

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

## (中 级)

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

**模拟题库**

依纲靠本、突出重点

**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（中级）

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:中级/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 978-7-80227-857-8

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190723号

### 内 容 提 要

全书共分三大部分,第一部分为考点精讲,共分为十四章,主要内容包括:社会工作实务通用过程模式;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。第三部分为真题解析,主要是对近年的考题进行详细解析。

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(中级)

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:17.25

字 数:436千字

版 次:2011年1月第1版

印 次:2011年1月第1次

书 号:ISBN 978-7-80227-857-8

定 价:44.00

---

本社网址:www.jcbs.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。

**真题解析** 编者对近年全国社会工作者职业水平考试试卷进行了详细的解析。

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模式 .....	(2)
第二章 社会工作实务的通用过程 .....	(10)
第三章 儿童社会工作 .....	(34)
第四章 青少年社会工作 .....	(49)
第五章 老年社会工作 .....	(62)
第六章 妇女社会工作 .....	(78)
第七章 残疾人社会工作 .....	(93)
第八章 矫正社会工作 .....	(107)
第九章 优抚安置社会工作 .....	(123)
第十章 社会救助社会工作 .....	(143)
第十一章 家庭社会工作 .....	(156)
第十二章 学校社会工作 .....	(165)
第十三章 社区社会工作 .....	(178)
第十四章 医务社会工作 .....	(194)

## 第二部分 模拟题库

第一章 社会工作实务的通用过程模式 .....	(213)
第二章 社会工作实务的通用过程 .....	(215)
第三章 儿童社会工作 .....	(220)
第四章 青少年社会工作 .....	(224)
第五章 老年社会工作 .....	(228)
第六章 妇女社会工作 .....	(232)
第七章 残疾人社会工作 .....	(236)
第八章 矫正社会工作 .....	(240)
第九章 优抚安置社会工作 .....	(244)
第十章 社会救助社会工作 .....	(246)
第十一章 家庭社会工作 .....	(249)
第十二章 学校社会工作 .....	(253)
第十三章 社区社会工作 .....	(257)

第十四章 医务社会工作 ..... (261)

### 第三部分 真题解析

2009 年度全国社会工作者职业水平考试试卷(社会工作师)  
    社会工作实务(中级) ..... (266)

2009 年度全国社会工作者职业水平考试试卷答案及解析(社会工作师)  
    社会工作实务(中级) ..... (269)

# 第一部分 考点精讲

---

## 第一章 社会工作实务的通用过程模式

### 一、通用过程模式的理论依据

#### 1. 通用过程模式的理论依据之一——系统理论(表1-1)

表1-1 通用过程模式的理论依据之一——系统理论

项 目	内 容
人类社会系统的特点	人类社会是一个复杂的大系统,每个子系统相互交叉,彼此渗透,形成错综复杂的网络。一个社会系统就是一个具有整体大于部分之和的社会组织,系统的每个部分与其环境相互作用形成稳定的社会秩序
社会工作的系统视角	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的相互作用的形态和性质
系统视角的社会工作实务强调的内容	<p>(1)注重个人的整体性和完整性。通用社会工作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</p> <p>(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</p> <p>(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</p>
系统视角下的社会工作实务对服务对象问题所持的观点	<p>(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</p> <p>(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的行为特征层面,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</p> <p>(3)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,故其需要对问题进行不断的和连续的评估</p> <p>(4)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</p>



2. 通用过程模式的理论依据之二——生态系统理论(表 1-2)

