

全国社会工作者职业水平考试指导教材


SHEHUIGONGZUO
SHIWU

社会工作 实务

中级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写



 中国社会出版社
国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

全国社会工作者职业水平考试指导教材

SHEHUIGONGZUO
SHIWU

社会工作 实务

中级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写



中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务: 中级 / 全国社会工作者职业水平考试
教材编写组编写. —北京: 中国社会出版社, 2016. 1
全国社会工作者职业水平考试指导教材
ISBN 978 - 7 - 5087 - 5257 - 0

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平考试—
教材 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 322249 号

书 名: 社会工作实务 (中级)
编 者: 全国社会工作者职业水平考试教材编写组

出 版 人: 浦善新
终 审 人: 李 浩
策划编辑: 杨 晖 张 杰
责任编辑: 杨 非 张 迟 朱赛亮 薛丽仙 孙武斌
责任校对: 潘 瑜 高 文 张 雪

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电 话: 编辑室: (010) 58124815
销售部: (010) 58124853
(010) 58124849

网 址: www.shcbs.com.cn

 中国社会出版社官方旗舰店
社会工作考证教材第一新华文群获

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂
开 本: 185mm × 260mm 1/16
印 张: 24.5
字 数: 680 千字
版 次: 2016 年 3 月第 5 版
印 次: 2016 年 3 月第 1 次印刷
定 价: 75.00 元



社工图书专营店

全国社会工作者职业水平考试 指导教材丛书编写委员会

丛书编写委员会

主任委员：顾朝曦

副主任委员：吕晓莉 浦善新 王思斌

委员（按姓氏笔画排序）：

马凤芝	王长胜	王建新	卢宗让	史柏年	冯呼和	冯建国
刘立松	关信平	许启大	孙邦平	李小荣	李长训	李政
李浩	李清皓	李震	杨景云	吴秋鸿	邹志强	李俊章
闵建华	张世通	张贞德	张恩迪	张清玲	陈武	陈佳克
陈超英	范高净	罗平恩	周瑛	赵强	夏建新	郭华峰
郭莲玉	郭健生	黄志江	黄胜伟	戚锡生	梁军	梁星心
鲁锋	谢廷智	甄燕驰	薛维栋	魏峰		

丛书编写委员会办公室

主任：吕晓莉

副主任（按姓氏笔画排序）：

马凤芝 王思斌 史柏年 关信平 许启大 李浩 贾维周
黄胜伟

成 员（按姓氏笔画排序）：

万敏 马青城 王兴友 王兴福 尤慧林 邓明国 田开胜
权玲 朱志明 任晓林 向军 刘东升 刘华磊 刘智勇
关笑丹 祁晨 孙莹 孙家南 严峻 李仁利 李红梅
李进民 李勇 杨晖 杨福志 张庆 张杰 张静
张静（沪） 陈树强 林健 和丽川 周乃强 周建军
周恒新 郑章树 孟宪申 赵增寿 胡前义 费梅苹 袁绍志
顾东辉 郭石浩 黄江萍 黄晓燕 曹文龙 隗新旺 彭荣军
蒋德生 程杰 舒渠丰 童敏 雷朝晖 廉月胜 蔡强

序

发展社会工作，加强社会工作专业人才培养，是党中央为创新社会治理，加快构建社会主义和谐社会做出的一项重要战略部署。2006年以来，在各级党委政府的大力推动和社会力量的积极参与下，我国社会工作政策制度不断健全、人才队伍渐趋壮大、平台载体逐步夯实、专业服务日益深入，社会工作在化解社会矛盾、舒解社会问题方面发挥了切实有效的作用。

在社会工作政策创制和实务发展过程中，社会工作者职业水平评价制度起了关键作用。这项制度于2006年由人力资源和社会保障部、民政部共同建立，经过十年实施，有力地保证和促进了专业社会工作发展：一是发挥了人才选拔作用，选拔了20多万名社会工作专业人才，进一步壮大和优化了社会工作专业队伍。二是发挥了专业导向作用，引导社会工作教育培训向能力为本转型，进一步强化了社会工作从业人员的学习成效。三是发挥了形象提升作用，将通过考试的社会工作者纳入专业技术人员管理范畴，进一步提升了社会工作者的专业地位、职业声望和薪酬待遇水平。四是发挥了能力促进作用，广大社会工作从业人员通过备考、参考，知晓、熟悉和掌握了社会工作专业理念、知识和方法，并在实践中深入应用，不断提高了能力素质。

