

# 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

1.1 人类行为与社会环境：人类行为与社会环境的理论是关于“人的生理、心理和社会发展的理论，包括人们生活所处的各个社会环境系统的理论”。

### 1.2 系统理论

实务重点	(1) 注重个人的整体性和完整性； (2) 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（正式与非正式资源）。
实务特点	(1) 对问题的分析不再是一种个人归因（疾病医疗模式/心理模式）； (2) 需要与问题的评估包括服务对象系统内容及相关宏观、中观和微观环境； (3) 动态实务（评估是连续性的）； (4) 纵横相交的实务取向。

### 1.3 生态系统理论

实务分析框架	(1) “栖息地”：物理环境和社会环境； (2) “生存空间”指的是人在社会中所处的地位和扮演的角色。
实务内容	(1) 生命周期；(2) 人际关联；(3) 能力：指个人与环境交流，有效掌控环境的能力；(4) 角色；(5) 地位与栖息地；(6) 适应力；(7) 滋养性环境。
实务切入点	(1) 从人们所在系统与其他不同系统（微观、中观、外部和宏观系统）进行切入； (2) 人具有与环境和其他人互动的能力，人与环境的关系是互惠的； (3) 个人的行动是有目的的，人类遵循适者生存的法則； (4) 对个人问题的理解和判定须在其生存的环境中进行； (5) 将外部社会支持网络作为人们重要的环境资源进行建构； (6) 实务介入方向是多元的（家庭关系图、生态图等分析）； (7) 社会资本建构和集体效能增进是重要的满足需求和解决问题的措施。

### 1.4 优势视角

实务特点	(1) 非疾病假设（创伤、痛苦中看到希望和转变）； (2) 重视服务对象的优势（发现和寻找服务对象的优势和资源）； (3) 强调整合性干预服务。
实务重点	(1) 个人、家庭等都有优点（内在和外资源）； (2) 创伤、疾病是伤害，也是机遇； (3) 认真地对待个人、群体和社区的抱负； (4) 与服务对象协作才能更好地为他们服务； (5) 每一种环境都充满资源。

## 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

基本系统	具体内容
改变媒介系统	受雇于政府、非营利机构、组织、社区的社工，在“问题—解决”改变过程中是促使服务对象改变的媒介。

服务对象系统	社会工作服务的对象（现有服务对象与潜在服务对象），可以是个人、家庭、团体、组织或社区。
目标系统	为达到改变服务对象和其社会环境所要被改变与被影响的系统。
行动系统	那些为实现改变目标而与社工一起工作的人（合作者）。

## 第二章 社会工作实务的通用过程

### 第一节 接案

#### 1.1 接案阶段社工的主要任务

了解服务对象的来源	(1) 主动求助的；(2) 他人转介的；(3) 由社工主动接触而成为服务对象的。
认定服务对象的类型	(1) 自愿型服务对象；(2) 非自愿型服务对象；(3) 被强制接受服务的服务对象。

#### 1.2 接案的步骤及核心技巧

##### a. 面谈准备及提纲

资料准备	研读服务对象资料、了解是否接受过服务、特殊事项处理、走访社区
拟定面谈提纲	自我介绍、面谈内容、机构介绍、意见和期望、紧急事件处理

##### b. 面谈

面谈场所的安排	时间上配合服务对象；地点一般选会谈室
面谈的主要任务	①界定服务对象需要和问题；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。
面谈的技巧	①主动介绍自己；②治疗性沟通了解需要和问题；③倾听。
面谈中回应服务对象的方法	①透彻了解服务对象想法与反应；②将自己与服务对象融合；③敏锐感觉服务对象情绪态度和反应；④表达愿意协助的态度
面谈中的问题和挑战	①留意服务对象看法并适当处理；②接纳服务对象情绪；③时刻保持对服务对象的敏感性；④不能将自己置于权威地位

##### c. 收集资料

资料收集的范围和内容	个人资料、身体情况、服务对象特点与能力、所处社会环境。
记录资料的方式	文字记录分为管理式服务记录、临床式服务记录（摘要式记录、过程记录、问题取向记录、观察记叙性记录）。

##### d. 初步预估

##### e. 建立专业关系

建立专业关系要素	与服务对象沟通想法和感受、服务对象沟通相互之间的资料、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。
建立专业关系技巧	同感、诚恳、表达温暖与尊重、积极主动。

