

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**

# 社会工作综合能力

(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

考点精讲

源于教材、高于教材

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

# 社会工作综合能力(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

社会工作综合能力: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 978-7-80227-861-5

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193689号

## 内 容 提 要

全书共分两大部分,第一部分为考点精讲,共分为九章,主要包括:社会工作的目标、对象及领域;社会工作价值观与专业伦理;人类行为与社会环境;个案工作方法;小组工作方法;社区工作方法;社会工作行政;社会工作研究;社会政策与法规。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

社会工作综合能力(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:13.75

字 数:349千字

版 次:2011年1月第1版

印 次:2011年1月第1次

书 号:ISBN 978-7-80227-861-5

定 价:36.00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

# 目 录

## 第一部分 考点精讲

第一章	社会工作的目标、对象及领域 .....	(2)
第二章	社会工作价值观与专业伦理 .....	(17)
第三章	人类行为与社会环境 .....	(25)
第四章	个案工作方法 .....	(40)
第五章	小组工作方法 .....	(55)
第六章	社区工作方法 .....	(72)
第七章	社会工作行政 .....	(88)
第八章	社会工作研究 .....	(102)
第九章	社会政策与法规 .....	(120)

## 第二部分 模拟题库

第一章	社会工作的目标、对象及领域 .....	(152)
第二章	社会工作价值观与专业伦理 .....	(158)
第三章	人类行为与社会环境 .....	(165)
第四章	个案工作方法 .....	(172)
第五章	小组工作方法 .....	(178)
第六章	社区工作方法 .....	(186)
第七章	社会工作行政 .....	(192)
第八章	社会工作研究 .....	(199)
第九章	社会政策与法规 .....	(209)

# 第一部分 考点精讲

---

## 第一章 社会工作的目标、对象及领域

### 一、社会工作的含义与特点

#### 1. 社会工作的含义和我国对社会工作的理解(表 1-1)

表 1-1 社会工作的含义和我国对社会工作的理解

项 目	内 容	
含义	<p>社会工作是在一定的社会福利制度框架下,根据专业价值观念,运用专业方法帮助有困难的人或群体走出困境的职业活动</p>	
我国对社会工作的理解	普通社会工作	<p>这类社会工作是在机关、单位中和在社会上,我们有时会听到在职干部和离退休人员说自己抽空“做点社会工作”。这里所说的社会工作是他们在本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。这种社会工作是相对于本职工作而言的,可以称为普通社会工作</p>
	行政性社会工作	<p>这类社会工作是在政府部门和群众团体中,专门从事职工福利、社会救助、思想工作等类型的助人活动。这些活动有的面向全社会,有的面向本单位成员,这些工作都是由国家正式人员专门承担的助人解困的活动,工作人员较少受过助人方面的专业训练,所以它是行政性、非专业化的社会工作</p>
	专业社会工作	<p>是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。随着我国社会工作教育的发展和对外交流的增强,社会工作专业毕业生和某些接受过一定培训的人以专业理念为指导,运用社会工作的专业知识和方法针对困难人群开展服务 这在我国是一种新型的社会工作,它与国际上通行的社会工作比较接近</p>

#### 2. 社会工作的特点(表 1-2)

表 1-2 社会工作的特点

特 点	内 容
职业助人活动	<p>社会工作是一种专业助人活动,专业助人是它的第一个特点                      社会上有多种多样的助人活动,扶老携幼、济贫助弱、救人于水火、助人成好事,都属于助人活动                      社会工作不是一般的助人活动,而是专业的、以困难群体为主要对象的、职业性的助人活动                      社会工作以社会上极度困难和比较困难的群体为主,决定了这种助人活动的艰巨性,而国家和社会对这种活动的较高要求使其走向职业化                      社会工作与一般的做好事、志愿服务有所不同。在性质上,它不是以营利为目的,而是以服务于有困难群体的、以利他为目的的职业活动</p>

(续)

