

2024年社会工作者《初级实务》 考前5页纸

第一章 社会工作实务的通用过程

- 1、了解服务对象的来源（**主动、转介、外展**）和类型（**自愿性、非自愿型**）及**现有与潜在**服务对象。
- 2、会谈的主要任务：界定问题、澄清角色期望、激励服务对象进入角色、促进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、会谈的技巧：主动介绍自己、**治疗性沟通**、倾听。
- 4、收集资料的方法和途径：询问(会谈、问卷、角色扮演、完成句子)；咨询；观察；利用已有资料。
- 5、预估的任务：识别问题的**客观因素**、**主观因素**、**问题的成因**及使问题延续的因素、识别对象及**环境的积极因素**以及决定服务的方式和内容。
- 6、制订服务计划的原则：服务对象参与；尊重意愿；详细和具体；符合工作总目的和宗旨。
- 7、制订服务计划的方法：(1)设定目的和目标；(2)构建行动计划—选择介入系统（**个人、家庭、小组、社区、宏观社会系统**）和选择介入行动（**危机干预、资源整合、经济援助、安置服务**）。
- 8、选择介入行动的原则：以人为本、服务对象自决；个别化、考虑服务对象的发展阶段和他们的特点、与服务对象相互依赖、瞄准服务目标、考虑经济效益。
- 9、评估的类型：过程评估与结果评估。
- 10、评估的方法(基线测量)：**建立基线—进行介入期测量—分析和比较**。
- 11、对服务对象影响的评估：服务对象**满意度测量**、**差别影响评分**
- 12、目标实现程度的测量评估：**目标核对表**；**个人目标尺度测量**。
- 13、结案阶段的主要任务：总结工作；巩固已有改变（**回顾**工作过程、**强化**服务对象已有的改变、给服务对象**积极支持**）；解除专业工作关系；撰写结案记录。
- 14、结案的**类型**：目标**实现**、服务对象**不愿继续接受**服务终止专业关系、存在**不能实现**目标客观和实际原因、社会工作者或服务对象**身份发生变化**。
- 15、结案反应的处理方法：回顾介入过程；提前告知结案时间；减少接触；预防问题；安排正式结案活动。
- 16、结案后的跟进服务的方法：电话跟进、个别会谈、集体会面、跟进社会支持网络。

第二章 儿童社会工作

- 1、儿童的需要：生存需要、发展需要、受保护需要、社会化需要。
- 2、儿童社会工作的**类型**：**支持性**儿童福利服务：**补充性**儿童福利服务：**替代性**儿童：**儿童保护服务**。
- 3、儿童社会工作实务的原则：**优先原则**；**利益最大原则**；**最小伤害原则**；**平等参与原则**；**生态系统原则**；**依法保护原则**。
- 4、促进儿童健康成长：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**）。
- 5、补充和改善家庭监护状况：经济状况(**链接现有资源、困境儿童父母就业援助**)；家庭监护状况(**亲职教育、课后服务**)。
- 6、儿童友好社区建设倡导的内容：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。
- 7、儿童友好社区建设倡导的方法：网络媒体倡导、名人效应倡导、海报宣传倡导、讲座论坛倡导。

第三章 青少年社会工作

- 1、青少年社会工作的服务原则：**主体性原则**；**发展性原则**；**整体性原则**。
- 2、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。
- 3、维护青少年合法权益：(1)**困难帮扶—政府救济、社会资助**；(2)**权益保护—个案维权服务**；(3)**法律服务—自我保护意识**；(4)**心理疏导—健康人格**。

- 3、预防青少年违法犯罪：一般预防；不良行为干预；严重不良行为矫正；重新犯罪的预防(刑事案件、民事案件、其他需要司法保护的未成年人社会工作服务)。
- 4、促进青少年个体发展：自我探索—罗杰斯“自我论”；生涯规划—伍德(Wood)的生涯选择配合论。
- 5、改善青少年家庭关系：构建和睦亲子关系；开展亲职教育辅导服务—父母效能训练模式(积极倾听、使用“我—讯息”、积极沟通)。
- 6、促进青少年人际交往(理论基础)：人格结构分析；沟通分析(互补式、交叉式、暧昧式)；脚本分析；游戏分析(卡普曼戏剧三角论)。