表 1-2 通用过程模式的理论依据之二——生态系统理论

项 目	内 容	
生态系统理论的基本含义	生态系统理论认为,有机体或有生命力的系统和其所处环境间维持着持续且交流的关系。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	
生态系统理论的核心概念	生命周期	指的是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的意义。运用时间线方法可以重现服务对象所经历的集体历史事件
	人际关联	指个人拥有与他人联结而建立关系的能力,并因此建构个人在未来生命周期中所发展出来的各种互惠性的照顾关系
	能力	指通过个人与环境间的成功交流经验,建立个人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,有做决定的能力和自信,有能力动员环境资源及社会支持
	角色	指一种互惠性期待的社会层面角色,而不是个人的角色期待,是个人内在历程及社会参与的桥梁,受到个人感受、情感、知觉和信念的影响
	地位与栖息地	栖息地指个人所在文化脉络中的物理及社会环境,地位指个人在其所在的环境或社区中所拥有的成员地位
	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的调和度。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
生态系统理论的工作切入点	<p>生态系统认为,个人所在的各个系统层次是一个层层相扣的巢状结构,大致分为四个层次,三个系统:微观系统、中观系统和宏观系统</p> <p>依据生态系统理论的观点,社会工作将焦点放在四个方面:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 促进人们的成长和发展</li> <li>(2) 增强人们适应环境的能力</li> <li>(3) 移除环境对人和群体的阻碍</li> <li>(4) 增加社会和物理环境对人们需求的响应和营养成分的提供</li> </ol>	

## 社会工作实务(中级)

(续)

项 目	内 容	
生态系统理论下社会工作实务应关注的内容	人与环境的调和程度	即关注人与环境间的适应性、互惠性和调和度,环境对人的压力程度、人和群体的因应策略,以及环境的问题。社会工作在这些方面工作的重点是协助提升人或群体、组织及社区与其环境间的调和度,以达到顺利地适应环境和本身的发展目标
	环境的品质	环境包括物理和社会两方面。物理环境包括人们生活的自然世界和人为世界,人为环境经由区位空间的组成与建构、自然的周期变化而影响人们的生活历程发展。社会环境包括复杂的各类科层组织,以及人际间的社会网络
	生活中的问题	社会工作实务应聚焦于服务对象与环境交流时环境是否符合其生命任务和成熟发展的需要。因此,服务对象的问题、人格的发展与环境的需求都属于正常的“生活中的问题”,而不是行为病态或品德瑕疵的问题。生态系统理论称此为社会工作实务的“生活模型”。为此,社会工作实务干预的目标在于:一要增强个人和群体的能力;二要聚焦于加强或建立社会支持,即对环境进行干预,从而增进人与环境的调和度
生态系统理论下的整合社会工作实务	<p>依据生态系统理论,社会工作实务不仅要和服务对象进行直接的服务工作,也要对服务对象问题进行生理、心理、社会、经济、政治动力的全人系统分析与评估,同时进行个案倡导、社会政策及公共计划等宏观的间接工作,以有效地协助服务对象改善其与环境间的“调和度”</p> <p>生态系统观点的实务探讨人类的行为发展与环境的关系,这使得它既关照到个人、群体、组织和社区等单位的发展,又能关照到社会服务的输送体系对上述单位的影响,强调干预计划的设计重在通过改善服务输送体系来提升服务对象与环境间的调和度</p>	

### 3. 通用过程模式的理论依据之三——优势视角和增能理论(表 1-3)

表 1-3 通用过程模式的理论依据之三——优势视角和增能理论

项 目	内 容
概念	优势视角或称能力视角,认为每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力,包括天赋、知识、社会支持和资源,只要存在适当的条件,就可以建设性地发挥自身功能
优势视角与传统社会工作的疾病模式的区别	优势视角与传统社会工作的疾病模式不同,它从一个完全不同的角度看待服务对象、他们的环境和他们的现状;不是孤立地或专注于问题,而是将目光投向可能性,在创伤、痛苦和困难的荆棘之中看到希望和转变的种子
优势视角的宗旨	动员服务对象的力量来达到他们自己的目标和愿望。优势视角的实践意味着:作为社会工作者所应该做的一切,都要立足于发现和寻求、探索和利用服务对象的优势和资源,协助他们达到自己的目标,实现梦想,并面对他们生命中的挫折和不幸,抗拒社会主流的控制。优势视角下的社会工作实务强调社会工作的任何过程都要重视服务对象的优势

(续)

