

2024 年全国社会工作者考试

《社会工作实务》(中级)

考前狂背手册

序

全国社会工作者职业水平考试作为国家社会工作职业制度建设的一项重要内容，对促进社会工作专业化、职业化发展，加强社会工作人才队伍建设具有重要意义。随着社会工作的大力发展，相应的要求也在不断提高，持证上岗已是大势所趋。

社会工作者职业水平考试分为助理社会工作师、社会工作师和高级社会工作师三个级别。社会工作师考试科目为《社会工作综合能力（中级）》、《社会工作实务（中级）》和《社会工作法规与政策》，考试成绩实行两年为一个周期的滚动管理办法，参加考试的人员应在连续两个考试年度内通过全部科目的考试。

为了更好帮助考生复习备考，在研究分析了考试大纲、教材教辅、历年真题的基础上，组织编写了该资料，并通过对近 5 年的真题研究对比，分析了高频、高分值考点、易错易混淆等知识点，将其精心整理、汇总、编写成册。

最后，祝福考生能够顺利的通过考生，早日取证！

目录

| | |
|------------------------|----|
| 第一章 社会工作的通用过程 | 4 |
| 考点一：接案 | 5 |
| 考点二：预估 | 6 |
| 考点三：计划 | 8 |
| 考点四：介入 | 8 |
| 考点五：评估 | 9 |
| 考点六：结案 | 9 |
| 第二章 儿童社会工作 | 10 |
| 考点一：儿童的特点与需要 | 10 |
| 考点二：儿童社会工作的主要内容 | 11 |
| 考点三：儿童社会工作的主要方法 | 12 |
| 第三章 青少年社会工作 | 12 |
| 考点一：青少年的需要和问题 | 13 |
| 考点二：青少年社会工作的主要内容 | 13 |
| 考点三：青少年社会工作的主要方法 | 14 |
| 第四章 老年社会工作 | 15 |
| 考点一：老年人的特点与需要 | 15 |
| 考点二：老年社会工作的主要内容 | 16 |
| 考点三：老年社会工作的主要方法 | 17 |
| 第五章 妇女社会工作 | 18 |
| 考点一：妇女社会工作概述 | 18 |
| 考点二：妇女社会工作的主要内容 | 19 |
| 考点三：妇女社会工作的主要方法 | 20 |
| 第六章 残疾人社会工作 | 21 |
| 考点一：残疾人社会工作概述 | 21 |
| 考点二：残疾人社会工作的主要内容 | 22 |
| 考点三：残疾人社会工作的主要方法 | 23 |

| | |
|---------------------------|----|
| 第七章 矫正社会工作 | 23 |
| 考点一：矫正社会工作概述 | 24 |
| 考点二：矫正社会工作的主要内容 | 25 |
| 考点三：矫正社会工作的主要方法 | 25 |
| 第八章 优抚安置社会工作 | 27 |
| 考点一：优抚安置社会工作概述 | 27 |
| 考点二：优抚安置社会工作的主要内容 | 27 |
| 考点三：优抚安置社会工作的主要方法 | 28 |
| 第九章 社会救助社会工作 | 29 |
| 考点一：社会救助社会工作的主要内容 | 30 |
| 考点二：社会救助社会工作的主要方法 | 31 |
| 第十章 家庭社会工作 | 32 |
| 考点一：家庭社会工作的主要内容 | 32 |
| 考点二：家庭社会工作的主要方法 | 33 |
| 第十一章 学校社会工作 | 34 |
| 考点一：学校社会工作的主要内容 | 34 |
| 考点二：学校社会工作的主要方法 | 35 |
| 第十二章 社区社会工作 | 36 |
| 考点一：社区社会工作的主要内容 | 36 |
| 考点二：社区社会工作的主要方法 | 37 |
| 第十三章 医务社会工作 | 38 |
| 考点一：医务社会工作的主要内容 | 38 |
| 考点二：医务社会工作的主要方法 | 39 |
| 第十四章 企业社会工作 | 40 |
| 考点一：企业社会工作的主要内容 | 40 |
| 考点二：企业社会工作的主要方法 | 41 |

第一章 社会工作实务的通用过程模式

考点一：通用过程模式的理论依据

| 理论 | 主要内容 |
|-------------|---|
| 人类行为与社会环境理论 | 1、关于“人的生理、心理和社会发展的理论； 2、理论焦点放在个人、群体、社会和经济系统之间的交互作用上，是认识服务对象需要与问题的重要理论。 |
| 系统理论 | 1、实务重点 （1）注重个人的整体性和完整性。 （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。 （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。 2、实务特点 （1）不局限传统疾病医疗模式或心理病理模式，对问题的分析不再是一种个人归因； （2）对个人问题的评估，包括内在生理或心理行为特征，以及宏观、中观和微观等外在环境的特质、功能和运作情况； （3）动态实务。服务对象需要与问题是动态的，需要连续地评估； （4）纵横相交的实务取向。 |
| 生态系统理论 | 1、分析框架 （1）栖息地：人的生活环境，包括物理环境和社会环境； （2）生存空间：人在社会中所处的地位，在不同空间需要扮演的社会角色不同。 2、实务切入点 （1）从人们所在系统与其他不同系统之间关联层面进行切入：微观系统、中观系统、外部系统、宏观系统； （2）人具有环境和他人互动的能力，个人能够与环境形成良好的调适关系； （3）个人的行动是有目的的，遵循适者生存的法则； （4）个人的问题是生活过程中的问题，其理解和判定须在其生存的环境中进行； （5）依据生态系统的四个层次，分析了解服务对象需求、问题和能力（新增）； （6）家庭是个人所在微观系统，运用家庭关系图可以客观分析家庭关系； （7）生态系统理论视角下社会工作是一种多因素介入，力图找出多种问题的解决方法。 |

| | |
|------|--|
| 优势视角 | 1、实务特点 (1) 不把服务对象看成是“有问题”的人； (2) 重视服务对象自身的优势； (3) 强调整合性干预服务。 2、实务重点 (1) 个人、小组、家庭和社区都有优点，强调内在和外在资源； (2) 贫穷、歧视、疾病既是困难，也会成为机遇和挑战； (3) 人的成长和转变的能力是巨大； (4) 社会工作者与服务对象协助配合； (5) 每一种环境都充满资源。 |
|------|--|

考点二：通用过程模式的四个基本系统

| 基本系统 | 主要内容 |
|--------|---|
| 改变媒介系统 | 指受雇于政府、非营利机构、组织、社区的社会工作者，是“有计划变迁”的具体操作者，是促使服务对象改变的媒介。 |
| 服务对象系统 | 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。 |
| 目标系统 | 指根据服务对象的问题和需求，有针对性地对其系统进行改变和影响。 |
| 行动系统 | 指那些为实现改变目标而与社会工作者一起工作的人，是社会工作者的合作者。 |

第二章 社会工作的通用过程

考点一：接案

(一) 接案阶段社会工作者的主要任务

| 要点 | 主要内容 |
|-----------|---|
| 接案工作的目的 | 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、促使服务对象积极参与改变的过程； 5、为后续工作打下基础。 |
| 服务对象来源与类型 | 1、来源：主动求助；他人或机构转介；社会工作者主动接触的。 2、服务对象类型： 自愿型服务对象：自己主动求助、由他人介绍； 非自愿型服务对象：由他人（父母、老师等）转介的； 被强制接受服务的对象：由政府、法院或其他被授权的部门转介的。 |

（二）接案的步骤及核心技巧

| 步骤 | 主要内容 |
|---------|--|
| 准备和拟定提纲 | <p>1、资料准备:服务对象的资料;了解他们的身体和精神健康状况;走访社区;了解服务对象是否有特殊事项需谨慎处理。</p> <p>2、拟定初次面谈提纲:介绍自己;说明会谈目的和内容、双方角色和责任;介绍机构政策、规则和工作过程;征求服务对象对会谈安排的意见,澄清服务对象对社会工作者和机构的期望;询问服务对象是否有需要紧急处理的事情。</p> |
| 面谈 | <p>1、面谈场所的安排 (1) 时间:配合服务对象时间;(2) 地点:一般机构会谈室。</p> <p>2、面谈的主要任务 界定需要和问题;澄清角色期望和责任;协助其进入受助者角色;促进其态度行为发生改变。</p> <p>3、面谈的技巧 主动介绍自己;治疗性沟通了解需要和问题;倾听(语言或非语言行为表达信息、理解感受、互动回应)。</p> <p>4、会谈中回应服务对象的方法 对服务对象的看法透彻了解;将自己与服务对象融合;察觉情绪态度和反应;表达愿意协助的态度;</p> <p>5、面临的问题和挑战: 服务对象的看法;接纳其情绪;对其敏感性;解决问题。</p> |
| 收集资料 | <p>1. 资料收集的范围和内容 (1) 个人信息。 (2) 身体情况。 (3) 服务对象的特点与能力。 (4) 服务对象所处的社会环境, 社会和生活环境包括:服务对象的人际关系状况, 与家人、朋友、同事的关系:服务对象成长的背景, 学习、工作和生活的环境。</p> |

| | |
|-----------|---|
| 初步预估 | 再次界定并确认服务对象问题，对照机构功能能否处理，最后确定问题轻重和先后次序。 |
| 建立专业关系 | 建立专业关系的技巧：同感、诚恳、尊重与热情、积极主动。 |
| 决定工作进程 | 终结服务；转介其他机构；进入下一个阶段。 |
| 签订初步的服务协议 | 协议内容：初步界定服务对象问题；阐明机构和社会工作者提供的服务；角色期望及时间安排；强调保密原则。 |

考点二：预估

| 要点 | 主要内容 |
|---------|---|
| 预估的目的 | 1、识别服务对象的客观因素； 2、识别服务对象的主观因素； 3、识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素； 4、识别服务对象及环境的积极因素； 5、决定提供服务的方式和内容。 |
| 预估的任务 | 1、服务对象存在的问题（性质、成因等）； 2、服务对象个人的生活经历及行为特征； 3、服务对象与环境的互动状况； 4、服务对象所处的环境系统的状况。 |
| 预估的原则 | 1、个别化原则：每个服务对象都是独特的，有长处和弱点； 2、合作原则：需要服务对象与社会工作者的一同参与； 3、避免片面：社会工作者要采用多种方式收集资料； 4、避免简单归因：服务对象问题与环境密切相关； 5、兼顾服务对象的弱点与长处； 6、不断循环往复 |
| 预估的基本步骤 | 1、收集资料 （1）个人资料的收集 （2）环境资料的收集：家庭状况与社会环境； （3）收集资料的方法：询问、咨询、观察、家访、利用已有资料。 2、分析和解释服务对象的资料与问题：排列次序；发现问题；识别原因；对服务对象问题与需要作出解释。 3、认定问题 （1）描述服务对象的问题与需要； （2）描述问题是如何发生的及发生的原因； |

| | |
|---------|---|
| | (3) 描述服务对象的处境及其社会系统的情况； (4) 探究服务对象问题得不到解决的原因； (5) 描述服务对象系统的发展阶段； (6) 描述并鉴定服务对象系统的资源状况。 4、撰写预估报告：资料和事实；专业判断。 |
| 预估的主要方法 | 1、社会历史报告方法及其运用； 2、家庭结构图预估方法及运用； 3、社会生态系统图方法； 4、社会支持网络分析 |