社会工作者职业水平考试指导教材作为普及社会工作知识、引导考生备考的重要参考资料，在帮助考生梳理理解社会工作专业理念、方法和技巧，提升社会工作者能力素质方面一直发挥着重要辅助作用。这套教材由民政部主导，组织国内社会工作专家学者编写，本着遵循职业水平评价的专业性、本土性和能力为本原则，经过了数次修订、

完善和改版，充分体现了国家推进社会工作发展的政策和实务方向。

当前，我国已进入全面建成小康社会的决胜阶段。各级民政部门要积极落实党中央、国务院的决策部署，在履行民政职能中着力促进社会治理精细化、社会服务专业化，做好基本民生保障和社会治理创新工作。社会工作专业队伍建设要立足现有好的基础，用好职业水平评价这个重要抓手，进一步做好社会工作专业队伍数量扩充、能力素质提高等工作。希望各级民政部门进一步加强相关政策创制落实力度，为社会工作从业人员掌握专业知识、提升能力素质、参加职业水平评价创造更多的机会、营造更好的环境。期望广大社会工作从业人员真正把学习当成一种生活态度、工作责任和精神追求，在参加培训、准备考试和开展工作过程中不断充实、提高、完善自己。通过持续深入的思考、实践和探索，将社会工作专业理念、知识、技巧与中国本土实践有机结合，发展好体现中国特色、符合中国实际的专业社会工作，用不断增强的专业本领满足社会服务需求、解决社会矛盾问题，为全面建成小康社会做出新的更大的贡献！

此序。

李立国

前 言

2006年，党的十六届六中全会做出了“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略部署。为贯彻落实中央精神，构建中国特色的社会工作知识和能力体系，推进我国社会工作职业化、专业化进程，2007年，全国社会工作者职业水平考试教材编写组编写了《社会工作综合能力》（初级）、《社会工作实务》（初级）、《社会工作综合能力》（中级）、《社会工作实务》（中级）和《社会工作法规与政策》五本指导教材。

近年来，随着我国社会治理创新的深入推进，专业社会工作新政策不断出台、新模式不断探索、新经验不断涌现、新成果不断积累，对社会工作从业人员的能力素质提出了新的更高要求，也对社会工作者职业水平评价和教育培训工作提出了新的更高要求，因此，迫切需要进一步增强教材的时效性、适用性、专业性和本土性。基于此，社会工作者职业水平考试教材重编工作于2014年5月正式启动。

新教材定位于助理社会工作者、社会工作者职业水平考试指导教材与专业社会工作知识和方法普及读本，严格按照2015年新修订考试大纲编写，并重新整合、梳理和吸纳了我国专业社会工作新政策、新模式、新经验和新成果。

为确保重编工作能够按时、保质、保量完成，专门成立了全国社会工作者职业水平考试指导教材丛书编委会（下设办公室），具体负责教材的框架论证、人员组织和审稿编辑等工作。编委会确定由中国社会工作教育协会会长、北京大学王思斌教授任总主编，各分册主编、副主编如下：《社会工作综合能力》（初级）和《社会工作综合能力》（中级）由王思斌任主编，孙莹（中国青年政治学院教授）、顾东辉

(复旦大学教授)任副主编;《社会工作实务》(初级)由马凤芝(北京大学教授)任主编,童敏(厦门大学教授)任副主编;《社会工作实务》(中级)由史柏年(中国社会工作教育协会副会长兼秘书长、中国青年政治学院教授)任主编,费梅苹(华东理工大学教授)任副主编;《社会工作法规与政策》由关信平(中国社会工作教育协会副会长、南开大学教授)任主编,陈树强(中国青年政治学院教授)、黄晓燕(南开大学副教授)任副主编。

在本套教材出版之际,我们要感谢为本次重编提供了研究成果的国内外学者和提供案例经验的实务工作者,是他们的知识丰富了本书内容。感谢积极参与教材修订的各位编者,是他们的辛勤劳动保证了教材重编的按时完成。

