

社会工作概论（第三版）王思斌_书中要点（及部分院校历年真题）汇总：

1. 社会工作的基本内涵
2. 社会工作的定义
3. 社会环境
4. 社会保障
5. 社会服务
6. 弱势群体
7. 社会工作实务
8. 社区发展
9. 社会工作实务的内容
10. 社会工作实务的作用
11. 社会工作实践的方法
12. 社会工作评估
13. 社会工作的要素
14. 实施社会工作的一般过程
15. 直接介入
16. 干预
17. 案主
18. 接案
19. 同理
20. 同理心
21. 内隐行为
22. 不批判
23. 情绪 ABC 理论（框架）
24. 防御机制
25. 最小伤害原则
26. 本真性
27. 助人自助
28. 外展社会工作
29. 历奇辅导
30. 文化
31. 主文化
32. 亚文化
33. 文化多样性
34. 文化丛
35. 文化震惊
36. 文化相对主义
37. 社会认同
38. 社会工作形态的变化
39. 有限理性
40. 科层制
41. 我国社会工作的类型
42. 社会工作机构
43. 社会政策
44. 社会问题
45. 社会工作实践领域
46. 社会工作实践领域的扩大因素
47. 社会工作实践的重要领域
48. 西方社会工作产生的社会历史背景
49. （二元）劳动力市场理论
50. 汤恩比馆
51. 睦邻组织运动
52. 友善访问员
53. 社会关系
54. 社会工作者
55. 社会工作者的一般特征
56. 助人过程特征
57. 社会工作者在助人过程中的地位
58. 民族社会工作
59. 社会角色
60. 社会分层
61. 社会地位
62. 社会工作者担当的角色
63. 倡导者
64. 功能
65. 功能的类型
66. 社会工作的助人功能
67. 信度和效度
68. 社会秩序的涵义
69. 社会结构
70. 社会运行
71. 社会整合
72. 社会制度
73. 差序格局
74. 社会秩序
75. 社会工作维持社会秩序的方式
76. 社会工作的过程模式
77. 模式
78. 社会工作实务的通用过程模式
79. 社会工作组织模式
80. 马斯洛的需求层次
81. 市场经济发达的国家和地区，福利服务的提供方式
82. 《伊丽莎白济贫法》
83. 汉堡制
84. 在计划经济体制时期，我国的社会福利服务和社会工作采取了行政化的组织模式，表现为
85. 我国体制改革的特点
86. （转型期）我国社会工作发展的基本特点
87. 罗斯福新政
88. 前社会工作实践中的价值观
89. 抗逆力
90. （对案主的操纵显然是被禁止的）布雷格和施培特提出判断是否操纵的四个标准
91. （反价值包括操纵和家作风）华里提出了关于操纵的四个条件
92. 韦利提出评价家长制作风的标准
93. 西方社会工作价值的基础
94. 根据基斯-鲁卡斯的研究，新教理论包含以下基本假设
95. 激励
96. 越轨行为
97. 群体内聚力
98. “人道主义”（最初形态为“人文主义”）的历史功绩
99. 人道主义组成部分
100. 人本主义
101. 人道主义-实证主义-乌托邦信仰体系（HPU）包括以下基本假设
102. 社会福利的描述定义分为两个范畴
103. 社会功能
104. 西方社会传统的价值体系
105. （西方社会工作价值体系规定）个案工作者不应该做的事项
106. 移情
107. 反移情
108. 行为治疗
109. 心理健康
110. 个案工作者应该做的事项
111. 非正式控制
112. 集体行为
113. 人格
114. 个性
115. 社会个性
116. 雷同性格
117. 民族性/国民性
118. 行动系统
119. 社会网络
120. 制度化
121. 路径依赖
122. 负功能
123. 中国社会工作价值体系的建构原材料
124. 中国当代占统治地位的文化价值观念
125. 中国社会工作体系内容
126. 社会工作的专业伦理
127. 社会工作专业化
128. 社会工作专业关系
129. 公共服务
130. 社会价值
131. 案主自决
132. 角色紧张
133. 接纳
134. 个别化
135. 刻板印象
136. 个性化处理体现在方方面面
137. 当代社会理论的四种主要形式
138. 理论
139. 社会理论
140. 个人经验在社会工作中的优缺点
141. 理论知识在社会工作中的优缺点
142. 理论在社会工作中的功能
143. 西方社会工作理论的发展阶段
144. 精神分析洪流时代
145. 实地调查法
146. 观察法
147. “为社会工作的理论”与“社会工作理论”的联系和区别
148. 西方社会工作理论流派
149. 社会工作常用 18 种理论
150. 内外影响力范式
151. 增权
152. 增能
153. 增强权能
154. 增权理论
155. 标签理论
156. 常人方法论
157. 范式
158. 理论构造中的哲学性背景假设包括 5 个方面
159. 理论构造中的专业性背景假设包括 2 个方面
160. 事后假设
161. 社会福利
162. 社会福利制度的主要构成要素
163. 社会福利的二分法
164. 贝弗里奇报告
165. 社会福利的三分法
166. 社会福利的功能
167. 社会控制
168. 社会资本
169. 社会福利作为人-资源-行动的综合系统
170. 公民权利
171. 社会工作作为社会福利服务的传递体系，其作用与意义是
172. 社会工作服务协议
173. 社会工作伦理守则
174. 社会工作伦理困境
175. 社会工作的 4 基本系统
176. 社会行动
177. 社会项目
178. 去机构化
179. 当今社会福利模式分为三种
180. 混合型的社会福利模式
181. 补缺型或剩余主义福利模式
182. 社会福利资源
183. 剩余主义福利模式
184. 当今发达资本主义福利的分类
185. 福利多元主义
186. 产业革命的发展为资本主义市场经济准备了一系列基本要素
187. 20 世纪 90 年代以来，中国的经济发展转型与社会变迁速度日益加快，主要体现在 5 个方面
188. 格林伍德
189. 伦理守则
190. 社会个案工作的要素
191. 社会个案工作的涵义
192. 个案工作的定义
193. 社会个案工作的发展历史
194. 社会个案工作的过程
195. 社会个案工作技巧的特点
196. 社会个案工作者所需要的技巧
197. 需求评估
198. 预估与评估
199. 项目评估
200. 回归分析
201. 增进社会工作技巧的方法
202. 社会个案工作的理论模式有
203. 危机介入
204. 访视
205. 治疗者
206. 寻解治疗
207. 任务中心模式
208. 任务目标
209. 危机的涵义
210. 任务中心模式主要应用于 8 类问题
211. 任务中心模式的优点
212. 任务中心模式要求的能力
213. “社会-心理”模式的框架
214. 行为治疗模式的四种学习形态
215. 行为主义个案工作的主要技巧与过程
216. 行为主义个案工作模式的框架
217. 叙事治疗的过程
218. 叙事治疗的技巧
219. 游戏治疗
220. 人本主义疗法
221. 证据为本的实践
222. 主干家庭

223. 小组工作的功能
224. 小组工作
225. 对于社会化的理解存在三种不同的角度
226. 社会化
227. 逆向社会化
228. 继续社会化
229. 再社会化
230. 小组的基本特性
231. 小组的6个基本类型
232. 治疗小组
233. 支持小组
234. 小组工作的理论基础
235. 口述传统
236. 社会性需要
237. 社会性断乳
238. 小组工作的三大模式
239. 社会目标模式
240. 小组工作的发展阶段
241. 小组工作的沟通方式(模式)
242. 小组中的社会控制
243. 社会小组工作的实践原则
244. 中国社会工作者守则
245. 小组中心模式
246. 小组工作的一般性技巧
247. 有效促进沟通的技巧
248. 组织会议的技巧
249. 小组工作者在小组会议中的角色
250. 小组治疗模式
251. 小组互动模式
252. 小组动力
253. 行为
254. 行为分3种类型
255. 先天行为
256. 后天性行为
257. 习得行为
258. 社区工作
259. 社区发展的定义
260. 社区
261. 社区建设
262. 社会建设
263. 社区居民
264. 社区工作的目标
265. 垂直流动
266. 社会流动
267. 大众社会
268. 社会变迁
269. 代差
270. 社区工作的基本理论
271. 社会建构主义
272. 社会运动
273. 社会舆论
274. 社会历史报告
275. 社会历史报告中常包含的内容有
276. 社会融合
277. 社区工作的实务理论包括
278. 社区工作的模式有
279. 地区发展模式
280. 社区工作的原则
281. 社区工作的介入手法
282. 社区工作者角色
283. 社区工作的过程
284. 社区工作的基本技巧
285. 罗斯曼的社区工作目标
286. 社区服务的内容
287. 社区服务的功能
288. 社区服务中存在的问题
289. 我国社区服务工作的发
290. 志愿服务
291. 社区建设的组成部分
292. 社区建设原则
293. 社会行政
294. 社会工作行政
295. 公共行政与社会行政或社会福利的区别
296. 社会管理、公共行政、社会行政的区别
297. 社会行政的层次
298. 微观社会工作
299. 社会组织
300. 初级群体
301. 初级社会群体
302. 社会群体
303. 社会企业
304. 社会互动
305. 社会互动的特征
306. 社会互动的维度
307. 戈夫曼“四类人际礼仪”
308. 社会交往的类型
309. 社会政策的功能
310. 社会行政直接服务之不足
311. 社会行政的功能
312. 预算的类型
313. 社会服务组织的结构类型
314. 工作团队
315. 小组发展模式
316. 我国社会服务机构(工作团队)的组建方式
317. 社会服务机构招聘人员的一般程序
318. 社会服务机构在招聘、录用人员时的注意事项
319. (激励)麦克利兰认为,在人的生存需要基本得到满足的前提下,他的最主要的需要有三种
320. 对机构成员的考核
321. 过程评估
322. 社会服务机构评估的意义
323. 评估内容
324. 机构的评估类型
325. 计划经济时期我国的社会行政体系
326. “儿童”的界定
327. 儿童的发展范围主要有
328. 儿童观的基本内容
329. 儿童观的重要意义
330. 儿童期道德行为的发展特点为
331. 儿童社会工作
332. 儿童忽视
333. 儿童社会工作包含三个要素
334. 1959年《儿童权利宣言》主要内容
335. 儿童社会工作的特征
336. 儿童社会工作的功能
337. 儿童发展的内容
338. 儿童发展理论的主要流派
339. 本我
340. 自我
341. 超我
342. 自我概念
343. 概念和命题的关系
344. 儿童福利
345. 儿童福利服务4种类型
346. 替代强化
347. 儿童福利政策
348. 儿童福利政策发展取向
349. 我国儿童福利政策的具体目标
350. 儿童福利行政
351. 儿童福利行政的基本程序
352. 儿童福利行政要素
353. 宏观儿童社会工作的内容
354. 微观儿童社会工作的内容
355. 儿童社会工作的基本方法
356. 新中国成立后,政府对儿童的福利保障十分重视的表现
357. 中国有关儿童福利的政策
358. 学校社会工作
359. 我国主要的儿童福利行政系统
360. “青少年”的界定
361. “青少年”的涵义
362. 青少年社会工作的概念包括要素
363. 青少年社会工作发展的历史
364. 青少年社会工作的理论
365. 认知发展
366. 青少年福利的涵义
367. 青少年福利的定义
368. 青少年的福利需要
369. 1996年《世界青年行动纲领》为世界各地的青少年事业提供了青年需求的基本范畴
370. 国际社会关于青少年福利政策的基本原则
371. 青少年社会工作的内容
372. 微观青少年工作的内容
373. 思想政治教育及辅导的主要内容
374. 道德及品格的辅导的主要内容
375. 健康成长指导的主要内容
376. 学业指导的主要内容
377. 就业辅导的主要内容
378. 生活方式辅导的主要内容
379. 社会交往指导的主要内容
380. 婚姻服务的主要内容
381. 特殊青少年服务的主要内容
382. 青少年社会工作的一般方法
383. 青少年社会工作的功能和宗旨
384. 中国青少年工作机构
385. 中国共产主义青年团的作用
386. 中华全国青年联合会的社会职能
387. 目前全国青联的会员团体有
388. 青少年的发展愿望
389. 当代中国青少年问题
390. 政府及专家学者针对青少年互联网问题开展的主要工作有
391. 亲职教育
392. 优势视角社会工作
393. 潜在服务对象
394. 中国青少年工作的发展
395. 老人
396. 老年社会工作
397. 工业社会冲击着人们随年龄增长和生产经验的积累而产生的老龄权威,这是
- 因为
398. 影响老年社会工作的主要因素
399. 老年社会工作的理论
400. 社会交换论
401. 活动理论
402. 社会撤离理论
403. 老年失智症
404. 老年个案工作的基本原则
405. 老年个案工作的辅导技巧
406. 人生回顾
407. 老年小组工作的基本原则
408. 老年小组工作的具体技巧
409. 概率比例规模抽样(PPS抽样)
410. 分层抽样
411. 推论统计
412. 分析单位
413. 抽样单位
414. 样本框
415. 风险社会
416. 机构照顾
417. 我国提供机构照顾的院舍类型
418. 我国机构照顾存在的问题
419. 目前,我国存在着需要照顾的老人逐年增加,但各种福利院和敬老院床位却大量闲置的现象。主要原因是:
420. 社区照顾
421. 为什么在我国要大力发展老人社区照顾
422. 验证疗法
423. 妇女社会工作
424. 香港的妇女社会工作分3个层次
425. 香港妇女服务的特点
426. 中国专门的妇女服务机构有
427. 妇女社会工作理论的涵义
428. 马克思主义妇女观的主要内容
429. 妇女社会工作的指导原则
430. 女性主义
431. 女性主义社会工作应坚持的原则
432. 妇联组织主要工作方法
433. 妇女增权取向向社会工作的特点
434. 社会支持网络的类型
435. 社会支持网络
436. 妇联倡导开展的三大主体活动
437. 妇联倡导开展的四项工程
438. “双学双比”活动
439. “巾帼建功”活动
440. “五好文明家庭”创建活动
441. 巾帼社区服务工程的总体要求
442. 巾帼科技致富工程的总体要求
443. 女性素质工程的总体要求
444. 家庭文明工程的总体要求
445. 宣传教育妇女工作包括
446. 妇女社会工作为妇女提供的服务有
447. 为在现实社会生活中切实保障妇女的合法权利、真正实现男女平等,妇女社

- 社会工作做的工作有
448. 残疾
449. 残疾人
450. 我国对残疾人的分类
451. 残疾人社会工作
452. 残疾人社会工作的主要内容
453. 残疾人福利或残疾人社会工作经历的发展阶段
454. 世界主要残疾人组织
455. 残疾人社会工作的理论
456. 残疾人社会工作的基本模式
457. 解决残疾人问题的方法
458. 社区康复
459. 社会康复临床个案工作内容
460. 我国新的残疾人观
461. 政府机构的残疾人工作包括
462. 残疾人联合会的具体工作内容
463. 我国残疾人社会工作发展现状
464. 我国残疾人社会工作的发展策略
465. 家庭社会工作
466. 家庭社会工作的要素
467. 家庭社会工作的特点
468. 社会转型中的家庭变化
469. 家庭结构图
470. 家庭雕塑
471. 社会变革使家庭支持网络发生变化, 表现为
472. 社会转型期婚姻变化特点
473. 身份制度
474. 等级制度
475. 社会失范
476. 家庭社会工作的任务
477. 欧美家庭社会工作的内容
478. 费尔德曼等在《家庭社会福利》一书中, 将家庭社会服务分为
479. 台湾家庭社会工作四大要项
480. 政府体制内的家庭工作包括
481. 非政府组织开展的家庭工作
482. 家庭心理辅导的特点
483. 心理辅导工作存在哪些亟待解决的问题
484. 当今家庭社会工作的特点
485. 家庭系统理论
486. 家庭社会工作的理论有
487. 家庭系统构成要素解释
488. 家庭系统理论的特点
489. 生命周期
490. 家庭生命周期
491. 我国家庭生命周期的特点
492. 我国家庭生命周期阶段划分
493. 家庭生命周期各阶段的任务
494. 家庭沟通的影响因素
495. 美国心理治疗大师萨提亚列举的 5 种常见沟通形态
496. 情境定义
497. 家庭冲突
498. 托马斯公理
499. 家庭冲突理论的运用
500. 家庭暴力
501. 家庭治疗
502. 家庭治疗的流派
503. 家庭治疗的目标
504. 医务社会工作
505. 医务社会工作概念界定的发展趋势
506. 医务社会工作的专业属性
507. 医务社会工作的基本原则是
508. 医务社会工作最早起源于
509. 医务社会工作者的角色
510. 医疗救助起源于
511. 医务社会工作的知识基础
512. 医务社会工作的知识层次
513. 医务社会工作的理论渊源
514. 医务社会工作的主要理论
515. 社会性别
516. 中国的健康体系包括
517. 医务社会工作的介入领域
518. 在院和社区的医务社会工作包括
519. 面向弱势群体的医务社会工作有
520. 医疗社会工作
521. 医务社会工作的首要工作方法是
522. 个案管理
523. 哀伤
524. 哀伤辅导
525. 工业社会工作
526. 社会工作间接服务
527. 工业社会工作的哲学基础
528. 工业社会工作的实务理论
529. 工业社会工作的对象
530. 工业社会工作服务的内容
531. 工业社会工作的方法
532. 社会政策主体
533. 社会政策的福利性原则
534. 工业社会工作的实务模式
535. 罗尔斯“正义理论”
536. 个案会谈
537. 个案会谈的影响性的技巧
538. 农村社会工作
539. 农村社会工作的 4 要素
540. 农村社会工作的任务
541. 社会救助
542. 贫困的涵义
543. 社会(相对)剥夺
544. 社会排斥
545. 贫困的测量层次
546. 国际通用的衡量贫困的指标体系
547. 恩格尔系数
548. 城市贫困人口的形成
549. 反贫困的主要武器
550. 乡村建设运动
551. 资产建设
552. 社会投资理论的主要论点
553. 评估
554. 成本-效率评估
555. 基线测量
556. 基线数据
557. 基线评估
558. 社会支出
559. 社会工作者在对贫困者进行个别辅导与服务时注意事项
560. 参与设计并实施缓贫计划
561. 我国城镇社会救济主要针对
562. 农村社会救济主要针对
563. 五保
564. 保息六政
565. 城市居民最低生活保障主要针对三类人员
566. 扶贫开发中的社区发展取向
567. 西部开发战略的政策措施
568. 城市贫困与社会救助领域社会工作的介入与角色
569. 政策倡导
570. 城市贫困问题在四个方面急需社会工作介入
571. 社会工作在农村扶贫领域的发展
572. 芮奇蒙: 玛丽·芮奇蒙
573. 社会诊断
574. 人在情境中
575. 工作场所
576. 同期群研究
577. 矫正
578. 司法矫正制度和措施的功能
579. 矫正社会工作
580. 矫正社会工作的 4 方面涵义
581. 矫正社会工作的起源
582. 新社会防卫论基本内容
583. 矫正社会工作的理论基础和价值理念
584. 矫正社会工作的介入途径
585. 叠加式的保障服务
586. 嵌入式的保障服务
587. 对缓刑、假释、监外执行人员的观护要做到
588. 院舍训练的组织类型
589. 矫正社会工作人员按工作性质和薪金报酬的不同氛围
590. 矫正社会工作专职人员工作职责
591. 矫正社会工作志愿人员应符合条件
592. “社会矫正”制度始终没有在中国发育成熟的原因
593. 社区矫正
594. 澄清
595. 社区矫正工作的使用范围
596. 社区矫正的任务
597. 国家各机关、部门在社区矫正中的职责分工
598. 社会矫正的工作制度
599. 目前社区矫正存在的问题
600. 如何从社区治理理论的视角构建社区矫正制度体系
601. 民政工作
602. 古代中国的福利思想
603. 中国社会福利制度分为
604. 职业福利
605. 中国社会福利制度改革趋势
606. 慈善组织会社
607. 中国社会发展中民政部门发挥的作用
608. 民政工作中的社会工作理论基础
609. 社会工作的“民政模式”特点
610. 民政部门的组织结构及其与社会工作的联系
611. 民政部门社会工作的主要内容
612. 社会福利事业
613. 我国社会福利事业的发展阶段划分
614. 国家办的社会福利事业单位主要收养“三无”人员, 主要内容是
615. 社会福利企业
616. 城市社区服务
617. 目前“五保”供养方式
618. 扶贫
619. 民政部门的扶贫方式
620. 社会救济
621. 享受定期定量救济的对象是
622. 民政部门职责范围内的优抚工作包括
623. 现行的优抚安置法规有以下规定
624. 抚恤
625. 民政部门中的社会工作的发展
626. 进一步推进社会福利社会化的措施
627. 社会工作专业教育的特性
628. 社会工作的专业目标
629. 政策实验
630. 社会工作专业教育的目标
631. 社会工作专业教育目标的内容
632. 社会工作本土化
633. 本土性社会工作
634. 社会工作实习的内涵与特性
635. 持续学习能力
636. 社会工作实习的目标
637. 社会工作实习模式
638. 社会工作实习督导
639. 督导
640. 督导的功能
641. 督导员的素质与条件
642. 社会工作督导的模式
643. 师徒式督导
644. 训练式督导
645. 管理式督导
646. 咨询式督导
647. 社会工作研究的功能
648. 社会工作研究的方法论
649. 方法论对社会工作研究的重要性
650. 研究问题
651. 自变量与因变量的区别与联系
652. 社会工作研究中的伦理包括
653. 社会工作研究的程序
654. 社会工作研究的主要方法
655. 自填问卷法
656. 问卷
657. 个案研究
658. 调查法(收集资料得出结论)
659. 行动研究的程序

1. **【章 1: 社会工作的内涵与工作领域】社会工作的基本内涵:** 是以人为本(以一定的价值观为指导),以帮助受助者走出困境为目的,同时又是非牟利的和专业化的服务。(p8)
2. **社会工作的定义:** 是秉持利他主义价值观,以科学知识为基础,运用科学的专业方法,帮助有需要的困难群体,解决其生活困境问题,协助个人及其社会环境更好地相互适应的职业活动。(p9)(以利他主义为指导,以科学的知识为基础,运用科学的方法进行的助人服务活动。)
3. **社会环境:** 狭义上指组织生存和发展的具体环境,具体而言就是组织与各种公众的关系网络;广义上则包括社会政治环境、经济环境、文化环境和心理环境等大的范畴,它们与组织的发展也是息息相关。社会环境是一个极其复杂而庞大的系统,包括人造物质环境和纯社会环境。人造物质环境包括房屋、道路、活动空间和各种服务设施,它们对使用者构成了行动的外部环境。纯社会环境可简称社会环境,主要包括家庭、学校、单位、群体、社区、文化等子系统。
4. **社会保障:** 是国家和社会依法保障社会成员的基本生活的社会制度。其目的是保障社会成员不因基本生活受损而招致危险,并进一步达到社会的稳定。(p10)
5. **社会服务:** 是以劳务为主要形式向有需要、有困难的社会成员,特别是困难群体和弱势群体提供的改善其处境的活动。(p10)(也可理解为:在教育、医疗健康、养老、托育、家政、文化和旅游、体育等社会领域,为满足人民群众多层次多样化需求,依靠多元化主体提供服务的活动,事关广大人民群众最关心最直接最现实的利益问题。社会服务与盈利性商业服务有本质区别,它是福利性质的服务。)
6. **弱势群体:** 是一个相对概念,指在社会中处于较差的社会地位、缺乏获取社会资源的时机并且应对社会风险的承受力脆弱,依靠自身力量或能力无法保持个人及其家庭成员最根本的生活水准,需要国家和社会给予支持和帮助的特殊社会群体。
7. **社会工作实务:** 指社会工作者在实践中面对社会问题,运用专业知识和技能,采用科学方法,通过社会服务,协助个人、家庭、组织、社区和社会等各种客体实现自我发展和全面增值,提高生活质量,推进社会公平和正义的一种实践活动。它通常包括社会服务、社会治理、社区发展、社会教育、社会福利等内容。其中社会服务是社会工作的核心,它是指社会工作者通过为个人、家庭和社会群体提供直接的服务,促进其自我发展,实现全面增值。社会治理是指社会工作者承担与社会治理相关的职责,通过对社会问题的研究、分析、评估和解决,促进社会和谐发展。
8. **社区发展:** 指社会工作者通过深入社区观察,了解社区居民需求,设计并实施社区发展项目,促进社区可持续发展。社会教育是指社会工作者通过开展各种形式的社会教育,为个人与社会提供启发、鼓励和支持。社会福利是指社会工作者为弱势群体提供物质、心理和精神上的帮助,以改善他们的生活状况。
9. **社会工作实务的内容:** (1)个人服务。社会工作者通过个体咨询、个体辅导、个体心理治疗等方式,为个人提供相关服务。(2)家庭服务。社会工作者通过家庭咨询、家庭矛盾调解、家庭教育等方式,为家庭提供相关服务。(3)社区服务。社会工作者通过社区管理、社区咨询、社区发展等方式,为社区提供相关服务。(4)社会服务。社会工作者通过社会工作、志愿服务、不公正对待处理等方式,为社会提供相关服务。(5)社会教育。社会工作者通过开展公共关注和宣传、社会教育和职业技能培训等方式,为社会提供相关服务。(6)社会福利。社会工作者通过为弱势群体提供物质和精神上的帮助,为社会提供相关服务。
10. **社会工作实务的作用:** (1)促进社会公平和正义。社会工作者通过为弱势群体提供帮助、消除不公平现象、促进社会公正和正义等方式,推进社会公平和正义的发展。(2)缓解社会问题。社会工作者通过科学方法、专业知识和技能解决社会问题,缓解社会矛盾和冲突。(3)促进社会和谐。社会工作者通过为社区、个体提供服务和开展社区发展项目等方式,促进社会和谐、推进社会建设。(4)提高生活质量。社会工作者通过为个体和家庭提供相关服务、开展社会教育和职业技能培训等方式,提高个体和家庭的生活质量。
11. **社会工作实践的方法:** (1)人本化方法。社会工作者在实践上强调人的尊严和价值,以个体的发展和增值为核心,以实现社会公正和正义作为出发点,推进社会和谐的发展。(2)科学化方法。社会工作者在实践上强调科学和实用性,运用现代社会科学和社会工作专业知识,进行

计划、设计、实施和评估等方面的实践活动。(3)能力化方法。社会工作者在实践上强调个体和群体的能力的发展和增值。社会工作者帮助个体和群体发现自身资源和价值,通过激发和发挥资源和能力提高服务效果。(4)系统化方法。社会工作者在实践上强调整体性和规划性,运用系统理论和方法,通过预期和规划协调整个社会、组织和个体中的各类关系,发挥整体性的协同作用。

12. **社会工作评估:**指运用科学的研究方法和技术系统地评价社会工作的介入结果、总结整个介入过程、考察社会工作的介入是否有效、是否达到了预期目的与目标的过程。
13. **社会工作的要素:**(1)社会工作者:是服务和帮助的提供者,是社会工作过程的首要的构成部分,可以指某一社会工作者个人,也可以指某一具体的社会工作机构;(2)受助者:也称服务对象、工作对象或者案主;(3)社会工作价值观:是社会工作者所持有的助人观念,它包括对助人活动的看法、对自己及受助者关系的看法等;(4)专业关系:是社会工作者基于专业服务的需要同受助者建立的关系;(5)助人活动:是社会工作的关键,它是助人愿望的传导者,同时也是助人和受助的实现过程。(p12)
14. **实施社会工作的一般过程:**(1)**接案。**在接案过后要联系负责组织本次社会工作的人员,并与他们面谈,之后收集与本次社会工作相关的资料,提前了解工作内容,建立专业关系。(2)**预估。**对要服务的社会对象和存在的问题进行一个预估,撰写一份预估报告。(3)**计划。**拟订一份与本次活动相关的计划,提前规划好自己的工作路线和时间安排这些,让自己在工作的时候能够做到有条不紊。(4)**介入。**制定介入的行动和策略。对本次社会工作进行危机干预、促使服务对象运用现有资源,制定计划利用已有资源改变环境。(介入又分为直接介入、间接介入以及综合介入三种。)(5)**评估。**对自己工作过程介入的监测以及工作内容的反思做一个全面的结果评估。(6)**结案。**分别做一份目标实现的结案、社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案、巩固已有改变,解除工作关系的结案。(还有具体哪些需要做结案的参照自身工作需要)其中介入是实施社会工作的重中之重,是行动计划付诸落地的重要过程。因为介入工作的进行直接影响着最终目标和阶段目标的实现,尤其是当案主遇到情况危机时,社会工作者需要跨过接案、预估和计划的环节,直接进入介入环节,所以,介入工作的进展是非常重要的。一定要重视这个阶段
15. **直接介入:**直接介入是指以个人、家庭、群体、组织和社区为关注对象,针对他们所采取的行动,改变服务对象家庭或群体内的人际交往,或改变个人、家庭和群体与其环境中的个人和社会系统的关系和互动方式。间接介入是指以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象,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。
16. **干预:**指对某个事物、状态或行动进行有意识的干涉、调整和控制,以达到特定目标或改善现状的一种手段。
17. **案主:**又称受助者(受助人)、服务对象,是指遇有困难,自己不能解决并愿意接受社会工作者帮助的人。他们能够表达自己的意愿,并采取行动与社会工作者互动。受助者是服务的接受者,没有受助者,社会工作就失去了必要性。社会工作者要与案主建立专业关系。在这种关系中,案主的利益高于社会工作者的利益,社会工作者应为实现案主的利益、满足案主的需要而开展工作。绝不允许社会工作者因自身的利益或需要而损害案主的利益。这和一般人际关系强调互惠明显不同。
18. **接案:**指通过与求助对象的初步接触评估求助对象的问题,并与求助对象协商使其成为服务对象
19. **同理:**同理是指工作者进入并了解案主的内心世界,同时将这种了解传达给案主的一种技术与能力。同理包括情绪同理和角色同理两个层面的内容。情绪同理即同感,是指工作者如同亲身体会地感受案主的感受,是一种受他人状况感动的能力(即:对别人的感受、想法或情感产生共鸣,能够站在对方的角度去理解、感受和体验);角色同理是指工作者了解案主的情境、参考构架及观点的能力。角色同理要求工作者尽量放下自己的参考构架和文化背景,站在案主的角度去理解案主的问题及其相关的行为。
20. **同理心:**也称换位思考、神入、共情,指暂时进入对方的内心世界设身处地思考的一种方

式；不带任何评价地去感受对方的感受和经验，敏锐觉察对方经验意义的改变。

21. **内隐行为**：也称内在行为，即个体的心理活动，包括各种感知觉、记忆、思维、情感、意志等心理过程。它是对个体所处客观环境（包括个体的外显行为和活动）的能动反映，同时又影响着外部行为。内隐是个体对事物所持的积极或消极的认知、情感或反应，由不自觉的以往经验或不能归因于以往某一确定经验所引起。
22. **不批判**：也称不评判，指社会工作者对服务对象的言行和价值观不进行指责，也不强迫他们接受其他价值观。即，社会工作者不应随意评价、指责和批判服务对象的想法、感受和行为，而是应该与服务对象进行讨论。
23. **情绪 ABC 理论(框架)**：由美国心理学家阿尔伯特·艾利斯创建，他认为：激发事件 A(activating event)只是引发情绪和行为后果 C(consequence)的间接原因，而引起 C 的直接原因则是个体对激发事件 A 的认知和评价而产生的信念 B(belief)，即人的消极情绪和行为障碍结果(C)，不是由于某一激发事件(A)直接引发的，而是由于经受这一事件的个体对它不正确的认知和评价所产生的错误信念(B)所直接引起。因此，事情发生的一切根源缘于信念(信念是指人们对事件的看法，解释和评价等)。而且，如果这些不合理的信念存在久而久之，还会引起情绪障碍。
24. **防御机制**：由弗洛伊德提出，指个人在面对焦虑、冲突或挫折时，无意识或部分无意识地使用的心理机制，以减轻或避免不安和痛苦，保持心理平衡与稳定。
25. **最小伤害原则**：指在冲突或矛盾中，各方应采取最温和、最不具破坏性的方式来解决，以减少对各方的伤害。
26. **本真性**：现代西方伦理学概念，指一个人不同于他人的特殊、真实的个性。
27. **助人自助**：指社会工作者有意识、有目的地在帮助他人的活动过程中贯穿的一种核心价值理念。在这个助人活动中，社会工作者作为行动者，依自己的助人价值观去设计和实施助人活动，并积极吸引受助者主动参与这一行动过程，通过相互配合与协调，从而达到助人目的。在这个过程中，社会工作者是行动的主体，他设计并引导助人过程的进行。但是由于社会工作者要考虑到受助者的需要和接受服务的能力来开展服务，所以不能把受助者视为纯粹被动的、只是行为的对象或客体。同时，受助者也是行动的主体，他也将自己的意识、目的、对社会工作者行动的理解带入接受服务的过程，并直接影响这一过程。
28. **外展社会工作**：是一种社会工作方法，旨在主动识别和接触那些需要接受辅导的服务对象。这种工作的特点是“向外扩展”，即社会工作者会走出机构，进入社区或特定场所，如学校、青少年活动中心等，去识别那些可能遇到困难或问题的服务对象，并与之建立关系。通过这种方式，外展社会工作不仅提供了必要的服务，还帮助服务对象认识到自己的处境和问题，增强他们面对和解决困难的能力。外展社会工作的服务对象主要是 16 至 25 周岁的青少年，特别是那些面临辍学、逃学、失依、无家可归等问题的青少年。
29. **历奇辅导**：指在新奇的环境中，通过行动让青少年获得成功的经验，并将这种经验运用到现实生活中；鼓励在历奇体验中建构个人价值和意义，从而促进个人成长。历奇辅导的定义包含历奇活动、野外、个人及小组辅导、经验学习法四个要素。
30. **文化**：是指与自然现象不同的人类社会活动的全部成果，它包括人类所创造的一切物质与非物质的东西，文化是人类共同生活的基础，也是人类活动的重要社会环境。自然界本无文化，自从有了人类，凡经人“耕耘”的一切均为文化。文化是人类社会区别于动物界的根本标志，是人类智慧的集中体现。文化作为人类社会所特有的现象，具有超生理性和超个人性、复合性、象征性、传递性、变迁性与文化堕距。文化在社会上发挥着重大作用：一是文化是社会或民族分野的标志；二是文化使社会有了系统的行为规范；三是文化使社会团结有了重要的基础；四是文化塑造了社会的人。文化包括物质文化、制度文化和心理文化三个方面。物质文化是指人类创造的种种物质文明，如交通工具、服饰、日常用品等，是一种可见的显性文化。制度文化和心理文化分别指生活制度、家庭制度、社会制度以及思维方式、宗教信仰、审美情趣，它们属于不可见的隐性文化。
31. **主文化**：主流文化是在社会占统治地位，并为大多数社会成员所接受的文化。
32. **亚文化**：也称次文化、副文化、集体文化，指与主文化相对应的非主流的而是仅为社会上一

部分成员所接受的或为某一地区、某一群体特有的文化。

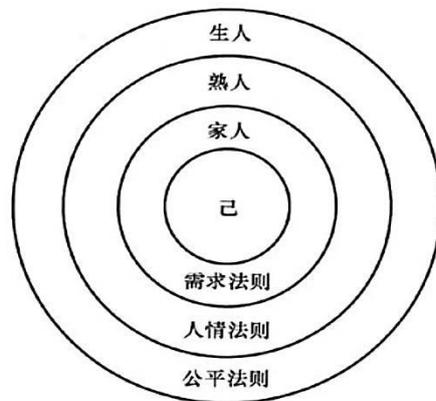
33. **文化多样性**：指不同地区、不同民族和不同社会群体之间的文化差异。不同地区和民族有着不同的语言、宗教、风俗习惯等。文化多样性是人类社会的一种特征，也是人类社会发展的—种动力。
34. **文化丛**：又称文化特质丛，是指因功能上相互联系而组合成的一组文化特质。它往往与人们的某种特定活动有关，而且往往是物质文化与非物质文化的特殊结合。例如，迎宾活动可以看出是一个文化丛，这个文化丛包含着许多文化特质，诸如检阅仪仗队、奏国歌、鸣放礼炮等。它往往与人们的某种特定活动有关，而且往往是物质文化和非物质文化的特殊结合。
35. **文化震惊**：又称文化震撼、文化冲突，指个体或群体在接触新的文化、观念、信仰、生活方式等方面的知识后，产生的一种震撼、困惑、反思或适应的生理和心理反应。
36. **文化相对主义**：该理论的核心人物是梅尔赫尔斯科维茨，他认为“文化相对主义的核心是尊重差别并要求相互尊重的一种社会训练，它强调多种生活方式的价值，这种强调以寻求理解与和谐共处为目的，而不去批判甚至摧毁那些与自己原有文化不相吻合的东西。”简单点说就是承认并尊重不同的文化，并在平等的基础上交流。
37. **社会认同**：指个体认识到他属于特定的社会群体，同时也认识到作为群体成员带给他的情感和价值意义。社会认同是社会成员共同拥有的信仰、价值和行动取向的集中体现。本质上是一种集体观念。与利益联系相比，社会认同更加注重归属感，更加具有稳定性。
38. **社会工作形态的变化**：(1)最初形态是：慈善性、分散化、非职业性和非专业化；(2)现代形态是：理性化、组织化、职业化和专业化。(p12)
39. **有限理性**：是一个经济学和心理学概念，指的是在复杂多变的环境中，个人或组织在决策过程中只能获得有限的信息和资源，因此只能做出相对最优的决策。有限理性强调了人类行为的有意识、理性和适应性，同时也认识到人类行为受到限制和约束。这个概念认为，决策者虽然在决策时会表现出—定的理性，但这种理性是有限的，因为人的计算能力和认识能力是有限的，而且人们面临的环境通常是复杂的和—不确定的。
40. **科层制**：又称官僚制，是指社会组织内部分层、权力分等、分科设层、各司其职的组织结构和管理方式。其总的特征是职位分层、权力分等、职权相等，实行严格的上级对下级的指挥和管理，下级对上级服从与责任的工作制度。在组织工作中，对事不对人。
41. **我国社会工作的类型**：(1)社会福利部门所从事的社会工作，即行政性、非专业性的社会工作；(2)专业社会工作。(p12)
42. **社会工作机构**：是以社会工作者为主体，坚持“助人自助”宗旨，遵循社会工作专业伦理规范，综合运用社会工作专业知识、方法和技能，开展困难救助、矛盾调处、权益维护、心理疏导、行为矫治、关系调适等服务工作的非企业单位。
43. **社会政策**：指通过国家立法和政府行政干预，解决社会问题，促进社会安全，改善社会环境，增进社会福利的一系列政策、行动准则和规定的总称。其核心是解决市场经济下公民的社会风险。—般认为，社会政策起源于1872年德国学者为解决本国当时最迫切的社会问题——劳资冲突所组织的“社会政策学会”。第一个给予社会政策以科学概念的是瓦格纳(Adolph Wagner)。
44. **社会问题**：指在社会生活中存在的，影响广泛、涉及多个层面、需要社会共同关注和解决的具体问题。
45. **社会工作实践领域**：也称社会工作范围，指社会工作在社会生活中实施并起作用的范围。……可以分为基本领域和拓展领域。基本领域指社会工作发挥作用的传统领域，或在社会分工中社会工作最易于发挥自己的特长，服务于有需要人群和社会的领域。拓展领域则是随着新的社会问题出现和社会问题的严重化，社会工作新介入的领域(p14)
46. **社会工作实践领域的扩大因素**：(1)社会问题不断增加；(2)社会问题的复杂化；(3)人们对生活质量的关注；(4)社会工作能力的增强。(p15)
47. **社会工作实践的重要领域**：(1)按服务对象分为：儿童社会工作、少年社会工作、青年社会工作、老年社会工作；(2)按服务对象生理特征分为：妇女社会工作、残疾人社会工作等；(3)按服务对象遇到的困难分为：①日常生活方面的问题；②就业方面的问题；③个人行为方面的

问题；(4)以社会工作的特点分为：分为救助、帮助和发展三种类型。(p15)

48. **西方社会工作产生的社会历史背景：**(1)资产阶级革命及人道主义的张扬；(2)资产阶级工业革命及其引发的社会问题：①整个社会日益被划分为两大阶级，即资本家阶级和工人阶级；②资本主义经济的高度发展打破了封建时代的封闭的农村经济，也迫使农业劳动力转化为大工业生产劳动力的出卖者；③资本主义经济的发展及其价值的蔓延冲击着以往的社会关系，它使人与人之间的关系变为赤裸裸的利害关系，利己主义得到充分扩张；④社会问题大量出现。(p3)
49. **(二元)劳动力市场理论：**由美国经济学家 M.皮奥里和 P.B.多林格在 20 世纪 60 年代末 70 年代初提出。这一理论将劳动力市场分头两类：一类是具有高工资、良好工作环境及稳定工作的主要劳动力市场；另一类是工资低、工作环境恶劣及高度不稳定的次要劳动力市场。参加工会组织的蓝领工人以及所有的白领技师组成主要市场的主要成员，次要市场由没有技术、受教育程度低、受歧视的工人组成。
50. **汤恩比馆：**社区早期型态之一，由巴涅特于一八八四年所创立。之所以取名汤恩比，是为纪念献身此一运动而英年逝世之学生汤恩比先生而它主要的内容是解决工业化以及社会化所产生的新兴问题，特别是贫穷问题。而为了解决这个问题只好结合有共识之人士大家一起致力改革。他们认为让受过高等教育的知识分子与贫民一起生活，不仅有助于舒缓社会的阶级差距，实现政治上的民主与平等，更能使穷人受教及享受文化生活的机会。此外，共同生活可加深知识分子对贫穷问题的瞭解，更能促成贫穷问题的合理解决。
51. **睦邻组织运动：**也称为社会公社运动或社区睦邻运动，是一种社会改革运动，起源于 19 世纪后半的英国，并在 1920 年代在英国和美国达到高峰。该运动的目的是通过社区的改良来实现助人目标，主张受教育的志愿服务者和穷人住在相同地方共同生活，并领导邻里改革，提供教育与服务。睦邻组织运动大幅影响了近代的社会福利与社会工作的发展，是今日社会团体工作的先声。
52. **友善访问员：**18 世纪中期，许多赋闲在家的中产阶级妇女自愿承担起访问贫困家庭的工作，后来又直接服务于改善贫民状况协会和慈善组织会社的人员。
53. **社会关系：**从关系的双方来讲，社会关系包括个人之间的关系、个人与群体之间的关系、个人与国家之间的关系；一般还包括群体与群体之间的关系、群体与国家之间的关系。这里群体的范畴，小到民间组织，大到国家政党。这里的国家在实质上是一方领土之社会，即个人与国家之间的关系就是个人与社会之间的关系，而个人与世界的关系就是个人与全社会之间的关系。从关系的领域来看，社会关系的涉及面众多，主要的关系有经济关系、政治关系、法律关系。经济关系即生产关系。此外，宗教、军事等也是社会关系体现的重要领域。
54. **【章 2：社会工作的功能】社会工作者：**是秉持社会工作价值观，运用社会工作专业方法从事职业性社会服务的人员。(p23)他们是有一定专业知识并从事社会福利服务的人员。在有些国家，社会工作者的身份比较容易确定。这些人一般受过社会工作专业培训并获得社会工作的硕士或学士学位，他们在社会福利机构或设施中专门从事社会服务，并被社会工作专业组织所认可，被雇主认为是社会工作者。
55. **社会工作者的一般特征：**(1)认同并遵循社会工作的价值准则，有全心全意为受助者服务的理念，不以助人过程牟取私利；(2)他们是以从事社会福利服务为职业的人员（而不是慈善人士、行政官员、志愿者等）；(3)掌握一定的社会工作专业方法。这些专业方法可能是由国际通则所确定的，也可能是根据本地经验发展出来的；(4)获得专业认可。社会工作者经过专业教育和培训，或经过专门考试、注册制度而得到权威机构的承认；(5)综合运用社会工作知识、理论和方法，有效地提供社会服务。(p23)
56. **助人过程特征：**(1)是帮助他人获利的过程；(2)是社会工作者同受助者的合作过程；(3)是不对称互动：①双方在信息占有方面的差异；②互动效果上的不对称；③合作促成力量的不对称。
57. **社会工作者在助人过程中的地位：**居于主动的甚至是支配的地位。
58. **民族社会工作：**指以案主为中心，以民族为主线，在少数民族地区开展的针对少数民族的助人工作。
59. **社会角色：**指与人们在社会关系体系中所处位置相适应的一整套行为规范（即反映社会位置

的一套行为模式)。(p23)也可以理解为个体在社会群体中被赋予的身份及该身份应发挥的功能。

60. **社会分层**: 指社会成员或社会群体因社会资源占有不同而形成的层化或差异现象, 这个过程和现象体现了社会不平等。社会分层是根据一定的标准, 如经济、政治、文化等, 将人们区分为高低不同的等级序列, 这些等级层次通常体现在社会地位、资源分配、权力结构 等方面。社会分层的现象普遍存在于各种社会中, 它既是社会结构的一部分, 也是社会互动和发展的结果。同时, 社会分层也是社会学研究的一个重要领域, 用于分析和理解社会中的阶级、阶层以及它们之间的关系。
61. **社会地位**: 狭义上指社会等级制度或分层制度中的排列位置、权力、声望、职业、财富的象征; 广义上指个体在一定社会关系体系中所处的位置。后者被认为具有严格的社会学意义, 反映了个体与社会整体的关系及在与社会整体互动关系中的社会身份。
62. **社会工作者担当的角色**: 服务提供者、支持者、倡导者、管理者、资源获取者、协调者、政策影响人。(p24)
63. **倡导者**: 在一定情况下, 社会工作者应该成为受助者采取某种行为的倡导者, 即当受助者必须采取新的行动才能有助于其走出困境时, 社会工作者应该向其倡导某种合理行为, 并指导他们以使其成功。这里的倡导不是不顾受助者接受程度的强行推动。
64. **功能**: 某种结构所发挥的作用, 它既表现为过程, 也表现为结果(即有多重涵义)。(p26)
65. **功能的类型**: (1)正功能与反功能: 部分对于整体的作用是正面的、支持性的、整合性的功能是正功能; 部分对其他部分和整体的作用并非具有建设性, 而是相反的功能是反功能; (2)显功能与潜功能: 明显的、被参与者所预期和认识到的后果是显功能; 未被预期、未被认识到的后果是潜功能; (3)终极功能与中间功能: 一个系统在一定时空中最终要达到的运行状态或发挥的作用是终极功能; 某一部分或整体在达致最终状态的过程中, 在较小的时空中发挥的作用是中间功能。(p26)
66. **社会工作的助人功能**: (1)助人是社会工作的基本功能; (2)救难; (3)解困; (4)发展。(p26)
67. **信度和效度**: 信度是指测验结果的一致性、稳定性及可靠性; 效度即有效性, 它是指测量工具或手段能够准确测出所需测量的事物的程度。
68. **社会秩序的涵义**: (1)社会结构的稳定性和社会运行的有序性。社会结构的稳定性指社会组成部分之间关系的相对稳定, 是对这种关系格局的静态描述。社会运行的有序性指各部分在变动过程中关系的协调状态。(p27)
69. **社会结构**: 是指一个国家、部落、部族或地区占有一定资源、机会的社会成员的组成方式及其关系格局, 包含种群数量结构、家庭结构、社会组织结构、城乡结构、区域结构、就业或分工结构、收入分配结构、消费结构、社会阶层结构等若干重要子结构, 其中社会阶层结构是核心。
70. **社会运行**: 一般是指社会有机体自身的运动、变化和发展。它表现为社会多要素和多层次子系统间的交互作用, 及其多方面功能的发挥。社会运行通常可分为纵向运行和横向运行两种形态。
71. **社会整合**: 指将无数单个人组织起来, 形成一股合力, 或通过调节矛盾、冲突与对立, 将其控制在一定范围内的过程。
72. **社会制度**: 是指在一定历史条件下形成的社会关系及与之相联系的社会活动的规范体系。它是一种固定化了的、较为持久的社会关系, 是社会关系的最高层次。
73. **差序格局**: 是费孝通提出的一种社会学理论, 发生在亲属关系、地缘关系等社会关系中, 以自己为中心像水波纹一样推及开, 愈推愈远, 愈推愈薄且能放能收, 能伸能缩的社会格局, 且它随自己所处时空的变化而产生不同的圈子。他认为中国乡土社会以宗法群体为本位, 人与人之间的关系, 是以亲属关系为主轴的网络关系, 是一种差序格局。在差序格局下, 每个人都以自己为中心结成网络。这就好像把一块石头扔到湖水里, 以这个石头(个人)为中心点, 在四周形成一圈一圈的波纹, 波纹的远近可以标示社会关系的亲疏。



74. **社会秩序**：是指社会在运动、变化过程中，其内部各方面或社会关系的各方面相对平衡、稳定、和谐的发展状况。
75. **社会工作维持社会秩序的方式**：(1)通过解决社会问题维持社会秩序；(2)通过预防问题保持社会秩序；(3)通过实施和修订社会政策维持社会稳定。(p28)
76. **社会工作的过程模式**：指社会工作者直接提供服务的实务模式（是对社会工作者提供服务的经验总结），经过环节有：接触问题-调查和确认问题-分析和诊断-提供服务-评估服务-终结。(p29)
77. **模式**：指对现象所做的概括和总结，是以一种结构性、广泛性和一般性的方式描述事物发展运行的过程，是将现象所具有的共同元素进行提炼和概括后的一种抽象，它能够为行动提供指引。每个模式都描述了一个不断出现的问题，描述了该问题解决方案的核心要素。
78. **社会工作实务的通用过程模式**：社会工作实务的通用过程模式就是一种用于个人、家庭、群体、组织和社区工作的基本程序和方法，是对助人行动之基本程序和方法的概括，为社会工作者在助人过程中组织起助人思想和行动、为社会工作价值、知识和技巧的运用提供了一个框架，指示着助人活动的方向，是一个结构化的适用于所有社会工作领域和服务对象的一般性的实务方法。
79. **社会工作组织模式**：指在一个社会中，如何组织和运用社会资源去实施社会工作，提供服务。包括：(1)福利服务提供者的组织模式：即服务提供者采取何种组织方式去回应社会的需求，服务的提供是政府组织还是由民间或社会来组织；(2)受助者求助模式：即有困难者怎样向福利服务提供者请求帮助，是主动求助还是被动，抑或他们并不表达自己的需要；(3)资源获取模式：即福利服务提供者如何获得提供服务所必须的资源，他们从哪里获得这些资源和如何获得这些资源，资源来自于政府还是来自于社会；(4)服务提供模式：指服务提供者如何将资源传递给服务对象，是通过政府组织系统还是专业服务体系，抑或民间自然系统。(p30)
80. **马斯洛的需求层次**：马斯洛认为人有五种基本需要，依次构成需要的层次：生理需要，包括饥、渴、衣、住的方面的需要；安全需要，指人类要求保障自身安全、摆脱失业和丧失财产威胁、避免职业病的侵袭、解除严酷的监管等方面的需要；归属与爱的需要，人人都有一种归属于一个群体的感情，希望成为群体中的一员，并相互照顾，人人都需要伙伴之间、同事之间的关系融洽或保持友谊和忠诚，人人都希望爱别人，也渴望接受别人的爱；尊重的需要，人人都希望自己有稳定的社会地位，要求个人的能力和成就得到社会的承认；自我实现的需要，是最高层次的需要，指实现个人理想、抱负，发挥个人的最大潜能，完成与自己能力相称的一切事情的需要，也是一种创造和自我价值得到体现的需要。
81. **市场经济发达的国家和地区，福利服务的提供方式**：政府提供、民间机构提供和社区共同体提供。(p31)
82. **《伊丽莎白济贫法》**：指1601年，由英王室女皇伊丽莎白颁布的一个济贫新法案，该法案正式承认政府有济贫的责任，并建立了初步的救济行政制度与救济工作方法，被认为是世界上最早的社会保障法。该法案的重点或特点表现在：(1)规定每一教区应向地主征收济贫税。(2)规定贫民救济应由地方分区主办，每一教区设立监察员若干人，中央政府设立监督人员。(3)规定凡有工作能力的贫民，必须参加工作，以工作换取救济。教区设有贫民习艺所，供男女儿童习艺，教区也义务地代为介绍工作，或配给原料与工具，强制生产。(4)禁止无家可归者

及无业游民行乞游荡，设救贫所收容救济，强迫其在所工作。有家者给予家庭补助，使其仍在家居住。(5)规定人民有救济其贫穷家人或亲属的义务，教区仅在贫民不能自其家人或亲戚处获得抚养时才予以救助。而且救助的对象限于在该区出生的人或最近在该区住满3年的人。(6)把贫民分为三类：第一类为体力健全的贫民，须强迫入“感化所”或“习艺所”工作；第二类为不能工作的贫民，包括患病者、老年人、残废者、精神病患者及需抚育幼小子女的母亲们，令其入“救济院”或施以“院外救济”；第三类为失依儿童，包括孤儿、弃婴等，设法领养或寄养。

83. **汉堡制**：是对济贫事务进行管理的一种制度，因起源于德国的汉堡市而得名。
84. **在计划经济体制时期，我国的社会福利服务和社会工作采取了行政化的组织模式，表现为**：
(1)国家将社会成员特别是城市居民的福利服务纳入国家经济和社会发展规划，并由国家拨付社会福利、社会保障、社会救济等资金（社会福利、社会保障、社会服务所需资金没有其他来源）；(2)政府机关、企事业单位依赖国家的统一政策对有困难的成员提供帮助；(3)在提供福利服务和帮助的过程中，行政部门、企事业单位和人民团体通过行政程序并借助于思想工作对有困难的成员进行帮扶；(4)这些福利服务及解困工作被当作政府、企事业单位的正式工作而列入工作计划；(5)执行服务及解困工作任务的是国家干部，他们具有本行业的经验，特别是思想工作的经验，而缺乏社会工作专业训练。（p32）
85. **我国体制改革的特点**：(1)整体性；(2)渐进性；(3)非同步性；(4)整体计划与局部探索并存。（p33）
86. **（转型期）我国社会工作发展的基本特点**：(1)不同模式并存；(2)政府与社会力量的共同推动；(3)社会工作本土实践的倚重；(4)专业社会工作的嵌入型发展。（p35）
87. **罗斯福新政**：也称3R新政，指1933年富兰克林·罗斯福（小罗斯福）就任美国总统后所实行的一系列经济政策，其核心是三个R，即救济（Relief）、复兴（Recovery）和改革（Reform）。救济主要针对穷人与失业者，复兴则是将经济恢复到正常水准，针对金融系统的改革则试图预防再次发生大萧条。
88. **【章 3：社会工作的价值体系】前社会工作实践中的价值观**：前社会工作批的是正式社会工作产生之前有组织的、相对制度化的助人活动。……(1)犹太哲学家蒙尼兹总结了8个层次的博爱行为：①勉强并后悔的施舍。这是手的并不是心的礼物；②高兴的施舍，但是施舍的数量与痛苦者的痛苦不相称；③高兴的并相称的施舍，但是伴有贫困者的乞求；④高兴，相称，甚至是没有乞求的施舍，但是把它放在穷人的手中，引起他们的痛苦和羞耻感；⑤痛苦者接受捐赠品，并让他们知道谁是捐赠者，但是不让他们认识；⑥痛苦者接受捐赠品，但是不知道谁是捐赠者；⑦捐赠者和被救济的人彼此互不知晓；⑧预先提供捐赠，使一个身处逆境的人能过上一种充实的生活，使他们不至于沦落到被人救济的地步；②基督教扩大了前社会工作实践，在12个领域里从事慈善工作：照顾寡妇、孤儿、病人、穷人、残疾人、囚犯、俘虏、奴隶、难民，埋葬死亡的穷人，提供就业服务和为需要者提供饭食。（p39）
89. **抗逆力**：指个人面对生活逆境时，能够理性地作出正向的、建设性的选择方法和应对策略的能力。
90. **（对案主的操纵显然是被禁止的）布雷格和施培特提出判断是否操纵的四个标准**：谁受益，活动的目的，问题的实质和行动的性质。（p43）
91. **（反价值包括操纵和的家长作风）华里提出了关于操纵的四个条件**：(1)如果A不干预B的生活方式，A的选择或A对这种选择的坚持力量将会完全不一样；(2)A限制B，可以使B做出特定的有利于A的选择的可能性增加；(3)B没有感觉到或不理解A的影响；(4)A是B的道德代理人，A对B的结构性取舍结果负有道德性的责任。（p43）
92. **韦利提出评价家长制作风的标准**：(1)对一个人自由选择生活计划的干预不应该严厉；(2)干预包含着对那个计划中某些成分的偏爱与支持；(3)计划中明显存在着由于案主没能力决定自己的目标因而必然会导致某种失败的理由。（p44）
93. **西方社会工作价值的基础**：(1)新教理论：在上帝面前人人平等；(2)人道主义：是以人为中心或本位的哲学价值理念，源于文艺复兴运动，其实质就是反对神学，提倡人学；反对神权，提倡人权；反对神性，提倡人性；反对愚昧，提倡理性；反对迷信，提倡科学；反对神道，提倡人道；(3)社会福利观念：是社会工作价值的灵魂。（p44）
94. **根据基斯-鲁卡斯的研究，新教理论包含以下基本假设**：(1)人要为他们自己的成功或失败负责；

(2)人性基本上是罪恶的，但是它可以通过一种意志行动来克服；(3)人的主要目的是通过艰苦工作实现物质繁荣；(4)社会的主要目的是维持使物质繁荣成为可能的法律和秩序；(5)不成功或越轨的人不应受到帮助，虽然应该做出有限的努力，以便恢复或激发这些失意者为了他们自己更加努力工作；(6)对变迁的主要激励是在经济或物质方面发现奖赏和惩罚。(p44)

95. **激励**：就是组织及其个人通过设计适当的奖励形式和工作环境，以及一定的行为规范和惩罚性措施，借助信息沟通，来激发、引导、保持和规范组织及其个人的行为，以有效地实现组织及其个人目标。
96. **越轨行为**：也称越轨行动、离轨行为、偏差行为，指个人或群体违反其所应遵循的行为规范。这些行为可能违反了社会的行为准则、价值观念或道德规范。越轨行为并不一定意味着这些行为是坏的或不可接受的，而是指不遵从社会规范的行为，这类行为可能导致社会成员之间的冲突，破坏社会秩序，危及社会稳定，降低群体和社会的凝聚力。
97. **群体内聚力**：是指群体成员之间以及成员与群体之间的心理结合力，这种力量将成员吸引到群体中，并整合为一体。群体内聚力的发展通常表现为人际吸引、成员对规范的遵从，以及成员将群体的目标视为自己的目标。群体内聚力受到多种因素的影响，包括个人、群体和环境等方面。例如，群体的领导方式、群体与外界的关系、群体的规模和成员的稳定性，以及群体内部的奖励方式和目标结构，都可能影响群体内聚力的强弱。内聚力强的群体有助于提高成员的责任感、相互影响、价值取向的一致性和群体生产力。反之，一个群体如果失去了内聚力，就可能难以完成组织赋予的任务，甚至失去存在的条件。
98. **“人道主义”（最初形态为“人文主义”）的历史功绩**：(1)直接触发了16世纪的宗教改革（，动摇了中世纪封建统治的基础）；(2)人道主义和新教伦理为资本主义的发展奠定了思想基础，促进了科学和社会的进步；(3)以抽象的形式提出了“人”、“人权”、“人性”和“人道”等概念。这些不仅是反对封建宗教文化的锐利武器，而且构成了人类优秀文化的组成部分，是人类进一步推动文化发展和思想进步所必需的营养材料。(p45)
99. **人道主义组成部分**：(1)哲学上的人本主义，它是以人为本位的，而不是以神或者别的什么为本位；(2)经济上的自由主义，人道主义是自由经济发展的思想基础；(3)政治上的民主主义，是民主政治发展的理论基础；(4)伦理上的人道主义，承认人与生俱来的一切权利，包括在经济、政治、社会、文化等方面的全部权利。(p45)
100. **人本主义**：指从案主自我实现的角度，从人的眼光、人的情感、意志、创造性来理解人类所处其间的社会关系和社会结构的指导实践的一般哲学立场。一般认为，人本主义心理学的核心内容有四个方面：①强调人的责任；②强调“此时此地”；③从现象学角度看个体；④强调人的成长。
101. **人道主义-实证主义-乌托邦信仰体系（HPU）包括以下基本假设**：(1)社会的主要目的是实现人的物质和情感需要；(2)如果人的需要被满足，按照HPU体系所使用的词汇，那么人就会获得善良、成熟、正义或生产的状态，通过它们，人和其社会的大部分问题都将得到解决；(3)一般说来，阻碍人获得这种状态的是个人无法控制的外部环境。按照HPU的描述，这一困难归咎于个人教育的缺乏、他的经济地位、他的童年关系或他们的社会环境；(4)这些外部环境可以被那些拥有科学和技术知识的人运用“科学方法”所操纵；(5)人和社会最终会达到完美的境界。(p45)
102. **社会福利的描述定义分为两个范畴**：(1)作为在市场体系之外的经济让渡的社会福利，它以免费的方式向需要者提供食物和服务；(2)作为满足基本需要服务的社会福利。人的基本需要不仅是身体上的和物质上的，而且包括个人和社会功能的增强。(p46)
103. **社会功能**：指在整个社会系统中各个组成部分所具有的一定的能力、功效和作用。法国孔德、英国斯宾塞最先提出这一概念，以此作为社会和生物有机体之间的类比，认为社会是一个各部分之间相互联系、依赖的有机整体，彼此间根据不同的需求，执行不同的社会功能。后结构功能主义对此作了进一步丰富和发展，并创造了一系列功能分析概念，如正功能、负功能、显功能、潜功能、替代功能等。
104. **西方社会传统的价值体系**：(1)操作定义的价值体系：①个人是社会首先要关心的对象；②在这个社会的个人之间存在着相互依存关系；③它们具有相互的社会责任；④尽管对每个人来

说，他们都具有共同的人类需要，但是每一个人从本质上来说是唯一的，与其他人是不同的；⑤民主社会的一个基本属性就是通过积极地参与社会，实现每一个人全部潜能和社会责任假设；⑥社会有责任提供各种方式，克服或阻止在个人和环境之间存在的自我实现的障碍。(2)比斯台克的价值体系：①人的尊严和价值是至高无上的；②人在生理、智力、情感、社会、审美和精神方面具有天赋的潜能和权力；③人具有实现其潜能的天生的驱动力和义务；④人具有选择的能力，并且由于其有自我实现的义务，它具有自我决定的权力；⑤每一个人都是一个个体，并且他有这样被考虑的权利和需要；⑥为了其潜能的实现，人有要求合适的手段的权利；⑦每一个人需要在其社会提供的权力和社会保证的机会方面和谐发展，以满足他在身体上、心理上、经济上、美学上和精神上的基本需要；⑧人的社会活动在其自我实现的斗争中是重要的；⑨社会有义务促进个人的自我实现；⑩社会通过其个体成员的贡献有权利变富。(3)泰彻的价值体系：①每一个人都有作为个人的尊严和价值；②每一个人都应该受到尊重和得到周到的对待；③每一个人都应该参与影响他的决策；④每一个人都应该自由发展他自己的能力和天赋；⑤每一个人都应该公平地分享对物品和服务的控制；⑥对于为了理性行为所必需的信息，每一个人都应该具有完全和自由获得的权利。(p46)

- 105. (西方社会工作价值体系规定) 个案工作者不应该做的事项**：(1)说服；(2)直接改变案主的态度和行为或操纵他们；(3)做为了案主针对案主的事情；(4)控制和指导案主；(5)忠告，提供没有恳求的计划；(6)为个案承担责任；(7)预先决定结论；(8)批准或不批准案主的行为。(p50)
- 106. 移情**：是指情感的转移或转移感情的过程，即在社会工作过程或者精神分析治疗中，来访者对分析者产生的一种强烈的情感，是来访者将自己过去对生活中某些重要人物的情感会太多投射到分析者身上的过程。分为负移情和正移情两种，前者指求助者把咨询师视为过去经历中某个给他带来挫折、不快、痛苦或压抑的对象，转移到了咨询师身上，从而在行动上表现出不满、拒绝、敌对、被动、抵抗，不配合。后者指对咨询师发生了浓厚的兴趣和强烈的感情，表现的十分友好、敬仰、爱慕，对咨询师十分依恋、顺从。
- 107. 反移情**：指工作者对案主产生一种非现实的感情、态度与反应。这种情感往往是专业人员过去与他人关系的经验之一，如今把它转到其案主身上。
- 108. 行为治疗**：也称行为疗法，是基于现代行为科学的一种非常通用的新型心理治疗方法，是根据学习心理学的理论和心理学实验方法确立的原则，对个体反复训练，达到矫正适应不良行为的一类心理治疗。
- 109. 精神健康**：又称心理健康，是指个体能够恰当地评价自己、应对日常生活中的压力、有效率地工作和学习、对家庭和社会有所贡献的一种良好状态。即：人的心理、情感和意志方面的健康状态，包括对自我认知的正确性、情绪的稳定性、人际关系的和谐性以及应对生活压力的能力等方面。
- 110. 个案工作者应该做的事项**：(1)在心理上要主动理解案主，在帮助案主自由行动方面外表上要被动；(2)引进能够激活案主的资源；(3)创造案主可以成长的关系环境；(4)对案主的问题给予透视分析；(5)提供不带有压力的建议；(6)帮助当事人以他们自己的速度活动。(p50)
- 111. 非正式控制**：又称非制度化控制，是指以风俗、习惯的形式控制社会成员的控制类型，虽然“什么可为”、“什么不可为”并无明文规定，但社会成员经过社会化过程后对此都已了然在胸。
- 112. 集体行为**：美国社会学家帕克在《社会学导论》中最早从社会学的角度定义了“集体行为”，他认为集体行为是“在集体共同的推动和影响下发生的个人行为，是一种情绪冲动。换言之，这是社会互动的结果。”所谓集体行为是指在相对自发、不可预料、无组织的以及不稳定的情况下对某一共同影响或者刺激产生反应的行为。
- 113. 人格**：指一个人相对稳定的个性特征和行为模式，包括一个人的认知、情感、行为和社交方式，反映在不同情境下的思考、感受和表现方式。人格是多方面因素的综合体，如基因遗传、环境因素、家庭教育、文化背景和个人经历等。
- 114. 个性**：个人的稳定的心理特征的总和。
- 115. 社会个性**：同一群体中多数成员共同具有的心理特质和性格特点。
- 116. 雷同性格**：同一群体的不同成员的个性、性格高度相似的现象。

- 117. 民族性/国民性：**一个民族/国家的大多数成员共有的个性特质。
- 118. 行动系统：**与社会工作者一起工作的人，是社会工作者的合作者。例如合作者、周边资源、社会网络、社会支持系统。
- 119. 社会网络：**指行动者在互动中形成的社会联系，是社会行动者（个人、群体、组织等）及他们之间关系的集合。组成网络的节点可能是单个的人，但关系的种类可以是多样的，如亲属关系、朋友关系、邻里关系等，因此而形成多种社会网络。社会网络的主要功能有社会资源获取功能、组织管理辅助功能、日常生活联系功能等。
- 120. 制度化：**指人类的社会行为普遍被制度制约并逐渐模式化的过程。
- 121. 路径依赖：**又称路径依赖性，指人类社会中的技术演进或制度变迁均有类似于物理学中的惯性，即一旦进入某一路径（无论是“好”还是“坏”）就可能对这种路径产生依赖。一旦人们做了某种选择，就好比走上了一条不归之路，惯性的力量会使这一选择不断自我强化，并让你轻易走不出去。
- 122. 负功能：**是指产生消极的、负面的影响。
- 123. 中国社会工作价值体系的建构原材料：**(1)西方发达国家社会工作的价值体系(1 要借鉴与创新)；(2)中国古代社会工作实践的价值观念；(3)当代中国占统治地位的文化价值观念（23 要批判与继承、综合与发展）。（p50）
- 124. 中国当代占统治地位的文化价值观念：**(1)马克思主义、毛泽东思想；(2)邓小平理论；(3)优秀传统文化。
- 125. 中国社会工作体系内容：**(1)社会价值；(2)专业价值：敬业、接纳、自决、个别化、尊敬人；(3)专业伦理：①社会工作者的行为举止（适当性；能力和专业发展；服务；诚实；学问和研究），②社会工作者对当事人的伦理责任（服务对象利益的首要性、服务对象的权利和特权；秘密和隐私；费用），③社会工作者对同事的伦理责任（尊重、公平和礼貌；处理同事的案主），④社会工作者对雇主和雇用组织的伦理责任，⑤社会工作者对社会工作专业的伦理责任（维持专业正直、社区服务、发展知识），⑥社会工作者对社会的伦理责任；(4)操作守则。（p54）
- 126. 社会工作的专业伦理：**指作为社会工作者在一定的专业情境中与他人交往时所应当遵循的准则。
- 127. 社会工作专业化：**指社会工作作为一个职业，从经验转向理论指导的专业发展过程。这个过程包括两个方面，一方面是个体从经验转向理论指导的专业发展，另一方面是专业经验上升为理论的过程。社会工作专业化是社会工作发展的一个重要方面，它涉及社会工作实践、教育、和研究的整体提升和专业标准的建立。社会工作专业化意味着社会工作不仅是一门职业，而且是一门专业，它基于科学知识和专业方法，旨在帮助有需要的人群，特别是困难群体，解决生活困境，并协助个人及其社会环境更好地相互适应。社会工作专业化还涉及到社会工作教育、培训、资格认证以及专业实践标准的制定，以确保社会工作者具备必要的专业知识、技能和伦理素养。
- 128. 社会工作专业关系：**指社会工作者与受助者之间的一种专业协助关系，即：社会工作者以一个专业人员的身份与各种需要帮助的系统之间所建立的关系，旨在提供公共服务、协调社会关系、解决社会问题。该关系是基于专业伦理和职业道德的，强调社会工作者与受助者之间的平等、尊重和关爱，是一种专业协助关系。在专业关系中，社会工作者通常采用规范化的工作流程和技能，例如评估、介入、协调和跟进等，以帮助受助者解决问题、实现目标和提高生活质量。专业关系是社会工作的重要组成部分，对于提高服务质量、促进社会进步和改善人类生活具有重要作用。
- 129. 公共服务：**也称职能服务，指由政府部门、国有企事业单位和相关中介机构履行法定职责，根据公民、法人或者其他组织的要求，为其提供帮助或者办理有关事务的行为。公共服务是21世纪公共行政和政府改革的核心理念，包括加强城乡公共设施建设，发展教育、科技、文化、卫生、体育等公共事业，为社会公众参与社会经济、政治、文化活动等提供保障。公共服务以满足公民的生存、生活、发展等社会性直接需求为目的，如公办教育、公办医疗、公办社会福利等。
- 130. 社会价值：**也称市场价值，个别价值的对称。指由社会必要劳动时间决定的商品价值。是商

品价格的基础。社会价值是一个部门所生产的商品的平均价值，它由该部门内部各个生产者所生产的商品的个别价值的加权平均数来决定。在一般情况下，社会价值可以近似地看作一个部门的平均生产条件下生产的、构成该部门产品绝大多数的那种商品的个别价值。

