

2016年社会工作者考试《中级实务》新教材章节重点内容（简版）

第一章 社会工作实务的通用过程模式 第一节 通用过程模式的理论依据

考纲	重要考点	星级	
通用社会工作过程模式的含义	概念定义	提供了一套在不同场域工作可以使用的程序、步骤和方法；是对社会工作实务活动共性的概括；涵盖了社会工作实务的发展阶段和不同系统	★
	强调整合视角	全人服务；结构化的规范性实务活动	★★
通用过程模式的理论依据	人类行为与社会环境	人在情境中、人与环境交互作用的理论视角；关注人的生理、心理和社会发展；关注人们生活所处的社会环境，例如家庭、团体、组织和社区；个人、群体、社会和经济系统之间交互作用	★★★★
通用过程模式的理论依据	系统理论	系统理论含义（见教材）	★
		社会工作的系统视角强调（见教材）	★★
		系统视角下社会工作实务的着重点（见教材）	★★
		系统视角下社会工作实务的特点（见教材）	★★★★
	生态系统理论	实务分析框架、栖息地、生存空间	★★★★
		实务评估的核心概念和内容：生命周期、人际关联、能力、角色、地位与栖息地、适应力	★★★★
		工作切入点（见教材）	★★★★
	优势视角和增能理论	观点：每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力，只要存在适当的条件，就可以建设性地发挥自身功能	★★★★
实务特点：非疾病假设、强调优势、强调整全性干预服务，并且对服务对象的经验予以关注		★★	
	实务重点（见教材）	★★★★	

第二节 通用过程模式的特点

考纲	重要考点	星级
助人过程是一个结构化的实务过程	关系的建立是一个过程；改变是一种过程；主动与自发的过程	★
社会工作实务通用过程模式的特点	运用综合方法；工作过程阶段化；工作任务阶段化；整合社会工作的价值观	★★
运用通用过程模式应考虑的因素	各阶段先后次序是有弹性的	★★★★
	工作过程螺旋式	★★
	模式本身只可作为实务过程的参考	★

第三节 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

考纲	重要考点	星级	
通用过程模式中的四个基本系统	改变媒介系统	社会工作者与改变媒介系统中其他专业人士形成的一个团队共同工作	★
	服务对象系统	是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	★★
		现有服务对象：来机构求助，并已经使用社会工作服务的服务对象潜在服务对象：没有求助，但可能需要社会工作服务的服务对象	★★★★
	目标系统	目标系统是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	★★★★
		服务对象系统与目标系统的关系：服务对象系统与目标系统有时是一致的，有时是不一致的，有时还可能是交叉的	★★★★
行动系统	与社会工作者一起努力，实现改变目标的人，是社会工作者的合作者；是指那些当存在多个行动系统时，要注意协调各行动系统的工作步调	★★★★	
四个基本系统对社会工作实务的意义	识别任务	帮助社会工作者识别出改变服务对象系统所必须完成的一般任务：获得授权、签订契约、辨识出目标系统、发展行动系统	★
	明确改变	帮助社会工作者认识到需要改变的不只是服务对象系统，不能假设求助者就一定是介入目标，服务对象系统不一定与目标系统完全吻合	★

确定行动系统	行动系统的规模或组成只有在确立了改变的目标系统之后才能确定	★
社会工作知识准备	需要与不同的系统建立关系，与不同规模和类型的系统工作需要掌握更专门化的知识	★
认识到组织的重要性	社会工作者除了与个人、群体和社区以外，组织也会成为社会工作者处理问题时的改变目标。这要求社会工作者需要具备组织工作所需的知识，同时也要懂得如何推动组织的改变	★
评估行动系统	行动系统在整个改变过程中起着至关重要的作用，所以社会工作者需要不断诊断行动系统的情况	★