##### f. 决定工作进程

(1) 终结服务；(2) 转介其他服务；(3) 进入下一个助人阶段。

##### g. 签订初步的服务协议

### 1.3 影响接案成功的因素

不能建立关系的原因	(1) 社工和服务对象的期望不一致；(2) 社工的能力不足以提供帮助；(3) 临时事件和外部障碍；(4) 服务对象不愿接受帮助；(5) 社会文化因素；(6) 不同专业间的配合出问题。
避免过早终止关系的策略	(1) 增进彼此关系；(2) 订立明确的接案工作指引；(3) 订立初步协议；(4) 回应服务对象的迫切需要；(5) 运用网络资源；(6) 不断给予鼓励。

### 1.4 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问题；(3) 决定解决问题的先后次序；(4) 保证服务对象要求的服务符合机构的工作范围。

## 第二节 预估

### 2.1 预估的目的

预估的目的	(1) 识别服务对象问题的客观因素；(2) 识别服务对象问题的主观因素；(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中的积极因素；(5) 决定提供服务的方式和内容。
预估的任务	(1) 了解服务对象存在的问题；(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；(4) 了解服务对象所处的环境系统的状况。
预估的特点	(1) 持续性；(2) 社工和服务对象共同参与；(3) 行动取向；(4) 有可识别的步骤；(5) 广泛深入；(6) 运用知识；(7) 渗透了专业判断；(8) 有局限性。
预估的原则	(1) 个别化原则；(2) 合作原则；(3) 避免片面；(4) 避免简单归因；(5) 兼顾服务对象的弱点与长处；(6) 不断循环往复。

### 2.2 预估的基本步骤

#### a. 收集资料：

个人资料的收集	基本资料、主观经验、解决问题动机、生理、情感和智力方面功能发挥；
环境资料的收集	家庭状况；社会环境。
收集资料的方法	(1) 询问（会谈、角色扮演、问卷、完成句子）；(2) 咨询；(3) 观察；(4) 家访；(5) 利用已有资料。

#### b. 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；对服务对象的问题和需要作出解释

#### c. 认定问题

描述服务对象的问题与需要；描述问题发生及原因；描述服务对象处境及社会系统；探究问题未解决原因；描述服务对象系统发展阶段；描述并鉴定服务对象系统的资源状况。

#### d. 撰写预估报告

预估报告的结构：资料与事实；专业判断

### 2.3 预估的主要方法

社会历史报告方法及其运用	(1) 服务对象系统的资料； (2) 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； (3) 服务对象现在的能力和限制等。
--------------	--

家庭结构图预估方法及运用	(1) 方形和圆形分别表示男、女性别； (2) 用线段表示家庭成员的关系形态或者婚姻状况：实线已婚、虚线未婚； (3) 从夫妇关系衍生下来的孩子以线段相连，父母和子女之间、子女之间用粗实线表示关系的紧密，细线表示关系有问题； (4) 夫妇分居和离婚分别用“/”和“//”表示，孩子出身从左到右排列，死亡的家庭成员在方形或圆形上用“X”表示。
社会生态系统图	首先绘制家庭系统；其次绘制社会环境系统；最后将各系统连接起来。
社会网络分析	(1) 非正式系统；(2) 正式系统（社会性系统、专业系统）。

### 第三节 计划

#### 3.1 服务计划的构成及制定原则

服务计划的构成	(1) 目的和目标（制定目标的要求：目标陈述明白易懂、正面表述；可测量；具有操作性和现实性；有时限；符合机构目标和社会工伦理）； (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；(4) 计划一起协同工作的合作者；(5) 社工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) 能够总结和度量，为评估打好基础。

#### 3.2 制定服务计划的方法

设定目的和目标	确定介入目的	服务总体达到的结果
	设定工作目标	目标的确定、解释、共同选择、可行性和先后次序
构建行动计划	选择介入系统	直接介入和间接介入
	选择行动内容	危机介入、资源整合、经济援助、安置服务、专业咨询
签订服务协议	协议的内容： (1) 计划的目的与目标； (2) 双方各自的角色与任务； (3) 为达到目的与目标所采取的步骤、方法与技巧； (4) 期望达到的结果，以及进行总结、测量和评估的方法。	

