



滨江社区冲刺网课

主讲：乔华杉



第一章 社会工作综合能力

一、社会工作的内涵、原则、主要领域

1. 社会工作的目标

(1) 服务对象层面的目标：解救危难、缓解困难、激发潜能、进发展。

(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。



二、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

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。

非反思性直接治疗技巧：支持、直接影 响、探索—描述—宣泄。反思性直接治

疗技巧：现实情况反思、心理动力反思、人格发展反思。

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。



(2) 危机介入模式

①危机介入的基本原则：

及时处理、限定目标、输入希望、提供支持、恢复自尊、培养自主能力。

②危机介入模式的特点是：

a.迅速了解服务对象的主要问题；

b.快速作出危险性判断；

c.有效稳定服务对象的情绪；

d.积极协助服务对象解决当前问题。



2. 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

① 支持性技巧主要包括：专注、倾听、同理心、鼓励。

② 引导性技巧主要包括：澄清、对焦、摘要。

③ 影响性技巧主要包括：提供信息、自我披露、建议、忠告、对质。



第一练

1. “三人行，必有吾师焉”体现出的人类需要类型是（ ）。

A.爱的需要

B.自尊的需要

C.审美的需要

D.学习的需要



2.小玲的父母对她在生活上无微不至、包揽一切，学习上严厉要求，上述家庭教养模式是（ ）。

- A.专制型
- B.支配型
- C.骄纵型
- D.冲突型



3.小张是家中独子，因无力购置新房，结婚后小两口与小张的父母住在一起，目前小张的家庭类型属于（ ）。

A.主干家庭

B.单亲家庭

C.联合家庭

D.核心家庭



4.当服务对象面临严重危机时，社会工作者需要采取行动，帮助服务对象摆脱危机影响，降低受到伤害的可能性。此时，社会工作者应遵循的主要原则是（ ）。

- A.及时处理
- B.现实反思
- C.强调关系
- D.多方协调



5.服务对象郭奶奶向社会工作者小王抱怨女儿几乎不来看她，她觉得自己被遗弃了，特别伤心和气愤，甚至提出要起诉女儿，希望得到小王的帮助。小王在安抚郭奶奶情绪的同时对她说：“女儿家庭负担很重，工作忙，可能对您关心不够，如果你们之间还没好好谈谈就采取法律手段，会激化矛盾，恶化关系。”小王采用的面谈技巧是（ ）。

A.支持性技巧——鼓励

B.引导性技巧——对质

C.影响性技巧——忠告

D.影响性技巧——中立



三、小组工作方法

1.小组工作的类型：

- (1) 教育小组（学习新知识、新方法或补充相关知识的不足）；
- (2) 成长小组（了解、认识、探索自己）；
- (3) 支持小组（彼此之间提供信息、建议、鼓励和情感支持）；
- (4) 治疗小组（心理和社会行为问题的治疗）。



2.小组工作各阶段社会工作者的任务

(1) 开始阶段：①消除陌生感；②厘清对小组的期望，认识小组目标；③讨论保密原则和建立契约；④制定小组规范；⑤营造信任的小组氛围；⑥形成相对稳定的小组关系结构。

(2) 中期转折阶段：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) 后期成熟阶段：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

(1) 提问的技巧：提问类型有封闭式的提问、深究回答型的提问、重新定向型的提问、反馈和阐述型的提问、开放式的提问。

(2) 限制的技巧：当有组员垄断小组讨论、发言太抽象，或当小组讨论脱离主题范围时，社会工作者要采取限制性手段来处理小组或小组成员的行为，如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：社会工作者应避免与组员争论，可以提供资料信息，但不予决断，随时保持中立的位置。

(4) 引导的技巧：出现讨论气氛热烈但又偏离方向的情况，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。



四、社区工作方法

1.社区工作的主要模式

(1) 地区发展模式（鼓励社区居民通过自助或互助的方式，参与、解决、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（在理性方法的指导下，依靠专家的意见和知识）

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



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。



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：规范性需要、感觉性需要、表达性需要、比较性需要。

(3) 社区工作评估：

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。

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。

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



3.社区工作的技巧:

