

2010

全国社会工作者职业水平考试

考前冲刺与高分突破

社会工作实务

(初级)

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

- ◇ 考点精讲——源于教材、高于教材
- ◇ 模拟题库——依纲靠本、突出重点
- ◇ 在线答疑——及时权威

中国建材工业出版社

2010

教育部
全国高等学校社会工作专业
教学指导委员会

社会工作实务

第二版

教育部高等学校社会工作专业教学指导委员会 编

教育部高等学校社会工作专业教学指导委员会

教育部高等学校社会工作专业教学指导委员会



全国社会工作者职业水平考试
考前冲刺与高分突破

社会工作实务（初级）

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

中国建材工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务:初级/全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组编. —北京:中国建材工业出版社,

2010.2

(全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破)

ISBN 978-7-80227-703-8

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平考试—自学参考资料 IV. ①D632

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第011291号

内 容 提 要

全书共分两大部分,第一部分为考点精讲,共分为十三章,主要内容包括:社会工作实务通用过程;儿童社会工作;青少年社会工作;老年社会工作;妇女社会工作;残疾人社会工作;矫正社会工作;优抚安置社会工作;社会救助社会工作;家庭社会工作;学校社会工作;社区社会工作;医务社会工作。第二部分为模拟题库,该部分的章节设置与第一部分相同。

本书浓缩了考试复习重点,试题丰富,解答详细。可作为考生参加全国社会工作者职业水平考试的辅导教材。

全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破
社会工作实务(初级)

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

出版发行:中国建材工业出版社

地 址:北京市西城区车公庄大街6号

邮 编:100044

经 销:全国各地新华书店

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:11.5

字 数:283千字

版 次:2010年2月第1版

印 次:2010年2月第1次

书 号:ISBN 978-7-80227-703-8

定 价:28.00元

本社网址:www.jccbs.com.cn

本书如出现印装质量问题,由我社发行部负责调换。联系电话:(010)88386906

前 言

《全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破》系列丛书是由多位社会工作教育方面的专家经过半年的时间编写而成的，编写过程中始终秉承的理念是重点领会考试大纲，详细剖析教材内容，深入推敲历年考题，准确定位命题规律，详尽收录可考题型，权威预测必考题目。本套丛书包括《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）、《社会工作法规与政策》（中级）五本。具体的编写体例安排如下：

考点精讲 简明扼要地阐述考试大纲对每一部分的要求，并将其划分为具体考点，来引导考生如何去把握学习的方向。根据考试大纲的要求，对考试教材进行重点内容圈定和非考内容删除，将厚书变成薄书，为考生节约学习时间，提高学习效率。

模拟试题库 这部分是本书的核心。编者通过对考试大纲的把握，考试教材的掌握和历年考题的分析、推敲、预测而编写，相信会有70%以上的考题尽在其中，通过这些习题的练习，会全面理解和掌握教材的重点内容和题型结构，将所学融会贯通，使考生通过强化训练达到对知识点和考点的理解和掌握，以不变应万变，从而顺利通过考试。

本套丛书的独到之处是重点突出、通俗易懂、注重实效、把握题源、找出规律、理顺思路、引导学法、提高效率。

本套丛书是供考生在系统学习辅导教材之同时使用的学习资料，旨在帮助考生提炼考试考点，以节省考生复习时间，达到事半功倍的学习效果。书中提炼了辅导教材中应知应会的重点内容，指出了经常涉及的考点以及应掌握的程度。同时，对应重点内容讲解了近年的考题，使考生加深对出题点、出题方式和出题思路的了解，进一步领悟考试的命题趋势和命题重点。

本套丛书根据考前辅导答疑提问频率的情况，对众多考生提出的有关领会辅导教材实质精神、把握考试命题规律的一些共性问题，有针对性、有重点地进行解答，并将问题按照知识点和考点加以归类，是从考生的角度进行学以致用经典的经典问题汇编，对广大考生具有很强的借鉴作用。

本套丛书既能使考生全面、系统、彻底地解决在学习中遇到的问题，又能让考生准确地把握考试的方向。本书的作者旨在将多年积累的应试辅导经验传授给考生，对辅导教材中的每一部分都作了详尽的讲解，完全适用于自学。