第四章 老年社会工作

- 1、老年人的特点：(1)生理老化；(2)心理老化：知觉、智力(结晶智力和液态智力)；(3)社会角色变化。
- 2、老年人的需要：(1)健康维护；(2)经济保障；(3)就业休闲；(4)社会参与；(5)婚姻家庭；(6)居家安全；(7)身后事宜安排；(8)一条龙照顾服务。
- 3、老年社会工作应注意的事项：(1)价值观问题(年龄歧视)；(2)移情与工作倦怠问题。
- 4、老年人社会工作服务中的要点：处理认知与情绪问题、自杀问题、虐待和疏于照顾、丧亲问题、临终关怀服务。
- 5、个案工作方法(注意事项)：(1)营造适宜沟通环境；(2)有沟通障碍，多方求证老人的问题；(3)老人重视文化传统，尊重老年服务对象；(4)尊重老人自决权；(5)要有耐心，做好长时间处理个案的准备。
- 6、小组工作方法(注意事项)：尊重自决权、平衡对小组和个人所负的责任、尊重保密权、干预小组动力，保护组员免受伤害。
- 7、社区工作方法：(1)重点目标人群：独居老人、高龄老人、伤残老人、困难老人；(2)类型：居家服务、社区服务中心服务、社区老人照顾机构服务；(3)工作内容：生活照顾、健康教育、志愿者工作、法律援助等。

第五章 妇女社会工作

- 1、妇女社会工作的目标：(1)直接目标(缓解压力、重塑自信、解决实际需要)；中间目标(个人的即政治的、性别意识、支持小组)；最终目标(重构权力关系、建立妇女网络与连接、倡导社会性别公正和公平意识和制度)。
- 2、针对妇女的婚姻暴力干预策略：(1)促进相关立法及法律完善(2)开展反对妇女暴力的综合干预行动；(3)建立受暴妇女支持小组；(4)为受暴妇女提供各种形式的服务：心理辅导、法律咨询、个案辅导。
- 3、针对妇女生殖健康的干预策略：(1)健全具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”服务策略；(3)建立妇女定期生殖健康检查的制度。
- 4、性别视角的妇女社会工作方法：(1)建立平等协作关系；(2)重新界定问题，提升意识；(3)挖掘潜能，链接资源；(4)相同处境妇女建立支持小组。
- 3、宣传教育、倡导和多部门合作的方法：(1)宣传和教育的的方法(政策出台和修改机会宣传和教育、节假日、突发事件、培训机会、文艺团体)；(2)倡导(游说、政策建议和媒体方式)；(3)多部门合作(政府部门、社会组织、媒体及妇女活动)。

第六章 残疾人社会工作

- 1、残疾人面临的问题：(1)物质层面困难(经济、住房、医疗)；(2)精神层面困难(源于“污名化”的残疾文化)；(3)社会交往困难(机会少，婚恋受影响)。
- 2、残疾人康复服务(服务层面)：教育康复、职业康复、社区康复。
- 3、促进残疾人就业权利实现的方法：
 - (1)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、社区各类志愿服务；
 - (2)残疾人职业仿佛的流程管理：职业咨询—职业评估—职业培训—就业指导。

第七章 矫正社会工作

- 1、服务对象的特点：人格特征（**冲动好斗**）；心理特征（**自卑消沉**）；社会特征（**严重脱节**）；生活特征（**困难重重**）；
- 2、对于涉罪成年人的服务内容： 司法判决前、监禁场所中、社区矫正中、刑满释放后以及针对涉毒人员的社会工作的介入。
- 3、矫正社会工作的个案工作方法原则维护服务对象**利益优先**原则；**个别化**原则；**接纳**原则；**非评判**原则；服务对象**自决**原则；**保密**原则。
- 4、矫正社会工作的社区工作方法：(1) 综合治理， 改善矫正对象的生活环境；(2) 开展社区教育， 培育社区居民接纳、尊重矫正对象的意识和习惯；(3) 挖掘社区志愿力量， 共同参与社区矫正工作。

