

第一章 社会工作实务的通用过程

高频考点1 接案的含义与步骤

1. 含义

接案是开展社会工作过程的第一步，是社会工作者与潜在服务对象接触并了解其需要，帮助其成为服务对象接受社会工作服务的过程，其目标是与服务对象建立良好的专业关系。

2. 步骤

接案的主要工作与步骤包括：

- (1) 了解服务对象的求助原因和求助过程。
- (2) 初步评估服务对象的问题。
- (3) 决定是否接案。
- (4) 订立初步协议。

高频考点2 接案的核心技巧

1. 接案前的准备

(1) 了解服务对象的来源：主动求助的服务对象、他人介绍或机构转介过来的服务对象、社会工作者外展的服务对象。

(2) 认定服务对象的类型：自愿型服务对象和非自愿型服务对象。

(3) 使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”。

(4) 了解服务对象的求助过程。

2. 会谈

(1) 会谈前的准备工作：准备服务对象的资料和拟定初次会谈提纲。

①准备服务对象的资料，包括：阅读服务对象的资料，了解其是否接受过服务；了解服务对象的身体和精神健康状况；走访社区，通过服务对象的社会网络来了解服务对象的个人和社会处境；是否有特殊事项等。

②拟定初次会谈提纲：有关自己的介绍；会谈目的和内容；社会工作者与服务对象的角色和责任；机构服务的内容、政策和工作程序的介绍；征求服务对象对会谈安排的意见；了解服务对象对机构和社会工作者服务的期望；是否有需要紧急处理的事项等。

(2) 会谈的时间与地点安排。

(3) 会谈的技巧：主动介绍自己、沟通、倾听。

(4) 会谈的任务：界定服务对象的问题和需要、澄清角色期望和义务、激励并引导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、达成初步协议、决定工作进程。

3. 服务对象资料的收集

(1) 资料收集的内容和范围：个人信息、身体情况、服务对象的特点与能力、服务对象所处的社会环境。

(2) 资料收集的方法：询问（直接向服务对象询问，通过面对面的会谈收集资料）；咨询（向专业人士咨询）；观察；

利用已有资料；问卷调查。

(3) 做好接案的会谈记录。

高频考点3 预估的任务

(1) 识别服务对象问题的客观因素。客观因素包括：服务对象的背景材料；服务对象所处环境、与其生活有关的重要系统的资料；问题发生和持续的时间；为解决问题所做的努力。

(2) 识别服务对象问题的主观因素。主观因素是指服务对象对问题的实际感受。

(3) 识别服务对象问题的成因与使问题延续的因素。

(4) 识别服务对象与环境中的积极因素。运用专业知识去思考、辨认情境中需要改变及可以成为改变资源的部分，关注服务对象的能力和优势。

(5) 决定提供服务的方式与内容。

高频考点4 制订服务计划的方法

1. 设定目的和目标

(1) 确定服务对象的需要和问题。

(2) 向服务对象解释设定目标的目的。

(3) 共同选择适当的目标。目标选择的步骤包括：①筛选目标；②定义目标。

(4) 目标陈述要明白易懂，重在促进服务对象的成长。目

标的陈述要放在以积极正面的态度和行为上，将服务对象要做的有益改变和成长作为目标的界定重点，强调服务对象的成长目标以及具体的指标，促进服务对象的成长。例如，同样是为了改善学生上课走神注意力难集中，延长学生上课注意力集中的时间比减少学生上课走神的次数的表述要合适。

(5) 目标要可测量、具有操作性和现实性。

(6) 与服务对象探讨目标的可行性和可能的利弊。

(7) 确定目标并决定目标的先后次序。

2. 构建行动计划

(1) 选择介入系统：①正式与非正式系统；②个人、家庭、小组、社区以及宏观社会系统。

(2) 选择介入的行动：危机介入、资源整合、经济援助、安置服务。

高频考点5 评估的方法

1. 基线测量

(1) 建立基线。建立基线的过程：确定介入目标；选择测量工具（直接观察、使用标准化问卷或量表）；目标行为测量并记录。

(2) 进行介入期测量。

(3) 分析与比较。

2. 对服务对象影响评估

- (1) 服务对象满意度测量。
- (2) 差别影响评分。

高频考点6 结案时服务对象的反应与处理方法

1. 结案时服务对象的反应

(1) 正面反应：欣喜、肯定、视野开阔、满意、感激、对未来充满信心等。社会工作者应当肯定正面反应并适时地强化、以增强其信心。

(2) 负面反应：否认（不按时参加会谈、会谈时心不在焉）；倒退（回到以前的状态）；依赖（对社会工作者过分依靠）；抱怨（对社会工作者不满）；愤怒（对社会工作者不满，批评、攻击和挑战其他人）；讨价还价（寻找理由拖延结案）；忧郁（无精打采、失落而无助）。

2. 结案反映的处理方法

(1) 与服务对象一起回顾介入过程，确定结案时机是否成熟。

(2) 提前告知服务对象结案的时间，提前做好心理准备（公开讨论结案问题、理解服务对象的情绪）。

(3) 逐渐减少与服务对象的接触，并给予其心理支持。

(4) 分析服务对象以后可能遇见的问题，预防问题的产生，并为其提供资源系统的支持。

(5) 安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获，互相鼓励。

第二章 儿童社会工作

高频考点1 儿童的需要

1. 生存的需要

(1) 生命存在的需要（基本的生活照料：养育照料、高水平的医疗照料）。

(2) 社会存在的需要（姓名、户籍、国籍）。

2. 发展的需要

发展的需要，即成长的需要，儿童为了身心发展，需要获得的关爱、教育和引导。具体包括：

(1) 良好的家庭生活与亲子关系。

(2) 受教育的机会和良好的学习环境。

(3) 足够的休闲、娱乐和安全的娱乐场所。

3. 受保护的需要

受保护的需要，即免遭伤害的需要。儿童伤害包括：（1）身体虐待、情感虐待、性虐待。（2）儿童忽视。（3）儿童剥削。

4. 社会化需要

(1) 培养基本生活技能（吃饭、穿衣、语言表达等）。

(2) 自我观念发展（分清自我和非我的关系）。

(3) 养成良好的生活习惯。

(4) 培养社会角色与良好的道德品质。

高频考点2 儿童社会工作的类型

类型	内容
支持性 儿童服务	<p>(1) 对象：所有的儿童及家庭都可以提供，但一般针对家庭监护状况良好的家庭。</p> <p>(2) 内容：个别化咨询辅导；为儿童提供休闲娱乐服务；协助办理新生儿户籍登记等。</p> <p>(3) 目的：支持父母教养职责的履行。</p>
补充性 儿童服务	<p>(1) 对象：亲职能力不足的儿童及家庭，例如留守儿童、家庭贫困儿童。</p> <p>(2) 内容。</p> <p>①提供经济援助、链接资源。</p> <p>②为时间、精力不足的家庭提供托育服务。</p> <p>③为新生儿及其父母提供健康资讯与技能培训等。</p> <p>(3) 目的：弥补父母亲职能力不足，改善亲职状况。</p>
替代性 儿童服务	<p>(1) 对象；亲职严重不当和亲职缺失的儿童，例如流浪儿、孤儿等。</p> <p>(2) 内容：家庭收养、家庭寄养和机构养育或教养等。</p> <p>(3) 目的：代替父母履行亲职职责，让儿童在健康的家庭环境下成长。</p>
儿童保护 服务	<p>(1) 对象：遭受人为伤害的儿童。伤害包括虐待、忽视、剥削、暴力伤害等。</p> <p>(2) 内容：伤害预防和伤害应对。</p> <p>①伤害预防服务可以是支持性的，也可以是补充性的。</p> <p>②伤害应对一般是伤害发生后进行家庭外安置，通常是替代性的服务。</p>

高频考点3 促进儿童健康成长

项目	内容
传播理念和知识	<p>(1) 母婴保健（婚前保健服务、孕产期保健服务）。</p> <p>(2) 婴儿早期喂养理念和实践。</p> <p>(3) 幼儿早教。</p> <p>(4) 科学育儿。科学育儿是向儿童的父母和家庭传播科学育儿的理念，提供科学育儿的实践指导和日常育儿问题咨询。具体内容包括：</p> <p>①科学育儿的理念（儿童权利观和现代儿童观）。</p> <p>②科学育儿的知识（儿童生理、心理人格和社会行为发展的知识）。</p> <p>③科学育儿的技能（观察的技能、沟通的技能、引导的技能等）。</p>
提供家庭支持服务	<p>(1) 亲职辅导。</p> <p>(2) 婚姻辅导。</p> <p>(3) 家庭辅导。</p> <p>(4) 亲子关系辅导。</p>
开展儿童支持服务	<p>(1) 儿童问题服务。</p> <p>(2) 儿童的娱乐和休闲。</p> <p>(3) 儿童的社会化引导。主要内容包括：①自我认同。②生活技能学习。生活技能包括人际互动、时间管理、理财技能、整理房间、简化生活用品、生活用品修理和维护、简单的家务、卫生健康习惯、学会抉择等③团队精神（形式：团体游戏和集体活动）。④社会责任。</p>

高频考点4 补充和改善家庭状况

1. 补充和改善家庭经济状况

(1) 链接现有政策资源（包括基本生活保障政策、最低生活保障政策、大病医疗救助政策等）。

(2) 为困境儿童的父母提供就业援助。

2. 补充和改善家庭监护状况

(1) 亲职教育：纠正不当教养理念和行为，改善亲职状况。

(2) 课后服务（“四点半课堂”）：对在放学后和家长下班回家前无

人看管的孩子提供托管服务，为儿童提供安全的学习和玩耍空间，降低因缺乏父母看管而面临的意外伤害、被拐骗等风险。

高频考点5 以家庭为中心的方法

1. 实务原则

(1) 儿童的安全和健康是第一要务。

(2) 了解儿童及家庭的情况以及儿童的需要。

(3) 公平平等地对待儿童及其家庭。

(4) 家庭寄养的时间不要过长，尽量要短。寄养属于临时短暂的中间过渡方式，如果时间太长对儿童的伤害会比较大。

(5) 尽量避免亲子分离，保持儿童在家庭中生活。

(6) 在家庭外照料的儿童，应当在最短时间内与父母团聚。

(7) 在不可能回归原生家庭时，应当为儿童安排永久性替代照顾。

(8) 家庭外照顾儿童应当保证：

①能与关系密切人士保持联系，即经常与父母、近亲属联系，让儿童感受到家的氛围。

②安置环境能满足儿童的个性化成长需要，无不利约束。

③无论是临时安置还是永久安置，都要以儿童的长远发展为出发点。

2. 以家庭为中心方法的主要内容

(1) 以家庭为单位，在社区开展家庭监护评估，筛选风险家庭。

①儿童成长需要的监测和评估。监测和评估指标包括健康状况、教育状况、情绪和行为培养状况、身份认同状况、获得建立关系能力的状况、公共形象呈现状况、自我照顾技能。

②家庭监护能力的监测和评估。监测和评估指标包括基本生活照顾能力、安全保障能力、情感传递能力、提供认知刺激的能力、指导培养儿童社会生活的能力、保持稳定持久人际关系的能力。