项 目	内 容
优势视角的理念与生态系统理论的关系	<p>优势视角的理念与生态系统理论具有内在的契合。生态系统理论暗含着一个基本假设:个人痛苦是政治性的,社会工作的实践也是政治性的。社会工作的优势视角或称能力视角契合了生态系统理论的这种假设,倡导一种生态系统的方法,强调全体与完整,并且在评估和介入过程中对服务对象的经验予以关注</p>
优势视角的优点	<p>优势视角的优点在于它有分析、探索和发展服务对象自身的优势和能力,也在于它为服务对象培养那些能够解决他们问题的环境资源,协助他们达到自己的目标,以及满足他们自己的需求</p>
优势视角的社会工作实务强调的内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1)每个人、小组、家庭和社区都有优点,都有他们的内在和外在资源</li> <li>(2)创伤、虐待、疾病和挣扎可能是伤害,但它们也可能成为挑战和机遇</li> <li>(3)假定你不知道成长和转变能力的上限,认真地对待个人、群体和社区的抱负</li> <li>(4)社会工作者只有通过与服务对象的协作才能最好地为他们服务</li> <li>(5)每一种环境都充满资源</li> <li>(6)优势视角强调服务对象能力的提升</li> </ol>
优势视角社会工作实务目标要求	<p>优势视角社会工作实务目标要求社会工作者协助人们从压抑中解放自己,社会工作者的角色并不是为他人增能,而是帮助人们自我增能。作为专业助人者,社会工作者要避免以一种父爱主义的态度与服务对象沟通,即告诉人们什么是好的,号召人们去做正确的事情。相反,优势视角提供了另外一种态度和承诺:个人和社区的优势是可以再生、可以发展和可以扩展的资源</p>

#### 4. 社会工作实务通用过程的分析范式(表 1-4)

表 1-4 社会工作实务通用过程的分析范式

项 目	内 容
内外影响力范式	<p>所谓“内部”是指来自于个人内在的动机下产生的行为,而“外部”则是所有对个人行为施加了影响的因素。内外影响力理论的基本假设是,人自身及其环境中的各种力量促成了他用某种方式行事,正是这些力量的相互作用产生了特定的行为</p> <p>这个分析范式还可以帮助社会工作者进行预防性工作。将“内”和“外”影响力分为微观、中观和宏观系统,可以更加清楚地评估和分析服务对象问题的介入点。同时,将生命周期中的重要发展阶段加入到对内部力量的分析中,就可以非常清楚地认识不同服务对象的不同需要与他们的问题之间的关系,以及这些需要满足和问题解决与不同社会系统之间的内在联系,这种分析可以帮助社会工作者系统、全面地思考解决问题的办法</p>

## 社会工作实务(中级)

(续)