参加本书编写与审核的人员主要有彭菲、张荣在、朱宪斌、郭玉忠、陈南、朱天立、彭美丽、巴晓曼、刘晓飞、李凌、张爱荣、刘喜、孔庆军、贾玉梅、姚建国、王丽平、张翠莲、姜兰梅、马文忠等。

由于编写时间有限，书中难免出现不妥之处，答案也仅供参考，恳请读者提出宝贵意见。

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组

2010年1月

目 录

第一部分 考点精讲

第一章	社会工作实务通用过程	2
第二章	儿童社会工作	18
第三章	青少年社会工作	28
第四章	老年社会工作	35
第五章	妇女社会工作	46
第六章	残疾人社会工作	53
第七章	矫正社会工作	61
第八章	优抚安置社会工作	71
第九章	社会救助社会工作	81
第十章	家庭社会工作	90
第十一章	学校社会工作	98
第十二章	社区社会工作	112
第十三章	医务社会工作	125

第二部分 模拟题库

第一章	社会工作实务通用过程	136
第二章	儿童社会工作	140
第三章	青少年社会工作	143
第四章	老年社会工作	147
第五章	妇女社会工作	149
第六章	残疾人社会工作	153
第七章	矫正社会工作	157
第八章	优抚安置社会工作	161
第九章	社会救助社会工作	165
第十章	家庭社会工作	167
第十一章	学校社会工作	170
第十二章	社区社会工作	172
第十三章	医务社会工作	174

第一部分 考点精讲

第一章 社会工作实务通用过程

一、接案

1. 接案的含义和目标(表 1-1)

表 1-1 接案的含义和目标

项 目	内 容
含义	<p>“接案”是社会工作助人活动的开端,是社会工作者与潜在服务对象开始接触,了解其需要、帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程</p> <p>接案是社会工作者与潜在的服务对象通过沟通达成共同解决问题初步协议的整个助人过程的开始</p>
目标	<p>目标是要与服务对象建立良好的专业关系,为后续的预估和介入打下良好的工作基础,以便社会工作者和服务对象能以此为起点一道工作,实现社会工作的助人目标</p>

2. 接案前的准备(表 1-2)

表 1-2 接案前的准备

项 目	内 容
了解 服务 对象 的来 源	<p>主动求助者</p> <p>通常是一个人、一个家庭或团体带着超出他们能力之外而不能解决的问题主动前来寻求帮助</p> <p>该类服务对象是比较了解社会工作机构相关服务信息的人,他们知道机构能够为他们提供什么服务</p>
	<p>由他人转介而来者</p> <p>社会工作者要注意,一般来说,这类服务对象的需要具有多样性,但机构服务都有其自身的限制,并不能提供服务对象所需的全部服务</p>
	<p>由社会工作者通过外展工作主动接触而成为服务对象的</p>
认定 服务 对象 的类 型	<p>自愿性服务对象</p> <p>指那些认识到需要协助而自己主动向社会工作者求助的,以及由他人介绍而接触社会服务机构并愿意成为其服务对象的人</p>
	<p>非自愿性服务对象</p> <p>指那些由政府、法院或其他部门或个人转介绍给社会工作的服务机构、以协助其解决问题的服务对象,他们是被动的</p>
	<p>了解服务对象的求助过程</p> <p>前来社会工作机构求助的服务对象通常带有不同的问题和不同层次的需求</p>

(续)

项 目		内 容
认定服务对象 的类型	了解服务对象的求助过程	<p>大多数服务对象在求助以前通常都有过自己努力去解决问题的经历,当他们以个人能力无法解决问题时,可能首先是求助于自己的自然助人网络</p> <p>走进社会工作服务机构可能是服务对象在尝试自己解决问题失败后所作的最后选择</p>
做好面谈的准备并拟订初次面谈提纲		<p>(1)服务对象资料准备。包括:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)事先研读服务对象资料,了解其是否接受过服务 2)了解他们的身体和精神健康状况 3)走访社区,通过服务对象的社会网络来了解服务对象个人和社会处境两方面的情况 4)了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理 <p>(2)在资料准备和了解服务对象来源与类型的基础上拟订初次面谈的提纲</p>