全国社会工作者职业水平考试指导教材编委会

目录 | directory

第一章 社会工作实务的通用过程模式	(1)
第一节 通用过程模式的理论依据	(1)
第二节 通用过程模式的特点	(6)
第三节 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用	(8)
本章小结	(11)
第二章 社会工作实务的通用过程	(12)
第一节 接案	(12)
第二节 预估	(26)
第三节 计划	(44)
第四节 介入	(55)
第五节 评估	(64)
第六节 结案	(68)
本章小结	(73)
第三章 儿童社会工作	(74)
第一节 儿童社会工作概述	(74)
第二节 儿童社会工作的主要内容	(83)
第三节 儿童社会工作的主要方法	(88)
本章小结	(103)
第四章 青少年社会工作	(104)
第一节 青少年社会工作概述	(104)
第二节 青少年社会工作的主要内容	(109)
第三节 青少年社会工作的主要方法	(119)
本章小结	(130)
第五章 老年社会工作	(131)
第一节 老年社会工作概述	(131)
第二节 老年社会工作的主要内容	(138)
第三节 老年社会工作的主要方法	(144)
本章小结	(158)



第六章 妇女社会工作	(159)
第一节 妇女社会工作概述	(159)
第二节 妇女社会工作的主要内容	(164)
第三节 妇女社会工作的主要方法	(172)
本章小结	(184)
第七章 残疾人社会工作	(185)
第一节 残疾人社会工作概述	(185)
第二节 残疾人社会工作的主要内容	(192)
第三节 残疾人社会工作的主要方法	(197)
本章小结	(205)
第八章 矫正社会工作	(207)
第一节 矫正社会工作概述	(207)
第二节 矫正社会工作的主要内容	(213)
第三节 矫正社会工作的主要方法	(221)
本章小结	(230)
第九章 优抚安置社会工作	(231)
第一节 优抚安置社会工作概述	(231)
第二节 优抚安置社会工作的主要内容	(237)
第三节 优抚安置社会工作的主要方法	(243)
本章小结	(255)
第十章 社会救助社会工作	(256)
第一节 社会救助社会工作概述	(256)
第二节 社会救助社会工作的主要内容	(261)
第三节 社会救助社会工作的主要方法	(269)
本章小结	(276)
第十一章 家庭社会工作	(277)
第一节 家庭社会工作概述	(277)
第二节 家庭社会工作的主要内容	(283)
第三节 家庭社会工作的主要方法	(289)
本章小结	(294)
第十二章 学校社会工作	(295)
第一节 学校社会工作概述	(295)
第二节 学校社会工作的主要内容	(299)

第三节 学校社会工作的主要方法	(309)
本章小结	(319)
第十三章 社区社会工作	(320)
第一节 社区社会工作概述	(320)
第二节 社区社会工作的主要内容	(322)
第三节 社区社会工作的主要方法	(332)
本章小结	(343)
第十四章 医务社会工作	(344)
第一节 医务社会工作概述	(344)
第二节 医务社会工作的主要内容	(348)
第三节 医务社会工作的主要方法	(355)
本章小结	(363)
第十五章 企业社会工作	(364)
第一节 企业社会工作概述	(364)
第二节 企业社会工作的主要内容	(367)
第三节 企业社会工作的主要方法	(370)
本章小结	(375)
参考文献	(376)
后 记	(378)

第一章 社会工作实务的通用过程模式

由于现代社会问题纷纭复杂，社会工作专业就需要培养通才的实务工作者，采用综融的实务社会工作方法，以便能够面对和服务不同的服务对象，处理各种各样的问题、挑战和情况。社会工作实务的通用过程模式，总结整合了不同社会工作领域和服务对象的共同需要和实务工作的共同理论基础，注重实务工作的系统观，从“人与环境”视角出发，描述系统环境与人相互作用并影响人的行为的机制，在“怎样看待和分析人们生活的世界”“如何评估人与环境，从而找出解决问题的方案”等问题上，为社会工作者提供了一种观察世界和处理社会问题的独特视角与方法，提供了社会工作者助人的理论基础、基本知识、技巧和程序。

第一节 通用过程模式的理论依据

整合社会工作的基本假设是，社会工作是由一套助人知识、价值和技术体系组成的实务方法引导的实践活动。社会工作实务的通用过程模式描述了一般社会工作实务的基本构成要素。

一、通用社会工作过程模式的含义

社会工作是一个过程，这个命题来自社会工作前辈们的实践经验。早在 20 世纪初，玛丽·里士满（Mary Richmond）就在《社会诊断》一书中把社会工作的助人活动看作是一个过程，并讨论了社会现象的实质和社会诊断对助人过程中的动态发展，及其对社会工作实务的意义。而“通用社会工作的过程”模式则是当代整合性社会工作实务发展的成果。要理解通用社会工作过程模式的含义，需要对两个关键词有所理解：一是“模式”，二是“过程”。

