

331 社会工作原理+437 社会工作实务_复习资料 1

(A.社会工作概论(第三版)王思斌; B.2021 社会工作实务(中级); C.社会工作概念(第二版)李迎春)

第一部分 ABC 知识点归纳

1. 【章 1: 社会工作的内涵与工作领域】

1. 社会工作的基本内涵
2. 社会工作产生于 20 世纪初
3. 社会工作的定义
4. 社会工作的分类
5. 社会工作的专业特质
6. 社会工作的功能
7. 社会工作是遵循以人为本、助人自助、平等公正的专业价值观
8. 环境
9. 社会环境
10. 社会资源系统分 3 类
11. 社会资本
12. 社会资本在社会工作中的作用
13. 干预行动
14. 社会工作过程
15. 人的行为与社会环境之间不是单向的因果关系
16. 对人的行为可以从生理、心理和社会三个层面进行评估
17. 对人的行为还可以从生命周期的角度去评估
18. 社会保障
19. 社会服务
20. 社会服务的分类
21. 弱势群体
22. 我国社会转型加速期弱势群体问题的特点
23. 社会工作价值的基础
24. 社会工作价值的结构大体上可划分为三大层次
25. 社会工作实务
26. 社会工作实务的内容
27. 社会工作实务的作用
28. 社会工作实践的方法
29. 社会工作评估
30. 社会工作的要素
31. 案主
32. 机构与设施
33. 实施社会工作的一般过程
34. 接案
35. 接案工作的目的
36. 接案阶段社会工作者的主要任务
37. 了解服务对象的来源(主要有三种)
38. 认定服务对象的类型(通常有三种)
39. 了解服务对象的求助过程
40. 使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”
41. 与服务对象初步建立专业关系
42. 接案的步骤及核心技巧
43. 做好面谈的准备并拟定初次面谈提纲
44. 面谈
45. 面谈场所的安排
46. 面谈的主要任务
47. 面谈的技巧
48. 面谈中回应服务对象的方法
49. 面谈中的问题和挑战
50. 资料收集的范围和内容
51. 收集服务对象资料的方法
52. 记录资料的方式
53. 管理式服务记录
54. 临床式服务记录
55. 初步预估的任务
56. 正确预估服务对象的问题
57. 决定工作进程
58. 终结服务的 5 种情况
59. 签订初步的服务协议
60. 与服务对象签订服务协议的内容
61. 与服务对象以外的其他系统建立关系并订立服务协议
62. 影响成功接案的 6 个原因
63. 帮助含有两个重要的因素
64. 避免过早终止关系的 6 个策略
65. 接案应注意的事项
66. 预估
67. 预估的目的
68. 预估的任务
69. 预估的 8 个特点
70. 预估的 6 个原则
71. 预估的基本步骤
72. 预估个人资料的收集
73. 环境资料的收集
74. 收集资料的方法
75. 询问的方式主要有
76. 分析资料的 4 个具体方法
77. 认定问题
78. 撰写预估报告
79. 撰写预估报告 5 个注意事项
80. 预估报告的结构
81. 预估的主要方法
82. 社会历史报告
83. 社会历史报告中常包含的内容有
84. 社会生态系统图
85. 社会生态系统图具体功能
86. 根据服务对象的生态系统图, 社会工作者可以问下列问题
87. 生态系统图的绘制方法
88. 社会网络分析
89. 社会网络评估工具
90. 计划
91. 一项服务计划的构成包括 6 大方面
92. 目的和目标
93. 制定目标的要求
94. 制定目标的意义
95. 社会工作实务活动的关注对象
96. 多层次介入策略
97. 制订服务计划的原则
98. 制订服务计划的方法
99. 设定目的和目标
100. 构建行动计划
101. (案例阿三)介入计划
102. 服务协议的含义
103. 签订协议的目的
104. 服务协议的内容
105. 社会工作服务协议的特点与制定原则
106. 服务协议的形式
107. 签订服务协议的过程
108. 签订服务协议的技巧
109. 介入
110. 社会工作介入的性质和特点
111. 介入的分类
112. 干预
113. 选择介入行动的原则
114. 直接介入的行动及策略
115. 促使服务对象运用现有资源
116. 危机介入
117. 进行危机介入
118. 运用活动作为介入的策略
119. 危机介入模式基本原则
120. 调解行动
121. 运用影响力
122. 间接介入的行动及策略
123. 运用社区人力资源时的主要技巧包括
124. 协调各种服务资源与系统以达到服务的目标
125. 制订计划创新资源
126. 改变环境
127. 改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式
128. 评估的含义
129. 评估的目的
130. 评估的内容
131. 评估的作用
132. 评估的类型
133. 过程评估
134. 结果评估
135. 评估的方法与技巧
136. 基线测量方法与技巧
137. 任务完成情况的测量方法与技巧
138. 目标实现程度的测量方法与技巧(这种评估方法是对介入目标的评估)
139. 介入影响的测量方法与技巧
140. 结案
141. 结案的类型
142. 结案阶段的主要任务
143. 结案阶段的总结工作
144. 巩固已有改变
145. 解除工作关系
146. 做好结案记录
147. 跟进服务
148. 结案时服务对象的反应及处理方法
149. 服务对象的正面反应
150. 服务对象的负面反应
151. 结案反应的处理方法
152. 同理
153. 同理心
154. 内隐行为
155. 不批判
156. 情绪 ABC 理论(框架)
157. 防御机制
158. 最小伤害原则
159. 本真性
160. 助人自助
161. 外展社会工作
162. 文化
163. 主文化
164. 亚文化
165. 文化多样性
166. 文化丛
167. 文化震惊
168. 文化相对主义
169. 社会认同
170. 社会工作形态的变化
171. 有限理性
172. 科层制

173. 我国社会工作的类型
174. 社会工作机构
175. 社会工作实践领域
176. 社会工作实践领域的扩大因素
177. 社会工作实践的重要领域
178. 西方社会工作产生的社会历史背景
179. (二元)劳动力市场理论
180. 汤恩比馆
181. 睦邻组织运动
182. 友善访问员
183. 社会关系
184. 【章 2: 社会工作的功能】社会工作者
185. 社会工作专业的宗旨
186. 国际社会工作者界认可的社会工作者资格条件
187. 社会工作者的分类
188. 社会工作者的一般特征
189. 社会工作者的角色
190. 助人过程特征
191. 社会工作者在助人过程中的地位
192. 民族社会工作
193. 社会角色
194. 社会分层
195. 社会地位
196. 社会工作者担当的角色
197. 倡导者
198. 功能
199. 功能的类型
200. 社会工作的助人功能
201. 信度和效度
202. 社会秩序的涵义
203. 社会结构
204. 社会运行
205. 社会整合
206. 社会制度
207. 差序格局
208. 社会秩序
209. 社会工作维持社会秩序的方式
210. 社会工作的过程模式
211. 模式
212. 社会工作实务的通用过程模式
213. 通用社会工作的过程模式
214. 通用社会工作过程模式对于社会工作实务的意在于
215. 通用社会工作过程模式强调整合视角的社会工作实务
216. 综融社会工作方法
217. 人类行为与社会环境的理论
218. 系统理论认为
219. 系统
220. 系统视角下社会工作实务的重点
221. 系统视角下社会工作实务的特点
222. 生态系统理论视角
223. 栖息地
224. 生存空间
225. 生态系统理论视角下社会工作实务的核心概念和内容
226. 生态系统理论视角下社会工作实务的切入点(社会生态系统视角下的实务对人有如下的认识)
227. 优势视角
228. 优势视角下社会工作实务的特点
229. 优势视角下社会工作实务的重点
230. 助人过程是一个结构化的实务过程(社会工作的助人活动是一个连续的、有目的的改变过程)
231. 通用过程模式的特点
232. 运用通用过程模式应考虑的因素
233. 通用过程模式中的“四个基本系统”
234. 改变媒介系统
235. 服务对象系统
236. 目标系统
237. 行动系统
238. 四个基本系统对社会工作实务的意义
239. 社会工作组织模式
240. 马斯洛的需求层次
241. 市场经济发达的国家和地区,福利服务的提供方式
242. 《伊丽莎白济贫法》
243. 汉堡制
244. 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
245. 我国体制改革的特点
246. (转型期)我国社会工作发展的基本特点
247. 罗斯福新政
248. 【章 3: 社会工作的价值体系】前社会工作实践中的价值观
249. (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
250. (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
251. 韦利提出评价家作风的标准
252. 西方社会工作价值的基础
253. 根据基斯-鲁卡斯的研究,新教理论包含以下基本假设
254. 激励
255. 越轨行为
256. 群体内聚力
257. “人道主义”(最初形态为“人文主义”)的历史功绩
258. 人道主义组成部分
259. 人本主义
260. 人道主义-实证主义-乌托邦信仰体系(HPU)包括以下基本假设
261. 社会福利的描述定义分为两个范畴
262. 社会功能
263. 西方社会传统的价值体系
264. (西方社会工作价值体系规定)个案工作者不应该做的事项
265. 移情
266. 反移情
267. 行为治疗
268. 精神健康
269. 个案工作者应该做的事项
270. 非正式控制
271. 集体行为
272. 人格
273. 个性
274. 社会个性
275. 雷同性格
276. 民族性/国民性
277. 社会网络
278. 制度化
279. 路径依赖
280. 负功能
281. 中国社会工作价值体系的建构原材料
282. 中国当代占统治地位的文化价值观念
283. 价值是人们对社会中一切事物的是非、善恶、美丑的判断或评价
284. 价值对社会工作的存在和发展具有特别重要的意义
285. 中国社会工作体系内容
286. 社会工作的专业伦理
287. 社会工作专业化
288. 社会工作的专业关系
289. 社会工作专业关系对实务的意义
290. 社会工作专业关系的特点
291. 建立专业关系的五要素
292. 建立专业关系的技巧
293. 公共服务
294. 社会价值
295. 案主自决
296. 角色紧张
297. 接纳
298. 个别化
299. 刻板印象
300. 个性化处理体现在方方面面
301. 【章 4: 社会工作理论】当代社会理论的四钟主要形式
302. 理论
303. 社会理论
304. 个人经验在社会工作中的优缺点
305. 理论及其功能
306. 理论知识在社会工作中的优缺点
307. 理论在社会工作中的功能
308. 西方社会工作理论的发展阶段
309. 精神分析洪流时代
310. 实地调查法
311. 观察法
312. “为社会工作的理论”与“社会工作理论”的联系和区别
313. 西方社会工作理论流派
314. 社会工作常用 16 种理论
315. 内外影响力范式
316. 增权
317. 增能
318. 增强权能
319. 增权理论
320. 常人方法论
321. 范式
322. 理论构造中的哲学性背景假设包括 5 个方面
323. 理论构造中的专业性背景理假设包括 2 个方面
324. 事后假设
325. 【章 24 & B3 章 12: 社会工作研究】社会工作研究
326. 社会工作研究的必要性和重要性
327. 社会工作研究的方法论
328. 社会工作研究中的价值与伦理
329. 在具体的社会工作研究中,社会工作者还应遵守一定的伦理规范
330. 社会工作研究中的保密原则
331. 社会工作研究的基本程序
332. 文献回顾
333. 定量研究范式
334. 社会调查法
335. 社会调查法收集资料的 2 种方法
336. 个案研究法
337. 个案研究法主要特点
338. 实验研究法
339. 行动研究法
340. 行动研究的程序
341. 行动研究的特点
342. 评估研究法

343. 评估发展的 7 个阶段
344. 评估研究的一般过程
345. 评估研究的 3 个目的
346. 评估研究的分类
347. 社会工作研究中经常使用到的评估研究
348. 社会工作研究的功能
349. 方法论对社会工作研究的重要性
350. 研究问题
351. 自变量与因变量的区别与联系
352. 社会工作研究中的伦理包括
353. 社会工作研究的程序
354. 社会工作研究的主要方法
355. 自填问卷法
356. 问卷
357. 个案研究
358. 调查法（收集资料得出结论）
359. 【章 5：社会福利制度&B3 章 11 社会福利政策】社会政策
360. 社会政策的 6 种分类
361. 社会政策主体
362. 社会政策的理念基础
363. 社会政策理论争论的焦点
364. 社会政策制定的环节
365. 社会问题
366. 确认政策问题的必要条件
367. 政策议程
368. 政策议程的 2 种类型
369. 制定政策方案
370. 政策方案的选优
371. 政策方案合法化
372. 社会政策执行的意义
373. 社会政策的执行过程的特点
374. 有关社会政策执行过程的理论模型
375. 社会政策的评估
376. 社会政策的评估标准
377. 社会政策的评估程序
378. 社会政策的评估方法
379. 实施社会政策对社会问题的 5 个方面影响
380. 社会政策的调整
381. 社会政策调整的内容
382. 社会政策调整的方式
383. 新中国成立后直到实行改革开放前，在计划经济体制下，实施了一些属于社会政策范畴的社会保障与社会福利措施，概括起来，主要有以下 5 大项
384. 中国社会政策现状的特点
385. 中国目前社会政策不够完善的原因分析
386. 社会福利
387. 社会福利的二分法
388. 贝弗里奇报告
389. 社会福利的三分法
390. 社会福利的功能
391. 社会控制
392. 社会福利作为人-资源-行动的综合系统
393. 公民权利
394. 社会工作作为社会福利服务的传递体系，其作用与意义是
395. 社会工作服务协议
396. 社会工作伦理守则
397. 社会工作伦理困境
398. 社会工作的 4 基本系统
399. 社会行动
400. 社会项目
401. 去机构化
402. 当今社会福利模式分为三种
403. 混合型的社会福利模式
404. 补缺型或剩余主义福利模式
405. 社会福利资源
406. 剩余主义福利模式
407. 当今发达资本主义福利的分类
408. 福利多元主义
409. 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
410. 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
411. 格林伍德
412. 伦理守则
413. 【章 6：社会个案工作】社会个案工作的要素
414. 社会工作传统的三大工作方法
415. 社会个案工作的涵义
416. 个案工作的定义
417. 个案社会工作方法的优势
418. 个案社会工作方法的不足
419. 社会个案工作的发展历史
420. 个案社会工作的理论模式
421. 个案社会工作的实施原则
422. 个案社会工作的一般程序
423. 社会个案工作的过程
424. 社会个案工作技巧的特点
425. 社会个案工作者所需要的技巧
426. 深度访谈
427. 需求评估
428. 预估与评估
429. 项目评估
430. 回归分析
431. 多元回归分析
432. 集中趋势分析
433. 增进社会工作技巧的方法
434. 社会个案工作的理论模式有
435. 访视
436. 治疗者
437. 寻解治疗
438. 任务中心模式
439. 任务目标
440. 危机的涵义
441. 任务中心模式主要应用于 8 类问题
442. 任务中心模式的优点
443. 任务中心模式要求的能力
444. “社会-心理”模式的框架
445. 行为治疗模式的四种学习形态
446. 行为主义个案工作的主要技巧与过程
447. 行为主义个案工作模式的框架
448. 叙事治疗的过程
449. 叙事治疗的技巧
450. 游戏治疗
451. 人本主义疗法
452. 证据为本的实践
453. 主干家庭
454. 【章 7：社会小组工作】小组工作的功能
455. 小组社会工作
456. 小组社会工作与个案社会工作的比较
457. 对于社会化的理解存在三种不同的角度
458. 社会化
459. 逆向社会化
460. 继续社会化
461. 再社会化
462. 小组的基本特性
463. 小组的 6 个基本类型
464. 自然小组
465. 组成小组
466. 强制小组
467. 社会（化）小组
468. 初级小组
469. 次级小组
470. 开放小组
471. 封闭小组
472. 志愿小组
473. 正式小组
474. 非正式小组
475. 自助小组或互助小组
476. 兴趣小组
477. 教育小组
478. 成长小组
479. 治疗小组
480. 支持小组
481. 群体动力的要素
482. 小组工作的理论基础
483. 口述传统
484. 社会性需要
485. 社会性断乳
486. 小组社会工作的理论模式
487. 社会目标模式
488. 治疗模式
489. 交互模式
490. 折中模式
491. 整合模式
492. 群体运作的过程的 5 个阶段：(1)熟悉与亲近期
493. 小组工作的发展阶段
494. 小组社会工作的 5 个阶段
495. 小组工作的沟通方式（模式）
496. 小组中的社会控制
497. 社会小组工作的实践原则
498. 小组社会工作的技巧主要有 4 类
499. 小组社会工作的一般技巧
500. 社会工作者组织小组的技巧
501. 社会工作者控制小组的技巧
502. 社会工作者主持小组讨论的技巧
503. 中国社会工作者守则
504. 小组中心模式
505. 小组工作的一般性技巧
506. 有效促进沟通的技巧
507. 组织会议的技巧
508. 小组工作者在小组会议中的角色
509. 小组动力
510. 行为
511. 行为分 3 种类型
512. 先天行为
513. 后天性行为
514. 习得行为
515. 【章 8：社区工作】社区工作
516. 社区发展的定义
517. 社区
518. 社区建设
519. 社会建设
520. 社区居民
521. 社区工作的目标
522. 垂直流动
523. 社会流动
524. 大众社会
525. 社会变迁
526. 代差
527. 社区工作的基础本理论
528. 社会建构主义
529. 社会运动

530. 社会舆论
531. 社会融合
532. 社区工作的实务理论包括
533. 社区工作的模式有
534. 地区发展模式
535. 社区工作的原则
536. 社区工作的介入手法
537. 社区工作者角色
538. 社区工作的过程
539. 社区工作的基本技巧
540. 罗斯曼的社区工作目标
541. 社区服务的内容
542. 社区服务的功能
543. 社区服务中存在的问题
544. 我国社区服务工作的发展
545. 志愿服务
546. 社区建设的组成部分
547. 社区建设原则
548. 【章 9: 社会行政】行政
549. 社会行政
550. 社会行政的功能
551. 社会行政的构成要素
552. 社会行政直接服务之不足
553. 公共行政与社会行政或社会福利的区别
554. 社会管理、公共行政、社会行政的区别
555. 社会行政的范围
556. 宏观社会行政
557. 微观社会行政
558. 广义的社会行政范围
559. 狭义的社会行政范围
560. 社会行政体制的 5 种类型
561. 我国社会行政的发展特点
562. 我国社会行政改革面临的问题
563. 社会行政的 8 个程序 (POSDCRBE)
564. 微观社会工作
565. 社会组织
566. 初级群体
567. 初级社会群体
568. 社会群体
569. 社会企业
570. 社会互动
571. 社会互动的特征
572. 社会互动的维度
573. 戈夫曼“四类人际礼仪”
574. 社会交往的类型
575. 社会政策的功能
576. 预算的类型
577. 社会服务组织的结构类型
578. 工作团队
579. 小组发展模式
580. 我国社会服务机构(工作团队)的组建方式
581. 社会服务机构招聘人员的一般程序
582. 社会服务机构在招聘、录用人员时的注意事项
583. (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
584. 对机构成员的考核
585. 社会服务机构评估的意义
586. 评估内容
587. 机构的评估类型
588. 计划经济时期我国的社会行政体系
589. 社会工作咨询
590. 社会工作咨询与社会工作督导的区别
591. 社会工作咨询的目标
592. 社会工作咨询的原则
593. 社会工作咨询的种类
594. 【章 10: 儿童社会工作】“儿童”的界定
595. 儿童概念
596. 儿童与童年的关系
597. 儿童社会属性的特点(基础性)
598. 儿童成长发展的特点
599. 儿童成长发展的快速性
600. 儿童成长发展的顺序性
601. 儿童的需要
602. 儿童社会化的具体内容
603. 儿童生存的问题
604. 儿童发展的问题
605. 儿童保护的问题
606. 儿童保护中的家庭监护问题
607. 儿童的发展范围主要有
608. 儿童观的基本内容
609. 儿童观的重要意义
610. 儿童期道德行为的发展特点为
611. 儿童社会工作
612. 儿童社会工作定义的要素
613. 儿童社会工作包含三个要素
614. 儿童群体的特点
615. 儿童社会工作的发展历史
616. 儿童社会政策的含义
617. 儿童社会政策的基本原则
618. 学校教育中的儿童社会工作目标
619. 学校中的儿童社会工作功能
620. 儿童忽视
621. 1959 年《儿童权利宣言》主要内容
622. 儿童社会工作的 2 大类型
623. 儿童保护服务
624. 支持性服务
625. 补充性服务
626. 预防服务
627. 接报处置服务
628. 儿童安置的 4 种形式
629. 儿童社会工作的特征
630. 儿童社会工作独特的专业价值理念
631. 儿童社会工作的理论知识体系分 3 大部分
632. 儿童社会工作的功能
633. 儿童社会工作实务的原则
634. 儿童社会工作的主要内容
635. 特殊儿童的社会工作内容
636. 儿童社会工作的专业方法
637. 中国儿童社会工作体现在 5 个方面
638. 当前中国的儿童问题
639. 促进儿童健康成长
640. 补充和改善家庭状况
641. 政策资源主要有 6 个
642. “四点半课堂”
643. 救助和保护儿童
644. 救助和保护儿童 4 种类型
645. 儿童收养服务
646. 提供儿童收养服务的机构
647. 儿童收养服务环节和程序
648. 家庭寄养服务环节
649. 社会工作家庭寄养
650. 机构类家庭养育服务
651. 机构集体养育服务
652. 儿童社会工作服务的 3 个内容
653. 儿童社会工作服务的整体流程
654. 儿童发展的内容
655. 儿童发展理论的主要流派
656. 本我
657. 自我
658. 超我
659. 自我概念
660. 概念和命题的关系
661. 儿童福利
662. 儿童福利服务 4 种类型
663. 替代强化
664. 儿童福利政策
665. 儿童福利政策发展取向
666. 我国儿童福利政策的具体目标
667. 儿童福利行政
668. 儿童福利行政的基本程序
669. 儿童福利行政要素
670. 宏观儿童社会工作的内容
671. 微观儿童社会工作的内容
672. 方法:
673. 儿童社会工作的基本方法
674. 社会工作 3 大专业方法
675. 儿童社会工作常见的实务方法有两类
676. 专业方法与实务方法区别
677. 评估的方法
678. 个案管理服务的方法
679. 个案管理服务流程
680. 儿童个案管理
681. 个案辅导的定义
682. 个案辅导的理论依据
683. 个案辅导也发展出了不同的实践模式
684. 个案辅导的原则
685. 团体辅导的定义
686. 儿童团体辅导的通用类型
687. 儿童友好社区建设倡导与个案管理服务
688. 儿童友好社区
689. 儿童友好社区建设倡导的内容(社区环境+社区文化)
690. 个案管理服务模式
691. 完整式个案管理服务模式
692. 完整式个案管理模式优、缺点
693. 分段式个案管理服务模式
694. 分段式个案管理服务模式优、缺点
695. 新中国成立后, 政府对儿童的福利保障十分重视的表现
696. 中国有关儿童福利的政策
697. 学校社会工作
698. 我国主要的儿童福利行政系统
699. 【章 11: 青少年社会工作】“青少年”的界定
700. “青少年”的涵义
701. 青少年社会工作的概念包括要素
702. 青少年的最大特点
703. 青少年的需要
704. 青少年社会化
705. 青少年社会化的三大途径
706. 青少年个体发展性需要
707. 青少年社会工作发展的历史
708. 青少年的问题
709. 青少年的问题分 3 类
710. 青少年正面成长面临的问题
711. 青少年社会工作的概念界定
712. 青少年社会工作的特点
713. 青少年社会工作的原则
714. 青少年社会工作的理论
715. 认知发展
716. 青少年福利的涵义
717. 青少年福利的定义
718. 青少年的福利需要
719. 1996 年《世界青年行动纲领》为世界各国的青少年事业提供了青年需求的

- 基本范畴
720. 国际社会关于青少年福利政策的基本原则
721. 青少年社会工作的理论基础
722. 青少年发展理论的主要观点
723. 青少年偏差理论的主要观点
724. 生物进化理论
725. 精神分析理论
726. 社会学习理论
727. 认知发展理论
728. 社会文化理论
729. 社会次文化理论
730. 社会互动理论
731. 标签理论
732. 标签理论讨论的重点
733. 社会联结理论
734. 社会联系的 4 个构成部分
735. 整合理论
736. 青少年社会工作的内容
737. 青少年服务的基本内容
738. 微观青少年工作的内容
739. 青少年社会工作的主要方法
740. 青少年社会工作直接方法的主要特点
741. 青少年社会工作服务 5 种类型
742. 青少年自我探索服务 2 个理论基础
743. 辨识认定论
744. 韦恩斯坦 (Weinsein) 的“自我探索历程”
745. 青少年就业辅导类服务理论基础
746. 历奇辅导
747. 历奇辅导的 4 个训练模式
748. 青少年空间理论基础
749. 社会参与
750. 增能理论
751. 亲职教育理论基础
752. “父母效能训练模式”主要包括 3 点
753. 亲职教育的 6 个目标
754. 社会工作服务成效的程序逻辑模式的 7 个环节
755. 青少年社会工作服务管理主要包括 5 方面内容
756. (青少年社会工作) 实务研究
757. 思想政治教育及辅导的主要内容
758. 道德及品格的辅导的主要内容
759. 健康成长指导的主要内容
760. 学业指导的主要内容
761. 就业辅导的主要内容
762. 生活方式辅导的主要内容
763. 社会交往指导的主要内容
764. 婚姻服务的主要内容
765. 特殊青少年服务的主要内容
766. 青少年社会工作的一般方法
767. 青少年社会工作的功能和宗旨
768. 中国青少年工作机构
769. 中国共产主义青年团的作用
770. 中华全国青年联合会的社会职能
771. 目前全国青联的会员团体有
772. 青少年的发展愿望
773. 当代中国青少年问题
774. 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
775. 亲职教育
776. 潜在服务对象
777. 中国青少年工作的发展
778. 【章 12: 老年社会工作】老人
779. 年龄类型
780. 老年期的特点
781. “老年不是一种疾病, 而是人生必经的正常阶段。”
782. “老化”的外表特征
783. 老年问题
784. 老年问题的成因
785. 老人生理 9 大系统
786. 生理九大系统老化对开展老年社会工作的影响
787. 心理变化
788. 心理变化对开展老年社会工作的影响
789. 情绪问题躯体化现象
790. 社会生活方面的变化
791. 有关老年的社会理论在社会工作中的运用
792. 老年社会工作
793. 老年社会工作的起源与发展
794. 老年社会工作的对象
795. 老年问题的表现 (需求层次满足问题)
796. 老年社会工作宗旨
797. 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
798. 影响老年社会工作的主要因素
799. 对老年社会生活变化的理论解释
800. 老年社会工作的理论 (微观层次)
801. 老年社会工作的理论 (宏观层次)
802. 老年社会工作的目标
803. 老年人问题分类
804. 老年社会工作的原则
805. 老年人调适性格结构
806. 老年社会工作的特点
807. 老年社会工作的内容
808. 老年人照顾
809. 老年人照顾可以分为三种形式
810. 老年人心理和社会服务
811. 老年人教育服务
812. 老年人就业服务
813. 老年社会工作的研究与教育
814. 老年人社会工作服务中的要点
815. 老年人最常见的 4 个认知和情绪问题
816. 老年人最常见的 6 个受到恶意对待的类型
817. 老年人受到恶意对待时 4 个介入措施
818. 临终关怀服务内容
819. 丧亲问题的 5 个阶段
820. 社会工作者在老人濒临死亡时要做的重要工作
821. 老年人自杀
822. 自杀评估
823. 社会交换论
824. 活动理论
825. 社会撤离理论
826. 老年失智症
827. 老年人的需要
828. 老年人的问题
829. 老年个案工作的基本原则
830. 老年社会工作方法
831. 老年个案工作
832. 个案工作方法在老年社会工作中有着重要的地位, 突出表现在
833. 建立良好专业关系的三大关键要素
834. 老年个案工作辅导技巧
835. 缅怀往事的 6 种类型
836. 人生回顾
837. 怀旧和生命回顾的技巧
838. 老年小组工作
839. 老年群体特性比较
840. 老年小组工作的基本原则
841. 老年小组工作的具体技巧
842. 老年人小组工作方法
843. 老年人小组工作的特点
844. 专门适用于老年人的小组
845. 老年人社区工作
846. 老年人社区工作重点
847. 老年社会工作的实施过程
848. 老年人评估
849. 老年人评估的意义
850. 老年人评估的 3 种类型
851. 社区居家养老评估的重点
852. 养老机构评估的重点
853. 老年人评估的方法
854. 老年人评估的 4 个目的
855. 老年人评估的工具
856. 老年人评估的注意事项
857. 我国提供机构照顾的院舍类型
858. 我国机构照顾存在的问题
859. 养老机构中社会工作服务的具体目标
860. 养老机构中社会工作者的工作内容
861. 目前, 我国存在着需要照料的老老人逐年增加, 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
862. 为什么在我国要大力发展老人社区照顾
863. 老年人社区照顾的重点目标人群
864. 老年人社区照顾工作方案
865. 社区照顾模式
866. 中国的老年问题
867. 我国老年社会工作的发展历程
868. 老年人照顾的社会福利机构形式
869. 中国老年社会工作的发展前景
870. 验证疗法
871. 【章 13: 妇女社会工作】妇女社会工作
872. 香港的妇女社会工作分 3 个层次
873. 香港妇女服务的特点
874. 中国专门的妇女服务机构有
875. 妇女社会工作理论的涵义
876. 妇女社会工作概述
877. 妇女的需要
878. 妇女面临的问题
879. 妇女社会工作的内涵
880. 妇女社会工作的主要特点
881. 妇女社会工作的目标
882. 妇女社会工作的原则
883. 妇女社会工作的主要基础理论
884. 男女平等的基本国策
885. 男女平等的核心要义
886. 我国第一部保障妇女权益的专门法律
887. 社会性别理论
888. 社会性别
889. 社会性别的主要观点
890. 贫困的多维度表现
891. 拐卖妇女
892. 针对妇女的性暴力的 3 种类型
893. 性暴力给女性带来的危害
894. 针对妇女暴力的干预原则
895. 针对妇女暴力的干预策略
896. 针对流动人口 (妇女) 的 3 方面服务
897. 留守妇女
898. 生殖健康
899. 妇女生殖健康的干预策略
900. 妇女贫困的定义
901. 贫困妇女的 8 大来源
902. 妇女贫困的特征
903. 妇女贫困的影响因素
904. 社会工作者在维护妇女权益方面的工作内容

905. 男女平等
906. 推进性别主流化的途径
907. 妇女参政“四多四少”现象
908. 马克思主义妇女观的主要内容
909. 妇女社会工作的指导原则
910. 妇女社会工作的主要内容
911. 婚姻和家庭关系的调适与工作策略
912. 婚姻和家庭关系的调适
913. 亲子关系调适原则
914. 单亲母亲家庭
915. 失独家庭
916. 性别视角的家庭工作原则
917. 对妇女的暴力行为
918. 家庭暴力
919. 婚姻暴力的一些特征
920. 对婚姻暴力的理论分析
921. 女性主义
922. 女性主义社会工作应坚持的原则
923. 妇联组织主要工作方法
924. 妇女增权取向社会工作的特点
925. 社会支持网络的类型
926. 妇女社会工作的主要方法
927. 社会性别分析方法
928. 两种性别需求方法
929. 性别视角的妇女社会工作方法
930. 妇女社会工作建立关系的技巧
931. 协助妇女重新界定问题, 提升意识
932. 挖掘自身潜能, 联络周围资源, 解决所面对的问题
933. 协助类似处境的妇女建立支持小组
934. 妇女社会工作社区层面
935. 妇联倡导开展的三大主体活动
936. 妇联倡导开展的四项工程
937. “双学双比”活动
938. “巾帼建功”活动
939. “五好文明家庭”创建活动
940. 巾帼社区服务工程的总体要求
941. 巾帼科技致富工程的总体要求
942. 女性素质工程的总体要求
943. 家庭文明工程的总体要求
944. 宣传教育妇女工作包括
945. 妇女社会工作为妇女提供的服务有
946. 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
947. 妇女社会工作实务领域的主要内容
948. 【章 14: 残疾人社会工作】残疾
949. 残疾人
950. 从“个人不幸”到“公共健康”模型
951. 残疾认识模型比较
952. 残障
953. 残疾人群体的基本特征
954. 残疾人的权益和基本需求
955. 残疾人面临的主要问题
956. 残疾人社会工作
957. 残疾人社会工作构成要素
958. 残疾人社会工作的理念
959. 残疾人社会工作的主要内容
960. 残疾人社会工作的目标
961. 残疾人社会工作的特点
962. 理论视角的特殊性
963. 社会代价理论
964. 社区照顾理论
965. 社会网络理论
966. 残疾人社会工作功能发挥的特殊性
967. 残疾人社会工作的功能
968. 中国对于残疾人的关怀与救助始于宋代
969. 实务前提的特殊性
970. 残疾人社会工作服务理念变迁
971. 残疾人“人与环境互动”归因模式变迁促使人们反思和理解传统的残疾人观念存在的 4 大误区
972. 残疾人社会工作服务模式变迁
973. 本土化视野下的残疾人社会工作服务
974. 政策层面: 保障残疾人合法权益的政策体系
975. 服务层面: 残疾人康复服务
976. 残疾人康复
977. “两个体系”建设
978. 残疾人社会(康复)工作的内容
979. 职业康复
980. 职业康复的目标
981. 残疾人社会工作的主要方法
982. 社区康复概念
983. 开展社区康复工作的有利条件
984. 社区康复的原则
985. 社区康复的内容
986. 社会康复的概念
987. 社会康复工作的目标是
988. 机构和社区中针对残疾人的社会康复方案包括 5 个方面的内容
989. 社会康复的措施
990. 职业康复模式
991. 教育康复模式
992. 残疾人福利或残疾人社会工作经历的发展阶段
993. 世界主要残疾人组织
994. 残疾人社会工作的理论
995. 残疾人社会工作的基本模式
996. 残疾人社会工作的方法
997. 在面向残疾当事人时, 社会工作者在实务中必须特别注意 2 个问题
998. 残疾人社会工作实务中的个案工作推进方面(残疾人个案社会工作)
999. 残疾人小组社会工作
1000. 残疾人社区社会工作
1001. 确定一个社区变动过程的程序
1002. 残疾人社区工作的实务模式有 3 种
1003. 残疾人群体的社会支持网络
1004. 残疾人社会政策
1005. 世界各国和国际社会有关残疾人的社会政策内容
1006. 在残疾人社会政策中, 社会保障制度无疑扮演着核心角色。严格意义上的残疾人社会保障制度有 3 个组成部分
1007. 残疾人的社会物质保障
1008. 残疾人的社会安全保障
1009. 残疾人的社会发展保障
1010. 解决残疾人问题的方法
1011. 社区康复(CBR)
1012. 社区康复的基本点
1013. “第三部门”
1014. 中国残疾人社会工作的发展前景(努力方向)
1015. 未来的残疾人社会工作发展趋势
1016. 社会康复临床个案工作内容
1017. 我国新的残疾人观
1018. 政府机构的残疾人工作包括
1019. 残疾人联合会的具体工作内容
1020. 我国残疾人社会工作发展现状
1021. 我国残疾人社会工作的发展策略
1022. 【章 15: 家庭社会工作】家庭
1023. (根据家庭的结构特征) 现代生活中的家庭分类
1024. 家庭社会工作
1025. 家庭社会工作的目的
1026. 家庭社会工作的服务焦点
1027. 家庭社会工作包括 3 个部分
1028. 家庭社会工作的要素
1029. 家庭社会工作的特点
1030. 家庭社会工作的基本特征
1031. 家庭社会工作的基本功能
1032. 家庭社会工作与家庭治疗的 4 个区别
1033. 家庭社会工作与家庭治疗的 3 个联系
1034. 社会工作者之所以关注在家庭的自然生活场景中开展专业服务活动, 是因为有这样的共识
1035. 家庭社会工作的基本假设
1036. 生态视角还特别强调
1037. 家庭社会工作的一些重要理论和概念
1038. 家庭社会工作的基本内容
1039. (家庭社工基本内容) 改善亲子关系的服务
1040. 家庭行为学习
1041. 家庭照顾技巧训练
1042. 家庭心理健康教育
1043. 改善夫妻关系的服务
1044. 婚姻辅导
1045. 家庭暴力的干预
1046. 改善亲子关系服务的重点
1047. (我国开展的家庭服务) 家庭社会工作服务分为 3 种不同类型
1048. 家庭的救助和帮扶
1049. 改善亲子关系的服务活动的形式
1050. 家庭生活教育
1051. 改善夫妻关系的服务形式
1052. 婚姻调解
1053. 婚姻学校
1054. 家庭社会工作服务的 3 种类型
1055. 家庭系统理论 3 个基本的观点
1056. 结构式家庭治疗模式
1057. 萨提亚家庭治疗模式
1058. 家庭抗逆力
1059. 美国著名的家庭抗逆力研究专家瓦希(F. Walsh)把家庭抗逆力分为 3 个方面 9 个因素
1060. 社会转型中的家庭变化
1061. 家庭结构图
1062. 家庭雕塑
1063. 社会变革使家庭支持网络发生变化, 表现为
1064. 社会转型期婚姻变化特点
1065. 身份制度
1066. 等级制度
1067. 社会失范
1068. 家庭社会工作的任务
1069. 欧美家庭社会工作的内容
1070. 费尔德曼等在《家庭社会福利》一书中, 将家庭社会服务分为
1071. 台湾家庭社会工作四大要项
1072. 政府体制内的家庭工作包括
1073. 非政府组织开展的家庭工作
1074. 家庭心理辅导的特点
1075. 心理辅导工作存在哪些亟待解决的问题
1076. 当今家庭社会工作的特点
1077. 家庭社会工作的理论有
1078. 家庭系统理论
1079. 家庭系统理论的特点

- 1080.家庭系统概念的 6 个核心要素
1081.家庭系统构成要素解释
1082.生命周期
1083.家庭生命周期
1084.我国家庭生命周期的特点
1085.我国家庭生命周期阶段划分
1086.家庭生命周期各阶段的任务
1087.家庭生命周期理论的核心观点
1088.家庭生命周期理论的作用
1089.根据家庭成员之间的互动关系和面临的 任务,可以把家庭生命周期分为 8 个阶段
1090.家庭社会工作的主要方法
1091.家庭社会工作的基本原则
1092.家庭处境化原则
1093.帮助家庭成员增能原则
1094.家庭个别化原则
1095.满足家庭成员需要原则
1096.接触阶段
1097.开始阶段
1098.介入阶段
1099.结束阶段
1100.社会社会工作的实施步骤
1101.社会社会工作的常用方法
1102.家庭结构图说明
1103.观察技巧
1104.例子使用的技巧
1105.再标签技巧
1106.家庭沟通的影响因素
1107.美国心理治疗大师萨提亚列举的 5 种 常见沟通形态
1108.情境定义
1109.家庭冲突
1110.托马斯公理
1111.家庭冲突理论的运用
1112.家庭治疗
1113.家庭治疗的流派
1114.家庭治疗的目标
1115.【B2 章 12: 学校社会工作】学校社会工作
1116.学校社会工作含义
1117.科学性
1118.技术性
1119.艺术性
1120.学校社会工作的基本特征
1121.优势视角理念
1122.需要为本理念
1123.潜能挖掘理念
1124.学校社会工作的功能
1125.学校社会工作的功能内容
1126.学校社会工作的内容
1127.满足困境学生改善性需要的学校社会工作
1128.心理困境
1129.学生的心理困境主要表现
1130.需要学校社会工作者提供的服务及注 意的事项
1131.学生个人因素导致的学业困境与社会 工作介入
1132.学校因素导致的学业困境与社会工作介入
1133.家庭因素导致的学业困境与社会工作介入
1134.社区因素导致的学业困境与社会工作介入
1135.学校社会工作对学生人际关系困境的介入
1136.亲子关系困境与社会工作介入
1137.朋辈关系困境与社会工作介入
1138.师生关系困境与社会工作介入
1139.学校社会工作对学生偏差行为困境的 介入
1140.学校社会工作对学生家庭困境的介入
1141.满足遭遇伤害的学生保护性需要的学 校社会工作
1142.学生被虐,学校社会工作者做的工作包括
1143.学校社会工作对教师体罚学生的介入
1144.学校社会工作对学生遭遇性侵害的介 入
1145.满足全体学生发展性需要的学校社会 工作
1146.学校社会工作对引导和培养学生价值 观的介入
1147.学校社会工作对学生情感培养及情绪 管理的介入
1148.培养学生健康的情感
1149.帮助学生科学管理情绪
1150.学校社会工作对培养学生人际交往能 力的介入
1151.学校社会工作对培养学生劳动意识和 劳动能力的介入
1152.学校社会工作对培养学生科学抉择能 力与生涯规划能力的介入
1153.学校社会工作对培养学生行动力的介入
1154.理论对于学校社会工作的功效体现在 三个层面
1155.学校社会工作的主要方法
1156.人在情境中
1157.标签
1158.标签理论概念对学校社会工作的启示
1159.自我同一性
1160.自我同一性理论概念对学校社会工作 的启示
1161.抗逆力
1162.抗逆力理论概念对学校社会工作的启示
1163.个案工作方法在学校社会工作中的特 点与创新
1164.小组工作方法在学校社会工作中的特 点与创新
1165.社区工作方法在学校社会工作中的创新
1166.系统脱敏疗法三个操作环节
1167.行为契约法
1168.行为契约由五个基本部分组成
1169.“行为契约法”的基本工作程序
1170.“行为契约”的作用
1171.亲子运动会--引导家长与孩子建立良 好的亲子关系
1172.拍卖会--引导学生树立正确的人生价值观
1173.做名片--帮助低自我概念的学生提升自信
1174.“小背摔”游戏活动
1175.【B2 章 13: 社区社会工作】社区
1176.社区和地区的区别与联系
1177.社区的分类(横向)
1178.社区组织
1179.社区发展
1180.社区社会工作
1181.社区社会工作概述
1182.社区社会工作的主要内容
1183.社区社会工作的含义
1184.社区组织的 3 大理论模式(实用操作 模式)
1185.社区发展的 4 大理论模式
1186.社区社会工作的实施的 5 大原则
1187.社区社会工作的一般程序
1188.我国社区建设的目标
1189.社区社会工作的目标
1190.社区社会工作的特点
1191.城市社区社会工作的主要内容
1192.(城市社区社会工作)统筹社区照顾
1193.(城市社区社会工作)扩大社区参与
1194.(城市社区社会工作)促进社区融合
1195.(城市社区社会工作)推动社区发展
1196.(城市社区社会工作)参与社区矫正
1197.(城市社区社会工作)参与社区戒毒 与康复和其他服务
1198.农村社区社会工作的主要内容
1199.《城乡社区服务体系规划建设规划 (2016-2020 年)》中对农村社区建设的 要求是
1200.农村社区建设
1201.精准扶贫与农村扶贫开发
1202.(农村特殊群体社会服务)农村留守 儿童社会服务
1203.(农村特殊群体社会服务)农村留守 老人社会服务
1204.(农村特殊群体社会服务)农村留守 妇女社会服务
1205.农村灾害社会工作服务
1206.农村灾害社会工作服务的内容
1207.社区社会工作的主要方法概述
1208.社会社会工作的过程
1209.(社区分析)社区类型分析
1210.4 类社区主要管理组织
1211.(社区分析)社区基本情况分析
1212.(社区分析)社区问题分析
1213.(社区分析)社区需求分析
1214.(社区分析)社区优势和劣势分析 (SWOT 分析法)
1215.政策分析
1216.社区服务(活动)方案策划
1217.社区服务(活动)方案执行
1218.社区服务(活动)方案评估
1219.社区社会工作的主要方法
1220.(社区社会工作方法)资源链接
1221.推动居民参与
1222.居民能力建设
1223.建立社区支持网络
1224.推动多方联动
1225.【B3 章 20: 社区福利服务】社区福利 服务
1226.社区服务涵义
1227.社区服务的性质
1228.社区服务的福利性使之与商业性或市 场化服务从根本上相区别
1229.中国社区服务的兴起和发展
1230.社区服务的基本内容主要划分为三大方面
1231.社会弱势群体社区服务内容
1232.优抚对象
1233.社区服务的实施
1234.我国社区服务的管理机构
1235.【章 16: 医务社会工作&B3 章 16: 医 疗社会工作】医务社会工作
1236.医疗社会工作
1237.医务社会工作概念界定的发展趋势
1238.医务社会工作的专业属性
1239.医务社会工作的基本原则是
1240.医务社会工作最早起源于
1241.医务社会工作者的角色
1242.医务社会工作的发展历程
1243.医务社会工作概述
1244.医疗对社会工作的需求
1245.发展医务社会工作的功能与意义
1246.医务社会工作的特点
1247.医务社会工作的价值理念和相关知识

1248. 医疗社会工作的理论基础
1249. 疾病的社会学观
1250. 生活适应模式
1251. 医务社会工作的主要内容
1252. 医疗社会工作的基本内容
1253. 公共卫生
1254. 公共卫生领域社会工作
1255. 医院社会工作实务
1256. 糖尿病
1257. 心脏病
1258. 终末期肾病
1259. 艾滋病
1260. 肿瘤
1261. 常见慢性疾病的需求分析(大致相同)
1262. 心理卫生社会工作
1263. 精神卫生领域社会工作
1264. 精神卫生概述
1265. 社会工作在精神卫生领域的作用
1266. 公共卫生领域社会工作常用方法
1267. 针对慢性疾病患者与长期照顾者的常用社会工作方法
1268. 急诊室社会工作需要处理的常见问题
1269. 急诊室社会工作的主要方法
1270. 肿瘤/癌症患者社会工作方法
1271. 舒缓疗护的方法
1272. 预防与缓和医疗纠纷的常用社会工作方法
1273. 精神卫生领域社会工作常用方法
1274. 北京协和医院社会服务部的主要功能
1275. 医疗救助起源于
1276. 医务社会工作的知识基础
1277. 医务社会工作的知识层次
1278. 医务社会工作的理论渊源
1279. 医务社会工作的主要理论
1280. 中国的健康体系包括
1281. 医务社会工作的介入领域
1282. 在院和社区的医务社会工作包括
1283. 面向弱势群体的医务社会工作有
1284. 全人概念
1285. 医学全人理念
1286. 医务社会工作的首要工作方法是
1287. 医疗社会工作的方法
1288. 医疗社会工作社区工作方法适用场景
1289. 医疗社会工作的实施过程
1290. 中国内地医疗社会工作状况
1291. 中国医疗社会工作的发展(现实问题)
1292. 哀伤
1293. 哀伤辅导
1294. 【B2 章 15: 企业社会工作】企业社会工作
1295. 企业社会工作
1296. 企业社会工作概述
1297. 企业社会工作的主要对象和内容
1298. 企业社会工作的主要方法
1299. 企业社会工作的特点
1300. 企业社会工作的功能
1301. 企业社会工作的取向
1302. 我国企业社会工作与工会的关系
1303. 企业社会工作对象
1304. 企业社会工作服务内容
1305. 农民工的社会工作服务
1306. 个案工作方法在企业社会工作中的运用
1307. 小组工作方法在企业社会工作中的作用
1308. 社会工作方法在企业社会工作中的运用
1309. 【章 17: 工业社会工作】工业社会工作
1310. 工业社会工作的必要性
1311. 社会工作间接服务
1312. 工业社会工作的哲学基础
1313. 工业社会工作的实务理论
1314. 工业社会工作的对象
1315. 工业社会工作服务的内容
1316. 工业社会工作的服务对象
1317. 工业社会工作的服务模式
1318. 工业社会工作服务的主要内容
1319. 工业社会工作的方法
1320. 工业社会工作个案社会工作
1321. 工业社会工作小组社会工作
1322. 工业社会工作社区社会工作
1323. 工业社会工作社会工作研究与社会工作行政
1324. 当前我国工业社会工作的特点
1325. 工业社会工作的实务模式
1326. 罗尔斯“正义理论”
1327. 个案会谈
1328. 个案会谈的影响性的技巧。
1329. 我国工业社会工作的未来展望
1330. 【章 18: 农村社会工作】农村社会工作
1331. 农村社会工作的 4 要素
1332. 农村社会工作的任务
1333. 农村社会工作特点
1334. 农村社会工作价值观
1335. 农村社会工作的理论
1336. 农村社会工作的实务模式
1337. 农村社会工作的工作方法
1338. 【章 19: 反贫困与社会工作】贫困
1339. 绝对贫困
1340. 相对贫困
1341. 社会(相对)剥夺
1342. 社会排斥
1343. 贫困的测量层次
1344. 国际通用的衡量贫困的指标体系
1345. 恩格尔系数
1346. 关于贫困现象的几种理论
1347. 个人主义贫困论
1348. 贫困结构论
1349. 贫困功能论
1350. 贫困文化论
1351. 贫困处境论
1352. 贫困冲突论
1353. 我国贫困的现状
1354. 我国贫困的原因
1355. 城市贫困人口的组织
1356. 反贫困的主要武器
1357. 贫困治理理念与实践的创新
1358. 贫困治理工作社会工作的作用
1359. 贫困治理中的个案社会工作
1360. 贫困治理中的小组社会工作
1361. 贫困治理中的社区社会工作
1362. 乡村建设运动
1363. 资产建设
1364. 社会投资理论的主要论点
1365. 评估
1366. 成本-效率评估
1367. 基线测量
1368. 基线数据
1369. 基线评估
1370. 社会支出
1371. 社会工作者在对贫困者进行个别辅导与服务时注意事项
1372. 参与设计并实施缓贫计划
1373. 我国城镇社会救济主要针对
1374. 农村社会救济主要针对
1375. 三无
1376. 五保
1377. 保息六政
1378. 城市居民最低生活保障主要针对三类人员
1379. 扶贫开发中的社区发展取向
1380. 西部开发战略的政策措施
1381. 城市贫困与社会救助领域社会工作的介入与角色
1382. 政策倡导
1383. 城市贫困问题在四个方面急需社会工作介入
1384. 社会工作在农村扶贫领域的发展
1385. 芮奇蒙: 玛丽·芮奇蒙
1386. 社会诊断
1387. 工作场所
1388. 同期群研究
1389. 【章 20: 矫正社会工作】矫正社会工作
1390. 司法矫正制度和措施的功能
1391. 矫正社会工作
1392. 矫正社会工作的分类
1393. 矫正社会工作的主体和服务对象
1394. 矫正社会工作的价值基础
1395. 矫正社会工作的 4 方面涵义
1396. 矫正社会工作的功能与作用
1397. 矫正社会工作服务对象的需要和问题
1398. 新社会防卫论基本内容
1399. 矫正社会工作服务对象的特点之一
1400. 矫正社会工作的特点
1401. 矫正社会工作的起源
1402. 社区矫正
1403. 矫正社会工作对于涉罪成年人的服务内容
1404. 协助服刑人员适应监禁场所生活
1405. 为在监服刑人员提供专业咨询服务
1406. 帮助在监服刑人员加强与社会的联系
1407. 为社区服刑人员提供社会服务
1408. 矫正社会工作的理论基础和价值理念
1409. 标签论与贬降仪式
1410. 贬降与监狱化
1411. 监狱化与矫正
1412. 监狱化虽然是矫正工作得以进行的一个前提,但它也产生了严重的后果
1413. 罪犯改造的心理规律与矫正
1414. 针对涉毒人员的社会工作介入
1415. 针对涉毒人员的社会工作介入内容
1416. 矫正社会工作实务方法的理论与视角
1417. 行为主义理论
1418. 人的行为
1419. 认知理论
1420. “社会-心理”视角
1421. 矫正社会工作的主要方法
1422. 行为治疗法
1423. 理性情绪治疗模式
1424. 同伴教育在矫正服务中的运用
1425. 社区工作方法在矫正社会工作中的运用
1426. 同伴教育
1427. 个案管理
1428. 个案管理的实施原则
1429. 包裹式服务
1430. 个案管理的工作过程
1431. 矫正社会工作机构介入类型
1432. 矫正社会工作机构介入服务内容
1433. 通过监狱为服刑犯人提供服务
1434. 通过社会教养机构为相关人员提供的

- 矫正服务
- 1435.通过特殊的教养机构提供的矫正服务
- 1436.我国的矫正制度与体系
- 1437.我国矫正社会工作的主要内容
- 1438.矫正社会工作的介入途径
- 1439.叠加式的保障服务
- 1440.嵌入式的保障服务
- 1441.对缓刑、假释、监外执行人员的观护要做到
- 1442.院舍训练的组织类型
- 1443.矫正社会工作人员按工作性质和薪金报酬的不同氛围
- 1444.矫正社会工作专职人员工作职责
- 1445.矫正社会工作志愿人员应符合条件
- 1446.“社会矫正”制度始终没有在中国发育成熟的原因
- 1447.澄清
- 1448.社区矫正工作的使用范围
- 1449.社区矫正的任务
- 1450.国家各机关、部门在社区矫正中的职责分工
- 1451.社会矫正的工作制度
- 1452.社区矫正的特征
- 1453.社区矫正的功能
- 1454.社会工作者在社区矫正中的工作内容
- 1455.社区矫正社会工作的过程
- 1456.目前社区矫正存在的问题
- 1457.如何从社区治理理论的视角构建社区矫正制度体系
- 1458.【章 21: 民政工作与社会工作】民政工作
- 1459.古代中国的福利思想
- 1460.中国社会福利制度分为
- 1461.职业福利
- 1462.中国社会福利制度改革趋势
- 1463.慈善组织社会
- 1464.中国社会发展中民政部门发挥的作用
- 1465.民政工作中的社会工作理论基础
- 1466.社会工作的“民政模式”特点
- 1467.民政部门的组织结构及其与社会工作的联系
- 1468.民政部门社会工作的主要内容
- 1469.社会福利事业
- 1470.我国社会福利事业的发展阶段划分
- 1471.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
- 1472.社会福利企业
- 1473.城市社区服务
- 1474.目前“五保”供养方式
- 1475.扶贫
- 1476.民政部门的扶贫方式
- 1477.社会救济
- 1478.享受定期定量救济的对象是
- 1479.民政部门职责范围内的优抚工作包括
- 1480.现行的优抚安置法规有以下规定
- 1481.民政部门中的社会工作的发展
- 1482.进一步推进社会福利社会化的措施
- 1483.【B2 章 9: 优抚安置社会工作】优抚安置工作的界定
- 1484.优待
- 1485.抚恤
- 1486.安置
- 1487.军队社会工作
- 1488.优抚安置社会工作
- 1489.优抚安置社会工作的特点
- 1490.优抚安置社会工作服务对象的需要
- 1491.优抚医院社会工作服务对象的需要
- 1492.光荣院社会工作服务对象的需要
- 1493.军转复退军人安置社会工作服务对象的需要
- 1494.军休社会工作服务对象的需要
- 1495.优抚安置社会工作服务对象的对象问题
- 1496.优抚医院社会工作服务对象的对象问题
- 1497.光荣院社会工作服务对象的对象问题
- 1498.军转复退军人安置社会工作服务对象的对象问题
- 1499.军休社会工作服务对象的对象问题
- 1500.优抚医院社会工作
- 1501.优抚医院社会工作的内容
- 1502.光荣院社会工作
- 1503.光荣院社会工作的内容
- 1504.军转复退军人安置社会工作
- 1505.军转复退军人安置社会工作的内容
- 1506.军休社会工作
- 1507.军休社会工作的内容
- 1508.军休社会工作主要功能
- 1509.烈士褒扬社会工作
- 1510.烈士褒扬社会工作的内容
- 1511.烈士褒扬社会工作主要功能
- 1512.军供社会工作
- 1513.军供社会工作主要内容
- 1514.军供社会工作主要功能
- 1515.优抚安置社会工作的主要方法
- 1516.认知和情绪问题的处理
- 1517.临终关怀与哀伤辅导
- 1518.人生回顾介入的具体步骤
- 1519.危机干预方法
- 1520.支持网络建构
- 1521.社会工作督导概述
- 1522.社会角色理论
- 1523.认知行为理论
- 1524.社会融合理论
- 1525.存在主义
- 1526.危机干预和任务中心模式
- 1527.社会再适应理论
- 1528.社会支持理论
- 1529.选择优先问题时要考虑的因素主要包括
- 1530.【B2 章 10: 社会救助社会工作】社会救助社会工作
- 1531.社会救助
- 1532.社会救助的内容
- 1533.社会救助的工作原则
- 1534.社会救助社会工作服务对象的主要需求
- 1535.社会救助社会工作的定义
- 1536.社会救助社会工作的特点
- 1537.社会救助社会工作的主要作用
- 1538.社会救助社会工作的主要内容
- 1539.社会救助社会工作的主要方法
- 1540.最低生活保障
- 1541.特困人员供养
- 1542.特困人员供养内容
- 1543.受灾人员救助
- 1544.医疗救助
- 1545.教育救助
- 1546.住房救助
- 1547.就业救助
- 1548.临时救助
- 1549.灾后社区重建的内容主要有以下 3 项
- 1550.社会支持网络
- 1551.社会支持网络中个人与支持者的关系类型
- 1552.社会支持网络的建构途径
- 1553.社会支持网络的应用策略
- 1554.个案管理的特点
- 1555.个案管理的程序
- 1556.个案管理应用于社会救助的具体方法
- 1557.外展服务类型
- 1558.【章 22: 社会工作教育】社会工作专业教育的特性
- 1559.社会工作的专业目标:
- 1560.政策实验
- 1561.社会工作专业教育的目标
- 1562.社会工作专业教育目标的内容
- 1563.社会工作本土化
- 1564.本土性社会工作
- 1565.【章 23: 社会工作实习与督导】社会工作实习的内涵与特性
- 1566.持续学习能力
- 1567.社会工作实习的目标
- 1568.社会工作实习模式
- 1569.社会工作实习督导
- 1570.督导
- 1571.督导的功能
- 1572.督导者
- 1573.督导员的素质与条件
- 1574.被督导者
- 1575.社会工作督导
- 1576.社会工作督导的模式
- 1577.个别督导
- 1578.团体督导
- 1579.同事督导
- 1580.师徒式督导
- 1581.训练式督导
- 1582.管理式督导
- 1583.咨询式督导
- 1584.社会工作“八大人群”和“五大场域”
- 1585.【补充: 其他相关】社会工作常用的 17 个理论
- 1586.社工常用术语分类
- 1587.社工常用表达(类似名句)
- 1588.社工领域研究专家及主要观点

第二部分 A 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?谈谈你自己在這兩方面的看法与见解。
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。

第三部分 C 复习思考题汇总

1. 什么是社会工作?试比较各国对社会工作的不同理解。
2. 试述社会工作的几种主要分类方法。
3. 试述社会工作与社会保障的区别与联系。
4. 试述社会工作与福利的区别与联系。
5. 试述社会工作与思想政治工作的区别与联系。
6. 联系实际,谈谈社会工作的基本功能。
7. 谈谈你对社会工作学科性质的认识。
8. 谈谈你对社会工作专业特质的认识。
9. 简述西方专业社会工作产生的背景。
10. 简述对专业社会工作产生重要影响的西方社会工作实践。
11. 什么是“福利国家”?试述第二次世界大战以后西方社会保障制度的特点。
12. 按照格林伍德标准,分析社会工作作为一门专业的根据。
13. 专业社会工作起源于何时?其发展经历了哪几个阶段?
14. 举例说明中国古代实施社会救济的主要方法或措施。
15. 谈谈我国现阶段发展专业社会工作的必要性及有利条件。
16. 什么是价值?什么是社会工作价值?
17. 如何理解价值对社会工作的存在与发展具有特别重要的意义?
18. 试比较西方社会工作学者关于社会工作专业价值的不同概括。
19. 简述美国社会工作者协会伦理守则。
20. 谈谈你对我国社会工作价值体系建设的认识。
21. 什么是社会工作的专业伦理?它对社会工作的功能何在?
22. 谈谈你对理论在社会工作中的功能与重要性的认识。

23. 试述皮拉利斯关于社会工作理论结构模型的基本内容。
24. 社会工作理论具有哪些特点?
25. 什么是社会工作的理论基础,它具有什么特点?
26. 什么是社会工作的实施理论?谈谈你对其所包含的大致内容(范围)的认识:
27. 试述中国本土化社会工作理论的建构之路。
28. 什么是行为?人的行为具有哪些重要特征?
29. 什么是社会环境?社会环境由哪些要素构成?可以划分为哪些层次?
30. 怎样理解人的行为与社会环境之间的关系?
31. 人的行为有哪些层面?不同层面之间的关系是什么?
32. 人的行为可以划分为哪几个阶段?每个阶段的特征是什么?
33. 人的行为与社会环境的理论和观点对社会工作有什么启示?
34. 助人过程中主要涉及哪些因素?它们各起什么样的作用?
35. 什么是社会工作者?社会工作者在助人过程中承担着什么样的角色?
36. 谈谈你对社会工作对象(案主)的理解。社会工作的案主是否可界定为弱势群体?
37. 什么是社会弱势群体?社会弱势群体可以根据哪些标准加以划分?你比较赞同哪种划分?
38. 我国社会转型加速期的社会弱势群体问题具有哪些特点?
39. 什么是社会工作的专业关系?它有什么特点?
40. 试述社会工作的过程模式。
41. 什么是个案社会工作?它有何优势和不足?
42. 试述个案社会工作方法的历史沿革。
43. 试对个案社会工作的六大模式进行比较分析,
44. 概述个案社会工作的实施原则。
45. 概述个案社会工作实施的程序。
46. 什么是个案管理?它与个案工作的运作程序有何不同?
47. 案例讨论:
48. 什么是小组社会工作?试通过与个案社会工作的比较,简述小组社会工作的优缺点。
49. 试述亚龙关于群体环境对个人行为治疗价值的分析。
50. 试述小组社会工作的实施原则。
51. 试述勒温的场域理论。
52. 试比较小组社会工作的几大理论模式。
53. 试述加兰德等的群体发展阶段模式
54. 试述社会工作者组织小组的技巧。
55. 试比较社区组织、社区发展、社区社会工作三者的异同。
56. 试述西方社区社会工作发展的沿革。
57. 试比较罗斯曼社区组织的三大模式,
58. 试述有关社区发展的四大模式。
59. 试述社区社会工作实施的原则。
60. 试述社区社会工作实施的程序。
61. 试述我国社区社会工作的发展演变。
62. 试分析以下案例。
63. 什么是社会行政?其范围应当如何理解或划分?
64. 社会行政包含哪些基本环节(程序)?
65. 什么是社会工作督导?它的基本功能与目标是什么?
66. 试述社会工作督导的几种主要方式。
67. 试述社会工作咨询与社会工作督导的联系及区别。
68. 试述改革以来我国社会行政事业发生的变化及存在的问题。
69. 什么是社会政策?它有哪些特点?
70. 试述西方社会政策理论的发展演变过程。
71. 社会政策的一般过程包含哪些基本环节(程序)?
72. 试述社会政策制定的一般程序。
73. 社会政策调整的方法有哪些?
74. 简述我国社会政策现状的特点及其原因。
75. 社会工作研究的必要性与重要性是什么?
76. 简述社会工作伦理如何影响社会工作研究?
77. 请在图书馆查阅或上网检索一篇有关社会工作研究的论文,根据作者的研究来讨论其方法是否严格遵循了相关的伦理指南,并试图回答以下问题:(1)在研究过程中,如何尽可能降低对参与者在身体和精神上的损伤?(2)如何保障参与者的知情权与自愿权?(3)什么样的方法/机制保障了参与者的全程参与?(4)该研究的保密性是如何做到的?(5)该研究在伦理上还存在哪些优点与不足?
78. 试述社会工作研究的主要方法。
79. 简述评估研究的一般过程。
80. 试述评估研究的几大类型及其主要特点。
81. 什么是老年社会工作?其发展经过如何?
82. 如何正确认识现代社会中的老年问题?
83. 简述老年社会工作的理论基础。
84. 试述老年社会工作的目标和原则。
85. 试析社会工作主要专业方法在老年社会工作中的运用。
86. 谈谈你对我国老年社会工作发展前景的认识。
87. 请分析以下案例。
88. 什么是儿童?什么是儿童社会工作?
89. 试述儿童群体的基本特征。
90. 简述儿童社会工作的基本内容。
91. 什么是儿童社会政策?制定儿童社会政策应遵循哪些原则?
92. 简述儿童社会工作的实施策略。
93. 中国儿童社会工作的发展状况如何?其发展趋势是什么?
94. 分析以下案例。
95. 试述残疾人群体的基本特征。
96. 什么是残疾人社会工作?它具有什么社会功能?
97. 现代社会对“残疾”的理解与认识发生了怎样的变化?其对残疾人社会工作产生了何种影响?
98. 试述残疾人社会工作的基本内容与三大传统工作方法。
99. 试析政府、社区及“第三部门”在残疾人社会支持中的作用。
100. 谈谈你对我国残疾人社会工作发展前景的看法。
101. 请分析以下案例。
102. 试述医疗社会工作的含义及其理论基础。
103. 什么是疾病的社会学观?它对医疗社会工作的产生有何影响?
104. 概述医疗社会工作的分类及内容。
105. 试述医疗社会工作的方法及其实施过程。
106. 根据本章相关内容及案例,分析医疗社会工作的程序及医疗社工的角色。
107. 中国医疗社会工作的状况如何?有何特点?如何进一步发展?
108. 谈谈发展工业社会工作的必要性。
109. 什么是工业社会工作?其基本职责何在?
110. 什么是EAP方案?它对我国工业社会工作有何借鉴和启示?
111. 试述工业社会工作的服务模式。
112. 试述工业社会工作的案主体系。
113. 试述工业社会工作的基本方法。
114. 谈谈你对如何发展我国工业社会工作的认识。
115. 结合本章所给的案例,分析工业社会工作理论与方法在企业管理中的角色。
116. 什么是矫正社会工作?它包括哪些内容?
117. 矫正社会工作是如何产生的?
118. 简述监狱化对矫正社会工作的影响。
119. 矫正社会工作的介入方法有哪些?
120. 我国的矫正工作体系包括哪些方面?
121. 我国矫正社会工作的主要内容有哪些?
122. 什么是社区矫正?其功能是什么?
123. 社会工作者在社区矫正工作中主要扮演什么角色、发挥什么作用?
124. 学习分析以下案例。
125. 什么是绝对贫困?如何测量绝对贫困?
126. 什么是相对贫困?如何测量相对贫困?
127. 评析西方社会学有关贫困现象的几种主要理论。
128. 现代贫困治理的理念和实践与过去相比有何根本区别?
129. 社会工作在贫困治理中有何作用?
130. 结合我国实际,谈谈社会工作的专业方法在反贫困实践中的应用。
131. 如何理解社区服务的概念?它与西方国家的“社区照顾”有何联系和区别?
132. 如何理解“福利性”是社区服务的本质特征?
133. 试述社区服务的发展沿革。
134. 试述我国社区服务发展的过程。
135. 谈谈你对社区服务基本内容的看法。
136. 社区服务的实施涉及哪些基本环节?
137. 联系我国实际,谈谈你对发展社区服务的看法或建议。

