

## 目 录

一、社会工作实务.....	1
二、社会工作综合能力.....	12
三、社会工作法规与政策.....	23

## 一、社会工作实务

### （一）社会工作实务的通用过程模式

1. 社会工作实务的通用过程模式代表了对助人过程一般规律的认识，是社会工作助人活动的基本指引；其涵盖的技巧和方法可以用于帮助个人，也适用于家庭、小组、组织和社区工作中，是解决问题的一种通用方法。

#### 2. 社会工作通用过程模式的理论依据

（1）**人类行为与社会环境**：“人在情境中”“人与环境”交互作用的视角构成了通用社会工作实务的重要理论基础之一。

（2）**系统视角**下社会工作实务的着重点：注重人的整体性和完整性；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；注重运用社会资源。

（3）**生态系统理论**视角下的分析框架包括“栖息地”（人生活的环境）和“生存空间”（人在社会中所处的地位和扮演的角色）。

（4）**优势视角**下社会工作实务的重点：每个人、小组、家庭和社区都有优点，都有他们的内在和外资源；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；假定你不知道成长和转变能力的上限，就要认真地对待个人、群体和社区的抱负；社会工作者只有通过与服务对象的协作才能更好地为他们服务。每一种环境都充满资源。

#### 3. 社会工作通用过程模式的四个基本系统

（1）**改变媒介系统**：“改变媒介”是指受雇于政府、非营利机构、组织和社区中的社会工作者，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。

（2）**服务对象系统**：是指社会工作服务的对象，也是社会工作的直接受益人，可以是个人、家庭、团体、组织或社区。

（3）**目标系统**：为了达到改变服务对象系统的目的需要改变和影响的系统即是“目标系统”。

（4）**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，是社会工作的合作者。

### （二）社会工作实务的通用过程

社会工作实务的通用过程包括**接案、预估、计划、介入、评估和结案**六个阶段或步骤，每个阶段或步骤都有各自不同的工作任务、内容、方法和技巧。

#### 1. 接案

**接案**是社会工作实务过程的第一步，也是整个助人过程的基础和起点。

（1）**接案阶段的主要任务**：了解服务对象的来源；认定服务对象的类型；了解服务对象的求助过程；使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”；与服务对象初步建立专业关系。

（2）**接案的步骤**：做好会谈的准备并拟定初次面谈提纲；面谈；收集资料；初步预估；建立专业关系；决定工作进程；签订初步的服务协议。

(3) **接案应注意的事项**：决定是否需要紧急介入；权衡是否有能力处理问题；决定问题的优先次序；保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围。

## 2. 预估

预估是收集与服务对象有关的详细资料、了解服务对象的问题形成的过程，是依据既定情境中的事实与特点推论出来的有关服务对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程。

### (1) 预估的任务

- ①了解服务对象存在的问题，问题的性质、成因、程度及其对服务对象的影响。
- ②了解服务对象个人的生活经历及行为特征。
- ③了解服务对象与环境的互动状况，及其对自身问题的认识、改变的动力及能力。
- ④了解服务对象所处的环境系统的状况。

(2) **预估的基本步骤**：收集资料；分析与解释服务对象的资料与问题；认定问题；撰写与预估报告。

**收集资料的主要方式包括**：询问（会谈、角色扮演、问卷）；咨询；观察；家访；利用已有资料。

### (3) 预估的主要方法

①**社会历史报告**是通过与服务对象社会生活历史的梳理，将各种信息进行整理分析后的综合报告。

②**家庭结构图**是以图形来表示家庭中三代人之间关系的方法，可以直观地提供有关家庭历史、婚姻、伤病等重要家庭事件、家庭成员间的沟通和活动情况等重要信息。在家庭结构图中，一般用方形和圆形分别表示男女性别；用线段表示家庭成员的关系形态或者婚姻状况：实线代表已婚，虚线代表未婚；从夫妇关系衍生下来的孩子以线段相连，父母和子女之间、子女之间用粗细实线表示关系的紧密和不紧密状况，细线表示关系有问题和关系不好；夫妇分居和离婚分别用“/”和“//”符号表示；孩子以出生时间从左到右排列；死亡的家庭成员在方形或圆形图上用“x”表示。

③**社会生态系统图**是建立在社会生态系统理论上的。该理论把人类成长生存于其中的社会环境看作是一种社会性的生态系统，强调生态环境对于分析和理解人类行为的重要性，注重人与环境间各系统的相互作用及其对人类行为的重大影响。

④**社会网络分析**可以评估和测量服务对象社会支持网络的种类和规模，并从服务对象主观经验的角度将其获得的支持的性质和数量呈现出来。主要工具是社会网络分析表和社会网络图。

## 3. 计划

计划是为下一步的介入行动服务的，也是介入行动的蓝图，包括制定介入目标及选择为达到目标而采取的行动。

(1) **制定服务计划的原则**：①有服务对象的参与；②尊重服务对象的意愿；③尽可能详细和具体；④与工作的总目的、宗旨相符合；⑤能够总结与度量，为评估打好基础。

(2) **制定服务计划的方法**：设定目的和目标；构建行动计划（选择介入系统及行动内容）；签订服务协议。

(3) **社会工作介入行动的类型**：危机介入；资源整合；经济援助；安置服务；专业咨询。

## 4. 介入

介入是社会工作者运用专业的知识、方法与技巧协助服务对象系统达到计划服务目标的过程。

(1) **介入的类型**：直接介入、间接介入、综合介入。

①**直接介入**是指以个人、家庭和群体为关注对象，针对个人、家庭和群体采取的行动，重点在于改变家庭或群体内的人际交往，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关系与互动方式。

②**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以间接帮助服务对象的行动。

(2) **选择介入行动的原则**：①以人为本、服务对象自决；②个别化；③考虑服务对象的发展阶段和他们的特点；④与服务对象相互依赖；⑤瞄准服务目标；⑥考虑经济效益。

(3) **直接介入的行动及策略**：促使服务对象运用现有资源；进行危机介入；运用活动作为介入的策略；调解行动；运用影响力。

(4) **间接介入的行动及策略**：运用和发掘社区人力资源；协调各种服务资源与系统以达到服务的目标；制定计划创新资源；改变环境；改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式。

## 5. 评估

**社会工作评估**是指运用科学的研究方法和技术，系统地评价社会工作的介入结果，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。

(1) **评估的目的**：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；总结工作经验、改善工作技巧、提升服务水平；验证社会工作方法的有效性；进行社会工作研究。

(2) **评估的作用**：监督介入工作进度；发展本土社会工作知识和方法、促进专业成长；巩固改变成果；社会问责。

(3) **评估的类型**

①**过程评估**：是对整个介入过程的监测，包括社会工作介入进行中的评估。过程评估提供有关服务过程的各种信息，包括工作目标、介入过程、介入行动和介入影响。

②**结果评估**：是在工作过程的最终阶段进行的评估，是检视计划介入的目标结果以及这些结果实现的程度及其影响。

(4) **评估的方法与技巧**：主要包括基线测量方法；任务完成情况测量方法；目标实现程度测量方法；介入影响测量方法。

## 6. 结案

**结案**是当介入计划已经完成，介入目标已经实现，当服务对象的问题已经解决，或者服务对象已经有能力自己应付和解决问题时，社会工作者和服务对象双方根据工作协议逐步结束工作关系所采取的行动。

(1) **结案阶段主要任务是**：总结工作；巩固已有改变；解除专业工作关系；做好结案记录；跟进服务。

**跟进服务的实施方法**：电话跟进；个别会面；集体会面；跟进服务对象的社会支持网络。

(2) **针对结案对象负面反应的处理方法**

①在结案前与服务对象回顾一下介入工作的过程，以确定结案的时机是否已经成熟。

②提前让服务对象知道结案时间，早些做好心理准备。

③在结案阶段社会工作者要**逐渐减少与服务对象的接触**，提醒服务对象要学会自立，给服务对象以心理支持，告诉他们有需要时社会工作者将继续提供协助。

④社会工作者也要**估计一些可能会破坏改变成果的因素**，预防问题的产生。

⑤**必要时安排正式的结案活动**，让服务对象交流各自的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。