第二章 社会工作实务的通用过程 第一节 接案

考纲	重要考点	星级		
接案阶段社会工作者的主要任务	服务对象的来源	主动求助；他人转介的；由社会工作者主动接触而成为服务对象的	★	
	服务对象的类型	自愿型服务对象；非自愿型服务对象；被强制接受服务的服务对象	★★	
	求助过程	服务对象求助是在尝试自己解决问题不果后的最后选择	★	
	潜在变现有	使潜在服务对象成为现有服务对象		
	初步建立专业关系	建立专业关系，同时激励服务对象改变的决心，协助其进入角色，实现改变的目标		
接案的步骤及核心技巧	资料准备	事先研读服务对象资料；了解其是否接受过服务；了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理；走访社区	★★	
	拟定面谈提纲	介绍自己；说明会谈目的内容及双方角色与责任；介绍机构功能和服务、工作过程及相关政策；征求服务对象意见及期望；询问服务对象是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助	★★	
	会谈	安排会谈场所		★
		会谈任务：界定服务对象的需求和问题；澄清角色期望和责任；激励并帮助服务对象进入受助角色；促进和诱导服务对象态度和行为的改变		★★★★
		会谈技巧：主动介绍自己；沟通；倾听		★★
		会谈中回应服务对象的方法：对服务对象想法与反应有透彻了解；将自己与服务对象融合；敏锐地感觉服务对象的各种情绪态度和反应；向服务对象表达愿意协助的态度		★★
会谈中面临的问题和挑战：留意服务对象对接受社会工作协助的看法并进行适当处理；主动提供服务时表达真诚理解服务对象的自我强度；保持对服务对象的敏感性；避免了把自己置于权威的地位		★★		
接案的步骤及核心技巧	收集资料	内容和范围；方法；记录资料	★	
	初步预估	再次界定并确认服务对象的问题，对照机构功能看是否能够处理；评估服务对象是否愿意由社会工作者协助并由双方做约定；确定问题的轻重与先后次序；服务对象希望从与中获得什么	★★	
接案的步骤及核心技巧	建立专业关系	专业关系的界定：社会工作者与服务对象之间态度与情感的互动，目的在于帮助服务对象与环境之间达到更适应的合作关系	★	
		意义、特点（见教材）	★	
		要素：与服务对象准确沟通想法和感受；与服务对象沟互之间的资料；沟通充满亲切感和关怀；与服务对象角色互补；与服务对象建立信任	★	
		技巧：同感；诚恳；温暖与尊重；积极主动	★★★★	
	决定工作进程	终结服务；转介其他机构；进入下一个助人阶段：对问题的轻重缓急与先后顺序进行讨论	★★	
	签订初步的服务协议	内容：对服务对象问题的初步界定；机构和社会工作者可提供的服务；社会工作者与服务对象相互的角色期望及暂定的工作时间长度 与服务对象以外的其他系统建立关系并订立服务协议	★★	

影响接案成功的因素	不能建立关系的原因	社会工作者和服务对象的期望不一致；社会工作者的能力不足以提供帮助；临时事件和外部障碍；服务对象不愿接受帮助；社会文化因素；不同专业间的配合出问题	★
	避免过早终止关系	增进关系；订立明确的接案工作指示；订立初步协议；回应服务对象的迫切需要；运用网络资源；不断给予鼓励	★
接案应注意的事项	紧急介入	遇到紧急情况（如自杀、性暴力问题）时，需要直接进入介入程序	★★★★
	权衡能力	权衡自己是否有能力处理服务对象问题	★★
	介入次序	服务对象多重需要时决定优先次序：尊重意愿、先易后难	★★
	机构范围	保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围	★★

第二节 预估

考纲	重要考点		星级
预估的目的、任务、特点、原则	预估概念	收集资料和认定问题的过程	★
	目的	识别服务对象问题的客观因素；主观因素；问题的成因及使问题延续的因素；服务对象及环境积极因素；决定提供服务的方式和内容	★
预估的目的、任务、特点、原则	任务	见教材	★★
	特点	持续性；社会工作者和服务对象共同参与；行动取向；有可识别的步骤；广泛深入；运用知识；渗透了专业判断；有局限性	★
	原则	个别化原则；合作原则；避免片面；避免简单归因；兼顾服务对象的弱点与长处；不断循环往复	★★★★
预估的基本步骤	收集资料	个人资料；环境资料	★★
		方法：询问、咨询、观察、家访、利用已有资料	
	分析和解释资料与问题	按顺序和重要性对资料进行排序；对服务对象的需要和问题有完整的了解；从问题的表面深入到内部，找出问题形成的本质原因；对服务对象的问题与需要作出解释	★★
	认定问题	描述服务对象的问题与需要；描述问题如何发生的及发生的原因；描述服务对象的处境及其社会系统的情况；探究服务对象问题得不到解决的原因；描述服务对象系统的发展阶段；描述并鉴定服务对象系统的资源状况	★★
	撰写预估报告	结构：资料和事实；专业判断	★★★★
预估的主要方法	社会历史	社会历史报告是通过对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	★
	报告方法及其运用	报告内容：服务对象系统的资料；服务对象关心的事项、需要、与需要相关的问题，以及这些事项的发展过程；服务对象现在的能力和限制等	★★★★
	家庭结构图	家庭结构图也称家庭树或家庭图谱，是以图形来表示家庭中三代人之间关系的方法	★★★★
	图预估方法及运用	内容与功能：表达家庭的历史；提供有关家庭婚姻、死亡、家庭成员所处的地位和位置、家庭结构等与服务对象有关的摘要式信息；包含家庭几个不同世代的关系资料，提供家庭几代关系、资源、服务对象问题与家庭间关系等资料	★
		注意家庭结构图中的符号使用	★★★★
社会生态系统图	生态系统理论；功能；绘制方法（学会绘制、熟读案例）	★★★★	
预估的主要方法	社会网络分析	社会网络分析：评估和测量服务对象社会支持网络种类和规模，并从服务对象主观经验的角度将其获得支持的性质和数量呈现出来	★
		社会网络种类：非正式网络、正式网络（社会系统、专业系统）	★★★★
		评估工具：社会网络评估表、社会网络格、社会网络图	★★★★

