

## 第一章 社区基础知识

### 一、社区概述

#### 1.社区基本要素

①人群；②地域；③完整的生活服务设施；④有一套社区管理的机构和规范的制度；⑤社区文化。其中人群即一定的人口是社区构成的第一要素。

#### 3.社区的特征

①地域性；②共同性；③互动性。

#### 4.社区的权利

①社区自治权；②社区协管权；③社区监督权。

#### 5.社区功能

一般功能	①“生产—消费—流通”的经济功能；②政治功能；③服务功能；④教育功能；⑤卫生功能；⑥娱乐功能；⑦宗教功能。
本质功能	①社会化功能；②社会控制功能；③社会参与功能；④社会互助功能。

#### 【强化练习】

#### 例题【多选】

成熟的社区能够满足社区成员的多种需求，具有（ ）。

A. 管理功能                      B. 服务功能                      C. 教育功能                      D. 保障功能

【答案】ABCD。解析：根据我国社会发展状况，应当重点培育和完善的社区功能有以下几种：（1）管理功能：管理生活在社区的人群的社会生活事务；（2）服务功能：为社区居民和单位提供社会化服务；（3）保障功能：救助和保护社区内弱势群体；（4）教育功能：提高社区成员的文明素质和文化修养；（5）安全稳定功能：化解各种社会矛盾，保证居民生命财产安全。一个成熟的社区具有政治、经济、文化、教育、服务等多方面的功能，能够满足社区成员的多种需求。故本题选 ABCD。

### 二、社区发展

#### 1.社区发展概念

社区发展是指社区居民在政府机构的指导与支持下，依靠本社区的力量，改善社区

经济、社会、文化状况，解决社区共同问题，提高社区居民生活水平和促进社会协调发展的过程。

## 2.社区发展的程序

社区发展的程序是自上而下、全民合作的民主过程。其程序主要为以下几点：

①了解社区；②制定发展计划；③实施计划；④评估工作成效。

### 【强化练习】

**例题【判断】**（正确的请在括号内选√，错误的请在括号内选×。）

社区发展的程序是自上而下、全民合作的民主过程。（     ）

**【答案】**√。解析：社区的发展是自上而下、全民合作的民主过程，主要体现在：了解社区各项需求、制订发展计划、实施计划、评估工作成效等。故本题说法正确。

## 二、社区建设

### 1.社区建设的特点

①社会性；②群众性；③地域性；④综合性；⑤计划性。

### 2.社区建设的功能

①管理协调功能；②社区服务功能；③社会治安综合治理功能；④医疗保健计生服务功能；⑤环境维护功能；⑥文体教育功能；⑦社会保障功能。

社区建设的“四自”功能包括自我管理、自我教育、自我服务、自我监督。

### 3.我国城市社区建设原则

①以人为本、服务居民；②资源共享、共驻共建；③责权统一、管理有序；④扩大民主、居民自治；⑤因地制宜、循序渐进。

### 4.三社联动

三社是指社区、社会组织、社工，“三社联动”则是以政府购买服务为牵引，以社区为基础平台，以社会组织为服务载体，以社会工作为专业支撑，以满足居民需求为导向，把矛盾纠纷化解在基层、把多元服务供给实现在社区的一种新型社会治理模式和社会动员机制。

## 【强化练习】

### 例题【单选】

根据《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》，社区建设的主要目的是满足居民的需求。这体现了社区建设的（ ）原则。

- A. 责权统一，管理有序
- B. 扩大民主与自治
- C. 服务居民，以人为本
- D. 因地制宜开展工作

【答案】C。解析：以人为本、服务居民是城市社区建设的基本原则之一。坚持以不断满足社区居民的社会需求，提高居民生活质量和文明程度为宗旨，把服务社区居民作为社区建设的根本出发点和归宿。故本题选C。

## 四、社区组织

### 1.社区组织的功能

①提供服务；②提升社区的凝聚力；③促进社区参与。

### 2.社区社会组织的特征

①民间性；②自主性；③自愿性；④群众性；⑤非营利性。

### 3.社区社会组织的基本要素

- ①组织成员主要是本社区的居民；
- ②活动区间通常只限于本社区范围内；
- ③基于社区居民的内在需要建构起来，因此具有较强活力；
- ④组织成员自由进入、退出，组织结构较为松散。

### 4.社会组织的功能

①整合功能；②协调功能；③维护利益的功能；④实现目标的功能。

### 5.居民委员会性质

居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。

### 6.居民委员会职责

①依法组织居民开展自治活动；②依法协助城市基层人民政府或者它的派出机关开展工作；③依法依规组织开展有关监督活动。

### 7.居民委员会职责任期

居民委员会每届任期五年，其成员可以连选连任。

### 8.志愿者管理的功能

①规划；②组织；③领导；④控制。

### 9.志愿者参与社会服务动机

①有以自我为中心的动机；②有以利他和社会为中心的动机。

### 10.社区物业管理的特征

①社会化；②经营性；③专业化。

### 11.人民调解委员会

人民调解委员会是指村民委员会和居民委员会下设的调解民间纠纷的群众组织，在基层人民政府和人民法院指导下进行工作。

#### 【强化练习】

#### 例题【单选】

社区居民委员会的性质是（ ）。

- A. 地方性自治组织
- B. 社区居民的管理、服务和教育组织
- C. 社区居民的群众性非正式组织
- D. 党领导下的社区居民实行自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织

【答案】D。解析：《城市居民委员会组织法》第2条第一款规定，居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。故本题选D。

## 五、社区自治

### 1.社区自治的关键

①自我管理；②自我服务；③自我教育。

### 2.基层群众自治的基本要素

- ①自治区域：活动范围；
- ②自治组织：物质依托或组织基础；
- ③自治事权：自治的关键。

### 3.居民委员会的自治权

①管理自治权；②教育自治权；③服务自治权。

### 4.居民委员会基本形式

①居民会议制度；②民主选举制度；③民主决策和民主管理制度；④民主监督制度。  
⑤居民公约和居民自治章程；⑥居民委员会工作制度。

### 5.村民自治主要内容

①民主管理；②民主决策；③民主管理；④民主监督。

#### 【强化练习】

#### 例题【单选】

目前，我国96%的农村已经建立了实施民主决策的村民会议或村民代表会议制度；80%以上的村庄制定了村民自治章程或村规民约；91%的农村建立了民主理财、财务审计、村务管理等制度。这表明（ ）。