③综合环境的监测和评估。监测和评估指标包括家庭社会历史、扩展家庭、住房条件、就业状况、家庭收入、家庭的社

会融入、利用社区资源。

(2) 评估结果分析。按照儿童的安全状况、环境状况、健康状况对评估结果进行分析。

(3) 组建家庭工作团队(家庭的网络系统:儿童、父母、亲戚、邻里、朋友、教师、医生、治疗师等)。

(4) 开展家庭团队工作。主要工作内容包括:①界定儿童伤害的家庭风险类型和程度;②挖掘社会支持网络,包括亲戚和社区里的资源,制订家庭支持服务计划;③根据评估结果,找出儿童成长的问题及其原因,制订改变家庭环境的计划;④制订服务计划。制订计划时以满足儿童成长需要、促进健康成长,创造稳定的家庭环境为出发点;⑤定期召开会议;⑥及时结案。

第三章 青少年社会工作

高频考点1 青少年的需要

- (1) 接纳自己的身体和容貌。
- (2) 发展适当的人际关系。
- (3) 追求独立自主。
- (4) 寻求经济独立。
- (5) 为未来职业生涯做准备。
- (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) 为未来婚姻和家庭做准备。
- (9) 建立个体的价值体系，符合现实世界的需求。

高频考点2 青少年社会工作的类型

(1) 发展性青少年社会工作：提供资源，协助青少年生理、心理和社会的正常发展。

(2) 矫正性青少年社会工作：改善已经发现问题的青少年的个人、家庭和社区环境。

(3) 预防性青少年社会工作：对青少年个人、家庭、学校和社区开展的预防性工作。

高频考点3 促进青少年成长发展的服务

(1) 思想引导。

(2) 习惯养成。服务内容：行为治疗、规范教育、培养青少年的自我管理能力。

①自我管理服务的目标：提高自我管理、自我决策的能力；协助青少年作自我约定并全力执行；培养青少年的责任心，负责地面对生活；帮助青少年审视自己的行为表现；学会评估自己的行为。

②开展自我管理的理论基础：现实治疗法（3R理论）。3R理论：

◆责任——对自己的行为负责。

◆现实——把握现在才有成功的可能。

◆正确——让服务对象评价自己的行为是否正确。

(3) 职业指导。

(4) 婚恋服务。

(5) 社交指导。

高频考点4 保障青少年合法权益的服务

(1) 困难帮扶。(2) 权益保护。(3) 法律服务。(4) 心理疏导。

高频考点5 促进青少年个体发展的方法

1. 自我探索

项目	内容
目标	(1) 清楚认识自己和未来发展的可能性。 (2) 协助发掘每个人的内在潜能。 (3) 通过互动强化自我表达。 (4) 提升自我觉察和觉察他人的能力。 (5) 强调青少年间的回馈和反应。 (6) 协助自我接纳、自我完成和自我实现。
理论基础	(1) 罗杰斯的自我概念是个人对自己的看法和了解，是主观性的，可以学习的，会受到家人、朋友等的影响。一个积极正向的自我概念有利于青少年的健康发展。 (2) 自我概念的范畴包括：客观我（别人眼中的我）、理想我（希望中的我）、现实我（真正的我）。

2. 生涯规划

在职业生涯开始前要先对自己有一个充分的认知，然后探索外面的职业环境，再将两者进行匹配，作出选择和规划，然后订立目标作出行动。

(1) 对自己的认知：能力、兴趣、人格、需求与价值观。

(2) 对外在职业环境的认知：职业所需要的能力、职业的分类与内容、职业所需要的特质、各种职业的报酬率。

对自己的认知和对外在世界认知的对应关系如下图所示。

个人内在世界	个人的能力	个人的兴趣	个人的人格	个人的需求与价值观
外在职业环境	职业所需要的能力	职业的分类与内容	职业所需要的特质	各种职业的报酬率

高频考点6 改善青少年家庭关系的方法

(1) 构建和睦亲子关系。改善的方法：亲子平行小组。

(2) 开展亲职教育辅导服务（针对父母）。理论基础：父母效能训练。

①积极倾听。技巧包括：接纳子女、尊重子女的自主性、从子女的角度看问题、让子女自己承担责任、为子女提供解决问题的机会等。

②使用“我一讯息”。使用“我一讯息”是让父母说出自己的感受、为什么会有这种感受、为什么对子女的行为不高兴等，传达父母的想法，使子女知道自己行为是否正确，加强父母与子女之间的沟通，减少冲突。

③积极沟通。

高频考点7 促进青少年人际交往的方法

1. 理论基础（艾瑞克·伯恩的沟通分析论）

(1) 人格结构分析。人格结构分析认为每个人有3个独立的自我状态。

①父母式。行为特征：命令的、批评的、指责的、权威的。语言表达：“你必须”“你应该”“不可以”等。

②成人式。行为特征：理性的、客观的、现实的、情绪稳定。

③儿童式。行为特征：冲动的、本能的、自发的、情绪

化、抱怨、委屈。一种自我状态会受到其他种自我状态的干扰，比如“成人式”状态受到“儿童式”状态的影响，行为就会任性和情绪化，若受到“父母式”的影响，行为就会是强势的、指责的。如果一个人的自我状态不变，那这个人可能会比较固执，社会工作者在服务时要有相应的应对技巧。

(2) 沟通分析。

①互补式：良性沟通。

②交叉式：信息发出者不能从接收者处得到预期的反应，沟通存在交叉，沟通不通畅，会中断。

③暧昧式：信息发出者表达方式不真诚、表达不清晰，会有歧义，一语双关。

(3) 脚本分析。“生命脚本”会衍生出“生活地位”。

“生活地位”有四种模式：“我不好，你好”“我好，你不好”“我不好，你不好”“我好，你好”。

(4) 游戏分析。

2. 服务内容

(1) “第一印象你我他”：分享第一次见面时对其他人的印象，分享后验证是否正确。

(2) “开放的心灵”：分享各自的生活地位是处于哪种模式（“我不好，你好”“我好，你不好”“我不好，你不好”“我好，你好”），并描述形成的原因。

(3) “P. A. C自我状态觉察训练”：让成员在讲话时分辨自

己所处的自我状态，改进表达方式。方法是在地上画三个圈，分别为P、A、C,P代表父母式自我状态；A代表成人式自我状态，C代表儿童式自我状态。当表现出父母式状态时跳进P圈，当表现出成人式状态时跳进A圈，当表现出儿童式状态时跳进C圈。

第四章 老年社会工作

高频考点1 老年人的特点

(1) 生理老化。

(2) 心理老化：

①智力衰退。智力分为结晶智力和液态智力。结晶智力是指对知识和经验的积累，液态智力是指储存记忆信息的能力。老年人的结晶智力比年轻人多，液态智力没有年轻人多。老年人处理复杂问题的速度随着年纪的增大有所下降。老年人运用认知技能的环境很重要，在陌生环境中容易丧失认知能力。

②人格（获得自我完整，避免陷入自我绝望）。

③记忆力损伤。记忆事情的能力没有太多变化，处理记忆信息的能力受到了损伤。老年人学习的速度比年轻人慢，老年人的头脑处理不过来太多变化太大的信息，从而影响其记忆。

(3) 社会角色变化。

高频考点2 老年人的需要

(1) 健康维护的需要（最为关注和渴望被满足的需要）：需要健康的生活方式、合适的生活照顾、疾病康复服务。

(2) 经济保障的需要：养老退休金、老年社会保险金等。

(3) 就业休闲的需要：继续工作的需求、休闲生活享受晚年的需求。

(4) 社会参与的需要：广泛参与社会生活、表达意愿、维护权益。

(5) 婚姻家庭的需要。

(6) 居家安全的需要：安全宜居的家庭氛围和社会环境。

(7) 善终安排：子女的生活、财产的处置、墓地的购置、后事的操办等。

(8) 一条龙照顾服务的需要。

高频考3 老年社会工作中应注意的问题

(1) 价值观问题：社会工作者要防止自己将社会上不正确的价值观带入到工作中。

(2) 反移情与工作倦怠问题。

高频考点4 虐待和疏于照顾问题

(1) 虐待老人（身体虐待、性虐待、情感或心理上的虐待、经济虐待）

(2) 疏于照顾老人（他人疏于照顾、自我忽视）。

高频考点5 丧亲问题

(1) 提供情感支持。协助处理复杂的情绪，处理未了事宜。

(2) 代表老人及其家人争取合理权益

(3) 提供相关资料和信息。包括病情信息、备选处置方案、预留治疗指示、临终关怀和支持性服务的相关资料和信息等。

(4) 做丧亲辅导（主要是情绪疏导）。

高频考点6 自杀问题

1. 自杀评估

(1) 直接线索：明确地说出自杀意愿，比如直接说“我要了结自己”“有时我真想结束一切”。老人考虑自杀的手段越致命，实施方案的可能性就越大，完成自杀的风险越高。

(2) 间接线索：未明确说出自杀的意愿，但言语有自杀的倾向，如“如果没有我你会过得好一些”。

(3) 行为线索：有自杀倾向的行为，如准备安眠药、立遗嘱或者修改遗嘱、筹划葬礼等。当行为线索与直接线索或者间接线索一起出现时，自杀风险会更高。

2. 自杀干预

(1) 担任预防者的角色，工作聚焦在当前促使老人决定终止生命的危机上。危机介入措施：

①清除眼前的危险，例如没收储存的安眠药等。

②找人陪伴。

③做安全约定，让老人答应在下次来探望前不自杀。每次探望后都要做安全约定，帮助老人度过危机阶段，直到根本问

题可以得到解决。

④做缅怀往事治疗，与老年人一起找到老年人的长处和解决问题的技巧。

(2) 动员老人外部环境中的资源，提供支持，输出希望。

(3) 制订行动方案，提供解决途径。

3. 临终关怀

(1) 辅助医疗专业人员帮助老人控制疼痛和症状（音乐治疗、艺术治疗、宠物治疗、戏剧治疗、按摩、做运动等）。

(2) 协助解决医疗费用等问题。

(3) 提供丧亲后续服务。

高频考点7 老年人小组工作方法

1. 特点

(1) 组织活动时要根据老年人的身体和知觉等方面的情況，做相应的调整。

(2) 小组带领者扮演积极的角色。

(3) 小组节奏比较慢，带领者要注意成员的点滴进步并给予鼓励。

2. 注意事项

(1) 尊重自决权。

(2) 平衡对小组和对个人所负的责任。

(3) 尊重保密权。在当事人及其周围人福祉受到威胁时，

社会工作者可以不遵守保密原则。

(4) 干预小组动力，保护小组成员免受伤害。小组带领者需要及时解决小组内的问题，情况严重时可解散小组，不可为了小组的存在而无视成员的利益。

高频考点8 养老机构中社会工作者的工作内容

(1) 申请和做决定阶段。

①老人的问题：会有各种负面情绪，有些会觉得自己是家人的负担，被安排入养老院失去对自己事情的决定权。

②社会工作者的工作：帮助服务对象了解养老机构（包括养老机构的运作方式、对入住者的要求、现有居住者的情况和生活安排）、安排参观养老院、消除其与家人的负面情绪、评估服务对象是否适合入住养老院（适合入住养老院的要询问老人需要的服务，不适合入住的为老人提供其他选择和安排）。