考点三：计划

| 要点 | 主要内容 |
|-----------|---|
| 服务计划的构成 | 1、目的和目标 (1) 制定目标的要求；(2) 可测量；(3) 操作性和现实性；(4) 有时限；(5) 符合机构目标和社会工作伦理。 2、关注的对象：个人、家庭、小组/群体、组织、社区； 3、多层次介入策略：直接与间接介入策略； 4、计划一起协同工作的合作者； 5、社会工作者与服务对象各自的角色； 6、计划具体的行动、工作程序及工作时间表。 |
| 制订服务计划的方法 | 1、设定目的和目标； 2、构建行动计划 (1) 选择介入系统：个人、家庭、小组、社区、宏观社会系统。 (2) 选择行动内容：危机干预；资源整合；经济援助；安置服务；专业咨询。 3、签订服务协议。 |

考点四：介入

| 要点 | 主要内容 |
|------------|--|
| 直接介入的行动及策略 | 1、促使服务对象运用现有资源； 2、进行危机介入； 3、运用活动作为介入策略； 4、调解行动； 5、运用影响力 (1) 诱导—奖励与处罚； (2) 劝导—运用有说服力的观点改变服务对象的观念； (3) 利用关系—运用人际关系去影响目标系统的行为； |

| | |
|------------|--|
| | (4) 利用环境—使外部社会环境有利于服务对象的改变。 |
| 间接介入的行动及策略 | 1、运用和发掘社区人力资源； 2、协调各种服务资源与系统以达到服务的目标； 3、制订计划创新资源 (1) 控制规模，使之在可以管理的范围内； (2) 争取机构和社区的支持； (3) 设立必要的组织承担工作，工作人员分工负责才能确保计划的实施； (4) 社会工作者的角色依计划性质而定。 4、改变环境； 5、改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式。 |

考点五：评估

| 要点 | 主要内容 |
|-----------------|--|
| 基线测量评估 | 1、建立基线 (1) 确定介入目标，服务对象的行为、社会关系或环境的变化及指标； (2) 选择测量工具：直接观察、使用标准化问卷、量表； (3) 基线期：对目标行为进行测量并记录目标行为。 2、进行介入期测量：对基线调查中所测量的目标行为和指标进行再测量。 3、分析和比较：将基线期和介入期的数据基线进行对比。 |
| 任务完成情况 的测量方法 | “0”：没有进展；“1”极少实现；“2”部分实现；“3”大体上实现；“4”全部实现。 |
| 目标实现程度 的测量方法 | 1、目标核对表：在工作介入过程中和介入结束时都用一些等级尺度来衡量介入后的行为，将介入后与介入前行为进行核对。 2、个人目标尺度测量：例如 5 级制，测量和计算服务对象实现个人目标情况。 |
| 介入影响的测量方法 | 1、服务对象满意度测量：服务对象用口头或书面形式表达对介入效果的看法。 2、差别影响评分 (1) 服务对象对介入影响进行自我陈述，报告自己有哪些变化； (2) 分析区分出哪些是介入本身带来的变化，哪些是其他因素带来的变化。 |

考点六：结案

| 要点 | 主要内容 |
|-------|--|
| 结案的类型 | 1、目标实现的结案（双方认为问题已解决、目标已实现）； 2、因服务对象不愿继续接受服务而必须终止专业关系的结案； 3、存在不能实现目标的客观和实际原因的结案（服务对象需要超出社工和机构能力）； |

| | |
|----------|---|
| | 4、社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案（例如搬迁）。 |
| 结案反应处理办法 | <p>(1)与服务对象一起讨论他们对结案的准备情况。</p> <p>(2)提前让服务对象知道结案时间，使其早些做好心理准备。</p> <p>(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，告诉他们在有需要时社会工作者将继续提供协助。</p> <p>(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，继续提供一些服务并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源系统的支持，待稳定了服务对象的改变成果后，再最后结束专业助人关系。(5)必要时安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。</p> |

第三章 儿童社会工作

考点一：儿童的特点与需要

（一）儿童的需要和问题

| 要点 | 主要内容 |
|-------|--|
| 儿童的需要 | <p>1、生存的需要：生命存在和社会存在的需要；</p> <p>2、发展的需要：获得良好的家庭生活、受教育的机会和休闲娱乐；</p> <p>3、受保护的需要：儿童虐待、儿童忽视和儿童剥削；</p> <p>4、社会化需要：基本生活技能、自我观念发展、生活习惯和道德品质培养。</p> |
| 面临的问题 | <p>1、儿童生存的问题：新生儿健康和儿童营养；</p> <p>2、儿童发展的问题：身处困境和辍学问题；</p> <p>3、儿童保护的问题：被遗弃的问题、遭受体罚和肢体虐待、被性侵的问题、被忽视的问题、被拐卖的问题、家庭监护的问题。</p> |

（三）儿童社会工作的类型

| 类型 | 主要内容 |
|--------|---|
| 儿童福利服务 | <p>1、支持性服务</p> <p>(1)对象：全体儿童及其家庭；</p> <p>(2)内容：个别化咨询辅导；为儿童提供休闲娱乐服务；为准妈妈提供咨询；协助办理新生儿户籍登记服务。</p> <p>2、补充性服务</p> <p>(1)对象：父母亲职能力不足的儿童及其家庭；</p> <p>(2)内容：为困难家庭链接资源，为儿童提供经济补助；提供托育服务；为</p> |

| | |
|--------|---|
| | 新生儿及父母提供育儿资讯和技能培训。 |
| 儿童保护服务 | 1、预防服务：儿童所在社区环境中，对存在的儿童侵害风险进行发现、监测和干预的专业活动； 2、接报处置服务：及时发现儿童侵害案件提供案件报告和案件处置服务。 3、康复和回归服务：为受到权益侵害儿童提供专业服务（身体康复、情绪辅导、法律援助等）。 |

考点二：儿童社会工作的主要内容

（一）得到基本的养育和照料

| 要点 | 主要内容 |
|----------|--|
| 传播理念和知识 | 1、母婴保健服务，母婴保健包括婚前保健和孕产期保健两个阶段。 2、婴儿早期喂养理念和实践。 3、幼儿早教向幼儿父母和家庭宣传早教的作用和意义，并指导父母和家人开展早教活动。 4、科学育儿，向所有儿童的父母和家庭传播科学育儿理念，并为他们提供具体的科学育儿实践指导和日常育儿问题咨询。 |
| 提供家庭支持服务 | 1、亲职辅导 主要内容：父母的指导 and 教育工作（个别辅导、家长自助小组和亲子互动团体）。 2、婚姻辅导 主要内容：夫妻双方个人的身心素养成长。 3、家庭辅导 主要内容：改善家庭成员关系为重点以回复家庭功能为目标的专业指导或治疗活动。 4、亲子关系辅导 主要内容：消除两者之间的矛盾和隔阂为目标，增进彼此之间的理解和支持。 |
| 开展儿童支持服务 | 1、儿童问题辅导：针对儿童自身问题行为、与他人人际交往问题、心理健康问题等开展的康复活动。 2、儿童娱乐和休闲：对儿童情绪、认知、语言等方面的重要作用。 3、儿童社会化引导：自我认同；技能学习；团队精神；社会责任。 |

（二）补充和改善家庭监护状况

| 要点 | 主要内容 |
|-----------|--|
| 补充和改善经济状况 | 1、链接现有政策资源 根据服务对象具体情况，帮助链接政策资源，改善家庭经济状况贫困的现状。 2、困境儿童父母就业援助 为困境儿童父母提供职业技能培训，提供就业信息和帮扶。 |
| 纠正和改 | 1、亲职教育：为亲职不当的父母提供亲职教育，帮助纠正父母不正当教育理 |

| | |
|---------|--|
| 善家庭亲职能力 | 念和行为。 2、课后服务：“四点半课堂”指放学后、父母下班回家前时间段无人看管儿童的托管项目。 |
|---------|--|

考点三：儿童社会工作的主要方法

（一）评估的方法

| 要点 | 主要内容 |
|---------|--|
| 评估的流程 | 1、目的—儿童保护服务需求； 2、评估对象：全体儿童； 3、评估信息：儿童成长状况与家庭信息 4、分析信息：家庭监护状况和能力 5、撰写评估报告/记录表。 |
| 评估信息的搜集 | 1、评估信息的内容（儿童、家长、家庭及环境、邻里等）； 2、搜集信息方法（家庭走访、查阅文档）； 3、评估信息的分析（信息分类、排序和主题）； 4、信息分析的结论； 5、分析结论的记录 （1）基本信息记录表（服务需求评估的记录）； （2）需求评估表（需求分析与结论）； （3）儿童基本信息分类及服务需求记录表。 6、记录工具参考示范； 7、其他说明。 |

（二）个案管理服务的方法

| 要点 | 主要内容 |
|-----------|---|
| 服务流程 | 1、接案（关系建立）； 2、需求评估（综合性）； 3、制订计划（结合服务目的、目标、内容、时间等）； 4、实施计划（除了三大手法，还有其他机构专业人员的合作）； 5、评估（计划在修订和实施）； 6、结案。 |
| 个案辅导和个案管理 | 1、个案辅导定义：社会工作个案工作方法应用于干预服务中形成的一种服务方式。 2、个案辅导目的：消除和改善心理和行为方面的困惑与偏差。 3、个案辅导的原则：融洽治疗关系原则；接纳原则；反馈原则；儿童中心原则；循序渐进原则。 |
| 团体辅导 | 1、类型： （1）发展性团体—教育引导与提供资讯； |

| | |
|----------------|--|
| | (2) 治疗性团体一行为、态度或价值理念矫正。 2、步骤：了解自己/他人—同理心—沟通—合作—承担责任。 |
| 儿童友好社区建设倡导 | 1、主要内容 (1) 社区基本建设；(2) 安全、益智儿童游戏场所和设施；(3) 健全社区儿童和家庭服务体系；(4) 创新社区儿童参与工作机制。 2、主要方法 网络媒体、名人效应、海报宣传、讲座论坛、问题研究与政策研究倡导等。 |
| 紧急儿童暴力事件中的危机干预 | 主要包括：报警求助、伤情处理、紧急庇护和协助申请(紧急)人身安全保护裁定等。 |