第八章 优抚安置社会工作

- 1、服务对象的特点：覆盖范围广； 军队情结深； 需要层次多； 问题压力大。
- 2、需求与方法

类型	需求	主要方法
优抚医院	治疗康复、基本生存、家庭生活、社会交往、社会尊重	介入重点：危机干预（7个阶段）
光荣院	婚姻家庭、健康维护、社会参与、社会尊重	人生回顾；哀伤辅导
军转复退军人安置	就业创业权益保障、社会再适应的心理调适	个案辅导； 小组辅导
军休	军队情结、社会尊重、健康维护、多元养老、社会参与	介入重点：认知和情绪问题 介入策略：微观、中观、宏观层面

第九章 社会救助社会工作

- 1、最低生活保障：服务对象识别； 帮助申请救助； 提供心理支持； 调节家庭关系； 开展能力建设； 促进社会融入。
- 2、特困人员供养：提供基本生活条件； 提供日常生活照料； 提供疾病治疗； 办理丧事事宜。
- 3、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。
- 4、住房救助：协助申请住房救助； 宣传讲解政策。
- 5、教育救助：提供教育机会； 提供教育补助； 心理能力建设。
- 6、就业救助：转变就业观念； 自我认知调整； 职业技能培训； 链接就业资源。
- 7、临时救助：危机干预； 外展服务； 机构救助。
- 8、受灾人员：协助安置受灾人员； 及时开展危机干预； 修复社会支持系统； 社区重建与发展。
- 9、社会救助社会工作的主要方法—评估
 - (1) 特点： 保持连续性、救助对象的参与、动态推进，全面了解、合理利用知识和经验。
 - (2) 如何获取评估信息：**直接询问**、**家庭探访**、**间接了解**、**观察身体语言**、**使用量表**；
 - (3) 评估的程序： 了解服务对象的现状以及服务需求、根据救助政策评估救助对象的申请资格、评估社会工作者所在机构和救助对象所在社区的资源。

第十章 家庭社会工作

- 1、家庭社会工作的重要理论： 家庭系统理论、家庭生命周期理论、结构式家庭治疗模式和萨提亚家庭治疗模式。
- 2、家庭社会工作的基本内容：
 - (1)改善亲子关系：①**家庭行为学习**； ②**家庭照顾技巧训练**； ③家庭心理健康教育。
 - (2)改善夫妻关系：①婚姻辅导； ②家庭暴力的干预。
- 3、家庭社会工作的基本原则：**家庭处境化**原则、**帮助家庭成员增能**原则、**家庭个别化**原则、**满足家庭成员需要**原则。

- 4、家庭社会工作的实施步骤：(1)接触阶段；(2)开始阶段；(3)介入阶段（支持者、教育者、咨询者、使能者和资源调动者）；(4)结束阶段(结束事项、总结成果）。
- 5、常用方法：(1)家庭评估(家庭结构图）；(2)家庭干预（观察技巧、聚焦技巧、例子使用、再标签技巧）。
- 6、常用形式：专题讲座、主题沙龙、社区活动。

第十一章 学校社会工作

- 1、学校社会工作对学生心理困境的介入：认知障碍；情绪困扰；意志力薄弱；人格障碍；网络成瘾；
- 2、学校社会工作对学生学业困境的介入：学生个人因素；学校因素；家庭因素；社区因素。
- 3、学校社会工作对学生人际关系困境的介入：亲子关系；朋辈关系；师生关系。
- 4、学校社会工作对学生偏差行为困境的介入：违法行为；违纪、失德行为；失仪行为。
- 5、学校社会工作对学生家庭困境的介入：提供情感支持；发展支持系统；链接社会资源。
- 6、个案工作方法：师生联合会谈法；“结对子”朋辈助力法；“2+1”个案成长陪伴；社工信箱。
- 7、小组工作方法：主题班会；社工课堂；家长互助会。
- 8、社区工作方法：(1)初级介入：面向全员—营造友善环境；(2)二级介入：面对高关怀人群—避免复发、消除可能性；(3)三级介入：欺凌事件发生后，针对欺凌者、被欺凌者、情境中人的介入。
- 9、学校社会工作方法与技巧举要
 - (1)系统脱敏—帮助学生克服考试恐惧情绪；
 - (2)行为契约法—帮助学生形成良好的行为习惯；
 - (3)拍卖会—引导学生树立正确的人生价值观；
 - (4)做名片—帮助低自我概念的学生提升自信；
 - (5)小背摔。