第一部分 ABC 知识点归纳

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）
（国际上关于社会工作的认识角度）(1)把社会工作视为一种个人慈善事业（初期）；(2)将社会工作视为由政府或私人社团举办的以解决各种因经济困难所导致的问题为目的的各种有组织的活动（多数国家）；(3)将社会工作视为一种由政府或私人社团所举办的专业服务（发达国家）。(B3-p4)
2. **社会工作产生于 20 世纪初**，经过近一个世纪的发展，已成为一门应用性社会科学学科。社会工作这门学科具有科学性、实用性及综合性的特点。此外，社会工作作为一个专业，也有区别于其他专业的特质。（B3-p33）
3. **社会工作的定义：**也称社会医生、社会工程师，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）它是一门综合性应用社会科学。（B3-p22）（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。）
4. **社会工作的分类：**(1)按方法分：个案社会工作；小组-；社区-^{三大专业方法}；社会工作行政。(2)按社会问题的性质分：贫穷问题；失业问题；疾病问题；婚姻；家庭问题；儿童问题；老年问题；身心残障问题；吸毒问题；酗酒问题；犯罪问题；劳工问题；种族歧视问题等。(3)按工作对象分：儿童社会工作；老年-；妇女-；贫民救助工作；伤残服务工作；劳工福利工作；农民福利工作；患者社会工作；社会越轨者工作等。(4)按工作方式（媒介）分：家庭式；社区或社会式；机构式。按接触方式分：直接式（初级）服务；间接式（次级）服务。(5)按主办机构性质或经费来源分：公办；私立；公私合办。(6)按专业水准分：庶务性；政务性；专业性。(7)综合式分类：调节社会关系；进行职业介绍和职业辅导；实施社会安全或社会保险；倡导合作事业；进行社会教育；举办儿童福利；心理或精神卫生服务；公共卫生服务；伤残康复；参与住宅规划；进行公共救助；实行老年救助；推进城乡建设；推进社会运动；从事社会福利行政；社会工作教育等。（B3-p6）
5. **社会工作的专业特质：**专业学科；助人自助；利他服务；民主客观；直接工作；间接工作；机构组织等。（B3-p26）
6. **社会工作的功能：**复原的功能；配置资源-；预防-；发展-；稳定社会-。（B3-p31）
7. **社会工作是遵循以人为本、助人自助、平等公正的专业价值观**，在社会服务及社会管理等领域，综合运用专业知识、技能和方法，帮助有需要的个人、家庭、群体和社区，整合社会资源，协调社会关系，预防 and 解决社会问题，促进社会稳定和谐的专业和职业。（B3-p32）
8. **环境：**指与人的生存和发展密切相关的外在事物的总和，包括自然环境和社会环境。社会工作虽也关注自然环境对个体的影响，但更关注对个体产生直接影响的社会环境。（B3-p152）
9. **社会环境：**指人类个体生息于其中的，由生物（生理）的、心理的和社会的等多种因素交织而成的社会系统。（B3-p129）指与人的生存和发展有关的社会因素的总和。**具体可分为：**(1)社会小环境；(2)人际关系环境；(3)社会生态环境；(4)社会文化环境。（B3-p152）
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。
10. **社会资源系统分 3 类：**非正式的或自然的资源系统，主要包括家庭、朋友、邻居、同事、亲戚等，它能够提供物质与精神的帮助，还能提供具体的服务和资源。正式资源系统，包括党派、专业团体、群众组织、各种协会等。社会性资源系统，是为适应社会公共生活与活动而建立起来的满足人们短期或特别需要的机构，是人们社会生活的重要支持系统，包括学校、医院、社会服务机构、公安机关等。（B3-p153）
11. **社会资本：**是社会工作借以实现其目标的有效社会资源。它是一种可以从中吸取某种资源的、持续性的社会网络关系；社会资本具有潜在性和现实性，只有当社会网络被行动者调动或利用时，它才能以某种能量或资源发挥资本在实践中的作用，这时它就是现实的社会资本。（B3-p153）

12. **社会资本在社会工作中的作用：**(1)激发案主潜能；(2)帮助案主重建良好的人际关系网络；(3)帮助案主分析其所处微观社会资源环境中所能获得的各种社会资本；(4)通过重建案主的社会关系网络，帮助案主实现由被动地接受帮助到主动寻找突破、解决当前问题的转变。(B3-p153)
13. **干预行动：**指社会工作机构和社会工作者为了实现社会工作目标所实际开展的工作、采取的行动，是针对案主需求所采取的一切服务过程，包括建立契约、界定问题、确立目标、执行计划与成效评估等。(B3-p154)
14. **社会工作过程：**是社会工作机构或社会工作者基于社会工作的价值理念，运用社会工作专业方法并借助社会资源系统，通过和案主建立专业关系，并经由诊断、计划、干预与评价等一系列前后连贯的行动，帮助案主满足需要、解决问题以达成社会工作目标的过程。(B3-p181)
15. **人的行为与社会环境之间不是单向的因果关系，而是双向的交流和互惠关系**对于这种双向交流和互惠关系，可以从三个角度进行分析：结构的角、发展的角和运行的角。对人的行为的评估应坚持“人在环境中”的理念，把人的行为放到它与社会环境的关系中去理解。(B3-p148)
16. **对人的行为可以从生理、心理和社会三个层面进行评估：**生理层面主要考察遗传因素、身体发育过程及其周期对人的行为的影响；关于心理层面，主要有精神分析理论、行为主义心理学、认知心理学和人本主义心理学等理论，它们从各自的角度对行为的心理层面进行了深刻的分析；社会层面主要考察社会设置和文化对角色扮演的目标取向、资源条件及其对个体生理和心理过程的影响。(B3-p148)
17. **对人的行为还可以从生命周期的角度去评估：**人的一生可以划分为胎儿期、婴幼儿期、儿童期、青少年期、成年早期、中年期和老年期七个时期。每个时期人的行为都有自己的生理、心理和社会特征。这些行为特征都是个体与环境交流和互动的结果。(B3-p148)
18. **社会保障：**是国家和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) ↓ ↓ (B3-p13)

中国社会保障制度的基本框架

	层次	项目	标准	资金来源	对象
社会保障制度	基本保障	社会保险	基本养老保险	基本医疗保险	失业保险
	最低保障	社会救助	生活救助	医疗救助	教育救助
	最高保障	一般社会福利	社会性福利	区域性福利	单位性福利
	特殊保障	特殊社会福利	老人福利	儿童福利	残疾人福利

19. **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。)

(广义上)包括生活福利性服务、生产性服务和社会性服务：(1)生活福利性服务指直接为改善和发展社会成员的生活福利面提供的服务，如衣食住行用等方面的生活福利服务。(2)生产性服务指直接为物质生产提供的服务，如原材料运输、能源供应、信息传递、科技咨询、劳动力培训等。(3)社会性服务指为整个社会正常运行与协调发展提供的服务，如公用事业、科教文卫事业、社会管理事业等。(狭义上)社会服务：指针对社会成员的生活福利提供的服务。(B3-p21)

20. **社会服务的分类：**(1)按性质分：①物质性服务；②精神性服务。(2)按程度或层次分：①基本性服务；②发展性服务；③享受性服务。
21. **弱势群体：**是一个相对概念。指由于社会及个人的原因在社会竞争中处于不利地位，缺乏获取社会资源的机会和境遇，因而其物质生活处于困境，心理承受能力脆弱，需要借助外在力量（国家和社会的力量）支持的人群。（B3-p164）
当前我国社会弱势人群主要包括以下四类人：失业人员；老人、儿童及残疾人；城乡贫困人口；进城农民工。（B3-p58）
22. **我国社会转型加速期弱势群体问题的特点：**(1)现阶段我国社会弱势群体规模比较大；(2)生理性、社会性等各种因素导致的社会弱势群体并存，其社会支持网络都存在这样那样的缺陷；(3)当前我国社会弱势群体问题的一个最突出的特点或表现是，一些主要的社会群体或阶层，其社会经济地位日益弱势化，其中不少人成为或正在成为社会弱势群体的组成部分：①中国主要社会群体进入弱势群体的人数在迅速增加；②为数可观的主要群体成员工作、生活处境艰难；③一些主要群体成员的基本权利难以得到切实有效的保护；④主要群体的弱势处境甚至影响到下一代。（B3-p167）
23. **社会工作价值的基础：**(1)西方：新教伦理；人道主义；乌托邦思想；社会福利观念。（B3-p69）(2)我国：社会主义人道主义；中外有价值的社会思想、社会福利思想；“三个代表”、“科学发展观”与“和谐社会”思想。（B3-p80）
24. **社会工作价值的结构大体上可划分为三大层次：**(1)社会工作的一般价值，也就是社会基本价值或一般价值，为所有社会成员所共享。(2)社会工作自身的价值体系，这一层次受第一层次价值的影响，同时具有自身的独特性。(3)社会工作的专业伦理，通俗而言，即社会工作的职业道德。（B3-p93）
25. **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。
26. **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。
27. **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。
28. **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。

- 29. 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。
- 30. 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)
- 社会工作过程或助人过程涉及的要素：**助人者（社会工作者）、受助者（案主）、机构与设施、自然与社会环境、社会资源、助人（干预）行动。(B3-p150)
- 31. 案主：**也称受助者或当事人，也就是社会工作服务的对象。案主可以是个人、家庭，也可以是群体、组织，还可以是社区乃至社会系统。案主经常有不同种类的问题或不同层次的需求。根据是否接受社会服务，案主可分为“当前案主”和“潜在案主”两类。案主就是社会工作要去改变或服务的目标人口。受目标人口影响或与目标人口有关系而求助于社会工作机构的人，严格来说，不是社会工作的案主。(B3-p151)
- 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。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。
- 32. 机构与设施：**是提供社会工作实际服务的场所。它可以是工作场所、学校、医院，也可以是社区、小区服务机构，还可以是专门设置的治疗机构。社会工作者在这些场所内和案主一起工作，以改变案主的行为或解决问题。在这一场所内的设备、环境，构成一种助人的结构、界限、符号意义、规范与路径，与其他场所相区别。社会工作的机构与设施通常包括设备、人力、规范、目标，心脏其所坚持和奉行的社会福利理念等。(B3-p152)
- 33. 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。
- 34. 接案：**是社会工作者开始与服务对象接触时的第一步工作，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，包括社会工作者与服务对象就社会工作者的角色和服务对象的需要而展开的沟通，包含了社会工作者如何与服务对象开展工作的知识和技巧运用。通过接案这样一个过程，社会工作者与前来求助的潜在服务对象进行接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受服务。这个过程也是社会工作者与潜在的服务对象通过沟通达成共同解决问题初步协议的整个助人过程的开始。因此，成功的接案是专业助人活动的前提。(B2-p15)
- 35. 接案工作的目的：**(1)澄清社会工作者和服务对象双方的期望和义务。接案工作的意义在于使有关各方了解各自的期望，明白各自应尽的义务，避免因误解而给后续工作造成障碍。(2)激励服务对象。对双方各自角色和责任的了解能够激励服务对象为解决自己的问题而努力。(3)促进和诱导服务对象的改变。如果在接案时即与服务对象建立起信任的关系，能增强其参与助人过程

的意愿，否则会造成因服务对象没有了解任务而中途退出的问题。(4)促使服务对象积极参与改变的过程。接案过程不仅决定着求助者是否能从潜在的服务对象转变为实际的服务对象，而且影响着服务对象在后续服务中与社会工作者的关系以及参与助人过程的积极性。(5)为后续工作打下基础。接案阶段的早期印象会对社会工作者与服务对象今后工作中的互动产生影响。如果这个阶段的工作不成功，随着助人过程的推进，会严重影响改变工作的顺利进行。

- 36. 接案阶段社会工作者的主要任务：**了解服务对象的求助过程、初步评估服务对象的问题、建立专业关系、决定是否服务、订立初步合约。(B2-p15)
- 37. 了解服务对象的来源（主要有三种）：**(1)主动求助的。所谓主动求助的服务对象，是一个人、家庭或团体、组织、社区带着超出他们能力之外、不能解决的问题主动前来寻求帮助。这种服务对象通常是比较了解社会工作服务机构相关服务信息的人，他们知道机构能够为他们提供什么服务，因而机构提供的服务与他们的期望两者之间具有较大的一致性。(2)他人转介的。这种服务对象是由他人转介而来的，他们可能是由社区内的相关机构（例如街道办事处、居委会）或邻居发现因存在严重的个人、家庭或群体问题而影响正常的社会功能发挥，从而要求社会工作者介入来帮助他们解决问题。需要注意的是：由他人转介来的/非自愿的服务对象此时由于不了解机构服务，有可能对社会工作者怀有敌意和抵触情绪，甚至拒绝接受服务。(3)由社会工作者主动接触而成为服务对象的。对于由社会工作者认定为服务对象的人来说，没有主动求助或者说没有求助动机并不等于他们就不需要服务或者不想得到服务。面对此类服务对象时，社会工作者的重要工作和任务是，消除他们对机构和社会工作者的不信任甚至怀疑，引导他们接受服务。(B2-p16)
- 38. 认定服务对象的类型（通常有三种）：**自愿、非自愿和被强制接受服务的服务对象。(1)自愿型服务对象：是指那些认识到需要协助而自己主动求助的，以及由他人介绍而接触社会工作服务机构并愿意接受服务的人。这类服务对象求助动机强，社会工作者比较容易与之建立关系，机构的服务与他们的需要也会比较吻合。(2)非自愿型服务对象：是指那些由他人（包括父母、老师等）将需要协助的服务对象转介给社会工作服务机构以协助其解决问题的人。这种服务对象自己并不情愿接受服务或者不是依法必须接受服务的人，被动接受服务是这类服务对象的特点。(3)被强制接受服务的服务对象：是指那些由政府、法院或其他被授权的部门转介而来的、依法必须接受社会工作服务机构服务的人。这种服务对象是在法律规定下接受服务的，称为“强制接受服务的对象”。这些服务对象如果不接受服务将依法受到相应的“制裁”，这种特性就使得他们在接受服务时通常会存在或表现出某些抗拒情绪和行为。(B2-p16)
- 39. 了解服务对象的求助过程：**为了准备接案，社会工作者除了需要了解服务对象的来源、类型外，还要了解他们的求助过程。前来社会工作服务机构求助的服务对象通常带有不同的问题和不同层次的需求。一般来说，大多数服务对象来求助是在尝试自己解决问题未果后所作的最后选择。例如，研究显示，城市因下岗失业而陷入贫困境况的家庭和个人，当他们因孩子上学、家人生病而需要帮助时，通常首先是向家人和朋友等非正式助人网络求助，申请低保是他们最后才采取的行动。(B2-p17)
- 40. 使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”：**“潜在服务对象”是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，或者当前服务对象并没有求助但可能需要协助，或者是虽然没有求助但已妨碍他人或其他系统社会功能的正常发挥时，他即成为“潜在的服务对象”。无论是自己主动申请帮助还是别人介绍或由他人确认而转介来的服务对象，当他们决定接受机构所提供的协助时，就从“潜在的服务对象”转为了实际的服务对象。(B2-p17)
- 41. 与服务对象初步建立专业关系：**社会工作者在了解服务对象求助过程的基础上，需要对服务对象的问题和需要进行初步评估，开始与服务对象及其所涉及的相关系统建立专业关系，同时激励服务对象改变的决心，协助其进入角色，实现改变的目标。(B2-p17)
- 42. 接案的步骤及核心技巧：**准备、面谈、收集资料和记录。(B2-p17)
- 43. 做好面谈的准备并拟定初次面谈提纲：**(1)资料准备。①事先研读服务对象资料，记下不清楚的地方，以便在面谈时进一步了解情况。②了解服务对象是否接受过服务。如果是其他机构转介来的服务对象，则要阅读以前服务机构的记录，以便在会谈时有的放矢地与他们沟通交流，避

免由于不了解情况而让服务对象有不被重视的感觉。③了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理。如，是否有精神健康方面的问题，并为此做好预防工作，必要时可以邀请相关专业的专家一起与服务对象见面。④走访社区。社会工作者可以通过服务对象的社会网络来了解其社会功能及社会处境方面的情况，包括走访服务对象的家人、邻居、朋友、居委会以及相关的街道司法所、派出所等。社会网络本身不但可以直接提供帮助给服务对象，他们所提供的有关服务对象的信息还可以帮助社会工作者对服务对象有更深入的了解。(2)拟定面谈提纲：①介绍自己和自己的专长。②简要说明本次会谈的目的和内容，以及双方的角色和责任。③介绍机构的功能和服务、相关政策（如保密原则）和工作过程。④征求服务对象对会谈安排的意见，了解对机构和社会工作者的期望。⑤询问服务对象是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助。（B2-p17）

44. **面谈：**是接案阶段的第二个重要工作，是社会工作者与服务对象之间一种面对面地讨论问题以确定是否建立专业协助关系的过程，同时也是一种有意识、有目标的人际互动。（B2-p18）
45. **面谈场所的安排：**面谈是为了实现助人目标而进行的，是一种特殊的沟通形式和一种特殊的谈话方式，主要目的在于借此会谈双方交换经验和看法，表达态度和意愿，因此，不但内容的选择要注重助人目标的实现，而且要在面谈场所的安排方面进行精细设计和准备以便为面谈顺利进行创造条件。会谈的时间和地点安排应征询服务对象的意见，充分考虑他们的需要，使其感受到被重视和被尊重。一般来说，在时间安排上，要配合服务对象的时间，将会谈安排在下班后、晚上，或者周末。在地点安排方面，一般情况下是在接案社会工作者的办公室或者机构专门的会谈室，以方便遇到问题时联络其资源和得到机构相关部门的配合；但如果服务对象的需要和问题有特殊性，需要不同机构相互配合会商，因而会谈需要不同机构、不同方面的人员参加时，地点可以安在医院、司法机构（如成人监狱、少年管教所、法庭等）、学校、居委会、社区服务中心和服务对象的家中。此外，地点安排也要考虑服务对象的行动能力，对于不能外出的人，要安排上门面谈；对于有特别需要的人士，要考虑无障碍设施等问题。（B2-p18）
46. **面谈的主要任务：**(1)界定服务对象的需要和问题。对服务对象需要和问题的界定是通过面谈来进行的。社会工作者要注意，服务对象自己对问题的看法是界定问题时最重要的起点，因此，在使用沟通技巧与服务对象面谈时，服务对象所关心的问题、他们的困惑即是界定问题的人手点。这时的主要工作包括：①了解服务对象寻求帮助的原因。②了解服务对象对自己的看法。③了解服务对象期望达到的目标。(2)澄清角色期望和责任。面谈的首要工作是澄清双方的期望和应尽的责任，通过协商减少差异，并尽量发现服务对象那些隐藏的动机，使双方彼此能坦诚相见，相互信任。(3)激励并帮助服务对象进入受助角色。接案面谈是社会工作者与服务对象建立专业关系的开始，此时社会工作者要帮助并引导服务对象逐渐接受自己的角色，以便双方能够相互配合，包括两个方面：一是进行角色引导，二是训练并帮助服务对象逐渐接受其角色。(4)促进和引导服务对象态度和行为的改变。接案面谈时双方的良好沟通会成为激励服务对象改变的动力。当社会工作者和服务对象为改变态度和行为进行的努力出现效果时，服务对象解决问题的动机也会得到强化、而一个人解决问题的动机也会进一步激励其作出不懈的努力，增强其为解决问题采取行动的自觉性。（B2-p19）
47. **面谈的技巧：**(1)主动介绍自己。主动介绍自己在初次面谈中是一个非常重要的技巧。一般说，当社会工作者接受有关人士的要求而介入服务对象的生活时，很多时候会引起对的愤怒和焦虑。因此，要消除服务对象的戒心和防卫，一个好办法就是社会工作者主动介绍自己，向他们说明协助的目的，主动介绍机构的目标、功能，以及自己的工作经验和专长、对求助受助的看法等，这些都会有助于消除服务对象的疑虑，使他们顺利进入受助者的角色。(2)通过治疗性沟通了解服务对象的需要和问题。社会工作者在接案阶段通过面谈了解服务对象的需要和问题主要包括：了解服务对象的问题和需要，交流双方对服务对象的问题和社会工作服务机构的功能、对社会工作者角色的看法和期望。除与服务对象沟通上述“事实性”内容之外，社会工作者也要有意识地进行治疗性沟通所谓治疗性沟通（或具有治疗效果的沟通）是指这样一种人际沟通，即社会工作者通过与服务对象的交流达到对其进行帮助的目的。(3)倾听。倾听是包括接案面谈在内的所有社会工作助人环节特别是与服务对象互动的基本功，也是最基本的沟通技巧。倾听技巧的运用包括3个方面：①倾听即是通过语言和非语言行为向对方传达一个信息--“我正

在很有兴趣地听着你的叙述，尝试理解你”，因此倾听包括社会工作者通过身体传达的对服务对象的专注，以及从态度上传达的内心的专注。②面谈中的倾听不仅是为了了解情况，也是为了建立专业关系，鼓励对方更加开放自己，以使社会工作者能够更多地了解服务对象的情况。在这个意义上说，倾听最重要的是理解对方传达的内容和情感，不排斥、不歧视，把自己放在对方的位置上来思考，鼓励其宣泄，帮助其澄清自己的想法。因此，倾听需要设身处地地感受，不但要听懂对方通过言语、行为表达出来的东西，还要听出对方在交谈中省略的和没有表达出来的内容。③倾听时不仅要“听”，还要有“参与”，即与服务对象互动，对服务对象的叙述给予适当的回应。回应既可以是言语性的，也可以是非言语性的。例如，用“嗯”“是的”“然后呢”“请继续”等言语来鼓励对方继续说下去，或者用微笑、眼睛的关注、身体的前倾、相呼应的点头等传达你的关注。(B2-p20)

48. 面谈中回应服务对象的方法：(1)对服务对象的想法与反应有透彻的了解。面谈时，大多数服务对象会有一些顾虑。例如，因为不愿意被别人看作是弱者，所以不愿意接受帮助；怕别人知道求助而丢面子，从而失去原先被尊重的地位和权威；对能否改变目前的处境信心不足；想改变，但又不愿花时间和精力；担心改变及改变所带来的后果；害怕（或实际已遇到）生活中的重要他人对改变的阻拦。针对服务对象的上述顾虑，社会工作者要做到对他们的想法与反应有透彻的了解，有的放矢地消除顾虑，这样才能使服务对象放下包袱，促进双方的沟通。(2)将自己与服务对象融合。通过了解服务对象及其处境，对照自己对服务对象的感受和他们对接受服务过程的感受，缩短自己与服务对象的心理距离。(3)敏锐地感觉服务对象的各种情绪态度和反应。包括语言的和非语言的--表情、衣着、情绪及言谈举止--暗示，将服务对象的感受用语言表达出来，使服务对象产生被了解和被理解的感觉，从而愿意接受帮助。(4)向服务对象表达愿意协助的态度。社会工作者愿意协助的态度是接案成功的关键，很多服务对象都是从社会工作者的态度中感受到了关切而增强了他们改变的决心。(B2-p20)

49. 面谈中的问题和挑战：(1)留意服务对象对接受社会工作协助的看法并进行适当处理。无论是自己主动中请帮助还是别人介绍或由他人确认而转介来的服务对象，当他们决定接受机构提供的协助时，就从潜在的服务对象转为实际的服务对象。在这个意义上说，“非自愿”和“不自愿”的服务对象在其决定接受协助前也是“潜在的”社会工作服务对象。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，是接案前重要的准备工作，也是接案的第一步。(2)接纳服务对象的情绪。中国人有困难时一般是首先向非正式的社会网络和助人系统求助，因为他们是服务对象生活中的“自己人”。而作为社会工作者，是不请自来的，对于这样一个“外人”，服务对象表示怀疑或者挑剔是一种正常和自然的态度反应。事实上，从社会工作专业知识来看，这些反应恰好表现出服务对象具有良好的“自我强度”。此时，社会工作者首先要说明来意并表达热诚帮助的意愿：“我明白你对我的到来感到突然，你们也不希望让外人介入你们的生活。但是，我知道你们为解决自己和家庭的问题付出了很多努力，也许我可以和你们一起找到一些更好的方法去克服困难。”(3)时刻保持对服务对象的敏感性。由于社会工作是协助人们满足需要、解决问题、面向生活中不断出现的挑战的专业，所以经常要面对人们生活中的负面经验。这种职业特性很可能会使社会工作者对服务对象的故事失去敏感性，而不能抓住他们问题的关键点。实际表现为，服务对象所讲述的故事与社会工作者曾经接触的很多人和事具有相似性，社会工作者可能在不同时空中曾经历过。社会工作者可能不愿意与他们讨论那些令人沮丧的事情，宁愿回避那些负面的、令人不快的经验。上述经验有可能使社会工作者有“服务对象问题大同小异”的先入为主的判断，从而使社会工作者失去感受服务对象问题特殊性的能力。作为社会工作者，必须要具有将社会工作的原则与价值操作化的能力。在接案阶段，社会工作者特别要警醒：每个服务对象和他们的问题与挑战都是不同的。所谓“个别化原则”即是提醒社会工作者要怀着关切之情去听、去说、去与服务对象沟通，以了解他们问题的独特性。在接案阶段，保持对服务对象的敏感性是成功接案的重要工作。社会工作者要不断提高自己的专业素质，这样才能在服务对象愿意或选择改变时去帮助他们。(4)要记住，在与服务对象一起分析反面事件和作评价时，实际是把它们作为要解决的一个问题提出来的。这时要注意，不要指点服务对象应该如何，或者表现出知道应该如何，可以这样说：“我曾对这个问题有过一些研究，也受过这方面的训练。”这样就避免了把自己置于权威的地位。因为，如果你把自己放在权威的地位，

而服务对象拒听你的意见，就等于直接拒绝了你。通过让服务对象表述问题，社会工作者就把他带问题解决的过程中。所谓社会工作的助人自助在此就体现出来了。(B2-p21)

50. **资料收集的范围和内容：**资料收集既是预估的基础，也是科学助人的依据。(1)个人资料。包括：年龄、性别、籍贯、受教育程度、家庭情况、婚姻状况、职业、收入状况等。(2)身体情况。包括：对服务对象病史的了解，有无残疾、遗传病以及长期疾病目前的生理状况如何等。(3)服务对象的特点与能力。在了解前两项情况的基础上，社会工作者要了解服务对象的生理和心理特点，如服务对象的健康状况、营养状况、既往病史、用药情况与当前问题之间的关系。服务对象的心理状况包括智力水平、认知能力、个性特点、自我概念、情感及行为方式等。(4)服务对象所处的社会环境。收集资料时不但要了解服务对象的个人资料，还要从服务对象与其所处环境的互动状况入手，了解他们的社会功能发挥的情况，以便掌握服务对象个人和环境互动的情况。社会和生活环境包括：服务对象的人际关系状况，与家人、朋友、同事的关系；服务对象成长的背景，学习、工作和生活的环境，如家庭的经济状况、家人的关系、父母的影响以及邻里关系等。了解服务对象的社会和生活环境，可以帮助社会工作者掌握他们的社会网络状况，辨析出哪些系统可以成为服务对象的资源系统，以便于共同协助服务对象。(B2-p22)
51. **收集服务对象资料的方法：**(1)向服务对象进行询问；(2)向服务对象的相关人进行咨询，如为服务对象进行过治疗的医生、给服务对象提供过帮助的人等；(3)查阅服务对象的档案记录；(4)进行家访等。(B2-p22)
52. **记录资料的方式：**(1)录像；(2)录音；(3)文字记录：管理式、临床式。(B2-p22)
53. **管理式服务记录：**主要是指用于服务行政管理所做的记录，目的在于方便机构对服务对象资料的管理。(B2-p22)
54. **临床式服务记录：**(1)摘要式记录。通过某种方式将会谈中产生的资料进行归纳、整理、分析、评价。(2)过程记录。详细记录服务对象和社会工作者的互动内容，比较真切、直观地反映整个会谈的全貌，清楚看到服务对象的表现，以及社会工作者对问题的应对和处理。一个理想的过程记录，应包括下列内容：一是对服务对象及问题的叙述：服务对象的基本资料，为什么求助和如何求助。二是面谈的过程：对整个会谈过程的总体描述，包括服务对象的言谈、工作者的应对等。三是社会工作者的印象：对服务对象的社会-心理状况及其问题的初步判断。四是下一步工作计划。(3)问题取向记录。主要内容包括：问题产生的主观因素、客观因素，社会工作者的诊断或评价及工作计划。(4)观察记叙性记录。记叙性记录集中于记述工作的过程。在一个过程报告中，按时间顺序记录下会谈中发生的事情。为强调过程中的一些事件，可逐字引证。若报告附有录像或录音，就不需要对所有内容逐字记录。报告也可以记叙性概述开始，然后集中于面谈中的反应、行动和反馈。记叙性记录可包括如下内容：面谈目的，面谈过程及评价（按时间顺序记录面谈内容，强调社会工作者的行动及服务对象的反馈；使用的主要技巧等），对面谈的总体评估，对以后面谈的建议。(B2-p22)
55. **初步预估的任务：**主要是要再次界定并确认服务对象的问题，对照机构功能看是否能够处理，通过了解服务对象对问题的看法看服务对象是否愿意由社会工作者协助并由双方作一个约定，最后确定问题的轻重与先后次序。(B2-p23)
56. **正确预估服务对象的问题：**需要把焦点集中在所需要的信息上。如果服务对象比较普于表达，社会工作者就可以多听少问，最好作一些简短的评论，或问一些与服务对象所讲有关的问题，以促使服务对象继续引出更深入的问题。要让服务对象用自己的语言、方式讲述他自己的故事，这样，社会工作者就可以去试着了解他的痛苦。此时，重要的是要认识服务对象的观点，而不是急于形成自己的判断，或者为了社会工作者自己的目的去收集资料并作出预估。社会工作者可以表示对服务对象正在讲述问题的困惑并请求服务对象多讲一些。当服务对象的问题与社会工作者的经验很不同或是超出理解力时，不要要求马上就能理解它，特别是当社会工作者和一个与自己生活经历完全不同的人谈话时，这点特别重要。社会工作者可以尝试用自己类似的经历去理解服务对象的情感，这不是说与服务对象一样，而是指情绪感觉与服务对象所表达的一样。一个人理解另一个人是因为人类情绪、经历的共同性与一般性，情感的深度和意义可能不同，但情感的相似性可以帮助社会工作者理解服务对象，这些对正确预估非常重要。(B2-p23)
57. **决定工作进程：**(1)终结服务；(2)转介其他服务：①正式转介，②非正式转介；(3)进入下一个助

人阶段。(B2-p25)

58. **终结服务的 5 种情况：**(1)机构缺乏合适的工作人员；缺乏具有必要技能的工作人员。(2)服务对象或其问题不在机构正式或经常的职责、使命或功能范围之内；社会工作者认为其他机构的资源、服务质量更优越。(3)其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权（如社区矫正服务的专门机构）。此时，社会工作者必须注意，即使作出终止服务的决定，也有帮助服务对象去获得其他服务机会的责任。这提示社会工作者必须熟知满足各种需要的适当资源。(4)服务对象不愿接受服务，机构功能不符合服务对象需要或已经解决了问题。(5)服务对象对问题的看法和期望与社会工作者所能提供的服务不相符；社会工作者所能提供的服务不能解决问题；服务对象没有充分的动机投入必要的时间、力量和资源。(B2-p25)
59. **签订初步的服务协议：**经过了以上的初步接触阶段，社会工作者与服务对象双方对各自有了一个基本的了解，此时社会工作者与服务对象以及服务对象以外的其他系统就可以签订一个初步的服务协议。(B2-p25)
60. **与服务对象签订服务协议的内容：**(1)对服务对象问题的初步界定。(2)机构和社会工作者可以提供的服务。(3)社会工作者与服务对象相互的角色期望及暂定的工作时间长度。服务协议的形式可以是书面的，也可以是口头的，主要目的在于双方有一个目标与约束，以便使后续工作富有成效。(B2-p26)
61. **与服务对象以外的其他系统建立关系并订立服务协议：**(1)与改变媒介系统建立关系和订立协议。这种关系和协议主要包括：社会工作者必须非常清楚机构的功能和机构对自己的期望，即机构期望社会工作者提供什么服务给服务对象。这种期望制约着社会工作者的角色。例如，在以“创建五好家庭”为目标的家庭服务工作中，一个社会工作者更多的是承担着教育者和倡导者的角色，而不是做家庭辅导。②社会工作者要使自己的工作富有成效，必须得到整个机构团队的配合，与同事有良好的合作关系。③社会工作者需要机构的行政配合才能有效地为服务对象服务。例如，如果服务对象在下午 5 点以后才能来机构，而此时需要配合的行政人员却下班了，这样就会影响正常服务的提供。此时，必须与相关行政部门协调，达成协议④动员其他改变媒介系统一起为服务对象服务，以回应服务对象的需要。例如，与心理治疗师订立协议，共同为服务对象提供服务。(2)与行动系统订立关系。虽然社会工作者与服务对象的关系是至关重要的，但发动与服务对象有关的其他行动系统一同帮助服务对象也是非常重要的。例如，学校社会工作者只有取得老师和学生服务对象家人的合作才能有效工作；要为军休人员提供良好的服务需要其家庭、原单位、现在所在社区组织的共同配合。如果不能与其他行动系统订立关系和合约，这些系统就有可能成为服务提供的障碍。(3)与目标系统订立关系和工作协议。服务对象是目标系统时，即目标系统与服务对象系统相吻合时，订立关系和协议就比较简单，订立关系和协议的重点可以集中在服务对象身上。当目标系统多于一个时，需要他们合作来解决服务对象问题。例如，一名小学生服务对象，其父母也是社会工作助人活动的目标系统，社会工作者也要与他们建立关系并达成工作协议，通过帮助他们来帮助这名小学生服务对象。(B2-p26)
62. **影响成功接案的 6 个原因：**(1)社会工作者和服务对象的期望不一致。例如，有些流浪儿童希望社会工作者给他们提供刮风下雨时的临时住所，而社会工作者却希望将他们安顿下来，并提供必要的教育，帮助他们回归家庭、回归社会。在这种情况下，社会工作者与服务对象的期望不一致，如果双方不能调和，就不能成功接案和提供后续服务。(2)社会工作者的能力不足以提供帮助。例如，当服务对象患有精神疾病，而社会工作者没有相关的专业训练时，就要将服务对象转介给其他相关的专业服务机构。(3)临时事件和外部障碍。例如，当遇到服务对象搬迁、患病、被捕时，就有可能使服务中断；有时服务对象的家人不愿接受服务，这些都有可能为接案带来阻力。(4)服务对象不愿接受帮助。有些服务对象对接受社会工作的协助存有偏见，不信任机构。有些服务对象认为，接受服务就意味着自己没有能力，因此拒绝受助。(5)社会文化因素。社会文化对求助与受助的观念和看法也是影响能否成功接案的因素。因此，在初步接触、了解潜在服务对象成为正式服务对象的过程时，要特别注意了解服务对象的感受，即服务对象是如何看待助人与受助的。“助人”是社会工作者帮助服务对象满足需要和解决问题活动的简称。帮助或助人可以界定为：由一个人或群体提供给另一个人或群体有形或无形的（物质、观念）、对受助者有益的东西或活动。接受者可以运用它解决问题、克服困难或增强能力与满足需要。(6)

不同专业间的配合出现问题。当服务对象需要接受不同专业的服务时，社会工作者要协调不同专业的工作，避免重复提供服务，或者相互竞争。不同专业会因争取服务对象而竞争，导致服务对象无所适从，最终终止专业关系。例如，社区青少年事务社会工作者已经与网瘾少年小亮进行了接触，但学校社会工作者要求接管工作，此时就不能成功接案。（B2-p27）

63. **帮助含有两个重要的因素：**一是给什么；二是怎样给予怎样用。要使给予真正有帮助，必须对接受者有价值、有用，并且要以一种能让受助者自由使用、支配的方式来提供帮助。帮助必须是使受助者不失自尊，并且不丧失对自己生活的控制，只有这样的给予才是真正的帮助，所以帮助是提供者对受助者不含任何回报企求的给予。（B2-p27）
64. **避免过早终止关系的 6 个策略：**(1)增进彼此关系。在接案中与服务对象建立融洽的关系，避免过早终止关系而不能成功接案。增加关系的 3 个要点是：信任服务对象、对服务对象有吸引力和运用专业知识。(2)订立明确的接案工作指引。在接案过程中，社会工作者要让有关各方有机会表达自己的想法、期望和要求，并进行相互协商。如果人们清楚自己的角色和参与的原因，就能调整自己，投入助人的程之中。当服务对象不了解服务的目标和意义时，便有可能退出或者放弃。所以，建立明确的接案工作指引有助于成功接案。(3)订立初步协议。有些服务对象对社会工作者的协助抱有怀疑态度，所以接案时社会工作者要尝试与其订立短期初步协议，而不要求服务对象给予长期承诺，防止他们有畏难情绪，使服务对象逐步接受社会工作者的协助。(4)回应服务对象的迫切需要。要成功接案，就要关注服务对象的当前需要，使其对社会工作者的协助产生信心和信任。例如，长期遭受丈夫暴力的妻子迫切需要一个安全的居住场所，如果此时社会工作者忽略她的需要而将工作重点放在对夫妇婚姻关系的辅导上，就有可能使妻子觉得社会工作者不能提供她所需要的服务，接案就会遇到困难。(5)运用系统网络资源。社会工作者不是解决所有问题的专家，帮助服务对象需要不同系统和专业的协同工作。在接案阶段，如果社会工作者能与不同系统和专业的人一同工作，获得他们对服务对象的支持，就能够增强服务对象对社会工作者的信任和对解决问题的信心，从而成功接案。例如，为解决社区脏、乱、差问题，社会工作者发动城管、清洁、规划部门一同与社区居民工作时，就比较能够得到居民的信任，增强他们解决问题的信心，从而顺利地建立关系。(6)不断给予鼓励。对于求助和受助动机不强的服务对象，社会工作者要不断给予鼓励。得到鼓励的服务对象，其受助的意愿也会增强。（B2-p27）
65. **接案应注意的事项：**(1)决定是否需要紧急介入。社会工作者要谨记，并非每个个案都是从接案开始的，遇到紧急情况（如自杀、性暴力问题）时，就要跳过其他阶段直接进入介入程序。社会工作者要辨别服务对象问题的迫切性和严重程度，从而决定何时和如何开始工作。例如，对离家出走的孩子来说，社会工作者需要及时将他们安置在未成年人保护中心；若发现有被虐待危险的孩子，则要提早进行预防。这些都需要决定是否跳过接案阶段而提供紧急介入服务。(2)权衡是否有能力处理问题。服务对象的需要是多方面的，接案面谈使社会工作者有机会通过与服务对象的沟通交流了解他们的需要，权衡是否有足够能力为服务对象提供所需的服务。例如，在理离婚案、婚外恋问题时，社会工作者一方面需要审视自己的价值观是否与服务对象的价值观有冲突，另一方面要权衡自己的专长是否能够处理服务对象的问题。如果双方价值观有严重冲突并影响到自己对他们的态度和行为，此时就要及时进行转介。通常是向机构的督导报告，由他们安排合适的人选或者机构为服务对象继续提供服务。(3)决定解决问题的先后次序。很多时候服务对象的问题不止一个，社会工作者需要协助他们辨识问题的轻重缓急，及时满足其最迫切的需要，使服务能有效果。需要注意的是，社会工作者应与服务对象一同讨论决定解决问题的次序。工作的原则是：第一，尊重服务对象意向；第二先易后难。这样既能使服务对象愿意努力作出改变，增强其改变的信心，又能让服务对象有机会认识自己解决问题的能力，从而成功地与他们建立专业关系。(4)保证服务对象要求的服务符合机构的工作范围。社会工作者要保证提供的服务是服务对象所需要的，并且不因机构和自身原因阻碍和延迟服务对象需要的满足，致使问题延续或者恶化。（B2-p28）
66. **预估：**即是收集与服务对象有关的详细资料、了解服务对象问题形成的过程，是依据既定情境中的事实与特点推论出有关服务对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程。（B2-p29）
67. **预估的目的：**(1)识别服务对象问题的客观因素：为了有效协助服务对象解决问题，在与他们建

立专业关系之后，社会工作者的第一步工作就是要收集与服务对象和其问题有关的资料。包括：服务对象的背景资料。与服务对象生活有关的重要系统的资料，问题因何发生、存在了多久、使用过的处理问题的方法等。了解上述资料是为了更好地了解服务对象的问题，认识、了解问题情境中的主要因素，并针对上述诸点作深入研究。(2)识别服务对象问题的主观因素：所谓主观因素是指服务对象对问题的个人感受。识别问题的主观因素即是要认识服务对象是如何看待自己的问题的，站在他的角度来理解这些问题对他的意义，他为什么会有如此的主观理解，这些问题对服务对象现在的社会-心理有什么影响。理解服务对象问题的主观因素是评估问题的重要方面。(3)识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素：预估的目的在于得到对服务对象问题的深刻认识，识别那些造成服务对象问题的原因和使问题延续的因素，使社会工作者能够由表及里地探查问题，挖掘问题产生的根源，而不仅仅是停留在问题的表面。(4)识别服务对象及环境中的积极因素：预估的目的在于达到对服务对象和他的问题的正确认识和判断。社会工作者要注意，预估不但要集中在对服务对象“问题”的认识上，更重要的是要找出服务对象系统内外的资源，并运用这些资源去帮助他们。识别环节中的积极因素即是运用专业知识去思考、辨认清境中需要改变及可以成为改变资源的部分，是将着眼点放到服务对象的能力和优势上。(5)决定提供服务的方式和内容：进行预估的目的是要找出正确的方法和介入途径去帮助服务对象。帮助的方法多种多样，包括个案工作、小组工作和大型活动，很多时候需要综合运用这些不同的方法来帮助服务对象。预估的目的就是要提出解决问题的建议，计划如何使改变现状的愿望变为现实。(B2-p29)

68. 预估的任务：(1)了解服务对象存在的问题，问题的性质、成因、程度及其对服务对象的影响。(2)了解服务对象个人的生活经历及行为特征，包括服务对象的人格特征、能力优势和弱点。(3)了解服务对象与环境的互动状况，及其对自身问题的认识和改变的动力与能力。(4)了解服务对象所处的环境系统的状况，包括家庭、朋友、工作单位、邻里及社区的情况，从中找出影响服务对象改变的有利和不利因素。(B2-p30)

69. 预估的 8 个特点：(1)持续性：预估是一个动态、持续和有焦点的过程。随着社会工作者与服务对象接触的不断增多，相互间的信任不断发展，社会工作者对服务对象及其问题的认识和了解也会越来越深入，所以需要不断地对问题进行再预估。(2)社会工作者和服务对象共同参与：预估的重点是人的需要和问题。社会工作者在进行预估时要清楚地刻画和说明服务对象面对的需要和问题。此外，预估也是一个社会工作者与服务对象一同参与的过程社会工作者要与服务对象一起发现问题、了解问题的成因，共同寻找解决问题的方法与途径。因为只有服务对象最了解自己及自己的处境。在参与预估过程中，服务对象会对自己和问题有越来越清晰的认识，这样的预估才准确。(3)行动取向：预估不仅仅是为了说明问题，更是为介入行动服务的，是确定行动取向的。预估不但要说明减少和解决问题的方法，同时也要指出采取什么行动来消除问题。(4)有可识别的步骤：预估是一个“科学”的行动过程，是有计划、有步骤的。预估的逻辑起点是从收集与问题有关的资料开始，通过将资料进行系统整理分析，勾画出问题的性质与状态，最后得出预估报告。这个过程是系统有序的，可以重复的。(5)广泛深入：开始预估时宜从问题的现状入手，找出问题及与问题有关的系统。在对问题的横向探索中，识别出那些对了解问题有重要影响的因素，然后对这些因素进行深入探讨，形成纵向预估。(6)运用知识：预估是以专业知识为基础的，这种知识既是社会工作实践的指导，也是收集和解释资料的理论框架。换句话说，预估的方向是由社会工作者采用的理论架构来决定的，同时也受社会工作者的价值观影响。理论架构不同，预估的切入点也会不同。例如，采用“问题-解决”模式的理论框架，在预估一个人的需要和问题时，会从生命历程与人的需要入手分析问题，把问题的产生看作是人生的常态。产生问题与解决问题是生活本身的一部分，而采用生态系统论的理论架构则会从人与环境的互动去预估，切入点是个人、环境及二者的互动。社会工作者要明白各种理论框架都有长短要注意综合运用。(7)渗透了专业判断：预估是一个涵盖了专业判断和决策的过程。例如，在纷繁的问题面前怎样收集资料、收集谁的资料等都需要专业的判断。但要切记，专业判断不等于先入为主，而是要以事实和资料为依据。预估是一个分析与行动并重的过程，渗透了专业判断。预估的过程需要运用知识去分析服务对象的处境，进行抽象的思考，同时要与实际环境接触，不断修正判断，达到正确预估的目的。换句话说，进行预估必须动脑又动手。(8)有局限

性：任何预估都不可能是尽善尽美的，因为人们对问题的认识和了解以及认识能力都是有限的。预估的局限性提醒我们，在助人实践中要不断修正判断，从而提供更符合服务对象需要的服务。（B2-p30）

- 70. 预估的 6 个原则：**(1)个别化原则：以获得对服务对象的正确认识，同时还要遵循个别化的原则，因为每个服务对象都是独特的，都具有长处和弱点。个别化原则来源于服务对象的特点。预估要准确反映服务对象的特点及其问题的特殊性，这样才能使介入工作是有的放矢、有效的，为特定的对象服务的。(2)合作原则：预估需要服务对象与社会工作者一同参与，来决定探索问题的领域和方式。因此预估也是一个社会工作者与服务对象合作的过程，服务对象的参与将使对问题的预估更全面、更准确。(3)避免片面：为了确保资料的准确性，社会工作者要采用多种方式收集资料，以防止资料的片面性，保证资料的可信性。(4)避免简单归因：因为人是社会性的，他们的问题与其生活的环境密切相关。因此，预估时要尽量全面，避免对问题作简单归因，如此才能识别出问题与环境、与其他因素之间的关系，识别出问题的产生、演变与发展的过程，使预估为科学的介入提供坚实的事实依据。(5)兼顾服务对象的弱点与长处：预估也要采用“优势和能力”视角，既要找出服务对象的弱点，也要发掘其长处。发现弱点能够帮助社会工作者认识、知道服务对象的问题所在，而发掘优点和长处则可以为社会工作者提供解决问题和满足需要的资源。兼顾弱点和长处的预估才是全面的。(6)不断循环往复：社会工作专业强调对社会需要的回应，因此，在预估时要以发展的眼光对待服务对象的问题，不断发展社会工作的专业知识，以专业知识为生活在快速变迁社会中的服务对象提供专业服务。（B2-p32）
- 71. 预估的基本步骤：**(1)收集资料；(2)分析和解释服务对象的资料与问题；(3)认定问题；(4)撰写预估报告。（B2-p32）
- 72. 预估个人资料的收集：**(1)个人基本资料。包括：年龄，学历，社会经济地位，生活中重要的人物，相关的社会系统等。(2)个人的主观经验。包括：服务对象如何看待自己的问题，自己觉得问题出在什么地方，问题产生的原因是什么，问题持续的时间、频率和强度，问题的后果，为解决问题所作的努力，使用的方法等。(3)解决问题的动机等。当服务对象存在问题，但他在主观上并没有非常强烈的不适感时，他很有可能安于现状；当服务对象对问题有强烈不安，但却没有改变的希望时，也会因为缺乏改变动机而选择与问题共存。因此，预估时不能忽视对服务对象如何看待自己问题的了解，它们是分析服务对象问题性质并制订介入计划的重要依据。(4)生理、情感和智力方面的功能发挥。包括：①生理方面：健康状况、活力水平；②情感方面：处理情绪、挫折和愤怒的能力；③智力方面：认知能力、抽象思考能力、作决定的能力。（B2-p32）
- 73. 环境资料的收集：**(1)家庭状况。家庭是个人生活最重要的场所，是服务对象最密切的社会环境，在个人的生命和生活中起着不可替代的作用。每个人的成长都离不开家庭，它不仅提供亲密的情感联结和归属感，而且是生活照顾和支持的来源，家庭深深影响着个人。对家庭的了解可以从以下几个方面入手：①家庭和家庭成员的基本情况，包括家庭收入状况、居住环境、家庭成员的健康状况等。②家庭成员的角色和互动情况，包括夫妻、父母、兄弟姐妹、父母子女的角色。③家庭规则，包括如何解决分歧、冲突及家庭的权威关系。④家庭成员的沟通方式，包括如何表达期望、需要、情感等。⑤家庭关系，包括家庭内的次系统。⑥家庭的决策和分工方式。(2)社会环境。社会支持系统对人们的社会功能及其发挥起着重要作用，是人们的重要社会环境。预估社会环境时需要考察：①社会支持系统及其功能发挥。②物理环境及对服务对象需要满足的程度。③服务对象对环境资源的主观认知。④服务对象的社会网络环境。⑤社会的体制和组织环境等。（B2-p33）
- 74. 收集资料的方法：**(1)询问。预估服务对象的需要和问题时，最好的资料直接来自服务对象本身。直接向服务对象询问，经过面对面的会谈收集资料，可以为决定介入与干预的方法提供最直接的依据。所以，会谈与询问是社会工作者获取资料的最基本工具。除了向服务对象本人询问外，还可向与服务对象有关的系统查询。如从家庭成员、服务对象的工作单位、与服务对象关系密切的同事及朋友那里获得有关服务对象的资料。(2)咨询。为作出准确的预估，社会工作者也常常向其他专业人士咨询意见，以求对服务对象的问题有全面、正确、科学的认识。如社会工作者为自闭症儿童提供服务时，常常向有关医学专家咨询自闭症的病理与临床治疗知识，以获得对服务对象问题的科学认识和有关服务对象问题的资料。社会工作者也可以通过转介让服务对

象接受其他专业系统的预估来获取服务对象问题的资料。(3)观察。通过实地观察，可以增加社会工作者对服务对象及其社会环境的了解，增加对问题的实地感受，使收集的资料更丰富和准确。观察有参与观察和非参与观察两种。(4)家访。家访是社会工作者收集资料时常用的方法。在家访中，社会工作者有机会观察服务对象在自然的家庭生活环境中与其家庭和相关社区系统的互动形态，观察和了解很多在机构会谈中不能发现的东西。(5)利用已有资料。这主要是利用机构已有的服务对象资料、机构转介资料、工作报告、调查研究报告及政府机构所提供的有关问题与政策的资料等。服务对象若有其他方面的档案资料也可作为收集资料时的重要来源，例如学生的成绩单、品德鉴定、低收入家庭申请救助的资料等。(B2-p33)

75. 询问的方式主要有：(1)会谈。会谈可以是个人会谈，也可以小组进行。要使会谈有成效，社会工作者需要掌握会谈的技巧，如提问、话题衔接、澄清、反映感受、释义和总结等。(2)角色扮演。以角色扮演方式收集资料在某些情况下可以帮助社会工作者了解服务对象的需要和问题。例如，以角色扮演的方式让一对关系紧张的父子将他们的互动方式展示出来，社会工作者可借此了解父亲和儿子各自的需要和感受，他们处理问题的方式和方法，以及他们之间的关系形态，从而发现问题所在。(3)问卷。问卷是非常有用的收集资料的工具，特别是在社区工作中，利用问卷可以收集社区需要、问题和居民意愿的资料。问卷的问题可以是结构性问题，也可以是开放性问题。结构性问题为服务对象提供了一系列可供选择的答案，开放性问题则让服务对象按照自己的想法自由选择答案。(B2-p34)

76. 分析资料的 4 个具体方法：(1)排列次序：即按顺序和重要性对资料进行排序，将其排列成为在时间上有先后次序、在逻辑上有因果联系或者有其自身脉络的事件图。(2)发现问题：即识别资料间的关系或形态，发现资料各部分间的逻辑关系，从而能够将零散的资料组合成为一个完整的整体，对服务对象的需要和问题有完整的了解。(3)识别原因：识别是指将那些形成问题或者可以缓解问题的因素找出来，进而确定事件各因素间的关系和形态，确定导致问题的原因。识别要求社会工作者从问题的表面深入问题的内部，通过探查问题内在深层的因素，找出问题形成的本质原因。(4)对服务对象的问题与需要作出解释：所谓解释即是将获得有关服务对象系统的资料、直觉及服务对象和社会工作对需要与问题的认识加以整理和组织，形成概念性的认识，去解释问题。在解释清楚的基础上才能寻求解决办法去改变问题情境。解释资料的过程与分析资料是同步进行对资料的解释即是赋予资料以含义。社会工作者要注意，自己的解释是有界限和盲点的，服务对象才是他们自己问题的专家，所以要将自己的解释与服务对象进行讨论，不断澄清和修正原先的解释。(B2-p35)

77. 认定问题：(1)描述服务对象的问题与需要。包括：问题是什么，问题的范围、原因、严重程度及持续的时间。(2)描述问题是如何发生的及发生的原因。描述服务对象的问题与需要发生情况，包括问题是在什么情况下发生的，发生的时间、原因与先后次序；服务对象和其他重要系统的反应及应付措施。(3)描述服务对象的处境及其社会系统的情况。确定服务对象系统、目标系统和行动系统，描述出服务对象系统之间的关系、服务对象系统与目标系统和行动系统之间的关系。(4)探究服务对象问题得不到解决的原因。社会工作者要知道，服务对象问题得不到解决的原因非常复杂。首先，服务对象对问题的看法很可能就是影响他们解决问题的原因。例如，很多智障儿童或脑瘫儿童的家长认为，自己命苦，有这样的孩子只能认命。因此，他们很可能根本没有尝试过解决自己的问题和困难，“忍受”是他们对待困难和问题最常用的方法。其次，对问题的处理方法也会影响问题的解决。例如，对于问题青少年的教育，有人认为应该采用严厉的惩罚手段，也有人主张采取放纵、放弃的方法，这两种极端的方法都不能真正解决问题再次，与资源系统的联系和关系形态也会影响问题的解决。例如，脑瘫儿童的生活自理能力差，很多学校因此不愿接收他们入学，这样脑瘫儿童与教育资源系统的关系便成为脑瘫儿童上学难问题的原因。最后，政府对资源系统的政策协调也是影响问题解决的重要因素。例如，脑瘫儿童的上学难问题并不是因为缺少教育资源，而是脑瘫儿童与教育资源的连接出了问题，需要政府有关部门制定政策、协调学校与有关脑瘫儿童康复训练的工作与政策，解决脑瘫儿童受教育的问题。(5)描述服务对象系统的发展阶段。无论服务对象系统是个人还是家庭，他们都有“生命周期”，也有与生命周期对应的发展阶段及各发展阶段的特征。同样，一个小组或社区在为某项工作而运作时也有其发展的不同阶段。了解服务对象系统的发展阶段与状况能够帮助社会工

作者加深对问题与需要的认识和理解。(6)描述并鉴定服务对象系统的资源状况。包括预估服务对象参与解决问题的动机强度、学习的能力、资源和时间等情况。(B2-p36)

78. **撰写预估报告：**认定问题后就可以准备撰写预估报告了。预估报告要清楚表达对问题的认识，为社会工作者自己和服务对象、社会工作服务机构、法庭以及那些与服务对象有关的系统提供关于服务对象需要与问题的准确和详细的信息，作为下一步制订介入计划的依据。(B2-p37)
79. **撰写预估报告 5 个注意事项：**(1)确定报告的目的和读者：报告给谁看？要达到什么目的？(2)确定报告应使用的资料。(3)将资料组织成为有意义的不同部分。(4)将事实与判断分开。(5)语言简洁精练。(B2-p37)
80. **预估报告的结构：**(1)第一部分：资料和事实。这部分主要是对问题的呈现，包括问题发生的时间及涉及的人和系统，以及服务对象和问题的背景(家庭背景、教育背景和学业/就业历史)等。(2)第二部分：专业判断。这部分要阐述如下内容：①对资料的理解。②对服务对象问题的评估。③对形成问题原因的分析，对问题原因的理解和解释。④判断改变的可能性和益处。(B2-p37)
81. **预估的主要方法：**(1)社会历史报告；(2)家庭结构图；(3)社会生态系统图；(4)社会网络分析。(B2-p37)
82. **社会历史报告：**是通过对服务对象社会生活历史的梳理，将各种信息进行整理分析后的综合报告。社会历史报告的内容主要包括服务对象社会生活历史的资料及社会工作者对这些资料的思考和预估。社会历史报告包含的资料有：(1)服务对象系统的资料。(2)服务对象关心的事项、需要、与需要相关的问题，以及这些事项的发展过程。(3)服务对象现在的能力和限制等。(B2-p37)
- 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。
83. **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。
84. **社会生态系统图：**也简称为生态系统图，是根据生态系统理论发展出来的。生态学的观点是以宏观的角度去理解“人类的社会功能”，强调个人家庭、群体和社区与他们社会环境之间的和谐互动，而要达到这一目标，社会工作者必须致力于改变环境，并使之能更有效地回应个人、家庭、群体和社区的需要。生态系统图就是为了协助社会工作者达到此目标，从生态学的观点提出的一个实务方法和工具。(B2-p40)
85. **社会生态系统图具体功能：**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。(B2-p41)
86. **根据服务对象的生态系统图，社会工作者可以问下列问题：**①服务对象收入能否满足基本需要？②服务对象是否获得足够资源，例如个人是否有足够食物和合适居所？③服务对象的邻里关系是否和谐？居住的环境是否安全？④服务对象是否获得足够的预防性医疗服务和良好的医疗资源？⑤服务对象能否获得所需资源？是否因地理环境、缺乏电话、交通设施等因素而使服务对象未能获得所需资源？⑥服务对象是否与邻居、朋友及小区组织保持良好关系？⑦服务对象是否属于或参与某些群体活动？(B2-p41)
87. **生态系统图的绘制方法：**首先用圆圈将其家庭系统表示出来，并将服务对象置于圆圈的家庭系统中；其次服务对象及其家庭的社会环境系统包含的人和团体、组织、机构等用圆圈(或者方形)表示出来；最后用线段将各系统即圆圈连接起来，圆圈间的距离表示了关系的亲疏；接圆圈间的线条构成则代表关系的本质：实线代表关系紧密，虚线表示关系不紧密，线表示关系有问题、有张力或关系紧张；系统间关系线条的箭头则表示关系的方向性。(B2-p42)
88. **社会网络分析：**社会网络分析可以评估和测量服务对象社会支持网络的种类和规模，并从服务对象主观经验的角度将其获得支持的性质和数量呈现出来。社会网络在社会工作实务范畴里泛指社会支持系统(social support system)，通常指由家庭、朋友、专业人士或其他社会系统提供的帮助、指导和关怀。其中，社会支持是指个人与社会环境的正面互动。社会网络是由正式和非正式支持系统组成的，正式的社会系统包括社会工作者、医生、律师和其他专业的助人者，而非正式的系统包括家庭、朋友、同事、邻居等。“社会网络”可以有正反两种描述方法。(B2-p43)
89. **社会网络评估工具：**(1)社会网络评估表；(2)社会网络格；(3)社会网络图。(B2-p44)
90. **计划：**是一个理性思考及作决定的过程，包括制定目标及选择为了达到目标而采取的行动。所

以，计划是为下一步的介入行动服务的，也是介入行动的蓝图。计划是基于对服务对象问题的理解，是通过预估阶段的探索获得的。在“预估”阶段，社会工作者将所获得的有关服务对象系统的资料、直觉及服务对象和社会工作者对问题与需要的认识加以整理和组织，形成了对服务对象及其问题的概念性的认识，并力图去解释问题。在解释清楚的基础上寻求办法去改变问题情境就是计划要完成的任务。这需要将所有收集到的有关资料综合起来，包括服务对象系统的家庭结构、经济状况、教育背景就业资料及社区环境，也包括服务对象系统的求助过程及对服务对象问题的界定、解释问题的理论架构等。（B2-p47）

91. **一项服务计划的构成包括 6 大方面：**（1）目的和目标；（2）关注的对象；（3）多层次介入策略；（4）计划一起协同工作的合作者；（5）社会工作者与服务对象各自的角色；（6）计划具体的行动、工作程序及工作时间表。（B2-p47）
92. **目的和目标：**目的指介入工作总体要达到的方向和最后的结果，目标指具体的工作指标，是为实现最终结果而做工作的过程和中间阶段要获得的、具体的、近期的、阶段性的成果。（B2-p47）
93. **制定目标的要求：**（1）目标陈述要明白易懂，重在促进服务对象的成长；（2）可测量；（3）具有操作性和现实性；（4）有时限；（5）符合机构目标和社会工作伦理。（B2-p47）
94. **制定目标的意义：**激发服务对象和社会工作者投入行动，朝向共同的方向以获得改变和成长。对于服务对象来说，目标能够使他们明确行动的方向，振奋精神，促他们坚持不懈，寻找策略促使目标的实现。对社会工作的专业实践来说，目标能够使社会工作者和服务对象对工作任务拥有共识，为助人历程提供方向，避免不必要的摸索而少走弯路，并能够选择恰当的策略和方法协助服务对象。目标还能够作为评估介入工作进度和成效的指标，帮助社会工作者和服务对象不断在工作过程中总结经验，推进工作。（B2-p49）
95. **社会工作实务活动的关注对象：**（1）个人：当服务对象的需要与问题可以通过对其个人的介入而解决时，社会工作的关注对象即为个人。（2）家庭：当服务对象的需要和问题与其家庭有关时，家庭便应该成为介入的对象。（3）小组/群体：当有事实表明某个群体对服务对象个人有明显和重要影响时，社会工作者就要选择这个群体/小组作为关注对象。（4）组织：组织的存在是为了满足人们的需要。当一个社会工作的服务机构因内在政策、结构和工作程序而影响其运行效率时，就成为介入的对象。（5）社区：当社区缺乏适当资源和服务，社区环境影响到社区大多数人和家庭的生活时，社区便有可能成为社会工作者的关注对象。（B2-p49）
96. **多层次介入策略：**指社会工作介入服务对象需要与问题的整体方案，是改变服务对象态度和行为的一套方法。介入的策略包括介入的技巧、社会工作者的角色和所担当的任务。一般情况下，根据所要处理问题的类型，社会工作者要担当不同的角色，完成不同的任务，包括社会经纪人、促进者、教育者、倡导者、调解者和社会控制者。介入的策略原则是多层次介入，包括直接提供服务给服务对象以解决问题和满足需要，改变他们的观念及应对问题的方法。例如，训练家长协助脑瘫儿童生活技能的培养，包括直接提供训练给脑瘫儿童，让他们能独立在校生活等。也包括间接介入策略，如通过政策倡导为脑瘫儿童及家庭提供服务资源以满足他们的需要等。（B2-p50）
97. **制订服务计划的原则：**（1）有服务对象的参与：制定介入策略时要注意以服务对象为中心，让服务对象参与介入策略的制定。这是因为，如果社会工作者单方面制定介入策略或者过快确定介入的策略可能会带来两个问题：一是服务对象没有机会为解决自己的问题作努力；二是妨碍服务对象在解决问题过程中所作的努力。如此一来，实际上是取消了服务对象自我成长的机会、体验自尊的机会和对解决问题的贡献。因此，在制定介入策略时要注意发挥服务对象的长处和优势让他们参与整个计划的制订。（2）尊重服务对象的意愿：制定目的和目标时，社会工作者要考虑服务对象系统的愿望，要与服务对象系统分享对目的与目标的期望。如果服务对象与社会工作者双方的目标与目的不一致，就应进行讨论与协商，直到取得完全一致的意见。否则，工作起来服务对象与社会工作者很可能是相反的方向，从而影响目标的实现。社会工作实践结果的研究显示，很多时候社会工作的助人活动无功而返，或不能完全达到计划的目标，是因为服务对象与社会没有朝同一目标努力。当服务对象抱着一个确定的目标接受社会工作者协助，而社会工作者提供的帮助并不是他所想要的时候，服务对象往往会带着挫折感和失望而离开。因此，在制订计划时，社会工作者的任务是为自己与服务对象双方找到共同点，使得服务对象与