第三节 计划

考纲	重要考点		星级
服务计划的构成	计划概念	制定目标及选择为了达到目标而采取的行动	★
	目的和目标	目的：介入工作总体要达到的方向和最后的结果	
目标：是为实现最终结果而做工作的过程和中间阶段要获得的、具体的、近期的、阶段性的成果			

		要求：目标陈述要明白易懂，重在促进服务对象的成长，建立积极正向的态度和行为；可测量；有时限；具有操作性和现实性；符合机构目标和社会工作伦理	★★	
	关注的问题与对象	问题：介入工作要加以处理和改善服务对象社会功能的问题 对象：个人；家庭；小组群体；组织；社区	★★★	
	多层次介入策略	直接介入、间接介入	★★★	
	协同工作的合作者	运用不同系统的资源，与他们一起工作。这些系统包括家庭、朋友、邻居、同辈团体及社区	★★	
	界定角色	要清楚界定社会工作者与服务对象各自的角色	★★	
	行动日程	具体程序及时间进度		
制订服务计划原则	服务对象参与	以服务对象为中心，让服务对象参与介入策略的制订	★★★	
	尊重服务对象	尊重服务对象的意愿		
制订服务计划原则	详细具体	详细、具体的计划包括要解决的问题、介入的对象、介入的方法等	★★★	
	契合目的宗旨	每一项具体的介入工作和所有介入策略都要围绕总目的		
	可度量	能够总结与度量，为评估打好基础		
制订服务计划的方法	设定目的和目标	确定服务对象的需要和问题；向服务对象解释设定目标的目的；共同选择适当的目标；与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊；确定目标并决定目标的先后次序	★★	
	构建行动计划	选择介入系统；行动内容：危机干预、资源整合、经济援助、安置服务、专业咨询	★★★	
	服务协议	服务协议	服务协议：也称服务合同、工作契约：是经过讨论协商所达成的满足服务对象需要和解决他们问题的工作方案，是双方对解决问题的承诺，是社会工作者与服务对象之间合作计划	★★
		目的	目的：约束机制，它将参与各方约束在一起，直到实现特定的目标；使社会工作者和服务对象双方明确各自的任务和角色，保证计划的执行和实现	★★
		内容	内容：计划的目的与目标；双方各自的角色与任务；为达目的与目标所采取的步骤、方法与技巧；期望达到的结果，以及进行总结、测量和评估的方法	★★
		特点与制定原则	特点与制定原则：明确性；得到双方认可；弹性；实用性	★★
签订服务协议	服务协议形式	口头、书面	★	
	签订过程	服务对象与社会工作者通过会谈在介入目的、目标等方面达成协议；界定服务对象的问题；协议介入目的和目标；协议介入策略与行动	★★	
	签订技巧	与服务对象分享对问题的看法；认定服务对象对问题的看法；描述为之工作的问题；确定目的和目标并说明行动的具体策略；总结和强调协议的主要内容	★★★	

第四节 介入

考纲	重要考点	星级	
介入的特点与分类	介入含义	见教材	★
	特点	是有计划、有目的的行动；“干预”是介入的核心；物质帮助和精神支持并重；介入有短期效果和长期效果	★
	分类	直接介入：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	★★★
间接介入：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间接帮助服务对象的行动			
综合介入：从人与环境两个环节进行介入，将直接实践和间接实践结合在一起的介入行动			
选择介入行动的原则	以人为本、服务对象自决	从服务对象的需要和利益出发，并且在决定介入行动时要有服务对象的参与	★★
	个别化	针对服务对象系统的特殊性采取个别化的介入行动	
	发展阶段和特点	协助个人完成相关阶段的生命任务；考虑与家庭和群体发展的特殊阶段相关的特殊任务	
	相互依赖	依靠服务对象，双方共同合力参与介入行动	