- A. 村民自治制度是我国的根本政治制度
- B. 我国村民自治的法律体系已经完全建立
- C. 村民自治逐步走上了制度化、规范化的轨道
- D. 村民自治制度有力地促进了我国文化建设

【答案】C。解析：目前，我国96%的农村建立了村民会议或村民代表会议制度；80%以上的村庄制定了村民自治章程或村规民约；91%的农村建立了民主理财、财务审计、村务管理等制度，这表明我国村民自治逐步走上了制度化、规范化的轨道，C项正确。A项错误，人民代表大会制度是我国的根本政治制度；B、D项错误。故本题选C。

## 六、社区管理

### 1.社区管理的原则

①全体利益原则；②自治与自助原则；③组织和教育原则；④协调性原则；⑤前瞻性原则。

### 2.社区管理的特征

①区域性特征；②层次性特征；③互助性特征；④复杂性特征；⑤综合性特征；⑥动态性特征。

### 3.我国城市基层管理体制的变化

计划经济时期我国城市基层的管理体制以“单位制”为主、“街居制”为辅。市场经济时期我国城市基层的管理体制因传统的“单位—街居制”模式瓦解，“社区制”应运而生。

### 4.传统社会管理体制面临的危机

- ①单位体制弱化使得单位的社会职能外溢；
- ②城市人口结构发生了巨大变化，单位体制外的社会空间日益扩大；
- ③居民的社区性公共需求、邻里关照和互助需求，以及社区共同利益聚合与表达的需求日益增长；
- ④政府机构改革与城市管理任务加重。

#### 【强化练习】

**例题【判断】**（正确的请在括号内选√，错误的请在括号内选×。）

市场经济时期我国城市基层实行的是以“街居制”为主、“单位制”为辅的管理体制。（    ）

**【答案】**×。解析：在计划经济时期，我国城市基层管理体制是以“单位制”为主、“街居制”为辅。改革开放后，随着计划经济向社会主义市场经济的转型，我国城市社会发生了深刻的结构性变革，传统的“单位—街居制”模式随之瓦解，“社区制”应运而生。故题干说法错误。

## 七、社区服务

### 1.社区服务含义

- ①政府在社区服务中起主导作用；
- ②社区服务以街道和居委会为依托；
- ③社区服务以群众性的互助活动为基础；
- ④社区活动面向本社区全体居民；
- ⑤社区服务注重社会效益；
- ⑥社区服务是社会保障的重要内容之一。

### 2.社区服务目标

我国社区服务所确定的目标就是普惠型、公共服务均等化，福利适度。

### 3.社区服务特征

①福利性；②地域性；③群众性；④互动性；⑤综合性。

### 4.社区服务功能

①社会福利功能；②社会整合功能；③社会控制功能；④精神文明功能。

### 5.社区服务的目标

①促进居民参与解决自己的问题，提高社区居民的社会意识；

②调整或改善社会关系，减少社会冲突；

③寻求社区需要与社区资源的有效配合，以满足社区需要，解决或预测社会问题，改善社区生活环境，提高社区生活质量，促进社区进步；

④追求权力和资源的公平分配；

⑤发挥人民的潜能，发掘并培养社区的领导人才；

⑥培养互相关怀、彼此互济的美德；

⑦增强社区的凝聚力。

### 6.社区服务主要内容

①社区公共服务；

②面向居民的其他文化、物质、生活等服务；

③面向各类弱势人群的福利服务；

④面向小区普通居民群众的便民利民服务。

### 7.社区服务与管理人员基本素质要求

①政治素质；②思想素质；③职业道德素质；④业务素质；⑤能力素质；⑥心理健康素质。

#### 【强化练习】

#### 例题【多选】

社区服务的特点（ ）。

A. 福利性

B. 群众性

C. 公益性

D. 互助性

E. 地缘性

【答案】ABCDE。解析：社区服务的基本特征包括：福利性、公益性、群众性、互助性、地缘性。故本题选ABCDE。

## 八、社区教育的类型

### 1.从基本目标来看

①补偿式教育；②控制式教育；③发展式教育。

### 2.从服务功能来看

①家庭生活教育；②公民教育；③成人教育；④健康教育。

### 【强化练习】

#### 例题【单选】

现阶段我国社区教育的内容很多，其中对居民进行居室布置、花草养护、生活理财等相关教育属于（ ）教育。

A. 社区                      B. 家庭生活                      C. 健康                      D. 文化科学

【答案】B。解析：现阶段我国社区教育的内容很多，包括学校教育、家庭教育和社区教育。其中对居民进行居室布置、花草养护、生活理财等相关教育属于家庭生活教育。故本题选B。

## 第二章 社会工作综合能力

### 1.社会工作特点

①专业助人活动；②注重专业价值；③强调工作方法；④注重实践；⑤互动合作；⑥多方协同。

### 2.社会工作目标

①服务对象层面：解救危难、缓解困难、激发潜能、促进发展；  
②文化层面：弘扬人道主义、促进社会团结；  
③社会层面：解决社会问题、促进社会公正。

### 3.社会工作功能

#### ①对服务对象的功能

其一是促进服务对象的正常生活；其二是恢复弱化的功能；其三是促进人的发展；其四是促进人与社会环境的相互适应。

#### ②对社会的功能

其一是维持社会秩序；其二是构建社会资本；其三是促进社会和谐；其四是推动社



会进步。

#### 4. 社会工作构成要素

①社会工作者；②服务对象；③价值观念；④助人活动；⑤专业方法。

#### 5. 社会工作者角色

①基本角色：服务提供者、支持者、倡导者、关系协调者；

②间接服务角色：管理者、资源筹措者、政策影响人、研究者。

#### 6. 社会工作专业发展

①目标模式的变化：形成了“治疗——预防，救助——发展”的基本工作思路；

②服务对象的拓展：从关注物质生活出现困难的弱势群体到也关注在非物质生活领域出现困难的人，如心理（精神）健康、人际（社会）关系等方面不适应。

### 【强化练习】

#### 例1【单选】

李某的丈夫今年因车祸突然去世，儿子2岁，平时李某上班时孩子无人照看。社区工作者小申为此协调了李某所在社区的家政服务机构，解决了李某儿子的照管问题。小申提供的这项服务体现出社会工作（ ）的目标。

- A. 解除危难                      B. 缓解困难                      C. 促进发展                      D. 促进公正

