

**2011
建材版**

**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

专家倾力巨献 凸现最新命题

在线答疑

专家互动，及时权威

中国建材工业出版社

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, 2011. 1

(全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破)
ISBN 978-7-80227-869-1

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196006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:17.5

字 数:443千字

版 次:2011年1月第1版

印 次:2011年1月第1次

书 号:ISBN 978-7-80227-869-1

定 价:40.00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后复习时使用的学习资料，旨在帮助考生提炼考试考点，以节省考生复习时间，达到事半功倍的复习效果。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考的经典问题汇编，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11月

目 录

第一部分 考点精讲

第一章 社会工作实务的通用过程	(2)
第二章 儿童社会工作	(17)
第三章 青少年社会工作	(28)
第四章 老年社会工作	(37)
第五章 妇女社会工作	(48)
第六章 残疾人社会工作	(58)
第七章 矫正社会工作	(71)
第八章 优抚安置社会工作	(87)
第九章 社会救助社会工作	(106)
第十章 家庭社会工作	(123)
第十一章 学校社会工作	(133)
第十二章 社区社会工作	(148)
第十三章 医务社会工作	(164)

第二部分 模拟题库

第一章 社会工作实务的通用过程	(185)
第二章 儿童社会工作	(192)
第三章 青少年社会工作	(199)
第四章 老年社会工作	(206)
第五章 妇女社会工作	(213)
第六章 残疾人社会工作	(219)
第七章 矫正社会工作	(224)
第八章 优抚安置社会工作	(232)
第九章 社会救助社会工作	(241)
第十章 家庭社会工作	(248)
第十一章 学校社会工作	(255)
第十二章 社区社会工作	(262)
第十三章 医务社会工作	(269)

第一部分 考点精讲

第一章 社会工作实务的通用过程

一、接案

1. 接案的步骤及核心技巧之一——接案前的准备(表 1-1)

表 1-1 接案的步骤及核心技巧之一——接案前的准备

项 目	内 容
了解服务对象的来源	主动求助者 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。这种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
	由他人介绍或机构转介来的 这种情况可能是由社区内的相关部门或邻居发现因存在严重的个人、家庭或群体问题而影响到了正常的社会功能发挥,从而要求社会工作者介入帮助他们解决问题
	通过外展工作而成为服务对象的 他们是由社会工作者主动接触并使他们接受服务的人。对于由社会工作者认定为服务对象的人来说,没有主动求助或者说没有求助动机并不等于他们就不需要社会工作的协助,或者不想得到服务 外展是向潜在服务对象推销机构服务的一种有效方法,体现了社会工作对社会的承诺
认定服务对象的类型	自愿型服务对象 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
	非自愿型服务对象 指那些由政府、法院或其他有权力的部门或个人将需要协助的服务对象转介给社会工作的服务机构,以协助其解决问题的服务对象
了解服务对象的救助过程	前来社会工作机构救助的服务对象通常带有不同的问题和不同层次的需求。一般来说,大多数服务对象在救助以前通常都有过自己努力解决问题的经历,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,也就是使用正式的社会网络资源系统解决自己的问题与满足需要,因此,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无果后作的最后选择
做好面谈的准备并拟定初次面谈提纲	服务对象资料准备 (1) 事先研讨服务对象资料,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
	拟定初次面谈的提纲 详细的面谈提纲可以帮助社会工作者理清工作思路,从而在面谈时有备无患,且能够有序并有效地与服务对象进行沟通,探讨他们的问题,澄清有疑问的地方,以提供切合服务对象需要的服务

(续)

项 目	内 容
做好面谈的准备并拟定初次面谈提纲	拟定初次面谈的提纲 提纲的内容一般包括:介绍自己和自己的专长;简要说明本次会谈的目的和内容,双方的角色和责任;介绍机构的功能和服务、相关政策和过程;征求服务对象对会谈安排的意见,对机构和社会工作者的期望;询问服务对象是否有需要紧急处理的事情,以便提供及时的协助

2. 接案的步骤及核心技巧之二——面谈(表 1-2)