- 131. 案主自决：**指在社会工作实务中，案主（即受助者）拥有自由选择和决定的权利。强调尊重案主的自主性和自我决定的能力，社会工作者在此过程中的角色是支持和促进案主自我实现，而不是代替案主做出决定。案主自决的实现需要满足一些基本条件，例如案主应当具备清醒的意识、自我决定的意志和能力，同时自决的方向和后果应当对案主无害，在实施案主自决的原则时，社会工作者还需要确保案主的自决行为不会损害自己或他人的利益，也不会违反法律法规。
- 132. 角色紧张：**指对于所演示的人物产生无法认同感或是无法进入角色的感情而产生的紧张感。
- 133. 接纳：**接纳意味着接受、相信和尊重案主。但是接纳并不意味着我们总是要同意案主的价值或者我们要放弃自己的价值去支持另外某一个人的价值。对于社会工作者来说，接纳在实践中有时是非常困难的。当案主的行为违反一般道德，或当案主的价值观与社会工作者的价值相左时，接纳方面的问题便会产生。拒绝接纳，或者在接待中用明确的道德判断或价值判断来标定案主，都是违反接纳原则的。
- 134. 个别化：**是一种分别逐一对待的方法，体现了传统的社会工作价值，它把每个人看作是唯一的、不同的实体，应该受到不同的对待。个别化原则体现了对个人的尊重。社会工作者应当尊重服务对象的个体差异，不应当使用一般或统一的服务方法回应他们的独特需要，要充分考虑到服务对象在性别、年龄、职业、社会地位、政治信仰、宗教以及精神或生理残疾状况等方面存在的价值差异，及其与社会主流价值之间可能存在的冲突。
- 135. 刻板印象：**指人们对某个事物或物体形成的一种过于概括、固定、笼统的看法，并把这种观点看法推而广之，认为这个事物或者整体都具有该特征，而忽视个体差异。
- 136. 个性化处理体现在方方面面：**首先，社会工作者要了解每一个当事人的特点，主要是心理特点，确定“这一个人”与“那一个人”的不同点，然后有针对性地进行思想工作，其次，在生活、活动、和学习方面也要有相应的措施。另外，在起居上要尊重每一个人的隐私权，尽可能地满足每一个人保守其隐私的需要。
- 137. 【章 4：社会工作理论】当代社会理论的四种主要形式：**(1)思辨形式；(2)分析形式；(3)命题形式；(4)模型形式。
- 138. 理论：**是由一系列逻辑上相互联系的概念和判断组成的知识体系，它从较高知识层次上来描述和解释某类现象的存在和变化，是对经验的抽象概括。理论一旦形成并为人们所认同，就可以帮助人们将纷繁复杂的生活世界转化为易于理解和认识的形式。
- 139. 社会理论：**指一套帮助研究和分析社会现象的思想、假设、论证或范式，它是一个跨学科领域，涉及多种学科的知识，如人类学、政治学、经济学、历史学、文化和媒体研究以及性别研究。社会理论也更关注对现代社会的评论和批判，以及政治目标。
- 140. 个人经验在社会工作中的优缺点：**个人经验是社会工作者个人工作经历的总结，(1)优点：保留、包含了许多具体的、生动的、丰富的有关案例的个别或特殊信息，(2)缺点：①由于个人的经历毕竟有限，经验这类信息在数量与种类上也有限；②经验记忆多是一种表象知识，缺乏深入的探究和说明，因此往往只能使人知其然而不知其所以然。(p57)
- 141. 理论知识在社会工作中的优缺点：**理论知识是对许许多多个人经验的理性总结，(1)优点：揭示了许多个人经验中所包含的共性、普遍性、恒常性内容，并且对之加以深入系统的探究和合乎逻辑的说明，使人能把握住对象的本质与内在趋势；(2)缺点：由于其具有概括性特征而丧失了个人经验中本来包括的丰富的、生动的、具体的有关对象个性特点的信息。(p57)
- 142. 理论在社会工作中的功能：**(1)解释人的行为与社会过程，确定社会工作者将要协助解决的问题的性质与原因；(2)根据其对于行为与社会问题的性质与成因所做的解释，设定社会工作过程的工作目标；(3)提出一套达到上述目标的实务工作方法、技巧及模式。(p58)
- 143. 西方社会工作理论的发展阶段：**(1)“调查”阶段；(2)“精神分析学”阶段；(3)“精神分析学派”与“功能主义者学派”并立的阶段；(4)被大卫·豪称之为“获得”的阶段；(5)“盘点”阶段；(6)“理论统一”阶段；(7)“理论归类”阶段。(p60)

- 144. 精神分析洪流时代：**即指精神分析理论于 20 世纪二、三十年代开始在欧美社会工作中产生影响，直到 20 世纪 60 年代都在临床社会工作中发挥主导作用。
- 145. 实地调查法：**又称为一手资料法或直接调查法，是指调查人员直接向被调查者搜集第一手资料的过程。它包括访问法（入户访问、街头访问、电话访问、邮寄调查、网络调查等）、观察法和实验法等方法。目的是收集原始数据和信息，以便进行后续的分析和研究。通过实地调查，可以获得真实、准确的数据，为决策提供有力的支持。
- 146. 观察法：**指研究者根据一定的研究目的、研究提纲或观察表，用自己的感官和辅助工具去直接观察被研究对象，从而获得资料的一种方法。科学的观察具有目的性和计划性、系统性和可重复性。
- 147. “为社会工作的理论”与“社会工作理论”的联系和区别：**这是社会工作理论的两大部分内容，为社会工作的理论：即是理论中用来对人与社会的本质、人的行为与社会运行的规则和机制进行解释的那部分内容；社会工作的理论：是理论中用来对社会工作实践本身的性质、目的、过程和方法进行说明的那部分的内容。(1)联系：①它们之间是相互依存的；②它们之间在逻辑上是相互蕴含的；(2)区别：①内容互不相同；②功能互不相同；③地位互不相同；④与社会工作在联系上的紧密程度互不相同。（p62）
- 148. 西方社会工作理论流派：**(1)心理分析学理论；(2)认知理论；(3)行为主义理论；(4)社会系统理论；(5)标签理论；(6)沟通理论；(7)人文主义理论；(8)激进的人文主义理论；(9)马克思主义理论；(10)“增权”或“倡导”理论；(11)女权主义理论；(12)叙事治疗理论。（p64）
- 149. 社会工作常用 18 种理论：**
- (1)马斯洛需求层次理论：**也称“基本需求层次理论”，是行为科学的理论之一，由美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛于 1943 年在《人类激励理论》论文中所提出。将需求分为五种，象阶梯一样从低到高，按层次逐级递升，分别为：生理上的需求，安全上的需求，情感和归属的需求，尊重的需求，自我实现的需求。另外两种需要：求知需要和审美需要。这两种需要未被列入到他的需求层次排列中，他认为这二者应居于尊重需求与自我实现需求之间。还讨论了需要层次理论的价值与应用等。
- (2)社会学习理论：**代表人物班杜拉，指人在社会交往中通过观察、模仿和反馈学习新行为和技能的过程。这一理论的核心观点是，人的行为不仅受到遗传和个体经验的影响，同时也受到社会环境和他人的影响。社会学习理论认为，人是通过观察和模仿他人的行为，从中学习新的行为和技能，而不是仅仅通过试错和自我发现。
- (3)舒茨的人际需要理论：**社会心理学家舒茨提出人际需要的三维理论，舒茨认为，每一个个体在人际互动过程中，都有三种基本的需要，即包容需要、的支配需要和情感需要。这三种基本的人际需要决定了个体在人际交往中所采用的行为，以及如何描述、解释和预测他人行为。三种基本需要的形成与个体的早期成长经验密切相关。包容需要指个体想要与人接触、交往、隶属于某个群体。与他人建立并维持一种满意的相互关系的需要。
- (4)镜中我理论：**由美国社会学家库利提出，该理论认为：自我或人格是通过社会互动而产生的。他将通过观察别人对自己行为的态度和反应而形成的自我概念（或反观自己、认为自己的过程）称为“镜中我”，即每个人的“自我”观念其实是他人这面“镜子”的反射。在《人类本性与社会秩序》一书中提出。他认为，人的行为很大程度上取决于对自我的认识，而这种认识主要是通过与他人的社会互动形成的，他人对自己的评价、态度等等，是反映自我的一面“镜子”，个人通过这面“镜子”认识和把握自己。
- (5)贝塔朗菲的一般系统论：**贝塔朗菲，美籍奥地利生物学家，一般系统论和理论生物学创始人，50 年代提出抗体系统论以及生物学和物理学中的系统论，并倡导系统、整体和计算机数学建模方法和把生物看作开放系统研究的概念，奠基了生态系统、器官系统等层次的系统生物学研究。
- (6)埃里克森人格发展八阶段理论：**埃里克森是美国著名精神病医师，新精神分析派的代表人物。他认为，人的自我意识发展持续一生，他把自我意识的形成和发展过程划分为八个阶段，这八个阶段的顺序是由遗传决定的，但是每一阶段能否顺利度过却是由环境决定的，所以这个理论可称为“心理社会”阶段理论。每一个阶段都是不可忽视的。

- ①婴儿期（0~1.5岁）：基本信任和不信任的冲突；
- ②儿童期（1.5~3岁）：自主与害羞和怀疑的冲突；
- ③学龄初期（3~5岁）：主动对内疚的冲突；
- ④学龄期（6~12岁），勤奋对自卑的冲突；
- ⑤青春期（12~18岁）：自我同一性和角色混乱的冲突；
- ⑥成年早期（18~25岁）：亲密对孤独的冲突；
- ⑦成年期（25~65岁）：生育对自我专注的冲突；
- ⑧成熟期（65岁以上）：自我调整与绝望期的冲突。

(7)九型人格理论：又称性格型态学、九种性格。是婴儿时期人身上的九种气质，包括活跃程度；规律性；主动性；适应性；感兴趣的范围；反应的强度；心境的素质；分心程度；专注力范围/持久性。九型人格不仅仅是一种精妙的性格分析工具，更主要的是为个人修养与自我提升、历练提供深入的洞察力，与当今其它性格分类法不同，九型性格揭示了人们内在最深层的价值观和注意力焦点，它不受表面的外在行为的变化所影响。它可以让人真正地知己知彼，可以帮助人明白自己的个性，从而完全接纳自己的短处、活出自己的长处；可以让人明白其它不同人的个性类型，从而懂得如何与不同的人交往沟通及融洽相处，与别人建立更真挚、和谐的合作伙伴关系。

(8)社会损害理论和社会重建理论：

①社会损害理论着重讨论的是，有时老年人一些正常的情绪反应会被他人视为病兆而作出过分的反应，从而对老人的自我认知带来损害。例如，因患老年病而健康受损的老人，询问子女自己是否应该搬过去与其同住。这种询问就很可能被子女视为老人无能力再作任何决定的表现，从此凡事处处为老人作决定。这种关心久而久之就会对老人产生一种消极暗示，让老人觉得自己的确缺乏能力而把一切决定权都交给子女。也就是说，接受消极标志的老人随后会进入消极和依赖的地位，丧失原先的独立自主能力。现实生活中有太多的案例表明，对老年人的过分关心导致老年人认为自己无用的错误认知，从而对老年人的身心带来损害。这一理论对老年社会工作者具有深刻的启示意义，它至少告诉我们，有些所谓的老人问题大多是被标定的结果，也是老年人自己受消极暗示所产生的连锁反应，因此，在帮助老年人的过程中，不仅要切实地帮助老人解决实际问题，同时也需要协助老人增强信心和提升能力。

②社会重建理论就是意在改变老年人生存的客观环境以帮助老年人重建自信心。社会重建理论的基本模式是：第一阶段：让老人了解到社会上现存的对老年人之偏见及错误观念。第二阶段：改善老年人的客观环境，通过提倡政府资助的服务来解决老年人的住房、医疗、贫困等问题。第三阶段：鼓励老人的自我计划、自我决定，增强老人自我解决问题的能力。

(9)社会支持网络：社会支持源自鲍尔拜的依附理论，20世纪60年代社会支持网络开始用于精神病学的临床治疗。20世纪七八十年代，美国社会支持计划推进了社会支持网络的应用。其基本假设：人，无法自绝于社会而存在！人类生存需要与他人共同合作，以及仰赖他人协助。人类生命发展历程都会遭遇一些可预期和不可预期的生活事件。

(10)优势视角理论：指着眼于个人的优势，以利用和开发人的潜能为出发点，协助其从挫折和不幸的逆境中挣脱出来，最终达到其目标、实现其理想的一种思维方式和工作方法。优势视角超越了社会工作的传统理论模式，其关注点在于个案的优势、潜能和成绩，这一突破在社工领域具有“范式革命”的意义。

(11)弗洛伊德人格结构理论：人格结构理论即社会化理论 弗洛伊德认为人格结构由本我、自我、超我三部分组成。

①本我即原我，是指原始的自己，包含生存所需的基本欲望、冲动和生命力。本我是一切心理能量之源，本我按快乐原则行事，它不理睬社会道德、外在的行为规范，它唯一的要求是获得快乐，避免痛苦，本我的目标乃是求得个体的舒适，生存及繁殖，它是无意识的，不被个体所觉察。

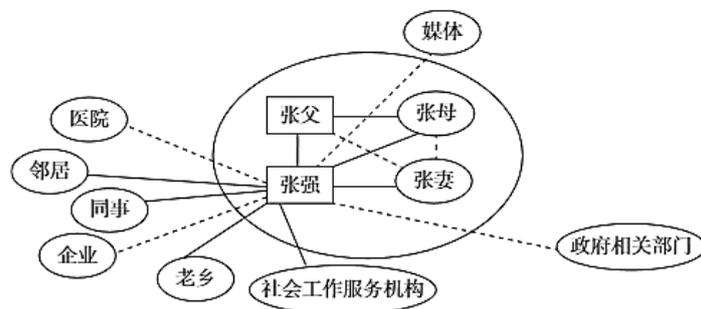
②自我，其德文原意即是指“自己”，是自己可意识到的执行思考、感觉、判断或记忆的部分，自我的机能是寻求“本我”冲动得以满足，而同时保护整个机体不受伤害，它遵循的是“现实原则”，为本我服务。

③超我，是人格结构中代表理想的部分，它是个体在成长过程中通过内化道德规范，内化社会及文化环境的价值观念而形成，其机能主要在监督、批判及管束自己的行为，超我的特点是追求完美，所以它与本我一样是非现实的，超我大部分也是无意识的，超我要求自我按社会可接受的方式去满足本我，它所遵循的是“道德原则”。

(12)生态系统理论：许多传统的理论认为，人进入了老年期应该以享受为生活目标而不再需要社会化了，传统社会的老年人具有天然的教化权位，他只对别人施行教化，而自己则决不会重新面对社会化的问题。然而，现代社会发展证明，老年人仍然需要继续社会化，主要的理由之一在于角色的转换，这种转换及影响表现为：①劳动角色转换为供养角色，这容易使老年人产生经济危机感；②决策角色转换为平民角色（在家庭中，由“家长”角色转换为被动接受照顾的角色），它容易使老年人产生“被抛弃感”和寂寞感；③工具角色转换为感情角色。工具角色是指人们肩负着一定的社会公职，在社会政治、经济、文化各领域占据着主体地位，他们所扮演的角色是为了某种特殊的目的，如职业上的角色。情感角色是为满足身心情感的角色，比如在家庭中父母、子女间的角色。这样角色的转换使老年人常常碰到性别角色模糊问题以及伴随而产生的老年夫妻之间的冲突。④父母角色转换为祖父母角色。除了角色转换外，老年人还将遭遇多重“突然失去”的威胁，如子女情感支持的突然失去（子女成家分居，老年人进入“空巢”家庭）、健全身体的突然失去（疾病并可能面临肢残或死亡）、配偶的突然失去（丧偶并带来心理健康上的问题）。所有这一切对老年人而言都使将要面临的新的问题，都需要通过继续社会化、加强学习、提高修养和不断自我调整来予以解决。

(1)社会生态系统论：美国学者布朗芬布伦纳提出。他认为个体的发展处在直接环境（养育家庭）到间接环境（社会文化）之间的几个环境系统中，每个系统都和其他系统以及儿童个体本身发生交互作用，这种作用结果导致儿童不同的发展水平。个体的环境由里到外依次为微观系统、中间系统、外层系统、宏观系统和动态变化系统构成。

(2)社会生态系统图：指用来描述社会与生态系统之间相互作用的一种图表。它通过可视化图表展示了服务对象的社会环境，清晰地呈现出个人、家庭群体和社区与社会系统之间的相互作用和影响，有效地将服务对象与外在环境系统的关系通过图形的形式呈现出来，说明了系统之间能量的流动和各系统间的关系本质及其与服务对象需要和满足需要的资源系统、服务对象问题之间的关系。具体功能如下：①描述服务对象的社会功能。②以直观的方式呈现服务对象与这些系统的关系。③勾勒出系统间的交流。④呈现可使用资源的相关信息。如“张强”的社会生态系统图：



(13)社会化理论：许多传统的理论认为，人进入了老年期应该以享受为生活目标而不再需要社会化了，传统社会的老年人具有天然的教化权位，他只对别人施行教化，而自己则决不会重新面对社会化的问题。然而，现代社会发展证明，老年人仍然需要继续社会化，主要的理由之一在于角色的转换，这种转换及影响表现为：①劳动角色转换为供养角色，这容易使老年人产生经济危机感；②决策角色转换为平民角色（在家庭中，由“家长”角色转换为被动接受照顾的角色），它容易使老年人产生“被抛弃感”和寂寞感；③工具角色转换为感情角色。工具角色是指人们肩负着一定的社会公职，在社会政治、经济、文化各领域占据着主体地位，他们所扮演的角色是为了某种特殊的目的，如职业上的角色。情感角色是为满足身心情感的角色，比如在家庭中父母、子女间的角色。这样角色的转换使老年人常常碰到性别角色模糊问题以及伴随而产生的老年夫妻之间的冲突。④父母角色转换为祖父母角色。除了角色转换外，老年人还将遭遇多重“突然失去”的威胁，如子女情感支持的突然失去（子女成家分居，老年人进入“空

巢”家庭)、健全身体的突然失去(疾病并可能面临肢残或死亡)、配偶的突然失去(丧偶并带来心理健康上的问题)。所有这一切对老年人而言都使将要面临的新的问题,都需要通过继续社会化、加强学习、提高修养和不断自我调整来予以解决。

(14)活动理论: 活动理论针对社会撤离理论所提出的老年人因活动能力下降和生活中角色的丧失而愿意自动地脱离社会的观点,认为:

①活动水平高的老年人比活动水平低的老年人更容易感到生活满意和更能够适应社会;

②老年人应该尽可能长久地保持中年人的生活方式以否定老年的存在,用新的角来取代因丧偶或退休而失去角色,从而把自身与社会的距离缩小到最低限度。

活动理论对老年社会工作的意义在于,无论从医学和生物学的角度,还是从日常生活观察表明,“用进废退”基本是生物界的一个规律,因此,社会工作者不仅要在态度和价值取向上鼓励老年人积极参与他们力所能及的一切社会活动,而且更需要为老年人的社会参与提供更多的机会和条件。不过,对于活动理论也有人提出一些质疑:第一,怎样界定活动?退休以后在家并不参加社区工作而只是在家种花养鸟或者习字绘画,这是不是活动?第二,晚年生活的满意与否除了活动因素外,是否还和经济收入、生活方式、家庭关系、机体健康等多个因素有关?第三,一味强调活动是否忽视了老年人个性因素的存在?正因为如此,一些研究者提出了重视个性因素在衰老过程中的起重要作用的连续性理论

(15)社会系统理论: 社会系统学派的代表人物是美国著名的管理学家巴纳德认为组织是一个复杂的社会系统,应从社会学的观点来分析和研究管理的问题。社会系统理论,是以一般系统论及其社会学版本--结构功能主义等为基础形成和发展起来的一种社会工作理论。它把人与生活环境看作是由功能上相互依赖的各种元素所组成的系统整体。协调或均衡是该系统运行与维持的基本条件,也即是个体生存与发展所必需的基本条件。社会工作的基本任务就是要帮助恢复各个子系统或元素之间的均衡关系,使它们能够重新有效配合、相互协调。

(16)场地理论: 黎温以完形心理学的理念为基础,发表场地论(field theory),此理论是用来解释人的行为与周围环境之间的交互关系。黎温认为人类的行为表现是由整体环境中的各种可意识到的因素所决定,包括饥饿感、过往事件、某个情境或者是某个人等,凡是所有在环境可意识到的因素,都会与个体产生交互作用,进而影响个体的行为表现。根据黎温的说法,人类的一切行为,无一不受别人的影响,同时,我们个人的一切言行举止,也随时随地都会影响别人,这个关系是互动的。简单来说,个体无时无刻不受到周围整体环境与个人交互作用的影响,这些影响有正面的,也有负面的。其中个人因素包括了遗传、能力、情绪、动机等等,而环境因素则包括了社会的与自然的一切条件,当然也包括了人与人的互动。此一交互作用可用以下等式表示: $B=f(P+E)$

- 150. 内外影响力范式:** 指试图解释为什么对相同的处境每个人会有不同的反应行为,协助社会工作者理出其中的头绪,它是系统理论和生态系统理论的“人与环境”相互作用的观点的一种具体操作化。内外影响力理论的基本假设是人自身及其环境中的各种力量促成了他用某种方式行事,正是这些力量的相互作用产生了特定的行为。
- 151. 增权:** 指个人、组织或社区从内部挖掘潜能,或从外界获得力量的过程。增权的目的是提高个人或集体对自己生活和资源分配的控制能力和影响力,从而使生活状况得到改善。增权的过程不仅是个人的,也包括人际、环境和社会的层面,旨在提升弱势群体的能力,减少他们的无力感,并帮助他们实现个人潜能。
- 152. 增能:** 指增强个人获取权利的能力。
- 153. 增强权能:** 指增强人的权力和能力。增强权能取向的社会工作认为,个人需求不足和问题的出现是环境对个人的压迫造成的,社会工作者为受助人提供帮助时应着重于增强服务对象的权能,以对抗外在环境和优势群体的压迫。
- 154. 增权理论:** 是一种以个人为中心的理论,目的是通过提高个人的能力和自信心来增强个人在社会中的地位和能力。增权理论主要关注个人在社会中经历的压迫和歧视,以及这些因素对个人的影响,并致力于消除这些障碍,使个人能够充分发挥自己的潜力。
- 155. 标签理论:** 这是以社会学家勒麦特和贝克的理论为基础而形成的一种社会工作理论。这种理论认为许多人之所以成为“有问题的人,”是与周围环境中的社会成员对他及其行为的定义过

程或标定过程密切相关的。因此，社会工作的一个重要任务就是要通过一种重新定义或标定的过程来使那些原来被认为是有问题的人恢复成为“正常人”。

- 156. 常人方法论：**也称本土方法论、民族方法学或俗民方法论，它是由美国社会学家哈罗德·加芬克尔于1954年提出的，旨在研究人们在日常生活互动中所使用的方法。这一理论强调，社会学应该关注日常生活世界中的实践活动，并深入分析普通人如何运用常识性知识、程序和技巧来组织他们的实践活动。
- 157. 范式：**指一群科学家共同享有的一组世界观、价值观方面的背景假设及相应的方法和技术类型。范式为共同享有它的那些科学家们的研究工作提供了一个共同的指南，把他们的活动联结成一个相对统一的整体。（社会学范式是指：社会学家对他们的研究主题所作的潜在知识假设。社会学家弗雷德里希把范式规定为：一门学科具有的，关于其研究主题的基本意向和潜在的假定。）（p67）
- 158. 理论构造中的哲学性背景假设包括 5 个方面：**（1）理论构造的抽象水平；（2）理论构造中的现实观与价值定位；（3）理论构造的概念化程度；（4）理论家在理论建构中的视点；（5）论构造的模式。（p68）
- 159. 理论构造中的专业性背景理假设包括 2 个方面：**（1）理论与实践的关系；（2）理论与研究的关系。（p68）
- 160. 事后假设：**在证实性的资料已经收集起来之后才提出的假设。由于不存在证伪的可能性，所以这种假设时没有意义的。
- 161. 【章 5：社会福利制度】社会福利：**（1）广义上：指同改善公民生活素质、促进社会发展与提高社会总体文明水平相关的一切物质、活动与相关服务（即：面对广大社会成员并改善其物质和文化生活的一切措施）。（2）狭义上：指国家（或政府）针对社会中有特殊需要的个人和群体提供的津贴、物质和社会服务。（即：由国家或社会为立法或政策范围内的所有对象普遍提供在一定的生活水平的基础上尽可能提高生活质量的资金和服务的社会保障制度，基本上指向困难群体提供的带有福利性的社会支持，包括物质支持和服务支持。（p10、75、365）
- 162. 社会福利制度的主要构成要素：**资源（物质与金钱）、组织（机构）、人力（社会工作者和其他专业服务人员）、服务对象、外在的制度和环境系统等。（p76）
- 163. 社会福利的二分法：**（1）剩余性社会福利与制度性社会福利：剩余性社会福利指当家庭和市场等常规机制瘫痪时，国家的介入必不可少，从而满足公民的社会需要，解决社会问题；制度性的社会福利指为所有公民提供的福利津贴或服务，这种福利不需要通过家计调查来完成，它有利于公民之间实现社会平等，并消除社会差异。（2）积极的（社会）福利与消极的（社会）福利：积极的福利指在满足经济利益的基础上促进个人的人格发展，比如心理辅导服务就是一种典型的积极福利，其目标并不是直接的经济利益，而是增进人力资本的一种投资。消极的福利意味着福利的给予须附带侮辱化条件，通常接受者要付出一定的代价（如标签作用给福利接受者产生不同程度的负面影响）。（3）公共福利与私人福利：公共福利（也称国家福利）主要指由国家提供的、用于满足公民的社会需要的资源和相关社会服务，其目的是解决社会问题，促进社会进步与社会整合。私人福利：主要指由市场与家庭提供的用来解决公民个人需要、改进个人物质与精神状况的物质资源与相关的社会服务。
- 164. 贝弗里奇报告：**指由英国廉政事务大臣贝弗里奇勋爵于1832年提交给英国国会的一份重要报告。该报告主要探讨了如何进行政治改革，以减少腐败、提高政府管理效率，并增加普通民众的参与度。
- 165. 社会福利的三分法：**剩余性社会福利、工业成就-表现模式和制度再分配模式。（p78）
- 166. 社会福利的功能：**（1）社会福利通过资源分配与再分配来改善公民的收入分布，从而减轻公民之间的不平等，促进社会平等目标的实现；（2）社会福利作为一种社会控制与社会发展的手段，可以通过资金与社会服务，促进解决社会问题并改善社会关系，提升人的社会功能；（3）作为社会福利制度的一个重要组成部分，社会工作专业发挥着解决个人、家庭、社区以及社会问题的作用，为有需要的公民提供专业化的社会服务，有利于建立和谐的社会关系；（4）社会福利服务本身是一种有益的社会投资，有利于促进公民的人力资本的增加，同时对改善公民与政府的关系也有积极作用；（5）从长远的角度看，社会福利不仅会改善弱势人群的生活素质，

提升社会总体的文明程度，而且社会福利服务本身也可以通过相互帮助的过程增强人与人之间的和谐，从而促进社会中利他主义精神的发展。(p78)

167. **社会控制**：主要指社会、社会群体和社会组织对各种偏离社会规范的社会行为所采取的纠正措施及其过程。即在社区范围内实施的对人或单位行为的限制或约束，它通过社会风尚、习惯、行为规范、法律、制度等手段以及村规民约来保证社区的和谐与稳定，是社会成员能按照一定的社会秩序进行生产、学习、工作、生活和娱乐等。
168. **社会资本**：指特定的社会组织内人与人之间的促进活动形成推动社会发展的资源。是社会关系、社会规范、社会网络和社会凝聚力的综合体现。
169. **社会福利作为人-资源-行动的综合系统**：(1)社会福利制度中最基本的是人的系统，包括一般的公民、社会福利工作者与社会福利对象；(2)社会福利制度功能的正常运行还必须依赖必要的资源，这些资源包括金钱、物质、津贴、服务、相关的理念及政策；(3)社会福利制度要解决社会问题和满足社会需要，必然要通过具体的社会服务来传递。(p79)
170. **公民权利**：也称公民权，指公民依法享有的政治、经济、文化和人身等各项权利。既包括宪法规定的基本权利，又包括一般法律规定的其他权利。
171. **社会工作作为社会福利服务的传递体系，其作用与意义是**：(1)社会福利资源分配和政策实施需要通过一定的组织过程，而在这一过程中社会工作扮演着核心的角色；(2)社会工作服务的基本对象包括儿童、青少年、妇女、老年人、残疾人等弱势群体，社会工作的实施可以使服务更有效地惠及服务对象；(3)社会福利制度要实现既定的社会目标，必须通过社会行动来完成，社会工作是这一行动的内容；(4)社会是不断变迁与发展的，社会福利制度必须对上述过程作出反应，而社会工作的介入是应对社会变迁与促进社会发展的重要动力。(p80)
172. **社会工作服务协议**：社工与服务对象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，具体标明了双方对问题的认识与界定，工作的目标及相互责任。
173. **社会工作伦理守则**：指社会工作人员在社会工作过程中自身所应具有的伦理价值以及在处理与案主、同事、服务机构以及社会之间的关系的过过程中所应遵守的伦理准则。
174. **社会工作伦理困境**：也称伦理难题，指社会工作者在实践中遇到的一种在道德上难以取舍的模糊境地和难以找到满意方案的境地。
175. **社会工作的4基本系统**：**(1)改变媒介系统**：“改变媒介”是指受雇于政府、非营利机构、组织和社区中的社会工作者，是有计划变迁的具体操作者，在“问题一解决”的改变过程中是促使服务对象发生改变的媒介。然而，在很多情况下，服务对象的改变媒介并不只是社会工作者，而是由与服务对象有关的、具有不同专长的助人者组成，形成一个“改变媒介系统”。这个媒介系统通过有组织的、结构性的工作，达到助人改变的目标。**(2)服务对象系统**：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。当服务对象前来社会工作服务机构求助，并已经使用社会工作服务时，即成为“现有服务对象”。当服务对象没有求助，但可能需要社会工作的服务，或者是妨碍他人或系统社会功能的正常发挥时，他即成为“潜在的服务对象”。辨别服务对象的类型，弄清楚服务对象是如何来社会工作服务机构求助的，是提供服务的第一步。**(3)目标系统**：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即是“目标系统”。实际工作中，在确认了服务对象系统后，社会工作者的任务通常是要与服务对象系统一起确定目标系统，也即为达到改变服务对象和其社会环境所要改变与影响的系统。服务对象系统并不一定就等于目标系统。一般来说，目标系统大于服务对象系统，而且具有时效性。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。目标系统是可以转换的，是有时效性的，随问题的发展而变化。**(4)行动系统**：行动系统是指那些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。为了实现与服务对象的协议，帮助服务对象达到改变的目标，社会工作者要进行各种努力，调动各种资源。在这个过程中，社会工作者与服务对象有关的人和系统一起，形成一个行动系统。例如，为改善社区环境而采取行动的人大代表、新闻媒体的记者等都是行动系统的组成部分。改变媒介可以与一个或几个行动系统一起工作，完成不同的改变任务，实现不同的目标。此外，在帮助服务对象改变过程中，社会工作者也要善于将有助于服务对象改变的人员组成新的行动系统，去影响服务对象。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。同时，要随时研究、评估行动系统是否有效运作。社会工作者要谨记：在社会工作的助人过程中，这四个基本系统不断互动，从而达到助人的目标。

- 176. 社会行动：**指人们基于特定目的和动机，在社会背景下开展的各种活动和举措。
- 177. 社会项目：**通常是指为社会福利和公益事业服务的项目，例如救援、慈善、环境保护等。建议书应涵盖项目的价值、目标、实施计划和效果等关键要素，以便吸引慈善机构、政府机构和其他捐赠者的资助。
- 178. 去机构化：**是一个源自国外精神医学的术语，主要指的是减少传统的大型精神科医院，并发展以社区为基础的照顾方式。
- 179. 当今社会福利模式分为三种：**普惠主义模式、补缺型或剩余主义福利模式和混合福利模式。（p81）
- 180. 混合型的社会福利模式：**是普惠型和剩余型两种社会福利模式的综合，既强调政府对公民的社会保障责任，又积极主张非政府部门、私营企业、社区和家庭在社会福利体系中发挥作用。
- 181. 补缺型或剩余主义福利模式：**指政府在老年社会福利制度中扮演的角色是有限的，主要是针对老年人中的贫困、弱势群体提供基本生活保障和福利服务。在这种模式下，政府主要提供最低生活保障、医疗保险等基本福利服务而其他福利服务则由市场、家庭、慈善机构等提供。
- 182. 社会福利资源：**指社会中存在的，可以用来改变有需要的人群，特别是困难群体和弱势群体的不利处境的物质和服务的总和。社会福利资源旨在改善公民的生活质量，促进社会发展和提高社会总体文明水平。这些资源包括文化、教育、医疗事业以及城市和农村社区或企事业单位的各类公益事业。社会福利资源的主要经费来源包括国家税收、企业财力和社会团体及个人的捐款，也包括外国政府、社会团体和个人的捐款以及贷款。
- 183. 剩余主义福利模式：**是指国家只为公民承担最低限度的社会福利和相关社会服务，而市场、非政府组织和就业者个人等则承担了主要的社会福利责任。当家庭和市场等常规机制瘫痪时，国家的干预必不可少，从而满足公民的社会需要，解决社会问题。这种福利带有明显的针对性和排他性，同时多数福利项目也需要通过家计调查的监督与评估手段来完成。
- 184. 当今发达资本主义福利的分类：**以英美等为代表的自由主义福利国家、以德国为代表的欧洲大陆法团主义福利国家、以北欧国家为代表的民主社会主义福利国家。（p82）
- 185. 福利多元主义：**指社会福利可以由公共部门、盈利组织、非盈利组织、家庭和社区共同负担，政府角色转变为福利服务的规范者、福利服务的购买者、物品管理的仲裁者以及促进其他部门从事服务供给的角色，其中两个最主要的方面是参与和分权。
- 186. 产业革命的发展为资本主义市场经济准备了一系列基本要素：**(1)人口的增长与资本的积累；(2)分工的专业化与劳动力的自由流动；(3)商品交易得成熟条件，比如铁路枢纽的扩张和港口的发展使客货运输更为便利；(4)法律与政府行政的效力。
- 187. 20 世纪 90 年代以来，中国的经济发展转型与社会变迁速度日益加快，主要体现 5 个方面：**(1)国有企业的产权改革的速度加快，其改革方式也日益多元化；(2)私营经济的主导性增强，对劳动力就业市场、用工和收入分配制度产生了深远的影响；(3)农村剩余劳动力的有序流动和农民进城时城镇化的大势所趋；(4)市场机制对公民社会生活影响很深，居民价值观念和生活方式受到外来文化的不断冲击，社会需要呈现出丰富的多样性；(5)人口老龄化发展趋势日益明显，老年人口增加速度较快，未来家庭养老和老年养老服务及保障是一个日益突出的现实问题。（p89）
- 188. 格林伍德：**是美国社会福利领域学者，1957 年发表了《专业的属性》一文，声称任何职业团体要具备以下 5 个特质才构成专业：①一套系统化的理论体系；②专业权威；③社区的认可；④一套规定的伦理守则；⑤一种专业的文化。根据这一标准，格林伍德认为当时的社会工作已具备了专业的属性，成为一个专业。
- 189. 伦理守则：**指社会工作者的行为规范，是社会工作者专业关系方面的行为标准，伦理守则包括总则、职业道德、专业修养及工作规范四个方面的内容。它共涉及六大方面的内容，包括社会工作者对案主的伦理责任、社会工作者对同事的伦理责任、社会工作者在实务机构的伦理责任、社会工作者作为专业人员的伦理责任、社会工作者对社会工作专业的伦理责任、以

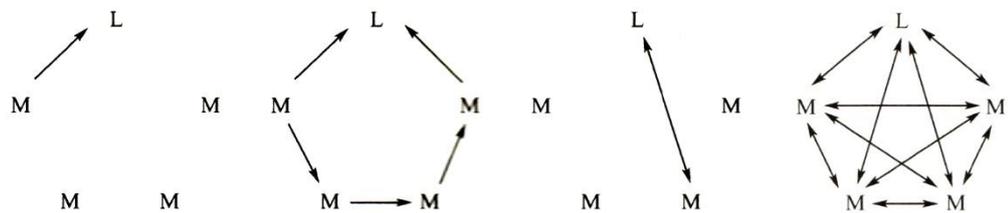
及社会工作者对社会的伦理责任。

190. **【章 6: 社会个案工作】社会个案工作的要素:** (1)方法要素: 是一种助人的方法; (2)工作对象要素: 个人和家庭; (3)过程要素: 是一个面对面的工作过程; (4)科学与艺术要素: 立足于对科学知识和技术的艺术化运用; (5)双向性要素: 调动资源为个人和家庭服务, 以协助个人和家庭对其所处社会环境做好调适。(p95)
191. **社会个案工作的涵义:** 是由专业社会工作者运用有关人与社会的专业知识和技巧为个人和家庭提供物质或情感方面的支持与服务, 目的在于帮助个人和家庭减轻压力、解决问题, 达到个人和社会的良好社会福利状态。(p96)
192. **个案工作的定义:** 指运用专业的知识、方法和技巧, 通过一连串的专业工作, 帮助遭遇困难的单个个人或者家庭发掘和运用自身的能力及周围的资源, 改善个人与社会环境之间的适应状况, 实现对人的尊重和肯定的过程。
193. **社会个案工作的发展历史:** (1)19 世纪到 20 世纪初-个案工作的起源; (2)20 世纪初到 20 年代-个案工作的专业化与学科化; (3)20 世纪 30 年代-从精神医学的洪流到功能派个案工作的发展; (4)20 世纪 40 年代以后-社会个案工作的多元化发展时期; (5)20 世纪 80 年代以后-综融取向和后现代主义的个案工作视角。(p96)
194. **社会个案工作的过程:** (1)接案与建立专业关系; (2)对服务对象的需要与问题进行评估; (3)订立工作计划、介入干预和评估。(p99)
195. **社会个案工作技巧的特点:** (1)它是有组织的行为, 即它由不同行为要素自行组织而成; (2)它以一个特殊活动为中心, 即它有一个主要内容; (3)它通过学习发展而来。(p100)
196. **社会个案工作者所需要的技巧:** (1)沟通技巧; (2)关系技巧; (3)过程技巧: ①接案和约定技巧, ②预估技巧, ③签订契约技巧, ④介入技巧, ⑤检讨及终结技巧。(p101)
197. **需求评估:** 是一个系统的过程, 旨在收集、分析和整理有关用户、组织或其他相关利益方的需求信息。这个过程对于任何项目或计划的成功都至关重要。需求评估的结果是对个体、机构、共同体或社会需求的确定, 以帮助理解和分析特定问题, 为解决方案的制定提供依据。
198. **预估与评估:** 是两个相互关联又有不同侧重点的概念。(1)预估: 主要指对某一项活动、任务或者项目的未来情况进行推断和预测, 以便制定出合适的计划和策略。(2)评估: 则是对已经完成或正在进行中的活动、任务或项目进行全面和客观的分析, 从而确定其效果和价值。下面将分别深入探讨预估和评估的内容与方法。
199. **项目评估:** 是对项目的结构、功能、环境匹配性、可操作性、可持续性进行系统的价值研判的活动。
200. **回归分析:** 是对两个或两个以上具有相关关系的变量, 根据其关系的表现形式, 选择合适的数学模型, 描述变量间平均变动关系的统计分析方法。
201. **增进社会工作技巧的方法:** (1)做工作全程记录; (2)督导; (3)顾问与咨询。(p101)
202. **社会个案工作的理论模式有:** (1)危机介入模式; (2)任务中心模式; (3)“社会-心理”模式; (4)行为治疗模式; (5)叙事治疗模式。(p102)
203. **危机介入:** 指在发生重大风险或危机事件时, 政府、组织或专业团队采取的紧急干预和处理行动。这些干预和处理措施旨在尽可能减少损失和风险, 保障公众利益和社会安全。危机介入通常包括紧急救援、危机管理、风险评估和危机预警等方面。
204. **访视:** 指对社区进行实地观察、调查和交流的活动。
205. **治疗者:** 指对社会环境中人物和社会结构进行咨询、研究和治疗的专业者。它以精神分析、行为治疗、心理疗法为基础, 采取集体和个别社会治疗, 有效地解决客户的心理和社会问题。
206. **寻解治疗:** 指以寻找解决问题的方法为核心的短程心理治疗技术。它是一个正面的、以行动为主的治疗方法, 最大特点在于以心理健康的观点看待问题, 会谈的焦点在于“解决”, 而不在于“问题”。基本主张是目标导向, 主要是引导来访者考虑此时此地做些什么可以让问题不再继续下去, 即用正向的、积极地观点, 来促使改变的发生。
207. **任务中心模式:** 认为要将服务的焦点放在为服务对象提供简要高效的服务介入上, 要清晰界定问题并在短时间内帮助服务对象解决问题、实现目标, 同时在服务过程中要充分发挥服务对象的自主性。

- 208. 任务目标:** 是指解决一些特定的社会问题, 包括完成一项具体的工作和服务, 满足社区需要, 达到一定的社会福利目标等。如修桥铺路, 解决老旧小区停车难问题, 安置无家可归者等。这些活动给社区及其居民所带来的改善是具体而实在的。
- 209. 危机的涵义:** (1)危机是一种对平衡稳定状态的改变; (2)危机可以是一种正常状态; (3)危机是一个过程; (4)危机是问题与希望并存。(p102)
- 210. 任务中心模式主要应用于 8 类问题:** 人际冲突、不满意的社会关系、正式组织中的问题、角色困难、社会转型中的问题、情绪问题、资源不足问题和行为问题。(p104)
- 211. 任务中心模式的优点:** (1)在问题探索、协议和确定任务阶段, 任务不仅是对服务对象的, 而且也是对与服务对象有关的系统的; (2)任务中心模式的对象可以是个人、夫妇或家庭; (3)强调服务对象的优点与优势及他们的网络资源的重要性; (4)将工作者和服务对象置于同等地位, 而不是单向地由服务对象向工作者倾诉。(p105)
- 212. 任务中心模式要求的能力:** 倾听的能力、抓住服务对象问题核心的能力、与服务对象达成协议的能力、沟通与回应的能力。(p105)
- 213. “社会-心理”模式的框架:** 理论基础、针对问题、目标、服务对象的角色、工作者角色。(p106)
- 214. 行为治疗模式的四种学习形态:** 反应学习、操作学习、观察学习、认知学习。(p106)
- 215. 行为主义个案工作的主要技巧与过程:** (1)技巧: ①正强化, ②负强化, ③角色扮演, ④榜样; (2)工作过程与步骤: ①建立关系, ②评估问题, ③找出要学习的正确行为并示范这种行为, 然后让服务对象进行角色扮演, ④布置作业, ⑤评估。
- 216. 行为主义个案工作模式的框架:** 理论基础、适应问题、目标、服务对象角色、工作者角色。(p107)
- 217. 叙事治疗的过程:** (1)与服务对象或家庭一起对于困扰问题做出彼此均同意的定义; (2)将问题拟人化, 并找出压迫服务对象的意图和方式; (3)探讨问题是怎样干扰、支配或使服务对象失去信心的; (4)发掘有哪些时候服务对象并未受问题的支配, 或生活并未受到干扰; (5)找出过去的证据, 来证明服务对象和家庭有足够的力量站起来, 应付和解决面临的问题和困扰; (6)引导案主和家庭思考在上述能力之下, 未来将要过的生活; (7)找出一群观众来听取服务对象表达新的认同感和故事, 即安排一种社会环境来支持新的故事和认同感。(p109)
- 218. 叙事治疗的技巧:** 问话、解构式问话、开启空间的问话、发展故事的问话、意义性问话、故事的建构、回响与强化。(p110)
- 219. 游戏治疗:** 是一种心理治疗方法, 主要应用于儿童, 其核心在于利用游戏作为媒介, 帮助儿童和青少年表达自己的情感、解决心理问题、克服行为障碍, 以及促进个人发展和情绪管理技能的提升。游戏治疗源于精神分析理论, 并在临床上有多种形式, 如沙盘游戏、体育游戏等。在游戏治疗中, 治疗师会创造一个安全和友好的环境, 让儿童通过游戏来探索和利用他们的自然冲动, 以满足和响应发展和心理健康的需求。
- 220. 人本主义疗法:** 是建立在哲学基础之上, 通过为求助者创造无条件支持与鼓励的氛围使患者能够深化自我认识、发现自我潜能并且回归本我, 患者通过改善“自知”或自我意识来充分发挥积极向上的、自我肯定地、无限地成长和自我实现的潜力, 以改变自我的适应不良行为, 矫正自身的心理问题。
- 221. 证据为本的实践:** 指在各种实践活动中, 以证据为基础来指导行动和决策。其核心理念是: 在做出任何决策或采取任何行动之前, 必须收集、分析并评估相关的证据。证据可以来自各种不同来源, 包括科学研究、统计数据、专家意见、实地观察和个人经验等。在这个过程中, 需要采用科学、系统和严谨的方法来收集和分析证据, 以确保决策和行动具有科学依据和可靠性。
- 222. 主干家庭:** 也称“直系家庭”。是指以父母为主干的一种家庭形式。具体有: (1)由父母(或父母一方)和一对已婚子女组成的家庭。(2)由父母(或父母一方)、一对已婚子女及子女子女共同组成的家庭。(3)由父母(或父母一方)、一对已婚子女及其他家属(主要是子女的未婚兄弟姐妹)组成的家庭。它主要从代数结构角度来划分, 是扩大家庭与核心家庭的折中形式。在现代社会条件下, 主干家庭在全部家庭中所占比例正逐渐减小。
- 223. 【章 7: 社会小组工作】小组工作的功能:** (1)影响个人发生转变; (2)用集体的力量解决问题; (3)社会控制; (4)再社会化。(p119)

- 224. 小组工作：**是社会工作的基本方法之一，经由社会工作者的策划与指导，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能，促进其转变和成长，以达到预防 and 解决其社会问题的目标。
- 225. 对于社会化的理解存在三种不同的角度：**从文化的角度看，社会化是一个文化传递和延续的过程，社会化的实质是社会文化（核心是价值标准）的内化；从个性发展的角度看，社会化被视为一个人的个性形成和发展的过程，社会人就是经由社会化过程而形成的有个性的人；从社会结构的角度看，社会化就是要使人变得具有社会性。
- 226. 社会化：**指个体在特定的社会文化环境中，学习和掌握知识、技能、语言、规范、价值观等社会行为方式和人格特征，适应社会并积极作用于社会、创造新文化的过程。（即：一个人学习社会的文化、增加自己的社会性、由生物人变为社会人的过程。）它是人和社会相互作用的结果。通过社会化，个体学习社会中的标准、规范，价值和所期望的行为。个体的社会化是一种持续终身的经验。
- 227. 逆向社会化：**也称为反向社会化或反向社会化，是指晚辈向长辈传授文化规范和知识的社会化过程。这一概念强调了社会化过程的双向性和个体的能动作用。在现代社会中，由于社会变迁的速度加快和知识更新的频率提高，一些老年人可能跟不上社会发展的形势。为了不落伍，他们必须接受逆向社会化，即从年轻一代那里学习和掌握新的文化规范和知识。
- 228. 继续社会化：**指个人在完成基本社会化后，为了适应社会文化环境，继续学习社会知识、价值观念和行为规范的过程。继续社会化是一个渐进的、部分累积和更新的过程，它贯穿于成人的整个生命周期，包括成年早期、中年和老年阶段。继续社会化的原因在于个人必须不断适应社会环境、个人社会生活及生理和心理等方面的变化。例如，成人在生活中不断出现新情况，如家庭的建立、工作的调动、经济生活和业余生活的变更、社会关系和社会责任的变化、知识和技能的更新等，往往需要通过继续社会化来适应新的环境和新的角色。继续社会化是一种重要的社会化过程，它帮助个人在不断变化的社会环境中保持适应性和功能性。
- 229. 再社会化：**指小组通过帮助其成员建立适应社会需要的新价值观、新知识、新技巧，来改变小组成员的行动，使他们成为更适应社会生活的积极角色。（p119）（也可理解为：由于原来的社会化失败或其基本上已不适用，而重新学习社会的价值和行为规范的社会化过程。）
- 230. 小组的基本特性：**小组存在于一人以上；成员之间有共同的目标和利益；成员对小组持有认同感；成员之间相互依存和相互影响；小组中有自己的控制方式；形成特定的小组文化和氛围
- 231. 小组的 6 个基本类型：**(1)以小组成员的关系来划分：初级小组、次级小组；(2)以小组的组成来划分：组成小组、自然小组；(3)以小组工作结构来划分：正式小组、非正式小组；(4)以成员的参与程度来划分：志愿小组、强制小组；(5)以成员进出的自由程度来划分：封闭小组、开放小组；(6)以小组的工作目标来划分：①朋辈小组、②教育小组、③服务或志愿小组、④兴趣小组、⑤成长小组、⑥治疗小组、⑦社会化小组、⑧自助小组或互助小组。（p120）
- 232. 治疗小组：**指为了解决个人或群体问题而建立的小组。该小组由专业人员领导，以解决具体问题为目标。治疗小组中的参与者通常是被认为需要个人治疗的人。治疗小组的目标是通过提供专业服务和调整行为，促进参与者的心理健康和提高他们的生活质量。治疗小组可能涉及到行为治疗、物理治疗、心理治疗和药物治疗等方面。（治疗小组侧重于问题的解决和专业服务）
- 233. 支持小组：**目的是提供情感和社会支持，以帮助参与者处理与他们生活相关的问题。这个小组通常由志愿者或成员领导，他们用他们自己的经历和知识来提供支持和鼓励，而不是专业服务。支持小组的参与者们通常是有共同问题的人，如失业、慢性病、艾滋病或药物依赖等。他们可以通过这个小组交流、分享经验和相互支持。（侧重于对参与者进行情感和社会支持）
- 234. 小组工作的理论基础：**(1)心理学理论；(2)学习理论：①传统条件反射理论，②强化条件反射理论，③社会学习理论；(3)系统理论。（p121）
- 235. 口述传统：**指一种通过前辈吟唱、口述或传播的方式，将文化、知识和经验代代相传的传统形式。它起源于人类没有文字和书写工具时期，被视为人类最早的教育形式。在没有书籍和互联网的年代，人们只能通过口头交流的方式分享和传递信息。

- 236. 社会性需要：**指对文化艺术、道德、知识、交往、劳动等的需求，即与人的社会生活上联系的一些需要。社会性需要是起源于社会生活的、人所特有的高级需要，是维持社会发展所需求的事物的反映。它表现了人的活动对文化成果的依赖性。社会的需要表现为这样或那样的社会要求；当个人认识到这些社会要求的必要性时，社会的需要就可能转化为个人的社会性需要。社会性需要是后天习得的，源于人类的社会生活，属于人类社会历史的范畴，并随着社会生活条件的不同而有所不同。社会性需要也是个人生活所必需的，如果这类需要得不到满足，就会使个人产生焦虑、痛苦等情绪。社会性需要的种类很多，如劳动需要、交往需要和成就需要等。
- 237. 社会性断乳：**指个体在成长过程中，离开父母或其他抚养者的怀抱，逐渐独立地面对社会，逐渐形成自我认知、自我决策能力的过程。这个过程是逐渐发生的，个体在成长过程中逐渐学会独立处理问题，逐渐适应社会环境，逐渐形成自己的价值观和行为准则。社会性断乳是一个个体成长的重要阶段，也是个体从依赖他人到独立自主的必经之路。（也可理解为：）
- 238. 小组工作的三大模式：**社会目标模式、治疗模式、互动模式。（p122）
- 239. 社会目标模式：**是小组社会工作中的一个模式。该模式以培养小组成员的社会责任感，实现社会整合，推动社会变迁为主要目标。在该模式中，社会工作者应主要扮演影响者的角色，应激发小组成员的社会意识，增强民主参与的行动力。
- 240. 小组工作的发展阶段：**(1)阶段 I -前属期阶段；(2)阶段 II -权力和控制期；(3)阶段 III -亲密期；(4)阶段 IV -分辨期（差异期）；(5)阶段 V -分离期。（p124）
- 241. 小组工作的沟通方式（模式）：**(1)在一段时间内小组的领导者与一个小组成员进行沟通；(2)每个成员依次讨论同一个题目；(3)领导者和一个小组成员频繁讨论一个问题，其他成员旁观；(4)小组成员充分参与，根据需要彼此之间自由沟通。（p125）



小组沟通模式 1 小组沟通模式 2 小组沟通模式 3 小组沟通模式 4

- 242. 小组中的社会控制：**社会控制是一个促使小组成员取得一致性和形成依从的过程，主要包括小组规范、角色、地位等相关控制手段。（p126）
- 243. 社会小组工作的实践原则：**(1)认可每个人的独特个性及行为的多样性；(2)认可小组是多样的、行动是多样化的；(3)真诚地接纳每一个人；(4)建立有目的的助人关系；(5)鼓励及促使小组成员之间实现有益的合作关系；(6)适当地修正小组过程；(7)鼓励成员根据自身能力参与小组活动；(8)促使小组成员投入参与解决问题的过程中；(9)鼓励小组成员通过冲突去体验不同的解决问题的方式；(10)为小组成员提供各种新机会；(11)明智地运用制约；(12)有区别地运作工作方案；(13)对个人和小组的进步不断进行评估；(14)热诚、人道和严于律己。（p127）
- 244. 中国社会工作者守则：**
- (1)职业道德：**
- ①热爱社会工作，忠于职守，具有高度的社会责任感和敬业精神；
 - ②全心全意为人民服务，为满足社会成员自我发展、自我实现的合理要求而努力工作，并不因其出身、种族、性别、年龄、信仰、社会经济地位或社会贡献不同而有所区别；
 - ③尊重人、关心人、帮助人。为保障包括人的生存权、发展权在内的人权而努力。注意维护工作对象的隐私和其他应予保密的权利；
 - ④同工作对象保持密切联系，主动了解他们的需要，切实为之排忧解难；
 - ⑤树立正确的服务目标，以关怀的态度，为工作对象困难、问题的预防 and 解决，以及其福利要求提供有效的服务；
 - ⑥清正廉洁，不以权谋私。
- (2)专业修养：**
- ①确立正确的社会工作价值观和为专业献身的精神；
 - ②努力学习和钻研业务，不断提高专业技术水平和专业服务质量；

- ③通过参加专业培训和进修，努力实现专业化，提高工作效率和服务效能；
- ④运用专业的理论知识与方法技能，帮助社会成员改进和完善社会生活方式，不断提高生活质量，以利于民族素质的提高；
- ⑤从广大群众的集体力量和创造精神中吸取专业营养，促进专业的发展与创新。

(3)工作规范：①重视调查研究，深入了解社会成员的困难和疾苦，并采取有效措施，切实帮助他们摆脱困境。通过不断的调查研究，提高社会工作的服务水平；

②对待工作对象，应平易近人，热情谦和，注意沟通，建立互相信赖的关系，努力满足他们各种正当的要求，并帮助他们在心理和精神等方面获得平衡；

③对待同行，应互相尊重，平等竞争，取长补短，共同提高。在业务上，诚意合作，遇有问题时，互相探讨，坦率交换意见，或善意地进行批评和自我批评，以促进专业水平、工作效率和服务效能的提高；

④向政府有关部门、社会有关方面反映社会成员需要社会工作解决的问题，以及对工作的意见和建议；

⑤向社会成员宣传贯彻国家有关社会工作的政策、方针和法规，鼓励和组织社会成员积极参与社会事务；

⑥对待组织和领导，应按照民主集中制的原则，主动献计献策，提供咨询意见，并自觉服从决定，遵守纪律，维护集体荣誉。努力使领导和单位的计划实施获得最佳效果，圆满完成社会工作的各项任务。

245. 小组中心模式：这样的经历有助于提高成员的社会角色责任感，增强自我满足感，进而促进他们的社会功能。

246. 小组工作的一般性技巧：(1)建立关系的技巧；(2)观察的技巧；(3)组织和介入的技巧；(4)领导的技巧；(5)沟通的技巧；(6)参与小组活动的技巧；(7)运用社会资源的技巧；(8)评估小组过程的技巧。(p128)

247. 有效促进沟通的技巧：(1)注意信息传递的外部环境；(2)注意语言的选择；(3)提供合作性的目标；(4)关注和调整小组中的互动模式。(p129)

248. 组织会议的技巧：(1)形成良好的开始；(2)把握讨论的进程；(3)做好总结；(4)完善的结尾。(p129)

249. 小组工作者在小组会议中的角色：(1)示范者；(2)促进者；(3)调解人；(4)支持者。(p130)

250. 小组治疗模式：是一种通过团体互动治疗和解决个人的社会问题的小组工作模式，它将小组视为一种治疗的环境或工具，强调通过小组经验来治疗个人心理问题，或预防某些因素对个人造成的不良影响，或矫正个人的偏差行为。小组治疗模式的目标是通过团体互动治疗和解决个人的社会问题，改变个人的社会行为，服务对象主要是行为失范人群或有特定问题的人群。

251. 小组互动模式：也称交互模式、互惠模式，是一种基于人与环境和人际之间的关系而建立的小组工作模式，目的在于通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的的社会功能，提升其发展能力。

252. 小组动力：指的是小组内外各种要素及其之间相互作用而形成的一种作用力。

253. 行为：指动物为了适应刺激而采取的一系列反应。刺激可以是外在的，也可以是内在的。外部刺激的一个例子是看到敌人或危险正逼近。在这样的刺激下，动物可能会选择逃跑。内部刺激的一个例子是饥饿。动物的本能反应是寻找猎物。

254. 行为分3种类型：先天行为、后天行为和习得行为。

255. 先天行为：也称本能，是由动物体内遗传物质决定的，是本物种的一种遗传特性，不需要后天学习，生来就有的一种行为能力，这种能力在适当条件下，由神经调节或激素调节就能表现出来。如失去幼仔的母狗，它的哺育后代的本能并不消失，会把无母的小猫当作自己的后代给以抚爱、哺乳；失去蛋的企鹅会把鹅卵石当作企鹅蛋来孵化等。这种行为除特种遗传性以外，还和某些生理成熟有关，如垂体分泌催乳素等。

256. 后天性行为：也称获得性行为，是动物出生后通过学习得来的行为。动物建立后天行为的主要方式是条件反射。参与神经中枢是大脑皮层不是与生俱来的而是动物在成长过程中，通过

生活经验和“学习”逐渐建立起来的新的行为。动物通过后天的学习，大大地提高了适应复杂环境的学习能力。学习是指动物在成长过程中，通过经验的影响，发生行为的改变或形成新行为的过程。动物学习能力的大小与其进化的程度呈正相关，动物的种类越高等，学习能力就越强，后天行为所占的比重就越大。

257. **习得行为**：也称学习行为，指人类在后天与环境的互动中逐渐学习而形成的行为，如工作、交往等。
258. **【章 8: 社区工作】社区工作**：是专业社会工作的一种基本方法，指以整个社区及社区中的居民为服务对象，提供助人的、利他服务的一种社会工作专业方法（它与个案工作、小组工作并列，被称为社会工作直接服务的三大基本方法），即：以社区和社区居民为服务对象，通过发动和组织社区居民参与集体行动，确定社区的问题与需求，动员社区资源，争取外力协助，有计划、有步骤地解决或预防社会问题，调整或改善社会关系，减少社会冲突，培养自助、互助及自决的精神，加强社区的凝聚力，培养社区居民的民主参与意识和能力，发掘并培养社区的领导人才，以提高社区的社会福利水平，促进社区的进步。（p135）
259. **社区发展的定义**：社区发展是一种过程，即由人民以自己的努力与政府当局的配合，一致去改善社区的经济、社会、文化等环境。包括两个基本要素：(1)由人民自己参加、自己创造，以努力改进其生活水准；(2)由政府以技术协助或其他服务，帮助其更有效地自觉、自发与自治。（p135）
260. **社区**：主要有 3 层含义：一是指居住于某一特定地区的一群人或这群人生活所在的地区；二是指一群具有共同经济利益或共同文化传统的人；三是指共有、共享、相同或共同参与等情况。概括的说，社区是指居住于某一地理区域，具有共同关系、社会互动及共同服务体系的一个人群。它的组成要素有 5 个，人口、地域、共同活动、设施和社区意识。
261. **社区建设**：指在党和政府的领导下，依靠社会力量，利用社会资源，强化社区功能，完善社区服务，解决社区问题，促进社区政治、经济、文化、环境协调和健康发展的过程。
262. **社会建设**：是一项系统的、持续的社会工程，主要是指在经济增长和政府改革的基础上，通过制度建设和政策引导，发展社会事业，改善社会治理，增进社会融合，保障社会的可持续发展。
263. **社区居民**：指自觉自愿地参加社区各种活动或事务的过程，即社区居民自觉自愿地参加社区各种活动或事务，表达自己的意见和建议，并影响权利持有者决策的行为。其最初的内驱力是来自于对利益或民权的追求。
264. **社区工作的目标**：(1)促进居民参与解决自己的问题，提高社区居民的社会意识；(2)调整或改善社会关系，减少社会冲突；(3)寻求社区需要与社会资源的有效配合，以满足社区需要，解决或预防社会问题，改善社区生活环境，提高生活质量，促进社区进步；(4)追求权力和资源的公平分配；(5)发挥居民的潜能，发掘并培养社区的领导人才；(6)培养互相关怀、互助互济的美德；(7)增强社区的凝聚力。（p136）
265. **垂直流动**：也称“纵向流动”（与“水平流动”相对），是社会流动的一种类型，指一个人从下层地位和职业向上层地位和职业的流动，或者从上层地位和职业向下层地位和职业的流动。垂直流动可以伴随地区间流动，也可是原地升降。水平流动是指一个人在同一社会职业阶层内的横向流动。它多半是地区间的流动，也包含在同一地区的不同工作群体或组织之间的流动。
266. **社会流动**：指个人或群体社会地位的变化，即从某一社会阶层到另一社会阶层的变化。
267. **大众社会**：指在现代化、工业化进程中，由于社会变迁和经济发展，形成的一种以大众为主体，以大众文化、大众传播为主要特征的社会形态；由基于间接的相互接触，以情绪、意见反应为基础的人们组成。
268. **社会变迁**：既泛指一切社会现象的变化，又特指社会结构的重大变化；既指社会变化的过程，又指社会变化的结果。在社会学中，“社会变迁”是一个表示一切社会现象，特别是社会结构发生变化的动态过程及其结果的范畴。社会变迁除了最终取决于社会生产力的发展之外，还取决于许多其他因素的作用，因而是多种因素相互作用的结果。
269. **代差**：也称代沟，指（形容）社会的不同世代之间在价值观念和行为选择方面出现的差异、

隔阂，甚至冲突。从社会学角度来看，代差实际上反映的是社会结构、社会生活变化的速度和程度。社会变化越迅速、越深刻，世代之间的代差越宽越深。代差的存在是客观的，是社会发展过程中的正常现象，代差是社会文化在遗传过程中的变异，是下一代对上一代文化的扬弃。对代差的性质要作具体的分析，不能简单地否定或肯定代差中任何一方，而要具体问题具体分析。

- 270. 社区工作的基础本理论：**(1)社会分析和意识形态：社会分析的理论主要来源于社会学和政治学；与社区工作直接有关的意识形态有：保守主义、多元主义、马克思主义、社会民主主义、激进民族主义（无政府主义）等；(2)社会变迁理论：渐进变迁、剧烈变迁、社会进步和倒退等；(3)社会运动的理论：民主运动、劳工运动、性别运动、生态运动。（p137）
- 271. 社会建构主义：**又称社会建构论。立足于科学史、符号人类学、科学的修辞学、女性主义和后结构主义文学理论，社会建构主义是作为反本质对话的非本质的知识理论，其对话的首要关注点为：知识声明出现于其中和判断源于其间的社会话语体系；知识体系中隐含的价值/意识形态、非正式生活与体制生活为本体论和知识论认同所维持和消解的方式；宰制信仰倾向的权力与特权的分配方式。
- 272. 社会运动：**指大范围的社会变革行动。如西方的文艺复兴运动、中国的五四运动等。
- 273. 社会舆论：**指社会意识形态的特殊表现形式。指相当数量的公民对某一问题的共同倾向性看法或意见。往往反映一定阶级、阶层、社会集团的利益、愿望和要求。其精神内核是群体意识。其现象外观是议论形态。往往以拥护或反对、赞扬或谴责的方式对某一公共问题作公开的评价。其形成过程一般为：①问题的发生；②意见的表露；③意见的扬弃与综合。
- 274. 社会历史报告：**指有关服务对象个人和家庭各种信息的综合报告，主要包括两部分内容：一是社会资料，二是社会工作者对社会资料做出的思考和预估。一份好的社会历史报告要简洁、清楚、有用。简洁指不要有废话，不要长篇大论；清楚指不要含糊其辞，少用专业术语。
- 275. 社会历史报告中常包含的内容有：**重要事件、目前存在的问题、尝试过的求助行为、情绪状态、精神疾病记录、经济情况、婚姻状况、社会工作者的评价、风险处理的调查分析等。
- 276. 社会融合：**是一个多维度的概念，主要指不同社会因素、不同群体或不同文化之间的互相配合和适应，最终形成一个统一、协调的整体。
- 277. 社区工作的实务理论包括：**工作模式、工作原则与介入手法、社区工作者角色等。（p138）
- 278. 社区工作的模式有：**(1)地区发展模式；(2)社会计划（社会策划）模式；(3)社会行动模式。（p138）
- 279. 地区发展模式：**是由美国学者杰克·罗斯曼根据社区发展以及社区建设的相关经验所提出的社区工作实务模式，核心理念是强调参与，即地区发展模式是社区工作者协助社区成员分析问题，发挥其自主性的工作过程，目的是提高他们及地区团体对社区的认同，鼓励他们通过自助和互助解决社区问题。该模式强调在一个较大的社区范围内鼓励社区居民通过自助或互助的方式，广泛参与社区事务，解决社区问题，推动社区发展。
- 280. 社区工作的原则：**联合国的《经由社区发展达致社会进步》提出了社区发展的十项原则：(1)依照社区居民的根本愿望及需要，来拟定初始的工作计划；(2)建立多目标的计划及各方面的配合行动，以求全面和均衡的社区发展工作的进行；(3)在推行社区发展初期，社区居民自信心的加强及自动自发精神的培养，与物质建设同样重要；(4)社区各种计划的拟定、执行，均应由社区居民共同参加；(5)注重地方领导人才的运用和训练；(6)发动并组织妇女与青年参加各种社区发展工作；(7)对于社区所提出的自助计划，政府应当给与重点或全面的积极协助；(8)全国性社区发展计划的建立，应有完整的政策和完善的行政组织，并应同时注重工作者的挑选、培训，地方与国家资源的利用，及研究、实验、考核等工作；(9)在社区发展计划中，应充分利用地方性、全国性及国际性的民间组织，因为这些力量对于社区发展工作的推行是不可缺少的资源；(10)对地区性与全国性的社区发展计划，应给与密切配合，协调发展。（p140）
- 281. 社区工作的介入手法：**(1)从社区问题入手；(2)从服务提供入手；(3)从社区教育入手；(4)从互助合作入手；(5)从社会行动入手；(6)从联合各社会团体入手；(7)从策划倡导入手；(8)从社区调查入手；(9)从社区突发事件入手；(10)从社区宣传入手；(11)从各式各样的社区发展计划与规划入手。（p140）
- 282. 社区工作者角色：**组织促进者、牵线搭桥者、咨询服务者、调查设计者、权益保护者、宣传

鼓动者。(p141)

- 283. 社区工作的过程:** (1)建立关系; (2)收集资料: ①社区内的基本资料, ②社区内的资源, ③社区内的问题, ④社区评估; (3)制订计划: ①整体规划, ②具体规划; (4)社区行动: ①会议, ②教育与宣传, ③人事, ④财务, ⑤协调, ⑥成效评估。(p142)
- 284. 社区工作的基本技巧:** (1)分析技巧: ①了解社区结构、过程、资源、问题、需要, ②分析社会政策及社会问题, ③社区观察, ④街头访问, ⑤家庭访问, ⑥文献分析, ⑦访问社区领袖, ⑧社区调查; (2)关系建立与维系技巧: ①与群众初步接触的技巧, ②街头谈话、家访、电话访谈, ③社区关系联络、建立形象, ④处理与政府部门、社会团体、政治团体的关系; (3)动员及组织技巧: ①动员群众, ②发掘和培训社区领袖, ③居民组织的建立与运作、主持会议、组织行政事务, ④社会行动, 包括记者招待会、群众大会、游说、请愿、谈判; (4)活动程序设计技巧: ①策划活动、制定目标、宣传策略, ②调动资源、评估指标; (5)行政管理技巧: ①文件资料处理, ②财务管理, ③计划、评估工作。(p143)
- 285. 罗斯曼的社区工作目标:** 美国著名社区工作者专家罗斯曼将社区工作的目标分为过程目标和任务目标, 任务目标—具体实在的社区工作, 多涉及社区基础建设、社区福利完善等; 过程目标—增长居民的一般能力, 多涉及居民解决问题能力、技巧和方法以及社区骨干等。
- 286. 社区服务的内容:** (1)救助福利性服务; (2)社区事务性服务; (3)市场化的营利性服务。(p143)
- 287. 社区服务的功能:** (1)满足了居民的基本生活需要; (2)创造了一些就业机会; (3)支持了以市场经济为取向的改革; (4)培育了人们的社区理念。(p143)
- 288. 社区服务中存在的问题:** (1)社区服务的性质定位问题; (2)社区服务的队伍建设问题; (3)社区服务的行政化问题。(p145)
- 289. 我国社区服务工作的的发展:** (1)进一步明确社区服务的性质并进行分类; (2)发展公共服务; (3)发展社区志愿服务; (4)社区福利服务的职业化。(p145)
- 290. 志愿服务:** 指人们在不求任何物质报酬的情况下, 自愿为社会贡献个人的时间、精力、技能或资源, 以改善社会、促进社会进步的行为。志愿服务通常由志愿者个人或通过组织进行, 涵盖扶贫开发、社区建设、环境保护、应急救助等多个领域。其核心精神包括奉献、友爱、互助和进步, 不仅有助于推动社会和谐与发展, 还能让志愿者在服务他人的同时, 实现自我提升和价值体现。
- 291. 社区建设的组成部分:** (1)拓展社区服务; (2)发展社区卫生; (3)繁荣社区文化; (4)美化社区环境; (5)加强社会治安。(p147)
- 292. 社区建设原则:** 以人为本、资源共享、管理有序、居民自治、循序渐进。(p148)
- 293. 【章 9: 社会行政】社会行政:** 是依照行政程序, 妥善利用各种资源, 实施社会政策, 向有需要者提供社会服务的活动。(社会行政的核心内涵是执行、实施社会政策。)(p150)
- 294. 社会工作行政:** 是指政府的社会工作机构、社会的福利保障组织对社会福利工作进行行政管理, 实施社会政策, 满足人民各类福利需求的活动。其中心含义是制定、执行、实施社会政策, 提高服务机构的作效率及服务品质社会工作行政是社会服务机构的行政人员, 在专业价值观和专业理论的指导下, 有效整合利用社会资源, 通过社会服务机构内部实施的计划、组织、执行与管理、评估等, 实现机构高效运转、输出社会服务的过程。
- 295. 公共行政与社会行政或社会福利的区别:** (1)社会行政涉及的对象一般较公共行政狭窄, 只是公民中在日常生活方面遇到困难者, 是困难和弱势群体; (2)社会行政的内容带有更强的福利性, 而不是一般服务; (3)就行政过程而言, 社会行政多带有社会工作的特征。(p150)
- 296. 社会管理、公共行政、社会行政的区别:** (1)就涉及范围而言, 社会管理是对整个社会或狭义的社会领域的, 公共行政则针对社会的公共领域, 社会行政针对的是社会福利领域; (2)就直接目标取向而言, 社会管理追求社会的秩序和协调运行, 公共行政关心的是全体公民的公共福利, 社会行政关心的主要是困难群体的福利; (3)就其执行者来看, 从事社会管理的是对整个社会运行负有责任的部门, 如整个政府及其综合管理部门, 公共行政的承担者是与公共福利有关的政府有关的部门及其下属机构, 社会行政责任的承担者是社会福利行政机关及社会福利机构。(p150)
- 297. 社会行政的层次:** (1)社会政策的层次: ①宏观政策: 是由较高层级制定的、具有政治性的、