#### 3.3 服务协议的形式：书面或口头

#### 3.4 服务协议的签订过程及技巧

签订服务协议的过程	(1) 会谈协议；(2) 界定服务对象的问题；(3) 协议介入目的和目标；(4) 协议介入策略和行动
签订服务协议的技巧	(1) 认定服务对象对问题的看法；(2) 与服务对象讨论对问题的看法；(3) 描述计划解决的问题；(4) 确定目的和目标并说明行动的具体策略；(5) 总结和强调协议的主要内容

### 第四节 介入

#### 4.1 介入的分类

(1) 直接介入(社会工作的直接实践); (2) 间接介入(社会工作的间接实践); (3) 直接和间接综合介入。

#### 4.2 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。

#### 4.3 介入的行动及策略

直接介入的行动及策略	促使服务对象运用现有资源	①策略: 内在资源、外部资源运用; ②社工能力: 了解现有资源(正式、非正式服务资源)、转介(征得同意、转介手续、跟踪服务)、资源倡导(资源经纪人和倡导者角色)、增能。
	进行危机介入	集中焦点、心理支持、瞄准当前需要、担任教导角色;
	运用活动作为介入策略	(1) 介入目标; (2) 服务对象的情况; (3) 资源和设备的配合;
	调解行动	帮助服务对象接触环境系统; 协助环境回应服务对象需要; 界定共同目标
	运用影响力	诱导、劝导、利用关系、利用环境。
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(微观、宏观协调); ④制订计划创新资源; 改变环境(入手点: 空间和时间、关系; 方法: 自然助人者介入、网络促进、建立互助小组、技术培训); ⑤改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式。	

### 第五节 评估

#### 5.1 评估的类型

过程评估	介入过程的而检测, 社会工作介入进行中的评估
结果评估	工作过程的最终阶段进行的评估, 包括目标结果和理想结果

#### 5.2 评估的方法与技巧

基线测量	含义	在介入开始时测量服务对象状况, 建立衡量介入行动效果的一个标准基线, 并通过介入前后变化评估来判断介入目标实现的程度。	
	应用范围	个人、家庭、小组或者社区的工作评估。	
	操作程序	建立基线	确定介入目标、选择测量工具、对目标行为进行测量并记录目标行为;
		进行介入测量	对基线调查中所测量的各项目标行为和指标进行再测量;
	分析和比较	将基线期和介入期的数据按测量时间和顺序制成图表, 进行对比。	
任务完成情况测量	5个等级尺度	“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。	
目标实现程度测量	目标核对表、个人目标尺度测量		
介入影响的测量	服务对象满意度测量、差别影响评分		

## 第六节 结案

结案的类型	(1) 目标实现的结案； (2) 因服务对象不愿继续接受服务而必须终止关系的结案； (3) 存在不能实现目标的客观原因的结案； (4) 社工或服务对象身份发生变化时的结案。	
结案阶段的主要任务	(1) 总结工作（总结介入成效）； (2) 巩固已有改变：①回顾工作过程；②强化服务对象已有的改变；③表达积极支持的态度； (3) 解除工作关系； (4) 做好结案记录； (5) 跟进服务（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）。	
结案反应及处理方法	服务对象负面反应	否认、倒退、依赖、报怨、愤怒、讨价还价、忧郁
	结案反应的处理方法	(1) 与服务对象一起讨论结案准备情况； (2) 提前让服务对象知道结案时间； (3) 减少与服务对象的接触； (4) 估计破坏改变成果的因素，预防问题的产生； (5) 安排正式的结案活动。

## 第三章 儿童社会工作

### 第一节 儿童社会工作概述

#### 1.1 儿童的特点、需要、面临的问题

儿童的特点	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、社会存在
	发展需要	家庭生活、受教育、获得休闲娱乐
	受保护需要	常见的儿童虐待有身体虐待、情感虐待和性虐待，此外还有被忽视和被剥削。
	社会化需要	学会生活技能、发展自我观念、养成生活习惯、培养良好的道德品质
儿童面临的问题	儿童生存的问题	新生儿健康和儿童营养；
	儿童发展的问题	身处困境与辍学；
	儿童保护的问题	被遗弃、遭受体罚和肢体虐待、被性侵、被忽视、被拐卖、家庭监护问题（监护不足、不当、缺失）。

#### 1.2 儿童社会工作的类型

类型	主要服务	具体内容
儿童福利服务	支持性服务	为一般家庭的育儿需求而开展的常规行服务；
	补充性服务	为面临特定困难家庭的育儿需求开展的服务。
儿童保护	预防服务	对社区和家庭存在的儿童侵害风险进行发现、监测和