第四章 青少年社会工作

考点一：青少年的需要和问题

| 要点 | 主要内容 |
|--------|---|
| 青少年的需要 | 1、接纳自我，符合社会规范的性别角色需求； 2、发展人际关系需求； 3、追求个体的情绪独立自主； 4、经济独立需求； 5、生涯规划及准备需求； 6、认知技能和概念学习的需求； 7、追求理想和抱负； 8、为未来的婚姻和家庭做准备； 9、建立个体价值体系，符合现实世界需求。 |
| 青少年的问题 | 1、在正面成长面临的问题：生理、心理健康及心理情绪问题。 2、权益受损方面的问题：贫困问题、人身权益侵害问题、权益受损问题。 3、行为不良方面问题：网络成瘾、打架斗殴等。 |

考点二：青少年社会工作的主要内容

(一) 理论基础

| 要点 | 主要内容 |
|------|---|
| 发展理论 | 1、生物进化理论（生物学的角度—适者生存原则）； 2、精神分析理论（弗洛伊德—认同作用与升华作用）； 3、社会学习理论 |

| | |
|------|--|
| | (1) 观察学习：注意、保持、再生与增强过程； (2) 自我规划：实例楷模法、认知楷模法、激发自制力。 4、认知发展理论（认知发展论、道德发展论与社会认知论）； 5、社会文化理论（社会文化决定青少年的人格发展）。 |
| 偏差理论 | 1、社会次文化理论（社会小团体的价值对青少年的影响）； 2、社会互动理论（引申出“标签理论”）； 3、社会联结理论 (1) 依附感—一个人与社会的感情联系； (2) 承担感—基于目标而进行的努力，为理想付出的行动； (3) 参与感—对活动的投入； (4) 信念—对价值体系的认同。 4、整合理论（将不同理论进行整合）。 |

（二）青少年服务的基本内容

| 要点 | 主要内容 |
|--------|---|
| 成长发展方面 | 1、思想引导—思想道德教育辅导（法制教育、公益服务、感恩、生命教育）； 2、习惯养成—行为指导与训练（行为治疗、规范教育、自我管理能力）； 3、职业指导—就业服务（职业规划、就业信息咨询等）； 4、婚恋服务—婚恋交友（健康婚恋观、青春期教育等）； 5、社交指导—合作意识、沟通交往能力。 |
| 维护合法权益 | 1、困难帮扶—政府救济和保障；2、权益保护—个案维权服务；3、法律服务—法制宣传与法律咨询；4、心理疏导—心理问题治疗。 |
| 预防违法问题 | 1、一般预防：行为修正、就业辅导、健康成长、家庭社区支持等； 2、不良行为干预 (1) 表现：吸烟、饮酒、逃学违纪、沉迷网络等； (2) 开展服务：协助父母、学校、公安、社区及相关部门开展干预服务。 3、严重不良行为矫治 (1) 表现：打架斗殴、吸食毒品、赌博、盗窃等； (2) 开展服务：矫治、观护帮教服务。 4、重新犯罪预防 (1) 刑事案件：社会调查、监所服务、保护处分、观护帮教、亲职教育、刑事和解、社区矫正、安置帮教等。 (2) 民事案件—未满 18 周岁未成年人家事案件。 |

考点三：青少年社会工作的主要方法

（一）特定需要的介入方法

| 方法 | 目的 |
|------|------------------|
| 危机介入 | 危机青少年生命安全问题的干预策略 |

| | |
|------|-----------------------|
| 家庭治疗 | 改善青少年和家庭成员直接互动关系 |
| 外展服务 | 对处于风险状态的青少年的接触，并发现其需求 |
| 历奇辅导 | 促进青少年自我探索和成长 |
| 朋辈辅导 | 帮助其改善朋辈关系、获得朋辈支持 |
| 向导服务 | 引导正确的价值观和健康的行为习惯 |

（二）青少年社会工作服务

| 要点 | 主要内容 |
|------------|--|
| 青少年自我探索服务 | <p>1、理论基础</p> <p>（1）辨识认定论：辨识有成、辨识预定、辨识迟滞、辨识混淆四个方面。</p> <p>（2）韦恩斯坦的“自我探索历程”一强调自我了解程度的多少对青少年发展的影响。</p> <p>2、实务运用：自我概念量表测试、生命环活动、自画像、生命线等活动。</p> |
| 青少年就业辅导类服务 | <p>1、理论基础：Wood 的生涯选择配合论</p> <p>2、主要观点：先对自己有充分的认识与了解，包括自己的能力、兴趣、人格和需求与价值观等，才开始探索外在工作世界。</p> |
| 青少年历奇辅导服务 | <p>4个元素：历奇活动、野外、个人及小组辅导、经验学习法。</p> <p>4个训练模式：</p> <p>（1）历奇波浪一主要是活动讲解、过程和解说；</p> <p>（2）野外挑战一着重个人与大自然的挑战；</p> <p>（3）情感反思一指学员内在反思；</p> <p>（4）多元创意一包括利用音乐、戏剧、手工艺等多种方法带出重点。</p> |
| 青少年空间 | <p>1、理论基础</p> <p>（1）社会参与：社会事务参与、社会组织参与和志愿活动参与等可以促进青少年的社会参与；</p> <p>（2）增能理论：协助青少年在生活过程中获得应有的权能，并发挥权能。</p> <p>2、实务</p> <p>社会工作者在青少年空间组织青少年参与各类工作、运动、娱乐、教育等社会活动，通过提升青少年的参与感促进青少年正面成长。</p> |
| 亲职教育 | <p>1、理论基础一父母效能训练模式</p> <p>2、应用技巧：积极倾听；使用“我一讯息”；积极沟通。</p> |

第五章 老年社会工作

考点一：老年人的特点与需要

（一）社会生活方面的特点

| 要点 | 主要内容 |
|--------|---|
| 关于理论解释 | 1、角色理论：到了老年人时期，会失去中年时期的角色和社会关系； 2、活动理论和撤离理论：活动理论指在老年时期，应保持较好的社会交往与活动状态；撤离理论指老年人减少社会交往，退出社会活动是对社会有利的； 3、延续理论：老年时期保持活跃状态，会感到幸福，反之亦然； 4、社会建构理论：老年及其随之而来的调整是一个独特的个人过程，取决于每个人自己的社会认识； 5、现代化理论：现代社会的快速发展，导致老年人地位不断下降。 |
| 关于理论运用 | 1、关注带来角色转变的重大生活事件，帮助老年人积极应对； 2、注意老年人的个体差异，尊重老年人自己对生活意义的理解； 3、注意社会隔离可能对老年人造成的危害； 4、认识到改变的可能性； 5、关注社会变迁对老年人的影响，推动社会政策的调整。 |

（二）老年人的需要和面临的问题

| 要点 | 主要内容 |
|--------|---|
| 老年人的需要 | 经济保障；健康维护；社会参与；就业休闲；婚姻家庭；居家安全；善终安排；一条龙照顾。 |
| 面临的问题 | 疾病与医疗；家庭照顾；宜居环境；代际隔阂；社会隔离。 |

考点二：老年社会工作的主要内容

| 要点 | 主要内容 |
|-----------|---|
| 处理认知与情绪问题 | 1、抑郁症—老年人的情绪和情感；2、认知症—老年人的认知和智力功能；3、谵妄—与认知症类似，发病突然；4、焦虑症—过度忧虑，非理性恐惧。 |
| 虐待和疏于照顾问题 | 1、保护老年人免受经济方面的剥夺；2、提供支持性辅导；3、发展支持性服务；4、改变和调整环境。 |
| 临终关怀 | 1、控制疼痛和症状（音乐之旅、艺术治疗等）；2、协助老人及其家人解决医疗费用方面的问题；3、提供丧亲后续服务。 |
| 丧亲问题 | 1、5个阶段 （1）否认期—心理上拒绝（2）愤怒期；（3）讨价还价期—提出交换条件；（4）抑郁期—绝望与退缩；（5）接收期—安静等待。 2、社会工作者在老人濒临死亡所做工作 提供情感支持；代表老人及其家人争取合理权益；提供相关信息；做丧亲辅导。 |
| 自杀 | 1、自杀评估 （1）直接线索：老人若说要结束自己的生命便是直接的线索； （2）间接线索：间接表明，如“我厌倦了这一切”； |

| | |
|--|--|
| | <p>(3) 行为线索；企图自杀或者过去自杀过，储存药物，留遗嘱等。</p> <p>2、自杀干预</p> <p>(1) 设定极短时间能实现的目标；(2) 清楚眼前的危险；(3) 找人陪伴老人，医院对其进行进一步评估；(4) 简短的缅怀往事治疗。</p> |
|--|--|

考点三：老年社会工作的主要方法

(一) 老年人评估

| 要点 | 主要内容 |
|------|---|
| 基本类型 | 1、社区居家养老评估（独立生活能力、自我管理能力与环境支持条件）； 2、机构养老评估（需求能否与院舍提供的服务相匹配）。 |
| 目的 | 1、识别老年人的优势与不足；2、识别支持和维护现有功能的方法；3、识别恢复丧失功能的干预措施；4、识别替代丧失功能的支持性措施。 |
| 方法 | 1、物理环境（熟悉的空间）；2、最佳时机（身体因素）；3、解释评估的目的（知情情况）；4、注意保密问题（解释保密事宜）；5、通过观察收集评、估信息（注意老人的其他信息）。 |
| 注意事项 | 1、老人自立与依赖他人的平衡 2、关注最初做评估的人；3、为老人充权； 4、老年人群体的异质性（独特个体对待）；5、尊重其隐私。 |

(二) 缅怀往事疗法与小组工作方法

| 要点 | 主要内容 |
|--------|---|
| 缅怀往事疗法 | <p>1、类型</p> <p>(1) 整合性缅怀往事—人生回顾，找到人生的意义；</p> <p>(2) 工具性缅怀往事—重拾过去应对问题技能；</p> <p>(3) 传递性缅怀往事—将故事传递给下一代；</p> <p>(4) 叙事性缅怀往事—描述生平事迹；</p> <p>(5) 规避现实型—回顾辉煌经历，抵御困境；</p> <p>(6) 强迫性缅怀往事—苦涩、内疚的负面回忆。</p> <p>2、作用：对老年人的抑郁症、自尊和社会化有积极作用。</p> |
| 小组工作方法 | <p>1、特点：身体上的不便和限制需要注意；小组带领者要树立积极形象；小组工作的节奏相对较慢。</p> <p>2、老年人小组：现实辨识小组；动机激发小组，如园艺、手工制作与学习等。</p> |