表 1-2 接案的步骤及核心技巧之二——面谈

项 目	内 容
面谈的目的	接案会谈的目的在于了解服务对象最关心的事项是什么,以便达到助人目标。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
面谈场所的安排	在时间安排上,要配合服务对象的时间,工作日一般将会谈安排在对服务对象下班后或者晚上及周末 在地点安排方面,一般情况下是在接案社会工作者的办公室或者机构专门的会谈室,以方便遇有问题时联络其他资源和得到机构相关部门的配合
面谈的主要任务	(1)界定服务对象的问题。对服务对象问题的界定是通过会谈来进行的 (2)澄清角色期望和义务。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 (3)激励并促进服务对象进入角色 (4)促进和诱导服务对象态度和行为的改变 (5)达成初步协议 (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
面谈的技巧	主动介绍自己 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,很多时候会引起对方的愤怒和焦虑。因此,要让服务对象愿意向社会工作者讲述自己的问题,你得先向服务对象介绍自己,包括自己的姓名、在机构负责什么工作、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
	沟通 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,以及社会工作者的角色的看法和期望 社会工作者与服务对象沟通上述“事实性”内容之外,社会工作者也要有意识地与服务对象进行治疗性沟通。治疗性沟通(或具有治疗效果的沟通)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

社会工作实务(初级)

(续)

项 目	内 容	
面谈的技巧	沟通	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:提供支持;减轻服务对象因求助而带来的内心的焦虑;协助服务对象建立对自己和解决自己问题的正确想法;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三个方面:</p> <p>(1)因为倾听即是通过语言和非语言行为向对方传达一个信息,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> <p>(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> <p>(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</p>

3. 接案的步骤及核心技巧之三——收集服务对象的资料(表 1-3)

表 1-3 接案的步骤及核心技巧之三——收集服务对象的资料

项 目	内 容	
资料收集的内容和范围	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
	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
	服务对象的特点与能力	包括:服务对象的心理状况,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
	服务对象所处的社会环境	包括:服务对象的人际关系状况,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
收集资料的方法和途径	询问	直接向服务对象询问,通过面对面的会谈去收集资料,可以为决定介入与干预的方法提供依据。会谈与询问是社会工作者获取服务对象资料的最基本工具。除了向服务对象本人询问外,还可向与服务对象有关的系统查询
	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
	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

(续)

项 目		内 容
收集资料的方法和途径	利用已有资料	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,以及服务对象对问题的主观看法以获取服务对象的资料

4. 接案应注意的事项(表 1-4)

表 1-4 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
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服务
决定问题的优先次序	很多时候服务对象的问题不只是一个,故需要协助他们理出问题的轻重缓急,以便能及时满足他们的需要,同时使服务能有效果。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
保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围	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

二、预估

1. 预估的定义、目的和任务(表 1-5)

表 1-5 预估的定义、目的和任务

项 目	内 容
定义	预估是依据既定情境中的事实与特点推论出有关服务对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程
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>

社会工作实务(初级)

(续)

项 目	内 容
识别服务对象问题的客观因素	<p>(1) 服务对象的背景资料</p> <p>(2) 服务对象所处的环境,与服务对象生活有关的重要系统的资料</p> <p>(3) 问题的发生与持续的时间</p> <p>(4) 服务对象为解决问题所做的努力,使用过的处理问题的方法等</p>
识别服务对象问题的主观因素	<p>主观因素是指服务对象对问题的实际感受。识别问题的主观因素即是要认识服务对象是如何看待自己的问题的,站在他的角度来理解这些问题对他的意义是什么,他为什么会有如此的主观理解,这些问题对服务对象现在的社会—心理影响是什么,即认识问题在服务对象处境中的意义</p>
任务 识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素	<p>预估的目的在于得到对服务对象问题的深入认识,识别那些造成服务对象问题的原因和使问题延续的因素,这样可以让社会工作者能够由表及里地探查问题,挖掘消除问题的根源,而不仅仅是停留在问题的表面</p>
识别服务对象及环境的积极因素	<p>社会工作者要注意,预估不但要集中在服务对象的“问题”上,更重要的是要找出服务对象系统内外的资源,并运用这些资源去帮助他们</p> <p>识别环节中的积极因素即是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,是将着眼点放到服务对象的能力和优势上</p>
决定提供服务的方式和内容	<p>预估的目的在于提供正确的方法和介入途径去帮助服务对象。帮助的方法多种多样,包括个人工作、小组工作和大型活动,很多时候需要综合运用这些不同的方法</p>

2. 预估的基本步骤与过程(表 1-6)

表 1-6 预估的基本步骤与过程

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</p> <p>(2) 描述问题是如何发生的</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</p> <p>(4) 探究服务对象不能解决问题的原因</p> <p>(5) 描述服务对象的发展阶段</p> <p>(6) 描述并鉴定服务对象的资源状况</p>

(续)