（一）通用社会工作过程模式的概念

所谓“模式”，可以看作是人们对解决某类问题的方法进行的总结和归纳，以及对这种总结和归纳所作的理论概括。在此意义上说，“模式”是对现象所作的概括和总结，是以一种结构性、广泛性和一般性的方式描述事物发展运行的过程，是将现象具有的共同元素进行提炼和概括后的一种抽象，它能够为行动提供指引。每个模式都描述了一个不断出现的问题，描述了该问题解决方案的核心要素。



1. 通用社会工作过程模式是对社会工作实务活动共性的概括

尽管社会工作面对的对象多样复杂,但是渗透其中的专业工作方法却具有一定的共同性,从这些共同性中归纳总结出实务活动的原则及形态,使实务工作具有一致性,这就是通用社会工作过程实务模式产生的基础。通用社会工作的过程模式是从实践经验中提升出来的,描述和总结了实务运作过程中的重要变项以及它们之间的相互关系,因而是具有结构性、广泛性和一般性的相对固定并且具有普适性的工作程序,是在社会工作实务开展过程中逐渐形成的普遍性的工作方法。由此可知,通用社会工作过程模式对于社会工作实务的意义在于,它提供了一套在不同场域工作时可资使用的程序、步骤和方法,以满足服务对象的需要。

2. 通用社会工作过程模式涵盖了社会工作实务的发展阶段和不同系统

社会工作的助人活动是一个过程,社会工作者经过不断研究与实践形成了“社会工作实务的通用过程模式”。在这个发展过程中,社会工作助人过程中“各系统相互作用”的观点对通用社会工作过程模式的建立和发展起到了非常重要的推动作用。

社会工作的系统观点认为,系统是在各要素之间有规则的相互作用下形成的有机整体。通过对各种服务对象和他们的问题进行系统分析,可以区分出帮助他们的有效的介入目标和策略,找出帮助每个服务对象和解决各种问题时所都包含的基本要素和基本步骤。一旦这些解决问题的基本要素和基本步骤被从每个个别的工作过程中剥离出来,就可以形成一种可以用于解决所有问题和帮助所有服务对象的“共通的”助人方法和一般过程。因此,社会工作实务的通用过程模式超越了每个单个服务对象和他们的问题,强调一种适用于帮助各种服务对象和解决各种问题的、具有普遍性的工作过程和方法。在这个意义上说,“通用社会工作实务过程模式”即是对“社会工作实务的通用过程和方法”的提炼和概括,也意味着适用于帮助各种服务对象和解决各种问题的社会工作的步骤、过程和方法是“通用的”。故此,我们也将“社会工作实务的通用过程模式”所包含的所有社会工作实务的方法和过程称为“通用的”社会工作实务过程和方法,简称通用过程模式。社会工作实务的通用过程模式对社会工作实务具有重要指导意义,在这个模式指导下,社会工作者能够更好地完成各种助人任务,设计出更恰当的介入方案,得到解决问题的最佳办法,达到事半功倍的助人效果。

(二) 通用社会工作过程模式强调整合视角的社会工作实务

社会工作通用过程模式之所以被称为“通用的”,是因为它吸收了各种助人模式所识别出的各种助人过程所具有的普遍性和共同性的因素,包括助人的条件、资源、方法、技巧和过程等,将这些助人的方法、步骤、过程等因素进行总结和提炼,形成了一套通用的助人程序。与社会工作的先行者们一样,这个模式认为助人是一个过程,由一系列既定的助人目标和系统化的助人行动组成。“社会工作实务的通用过程模式”代表了对助人过程一般规律的认识,是社会工作助人活动的基本指引。

1. 强调全人服务观

在近百年的社会工作专业实践过程中,先后产生了许多社会工作的实务模式。但社会工作的实践经验表明,无论是与个人,还是与家庭、群体、组织或者社区一起工作,它们都不是杂乱无章进行的,而是具有一定的程序,是一个前后相继的连续过程。这个过程是

一个有结构、有步骤、彼此连贯、有逻辑联系的整体，过程中的每一个阶段都有必须要完成的任务。通用过程模式即是吸收了前人各种助人模式的经验，识别出助人过程中所具有的普遍性和共同性的因素，将之加以组织和结构化所形成的一般性助人程序。