特 点	内 容
注重专业价值	<p>专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理</p> <p>社会工作以帮助人为快乐,以帮助人作为自己的职责,在它的所有活动中充满了对人的尊重、对社会生活的热爱。它有崇高的理念,同时又要求脚踏实地、忘我地进行工作</p>
强调专业方法	<p>专业方法是指本职业独特的、在许多情况下要经过专业教育和培训才能掌握的方法</p> <p>社会工作者所从事的常常是复杂的助人服务,要解决复杂的问题,这就需要有专门的、训练有素的方法和技巧。经过长期的实践和积累,社会工作形成了个案工作、小组工作、社区工作等一系列独特的工作方法。专业方法是社会工作的重要特点</p>
注重实践	<p>社会工作从本质来说是实践的,社会工作要通过对科学方法的运用,与服务对象一起帮助他们改变自己的困境,增进其社会功能</p> <p>社会工作要具体地去做,即在科学的理论指导下采取行动,这是其不同于其他理论性社会科学学科的重要之点</p> <p>社会工作实践不但要求社会工作者有很强的实践能力,有根据情况的变化不断改变工作方法 with 技巧的能力</p>
双方合作	<p>(1) 社会工作是社会工作者帮助有困难、有需要的人克服困难的过程。这一过程并不是社会工作者单向地给予服务对象某种服务的过程,而是双方合作、共同地面对困难、分析问题成因、寻找解决问题的方法进而解决困难的过程</p> <p>(2) 社会工作是对人的工作,是社会工作者与服务对象的互动过程,从某种意义上来说,它也是社会工作者与服务对象“一同工作”的过程</p> <p>(3) 社会工作者在许多复杂问题上与服务对象形成良好关系、相互配合,对解决问题十分重要</p> <p>(4) 没有社会工作者与服务对象之间的良好配合与合作,就很难有效地实现“助人自助”的目标</p>
多方协同	<p>社会工作者介入的大多是比较复杂的问题,在解决这些问题的过程中常常既需要社会工作者之间的分工,也需要他们之间的合作,很多时候社会工作者也要与其他方面的专业人员合作,共同去解决服务对象所遇到的比较复杂的问题</p>

## 社会工作综合能力(初级)

### 二、社会工作的目标及功能

#### 1. 服务对象层面的目标(表 1-3)

表 1-3 服务对象层面的目标

目 标	内 容
解救危难	<p>危难是因社会或个人原因,个体的身体受到严重损伤、个人的基本生活能力受到严重削弱,致使其自身生存受到严重威胁以至生命遭遇危机的状态。危难涉及的是人的正常生活乃至基本生存问题,面对这种境况,社会工作的基本目标就是寻求资源,支持他们,帮助他们走出危难</p> <p>社会工作者在解救危难中的角色是多方面的:</p> <p>(1)在受助者生命处于危机时,社会工作者要施以援手并同其他人一道为其提供物质支持</p> <p>(2)社会工作者要发挥自己的专业特长,对处于危难的人给予心理支持,促进其社会支持网络的发展</p>
缓解困难	<p>每个社会成员都会遇到诸多困难,有些困难是一般性的,这些困难常常由当事人及其家庭、亲友自己解决。也有一些困难比较严重,当事人应付和解决问题的能力有限,所以需要别人帮助才能解决。它们既包括物质方面的困难,也包括精神方面的困难和压力。由于社会工作机构的专业性及其对受助者的尊重、保密等承诺,所以它在解决有关个人困境,特别是其不希望他人知晓的问题方面发挥着重要作用</p>
促进发展	<p>社会工作尊重人,认为人是有潜能的,并把充分挖掘个人潜能、解决个人生活困难、增进个人幸福当作自己的工作目标。社会工作坚持“助人自助”的理念,而这一理念的一个重要方面就是通过向服务对象提供服务和帮助,促进其潜能的发挥和能力的增长,逐渐达到自己能应对困难、面对生活至预防新问题出现的状态</p> <p>社会工作认为人是有潜能的,社会工作者相信人们都会有能力在一定程度上回应他遇到的困难,而社会工作的目的之一就是发现这些能力、强化这些能力,使服务对象在得到帮助时能够增加自己面对困难的能力和勇气,从而更好地面对困难、走出困境、面对生活。帮助个人、社会群体乃至社区更好地发展是社会工作的广阔活动空间</p>

#### 2. 社会层面的目标(表 1-4)

表 1-4 社会层面的目标

目 标	内 容
解决社会问题	<p>社会工作认为,社会问题是指那些非纯生理性的问题,即与社会因素有关的问题。这样的社会问题就是社会性问题,它包括因经济、政治、文化、社会关系等各种原因而产生的问题。社会问题可能是群体性的问题,也可能是个人性的问题。社会工作的重要任务和目标就是要解决这些问题</p> <p>社会工作者秉持专业价值观,用自己的专业方法介入社会生活,就是要解决个人、家庭、社会方面的问题,帮助服务对象增强自身功能,修复社会的机制,解决社会问题</p> <p>社会工作相信社会问题的产生有个体方面的原因,更重要的是社会方面的原因。社会资源有限、社会资源分配不公、社会制度不健全等原因造成社会问题。所以,社会工作者在解决社会问题的过程中,既要增强服务对象的能力,也要解决社会制度安排方面的问题</p>