### （三）儿童社会工作

#### 1. 儿童社会工作的主要内容

（1）**促进儿童成长**，主要包括传播理念和知识；提供家庭支持服务；开展儿童支持服务。

（2）**补充和改善家庭状况**，主要包括补充改善家庭经济、监护状况。

（3）**救助和保护儿童**，主要包括儿童收养服务；家庭寄养服务；机构养育服务。

**亲职辅导**：指根据家长需要提供的如何做好父母的指导和教育工作。一般可采用个别辅导、家长自助小组和亲子互动团体等方式进行，其目标是帮助父母提高亲职能力。

**四点半课堂**：是为在学校放学后、父母下班回家前的时间段里无人看管儿童提供的托管项目。在此指代所有为补充父母或儿童主要照顾人时间或精力不足而提供的儿童托管服务。

2. **儿童社会工作的主要方法**：包括评估、个案辅导、团体辅导、儿童友好社区倡导。

**“儿童友好”社区倡导的内容**不仅包括儿童友好的社区环境布局，也包括儿童友好的社区文化建设，主要有：完善社区基本建设；建设安全、益智的儿童游戏场所和设施；健全社区儿童和家庭服务体系；创新社区儿童参与工作机制。

**“儿童友好”社区倡导的方法**：网络媒体倡导、名人效应倡导、海报宣传倡导、讲座论坛倡导、儿童和家庭问题研究和政策研究倡导。

### （四）青少年社会工作

1. **青少年社会工作的主要内容**：包括青少年成长发展、维护青少年合法权益、预防青少年违法犯罪。青少年发展理论和青少年偏差理论是社会工作者开展内容丰富的专业服务的重要理论基础。

（1）**青少年发展理论**的主要观点包括：生物进化理论，弗洛伊德的精神分析理论，班杜拉的社会学习理论，皮亚杰的认知发展理论，本尼迪克特的社会文化理论。

（2）**青少年偏差理论**主要包括社会结构理论、社会过程理论、社会回应和冲突理论等。其中，社会结构理论强调低社会经济地位、邻里、社区独特的文化、风俗及规范等影响会促使青少年犯罪，产生偏差和犯罪行为。

#### 2. 青少年社会工作的主要方法

##### （1）危机介入

通过多专业合作方式协调资源，以中途之家、类家庭、收寄养等方式为不适合家庭居住的青少年提供安置服务，进行综合援助。**主要针对可能危及青少年自身和他人生命安全的问题而实施的紧急干预策略。**

## （2）家庭治疗

以家庭为介入单位，探索青少年问题背后的家庭结构和互动关系，促进家庭内在系统的改变，优化青少年成长的家庭环境。主要适用于改善并重建青少年和家庭组员之间的关系，实现家庭组员的良性互动。

## （3）外展服务

深入青少年经常出入的场所，主动与青少年接触并发现其问题和需要；及时联系有关部门共同对处于风险状态的青少年进行保护、辅导和安置。主要针对很少参与主流的青少年活动并容易受不良影响的青少年，是走出去开展的服务。

## （五）老年社会工作

### 1. 老年社会工作的主要内容

老年社会工作的主要内容包括：救助服务、照顾安排、适老化环境改造、家庭辅导、精神慰藉、危机干预、社会支持网络建设、社区参与、老年教育、咨询服务、权益保障、政策倡导、老年临终关怀。

老年社会工作服务中的要点：处理认知和情绪问题；虐待和疏于照顾问题；临终关怀；丧亲问题；自杀。

### 2. 老年社会工作的主要方法

（1）老年人评估；（2）缅怀往事疗法；（3）老年人小组工作方法；（4）老年人社区照顾；（5）老年机构照顾。

社区照顾分为“由社区照顾”与“社区内照顾”。“由社区照顾”主要是非机构、非住宿、非隔离式的照顾方式，是受助人居家接受政府、社会、家人等社区内专业、非专业的服务人员所组成的综合性照顾。“社区内照顾”主要是指机构形式的照顾，是指受助人需要依赖社区内的专业机构或受过训练的专业工作人员的照顾。

## （六）妇女社会工作

### 1. 妇女社会工作的目标

（1）直接目标：缓解压力和宣泄情绪；提升妇女对自我的认识，重塑自我；解决妇女的实际困难和需要。

（2）中间目标：协助妇女重新界定妇女问题，认识到“个人的即政治的”；提升妇女的性别平等意识，促进自省、自信和自我认同；建立妇女的支持小组。

（3）最终目标：重新建构权利关系；建立妇女网络与网络之间的连接；倡导和建立全社会性别公正和公平意识和制度。

### 2. 妇女社会工作的原则

（1）承认妇女的多样性。（2）尊重妇女作为独立的个体。（3）了解、理解和接纳妇女的现实处境和她们的生存选择。（4）妇女本身有能力处理自己的问题。（5）妇女是发展的主体。（6）增加妇女的资源选择的多样性。（7）将个体与群体连接起来，促进妇女之间的互助。（8）妇女问题的解决需要多视



角结合、多机构合作。(9) 社会工作者与服务对象之间是平等的救助关系。

### 3. 妇女社会工作的主要方法

**妇女赋权的方法：**意识觉醒；社会工作者与服务对象协同合作，彼此教育；借助集体行动，倡导政策改变。

**性别视角的妇女社会工作方法：**社会性别视角是一种看待性别关系的视角。

(1) 建立信任、真诚、平等的协作关系。(2) 协助妇女重新界定问题，提升意识。(3) 挖掘自身潜能，链接周围资源，解决面对的问题。(4) 协助相同处境的妇女建立支持小组。(5) 社区层面可以通过宣传教育，参与式方法，倡导，资源链接，多部门合作等方式进行。

## (七) 残疾人社会工作

### 1. 残疾人权利

残疾人的权益和基本需求主要包含**康复权、教育权、劳动权、文化生活权、社会福利权和环境友好权**。

### 2. 残疾人社会工作的主要内容

(1) 政策层面：保障残疾人合法权益的政策体系。

(2) 服务层面：残疾人康复服务，主要包括教育康复、职业康复、社区康复等。

①**教育康复**主要针对在社区或机构中的婴幼儿、学龄前儿童和学龄期的青少年以及部分成年人，其重点是从出生到学龄前的残疾婴幼儿和少年儿童的早期干预，以及义务教育阶段后的与职业康复和就业安置等相关的教育工作。

②**职业康复**是指通过一系列措施，稳定且合理地解决残疾人的就业问题，主要是提供职业服务，如职业咨询、职业评估、职业指导、职业训练和有选择的安置工作。

③**社区康复**，主要内容包括开展残疾的预防工作，开展康复评定和建档工作，开展具体的康复服务三个方面。

### 3. 残疾人社会工作的主要方法

#### (1) 社区康复模式

在城乡社区水平基础上，积极调动和协调社区内有关部门和人员，包括残疾人及其家属，充分开发利用社区资源，在医疗、教育、社会等方面，为残疾人及其他康复对象提供有效、可行、经济的全面康复服务。

#### (2) 社会康复模式

从社会的角度，采取各种有效措施为残疾人创造一种适合其生存、创造、发展。实现自身价值的环境，并使残疾人享受与健全人同等的权利，达到最终全面参与社会生活的目的。

## (八) 矫正社会工作

### 1. 矫正社会工作服务对象的需要

主要包括：基本生存条件的保障需要；教育、就业权益的保障需要；正常家庭生活的需要；再社会

化的服务需要。

**2. 矫正社会工作——禁毒社会工作的主要内容：**提供戒毒康复服务；开展帮扶救助服务；参与禁毒宣传教育；协助开展有关禁毒事务管理。

### 3. 矫正社会工作实务方法的理论与视角

(1) **认知理论：**人的不良行为主要产生于认知上的错误或理性思维能力的缺乏，社会工作者的主要任务就是帮助其获得对世界的正确认知或完善思考的能力，从而使行为能得到正确的、理性的引导。

(2) **标签理论：**一个被认为“有问题的人”是与周围环境中的其他社会成员对他及其行为的定义过程或标定过程密切相关的。“去标签”即通过一种重新定义或标定的过程，来使那些原来被认为或自认为“有问题的人”恢复为“正常人”。

(3) **优势视角：**是一种策略性的弱化服务对象的问题，是更多地关注服务对象的优势和潜能的社会工作实践的理论视角。

**4. 矫正社会工作的主要方法：**主要分为致力于改善服务对象偏差心理和行为的社会工作方法，致力于改善矫正对象社会环境的社会工作方法，以及协调、整合的服务提供模式——个案管理三种方法。

## (九) 优抚安置社会工作

**1. 优抚安置社会工作的特点：**政治性、特殊性、协调性、有限性。

**2. 优抚安置社会工作的主要内容：**优抚安置社会工作按照不同的服务载体可分为优抚医院社会工作、光荣院社会工作、军转复退军人安置社会工作、军休社会工作、烈士褒扬社会工作、军供社会工作等。

**3. 优抚安置社会工作的主要方法：**认知和情绪问题的处理；临终关怀和哀伤辅导；危机干预；支持网络建构；社会工作督导。

### 4. 支持网络建构

军转复退军人从部队到地方会面临职业生活的转变与适应，社会工作者在其中扮演的角色是社会支持网络的“编织者”，介入的重点是编织家庭、社区、社会（组织）和国家支持等多位一体的网络支持格局，帮助军转复退军人获取情感、认同、经济、政策等方面的支持。