自己的工作都朝向这个方向努力。虽然有时服务对象选定的目标并不是社会工作者所期望的或这么急迫的，但只要服务对象认为它是重要的，而社会工作者也能够帮助实现，那么，就要首先从这个目标开始。(3)尽可能详细和具体：详细具体的计划能够给社会工作者和服务对象提供行动的指示，促进改变过程的进行；详细具体的计划还可以进行量化，使得社会工作者和服务对象看得见、摸得着工作的成果，知道是否实现了目标。这样，社会工作专业才能够建立起对社会公众的交代。(4)与工作的总目的、宗旨相符合：计划的具体目标不能偏离介入的目的。有些事情可能对服务对象是有益的，但它们与服务对象的近期需要满足或者问题的解决并不吻合，这种情况下社会工作者要懂得轻重缓急，务必使计划与介入目标一致。(5)能够总结与度量，为评估打好基础：一项计划不但要能够满足服务对象的需要，解决他们的问题，还要能够进行量化评估，以便能够清晰地呈现改变的成果。一般来说，在制订计划时就要考虑到如何评估介入行动，这也是制订计划的重要原则。(B2-p50)

98. 制订服务计划的方法：(1)设定目的和目标；(2)构建行动计划；(3)签订服务协议。(B2-p51)

99. 设定目的和目标：(1)确定社会工作介入的目的：“目的”是指服务总体上要达到的结果，是工作的大方向，通常是不可测量的。它是服务对象对想要达到的境界的宽泛的、总体性的陈述，是社会工作者和服务对象通过努力期望最终达到的总目标。为了完成这个总目标，需要设定很多具体目标，这些具体目标是现实可行的，并且是可以量化的。例如，一对关系紧张的父子希望改善关系，他们求助的目的是“建立良好的父子关系”。但什么才是“良好的关系”呢？这需要对“良好关系”进行具体的界定和描述，即通过设定一些具体的措施和指标来逐步实现父子之间的“良好关系”。这些措施和指标包括：每天至少交谈一个小时，每周共同参加一次“家庭生活教育”小组活动，等等。(2)设定工作目标：①确定服务对象的需要和问题。在制订计划阶段，社会工作者要与服务对象再次确认双方对问题和需要的理解与认识，以便制定的目标是服务对象认可并已准备好与社会工作者一起积极努力解决的问题。因此，这一步的工作是一个不断深化问题以使计划有的放矢、增加服务对象行动决心的过程。社会工作者可以通过征询服务对象对问题的认识和理解来确认问题：“我们已经对影响问题的具体因素和问题本身进行了分析，这些问题包括……和……以及……你觉得这些问题是否就是我们下一步需解决的？”②向服务对象解释设定目标的目的。社会工作的实践经验显示，当服务对象、解设定目标的意义并明确自己在目标制定中的角色时，他们会对目标产生认同并产积极正向的行动反应。社会工作者要向服务对象解释设定目标的意义：“我们对目存在的问题已经有了很多讨论，为了达到解决问题的目的，现在需要制定明确的目来督促你的行动，也让我知道应该怎样帮助你。下面，我们一起来讨论一下，看看认为什么是你觉得最重要的目标，我们应该怎样以具体行动来一步步地达到这个标，你看怎么样？”③共同选择适当的目标。目标选择包括两个步骤：一是选目标。这步工作是社会工作者与服务对象一同找出期望达到的初步目标并对各个目标进行讨论，以选择决定具体的目标。社会工作者可以与服务对象一起将所有可能的目标写出来，然后逐对目标进行筛选。当不能确定目标时可以使用从1~10的量变给每个待定的目标打分经过比较挑选出服务对象最希望和最迫切的改变目标。二是定义目标。在目标选出后将目标界定清楚，以具体、可操作的指标定义目标，有利于目标的执行。④与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊。在制定目标时与服务对象讨论目标的可行性非常重要。目标过高，不容易达到，会给服务对象造成太大压力，进而降他的行动动机；目标过低也会使他缺乏成就感而缺少行动的动力。社会工作者可以与务对象通过讨论来帮助他们思考目标的可行性和利弊：“如果按照现在你选择的目标做，你觉得对你会有什么影响？有哪些因素能够帮助你实现这个目标？有没有什么障碍？”⑤确定目标并决定目标的先后次序。为确保通过努力可以实现目标，社会工作要与服务对象讨论决定执行目标的先后次序，使目标真正成为服务对象的目标，而不社会工作者的一厢情愿，同时避免由社会工作者包办代替服务对象应作的努力。(B2-p51)

100. 构建行动计划：(1)选择介入系统：在社会工作的助人活动中，“系统”是指社会成员之间的相互交流域，如夫妻、庭、邻居、医患关系、小组、机构、照顾系统等；也包括由这些交流所引发的生理心过程，如思维、情感、激素分泌或疾病等。社会工作的介入系统即是前述的关注对象同时也包括为帮助和协助关注对象解决问题而需要介入的其他社会系统，包括宏观社系统。选择介入系统的根据是对服务对象需要与问题的预估结果，包括通过对服务对正式和非正式社会

网络与支持的分析和选择，来选择和决定正式和非正式社会网络与支持系的介入策略。一般来说，社会工作的介入系统可以分为直接介入系统和间接介入系统类，社会工作者要根据服务对象的需要决定介入哪类系统。**(2)选择行动内容：**①危机介入。危机介入是社会工作中常见的内容。当服务对象遇到突发性事件时，例如遭受暴力虐待、自杀、突发公共事件或者天灾人祸等问题发生时，需要社会工作者立即进行介入，包括通报相关机构，安置和安抚受影响人员，进行物资救援和受影响人群的心理介入等。②资源整合。服务对象的需要和问题需要多元化的服务，因此整合运用资源是满足需要和解决问题的必要手段。制订计划时，社会工作者要根据服务对象的需要和问题说明要建立和串联的资源网络，包括服务对象需要哪些资源、谁能提供这些资源、如何动员资源以及什么时候和怎样使用资源等。③经济援助。经济援助可以分为常规性的和临时性的两种。常规性经济援助包括对低收入的服务对象给予正式制度性帮助。临时性经济援助是当服务对象出现特别需要时提供的帮助，如紧急医疗救助、特别教育补助以及临时性的物质帮助。此外，经济援助也包括从非正式社会网络和资源系统获取的资源。④安置服务。这类服务是指将服务对象带离原有生活场所进行暂时替代性安置的服务，根据时间的长短分为暂时性安置、短期安置、长期安置和永久性安置。从安置场所来看，有为儿童提供服务的儿童福利院、寄养家庭、领养家庭和少年管教所；为老人提供服务的养老院、日间照顾中心；为吸毒人员服务的戒毒所；为精神病患者服务的精神病院、疗养院；为流浪乞讨人员服务的社会救助站等。⑤专业咨询。社会工作者应该掌握本地满足人们需要的资源系统的资料和信息在服务对象需要时提供咨询服务。咨询服务的内容涉及有关社会福利和社会救助的政策和法规、资源系统，以及需要与问题的评估和建议等。当服务对象所需咨询超过社会工作的专业范围时，要进行转介或安排相关专家进行咨询。(B2-p52)

- 101. (案例阿三) 介入计划：**(1)增强生活能力；(2)重组生活空间；(3)建构社会支持网络，提供支持资源；(4)倡导和增进环境的滋养性。(B2-p54)
- 102. 服务协议的含义：**也称为服务合同、工作契约等，是社会工作者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，是双方对解决问题的承诺，是社会工作者与服务对象之间的合作计划，体现了双方的伙伴关系。服务协议具体地标明了社会工作者和服务对象对问题的认识与界定、工作的目标及相互责任。(B2-p55)
- 103. 签订协议的目的：**服务协议在本质上是社会工作者与服务对象之间明确的协议，与其他协议（如商业协议和法律协议）一样，是一种约束机制，它将参与各方约束在一起，直到实现特定的目标。协议代表了社会工作者和服务对象共同的观点，即他们如何一起工作，包括每一方要采取什么具体行动来解决问题等。因此，订立协议的目的就在于使社会工作者和服务对象双方明确各自的任务和角色，保证计划的执行和实现。(B2-p55)
- 104. 服务协议的内容：**(1)计划的目的与目标。(2)双方各自的角色与任务。(3)为达到目的与目标所采取的步骤、方法与技巧。(4)期望达到的结果，以及进行总结、测量和评估的方法。(B2-p55)
- 105. 社会工作服务协议的特点与制定原则：**社会工作服务协议的本质是一种契约，目的在于保证介入目标的实现，因此它的一个最大特点是要具有可操作性。操作性服务协议的制定应该遵循以下原则：(1)明确性。协议内容应该是明确的，没有秘而不宣或隐含的意思。为了避免意思上的含混不清，协议的文字应清楚、精简和具体，避免过多使用专业术语。(2)得到社会工作者和服务对象认可。协议必须是双方共同拟定的，即必须是双方合作、共同参与并使用服务对象明白的语言制定的；协议必须是双方对问题界定、工作目标、介入策略、参与者各自角色与任务的共识，是双方完全同意的。(3)具有弹性。法律协议具有固定不变性，然而社会工作的服务协议却要根据服务对象的变化不断进行调整。这使得社会工作的服务协议具有灵活性而不是一成不变的可以根据服务对象的新需要重新商定。(4)具有实用性。协议应该是对社会工作者和服务对象双方可行的、现实的。协议既需要具有约束力，也不应该太严格而难以实现。能够实现的、现实的协议让服务对象感觉自己有能力处理和把握问题，有助于恢复和增强他们处理问题的信心。协议条款太过严格难以实现会增加服务对象的挫败感，因而是 not 适宜的。(B2-p55)
- 106. 服务协议的形式：**(1)书面协议；(2)口头协议。(B2-p56)
- 107. 签订服务协议的过程：****(1)会谈协议：**指服务对象与社会工作者通过会谈在介入目的、目标等方面达成协议。另外，会谈协议也隐含着另一个含义，即服务对象承诺与社会工作者通过会谈这种

方式达成服务协议。会谈协议是社会工作所有服务协议的基础。社会工作会议的目的是为了讨论和找出服务对象的问题和解决问题的办法，它是一个连续的过程，前一次会常常决定了双方的后续行动。因此，会谈协议是社会工作者与服务对象之间形成或者订的第一个协议。但那些非自愿的服务对象（如按法令需接受社区矫正服务的人员）有可能认为有与社会工作者面谈的需要，遇到这种情况时就不能在社会工作者和服务对象间形成协议，除非双方为会谈找到目标，否则协议就不能建立。例如，一名从监狱获释的成年男性认为，见社会工作者就像是在接受监督，感觉不舒服，因此可能抗拒与社会工作者的会谈。如果这时社会工作者把会谈重点放在帮助他学习社交技巧，逐步适应和准备新生活，以利于他找工作，那么他有可能愿意见社会工作者，这样双方就有可能在后续的服务中逐渐相互了解，建立稳固关系，并建立工作目标，社会工作者才有可能在后续与服务对象的关系和互动中进行改变态度和行为、建构社会支持网络等工作。可见，协议的建立是一个随专业关系发展而慢慢建立的过程，而会谈协议是所有协议中的基础。

(2)界定服务对象的问题：“问题”是指社会工作者要处理的、有关服务对象社会功能发挥方面的事项。社会工作者与服务对象对问题的看法可能并不一致，如果双方对此不能达成协议，就失去了共同工作的基础。因此，社会工作者与服务对象一起探讨找出共同为之努力所希望改变的“问题”，这是协议的重要内容。双方讨论认定的问题不但使服务对象有动机去面对也为社会工作者的工作提供了方向。例如，在上面所讲从监狱获释的成年男性的案例中，社会工作者在会谈中与其一同讨论是什么使他违法入狱，怎样才能建设一个好生活，并与其对会谈目的取得共识，他就会勇于面对自己的问题，双方也就可以为“要解决的问题”达成协议。

(3)协议介入目的和目标：在对“要解决的问题”达成协议后，社会工作者与服务对象就要共同协议制定介入的目的和目标了。那么，到底社会工作者和服务对象一起工作要达到什么目的？什么才是双方共同工作要达到的目标呢？如上所述，目的和目标的制定要经过双方的协商，可以由社会工作者根据服务对象的情况提出目的和目标，然后与服务对象逐条讨论，最终确定具体目标。例如，接受社区矫正服务的服务对象，社会工作者与其工作的目的是要帮助他回归社会，经过双方协商，最终将目标定为在三个月内一边接受职业培训，一边在社区养老院做义工，培养其责任意识，以便在三个月后成为养老院的厨师。

(4)协议介入策略和行动：实现介入目标的策略不止一个，因此，社会工作者与服务对象要对介入策略和行动方案形成一致看法，达成协议。这样，双方就能在工作过程中相互配合，从而实现目标。例如，社会工作者与接受社区矫正服务的对象在就实现回归社会的目的达成协议的基础上，双方商定为使社区居民对服务对象有信心，能够成为养老院的工作人员，策略定为服务对象在养老院做义工，以便有机会让养老院和居民了解自己。（B2-p56）

- 108. 签订服务协议的技巧：**(1)认定服务对象对问题的看法：签订服务协议过程中，服务对象对自己问题的看法、对问题的认定是最重要的，因此，社会工作者要成功与服务对象签订协议，一个重要的技巧就是由服务对象自己来认定问题，社会工作者根据服务对象的看法与其进行讨论，从而达成共识。例如，一名母亲因儿子的网瘾问题求助，社会工作者在认定问题时可以从母亲的描述和看法开始：我们谈了半天了，我觉得你非常担心儿子的网瘾问题，担心他的学习，你想让我来帮助他，是这样吧？”(2)与服务对象分享对问题的看法：当社会工作者与服务对象对问题和介入目标与行动有分歧时，为了达成协议，社会工作者需要与服务对象分享自己的看法和观点，避免服务对象有不被重视的感觉。例如，社会工作者对求助母亲说：“从你对孩子网瘾的情况介绍来看，孩子沉溺网吧的问题是从你和丈夫闹离婚开始的，你看孩子的问题是否与父母有关系？”这种分享为社会工作者与服务对象达成对问题的一致看法作了铺垫。
- (3)描述为之工作的问题：描述社会工作者和服务对象为之工作的问题，目的在于为双方后续工作提供依据，也是双方签订协议的基础。因此，对问题的描述要尽量具体详尽、清楚、简洁、易懂。例如，社会工作者对求助母亲描述要解决的问题：“我们已经看到，孩子的问题表面上是沉溺网吧，实际是你和丈夫的婚姻问题影响了孩子。在帮助孩子的同时，我建议你和丈夫一起来，看看怎样调整你们的关系，同时让孩子明白你们，你看这样好吗？”(4)确定目的和目标并说明行动的具体策略：与认定问题一样，对于目的和目标的协议也需要服务对象的参与，而对介入策略的协议则需要社会工作者详细说明双方的角色和任务，以及介入策略包含的具体方法、针对的问题、实现目标的时限，以便使服务对象明白介入策略与自己问题的关系，愿意投入行动。
- (5)总结和

强调协议的主要内容：社会工作者运用上述技巧完成了与服务对象签订协议的过程，最后社会工作者需要与服务对象一起对协议进行总结，提醒服务对象承担履行协议内容的责任。(B2-p57)

109. 介入：是社会工作者运用专业知识、方法与技巧协助服务对象系统达到计划服务目标的过程。(B2-p58)

110. 社会工作介入的性质和特点：(1)介入是有计划、有目的的行动：社会工作的介入是一个有计划、有步骤、有目的的行动，它以提升服务对象的社会功能为核心，经过了周密认真的设计，目的在于实现服务协议中各方同意的介入目标。所以，在介入阶段，行动取向以及行动介入的结果是这一阶段的核心特征。(2)“干预”是介入的核心：虽然我们强调行动是介入阶段的核心，但就介入形式本身来说，它可以是行动的也可以是非行动的，最主要的是要按照工作计划采取行动，对服务对象和其所处的环境进行“干预”，实现改变服务对象态度或行为的目标。介入的表现形式可以有多种，例如无论是面对个人、家庭还是小组，社会工作者常常运用“沉默技巧”给服务对象一个思考的空间，促使他们对社会工作者的沉默给予回应。这种“非行动”干预在本质上也是一种介入。(3)物质帮助和精神支持并重：社会工作的介入活动很多时候都是一种实质性的帮助，例如为服务对象提供经济援助、物质支持、安排活动、协助老人进入养老院舍进行照顾等。但介入在很多情况下也可以是非实质性的服务，例如表示理解和支持、调解问题、进行技巧训练、建立支持网络、处理问题行为等。介入行动的这种性质和特点是由于人的需要有不同层次，从维持有机体生存的物质需要到爱、自尊以至自我实现等精神和心理需要，不同层次的需要须通过不同的服务来满足，包括从物质援助到精神支持以及辅导服务。介入行动就是社会工作者根据服务对象的需要选择和提供适当服务的过程。(4)介入有短期效果和长期效果：社会工作者既不是神仙，也不是魔术师，虽然他们的工作常常创造奇迹，但也经常遇到挫折，没有哪一种介入可以不经服务对象努力就能奏效。有时，社会工作的介入在短期内就能带来服务对象明显的改变，但有时也会见不到效果，需要社会工作者坚持不懈地努力，从细微处入手，日积月累，才能收到长期的实效。(B2-p59)

111. 介入的分类：(1)直接介入（社会工作的直接实践）：直接介入是指以个人、家庭和群体为关注对象，针对个人、家庭和群体采取的行动，重点在于改变家庭或群体内的人际交往，或改变个人、家庭和小群体与其环境中的个人和社会系统的关系与互动方式。(2)间接介入（社会工作的间接实践）：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以间接帮助服务对象的行动。间接系统的介入通常也称为改变环境的工作，或中观和宏观社会工作实务。(3)直接和间接综合介入：社会工作的生态系统理论认为，人是生活在社会中的，不同的社会系统构成了人所处的具体环境，而人与他们所处的环境被视为相互依赖且彼此辅助的一个整体，人和环境在这个整体里互为对方进行持续的改变和塑造。当人与环境产生“非适应性契合”时就引发了人们生命或生活中的问题，换句话说，“人”本身并不完全是社会适应不良的原因，“环境”在其中也扮演着重要角色。从这种“人与环境”互动的视角出发，社会工作将介入焦点放在：第一，增强个人的适应能力；第二，增加社会和物理环境对个人需要的回应。这种从人与环境两个环节介入的策略，就构成了将直接实践和间接实践结合在一起的综合介入行动。(B2-p59)

112. 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。

113. 选择介入行动的原则：(1)以人为本、服务对象自决：介入行动要体现以人为本的原则，从服务对象的需要和利益出发，并且在决定介入行动时要有服务对象的参与。由服务对象决策和参与的介入行动将会使他们有更大的动机去承担责任和完成任务。在案例 2-2 中，如果社会工作者希望通过改变社会公众对艾滋病患者的认识，为孟健也为所有艾滋病患者争取社会资源，那么首先要争取孟健的意见，由孟健决定是否愿意面对媒体。(2)个别化：针对服务对象系统的特殊性采取介入行动，才能有助于解决问题。例如，对于艾滋病患者来说，并不是所有艾滋病患者的家庭都排斥他们，故针对不同的服务对象，社会工作者都要有个别化的介入行动。(3)考虑服务对象的发展阶段和他们的特点：对于个人，介入行动应集中在协助其完成相关阶段的生命任务上；对于家庭或者群体，介入行动则要考虑与家庭和群体发展的特殊阶段相关的特殊任务。例如，年幼的留守儿童最需要的是生活照顾，满足他们营养和健康的需要，发展与人相处的社

会能力等。如果将他们交给年老的祖父母照顾，可能无法满足他们成长的需要，那么建立一些农村幼儿园，由受过专业训练的幼儿教师和社会工作者为他们提供服务，则可能是一个合适的选择。**(4)与服务对象相互依赖：**社会工作者不能单枪匹马地采取介入行动，要依靠服务对象，与他们紧密配合，双方共同合力参与介入行动，这样才能最大限度地发挥服务对象系统的积极性与能动性。**(5)瞄准服务目标：**介入行动应围绕着介入目标进行。例如，网瘾问题少年的成长发展是社会工作者应该关注的，但介入行动首先要集中在戒除网瘾上，因为这是少年自己、家庭和学校最关心的问题。**(6)考虑经济效益：**介入意味着社会工作者和服务对象都要付出时间和精力，介入行动的原则就是要量力而行，优先考虑投入时间和精力最少的行动，从而以最小的成本投入获得最有效的改变结果。例如，对网瘾少年的介入行动如果针对其家庭进行就可能比只单纯针对个人有效得多。(B2-p60)

114. 直接介入的行动及策略：(1)促使服务对象运用现有资源；(2)进行危机介入；(3)运用活动作为介入的策略；(4)调解行动；(5)运用影响力。(B2-p61)

115. 促使服务对象运用现有资源：**(1)促使服务对象运用现有资源的策略：****①帮助服务对象运用自己的内在资源，以达到改变的目标。**社会工作者的任务是帮助服务对象对事物采取正确的分析态度与方法，从而能够有效地解决问题；改进服务对象扮演角色的技巧，发掘他们的潜能，并帮助服务对象建立积极的人生观。在这里社会工作者主要扮演辅导者、促进者、提供意见者和教育者的角色。**②帮助服务对象运用现有的外部资源。**目的是将服务对象系统与资源系统连接起来以增强服务对象的社会功能。外部资源包括正式的资源系统（各类服务机构）和非正式的资源系统（家庭、邻居、亲戚、朋友）等。这里，社会工作者主要扮演中介者、倡导者和促进者的角色。**(2)社会工作者需具备的能力：****(1)了解现有资源。**服务对象的资源系统包括正式服务资源系统和非正式服务资源系统。**A.正式服务资源系统是指由社会服务机构管理和提供的服务。**这类服务机构数量和种类繁多，社会工作者需要掌握有关这些服务机构的服务内容和功能的信息，以便在服务对象需要时及时运用它们来满足服务对象的需要。虽然不同地区社会工作服务机构的数量和种类有很大差别，但基本可以分为：一是由政府提供的机构服务，如在基层社区负责为低收入家庭提供低保服务资格审核的居民委员会或者社区工作站；二是由非政府、非营利组织提供的机构服务，如中华慈善总会及其地方分会都提供紧急救助服务三是按人群划分的机构服务，如养老院、儿童福利院、儿童救助保护中心、妇女服务机构、家庭服务机构、残疾人服务机构、农民工维权机构等提供的服务。**B.非正式服务系统通常是指自然助人服务系统，或称社会网络，**它们是满足服务对象需要的重要资源系统，在服务对象有需要时可以伸出援手。具体包括：一是服务对象的家人、朋友、邻居和同事、同学等。他们与服务对象有初期密切交往，能够为服务对象提供及时的帮助和支持，例如帮忙照顾孩子、看家，以及物质和精神方面的支持等。二是自助小组。如单亲家庭互助小组、各种长期病患自助小组等，这些小组的成员拥有相似的生活经历，可以相互帮助。三是互助会。这种由参加者定期储蓄形成的资金可以在会员遭遇疾病、家庭变故、意外灾害时提供紧急帮助。社会工作者要对上述可以使用的资源有一个基本了解，以便为服务对象选择合适的资源。通常每个机构都会编制一本地区服务机构和资源系统的汇编，以方便使用。**(2)进行转介。**转介是社会工作者把服务对象的需要与资源链接起来的过程。进行转介时，社会工作者要注意：**①征得服务对象同意，确保服务对象同意将他的某些资料转介给另一个机构。****②向要转介的机构出具正式的转介信和相关的转介资料，说明情况。****③进行转介后跟踪服务，看服务对象是否得到了所需的资源和服务，如果没有则需要再进行再转介。****(3)资源倡导。**当服务对象所需资源缺乏时，社会工作者要发挥资源经纪人和倡导者的角色，将服务对象与资源系统链接起来。**(4)增能。**增能的目的是使服务对象具备某些能力，使他们能与环境有更好的互动，满足需要。社会工作者经常运用增能技巧帮助那些存在无力感、无助感和自尊低问题的服务对象，如艾滋病患者、被拖欠工资的外来农民工、单亲母亲等。增能的技巧包括：**①协助服务对象识别和善用自己的长处，用积极的自我形象代替消极的自我形象；****②提高服务对象的自我意识，了解与他们有关的资源系统；****③帮助他们组织起来，共同争取权益。**(B2-p61)

116. 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。

- 117. 进行危机介入：**危机是由于个人生活中的压力或突发事件使个人原有的满意状况有所改变，导致出现不平衡，或者失去稳定的一种状态。（即：人类个体或群体无法利用现有资源和惯常应对机制加以处理的事件和遭遇 B2-p268）每个人在人生的不同时期都有可能发生危机，危机是正常的，而不是病态的。**危机介入**是一种特殊的介入，目的在于缓解服务对象的紧张情绪，恢复其功能，使他们走出危机。帮助服务对象采取处理危机的行动，目的在于帮助他们解决危机并恢复其社会功能。**造成服务对象生活危机的事件有：**担当新角色、增加新责任、改变已有的生活方式或生命发展过程发生转变等。社会工作者可提供的支持与协助有：保护、接纳、提供希望与效励及教育与指导。**危机介入的技巧包括：**(1)将焦点放在帮助服务对象恢复和发挥功能上，而不是解决整个问题。因为危机出现之前服务对象拥有满意的社会功能，所以危机介入要针对危机出现时的机制失灵问题，帮助服务对象恢复应对问题的能力以解除危机。(2)帮助服务对象宣泄由危机带来的紧张情绪，给予其心理等方面的支持，以防精神崩溃。(3)瞄准服务对象当前需要。介入目标要现实；对服务对象不能要求太高。(4)担任教导角色。包括告诉服务对象应该做什么，同时也为他们做一些力所能及的事。当服务对象功能逐步恢复时，就可以结束介入行动。（B2-p62）
- 118. 危机介入模式的基本原则：**及时处理、限定目标、输入希望、提供支持、恢复自尊、培养自主能力。
- 119. 运用活动作为介入的策略：**活动是指针对某些既定的目标或者任务的行动。社会工作者可以运用活动作为帮助服务对象的介入行动，协助他们发展某些特别的社会技能，达到解决问题的目的。例如，运用小组活动设计角色扮演来帮助不善表达的服务对象练习与他人的沟通技巧，帮助他们在现实生活中获得满意的人际关系。通过活动提升服务对象的能力，往往是单独一对一辅导方法达不到的效果。**运用活动作为介入策略时，要考虑下列因素：**(1)介入目标：活动只是达到目的的手段，而不是目的本身，所以活动一定要与介入目标相吻合例如，为促进小学五年级同学的合作精神，活动应设计为要求同学共同完成某些活动程序，而不能采用“xx 竞赛”作为活动内容。(2)服务对象的情况：活动要符合服务对象的能力和特殊需要。例如，智障儿童小组的训练活动要简单既要满足培养他们自理生活的要求，又不能超出他们的认知能力范围。3. 资源和设备的配合：开展活动需要场地、资金和设备，所以活动要与机构的能力和资源条件相配合。此外，要制订替代方案，以备出现预料不到的情况时能够使活动顺利进行。（B2-p63）
- 120. 调解行动：**调解行动是指社会工作者帮助服务对象与环境中的系统一起找到利益共同点，从而带来改变的介入策略。调解的重点是通过服务对象与环境系统的互动，消除冲突，满足共同需要。**进行调解介入时，社会工作者要做到以下几点：**(1)帮助服务对象与环境系统进行接触：很多时候服务对象抗拒与有利益冲突的环境系统的接触，此时社会工作者需要协助他们看到双方的共同利益、阻碍服务对象实现目标的障碍、克服障碍的方法以及可能的替代方案。例如，在拆迁补偿中帮助服务对象与开发商讨论和开展对话，协商怎样的标准是合理可行的、是对方能够接受的，帮助双方从接触中寻找解决冲突的方法。(2)协助环境系统回应服务对象的需要：社会工作者要协助资源系统对服务对象的意愿给予回应。这要求社会工作者收集尽可能多的有关服务对象的资料，增进环境系统对服务对象系统的了解，并给予及时和恰当的回。应。(3)协助双方界定共同目标：调解介入的要点是保持中立，协助利益冲突双方找到共同点。随着双方关系的重建，社会工作者要协助双方认定并协商出共同的目标，达到双赢的局面。（B2-p63）
- 121. 运用影响力：**为有效帮助服务对象，社会工作者要有意识地运用各种能够影响服务对象改变的力量，包括：(1)诱导-奖励与处罚；(2)劝导-运用有说服力的观点改变服务对象的观念；(3)利用关系-运用人际关系去影响目标系统的行为；(4)利用环境-使外部社会环境有利于服务对象的改变。（B2-p64）
- 122. 间接介入的行动及策略：**(1)运用和发掘社区人力资源；(2)协调各种服务资源与系统以达到服务的目标；(3)制订计划创新资源；(4)改变环境；(5)改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式。（B2-p64）
- 123. 运用社区人力资源时的主要技巧包括：**(1)能够识别谁是“有影响力”的人。这要求社会工作者走出办公室，深入社区了解民情。(2)具有与“有影响力”的人建立关系、与服务对象一起工作

的技巧。(3)具有说服和游说的、令人信服的陈述和表达技巧。(4)把握工作目标的技巧。将“有影响力”的人们团结起来为服务对象的利益工作。(B2-p64)

- 124. 协调各种服务资源与系统以达到服务的目标：**在一个地区内能够为服务对象提供服务的常常不止一个机构或者组织，但它们都各有自己的助人计划，因此，社会工作者需要将这些服务协调起来。此外，在现代社会中人们的需要和问题越来越复杂，社会工作者需要更多地与不同机构和专业人员一起工作，这些都要求社会工作者掌握与不同专业人员合作的协调介入的技巧。**社会工作协调的层次有两个：**第一，微观层次的协调，主要是协调以服务对象为焦点的活动，协调不同专业一起为个人和家庭服务。第二，宏观层面的协调，主要是协调以特定类型服务对象为焦点的服务和活动的不同政策，如针对网青少年、精神病患者、老年人群体等不同的群体政策配合。(B2-p64)
- 125. 制订计划创新资源：**当发现社会有新的需要但却缺乏有效服务资源时，社会工作者就要考虑筹划发展新资源。创新资源是发展资源的一个重要和有效满足需要的方法，但却不一定需要很高成本。只要有创造性，就能发展出一些成本不高但却富有创新精神且有用的资源，如发展新的互助小组、发展志愿服务等。**发展创新服务和资源时要注意：**(1)控制规模，使之在可以管理的范围内。重要的是对于大多数社会工作者和机构来说，小型方案容易筹募经费，成功概率大。(2)争取机构和社区的支持。机构支持下才能获得必要的行政配合，社区支持才能使社区参与和承担责任与任务。(3)设立必要的组织承担工作，工作人员分工负责才能确保计划的实施。(4)社会工作者的角色依计划性质而定。促进者角色在于使社区成为计划的主体促进社区的参与；技术专家角色主要是提供建议，指导完成工作任务。(B2-p65)
- 126. 改变环境：**改变环境的工作也称环境介入、环境改变术，其目的在于改变服务对象周围的环境，以促成服务对象改变，从而达到服务的目标。**1. 环境介入与环境改变的目的：**环境介入就是通过环境对个人的影响进行批判性的分析，而对环境和个人改变所采取的行动。环境改变的理论依据是“社会生态视角”对人与环境关系的理解，即人们的社会功能与其环境有密切关系。环境介入的主要关注点在于重建人和环境间的适应的平衡，也就是人与环境间的调和，降低压力增加适应或增进二者关系的稳定度。**2. 改变环境的意义：**环境介入中的“环境”一词意指环绕着服务对象的整个外部世界。环境被视为具有多元的特质，其包含的层次有：知觉的环境、物理环境、社会/互动的环境、体制和组织的环境、文化和社会政治的环境。**3. 环境介入和社会变迁：**环境介入不仅包括改变环境的意图和努力，同时也包含通过对环境状态的影响进行批判分析，而对个人的和集体的观念进行改变的过程。社会工作者要了解环境不仅充满挑战也充满了机会，因此需要对环境对个人和集体福祉的影响进行批判的反思和行动的介入。**4. 环境介入和改变的入手点：**(1)空间和时间。空间属于物理环境，它也会影响人的行为。例如，小明上课经常不能集中精力听讲，常与邻桌同学打闹玩耍。学校社会工作者为了帮助小明提高学习成绩，新学期开学时向班主任建议将小明的座位与学习成绩优秀的小强调到一起。一个月后小明的成绩有了明显提高。时间也是社会工作者要控制或者说可以改变的一个方面，改变或者操控时间是为了使社会工作机构的行政和服务时间安排更好地配合服务对象的需要。例如，外展青少年工作的服务时间应安排在下午，以配合学生的时间和他们的需要。(2)关系。关系是指人们彼此交往的方式，是影响人们存在状态和概念发挥的社会系统环境的一个面向。社会工作可以通过介入人们的社会关系帮助人们提升获得资源的能力。例如，社区工作者通过促进社区邻里关系使邻里在有需要时能够互信帮助。**改变或者介入人们社会关系的目的在于：**①改变个人或家庭社会网络的构成。例如，帮助个人发展新朋友，或将个人与非正式社区资源进行链接以减少对正式服务的高度依赖。②增加或动员各种所需支持。例如，具体有形的物质支持，情绪、信息支持，为家庭招募志愿者和提供暂缓服务给长期照顾者。③强化人们发展和维持社会支持关系的技巧。例如，教授社交和人际沟通技巧。④改进或提升社会网络关系的功能。例如，帮助家庭学习减少争论，发展处理他人批评的策略。**5. 促进社会环境变迁的4种方法：**自然助人者介入、网络促进、建立互助小组和技术训练。(1)自然助人者介入。通过赋予服务对象“给予和接受”帮助的机会将助人者与其有相似社会经济地位、文化、宗教信仰的服务对象进行连接。自然助人者的介入增加了人们互助的可能性。(2)网络促进。通过引进新助人者，在网络成员中找到新资源，网络催化扩展了现有网络的边界。(3)建立互助小组。互助小组会建立人们的共同意识，

且会成为将私人困难变成公共关注问题的媒介。(4)技术训练。网络技巧训练提供了获得和增加资源的重要策略。(B2-p65)

- 127. 改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式：**每个社会工作服务机构都有自己清楚的目标、政策、组织架构和工作程序来服务人的需要。当组织或机构不能满足服务对象需要、阻碍服务对象社会功能发挥时，就要尝试去改变组织的结构与功能来满足服务对象系统的需要。当社会工作者希望从内部改变组织时，要运用如下技巧：(1)在了解评估机构的基础上识别需要改进的地方。改进的方法不止一个，但仔细地评估各种方案却是成功改进的前提条件。(2)全员参与。这能够排除一些来自机构内部的可能的抵触，使改变成为机构所有人员的事情，并能从中获益。(3)以合作而不是对抗的方法推行改变。例如，为机构提供足够的信息，提出可供选择的行动步骤，请求机构允许实验性尝试等。(B2-p66)
- 128. 评估的含义：**社会工作评估是整个助人活动中的一个重要阶段，是确定社会工作变迁努力的目的和目标是否实现的手段，是对介入程序的评量，考察结果与其所陈述的目标之间的关系，并衡量程序的成效。评估“是一种认知过程、一种逻辑判断”。评估是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，考查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。社会工作评估具有持续性、互动性、逐步深入、知识指引性等特点。(B2-p67)
- 129. 评估的目的：**(1)考查社会工作介入效果、服务对象进步情况及介入目标的实现程度：社会工作实践是一个有计划、有方向的助人活动。评估的目的就在于考查社会工作者的服务提供是否实现了计划的目标，测量服务对象是否发生了改变以及改变的程度。(2)总结工作经验、改善工作技巧、提升服务水平：评估的目的是发现工作中存在的问题，以总结经验、改进工作的方法和技巧，促进社会工作服务质量的提高。(3)验证社会工作方法的有效性：通过评估验证并在其基础上修改和完善社会工作的介入方法，是评估的一个主要目的。此即为“证据为本”的社会工作实践。(4)进行社会工作研究：通过评估过程系统地汇集资料，积累实践的知识和经验，是发展本土社会工作理论和方法的唯一有效途径。将实践经验汇总、检验、进行分析和研究，是评估的又一目的。(B2-p68)
- 130. 评估的内容：**(1)看目标是否定得恰当，是否有效地达到了既定目标。(2)评估工作方法和技巧是否运用得当。(3)评估社会工作者运用的角色是否有效。(B2-p68)
- 131. 评估的作用：**(1)监督介入工作进度：评估是一个不断收集社会工作实务效果、社会工作介入改变的速率和进度资料的过程。这些资料都是检验介入工作程序的证据，通过对它们的分析可以起到督促社会工作者、提醒服务对象和社会工作者注意工作方向和进度的作用。(2)发展本土社会工作知识和方法，促进专业成长：评估能够帮助社会工作者反思每一个工作环节和整个介入工作的过程，有机会让社会工作者进行反思，总结介入的得与失。从评估中获得的经验能够用来改善机构服务，提升社会工作者的能力，加速社会工作者的成长和发展，促进其专业的成长。(3)巩固改变成果：通过评估可以帮助社会工作者和服务对象回顾改变的过程，服务对象可以从中学学习解决问题的方法和策略，帮助他们增强社会功能和提升解决问题的能力，树立改变的决心，增强改变的动力。(4)社会问责：作为一种社会福利服务的社会工作是一种社会投资，社会工作有责任使这种投资取得最大的社会效益。通过评估，社会工作者能够做到以下几点。①向服务对象作出交代：评估能够让服务对象知道介入工作取得的进展，让他们参与查问题是否已经解决、需求是否得到了满足、介入策略和双方协议的行动是否已经有效地付诸实施、目标是否已经实现。②进行社会交代：评估是社会工作向社会交代其在多大程度上实现了专业目标和社会功能的过程，说明社会资源的使用情况和效益，接受社会公众的监督。③进行专业问责：社会工作者有义务对社会、服务机构和服务对象负责，而评估能够确定社会工作的介入是否恰当、是否有效，并识别出对服务对象的影响，找出需要改进的地方。这些资料和信息能够被用于后续的专业实践，提升服务质量。(B2-p68)
- 132. 评估的类型：**(1)过程评估；(2)结果评估。(B2-p69)
- 133. 过程评估：**是对整个介入过程的监测，包括社会工作介入进行中的评估。它对工作过程的每一个步骤、每一个阶段分别作出评估，关心的重点是工作中的各种步骤和程序怎样促成了最终的介入结果，方法是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。

过程评估提供有关服务过程的各种信息，包括工作目标、介入过程、介入行动和介入影响。在介入初期和中期，过程评估的重点是对服务对象的表现及社会工作者的工作和技巧进行评估，以此了解服务对象的改变进展，适时修正介入方案，改善工作技巧。用于评估的资料包括个案记录、社会工作者和服务对象的叙述资料等。在结束阶段，重在评估是什么因素导致了服务对象的改变。通过详细分析服务过程中有影响力的事件可以探索促使服务对象转变的内在动力及来源。（B2-p69）

- 134. 结果评估：**结果是指介入行动最终完成的形态。结果评估是在工作过程的最终阶段进行的评估，包括目标结果和理想结果两部分。其中，目标是指介入要努力达到的方向，结果是介入的直接和最终效果。结果评估是检验计划介入的理想结果以及这些结果实现的程度及影响。相对而言，目标是比较概括的，而结果则是具体并可以度量的。（B2-p69）
- 135. 评估的方法与技巧：**（1）基线测量方法与技巧；（2）任务完成情况的测量方法与技巧；（3）目标实现程度的测量方法与技巧；（4）介入影响的测量方法与技巧。（B2-p69）
- 136. 基线测量方法与技巧：**（1）定义：基线测量方法是在介入开始时对服务对象的状况进行测量，建立一个基线作为对介入行动效果进行衡量的标准基线，以评估介入前后的变化，并以此判断介入目标达到的程度。（2）应用范围：基线测量方法可以应用于对个人、家庭、小组或者社区的工作介入评估，通过对服务对象介入前、介入中和介入后的观察和研究，比较服务提供前后发生的变化。（3）操作程序：①建立基线。建立基线的方法是：第一，确定介入的目标，例如服务对象行为、思想、感觉、社会关系或社会环境的变化及指标；第二，选择测量工具，包括直接观察或使用标准化问卷及量表；第三，对目标行为进行测量并记录目标行为（或者思想、感觉、社会关系、社会环境）的情况。这个过程建立的是基线数据，此过程也称为基线期。②进行介入期测量。建立基线后就开始对服务对象实施介入，并对基线调查中所测量的各项目标行为和指标进行再测量，以作为数据比较之用。这个过程称为介入期。③分析和比较。将基线期和介入期的数据按测量时间和顺序制成图表，将每个时期的数据资料进行连接，呈现数据的变化轨迹和变化趋势，并将基线期和介入期的数据进行对比。如果两个数据不同，一般可以认为是介入本身作用的结果。常用的基线测量法包括：单一个案设计、对照组设计以及时序性系列测量。（B2-p69）
- 137. 任务完成情况的测量方法与技巧：**在实际工作中，服务对象的目标是被分解成许多具体的行动和任务的，因此，通过探究服务对象和社会工作者完成了哪些既定的介入任务也能确定介入的影响。一般来说，可以运用5个等级尺度来测量任务的完成情况：“0”没有进展；“1”极少实现；“2”部分实现；“3”大体上实现；“4”全部实现。将每项任务的最后得分加到一起，然后除以可能获得的最高分数，就能确定完成或者介入行动成功的百分比。例如，有三个任务要去完成，而可能获得的最高分数是12（4x3），用得到的总分除以12，再乘以100%就是完成任务的百分比。（B2-p70）
- 138. 目标实现程度的测量方法与技巧（这种评估方法是对介入目标的评估）：**（1）目标核对表：在有些情况下，社会工作的目标行为比较难以清楚界定，此时社会工作者和服务对象可以共同协商选择一些目标来指示介入的方向，并将它们罗列出来。在工作介入过程中和介入结束时都用一些等级尺度来衡量介入后的行为，并记录下它们，将介入后的行为与介入前的行为进行核对，从而发现介入后有哪些新行为是介入前没有的、介入后才出现的，并讨论这些行为对服务对象的意义是什么。这样就可以发现介入前后服务对象的行为变化。（2）个人目标尺度测量：社会工作的服务对象千差万别，因此，社会工作者和服务对象可以制定非常个人化的测量尺度，来评估他们的改变情况。具体做法是按照服务对象的实际情况，分轻重缓急制定出几个目标，然后使用一个大家认可的等级尺度，例如5级制，来测量和计算出服务对象实现个人目标的情况。（B2-p70）
- 139. 介入影响的测量方法与技巧：**（1）服务对象满意度测量：做法是由服务对象用口头或书面形式，包括填写问卷来表达对介入效果的看法。这是一种评估介入影响的方法，特点是操作简单又不需要花费太多时间和资源。但这种方法的局限在于，测量比较粗糙，有时服务对象会倾向于对介入给予积极的评价，因此评估有可能不准确。（2）差别影响评分：这是一种更为结构性的评估方法。首先由服务对象对介入影响进行自我陈述，报告自己有哪些变化。其次区分出哪些是介

入本身带来的变化，哪些是其他因素带来的变化。与满意度测量一样，社会工作者也要注意这种方法有可能带有服务对象的主观色彩。(3)最后，要做好评估工作，还要注意在评估中：注重社会工作者的自我评估与反思：调动服务对象的积极性，使其积极参与；评估的方法要与社会工作的价值观相吻合，并注意保密；切合实际需要。(B2-p70)

- 140. 结案：**是当介入计划已经完成，介入目标已经实现，服务对象的问题已经得到解决，或者服务对象已有能力自己应对和解决问题，即在没有社会工作者协助下可以自己开始新生活时，社会工作者和服务对象双方根据工作协议逐步结束工作关系所采取的行动。(B2-p71)
- 141. 结案的类型：**(1)目标实现的结案：经过评估，社会工作者和服务对象双方都认为问题已经基本解决、目标已经基本实现时，社会工作者根据协议提议结案，服务对象也接受，由此就进入结案阶段。这种结案是有计划、按程序进行的结案。(目标实现的结案大部分是短期工作的结案，即按照服务计划的约定在终止期内用很短的时间结束与服务对象的关系。这种结案是服务对象在开始时就已经知道的，早就对结案有心理准备。在某些特殊情况下，有些服务对象需要一个比较长的时间段来处理与社会工作者的分离，结案所花时间比较长，称为长期工作结案。长期工作结案的服务对象的问题一般比较复杂，对社会工作者的依恋较深，结案反应也比较强烈。)(2)因服务对象不愿继续接受服务而必须终止关系的结案：在外展工作中常常会遇到这种情况。当服务对象强烈抗拒服务时，社会工作者就没有理由再继续维持与他们的关系，因为在这种情况下服务对象没有意愿和动机接受服务，双方的关系已经没有意义。(3)存在不能实现目标的客观和实际原因的结案：当社会工作者发现服务对象的需要超出了自己和机构的能力时，提出结案。这种情况下，结案的形式可以转介方式(将服务对象转往其他机构去接受服务)结束，也可以转移方式(转由其他社会工作者提供帮助)结束。(4)社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案：当社会工作者和服务对象身份发生变化时，即使目标没有实现也要结案。例如，服务对象由于搬迁而离开机构所服务的地区，或者社会工作者由于工作调动而离开时，都要结案。(B2-p71)
- 142. 结案阶段的主要任务：**(1)总结工作；(2)巩固已有改变；(3)解除工作关系；(4)做好结案记录；(5)跟进服务。(B2-p72)
- 143. 结案阶段的总结工作：**即通过评估有目的地总结社会工作介入的成效。评估整个工作过程，对计划目标的完成情况、介入效果进行总结和评估，并将结果与服务对象分享，报告给机构(这部分内容即是评估阶段主要完成的工作)，审慎处理服务对象因结案带来的与分离有关的感受和情绪，做结案记录并写成结案报告。(B2-p73)
- 144. 巩固已有改变：**社会工作的目标是助人自助，因此，要确保服务对象在社会工作助人过程中获得的经验能够巩固下来，并应用于日常生活中是社会工作者的责任。社会工作者要尽力帮助服务对象保持在助人过程中取得的进步，巩固和增强他们的自我功能。下面一些方法能够帮助社会工作者达到这样的目的。(1)回顾工作过程：回顾工作的过程是帮助服务对象回顾自己的问题、解决问题所采取的行动和步骤。通过这样的回顾，社会工作者能帮助服务对象形成对解决问题过程的认知，进一步巩固他们解决问题的能力。(2)强化服务对象已有的改变：在回顾工作过程中，社会工作者通过指明和强调服务对象自己取得的成绩来增进他们的自信。一个对自己有了信心的服务对象，今后遇到问题时其应对行动和表现都会更好。因此，结案期社会工作者在给服务对象带来改变方面仍然扮演着重要角色。但此时，社会工作者的工作重点，是让服务对象认识到他们自己所拥有的力量、他们在解决问题过程中发挥的作用。社会工作者要尽力协助服务对象总结和巩固已取得的这些成绩。(3)表达积极支持的态度：安排结案时，社会工作者应鼓励服务对象自己独立解决问题，并肯定他们有能力这样做。但服务对象可能会怀疑自己是否能够将学习到的东西用于应对其他问题，此时，社会工作者要努力使他们相信他们有这个能力，并通过表达这种信息来巩固服务对象的改变，强化他们的信心。(B2-p73)
- 145. 解除工作关系：**正式与服务对象解除工作关系，此时并不是说社会工作者绝对不再与服务对象有任何接触，而是不再提供服务。如果服务对象还需要其他服务，社会工作者应给予转介，这对时机未成熟就必须结案的服务对象来说尤其重要。转介服务对象时，社会工作者需要与其他机构建立互联网络，了解转介条件，为服务对象做转介准备，妥善结案。(B2-p73)
- 146. 做好结案记录：**结案时要撰写书面结案记录。结案记录的内容包括：服务对何时求助、求助原

工作过程中提供了哪些服务、服务对象有什么改变、为什么结案、社会工作者的评估和建议等。
(B2-p73)

- 147. 跟进服务：**结案并不意味着社会工作服务就结束了。结案后，社会工作者要在服务结束后的一段时期内定期对服务对象进行回访和跟踪，了解他们的情况和服务需要，这就是跟进服务。跟进服务是结案阶段工作的有机组成部分。(1)跟进服务的意义：跟进服务重点要了解服务对象在结案后的情况，以提供必要的帮助。跟进可以帮助社会工作者知道服务是否真正有效，也使服务对象感受到社会工作者的关心，增强他们继续改变的动机和信心。(2)跟进服务的实施方法：
①电话跟进。在结案后一段时间内，社会工作者用电话与服务对象继续联络，了解结案后服务对象的情况。这种方式简便易行，虽不能亲眼见到服务对象的情况，但也能让他们感受到社会工作者的关心和支持。②个别会面。在结案后一段时间内，社会工作者根据约定在机构或服务对象家里与他们会面，以了解他们的情况。面对面的跟进可以让服务对象感觉亲切，也可以多了解些信息。③集体会面。这种方式适用于小组跟进。在集体会面中，组员可以共同回顾小组的经历，分享小组结束后的情况，交流各自经验，密切关系和促进相互的支持。④跟进服务对象的社会支持网络。社会工作者还可以通过跟进服务对象的社会支持网络（包括家庭、邻居、朋友、单位或者学校老师等）来了解服务对象的情况，以便及时提供相应的服务和必要的支持。
(B2-p74)

- 148. 结案时服务对象的反应及处理方法：**(1)服务对象的正面反应；(2)服务对象的负面反应；(3)结案反应的处理方法。(B2-p74)

- 149. 服务对象的正面反应：**接受社会工作的协助对服务对象来说是特别的人生体验，多数人都能在与社会工作者的合作中获益，因而在结案时有正面情绪反应，包括对获得成长与成功的欣喜、对整个工作过程带给他们新认识的肯定、感觉视野开阔了、对社会工作者关系的满意、对社会工作者的帮助充满感激、对未来充满信心等。结案时社会工作者要对这些正面反应给予肯定并适时适当地进行强化，以增强服务对象面对未来的信心。需要注意的是，社会工作者要避免刻意渲染这种气氛，以防止产生离别的伤感情绪，影响服务对象正常的情绪反应。(B2-p74)

- 150. 服务对象的负面反应：**不管是哪一种社会工作的介入和协助，服务对象在整个过程中都会感受到社会工作者的真诚与关注、尊重、接纳和肯定，这是对社会工作者的专业要求，也是专业关系的特质。由于结案意味着社会工作专业关系的终止，意味着服务对象要回到各自的生活世界中，也意味着其后社会工作者与服务对象就要停止接触，服务对象不再有社会工作者的陪伴，因此终止关系可能会给服务对象带来“分离焦虑”等感受，表现为对这种即将到来的结案产生负面反应。常见的负面反应包括：(1)否认--不愿承认已到结案期，避免讨论关于结案的话题，表现为不准时与社会工作者见面、心不在焉等。(2)倒退--恢复到以前的状态，以此拖延结案的到来。(3)依赖--对社会工作者过分依靠。(4)抱怨--对社会工作者不满意。(5)愤怒--表现为对社会工作者不满，批评、攻击和挑战其他人。结案时的愤怒会因结案类别而有不同表现，那些因社会工作者离职而结案的服务对象，其愤怒表现得可能会更强烈些，极端情况下可能会有身体攻击。社会工作者要感知服务对象的愤怒情绪后面所隐藏的悲伤、难过等情绪，谨慎地处理这些负面情绪。(6)讨价还价--当发现没有可能阻止结案时，有些服务对象会寻找理由延长服务期限，有时还表现出倒退行为，很多已解决的问题又重新出现等。(7)忧郁--当所有延长结案时间的努力都无效时，有些服务对象会表现得无精打采、失落而无助，对结束关系充满焦虑。(B2-p74)

- 151. 结案反应的处理方法：**社会工作者要注意在结案期服务对象可能会有这些负面反应，并在结案阶段审慎处理它们，采取合适的步骤与方法让服务对象适应和接受结案即将到来的事实。具体方法包括以下几方面：(1)与服务对象一起讨论他们对结案的准备情况。在结案前与服务对象回顾一下个案、小组、家庭或者社区工作的过程，以确定结案的时机是否已经成熟。(2)提前让服务对象知道结案时间，使其早些做好心理准备。社会工作者应该明白服务对象的负面反应只是暂时性的，社会工作者要做的是尽力减少结案的副作用。方法是鼓励服务对象公开讨论结案，并告诉他们结案可能使他们感到难以接受。社会工作者要以同感的态度向服务对象传达愿意与他们讨论他们的反应、理解他们的心情等信息以减少其负面情绪。(3)在结案阶段，社会工作者要逐渐减少与服务对象的接触，提醒服务对象要学会自立，给服务对象以心理支持，告诉他们在有需要时社会工作者将继续提供协助。(4)社会工作者也要估计一些可能会破坏改变成果的因素

素，预防问题的产生，继续提供一些服务，并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源系统的支持，待稳定了服务对象的改变成果后，再最后结束专业助人关系。(5)必要时安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。(B2-p75)

- 152. 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验地感受案主的感受，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。
- 153. 同理心：**也称做换位思考、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。
- 154. 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。
- 155. 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。
- 156. 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想法，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。
- 157. 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。
- 158. 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。
- 159. 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。
- 160. 助人自助：**是社会工作的最高原则 (B2-p87)。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。
- 161. 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。
- 162. 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。

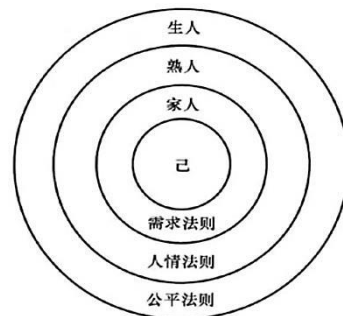
- 163. 主文化：**主流文化是在社会占统治地位，并为大多数社会成员所接受的文化。
- 164. 亚文化：**也称次文化、副文化、集体文化，指与主文化相对应的非主流的而是仅为社会上一部分成员所接受的或为某一地区、某一群体特有的文化。
- 165. 文化多样性：**指不同地区、不同民族和不同社会群体之间的文化差异。不同地区和民族有着不同的语言、宗教、风俗习惯等。文化多样性是人类社会的一种特征，也是人类社会发展的动力。
- 166. 文化丛：**又称文化特质丛，是指因功能上相互联系而组合成的一组文化特质。它往往与人们的某种特定活动有关，而且往往是物质文化与非物质文化的特殊结合。例如，迎宾活动可以看成是一个文化丛，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。
- 167. 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。
- 168. 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。
- 169. 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。
- 170. 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)
- 171. 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一定的理性，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。
- 172. 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。
- 173. 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)
- 174. 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。
- 175. 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)
- 176. 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)
- 177. 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)

- 178. 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)
- 179. (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。
- 180. 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，更能使穷人有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。
- 181. 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。
- 182. 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。
- 183. 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。
- 184. 【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)是指受过社会工作专门知识和技能训练的从事相关社会服务的实际工作与教学、研究工作的人员。(B3-p151)是遵循社会工作的价值观念和专业伦理，运用社会工作专业方法从事社会服务的专业人员。(B3-p155)
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。(B3-p151)
- 185. 社会工作专业的宗旨：**是为有需要的人提供帮助，帮助受助者恢复和提升社会功能，克服困难，解决问题，满足需要，并进而获得自我实现。(B3-p151)
- 186. 国际社会工作界认可的社会工作者资格条件：**(1)持有社会工作执业证照；(2)具有社会工作专业教育的背景；(3)受社会工作道德伦理和职业守则的制约；(4)从属于社会工作专业组织或协会；(5)以社会工作作为职业生涯。(B3-p155)
- 187. 社会工作者的分类：**(1)儿童、家庭和学校社会工作者；(2)医疗卫生-；(3)心理健康与药物滥用-；(4)其他-。(B3-p156)
- 188. 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)

- 189. 社会工作者的角色：**(1)服务（提供）者；(2)（案主）支持者；(3)（行动）倡导者；(4)（过程、资源）协调者；(5)（政策）影响者。（B3-p160）//助记：夫子倡谐音。
- 190. 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。
- 191. 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。
- 192. 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。
- 193. 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。
- 194. 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。
- 195. 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。
- 196. 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）
- 197. 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。
- 198. 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）
- 199. 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 is 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）
- 200. 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）
- 201. 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。
- 202. 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）
- 203. 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。
- 204. 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。
- 205. 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。
- 206. 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。
- 207. 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。



- 208. 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。
- 209. 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)
- 210. 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)
- 211. 模式：**是人们对解决某类问题的方法所进行的总结和归纳，以及对这种总结和归纳所作的概括。在此意义上说，“模式”是对现象所作的概括和总结，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，它能够作为行动提供指引。每个模式都描述了一个问题与其解决方案的组合形态，也描述了该问题解决的核心要素。(B2-p1)
- 212. 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。
- 213. 通用社会工作的过程模式：**涵盖了社会工作实务的发展阶段和系统，是对社会工作实务活动共性的概括，具体指从实践经验中提升出来的、描述和总结了实务运作过程中的重要变项，以及它们之间的相互关系，因而是具有结构性、广泛性和一般性的相对固定并且具有一定程度普遍适用性的工作程序，是在社会工作实务开展过程中逐渐形成的可用于不同领域、不同人群的工作方法。(B2-p2)
- 214. 通用社会工作过程模式对于社会工作实务的意在于：**它提供了一套在不同场域工作时可资使用的程序、步骤和方法，以满足服务对象的需要。(B2-p2)
- 215. 通用社会工作过程模式强调整合视角的社会工作实务：**(1)强调全人服务观：服务对象既是独立的主体，同时也是群体的一员，更属于社区，他们既需要个人的服务，也需要在解决群体和社区问题的基础上解决个人的问题。换句话说，个人问题与群体和社区问题是相连的，个人问题的解决有赖于群体和社区问题的解决，个人被看作一个存在于系统中的人，而不能以工作方法分割开来。(2)强调社会工作实务是结构化的规范性实务活动：社会工作实务的通用过程模式就是一种用来与个人、家庭、群体、组织和社区一起工作的基本程序和方法，是对助人行动基本程序和方法的概括。通用过程模式显示和说明了社会工作的助人过程具有稳定性和规范性。因此，社会工作实务的通用过程模式为社会工作者在助人过程中运用社会工作价值观、知识和技巧提供了一个框架，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。(3)强调社会工作者的通才能力：通用过程模式假定，所有社会工作者都具有运用问题解决程序和方法来评估和介入个人、家庭、小组组织和社区所面临问题的能力。为了面对和回应社会的需要和服务对象的问题，社会工作者要具有与不同系统工作的能力，这要求社会工作者在众多领域接受训练和学有专长，以便能够有效地处理个人、家庭、小组、组织和社区所面临的问题。为此，社会工作强调整合与综融的实践方法。(B2-p2)
- 216. 综融社会工作方法：**意为博采众家之长为社会工作实务所提供的理论知识和方法的支撑。(B2-p4)
- 217. 人类行为与社会环境的理论：**是关于“人的生理、心理和社会发展的理论，包括人们生活所处的各个社会环境系统的理论，例如家庭、团体、组织和社区的知识(CSWE, 1994: 139-140)”，其理论焦点放在个人、群体、社会和经济系统之间的交互作用上。这些知识对于社会工作者的工作实施都是最基本的，是认识服务对象需要与问题的重要理论。(B2-p4)

- 218. 系统理论认为：**一个系统的改变会影响此系统的其他部分，反之亦然。（B2-p4）
- 219. 系统：**一个由多种元素构成的复合体各元素间有相互作用的关系和可以识别的边界，共同构成一个复杂的或单一的整体。系统可以是物质性和机械性的，有生命的和社会性的，也可以是这些性质的结合体。社会系统的例子有单个家庭、群体、某个社会福利机构，或一个国家的整个教育链条。（B2-p4）
- 220. 系统视角下社会工作实务的重点：**(1)注重个人的整体性和完整性。通用社会工作模式强调个人、家庭、群体、社区和组织与环境是交叉互动、相互影响的，强调整体环境中完整的人。(2)强调社会系统特别是家庭系统在塑造和影响人的行为及生活状态中的重要作用。社会工作者努力了解个人与家庭、群体、组织和社区互动的形态和互动的规则，包括各自文化习俗在内的各种结构因素对人们互动的影响。(3)注重运用社会资源，包括正式和非正式的社会网络资源帮助个人、群体、组织和社区解决问题，满足需要。（B2-p5）
- 221. 系统视角下社会工作实务的特点：**(1)对服务对象问题形成原因的分析不再局限于传统的疾病医疗模式或心理病理模式，即对问题的分析不再是一种个人归因，相反，优势视角是社会工作实务的出发点。(2)对个人、家庭、群体、社区和组织的需要与问题的评估，焦点不仅在于服务对象系统内部，例如对个人内在生理或心理行为特征等层面的评估，而且涉及与服务对象问题相关的宏观、中观和微观等各层次相关的外在环境的特质、功能和运作情况。(3)动态实务。服务对象问题的相关层面或系统的各部分是动态的，并在不断地消长和变化，故其需要不断地和连续地进行评估。(4)纵横相交的实务取向。对服务对象问题的处理需要采取周延和连续的整合观点，即在横切面上同时考虑问题的所有相关层面，在纵贯面上注意问题的处理流程和阶段性步骤。（B2-p5）
- 222. 生态系统理论视角：**是少数具有综融性特色的社会工作实务的理论视角，其以人与环境间互动关系的特点为概念框架，描述和分析人所在的复杂网络力量如何正向地影响人们与其行动的场域，也帮助社会工作者理解阻碍人们成长、健康与社会功能的负向社会环境，例如贫穷、失业等情境。生态系统视角认为，服务对象所经历的困境是“社会中的问题”，并非个人的病态或性格缺陷所致，社会工作的介入点是与人们发生相互关系的个人、庭、次文化、社区等各个层次系统；而其助人的实务模型则是综合各种社会工作取向的方法，主张运用多元面向（multi-dimension）和多元系统（multi-system）的介入策略。生态系统视角强调关注服务对象的生活及环境两个层面，重视建构“人在情境中”的人与环境的联合交互系统（unitary system），因而为社会工作者提供了一个整合的知识体系。同时，这一视角强调人的成长是经由与社会工作者互动和正向生活经验（positive life experience）的取得而发生的，社会工作对服务对象获取成长经验的意义也成为此视角的一个重要部分。生态系统视角认为，人是主动的、有目标和目的的发展主体，会为自己作最好的决定和选择。在生态系统理论视角下，形成了社会工作实务的分析框架，这一框架包括了生态理视角中的“栖息地”和“生存空间/活动范围”两部分，是分析“人与环境”互动的实务工作框架。（B2-p5）
- 223. 栖息地：**指人生活的环境，包括物理环境和社会环境。当栖息地有丰富的资源，能够提供有机体成长和发展所需时，人就会逐渐地繁殖和成长当栖息地缺乏必要的资源时，人的生理、社会、情绪的发展和相关的行为功能则会受到严重的影响。在这个意义上说，人们和他们所处的环境也被视为相互依赖且彼此辅助的一个整体，人和环境在这个整体里互为对方进行持续的改变和塑造。（B2-p5）
- 224. 生存空间：**指人在社会中所处的地位，人们所处在不同空间所需要扮演的社会角色也不同。从发展心理学角度看，成功扮演社会赋予的社会角色是每个人成长过程的生命任务之一。生态系统理论认为，作为人类发展过程所建构起来的生存空间是成长中的个人与其环境间长期交流的结果，而不是单一的个人特质因素的产物，个体需握有取得资源的机会，否则无法建立自己的生存空间。此观点揭示了通过社会支持给予主体资源的实务方向。（B2-p5）
- 225. 生态系统理论视角下社会工作实务的核心概念和内容：**(1)生命周期。是指人作为生物体从出生、成长、成熟、衰退到死亡的全部过程在这一过程中，影响个人发展的相关社会结构及历史变迁中的生活事件对个人生活产生意义。由此，社会工作者运用“时间线”分析方法可以重现服务对象经历的集体历史事件，从中找出不同社会力量对个人生命发展阶段的影响。(2)人际关联。