(续)

项 目	内 容
解决社会问题	社会问题是人们不愿意看到的、对人们的正常生活有危害的社会现象。解决了社会问题,消除了不利因素和影响,在某种意义上就是增进了人们的社会福利
促进社会公正	<p>社会公正也称社会正义,是指一个社会根据一定的价值观,在经济、政治等资源分配方面所具有的正当性的状态。公正包括机会公正、过程公正和结果公正等内容</p> <p>在现实社会中,由于多方面的原因,社会公正并没有得到充分的保证,其主要表现是:</p> <p>(1)在政治领域,有些人的正常权利受到侵害</p> <p>(2)在经济、政治方面权利受到伤害的基本上是弱势群体,他们没有享受到应有的经济和政治方面的权利,被排斥、被边缘化,从而生活于困境之中</p> <p>社会工作的基本价值观念之一就是追求社会公正,社会工作者相信人是有尊严的,不论年龄、性别、种族、职业,人们之间是平等的,人们应该公平地享受社会发展、社会进步的成果。为了促进社会公正,社会工作者从多个方面介入社会生活,对不公正现象进行干预。这包括:</p> <p>(1)为困难群体提供帮助,增强他们参与社会生活的能力</p> <p>(2)促进不公正制度的改变,为困难群体、弱势群体参与社会生活提供更多的机会和制度保障</p>

## 3. 功能的含义与类型(表 1-5)

表 1-5 功能的含义与类型

项 目	内 容	
含义	<p>功能是指在一个系统中某个部分所发挥的作用,即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响。社会是一个复杂的系统,它的各个部分是复杂地联系在一起,它的任何一个部分的变化也会对社会整体发生这样那样、或强或弱的作用,这就是它的功能</p> <p>在社会工作看来,社会是一个复杂的系统,社区、家庭也是社会系统,甚至一个人也是一个系统,在这些系统中,某一个部分都有它应该发挥的作用或功能</p>	
类型	正功能	正功能是指所发挥的正面的、积极的、支持性作用。当甲对乙发生了积极影响时,就可以说甲对乙具有正功能
	负功能	负功能是指所发挥的负面的、消极的作用。如果甲对乙产生了消极的、负面的影响,就是甲对乙具有负功能

## 社会工作综合能力(初级)

### 4. 社会工作对服务对象的功能(表 1-6)

表 1-6 社会工作对服务对象的功能

功 能	内 容
促进服务对象正常生活	<p>对生活上有困难的人给予必要的帮助是社会工作的重要任务,社会工作的功能则是通过上述服务来恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活</p> <p>社会工作者向服务对象提供各种具体的帮助和服务,解决其困难,增强其能力,更长远目标或可以发挥的功能是帮助他们能正常生活</p> <p>社会工作者希望通过提供这些帮助能够发挥更大的作用,希望服务对象能以此为契机走出困境,走向正常的社会生活,并不再如此依赖于社会工作的帮助</p> <p>促进服务对象正常生活就是增强他们的能力和权利,就是增进他们的社会功能,就是增进他们的尊严和促进他们生活于其中的社会环境的改善,使他们能像别人那样正常地生活</p>
促进人与社会环境的相互适应	<p>在分析困难和问题的成因时,社会工作者既重视服务对象个人方面的原因,也重视社会方面的原因。在个人方面有生理、心理、个人经验、能力等方面的原因,在社会方面有家庭、社区、工作单位和社会制度安排等方面的原因</p> <p>社会工作分析问题时的基本观点是“人在环境之中”,认为人与社会环境是相互依存的</p> <p>社会环境应该为人的正常生活、人的成长与发展提供适宜的条件,而个人则有责任发挥自己的能力经营自己的生活并为社会发展做贡献。这样,人与社会环境的相互协调和适应就是社会工作者分析和处理问题的基本出发点</p> <p>社会工作者帮助服务对象解决问题常常是面对眼前的问题,以解决这些问题为工作目标。社会工作者并不只是提供简单的、具体的服务,而是把服务对象能力的发展、外部环境的改变作为工作目标</p> <p>社会工作者希望促成人与社会环境的良性互动:</p> <p>(1)通过解决问题和增强能力使服务对象有能力应对环境的压力和挑战</p> <p>(2)通过调动环境中的资源和改善环境,向人们提供更多支持</p>