服务		干预的专业活动
	接报处置服务	为及时发现儿童侵害案件而提供案件报告和案件处置服务。
	康复和回归服务	为受到权益侵害儿童提供的专业服务（身体康复、情绪辅导等）。

## 第二节 儿童社会工作的主要内容和流程

### 2.1 得到基本的养育和照料

传播理念和知识	妇婴保健知识传播服务（婚前、孕产期保健服务）、婴儿早期喂养理念和实践、幼儿早教、科学育儿（传播科学育儿理念、提供日常育儿问题咨询和指导）
提供家庭支持服务	亲职辅导、婚姻辅导、家庭辅导、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（自我认同、技能学习、团队精神、社会责任）。

### 2.2 补充和改善家庭状况

补充和改善家庭经济状况	链接现有政策资源、困境儿童父母就业援助
补充和改善家庭监护状况	亲职教育、课后服务（四点半课堂）

### 2.3 救助和保护儿童

儿童收养服务	流程：①送养儿童信息发布；②收养人/收养家庭招募；③收养人/收养家庭评估；④收养人/收养家庭培训；⑤送养儿童与收养人/收养家庭适配；⑥办理收养手续；⑦送养儿童进入收养家庭；⑧收养后跟踪回访；⑨评估结案。
家庭寄养服务	流程：①寄养家庭招募；②筛选合格家庭；③评估合格家庭；④寄养家庭培训；⑤儿童与寄养家庭适配；⑥寄养监督与支持；⑦寄养结案。分为临时寄养和永久寄养两类，一般结案时间为儿童年满18周岁。
机构类家庭养育服务	“类家庭”父母招募；筛选；面试评审；培训；适配；跟进服务；结案。
机构集体养育服务	集中在儿童福利机构中，机构工作人员集体看护的一种照料模式。
贯穿四种替代育儿模式的社会工作服务辨析	满足儿童的具体需求，为照顾者及其所在家庭和社区提供专业服务。家庭安置永远是儿童社会工作者的最高追求。

2.4 儿童社会工作服务的内容与整体流程：（1）社区儿童福利服务和儿童保护预防服务；（2）儿童保护的发现报告和伤害评估服务；（3）失依儿童的替代照料和康复回归服务；（4）“三合一”儿童社会工作服务整体流程。

## 第三节 儿童社会工作的主要方法

### 3.1 评估的方法

评估流程	①明确评估的目的（了解社区儿童保护服务需求）；②确定评估的对象（社区内全体儿童）；③收集评估信息（儿童成长状况和家庭基本信息）；④整理和分析评估信息（聚焦家庭监护状况及能力）；⑤撰写评估报告/填写评估记录表。
------	--

评估信息的收集	评估信息的内容	儿童的信息；家长的信息；家庭（一起生活的其他人）信息；家庭环境信息；邻里评价信息。
	收集信息的方法	家庭走访、查阅文档

### 3.2 个案管理服务方法应用

个案管理服务流程	接案、需求评估、制订计划、实施计划、评估、结案；
个案辅导的原则	建立融洽的治疗关系、接纳、反馈、儿童中心、循序渐进原则。

### 3.3 团体辅导方法

团体辅导的类型	发展性团体辅导	教育引导和提供资讯为主；
	儿童治疗性团体辅导	为高风险儿童提供提供行为、态度或价值理念的引导和矫正。
团体辅导的阶段	了解自己和他人；发展同理心技巧；沟通技巧；合作技巧；承担责任的技巧。	

### 3.4 儿童友好社区建设倡导的方法

倡导内容	①完善社区基本建设；②建设安全、益智的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。
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。

### 3.5 紧急儿童暴力事件中的危机干预

(1) 报警求助；(2) 伤情处理；(3) 经济庇护；(4) 协助申请（紧急）人身安全保护裁定；(5) 紧急事件干预特别注意事项。

## 第四章 青少年社会工作

### 第一节 青少年社会工作概述

#### 1.1 青少年的需要及问题

青少年的需要	①接纳自己身体与容貌；②个体与同伴发展适当的人际关系；③追求个体情绪的独立自主；④自食其力，寻求经济独立；⑤对未来的生涯做准备；⑥发展符合社会期望的认知技能和概念；⑦努力表现负责任的行为，追求理想和抱负；⑧对未来的婚姻和家庭做准备；⑨建立个体的价值体系，符合现实世界的需求。
青少年的问题	①成长面临的问题（生理健康、心理健康和性健康问题）； ②权益受损方面的问题（困境问题、人身权益受到侵害、权益受损问题）； ③行为不良的问题（性格缺陷、知识技能不足、社会交往群体不良、行为不良等）。