【答案】B。解析：社会工作的目标包括：（1）解救危难：危及基本生存，生命安全受到严重威胁。危难可能是多种多样的，可以是物质生活的困境，也可以是心理以及社会生活的困境（如极度贫困、精神崩溃、吸毒成瘾、自杀倾向等）；（2）缓解困难：影响了个人生活，还没有危及基本安全，但又是凭个人力量无法解决的生活处境。社会工作的目标就是帮助有困难、有需要的人士缓解压力、克服困难，恢复正常的社会生活（如帮助就业困难者就业、青少年网迷、丧偶老人适应生活等）。故本题选B。

#### 例2【单选】

社会工作者在社区通过培训等方式，指导社区居民如何进行垃圾分类，并鼓励居民积极参与垃圾分类互帮互助的活动，这是体现社会工作者（ ）的角色。

- A. 教育者                      B. 使能者                      C. 协调者                      D. 中介者

【答案】A。解析：社会工作者教育者角色是指通过培训，帮助居民掌握解决问题的技巧和组织技巧，激发他们积极参与和自助互助的精神。社会工作者通过培训等方式，

指导并鼓励居民参与垃圾分类，体现了社会工作者教育者的角色。故本题选 A。

## 二、社会工作价值观

### 1. 社会工作价值观

①服务大众；②践行社会公正；③强调服务对象个人价值与尊严；④注重服务中人与人之间关系的重要性；⑤待人真诚和守信；⑥注重能力培养与再学习。

### 2. 社会工作价值观的操作原则

①对服务对象的接纳；②对服务对象的尊重与包容；③注重个别化原则；④自我决定与知情同意；⑤注重为服务对象保密的原则。

### 3. 我国社会工作专业实践的价值观

①以人为本，回应需要；②接纳和尊重；③个别化和不批判。④注重和谐，促进发展；⑤平等待人，注重参与；⑥道德与责任并举；⑦个人潜能提升与社会发展相结合。

### 4. 社会工作者专业伦理原则

①要以服务对象的利益为重；②坚持专业价值高于个人价值；③坚持专业伦理的权威性。

### 5. 社会工作者专业伦理作用

- ①自我约束和自我鼓励的道德规范；
- ②对服务对象的准则，也是服务对象要求社会工作者协助的依据；
- ③与服务对象之间共信的保护和保障的标准，也是与其他专业者共信互信的媒介；
- ④社会公众评价的标准；
- ⑤社会工作专业文化的重要组成部分，是从业人员团结合作的基础。

### 6. 社会工作者专业伦理困境

①保密问题；②人情与法制及规定的冲突问题；③价值介入与客观性矛盾；④社会工作者的个人利益满足与职业的社会责任之间的冲突；⑤自我决定的问题。

### 7. 社会工作者专业伦理处理原则

①保护生命原则；②差别平等原则；③独立自主原则；④最小伤害原则；⑤生命质量原则；⑥隐私保密原则；⑦真诚原则。

## 8. 社会工作专业伦理守则及其内容

- ①作为专业人员的伦理责任：增强个人的实践能力；提高自身的道德水平；
- ②对服务对象的伦理责任：对服务对象的承诺；自我决定；知情同意；实践能力；文化能力；
- ③对同事的伦理责任：尊重；保密；合作；咨询；服务的转介；
- ④对服务机构的伦理责任：遵循督导和辅导；教育和培训；服务对象档案管理；服务对象的转介；行政管理方面的要求；
- ⑤对社会工作专业的伦理责任：保障专业的完整性；遵循评估和研究等方面的要求。

## 9. 社会工作者伦理抉择核心

对社会工作者来说，在伦理决定过程中，两个核心的价值观是必须考虑的：

- ①尊重受助者的尊严和独特性；
- ②努力促成受助者的自我决定。

### 【强化练习】

#### 例1【单选】

社会工作者对待受助对象的基本态度是（ ）。

- A. 批判
- B. 接纳
- C. 尊重
- D. 案主自决

【答案】B。解析：社会工作最基本的信念就是相信每一个人都有与生俱来的价值和尊严，而这种价值和尊严带给每一个人不可剥夺的社会权利。因此，社会工作者对待受助对象的基本态度是接纳。故本题选B。

#### 例2【单选】

春天到了，某养老机构的社会工作者小孙计划组织机构内的老人外出春游。在征求活动方案意见时，高龄老人提出最好选一个近处的公园，以免过度劳累；低龄老人提出最好到郊外春游，近的地方太没意思了。经过讨论，小孙最终设计了两套不同的活动方案，分批次带老人外出春游。小孙的做法突出体现了伦理难题处理的（ ）。

- A. 保护生命原则
- B. 坦率真诚原则
- C. 最小伤害原则
- D. 差别平等原则

【答案】D。解析：差别平等原则是指社会工作者在实践中既要平等的方式对待服务对象，同时又要注重服务对象的差异，在助人过程中充分把握好平等待人和个别化服务的理念。小孙根据老年人的不同意见有意识地设计和提供个别化的服务，以满足不同老年人在外出春游方面的需要，即是遵循了伦理难题处理的差别平等原则。故本题选

D。

### 三、人类行为与环境

#### 1.人类需要的类型

- ①从起源来划分：生理性需要、社会性需要；
- ②从对象来划分：物质需要、精神需要；
- ③从抽象与概括程度来说：直接需要、间接需要。

#### 2.人类行为类型

- ①按人类行为起源，可分为习得行为与本能行为；
- ②从对社会的影响来说，可分为亲社会行为与反社会行为；
- ③按照行为是否符合正常模式和社会规范，可将行为划分为正常行为和偏差行为。

#### 3.人类行为与社会环境的特点

- ①人类行为特点：适应性、多样性、动态性、指向性、可控性、发展性；
- ②社会环境特点：多样性、复杂性、稳定性、变动性、层次性。

#### 4.社会环境的主要构成要素

- ①家庭；②朋辈群体；③学校；④工作单位；⑤社区；⑥文化；⑦大众传媒。

#### 5.人类行为与社会环境之间的基本关系

①人们要适应社会环境；②社会环境会影响人的行为；③社会环境和生物遗传共同对人类行为产生影响；④人类行为能够改变社会环境；⑤人类行为与社会环境关系的非平衡性。

#### 【强化练习】

##### 例1【单选】

人类对生活资料的需要、生理保健的需要、繁衍后代的需要属于（ ）。

- A. 生理性需要                  B. 社会性需要                  C. 物质需要                  D. 精神需要