每个人都需要，而他们也拥有与他人连接而建立关系的能力，并因此建构个人在未来生命周期中所发展出来的各种互惠性的照顾关系。对人际关联能力与状况的评估是认识人与其环境关系的重要指标。(3)胜任能力。指个人通过与环境的成功交流，进而发展与建立有效掌控环境的能力。具体而言，此种“能力”涵盖了从幼年与其所处环境系统成功互动的生活经验中发展出的自我效能感，能与他人建立有效而关怀的人际关系，有作决定的能力和自信，有动员环境资源及社会支持等的能力。(4)角色。指在一定的社会空间系统下个人在社会系统中的角色表现是一种互惠性期待的社会层面的角色，而不是个人的角色期待。社会层面的角色是个人内在历程和社会参与的桥梁，受到个人感受、情感、知觉和信念的影响。(5)地位与栖息地。栖息地指个人所在文化脉络中的物理及社会环境，地位是指个人在其所在的环境或社区中所拥有的成员地位。生态地位反映个体所在的某种环境区域的特色，它对个人完成特定发展任务产生有利或不利的的影响，因而也帮助社会工作者形成个人、家庭或者群体与社区目前处境的发展历程。(6)适应力。指在人与环境的交流过程中，人与环境间相互影响和反应所达到的最佳调和度。生态系统理论视角认为，主体对环境的适应良好与病态、偏差等问题无关，而是天时、地利、人和下的成功交流，而适应不良指的则是个人的需求和环境提供的资源、支持之间无法搭配调和的状态。(7)滋养性环境。指主体所在环境能在适当的时刻和方式下提供必要的资源、安全和支持给主体（包括个人、家庭、群体和社区），以增进社区成员的认知、社会及情绪的发展；相反，不友善（非滋养性环境）环境缺乏或扭曲了资源支持的提供，因而阻碍了个人的发展和适应能力。此点揭示了社会工作实务需要为服务对象增能的必要性，即一方面要增强个人控制环境的能力，另一方面也需要为服务对象建构滋养性环境。（B2-p6）

226. 生态系统理论视角下社会工作实务的切入点（社会生态系统视角下的实务对人有如下的认识）：

(1)从人们所在系统与其他不同系统之间的关联层面进行切入，分析和理解个人家庭、群体和社区的社会生活功能发挥状况，并进行相应的介入干预。人们所在的系统层次是一个层层相扣的巢状结构，分为四个层次：一是微观系统；二是中观系统；三是外部系统；四是宏观系统。(2)人生来就有与环境和其他人互动的能力，人与环境的关系是互惠的，并且个人能够与环境形成良好的调适关系。社会工作的重点在于提升人与环境的调和度，即增强人与环境间的适应性、互惠性、相互性，使之相互适应并发展。(3)个人的行动是有目的的，人类遵循适者生存的法则。个人生活的意义是环境赋予的，要理解个人，就必须将其置于其环境之中。由此，改善“环境的品质”就是满足服务对象的需要，解决问题以提升其福祉的重要工作。(4)个人的问题是生活过程中的问题，对个人问题的理解和判定也必须在其生存的环境中进行。(5)依据生态系统的四个层次，分析个体、家庭、群体和社区与其所处环境的互惠关系是认识理解服务对象需求、问题和能力的重要面向，对主体和环境的双向增能是提升主体和环境能力的重要措施。(6)鉴于个人、家庭、社群的问题与环境资源的不足、障碍有关，是多因素互动而成的，因此实务介入的方向也是多元的。(7)生态系统理论视角下社会工作是一种多因素介入，力图找出多种问题的解决之道。社会资本建构和集体效能增进是重要的满足需求和解决问题的措施。（B2-p7）

227. 优势视角：也称能力视角，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。（B2-p8）

“**优势视角：**优势视角是与问题视角对应的理论视角。在矫正社会工作领域，传统的观念是将矫正对象看作是“有问题”的一群人。从这一视角出发，社会工作者的着重点就放在对矫正对象的严格监管和强制性的教育上，目的是防范问题的再发生。而优势视角理论却相信，每一个人都有“优点”，都有向健康方向发展的潜能，即便是曾经违法犯罪的矫正对象也如此。优势视角下的矫正社会工作是一种策略性地弱化服务对象的问题，是更多地关注服务对象的优势和潜能的社会工作实践的理论视角。从这一视角出发，社会工作者更多地将精力放在发现、发挥和发展矫正对象的“优势”方面。（B2-p241）

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势。

- 228. 优势视角下社会工作实务的特点：**(1)非疾病假设。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；它不是孤立地专注于问题，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。(2)强调社会工作的任何过程都要重视服务对象的优势。优势视角/能力视角的实我意味着：社会工作者所做的一切都要立足于发现和寻求、探索和利用服务对象的优势和资源，协助他们达到自己的目标。(3)强调整合性干预服务。优势视角的理念与生态系统理论具有高度内在契合生态系统理论暗含着一个基本假设：个人痛苦是政治性的，社会工作的实践也是政治性的。社会工作的优势视角或称能力视角契合了生态系统理论的这种假设，倡导一种生态系统的方法，强调全体与完整，并且在评估和介入过程中对服务对象的经验予以关注。(B2-p8)
- 229. 优势视角下社会工作实务的重点：**(1)每个人、小组、家庭和社区都有优点，都有他们的内在和外在资源。(2)创伤、虐待、疾病和挣扎可能是伤害，但它们也可能成为挑战和机遇。(3)假定你不知道成长和转变能力的上限，就要认真地对待个人、群体和社区的抱负。(4)社会工作者只有通过与服务对象的协作才能更好地为他们服务。(5)每一种环境都充满资源。(B2-p8)
- 230. 助人过程是一个结构化的实务过程（社会工作的助人活动是一个连续的、有目的的改变过程）：**社会工作帮助社会系统与个人提升社会功能，解决或预防问题的产生，都需要经过一个结构化的操作实施，有计划、有步骤地达到改变的目的。因此，社会工作是一个过程。(1)社会工作者作为改变系统中的要素之一，只是协助人们改变现状的媒介体，而社会工作者要能有效地协助服务对象改变，就要在与服务对象接触过程中建立起一个良好的专业助人关系。社会工作的助人关系被看作是实现目标的基石与灵魂。因为，社会工作者只有通过助人关系才能与服务对象讨论如何处理困难和解决问题，改变服务对象的态度和行为，才能在过程中逐渐产生改变的作用，达到助人的目的。社会工作助人关系的建立是一个过程。(2)改变是一个过程。过程不是一种突变，而是由量变到质变的过程，是服务对象逐步形成自我改变意识的过程。在这个过程中，社会工作者促使服务对象系统在自我觉悟、自我引导和自我行动中教育和改变自己。因此改变同时是一个内部的过程。改变必须从系统内部开始，服务对象有了改变的动机，社会工作者才能与其一起发现与分析问题，进而学习改变，达到改变的目标。(3)改变必须是一个主动与自发的过程。改变是一种具有高度的自动性与自发性的行为。如果服务对象不是发自内心主动要求改变，而是被动地接受社会工作者为其处理困难与解决问题的安排，这种改变就只能是一种表面的改变，治标不治本。因此，必须启发与促进服务对象内心的动机与愿望，使改变成为一种自觉的行为。这样的目标不是一蹴而就的，而是要经历一个过程。(B2-p9)
- 231. 通用过程模式的特点：**(1)运用综合方法：通用的过程模式在理论取向上采取综合的立场，从各种可取的知识和方法中选取最好的加以综合。这些知识和方法都是经过实践检验的，确实可信。(2)工作过程阶段化：通用工作过程模式将助人过程划分为逻辑上前后相连的几个阶段。例如，介入应是在有了计划和订立服务协议之后进行的行动，将它们区分为不同阶段并不意味着助过程是截然分开的、各自独立的；相反，这样划分的目的在于显示助人过程中不同阶段的主要特点，在实际工作中，不同的阶段可能会交叉和重叠。(3)工作任务阶段化：在助人过程中，每一阶段对服务对象都是重要的，都有与之相联系的具体任务，社会工作者完成每一项任务都需要专门技巧。一个阶段的任务完成得不好，会影响到完成下一个阶段的任务。(四)整合社会工作的价值观：通用过程模式整合了社会工作的核心价值观。在每一阶段的工作中都强调服务对多的参与，以及社会工作者的接纳。同时，通用过程模式还强调社会工作的伦理守则，表现为强调对工作负责，让服务对象参与持续的、定期的评估和检讨。整合社会工作价值有助于社会工作者专业责任的履行。(B2-p9)
- 232. 运用通用过程模式应考虑的因素：**(1)助人过程各阶段的先后次序是有弹性的：通用过程模式假定，社会工作者与服务对象都有面对面的接触，服务对象参与所有工作阶段。这在以个人为服务对象的个案工作中表现比较明显。然而，就社会工作多样的工作场所来说，也会有与个案工作不同的地方。例如在青少年服务中心或居民委员会的社区工作中，社会工作者要先评估社区的需要然后才策划工作方案，再接着寻求社区居民的直接参与，即先有需求评估，后有建立关系和接案的工作。在某些危机情况下如发现儿童有可能被虐待时，社会工作者首先要保护儿童，将其带离危险的环境，即进行直接的介入。在另外一些情况下，助人过程还会在某一阶段被简化，例如在接案后就结案，或者将服务对象转介给另一机构。(2)工作过程是螺旋式的：尽管通

用过程模式的各阶段有先后顺序，但这并不是说必须完成一个阶段后才能进入下一个阶段。事实上，在助人过程没有结束前，哪一个阶段都不会真正结束。这是因为，对服务对象问题的理解是一个随时间不断深入的过程，而且问题本身也会随着时间的推移而改变。这要求社会工作者在与服务对象工作时不断发现新问题，不断修正原来的计划。所以说，助人过程是螺旋式上升的，而不是直线式的，社会工作者在完成一项工作后都要回过头来看看上一个阶段的工作是否需要再进一步跟进。(3)模式本身只可作为实务过程的参考：通用过程模式并不是包治百病的万能药，不可能解决助人过程中遇到的所有问题，也不是机械地将所有问题解决方案固化，它更像是一张地图，为社会工作者的工作方向提供重要的信息和引导。因此，它只能作为助人过程中的路标，而不能将其看作是全部真实立体的助人场境和实务活动的全貌。社会工作者要学会运用社会工作的知识和技巧来弥补抽象模式的不足，根据实际情况随时修正工作方法，调整工作过程。(B2-p10)

233. 通用过程模式中的“四个基本系统”：以系统理论为基础，通用过程模式将社会工作的服务系统看作是由**社会工作者、服务对象、改变的目标和为达到改变目标而采取的行动**组成的。(B2-p11)

234. 改变媒介系统：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。改变媒介促使个人完成生命任务及系统应对问题是能力的提高，促进服务对象与资源系统之间的良性互动，达到计划变迁的目标。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所组成，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。在改变媒介系统所作的变迁努力中，社会工作者与改变媒介系统中的其他专业人士形成一个团队共同工作。在这个团队中，社会工作者是担当主要责任的“主要改变媒介”。例如，少年管教所的社会工作者是越轨少年的主要改变媒介，在教育越轨少年的工作中他要同时与学校的教官、老师、服务对象、街道派出所的民警、街道干部、居民委员会主任及其家庭一起工作，促进越轨青少年的转化，并协调不同部门的工作。可以看出，改变媒介系统既是服务对象改变的媒介，又是改变努力的主要行动者。(B2-p11)

235. 服务对象系统：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。一般来说，前来社会工作服务机构求助的服务对象带有不同的问题和不同层次的需求。大多数服务对象在求助以前通常都有过自己努力去解决问题的经历，当他们以个人能力无法解决问题时，可能首先是求助于自己的自然助人网络，也就是使用非正式的资源系统解决自己的问题与满足需要，如亲戚、朋友、邻里等，走进社会工作服务机构是在他们经过那些不成功的尝试后所作的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，是提供后服务的第一步。社会工作者与服务对象专业关系的建立，助人过程中与服务对象的互动都与服务对象的类型有关。(B2-p11)

236. 目标系统：为了达到改变服务对象系统的目的所需要改变和影响的系统即是“目标系统”由于服务对象系统需要的满足与问题的解决经常与其所处的环境系统有关，为了达到服务与改变社会环境的目的，要求社会工作者与有关系统一起将环境作为目标系统去改变和影响，从而为解决服务对象的问题与满足需要创造条件，一步步地达到改变的目标。在实际工作中，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被改变与被影响的系统。一般说，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。(B2-p12)

237. 行动系统：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，社会工作者不是孤立地进行这些改变的努力，而是与服务对象有关的人和系统一起，形成一个行动系统。这些人是社会工作者的同盟军，是与社会工作者一起进行改变努力的行动系统。例如，前述案例中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。(B2-p12)

即：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。

238. 四个基本系统对社会工作实务的意义：(1)四个基本系统帮助社会工作者识别出改变服务对象系

统所必须完成的一般任务。例如，通常需要完成的任务顺序是：首先从服务对象系统获得授权并与之订立助人关系签约，其次需要辨识出目标系统，最后再发展实现目标的行动系统。(2)四个基本系统使社会工作者懂得，需要改变的不只是服务对象系统。社会工作者不能假设求助的人就是主要的介入目标，因为服务对象系统不一定与目标系统完全吻合。(3)行动系统的规模或组成只有在确立了改变的目标系统之后才能确定。(4)由于社会工作者必须与不同的系统建立关系，与一个系统工作所需的知识和技巧不一定适用于其他系统，与不同规模和类型的系统工作需要掌握更专门化的知识。(5)组织也是一个系统。作为一个系统，组织在改变过程中常常扮演重要的角色除了个人、群体和社区以外，组织也会成为社会工作者处理问题时的改变目标。这要求社会工作者具备与组织工作所需的知识，同时也要懂得如何推动组织的改变。(6)因为行动系统在整个改变过程中起着至关重要的作用，所以社会工作者也需要不断诊断行动系统的情况。(B2-p13)

- 239. 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)
- 240. 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、解除严酷的监督等方面的需要；归属与爱的需要，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。
- 241. 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)
- 242. 《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扶养时才予以救助。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。
- 243. 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。
- 244. 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)

245. 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)
246. (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)
247. 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。
248. 【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)
249. (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)
250. (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)
251. 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其自己的目标因而必然会导致某种失败的理由。(p44)
252. 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)
253. 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，虽然应该做出有限度的努力，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)
254. 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。
255. 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。
256. 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。

- 257. “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）
- 258. 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）
- 259. 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。
- 人本主义取向的社会工作相信人的理性，认为具有理性的人可以自主地选择行动、控制命运。（B2-p268）
- 260. 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）
- 261. 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）
- 262. 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。
- 263. 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）
- 264. （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)

- 265. 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。
- 266. 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。
- 267. 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。
- 268. 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。
- 269. 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)
- 270. 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。
- 271. 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。
- 272. 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。
- 273. 个性：**个人的稳定的心理特征的总和。
- 274. 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。
- 275. 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。
- 276. 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。
- 277. 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。
- 278. 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。
- 279. 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。
- 280. 负功能：**是指产生消极的、负面的影响。
- 281. 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)
- 282. 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)优秀传统文化文化。

- 283. 价值是人们对社会中一切事物的是非、善恶、美丑的判断或评价。**社会工作价值是社会工作专业或社会工作者基于社会公平、平等、和谐、公正的理想和人类基本需求的满足等而奉行的一套基本理念、态度及行为准则的总称。社会工作所奉行的价值与其他领域所奉行的价值以及社会一般价值既有联系，又存在明显的区别。(B3-p92)
- 284. 价值对社会工作的存在和发展具有特别重要的意义：**从社会工作的产生与发展的历史进程来看，社会工作是与社会价值密切相连的一种职业或事业；从价值与社会工作的总体关系看，价值是社会工作的灵魂，是其存在和定义的重要基础；从价值与社会工作者的关系看，价值构成一个理想的社会工作者生命意义的重要组成部分乃至全部；从价值与社会工作方法和技术的关系看，价值决定了社会工作方法、技术、技巧的选择与运用。(B3-p92)
- 285. 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)
- 286. 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。专业伦理一般也称为职业道德，是从事一定职业的人们在其特定的工作中的行为规范或准则。**社会工作专业伦理的功能有三个方面：**(1)它是社会工作这一专业的指南针或行为准则，规范社会工作者的言行；(2)它使社会工作者在履行职责时，能凭借其专业伦理维护专业的原则、权威；(3)它作为一种标准，能借以评判社会工作的实施效果。(B3-p93)
- 287. 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。
- 288. 社会工作的专业关系：**是社会工作者与服务对象之间态度与情感的互动，目的在于帮助服务对象与环境之间达到更适应的合作关系。(B2-p24)
是社会工作者为实现其计划改变的目标而和服务对象有意识地建立起来的、情感无涉或中立的专业社会关系。(B3-p176)
是一种专业协助关系，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。
- 289. 社会工作专业关系对实务的意义：**社会工作者与服务对象之间的这种关系的本质是，它提供了服务对象与社会工作之间一种有意义的联结，激发了服务对象的学习动力，使得服务对象愿意利用社会工作者的协助，自觉接受社会工作者的影响。因此，专业关系能够使工作过程有组织、有亲切感，从而成为促进服务对象改变的动力。(B2-p24)
- 290. 社会工作专业关系的特点：**(1)有一个双方共识的目标。(2)有一个特定的时间架构，即有时间的限制。(3)在此关系中，社会工作者不以自己的利益为取向，而以服务对象的利益为中心。(4)在这个关系中，社会工作者是握有专门知识、具有专业伦理和专门技巧的权威。(5)这种关系是“控制性”的，社会工作者要掌握工作的大方向，并控制自己的感情投入和采取的行动。(B2-p24)
即：(1)目的性；(2)以案主利益为本；(3)对称性；(4)受制约性；(5)工具性；(6)短暂性。(B3-p177)
- 291. 建立专业关系的五要素：**(1)与服务对象准确沟通想法和感受；(2)与服务对象沟通相互之间的资料；(3)沟通充满亲切感和关怀；(4)与服务对象角色互补；(5)与服务对象建立信任。(B2-p24)
- 292. 建立专业关系的技巧：**(1)同感。所谓同感是一个人进入另一个(群)人的情感与经历中的能力，即能够感受另一个(群)人的情感与生活，犹如自己身在其中，但在这个过程中又不会失去自营的能力。同感是助人者努力、积极主动进入服务对象的生活世界中，在不丧失自己立场与观

点的前提下，感受服务对象的处境，并运用这种理解去帮助对方提升能力。增进同感的能力可以从两个方面入手：一方面，在没有与服务对象正式接触前，通过阅读服务对象资料琢磨和投入他们的感受、所关心的事情中、借此增进对服务对象的认识和理解；另一方面，想象和感受服务对象面对的一般情况、特殊情况 and 目前所处的与社会工作者关系的阶段，问自己如果是自己，会有什么感觉和想法，以此增加对服务对象的同感。(2)诚恳。社会工作者要在专业关系中始终保持诚恳的、开放的、真实的态度。向服务对象实事求是地介绍机构的政策和社会工作者的角色，而不加以任何修饰；完全以服务对象的需要作为自己工作的出发点，接纳服务对象，全神贯注于服务对象的处境。(3)温暖与尊重。社会工作者要关心、关注服务对象的一切，并能够向服务对象传达这种情感，包括：对服务对象的责任感，关心、尊重、了解、希望促进服务对象提升生活的愿望，以及愿意为此提供协助的意愿。(4)积极主动。社会工作者积极主动的态度有助于与服务对象成功地建立关系。积极主动的态度表明你对服务对象有兴趣，关心他。研究显示，积极主动的态度会促进双方的沟通，减少服务对象的紧张情绪。但积极主动并不意味着对服务对象的控制和支配，而是要在适当的时间给服务对象适当的回应。这需要在服务对象主导和社会工作者积极主动之间取得平衡，既要服务对象为中心，鼓励他们对自己的积极探索，同时又要让服务对象感觉社会工作者是与他在一起的，并积极寻求资源协助，以回应他们的需要。(B2-p24)

- 293. 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。
- 294. 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。
- 295. 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 and 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。
- 296. 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。
- 297. 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。
- 298. 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。
- 299. 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。
- 300. 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。

301. **【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。
302. **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。
303. **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。
304. **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就有限；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)
305. **理论及其功能：**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，是对经验知识的抽象概括和总结。**理论具有描述、解释、预测一定事物或现象的存在、变化并提示解决问题的方法等多方面的功能。**(B3-p95)
306. **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)
307. **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)
308. **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)
309. **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。
310. **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。
311. **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。
312. **“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)
313. **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)
314. **社会工作常用16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其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；心景的素质；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

The diagram illustrates the social network of Zhang Qiang. At the center is a box labeled '张强' (Zhang Qiang). Surrounding him are various entities in ovals: '媒体' (Media), '张母' (Zhang Mother), '张妻' (Zhang Wife), '张父' (Zhang Father), '医院' (Hospital), '邻居' (Neighbors), '同事' (Colleagues), '企业' (Enterprise), '老乡' (Hometown), '社会工作服务机构' (Social Work Service Institution), and '政府相关部门' (Government Relevant Departments). Solid lines connect Zhang Qiang to his family members and his immediate work environment. Dashed lines connect him to external entities like Media, Government, and Social Work Service Institutions. A large oval encloses the family and work-related nodes, while another large oval encloses the external entities.

(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:

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。

(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。

45

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： $B=f(P+E)$

- 315. 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。
- 316. 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。
- 317. 增能：**指增强个人获取权利的能力。
- 318. 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。
- 319. 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。
- 320. 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。
- 321. 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）
- 322. 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）
- 323. 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）
- 324. 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。
- 325. 【章 24 & B3 章 12: 社会工作研究】社会工作研究：**由于社会研究的概念比较宽泛，学者一般不笼统地使用社会研究一词，而直接在各学科的意义上加上使用，如使用社会学研究、经济学研究、政治学研究。社会工作研究，即在社会工作学科意义上进行的一种社会研究。它实际上是通过运用社会研究的一般方法于社会工作领域而进行的。社会工作研究是运用社会研究的一般方法研究社会工作对象需求的种类与满足的途径，它涵盖了社会福利、社会政策、社会服务方案的制定与实施、社会工作的效果与发展等各种社会工作课题的活动或过程。（B3-p339）
- 326. 社会工作研究的必要性和重要性：**（1）开展社会工作研究是及时了解和掌握服务对象需求以提供适宜的服务的需要；（2）开展社会工作研究是科学地探寻社会问题成因并加以合理解决的需要；（3）开展社会工作研究是不断改进社会工作服务质量、提高服务效益的需要；（4）开展社会工作研究是不断完善社会政策、推动社会发展的需要；（5）开展社会工作研究是验证和发展社会工作理论

论的需要；(6)开展社会工作研究是专业发展与地位提升的内在需要。(B3-p340)

- 327. 社会工作研究的方法论：**(1)实证主义方法论：肯定社会现象的客观性，重视经验在认识中的作用，并致力于搜集资料和分析资料的科学性。实证主义方法论者认为，社会是自然的一部分，且同自然现象没有本质的区别，可经由量化的手段或方法达至对社会事实的了解。(2)反实证主义：是在与实证主义的挑战与争论中形成的。与实证主义方法论相对是，反实证主义方法论者认为，人类社会有着不同于自然界的特殊性，即人有意识且人有差异性。(3)批判主义方法论：提供了实证主义方法论和解释主义方法论之外的第二条道路。一般它又被称为马克思主义方法论、阶级分析和结构主义。它借鉴吸收了两大方法论的主要特征，并形成了独特的方法论观点。(B3-p341)
- 328. 社会工作研究中的价值与伦理：**在社会科学研究中，每一位研究者都力求研究的科学性、客观性及应用性的最大化。显然，前两者是应用性的根基所在。但是，正如反实证主义者所指出的，社会现象与自然现象的不同之处在于人类具有主观能动性，故社会科学研究不可避免地掺入了研究者自身的价值体系。对此，韦伯（Max Webber）特别指出，在社会科学研究中研究者应遵守价值无涉或价值中立的客观性原则。在他看来，一方面，社会科学需要研究者深入理解行动者赋予行动的含义，以理解的方法走入研究对象的主体世界，必然涉及研究者既有价值的植入；另一方面，研究者又需在研究过程中秉持价值中立的原则，遵循研究方法的一贯性与连续性，保持客观态度，用科学的方法收集资料、说明问题。(B3-p343)
- 329. 在具体的社会工作研究中，社会工作者还应遵守一定的伦理规范：**(1)遵循普适性的学术道德与规范；(2)在社会工作语境下遵循其特有的伦理规范。(B3-p343)
- 330. 社会工作研究中的保密原则：**(1)不在公共场合公开当事人、群体或机构的基本信息；不向无关人员透研究对象的有关内容。(2)当需要将相关研究成果公布于众时，研究者应采取诸如匿名化、屏蔽个人信息等方法对相关信息进行模糊处理，避免对当事人造成名誉或人身伤害。(B3-p443)
- 331. 社会工作研究的基本程序：**(1)撰写题目；(2)文献探讨；(3)提出假设；(4)研究设计；(5)搜集资料；(6)分析资料；(7)撰写报告。//类似于课题研究(B3-p346)
- 332. 文献回顾：**文献考察或文献评论，指的是对到目前为止的、与某一研究问题相关的各种文学进行系统查阅和分析，以了解该领域研究状况的过程。或者说，就是一个系统地识别、寻找、考察和总结那些与我们的研究有关的文献的过程。
- 333. 定量研究范式：**认为，在人们的主观世界之外，存在一个客观且唯一的真相，研究者必须采用精确而严格的实验程序控制经验事实的情景，从而获得对事物因果关系的了解。因此，定量研究强调在研究设计、数据收集、结果的处理与解释上必须具备严格的形式，具体表现在：(1)强调对事物进行量化的测量与分析；(2)强调对研究对象进行人为干预，创设实验条件；(3)主要采取假设验证的研究方式。(B3-p349)
- 334. 社会调查法：**也称调查研究法，是指以客观的态度、科学的方法、合作的步骤，在确定的时空范围内，对某种社会情况或问题进行系统的实地考察与资料收集，并做出分析研究，以了解、掌握及改进该情况或问题。社会调查法是社会工作研究中搜集资料的主要方法之一。(B3-p350)
- 335. 社会调查法收集资料的 2 种方法：**问卷法；访问法。(1)问卷法：也称问卷调查，是通过采用一种预先设计好的结构化、标准化的问卷来收集资料。按分发问卷方式的不同，问卷法又可分为当面分发法与邮寄问卷法两种。(2)访问法：也称访谈法或访问调查法，是通过研究者与研究对象之间的有目的的谈话以收集研究所需资料的一种研究方法。按访谈设计的规范化或标准化程度的不同，该方法又可分为结构性访谈和非结构性访谈两种。前者是按事先周密设计的详细的调查提纲或调查表进行访谈。这种访谈所获得的资料便于整理、分析。后者事先只有一个粗略的提纲或大致的框架，调查中只就一些与研究问题有关的关键性问题询问调查对象。这种方式比较灵活、有弹性，能深入了解有关问题，如对调查对象态度、情感的了解等。但这类调查费时、费力、费钱，对研究者要求高，不宜大范围展开，所得资料也不易量化。(B3-p351)
- 336. 个案研究法：**指通过收集与研究对象（个案）有关的各种资料并加以科学分析，以对特定对象或问题的背景、发展过程与状况等做全面、详尽、深入研究的一种科学方法，主要是一种定性研究法或质的研究法。个案研究法为研究者提供了一个灵活可行的手段，借助它可以获得极其多样的各种设计，它充分利用多种多样的资料收集方法，尤其适合于采用多层次的分析单位，

特别适用于那些数量有限但变量众多的个案。当在整体的情境中有必要了解个案的部分时，个案研究设计就是一个合适的选择。(B3-p351)

- 337. 个案研究法主要特点：**它以定性研究或质性研究为主，对涉及感、态度、观念、心理感受等问题进行研究时，采用这一方法比较合适；收集资料尽、深入，不仅能够了解个案的历史资料，而且能对其现实状况及其环境有全面的把握；运用自由，对研究对象的了解可以随时随地进行且方式灵活多样。个案研究一通过参与观察法和深度访谈法进行。前者是指研究者与研究对象一起生活并从中观察、收集资料的方法。后者是通过深入访问研究对象及与之相关的人士，以了解研究对象的生活经历、自我感受、期望、态度及生活状况等的方法。(B3-p352)
- 338. 实验研究法：**也称实验设计法，它是按照一定的程序，通过人为控制和改变某种(某些)条件，对研究对象的状况进行观察、记录，发现其变化并分析变化发生原因的一种研究方法。其目的包含了两个部分的内容，其一是把客观世界的逻辑复制到特定的实验场景中来，其二是把实验结果推广到客观世界中去。(B3-p352)
- 339. 行动研究法：**强调研究者与被研究者共同参与实际的社会行动或实践活动，通过对行动的评价和反省，以发现达成预期的社会变迁或改革的有效手段、方法与途径。行动研究反对那种将研究者与研究对象严格区分的传统做法，强调研究者是研究对象的一部分，在与研究对象的共同行动中从事研究。(B3-p354)
- 340. 行动研究的程序：**(1)计划：行动者一起发现共同活动中存在的问题，分析其成因，设计解决的策略或计划；(2)行动：实施上述策略或计划；(3)观察：详细观察、评估实施行动的细节和效果；(4)反省：对评估结果、行动过程进行反思，得出改变策略正确与否的结论。如果还有问题，这一过程将进一步展开，直至达到满意的改变结果为止。(B3-p354)
即：计划→行动→观察→反省。(p435)
- 341. 行动研究的特点：**(1)以解决问题、改进实践为目的：从行动研究的过程中可见：预诊在于发现实践中的问题；行动阶段在于解决问题、改进实践。(2)研究与行动相结合：行动研究的过程是研究进行的过程同时也是解决问题的行动过程。(3)以“共同合作”的方式进行：行动研究要求研究者运用理论，在实践中发现问题，系统反思自己的实践：同时要求参与者直接进入从计划至评价实际工作的过程，与研究者和一起共同研究他们面临的问题。(4)行动研究具有一个不断展开的螺旋过程：从行动研究的框架中可见，第一个循环完了之后，进入第二个循环，从而使行动研究的整个过程构成一个不断上升的螺旋过程。(B3-p354)
- 342. 评估研究法：**(评估也称方案评估)评估研究是指通过对某一社会方案或行动计划的实际效果加以分析、比较、反思评价，以了解其是否达到了预期的目标的活动或过程。评估的目的就是使政策决策资源利用、项目设计、项目实施和延续以及项目对象的维护变得更加有利于人的发展。(B3-p356)
- 343. 评估发展的 7 个阶段：**起步阶段(1792--1900 年)；效率及测验时期(1900-1930 年)；泰勒时期(1930-1945 年)；纯真时期(1946-1957 年)；发展时期(1958-1972 年)；专业化时期(1973-1983 年)；扩张与整合时期(1983 年至今)。(B3-p356)
- 344. 评估研究的一般过程：**(1)准备阶段：在评估研究的准备阶段，评估者需明确评估主体、评估委托方、评估目的、评估内容与问题以及评估方法等一系列问题。只有较好地回答了上述问题，评估者才能在评估过程中高屋建瓴，游刃有余。(2)实施阶段：在制定了明确的评估研究规划后，接下来的步骤即是具体的实施阶段。相较于准备阶段中的书斋式学问而言，这一阶段需要评估者进入现场“真刀真枪”地来实践评估规划。在具体的实施阶段，评估者应重估原有的评估规划，适时做出调整。(3)总结和应用阶段：当完成前述两个阶段的任务后，评估者就进入了评估研究的总结和应用阶段。资料分析的基础上，评估者需对整个评估过程进行系统的梳理，并整合出结构化的评估报告。一般而言，评估报告的结构大致包含了标题、摘要、目录、导言、项目执行总结、评估方法、评估过程、评估发现、结论与对策建议、参考文献、附录等要素。(B3-p358)
- 345. 评估研究的 3 个目的：**(1)改进服务或项目的质量、(2)总结判断服务或项目的执行状况、(3)理论检验和知识发展。(B3-p359)
- 346. 评估研究的分类：**(1)根据其所关注的内容：①投入：即对所投入的人力、物力、资金、时间、精力等等进行评估；②影响：即对方案或计划的实施所带来的社会影响的程度进行评估；③产

出：即对方案的产出或效果进行评估，判断所有投入是否实现了预期目标；④效率：即通过对投入与产出的比较，以判断有限的投入是否取得了最佳效果；⑤素质：即对社会工作专业能力及其发挥程度、方案或服务的质量、受助者对方案或服务接受的程度等进行评估；⑥目标：即判断有无明确目标及其正确与否、实现目标的途径有效与否、目标实现的程度如何；⑦过程：即对方案实施的整个过程的评估，探讨方案是如何逐步实现预期目标的或为何未实现预期目标等。(2)按时间顺序：①方案实施前的评估、②方案实施中的评估、③方案实施后的评估三种。(3)按评估者身份：①内部评估③外来评估。(4)按方案流程：①投入评估、②过程评估和③产出评估。(5)按目标层次：①最终评估；②中期评估；③短期评估。(6)按评估者与评估委托方的关系：①独立评估、②合作（参与）评估；③赋权评估。（B3-p361）

347. 社会工作研究中经常使用到的评估研究：

(1)需求评估：逻辑结构是，用系统的方法来识别社会问题，确定社会问题的程度并准确地限定所服务的目标对象及其需求的性质。项目对象可以是个体，也可以是群体、地理区域或物理单位。从本质上看，需求评估是一种了解目标对象需求的手段。

(2)理论评估：任何社会项目的实施都是基于一定的理论假设发展成型的。具体而言，项目理论是指用于描述项目产生预期社会收益以及为完成项目目标所采取的策略和行动之间关系的一系列假设。其重要性在于，它解释了项目为什么采取特定的行动，以及提供了行动的合理性基础。从构成看，它分为影响理论和过程理论，前者用以描述项目行动给社会环境带来的变化，后者旨在揭示项目的组织计划和服务使用计划。

(3)过程评估：指对实施方法的定义和操作化，以便社会项目按照预期标准来实施的过程。按照评估焦点标准来分，过程评估又可分为服务对象改变的过程评估和服务计划执行的过程评估。前者的目的相对单一，主要聚焦于服务对象在接受相关项目服务后的改变情况；后者的外延更广一些，需要关注服务计划执行中的各类问题。

(4)影响评估：也称结果评估，是指在一定的社会环境中，评价项目产生了哪些预先设想的改进影响，项目对社会环境的干预所发生的预期—实际落差。简言之，就是将项目的净效果从观测到的总结果中分离出来。

(5)方案开发：方案开发是项目评估中的重要组成部分。在方案开发的初始阶段就融入评估的逻辑和理念，可以使方案形成明确的服务目标、具体路径和执行策略，从而有效提高项目的执行效果。由于方案开发是一个从理念到具体实施的完整过程，因此它需要评估者具备综合各大评估研究的能力，以系统地设计出一项切实可行的服务方案。一般地，在方案开发时，有边学边做、逐步开发、商业规划、逻辑规划四种模式供选择。根据不同的社会情境和资源条件，评估者可综合考量以选择最有效的开发模式。（B3-p361）

348. 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）

349. 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。

350. 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。

351. 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。

352. 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)

- 353. 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)
- 354. 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)
即：(1)社会调查法；(2)个案研究法；(3)实验研究法；(4)行动研究法；(5)评估研究法。(B3-p349)
- 355. 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答，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。
- 356. 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。
- 357. 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。
- 358. 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。
- 359. 【章 5：社会福利制度&B3 章 11 社会福利政策】社会政策：**国家或政府为解决社会问题、改善社会环境、促进社会公正和实现社会发展而制定和采取的各种原则、方针。(B3-p307)其核心是解决市场经济下公民的社会风险。一般认为，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）。
- 360. 社会政策的 6 种分类：**(1)按照社会政策实施领域来：①社会保障政策、②公共医疗卫生政策、③公共住房政策、④公共教育政策、⑤劳动就业政策、⑥社会福利服务政策、⑦针对特殊人群的社会政策和其他领域的社会政策体系等。(2)依据社会政策制定和实施的目标：①为剩余型社会政策、②制度型社会政策和③发展型社会政策。(3)根据社会政策主体的不同：①单一型社会政策和②多元型社会政策。(4)按照社会政策实施的目标群体：①普遍型社会政策和②选择型社会政策。(5)从社会政策的资金来源和运行过程：①纯福利社会政策和②准市场型社会政策。(6)从社会政策内容之间的包含与被包含的关系：①总社会政策、②基本社会政策和③具体社会政策。(B3-p309)
- 361. 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。
- 362. 社会政策的理念基础：**公正。(B3-p311)
- 363. 社会政策理论争论的焦点：**(1)政府和市场的关系：①有学者认为，社会政策是国家或政府解决社会问题、达成社会目标的一种有效途径，国家和政府理应是社会政策的唯一主体；②有学者则认为，政府应该尽量缩小其对社会生活领域，特别是经济领域的干预，理想的模式是政府只应充当“守夜人”角色……后者倾向于“强市场、弱政府”的社会政策取向。
(2)权利与义务的关系：①有学者认为，以公民权利的政治理念为核心，把社会政策当做实现人的权利的重要手段，希望通过社会政策的实施来缩小贫富差别，维护社会成员的基本权利和促进社会公正，这是社会政策的本质属性和根本目标。因此，国家和政府制定和实施社会政策必须基于对公民权利的认可，那公民的基本权利是其作为社会成员必然拥有的，政府应该予以保护和满足，而不能加以抑制和简单剥夺。②有学者则认为，强调公民权利本身并没有什么不妥，只是对公民权利的过度强调和一味满足公民的需求，会产生个人欲望无休止膨胀的后果，而这种后果会使个人产生对国家或政府提供的福利和保障的过度依赖，从而导致个体丧失对社会、对自身的责任感，工作动机不强，社会因而缺乏活力。因此，该派认为，必须注重强调公民个人满足其自身需求的责任与义务，建立义务感不仅可使个人能够保障自身，也会激发社会活力，

促进社会的发展与进步。

(3)公平与效率的关系：①有学习认为，公平是一个社会的目标理想，如果实现公平，就可以充分彰显公民权利。因为公民权利的观念中就包含着人作为社会成员应该享有平等的权利思想。一个国家或社会仅仅在获取社会资源和利益的机会方面保持公民权利上的平等是不够的，国家和政府还必须通过社会资源和财富的再分配，实现所有社会成员在结果上的平等，这才是真正公平的社会，国家和政府在实现公平方面承担主要责任。②有学习则认为，实现公平必然要以损害效率为代价：**a.**从理论角度来看，公平可能会被人们片面地理解为平等，而实现平等又往往导致社会追求绝对的平均，造成平均主义的错误；**b.**从实践角度来看，人们由于自身能力和社会各方面的原因，无法在一次分配中实现绝对公平，因而必须涉及税收等二次分配手段，而赋税的过重必然使得社会财富创造者的积极性受挫，社会由此陷入停滞不前的境地。因此，应该引入效率优先的观念，让社会资源的配置实现效益最大化目标。据弃社会政策及其对公平的追求，不仅可以提升公民的福利水平，还可以实现社会的财富增长和长远发展。

(4)消除贫困还是促进社会融合：①有学者认为，工业化和城市化进程导致了严重的贫困问题，社会政策早在其诞生之日起，就担负起消除贫困的重任。持此种观点的理论家们将人们的贫困看做是由其自身的某些缺陷造成的，只要对贫困人口施加某种惩罚就能消除贫困，通过给贫困人口贴上“无能者”的标签，以此作为惩罚，督促他们就业，进而消除社会贫困。②有学习则认为，现代社会的贫困不是由个人原因造成的，它有着深刻的社会结构原因，而且早期对贫困人口“贴标签”的方式有可能产生严重的社会排斥。因此，社会政策的基本目标理应适应社会发展的要求，更多地关注促进社会融合、反对社会排斥。所谓社会排斥，意指主导群体在社会意识和政策法规等不同层面上对边缘化的贫弱群体的拒斥。社会排斥不但损害贫困者个人的尊严与人格，同时阻碍社会凝聚力的生成，有可能造成社会断裂或解组。而社会政策不应仅仅关注贫困问题，更应该从根本上消除社会排斥，促进社会融合，为社会发展提供一定的动力。

(5)解决矛盾还是促进发展：①有学者认为，制定社会政策，是希望其发挥缓解劳资冲突、实施社会改良的作用。之后，社会政策由于在解决由工业化和城市化所带来的一系列社会问题方面具有良好效果和明显优势，所以得到不断发展。而且，社会政策在当代世界各国也主要是发挥解决社会问题、缓解社会矛盾的作用。②有学者则认为，社会政策是国家或政府为社会成员提供福利和保障的措施与制度，理应满足社会成员不同层次的福利需求。人的需求包括生存和发展两大层次，从保障人们的生存层次来看，社会政策的确应该发挥其解决社会问题、缓解社会矛盾的作用：但这是不够的，人还具有发展自我、发展社会的需求，人的这种对于发展的需求，也必须通过制定和实施社会政策才能予以满足，社会政策理论必须强调人与社会的发展。

(B3-p316)

364. 社会政策制定的环节：确认政策问题、建立政策议程、制定政策方案、政策方案择优、政策方案合法化等各种环节。(B3-p319)

制定、执行、评估和调整。

365. 社会问题：(问题系指事物的实际状态与期望状态之间的差距。问题的概念极为宽泛，有的属于个人问题，有的属于社会问题。) **社会问题**是由于社会关系或环境失调，导致社会全体或部分成员的正常生活乃至社会进步发生障碍，从而引起了人们的关注，并需要运用社会的力量加以解决的问题。社会政策所关注并加以解决的问题便是社会问题。(B3-p319)

366. 确认政策问题的必要条件：(1)存在一种可以确认的客观情势；(2)出现了强烈的公众诉求；(3)形成了明显的政策需要。(B3-p320)

367. 政策议程：是将政策问题纳入政治机构的行动计划的过程。将一个问题提到政府机构的议事日程之上是解决问题的关键一步。一个社会问题只有以一定的形式、经过一定的渠道被纳入政策议程，成为决策者和政策咨询人员的研究对象，才有可能通过政策途径得到解决或处理。(B3-p320)

368. 政策议程的 2 种类型：公共议程(或公众议程)和政府议程(或正式议程)两种类型。前者是指社会大众共同议论某一问题，并认为有必要提交政府采取措施加以解决的活动；后者是指政府觉察到某一问题引起了社会的广泛注意和讨论，该问题也确有解决的必要与可能，从而将其纳入政府议事日程加以研究和处理的过程。(B3-p320)

- 369. 制定政策方案：**也称政策方案的设计，是一种决策过程，是对解决问题的各种可能性途径和方法的选择活动，其目的在于提供各种有利于实现政策目标的备选方案。方案是否可行、科学，对政策的实施及其效果关系极大。（B3-p321）
- 370. 政策方案的选优：**指对已设计出来的各种政策方案进行评选，从中找出一个最佳方案的过程。优选要注意：(1)应能最大限度地实现政策目标。(2)消耗的资源应尽可能地少。(3)实现政策目标的风险应尽可能地小。(4)实施中产生的副作用应尽可能地小。（B3-p322）
- 371. 政策方案合法化：**指政策方案通过一定程序获得合法地位的过程称为政策方案合法化。（B3-p322）
- 372. 社会政策执行的意义：**(1)社会政策执行是解决社会问题的根本性环节；(2)社会政策执行将决定政策方案能否实现及实现的程度与范围；(3)社会政策执行活动及其所产生的结果是制定后续政策的重要依据。（B3-p323）
- 373. 社会政策的执行过程的特点：**(1)连续性。社会政策的执行过程在时间上是连续的，虽然根据活动重点的变化对整个执行过程可作相对的阶段划分。为实现政策目标，各阶段之间应环环相扣，前后相继。(2)整合性。社会政策的执行是一个非常复杂的过程，要采取各种措施与行动调动人、财、物、信息等多种因素。政策的执行过程就是将各种活动与要素加以整合，以期获得最优整体效应的过程。执行机构应通过一定机制使上述动态与静态要素实现有序与协调。(3)灵活性。在政策执行的整个过程中，由于内部、外部环境的变化，往往会出现各种新情况、新问题。作为执行者与执行机构，应根据新变化对既定的程序、策略作适时调整。（B3-p323）
- 374. 有关社会政策执行过程的理论模型：**(1)四因素论：（美国学者史密斯）①理想化政策；②目标群体；③执行机构；④环境因素。
(2)六因素论：①政策的标准与目标；②政策的资源；③组织间的沟通与有效执行；④执行机构的特质；⑤经济、社会与政治条件；⑥执行者的意向。
(3)循环理论：①纲领发展阶段。政策制定机构将政策纲领通过各种途径告知大众，并根据他们反馈的意见加以修正以获得广泛的支持。②资源分配阶段。将政策执行所需资源公平地分配给执行者，赋予执行者充分的同时又不至于引起争议的权力去推行政策。③监督阶段。通过预算、审计、评估等手段对政策执行过程与成果进行审视与评估，确认执行者的责任以提高执行的成效。
(4)中国模式：有学者将社会政策的执行细分为准备与实施两个阶段，其中准备阶段又包括制定计划、组织落实、政策宣传、物质准备、典型试验等内容；实施阶段包括指挥、协调、监督、控制等方面的工作。两个阶段都体现出中国执行社会政策的特点，特别是准备阶段的政策宣传与典型试验等内容。（B3-p323）
- 375. 社会政策的评估：**是指这样一个科学过程，政府或专业政策分析机构根据社会政策的投入、政策执行过程、政策实际产出与政策现实影响之间的因果关系，判断政策投入、政策过程、政策产出是否直接导致了实际的政策影响，分析政策的投入、过程产出、影响等各方面因素，理解社会政策的实际结果、影响与政策的预期目标是否一致。（B3-p325）
- 376. 社会政策的评估标准：**(1)传统的理性标准；(2)公众的评估标准；(3)政治角度的评估标准；(4)法律角度的评估标准。（B3-p326）
- 377. 社会政策的评估程序：**(1)准备阶段；(2)实施阶段；(3)总结和反馈阶段。（B3-p326）
- 378. 社会政策的评估方法：**(1)社会政策目标达成评估；(2)公众导向评估；(3)社会实验评估。（B3-p326）
- 379. 实施社会政策对社会问题的 5 个方面影响：**(1)社会政策可以完全（基本）解决社会问题；(2)社会政策可以减轻社会问题的严重性；(3)社会政策对社会问题并未产生实际效果，或只不过使问题改变了存在的方式；(4)社会政策实施后，反而使社会问题的严重性加剧，或引起了新的社会问题；(5)社会政策预防了社会问题的发生。（B3-p327）
- 380. 社会政策的调整：**是根据政策评估结果，对现行社会政策进行修改、补充、分解或终止的过程。（B3-p328）
- 381. 社会政策调整的内容：**(1)功能的调整：功能是政策执行者为了满足目标群体的需要而提供的各种服务，政策的效果就是通过具体的功能来体现的。功能调整即意味着某种服务的改变或终止，这就会给政策对象的利益带来影响，因而往往会受到抵制。(2)机构的调整：①有的机构专为实施某一政策而设政策一旦终结，机构亦随之撤销；②有的机构同时承担几种政策的推行工作，

某项政策的终止会导致该机构规模、经费等的缩减。(3)政策的调整：政策调整即改变或停止实施某一政策。在通常情况下，特别是相对于功能调整及机构调整而言，政策本身的调整所遇到的阻力要小。(B3-p328)

382. 社会政策调整的方式：政策替代、-合并、-分解、-缩减等。(B3-p328)

383. 新中国成立后直到实行改革开放前，在计划经济体制下，实施了一些属于社会政策范畴的社会保障与社会福利措施，概括起来，主要有以下 5 大项：(1)社会保险制度；(2)“五保”制度和合作医疗制度；(3)优抚安置；(4)社会福利；(5)社会救济。(B3-p303)

384. 中国社会政策现状的特点：(1)从属性：虽然目前在我国，社会政策已开始受到更多的关注和重视，成为一个相对独立的领域，但相对于经济政策而言，社会政策依然处于从属或依附的地位。在计划经济时期，中国政府对社会生活的干预是全方位的，涉及每个人衣食住行、生老病死的各个方面，特别是针对城市职工实行的福利制度虽然内容几乎无所不包，但在“先发展后福利”、“先生产、后生活”的意识支配下，总体而言，给予每个人的福利待遇基本保持在较低水平上。市场转型以来，特别是伴随建立现代企业制度的改革，社会政策开始从经济体制中剥离出来，但由于对“效率优先，兼顾公平”原则的片面理解，社会政策始终处于从属的地位。(2)不完整性：从保护社会弱者基本的生存权和发展权的需要出发，我国针对弱势群体的社会政策应当包括补偿性社会政策和发展性社会政策。前者主要是针对弱势群体的社会保障政策、社会救助政策、住房补贴政策及其他各种基本权利的保护政策，这类社会政策旨在维护社会弱势群体成员的基本生存的权利。后者主要是指有关促进弱势群体的社会参与机会和能力，以消除社会排斥、实现社会整合的政策，如针对弱势群体的就业政策、教育政策、扶贫政策，这类政策旨在维护社会弱势群体成员平等参与社会发展的权利、机会和必要的素质。(3)差别对待：由于受城乡分割的二元社会格局的影响，我国目前的社会政策仍然存在着严重的城乡区别对待的问题，无论是养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险政策，还是社会救助、社会福利、住房、教育、就业、公共卫生政策，对农村户口的居民仍实行和城市居民大相径庭的处理方式。(4)不稳定性：我国目前的社会政策尚存在法制化程度低、制度化程度低、不稳定的问题。(5)低效性：我国目前的社会政策在执行过程中其针对性不强。该受政策支持的人不能得到实际的支持：不该接受支持的人却获得了支持，如低保对象的选择，就使一些本不该享受低保的人钻了空子。这既表明相关政策的目标团体或受益群体不明确，也表明政策执行手段的欠合理。(B3-p332)

385. 中国目前社会政策不够完善的原因分析：(1)新中国成立后相当长的一个时期，在计划经济条件下，社会政策属于经济体制的一部分，没有相对独立的地位，充其量只是作为经济政策的一种必要的补充或配套措施。这种状况使我国社会政策的发展缺乏比较独立的空间，丧失了宝贵的发展时间。(2)改革以来社会政策虽然应当逐渐取得相对独立的地位，但在“效率优先兼顾公平”的发展理念指导之下，社会政策依然实际只是充当经济政策的附庸，这种状况限制工社会政策的发展、体系的完善和功能的发挥。(B3-p334)

386. 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)

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)

387. 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。

- 388. 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。
- 389. 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)
- 390. 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群体的生活素质,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)
- 391. 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。
- 392. 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)
- 393. 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。
- 394. 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)
- 395. 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。
- 396. 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程中所应遵守的伦理准则。
- 397. 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。
- 398. 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。

- 399. 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。
- 400. 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。
- 401. 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。
- 402. 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)
- 403. 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。
- 404. 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。
- 405. 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。
- 406. 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。
- 407. 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)
- 408. 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。
- 409. 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。
- 410. 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)

411. **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。
412. **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。
413. **【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)
414. **社会工作传统的三大工作方法**：(1)个案社会工作(social case work)、(2)小组-(social group work)、(3)社区-。(B3-p185)
415. **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)
416. **个案工作的定义**：是一种以个人或家庭为对象(案主)的社会工作专业方法。**即**：社会工作者通过与案主建立专业关系，运用专业知识与技术，协调可资利用的各种社会资源，为案主提供直接的一对一服务，以协助案主摆脱困境，解决问题，达到与社会、环境的良好适应。(B3-p186)
417. **个案社会工作方法的优点**：(1)社会工作者与案主一对一地直接讨论问题，寻求解决办法，能够建立起比较密切的专业关系，有利于问题的解决；(2)一般而言，该方法所涉及的案主问题不是很复杂，涉及面不广，社会工作者了解情况比较容易，也不必花费太多的精力和时间去协调各方面的力量，以寻求问题的完满解决；(3)社会工作者易于看到自己工作的成果，便于总结经验、教训，使工作得以不断改进。(B3-p186)
418. **个案社会工作方法的不足**：(1)只能涉及微观层次的社会问题；(2)只能解决简单的社会问题；(3)需要较多的人力资源配置。(B3-p186)
419. **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)
420. **个案社会工作的理论模式**：(1)功能派个案社会工作：强调机构功能与助人过程之间的关系，认为：①所有社会工作的目标在于发挥个人、群体和社区的潜力，以满足个人需求和社会利益；②应当通过发动社会力量来制定社会政策，建立必要的社会机构，使所有的人都能得到自我实现的机会。**个案工作者的职责在于**：发展、执行社会服务方案，以满足一些仅由个人努力无法达到的需求，增进个人的成长与福利。社会工作的主要目标不在治疗，而在于达成机构的社会目标。
- (2)心理社会派：也称为诊断学派，将系统理论运用于个案工作过程中，强调人与环境互动的体系。“人在情境中”是该派的核心概念，强调人与环境的互动关系。其中的“人”是指个人内在的心理体系；“情境”是指个人生活的社会网络与物质环境。心理社会派个案工作的实施程序可分为心理社会调查、诊断与治疗三大部分。治疗过程中，强调个别化的治疗原则，对案主问题的诊断，注意联系案主过去的生活经验；同时联系与案主目前生活相关的各方面信息，在案主的人际互动中探讨其发生问题的原因与实质。
- (3)问题解决派：该派认为：人类生活是一连串问题解决的过程；个人无法以习惯的方式应对自

己的问题，有着个体的及社会的多种原因。社会工作者的任务则是：①引导并增强案主寻求改变的动机；②演练并发挥案主解决问题的心理--行动能量；③寻求可资解决案主问题的资源与机会；鼓励案主改变看法。该派认为个案社会工作，是“一个人为问题所困时，向特定的地点寻求协助，由专业社会工作者运用助人过程，以增强个人解决问题的能力，并提供问题解决过程所需的资源。”（4P）

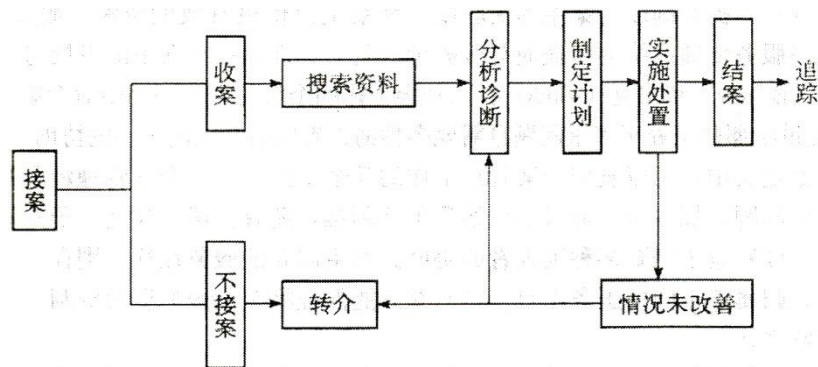
(4)行为修正派-：该派以削弱不适应行为、增强适应行为为主要目的，能够削弱或增强行为的理论与技巧成为该派关注和发展的重点。**该派学者认为**：一个刺激可引发多种反应，但在同一个时间内只能有一种反应出现。所以要削弱某一行行为，就使该行为在同一时间里为另一反应行为所抑制或取代，进而在刺激与新反应行为之间建立关联。这样一来，原来的刺激--反应间的关系就被改变了。关于操作制约派有关行为改变的技巧有：正增强；负增强；消除；差别增强；形成反应法。

(5)任务中心派-：该派认为：(1)案主问题的产生是因为能力暂时受限，而不是病理因素等知识与技术；(2)解决问题的困难在于环境或资源不足；(3)当人陷入问题时会产生改变问题的动力，但也有适应问题的本能；(4)当个人了解到自身有问题时，会采取行动解决。因此，工作者可通过专业服务过程增强案主解决问题的能力，并使案主成为解决问题及促成改变的主要媒介，而工作者只扮演资源供给者与链接者的角色。

(6)通才实务派-：也称综合社会工作，该派认为：(1)每个人同时生存于不同的社会体系中，因而案主有待解决的困扰或问题可能兼及各个体系；(2)大部分的问题是面向的，仅较少的求助者是受单一议题或单一因素而身处困境；(3)有效的干预是直接线较大的体系，如制度或结构；(4)预防与改革通常从跨越个人、家庭、小团体的层次着手，才能发生真正的改变。（B3-p192）

421. 个案社会工作的实施原则：(1)个别化原则；(2)接纳的原则；(3)有效沟通-；(4)尊重案主自决-；(5)社会工作者自我控制-；(6)保密-。（B3-p204）

422. 个案社会工作的一般程序：接案；调查；诊断；计划；治疗；结案。



社会个案工作的实施过程与程序

423. 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）

424. 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）

425. 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）

B3: 个案会谈：**(1)开始阶段**：在这一阶段所涉及的话题较具一般性，应根据案主的实际状况而对谈话内容作弹性的调整。一般说来，开始时案主的态度往往比较犹豫，由于对工作者缺乏了解与信任，不太愿意开放性地表达自己，而是选择有所保留。这时，工作者应以坦诚、接纳与开放的态度，鼓励、启发案主充分表达自己。同时还应让案主了解机构所能提供的服务的范围以及案主对处理自身问题的责任。通过双方的努力以建立良好的专业关系，共同寻求案主问题的解决。**(2)中间阶段**：这个阶段是会谈的关键程序或环节。会谈的目的能否实现主要系于这一阶段是否顺利进行。社会工作者应当运用各种技巧将其与案主之间的交谈引向会谈所要达到的目的，同时使双方维持良好的互动关系。在该阶段，工作者要注意会谈内容的范围不宜过于分散；对关键问题应引导案主做深入陈述；如案主的陈述离题太远，应当运用转折的技巧使

之回到讨论的主题。**(3)结束阶段：**当会谈的主要目的基本达到后，会谈便进入结束程序。结束会谈前，社会工作者应协助案主进行的准备工作包括：使案主的情绪由进行时的高亢状态逐渐趋向平缓；为本次会谈做摘要，提示会谈主要事项的完成情况及达到的成果，这样既会对案主形成鼓励作用，又使其对下次会谈的内容有所期待；也可了解案主对本次会谈的感受，这种反馈对工作者设计下次会谈是有帮助的。总之，会谈结束时的气氛应是一种轻松、和谐与合作的状态。

B3：家庭访谈：一般在以下情形下发生：(1)对案主陈述的事实可靠性发生怀疑时；(2)认为案主问题发生的原因主要来自其家庭时；(3)案主患有疾病或不便，来机构会谈发生困难时；(4)案主与工作者久未联系或失去联系时；(5)为解决问题急需案主家庭配合时；(6)案主年龄尚幼，必须由其家长或监护人参与等等。一般说来，家庭访谈固然重要，但只是作为辅助或补充手段使用；对案主本人的了解、案主本人所表达的主观感受才是最重要的。社会工作者切不可被案主家庭成员的意见所左右，反而忽视了案主本人的意见和真实感受。这是个案工作者必须充分注意的。此外，进行家庭访谈时，还应加以注意的事项包括：(1)访谈的目标应当明确。否则，很难取得实际的效果。(2)访谈的时间应当合适。一般应放在访谈对象下班或节假日进行，且造访前应和事主约定。(3)访谈时的着装应当得体。社会工作者的着装，要视访谈对象而定，一般应整洁、大方，且与访谈对象的生活习惯比较接近。(4)访谈的态度应当严谨。社会工作者是代表机构行事，其态度和言行应当严谨，同时要合乎当地的风俗习惯和访谈对象的社会背景。

B3：个案记录：是指对工作者与案主接触、了解并诊断案主问题及协助其解决问题的整个过程的记载。**记录的内容主要包括：**一般的、基本的资料，如姓名、年龄、性别；案主的心理及社会状况；案主问题的表现及其特征；案主本人对自身问题的陈述及感受；社会工作者对案主问题的分析、诊断；以及针对案主问题的处理经过与方法等。**个案记录的意义在于：**它可以帮助工作者总结经验与教训，以便改进工作，当需要转介时，记录可以帮助新的工作者了解案主；个案记录也为社会工作的研究与教育提供了丰富的实际资料或案例。**个案记录的方式主要有流水式、对话式及分段式：**(1)流水式：即将案主资料及诊断、治疗经过全部记录下来。其优点是详尽、具体；但缺点是浪费时间、精力，且没有重点。(2)对话式：即记录工作者与案主会谈发生时彼此之间的互动、沟通的内容，不仅记录口语的，一些非言语的内容也记录下来。通过这种记录可以清楚地了解案主的内在感受和问题、工作者会谈的技巧以及双方互动的过程。(3)分段式：按事情发生的先后顺序分段记录，且给每段加上标题，使内容清晰可见。(B3-p209)

- 426. 深度访谈：**是一种无结构的、直接的、一对一的访问形式。访问过程中，由调查员对调查对象进行深入的访问，用以揭示对某一问题的潜在动机、态度和情感。其主要作用在于通过深入细致的访谈，获得丰富生动的定性资料，并通过研究者主观的、洞察性的分析，从中归纳和概括出某种结论。
- 427. 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。
- 428. 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。
- 429. 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。
- 430. 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。
- 431. 多元回归分析：**用多个自变量来估计或预测一个因变量的数值，并了解这些自变量中的哪一个对因变量的影响力最大的方法。
- 432. 集中趋势分析：**用一个典型值或代表值来反映一组数据的一般水平，或者说反映这组数据向这个典型值集中的情况。
- 433. 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)

434. **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)
435. **访视：**指对社区进行实地观察、调查和交流的活动。
436. **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。
437. **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。
438. **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。
439. **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。
440. **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)
441. **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)
442. **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)
443. **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)
444. **“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)
445. **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)
446. **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。
447. **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)
448. **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)
449. **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)
450. **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。
451. **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。

- 452. 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。
- 453. 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的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。
- 454. 【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)
- B3: (1)社会化与再社会化：**作为社会中的个体，小组社会工作使群体成员发生改变，和过去告别，成为更积极的社会角色；**(2)社会控制：**通过小组过程，成员可以学习遵从适应社会需要需要的行为规范，培养社会责任心；**(3)能力建设：**影响个人发生改变，通过小组过程和经验，使个人的价值观念、态度及行为发生改变，促进个人成长、社会适应及自我实现；**(4)社会行动：**当关乎社区和整个社会问题的活动时，个体在用集体的力量解决问题的过程中可以获得与他人协调配合解决问题的能力，解决单靠个人力量所不能解决的问题。(B3-p217)
- 455. 小组社会工作：**也称社会小组工作、小组社会工作、社会团体工作、团体社会工作，是一种专门的社会工作方法，它通过社会工作者的协助与小组成员的互动互助，使参加小组的个人获得行为的改变、社会功能的恢复与发展，并达到小组目标，促进社区与社会发展。(B3-p216)
- 456. 小组社会工作与个案社会工作的比较：**(1)个案社会工作比较重视个人心理方面的改变；而小组社会工作则强调整体的改变，既包括心理机能，也包括社会功能。(2)个案社会工作发展较早，有较完备、深入的实务方法；而小组社会工作使用的方法相对较少。(3)个案社会工作的服务对象相对较少，比较集中，但花费时间较长；小组社会工作的服务对象较多，但花费的时间不多，周期较短。(4)与个案社会工作相比，小组社会工作案主学习效果较具体、快速且更行动化。(5)个案社会工作的案主只从社会工作者一人那儿得到帮助；而小组社会工作的案主不仅仅从社会工作者那儿得到帮助，还从其他成员那儿得到帮助。(6)对小组社会工作效果的评价远较对个案社会工作效果的评价复杂、困难。(B3-p217)
- 457. 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。
- 458. 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。
- 459. 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。
- 460. 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。

- 461. 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。）
- 462. 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。
- 463. 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）

分类标准	小组社会工作的类型
①组成形式	自然小组，组成小组，强制小组
②小组导向	心理小组，社会小组
③成员关系	初级小组，次级小组
④成员自由度	开放小组，封闭小组
⑤成员界限	
⑥参与形式	自愿小组，非自愿小组
⑦组织结构	正式小组，非正式小组
⑧工作目标	社交/娱乐小组，自助/互助小组，服务/志愿者小组，兴趣小组，教育小组，教化小组，成长小组，治疗小组，任务小组，社会化小组，社会行动小组，意识提升小组