	瞄准目标	介入行动应围绕着介入目标进行	
	经济效益	要量力而行，以最小的成本投入获得最有效的改变结果	
直接介入的行动及策略	促使服务对象运用现有资源	策略：帮助服务对象运用自己的内在资源；帮助服务对象运用现有的外部资源 社会工作者应具备能力（见教材）	★★★ ★★
	进行危机介入	危机：是由于个人生活中的压力或突发事件使个人原有的满意状况有所改变，导致出现不平衡，或者失去稳定的一种状态 目的：去除服务对象的紧张情绪，恢复其功能，使他们走出危机 技巧：将焦点放在恢复和发挥功能上，而不是解决整个问题；帮助宣泄由危机带来的紧张情绪，给予其支持，以防精神崩溃；瞄准服务对象当前需要；社会工作者担任教导角色	★★★
	运用活动	考虑的因素：介入目标；服务对象的情况；资源和设备的配合	★★
	调解行动	帮助服务对象与环境系统进行接触；协助环境系统回应服务对象的需要；协助双方界定共同目标	★★
直接介入的行动及策略	运用影响力	运用各种能够影响服务对象改变的力量：诱导；劝导；利用关系；利用环境	★★
间接介入的行动及策略	运用和发掘社区人力资源	能够识别谁是“有影响力”的人；具有与“有影响力”的人建立关系、与服务对象一起工作的技巧；具有说服和游说的、令人信服的陈述和表达技巧；把握工作目标技巧	★★
	协调资源与系统以达到服务的目标	微观层次：协调以服务对象为焦点的活动，协调不同专业一起为个人和家庭服务；宏观层面：协调以特定类型服务对象为焦点的服务和活动的不同政策	★★
	制订计划创新资源	控制规模，使之在可以管理的范围内；争取机构和社区支持；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；社会工作者角色依计划性质而定	★★
	改变环境	入手点：时间与空间；关系 促进社会环境变迁的方法：自然助人者介入；网络促进；建立互助小组；技术训练	★★ ★★
	改变政策、程序和方式	当组织或机构不能满足服务对象需要、阻碍服务对象社会功能发挥时，就要尝试去改变组织结构与功能来满足服务对象系统的需要	★★

第五节 评估

考纲	重要考点		星级
评估的含义与目的	含义、目的（见教材）		★
	评估内容：看目标是否订得恰当，是否有效地达到了既定目标；评估工作方法和技巧是否运用得当；评估社会工作者运用的角色是否有效		★★
评估的作用	监督进度；发展本土；巩固改变成果；社会问责		★
评估类型	过程评估	对整个介入过程的监测评估，关心的重点是工作中的各种步骤和程序怎样促成了最终的介入结果	★★★
	结果评估	检视目标结果和结果实现的程度和影响；结果评估是检视计划介入的理想结果以及这些结果实现的程度及其影响	
评估的方法与技巧	基线测量	含义：介入开始时对服务对象的状况进行测量，建立一个基线作为对介入行动效果进行衡量的标准基线，以评估介入前后的变化，并以此判断介入目标达成的程度	★★★
		应用范围：个人、家庭、小组或者社区的工作介入评估	
		操作程序：建立基线；进行介入期测量；分析和比较	
		具体方法：单一个案设计、对照组设计以及时序性系列测量	
任务完成测量	运用5个等级尺度来测量任务的完成情况		★★
目标实现程度测量	目标核对、个人目标尺度测量		★★★

影响测量方法与技巧	服务对象满意度测量；差别影响评分	★★
-----------	------------------	----

第六节 结案

考纲	重要考点		星级
结案的类型	结案	见教材	★
	类型	目标达成的结案；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；存在不能实现目标的客观和实际原因的结案；社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案	★
结案阶段任务	总结工作	评估整个工作过程，对计划目标的完成情况、介入效果进行总结和评估，并将结果与服务对象分享，报告给机构（这部分内容即是评估阶段主要完成的工作），审慎处理服务对象因结案带来的与分离有关的感受和情绪、做结案记录并写成结案报告	★★★
	巩固已有改变	回顾工作过程；强化服务对象已有的改变；表达积极支持的态度	
	解除工作关系	不再提供服务；如果服务对象还需要其他服务，社会工作者应给予转介	
	结案记录	内容：服务对象何时求助、求助原因、工作过程中提供了哪些服务、服务对象有什么改变、为什么结案、社会工作者的评估和建议等	
	跟进服务	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	
结案时服务对象的反应及处理方法	正面反应	对正面情绪肯定并进行强化	★★★★
	负面反应	否认、倒退、依赖、抱怨、愤怒、讨价还价、忧郁	
	结案反应及处理方法	与服务对象一起讨论对结案的准备情况；提前让服务对象知道结案时间，使其早些做好心理准备；在结案阶段工作者要逐渐减少与服务对象的接触；继续提供一些服务；安排正式的结案活动	