3. 面谈的目的、场所安排和任务(表 1-3)

表 1-3 面谈的目的、场所安排和任务

项 目	内 容
目的	接案会谈的目的在于了解服务对象最关心的事项是什么,以便实现助人目标
场所安排	<p>面谈是一种特殊的沟通形式,借此面对面地会谈,双方交换经验和看法,表达态度和意愿,不但会谈内容的选择要注重助人目标的实现,而且要在面谈场所的安排方面进行精心设计和准备,以便为面谈顺利进行创造条件</p> <p>为使面谈顺利进行,社会工作者要事先安排足够的空间和桌椅,面谈场所要尽量舒适、安静并不被打扰</p> <p>面谈场所的空间安排也要尽量使服务对象感觉自由、舒畅和随意,以便他们能够与社会工作者无拘束地进行沟通和交流</p>
面谈任务	<p>(1)界定服务对象的问题</p> <p>对服务对象问题的界定是通过会谈来进行的。任何人都可能是解决各种问题的全能专家,因此,在使用沟通技巧与服务对象会谈时,要以服务对象为中心</p> <p>要了解是什么使得服务对象寻求帮助,运用同感达到听懂服务对象说话的内涵的目的,社会工作者要注意服务对象所使用的字眼、言谈话语中所表达的情感与感受,身体语言所传达的信息等</p> <p>在界定服务对象问题时社会工作者对服务对象表达同感的能力是很重要的,它能够帮助社会工作者通过表达同感创造鼓励服务对象诉说问题的气氛</p> <p>(2)澄清角色期望和义务</p> <p>面谈的一个重要任务是澄清社会工作者与服务对象对各自的期望,通过协商减少差异,同时要互相澄清并讨论双方对对方的角色期望</p> <p>(3)激励并促进服务对象进入角色</p>

社会工作实务(初级)

(续)

项 目	内 容
面谈任务	<p>接案面谈是建立社会工作者与服务对象专业关系的开始</p> <p>社会工作者要帮助及引导服务对象逐渐接受自己的服务对象角色,以便双方能够相互配合工作</p> <p>(4)促进和诱导服务对象态度和行为的改变</p> <p>(5)达成初步协议</p> <p>经过了以上的初步接触阶段,社会工作者与服务对象对对方已有了一个基本了解,此时,社会工作者与服务对象就可以达成一个初步的协议。内容包括:</p> <p>1)机构和社会工作者可以提供的服务</p> <p>2)对服务对象问题的初步界定</p> <p>3)相互的角色期望及暂定的工作时间长度</p> <p>协议的形式可以是书面的,也可以是口头的,主要目的在于双方有一个目标与约束,以便使后续工作富有成效</p> <p>(6)决定工作进程。在接触和初步面谈后,双方要决定下一步需要采取的步骤。决定有几种可能:</p> <p>1)当如下情况存在时,即可终结服务:</p> <p>一是机构缺乏合适的工作人员;缺乏具有必要技能的工作人员;服务对象或其问题不在机构的职责、使命或功能之内;社会工作者认为其他机构的资源、素质更优越;其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权</p> <p>二是当服务对象不愿接受服务、机构功能不符合服务对象需要或已经解决了问题时</p> <p>三是服务对象对问题的看法和期望与社会工作者所能提供的服务不相符;社会工作者所能提供的服务不能解决问题;服务对象没有充分的动机投入必要的时间、力量和资源。社会工作者必须注意,即使作出终止服务的决定,也有责任帮助服务对象去获得其他服务的机会。这就要求社会工作者必须熟知满足各种需要的资源</p> <p>2)转介其他服务。转介可以是正式的,也可以是非正式的</p> <p>3)进入下一个助人阶段。如果服务对象与社会工作者对问题有共识,服务对象又愿意由机构和社会工作者提供协助,那么接下来就要对问题的轻重缓急与先后顺序进行讨论,开始进入下一阶段的工作中</p>

4. 面谈的技巧(表 1-4)