(三) 老年人社区和机构照顾

| 要点 | 主要内容 |
|---------|--|
| 老年人社区照顾 | <p>1、目标人群：空巢与独居老人、高龄老人、伤残老人、失独家庭老人和其他困难老人。</p> <p>2、工作方案</p> |

| | |
|---------|---|
| | (1) 老年友好型城市与老年宜居社区； (2) 社区照顾： 由社区照顾—非机构照顾方式，以政府、社会、家人及社区的综合照顾； 社区内照顾—机构内专业工作人员的照顾。 |
| 老年人机构照顾 | 1、养老机构的类型：托老所、老年公寓、护老院、敬老院、老年福利院、养老院或老人院、老年护理院。 2、服务目标 (1) 协助其运用社区资源，促进家庭成员发展； (2) 增强老年人、家庭、工作方案或设施的员工之间的沟通； (3) 协助本设施获得并维护具有治疗作用的环境； (4) 通过鼓励社区参与本设施的事宜以及居住者和员工参与社区的事务。 |

第六章 妇女社会工作

考点一：妇女社会工作概述

(一) 妇女需要和问题

| 要点 | 主要内容 |
|-------|---|
| 妇女的需要 | 1. 维护妇女权益和保障妇女全面发展的需要 2. 落实男女平等基本国策、将性别平等纳入决策主流的需要 |
| 妇女的问题 | 1. 婚姻与家庭问题 2. 针对妇女的暴力问题 3. 妇女的生殖健康问题 4. 留守妇女和流动妇女问题 5. 妇女就业问题 6. 妇女的贫困化问题 7. 拐卖妇女问题 8. 妇女土地权益保障问题 9. 妇女参政问题 |

(二) 妇女社会工作的特点和目标

| 要点 | 主要内容 |
|----|---|
| 特点 | 1、关注妇女的多样性； 2、关注妇女的声音和经验—妇女社会工作的起点； 3、了解、理解和接纳妇女的现实处境； 4、两性差异不等于女性次于男性； 5、“个人即政治的”—妇女个人问题是社会原因； 6、注重本土妇女工作经验总结和提炼。 |
| 目标 | 1、初始目标 (1) 缓解压力和宣泄情绪；(2) 重塑自我，提升对自我的认识；(3) 解决妇女的实际困难和需要。 2、中间目标 (1) 协助妇女重新界定妇女问题，认识到“个人的即政治的”； |

| | |
|--|---|
| | <p>(2) 提升性别平等意识、促进自省、自信和自我认同；</p> <p>(3) 建立妇女的支持小组，减少成员的孤独感。</p> <p>3、最终目标</p> <p>(1) 重新建构权利关系；(2) 建立妇女网络与网络之间的连接；(3) 倡导和建立全社会的性别公正和公平的意识和制度。</p> |
|--|---|

考点二：妇女社会工作的主要内容

| 要点 | 主要内容 |
|-------------|--|
| 婚姻和家庭关系调适 | <p>(一)婚姻和家庭关系调适</p> <p>1. 夫妻关系的调适 2. 婆媳关系的调适 3. 亲子关系的调适</p> <p>(二)针对单亲母亲家庭的服务</p> <p>(1)单亲家庭是一种现实存在，是正常的家庭形式。</p> <p>(2)单亲母亲的问题不是单亲母亲个人的问题，而是社会福利不足、社会歧视观念等导致的问题。</p> <p>(3)尊重和相信单亲母亲应对问题的能力和智慧。</p> <p>(三)针对失独家庭的服务</p> <p>失独家庭是指独生子女死亡，父母不再生育、不能再生育或不愿收养子女的家庭，其存在的问题是失独带来三大“欠缺”：一是核心家庭结构的残缺；二是精神情感生活的痛缺；三是老年生活照顾的空缺。</p> <p>(四)与家庭一起工作的视角</p> <p>1. 家庭为本和妇女为本的视角</p> <p>2. 性别视角的家庭工作原则</p> <p>(1)尊重和接纳现实中家庭形式和婚姻形式的多样性。</p> <p>(2)重新调整家庭权力，避免家庭暴力、冲突与资源配置不均。</p> <p>(3)夫妻双方工作和家庭生活的协调与平衡。</p> <p>(4)做好父母不仅是一种责任，更需要学习，父和母的责任同等重要</p> |
| 针对伤害妇女行为的干预 | <p>1、暴力类型：婚姻暴力（低自尊、暴力正常化）；拐卖妇女；针对妇女的性暴力。</p> <p>2、干预原则：生命安全；接受受害者；尊重；建立专业关系。</p> <p>3、干预策略：法律完善；提供服务；受暴妇女支持小组；多部门合作。</p> |
| 对流动妇女的服务 | <p>针对流动人口的服务，主要有几个方面：首先，解决问题的根本是要从国家大的战略布局出发，解决“三农”问题，建立农村社会保障体系，在缩小城乡差距上下功夫，让妇女愿意留在自己的家乡愉快工作。</p> |
| 针对妇女生殖健康的服务 | <p>(一)妇女生殖健康的概念</p> <p>(二)干预的原则</p> <p>(1)妇女是生育的主体，而不是客体，</p> <p>(2)妇女主动参与健康计划的制订和实施，而不是只作为被动的承受者。</p> |

| | |
|--------------------|---|
| | (三)干预策略 |
| 维护妇女权益、促进妇女全面发展的工作 | <p>维权的基本途径</p> <p>社会工作者在维护妇女权益方面的工作内容是：</p> <p>(1)向社会以及妇女宣传各种维护妇女权益的法律知识。</p> <p>(2)调查研究妇女权益状况，为健全和落实权益保障立法提供事实依据，</p> <p>(3)监督妇女权益的落实状况。</p> <p>(4)倡导、督促健全维护妇女权益的机制。</p> |
| 推荐性别平等的工作 | <p>1、宣传男女平等基本国策（社会性别主流化的过程）；</p> <p>2、推动社会性别主流化工作</p> <p>（1）制度上保证性别平等意识贯彻在政策制定中；（2）改变权力结合体系；（3）性别敏感意识；（4）性别平等监察机构；（5）社会性别统计、审计和分析。</p> |

考点三：妇女社会工作的主要方法

（一）妇女赋权的方法

| 要点 | 主要内容 |
|-------------|--|
| 干预目标 | <p>1、个人层次—自己有能力解决问题；</p> <p>2、人际层次—与他人合作促成问题解决；</p> <p>3、环境的层次—促进改善社会政策的能力。</p> |
| 评估妇女赋权的层次指标 | <p>1、福利平等层面—女性与男性获得相等福利资源；</p> <p>2、资源使用层面—妇女使用生产资料的权利；</p> <p>3、意识层面—社会性别意识；</p> <p>4、参与层面—平等参与家庭、社区和社会方面的支配和决策；</p> <p>5、资源的支配—意识提升和决策参与，平等支配生产资料资源和利益分配。</p> |
| 妇女赋权的方法 | <p>1、意识觉醒</p> <p>（1）鼓励—增进妇女自信和能力；</p> <p>（2）阅读、小组或者观影—了解妇女社会地位，建立思想基础；</p> <p>（3）让服务对象认识到问题与权利相关。</p> <p>2、社会工作者与服务对象之间的协同关系，是相互教育的过程；</p> <p>3、借助集体行动，倡导政策改变（民众戏剧）。</p> |

（二）性别视角的社会工作方法

| 步骤 | 主要内容 |
|------|--|
| 建立关系 | <p>1、具有性别敏感性的倾听、反应感受和表达同感；</p> <p>2、接纳妇女的防卫和否认行为以及带来的问题，而不是责怪；</p> <p>3、鼓励表达个人化的故事和经验；</p> <p>4、肯定妇女在家庭中所承担责任的而价值；</p> |

| | |
|-----------|---|
| | 5、尊重妇女的语言表达逻辑； 6、社会工作者与服务对象建立的是互惠互利、患难与共的协同关系。 |
| 界定问题，提升意识 | 1、不要将问题个人化； 2、分析问题的成因； 3、协助妇女重新认识女性以及女性承担的角色，关注生育健康权利； 4、协助认清个人无力感的具体形成过程。 |
| 潜能挖掘，资源链接 | 1、协助妇女认清自己的性格、特长和优势； 2、肯定妇女个人的能力和优势； 3、认清问题可能带来的机会和挑战； 4、从生命回顾中找到解决问题的动力和契机； 5、连接资源，建立支持小组。 |
| 建立支持小组 | 1、要兼顾妇女的两种需求； 2、时间和场地要根据妇女的情况而定； 3、性别敏感小组的工作内容； 4、支持和鼓励妇女自助小组，互助作用对妇女的帮助。 |
| 社区层面 | 1、宣传教育（社会性别观念）； 2、参与式方法（妇女参与培训，实现权力关系的改变）； 3、倡导（目的就是改变政策、法律和制度）； 4、资源链接（个人身边资源、所在社区内部资源和外部资源链接）； 5、多部门合作。 |

第七章 残疾人社会工作

考点一：残疾人社会工作概述

（一）残疾人的需求及面临的问题

| 要点 | 主要内容 |
|---------|---|
| 残疾人的权利 | 康复权；教育权；劳动权；文化生活权；社会福利权；环境友好权。 |
| 面临的主要问题 | 1、物质层面（经济、住房、医疗较为困难）； 2、精神层面（心理上的压力感、“污名化”）； 3、社会交往方面（参与社会机会少）。 |

（二）残疾人社会工作的特点

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 理论视角 | 1、社会代价理论：残疾的发生是社会问题和个人问题的综合； 2、社区照顾理论：正式服务和非正式服务结合，在社区中实现最大化独立性和自我控制能力； |

| | |
|----------|--|
| | 3、社会网络理论：社会工作者与服务对象应建立良好的互动关系。 |
| 功能发挥的特殊性 | 1、微观层面：直接提供物质帮助；能力建设支持服务。 2、中观层面：残疾人组织及相关组织的发展；社区性残疾人社会支持系统发展。 3、宏观层面：残疾人社会政策变迁；增加社会资本，“亲和力”残疾人文化。 |

考点二：残疾人社会工作的主要内容

（一）残疾人服务发展

| 要点 | 主要内容 |
|-------------|--|
| 服务理念 的变迁 | 1、把致残原因归于个体生理性因素或道德层面缺失 2、把残疾人个人问题的“普世化” 3、把残疾人简单看作是社会“受害者” 4、把残疾人“理所当然”需要帮助和社会支持的人 |
| 服务模式 的变迁 | 1、残疾人社会工作理论层面的转型 （1）致残原因理论：个人责任转向社会责任理论； （2）致残现象理论：社会标签理论转向社会照顾理论。 2、残疾人社会工作方法层面的转型 （1）工作方法理念：供养理论转向回归社会理论； （2）直接介入模式理论：单一个案模式转向综合服务模式。 |