（B3-p218）

- 464. 自然小组：**指以自然的方式而不是外部的推动力构成，往往是基于一些自然发生的事件、成员间的自然吸引，通常没有组成的发起人。自然小组包括家庭、自由小组、友谊网络、街头伙伴和小集团。（p120）
- 465. 组成小组：**指通过外部的影响或干预聚合起来的小组，通常包括由机构发起或由主办人发起两种方式。如俱乐部、工作小队、志愿小组和兴趣小组等。（p120）
- 466. 强制小组：**不因成员自身的动机和主动性而形成，如治疗性小组是非志愿群体的典型，它运用教养的方式，以帮助小组成员转变他们的行为为目的。（p120）
- 467. 社会（化）小组：**主要是帮助成员学习社会技巧和能为社会接受的行为模式，以使他们在社会中生活的能力。（p120）
- 468. 初级小组：**很小，成员可以用面对面的方式与任何一个人交流，成员之间因此有紧密的联系和相互影响，可以相互表示积极的或消极的感情。（p120）
- 469. 次级小组：**成员有共同的利益或兴趣，但相互间的影响较小而且关系不很亲密。（p120）
- 470. 开放小组：**在小组过程的任何时间，成员都可以自由出入，小组可经常有变动。如对男童或女童的矫治小组就是这种模式的典型。（p120）
- 471. 封闭小组：**从小组聚合的开始到结束，成员自由进出的程度较低，小组较少变动，增加新成员时也往往要经过现有成员的评审。（p120）
- 472. 志愿小组：**因成员自身动机和主动性而形成的。志愿小组包括所有的由成员自愿加入的小组。（p120）
- 473. 正式小组：**具有正式的小组结构，确定的目标和态度。通常，正式小组在指导小组成员行为时有特定的目标。正式小组的例子有委员会、决策者小组、志愿者小组等。（p120）
- 474. 非正式小组：**不具有正式的结构。通常，它们对小组成员的行为指导没有明确规定的目标。小组中的人们喜欢非任务关系的互动，或者依靠小组达到个人和社会的目标。（p120）
- 475. 自助小组或互助小组：**是利用小组成员自己的资源作为支持，在沟通与互动中相互影响，实现态度和行为的转变并解决环境问题。（p121）
- 476. 兴趣小组：**通过组织表演、唱歌和音乐演奏等活动，发展和培养成员在社会生活中的特别兴趣。

(p121)

- 477. 教育小组：**主要目的是帮助小组成员进行有关他们自己和有关社会知识的学习。这类小组的目的都是在于增进小组成员的知识与技巧。(p121)
- 478. 成长小组：**致力于为成员提供一定的机会使他们的意识得以觉醒，最终目的是帮助成员最大限度地发挥他们自己的潜能，促进增长健康的社会情绪。(p121)
- 479. 治疗小组：**旨在帮助小组成员改变任何反社会的行为，克服个人问题，治愈他们遭遇的创伤。(p121) 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。
- 480. 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)
- 481. 群体动力的要素：**(1)传递信息；(2)灌输希望；(3)问题的普遍性；(4)利他主义；(5)修正个人早期经验；(6)发展社交技巧；(7)模仿行为；(8)人际学习；(9)群体内聚力；(10)感情净化作用。(B3-p218)
- 482. 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)
- 483. 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。
- 484. 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。
- 485. 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。
- 486. 小组社会工作的理论模式：**社会目标模式；治疗模式；交互模式(互动模式/调解模式)三大常用模式；折中模式；整合模式。(p122)(B3-p223)
- 487. 社会目标模式：**是小组社会工作中的一个理论模式，该模式关注的重点是社会变迁与整合，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，社会工作者主要扮演影响者的角色，以激发小组成员的社会意识，增强民主参与的行动力。(B3-p223)
- 488. 治疗模式：**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、社会与文化的适应问题。它也认为通过小组经验而获得改变能够进一步预防某些个人问题的发生。该模式所针对的案主一般为生理或心理伤残者、违法犯罪者及思想情绪障碍者等。(B3-p224)
- 489. 交互模式：**也称互动模式、调解模式，该模式的理论基础是系统理论和场论(p123)，该模式所关注的既非社会目标，也非个人，而是互动、互助的过程本身。小组被视为一个互助的系统，小组成员依靠其他成员作为自己解决问题的资源。在这一模式中，小组的形成与维持由小组成员互动的结果而定，小组社会工作者充当案主与小组以及小组与机构间的协调者。(B3-p224)
- 490. 折中模式：**是在分析、批评三大模式的基础上所提出的一种小组社会工作新模式。该模式认为：任何小组社会工作的实施都不可能只靠单一方法就能达到目标，而需灵活且综合地运用不同的方法。社会工作者的角色仅是一个引导者或服务者。(B3-p225)
- 491. 整合模式：**也称“目标规划模式”，是在总结三大模式的缺陷的基础上而提出的一种整合模式。小组社会工作者的任务就是对影响模型的三个子系统及它们之间的关系与和谐程度作出及时正确的估计，然后以此为根据作出群体目标的规划。(B3-p225)
- 492. 群体运作的过程的 5 个阶段：**(1)熟悉与亲近期：这是群体刚刚组成的时期。群体成员从不同的

渠道走到一起，开始尝试与其他素不相识的人建立关系。但此时他们的心理状态是矛盾的，对环境不断地做出观察与试探，对他人表现出既想接近又戒备和回避的特征。

(2)权力与控制期：当经过一段时期的接触，成员之间慢慢熟悉且发现群体有满足个人需求的能力时，群体成员会积极参与群体活动，并开始角逐在群体内的地位，展开权力争夺。在这一阶段，群体内部的冲突与妥协、权力与控制、角色调整与关系重组不时发生，成员之间的相互影响增大，伤害他人或被伤害的机会增大。经过这一过程，群体会形成初步结构，个别成员因不能获得权力或不愿接受群体规范的制约在这一阶段可能退出。

(3)亲密与凝聚期：在这一阶段，群体的权力格局基本确立，群体成员的角色基本确定，群体的结构因而处于相对稳定的状态。群体成员之间开始密切交往，相互了解，相互依赖，相互之间的关系因此变得更加亲密了。由于群体角色的相对固定，成员开始将群体生活与家庭生活进行比较，相互之间会出现一种同胞式的竞争。群体成员意识到群体经验对个人成长与改变的重要性，因而对群体更关注，也更加积极地参与群体活动。

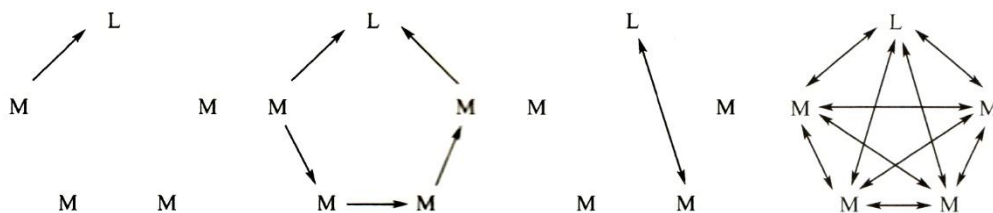
(4)差异与分辨期：在这个阶段，群体成员开始认识到每个成员都是有差异的开始认识到领导者的独立人格，变得能接纳其他成员的个性、实力、态度和需要，对群体有较高的认同。家庭式、同胞式的情感减弱，群体规范和标准成为行为依据。成员间的权力争夺与冲突减少，而是相互支持，自由沟通，充分合作。群体的凝聚力增强，整合度提高，开展集体行动的能力增强。

(5)分离与终止期：此时，群体目标已经实现，任务已经完成（也可能由于未能完成使命）。成员面临分离开始寻找新资源以满足自己的新需求。由于面临着转移和打破已经建立起来的相互之间的友谊和配合默契的群体关系，成员会出现各种焦虑情绪和行为，如内聚、反对散漫、逃避等。（B3-p228）

493. 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）

494. 小组社会工作的 5 个阶段：（1）前期准备；（2）小组形成；（3）沟通协调（协调整合期）；（4）达成目标（成就期）；（5）结束工作（结案）。（B3-p230）

495. 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

496. 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）

497. 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）

小组社会工作实施的 7 项原则：（1）目标明确化原则；（2）计划-；（3）接纳-；（4）个别化-；（5）建立专业关系-；（6）引导小组互动-；（7）小组自决-；（8）循序渐进-。（B3-p235）

498. 小组社会工作的技巧主要有 4 类：（1）一般技巧；（2）组织小组的技巧；（3）控制小组的技巧；（4）主持小组讨论的技巧。（B3-p236）

499. 小组社会工作的一般技巧：（1）建立关系的技巧；（2）观察、诊断-；（3）组织-；（4）干预-；（5）领导-；（6）参与-；（7）沟通-；（8）运用资源-；（9）记录-；（10）评价-。（B3-p236）

- 500. 社会工作者组织小组的技巧：**(1)前期准备；(2)确定目标；(3)成员选择；(4)小组规模；(5)聚会地点；(6)聚会频度；(7)持续期限；(8)效果评价。(B3-p237)
- 501. 社会工作者控制小组的技巧：**(1)通过小组规范控制小组的运作；(2)通过角色、地位的合理分工；(3)通过提升小组凝聚力。(B3-p238)
- 502. 社会工作者主持小组讨论的技巧：**(1)选择主题；(2)开场介绍；(3)引领讨论：了解的技巧、中立、问话、打岔、暗示、沉默；(4)归纳总结。(B3-p238)
- 503. 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。
- 504. 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。
- 505. 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)
- 506. 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)
- 507. 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)
- 508. 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)
- 509. 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。
- 510. 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。

511. **行为分3种类型**：先天行为、后天行为和习得行为。

512. **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。

513. **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。

514. **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。

515. **【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）

是以社区为对象的社会工作介入手法。它通过组织社区成员参与集体行动去界定社区需要，合力解决社区问题，改善社区成员生活环境及生活质量。在参与的过程中，让社区成员建立对社区的归属感，培养其自助、互助与自决的精神，加强他们在社区参与及影响决策方面的能力和意识，发挥其潜能，以构建更加公平、公正、民主及和谐的社区。（B2-p245）

516. **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）

517. **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。

518. **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。

519. **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。

520. **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对利益或民权的追求。

521. **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）

522. **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。

- 523. 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。
- 524. 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。
- 525. 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。
- 526. 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。
- 527. 社区工作的基本理论：**(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）
- 528. 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。
- 529. 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。
- 530. 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。
- 531. 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。
- 532. 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）
- 533. 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）
- 534. 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。
- 535. 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与；(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）
- 536. 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)

537. **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)
538. **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)
539. **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)
540. **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，任务目标一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；过程目标一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。
541. **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)
542. **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)
即：(1)开展社区服务有助于促进社会保障制度的健全与完善；(2)解决社会问题，促进社会整合；(3)促进社会公平和社会公正的实现；(4)促进人的全面发展。(B3-p587)
543. **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)
544. **我国社区服务工作的发**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)
545. **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。
546. **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)
547. **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)
548. **【章 9：社会行政】行政**：指政府机关或公共团体为达成特定目的或完成特定使命，通过使用有效的方法和合理的机构，对所需的人、财、物加以充分运用的过程或程序。与管理一样，均涉及指挥和控制等方面的问题。(B3-p280)
549. **社会行政**：也称社会工作行政、社会福利行政(B3-p279)，指依照行政程序，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) 即：是将社会政策变为社会服务的活动。(B2-p246)
指：依照行政程序，通过协调运用各种资源，将社会福利政策转变为具体的社会服务，以实现政府或机构特定社会福利目标的过程。(B3-p280)
550. **社会行政的功能**：(1)是社会福利理论发展的现实动力；(2)是将社会政策转变为社会服务的过程；(3)有助于提高社会工作管理的效率及提高社会服务的质量。(B3-p285)
是：(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)

551. 社会行政的构成要素:

- (1)社会政策: 是社会行政和其他社会服务活动的基础;
- (2)福利资源: 是可以用来改善或增进人们的社会福利的资源;
- (3)服务机构: 是直接从事社会服务的组织, 是社会福利传输的主体;
- (4)行政人员: 是在社会政策执行系统和社会服务机构中从事政策实施设计手对服务活动进行协调、督促的人员, 他们对有效地实施社会政策、实现政策目标负有直接责任;
- (5)服务人员: 是直接将社会福利资源传送到政策对象手中的工作人员, 他们与服务对象之间的互动直接决定了社会服务的效果。

552. 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)

553. 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)

554. 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)

555. 社会行政的范围: (1)三层次说: 制度层次(属于宏观控制); 管理层次; 技术层次。(2)二层次说: 宏观社会行政; 微观社会行政。(3)就实施的项目而言: 广义的社会行政; 狭义的社会行政。(B3-p282)

556. 宏观社会行政: 指在政府的社会行政系统中和在大型社会福利组织(非营利组织)中, 从事社会政策的执行设计、为其建立条件及规则并全面地推动政策实施的活动。(B3-p282)

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)

主要任务: 制定社会政策的实施细则, 进一步阐明政策的目标及意义, 明确政策对象的范围, 指出政策的责任部门, 明确资源的来源及筹集方法, 指明各相关部门之间的关系及推动政策实施的方法, 说明政策实施效果的评估及责任承担等。(B3-p282)

557. 微观社会行政: 指在政府部门或社会福利机构中最接近具体服务的基层机构从事的社会行政活动。一般出现在行政系统或大型社会福利系统的末端, 与宏观社会行政的划分是相对的。主要指将社会政策化为具体的社会服务环节上的行政活动。(p150)

特点: (1)实务性(有具体服务目标); (2)局部协调; (3)部分责任; (4)和服务对象关系更直接。(B3-283)

558. 广义的社会行政范围: (1)国民健康计划; (2)营养及家政计划; (3)国民住宅计划; (4)劳工福利计划; (5)教育计划; (6)社会保障及收入维持计划; (7)社会发展特殊计划(包括保护及重建计划); (8)乡村发展计划; (9)乡村社区发展计划; (10)都市发展计划。(B3-p282)

559. 狭义的社会行政范围: 一般只包括社会保障; 社会求助; 福利服务等内容。(B3-p284)

560. 社会行政体制的 5 种类型: (1)独立的社会福利行政体制; (2)社会福利行政与公共卫生行政合一的体制; (3)社会福利与劳工行政合一的体制; (4)社会福利与劳工及其他公共行政合一的体制; (5)分立的社会福利行政体制。(B3-p284)

561. 我国社会行政的发展特点: (1)社会行政理念发生改变; (2)在很大程度上仍然依赖于民政工作的开展; (3)第三部门在社会行政中的作用逐渐显现; (4)社会行政立法工作得到加强。(B3-p287)

562. 我国社会行政改革面临的问题: (1)社会行政部门职能条块分割, 影响社会行政整体水平的提高; (2)社会行政法律体系仍不健全; (3)社会行政主体单一; (4)中央政府过于大包大揽; (5)社会行政人员整体素质仍然偏低。(B3-p288)

- 563. 社会行政的 8 个程序 (POSDCRBE):** (1)计划: 指社会行政计划, 是一个社会行政机构事先决定应做什么和怎样去做, 是对机构将来的组织与业务加以通盘考虑的过程。一个好的行政计划应当具有以下特性: 实际性; 可行性; 具体性; 清晰性; 灵活性; 一贯性。(2)组织: 根据实际需要设置正式的组织, 建立科层体系, 安排适当的人员, 以便分工合作, 分层负责。(3)人员配置: 对组织中的人与事做出合理、适当的安排。(4)领导: 也称指挥, 一个成功的领导, 有利于维持机构有效运转和实现社会行政的目标。(5)协调: 沟通和协调是机构主管及相关部门的重要职责, 沟通的目的是为了使机构内不同的部门及人员在思想上及对事情的理解上联系起来, 使其对工作的本质及职权的分配都有一定的认识。协调则是使各单位间、各工作人员间能分工协作, 以实现机构的目标及任务。(6)报告: 是为了总结和展现工作的成果。(7)预算: 指一个社会福利行政机构在一定时期内 (一般为一年) 资金的收支平衡计划。(8)评估: ①对机构的评估: 项目包括机构的目标、经费来源、行政结构、人员资格条件、服务对象、工作的适当性、有关人员的参与程度等; ②对服务方案的评估: 包括输入分析、过程评估、结果分析等。(B3-p290)
- 564. 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。
- 565. 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。
- 566. 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。
- 567. 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。
- 568. 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。
- 569. 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。
- 570. 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。
- 571. 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。
- 572. 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。

573. 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。
574. 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。
575. 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。
576. 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。
577. 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)
578. 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)
579. 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。
580. 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)
581. 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)
582. 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。
583. （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)
584. 对机构成员的考核：投入评估、过程评估、产出评估。(p158)
585. 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)
586. 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)

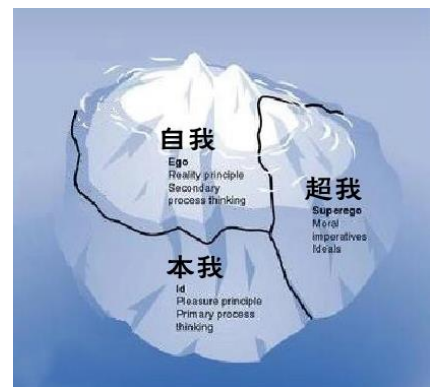
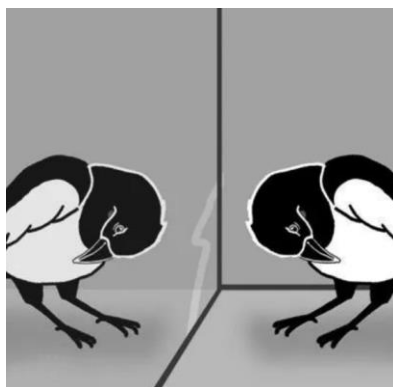
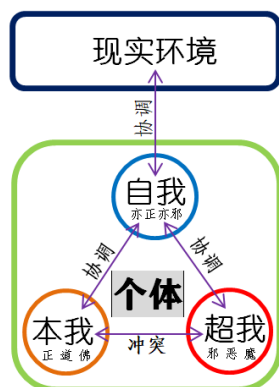
587. 机构的评估类型：(1)方案评估；(2)投入评估；(3)过程评估；(4)结果评估；(5)效率评估。(p160)
588. 计划经济时期我国的社会行政体系：(1)民政部门：主管救灾、救济、农村社会福利、抚恤优属等工作；(2)劳动部门：负责管理全民所有制职工的社会福利；(3)人事部门：主管国家干部的社会福利；(4)卫生部：负责国家职工的医疗保障；(5)工会、妇联、残联：分别负责监督、推进职工、妇女、儿童、残疾人的权益保护及福利；(6)一些非政府组织，如红十字会、宋庆龄基金会等在社会救助和社会福利服务方面发挥着重要作用。
589. 社会工作咨询：是一种社会工作的方法或程序，它是由资深的咨询者向受咨询者提供所需要的社会工作知识、技术的指导，以帮助受咨询者解决工作中的问题，提高服务的质量。(B3-p300)
590. 社会工作咨询与社会工作督导的区别：(1)主体与客体所涉及的范围不同；(2)主体与客体在工作中的关系不同；(3)主体与客体工作的部门有所区别；(4)服务内容存在一定的区别。(B3-p300)
591. 社会工作咨询的目标：通过咨询者的指导，使受咨询者充实其应当具备的知识和技术，增进其工作能力，能对案主的处境和问题作出适宜的反应并加以妥善处理，能以比较弹性、明智、灵活的方法去适应可能碰到的各种新问题、新情境，能对复杂、疑难的问题作出正确判断并能创造性地加以解决，并能在开展服务的过程中与同事密切配合、充分协调，从而达到提高服务素质、增进案主福利的最终目标。B3-p301)
592. 社会工作咨询的原则：社会工作机构或有关部门应当创造一种舒适、轻松、热情的环境或条件，使受咨询者愿意接受咨询，主动学习，自觉改变。咨询者在开展工作时，应当运用科学的教学原则，以启发引导为主，促使受咨询者产生改变的意愿和专业职责感，并不断地付诸行动之中。(B3-p301)
593. 社会工作咨询的种类：(1)以服务对象(受咨询者)为标准的划分：①以社会工作者为对象的咨询；②以其他专业人员或公众为对象的咨询；③以社会工作案主为对象的咨询。(2)综合性划分：①以案主为中心的咨询；②以受咨询者-；③以方案(计划)-；④以支持-；⑤以研究-。(B3-p302)
594. 【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；或：0-1 婴儿阶段，2-3 幼儿阶段，4-5 学前阶段，6-12 学龄阶段，13-18 青少年阶段)，未满 18 周岁即为“未成年人”；2003 年六一儿童节期间，联合国把儿童年龄上限从 14 岁放宽到了 18 岁；从联合国《儿童权利公约》来看“儿童系指 18 岁以下的任何人”(所有未满 18 周岁的自然人)--我国的“未成年人”概念等同于联合国的“儿童”概念，在我国社会工作实务中，两者同义，可以互换使用。(p169; B2-p77; B2-p79; B3-p409)
- 即：根据中国法律的解释，儿童是指“18 岁以下的出生者”。因此，儿童生命的开始应从出生之时算起，不包括未出生的胎儿。2003 年六一儿童节期间，联合国把儿童年龄上限从 14 岁放宽到了 18 岁，国际上习惯把 0 岁至 18 岁的孩子统称为“儿童”，把 18 岁以上的人称为成年人。
595. 儿童概念：是在 20 世纪 20 年代，随着社会科学和自然科学的发展而受到关注的；菲利普·阿里耶斯于 1960 年发表的专著《儿童的世纪》将人们对儿童和童年的关注推向高潮；在接下来的 10 多年里，西方学者发表和出版了大量的有关儿童生活史的论文和专著，对儿童概念及其内涵进行了明确的界定。(B2-p78)
596. 儿童与童年的关系：(1)儿童可以有三个意义解读：①指人生阶段的起始，以年龄和体格状态为主要特征。②代表了与其他群体，如青年群体和老人群体等不同的“社会地位”或者“角度”③指心智未成熟的一种抽象状态。(2)童年则是儿童在儿童期，即其生活的时空范围里所经历的一切的抽象总和。童年依附儿童而存在，没有了儿童，童年也就无从谈起。(B2-p78)
597. 儿童社会属性的特点(基础性)：①童年是每一个人的人生基础；②儿童是每一个家庭的基础。(B2-p78)
598. 儿童成长发展的特点：①快速性；②阶段性；③顺序性；④不均衡性；⑤个体差异性；⑥分化与互补性。(B2-p79)
599. 儿童成长发展的快速性：从出生到年满 18 周岁，儿童的身体，包括脑神经系统、循环系统、内脏器官、肌肉骨骼等都处于迅猛的成长过程中。(B2-p79)
600. 儿童成长发展的顺序性：从上到下、由近到远、从大到小、由低级到高级。(B2-p79)
601. 儿童的需要：①生存的需要；②发展的需要；③受保护的需要；④社会化的需要。(B2-p80)

- 602. 儿童社会化的具体内容：**(1)培养儿童的基本生活技能，使儿童掌握吃饭、穿衣、保持个人清洁卫生、语言表达等人类发展的最初行为方式。(2)促使儿童的自我观念发展，使儿童能分清自我与非我两者的关系。(3)使儿童养成良好的生活习惯，逐渐懂得约束自己的行为，调整好个人与个人以及个人与家庭、学校、社会等方面的关系。(4)培养良好的道德品质，使儿童逐步适应社会规范，具备社会公德；培养社会角色，使儿童随着年龄的增长不断扮演适当的性别角色、游戏角色、学校角色以及社会角色等。(B2-p81)
- 603. 儿童生存的问题：**新生儿健康问题；儿童营养问题。(B2-p81)
- 604. 儿童发展的问题：**贫困的问题；辍学的问题。
- 605. 儿童保护的问题：**(1)儿童被遗弃的问题；(2)-遭受体罚和肢体虐待-；(3)-被性侵-；(4)-被忽视-；(5)-被拐卖-；(6)家庭监护-。(B2-p82)
- 606. 儿童保护中的家庭监护问题：**是指因为父母育儿理念和育儿行为偏差，给未成年人子带来伤害的问题。分三大类型：监护不足、监护不当、监护缺失。(B2-p83)
- 607. 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)
- 608. 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)
- 609. 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)
- 610. 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)
- 611. 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)
- 儿童社会工作的定义：**儿童社会工作是现代儿童福利制度的有机组成部分；儿童社会工作者在儿童权利价值理念的指导下，以全体儿童为服务对象，聚焦困境儿童，通过对具体服务对象个体或群体服务需求的专业评估，有的放矢地运用适合儿童群体的方法和儿童发展的科学知识及社会工作实务理论，从服务对象个体、群体、家庭、社区和社会等不同层面，为服务对象提供服务，创造儿童友好环境，帮助其免遭权益侵害，促进其健康成长。(B2-p83)
- 指：**把社会工作的专业知识、方法和技巧应用到儿童的教育和保护工作中，不仅救助和保护不幸儿童，而且关心一般儿童，使他们健康地成长。儿童社会工作是一项儿童福利工作，需要充分运用一切能促使儿童成长发展的个人和环境资源，以确保儿童福利服务的顺利实施。(B3-p409)
- 内涵：**(1)狭义的儿童社会工作是一种事后补救性的工作，是指面向特定儿童和家庭的服务，特别是在家庭或其他社会机构中需求未能得到满足的儿童。(2)广义的儿童社会工作是社会福利的组成部分，包括国家和地方政府为保护儿童权益、促进儿童健康成长所采取的一切措施，其中主要有：能增进儿童健全发展的各种措施；能防范危害儿童的保护措施；能保障儿童福利的措施；能协助儿童处理成长和适应过程中的难题的措施以及能激发儿童发展潜能的措施。(B3-p410)
- 612. 儿童社会工作定义的要素：**(1)儿童福利制度要素；(2)儿童权利要素；(3)儿童法规政策要素；(4)儿童中心的系统视角要素；(5)评估要素；(6)方法要素。(B2-p84)
- 儿童社会工作的概念具有三个基本特征：**(1)儿童社会工作具有普遍性，是面向全体儿童的福利事业。虽然处于特别困难境地的儿童，如残疾、被遗弃及适应困难的儿童一般是各国儿童福利工作的重点，但无论是从社会政策的角度看，还是从社会福利设施和服务机构的角度看，儿童福利的对象都是全体儿童。(2)儿童社会工作具有发展性，以帮助与激发儿童自我发展、自我成长的潜能，促进儿童全面健康发展为目的。(3)儿童社会工作具有社会性，需要动员广泛的社会力量，运用社会化的手段。
- 613. 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)
- 614. 儿童群体的特点：**(1)生理上快速发展；(2)心理上高度敏感、脆弱；(3)作为弱势群体在社会分层体系中处于底层。(B3-p411)
- 615. 儿童社会工作的发展历史：**(1)以救济为主的时期（自英国“济贫法”颁布至19世纪末：这一时期的儿童福利主要是对孤儿、弃儿和部分贫困儿童的领养、寄养等救助，属于一种消极的救济性福利，是因为虽然已经将儿童问题的解决视为政府的责任，但主要关注的是对特殊儿童的生活救济，而未顾及全体儿童的发展权利。)(2)积极的儿童福利时期（20世纪以后至今）：儿童不再被视为父母的私人财产，而被视为具有社会意义的活的生命；对儿童的教养保护不再是个别家庭的责任，而是整个国家的责任；对儿童的关注不单是对不幸儿童的救济，而是促进一切儿童健康全面发展的宏大事业。此时的儿童福利，无论内容、形式，还是范围、程度，都有了根本的扩展和深入。(B3-p414)
- 616. 儿童社会政策的含义：**是具体说明儿童（青少年）在整个国家发展计划中的角色、责任和权益的全面计划。内容包括儿童服务的提供、有关如何配合儿童需要的考虑，同时要明确达到目标的时限，以及儿童参与的途径等。(B3-p420)
- 617. 儿童社会政策的基本原则：**儿童最大利益原则；无歧视-；特殊保护-；社会责任-。(B3-p420)
- 618. 学校教育中的儿童社会工作目标：**实现社会福利；保证实现教育机会均等和普及义务教育；促进家庭、学校和社区的协调，以配合学校的需要和增强教育的功能。(B3-p422)
- 619. 学校中的儿童社会工作功能：**(1)补救班级教学的缺点，提高儿童的综合生存能力；(2)增强学校与家庭及社区的关系，统一教育方向，统一教育方向；(3)适应现代社会分工合作的需要。(B3-p422)
- 620. 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。
- 621. 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)
- 622. 儿童社会工作的2大类型：**(1)儿童福利服务（支持性、补充性）；(2)儿童保护服务（预防、接报处置、康复回归）。(B2-p84)
- 623. 儿童保护服务：**指为保护儿童免遭权益侵害而开展的服务。(B2-p85)
- 624. 支持性服务：**指为一般家庭的育儿需求而开展的常规性服务。其服务的对象是全体儿童及其家庭，尤其是家庭监护状况良好的家庭。(B2-p84)
- 625. 补充性服务：**指为面临特定困难的家庭的育儿需求而开展的服务。这类服务的对象是亲职能力不足的儿童及其家庭。(B2-p84)
- 626. 预防服务：**指儿童社会工作者在儿童所在的社区环境中，对社区和家庭尤其是后者存在的儿童侵害风险进行发现、监测和干预的专业活动。(B2-p85)
- 627. 接报处置服务：**指儿童社会工作者为能够及时发现儿童侵害案件而提供的案件报告和案件处置服务最主要的形式是热线服务。(B2-p85)
- 628. 儿童安置的4种形式：**(1)家庭收养；(2)家庭寄养；(3)类家庭；(4)机构养育。(B2-p85)
- 629. 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)
- 儿童社会工作的特点：**(1)独特的专业价值理念；(2)-理论知识范围；(3)-服务聚集；(4)-身份定位；(5)兼顾了专业理想和本土化实务路径之间的平衡。(B2-p85)
- 630. 儿童社会工作独特的专业价值理念：**(1)儿童权利的概念；(2)儿童需求与儿童权利的关系；(3)儿童权利理念的作用。(B2-p85)
- 631. 儿童社会工作的理论知识体系分3大部分：**(1)儿童发展的理论知识；(2)儿童社会工作的专业实务理论知识；(3)与儿童相关的国家法规政策。(B2-p86)

- 632. 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)
- 633. 儿童社会工作实务的原则：**(1)儿童中心原则；(2)服务个别化-；(3)儿童发展-；(4)儿童参与-。(B2-p87)
- 634. 儿童社会工作的主要内容：**(1)促进儿童健康成长；(2)补充和改善家庭状况；(3)救助和保护儿童；(4)儿童社会工作服务的内容与整体流程。(B2-p88)
- 儿童教育；儿童营养；儿童卫生保健；儿童游戏与娱乐。(B3-p416)
- 635. 特殊儿童的社会工作内容：**残疾儿童社会工作；不幸-。(B3-p419)
- 636. 儿童社会工作的专业方法：**(1)个案工作方法是针对单一案主的直接的社会工作方法。在与个别儿童或家长相处时，工作者应特别具备同理心（empathy，亦称共情）--从案主的角度看问题，设身处地考虑问题，以至能从对方的处境来体察他们的思想，了解他们如何看待自己和周围世界并因此而产生独特感受。这将大大提高社会工作者的工作效率。外，工作者应尊重案主，关爱案主，不应区分高低尊卑；除了熟练应用听和回应的技巧之外，更应做到与案主平等相处，相互理解。(2)小组社会工作是通过将具有相同或相似背景的案主组成一个小组来开展教育、引导工作的社会工作专业方法。针对社区“问题儿童”就可以采用这一方法。社会工作者可通过组织生动活泼的社区文化娱乐教育活动，吸引广大儿童特别是“问题儿童”积极参加，不致使“问题儿童”产生“另类”的感觉，以增强其对社区的认同感和归属感，通过有趣的小组活动使他们能愉快地生活在社区，最终把他们留在社区。(3)在助人过程中一定要坚持助人自助的社会工作价值观。助人活动绝不能养懒汉，绝不能助长不负责任的家长，绝不能助长一味依赖社区帮助照顾的家庭和儿童。应帮助“问题儿童”及其家庭树立自助意识和社会责任意识，尽可能地依靠其自身力量克服困难，自强自立。(B3-p425)
- 637. 中国儿童社会工作体现在 5 个方面：**(1)儿童权益的保障；(2)儿童的健康与保健；(3)儿童的教育；(4)特殊儿童的社会工作；(5)儿童福利机构的建设。(B3-p425)
- 638. 当前中国的儿童问题：**(1)儿童发展的整体水平仍然需要提高，儿童发展的环境需要进一步优化；(2)社会发展和环境的变化引发了许多新的儿童问题；(3)儿童社会政策方面较为分散，儿童社会工作也较为零散，存在部门多、缺乏整合的问题；(4)儿童社会工作作为一种专业在中国尚不成熟，需要结合中国特有的经验，吸纳西方儿童福利服务的相关理论，创建出具有中国特色的儿童社会工作和制度体系。(B3-p431)
- 639. 促进儿童健康成长：**(1)传播理念和知识：①母婴保健服务；②婴儿早期保健服务；③幼儿早教；④科学育儿。(2)提供家庭支持服务：①亲职辅导；②婚姻辅导；③家庭辅导；④亲子关系辅导。(3)开展儿童支持服务：①儿童问题辅导；②儿童的娱乐和休闲；③儿童的社会化引导。(B2-p88)
- 640. 补充和改善家庭状况：**补充和改善家庭经济状况：链接现有政策资源；就业援助。补充和改善家庭监护状况：亲职教育；“四点半课堂”。(B2-p90)
- 641. 政策资源主要有 6 个：**(1)孤儿基本生活保障政策；(2)国家最低生活保障政策；(3)残疾人补助政策；(4)大病医疗救助政策；(5)特殊困难救助政策；(6)教育救助津贴政策等。(B2-p90)
- 642. “四点半课堂”：**指的是为在学校放学后、父母下班回家前的时间段里无人看管儿童提供的托管项目，在此用来指代所有为补充父母或儿童主要照顾人时间和精力不足而提供的儿童托管服务。(B2-p90)
- 643. 救助和保护儿童：**指为永久或者临时失去家庭监护的儿童提供的替代家庭监护服务。(B2-p91)
- 644. 救助和保护儿童 4 种类型：**(1)儿童收养服务（也称儿童抱养、儿童领养）；(2)家庭寄养-；(3)机构类家庭养育-；(4)机构集体养育-。
- 645. 儿童收养服务：**指社会工作者运用专业的知识、方法为失去家庭监护的儿童（如孤儿）在潜在的收养家庭中选择一个最适合的家庭，以最大限度地满足该儿童身心健康发展需要和家庭养育子女需要的服务过程。(B2-p91)
- 646. 提供儿童收养服务的机构：**儿童福利院、社会福利院。(B2-p91)
- 647. 儿童收养服务环节和程序：**1 送养儿童信息发布→2 收养人/收养家庭招募→3 收养人/收养人家庭评估→4 收养人/收养家庭培训→5 送养儿童与收养人/收养家庭适配→6 办理收养手续→7 送养儿童进入收养家庭→8 收养后跟踪回访→9 评估结案。(B2-p91)
- 648. 家庭寄养服务环节：**1 寄养家庭招募→2 筛选合格家庭→3 评审合格家庭→4 寄养家庭培训→5 儿童与寄养家庭适配→6 寄养监督与支持→7 寄养结案。(B2-p92)

- 649. 社会工作家庭寄养：**指以民政部《家庭寄养管理办法》为依据，经过规定的程序将出现了家庭监护永久或者临时缺失的儿童，如不满 18 周岁的孤儿、查找不到生父母的弃婴和儿童，委托给家庭养育的照料模式。寄养儿童的监护权不变，仍由委托机构承担，儿童户籍仍然在原来的福利机构。家庭寄养为儿童福利机构的儿童提供了家庭环境，使其有机会感受家庭生活的氛围。（B2-p92）
- 650. 机构类家庭养育服务：**指在儿童福利机构，通过招募自然夫妇充当父母角色，配置 3 名以上儿童，入住与社会居住小区中一样的单元房，形成一个“类似”家庭的儿童照料方式。（B2-p92）
- 651. 机构集体养育服务：**也称集体养育、院舍养育，指将家庭监护缺失儿童集中安置在儿童福利机构中，由机构工作人员集体看护的一种照料方式。机构主要指儿童福利院或社会福利院，养育对象主要是病残弃婴或孤儿。（B2-p93）
- 652. 儿童社会工作服务的 3 个内容：**(1)社区儿童福利服务和儿童保护预防服务；(2)儿童保护的发现报告和伤害评估服务；(3)失依儿童的替代照料和康复回归服务。（B2-p93）
- 653. 儿童社会工作服务的整体流程：**“三合一”，指上述三个不同聚焦的服务板块，实际上是相互连接的，它们共同构成一个不可分割的聚焦儿童保护的儿童福利服务体系，同时也形成了儿童社会工作专业开展服务的整体流程。（B2-p94）
- 654. 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）
- 655. 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）
- 656. 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。
- 657. 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。
- 658. 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”。



- 659. 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。

- 660. 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，命题是概念的表达式。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。
- 661. 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。
- 儿童福利服务：**指儿童社会工作者围绕儿童安全、健康成长所需要的基本生活保障而开展的所有服务。儿童的安全和健康既包含生命的安全和健康，也包含心理的安全和健康。因此，儿童社会工作开展的儿童福利服务的核心任务，是为在生存和发展方面存在困难的儿童及其家庭提供专业服务，有效维护儿童的生存权和发展权。(B2-p84)
- 662. 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)
- 663. 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。
- 664. 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)
- 665. 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)
- 666. 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。
- 667. 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)
- 668. 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)
- 669. 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)
- 670. 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。
- 671. 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)

672. 方法：指为了达到某种目的而采取的途径、步骤、手段等。（B2-p94）
673. 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）
674. 社会工作 3 大专业方法：(1)个案工作方法；(2)小组-；(3)社区-。（B2-p94）
675. 儿童社会工作常见的实务方法有两类：一是针对服务需要解决问题的实务方法，这类往往也被称为服务模式或者服务机制，如儿童保护的社区预防服务模式或机制；二是解决问题过程中完成具体工作任务的实务方法，如预防服务过程中的服务需求评估方法、志愿服务管理方法、社区营造的方法等。（B2-p95）
676. 专业方法与实务方法区别：实务方法是对专业方法的综合应用，是针对具体问题的“配方（方法）”（配方法），是工作手法，实务方法的概念更广泛。
677. 评估的方法：(1)评估的流程；(2)评估信息的搜集；(3)评估信息的分析；(4)信息分析的结论；(5)分析结论的记录。（B2-p97）
678. 个案管理服务的方法：个案管理服务的定义；个案管理服务方法的应用。（B2-p101）
679. 个案管理服务流程（与社会工作领域的通用过程模式一致）：(1)接案，建立关系。(2)在前期筛选评估的基础上，开展综合性个案管理服务需求评估。(3)制订计划，以上一环节的结果为依据，结合专业知识，制订计划，包括服务的目的和目标、实现目的和目标的步骤、每一步骤需要开展的服务内容和时间框架、服务的挑战分析及应对措施的设计。(4)实施计划，社会工作者需要根据计划，在运用社会工作的个案工作、小组工作以及社区工作等方法开展服务之外，还需要联络其他相关机构和专业人员，完成资源链接的工作，以满足服务对象儿童的所有需要。(5)跟进评估和计划修订再实施。(6)结案。（B2-p101）
680. 儿童个案管理：是儿童社会工作实务最常见的一种服务形式，是儿童社会工作实务中的管理性儿童服务。它针对具有多重服务需要的儿童，以儿童为中心，集服务需求评估、基于评估结果的服务计划制订、服务计划实施、服务资源协调与服务成效监测为一体，对照儿童需要，聚焦服务总体目标，采用多种专业方法，协调多个部门或组织机构和多专业背景人员，共同为儿童提供整体性和连续性服务。（B2-p101）
681. 个案辅导的定义：是社会工作个案工作方法应用于干预服务中形成的一种服务方式。它适用于帮助儿童消除和改善在心理和行为方面存在的困惑或者偏差，是有效改善儿童个体的消极情绪、偏差行为和负向社会认知，促进其身心健康成长的服务过程。（B2-p101）
682. 个案辅导的理论依据：主要是心理学理论、后现代主义思潮。
683. 个案辅导也发展出了不同的实践模式：(1)（早期传统模式有）心理社会治疗、认知行为治疗、性情绪治疗等实务模式。(2)（后来新发展出来的模式有）任务中心模式、危机介入-、人本治疗-、家庭治疗-等。(3)（再后来有了）儿童游戏个案辅导-。（B2-p102）
684. 个案辅导的原则：(1)建立融洽的治疗关系原则：个案社会工作者需要帮助儿童自由、放松地释放和宣泄自己。因此，社会工作者必须与儿童建立温暖、友善、和谐的关系，在治疗中提供包容和鼓励。(2)接纳的原则：社会工作者要完全接纳辅导的儿童本身。无论儿童作出了怎样的行为或者表达了怎样的情感，社会工作者需要做的都是接纳，而不是评判。(3)反馈的原则：社会工作者要对儿童的情绪表达保持敏感，作出回应。只要社会工作者反馈儿童表达的情感，使他们了解自己的言行，他们就会获得鼓励，继续前进。(4)儿童中心的原则：社会工作者需要对儿童有信心，相信儿童有能力解决自己的困难；并且只要提供机会，儿童就能够作决定并改变。(5)循序渐进的原则：个案辅导是一个需要时间的干预过程，不能过于急躁。（B2-p102）
685. 团体辅导的定义：即运用社会工作的小组工作方法，按照儿童团体的特征，组织和调动儿童成员之间的互动和分享，达到解除团体成员在行为养成和情绪管理方面存在的偏差或者高危风险，或者帮助改善和解决团体成员个体、成员个体之间以及整个团体在行为养成、情绪管理、创伤康复等方面存在的问题的专业干预模式。（B2-p103）
686. 儿童团体辅导的通用类型：(1)发展性团体辅导：以教育引导和提供资讯为主，其目标是帮助儿童应对其成长过程中遇到的困惑或者困难，促进儿童的全面发展。这种团体辅导的方式在学校环境中得到了广泛运用。(2)儿童治疗性团体辅导：以为高风险儿童提供行为、态度或价值理念的引导和矫正，以及为身心创伤儿童提供康复为主，其目标是帮助儿童获得对自己的认同，认识自己的权利，在摆脱困境的同时提升自身应对困境和挑战的能力。一般来说，团体互动的方

式能够增加成员之间的交流和分享。但是，发展性团体辅导成员之间的互动和分享没有治疗性团体成员之间深入。(B2-p103)

687. 儿童友好社区建设倡导与个案管理服务：(1)儿童友好社区的概念；(2)儿童友好社区建设倡导的内容；(3)儿童友好社区建设倡导的方法。(B2-p104)

688. 儿童友好社区：指整体环境有利于儿童身心健康发展的社区。社区倡导是社区工作方法中的一种，常用于在社区中传播新的理念和引导新的行为方式。儿童友好社区对大多数社区居民来说还是一个新的概念，需要儿童社会工作者开展倡导工作，帮助社区居民了解并实践它，从而实现儿童友好社区建设的理想目标。根据联合国儿童基金会的定义，儿童友好社区是将儿童置于其关怀中心的社区。**具体标志包括：**(1)社区能够保障儿童的基本需要得到满足；(2)社区有条件让儿童能与同伴见面和玩耍；(3)社区能够保护儿童免遭伤害；(4)儿童在社区里有干净的饮用水和卫生的环境；(5)社区能够为儿童提供所需的教育、医疗和紧急庇护服务；(6)儿童能参与家庭、社区和社会生活；(7)社区能够在其发展过程中发挥儿童的作用，尤其是在与儿童自身相关的社区事务中。(B2-p104)

689. 儿童友好社区建设倡导的内容（社区环境+社区文化）：(1)“儿童友好”即完善社区基本建设：要让全体社区居民了解，干净的饮用水和卫生的社区环境是儿童和其他所有社区居民健康生存的基本条件，需要得到不遗余力地解决和保障。(2)-即建设安全、益智的儿童游戏场所和设施：要让全体社区居民了解，安全、益智的游戏和娱乐在儿童成长过程中不可缺少。儿童在游戏和娱乐中能够体验与课堂学习完全不同的愉悦和快乐，能够在戏中培养出关爱、忍耐、毅力、尊重上进等品质，能够在与同伴的互动过程中学会协商、妥协和合作等社交技能。儿童友好需要为社区不同年龄发展阶段的儿童提供相应的安全、益智的游戏场所，包括低龄儿童的室内游戏室、青少年运动场地、母子阅读角或儿童阅览室等。(3)-即健全社区儿童和家庭服务体系：要让全体社区居民了解，家庭和父母在儿童成长过程中的作用至关重要。如果希望儿童能够健康成长，就必须保障儿童有一个良好的家庭环境和一对爱护儿童并知道正确育儿理念和方法的父母。儿童友好需要从家庭做起，包括为儿童的父母提供育儿指导，为儿童的家庭提供排忧解难服务，为儿童提供保护服务。如果要保障社区儿童和家庭获得上述服务，就需要社区培育和发展小型的专业社区服务机构，包括儿童发展服务机构、儿童福利服务机构、儿童保护服务机构、儿童紧急庇护场所等。(4)-即创新社区儿童参与工作机制：要让全体社区居民了解，儿童是祖国的未来、社会的栋梁，他们的童年是他们成年的基础，要在他们童年时，通过社区参与了解社区和社会，学会参与社会的知识和技能，帮助他们成为合格的公民。(B2-p104)

690. 个案管理服务模式：完整式个案管理服务模式、分段式。(B2-p105)

691. 完整式个案管理服务模式：指按照机构的服务制度，安排机构的每一名社会工作者（或称为个案社工或主责社工）负责案主儿童的完整个案。时间上，覆盖从接案、预估、计划、介入、评估到结案的完整过程；服务活动上，包含案主需要的所有服务。在这种安排下，主责社工与案主儿童专业关系的结束只有结案或者转介两种形式。每一名社会工作者分管的儿童服务对象的主要服务需求是相同的，例如都是学业不良儿童，或者受过家庭暴力影响的儿童。(B2-p105)

692. 完整式个案管理模式优、缺点：(1)有利于社会工作者与案主儿童之间建立信任关系，能保障服务尤其是多种服务并存的复杂个案服务的协调和统筹，也便于机构开展绩效考核，从而保障机构的整体服务品质。(2)这一模式的不足就是每一名社会工作者的服务相对比较独立，因此机构员工团队的协作或者沟通可能会存在过少甚至隔阂的状态，机构管理层需要在员工能力和团队沟通方面给予支持，这样对模式的顺利、有效运转会起到良好作用。(B2-p106)

693. 分段式个案管理服务模式：指按照机构的服务制度安排将个案服务流程划分为不同阶段，每一个案主儿童在接受服务的过程中都会接触不同的社会工作者。如将案主儿童进入服务体系时的接案和预估划分为一个服务段落，预估之后的服务则按照不同类型的服务需求分配相应的社会工作者，主责社工只负责个案管理服务程序中的某几个步骤。(B2-p106)

694. 分段式个案管理服务模式优、缺点：(1)缩短了个案社工或者主责社工的个案服务程序时间，会使社会工作者有较高的成就感；围绕一个案主，社会工作者们有较多机会进行工作交接和交流，从而有利于增进机构员工之间的团结和协作。(2)这种服务模式的不足在于与一个案主儿童的交接环节较多，儿童在整个服务过程中，需要在不同阶段与不同社会工作者建立专业服务关系，

最轻度的影响是服务时间成本的增加。另外的影响可能还有：案例接触人员数量较多，对遵守保密原则是较大的挑战。（B2-p106）

- 695. 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）
- 696. 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。
- 697. 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。
- 698. 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。
- 699. 【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，即青春开始来临的时期，而下线的年龄则应止于社会成熟时期。（p187）
青少年：（依据中国《青少年社会工作服务指南》），指 6-35 周岁的人。青少年期是由儿童转向成人的过渡时期，是个体从不成熟转至成熟的发展阶段，连接着不成熟与成熟的两个自我。（B2-p107）
- 700. “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）
- 701. 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）
- 702. 青少年的最大特点：**发展性。具体指：多变、创新、反叛。**体现：**（1）生理发展上，体型迅速变化、身体内部机能迅速健全、大脑和神经系统高度发达、性成熟；（2）心理发展上，智力、情绪和情感、自我意识、性格、性意识、成长和发展性需求都呈现出主体与客体互动、动荡与稳定的结合、突变与渐变的统一等诸多特点。（B2-p107）
- 703. 青少年的需要：**指青少年健康成长和发展所需要的条件、机会和资源的总和。（B2-p107）
- 704. 青少年社会化：**即个人早期的基本社会化，是个人学习基本的生活知识和技能，掌握基本的社会规范，了解基本的社会关系网络，并能在实际生活中比较成功地扮演最基本的社会角色和从事最基础的社会活动的过程。（B2-p108）
- 705. 青少年社会化的三大途径：**家庭、学校、社会。（B2-p108）
- 706. 青少年个体发展性需要：**（1）接纳自己的身体与容貌，表现出符合社会规范的性别角色需求；（2）个体与同伴发展适当的人际关系；（3）追求个体的情绪独立自主，少依附父母及其他人；（4）自谋其立，寻求经济独立；（5）对未来的生涯做准备；（6）发展符合社会期望的认知技能和概念；（7）努力表现负责的行为，追求理想和抱负；（8）为未来的婚姻和家庭做准备；（9）建立个体的价值体系，符合现实世界的需求。（B2-p108）
- 707. 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）
- 708. 青少年的问题：**指在个人与社会情境的相互作用下，自身成长和发展出现了心理、道德、行为

和社会问题，体现出与社会主流价值观念和道德法律规范的不相适应。(B2-p109)

709. 青少年的问题分3类：正面成长面临的问题；权益受损-；行为不良-。(B2-p109)

710. 青少年正面成长面临的问题：(1)青春期成长成才：主要包括青春期生理健康问题、心理健康问题和性健康问题等。(2)心理情绪：具体包括学习问题、情绪问题、人际社交问题、不良嗜好和行为、性心理困惑、网络成瘾、躯体化症状、自杀等。(3)就业创业：具体表现为失业青少年主动性低、失业现状与就业期望不一致、就业能力欠缺、职业规划不足、缺乏社会支持等。(4)社会融入：主要包括青少年追求同伴间的良性互动、社区参与、社会适应和自我价值的实现等方面存在障碍。(5)婚恋交友：主要包括青少年婚恋交友观、青春期健康教育等方面存在不足。(B2-p109)

711. 青少年社会工作的概念界定：青少年社会工作是社会工作的重要实务领域，是把青少年作为工作和服务对象，通过运用关于青少年成长和发展的规律，以及社会工作专业的理念、理论、方法和技巧，来最大限度地发掘青少年的潜能，促进其全面健康发展，以使其更好地适应社会生活的专业活动。(B2-p110)

青少年社会工作服务的定义：指以青少年为对象，整合运用社会工作专业价值、理论、方法和技巧，协助其提升解决问题的能力，恢复、改善及提高其社会功能，促进其健康成长和全面发展的社会服务活动。

712. 青少年社会工作的特点：(1)在价值理念上更突出对青少年群体的多元化和主体性的尊重与接纳；(2)在社会工作专业方法方面更强调在促进青少年自我认同和发挥群体示范性效应方面的整合性运用；(3)更加注重在优化社会环境方面的政策倡导。(B2-p110)

713. 青少年社会工作的原则：(1)主体性原则：尊重青少年主体地位，承认与接纳青少年的独特性与差异性，充分照顾青少年的特点和需要，开展有针对性的服务。(2)发展性原则：坚持用发展的眼光看待和理解青少年，强调青少年自身蕴含的发展潜力和成长的内在动力，重视经济社会发展对青少年福利的影响。(3)整体性原则：重视青少年与其家庭、学校、社区、朋辈及服务机构等因素的相互作用，全面系统地识别青少年的需要，提供整合性社会工作服务。(B2-p111)

714. 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

715. 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。

716. 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)

717. 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，旨在促进他们全面发展的福利服务。(p194)

718. 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)

719. 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癌，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)从事文娛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)

720. 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。

721. 青少年社会工作的理论基础：(1)青少年发展理论；(2)青少年偏差理论。(B2-p111)

722. 青少年发展理论的主要观点：(1)生物进化理论；(2)精神分析理论；(3)社会学习理论；(4)认知发展理论；(5)社会文化理论。(B2-p112)

723. 青少年偏差理论的主要观点：(1)社会次文化理论；(2)社会互动理论；(3)社会联结理论。(B2-p112)

724. 生物进化理论：假定个体的发展受自然法则的影响，重视生物性力量对个体成长与发展的主导作用，同时把青少年的生长与发展看成是个体适应环境的一种现象，而生长发展具有共通性，不受社会文化的影响。(B2-p112)

725. 精神分析理论：以弗洛伊德（Freud）为主要代表，特别提到“认同作用”对青少年社会化的重要影响。经由认同作用，青少年可以吸收他人的特质与价值观（包括生活中的重要他人与同伴的特质与价值观），使自己能够深层地感受与他人的相似性与投入程度，有助于青少年的自我发展。认同作用可以提升青少年的价值观，使“自我得以良好发展，并且有助于“超我”的提升。(B2-p112)

726. 社会学习理论：根据班杜拉（Bandura）的社会学习理论，青少年通过观察历程就能进行学习，并不需要个人亲身体验而直接受到奖惩。观察学习分 4 步：注意过程、保持过程、再生过程、增强过程。(B2-p112)

727. 认知发展理论：从青少年发展来看，认知论者关心在人生不同阶段思考与认知的特性及改变过程。青少年认知发展的主要理论包括认知发展论、道德发展论、社会认知论。(B2-p113)

728. 社会文化理论：鲁思·本尼迪克特（RuhBenedict）的社会文化论强调社会文化决定了青少年的价格发展，青少年的发展是社会期望的产物。文化连续性对于青少年成长有重要影响，青少年社会工作中要多训练青少年学习成人的角色行为，多承担个人责任，尽可能地以成年人所需具备的行为标准与角色来引导他们，以免扩大成人与青少年之间的鸿沟。(B2-p113)

729. 社会次文化理论：认为某些人认同团体或小团体特有的价值体系，这些价值体系可能与一般社会所能接受的价值体系不仅各异而且不相容。(B2-p114)

730. 社会互动理论：社会互动理论关注越轨者怎样看待自己、怎样形成自我印象，并发现人们通过与他人的相互作用可以学会解释自己活动的方式，而这种方式对他们今后行为有深远影响。(B2-p114)

731. 标签理论：认为没有一种行为是天生偏差的，偏差是要定义的。不同的社会会把不同的行为标记为偏差。偏差有 2 种：初级偏差和次级偏差。初级偏差是指未被人指认或惩罚的行为，这种行为是相当普遍的，而次级偏差是来自司法人员及一般社会人士对于偏差少年初级偏差行为的反应而形成的。(B2-p114)

标签理论：标签理论是以社会学家勒麦特（Edwin M. lement）和贝克（Howard Becker）的理论为基础而形成的一种社会工作理论。这种理论认为，一个人被认为是“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。标签理论认为，犯罪是社

会互动的产物，而个人被社会上的重要他人（如警察、法官）贴上标签描述为偏差行为或犯罪者，他就逐渐自我修正，自我认定就是偏差行为者或犯罪者，因而“破罐破摔”，在行为方面更加偏离社会规范。因此，社会工作的一个重要任务就是“去标签”，即通过一种重新定义或标定的过程，来使那些原来被认为或自认为“有问题的人”恢复为“正常人”（B2-p240）

732. **标签理论讨论的重点：**次级偏差行为，认为标签的过程犹如一种烙印，是一种强烈的负面看法，会使个体改变自我意识，并陷入“偏差生涯”。标签影响人的自我认同进而导致更严重的偏差行为。（B2-p114）
733. **社会联结理论：**作为社会控制论的组成部分，赫胥（Hirschi）提出的社会联结理论认为“人为什么要犯罪”不应是犯罪学要研究的问题，相反，“人何以不犯罪”才是要探讨的问题。青少年在社会化的过程中与社会建立起强有力的社会联系，除非很强的犯罪动机其社会联系打断，否则他便不轻易犯罪。青少年偏差或犯罪行为是个人与社会传统的联系或破裂的结果。（B2-p114）
734. **社会联系的 4 个构成部分：**（1）依附感：个人与他人或群体的感情联系；（2）承担感：指为基于传统活动设定的目标而进行的努力，为自己的理想或期待而付出的行动；（3）参与感：指对传统活动的参加和投入；（4）信念：指对社会共同的价值体系的认同。（B2-p115）
735. **整合理论：**是一种试图把社会学理论中的不同观点进行整合的理论，其目的是力图避免各个理论的缺陷。（B2-p115）
736. **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。
737. **青少年服务的基本内容：**（1）服务青少年成长发展方面：①思想引导；②习惯养成；③职业指导；④婚恋服务；⑤社交指导。（2）维护青少年合法权益方法：①困难帮扶；②权益保护；③法律服务；④心理疏导。（3）预防青少年违法犯罪方面：①一般预防；②不良行为的干预；③严重不良行为的矫治；④重新犯罪的预防。（B2-p116）
738. **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）
739. **青少年社会工作的主要方法：**（1）基本方法：（直接的有）个案工作、小组工作、社区工作；（间接的有）社会工作行政、社会政策、社会工作研究。（2）针对特定需要的介入方法：危机介入、家庭治疗、外展服务、历奇辅导、朋辈辅导、向导服务。（B2-p122）
740. **青少年社会工作直接方法的主要特点：**（1）个案工作的过程特点：①青少年服务中，接案和建立关系阶段具有主动性、外展性和虚拟性等特点；②青少年服务预估的焦点既包括青少年的需求评估，也包括开展专业服务所需要的资源评估；③服务计划的制订必须充分尊重青少年的意愿；④专业理论，特别是社会支持网络、优势视角和增能理论的运用，是开展青少年社会工作的基础。（2）小组工作的功能特点：①小组可以为青少年提供增强与同伴交往的机会。同伴给予的经常性的、多样的鼓励和赞许，远比成人给予的增强更有效。②小组的过程更能刺激出大多数青少年真实的内心世界。③小组规则会对规范青少年的行为起到很好的制约作用。④小组能够提供很多的示范者、行为预演的协助者，小组也可以提供如实验室般模拟练习的机会，这些练习中不同性格的人相互交流和反馈，大家在小组内获得的经验将有助于青少年重新建立良好的人际交往和行为习惯。⑤小组工作为青少年建立正面积极的伙伴关系提供了良好的支持，并创造了安全开放的交往环境。（3）社区工作的内容特点：①举办各类促进社会参与的社区活动，有助于青少年适应并融入社会。②开展青少年社会工作行动系统建设。（4）社会工作方法运用的整合性特点：①青少年需求的多元性决定了社会工作方法的整合性；②社会资源的综合性决定了社会工作方法的整合性；③社会工作专业的通才要求决定了社会工作方法的整合性。（B2-p129）
741. **青少年社会工作服务 5 种类型：**（1）青少年自我探索类服务；（2）青少年就业辅导类服务；（3）青少年历奇服务；（4）青少年空间；（5）亲职教育。（B2-132）
742. **青少年自我探索服务 2 个理论基础：**辨识认定论；韦恩斯坦（Weinsein）的“自我探索历程”。
743. **辨识认定论：**马西亚（Marcia）认为可以从职业选择、意识形态等的“危机”与“承诺”两个变项，对是否是一个能辨识与认定自我或成熟认定自己的人加以判断，根据结果，可以衍生为

4个自我辨识与认定类型（辨识有成类型者、辨识预定者、辨识迟滞者、辨识混淆者）。此理论的目的：在于探讨青少年自我辨识与认定的形成过程，此理论可以作为社会工作者了解青少年发展与适应类型的一种依据。（B2-132）

744. 韦恩斯坦（Weinsein）的“自我探索历程”：强调自我了解的程度对青少年未来的发展有相当大的影响，越了解自己专长特性的人，越能发挥他的独特性。此理论的目的：用之社会工作者可以帮助青少年通过“自我概念量表”测试、“生命环”、“自画像”、“生命线”等活动开展自我认识与探索活动。（B2-133）

745. 青少年就业辅导类服务理论基础：生涯规划（Wood的生涯选择配合论）。该理论认为：生涯规划的先决条件是必须要先对自己有充分的认识与了解，包括自己的能力、兴趣、人格和需求与价值观等，也就是要先能掌控自己的内在世界之后，才开始探索外在的工作世界，了解职业所需的能力、职业的分类与内容、职业所需的特质及各类职业的报酬率等。在了解了自己及外面的职业环境之后，再看看两者可以作怎样的发挥和配合，接下来才能作一智的抉择，制定未来的发展目标和开始采取必要的行动。（B2-134）

746. 历奇辅导：指通过将青少年放在一个新奇的环境中，让他们跳出生理及心理的舒适区域，互相合作，解决问题。通过总结经验，让青少年获得成就感，并能将成功的经验转化为未来生活的参照。历奇辅导的定义包括4个元素：历奇活动、野外、个人及小组辅导、经验学习法。

747. 历奇辅导的4个训练模式：历奇波浪、野外挑战、情感反思、多元创意。（B2-136）

748. 青少年空间理论基础：社会参与；增能理论。（B2-137）

749. 社会参与：在这里特指花费时间和精力参加传统活动。赫胥认为：较深入地参加传统活动，总是全力以赴地忙于各种传统事务，就会缺少从事越轨互动的时间和精力。个人全力以赴参加的传统活动主要有：传统的工作、运动、娱乐和业余爱好、与学校有关的传统活动等。（B2-137）

750. 增能理论：在这里特指协助青少年在生活过程中获得应有的权能，发挥这种权能，以及运用行使权能的过程。（B2-137）

751. 亲职教育理论基础：“父母效能训练模式”教导家长如何成为一位有效的“辅导者”，如何强化父母与子女之间的亲子关系，如何运用接纳、尊重、同理、倾听等辅导技巧与子女做有效的沟通。（B2-139）

752. “父母效能训练模式”主要包括3点：(1)积极倾听：即训练父母的倾听能力，以便成为子女的心理辅导员。该技巧主要包括：能接纳子女、能从子女观点看问题、能尊重子女的自主性、能让子女承担自己问题的责任、提供子女探索自己问题的机会、关怀但不批判。(2)使用“我-信息”：即训练父母学习以我开头来传达信息与子女沟通。使用“我-信息”能传达父母的需求，展现父母对子女的同理心，使子女知道自己的行为适当与否，能正直、真诚、诚实地反映父母的内在感受，子女也能以此方式与父母沟通，不会伤害亲子情感或造成冲突。**重点包括：**说出父母本身的感受、说出为何有此感受、说出为何父母对孩子的某些行为不高兴。(3)积极沟通：即训练父母学习如何与子女作积极沟通。**主要技巧包括：**接纳，让子女自由表达思想观念与情感；专注，能专心致志地聆听子女心声，使用沉默技巧，适当沉默，不必多话；寻找共识，不必受限于小问题，排除障碍，避免分心、做白日梦，并把不必要的东西排除；避免矛盾，清楚表达思想观念，不混淆，有耐心，不急促、不催赶，有耐心地进行沟通。（B2-139）

753. 亲职教育的6个目标：(1)协助父母有效地扮演好父母的角色；(2)协助父母了解孩子成长过程中身心发展的特征以及发展中的阶段任务与危机；(3)强化父母与子女之间的沟通技巧与沟通渠道；(4)改善父母对子女的管教态度；(5)了解家庭气氛对子女成长的影响；(6)如何及早发现并辅导子女的异常行为表现。（B2-139）

754. 社会工作服务成效的程序逻辑模式的7个环节：资源投放、活动/服务、服务成效、处境分析、假设/理论基础、外在环境、逻辑联系。（B2-141）

755. 青少年社会工作服务管理主要包括5方面内容：加强制度建设；开展质量管理；建立督导制度；开展档案管理；开展社会工作者能力建设。（B2-142）

756. （青少年社会工作）实务研究：（与“行动研究”概念一致，强调“在行动中认知、在行动中反省、对行动作反省”，遵循行动研究过程的一般步骤），指运用行动研究方法促进社会工作服务专业化发展的实务研究过程。（B2-143）

- 757. 思想政治教育辅导的主要内容：**(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)
- 758. 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，帮助青少年形成良好的道德习惯，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)
- 759. 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理的缺陷。(p196)
- 760. 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，强化直接学习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)
- 761. 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)
- 762. 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)
- 763. 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)
- 764. 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)
- 765. 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)
- 766. 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)
- 767. 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)
- 768. 中国青少年工作机构：**(1)共产主义青年团；(2)中华全国青年联合会等。(p203)

- 769. 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)
- 770. 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。
- 771. 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。
- 772. 青少年的发展愿望：**(1)学习成才；(2)娱乐休闲；(3)参与社会。
- 773. 当代中国青少年问题：**就业、教育和保护。
- 774. 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”的辅导和帮助他们，使其恢复正常的生活和学习，健康成长。
- 775. 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。
- 776. 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。
- 777. 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。
- 778. 【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)
- 我国老人年龄段划分：**60-69 低龄老人，70-79 中龄老人，80-高龄老人。划分的好处：有助于社会工作者关注老年人群的共性需要和差异性需要。(B2-p145)
- 对老年人的界定，一般是生理年龄为依据。西方发达国家普遍采用 65 岁作为老年人口的年龄界限，而发展中国家多采用 60 岁作为老年人口的起点。根据《中华人民共和国老年人权益保障法》我国以 60 岁作为老年人口的起点。(B3-p371)**
- 779. 年龄类型：**日历年龄；生理年龄；心理年龄；社会年龄。(B2-p145)
- 780. 老年期的特点：**(1)生理变化；(2)心理变化；(3)社会生活方面的变化。(B2-p146)
- 781. “老年不是一种疾病，而是人生必经的正常阶段。”(B3-p372)**
- 782. “老化”的外表特征：**出现皱纹；头发变白；背部佝偻；老人斑出现等。(B3-p372)
- 783. 老年问题：**指老年人由于自身老化和外界环境的影响所带来的个人问题、家庭问题和社会问题，包括老年人个人方面出现的需求问题和人口老龄化所带来的社会问题。(B3-p373)
- 784. 老年问题的成因：**(1)人口老龄化：针对某一社会中总体人口年龄结构的变动而言，指“在人口总体中老年人口比重逐渐增加的过程，特别是在年龄结构类型已属年老型的人口，老年人口比重继续上升的过程”。(2)现代社会变迁：社会的变迁开始于西方的工业革命时期，机器大工业的发展使得传统社会中老年人因为年龄的优势而具有的丰富生产经验不再重要，从而也剥夺了老年人的老龄权威。而且，随着工业化的发展，工作退休制度的出现对老年人也有巨大的影响。老年人从工作中退休后就离开了自己为之付出一生中最宝贵时光的工作岗位，也就失去了往常的工作角色，而且不再进入下一个工作角色，而是进入一种“无角色”的状态，即“角色退出”(role exit)。(B3-p373)