表 1-4 面谈的技巧

技 巧	内 容
主动介绍自己	<p>一般来说,当社会工作者接受有关人士的要求而介入服务对象的生活中时,很多情况下会引起对方的愤怒和焦虑</p> <p>有些人由于不了解机构和社会工作者的意图而对之怀有很强的戒心,一直要到他们能够让自己明白社会工作者协助的动机、社会工作者对他们有多少了解、社会工作者到底要干什么时,他们才能接受社会工作者的介入</p> <p>要让服务对象愿意向社会工作者讲述自己的问题,社会工作者得先向他们介绍自己,包括自己的姓名、在机构中负责什么工作、个人的专长、为服务对象提供协助的目的、将怎样提供服务等</p>

(续)

技 巧	内 容
沟通	<p>所谓沟通又称为人际沟通,是一个人和另一个人借助语言或非语言符号互相交换观念、信息、态度、感受和情感的动态过程</p> <p>社会工作者在接案阶段通过面谈与服务对象进行沟通的内容包括:了解服务对象的问题和需要,交流双方对服务对象的问题和社会工作机构的功能看法,以及对社会工作者的角色看法和期望</p> <p>所谓治疗性沟通是指通过人与人的交往,达到一个人对其他人进行帮助目的的人际沟通</p> <p>在接案面谈时,社会工作者有意识地与服务对象进行的治疗性沟通具有以下功能:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)提供支持 (2)减轻服务对象因求助而带来的内心焦虑 (3)协助服务对象建立对自己和解决自己问题的正确想法 (4)促成服务对象为解决问题采取有效的行动
倾听	<p>倾听技巧的运用包括以下三个方面:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)倾听即是通过语言和非语言行为向对方传达一个信息 <p>倾听包括社会工作者通过身体传达的对服务对象的专注,以及从态度上所传达的内心的专注</p> <ol style="list-style-type: none"> (2)面谈中的倾听不仅是为了了解情况,也是为了建立专业关系,鼓励对方更加开放自己,以使社会工作者能更多地了解服务对象的情况 <p>倾听最重要的是理解对方所传达的内容和情感,不排斥、不歧视,把自己放在对方的位置上思考,鼓励其宣泄,帮助其澄清自己的想法</p> <ol style="list-style-type: none"> (3)倾听时不仅要“听”,还要有“参与”,与服务对象互动,对服务对象的叙述给予适当的回应

5. 收集服务对象资料的内容、范围和方法(表 1-5)

表 1-5 收集服务对象资料的内容、范围和方法

项 目	内 容
内容和范围	<ol style="list-style-type: none"> (1)个人资料 包括:籍贯、年龄、性别、教育程度、婚姻状况、职业、收入状况等 (2)身体情况 包括:对服务对象病史的了解,有无残疾、遗传病以及长期慢性疾病,目前的生理状况如何等 (3)服务对象的特点与能力 包括智力水平、认知能力、个性特点、自我概念、情感及行为方式等 (4)服务对象所处的社会环境 包括:服务对象的人际关系状况,如与朋友和同事的关系;服务对象成长的背景,学习、工作和生活的环境

社会工作实务(初级)

(续)

项 目	内 容	
方 法	询问	直接向服务对象询问,通过面对面的会谈去收集资料,可以为决定介入的方法提供依据 询问是社会工作者获取服务对象资料的最基本方式
	咨询	为获得服务对象的准确资料,社会工作者也常向其他专业人士咨询,以求对服务对象的问题有全面、正确、科学的认识 社会工作者也可通过转介让服务对象接受其他专业系统的服务来获取服务对象问题的资料
	观察	通过实地观察,可以增加社会工作者对服务对象及其社会环境的了解,增加对问题的实感,使所收集的资料更准确 观察可以通过家访或深入社区生活来进行
	利用已有资料	这主要是利用机构的服务对象的档案资料、工作报告、调查报告及政府机构所提供的有关问题与政策的资料
	问卷调查	让服务对象填写问卷以获取相关问题的客观资料,包括服务对象对问题的主观看法方面的资料

6. 接案会谈记录

进行接案面谈后,社会工作者要将会谈的内容和结果记录下来。

社会工作记录有很多不同的形式,其中记叙性记录是比较常用的。记叙性记录的内容大致包括:

- (1) 面谈目的;
- (2) 面谈过程;
- (3) 对面谈的总体评估;
- (4) 对以后面谈的建议。

7. 接案应注意的事项(表 1-6)