(2) 等候期间。

①老人及其家庭的问题：老人对未来生活不了解，可能会焦虑；家人可能会因让老人去养老院而愧疚。

②社会工作者的工作：与老年人及其家人保持联系、消除他们的疑虑和不良情绪，协调资源满足老年人的需求。

消除顾虑和不良情绪的方法：告知老人入住养老院后依然可以有其他选择的机会，在养老院中依旧可以与家人保持联系等。

（3）准备入住和入住初期阶段。

①准备入住阶段：帮助老人了解机构的生活和相关规定，帮助老人为入住做准备。

②入住初级阶段：帮助了解机构可以使用的资源，帮助其适应新的生活方式和交际圈，建立新的社会支持网络，重新安置不适应的老人等。

（4）入住一段时间后。

①老年人的问题：作息时间固定缺乏自主性；对养老机构产生依赖感；封闭式管理导致老人远离社区、与社会脱节；与他人合住缺乏隐私。

②社会工作者的工作：关注老年人的个别需求并协助其解决、强化其与家人、社区的联系。

（5）出院和出院后。

①老人的问题：重回社区居家养老的，老人会比较开心，也会担心失去养老机构的支持无法维持自己的生活；对无法满足其需要的照顾，要转介养老机构的，有忧虑、恐惧等心理状况。

②社会工作者的工作：对重回社区居家养老的，社会工作者要协调安排居家养老并做追踪评估；对无法满足其需要的照顾，要转介养老机构的，社会工作者要帮助老年人接纳自己，并与老人及其家人选择适当的转介机构。

（6）死亡和濒临死亡。

①老人的问题：老人身体承受痛苦，心理可能会有恐惧、绝望、压抑等问题。

②社会工作者的工作：了解老年人的心理状况和治疗愿望，为老年人提供临终关怀，并协助其家人处理好身后事宜。

第五章 妇女社会工作

高频考点1 妇女的需要

- (1) 生殖健康的需要。
- (2) 保障妇女权益和发展的需要。
- (3) 贯彻男女平等的基本国策，建立性别公正的政策、制度和社会环境的需要。

高频考点2 婚姻和家庭关系调适

1. 家庭工作的视角

在性别视角下，社会工作者需要关注妇女的经验，时刻保持性别平等的观念，关注家庭中妇女是否受外部因素（社会、政治、经济、文化）的影响，这些影响是否给妇女造成了压迫和不平等的地位。

2. 家庭教育的重点

教育女性在家庭生活中自我增权，争取自我更人性化的生活，同时也教育其他成员尊重女性的个性和权利。

3. 家庭关系的处理

家庭问题包括夫妻关系、婆媳关系、亲子关系和教育等方面的问题。

(1) 夫妻关系的调适。

- ① 夫妻关系问题：家务分工、经济支配、孩子教育、婚外

情引起的问题。

②服务重点：避免只要求妻子改变，忽视丈夫改变的重要性。

（2）婆媳关系的调适

①婆媳关系问题：大多是由于老人赡养、孝顺、孙辈教育等引起的。

如果将婆媳问题看成是个人素质问题，容易忽视传统性别制度是导致婆媳问题的深层根源。

②服务重点：婆家和娘家要平等对待；包容和相互理解、将心比心，平等尊重；丈夫发挥积极调节作用。

（3）亲子关系的调适。

①亲子关系问题：母亲担负着重要的养育子女的任务，父亲缺失对孩子的照顾。

②服务重点：强调父亲的参与和家人的配合。

（4）家庭教育：亲自养育，加强亲子陪伴；共同参与，发挥父母双方的作用；相机而教，寓教于日常生活之中；潜移默化，言传与身教相结合；严慈相济，关心爱护与严格要求并重；尊重差异，根据年龄和个性特点进行科学引导；平等交流，予以尊重、理解和鼓励；相互促进，父母与子女共同成长；其他有益于未成年人全面发展、健康成长的方式方法。

高频考点3 婚姻暴力的特征

- (1) 低自尊。
- (2) 暴力循环。
- (3) 暴力正常化。

高频考点4 针对妇女暴力的干预原则

- (1) 关注受害妇女的人身安全。
- (2) 接纳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，提升其自信心。
- (4) 与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。
- (5) 施暴者对其行为负责并终止暴力行为。

高频考点5 妇女赋权的方法

1. 妇女赋权的含义

妇女赋权是提升妇女认识自身真实处境的能力，找到解决的方法，并能够采取行动进行改善。

2. 妇女赋权的目标

(1) 个人层次：自我意识察觉，即察觉到自己有能力去解决问题。

(2) 人际层次：互助合作，即提高与他人合作解决问题的能力。

(3) 环境层次：摆脱或者改变受压迫的环境，即促进社会政策完善的能力。

3. 妇女赋权的原则

- (1) 以妇女为主体：鼓励妇女充分参与，发挥其主观能动

性。

(2) 意识觉醒：可用阅读、小组讨论、经验分享、观看影片等方式激发妇女对现实社会地位的意识。

(3) 鼓励和肯定妇女增强其自身的价值感。

(4) 权力分析。

(5) 倡导政策的改变。

高频考点6 性别视角的妇女社会工作方法

(1) 建立平等的协作关系（信任、真诚、平等）。建立信任关系的技巧：

(2) 协助妇女重新界定问题，提升意识。技巧包括：减少妇女自责，分析问题的成因，协助重新认识女性以及女性承担的角色，寻找问题中个人能力与资源、环境等之间的关系及原因，协助认清个人无力感的原因及形成过程。

(3) 挖掘自身潜能，链接周围资源，解决面对问题。技巧包括：

①协助妇女认清自己的性格、特长和优势。

②肯定妇女为解决问题而做过的努力以及取得的成绩，并且从中看到自己的能力和优势。

③协助妇女认清问题本身可能带来的机会和挑战。

④协助妇女从自己的生命故事的回顾中找到解决问题的动力和契机。

⑤协助妇女链接周围的资源，建立支持小组。

(4) 协助相同处境的妇女建立支持小组。技巧包括：

①建立小组要兼顾妇女的两种需求：实用性性别需求和战略性性别需求。

②小组活动的时间和场地要根据妇女情况而定。

③社会工作者和妇女的平等关系。

第六章 残疾人社会工作

高频考点1 残疾人面临的问题

(1) 物质层面的困难（经济困难、住房困难、医疗困难）。

(2) 精神层面的困难（心理上的压力感）。

(3) 社会交往的困难（社会参与机会少、婚恋恋爱困难）。

高频考点2 残疾人的需要

(1) 康复权（获得良好生活质量的前提条件）。

(2) 教育权（实现就业和社会参与的重要保障）。

(3) 劳动权（社会参与的最重要方面）。

(4) 文化生活权（残疾人拥有平等参与各种文化、体育和娱乐的权利）。

(5) 社会福利权。社会福利包括残疾人社会保险、社会救助、社会供养和公共服务等。

(6) 环境友好权（享有平等社会生活无障碍环境的权利）。环境友好的措施包括：物理环境无障碍（道路、交通等）、信息交流环境无障碍、公共服务无障碍、政治参与无障碍。

高频考点3 残疾人服务的主要内容

1. 教育康复

(1) 针对残疾人群体的教育康复：①人与环境互动教育；②提供差异化的补偿性功能训练。

(2) 针对残疾人父母、监护人或亲属等：①提供心理支持，缓解精神压力；②普及残疾人康复的知识，提升照顾者康复技巧；③帮助构建社区型社会支持系统，提高社区志愿者服务的质量。

(3) 针对社会组织、残疾人组织和爱心人士：要加大宣传、培训和教育，提升服务于残疾人的专业知识和技能。

2. 职业康复

(1) 掌握残疾人的身体、心理和职业能力状况。

(2) 指导残疾人职业培训和就业的可能性。

(3) 提供必要的适应性培训、心理功能的调整以及正规的职业培训。

(4) 引导从事适当的职业。

(5) 提供需要特殊安置的就业机会。

(6) 残疾人就业后的跟踪服务。

3. 社区康复

(1) 开展残疾的预防工作：建立三级预防机制。

①一级预防是防止致残性伤害和残疾的发生，包括实施免疫接种、围产期保健、预防性咨询、减少暴力、预防交通意

外、加强公共场所安全、避免引发伤病的危险因素或危险源、指导健康的生活方式、提倡合理行为及精神卫生、安全防护照顾等。

②二级预防是预防伤害后出现残疾，包括残疾早期筛查、定期健康检查、控制危险因素、改变不良生活方式、预防并发症、早期医疗干预、早期康复治疗等。

③三级预防是防治残疾后出现残障，包括实施康复功能训练、假肢矫形器及辅助功能用品用具、康复咨询、支持性医疗及护理、必要的矫形替代性及补偿性手术等。

(2) 开展康复的评定和建档工作。

①评定方法：日常生活能力评定、认知功能评定、心理功能评定、肌力评定、运动功能评定、社会交往功能评定、职业技能评定等。

②建档工作：登记残疾人特征、发展趋势、潜能等，以提供合适的康复方案。

(3) 开展具体的康复服务：整合社区的资源，通过各种康复性治疗，最大限度的恢复残疾人所丧失的功能。

高损考点4 个案管理

1. 建立专业关系的特殊性

(1) 信任是专业关系的基础。

①社会工作者要相信服务对象可以改变，服务对象要相信

社会工作者的工作能力。

②社会工作者要接纳、尊重残疾人，并表达同感。同感即感同身受，社会工作者需要敏感地感知服务对象的感受与情感，并将感受传递给服务对象，表达感同身受的态度。社会工作者在服务过程中要避免居高临下和同情服务对象。