- 785. 老人生理 9 大系统：**(1)皮肤系统；(2)神经-；(3)心血管-；(4)肌肉、(5)骨骼-；(6)呼吸-；(7)泌尿道-；(8)内分泌与生殖-；(9)感觉-。(B2-p146)
- 786. 生理九大系统老化对开展老年社会工作的影响：**(1)社会工作者在评估和介入阶段要特别关注老年人的身体健康状况；(2)要处理好涉及老年人隐私的健康问题；(3)随着老年人生理方面的变化，要帮助机构和家庭进行生活环境方面的调整。(B2-p146)
- 787. 心理变化：**(1)智力：年老的时候认知和智力功能的减退并非在所难免，让大脑能一直得到刺激并投入运转，对于保存认知能力至关重要；(2)人格：老年是人生的最后一个阶段，它要解决的核心问题是获得自我完整感，避免陷入自我绝望；(3)记忆力：知觉速度下降，让老年人在相同时间内难以像自己年轻时那样处理信息。(B2-p147)
- 788. 心理变化对开展老年社会工作的影响：**提供机会但尊重选择；所有事放慢节奏；关注身体健康对心理和社会功能的重要性。(B2-p147)
- 789. 情绪问题躯体化现象：**老年人常会用身体不适来表达情绪问题。社会工作者要注意。(B2-p148)
- 790. 社会生活方面的变化：**对老年社会生活变化的理论解释；有关老年的社会理论在社会工作中的运用。(B2-p148)
- 791. 有关老年的社会理论在社会工作中的运用：**(1)关注带来角色转变的重大生活事件，帮助老年人积极应对；(2)注意老年人的个体差异，尊重老年人自己对生活意义的理解；(3)注意社会隔离可能对老年人造成的伤害；(4)认识到改变的可能性；(5)关注社会变迁对老年人的影响，失去社会政策的调整。(B2-p148)
- 792. 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)
- 狭义上，**也称专业老年社会工作，指社会工作者运用社会工作专业服务方法，充分协助老年人解决生活过程中所遇到的困难，使老年人度过一个安乐祥和的晚年。**广义上，**也称老年人服务、老年人福利，指社会上一切有利于增进老年人适宜生活的社会服务活动。(B2-p375)
- 793. 老年社会工作的起源与发展：**(1)我国：舜以“孝”治天下；周公制六礼，提倡尊敬老人；孔子提倡“老者安之”，“老有所终”；孟子主张“老吾老以及人之老”等，都无不体现了我国悠久的尊老敬老传统。(2)西方：西方国家的慈幼、养老、赈穷等综合性福利思想，也可追溯到古希腊的“幸福主义”、古罗马的“责任观”和希伯来人的“正义论”等观念的启发。(B3-375)
- 794. 老年社会工作的对象：**包括贫困、残障、失独等特殊群体的老人，也包括一般的健康老人，有时还包括老年人周围的人（如家庭成员、亲属、朋友、邻居、志愿者等）甚至是单位和服务组织。(B2-p150)
- 即：**老年人及其家人。(B2-p151)
- 795. 老年问题的表现(需求层次满足问题)：**(1)老有所养、老有所助、老有所医的需求；(2)老有所爱、老有所伴的需求；(3)老有所乐、老有所亲、老有所学和老有所美的需求；(4)老有所为、老有所用、老有所成的需求；(5)老有善终的需求。(B3-p374)
- 796. 老年社会工作宗旨：**以弘扬中华民族敬老、养老、助老的美德为宗旨，帮助老年人有尊严地老去。(B2-p145)
- 老年社会工作目的：**老有所养、-医、-学、-为、-乐。(5个“老有”)(B2-p151)
- 797. 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)
- 798. 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)
- 799. 对老年社会生活变化的理论解释：**(1)角色理论；(2)活动理论与撤离理论；(3)延续理论；(4)社会建构理论；(5)现代化理论。(B2-p148)
- 800. 老年社会工作的理论(微观层次)：**(1)社会撤离理论：也称脱离理论、休闲理论，认为老年人愿意扮演比较次要的社会角色，自愿脱离社会；脱离理论是从代际循环的角度展开的，而不能达

到原来的社会期望，同时老年人也希望摆脱这种难以达到的社会期望，从原有的社会中“脱离”出来，保持一种有价值和平静的感觉，同时扮演比较次要的社会角色。脱离的过程既可能是由老年人也可能是由社会启动的。脱离分两种形式：社会的脱离；心理的脱离。(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；认为有活动力的老年人比没有活动力的老年人更容易感到满意，并且也更能适应社会。(3)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；老年人的生活方式与其个性也是紧密相关的，不同的老年人有关不同的生活方式--这些生活方式存在着连续性，一个人进入老年期之前的生活方式会延续到老年期。(4)符号互动理论：也称象征互动理论、相互作用理论，主要探讨环境、个体及其相互作用对个人老化的影响，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，人们会通过社会互动形成对情境或事件的知觉与意义，而在与他人交往过程中，个人会依其知觉对现实环境设定计划目的和采取行动。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。(6)角色理论：是从老年期社会角色的角度来讨论的。一方面，老年人面临着许多角色困境，随着年龄的增长，他们更多的是失去原先扮演的角色而非得到新的角色。一个人进入老年期一般就意味着基本失去了中年期的社会角色以及社会关系。另一方面，老年人的角色丧失大多是不可逆转的，尽管有些老年人再婚或有些退休者重新走上工作岗位，但多数老人没有新的角色代替他们所失去的角色。可以说，成功的老年生活很大程度上取决于个人能否适应改变了的角色与任务。(p210&B3-p377)。

801. 老年社会工作的理论（宏观层次）：(1)老年亚文化群理论：旨在揭示老年群体的共同特征，并认为老年亚文化群是老年人重新融入社会的最好方式。这种理论认为，老年亚文化群的形成有一定的可能性和必然性。法定退休制度的相关规定形成了老年期开始的明显标志。老年人在现代社会聚集于老年活动中心以及其他老年公共活动场所，而且老年公寓、养老院等住所的兴建也为老年人提供了频繁接触的机会。通过相互间的交往，老年人会形成一种群体意识，考虑自身的群体利益问题。(2)年龄分层理论：认为年龄是一个带有普遍性的标准，当人们的年龄从一个层次到另一个层次转移时，他们的权利、角色和特权是根据这个标准分配的--该理论将人们的老化与社会进程联系起来。随着年龄的增长，个人不仅会经历身体变化，同时也会经历社会角色和地位的改变，这种社会角色和地位的变化是与人的年龄相关的，因此社会中也明显存在着年龄层次的区分，比如“儿童”、“青年”、和“老年”。年龄层次的差别，在这里主要是说不同年龄层次扮演着不同的社会角色。(3)现代化理论：认为社会现代化与老年人的关系具有两重性：一方面推进了人口老龄化和老年人数的增加，另一方面又削弱了老年人的社会地位。影响社会现代化和老年人地位的因素有：医疗技术；经济技术；都市化；教育。(B3-381)

802. 老年社会工作的目标：(1)帮助老人获得所需资源，争取老人所拥有的权益；(2)帮助老人增强其能力，以克服生活中的困难，解决所面临的问题；(3)协助老人积极参与社区活动，促进老人与他人互动，使老人晚年生活到时候为充实；(4)为老人及其家属提供咨询，帮助老人了解和接受老年期的生活；(5)影响有关老人的社会政策，改善老人的生活环境。(B3-383)

803. 老年人问题分类：生存问题；心理问题；经济问题；社会参与问题。(B3-382)

804. 老年社会工作的原则：(1)相信老年人能够改变：只要社会工作者理解他们的需要，老年人就会愿意接受辅导，在辅导（协助）时应体谅到他们的需要、处境和感受，而不是进行说教式的指导。(2)尊重不同老年人的需求：“个性化”是社会工作的一条基本原则，它指导社会工作者把案主作为一个“个人”和“系统”来看，而不是简单地把案主作为某一类性格的人来看，老年人在身份地位以及知识修养上也是有着差别的，社会工作者不能因此对一些老年人产生歧视，而应同等地尊重每一个老年案主。(3)耐心主动地与老年人进行有效的沟通：对老年人，尤其是情绪低落的老年案主，社会工作者应耐心主动地与他们进行沟通。老年群体具有多种性格类型，如有些老年人性格内向，寡言少语，在情绪低落时更不愿回答社会工作者的提问；有些老年人对不熟悉的人会有较强的防备心理，不愿向自己不信任的人倾诉苦恼。社会工作者要有耐心，从关心老年案主的健康开始，积极地同他们沟通，使老年人体会到社会工作者的真诚。(4)建立

相互信任的工作关系：社会工作者可以从老年案主最为关心的需要和问题入手，包括健康、住房及经济方面，首先解决较容易处理及可以改变的问题。在老年社会工作中，社会工作者对老年人最好采用同感的关心，而不是同情的怜惜，这样老年案主会把社会工作者看做知己，融洽、相互信任的工作关系也就自然而然形成了。(5)尊重老年人的自决权利，多肯定老年人：虽然老年人在接受社会工作者的协助中，往往希望社会工作者能帮助他们拿一个主意，但老年人对于自己能够作出决定还是十分高兴的，这会使他们感到自信。而且，老年人是解决自身问题的主要角色，社会工作者只是起到协助的作用，问题的真正解决还是有赖于老年人自己，有时候老年人自己的某些想法经常是非常合适的。(6)为老年人保守秘密：“保守秘密”常常是社会工作者在协助老年案主的过程中所形成的心照不宣的相互信任的关系。在这种关系中，老年案主才可以放心地向社会工作者讲述自己真实的苦闷，会向社会工作者讲述自己的一些真实的想法和感受，这些想法和感受有时候是直接关系到其他人的，是老年人埋在心里的话。老年人的一些话是因为对社会工作老的信任而讲的，有时候并不希望其他人知晓，那么社会工作者就要为老年人严守秘密。保守秘密对老年社会工作的顺利进行是非常重要的，因为老年人一旦觉察到社会工作者没有为自己保守秘密，就难免失望，会认为社会工作者的工作是随意的，不负责任的。这就会影响到老年社会工作的顺利进行。为老年人保守秘密经常是指尽力做到“相对保密”。(B3-384)

805. 老年人调适性格结构：(1)成熟型：能正确地认识自己和社会，既看到年老的强处和弱处，又看到退休的不可避免性，坦然面对各种问题。(2)摇椅型：消极依赖，满足于既成现实，不为工作烦恼，也不为退休烦恼，对于社会活动漠然处之。(3)装甲型：性格刚毅，有独立见解，一般依赖于活动以显示自己仍具有的独立性。(4)愤怒型：时常感到年龄的极度威胁，始终处于一种不稳定的状态，对人对己对社会都是满腹怨言。(5)自我怨恨型：认为自己是个凄然的失败者，生活于一种自我怨恨、压抑不舒展的心境中。(B3-p379)

806. 老年社会工作的特点：(1)服务对象常受到年龄歧视的影响；(2)社会工作者易于对服务对象产生反移情；(3)社会工作者易于产生替代性创伤；(4)服务对象的问题常需要多学科合作。(B2-p151)

807. 老年社会工作的内容：(1)救助服务；(2)照顾安排；(3)适老化环境改造；(4)家庭辅导；(5)精神慰藉；(6)危机干预；(7)社会支持网络建设；(8)社区参与；(9)老年教育；(10)咨询服务；(11)权益保障；(12)政策倡导；(13)老年临终关怀。(B2-p152)

：老年人照顾；-心理和社会服务；-教育服务；-就业服务；-老年社会工作的研究与教育。(B3-p388)

808. 老年人照顾：指对于因年事已高而在生活中存在困难的老年人所进行的照顾，主要包括生活上的照顾，如衣食住行等的照顾，以及医疗保健方面的照顾。(B3-p386)

809. 老年人照顾可以分为三种形式：

(1)家庭照顾：指将需要照顾的老年人留在家中或待在自己熟悉的环境中所得到的生活上的照顾（主要形式：家庭辅助及公共救济金；家庭寄养；家庭助理服务）。(B3-p386)

(2)机构照顾：在一定的专门机构内为老年人提供护理、食宿、生活服务的照顾（主要类型：养老院；疗养院或者称为护理中心；日间照顾中心；身心障碍中心）。(B3-p387)

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)

第2种分类：托老所（分3种：日托、全托、临时托）；老年公寓；护老院；敬老院；老年福利院；养老院或老人院；老年护理院。(B2-p169)

(3)社区照顾：是按照“属地养老”的原则，在充分利用社区自身所有的资源和条件的前提下，使需要得到照顾的老人尽可能在社区内接受照顾（主要项目：解决老年人的住房安置；家庭之外的医疗卫生服务；为促进老年人的全面健康而提供的专业咨询和情感援助）。(B3-p387)

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。(B3-p386)

810. 老年人心理和社会服务：(1)个人的协助：减轻老年人生活压力、改善家庭关系或社会关系、提供老年人福利咨询、解决老年人各种困难等。(2)团体活动：促进老年人团体成员之间相互认识了解、改进老年人的不正确观念或态度、增加老年人生活知识等。(3)社区交流：促进老年人与社区居民交流，参与社区中的各种活动，促使老年人形成积极的价值观与建立生存目标等。(4)

促进老人人际关系：了解阻碍老年人人际关系的各种因素，如过敏或迟钝的性格、不卫生、不良习惯、好斗、喜欢争吵、不顾他人立场、不愿与他人互动，以及不主动与他人来往的消极思想和态度等。通过正式或非正式团体，推动老年人积极参与社会活动，改变不良习惯和原有的消极态度，做好老年生活安排，充实老年生活。(5)老年人活动中心等：为老年人提供福利服务，并充实老年人生活，增进老年人之间的交流。(B3-p388)

- 811. 老年人教育服务**：(1)老年大学：老年大学是指为全社会老年人设立的传授知识和技术的培训学校。通过老年大学的教学活动，不但能为老年人的晚年生活增加丰富的活动内容和生活情趣，更能使老年人获得许多保健的知识。(2)图书馆、博物馆及艺术馆等：老年人退休后有较多的空闲，但有时因行动不便，无法自行充分利用许多公共设施。(B3-p388)
- 812. 老年人就业服务**：退休后，许多老年人都有再就业的想法。虽然社会普遍重视的是年轻人的就业问题，但我们也不应忽视老年人就业的问题。老年人就业也是“老有所为”的体现，而且一些高学历、年龄相对较低、身体健康的老年人，尤其是老年科技人才具有丰富的实践经验，他们继续在各行业中发挥作用，对社会经济发展是十分有利的。在进行老年就业服务时，除了要考虑老年人的实际需要外，还需要兼顾老年人的特质，使老年人在新的工作中充分发挥自己的作用。老年人退休服务包括退休者再雇用训练与辅导、退休制度的改进研究、老年人创业或老年人就业专案计划等。(B3-p389)
- 813. 老年社会工作的研究与教育**：这是对老年人的间接服务，对老年社会工作理论和实践的研究可以促进老年服务更加科学地进行，并培养专业的社会工作者和发动更多的志愿者参与老年社会工作。这种间接服务的方式包括，高校中的相关教育和研究、其他部门的相关研究工作、关于老年服务的广播电视节目、报纸刊物以及网络的发展等。(B3-p389)
- 814. 老年人社会工作服务中的要点**：(1)处理认知与情绪问题；(2)虐待和疏于照顾问题；(3)临终关怀；(4)丧亲问题；(5)自杀。(B2-p154)
- 815. 老年人最常见的 4 个认知和情绪问题**：(1)抑郁症；(2)认知症；(3)谵妄症；(4)焦虑症。
- 816. 老年人最常见的 6 个受到恶意对待的类型**：(1)身体虐待；(2)性虐待；(3)情感或心理上的虐待；(4)经济虐待；(5)他人疏于照顾；(6)自我忽视。(B2-p155)
- 817. 老年人受到恶意对待时 4 个介入措施**：(1)保护老年人免受经济方面的剥夺；(2)提供支持性辅导；(3)发展支持性服务；(4)改变和调整环境。(B2-p155)
- 818. 临终关怀服务内容**：(1)控制疼痛和症状；(2)协助老人及其家人解决医疗费用方面的问题；(3)提供丧亲后续服务。(B2-p157)
- 819. 丧亲问题的 5 个阶段**：(1)否认期；(2)愤怒期；(3)讨价还价期；(4)抑郁期；(5)接受期。(B2-p157)
- 820. 社会工作者在老人濒临死亡时要做的重要工作**：(1)提供情感支持；(2)代表老人及其家人争取合理权益；(3)提供相关信息；(4)做丧亲辅导。(B2-p158)
- 821. 老年人自杀**：(1)高危因素；(2)自杀评估；(3)自杀干预。(B2-p158)
- 822. 自杀评估**：直接线索；间接线索；行为线索。(B2-p158)
- 823. 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。
- 824. 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。
- 825. 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。
- 826. 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。
- 827. 老年人的需要**：(1)经济保障；(2)健康维护；(3)社会参与；(4)就业休闲；(5)婚姻家庭；(6)居家安全；(7)善终安排；(8)一条龙照顾。(B2-p149)

- 828. 老年人的问题：**(1)疾病与医疗有关的问题；(2)家庭照顾的问题；(3)宜居环境问题；(4)代际隔阂问题；(5)社会隔离问题。(B2-p150)
- 829. 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)
- 830. 老年社会工作方法：**(1)老年人评估；(2)缅怀往事疗法；(3)老年人小组工作方法；(4)老年人社区照顾；(5)老年机构照顾。(B2-p160)
- (1)老年个案工作；(2)-小组工作；(3)-社区工作。(B3-389)
- 831. 老年个案工作：**指以老年人作为工作对象，通过一对一的方式解决老年案主所遇到的问题。在老年社会工作中通过与老年案主一对一的接触，社会工作者可以充分地了解老年案主所面临的问题，以及老年人的性格特点、生活态度、经济状况等。老年个案工作可以帮助老年案主调整心态，转变其生活态度，进而适应老年期的生活。(B3-p289)
- 832. 个案工作方法在老年社会工作中有着重要的地位，突出表现在：**第一，老年人有时候并不愿意在众人面前吐露自己的困难，而在独自面对社会工作者时，老年人则会放心地说出自己的心里话。第二，社会工作者在个案工作中可以充分利用双方互动的交流形式，以更有效地了解那些在众人面前不善言辞的老年人的想法。第三，个案工作有助于加强工作者和老年案主双方的信任关系，为老年人问题的解决营造良好的氛围。第四，在老年社会工作中，通过个案工作的方法，社会工作者可以有效地了解不同老年人所面临的困难和他们的想法，从而为解决老年人问题做好充分的准备。(B3-p390)
- 833. 建立良好专业关系的三大关键要素：**热情、理解和真诚是个案工作中。(B3-p390)
- 834. 老年个案工作辅导技巧：**怀旧、生命回顾。(p212)“怀旧”：是让老年人尽量回忆起以前的经历，尤其是他们认为重要的难忘的时刻。“生命回顾”：可以说是“怀旧”的进一步深化，比“怀旧”更为全面和整体，是指在社会工作者的协助下，老年人详细及有系统地将其一生的经历倾诉出来，其中既包括成功也包括失败的经历，以及老年人对自己一生的看法。西方学者的研究认为，老年人通过怀旧，回忆起过去称心如意或值得骄傲的经历时，他们可以维持自尊，强化自我的存在价值，并促进老年的适应并发展能力。而生命回顾则通过老年人对自己一生所作出的贡献进行整合和总结，使老年人体会到自己生命的贡献及意义，因此有助于他们接纳老年的来临。(B3-p390)
- 835. 缅怀往事的 6 种类型：**(1)整合性缅怀往事，这是人生回顾型，目的是帮助老人通过解决冲突，接纳过去与现在的不同，找到人生的意义和为离世做准备，来获得对过往人生的整合性看法。(2)工具性缅怀往事，指重拾过去用过的解决问题技能和应对方法。(3)传递性缅怀往事，指将有关文化遗产或个人的传奇故事传递给下一代。(4)叙事性缅怀往事，指描述性地回忆生平经历或过去的逸事。(5)规避现实型缅怀往事，指的是回顾能带来自豪感的过去，抵御眼前的困境。(6)强迫性缅怀往事，指的是重新发掘能带来内疚、苦涩和绝望感的负面回忆。(B2-p165)
- 836. 人生回顾：**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解决的矛盾得以剖析、重整，帮助个体发现新的生命意义的心理、精神干预措施。人生回顾疗法以完整的个体为中心，强调在关注积极回忆的同时感受消极的经历，重新整合整个人生，以一种平衡的心态评估整个生命的过程，促进其解决过去的矛盾与冲突，从而接纳自己、接纳当下、重建生活的期望。(B2-p265)
- 837. 怀旧和生命回顾的技巧：**(1)首先是要与老年案主建立彼此信任的工作关系，因为只有这样老年人才肯将自己的一些经历讲述出来。(2)在鼓励老年案主讲述往年经历时，开始先集中于老年人较为开心的人生经历，然后再到较为消沉的往事。(3)在倾听老年人诉说往年经历时，要专心致志并注意老年人情绪的变化，对那些被压抑的感受，例如内疚和自责等，则应协助他们抒发出来。(4)对于那些有子女的老年案主，他们作为父母的经历及感受是需要表达出来的，以协助个案的诊断和治疗。例如，“现在我（工作者）才明白，你如此闷闷不乐是因为你觉得以前没有能力供子女读中学，而现在你又要靠他们养你，你是否觉得自己不是一位好父亲呢？”(5)对于因丧偶之痛，加上因病或意外而导致身体伤残的老年案主，社会工作者应协助他们将痛苦的感受抒发出来，尤其是配偶对案主生命的意义。老年案主知道有人肯接受和了解他们的哀伤时，慢慢便会接受现实。(6)在老年案主诉说完往年的经历后，社会工作者要抓住时机协助老年人回到

现实中，为老年人现实生活中的困难寻找解决方法。例如，“既然你觉得自己为这个家庭已尽了很大的努力，但你的情绪总是如此低落，不肯与人沟通，难怪家人会为你担忧！刚才你又说自己年事已高，是不是你还有什么感兴趣或者仍想去做的事？说出来看看我能否帮你？”(7)生命回顾是协助老年案主中肯地评价自己一生的经历，而不是让他过分自责。社会工作者应帮助老年人分析自己失败的外在因素，例如社会动荡、经济不景气等，以避免老年人将所有责任都放在自己身上。(B3-p390)

838. 老年小组工作：指社会工作者将老人组织到某种活动小组中，通过成员间的交流互动以及社会工作者的协助和指导，帮助老年人在小组中学习他人的经验、改变自身的行为，使老年人摆脱孤独，克服困境，获得愉悦的心情和充实的晚年生活。老年小组并不限于一种形式，**根据小组工作的功能或目的不同，可以将老年小组分成五种形式：**①互助群体、②治疗群体、③社交群体、④服务群体以及⑤照顾者群体。而每一类群体在目的、社工角色、工作重点、维系方式、组合形式、沟通模式、自我披露程度、运作方式方面又各有特点。(B3-p391)

839. 老年群体特性比较：

群体特性	老年群体类别				
	互助群体	治疗-	社交-	服务-	照顾者-
目的	帮助成员应付日常生活压力	帮助成员行为及实现康复	帮助成员与同辈积极参与身心的健康活动	帮助成员共同合作为他人提供服务	帮助家庭成员扮演及发挥照顾老人的功能
社会角色	促使相互间的支持与帮助	专家、权威人物、改变者、促使者	安排活动程序，促进相互交流	协调者，组员，帮助组织行动计划	教育者、支持者、鼓励者、倡导者
工作重点	成员之间分享和共同关注	成员的问题，关注及目标	群体程序作为参与活动，交流学习的媒介	完成任务	照顾者的需要及老人的需要
维系方式	共同的困难，相同的经历	成员间的相互关系	对活动、学习和技巧发展的共同兴趣	相同的目的及关注	照顾者角色
组合形式	曾经历相同困难的成员	可以由不同背景或拥有关注的人员组织	不同人士，类似技巧水平，有能力参与活动者	人数多，背景不一，鼓励分工	不同人士，但都是照顾者，正承受照顾老人的压力
沟通模式	高度互动，公开	领袖对成员或相反	在活动上通过语言及非语言相互沟通	因任务及角色而不同	成员间及与社工或领袖的沟通
自我披露程度	中度及高度，主要分享适应技巧	高度	低度	低度	中度及高度，主要分享适应技巧
动作方式	非正式、平等参与、共同讨论	组员间互助，解决问题	取决于活动程序、性质、团队精神	形式化的程序	一般为非正式及平等参与，也包括正式的演讲

840. 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)小组组员的选择要恰当、合适；(4)不强求的原则。(p213)

841. 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)

842. 老年人小组工作方法：老年人小组工作的特点；专门适用于老年人的小组。(B2-166)

843. 老年人小组工作的特点：(1)老年人有各种身体上的不便和知觉方面的限制，因此在开办小组的时候要有相应的调整，如轮椅的出人和使用辅助器具。(2)在老年人小组中，带领者可能自始至终都要扮演一个比较积极的角色。目前的老年人群体常常在小组活动时表现得要比年轻人群体被动。因此，小组带领者可能要投入额外的时间与小组成员建立个人关系。(3)老年人由于其身心健康状况，常使小组工作的节奏比年轻人的小组慢许多。(B2-166)

844. 专门适用于老年人的小组：(1)现实辨识小组：成员一般是有轻度到中度认知混乱的老年人，社会工作者通过环境中的一些提示，帮助他们确认时间、方位或者人。现实辨识小组一般在护理院、医院中开办。目的是让思维混乱的老年人与现实环境“接轨”。(2)动机激发小组：老年社会工作者面临的最困难的任务之一，就是让老年人参加个人和群体的活动。长期缺少社会接触会让老年人的交往能力受损，变得淡漠和了无生气，强化退缩倾向。动机激发小组的目的就是要激发那些不再对眼前或将来感兴趣的人，帮助他们重新与他人建立联结，摆脱一直满脑子装的都是自己和自己的麻烦的状况。(B2-p166)(3)直接式小组方法：强调的是在小组工作程序中，社会工作者要先通过预先的活动将群体气氛调动起来，等到小组成员较为熟悉了，再进一步探讨他们对小组程序及日后工作的安排。也就是说，在小组工作开始时，尤其是第一次成员相聚时，社会工作者应先与组员玩一至两个热身游戏，促进成员之间的了解，并带给大家轻松欢乐的气氛。游戏的选择以简单、易玩、轻松为主但不可太幼稚和捉弄人。(注意事项：主动性；简单易懂；善于鼓励；赏罚有度；注重总结)(B3-p392)

845. 老年人社区工作：指社会工作者运用专业的工作方法，通过改善老人与社区的关系，提升老人的社区参与等方式，帮助老人解决问题，提高老人自助、互助的能力，争取他们应有的权利，改善他们的生活质量。老年社区工作与老年个案工作和小组工作是紧密相连的，个案工作和小组工作是老年社区工作的基础，是微观的工作方法而老年社区工作则是宏观的工作方法，它是通过综合的途径来解决社区中老年人的实际问题。要解决老年人面对的问题，社会工作者不能只停留在老年人的个人及家庭层面，而需要扩展到老年人所居住的社区及社会的环境。(B3-p392)

846. 老年人社区工作重点：(1)老年人问题社区化：让老年案主明白他们所遇到的问题并不只是他一个人所独有的，而是同社区中多数老年人都会面对的问题，这样老年人就不会感到孤立无援，也有利于老年人共同商讨解决问题的办法。(2)老年人问题权益化：有时候老年人会对所遇到的问题能忍则忍，这就需要社会工作者在老年社区工作中使老年人明白，他们所遇到的问题与不完善的政策有关，或者是因为原有的政策没有得到有效的实行，因此社会工作者应积极协助老年人争取自身的权益。“增权”(empowerment)作为社会工作的重要理念，在老年社区工作中可以得到体现，通过增权来激发老年人的潜能，使老年人减少无助的感觉，增加自信心和力量去争取自身的权益，从而获得充实的老年生活。(3)老年人问题群众化：老年人问题可以说是与社区中各个家庭都有着直接、间接关系的，老年人问题就是社区中群众的问题，因此老年人问题的解决需要整个社区群众的支持。通过群众的支持，老年人问题容易引起多方面的重视，有利于老年人问题的最终解决。(B3-p393)

847. 老年社会工作的实施过程：

(1)开始阶段：老年社会工作的开始首先是取决于老年人自己的，老年人想去改变某些情况，但却没有办法或能力去改变，希望借助老年社会工作的帮助来克服困难。也就是说，老年社会工作者首先要征得老年人的同意，使老年人自身愿意去改变所处的情况。当然，有些老年人会排斥接受外界的协助，认为接受协助显然不利于自身独立自主的要求，老人会因此觉得失败。要协助老人使之敢于表达自己的求助动机，社会工作者首先必须认识到老人确实能做某种程度的改变，能够运用自己的能力，并且有时要让老年人从事一些活动，以展示老年人的能力感，也是对其尊重的表现。在这个阶段，社会工作人员要对老人面临的问题有一定的界定、澄清和了解，并与老人建立良好的工作关系。

(2)达成服务契约：在社会工作中，达成服务契约就是指社会工作者与案主就主要的问题、目标、社会工作处理策略、参与者的角色和任务，达成形式上的规定。需要协助的老年人与社会工作者经过双方同意达成一种协议，对双方的合作关系、分派责任等都有详细说明。这个步骤可以让老年人知道他可以从社会工作的协助中得到什么，以及自己又应该在协助过程中做些什么努力。

(3)界定任务：这个阶段也可以称为评估或诊断阶段，是指社会工作者通过一定的调查访问，收集案主的一些相关资料，通过整理以了解案主的自身情况及其所遇到的问题。评估老年人的能力与问题必须收集到相关的资料，包括老年人的生理状况、社会经济能力、个人的价值与目标及其适应能力等。这个阶段中资料的收集不仅集中在老人个人层面，还包括老人家庭、团体、社区等相关资料的收集，这些相关资料通常有助于对老年人所遇问题的进一步了解。

(4)采取行动：这是老年社会工作的中心阶段，社会工作者通过专业的社会工作方法，并运用老年人自身的能力以及周围的社会资源，如亲友、邻居及社区的帮助，来协助老年人解决问题。在这一阶段，社会工作者至少扮演六种角色，分别通过不同的角色和技术协助老人，如激发案主发展潜能的赋能者角色（enabler role）、连接老年人与社区资源的中介角色（broker role）、为案主利益发言请愿的倡导者角色（advocater role）、协助老人内在心理适应的治疗者角色（therapistrole）、影响相关人士支持社会政策或说服决策者有关方案重要性的专家角色（expert role），以及教导老年人有关认知情感运动的学习任务的教导者角色（teacher role）。这一阶段的成功进行需要社会工作者具有较高的操作能力。

(5)结束阶段：当预定的目标达成或发现老年人所需要的后续服务并不是该机构能够完成的而需要转介服务时，社会工作者与老年人的关系准备结束，所进行的老年社会工作也面临结束。由于老年人不喜欢在机构间被推来推去或终止关系，结束工作会使老年人形成被遗弃的感觉，老年人常常会以否定或愤怒来回应，这就需要社会工作者运用适当的方法和技巧以消除老年人的焦虑。结束阶段虽是最最后的阶段，但仍是重要的阶段，一项老年社会工作的成功结束可以带给老年人整合的、被肯定的感受，使老年人能够充满信心地面对以后的生活和问题。（B3-p394）

848. 老年人评估：(1)意义；(2)类型；(3)方法；(4)工具；(5)注意事项。（B2-160）

849. 老年人评估的意义：(1)通过它社会工作者可以研究老年人的优势和面临的挑战，识别出工作中的有利因素和不利因素，更妥善地统筹资源。(2)良好的评估工具使老年社会工作者能够准确、高效地甄别老年人的个人和家庭问题，有效地判定问题，规避可能出现的风险，调动和运用好资源，有针对性地制订工作方案并开展工作，起到事半功倍的效果。(3)可以起到基线测量的作用，使对干预成效的评价更有依据。(4)它是将相关工作规范化、标准化的有效手段，使为老年人服务的质量更有保障。（B2-160）

850. 老年人评估的 3 种类型：(1)社区居家养老评估；(2)机构养老评估；(3)老年个案管理评估。（B2-p160）

851. 社区居家养老评估的重点：是老年人的独立生活能力、自我管理能力和环境支持条件。评估会涉及老人的疾病诊断、健康状况和疾病预防处理、营养、排泄、认知能力、感知觉与沟通能力、情绪状态、行为表现、日常生活能力、社交活动、非正式支持体系的作用、家居环境、医疗及社区服务的使用等。（B2-p160）

852. 养老机构评估的重点：是老年人的需求能否与院舍提供的服务相匹配。一些老年院舍只接收生活完全自理的老人，也有的院舍只接收需卧床护理的老人。因此，在评估的时候，各类院舍的侧重点会有所不同，社会工作者在组织和参与评估的时候使用的方式也会不同。通常老人院舍对入住老人的评估更注重老年医学方面的一些指标，如疾病诊断、健康状况、疾病预防处理以及用药情况，也会评估老人的日常生活、社会交往和社会支持等方面的能力。（B2-p160）

853. 老年人评估的方法：(1)实施评估的物理环境；(2)选择恰当时机作评估；(3)解释评估的目的；(4)注意保密问题；(5)通过观察收集评估信息。（B2-p161）

854. 老年人评估的 4 个目的：(1)识别老人的优势和不足；(2)识别支持和维护现有功能的方法；(3)识别恢复丧失功能的干预措施；(4)识别替代丧失功能的支持性措施。（B2-161）

855. 老年人评估的工具：(1)身体健康方面-疾病诊断、治疗和用药情况的筛查表；(2)心理和情绪方面-蒙特利尔认知评估量表、老年抑郁量表；(3)社会功能方面-鲁宾的社会支持网络量表、肖水源的社会支持评定量表；(4)日常生活能力方面-巴氏量表、工具性日常生活自理能力量表；(5)经济状

- 况方面-重点是评论老人是否存在经济方面的困难,影响老人的基本生活和健康维护。(B2-162)
856. 老年人评估的注意事项: (1)平衡好老人自立与依赖他人的需要; (2)关注最初提议作评估的人; (3)通过评估为老年人充权; (4)重视老年人群体的异质性; (5)尊重老年人的隐私权。(B2-163)
857. 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)。
858. 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训练。(p215)
859. 养老机构中社会工作服务的具体目标: (1)协助居住者及其家庭在每个成员留在设施中的时候,最大限度地利用本设施和社区相应的社会资源和健康资源。(2)增强居住者、家庭、工作方案或设施的员工之间的沟通。(3)协助本设施获得并维护具有治疗作用的环境。(4)通过鼓励社区参与本设施的事宜以及居住者和员工参与社区的事务,推动本施与社区的互动,与范围广泛的社区资源牵线搭桥,参与和其他的长期性的社会服务和健康照顾资源有关的服务计划评估工作和规划工作。(B2-p169)
860. 养老机构中社会工作者的工作内容: (1)接收前的服务,包括作生理、心理和社会功能评估,参与多学科人员对个人是否需要院舍照顾的评估并做好接待将要入住的老人的准备。(2)识别各种需求,协调各项服务,确保每位居住者在生理、心理和社会方面的需求都能得到满足。(3)根据需要参与制订和重新评估用来满足每位居住者的生理、心理和社会需求的个别化的社会服务计划和多学科照顾计划。(4)协助居住者及其家庭落实和运用经济、法律、精神健康和其他方面的社区资源。(5)提供个人、家庭和小组服务,保持或强化居住者的生理、心理和社会功能。服务包括协助处理下述事宜:与居住者的疾病、伤残、处置、财务和医疗方面的决定有关的事宜;居住者在机构内部或机构间的转换、人际关系;重建社区生活;应对分离、丧失、濒临死亡和死亡事宜。(6)通过制定和执行政策,教育居住者、机构员工和家庭了解居住者的权利,倡导给居住者适当的照顾和处置。(7)协助居住者获得或保持身心健康最佳状态,同时帮助在精神或心理社会功能方面有困难的居住者得到适当的处置和服务。(8)充当资源,协助参与干预行动的员工。(9)落实多学科合作的出院计划和追踪服务,为居住者安全地融入社区提供便利。(10)参与本设施制订整体服务计划和制定政策的工作,(11)根据需要或要求参与建立院民组织和家属组织。(12)与医护人员和设施的员工一道,参与同有行为能力的居住者及其家庭讨论预留医疗指示问题和财务问题;对于失去行为能力的居住者,参与讨论监护权问题和指定作决定的代理人问题。(13)引导和督导志愿者。(14)开发社区资源,促进居住者的身体健康、精神健康并满足其他福利需求。(15)督导社会工作学生的实习。(16)参与独立进行或合作进行的研究项目和示范项目。(B2-p170)
861. 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)。
862. 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)
863. 老年人社区照顾的重点目标人群: (1)五保、(2)“三无”老人、(3)空巢老人、(4)高龄老人、(5)伤残老人、(6)失独家庭老人、(7)其他困难老人。(B2-168)
864. 老年人社区照顾工作方案: 老年友好型城市与老年宜居社区; 社区照顾。(B2-168)
865. 社区照顾模式: 由社区照顾(形式:以家庭为中心的家庭照顾(非正常照顾)、居家照顾、日托

照顾); 社区内照顾。(B2-169)

- 866. 中国的老年问题:** 中国是世界上人口最多的国家, 老年人口的绝对数量在世界上也是居第一位的。由于过去我国老年人的养老主要采用家庭养老的形式, 不管是在农村还是在城市都是强调老年人应由其子女妥善照顾, 老年人问题往往表现为个人或家庭问题。但是随着我国社会转型的逐渐加剧, **我国的老年人问题也表现出了新的特点:** (1) 在原有的计划经济体制下, 职工的生老病死一般皆由企业负担或由企业补助。企业要实现体制转轨, 就必然要求建立一套完善的社会保障体系与之相适应。然而, 统一完善的城市社会保障体系的建立并不是一蹴而就的这样, 在经济体制转轨时期, 老年人的社会保障问题便成为一个社会问题。(2) 社会转型加剧了家庭养老模式的弱化。由于现代生活方式对传统共住养老观念的冲击老年人和子女分住成为一种普遍的趋势。这就造成了“空巢家庭”的出现, 为老年人的养老问题提出了新的挑战。(3) 农村老年人的养老问题也正逐渐趋于严重。大量的年轻人外出打工, 甚至在城市中建立了家庭, 而老年人则留在农村独自生活; 且年轻人受现代生活方式的影响, 也趋向于建立自己的小家庭, 而不是与父母同住。这就使得老年人的养老缺乏原有的保障。第四, 我国的“第三部门”或称“非营利部门”(nonprofit sector) 的发展明显处于滞后的状态。“第三部门”的发展滞后对老年人问题的影响主要表现在对老年社会工作的制约上。(B3-p398)
- 867. 我国老年社会工作的发展历程:** (1) 改革开放前, 中国是一个单位制的社会, 国家通过单位这个“小社会”来管理“大社会”, 因此大部分的城市老年人可以通过单位来满足自己的需要, 农村老人则通过家庭和集体来获得相应的保障。(2) 改革开放后, 专业性的老年社会工作开始引进。(3) 进入 21 世纪以来, 由于党和政府对社会工作专业的重视和支持, 社会工作专业发展速度迅猛, 老年社会工作取得了可喜的进展, 其中以上海和深圳最为出色。(B3-p400)
- 868. 老年人照顾的社会福利机构形式:** (1) 老年社会福利院; (2) 养老院或老人院; (3) 老年公寓; (4) 护老院; (5) 护养院; (6) 敬老院; (7) 托老院; (8) 托老所; (9) 老年人服务中心。(B3-p401)
- 869. 中国老年社会工作的发展前景:** 促进我国老年社会工作的专业化发展; 增进我国老年社会工作的社会化发展; 实现我国老年社会工作的本土化; 我国老年社会工作发展的重点应放在老年人的生活照顾方面; 促进相关老年人社会政策的制定与实施; 加强老年社会工作专业人才的培养。(B3-p403)
- 870. 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入沟通。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。
- 871. 【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)
- 872. 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)
- 873. 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。
- 874. 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)
- 875. 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理论, 以及社会工作的一些理论。
- 876. 妇女社会工作概述:** (1) 妇女的需要和问题; (2) 妇女社会工作的内涵和特点; (3) 妇女社会工作的目标和原则; (4) 妇女社会工作的主要基础理论。(B2-p174)
- 877. 妇女的需要:** (1) 维护妇女权益和保障妇女全面发展的需要; (2) 落实男女平等基本国策、将性别

平等纳入决策主流的需要。(B2-p174)

- 878. 妇女面临的问题:** (1)婚姻与家庭问题; (2)会对妇女的暴力问题; (3)妇女的生殖健康问题; (4)留守妇女和流动妇女问题; (5)妇女就业问题; (6)妇女的贫困化问题; (7)拐卖妇女问题; (8)妇女土地权益保障问题; (9)妇女参政问题。(B2-p174)
- 879. 妇女社会工作的内涵:** (1)以男女平等国策和社会性别视角为指导, 借鉴社会工作专业价值理念和方法, 在总结和提炼本土的妇女工作实践经验的基础上, 着力解决妇女存在的特殊问题和发展问题, 提高妇女的社会福利, 维护妇女权益, 促进妇女发展, 推动妇女工作向专业化发展; (2)推动男女平等基本国策的落实以及社会性别视角的普及和纳入决策主流, 致力于实现性别平等的目标。这两方面相辅相成, 构成中国妇女社会工作的核心内涵。(B2-p176)
- 880. 妇女社会工作的主要特点:** (1)关注妇女的多样性; (2)关注妇女的声音和经验; (3)了解、理解和接纳妇女的现实处境; (4)两性差异不等于女性次于男性; (5)强调妇女个人问题的社会原因, “个人的即政治的”; (6)注重本土妇女工作经验的总结和提炼。(B2-p176)
- 881. 妇女社会工作的目标:** (1)初始目标: ①缓解压力和宣泄情绪。②提升妇女对自我的认识, 帮助她们重塑自我; ③解决妇女的实际困难和需要。(2)中间目标: ①协助妇女重新界定妇女问题, 认识到“个人的即政治的”; ②提升妇女性别平等意识, 促进自省、自信和自我认同; ③建立妇女的支持小组, 减少服务对象的孤独感。(3)最终目标: ①重新建构性别权利关系; ②建立妇女网络与社会网络之间的连接; ③倡导和建立全社会的性别公正和公平意识和制度。三个目标层次之间是递进的逻辑关系, 是不可割裂的, 它们显示了解决问题的不同层面。(B2-p177)
- 882. 妇女社会工作的原则:** (1)承认妇女的多样性以及工作视角的多样性; (2)尊重妇女作为独立的个体, 而不只是家庭角色的扮演者; (3)了解、理解和接纳妇女的现实处境和她们的生存选择; (4)认识到妇女本身的丰富资源, 她们有能力处理自己的问题; (5)妇女是发展的主体, 不是客体; (6)增加妇女的资源 and 选择的多样性; (7)将个体与群体联结起来, 促进妇女之间的互助, 特别是具有类似经历的妇女; (8)妇女问题的解决需要多视角结合、多机构合作; (9)社会工作者与服务对象之间是平等的救助关系。(B2-p178)
- 883. 妇女社会工作的主要基础理论:** 男女平等的基本国策; 社会性别理论。(B2-p178)
- 884. 男女平等的基本国策:** 男女平等的核心要义; 男女平等是党和国家的一贯政治主张; 男女平等基本国策丰富和发展了马克思主义妇女理论。(B2-p178)
- 885. 男女平等的核心要义:** (1)是重视和发挥妇女在经济社会发展中的主体地位和作用, 推动妇女与经济社会同步发展; (2)在承认男女现实差异的前提下倡导男女两性权利、机会和结果的平等, 依法保障妇女的合法权益; (3)从法律、政策和社会实践各方面消除对妇女一切形式的歧视, 构建以男女平等为核心的先进性别文化; (4)将性别平等意识纳入决策主流, 切实在出台法律、制定政策、编制规划、部署工作时充分考虑男女两性的现实差异和妇女的特殊利益。(5)男女平等是妇女解放的重要目标, 也是社会进步的一项指标, 是整个社会平等的一部分。(B2-p178)
- 886. 我国第一部保障妇女权益的专门法律:** 1992 年出台的《中华人民共和国妇女权益保护法》, 把“实行男女平等是国家的基本国策”写入其中。(B2-p178)
- 887. 社会性别理论:** 什么是社会性别; 社会性别的主要观点。(B2-p179)
- 888. 社会性别:** 是人们经由社会化的过程, 即通过家庭、学校、社会(文化等), 男性和女性分别学习如何按照社会关于不同性别的观念来规范自己的行为, 成长为符合社会性别角色定型的男性和女性, 进而形成男性和女性的群体特征、角色、分工、责任、能力和权利。它由后天的社会建构而成, 在个人社会化以及社会制度中得到传递和巩固。(B2-p179)
- 889. 社会性别的主要观点:** (1)制度因素和文化因素是造成男性和女性的角色及行为差异的原因, 两性差异不等于女性次于男性; (2)人们现有的社会性别观念是社会化的产物; (3)社会对妇女角色和行为的预期, 往往是对妇女生物角色的延伸; (4)社会性别角色不是生物性别决定的, 而是后天学习来的, 它是可以改变的; (5)社会结构有利于男性, 女性是受歧视和排斥的群体; (6)性别既存在于私人生活领域, 也存在于公共生活领域; (7)社会性别概念是对传统社会性别关系不平等的不认可和挑战; (8)社会性别是一种社会身份, 它与其他社会身份(如阶层、民族等)交织在起; (9)个人的问题, 也是政治的问题。(B2-p179)
- 890. 贫困的多维度表现:** (1)健康状况差; (2)文化水平低; (3)权利缺失; (4)休闲时间严重不足等。

(B2-p175)

- 891. 拐卖妇女：**凡是以营利为目的，利用欺骗、得诱等手段将妇女（既包括中国国籍，也包括外国国籍和无国籍）卖给第三方的行为就是拐卖行为。(B2-p175)
指以出卖为目的，涉及拐骗、绑架、收买、贩卖、接送、中转妇女等行为。(B2-p184)
- 892. 针对妇女的性暴力的 3 种类型：**(1)强奸；(2)性骚扰（分：言语、行动）；(3)猥亵。共同点：均是违反女性主观意志的行为。(B2-p184)
- 893. 性暴力给女性带来的危害：**(1)生理伤害；(2)心理伤害；(3)家庭方面的伤害；(4)对社会的危害。(B2-p185)
- 894. 针对妇女暴力的干预原则：**(1)关注受害妇女的生命安全；(2)接受受害妇女描述的问题而不是责怪受害者；(3)尊重受害妇女的人格独立，提升她们的自信心；(4)与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。(B2-p185)
- 895. 针对妇女暴力的干预策略：**(1)促进相关立法及法律完善；(2)为受暴妇女提供各种形式的服务；(3)建立受暴妇女支持小组；(4)开展反对会对妇女暴力的综合干预行为，建立多部门合作机制。(B2-p185)
- 896. 针对流动人口（妇女）的 3 方面服务：**(1)从国家大的战略布局出发，解决“三农”问题，建立农村社会保障体系，在缩小城乡差距上下功夫，让妇女愿意留在自己的家乡愉快工作；(2)将流动妇女视为社区中的一分子；(3)社会工作服务机构致力于建立她们之间的支持小组。(B2-p186)
- 897. 留守妇女：**指丈夫出去打工而自己留在家中承担农业生产并照顾孩子和家庭的农村妇女。(B2-p186)
- 898. 生殖健康：**指生殖系统及其功能和过程所涉及的一切事宜在身体、心理和社会方面的健康状态。(B2-p187)
- 899. 妇女生殖健康的干预策略：**(1)倡导制定健全具有社会性别敏感性的妇女生殖健康的政策；(2)建立“以社区为基础，以妇女为中心”的服务策略；(3)建立妇女定期生殖健康检查的制度。(B2-p187)
- 900. 妇女贫困的定义：**物质视角上指妇女在收入、资产、社会保障方面以及妇女更难获得土地、信贷、资本、收入高的工作等方面陷入贫困；人文视角上指妇女在文化、权利、社会资本以及社会网络支持等方面的贫困，包括精神贫困；其他视角上指健康、时间、婚姻等方面的欠缺。(B2-p188)
- 901. 贫困妇女的 8 大来源：**(1)下岗失业人群；(2)工作中的低收入者；(3)流动妇女；(4)失地女农民；(5)女户主单亲家庭；(6)艾滋病病毒感染者；(7)老龄化中的妇女群体；(8)受气候变化等灾害影响的新型贫困妇女。(B2-p188)
- 902. 妇女贫困的特征：**(1)妇女易受损害性和脱贫困难性；(2)妇女贫困的演化性和传递性；(3)妇女贫困的分散性和多样性；(4)妇女贫困的多重交叉脆弱性；(5)妇女贫困的隐蔽性。(B2-p188)
- 903. 妇女贫困的影响因素：**(1)环境因素：自然环境、制度环境、社会经济环境等；(2)社会结构因素；个人主观因素。(B2-p188)
- 904. 社会工作者在维护妇女权益方面的工作内容：**(1)向社会以及妇女宣传各种维护妇女权益的法律知识；(2)调查研究妇女权益状况，为健全和落实权益保障立法提供事实依据；(3)监督妇女权益的落实状况；(4)倡导、督促健全维护妇女权益的机制。(B2-p189)
- 905. 男女平等：**指男女两性在政治、经济、文化、社会和家庭生活的各方面有平等的权利和机会。(B2-p190)
- 906. 推进性别主流化的途径：**(1)强化和明确国家与政府的责任；(2)逐步改变权力结合体系的构成；(3)强化全社会的性别敏感意识；(4)建立国家及地方一级的性别平等监察机构；有社会性别的统计、审计和分析。(B2-p190)
- 907. 妇女参政“四多四少”现象：**(1)副职多正职少；(2)基层多高层少；(3)虚职多实职少；(4)辅助岗位多核心岗位少。(B2-p176)
- 908. 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)

- 909. 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。在社会的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)
- 910. 妇女社会工作的主要内容:** (1)婚姻和家庭关系的调适与工作策略;(2)针对伤害妇女行为的干预对流动妇女和留守妇女的服务;(3)针对妇女生殖健康的服务;(4)妇女脱贫工作;(5)维护妇女权益、促进妇女全面发展的工作;(6)推进性别平等的工作。
- 911. 婚姻和家庭关系的调适与工作策略:** (1)婚姻和家庭关系调适;(2)针对单亲母亲家庭的服务;(3)针对失独家庭的服务;(4)与家庭一起工作的视角。(B2-p180)
- 912. 婚姻和家庭关系的调适:** (1)夫妻关系的调适;(2)婆媳关系的调适;(3)亲子关系的调适。(B2-p180)
- 913. 亲子关系调适原则:** (1)要教育家长有健康的育儿观念,优先重视孩子品德和能力的培养;(2)家长教育身教重于言教;(3)让家长认识到亲子关系优先于其他任务性的工作;(4)家长要给孩子成长的空间(包括犯错误的空间)。(B2-p181)
- 914. 单亲母亲家庭:** 指因为丧偶或者离异以及其他一些原因,导致只有母亲带着孩子一起生活的家庭。(B2-p181)
- 915. 失独家庭:** 指独生子女死亡,父母不再生育、不能再生育或不愿收养子女的家庭。(B2-p181)
- 916. 性别视角的家庭工作原则:** (1)尊重和接纳现实中家庭和婚姻形式的多样性;(2)重新调整家庭权力,避免家庭暴力、冲突与资源分配不均;(3)夫妻双方工作和家庭生活的协调与平衡;(4)做好父母不仅是一种责任,更需要学习,父和母的责任同等重要。(B2-p182)
- 917. 对妇女的暴力行为:** 指对妇女造成或可能造成身心方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为。(B2-p183)
- 918. 家庭暴力:** 指家庭成员之间以殴打、捆绑、残害、限制人身自由以及经常性谩骂、恐吓等方式实施的身体、精神等侵害行为。(B2-p183)
- 919. 婚姻暴力的一些特征:** (1)受虐妇女综合征;(2)暴力循环论;(3)暴力正常化。(B2-p183)
- 920. 对婚姻暴力的理论分析:** (1)心理学的观点: 侧重从个人因素来探讨,认为施暴者个人的认知、行为和情感方面的缺陷导致了暴力行为;(2)社会学习理论: 认为暴力是一个社会性习得行,根据此理论,认为既然暴力是习得的,那么干预也可以通过再学习改正施暴行为;(3)社会性别理论: 认为家庭暴力是一种男性对女性行为的权力,是父权文化的产物。社会文化把家庭暴力当成是“家务事”或者“私事”。(B2-p184)
- 921. 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)
- 922. 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)
- 923. 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)
- 924. 妇女增权取向社会工作特点:** (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)
- 925. 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)

- 926. 妇女社会工作的主要方法：**(1)性别分析方法；(2)妇女赋权的方法；(3)性别视角的妇女社会工作方法。(B2-p191)
- 927. 社会性别分析方法：**是一种收集和处理社会性别数据信息的方法，在提供性别分析数据的基础上，解析社会性别角色的社会建构，以及劳动是如何被分割并赋予不同价值的。通过分析两性间社会性别存在的差距和原因，确保发展和资源能够在两性间公平地分配和受益，避免对妇女或者两性关系产生负面影响。(B2-p191)
- 928. 两种性别需求方法：**产生于20世纪80-90年代，由卡罗琳·塞等创造，也称“社会性别与发展”框架。摩塞把妇女的需求分为实用性社会性别需求(Practical Gender Needs)和战略性社会性别需求(Strategic Gender Needs)。**实用性社会性别需求：**是指在社会生活中为了满足妇女因其传统被社会承认的角色而产生的需要，在问题解决过程中不会挑战传统的性别角色和分工模式。**战略性社会性别需求：**指的是由于妇女在社会中的从属地位而产生的需求，满足这类需求可以协助妇女取得更多的平等权利，改变现存的分工模式和角色，挑战妇女的从属地位。(B2-p191)
- 929. 性别视角的妇女社会工作方法：**(1)建立关系；(2)协助妇女重新界定问题，提升意识；(3)协助类似处境的妇女建立支持小组；(4)社区层面。(B2-p197)
- 930. 妇女社会工作建立关系的技巧：**(1)具有性别敏感性的倾听、反映感受和表达同感；(2)接受和协助妇女厘清责任归属，而不是责怪她们；(3)鼓励妇女表达个人化的故事和经验；(4)肯定妇女在家庭中所承担责任的價值；(5)尊重妇女的语言表达逻辑、帮助妇女接纳自己的情绪；(6)社会工作者和服务对象的平等关系。(B2-p197)
- 931. 协助妇女重新界定问题，提升意识：**(1)妇女无论带来怎样的问题，都不要将问题个人化，以减低妇女的自责；(2)评估社会因素对个人生活的影响；(3)协助妇女反思女人的处境和角色如何演变而来；(4)关注生育健康权利；(5)寻找个人处理问题的能力、资源与环境等之间的关系，协助个人认清无力感是怎样形成的。(B2-p197)
- 932. 挖掘自身潜能，联络周围资源，解决所面对的问题：**(1)协助妇女认清自己的性格、特长和优势，肯定自己已经为解决问题而作过的努力和取得的成绩，使其从中看到自己的能力和优势；(2)协助妇女分析问题本身带来的机会和挑战；(3)协助妇女了解关系中的权利；(4)发展更多可能的行动以供妇女自由选择；(5)协助妇女从自己的人生故事回顾中找到解决问题的动力和契机；(6)协助妇女联络周围的资源，建立支持小组。(B2-p197)
- 933. 协助类似处境的妇女建立支持小组：**(1)建立小组要兼顾妇女的两种性别需求。妇女有实用性社会性别需求和战略性社会性别需求。在满足妇女现实需求的基础上，进一步启蒙妇女的思想意识，实现战略性社会性别需求的目标才比较现实。(2)小组活动的时间和场地一定要根据妇女的情况而定。(3)性别敏感小组的工作内容：①宣泄情绪，缓解压力；②重塑自信，建立积极的自我认识；③重新界定带来的问题；④建立组员相互间的支持和互助关系；⑤联络外部资源跟进小组；⑥发现和培育小组中的妇女骨干，使之成为小组的继续推动者；⑦在小组中进行社会性别意识启蒙。(4)支持和鼓励妇女自助小组，充分认识到这类小组产生的互助作用对妇女的帮助。(B2-p198)
- 934. 妇女社会工作社区层面：**宣传与教育；参与式方法；倡导；资源链接；多部门合作。(B2-p198)
- 935. 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)
- 936. 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)
- 937. “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)
- 938. “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)

939. “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,少生优育好;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)

940. 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)

941. 巾帼科技致富工程的总体要求:(1)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;(2)树立一批依靠科技增收致富的先进典型;(3)建立一批科技含量高的龙头项目和示范基地;(4)发展一批妇女专业合作组织和专业技术协会;(5)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)

942. 女性素质工程的总体要求:(1)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;(2)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;(3)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)

943. 家庭文明工程的总体要求:(1)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;(2)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;(3)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)

944. 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)

945. 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)文体体育活动。(p222)

946. 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)

947. 妇女社会工作实务领域的主要内容:(1)为妇女服务,解决妇女面临的实际困难;(2)关注妇女的

发展，解决妇女在政治、经济、文化、婚姻家庭等方面的权益和发展；(3)倡导和促进性别平等和公正机制建设。(B2-p200)

948. 【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)

949. **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; B2-p201; B3-p441)

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(<70)、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)(B2-p202; B3-p442) //助记：视听言肢智精多。

950. 从“个人不幸”到“公共健康”模型：随着社会模型及 ICF 模型的提出和认可，人们达成的一个共识是：在生命历程中，人类会不同程度地经历健康的衰减，即在不同程度上体验残疾。所以残疾并不仅仅发生于少数人群中，而是一种普世性的人类体验。在这样一种理念下，残疾从原来少数的“个人不幸”上升为一种普遍的“生命体验”，成为人类个体生命周期中可能面临的共性风险。生命体验视角认为，身心残疾会成为所有个体的生命经历之一，它颠覆了传统社会大众对“残疾/残疾人”的“特殊”认识，有助于改变人们对残疾人的刻板印象以及残疾人的自我认识，进而影响相关政策的制定方向。(B3-p439)

951. **残疾认识模型的比较**：(B3-p441)

模型	对残疾的定义	政策的主要目标	关注点	手段
医学模型	疾病或损伤	个体生理或心理功能的恢复	个体	医学技术
社会模型	功能损伤、社会结构、社会制度等因素的综合结果	功能恢复、社会参与	社会	公共意识、立法
公共健康模型	个体不同程度的健康衰减； 残疾是环境因素造成的	生活质量	人口	基本预防；辅助预防
权利模型	社会排斥与社会歧视的最终结果	社会公正、社会融合	社会	公共意识、立法和诉讼
ICF 模型	残疾是个体与环境的交集	社会参与、社会融合	个体 人口与环境	康复/治疗；服务；政策； 无障碍环境

952. **残障**：由于人们的表现未满足社会期望而产生的损失或障碍时所体验到的社会处境不利。(1980年世卫组织的定义)(B2-p202)

指某人因困境而陷入对他人的依赖或需要施舍的状态，犹如“套着帽子的手”。(hat in hand)(B2-p202)

953. **残疾人群体的基本特征**：(1)(首要特征)生理上有缺陷或障碍；(2)(普遍特征)经济上收入低；(3)生活上贫困(黑格尔系数>80%)；(4)政治上影响力低；(5)心理上高度敏感。(B3-p442)

954. **残疾人的权益和基本需求**：(1)康复权；(2)教育权；(3)劳动权；(4)文化生活权；(5)社会福利权；(6)环境友好权。(B2-p204)

955. **残疾人面临的主要问题**：(1)物质层面的困难(经济、住房、医疗)；(2)精神层面的困难；(3)社会交往的困难。(B2-p205)

956. **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)

指在社会福利制度框架下，社会工作者秉承利他主义宗旨，运用社会工作专业知识和方法，帮助残疾人进行能力建设并克服自身缺陷的局限性，构建社会性支持系统并克服各种环境障碍，使得残疾人能够全面融入社会生活，并提升人类社会整体生活质量的活動。(B2-p206)

957. **残疾人社会工作构成要素**：残疾人个体或群体；社会工作者；助人自助原则；基于系统的残疾知识之上的专业助人态度、方法和技巧。

958. **残疾人社会工作的理念**：平等、参与与共享。

959. **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。

即：(1)本土化视野下的残疾人社会工作服务；(2)政策层面：保障残疾人合法权益的政策体系；(3)服务层面：残疾人康复服务。(B2-p212)

960. 残疾人社会工作的目标：尊重残疾人的公民权利，促进残疾人平等的社会参与，实现残疾人体面工作和尊严生活，推动残疾人树立“自尊、自信、自强、自立”观念，全面提升残疾人素质，使其为社会作出更大贡献，构建“残疾友好”社会。(B2-p206)

961. 残疾人社会工作的特点：(1)理论视角的特殊性；(2)残疾人社会工作功能发挥的特殊性；(3)实务前提的特殊性。(B2-p206)

962. 理论视角的特殊性：(1)社会代价理论；(2)社会照顾理论；(3)社会网络理论。(B2-p206)

963. 社会代价理论：认为残疾的发生是人类创造物质文明和精神文明必然付出的代价，无论是从人的自然属性还是从社会属性来看，残疾和伤残都与人类社会共存。(B2-p206)

964. 社区照顾理论：强调残疾人是社会上的困难群体，需要通过社区照顾服务（正式服务和非正式服务的结合）在社区内“独立生活”，即通过整合各种社会资源，提供“适合性”的支持，使得残疾人在社区中实现最大化的独立性和自我控制能力。(B2-p207)

965. 社会网络理论：从系统论角度来分析人与人之间的关系，强调社会工作者与服务对象之间应建立良好的互动关系。社会网络，主要指非正式的社会支持，指一群人之间关系结构及他们之间存在的交换关系和特定角色，这种联系的整体性则可以用来解释这群人的社会行为。(B2-p207)

966. 残疾人社会工作功能发挥的特殊性：(1)微观层面；(2)中观层面；(3)宏观层面。(B2-p208)

967. 残疾人社会工作的功能：(1)体现了社会公正原则；(2)具有社会安全的功能；(3)具有社会发展的功能。(B3-p444)

968. 中国对于残疾人的关怀与救助始于宋代，宋神宗熙宁二年设置四所福田院，收养幼老废疾者。崇宁年间设置漏泽园，凡老弱废疾者死后无力为葬，由漏泽园予以掩埋。清代设养济院，以收容麻风病人及残疾人为主。20世纪40年代，我国出现中国盲民福利会、中华聋哑协会等组织，但因得不到政府的支持，不久即夭折。新中国成立后，残疾人获得了政治权利和基本生活权利，残疾人事业获得了长足的发展。(B3-p448)

969. 实务前提的特殊性：(1)残疾人社会工作服务更加注重残疾病患应该得到长期的照料；(2)残疾人社会工作服务更注重社会资源的整合，更重要的是激发残疾者及其家庭成员的潜能；(3)残疾人社会工作更加注重挖掘服务对象的优势和能力，强调潜能的发挥。(B2-p209)

970. 残疾人社会工作服务理念变迁：目前，社会对残疾人的理解已经从主要归因于“个体和家庭”的个体模型转向更加重视“人与环境互动”的社会模式。传统个体模型把残疾界定为残疾者个人的问题，与社会无关，相应的责任都是归属个体，个体应该为了社会的整体利益而改变。随着20世纪60年代残疾人权利运动的深入开展，社会模型开始成为主流模型。社会模型强调在多元化的社会中，“标准和隔离”是丧失“人性”的表现，不是个体患有残疾，而是社会环境导致了残疾，社会应为了适应个体的需要而改变。社会环境包括人为环境、社会价值观、社会机构、社会个体和残疾人文化等。(B2-p210)

971. 残疾人“人与环境互动”归因模式变迁促使人们反思和理解传统的残疾人观念存在的4大误区：(1)防止把导致残疾的原因归于个体的生理性因素或道德层面的缺失；(2)防止把残疾人个体的问题“普世化”；(3)防止把残疾人简单地看作是社会的“受害者”；(4)防止把残疾人看作“理所当然”需要帮助和社会支持的人。(B2-p210)