项 目	内 容
社会功能发挥	<p>依据优势视角的观点,人们拥有智慧和能力应付生活中的各种困难、危机与问题,有些人还因生活中的挑战而受到激发,生命获得了升华,成就了自己。然而,在有些情况下,人们也会遇到自己和家庭、群体解决不了的问题。这些问题中有些是个人性的,源自自我软弱或缺乏天赋,有些是家庭诱发和造成的,还有些是源自社区的压力和社区未能很好地发挥作用。在人们得不到帮助、不能履行社会责任和义务的时候,在问题侵害了家庭、学校、工作单位、社会群体或组织内的既定关系的时候,就需要社会工作伸出援手进行干预</p>
生命周期理论	<p>生命周期理论认为,人的发展都要经过几个普遍的阶段,每个阶段都是逐步攀升的,是成长的。从生命周期理论出发,通用过程模式的社会工作实务要求有系统地、全面地思考个人或者群体在成长与发展过程中所产生的问题,找出影响个人或群体的内外因素,进而给予协助,消除影响人们成长和发展的那些个人和社会因素</p>
社会工作实务通用过程模式中的基本要素	<p>完成生命任务的条件与资源</p> <p>生命周期理论认为,人们在其生命历程中的每一个阶段都有其要完成的生命任务。而人们需要依靠社会系统得到物质与精神资源,获取服务与机会,从而实现愿望与满足需要,完成生命任务。能够协助人们完成生命任务的资源系统有下列两类:</p> <p>(1)非正式(或自然)的资源系统</p> <p>这个系统主要包括家庭、朋友、邻居、同事、亲戚等。非正式资源系统能够提供物质与精神的帮助,同时还能提供具体的服务和资源,如帮助照顾孩子;临时性的帮助。非正式资源系统还常常帮助个人获取和使用正式的社会资源</p> <p>(2)正式的资源系统</p> <p>正式资源也可分为两类:</p> <p>1)群团组织,包括工作单位、各种专业团体、群众组织及各种协会等。这些组织致力于提高人们的福利和扩大人们的权利,通过直接提供资源,帮助其成员与各种社会系统打交道</p> <p>2)另一种是社会性资源,它们是为适应社会公共生活与活动建立起来的、满足人们短期或特别需要的机构,是人们社会生活的重要支持系统,包括学校、医院、各种社会服务机构、派出所等</p> <p>人与资源系统的互动</p> <p>社会工作对问题产生根源的认识,不是简单地归结于个人,而是认为,人之所以产生问题,根源在于人与他们所处的社会环境的互动。通用过程模式关注的不是“谁”有问题,而是环境中的各种因素怎样相互作用,从而影响了人们在完成生命任务过程中对问题的处理。一般来说,人与资源系统的互动关系有三种类型:</p> <p>(1)人在资源系统中的互动</p> <p>(2)人与资源系统的互动</p> <p>(3)资源系统之间的互动</p> <p>个人问题与社会问题之间的这种相互关联性使得许多个人性问题不可能由个人或家庭解决,不解决社会问题,个人问题就得不到解决。因此,社会工作不仅要为有需要的个人和群体提供服务和资源,而且要研究个人问题对形成社会问题的影响。将个人问题与社会问题的关系、社会问题对个人的影响反映和演绎出来是社会工作的责任</p>

## 二、社会工作实务通用过程模式的特点

### 1. 通用过程模式的特点(表 1-5)

表 1-5 通用过程模式的特点

特 点	内 容
强调助人是一个过程	<p>社会工作帮助个人和社会系统提升社会功能,解决或预防问题的产生,需要经过一个操作实施的过程,有计划、有步骤地达到改变的目的</p> <p>(1)社会工作只是协助人们改变现状的媒介,而媒介作用的发挥离不开与服务对象的专业助人关系</p> <p>(2)改变是一种过程。改变是由量变到质变的积累过程,是服务对象逐步形成自我改变意识,达到助人自助目标的过程</p> <p>(3)改变必须是一种主动与自发的过程。改变是一种具有高度的自动性与自发性的行为</p>
运用综合方法	<p>通用过程模式在理论取向上采取综合的立场,从各种知识和方法中选取最好和最适当的加以综合运用</p>
工作过程阶段化	<p>通用过程模式将助人过程划分为逻辑上前后相连的几个阶段。通用过程模式将助人过程区分为不同阶段并不意味着助人过程是截然分开的、各自独立的。相反,分解划分的主要目的在于,显示助人过程中不同阶段的主要特点。在实际工作中,不同的阶段可以交叉和重叠</p>
工作任务阶段化	<p>在通用过程模式中,助人的每一阶段对服务对象都是重要的,都有与之相联系的具体任务,社会工作者完成每一项任务也都需要专门的技巧。一个阶段的任务完成不好,会影响到下一个阶段任务的完成</p>
整合的价值观	<p>通用过程模式整合了社会工作的核心价值观,在每一阶段的工作中都强调服务对象的参与和社会工作者对服务对象的接纳。同时,通用过程模式还强调社会工作的伦理守则,强调对服务对象负责,让服务对象参与持续的、定期的评估和总结。整合的社会工作价值有助于社会工作者专业责任的履行</p>

### 2. 运用通用过程模式应考虑的因素(表 1-6)

表 1-6 运用通用过程模式应考虑的因素

因 素	内 容
助人过程各阶段的先后次序是有弹性的	<p>通用过程模式假定,社会工作者与服务对象都有面对面的接触,服务对象参与所有工作阶段。这在以个人为服务对象的个案工作中表现比较明显</p>