第三章 儿童社会工作 第一节 儿童的特点和需要

考纲	重要考点		星级
儿童的特点	社会属性	童年是人生的基础；儿童是每个家庭的基础	★
	社会发展基础	儿童是国家的希望、民族的未来，是社会进步的基础	
	成长发展	快速性、阶段性、顺序性、不均衡性、个体差异性、分化与互补性	
儿童的需要	生存需要	生命存在的需要：获得基本生活照料，包括养育照料和可获得最高水平健康医疗照料	★★★★
		社会存在的需要：获得社会身份，包括姓名、户籍和国籍	
	发展需要	获得良好的家庭生活，得到父母的爱和适当管教，与父母建立良好的亲子关系	
		拥有受教育的机会，有良好的教育和学习环境，满足其探索和认知世界的求知欲；获得足够的休闲和娱乐，有适合儿童且安全的娱乐场所，为儿童形成良好的娱乐休闲态度、方式和行为提供教导和培养	
	受保护需要	儿童虐待：身体虐待；情感虐待，如讽刺；性虐待	
儿童忽视：日常生活照料和医疗照顾的忽视、教育需要的忽视、同伴交流和接触社会的机会的忽视			
儿童剥削：主要包括童工形式的劳动剥削和让儿童从事商业性活动的性剥削两大类			
儿童的社会化需要	社会化需要	培养儿童的基本生活技能，使儿童掌握吃饭、穿衣、保持个人清洁卫生、语言表达等人类发展的最初行为方式	★★★★
		促使自我观念发展，使儿童能分清自我与非我两者的关系	
		养成良好的生活习惯，使儿童逐渐懂得约束自己的行为，调整好个人与个人，个人与家庭、学校、社会等方面的关系	
		培养良好的道德品质，使儿童逐步适应社会规范，具备社会公德；培养适当的性别角色、游戏角色、学校角色以及社会角色等	
儿童面临的问题	生存问题	新生儿健康问题、儿童营养问题、儿童户籍问题	★★★★
	发展问题	贫困的问题、家庭监护的问题	

题	保护问题	儿童遗弃的问题；儿童遭受体罚和肢体虐待的问题；儿童被性侵的问题；儿童被忽视的问题；儿童被拐卖的问题	
儿童社会工作的概念	定义	见教材	★
	层面	微观；中观；宏观	★★
	类型	支持类服务、补充性服务、替代性服务、保护性服务	★★★
儿童社会工作的特点	亲职功能	聚焦亲职能力建设，突出家庭监护服务	★★
	注重本土经验	兼顾了专业理想和本土化实务路径之间的平衡	
儿童社会工作的实务原则	以儿童为中心	任何环境或情境下倡导和遵循儿童优先	★★
	服务个别化	将每一个儿童看成独立的个体，尊重每一个儿童的独特性，为其提供个别化服务，以实现促进儿童健康发展的服务目标	
	儿童发展	遵循儿童成长和发展特点，确保服务有利于其成长发展	
	儿童参与	服务过程中随时鼓励儿童参与到服务的过程之中	

第二节 儿童社会工作的主要内容

考纲	重要考点		星级
促进儿童健康成长	传播理念和知识	母婴保健服务；婴儿早期喂养理念和实践；幼儿早教；科学育儿	★★
	提供家庭支持服务	亲职辅导、家庭辅导、婚姻辅导、亲子关系辅导	★★★★
	开展儿童支持服务	儿童问题辅导、儿童的娱乐和休闲、儿童的社会化引导	★★★★
补充和改善家庭监护状况	补充改善经济状况	连接现有政策资源、就业援助	★★★★
	补充改善家庭监护状况	亲职教育、课后服务（四点半课堂）	★★★★
救助和保护儿童	儿童收养服务	送养儿童信息发布、收养人/收养家庭招募、收养人/收养家庭评估、收养人/收养家庭培训、送养儿童与收养人/收养家庭适配、办理收养手续、送养儿童进入收养家庭、收养后跟踪回访、评估结案	★★★★
	家庭寄养服务	寄养家庭的招募、筛选合格家庭、评估合格家庭、寄养家庭培训、儿童与寄养家庭适配、寄养监督与支持寄养结案	
	机构养育服务	将家庭监护缺失儿童集中安置在儿童福利机构中，由机构工作人员集体看护的一种照料模式；社会工作者运用专业的知识、方法，为院内适合集体养育的儿童提供集体养育的安置服务	

第三节 儿童社会工作的主要方法

考纲	重要考点		星级	
儿童社会工作的评估	评估定义	见教材	★	
	评估方法	家庭走访、实地观察、会谈、查阅文档	★	
	评估工具	过程工具：观察指标表、访谈提纲、心理或行为量表；结果工具：记录个体的成长状态是否符合他所在的儿童成长发展阶段的一般规律	★★★★	
个案辅导	个案辅导模式	任务中心模式、危机介入模式、人本治疗模式、家庭治疗模式等	★★	
	游戏辅导	含义（见教材）	★★★★	
		理论依据		心理分析理论、人本主义理论、行为理论
		形式类型		常用：沙盘游戏、看图讲故事、戏剧表演、体育游戏
		功能角度		感觉运动性游戏、功能性游戏、建筑性游戏、戏剧性游戏和规则游戏
		过程角度		无导向游戏辅导、导向型游戏辅导
		特点		儿童参与游戏是受本能驱使的；辅导游戏是由儿童自由选择的；游戏过程是充满想象力的；儿童是主动参与到游戏中的；儿童在游戏过程中是快乐的
范围	一般的儿童心理困惑，需要获得心理成长；儿童心理或行为问题			
团体辅导	辅导类型	发展性团体辅导（见教材）	★★★★	
		治疗性团体辅导（见教材）		
		原则：建立融洽的治疗关系原则；接纳的原则；反馈的原则；儿童中心的原则；循序渐进的原则		