(1) **正式网络的建构，主要包括部门联动，政策倡导，资源链接。**

①**部门联动。**社会工作者可以发挥统筹协调优势，推动工作联动、矛盾联调、问题联治。

②**政策倡导。**在政策的制定和完善过程中，充当改变媒介的社会工作者可以担当代言人的角色，积极推动退役安置法规制度良性改变。

③**资源链接。**社会工作者可以发挥了解安置政策、熟悉安置渠道的优势，加强资源整合，挖掘国家机关、事业单位潜力，充分调动国有企业、非公经济积极性，推动构建政府主导、部门协作、社会参与的安置工作新格局。

(2) **非正式网络的建构，主要包括开展小组辅导，开展个案辅导。**

**小组介入的步骤：**

①**小组初期——心态调适。**具体内容包括：让组员分享各自当前的生活、精神状态及对复员退伍的



看法。

②**小组中期——环境探知**。具体内容包括：为组员进行职业生涯规划，带领组员进行自我职业性格分析；介绍当前的社会大背景和就业环境，重点介绍退役军人安置制度改革以及应对措施，促进其理念转变、能力提升；树立与市场经济相适应的择业观和就业观，尝试进行职业选择。

③**小组末期——职业准备**。主要包括心理准备和知识技能准备两方面。具体内容包括：为组员介绍就业信息查询途径、就业咨询网站，连接职业培训的资源；邀请职业培训师为组员讲授择业技巧；借助高科技、新媒介，加强同辈群体支持，促进信息分享、情感沟通、问题解决。

#### 个案辅导的过程：

①协助服务对象做好压力预防。②协助服务对象做好减压工作。③协助服务对象构建社会支持网络，加强与同辈群体的联系，积极获取家庭、社区、正式与非正式组织资源，顺利度过军地转化的过渡期。

### （十）社会救助社会工作

1. **我国的社会救助体系**主要包括最低生活保障、特困人员救助供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等内容。

社会救助的工作原则：兜底线、保基本、救急难、促发展。

#### 2. 社会救助社会工作的主要内容

##### （1）就业救助中的服务内容

①**转变就业观念**。就业救助的形式主要包括贷款贴息、社会保险补贴、岗位补贴、培训补贴、费用减免、公益岗位安置等。为了促进救助对象积极就业，社会工作者要帮助他们转变就业观念，积极参与就业培训，获取就业信息，通过就业改变生活状态。

②**自我认知调整**。社会工作者要协助救助对象认真分析就业形势和自身的优势与不足，调整自己的认知和心态，以更加务实和乐观的心态积极就业。

③**职业技能培训**。社会工作者要帮助就业救助的申请者按照当地公共就业服务机构免费提供的就业岗位职业介绍、职业指导等信息，积极参加就业培训。

④**链接就业资源**。社会工作者应积极为救助对象寻找就业信息，协调就业资源，争取培训机会，向社会用人单位积极推荐，维护救助对象的就业权益。

##### （2）临时救助中的服务内容

①**危机干预**，申请临时救助的情形具有突发性、急难性、临时性特点，需要立即进行危机干预。

①**外展服务**，社会工作机构或者社会工作者要积极开展外展服务，对于生活陷入困境、无力改变自身状态的人员要给予及时的帮助。如对于生活无着的流浪乞讨人员，要了解其需求，并及时提供临时的食宿、衣物、疾病治疗等，或者协助他们返回原籍。**外展服务是社会救助社会工作的重要内容，一般包括街头救助和全天候救助两种**。街头救助是指借助救助巡逻车和救助亭对街头的流浪乞讨人员实施救助。全天候救助是指各个地区的救助站 24 小时开放接待流浪乞讨或其他需要急难救助的人员。

③**机构救助**，包括基本生活安置以及行为思想引导与矫正。

3. **社会救助社会工作的主要方法：社会支持网络；个案管理。**

**社会支持网络**，是指由个人之间的接触所构成的关系网，通过这些接触（关系网），个人得以维持其身份，并获得情绪、物质、服务、信息等支持。

（1）**社会支持网络的建构途径**：丰富社会支持网络中的成员；整合社会支持网络的资源；发挥社会支持网络的功能。

（2）**社会支持网络的应用策略**：政府层面，参与政策倡导；社会层面，发挥组织影响；社区层面，提供专业服务；个人层面，强化网络效益。

## （十一）家庭社会工作

### 1. 家庭社会工作的基本原则

（1）**家庭处境化原则**。社会工作者在观察和评估家庭成员的需要时，要把家庭成员放在家庭的日常生活中，观察和了解家庭成员之间及家庭成员与周围环境之间的互动交流情况。

（2）**帮助家庭成员增能原则**。每个家庭成员都有自己解决困难的能力，有效帮助家庭成员克服困难的方式是增强他们克服困难的能力，不是代替他们克服困难。

（3）**家庭个别化原则**。每个家庭都是独特的，都有自己的生活环境和沟通交流的方式，社会工作者只有从受助家庭所处的特殊处境和方式着手，才有可能把握受助家庭成员的真实需要，提供符合受助家庭成员要求的服务。家庭个别化原则反对运用标准化的服务。

（4）**满足家庭成员需要原则**。满足家庭成员需要原则是指社会工作者既要关注受助家庭成员的目前需要，也要关注受助家庭成员的长远要求，并且跟随受助家庭成员需要的变化将问题的解决和预防以及发展结合起来。

### 2. 家庭社会工作的常用方法——家庭干预的常用技巧

（1）**观察技巧**是指运用系统记录实际行为表现的方式让受助家庭成员了解自己面临的问题以及改变的状况，从而帮助受助家庭成员随时调整自己的行为。

（2）**聚焦技巧**是指社会工作者帮助受助家庭成员收窄注意的焦点，将受助家庭成员的注意力集中在需要解决的问题上，以便对问题作出深入的探索，保证服务介入活动的效率。

（3）**再标签技巧**则是指社会工作者帮助受助家庭成员从更为积极的角度界定问题，改变受助家庭成员以往的消极态度和认识，从而促使受助家庭成员产生新的、积极的行为。

## （十二）学校社会工作

1. **学校社会工作的主要内容**：面对困境学生的改善性服务（心理困境、学业困境、人际关系困境、偏差行为困境、家庭困境）、面对遭遇伤害学生的保护性服务及面对全体学生的发展性服务。

### 2. 学校社会工作的主要方法

#### （1）学校社会工作的重要理论概念

①**人在情境中理论**对学校社会工作的启示：注重在情境中理解学生的行为；注重学生的心理及社会因素；注重对学生问题的个人与环境的双重归因；注重人与环境的相互作用。

②**再标签理论**对学校社会工作的启示：谨慎给学生贴标签；重新定义标签。

③**抗逆力理论**对学校社会工作的启示：注重帮助学生挖掘个人优势和效能；创造外在保护因素；注意学生非常规抗逆力行为。

### （2）学校社会工作具体方法与技巧——“行为契约法”

“行为契约法”的主要原理是通过行为契约的商定，执行过程中的“强化”训练而改善行为。行为契约是指服务者与被服务者经过双方共同协商后签订的对双方都具有约束力的书面协定。行为契约由五个基本部分组成：确定目标行为、商定奖惩清单、书写行为契约、签字承诺、填写“执行记录表”。

## （十三）社区社会工作

1. **城市社区社会工作的主要内容**：统筹社区照顾；扩大社区参与；促进社区融合；推动社区发展；参与社区矫正；参与社区戒毒与康复等。**农村社区社会工作的主要内容**：农村社区建设；精准扶贫与农村扶贫开发；农村特殊群体社会服务；农村灾害社会工作服务。

### 2. 社区分析

**社区需求分析**较为常用的方法是布雷德绍 1972 年提出的四种需要的类型：

- （1）感觉性需求。指社区居民或服务对象感受到或意识到，用言语表述出来的需要。
- （2）表达性需求。指社区居民或服务对象把自身的感受通过行动表达出来的需要。
- （3）规范性需求。指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需求。
- （4）比较性需求。指社区居民或服务对象将所得到的服务与其他类似社区进行比较，而认为有所差别的需要。