项 目	内 容
分析服务对象的问题与需要作出解释	解释即是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
	列出解决问题的目标及先后次序
	决定介入的策略
	撰写预估摘要

三、计划

1. 服务计划的构成(表 1-7)

表 1-7 服务计划的构成

构 成	内 容
目的	目的是指总体介入工作要达到的方向
目标	目标是指具体的工作指标,实现了一个个具体的目标,就能达到总体的目的。制定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,最后达到改变的总目的
关注的问题	关注的问题是指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

社会工作实务(初级)

(续)

构 成	内 容
关注的对象	<p>关注的对象是指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焦点</p> <p>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</p>
介入的方法和介入行动	<p>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</p> <p>介入行动可以是危机干预、物质支持、心理辅导等多种行动</p>

2. 制订服务计划的原则(表 1-8)

表 1-8 制订服务计划的原则

原 则	内 容
要有服务对象的参与	<p>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:一是服务对象没有机会对解决自己的问题作出努力;二是妨碍服务对象在解决问题过程中的努力和贡献</p>
要尊重服务对象的意愿	<p>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。否则,工作起来服务对象与社会工作者很可能是相反的方向</p> <p>当服务对象抱着一个确定的目标接受社会工作者协助,而社会工作者提供的帮助并不是他所想要的时候,服务对象往往会带着挫折感和失望而离开。因此,在制订计划时,社会工作者的任务是为自己与服务对象双方找到共同点,使服务对象与自己的工作朝向共同的方向</p>
详细和具体	<p>(1) 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</p> <p>(2) 详细、具体的目标可以进行测量,使社会工作者和服务对象有看得见、摸得着的工作成果,知道是否实现了目标</p> <p>(3) 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</p>
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,朝向共同的方向以获得改变和成长。对于服务对象来说,计划能够使它们明确行动的方向,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. 设定目的和目标的程序(表 1-9)

表 1-9 设定目的和目标的程序

项 目	内 容
确定服务对象的需 要和问题	<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>方法: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</p>
向服务对象解释设 定目标的目的	<p>社会工作的实践经验显示,当服务对象了解设定目标的意义,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>方法: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</p>
共同选择适当的目 标	<p>目标选择的步骤:</p> <p>(1)筛选目标。这一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>(2)定义目标。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,以利目标的执行</p>
目标陈述要明白易 懂,重在促进服务 对象的成长	<p>(1)清楚明白的目标可以防止社会工作者和服务对象对介入工作的分歧,使双方能够投入工作过程</p> <p>(2)目标陈述要放在介入工作期望建立的积极正面的态度和行为上,而不是将消除负面态度和行为作为目标进行陈述</p>
目标要可测量、具 有操作性和现实性	<p>(1)以服务对象期望达到的行为为介入目标,这样目标就很具体,又可以与改变前进行对比,从而能够测量</p> <p>(2)介入目标应是可行的,具有操作性和现实性。这需要考虑服务对象的动机和能力、能够投入的精力和时间,社会工作者的专长等因素</p> <p>(3)制订计划时切忌目标大而不当,目标应该是在一定时期能够实现的,避免目标没有实现时对双方的积极性和自信心造成挫伤</p> <p>(4)计划的目标还要是服务对象容易理解的,有能力达到的,有资源支持目标的实现</p>
与服务对象讨论目 标的可行性和可能 的利弊	<p>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。相反,适当的目标会增强服务对象行动的动机和信心</p> <p>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</p>

社会工作实务(初级)

(续)

项 目	内 容
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 1-10)

表 1-10 构建行动计划的步骤

项 目	内 容	
选择介入系统	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领域,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。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	
选择介入行动	危机干预	当服务对象遇有突发性事件时,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、特别教育补助和临时性的物质帮助,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。从安置场所来看,有为儿童提供服务的儿童福利院、寄养家庭、领养家庭和少年管教所;有为老人提供服务的养老院、日间照顾中心;有为吸毒人员服务的戒毒所,有为精神病患者服务的精神病院、疗养院,以及为流浪乞讨人员服务的社会救助站等

四、介入

1. 介入的定义及分类(表 1-11)

表 1-11 介入的定义及分类

项 目	内 容
定义	介入是社会工作者助人过程中的一个重要阶段,是社会工作者和服务对象采取行动,按照服务协议落实社会工作计划的目标,帮助服务对象改变,解决预估中确认的问题,从而实现助人计划的重要环节

(续)