（二）服务层面：残疾人康复服务

| 类型 | 主要内容 |
|------|--|
| 教育康复 | 1、针对残疾人群体 （1）人与环境互动教育，对自身残疾、生活环境、心理状态的认知； （2）针对不同残疾提供差异化的“补偿训练”。 2、针对父母、监护人或家属等 （1）对照顾者的心理支持，环节压力； （2）残疾人康复知识宣传，康复技巧辅导； （3）构建社会支持系统，提升志愿者服务质量。 3、针对社会组织、残疾人服务组织和各类爱心人士 要加大对从事残疾人服务的组织、志愿者团队和爱心人士的宣传、教育和培训，提升专业知识和技能。 |
| 职业康复 | 1、职业咨询（根据残疾人特征和就业情况，提出解决方案）； 2、职业评估（工作能力和适应职业的可能性的评估）； 3、职业培训（就业前和上岗前的针对性培训）； 4、就业指导（根据个案情况，提供劳动市场、就业方向等信息及就业指导）。 |
| 社区康复 | 1、开展残疾预防工作（三级预防体系） |

| | |
|--|---|
| | <p>(1) 一级预防：预防致残性伤害和残疾发生；</p> <p>(2) 二级预防：防止伤害后出现的残疾；</p> <p>(3) 三级预防：防治残疾后出现残障。</p> <p>2、康复评定和建档工作</p> <p>(1) 评定方法：肌力评定、运动功能评定、认知功能评定等。</p> <p>(2) 建立残疾人服务档案，提供社区康复方案。</p> <p>3、具体康复服务</p> <p>整合社区资源，恢复残疾人丧失的功能，实施“治疗-康复-服务”整合性服务。</p> |
|--|---|

考点三：残疾人社会工作的主要方法

(一) 社区康复模式

| 要点 | 主要内容 |
|--------|---|
| 社区康复原则 | <p>1、社会化的工作原则（身体功能康复与重返社会的目标）；</p> <p>2、低成本、广覆盖原则（针对康复需求和资源状况开展家庭康复服务）；</p> <p>3、因地制宜的原则（以社区残疾人康复需求为导向，发掘社区资源，开展康复服务）；</p> <p>4、因陋就简的原则（社区资源有限，充分使用）；</p> <p>5、因势利导的原则（社区的领导对残疾人康复的态度、重大事件、特别活动的影响）；</p> <p>6、康复对象及其家庭积极参与的原则（服务对象与家庭成员主动参与康复计划）。</p> |
| 社区康复内容 | <p>1、开展残疾的预防</p> <p>（1）方便残疾儿童日常生活无障碍设施；（2）儿童活动中存在的安全隐患；</p> <p>（3）关心残疾儿童心理健康；（4）防止活动过程中意外事故发生。</p> <p>2、开展康复评定</p> <p>主要方法：肌力评定、关节活动度评定、运动功能评定等。</p> <p>3、开展全面康复服务</p> <p>根据评定结果设计和实施康复治疗方方案，恢复患者丧失功能。</p> |

(二) 社会康复

| 要点 | 主要内容 |
|----------|---|
| 社会康复方案内容 | <p>1、协助康复医师有效治疗；</p> <p>2、考虑残疾人康复后的基本医疗设施；</p> <p>3、家庭照顾方案的实施（康复社会工作者、康复师、护士等定期提供康复指导）；</p> <p>4、与机构协调，开展社会服务项目；</p> <p>5、提供社会工作专业服务。</p> |
| 社会康复 | 1、法律法规政策等保护残疾人的合法权益； |

| | |
|----|---|
| 措施 | 2、保障残疾人生存的权利； 3、有接受教育和培训的机会； 4、享受社会的公共设施服务； 5、人道主义精神（消除社会上对残疾人的歧视和偏见）； 6、参与社会活动（文化、体育和娱乐活动）； 7、帮助实现经济自立； 8、保障其政治权利。 |
|----|---|

（三）职业康复模式

| 流程 | 主要内容 |
|------|------------------------------------|
| 咨询 | 针对残疾人的情况和与就业问题进行综合考察，帮助解决职业中出现的问题。 |
| 评估 | 定残疾人的作业水平和适应职业的可能性。 |
| 培训 | 要求残疾人掌握从事的职业所要求的知识和作业技能。 |
| 就业指导 | 帮助残障者选择职业、选择职业课程、介绍就业、增进职业效率。 |

（四）教育康复模式

| 要点 | 主要内容 |
|----------------|--|
| 特殊教育 | 1、主要对象：机构中和城乡社区的各类残疾人。 2、主要内容：从出生到入学年龄前的残疾婴幼儿和少年儿童的早期干预，及义务教育阶段后与职业康复、就业安置等工作相关的教育工作。 |
| 如何配合特殊教育 工作 | 1.作为前期预防者与评估者，参与特殊需求儿童的发现、选与评估。 2.作为专业咨询者和参与者，为家长、教师及服务团队提供专业意见并参与相关计划。 3.作为直接服务者，为特殊需求儿童的安置提供建议，并提供个案管理服务。 4.作为协调者和沟通者，为特殊教育专业团队提供管理和资源支持。 5.作为增权者和倡导者，保护特殊需求儿童合法权益，促进特殊教育政策变迁。 |

第八章 矫正社会工作

考点一：矫正社会工作概述

| 要点 | 主要内容 |
|--------|---|
| 服务对象需要 | 1、基本生存条件的保障需要； 2、教育、就业权益的保障需要； 3、正常家庭生活的需要； 4、再社会化的服务需要。 |
| 服务对象问题 | 1、较难取得社会公众的同情；2、功能恢复与重建较难；3、处于社会资源网络的边缘地位。 |

考点二：矫正社会工作的主要内容

（一）涉罪成年人的服务内容

| 要点 | 主要内容 |
|-------|---|
| 司法判决前 | 1、针对犯罪嫌疑人的介入 犯罪嫌疑人审前报告的性质与作用；犯罪嫌疑人调查报告的撰写。 2、针对犯罪嫌疑人亲友的介入 家庭关系协调及成员心理辅导；社区资源链接，解决生活困难；为失依家庭成员提供生活照料。 |
| 监禁场所中 | 1、服刑人员适应监禁场所生活 熟悉监狱环境；戒除不良生活习惯；生活困难的解决；预防服刑人员犯罪观念和行为的交叉感染。 2、提供专业咨询服务 公民教育（权利、义务、行为规范等）；心理、情绪辅导（稳定情绪）；职业技能训练；人际交往意识与能力提升。 3、加强与社会的联系 了解外面社会变化；与其家庭联系；帮助构建社会支持网络。 |
| 社区矫正中 | 1、缓刑、假释、监外执行人员的监督管理和教育帮扶；2、院舍训练的组织管理；3、社会服务计划的执行；4、提供社会服务。 |
| 刑满释放后 | 1、住宿场所；2、就业、就学辅导；3、生活辅导和医疗保健转介服务；4、物质援助。 |

（二）针对涉毒人员社会工作介入

| 主要服务 | 主要内容 |
|--------|---|
| 戒毒康复服务 | 1、开展心理社会需求评估； 2、提供心理咨询、社会交往能力提升等专业服务； 3、帮助调适社区及社会关系； 4、开展其他专业服务。 |
| 帮扶救助服务 | 1、链接政府与社会资源；2、组织社会力量提供服务，改善支持网络。 |
| 禁毒宣传教育 | 参与禁毒宣传活动，增强居民禁毒意识。 |
| 禁毒管理事务 | 人员排查摸底工作、资料建档等。 |

考点三：矫正社会工作的主要方法

（一）改善矫正对象偏差心理和行为的社会工作方法

| 方法 | 主要内容 |
|-------|---|
| 行为治疗法 | 1、评估方案（对问题行为的表现进行记录，了解行为出现的频率等情况）。 2、治疗的策略与技巧 (1) 反应性治疗技巧：反制约、系统脱敏疗法以及厌恶疗法； |

| | |
|----------|--|
| | <p>(2) 操作性治疗技巧：正增强、负增强、削减、塑性、连扣及惩罚；</p> <p>(3) 综合性治疗技巧：规则管理行为、模仿、敢于自我训练及松弛训练。</p> <p>3、增强物的使用</p> <p>(1) 初级奖励品（满足人们基本需要东西）；</p> <p>(2) 次级增强物（精神、心理需要的东西）。</p> <p>4、强化程序（制订行为出现次数或时间距离奖励某种行为的计划）。</p> |
| 理性情绪治疗模式 | <p>1、ABC理论：服务对象认知、情绪和行为受到信念系统的影响。</p> <p>2、治疗技巧</p> <p>(1) 非理性信念检查技巧（反映感受、角色扮演、冒险、识别）；</p> <p>(2) 非理性信念的辩论技巧（辩论、理性功课、放弃自我评价、自我表露、示范、替代性选择、去灾难化、想象）。</p> |
| 同伴教育主要方法 | <p>1、同伴教育辅导员能力提升小组（提升自我效能感）</p> <p>2、同伴教育主题活动：爱心公益型；感恩回报型；团队互动型；学习成长型。</p> <p>3、同伴信箱活动—给戒毒或服刑同伴写信，开展“提前介入”的服务；</p> <p>4、星火计划—在社会工作者指导下，与有需要同伴进行面对面访谈交流；</p> <p>5、同伴之音—开通服务热线，为有需要同伴提供咨询服务；</p> <p>6、同伴演讲—通过演讲感染和帮助同伴建立行为改变的信心。</p> |

（二）个案管理

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 实施原则 | <p>1、服务对象参与：强调服务对象与社会工作者一起工作；</p> <p>2、服务评估：需求、生理状况、社会环境非正式网络等；</p> <p>3、服务协调：协调各方资源提供“全人”服务和直接服务；</p> <p>4、资源整合：满足服务对象需求的资源；</p> <p>5、包裹式服务与专业合作</p> <p>(1) 包裹式服务：经过需求评估和资源确认后设计的一整套服务，促使服务对象独立自主。</p> <p>(2) 专业合作：结合不同专业领域的团队工作方法。</p> <p>6、服务监管：确保提供的服务达到服务对象认可的标准。</p> |
| 工作过程 | <p>1、个案发掘</p> <p>(1) 来源：医院、社会服务机构、村民委员会、邻居或者服务对象主动求助。</p> <p>(2) 途径：转介接触服务结构；外展方式发现服务对象。</p> <p>2、评估与选择</p> <p>(1) 评估的内容：个人状况（生理、心理、认知、经济等）；</p> <p>(2) 多个专业人士评估（社会工作者、心理咨询、医生等）。</p> <p>3、个案管理服务计划与执行</p> <p>计划阶段：满足服务对象需求的资源；</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>执行阶段：链接资源满足服务对象需求。</p> <p>4、监督与评估：服务是否符合服务对象需求；服务对象对服务的满意度；服务目标是否实现。</p> <p>5、结案：征求服务对象对服务结束时间建议；处理服务关系结束带来的情感反应；检查结束工作安排及转介情况。</p> |
|--|--|