2. 强调社会工作实务是结构化的规范性实务活动

通用社会工作的实务模式超越了传统社会工作方法的分割，避免了对不同问题采用“不同方法”进行干预所造成的、将服务对象和他们的需要及问题割裂开来的弊端。通用社会工作过程模式涵盖的方法和技巧可以用于帮助个人，也适用于家庭、小组、组织和社区工作中，是解决社会问题的一种通用方法。故此，社会工作实务的通用过程模式是一种用于个人、家庭、群体、组织和社区工作的基本程序和方法，是对助人行动的基本程序和方法的概括。通用过程模式显示和说明了社会工作的助人过程具有稳定性和规范性。因此，社会工作实务的通用过程模式为社会工作者在助人过程中运用社会工作价值、知识和技巧提供了一个框架，指示着助人活动的方向，是一个结构化的适用于所有社会工作领域和服务对象的一般性的实务方法。

二、通用过程模式的理论依据

通用社会工作实务过程是对助人活动的一般性概括，可以运用于各种服务对象。由于社会工作的专业目标涵盖范围非常广泛，服务对象又多种多样，而这些个人、群体和组织间存在着密切的相互作用，因此社会工作专业需要各种有关人与社会的知识，这些知识构成了社会工作实务的理论基础，是社会工作专业使命的知识依托。社会工作的专业基础知识大部分来自于社会和行为科学领域，也借用了大量与生物、社会、心理和文化系统有关的学科领域的知识，这些知识以一种独特的方式被整合，重新组织成为社会工作实务的专业基础知识。此外，有关经济影响力的理论也为理解各种系统是如何推动或阻碍人们获得最佳健康和福祉提供了一个重要的维度。对政治进程和政策形成过程的研究从20世纪70年代以来也已经被纳入社会工作的实务知识基础上。上述这些知识构成了通用社会工作实务的重要理论基础。

（一）人类行为与社会环境

社会工作实务过程中，社会工作者要满足服务对象的需要，帮助他们克服困难和解决问题，同时还要提升他们的能力；不仅需要为服务对象提供个人化的辅导，还要懂得如何协助有共同需要和问题的团体和社区。为此，社会工作者需要与服务对象的家庭、社区、朋友、邻里等社会网络一起工作。这些工作不仅需要理论指导，还需要一整套的工作方法和技巧，既需要微观的工作技巧，也需要宏观的政策倡导，需要多种工作方法和技巧的综合运用。这些不同群体相互作用，同时也与他们的社会环境相互影响。这种“人在情境中”“人与环境”交互作用的视角就构成了通用社会工作实务的重要理论基础之一。

人类行为与社会环境的理论是关于“人的生理、心理和社会发展的理论，包括人们生活所处的各个社会环境系统的理论，例如家庭、团体、组织和社区的知识”，其理论焦点放在个人、群体、社会和经济系统之间的交互作用上，这些知识对于社会工作者的工作实施都是最基本的，是认识服务对象需要与问题的重要理论。



(二) 系统理论

1. 系统理论含义

在社会工作实践中，“系统”是指社会系统内各个成员之间的相互交流，如夫妻、家庭、邻居、医患关系、小组、机构、照顾系统等。系统理论分析组织、政策、社区和群体对个人的影响，认为个人处于环境中的各种系统不断的相互作用中。社会工作的目的就是要改善服务对象与其系统间相互作用的形态和性质。巴克(Barker)将系统定义为：一个由多种元素构成的复合体，元素间有相互作用关系和可以识别的边界，共同构成一个复杂的或单一的整体。系统可以是物质性和机械性的，有生命的和社会性的，也可以是这些性质的结合体。社会系统的例子有单个家庭、群体、某个社会福利机构，或一个国家的整个教育链条。

社会工作的系统视角强调超出服务对象自身问题来评估他们生活环境的复杂性以及二者之间的关系，提出了关于系统的新知识，使整合社会和心理现象的概念成为可能，也使社会工作对环境由原先采取的静态观点转向一种动态的观点。在系统视角下，个人、群体、组织和社区的环境系统是社会工作者介入和改变的场域，在这个场域里所有的元素彼此相互交错和影响。

2. 系统视角下社会工作实务的着重点

(1) 注重个人的整体性和完整性。通用社会工作过程模式强调人与环境是交叉互动、相互影响的，强调整体环境中完整的人。

(2) 强调社会系统特别是家庭系统在塑造和影响人的行为及生活状态中的重要作用。社会工作者努力了解个人与家庭、群体、组织和社区互动的形态和互动的规则，包括文化习俗等对人们互动的影响。