项 目		内 容
分 类	直接介入	是指以个人、家庭和小群体为关注对象,针对个人、家庭和小群体采取的直接行动,重点在于改变家庭或小群体内的人际交往,或改变个人、家庭和小群体与其环境中的个人和社会系统的互动方式 直接介入也指针对服务对象采取的行动以及直接服务提供和介入
	间接介入	是指以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象,由社会工作者代表服务对象采取行动,通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助他们。间接介入通常也称为改变环境的工作,或中观和宏观社会工作实务活动
	综合介入	当人与环境产生“非适应性契合”时就引发了人们生活中的问题,换句话说,问题的出现和产生并不完全是“人”本身的原因,人们的生活“环境”在其中也扮演着重要角色。从这种“人与环境”互动的视角出发,社会工作将介入焦点放在:(1)增强个人的生活适应能力;(2)增加社会和物理环境对个人需要的回应,包括环境的改变和政策的倡导与实施。这种从人与环境两个环节进行介入的策略构成了将直接实务和间接实务活动结合在一起的综合介入行动,是对各种与服务对象系统有关的系统进行的介入,体现的是一种综合治理的理念

2. 选择介入行动的原则(表 1-12)

表 1-12 选择介入行动的原则

原 则	内 容
以人为本、服务对象自决	介入行动要体现以人为本的原则,从服务对象的需要和利益出发,并且在决定介入行动时要有服务对象的参与。由服务对象决策和参与的介入行动将会使他们有更大的动机去承担责任和完成任务
个别化	针对服务对象系统的特殊性采取介入行动,才能有助于解决问题
考虑服务对象的发展阶段和他们的特点	对于个人,介入行动应集中在协助其完成相关阶段的生命任务上 对于家庭或者群体,介入行动则要考虑与家庭和群体发展的特殊阶段相连的特殊任务
与服务对象相互依赖	社会工作者不能单枪匹马地采取介入行动,要依靠服务对象,与他们紧密配合,双方共同合力参与介入行动,才能最大限度地发挥服务对象系统的积极性与能动性
瞄准服务目标	介入行动应围绕着介入目标进行
考虑经济效益	介入意味着社会工作者和服务对象都要付出时间和精力,介入行动的原则就是要量力而行,优先考虑投入时间和精力最少的行动,从而以最小的成本投入获得最有效的改变结果

社会工作实务(初级)

五、评估

1. 评估的概念、目的及类型(表 1-13)

表 1-13 评估的概念、目的及类型

项 目	内 容
概念	社会工作评估是指运用科学的研究方法和技术系统地评价工作的介入结果、总结整个介入过程、考查社会工作的介入是否有效、是否达到了预期目的与目标的过程
目的	<p>(1) 考查社会工作介入效果、服务对象进步情况及介入目标的实现程度</p> <p>(2) 总结工作经验,改善工作的方法和技巧,提升服务水平</p> <p>(3) 验证社会工作方法的有效性</p> <p>(4) 进行社会工作研究</p>
类型	<p>过程评估是对整个介入过程的监测评估,包括社会工作介入进行中的评估。它对工作过程的每一个步骤、每一个阶段分别作出评估,关心的重点是工作中的各种步骤和程序怎样促成了最终的介入结果,方法是了解和描述介入活动的内容,回答服务过程中发生了什么,以及为什么发生</p> <p>在介入初期和中期,过程评估的重点是对服务对象的表现及社会工作者的工作和技巧进行评估,以此了解服务对象的改变进展,适时修正介入方案,改善工作技巧。在结束阶段,重在评估是什么因素导致服务对象的改变</p>
	<p>结果评估是指工作完成的最终成果。结果评估是在工作过程的最终阶段作出的评估,包括目标结果和理想结果两个部分。结果评估是检视计划介入的理想结果以及这些结果实现的程度及其影响</p>

2. 评估的方法(表 1-14)

表 1-14 评估的方法

方 法	内 容
收集评估资料的方法	<p>(1) 利用档案记录进行评估</p> <p>主要包括对服务对象所填写的有关接受服务的资料和他们与服务效果的叙述进行研究评估</p> <p>(2) 收集服务对象对介入过程和结果的意见与看法</p> <p>包括:访谈、观察和记录等,如对服务对象的非语言行为的直接观察,对服务对象与亲友之间互动的直接观察,从服务对象的亲友、医生、老师、上司等相关人员处获得的间接信息等</p> <p>(3) 使用调查方法,收集介入效果的数据和事实资料</p> <p>包括让服务对象填写问卷以获取实务效果的客观资料,以及服务对象对介入效果的主观感受方面的资料</p>