	学校辅导课程	理论依据：阿德勒的社会兴趣理论 课程目标：预防儿童和青少年的社会 and 情绪问题；促进和增强儿童和青少年的社会技能发展；改善儿童和青少年的学习状态，促进他们学业进步 阶段和内容（见教材表3—4，学校辅导的阶段和内容）	★★★★
	离异家庭儿童团体辅导	需求评估、确定团体的名称、团体辅导的目标、团体的性质、团体的人数、团体活动的理论依据，团体工作人员以及团体活动节次对应的主题、时间和地点等工作（参考书中案例）	★★★★
儿童友好社区建设倡导的方法	概念解读	见教材	★
	儿童友好社区标志	见教材	★★
	建设的目的	解决留守和流动儿童、流浪乞讨和拐卖儿童、儿童保护、家庭育儿支持、不利于儿童成长社会环境改善等问题	★
	倡导内容	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	★★★★
	倡导方法	网络媒体倡导、名人效应倡导、海报宣传倡导、讲座论坛倡导等方法	★★

第四章 青少年社会工作 第一节 青少年社会工作概述

考纲	重要考点	星级	
青少年的需要及问题	青少年的解读	见教材 ★	
	青少年的特点	多变、创新、反叛是青少年时期的最主要特点	★★★★
		生理：青春发育期、体型迅速变化、身体内部机能迅速健全、大脑和神经系统高度发达、性成熟	★★
		心理：智力、情绪和情感、自我意识、性格、性意识、成长和发展性需求都呈现出主体与客体的互动、动荡与稳定的结合、突变与渐变的统一等诸多特点	★★★★
		文化：正直青年；问题青年；文化叛逆青年；政治偏激青年	★
		发展性特征：兼具质与量的改变；兼具连续性与间断性的特质；兼具稳定性与不稳定性状态；具有共通性与变异性的性质；兼有分化与统整的功能；兼有正常发展与易受伤害的可能	★★
青少年的需要及问题	青少年的需要	9点需要（见教材） ★★★★	
	青少年的问题	问题类别：贫困问题、亲子关系问题、心理健康问题、厌学问题、网瘾问题、婚恋问题、犯罪问题、社会参与问题等	★★★★
		界定问题需注意：避免对于青少年的标签和排斥以及不自觉地参与青少年问题的主观建构；一切从青少年发展的特点出发，从青少年发展的需求出发，谨慎看待青少年现象的任何观念和价值取向	★★★★
青少年社会工作的特点及原则	工作特点	价值理念；专业方法；更加注重在优化社会环境方面的政策倡导 ★	
	工作原则	尊重青少年的价值与尊严；接纳与关爱青少年；注重青少年个别需求；协助青少年具备适应社会变化不断成长的能力 ★★	

第二节 青少年社会工作的主要内容

考纲	重要考点	星级	
青少年社会工作的理论基础	青少年发展理论的主要观点	生物进化论主要观点（见教材）	★
		精神分析理论主要观点（见教材）	★★
		社会学习理论主要观点（见教材）	★★★★
		认知发展论；道德发展论；社会认知论	★★
		社会文化论主要观点（见教材）	★★
	青少年偏差理论	社会次文化理论（见教材）	★★★★
		社会互动理论；标签理论	★★★★
		社会联结理论	★★
		整合理论（见教材）	★

青少年服务的 基本内容	服务青少年成长发 展	思想引导	★★
		习惯养成	★★★
		职业指导	★★
		婚恋服务	★★
		社交指导	★★
	维护青少年合法权 益	困难帮扶	★★★
		权益保护	★★★
		法律服务	★★
		心理疏导	★★
	预防青少年违法犯 罪	正面联系	★★
		临界预防	★★
		行为矫治	★★★
社会观护		★★	