3. **社区社会工作的主要方法**：资源链接；推动居民参与；居民能力建设；建立社会支持网络；推动多方联动。

#### （1）资源链接

①**资源整合**强调的社区内各类组织在强调社会分工的同时，通过整合既有资源和争取更多资源，形成功能上的互补与互依，来达到共同的目标。资源整合包括了社区组织之间协调、合作的过程。②**资源共享**是指相邻社区都有资源，但资源的种类不同，如一个社区有丰富的场地资源，另一个社区有丰富的人力资源，为了改善社区的环境和促进社区的发展，相邻的社区通过共同合作的方式，各自获得自己的利益或达到自己的目的。③**资源配置**是指在社区服务过程中，社区社会工作者根据资源的不同特征，配置资源，采取组织、培训、咨询、合作等不同方法进行弹性使用，以保障资源能够被有效地协调和使用，发挥资源的最大效率。

#### （2）推动居民参与

影响居民参与的因素：参与价值；参与意愿；参与能力。

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**。

## （十三）医务社会工作

1. **医务社会工作的主要内容**：公共卫生领域社会工作，医院社会工作实务；精神卫生领域社会工作。

## 2. 急诊室社会工作的主要方法

(1) **社会心理评估**。医务社会工作者根据医生提供的患者临床指标，针对特定疾病为患者进行社会心理功能评估，以发现患者的潜在需求。

(2) **信息咨询服务**。医务社会工作者提供给患者及其家属一般性的咨询服务，诸如相关手续办理的程序、医疗救助政策咨询、社区资源与活动，以及疾病适应与照顾上需注意的事项。

(3) **危机干预**。对于因灾难意外事件导致的身心损伤者，或遭受暴力创伤者，危机将引起失落感。干预步骤包括迅速与危机干预对象建立关系、作危机评估、辨识主要问题和处理感觉与情绪、形成和实施服务计划、跟进方案执行进展。

(4) **出院安置**。社会工作者需要整合医疗、社会、财务资源，利用个案管理的原则，在患者住院期间安排适当服务；使患者及其家属能及时得到适当后续照顾。

(5) **转介**。协助符合转介外部相关机构标准的患者办理转介手续。

### (十四) 企业社会工作

**1. 企业社会工作的主要内容**：职工职业生涯规划；职工心理健康辅导与情绪管理；职工素质提升；职工安全与健康；组织职工参与企业管理；职工的工作生活平衡与家庭辅导；劳动关系协调；企业文化与职工文化建设；困难群体关怀；企业履行社会责任。

**2. 企业社会工作的主要方法**：个案工作方法、小组工作方法、社区工作方法。

## 二、社会工作综合能力

### （一）社会工作的内涵、原则及主要领域

1. **社会工作**：非营利的、服务于他人和社会的职业活动。

#### 2. 社会工作的目标

（1）服务对象层面的目标：**①解救危难**，当个体的生命受到威胁、个人的基本生活能力受到严重削弱时，社会工作者的基本目标就是寻求资源，支持受助者，帮助他们走出困境。**②缓解困难**，社会工作的目标就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难。**③激发潜能**，社会工作强调“助人自助”，要增强服务对象的内在能力。**④促进发展**，实现人与社会的相互协调，使个人和社会都能更好的发挥功能。

（2）社会层面的目标：解决社会问题、促进社会公正。

（3）文化层面的目标：弘扬人道主义、促进社会团结。

#### 3. 社会工作的功能

（1）社会工作对服务对象的功能：促进服务对象正常生活；恢复弱化的功能；促进人的发展；促进人与社会环境的相互适应。

（2）社会工作对社会的功能：维持社会秩序；建构社会资本；促进社会和谐；推动社会进步。

#### 4. 社会工作者的角色

##### （1）社会工作者的直接服务角色

**①服务提供者**。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物质帮助和劳务服务，也包括提供心理辅导意见咨询和关系支持。**②治疗者**。治疗的目的是有系统地影响服务对象的人际互动或内在心理功能，控制或减轻问题的状况。**③支持者**。社会工作者面对服务对象（受助者）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”。**④使能者**。使能就是使服务对象有能力面对问题和解决问题。**⑤倡导者**。社会工作的倡导包括对政府行为的倡导和对服务对象行为的倡导。**⑥关系协调者**。社会工作者希望自己的介入能够促进矛盾、冲突双方的相互沟通和理解，从而缓和、解决矛盾，建立起和谐的关系。

##### （2）社会工作者的间接服务角色

**①行政管理者**。在社会工作过程中，社会工作者应该对该过程进行有效控制，同时，必须对与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理，以实现该过程的高效。

**②资源筹措者**。社会工作者联络政府部门、企事业单位、社会组织和广大社会成员，向他们筹集服务对象所需要的资源，并传递给服务对象或将其与服务对象链接。

**③政策影响者**。社会工作者在服务过程中发现某些问题具有普遍性时，应该提出政策建议以影响和改善事业政策，解决社会问题，避免社会问题的再次发生。

**④研究者**。社会工作者对自己的服务实践进行研究，可以提高专业服务水准，发展社会工作专业知识及理论，可以为社会政策的制定提供依据。



### （3）社会工作者的合并角色

合并角色指包含了多种功能的综合角色，这种合并角色既包括直接服务也包含间接服务，而且也可能包括不同角色中的相互连带的做法。

## （二）社会工作价值观与专业伦理

### 1. 社会工作价值观

（1）基本信念：尊重；独特性；相信人能改变。

（2）实践原则

①**接纳**。社会工作者要从内心接纳服务对象，将他们看作是工作过程中的重要伙伴，对服务对象的价值偏好、习惯、信仰等都应保持宽容与尊重的态度，绝不因为服务对象的生理、心理、种族（民族）、性别、年龄、职业、社会地位、信仰等因素对他们有任何歧视，更不能因为上述原因而拒绝为服务对象提供社会服务。

②**非评判**。社会工作者要避免将自己的价值观强加于服务对象，不应指责和批判服务对象的言行与价值观，更不应将自己的负面情绪发泄在服务对象身上。

③**个别化**。社会工作者应当尊重服务对象的个体差异，要充分考虑到服务对象在性别、年龄、职业、社会地位、政治信仰、宗教以及精神或生理残疾状况等方面存在的价值差异及其与社会主流价值之间可能存在的冲突，尊重个性化需求，充分挖掘个人潜能。

④**保密**。社会工作者应当保护服务对象的隐私。未经服务对象同意或允许，社会工作者不得向第三方透露涉及服务对象个人身份资料和其他可能危害服务对象权益的隐私信息。

⑤**当事人自决**。社会工作者有义务向服务对象提供必要的信息。服务对象有权利在充分知情的前提下选择服务的内容、方式，并在事关服务对象利益的决策中起主导作用。

### 2. 社会工作专业伦理

#### （1）社会工作专业伦理的基本内容

①**社会工作者对服务对象的伦理责任**。具体表现在：尊重并保护服务对象的最佳利益；尊重服务对象的自决；保密原则；公平合理的收费。②**社会工作者对同事的伦理责任**。具体表现在：秉持忠诚和忠实的态度；团队内相互协助。③**社会工作者对服务机构的伦理责任**。④**社会工作者作为专业人员的伦理责任**。⑤**社会工作者对社会工作专业的伦理责任**。⑥**社会工作者对全社会的伦理责任**。

#### （2）社会工作实践中的伦理决定

在社会工作实践中，社会工作者要遵循下列伦理原则的顺序，作出恰当的伦理抉择。

①**保护生命原则**。在社会工作实践中，保护生命原则高于其他所有伦理原则，社会工作者不仅有义务保护受助者的生命，也要保护其他所有人的生命。

②**差别平等原则**。社会工作者要在实践中以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。

③**自由自主原则**。社会工作者在实践中应充分保障服务对象的自由和自主性，促进民主的专业关系的发展，从而提升服务对象的能动性和参与能力，保障服务对象的合法权益，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。



④**最小伤害原则**。社会工作者在作伦理决定和提供服务中，要尽力保护服务对象的利益不受侵害，尽最大可能预防和减少伦理决定和服务对服务对象的身体、心理和精神上的可能伤害，尽可能实现利益最大化。

⑤**生命质量原则**。在社会工作实践领域，社会工作者要尽量通过服务来改善服务对象的身体及心理状况，通过提供经济帮助、心理辅导服务满足服务的需要，从而改善服务对象的生活质量，提高服务对象的身体及心理健康指数，从而全方位地提高服务对象的生命质量。