(1) 与居民接触的技巧: 聆听、体谅。

(2) 会议的技巧: 提问和邀请发言; 进一步说明和转述; 聚焦; 摘要、综合和总结。

(3) 居民骨干的培养技巧: 鼓励参与、建立民主领导风格、培训工作技巧、增强管理能力。



第二练

1. 社会工作者小张最近针对慢性病患者开展了小组工作，在小组中，组员们聚在一起，讨论病情，获得医疗信息，分享自己在治疗过程中的经验和体会，在交流中不断提升生活的信心。该小组的工作类型是（ ）。

A. 教育小组

B. 成长小组

C. 支持小组

D. 治疗小组



2. 社会工作者小李拟为社区青年志愿者开展小组服务。在小组活动中，小李计划让组员交流志愿服务中积累的经验和体会，表达遇到的困惑，依托集体的力量，激发组员的潜能。小李的设计是以（ ）为基础的。

A. 发展模式

B. 任务中心模式

C. 治疗模式

D. 社会目标模式



3. 社会工作者小张在社区环境综合整治项目中主要负责收集社区资料，进行社区分析、策划服务方案等工作，根据社会策划模式，小张扮演的角色主要是（ ）。

- A. 技术专家
- B. 协调者
- C. 方案实施者
- D. 中介者



4.在外来务工妇女支持小组的第一次活动中，面对组员的沉默谨慎和被动，社会工作者的工作重点 是（ ）。

- A.帮助组员建立信任关系
- B.协助组员解决问题
- C.帮助组员保持小组经验
- D.协助处理小组冲突



5.社会工作者小孙在某流动人口聚居区开展社会工作服务，旨在提升社区流动人口融合社会支持程度，促进社区融合。为了更深入地了解该项目实施后是否达到预期目标，小孙应当采取（ ）。

- A.过程评估
- B.成果评估
- C.效益评估
- D.影响评估



第二章 社会工作实务

一、社会工作实务的通用过程

1. 服务对象的类型：

(1) ①自愿型服务对象：自己主动求助的、由他人介绍并愿意成为社会工作服务机构服务对象的人。

②非自愿型服务对象：由政府、法院或其他有权力的部门或个人（包括父母、老师等）转介的。



2.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.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。



4.评估:

(1) 评估的方法: ①基线测量方法;

②任务完成情况测量方法;

③目标实现程度测量方法;

④介入影响测量方法。

(2) 获得评估信息的方法: ①直接询问; ②家庭探访;

③间接了解; ④观察身体 语言; ⑤使用量表。



5.结案:

(1) 结案阶段的主要任务:

- ①总结工作; ②巩固已有改变;
- ③解除专业工作关系; ④撰写结案记录。

(2) 结案时可以采取不同的形式:

- ①直接告诉服务对象; ②延长服务间隔的时间; ③变化联系的方式。



(3) 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；



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。



二、儿童社会工作

1.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) 被保护的需要; (6) 社会化的需要。

2.儿童社会工作的微观层面:

支持性服务、保护性服务、
补充性服务、替代性服务。



3.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。

4. “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。



第一练

1. 小红最近与同学发生了争吵，觉得委屈，找班主任哭诉。班主任将小红转介给社会工作者小王。小王在与小红接触中初步了解小红的情况，小红同意让小王帮助她。上述小王所做的工作属于（ ） 阶段的任务。

A. 接案

B. 预估

C. 介入

D. 计划



2.老张因保外就医成为社区矫正对象，社会工作者去老张家进行家访时，通知他本周三到社区矫正中心参加法制讲座，上述情况中，老张属于（ ）的服务对象。

- A.主动求助
- B.机构转介
- C.外展发现
- D.非自愿型



3. 社会工作者小王在与服务对象小郑最后几次会谈中都提到过结案的事，但在最后一次面谈中，小郑请求小王继续提供服务。对此，小王应采取的做法是（ ）。

- A. 转移小郑的注意力
- B. 委婉拒绝小郑的要求
- C. 了解小郑的感受
- D. 指出小郑请求的不合理性



4. 社会工作者小王在社区调查中发现，许多年轻家长在育儿方面有困扰，不知如何与孩子沟通，如何避免对孩子发脾气。针对这些问题，小王应为这些家长提供的服务是（ ）。

- A. 婚姻辅导
- B. 家庭辅导
- C. 儿童辅导
- D. 亲职辅导



5. 社会工作者小吴在某偏远农村社区开展服务，通过整合社区内外资源设立了社区儿童中心，为中心配备了玩具、图书等，并定期组织儿童开展游戏等娱乐活动。小吴的上述服务满足了儿童（ ）的需要。