影响相当广泛的政策，②微观政策：是由基层政府部门或某一社会组织及团体制定的，以协调内部利益关系、指导其成员活动的行为规则；(2)宏观社会行政和微观社会行政：①宏观社会行政：一般表现为政府的职能行为，是政府部门在一定范围内推行社会政策，指导、帮助、监督、检查、评估政策的落实情况的活动，②微观社会行政：是将社会政策变为具体的社会服务环节上的行政活动。(p150)

- 298. 微观社会工作：**是一种注重个人和家庭层面的实践活动。如学校，医院，慈善组织等进行心理辅导等直接服务，解决包括家庭问题，青少年问题，儿童问题，老人问题，临终关怀等。
- 299. 社会组织：**从广义上讲，社会组织泛指一切人类共同活动的群体，包括家庭、家族、村社等初级群体。从狭义上讲，是指正式的社会组织，是相对于初级群体的次级组织形式而言的。它是指人们为了实现某种共同目标，将其行为彼此协调与联合起来所形成的社会团体。
- 300. 初级群体：**亦称首属群体、直接群体或基本群体，指具有亲密的、面对面交往与合作特征的人际关系亲密的社会群体。初级群体的概念最早由美国社会学家 C.H.库利提出。
- 301. 初级社会群体：**也称基本群体或首属群体，是指其成员间以面对面交往形成的相互熟悉、了解，因而以感情为基础结成的具有亲密成员关系的社会群体。典型的初级群体有家庭、邻里、朋友和亲属等。复杂组织中的一些非正式群体，如军队中的战友群、工厂中的工友小集团等，也属于初级群体。
- 302. 社会群体：**简称“社群”，是人们通过一定的社会关系结合起来进行活动的共同体。社会群体是构成社会的基本单位之一。每一群体具体体现了个人与个人之间、个人与整个社会之间的某些特定的相互关系。广义指一切通过持续的社会互动或社会关系结合起来进行共同活动，并有着共同利益的人类集合体；狭义指由持续的社会交往联系起来的具有共同利益的人群。
- 303. 社会企业：**指旨在解决社会问题、增进公众福利，而非追求自身利润最大化的企业。投资者拥有企业所有权，企业采用商业模式进行运作并获取资源，投资者在收回投资之后也不再参与分红，盈余再投资于企业或社区发展。
- 304. 社会互动：**指个人与个人、群体与群体通过接近或直接与间接地接触等方式而发生的交互作用的过程。
- 305. 社会互动的特征：**(1)社会互动必须发生在两个或两个以上的人之间，一个离群索居的人不能互动。(2)个人之间、群体之间只有发生了相互依赖性的行为才存在互动，并不是任何两个人的接近都能形成社会互动。(3)社会互动以信息传播为基础。如果没有信息的交流，互动双方互不理解，互动就无法进行。大多数互动过程中，人们不仅交流信息，而且还交流思想和情感。(4)社会互动并不是非要在面对面的场合下才能发生(直接互动)，人们可以通过信件、书籍、图画、电话和互联网等手段进行信息交流，形成社会互动(间接互动)。(5)社会互动总是在特定的情境下进行的，同一行为在不同的时间、不同的场合具有不同的意义。(6)社会互动不仅会对互动双方及他们之间的关系产生特定的影响，并有可能对社会环境形成一定的作用。
- 306. 社会互动的维度：**(1)**向度。**向度反映社会互动的方向，表明互动双方的关系的性质，主要包括有：①情感关系——是亲和还是排斥，是融洽还是对立？②利益关系——是一致还是冲突？冲突程度多大？③地位关系——是平等的还是不平等的？权力分配的格局如何？不同方向的互动在模式上、结果上都大不相同，在一定条件下，互动方向也可能发生变化，研究这种条件和机制是调解人际冲突的重要前提。(2)**深度。**深度反映社会互动的程度，表明互动双方相互依赖的大小。我们可以从互动双方利益关联的大小、情感投入的大小、互动延续的时间长短和互动规范的复杂程度等几方面来分析互动的深度。一般来说，如果利益上事关重大、情感上涉入很深、时间上持续较久(或其结果的影响很深远)、规范上较为复杂，则是深度互动，反之只是表层的互动。异性之间见面打个招呼，只是非常浅层的互动，如果他们一起跳舞，就更进了一层，如果开始恋爱，那就进入了深度互动。(3)**广度。**广度反映社会互动的范围，表明互动双方交往领域的大小。有些互动局限于特定的领域，有明确的行为规范，如上课只是为了传授、学习知识，学术会议只是为了讨论某个问题。有些互动则涉及很多方面，互动方式上较为灵活，如朋友之间、家庭成员之间的互动大都是全面的互动。(4)**频度。**频度反映一定时间内发生社会互动的多寡。同一个班级里，我们与有的同学经常来往，与另外一些同学则只是偶尔交往。互动品德的差别往往影响到人际关系的深浅和好坏。(5)**强度。**强度反映

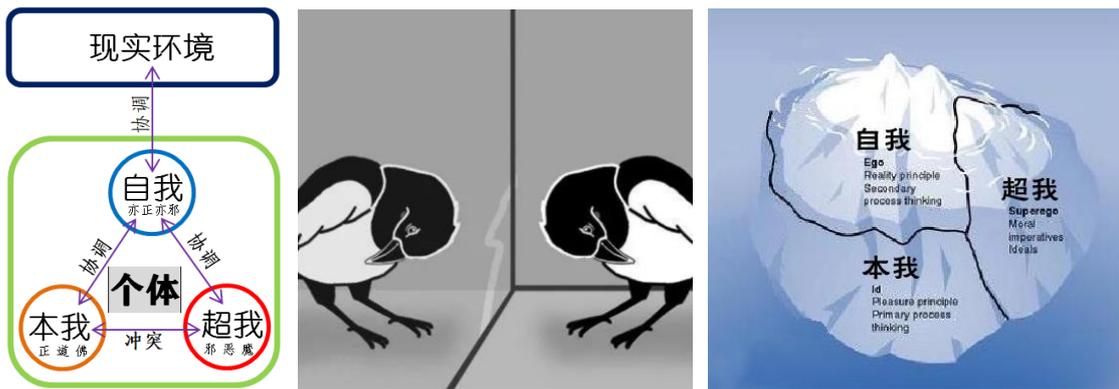
存在情感投入的社会互动的强弱，表明互动双方交往时情感的强烈程度。有时人们心平气和地交往，有时人们又会情绪冲动地行动。情绪控制的大小与互动参与者的个性有关。

- 307. 戈夫曼“四类人际礼仪”：**(1)表达式礼仪——用来表示对他人的问候、恭维和感谢等。例如，见面时向人点头微笑。(2)回避式礼仪——表示对他人的隐私与个人空间的尊重。例如，陌生人之间要避免长时间的视线接触。(3)维系式礼仪——用来维持人际关系，使之不中断。例如，逢年过节时走访亲友，给久不见面的老同学寄贺年片等。(4)认可式礼仪——用来表示对别人身份的认可。例如，别人结婚时去道喜等。
- 308. 社会交往的类型：**(1)根据交往的主体可以把社会交往分为个人交往与群体交往两种形式。(2)根据交往的方式可以分为直接交往与间接交往。(3)根据交往的性质可以区分为竞争、合作、冲突、调适或顺应等。
- 309. 社会政策的功能：**(1)它直接通过利益分配的形式使社会弱者受惠，改变他们的生活处境，过正常的社会生活；(2)它可以减缓社会问题所造成的压力，从而维持社会秩序的稳定；(3)这种稳定局面反过来可以支持社会成员的正常活动，促进社会的进步。
- 310. 社会行政直接服务之不足：**(1)社会工作者不能在更大范围内对有需要的人提供服务，许多有需要者被冷落；(2)社会工作者只在既定的政策指导下从事实际工作，而对社会政策的正确性及政策执行过程缺乏影响力，从而直接提供服务的效果也不甚明显。(p151)
- 311. 社会行政的功能：**(1)将社会政策变为社会服务行动；(2)合理运用资源，促进有效服务；(3)管理服务机构，指导员工服务；(4)总结服务经验，促进政策完善。(p152)
- 312. 预算的类型：**(1)科目预算：是按照开支项目逐项进行的预算(2)成果预算：是依据服务效果进行的预算(3)方案预算：以一个方案为单位的预算
- 313. 社会服务组织的结构类型：**直线型、职能型、直线-职能型、事业部型和矩阵型等多种形式。(p156)
- 314. 工作团队：**指由专业人士组成的民主合作的小组，他们作为一个整体进行思考和工作，共同分析问题和进行选择、确定应对方法。(p156)
- 315. 小组发展模式：**又称过程模式或发展性小组模式，是一种发展较晚的小组工作模式，其应用范围十分广泛，适用于各类困难人群、面临危机的人群以及寻求更大自我发展的人群等，旨在通过团队交往和互助，解决和预防服务对象社会功能的衰减问题、恢复和发展服务对象的社会功能。该模式的主要作用机制是通过小组鼓励组员参与、表达自己，从而找出大家的共同兴趣及目标，在体现民主程序的过程中达到小组目标及组员的自我成长。因此，社会工作者在小组发展过程中，要察觉到发展的潜力，帮助小组达成目标，促进组员的人际关系和个人的自我实现。
- 316. 我国社会服务机构（工作团队）的组建方式：**(1)原有社会组织的转型，即原来的事业单位、社会团队或行政机构变为社会服务的承担者，这是机构工作任务的转换，并不一定需要招聘多少新成员；(2)根据社会（任务）需要新建和扩大社会服务机构，要招聘校招成员。(p157)
- 317. 社会服务机构招聘人员的一般程序：**公布拟招聘人员的岗位、工作任务、缺员数量和申请资格，对应聘人员进行资格审查，会见符合条件的应聘人员并进行评价，初步确定拟聘用名单，试用并深入了解应聘人情况，最后决定是否正式录用。(p157)
- 318. 社会服务机构在招聘、录用人员时的注意事项：**应聘者对社会工作价值观的认同，应聘者的人生及工作经历，应聘者的实际工作能力和合作精神。
- 319. (激励)麦克利兰认为，在人的生存需要基本得到满足的前提下，他的最主要的需要有三种：**(1)成就需要；(2)权力需要；(3)合群需要。(p158)
- 320. 对机构成员的考核：**投入评估、过程评估、产出评估。(p158)
- 321. 过程评估：**是一种社会工作的评估方法，它是指在社会工作介入的过程中，对助人活动的各个步骤和阶段进行检测和评价，以了解和描述介入活动的内容，回答服务过程中发生了什么以及为什么发生，以及介入活动对服务对象、社会工作者和社会环境产生了什么影响。过程评估的目的是为了及时反馈信息，调整和改进服务方案，提高服务质量和效果，促进服务对象的成长和发展。
- 322. 社会服务机构评估的意义：**(1)可以明了某一服务计划的执行情况，发现成绩和不足以改善服

务和更好地推进机构的工作；(2)可以向社会服务的支持机构（政府、民间团体、企业和社会）以及服务对象和社会同行做出交待，增强自己的公信力；(3)可以对相关政策做出评价，并促使政策的修订；(4)可以达到总结社会服务经验、发展理论的作用。（p160）

- 323. 评估内容：**(1)机构的人力资源，(2)项目承担和完成情况，(3)机构的内部结构，(4)机构运行中的问题，(5)机构的发展潜力和发展前景等。（p160）
- 324. 机构的评估类型：**(1)方案评估；(2)投入评估；(3)过程评估；(4)结果评估；(5)效率评估。（p160）
- 325. 计划经济时期我国的社会行政体系：**(1)民政部门：主管救灾、救济、农村社会福利、抚恤优属等工作；(2)劳动部门：负责管理全民所有制职工的社会福利；(3)人事部门：主管国家干部的社会福利；(4)卫生部：负责国家职工的医疗保障；(5)工会、妇联、残联：分别负责监督、推进职工、妇女、儿童、残疾人的权益保护及福利；(6)一些非政府组织，如红十字会、宋庆龄基金会等在社会救助和社会福利服务方面发挥着重要作用。
- 326. 【章 10：儿童社会工作】“儿童”的界定：**从中国法律规定上看，儿童指 6-14 岁之间较幼小的未成年人（1 岁以下的儿童称“婴儿”，1-5 称幼儿，6-12 岁称儿童，13-18 称少年；联合国《儿童权利公约》规定“儿童系指 18 岁以下的任何人”）。（p169）
- 327. 儿童的发展范围主要有：**(1)生理上特别是性的发展、(2)认定和修正情绪能力的发展、(3)认知方面逻辑思维的发展，包括自主做决定能力的发展，与人建立亲密关系能力的发展，社会性发展中责任意识、法律意识和规则意识等诸多方面的发展等。（p170）
- 328. 儿童观的基本内容：**儿童观指人们对儿童的根本看法，包括：(1)对儿童群体的基本认识，即如何认识儿童的社会本质，他们在社会中的地位、作用等；(2)对儿童个体的认识，即怎样看待每一个儿童，如何认识儿童的主动性和多样性等等。（p170）
- 329. 儿童观的重要意义：**(1)它会决定社会对儿童的基本态度；(2)是全社会一切涉及儿童事务工作的出发点；决定着儿童工作者职业行为的性质。（p170）
- 330. 儿童期道德行为的发展特点为：**(1)儿童对“公共生活准则的简单认识”随年龄增长而减少，社会性行为动机随年龄增长而增加；(2)属于内心道德体会的理由随年龄增长而递增，属于客观陈述的理由却随年龄增长而逐渐递减；(3)在道德行为动机方面，一般来说，年龄越大，动机越复杂。（p171）
- 331. 儿童社会工作：**指以儿童为对象的社会工作，即以儿童为案主的社会工作，不仅限于对贫苦无依儿童的收容教养，而且扩展成为对全体儿童的福利服务。（p172）
- 332. 儿童忽视：**指一种对儿童的基本需求和权益的忽视，包括物质、情感、教育和社交等多方面的需求。
- 333. 儿童社会工作包含三个要素：**(1)儿童社会工作是面向儿童的工作，是面向所有儿童的工作；(2)儿童社会工作的目的是激发儿童自我发展、自我成长的潜能，促进儿童全面健康的发展；(3)儿童社会工作需要运用专业手段，需要专业人员与非专业人员的结合。（p172）
- 334. 1959 年《儿童权利宣言》主要内容：**(1)儿童应该受到关怀、爱护和了解；应该有足够的营养和医疗照顾；(2)应该有法定的免费教育；(3)应该有全面的康乐和游戏的权利；(4)应该有自己的姓名和国籍权；(5)如果有伤残，应该受到妥善的照顾；(6)如果有灾难，应该获得优先救济；(7)应该有发展潜能，成为社会有用之才的权利；(8)应该有建立友爱、和平精神的权利；(9)无论何种种族、肤色、性别、国家、地区和社会，应该享有上述同等的权利等。（p173）
- 335. 儿童社会工作的特征：**(1)福利性；(2)以社会性服务为主；(3)专业要求高：一方面，面对发展中的儿童，儿童社会工作涉及的基本理论、专业技能面广；另一方面，工作中稍有谬误，对儿童的伤害就会很严重，甚至会影响其终生。（p174）
- 336. 儿童社会工作的功能：**(1)保障功能；(2)社会安全的功能；(3)发展的功能。（p174）
- 337. 儿童发展的内容：**(1)体能发展：主要是肌肉发展、手眼配合、平衡力的发展，这要求有均衡营养和必要的体能训练；(2)智力发展：主要是知识的积累，认识能力、思维能力的发展，要求引导孩子学习、训练其观察力、思维力，给他们良好的教育；(3)情绪发展：主要是对自我的正确认识及对情绪反应的控制能力等，要求给孩子关心和爱，给予良好的心理培养；(4)社交发展：主要是社会交往、社会适应能力的发展，要求为孩子提供良好的社会交往环境，避免或纠正社会适应不良。（p175）

338. **儿童发展理论的主要流派**: (1)生物学方面的理论: ①进化论和复演论, ②发展螺旋论和遗传学说, ③生长顺序和时间理论等; (2)心理学方面的理论: ①人格学习理论, ②人格认知理论, ③人格的心理分析理论; (3)社会学方面的理论: ①关于家庭和父母教养态度的相关理论, ②关于社区对儿童发展影响的阐述, ③组织与儿童发展关系的理论; (4)文化学方面的理论: ①文化人类学理论, ②社会文化理论。(p176)
339. **本我**: 指潜意识形态下的思想, 人的潜意识, 代表了欲望, 是与生俱来的, 是人格结构的基础, 日后自我及超我即是以本我为基础而发展。本我位于人格结构的最底层, 是由先天的本能、欲望、所组成的能量系统, 是人格的生物面, 包括各种生理需要, 遵循“快乐原则”, 本我代表所有驱力能量的来源。
340. **自我**: 指个人有意识的部分, 是自己意识的存在和觉醒。自我是人格的心理组成部分, 是从本我中逐渐分化出来的, 位于人格结构的中间层, 是人格的心理面, 它遵循现实原则, 以合理的方式来满足本我的要求。
341. **超我**: 是人格的社会面, 是“道德化的自我”由“良心”和“自我理想”组成, 超我的力量是指导自我、限制本我, 遵循“理想原则”。



342. **自我概念**: 指个体对自己的认知和评价, 即自我认识。它是个体对自己的思想、情感、态度、能力、价值观等多个方面的综合反映, 是个体对自我形象的主观感受。自我概念是人们心理健康的基石, 它对人们的行为、情感、人际交往等方面都有着深刻的影响。
343. **概念和命题的关系**: (1)概念和命题是逻辑学中的两个重要概念, 它们之间存在着密切的关系。概念是对事物的一般性思维的产物, 是人们对客观事物的抽象和概括。概念是思维的基本单位, 是认识和理解事物的基础。在逻辑学中, 概念是命题的基础, 命题是由概念组成的。(2)命题是陈述句, 是对事物的陈述或表述, 可以是真实的也可以是虚假的。命题是由概念组成的, 通过概念之间的关系来表达对事物的认识和判断。命题可以是肯定的, 也可以是否定的, 可以是简单的, 也可以是复合的。(3)概念和命题之间的关系是密切的, 概念是命题的基础, 命题是概念的表述。在逻辑学中, 命题是通过概念之间的关系来表达对事物的认识和判断, 而概念则是命题的基础, 是命题的构成要素。因此, 概念和命题是逻辑学中不可分割的两个概念, 它们之间存在着密切的关系。
344. **儿童福利**: 广义的儿童福利的对象是所有儿童, 这一类型的儿童福利具有发展取向, 是一种制度性的儿童福利, 是对儿童时期的生理、心理、社会环境提供满足需要、促进发展的活动的总称。狭义的儿童福利指由特定形态的机构向特殊的儿童群体提供的一种特定的服务。服务对象主要指处于不幸境地的儿童, 而服务功能则倾向于救助、矫治、扶助等恢复性功能。此类福利具有残补性取向, 是一种消极性儿童福利。
345. **儿童福利服务 4 种类型**: (以服务方式为依据) (1)支持性服务: 通过提高家庭的功能, 强化父母的责任, 促进儿童福利; (2)保护性服务: 讲求最小程度地改变儿童的生存环境, 维护其发展过程的稳定; (3)补充性服务: 对儿童生活的基本状况作必要的改善, 但仍有部分保留, 针对通过辅助有可能恢复功能的家庭; (4)替代性服务: 完全用替代性的措施改变儿童的生存环境, 针对子女陷入非常危险的境地, 需要短暂地或永久解除亲子关系的家庭。(p178)
346. **替代强化**: 指学习者因观察到榜样的行为受到强化而使自己间接地受到强化。例如一个学生看到同学关心集体的行为受到表扬和奖励, 就会增强自己以同样的方式行事 (如主动打扫教

室、向班级提合理化建议)的倾向。相反,看到某同学考试作弊的行为受到学校严厉批评和惩罚,就会减弱自己的作弊行为。这后一种情形称为替代惩罚。

- 347. 儿童福利政策:**是一套谋求儿童幸福的方针或行动准则,其目的在于促进所有儿童身心健康发展。(p178)
- 348. 儿童福利政策发展取向:**自由放任主义、国家干涉主义、尊重家庭与双亲权利、尊重儿童权利与自由。(p179)
- 349. 我国儿童福利政策的具体目标:**对学龄儿童要教养结合,使他们在的肢体三方面全面发展,至少要让他们接受中等教育,有培养前途的应该让他们深造;对婴幼儿以保育为主,使他们健康成长,对智力健全但肢体残疾的,是养治教相结合,尽可能给予矫治和康复,并进行文化和职业技术教育,为将来就业创造条件,对智力发育不全的,要尽可能训练他们的生活自理能力和参加简单劳动的能力等。
- 350. 儿童福利行政:**是政府机关或公共团体促进儿童身心健全发展与正常生活的行政过程。(p179)
- 351. 儿童福利行政的基本程序:**(1)分析社会上儿童的情况并决定符合儿童需要的社会服务的方向和目标;(2)决定达成儿童福利目标的最佳途径;(3)设计与分配包括财政支持在内用于儿童福利的社会资源;(4)建立儿童福利的组织结构与工作分配机制;(5)部署儿童福利机构工作人员;(6)督导与控制有关儿童福利的人事及经费等。(p179)
- 352. 儿童福利行政要素:**行政组织、人事行政、财务行政、行政方法。(p179)
- 353. 宏观儿童社会工作的内容:**(1)推动有关儿童的立法;(2)促进对儿童的养育;(3)推动儿童教育事业;(4)为儿童创造娱乐游戏的条件;(5)儿童卫生保健;(6)家庭服务中的儿童社会工作;(7)儿童权益保护;(8)对孤儿、被弃儿童的工作;(9)残疾儿童的康复和教育。
- 354. 微观儿童社会工作的内容:**(1)成长发展辅导:生理健康辅导、学业辅导、学习压力缓解、心理健康辅导、人际交往辅导,以及理想、道德、价值观发展辅导;(2)贫困儿童的救助;(3)学生辍学问题的防治;(4)不良行为的矫治等。(p180)
- 355. 儿童社会工作的基本方法:**(1)儿童个案工作;(2)儿童团体工作;(3)儿童社区工作。(p180)
- 356. 新中国成立后,政府对儿童的福利保障十分重视的表现:**(1)接收、改造、建设了一批儿童福利院,使失依儿童得到比较周到的照顾;(2)通过立法及动员社会力量,保证适龄儿童较高的入学率;(3)推广计划免疫,促进儿童健康发展;(4)开发儿童优质产品,推广科学养育知识,保证儿童健康成长;(5)设立多种儿童娱乐机构,丰富儿童课外生活;(6)建立各种儿童咨询服务治疗机构,直接为儿童服务等。(p182)
- 357. 中国有关儿童福利的政策:**(1)在《宪法》、《婚姻法》等国家大法中规定了儿童享有的基本权利,如生存权、被抚养权、继承权等;(2)颁布了《义务教育法》以保障儿童的受教育权,同时还有一批如《学校体育工作条例》、《幼儿园工作条例》等具体法规,规范了儿童教育中的各种问题;(3)在儿童医疗卫生保健方面推出了一系列具体法规,推行了免费免疫接种计划,大大提高了儿童健康水平,《学校卫生工作条例》等有力地保障了在学儿童的健康;(4)随着《未成年人保护法》的颁布,为儿童健康成长服务的校外教育机构、儿童的保护做到有法可依;(5)随着改革开放而不断完善的社会保障制度中的一些新的法规相继出台,其中有不少涉及对儿童的服务,如城市最低生活保障制度、农村继续推行的包括养育孤儿的“五保户”制度等。
- 358. 学校社会工作:**也称驻校社工,是一种在教育机构和相关设施中提供的专业服务。学校社会工作旨在运用社会工作的理论、方法及技巧来改善学习环境和条件,帮助有困难的学生提高适应学习和生活的能力。
- 359. 我国主要的儿童福利行政系统:**(1)国务院妇女儿童工作委员会:综合协调机构;(2)民政系统:政府机构;(3)共青团系统和妇联系统:是带有行政色彩的群众团体,负有协助政府管理青少年和儿童事物的职能。
- 360. 【章 11: 青少年社会工作】“青少年”的界定:**指的是从儿童向成人的过渡时期,其起始年龄约为 12-13 岁,即青春期开始来临的时期,而下线的年龄则应止于社会成熟时期。(p187)
- 361. “青少年”的涵义:**(1)青少年是一个生理急剧发展的时期;(2)青少年是一个转折期;(3)青少年是一个关键期;(4)青少年是一个社会文化现象。(p187)
- 362. 青少年社会工作的概念包括要素:**(1)青少年社会工作是面向青少年的社会工作;(2)青少年社

会工作以青少年发展为根本目的；(3)辅导是青少年社会工作的本质特征；(4)青少年社会工作具有特别强烈的社会功能。(p188)

- 363. 青少年社会工作发展的历史：**(1)以教育为主的前青少年工作时期；(2)以救济为主的混合青少年工作时期；(3)以全面服务为特征的独立青少年工作时期。(p189)
- 364. 青少年社会工作的理论：**(1)生物进化理论①生长顺序与时间理论②复演理论(2)精神分析理论①心理发展论②人际关系理论③心理社会理论性(3)学习理论①操作学习理论②发展阶段和任务理论(4)认知发展理论①道德发展理论②社会认知理论(5)社会文化理论①文化人类学理论②社会文化理论(6)社会学的角色扮演理论
- 365. 认知发展：**指个体自出生后在适应环境的活动中，对事务的认知及面对问题情境时的思维方式与能力表现，随年龄增长而改变的历程。
- 366. 青少年福利的涵义：**(1)青少年福利代表着一种先进的社会理念；(2)青少年福利是现代国家的一种制度；(3)青少年福利是一种社会行为。(p193)
- 367. 青少年福利的定义：**狭义上指由特定机构向特殊的青少年群体提供的特定的服务。广义是面向社会中的每一个青少年，旨在促进他们全面健康发展的福利服务。(p194)
- 368. 青少年的福利需要：**(1)青少年需要获得基本的生活照顾，家庭与社会应提供青少年成长过程中所需的基本生活和养育条件；(2)获得健康照顾的需要，包括适当的身心医疗照顾和预防保健服务；(3)获得良好的家庭生活的需要，家庭应提供良好的亲子关系和适当的管教环境；(4)应该满足他们学习的需求，社会应为青少年提供充足的就学机会和良好的教育环境；(5)满足休闲和娱乐需要，家庭和社会应提供足够的休闲娱乐场所和设备，并教导其学习良好的娱乐态度及习惯；(6)拥有生活能力的需要，家庭与社会应培养青少年有关社会关系和人际交往技巧、生活技能、适应能力和学习正确价值观等多种能力；(7)获得良好心理发展的需要，家庭和社会应协助青少年建立自我认同，增进自我成长的能力；(8)免于被剥削伤害的需要，保障青少年人身安全、个人权益及免于被伤害等权利。(p194)
- 369. 1996年《世界青年行动纲领》为世界各地的青少年事业提供了青年需求的基本范畴：**(1)达到符合青年愿望的教育程度；(2)得到与他人的能力相适宜的就业机会；(3)充分参与社会生活所需的足够粮食和营养；(4)增进健康和避免患病致瘾，而且无各种形式暴力的物质和社会环境；(5)不分种族、性别、语言、宗教或无任何其他形式歧视的人权和基本自由；(6)参与决策过程；(7)从事文娱体育活动的场所和设施，以改善农村和城市地区青年人的生活水平。(p195)
- 370. 国际社会关于青少年福利政策的基本原则：**(1)各国应为其青年人提供接受教育、掌握技能和充分参与社会所有方面的机会，以期他们能够获得生产性就业和过自给自足的生活；(2)各国应保证所有青年人能按照《联合国宪章》和有关人权的其他国际文书的要求充分享受人权和基本自由；(3)各国应采取一切必要措施，消除对青年妇女和女孩的一切形式歧视，排除两性平等、提高妇女地位和赋予妇女权利中的所有障碍，并确保女孩与青年妇女享有接受教育和就业的充分而平等的机会；(4)各国应按照相关文件，在计划生育、家庭生活、性健康和生殖健康、性传染疾病、HIV感染和艾滋病预防等领域，满足青年人的需要；(5)环境的保护促进和改善是青年人认为对社会未来福祉特别重要的问题之一，各国应鼓励青年人包括青年组织，积极参与旨在保护、促进和改善环境的各种方案和行动；(6)各国应采取措施，改善生活在特别贫困条件下的青年人的命运，包括保护他们的权利；(7)各国应采取措施，发展残疾青年接受教育和就业的可能性；(8)各国应将促进充分就业的目标作为其经济和社会政策的一个基本优先事项，要特别注意到青年就业，并应采取措施消除对童工的经济剥削；(9)各国应对青年人提供必要的保健服务，确保他们的身心健康，包括采取消灭诸如疟疾和艾滋病等疾病的措施，并防止他们服用有害药物和遭受吸毒、吸烟和酗酒成瘾的影响(10)各国应将人置于发展的核心，使我们的经济方向能有效地满足人的需要，确保青年人成为发展进程的积极参与者与受益者。
- 371. 青少年社会工作的内容：**(1)宏观青少年社会工作：主要是由处于青少年社会工作体系中的较高层次的人员所进行的关于青少年社会工作全局方面的计划、实施、管理和监督工作；(2)微观青少年社会工作：是为青少年服务的具体工作，是最主要的、最经常的部分。
- 372. 微观青少年工作的内容：**(1)思想政治教育与辅导；(2)道德及品格的辅导；(3)学业指导；(4)健康成长辅导；(5)就业辅导；(6)生活方式辅导；(7)社会交往指导；(8)婚姻服务；(9)特殊青少年

服务。(p197)

- 373. 思想政治教育与辅导的主要内容:** (1)帮助青少年形成对社会政治制度的看法,培养其正确的政治方向;(2)引导青少年形成对整个世界,包括自然界、人类社会的正确态度,对自然现象和社会现象有正确的认识;(3)引导和帮助青少年形成对现实生活中的各种事物和现象进行评价、决定取舍时的正确价值评价和价值目标;(4)引导青少年建立正确的观察、判断和推理的思维方法,树立科学方法论。(p196)
- 374. 道德及品格的辅导的主要内容:** (1)通过多种形式提高青少年道德理论认识,帮助他们学习和掌握必要的道德理念和思想基础;(2)运用多种手段,特别是实践体验,帮助青少年养成良好的道德习惯,发展道德能力;(3)通过工作帮助青少年在日常道德生活中注意提高自己的道德境界,形成健康的道德情感。(p196)
- 375. 健康成长指导的主要内容:** (1)辅导青少年了解生理心理发展的知识,普及卫生常识,帮助青少年更科学地认识自己生理心理发展的规律;(2)辅导青少年掌握生理心理发展的基本技能,养成良好的卫生习惯,科学地增进自己的生理心理健康;(3)帮助青少年矫正身体和心里的缺陷。(p196)
- 376. 学业指导的主要内容:** (1)激发青少年的学习动机,激励远大的与社会相联系的动机,强化直接与学习相联系的动机,不断提高青少年学习的自觉性;(2)帮助青少年树立正确的学习态度,增加青少年学习的主动性、自觉性、独立性,使之能正确认识和对待学习中的各种问题;(3)发展青少年的学习兴趣,使之更为广阔和深刻;(4)帮助青少年提高学习能力,更好地掌握新的学习方法,促使其创造性的独立学习能力的形成和提高;(5)帮助青少年化解处理学习中的困惑和问题,帮助他们克服学习压力,克服学习困难。(p196)
- 377. 就业辅导的主要内容:** (1)对青年就业意识的正确引导,包括就业的意愿和志向,择业的动机以及选择就业途径时的各种心理活动;(2)辅导青年培养正确的劳动态度,即青年个人因接受或否定社会或社团的某些价值面对工作所持的态度,增强青年生产活动的客观指标,调整青年个体对工作和专业的满意程度;(3)为青年择业提供直接的服务,如职业介绍,推动政府完善就业制度,开辟就业渠道;(4)进行就业训练,主要有基础定向培训、应变和多能性培训与入门培训等。(p197)
- 378. 生活方式辅导的主要内容:** (1)指导青年对物质生活方式的选择,以引导青少年树立正确的消费观为重点,帮助青年养成良好的消费习惯,养成勤俭朴实的好作风;(2)开展丰富多彩的文体娱乐活动,培养青少年良好的生活情趣,发展青少年的多种兴趣,指导好青少年的闲暇生活。(p197)
- 379. 社会交往指导的主要内容:** (1)通过社会交往实践指导,培养青少年良好的交往动机和交往品质,使青少年的综合素质,如合作精神、正确认知自我等方面不断提高;(2)培养青少年正常的交往情绪和心理,培养良好的心理品质;(3)锻炼青少年的社会交往能力,使青少年的领导才能、社交礼貌、交往态度等方面不断提高;(4)对社会交往障碍或发生困难的青少年进行帮助和矫治,使他们能够适应社会。(p197)
- 380. 婚姻服务的主要内容:** (1)教育帮助青少年树立正确的婚恋观,如恋爱中的严肃态度,对婚姻本质的正确认识,对家庭的责任感等;(2)指导青少年的恋爱婚姻,及时提供全方位的服务,解决他们思想上、情绪上的困扰,为他们提供包括心理咨询、婚姻调解、法律咨询等多方面的服务,提高青年人的婚姻质量;(3)婚姻介绍,为一些有特别需要的青年人发挥中介作用;(4)在家庭婚姻服务中,依法保护青少年,特别是少年的利益,与早婚现象作斗争,引导青少年正确对待“早恋”的情感。(p197)
- 381. 特殊青少年服务的主要内容:** (1)如残疾青少年,社会工作者应为他们的就学、就业、康复、婚恋提供特别的服务;(2)再如一部分违法犯罪青少年,需要提供法律保护、矫正、回归等多方面的服务;(3)对于贫困青少年、进城务工的青年也需要通过社会工作帮助其增强信心,克服困难,健康发展。(p197)
- 382. 青少年社会工作的一般方法:** (1)个案辅导: ①商谈与观察, ②访问, ③共同活动;(2)团体活动: ①榜样示范, ②行为锻炼, ③情景感染, ④竞赛激励, ⑤角色模拟。(p198)
- 383. 青少年社会工作的功能和宗旨:** (1)教育功能,即帮助青年用马克思主义和科学文化知识武装

自己；(2)开发功能，即努力发掘青年的潜力，发挥青年的优势；(3)服务功能，即全面地关心青年，帮助青年安排难解忧；(4)保护功能，即代表青年的正当利益，保护青年的合法权益。(p199)

- 384. 中国青少年工作机构：**(1)中国共产主义青年团；(2)中华全国青年联合会等。(p203)
- 385. 中国共产主义青年团的作用：**(1)通过各种途径，如在全国人大、政协等机构中设有共青团组织的代表等，直接参与包括社会福利制度在内的各种政策、法令，特别是有关青少年方面的政策法规的制定与执行；(2)引导教育青少年树立远大理想，全面提高思想道德素质；(3)带领青年在全面建成小康社会中发挥作用；(4)积极为青少年健康成长服务，为青少年提供学习教育、劳动就业、恋爱婚姻、生活消费等具体服务；(5)反映青少年的要求，参与民主法制建设，加强对青少年权益的维护和社会监督，优化青少年成长环境等。(p203)
- 386. 中华全国青年联合会的社会职能：**(1)团结职能；(2)代表职能；(3)服务职能；(4)协调职能；(5)联络职能。
- 387. 目前全国青联的会员团体有：**中国共产主义青年团、中华全国学生联合会、中华基督教青年会全国协会、中华基督教女青年会全国协会、中国青年企业家协会、中国乡镇青年企业家协会、各省、市、自治区青年联合会和一部分特邀青年代表。
- 388. 青少年的发展愿望：**(1)学习成才；(2)娱乐休闲；(3)参与社会。
- 389. 当代中国青少年问题：**就业、教育和保护。
- 390. 政府及专家学者针对青少年互联网问题开展的主要工作有：**(1)关于网络文化对青少年身心健康影响的研究与探索，宣传积极、健康、向上的网络文化，发挥互联网络在青少年成长过程中的优势作用，抑制不良网络文化对青少年的侵蚀；(2)大力开展专门针对互联网络经营场所的管理工作，严禁未成年人进入网吧等网络营业场所，开展适合青少年健康成长的网络中心、教室等；(3)积极开辟寓教于乐，有助于青少年身心发展，喜闻乐见的健康网站，为青少年提供优质的互联网服务；(4)心理学家、教育工作者和社会工作者对于部分青少年戒除“网瘾”的辅导和帮助工作，使其恢复正常的生活和学习，健康成长。
- 391. 亲职教育：**指对家长进行的如何成为一个合格称职的好家长的专门化教育，主要是针对父母和监护人的教育。在教育方法上，亲职教育运用多重角色，透过亲情交流，试图使父母与子女彼此沟通和了解，消除代沟。
- 392. 优势视角社会工作：**也称能力视角，它认为每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力，包括天赋、知识、社会支持和资源，只要存在适当的条件，就可以建设性地发挥自身功能。优势视角与传统社会工作的疾病模式不同，它从一个完全不同的角度看待服务对象、他们的环境和他们的现状；不是孤立地或专注于问题，而是将目光投向可能性，在创伤、痛苦和困难的荆棘之中看到希望和转变的种子。优势视角的宗旨是：动员服务对象的力量(天才、知识、能力和资源)来达到他们自己的目标和愿望。优势视角下的社会工作实务强调社会工作的任何过程都要重视服务对象的优点。
- 393. 潜在服务对象：**指那些尚未使用或接受社会工作协助和社会工作资源帮助,但未来可能需要服务资源和协助的服务对象。
- 394. 中国青少年工作的发展：**(1)工作领域不断扩大；(2)服务性不断增强；(3)社会化趋势日益突出。
- 395. 【章 12: 老年社会工作】老人：**世界卫生组织把 60 岁作为老年的起始年龄，是因为 60 岁以后，人的各种生理功能发生了较大的退化性变化，神经系统、循环系统、呼吸系统、消化系统、免疫系统、骨骼系统都不同程度地呈衰退和下降趋势。(p204)
- 396. 老年社会工作：**指以老年人为服务对象，运用社会工作专业理论和方法，帮助其解决物质生活和精神生活方面的困难，促进改善其生活质量的专业服务。(p206)
- 397. 工业社会冲击着人们随年龄增长和生产经验的积累而产生的老龄权威，这是因为：**(1)现代社会是一个高速发展的社会，科学技术的发展日新月异，知识更新(被淘汰)的周期愈来愈短，人们需要学习和掌握的新知识和新技能愈来愈多；而在对新知识和新技能的接受和掌握方面，对新的社会环境的适应方面，年轻人比老年人更有优势；(2)在现代社会，教育得到普及，人们的生产经验和生产知识能够高效率地通过学校教育直接获得，不必非得经由上一代人的言传身教，这样，老年人在农耕时代所获得的权威地位自然遭到冲击。(p205)
- 398. 影响老年社会工作的主要因素：**(1)经济发展；(2)社会政策；(3)文化因素。(p206)

- 399. 老年社会工作的理论:** (1)社会撤离理论: 认为老年人愿意扮演比较次要的社会角色, 自愿脱离社会; (2)活动理论: 与社会撤离理念相反, 认为活动水平高的老年人比活动水平低的老年人更容易感到生活满意和更能适应社会; (3)连续性理论: 认为不认是年轻还是年, 人们都有着不同的个性和生活方式, 而个性在适应衰老时起着重要的作用; (4)符号互动理论 (即象征互动理论), 认为人们是在他们的社会环境中、在与他人的交往中获得他们的自我概念的。换句话说, 人们是根据他人对自己的评判、态度来思考自身的; (5)社会交换理论: 认为社会互动是一种双方交换的行为, 在交换过程中双方都考虑各自的利益。在社会交换理论看来, 人们是通过掌握物质财富、能力、成就、健康、美丽等社会认可的资源来确认自己的社会地位的。(p210)
- 400. 社会交换论:** 从“理性人”假设出发, 人与人的交往是在交换他们各自具有的有价值的东西。
- 401. 活动理论:** 起源于康德与黑格尔的古典哲学, 形成于马克思辩证唯物主义, 被维果斯基提出, 成熟于前苏联心理学家列昂捷夫与鲁利亚, 是社会文化活动与社会历史的研究成果。活动理论强调了活动在知识技能内化过程中的桥梁性作用。活动构成了心理特别是人的意识发生、发展的基础。而人的活动具有对象性和社会性。
- 402. 社会撤离理论:** 又称脱离理论、撤退理论或休闲理论, 由美国社会学家卡明和亨利提出, 指人们在面对社会压力和不确定性时, 采取主动脱离社会、减少社交互动的策略, 以减轻心理负担。
- 403. 老年失智症:** 指老年期出现的已获得的智能在本质上出现持续的损害, 也就是由器质性脑损害导致的基本上不可逆的智能缺失和社会适应能力降低。主要表现为: 在智能方面出现抽象思维能力丧失、推理判断与计划不足、注意力缺失; 在人格方面出现兴趣与始动性丧失、迟钝或难以抑制、社会行为不端、不拘小节; 在记忆方面出现遗忘, 地形、视觉与空间定向力差; 在言语认知方面出现说话不流利, 综合能力缺失。
- 404. 老年个案工作的基本原则:** (1)从价值观上尊敬并接受老人; (2)建立相互依赖的关系; (3)有耐心、多鼓励; (4)让老年人自我选择、自我决定; (5)个别化的原则。(p211)
- 405. 老年个案工作的辅导技巧:** 怀旧、生命回顾。(p212)
- 406. 人生回顾:** 是一种通过回顾、评价及重整一生的经历, 使人生历程中一些未被解决的矛盾得以剖析、重整, 从而发现新的生命意义的心理和精神干预措施。人生回顾是老年社会工作的主要方法之一, 其重点是: 引导老年案主对于过去一生的历程进行回顾, 这种回顾既有一生中的正性事件, 也有负性事件。其目的是: 重新建构老年人对人生历程的看法。人生回顾不仅是要更好地了解老年人的一生, 更重要的是通过回顾获得领悟, 要使老年人摆脱过去的阴影, 生活得更满意, 更有建设性。
- 407. 老年小组工作的基本原则:** (1)不要预先假设有些老人爱参加小组活动, 有些老人不爱参加小组活动。事实上绝大多数老人都有被人关注、与人交往的愿望; (2)社会工作者一定要有耐心、细致、周到的工作态度, 尽可能考虑到每个老人的特殊需要; (3)小组成员的选择要恰当、合适; (4)不强求的原则。(p213)
- 408. 老年小组工作的具体技巧:** (1)工作人员在小组活动前, 要做好充足的准备工作; (2)所组织的活动或游戏一定要简单易学, 使老人一听一看就懂, 要使游戏具有趣味性, 否则老人会为做不到而感到自己无能; (3)工作人员要不失时机地赞赏组员的能力, 通过赞赏来增加组员的自信心, 从而促进他们积极参与; (4)工作人员要关心每个组员对活动的感受, 发现一些组员对活动反应冷淡时, 要适当调整活动程序, 以避免冷场。要防止在小组内组员自发形成“小山头”。一经发现, 工作人员要巧妙地运用随机抽样的方法组织小组活动进行干预, 自然使其拆散, 以达到所有组员互动的目的; (5)在小组活动行程过半时, 工作人员应协助组员真实表述对小组活动的感受, 从中发现问题, 总结经验, 以使下一阶段的活动更符合组员的兴趣爱好; (6)小组行将结束时, 工作人员应评价小组活动的成败及每个组员的发展。(p214)
- 409. 概率比例规模抽样 (PPS 抽样):** 是一种运用属性抽样原理对货币金额而不是对发生率得出结论的统计抽样方法。
- 410. 分层抽样:** 也称类型抽样, 指先将总体的单位按某种特征分为若干次级总体 (层), 然后再从每一层内进行单纯随机抽样, 组成一个样本的统计学计算方法。

- 411. 推论统计:** 是借助抽样调查, 从局部推断总体, 以对不肯定的事物做出决策的一种统计。有总体参数估计与假设检验两种。前者以一次性抽样实验为依据, 对整个总体的某个数字特征做出估计。后者则是对某种假设进行检验, 根据计算结果推断所做的假设是否可以接受。如平均数、标准差、相关系数、回归系数等特征的总体估计及差异显著性检验。
- 412. 分析单位:** 分析单位是指一项社会研究中的研究对象, 即研究中被分析和描述的对象(人或事物), 分析单位有五种主要的类型: 个人、群体、组织、社区、社会产品。
- 413. 抽样单位:** 被抽取样本中的一个或是一组元素。
- 414. 样本框:** 指用于从总体中选择样本的一个基础框架。
- 415. 风险社会:** 社会风险是指由于对项目的社会影响估计不足, 或者项目所处的社会环境发生变化, 给项目建设和运营带来困难和损失的可能性。
- 416. 机构照顾:** 指在专门为老人提供护理、食宿、照料的各种福利院和敬老院, 对老人实施的照顾。(p214)
- 417. 我国提供机构照顾的院舍类型:** 公办(由政府提供资金)、民办(私人自己筹资兴建)、民办公助(私人出资, 政府扶持)。
- 418. 我国机构照顾存在的问题:** (1)养老机构的供需之间存在明显差异: 比如存在着需要照料的老人逐年增加, 但各种福利院和敬老院床位却大量闲置现象, 造成资金的积压与浪费, 使本不充足的老年福利经费更是捉襟见肘; (2)机构管理和服务人员较少接受专业培训。(p215)
- 419. 目前, 我国存在着需要照料的老人逐年增加, 但各种福利院和敬老院床位却大量闲置的现象。主要原因是:** (1)我国传统的养老方式以家庭养老为主, 老人一般都不愿离开自己熟悉的生活环境进养老院生活, 总觉得进养老院是孤寡老人的出路, 有儿女的老年人进养老院有失面子——不过, 近年来许多老人和子女观念已有较大改变; (2)一些想入院的老人无法承担养老院的费用。老人群体的收入往往较低, 特别是一些老年女性可能没有退休金, 只能依靠子女供养。那些高龄且生活无法自理的老人, 面对养老院的收费标准, 只能望而却步。而部分退休收入较高或子女经济状况较好的老年人, 往往拥有自己较好的住房条件, 他们可以通过请保姆在家安度晚年 (p215)。
- 420. 社区照顾:** 指将那些需要照顾的老人尽可能留在他们熟悉的社区环境中接受照顾, 避免让他们离开自己生活的社区而进入机构生活。社区照顾也指动员社区内的一切物力和人力, 去满足社区内老人们的各种各样的需要, 以帮助他们在社区内能够幸福地生活。(p215)
- 421. 为什么在我国要大力发展老人社区照顾:** (1)家庭照料功能的弱化; (2)老人们大多愿意在他们熟悉的社区环境中生活; (3)面对庞大的老年群体及迅速增长的高龄老年人口, 国家在现阶段的经济水平一时难以拿出大量资金发展机构照顾; (4)社区照顾可以有效利用社区内的一切社会闲置资源; (5) (介于家庭与机构之间) 走正规照顾和非正规照顾相结合的道路, 是满足我国老年人不同层次服务需要的最佳途径; (6)那些无经济能力买高价服务和进各类福利院、敬老院的老人, 有权从他们生活的社区得到关怀和帮助。(p215)
- 422. 验证疗法:** 是开展老年痴呆症病人的方法, 其认为患有老年痴呆症的所有行为都是受需求的冲动, 认为老人所说的话虽然对他人来说没有什么意义, 但实际都是试图与照顾者或者其他他人沟通。要求尊重头脑混乱的老年人的想法, 运用他们感受的现实来进行服务。
- 423. 【章 13: 妇女社会工作】妇女社会工作:** 也称“妇女服务”, 是主要以妇女为服务对象的社会工作, 也就是针对妇女在自我成长过程中, 在参与政治、经济、社会、文化和家庭生活过程中遇到的群体或个体问题而开展的社会服务性工作。其目的是为妇女的全面发展创造有利的社会条件和社会环境。(p219)
- 424. 香港的妇女社会工作分 3 个层次:** (1)基于家庭本位的妇女服务; (2)基于社区本位的妇女服务; (3)基于妇女本位的妇女服务。(p220)
- 425. 香港妇女服务的特点:** (1)服务的对象以已婚妇女为主; (2)服务的内容和主体以强化妇女传统角色为主; (3)服务的目标多建立在家庭和社区为服务本位的层次。
- 426. 中国专门的妇女服务机构有:** (1)妇女联合会(妇联)系统; (2)各级工会女工委员会; (3)各种妇女工作委员会; (4)(民间)妇女社会组织。(p220)
- 427. 妇女社会工作理论的涵义:** 是保护和救助妇女权益的理论, 分为: (1)宏观指导理论: 是有关

妇女即妇女问题的基本的、根本的看法的理论，它指导人们从世界观的角度去看待妇女及妇女问题，为保护和救助妇女权益工作提供一般的工作原则，是实践妇女权益保护和救助工作的基础；(2)具体指导理论：是在开展保护和救助妇女权益工作时具体运用的理论，它指导工作人员在实际保护和救助妇女权益的工作中如何具体地看待、分析每一件妇女权益受侵害的事件，如何具体地开展工作，它主要涉及有关婚姻家庭的理论，以及社会工作的一些理论。

- 428. 马克思主义妇女观的主要内容：**(1)妇女被压迫是人类历史发展的一定阶段上的社会现象；(2)妇女解放的程度是衡量最普遍解放的天然尺度；(3)参加社会劳动是妇女解放的一个先决条件；(4)妇女解放是一个长期的历史过程；(5)妇女在创造人类文明、推动社会发展中具有伟大作用；(6)男女平等是促进我国社会发展的一项基本国策；(7)将性别观点（性别平等意识和观点）纳入决策主流。（p221）
- 429. 妇女社会工作的指导原则：**(1)站在社会的高度全面地看待妇女问题，把妇女问题当作社会问题的一部分。妇女问题的解决有赖于全社会的共同努力，妇女社会工作也需要社会各部门的配合才能做好；(2)用发展的眼光看待妇女问题。在社会不同时期存在的妇女问题不同，因此，各地妇女社会工作的工作重点也应有所不同；(3)应充分认识妇女的社会作用，积极宣传、重视妇女的社会价值和社会作用，积极协同社会各部门为妇女自身的发展、真正实现男女平等创造良好的社会环境。（p222）
- 430. 女性主义：**又称女权主义，是一种随着西方女权主义运动兴起而逐渐形成的妇女争取自己的权利，要求男女平等的社会思潮。流派有：自由主义女性主义、社会主义女性主义、激进女性主义、文化女性主义、后现代女性主义和妇女主义等。（p223）
- 431. 女性主义社会工作应坚持的原则：**(1)承认女性是独立的个体，她们有独特的生活经验；(2)承认社会上的权力分配不均及资源不足的现象，这些现象常常使妇女处于不利的境况；(3)将妇女的困境提到社会改革的层面，视妇女问题为个人与社会运作失调的结果，而不应将问题个人化。（p223）
- 432. 妇联组织主要工作方法：**(1)群众工作方法（从群众中来，到群众中去）；(2)调查研究的工作方法；(3)典型示范的工作方法：①发现典型，②树立典型，③宣传典型，④培养典型；(4)开展活动的工作方法：①主体活动，②表彰活动，③文化宣传活动，(5)交流友谊的工作方法。（p226）
- 433. 妇女增权取向社会工作的特点：**(1)工作者与服务对象、服务对象群体、社区领导等建立相互合作的伙伴关系；(2)强调服务对象的内在能力；(3)支持着眼于个人及其社会和物质环境的双重工作焦点；(4)承认服务对象是积极的主体，具有相互关联的权利、责任、需求、要求；(5)利用自觉选择的方式，把专业的能量指向在历史上被去权的群体及其成员。（p227）
- 434. 社会支持网络的类型：**(1)以志愿者为本的支持网络：围绕服务对象的需要，组织若干名志愿者与服务对象建立联系，以便提供及时的帮助；(2)以妇女自助互助为本的支持网络：帮助有类似问题或需要的服务对象建立互助小组，使他们能以自助助人的方式互相支持；(3)社区紧急支援网络：以协助个人或家庭预防突发事件或危机为主的支持网络。（p228）
- 435. 社会支持网络：**指个人之间的接触所构成的关系网，通过这些接触（关系网），个人得以维持其身份，并获得情绪、物质、服务、信息等支持。社会支持包括正式的社会支持系统和非正式的社会支持系统，前者是指社会正式组织（如政府、慈善组织等）给予的支持，后者是指来自亲友、邻里、同事等人际互助网络的支持。从社会支持的内容上看，表达性支持一般是分享感受、宣泄情感、肯定自我和他人的价值和自尊，表现在心理支持、情绪支持、自尊支持、情感支持和人可；工具性支持一般是通过运用人际关系达到某种目标，如找工作、借钱或者帮助照看孩子等，表现为有形支持与解决问题的行动等。从支持关系的程度看，社会支持可以分为强关系和弱关系。强关系表现为互动频繁，情感投入程度高；弱关系表现为互动较弱，情感投入程度低。
- 436. 妇联倡导开展的三大主体活动：**(1)“双学双比”活动；(2)“巾帼建功”活动；(3)“五好文明家庭”创建活动。（p229）
- 437. 妇联倡导开展的四项工程：**巾帼社区服务工程、巾帼科技致富工程、女性素质工程和家庭文明工程。（p230）
- 438. “双学双比”活动：**是在全国各地农村妇女中开展的“学文化、学技术、比成绩、比贡献”

竞赛活动的简称。主要围绕三方面展开：(1)立足于科教兴农，对农村妇女进行文化科技培训；(2)围绕提高农业综合生产能力和发展高产、优质、高效农业，组织开展适合妇女特点的生产竞赛；(3)面向市场，推动改革，为参赛妇女提供社会化服务。(p229)

- 439. “巾帼建功”活动：**是在全国城镇妇女中开展的“学政治、学文化、学科学、学技术、学管理、比思想、比服务、比成绩、比贡献”竞赛活动的简称。大致经历了三个阶段：(1)1991-1995年，主要围绕城市改革和发展的需要，以提高城镇妇女素质为目的，广泛动员妇女学文化、学技术，开展岗位练兵和行业竞赛活动；(2)1961-1998年，主要围绕国家经济体制改革、社会主义市场经济体制建设和国有企业战略性改组的需要，在全国实施“巾帼创业行动”和“巾帼助困行动”。其间，发起了“巾帼文明示范岗”创建活动，提出了“岗上抓文明，岗下抓就业”的口号；(3)1999年至今，主要围绕城市建设和国有企业改革与发展目标，使“巾帼文明示范岗”创建活动由十大窗口行业向其他各个领域拓展，同时，积极探索、实施“巾帼社区服务工程”，动员广大妇女参加社区建设。(p229)
- 440. “五好文明家庭”创建活动：**“五好文明家庭”条件是：爱国守法，热心公益好；学习进取，爱岗敬业好；男女平等，尊老爱幼好；移风易俗，少生优生好；勤俭持家，保护环境好。创建活动主要包括：(1)以提高家庭成员的思想道德和科学文化素质为重点，大力弘扬家庭美德；(2)开展丰富多彩的家庭文化活动，倡导健康文明科学的生活方式；(3)发挥家庭在维护社会稳定中的积极作用，以家庭的文明促进社会的稳定；(4)围绕党和政府关注的社会热点、难点问题，组织家庭志愿者奉献他人、奉献社会；(5)大张旗鼓地宣传表彰五好文明家庭和先进家庭，唱到家庭新风。(p229)
- 441. 巾帼社区服务工程的总体要求：**建立一支以妇女为主体的社区服务骨干队伍，发展一批具有较高服务质量的社区服务机构，兴办一批妇字号社区服务实体，培养一批巾帼创业带头人。实施巾帼社区服务工程是为了帮助下岗女工转变就业观念，引导她们树立“四自”(自尊、自信、自立、自强)、“四有”(有理想、有道德、有文化、有纪律)精神和网社区服务意识，在社区服务领域中寻找新岗位；加强再就业培训和信息指导机构的建设，配合政府动员社会力量开展多种转岗培训，为下岗女工争取政策、资金支持；推动社会保障体系的建立和完善，切实维护下岗女工的合法权益。(p230)
- 442. 巾帼科技致富工程的总体要求：**按照高产、优质、高效的要求，引导农民根据市场需求调整结构，以推进科教兴农和农业科技创新为目标，促进农村妇女科技文化水平和农业生产技能的提高，注重培育农村妇女科技带头人；树立一批依靠科技增收致富的先进典型；建立一批科技含量高的龙头项目和示范基地；发展一批妇女专业合作组织和专业技术协会；启动妇女小额担保贷款财政贴息项目，扶持带动妇女创业就业。(p230)
- 443. 女性素质工程的总体要求：**面向社会争取各级党委、政府的重视和支持，营造全社会帮助和促进妇女全面提高素质的良好氛围；面向妇女群众和妇联干部，区分层次，有的放矢地组织各类教育培训活动；培养同社会主义现代化建设相适应的妇女劳动者队伍、妇女专门人才队伍和专兼职妇女工作者队伍。(p230)
- 444. 家庭文明工程的总体要求：**全面提高家庭成员的思想道德素质和科学文化素质，充分发挥报纸、杂志等有关新闻媒体作用，采取多种形式坚持不懈地进行爱国主义、集体主义、社会主义教育和党的基本理论、基本路线教育，帮助广大妇女牢固树立建设有中国特色社会主义的共同理想和信念，树立正确的世界观、人生观、价值观和“四自”、“四有”精神；加强马克思主义唯物主义和无神论教育，加强社会公德、职业道德、家庭美德教育，形成奉献社会的良好风气；积极开展丰富多彩的家庭、社区文化活动，用健康、有益的活动内容占领家庭、社区思想文化阵地。(p230)
- 445. 宣传教育妇女工作包括：**(1)对广大妇女进行“四自”教育：①自尊：尊重自己的人格、国格，珍视并维护自己的尊严与价值，反对自轻自贱；②自信：树立正确的理想和人生信念，相信自己的力量、潜能和优势，反对妄自菲薄；③自立：树立独立自主意识，自立于社会、自立于人群，体现自己的社会价值，反对依附和盲目顺从；④自强：顽强拼搏进取，奋发有为，为国家为民族做出应有的贡献，反对自卑自弱。(2)进行文化教育，开展扫盲活动；(3)学习实用技术，提高文化科技素质。(p231)

446. 妇女社会工作为妇女提供的服务有：(1)健康保健、优生优育服务；(2)婚姻家庭咨询服务；(3)社会服务；(4)文娱体育活动。(p222)
447. 为在现实社会生活中切实保障妇女的合法权利、真正实现男女平等，妇女社会工作做的工作有：(1)提高妇女法律意识；(2)维护妇女合法权益。(p223)
448. 【章 14：残疾人社会工作】**残疾**：指由于人的生物器官在结构和功能上出现较严重的问题而影响了人的正常社会生活的状况。(p235)
449. **残疾人**：指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。(p235)
450. **我国对残疾人的分类**：视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾和多重残疾。(各国、各地区具体界定范围可能有所不同)(p236)
451. **残疾人社会工作**：指社会工作者运用社会工作方法帮助残疾人补偿自身缺陷、克服环境障碍，使他们平等地参与社会生活、分享社会发展成果的专业活动。(p236)
452. **残疾人社会工作的主要内容**：(1)康复工作，最大限度地恢复残疾人的生物机体的功能或进行功能补偿，以增强他们参与社会生活的能力；(2)特殊教育，残疾人教育是残疾人享受权力和挖掘其潜能的重要措施；(3)劳动就业，这是残疾人得以自立并展现其能力的最重要环节和措施；(4)社会适应，社会工作者可以通过咨询、介绍和指导促进残疾人的婚姻和家庭生活。
453. **残疾人福利或残疾人社会工作经历的发展阶段**：(1)文艺复兴之前：不被特别关心的“自然”状态；(2)文艺复兴时期：把残疾人应得到特殊关怀视为尊重人权的表现；(3)工业革命初期及以后：开始关心残疾人的保障，也是残疾人社会工作的初创时期；(4)20 世纪上半叶：“保障残疾人生活，帮助他们回归社会”的理念被社会接受，成为残疾人社会工作的发展时期；(5)第二次世界大战以后：国际社会和各国政府纷纷通过立法保护残疾人利益，可称为残疾人工作的立法时期；(6)80 年代以后：“平等、参与、共享”成为残疾人工作的新的理念，残疾人社会工作进入新的发展时期，可称为平等发展时期。21 世纪以来，残疾人社会工作进入到以人权为核心的发展时期。(p237)
454. **世界主要残疾人组织**：(1)1780 年，瑞士人奥比创立了第一家为残疾人服务的机构；(2)1820 年，第一个残疾人之家在德国慕尼黑成立；(3)1922 年，第一个为残疾人服务的国际组织“国际康复会”(RI)成立；(4)1981 年，残疾人国际(DR)成立；(5)1988 年中国残疾人联合会成立。
455. **残疾人社会工作的理论**：(1)关于残疾现象产生原因的理论：①个人责任论，②社会责任论，社会代价论；(2)关于如何看待残疾现象的理论：①正常化理论：认为应该为受助者提供与普通人相似的生活环境，包括使他们回归平常社会，在常人社会中生活；②回归社会论：认为将残疾人封闭起来进行供养和照顾会产生弊病，应该使残疾人(尤其是精神病患者)处于积极的社会关系中，其基本做法就是走出封闭；③增能理论：认为通过一定的方法，残疾人可以在一定程度上恢复他们失去的机体和社会的功能。(p238)
456. **残疾人社会工作的基本模式**：(1)个人模式(个人原因造成的残疾)；(2)社会模式(社会原因导致的残疾)。(p240)
457. **解决残疾人问题的方法**：(1)社会康复：指从社会的角度，采取各种有效措施为残疾人创造一种适合其生存、创造、发展、实现自身价值的环境的活动，其目的是使残疾人享受与健全人同等的权利；(2)社区康复：是以社区为基础的综合性的康复模式；(3)职业康复：是通过帮助残疾人就业来促进他们康复和发展的方法。
458. **社区康复**：指在城乡社区水平基础上，积极调动和协调社区内有关部门和人员，包括残疾人及其家属，充分开发和利用社区的资源，在医疗、教育、职业和社会等方面，为残疾人及其他康复对象提供有效、可行、经济的全面康复服务，从而促进他们在社会生活及家庭生活中树立自尊、自信、自强、自立的信心，积极参与社会生活。
459. **社会康复临床个案工作内容**：(1)对住院患者的个人生活史、家庭情况和患者所在单位的状况及其生活的社区环境进行了解，掌握患者存在的社会、家庭问题及其背景，从而帮助其解决住院期间的困难；(2)对患者的致残原因或病因进行认真调查和分析，从而对涉及的政治、经济、法律、劳动条件和家庭伦理道德等问题进行专题或综合研究，以适当干预；(3)和有关医生、护士密切配合，协助他们解决残疾人的非医学问题，如对残疾人做心理辅导，通过谈话

减缓残疾人的心理负担；(4)组织患者参与共同活动，减少他们的孤独感，促成患者间的互相支持；组织患者走出医院和机构，增强他们与社会的联系；组织适当的文化、体育及其他活动，展示他们的才能，减少自卑感，增强他们战胜疾病的信心；(5)对患者出院后的生活环境进行调查，帮助建立有利于残疾人生活的社会环境；(6)依据国家法律和有关规定，为残疾人争取合法权利，保护其利益。(p242)

- 460. 我国新的残疾人观：**(1)自有人类，就有残疾人（残疾人是人类社会发展进程中不可避免要付出的一种代价）；(2)由于残疾的影响和外界的障碍，残疾人在社会生活中处于不利的地位，正常作用的发挥受到限制；(3)人道主义是处理人与人之间关系的基本道德规范；人权保障是国家的责任；(4)残疾人的自尊、自信、自立、自强的精神是社会主义精神文明建设的重要内容，也是激励社会进步的重要力量；残疾人参与社会生活，有赖于社会的帮助，也取决于自身的奋斗；(5)残疾给一部分人的生理和心理功能带来障碍，但这种障碍可以通过自身的代偿和社会的补偿得到一定程度的减少和消除，获得康复，并重新参与社会生活，为社会创造财富。(p244)
- 461. 政府机构的残疾人工作包括：**(1)民政部门的残疾人工作；(2)卫生部门的残疾人工作；(3)教育部门的残疾人工作；(4)残疾人组织的社会工作。
- 462. 残疾人联合会的具体工作内容：**(1)宣传普及预防残疾的知识，针对遗传、疾病、药物中毒、事故、灾害、环境污染和其他致残因素，参与制定法律、采取措施，组织和动员社会力量减少致残因素的影响，预防残疾发生，减轻残疾程度，控制残疾的发展；(2)采取各种康复措施，对残疾人进行治疗、训练，帮助残疾人恢复或补偿功能，改善自身条件，增强其参与社会生活的能力；(3)保障残疾人受教育的权利，对残疾儿童、少年实施义务教育，积极推动发展学前教育，加强职业技术教育，发展中等、高等和其他成人教育；(4)保障残疾人劳动的权利，通过职业康复等方法为残疾人就业创造条件，提供机会；(5)鼓励、帮助残疾人参加各种文化、体育活动，满足他们的精神文化需要，并鼓励和支持残疾人为精神文明建设作出应有的贡献；(6)采取扶助、救济、供养等方式，保障和改善残疾人的生活；(7)创造良好的社会环境，改善残疾人参与社会生活的条件，包括推进城市无障碍设施建设，鼓励和帮助残疾人与其他公民进行交流。
- 463. 我国残疾人社会工作发展现状：**(1)专业服务需求旺盛；(2)区域发展不平衡；(3)服务需要与服务供给差距巨大；(4)挑战与机遇并存。(p247)
- 464. 我国残疾人社会工作的发展策略：**(1)确立残疾人社会工作的新理念；(2)进一步完善残疾人社会工作法律地位和法律框架；(3)构建网络化服务模式，实现残疾人工作机制的创新；(4)加强残疾人社会工作专业服务组织和专业队伍建设；(5)把残疾人社会工作作为残疾人事业发展规划的重要组成部分。(p248)
- 465. 【章 15：家庭社会工作】家庭社会工作：**是以家庭为主（为本）的社会工作介入，即动员家庭和社会资源，以促进家庭功能的修复，家庭系统的正常运转和满足家庭成员发展的社会福利和服务。(p252)
- 466. 家庭社会工作的要素：**(1)为家庭提供服务的社会工作者；(2)社会工作的对象-家庭；(3)家庭社会工作的价值观。(p252)
- 467. 家庭社会工作的特点：**(1)发现和得到信息的途径往往是先从个人开始的；(2)从家庭整体的角度去观察个人、理解个人，是家庭社会工作分析好处理问题的角度（立场）；(3)家庭社会工作者与家庭建立的工作关系是平等的、相互尊重的和相互信任的。(p252)
- 468. 社会转型中的家庭变化：**(1)家庭结构的小型化、简单化与多样化；(2)家庭功能重心的转移；(3)家庭经历着从基本生存型功能转向发展型功能的历史性转变；(4)家庭关系感情化、平等化趋向；(5)家庭支持网络发生变化；(6)社会变迁带来众多婚姻家庭问题。(p253)
- 469. 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。家庭结构图可以直观地提供有关家庭历史、婚姻、伤病等重要家庭事件、家庭成员间的沟通和互动状况等重要信息，帮助社会工作者了解服务对象的家庭模式，服务对象在家庭中所处的位置，以及家庭服务对象的形象等。
- 470. 家庭雕塑：**是萨提亚模式中常用的一种家庭治疗技术，它通过非言语的方式，如空间、姿态、距离和造型等，生动形象地重新展现家庭成员之间的互动关系和权力斗争情况。这项技术旨

在通过身体语言来强调正在沟通的信息，外化内心世界的应对过程，帮助来访者获得对身体意识的觉察，从而可能否认或投射的感知觉得以重新带入意识之中。在家庭雕塑的实践中，通常会会有一个“雕塑家”角色，由他决定每个家庭成员的位置，形成一种戏剧性的场面。这个场面中的各种姿态和位置象征性地代表了家庭成员对家庭关系的观点。通过这种方式，家庭成员可以深入体验、沟通和交流，了解、看见和理解彼此，从而增进对自我与家庭动力的觉察。家庭雕塑不仅是一种治疗技术，也是一种心理剧形式，通过角色演出的方式，用表情、动作、姿势来塑造和呈现家庭中的沟通模式或关系模式。这种技术有助于探索或显示隐藏的或不清晰的动力，增加个人对家庭关系的觉察和认识，促进个人成长与发展。