【答案】A。解析：生理性需要也称自然需要，它反映了人们对延续和发展自己的生命所必需的客观条件的需要，如对生活资料的需要、生理保健的需要、繁衍后代的需要等。故本题选A。

## 例2【单选】

现代社会体现出异质性的特征，尤其是在改革开放以后，我国的经济迅速发展，人们的生活水平不断提高，价值观念呈多元化发展，但敬老孝亲仍被视为子女的应尽之责，这体现了社会环境的（ ）。

- A. 滞后性                      B. 发展性                      C. 稳定性                      D. 多元性

【答案】C。解析：改革开放后，我国的经济飞速发展，人民生活水平不断提高，社会的物质层面发生了很大的变化，与此同时，在精神层面，价值观也呈现多元化的发展，但是敬老孝亲仍然是人们的应尽之责。这体现出在变化的社会中，一些传统的价值观念是不变的，即社会环境具有稳定性。故本题选C。

## 四、社会工作工作方法

### 1. 社会工作工作方法类型

①直接服务方法：社会个案工作、社会小组（团体）工作和社区工作。其中个案工作方法是最早产生的社会工作专业方法。

②间接服务方法：社会工作行政、社会工作督导、社会工作咨询和社会工作研究等。

### 2. 个案工作的会谈技巧

①支持性技巧：专注、倾听、同理心、鼓励；

②引领性技巧：澄清、对焦、摘要；

③影响性技巧：提供信息、自我披露、建议、忠告、对质。

### 3. 小组工作类别

①教育小组。帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识之不足。

②成长小组。用于各类学生及边缘群体的辅导工作。

③支持小组。一般是具有某一共同性问题的小组组员组成的。

### 5. 小组工作开始阶段社会工作者的任务

①协助小组组员彼此认识以消除陌生感；

②帮助小组组员厘清对小组的期望，提高他们对小组目标的认识，首先要与大家讨论小组的目标，订立大家共同认知的小组目标；

③讨论保密原则和建立契约；

④制定小组规范；

- ⑤营造信任的小组气氛；
- ⑥形成相对稳定的小组关系结构。

### **6.社区工作特点**

①分析问题的视角更为结构取向；②介入问题的层面更为宏观；③具有一定的政治性；④富有批判和反思精神。

### **7.社区工作的技巧**

#### **①与居民接触的技巧**

以招募为目的的居民接触技巧，社会工作者通常以居民的需要和问题为介入点，运用探索感受、反映感受、重述、鼓动等沟通技巧。

#### **②会议技巧**

以主持会议为目的的技巧，社会工作者可以采取提问和邀请发言、进一步说明和转述、聚焦、摘要、综合及总结、关注、赞赏和鼓励等技巧来保障会议的顺利进行。

#### **③居民骨干的培养技巧**

培养社区居民骨干的重点工作技巧包括鼓励参与、建立民主领导风格、培训工作技巧、增强管理能力。

### **8.社区工作的目标分类**

- ①任务目标；②过程目标。

### **9.社区工作的具体目标**

- ①推动社区居民参与；
- ②提高社区居民的社会意识；
- ③善用社区资源，满足社区需求；
- ④培养相互关怀和社区照顾的美德。

### **10.社区工作的实践原则**

①注重以人为中心的发展目标；②尊重社区自决；③强调社区参与；④坚持社区行动过程的理性原则。

### **11.社区自决原则的主要依据**

①社区具有特定的主体地位和权利，任何外部组织不能以自己的价值观控制社区居民的行动；

- ②只有听取社区组织和居民的意见，才能够了解社区成员的切身需求和具体利益；

③增强社区自主能力是社区工作者的基本目标之一，因此要在工作过程中始终尊重社区组织和居民的意愿。

## 12.社区工作的过程

社区工作的过程一般可以分为准备阶段、启动阶段、巩固阶段与评估阶段。

### ①准备阶段

这一阶段主要是了解社区状况并进行分析。包括社区基本情况分析、社区需要分析、社区资源分析。

### ②启动阶段

启动阶段的主要介入策略和工作方法包括四点：一是发掘资源和进行社区教育；二是开展互助合作；三是成立居民小组；四是提供服务。

### ③巩固阶段

社会工作者在巩固阶段的介入策略和工作方法主要包括三个方面：一是互助合作；二是社区教育；三是争取资源。

### ④评估阶段

根据评估的目的，可以将评估分为三大类：过程评估、成果评估、效益评估。

社区工作评估步骤：明确评估目标、建立评估标准、设计评估研究方案、收集与分析资料、使用评估结果。

## 13.社会工作督导过程

①督导前期；②开展期；③工作期；④终结期。

## 14.企业捐款的动机

①市场营销；②公共关系；③自我利益；④税法策略；⑤社会联谊（俱乐部）。

## 15.问卷调查

①自填问卷；②访问问卷

### 【强化练习】

#### 例1【单选】

下列不属于社会工作直接方法的是（ ）。

A. 工作督导                      B. 团体工作                      C. 社区工作                      D. 个案工作

【答案】A。解析：社会工作方法是指在社会工作中实施各种服务的方式、程序与

步骤，一般分为直接服务方法和间接服务方法两大类。直接服务方法是给受助者直接提供社会服务，通常包括社会个案工作、社会团体工作和社区工作。间接服务方法指对受助者实施帮助前的社会工作活动形式，通常包括社会工作行政、社会工作督导、社会工作咨询和社会工作研究等。故本题选 A。

## 例 2【单选】

社会工作者的下列引领性技巧中，摘要是指（ ）。

- A. 让服务对象直接面对在行为、情感和认识等方面不一致的情况
- B. 将服务对象的大段谈话或不同部分所述内容进行整理、概括、归纳和总结
- C. 引领服务对象对模糊不清的陈述作更详细、清楚的解说
- D. 将服务对象偏离话题或者宽泛的谈论收窄，找出重心，并顺其讨论