第九章 优抚安置社会工作

考点一：优抚安置社会工作概述

| 要点 | 主要内容 |
|---------|---|
| 服务对象的需要 | <p>1. 优抚医院社会工作服务对象的需要</p> <p>(1) 优抚医院社会工作服务对象的界定。优抚医院社会工作的服务对象主要包括：①需要常年医疗或者独身一人不便分散供养的一级至四级残疾退役军人；②在服役期间患严重慢性病的残疾退役军人和带病回乡退役军人；③在服役期间患精神疾病，需要住院治疗的退役军人；④短期疗养的优抚对象；⑤主管部门安排收治的其他人员。</p> <p>(2) 优抚医院社会工作服务对象的需要。主要包括：①治疗康复需要。②基本生存需要。③家庭生活需要。④社会交往需要。⑤社会尊重需要。</p> <p>2、光荣院社会工作：婚姻家庭需要；健康维护需要；社会参与需要；社会尊重需要。</p> <p>3、军转复退军人安置社会工作：就业权益的保障需要；社会再适应的心理调适需要。</p> <p>4、军休社会工作：军队情节；社会尊重；健康维护；多元养老；社会参与。</p> |
| 服务对象的问题 | <p>1、优抚医院社会工作：生活适应困难；心理障碍严重；生活保障问题；婚姻家庭障碍；社会隔离问题。</p> <p>2、光荣院社会工作：心理失衡；社会地位下降；社会隔离；老年慢性病增加与生活质量受损；老化问题。</p> <p>3、军转复退军人社会工作：就业创业难；隐形失业；延迟上岗。</p> <p>4、军休社会工作：角色失调；心理失衡；行为失范。</p> |

考点二：优抚安置社会工作的主要内容

(一) 光荣院社会工作的内容

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 总体内容 | <p>1、入住前评估；</p> <p>2、协助适应新生活；</p> <p>3、提供个案辅导（怀旧、生命回顾技巧）；</p> <p>4、增进服务对象群体之间交流；</p> |

| | |
|------|--|
| | 5、增强个人能力，发挥潜能； 6、鼓励其参与院舍活动； 7、引导正确看待死亡，减少焦虑和恐惧； 8、整合社会资源提供服务； 9、志愿服务发展； 10、促进专业服务发展和专业治疗提高； 11、社会及环境的决策。 |
| 特别内容 | 1、疏于照顾问题：服务对象丧失基本日常活动的选择权；隔离（对服务对象的排斥）；“贴标签”。 2、药物滥用与药物依赖问题的解决和预防。 3、性与亲密关系。 |

（二）军休社会工作的内容

| 要点 | 主要内容 |
|------|---|
| 主要内容 | 1、接收安置前：资料收集，需求评估；了解移交地方政策。 2、接收安置中 （1）遗留问题解决；（2）档案审核，做好评估和诊断；（3）针对性个案工作；（4）群体性政策解答和心理疏导；（5）协助办理相关手续。 3、接收安置后 社会融入、满足基本的生活需求（衣食住行）、文娱需要（老年大学）、临终关怀、志愿服务等内容。 |
| 主要功能 | 1、促进角色转变； 2、挖掘和利用资源，发挥社会功能； 3、促进社会政策良性改变。 |

考点三：优抚安置社会工作的主要方法

（一）认知和情绪问题的处理

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 理论介绍 | 1、社会角色理论（社会结构中某一特定位置相关期望和行为的结合）； 2、认知行为理论（内在认知与外在环境互动对解决问题的影响）； 3、社会融合理论（社会融合心理建构源于个体的认同）。 |
| 介入重点 | 1、基于角色分析的认知行为治疗模式 （1）评估社会功能的角色完成情况（“军转民”、军队后勤保障社会化）； （2）评估多重角色的影响（心理上、行为上对新的角色模式抗拒）； （3）评估角色完成不足造成的后果（角色失调、心理失衡、行为失范等）。 2、基于多层面分析的社会融合模式 （1）微观层面—军休老人与社会老人融合； |

| | |
|--|--|
| | (2) 基于中观层面—军休社区与驻地社区融合； (3) 基于宏观层面—军队保障与地方保障融合。 |
|--|--|

(二) 临终关怀与哀伤辅导

| 要点 | 主要内容 |
|------|---|
| 相关理论 | 1、人生回顾：回顾、评价及重整一生的经历，对未解决矛盾进行重整，从而发现新的生命意义。 2、临终关怀：向临终的服务对象提供的积极、全面的照料，尽可能让患者舒适走完人生最后阶段。 |
| 介入重点 | 1、精神问题的解决：关于生命的意义 (1) 人生回顾介入的具体步骤 建立良好的信任关系—回顾人生经历—制作人生回顾手册。 (2) 在人生回顾的过程中，社会工作者要善于“积极倾听” 2、难以承受的告别：临终关怀与哀伤辅导 (1) 服务对象进行临终关怀；(2) 朋辈群体进行哀伤辅导。 |

(三) 危机干预

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 相关理论 | 1、人本主义和存在主义理论；2、危机干预和任务中心模式； |
| 介入重点 | 1、危机干预模式：开展评估；建立关系；聚焦问题；稳定情绪；制订方案；实施计划；后续跟进—适时回访。 2、任务中心模式：准备或进入；探索问题；确定目标和时间限制；规划和制定任务；结束任务。 |

(三) 支持网络构建

| 要点 | 主要内容 |
|------|---|
| 相关理论 | 1、社会再适应理论：军转复退军人安置服务对象面临的“重新适应事业”的压力。 2、社会支持理论（正式和非正式的社会支持网络）。 |
| 介入重点 | 1、正式网络的建构 (1) 部门联动：发挥协调统筹优势，推动工作联动； (2) 政策倡导：国家层面福利与社会政策方面的倡导； (3) 资源链接：国家、地方、机关、事业单位及国有企业等资源。 2、非正式网络的建构 (1) 开展小组辅导：小组初期—心态调适；小组中期—环境探知；小组末期—职业准备。 (2) 开展个案辅导：压力预防、减压工作以及构建社会支持网络。 |

第十章 社会救助社会工作

考点一：社会救助社会工作的主要内容

（一）最低生活保障中服务内容

| 要点 | 主要内容 |
|--------|--|
| 对象识别 | 家庭经济状况调查方式了解 |
| 协助申请低保 | 1、是否具备申请条件；2、向户籍所在地提出书面申请；3、申请人接受入户调查、社区评议等活动。 |
| 提供心理支持 | 心理疏导和支持，缓解压力，宣泄情绪。 |
| 调节家庭关系 | 了解和分析家庭结构和关系，调节家庭关系。 |
| 开展能力建设 | 学习能力、专业技能及社会能力等方面能力的增强。 |
| 促进社会融入 | 鼓励参与公益和文娱活动，建立和其他社区居民联系。 |

（二）特困人员供养和医疗救助中服务内容

| 要点 | 主要内容 |
|--------|---|
| 特困人员供养 | 1、提供基本生活条件（住房、食物、衣被及出行）； 2、提供日常生活照料（洗漱、卫生打扫等）； 3、提供疾病治疗（健康档案、定期体检、康复护理等） 4、办理丧葬事宜。 |

（三）医疗救助、住房救助、教育救助、就业救助和临时救助中的服务内容

| 要点 | 主要内容 |
|------|---|
| 医疗救助 | 协助申请救助 改善救治环境 协调医疗资源 强化社会支持 |
| 住房救助 | 1、协助申请住房救助（最低生活保障家庭、分散供养特困人员及农村建档贫困户）； 2、宣传讲解政策（住房救助政策、申请程序等）。 |
| 教育救助 | 1、提供教育机会（最低生活保障、特困人员给予教育救助）； 2、提供教育补助（奖学金、助学贷款、助学金、生活补助、减免费用）； 3、心理能力建设（积极正向指引、优势视角）。 |
| 就业救助 | 1、转变就业观念（参与就业培训、获取就业信息等）； 2、自我认知调整（分析就业形式和自身优势及不足、调整心态）； 3、职业技能培训（就业岗位、职务介绍、职位指导等信息）； 4、链接就业资源（就业信息、就业资源、培训机会等）。 |

| | |
|------|---|
| 临时救助 | 1、危机干预（采取危机干预措施）； 2、外展服务（街头救助和全天候救助）； 3、机构救助（基本生活安置及行为思想引导与矫正）。 |
|------|---|

（四）受灾人员救助中的服务内容

| 要点 | 主要内容 |
|--------|--|
| 不同阶段 | 1、第一阶段：灾后紧急救援—临时安置阶段 （1）生命安全维护；（2）危机处理期；（3）临时生活庇护和生活需求评估期；（4）社会工作者的任务：组织受灾民众活动、安抚情绪、安置生活。 2、第二阶段：临时住所、受灾居民迁入新居以及协助灾民了解救助内容。 3、第三阶段：长期恢复重建阶段（家庭重建、社区重建、社会重建）。 |
| 介入 | 1、协助安置受灾人员：参与疏散、转移和安置工作，开展受危机干预工作； 2、及时开展危机干预：提供支持性服务，使其恢复社会功能和生活功能； 3、修复社会支持系统：重建和修复受灾人员社会关系，增强社会支持系统； 4、社区重建与发展：整合多方资源解决服务对象的生活难题。 |
| 灾后重建内容 | 1、开展社区人居环境重建 （1）评估社区房屋重建需求；（2）组织参与恢复重建活动；（3）征集受灾群众意见；（4）协助监督重建工程建设的进展。 2、恢复社会生活秩序。 （1）协助重建社区管理组织系统与社会服务系统；（2）组织策划专题活动，重建邻里关系；（3）参与社会救助活动，安排困难群众的基本生活。 3、复苏社区的经济秩序。 （1）帮助受灾企业恢复生产和经营；（2）引导社会投资，促进居民就业。 |

考点二：社会救助社会工作的主要方法

（一）社会支持网络的理论基础及应用

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 理论基础 | 1、基本定义 （1）社会支持网络：个人接触构成的关系网，通过关系网获得的支持（情感、物质、服务等）； （2）社会支持包括正式社会支持和非正式社会支持系统； （3）社会支持的内容：表达性支持和工具性支持。 2、社会支持网络中个人与支持者的关系类型 工作伙伴；生活协助；关系连接；心灵抚慰。 |
| 建构途径 | 1、丰富社会支持网络的成员 （1）社区内部：社区居民、贫困家庭、志愿者、社区组织、居委会等； （2）社区外部：其他社区成员和社会组织；街道、区县政府部门等。 |

| | |
|------|---|
| | <p>2、整合社会支持网络的资源 整合政府、社会、市场的资源；制度性的正式资源；社会的非正式资源。</p> <p>3、发挥社会支持网络的功能：物质援助；情感慰藉；心理疏导；关系支持。</p> |
| 应用策略 | <p>1、政府层面：参与政策倡导（促使社会救助政策的制定和实施更加合理）；</p> <p>2、社会层面：发挥组织影响（物质援助、心理咨询、情绪疏导、链接资源等）；</p> <p>3、社区层面：提供专业服务（专业价值理念、理论知识、方法和技巧）；</p> <p>4、个人层面：强化网络效益（网络规模、网络基础、网络质量、网络强度）。</p> |