- 471. 社会变革使家庭支持网络发生变化，表现为：**(1)家庭亲属网络的支持仍然是当今家庭依赖的主要对象；(2)随着人们居住方式的变化，传统的行政、邻里网络支持（守望相助）在衰落；(3)政府在努力为建立家庭的社会保障体系发挥作用，城镇社区加大对社区居民的服务。(p253)
- 472. 社会转型期婚姻变化特点：**(1)从计划经济向市场经济转化既发展了生产力，也使不少人的身份地位、价值观念和生活方式发生了变化，经济杠杆对婚姻的微妙调节作用逐渐显现；(2)随着以“阶级斗争为纲”时代的结束，政治因素对人们婚姻的潜在影响渐成历史；(3)社会援助和控制的日趋弱化，个人生活开始与社会生活相分离，与此同时出现了婚恋道德准则失范，伦理责任作为维护婚姻的纽带也开始松弛，一些人出于对传统和压力的反叛，或为追求个性自由、人性解放而选择与主流文化相悖的婚恋方式，试婚、同居、婚外恋等不轨行为或有所增或显性化。
- 473. 身份制度：**指对各类社会成员进行社会声望评价并将其规范化、体系化的制度，它规定了不同类别社会成员的权利和机会，是一种对社会成员划分层次的制度。
- 474. 等级制度：**是在奴隶社会、封建社会中将阶级差别用于居民等级划分并固定下来的一种制度。它是一种不平等的制度。等级制度将不同阶级的经济关系、政治关系加以固定化，并通过各种方式来维持这种等级化、不平等的社会制度。
- 475. 社会失范：**指当社会规范不得力、不存在，或者彼此相互矛盾时，个人和社会所出现的混乱、不知所措状态。社会失范这一概念最早由法国社会学家埃米尔·涂尔干在《社会分工论》中提出，用于描述社会规范或价值观的瓦解或缺乏所导致的不稳定状态。在社会失范的情况下，人们可能会感到行为上缺乏明确的指导或约束，导致社会成员的行为缺乏规范性，可能出现社会规则和规范的丧失，或者价值观的错位，甚至一些追求自身利益的行为可能会破坏社会规则和规范，引发社会失范。
- 476. 家庭社会工作的任务：**(1)提供物质性的服务，协助家庭生活有序运转；(2)提供法律及心理援助，增强家庭的应变能力；(3)开展教育与培训，提高家庭整体素质；(4)链接资源搭建网络，促进家庭增权与发展。(p253)
- 477. 欧美家庭社会工作的内容：**美国1965年出版的《社会工作全书》讲到家庭社会工作的内容有：(1)一般性的服务；(2)婚姻的咨商（咨询）；(3)家庭生活教育；(4)家庭服务专业教育；(5)家庭社会服务研究；(6)家庭社会环境改善等。(p255)
- 478. 费尔德曼等在《家庭社会福利》一书中，将家庭社会服务分为：**(1)经济困难的问题；(2)因病住院、因罪服刑而不得不离家而产生的问题；(3)夫妻失和而产生的家庭成员的心理问题；(4)有身心残障家庭的社会适应问题。(p255)
- 479. 台湾家庭社会工作四大要项：**(1)经济的协助；(2)心理的治疗；(3)社会的服务；(4)制度的配合。(p255)
- 480. 政府体制内的家庭工作包括：**(1)家庭救助：①专项的政策性救助，②发放救济金；(2)家庭生活服务：①保姆入户服务，②小时工，③居委会服务网点，④小饭桌，⑤家庭病床，⑥一对一，户帮户，⑦便民热线服务；(3)面对家庭的教育与培训：①婚姻学校，②家长学校，③家政学校，④再就业培训。
- 481. 非政府组织开展的家庭工作：**(1)贫困家庭的救济与扶助；(2)家庭心理辅导；(3)家庭能力建设。
- 482. 家庭心理辅导的特点：**也称内地专业家庭社会工作的雏形：(1)强调工作人员与求助者间的平等关系；(2)把握主人自主的原则，相信求助者内心有内在的潜质；(3)提倡互助，协助求助者扩充支持网络；(4)已经形成一批专职、兼职的心理辅导员（心理咨询师）、义工。

- 483. 心理辅导工作存在哪些亟待解决的问题：**(1)没有自上而下的主管部门从专业及管理方面领导监督此项工作，形成如今各自为战的局面。工作价值观、工作方法及咨询辅导水平参差不齐，甚至有些机构从功利出发做出伤害求助者利益的事；(2)由于社会工作本土化的理论还未完善，咨询员大多没有专业背景，知识咨询辅导水平普遍较低，且带有明显的行政教育痕迹，这可能是阻碍其向专业发展的重大障碍；(3)虽经艰苦努力，心理咨询辅导已初步为社会认可，但作为一项专业的服务立足于社会，从业者还需有应具备的社会地位，即其入职资格。
- 484. 当今家庭社会工作的特点：**(1)专业与非专业并存并举：①工作者接受的专业培训背景不同，②专业的家庭服务机构会用专业的方法对机构进行管理；(2)丰富多彩的社区家庭工作：①服务手法多样，②服务领域广泛，③专业与非专业并行发展，④方兴未艾的社区服务。
- 485. 家庭系统理论：**是家庭社会工作中运用最广、最受欢迎的理论，它已成为很多家庭社会工作服务模式的理论基础，为家庭社会工作者评估和干预家庭功能提供基本的理论逻辑框架。**家庭系统理论有三个基本的观点：**(1)家庭成员的问题是整个家庭不良的沟通交流方式导致的。所有的家庭都是一个社会系统，这个社会系统的组成要素是家庭成员，每个家庭成员之间相互依赖、相互影响。(2)家庭所面临的危机既是机会，也是挑战。一旦某个家庭成员出现“问题”，不仅这个家庭成员需要调整自己的行为 and 沟通交流方式，对“问题”作出新的回应，同时这个问题也会影响家庭中的其他成员，要求其他家庭成员也作出相应的调整。(3)因“问题”而导致的家庭功能失调能够得到有效解决。如果社会工作者能够让整个家庭成员看到“问题”与家庭成员沟通交流方式之间的关联，并且设法改变这样的沟通交流方式，让家庭成员从相互责备的恶性循环方式中摆脱出来，就能有效解决因“问题”而导致的家庭功能的失调。
- 486. 家庭社会工作的理论有：**(1)家庭系统理论；(2)家庭生命周期；(3)家庭沟通理论；(4)家庭冲突理论；(5)性别敏感的家庭社会工作。(p259)
- 487. 家庭系统构成要素解释：**(1)家庭系统由若干个子系统组成，即夫妻系统、亲子(父母与子女)系统、手足(兄弟姐妹)系统；(2)由个人组成，即大人与孩子、男人与女人等。
- 488. 家庭系统理论的特点：**(1)相互连接、相互制约、相互补充；(2)两种机制：①改变机制，②平衡机制；(3)家庭系统的运作秩序。(p259)
- 489. 生命周期：**在心理学上指人的生命周期和家庭的生命周期，是指它的出生、成长过程、衰老、生病和死亡的过程。
- 490. 家庭生命周期：**也称家庭生活历程，指家庭自成立之日(夫妻缔结婚姻关系)起，经历一系列发展阶段，并分裂出新的家庭，最终本家庭消亡的全过程。(p260)
- 491. 我国家庭生命周期的特点：**(1)计划生育政策使我国家庭养育子女延续的时间有限，一般18-20年即可以结束；(2)母子网络型的家庭特征明显，子家庭母家庭界线不清，相互扶助，交叉性地发展。(p260)
- 492. 我国家庭生命周期阶段划分：**(1)新婚期(2年左右)，从结婚到生育第一个孩子；(2)育儿期(5-6年)，从生第一个孩子至最后一个孩子上小学；(3)教育期(15年左右)，从孩子入小学至孩子独立；(4)向老期(20年左右)，子女相继离家；(5)孤老期(10-15年)，夫妻中只剩一人，直至该家庭生命终结。(p260)
- 493. 家庭生命周期各阶段的任务：**(1)新婚期：婚姻系统的形成及整合，夫妻角色的认定，姻亲关系的协调；(2)育儿期：父母角色的认定，家庭财政、家务劳动等分工或协作，职业与家庭之间的精力分配；(3)教育期：亲子关系的调整，夫妻情感的深化发展；(4)向老期：接受子女已独立、离家的现实，婚姻关系的再调整；(5)孤老期：面对自己及配偶的衰老及死亡，安排晚年充实的生活，体味人生的意义。(p261)
- 494. 家庭沟通的影响因素：**个人的价值体系、性别观念、知识的积累、个性的修养、语言表达能力等。(p261)
- 495. 美国心理治疗大师萨提亚列举的5种常见沟通形态：**破坏人际间真实坦诚相处的“讨好型”、“责备型”、“电脑型”“打岔型”与可以建立起真诚良好人际关系的“一致型”。(p266)
- 496. 情境定义：**指对特定社会环境中的事件、行为或现象进行主观定义解释的过程。在社会学中，情境定义是非常重要的概念，因为它直接影响到人们对社会现象的理解和评价。情境定义的作用在于帮助人们更好地理解社会现象。社会现象往往不是孤立的事件，而是与周围的环境

相互作用的结果。情境定义可以帮助人们了解这些环境因素，更好地理解社会现象的本质。例如，对于一个犯罪行为，情境定义可以帮助人们了解犯罪发生的时间、地点、犯罪者的背景等信息，从而更好地理解犯罪的原因和动机。

- 497. 家庭冲突：**指家庭成员因为家庭成员的价值观念、兴趣爱好、行动目标存在差异，更因为家庭资源（包括物质资源、情感和爱）有限而分配不均引发的冲突。包括：情境性的冲突、个性的冲突和权力的冲突。（p262）
- 498. 托马斯公理：**也称托马斯定理，是由美国社会学家 W.I.托马斯和 D.S.托马斯在 1928 年提出的社会学理论。该公理的表述是：“如果人们把情境界定为真实的，那么它们在结果上也就是真实的。”这句话的含义是，人们对某种情境的认知和界定，会影响他们的行为和态度，进而影响情境的发展和结果。这种认知和界定虽然是主观的，但它们会产生客观的结果。托马斯公理强调了人的主观认知对客观现实的影响，认为人的认知和界定可以成为现实的一部分，甚至决定现实的发展。
- 499. 家庭冲突理论的运用：**对于情境性的冲突，如家务分工、生活习惯等，需要协助家庭成员协商、妥协、退让，最终达成一致。对于个性的冲突，可以促进家庭成员相互了解、接受、学习相处之道。对于权力的冲突，即家庭成员因拥有的权利、资源和地位不同导致的控制与依附关系，比如婚姻暴力、家庭暴力、虐待儿童等，应着力提升弱者（家庭中的受害者）的能力，增权于受害人，达到家庭权力的重新分配，使其境况得到改变。（p262）
- 500. 家庭暴力：**指发生在家庭成员之间的，以殴打、捆绑、禁闭、残害或者其它手段对家庭成员从身体、精神、性等方面进行伤害和摧残的行为。持续性、经常性的家庭暴力，构成虐待。
- 501. 家庭治疗：**是一种治疗模式，以整个家庭作为治疗的单位，着重的焦点在家庭成员间的互动关系和沟通的问题，是处理人际关系系统的一种方法。（p265）
- 502. 家庭治疗的流派：**(1)鲍恩取向的家庭治疗；(2)结构理论的家庭治疗；(3)萨提亚家庭治疗模式；(4)沟通与策略取向的家庭治疗；(5)米兰系统派家庭治疗；(6)叙事家庭治疗。（p265）
- 503. 家庭治疗的目标：**(1)广泛且深入地评量家庭某特定个人的心理与行为困扰之家庭因素，即评量家庭成员之间的交互关系的素质；(2)了解与促进家庭成员中间的交互反应关系；(3)了解与促进每一分子的角色扮演与角色功能；(4)改善或解决家庭当前的交互反应关系上的难题；(5)促进家庭人员的发展功能；(6)充分发展现代家庭生活应有的功能。（p267）
- 504. 【章 16: 医务社会工作】医务社会工作：**泛指医药卫生和健康照顾服务领域中的社会工作专业服务。（p269）目的是：协助那些受到实际的或潜在的疾病、失能或伤害影响的服务对象、家庭和群体，增强、促进、维持和恢复尽可能好的社会功能。由于机构宗旨、服务场所和对象需要的不同，医务社会工作服务可能是预防性的、发展性的或补救性的。
- 505. 医务社会工作概念界定的发展趋势：**(1)医务社会工作概念内涵外延的变化；(2)医务社会工作概念的覆盖范围不断扩大；(3)医务社会工作概念的系统性、开放性和综合性色彩越来越浓厚；(4)医务社会工作概念越来越多地反映为医院之外、非医疗性和综合性的社会工作干预措施，越来越多地说明健康与福利之间的密切关系和内在逻辑联系，福利成为医务社会工作的灵魂。（p270）
- 506. 医务社会工作的专业属性：**跨学科、综合性、社会福利性。（p272）
- 507. 医务社会工作的基本原则是：**核心是将病人作为人来看待，并为病人提供更好的健康照顾服务，满足病人的健康需要。
- 508. 医务社会工作最早起源于：**英美基督教会的贫困救助和医疗救助活动。
- 509. 医务社会工作者的角色：**(1)宏观层面：政策倡导与健康宣传教育；(2)中观层面：社区健康和职业健康；(3)微观层面：病人照顾。
- 510. 医疗救助起源于：**英国和欧洲大陆国家。
- 511. 医务社会工作的知识基础：**(1)医学知识；(2)社会工作专业知识；(3)其他自然科学和社会科学知识基础。（p274）
- 512. 医务社会工作的知识层次：**(1)微观层次：是最基础、最直接和具操作性的知识层次，是有关个人身心健康和家庭生活质量的；(2)中观层次：主要是有关社区与组织的，它也为工作者提供直接的帮助，为医务社会工作提供关于组织和社区处境的知识；(3)宏观层次：主要是有关

健康照顾体系、社会福利体系和社会政策框架等制度性问题。(p275)

- 513. 医务社会工作的理论渊源:** 贫困救助理论、心理学理论、健康照顾理论、社会福利理论、社会学理论等。
- 514. 医务社会工作的主要理论:** (1)有关健康的理论: ①生理-心理-社会健康观和医学模式的转型, ②健康危机干预和压力管理的理论, ③健康照顾或卫生保健的观点; (2)社会性别与人文取向的理论: ①女性主义和社会性别观点, ②人文关怀和社会工作专业视角, ③消费主义、增权和生活质量的观点; (3)系统取向的理论: ①生态学观点和人与环境适应理论, ②系统理论和人口学观点, ③结构功能主义和多视角系统整合。(p277)
- 515. 社会性别:** 主要是指自身所在的生存环境对其性别的认定, 包括家人、朋友、周围群体、社会机构和法律机关的认定等, 是生物基本的社会属性之一, 主要体现在性别角色上。社会性别理论从分析两性关系入手可以发现社会关系和社会制度的根源和本质, 从而将社会性别理论变成强有力的政治、经济和社会文化的分析工具。社会性别理论作为一种历史和文化的产物, 它将随着社会的发展和变迁而不断变化和发展。
- 516. 中国的健康体系包括:** 自我保健和个人健康照顾体系, 农村新型农村合作医疗保险体系, 城镇职工基本医疗保险体系, 公费医疗体系, 医疗救助体系, 公共卫生、疾病预防、卫生防疫、食品药品监督体系, 康复医学和社区卫生服务, 环境保护和职业卫生。
- 517. 医务社会工作的介入领域:** (1)健康照顾处境与医务社会工作介入领域(后面相同, 省略为-); (2)预防医学、预防保健-; (3)临床医学、医疗服务流程-; (4)康复医学、康复服务-; (5)个人卫生、家庭健康-; (6)社区健康-; (7)国家健康政策、社会健康-。(p278)
- 518. 在院和社区的医务社会工作包括:** (1)急诊室、门诊部和医院病房医务社会工作(后面相同, 省略为-); (2)医患关系、医疗纠纷和医疗保险方面的-; (3)出院计划和愈后康复服务-; (4)家庭照顾服务和社区护理服务-。(p281)
- 519. 面向弱势群体的医务社会工作有:** (1)医疗救助和弱势群体健康照顾服务; (2)弱势人群的长期照顾及医务社会工作; (3)临终关怀和善终照顾服务医疗社会工作。(p282)
- 520. 医疗社会工作:** 广义上, 指把社会工作的专业知识和技术运用到医疗、卫生、保健机构中, 协助病人以及家属解决与疾病有关的社会、经济、家庭问题。狭义上, 指在医院围绕医疗过程而展开的社会工作, 它包括对病人的心理援助, 提高病人的自助能力, 帮助病人寻找社会资源, 安排病人的康复计划, 为病人提供出院转介等工作。
- 521. 医务社会工作的首要工作方法是:** 个案取向的, 包括: 个案治疗模式、个案会议、个案管理、心理咨询和行为干预等方式, 服务对象仅限于个人健康问题。(p282)
- 522. 个案管理:** 是由专业社会工作者替一群或某一案主协调整合所有助人活动的一种过程, 亦即服务协调的工作, 在英国称为照顾管理。在此过程中, 使得各种不同福利及相关机构的工作人员相互沟通协调, 并以团队合作的方式为案主提供其所需要的服务, 以扩大服务的成效。个案管理着重于发展或强化一个资源网络, 并且着重于强化案主个人取得资源及运用资源的能力。
- 523. 哀伤:** 广义上指因为任何的丧失而引发的哀伤情绪体验; 狭义上指人在失去所爱或所依附的对象(主要指亲人)时所面临的境况, 这种境况既是一种状态, 也是一个过程。
- 524. 哀伤辅导:** 是协助人们在合理时间内, 引发正常的悲伤, 并健康地完成悲伤任务, 以增进重新开始正常生活的能力。
- 525. 【章 17: 工业社会工作】工业社会工作:** 是社会工作的方法和技巧用于工业社会及受工业行业影响的个人、家庭、团体(或群体)、社区, 协助他们解决所遇到的问题与困扰的一种服务。即: (1)是为工业体系中的个人、家庭、工作组织、社区和各种社会群体提供与工作/职业-家庭/社区有关的直接服务与间接服务的过程; (2)它包括一套方法和技巧的运用, 也包括政策和理念的实践; (3)其目的是增进人们的工作与生活福祉, 促进工业社会关系的和谐。(p289)
- 526. 社会工作间接服务:** 是相对于社会工作直接服务而言, 社会工作间接服务虽然不直接面对服务对象向其提供直接的具体帮助, 但是通过一定的服务形式能促进服务对象问题的解决, 这种解决问题的方式是间接的。
- 527. 工业社会工作的哲学基础:** 人道主义与人权理论; 社会正义理论; 全人发展理念。(p292)

528. **工业社会工作的实务理论**: (1)公司治理与利益相关者理论; (2)行为科学理念; (3)职业生涯理论; (4)企业社会责任理论。(p294)
529. **工业社会工作的对象**: 对员工及其家庭的服务; 对组织的服务。(p296)
530. **工业社会工作服务的内容**: (1)员工福利服务; (2)职业生涯服务; (3)员工情绪管理; (4)员工闲暇服务; (5)劳动关系协调; (6)企业社会责任。(p297)
531. **工业社会工作的方法**: (1)微观工作方法: ①咨询与个案辅导, ②团体辅导与小组工作; (2)宏观工作方法: ①社区组织或社区发展, ②社会行政和社会政策, ③社会工作研究。(p299)
532. **社会政策主体**: 指制定和实施社会政策的责任承担者或行动者, 它是社会政策运行中的核心要素之一。社会政策有不同的主体, 它既可以是政府, 也可以是民间组织。
533. **社会政策的福利性原则**: 指在社会政策的制定和执行中, 不按照等价交换的原则, 而是在公共资金的支持下, 根据人们的实际需要, 尤其是对贫弱群体的特殊需要分配财富和提供服务。这一原则强调的是社会关照和社会补偿, 而不是市场的价格机制。社会政策的运行原则是政府通过公共财政和其他公共资源向公民提供各种社会服务, 以满足他们的需要。这些服务通常包括劳动权利、反贫困斗争、风险保护以及促进机会平等, 旨在保护雇员及其家庭抵御疾病、事故、失业、死亡等风险的威胁, 并提供教育、职业教育、职业转换和业余活动的国家开支, 以及实施反歧视措施。社会政策以国家干预的方式满足下层居民的需要
534. **工业社会工作的实务模式**: (1)员工协助的实务模式: ①员工协助方案的内容, ②员工协助的对象, ③员工协助的实务方法; (2)企业社会责任的实务模式: ①企业社会责任服务的实务方法, ②工业社会工作者在企业社会责任服务中的角色。(p301)
535. **罗尔斯“正义理论”**: 是现代美国伦理学家、哲学家罗尔斯的伦理学和政治哲学理论, 明确规定: 正义的对象是社会的基本结构, 即用来分配公民的基本权利和义务、划分由社会合作产生的利益和负担的主要制度。人们由于生活的外在条件和内在禀赋的影响, 在出发点上是不平等的, 因此需要通过正义原则调节主要的社会制度, 来尽量排除这种不平等。认为任何进入原初状态, 不知道有关个人和所处社会的特定信息, 在“无知之幕”后进行选择, 经过合理的推理, 各方将选择的是两条正义原则: 第一条原则是平等自由的原则, 指各方都得到最大的自由, 它与公民的政治权利有关; 第二条原则是机会的公正平等原则和差别原则的结合, 指用可以使社会中最差成员得到最大好处的方式来分配财富, 它与社会和经济利益相关。
536. **个案会谈**: 也称个案面谈, 指社会工作者与服务对象进行面对面的、有目的的专业谈话。
537. **个案会谈的影响性的技巧**: 指工作者通过影响案主, 使其从新的角度或层面理解问题或采取方法解决问题的技巧。个案会谈不仅仅是倾听和同感的回应, 这一切既是个案工作对人的理念的体现, 同时也是帮助案主发生改变的前奏, 案主要解决面对困难或问题, 必须在认知、情绪、行为等某方面作出改变, 发生怎样的改变及如何改变, 需要工作者的影响和帮助, 这也正是个案会谈的意义所在。影响性的技巧主要有提供信息、自我披露、建议、忠告和对质。
538. **【章 18: 农村社会工作】农村社会工作**: 是社会工作者以社会工作专业价值为理念, 以社会工作方法为手段, 以社区为平台, 根据农村社区居民的需求和问题, 与农村社区居民、政府工作人员以及其他人员一起, 通过平等合作和参与解决农村社区的问题和需求, 从而促进农村社区生产方式和生活方式的转变和发展, 改善村民的生活品质, 增强社区凝聚力, 提高村民的发展能力, 达到农村社区的公平、公正、生态、和谐的可持续发展的活动和过程。(p306)
539. **农村社会工作的 4 要素**: ①农村社会工作者; ②农村社会工作价值观; ③农村社会工作服务对象; ④农村社会工作服务目标。(p306)
540. **农村社会工作的任务**: ①社会救助和缓解困难; ②发展生产和培育互助合作组织; ③服务农村特困人群; ④农村社区建设。(p306)
541. **社会救助**: 社会救助又称社会救济, 是指政府和社会团体对那些维持社会基本生活水平有困难者给予必要的物质帮助。社会救济工作的关键是要正确划定被救济对象最低生活标准, 维护贫困者的基本权益。我国长期开展的扶贫工作是社会救济中很有特色的事业, 把社会救济与生产开发结合起来, 从根本上提高贫困者的生活水平。
542. **【章 19: 反贫困与社会工作】贫困的涵义**: 分绝对贫困和相对贫困两种, (1)绝对贫困: 也称生存贫困, 指收入难以维持最低限度的生活水准的状况。(2)相对贫困: 指一个人或家庭的收

入比社会平均收入水平少到一定程度时所维持的那种生活状况，它不是根据某一固定标准，而是根据收入者与社会其他成员收入的差距来定义贫困。(p322)

- 543. 社会(相对)剥夺:**英国学者汤森认为,指社会上一般认为或风俗习惯认为应该享有的食物、基本设施、服务与活动的缺乏与不足,即因为缺乏资源而被剥夺了享有常规社会生活水平和参与正常社会生动的机会和权利。(p323)
- 544. 社会排斥:**指某些个人、家庭或社会群体因缺乏机会参与一些社会普遍认同的社会活动,被边缘化或隔离的系统性过程,它是一个由劣势地位导致某些排斥,这些排斥又导致更多的劣势和更大的社会排斥,最终形成持久的多重劣势的动态过程。(p323)
- 545. 贫困的测量层次:**(1)划定贫困线或贫困“门槛”,用以判别社会中哪一部分人是穷人;(2)测量贫困程度:①直接测量贫困规模,如贫困发生率和贫困缺口率,用于说明贫困的范围和程度,②直接用社会指标评价福利水平是否能够满足人类的基本需求,以利于国际间贫困程度的比较。(p324)
- 546. 国际通用的衡量贫困的指标体系:**(1)恩格尔系数;(2)人均国民生产总值;(3)实际生活质量指数:①一国的预期寿命,②婴儿死亡率,③识字率;(4)人文发展指数。(p324)
- 547. 恩格尔系数:**是食品支出总额占个人消费支出总额的比重。19世纪德国统计学家恩格尔根据统计资料,对消费结构的变化得出一个规律:一个家庭收入越少,家庭收入中(或总支出中)用来购买食物的支出所占的比例就越大,随着家庭收入的增加,家庭收入中(或总支出中)用来购买食物的支出比例则会下降。推而广之,一个国家越穷,每个国民的平均收入中(或平均支出中)用于购买食物的支出所占比例就越大,随着国家的富裕,这个比例呈下降趋势。
- 548. 城市贫困人口组成:**(1)企业不景气而发不出工资或所发工资严重不足的职工及家庭人员;(2)下岗、失业及待业人员;(3)部分离退休职工;(4)长期从事低收入工作的居民;(5)社会救济及优抚对象;(6)因物价上涨导致实际收入下降而低于贫困线的居民;(7)流入城市的待业农民工。(p326)
- 549. 反贫困的主要武器:**(1)福利制度:确保了穷人能够维持一种最基本的生活水准。……但不会改变他们的生活状况,无法为其提供摆脱困境、永不落入贫困的机会,这也是福利制度在反贫困作用中明显的局限性;(2)直接面对穷人的缓贫计划:①增加穷人收入机会的特别计划,②以解决穷人某个社会特征为目的的社会计划。(p327)
- 550. 乡村建设运动:**是20世纪20-30年代由知识分子倡导并参加的、以建设和复兴中国农村和解决农村问题为主旨的社会改良运动。
- 551. 资产建设:**指政府有组织地引导和帮助穷人进行资产积累与投资,而非简单地直接增加其收入与消费。(p328)
- 552. 社会投资理论的主要论点:**(1)将成本-效益方法应用于社会福利政策,特别要评估福利资源的回报率及其对经济发展的贡献,提升社会福利的成本效益;(2)在社会福利政策中加强人力资本的投资,经济学研究表明教育、健康等人力资本投资有助于经济增长和社会发展,应把人力资本投资的经济学研究成果用于社会福利政策,在社会福利政策中加强人力资本的投入;(3)促进社会资本的形成,加强对低收入社区的投入,在社区内建立社区就业网络,改善社区环境,通过强化社区合作关系发展社会资本;(4)鼓励资产积累,鼓励低收入者建立个人发展账户,使其积累一定的财产来摆脱贫困;(5)促进积极的生产就业;(6)消除经济参与的障碍,减少年龄、残疾、性别的歧视,增加妇女就业机会,减少福利对象参与经济的障碍;(7)创造良好的社会发展环境以有利于福利对象的社会参与。(p329)
- 553. 评估:**指对某一事物或某一行为进行全面、系统、科学的分析、判断和评价的过程。其目的是为了获取有关事物或行为的准确信息,从而为决策、改进和反馈提供依据。评估通常包含以下几个步骤:确定评估目的和范围、设计评估方案、收集数据、分析数据、做出结论、提出建议。
- 554. 成本-效率评估:**是反映成本支出及其效果的指标。
- 555. 基线测量:**指社会工作者在介入开始时对服务对象的情况进行测量,建立一个基线作为对介入行动效果进行的标准基线,以评估介入前后的变化,并以此判断介入目标实现的程度。
- 556. 基线数据:**组员在参加小组前目标行为的表现情况。

- 557. 基线评估:** 是一种对照方法, 在对比实验中用到。
- 558. 社会支出:** 指国家支出中的纯粹非生产性支出, 主要用于维持阶级统治、保证社会安定和提高消费能力, 体现了国家的合法性职能, 也体现了社会为经济发展所支付的代价。如, 国家维持法制的开支, 对失业者的津贴, 对穷人的救济等。显然, 这部分开支在剩余价值生产中不起作用, 应该排除在不变资本和可变资本之外, 但是, 从价值范畴出发给这一部分开支定性不太容易。笼统地说, 它属于由社会扣除的、支付给非生产人口的社会剩余价值的一部分。
- 559. 社会工作者在对贫困者进行个别辅导与服务时注意事项:** (1)要尽可能地设法接触贫民, 并对其说明何以要接受专业人员的帮助, 说明这种帮助的性质与程序如何; (2)注重对服务对象的引导, 从与贫民接触开始, 就要向他们说明他们的问题、所处的情况以及应努力的方向; (3)要正视贫困者的实质需要, 即对贫民的一些生理、物质以及精神方面的实质需求, 要及时提供, 比如一个饥饿的贫民, 要给与充饥的物品了, 一个身上有病痛的贫民, 要助他获得应有的治疗, 然后才谈其感受与态度方面的改善; (4)注重资源协调, 贫困者的问题常常是由多种因素造成的, 因此工作人员要联络、调动、协调有关的社会资源, 通力合作。(p329)
- 560. 参与设计并实施缓贫计划:** (1)项目规划; (2)目标组的参与与贫困者的能力建设; (3)培训。(p331)
- 561. 我国城镇社会救济主要针对:** (1)三无孤老: ①集中供养, ②分散供养; (2)困难户救济; (3)精简退职老弱残职工。(p332)
- 562. 农村社会救济主要针对:** (1)孤老残幼: 三无孤老分在乡敬老院集中供养和在家供养两种形式, 在家供养形式是“五保”; (2)对贫困户。(p332)
- 563. 五保:** 保吃、保住、保穿、保医、保葬。(p332)
- 564. 保息六政:** 指周朝提出的一种社会救济与福利制度, 包括 6 个方面:
 ①慈幼: 关注和照顾年幼儿童--类于似“儿童福利”;
 ②养老: 照顾和赡养老年人--类于似“老年福利”;
 ③振穷: 帮助和救助贫困家庭;
 ④恤贫: 关心和帮助贫困人群--类于似“社会救助”;
 ⑤宽疾: 对患病或残疾人士提供宽容和支持--类于似“医疗服务”;
 ⑥安富: 安抚和保障富裕人士的生活稳定--类于似“住宅与就业服务”。
- 565. 城市居民最低生活保障主要针对三类人员:** (1)无生活来源、无劳动能力、无法定赡养人或抚养人的居民; (2)领取失业救济金期间或失业救济期满仍未重新就业、家庭人均收入低于最低生活保障标准的居民; (3)在职人员和下岗人员在领取工资、基本生活费后以及退休人员领取退休金后, 其家庭人均收入仍低于最低生活保障标准的居民。(p333)
- 566. 扶贫开发中的社区发展取向:** (1)经济社会综合协调发展: ①经济发展, ②基础设施建设, ③社会层面的发展; (2)贫困者的广泛参与; (3)行政主导下自上而下的发展。(p336)
- 567. 西部开发战略的政策措施:** (1)基础设施建设; (2)生态环境建设; (3)产业结构调整; (4)科技、教育与社会发展; (5)对内、对外开放。
- 568. 城市贫困与社会救助领域社会工作的介入与角色:** (1)政策倡导; (2)管理与执行层面的专业介入; (3)多方面服务的提供。(p338)
- 569. 政策倡导:** 是一种活动, 旨在说明政府应当采取何种政策, 并维护某种政府政策。它涉及到提出特定的政策方案与观念, 并通过个人或团体向社会大众或政策制定者进行推销。政策倡导的目的是为了确保社会公正, 站在服务对象或受助团体的立场上, 代表、捍卫和支持受助个人或团体的利益。
- 570. 城市贫困问题在四个方面急需社会工作介入:** (1)帮助贫困者解决生活困难, 协调各方资源为其解决实际生活中的难题, 如子女教育、病人照顾、家庭矛盾、职业介绍等; (2)对贫困者进行生活与就业技能的训练, 包括家庭预算、生活安排、协调家庭与人际关系、应对危机等基本的生活技能; (3)帮助贫困者建立自信心与良好的心理状态; (4)开创非正规就业渠道, 帮助有劳动能力的贫困者重建其生产方式与生活方式, 实现可持续生计。(p338)
- 571. 社会工作在农村扶贫领域的发展:** (1)贫困者主体性的确立与参与式发展(以人为核心的新发展观); (2)贫困者的能力建设与贫困地区可持续发展(扶贫到户与穷人能力的建设); (3)基层社区组织的建设; (4)加强民间组织在扶贫中的作用。(p339)

572. **芮奇蒙：玛丽·芮奇蒙**：美国学者，是社会个案工作的开山鼻祖。1917年出版了第一部对专业社会个案工作做出重要贡献的、著名的《社会诊断》一书，试图使社会工作方法成为一套独立的知识。《社会诊断》采用医疗模式，认为贫穷是一种社会“疾病”，而友好访问员就是像内科医生一样的社会医师，运用“研究-诊断-治疗”的框架科学助人。《社会诊断》一书标志着个案工作专业化与学科化的开始，开启了社会工作作为“科学的慈善”专业的新时代。此后她又发表《什么是社会个案工作》，使社会个案工作作为一种专业方法被社会工作者普遍接受。
573. **社会诊断**：指对一个有“困难问题”的个人、家庭或群体的社会情况，找出问题和进行分析的过程。
574. **人在情境中**：是社会工作专业名词。社会工作认为，人不是完全独立自存的个体，人与环境是一个互动体系，应该将服务对象的心理状态、心理过程同其生活的社会环境结合起来，即家庭、学校、工作场所等，应该注重研究案主的环境和社会环境间各要素的关系，即人在情境。人受到环境压力和人们彼此冲突的影响和困扰，因此要用系统的方法去分析情境中人们的行动。
575. **工作场所**：也称工作实地，日常工作所在的场所。
576. **同期群研究**：也称人口特征组研究，即指对某一特定时期的同一类型的人群随着时间推移而发生的各种变化的研究。
577. **【章 20：矫正社会工作】矫正**：被引入社会领域，成为司法方面的专门用语，意指国家司法机关和工作人员通过各种措施和手段，是犯罪者或具有犯罪倾向的违法人员得到思想上、心理上和行为上的矫正治疗，从而重新融入社会，成为其中正常成员的过程。（p342）
578. **司法矫正制度和措施的功能**：(1)惩罚；(2)隔绝；(3)威慑；(4)改造。（p343）
579. **矫正社会工作**：也称矫治社会工作，是社会工作在矫正体系中的运用。它指专业人员或志愿人士，在专业价值观指引下，运用专业理论和方法、技术，为罪犯（或具有犯罪危险性的人员）及其家人，在审判、监禁处遇、社会处遇或刑释期间，提供思想教育、心理辅导、行为纠正、信息咨询、就业培训、生活照顾以及社会环境改善等，使罪犯消除犯罪心理结构，修正行为模式，适应社会生活的一种福利服务。（p343）
580. **矫正社会工作的 4 方面涵义**：(1)是一种社会福利服务；(2)是为特殊社会弱势群体-罪犯或违法人士提供的福利服务；(3)是司法矫正体系中的社会福利服务；(4)是一种专业化的社会福利服务。（p343）
581. **矫正社会工作的起源**：起源于美国，其创始人是一位家居波士顿的名为约翰·奥古斯特的制鞋匠，被誉为“感化工作之父”、“世界上第一位伟大的观护人”。（p345）
582. **新社会防卫论基本内容**：(1)同犯罪做斗争的目的是保护社会和社会成员，而不是对个人的惩罚；(2)通过使个人和社会分离和隔绝的方法，或者通过对个人使用矫正措施和教育措施的方法，把犯罪者变成手法的公民；(3)刑罚的“人道化”应成为一种发展趋势，其内容要以恢复犯罪者的自信心和责任感为前提；(4)刑事政策的着眼点是对犯罪的个人预防，而不是犯罪的一般预防；(5)主张刑事司法体系应是一个注重罪犯品格研究的人道化的过程。（p348）
583. **矫正社会工作的理论基础和价值理念**：(1)人道主义是矫正社会工作的哲学基础；(2)新社会防卫论为矫正社会工作的发展提供新的理论依据；(3)矫正社会工作的基本价值理念：①接纳，②可塑性，③个别化。（p348）
584. **矫正社会工作的介入途径**：(1)司法审判前提供的服务；(2)监狱处境中提供的服务：①个案辅导，②团体治疗，③联系社会，④职业辅导，⑤评估报告；(3)社会处境中提供的服务：①社会服刑人员的观护，②院舍训练的组织管理，③社会服务计划的执行；(4)对刑释人员提供的服务：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；(5)对违法青少年提供的服务：①院舍辅导，②街头辅导。（p351）
585. **叠加式的保障服务**：提供物质援助的同时，向对象提供技术培训、信息服务、心理辅导、精神慰藉、行为矫正等物质援助。
586. **嵌入式的保障服务**：用社会工作的价值、理论、知识、方法开展，使社会工作更具人性化、更有成效。
587. **对缓刑、假释、监外执行人员的观护要做到**：(1)保持良好品行，不得与品性不良者来往；(2)

服从检察官和观护人命令；(3)接受观护人辅导；(4)及时向观护人汇报工作、生活和居住状况，不经批准不得离开居住地等。(p351)

- 588. 院舍训练的组织类型：**(1)中途家庭：收容被处社会处遇而无家可归或有家不便归的犯罪人，并通过各种社会服务活动，是犯罪者及早适应社会；(2)寄养家庭：收容观护青少年，主要是为了避免其沾染犯罪恶习或缺乏家庭照顾而重新犯罪；(3)教养院：收容具有不良行为和可能发展不良行为的青少年，通过生活指导、职业训练和学校教育，使之在较为自由开放的处境中得到改造，提高适应社会的能力；(4)感化院：收容犯罪青年和少年，通过6个月以上、3年以下的入院矫正训练使之在思想、心理、行为上都得到改善。
- 589. 矫正社会工作人员按工作性质和薪金报酬的不同氛围：**专职人员和志愿人员。(p353)
- 590. 矫正社会工作专职人员工作职责：**(1)改变犯罪者的思想观念和心理结构，帮助重建健康的社会人格；(2)协助犯罪者认罪服罚，并增强其自新向上的动机；(3)疏通犯罪者的情绪，消除其负面心理反应；(4)协助犯罪者做出正确选择，确定是何其个人特点的行为模式；(5)运用社会资源帮助犯罪者周围环境的改善，帮助犯罪者解决生活、学习、工作中遇到的实际困难等。(p353)
- 591. 矫正社会工作志愿人员应符合条件：**有信誉、有热忱、有时间、要健康。(p354)
- 592. “社会矫正”制度始终没有在中国发育成熟的原因：**(1)立法和司法界在根深蒂固的刑法万能理念和重刑主义思想的束缚下，刑法和刑事诉讼法规定的管制、缓刑、假释、剥夺政治权利和暂予监外执行五种非监禁性的社区刑罚的适用范围十分狭小；(2)由于公安、司法机关的分工模糊、职责不清，加之人员、资金的投入不足，社区刑罚的执行往往流于形式，社区矫正措施没有发挥其应有的作用。(p355)
- 593. 社区矫正：**也称社会矫正，是一种刑罚执行方式，它与监禁矫正相对，指的是将符合条件的罪犯置于社区内进行矫正。这种方式由专门的国家机关在相关社会团体、民间组织以及社会志愿者的协助下实施。社区矫正的目的是在判决、裁定或决定确定的期限内矫正罪犯的犯罪心理和行为恶习，并促进其顺利回归社会。社区矫正的主要对象包括被判处管制、缓刑、假释和暂予监外执行的罪犯。这种行刑方式利用社区资源，通过监督管理和教育帮扶等多样化的方式，对罪犯进行矫正，旨在减少罪犯的重新犯罪率，帮助他们更好地融入社会。
- 594. 澄清：**指杂质沉淀，使液体变清。
- 595. 社区矫正工作的使用范围：**(1)被判处管制的；(2)被宣告缓刑的；(3)被暂予监外执行的：①有严重疾病需要保外就医的，②怀孕或者正在哺乳自己婴儿的妇女，③生活不能自理，④使用暂予监外执行不致危害社会的；(4)被裁定假释的；(5)被剥夺政治权利，并在社会上服刑的。在符合上述条件的情况下，对于罪行轻微、主观恶性不大的未成年犯、老病残犯，以及罪行较轻的初犯、过失犯等，应当作为重点对象，适用上述非监禁措施，实施社区矫正。(p356)
- 596. 社区矫正的任务：**(1)按照我国刑法、刑事诉讼法等有关法律、法规和规章的规定，加强对社区服刑人员的管理和监督，确保刑罚的顺利实施；(2)通过多种形式，加强对社区服刑人员的思想教育、法制教育、社会公德教育，矫正其不良心理和行为，使他们悔过自新，弃恶从善，成为守法公民；(3)帮助社区服刑人员解决在就业、生活、法律、心理等方面遇到的困难和问题，以利于他们顺利适应社会生活。(p357)
- 597. 国家各机关、部门在社区矫正中的职责分工：**(1)人民法院：严格准确地使用刑事法律和刑事司法解释，依法充分使用非监禁刑法措施和减刑、假释等鼓励罪犯改造、自新的刑罚执行措施。在判处非监禁刑、减刑、假释工作中，可以征求有关社区矫正组织的意见，并在宣判、宣告后，将判决书、裁定书抄送有关社区矫正组织；(2)人民检察院：加强法律监督，完善刑罚执行监督程序，保证社区矫正工作依法、公正地执行；(3)司法行政机关：牵头组织有关单位和社区基层组织开展社区矫正试点工作，会同公安机关搞好对社区服刑人员的监督考察，组织协调对社区服刑人员的教育改造和帮助工作。街道、乡镇司法所要具体承担社区矫正的日常管理工作。监狱管理机关要依法准确适用暂予监外执行措施，对符合假释条件的人员要及时报请人民法院裁定假释，并积极协助社区矫正组织的工作；(4)公安机关：配合司法行政机关依法加强对社区服刑人员的监督考察，依法履行有关法律程序。对违反监督、考察规定的社区服刑人员，根据具体情况依法采取必要的措施；对重新犯罪的社区服刑人员，及时依

法处理；(5)民政部门：保障矫正对象的基本生活，并把社会矫正工作纳入社区建设和管理工作之中，指导居委会积极参与；(6)劳动和社会保障部门：积极为矫正对象提供职业培训机会，并帮助推荐就业。(p357)

598. **社会矫正的工作制度**：(1)接收制度；(2)管理制度；(3)教育制度；(4)考核（奖惩）及分类管理制度；(5)社会保障制度；(6)解除制度；(7)档案管理制度；(8)监护制度；(9)矫正组织的例会制度；(10)矫正工作人员的培训制度。(p357)

599. **目前社区矫正存在的问题**：(1)社区矫正工作的社会认可程度有待提高；(2)社区矫正工作的主体机构及职责分工有待明晰；(3)社区矫正工作形式措施简单划一的情况有待改进；(4)社区矫正工作人员队伍的专业化水平有待提高。

600. **如何从社区治理理论的视角构建社区矫正制度体系**：(1)社区矫正的行为主体构成应该突破“政府独大”的局面，形成一种由多元化、多样化的行为主体共同参与的新的格局；(2)社区矫正作为一个长期的过程，除了完成特定的、具体的矫正目标外，更看重社区预防犯罪功能的发挥；(3)社区矫正工作不单纯是将罪犯放在社区中进行矫正，更重要的是要依靠社区资源进行矫正。

601. **【章 21：民政工作与社会工作】民政工作**：“三个一部分”，即政权建设的一部分、社会保障的一部分、行政管理的一部分。(p362)

602. **古代中国的福利思想**：(1)儒家的“民本”、“仁政”和“大同”思想；(2)墨家的“兼爱”思想；(3)道家的“无为”思想。(p363)

603. **中国社会福利制度分为**：职业福利和社会福利。

604. **职业福利**：也称为机构福利、员工福利，指以单位或社会团体为责任主体，专门面向内部员工的一种福利待遇，它是单位在工资之外为员工提供的其他现金给付或福利性服务。

605. **中国社会福利制度改革趋势**：企业在转变经营机制的过程中，要改变过去在计划经济体制下背上的“办社会”的沉重包袱，要将这部分社会福利服务推向社会。政府在转变职能的过程中，也要改变过去“包办”社会福利的做法，让社会承担更多的社会福利服务的责任。这样，就形成了中国社会福利服务的四个支撑点：一是政府；二是企业；三是社区，尤其是基层社区；四是社会组织（社团），特别是非政府的社会福利服务（社会工作）和慈善机构。

606. **慈善组织会社**：慈善组织会社最先产生于英国，为避免重复服务对资源的浪费，各地友好服务协会成立了服务协调和统筹性组织，这就是后来演变成的慈善组织会社。1869年，在索里牧师的倡导下，第一个慈善组织会社在伦敦成立。该会社接受托马斯·查墨斯的理论，认为个人应对其贫穷负责，接受公共救济将摧毁贫民的自尊心、进取心与道德观念，使他们依赖救济为生，因而主张贫民应尽量维持自己的生活。慈善组织会社有一个明确的目标，他们要使英国，尤其是伦敦的慈善事业组织起来，使之密切配合，发挥最合理的作用。

607. **中国社会发展中民政部门发挥的作用**：(1)保障人民基本权利，实现社会民主进步；(2)广泛提供社会服务，保证改革顺利进行；(3)实施社会行政管理，促进社会良性运行；(4)协调军政军民关系，促进巩固国防建设。

608. **民政工作中的社会工作理论基础**：(1)人道主义：①既强调社会对个人的尊重和满足，又强调个人对社会的责任和贡献②既强调法律和政治上的平等，又强调经济和社会的平等；(2)需要理论和分配、再分配理论：①自然需要，②社会需要，③一般需要或经济需求，④精神需要；(3)社会福利社会化。(p367)

609. **社会工作的“民政模式”特点**：(1)民政部门有一个从中央、省（自治区、直辖市）、地区（自治州、地级市）、县（自治县、县级市）、乡镇（街道）直至村、居民委员会的遍布全国的行政网络和从上到下的信息渠道；(2)新中国成立以来，民政系统由于其职责所在，对于负面的社会状况关注尤甚，与基层、社会弱势群体也有着一种特殊的联系；(3)改革开放以来，中国进入经济转轨、社会转型的剧烈变化时期，民政部门面临的社会问题也剧增；(4)民政部门各项重大的改革措施和社会政策的出台，要经过党中央、国务院或全国人大的批准，同时也要依靠各部门和地方各级政府的支持；(5)指导基层政权和群众自治组织建设是民政部门的职责之一，因此，它与基层社区有着天然联系。(p370)

610. **民政部门的组织结构及其与社会工作的联系**：(1)与社会福利、社会工作有直接联系的民政职

能机构：①社会福利与慈善事业促进司，②社会事务司，③救灾司，④社会救助司，⑤优抚安置局，⑥基层政权和社区建设司，(7)民间组织管理局，(8)人事司（社会工作司）；(2)与社会福利、社会工作间接相关的民政职能机构：①规划与财务司，②国际合作司，③办公厅。（p371）

- 611. 民政部门社会工作的主要内容：**(1)社会福利与慈善事业促进；(2)社会救助；(3)优抚安置；(4)城市流浪乞讨人员的社会救助管理。（p373）
- 612. 社会福利事业：**指政府和社会对特定的社会福利对象提供的、旨在满足他们基本生活需求的供养性社会福利服务，主要包括由县级以上政府部门兴办的社会福利院、儿童福利院和精神病院，以及由社区创办的敬老院等。（p373）
- 613. 我国社会福利事业的发展阶段划分：**(1)建国时期。当时的社会福利事业是与社会救济紧密联系在一起，主要为解决战争时期遗留下来流亡和无依无靠人员的生活安置问题；(2)从20世纪50年代末开始到改革开放以前。这时社会福利事业从社会救济中分化出来，独立形成以无家可归、无依无靠、无生活来源的老人、儿童和残疾人为主要服务对象（简称三无对象）的工作体系；(3)从20世纪80年代中期至今，民政部在改革中提出了“社会福利社会办”的新思路，这包括两个方面：一是大力提倡由社区来办福利事业，二是已有的福利事业单位向社会开放。
- 614. 国家办的社会福利事业单位主要收养“三无”人员，主要内容是：**(1)对老人以养为主，妥善安排他们的生活，适当开展一些文娱活动和力所能及的生产劳动，以丰富生活内容，增进身心健康；(2)对学龄儿童是教养结合，使他们德智体全面发展，至少要让他们接受中等教育，有培养前途的应该让他们深造；(3)对婴幼儿以保育为主，使他们健康成长对智力健全但肢体残疾的，是养治教相结合，尽可能给予矫治和康复；对智力发育不健全的，要尽可能训练他们的生活自理能力；(4)对精神病人是养治结合，通过药物治疗和适当参加劳动和文娱、教育活动，进行综合治疗。
- 615. 社会福利企业：**指政府和社会为安置有劳动能力的残疾人就业而提供的社会福利服务。社会福利企业可从事工业、商业或服务业等方面的生产经营并享受税收优待。（p373）
- 616. 城市社区服务：**指在政府的倡导下，以一定层次的城市社区组织为主体和依托，以自助-互助的广泛的群众参与为基础，既突出重点对象，又面向全体社会成员的，以服务设施和服务项目来提高城市居民生活质量的社会福利服务。（p374）
- 617. 目前“五保”供养方式：**(1)网络供养。是以乡镇敬老院为五保服务中心，统一管理全乡镇的五保工作；(2)统供分养。以乡镇或村统一制定供养标准，统一筹集分配供养款物。五保对象则是在原有家中生活，村中有保护服务组提供日常的生活服务；(3)承包供养。由五保对象与其亲属或邻居自愿协商，签订供养协议或遗赠协议，在建立了供养关系后，供养者承担全面供养的义务；(4)集中供养。由乡镇村或个体经营者举办敬老院、福利院等，院内集中供养五保对象；(5)合作养老保险辅助供养。这是通过由集体交纳保费，乡、镇、村的养老保险理事会或养老保险基金会给予五保对象提供的特殊照顾。（p375）
- 618. 扶贫：**指对农村中有一定的生产经营能力的贫困户，从政策、资金、物资、技术、信息等方面给予扶持，旨在使其通过生产经营活动摆脱贫困的社会救助。
- 619. 民政部门的扶贫方式：**(1)资金扶持；(2)政策和思想扶持；(3)科技和信息扶持；(4)相应的配套措施有：组织扶贫经济实体，建立干部保护扶贫责任制，资金由无偿扶持改为有偿扶持，建立扶贫周转基金，多渠道扩大扶贫资金来源等。
- 620. 社会救济：**是中央和地方政府通过财政拨款，依法对特定的社会救助对象按规定向他们提供的社会援助。分为定期定量救济和临时救济两种。
- 621. 享受定期定量救济的对象是：**城镇中的“三无”人员和部分农村五保对象；符合救济条件的退职职工；符合党中央、国务院有关文件规定的需要特别给予救济的人员。
- 622. 民政部门职责范围内的优抚工作包括：**(1)国家抚恤；(2)政府补助；(3)群众优待；(4)退伍军人接收安置；(5)军队离退休人员接受安置；(6)优抚事业单位管理。
- 623. 现行的优抚安置法规有以下规定：**(1)优抚工作的对象包括：革命烈士家属、牺牲病故军人家属、革命伤残军人、现役军人家属、复员退伍军人和其他特别对象。安置工作的对象是当年的复员退伍军人和军队离退休干部；(2)各类优抚对象可以根据法定的条件享受国家抚恤（包

括死亡抚恤和伤残抚恤)、政府补助(包括定期定量补助和临时补助)和群众优待(包括现金优待和社会服务)。;(3)复员退伍军人主要是帮助他们解决就业和生产中的困难和问题。军队离退休干部的安置主要是妥善安排他们的生活以使他们安度晚年。

624. **抚恤**: 一般是指国家对因公伤残人员、因公牺牲以及病故人员家属所采取的一种物质抚慰形式。
625. **民政部门中的社会工作的发展**: (1)促进社会政策的发展完善: ①推进社会福利社会化的进程, ②推进自然灾害应急体系建设, ③城乡社会救助体系的完善, ④建立健全法规制度; (2)指导和管理民间社会福利社团。
626. **进一步推进社会福利社会化的措施**: (1)积极探索鼓励社会力量兴办社会福利事业的办法, 研究“民办公助”、“公办民营”办法, 加快福利事业单位和福利企业改革步伐; (2)组织实施为孤残儿童实行康复手术的“明天计划”; (3)加强福利彩票发行管理。
627. **【章 22: 社会工作教育】社会工作专业教育的特性**: (1)社会工作专业教育是职业训练; (2)社会工作专业教育是一种价值观的训练; (3)社会工作专业教育过程是对实践经验和方法总结的过程; (4)以实践为目标的社会工作专业理论的诠释; (5)专业教育与学生的个人成长。(p385)
628. **社会工作的专业目标**: 是通过助人活动使人向社会摆脱困境而获得发展。(p388)
629. **政策实验**: 指政府、组织或个体在一定范围内对某项政策或政策变革进行有目的、有计划的尝试和验证的过程。
630. **社会工作专业教育的目标**: (1)为社会输送合格的社会工作者, 这是社会工作专业教育的直接目标; (2)推动专业理论的发展和专业技能技巧的创新。(p388)
631. **社会工作专业教育目标的内容**: (1)基本文化素质和专业价值观的培养; (2)基本知识与基本技能的传授。(p388)
632. **社会工作本土化**: 指外来的东西进入另一社会文化区域(“本土”)并适应后者的要求而生存和发挥作用的过程(即: 产生于西方国家文化传统之下的社会工作专业在进入非西方文化传统国家时所遇到的不适应, 甚至是来自本土文化的抵抗和排斥)。(p396)
633. **本土性社会工作**: 指对某种助人模式(包括理念、过程和方法)的判断和认定, 即指那些土生土长的、发挥着有效的助人功能的制度化的行动过程。那些生长于本土的, 与其经济、政治和社会制度以及文化传统相适应的有效的、制度化的助人模式可称为本土性社会工作。
634. **【章 23: 社会工作实习与督导】社会工作实习的内涵与特性**: (1)社会工作实习是一个持续的学习过程; (2)社会工作实习是一种临床实习; (3)社会工作实习是一个有目的、有计划的教学过程; (4)实习教育不同于志愿服务。(p401)
635. **持续学习能力**: 指个人在日常生活中不断获取新知识、新技能, 以提升自身素质和能力的过程。
636. **社会工作实习的目标**: (1)整合课堂所学理论与实务工作, 在实习中增长知识和实务工作能力; (2)发展专业自主能力; (3)增进专业自我; (4)培养专业意识与专业价值观; (5)培养反思、批判精神, 促进专业成长。(p402)
637. **社会工作实习模式**: (1)机构为本的实习模式--以英国为例; (2)学院为本的实习模式--以中国香港为例; (3)机构与学院的伙伴关系; (4)建构中国社会工作实习模式。(p405)
638. **社会工作实习督导**: 是资深社会工作者对实习学生的专业指导与督查, 其目的在于使被督导者能够学习专业社会工作者的行为、角色, 将社会工作的理论知识、价值与技巧内化, 并学习按照专业社会工作者的职责有效率地完成工作, 提供高质量的社会工作服务。(p411)
639. **督导**: 顾名思义, 就是监督与指导, 最早来源于家电行业, 它是由机构内资深的工作人员对机构内新进入的工作人员、一线初级工作人员、实习学生及志愿者进行监督与指导。
640. **督导的功能**: 行政性、教育性、支持性。(p411)
641. **督导员的素质与条件**: (1)丰富的专业知识与工作经验; (2)有教导学生的意愿; (3)有基本的教授他人的能力与态度; (4)有学习与成长之意愿; (5)要有时间督导学生。(p412)
642. **社会工作督导的模式**: (1)成长与发展模式; (2)学徒模式; (3)结构化学习--督导模式; (4)管理模式。(p414)
643. **师徒式督导**: 督导者就是扮演着教导的角色, 几乎着重于教育的功能, 在课程中协助被督导

者探讨与案主相关工作的课程。强调学习过程。

644. **训练式督导**: 训练式督导也着重于教育的功能, 而被督导者则扮演着接受训练或实习生的角色。训练式督导也强调学习过程, 但督导者承担更多的责任。
645. **管理式督导**: 督导者为被督导者的直属主管, 而且也必须负起责任, 但督导和被督导者之间是上下隶属关系, 而非训练者与受训者的关系。管理式督导强调实物工作的完成及其服务质量。
646. **咨询式督导**: 被督导者需要对案主直接负责, 但督导者不必对被督导者负起责任。督导者纯粹只扮演着咨询的角色。咨询式督导也强调实物工作的完成及其服务质量, 被督导者承担更多的责任。
647. **【章 24: 社会工作研究】社会工作研究的功能**: (1)了解社会需要, 涉及社会服务; (2)了解服务对象, 推进社会服务; (3)了解服务进展, 不断改进服务; (4)发现新的问题, 倡导政策调整; (5)总结实践经验, 促进理论发展。(p421)
648. **社会工作研究的方法论**: (1)实证主义方法论; (2)反实证主义方法论; (3)马克思主义方法论。(p422)
649. **方法论对社会工作研究的重要性**: (1)方法论决定了研究者看待所研究问题的角度, 即了解研究对象的角度; (2)方法论决定着研究者了解和认识研究对象的方法, 即他以何种有效的方法去接近研究对象, “测量”研究对象; (3)方法论决定了研究这对于研究对象认识的侧面和深度, 即研究者会发现、看到研究对象的哪些表现可能反映着研究对象的有差异的本质特征。
650. **研究问题**: 是一项研究要确认或检验以及要回答的问题, 是研究成果要解答的具体问题。
651. **自变量与因变量的区别与联系**: 自变量和因变量是函数或关系中两个基本的术语。自变量是独立变量, 通常用 x 表示, 是函数或关系中输入的值, 它的值可以自由选择。因变量是依赖变量, 通常用 y 表示, 是函数或关系中输出的值, 它的值取决于自变量的值。(1)区别: ①自变量是独立的, 可以自由选择其值; 因变量是依赖的, 其值取决于自变量的值。②在一个函数或关系中, 自变量通常位于因变量的左边, 例如 $y=f(x)$ 中的 x 是自变量, y 是因变量。(2)联系: ①自变量和因变量通常是相互关联的, 它们之间的关系可以通过函数或方程来表示。②在实验或观察中, 自变量是研究者可以控制和改变的变量, 而因变量是研究者想要观察和研究的结果或效应。
652. **社会工作研究中的伦理包括**: (1)对服务对象的利益保护方面的问题 (社会工作研究需要研究对象自愿参与和获得他的知情同意); (2)作为研究者应该遵守的学术道德 (对研究参与者无伤害)。(p424)
653. **社会工作研究的程序**: (1)研究题目的选择: ①社会工作实践提出的问题, ②考虑研究兴趣、客观条件及对选题的影响; (2)文献研究与初步探索; (3)提出研究假设; (4)研究设计: ①编制调查提纲, ②确定具体的资料收集方法 (研究方法), ③资源筹划与联络; (5)资料的收集与整理; (6)解释与报告: ①资料的解释, ②撰写研究报告。(p425)
654. **社会工作研究的主要方法**: (1)定量研究与定性研究; (2)社会调查法: ①问卷调查, ②访谈法, ③扎根理论; (3)个案研究法; (4)实验法; (5)行动研究法。(p429)
655. **自填问卷法**: 指调查者将调查问卷发送给 (或者邮寄给) 被调查者, 由被调查者自己阅读和填写, 然后再由调查者收回的方法。在这种情况下, 被调查者可以不受其他影响, 如实表达自己的意见, 尤其是敏感性问题的调查, 自填式问卷往往可以得到较为可靠的资料。
656. **问卷**: 是一种统计调查工具, 由调查者构建, 用于收集目标受众的信息和意见。
657. **个案研究**: 也称个案调查。指对某一特定个体、单位、现象或主题的研究。这类研究广泛收集有关资料, 详细了解、整理和分析研究对象产生与发展的过程、内在与外在因素及其相互关系, 以形成对有关问题深入全面的认识和结论。
658. **调查法 (收集资料得出结论)**: 是通过各种途径, 间接了解被试心理活动的一种研究方法。调查法总体上易于进行, 但在调查的过程中往往会因为被调查者记忆不够准确等原因使调查结果的可靠性受到影响。调查的可能方法与途径是多种多样的, 在教育心理学的研究中, 最常用的调查方法主要有问卷法、访谈法、个案法与教育经验总结法等。
659. **行动研究的程序**: 计划 → 行动 → 观察 → 反省。(p435)

社会工作概论（第三版）王思斌_思考题汇总：

1. 试述西方社会工作产生的背景。
2. 试述我国改革开放以来社会工作的发展。
3. 试述社会工作的涵义。
4. 试述社会工作的构成要素，并分析其过程结构。
5. 试述社会工作的实践领域。
6. 试述社会工作的基本要素。
7. 试述社会工作者在社会服务中的角色。
8. 试述社会工作的助人和维持社会秩序的功能。
9. 试比较市场经济体制与计划经济体制下社会工作的组织模式。
10. 试分析我国专业社会工作的发展前景。
11. 试分析转型期我国社会工作发展的特点。
12. 试述价值观对社会工作的意义。
13. 试述西方社会工作的价值体系。
14. 社会工作价值体系内部可能存在哪些矛盾？应该怎样看待这些矛盾？
15. 你认为我国的社会工作价值体系应包括哪些内容？
16. 如何看待个人经验与理论知识在社会工作过程中的相互关系？
17. 试述理论在社会工作过程中的具体作用。
18. 西方社会工作理论经历了哪些发展阶段？
19. 试述大卫·豪的社会工作理论结构模型。
20. 试述皮拉利思等人的社会工作理论模型，并将其与大卫·豪的模型相比较。
21. 简述本章（社会工作理论）第三节介绍的各种西方社会工作理论。
22. 根据表 4-3，简述大卫·豪等人划分的四种社会工作理论范式之间的区别。
23. 对当代中国社会工作者而言，了解和研究社会工作理论，包括哪两方面的具体任务？谈谈你自己在这两方面的看法与见解。
24. 试述社会福利的内涵与功能。
25. 试述社会工作与社会福利制度的关系。
26. 试述西方工业化进程对社会福利模式变化的影响。
27. 试述新时期我国社会政策与福利制度的变革对社会工作专业发展的意义。
28. 什么是社会个案工作？
29. 简述社会个案工作的发展历史。
30. 论述危机介入模式的工作过程与技巧。
31. 论述任务中心模式个案工作的工作过程与技巧。
32. 试述叙事治疗方法的基本理念。
33. 试述小组工作的涵义。
34. 试述小组工作三个主要模式的内容。
35. 试述卡兰德等人的小组工作的发展阶段模式。
36. 为什么要对小组中的互动进行控制？怎样有效地进行控制？
37. 简述小组工作的实践原则。
38. 什么是社区工作？其目标是什么？
39. 试述罗斯曼社区工作三模式的基本内容。
40. 试述联合国倡导的社区发展的基本原则。
41. 试述社区工作的介入方法。
42. 试述社区工作的过程。
43. 试分析我国社区工作的发展状况、成就与不足。
44. 什么是社会行政？试述宏观社会行政与微观社会行政的内容。
45. 试述社会行政的功能。
46. 试述社会行政的主要过程和内容。
47. 试述社会服务计划的过程模式。
48. 试分析全面深化改革背景下我国社会行政体制创新的可能性。
49. 什么是儿童社会工作？它的主要内容是什么？
50. 试述儿童社会工作的特征与功能。
51. 中国儿童社会工作有什么特点？应如何发展？
52. 试述青少年概念的涵义。
53. 试述青少年社会工作的涵义及功能。
54. 试述青少年福利政策的基本原则。
55. 试述青少年社会工作的主要方法。
56. 试说明影响老年社会工作的主要因素。
57. 老年社会工作理论对老年社会工作实务有何指导意义？
58. 老年个案工作应遵循的基本原则是什么？
59. 为什么在我国要大力发展老人社区照顾？
60. 什么是妇女社会工作？试述妇女社会工作与妇女工作的关系。
61. 结合实际，试述如何在社会工作中落实社会性别主流化。
62. 试述妇女社会工作的方法。
63. 结合实际，试述妇女增权与建立社会支持网络对妇女弱势群体的意义。
64. 针对不同需要的妇女，专业社会工作机构和工作人员分别可以开展哪些工作？
65. 什么是残疾人社会工作？
66. 试述残疾的个人责任论和社会责任论的内容及其对残疾人社会工作的影响。
67. 什么是正常化理论？它对残疾人社会工作有什么意义？
68. 试述回归社会论的价值基础及工作模式。
69. 试述社区康复的意义与方法。

70. 试述我国残疾人社会工作发展的特点。
71. 什么是家庭社会工作？试述家庭社会工作的重要性。
72. 社会变革使中国的家庭发生了什么变化？
73. 谈谈我国大陆目前家庭社会工作的发展状况及特点。
74. 试述家庭系统理论、生命周期理论、冲突理论和沟通理论及其在家庭社会工作中的应用。
75. 什么是家庭治疗？试述各流派家庭治疗的共通之处。
76. 什么是医务社会工作？
77. 为什么医务社会工作向健康照顾取向社会工作转变？
78. 医务社会工作者应该和能够扮演什么角色？
79. 中国健康照顾服务体系的基本内容和基本特征是什么？
80. 医务社会工作健康干预的基本范围与介入领域是什么？
81. 试述工业社会工作的涵义。
82. 试述工业社会工作服务的内容。
83. 试述社会工作在员工协助方案中的角色。
84. 试述社会工作在企业社会责任服务中的角色。
85. 试述我国发展工业社会工作的现实意义。
86. 什么是农村社会工作？谈谈开展农村社会工作服务的重要性。
87. 试述农村社会工作价值观的内容。
88. 我国农村社会工作发展面临哪些有利条件与困难？
89. 什么是贫困？试述我国的贫困现状。
90. 从国际经验看，反贫困的主要武器是什么？社会工作在反贫困中的作用与方法如何？西方国家反贫困福利政策有哪些新的发展取向？
91. 试述我国反贫困行动的内容与方法。
92. 结合你自己的看法，谈谈我国反贫困领域社会工作的发展现状与方向。
93. 什么是矫正社会工作？它与矫正工作有何联系和区别？
94. 矫正社会工作的理论基础和价值理念主要有哪些？
95. 矫正社会工作通过哪些途径为受助者提供服务？
96. 简述中国大陆社区矫正工作的发展及主要内容。
97. 试述我国古代的社会福利思想。
98. 试述我国社会福利体制的内容。
99. 简述我国民政工作中的社会工作的理论基础。
100. 怎样理解社会工作的“民政模式”及其意义？
101. 怎样理解社会工作教育是社会工作专业体系的重要组成部分？
102. 社会工作专业目标和社会工作专业教育目标是怎样统一的？
103. 在社会工作专业过程中，如何处理案主利益与专业人员利益的关系？
104. 社会工作专业化过程中如何处理普遍性与特殊性的关系？
105. 应该怎样确定中国社会工作专业发展的道路？
106. 社会工作实习在社会工作专业训练中的地位是怎样的？
107. 社会工作实习的目标是什么？
108. 比较不同社会工作实习督导模式的优劣。
109. 什么是社会工作研究？试述其功能。
110. 试述社会工作研究的价值和伦理。
111. 试述社会工作研究的基本程序。
112. 试述社会工作研究的访谈法和个案研究法。
113. 试述行动研究的内容及其理论基础。

1. 试述西方社会工作产生的背景。

答：(1)资产阶级革命及人道主义的张扬。现代意义的社会工作是一种以科学的方法助人的专业活动，它首先发端于西方社会。作为尊重人、关心人并致力于人的发展的社会工作与西方的文化传统及社会思想有关。西方文化有崇尚个人价值的传统。以文艺复兴为先导的资产阶级思想革命主张恢复古代世俗的思想文化，主张以人为中心。法国资产阶级革命进一步张扬了人道主义，把天赋人权、自由、平等、博爱写到自己的旗帜上。资产阶级思想家强调天赋人权，认为所有的人的人格上都是平等的，都有追求幸福和自我发展的权利。资产阶级人道主义作为西方社会的一种意识形态与宗教伦理一起为后来兴起的现代慈善活动和社会工作奠定了思想基础。

(2)资产阶级工业革命及其引发的社会问题：①18世纪60年代，英国首先发生了工业革命。接着在19世纪内，西欧主要国家法国、德国也相继完成了产业革命。工业化、市场化、城市化促进了重大的社会转型，即从农业社会向工业社会的转型，从传统社会向现代社会的转型。工业革命一方面促进了这些国家的经济发展，另一方面也对这些国家的社会结构带来了巨大冲击。正如马克思、恩格斯所指出的：资产阶级在不到一百年的阶级统治中所创造的生产力，比过去一切世代创造的全部生产力还要多，还要大。②资本主义也剧烈地改变着城乡结构、阶级结构，制造着严重的社会对立，把人和人之间的关系变为赤裸裸的利害关系，把人的尊严变成了交换价值，贫穷、饥饿、失业、堕落充斥着社会。这种现象不符合人们对理想社会的追求。许多思想家、政治家和社会人士致力于解决这些问题，以使社会摆脱病态，使人们免于痛苦。社会工作就是众多尝试中的一种。

2. 试述我国改革开放以来社会工作的发展。

答：(1)1978年底，中国共产党决定实行改革开放的政策，解决历史上积累的特别是“文化大革命”形成的各种问题，其中包括各种民生问题。

(2)1979年，国家决定恢复社会学学科建设，社会工作课程作为应用社会学也在一些大学逐渐恢复起来。1986年，国家教育委员会决定在高等学校设立社会工作与管理专业。接着，北京大学等高等学校开始招收社会工作与管理专业的本科生。这样，社会工作专业教育在我国开始恢复重建。

(3)与此同时，民政部门对干部进行在职培训，讲授社会工作内容。1991年，民政部推动建立了“中国社会工作协会”并加入国际社会工作协会，促进了我国社会工作的发展。1994年，中国社会工作教育协会成立，社会工作专业教育得到发展，并形成我国社会工作“教育先行”的发展模式。

(4)1999年国务院转发《面向21世纪教育振兴行动计划》后，高等院校社会工作专业招生大幅度、持续、快速增加。

(5)2006年中共中央十六届六中全会通过的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》，做出了发展社会工作的重大战略部署。《决定》指出，造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要。在中央政策引导和相关部门的推动下，我国社会工作人才队伍建设得到较快发展。

(6)随着2012年《民政部、财政部关于政府购买社会工作服务的指导意见》的制定和落实，我国专业社会工作呈现出扎实发展的局面，而中共中央十八届三中全会提出“创新社会治理体制”、“激发社会组织活力”则进一步为我国社会工作的发展奠定了坚实的政策和制度基础。

3. 试述社会工作的定义和涵义。

答：(1)社会工作的定义：社会工作是指秉持利他主义价值观，以科学知识为基础，运用科学的专业方法，帮助有需要的困难群体，解决其生活困境问题，协助个人及其社会环境更好地相互适应的职业活动。这一定义指出，社会工作本质上是一种职业化的助人活动，其特征是向有需要的人特别是困难群体提供科学有效的服务。

(2)社会工作的基本内涵：①社会工作是由英文 Social work 翻译过来的，在一些国家，这类服务活动又称社会服务或社会福利服务。社会工作或社会服务、社会福利服务是指包含了人文关怀的人性化服务。它是以人为本，以帮助受助者走出困境为目的，同时又是非牟利的和专业化的服务。②一百多年来，社会工作的内容和形式都发生了一些变化，比如当今社会工作对价值观的强调，对助人方法的注重，对助人过程的理解都是社会工作发展之初所不能比拟的。但是社会工作的基本内涵却是不变的，它是秉持助人的价值观，运用科学方法，帮助有困难的人走出困境的专业活动。社会工作是利他主义价值观为指导的专业助人活动。

4. 试述社会工作的构成要素，并分析其过程结构。

答：(1)社会工作的构成要素如下：

①社会工作者：是服务和帮助的提供者，是社会工作过程的首要的构成部分，没有社会工作者社会工作活动就无从谈起。从现代社会工作的角度来看，社会工作者不但持有利他主义的价值，而且应该受过一定的科学训练，掌握科学有效的工作方法。社会工作者可以指某一社会工作者个人，也可以指某一具体的社会工作机构。

他们是社会问题的评估者、专业服务的提供者、服务过程的引领者和受助者、改变行为的协助者。他们是社会工作的主体。

②受助者：又称服务对象、工作对象或者案主。受助者是遇到困难，自己不能解决并愿意接受社会工作者帮助的人。他们能够表达自己的意愿，并采取行动与社会工作者互动，他们也是社会工作的主体。受助者是服务的接受者，没有受助者，社会工作就失去了必要性。另外，只有受助者生活状态的改善才是社会工作成效的衡量标准。