972. 残疾人社会工作服务模式变迁：(1)残疾人社会工作理论层面的转型：①在致残原因的理论分析上，从个人责任理论转向社会责任理论；②在残疾现象的理论分析上，从社会标签理论向社会照顾理论转变；(2)残疾人社会工作方法层面的转型：①在工作方法的理念分析上，残疾人社会工作正在实现由供养理论向回归社会理论转变；②在直接介入模式的理论分析上，由单一的个案模式向综合服务模式转变。(B2-p211)

973. 本土化视野下的残疾人社会工作服务：(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的法律地位和法律框架；(3)实现残疾人工作机制的创新，构建风格化的服务模式（要

- 建立“横向到边，纵向到底”的工作网络)；(4)加强残疾人社会工作专业服务组织和人才队伍建设；(5)构建全社会“友善”的残疾人价值观。(B2-p212)
- 974. 政策层面：保障残疾人合法权益的政策体系：**(1)残疾人社会保护政策体系建设；(2)残疾人的民生权利和人身权利的法律确认和保障；(3)实施发展残疾人事业的国家规划。(B2-p213)
- 975. 服务层面：残疾人康复服务：**(1)教育康复及其主要内容：①针对残疾人群体；②针对残疾人父母、监护人、工友家属等；③针对社会组织、残疾人服务组织和各类爱心人士；(2)职业康复及其主要内容：①职业咨询；②职业评估；③职业培训；④就业指导；(3)社区康复及其主要内容：①开展残疾的预防工作；②开展康复评定和建档工作；③开展具体的康复服务。(B2-p214)
- 976. 残疾人康复：**指综合、协调地应用医学、社会、教育等措施对残疾人进行训练或再训练，减轻致残因素造成的后果，尽量提高其活动功能，改善生活自理能力，以便重新参加社会活动。康复能最大限度地恢复残疾人的各种功能，从某种意义上来说，它是对残疾人的解放。(B3-p467)
- 977. “两个体系”建设：**指“社会保障体系”和“服务体系建设”，该词语是由中国残联党组发起。
- 978. 残疾人社会（康复）工作的内容：**医疗康复工作；教育-；职业-；社会-。
- 979. 职业康复：**指通过一系列措施，稳定且合理地解决残疾人的就业问题，主要是提供职业服务，如职业咨询、职业评估、职业指导、职业训练和有选择的安置工作。(B2-p215)
- 980. 职业康复的目标：**为了使得残疾人获得、保持适当的职业并得到提升，从而促进他们参与或重新参与社会。(B2-p215)
- 981. 残疾人社会工作的主要方法：**(1)社区康复模式；(2)社会康复模式；(3)职业康复模式；(4)教育康复模式。(B2-p217)
- 982. 社区康复概念：**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。(B2-p217)
- 983. 开展社区康复工作的有利条件：**(1)社区建设工作已成为我国社会主义建设事业的组成部分；(2)社区中有配置较为合理的资源；(3)在社区中残疾人可以得到方便、及时的康复服务；(4)在社区中可因地制宜地为残疾人提供各种康复服务。(B2-p218)
- 984. 社区康复的原则：**(1)社会化的工作原则；(2)成本低、覆盖广的原则；(3)因地制宜的原则；(4)因陋就简的原则；(5)因势利导的原则；(6)康复对象及其家庭积极参与的原则。(简称为“三因原则”)(B2-p219)
- 985. 社区康复的内容：**(1)开展残疾的预防；(2)开展康复评定；(3)开展全面康复服务。(B2-p220)
- 986. 社会康复的概念：**是从社会的角度，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，并使残疾人享受与健全人同等的权利，达到最终全面参与社会生活的目的。(B2-p221)
- 987. 社会康复工作的目标是：**广泛运用社会工作的专业知识帮助残疾人，使残疾人的功能丧失降低到最低限度，防止残疾人可能增加的损伤，最大限度地提高残疾人的生理功能：增进残疾人对于困难情境的自我处理和自我照顾能力以及向他人倾诉和沟通的能力。与此同时，社会康复工作还要使残疾人获得充分的情绪支持，并培养其社会适应力；提高残疾人的职业技能，发挥其潜能，增强其社会生活能力，并最终使残疾人也对社会有所贡献。(B2-p222)
- 988. 机构和社区中针对残疾人的社会康复方案包括 5 个方面的内容：**(1)协助康复医师正确地诊断、有效地医治，以维持残疾人康复后的健康状况和自我照顾能力。(2)要考虑残疾人康复后应有的基本医疗设施，包括地方性的医疗单位、残疾老年人、残疾儿童的疗养所及福利机构的设施。(3)家庭照顾方案的实施。康复社会工作者要与康复医师、护士等定期到残疾人家庭探访，提供康复指导。(4)要与有关机构协调，开展一切必要的和可能的社会服务项目，促使残疾人有效利用医疗设施，同时补充医疗服务的不足。(5)提供社会工作的专业服务，包括合法权益的维护及提供职业培训和特殊教育的机会与条件，切实解决残疾人的社会适应问题，满足他们的社会福利需求，帮助他们重新参与社会生活。(B2-p222)
- 989. 社会康复的措施：**(1)协助政府机构制定法律、法规和各种政策来保护残疾人的合法权益，使其享有同健全人一样的物质生活条件和文化成果。(2)保障残疾人生存的权利，使其在住房、食物、

婚姻家庭方面得到公平的待遇有适合其生存的必需条件。(3)为残疾人自身的发展提供帮助,使其有接受教育和培训的机会,提高其生活自理能力、就业能力和参与社会的能力。(4)消除家庭中、社区里和社会上的物理性障碍,使残疾人获得生活起居的方便并享受社会的公共设施服务。(5)大力提倡和实现人道主义精神,消除社会上对残疾人的歧视和偏见,激励残疾人的自强自立精神,建立和谐的社会生活环境。(6)组织残疾人与健全人一起参加社会文化、体育和娱乐活动,支持残疾人自己的社团活动,通过交往,形成全社会理解、尊重、关心和帮助残疾人的良好风尚。(7)帮助残疾人实现经济自立,或提高其经济自立能力,保障其在经济生活中不受歧视;对于不能实现经济自立的重度残疾人,帮助他们得到社会给予的经济保障。(8)鼓励和促进残疾人参与社会的政治生活,保障其政治权利。(B2-p222)

990. 职业康复模式: (1)咨询; (2)评估; (3)培训; (4)就业指导。(B2-p223)

991. 教育康复模式: (1)特殊教育; (2)如何配合特殊教育工作: 对残疾人; 对残疾儿童父母、家属; 对社会组织、服务机构和其他残疾人康复工作者。(B2-p224)

992. 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)

993. 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。

994. 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平常人相似的生活环境, 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)

995. 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)

996. 残疾人社会工作的方法: 从专业角度讲, 最基本的方法不外乎个案工作、小组工作和社区工作。(B3-p453)

997. 在面向残疾当事人时, 社会工作者在实务中必须特别注意 2 个问题: (1)案主自决原则。这是残疾人社会工作中经常会遇到的问题, 社会工作者必须坚守自己专业伦理, 坚信残疾人可以自主地作出遵从自身意愿的决定, 切忌越俎代庖。对那因患有精神上的疾病、认知障碍、发展性障碍而不能表达需要或不能对选择做出反应的案主, 社会工作者应当从其家庭成员人手, 综合鉴定, 作出案主利益最大化的决定。(2)社会工作者采取的无论是个案工作, 还是小组工作或社区工作方法, 他都从生态系统理论出发, 同医生、护士、心理工作者、功能训练人员、康复工程技术人员一起讨论并制定康复治疗 and 训练方案, 定期进行康复评定, 为残疾人回归社会创条件。(B3-p454)

998. 残疾人社会工作实务中的个案工作推进方面(残疾人个案社会工作): (1)用法律、法规和各種政策帮助残疾人保护自己的合法权益免受侵害, 其中工伤的认定和处理、交通事故及意外伤害的赔偿是主要工作。(2)保障残疾人基本的生存权利, 使其在住房、食物、婚姻家庭方面得到公平的待遇, 不受歧视和虐待, 有适合其生存的必需条件, (3)帮助消除社会、社区和家庭中的物理性障碍, 方便残疾人的生活起居, 享受社会的公共服务, 其中主要是家庭的无障碍环境设计与改造。(4)动员社会力量, 消除社会上对残疾人的歧视和偏见, 同时还要激励残疾人自强自立, 建立和谐的家庭生活和社会生活环境。(5)经常组织残疾人与医生、护士和其他人员一起参加文

体娱乐活动，如组织住院病人观看比赛和演出、到商业区购物、参观游览等。(6)为残疾人自身的发展提供帮助，使其有接受教育和参加培训的机会，以提高其生活自理能力、就业能力和参与社会的能力。(7)帮助残疾人实现经济自立，或保障其在经济生活中不受歧视；在经济不能自立的情况下，还要帮助其得到应得的社会保障。(8)鼓励残疾人参与社会政治生活，保障其政治权利。(B3-p456)

999. 残疾人小组社会工作：指运用社会工作中小组工作的方法，在医务人员、教师、社会工作者等相关人员的配合与支持下，以残疾人及其家属等为基本成员，通过小组工作者的引导、小组成员间的经验分享、情绪支持和相互讨论，产生行为改变和恢复正常功能，以及与他人和周围环境达成有效的调适，最终促进残疾人功能恢复和能力发展的专业服务。**基于不同的任务目标，残疾人小组工作可分为：**治疗小组、教育小组、自助小组和社会改变小组等四大类型。(B3-p455)

小组特性	残疾人小组类型			
	治疗小组	教育-	自助-	社会改变-
目标	协助组员改变或改进其社会心理功能	引导组员学习康复知识并制定康复计划	协助组员相互帮助和支持	消除社会歧视、改善社会环境
社会工作者角色	专家、权威人物、改变者、赋能者	促进者、引导者、信息提供者	促进者、引导者	宣传者、引导者、促进者
工作重点	组员的问题呈现、原因剖析、介入策略	康复知识的传播和康复计划的制定	组员的觉醒和自助能力的发展	成员价值观的重塑、社会改变行动计划
维系动力	组员期待改变的愿望和组员之间的支持	组员的现实需要和学习愿望	组员的潜能和自助互助能力	社会责任感、使命感和平等意识
沟通模式	社会工作者对组员的引导	社会工作者引导，组员间互动	社会工作者引导，成员间互动	社会工作者引导，成员间互动
组成成员	面临共同问题的残疾人或其家属	有共同需要的残疾人或其家属	有一定自助互助能力的残疾人或其家属	致力于残疾人事业的工作者、志愿者或具有一定社会影响力的残疾人士
自我披露程度	高度	低度	低度或中度	低度

1000. 残疾人社区社会工作：指依托社区、充分利用社区资源为残疾人服务，满足其日益增长的物质与精神需求，促进残疾人平等参与社会生活的一项工作。它是社区发展的二个重要方面，并被建构于各国的社区服务体系之中。(B3-p456)

1001. 确定一个社区变动过程的程序：(1)确定问题和预期结果；(2)确定要被改变的系統；(3)找出并确定主要的工作对象、最关注的人；(4)决定关注的范围（地区、人群）；(5)定义社会工作的主要地位，努力使工作能包含各种类型的人和情境。在这个过程中，对社会工作者的实务专业技能提出了多元化的需求--合作、引导、教育、代理、联系、政治行为以及倡导呼吁。(B3-p456)

1002. 残疾人社区工作的实务模式有 3 种：(1)地区发展模式、(2)社会规划模式、(3)社会行动模式。(B3-p457)

	地区发展模式	社会规划-	社会行动-
关注问题	社区发展中的一般性问题	贫困、社区安全、居民住房、青少年违法等	社区内弱势群体合法权益的保护问题
基本假设	一定区域内个体间会形成利益共同体；修正现代化过程中对经济发展的过度追求：主张可持续发展基础上的生态发展模式	社会发展是一种有规划、有组织的过程，体现了人类理性的进步，并需对社会中的个体进行一定的管理和约束	社会问题的出现是不同群体之间的利益冲突

目标	培养社区居民（残疾人）自主合作的态度以及自主从事社区内的各项建设	以解决社区实际问题为主要的工作取向	结合社区力量需求社区权力和资源的再分配，使得处于弱势的残疾人居民能够改变自身的处境
策略	一起共同商量问题的解决方法	了解问题存在的真实情况并采取有效的措施及手段予以解决	组织起来去战胜困难

1003. 残疾人群体的社会支持网络：残疾人社会政策；-社区康复；“第三部门”对残疾人的社会支持。（B3-p457）

1004. 残疾人社会政策：狭义上指关涉残疾人群体的社会福利政策；广义上指政府基于对残疾人群体及其相关问题的认识制定的政策总和，包括社会保障、文化、教育、人口、婚姻与家庭生活、社区及宗教等多个方面。（B3-p457）

即：我国的残疾人社会政策以扶贫政策为基石，以教育、就业和社会保障为核心，以康复为扩展，以无障碍环境建设为补充的政策体系，从多个维度对残疾人的基本需求和发展需求进行了回应，促进残疾人事业多个方面的进展。（B3-p62）

1005. 世界各国和国际社会有关残疾人的社会政策内容：(1)有关残疾人的社会保障政策，旨在解决其基本的生活需求，不致陷入生存危机。(2)有关残疾人的日常生活照顾服务的政策，其主旨是回应残疾人的日常生活照料需求。(3)有关残疾人医疗保健和康复服务的政策，重点是为残疾人提供日常生活中所需的医疗保健和康复服务。(4)有关残疾人教育的政策，以满足特殊残疾人群的教育需求，致力于保障残疾人平等的受教育机会。(5)有关促进残疾人就业的各项政策。(6)有关无障碍环境建立和推广的政策，以满足残疾人的正常出行。(7)有关丰富残疾人精神文化生活的政策，引导开展丰富残疾人生活的文化娱乐活动。(8)有关残疾人权益保护的政策确保残疾人的合法权益不受侵犯。（B3-p458）

1006. 在残疾人社会政策中，社会保障制度无疑扮演着核心角色。严格意义上的残疾人社会保障制度有 3 个组成部分：由残疾人社会物质保障制度、残疾人社会安全保障制度以及残疾人社会发展保障制度。（B3-p459）

1007. 残疾人的社会物质保障：主要是指家和社会对其在生、老、病、死、伤、丧失劳动能力或因突发灾难造成生活困难时给予物质帮助。它包括：残疾人社会救济、残疾人社会保险、残疾人社会福利、残疾人社会优抚等。（B3-p459）

1008. 残疾人的社会安全保障：主要包括残疾人社会安全的立法系统和残疾人社会安全的执法系统，这主要是通过法律规范人们的行为，制裁非法行为对残疾人的侵害，为残疾人提供一个良好的社会安全环境。其功能是保障残疾人的人身、财产安全和残疾人应享受的各种权利，如受教育权、劳动权、婚姻权等不受侵害。（B3-p459）

1009. 残疾人的社会发展保障：主要包括普及残疾人的义务教育、残疾人的劳动技能教育、残疾人的幼儿教育、残疾人的保健教育以及残疾人的基本精神文化生活需求五个方面。（B3-p460）

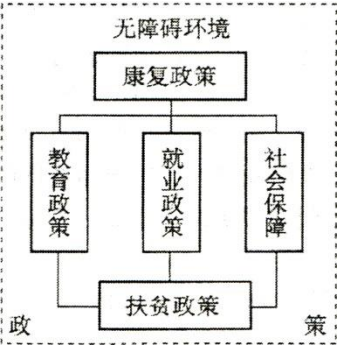
1010. 解决残疾人问题的方法：(1)社会康复：指从社会的角度，采取各种有效措施为残疾人创造一种适合其生存、创造、发展、实现自身价值的环境的活动，其目的是使残疾人享受与健全人同等的权利；(2)社区康复：是以社区为基础的综合性的康复模式；(3)职业康复：是通过帮助残疾人就业来促进他们康复和发展的方法。

1011. 社区康复（CBR）：也称基层康复，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。

1012. 社区康复的基本点：是社区支持、社区参与、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。

1013. “第三部门”：以非政府组织和非营利组织为研究对象，指社会成员志愿加入的从事志愿活动的非营利组织，其具有志愿性、非营利性和自治性等特征。它可以填补政府机构与个人需求之间的空白，特别是对弱势群体的社会服务与社会保障，能够有效地促进社会整合和公民的政治

参与，可以成为合作、关心、精神生活和智慧创造的蓄水池。(B3-p461)



我国的残疾人社会政策结构图、市场转型以来我国颁布的各项残疾人社会政策 (B3-p463)

年份	名称	颁布单位	性质
1988-2010	中国残疾人事业历次发展计划	(国家多部委与残疾人联合会共同编制) 国务院	法规
1990	残疾人保障法	全国人民代表大会	法律
1994	残疾人教育条例	国务院	条例
1998	教育部特殊教育学校暂行规程	教育部	章程
2007	残疾人就业条例	国务院	条例
2008	残疾人保障法 (修订案)	全国人民代表大会	法律
2008	关于促进残疾人事业发展的意见	中共中央、国务院	法规

- 1014. 中国残疾人社会工作的发展前景 (努力方向):** (1)建立和完善符合我国国情的残疾人社会工作组织系统; (2)加强残疾预防工作; (3)加紧培养和培训残疾人社会工作人才; (4)要集中力量,有计划地改造和建立一批骨干康复机构,进行科研、临床实践、技术指导和康复工作者的培训。(B3-p466)
- 1015. 未来的残疾人社会工作发展趋势:** (1)大型机构逐渐减少,主要改变为社区照顾的模式; (2)训练残疾者独立生活的能力,在家中设置无障碍环境,使他们至少能照顾自己的生活,在经济方面,使他们通过做零工或在福利工厂工作养活自己; (3)运用个案管理的方法为中、重度残疾人服务; (4)根据需要对残疾人的亲属实施教育和训练项目,给予支持性服务以应付意外或紧急事件的发生。这也是我国的残疾人社会工作所要达到的目标。(B3-p467)
- 1016. 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)
- 1017. 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)

1018. 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。

1019. 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。

1020. 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)

1021. 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人才队伍建设；(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)

1022. 【章 15：家庭社会工作】家庭：是一群通过血缘、婚姻或者法律联系起来，并且拥有共同历史和未来以及深厚感情联系的人。(B2-p300)

1023. (根据家庭的结构特征)现代生活中的家庭分类：(1)核心家庭(1对夫妻&未婚子女)；(2)主干家庭(父母亲&1对已婚子女)；(3)联合家庭(父母亲&多对已婚子女)；(4)领养家庭；(5)寄养家庭；(6)单亲家庭。(B2-p300)

1024. 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)

是以家庭作为受助单位而开展的社会工作服务活动。

是指运用社会工作的专业理论和方法帮助家庭解决面临的困难，更好发挥家庭的社会功能，以满足所有家庭成员的发展和情感需要的专业服务活动。(B2-p297)

1025. 家庭社会工作的目的：是帮助有需要的家庭更好地发挥家庭的社会功能。(B2-p297)

1026. 家庭社会工作的服务焦点：即可以是帮助家庭克服面临的困难，治疗修补取向的；也可以是协助家庭成员的潜能，成长发展取向的。(B2-p297)

1027. 家庭社会工作包括 3 个部分：以家庭作为背景的专业服务活动；-对象-；-活动单位-。(B2-p298)

1028. 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)

1029. 家庭社会工作的特点：(1)发现和得到信息的途径往往是从个人开始的；(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)

1030. 家庭社会工作的基本特征：(1)针对家庭的日常生活和沟通交流方式进行干预；(2)协助家庭成员改善家庭困扰产生的环境因素；(3)为家庭成员提供直接、具体的支持和帮助。(B2-p298)

1031. 家庭社会工作的基本功能：(1)增强家庭的能力，帮助家庭成员做好改变的准备；(2)结合家庭的治疗和支持，保证家庭维持有效的家庭功能；(3)促进家庭功能的改善，维护家庭成员有效、满意的日常生活方式。(B2-p299)

1032. 家庭社会工作与家庭治疗的 4 个区别：(1)起源不同；(2)关注焦点不同；(3)工作理念不同；(4)专业关系不同。(B2-p299)

1033. 家庭社会工作与家庭治疗的 3 个联系：(1)服务领域的相互影响；(2)服务模式-；(3)工作人员-。(B2-p300)

- 1034. 社会工作者之所以关注在家庭的自然生活场景中开展专业服务活动，是因为有这样的共识：**家庭是社会成员获得基本需要并且学习社会行为的重要场所，在家庭中孩子学习基本的生活技能和知识，并且为家庭之外的生活做好准备，家庭功能的正常发挥就能保证社会的正常运行。（B2-p300）
- 1035. 家庭社会工作的基本假设：**（1）提供以家庭为基础的支持；（2）坚持以家庭为中心的理念；（3）采取危机介入的策略；（4）运用生态视角。（B2-p301）
- 1036. 生态视角还特别强调：**社会环境中重要他人的影响。（B2-p302）
- 1037. 家庭社会工作的一些重要理论和概念：**（1）家庭系统理论；（2）家庭生命周期理论；（3）结构式家庭治疗模式和萨提亚家庭治疗模式。（B2-p302）
- 1038. 家庭社会工作的基本内容：**改善亲子关系的服务；-夫妻-。（B2-p305）
- 1039. （家庭社工基本内容）改善亲子关系的服务：**是以父母亲和子女关系的改善为服务焦点，并且以增进亲子之间的沟通交流和家庭社会功能为目标而开展的各项社会工作专业服务活动。常见的有家庭行为学习、家庭照顾技巧训练以及家庭心理健康教育等。（B2-p305）
- 1040. 家庭行为学习：**是根据行为学习理论的原理，对家庭中的年轻子女在成长过程中遇到的行为问题进行干预的服务。它假设孩子在家庭生命周期不同阶段有不同的学习任务如孩子在学龄阶段就需要与不同的同龄伙伴交流，学习新的行为；同样，孩子在青春期向往更多的自由空间，也需要学习新的行为。（B2-p305）
- 1041. 家庭照顾技巧训练：**也是根据行为学习理论的原理设计的，不过它不是针对家庭中的年轻子女，而是针对家庭中的父母亲，尤其是那些在与孩子沟通交流中感到困难的实长。它要求社会工作者首先明确父母亲在与孩子沟通交流中存在的具体问题，把问题成可以观察、测量的行为表现；其次，设计和尝试新的行为，测试新的行为带来的效果，并且根据行为的效果坚持或者调整新的行为。这样，就能帮助父母亲学习更有效的方式与孩子互动，增进父母亲与孩子之间的沟通交流。（B2-p305）
- 1042. 家庭心理健康教育：**是将家庭教育、技能训练和社会支持等方式综合一体的服务活动，它最初运用于精神疾病患者的家庭，后来扩展到涉及其他健康问题的家庭，如肺结核疾病患者家庭、学习情绪控制与管理的家庭等。它要求社会工作者为家庭成员提供专门的教育，让家庭成员掌握有关问题的必要知识，并且对家庭成员进行沟通技能和问题解决技能等方面的训练，改善家庭成员之间以及与社会之间的沟通交流；同时把拥有类似经验的个人和家庭联结起来，扩展受助家庭成员的社会支持。家庭心理健康教育的目的是为受助家庭提供必要的知识，并且增强受助家庭成员的沟通交流能力、解决问题的能力和社会支持。（B2-p306）
- 1043. 改善夫妻关系的服务：**如果家庭社会工作服务活动的焦点集中在家庭夫妻关系的改善上，这样的服务活动就属于改善夫妻关系的服务。像婚姻辅导、家庭暴力的干预等都是常见的改善夫妻关系的服务活动。（B2-p306）
- 1044. 婚姻辅导：**就是针对夫妻的婚姻状况而开展的服务活动，涉及夫妻角色的界定、扮演以及相互之间沟通交流方式的改善等。由于婚姻辅导涉及的内容很多，不同的问题可以采取不同的方法。例如，如果是关注夫妻角色学习的，就可以运用行为学习理论作为指导；如果是注重夫妻沟通交流方式改善的，就可以运用家庭系统理论；如果是强调夫妻平等关系的，可以采用性别视角。（B2-p306）
- 1045. 家庭暴力的干预：**是针对家庭中的暴力现象而开展的服务活动，通常涉及妇女、儿童权益的保护，如妇女权益的法律援助、妇女平等意识的提升等。此外，还包括对家庭施暴者的心理辅导等内容，如男性控制愤怒小组等，帮助家庭施暴者学习控制自己的情绪，改善冲突处理的行为方式。（B2-p306）
- 1046. 改善亲子关系服务的重点：**是关注家庭生活中的纵向关系，而改善夫妻关系服务的重点则是关注家庭生活中的横向关系。在实际生活中，家庭纵向关系的改善和横向关系的改善常常交错在一起，相互影响。（B2-p306）
- 1047. （我国开展的家庭服务）家庭社会工作服务分为 3 种不同类型：**家庭的救助和帮扶、改善亲子关系的服务和改善夫妻关系的服务。（B2-p306）
- 1048. 家庭的救助和帮扶：**是以整个家庭作为帮助的对象，其目的是保障整个家庭的基本生活水平。

(B2-p306)

- 1049. 改善亲子关系的服务活动的形式：**家庭生活教育、有关家庭的主题活动以及家长学校等服务活动。(B2-p306)
- 1050. 家庭生活教育：**是一种通过讲座、宣传、知识竞赛和娱乐活动等方式增进家庭成员的生活常识，改善家庭成员的沟通交流的服务活动，其目的是促进家庭成员之间人际关系的协调，增强家庭的社会功能，提高家庭成员的生活质量。(B2-p307)
- 1051. 改善夫妻关系的服务形式：**有婚姻调解和婚姻学校等形式，其目的是解决夫妻之间的矛盾和冲突，改善夫妻之间的沟通交流，维护家庭的稳定与和谐。(B2-p307)
- 1052. 婚姻调解：**是对婚姻关系出现紧张和冲突的夫妻进行调查、劝说和协商等，以化解双方的矛盾，改善双方的关系，使双方达成谅解，避免家庭解体。(B2-p307)
- 1053. 婚姻学校：**包括新婚夫妇学校和离婚夫妇学校等，其目的是为了增进人们有关婚姻的知识，学习处理婚姻中出现的矛盾和冲突，改善人们的婚姻状况和家庭生活状况。(B2-p307)
- 1054. 家庭社会工作服务的 3 种类型：**(1)家庭的救助和帮扶；(2)改善亲子关系的服务；(3)改善夫妻关系的服务。(B2-p306)
- 1055. 家庭系统理论 3 个基本的观点：**(1)家庭成员的问题是是整个家庭不良的沟通交流方式导致的；(2)家庭所面临的危机是机会，也是挑战；(3)因“问题”而导致的家庭功能的失调能够有效解决。(B2-p302)
- 1056. 结构式家庭治疗模式：**由米纽秦 (9S.Minuchin) 提出的，它假设家庭的动力和组织方式与家庭成员的问题密切相关，通过家庭动力和组织方式的改变来解决家庭成员的问题。其核心概念包括：(1)家庭系统，即家庭是由家庭成员相互影响过程中形成的组织化的系统；(2)家庭结构，即家庭系统中存在边界、责任和权力结构；(3)病态家庭结构，即家庭系统的失衡就会出现病态的家庭结构；(4)家庭生命周期，即家庭也有一个发展变化的生命周期。结构式家庭治疗模式要求社会工作者进入受助家庭后，关注家庭结构的认识和把握，通过病态家庭结构的调适，恢复家庭的正常功能。(B2-p304)
- 1057. 萨提亚家庭治疗模式：**由美国著名的家庭治疗师弗吉尼亚·萨提亚 (Virginia Satir) 总结提出的。这一理论假设主要包括对人的理解、对困难的理解和对家庭的理解，它相信：人是拥有快乐生活的各种能力和资源的，导致人出现问题的原因是其错误的应对方式，对每个人来说家庭都是非常重要的。萨提亚家庭治疗模式要求社会工作者在治疗过程中不是关注家庭成员的病症表现，而是注重考察家庭成员的困难应对方式，通过改善家庭成员的沟通方式和家庭规则，提高家庭成员的自尊和自我价值感。(B2-p304)
- 1058. 家庭抗逆力：**家庭成员在逆境中并不一定必然成为“问题”，任何家庭在“问题”面前都拥有应对困难的能力，并且通过克服逆境的过程寻求新的发展。这是家庭抗逆力的基本假设。家庭抗逆力从另一个不同于传统“问题”的视角看待家庭面临的困难，它认为没有哪个家庭不面对困难、压力和挑战，所谓健康家庭，并不说没有“问题”，而是拥有能力应付“问题”。家庭抗逆力要求社会工作者从不利的危机因素和有利的保护因素两个方面考察家庭应对逆境的过程。(B2-p305)
- 1059. 美国著名的家庭抗逆力研究专家瓦希 (F. Walsh) 把家庭抗逆力分为 3 个方面 9 个因素：**即家庭信仰系统、家庭组织方式和家庭沟通过程 3 个方面，每个方面又包括 3 个因素。其中，(1)家庭信仰系统包括逆境的意义、看待逆境的积极态度以及超越和灵性的感受；(2)家庭组织方式包括家庭的弹性连接性以及家庭的社会和经济资源；(3)家庭沟通过程包括家庭沟通的清晰性、情感的公开表达以及合作解决问题等。(B2-p305)
- 1060. 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)
- 1061. 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对服务对象的影响等。家庭结构图的内容与功能如下：①表达家庭的历史。②提供有关

家庭婚姻、死亡、家庭成员所处的地位和位置、家庭结构等与服务对象有关的摘要式信息。③包含家庭几代的关系资料，提供服务对象的家庭关系、资源、问题与家庭间关系等资料。使用家庭结构图作预估时，需要社会工作者和服务对象一同为家庭结构图加上图示，包括家庭的代际关系、主要家庭事件、家庭成员的职业、死亡、家庭的迁移和分散、角色的分配和指派、家庭内关系和沟通模式等。在家庭结构图中，要使用不同符号来表示包括上述内容在内的特定的含义。(B2-p39)

- 1062. 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。
- 1063. 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)
- 1064. 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。
- 1065. 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。
- 1066. 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。
- 1067. 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。
- 1068. 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)
- 1069. 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)
- 1070. 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)
- 1071. 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)
- 1072. 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。

1073. 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。

1074. 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。

1075. 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。

1076. 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。

1077. 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)

1078. 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 3 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”时，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”而导致的家庭功能的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。(B2-p303)

1079. 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)

1080. 家庭系统概念的 6 个核心要素：(1)家庭作为一个整体大于各部分之和；(2)家庭系统努力维持改变与稳定之间的平衡；(3)家庭系统中每一名成员的改变都会影响所有其他家庭成员；(4)家庭成员的行为遵循相互影响的循环因果原则；(5)每个家庭系统既包含很多次系统，又归属于更大的社会系统；(6)家庭系统依据已经建立的规则运行。(B2-p303)

1081. 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。

1082. 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。

1083. 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)

1084. 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)

1085. 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)

1086. 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)

1087. 家庭生命周期理论的核心观点：家庭也像人一样有一个成长、发展的自然变化的过程。(B2-p303)

1088. 家庭生命周期理论的作用：为社会工作者正确评估家庭成员在不同家庭发展阶段的需要提供基本的逻辑框架，也为社会工作者协调家庭成员解决不同发展阶段的问题提供必要的指导。(B2-p303)

1089. 根据家庭成员之间的互动关系和面临的任务，可以把家庭生命周期分为 8 个阶段：(1)家庭组成阶段；(2)学龄前子女家庭阶段；(3)学龄子女家庭阶段；(4)青少年家庭阶段；(5)子女独立家庭阶段；(6)家庭调整阶段；(7)中年夫妇家庭阶段；(8)老年人家庭阶段。(B2-p304)

1090. 家庭社会工作的主要方法：(1)家庭社会工作的基本原则；(2)-实施步骤；(3)-常用方法。(B2-p307)

1091. 家庭社会工作的基本原则：(1)家庭处境化原则；(2)帮助家庭成员增能原则；(3)家庭个别化原则；(4)满足家庭成员需要原则。(B2-p307)

1092. 家庭处境化原则：假设家庭是家庭成员自然生活的场景。它要求社会工作者在观察和评估家庭成员的需要时，把家庭成员放在家庭的日常生活环境中，观察和了解家庭成员之间以及家庭成员与周围环境之间的互动交流状况，关注家庭成员的日常生活。只建立在家庭自然生活场景中的观察和评估，才能准确把握家庭成员的真实需要，并且提供能够符合实际家庭处境的解决方案。(B2-p307)

1093. 帮助家庭成员增能原则：假设每个家庭成员都有自己解决困难的能力，有效帮助家庭成员克服困难的方式是增强他们自己克服困难的能力。指出家庭成员的问题并且提直接的解决方法，这样的解决方式虽然能够克服家庭成员的困难，但并不能增强家庭加员的能力以应对未来生活中的挑战。帮助家庭成员增能原则要求社会工作者在帮助家庭院成员解决问题过程中，鼓励家庭成员积极参与问题的解决过程，增强家庭成员自身的能力，提高他们的自信和独立。当然，每个家庭成员都有自己的能力和不足，只有准确评估家庭成员的能力和不足，才能设计出有效的服务介入计划。(B2-p308)

1094. 家庭个别化原则：认为每个家庭都是独特的，都有自己的生活环境和沟通交流的方式，社会工作者只有从受助家庭所处的特殊处境和方式着手，才有可能把握受助家庭成员的真实需要，提供符合受助家庭成员要求的服务。家庭个别化原则要求社会工作者避免通过裁减受助家庭成员的需要以适合预先安排的服务模式，而要求直接从受助家庭的日常生活处境出发，准确评估受助家庭成员的要求，并且根据受助家庭的实际需要设计服务介入的计划。(B2-p308)

1095. 满足家庭成员需要原则：指社会工作者既要关注受助家庭成员的目前需要，也要关注受助家庭成员的长远要求，并且跟随受助家庭成员需要的变化将问题的解决和预防以及发展结合起来。如果仅仅关注受助家庭成员问题的解决，就会忽视受助家庭成员的预防和发展的长远要求；而如果仅仅关注受助家庭成员的预防和发展的要求，就会无视受助家庭成员希望解决目前问题的需要，无法与受助家庭建立良好的合作信任关系。只有将受助家庭成员的问题解决的需要与长远的预防和发展的需要结合起来，才能保证社会工作的服务活动真正满足家庭成员的要求。(B2-p308)

1096. 接触阶段：是社会工作者与受助家庭成员初次见面，评估受助家庭成员需要，并且与受助家庭成员建立初步的信任合作关系的阶段。其主要任务包括：与受助家庭约定初次会谈的时间和安排、为初次会谈做准备以及安排第一次会谈等。(B2-p308)

1097. 开始阶段：是社会工作者正式开始与受助家庭开展服务介入活动的阶段，除了与受助家庭建立稳定、信任的合作关系之外，同时还需要与受助家庭成员一起制定服务介入的目标和基本安排。在开始阶段，社会工作者的主要任务包括：与受助家庭成员建立稳定的合作关系；全面评估受助家庭成员的问题；明确服务介入的目标和基本要求。(B2-p309)

1098. 介入阶段：即社会工作者运用专业服务方法和技巧直接影响受助家庭成员的过程。这一阶段社会工作者的主要任务是明确自己的专业角色并且运用专业技巧影响受助家庭成员，协助家庭

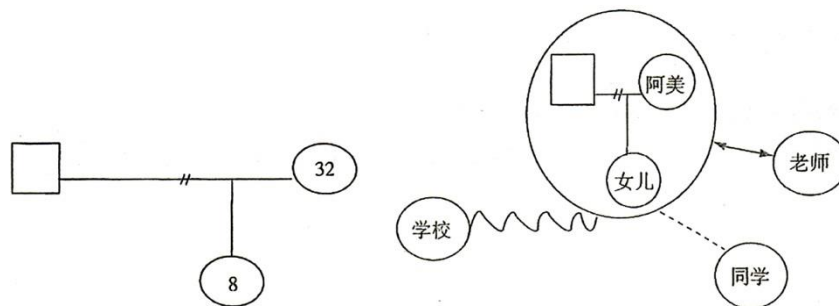
成员解决面临的问题。(B2-p309)

1099. 结束阶段：是家庭社会工作服务活动的最后阶段，是社会工作者与受助家庭成员协商服务活动结束的相关事项，并且结束、退出服务活动的阶段。在这一阶段，社会工作者需要完成的主要任务是：与受助家庭成员协商服务结束事项以及总结和巩固整个服务活动的成果。(B2-p310)

1100. 社会社会工作的实施步骤：接触-；开始-；介入-；结束-。(B2-p308)

1101. 社会社会工作的常用方法：(1)家庭评估的常用方法：家庭结构图、家庭生态图；(2)家庭干预的常用方法：观察技巧、聚焦技巧、例子使用、再标签技巧。(B2-p310)

1102. 家庭结构图说明：□表示男性，○表示女性，—表示婚姻关系，⊥表示离婚关系，-/-表示分居关系，---表示同居关系（弱关系）。↔强关系，~∞∩（曲线）紧张关系。(B2-p310)



家庭结构图

阿美的家庭生态图

1103. 观察技巧：指运用系统记录实际行为表现的方式让受助家庭成员了解自己面临的问题以及改变的状况，从而帮助受助家庭成员随时调整自己的行为，增强行为的有效性。聚焦技巧是指社会工作者帮助受助家庭成员收窄注意的焦点，将受助家庭成员的注意力集中在需要解决的问题上，以便对问题进行深入的探索，保证服务介入活动的效率。(B2-p311)

1104. 例子使用的技巧：向受助家庭成员解释、描述和传递重要的信息和想法，让受助家庭成员了解困难解决的不同途径和经验，并且舒缓受助家庭成员的压力。(B2-p311)

1105. 再标签技巧：指社会工作者帮助受助家庭成员从更为积极的角度界定问题，改变受助家庭成员以往的消极态度和认识，从而促使受助家庭成员产生新的、积极的行为。(B2-p312)

1106. 家庭沟通的影响因素：(1)个人的价值体系、(2)性别观念、(3)知识的积累、(4)个性的修养、(5)语言表达能力等。(p261)

1107. 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)

1108. 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。

1109. 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)

1110. 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。

1111. 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）

1112. 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）

1113. 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）

1114. 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）

1115. 【B2 章 12: 学校社会工作】学校社会工作：是社会工作者遵循社会工作的价值理念，运用社会工作的专业理论知识和方法，整合政府及社会资源，为学校全体学生，特别是处境不利的学生提供的专业性服务活动。**其目的：**在于协调学校、家庭及社区之间的关系并促进其教育功能，满足学生学业及成长需要，增强适应今日与面对未来生活的能力，获得幸福人生。（B2-p313）

1116. 学校社会工作含义：(1)学校社会工作服务的提供者应该具有专业资格；(2)学校社会工作服务应该遵循相关的价值理念；(3)学校社会工作服务应该集科学性、技术性及艺术性为一体；(4)学校社会工作服务应该整合政府及社会资源；(5)学校社会工作服务以全体学生为服务对象，首要关怀处境不利学生；(6)学校社会工作服务以帮助学生获得幸福人生及促进社会进步为目标。（B2-p313）

1117. 科学性：是指对学生的需求评估、服务主题及服务目标的确定、介入策略的选择、服务方案的实施及服务成效的评估都要有科学的理论依据，倡导“证据为本”，科学地运用个案工作、小组工作、社区工作等直接服务的方法及其他间接服务的方法。（B2-p314）

1118. 技术性：要求社会工作者服务过程操作娴熟，具有高度的专业敏感性，能够及时、灵活、准确、确切地理解问题并处理问题，满足服务对象的需求。（B2-p314）

1119. 艺术性：指学校社会工作者在服务的过程中发挥自己的个性特征与专业特长创造性地开展服务活动，在遵循专业价值理念及科学方法的基础上努力创新，打造特色服务品牌。（B2-p314）

1120. 学校社会工作的基本特征：(1)服务对象特征：学校社会工作主要服务于成长中的青少年学生。(2)服务理念特征：优势视角、需要为本及潜能挖掘。服务行动特征学校社会工作服务强调团队合作与资源整合行动。学校社会工作服务实施的过程就是资源链接的过程。（B2-p314）

1121. 优势视角理念：相信学生的成长和转变的能力超出预期，相信任何学生和环境都充满资源和优势；同时相信贫穷、歧视、疾病和困难可能是伤害，但它们也可能成为挑战和机遇。（B2-p315）

1122. 需要为本理念：将学生的问题理解为学生的需要，认为学生有各种一般性的、特殊性的或预防性的、改善性的、发展性的需要，反对问题学生的概念，反对对学生标签化。（B2-p315）

1123. 潜能挖掘理念：相信学生的潜能与创造力，强调对学生的服务目标不仅仅是解决眼前的困境，满足现实的需要，更是注重在协助其解决问题、排除困境的过程中，给学生以信心，激发学生的创造力，不断挖掘其生命的潜能。（B2-p315）

1124. 学校社会工作的功能：主要是指学校社会工作服务对学生成长的影响和作用，在服务学生的同时也会对学校、家庭及社会产生影响。（B2-p315）

1125. 学校社会工作的功能内容：(1)学校社会工作对学生困境的改善功能：改善功能主要体现在对学生个人不良行为的介入和对阻碍学生成长的环境障碍的排除。社会工作者可以通过认知重构、情绪疏导、行为修正等个案辅导的方法及主题小组工作等方法进行专业介入，帮助学生改善各种违规行为及心理异常行为；通过父母效能训练及家庭治疗帮助改善家庭环境；通过对教师培训、学校管理建言等方法改善学校环境；通过社区营造方法改善社会环境。社会工作肩负着为学生优化成长环境的使命。(2)学校社会工作对学生权益的保护功能：保护功能体现在社会工作服务维护学生权益，避免学生遭遇伤害等方面。关怀与正义是社会工作专业服务不可或缺的价值理念，学校社会工作者应具有高度的专业敏感性，对学生提供资源链接、关怀照顾、辅导修正及环境改善服务。(3)学校社会工作对学生成长的发展功能：社会工作专业强调优势视角，相

信服务对象的潜能与优势，学校社会工作者在改善学生不利处境服务的基础上，应重视对全体学生资源与优势的关心、潜能的挖掘及生命力的激发。(B2-p315)

1126. 学校社会工作的内容：(1)面对困境学生的改善性服务、(2)面对遭遇伤害学生的保护性服务及(3)面对全体学生的发展性服务。(B2-p316)

1127. 满足困境学生改善性需要的学校社会工作：困境学生是学校社会工作的首要关怀对象，对困境学生的社会工作服务应遵循优势视角的理念，以处理问题、满足需要及脱离困境为服务目标。此处的困境主要包括学生的心理困境、学习困境、人际关系困境、不良行为困境及家庭困境。(B2-p316)

1128. 心理困境：指学生出现的各种心理异常现象。(B2-p316)

1129. 学生的心理困境主要表现：(1)认知障碍：认知是指学生认识和获取知识的智能加工过程，涉及学习、记忆、语言、思维、精神、情感等一系列心理和社会行为。认知障碍指与上述学习记忆以及思维判断有关的大脑高级智能加工过程出现异常，从而引起严重的学习和记忆障碍。(2)情绪困扰：情绪和情感是人认识客观事物时产生的各种心理体验过程，青少年学生常常会因各种个人及环境因素产生情绪困扰，需要学校社会工作者高度关注。另外，近年来的研究发现，杀伤力极强的悲伤情绪常产生于与宠物的生死离别。学生各种负面情绪必然影响其正常的学习和生活，情绪困扰长期得不到疏导会危及身心健康。(3)意志力薄弱：当代青少年学生，尤其是家庭经济条件好的青少年学生意志力薄弱现象很严重。(4)人格障碍：人格障碍是指明显偏离正常状态并且根深蒂固的行为方式，具有适应不良的性。个人的人格在内容上或整个人格方面有异常，会妨碍情感和意志活动。有人格障碍的人会遭受痛苦并给他人带来痛苦，给个人及社会带来不良影响。人格障碍从临床上分主要有偏执型人格障碍、分裂型人格障碍、反社会型人格障碍、冲动型人格障碍、表演型人格障碍、强迫型人格障碍、焦虑型人格障碍等。(5)网络成瘾：学生的网络成瘾是指由于对互联网过度依赖而导致的一组心理异常症状以及伴随的一组生理性不适。(B2-p316)

1130. 需要学校社会工作者提供的服务及注意的事项：(1)通过校园行观察记录、对老师和家长及同学的访谈、心理评估问卷等方法收集资料，邀请心理医生、精神科医生等进行科学评估，筛选确定服务对象，评估具体需求。(2)依据需求评估商议制订介入计划，明确介入目标，选择介入策略。如有药物介入，监督药物介入的执行，并配合医务介入设计实施主题小组介入方案。(3)提供围绕认知重构、情绪疏导、行为修正等方面的个案辅导与小组辅导服务运用小组动力，设计恰当的体验活动，在带领中关注组员变化，引导组员分享经验。(4)记录服务过程，进行专业反思，配合心理和医务工作人员帮助提供阶段性评估资料以随时调整介入方案。(5)服务全程保持链接所需的家庭及社区资源，与老师、家长保持密切接触和有效沟通，提供父母效能训练及对相关师生沟通行为的辅导。(6)科学评估服务效果，商定结案时间，并提供后续支持。(B2-p317)

1131. 学生个人因素导致的学业困境与社会工作介入：(1)针对认知障碍介入：认知障碍影响学习可能有不同的层面：生理层面认知障碍的社会工作介入，需要得到心理和医务工作人员的支持与协助，前述进行了较为充分的讨论。观念层面认知障碍可以通过认知行为治疗模式进行介入，通过个案辅导及小组辅导的方法帮助学生调整认知，强化学习意识。(2)针对情绪情感困扰介入：①学生焦虑紧张恐惧的情绪常常来自对学业的担忧。②学生的情绪困扰可能来自人际交往的不顺利，同学之间对友谊的理解和把握的差异常常会导致误会发生。③有的学生学业的困境来自对授课教师情感的排斥。(3)针对学习动力不足介入。学习动力同时受学生优势倾向及价值观的影响。人具有遗传学意义上的智能优势，天生对某种事物具有高度的敏感，同时会伴有强烈的主观情绪体验。价值观的引导也非常重要，通过个案辅导、主题小组及综合活动设计与实施，引导学生明辨是非、清荣辱，以努力学习为荣。(4)针对学习能力不足的介入。学生的学习能力差异很大，对学习能力强、学习方法得当及学习基础差的学生，学校社会工作者可以组织提升学习能力主题小组，链接相关学习资源，例如邀请老师、高年级同学或大学生志愿者分享学习经验，帮助学习能力不足的学生训练学习方法与技巧，培养良好的学习习惯，提升学习能力和学习效果。(B2-p317)

1132. 学校因素导致的学业困境与社会工作介入：(1)针对学校教学理念及教学管理的介入：上书建

衡成长的培养理念。(2)针对学校环境的介入：影响学生学习的学校环境是指改善嘈杂凌乱的校园及教室环境和不良的学习氛围。通过“校园行”观察了解校园及教室环境是学校社会工作者的基础工作，在发现问题的基础上，可以通过建言、直接参与或带领学生一起行动改善学习环境。(3)针对教师教学方法的介入：访谈学生向教师反馈信息，与相关部门合作组织教师培训，链接校内外资源，引导教师之间沟通互动、互相交流学习，根据学生年龄特点与接受能力进行教学方法的改革与创新。(B2-p318)

1133. 家庭因素导致的学业困境与社会工作介入：(1)针对家庭学习环境的介入。通过家访评估学生家庭学习的物理环境，发现问题，提出对孩子学习环境的需求，与家长一起讨论有利于孩子学习的家庭环境要素，指导并协助家长进行家庭学习环境改善的工作。(2)针对父母婚姻关系的介入。提供婚姻辅导服务，帮助父母意识到夫妻关系不和对孩子学习及身心健康的负面影响。(3)针对父母教养方式的介入。开展父母效能训练服务。父母效能训练内容有三个层面：首先，协助父母做好自己，通过自我成长与生命管理课程调整自己的生命状态；其次，协助父母做好榜样，以身作则，例如与孩子一起学习一起成长；最后，协助父母履行亲职，学会与孩子建立信任关系，学会感受孩子及恰当回应孩子的需求，学会与孩子良好(B2-p318)

1134. 社区因素导致的学业困境与社会工作介入：(1)针对社区环境的介入：进行“社区行”，发现问题、评估问题，与社区沟通，与社区社会工作者合作，联合推出社区营造的服务方案，改善社区环境。同时，也可以邀请该社区的学生参与社区服务，培养公益情怀，为社区建设作贡献。(2)针对学生社会交往的介入：需要学校社会工作者保持专业的警觉，及时介入。(B2-p319)

1135. 学校社会工作对学生人际关系困境的介入：1.亲子关系困境与社会工作介入；朋辈关系困境与社会工作介入；师生关系困境与社会工作介入。(B2-p319)

1136. 亲子关系困境与社会工作介入：(1)针对纠缠与疏离的亲子关系的介入：纠缠的亲子关系是指父母与孩子之间的关系没有界限，对孩子控制过于严格或过度溺爱，不给孩子自主发展的空间。疏离的亲子关系即父母和孩子之间缺少正常的沟通交流，父母对孩子过于放任不管。(2)针对纠缠与疏离的亲子关系，学校社会工作者应该做的工作包括：家庭探访，依据结构家庭治疗理论进行需求评估，制订契合的服务计划，对家庭关系进行转化的介入。(3)针对父母过高期望的介入：父母对孩子学业过高的期望是中国家长的共性问题，家长们相信，高期望可以激发孩子的潜能，会产生激励因素。但是，父母给孩子过高的学业期望意味着让孩子总是体验挫败，一个在挫败感当中长大的孩子不可能建立自信。因此，针对父母对孩子过高的期望，学校社会工作者可以通过亲子平行小组的设计与实施，帮助父母与孩子沟通交流，彼此分享感受，澄清期望，改善关系，以帮助孩子解压增能。(B2-p319)

1137. 朋辈关系困境与社会工作介入：处理学生的人际关系以及引起的各种问题是学校社会工作服务很重要的内容，包括：通过个案辅导解决学生认知方面的偏差，消除同学之间的误解与成见；通过人际交往主题小组对学生进行社交训练，进行社会意向引导、消除交往障碍；通过“营造和谐校园”等主题的综合性活动，创造关怀、友爱的校园环境。需要强调的是，社会工作者要特别关注那些遭遇朋辈群体排斥、歧视、欺凌的学生，帮助他们进行班级融入。(B2-p319)

1138. 师生关系困境与社会工作介入：老师对学生的态度从某种意义上定位一个学生在班级同学中的心理地位。被老师积极关注、经常给予肯定和更多展示机会的学生，其自我概念基本都是正向的，相反，经常感受到老师对自己的忽视、失望、不满意、批评甚至羞辱贬低的学生，内心会充满着沮丧、紧张、焦虑甚至恐惧。虽然学生的智能水平和智能偏好具有差异性，但任何一个学生在任何一个群体里一定有优越于他人之处，学校社会工作者有责任将这样的信念传递给老师，并争取机会对老师进行专业的辅导，引导老师在与学生的交往中秉承优势视角理念，努力发现学生的优势与资源，灵活运用赞美艺术激发学生的积极性。同时，社会工作者也要辅导学生学习与老师积极沟通的技巧，学会对老师表达感受和需要，形成良好的师生互动关系。(B2-p319)

1139. 学校社会工作对学生偏差行为困境的介入：(1)学生的违法行为与社会工作介入：预防青少年学生违法犯罪是学校社会工作的重要任务。对于触犯法律的学生，例如偷盗抢劫、吸毒及药物滥用、暴力伤害等行为，需要学校社会工作者配合公安部门进行适当的处置，联合提供矫正社会工作服务。(2)学生的违纪、失德行为与社会工作介入：违纪行为主要是指学生违反校纪校规

的行为，例如逃课逃学、扰乱课堂秩序、损坏学校设施等行为。失德行为是指学生违反伦理道德，特别是不遵守社会公德的行为。对此类行为的社会工作介入，需要以认知行为治疗模式和行为治疗模式为理论依据，帮助学生进行认知的重构和行为修正的训练。(3)学生的失仪行为与社会工作介入：学生的失仪行为是指学生违反社会交往礼仪的行为。对此，学校社会工作者可以通过开设礼仪主题小组，帮助学生修正失仪行为，规范礼仪行为。(B2-p320)

1140. 学校社会工作对学生家庭困境的介入：(1)提供情感支持：学校社会工作者可以通过个案辅导的同感、接纳、尊重等工作技巧，引导学生表达感受、宣泄情绪。运用抗逆力理论，帮助学生挖掘自己内在及环境的积极因素，发现资源与优势，让学生认识到家庭困境是挑战也是机遇。或许这些困难将他们推到了困境乃至绝境，但也会激发他们的生命动力，点燃生命中最旺盛的力量，最终超越自己。(2)发展支持系统：学校社会工作者可以为相似家庭背景的学生提供自我成长主题小组服务，引导组员分享感受，互相支持、互相学习、互相鼓励，彼此增能；还可以组织不同家庭背景学生的支持小组，在互动中消除彼此芥蒂，分享不同生活经验，体验尊重与理解；也可以通过合作活动的设计与实施，培养学生创新能力及协同解决问题的能力，在共同探讨问题、解决问题的过程中发现自我，深化同学友谊，形成社会支持系统，共同成长。3.链接社会资源“学校社会工作者要及时学习了解有关教育及儿童青少年的福利政策及动态，主动与教育、民政、卫计委等有关政府机构以及共青团、妇联等群众团体和相关社会机构建立联系，及时为困境家庭的学生链接福利资源，帮助其改善家庭境况。同时，及时反馈困境家庭状况及其对未成年子女的影响，帮助相关部门及时调整福利政策以满足服务对象需求。(B2-p320)

1141. 满足遭遇伤害的学生保护性需要的学校社会工作：(1)学校社会工作对学生虐待的介入；(2)学校社会工作对教师体罚学生的介入；(3)学校社会工作对学生遭遇性侵害的介入。(B2-p321)

1142. 学生被虐，学校社会工作者做的工作包括：(1)个案评估。运用社会工作的专业敏感观察了解，及时发现遭遇虐待的学生，进行专业的评估，如果伤害严重，及时链接医疗服务资源，进行医疗诊断，及时救治，避免严重后果。针对上述案例，社会工作者可及时带小亮去学校医务室，进行医疗诊断，做消毒涂药处理。(2)与班主任老师沟通。了解小亮基本情况，并协同班主任一起进行家访，与小亮的父母进行会谈，了解父亲对孩子施虐行为的发生频率、严重程度及以往的处理方式。(3)约谈小亮父亲并实施个案辅导。帮助小亮父亲认识到自己对孩子的虐待侵权行为的严重性，及其对孩子身心发展造成的危害性，提出矫正行为的要求，要求父亲必须停止对孩子施暴，如不接受辅导，不改掉暴力行为，社会工作者可以向法律机关提起诉讼。(4)为小亮提供个案辅导与陪伴服务。解决小亮在班里疏离、孤僻、回避交往、成绩下滑等问题。(5)提供小组服务。通过设计实施班级群体活动，帮助小亮融入班集体，改善与同学的关系，链接班级资源，通过结对子帮助小亮学习建立信任关系，提高安全感。(6)为母亲提供个案辅导服务。动员母亲作为行动系统，在完善自己的同时配合社会工作者对丈夫和小亮的介入。(7)提供家庭治疗服务。评估家庭结构与家庭动力，帮助改变病态的家庭结构，在引导家庭文化创建的过程中建立具有约束力的家庭规范，增强家庭凝聚力。(B2-p321)

1143. 学校社会工作对教师体罚学生的介入：社会工作接受对违规学生必要适度的教育惩罚，但是反对教师对学生的羞辱性惩罚、过度非接触性体罚和暴力行为。学校社会工作者对此现象必须保持高度的警觉，及时发现及时介入，相关的服务内容包括以下几点：(1)链接医疗服务资源，对有需要的学生及时进行医疗救治，并及时与家长沟通邀请家长积极配合。(2)对相关教师进行个案辅导，从认知及行为层面深度介入，情形严重者提请学校甚至公安部门处置。(3)对受伤害学生进行个案辅导与陪伴服务，提供情感支持及创伤辅导。(4)针对体罚学生的现象向学校提出建议，联合学校其他服务系统设计实施营造“关爱校园”的综合性或系列性活动，向每一名教师传递关爱学生的育人理念。(5)组织教师书写杜绝伤害学生行为的“承诺宣言书”。(B2-p321)

1144. 学校社会工作对学生遭遇性侵害的介入：性侵害对学生的身心都会造成巨大伤害，预防性侵害是学校社会工作的重要内容，学校社会工作者可以从预防和干预两个层面提供服务：(1)提供青春期性教育服务：帮助学生学习关于性的科学知识。帮助学生学习防性侵害的知识与应对技巧。为家长提供性教育主题小组服务，帮助家长提高防范意识，传授有关性心理发展知识，提醒家长，防止孩子遭遇性侵害不仅要防陌生人，同样也要防熟人甚至亲属。(2)对性侵害事件介入：①进行危机介入。第一时间保护受害学生的人身安全，如有需要，及时链接医疗资源，进

行医学评估，及时救治，保证将身体伤害降到最低点。另外，做好防孕处理。②提供情感支持。连接家人，协助家长对受害学生提供温暖和安抚，充分表达对孩子的关心和爱护。③情绪疏导、认知澄清。运用个案辅导方法引导受害者倾诉与宣泄，表达感受疏导情绪，运用放松技术帮助受害者放松身心。引导受害者认识到遭遇性侵害不是自己的错，避免自责，消除耻辱感。④处置侵害者。与家人商议对侵害者的处置办法，尊重受害学生的感受和意见情节严重者，征得家人同意，送交公安机关处置。⑤关注受害学生的心理行为状态，如需要，社会工作者可提供长期辅导与陪伴服务。（B2-p322）

1145. 满足全体学生发展性需要的学校社会工作：（1）学校社会工作对引导和培养学生价值观的介入；（2）学校社会工作对学生情感培养及情绪管理的介入；（3）学校社会工作对培养学生人际交往能力的介入；（4）学校社会工作对培养学生劳动意识和劳动能力的介入；（5）学校社会工作对培养学生科学抉择能力与生涯规划能力的介入；（6）学校社会工作对培养学生行动力的介入。（B2-p322）

1146. 学校社会工作对引导和培养学生价值观的介入：（1）引导学生践行社会主义核心价值观；（2）引导学生树立正确的人生观。（B2-p322）

1147. 学校社会工作对学生情感培养及情绪管理的介入：（1）培养学生健康的情感；（2）帮助学生科学管理情绪。（B2-p323）

1148. 培养学生健康的情感：（1）培养学生健康的情感的底线是防止学生产生仇恨的情感。防止学生产生仇恨不仅要在介入学生的人际关系中进行引导，还要过滤环境中的风险因素。（2）培养学生健康的亲情。通过亲子连接活动及意识觉醒，帮助学生懂得父母的养育之恩，践行孝道；同时引导父母给孩子提供关怀家人及贡献家庭的机会，培养家庭责任感。通过家校社联动服务，促进家庭文化建设，增强家庭凝聚力。（3）培养学生健康的友情。帮助学生在价值观层面澄清对友谊的价值观，树立平等、尊重、接纳、真诚、包容、互利、友爱等健康的友谊观和集体观，培养学生助人的意愿和助人的能量，培养集体意识和团队合作精神。（4）培养学生健康的爱情观。进入青春期的学生开始对爱情有渴望和追求，学校社会工作者在提供“陪伴青春期”服务中应引导学生正确对待爱情，帮助学生理解“爱”意味着给予、牺牲和奉献，在爱的关系里要彼此尊重，彼此为对方着想，所作所为要为对方负责任。（5）培养学生对社会的关怀情怀。唤醒学生的怜悯之心，培养学生对社会苦难体恤、怜悯、救助的情感，组织学生参与公益活动，帮助学生在帮助弱者、贡献社会中体验自身价值，感受生命的意义。（6）培养学生家国情怀。通过个别辅导、主题小组服务及综合活动设计培养学生的爱国情怀和以祖国为荣的情感，心系祖国，树立以为祖国贡献为荣、以损害祖国利益为耻的道德观，帮助学生意识到为祖国贡献要从我做起，从现在做起，努力学习、天天向上。（7）培养学生大爱精神。超越国界超越人类的大爱精神与行动意味着践行崇高价值观，学校社会工作者在服务理念定位及服务设计与实施中，应帮助学生建构为人类和平、为生态平衡的大视野人生格局，引导学生脚踏实地、立足本土、放眼世界。（B2-p323）

1149. 帮助学生科学管理情绪：学校社会工作者可以通过个案辅导、小组工作方法从以下几个方面帮助学生管理情绪。（1）帮助学生了解关于情绪的知识，了解情绪的性质、类别、意义及对个人的影响作用。（2）帮助学生管理紧张、焦虑及愤怒的情绪。此类负面情绪会严重干扰学生的学习，社会工作者通过认知重构调整引发学生不良情绪的认知，通过个案工作“心理-社会”治疗模式的“探索-描述-宣泄”的技巧，帮助学生疏导情绪，通过调整呼吸和肌肉训练，让学生学习放松。（3）警惕抑郁情绪。帮助学生觉察抑郁情绪，了解评估抑郁情绪的诊断指标，重视意义丧失感、社交回避、睡眠障碍等指标的重要意义，学习科学评估抑郁情绪的测量方法，保持警觉，及时发现，预防问题的严重发展。（4）注意悲伤情绪。重大的丧失会引发悲伤情绪，过度悲伤会损害身心健康。对青少年学生来说，引发悲伤情绪除了亲情丧失，还有一个需要特别注意的就是宠物死亡。若发生这种情况，社会工作者除了要提醒家人注意陪伴，还应该为学生提供哀伤辅导。（B2-p323）

1150. 学校社会工作对培养学生人际交往能力的介入：（1）培养学生建立并维持良好的人际关系的能力：良好的人际关系，是指能够与更多的人建立和谐的关系，得到更多人的尊重、认同和友谊。通过人际交往主题小组服务，帮助学生澄清交往理念、回顾反思交往经验、讨论交往困境、训练交往技能，通过个案辅导进行个案会谈、交往双方联合会谈，帮助学生增进沟通、消除误解。

(2)培养学生与人合作的能力：通过合作力主题小组帮助学生提升合作力。首先，通过意识觉醒、信息植入，帮助学生认识到在合作的时代与人合作能力的意义；其次，引导学生在小组中分享自己过去的合作感受和经历，通过讨论达成共识；最后，通过设计并带领各种团队合作的沟通和体验活动进行团队合作的训练。(3)培养学生良性竞争的能力：①帮助学生理解竞争的必然性和竞争的意义，澄清良性竞争和恶性竞争的差别，明确良性竞争的含义，避免恶性竞争。②培养学生勇于挑战、勇敢面对竞争的勇气。③体验学习，通过设计实施含有竞争元素的体验活动，引导分享感受和经历，觉察自己的意识行为。④总结提炼出在竞争中胜出的要素，例如，知识技术与能力、科学抉择、积极主动、细心观察、合作能力等。⑤引导学生将提炼的要素再放回到实践中去**践行**。(B2-p324)

1151. 学校社会工作对培养学生劳动意识和劳动能力的介入：(1)培养学生的劳动意识和热爱劳动的品质学校社会工作者与学校其他服务系统协调，通过各种方法的宣传教育及创造校内外劳动的机会，引导教师、家长和学生理解和认识到劳动的价值和意义，通过设计、组织实施各种校内外劳动的项目，培养学生的劳动意识和热爱劳动的品质。(2)培养学生家务劳动习惯和家务劳动能力：通过家访及家庭辅导，引导家庭成员在共同参与家务劳动的过程中更好地沟通和交流，彼此增进情感，在享受共同创造的劳动成果中增强家庭凝聚力；通过主题小组，仍以烹饪为主题的组活动，让学生在美食创作过程中收获营养学知识，提高烹饪能力、艺术创作能力和创新能力。(B2-p324)

1152. 学校社会工作对培养学生科学抉择能力与生涯规划能力的介入：(1)帮助学生学会科学抉择：①澄清科学抉择的理念。帮助学生认识到任何一种抉择都是对得与失的思考和选择，也就是说，任何一个选择都包含着“得到”与“失去”两个方面，如果只想得到不想失去，势必会产生焦虑，因为没有一项选择只包含得到而没有失去的。例如，选择文科就意味着放弃理科，选择加入足球队可能就要放弃篮球队。②学习掌握科学评估的程序。科学抉择的程序需要先了解候选项目的具体情况澄清自己的资源、优势与需要，在此基础上进行科学抉择。③通过主题小组的活动设计对学生进行科学抉择的训练。按照上述程序，通过设计模拟情境，让学生分组讨论选择项的特点及要求，达成共识，通过自我探索、互相回馈等方法进行自我评估，之后引导组员慎重选择。(2)帮助学生培养生涯规划能力：①培养学生职业生涯规划能力。培养学生科学地进行职业生涯规划的能力从小学生开始，依据学生不同的年龄特点，采取适当的方法帮助学生进行自我探索，了解自己的兴趣、能力、人格特征及职业价值观，引导学生学习以访谈、参与式观察、文献阅读等方式了解职业世界，帮助学生树立并不断调整职业理想与定位，积极努力为未来的职业选择做准备。②培养学生人际关系生涯规划能力。如何与父母相处、何时要求自己独立，如何与同学和老师相处，选择什么样的人做朋友，未来自己多大年龄结婚生孩子、如何与配偶相处、怎样对待配偶的家人，等等，都是人际关系生涯规划的内容。学校社会工作者可以通过个案辅导、人际关系生涯规划主题小组为学生提供服务，服务的内容可以从对象角度分为与父母关系、与朋辈关系、与老师关系、与男女朋友关系等。③培养学生闲暇时间生涯规划的能力。学校社会工作者应努力为学生争取更多的闲暇时间，引导学生以有利于健康、舒展生命、放松身心、丰富自己的原则规划自己的闲暇时间。(B2-p325)