表 1-6 接案应注意的事项

注意事项	内 容
决定是否需要紧急介入	社会工作者要谨记,并非每个案例都是从接案开始的,遇到紧急情况时,就需要社会工作者直接进入干预程序 社会工作者要辨别服务对象问题的迫切性和严重程度,从而决定何时和如何开始工作。需跳过接案阶段,提供紧急介入服务的情形有: (1) 对于离家出走的孩子来说,社会工作者需要及时将他们安置在儿童保护中心 (2) 对发现有被虐待危险的孩子,则要提早进行预防
权衡是否有能力处理问题	服务对象的需要是多方面的,接案面谈提供了机会使社会工作者通过与服务对象的沟通交流来了解他们的需要,权衡是否有足够能力提供服务对象所需的服务

(续)

注意事项	内 容
决定问题的优先次序	<p>很多时候服务对象的问题不只是一个,故需要协助他们排列出问题的轻重缓急,以便能及时满足他们的需要,同时使服务能有效果</p> <p>要注意的是,社会工作者需要与服务对象共同决定优先次序。此时需要:</p> <p>(1) 尊重服务对象意向,使其愿意努力作出改变</p> <p>(2) 先易后难,这样既能增强服务对象的信心,又使其认识到自己解决问题的能力,从而成功与他们建立专业关系</p>
保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围	<p>社会工作者要保证满足服务对象的需要,不因机构和社会工作者的原因阻碍和延迟服务对象需要的满足,致使问题延续或者恶化</p>

二、预估

1. 预估的含义、目的和任务(表1-7)

表1-7 预估的含义、目的和任务

项 目	内 容
含义	<p>预估是依据既定情境中的事实与特点推论出有关问题含义的暂时性结论的逻辑过程</p> <p>在社会工作中,预估是在正式展开服务之前对服务对象的问题及处境进行评价的过程</p> <p>预估就是把资料组织起来使其具有意义</p>
目的	<p>预估是一个认识服务对象情况的过程,目的在于达到对服务对象、服务对象的问题以及他们所处环境的了解,并对之形成概念化的认识,从而建构一个计划去解决或消除问题</p> <p>预估的最终目的是要对正确的计划作出贡献</p>
任务	<p>(1) 识别服务对象问题的客观因素。即认识、了解问题情境中的主要因素,包括:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 服务对象的背景资料 2) 他们所处的环境 3) 问题的发生与持续的时间 4) 他们为解决问题所作的努力 <p>(2) 识别服务对象问题的主观因素,即认识问题在服务对象处境中的意义和他们对该问题的感受</p> <p>(3) 识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素</p> <p>(4) 识别服务对象及环境的积极因素</p> <p>从优势视角出发,运用专业知识去思考、辨认情境中需要改变及可以成为改变资源的部分</p> <p>(5) 决定提供服务的方式和内容</p> <p>提出解决问题的方法;计划如何使改变现状的愿望变为现实</p>

社会工作实务(初级)

2. 预估的基本步骤(表 1-8)