③社会工作价值观：是社会工作者所持有的助人观念。它包括对助人活动的看法、对自己与受助者关系的看法等。社会工作的价值观是利他主义，尊重受助者的权利和选择。它认为社会工作是一种真正的服务过程，而不是社会工作者在行使手中的权力。社会工作的价值观是社会工作的灵魂，这使它与其他助人活动区别开来。

④专业关系：指社会工作者基于专业服务的需要同受助者建立的关系。按照社会学的角色理论，它是社会工作者与受助者两个角色之间的规范化的互动模式。社会工作者在向受助者提供服务的过程中发生着频繁的互动，也会形成多种关系，其中既包括按规范行事的专业关系，也包括因深入交往而产生的、带有某种情感的人际关系。为了保障专业服务的展开和深入发展，达致预期的助人目标，社会工作者要恪守专业关系。当然，在不同文化背景下，专业关系也可能会有各自的特点。

⑤助人活动：是社会工作的关键，它是助人愿望的传导者，同时也是助人和受助的实现过程。在助人活动中，社会工作者传输的是精心考虑过的、科学的、能够满足受助者需要的信息和服务，而受助者输出的则是需要和对来自社会工作者的帮助行为的理解和反应。助人活动是社会工作者与受助者角色、享用文化、情景、传输手段等多种因素结合而成的行动体系。在某些场合，助人活动表现为干预行动，即社会工作者对某些不合理或负面现象的干预，通过干预使这些现象得以向期望的方向转变。

(2)社会工作的过程结构：

①按照韦伯的理论，可以把社会工作看作社会行动，即它是社会工作者有意识、有目的地帮助他人的活动。在这一活动中，社会工作者作为行动者，依自己的助人价值观去设计和实施助人活动，并积极吸引受助者参与这一过程，相互配合与协调，从而达到使后者摆脱困境的目的。

②在这一过程中，社会工作者是行动的主体，他设计并引导助人过程的进行。但是由于社会工作者要考虑到受助者的需要和接受服务的能力来开展服务，所以不能把受助人视为纯粹被动的、只是接受服务的客体。

③受助者也是行动的主体，他将自己的意识、目的、对社会工作者行动的理解带入接受帮助的过程，并直接影响这一过程的开展。因此，社会工作是社会工作者与受助者的互动过程，在这一过程中双方互为行动主体和客体。

④一般说来，社会工作者启动这一互动过程，而受助者的反应使这一过程真正运转起来，这是一个不断充实新内容的循环过程，也是一个不断的建构过程，而相互理解与合理的行动是社会工作有效运行的深层结构。

5. 试述社会工作的实践领域。

答：(1)社会工作的实践领域的含义：又称社会工作范围，是指社会工作在社会生活中实施并起作用的范围。社会工作的实施首先取决于工作任务的存在，即社会中的某些人的正常生活出现了问题，然后才是社会工作者有意识、有目的地介入或干预。可以说，社会工作实践领域是由社会问题的出现和社会工作者对它的认识及有意识的干预确定的。社会工作实践领域是社会工作者介入的、人们希望改变的社会生活及其空间。

(2)社会工作实践的重要领域：

①儿童青少年服务：指对未成年人的保护和福利服务，最基本的服务包括对失依、流浪儿童的救助，对虐待儿童的援助，对儿童的受教育权及人身安全的保护，救助童工、对沾染不良行为的少年儿童的帮助等。另外，社会工作也把儿童发展纳入自己的工作范围。

②老人（老年）服务：老人服务是社会工作的传统领域。在这方面，老人家庭服务、医疗保健服务、社会适应服务及老人救助都是重要的社会工作内容。另外，老人发展及社会参与也是老人社会工作的重要内容。

③妇女社会工作：妇女社会工作包括对所有女性的保护，反对对女性的伤害和歧视，保护女工、保护女童，实行男女平等，促进女性能力发展，促进女性社会参与。

④残疾人康复服务：康复服务是针对残障人士而开展的福利服务。康复服务通过物理治疗和精神康复，提高残障人士的机能，并创造环境条件帮助他们参与社会生活、融入社会。在对残障人士的康复服务方面，有机构内康复、社区康复和职业康复等几种重要的服务方式。另外，帮助有劳动能力的残障人士就业，对残障人士实施法律援助已成为残障人士社会工作的重要组成部分。

⑤精神健康服务：在现代社会，心理和精神压力过大直接威胁着人们的生活和工作。社会工作者可以通过心理辅导帮助他们舒缓心理精神压力，可以对有较严重精神疾患的人进行精神健康方面的服务和治疗。社会工

作者采用专业方法对有需要的人进行心理辅导服务，这在发达国家和地区已相当普遍。

⑥外来农民工服务：农民离开家乡进入城市务工是与工业化、城市化相伴生的现象，在中国具有特殊的意义。农民进入陌生的城市务工会遇到众多问题，社会工作者在这方面开展的服务有：农民工适应城市生活教育，帮助建立劳动关系，进行劳动安全教育，维护农民工合法权益，农民工家庭服务，农民工子女就学和成长服务等。

⑦家庭服务：家庭服务又称家庭社会工作，是对由于社会原因或家庭成员方面的原因而陷入困境的家庭进行的支持性服务，它以整个家庭为服务对象。当家庭因夫妻不和、成员关系紧张、失业、疾病、迁移以及单亲等原因而出现较严重问题时，社会工作者进行介入并帮助家庭解决困难和问题，促进家庭和谐。在现代社会中，家庭服务是社会工作的重要领域。

⑧学校社会工作：学校社会工作是以帮助学生正常学习和健康成长为目的的服务。学校社会工作主要有三种方式：a.治疗型学校社会工作，是针对“问题学生”失常的心理和行为而开展的工作；b.变迁型学校社会工作，是为了让学生适应社会的剧烈变迁而开展的工作，包括生活辅导、学业辅导和就业辅导等；c.社区—学校型学校社会工作，把社会工作延伸到学校外的社区，包括联系学生家长，实现家—校沟通对离校学生提供追踪服务，开展社区教育以促进学生成长等。

⑨医疗社会工作：是在医疗、卫生、保健领域实施的社会工作。传统的医疗社会工作着重在医疗机构内对病人的服务，现在，社会工作服务领域已扩大至保健和疾病预防。医疗社会工作首先是针对患者进行的服务，包括医疗救助、协助治疗、改善医患关系等。另外，在公共卫生政策方面社会工作也发挥着重要的作用。

⑩就业服务

社会工作可以在就业培训、职业辅导等方面做工作，促进就业。它既包括对求职人员的劳动技能培训，也包括对其求职技能进行培训，以及与劳动就业管理部门、用人机构建立联系，促成双方互相了解和相互接纳，实现就业。就业之后，社会工作也可以在福利保障、劳动保险、职业康复以及人力资源发展等方面继续对职工给予支持。就业之后的社会工作也称企业（职场）社会工作。

⑪社会救助

社会救助是政府或社会服务机构对经济匮乏从而物质生活面临危机的社会成员提供的物质方面的支持和其他帮助，社会救助是现代国家最基本的社会福利制度，社会工作者在实施这一福利制度的过程中扮演着重要角色。

⑫矫治服务

矫治又称矫正，矫正社会工作是专业社会工作者运用专业理论和方法对罪犯或有犯罪危险的违法人员提供思想教育、心理辅导、行为纠正，使之消除犯罪心理结构，修正其行为模式，以适应正常社会生活的服务。矫治社会工作在改造罪犯，特别是挽救少年犯罪者方面发挥着独特的作用，其主要方式有司法前的调查服务、对在服刑人员的辅导、对缓刑和假释人员的观护以及对刑满释放人员提供的服务等。

⑬乡村社区发展

社会工作者进入不发达农村地区同当地政府、居民和其他方面的专家（如发展经济学家、社会学家、地区发展规划专家等）一道从事发展经济、教育、卫生等方面的工作。乡村社区发展包括一系列综合性的、长期的发展活动。社会工作者在促进和帮助农村居民选择新发展项目，进行社区规划，发展社区教育与社区卫生事业，建立科学的生活方式等方面发挥着重要作用。

除了上述领域，民族社会工作、军队社会工作、救灾社会工作等也是重要的社会工作领域和内容。

6. 试述社会工作的基本要素。

答：(1)社会工作者：指服务和帮助的提供者，是社会工作过程的首要的构成部分，没有社会工作者，社会工作活动就无从谈起。从现代社会工作的角度来看，社会工作者不但持有利他主义的价值，而且应该受过一定的科学训练，掌握科学有效的工作方法。社会工作者可以指某一社会工作者个人，也可以指某一具体的社会工作机构。他们是社会问题的评估者、专业服务的提供者、服务过程的引领者和受助者、改变行为的协助者。

他们是社会工作的主体。

(2)受助者：又称服务对象、工作对象或者案主。受助者是遇到困难，自己不能解决并愿意接受社会工作者帮助的人。他们能够表达自己的意愿，并采取行动与社会工作者互动，他们也是社会工作的主体。受助者是服务的接受者，没有受助者，社会工作就失去了必要性。另外，只有受助者生活状态的改善才是社会工作成效的衡量标准。

(3)社会工作价值观：是社会工作者所持有的助人观念。它包括对助人活动的看法、对自己与受助者关系的看法等。社会工作的价值观是利他主义，尊重受助者的权利和选择。它认为社会工作是一种真正的服务过程，

而不是社会工作者在行使手中的权力。社会工作的价值观是社会工作的灵魂，这使它与其他助人活动区别开来

(4)专业关系：指社会工作者基于专业服务的需要同受助者建立的关系。社会工作者在向受助者提供服务的过程中发生着频繁的互动，也会形成多种关系，其中既包括按规范行事的专业关系，也包括因深入交往而产生的、带有某种情感的人际关系。为了保障专业服务的展开和深入发展，达致预期的助人目标，社会工作者要恪守专业关系。当然，在不同文化背景下，专业关系也可能会有各自的特点。

(5)助人活动：是社会工作的关键，它是助人愿望的传导者，同时也是助人和受助的实现过程。在助人活动中，社会工作者传输的是精心考虑过的、科学的、能够满足受助者需要的信息和服务，而受助者输出的则是需要和对来自社会工作者的帮助行为的理解和反应。助人活动是社会工作者与受助者角色、享用文化、情景、传输手段等多种因素结合而成的行动体系。在某些场合，助人活动表现为干预行动（Intervention Action），即社会工作者对某些不合理或负面现象的干预，通过干预使这些现象得以向期望的方向转变。

7. 试述社会工作者在社会服务中的角色。

答：(1)服务提供者：社会工作者首先是向受助者提供服务的人，这里的服务既包括提供心理咨询和意见咨询，也包括提供物质帮助和劳务服务。服务提供者是社会工作者的首要角色。

(2)支持者：社会工作者面对求助者不但要提供直接服务或帮助，也要鼓励受助者在可能的情况下自强自立，克服困难，即“助人自助”。因此，社会工作者应该成为受助人积极反应的支持者、鼓励者，并应尽量创造条件让受助人获得发展。

(3)倡导者：在一定情况下，社会工作者应该成为受助者采取某种行为的倡导者，即当受助者必须采取新的行动才能有助于其走出困境时，社会工作者应该向其倡导某种合理行为，并指导他们以使其成功。这里的倡导不是不顾受助者接受程度的强行推动。

(4)管理者：在社会工作过程中，社会工作者应该对该过程进行有效控制，同时，他必须对与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理，以实现该过程的高效率，避免出现意外问题。管理者的角色不但对社会行政工作十分重要，对个案工作、小组工作和社区工作也同样重要。

(5)资源获取者：在许多情况下，社会工作者为了有效助人，常常需要联络政府部门、企事业单位、其他福利服务机构和社会人士，向他们争取受助者所需要的资源，并将它们传递到受助者手中。为服务的顺利开展争取资源是社会工作者的重要责任。

(6)协调者：社会工作需要处理受助者与相关人群及环境的关系，要缓解、消除他们之间的紧张关系，这时社会工作者就要扮演协调者的角色。在动员多方资源解决受助者问题的过程中，也需要对各方的支持活动进行协调。

(7)政策影响人：由于某些大面积的社会问题并非由个人生理、心理因素所引发，而是由社会政策和制度因素造成，所以对造成问题的政策或制度进行改变就是必要的。社会工作者应该将问题的真实情况及自己的科学分析告诉政策制定者，倡导和推动政策的改变，以减缓现实的社会问题并避免类似社会问题的再次发生。

(8)社会工作者还承担对受助者的不良行为进行治疗，协助受助者做某些决策，进行社会工作研究以促进服务等多种职责。

8. 试述社会工作的助人和维持社会秩序的功能。

答：(1)社会工作的助人功能：

①助人是社会工作的基本功能：社会工作是助人的职业，帮助有需要的人是社会工作的天职。所有社会工作实践都把帮助有需要、有困难的社会成员当作首要任务，因而，助人是社会工作的基本功能。当然，助人也是一个相当大的范畴。

②救难：危难是一个人因身体受损、经济破产等原因而危及自身生存的状态。如战争负伤、意外伤害、经济破产、精神崩溃等都使当事人陷入危险境地，需要他人救援。在中外历史上，社会工作者救人于危难之中的活动十分普遍。从救护战场伤员到救援难民，从救助灾民到挽救吸毒者，社会工作的作用十分显著。

③解困：当受助者遇到困难但尚未达到危及生存的程度时，社会工作者对其提供帮助，可称之为解困。每个社会成员都会遇到诸多困难，包括物质方面的、精神方面的和社会关系方面的困难。当这些困难不能靠自己、家人、亲戚朋友、邻居、工作单位解决时，社会工作就要承担起帮助解困的责任。

④发展：社会工作尊重人，认为人是有潜能的，并把充分挖掘个人潜能、达致个人幸福和社会进步当作自己的工作目标。社会工作促进人的发展主要是指促进受助者能力的发展，通过能力发展促进其功能恢复或增强其功能，并达致生活目标。能力发展不但是针对遇有困难者而言的，对预防问题的出现也有重要意义。它不但针对个人和社会群体，对于社区建设也意义明显。人的发展的内容极其丰富。

(2)社会工作在维持社会秩序上的功能：

①社会秩序的涵义：孔德认为，社会秩序是社会存在诸条件之间的持久的和谐。社会秩序至少包括两层涵义：

- a.社会结构的稳定性，是指社会各组成部分之间关系的相对稳定，是对这种关系格局的静态描述。
- b.社会运行的有序性，是指各部分在变动过程中关系的协调状态。

社会秩序可以分为强制秩序和同意秩序。强制秩序是靠强力压制而实现的秩序，同意秩序则是建立在社会成员对社会规范认同基础上的秩序。

②社会工作维持社会秩序的方式

a.通过解决社会问题维持社会秩序：社会问题是由于人与环境关系失调而危及人们正常生活的现象。严重的社会问题得不到解决必然会影响社会秩序。社会工作通过帮助人们解决问题不但可以使当事人过上正常生活，而且可以从深层次上消除社会不安定因素，从而达到维持社会秩序的效果。

b.通过预防问题保持社会秩序：社会问题的出现必然造成对社会秩序的冲击，社会工作者从预防问题的角度开展工作，不但使社会成员免遭痛苦，而且也避免了对社会秩序的冲击，从而使社会处于持续稳定状态。社会工作所从事的预防性、发展性工作对维护社会秩序的贡献是明显的。

c.通过实施和修订社会政策维持社会稳定：社会政策是以促进社会公共利益特别是弱势群体的福利为目标的政策，它对社会秩序的维持有重要影响。对合理的社会政策的实施能够增强社会成员的满意感、消除社会问题的负面影响，保持社会稳定。在社会政策不符合社会现实需要的情况下，社会工作者通过建议修改原有政策来追求社会公平，这在客观上会达到真正维持社会秩序的效果。这时社会工作者会扮演原政策批判者的角色，但从总体效果看，社会工作者的行为是积极的和建设性的。

9. 试比较市场经济体制与计划经济体制下社会工作的组织模式。

答：(1)社会工作组织模式的涵义：指在一个社会中，如何组织和运用社会资源去实施社会工作，提供服务。社会工作的组织模式从制度层面着眼，它是指一个社会中提供福利服务的基本方式。社会工作的组织模式包括福利服务提供者的组织模式、受助者求助模式、资源获取模式和服务提供模式。

(2)发达市场经济体制下的社会工作组织模式：

①在市场经济发达的国家和地区，福利服务的提供有政府提供、民间机构提供和社区共同体提供三种方式，一般以民间机构提供为主，虽然政府并不完全放弃福利责任。在实行市场经济体制的“福利国家”，政府操办的福利服务机构在服务提供方面发挥着重要作用，但也面临改革，即向市场体制转化。

②在这些国家和地区，与市场经济相配套的是人们明确的权利、义务意识和完整的社会政策体系。社会成员以一种权利意识向政府提出获得服务的要求，以契约方式希望得到福利机构的帮助。这些国家和地区的社会工作专业化、制度化程度高，有困难的人常常主动求助。

③提供服务所需要的资源相当一部分来自于政府拨款，但来自民间的支持也占有相当地位。来自民间的支持使服务机构获得了更大的自主从事服务活动的空间，同时它们也必须向社会负责。由于社会福利服务机构比较发达，服务提供更多地采用专业化模式，即由专业人员运用专业方法提供服务。

④发达市场经济体制下社会工作的组织模式是专业化的。由于社会体制、社会结构、社会福利制度及文化方面的差异，不同国家和地区的社会工作组织模式也会有一些差别。

(3)计划经济体制下的社会工作组织模式：

①在典型的计划经济体制国家，政府几乎控制了全部社会资源，专业社会福利机构没有发育，社会成员在比较严密的社会组织体系中生活，其所遇困难也大多在这种组织体系内解决。

②在这种体制下，政府依靠行政体系解决社会成员所遇到的问题，所需服务由相应部门提供，所需资源由政府拨付。有困难的人以一种隶属意识向工作组织和政府提出帮助的要求，政府和单位用行政的、非专业的方法解决这些问题。

③在计划经济体制下，社会福利服务和社会工作的组织模式是行政化的。

(4)我国计划经济体制下的社会工作的组织模式：在计划经济体制时期，我国的社会福利服务和社会工作采取了行政化的组织模式。这表现为：

①国家将社会成员特别是城市居民的福利服务纳入国家经济与社会发展计划，并由国家拨付社会福利、社会保障、社会救济资金。

②政府机关、企事业单位依赖国家的统一政策对有困难的成员提供帮助。

③在提供福利服务和帮助的过程中，行政部门、企事业单位和人民团体通过行政程序并借助于思想工作对有困难的成员进行帮扶。

④这些福利服务及解困工作被当作政府、企事业单位的正式工作而列入工作计划。

⑤执行服务和解困工作任务的是国家工作人员，他们具有本行业的经验，特别是思想工作的经验，而缺乏社会工作专业训练。所以，我国在计划经济时期实行的是行政性的、非（半）专业化的社会工作模式。

⑥由于我国城乡之间的巨大差异，国家在农村实行了不同于城市的社会服务制度，除了在遭受灾害时政府组织实施救灾工作之外，农民所遇到的困难基本上由社区性生产集体和自然系统帮助解决，其制度性的服务相当薄弱。

10. 试分析我国专业社会工作的发展前景。

答：(1)改革开放以来，我国的社会工作是在行政化社会工作的改革和专业社会工作的创建两种努力下发展的两种社会工作在共生和互动中发展，形成了独特的社会工作发展模式。在未来的发展中，我国的专业化社会工作将继续在本地经验的基础上不断吸取外来的先进经验以持续发展。

(2)作为市场经济体制的伴生物，社会工作在我国的发展是被动的，它是服从于经济发展和社会稳定的基本要求的。

(3)随着全面改革的深化，社会服务组织的快速发展，专业社会工作得到较快发展，社会服务的创新将进一步获得政府和社会的承认和接受。

(4)进入新时期新阶段以来，我国的社会工作专业队伍规模迅速扩大，落实政府购买社会服务政策，一些地区的社会工作服务机构快速发展，与国际接轨、适应市场经济体制要求的社会工作运行机制正在建立，我国社会工作制度建设正面临着较快发展的局面。

(5)中共中央十八届三中全会在推进国家治理体系和治理能力现代化的总目标下，提出创新社会治理体制，正确处理政府和社会的关系，激发社会组织活力，将适合由社会组织提供的公共服务交由社会组织承担，推进社会事业改革创新，这为社会工作事业的发展建构着较好的制度基础。

(6)虽然专业社会工作在我国已获得发展，但它不能脱离国情从而必然发生本土化过程。在社会工作本土实践占优势的情况下，专业社会工作将实现嵌入型发展，同时，专业社会工作也会获得一定的独立发展空间。

11. 试分析转型期我国社会工作发展的特点。

答：(1)不同模式并存：随着全面改革的深化，社会服务组织的快速发展，专业社会工作得到较快发展，社会服务的创新将进一步获得政府和社会的承认和接受。同时，行政性社会工作在吸收专业社会工作经验的同时，在公共服务和社会服务领域仍然发挥着主导作用。两种服务模式并存并持续互动。

(2)政府与社会力量的共同推动：国家治理体系和治理能力现代化将促进政府着力发展社会组织，以社会工作机构为代表的服务型民间组织的发展成为首选。另外，社会工作群体与政府的良好合作、社会工作机构的高质量服务也会促进社会工作的发展。但在具体实践中，还需要双方有效合作，有时可能还需要合。

(3)社会工作本土实践的倚重：虽然专业社会工作在我国已获得发展，但它不能脱离国情从而必然发生本土化过程。另一方面，我国的社会经济制度和文化传统仍将为改变着的行政性社会工作提供发展条件。在社会转型期，政府将倚重社会工作本土实践。

(4)专业社会工作的嵌入型发展：不断提高的社会需要和社会工作专业教育的快速发展，为专业社会工作的发展提供了条件。随着新型社会治理体制的建立和社会福利体制的构建，社会工作专业制度也会逐渐建立起来。在社会工作本土实践占优势的情况下，专业社会工作将实现嵌入型发展，同时，专业社会工作也会获得一定的独立发展空间。

12. 试述价值观对社会工作的意义。

答：价值对社会工作的界定不是部分的界定，而是总体的界定，它不仅决定社会工作的性质、目标和意义，而且决定社会工作的方法和技巧，社会工作者和案主的关系，社会工作的实践领域和伦理原则，以及机构和社会工作者的关系等。

(1)高登斯坦认为，价值是社会工作定义的基础，是它的唯一基础或不可缺少的基础之一。它们还被认为是社会工作技术的源泉，是对某些人进入某种职业的动机和社会工作者与案主关系互动的特征、关系的解释。总之，在社会工作的结构中，价值被置于重要的战略地位。

(2)列维认为，社会工作是一个以价值为本的专业。它不仅是做事情的一种方式，而且是关于做什么事情是有价值的和它应该如何去做的准则。

(3)作为一个理想的社会工作者，价值是其生命意义的全部。在一个理想的社会工作者的意识和潜意识层次，都充满了社会工作的价值观念。

(4)只有把以价值为基础的社会工作和以知识为基础的社会工作统一起来，社会工作才会有生命力。对于社会工作来说，知识是价值的基础，价值是知识的指导。

(5)价值给予社会工作技术以见识、眼光和辨别力。没有实施方法的价值将是不幸的价值。价值和方法是互

动的，案主和工作者可以相互学习，价值就是这个动态互动过程的组成部分。

13. 试述西方社会工作的价值体系。

答：在西方社会工作发展中，关于价值体系影响最大的有三个范畴：

(1)操作定义的价值体系：

①个人是这个社会首先要关心的对象。

②在这个社会的个人之间存在着相互依存关系

③) 他们具有相互的社会责任。

④尽管对每个人来说，他们都具有共同的人类需要，但是每个人从本质上来说是唯一的，与其他人是不同的。

⑤民主社会的一个基本属性是通过积极地参与社会，实现每个人的全部潜能和他的社会责任假设。

⑥社会有责任提供各种方式，克服或阻止在个人和环境之间存在的自我实现的障碍。

操作定义中所体现的价值观念与新教伦理中的价值观念的根本不同之处，就在于它完成了从个人责任向社会责任的过渡。这种价值理念是现代福利制度得以建立的哲学基础。

(2)比斯台克的价值体系：

①人的尊严和价值是至高无上的。

②人在生理、智力、情感、社会、审美和精神方面具有天赋的潜能和权力。

③人具有实现其潜能的天生的驱动力和义务。

④人具有选择的能力，并且由于其有自我实现的义务，它具有自我决定的权力。

⑤每一个人都是一个个体，并且他有这样被考虑的权利和需要。

⑥为了其潜能的实现，人有要求合适的手段的权利。

⑦每一个人需要在其社会提供的权利和社会保证的机会方面和谐发展，以满足他在身体上、心理上、经济上、美学上和精神上的基本需要。

⑧人的社会活动在其自我实现的斗争中是重要的，

⑨社会有义务促进个人的自我实现。

⑩社会通过其个体成员的贡献有权利变富

(3)泰彻的价值体系：

①每一个人都有作为个人的尊严和价值。

②) 每一个人都应该受到尊敬和得到周到的对待。

③每一个人都应该参与影响他的决策。

④每个人都应该自由发展他自己的能力和天赋。

⑤每一个人都应该公平地分享对物品和服务的控制。

⑥对于为了理性行为所必需的信息，每一个人都应该具有完全和自由获得的权利。

(4)三种价值体系的比较：

①泰彻的价值体系与操作定义价值体系的比较：泰彻的价值体系与操作定义的价值体系是比较接近的。但是，仔细比较起来，操作定义和泰彻的价值体系还有相当的差异，其差异表现在以下方面：

a.前者更多的是从社会的立场上来说话的，例如，“个人是这个社会首先要关心的对象”，“在这个社会的个人之间存在着相互依存关系”；后者则主要是站在个人立场上来说话的，例如，“每一个人都有作为个人的尊严和价值”等。

b.前者采用更加肯定的语气说话，多用“是”、“有”和“存在”等字眼；后者则多采用虚拟语气说话 c.前者更加一般化，更加接近知识范畴，后者则比较具体化，更加接近价值范畴。

②比斯台克的价值体系与其他两种价值体系的比较：

a.比斯台克的价值体系居于二者中间，它兼有上述两个体系的特征。

b.它从个人的立场直接论述人的尊严和价值，认为它们是“至高无上”的，但所使用的语言则完全是肯定的，它比其他两个体系对人的价值的叙述更加详细和具体。

c.它认为人在生理、智力、情感、社会、审美和精神方面都具有天赋的潜能和权力，其表达形式更符合社会工作的价值理念，在现代社会工作中依然发挥重要的作用。

d.它的知识和理论基础比其他两个体系更加广阔和深厚。因此，比斯台克的价值体系更能代表西方社会工作的价值体系，比其他两个体系更能发挥持久性的影响。

14. 社会工作价值体系内部可能存在哪些矛盾？应该怎样看待这些矛盾？

答：社会工作价值体系内部存在的矛盾及对其认识如下：

(1)社会意识形态和社会工作价值观的对立：西方社会工作的发展长期受到资本主义意识形态的钳制和束缚。以实施社会福利为目的的社会工作更容易被扣上“社会主义”的帽子而受到排斥。这尖锐地反映了社会工作的价值观和作为意识形态的社会价值观的矛盾对立。在后来的发展过程中，西方社会虽然容忍了“慈善组织会社”运动的发展，但是，资本主义社会占统治地位的意识形态对社会工作价值观的发展和变化是密切关注的。

(2)不同学派之间的价值观争论：在社会工作内部，不同学派之间在价值观的内容、重点和取向上亦存在着争论，作为代表的是功能学派和治疗学派的矛盾和对立。

①功能学派起源于宾夕法尼亚大学的社会工作学院，其代表人物是两位女性维吉尼亚·罗宾逊和杰西·泰弗特。功能学派的与众不同之处就在于它认为，社会个案工作的技巧并不是精神病学的附属物，而是基于帮助而不是治疗这一特殊过程概念之上的一项完全独立的技术。

②治疗学派起源于哥伦比亚大学的社会工作学院，它主要以精神分析的理论化，扩展的人格类型，心理--社会和心理-一性欲发展阶段，具有特色的防御机制和个人成熟水平等为方法论基础。哥伦比亚大学的劳瑞概括出治疗的三种类型：

a.操纵，目标在于环境的丰富或修正：

b.环境治疗，集中改变环境以便影响个人关系：

c.强化治疗，目标在于态度和关系的修正。

③治疗学派把其服务看成是可以精确度量的，功能学派则反对这种对“治疗”一词的使用。他们不愿意把治疗范畴化，并采用广义的“治疗”概念，认为当工作者和服务对象达成一种互惠的契约关系时，这就是一种“治疗”了。

(3)社会、机构和社会工作者三者价值观上的矛盾：一般而言，社会工作者的价值体系是由社会价值所决定的，是受到机构价值影响的。但是在实践过程中，这三者并不总是处于和谐一致的状态，有时候它们会出现尖锐的对立和斗争。西方社会的社会价值是受资本主义的经济和政治制度影响的。资本主义的意识形态和政治运作方式，并不能保证社会都认同社会工作者所信奉的价值体系。

机构是政府社会福利项目的制定者和发放者，它需要雇用专业的社会工作者作为社会福利项目的执行者和代理人。机构的价值应该反映社会的价值，在社会价值处于良好运作的情况下，有时候机构并不能忠实执行社会的价值。当这种情况发生的时候，社会工作者要么坚持原则，其结果只能是卷起铺盖走人：要么违心地跟着干，牺牲社会工作的神圣价值。

(4)价值从理论向实践转化过程中的矛盾：专业的价值在执行过程中并不总是一致的。在把抽象的叙述转变成针对具体情境中的运用时，在价值的操作化上可能出现的问题。在西方社会工作中有两个至关重要的道德问题，构成了所有社会工作价值的基础，这就是自由和福祉。但是有时候要把这二者统一起来是困难的。在有些情况下，自由会威胁到福祉，反之亦然。

15. 你认为我国的社会工作价值体系应包括哪些内容？

答：(1)社会价值：社会价值是整个大社会所崇尚的基本价值，它是由占统治地位的文化价值观念所决定的，是社会工作价值体系的基础层次。社会所崇尚的基本价值并不是固定不变的，它是随着时代和社会的进步而不断变化的，是和国际社会占主导地位的社会价值观相平行而发展的。

(2)专业价值：

①敬业：敬业是社会工作者对社会工作专业和实践的根本态度，是社会工作专业价值的基础。社会工作专业的敬业，不仅涉及该专业的性质、信誉和科学精神，而且涉及社会工作者对工作、案主、机构和社会的关系原则。有了敬业精神，社会工作的其他专业价值就会由此衍生出来。

②接纳：接纳意味着接受、相信和尊重。但是这并不意味着我们总是要同意其他人的价值或我们要放弃自己的价值去支持另外某一个人的价值。对于社会工作者来说，接纳在实践上有时是困难的。当服务对象的行为违反一般道德，或当他的价值观与社会工作者的价值相左时，接纳方面的问题便会产生。拒绝接待，或在接待中用明确的道德判断或价值判断来标定服务对象，都是违反接纳原则的。

③自决：自决即自我决定。在社会工作中，自决更多的是针对社会工作者而言的。由于其地位关系，社会工作者很容易替服务对象决定，犯越俎代庖的错误。自决就是提倡社会工作者要尊重服务对象的自我选择和自我决定的权力。案主的自决必须有两个前提：a.案主绝对清醒，有自决的意志和能力；b.自决的方向和后果对案主绝对无害。在这两个前提下，尊重案主的自决权，就是尊重案主的自由人权。不具备上述两个前提条件，社会工作者则要案主负起一定的责任，即在表面上违背了自决原则。

④个别化：个别化是一种分别逐一对待的理念和方法。它体现了传统的社会工作价值，把每个人看作是唯

一的、不同的实体，应该受到不同的对待，体现了对个人的尊重。个别化处理体现在方方面面：

a.社会工作者要了解每一个案主的特点，主要是心理特点。确定“这个人”与“那一个人”的不同点，然后有针对性地进行思想工作。

b.在生活（包括饮食起居）、活动和学习方面也要有相应的措施。

c.在起居上要尊重每一个人的隐私权，尽可能地满足每一个人保留其隐私的需要

⑤尊敬人：“尊敬人”作为社会的高级价值，认为在世界上没有什么东西能比人更宝贵和值得崇尚的了，每一个人都是值得尊敬的。作为社会工作的专业价值，它并不是孤独的，对许多专业和对大部分文化与社会而言，它是共同的。

社会工作的三种价值，即个别化、自决和接纳都是和尊敬人有关的，事实上它们是从尊敬人这个基本价值推导出来的。

(3)专业伦理：专业伦理是指社会工作者的职业道德操守。它们是由社会价值和专业价值决定的，同时又是前两种价值的具体表现。美国社会工作者协会规定的社会工作的伦理法典包括六个层面的内容：

①社会工作者的行为举止

a.适当性。社会工作者应该维持作为一个专业工作者在能力和身份上的高标准。

b.能力和专业发展。社会工作者努力争取和保持在专业实践和专业表现中的精通地位。

c.服务。社会工作者应该把服务看作是社会工作专业的首要义务。

d.诚实。社会工作者应该按照专业诚实的最高标准行动。

c.学习和研究。从事学习和研究的社会工作者应该由学者质询的惯例来指导。

②社会工作者对当事人的伦理责任

a.服务对象利益的首要性。社会工作者的首要责任是对服务对象负责。

b.服务对象的权利和特权。社会工作者应该作出努力来最大限度地培育代表服务对象的自我决定权利。

c.秘密和隐私。社会工作者应该尊重当事人的隐私，并且要在专业服务过程中保守所获得的一切信息和秘密。

d.费用。当设定费用的时候，社会工作者应该保证其所履行的服务与当事人的支付能力比较是公平的、合理的、考虑周到的和相称的。

③社会工作者对同事的伦理责任

a.尊重、公平和礼貌。社会工作者应该以尊重、礼貌、公平和充分信任的方式来对待同事。

b.处理同事的案主。社会工作者有责任用全部的专业知识来处理同事的案主。

④社会工作者对雇主和雇用组织的伦理责任

社会工作者应该遵守对雇主和雇用组织所作出的承诺

⑤社会工作者对社会工作专业的伦理责任：

a.维持专业正直。社会工作者应该坚持和推进这个专业的价值、伦理、知识和使命。

b.社区服务。社会工作者应该帮助这个专业在使一般大众接受社区服务方面更加方便和可行。

发展知识。社会工作者应该承担起在专业实践中鉴定、发展和完全使用知识的责任。

c.发展知识。社会工作者应该承担起在专业实践中鉴定、发展和完全使用知识的责任。

⑥社会工作者对社会的伦理责任

社会工作者应该促进社会的普遍福利的增长。

(4)操作守则：操作守则是在更微观层面上的社会工作价值，是在各个层面上的价值理念的具体应用，表现为社会工作的各种原则和技术，操作守则更多地体现为价值、知识和技术的统一。社会工作的专业实践，就是通过这种价值、知识和技术的三者一体关系来完成的。价值是指导，知识是基础，技术是手段。而且三者都融合进统一的操作守则之中，彼此之间的界限已经很难区分。

16. 如何看待个人经验与理论知识在社会工作过程中的相互关系？

答：个人经验与理论知识在社会工作过程中并不是相互排斥，而是相互补充、相互加强的。

(1)个人经验是社会工作者个人工作经历的总结。它的优点是保留、包含了许多具体的、生动的、丰富的有关案例的个别或特殊信息。它的缺点为：

①由于个人的经历毕竟有限，经验这类信息在数量与种类上也有限；

②经验记忆多是一种表象知识，缺乏深入的探究和说明，因此往往只能使人知其然而不知其所以然。

(2)理论知识是对许许多多个人经验的理性总结。它的优点是揭示了许多个人经验中所包含的共性、普遍性、恒常性内容，并且对之加以深入系统的探究和合乎逻辑的说明，使人能把握住对象的本质与内在趋势。它的缺

点则是由于其具有概括性特征而丧失了个人经验中本来包含的丰富的、生动的、具体的有关对象个性特点的信息。

(3)个人经验与理论知识各有自己的优缺点，并且，以个人经验之优点正好可以弥补理论知识之缺陷，而以理论知识之长处也正好可以弥补个人经验之不足。

(4)对于社会工作者来说，个人经验与理论知识都是有用的知识，缺乏其中的任何一个方面都会使他成为一个行动不便、工作不力的“跛足善人”。

17. 试述理论在社会工作过程中的具体作用。

答：(1)解释人的行为与社会过程，确定社会工作者将要协助解决的问题的性质与原因：社会工作的基本职能就是帮助人们（个人、家庭、社区和群体）解决他们在生存与发展过程中所遇到的各种问题。理论具有重要的指导作用。社会工作过程中的许多理解如心理分析理论、标签理论、系统理论等都可以协助了解人的行为与社会过程，了解各种行为问题和社会问题的性质与原因，从而使社会工作者对将要面临的问题有一个清楚的认识。

(2)根据其对于行为与社会问题的性质与成因所做的解释，设定社会工作过程的工作目标：大多数社会工作理论都会以它们自己对人的行为、社会过程以及行为和社会问题的看法为基础，明确地或含蓄地体现出社会工作过程的工作目标应该是什么。例如，心理分析学会显示出人的行为问题是由于人格结构失衡所致，社会工作的基本目标就是要帮助服务对象重新恢复人格结构上的平衡；行为主义体现出有问题的行为源于个体对当前环境做出了不恰当的反应，社会工作的基本目标就是要帮助服务对象学习和掌握恰当的反应模式，等等。

(3)提出一套达到上述目标的实务工作方法、技巧及模式：一个“好用”的社会工作理论，会对如何解决社会工作者与服务对象所面临的各类问题提供一套行之有效的程序、方法与技巧模式。有一些社会工作理论，其内容主要就是为社会工作者提供一套实务工作程序、方法与技巧模式。这些程序、方法与技巧模式虽然不能为社会工作者提供一种处处灵验的“万应处方”，但却可以提供许多宝贵的引导和启示。

18. 西方社会工作理论经历了哪些发展阶段？

答：(1)“调查”阶段：这是社会工作的最初阶段。在这个阶段上，社会工作者主要关注的是他们所从事的实际工作，而很少对这些工作的本质、过程与方式方法等进行理论上的思考。社会工作者对理论及理论的用途完全缺乏明确的认识。从理论发展史的角度来说，社会工作者在这一阶段上主要是起一个“调查者”的作用。他们通过自己的实际活动搜集和积累了大量的事实材料，为以后社会工作理论的形成与发展提供了必要的资料基础。

(2)“精神分析学”阶段：在这个阶段上，一部分社会工作者开始意识到单以经验来指导自己的实践是不妥当的，社会工作不应只是一门“艺术”，而应是一门科学。他们开始采用一定的科学理论来指导自己的工作实践。然而这一时期唯一被社会工作者采用的理论是精神分析学理论。

(3)“精神分析学派”与“功能主义者学派”并立的阶段：20世纪30至50年代，在奥托·兰克的影响下，一些美国的社会工作者如杰西·泰弗特和维吉尼亚·罗宾逊等逐渐形成了一种与精神分析学派不同的社会工作观。

①对精神分析学派来说，个体的行为被视为过去事件尤其是儿童时代人生经历的结果。

只有洞察了一个人心理世界所经历的早年过程，才有可能将他从当前行为模式的羁绊中解救出来。社会工作的任务就是探寻和治疗服务对象的心理疾患。

②功能主义者认为，个体的行为主要是他当前（“此时和此处”）所处情境的结果。当前所处情境既包括环境也包括社会工作机构的功能。个体行为不是被过去事件所决定的。给予一定的机会，在一种结构性和社会性的关系中，个体能够改变自己。因此，社会工作的任务不是对服务对象加以治疗，而是要与服务对象一道，建立一种有助于服务对象潜能得以发展的积极的、开放的相互关系，使服务对象的能力与行为发生变化。社会工作过程的中心也不再是社会工作者，而是服务对象本人。

(4)“收获”的阶段：20世纪60年代，可应用于社会工作的理论在数量上获得了巨大的增长。社会工作者竞相从弗洛伊德心理学、认知心理学、社会学等学科借用指导性理论。社会工作的职业知识空间被迅速而非系统地充实起来。这是一个充满生机的时期。社会工作者对理论观念的竞逐被视为社会工作健康发展的一种标志。

(5)“盘点”阶段：由于社会工作理论在数量上迅速增加，到60年代末，许多社会工作者感到有必要对这些理论做一次清点、整理和评估，以便对社会工作的“家底”有一个确切的把握。这一阶段的成果是产生了许多不同的理论清单。

(6)“理论统一”阶段：在20世纪70年代，许多人都相信所有的社会工作理论及实践都享有共同的目标和关怀，一些体现了社会工作本质的共同的概念原理与技巧能够从现有的各种理论与实践s中抽取出来。人们竟

相发展一种能把各种社会工作方法整合在一起的“一元化”的理论框架。其中最时髦的是“系统理论”。

这种理论试图用“社会功能”这个概念来把各种理论与方法统合起来。然而，随着一批激进理论和人文主义理论的出现，它很快便受到了人们的攻击和批评。

(7)“理论归类”阶段：在这个阶段上，多元理论并存被当作一个既定的事实，社会工作者们不再去追求构造“统一”的理论框架，而是通过对纷呈繁杂的各种理论进行整理、归类的方式来使理论空间有序化，其结果则是产生了许多不同的理论分类模式。迄今为止，这些理论分类模型仍然是西方社会工作者们把握社会工作理论世界的基本工具。

19. 试述大卫·豪的社会工作理论结构模型。

答：从规范的意义上说，一个完整的社会工作理论至少应该包括两大部分内容。这两大部分内容，按照大卫·豪的用语，可以分别称之为“为社会工作的理论”部分和“社会工作的理论”部分。“为社会工作的理论”，即是理论中用来对人与社会的本质、人的行为与社会运行的规则和机制进行解释的那部分内容。“社会工作的理论”则是理论中用来对社会工作实践本身的性质、目的、过程和方法进行说明的那部分内容。这两部分内容之间，既存在着明显的区别，又存在着不可分割的联系。

(1)“为社会工作的理论”与“社会工作的理论”的区别

①它们的内容互不相同：“为社会工作的理论”主要是对人与社会的本质、人的行为与社会运行的规则和机制进行说明，“社会工作的理论”则是对社会工作实践本身的性质、目的、过程和方法等进行说明。

②它们的功能互不相同：

a.就它们对人与社会发展的作用而言，“为社会工作的理论”侧重于讨论“如何解释人与社会”的关系，而“社会工作的理论”则侧重于讨论“如何改变人与社会”。

b.就它们对社会工作本身的作用而言，“为社会工作的理论”主要是为社会工作实践提供了一套抽象的背景式假设，而“社会工作的理论”则主要是为社会工作实践提供一套具体的行动指南。

③它们的地位互不相同：“为社会工作的理论”在整个理论构架中处于前提的地位，“社会工作的理论”在整个理论构架中则处于“结论”的地位。

④它们与社会工作在联系上紧密程度互不相同：“为社会工作的理论”是社会工作可以使用但并非仅有社会工作才能使用的理论，这一部分理论的内容也可以为许多其他学科或专业领域使用，它是社会工作与其他某些学科或专业领域共有的理论基础。“社会工作的理论”则是只有社会工作才需要加以使用而且只有社会工作才能够加以使用的理论，它是社会工作专业独有的理论领域。

(2)“为社会工作的理论”与“社会工作的理论”的联系：

①它们之间是相互依存的：任何一种对社会工作实践本身的性质、目的、过程与方法的具体说明，都必须以某种对人与社会的本质、对人的行为与社会运行的机制的相应理解作为自己的理论基础或逻辑前提。一种“社会工作的理论”，只有置于一定的“为社会工作的理论”基础之上，才有可能获得较充分的理解。反过来，任何一种关于人与社会的本质、关于人的行为与社会运行规则和机制的理论，都必须与一定的对社会工作实践本身的性质、目的、过程和方法的说明相联结，才有可能进入社会工作领域，成为真正的“为社会工作的理论”。

②它们之间在逻辑上是相互蕴含的：对一种“为社会工作的理论”所做的选择同时也是对一种准备实际采用的社会工作所做的选择。反之，任何一种关于社会工作实践本身的性质、目的、过程与方法的具体说明在逻辑上也总是蕴含着一定的关于人与社会的本质、关于人的行为与社会运行规则和机制的理解。

20. 试述皮拉利思等人的社会工作理论模型，并将其与大卫·豪的模型相比较。

答：(1)皮拉利思等人的社会工作理论模型：

皮拉利思等人提出了一种三分法模型，它将各种社会工作理论从内容上划分为三个既相互区别又相互联系的组成部分，如下表所示：

理论抽象程度	结构部分	内容	实例
高 ↑ ↓ 低	宏观理论:	对人与社会的本质、人的行为与社会运行机制进行综合性的说明	弗洛伊德主义、马克思主义、结构功能主义等
	中观理论:	对人的行为与社会过程	标签理论、儿童发展理论等
	a) 解释性理论	某一方面进行专门解释	
	b) 介入模式理论	对社会工作实践本身的性质、目的、过程等进行一般说明	危机介入理论、任务中心理论等
	实践理论:	社会工作的具体技巧、操作方法	自由联想法、批判式提问法等

这个模型根据理论抽象程度将各种社会工作理论从内容上划分为宏观理论、中观理论和实践理论三部分或三个层次。由于它把中观理论又进一步区分为解释性理论和介入模式理论两个层次，因此它实际上应视为一个四层次的结构模型。

(2)皮拉利思等人的模型与大卫·豪模型的比较:

①皮拉利思三分法模型实际上是大卫·豪两分法模型的一个深化。在大卫·豪模型中被称为“为社会工作的理论”的那部分内容，在这个模型中被进一步细分为宏观理论和中观解释性理论两部分；在大卫·豪模型中被称为“社会工作的理论”的那部分内容，在这个模型中则被进一步细分为中观介入模式理论和实践理论两部分。

②作为大卫·豪两分法模型的进一步深化，皮拉利思三分法模型内部四个组成部分之间的关系与大卫·豪模型中两个组成部分之间的关系基本上是相似的。宏观理论、中观解释性理论、中观介入模式理论、实践理论四者之间，一方面在内容上、功能上、地位上和与社会工作联系的紧密程度上互不相同，各个相异；另一方面，它们四者之间按照理论抽象程度的次序依次在逻辑上也是相互依存、相互蕴含的。四个部分之间既相互区别又相互联系，构成一个严密的逻辑整体。

21. 简述本章（社会工作理论）第三节介绍的各种西方社会工作理论。

答：(1)心理分析学理论：该理论认为人的行为是由本能所驱使，而由人格结构中的“自我”与“超我”所控制的。不良行为的产生源于由各种本能集合而成的“本我”同“自我”“超我”之间关系的失衡。社会工作的主要任务就是对服务对象的变态人格进行治疗，帮助服务对象恢复本我、自我与超我之间的平衡，并应用心理分析的基本理论方法来完成这任务。

(2)认知理论：这是以认知心理学为基础形成和发展起来的一种社会工作理论。它认为人的行为主要是受制于理性思考，而不是潜意识中的本能。不良行为主要是产生于认知上的错误或理性思维能力的缺乏，社会工作的主要任务就是要帮助服务对象获得对世界的正确认知或完善理性思考的能力，从而使服务对象的行为能得到正确的、理性的指引。

(3)行为主义理论：这是以实验行为心理学为基础而形成和发展起来的一种社会工作理论。它认为社会工作的主要任务就是要对服务对象的不适当行为进行治疗或矫正，它是应用行为心理学的理论（如条件反射、条件运算、学习理论等）与方法（如实验等）来完成这一任务。它认为行为是个体对当前环境所作的反应，不适当的行为是个体对当前环境所作的不恰当的反应，社会工作就是要帮助服务对象学习和掌握恰当的反应模式。

(4)社会系统理论：这是以一般系统论及其社会学版本--结构功能主义等为基础形成和发展起来的一种社会工作理论。它把人与生活环境看作是由功能上相互依赖的各种元素所组成的系统整体。协调或均衡是该系统运行与维持的基本条件，也即是个体生存与发展所必需的基本条件。社会工作的基本任务就是要帮助恢复各个子系统或元素之间的均衡关系，使它们能够重新有效配合、相互协调。

(5)标签理论：这是以社会学家勒麦特和贝克的理论为基础而形成的一种社会工作理论。这种理论认为许多人之所以成为“有问题的人”，是与周围环境中的社会成员对他及其行为的定义过程或标定过程密切相关的。因此，社会工作的一个重要任务就是要通过一种重新定义或标定的过程来使那些原来被认为是“有问题的人”恢复成为“正常人”

(6)沟通理论：这是以社会心理学、人类学和社会语言学中有关人际沟通的一些理论为基础而形成的一种社

社会工作理论。这种理论强调人际沟通在人际关系中的重要性。它认为许多的行为问题都是出在人际沟通方面。社会工作的一个基本任务，就是帮助人们消除这些沟通过程中的障碍，使人们的相互沟通得以顺利完成。

(7)人文主义理论：这是以马斯洛的人本主义心理学，胡塞尔与舒茨的现象学与布鲁默的符号互动主义等为基础而形成的一种社会工作理论。它认为每个人都是生活在“意义世界”当中，而每个人的“意义世界”都是通过自己对这个世界的“理解”或“解释”建立起来的。当人们的“理解”或“解释”过程发生困难（如现在与过去的理解不一致，自己与他人的理解不致）时，问题便出现了。社会工作者的任务就是要去努力“理解”这些人（服务对象）的“意义世界”及其内在矛盾，帮助他们顺利重构自己的“意义世界”。

(8)激进的人文主义理论：这是以早期马克思与现代批判理论家的某些理论为基础而形成的一种社会工作理论。作为一种人本主义，它也认为人们生活的世界是一个“意义世界”。然而作为激进人本主义，它认为人们在“意义世界”里经历的许多人格的、心理的问题都只有依据现代资本主义社会的反人道特征才能被理解。社会工作者的任务就是要与服务对象一道，通过改造现存的社会秩序，来解决人们在“意义世界”所遇到的许多问题。

(9)马克思主义理论：这是以马克思主义的基本理论为指导而形成的一套社会工作理论。它主张从社会存在、经济基础、阶级压迫中寻找社会问题产生的根源，主张社会工作的任务就是与服务对象一道，通过以阶级斗争或其他集体行动改变现有的社会现实来解决这些社会问题。

(10)“增权”或“倡导”理论：这是从马克思主义变通而来的一种社会工作理论。这种理论主张在宏观的社会变革未发生之前，社会工作者应协助服务对象为了他们的利益向现存的社会结构争取权利，促使现存的社会结构做出一些有利于服务对象的制度或政策安排。

(11)女权主义理论：这是一种与激进人文主义或马克思主义理论有密切联系的社会工作理论，主要植根于20世纪60~70年代以来的妇女运动。它主要关注女性所受到的压抑，认为女性所遭遇到的许多生活问题都是性别压制的结果，社会工作的目标就是探索并去消除社会中由于性别主义所造成的女性痛苦，促使她们有更多的自由，有更大的能力去追求个人的成长与发展。

(12)叙事治疗理论：这是一种从后现代主义思潮中引申出来的社会工作理论。受后现代主义思潮的影响，这一理论认为服务对象所遭遇的各种心理或行为问题都是由人们以特定叙事建构起来的。因此，社会工作者的主要任务就是要帮助服务对象去突破现有主流叙事的束缚，通过一种新生活叙事的建构来重新理解或建构自己的生活，从而消除原有“问题”对自己所造成的困惑。

以上这些理论对当前西方社会工作领域都具有广泛的影响。此外，还有一些其他的理论，如危机介入理论、任务中心理论等。

22. 根据表4-3，简述大卫·豪等人划分的四种社会工作理论范式之间的区别。【P69最后扫描图片加上】

答：(1)大卫·豪等人划分的四种社会工作理论范式：

惠丁顿和霍兰德在《一个社会工作的理论框架》一文中，大卫·豪在《社会工作理论导论》一书中，均以伯内尔和摩根的社会学理论范式分类模型为基础，经过适当转换，提出了一个类似的四范式社会工作理论分类模型。如下图所示：



图中括号外为惠丁顿和霍兰德的用语，括号内为大卫·豪的用语。

(2)大卫·豪等人划分的四种社会工作理论范式之间的区别：

大卫·豪应用他的四范式模式，结合他提出的关于社会工作理论逻辑结构的两分法分析模型，对西方社会工作理论做了较详细的描述和分析。他认为这四种社会工作理论范式之间，无论是在关于人与社会的本质、关

于人的行为与社会运行机制的问题上，还是在关于社会工作实践本身的性质、目的、过程与方法等问题上都存在着明显的区别。大卫·豪的四范式模式的解释为：

A.从理论上来看：

①功能主义者（调停者）包括的主要理论有：弗洛伊德主义、行为主义、认知理论、结构功能主义或系统论

②解释者（意义的探求者）包括的主要理论有标签理论、沟通理论和人文主义等；

③激进人文主义者（觉悟的提高者）包括的主要理论：激进人文主义，女权主义等；

④激进结构主义者（革命者）包括的主要理论：马克思主义、增权或提理论等。

B.从人与社会的看法来看：

①功能主义者（调停者）认为，社会是由个体组成的，功能上相互依存、相互协调的客观有机体；

②解释者（意义的探求者）认为，社会是个主观的意义世界，是个人通过符号互动过程建构起来的；

③激进人文主义者（觉悟的提高者）认为，社会是个主观的意义世界，但却是一个充满了不平等和不公平的世界；

④激进结构主义者（革命者）认为，社会是由个体组成的，内部存在着不平等、压迫、冲突与斗争的强制结合体。

C.从社会工作过程理论来看：

①功能主义者（调停者）的过程理论包含以下几点：

a.问题定义：个体对社会来说是一个问题，他在应付社会方面存在着问题。

b.问题评估：引起问题行为的原因。

c.目标：对个人及问题进行治疗、纠正、维护、控制和监督。

d.方法：改变行为、提供支持和维护性服务，控制和保护个体。

②解释者（意义的探求者）的过程理论包含：

a.问题定义：个体的经验，他或他所处的情境存在着问题；

b.问题评估：理解个体经验的个人意义；

c.目标：促进个体的自我理解，实现个人的潜力；

d.方法：个人劝告，帮助理解经验的意义。

③激进人文主义者（觉悟的提高者）社会工作过程理论包括：

a.问题定义：社会对个体来说存在着问题；

b.问题评估：个人是政治性的；

c.目标：给人们自由，提高人们的觉悟、使他们觉醒，对个人自己的经历加以控制；

d.方法：提高觉悟，恢复对个人自己的情境与经历的控制。

④激进结构主义者（革命者）社会工作过程理论包括：

问题定义：社会对经济上的非生产性是一个问题；

b.问题评估：经济体系的不公平、不正义；

c.目标：改变经济秩序，对财富和权力实行再分配；

d.方法：批判经济体系，为弱者的权力与资源而斗争。

23. 对当代中国工作者而言，了解和研究社会工作理论，包括哪两方面的具体任务？谈谈你自己在这两方面的看法与见解。

答：当代中国工作者在了解和研究社会工作理论方面的具体任务包括：

(1)虚心学习、了解和研究西方国家已有的各种社会工作理论。

在社会工作的专业化水平方面，当代西方国家在发展程度上要高于我国。西方社会工作理论是对这种已高度专业化的实践过程的概括和总结。从这些理论中，我们一定能够学习和了解到许多有益的东西。尽管由于历史、文化、制度和发展水平等方面的差别，我国的社会工作与西方的社会工作间会有很大的不同，但这并不妨碍我们学习、借鉴他们的理论和经验，并不妨碍双方之间的交流和沟通，因为任何差别之中总是蕴含着共性。

(2)认真研究和总结我国工作者自己的历史和经验，在此基础上，参照西方学者的理论成果，概括和发展出我国自己的社会工作理论。

社会工作是一种既具有一定的普遍性、共同性，又具有较强的特殊性、本土性的实践活动。迄今为止，由于种种原因，西方已有的社会工作理论主要只是概括了西方国家社会工作的经验，对于许多非西方国家尤其是社会主义中国的社会工作实践，则未能有所反映。这意味着我们既要学习、了解和研究西方已有的社会工作理

论，又不能简单地照搬它们的理论。而是要在它们的启迪之下，认真研究、分析和总结我们自己的实践经验及其教训，以此为基础，概括和发展出一套或一些既包含各国社会工作的一般特性又能反映我国社会工作本土特色的中国化社会工作理论，以此来作为我国社会工作实践的指导思想，同时也为世界社会工作理论的发展做出我们自己的一分贡献。

24. 试述社会福利的内涵与功能。

答：(1)社会福利的内涵：

①从广义上来说，社会福利是指同改善公民生活素质、促进社会发展与提高社会总体文明水平相关的一切物质、活动和相关服务。而从狭义上讲，社会福利则是指国家（或政府）针对社会中有特殊需要的个人和群体提供的津贴、物质和社会服务。

②在中国，社会福利主要是指由政府部门（主要是民政部）为社会中困难群体提供的津贴、服务和相关支援活动，是一种基于需要但是专业化水平较低的社会服务。在计划经济时期形成的单位制福利也属于社会福利的部分，但属于排斥性的福利分配制度，因为只有单位内部的职工及其家属才有资格享受这些福利权益。

(2)社会福利的功能：

①显功能和潜功能：从社会学的角度来看，社会福利具有两方面的功能：

a.从潜功能的角度出发，社会福利是为了提升公民的社会地位、改善社会关系从而增强社会团结。

6.从显功能的角度来看，社会福利是为了解决贫困、失业和社会不平等社会问题，在此基础上改善公民的生活素质和促进社会经济发展。

②社会福利的具体功能：具体来说，社会福利的功能主要有以下几方面：

a.社会福利通过资源分配与再分配来改善公民的收入分布，从而减轻公民之间的不平等，促进社会平等目标的实现。

b.社会福利作为一种社会控制与社会发展的手段，可以通过资金与社会服务，促进解决社会问题并改善社会关系，提升人的社会功能。

c.作为社会福利制度的一个重要组成部分，社会工作专业发挥着解决个人、家庭、社区以及社会问题的作用，为有需要的公民提供专业化的社会服务，有利于建立和谐的社会关系。

d.社会福利服务本身是一种有益的社会投资，有利于促进公民的人力资本的增加，同时对改善公民与政府的关系也有积极作用。

e.从长远的角度来看，社会福利不仅会改善弱势人群的生活素质，提升社会总体的文明程度，而且社会福利服务本身也可以通过相互帮助的过程增强人与人之间的和谐，从而促进社会中利他主义精神的发展。

25. 试述社会工作与社会福利制度的关系。

答：社会工作是社会福利体系的一个重要组成部分，是社会福利制度中的服务发送或传递体系。通常来说，社会福利包括社会行政系统与社会服务体系。在社会服务体系中，社会工作专业是一个重要的实施社会助人的行动系统。具体来说，社会工作与社会福利制度的关系如下：

(1)社会福利作为人-资源-行动的综合系统：社会福利是一个集资源、机构、人力、理念与环境为一体的综合系统，它是现代社会制度中不可或缺的一个建制。社会福利系统中不同组成部分彼此紧密联系在一起，发挥着各自的功能。

①社会福利制度中最基本的是人的系统，包括一般的公民、社会福利工作者与社会福利对象。在这一系统中，人及其需要的满足是核心问题。为满足一般公民与社会中弱势群体的社会需要，需要通过社会行政人员和社会工作者来策划并传递社会服务。

②社会福利制度功能的正常运行必须依赖必要的资源，这些资源包括金钱、物质、津贴、服务、相关的理念及政策。经济资源是社会福利发挥效力的前提，而理念与政策则是保证社会福利制度效率的重要基础。

③社会福利制度要解决社会问题和满足社会需要，必然要通过具体的社会服务来传递。社会工作和社会政策作为专业的行动，是解决个人、家庭和社区等问题与满足公民社会需要的保障。

社会福利制度是一个完整的和综合性的社会系统，它包括价值观和规范、资源、人力和组织框架，由变迁行动者系统、受助者系统、目标系统与行动系统构成。

(2)社会工作是社会福利服务的传递体系

社会工作作为社会福利服务的传递体系，其作用与意义主要体现在以下几方面：

①社会福利资源分配和政策实施需要通过一定的组织过程，而在这过程中社会工作扮演着核心的角色。在确定与甄别社会福利救助和服务对象后，它能对贫困、失业、疾病和社会不公正等社会问题做出及时的回应。

②社会工作服务的基本对象包括儿童、青少年、妇女、老年人、残疾人等弱势群体，社会工作的实施可以

使服务更有效地惠及服务对象。

③社会福利制度要实现既定的社会目标，必须通过社会行动来完成，社会工作是这一行动的内容。

④社会是不断变迁与发展的，社会福利制度必须对其做出反应，而社会工作的介入是应对社会变迁与促进社会发展的重要动力。

(3)社会福利模式对社会工作专业化服务发展的影响

社会福利模式是指一个国家和地区社会福利的理念、政策与实践所表现出来的总体特性，在社会服务领域具体表现为政府、非政府组织、社区等行动者如何实施社会政策，完成既定的社会目标。社会福利模式受到多种因素的影响，包括政治经济制度的制约、文化与价值观的影响。

根据各国社会福利发展状况，按照福利分配的基本原则与理念，当今社会福利模式基本上可以分为三种，即普惠主义模式、补缺型或剩余主义福利模式和混合福利模式。这三种社会福利模式对社会工作专业化服务发展的影响表现在：

①在第一种福利模式下，福利分配采取涵盖所有公民的普惠主义原则，社会服务惠及所有公民，社会福利服务涵盖所有社会生活领域。在这种模式下，社会工作专业服务并不发达，政府在社会服务中承担着重要责任，社会政策的实施为在社会风险中的公民提供了基本的社会救助与社会保障，减少了个人因风险和偶然事件造成的贫困与被排斥，从而有利于社会平等与正义的实现。

②在剩余主义福利模式下，国家只为公民承担最低限度的社会福利和相关社会服务，市场、非政府组织和就业者个人等则承担了主要的社会福利责任。在实行剩余主义福利模式的发达国家，社会工作专业服务比较发达，专业服务在为弱势群体服务的过程中发挥着重要的作用。

③混合型的社会福利模式既强调政府对公民的社会保障责任，又积极主张非政府部门、私营企业、社区和家庭在社会福利（服务）体系中发挥作用，在福利服务领域实行公共部门与私营部门的合作伙伴关系。这种混合型的社会福利模式强调的是政府和市场在实施社会政策中的双重作用：

a. 保证社会公平：

b. 保证经济本身的效率，它试图在经济发展与社会治理两者之间保持适当的平衡。

26. 试述西方工业化进程对社会福利模式变化的影响。

答：西方工业化进程对社会福利模式变化的影响表现在：

(1)早期工业化进程对社会福利发展的影响：

①工业革命在欧洲尤其是在英国的迅速发展，促成了两个对立阶级的出现，即以追逐利润为唯一目的的资本家和靠出卖劳动力过活的产业工人（无产阶级）。工业革命的发展不仅改变了西方经济发展的模式与进程，而且使社会结构与制度也发生了重大变化。

②在技术引导的大机器生产体制下，细致的分工在工厂内得以实施，而工人（包括成年工人和童工）成为被任意剥削和欺凌的社会弱者。

③1795年，英国颁布了《斯宾汉姆兰德法》，对贫民救济实施了新的规定。济贫法的改革所产生的影响是双重的，一方面产业工人贫困恶化的处境得到了稍微的缓和，而另一方面，社会中穷人的数目却在不断扩大。

④工业革命的重要影响之一就是它在实现技术进步和生产水平迅速提高的成果的同时，也带来了普遍的贫困和明显的阶级差异。

⑤在意识形态领域，资本主义生产制度与以功利主义、个人主义为核心要素的社会达尔文主义思想牢固地结合在一起，发展出了以追求物质利益和维护个人自由至上的资本主义精神现象。

⑥到19世纪英国产业革命时期，资本主义市场经济的理念被进一步固化，在那个时代里，共同的善就是社会中每个人的自我利益的集合，这些认识和经验使个人主义成为当时社会品德的基础。与此同时，自助和幸福最大化原则也成为新工业时代里两个并行的原则，它使英国社会的认识保持了高度的一致性。

(2)工业化进程中社会福利发展模式的发展

西方社会的工业化进程，不仅促进了资本主义经济与政治制度的建立与发展，也促成了日后隐伏的社会矛盾与冲突。工业化的发展在很大程度上推动了现代民主政治制度的发展，促进了政府管理社会生活的方式的变迁，从而也在很大程度上推动了现代社会福利模式的发展。

①自20世纪40年代中期起，随着第二次世界大战的结束，英国等西欧国家率先在西方资本主义世界建立了以实现充分就业和消除贫困等社会问题为目标、建立从摇篮到坟墓的社会保障制度的福利国家，从而在推动经济发展的前提下，实现民族的复兴。

②从20世纪40年代中期第二次世界大战结束到1973年石油危机出现，西方福利国家经历了一段经济高速发展、公民生活水平迅速提高和社会稳定的“黄金岁月”。

③在将近 30 年的平稳发展过程中，尽管不同国家发展仍存在差距，但总体来看，西方福利国家实现了经济与公民权的双重发展。

27. 试述新时期我国社会政策与福利制度的变革对社会工作专业发展的意义。

答：新时期我国社会政策与福利制度的变革对社会工作专业发展的意义体现在：

(1)中国在过去 30 多年里发生的社会转型，既是市场经济发展的后果，也是政府行政管理体制变革和社会发展的结果。中国未来试图建构的城乡一体化的基本福利制度将会推动社会工作专业更上一个新台阶。

(2)当前中国处在经济发展方式转变和社会加速转型过程中，新出现的社会问题和风险对社会福利体制和社会工作专业的发展方向都产生了不可忽视的影响。

(3)近年来，我国政府把大力建设和谐社会，推动经济与社会协调发展的科学观作为政府工作的核心指导方针，强调经济发展中的社会公平与社会保护，已经成为推动社会福利制度改革、发展社会政策和专业社会工作的重要契机。这将推动我国的社会工作专业教育、专业实践和职业化体系建设不断完善。

(4)中共中央十八届三中全会决定提出，要在深化改革过程中，紧紧围绕更好保障和改善民生，深化社会体制改革，推进社会领域制度创新，推进基本公共服务均等化，加快形成科学有效的社会治理体制，从而建立一个充满活力与和谐有序的社会。这为我国推进社会领域的改革，加强社会福利（保障）体制改革，发展公共服务和社会服务确定了基本方向，也必将推动我国社会制度和专业社会工作的发展。

28. 什么是社会个案工作？

答：对社会个案工作的理解有以下几种观点：

(1)高登·汉密尔顿在她的《社会个案工作的基本概念》一文中指出，个案工作是一个动态的概念，“它在不断变化、成长与发展，因为它不断被新资料、新的经验与知识所塑造”。她认为社会个案工作是一种有意识地调整个人与社会环境关系的过程。

(2)弗洛伦斯·霍丽斯认为社会个案工作是一个“社会-心理”的治疗方法，它既承认功能失调的内在心理原因，也承认外部的社会原因，并努力促使个人和家庭更好地去满足其需要及更好地发挥其社会功能。

(3)功能学派的鲁丝·斯梅丽认为，社会个案工作是通过一对一的关系，让服务对象参与其中，在使用社会服务的过程中增进他自己和一般社会福利的一种方法。

(4)海伦·波曼认为社会个案工作是一个“问题解决”的过程，是一个由人群福利机构来帮助人们更有效地应付他们社会功能上问题的过程。

综合上述不同学派的想法，社会个案工作是由专业社会工作者运用有关人与社会的专业知识和技巧为个人和家庭提供物质或情感方面的支持与服务，目的在于帮助个人和家庭，减低压力、解决问题，达到个人和社会的良好福利状态。

29. 简述社会个案工作的发展历史。

答：(1)19 世纪到 20 世纪初--个案工作的起源

①工业革命与贫民问题：工业革命在英国既带来了生产力的发展，也带来了众多社会问题，其中包括城市贫民问题。宗教意识对社会工作的产生也有影响。到 19 世纪，很多富有的英国人出于人道主义与慈善思想而帮助穷人。除了宗教思想的源头，法国大革命所宣称的平等与正义思想也渐渐开始影响英国人的思想和情感，宗教的慈善与人道主义行为，共同推动了对社会中不幸者的救助。

②查默斯的贡献：最早对社会个案工作做出直接贡献的是英国牧师查默斯。1819 年，他调查访问了格拉斯哥一个地区的家庭生活状况，发现有 23 的人没有宗教信仰，大部分靠救济过日子，缺乏道德感和友谊。于是，他敦促格拉斯哥市政府在该市最穷的地区建了一个新教区，开始他著名的志愿救助穷人的实验性工作。这个实验对个案工作的主要贡献为：

a.一对一的个人化工作。他把教区分成小区，每个区都有一名友好访问员对贫困家庭做探访。这种做法直接影响了日后个案工作的形成。

b.注重对受助对象的精神品德的塑造。查默斯倡导对服务对象的教育，主张只在极个别情况下才给予其物质救助。

c.强调对服务对象给予足够的个别性关怀，注重理解服务对象的个人和家庭环境对个人特质的影响。

d.要尽量使用服务对象的“自然资源”。主张只有在家庭成员、亲戚、朋友网络和邻里社区等自然资源不能为其提供帮助时才进行公共救助。

e.注意挑选和训练工作者。

③慈善组织会对个案工作的贡献

a.对服务对象生活状况进行调查、记录并跟踪。

- b.认为对整个家庭的福利和再生产的调查是诊断问题、进行治疗的基础。
- c.对工作人员进行训练。训练形式不仅有讲课和讨论，而且有实务训练。
- d.建立了社会工作图书馆。在慈善组织会社总部建立的社会工作图书馆促进了社会工作知识的积累。
- e.发展出了学徒式的督导方法。

(2)20世纪初到20年代--个案工作的专业化与学科化：玛丽·芮奇蒙于1917年发表了第一部对专业社会个案工作做出重要贡献的、著名的《社会诊断》。该书采用医疗模式，认为贫穷是一种社会“疾病”，而友好访问员就是像内科医生一样的社会医师，运用“研究-诊断-治疗”的框架科学助人。《社会诊断》一书标志着个案工作专业化与学科化的开始，开启了社会工作作为“科学的慈善”专业的新时代，从20世纪20年代起，个案工作也成为有薪体的职业。

(3)20世纪30年代--从精神医学的洪流到功能派个案工作的发展：

①20世纪20年代，弗洛伊德的精神分析理论对个案工作的理论与实务影响巨大。这时的个案工作注重专业关系中的转移（或移情），这种心理学的分析过程强调人格和个人因素对问题形成的影响，对于社会因素对个人与家庭影响的分析贡献很少。

②30年代有关“诊断一功能”的个案工作争论还在继续。功能学派个案工作强调机构对社会工作服务与实践的影响，倡导机构为服务对象而服务，适应服务对象的需要。

(4)40年代以后--社会个案工作的多元化发展时期：

40年代以后，个案工作从心理学的分析转向了社会学的分析，呈现多元化的发展局面。

①1940年，汉密尔顿出版了《社会个案工作的理论与实务》一书，提出“人在情境中”的概念，以及调查诊断和处理解决问题的助人过程，形成了个案工作围绕个人与家庭的“社会一心理”分析和工作的架构。