### 5. 社会工作对社会的功能(表 1-7)

表 1-7 社会工作对社会的功能

功 能	内 容
维持社会秩序	<p>社会秩序是社会各部分关系协调、社会稳定的状态,它是任何社会都极力追求的。良好的社会秩序来自于国泰民安,而社会不稳定甚至动乱则源于社会矛盾、特别是因贫困而形成的社会问题的积累</p> <p>社会工作在最一般的意义上来说是具体解决社会问题的专业活动,对有困难人士问题的解决不但可以给他们以实际的帮助,而且由于这些问题的解决可以减少因问题激化而可能产生的对社会秩序的冲击,从而有助于社会稳定。社会工作通过提供服务而间接地起到社会管理的功能</p> <p>社会工作的维持社会秩序的功能与一般行政管理有所不同,行政管理倾向于用行政力量,即自上而下的行政系统和权力解决问题,维持社会稳定是其直接目标。社会工作则通过服务化解矛盾、解决问题,从而达到维持社会秩序的效果</p>

(续)

功 能	内 容
维持社会秩序	在解决问题的方法上,社会工作不但强调社会秩序的重要性,也强调不尽合理的社会结构和制度环境会造成社会问题,因而要通过改变环境、完善制度来解决问题
促进社会和谐	<p>社会和谐是社会各构成要素之间良性互动,社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态,人们之间具有良好的关系和社会支持是健康社会的表现。社会工作以人为本,致力于在社会成员之间建立相互支持的关系,致力于建立一个相互关怀的社会,这不但可以改善人们生活的具体的社会环境,也有利于促进社会和谐。构建社会主义和谐社会需要在国家的发展战略,在有关社会事业、社会保障与社会福利的制度建设方面做出更多努力,也需要在解决人们的具体问题方面做细致、有效的工作</p> <p>社会工作所擅长的、面对面的、深入人心的、人性化的服务在化解矛盾和冲突时所产生的促进社会和谐的作用,是一般行政方法所不能替代和比拟的</p> <p>社会工作作为专门助人的职业,能够通过具体服务为和谐社会建设做出重要贡献</p> <p>社会工作通过自己的服务,也可以在社会上弘扬服务和慈善精神,促进互相关爱的良好的社会风气的形成</p>

### 三、社会工作的对象及要素

#### 1. 社会工作的对象(表 1-8)

表 1-8 社会工作的对象

对 象	内 容
含义	社会工作对象是指直接接受服务和帮助的个人或群体
社会工作基本对象	<p>从社会工作起源的角度看,早期的慈善家们最初帮助的是城市中那些无家可归的流浪者、失依儿童和老人、因失业等原因而导致的贫困者等基本物质生活或生存受到严重威胁的人。也就是说,社会工作最初的工作是救助穷人,其对象是物质生活最困难的群体</p> <p>在各国社会工作发展的初期,社会工作首先帮助的都是社会上最边缘、最困难、从道义上来讲最需要帮助的人。这些人包括:</p> <p>(1) 孤儿、无依无靠的老人和残疾人。他们多数因为生理机能不足或受损而难以像别人那样生活,并陷入困境,他们缺乏基本的自己去维持自己的生存</p> <p>(2) 精神病患者。由于心理上、精神上患有疾病,他们难以自理,他们的家庭也难以照顾他们,所以需要别人的帮助</p> <p>(3) 因失业而沦为生存困难者。由于工厂倒闭或其他原因,这些人沦为失业者而难以养活自己和家人,这些人并非自己不想处理好自己及家庭的生活,而是社会原因、社会变迁将他们抛入极度困境之中。这些人是最无依靠、最需要帮助的人,是由于生理、心理原因,或者由于个人无法抵御的社会和自然原因而陷于生活极度困难的群体,从而成为社会工作的基本对象</p>

## 社会工作综合能力(初级)

(续)