(2) 专业关系的建立是一个过程。

2. 个案管理的含义

(1) 个案管理的方法是将整体服务中的医疗护理、个人护理、交通困境解决、教育培训、职业恢复、日常娱乐、住房改造、营养支持等各部分整合起来，使之成为一个持续协调的服务过程。

(2) 残疾人个案管理服务的服务对象是那些正处于多种问题且需要多种专业帮助的人。

(3) 残疾人个案管理服务是一种既需要分工又需要协调合作的服务。

3. 个案管理的特点

(1) 整合不同资源和专业服务，提供全面性服务。

(2) 提升残疾人获取和运用网络资源的能力，提升对社会环境的适应力。

4. 社会工作者在个案中的角色

(1) 资源整合者。(2) 价值倡导者。(3) 服务咨询者。

5. 个案管理的步骤

(1) 建立关系：收集资料与问题，明确社会工作者和服务对象之间的角色期望，使服务对象从潜在服务对象成为现实服务对象，并签订服务契约。

(2) 评估阶段：界定需要解决的问题和优先顺序，分析可用资源，探讨使用资源时存在的障碍，确定工作目标。

(3) 制订服务方案：设定目标并排序、共同选择达到目标的方法和策略、评估成果（评估量表、评估时间、评估程序）。

(4) 获得整合性资源：链接外在资源；发掘服务对象内在资源，找出内在障碍的本质，发现对抗内在障碍的内在资源，并采取行动。

(5) 整合实施。

(6) 结束阶段：回到主导型角色，评估服务绩效、巩固服务对象的变化，处理服务跟踪的事务。

高频考点5 残疾人就业权利实现

1. 职业康复

(1) 职业咨询（第一个环节）：考虑到残疾人就业的局限性，帮助残疾人解决职业中出现的问题。

(2) 职业评估（职业评定，第二个环节，相当于个案中的预估）：评估涉及身体、心理和职业适应性3个方面，为残疾人职业生涯规划提供依据。

(3) 职业培训 (第三个环节): 就业前培训和上岗前培训; 开发潜能、促进就业。

(4) 就业指导 (第四个环节): 提供劳动市场、就业方向等信息以及具体就业指导意见和建议, 跟踪其在职业生活中出现的问题。

2. 残疾人就业的支持性资源

政府部门、企事业单位、残疾人社会组织和其他社会组织、社区各类志愿者服务。

3. 残疾人就业场所

(1) 市场化路径以分散就业为主导: 就业能力强的进入商业机构、政府部门等场所。

(2) 社会福利路径以相对集中就业为主导: 就业能力强的进入福利企业, 弱的进入庇护工场。

第七章 矫正社会工作

高频考点1 矫正社会工作服务对象的需要

(1) 基本生存条件保障的需要。基本生存条件包括：经济收入或低保救助、住房条件、医疗卫生。

(2) 教育、就业权益保障的需要。

(3) 正常家庭生活的需要。

(4) 再社会化的服务需要。促进服务对象恢复和重建其严重缺失的社会功能，成为社会正常的成员。

高频考点2 司法判决前的社会工作

1. 服务对象

犯罪嫌疑人和犯罪嫌疑人的亲友。

2. 针对犯罪嫌疑人的工作

(1) 写调查报告需要接触的人员：犯罪嫌疑人及其家人、邻居、同学、同事、朋友、警察、受害人等。

(2) 判决前调查报告的内容。

① 犯罪事实：犯罪嫌疑人自己的犯罪供述和辩解、警察的陈述、受害人的陈述。

② 犯罪前科：犯罪嫌疑人以前的逮捕、犯罪情况。

③ 犯罪嫌疑人生活史：犯罪嫌疑人的家庭、工作、受教育、身体状况、财产、宗教等。

3. 针对犯罪嫌疑人亲友的工作

(1) 为陷入经济困难的犯罪嫌疑人的家人寻找社会资源维持生计，包括帮忙找工作、申请救助等。

(2) 安置失去依靠的儿童少年，为其提供生活照料，包括寻找收养机构等。

(3) 为产生心理困扰的家庭成员提供心理疏导服务。

高频考点3 监禁场所的社会工作

(1) 协助服务对象适应监禁场所生活：①帮助熟悉监狱环境；②协助戒除不健康的生活习惯；③协助解决生活困难；④预防服刑人员间犯罪观念和行为的交叉感染。

(2) 为服务对象提供专业咨询服务。

(3) 帮助服务对象加强与社会的联系。

高频考点4 刑满释放后的社会工作

(1) 提供住宿场所。

(2) 提供就业、就学辅导。

(3) 提供生活辅导和医疗保健转介服务。

(4) 提供物质援助。

高频考点5 涉毒人员的社会工作干预

(1) 提供戒毒康复服务：①评估解读康复人员的心理、社

会需求；

②提供心理疏导、心理咨询、家庭关系辅导、认知行为治疗、自我管理能力提升、社会交往能力提升等服务；③帮助协调与社区和社会的关系，营造有利的社会环境；④其他有利于社会功能康复的服务。

(2) 开展帮扶救助服务。

(3) 参与禁毒宣传教育。

(4) 协助开展有关禁毒管理事务。

高频考点6 个案工作方法

1. 伦理原则

(1) 维护服务对象利益优先原则。

(2) 个别化原则：针对服务对象的具体情况开展有针对性的服务。

(3) 理解和接纳服务对象原则。

(4) 非评判原则。

(5) 服务对象自决原则。

(6) 保密原则。

2. 注意事项

(1) 重视和善于与服务对象建立良好的专业关系，用接纳、尊重、平等的态度来对待服务对象（矫正工作的第一步）。

(2) 有重点、分步骤地制订矫正工作计划。社会工作者的服务重点包括:

①保证服务对象服从监管,通过宣传、措施安排等,提高服务对象的认识。

②整合社区资源,协助申请最低生活保障和医疗保障。

③协助端正就业观念,通过自主创业等解决就业问题。

(3) 着眼于服务对象的潜能发掘和自己解决问题,切忌包办代替。

(4) 妥善处理为服务对象保密的原则与维护社会安全的关系。社会工作者有义务为服务对象保密,但如果了解到服务对象的思想、行为以及社会交往中有对他人和社会造成新的危害的可能性时,就需要将服务对象的想法和行为动态报告有关部门和人员,并采取措施及时制止危害的发生。

第八章 优抚安置社会工作

高频考点1 服务对象的特点

(1) 覆盖范围广。

(2) 军队情结深。

(3) 需求层次多。

①生理需要，最基本的需要，包括健康维护、治疗康复等。

②安全需要，包括人身安全、生活保障、居家安全、后事安排。

③归属与爱的需要，包括婚姻家庭、社会交往、社会适应。

④尊重的需要，包括社会承认。

⑤认知的需要，包括接受教育、角色适应。

⑥审美的需要，包括追求秩序、体现美感。

⑦自我实现的需要，包括职业发展、社会参与。

(4) 问题压力重。问题包括角色转化；心理失衡；社会隔离；生活、就业、医疗困难；合法权益维护。

高频考点2 光荣院社会工作的内容

1. 主要内容

(1) 入住前的评估和准备工作。

- (2) 适应环境，发展良好的人际关系。
- (3) 个案辅导，帮助其重塑自我、找回生命的意义。
- (4) 策划活动，增进服务对象之间的交流和互助。
- (5) 提高自我管理和自我服务的能力，发挥个人潜能。
- (6) 鼓励参与院舍活动。
- (7) 整合社区、社会资源。
- (8) 正确看待死亡。
- (9) 提高服务质量，推动并督导志愿者服务。
- (10) 吸收社会老人的光荣院要做好优抚对象与社会老人的融合。

2. 特别内容

- (1) 疏于照顾问题。

① 隐蔽性疏于照顾包括：

- ◆ 剥夺基本日常活动的选择权，例如强迫进餐、洗澡等。
- ◆ 隔离服务对象，例如被排斥、被罚待在房间。
- ◆ 给服务对象贴标签，例如老好人、刺头等。

② 处理方法：社会工作者要对服务对象的疏于照顾保持警惕，识别疏于照顾服务对象，筹划和避免服务对象受到伤害，给予双方情感上的支持，介绍支持性服务，缓解工作人员承受的负担，调整环境，给光荣院管理人员提出意见和建议。

- (2) 药物滥用与药物依赖问题的预防与解决。
- (3) 性与亲密关系。

高频考点3 优抚医院社会工作的主要方法

1. 介入重点

优抚医院社会工作的介入重点为：危机干预。

2. 介入策略

(1) 开展评估。评估的内容：①生理—心理—社会因素；②情感—认知—行为反应；③能够获取的支持和资源；④对自己、他人和社会的危害史。

(2) 建立关系。社会工作者应运用沟通与谈话技巧，积极拉近与服务对象的距离，对服务对象进行关注、真诚和同理关怀，协助服务对象敞开心扉，迅速与其建立良好互信的专业关系。

(3) 聚焦问题。

(4) 稳定情绪。运用积极倾听的技巧，帮助稳定情绪、宣泄紧张情绪。

(5) 制订方案。服务包括：处理与危机有关的问题、降低危害；与服务对象一起探讨可行性方案，鼓励服务对象自决；限定目标。

(6) 实施计划。介入过程的注意事项：输入希望、提供支持、恢复自尊、培养自主能力。

(7) 后续跟进。

高频考点4 光荣院社会工作的主要方法

1. 介入重点

直接面对死亡和濒临死亡。社会工作者作为“陪伴者”，协助服务对象实现自我整合、避免自我绝望，处理并接受人生中发生的所有事情，做好生命回顾和哀伤辅导，陪伴走完人生的最后旅程。

2. 介入策略

（1）人生回顾。目标：帮助处理“未了事宜”，与自己和其他人和解，接纳自己，重新认识生活。步骤如下：

①建立良好信任关系。

②回顾人生经历。采用逆序回顾干预方式，内容包括：引导珍惜现在生活、找到往事的意义、直面自己的局限、激活疏离的人际关系、扩展个人爱好和同情的圈子。

③制作人生回顾手册。技巧：积极倾听。

（2）哀伤辅导。

①临终前建立社会支持网络。

②离世后用理性情绪疗法开展情绪疏导。小组工作技巧：小组内分享逝者的故事和死亡时的情境、分享逝者照片和生命回顾手册、表达失去同伴的感受、学习放松方法和锻炼身体的方法、表达对死亡和来生的看法。