②20世纪50年代有很多理论出现，包括沟通理论、家族治疗、系统理论等，使得社会个案工作的知识基础多元化。

③1957年，贝克提特在《个案工作专业关系》一书中讨论了个案工作的专业关系和基本原则。

④波尔蒙发展了问题解决学派，结束了诊断派和功能派的争论。至此，个案工作的知识基础已经非常牢固，因而也具备了向更完备实务理论与方法发展的基础。

(5)80年代以后--综融取向和后现代主义的个案工作视角：

①80年代以后，社会个案工作提出了生态主义的社会工作视角。伴随整合社会工作的发展，发展出了综融的工作方法，即运用社会工作全方位观点看待问题，关注服务对象问题发生的社会系统。

②进入90年代以后，社会工作受社会生态系统理论，以及女性主义、增能、后现代理论的影响，提出了新的实务思想，包括采用女性主义理论、叙述分析治疗方法为服务对象提供协助。后现代主义社会工作强调从服务对象的角度理解他们看问题的方法，增加文化敏感性。

30. 论述危机介入模式的工作过程与技巧。

答：(1)开始阶段：

①第一次会谈时首先要收集服务对象的基本资料，并将会谈集中在正在经历的危机事件上。通过问“发生了什么事？”，可以带领服务对象进入危机事件情境中，理清自己的感受，找出是什么原因引发了问题。这时，也要注意考察服务对象“自我”的强度，了解服务对象的认知能力与“自我”强度，并了解服务对象的社会资源网络

②第二步要搞清楚其最大的问题是什么，从而把问题集中在目标上，找出真正的问题。

③达成口头协议，把问题集中在核心问题上。

危机介入的开始阶段，其工作目标主要是与服务对象建立牢固的专业关系基础，取得服务对象的信任。当服务对象的思想开始澄清时，可以通过布置任务让他感觉自己有了自主能力。

(2)中间阶段：

①工作者要进一步搜集资料，扩大对服务对象的认知，可以把现在发生的事情与服务对象过去的生活经历相联系，指出前后的因果关系，以帮助服务对象改正对问题的认识。

②让服务对象倾诉可以减低焦虑，然后帮服务对象看看什么样的办法对解决问题有效。这时工作者要做服务对象的榜样，让服务对象学习怎样解决问题，可以给服务对象布置作业，促使他改变思考方式，换个角度看问题，从而改变感觉和行动。

(3)结束阶段：在危机介入的最后阶段，回顾一下开始时双方协议要做的事执行得如何，达到了什么目标。这时可以提醒服务对象结束工作关系的时候到了，与服务对象一起回顾已取得的进步，征询服务对象对今后生活的想法。如果服务对象说“我行了，不用再见你了”，就标志着服务对象已经可以重新自主生活，危机结束

了。

31. 论述任务中心模式个案工作的工作过程与技巧。

答：(1)问题解决的过程：

①问题探索。运用行为治疗的方法探讨服务对象关心的问题、确定问题、清楚地定义问题并排出问题的优先次序。

②协议。确定问题属于哪一种后与服务对象协商出一个改变的目标。

③工作者与服务对象共同制定出具体的目标。

④迈向目标，完成任务。

⑤结束。

(2)工作阶段中的步骤与方法：

①开始接触、探索和协议阶段：如果服务对象是自己主动求助的，首先要鼓励服务对象表述自己的问题。如果服务对象是被转介的，则首先要找出转介者的目标。这时工作者要列出服务对象关心的问题，解释“任务中心”模式，要定义问题，与服务对象决定“目标问题”。可以选择三个优先考虑的问题，由服务对象排次序，共同确定问题的种类，与服务对象协商制定合同（口头的或书面的）。

②阐述目标和要完成的任务：如果“目标问题”是经过慎重选出的，就缩短任务选择阶段。要让服务对象自己思考任务及可能的效果，工作者则要提供问题解决的手段并支持服务对象履行任务。

③结束阶段：在工作快要结束（大约在最后两三次会谈）时，工作者应该与服务对象讨论结束工作接触的可能效果。这时要与服务对象一起回顾重要的进步并给予鼓励，并帮服务对象确定进一步工作的领域。如果服务对象觉得需要更多时间并表现出完成任务的意愿，可以延长时限。在决定终结这项工作时，要评估每个人的“投入与产出”，并小心地说“再见”。

32. 试述叙事治疗方法的基本理念。

答：叙事治疗又称叙说治疗，是后现代主义个案工作的模式之一。叙事治疗模式以日常对话为基础，从多元价值视角出发，重新审视社会工作过程以及由此带来的在工作关系和工作技巧上的些变化，透过“故事叙说”“外化”“解构”，使人变得更自主、更有动力。

叙事治疗方法的基本理念主要表现为：

(1)后现代主义思想：叙事治疗的基本理论是在颠覆传统实证主义的科学观和知识观的基础上发展起来的。

①后现代主义思想家利奥塔提出，叙事知识是人们认识和解释世界的基本形态（在叙事理论中被称为“隐喻”，叙事知识是人们在日常生活中所谈论的知识，远远超出了科学的范围。叙事知识不仅仅是人们用语言表达或描述有关对象的认识，它还包含人们在日常生活中的各种人际沟通和处理问题的实践能力。

②后现代主义带有强烈的价值取向并直接影响着人们的态度：指出权力透过对语言的控制，制造现实和真理，从而限制了人们认识世界的方式。用弗里德曼和库姆斯的话来说就是：

a.现实是社会建构出来的。

b.现实是经由语言构成的。

c.现实是借助叙述组成，并得以维持的。

d.没有绝对的真理。

(2)社会建构主义：

①叙述治疗是以社会建构主义作为其哲学基础的。社会建构主义强调“现实”并不是存在于意识之外的世界，而是观察者的精神产品，是一种社会建构。

②这种“建构”的现实也不完全是个人的产品，而是深受所处的语言系统影响。所以，人绝不是完全自主的，而是高度可塑的。

③建构主义认为，所谓客观的现实并不存在，现实是人们借着语言建构出来的精神产物。

33. 试述小组工作的涵义。

答：(1)以小组工作的功能和目标下定义：1949年，美国小组工作者协会指出：小组工作者在各种小组中，通过小组互动与方案活动达到个人的成长与社会目标的完成。小组工作者的目的在于根据个人能力与需求而促进个人成长，使个人与他人、团体与社会之间达到适应，促使个人有社会改良的动机，同时让每个人认识到自己的权利、能力与独特性。

(2)以小组工作对人的发展下定义：科伊尔认为社会小组工作是一种教育的过程，通常由各种志愿结合的团体，在小组工作人员的协助下，于闲暇时间内实施。其目的是在团体中通过个人人格的互动，促进个人成长：以及为了达成共同的目的，而促成团体成员间互助合作。

(3)以小组工作对人的治疗下定义：美国社会工作教育委员会于1959年指出：社会小组工作是社会工作的方法之一，它通过有目的的团体经验，协助个人增进其社会功能，以及更有效地处理个人、团体或社区的问题。当团体工作人员运用其专业训练和技巧去帮助一群在功能上有困扰的个人所组成的团体时，他便是在进行团体治疗工作。

34. 试述小组工作三个主要模式的内容。

答：(1)社会目标模式：

①理论基础：社会目标模式的理论主要来源于系统论和社会学的观点，强调社会系统与人和群体间是相互作用和相互影响的。个人和群体出现功能失常或问题，与社会系统的功能是否正常有关，而人和群体的行为又会影响社会系统的正常运转，因此个人问题的解决必须通过社会变迁来实现。

②特点：

a.社会目标模式以关注社会整合和个人参与社会的责任感为工作重点，通过人的能力和意识的提高去影响和改变社会。

6.这种工作模式利用小组过程发展小组成员的民主意识和参与社会变迁的责任心，增强他们的自尊心，并提高其适应社会生活的能力。

c.在这种工作模式中，小组被看作是一个统一体，通过小组集体的力量达致社会变迁，社会责任得到鼓励，领导能力得到发展，民主的概念在小组过程中也得到充分的实践。

(2)治疗模式：治疗模式又称临床模式，小组是一种为治疗个人问题或矫正个人有问题的行为或态度的手段，治疗模式以行为修正理论和社会化理论为基础。小组是进行治疗的媒介，社会工作人员运用专业知识与技巧，在促进小组成员的沟通和互动过程中，增进自我认识，实现行为的转变。治疗模式关注的是个人的心理和行为问题的矫正而不是社会，其介入的重点是为个人提供一个小组的治疗环境，对个人提供心理康复和行为指导，帮助小组成员达到适应社会生活的最佳状态。

(3)互动模式：互动模式的理论基础是系统理论和场论，它关注子系统（小组成员）和整体系统（小组环境和社会环境）的关系，而不是小组成员个人本身。互动模式既关注个人也关注环境，要通过个人、小组和社会系统之间的开放和相互影响，增强个人和社会的功能。小组被看作是个互助的系统，在小组中成员依靠其他成员作为自己解决问题、实现自己潜能和建立信心的资源。

35. 试述卡兰德等人的小组工作的发展阶段模式。

答：小组工作的理论研究者提出，小组是个有生命的发展周期，有着自身的发展规律和过程。以下是卡兰德等人提出的小组发展阶段模式：

(1)阶段 I--前属期阶段：这是小组的开始。小组成员刚刚开始进入小组，试图尝试与素不相识的他人建立初步的关系，但他们的心理状态是观察和探求身外环境，对他人既接近又回避地保持着戒备，处于矛盾的困境。在这个阶段，社会工作者以鼓励和促进的方式，帮助成员考察小组和改善外部条件，并表达对小组和其他人的期望，达到尽快适应。还可通过组织一些有助于成员们相互了解的项目，帮助他们成为熟人。但这阶段成员之间比较戒备，比较难以使用合作性项目。

(2)阶段 II--权力和控制期：成员们与其他人慢慢熟悉之后，会发现在小组中如何得到安全感和回报，尝试通过权力竞争与控制他人的过程，确立自己在小组中的角色和地位。小组成员间的互相影响增大，会形成在小组中不同的角色、地位、关系和初步的小组组织结构，个别成员如果不能从小组中感受到安全和满足，就会在这个阶段退出。同时，对成员来说，无论在心理上或生理上，有意或无意伤害他人或被他人伤害的机会也都会增大。

(3)阶段 III--亲密期：这个阶段，小组成员的关系更为亲密。他们更开放、更关心小组和其他成员是否投入：会公开地比较小组生活与家庭生活，会出现同胞式的竞争，也会发生从家庭成员到小组成员的移情，同时开始意识到和承认小组经验在他成长过程中的重要性，开始思考小组的目标。

(4)阶段 I--分辨期（差异期）：这是形成小组良好状态的阶段。小组成员彼此熟识和聚合，能接纳其他成员的个性、实力、态度和需要，对小组有较高的认同。家庭式情感减弱，小组规范和标准成为行为的参考。成员之间权力竞争和情感波动趋于缩小。能够相互支持，自由地沟通。成员间更联合、更客观、更合作，能提出更现实的建议、计划及实施大型的方案、项目。

(5)阶段 V--分离期：这个阶段小组目标已经实现，进入到终结期。成员们面临分离，开始向其他方向找寻新资源，以满足自己社会性、娱乐性和职业性的需要。在转移和打破已经建立的默契关系中，有些成员会有许多焦虑，表现为更内聚、反对小组解散、情绪反复、逃避现实等。

36. 为什么要对小组中的互动进行控制？怎样有效地进行控制？

答：(1)对小组中的互动进行控制的原因：

①控制能够促使小组成员取得一致性和形成依从，推动小组顺利有序地开展。

②控制在一定程度上为小组成员创造了一个更易于沟通和互动的氛围，有利于小组成员彼此之间建立良好的关系，从而有利于成员认清自己的问题，发挥个人的潜能，更好地解决自己的问题。

③控制有助于小组成员遵守小组规范，从而早日形成小组的良好气氛，提升小组的凝聚力，促进小组的良性发展。

(2)有效进行控制的方式：

①在小组中使用和发展小组规范

a.小组规范的含义：小组中的规范，是涉及一切为小组成员所接受的、具有“应该”或“必须”特性的、并被认定是正规和恰当的行为模式。规范在成员间的沟通和互动中不断发展起来，通过对小组成员按照小组目标期望而表现的行为给予肯定，对偏离期望的行为给予处罚方法，对小组成员的行为形成约束，起到稳定小组的效果。

b.建立小组规范的方式：在小组中使用规范进行社会控制，主要有两种建立发展小组规范的手段：

第一，由小组成员自己发展起来的规范：

第二，由社会工作者发展的规范。

在小组中使用规范进行社会控制，有两种途径：

第一，根据小组目的，在了解小组成员的期望后去推动发展有共识的规范；

第二，引入其他类型的规范，经过清晰陈述或社会工作者的示范行为，使规范被小组成员接受。

②恰当利用小组中的角色和地位：角色和地位联系紧密，是对小组中个人特定行为的期望。恰当地利用角色，有助于促进小组成员间的分工从而实现小组目标。通过改变和使用小组成员的角色，可以帮助成员学会采取预期行为。通过同小组成员讨论他们在小组中现有的角色，分清角色的责任和特权，调整小组成员对角色的期望，学习体验新的角色，帮助他们对自己的行为做出界定和调整。

③提高小组凝聚力和实现小组目标：小组凝聚力是小组成员希望留在小组中的程度。凝聚力可使成员在小组中获得满足感、安全感和被尊重，激发对小组活动的参与兴趣，感受到在小组中的声望和地位。提高凝聚力以促进小组发展和实现小组目标的方式有：限制小组规模，设计有吸引力的活动，选择背景特征相似的小组成员，根据成员的需要建立和调整小组目标，发展成员在小组中的责任心，形成相互信任与和谐气氛。

37. 简述小组工作的实践原则。

答：(1)认可每个人的独特个性及行为的多样性。社会工作者必须清楚认识每个成员的独特差异，以及他们的不同需要和不同问题。对每个成员的不同需要采用适合的介入方法，并制定有针对性的治疗计划和目标。

(2)认可小组是多样的、行动是多样化的。这是小组工作的个别化原则。每个人的差异，使得由人组成的小组也有差异，有不同的需要和不同的互动模式。因此社会工作者对不同的小组要采用不同的治疗目标和计划。

(3)真诚地接纳每一个人。社会工作者可以有自己看待他人的价值观念，但他不需对他们的行为和品行表示赞同与否，应该完整地接纳每一个人，包括他的长处与不足。

(4)建立有目的的助人关系。在社会工作者和小组成员之间应该有目的地建立专业关系，这有利于促进小组成员发生转变。

(5)鼓励及促使小组成员之间实现有益的合作关系。社会工作者应鼓励和促进小组成员之间发展起有积极意义的关系，以促进小组成员发生转变。

(6)适当地修正小组过程。社会工作者必须对小组过程了如指掌，为实现小组目标适当及时地予以修正，创建具有促进转变的支持性环境。

(7)鼓励成员根据自身能力参与小组活动。社会工作者必须认可并接受每个小组成员的能力差异，帮助和鼓励每个小组成员按照自己的能力去参与小组活动，不应该使他们感到力所不及。

(8)促使小组成员投入参与解决问题的过程中。社会工作者不应高高在上，而是要把自己摆放在增强成员解决问题的能力及过程的位置上。

(9)鼓励小组成员通过冲突去体验不同的解决问题的方式。社会工作人员应该帮助小组成员以积极的态度去面对他们遭遇的冲突，使他们学习用不同的技巧或策略去解决冲突。

(10)为小组成员提供各种新机会。为小组成员提供各种新机会，使他们通过新的和不同的经历来考察自己的潜能、发展自己解决问题的能力、培养人际关系技巧和体验在小组中的收获，以满足社会需求，并从中获取成就，维持良好的自信心。

(11)明智运用制约。帮助小组成员认识他们的问题，识别制约因素和检验受制约的程度，并利用机构受到的

各种制约来帮助小组成员学习如何面对社会上的制约因素。

(12)有区别地运作工作方案。根据小组成员的不同需要运作不同的方案。

(13)对个人和小组的进步不断进行评估。社会工作者应该在小组成员的参与下定期对小组的进步进行评价,以保持小组的目的和有效性。

(14)热诚、人道和严于律己。社会工作者要做一个真诚、热情和人道的人,而不是一个冷酷、不人道的人:要严于律己,不能利用小组来满足私欲。

38. 什么是社区工作?其目标是什么?

答:(1)社区工作的含义:

①社区工作是以整个社区和社区中的居民为服务对象,提供助人的、利他服务的一种社会工作专业方法;它与个案工作、小组工作并列,被称为社会工作直接服务的三大基本方法。

②社区工作是专业社会工作的一种基本方法,它以社区和社区居民为服务对象,通过发动和组织社区居民参与集体行动,确定社区的问题与需求,动员社区资源,争取外力协助,有计划、有步地解决或预防社会问题,调整或改善社会关系,减少社会冲突,培养自助、互助及自决的精神,加强社区的凝聚力,培养社区居民的民主参与意识和能力,发掘并培养社区的领导人才,以提高社区的社会福利水平,促进社区的进步。

(2)社区工作的目标:

①具体目标:

a.促进居民参与解决自己的问题,提高社区居民的社会意识。

b.调整或改善社会关系,减少社会冲突。

c.寻求社区需要与社会资源的有效配合,以满足社区需要,解决或预防社会问题,改善社区生活环境,提高生活质量,促进社区进步。

d.追求权力和资源的公平分配。

e.发挥人民的潜能,发掘并培养社区的领导人才。

f.培养互相关怀、互助互济的美德。

g.增强社区的凝聚力。

②罗斯曼的目标分类:

a.任务目标。社区工作要解决一些特定的社会问题,包括完成一件具体任务,达到一些社会福利目标,满足某项社区需要,以至修桥铺路、安置无家可归者等,这就是社区工作的任务目标。

b.过程目标。社区工作的过程目标是促进社区人士的一般能力,包括建立社区不同群体的合作关系,发掘及培养社区领袖参与社区事务,加强对公民事务的了解,以至增强解决问题的能力、信心和技巧等。

③托马斯的目标分类:

a.分配资源:社区工作是组织居民,就他们日常的切身事情争取合理而平均的资源调配,从而令他们的权益得到保证。

b.发动居民:

第一,社区工作可以促进公民权的发展,这包括培养基层居民的政治责任感,即令他们对政治感兴趣,掌握更多的政治知识和技巧去参与政治事务。同时还包括令居民拥有信心及能力,借以影响政党和政府,监督政党或政府的运作。

第二,社区可以培养居民的社区凝聚力。

39. 试述罗斯曼社区工作三模式的基本内容。

答:(1)地区发展模式

①模式内涵:这个模式是在一个地域内鼓励居民通过自助及互助去解决社区内的问题。工作的重点是提高居民的民主参与意识与挖掘、培养当地人才。通过社区工作者发动、鼓励居民自己关心本社区的问题,对问题作了解,进行讨论并采取行动。

②社区工作者的任务:社区工作者在这一过程中,需要发动并鼓励居民去分析和思考问题的根源,了解他们的需要,从而引发改变现状的意愿、动机、信心及希望。社区工作者的工作主要是提高居民的民主参与意识,解决问题的能力 and 居民之间的合作精神,加强居民对社区的归属感。

③适用社区及方法:这个模式通常用于那些比较简单的社区,居民背景比较划一、关系良好、冲突不明显,社区政治情况比较稳定,居民信任政府,社区变迁也较缓慢。它采用的方法是自助与合作,以具体目标为主,通常未能有效地引进外来的资源。

(2)社会计划(社会策划)模式

①模式内涵：这个模式是依靠专家的意见，通过有关专家的调研、论证、计划，然后落实、推行，去解决社区内的问题这一模式是一种由上而下的方法。

②居民及社区工作者的角色：居民在这种模式中的参与比较被动，只限于对计划提出一些修改意见。社区工作者担当的是组织实施者的角色。对于处理复杂的社会问题，这一模式比较常见。

(3)社会行动模式：

①适用社区：社会行动模式特别适用于那些社会情况比较复杂，社会矛盾比较多，政府部门官僚化，居民利益缺乏保障的社区。

②社区工作者的任务及方法：针对社会不公平、不平等与剥削现象，社区工作者动员、组织社区居民，采取集体行动，以自下而上施压的形式，求得公正解决问题。社区工作者首先要觉察到居民对某些问题的特别关切，利用这些问题去发动居民，组织起来或采取一致行动，主要方法有：讨论、公开辩论、通过大众传播媒介呼吁去引起社会各界和政府当局的关注与同情，也采取请愿、游说、游行示威、静坐等行动，以求问题的公正解决。

40. 试述联合国倡导的社区发展的基本原则。

答：(1)依照社区居民的根本愿望及需要，来拟定初始的工作计划；

(2)建立多目标的计划及各方面的配合行动，以求全面和均衡的社区发展工作的进行；

(3)在推行社区发展初期，社区居民自信心的加强及自动自发精神的培养，与物质建设同样重要；

(4)社区各种计划的拟订、执行，均应由社区居民共同参加；

(5)注重地方领导人才的运用和训练；

(6)发动并组织妇女与青年参加各种社区发展工作；

(7)对于社区所提出的自助计划，政府应当给予重点或全面的积极协助；

(8)全国性社区发展计划的建立，应有完整的政策和完善的行政组织，并应同时注重工作者的挑选、培训，地方与国家资源的利用，及研究、实验、考核等工作；

(9)在社区发展计划中，应充分利用地方性、全国性及国际性的民间组织，因为这些力量对于社区发展工作的推行是不可缺少的资源；

(10)对地区性与全国性的社区发展计划，应给予密切配合，协调发展。

41. 试述社区工作的介入方法。

答：社区介入手法是多种多样的，因具体情况而定，不同的地区有不同的介入手法。同一社区工作者在不同时期对同一社区也会采用不同的介入手法。社区工作的介入方法包括：

(1)从社区问题介入社区。例如针对缺乏社会服务的问题，采取提供服务的介入方法：针对邻里关系恶劣问题，可以以团结邻里为工作重点；针对环境及设施问题，可采取解决困难的办法等。

(2)从服务提供介入社区。例如举办康乐性的社区活动、组织补习班等。

(3)从社区教育介入社区。例如举办展览、讲座、训练班、问题研讨会、个别教育等。

(4)从互助合作介入社区。主要是利用社区资源共同解决社区问题，如环境卫生的整理、合作修桥修路、组织义务值班巡逻等。

(5)从社会行动介入社区。主要是发动、组织社区居民以整体行动来争取外来资源，以解决本社区的问题(6)从联合各社会团体介入社区。主要是把社区内现存的各种居民组织、社会团体联合起来，形成联盟，共同向政府当局提出建议或要求。

(7)从策划倡导介入社区。主要是将调查的资料及专家的意见制订成建议或方案，联系有关政府当局、社会团体来共议社区当前主要问题的解决办法。

(8)从社区调查介入社区。从社区调查入手，可以使社区工作者尽快熟悉社区环境，了解社区问题，摸清社区资源，建立社区关系，明确工作方向，是社区介入手法中比较常用的一种。

(9)从社区突发事件介入社区。以火灾事件为例，社区工作者通过参与救灾工作，以此来介入社区。

(10)从社区宣传介入社区。在当代的社区生活中，大众传播媒介的作用与地位十分重要，它是组织社区居民、团结各界人士、挖掘社区资源、组织动员民众、扩大社会影响、争取外界支援的重要工具。

(11)从各式各样的社区发展计划与规划介入社区。长久以来，香港地区社区工作的主流手法是通过社区事件介入，鼓励居民关注、参与，进而采取集体行动，以求达到社区工作的预定目标。

42. 试述社区工作的过程。

答：综合不同专家学者的意见，可以将社区工作的过程分为四个发展阶段：

(1)建立关系：建立关系是社区工作的第一步。社区工作者所要建立的专业助人关系的对象，包括社区居民、

社区机构与社团，以及社区中各机构、各社团的领导人与各界的代表人物与知名人士。初步关系的建立多由拜访社区的重要人物与社区机构入手，有时也开展一些有利于社区居民的活动来吸引社区居民接纳社区工作者。这一阶段最主要的工作是让社区居民了解工作者，工作者则寻求未来工作的支持者。

(2)收集资料：社区工作者进入社区的第二步是收集资料，要对社区类型、所面对的问题、可运用的资源、提供居民服务的组织等方面加以了解，否则容易走入误区，受先入为主的想法、过去的经验与个人的工作习惯、发表意见的少数人及偶发事件所左右，而失去正确的工作方向。收集资料的内容包括：

- ①社区的基本资料；
- ②社区内的资源；
- ③社区内的问题；
- ④社区评估。

收集资料的方法可采取社会调查常用的方法。收集来的资料，必须整理成系统的、便于保存与查阅的档案。

(3)制订计划：

①社区工作计划的要求

- a.有效的计划应该符合社区居民的愿望与需要；
- b.目标必须明确；
- c.必须具有适用性、可行性与可接受性；
- d.计划的产生必须是集思广益、民主决策；
- e.计划要有整体性；
- f.计划及相关文件资料必须妥善保存，以备评估、总结之用。

②社区工作计划的类型：

a.整体规划，即对社区工作的现在与将来进行规划。规划涉及社区组织与发展的全局，可分为近期规划与长远规划。

b.具体规划，即对社区中亟待解决的问题制订出工作方案。它只涉及一时之事，是整体规划的一部分。

(4)社区行动：

社区工作的第四步是社区行动。社区工作者要激发社区居民行动起来，将制订的计划付诸实施。具体方法有：

①会议：社区居民、社区内的机构、社团通过召开各种会议，交流意见，求得共识，获得参与、合作的承诺。

②教育与宣传：教育主要是使居民群众了解社区工作，了解为什么要推行社区工作，对他们有什么好处，他们为何应参加等等。宣传可借助大众传媒，也可在社区里采用黑板报、宣传栏、海报、传单、家访等形式，目的除了为调动社区居民的积极性，也为争取外界的理解、同情与支持

③人事：社区工作者与社区居民及社区内各机构、社团建立起融洽关系，组建开展社区工作的组织，发掘与培养当地的领导人才。

④财务：筹措资金，编制预算，支付各种费用，管好财务。

⑤协调：社区工作要协调合作才能避免重复、浪费和冲突。社区工作者在这方面扮演“牵线搭桥者”的角色：交换信息、沟通意见、协助明确分工与相互支持，使工作者在最少资源的投入之下，获得最大的成效。

⑥成效评估：

- a.对已有的成绩加以肯定，可以获得社区居民更大的信任和支持，也可使工作者有成就感；
- b.可对社区发生的变化有更确切的了解；
- c.有助于随时弹性地修正方案，有助于未来设计的方案更合理。

评估可由工作者自己来做，也可由社区各界代表来做或请专家咨询。可用定量评估，也可用定性评估。

43. 试分析我国社区工作的发展状况、成就与不足。

答：(1)我国社区工作的发展状况及成就

①中国的社区发展实践可以追溯到 20 世纪 20~30 年代的乡村建设运动，其中最著名的是晏阳初领导的华北平民教育运动和梁漱溟主持的乡村建设实验，这些声势浩大的农村社区发展运动虽然因抗日战争的爆发而未获正果，但是它对社区工作的贡献却是显见的。

②80 年代中期以来民政部大力推动城市社区服务发展，极大地促进了社区工作在我国的普及度和专业化水平。自 20 世纪 80 年代中期以来，社区服务在我国城市经济生活、社会生活和政治生活中发挥了重要作用。

③从 1993 年民政部等十四部委《关于加快发展社区服务业的意见》实施以来，社区服务得到较大发展。

④2013年1月，民政部、财政部联合发布了《民政部财政部关于加快推进社区社会工作服务的意见》，要求加快推进社区社会工作服务，促进社区工作人员的专业化，有力地推动了社区工作的发展。

⑤中共中央十八届三中全会从推进国家治理体系和治理能力现代化的高度出发，提出要激发社会组织活力，正确处理政府和社会关系，指出适合由社会组织提供的公共服务和解决的事项，交由社会组织承担，并重点培育和优先发展城乡社区服务类等社会组织，将会大大推动我国社区工作的发展。

⑥经过近几十年的发展，我国社区工作的专业化水平和职业化程度显著提升。社区服务在居民中发挥的作用也日益提升，开展的各类服务逐渐多元化、人性化。社区服务的水平逐渐成为我国社会进步的重要标志之一。

(2)我国社区工作的不足：

①社区服务方面的不足：

a.社区服务的性质定位问题。社区服务在本质上是属于福利服务还是营利服务，或者它在服务项目上如何进行区分，对这些问题在理论上和实际工作中的争论不休，从而影响了社区服务的健康发展。

b.社区服务的队伍建设问题。社区服务工作是专业化的服务工作，还是可以任人进入的就业领域，或者它内部有无专业和非专业之划分。

c.社区服务的行政化问题。社区居民委员会、社区服务中心已经行政化，怎样处理好它们与政府的关系，不被当作政府的“腿”，而能在自治的理念下健康发展，是我国发展社区工作和创新社会治理体系必须解决的问题。

②社区发展方面的不足：经济体制改革以来，我国一些农村开始进行新的社区发展，这主要是发展社区经济、改善农民生活状况的实践。在贫困的农村地区，由政府支持、多方参与的扶贫开发对改变落后农村的面貌、提高农村居民的素质和能力发挥了积极作用。然而由于许多农村经济基础差、村级组织乏力，所以农村发展进展缓慢。

③社区建设方面的不足：社区建设是在国有企业改革、向市场经济体制转轨和原来的城市管理体制严重不适应的背景下提出的，所以在建设过程中也遇到了这样或者那样的问题。

44. 什么是社会行政？试述宏观社会行政与微观社会行政的内容。

答：(1)社会行政的含义：社会行政是依照行政程序，妥善利用各种资源，实施社会政策，向有需要者提供社会服务的活动。

(2)宏观社会行政与微观社会行政：

①宏观社会行政：宏观社会行政实际上是在较大范围内推行社会政策，一般表现为政府的职能行为，是政府部门在一定范围内推行社会政策，指导、帮助、监督、检查、评估政策落实情况的活动。例如，民政部门通过行政系统去推进社会救助政策的落实，劳动和社会保障部门推动养老保险制度建设的活动。

②微观社会行政：微观社会行政是将社会政策化为具体的社会服务环节上的行政活动。在发达国家和地区，它常常表现为社会福利机构的统筹与管理，即通过机构（组织）筹集资源和配置资源，更有效地提供服务。微观社会行政不是具体地服务受助者的工作，而是对社会服务的统筹、协调和管理。在社会工作领域，微观社会行政就是社会工作行政。

③宏观社会行政与微观社会行政的关系：

a.宏观社会行政与微观社会行政具有某种程度的相对性。从政府部门到具体实施福利服务的机构，构成了一个社会行政的层次序列。从宏观到微观，社会行政的内容逐渐具体化。这不但表现为社会政策变得更加具体，更加符合当地实际，而且社会行政的措施也更加具体，更有利于福利政策和福利服务计划的落实。

b.宏观社会行政与微观社会行政的相对性和执行政策的连贯性使二者之间具有密切联系。宏观社会行政在政策贯彻落实中设计科学、活动有序、各方面因素考虑周到、指导到位，基层的社会服务就顺利、效率高。反过来，微观社会行政对宏观社会行政也有一定影响。

c.在社会服务机构独立开展服务的情况下，宏观社会行政主要表现为机构负责人对相关政策的把握和对机构发展运行的总体设计，微观社会行政即社会工作行政则是对机构提供服务的组织、协调和推进。

45. 试述社会行政的功能。

答：社会行政是将社会政策变为有效的社会福利服务活动的过程，其功能主要表现在以下方面：

(1)将社会政策变为社会服务行动

①社会行政在将社会政策转变为具体服务的过程中将宏观政策具体化，从而具有解释政策的功能。

②社会行政要为社会政策的执行和落实制定具体目标和行动方案，其中包括确定政策落实者的目标和责任他们所拥有的权力和资源、他们落实政策的社会动员系统和方法、确定政策落实时限和评估标准等。

③通过一系列的操作化，社会政策变为提供服务者的具体行动，在其中社会行政发挥着重要的设计和推动

功能

(2)合理运用资源，促进有效服务

社会行政不但在宏观层面上策划社会服务，而且在具体服务的临界层面上对其进行具体的统和管理，即具体地配置各种资源以形成社会服务能力：建构良好的环境以支持社会服务的提供。督促社会服务的进程，并对之进行评估以提高服务效率。社会行政对直接服务进行统筹、组织、支持、协调和监督，直接影响着机构服务活动的开展和效果。

(3)管理服务机构，指导员工服务：为了使这些活动协调进行，使机构正常有效运转，行政人员要制定一系列规则，并推动实施，这就是对机构的管理。社会工作行政人员作为资深的社会工作者和机构管理者，有责任对机构的新员工进行指导和督导，使他们尽快熟悉工作，高质量地实施服务。

(4)总结服务经验，促进政策完善：由于社会行政是社会政策的贯彻过程，并且执行政策者对社会服务实践有深入的了解，因此，社会行政人员就具备了评价社会政策合理性的条件和能力。他们通过总结经验，可以向决策者提供意见，修订和完善政策，以满足社会的福利服务要求。同时，通过对服务经验的总结也可以提高社会服务的水平。

46. 试述社会行政的主要过程和内容。

答：(1)社会服务的计划：

①要对具体的社会服务提供过程进行计划；

②由于具体的政策执行、项目实施要涉及经济、社会、文化等诸多因素，因此，要对与提供服务直接相关的经济、政治、文化、社会结构等影响因素进行分析；

③为了顺利而有效地提供服务，要搞清楚社会服务需求的优先次序和福利资源的储备、配合情况；

④在计划过程中，编制预算是一项重要工作。

预算是对提供某项服务所需资金的计算，是获得合理支持的前提。社会服务计划的预算主要是方案预算，即以方案为单位的预算。

(2)社会服务的组织：

①组织的涵义；

对于组织可以从行动和结构两个方面去认识。从结构角度看，组织是为了实现某一特定目标而有意组成的社会群体。从行动角度看，组织则是人们有意识地协调相互之间行动的体系。行动和结构是相互联系的。

②社会服务组织的结构；

a.社会服务组织的含义：社会服务组织又称社会服务机构，它有一定的组织形式，并通过成员之间的分工合作实现服务有需要人群和社会的目标。

b.组织结构的类型：对社会服务组织来说，直线型和矩阵型常常作为重要的形式在提供社会服务方面发挥重要作用。直线型组织结构呈金字塔形状，是一种自上而下通过严格分工和权力分层而形成的组织形式。在社会服务范围较小、任务比较单一的情况下，直线型结构是适宜的。矩阵结构是根据工作任务的需要配置组织成员而形成的多种工作任务并存的较为灵活的团队式组织形式。其特点是将机构看作一个人力资源库，根据工作任务的需要而进行多种搭配。

c.工作团队的含义：工作团队是指由组织成员结合而成的民主合作的社会群体，他们作为一个整体进行思考和工作，共同分析问题和进行选择、确定应对方法。工作团队既是工作群体，又是互依求索的群体，它与靠行政命令行事的组织框架不同，是一种共同参与、全面协作的组织安排。

(3)督导与激励：

①督导

a.督导的含义：社会服务机构中的督导是机构中的行政人员为更好地完成机构所承担的任务，对下属的工作给予指导、协调、强化和评价的活动。督导是一个渗透着社会工作价值观、工作技巧、人际关系、工作规范等多种要素的综合性活动，它具有行政、管理、教育和支持等功能。

b.督导的形式：按照权变理论，督导形式与下属的成熟程度有关。下属的成熟程度是指他独立、自主、良好地理解自己的角色地位、判断其角色行为意义的程度和较好地完成其角色行为的能力。

第一，对于很不成熟的下属，采用指示型督导方式是适宜的。指示型督导即手把手地教给下属应如何去做。

第二，当下属具有一定的工作能力但不甚成熟时，宜采用指导式督导。这种督导方式是行政人员发出工作指示，诱导和启发其去完成工作。行政人员关注下属的工作完成情况，并给予指导和提醒，但不是严密地控制其行为。

第三，在下属具有较强的工作能力、比较成熟时，宜采用支持性督导，对下属的督导行为是辅导和支持。

第四，在下属相当成熟时，严格意义上的督导也就失去其必要性，行政人员应该对其授权。

②激励：

a.激励的含义：激励是激发人的动机，诱导人的行为，使其发挥内在潜力，为组织目标而努力的活动。激励与人的需要相配合才会发生作用。不同的人的需要结构不同，对其激励方式也不同。麦克利兰认为，在人的生存需要基本得到满足的前提下，他的最主要的需要有三种：成就需要、权力需要和合群需要。麦克利兰的分析比较符合社会工作者的情况。

b.社会服务机构中的考核：社会服务机构中的考核要采取坦诚和客观的态度，以促进工作为目的。对机构成员的考核两种：投入评估主要考察成员的工作投入情况，包括其工作态度、专业知识和技巧的运用、资源的运用及活动开展情况。产出评估是对其工作结果、服务效果的评估，包括服务的数量和质量，服务的外部效果和综合效益等。产出评估更适于对社会服务人员的评估。

(4)社会服务系统中的协调与控制：

①协调

a.协调的含义：协调是使系统的各部分分工合作、协同一致达到目标的活动。

b.协调的类型：以协调的对象划分，组织中的协调可分为协调关系和协调工作两种。协调关系是使系统中的不同部分、不同成员之间建立良好的合作和信任关系。协调工作则是使他们在工作过程中进行良好的配合。

以对于协调活动的设计划分，协调可分为程序性协调和工作性协调。程序性协调是在制定机构的计划时，对不同部门、人员的相关活动在时间、过程方面的合理配合，使服务在进行过程中实现互相支持。工作性协调则指在服务活动进行的过程中，行政人员具体地联系、调节各方面行动，以使它们互相配合的活动。

c.沟通对协调的重要性：有效的协调建立在良好的信息沟通和相互信任之上。在社会服务组织中，垂直性的信息沟通是重要的，它可以保证高层行政领导指示和意见的下达及其对下层行动、意见的了解。而且只有了解下层的意见和行动，才能进行有效的协调。在机构内部关系比较好的情况下，建立信息的横向沟通机制可以对不同部门之间行动的自我协调发生积极影响。

②控制：

a.机构工作进程的控制：对工作进程的控制是依照计划对相关各部门、成员的工作进度、效果进行的综合控制和影响，其目的是实现机构运行的总体协调。工作进程控制的必要性来自机构服务活动的整体性要求。机构工作的控制与协调有密切关联，在某种意义上控制是达致协调的手段之一。

b.机构中冲突的控制：由于工作或兴趣等原因，机构中不同部门、不同成员之间可能发生冲突。这种冲突常常表现为互不合作以至互相反对，不利于机构的正常运行、发展和总体任务的完成。控制机构中冲突的具体方式是多种多样的，缓和与彻底解决是两种最典型的处理方法：

第一，缓和策略即尽量减少、模糊冲突双方所认为的差距，强调双方的共同点，强调“和为贵”“团结一致向前看”。

第二，彻底解决策略即在冲突难以调节的情况下，公开冲突，从根本上解决问题，包括重新设计组织等。

(5)评估与报告：

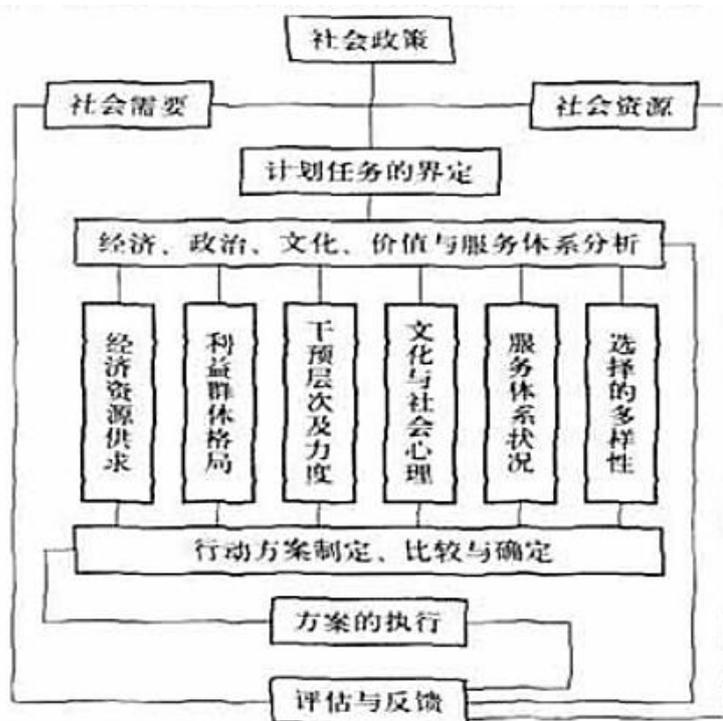
①评估：社会服务机构评估是对整个机构的运行及所提供的服务的评价，是将现状或结果同计划相比较，从而判定机构功能状况的活动。评估内容包括机构的人力资源，项目承担和完成情况，机构的内部结构，机构运行中的问题，机构的发展潜力和发展前景等。

社会服务评估主要采取社会调查方法进行。针对要评估的项目，评估人通过座谈、访问、问卷、观察等方式获取必要资料，同计划进行比较。

②报告：报告是社会服务机构将其运行状态特别是运用政府和社会资源提供服务的状况，向相关方面公开，并获得评价的活动，这是社会行政的一项职能。

47. 试述社会服务计划的过程模式。

答：卡恩认为，计划是计划鼓动者根据现实需要界定任务、形成工作方案和执行方案并进行评估和反馈的整个过程。在确定工作方案的过程中要考虑资源、利益群体、社会价值、行政体系等多种因素的影响。当把社会行政看作是实施社会政策的过程时，社会服务的计划过程就大致遵照如下图模式进行。



社会服务计划过程示意图

这个模式表明，社会服务计划的制定要考虑到与此相关的各种社会因素，估评它们的现状、在计划执行过程中的变化及对计划的影响。不但要考虑它们中的每一个因素对计划行动的影响，而且要考虑它们之间的相互作用对计划的影响。不但要考虑外部因素，而且要对服务能力进行评估。

48. 试分析全面深化改革背景下我国社会行政体制创新的可能性。

答：(1)全面深化改革背景下，企事业单位社会福利职能外移，社会问题复杂性增加，建立服务型政府，政社分开及政府购买公共服务等一系列改革和变迁，一方面改变着我国原来的社会福利体系，另一方面催生了一批从事公共服务、社会服务的社会组织，其中包括社会工作机构。社会福利服务格局由原先政府（通过单位）的一元化提供变为政府、单位、民间机构共同承担。与此相联系，社会行政工作人员的结构也在发生变化。一些人员由于机构职能的转变也在增加自己的专业性，专业社会服务机构的出现和发展倡导着新的社会服务和社会工作行政模式。我国的社会行政体制必然要经历制度创新。

(2)政府在公共服务、社会服务领域的改革，政府对原来承担的公共服务和社会服务职能的剥离，以及从事公共服务、社会服务的社会组织的建立，政府购买社会组织提供的服务，正在建构政府主导、社会实施的宏观社会行政模式。这将引起社会行政体制的深层次创新，以适应新的局势。

(3)中共中央十八届三中全会做出全面深化改革的战略部署，提出要推进国家治理体系和治理能力现代化要紧紧围绕更好地保障和改善民生、促进社会公平正义深化社会体制改革，要推进社会领域制度创新，推进基本公共服务均等化，加快形成科学有效的社会治理体制，这将为我国社会行政体制的创新创造新的有利条件。

(4)随着全面改革的进一步深入，市场经济的发展，政府的行政体制改革，社会体制创新和社会事业的发展，特别是政府购买公共服务和社会服务的广泛展开，社会力量的激活及参与，我国社会服务资源的动员模式和服务提供模式也会发生相应变化，社会行政体制创新的可能性也会加大。

49. 什么是儿童社会工作？它的主要内容是什么？

答：(1)儿童社会工作的涵义：

儿童社会工作是指以儿童为对象的社会工作。儿童社会工作的概念从内来讲，应包含三个基本要素：

①儿童社会工作是面向儿童的工作，是面向所有儿童的工作。儿童社会工作是一种全面而广泛的社会工作，既有补救性的工作，如对不适儿童的治疗；又有预防性的，如亲子教育；既有局部性的工作，如福利院、育婴院的专业工作；又有全局性的工作，如综合育人环境的治理。

②儿童社会工作的目的是激发儿童自我发展、自我成长的潜能，促进儿童全面健康地发展。儿童社会工作通过对贫苦失依儿童的收容教养、对儿童生活环境的改善、对儿童权益和身心的保护以及面向儿童的教育和辅导活动，促进儿童的全面发展，增强儿童的幸福与快乐。

③儿童社会工作需要运用专业手段，需要专业人员与非专业人员的结合。儿童的卫生、保健、教育、抚养以及权益保护等几方面的工作，需要经过专门训练的专业人员去进行，需要区别于医生、教师的懂得儿童成

长规律的社会工作者。

(2)儿童社会工作的主要内容:

①宏观儿童社会工作:

a.推动有关儿童的立法:积极推动政府在儿童福利、儿童权益保护方面的立法,敦促政府在儿童营养、卫生保健等方面增加投入,并积极为政府出谋划策。

b.促进对儿童的养育:保证儿童的营养及良好的居住环境。

c.推动儿童教育事业:从多方面努力宣传、推动、监督义务教育法的落实:运用、动员社会力量帮助失学儿童返课堂;普及家庭教育的科学知识,提高家庭教育的质量;宣传现代化的教育思想,提高全社会的教育意识和教育思想水平。

d.为儿童创造娱乐游戏的条件:推广有益有趣的儿童游乐形式,普及儿童娱乐知识等。

e.儿童卫生保健:通过多种努力,减少婴儿死亡率,通过健康检查、传染病的预防、健康教育等方法促进儿童健康发育成长。

f.家庭服务中的儿童社会工作:对家庭中儿童权益的保护,针对亲子关系和儿童教育问题提供服务。

g.儿童权益保护:保护儿童的合法权益,推动儿童的健康成长。

h.对孤儿、被弃儿童的工作:主要有儿童福利院,或称院内救助、机关教养、收养等。

1.残疾儿童的康复和教育:身体的康复以及通过举办特殊学校、随校设立特殊班、随班就读等方式,使残疾儿童受到正常的教育等。

②微观儿童社会工作:

微观儿童社会工作包括:成长发展辅导,如生理健康辅导、学业辅导、学习压力缓解、心理健康辅导、人际交往辅导等,以及理想、道德、价值观发展辅导:贫困儿童的救助:学生辍学问题的防治:不良行为的矫治等等。

50. 试述儿童社会工作的特征与功能。

答:(1)儿童社会工作的特征:

①福利性:儿童社会工作具有很强的福利性。无论是对失依儿童的救助,还是对所有儿童的教育和服务,出发点都是儿童生存与发展基本权利的保障,目的都是儿童的幸福和发展。儿童社会工作的直接目的是改变儿童所处环境、为儿童健康成长提供条件:最终结果是使儿童得到良好的生存环境,受到良好教育,保证儿童在当时获得好的生存,将来获得好的发展:儿童社会工作的费用大多由政府福利经费支出,对儿童的养育和服务具有福利性。

②以社会性服务为主:在儿童社会工作中,直接面对儿童的个案性的服务大量存在并日渐发展。诸如争取政府投入、开设儿童福利院,选择好的教养方式保证儿童健康成长,保护儿童的合法权益等工作也占有很大比例。

③专业要求高:儿童社会工作的对象是正在成长中的儿童。儿童有发展变化快、易受外界影响、缺乏自我保护能力等特点。这使儿童社会工作专业化服务的标准更高,对儿童社会工作的专业化的要求也更高,这体现在两个方面:

a.面对发展中的儿童,儿童社会工作涉及的基本理论、专业技能面广:

b.工作中稍有谬误,对儿童的伤害就会很严重,甚至会影响其终生。

(2)儿童社会工作的功能

①保障功能:儿童是独立的人,具有相应的权利:儿童年龄小,自我保护能力差,所以特别需要成人社会的支持与扶助,需要给予全面保障;儿童社会工作以儿童的全面健康成长为目标,保障了儿童的生存权、发展权、被保护权和参与权。

②儿童社会工作具有社会安全的功能:儿童是家庭的重要成员,是社会的重要组成部分。儿童出现问题,不仅直接影响家庭生活,而且会影响当时和未来社会的安全。儿童社会工作的直接结果是减少儿童的痛苦和问题,促进儿童的幸福与发展,促进家庭的和谐:间接结果是防止将来社会问题的产生,增强未来社会的发展性和安全性。

③儿童社会工作具有发展的功能:与其他人群的工作相比,儿童社会工作更具有发展性的特征。儿童的问题是发展中的问题,解决儿童问题需要遵循发展的理念。儿童社会工作虽然也进行补救性的工作以减少儿童面临的问题与痛苦,但其最终目的是面向未来,是以促进儿童全面健康发展为目的,是积极的、发展性的。

51. 中国儿童社会工作有什么特点?应如何发展?

答:(1)中国儿童社会工作的特点:

①我国的儿童社会工作运行体制以政府为主体，政府发挥其在资金整合、政策制定、机构建设、人员调配等方面的优势，并着眼于社会综合建设，逐步建构儿童福利服务的运行机制。我国已经初步形成了政府各部门各负其责，企业、社会组织、个人多方参与的儿童社会工作服务体系。

②在儿童社会工作的政策法规方面，中国儿童保护已经形成了以宪法为中心，相关法律、行政法规、部门规章和加入国际公约为主线的儿童福利服务的法律政策体系，涉及儿童养育、教育、医疗、康复、就业、住房、司法保护等各个方面，体现儿童生存权、发展权、被保护权和参与权等基本权利，初步形成了具有中国特色的儿童福利法律政策体系。

③在服务领域上，我国儿童社会工作以所有儿童为服务对象，并重点关注特殊儿童的社会救助工作，形成了几个重要领域，包括残疾儿童康复教育、贫困失依儿童救助、流浪儿童救助、留守儿童救助等领域。

④在专业化程度上，我国越来越重视儿童社会工作的专业价值观，关注每一位儿童的独特性，儿童社会工作的专业价值观得到普及。除此之外，我国的儿童社会工作领域的学者和工作人员对现代化的专业技术也越发看重，不断研究和借鉴一些新的技术，例如在流浪儿童救助方面，在郑州、云南等地，一些救助站和社会组织采用“类家庭”的方式救助流浪儿童。

⑤随着政府体制改革的不断深化，我国的一些社会组织在社会服务中的作用越来越重要，截至2012年，我国已有1300多家民办社会工作服务机构，较2011年相比增加了近50%。儿童服务是社会组织，特别是民办社会工作服务机构的重要服务领域，其中一些组织专门以儿童为工作对象。在政府资源不足的情况下，民间组织在整合包括资金和人力资源在内的社会资源方面的优势显得格外突出。

(2)未来发展:

①在运行体制上，我国儿童社会工作应继续深化体制改革，形成政府主导，各类主体积极参与的局面，激发各类团体在儿童服务中参与的活力，以为儿童创造更好的成长环境。

②在儿童服务的政策法规上，政府应不断健全和完善儿童服务方面的政策和法规，使儿童社会工作有法规依据，更好地保障儿童各方面的权益。

③在服务领域上，应根据儿童的切身需要，不断满足儿童各方面的需求，健全各类服务领域，关注特殊儿童的成长，保障儿童的生存权、发展权、教育权等各类权利。

④在儿童社会工作中，社会工作者及各类研究人员应不断开拓创新，研究服务儿童群体的有效策略，借鉴国外的先进技术，更好地服务儿童群体。

⑤政府应鼓励各类团体积极参与到儿童社会工作中，激发各类主体的活力，从而为儿童提供更加多样化、人性化、专业化的服务。

52. 试述青少年概念的涵义。

答：青少年概念的涵义包括：

(1)青少年是一个生理急剧发展的时期：生理的快速发展是青少年最明显的特征。个体的身高、体重、骨骼、内脏都有十分显著的发展，性征的发展尤为突出。青少年生理的发展既是量的增长，也是质的飞跃。生理的急剧发展是青少年不同于其他人生阶段，或其他人群的最重要的特征。

(2)青少年是一个转折期：青少年是儿童向成人的过渡。生理上是由萌芽发育为成人的过渡；心理上是从不成熟的自我向成熟的自我的过渡；社会方面是从生理人向社会人的过渡。在这一时期，人的生理、心理及社会特征都有巨大的变化。如果人生发展是一条直线，青少年期就是一种蜕变、一种跃迁、一种质变。因此，这一时期发生种种成长问题的几率大大高于其他年龄段的人群。

(3)青少年是一个关键期：正因为青少年是人生发展的重要转折期，因而这一时期的发展对人的一生具有关键性的意义。青少年期对人的影响是全面的，不仅会影响到个体的生理心理，而且会全面影响其一生，影响婚姻、家庭甚至下代。青少年期发生的各种障碍，将直接导致各种心理的、社会的危机。

(4)青少年是一种社会文化现象：青少年是一个特殊的代群，因为生长发育的特殊性以及在社会生活中的特殊位置，青少年现象逐渐成为现代社会文化现象的一种。青少年在参与各种社会活动时会表现出区别于其他代群的价值标准、行为规范、思维方式和人格倾向，形成了独特的“青少年文化”概念，这是根植于时代文化基础上的亚文化，是一种极具特征，既有积极意义又包含不安定因素的文化，其明显的“反叛性”常常令成人社会产生烦恼和不安。

53. 试述青少年社会工作的涵义及功能。

答：(1)青少年社会工作的涵义：青少年社会工作是指以青少年为对象的社会工作。从过程角度去认识，可以将青少年社会工作定义为：根据青少年的生理和心理状态、兴趣倾向、特长嗜好、家庭背景以及智力等实际情况，予以个别的或集体的辅导，使其获得正常的发展与进步，并启发其个别的才能与志趣，使其达致最大发

展，以贡献于社会的活动。青少年社会工作的概念应包括如下要素：

①青少年社会工作是面向青少年的社会工作：既要面对各种问题的特殊青少年，也要面对所有青少年；既要面对青少年本人及其团体，也要面对所有影响青少年成长的社会、家庭、学校等元素；既包括对问题实施矫治，也要为促进发展实施科学辅导。

②青少年社会工作以青少年发展为根本目的：启发个体的才能和潜质，使其在获得正常发展的前提下，发展到最大限度，最终实现青少年个体与社会发展的相互促进，是青少年社会工作的重要责任。

③辅导是青少年社会工作的本质特征

国外不少著作将青少年社会工作或青少年服务称为“辅导”，即通过辅导和指导，发挥青少年的潜能，再予以适合其需要的指示、诱导、说服、纠正、同情、协助和服务，使之获得充分的发展。

④青少年社会工作具有特别强烈的社会功能：青少年问题作为社会问题比其他群体的问题具有更大的破坏性和震撼力：青少年的社会适应不良，问题的焦点往往集中在价值观、自我认知、与他人关系等问题上，青少年潜能正常发挥，自我健康发展最终表现在与服务社会、贡献国家的辩证统一中。因此，青少年社会工作的社会功能格外突出，做好青少年社会工作，是国家社会人力资源的最重要的开发，也是实现民富国强的最强有力的措施。

(2)青少年社会工作的功能：

①教育功能，即帮助青年用马克思主义和现代科学文化知识武装自己。

②开发功能，即努力发掘青年的潜力，发挥青年的优势。

③服务功能，即全面地关心青年，帮助青年排忧解难。

④保护功能，即代表青年的正当利益，保护青年的合法权益。

54. 试述青少年福利政策的基本原则。

答：1996年联合国大会第50届会议正式通过《到2000年及其以后世界青年行动纲领》（简称《世界青年行动纲领》），提出了青少年福利政策的基本原则，这包括：

(1)达到符合青年愿望的教育程度。

(2)得到与他们的能力相适宜的就业机会。

(3)充分参与社会生活所需的足够粮食和营养。

(4)增进健康和避免患病成瘾，而且无各种形式暴力的物质和社会环境。

(5)不分种族、性别、语言、宗教或无任何其他形式歧视的人权和基本自由。

(6)参与决策过程。

(7)从事文娱体育活动的场所和设施，以改善农村和城市地区青年人的生活水平。

55. 试述青少年社会工作的主要方法。

答：(1)个案辅导：个案辅导即以青少年个人为对象，根据其基本情况，予以有计划和系统的辅导的方法，目的是使其由协助而自觉，由自觉而达于自动自发地自我辅导的境界。个别辅导的方法很多，青少年社会工作常用的方法有：

①商谈与观察：用诚恳的态度协助青少年发展潜能，自觉地选择好的方法处理目前困扰的各种问题。

②访问：访问的对象有青少年周围的人，如家长、教师、朋友、邻居等，以深入了解青少年个体的问题，争取更好的工作效果。

③共同活动：与青少年个体一同参与实践活动，如参观、旅游、阅读，在实践中指导青少年个体，增加他们的经验和能力等等。

(2)团体活动：青少年团体活动是青少年成长发展的必由之路，通过富有实践性、趣味性和创造性的活动，可以激发参与者的各种热情，获得多方面的收益。通过活动进行辅导的方法很多，主要有：

①榜样示范：即在青少年中树立层次不同、远近各异的榜样和典范，发挥榜样的形象性、示范性和感染性的作用，促使青少年产生赞赏、敬慕、仿效等情感和行为动机，达到学习榜样的效果。

②行为锻炼：即在实践过程中对行为进行不断反复，在反复行动过程中，使认识、情感、需要、动机、态度、价值观等得到转变以支持这种行为方式，达到养成习惯、磨练自己的目的。

③情景感染：活动中情景对参与者具有巨大的感染力，可以使参与者受到美的熏陶、思想的影响和情绪的调动，好的活动需要注意营造适宜的情景。

④竞赛激励：运用评比、竞赛、奖励等手段，可以促进参与者奋发向上，亦符合青少年争强好胜、积极向上的心理特点，使其感情性动机和获得自尊、自我求成的需要更加强烈。

⑤角色模拟：即将青少年置身于一种人为的角色情景之中，使他们学习理解认识角色的规范，增进角色体

验。

以增强社会性。

青少年活动除了自我教育成长的内部活动之外,还有一些参与社会的活动,如政治性活动、生产性活动等,在范围上亦有全社会性的和社区内的活动之分,这些对青少年成长的作用很大,是青少年社会工作者不可忽视的重要领域。

(3)社区建设:青少年社区工作以调动包括青少年在内的社区居民参与为重点,以营造社区内青少年健康成长发展环境和引导青少年在力所能及范围内与社会形成互动为工作目标,动员一切社会资源,服务于青少年,促进社区健全发展。

其介入手段有:

①从动员组织社区内综合服务力量入手

青少年工作者需要在实际工作中组织、联合、动员社区内各类社会团体和居民组织,整合社区里有关青少年事务的各种力量,为青少年的健康成长提供包括政策、机制、服务力量在内的各种资源。

②从建设社区相关社会舆论入手

可以通过大众传媒等手段,通过宣传相关社会理念,影响社区舆论,介入社区青少年工作。

③从发动社会资源,争取社会力量入手 8.从社会整体发展角度,为本社区青少年发展服务,影响政府有关青少年政,影响社会的青少年事业等。

联系有关政府职能部门、相关社会组织和机构,争取社会资源,如资金、物质、人力为本社区的青少年服务。

青少年社会工作还有一些重要的介入手段,如组织和团体建设活动,入团(队、军)仪式,选举领袖、检阅队伍等:青少年之家、青少年官、活动站以及野外文化体育训练营地活动等,都深受青少年的欢迎。

56. 试说明影响老年社会工作的主要因素。

答:(1)经济发展:经济发展水平的高低是促进或限制社会工作发展的主要因素之一。对于老年社会工作来说尤其如此。老年社会工作致力目标是要帮助那些需要救助和服务的老人走出困境、摆脱贫困,与其他社会群体起分享新的社会资源,以达致颐养天年。要做到这一切,没有一定的经济发展水平做基础,很难实现其目标。

老年社会工作的经济支持有两个:来源一是政府,二是民间团体,其中绝大部分资金来源于政府。经济比较发达国家的老年社会工作相应发展得较为完善一些;经济比较落后的国家,老年社会工作则发展缓慢。

(2)社会政策:社会政策是国家实行社会行政管理、推行社会福利和社会服务的基本手段,是社会工作行政的活动依据。老年人作为竞争能力较弱的群体,他们福利保障水平的提高、生存条件的改善在很大程度上有赖于社会政策的制定和实施。社会政策直接影响并指导着老年社会工作的发展。老年社会工作的发展不应只是单纯遵照社会政策的任务、目标来开展其工作,也可能通过发现社会政策和法规的不完善,促成建立更为合理的政策法规,来推动老年社会工作的健康发展。

(3)文化因素:由文化观念所带来的老人赡养方式、居住方式、人际交往方式的差异,直接导致了不同文化背景下老年社会工作的区别。

①西方文化所赞扬的那种有独立才有尊严的思想,使一些老年人在身处困境时也耻于向子女伸手。此种文化观念决定了西方大多数老人认为,赡养老人是政府的责任,同时个人也应承担起自我养老的义务。

②中国素有尊老敬老的传统。同时,中国文化的“家国一体”模式,使家庭承担了许多本应由国家来承担的赡养老人的责任和义务,从而赡养老人完全成为家庭的责任。由于中国文化过分强调家庭的养老功能,所以长期以来,老人社会服务网络体系的发展严重滞后,这也制约了中国老年社会工作的发展。

57. 老年社会工作理论对老年社会工作实务有何指导意义?