⑥**隐私保密原则**。这一伦理原则要求社会工作者正确处理服务对象在专业过程中透露和提供的个人信息，包括信息资料的安全存放和使用程序上的专业性，不向任何其他人士和公众透露或泄露服务对象的个人信息与隐秘资料，以确保服务对象的利益不受侵犯。

⑦**真诚原则**。社会工作者在服务过程中要坦诚对待服务对象，适当地做到向服务对象呈现自我，以建立相互信任的工作关系。在社会工作实践中，“真诚原则”体现为专业工作者要与服务对象适当交心，通过真诚的沟通建立相互信任的关系。

### （三）人类行为与社会环境

#### 1. 人类需要的层次

(1) **马斯洛需求层次论**。马斯洛认为人有五种基本需要，依次构成需要的层次：生理需要；安全需要；归属与爱的需要；尊重需要；自我实现需要。

(2) **阿尔德弗尔的 ERG 理论**。阿尔德弗尔将人的需要分为三类，即生存的需要、关系的需要、成长的需要。ERG 理论并不强调需要层次的顺序，认为某种需要在一定时间内对行为起作用，而当这种需要得到满足后，人们可能去追求更高层次的需要，也可能没有这种上升趋势。

#### 2. 社会环境的主要构成层次——家庭

##### （1）家庭的类型

根据家庭内部结构的不同可以将家庭划分为核心家庭、主干家庭、联合家庭、单亲家庭和丁克家庭等类型。

①**核心家庭**。核心家庭是指由一对夫妇及其未婚子女组成的家庭类型，规模较小，家庭关系较为简单，是现代社会最主要的家庭形式。

②**主干家庭**。主干家庭是指由父母与一对已婚的子女共同居住生活的家庭类型，主干家庭是核心家庭在纵向上的延伸。

③**联合家庭**。联合家庭是指父母与多对已婚子女共同居住生活的家庭类型，在联合家庭中至少有两对同代的夫妇，除直系亲属关系外还存在着旁系亲属关系。

##### （2）家庭教养模式

①**娇纵型**：父母盲目的溺爱和疏于管束。②**支配型**：家长过分溺爱与严加管束结合。③**专制型**：家长缺少爱心或耐心，管理方式粗暴。④**放任型**：家长既缺少爱心、耐心，也缺乏责任感，对孩子放任自流。⑤**冲突型**：家庭成员间人际关系紧张、不和谐，家庭气氛失调，价值导向不一致。⑥**民主型**：家庭成员间互相尊重、平等交流，对子女既有约束，又有鼓励。

#### 3. 人类行为与社会环境的基本关系

(1) 人的行为要适应社会环境；(2) 社会环境影响个人行为；(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。

#### (四) 社会工作理论

##### 1. 精神分析理论

精神分析理论认为个人的问题缘于内在的精神冲突，这些冲突与早期经验有关，并且潜藏于潜意识中，是理性无法觉察的潜意识的经验。

**精神分析社会工作应坚持以下原则：**在治疗过程中坚持个别化原则；强调与服务对象签订治疗契约；治疗者要为服务对象提供一个安全与支持的环境；精神分析疗法采取的基本方法是自由联想；在治疗过程中要倾听和理解服务对象的思想和感受，并给予支持与接纳。

##### 2. 心理社会治疗模式

“人在情境中”是心理社会治疗模式理论的核心概念，该模式将影响人的因素划分为个人、环境以及个人与环境的相互影响，特别强调人格成长与外在环境的关联性和个人自我在其中的积极作用。在社会工作专业服务层面，心理社会治疗模式将社会工作介入分为直接介入和间接介入。

##### 3. 认知行为理论

认知行为理论将认知用于行为修正上，强调认知在解决问题过程中的重要性，强调内在认知与外在环境之间的互动，认为外在的行为改变与内在的认知改变都会最终影响个人行为的改变。

艾利斯提出的“**ABC 情绪理论框架**”理论是认知理论的重要组成部分。根据 ABC 理论，A 是真实发生的事件，B 是人们对真实发生事件的认知，C 是人们的情绪反应。ABC 理论认为，并不是 (A) 真实发生的事件导致人们的情绪反应，而是 (B) 人们对事件的认知导致了 (C) 情绪反应。根据 ABC 理论，在对人的行为进行干预时，首先就要质疑服务对象错误的认知，并帮助其重新建立新的认知，进而导致新的情绪反应。

##### 4. 生态系统理论

生态系统理论的关键在于将服务对象放在一个有层次的系统之中，将服务对象与其所生活的环境作为一个完整的整体来看待，通过改变系统来实现个人需要的满足。

##### 5. 人本主义理论

人本主义取向的社会工作源于人本主义哲学，它相信人的理性，认为具有理性的人可以自主地选择行动。人本主义理论在社会工作中的应用：强调人的内在价值和能力；在社会生活中，人们彼此负有责任；个人具有归属与被包容、参与和被聆听、自由表达、质疑和挑战专业人员的权利；同时，群体成员之间是有差别的，每个人的差别都要得到尊重。

##### 6. 存在主义理论

存在主义理论的核心是个人的存在，个人具有选择的自由。人类能够通过个人的自由去创造或界定自我，人格和社会结构是自由的人们选择的结果。因此，人也必须为自己的行为负责，即人的自由不包括免除责任的自由。存在主义社会工作在实践中强调人的自由和责任。

##### 7. 增强权能理论

增强权能的服务原则可以分为三个层面：第一，社会工作者与服务对象建立合作关系，满足服务对象眼前的需要，链接服务对象所需的资源、开始促进意识觉醒、寻找和申请资源；第二，教授技巧和知识，并评估服务对象的权能动态机制，包括各类小组或团体的活动；第三，集体行动，旨在形成集体、参与倡导或进行社会行动。

## （五）个案工作方法

### 1. 个案工作的主要模式

#### （1）心理社会治疗模式

**心理社会治疗模式的治疗技巧主要包括：**①**直接治疗技巧：**直接对服务对象进行辅导、治疗的具体办法。可以分为非反思性直接治疗技巧、反思性直接治疗技巧。②**间接治疗技巧：**通过辅导第三者或者改善环境间接影响服务对象的具体方法。

●**非反思性直接治疗技巧**是指社会工作者直接向服务对象提供各种必要的服务，而服务对象只处于被动服从位置的各种辅导技巧。主要包括**支持、直接影响和探索-描述-宣泄**。①**支持**是指通过社会工作者的了解、接纳和同理心等方式减轻服务对象的不安，给予服务对象必要的肯定和认可。②**直接影响**则是社会工作者通过直接表达自己的态度和意见促使服务对象发生改变。③**探索-描述-宣泄**是指社会工作者通过让服务对象解释和描述自己困扰产生的原因和发展过程，为服务对象提供必要的情绪宣泄的机会，以减轻服务对象内心的冲突，改善服务对象不良的行为。

●**反思性直接治疗技巧**是指社会工作者通过与服务对象相互沟通交流，引导服务对象分析和理解自己的问题的各种具体技巧。主要包括**现实情况反思、心理动力反思和人格发展反思**。①**现实情况反思**是指社会工作者帮助服务对象对自己所处的实际状况作出正确的理解和分析的技巧。②**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。③**人格发展反思**则是社会工作者帮助服务对象重新认识和评价自己以往的经历、调整自己人格的技巧。

#### （2）危机介入模式

**危机介入的基本原则：**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。

**危机介入模式的特点是：**（1）迅速了解服务对象的主要问题；（2）快速作出危险性判断；（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。

#### （3）家庭治疗模式

**家庭治疗模式的技巧：**重演；集中焦点；感觉震颤；划清界限；打破平衡；互动方式；协助加建立合理的观察视角；似是而非；强调优点。

**2. 个案工作的介入过程：**申请与接案、预估与问题分析、制定计划、开展服务、链接社会资源与协调服务、评估与结案。

#### （1）社会工作者扮演的角色

①**使能者。**社会工作者运用自身拥有的专业知识和技巧，调动服务对象自身的能力和资源，发挥服务对象的潜在能力，促使服务对象发生有效改变。

②**联系人。**社会工作者帮助服务对象与拥有资源的服务机构联系，保证服务对象能够获得合适的服

务。

③**教育者**。社会工作者指导服务对象学习处理问题的新知识、新方法，调整原来的行为方式。

④**倡导者**。社会工作者利用自己的身份和权利倡议机构实行必要的改革，为缺乏资源的服务对象争取更合理的服务，或者动员服务对象一起争取一些合理的资源和服务。

⑤**治疗者**。社会工作者运用专业的方法和技巧消除或者减轻服务对象的困扰。

### (2) 社会资源的类型

①**非正式社会资源**，是指由服务对象在非正式的社会交往中形成的社会资源，如关心服务对象成长的家庭成员、亲属、朋友以及同伴等。

②**正式社会资源**，是指由正式的社会机构和社会组织提供的社会资源，如社会服务机构、公益组织以及学校和医院等。

### (3) 结案处置

为了帮助服务对象顺利面对服务工作的结束，社会工作者需要做好以下4项工作：一是预先告知服务对象，让服务对象对服务结束做好准备；二是巩固服务对象在已经开展的服务工作中获得的改变和进步；三是与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素，为服务对象结案之后独立面对问题做好准备；四是鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务。