高频考点5 军转复退军人安置社会工作的主要方法

1. 介入重点

军转复退军人安置社会工作的介入重点为：社会再适应。

2. 介入策略开展个案辅导

(1) 目的：增强服务对象的自我能力，应对新工作和新生活的压力。

(2) 社会工作者的角色：同行者，陪同服务对象走出困境。

(3) 具体过程：

①协助做好压力预防。

②协助服务对象缓解压力。

③协助构建社会支持网络。

(4) 介入方法：

①以尊重、接纳的方式与服务对象进行沟通。

②安慰、鼓励服务对象，表达对服务对象的信心和肯定。

③疏导服务对象的情绪。

3. 介入策略——开展小组工作

(1) 初期：心态调适。内容包括：建立认同感与拉近彼此关系；分享当前生活以及对退役的看法；分享过来人的经验。

(2) 中期：环境探知。

①环境探知的内容：增加对个体和所处环境的了解，具体包括为组员进行职业生涯规划；介绍社会背景、就业环境以及退役军人安置的制度。

②技巧包括：播放影视数据、现场讲授、小组讨论等，帮

助服务对象了解当前形势、更新观念、把握机会。

(3) 末期：职业准备。职业准备的内容：心理准备和知识技能，具体包括就业信息查询的途径、职业技能培训资源；邀请职业介绍师为组员介绍择业技巧；角色扮演完善职业准备；借助高科技新媒介加强同辈群体支持。

高频考点6 军休社会工作的主要方法

1. 介入重点

军休社会工作的介入重点为认知和情绪问题的处理。具体内容包括：识别非理性信念、重建理性认识、改变负面情绪、树立健康修养观、接受组织安排的现实、主动融入社区和社会。

(1) 干预的技巧：认知重构（转变服务对象的错误或非理性的认知）；放松训练；社交技能训练；问题解决技巧（步骤：确认目标或问题答案、建立达到目标的任务、完成任务和达成目标的进展报告）；系统脱敏；模仿和角色扮演（方法：看视频、参加小组或者观察）。

(2) 语言运用的技巧：合作的语言、所有权的语言、可能性的语言、解决方法的语言、说明与澄清的语言。

2. 介入策略

(1) 微观：推进军休老人与社会老人融合。

① 引导服务对象识别非理性信念，疏导服务对象的情绪，

提升自我认同，完成自我整合。

②协助服务对象尽快适应新生活，减少负面感受，发展新的人际关系，树立积极的心态。

③协助构建社会支持网络（家庭、邻里互助等）。

（2）中观：推进军休社区与驻地社区融合。

①发挥服务对象的优势，发掘内在潜能，力所能及地参与社会、服务社会。

②借助社区服务网络体系，链接社会资源，推进服务对象享受地方惠民政策，享受经济发展和社会进步的成果。

（3）宏观：推进军队保障与地方保障融合。

①推进军地管理体制“一体化”，促进建立起军地一体、上下联动、关系顺畅、责任明晰的管理体制。

②推进军地政策体系“一体化”，促进建立与市场经济相衔接、与国防建设相适应、与法律规范相协调、与优良传统相承接的军休干部安置管理工作政策法规体系。

③推进军地社会保障“一体化”，促进军休干部安置保障与国家社会保障接轨，实现军地社会保障“无缝衔接”。

第九章 社会救助社会工作

高频考点1 社会救助社会工作的主要功能

- (1) 协助服务对象申请适合的救助项目。
- (2) 协助服务对象提升自我发展的能力。
- (3) 促进服务对象的社会融合与社会支持：创造机会参与社区活动，增进服务对象与居民间的交流，扩大交往范围；鼓励参与社区的文体活动和志愿活动，参加社区的各种居民组织，提升其社区参与的意识，让低保家庭融入社区、融入社会。
- (4) 疏导和解决服务对象的心理困扰。

高频考点2 最低生活保障的服务内容

- (1) 服务对象识别。
- (2) 帮助申请救助。
- (3) 提供心理支持。
- (4) 调节家庭关系。
- (5) 开展能力建设。
- (6) 促进社会融入。

高频考点3 医疗救助的服务内容

- (1) 协助申请救助：讲解救助政策、准备所需材料和申请救助、帮助获取救助。
- (2) 改善救治环境：帮助服务对象了解诊疗程序、治疗过

程和治疗效果；与医务人员沟通，寻找合适的治疗手段和方法。

(3) 协调医疗资源：链接社会保险经办部门、医疗机构和民政部门，寻找当地和社区医院等资源。

(4) 强化社会支持：家庭成员的支持和关爱、志愿者和社区邻里的帮助。

高频考点4 教育救助的服务内容

(1) 提供教育机会。

(2) 提供教育补助。

① 奖：学校设立奖学金支持家庭困难且学习成绩优秀的学生。

② 贷：金融机构针对高校困难学生开展的各种助学贷款。

③ 助：政府通过学校发放助学金，学校设立勤工俭学岗位，学生可以通过工作获得一些收入。

④ 补：政府每年拨出一定的专款和高校从所收学费中提取一定比例的资金用于对困难学生的生活补助。

⑤ 减：针对不同专业和经济困难程度不同的学生减少或者免收学费。

(3) 心理能力建设。

高频考点5 就业救助的服务内容

- (1) 转变就业观念。
- (2) 自我认知调整。
- (3) 职业技能培训。
- (4) 链接就业资源。

高频考点6 临时救助的服务内容

(1) 危机干预（立刻投入救助工作，确保服务对象的生命安全）。

(2) 外展服务。

①街头救助：借助救助巡逻车和救助亭对街头流浪、乞讨人员进行救助。

②全天候救助：救助站24小时开放接待流浪、乞讨和其他急需救助的人员。

(3) 机构救助。

①机构救助包括基本生活安置以及行为思想引导与矫正。
对流浪乞讨人员的救助：

◆基本生活安置：合理安排生活，给予生活上的救助。

◆思想引导与矫正：开展教育，对其行为和心理进行疏导，消除其懒惰和依赖社会的想法，纠正偏差行为，帮助其分析自身的长处和弱点，鼓励他们独立自强，走出困境。

②专业机构或社会工作者要告知街头流浪或乞讨人员如何向救助管理机构求助。若是残疾人、老年人、未成年人、行动

不便等人员，需要引导、护送其到当地的救助机构；对于突发疾病人员，要立刻通知急救机构进行救治，确保生命安全。

③救助管理机构社会工作服务流程：进站接待→甄别及评估→个案工作分配→个案跟进服务、其他在站服务→离站评估及辅导→回访跟进服务。

高频考点7 受灾人员救助的服务内容

(1) 协助安置受灾人员：积极参与疏散、转移和安置。

(2) 及时开展危机干预：提供支持性的服务，疏导安抚愤怒、悲伤等情绪。

(3) 修复社会支持系统：重建、修复社会关系，加强社会支持系统的力量。

(4) 社区重建与发展（长期目标）：组织和动员全体社区成员参与，多方整合资源为困难群众解决生活难题，组织和参与恢复重建工作，开展社区活动，复建邻里关系。

①开展社区人居环境重建：评估重建需求；组织群众参与重建活动；征集群众意见，向政府提重建建议；协助政府监督重建进展。

②恢复社会生活秩序：协助重建社区管理组织；协助重建社区医疗、基本生活物资供给、教学、娱乐等系统；组织策划活动，重建邻里关系；参与社会救助活动。

③复苏社区的经济秩序：帮助受灾企业开展恢复重建，恢

复生产和经营活动，组织策划专题活动；引导社会投资，通过职业培训，促进居民就业。

高频考点8 评估

1. 评估的特点

（1）评估的连续性：持续关注和评估服务对象的需求，实时调整救助的内容和步骤，确保服务对象得到及时的帮助。

（2）救助对象的参与：在与救助对象的互动过程中获取信息，确保发现的需求和问题的真实。

（3）动态推进，全面了解：随着工作的进展，评估不断深入，社会工作者要结合自己的观察和救助对象个人陈述进行分析，全面了解救助对象及其家庭的生活状况和需求。

（4）合理利用知识和经验。社会工作者要加强专业知识，以知识为依据，从专业的视角看出问题的本质；社会工作者每接触一个服务对象都要有意识的“倒空”自己，不能仅凭借个人的经验和常识来评估服务对象。

2. 获取信息的方法

（1）直接询问（信息主要来源）：与救助对象直接交谈、沟通，内容包括救助对象对目前状况的描述、自己和家人的感受、自己能够克服困难的资源和途径、家里贫困的原因等。

（2）家庭探访（有效的方法）。方法：观察救助对象生活情境和家庭成员间的互动交流；与家庭成员沟通了解其想法和

感受。

(3) 间接了解：走访救助对象的朋友、亲人、邻居、老师、同学、同事等了解相关信息。

(4) 观察身体语言。

(5) 使用量表：人际关系量表、婚姻满意度量表、个人问题清单等。

高频考点9 危机干预

1. 危机干预前的评估重点

危机干预前的评估重点：危机的重要性、服务对象的情绪状态、情绪的可变动性、选择与应急的机制、支持系统与其他可用资源。

2. 危机干预的步骤

(1) 界定危机中的问题：了解危机对服务对象的影响和问题的严重性。

(2) 确保服务对象的生命安全（最主要和最优先）：降低服务对象自己以及对他人身心可能造成的损害。

(3) 提供持续性支持。

(4) 检验各种可能的选择。

(5) 制订方案。

(6) 达成共识。

第十章 家庭社会工作

高频考点1 家庭系统理论

1. 家庭系统理论的主要观点

(1) 家庭成员的问题是由整个家庭的不良沟通导致的。社会工作者应当把问题放在整个家庭环境中，了解家庭成员之间的交流方式，理解交流方式和家庭问题之间的关系。

(2) 家庭危机既是机会也是挑战。问题给沟通交流方式提供了调整机会，为解决问题提供机会。

(3) 因问题而导致的家庭功能失调能够有效解决。

2. 家庭系统的六要素

家庭系统理论的核心概念是家庭系统，6个核心要素：

(1) 家庭作为一个整体大于各部分功能之和，不是各部分的简单相加。

(2) 家庭系统努力维持改变和稳定之间的平衡。

(3) 家庭系统中一个成员的改变会影响所有的其他家庭成员。

(4) 家庭成员的行为遵循相互影响的原则。

(5) 每个家庭系统既包含很多次系统，又归属于更大的社会系统。

(6) 家庭系统依据已经建立的规则运行。

高频考点2 家庭生命周期

家庭发展阶段	任务和要求
一、家庭组成阶段	(1) 脱离原生家庭。 (2) 组成新家庭。 (3) 形成夫妻角色的分工和规则。
二、学前子女家庭阶段	(1) 培养子女的独立性。 (2) 对学校等新机构和新的社会成员保持开放态度。 (3) 接纳家庭角色的变化。
四、青少年家庭阶段	(1) 调整家庭界限满足青少年的独立需求。 (2) 适应家庭成员对个人自主性的要求。
五、子女独立家庭阶段	(1) 为子女独立生活做准备。 (2) 接纳、增强对子女追求自立的要求。
六、家庭调整阶段	(1) 重新调整夫妻角色。 (2) 学习把子女当作成人对待。
七、中年夫妇家庭阶段	适应不以子女为中心的新角色。
八、老年人家庭阶段	(1) 学习与成年子女交流。 (2) 学习与孙辈交流。 (3) 学习应对衰老带来的问题。 (4) 维持晚年生活的尊严、意义和独立。