#### 1.2 青少年社会工作的特点

价值理念	更突出对青少年群体的多元化和主体性的尊重与接纳
专业方法	更强调在促进青少年自我认同和发会群体示范性效应方面的整合性运用
实务介入	更加注重优化社会环境方面的政策倡导

### 第二节 青少年社会工作的主要内容

#### 2.1 青少年社会工作的理论基础

青少年发展理论	社会学习理论 (班杜拉)	自我规划三大技术：①实例楷模法：通过观看电影、电视等途径学习适当的行为②认知楷模法：通过青少年对自我效能和自我认知的了解，提高其学习的信心③激发自制力：通过提高青少年自我控制能力，降低其对不良行为的恐惧感，进而消除不良行为
	认知发展论 (皮亚杰)	青少年处于形式运算阶段，注重思考的逻辑性和协调性，经过同化和调试可以达到个体对环境的良好适应
青少年偏差理论	标签理论	当青少年被贴上偏差的标签时，其行为也会向偏差行为靠拢，并陷入“偏差生涯”
	社会联结理论	青少年犯罪是其与社会联结薄弱的表现，社会联结有以下四个核心概念：（1）依附感；（2）承担感；（3）参与感；（4）信念

## 2.2 青少年社会工作的主要内容

服务青少年成长发展	(1) 思想引导；(2) 习惯养成；(3) 职业指导；(4) 婚恋服务；(5) 社交指导。
	青少年自我管理服务： ①目标：协助青少年如何有效地自我约定且诚信地尽力执行；培养青少年勇于负责的态度来面对自己的生活；协助青少年如何正确地检视、查核自己的行为表现；懂得如何对自己的行为做有效的评估。 ②现实治疗法(3R：责任、现实、正确)
维护青少年合法权益	(1) 困难帮扶：帮助获得政府救济、社会资助。(2) 权益保护：提供个案维权服务。(3) 法律服务：帮助提高自我保护意识和能力。(4) 心理疏导：促进健康人格形成。
预防青少年违法犯罪	(1) 一般预防：思想教育、父母监护责任、教育行政部门、其他部门； (2) 不良行为干预：父母、学校、派出所、居委会、外展服务、相关部门； (3) 严重不良行为矫正：协助公安机关、专门学校、相关部门； (4) 重新犯罪的预防：刑事案件（侦查、起诉、审判、刑法执行、安置帮教阶段及其他服务）、民事案件（涉及年龄未满18周岁未成年人的家事案件）、其他需要司法保护的未成年人社会工作服务。

## 第三节 青少年社会工作的主要方法

### 3.1 针对特定需要的介入方法

危机介入、家庭治疗、外展服务、历奇辅导、朋辈辅导、向导服务

### 3.2 青少年社会工作直接方法的特点

个案工作过程特点	①接案和建立关系阶段：主动性、外展性、虚拟性；②预估：需求、资源评估；③计划制订：尊重青少年意愿；④专业理论运用
小组工作过程特点	①增强与同伴交往机会；②学习新的观念和行为习惯；③规范行为；④提供行为示范；⑤创造安全交往环境。
社区工作过程特点	①举办社区活动，促进青少年融入社会；②开展青少年社会工作行动系统建设
方法运用整合性特点	需求的多元性、社会资源的综合性、社工专业的通才要求

### 3.3 青少年社会工作服务

青少年自我探索服务	理论基础	(1) 辨识认定论：辨识有成、辨识预定、辨识迟滞、辨识混淆； (2) 韦恩斯坦的自我探索历程：八个步骤
	实务运用	生命环、生命线、自画像等。
青少年就业辅导服务	Wood 的生涯选择配合论	先探索内在世界，再掌控外在世界； 对应关系：人格 - 职业所需特质；兴趣 - 职业的分类和内容； 能力 - 职业所需能力；需求与价值观 - 各种职业报酬率
青少年历奇辅导服务		(1) 历奇波浪；(2) 野外挑战；(3) 情感反思；(4) 多元创意。
青少年空间		(1) 社会参与（社区事务参与、社会组织参与和志愿活动）；(2) 增能理论。
亲职教育		父母效能训练模式（积极倾听、使用“我 - 信息”、积极沟通）。