答:老年社会工作理论对老年社会工作实务的指导意义主要有:

(1)社会撤离理论:社会撤离理论认为,老年人因活动能力的下降和生活中角色的丧失,希望摆脱要求他们具有生产能力和竞争能力的社会期待,愿意扮演比较次要的社会角色,自愿脱离社会。老年人从社会主流生活中的撤离,无论这一过程是因老年人自愿还是由社会起,对社会和个人都会产生积极影响。

社会撤离理论不乏其合理之处,但其理论前提(假设所有老年人都愿意脱离社会)并非完全成立,也为许多社会工作者所反对,理由如下:

①随着物质生活水平的提高和医疗条件的普遍改善,老年人预期寿命普遍延长,如何保持他们退休后的活动水平已成为各国老年社会工作者正在认真思考的问题。

②无法证明老年人退出有用的社会角色必定对社会有利。在科学、教育、文化、医疗卫生领域,许多 60

岁以上的老年人仍发挥着不可替代的积极作用。

③社会撤离理论忽视了个性在一个人适应衰老过程中所起的作用，许多老年人一生中都愿意保持一种活动水平较高的生活方式。

(2)活动理论：活动理论认为，活动水平高的老年人比活动水平低的老年人更容易感到生活满意和更能适应社会。活动理论主张，老年人应该尽可能长久地保持中年人的生活方式以否定老年的存在，用新的角色取代因丧偶或退休而失去的角色，从而把自身与社会的距离缩小到最低限度。活动理论的基本观点为大多数老年社会工作所肯定。

活动理论的基本观点为大多数老年社会工作所肯定。

(3)连续性理论：连续性理论认为，不论是年轻还是年老，人们都有着不同的个性和生活方式，而个性在适应衰老时起着重要的作用。如果一个人在老年时仍能保持中年时代的个性和生活方式，那么他（她）便会有一个幸福的晚年。因此，每个人不用去适应共同的规范，而是应该根据自己的个性来设计生活模式，这是老年人对生活感到满意的基础。

连续理论的最大缺陷在于忽略了外部社会因素对人们个性改变的作用及对衰老过程的影响。

(4)符号互动理论：符号互动理论又被称作象征互动理论，它认为人们是在他们的社会环境中、在与他人的交往中获得他们的自我概念的。这一理论强调人们赋予符号的意义对人们行为的影响。这一理论对老年社会工作者具有深刻的启示意义。

从符号互动理论派生出了社会损害理论和社会重建理论：

①社会损害理论指出，有时老年人的一些正常情绪反应，会被他人视为病兆而作出过分的反应，从而对老人的自我认知带来损害。

②)社会重建理论，意在改变老年人生存的客观环境以帮助老年人重建自信心。其基本模式是：

a.第一阶段：让老人了解到社会上现存的对老年人之偏见和错误观念。

b.第二阶段：改善老年人的客观环境，通过提倡政府资助的服务来解决老年人的住房、医疗、贫困等问题

c.第三阶段：鼓励老人的自我计划、自我决定，增强老人自我解决问题的能力。

(5)社会交换理论

社会交换理论以行为心理学和功利主义经济学为其理论依据，认为人们是通过掌握物质财富、能力、成就、健康、美丽等社会认可的资源来确认自己的社会地位的。在社会中，老年人缺乏可供交换的资源，他们在社会中只能扮演屈从和依赖的角色。基于此，社会交换理论提出，发展与老年人有关的政策和社会服务的原则是力求最大限度地增加老年人的权力资源，以保持老年人在社会互动中的互惠性、活动性和独立性。

58. 老年个案工作应遵循的基本原则是什么？

答：(1)从价值观上尊敬并接受老人：只有从观念上接纳并尊敬老人，相信他们有能力改变自己的生活，才会有信心通过服务去帮助改变老人的生存环境，提高他们的生活质量，使他们有一个幸福的晚年。

(2)建立相互信赖的关系：只有接纳老人并愿意给予其积极支持的人，才有望与老人建立信赖关系。社会工作者要真心关心老人，了解他们的真实感受，并对他们的感受做出积极的回应，让老人从这种回应中感到被尊重，方能营造个让老人自由倾诉的环境氛围。

(3)有耐心、多鼓励：老年人有多种多样的性格类型。有些老人性格内向、寡言少语，尤其对不熟悉的人有较强的防备心理，他们常表现出懒得开口，对问题持不作答的态度。另一类老年人则可能表现出喋喋不休、自顾自地不停说话，根本不去关心对问题的回答。这两种情形，都要求社会工作者要有耐心。除了耐心以外，社会工作者还需多鼓励老人，对于他们取得的任何改变都应及时地给予称赞，以促进他们自信心的建立。

认真倾听老人的问题，不随意打断他们说话，在老人个案工作中也十分重要。因为，老年人说话的逻辑性已不像年轻人那么强，一旦被打断，常常忘记自己说话的主题和想要表达的意图，难以将服务连贯地进行下去。

(4)让老人自我选择、自我决定：社会工作者不仅要相信老年人有能力做出决定，而且应积极鼓励老人参与计划的制定与策略的选择。让他们参与决定，有利于激发他们在整个服务过程中的积极性和主动性。

(5)个别化的原则：尽管老年人随年龄的增长会带来生理心理的变化，但这些变化并不是千篇一律地按同一模式发生在每个老人身上。每一个老人都是一个独特的个体，都有他们自身的个性和特点，我们切不能用某一固定的模式去套他们的生活。

59. 为什么在我国要大力发展老人社区照顾？

答：社区照顾是指将那些需要照顾的老人尽可能留在他们熟悉的社区环境中接受照顾。社区照顾也是指动员社区内的人力、物力和其他资源，去满足社区内老人们的多种需要，以帮助他们在社区内能够幸福地生活。发展老人社区照顾，是解决我国老人照顾困难的一条比较可行的道路，理由如下：

(1)家庭照料功能的弱化。随着工业化和城镇化进程的发展,家庭规模逐步小型化:年轻一代追求现代生活,无暇顾及老人照料:青年人婚后多选择离开父母单独居住,以追求独立自主,越来越多的老年人观念变化。

只要条件允许,也不愿与子女同住。以上原因使现代家庭越来越难以完全承担照料老人(特别是身体有残疾或精神有障碍的老人)的责任。

(2)老人们大多愿意在他们熟悉的社区环境中生活。

(3)面对庞大的老年群体及迅速增长的高龄老年人口,国家在现阶段的经济水平上一时难以拿出大量资金发展机构照顾。

(4)社区照顾可以有效利用社区内的闲置资源。目前我国各城市社区中,都有不少刚从工作岗位上退休下来的低龄老人,他们是社区照顾中的重要资源。

(5)走正规照顾和非正规照顾相结合的道路,是满足我国老年人不同层次服务需要的最佳途径。

①正规照顾是指由领薪专业人员在机构内或在受照顾者家中所提供的照顾,如敬老院、福利院、老人日托中老人家务助理、老人社区医院等。

②非正规照顾是指由家人、亲友、邻里或志愿者提供的照顾。非正规照顾有重要的功能:

a.成本低廉,提供的服务快捷灵活,提供服务者又多为熟悉的邻里朋友,所以较容易为老人所接受 b.非正规照顾能增加社区的关怀感、安全感和归宿感,能培养社区成员守望相助的精神。

如果发展正规照顾是政府应该履行的职责并能使老人得到保质保量服务的话,非正规照顾则能在更大范围内为老人提供便利快捷的服务。

(6)那些无经济能力买高价服务和进各类福利院、敬老院的老人,有权从他们生活的社区得到关怀和帮助。

社会工作永远应该面向那些需要救助且自身无力自我救助的人群。在他们年老且家庭成员缺乏足够资源帮助他们解决困难的时候,在社区内得到免费和低费的社区照顾,是他们的权利,也是社区和社会的责任。

60. 什么是妇女社会工作? 试述妇女社会工作与妇女工作的关系。

答: (1)妇女社会工作的含义: 也称“妇女服务”, 它是社会工作的重要组成部分, 但至今还没有关于妇女社会工作的统一的定义。

①有的学者认为, 妇女社会工作是以妇女为服务对象的社会工作。

②有的学者认为妇女社会工作有狭义和广义之分。

a.狭义的妇女社会工作, 是指由社会工作者对因生理、心理、天灾、人祸等因素造成的肢体残疾、功能缺损、患病无靠、流离失所的女性提供人道主义援助, 使她们医治创伤、减少损失、安居乐业、像正常人那样(或接近正常人那样)生活。

b.广义的妇女社会工作, 是动员社会力量, 创造有利条件, 消除性别歧视, 吸引妇女参与政治、经济、文化和家庭等各方面生活, 在社会实践中提高自身素质、增长才干, 逐步实现自身彻底解放, 达到真正的男女平等的工作。

③有的学者认为凡以女性主义为指导思想开展的社会工作或受性别主义观点影响开展的社会工作, 均可称为妇女社会工作。

一般认为, 妇女社会工作是指主要以妇女为服务对象的社会工作, 即针对女性在自我成长过程中, 在参与政治、经济、社会、文化和家庭生活过程中遇到的群体或个体问题而开展的社会服务性工作。其目的是为女性的全面发展创造有利条件和社会环境, 实现男女两性平等和谐发展。

(2)妇女社会工作与妇女工作的关系: 在我国, “妇女工作”被广泛使用, 它更多地被用来称呼妇联或有关机构为妇女提供的服务和为维护妇女权益而开展的各项有关工作。

①妇女工作与妇女社会工作的区别:

a.工作主体不同: 妇女工作的主体是全国的妇联组织系统、各级工会女工委员会和妇女工作委员会, 它们更多属于半官方组织:

妇女社会工作的主体是专业的社会工作者和社会工作机构, 它们更多是专业性的社会组织。

b.工作方法不同: 妇女工作主要采用行政性的或半行政性的方法开展工作, 更多强调自上而下的改变; 妇女社会工作主要运用专业的社会工作方法开展工作, 更多强调自下而上的改变。

②妇女工作与妇女社会工作的联系

a.工作对象相同: 妇女工作与妇女社会工作都主要以妇女为服务对象。

b.工作目的相同: 虽然在我国妇女工作出现的时间远比妇女社会工作早, 但它们都是为了帮助妇女更好地发展, 维护妇女的合法权益, 为实现男女平等积极创造有利条件和社会环境。

61. 结合实际, 试述如何在社会工作中落实社会性别主流化。

答：(1)社会性别主流化的涵义：社会性别主流化又称性别观点主流化、性别平等主流化、性别主流化、社会性别意识主流化，全称是“把社会性别平等意识纳入社会发展和决策的主流”。根据联合国有关文件的表述，可以从以下三个方面理解社会性别主流化：

①社会性别主流化是一个评估过程。应对各个领域、各个层面上的任何一个计划行动，包括立法、政策或项目对男女产生的影响进行评估。

②)社会性别主流化是个战略。应将妇女的关注和经历同男子一样作为设计、执行、监督和评价所有政治、经济和社会领域不可分离的一部分来考虑，使男女平受益，使不平等不再延续。

③社会性别主流化的最终目标是实现社会性别平等。

(2)社会性别主流化的特点：

①在对社会性别问题性质的认识上，强调社会性别问题的实质是社会问题，涉及政治、经济、文化、社会的方方面面，是男女两性共同的问题。

②在对实现性别平等途径的认识上，强调把性别问题纳入政府工作和社会发展宏观决策的主流，即把社会性别主流化作为社会发展战略，贯穿社会发展全过程。

③在对实现社会性别主流化责任主体的认识上，强调实现社会性别主流化的责任主体首先是政府。

④在对平等标准的认识上，强调破除传统性别角色定型后的平等标准。即强调所有人，不论男女都享有平等的权利、义务、责任、机会、资源、待遇和评价。

⑤在对平等权利基础的认识上，强调男性和女性都应享有基本人权框架下的所有平等权利。

⑥在对性别歧视原因的认识上，强调导致性别不平等的重要原因是社会性别角色分工及与其相适应的社会性别机制。社会性别主流化既强调社会性别分工对两性的影响，又注重政治、经济、文化、阶级、种族、民族、年龄或残疾等对性别差异的复杂作用。

⑦在使用的工具和方法上，强调使用社会性别分析方法。即坚持用社会性别分析方法分析各项法律、政策、观念和行为，提高现有制度和机制促进社会性别平等的能力。

⑧在对待妇女的态度上，强调妇女是参与发展的主体。认为妇女增权是实现社会性别平等的中心所在，主张倾听妇女的声音，发动妇女参与决策，注重提高妇女的权利和能力。

⑨在对社会性别主流化前提条件的认识上，强调经济发展不能简单替代性别平等。即性别平等不完全取决于社会收入水平和经济发展水平，而需要坚定的政治承诺和可持续的政策机制。

(3)在社会工作中落实社会性别主流化的方法

①社会工作者要了解社会性别平等的理论和价值观，消除性别盲点。

②)在工作中要重视妇女对问题的看法，重视妇女的需求。

③要使用有效的方法，使妇女的声音能够有效地表达。

④社会工作者应积极推动求助妇女增权的过程，增加妇女的自信心和自立能力。

⑤要将妇女问题放在两性关系的格局中分析，不是盲目追求与男性没有差别的平等，而是强调两性在权利、责任、机会和选择的平等，工作中不是只讲妇女的利益、妇女的解放，而是强调两性在权利、责任、机会和选择的平等。

62. 试述妇女社会工作的方法。

答：(1)妇联组织主要工作方法

妇联作为群众团体或非政府组织，主要在“党政所急、妇女所需、妇联所能”的交汇点上找准工作的位置。

运用自身影响力、吸引力、凝聚力和号召力来开展工作。其主要方法包括：

①群众工作方法：妇联作为群众团体，坚持“从群众中来，到群众中去”的群众路线和工作方法。确定工作内容和工作重点，更好地为大局服务，为妇女服务，真正做到想妇女群众之所想、急妇女群众之所急、帮妇女群众之所需。

②调查研究：调查研究是人们对社会现象的本质和发展规律的一种自觉的认识活动，是对妇女工作进行科学决策的客观依据。

调查研究要摸清本地区、本单位妇女的基本情况，使调查研究服从于妇女工作的大局。

③典型示范：典型示范是借助有代表性的人或事的榜样作用，宣传、指导妇女工作的一种基本方法。它包括四个阶段：

a.发现典型。根据国家政策，结合时代特点和妇联工作需要，遴选典型。

6.树立典型。深入挖掘典型的经验和指导意义，用妇女工作的要求加以规范，增强典型的针对性和影响力。

c.宣传典型。宣传的方式很多，包括表彰、巡回演讲、召开典型示范会议、利用新闻媒体报道等。

d, 培养典型。支持、引导典型不断进步发展, 创造新的经验。

④开展活动: 活动是妇联联系妇女群众的最直接的工作载体, 也是妇联吸引广大妇女群众、开展妇女工作的有效方式。妇联的活动主要分为三类: 一是主体活动, 二是表彰活动, 三是文化宣传活动。这些活动的目的是促进妇女参与社会活动, 促进妇女发展。

(2)妇女增权: 增权理论从马克思主义变通而来。该理论主张在宏观的社会变革未发生之前, 社会工作者应协助服务对象为了他们的利益向现存的社会结构争取权利, 促进现存的社会结构做出一些有利于弱者的制度或政策安排。增权理论的要求包括以下三个方面:

①增权理论要求在社会工作中加强维护妇女合法权益的宣传教育。

②积极倡导出台有利于妇女发展的社会制度或政策。

③对家庭婚姻权益受害者积极开展增权工作, 使她们了解自己的权益, 学会运用法律武器和其他手段维护自己的权益。

(3)建立社会支持网络: 在妇女社会工作中要运用社会支持网络理论, 为有需要的妇女建立、完善和妥善使用身边的社会支持网络。

动员她们的家人、亲友、邻里、朋友和志愿者等共同参与, 向有需要的妇女提供定期不定期的支持, 使她们更容易解决日常面对的问题, 同时获得精神上的鼓舞。

社会支持网络的类型包括以下三种:

①以志愿者为本的支持网络, 是围绕服务对象的需要, 组织若干名志愿者与服务对象建立联系, 以便提供及时的帮助。例如, 社区中为独居的老年妇女建立的邻里支持网络。

②以妇女自助互助为本的支持网络, 是帮助有类似问题或需要的服务对象建立互助小组, 使她们能以自助助人的方式互相支持。

③社区紧急支援网络, 是以协助个人或家庭预防突发事件或危机为主的支持网络。

63. 结合实际, 试述妇女增权与建立社会支持网络对妇女弱势群体的意义。

答: (1)妇女增权对妇女弱势群体的意义

①增权理论从马克思主义变通而来。该理论主张在宏观的社会变革未发生之前, 社会工作者应协助服务对象为了他们的利益向现存的社会结构争取权利, 促进现存的社会结构做出一些有利于弱者的制度或政策安排。

②增权取向的社会工作相信, 个人之所以与环境间存在障碍以至于无法实现自己, 主要是源于环境对个人的压迫与限制, 社会工作的干预应该着眼于增进与充实弱者的权利与能力, 以挣脱环境的束缚。

③在妇女工作领域, 增权理论的要求:

a.增权理论要求在社会工作中加强维护妇女合法权益的宣传教育:

b.积极倡导出台有利于妇女发展的社会制度或政策:

c.对家庭婚姻权益受害者积极开展增权工作, 使她们了解自己的权益, 学会运用法律武器和其他手段维护自己的权益。

(2)建立社会支持网络对妇女弱势群体的意义:

①社会支持网络的内涵

社会支持网络是指以个体为中心的、起支持作用的关系的集合。社会支持包括情感支持和实际支持。情感支持主要有提供咨询、讨论个人问题等; 实际支持主要指通过实物或服务提供物质的、确定的支持。

②) 社会支持网络的功能

比格尔等人指出社会支持网络可以发挥三个层面的功能:

a.在预防层面, 社会支持可以增进个人的福祉和功能, 可以减少压力事件的负面影响。

b.在治疗层面, 非正式支持网络可以协助正式支持网络的专业人员进行治疗的工作。

c.在康复层面, 社区支持体系可提供生活协助、友谊和教育训练, 以协助病患重新回到社区③在妇女社会工作中的运用

在妇女社会工作中要运用社会支持网络理论, 为有需要的妇女建立、完善和妥善使用身边的社会支持网络动员她们的家人、亲友、邻里、朋友和志愿者等共同参与, 向有需要的妇女提供定期不定期的支持, 使她们更容易解决日常面对的问题, 同时获得精神上的鼓舞。

④社会支持网络的类型

a.以志愿者为本的支持网络, 是围绕服务对象的需要, 组织若干名志愿者与服务对象建立联系, 以便提供及时的帮助。例如, 社区中为独居的老年妇女建立的邻里支持网络。

b.以妇女自助互助为本的支持网络, 是帮助有类似问题或需要的服务对象建立互助小组, 使她们能以自助

助人的方式互相支持。

c.社区紧急支援网络，是以协助个人或家庭预防突发事件或危机为主的支持网络。

64. 针对不同需要的妇女，专业社会工作机构和工作人员分别可以开展哪些工作？

答：(1)宣传教育妇女工作：对广大妇女群众进行宣传、教育，历来是妇女社会工作的重要内容，它有助于从根本上改善妇女的社会生活状况和提高妇女的地位。这一工作主要包括：

①对广大妇女进行“四自”教育：通过“自尊、自信、自立、自强”的“四自”教育，唤起了广大妇女的自我意识，增强了妇女的历史使命感和社会责任感。

②进行文化教育，开展扫盲活动：通过为妇女开办文化夜校、识字小组等，组织妇女群众利用业余时间学习文化知识，扫除文盲，取得了令人瞩目的成就：通过“春蕾计划”的实施，使大量因贫困失学的女童走进学校，完成学业，有的还完成了大学阶段的学习，成为有用的人才。

③学习实用技术，提高文化科技素质：为尽快帮助妇女脱贫致富，提高妇女素质，各地妇女社会工作组织根据需要，因人、因时、因地制宜地开展了多种形式、多种层次、多种渠道的实用技术培训工作，帮助妇女有效地学好科学知识、实用技术。

(2)为妇女提供社会服务：为使广大妇女群众减轻生活带来的生理和心理压力，更好地投入社会生活、自我发展。长期以来妇女社会工作为妇女提供了以下服务：

①健康保健、优生优育服务：在工厂、机关、学校等地采用讲座等形式向妇女群众进行妇女儿童，生理心理健康、卫生保健、防病健体、优生优育优教、科学育儿知识的宣传、咨询，提供相关服务。

②婚姻家庭咨询服务：婚姻家庭教育和咨询服务的开展，可以提高人们婚前选择配偶、在不同的婚姻期中调适夫妻关系和其他家庭关系、管理家庭、妥善处理婚姻危机的能力，有效地帮助婚姻家庭方面的求助者冷静而理智地解决婚姻、家庭矛盾和婚姻、家庭问题，促进家庭和和睦、社会安定。妇女社会工作运用个案管理的方法为单亲母亲家庭、失独家庭、孤老等家庭提供多种服务。起到了积极的作用。

③社会服务：发展面向家庭的公共服务，建立以政府支撑为主，以城乡社区为基础的婴幼儿服务系统：开展对困难妇女群体的关爱帮扶工作，通过加强生产扶持、社会救助、人文关怀帮助留守妇女解决生产、生活困难，减轻精神压力。

这些社会服务为广大妇女群众减轻家务劳动强度和家庭照顾负担，解决面临的困难起到积极、有效的作用。

④文娱体育活动：建立妇女儿童活动中心，为妇女群众在工作、劳动之余进行文化、娱乐、体育、健美等活动提供方便：开展有组织的文娱体育活动，丰富妇女群众的生活，提高妇女的素质。

(3)维护妇女合法权益：为在现实社会生活中切实保障妇女的合法权利、真正实现男女平等，妇女社会工作机构可以开展以下工作：

①提高妇女法律意识：积极在妇女群众中开展普及法律知识活动，宣传贯彻《中华人民共和国妇女权益保护法》，帮助妇女群众提高法律意识、知法守法，并学会运用法律武器维护自己的合法权益。在全社会进行宣传教育，倡导文明、进步的妇女观，逐步破除重男轻女、歧视妇女的错误思想和陈规陋习。

②维护妇女合法权益：维护妇女合法权益的工作简称妇女维权工作，妇女社会工作机构和社会工作者要积极开展有关妇女的维权工作，维护和保障妇女的合法权益不受侵害。

③反对家庭暴力：家庭暴力是侵犯公民权益、影响家庭和和睦与社会稳定的行为。开展反对家庭暴力的工作主要有：

a.推动预防和制止家庭暴力立法，反家庭暴力法已被列入全国人大立法规划：

b.积极进行消除针对妇女的暴力的理论与具体对策措施的探讨，初步形成了一批理论研究成果，探索城市和农村社区、医院、妇联、司法等预防和制止家庭暴力的工作模式：

c.大力开展宣传倡导活动，建立反对家庭暴力人人有责的社会氛围和公民意识：

d.开通妇女维权服务热线，积极为家庭暴力受害妇女提供法律帮助司法救助，提供咨询、庇护、医疗、心理援助和社会工作服务。

65. 什么是残疾人社会工作？

答：(1)残疾人社会工作的概念：残疾人社会工作是指社会工作者运用社会工作方法帮助残疾人补偿自身缺陷、克服环境障碍，使他们平等地参与社会生活、分享社会发展成果的专业活动。残疾人社会工作有着不同于其他社会工作实务领域的特殊性，这种特殊性是由以下三方面决定的：

①由服务对象的特殊性所决定的。残疾人不同于老人、儿童、贫困者等弱势群体，他们一般是由于生物器官（组织）的缺陷、损伤而难以像正常人那样生活，更不用说公平地参与竞争。因此，残疾人往往是多种弱势“看加”

②由服务对象需要的多样性所决定的。残疾人群体涉及的年龄跨度大、残疾类别多、残疾程度不同，其需要呈现出多元化、差异化特点。

③由服务过程的艰巨性所决定的。多数残疾人社会工作者没有与残疾人相似的生活经验和经历，难以“感同身受”，造成服务过程中的“沟通”障碍。

(2)残疾人社会工作的内容：残疾人社会工作是对残疾人个人、家庭或残疾人群体进行的有目的的专业活动，是以残疾人为对象而提供的各种有效的服务和帮助。残疾人社会工作的主要内容包括宏观、中观和微观三个层面：

①宏观层面是积极维护残疾人的合法权益，推进残疾人社会保障政策体系的建构，形成“亲和友善”的残疾人文化。

②中观层面是培育发展残疾人的组织和为残疾人提供服务的社会组织。残疾人群体利益的表达，必然要通过一定组织形式才能为社会所重视。

③微观层面主要是残疾的预防与康复，包括残疾风险知识普及和残疾服务对象的信息支持等积极的预防性工作，最大限度地恢复残疾人的生物机体功能或进行功能补偿，增强残疾人参与社会生活的能力。

66. 试述残疾的个人责任论和社会责任论的内容及其对残疾人社会工作的影响。

答：(1)残疾的个人责任论和社会责任论的内容：

①个人责任论：

a.残疾的个人责任论是将残疾现象的出现归因于个人(或家庭)原因的理论。这一理论在看待残疾现象时，将它同广泛存在的非残疾现象相比较，而认为残疾是一种个别的、特殊的现象，是由个人(或其家庭)原因造成的。在先天性残疾和非因公后天致残现象中这种理论最为普遍。

b.这种理论对于先天性、遗传性残疾现象有一定解释力，但是它常常忽视了社会因素对致残过程的复杂影响。个人责任论认为天生残疾并未受到其他社会因素的影响，因此致残的责任在于个人或其家庭。按照这种理论，一个人患有残疾只能是个人或家庭的悲剧或不幸。

②社会责任论：

a.残疾的社会责任论认为，一个人患有残疾主要是由社会因素造成的，不管是先天性残疾还是后天残疾都是如此。先天性残疾可能是残疾人的父母缺乏某些知识或者遇到不可抗拒的事件而造成的，后天残疾则主要是社会条件不具备造成的。

b.残疾的社会责任论是人们对致残的多种原因有了较多了解、对个人权力和社会的责任有较深刻认识后的产物。虽然把残疾的责任完全归结于社会因素并不一定适当，但这一理论把人当作社会的人、认为社会负有改善人的生存条件的观点有益于人的健康发展，这无疑是一种进步。

(2)残疾的个人责任论和社会责任论对残疾人社会工作的影响：

①个人责任论对残疾人社会工作的影响

a.个人模式是相应于个体型残疾的工作模式。个体型残疾的理论解释是个人责任论，即某个人的残疾是由于其个体的原因造成的，个人要为之负责。由于残疾的个人(或家庭)悲剧，个人也要承担在治疗残疾中的痛苦。

b.对个体型残疾，社会工作者采取的主要是个案工作方法。社会工作者要同残疾人及其家庭一起工作。在当事人及其家人认同了残疾现实之后，运用小组工作方法促成残疾人之间(或残疾人家庭之间)的互相支持就是必要的。

②社会责任论对残疾人社会工作的影响

a.社会模式是相应于社会型残疾的工作模式。社会型残疾的理论解释是社会责任论，即认为某个人的残疾是由于社会原因导致的。对社会型残疾来说，个人所承受的痛苦和损失应该由社会来补偿。

b.在涉及残疾康复、残疾人日后生活等问题时，社会模式就表现出它的独特之处：社会工作者要站在残疾人合法权益的立场上，代表残疾人去同导致残疾的社会部门--单位、机构乃至政府打交道，促成社会部门对致残责任的承担。

67. 什么是正常化理论？它对残疾人社会工作有什么意义？

答：(1)正常化理论：正常化是与帮助某些特殊的社会群体(特别是精神病患者及其他伤残人士)相关的理论。正常化理论是多元的，有的从文化价值角度分析问题，有的从工作模式上探求合理的方法。正常化理论认为应该从工作对象本人(本群体)的角度看待和处理面对的问题。

(2)正常化理论对残疾人社会工作的意义：

①正常化理论为残疾人社会工作提供了一种全新的工作视角，从注重残疾人自身权利和独特性的角度出发。

与院舍照顾相比，更好地保护了残疾人的权益，而不是从一种“不正常”的角度看待残疾人，减少了给残疾人贴标签的倾向。

②为残疾人提供与平常人相似的生活环境，从而使残疾人能够生活在自己熟悉的环境中，避免了“院舍化照顾对残疾人造成的隔绝社会的不利影响。

③正常化理论主张从工作对象本人的角度看待和处理面对的问题，从而减少了工作者乃至人们从社会歧视的角度看待残疾人，有利于在全社会营造一种尊重残疾人，帮助残疾人的良好氛围。

④正常化理论认为应该为残疾人提供与平常人相似的生活环境，这样残疾人能够和自己的亲人、朋友在一起从而给残疾人提供了一个良好的社会支持网络，有利于残疾人增强生活的信心，不断地自我完善，实现自立自强。

68. 试述回归社会论的价值基础及工作模式。

答：(1)回归社会论的价值基础：回归社会理论是一些学者针对将残疾人封闭起来进行供养和照顾而产生的弊病而提出来的。封闭式的供养使被照顾者处于不良的同伴关系和“监护”关系之中，难以康复；同时长期住院会使被照顾者产生依赖性、渐渐失去重新适应社会的能力。应使被照顾者处于积极的社会关系之中，其基本方法就是走出封闭。

(2)回归社会论的工作模式：在英国，各方面对普遍实行的院舍照顾的批判，导致了向社区照顾的回归。“非院舍化”运动兴起，社区照顾成为残疾人、老年人、精神病患者等福利服务对象回归社会的典型模式。

69. 试述社区康复的意义与方法。

答：(1)社区康复的意义：

①在发达国家，社区康复能够避免院舍照顾的康复模式带来的弊端，更富人道主义、更能使残疾人融入社会。

②社区康复能够发挥发展中国家社区资源丰富的优势，能够提供较强的社会支持，从而弥补发展中国家经济落后用于残疾人福利经费不足的缺点。

③社区康复不仅能够促进残疾人的发展，还能够促进社区的发展。

(2)社区康复的方法：社区康复的基本点是社区支持、社区参与，其结果也是社区受益。进行社区康复，关键是要形成尊重残疾人、帮助残疾人的社会风气，并在物质上和精神上对残疾人给予支持。

在社区资源的组织、动员方面，重要的是将有利于残疾人生存和发展的自然网络提供的资源、社会机构提供的资源和正式组织（政府）提供的资源结合起来，共同支持残疾人的康复。在这方面，社会工作者应该发挥重要的作用，即要通过社区宣传、社区教育、社区组织等工作形式建构支持残疾人的社会环境。

70. 试述我国残疾人社会工作发展的特点。

答：(1)专业服务需求旺盛：我国残疾人口基数大、种类繁多，对专业化的残疾人社会工作需求旺盛。根据2006年第二次残疾人人口抽样调查数据显示，我国残疾人总数是8296万人，各种残疾类型均有。

(2)区域发展不平衡：我国残疾人服务存在着明显的城乡差异、东西部差异、沿海和内地的差异、大中小城市的差异等。这种不平衡体现在残疾人事业发展的方方面面，如社会支持的获得及各种生活、医疗、教育条件等。要改变这种不平衡的发展状况，需要创新残疾人服务理念和服务机制，整合各种资源来达成最“适切性”的服务，使得残疾人的服务不仅注重“量的区分”，更加重视“质”的均等性。

(3)服务需要与服务供给差距巨大：残疾人的服务需要和实际服务供给之间还存在很大差距。国家统计局、第二次全国残疾人抽样调查的调查数据显示，残疾人需求的前四项分别为：医疗服务与救治、救助或扶持、辅助器具需求、康复训练与服务的需求。

但是与残疾人的需求相比，所提供的服务严重不足。残疾人的服务需要还远远没有达到有效供给。

(4)挑战与机遇并存：尽管我国的残疾人社会工作发展还存在许多问题和障碍，但残疾人事业的迅猛发展，社会工作专业化与职业化的快速推进，为残疾人社会工作的发展提供了良好的契机。在一系列政策支持下，北京、上海、广东等地的“政府购买服务”实现了政府公共管理的创新，突破了残疾人社会工作发展的两个“瓶颈”--促进了服务组织的发育和人才队伍的培育。

71. 什么是家庭社会工作？试述家庭社会工作的重要性。

答：(1)家庭社会工作的概念（不同的学者对家庭社会工作有不同的界定）：

①谢秀芬认为，家庭社会工作是指由公、私立的机构提供的一连串服务，以强化家庭生活和援助家庭成员适应社会上的问题为目的的社会工作。

②徐震、林万亿认为，家庭社会工作是指社会工作人员应用社会工作的原则与方法，为增进家庭生活，扩大家庭功能，而对家庭所提供的服务与治疗。

③《中国社会工作百科全书》的定义：家庭社会工作是指为帮助解决家庭问题，增进家庭福利，更好地为实现家庭功能而进行的社会工作，特指以协助整个家庭为主旨的社会工作。

④从社会工作专业和我国家庭工作现实的角度看，家庭社会工作是指以家庭为本的社会工作介入，即动员家庭和社会资源，以促进家庭功能的修复，家庭系统的正常运转和满足家庭成员发展的社会福利与服务。

(2)家庭社会工作的重要性：

社会现代化导致了家庭结构功能、婚姻方式及家庭生活方式发生变化。主要表现为：

①家庭结构的小型化、简单化与多样化：

②家庭功能重心的转移，传统家庭并不看重的家庭情爱功能、性爱功能及享受娱乐功能都有逐渐增强的趋势，家庭经历着从基本生存型功能转向发展型功能的历史性转变：

③家庭关系感情化、平等化趋向，传统家族的亲子关系轴心已经逐渐被夫妻关系主轴取代；

④家庭支持网络发生变化，家庭亲属网络的支持仍然是当今家庭依赖的主要对象，但随着居住环境的变化，传统的行政、邻里网络支持在衰落：

⑤社会变迁带来了众多婚姻家庭问题，包括婚姻失去了以往的稳定性，各年龄段家庭成员面临各类难题和挑战，代际隔阂冲突明显，老龄化使家庭难堪重负，婚姻冲突、家庭暴力、性案屡屡发生。

正是由于社会转型导致家庭发生了巨大变化，产生了许多社会问题，然而家庭社会工作能够提供物质上的帮助、法律上和心理上援助、开展教育和培训等帮助家庭成员和家庭更好的解决问题、促进家庭的成长和发展，从而就能够更好的促进社会转型的完成，促进社会的进步和发展。

72. 社会变革使中国的家庭发生了什么变化？

答：(1)家庭结构的小型化、简单化与多样化；

(2)家庭功能重心的转移，传统家庭并不看重的家庭情爱功能、性爱功能及享受娱乐功能都有逐渐增强的趋势，家庭经历着从基本生存型功能转向发展型功能的历史性转变：

(3)家庭关系感情化、平等化趋向，传统家族的亲子关系轴心已经逐渐被夫妻关系主轴取代；

(4)家庭支持网络发生变化，家庭亲属网络的支持仍然是当今家庭依赖的主要对象，但随着居住环境的变传统的行政、邻里网络支持在衰落：

(5)社会变迁带来了众多婚姻家庭问题，包括婚姻失去了以往的稳定性，各年龄段家庭成员面临各类难题和挑战，代际隔阂冲突明显，老龄化使家庭难堪重负，婚姻冲突、家庭暴力、性侵案屡屡发生。

73. 谈谈我国大陆目前家庭社会工作的发展状况及特点。

答：(1)我国大陆目前家庭社会工作的发展状况

①提供家庭社会工作的机构部门：大陆家庭社会工作是政府主导的多元主体的家庭服务体系。政府如民政、残联等直接做扶贫、救助与支持，公检法司部门向有需要的家庭及个人提供法律援助，工青妇群团组织的婚姻家庭教育辅导，非政府组织（NGO）及专业社团组织的项目、研究及培训，市场化的家庭有偿服务与咨询，媒体运作的婚姻家庭咨询等等形成了多层次、多样化的家庭服务格局。

②家庭社会工作的内容：

a.家庭救助：家庭在遇到生活变故引起的特殊困难和意外灾害时，国家和政府给予家庭现金和实物的救济。以使他们增强应对困境的能力，度过困难。与政府相比较，非政府组织做的家庭救助常具有应急性和目标性，其回应紧急事件较为迅速，表现出独特的工作效率与工作理念，在重大灾害发生后的救援中起到重要作用。

b.婚姻家庭调解：对婚姻家庭中有冲突、危机或面临关系破裂者，公检法司及社区通常会将调解作为第一步的工作，对当事人进行劝导，目的是缓和紧张关系，促进功能恢复。

c.家庭生活服务：与居民生活息息相关，如依托居委会兴办的有利于居民的服务项目，为行动不便的病人提供家庭病床；邻里相互协助，为有困难的家庭（如残疾、老弱病人）解决生活困难；便民热线服务：社区志愿者/义工为有困难的家庭提供义务服务等。

d.婚姻家庭心理辅导：这类专业机构呈迅猛发展态势。通常由教育、医院、妇联、民间社团及心理咨询机构开办，机构内有专职、兼职的心理咨询师/社会工作者和义工采用热线电话、个案面询、团体及家庭治疗提供服务。

e.家庭能力建设：面对家庭的教育与培训，如社区或各类专业机构举办的婚姻学校、亲子育儿训练、家长学校、家政学校、再就业培训。社区开展的和谐家庭建设能力系列知识讲座，家庭生活管理的娱乐活动和知识竞赛，为家庭成员强身健体举办的拓展训练等等

(2)我国大陆目前家庭社会工作的发展特点：

①从政府主导到社会分责的初步探索：伴随政府职能的转变，政府开始通过购买服务调动社会资源参与公

共服务，促进社区治理水平和家庭和谐发为缓解政府财政压力，还需拓展多元投资渠道，引导社会资源投入和支持家庭社会工作及相关服务。

展。

②城乡之间、东西部之间、政府部门之间的发展不平衡：这些不平衡尽显了家庭社会工作的核心元素在专业化发展过程中的特色。具体表现在以下几个方面：

a.工作价值观不同：专业化发展地区的家庭社会工作注重以家庭及家庭成员的需求为出发点，在平等尊重的关系中引领家庭讨论困境并肯定其价值，增强整体的抗逆能力。以信任和鼓励的态度促进家人情感连接和相互的支持，引导他们适应变化、承担责任。欠发展地区的家庭工作有较强的行政色彩，通常是工作者主导，以教育者、指导者甚至拯救者姿态出现，服务对象的能动性和自助能力常常被忽视。

b.家庭服务机构管理：专业化发展地区的家庭社会工作机构有明确规范的管理制度，有专职专业社会工作者，接受上级专业机构的评估和指导，机构的档案资料管理规范。欠发展地区的家庭服务工作分属于政府及群团部门，与日常工作混搭，没有专门的机构和评估机制。

c.家庭服务工作者：专业化发展地区的机构工作者多接受并通过高校社会工作专业教育或社会工作职业资格考试。机构有专聘的社会工作督导定期做家庭个案研讨和跟进培训。欠发展地区做家庭工作的是政府公职人员或商业机构人员，常常使用行政话语去指导教育，或是商业性牟利。

③多元化家庭社会工作服务需求迫切

a.家庭模式及家庭问题多元化：伴随多元多样的家庭结构和生活方式出现，家庭需求也呈多元化态势。非传统组合的家庭如单亲家庭、失独家庭、留守家庭、独居老人家庭比例上升，他们在经济收入、情感慰藉、生活照顾等方面显出脆弱性，同居、同性恋更可能因被排斥位置阻碍着对困惑和诉求的表达。

b.调整工作理念与价值观：以传统家庭概念衡量有求助需求的家庭，势必会在“完整”与“残缺”、“正常”与“非正常”的评判中偏离服务方向，无法体认、接受以及尊重各种另类家庭形式，也会将不符合理想标准的家庭推向边缘化。家庭社会工作需排除偏见以多元开放的心态回应各类家庭的需求。

74. 试述家庭系统理论、生命周期理论、冲突理论和沟通理论及其在家庭社会工作中的应用。

答：(1)家庭系统理论：

①概念：家庭系统由若干个子系统（夫妻、亲子、兄弟姊妹等）组成，每个子系统间既联系又相互制约，使家庭系统有序运转，以实现家庭的功能。家庭系统与外界的联系因其“渗透性”不同，可分为两大类：

a.可以高度容许信息自由进出的开放系统。开放的系统在适应外界的同时发展了自己，家庭成员注重学习新的知识，自我价值得到承认。

b.与外界没有交换关系，不允许信息进出的封闭系统。封闭的系统与外界隔绝，家庭运行依赖内部权威（家长），家庭成员没有机会发展个人的能力。

②特点

a.相互连接、相互制约、相互补充；

子系统或家庭成员之间形成互动或互赖关系。因此，某成员的痛苦或问题，可能不是个人的事情，而是在与其他成员互动关系中产生的“症状”。为保持家庭有序状态，系统各元素间有互补性。强弱互补使我们看到某些家庭成员的能力不足可能是被过强的另一方抑制的结果。

b.两种机制：

第一，“改变机制”：当家庭内部发生突发事件如家庭成员生病、死亡，突遇经济危机，或家庭外在环境发生变化如迁徙到陌生居住地等，家庭为适应变化必须增强系统的能力去面对困难。改变机制可以增强家庭的功能，促进家庭成长。

第二，“平衡机制”：家庭一旦成立，就需要作息有序，为家庭成员提供稳定安全的生活住所，满足基本需求。当某事件发生打破家庭平衡状态时，家庭会自行调动各种资源使家庭尽快恢复平衡。

c.家庭系统的运作秩序：家庭规则是由家庭成员，尤其是建立家庭的丈夫和妻子在生活中逐步建立起来的，家庭规则使家庭形成秩序，它决定着每一个成员的行为。健康、良好、可以促进家庭成员成长的家庭规则应该是清楚一致、尊重人、富于弹性、适应环境变化而可调整的。

③应用与评价

家庭系统理论被各流派家庭治疗和家庭工作者接纳与运用。家庭工作者对三个概念格外的关注，即家庭界限家庭沟通模式与家庭的结构。

a.运用家庭系统理论分析家庭中某成员或家庭被困扰的问题，可以使工作者运用综合、全局的眼光审视家庭成员情绪、行为困扰是来自家庭系统互动关系，即家庭系统有可能是造成其现状的根源。

b.掌握家庭系统理念可以促使工作者思维方式有所改变,即从原来直线“因果关系”的思维转向循环的“互为因果关系”的思维,由此也会在更宽的领域-一从调整改变关系上制订介入方案。

c.如果从家庭系统角度发现案主是不良家庭系统运作的承受者,就可以使工作者更理解和接纳案主目前“身不由己”的现状,既有利于信任关系的建立,也有利于触动家庭改变。

(2)家庭生命周期:

①家庭生命周期的含义

家庭生命周期亦称家庭生活历程,是指家庭自成立之日(夫妻缔结婚姻关系)起,经历一系列发展阶段,并分裂出新的家庭,最终本家庭消亡的全过程。在家庭生命运行之中,家庭成员完成人生任务,家庭得到延续,母家庭孕育了子家庭。

②我国的家庭生命周期:

a.第一阶段:新婚期(2年左右),从结婚到生育第一个孩子;

b.第二阶段:育儿期(5至6年),从生第一个孩子至最后一个孩子上小学;

c.第三阶段:教育期(15年左右),从孩子入小学至孩子独立;

d.第四阶段:向老期(20年左右),子女相继离家;

e.第五阶段:孤老期(10至15年),夫妻中只剩一人,直至该家庭生活终结。

③应用:

家庭生命周期概念运用于家庭社会工作,工作者要与家庭讨论生命周期各阶段面对的不同生活内容,提示家庭清醒地调整自我认知能力与婚姻生活能力。家庭生命周期各阶段转折与过渡最易导致家庭关系紧张、家庭成员焦虑。工作者可以提示家庭,转折期家庭问题出现是正常的,要投入精力共同面对,促进家庭向更健康方向发展

(3)家庭沟通理论:

①家庭沟通的含义:家庭沟通是家庭成员之间的相互交往与互动。一个人在家庭中因与他人建立不同的联系方式而形成不同的角色,不同角色之下有不同的行为规范和特定的沟通模式。家庭结构复杂,人数多,家庭成员角色数量增加,也会使家人间的沟通难度增加。

②家庭沟通的特点: a.沟通受多种因素影响:个人的价值体系、性别观念、知识的积累、个性的修养、语言表达能力等。母家庭的教育及环境给予个人的自我感,直接影响这个人与他人的沟通模式。

b, 家庭因被认定为私领域, 沟通也常常表现着最真实的一面。

③应用与评价: 家庭沟通理论被普遍应用在家庭工作实务之中,如夫妻关系调适、亲子沟通等。一般讲,沟通理论适用于在相对平等的关系调整中使用,尤其是求助的家庭成员都有意愿与需要时,工作者引导家庭成员学习正面的表达情感和爱,沟通效果更佳。因为家庭沟通理论较忽略权力关系及伤害,不适用于家庭暴力、虐妻等侵权问题的处理。

(4)家庭冲突理论

①家庭冲突的概念: 家庭冲突是指家庭成员因为家庭成员的价值观念、兴趣爱好、行动目标存在差异,更因为家庭资源(包括物质资源、情感和爱)有限而分配不均引发的冲突。它包括情境性的冲突、个性的冲突和权力的冲突。

②家庭冲突的特点: 家庭中的冲突不同于社会冲突,家庭成员是由婚姻爱情和血缘亲情连接在一起,家庭冲突就表现得微妙而暧昧,并常常被“爱”“温情”和“亲密无间”掩盖着。由此,冲突常常被合理化、正常化,也会影响外界的介入。

家庭冲突理论者注意到具有较多资源的成员通常也有较多权力。

③应用与评价: 将家庭冲突理论应用于实践,可以对各类冲突进行分类辅导与干预:

a.对于情境性的冲突,如家务分工、生活习惯等需要协助家庭成员协商、妥协、退让,最终达成一致。

b.对于个性的冲突,可以促进家庭成员相互了解、接受、学习相处之道。

c.对于权力的冲突,即家庭成员因权力、资源和地位不同导致的控制与依附关系,应着力提升弱者的能力,增权于受害人,达到家庭权力的重新分配,使其境况得到改变。工作者还要全力调动外部资源辅助受害方改变处境。

(5)性别敏感的家庭社会工作

①性别敏感的家庭工作的涵义: 性别敏感是指能觉察成长过程中,不管是阳刚男性或阴柔女性,在行为、态度与社会化经验上的差别,特别是在家庭与社会中,权力、位阶、地位、特权的差异。性别敏感的家庭社会工作试图打破二元对立的思维,从更深层面了解男性和女性的发展,以及两性的性别角色刻板印象,并将这些

议题整合到治疗介入之中。

②性别敏感的家庭社会工作特点

a.性别敏感的家庭社会工作挑战家庭治疗师责备母亲及神话女性的意识形态，认为其阻碍了女性发展自己的才干及自我身份认同。

b.注意体悟并改变刻板印象角色和期待的有害后果：避免助长女性和儿童的依赖状况：鼓励女性发展正向自尊，也鼓励男性积极参与照顾孩子和家务工作，以促进他们自身作为人（而非男人或女人）的全面发展。

③应用与评价

性别敏感的家庭工作其鲜明的特点在于批判性与挑战性。身处父权文化中，这种理论的推展与使用需要有相当的勇气和坚持力。近年来研究者所做的婚姻咨询、单亲母亲支持小组、家庭治疗及社区反家暴项目中的“受害妇女支持小组”与“施暴者教育与治疗小组”，都注意将社会性别分析、性别敏感纳入辅导与干预行动中，促进弱势群体自我意识觉醒、能力增长以及男性的反思与改变。性别敏感的家庭工作还需要不断探索总结，使之更具有可预作性。

75. 什么是家庭治疗？试述各流派家庭治疗的共通之处。

答：(1)家庭治疗的概念：家庭治疗作为一种治疗模式出现在第二次世界大战后的美国精神医学界，20世纪50年代被社会工作和心理治疗界认可，并运用于家庭社会工作服务中。谢秀芬认为，家庭治疗是一种治疗模式，它以整个家庭作为治疗的单位，着重的焦点在家庭成员间的互动关系和沟通的问题，是处理人际关系系统的一种方法。

(2)各流派家庭的共通之处：半个世纪以来，不同心理治疗理论基础之上形成了风格各异的家庭治疗流派。结构派、行为派、心理动力派、策略派等。不同理论取向的家庭治疗亦有共通之处，即都以关怀家庭功能、强化家庭功能作为治疗的重心，也都将关注点投向调整与改变家庭系统的运作上。

①鲍恩取向的家庭治疗：鲍恩是家庭治疗领域的主要理论家，家庭系统理论的发展者，他在心理动力取向和系统取向间架起了桥梁。

他的主要贡献有家庭系统理论、家谱图和八个连锁理论概念：自我分化、三角关系、核心家庭情绪系统、家庭投射历程、情绪截断、多世代的传递过程、手足位置和社会退化。

②结构理论的家庭治疗：致力于使失功能的家庭达到结构性改变，通过改变家庭的动力和组织去改变个人及家庭。创始人心理治疗大师米纽秦，他应用于治疗的基本概念有以下四个：

a.家庭结构，即家庭实现重要功能之运作规则的总和，其中反映了家庭的权力、沟通及其相互关系。

b.子系统（次系统），配偶、父母、手足次系统是家庭最重要的次系统，次系统的运作应该是整合的。

c.界限的渗透性，清晰，既具有归属感，又具有分离性，既具有弹性，又具有界限。

d.权力和联盟，结构派认为家庭应该有清楚的世代界限，双亲应该是同盟关系，并有权力和权威的规则。

③萨提亚家庭治疗模式：萨提亚家庭治疗模式注重心灵体验过程，特点是提高家庭成员的自尊，改善家庭沟通，建立人性化的家庭规模。使人活得更人性化。其治疗技巧包括：

a.人体雕塑，是一种将内心互动外显化的治疗与学习方式。在此过程中，家庭成员会通过现实体验促进相互间的理解和关系转化。它通常会产生震撼的效果。

b.冰山理论，以此隐喻一个人的自我如冰山，能看到行为和应对方式仅是水面上的很小部分，水下不为人所知的是被压抑和忽略的“内在”感受、对感受的感受、观点、期待、渴望、自我概念等。

c.家庭沟通，沟通涉及自我、他人和情境三因素。家庭的沟通反映了成员的自尊程度。她列举五种常见的沟通形态：破坏人际间真实坦诚相处的“讨好型”“责备型”“电脑型”“打岔型”与可以建立起真诚良好人际关系的“一致型”。

④沟通与策略取向的家庭治疗：沟通派家庭治疗认为，所有的行为都是沟通，沟通可以发生在许多种层次里。家庭平等或平衡关系基础上的沟通通常是对称的，若地位不等或有巨大差异则沟通出现强弱互补。沟通派家庭治疗认为沟通在两个层次上进行：

第一层次是表面和内容层次，第二层次是后设沟通

⑤米兰系统派家庭治疗：米兰系统派家庭治疗有如下基本经验：

a.循环提问与中立：在治疗中治疗师向每个家庭成员发问，启发他们谈出感受，由此收集家庭的信息，也促进家庭成员间的相互了解。治疗师不涉及家庭成员的纠纷，不做任何道德评判，而与每个家庭成员保持友好关系。

b.正向解读：对家庭的困扰，换个角度重新定义，从积极的方面给予解释。对于不容易正向解读的事，也可使用“未来取向”的解释，启发家庭构想未来的计划。

c、恒定处方：是一种针对某些家庭所玩的“游戏”而制定的促进家庭互动模式改变的方法，是一种适合所有这类家庭的普遍性处方，目的在于打破家庭的游戏规则。

⑥叙事家庭治疗：叙事家庭治疗由米歇尔等人提出并得到发展，叙事疗法认为人们所有的知识都不是发现的而是建构的，由此人们组织起自己的体验，塑造了自己的行为。叙事家庭治疗发展出“问题是如何影响人”的新颖观点，聚焦于拓展来访者思维，从不同的角度看待自己和自己的问题，重建具有正向意义的生命故事。

76. 什么是医务社会工作？

答：医务社会工作是社会工作专业服务的基本领域之一。1905年医务社会工作正式诞生以来，医务社会工作已有百年历史。一般来说，人们通常从社会工作专业和健康照顾服务体系之间关系的角度界定医务社会工作，将社会工作专业和健康照顾服务体系有机结合起来，跨越和整合了两个专业的新领域。在这种意义上说，医务社会工作泛指医药卫生和健康照顾服务体系中的社会工作专业服务。

77. 为什么医务社会工作向健康照顾取向社会工作转变？

答：医务社会工作向健康照顾取向社会工作转变的原因包括以下几个方面：

(1)健康照顾概念是理解健康照顾体系的基础，健康照顾既将健康议题置于特定社会处境中，又构成健康照顾的社会处境和服务体系。

(2)随着社会工作专业的不断发展，人们对社会工作专业的理解不断深化，人们生病的原因不只是生理性的，还有心理性的原因在其中。相应地，医务社会工作也不再局限于传统的医院治疗，而扩展到关注案主生病的各个层面。

(3)由于医疗技术和健康照顾服务体系不断发展，人们对健康照顾服务体系的理解不断深化。健康照顾取向的社会工作反映的是生理-心理-社会健康观和医学模式的转变，提高医疗技术和健康照顾服务的质量和效果。这更有助于以案主为本，使案主早日恢复身心健康，实现个人的良好发展。所以医务社会工作向健康照顾取向的社会工作转变。

78. 医务社会工作者应该和能够扮演什么角色？

答：医务社会工作者应该和能够扮演的角色有：

(1)自医院社会工作诞生以来，医务社会工作者承担着越来越大的责任，扮演着越来越多的专业角色。医务社会工作者由最初的家庭访问者和家庭调查者，医护人员的助手，病人和医护人员之间的沟通联系媒介，转变为医院病人管理者、临床治疗师、医疗服务管理者、医疗服务组织者和健康宣传教育者，进而发展为健康照顾服务咨询者、疾病预防策划者、外展医疗服务和社会服务整合者角色，特别是提供公共卫生服务和普及性健康促进运动的规划、组织、协调、倡导和服务提供者等角色。因此，医务社会工作者绝非只扮演直接服务提供者角色，也绝非只扮演固定不变的专业角色。

(2)在复杂的健康照顾处境中，医务社会工作者可能扮演宣传者、教育者、组织者、管理者、决策者、代言人、健康照顾者、服务协调者、沟通交流者等多种多样角色。医务社会工作者应以哪种角色为主，各种角色之间如何转变过渡和相互联系，这要取决于具体的状况。

79. 中国健康照顾服务体系的基本内容和基本特征是什么？

答：(1)中国健康照顾服务体系的基本内容：

①政策与制度层面的健康照顾工作

a. 健康需要评估：健康需要评估是探索社区健康问题和可用于解决这些问题的资源以实现预期目标之间关联的社会诊断过程。其主要内容有：测量健康状况；选择健康最佳方式；评估健康资源。

b. 健康促进和公共卫生社会工作：健康促进是国家、社会通过健康宣传教育等促进、维护健康状况的各种努力，健康促进的目的是以预防为主，努力将决定健康因素的不利影响降低到最低水平，维护健康。

c. 疾病预防和初级卫生保健中的工作：疾病预防是以保护、促进和维护健康，预防疾病、痛苦、失能和夭折为目的的健康照顾活动，初级卫生保健、社区健康和公共健康则是实现疾病预防目标的重要途径。初级卫生保健是健康照顾体系中基础性、普及性、连续性和可负担健康照顾服务的总和。初级卫生保健目的是为所有公民提供普及性和基本性健康照顾，预防疾病发生和维护健康。疾病预防和初级卫生保健主要内容分为：一级预防（病因预防）、二级预防（临床前期早发现、早诊断和早期治疗预防工作）、三级预防（对患病者防止病情恶化）、基本医疗服务和公共卫生等。

②在医院和社区的健康照顾服务工作：

a. 急诊室、门诊部和医院病房医务社会工作：急诊、门诊和住院治疗的主要目的是确诊、疾病分类和疾病的临床治疗，主要内容应包括急救（和抢救）、常规诊断和住院治疗三大部分。

b. 医患关系、医疗纠纷方面的医务社会工作：医患关系是指医护人员和病人、病人家属之间建立的互动模

式，医疗纠纷是因医疗事故和其他原因引发的医患之间的冲突，医疗保险是病人通过社会保险方式享受医疗服务的制度安排。医患关系、医疗纠纷和医疗保险医务社会工作的主要目的是确保医患沟通顺畅和提供有质量的服务。

c.出院计划和愈后康复服务医务社会工作：出院计划是病人如何痊愈和康复出院的规划安排，目的是为病人恢复健康，确保出院后病人可以获得连续性基本性的医疗康复服务和其他各式各样的支援性服务。出院计划的主要内容是评估病人的治疗方案和健康状况。规划设计未来的出院时间和方式，联系转诊医院和社区卫生机构，选择康复服务机构和专业人员，联系社区服务和支援服务等。

d.家庭照顾服务和社区护理服务医务社会工作：家庭照顾是指以家庭和以家庭成员为基础的健康服务，社区护理是指以社区和社区中的组织为基础的护理服务体系，两者构成社区健康服务、初级卫生保健和公共健康的基础部分。家庭照顾和社区护理的目标是在家庭、社区中照顾病人，使之享受人性化健康服务。家庭照顾和社区护理适用于所有人，特别是老弱病残孤寡、慢性病患者。

③面对弱势群体的健康照顾服务工作：

a.医疗救助和弱势群体健康照顾服务：医疗救助是指对穷人、残疾人、老年人、长期病患者和其他弱势群体给予医疗费用减免帮助。医疗救助和弱势群体健康照顾的目的是解决因病致贫问题，为他们提供公平的服务机会。医疗救助和弱势群体健康照顾的主要内容是病人或目标人群的健康需要评估，从事家庭访问和社区调查，寻找社会资源和为目标群体减免医疗费用以及其他支援性社会福利服务。

b.弱势人群的长期照顾及医务社会工作：老年人、残疾人、精神病人、慢性病人、儿童和其他群体的长期照顾是新型医务社会工作的重点。这些人的共同特征是处于严重的依赖状态，长期处在家人、他人和专业人员的连续性照顾下。长期照顾是指对依赖群体和丧失能力的人提供长期性、连续性、专业性和全面性的照顾帮助，它主要包括经济援助、医疗照顾、康复服务、心理辅导、日常生活照顾、认知康复、行为矫正和综合性照顾服务。

c.临终关怀和善终照顾服务医务社会工作：临终关怀是指对行将结束生命的晚期病人、老年人和其他无法挽救生命的人提供的专门化照顾服务，目的是让他们无痛苦或安详地离开人世。临终关怀服务的主要内容是为服务对象提供全面、深度照顾，是健康照顾的最后环节。

(2)中国健康照顾服务体系的基本特征：

①我国健康照顾服务体系的重点仍是放在老年人、残疾人、精神病人、慢性病人、儿童等弱势人群上，提供的很多服务及资源大多针对这些人群。

②近几年，虽然各类社会主体在健康照顾服务中的参与度不断提升，但我国的健康照顾服务体系仍是政府主导的。

③我国的健康照顾服务重点依然放在对疾病的诊治和后期治疗上，对各类病因的预防，即一级预防工作以及早发现早治疗，即二级预防仍然做得不到位。

④近几年，我国的健康照顾服务越来越重视专业价值观在服务中的重要性，并不断提升服务的专业化程度，重视健康照顾服务在社区中的应用和普及度，造福着更多的居民。

80. 医务社会工作健康干预的基本范围与介入领域是什么？

答：(1)健康照顾处境与医务社会工作介入领域：健康照顾处境是由健康照顾体系组成的医学哲学与医药文化、社会环境与制度安排、政策模式与医疗服务的总和。它是从事医务社会工作的具体场所，是社会工作实施健康干预的地方。在水平结构上，个人健康“照顾过程”或发展阶段分为预防保健、临床医疗和康复服务三部分；在纵向结构上，群体健康照顾分为个人和家庭、社区和组织、国家和社会健康政策三个层次。这些纵横交错的“发展阶段”和“干预层次”构成健康照顾处境，是医务社会工作的介入领域。

(2)预防医学、预防保健和医务社会工作的介入领域：预防医学的基本范围和主要内容是预防疾病、保持健康和促进健康，基本特征是预防为主，防患未然。因为预防保健主要关注无疾病症状时期人群的健康状况，所以适用范围广泛，覆盖所有人。

现代医学发展的普遍趋势是注重预防保健，由注重治疗疾病转变为更加注重预防疾病，这种发展趋势和社会共识为医务社会工作“提前”介入健康问题创造了条件。医务社会工作可以介入的健康领域广阔，如环境保护、食品营养、禁烟禁毒、健康教育、倡导文明健康的生活方式和提升健康意识等。

(3)临床医疗、医疗服务流程与医院社会工作的介入领域：临床医疗是在医疗机构中医护人员对患病者进行的临床诊断、治疗活动。临床医疗的范围和内容主要表现为医院的服务流程，由门诊、住院、治疗到痊愈出院等。医院中的社会工作于预和社会服务是医务社会工作的最早起源地，也是传统和最主要的服务，对医院的门诊部、妇产科、儿科、内科、外科、传染科、结核科、中医科等业务科室均可介入。

(4)康复医学、康复服务与医务社会工作的介入领域：康复医学是指以恢复患者的身体、心理和社会生活功能为目标的健康照顾服务。康复服务主要包括医疗康复教育康复、职业康复、社会康复、社区康复。康复服务是医务社会工作介入的基本领域，特别是在疾病谱变化、非传染性慢性病成为主要疾病和社区照顾理念流行的背景下，医务社会工作可以大有作为，患者也迫切需要医务社会工作。

(5)个人卫生、家庭健康与医务社会工作的介入领域：个人卫生是指个人身心健康状态，家庭健康是指家庭环境与家庭成员身心健康。个人、家庭健康涉及生理心理与社会因素，又涉及个人、家庭、社区、组织和宏观制度背景。这种状况决定了个人、家庭健康照顾服务的多样性。个人、家庭健康照顾适用范围普遍，医务社会工作者应该做、可以做和能够做的空间广阔。

(6)社区健康和医务社会工作的介入领域：社区健康主要是指在地域社区范围内提供的健康照顾服务的总称。社区健康包括预防、保健、医疗、康复、健康教育、计划生育技术指导、健康促进、社区环境保护、职业病防治和社区公共健康，是健康照顾服务最多、最集中的领域。社区健康为医务社会工作提供了广阔的发挥作用的空间，是新型医务社会工作的主要领域。

(7)国家健康政策、社会健康与医务社会工作的介入领域：健康政策是国家与社会有关健康照顾的基本原则和指导思想，社会健康是全社会的健康。健康政策范围涉及健康需要的界定、健康资源的分配、医疗技术的发展和健康照顾体系的管理等事项，社会健康涉及经济发展、环境保护、人口政策、食品药品监督、住房政策和市政工程等内容。传统医务社会工作主要局限于微观取向的病人照顾和医院处境中服务，社会工作宏观实务和政策倡导等方式为医务社会工作在宏观层次上的干预提供了机会，指明了未来发展的方向。

81. 试述工业社会工作的涵义。

答：工业社会工作是社会工作的方法和技巧用于工作社会及受工业行为影响的个人、家庭、团体(或群体)、社区，协助他们解决所遇到的问题与困扰的一种服务。

工业社会工作有三种主要形态：

(1)企业社会工作：企业社会工作关注的是企业内的问题，主张运用社会工作的方法去解决企业员工所面临的困境和各种矛盾冲突。它从人与工作机构(企业)关系的协调入手，运用专业知识和技术，发掘企业员工生活上、工作上的需求和困难，并运用企业既有之资源和社会资源，来解决员工的各种调适问题，使之能安于工作而无挂虑，以稳定其生活、平衡其身心、发展其潜能，促进人力资源高度之发挥”

(2)职业社会工作：职业社会工作是以职场中人的问题为焦点，将职业活动中人所面临的问题当作主要的内容，为解决人们的职业生涯中发生的各种矛盾提供协助。职业社会工作是将职业这个个人和职业所属的社会最显明的特性当作服务领域，对从事职业活动的人提供辅导和支持，以减缓他们因工作和生活、职业与家庭的矛盾，以及在职业生涯中因职业变动、受挫或失败而产生的各种心理问题带来的压力；引导职业人的生涯成长和转换，在平衡职业与家庭、职业追求与日常生活需要的关系方面提供支持，以促进个人的职业发展。

(3)工业社会工作：工业社会工作是在一个更广泛的工业社会关系的范畴内来解决人与工作、人与工作机构、工作环境、工作关系的矛盾，以及由此产生的工作对个人行为、家庭生活、社区组织和社区结构、环境生态、人际关系的影响。正是因为这些因素，工业社会工作的内容不仅涵盖了企业社会工作和职业社会工作的领域，而且把企业与社会的关系也包含在其中。它关注人们的工业行为可能对人自己的生活安全造成的影响，力图通过专业化的服务，为身处复杂工业社会关系中的人提供支持协助，更有效地解决其面临的问题。

综合起来，工业社会工作是为工业体系中的个人、家庭、工作组织、社区和各种社会群体提供与工作/职业家庭/社区有关的直接服务与间接服务的过程：它包括一套方法和技巧的运用，也包括政策和理念的实践：其目的是增进人们的工作与生活福祉，促进工业社会关系的和谐。

82. 试述工业社会工作服务的内容。

答：从工作世界中个人和组织的需要来看，工业社会工作的服务领域可分为对个人及其家庭、对组织、对社区和消费者的服务等。

(1)员工福利服务：员工福利是劳动者工资收入以外的各种福利，它与员工个人的工作绩效不直接挂钩，而是基于企业组织一员的身份而得到的奖励或优待。员工福利大多以非金钱报酬形式由企业提供，例如：带薪休假、退休保障、各式保险、旅游休养等。员工福利可以分为国家强制的部分和企业自愿提供的部分，前者是国家法定节假日休息，养老、医疗、意外等相关保险的购买。后者指企业提供的年终奖金、公费旅游及各种学习机会等。员工福利的目的是通过员工福利来弥补工资的不足，以达到对员工基本生活的保障与改善。同时可以提升员工的心理满足，激励员工士气，提升员工生产力，留住人才，增加企业的竞争力。

(2)职业生涯服务：个人的生涯发展与企业发展和社会发展密不可分。帮助个人发展其生涯，实现其生涯目标是职业生涯服务的基本任务。同时，通过做好员工的职业生涯开发与管理，把企业的人力资源最大限度地变

成人力资本，企业才能最终实现未来的愿景。在这个意义上，企业应该为员工提供职业生涯辅导，帮助员工自我职业生涯设计，促进员工职业生涯的发展。

(3)员工情绪管理：在某种意义上，员工情绪是企业的一种资本，它同其他资本一样，对企业生产力起着倍增的作用。不良情绪若不适时疏导，会对工作起阻碍作用；积极的情绪则会激发人们工作的热情和潜力。管理并控制员工的情绪，使其发挥积极作用，是企业管理和工业社会工作共同的责任。情绪管理要求辨认情绪、分析情绪和管理情绪。使员工保持士气并快乐地工作是情绪管理的目标。工业社会工作者要善于识别员工的不良情绪，对存在着不良情绪的员提供情绪疏导以达至缓和其不良情绪，改善心情的目的。

(4)员工闲暇服务：闲暇时间是劳动者工作之外可自由支配的时间，指为了满足个人精神文化以及发展机能所花费的时间，包括学习科学文化知识、阅读报纸以及文艺书刊，看电视、体育锻炼、休息及其他娱乐等自由支配时间。合理地利用休闲时间，可以使人们得到愉悦和休息，发展丰富多样的兴趣，取得智力、体力和心理上的全面健康，激发劳动者的活力。为员工提供闲暇服务是工业社会工作服务的重要内容，对发展职业福利，保护员工身心健康，平衡工作与家庭生活有重要帮助。应通过制定保护劳动者休息权利的政策，规划闲暇活动，引导员工开展健康娱乐活动、学习文化知识、拓展眼界来丰富他们的职业生涯内涵，并不断提升他们的工作福利和生活福祉水平。

(5)劳动关系协调：劳动关系是在一定形态的生产资料所有制的基础上，人们在社会劳动过程中所形成的社会经济关系的总称。工业社会工作所关注的劳动关系是企业或企业所有者与其雇员之间形成的劳动合同关系。它以法律的形式规定了劳动者与生产资料所有者或劳动力使用者（用人单位）之间的关系，即通常所指的劳资关系。在具体的生产过程中，员工与管理者、员工与企业常常会因为双方对劳动关系的认知差异、沟通问题、组织内部的亚文化、外部的经济环境变化等多方面因素的影响，而产生各种劳动关系的摩擦和冲突。这些摩擦和冲突会不同程度地破坏企业生产力，使劳资双方受到不同程度的负面影响。因而，建立劳动关系协调机制，发挥社会工作的专业优势去解决劳动关系冲突，就成为工业社会工作服务的又一重要领域。

(6)企业社会责任：履行企业社会责任是现代企业或公司在其经营或生产活动中应遵守的公民行为准则。按照欧盟的官方定义企业社会责任是指企业在自愿的基础上，将对社会和环境的关注融入到其商业运作以及企业与其利益相关方的相互关系中。工业社会工作与企业社会责任工作是交集的关系，工业社会工作者所开展的工作内容在很大程度上属于企业社会责任的工作内容。工业社会工作与企业社会责任的最大的差别是出发点不同，工业社会工作的出发点是社会工作专业服务来帮助工业企业中有困难的目标群体解决问题，提升其生活品质，实现社会正义，企业社会责任的目标是为了维护企业的长远发展而必须担负的利益相关方责任。

83. 试述社会工作在员工协助方案中的角色。

答：(1)员工协助是一种帮助组织成员克服其在工作环境中面临的个人、家庭生活困难和职业生涯困境而建立起来的工业社会综合服务模式，目的在于改善和提高员工的工作适应性并发展他们的工作福利。员工协助方案包括以下三个相互连接的内容：

①个人辅导方案：个人辅导方案是一种关于员工个人工作适应与生活适应的服务。个人辅导的范围包括：

a.为与员工相关的管理者和行政人员提供教育培训，使他们能配合社会工作者开展工作，解决有麻烦的员工的问题。

b.针对员工和与他关系密切的人进行个案或团体辅导，使他们能够通过自我努力改善自己的状态。

②生涯发展方案：生涯发展方案是针对个人生涯过程的困扰，提供评估、咨询及相关的教育培训，协助个人做出生涯决策与规划帮助他克服摆脱生涯困境，实现生涯发展的职业生涯服务。其通过两方面来实现：

a.社会工作者要提供相应的信息和相关的资料来帮助员工了解组织，了解工作职责，帮助他明确生涯目标，制定生涯计划：对他的能力、技术、知识和需要接受的训练等进行分析评鉴，提出建议。

b.对组织来说，要通过生涯管理对员工给予不同的训练或培训。给他们提供机会，对他们提出要求。

③健康福利方案：健康福利方案是组织和社会工作者为员工个人及其家庭提供有关工作福利与生活福祉方面的建议和规划，帮助其整合相关福利资源，促成其健康和谐的生涯发展。健康福利方案的目标有两个：

a.协助个人与组织共同承担健康责任，增进个人生活幸福：

b.促进公司生产力提升，保障人力资源的有效使用。

(2)员工协助的实务方法：

①解决问题的策略：解决问题的策略是指当员工或其家庭陷入某种问题情境时，需要运用问题管理技术来分析问题产生的主观和客观原因，并将其过程化为若干阶段性问题，帮助员工获得必要的信息和资源来进行生涯决策，并按照一定的结构性过程采取行动，使问题逐一得到解决。

②行为改变技术：行为改变技术是运用行为科学的学习理论来帮助员工达到他们所期望的行为改变，使他

们摆脱问题困境。它的基本假设是：个人学习到某种行为或改变某种行为与他在特定环境中受到的刺激有直接关系，建立特定的环境刺激有助于增强个体的正向行为的作用。

③危机处理原则：危机处理原则是指当人们的生活或工作受某些外部因素的干扰或影响，无法正常进行的时候，需要通过社会工作者的协助来获得有关危机产生的原因信息，帮助他摆脱危机。

④家庭辅导方法：家庭辅导方法是指当员工因为来自家庭的压力或困扰无法正常工作时，员工协助方案应该向其家庭成员开放，为治疗其与家庭关系的异常表现，恢复其家庭与工作关系的正向功能提供协助。其具体步骤如下：

a.明确指出家庭成员具体的不协调行为：

b.找出各种替代行为并选择一种可调适的行为：

c.引导家庭成员接受这种行为并按照这种行为模式的要求来改变不协调行为。

社会工作在员工协助方案中的角色主要包括：咨询者、育者、协调者、支持者、方案设计者。

84. 试述社会工作在企业社会责任服务中的角色。

答：工业社会工作者在企业内部和企业外部都可以扮演社会责任服务的角色。具体表现为：

(1)在企业内部，社会工作者作为企业社会责任服务角色主要有：支持者、教育者、推动者、协调者、倡导者、方案设计者、管理者和评估者。

(2)在企业外部，社会工作者在企业社会责任服务的角色：

①工业社会工作者作为企业社会责任服务的提供者，是公民意识和公民责任的倡导者，通过公民教育来改变和提升企业社会责任实施的社会环境和公众意识。

②作为企业社会责任的推动者，工业社会工作者要发挥其专业优势，组织社会力量为企业履行其社会责任提供服务，并对各种违背社会责任的行为进行劝阻和批评。

③是政策法规和制度措施的制定和完善过程中发挥专业参与的作用，呼吁政府及各种社会组织关注企业社会责任的发展，制定科学有效的政策法规，使企业社会责任的落实既符合公众利益和社会规范，又要保护其合理的利益，为其提供可持续发展的空间。

总之，企业社会责任服务是一个复杂的社会过程和利益分配过程，扮演好各种角色来推进企业社会责任的发展，既是工业社会工作的专业使命，又是它在实务过程中必须解决的问题。通过介入企业社会责任服务这一实务领域，工业社会工作将会得到进一步的发展。

85. 试述我国发展工业社会工作的现实意义。

答：我国目前正处于农业社会向工业社会、计划经济向市场经济加速转型期，发展社会工作的现实意义有：

(1)随着社会主义市场经济的逐步建立和工业化规模的不断扩大，我们的国家和社会越来越需要工业社会工作发挥自身的功能。不仅如此，随着物质生活的舒适、安康，人们不再为生活的温饱而烦恼，更加注重精神生活的愉悦和满足。现代生活的一个副产品就是人们不得不承受沉重的工作压力，复杂的人际关系使人感到万分疲惫，感情危机和家庭纠纷也常使人困扰，这必然会影响人们正常的工作和生活。要解决这些问题，不能再像以前那样找单位、找领导了，这时人们就可以求助于社会工作者。

(2)随着改革的进一步深入，失业问题、贫困问题也较突出，政府虽然在宏观政策上可以帮助员工改善自己的处境，但是对于如何具体改变他们的处境却心有余而力不足。工业社会工作者应该抓住时机，发挥自己的专业所长，帮助他们走出困境。

(3)中国工业化、城市化步伐加快，工业人口的增多使得工业社会工作者的服务对象增多。目前，城镇人口不断增加。而乡镇企业的迅猛发展，更使企业在职职工的人数剧增。职工福利、职工福利保障、职工权益保障应当成为社会工作的一个重要领域。

(4)随着企业的结构改组、减员增效等改革的不断推进，一些技术水平低、能力较差的员工不可避免地会被淘汰，出现了下岗、失业等现象。这些下岗工人、失业者不仅在生活上出现困难，在心理上受到极大的创伤，而且再次就业也非常困难。这些问题仅靠政府的力量很难得到解决。这时发展工业社会工作，工业社会工作者的存在就会分担其中的一些责任，他们通过各种途径主动帮助这些弱势群体解决所面临的困难，从而走出困境。

86. 什么是农村社会工作？谈谈开展农村社会工作服务的重要性。

答：(1)农村社会工作的含义：

①农村社会工作的概念：农村社会工作又称乡村社会工作，是社会工作者以社会工作专业价值为理念，以社会工作方法为手段，以社区为平台，根据农村社区居民的需求和问题，与农村社区居民、政府工作人员以及其他人员一起，通过平等合作和参与解决农村社区的问题和需求，从而促进农村社区生产方式和生活方式的转变和发展，改善村民的生活品质，增强社区凝聚力，提高村民的发展能力，达到农村社区的公平、公正、生态、

和谐的可持续发展的活动和过程。

②农村社会工作的要素：农村社会工作者、农村社会工作价值观、农村社会工作服务对象、农村社会工作服务目标。

a.农村社会工作者：农村社会工作者一是指专业的农村社会工作者，二是指农村社区基层政府从事民政工作、救助工作、发展工作、社会服务等领域的工作人员。

b.农村社会工作价值观：农村社会工作以社会工作价值观为基础，融合农村文化，坚持平等、尊重、助人自助的价值观，倡导能力建设和全民参与的理念：追求社会正义、公平、和谐。

c.农村社会工作服务对象：农村社会工作以农村社区的困难群体、特殊群体和整体农村社区为对象。特殊群体主要是农村残疾人、闲境儿童、长期病患者等。

d.农村社会工作服务目标：农村社会工作服务目标由长期目标和短期目标构成。短期目标旨在提升个体、群体及农村社区应对社会变迁的能力：长期目标是建立公平、公正、可持续发展的和谐社区。

(2)开展农村社会工作服务的重要性：

①在现代化和社会转型过程中，农业、农民和农村都遭遇到前所未有的挑战。我国的农村发展更成为必须认真对待的战略问题。农村社会工作是解决农村问题的一种方法，

②生活困难是落后农村居民的普遍特征。农村社区居民因遭遇突发灾害、家庭成员患病、农业投资失败等原因陷入贫困，直接影响着社区居民的生活质量。农村社会工作者通过整合资源、传递信息，协助服务对象积累资本，促使其有能力走出贫困。

③农民的工作是农业生产，其农产品销售好坏将直接影响他们的经济收入。农村社会工作者能帮助农民选择适销对路的品种，并采取适合当地的经济合作组织，通过组织化的方式，增强农业生产的市场竞争力。

④农村社会工作服务农村特困人群，开展农村社会工作服务，能为他们争取体制内的资源，如大病救助和其他救助金，为他们提供基本的生活保障。能满足其心理、社会方面的需要，从而提升其社会福利水平。

⑤农村作为大量人口生活的区域和社区，应该得到相应的发展。农村社会工作者从解决困难、协调关系、增强能力的角度出发，与其他方面的人士一道，促进农村社区建设顺利发展。

⑥农村社会工作的发展，是解决当代中国贫困问题的现实需求和重要途径。当前，贫困群体主要集中在农村地区，留守群体也以农村为主。

⑦农村社会工作的介入和有效运转，能为解决我国农村在市场经济主导下产生的各种社会问题提供良好的办法，促进农村社会的稳定与有序发展，完成构建社会主义和谐社会的宏伟目标。从完善政府农村工作方法的角度看，社会工作的引进和推广是传统农村工作方法的有力补充。

87. 试述农村社会工作价值观的内容。

答：价值观是农村社会工作的灵魂。农村社会工作的价值观包括：以人为本、团结合作、公平正义和可持续发展。

(1)以人为本：

①平等：在不发达农村，受性别、年龄、教育、宗教信仰、种族等因素的限制，不平等现象大量存在。农村社会工作者不仅要相信平等理念，更要践行平等价值。具体表现为在服务中努力建构对等的服务关系，消除不利于对等关系建立的各种负面因素：要坚持多元视角，走出非此即彼的二元对立单一视角：坚持优势视角，摒弃病态视角。

②尊重：在农村社会工作实践中，尊重主要体现在对当地农村社区生活方式、文化习俗、宗教仪式等的尊重。因为每一种生活方式、文化习俗、宗教仪式均有一定的社会功能，每一种文化都有其价值，农村社会工作者要尊重服务对象的文化，对此要牢记在心。

③参与：参与是形成社会正义、社会民主的基础，参与权是社会正义、社会民主建设的保障。农村社会工作者要鼓励农村居民参与就是为了建设他们的参与能力，从而不断推进民主和社会正义。

④增权：针对服务对象的无权感、无力感、压迫感，农村社会工作者从增权视角出发，与农村社区居民协商、共同决策、一同行动，从而让农村居民重建、获得和行使自己的权力，增强其应对困境的能力。

(2)团结合作：社会工作要促成所服务社区的团结合作。农村社会工作致力于农村社区居民生活质量的改善，不仅包括物质方面，而且包括社会关系。农村社会工作者要协同农村社区应对过分市场化带来的人与人、人与生活、人与生产关系的碎片化、工具化，必须重建以团结合作为核心价值的人与人、人与生活、人与生产的共融关系。

(3)公平正义：实现社会公平正义是社会工作者的追求。虽然因历史、制度等原因，造成了城乡之间的不平等，但是农村社会工作者不能放弃对公平正义的坚持。要争取最大可能让农村社区居民享受自由选择，促进财

富、权力、机会的公平分配，最大限度地实现公平正义。

(4)可持续发展：可持续发展包括生活与自然环境的和谐、生产与自然环境的和谐、人与社会关系的和谐。当前我国农村发展中存在严重的不可持续问题。可持续发展是较高道德层面的实践，农村社会工作者的一言一行都要彰显这一价值，并以此影响周边人士。