【答案】B。解析：摘要是指社会工作者把服务对象过长的谈话或不同部分所表达的内容进行整理、概括和归纳，并顺其自然。故本题选 B。

## 五、社会工作模式

### 1. 心理社会治疗模式治疗技巧

①直接治疗技巧：非反思性直接治疗技巧、反思性直接治疗技巧。反思性直接治疗技巧主要包括现实情况反思、心理动力反思和人格发展反思。

②间接治疗技巧：即通过改善周围环境或者辅导第三方来间接影响服务对象。常见辅导技巧包括维持、直接影响、探索-描述-宣泄和现实反思四种。

### 2. 心理社会治疗模式治疗特点

- ①注重从人际交往的场景中了解服务对象；
- ②运用综合的诊断方式确定服务对象问题的原因；
- ③采用多层面的服务介入方式帮助服务对象。

### 3. 危机的类型

- ①成长危机，即每个人在成长过程中需要面对不同的任务而产生的；
- ②情境危机，即因生活情境的突然改变而引发的危机。

### 4. 危机介入模式的基本原则

①及时处理；②限定目标；③输入希望；④提供支持；⑤恢复自尊；⑥培养自主能力。



### 5.危机介入模式的特点

①迅速了解服务对象的主要问题；②迅速作出危险性判断；③有效稳定服务对象的情绪；④积极协助服务对象解决当前问题。

### 6.社区工作模式类型

目前在国内外应用较普遍，并取得了良好成效，且较为符合我国国情和社区工作现状的三个主要模式，即地区发展、社会策划和社区照顾。

### 7.社区照顾模式支持网络

①提供直接服务的网络；②服务对象互助网络；③社区紧急支援网络。

### 8.地区发展模式实施策略

①促进居民之间的交流；②团结邻里；③社区教育；④提供服务和资源；⑤社区参与。

### 9.社区照顾模式特点

①协助服务对象正常地融入社区；②强调社区责任；③强调非正规照顾的作用；④提倡建立相互关怀的社区。

## 【强化练习】

### 例1【单选】

( )是指社会工作者协助服务对象正确了解和分析自己内心的反应方式的技巧。

- A. 心理动力反思
- C. 现实情况反思

- B. 人格发展反思
- D. 后续影响反思

【答案】A。解析：反思性直接治疗技巧主要包括现实情况反思、心理动力反思和人格发展反思。其中，心理动力反思是指社会工作者协助服务对象正确了解和分析自己内心的反应方式的技巧。故本题选A。

### 例2【单选】

小李曾在天津港区打工，亲身经历了港区特大爆炸后回家休息，但时常感到身体乏力，身心紧张，不愿与家人交流，也不愿出去找工作。社会工作把个体正常生活受意外危险事件的破坏而产生的身心混乱叫做“危机”。那么，从“危机介入”理论来看，小李所面临的问题是( )。

- A. 心理与情感的危机  
B. 社会安全危机  
C. 个体成长危机  
D. 社会情境危机

【答案】D。解析：危机是指一个人的正常生活受到意外危险事件的破坏而产生的身心混乱的状态。危机通常可以分为两类：一是成长危机，即每个人在成长过程中需要面对不同的任务而产生的危机；二是情境危机，即因生活情境的突然改变而引发的危机。小李亲身经历了天津港爆炸事件，熟悉的工作环境突然改变，个体正常生活遭到破坏进而产生心理危机，属于社会情境危机。故本题选D。

## 六、社会工作理论与视角

### 1. 家庭系统理论

依据家庭系统理论，家庭成员的问题是由整个家庭的不良沟通交流方式导致的，不能把家庭问题归结为某个或者某些家庭成员导致的，而应该把问题放在整个家庭的环境中，解决问题的关键在于调整家庭内部的权力与关系结构，家庭成员应该努力去重构家庭的界限。

### 2. 优势视角

“优势视角”是一种关注人的内在力量和优势资源的视角，把人们及其环境中的优势和资源作为社会工作助人过程中所关注的焦点，而非关注其问题和病理。它认为服务对象虽面临着危机和困境，但其个体和周围环境都蕴藏着无限潜能与资源，服务对象可以借助这些优势与资源解决困难，走出困境并进行自我发展。

### 3. 埃里克森人格发展八阶段理论

- ① 婴儿期（0~1.5岁）：基本信任和不信任的心理冲突。
- ② 儿童期（1.5~3岁）：自主与害羞（或怀疑）的冲突。
- ③ 学龄初期（3~6岁）：主动对内疚的冲突。
- ④ 学龄期（6~12岁）：勤奋对自卑的冲突。
- ⑤ 青春期（12~18岁）：自我同一性和角色混乱的冲突。
- ⑥ 成年早期（18~40岁）：亲密对孤独的冲突。
- ⑦ 成年期（40~65岁）：生育对自我专注的冲突。
- ⑧ 成熟期（65岁以上）：自我调整与绝望期的冲突。

### 4. 人在情境中理论

“人在情境中”理论认为人的行为是生理、心理和社会三重因素综合作用的结果。因

此，对一个人的行为进行分析时不是把人看做孤立的个案，而是把人放到特定的情境中来理解。对服务对象的问题可以从人的层面、环境层面与人与环境的关系层面三方面来分析其面临的问题，并采取适当的应对措施。

### 5. 马斯洛需求层次理论

①生理需要；②安全需要；③归属与爱的需要；④尊重的需要；⑤自我实现的需要。五种需要像阶梯一样从低到高，按层次逐级递升。

### 6. 认知行为理论

认知行为理论是通过改变思维或信念和行为的方法来改变不良认知。在社会工作实务中运用认知行为理论的原则：

- ①尊重个人的自主决定和信念；
- ②帮助服务对象改变错误的认知、建立正确的认知；
- ③在正确认知的基础上建立良好的专业关系，并鼓励服务对象形成积极的态度，以实现助人和自助的目标。

### 【强化练习】

#### 例1【单选】

( )理论要求社会工作者做到悬置怀疑，真正从信任服务对象的角度去建构专业关系。

- A. 马斯洛需求                      B. 增权赋能                      C. 优势视角                      D. 社会学习

【答案】C。解析：“优势视角”是一种关注人的内在力量和优势资源的视角，意味着应当把人们及其环境中的优势和资源作为社会工作助人过程中所关注的焦点，而非关注其问题和病理。优势视角理论要求社会工作者悬置怀疑，真正从信任服务对象的角度出发去建构专业关系。故本题选C。

#### 例2【单选】

了解人的需要是进行社会工作助人活动的一把钥匙。提出“人有生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求”的学者是( )。

- A. 克雷顿·阿尔德弗                      B. 埃里克森  
C. 亚伯拉罕·马斯洛                      D. 玛丽·里士满

【答案】C。解析：美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛于1943年在《人类激励理论》论文中提出，人类需求像阶梯一样从低到高按层次分为五种，分别是：生理需求、安全

需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。克雷顿·阿尔德弗认为人的需求主要有三种：生存需求、关系需求和成长需求。故本题选 C。