第三节 青少年社会工作的主要方法

考纲	重要考点	星级	
	个案工作过程特点（见教材）；小组工作功能特点（见教材）	★	
青少年社会 工作直接方 法的主要特 点	社区工作内 容特点	整合社区内的有效资源，更好地为社区青少年提供服务；动员青少年参与社区发展，提升青少年服务社会的意识和能力	★
	社会工作方 法运用的整 合性特征	青少年需求的多元性、社会资源的综合性、社会工作专业的通才要求都决定了社会工作方法的整合性	★
青少年社会 工作服务项 目成效评估	程序逻辑模 式 个环节	资源投入：在服务或活动中所投入的资源，包括时间、人力、财力、活动物质和设备等	★★
		活动 / 服务：向服务对象提供的活动和服务，而这些活动和服务数量的多少关乎最终想达到的成效	
		服务成效：个人、家庭、组群、社区、机构带来的益处和转变，甚至是一些较长远的影响	
		处境分析：活动和服务开展时的状况或背景因素，即社会工作介入时对问题的理解或需要分析	
		假设 / 理论基础：服务对象所持的信念、活动过程中需要持守的重要原则或达到成效的理论框架	
		外在环境因素：影响活动和服务成效的处境和外在因素	
		逻辑联系：整个服务项目必须“成效为本，逻辑为导向”“有根有据，环环紧扣”	
青少年自我 探索服务	理论基础	辨识认定论；自我探索历程	★★★
	实务运用	“自我概念量表”测试、“生命环”活动、“自画像”“生命线”等活动开展自我认识与探索活动（熟读书中案例）	★★★
青少年就业 辅导服务	理论基础	生涯规划的先决条件是必须要先对自己有充分的认识与了解，包括自己的能力、兴趣、人格、需求与价值观等，然后开始探索外在的工作世界，了解职业所需的能力、职业的分类与内容、职业所需的特质及各类职业的报酬率	★★
	实务运用	熟读书中案例	
青少年历奇 辅导服务	理论基础	历奇辅导：是通过将青少年放在一个新奇的环境中，让他们跳出生理及心理的舒适区域，互相合作，解决问题。通过总结经验，让青少年得到成就感，并能将成功的经验转化为未来生活的参照	★★★
		4个元素：历奇活动、野外、个人及小组辅导、经验学习法	
		4个训练模式：历奇波浪、野外挑战、情感反思、多元创意	
	实务运用	熟读书中案例	
青少年空间	理论基础	社会参与；增能理论	★
	实务运用	熟读书中案例	
青少年社会	行动研究	在行动中认知、在行动中反省、对行动做反省	★

工作实务研究		
--------	--	--

第五章 老年社会工作 第一节 老年人的需要和问题

考纲	重要考点	星级	
老年期的特点	解读老年	60~69岁的人为低龄老人, 70~79岁的人为中龄老人, 80岁以上的人为高龄老人	★
	生理老化	九大系统的老化特点(详见书中表格)	★★
	心理变化	智力、人格、记忆力的变化	★
	社会生活方面变化	五种理论	★★
老年人的需要	健康维护	最为关注和渴望满足的需要。老年人需要建立健康的生活方式, 获得适宜的生活照顾, 并得到康复服务	★★★★
	经济保障	在传统社会中, 老年人依靠子女提供经济供养; 在现代社会中, 老年人需要通过领取退休金、养老保险得到赡养	★★★★
	就业休闲	有些老年人有继续工作的愿望和需要, 也有些老人期待不再劳作, 好好享受生活, 因此丰富日常生活成为他们的新需要	★
	社会参与	需要通过广泛参与, 特别是深度参与社会生活各个方面来表达意愿, 维护权益并发挥余热。社会参与是老年人的重要需求	★★
	婚姻家庭	伴侣和家庭支持对于老年人获得良好的生命、生活质量具有十分重要的意义。老年人需要获得和维持美好婚姻家庭生活	★★
	居家安全	老年人需要安全宜居的家庭和社区环境	★★★★
	后事安排	老年是人生最后一段历程, 老人需要安排自己身后事宜, 包括子女的生活、财产的处置、墓地的购置、后事的操办等	★
老年人面临的问题	一条龙照顾	伴随老化过程, 老年人的照顾需要常会变化, 可能从居家照顾转变为社区照顾再转变为院舍照顾, 不同类型的照顾之间需要有良好的过渡与整合	★
	疾病与医疗	医疗费用的困扰	★★★★
	家庭照顾	照顾功能缺损、空巢、独居、失独	
	宜居环境	安全隐患、物理障碍、歧视	
	代际隔阂	与年轻人沟通信息不对等	
社会隔离	交往圈子缩小、孤独、寂寞		
老年社会工作注意事项	价值观	社会的价值观可能会影响社会工作者对待老年人的态度和行为。要对年龄歧视问题保持敏感, 防止把社会的不良价值观带入工作中	★★
	移情倦怠	防止对老人特别不好, 缺乏耐心和关怀和对老年人过度保护, 想要“拯救”老年人应当敏锐地体察自己的情绪状态, 及早发现工作耗竭的征兆, 并采取减压措施	