对 象	内 容
社会工作基本对象	<p>从发展中国家社会工作的实践来看,社会工作的基本对象依然是那些“最值得帮助的人”,如孤儿、孤寡老人、残疾人,即因自然灾害和社会原因而陷入危险境地的人。这些人之所以“最值得帮助”,是因为他们的生活十分困难,如果没有他人的帮助可能会危及生命</p>
社会工作对象的扩大	<p>随着社会问题的复杂化、社会进步和社会福利制度的发展,社会工作的对象也在扩大。这主要表现为从帮助物质生活上最困难的人扩展到所有基本生活遇到困难而难以自拔、需要帮助的人,从贫困的个体和家庭到有困难、欠发展的社区,从困难民众到一般公众</p> <p>补救和治疗是指问题发生之后而实施的救助活动</p> <p>当由于个人和社会原因某些社会成员主要在物质生活方面陷入困境之后,由政府、社会工作机构对其实施物质方面的救助,这是社会工作最初的也是最基本的工作内容,并形成了最基本的工作对象</p> <p>随着社会的发展,社会工作的对象在不断扩大,它已经不再只是包括社会上公认的弱势群体,而是可能涉及所有社会成员</p> <p>社会工作不但面对困难群体、弱势群体进行社会服务,而且面对社会进行公共服务</p> <p>当社会上出现严重的社会问题、公共危机时,社会工作者会以自己的方法和角度介入,帮助公众正确面对问题、应对问题、渡过危机</p>

### 2. 社会工作的要素(表 1-9)

表 1-9 社会工作的要素

要 素	内 容
服务对象	<p>服务对象是社会工作者直接服务或帮助的对象,是生活遇到困难、需要别人提供帮助的人或人群</p> <p>服务对象或受助者的存在是社会工作得以发生的基本前提,没有服务对象或受助者,没有他们遇到的问题,社会工作就失去了工作对象,失去了必要性</p> <p>从理论上来说,任何生活上遇到难以克服的困难的人和群体都可以成为社会工作的服务对象,但是实际上真正的服务对象是要通过社会工作者的评估才能确定的</p>
社会工作者	<p>社会工作是专业助人活动,在社会工作过程中,社会工作者通过了解、评估服务对象的困难与需要,去设计和实施助人活动,通过与对方的相互配合与合作,达到助人目的。在这个过程中,社会工作者是助人行动的主体,他设计并引导助人过程的进行,没有社会工作者,社会工作就不会发生,也就不会有后续的专业化的服务过程</p> <p>社会工作者是接受一定的专业教育或培训从事职业化社会服务的人</p> <p>社会工作者的素质、能力和经验直接影响着社会工作的进程和成效</p> <p>社会工作者不只是一个个体概念,它也是一个群体概念,从事社会工作的不只是指单个的社会工作者,也指一个机构和一个团队</p>

(续)

要素	内容
社会工作价值观	<p>社会工作价值观是社会工作者所持有的助人观念。它包括社会工作对助人活动的看法、对自己和服务对象的看法</p> <p>社会工作的价值观是利他主义,即以帮助他人、服务于他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标</p> <p>价值观是社会工作的灵魂,只有在牢固的价值观的指导下才会自觉地、持久地进行,才会尽最大可能去帮助他人、服务于工作对象。价值观不仅表现在社会工作者对自己工作的看法上,更反映在他的全部工作之中</p>
专业助人方法	<p>社会工作是专业的助人活动,助人方法作为达到助人目的的手段和措施,在服务过程中占有十分重要的地位</p> <p>社会工作的助人方法不只是指在实际工作中所使用的一般方法,而且指社会工作者群体在长期的助人实践中形成的、经过实践检验行之有效的做法,它们作为一种知识被社会工作者共享,并有效地支持着社会工作者的实践</p> <p>科学的助人方法是现代社会工作的核心组成部分,以至于有相当多的社会工作者认为社会工作的核心就是一整套助人的方法</p> <p>社会工作有个案工作、小组工作、社区工作等几种,它们之中的每一个又由多种具体的方法组成。专业助人方法是社会工作者的基本功,也是社会工作者区别于一般助人者的明显之处</p>
助人活动	<p>助人活动是社会工作者依据其价值观向服务对象提供帮助或服务的行动,也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程</p> <p>助人或服务活动将受助者的需求与社会工作者的服务活动连接起来,并通过连续的活动去实现社会工作的目标。助人活动是社会工作最核心的部分,没有助人活动将各种要素连接起来就没有社会工作。不能将助人活动简单地理解为社会工作者对服务对象的单向支持,即认为它只是指社会工作者的简单的提供帮助的活动。实际上,助人活动是双方围绕解决困难和问题而展开的持续互动</p> <p>在助人活动中,社会工作者经过分析求助者或服务对象的问题,选择科学的、适合受助者需要的服务方法,向对方提供服务</p>