88. 我国农村社会工作发展面临哪些有利条件与困难？

答：(1)我国农村社会工作发展面临的有利条件：

①乡村建设运动的经验：晏阳初后来总结了以华北平民教育运动为代表的乡村建设的经验和做法，称之为“乡村改造运动信条”“乡村改造运动信条”在今天也不过时，乡村建设运动的经产生了世界影响，对于当今解决“三农”问题，开展专业农村社会工作实务依然具有很强的借鉴意义。

②我国农村社会工作发展有展开的现实需要：在我国急剧城市化的过程中，农村存在大量留守老人、留守儿童、留守妇女，形成一个庞大的“三留守”群亟需社会工作的关注和服务。这为促进农村社会工作的发展提供了现实需要。

③专业农村社会工作伴随中国社会工作学科和实践的不断健全而逐步发展：

2000年，香港理工大学和云南大学合作，招募专业社会工作者到云南平寨进行了农村社会工作项目，开启了专业农村社会工作发展之先河。2003年，长沙民政学院在湖南湘西成立了农村社会工作服务中心。2008年四川汶川地震后，大批社会工作者深入地震灾害社区，开展农村社会工作服务，建立了许多灾后农村社会工作服务机构。地方政府也开始介入农村社会工作的发展工作。2013年，由民政部推动的关于“边远贫困地区、边疆民族地区和革命老区社会工作专业人才支持项目（三区计划）”，对全面推动我国农村社会工作发展奠定了坚实基础。中国农村社会工作开始进入较快发展阶段。

④现代国家的建构为中国农村社会工作的发展创造了新的有利条件

中国农村社会工作的发展，既需要突破西方理论的制约，构建以和谐为主题的国家与社会指导理论，也需要创新社工发展的理念，选择造血式的社工思维，重视农民自助能力和社区自我发展能力的增长。虽然行政性社会工作仍然是当前中国农村主导的社工发展模式，但是随着专业性社会工作的快速发展，中国农村社会工作将很快进入专业性社会工作与行政性社会工作长期并存、协同发展的历史阶段。

(2)我国农村社会工作发展面临的困难：

①社会工作专业在农村中的应用仍处于政府主导层面：目前，对于我国农村问题的解决绝大多数还处于政府主导，部分政策允许一些相关机构介入到农村社区的建设发展中，但就目前情况来看，一些机构虽把社会工作介入到农村建设中，大多主要局限于农村扶贫或基础设施建设层面。仍然停留在为农村社区提供公共卫生服务、建设乡村道路、江河治理、公共水利设施修建与维护、大型防护林工程、退耕还林还草工程、农村电网建设、农村科技成果推广等表面层次。对农村其它问题，如：农村义务教育、农村留守儿童、农村空巢老人、农村家庭暴力，农村环境保护等的介入较少，就算有些机构的介入绝大多数都是非专业的，带有一定的利益倾向性。与国外机构参与社会工作在农村建设中相比，我国农村社会工作的发展较缺乏专项基金的非政府组织(NGO)等机构的支持。

②社会工作在农村社区建设中的开展处于起步阶段：社会工作在农村社区建设中的开展处于起步阶段，没有建成这套科学的工作评估体系，几乎没有专业的督导团队，工作是轰轰烈烈的开始，却是无声无息的结束，这其中很重要的一点是因为没有建立有效的评估体系，不能从中找出问题的实质。

③农村社会工作专业服务在农村中认可度较低：农村社会工作的社会认可度较低是社会工作专业领域内存在的一个具有普遍性的问题。从意识层面来看，在长期的发展过程中广大农民习惯了政府的管理模式，对专业社会工作没有了解或了解很少，使其对社会工作有较强的陌生感和疑惑心理，导致其不太容易接受社会工作。从实践层面来看，社会工作在农村社区建设中主要开展的是抓基础设施建设，抓经济产业开发，抓农产品增收、增产。社会工作的开展尚处在物质扶贫阶段，这与政府部门的工作有很大的重叠之处，加之社会工作缺乏相关政策支持，从而影响了社会工作在实践上的发展力度。在此情况下，公众很容易对专业社会工作者产生不信任感，这两种因素共同导致了公众对农村社会工作接受度较低的现状问题。

④农村社会工作的发展缺乏政策支持。

⑤农村社会工作的发展缺乏相关机构的支持。

89. 什么是贫困？试述我国的贫困现状。

答：(1)贫困的含义：贫困首先是一种经济现象，同时也是一种社会现象，它通常被分为绝对贫困和相对贫困。

①绝对贫困又称生存贫困，是指收入难以维持最低限度的生活水准的状况。

②相对贫困是指一个人或家庭的收入比社会平均收入水平少到一定程度时所维持的那种生活状况，它不是根据某一固定标准，而是根据低收入者与社会其他成员收入的差距来定义贫困。

(2)中国的贫困现状

①农村的贫困：

a.20世纪80年代以来，随着农村改革和经济的发展，特别是80年代中期之后，国家在全国范围内开展了有组织、有计划、大规模的扶贫工作，使农村的贫困问题得到明显缓解，在反贫困方面创造了举世瞩目的成就。

b.经过20多年的努力，中国农村极端贫困人口迅速减少。2011年贫困线调整为2300元，贫困率上升为13.4%，贫困人口为12800万人。目前贫困人口集中分布在自然条件最恶劣的地区，交通闭塞，人口素质低，因此缓解贫困及农村发展的任务依然十分艰巨。

②城市的贫困：20世纪90年代以来，随着市场改革的进一步深化，城市新贫民开始出现。我国城市贫困带有明显的转型期的特点，表现为制度性贫困，即贫困的主要原因是体制和政策造成的。制度连续性的断裂造成以国有企业下岗失业工人为主体的城市贫困人口。提前退休、买断工龄等一些不合理的政策剥夺了企业工人的权利，使其成为边缘化群体。

从地域分布看，集中于东西部欠发达地区，传统产业为主的老工业城市及中小城市。城市贫困人口中还包括相当一部分退休人员、没有工作的年轻人、“三无”对象等。从群体分布来看，城市贫困人口主要由以下七类人员组成：

- a.企业不景气而发不出工资或所发工资严重不足的职工及家庭人员；
- b.下岗、失业及待业人员；
- c.部分退休职工；
- d.长期从事低收入工作的居民；
- e.社会救济及优抚对象；
- f.因物价上涨导致实际收入下降而低于贫困线的居民；
- g.流入城市的待业农民工。

在这些群体中，第一、二类已构成城市贫困人口的主体。

90. 从国际经验看，反贫困的主要武器是什么？社会工作在反贫困中的作用与方法如何？西方国家反贫困福利政策有哪些新的发展取向？

答：(1)反贫困的主要武器：

①福利制度：

a.在西方发达国家，福利制度作为一张社会安全网，在为贫困者及贫困家庭提供基本的生活保障方面，起着非常重要的作用。

b.福利制度确保了穷人能够维持一种最基本的生活水准。

c.福利制度作为一种消费补贴，只能帮助穷人维持一种过得去的日子，但不会改变他们的生活状况，无法为其提供摆脱困境、永不落入贫困的机会，这也是福利制度在反贫困作用中明显的局限性。

d.福利制度也导致费用越来越高，政府的财政包袱沉重，从而在福利问题上陷入“骑虎难下”的窘境。

②直接面对穷人的缓贫计划：福利制度只是防止穷人更贫穷，而直接面对穷人的缓贫计划则是为了消灭贫困。反贫计划不管在规模上、作用上以及时间的持续性上均无法与福利制度相比。发展中国家的情况缓贫计划主要体现在以下几个方面：

a.增加穷人收入机会的特别计划：70年代，亚洲一些发展中国家，对GNP增长战略进行了调整，以求在经济总增长的效益缓慢地渗透到特定贫困群体的长时间里，有一些特别计划作补充。印度、泰国、印尼、韩国等国，都先后兴起了以“农村综合开发为中心的缓解贫困计划。

b.以解决穷人某个社会特征为目的的社会计划：社会计划即以解决贫困人口面临的一系列社会问题为目的，这类措施可以直接改善贫困人口某一最严重的社会贫困特征，制止其继续发展与恶化。其基础是国家的公共资金，它是通过转移支付的方式改善社会的不平等状

(2)反贫困领域中的社会工作：

①个案辅导与团体工作：社会服务部门通过社会工作者对贫困者提供直接的个人服务，这些服务是多层面的，其中包括个案辅导和团体工作。社会工作者在对贫困者进行个别辅导与服务时应特别注意以下几方面：

- 8.要尽可能地设法接触贫民，并对其说明何以要接受专业人员的帮助，说明这种帮助的性质与程序如何：
- b.注重对服务对象的引导，从与贫民接触开始，就要向他们说明他的问题、所处的情况以及应努力的方向：
- c.要正视贫困者的实质需要，即对贫民的一些生理、物质以及精神方面的实质需要，要即时提供：

d.注重资源协调，贫困常由多种因素造成，因此工作人员要联络、调动、协调有关的社会资源，通力合作除了直接对贫困者个人服务外，用团体工作方式对贫民的服务也是经济、可行和有效的。比如，运用团体工作程序可使贫民子女从互相接纳、彼此支持等作用中，培养其积极的生活态度、良好的社会人际关系，以及健全的人生理念。

②贫困社区的社区发展工作：

a.贫民区的社区发展工作可追溯到19世纪末的慈善组织会社与睦邻运动。联合国成立后，在全世界范围内推行了社区发展运动，即以乡村社区为单位，开展全面的地方建设运动。之后，社区发展计划开始应用于城市社区和发达国家，以解决城市化带来的一系列社会问题。

b.社区发展强调参与、合作、社区自助、领袖培训等主题，强调经济社会协调全面的发展，在方法上注重教育与组织的双重作用，在许多发展中国家的缓贫项目中占有重要地位。

c.美国学者柯林纳德主张，要推行低收入社区自助教育，培育当地人才，创立新组织，给予贫民荣誉，并掌握急难时机，唤起更生的愿望。在运作上强调以下四点：第一，唤起社区意识；第二，促成社区自助；第三，训练当地人才；第四，配合政府援助。

③参与设计并实施缓贫计划：

a.项目规划：社会工作者深入到社会底层，了解社区与村民的问题与需要，甄别贫困家庭，确定扶持对象，与村民共同讨论逐渐形成设计方案。在这一过程中，工作人员十分重视村民的认识与感受，根据他们的切实需要，确定改进与发展的方向。

b.目标组的参与贫困者的能力建设：社会工作者不把贫困者简单地看作被救济的对象，而是鼓励与激发他们的自信心，为其创造条件，使之加入缓贫活动的各个过程之中，成为主动的参与者。这种主动的参与机制是以不断加强贫困者的能力建设为前提的。

具体体现在以下三个方面：

第一，建立贫困者的主体意识。针对贫困者听天由命等惰性心理，能力建设的第一件事就是激励贫困者，令其觉悟，使其认识到造成贫困的原因不是命运或天命，自己才是自己命运的主宰。

第二，建立参与组织。社会工作者在缓贫实践中把建立贫困者的参与组织作为工作过程的重要环节，并在组织中帮助成员学会相互信赖，共同作出决议，逐渐养成自我管理自我发展的能力。

第三，贫困者生产生活以及各方面活动技能的培养也是能力建设的重要内容。社会工作者直接面向贫困者，向其传授诸如识字、管账、家庭卫生、计划生育、农林牧副渔生产等多方面的实际技能，可增强贫困者改善现实生活的自信心与能力。

c.培训：

第一，培训活动的对象包括规划人员、项目官员、执行人员、社会工作者、贫困人口等多种层面。社会工作者所承担的主要是针对贫困人口的培训。

第二，在进行培训之前，先要作培训需求的评估，旨在确定培训对象，选择培训内容与形式。对贫困者的培训内容要根据其改善生活状况的需要制定，最好由贫民自己提出。培训的具体方法可采用投课、小组讨论、案例研究、角色扮演、实地考察等多种形式。

(3)西方国家反贫困福利政策的新取向：在西方发达国家，传统社会福利模式未从根本上为社会弱势群体摆脱贫困、实现可持续发展提供条件。20世纪80年代以来，反贫困领域出现了新的理论，反映了反贫困的某种转向。

①资产建设理论

a.资产建设理论的提出：资产建设理论是美国社会福利学者迈克尔·谢若登在其著作《资产与穷人》中提出的。该书指出贫困者之所以难以打破贫穷的恶性循环，根源在于其难以积累起资产。

b.资产建设的含义：资产建设是指政府有组织地引导和帮助穷人进行资产积累与投资，而非简单地直接增加其收入与消费。发展是通过积累资产与投资而实现的。资产为人们提高长期水平的物质投资提供了保障与资源。如果家庭想要长久地改善其生活条件，就必须就教育、住房、产业等方面进行投资和积累。

c.资产建设的政策方案：《资产与穷人》一书提出了一个资产建设的政策方案--个人发展账户。个人发展账户实质是“资产（资本）账户”，建立在个人名下非强制性的、有增值收入和税收优惠的账户，政府对穷人的存款提供配给款或补贴。

②社会投资理论：

a.社会投资理论的完善：1995年，美国社会政策学家米奇里出版了《社会发展社会福利的发展性视角》书，阐述了发展性社会福利的观点。在其后的论文中，他在社会发展理论的基础上进一步完善了其社会投资理论。

b.社会投资理论的要义：社会投资理论的要义即强调经济政策与社会政策的融合，将以再分配与消费为取向的社会政策转变为以生产和投资为取向的社会福利政策。

c.社会投资理论的主要论点：

第一，将成本-效益方法应用于社会福利政策，提升社会福利的成本效益；

第二，在社会福利政策中加强人力资本的投入；

第三，促进社会资本的形成，加强对低收入社区的投入，通过强化社区合作关系发展社会资本；

第四，鼓励资产积累，鼓励低收入者建立个人发展账户；

第五，促进积极的生产就业；

第六，消除经济参与的障碍；

第七，创造良好的社会发展环境以利于福利对象的社会参与。

91. 试述我国反贫困行动的内容与方法。

答：我国反贫困行动的内容与方法主要有：

(1)对基本需要的保障--社会救助：

①传统城乡的社会救助

我国城镇社会救助主要针对三部分人：

a.三无孤老。这种救济一般都是终生长期救助，又分为集中供养和分散供养两种方式。

b.困难户救助。这种救助多为补助性的，以保证其能维持最低生活为限度，多为不定期不定量的救助。

c.精简退职老弱残职工：农村社会救助的对象主要是对孤老残幼和对贫困户。对三无孤老的救助也是分为在乡敬老院集中供养与在家分散供养，在家供养主要实行“五保”，即保吃、保住、保穿、保医、保葬。农村社会救助的资金来源，以乡镇统筹为主、国家拨款为辅，救助标准也因各地生活水平不同而有差别。

②城市居民最低生活保障制度的实施：

城市居民最低生活保障制度建立在家庭收入调查基础上的收入补差制度。低保对象分为两类：

a.无生活来源、无劳动能力又无法定赡养人、扶养人或者抚养人的城市居民，按照当地城市居民最低生活保障标准全额享受：

b.有一定收入的城市居民，按照家庭人均收入低于当地城市居民最低生活保障标准的差额享受，即为补差。

计算补差额所依据的收入，是指共同生活的家庭成员的全部货币收入和实物收入。内容包括：

第一，救助方式主要是现金救助，也有实物。

第二，保障标准按照当地维持城市居民基本生活所必需的衣、食、住费用，并适当考虑水电燃煤（燃气）费用以及未成年人的义务教育费用确定。

第三，服务输送实行地方人民政府负责制，属地管理，民政部门主管，街办、社区、社会组织具体实施。

第四，资金财政部负责保障资金，所需资金由地方人民政府列入财政预算，纳入社会救济专项资金支出项目

(2)开发性扶贫与贫困地区社区发展

扶贫开发指导思想的确立，扶贫工作进行了相应的调整与变化，在管理体制上改扶贫资金的财政拨款救济（无偿使用）为主为银行贷款扶持（有偿无偿相结合）为主；改资金的分散平均使用为适当集中重点使用；改单纯的政府扶贫为政府与各有关部门、各行各业、社会各界共同扶贫；改资金物资的单纯投入为资金、物资、技术、人才、信息的综合投入。

(3)开发性扶贫的基本运作方式：

①组织机构以县为单位的区域性扶贫开发：1986年，我国成立了第一个正式的反贫困机构--国务院贫困地区经济开发领导小组，专职负责开发性扶贫工作。贫困面较大的省、区和地、县也相继成立了对口机构，配备了专职人员。

②资金投入与扶贫开发的主要内容：

a.扶贫贴息贷款：扶贫贴息贷款主要用于贫困地区发展经济项目。以立项方式，由扶贫办和农业银行管理，发展扶贫经济实体劳动密集型企业、农产品加工企业，支持农户发展种植业、养殖业和小型加工以及其他增加收入的项目，是开发式扶贫的核心部分。

b.以工代赈计划：以工代赈计划以支持贫困地区基础设施建设为内容的。要求救济对象通过参加必要的社会公共工程建设而获得赈济或资金。

c.异地移民：异地移民是一种通过人口迁移的方式摆脱贫困的途径。我国部分贫困人口生活在生态条件极为恶劣的地区。

从20世纪80年代起，各级政府采取多种形式帮助他们迁移安置到自然条件 and 生产条件相对较好的地区。

③社会动员：

a.扶贫开发工作在组织实施中采取了广泛的社会动员，从中央到省、地、县各级部门和社会各界，从1986年开始陆续派出工作团、工作组，分片联系贫困地区，帮助那里的经济开发。

b.在政府动员社会力量参与扶贫行动的同时，民间社会也组织了几项声势浩大的反贫困行动。

(3)西部开发政策：为加速中西部建设促进地区协调发展，2000年，政府开始实施西部大开发政策，在规划指导、政策扶持、资金投入、产业布局等方面，不断加大对西部地区的支持力度，在财政、金融、税收、产业、对外开放、科技开发等政策方面对西部地区的发展做出倾斜。

(4)新时期政府的反贫计划：《中国农村扶贫开发纲要（2011~2020）》，指出要提高扶贫标准，加大投入力度，把连片特困地区作为主战场，把稳定解决扶贫对象温饱、尽快实现脱贫致富作为首要任务，坚持政府主导，坚持统筹发展，更加注重转变经济发展方式，更加注重增强扶贫对象自我发展能力，更加注重基本公共服务均等化，更加注重解决制约发展的突出问题，努力推动贫困地区经济社会更好更快发展。

92. 结合你自己的看法，谈谈我国反贫困领域社会工作的发展现状与方向。

答：(1)中国反贫困领域社会工作的发展现状：

①在农村反贫困领域：社会工作利用相关方法和技巧帮助农村贫困者，调动贫困者的主动性，实现政策的落实；提高他们自身能力的建设与贫困地区的可持续发展：发展和强化社区组织的功能，并且积极行动起来加强基层组织的作用：帮助农村贫困者自我决定和发展。

②在城市反贫困领域：社会工作者采用个案辅导、团体技巧、社区资源调动、咨询、培训等多种介入方式，针对贫困者的问题状况，制定具体的工作策略。帮助贫困者解决生活困难；对贫困者进行生活与就业技能的训练：建立贫困者的自信心与良好的心理状态：开创非正规就业渠道，帮助有劳动能力的贫困者重建其生产方式与生活方式，实现可持续生计。

(2)中国反贫困领域社会工作的发展方向：

①扶贫开发中的社区发展取向。强调经济社会综合协调发展，贫困地区的发展涉及三个主要层面：

a.经济发展，即生产性开发活动：

b.基础设施的建设，如农田基本建设、公路、水利设施建设：

c.社会层面的发展，如教育、扫盲、医疗卫生、人畜饮水、地方病防治

②加强民间组织在扶贫中的作用：国际经验表明，非政府组织在扶贫中具有不可替代的优势。我国一些非政府组织在农村扶贫中发挥了重要作用。另外，一些民间组织运作的小额信贷项目也取得了明显成效。

③重视贫困者能力建设：社会工作提供的帮助不仅仅是缓解贫困者的贫困和困难，更应该贯彻“助人自助”的理念，帮助贫困者发展足以面对贫困的能力，以免其再次陷入贫困

④树立更加广泛地资源意识：社会工作者应该树立全面广泛的资源意识，并且积极调动一切资源来帮助贫困者，丰富贫困者的资源。

93. 什么是矫正社会工作？它与矫正工作有何联系和区别？

答：(1)矫正社会工作的概念：矫正社会工作又称矫治社会工作，是社会工作在矫正体系中的运用。它是指专业人员或志愿人士，在专业价值观指引下，运用专业理论和方法、技术，为罪犯（或具有犯罪危险性的人员）及其家人，在审判、监禁处遇、社会处遇或刑释期间，提供思想教育、心理辅导、行为纠正、信息咨询、就业培训、生活照顾以及社会环境改善等，使罪犯消除犯罪心理结构，修正行为模式，适应社会生活的一种福利服务。矫正社会工作包括以下四方面的涵义：

①矫正社会工作是一种社会福利服务；

②矫正社会工作是为特殊社会弱势群体--罪犯或违法人士提供的福利服务；

③矫正社会工作是司法矫正体系中的社会福利服务；

④矫正社会工作是一种专业化的社会福利服务。

(2)矫正社会工作与矫正工作的联系和区别：

矫正工作在司法领域有较广泛的适用范围和较高的使用频率。矫正工作是从实践的层面讲，是指国家行刑机关为预防罪犯再次犯罪而进行的活动。

①联系：

a.从功能看，两者都是为了防止罪犯再次犯罪而进行的活动；

b.矫正社会工作是矫正工作的一种具体的实施方式，矫正社会工作是矫正工作与社会工作的结合。

②区别：

a.性质不同，矫正工作是一种刑事执法活动，而矫正社会工作则是一种助人活动。

b.从事工作的主体不同，矫正工作的从事主体是司法人员，而矫正社会工作的从事主体则是社会工作者（司法社工）。

c.矫正工作没有具体的价值方法的指导，而矫正社会工作运用专业社会工作价值的引导，在其工作中体现了专业社会工作接纳、尊重、个别化等价值理念，运用了个案、小组等专业的社会工作方法。

d.矫正工作是针对犯罪者一个人进行的，矫正社会工作的服务对象不仅仅有犯罪者还包括其家属、家庭等。

94. 矫正社会工作的理论基础和价值理念主要有哪些？

答：(1)矫正社会工作的理论基础：

①人道主义是矫正社会工作的哲学基础：人道主义提倡关心人、尊重人、以人为中心的世界观，深信人性具有高度的可塑性和丰富的“潜藏”，只要给予适当的机会和善加引导，必能改变与发展，即使偶尔失足犯罪，也绝不能受轻视和唾弃，只要重新给予机会，定能改过自新。

②新社会防卫论为矫正社会工作的发展提供新的理论依据：19世纪末，德国刑罚学家李斯特等人倡导社会防卫论，强调以预防犯罪和保护社会为目标来改革刑事政策。继承这一理论，法国犯罪学家安塞尔于1950年提出新社会防卫论，其基本观点为矫正社会工作在战后的迅速发展提供了坚实的理论依据。新社会防卫论的基本内容可以归纳为以下五个方面：

a.同犯罪做斗争的目的是保护社会和社会成员，而不是对个人的惩罚；

b.通过使个人和社会分离和隔绝的方法，或者通过对个人适用矫正措施和教育措施的方法，把犯罪者变成守法的公民；

c.刑罚的“人道化”应成为一种发展趋势，其内容要以恢复犯罪者的自信心和责任感为前提；

d.刑事政策的着眼点是对犯罪的个人预防，而不是犯罪的一般预防；

e.主张刑事司法体系应是一个注重罪犯品格研究的人道化的过程。

(2)矫正社会工作的价值理念：

社会工作的价值伦理是一个完整的体系，在社会工作的不同领域中，这些价值伦理都是社会工作者思想和行为的指引和规范。在矫正社会工作领域中，基本的价值理念主要包括：

①接纳。社会工作最基本的信念就是相信每一个人都有与生俱来的价值和尊严，而这种价值和尊严带给每一个人不可剥夺的社会权利。因此社会工作者对待受助者的基本态度应该是接纳而非批判。

(2)可塑性。社会工作对人的一个基本看法就是：相信每一个人在一定条件下都是可以改变的，也即相信人具有可塑性。在这样的信念指引下，社会工作者才相信可以运用专业的方法和技巧，帮助受助对象改变其与社会生活不相适应的思想观念、生活态度、行为方式等，达到恢复其社会功能、重新成为正常社会成员的目标。

③个别化。社会工作者确信：任何人都是一个独特的个体，都有其独特的生理、心理特质和生活经验。此外，每个人在环境、信仰、个性、兴趣、天赋、动机、目标、价值观、情绪和行为模式等方面都有极大差异。因此，社会工作者要把每一个受助者都当作拥有不同特质和需求的“个人”，而不是当作种“类别”来对待。

95. 矫正社会工作通过哪些途径为受助者提供服务？

答：(1)司法审判前提供的服务

①针对犯罪嫌疑人的社会工作介入：矫正社会工作者在案件审理过程中的主要工作职责是通过与受助者（犯罪嫌疑人）及其家属和周围社区的接触了解，写出一份有关犯罪嫌疑人背景调查报告，提交法庭做审判参考。

②针对犯罪嫌疑人亲友的社会工作介入：

a.为因事件发生而陷入经济困难的犯罪嫌疑人的家人寻找社会资源以维持生计。

b.为因事件发生而失去依靠的儿童少年安排生活照料。

c.为因事件发生而产生心理困扰的家庭成员提供辅导服务。

(2)监狱处遇中提供的服务：由于监狱环境造成罪犯与社会和他人的隔绝状况，在监狱中又存在各种人犯混杂居住、容易交叉感染的危险，所以在监狱服刑人员中开展的社会工作应以消除或减弱罪犯思想和行为上的负面因素，加强其与社会的联系沟通，以恢复重建其社会功能为主要目标。具体工作内容包括：

①个案辅导。通过接待受助者与之面谈。对收集到的罪犯有关资料进行分析判断，找出问题的原因所在，并制定矫正方案。再根据个别化原则对不同对象施以不同的矫正方法。

②团体治疗。组织具有相同经历、问题与困难的罪犯在一起，通过不同经验和感受的分享，来认识自己思想和行为上问题的症结，并发现改变现状的途径与方法，达到再社会化的目的。

③联系社会。可以通过开通电话、组织家属探访、走访罪犯家庭、倡导放假制度等方式，尽可能扩大罪犯

与外部社会的联系沟通，避免因监狱封闭环境而造成罪犯社会化过程阻断现象的发生。

④职业辅导。组织服刑罪犯参加各种职业技能培训，为释放后就业谋生做好准备。

⑤评估报告。用科学的指标体系和方法，对服刑罪犯的心理、行为状况进行测量评估，随时注意罪犯改善的情形，发现有所改善及时向监狱当局提出报告，使罪犯的累进处遇能获升级甚至获得假释。

(3)社会处遇中提供的服务：

①社会服刑人员的观护：司法当局般聘用专职社会工作者或志愿人士执行对缓刑、假释和监外执行人员的观护。观护人要督促被观护者在观护期做到：

a.保持良好品行，不得与品行不端者来往；

b.服从检察官和观护人命令；

c.接受观护人辅导；

d.及时向观护人汇报工作、生活和居住状况，不经批准不得离开居住地等。

②院舍训练的组织管理：院舍服务是社会工作领域中一种重要的服务模式。通过向受助者提供住院或寄宿等训练机会，使受助者掌握正常生活的技能从而顺利回归社会。矫正社会工作领域中的院舍训练，通常是违法犯罪人员尤其是违法犯罪青少年而设置的，在不同国家和地区有不同的名称，大致有中途家庭、寄养家庭、教养院、感化院等。

③社会服务计划的执行：社会服务又称社区服务或社区劳役，是近来西方国家较为盛行的一种替代短期自由刑的非监禁化的社会处遇措施，是通过判定罪犯在社区中的社会福利机构从事规定时间的无偿劳动或服务，以此赎罪悔过的刑罚措施。这种处遇方式最大限度地避免了监禁刑罚造成的隔绝和恶习交叉感染。

(4)对刑释人员提供的服务：矫正社会工作者对刑释人员提供的服务也称为更生保护。这是一项起源于美国费城、面向刑满释放等人员的社会福利措施，其方法主要有：提供住宿场所、提供就业就学辅导、提供生活辅导和医疗保健转介服务、提供物质援助等。

(5)对违法青少年提供的服务：

①院舍辅导：院舍是经司法或社会福利行政机关认可的，专为违法青少年设立的感化矫正机构，通过文化学习、工艺训练、社群活动训练、个案及小组辅导、社会服务参与等，使入院违法青少年改过自新。

②街头辅导：街头辅导又称外展社会工作，是指社会工作者有组织有计划地在繁华街道、车站、公园、网站、球场、快餐厅、台球厅等容易出现青少年违法和不良行为的场所进行巡视，发现并辅导有违法和不良行为的青少年，防止他们进一步滑向犯罪深渊。

96. 简述中国大陆社区矫正工作的发展及主要内容。

答：(1)中国内地社区矫正工作的现状：21世纪初，在世界范围的刑事司法制度改革潮流的影响下，在“以人为本”的科学发展观指导下，“社区矫正”作为一种理念和制度被提上了中国刑事司法观念和制度改革的议事日程：

①2002年8月，上海市正式在普陀区曹杨街道、徐汇区斜土街道、闸北区宝山街道启动社区矫正试点工作

②2003年6月，北京市决定在东城区、房山区和密云县的47个街道、乡镇大范围开展罪犯社区矫正试点工作。

③2004年社区矫正工作的试点规模和范围已经扩大到全国辖区的一半以上。

④2009年10月21日，全国社区矫正工作会议，提出在全国全面试行社区矫正工作。

⑤2011年2月25日，《中华人民共和国刑法修正案（八）》，明确规定了对判处管制、缓刑以及假释的罪犯依法实行社区矫正，标志着我国社区矫正法律制度的确立，为改革完善我国刑罚执行制度奠定了重要基础。

⑥2012年3月1日，《社区矫正实施办法》正式施行。与此同时，《社区矫正法》也已经进入立法程序。

(2)中国内地社区矫正工作面临的问题：社区矫正工作推行过程中，由于刑事司法领域中原有思想观念和工作思路的惯性，加之试点阶段缺乏经验，致使目前的社区矫正工作仍存在许多问题，具体表现为：

①社区矫正工作的社会认可程度有待提高：从刑事立法和司法实践的现实看，我国目前还处于以报应为目的、以监禁为主体的刑罚制度阶段，司法界的很多人对于提高社区矫正措施的适用范围和比例，存在种种疑虑：社会人士对社会矫正也存在种种认识上的偏差：社区居民更表现出对社区矫正的心理排斥。由于存在以上种种思想认识上的障碍，致使我国社区矫正的适用面极其有限。

②社区矫正工作的主体机构及职责分工有待明晰：在我国的刑罚执行体制上，存在着由司法和公安机关分别行使刑罚执行权的二分格局：司法行政机关行使监禁刑罚的执行权；公安机关行使非监禁刑罚的执行权。这样的行刑格局有许多端：

a. 行刑资源浪费；

- b. 不利于对刑罚执行工作的归口管理和法律监督;
- c. 对犯罪人的改造缺乏延续性, 容易发生脱节。

③社区矫正工作形式措施简单划一的状况有待改进: 我国社区矫正试点工作规定的矫正范畴的刑种和行刑方式有管制、缓刑、假释、监外执行和剥夺政治权利等五种, 但是《刑法》和《刑事诉讼法》对于这五种人采用什么样的社区矫正形式没有一个明确规定。在这样的立法和制度框架下, 社区矫正工作的形式与措施十分简单划一, 除了一系列监督管理的措施外, 没有具有针对性的多样化的措施手段可资利用。

④社区矫正工作人员队伍的专业化水平有待提高: 我国内地的社区矫正试点工作推行进度快、范围大, 需要大批人员进入这一新的领域。但是由于以往的人才培养脱节, 几乎没有符合条件的人可以聘用, 所以通过从独警中抽调、从社会上招聘等途径来解决人员不足的问题, 上岗前也只是匆匆培训两三个月, 基本是边干边学, 靠的是自己以往的知识积累和工作经验, 谈不上用社区矫正工作的理论、知识和方法、技巧。

(3)应对措施:

①从社区治理理论的视角构建社区矫正制度体系: 治理理论是 20 世纪 80 年代以后在西方学术界十分流行的理论, 它与传统的统治理念不同, 是制定公共政策和进行公共事业管理的一种新的指导理论。社区矫正作为一项公共政策和公共事业, 应该体现社区治理理论的基本精神:

a. 社区矫正的行为主体构成应该突破“政府独大”的局面, 形成一种由多元化、多样性的行为主体共同参与的新的格局;

b. 社区矫正作为一个长期的过程, 除了完成特定的、具体的矫正目标外, 更看重社区预防犯罪功能的发挥;

c. 社区矫正工作不单纯是将罪犯放在社区中进行矫正, 更重要的是要依靠社区资源进行矫正。因此, 社区矫正组织尤其是民间组织的发育完善、社区成员参与社区矫正事务积极性和能力的增长等应该更加受到重视。

②确立社会工作专业在社区矫正中的地位和作用:

社区矫正作为有别于监禁性矫正的处遇方式, 不单纯是对罪犯进行变换场所的监管, 更是对导致其犯罪的思想观念、心理结构和行为方式的矫正, 因此专业的社会工作理念及其方法, 是其成功的关键。

要确立社会工作专业在社区矫正工作中的地位和作用, 还有待司法行政主管部门从人员编制、工作条件、经费投入等方面做出大的改善和提高, 吸引更多的社会工作专业的大专毕业学生加入到社区矫正工作队伍中来。

(4)中国社区矫正工作的主要内容:

①社区矫正工作的适用范围:

a. 被判处管制的。

b. 被宣告缓刑的。

c. 被暂予监外执行的, 具体包括: 有严重疾病需要保外就医的; 怀孕或者正在哺乳自己婴儿的妇女; 生活不能自理, 适用暂予监外执行不致危害社会的。

d. 被裁定假释的。

e. 被剥夺政治权利, 并在社会上服刑的。

在符合上述条件的情况下, 对于罪行轻微、主观恶性不大的未成年犯、老病残犯, 以及罪行较轻的初犯、过失犯等, 应当作为重点对象, 适用上述非监禁措施, 实施社区矫正。

②社区矫正的任务:

a. 按照我国刑法、刑事诉讼法等有关法律、法规和规章的规定, 加强对社区服刑人员的管理和监督, 确保刑罚的顺利实施。

b. 通过多种形式, 加强对社区服刑人员的思想教育、法制教育、社会公德教育, 矫正其不良心理和行为, 使他们悔过自新, 弃恶从善, 成为守法公民。

c. 帮助社区服刑人员解决在就业、生活、法律、心理等方面遇到的困难和问题, 以利于他们顺利适应社会生活。

③国家各机关、部门及社会力量在社区矫正中的职责分工:

8. 司法行政机关负责指导管理、组织实施社区矫正工作。

6. 人民法院对符合社区矫正适用条件的被告人、罪犯依法作出判决、裁定或者决定。

c. 人民检察院对社区矫正各执法环节依法实行法律监督。

d. 公安机关对违反治安管理规定和重新犯罪的社区矫正人员及时依法处理。

e. 县级司法行政机关社区矫正机构对社区矫正人员进行监督管理和教育帮助。司法所承担社区矫正日常工作。

f. 社会工作者和志愿者在社区矫正机构的组织指导下参与社区矫正工作。

8.有关部门、村(居)民委员会、社区矫正人员所在单位、就读学校、家庭成员或者监护人、保证人等协助社区矫正机构进行社区矫正。

97. 试述我国古代的社会福利思想。

答：在古汉语中虽然没有“福利”和“社会福利”的词汇，但社会福利思想在中国古已有之。追溯历史，我国古代就有丰富的关于社会福利的说法。

(1)儒家的“民本”“仁政”和“大同”思想：

①“民本”“仁政”思想：儒家经典《尚书》有“德惟善政，政在养民”。《礼记》有“以保息养万民”之说。这是“民本”和“仁政”思想。

②“大同”思想：《礼记》提出大同社会之理想：“大道之行也，天下为公。……故人不独亲其亲，不独子其子。使老有所终，壮有所用，幼有所长，矜寡孤独废疾者，皆有所养。”《孟子》中说：“恻隐之心，仁之端也”“出入相友，守望相助，疾病相扶持，则百姓亲睦”。这是著名的“大同”思想。

在社会福利方面，儒家主张政府积极介入（“民本”“仁政”），提倡民间互助互济（“大同”）。

(2)墨家的“兼爱”思想：墨子主张“兼相爱、交相利”，提倡“天下之人皆相爱，强不执弱，众不劫寡，富不侮贫，贵不傲贱，诈不欺愚”，“有力者疾以助人，有财者勉以分人，有道者劝以教人。若此，则饥者得食，寒者得衣，乱者得治。

此安生生”。墨家“兼爱”思想的重点是民间的互助互济，是最具“社会性”的福利思想。

(3)道家的“无为”思想：道家主张“无为而治”。老子说：“故圣人言：我无为而反白化，我好静而民自正，我无事而民自富，我无欲而民自朴。”庄子则说：“上必无为而用天下，下必有为为天下用，此不易之道也。”在社会福利方面，道家主张不要政府干预，宁愿以天地为宗，听其自然。

98. 试述我国社会福利体制的内容。

答：(1)我国社会福利的界定：20世纪90年代以来，中国形成了一整套具有中国特色的社会保障和社会福利制度，政府将这类制度安排定义为社会保障制度，包括社会保险、社会救助、社会福利三个主要制度和慈善事业、商业保险两个补充制度。在上述界定中，社会福利的界定是狭义的，其涵义是：由国家或社会为立法或政策范围内的所有对象普遍提供在一定的生活水平的基础上尽可能提高生活质量的资金和服务的社会保障制度。

(2)我国社会福利的内容：随着改革的深化，中国社会福利改革、企业转变经营机制与政府转变职能相结合，形成了中国社会福利服务的四个支撑点：政府、企业、社区和社会组织，这四个支撑点有三个在民政的职责范围之内。与社会福利和社会工作相联系，民政工作在上述四个方面的职能是：

①政府。制定以“培养、评价、使用、激励”为手段促进社会工作专业服务发展的系列政策，在现有的社会福利事业单位中设立社会工作岗位，推行“向社会组织购买社会服务”的政策，提供社会工作进入社会服务的平台与渠道。

②社区。城镇和农村基层社区正在成为提供实施社会工作专业服务的重要平台。

③社会组织。社会组织（包括社会团体、基金会和民办非企业单位）在社会福利服务，尤其是对社会弱者的福利服务方面承担提供专业服务的角色。

④企业。企业福利服务则与“企业社会责任”挂钩，也包括发展社会企监。

总而言之，当前中国的社会福利制度呈现出多元性、整合性的趋势，为社会工作的发展提供了机遇。社会工作既可以进入体制内的民政社会福利事业单位，也可以在社区和社会组织中发挥作用。

99. 简述我国民政工作中的社会工作的理论基础。

答：民政工作中的社会工作理论基础包括以下几个方面：

(1)人道主义：人道主义是把人的价值、尊严、权利、自由和发展放在首位的社会思想和哲学思想。社会主义国家也提倡有别于传统意义的人道主义，基础是马克思提出的实现人的价值和尊严以及人的解放、自由和全面发展的科学理论建立在马克思主义理论基础上的人道主义更强调社会的整体观，核心是突出集体主义，强调平衡人道主义的两个特点：

①既强调社会对个人的尊重和满足，又强调个人对社会的责任和贡献：

②既强调法律和政治上的平等，又强调经济和社会的平等。

(2)需要理论和分配、再分配理论：

马克思认为，人的需要是人类发展的物质基础。人的需要体系或需要结构包括四个方面：

①自然需要，主要指衣食住行等基本需要；

②社会需要，主要包括社会生产引发出来的需要和有支付能力的需要等：

③一般需要或经济需求，是指对货币的需求：

④精神需要，包括人发展自己才能以及对文化成果享用的需要。

在社会发展的现阶段，满足人的需要主要是通过社会初次分配和再分配来实现。在目前所处的社会主义初级阶段，分配原则是“按劳取酬”，同时，个人资本投入也参与分配。为了防止两极分化，再分配的问题就提到了议事日程上。再分配的形式包括累进税和财政转移支付、社会保障、慈善捐助、社会服务等。在再分配领域强调“按需分配”。

(3)社会福利社会化：社会福利社会化是20世纪90年代民政工作为自身改革提出的、与社会福利改革和社会工作发展有关的命题。改革开放以来，我国出现了人口结构老龄化、家庭规模小型化等大量新生社会问题，人们在生活水平提高的同时生活压力也在加大，要求提供更多的社会福利服务的呼声日益高涨。民政部门希望动员社会力量发展社会福利

100. 怎样理解社会工作的“民政模式”及其意义？

答：(1)社会工作的“民政模式”：改革开放以来，民政工作不断地进行改革，逐渐形成了一种较为特殊的社会工作运作模式，可以称之为社会工作的“民政模式”。这种模式包括以下几个特点：

①民政部门有一个从中央、省（自治区、直辖市）、地区（自治州、地级市）、县（自治县、县级市）、乡镇（街道）直至村、居民委员会的遍布全国的行政网络和从上到下或从下到上的信息渠道。在民政系统中，中央和省这两级，主要的工作是制定社会政策和社会立法；地、县两级，部分工作结合具体情况，贯彻、实施社会政策和立法，部分工作是直接面对社会特殊群体的“实际社会工作”；而在基层，在街道、乡镇和村（居）民委员会，则主要是面对社会特殊群体的“实际社会工作”。

民政部倡导适度普惠的社会福利理念，逐步建立孤儿保障制度。目前已建立全国性的孤儿补贴制度，将艾滋病病毒感染儿童纳入基本生活保障范围。

②新中国成立以来，民政系统由于其职责所在，对于负面的社会状况关注尤甚，与基层、社会弱势群体也有着一种特殊的联系。民政部门通过各种信息渠道——系统内逐级上报、汇总的情况反映，从其他系统转过来的资料，自身组织的调查研究以及群众的来信来访等，获得来自基层的信息。将这些信息加工整理并经过进一步调查研究，提出相应的对策措施。

③改革以来，中国进入经济转轨、社会转型的剧烈变化时期，民政部门面临的社会问题也剧增。因此，在获得信息、经过初步的调查研究后提出的对策措施，往往经过一段“试点”，在部分地区先进入实践运行。经过一段时间的“调试”后，再总结出经验，然后逐步推广。在此过程中，民政部门由下而上地逐渐形成政策，最后再以立法的形式相对固定下来。

④民政部门各项重大的改革措施和社会政策的出台，要经过党中央、国务院或全国人大的批准，同时也要依靠各部门和地方各级政府的支持。各项工作的最后落实，往往要通过纳入各级政府的考核体系才能实现。在此过程中，民政部门要协调与上下左右的关系，取得各方面的支持。

⑤指导基层政权和群众自治组织建设是民政部门的职责之一，因此，它与基层社区有着天然联系。改革以来，通过倡导社区服务和社区建设，推进社区发展。社会团体和民办非企业单位的登记和管理也是民政部门的职责之一，所以民政部门与社团的关系也非常密切。

(2)“民政模式”的意义：20世纪90年代以来，民政部门在中国社会工作的发展中承担的角色有着特殊意义。中国社会工作的发展将从以行政推动为主变为以民间自助和互助为主。在这个转移的过程中，会有一个从政府到“半政府”再到“非政府”的变化过程。这个过程可能需要一些时间，所以，社会工作的“民政模式”也就有其特殊的历史意义。

101. 怎样理解社会工作教育是社会工作专业体系的重要组成部分？

答：社会工作教育是社会工作专业体系的重要组成部分，可以从以下几个方面进行理解：

(1)社会工作教育具有自己的特性：

①社会工作专业教育是职业训练；

②社会工作专业教育是一种价值观的训练；

③社会工作专业教育过程是对实践经验和方法总结的过程；

④以实践为目标的社会工作专业理论的诠释；

⑤专业教育与学生的个人成长。

(2)社会工作教育是社会工作专业制度体系的一个重要组成部分：20世纪早期，社会工作教育开始在大学里取得立足之地。这一方面标志着社会工作走向专业化发展阶段，另一方面，社会工作教育又成为推动社会工作专业化的重要机制。社会工作专业与社会工作教育的发展是相辅相成的。

(3)社会工作教育发展的每一步都反映了社会对社会工作专业的需求,反映了社会工作专业对专业教育的需求。

102. 社会工作专业目标和社会工作专业教育目标是怎样统一的?

答:社会工作专业目标和社会工作专业教育目标通过以下方式实现统一:

(1)社会工作的专业目标:社会工作专业的目标是通过助人活动使人与社会摆脱困境而获得发展。社会工作专业通过调动人的潜能、促成各种社会资源合理配置来实现其专业目标。

(2)社会工作专业教育的目标:社会工作专业教育的目标可以分为两个层次:

①为社会输送合格的专业社会工作者,这是社会工作专业教育的直接目标;

②推动专业理论的发展和专业技能技巧的创新。

(3)专业目标和专业教育目标与社会发展目标的适应:面对不断变化的社会,不论是社会工作专业还是社会工作专业教育,都必须建立起能随时根据社会的发展变化进行自我调整的机制,以确保专业和专业教育社会功能的正常发挥。因此,需要建立一个完整的专业教育体系,这个专业教育体系必须由教育和继续教育共同来完成。

103. 在社会工作专业过程中,如何处理案主利益与专业人员利益的关系?

答:应按照以下方式处理案主利益与专业人员利益的关系:

(1)社会工作专业的目标是帮助案主,保护案主的利益。但是,专业人员的利益也是在同一个过程中得以实现的。社会工作就要同时面对案主的利益和专业人员的利益。二者既有一致的一面,也具有冲突的可能。

(2)作为一种职业,专业人员的利益则在保护案主利益的过程中得以实现。这是社会附加在社会工作专业过程中的物质回报和精神回报。但是,当专业人员将社会的回报作为追求的目标时,案主的利益就可能成为专业人员取得自身利益的牺牲品。所以,案主的利益和专业人员的利益只有在专业目标之下统一,才能保证专业的正常发展。社会工作专业的发展应该摒弃专业主义。

104. 社会工作专业化过程中如何处理普遍性与特殊性的关系?

答:国际化和本土化成了现代社会工作专业发展所必须面对的问题。社会工作发展过程中面临的普遍性和特殊性关系的问题就是社会工作本土化的问题。对于许多国家来说,社会工作专业是舶来品。要使社会工作专业在不同的国家里实现其应有的社会功能,就必须完成一个本土化的过程。

(1)传统文化与现实基础的差异对社会工作专业的挑战:尽管目前世界范围内的交流与合作的趋势日益加强,但是各个国家的历史和现实基础的差异也是根深蒂固的。传统文化与现实基础的差异对源自于西方的社会工作专业发挥作用带来挑战。社会工作要解决具体的实际问题,要面对现实,特别是本国、本地的现实。这就要求社会工作专业立足本国、本地实际,适应本社会的需要,发挥作用。这对源于西方的社会工作专业的挑战是不言而喻的。

(2)社会工作专业本土化与本土性社会工作:

①社会工作本土化:社会工作本土化是指产生于西方国家文化传统之下的社会工作专业在进入非西方文化传统国家时所遇到的不适应,甚至是来自本土文化的抵抗和排斥。外来文化的进入,一方面有强势向弱势文化扩张的倾向;另一方面,后者也存在着引入外来文化解决本土问题的需求。但是,扩张的倾向、引入的需求并不能掩盖文化的差异。所以,在引入社会工作专业的过程中就必须经过本土化的过程,以使之切实能在本土社会发挥作用。

②本土性社会工作:本土性社会工作指的是对某种助人模式(包括理念、过程和方法)的判断和认定,即指那些土生土长的、发挥着有效的助人功能的制度化的行动过程。那些生长于本土的,与其经济、政治和社会制度以及文化传统相适应的有效的、制度化的助人模式可称为本土性社会工作。引进西方社会工作理论只是社会工作专业发展的后来者专业化的道路之一,然而要想真正彻底解决本国的社会问题,就必须在引进西方社会工作理论的同时发展本土性社会工作。

(3)处理普遍性与特殊性关系的方法:

①本土理论对于本社会有着天然的适应性,而且是深入社会问题核心的唯一途径。本土理论的来源包括:一是历史文化传统,二是现实社会基础。

②一个国家现实社会的发展结果是纵向的本国历史发展过程与横向的全球性社会发展交合的结果。同样,它所面对的社会问题也是历史与现实的结果。

③社会工作作为解决社会问题的专业调节机制,就必须在吸收外国先进理论的同时,发展本土社会工作的理论、价值与方法。

105. 应该怎样确定中国社会工作专业发展的道路?

答：在近百年的发展历程中，社会工作专业形成了自己的理论体系，社会工作专业教育也形成了一定的规范，并已经得到国际社会工作界的认可。中国社会工作专业作为后来者，既要在一定程度上遵循国际规范，又要走自己的发展道路。

(1)向国际靠拢又必须适应中国现实的要求：社会工作作为一个专业有其普遍性的专业理论基础。中国没必要，也不可能完全脱离国际社会工作专业的发展，独创一个完全不同的专业。所以，借助世界各国社会工作专业发展的成果，是中国社会工作专业发展的一个十分有利的捷径。

(2)接受国际通则走自己的发展道路：在中国社会工作专业教育的发展过程中，必须首先接受国际通则，规范我国的社会工作专业教育。社会工作专业教育的国际通则并不是由哪一个国家制定的，它在各国社会工作专业教育的发展过程中形成，又为世界各国所共同认可。所以，它也反映了社会工作专业教育发展的客观规律，是发展社会工作专业教育所必须遵守的。但是，中国有着自己的文化传统、有自己的社会现实基础，因而也就有中国社会独特的社会问题。所以，中国社会工作专业的发展又必须走自己的发展道路，培养适合中国社会及中国社会工作专业发展需要的社会工作专业人。

106. 社会工作实习在社会工作专业训练中的地位是怎样的？

答：社会工作实习在社会工作专业训练中的地位体现为：

(1)社会工作实习是社会工作专业教育与训练中的重要的一环：社会工作是一门应用性的学科，是实务性、操作性取向的专业。社会工作专业教育与训练中的一个重要环节就是提供机会，使学生亲身实践课堂上所学的专业知识与理论原则，使学生能将在课堂上所学的“知识”转化为实际工作中的“行动”，把它“做”出来。即要进行社会工作实习。

(2)社会工作实习是整个社会工作专业教育中的有机部分，在专业训练中占有十分重要的地位，是实现专业养成的重要途径与手段。它有其特定的内涵与特性：

- ① 社会工作实习是一个持续的学习过程；
- ② 社会工作实习是一种临床实习；
- ③ 社会工作实习是一个有目的、有计划的教学过程；
- ④ 实习教育不同于志愿服务。

(3)社会工作实习是培养具有专业素质的社会工作者的重要一环。社会工作实习的目标是通过让学生了解机构的功能，在实务工作情境中增进专业素质，包括专业知识与实务能力、专业自主与专业自我、专业意识与专业价值观、应变与成长能力。具体分述如下：

- ① 整合所学理论与实务，增长知识和实务工作能力；
- ② 发展专业自主能力；
- ③ 增进专业自我；
- ④ 培养专业意识与专业价值观；
- ⑤ 培养反思、批判精神，促进专业成长。

107. 社会工作实习的目标是什么？

答：(1)整合所学理论与实务，增长知识和实务工作能力：实习教学的本质是协助学生把理论与实务结合起来，通过实务工作，将理论具体地表现出来。即通过实习将课堂所学的理论转换到实务情景中去运用，分析和评估服务对象的需要与自己的专业工作情况，从而加深对理论的认识，体会如何在实务工作情景中运用理论，进而能够在实践中学习。实习的一个重要目标就是将理论与实务整合起来，否则就会出现只有理论而不会实践的工作者，或只会实践而无理论的工作者。

(2)发展专业自主能力：专业自主是指位在专业上独立自主的实务工作者，不仅能有计划地安排工作和解决问题，而且要有其内在动机并以社会工作专业独特的思考与判断方法去发现问题、解决问题的能力。有专业自主能力的专业人员应该是个具有专业知识与判断能力的、有弹性的、以解决问题而不是制造问题的建设性方式提供服务的社会工作者。

(3)增进专业自我：专业自我是指社会工作者在与服务对象工作时所表现的自我态度、情绪和专业价值观。社会工作实习的一个重要目标，是提供机会，使学生在与服务对象系统的工作过程中反省与了解自己的价值观态度与偏好，提高“自我警觉”，有意识地运用“专业自我”，保持客观性，表现良好的了解、接纳等专业素质，并增进专业自我。

(4)培养专业意识与专业价值观：社会工作是一门“价值导向”的助人专业。社会工作的全部活动都反映出社会工作的价值取向，这些价值取向是社会工作专业的哲学与社会理想，也是社会工作作为专业对社会所作的承诺。每一位社会工作者的实务活动都必须体现社会工作的专业理想，遵从社会工作专业的伦理守则。培养专

业意识，树立专业价值观是社会工作专业教育中重要的一环。

(5)培养反思、批判精神，促进专业成长：专业成长包括两方面：

①由于社会发展变化，社会工作的专业知识--有关服务对象系统与社会系统的理论、服务的技巧与价值也不断发展；

②社会工作者不断追求自我完善，追求知、觉、行三方面的整合，不断提高专业知识与实务能力，促进专业自我的成长。

社会工作教育的一个重要任务就是要教授学生具有自我反思、批判的精神，不断追求个人人格的成熟与完善；同时教授学生一种思维方法，使他们具有一种不断学习的能力，培养学生独立思考问题、解决问题的能力。

108. 比较不同社会工作实习督导模式的优劣。

答：(1)成长与发展模式：

①主要特点：成长与发展模式采用大量的个别化教学，重视与强调学生的感觉、情绪及心理需要，帮助学生发展专业自我及自我知觉，启发学生的自我觉悟与思考。在这里督导是一个催化剂。

②指导思想：成长与发展模式的指导思想主要是采用治疗学的理论，认为专业表现取决于个人的成长。因此，它强调心理学的理论，看重学生成长的过程。

aa.优势：采取个别化教学可以照顾到每个实习生的特性，使实习生得到有针对性的适合自己的成长：注重实习生的自我及自我意识的发展。

b.劣势：督导只是起到一个催化剂的作用，如果实习生的觉悟没有得到期待的高度，可能并不会提高实习生的专业水平和成长。

(2)学徒模式：

①主要特点：学徒模式最显著的特点在于督导员与学生的关系是一种非常紧密的师徒关系，这种学徒式的实习是非结构化的，在实习中遇到问题时即手把手讲解教授。这种方式的教学实习不一定强调重点，但它是一种全面的、综合的督导方式。督导主要运用讨论方式，采用过程记录评估学习的进度与学生的进步。

②指导思想：学徒模式的指导思想是“干中学”，好的实务来自于不断重复的学习，在干中不断提高。这种理论基于行为理论，强调过程与结果并重。

③优势与劣势：

a.优势：督导关系良好：督导采用全面的、综合的督导方式，解决实习生实习过程中遇到的各种各样的问题：督导采用讨论的方式，能够启发实习生。

b.劣势：督导采取手把手教授的方式，可能会导致实习生产生依赖的情绪，不利于实习生的自我思考和自我解决能力的提高。

(3)结构化实习-督导模式：

①主要特点：

a.结构化学习督导模式是个详细计划好的学习—督导过程，它强调实习（学习）开始前有一个课程计划，步步学习。

b.督导教学方法也是系统化的，强调运用多种不同方法及不同的教学手段，生动活泼地进行教学，尤其注重模拟教学法。

②指导思想：结构化实习-督导模式基于教育模式，认为直接的观察对于学习的效果有重要影响。这种模式的设计基于成人学习理论，重视学生已有经验，给学生以学习的主动权，学习结果与学习过程并重。

③优势和劣势：

a.优势：具有详细的计划能够更好的指引实习的进行：教学手段与方法比较多元化。

b.劣势：注重学生已有经验，对于零经验的实习生可能会觉得无从下手

(4)管理模式：

①主要特点：管理模式是按计划的工作任务进行督导，是否能完成工作任务是督导的重点，它是以技术为本的。因此督导是“问题解决”取向，着重帮助学生解决实习中的问题。此模式以机构的政策作为实习好坏的评价标准。

②指导思想：管理督导模式的指导思想也认为学习是干中学。服务对象是至高无上的，一切服务都要以服务对象为中心，保护服务对象利益。在这种模式下，实习者的行动应是计划规定的行为。这种模式看重工作的结果。

③优势与劣势：

a.优势：重视学生任务的完成：强调在实践中学习

b.劣势：过分强调任务的完成，可能会导致学生只在乎任务而忽略了学习本身；以机构的政策作为实习好坏的标准比较单一。

109. 什么是社会工作研究？试述其功能。

答：(1)对于社会工作研究的一般界定：社会工作研究是社会科学研究的一种。社会工作研究可以有两种不同的理解：

①关于社会工作的研究。实际上是把社会工作当作一种社会现象和对象而进行的研究。

②为了社会工作的研究。为了发展社会工作的理论、方法和知识，以更有效地推进社会工作的科学研究。

为了发展社会工作而进行的科学研究称为社会工作研究，它与关于社会工作的其他学科的研究在所用理论和概念体系、研究方法及目的诸方面有区别。

(2)社会工作研究的功能：

①了解社会需要，设计社会服务：要使社会服务具有科学性和针对性，就必须对社会需要作科学的调查研究，探讨提供服务的途径，并对服务方案进行科学的评估和选择。这些都必须以科学的社会调查和对调查资料的科学分析为基础。

②了解服务对象，推进社会服务：认真研究服务对象所处的社会系统，研究他们的问题发生史、生活史和支持系统等，对实施社会服务十分重要。随着服务的展开，社会工作者与服务对象之间的互动将不断显现出新的情况。社会工作者只有及时地、客观地认识这种情况才能有效地将服务推向前进。

③了解服务进展，不断改进服务：随着服务的推进，服务对象的生活状态、心理状态和需要会发生相应的变化，相关的社会、经济、政治等因素也可能发生变化。社会服务常会遇到一些新问题，社会服务本身也可能有需要改进之处。为了改善和进一步推进社会服务，必须对已开展的服务进行评估，对新发生的情况进行研究。

④发现新的问题，倡导调整政策：社会服务是在一定的政策框架下进行的，社会工作不但具体地实施社会政策、满足政策对象需要，而且可能会在服务中也能发现新问题。如果这些问题影响面较大，就必须通过完善政策来加以解决。社会工作研究在政策倡导方面发挥着重要作用。

⑤总结实践经验，促进理论发展：

a.社会工作实践需要理论指导，社会工作要发展就要对实践经验进行总结。要实现社会工作经验的积累，发展社会工作理论，就必须对社会工作实践经验进行科学提炼和分析，对之进行梳理和概括，这就需要科学的社会工作研究。

b.社会工作实践是检验理论的标准，然而这种检验和评判只有借助于科学研究才更加有效。

110. 试述社会工作研究的价值和伦理。

答：(1)社会工作研究中的价值中立：

①像任何其他社会科学研究一样，社会工作研究同样追求科学性和对社会现象的客观认识。为了达到对社会现象的科学认识，就要排除研究者的价值偏好对研究过程的影响。

②社会学家韦伯将社会科学研究中应该遵循的客观性原则称为价值无涉或价值中立。他还认为，价值相关是研究者在研究过程中不可避免的。

③在社会工作研究中应尽量减少由价值偏好所造成的对研究对象认识的偏离。因为由价值偏好形成的认识偏离会损伤认识的全面性，这不利于指导社会工作实践。

④社会工作研究者在研究中应尽量保持客观态度，用科学的方法收集资料、说明问题，时时保持一种科学的自觉。

(2)社会工作研究中的伦理：从研究者与作为研究对象的困难群体、弱势群体的伦理关系来看，研究伦理主要包括如下几个方面：

①社会工作研究需要研究对象自愿参与和获得他的知情同意。自愿参与几乎是所有社会科学研究的共同伦理要求，它指的是研究对象要自愿地而不是被迫地向调查研究人员提供资料。由于在很多情况下研究者也是社会工作者，研究对象则是服务对象或受助者，而他们之间可能存在着“不平等”的权力关系，所以可能出现作为服务对象的研究对象被迫参与研究的现象。知情同意是指研究者应将本次调查研究的目的、调查资料的使用等问题向研究对象说明白，并且获得他们同意。

②对研究参与者无伤害。社会工作研究不应伤害研究参与者，是指不应使研究对象因参与该项研究而遭受不必要的伤害，这也是社会科学研究的一般原则。

③对研究参与者的保密。保密指的是不要在与调查无关的场合，或在展示调查资料的过程中向无关人员透漏研究对象不愿公开的个人资料。社会工作研究要通过匿名化、删除最敏感的个人信息等方法为研究对象保密，这不但是调查资料处理技术方面的要求，而且在接洽调查研究时就应该预先申明。

111. 试述社会工作研究的基本程序。

答：科学的社会工作研究需要科学的设计和程序，科学逻辑的程序可以保障研究活动的顺利进行和达到预期成果。一般来说，社会工作研究有以下主要环节构成：

① 研究题目的选择：

① 社会工作实践提出的问题：研究题目是指一项研究要集中研究和解决的问题。现阶段我国社会工作实践提出的研究任务是多层面的。

a. 我国社会工作要解决的理论问题有：怎样去界定我国社会工作的理念？现阶段我国社会工作者的专业信念是什么？社会工作的理论体系是怎样的？西方社会工作的基本价值要素在我国的适用性怎样等。

b. 在政策层面上需要研究的问题有：现实需要什么样的社会政策？社会政策应该怎样处理社会效益与经济效益的关系？政府、企事业单位、民间机构、社区组织及家庭在解决社会问题过程中的关系怎样？社会政策制定过程的民众参与问题等。

c. 在社会工作服务和方法层面上需要研究的主要问题有：某一服务采取何种工作方法是有效的？某一方法发挥效力的条件和限制是什么？该方法发挥效能的机制是什么等。

② 考虑研究兴趣、客观条件及对选题的影响

a. 研究者的知识积累和学术兴趣对选题有明显的影响。在社会工作方法走向综合化的时代，社会工作者善于将多种工作方法结合起来去处理问题，他就能够研究较为复杂的社会问题。

b. 客观条件对选题的限制包括社会环境是否容许研究者较顺利地获得研究资料，政府和社会是否愿意资助某项研究，研究者是否有足够的人力、时间和费用去实施某一研究等。

(2) 文献研究与初步探索：

① 文献研究：文献研究又称文献探索，是指要查阅、分析已有的同类研究或相关研究，其目的是要明确在该研究领域已经取得的研究成果及不足，使本研究更有针对性，更能出成果。文献研究的方法包括以下三个方面：

a. 浏览专业期刊；

b. 通过已发表的专业文献的注释和参考书目搜集信息；

c. 到图书馆查阅资料。

② 初步探索：初步探索是指在选定研究题目后对所要研究的现象做初步了解，其做法一般是直接接触要研究的现象，包括观察、访问等，以增加对研究对象的感性认识，感知问题，使研究的方向更明确，研究的问题更符合实际。

(3) 提出研究假设：研究假设是对研究对象的状况、内部关系所做的未经验证的理论判断。假设一般具有理论性，即能说明两个或几个变量之间的关系。提出研究假设后，研究工作就围绕着证明（证实或否定）它展开。

(4) 研究设计：研究设计是指在进行实地调查研究之前对研究进程、方法及相关事务的安排。

① 编制调查提纲：编制调查提纲即开列调查研究问题的清单，它是有效地进行社会工作研究的重要一环。为了验证已提出的假设或要搞清楚社会服务过程中的某个问题，要先围绕着假设或问题提出应该收集的资料的大致范围，并以提纲的方式把它们开列、固定下来，把它们按照一定的逻辑编排起来就可形成一份调查提纲。

② 确定具体的资料收集方法：一项研究应该采取恰当的研究方法，包括收集资料的方法和分析资料的方法。社会工作研究获取资料的主要方法有社会调查法、个案研究法、实验法和行动研究法等。

③ 资源筹划与联络：

a. 一般说来，在人力、财力、时间等资源配置时要稍留余地。与调查研究相关人员和部门建立联系是进行调查研究的必要准备。

b. 如果研究只涉及很小范围，如个别家庭、少数个人，那么同这些人联络好即可。如果调查研究涉及范围较大，则要经过当地行政管理部门。

b. 同相关人员及部门建立联系要向他们介绍调查研究的目的、要了解的问题、调查使用的方法，并征得他们的同意与配合。同时也要商定调查研究的具体时间。

(5) 资料的收集与整理：

① 收集资料是调查研究者直接与调查对象接触，通过谈话、观察等方法获得资料的过程。根据调查研究的设收集资料时可以采用问卷法、访谈法、座谈会、文献法、观察法、行动研究法等计；

② 对调查所获资料还要进行必要的整理，对数字资料要进一步核实、编码，对文字资料要辨别其可靠程度并根据研究目的进行专题归类，进行摘要和编整。

(6) 解释与报告：

①资料的解释

a.对于数字资料,一般采用统计分析方法,发现各变量之间的内在联系,揭示数字所反映的社会意义。现代统计分析一般使用 SPSS 进行。

b.对于文字资料则要使用比较、归纳、推理、语义分析等方法,以发现资料的真正内涵。

c.对于定量研究而言,在资料分析过程中应该注意将所得资料与研究假设相对照,以说明该资料在多大程度上支持、证实了假设,并进一步说明假设被证明或被否定的原因,这就是对资料的深入分析和解释。

②撰写研究报告

撰写研究报告和研究论文要做的工作是:

a.确定题目,题目不应太大,应该具体地反映本研究的内容,并具有学术性。

b.交待本研究的目的,包括问题的提出,本研究的理论和实际意义。

c.文献综述,即对以往同类研究的成就进行回顾和评价,并指出本研究在以往研究的基础上所要探讨的理论或实际问题。

d.交待本研究所采用的方法,并对调查研究对象的特点、类型、代表性等做初步分析。

e.根据研究对象发展的逻辑展示调查资料,进行资料分析。

f.提炼观点和理论归纳,研究报告要从有说服力的资料中得出结论,研究论文要从理论与资料的结合中进行逻辑推理和理论概括。这是社会工作研究成果最重要的部分之一。

8.结论,结论是全文的总概括,它要突出本研究的新发现,提出发展社会服务的新观点、新建议。也可以附带说明本研究的不足,提出有待研究的新问题。

112. 试述社会工作研究的访谈法和个案研究法。

答:(1)访谈法:

①访谈法是通过有目的地谈话收集研究资料的方法,基本上属于定性研究方法。访谈有结构性和非结构性之按照事先制定的较详细的提纲或调查表进行访谈的是结构性访谈。如果访谈只有一个粗略的提纲,调查只就某一主题提一些笼统的问题则为非结构性访谈。结构式访谈获得的资料便于整理和分析,它可以在比较了解调查对象情况的条件下使用。因为这时所提问题比较接近实际。如果对调查对象了解较少,或所需了解的问题相当复杂,采用非结构式访谈是合适的。在非结构式访谈中,调查者要时时提醒自己,谈话不要离题太远。在访谈中调查者应采取中立态度提出问题,避免作引导性提问。另外,要尽量运用调查对象易懂的语言。记录访谈资料要征得调查对象同意,否则事后要尽快追记。

②社会工作在使用访谈法时可能需要就某一问题做深入了解,即通过与研究对象的持续互动进入其生活深处了解其所遇问题、想法及做出反应的深层原因和细节,这就要求进行深度访谈。

③如果访谈是针对某一问题面对具有相近生活经历或知情的多人进行的,这种访谈就是专题小组法。专题小组或称焦点小组类似于座谈会,它是研究者同时访问多个人而采用的方法,一般由 2-3 人主持举行。运用专题小组,由于参加者多,他们之间可以互相启发、互相纠正,所以可能会获得丰富的资料。

(2)个案研究法:

①个案研究的含义:个案研究是选择某社会现象(个案)为研究单位,收集与之有关的切资料,详细描述它的发展过程,分析内、外因素的关系,并同其他同类个案相比较得出结论的研究过程。

②个案研究的对象:个案研究的对象可以是一个人、一个家庭、一个社区甚至是一件事情。个案研究追求的是对研究对象的全面深入的了解,而不强调它的代表性。在强调独特性的社会工作中,个案研究占有重要地位。

③个案研究的方法:个案研究一般采用参与观察和深度访谈法。参与观察是研究者与被研究者一起生活,观察后者的活动,获取有关资料,并对之作深入理解,从而达到对被研究者全面深入认识的方法。个案研究也常采取访谈法(有时包括口述史方法)了解被研究者的生活史,他对生活的感受和态度、他的价值观念与期望、人生快乐与困难等。个案研究还要充分收集、利用已有的文献资料(如日记、传记、照片及其他文献),从而达到对研究对象的全面深入的认识。

④个案研究的结构形式:个案研究可以采用结构式形式,也可以采用非结构式形式进行。个案研究在方法论上遇到的最大问题是如何处理参与(进入)和超脱的关系。因此如何把握个案研究中的参与程度,在哪些问题上应该持超脱态度,都是研究者必须认真处理的。

113. 试述行动研究的内容及其理论基础。

(1)行动研究的内容:

①行动研究的主要内容:

a.行动研究是 20 世纪 70 年代以来逐步发展起来并在教育行动研究、社会工作研究中日益得到广泛运用的研究方法。

b.行动研究反对以往把研究者同研究对象严格区分开来，将自己作为研究者，把对方当作研究对象，研究者借助机械的研究设计去研究丰富的实践生活的强加式的研究方法。

c.行动研究主张在一定活动场域中的所有行动者（包括传统的“研究者”）及他们之间的互动都是研究对象的组成部分，他们（包括传统的“被研究者”）都可以成为研究者，研究是在他们的互动过程、共同实践活动中进行的。这样，行动研究是局内人以共同的实践活动为载体的自我反省式研究。

②行动研究的特点：

a.行动者们平等参与研究，即“研究者”并不以自己的理念和假设去支配合作者，而是合作推进研究。

b.行动研究具有非束缚性，即它不受传统研究中那些“先定式”规则的束缚，而是从现实的实践出发去推进研究。

c.行动研究是以解释为取向的，它注重的是参与行动者的感受和对共同活动的理解。

d.行动研究的目标取向是自我批判性和建设性的，它从发现以往实践的问题出发，以新的实践对之进行改善，并且实践具有反思性。

e.它具有系统性和开放性，它是公开进行的系统调查和研究。

(2)行动研究的程序：

①计划。行动参与者共同去发现前一实践活动中存在的有待进一步改善的问题，分析问题的成因，并共同设计解决问题的策略和计划。

②行动。实施这一策略，并在共同活动中检验该策略。

③观察。仔细观察实践活动，特别是实施改善策略的细节，并采用适当的方法和技术对行动进行评估。④反省。对评估的结果、整个行动和研究过程进行反思，得出改善策略正确与否的初步结论，分析其原因，或发现新问题。

(3)行动研究的应用：

行动研究在方法论上受舒茨的现象学、伽达默尔的诠释学和哈贝马斯的沟通行动理论影响，带有明显的人文主义色彩。它对许多包含持续互动、期望结果需要不断探索的研究来说具有广阔的应用前景，对社会工作研究尤其如此。

本文摘自：1. 王思斌，社会工作概论（第三版），北京：高等教育出版社，2014。
2. 互联网。

整理编辑：Wys

完成日期：2024 年 5 月