## 社会工作实务(中级)

(续)

因 素	内 容
工作过程可能是螺旋式的	<p>尽管通用过程模式的各阶段有先后顺序,但这并不是说必须完成一个阶段后才能进入下一个阶段。事实上,在助人过程没有结束前,哪一个阶段都不会真正结束。这是因为,对服务对象问题的理解是一个随时间不断深入的过程,而且问题本身也会随着时间的推移而改变。这要求社会工作者在与服务对象工作时不断发现新问题,不断修正原来的计划。所以说,助人过程是螺旋式上升的,而不是直线式的</p>
模式本身只可作为实务过程的参考	<p>通用过程模式并不是包治百病的万能药,不可能解决助人过程中遇到的所有问题,它更像是一张地图,为社会工作者的工作方向提供重要的信息和引导;它只能作为助人过程中的路标,而不能将其看做是全部真实立体的助人场景。社会工作者要学会运用社会工作的知识和技巧来弥补抽象模式的不足,根据实际情况随时修正工作方法,调整工作过程</p>

### 三、通用过程模式的四个基本系统及其意义

通用过程模式中的四个基本系统及其意义(表 1-7)

表 1-7 通用过程模式中的四个基本系统及其意义

项 目	内 容
改变媒介系统	<p>所谓“改变媒介”是指受雇于公立、志愿、非营利机构、组织和社区中的社会工作者,他是“有计划变迁”的具体操作者,在“问题—解决”的改变过程中是促使服务对象发生改变的媒介。改变媒介促使个人完成生命任务及系统应对问题之能力的提高,促进服务对象与资源系统之间的良性互动,达到计划变迁的目标</p> <p>改变媒介系统通过有组织的、结构性的工作,达到助人改变的目标。在改变媒介系统所做的变迁努力中,社会工作者与改变媒介系统中的其他专业人士形成一个团队共同工作。在这个团队中,社会工作者是担当主要责任的“主要改变媒介”</p>
基本系统 服务对象系统	<p>服务对象系统是指社会工作服务的对象,也是社会工作服务的直接受益人。服务对象系统可以是个人、家庭、团体、组织或社区。来社会工作机构求助的服务对象有以下类型:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 自己主动求助的</li> <li>(2) 邻居、熟人、朋友介绍的</li> <li>(3) 其他机构转介来的</li> <li>(4) 有关司法机构要求的</li> </ol> <p>当服务对象前来社会工作服务机构求助,并已经使用社会工作服务时,即成为“现有服务对象”。当服务对象没有求助,但可能需要社会工作的服务,或者是妨碍他人或系统社会功能的正常发挥时,他即成为“潜在的服务对象”</p>

(续)

项 目	内 容
基本系统	<p>为了达到改变服务对象系统的目的所需要改变和影响的系统即是“目标系统”。由于服务对象系统需要的满足与问题的解决经常与其所处的环境系统有关,为了达到服务与改变社会环境的目的,要求社会工作者要与有关系统一道,将环境作为目标系统去改变和影响,从而为解决服务对象的问题与满足需要创造条件,一步步实现服务的目标</p> <p>在实际工作中,在确认了服务对象系统后,社会工作者的任务通常是要与服务对象系统一起确定目标系统,也即为达到改变服务对象和其社会环境所要被改变与被影响的系统</p>
	<p>行动系统是指那些与社会工作者一起努力,实现改变目标的人,是社会工作者的合作者。为了实现与服务对象的协议,帮助服务对象达到改变的目标,社会工作者要进行各种努力,调动各种资源</p>
对社会工作实务的意义	<p>(1)四个基本系统帮助社会工作者识别出改变服务对象系统所必须完成的一般任务</p> <p>(2)四个基本系统使社会工作者懂得,需要改变的不只是服务对象系统。社会工作者不能假设求助的人就是主要的介入目标,因为服务对象系统不一定与目标系统完全吻合</p> <p>(3)行动系统的规模或组成只有在确立了改变的目标系统之后才能确定</p> <p>(4)由于社会工作者必须与不同的系统建立关系,所以与一个系统工作所需的知识和技巧,不一定适用于其他系统。与不同规模和类型的系统工作需要掌握更专门化的知识</p> <p>(5)组织也是一个系统。组织作为一个系统在改变过程中常常扮演重要的角色。社会工作者除了与个人、群体、社区工作以外,组织也会成为社会工作者处理问题时的改变目标。这要求社会工作者需要具备与组织工作所需的知识,同时也懂得如何推动组织的改变</p> <p>(6)因为行动系统在整个改变过程中起着至关重要的作用,所以社会工作者也需要不断诊断行动系统的情况</p>