## 第三章 社会工作实务

### 一、社会工作实务通用过程

#### 1.接案的概念

当服务对象遇到困难前来社会工作服务机构求助时，负责接待的社会工作者所做的工作就是社会工作过程中的第一个阶段，即“接案”。

#### 2.服务对象的来源

①主动求助者；②由他人介绍或机构转介来的；③由社会工作者通过外展工作而成为服务对象的。

#### 3.面谈的概念

面谈是接案阶段的第二个重要工作，是社会工作者与服务对象之间一种面对面地讨论问题以确定是否建立专业协助关系的过程，同时也是一种有意识、有目标的人际互动。

#### 4.面谈的主要任务

①界定服务对象的问题；②澄清角色期望和义务；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。

#### 5.接案应注意的事项

①决定是否需要紧急介入；②权衡是否有能力处理；③决定问题的优先次序；④保证服务对象要求的服务符合机构服务范围。

#### 6.预估的定义

预估就是收集资料和认定问题的过程，是把所有有关服务对象的资料组织起使其具有意义的专业实践活动，初步判断和解释服务对象的问题，得出有关服务对象问题的性质，其目的在于为制定科学的介入计划打好基础。

#### 7.预估的任务

①识别服务对象问题的主客观因素、成因及使问题延续的成因；②识别服务对象及环境的积极因素；③决定提供服务的方式与内容。

### 8.探究服务对象的问题与需要

- ①描述服务对象的问题与需要；
- ②描述问题是如何发生的；
- ③描述服务对象的处境及生活于其中的社会系统的情况；
- ④探究服务对象不能解决问题的原因；
- ⑤描述服务对象的发展阶段；
- ⑥描述并鉴定服务对象的资源状况。

### 11.介入的分类

- ①直接介入；②间接介入；③综合介入。

### 12.介入的原则

- ①以人为本、服务对象自决；
- ②个别化；
- ③考虑服务对象发展的阶段和特点；
- ④与服务对象相互依赖；
- ⑤瞄准服务目标；
- ⑥考虑经济效率。

### 【强化练习】

#### 例1【单选】

上海的阳光青少年中心的社会工作者主动到青少年人员经常出现和活动频繁的地方如酒吧等，与他们保持亲密接触，通过小组工作提供辅导与服务，预防不良影响的产生。这种服务叫做（ ）。

- A. 机构服务                      B. 司法教育                      C. 外展服务                      D. 定点服务

【答案】C。解析：青少年外展服务是指由专业的社会工作者帮助16~25周岁的社区问题青少年的一种社区服务。深夜到游戏机房、复杂娱乐场所寻找、结识那些流连忘返的社区青少年，是青少年服务队队员深宵外展服务队的工作。定点服务是指在固定地点建立或委托其他部门设立服务点而提供的服务。故本题选C。

#### 例2【单选】

社工要求服务对象完成下列句子，“我是一个\_\_\_\_\_的人，与朋友在一起时是一

个\_\_\_\_\_的人，与家人在一起是一个\_\_\_\_\_的人。”请问这是在收集服务对象的何种资料？（ ）

- A. 服务对象的人口学资料
- B. 服务对象的交际情况
- C. 服务对象的特点和能力
- D. 服务对象的社会人文环境

【答案】D。解析：服务对象的社会环境内容包括：服务对象的人际关系状况、与朋友同事的关系、服务对象的成长、背景，学习、工作和生活环境。社工要求服务对象填写的句子反映了服务对象的社会环境。故本题选D。

## 二、儿童社会工作

### 1. 儿童的特点

- ①生理上：基础性、成长性；
- ②心理上：发展性、依恋性、可塑性；
- ③行为上：探索性、模仿性。

### 2. 儿童的需要

①生存的需要；②爱的需要；③学习的需要；④游戏的需要；⑤社会化的需要；⑥被保护的需要。

### 3. 儿童社会工作中社会工作者的角色

社会工作者扮演服务提供者、支持者、教育者、中间人、调控者、保护者角色等，其中最为特殊的角色为保护者。

### 4. 儿童社会工作宏观层面

①推动有关儿童的立法；②促进对儿童的养育；③推动儿童教育事业；④创造儿童快乐成长环境；⑤加强儿童卫生保健；⑥开展儿童家庭服务；⑦增强儿童权益的保护；⑧提供儿童的信息与资讯。

### 5. 儿童社会工作微观层面

①一般儿童社会工作，主要是对一般儿童提供教育、卫生保健、营养、托儿、康乐等方面的服务；

②特殊儿童社会工作，主要是对残障儿童、问题儿童及特殊身世(孤儿、弃儿、受虐)的儿童提供救助、教育、医疗及机构照料、家庭补助、寄养和收养等方面的服务。

## 6.特殊儿童的四种工作类型

①支持性服务；②保护性服务；③补充性服务；④替代性服务。

## 7.儿童辅导的游戏治疗

儿童辅导有许多方法或模式，如行为治疗法、当事人中心治疗法、社会技巧训练等。但是由于儿童年龄较小，许多困惑或遭受的伤害难以用语言表达出来和表达清楚，所以，过于理性或复杂的治疗模式有时候并不能获得理想的辅导效果。针对儿童的身心特点和年龄特点，可以运用游戏治疗模式进行儿童辅导。

## 8.亲职教育服务

所谓亲职教育服务就是指专业人员运用社会工作的方法向家长提供诸如沟通、孩子教育、家庭环境改善等方面的专业服务活动。亲职教育服务大多以训练的方式为主，其训练的内容有：沟通技巧、环境设计技巧、孩子行为改变技巧、家长训练、家庭改变技巧等。

## 9.对受虐儿童的社会工作介入方法

对受虐儿童的辅导是儿童社会工作介入的第一步，它优先考虑的是儿童的安全，进而协助儿童沟通及表达他们的感觉。需要注意的是，在介入保护儿童权益的同时，还要对儿童的隐私予以特别的保护。

### 【强化练习】

#### 例题【单选】

在对生活境遇不佳的少年儿童实施社会救助的过程中，（ ）服务的目的在于防止少年儿童被虐待、被忽视以及被剥削。

- A. 惩罚性                      B. 保护性                      C. 支持性                      D. 替代性