#### 四、社会工作的主要领域(表 1-10)

表 1-10 社会工作的主要领域

领域	内容
儿童及青少年社会服务	<p>中国的儿童指的是婴幼儿到少年这一年龄段的人,儿童服务指的是对幼儿、少年和青年的服务,是为了促进他们的健康成长而进行的福利服务</p> <p>人的童年是人生的最弱阶段,当家庭不能对其进行有效保护时就会产生问题,就需要向他们提供服务。最基本的儿童服务包括对弃儿的救助,对残疾儿童的救助,对受虐儿童的援助,对儿童的受教育权的保护,以及对童工的救助,对沾染不良行为的少年儿童的帮助,对青年在恋爱过程中出现问题的辅导和帮助等</p>

## 社会工作综合能力(初级)

(续)

领 域	内 容
儿童及青少年社会服务	<p>儿童福利服务一般是由政府负责的,因为国家对儿童的成长负有直接责任,而儿童服务则由政府和社会工作机构共同进行</p> <p>社会工作的介入对保护儿童权益、促进儿童健康成长发挥着日益重要的作用</p>
老年人社会服务	<p>老年人社会服务或老年人社会工作是以老年人为对象的专业服务,是用社会工作理念和方法帮助老年人解决其面临问题的服务</p> <p>贫困老人的救助及福利、独居老人的家庭服务、老人的医疗保健服务、离退休老人对社会生活适应、老人的心理健康、老人丧偶后的生活适应等都是重要的社会工作领域。老人发展服务、老人社会参与也是老人服务的重要内容</p> <p>我国正处于社会转型期,老龄化速度加快,老年人口数量迅速增加,老年人遇到了前所未有的困难,这都提出了大力发展老年社会服务的要求</p>
妇女社会服务	<p>妇女社会服务是针对女性需要、为了促进女性的正常生活和发展而开展的专业服务工作。女性包括从女童到成年女性和老年妇女</p> <p>我国这方面比较严重的问题有:</p> <p>(1)一些女婴被虐待甚至被遗弃、贫困地区女童失学问题比较严重、女性被迫失业、对女性的家庭暴力、一些女性被迫卖淫等,这些问题都是对女性权利的侵犯</p> <p>(2)就业中的男女不平等、农村老年妇女养老问题也是她们在正常生活中遇到的重要问题</p> <p>妇女社会工作就是要帮助女性解决她们面临的、阻止她们正常生活和发展的各种困难和问题,在解决这些问题的过程中,政府负有主要责任,社会力量在这方面也应该发挥积极作用</p>
康复服务	<p>康复服务是针对残障人士而开展的、以增强和恢复他们的生理功能和社会功能为目的的福利服务。残障分为肢体残障和智力残障,前者是人的生理器官残缺或失去功能的状态,后者是人的智力和精神方面发育不足或受到损伤而不能发挥正常功能</p> <p>康复服务主要是从增强和恢复残障者生理器官功能的角度开展的服务,它包括物理治疗和精神康复两部分。通过物理治疗和精神康复,旨在提高残障者的机能,使其更有效地参与社会生活</p> <p>社会还要为残障者参与社会生活创造适宜的环境条件,帮助他们参与社会生活、融入社会</p> <p>在对残障者的康复服务方面,有机构内康复、社区康复和职业康复等几种重要的服务方式</p>
社会救助	<p>社会救助是政府或社会服务机构对物质生活面临危机的社会成员提供的物质方面的支持和帮助,社会救助主要由政府承担责任,所以它也叫公共救助</p> <p>社会救助是对因自然、个人及社会等各种原因而导致基本生活陷入困境者的救助,其目的是保障当事人的生命安全和基本权利。作为一种制度,社会救助是社会保障制度的最初级、最基本的组成部分</p>

(续)