高频考点3 家庭社会工作的主要内容

1. 改善亲子关系

(1) 家庭行为学习：与父母建立良好的专业关系，指导父母在孩子学习新行为时，对孩子做出的适当行为予以奖励，做出的不当行为给予惩罚，帮助父母学会指导孩子学习新的行为

方式，改善父母与孩子之间的沟通交流状况。

（2）家庭照顾技巧训练：明确父母与孩子沟通中的具体问题→把问题变成可以观察和测量的行为表现→尝试新的沟通行为→测试新行为的效果→根据效果继续或调整新的行为。

（3）家庭心理健康教育：为受助家庭提供必要的知识；增强其家庭成员间的沟通交流、解决问题的能力，改善与社区之间的沟通交流状况；扩展社会支持。

2. 改善夫妻关系

（1）婚姻辅导：针对婚姻状况开展的服务，包括夫妻角色的学习和扮演、沟通交流方式的改善夫妻关系的平等。

（2）家庭暴力的干预：针对家庭暴力开展的服务，包括妇女、儿童权益的保护（援助妇女权益、提升妇女的平等意识）；施暴者的心理辅导（愤怒情绪管理小组）。

高频考点4 家庭社会工作的基本原则

（1）家庭处境化原则：要求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以及家庭成员与周围环境之间的互动交流状况，关注家庭成员的日常生活。

（2）家庭成员增能原则：鼓励家庭成员参与问题解决的过程，加强家庭成员自身解决问题的能力，提高家庭成员的自信心和独立性。每个家庭成员的能力不同，不足也不同，在设计服务计划之前应当准确评估每个家庭成员的能力和不足。

(3) 家庭个别化原则：每个家庭的生活环境和沟通交流情况不同，社会工作者需要根据受助家庭的实际情况设计介入计划。

(4) 满足家庭成员需要原则：将受助家庭成员问题解决的需要与长远的预防和发展的需要结合起来，保证服务能够满足家庭成员的要求。

高频考点5 家庭社会工作的常用方法与干预技巧

1. 家庭评估的常用方法（家庭结构图）

(1) 家庭结构图的绘制原则：

- ①长辈在上、晚辈在下。
- ②夫妻关系中：男在左、女在右。
- ③同辈中：年长在左，年幼在右。

(2) 家庭结构图图示：□表示男性；○表示女性；——表示婚姻关系；~~——~~表示离婚关系；- -表示分居关系；----表示同居关系。

2. 家庭干预的主要技巧

(1) 观察技巧：运用系统记录实际行为表现的强度、频率和时间的方式让受助家庭成员准确了解自己行为带来的结果和面临的问题。

(2) 聚焦技巧：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。

(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，让受助家庭成员了解困难解决的不同途径和经验。

(4) 再标签技巧：帮助受助家庭成员从更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，促使受助家庭成员产生新的、积极的行为。

3. 家庭干预技巧的开展形式

(1) 专题讲座。

(2) 主题沙龙。

(3) 社区活动。

第十一章 学校社会工作

高频考点1 学业困境类学生的学校社会工作

1. 个人因素导致的学业困境

(1) 存在认知障碍。

①生理层面的认知障碍：心理和医务工作人员的支持与协助。

②观念层面的认知障碍；介入模式——认知行为治疗模式；介入方法——个案辅导、小组辅导；目的——调整认知，强化学习意识。

(2) 学习动力不足。

①影响因素：学生优势倾向、个人兴趣、价值观。

②介入方法。

◆主题小组活动——激发和培养学生的学习兴趣。

◆个案辅导、主题小组及综合活动——引导学生明辨是非、澄清荣辱，以努力学习为荣。

(3) 学习能力不足。

①主要表现在：学习能力低、学习方法不得当、学习基础差。

②介入方法：及时与教师沟通以对学生个别辅导；组织提升学习能力主题小组，链接相关学习资源。

2. 学校因素导致的学业困境

(1) 学校影响学生学习成绩的因素主要包括学校的教学理念及教学管理、学校的物理环境及学习氛围、教师的教学方法等。

(2) 介入方法。

①学校的教学理念及教学管理：上书建言、参与学校事务、与管理者沟通交流，影响学校的办学理念，引导学校贯彻全人关怀、均衡成长的培养理念。

②学校的物理环境及学习氛围：参与校园学习氛围营造工作，优化学习环境。

③教师的教学方法：与老师沟通，帮助老师改善教学方法以适应学生学习。

3. 家庭因素导致的学业困境家庭因素主要包括家庭学习环境、父母婚姻关系、父母教养方式。

(1) 家庭学习环境：改善学习物理环境，创造学习氛围，提出对孩子学习环境的需求，与家长一起讨论创造有利于孩子学习的家庭环境。

(2) 父母婚姻关系：提供婚姻辅导和家庭治疗服务，帮助父母意识到夫妻关系不和对孩子学习及身心健康的负面影响，学习夫妻和谐相处的艺术。

(3) 父母教养方式。主要是为父母提供效能训练服务，主要分三步入手。

①协助父母做好自己，通过自我成长与生命管理课程调整

自己的生命状态。

②协助父母做好榜样，以身作则。

③协助父母履行亲职，学会与孩子建立信任关系，学会与孩子良好的沟通互动，学会帮助孩子减压增能。

4. 社区因素导致的学业困境

(1) 影响学生学习成绩的社区因素：社区环境、学生的社交关系网络。

(2) 介入方法。

①针对社区环境的方法。

◆通过实地考察，发现和评估问题，与社区沟通合作，联合推出社区营造的服务方案，改善社区环境。

◆邀请社区的学生参与社区服务，培养公益情怀，为社区建设作贡献。

②针对学生的社交关系网络的方法。

◆通过链接资源、开展活动等方式，帮助学生构建有益的社交网络。

◆在现有社区网络开展系列主题小组服务，帮助负面群体转化增能，并且引导学生在服务过程中贡献能量。

高频考点2 人际关系困境类学生的学校社会工作

1. 亲子关系困境

(1) 纠缠或疏离的亲子关系。

①纠缠的亲子关系：父母与孩子之间的关系没有界限，对孩子控制过于严格或过度溺爱，不给孩子自主发展的空间。

②疏离的亲子关系：父母和孩子之间缺少正常的沟通交流，父母对孩子过于放任不管，使孩子感受不到父母的关注和爱。

③介入：进行家庭探访，依据结构家庭治疗理论进行需求评估，制订合适的服务计划，对家庭关系进行转化。

(2) 父母对孩子过高的学业期望产生的冲突对立。介入方法：可以设计与实施亲子平行小组，帮助父母与孩子沟通交流，彼此分享感受，澄清期望，改善关系，以帮助孩子解压增能，并让父母意识到达不到的高期望意味着给孩子挫败的经验。

2. 朋辈关系困境

(1) 朋辈关系困境原因：青少年学生心理发育尚未成熟，个性有差异，在与同学互动中出现很多不当的言行和彼此的误解。

(2) 介入方法。

①开展个案辅导：解决学生认知方面的偏差，消除同学之间的误解与成见。

②开展人际交往主题小组：对学生进行社交训练，进行社会意向引导，消除交往障碍。

③开展“营造和谐校园”等主题的综合性生活活动：创造关

怀、友爱的校园环境。

④对遭遇朋辈群体排斥、歧视和欺凌的学生：帮助他们融入班级。

3. 师生关系困境

(1) 师生关系困境原因：一些学生可能经常感受到老师对自己的忽视、失望、不满意、批评甚至羞辱贬低，导致他们出现沮丧、紧张、焦虑、甚至恐惧等情绪。

(2) 介入方法。

①针对老师：开展个案辅导，引导老师在与学生的交往中秉承优势视角理念，努力发现学生的优势与资源，灵活运用赞美艺术激发学生的积极性。

②针对学生：辅导学生学习与老师积极沟通的技巧，学会对老师表达感受和需要，形成良好的师生互动关系。

高频考点3 家庭困境类学生的学校社会工作

(1) 提供情感支持。(2) 发展支持系统。(3) 链接社会资源。

高频考点4 满足遭遇伤害的学生保护性需要的学校社会工作

1. 学生虐待

(1) 个案评估：及时发现遭受虐待的学生，进行专业评估，链接医疗资源。

(2) 与老师沟通：了解受虐学生的基本情况、受虐情况与处理方式。

(3) 与受虐学生父母沟通并对其进行个案辅导。帮助父母认识到虐待对孩子造成的身体和心理上的伤害，要求其停止虐待，否则将会寻求法律机关。

(4) 为受虐学生提供个案辅导与陪伴服务。

(5) 提供小组服务：改善与同学的关系，帮助受虐同学融入班级，建立信任关系。

(6) 提供家庭治疗服务：评估、改变病态的家庭结构，建立家庭规范，增强家庭凝聚力。

2. 教师体罚学生

(1) 链接医疗服务资源，对有需要的学生及时进行医疗救治，并及时与家长沟通，邀请家长积极配合。

(2) 对相关教师进行个案辅导，从认知及行为层面深度介入，情形严重者提请学校甚至公安部门处置。

(3) 对受伤害学生进行个案辅导与陪伴服务，提供情感支持及创伤辅导。

(4) 针对体罚学生的现象向学校提出建议，联合学校其他服务系统设计实施营造“关爱校园”的综合性或系列性活动，向每一位老师传递关爱学生的育人理念。

(5) 组织老师写“承诺宣言书”，承诺自己不伤害学生，杜绝伤害学生行为的产生。

3. 遭遇性侵害学生

(1) 预防性侵害服务：提供青春期性教育服务。

(2) 性侵害的介入服务：①危机介入；②提供情感支持；③情绪疏导，认知澄清；④处置侵害者；⑤关注受害学生的心理行为状态，必要时提供长期的辅导和陪伴。

高频考点5 满足全体学生发展性需要的学校社会工作

1. 引导和培养学生价值观

(1) 引导学生践行社会主义核心价值观。

(2) 引导学生树立正确的人生观。

2. 培养学生人际交往能力

(1) 培养学生建立并维持良好的人际关系的能力。

(2) 培养学生与人合作的能力：合作力主题小组。

(3) 培养学生良性竞争的能力。

3. 培养学生劳动意识和劳动能力

(1) 培养学生的劳动意识和热爱劳动的品质。

(2) 培养学生家务劳动习惯和家务劳动能力。

4. 培养学生科学抉择能力与生涯规划能力

(1) 帮助学生学会科学抉择：①帮助学习科学抉择的理念；②学习科学评估的程序；③通过小组活动进行科学抉择的训练。

(2) 帮助学生培养生涯规划能力，包括职业生涯的规划、

人际关系生涯的规划、闲暇时间生涯规划。

5. 培养学生行动力

(1) 引导学生主动领受任务。(2) 培养立即行动的习惯。(3) 训练动手操作能力。(4) 培养冒险精神(历奇辅导)。

6. 增强学生自我效能感

(1) 自我效能感理论: 自信是个人处理生活压力能力的基础。

(2) 自我效能感的影响因素: 自身的成败经验、替代性经验、言语劝说、情绪反应、生理状态和情景条件。

(3) 提升自我效能的介入: ①增强学生对自我的正面认识、发现学生的资源和优势、增强学生的自信; ②培养积极的归因方式; ③激发积极的情绪; ④学会确定合理目标。