（二）个案管理的及其应用策略

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 程序 | <p>1、三个阶段：计划、实施计划和评估计划；</p> <p>2、七个步骤</p> <p>（1）进入机构—与服务对象对面；</p> <p>（2）接案—建立关系；</p> <p>（3）评估—了解服务对象需求；</p> <p>（4）设定目标—设定短期和长期目标；</p> <p>（5）介入—外部资源的利用；</p> <p>（6）链接资源—链接其他社会网络资源，提供支持；</p> <p>（7）检查和评估—确保服务对象参与评估过程。</p> |
| 具体方法 | <p>1、评估服务对象</p> <p>（1）发现服务对象问题，分析低保家庭资源和优势；</p> <p>（2）根据救助政策判断其是否有救助资格。</p> <p>2、确定服务方式</p> <p>（1）本机构能够承担服务对象所需服务，则安排本机构人员服务；</p> <p>（2）若需要其他机构人员参与，需一起参与服务。</p> <p>3、撰写服务报告：针对服务对象撰写过程记录、接案摘要和个案笔记。</p> <p>4、制定服务计划：分为短期目标和长期目标，且目标制定清晰、具体、可实现。</p> <p>5、实施服务计划</p> <p>（1）与服务对象实施服务计划（心理辅导、社区支持小组、就业培训等）；</p> <p>（2）确定和链接服务对象资源，协调服务。</p> |

第十一章 家庭社会工作

考点一：家庭社会工作的主要内容

（一）家庭系统理论

| 理论要点 | 主要内容 |
|------|---|
| 基本观点 | 1、家庭成员问题是由整个家庭不良的沟通交流方式导致的； 2、家庭所面临的危机既是机会也是挑战； 3、因“问题”而导致的家庭功能失调能够有效解决。 |
| 核心要素 | 1、整体大于各部分之和； 2、家庭系统维持平衡； 3、家庭系统中成员改变会影响其他家庭成员； 4、家庭成员行为相互影响，循环因果； 5、包含很多次系统，又归属社会系统； 6、依据规则运行。 |

（二）结构式家庭治疗模式和萨提亚家庭治疗模式

| 理论要点 | 主要内容 |
|--------------|--|
| 结构式家庭治疗模式的内容 | 1、核心概念 (1) 家庭系统：家庭成员相互影响形成的组织化的系统； (2) 家庭结构：家庭系统中存在边界、责任和权利结构； (3) 病态家庭结构：家庭系统的失衡就会出现病态的家庭结构； (4) 家庭生命周期：家庭有发展变化的生命周期。 2、实务要求 要求社会工作者进入受助家庭后，关注家庭结构的认识 and 把握，通过病态家庭结构的调适，恢复家庭的正常功能。 |
| 萨提亚家庭治疗模式的内容 | 1、理论假设：对人的理解；对困难的理解；对家庭的理解。 2、主要观点 (1) 人是拥有快乐生活的各种能力和资源；(2) 导致人出现问题的原因是其错误的应对方式；(3) 对每个人来说家庭都是非常重要的。 3、实务要求 (1) 要求社会工作者在治疗过程中不是关注家庭成员的病症表现，而是注意考察家庭成员的困难应对方式； (2) 通过改善家庭成员的沟通方式和家庭规则，提高家庭成员的自尊和自我价值感。 |
| | |

考点二：家庭社会工作的主要方法

（一）实施步骤

| 阶段 | 主要任务 |
|------|-------------------------------------|
| 接触阶段 | 1、约定会谈时间和安排；2、初次家庭做准备；3、第一次会谈； |
| 开始阶段 | 1、建立稳定合作关系；2、评估问题；3、明确服务介入的目标和基本要求； |

| | |
|------|---|
| | 制定服务合同； |
| 介入阶段 | 1、制定服务介入计划；2、明确自己的专业角色；3、协助家庭成员解决面临的问题； |
| 结束阶段 | 1、协商服务结束事项；2、巩固整个服务活动的成果。 |

（二）家庭社会工作常用方法

| 方法 | 主要内容 |
|-----------|--|
| 家庭评估的常用方法 | 1、家庭结构图：以图形方式表示家庭结构、家庭成员之间的关系及重要事件等。 2、家庭结构图绘制原则： （1）长辈上，晚辈下；（2）同辈关系中，年长左，年幼右；（3）夫妻关系中，男左，女右。 |
| 家庭干预的常用技巧 | 1、观察技巧：用系统记录实际行为表现方式，让其调整做出调整； 2、聚焦技巧：收窄注意的焦点，注意力放在需解决的问题上； 3、例子使用技巧：向受助家庭成员解释、描述和传递重要的信息和想法； 4、再标签技巧：从更积极的角度界定问题，改变其消极态度和认识。 |

第十二章 学校社会工作

考点一：学校社会工作的主要内容

（一）学校社会工作对学生学业困境的介入

| 因素 | 介入内容 |
|--------|---|
| 学生个人因素 | 1、认知障碍的介入 （1）生理层面：与心理和医务工作人员合作； （2）观念层面：个案辅导及小组辅导协助学生调整认知。 2、针对情绪情感困扰介入 （1）焦虑紧张情绪；（2）人际交往的不顺；（3）对老师的情感排斥。 3、学习动力不足的介入 （1）鼓励发展优势；（2）个案辅导、主题小组引导学生明辨是非。 4、学习能力不足的介入—学习能力提升小组，链接相关学习资源。 |
| 学校因素 | 1、学校教学理念及教学管理的介入—人文关怀、均衡成长理念； 2、学校环境的介入—校园环境和学习氛围； 3、教师教学方法的介入—改善教师教学方法。 |
| 家庭因素 | 1、家庭学习环境的介入—改善物理环境创造学习氛围； 2、对父母婚姻关系的介入—提供婚姻辅导服务； 3、对父母教养方式的介入—提供父母效能训练服务。 |

| | |
|------|--|
| 社区因素 | 1、社区环境：推出社区营造的服务方案，改善社区环境； 2、社交关系网络：帮助学生建构有益的社交网络，帮助负面群体转化增能。 |
|------|--|

（二）学校社会工作对学生人际关系、偏差行为和学生家庭困境的介入

| 要点 | 主要内容 |
|--------|--|
| 人际关系困境 | 1、亲子关系困境 (1) 纠缠与疏离的亲子关系介入—家庭探访； (2) 针对父母过高期望—亲子平行小组。 2、朋辈关系困境 介入方法：个案辅导—认知偏差；人际交往主题—社交训练。 3、师生关系困境。 |
| 偏差行为困境 | 1、违法行为：偷窃、抢劫、暴力伤害等行为； 2、违纪、失德行为：逃学、破坏课堂秩序等； 3、失仪行为：违反社会交往礼仪。 |
| 家庭困境 | 1、提供感情支持：个案辅导（同感、接纳、尊重技巧）； 2、发展支持系统：自我成长主题小组； 3、链接社会资源：了解相关福利政策及动态，与有关部门、团体联系。 |

（三）满足遭遇伤害学生保护性需要的学校社会工作

| 类型 | 介入方法 |
|--------|--|
| 学生虐待介入 | 个案评估—与班主任老师沟通—个案辅导—提供服务—提供小组服务—为家人提供个案辅导—提供家庭治疗。 |
| 教师体罚介入 | 医疗服务资源—教师的个案辅导—学生的辅导—向学校提出建议—教师承诺书。 |
| 遭遇性侵介入 | 1、提供青春期性教育服务（开设课堂、防性侵害主题小组）。 2、性侵害事件介入 危机介入（人身安全）—情感支持—情绪疏导（宣泄）—处置侵害者（公安机关）—关注受害人心理状态。 |

考点二：学校社会工作的主要方法

（一）个案工作方法

| 方法 | 主要内容 |
|------------|---|
| 师生联合会谈法 | 1、形式：学校社工同时与老师和学生进行会谈； 2、内容：引导师生双方表达感受、需求及彼此期待，学校社工进行协调，确定解决问题方法。 |
| “结对子”朋辈助力法 | 1、形式：学生一对一结成对子，进行帮扶； 2、步骤：（1）确定主题；（2）配对—考虑多重因素；（3）结对仪式；（4）制订计划；（5）奖励、激励机制。 |

| | |
|------|--|
| 社工信箱 | 1、制作信箱；2、广而告之；3、阅读信件及时回应需求；4、组织回信；5、学生获取信件；6、保存信件。 |
|------|--|

(二) 社区工作方法（预防校园欺凌）

| 方法 | 主要内容 |
|------|---|
| 初级介入 | 1、对象：面向全员—营造友善环境 2、介入策略 （1）友善校园环境营造：与学校德育、心理、年级管理等相关学生服务人员合作，提出综合性服务方案。 （2）友善社区营造：学校社会工作者与社区工作者及社区社会组织专业人员合。 （3）友善家庭营造：通过家长互助组织进行家庭总动员，协助开展家庭文化创建活动。 |
| 二级介入 | 1、对象：面对高关怀人群—避免复发、消除可能性 2、介入策略：主题小组。 例如：欺凌风险与被欺凌风险学生平行小组、特殊组员的个案辅导等。 |
| 三级介入 | 1、对象：欺凌者、被欺凌者、情境中人的介入 2、介入策略 （1）服务被欺凌者危机介入：自信训练、自我训练、角色互换、明星体验等； （2）服务欺凌者：认知调整、情绪管理、行为修正、攻击替代训练等； （3）服务情境中人：“反欺凌主题班会”，针对情境中的人进行教育介入； （4）服务特殊情境的人：通过个案会谈技巧，促进老师自我察觉和自我调整。 |

第十三章 社区社会工作

考点一：社区社会工作的主要内容

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 城市社区 | (一)统筹社区照顾 (二)扩大社区参与 (三)促进社区融合 (四)推动社区发展 (五)参与社区矫正、社区戒毒与康复服务 |
| 农村社区 | 一、农村社区建设 二、精准扶贫与农村扶贫开发 三、农村特殊群体社会服务： 1.农村留守儿童社会服务 农村留守儿童社会工作服务主要有：(1)留守儿童成长服务。(2)留守儿童家庭服务。(3)青少年犯罪预防与行为偏差青少年矫治服务。(4)留守儿童 |

| | |
|--|---|
| | <p>社区托管服务。</p> <p>2. 农村留守老人社会服务 主要有以下几个方面：(1) 广泛开展关爱农村留守老人志愿服务。(2) 探索推动社会工作专业力量参与留守老人关爱服务。(3) 支持社会组织为留守老人提供关爱服务。</p> <p>3. 农村留守妇女社会服务 结合各地实践和农村留守妇女的需求，可以将农村留守妇女社会服务划分为以下几个方面：(1) 协助开展保健服务。(2) 心理健康服务。(3) 技能训练和创业支持服务。(4) 文化娱乐活动。</p> <p>四、农村灾害社会工作服务</p> |
|--|---|