### 3.4 青少年社会工作服务项目成效评估

资源投入、活动/服务、服务成效、处境分析、假设/理论基础、外在环境、逻辑联系。

## 第五章 老年社会工作

### 第一节 老年社会工作概述

#### 1.1 老年期的特点对实务的影响

生理变化	实务影响	①特别关注身体健康；②处理好涉隐私健康问题；③做好生活环境调整
心理变化	实务影响	①提供机会但尊重选择；②所有事放慢节奏；③关注身体健康对心理和社会功能的重要性
社会生活变化	理论解释	角色理论、社会建构理论、社会撤离理论、活动理论、现代理论
	实务影响	帮助老年人提高角色适应能力；注重老年人的个体差异；避免社会隔离对老年人造成的伤害；认识到改变的可能性；关注社会变迁给老年人带来的影响。

#### 1.2 老年人的需要及面临的问题

老年人的需要	经济保障、健康维护、就业休闲、社会参与、婚姻家庭、居家安全、善终安排、一条龙服务。
老年人面临的问题	疾病与医疗问题；家庭照顾问题；宜居环境问题；代际隔阂问题；社会隔离问题。

#### 1.3 老年社会工作的特点

(1) 服务对象常受到年龄歧视的影响；(2) 社工易于对服务对象产生反移情；(3) 社工易于产生替代性创伤；(4) 服务对象的问题常需要多学科合作。

### 第二节 老年社会工作服务的内容

#### 2.1 老年社会工作服务内容

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。

#### 2.2 老年社会工作内容要点

认知与情绪问题的处理	抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症。	
虐待和疏于照顾问题	恶意对待类型	经济虐待、情感或心理虐待、性虐待、身体虐待、自己疏于照顾、他人疏于照顾
	主要介入措施	保护老年人免受经济方面的剥夺；提供支持性辅导；发展支持性服务；改变和调整环境
临终关怀	控制疼痛和症状；解决医疗费用问题；提供丧亲后续服务。	
丧亲问题	丧亲反应阶段	否认期、愤怒期、讨价还价期、抑郁期、接受期。
	社工介入措施	提供情感支持；代表老人及家人争取合理权益；提供相关信息；丧亲辅导。
自杀	自杀评估	直接线索、间接线索、行为线索；
	自杀干预	短时间可实现目标、清除眼前危险、陪伴老人、作安全约定及简短的缅怀治疗。

### 第三节 老年社会工作的主要方法

#### 3.1 老年人评估

基本类型	社区居家养老、机构养老；
评估目的	①识别老人的优势和不足；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。
评估方法	实施评估的物理环境、选择最佳时机做评估、解释评估的目的、注意保密问题、通过观察收集评估信息；
评估工具	基础性评估、社会功能方面、日常生活能力方面、经济状况方面；
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、通过评估为老人充权、老年人群体的异质性、尊重老年人的隐私权。

#### 3.2 老年人个案工作方法

缅怀往事疗法	整合性、工具性、传递性、叙事性、规避现实型、强迫性缅怀往事；
意义疗法	自我意义模式、生活意义模式、工作意义模式、社会意义模式；
园艺疗法	机构园艺模式、社区园艺模式、社会园艺模式。

#### 3.3 老年小组工作方法

老年人小组工作特点	①老年人有各种身体上的不便和知觉方面的限制，因此在开办小组的时候要有相应的调整； ②在老年人小组中，带领者可能自始至终都要扮演一个比较积极的角色； ③老年人由于其身心健康状况，常使小组工作节奏比年轻人小组慢许多。
适用于老年人的小组	现实辨识小组（有轻度到中度认知混乱）、动机激发小组（建立社会联结）。

#### 3.4 老年人社区照顾

目标人群	空巢、高龄、独居、伤残等老年人
工作方案	老年友好型城市与老年宜居社区、社区照顾（由社区照顾、社区内照顾）。

#### 3.5 老年机构照顾

养老机构类型	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。
社工工作内容	入住养老机构的 <b>不同阶段</b> （ <b>申请和作决定阶段、等候期间、准备入住和刚刚入住阶段、入住一段时间后、出院和出院后的照顾阶段、死亡和濒临死亡阶段</b> ）， <b>社工开展的针对性服务。</b>