【答案】B。解析：在对生活境遇不佳的少年儿童实施社会救助的过程中，保护性服务的目的在于防止少年儿童被虐待、被忽视以及被剥削。故本题选B。

## 三、青少年社会工作

### 1.青少年的特点与需要

①在生理上

从生理发展的角度，其特点表现为体型迅速变化、身体内部技能迅速健全、大脑和

神经系统高度发达、性成熟。

②在心理上

青少年期心理发展的特点有：过渡性、闭锁性、叛逆性、社会性、独立性、发展性、继承性、探索性等特点。

③从文化角度上

主要包括正直青年、问题青年、文化叛逆青年、政治偏激青年。

## 2.青少年社会工作的类型

①发展性青少年社会工作；②治疗性青少年社会工作；③预防性青少年社会工作。

## 3.小组工作对于青少年行为治疗所具有的功效

①小组可以为青少年提供同伴增强的机会；

②小组的过程更能刺激出大多数当事人的真实世界；

③小组规范会对规范小组成员的行为起到很好的制约作用；

④小组可以提供如实验室般模拟练习的机会，大家在小组内获得的经验将有助于组员重新建立良好的人际交往和行为习惯；

⑤小组能够增强青少年的社会交往能力。

### 【强化练习】

#### 例题【单选】

进入青春期之后，随着生理的快速发育，青少年的心理与行为也不断变化发展，但与成年人相比，他们的心理具有较强的过渡特征，表现为（ ）。

A. 发展性与叛逆性

B. 模仿性与可控性

C. 自我性与幻想性

D. 探索性与回顾性

【答案】A。解析：青少年期心理发展的特点有：过渡性、闭锁性、叛逆性、社会性、独立性、发展性、继承性、探索性等特点。与成年人相比，他们的心理具有较强的过渡特征，表现为发展性和叛逆性。故本题选A。

## 四、老人社会工作

### 1.老年人的特点

①生理的老化；②心理的老化；③社会角色上的变化。





## 五、社区社会工作

### 1.社区社会工作基本目标

- ①促进居民参与，解决社会问题；
- ②改善社区关系，提升社区意识；
- ③挖掘社区资源，满足社区需求。

### 2.社区问题分析

- ①社区内的共同性问题分析；②社区内群体性问题分析。

### 3.社区需求分析

- ①感觉性需求；②表达性需求；③规范性需求；④比较性需求；

### 4.资源联结方式

- ①资源整合；②资源共享；③资源流通。

### 5 社区参与

- ①社区参与的主体是社区居民；
- ②社区参与的客体是社区内的各种事务和社区建设中的各种需要；
- ③社区参与心理动机是公共参与精神；
- ④社区参与的目标取向是社区发展和人的发展；
- ⑤社区参与是城市社区工作的重要动力因素，是社区建设和社区发展的前提条件，在实践中必须加以提倡和坚持。

### 6.社区参与的层次与形式

- ①告知；②咨询；③协商；④共同行动；⑤社区居民自治。

### 7.影响社区居民参与的因素分析

- ①对参与价值的肯定；②在参与意愿方面；③在参与能力方面。

### 8.推动居民参与的策略

①促进社区居民对参与价值的肯定；②提升社区居民的参与意愿；③提高社区居民的参与能力。

### 9.建立社区支持网络

- ①个人网络；②志愿者联系网络；③互助网络；④邻里协助网络。

**【强化练习】****例题【多选】**

关于社区参与的原则，下列说法正确的是（ ）。

- A. 社区参与的主体是社区居民
- B. 社区参与是城市社区社会工作的重要动力因素
- C. 社区参与的心理动机是公共参与的精神
- D. 社区参与的目标是社区发展和人的发展

**【答案】**ABCD。解析：社区参与主要指社区居民主动参加社区发展、社区建设以及参加各种公共事务和公益活动，积极帮助他人解决困难的过程。可以从以下几个方面来加以理解：（1）社区参与的主体是社区居民；（2）社区参与的客体是社区内的各种事务和社区建设中的各种需要；（3）社区参与心理动机是公共参与精神；（4）社区参与的目标取向是社区发展和人的发展；（5）社区参与是城市社区工作的重要动力因素，是社区建设和社区发展的前提条件，在实践中必须加以提倡和坚持。故本题选 ABCD。

**六、家庭社会工作****1.家庭类型**

①核心家庭；②主干家庭；③联合家庭；④重组家庭；⑤单亲家庭；⑥丁克家庭。

**2.家庭教养方式**

①民主型；②娇纵型；③支配型；④专制型；⑤放任型；⑥冲突型。

**3.家庭社会工作的主要内容**

- ①家庭的救助与帮扶；
- ②改善亲子关系的服务；
- ③改善夫妻关系的服务。

**【强化练习】****例题【单选】**

辍学的小王因被胁迫参与一次偷窃而被起诉，但因为情节轻微，判无罪释放。无所事事的小王常去网吧打游戏，为了钱，与家人天天吵架，关系越来越紧张。当地的社会工作者获知后，针对小王及其家庭开展了工作，制定了服务计划，其中之一就是帮助小

王重返学校。社会工作者的这项工作属于（ ）。

- A. 妇女社会工作领域  
B. 矫正社会工作领域  
C. 学校社会工作领域  
D. 家庭社会工作领域

【答案】D。解析：题干中社会工作者针对小王及其家庭展开工作，制订服务计划协助小王改善与家庭成员之间的关系，帮助其重返学校。社会工作者的这项工作属于家庭社会工作领域。故本题选D。

## 七、残疾人社会工作

### 1. 残疾人社会工作概念

残疾人社会工作是专业社会工作者帮助残疾人所开展的社会福利性质的工作，其核心内容是康复社会工作，一般通过专业性社会福利机构或社区为载体对残疾人实施康复服务。一般认为，残疾人群体的康复工作是残疾人社会工作领域的主要内容，既有生理层面，更有社会的层面。

### 2. 残疾人社会工作方法

①社区康复；②社会康复；③职业康复；④教育康复。

#### 【强化练习】

例题【判断】（正确的请在括号内选√，错误的请在括号内选×。）

残障社会工作的核心内容是提供就业支持，从而构建起残障人士治疗性工作介入模式。（ ）

【答案】×。解析：残障社会工作是专业社会工作者帮助残疾人所开展的社会福利服务性质的工作，其核心和主要内容是康复社会工作，一般通过专业性社会福利机构或社区为载体对残疾人实施康复服务。康复社会工作，是指把社会工作原理、方法和技巧运用于康复工作，协助残障人士恢复和发展他们的潜在能力，实现他们在现代生活中的社会适应功能的社会工作。故本题说法错误。