高频考点6 个案工作方法

(1) 师生联合会谈法。

(2) “结对子”朋辈助力法。

(3) “2+1”个案成长陪伴。

(4) 社工信箱。

①社工信箱: 设立固定信箱, 邀请同学将自己的困难与需求通过书信的方式投递到信箱里, 学校社会工作者及时阅读并回信, 给予学生辅导和陪伴。

②工作程序：制作信箱→广而告之→阅读信件并及时回应特殊需求→组织回信→保证学生获取回信→保存信件。

③优点：可以解决学生学习压力较重、时间较紧张而导致无法长时间参加个案会谈的难题；可以解决个案中无法用语言解决的问题；可以给考生安全感，让考生自由表达；可以避免个案会谈中学生的反应不及时；可以避免社会工作者在会谈中回应不恰当。

高频考点7 社区工作方法

项目	内容
初级介入	(1) 对象：全员。 (2) 目标：营造友善环境。 (3) 介入策略：①营造友善的校园环境；②营造友善的社区环境；③营造友善的家庭环境。
二级介入	(1) 对象：高风险高关怀人群（欺凌或者被欺凌过的学生）。 (2) 目标：避免复发、消除可能。 (3) 介入策略：①开设主题小组：培养同学间的友爱之情； ②个案辅导：帮助学生调整认知；③家庭辅导。
三级介入	(1) 对象：欺凌事件发生后的欺凌者、被欺凌者、情境中人。 (2) 介入策略。 ①针对被欺凌者的危机介入。 ◆社会工作者的服务：检查身体上的伤害，协助就医；提供保护性服务和支持性服务；收集资料，全面评估，制订计划。 ◆被欺凌者需要的服务：个案辅导、家庭辅导、团体辅导。 ◆社会工作者可用的策略：自信训练、自我训练、角色互换、明星体验等。 ②针对欺凌者的服务。

三级介入	<p>◆社会工作者的服务：对行为严重的欺凌者——报告公安机关，依法惩罚；对一般欺凌者——个案辅导、家庭辅导、班级辅导、团体辅导/小组活动设计与实施。</p> <p>◆社会工作者可用的策略：认知调整——让欺凌者意识到欺凌行为的危害性；情绪管理——帮助欺凌者处理愤怒和焦虑等情绪；行为矫正——包括同感训练、攻击替代训练、友善社交训练、后果认知训练等。</p> <p>③针对情境中人的服务。情境中人包括协助者、附和者、保护者、老师。</p> <p>◆欺凌者中的协助者和附和者都是需要改变的人，对保护者需要给予鼓励和肯定。对协助者、附和者和保护者可以开设“反欺凌主题班会”进行教育。</p> <p>◆老师属于特殊的情境中人，老师可能是协助者或者附和者，可以通过个案会谈技巧，促进老师自我觉察、自我调整、自我改变、自我成长。</p>
------	---

高频考点8 学校社会工作的技巧

项目	内容
系统脱敏	<p>工作环节</p> <p>(1) 放松训练：深呼吸和肌肉纤维放松进行情绪上的放松。</p> <p>(2) 敏感等级建构：建立恐怖或焦虑的等级层次。</p> <p>(3) 脱敏训练：包括想象脱敏和现实脱敏。</p>
行为契约法	<p>(1) 目的：帮助学生形成良好的行为习惯。</p> <p>(2) 做法：通过签订行为契约，在执行过程中“强化”训练而改善行为。</p> <p>(3) 行为契约的组成部分：确定目标行为、规定如何测量目标行为、确定行为必须执行的时间、确定强化与惩罚条件、契约双方签字。</p> <p>(4) 行为契约的类型：单方契约、双方契约。</p> <p>(5) 行为契约的注意事项：双方共同商定、目标可行、强化物要有效、具有执行的可行性。</p> <p>(6) 工作程序：确定目标行为→商定奖惩清单（共同商定）→书写行为契约→签字承诺→填写“执行记录表”。</p>
拍卖会	目的：引导学生树立正确的人生价值观。
做名片	目的：引导学生树立正确的人生价值观。
小背摔	目的：培养学生的自信力和信任力。

第十二章 社区社会工作

高频考点1 城市社区社会工作的主要内容

(1) 统筹社区照顾。(2) 扩大社区参与。(3) 促进社区融合。(4) 推动社区发展。(5) 参与社区矫正。(6) 参与社区戒毒与康复。

高频考点2 农村社区社会工作的主要内容

(1) 参与乡村振兴工作。(2) 农村特殊群体社会服务。(3) 介入灾害应急服务。

高频考点3 社区社会工作的工作流程——社区分析

(1) 类型分析。

(2) 基本情况分析

(3) 问题分析：①社区内共同性问题的分析。问题获得方式：可通过政府公开的统计资料、学者的研究报告、媒体的报道等资料获得，也可以访问社区居民。②社区内群体性问题分析。

(4) 需求分析：

①感觉性需求：感受或意识到，且用语言表述出来的需要。

②表达性需求：把自身的感受通过行动表达出来的需要。

③规范性需求：由专家学者、专业人士、政府行政官员评估决定的需求。

④比较性需求：将所得到的服务与其他类似社区进行比较，认为有差别的需求。

高频考点4 社区社会工作的工作流程——社区服务方案策划

1. 策划前分析

(1) 服务对象的分析。

(2) 问题的分析。

(3) 服务的逻辑推进步骤分析：界定和确认问题→确认目标→选定评估指标→寻找可行方案→计算各方案的成本（包括人力、物力、时间）→计算每个方案的成效→列举方案并进行比较分析。

2. 策划过程

(1) 确认社区需求。需求包括感觉性需求、表达性需求、规范性需求、比较性需求。

(2) 了解居民或服务对象的特征。

(3) 订立工作目标。目标包括：界定方案的服务对象、列出服务内容、表达期望服务的成效。

(4) 评估自身的能力：服务机构的能力（人、财、物的配置和合理的时间安排）、工作人员的能力（专业的知识和技能）。评估的内容包括机构及其工作人员对外所面临的机会和

挑战，对内所存在的优势和不足并要根据这些评估制订合乎实际、切实可行的服务计划。

(5) 制订工作进度表：开始、推行、评估三阶段要完成的工作及其完成期限。

(6) 程序编排：设计与目标相关的活动，根据时间、目标、场地、资源等进行编排。

高频考点5 社区社会工作的工作流程——社区服务方案执行

1. 筹备阶段

(1) 经费筹措。(2) 人力安排。(3) 场地安排。(4) 服务宣传推广。

2. 服务或活动阶段

(1) 预算管理：清楚的记录收入和支出。

(2) 时间进度管理：整个服务安排的期限管理、各个阶段进展的时间管理、服务进行环节的时间管理。

(3) 服务品质管理。

(4) 士气激励和提升（口头表扬、墙报表扬）。

3. 结束阶段

(1) 经费报销。

(2) 服务资料及时归档。

(3) 对专业社会工作者和志愿者进行表彰。

(4) 服务成效评估。

高频考点6 社区社会工作的工作流程——社区服务方案评估

(1) 方案成效评估

①定量评估——问卷调查法，调查活动后的满意度。

②定性评估法——深度访谈、观察、文件档案整理方法，评价方案成效。

(2) 方案过程评估：一般只能采取定性评估法，总结方案的设计、筹备、进行和结束阶段的基本情况。

高频考点7 社区社会工作的主要方法

1. 资源链接

(1) 资源整合：整合既有资源和争取更多资源，形成功能上的互补与互依；资源整合包括社区内组织之间协调、合作的过程。

(2) 资源共享：相邻社区共同合作，共享资源，双方各自获得利益和目的。

(3) 资源配置：根据资源的特征，进行资源配置，采取不同方法进行弹性使用，保障资源的有效协调和使用，发挥资源的最大效率。

2. 推动居民参与

项目	内容
参与层次和形式	<p>(1) 告知(最低层次参与):“自上而下”的沟通过程,上级部门单方面的告知社区居民建设或改造的规划和信息。</p> <p>(2) 咨询(征求):上级部门向基层社区、重要利益关系人和相关组织等征求意见,并在规划修订时考虑其提出的意见。</p> <p>(3) 协商(讨论商议):邀请社区居民讨论计划内容,但限定了议题范围和参与者的决策权。</p> <p>(4) 共同行动(分工合作):共同决策、分配任务、共担责任、分工合作。</p> <p>(5) 社区自治(最高形式的参与):社区自己决定什么是本社区重要的事务、何时去做等议题,并负责执行这些决策,是“自下而上”的培育过程。</p>
影响因素	<p>(1) 参与价值。居民的态度包括:不关心(参与社会事务的倾向较低)、自责(认为问题产生是因为自己无能)、无用感(认为自己的参与并不能改变目前的状况)</p> <p>(2) 参与意愿(参与动机):主要受主客观因素控制,有时家人的赞成和支持也会推动居民的参与意愿。</p> <p>(3) 参与能力。影响因素:时间和金钱、知识与技巧。</p> <p>(4) 制度上的因素。</p>
推动策略	<p>(1) 促进社区居民参与价值的肯定:通过社区教育、社区宣传,加强对参与成效的信心。</p> <p>(2) 提升社区居民的参与意愿:家人与朋友的影响、社区事务与居民生活和利益的相关性。</p> <p>(3) 提高社区居民的参与能力:进行参与知识和技巧的培训、妥善处理时间与资源的缺乏问题。</p> <p>(4) 建立独立自主的基层组织,培养居民骨干领导推动组织发展。</p> <p>(5) 借助媒体舆论工具,要求相关部门做出调整</p>