## 3. 个案工作的常用技巧：会谈、记录、收集资料、策划方案、评估。

### (1) 个案会谈的技巧主要分为支持性技巧、引导性技巧和影响性技巧。

●**支持性技巧**是社会工作者借助口头和身体语言让服务对象感受到被理解、被接纳的一系列技术，主要包括：①**专注**。社会工作者借助友好的视线接触、开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。②**倾听**。社会工作者用心聆听服务对象传达的信息，理解服务对象的感受。③**同理心**。社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的思想和要求。④**鼓励**。社会工作者运用口头语言和身体语言肯定服务对象的一些积极表现。

●**引导性技巧**是社会工作者主动引导服务对象探索自己过往经验的一系列技巧，主要包括：①**澄清**。社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。②**对焦**。社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行引导，将讨论集中于某个焦点。③**摘要**。社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳要点。

●**影响性技巧**是社会工作者为服务对象提供必要的信息或者建议，让服务对象采取不同的理解和解决方法的一系列技巧，主要包括：①**提供信息**。社会工作者借助自己的专业知识和经验向服务对象提供必要的知识和技巧。②**自我披露**。社会工作者有选择地袒露自己的亲身经历或者处理事情的方法，为服务对象提供参考。③**建议**。社会工作者根据服务对象的具体情况提供有利于服务对象改善生活状况的建设性意见。④**忠告**。社会工作者向服务对象指出某些行为的危害性或者必须采取的行为。⑤**对质**。社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。

## (六) 小组工作方法

### 1. 小组工作的类型：教育小组、成长小组、支持小组、治疗小组。

(1) **教育小组**：通过帮助小组组员学习新知识、新方法或补充相关知识的不足，促使成员改变其



原来对于自己问题的不正确看法及解决方式，实现小组组员的发展目标。

(2) **成长小组**：帮助组员了解、认识、探索自己，从而最大限度地运用自己的内在及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康的发展。

(3) **支持小组**：通过小组组员彼此之间提供信息、建议、鼓励和情感支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。在该小组中，最重要的是小组组员的关系建构、相互交流和相互支持。

(4) **治疗小组**：通过小组工作的活动过程，帮助小组组员了解自己的问题及其背后的社会原因，利用小组的经验交流和分享，辅以一定的资源整合或社会支持网络，以达到对小组组员的心理和社会行为问题的治疗，从而改变小组组员的行为，重塑其人格。

## 2. 小组工作的模式

● **社会目标模式的实施原则**：(1) 致力于培养并提升小组组员的社会意识和社会责任；(2) 致力发展小组组员的自我发展能力、社会参与和社会行动的能力；(3) 致力通过小组领袖的培养；(4) 致力小组工作目标与社区发展目标的一致性。

● **治疗模式中小组实施的原则**：(1) **综合性原则**是综合运用精神病学、心理学、社会学和临床社会工作的知识和实务技巧，明确治疗的方向，设计和实践小组治疗的计划并控制小组的发展。(2) **建构性原则**是通过带领小组组员建构和发展社会性的治疗关系，以替代原来的、有缺陷的社会关系网络。(3) **个别性与共同性相结合的原则**是设定每一个组员的个别性治疗计划，通过对小组组员个别性问题的综合分析，实施整体性的小组治疗计划。

## 3. 小组工作各阶段社会工作者的任务

(1) **开始阶段**：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；③讨论保密原则和建立契约；④制定小组规范；⑤营造信任的小组氛围；⑥形成相对稳定的小组关系结构。

(2) **转折阶段**：①处理抗拒行为；②协调和处理冲突；③保持组员对整体目标的意识；④协助组员重新建构小组；⑤适当控制小组的进程。

(3) **成熟阶段**：①维持小组的良好互动；②协助组员从小组中获得新的认知；③协助组员把认知转变为行动；④协助组员解决有关问题。

(4) **结束阶段**：①处理组员的离别情绪与感受；②协助组员保持小组经验。

## 3. 主持小组讨论的技巧：主要包括提问、鼓励、限制、沉默、中立、摘述、引导的技巧。

(1) **提问的技巧**：社会工作者在小组讨论中，通常有五种提问类型：一是**封闭式的提问**，如“是不是”；二是**深究回答型的提问**，社会工作者可以用“描述”“告诉”“解释”等词提问；三是**重新定向型的提问**，如“刚才小李提到了这个问题，其他组员对这个问题是怎样想的？”四是**反馈和阐述型的提问**，如“我们已经讨论了一段时间，谁能对此总结一下吗？”五是**开放式的提问**，如用“怎样”“为什么”等词提问。在小组讨论中，社会工作者可根据不同的情况和时机运用不同的提问方法。

(2) **限制的技巧**：当一些小组组员垄断小组讨论时，或当组员的发言太抽象时，或当小组讨论脱离主题范围时，社会工作者要采取限制的手段来处理小组或小组组员的行为。这里的限制手段包括：社会工作者用“是不是”的言辞询问其他善于发言的组员或者其他未发言的组员；及时切断话题，给予适时的打岔；也可以限定发言时间，或者调整发言的次序。

**(3) 中立的技巧：**在小组讨论中，可能因为某一个问题的观点不一致而发生争论，而争论的双方都希望社会工作者能支持自己的观点。此时，社会工作者的中立很重要，应避免与组员争论，不偏袒或属意任一方；不判断他人意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，但不予决断，仅作利弊分析或事实论述；随时保持中立的位置。

**(4) 引导的技巧：**讨论中有时出现你一言我一语，场面气氛热烈但又偏离方向的情况，此时会议主持人要用某种方式暗示讨论的方向，提示讨论的重点，或再次强调讨论的程序，从而保证讨论会正常有序地进行。

## (七) 社区工作方法

### 1. 社区工作的主要模式

#### (1) 地区发展模式

地区发展模式强调在一个较大的社区范围内鼓励社区居民通过社区居民通过自助或互助的方式，广泛参与社区事务，解决社区问题，推动社区发展。

**地区发展模式的实施策略：**①促进居民之间的交流；②团结邻里；③社区教育；④提供服务与发展资源；⑤社区参与。

#### (2) 社会策划模式

社会策划模式是指在理性方法的指导下，依靠专家的意见和知识，在准确把握社会服务机构的使命、宗旨、政策、资源的基础上，确立社区工作目标，并依循社区工作目标的引导下，从多个预选方案中选择一个最佳的工作方案，然后结合社区需要，动员和分配资源，并在工作过程中根据不断变化的实际情况随时修改计划，保障计划朝向预定目标前进，在工作结束时对计划执行情况加以总结的反思，最终解决社区问题。

**社会策划模式的实施策略：**明确组织的使命和目标；分析环境和形势；客观地认识自身的能力；界定和分析问题；确定需要；确定目标和达到目标的标准；列出、比较并选择可行方案；测试方案；执行方案；评估结果。

#### (3) 社区照顾模式

社区照顾模式是指社区中各方成员组成的非正式网络与各种政治社会服务系统相配合，在社区内为需要照顾的人士提供服务与支持，促成其过正常的生活，加强其在社区内的生活能力，达到与社区融合，并建立一个具有关怀性的社区的过程。

#### 社区照顾模式的实施策略：

①“**在社区照顾**”是指将一些服务对象放在社区内并为其提供服务，即指有需要和依赖外来照顾的困难人士，在社区的小型服务机构或住所中获得专业人员的照顾。“在社区照顾”的核心是强调服务的“非机构化”。

②“**由社区照顾**”是指由家庭、亲友、邻居、志愿者等所提供的照顾和服务。“由社区照顾”的核心是强调动员社区内的资源，发动在社区内的亲戚、朋友和邻里协助提供照顾。