领 域	内 容
社会救助	<p>社会救助首要的是向困难人群发放食物、生存物资和金钱,以保障他们免于饥饿、疾病,保障生命安全,还应该向他们提供政策的、心理的帮助,增强他们应对生存困境的能力。社会工作者在实施社会救助的过程中扮演着重要角色,可以通过深入了解救助对象的需求,运用专业方法更好地向他们提供服务</p>
就业服务	<p>就业服务是对就业有困难的人提供的专业服务,它包括就业辅导、就业培训、职业设计等多种内容。社会工作可以在就业培训、职业辅导等方面做工作,促进就业</p> <p>社会工作者介入就业服务可以帮助求职者明确自己的要求,实现与就业市场的需求的良好衔接</p> <p>社会工作者也可以协助对求职人员进行知识和技能培训,向求职者进行就业政策辅导,与劳动就业管理部门、用人单位建立联系,促成双方互相了解和相互接纳</p>
心理健康服务	<p>心理健康服务是针对心理压力过大影响了正常生活和患有精神疾病的人士开展的服务工作。过大的心理和精神压力直接威胁着人们的正常工作和生活,过大的心理压力使得当事人怀疑自己的能力,难以正常有效地处理工作与生活,甚至会导致人际关系的疏离乃至疾病</p> <p>社会工作者可以通过心理辅导帮助他们舒缓心理压力,进而使他们正常地投入工作和生活,对于那些有较严重精神疾病的人,社会工作者可以参与对他们进行心理健康方面的服务和治疗,帮助他们恢复正常的心理和精神状态</p>
家庭服务	<p>家庭服务也叫家庭社会工作,它是因社会或家庭成员方面的原因使正常的家庭生活陷入困境而由社会工作者提供的支持性服务</p> <p>家庭服务以家庭整体为服务对象,其目的是通过协调家庭成员之间、家庭与环境之间的关系,帮助恢复家庭的正常生活,发挥其正常功能</p> <p>在现代社会,由于社会与经济的快速变迁,使得某一家庭成员或整个家庭因难以适应而陷入困境,并影响整个家庭的正常生活,某家庭成员的严重疾病及其照顾会打乱原来的家庭生活,家庭成员失业会给家庭的经济生活乃至家庭成员关系造成严重影响</p> <p>家庭是社会的细胞,我国十分注重家庭的地位。当家庭出现上述较严重问题时,社会工作者帮助家庭解决困难和问题,促进家庭和谐</p>
医疗社会工作	<p>医疗社会工作是在医疗、卫生、保健领域实施的社会工作,与医疗事务相关的、主要在医疗机构内从事的社会工作也叫医务社会工作</p> <p>有些求医者不能达到医治效果甚至长时间不能治愈,不单是生理方面的问题,也可能是心理方面的问题,甚至是患者与医生的配合、患者与社会环境的关系方面的问题。于是,处理医生与患者之间的关系、患者与环境之间的关系就十分重要</p> <p>社会工作者有心理辅导和处理人际关系方面的经验,能够协助医生、帮助患者走出困境,社会工作者可以帮助患病者有效联结医疗资源。在医治过程中则帮助建立良好的医患关系,促进医生与患者之间良好合作</p> <p>社会工作者还可以在具体的医疗过程前后,帮助建立患者与社区之间良好关系</p>

## 社会工作综合能力(初级)

(续)

领 域	内 容
学校社会工作	<p>学校社会工作主要是以帮助学生学习健康成长为目的的专业服务</p> <p>学生不能正常地学习和成长由许多原因造成,如可能是由于家庭方面出现问题,同学关系出现问题,教师和学生的关系存在问题,也可能是学校对后进生的处理方法存在问题,以及不良环境的影响都会直接、间接地影响学生的正常学习。对学生存在的这些问题和困难,靠传统的长者对学生的训导、一般的思想政治工作已不能完全解决。社会工作以其“助人自助”的价值观,平等地对待这些有困难的学生,并采用个别辅导、小组活动等专业方法去帮助学生,可以收到其他方法达不到的良好效果</p> <p>学校社会工作主要有三种方式:</p> <p>(1)治疗型学校社会工作是针对“问题学生”失常的心理和行为而开展的工作,其目的是帮助他们解决问题、正常发展</p> <p>(2)变迁型学校社会工作是帮助学生适应剧烈的社会变迁而开展的工作,包括各种辅导活动</p> <p>(3)把社会工作延伸到学校之外,包括联系学生家长,实现家—校沟通,对离校学生提供追踪服务,开展社区教育以利学生学习与成长等,这是社区—学校社会工作</p>
矫治服务	<p>矫治也称矫正,它是司法机关和工作人员通过各种手段使犯罪者或有犯罪倾向的违法人员得到思想上、行为上的治疗,以重新融入社会的活动</p> <p>矫治服务也包括矫治社会工作,指的是社会工作者和志愿人员运用社会工作的专业理论和方法对罪犯或有犯罪危险的违法人员提供思想教育、心理辅导、行为纠正,使之消除犯罪心理结构,修正其行为模式,以适应正常社会生活的服务</p> <p>矫治服务包括在监狱中的服务和在社区中的服务,在矫治服务中,社会工作秉持人格平等、与人为善的观念,真诚地对待有罪错者,可以发挥惩罚性行刑起不到的作用</p>
城乡社区发展	<p>在城市,由于工作高度紧张、家庭小型化和城市重建,人们的日常生活可能受到了消极影响。在这种情况下需要发展社区服务、进行社区建设来满足人们的要求,社会工作在这方面发挥着不可替代的作用</p> <p>农村也是社会工作发挥作用的重要领域。为了改变某些农村的经济社会落后的状况,社会工作者与经济学家、发展规划专家等一道,并同当地政府、居民一起从事经济发展、教育和卫生发展等方面的工作,这就是农村社区发展</p> <p>社会工作者在了解社区居民需要、社区发展项目的选择、组织动员社区力量、促进社区能力发展等方面发挥着重要作用</p>
军队社会工作	<p>军队社会工作是对心理压力过大及有其他困难的军人开展的社会服务</p> <p>由于军队一般与社会隔绝,军队生活对军人的严格约束,一些新入伍军人可能出现对军队生活的适应问题。由于军队的流动性和相对封闭性,军人在婚恋、家庭、未来职业取向等方面也可能存在一些困难,这些都不利于军人士气的提升和军队战斗力的增强。</p> <p>军队社会工作可以通过个别的心理辅导和开办多种形式的服务活动,帮助军人解决其心理、生活、婚恋、家庭、退役时适应社会等方面的实际问题,积极地面对工作和生活</p>