第二节 老年社会工作的主要内容

考纲	重要考点	星级	
身体健康方面的服务	健康促进	为老年人提供与身心健康直接有关的治疗、康复、预防疾病方面的服务	★★
	健康维护		
	健康照顾	为老年人提供的与身心健康间接相关的生活照料、家务助理、出行协助、信息咨询、事务管理等方面的服务	★★★★
处理认知与情绪问题	老年人常见四大症状	抑郁症; 痴呆症; 谵妄; 焦虑症	★
处理精神问题	五个方面	珍惜当下; 找到往事的意义; 直面自己的局限; 接受生活中好的和不好的一面, 寻求和解和宽恕, 弥补缺憾; 拓展个人爱好和同情的圈子	★★
社会支持网络建立	家庭思维	把老人看成是复杂的多代关系系统的一部分	★★
	社会支持系统工作	伴侣工作、家庭体系工作、照顾者支持促进老人社会融合	
处理特殊问题	虐待和疏于照顾	虐待: 在身体、情感或心理、性方面、经济方面对老人构成非人道对待或剥削疏于照顾: 主动或被动地让老人得不到所需要的照顾	★★★★

临终关怀	辅助医疗专业人员为老人（控制）减轻疼痛和症状的服务；协助老人及其家人解决医疗费用方面的问题提供丧亲后续服务。
丧亲问题	接受死亡心路历程：否认—愤怒—讨价还价—抑郁—接受 服务：情感支持、维护合法权益、提供资料和信息、丧亲辅导
自杀	评估：直接线索、间接线索、行为线索干预：预防者的角色，清除眼前的危险、与老人做安全约定、确认承诺、简短的缅怀往事治疗、动员环境资源

第三节 老年社会工作的主要方法

考纲	重要考点	星级	
需求评估	评估类型	居家养老评估：独立生活能力、自我管理能力、环境支持条件；机构养老评估：需求匹配、疾病诊断及预防、健康、社会支持、交往等；个案管理评估：身体功能、认知、情绪、社会生活、环境等	★★★
	评估目的	识别老人的优势和不足；识别支持和维护现有功能的方法；识别恢复丧失功能的干预措施；识别替代丧失功能的支持性措施	★
	评估工具	日常生活能力量表；工具性日常生活能力量表；福尔斯坦简易精神状态检查；老年抑郁量表；肖水源的社会支持评定量表和老年人家居安全查对表	★★
	注意事项	平衡好老人自立与依赖他人的需要；关注最初提议做评估的人；注意老年人群体的异质性；尊重老年人隐私权	★★
小组工作	特点	充分考虑身体不便和知觉限制，安排空间和使用辅助器具；带领者以积极的角色持续鼓励组员；节奏比年轻人的小组慢许多，带领者要学会欣赏成员点滴的进步	★★
老年社区工作	目标人群	空巢与独居老人、高龄老年人、伤残老人、失独家庭老人和其他困难老人	★★

第六章 妇女社会工作 第一节 妇女社会工作概述

考纲	重要考点	星级	
妇女的需要和面临的问题	妇女的需要	生命保障的需要；生殖健康的需要；妇女的权益和发展得到保障的需要；建立性别公正的政策、制度和社会环境的需要	★★★
妇女的需要和面临的问题	妇女面临的问题	婚姻与家庭：离婚率上升、违法婚姻、重婚纳妾、姘居、婚外恋、单亲母亲、单身女性、贫困化、社会福利保障缺乏	★★★
		暴力：婚姻暴力、拐卖妇女、性暴力、性骚扰和性服务以及基于男孩偏好的强迫堕胎等	
		生殖健康：生殖健康受危害、缺乏生殖健康知识	
		留守和流动妇女：生活负担重、精神压力大、工作权益受到侵害、工低、工作不稳定、与孩子长期分离的精神压力、生殖健康的权利得不到保障	
		就业：城镇妇女失业率高，女性在劳动力市场受到排斥等	
		贫困化：贫困人口中，妇女占60%左右，且大多数在农村	
		参政：参政比例低、性别不平等、存在“四多四少”现象	
失独问题：因为疾病或意外让他们遭遇独生子女夭折的厄运			
妇女社会工作的内涵和特点	内涵	见教材	★★
	特点	关注妇女多样性；关注妇女声音和经验；了解、理解接纳现实妇女的处境；个人的即政治的；注重本土妇女工作经验总结和提炼	
妇女社会工作的目标和原则	目标	直接目标；中间目标；最终目标	★★★
	原则	见教材	

第二节 妇女社会工作的主要内容

考纲	重要考点	星级	
针对妇女具体需要和	婚姻和家庭关系的调适	家庭工作的视角和原则：性别平等的敏感度及关注妇女的经验；夫妻关系；婆媳关系；亲子关系	★
	单亲母亲家	观念：单亲家庭是一种现实存在，是正常的家庭形式；单亲母亲的问题不是单亲母	★★

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/085043244021011212>