③“**由社区照顾**”更加明确地指出了正规照顾和非正规照顾相互融合的重要性，认为需要充足的支援性社区服务扶助措施才能使社区照顾持续下去。



## 2. 社区工作各阶段的工作重点

### (1) 进入社区的方式

积极参与社区重要活动；主办社区活动；积极介入社区事务；经常出现在社区居民之中；报道社区活动。

### (2) 社区需要分析

①规范型需要；②感觉型需要；③表达型需要；④比较型需要。

### (3) 社区工作评估

根据评估的目的，可以将评估分为3大类：过程评估、成果评估、效益评估。

①**过程评估**，是对工作过程质与量的评估，重点在于对有关的工作过程进行描述，包括投入的资源 and 人员配置、一系列工作的优先次序、各个程序的进展状况等。

②**成果评估**，主要是考察工作成果在多大程度上实现了预定的目标。成果评估可以帮助社会工作者了解有关工作是否能使服务对象发生改变以及变化的程度如何，也有助于确定工作成功和失败的原因。

③**效益评估**，注重服务的成本收益分析，关注的是所取得的工作成果与所付出的代价孰大孰小的问题。

3. 社区工作技巧：建立和发展社区关系；发展社区支持网络；社区教育；动员群众；运用传播媒介。

## (八) 社会工作行政

1. 社会服务机构的领导方式：专制型、民主型、放任型。

### 2. 企业捐款的动机

一是**市场营销**。企业愿意将钱财和实物捐给公益事业，认为这个过程可以为企业带来新的利益和新的顾客，让企业在市场上占有优势。二是**公共关系**。当一个公司将其利润中的相当部分用于捐款时，一般情况下是为了提升公司形象，表明自己是一个“有社会责任感”的企业，是为社会和民众尽义务的企业。三是**自我利益**。在一些情况下，企业捐助（做善事）的原因是为了自己获利。四是**税法策略**。缴纳税款的额度也会影响公司的捐款行为，一些企业为了合理避税而捐赠。五是**社会联谊（俱乐部）**。公司捐款也可能被当作一种赢得他人赞赏和承认的理由。

## (九) 社会工作督导

### 1. 社会工作督导的内容

#### (1) 行政性督导

社会工作者的招募和选择；安置和引导工作人员；工作计划和分配；工作授权、协调与分配；工作监督、总结和评估；督导者扮演多种角色（缓冲器角色、倡导者角色、机构变迁推动人）。

①**缓冲器角色**：督导者必须成为服务对象与被督导者之间，被督导者与社会服务机构之间、机构内部各部门之间的缓冲器。

②**倡导者角色**：积极维护被督导者的利益，积极参与社会服务机构政策规划工作。

③**机构变迁推动人**：积极地影响机构行政管理者进行改变；影响被督导的社会工作者接受这些改变。

#### (2) 教育性督导

①教导有关服务对象群、社会服务机构、社会问题、工作过程、社会工作者本身的知识，提供专业性“建议与咨询”。

②社会工作督导还可以通过教育性督导，有效缓解社会工作者压力。具体的内容是：教导时间管理技巧；教导沟通技巧；培养价值伦理抉择能力；发展压力管理培训课程。

### (3) 支持性督导

①**疏导情绪**：督导者协助被督导者适应和处理服务过程中感到的挫折、不满、失望、焦虑等各种情绪，增强被督导者的自我功能。

②**给予关怀**：督导者通过给予关怀与支持，让被督导者在工作过程中有安全感。

③**发现成效**：督导者协助被督导者发现工作成效，并能自我欣赏，激发被督导者的工作情绪和士气，并对机构逐渐产生认同感和归属感。

④**寻求满足**：督导者给予被督导者从事专业的满足感和价值感，促进其对专业的认同，进而愿意持续投身于社会服务工作。

2. 社会工作督导的方式：个别督导；团体督导；同辈督导。

## (十) 社会工作研究

### 1. 社会工作研究方法论之比较

(1) **实证主义方法论**强调社会现象的客观性和外部原因，具有自然主义倾向，忽视“人”的因素及历史文化因素。

(2) **反实证主义方法论**偏重于构成主观经验现象的主观因素或内因，强调对人的行为应从其主观的因素方面去理解，否认客观认识的可能性。

(3) **建构主义方法论**不认为存在唯一的、不变的客观事实，事实是研究者与被研究者的价值互动而达到的生成性理解。

(4) **马克思主义方法论**既有其辩证性，又有其历史性，因而比较具有综合性。

### 2. 定量研究与定性研究的含义

**定量研究**是在严格设计的基础上，采用定量测量手段收集资料，并对此进行统计分析。**问卷调查、实地研究**都是定量研究的常用方法。

**定性研究**是收集和分析非数字化资料，描述和理解回答者所经历现实的含义、特征、隐喻、象征等，探索社会关系。**观察法、访问法**是定性研究的常用方法。

### 3. 定量研究与定性研究的区别

#### (1) 在研究与理论的关系方面

**定量研究**主要将一般原理应用到特殊情境，通过收集资料和分析数据来验证假设，从而是一种理论检验。**定性研究**不一定事先设定研究假设，其假设可以在研究过程中逐步形成和完善；它基于描述性分析，对过程发现进行抽象提炼，从而是一种理论建构。

#### (2) 在研究者与研究对象的关系方面

**定量研究**中，研究者被视为外人，其研究设计旨在排除研究者对研究对象的影响，并在过程中体现

价值中立。**定性研究**中，研究者要使自身被研究对象视为自己人，在研究过程中对自己与研究对象的关系进行反思和调适，注重站在对方立场审视、领悟和分析具体事实。

### （3）在研究策略方面

**定量研究**通过文献回顾和实地探索，归纳提炼出研究问题和研究框架，然后进行研究设计，依托量表、问卷等标准化测量工具收集资料，并对所得资料进行统计分析，以发现变量之间的关系。**定性研究**的研究设计则灵活变化，主要采用实地研究策略，通过参与观察、深度访谈、生活史等方法收集资料，并根据当时当地情况和研究者的过程感悟，修改、完善和深化研究细节，获取文字资料，以深入理解所研究的具体现象。

### （4）在资料特性方面

**定量研究**主要收集和分析量化的资料、可操作的变量和统计数据。**定性研究**则主要获取描述性的信息，如探究某人在失业初期的心路历程。

### （5）在结果范围方面

**定量研究**注重研究问题的普遍性、代表性及普遍指导意义。**定性研究**则注重研究对象、有助于发现研究问题的个别性和特殊性，以此发现问题或提出发现问题的新视角。

## 4. 问卷调查中问卷设计需要注意的细节

**第一，关注问题特性。**开放式问题应注意空间大小，封闭式问题在单项选择时应关注答案的穷尽性和互斥性，前者指答案包含所有可能，后者指不同答案并不交叉。

**第二，注意语言表达。**问题语言应简明，避免多重含义与含混不清，提问不带倾向性，对敏感问题注意提问方式。

**第三，数量时间适当。**问题多少和回答时间长短会影响回答质量。问题数量能回答项目的研究问题即可。被调查者回答所花时间越短越好，一般以 20~30 分钟为宜。

**第四，问题按序排列。**个人背景一般居首；客观题在前，主观题在后；熟悉、简单、对方感兴趣、封闭式问题置于前面；行为、态度、敏感的问题放在后面。

## 4. 问卷调查的优缺点

**优点：**问卷调查采用匿名访问，有利于获得真实信息；收集到较多对象的资料，有利于中和个别人士的极端回答；收集数据的内容、时间、格式基本统一，从而资料处理相对容易并便于比较分析；在同一时段访问众多对象则节省不少资源。

**缺点：**问卷调查要求访谈员有较好素质，这在大规模研究中较难达到；问卷调查要求被研究者有一定文化，对地域也有一定要求；某些类型的问卷调查中访谈员无法当面指导和记录，填答质量可能难于保证。

**综合考虑研究对象的特征、研究目的、资源可行性及相关因素，是问卷调查质量的重要保证。**

## 三、社会工作法规与政策

### （一）《社会救助暂行办法》

#### 1. 最低生活保障

**最低生活保障标准**，由省、自治区、直辖市或者设区的市级人民政府按照当地居民生活必需的费用确定、公布，并根据当地经济社会发展水平和物价变动情况适时调整。最低生活保障家庭收入状况、财产状况的认定办法，由省、自治区、直辖市或者设区的市级人民政府按照国家有关规定制定。