(续)

领 域	内 容
企业社会工作	<p>企业社会工作也称工业社会工作,它是在企业中开展的社会工作</p> <p>在企业中,职工是生产的主体,如何激励和发挥职工的积极性就是重要的问题。在企业中,影响职工积极性的有劳动条件、劳动关系、工资待遇、职工心理等多种因素</p> <p>企业社会工作可以运用专业方法,通过心理辅导、举办服务和培训来提高职工的能力,更好地适应企业的生产</p> <p>企业社会工作可以通过改善领导层与职工的沟通及推进参与来改善劳动关系,维护职工的合法权益。企业社会工作也可以通过帮助职工进行职业生涯设计来提高职工的积极性</p> <p>社会工作通过专业服务,可以改善职工的心理状况、工作条件和待遇,可以改善劳动关系而增加生产,是一项既有利于企业,又有利于职工的工作</p>

## 五、社会工作者的主要角色

### 1. 社会工作者直接服务的角色(表 1-11)

表 1-11 社会工作者直接服务的角色

角 色	内 容
服务提供者	<p>社会工作者首先是向服务对象提供服务的人,这里的服务既包括提供心理辅导,也包括提供物质帮助和劳务服务,还包括政策信息的提供</p> <p>由于社会工作者首先面对的是有困难的弱势群体,所以提供物质、劳务和心理方面的服务和帮助是社会工作者的首要职责,并希望这些服务能够缓解他们的困难处境</p> <p>社会工作者提供的服务,既可能是直接服务,也可能是间接服务</p> <p>社会工作者提供的不是简单的服务,而常常是复合型的体力劳动,即它会赋予某种服务以更多内容,通过这种服务尽量使受助者获得更大帮助</p>
支持者	<p>社会工作者面对服务对象不但要提供直接服务或帮助,也要鼓励其在可能的情况下自强自立,克服困难,自我决策,即“助人自助”</p> <p>社会工作者应该成为服务对象积极反应的支持者、鼓励者,并应尽量创造条件使服务对象自立或自我发展</p> <p>支持,是在认真评估了服务对象的需要、能力和可能性的基础上作出的。支持者的角色并不是要放弃服务提供,而是要激发服务对象的能力和克服困难的信心,使二者良性互动,从而更好、更有效地解决问题。增强服务对象权能是社会工作者支持者角色的重要组成部分</p>
倡导者	<p>倡导是社会工作者直接向服务对象提倡某种行为。倡导不是不顾服务对象接受程度的强行推动,而是在认真评估了服务对象的能力和状况,评价了社会工作者对他的支持和效果的基础上作出的。合适的倡导可以增强受助者的信心和勇气,而在倡导背后还有社会工作者的支持</p> <p>在服务对象必须采取新的行动才能有助于其走出困境但服务对象对新的行动又不了解时,社会工作者应该成为服务对象采取某种行为的倡导者,即向服务对象倡导某种合理行为,并指导他们以使其成功</p>