第十二章 社区社会工作

- 1、城市社区社会工作的主要内容：统筹社区照顾；扩大社区参与；促进社区融合；推动社区发展；参与社区矫正、社区戒毒与康复服务。
- 2、农村社区社会工作的主要内容：①参与乡村振兴；②服务农村特殊群体；③介入灾害应急服务。
- 3、社区社会工作的过程：社区分析（类型分析、基本情况分析、问题分析、需求分析）；社区(活动)方案的策划过程；方案的执行；方案的评估。
- 4、社区社会工作的主要方法：资源链接（资源整合、共享、配置）；推动居民参与（层次和形式：告知、咨询、协商、共同行动、社区居民自治；因素分析：参与价值、参与意愿、参与能力）；建立社区支持网络（个人网络、志愿者联系网络、互助网络、邻里协助网络）；推动社区多方联动。

第十三章 医务社会工作

类型	工作内容	工作方法
公共卫生领域社会工作	初级预防层面的干预；减少残疾的发生和院舍化的照顾；所有目标人群都能获取健康照顾和社会服务	行为干预；健康促进；社会营销；社会倡导技术。
慢性疾病与长期照护的社会工作	糖尿病、心脏病、终末期肾病、获得性免疫缺陷综合征(艾滋病)	个案管理；小组工作(沟通技巧、健康教育)。
妇女医务社会工作	需求分析：疾病适应、心理调适、经济问题、情绪问题	/
儿童医务社会工作	需求分析：儿童患者照顾者的焦虑、自责等心理反应、夫妻关系和家庭经济负担问题	/

急诊室的社会工作	需求分析：患者及家属心理危机干预需求； 医疗团队及成员需求； 急诊管理需求。	社会心理评估、信息咨询服务、危机干预、出院安置、转介
肿瘤治疗康复、舒缓疗护及临终关怀社会工作	需求分析：心理社会需求(经济、情绪、医患关系、家庭关系、社会福利政策咨询、临终关怀等)	个案工作； 小组工作； 舒缓疗护。
精神卫生领域社会工作	住院患者(住院适应； 心理支持;治疗方法整合);患者家属(减轻照顾者压力； 精神疾病知识辅导和支持);社区精神康复：(精神健康知识； 康复训练； 社区资源链接； 提供咨询； 转介)。	需求评估与干预流程； 社会工作干预方法：认知行为治疗、小组工作。

第十四章 企业社会工作

1、企业社会工作对象： 职工个体及职工家属； 职工群体； 企业整体或企业内的管理部门； 一个行业或一个社区； 整体社会。

2、企业社会工作者的角色： 咨询辅导者、促进者、联结者、调解者、教育者、协调者、倡导者。

3、企业社会工作的主要方法

方法	内容
个案工作	(1) 个案分类:一般信息咨询性问题； 人际交往和感情问题； 家庭问题； 适应问题； 情绪问题； 资源提供与心理支持问题； 法律援助和权益保护问题。 (2) 个案来源:厂医转介、管理部门工作人员发现并介绍、职工家属或亲友介绍、社会工作者主动发现、自己主动 寻求帮助的等。
小组工作	(1) 小组的类型： 兴趣、娱乐小组； 成长小组； 支持小组； 教育小组； 治疗小组。 (2) 小组工作过程： 需求评估—确定目标—招募组员—制订小组计划书， 按计划开展活动。
社区工作	(1) 工作过程： 建立专业的服务关系—对职工和企业进行调查—制订可行性计划—实施计划—财政 预算和资金使用—监督、控制及评估； (2) 工作形式： 生产生活竞赛活动、规章制度宣传教育、企业内外互助互济支持活动、休闲娱乐活 动等。

4、企业社会工作的常用技术

(1) 职工协助方案的技术（压力管理、心理辅导、物资援助、危机干预）； (2) 职业生涯规划的技术(特质因素取向、个人中心取向规划、行为取向规划、认知行为取向规划)； (3) 职业社会康复的技术(职业咨询、评估、培训、就业指导)； (4) 劳资系统的技术。



公众号了解更多资源



加好友拉进学习群

整理：吉水县同心社会工作服务中心