考点二：社区社会工作的主要方法

(一) 社区社会工作的过程

| 过程 | 主要内容 |
|--------|--|
| 社区分析 | <p>1、社区类型分析：商品住宅、单位型社区、保障房住宅区、老旧小区。</p> <p>2、社区基本情况分析：社区名称、地理结构、人口状况、社区组织、社区人力资源状况等。</p> <p>3、社区问题分析：共同性问题；群体性问题。</p> <p>4、社区需求分析：感觉性需求；表达性需求；规范性需求；比较性需求。</p> <p>5、社区优势和劣势分析（SWOT 分析）</p> <p>（1）社区优势和劣势、可能的机会与风险；</p> <p>（2）优势劣势与机会、风险组合。</p> |
| 政策分析 | 1、分析社会政策的层次；2、分析政策内容和政策过程。 |
| 社区方案策划 | <p>1、策划前的分析：服务对象人群；面临问题；活动推进步骤分析。</p> <p>2、策划过程</p> <p>（1）确认需求；（2）了解服务对象特点；（3）订立工作目标；（4）自身能力评估；（5）制定工作进度表；（6）程序编排。</p> |
| 社区方案执行 | <p>1、筹备阶段（经费、人力、场地、宣传推广）；</p> <p>2、服务或活动阶段：预算管理；时间进度管理；服务品质管理。</p> <p>3、结束阶段（经费报销、资料归档、表彰活动）。</p> |
| 社区方案评估 | <p>1、评估方法</p> <p>（1）定量评估：数字表现评估结果、预设答案；</p> <p>（2）定性评估：文章表达与不预设答案。</p> <p>2、评估内容：成效评估；方案过程评估。</p> |

(二) 社区社会工作的主要方法

| 要点 | 主要内容 |
|----|------|
|----|------|

| | |
|----------|---|
| 资源链接 | <p>1、资源类型：人力、物力、财力、文化和组织等资源。</p> <p>2、链接方式</p> <p>资源整合（既有资源和争取更多资源）；资源共享（因资源种类而合作）；资源流通（不同资源最大效率的使用）。</p> |
| 推动居民参与 | <p>1、参与的层次和形式</p> <p>（1）告知：最低层次参与；（2）咨询：上升一个层次；（3）协商：讨论计划内容；（4）共同行动：共同决策；（5）社区居民自治：最高层次参与。</p> <p>2、影响社区居民参与因素</p> <p>（1）参与价值：3种态度（不关系、自责、无用感）；</p> <p>（2）参与意愿：个人主观判断；</p> <p>（3）参与能力：两个因素（时间与金钱、知识与技巧）。</p> <p>3、社区居民参与策略</p> <p>（1）知识与技巧培训；（2）时间与资源（考虑居民要求；提供资金支持）。</p> |
| 居民能力建设 | <p>1、认知和思维能力的培养（知识与技能学习、思考能力的训练）；</p> <p>2、行为和技巧能力的培养</p> <p>（1）模仿学习；（2）个别训练和督导；（3）示范、心理预习、自我引导、复习等方法。</p> <p>3、情感和价值观的培养提升：感受、兴趣、态度取向和价值观进行介入。</p> |
| 建立社区支持网络 | <p>1、个人网络；2、志愿者联系网络（与志愿者建立联系）；3、互助网络（相同问题或兴趣的人）；4、邻里协助网络。</p> |
| 推动多方联动 | <p>1、社区社会工作者手中要有“一台账”；</p> <p>2、社区工作者在工作中要有“一盘棋”；</p> <p>3、社区工作者在服务时要有“一条线”。</p> |

第十四章 医务社会工作

考点一：医务社会工作的主要内容

（一）慢性疾病与长期照护的社会工作

| 疾病 | 需求 | 服务内容 |
|-----|---|---|
| 糖尿病 | <p>1、疾病和治疗的认知与适应；</p> <p>2、自我管理、心理情绪、家庭支持网络重建及出院康复照护。</p> | <p>医疗适应—了解病情，接受治疗；</p> <p>疾病认知—健康教育；</p> <p>心理情绪支持—情绪支持；</p> <p>家庭支持网络—提供资源与社会心理服务；</p> <p>出院康复照护—提升疾病自我管理能力。</p> |

| | | |
|------------|---|---|
| 心脏病 | 1、疾病和治疗的认知与适应； 2、心理情绪、家庭支持网络重建、 出院康复照护 | 提供全面服务 |
| 终末期肾病 | 1、心理社会层面压力； 2、疾病和治疗的适应需求、对疾病认知的需求、情绪支持需求等。 | 评估诊断—心理社会状态； 咨询和教育—疾病与治疗信息； 危机干预—治疗中遇到的冲突； 患者及家属提供临终关怀； 康复辅助—链接康复资源； 团队合作—多方专业人员合作； 政策倡导。 |
| 获得性免疫缺陷综合征 | 1、疾病和治疗的认知与适应； 2、心理情绪和家庭社会支持网络建构、出院康复照护等。 | 促进患者依从治疗； 全方位的服务； 疾病预防、教育及患者权益倡导。 |

（二）急诊室的社会工作

| 要点 | 主要内容 |
|------|---|
| 需求分析 | 1、患者及家属心理危机干预需求（对情绪的照顾和疏导）； 2、医疗团队及成员的需求（难以顾及患者及家属心理反应）； 3、急诊管理的需求（转介与资源链接）。 |
| 服务内容 | 1、对患者进行心理辅导、哀伤辅导等支持性服务 （1）面对患者：了解基本情况，协助患者接受急诊救治； （2）患者到急诊室求助：处理家属情绪，必要时转介； （3）帮助患者获取社会资源和社会支持。 2、配合医护人员的急诊救治工作 （1）了解患者多方面的信息；（2）提供心理辅导支持服务。 3、协调急诊管理：反馈急诊室工作情况，协助医患沟通。 |

考点二：医务社会工作的主要方法

（一）慢性疾病与长期照顾者

| 方法 | 介入内容 |
|------|--|
| 个案管理 | 1、社会心理评估：心理状况、医疗适应、家庭社会支持系统及经济状况等作出评估； 2、压力管理：患者担心无人照顾和医生沟通的障碍。 3、治疗依从性管理 （1）理论背景：认知—行为理论； （2）主要内容：对疾病的认识，引导回顾生命历程，寻找过往支持经验。 |
| 小组工作 | 1、沟通技巧训练 |

| | |
|--|---|
| | <p>(1) 与医护人员及患者分享提高沟通能力技巧；(2) 协助患者及家属学习沟通技巧与医护人员进行沟通。</p> <p>2、健康教育</p> <p>(1) 提供有关疾病、治疗方法及生活方式改变等知识；(2) 患者及家属自我管理方法。</p> |
|--|---|

(二) 急诊室的社会工作方法

| 要点 | 主要内容 |
|------|--|
| 常见问题 | <p>1、应激障碍症：突发重大事件对生理、心理上产生的影响。</p> <p>2、心理—社会反应：急诊室特殊的环境对患者或家属产生的影响。</p> <p>3、哀伤：损失和丧失引起的情绪反应。</p> |
| 主要方法 | <p>1、社会心理评估：社会心理功能评估，发现其需求；</p> <p>2、信息咨询服务：咨询服务（办理程序、救助政策、社区资源和活动等）；</p> <p>3、危机干预：建立关系、危机评估、辨识主要问题、制定计划、方案执行；</p> <p>4、出院安置：整合资源，进行个案管理，出院后继续提供服务。</p> <p>5、转介：为符合转介的患者办理相关手续。</p> |

第十五章 企业社会工作

考点一：企业社会工作的主要内容

| 要点 | 主要内容 |
|--------------|--|
| 农民工社会工作服务介入 | <p>1、协助农民工融入城市生活</p> <p>(1) 就业层面—提供职业信息，加强职业培训，拓宽农民工的就业渠道；</p> <p>(2) 社会支持—帮助农民工建立支持网络，小组工作和社区宣传；</p> <p>(3) 环境层面—协助改善生活环境；</p> <p>(4) 生活层面—丰富农民工的业余生活。</p> <p>2、促进政策制度的完善及有效实施</p> <p>(1) 链接相关资源，搭建沟通桥梁；(2) 提升农民工自我保护意识和能力。</p> |
| 农民工子女的社会工作介入 | <p>1、农民工子女的问题与需求</p> <p>(1) 生活问题—适合居住、学习与生活环境；</p> <p>(2) 学习问题—入学制度和条件限制；</p> <p>(3) 家庭问题—与子女的沟通较少，粗暴放任的教育方式；</p> <p>(4) 社会交往问题—社会化和角色的学习。</p> <p>2、农民工子女的社会工作服务介入</p> <p>(1) 生活方面—匹配合适的生活场所；</p> |

| | |
|--|---|
| | (2) 学习方面—寻找适合匹配的学校和班级； (3) 家庭方面：健康的家庭互动方式； (4) 社会层面—吸引社会成员对其关注。 |
|--|---|

考点二：企业社会工作的主要方法

(一) 个案工作方法

| 要点 | 主要内容 |
|---------|--|
| 个案工作分类 | 1、一般信息咨询性问题（企业规章制度、内外资源、福利政策等）； 2、人际交往和感情问题（职场融入、沟通交流、恋爱问题等）； 3、家庭问题（婚姻关系、亲子关系、家庭沟通等）； 4、适应问题（工作环境、生活环境、人际关系适应）； 5、情绪问题（工作与生活—焦虑、紧张、沮丧、忧郁等）； 6、权益维护与资源支持（心理与社会支持、危机干预、困难救助等）。 |
| 个案来源及过程 | 1、服务对象：厂医、部门、家属、亲友转介；社会工作者主动发现；自己求助。 2、实务过程 (1) 接案（来源、基本资料、问题与需求、建立关系）； (2) 预估（生理、心理、社会因素等）； (3) 计划（基于预估情况，为达到目标而采取的行动和介入策略）； (4) 介入（针对问题与需求进行干预）； (5) 评估与结案。 |

(二) 小组工作方法

| | |
|------|---|
| 小组类型 | 兴趣、娱乐小组；成长小组；支持小组；教育小组；治疗小组。 |
| 小组过程 | 1、需求评估（了解服务对象的需要和问题）； 2、确定目标（总体目标与具体目标）； 3、招募组员（动机、目的、性别及岗位特点）； 4、制订小组计划书，按计划开展小组活动； 5、评估 (1) 问卷和访谈法；(2) 活动过程中观察组员表现，了解小组成果；(3) 小组满意度量表和工作人员自我表现评估表评估。 |