- A. 生存
- B. 发展
- C. 受保护
- D. 社会化



三、青少年社会工作

1.青少年社会工作的主要内容

- (1) 服务青少年成长发展方面：思想引导、习惯养成、职业指导、婚恋服务、社交指导。
- (2) 维护青少年合法权益方面：困难帮扶、法律服务、心理疏导、权益保护。
- (3) 预防青少年违法犯罪方面： 正面联系、临界预防、行为矫治、社会观护。



2.亲职教育

(1) 其理论基础为父母效能训练模式，其重点有：①积极倾听；

②使用“我—讯息”；③积极沟通。

(2) 亲职教育的主要目标：①协助父母有效地扮演好父母的角色；

②协助父母了解孩子成长过程中身心发展的特征以及发展中的阶段任务与危机；

③强化父母与子女之间的沟通技巧与沟通渠道；

④改善父母对子女的管教态度；⑤了解家庭气氛对子女成长的影响；

⑥如何及早发现并辅导子女异常行为表现。



四、老年社会工作

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。



2.老年人的需求:

- (1) 经济保障;
- (2) 就业休闲;
- (3) 社会参与;
- (4) 婚姻家庭;
- (5) 身后事宜安排;
- (6) 居家安全;
- (7) 一条龙照顾服务;
- (8) 健康维护。



3.老年人社会工作的主要内容：

- (1) 身体健康方面的服务。
- (2) 处理认知与情绪问题。
- (3) 处理精神问题。
- (4) 处理老年特殊问题，

主要包括：虐待和疏于照顾问题；丧亲问题；临终关怀服务；自杀（社工的预

先角色：预防者）。



第二练

1.有些父母与青春期孩子沟通时不会表达自己的感受，为了提升父母与“青春期”孩子有效沟通的能力。社会工作者小秦拟依据“父母效能训练模式”辅导父母学习使用“我一讯息”技巧与孩子沟通。根据这一技巧的要求，小秦合适的做法是帮助父母（ ）。

- A.觉察自己的倾听能力
- B.了解自己的沟通方式
- C.从“我”的角度出发来看待世界
- D.以“我”开头传达信息与子女沟通



2.社会工作者小李服务的社区有一些初中毕业后待业在家的青少年，他们常成群结伙在社区内闲逛，喝酒嬉闹。为预防这些青少年发生越轨行为，小李应（ ）。

- A.加强对他们的管理和控制
- B.协助司法机关对他们进行社会调查
- C.以合适成年人的身份为其提供帮教服务
- D.设立“人生导师计划”为其提供社会支持



3.社会工作者在家访中发现，刘老伯的个人卫生差、居家环境又脏又乱，可能存在被他人疏于照顾 的风险。对此，社会工作者最适宜提供的服务是（ ）。

- A.家庭托养
- B.居家照顾
- C.经济支持
- D.情绪疏导



4.李老伯入住福利院不久，记忆力退化明显，有时连食堂都找不到，对此害怕不已，怀疑自己患了老年痴呆症。下列说法中，能够说明李老伯记忆力变化的原因是（ ）。

- A.老年人的结晶智力比年轻人多
- B.老年人处理形成记忆的信息的能力有改变
- C.老年人在陌生环境中不容易丧失认知功能
- D.老年人记东西的能力会因为年老而有较多损伤



5.张老伯病重卧床不起，生活不能自理，他常对老伴说：“没有我，你就解放了。”并偷偷积攒安眠药。社会工作者小钱在评估中发现张老伯有自杀的可能，此时，他首先要做的是（ ）。

- A.找子女或老伴多陪伴张老伯
- B.拿走张老伯积攒的过量安眠药
- C.联络医护人员开展进一步评估
- D.与老伯作安全约定，承诺不自杀



五、妇女社会工作

1. 妇女的需要:

- (1) 生殖健康的需要;
- (2) 权益和发展得到保障的需要;
- (3) 性别公正的政策、制度和社会环境的需要。



2. 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（妇女赋权增能的干预原则包括：透明化；鼓励和肯定；权利分析；意识醒觉；倡导政策改变）；

(3) 性别视角的社会工作方法；

(4) 宣传教育、倡导、资源联结。



想上岸，来32学院



选择看得见的进步

让学习更快乐 让考试更简单