## 第六章 妇女社会工作

### 第一节 妇女社会工作概述

#### 1.1 妇女的需要及面临的问题

妇女的需要	维护妇女权益和保障妇女全面发展的需要；落实男女平等基本国策、将性别平等纳入决策主流的需要。
妇女面临的问题	婚姻与家庭、妇女暴力、生殖健康、留守妇女和流动妇女、妇女就业、妇女返贫、拐卖妇女、妇女土地权益保障、妇女参政问题。

#### 1.2 妇女社会工作的特点及目标

妇女社会工作的特点	①关注妇女的多样性；②关注妇女的声音和经验；③了解、理解和接纳妇女的现实处境；④“个人的即政治的”；⑤注重本土妇女工作经验的总结和提炼。	
妇女社会工作的目标	初始目标	①缓解压力和宣泄情绪；②提升妇女对自我的认识，帮助她们重塑自我；③解决妇女的实际困难和需要。
	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”；②提升妇女性别平等意识，促进自省、自信和自我认同；③建立妇女的支持小组，减少服务对象的孤独感。
	最终目标	①重新建构性别权利关系；②建立妇女网络与社会网络之间的连接；③倡和建立全社会别公正和公平的意识和制度。

### 第二节 妇女社会工作的主要内容

#### 2.1 婚姻和家庭关系的调适与工作策略

婚姻和家庭关系调适	夫妻、婆媳、亲子关系调适	
针对单亲母亲家庭的服务	①单亲家庭是一种正常的家庭形式； ②单亲母亲问题是社会福利不足、社会歧视的问题； ③单亲母亲有应对自己问题的能力和智慧。	
针对失独家庭的服务	失独家庭“三缺”	家庭结构残缺，精神情感生活痛缺，老年照顾空缺。
	干预服务	国家、社区、家庭、个人层面
与家庭一起工作的视角	家庭为本和妇女为本的视角、性别视角的家庭工作原则	

#### 2.2 针对伤害妇女行为的干预

受虐妇女综合征	低自尊、暴力循环、暴力正常化
干预原则	①关注受害妇女的生命安全；②接受受害妇女描述的问题而不是责怪受害者；③尊重受害妇女的人格独立，提升她们的自信心；④与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。

干预策略	①相关立法的完善；②提供各种形式的服务；③受暴妇女支持小组；④开展反对针对妇女暴力的综合干预行动。
------	---

### 2.3 对流动妇女的服务

完善社会保障制度；开展丰富文娱活动；建立支持小组。

### 2.4 针对妇女生殖健康的服务

干预原则	①妇女是生殖健康服务的主体；②妇女要主动参与生殖健康计划的制订和实施
干预策略	①倡导建立有社会性别敏感性的妇女生殖健康政策；②建立“以社区为基础，以妇女为中心”的服务策略；③建立妇女生殖健康定期检查制度。

## 第三节 妇女社会工作的主要方法

### 3.1 性别分析方法

性别需求分析表：实用性社会性别需求、战略性社会性别需求。

### 3.2 妇女赋权方法

干预目标	个人层次	个人感觉到自己有能力去影响或者解决问题
	人际层次	增长个人和他人合作促成问题解决的经验
	环境层次	促进改善社会政策的能力。
评估指标	福利的平等得到层面；资源使用层面；意识层面；参与层面；资源的支配层面	
赋权方法	意识觉醒；社工与服务对象是协同关系；借助集体行动，倡导政策改变。	

### 3.3 性别视角的妇女社会工作方法

- (1) 建立关系；
- (2) 协助妇女重新界定问题，提升意识；
- (3) 挖掘自身潜能，联络周围资源，解决所面对的问题；
- (4) 建立支持小组（两种需求；时间和地点依妇女而定；性别敏感小组；妇女自助小组）；
- (5) 社区层面（宣传与教育；参与式学习；倡导；资源连接；多部门合作）。

## 第七章 残疾人社会工作

### 第一节 残疾人社会工作概述

#### 1.1 残疾人的需求及其面临的问题

残疾人权利和基本需求	康复权、教育权、劳动权、文化生活权、社会福利权、环境友好权。
残疾人面临的主要问题	物质层面、精神层面、社会交往的困难。

#### 1.2 残疾人社会工作的特点

理论视角的特殊性	社会代价理论、社区照顾理论、社会网络理论	
功能发挥的特殊性	微观层面	（个体层面）直接物质帮助；能力建设支持服务
	中观层面	（组织发展层面）推动残疾人组织和为残疾人服务的社会组织的发育；推动社区性残疾人社会支持系统的发育

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/096235142125010214>