3. 建立社区支持网络

- (1) 个人网络。(2) 志愿者联系网络。(3) 互助网络。
(4) 邻里协助网络。

4. 推动社区多方联动的方法

- (1) 社区社会工作者需要了解社区的状况和社区的资源,

了解社区各方力量的基本情况，运行情况、参与社区服务和社区建设的情况。

（2）社区社会工作者需要与多方力量积极沟通，建立协同合作关系，树立全局意识，争取多方参与、互利共赢。

（3）发挥社区社会工作者联系纽带和资源整合的作用，组织和引导有关多方力量、推动社区居民参与。

第十三章 医务社会工作

高频考点1 糖尿病社会工作

1. 需求分析

对疾病和治疗的适应需要、疾病的认知需要、心理情绪支持需要、家庭支持网络的建设需要、出院照护的需要。

2. 服务内容

(1) 医疗适应。

- ①协助服务对象认识了解病情和治疗方式。
- ②鼓励服务对象接受病情和治疗措施。
- ③协助服务对象适应病情并配合治疗。
- ④协助服务对象向医护人员了解病情及其治疗情况。
- ⑤向医护人员反馈服务对象的需求，提高治疗依从性。

(2) 疾病认知。

- ①对服务对象进行健康指导，包括治疗、康复、饮食、运动等。
- ②矫正服务对象对疾病和治疗的认知不足和认知偏差。

(3) 心理情绪支持：为服务对象的情绪困扰提供情绪支持。

(4) 家庭支持网络建设。

①为服务对象及其家属提供资源，解决家庭因疾病引起的各类困扰。

②为家庭提供社会心理支援。

(5) 出院照护。

①协助服务对象学习和提高自我管理能力。

②协助家属学习照顾患者的能力。

③链接社区医疗资源，为服务对象制订出院计划。

高频考点2 急诊室的社会工作

(1) 支持患者及其家庭。

①整合社会资源，协助患者及其家属接受救治。

②进行心理辅导和哀伤辅导，缓解患者及其家属的情绪，转介追踪无法在急诊室处理的病人。

③帮助患者及其家属获取社会资源和社会支持。

(2) 协助配合医护人员救治。

①帮助医护人员详细了解患者的各方面信息，为治疗提供资料。

②为医护人员提供心理辅导支持服务，克服因情绪导致的工作倦怠。

(3) 协调急诊管理。

①提升急诊的服务质量，促进医院沟通协调。

②构建良性医患关系沟通渠道，获得社会的理解和支持，发现并预防医疗纠纷。

③突发公共安全事件时，协助其他医疗及政府部门开展救

援工作。

高频考点3 妇产科医务社会工作

1. 需求分析

疾病适应需要、心理的调适需要、经济支持的需要、情绪支持需要、解决家庭问题的需要。

2. 主要服务内容

(1) 协助患者及其家属了解其病情和治疗计划，增强信心，提高治疗依从度。

(2) 帮助疏导患者及其家属的情绪。

(3) 转介病友，协助患者适应病情。

(4) 通过病友团体提供支持。

(5) 协助申请医疗费力的减免和社会资源。

(6) 育龄妇女的咨询服务，包括婚前咨询、妊娠咨询、流产咨询等。

高频考点4 儿童医务社会工作

1. 常见问题

(1) 患者群体的问题：生理不适；脱离熟悉的生长环境；与朋辈群体分离；活动范围受限；焦虑、恐惧、抑郁等心理问题；攻击性行为、社交障碍、自杀等社会适应问题。

(2) 照顾者群体的问题：焦虑、自责等心理问题；夫妻关

系问题；家庭经济负担问题；缺乏恰当的问题应对方式；照顾能力不足。

2. 服务内容

（1）对儿童患者。

①帮助儿童认识疾病，适应医院环境和治疗过程，降低其对于疾病、医院和治疗的恐惧感。

②采用适合的社会工作方法，与患者建立良好的专业关系。

③通过促进患者情感的表达，帮助其缓解因疾病产生的心理和社会适应问题。

（2）对照顾者。

①帮助处理情绪问题，提高照顾者对患儿的照护能力。

②采用家庭治疗的方式处理家庭成员的关系。

③整合社区资源，帮助减轻照顾和经济压力，构建社会支持系统。

高频考点5 肿瘤治疗康复与舒缓疗护社会工作

1. 需求分析

经济支持需求、情绪疏导与心理支持的需要、医患关系协调的需要、家庭关系协调的需要、社会福利咨询的需要、出院安置的需要、照顾者支持的需要、临终关怀的需要。

2. 服务内容

经济资源协助、情绪疏导与心理支持、协调医患沟通、社会福利咨询、出院安置计划、家属及其照护者的支持性服务（包括提升照护者的能力、提升喘息服务）、临终关怀、哀伤辅导等。

高频考点6 精神卫生领域的社会工作

1. 社会工作者的角色

（1）微观层面：诊断者、辅导者、教育者、倡导者、转介者、协调者。

（2）宏观层面：行政者、推动者和研究者。

2. 社会工作的主要内容

（1）针对住院患者：住院适应、心理支持、治疗方法整合。

（2）针对精神病患者家属：减轻照顾者的压力、获得精神疾病知识辅导和支持。

（3）针对社区精神康复：普及精神健康知识、开展康复训练、社区资源链接、提供咨询、开展转介工作。

高频考点7 急诊室主要的社会工作方法

项目	内容
常见问题	应激障碍症（茫然、恐慌、愤怒等）、心理—社会反应、哀伤。
主要方法	（1）危机干预。（2）社会心理评估。（3）信息咨询服务。（4）出院安置服务。（5）转介。

高频考点8 肿瘤与舒缓疗护的社会工作方法

1. 小组工作

包括教育小组、成长小组、支持小组、心理治疗小组、任务小组。其中支持小组是由有相同问题或经验的人组成的，重在分享经验、知识与技巧，探索疾病因应策略，处理负面情绪，增强面对疾病的信心。

2. 舒缓疗护的方法

舒缓疗护社会工作的目的是改善生理、心理、社会功能的适应不良。

(1) 协助患者及其家属参与到服务计划中，提出问题，做出决策，以澄清需求并排列出重要事项。

(2) 获取信息和资源。

(3) 调解家庭问题，协助家庭满足其需求。

(4) 协调并组织个案会议，让家庭成员表达其的需求、关注点和愿望。

(5) 提供转介服务，帮助患者及其家庭获得社会的支持和帮助，以及得到适当的休息。

第十四章 企业社会工作

高频考点1 企业社会工作者的角色

(1) 咨询辅导者：为企业职工就职业和生活问题提供咨询辅导，包括职业的危害、患职业病的风险、工作场所的安全防护措施、工作操作程序、职业伤害后的应对措施以及自身权益的维护问题。

(2) 促进者（支持者/使能者）：给予支持和鼓励，协助挖掘潜能，提高解决问题能力，增强生产和生活适应性。

(3) 联结者：链接职工与其所需要的资源。

(4) 调解者：公平正义地调解职工在职业和生活中与企业相关部门和人员的冲突，在利益相权必有损失时，最大限度地维护职工的利益。

(5) 教育者：为职工提供职业和生活相关的教育培训。

(6) 协调者：职工在职业活动过程中遭遇危机和冲突时，与主管部门进行协调，维护职工权益。

(7) 倡导者：倡导企业贯彻法律法规、维护职工权益、承担社会责任；倡导职工维护自身权益。

【真题示例·单选题】当职工面临职业或生活困扰，企业社会工作者需帮助他们分析面临的问题和困扰，确认问题产生的原因，协助他们发掘自身潜力和资源，促使他们更有效地解决问题。企业社会工作者在此过程中扮演的角色是（ ）。

A. 辅导者 B. 促进者 C. 教育者 D. 调解者

【答案】B 【解析】题目中“帮助他们分析面临的问题和困扰，确认问题产生的原因，协助他们发掘自身潜力和资源，促使他们更有效地解决问题”社会工作者扮演着促进者的角色。

高频考点2 企业社会工作的服务内容

(1) 职工福利服务：弥补工资不足，改善和保障职工基本生活，提升满意度，留住人才。

(2) 职工职业生涯规划：帮助职工进行自我职业生涯设计，促进职业生涯发展。

(3) 职工情绪管理：疏导不良情绪，改善心情状态。

(4) 职工素质提升：①教育引导，提高合法权益维护意识；②引导职工参与职业教育，提高自身技能和工作胜任能力；③激励职工工作，培养健康的工作状态、提升高效的工作能力。

(5) 职工安全与健康：①消除或减少不安全因素；②为受伤或患病员工提供援助；③协助争取补偿，维护合法权益；④社区康复，协助其回归社会，重返社区，改善社区环境，增加社区共融。

(6) 职工休闲生活与服务。

(7) 职工工作与生活平衡的服务：采取措施，解决职工的实际困难和后顾之忧，提升职工的幸福感和归属感。

(8) 劳动关系协调：协助解决职工间的矛盾和冲突。

(9) 企业文化和职工文化建设。

(10) 困难群体关怀：关爱困难群体，提供社会支持和社会保护。

(11) 企业履行社会责任：不歧视职工、不使用童工、不使用强迫性劳动，创造安全卫生的工作环境等。

高频考点3 企业社会工作的小组工作方法

1. 小组工作的类型

(1) 兴趣娱乐小组。(2) 成长小组。(3) 支持小组。

(4) 教育小组。(5) 治疗小组。

2. 小组工作的工作过程

(1) 需求评估：发现职工生涯规划的难点、当前的迷茫状况和原因以及需求。

(2) 确定目标

(3) 招募组员。

(4) 制订小组计划书，并按计划开展小组活动。

(5) 评估。

①运用问卷形式调查组员的职业生涯规划意识和相关知识，评估小组活动效果。

②在活动过程中观察组员的表现，了解小组的工作成果。

③使用小组满意度量表和社会工作者自我表现评估表进行

评估。

高频考点4 企业社会工作的常用技术

- (1) 职工协助方案的技术。
- (2) 职业生涯规划的技术。
- (3) 职业社会康复的技术。
- (4) 劳资协调的技术。