申请最低生活保障，按照下列程序办理：（一）由共同生活的家庭成员向户籍所在地的乡镇人民政府、街道办事处提出书面申请；家庭成员申请有困难的，可以委托村民委员会、居民委员会代为提出申请。（二）乡镇人民政府、街道办事处应当通过入户调查、邻里访问、信函索证、群众评议、信息核查等方式，对申请人的家庭收入状况、财产状况进行调查核实，提出初审意见，在申请人所在村、社区公示后报县级人民政府民政部门审批。（三）县级人民政府民政部门经审查，对符合条件的申请予以批准，并在申请人所在村、社区公布；对不符合条件的申请不予批准，并书面向申请人说明理由。

#### 2. 特困人员供养

国家对无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满 16 周岁的未成年人，给予特困人员供养。

特困人员供养的内容包括：（一）提供基本生活条件；（二）对生活不能自理的给予照料；（三）提供疾病治疗；（四）办理丧葬事宜。特困人员供养标准，由省、自治区、直辖市或者设区的市级人民政府确定、公布。特困人员供养应当与城乡居民基本养老保险、基本医疗保障、最低生活保障、孤儿基本生活保障等制度相衔接。

申请特困人员供养，由本人向户籍所在地的乡镇人民政府、街道办事处提出书面申请；本人申请有困难的，可以委托村民委员会、居民委员会代为提出申请。

#### 3. 医疗救助

下列人员可以申请相关医疗救助：（一）最低生活保障家庭成员；（二）特困供养人员；（三）县级以上人民政府规定的其他特殊困难人员。

申请医疗救助的，应当向乡镇人民政府、街道办事处提出，经审核、公示后，由县级人民政府医疗保障部门审批。最低生活保障家庭成员和特困供养人员的医疗救助，由县级人民政府医疗保障部门直接办理。

国家建立疾病应急救助制度，对需要急救但身份不明或者无力支付急救费用的急重危伤病患者给予救助。符合规定的急救费用由疾病应急救助基金支付。疾病应急救助制度应当与其他医疗保障制度相衔接。

#### 4. 教育救助

国家对在义务教育阶段就学的最低生活保障家庭成员、特困供养人员，给予教育救助。对在高中教育（含中等职业教育）、普通高等教育阶段就学的最低生活保障家庭成员、特困供养人员，以及不能

入学接受义务教育的残疾儿童，根据实际情况给予适当教育救助。

教育救助根据不同教育阶段需求，采取**减免相关费用、发放助学金、给予生活补助、安排勤工助学**等方式实施，保障教育救助对象基本学习、生活需求。

#### 5. 临时救助

国家对因**火灾、交通事故等意外事件，家庭成员突发重大疾病等原因，导致基本生活暂时出现严重困难的家庭，或者因生活必需支出突然增加超出家庭承受能力，导致基本生活暂时出现严重困难的最低生活保障家庭，以及遭遇其他特殊困难的家庭**，给予临时救助。

申请临时救助的，应当向乡镇人民政府、街道办事处提出，经审核、公示后，由县级人民政府民政部门审批；救助金额较小的，县级人民政府民政部门可以委托乡镇人民政府、街道办事处审批。情况紧急的，可以按照规定简化审批手续。

国家对生活无着的**流浪、乞讨人员提供临时食宿、急病救治、协助返回等救助。**

公安机关和其他有关行政机关的工作人员在执行公务时发现**流浪、乞讨人员**的，应当告知其向**救助管理机构求助**。对其中的**残疾人、未成年人、老年人和行动不便的其他人员**，应当引导、护送到救助管理机构；对**突发急病人员**，应当立即通知急救机构进行救治。

### （二）《劳动法》与《劳动合同法》

1. 下列**劳动合同无效**：（一）违反法律、行政法规的劳动合同；（二）采取**欺诈、威胁**等手段订立的劳动合同。无效的劳动合同，从订立的时候起，就没有法律约束力。确认劳动合同部分无效的，如果不影响其余部分的效力，其余部分仍然有效。劳动合同的无效，由**劳动争议仲裁委员会或者人民法院**确认。

2. 劳动合同应当以**书面形式**订立，并具备以下条款：（一）**劳动合同期限**；（二）**工作内容**；（三）**劳动保护和劳动条件**；（四）**劳动报酬**；（五）**劳动纪律**；（六）**劳动合同终止的条件**；（七）**违反劳动合同的责任**。劳动合同除前款规定的必备条款外，当事人可以协商约定其他内容。

3. 劳动合同的期限分为**有固定期限、无固定期限和以完成一定的工作为期限**。**劳动者在同一用人单位连续工作满十年以上，当事人双方同意续延劳动合同的，如果劳动者提出订立无固定期限的劳动合同，应当订立无固定期限的劳动合同。**

4. 劳动合同可以约定**试用期**。**试用期最长不得超过六个月。**

5. 用人单位由于生产经营需要，经与工会和劳动者协商后可以延长工作时间，**一般每日不得超过一小时**；因特殊原因需要延长工作时间的，在保障劳动者身体健康的条件下延长工作时间每日不得超过三小时，但是每月不得超过三十六小时。

6. 有下列情形之一的，**延长工作时间不受劳动法第四十一条规定的限制**：（一）发生**自然灾害、事故**或者其他原因，**威胁劳动者生命健康和财产安全，需要紧急处理的**；（二）**生产设备、交通运输线路、公共设施发生故障，影响生产和公众利益，必须及时抢修的**；（三）**法律、行政法规规定的其他情形**。

7. 有下列情形之一的，**用人单位应当按照下列标准支付高于劳动者正常工作时间工资的工资报酬**：  
（一）**安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资的百分之一百五十的工资报酬**；（二）**休息日安排**



劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之二百的工资报酬；（三）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。

8. 劳动合同期限三个月以上不满一年的，试用期不得超过一个月；劳动合同期限一年以上不满三年的，试用期不得超过二个月；三年以上固定期限和无固定期限的劳动合同，试用期不得超过六个月。同一用人单位与同一劳动者只能约定一次试用期。以完成一定工作任务为期限的劳动合同或者劳动合同期限不满三个月的，不得约定试用期。试用期包含在劳动合同期限内。劳动合同仅约定试用期的，试用期不成立，该期限为劳动合同期限。

9. 劳动者在试用期的工资不得低于本单位相同岗位最低档工资或者劳动合同约定工资的百分之八十，并不得低于用人单位所在地的最低工资标准。

10. 用人单位有下列情形之一的，劳动者可以解除劳动合同：（一）未按照劳动合同约定提供劳动保护或者劳动条件的；（二）未及时足额支付劳动报酬的；（三）未依法为劳动者缴纳社会保险费的；（四）用人单位的规章制度违反法律、法规的规定，损害劳动者权益的；（五）因劳动合同法第二十六条第一款规定的情形致使劳动合同无效的；（六）法律、行政法规规定劳动者可以解除劳动合同的其他情形。用人单位以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动者劳动的，或者用人单位违章指挥、强令冒险作业危及劳动者人身安全的，劳动者可以立即解除劳动合同，不需事先告知用人单位。

### （三）《女职工劳动保护特别规定》

1. 女职工生育享受 98 天产假，其中产前可以休假 15 天；难产的，应增加产假 15 天；生育多胞胎的，每多生育 1 个婴儿，可增加产假 15 天。女职工怀孕未满 4 个月流产的，享受 15 天产假；怀孕满 4 个月流产的，享受 42 天产假。

2. 女职工产假期间的生育津贴，对已经参加生育保险的，按照用人单位上年度职工月平均工资的标准由生育保险基金支付；对未参加生育保险的，按照女职工产假前工资的标准由用人单位支付。女职工生育或者流产的医疗费用，按照生育保险规定的项目和标准，对已经参加生育保险的，由生育保险基金支付；对未参加生育保险的，由用人单位支付。

3. 对哺乳未满 1 周岁婴儿的女职工，用人单位不得延长劳动时间或者安排夜班劳动。用人单位应当在每天的劳动时间内为哺乳期女职工安排 1 小时哺乳时间；女职工生育多胞胎的，每多哺乳 1 个婴儿每天增加 1 小时哺乳时间。

### （四）其他

其他常考法律还有，《社会保险法》《残疾人就业条例》《突发事件应对法》《社区矫正实施办法》《治安管理处罚法》《职工带薪年休假条例》《退役士兵安置条例》《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》《村民委员会组织法》《志愿服务记录办法》《基金会管理条例》《慈善法》《烈士褒扬条例》《军人抚恤优待条例》等，篇幅所限，暂不罗列。