## 八、社会救助社会工作

### 1. 社会救助体系

①基本生活救助；②专项救助；③灾害救助；④流浪乞讨人员救助。

## 2. 社会救助的发展目标

全面实现城乡统筹，社会救助体系逐步完善，社会救助水平稳步提升，托底线、救急难、可持续将取得明显进展。

## 3. 社会救助的基本特征

①权利与义务关系的不对等性；②救助对象的有限性；③救助水平的低层次性；④救助手段的多样性；⑤救助资格审查的严肃性。

## 4. 专项救助社会工作内容

①教育救助；②医疗救助；③住房救助；④司法救助。

## 5. 灾害救助社会工作主要内容

①灾害紧急救援

②灾害社区重建

## 6. 三无对象

三无对象是指市区内无家可归、无依无靠、无生活来源的孤寡老人、残疾人、未成年人、精神病人。各区、市带病回乡的复员军人中的精神病人及有关单位或亲属委托寄养的人员。

### 【强化练习】

#### 例题【单选】

“十三五”时期，我国社会救助的发展目标，应当是全面（ ），社会救助体系逐步完善，社会救助水平稳步提升，（ ）、（ ）、（ ）将取得明显进展。

- A. 实现城乡统筹 托底线 救急难 可持续
- B. 提升福利水平 法治化 精准化 社会化
- C. 提升福利水平 托底线 救急难 可持续
- D. 实现城乡统筹 法治化 精准化 社会化

【答案】A。解析：“十三五”时期，社会救助的发展目标，应当是全面实现城乡统筹，社会救助体系逐步完善，社会救助水平稳步提升，托底线、救急难、可持续将取得明显进展，到2020年全面建成小康社会奋斗目标时，形成制度完善、相互衔接、运行有效的社会救助管理体制和运行机制，真正实现社会救助法治化、多元化、精细化。故本题选A。

## 九、妇女社会工作

### 1. 妇女生理和心理特征

①青春期；②青年期和中年期；③更年期。

### 2. 针对妇女的暴力问题

①针对妇女的婚姻暴力；

②妇女拐卖。

### 3. 妇女社会工作的主要方法

①性别分析的方法；②妇女赋权的分析方法；③性别视角的社会工作方法；④宣传教育、倡导、资源联结。

#### 【强化练习】

#### 例题【单选】

“男女平等国策”出台之后，某党校开始组织“男女平等国策”的宣传，将男女平等的课程纳入到党校课程的体系中，某社区通过唱歌、戏剧等艺术形式把“男女平等国策”内容传达给小区居民。该党校和社区所用的方法属于（ ）。

A. 宣传和教育的方法

B. 倡导

C. 多部门合作

D. 行政执法

【答案】A。解析：根据题干党校组织“‘男女平等国策’的宣传”，以及把其纳入到党校课程的体系中，并通过唱歌、戏剧等艺术形式传达给小区居民，这些方法和形式都属于宣传和教育的方法，A项正确。故本题选A。

## 十、矫正社会工作

### 1. 矫治服务概念

矫治服务，是指针对服刑人员和假释人员的服务工作，目的是为了避免其再次犯罪，同时帮助其更好地适应正常的社会生活。人民检察院对社区矫正各执法环节依法实行法律监督。

### 2. 社区矫正人员的监督管理

社区矫正人员有下列情形之一的，县级司法行政机关应当给予警告，并出具书面决定：

- (一) 未按规定时间报到的；
- (二) 违反关于报告、会客、外出、居住地变更规定的；
- (三) 不按规定参加教育学习、社区服务等活动，经教育仍不改正的；
- (四) 保外就医的社区矫正人员无正当理由不按时提交病情复查情况，或者未经批准进行就医以外的社会活动且经教育仍不改正的；
- (五) 违反人民法院禁止令，情节轻微的；
- (六) 其他违反监督管理规定的。

### 3. 矫正社会工作相关理论

①社会解组理论；②偏差行为理论；③社会连接理论；④新社会防卫论。

#### 例题【强化练习】

##### 【单选】

社区矫正需相关机构互相协调，依《社区矫正实施办法》对社区矫正各执法环节实行法律监督的是（ ）。

- A. 人民法院
- B. 公安机关
- C. 司法行政机关
- D. 人民检察院

【答案】D。解析：《社区矫正实施办法》第2条第三款规定，人民检察院对社区矫正各执法环节依法实行法律监督。故本题选D。

### 十一、农村社会工作概述

农村社会工作是我国社会工作的一个重要组成部分，也是现阶段真正具有中国特色的社会工作的体现。它是在党和政府的领导下，广泛发动各种社会力量在农村所开展的社会服务。农村社会工作的目的在于预防和解决社会问题，增进农村的社会福利，推动农村的社会发展。因此，在农村社会工作中，对于贫困家庭，可以围绕如何改善农民收入来开展社会工作，这有利于解决农民贫困问题，促进农村社会的发展。

##### 【强化练习】

【判断】（正确的请在括号内选√，错误的请在括号内选×。）

农村社会工作中，对于贫困家庭，可以围绕如何改善农民收入来开展社会工作。（ ）

【答案】√。解析：农村社会工作的目的在于预防和解决社会问题，增进农村的社

会福利，推动农村的社会发展。因此，在农村社会工作中，对于贫困家庭，可以围绕如何改善农民收入来开展社会工作，这有利于解决农民贫困问题，促进农村社会的发展。故本题说法正确。

## 十二、医务社会工作概述

医务社会工作可以从狭义和广义两个方面来理解。虽然狭义医务社会工作的内容目前仍然是医务社工作的主要内容，但在发达国家，广义医务社会工作的内容与实践正获得越来越多的认可和发展。建立医务社工组织，发展医务社会工作，是缓解当前日益突出的医患矛盾的一剂良药。在医患纠纷中，医务社会工作者作为沟通的桥梁和纽带，不仅可以解决病人的心理问题、社会适应问题，还能有效化解医患矛盾、建立良好的医患关系、提供各种与健康福利相关的专业服务。

### 【强化练习】

**【判断】**（正确的请在括号内选√，错误的请在括号内选×。）

医务社会工作可以帮助缓解医患矛盾，建立良好的医患关系。（     ）

**【答案】**√。解析：建立医务社工组织，发展医务社会工作，是缓解当前日益突出的医患矛盾的一剂良药。在医患纠纷中，医务社会工作者作为沟通的桥梁和纽带，不仅可以解决病人的心理问题、社会适应问题，还能有效化解医患矛盾、建立良好的医患关系、提供各种与健康福利相关的专业服务。故本题说法正确。