表 1-8 预估的基本步骤

项 目	内 容
探究服务对象的情况、问题与需要	<p>(1)描述服务对象的问题与需要,包括: 问题是什么,问题的范围和严重程度及持续的时间</p> <p>(2)描述问题是如何发生的,问题发生的原因是什么,问题与需要的发展状况等,包括: 问题是在什么情况下产生的,产生时间及先后次序;服务对象和其他重要系统的反应,采取了什么应对措施</p> <p>(3)描述服务对象的处境及生活于其中的社会系统的情况。确定服务对象,描述出服务对象与其他系统之间的关系</p> <p>(4)探究服务对象不能解决问题的原因,社会工作者需要注意: 1)服务对象对问题的看法可能就是影响其解决问题的原因 2)对问题处理方法的看法也会影响问题的解决 3)与资源网络的联系也会影响问题的解决 4)政府的政策也是影响问题解决的重要因素 (5)描述服务对象的发展阶段 了解服务对象的发展阶段与状况能够帮助社会工作者加深对其问题与需要的认识和理解</p> <p>(6)描述并鉴定服务对象的资源状况,包括预估服务对象参与解决问题的动机强度、学习的能力、有形的资源和时间</p>
分析 服务 对象 的 资 料 并 作 出 预 估 摘 要	<p>对服务对象的问题与需要作出解释</p> <p>所谓解释即将所获得的有关服务对象系统的资料、直觉及服务对象和社会工作者对需要与问题的认识加以整理和组织,形成概念性的认识,去解释问题。在解释清楚的基础上寻求办法去改变问题情境</p>
	<p>列出解决问题的目标及先后次序</p> <p>社会工作者要与服务对象一起界定所要解决的问题,并按照问题的重要性和与目标实现的关联性,将所要解决的问题列出先后次序</p>
	<p>决定介入的策略</p> <p>介入的策略原则是多层次介入。包括: (1)直接提供物质资源给服务对象,以帮助解决问题和满足需要 (2)通过辅导改变他们对问题的看法及应对问题的技巧 (3)还可以提供社会工作的间接服务</p>
	<p>撰写预估摘要</p> <p>预估摘要一般包括: (1)对服务对象自身系统的预估 包括:自身存在的优势;自身存在的可能导致其困难的问题 (2)对服务对象家庭系统的预估 包括:家庭系统中的优势;家庭系统中可能存在的问题 (3)对服务对象所处社会系统的预估 包括:社会系统中的优势;社会系统中可能存在的劣势</p>

三、计划

1. 服务计划的构成(表 1-9)

表 1-9 服务计划的构成

构 成	内 容
目的	目的是指总体要达到的方向
目标	目标是指具体的指标,实现了一个个具体的目标,就能达到总体的目的 制订社会工作介入目标时,可分为长期目标及短期目标,分阶段完成,最后达到要改变的总目的
关注的问题	介入工作要加以处理、加以改善的服务对象社会功能的问题。计划中要明确和详细写出在预估阶段社会工作者和服务对象所共同认定的问题,以便在介入阶段督促服务对象为解决问题而努力
关注的对象	介入行动要改变的人和系统,包括家庭、群体、组织和社区,它是整个介入工作的核心。由于在整个介入工作中,为达到目的的介入目标不只是一个,还可能涉及不同的个人、家庭、群体、组织和社区,所以在每个具体目标下要详细列明关注的对象
介入的方法	介入方法可以采用个人辅导、小组活动、社区介入、网络建构和政策倡导等多种方法
介入的行动	介入行动可以是危机干预、物质支持、心理辅导等多种行动

2. 制订服务计划的原则(表 1-10)

表 1-10 制订服务计划的原则

原 则	内 容
要有服务对象的参与	在制订服务计划时要注意以服务对象为中心,让服务对象参与计划的制订,因为如果社会工作者单方面制订计划会带来两个问题: (1)服务对象没有机会对解决自己的问题作出努力 (2)妨碍我们看到服务对象在解决问题过程中的贡献
要尊重服务对象的意愿	在制订目的和目标时,社会工作者要考虑服务对象的愿望,要与服务对象分享对目的与目标的期望 如果服务对象与社会工作者双方的目标与目的不一致,双方就要进行讨论与协商,直到取得完全一致的意见
注意计划的详细和具体	详细、具体的计划能够给社会工作者和服务对象提供行动的指示,促进改变的发生 详细、具体的目标可以进行测量,使社会工作者和服务对象看得见、摸得着工作的成果,知道是否实现了目标 详细、具体的计划包括要解决的问题、介入的对象、介入的方法等

社会工作实务(初级)

(续)

原 则	内 容
计划要与工作的总目的、宗旨相符合	<p>制订计划的意义在于,激发服务对象和社会工作者投入行动,向共同的方向努力以获得改变和成长</p> <p>对于服务对象来说,计划能够使他们明确行动的方向,振奋精神,督促他们坚持不懈,寻找策略促使改变的发生</p> <p>制订计划时不能脱离工作的总目的,每一项具体的介入工作和所有介入策略都要围绕总目的</p>

3. 目标设定的程序(表 1-11)