(3) 注重运用社会资源，包括正式和非正式的社会网络资源帮助个人、群体、组织和社区解决问题，满足需要。

3. 系统视角下社会工作实务的特点

(1) 对服务对象问题形成原因的分析不再局限于传统的疾病医疗模式或心理病理模式，即对问题的分析不再是一种个人归因。

(2) 对个人问题的评估，焦点不仅在于服务对象个人内在生理或心理行为特征，而且涉及与服务对象问题相关的宏观、中观和微观等各层次相关的外在环境的特质、功能和运作情况。

(3) 动态实务。服务对象问题的相关层面或系统的各部分是动态的，并在不断地消长和变化，故其需要与问题也需要不断地、连续地评估。

(4) 纵横相交的实务取向。对服务对象问题的处理需要采取周延和连续的整合观点，即在横切面上同时考虑问题的所有相关层面，在纵贯面上注意问题的处理流程和阶段性步骤。

(三) 生态系统理论

1. 生态系统理论视角下的社会工作实务分析框架

在生态系统理论视角下形成了社会工作实务的分析框架，这一框架包括生态理论

“栖息地”和“生存空间/活动范围”两部分，是分析“人与环境”互动的具体工作框架。

所谓“栖息地”即是指人生活的环境，包括物理环境和社会环境。当栖息地有丰富的资源，能够提供有机体成长和发展所需时，人就会逐渐地繁殖和成长；当栖息地缺乏必要的资源时，人的生理、社会、情绪的发展和相关的行为功能则会受到严重的影响。在这个意义上说，人们和他们所处的环境也被视为相互依赖且彼此辅助的一个整体，人和环境在这个整体里互为对方进行持续的改变和塑造。

所谓“生存空间”指的是人在社会中所处的地位和扮演的角色。从发展心理学角度看，成功扮演社会赋予的社会角色是每个人成长过程的生命任务之一。生态系统理论认为，作为人类发展过程建构起来的生存空间是成长中的个人与其环境间长期交流的结果，而不是单一的个人特质因素的产物，个体需握有取得资源的机会，否则无法建立自己的生存空间。

2. 生态系统理论视角下社会工作实务评估的核心概念和内容

(1) 生命周期：是指人作为生物体从出生、成长、成熟、衰退到死亡的全部过程。在这一过程中，影响个人发展的相关社会结构及历史变迁中的生活事件对个人生活产生意义。由此，社会工作者运用“时间线”分析方法可以重现服务对象经历的集体历史事件，从中找出不同社会力量对个人生命发展阶段的影响。

(2) 人际关联：每个人都需要且他们也拥有与他人联系而建立关系的能力，并因此建构个人在未来生命周期中发展出来的各种互惠性的照顾关系。对人际关联能力与状况的评估是认识人及其环境关系的重要指标。

(3) 能力：指个人与环境交流，有效掌控环境的能力。具体而言，此种“能力”涵盖了从幼年生活经验发展出的自我效能感，能与他人建立有效而关怀的人际关系，有作决定的能力和自信，有能力动员环境资源及社会支持等。

(4) 角色：个人在社会中的角色表现，是互惠性期待的社会层面的角色。角色具有的社会性使其成为个人内在历程和社会参与的桥梁，因此角色表现受到个人感受、情感、知觉和信念的影响。

(5) 地位与栖息地：栖息地指个人在文化脉络中的物理及社会环境，地位是指个人在其所在的环境或社区中所拥有的成员地位。

(6) 适应力：在人与环境的交流过程中，人与环境间相互影响和反应以达到最佳调和度，此时即表示人对环境有良好的适应力。生态系统理论认为，适应良好与病态、偏差等问题无关，而是天时、地利、人和下的成功交流，而适应不良指的则是个人的需求和环境提供的资源、支持之间无法搭配调和的状态。

3. 生态系统理论的工作切入点

在上述核心概念下，社会生态系统视角下的实务对人有如下的认识：

(1) 人生来就有与环境和其他人互动的能力，人与环境的关系是互惠的，并且个人能够与环境形成良好的调适关系。

(2) 个人的行动是有目的的，人类遵循适者生存的法则。个人生活的意义是环境赋予的，要理解个人，就必须将其置于其环境之中。

(3) 个人的问题是生活过程中的问题，对个人问题的理解和判定也必须在其生存的环境中进行。