## 第二章 社会工作实务的通用过程

### 一、接案

#### 1. 接案的定义与重要性(表 2-1)

表 2-1 接案的定义与重要性

项 目	内 容
定义	所谓“接案”,是指社会工作者开始与服务对象接触时的第一步工作,包括社会工作者与服务对象就社会工作者的角色和服务对象的需要而展开的沟通,包含了社会工作者如何与服务对象开展工作的知识和技巧
重要性	(1)澄清社会工作者和服务对象双方的期望和义务 (2)激励服务对象 (3)促进和诱导服务对象的改变 (4)影响后续工作关系 (5)影响今后的互动

#### 2. 接案阶段的主要任务(表 2-2)

表 2-2 接案阶段的主要任务

任 务	内 容	
了解 服务 对象 的来 源	主动求助的	主动求助的服务对象,是一个人、家庭或团体、组织、社区带着超出他们能力之外不能解决的问题主动前来寻求帮助
	他人转介的	由他人转介而来的,他们可能是由社区内的相关机构(如街道办事处、居委会)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来帮助他们解决问题
	由社会工作者主动接触而成为服务对象的	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服务、不想得到服务
认定 服务 对象 的类 型	自愿型服务对象	是指认识到需要协助而自己主动求助的,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	是指那些由政府、法院或其他有权力的部门或个人(包括父母、老师等)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,他们是被动接受服务的人



(续)

任 务		内 容
认定服务对象 对象的类型	不自愿或被强制接受服务的 服务对象	是指那些依法必须接受社会服务机构服务的人。这些服务对象如果不接受服务将依法受到相应的“制裁”,这种特性使得他们在接受服务时通常会存在或表现某些抗拒情绪和行为
了解服务对象的求助过程		为了准备接案,社会工作者除了需要了解服务对象的来源、类型外,还要了解他们的求助过程
使“潜在服务对象” 成为“现有服务对象”		<p>现有服务对象,是指服务对象前来社会工作服务机构求助,并已经使用社会工作者提供的资源或正在接受社会工作者协助的服务对象</p> <p>潜在服务对象,是指那些尚未使用或接受社会工作协助和社会工作资源帮助,但未来可能需要服务资源和协助的服务对象,或者当服务对象并没有求助,但可能需要协助,或者是虽然没有求助但已妨碍他人或其他系统社会功能的正常发挥时,他即成为“潜在的服务对象”</p>

## 3. 接案的准备工作(表2-3)

表2-3 接案的准备工作

准备工作	内 容
资料准备	<p>(1) 事先研读服务对象资料,记下不清楚的地方,以便在面谈时进一步了解情况</p> <p>(2) 了解其是否接受过服务</p> <p>(3) 了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理</p> <p>(4) 走访社区。通过服务对象的社会网络来了解其社会功能及社会处境方面的情况</p>
拟定面谈提纲	<p>提纲的内容一般包括:</p> <p>(1) 介绍自己和自己的专长</p> <p>(2) 简要说明本次会谈的目的和内容,双方的角色和责任</p> <p>(3) 介绍机构的功能和服务、相关政策(如保密原则)和工作过程</p> <p>(4) 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</p> <p>(5) 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</p>

## 4. 面谈的目的与主要任务(表2-4)

表2-4 面谈的目的与主要任务

项 目	内 容
面谈的目的	促使服务对象进入到助人过程中是接案阶段的重要工作,而面谈则是主要的工作途径