表 1-11 目标设定的程序

原 则	内 容
确定服务对象的需要和问题	<p style="text-align: center;">作用</p> <p>在制订计划阶段,社会工作者要与服务对象再次确认双方对问题和需要的理解与认识,以便所制订的目标是服务对象所认可并已准备好与社会工作者一起努力积极解决的问题</p> <p>这一步的工作是一个不断深化问题以使计划有的放矢,并增加服务对象行动决心的过程</p>
	<p style="text-align: center;">方法</p> <p>社会工作者可以通过征询服务对象对问题的认识和理解来确认问题:“我们已经对影响问题的因素和问题本身进行了分析,这些问题包括……和……以及……”</p>
向服务对象解释设定目标的目的	<p style="text-align: center;">作用</p> <p>社会工作的实践经验表明,当服务对象了解了设定目标的意义并明确自己在目标制订中的角色时,他们会对目标产生认同和积极正向的行动反应</p>
	<p style="text-align: center;">方法</p> <p>社会工作者可以通过解释来让服务对象了解设定目标的意义:“我们大家对目前所存在的问题已经有了很多讨论,为了达到解决问题的目的,现在需要制订明确的目标来督促你的行动,也让我能知道应该怎样帮助你”</p>
共同选择适当的目标	<p style="text-align: center;">筛选目标</p> <p>这步工作是指社会工作者与服务对象一同找出期望达到的初步目标并对各个目标进行讨论,以决定具体的目标</p> <p>方法:社会工作者可以与服务对象一起将可能的目标写出来,然后与服务对象逐个对目标进行筛选</p> <p>当不能确定目标时可以使用从 1~10 的量变给每个待定的目标打分,挑选出服务对象最希望和最迫切的改变目标</p>
	<p style="text-align: center;">定义目标</p> <p>在目标筛选出来后将目标界定清楚,以具体、可操作的指标定义目标,以利于目标的执行</p>

(续)

原 则		内 容
与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊	作用	在制订目标时与服务对象讨论目标的可行性非常重要 目标过高不容易达到,会给服务对象造成太大压力而降低他的行动动机,目标过低也会使他缺乏成就感而缺少行动的动力 适当的目标会增强服务对象行动的动机和信心
	方法	社会工作者可以这样与服务对象进行讨论,帮助他们思考目标的可行性和利弊: “如果按照现在你选择的目标去做,你觉得对你会有什么影响?有哪些因素能够帮助你实现这个目标?有没有什么障碍?”
确定目标并决定目标的先后次序		为确保改变的努力能够实现,社会工作者要与服务对象讨论决定执行目标的先后次序,使目标真正成为服务对象的目标,而不是社会工作者的一厢情愿,避免由社会工作者包办代替服务对象应作的努力

4. 构建行动计划的步骤(表 1-12)

表 1-12 构建行动计划的步骤

步 骤	内 容	
选择介入系统	<p>在社会工作的助人活动中,“系统”是指社会成员之间的相互交流域,如:夫妻、家庭、邻居、医患关系、小组、机构、照顾系统等;也包括由这些交流所引发的生理、心理过程,如思维、情感等</p> <p>社会工作的介入系统即是前述的关注对象,同时也包括为帮助和协助关注对象解决问题而需要介入的其他社会系统,即宏观社会系统</p> <p>选择介入系统的根据是对服务对象需要与问题预估的结果,包括根据对服务对象正式和非正式社会网络与支持系统的分析,来选择和决定正式和非正式社会网络与支持系统的介入策略</p> <p>一般来说,社会工作的介入系统可以分为个人、家庭、小组、社区,以及宏观社会系统</p>	
选择介入行动	危机干预	当服务对象遇有突发性事件时,都需要社会工作者立即进行干预,包括通报相关机构,安置和安抚服务对象,进行物资救援等
	资源整合	制订计划时,社会工作者要根据服务对象的需要和问题说明要建立和串联的资源网络,包括:服务对象需要哪些资源、谁能提供这些资源、如何动员资源,以及什么时候和怎样使用资源等
	经济援助	常规性的经济援助包括对低收入的服务对象给予正式制度性帮助 临时性经济援助是当服务对象出现特别需要时提供的帮助,如紧急医疗救助、特别教育补助,以及临时性的物质帮助以及从非正式社会网络和资源系统获取的资源等
	安置服务	安置服务是指将服务对象带离原有生活场所进行暂时或替代性安置的服务 根据时间的长短分为暂时性安置、短期安置、长期安置和永久性安置