1153. 学校社会工作对培养学生行动力的介入：(1)引导学生主动领受任务：老师经常会有一些需要学生帮助完成的事情，社会工作者可以帮助学生提高对老师需要帮助的工作的敏感度，及时提出领受任务的申请；还可以通过主题小组设计模拟情境，提出任务，邀请组员竞标，培养树立积极的生活态度和工作态度。(2)培养立即行动的习惯：社会工作者可以对学生提出任务指标，及时检查执行情况，例如邀请家长监督孩子养成回到家立即做功课的习惯，通过主题小组设计“有了想法立即行动”的体验活动培养学生有了想法立即行动的习惯。(3)训练动手操作能力：社会工作者鼓励学生积极参与物理、化学、生物课等教学实验，并组织分享感受与经历；通过主题小组设计实施具有操作性的活动帮助学生体验操作过程，例如动手为自己制作有创意的名片来展示自我、自创烹饪菜肴分享、拆装赛车比赛等，培养学生动手操作的乐趣。(4)培养冒险精神。通过历险辅导帮助学生经历新奇、体验冒险，培养行动力。(B2-p325)

1154. 理论对于学校社会工作的功效体现在三个层面：(1)理论可以帮助我们理解和解释学生的心理行为及环境现象；(2)理论可以为实务提供方向性的指导；(3)理论可以发展出具体的技术技巧指

导实操。学校社会工作实务需要很多理论作为指导，此处简要述对学校社会工作实务意义重大的几个理论概念。（关于理论的作用的解释，也可以运行到其他人群社工）（B2-p326）

1155. 学校社会工作的主要方法：（1）学校社会工作的重要理论概念：①人在情境中、②标签、③自我同一性、④抗逆力；（2）学校社会工作传统方法创新：①个案工作方法在学校社会工作中的特点与创新、②小组工作方法-、③社区工作方法-；（3）学校社会工作具体方法与技巧举要：①系统脱敏-帮助学生克服考试恐惧情绪、②行为契约法-帮助学生形成良好的行为习惯、③亲子运动会-引导家长与孩子建立良好的亲子关系、④拍卖会-引导学生树立正确的人生价值观、⑤做名片-帮助低自我概念的学生提升自信。（B2-p326）

1156. 人在情境中：也称“人在环境中”，是社会工作的核心概念，指个人受到其生存环境内的诸多因素的影响，并且人的内心事实及所处的社会环境经常处于交互作用状态，因此必须注重人的心理因素和社会因素。（1）注重在情境中理解学生的行为：在学校社会工作的服务中，要注重了解情境因素。情境因素包括学生置身的物理环境、人际互动及“信息场”。（2）注重学生的心理及社会因素：心理学认为，个人心理现象主要由心理过程和人格构成，关注学生的心理因素主要就是关注学生的“知、情、意”心理过程和人格或个性。服务中注重社会因素可以有两个角度的理解：一是要注重学生的社会发展或社会化；二是关注学生成长的社会环境。（3）注重对学生问题的个人与环境的双重归因：学校社会工作服务要同时关注学生个人与环境因素，对学生问题的个人与环境双重归因。（4）注重人与环境的交互作用：人与环境交互作用强调学生与其成长环境是相互影响、相互作用的，环境对学生具有影响和制约作用，学生的行为表现对家庭、学校及社会也具有重要影响。学校社会工作者提供服务时应积极引导这种交互作用，使之有利于青少年学生的健康成长。（B2-p326）

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。

1157. 标签：是标签理论的核心概念。该理论认为，每个人都有“初级越轨”的可能，但如果被贴上越轨的“标签”就有可能导致越轨者走上“越轨生涯”。一个人被贴上“标签”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。标签理论认为，犯罪是社会互动的产物，而个人被有意义的他人--如教师、亲戚、警察等贴上标签，描述为偏差行为或犯罪者，他就可能逐渐自我修正而成为偏差行为者或犯罪者。（B2-p326）

1158. 标签理论概念对学校社会工作的启示：（1）谨慎给学生贴“标签”：标签理论告诉我们，老师、家长及其他成年人要谨慎给学生贴负“标签”，负“标签”的风险在于把学生引导走向“标签”的人生。（2）重新定义“标签”：学校社会工作可以通过重新定义或标定的过程，来使那些原来被认为是问题的学生恢复为“正常学生”，将问题“标签”转变成优势“标签”，激发学生的潜能资源，形成良性循环，激励引导学生走向积极标签的人生，进入努力进取的状态。（B2-p327）

1159. 自我同一性：本意是证明身份，是指个体尝试着把自己众多的方面整合起来，成为一个被自己认同的整体的自我。可以理解为个体对自己“是什么样的人”以及“想成为什么样的人”的一个明确稳定的认知。（B2-p327）

1160. 自我同一性理论概念对学校社会工作的启示：（1）协助学生自我成长是学校社会工作服务的重要内容通过个案辅导、自我成长小组等专题服务设计，帮助学生进行自我探索、自我觉察、自我接纳、自我整合，逐渐建立人格的独立感、完整感及持续感，建立积极的自我概念。同时，引导老师和家长积极协助，例如，将自我成长的相关内容渗透到学科教学，协助班主任设计实施自我成长主题班会，引导家长与孩子建立积极关怀而又保持合理心理距离的亲子关系等。（2）注重培养学生的社会归属感：社会归属感的建立是以对社会主流价值认同为前提的。只有从心里对我国社会主义核心价值观认同，才会产生社会归属感，因此，在引导践行社会主义核心价值观的服务中，需要首先详细讲解社会主义核心价值观的概念内涵，帮助学生认真学习、消化理解、接受认同，在此基础上指导行动。（3）帮助学生树立集体意识：对社会主流价值观的认同是建立社会归属感的基础，而较好的群体融入和集体意识则是归属感的实际体验。社会工作者应警惕校园欺凌及群体排斥对学生建立自我同一性的破坏作用，针对校园欺凌及群体排斥现象，

设计实施防御性、干预性的专业服务。(4)注重帮助学生探索生命历程：在帮助青少年实现自我同一性的过程中，需要整合过往的生命经验。自我同一性的建立需要解构童年的自我，完成对童年身份和价值观的思考和选择，这样才能学习接纳自己新的身份。学校社会工作者在帮助学生自我探索的过程中，应引导学生分享成长经验，学习自我接纳，并通过科学抉择、生涯规划的辅导服务引导学生展望未来，建立过去、现在及未来的连接感和持续感。(B2-p327)

1161. 抗逆力：指一个人身处困难、挫折、失败等逆境时的心理协调和适应能力，即他遭受挫折后能够忍受、适应、摆脱挫折，保持健康、正常的心理和行为能力。研究发现一些儿童即使经历了难以忍受的逆境，长大以后却依然社会功能完好，心理及精神都呈现良好的状态，这是因为抗逆力起到了重要作用。抗逆力理论最为核心的部分是风险因素及保护因素的构建。风险因素是指阻碍个体正常发展，使个体更易受到伤害而得到不良发展结果的生物的、心理的、认知的或者环境方面的因素。而保护因素是与风险因素相反的因素，或者说是与风险因素相互作用并抵消风险因素影响的因素。

1162. 抗逆力理论概念对学校社会工作的启示：(1)注重帮助学生挖掘个人优势和效能：社会工作相信任何一个学生在任何群体中一定有优越于别人之处，因此，学校社会工作者要运用优势视角帮助学生感受自己的优势，例如良好的形象与道德修养、良好的品格及积极乐观的情绪等，引导学生对自己有积极正面的评价，帮助学生建立健康的自我概念或自我形象。学生的个人效能因素主要包括学习能力、人际技巧、解决问题能力、情绪管理及目标制定等。社会工作者可以通过个案辅导及主题训练小组帮助学生提升效能，增强自我效能感。(2)创造外在保护因素：学校社会工作者帮助学生创造外在保护因素，可以从五个方面做起：①建立正面连接关系，学校社会工作者要通过各种专业方法帮助学生与朋辈、老师、家长等建立积极关怀的正向连接关系；②创造支持的环境，链接一切可以动员的环境资源为学生提供支持；③合理期望，无论是老师还是家长，如果对学生的期望过低会影响学生成长的动力，而高不可及的期望则意味着让学生过多体验挫败，因此，帮助老师和家长设定合理的可以实现的期望，能够激发学生的行动，鼓励优势的发挥；④界定清晰的规范，帮助学生树立规范意识，并帮助他们设定基本的生活规范，形成是非观念的界限；⑤社会参与，要为学生创造参与有意义的集体生活和社会活动的机会，并能在其中发挥作用，感受价值观，提升自信力。(3)注意学生非常规抗逆力行为：有些学生遭遇重大挫折后，如果得不到及时的正确引导和支持很有可能以逆反的方式抗争逆境，轻者表现为挑战常规、对抗成人、批判现实，重者可能会出现“打砸抢等一些破坏性、攻击性、伤害性强的反社会行为。因此，学校社会工作者要特别关注遭遇重大挫折的学生，第一时间作出支持行动，防止学生非常规抗逆力行为发生。一旦发生非常规抗逆力行为，社会工作者要及时依据具体情况进行专业介入（具体内容可参考本章第二节学校社会工作的主要内容中关于困境学生介入的相关知识点）。(B2-p327)

1163. 个案工作方法在学校社会工作中的特点与创新：师生联合会谈法。“结对子”朋辈助力法：确定帮扶主题；合理配对；举行结对仪式；协助制订行动计划；建立合理可行的奖励机制，激励学生进步与成长。社工信箱：制作信箱；广而告之；阅读信件并及时回应特殊需求；组织回信；保证学生获取回信；保存信件。(B2-p328)

1164. 小组工作方法在学校社会工作中的特点与创新：(1)主题班会：掌握服务对象的基本情况，观察并了解需求，合理清晰界定问题；在上述观察发现的基础上与校方进行深度沟通，商定班会主题；制订具体可行的班会活动计划，与校方负责人、班主任、机构督导共同修改商议；实施班会活动；活动评估。(2)社工课堂：基础调研；确定课程主题；课程设计；体验式教学；运用小组工作评估方法评估教学效果及服务成效。(3)家长互助会：选择试点班级；积极与家长接触，通过小组工作方法中的“团队建设”设计活动方案并实施；通过提供“父母效能训练”等主题小组服务，帮助“家长互助会”进行团队建设，建立互助网络，形成凝聚力，培养“当地领导人”，协助建立团队规范，引导建立日常沟通交流制度；举办“家长互助会”经验分享与研讨会，印制宣传简报，送交学校有关部门，提出在全校班级建立“家长互助会”的建议和倡导；协助学校改革家长学校的理念和管理制度，全面注入社会工作的专业元素进而在学校推进社会工作服务的深入发展。(B2-p330)

1165. 社区工作方法在学校社会工作中的创新：(1)初级介入：面向全员--营造友善环境：友善校园

环境营造；友善社区营造；友善家庭营造。(2)二级介入：面对高关怀人群--避免复发、消除可能性：服务对象主要是高风险高关怀人群，即曾有过欺凌经验和被欺凌经验的学生；介入策略。(3)三级介入：欺凌事件发生后，针对欺凌者、被欺凌者、情境中人的介入：服务被欺凌者危机介入；服务欺凌者；服务情境中人；服务特殊情境的人--老师。(B2-p332)

1166. 系统脱敏疗法三个操作环节：(1)放松训练：深呼吸和放松肌肉可以带来情绪的放松，社会工作者可以帮助学生学习体验深呼吸和肌肉放松。首先选择一个安静适宜、光线柔和、气温适度的环境，其次让学生坐在舒适的座椅上，随着音乐的起伏开始进行肌肉放松训练。训练依次从手臂、头面部、颈部、肩部、背部、胸部、腹部以及下肢部训练，同时配合深呼吸，过程中要求学生学会体验肌肉紧张与肌肉松弛的区别，一个训练周期做 6~10 次练习，每次历时半小时，每天 1~2 次。(2)等级建构：帮助学生建立对考试恐怖或焦虑的等级层次。例如按照引起恐惧、焦虑情绪从高到低设置中考、期末考试、期中考试、月考、周考、日考六个等级；或者要求学生将开始复习时、复习期间、考试前一天、临进考场时、进入考场时、拿到试卷时、阅读试卷时、开始做题时等按时间顺序逐一记录下来当时的周围环境和真实感受，按紧张程度不同分成由弱到强的顺序。(3)脱敏训练：脱敏训练分为想象脱敏和现实脱敏。对于考试恐惧脱敏应以想象为主要方法。社会工作者从引起学生焦虑最低等级开始描述，例如“明天要进行英语会话测验”，发现学生听了描述开始焦虑，这时要求学生做深呼吸并伴随肌肉的紧绷与放松，直至学生完全放松为止，再开始描述下一个等级，依次逐渐训练，直至达到在想起最紧张的情景时也能够完全或接近完全般轻松自如。也可以按照学生自己写下的感受等级训练。当通过全部等级时，可从想象训练向现实情境转换，并继续进行脱敏训练。例如，考试日去校门口接学生进校园，路途中发现学生有焦虑情绪，止步做放松练习，陪伴学生走进教室，如果此时发现服务对象仍有焦虑情绪，则引导服务对象坐下现场做放松练习。开考前可带领全班同学做放松练习，以感染服务对象。(B2-p334)

1167. 行为契约法：是行为主义心理学常用的一种行为治疗技术，它的主要原理是通过行为契约的商定、执行过程中的“强化”训练而改善行为。行为契约是指服务者与被服务者经过双方共同协商后签订的对双方都具有约束力的书面协定。(B2-p335)

1168. 行为契约由五个基本部分组成：(1)确定目标行为、(2)规定出如何测量目标行为、(3)确定该行为必须执行的时间即行为有效期、(4)确定强化与惩罚条件、(5)契约双方签字。(B2-p335)

1169. “行为契约法”的基本工作程序：(1)确定目标行为：以亲子行为契约为例，确定目标行为时，要选择家长和孩子都想要改变的某个行为习惯，例如按时完成作业、养成预习习惯、按时起床、控制玩电子游戏时间等。需要注意的是，初次制定契约不要开始就挑战“不许玩手机”“保证作业正确”等高难度的目标，可以把大的目标进一步细化成小的、容易实现的目标。(2)商定奖惩清单：商定奖惩清单是重要的环节，家长和孩子一起商定完成行为目标后希望获得的奖励及没有完成目标要接受的惩罚。奖励可以是物质的也可以是精神的，避免单一，例如孩子做到了，可以获得父母的陪伴、增加看电视时间、得到更多的零花钱，如果做不到则减少玩手机时间等。(3)书写行为契约：鼓励双方都参与书写行为契约，例如可以各自书写对自己行为约束的部分(见行为契约模板)，完成之后可以讨论画一个“行为契约执行记录表”。(4)签字承诺：签字前，引导双方回顾并认真阅读行为契约，确认无误后郑重签字。最好要设计一个签字仪式，例如必要的签字、握手、拍照、彼此承诺与祝愿等。(5)填写“执行记录表”：执行记录表也可以理解为打卡表，每天一个格，完成当天的任务便可以在日期栏目打一个大红钩或贴一张笑脸，在契约项目栏里填写完成的具体情况，彼此关注监督契约整体完成情况。(B2-p335)

1170. “行为契约”的作用：对改变学生的行为、改善亲子关系以及培养学生的自主性、独立性都有很大帮助，适用于对学生多种行为的矫正、提升自我管理能力及养成学习、生活好习惯。对小学中高年级和初中学生尤其有效。(B2-p336)

1171. 亲子运动会--引导家长与孩子建立良好的亲子关系：(1)需求评估与服务创意提出；(2)撰写“亲子运动会”计划书；(3)发布邀请，招募组员；(4)亲子运动会进行时-讲解-带领-解说。(B2-p336)

1172. 拍卖会-引导学生树立正确的人生价值观：(1)物资准备；(2)现场讲解；(3)实施活动；(4)讨论分享；(5)社会工作者进行活动总结。(B2-p338)

1173. 做名片--帮助低自我概念的学生提升自信：(1)物资准备；(2)现场讲解；(3)创作进行时；(4)展

示名片；(5)分享讨论；(6)社会工作者总结回馈，并鼓励组员把自己的作品贴在家里最显眼之处以激励自己成长。(B2-p338)

- 1174. “小背摔”游戏活动：**将学生分成3人一组，3名组员轮流做体验者。要求体验者背对着其他2名组员站立，其他2名组员作为道具，以弓步对面而站，彼此拉紧双手，之后，社会工作者引导体验者交叉扣住双手，闭上眼睛，让身体向后方倒下，被后面2名同学接住，体验信任。如果哪名同学犹豫不决，甚至拒绝倒下，就说明这名同学的人际信任力弱。“小背摔”游戏具有评估的功能。

是建立在行为理论基础之上的。行为理论认为，除了极少量的不需要学习的先天性行为，人类的行为（包括外显行为及内隐行为）都是后天习得而成的，重复动作可使行为形成动力定型。

“小背摔”就是基于这样的理论假设，帮助学生在反复体验信任中学习信任。(B2-p339)

- 1175. 【B2章13: 社区社会工作】社区 (community)：**是指具有一定地域界限的社会生活共同体，也称为“地域群体”或“地方社会”。社区作为居民生活的社会共同体，通常包括四个基本要素，即地域、人口、组织机构和文化。其中，地域是社区的自然地理与人文地理的空间载体，人口（居民）是社区运作与变迁的主体，组织结构是社区活动得以展开的社会组织形式，而文化则是社区范围内具有特质的精神纽带。居住在社区里的居民总有某些共同的联系点，如相似的社会经济地位、经济利益以及相近的文化素质等。这些有着某些共同点的居民必然发生接触与互动，如行动上、语言上乃至思想上的沟通。由此导致了居民互动而形成的各种群体和社会组织，以及相似的文化习俗、价值判断、归属和认同感等社区文化。(B3-p250)

- 1176. 社区和社会的区别与联系：**社区与社会既有联系又有区别。从社区定义的外延看，社区可被视为地方社会它一般是作为社会的一部分而存在的。但从社区概念的内涵看，它与社会有着明显的区别：(1)社会中的各种关系尽管纷繁复杂，但都不强调“共同”；社区则十分强调共同的亚文化和共同的社区意识等。(2)社会不注重地域的概念，所谓的社会空间，通常是指人们活动的内容范围以及活动于其中的社会组织；社区空间则是社会空间与地理空间的结合，对人群活动的地域界限比较注重。(3)一般来说，社区关系较社会关系更为紧密。与社会相比，社区内人们的交往频率比较高，人们之间的亲属关系、婚姻关系、朋友关系乃至分工关系由于建立在“共同生活”的基础上，所以一般比较紧密。(4)社区的功能比社会更加明确、具体、专门化。一般来说，城市社区以工、商职能为主，农村社区以农业职能为主。(B3-p251)

- 1177. 社区的分类 (横向)：**社区可根据不同的标准进行分类。以空间特征划分，社区可分为有形社区和无形社区两大类（也称空间性的和非空间性的，笔者以为这一提法不很准确），有形社区具有明显的空间地域特征，具体说来，又可分为法定社区、自然社区及专能社区三种。法定社区即通常所讲的地方行政区，一般由法律确定其边界。自然社区是人们在长期的共同生产与生活中自然形成的聚落，如村落、集镇、城市等，它和法定社区有时重合，有时不重合。专能社区是人们从事一些专门活动面形成于一定地域空间的聚集区，如大学城、矿区、军营等。

空间特征	空间性的			非空间性的	
分类	法定社区	自然-	专能-	精神-	虚拟-
社区举例	行政村落、乡、区、县、市、省、自治区等	城市、乡村、自然村落、自然镇、聚居民族等	经济特区、工业-、文化-、生活-等	职业-、宗教-、种族-、散杂民族等	网络-

与有形社区相对应的是一些空间特征不是很明显的社区或是无形的社区，主要指精神社区、虚拟社区等。精神社区是指建立在共同的价值、起源或信仰等精神组之上的社区；虚拟社区则是由于电子互联网的发展而出现的网络社区。在这类社区人们虽没有明显的共居地域，但有着某种共同的归属感和成员感，有着某些共同的信仰和亚文化。社区社会工作所涉及的社区，一般是指有形社区，是具体的乡村社区、集镇社区、城市社区等等。(B3-p251)

- 1178. 社区组织：**是一种社区社会工作方法与过程，它利用计划与组织工作协助社区居民认清社区整体需要与目标，通过社区方案与社区变迁机构来统合、协助与发展社区个体、群体与组织，并运用社区内外资源，来满足社区需要与达成社区目标，以适应社会变迁与生活环境。(B3-p252)

- 1179. 社区发展：**专指人民自己与政府机构协同改善社区的经济、社会及文化状况，把社区与整个国家的生活结为一体，使它们能够对国家的进步有充分贡献的一种程序。这种复杂的程序包含两种重要因素，一是人民本身本着自动、自发的精神参与改善自己的生活水准；二是鼓励自助、互助精神并使这种精神更能发挥效力。（B3-p252）
- 1180. 社区社会工作：**(1)社区社会工作概述；(2)社区社会工作的主要内容；(3)社区社会工作的主要方法。（B2-p340）
- 1181. 社区社会工作概述：**(1)社区社会工作的含义；(2)-目标；(3)-特点。（B2-p340）
- 1182. 社区社会工作的主要内容：**(1)城市社区社会工作的主要内容；(2)农村社区-。（B2-p342）
- 1183. 社区社会工作的含义：**(1)是社会工作的一个实务领域，即社会工作者针对某一个目标社区运用各种专业方法如个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作研究等提供多元化服务提高居民社会意识，协助居民运用社区资源，解决社区问题。另外，社会工作者还协助社区居民建立友善邻里关系，鼓励互相照顾和关怀，满足社区需求，实现社区和谐。(2)是社会工作的一种专业方法，主要强调综合运用实践模式（如地区发展、社会策划、社区照顾），通过科学的工作过程，采用系列专业技巧，处理社区问题和推进社区发展。（B2-p340）
- 是社会工作基本方法之一，它是一种以社区及社区居民为基础（案主）的社会工作，由专业社会工作者本着助人的价值观念和专业技术发起，与其所服务的社区居民一起工作，旨在预防和解决社区问题，增强社区凝聚力和社区意识，推动和实施与居民福利有关的社会行动及社区发展方案的方法。社区社会工作，可以被认为是社区组织和社区发展的综合。（B3-p254）
- 1184. 社区组织的 3 大理论模式（实用操作模式）：**由美国学者罗斯曼（J. Rothman）于 1979 年提出：**地区发展模式：**根据罗斯曼所作的界定，地区发展作为社区社会工作的介入模式之一，其目标在于发展社区自助能力和加强社区整合。社会工作者应着重于推动社区内不同团体及居民的广泛参与，界定社区及居民自身的需要，并采取自助及互助的行动去改善社区关系，解决社区问题，进而改变社区。(1)介入目标：①具体社区问题的解决；②社区生活的改善；③居民通过主动参与过程学会自决、自助，掌握解决问题的能力；④改善居民及团体之间的沟通与合作，增强居民对社区的认同和归属感。(2)介入策略：①注重与掌握资源的权力机构、社区领导者的合作，合作方式偏重和谐及互利。②重视居民及地区团体广泛的参与，界定问题与需要，然后设计及采取行动去改善问题。其中自决及参与是重要的介入原则，行动实施过程中强调协商及互谅。(3)社会工作者的角色：该模式强调参与者的自决及成长，因而工作者一般处于从旁协助的地位。其所扮演的角色可以是①“促进者”（enabler）--协助居民表达对社区问题的不满，鼓励及协助他们组织起来，帮助他们建立良好的沟通及人际关系促成共同目标的产生；②“导师”（teacher）--协助训练居民解决问题的技巧和培养他们积极参与和自助互助的精神；③“中介人”（mediator）--协助各团体及个人，促进他们之间的沟通与合作，以调动社区资源，解决社区问题。(4)适用范围：该模式适用于那些比较简单的社区，这类社区居民背景比较相似，社区内不同群体之间虽存在分歧，但没有根本的利害冲突，且居民对政府比较信任。
- 社会计划模式：**也称社区计划模式，该模式认为，每一社区都存在这样那样的问题，其中有些问题非常复杂，需要通过制定科学、合理的行动计划方能解决。社区社会工作的任务就是针对社区所存在的主要问题，收集、分析有关资料，制定规划，并最终解决问题。(1)介入目标：与其他两种模式有所不同，社会计划模式所关注的是任务目标以解决社区现存的各类主要问题为其工作重点。社区社会工作者应当根据社区的内外环境、问题的性质及自身的条件，设计工作计划，以解决社区所面临的问题，实现预定目标。(2)社会计划的内容和程序：社区作为社会的组成部分，各种社会问题在社区都有不同程度的反映和表现，换句话说，社区问题是多种多样的。但该模式作为社区社会工作的一种模式，其所涉及的问题应是那些和社会工作有密切联系的方面，如老年人问题、儿童问题、医疗问题、贫困问题、失业问题等。针对社会工作领域内的各种问题而制定规划，这便确定了社会计划的内容。至于社会计划的程序，一般说来依次为①了解组织（社会工作、社会福利组织）的使命及目标、②分析环境及形势、③自我了解（自身机构的特点及能力等）、④界定及分析问题、⑤确定需要（工作对象或社区的需要）、⑥建立目标并确定实现目标的标准、⑦选择可行性方案、⑧测试方案、⑨执行方案、⑩评估结果等。(3)社会工作者的角色：社会计划的制定与执行强调专家的作用，可以将这一式视为一种自上而

下的工作方法。它是通过专家的知识、科学决策能力及其权威，推动及策划改变。作为专家的社区社会工作者，其决策者的权威、合法地位及代表公众利益的可信程度，一般来自其工作机构、专业知识、训练、社会地位及其对工作对利益的认同。社会工作者在该模式中是作为专家面存在并以专家的角色开展工作的他通过资料和信息收集、社区诊断、制定规划、组织运作和成效评估等，为社区民众解决问题。显然，该模式强调社会工作者的主导地位，在工作中需要社区民众的配合，但后者是作为辅助者而出现的。(4)适用范围：该模式适用于一些社会变迁急剧的社区，这类社区存在着比较复杂的问题，仅仅依靠一般民众或社区自身的力量往往难以应对。

社会行动模式：也称社区行动、冲突模式，在社会工作领域一般称为“社会行动”。社会行动模式作为社区社会工作的一种工作方法或介入模式，它将社区问题出现的根源归结为社会上存在着不同的利益群体，由于不公平的资源及权力分配政策，边缘群体或弱势群体的利益受到忽视及受到剥削，因而不同利益群体之间存在着利益冲突解决此类问题一般是通过组织居民（边缘、弱势社群）参与集体行动，合力解决社区问题，争取所需资源，改善社区环境及生活素质。社会行动的本质并不涉及推翻整个社会制度，或是改革整个政治、经济及社会结构，它只不过是在现存的制度下，改变不公平的政策，为社会底层群众争取更多的资源分配，使社会变得更加公平、公正。(1)介入目标：实现制度（指具体制度）的改变，使权力、资源及决策权得到再分配，并影响基本政策的转变。具体来说，社会行动的目标应包括任务目标和过程目标。前者是要通过行动，争取本身利益，获取应得资源，改善生活环境，维护居民权益，并增强参与决策的权利及代表性。后者是要通过行动，提升参与者的社会意识，改变他们的无能及无助感，增强他们解决问题的能力。(2)介入方法。社会行动的具体方法包括：①集体行动。即将居民组织起来，以集体的力量使当权者感受到问题的严重性。②通过居民的切身问题及具体事件介入。找出居民最关注、最迫切需要解决的事件，然后将居民组织起来，寻求解决的途径。③运用非制度化途径。通常包括游行、示威、请愿、静坐、诉诸媒体等等。④争取第三方支持。应尽可能争取社会大众、传媒及有影响力的人士对行动的同情与支持。(3)介入策略及形式。关于社会行动的介入策略及形式，不同学者的归纳不尽一致。一般可包括合作式（交易式、协商式、对话式）、对抗式（对式、竞争式）等。前者是与当政者的协商或讨价还价，以争取问题的解决；后者是通过游行、示威、罢工等，向有关权力部门施加压力，以解决问题。(4)具体步骤：即酝酿期、宣传组织期、行动期、总结期。(5)社会工作者角色。在社会行动模式中，社会工作者不仅仅局限于促进者的角色，更多地表现为倡导者、并肩者和引导者等，以较为主导性的角色开展工作，甚至要站在最前线。他们常与居民一起面对问题，而不是完全由居民承担。但这并非是要工作者代替居民进行工作，行动的目标、方式、策略等一定要由居民参与，也要由居民共同决定。尽管社会工作者应以较主导的角色工作，但行动的决定权始终应归于居民，由居民作决定。(6)适用范围。社会行动模式适用于那些各社会群体之间矛盾突出、且各方利益难以调和而使边缘或弱势群体的利益受到损害的社区。在西方国家及我国的港台地区，该模式常被运用。

社区社会工作三大模式比较表：

比较项目	地区发展模式	社会计划模式	社会行动模式
社区行动的目标	强调过程目标，注重自助能力与社区整合	注重任务目标，强调解决社区问题	注重任务或过程目标。强调权力关系与基本制度的改变
社区结构及问题的	社区衰败、社会失范、人际关系缺乏、民主解决问题的能力不够，属传统、静态社区	存在实际的社会问题，如老人、医疗、心理健康、住宅、休闲娱乐等问题	社区存在优势及弱势群体之分，出现社会不公平、剥夺与不平等
基本改变的策略	强调居民沟通、讨论，以解决自身的问题	针对问题收集资料，以科学理性的方式作决策	将争论具体化，并组织居民以实际行动对抗敌对的目标
改变策略与技术的特点	通过舆论产生共同意识，经由社区各团体的沟通以达成共识	一致、共识或冲突	竞争或冲突，以当面质问、直接行动、谈判来进行
社会工作者的角色	促进者、协调者或导师，使居民掌握解决问题的技巧	事实材料的收集与分析者、计划执行者	倡导者、活动者、策动者、中间人、谈判者、同道

改变的媒介	通过运作小型任务导向的团体实现改变	通过正式组织及对资料的操纵实现改变	运用政治过程与操纵群众组织实现改变
与权力结构的关系	权力机关的成员，是合作者	权力结构为雇主与赞助者	权力结构是案主行动的目标
社区案主或拥护者的构成	全体社区居民或团体	整个社区或社区某一部分特殊功能的团体	社区的某一部分需要社会行动者
社区内部的利益关系	利益一致或虽有差异，但可调和	利益可调和或有冲突	利益难以调和
案主或拥护者的角色	案主积极参与互动过程	案主为服务的接受者面非决策者	案主为决策者

1185. 社区发展的 4 大理论模式：

(1)创新改革模式：该模式强调社区变迁必须经历一个时间段方能完成。这种社区变迁的过程有“开始”及“结束”阶段。在开始的时候，由社区变迁的推动者或社区发展工作者，提出一个新的理想或计划给社区居民。在结束的时候，这个理想或计划已经整合到社区居民的文化或行为之中。在整个变迁过程中，有两股力量在理想或计划与整合间相互对立、相互作用。一股是改革者的新理想、新技术或革新行动，另一股是社区居民对改革者的新理想、新技术或革新行动的响应行动。经过这两股力量的互动，理想或计划要么成功，要么失败。创新改革模式强调的是社会工作者的理想或计划与社区居民之间的整合，即被后者所认同。

(2)改变习俗模式：关于社区发展的途径，有两种不同的看法：①强调应集中改变社区居民的环境或物质条件；②强调改变社区居民的风俗习惯。由于社区居民风俗习惯的改变经常会带动物质环境的改变，因此有人将改变习俗视为社区发展的重中之重。改变习俗的目的在于使社区不受拘束地成长或发展，通过增进居民的新知识与新技术，或通过社会工作者的协助，以更有效的方法完成社区的各种决定。促进习俗改变的途径很多，如可经由工艺上、政治上、经济上、社会上、法律上、意识形态上以及宗教上的改变来达成等。改变物质环境，居民是否参与并非特别重要；但改变居民习俗非由居民的参与、合作不可。因此，不断努力以争取居民的合作，是变迁的推动者或社区社会工作者的基本任务。该模式强调通过居民习俗的改变以实现社区发展。

(3)行为改变模式：该模式认为，社区发展的成败，可由社区居民行为改变的情形来判定。因为居民行为举动的改善本身就是社区发展的目标。由此，该模式对物质的改变或外在环境的改善不太注重。它将社区社会工作者视为社区变迁的推动者。由于改变行为的前提是改变居民的价值观念与态度，因此，社区社会工作者的主要任务是运用教育计划，改变社区居民的价值观念、态度及行为模式等。可见，行为改变模式强调的是通过改变居民行为以推动社区发展。值得注意的是，在个案社会工作理论与方法中也有行为改变模式，但二者涉及的对象不同。个案社会工作是针对个别案主，社区社会工作则是针对全体社区居民。

(4)过程取向模式：该模式强调社区社会工作者同社区居民之间的沟通，通过教育及组织的过程，改变居民的态度及行为，使他们更积极地参与社区发展。社区发展的基本目标是过程目标，如增进居民参与、作决定及合作的能力；而不是任务目标，如物质的改进、设备及服务的提供等。在这一模式中，社区社会工作者是变迁的推动者、有能力的协调者及解决问题的指导者。该模式特别重视居民参与的功能并实际加以推动。居民参与既可作为社区发展的目标，也可作为方法。它既可实现更高层次的社区改善，亦可达到改善居民生活条件的目的。

1186. 社区社会工作的实施的 5 大原则：

(1)以人为本的原则：是社区社会工作最基本的原则之一。社区社会工作的实践包含任务目标和过程目标两种。前者是通过居民参与集体行动，影响政府的决策及社区资源的运用，改善社区设施及服务，解决社区问题。后者则注重人的发展通过共同工作，增强居民间的相互关心和合作态度，培养居民解决社区问题的信心和能力。这两项目标都是社区社会工作所追求的，但最基本、最理想的还是后者，即培养居民的合作态度与能力。只有居民对社区事务有参与意识和责任感，愿意参与其中并与他人合作，才能凝聚成集体的力量去影响政府的决策，影响社会资

源的分配，社区的改变和发展才能得以实现。因此，对社区社会工作者来说，一个又一个具体任务的解决固然重要，但他更应注重对社区居民的培训和教育工作，积极培养并提升居民的知识、能力与合作意识。

(2)居民参与的原则：社区居民的自助参与是社区发展的重要推动力量，是社区社会工作顺利进行并取得实效的基本保证。在社区社会工作者看来，只有居民自己才最清楚自己社区的问题和需要；外界人士对居民处境与困难的了解难以像居民自己了解的那样具体、切实和深入。再者，强调居民的自助参与也是对受助人格尊严的尊重。只有社区居民参与界定自己的问题和需要，对社区的问题和事务以主人翁的姿态做出承担和负责，并发扬互助合作的精神，积极谋求对策，共同行动，社区问题才能得到解决，社区的实际改变与发展才是可能的。社区工作者的角色只是从旁协助、激发与引导等，使居民认识到自己的价值和能力，以建立自信，积极参与。社会工作者在实际运用这一原则时，应注意确保使社区中不同阶层或群体的成员都有平等参与社区事务的机会。在不少情况下，社区的主要决策和改革措施都由少数领导制定，一般居民往往被隔离在外或疏于参与。这无疑是不利于社区社会工作的实际开展的。社会工作者应特别注重社区内疏于参与社区事务的一些群体如家庭妇女外来人口群体等的参与。必要时，应给予这些人以特别的帮助和鼓励。为实现居民自助参与的目标，实际社区社会工作过程中应注意发挥社区领袖和社区精英的作用。社区领袖和社区精英对社区居民的背景和需要有比较充分的了解，因而能够比较方便地与居民产生互动和合作，推动居民参与。社会工作者通过介入和帮助，发现或培养社区精英或热心人士担当社区领袖，推动社区发展。

(3)社区自决的原则：社区自决就是让社区居民自己决定自己社区的事情，让他们选择和决定自己社区的改变方式及行动路径。社区社会工作者应充分尊重社区及其居民自决的权利，在工作中时时注意并提醒自己，不要将自己的意见、态度、价值观乃至偏见强加于工作对象；更不能居高临下，甚至命令或指示居民为自己预先设定的目标或计划而开展工作。当然，贯彻社区自决的原则并非要社区社会工作者对居民问题采取一种袖手旁观的态度。实际上，要求社区居民作出合乎实际的决定，没有社区社会工作者的协助与引导是困难的。社区社会工作者应诚恳地与社区居民一起讨论问题并相互交换意见使居民对社区面临的问题和要开展的行动有客观、全面的了解，在此基础上，他们才能作出合乎实际及愿望的决定。

(4)协调发展的原则：社区社会工作最直接的宗旨是通过扶贫帮困，实现“助人自助”。其工作对象一般是社会弱势群体。但其终极目标则是实现社区内部、社区与社会的协调发展。一部分人长期处于贫困或困难境地，无疑是不利于社区协调发展的；甚至在一定条件下他们还有可能成为社区乃至社会的不稳定因素。因此，必须通过切实措施使他们摆脱困境，至少也能够维持基本生活。同时，更具根本和长远意义的举措应该是通过发动社区居民，争取一切可以争取的资源，改善社区环境，开展社区各项事业的建设，才能使一部分困难群体真正摆脱困境，从而实现社区的协调发展。由于社区和社会联系紧密，社区自身协调发展的实现有赖于社会协调发展的实现，社区协调发展也有助于社会协调发展的推进。因此，必须使社区的发展计划和社会的整体发展计划、国家的区域性发展计划相结合、相协调，社区自身的协调发展才能确保实现。

(5)因地制宜的原则：因地制宜的原则是指应当根据不同社区的具体情况和实际特点，制定相应的工作计划和工作程序，以促进社区改变。一般说来，不同的社区有不同的问题和需要，同社区居民又有着不同的处事方法和能力。就我国实际而言，农村社区和城市社区及其居民就有着非常不同的特点。在国外的城市，存在着明显的贫富分化和住区隔离，贫民区和其他阶层的住区就有着非常不同的特点。因此，对社区社会工作者言，在制定工作计划和工作进度时，首先就应当对所在社区的具体情况有充分的认识。只有这样，工作计划和进度才能符合社区的实际情况和了解某一社区的特殊性，是开展社区社会工作的首要任务。

1187. 社区社会工作的一般程序：

(1)建立专业关系：社区社会工作者实际进入社区，和社区居民、社区机构和团体、社区各类领导人物及精英人士进行接触并建立初步关系，这是开展社区社会工作的第一步。社区社会工作者可以通过拜访社区的重要人物与社区机构人手，也可经由有利于社区居民的一系列活动的开展吸引居民接纳工作者。无疑，接触社区居民，使其了解和接纳社区社会工作者，将为建立一种信任、合作的工作关系以推动社区社会工作的开展打下基础。

(2)收集社区资料：社区社会工作的目标是协助社区居民解决问题。其中的关键是如何界定社区问题，这便要求社区社会工作者能够全面地、多渠道地进行社区调查。通过社区调查掌握资料以探索社区需要，同时评估可运用的社区资源，以最终确认社区问题，这是制定社区行动方案、有效实现工作目标的前提。同时，收集社区资料的过程也是一种重要的组织策略和动员群众的方法。社区社会工作者通过与社区居民共同行动，鼓励居民表达对社区需要和问题的理解，并协助社区社会工作者尝试性地提出解决问题的办法，这样可以使居民受到鼓舞，更加积极地参与日后的行动。社区社会工作者所收集的社区资料可分为三类：①社区的基本资料，其涉及人口及其构成、历史、社区服务、环境设施、社区经济、政治、交通、社区价值观念、社区资源等；②社区居民及团体的关系，社区的权力分布等；③社区问题、社区需要等。这三类资料都为社区社会工作所必需，其中发现社区需要、确认社区问题是最重要的，它能为社区社会工作者指明今后行动的方向。需要和问题是紧密相连的。当一个社区里的部分居民的基本需要（生理的或心理的、物质的或精神的）得不到满足，影响到居民基本生活时，其便成为社区问题。社区问题往往是多种多样的，如老年人照顾问题、医疗问题、环境卫生问题、公共服务缺乏问题、居民缺乏社区归属感问题、邻里关系恶化问题、青少年犯罪问题等等，在社区内外资源有限的情况下，社区社会工作者应通过与社区各方人士的协商，确定问题的轻重缓急。收集社区资料的方法和途径很多，如个别家访、漫步观察、拜访社区领袖、居民小组座谈、各项活动、社区调查、政府统计资料、各类文献等。其中为社区社会工作者最常采用的方法包括社区调查、个别家访及居民小组座谈等，

(3)制定行动计划：计划是在采取实际行动之前进行的设计和筹划，它将当时的情况与将来的理想联结起来。计划好比是一张蓝图，引导社区社会工作者和社区居民向着理想的方向前进。要解决社区问题，就必须在掌握社区资料的基础上，制定切实可行的社区行动计划。社区行动计划可分为整体计划和具体计划。社区整体计划是针对社区方方面面工作所做出的全面规划，涉及社区建设与发展的全局。为便于实际操作，整体计划又可分为近期计划和长远计划。社区具体计划则是针对社区中亟待解决的问题制定的局部方案。其目标是解决一个一个的具体问题。这两类社区计划相互联系、相辅相成。社区整体计划的贯彻执行将从根本上规划社区问题的总体解决方案，以实现社区的协调发展；而社区具体计划是与社区整体计划相衔接、配合的，是整体计划的组成部分社区的整体发展是通过一个一个具体问题的解决来实现的。社区社会工作既涉及具体计划，也涉及整体计划。但从社区社会工作的历史及性质来看，它更关注社区具体问题的解决，更关注具体计划的落实。制定社区计划首先须根据社区的内外条件设定比较明确、总体的目标，然后再设计出具体、逐步接近目标的步骤。为确保计划切实可行，社区社会工作者必须充分考虑各方面的利益，为此应广泛征求意见。

(4)开展社区行动：这里所讲的“社区行动”和前面“社会行动模式”所阐述的“社区行动”的区别是，社会行动模式所讲的“社区行动”是特定意义上的，而这里所涉及的社区行动是一般意义上的。它是社区社会工作者发起的、由社区居民积极参与的、将社区行动计划付诸实施的一个过程，以解决社区问题，促进社区发展。开展社区行动，要求社区社会工作者从事的工作是多方面的，其中比较重要的包括宣传教育、设立机构、筹措经费以及沟通协调等。①宣传教育。社区行动的对象一般为需要帮助的社区成员，但其工作涉及社区的方方面面，需要社区内各机构、团体及全体居民的通力合作。为此，社区社会工作者应通过召开不同层次、不同对象、不同场合的会议或活动，进行广泛的讨论、交游与协商工作，使亟待处理、解决的问题及行动计划为社区各界所认可、理解，并积极参与社区行动。②设立机构。社区行动可依托社区有关职能机构如社区福利机构来实施，也可设立新的专门机构。由于社区问题涉及面广，设立或组建包括社区各部门、各方面领导社区精英人士及专门人才的执行社区行动的机构（如理事会、委员会）是必要的。③筹措经费。为保证社区行动计划的顺利实施，社区社会工作者应协助职能部门、专业机构多方筹措资金，合理使用资金，并对资金的实际使用情况定期开展审计，堵塞财务漏洞。④沟通协调。在执行社区行动计划的过程中，社区各机构、各方面的配合默契是非常重要的。但由于这样那样的原因，工作中可能出现不必要的重复，难免造成浪费；工作人员之间也可能出现一些摩擦与误会，这些无疑都不利于工作的推进。为此，作为社区社会工作者，在社区行动过程中，应与各方进行充分、有效的沟通和协调工作，以使工作顺利进行。

(5)评估工作成效：在社区行动计划被执行了一段时间后，或当计划执行完毕时，社区社会工作者应通过科学的方法和程序，对计划的执行情况进行总结与评估，以检查计划执行的实际效果。评估社区计划的执行情况，①有利于发现原来的计划所存在的缺陷，或是在执行过程中出现的原来未曾料到的新情况、新问题等。②根据评估结果对原来的计划做出实时调整，可以使社区行动计划更加符合解决实际问题的需要。③对社区计划的落实情况进行评估，使社区成员能够及时看到工作的进展，能够更好地取得他们对工作的支持和参与，也使社区社会工作者持续不断地产生成就感。

1188. 我国社区建设的目标：可分为任务目标和过程目标两个部分。任务目标是指以社区服务为龙头的社区建设的内容，给居民建设一个服务完善、环境优美、治安良好、生活便利、人际关系和谐的社区环境。过程目标是培养公民的公共参与意识、互助意识、共建共享意识，培养居民的民主自治能力，进而增强居民对社区的认同感和归属感。从这个角度来看，中国的社区建设和专业社区社会工作所讲的社区发展的目标有较大一致性，两者都彰显了“以人为本”的理念，最终实现社区及其居民自决、自助和自治的目标。

1189. 社区社会工作的目标：(1)促进居民参与，解决社区问题：社会工作者的任务是帮助居民建立参与解决社区问题的信念，传授解决社区问题的知识和技巧，培育居民骨干能力，鼓励居民参与集体行动群策群力解决社区问题，促进推动社区自决能力的提升。(2)改善社区关系，提升社区意识：社会工作者认为社区关系主要有两种表现形式：①对外关系：它是指社区通过与政府机构、辖区单位建立良好互动关系，表达居民的意见和诉求，同时积极争取资源，以解决社区问题和满足社区需求。②对内关系：一方面是指社区内部各组织之间的关系，如居委会、服务站（工作站）、业主委员会、物业公司，社会工作者致力于推动各个组织建立互信互赖的关系，合力解决社区问题，促进社区凝聚力的形成；另一方面是指居民和居民之间各种关系，包括邻里关系、本地人和外来人口的关系、代际关系、同辈关系等，社区工作者致力于推动社区居民之间的交流、沟通、协商和合作，促进社区居民之间的互惠、互助，培养相互关怀的社区美德，促进社区归属感的建立。(3)挖掘社区资源，满足社区需求：社会工作者在社区的重要工作是挖掘社区的人力、财力和物力资源，并通过资源的合理配置，来满足社区居民的需求。（B2-p340）

1190. 社区社会工作的特点：(1)以社区为对象：社区社会工作的特点是以社区为对象，即为居住在社区中的个人、家庭提供服务，更重要的是服务整个社区。而从社区的角度看，社会工作者不仅服务那些有地域的社区（即：地域社区），也会关注功能社区或共同利益社区，这种社区是由一群有共同背景、共同需要或面对共同问题的人组成，他们未必居住在一个地域社区内，但他们都拥有共同的特质和利益，例如进城务工人员群体、下岗失业人员群体等，而在地域社区内，社会工作者的对象是居住在社区中的每一个人，从长者到幼儿，包括上班的、上学的和居家的居民。(2)重点解决社区居民所面临的集体性问题：集体性问题主要是指社区居民，无论男女老少都面对的问题，这些问题直接影响了居民日常生活、社会交往以及各种权利等，造成了诸多不便，影响社区生活质量的提高。(3)采用宏观结构的视角分析和介入问题：社区社会工作是以整个社区为对象的，而社区问题常常与社会转型和社会变迁有关，涉及整个社会的政策和制度。为此，社会工作者在分析社区问题时较多采用宏观结构视角分析问题，认为社区问题的产生不完全是居民个人，而是与社区周围的环境、相关政策和制度有密切的关系。(4)强调社区参与，关注人的发展：社区参与的理念强调社区发展的行动主体应从政府转移到民众，通过社区居民“自下而上”有组织地参与解决与他们共同利益相关的问题，来提高居民的生活质量，凝聚社区意识，提高社区生产力。(5)重视社区资源的挖掘和运用：社区资源包括了社区的人力、物力、财力、组织和文化等资源。社会工作者在社区中重要的作用是挖掘、组织和善用社区的各种资源，为社区作贡献。**这主要表现为：**①重视社区人力资源的开发，包括社区居民骨干、社区各类组织的领导者等。②重视社区组织资源的开发。（B2-p341）

1191. 城市社区社会工作的主要内容：(1)统筹社区照顾；(2)扩大社区参与；(3)促进社区融合；(4)推动社区发展。（B2-p342）

1192. （城市社区社会工作）统筹社区照顾：

(1)社区社会救助人员服务：为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务，

解决社会救助对象因心理行为偏差引发的个体和社会问题。社区社会工作者在遵循助人自助价值理念的基础上，运用个案工作、小组工作和社区工作等多种专业方法，以服务社区内因个人原因、自然原因或社会原因造成生活难以维系的群体为重点，以物质资金帮扶与心理社会支持相结合、基本救助服务与专业化个性化服务相补充的服务为原则。结合社区不同救助群体的特点，协助服务对象舒缓心理压力、提升发展能力、增强社会功能、建立支持网络、改善生活境况。

(2)社区老年人服务：为老年人特别是留守、空巢、失独、病残、失能、高龄老年人提供生活照顾、精神慰藉、情绪疏导、危机干预、关系调适及社会参与等服务。社区社会工作者要结合社区及社区老年人的特点，开展有特色的、符合老年人需要的基本服务和个性化服务。要以营造敬老、爱老的社区氛围为方向，以服务留守、空巢、失独、病残、失能、高龄等老年人群体为重点，以生活照顾、精神慰藉等服务为基础，遵循独立、参与、照顾、自我实现的原则，解决老年人面临的危机和问题，促进老年人角色转换和社会参与，增强其社会支持网络，提升其晚年的生活和生命质量。

(3)社区儿童服务：为儿童、青少年，特别是农村留守儿童和其他困境儿童、青少年提供生活照料、救助保护、学业辅导、情感关怀、成长支持等服务。社区社会工作者要充分了解社区儿童的需要，结合本社区的实际情况开展符合儿童成长和发展的服务。要以城市和农村的困境儿童为重点对象，以照顾、保护和发展为基本原则，以儿童的生理、心理特点为基础，遵循社会工作的专业理念和方法。首先应为有需要的儿童提供生活照料、救助保护，保证在基本生活照顾的基础上，开展学业辅导、情感关怀、成长支持等服务，以保护儿童利益，促进儿童发展。

(4)社区妇女服务：为城市妇女提供安全教育、技能培训、能力提升、关系调适等服务。社区社会工作者在开展社区妇女服务时，要充分了解妇女独特的生理、心理特点，以社会性别视角为指导，以性别平等为原则，以社会工作专业知识和方法为依据，在结合本土妇女工作经验的基础上，从妇女的需要出发，为其提供物质帮助、给予心理支持，进行人身、财产等安全教育，开展生计技能培训，促进妇女能力提升，与社区居民委员会合作，开展妇女夫妻关系与家庭关系等调适服务，维护妇女的合法权益。

(5)社区残疾人服务：为残疾人提供生计帮扶、家庭支持、社区康复和社会融入等服务。社区社会工作者要将社区残疾人服务纳入社区建设的总体规划要求，使之融为一体、同步发展、共建共享。社区社会工作者要以社区为依托，积极链接资源，促进社会各界对残疾人的关爱。社区社会工作者要与社区居民委员会形成良好的关系，逐步建立以社区居民委员会为核心，以社区残疾人组织为纽带，以社区服务机构为基础，以社区残疾人健康服务为具体内容的社区残疾人服务机制，促进残疾人的就业和社会参与。社区社会工作者应结合社区情况，为残疾人提供生计帮扶、家庭支持、社区康复、文化活动和融入等具体服务，并积极倡导建设社区无障碍环境，保障社区残疾人合法权益。

(6)家庭暴力救助服务：及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件，为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、资源链接和社会支持等服务【助记：急时心咨社】。社区社会工作者要发挥主动作用，在社区家庭暴力救助服务中，以优先保护为原则，以妇女、未成年人、老年人等特殊群体为重点，以紧急救助和专业化帮扶相结合为基础。社区社会工作者应及时发现家庭暴力，联合居民委员会、妇联组织、民政部门和公安机关等，及时受理求助，提供紧急救助和临时庇护服务，按需进行情绪疏导，并根据实际情况链接资源，协调人民法院、司法行政、人力资源和社会保障、卫生健康部门、社会救助经办机构、医院和社会组织，为符合条件的受害人提供司法救助法律援助、婚姻家庭纠纷调解、就业援助、医疗救助、心理康复等转介服务，保护受害者的人身安全。

(7)社区居民健康服务：协助做好社区居民健康管理以及医院转介患者的社区治疗与康复服务。社区社会工作者要充分认识以社区为基础的健康服务体系构建，结合本社区基本情况，发展以居民需要为导向的社区健康服务。坚持以人为本、以健康为中心的原则，以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人和贫困居民等为重点的服务群体，以主动服务为主，开展常见病、多发病诊疗以及健康教育、预防、保健、康复等服务。与医院等医疗机构紧密合作，建立患者从医院到社区的转介、治疗和康复服务体系。

(8)社区困难居民服务为遭遇突发事件、意外伤害、丧葬事宜等需要帮助的社区居民提供生活照料、情绪疏导、哀伤辅导、危机干预、资源链接等服务。社区社会工作者要充分认识开展社区困难居民服务的重要意义，坚持以救急救难为方向，以个人和家庭为对象，以保障居民基本生活为目标。与社区居民委员会、各级民政部门、教育部门、住房城乡建设部门等建立良好的关系，通过参加慈善项目、发动社会募捐、提供专业服务和志愿服务等形式一方面协助相关部门为符合条件的社区困难居民发放临时救助金，发放衣物、食品等实物；另一方面根据情况提供情绪疏导、哀伤辅导、危机干预、能力提升、资源链接或转介服务。(B2-p342)

1193. (城市社区社会工作) 扩大社区参与: (1)参与社区需求调查与社区服务项目: 协助社区党组织和社区居民自治组织开展社区需求调查, 参与策划、执行、评估社区服务项目与活动。(2)促进社区协商: 协助社区党组织和社区居民自治组织, 动员和组织社区居民参与社区协商。(3)提高社区居民参与水平: 培养社区居民参与社区公共事务的意愿、提升参与能力、拓展参与空间、建立参与机制。(4)培育社区社会组织和社区骨干: 协助社区党组织和社区居民自治组织培育社区社会组织和社区骨干, 提供咨询、培训、能力建设等服务。(5)组织社区志愿服务项目: 组织策划社区志愿服务项目, 引导社区居民参与社区志愿服务, 协助社区党组织和社区居民自治组织开展社区志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。(B2-p344)

1194. (城市社区社会工作) 促进社区融合: (1)社区社会组织共建服务: 协助社区党组织和社区居民自治组织建立本社区与相关政府部门、社会组织、驻社区单位、业主委员会和物业公司等单位之间的良好协作关系。(2)社区居民互助与互助服务: 参与建立社区居民的互助团体和支持网络, 组织社区居民互助和自助, 推动形成理性平和、宽容接纳、诚信友爱、平等尊重的居民关系。外来人口社区融入与发展服务: 帮助外来人口适应社区环境, 促进户籍居民接纳外来人口, 增进社区团结。(3)新社区安置居民服务: 帮助拆迁安置、棚户区改造、政策移民、灾后重建等新建社区内的社区居民适应新环境, 建立支持性社区关系网络。(4)社区矛盾化解服务: 参与社区居民矛盾调解, 预防、化解社区矛盾。社区工作者参与化解社会矛盾, 主要是矛盾预防和矛盾初期的干预服务, 重点是强化社区自我调节和解决问题的机制, 促进社区、家庭、个人的自我发展和自我服务的功能。(B2-p345)

1195. (城市社区社会工作) 推动社区发展: (1)协助制订实施社区发展规划: 协助社区党组织和社区居民自治组织发动社区居民参与制订、实施社区发展规划。(2)培育社区归属感与认同感: 培育社区共同体精神, 开展社区居民文化素质与家庭美德、公民道德教育, 形成社区居民积极向上的人生观、价值观、世界观及生活态度和行为规范; 引导社区居民共同参与社区建设, 建立健全社区支持网络, 加强社区居民能力建设, 增强社区归属感和认同感。(3)开展通用性培训: 开展社区通用性培训, 举办面向社区居民的文化、教育和科普等活动, 提高社区居民文化素养: 协助举办农技推广培训等农业社会化服务活动, 增强农村社区居民致富能力。(4)完善城乡基础社区布局规划: 协助完善城乡社区基础设施布局、选址和建设方案, 广泛吸纳各方意见, 合理利用社区公共空间。(5)积极参与农村扶贫开发: 协助发掘乡土资源和特色资源, 支持发展农村社区特色产业, 组织农村社区居民生产互助, 促进农村社区可持续发展, 积极参与农村扶贫开发。(B2-p345)

1196. (城市社区社会工作) 参与社区矫正: (1)疏导社区服刑人员心理。疏导社区服刑人员的心理情绪, 纠正思想行为偏差, 促进社区生活融入, 恢复和发展社区服刑人员的社会功能。(2)修复家庭和社区关系。修复社区服刑人员与家庭和社区的关系, 重建社会支持网络。(3)促进社区服刑人员就业。协助符合条件的社区服刑人员申请享受相关就业扶持政策, 为社区服刑人员提供就业指导和职业介绍等服务。(4)社区服刑人员教育。协调并督促未成年社区服刑人员的法定监护人, 帮助其接受义务教育, 鼓励有就学意愿的社区服刑人员接受社区教育。(5)配合司法机关对拟适用社区矫正的被告人、罪犯进行社区影响调查、家庭和社会关系评估等工作。(6)帮扶生活困难的社区服刑人员。协助社区居民自治组织帮助生活困难、符合条件的社区服刑人员及其家庭依法获得相关社会救助政策资源, 链接社会资源对其进行帮扶救助。(B2-p347)

1197. (城市社区社会工作) 参与社区戒毒与康复和其他服务: (1)协助社区禁毒工作机构组织开展毒品预防教育, 特别是为处于失学、失业、失管状态的青少年提供就业帮助、心理咨询和毒品预防教育等服务。(2)为社区戒毒康复人员提供心理辅导、行为矫正、社会支持等服务, 巩固戒

毒康复效果。(3)为社区戒毒康复人员链接就业资源,协助其接受职业技能培训和职业指导。(4)协助社区居民自治组织帮助生活困难、符合条件的社区戒毒康复人员及其家庭纳入最低生活保障范围或依法接受其他社会救助,链接社会资源对其进行帮扶救助。(5)提供其他服务,协助在社区居民健康教育、社区群众文化、社区环境改善、社区防灾减灾等方面提供专业服务。(B2-p348)

1198. 农村社区社会工作的主要内容: (1)农村社区建设; (2)精准扶贫与农村扶贫开发; (3)农村特殊群体社会服务。(B2-p348)

1199. 《城乡社区服务体系规划建设规划(2016-2020年)》中对农村社区建设的要求是: 加快完善农村社区服务体系,大力推动基本公共服务项目向农村社区延伸,大力发展适应农业现代化需要的生产服务,探索建立社区公共服务事项全程委托代理机制,完善农村“三留守”人员关爱服务机制,切实提升对留守儿童和妇女、老人的服务能力。(B2-p348)

1200. 农村社区建设: (1)农村社区公益性服务、市场化服务有较快发展:通过广泛动员党政机关、企事业单位、各类社会组织和居民群众参加农村社区志愿服务,切实发挥党员先锋模范作用。(2)农村社区文化认同得到一定强化:不少地方以培育和践行社会主义核心价值观为根本,发展各具特色的农村社区文化,丰富农村居民文化生活,增强农村居民的归属感和认同感。(3)农村社区人居环境得到较大改善:强化农村居民节约意识、环保意识和生态意识,形成爱护环境、节约资源的生活习惯、生产方式和良好风气。(B2-p348)

1201. 精准扶贫与农村扶贫开发: (1)社会工作参与贫困群众救助帮扶:配合社会救助经办机构对贫困群众开展需求评估,分析致贫原因,制订救助方案促进救助对象的精准识别和精准管理,推动贫困群众服务需求与扶贫资源精准对接。(2)社会工作参与贫困群众脱贫能力建设:配合相关部门、会同相关社会力量帮助有劳动能力的贫困群众转变思想观念,增强脱贫信心和内生动力,促进其发挥潜能、提升技能、互帮互助、积极就业创业,通过增加稳定收入脱贫致富。(3)社会工作促进易地搬迁贫困群众融合适应:帮助因自然条件恶劣需易地搬迁的贫困群众疏导不良情绪,加强关系调适,联系就业资源,发展自助互助组织,重构社会支持网络,促进其更好地融入新的社区生活。(4)社会工作参与贫困地区留守儿童关爱保护:联合相关部门、会同相关力量开展贫困村留守儿童及家庭的监护随访、调查评估监护指导等工作,督促指导农村留守儿童家庭承担监护主体责任。(5)针对其他特殊困难人群开展关爱服务:为贫困地区特殊困难老年人提供精神慰藉、生活照顾、权益保障、临终关怀等服务。为贫困地区特殊困难妇女提供精神减压、心理支持、亲职辅导、权益维护等服务。对贫困地区有不良行为青少年、社区服刑人员、刑满释放人员等特殊人群强化心理社会支持,帮助其改善家庭和社区关系,恢复和发展社会功能。(B2-p349)

1202. (农村特殊群体社会服务)农村留守儿童社会服务: (1)留守儿童成长服务:着眼于留守儿童身心发展特点和学习、生活需要,开展学业辅导、心理咨询、人际交往技巧训练、生活技能训练、青春期健康教育、安全教育等方面的服务,提升留守儿童学习、生活适应能力。(2)留守儿童家庭服务:为留守儿童的监护人、照顾者提供培训,增进对儿童青少年身心发展特点的理解,提高教养技巧,增强监护和照顾能力;为留守儿童家长提供培训增进家长与留守儿童的交流沟通,改善亲子关系,加强家庭对留守儿童的情感支持等。(3)青少年犯罪预防与行为偏差青少年矫治服务:提供预防留守儿童违法犯罪行为发生的社会服务,及时发现潜在影响因素进行干预。对出现偏差行为的留守儿童提供矫治服务,纠正偏差行为,建立良好学习、生活习惯。(4)留守儿童社区托管服务:动员农村社区的正式和非正式组织,整合资源开办农村留守儿童社区托管服务,配合学校教育和家庭照顾,为青少年提供良好成长环境。近年来,有的地方政府通过购买社会服务等形式,支持社区社会工作者开展留守儿童暑期日间托管服务,收到了一定的成效。(B2-p350)

1203. (农村特殊群体社会服务)农村留守老人社会服务: (1)广泛开展关爱农村留守老年人志愿服务:鼓励农村基层组织组建志愿者队伍为志愿服务活动开展提供场所和其他便利条件,完善志愿服务信息网络,建立健全农村志愿服务体系。引导城市和农村志愿者与志愿服务组织为留守老年人提供内容丰富、形式多样、符合需要的志愿服务。鼓励低龄健康老年人为高龄、失能留守老年人提供力所能及的志愿服务,探索建立志愿服务互助循环机制。(2)探索推动社会工作专业力量参与留守老年人关爱服务:发挥社会工作人文关怀、助人自助的专业优势,通过设立社

会工作站点、政府购买服务等方式，及时为留守老年人提供心理疏导、情绪疏解、精神慰藉、代际沟通、家庭关系调适、社会融入等服务。(3)支持社会组织为留守老年人提供关爱服务：落实税费减免等优惠政策，加快孵化培育专业化为老社会服务机构，提升其开展农村留守老年人安全防护、生活照料、紧急援助、康复护理等专业服务的能力。鼓励农村经济合作社、农村电商组织等其他社会力量参与关爱留守老年人服务。(B2-p351)

1204. (农村特殊群体社会服务)农村留守妇女社会服务：(1)协助开展保健服务：协助妇联组织和卫生医疗部门积极开展送医送药下乡活动，定期开展义诊、免费健康检查等活动，广泛宣传医疗卫生保健知识，提高留守妇女的健康意识。(2)心理健康服务：应对留守妇女劳动强度大、心理压力、孤独感强烈等问题开展情绪疏导、心理咨询、成立互助小组等方式，促进留守妇女之间的交流，及时化解她们心中的郁闷，减轻她们的精神压力，维护心理健康。(3)技能训练和创业支持服务：社区工作者联合劳动技能培训部门或相关民间培训组织各类培训班、主题讲座活动等，传授实用技术、法律维权、医疗健康、家庭教育等方面的知识，动员留守妇女参加，提升留守妇女的综合素质。另外，也有一些地方依托“小额担保贷款”项目，畅通融资渠道、支持妇女创业，如因地制宜地发展农副业生产，扶持妇女手工编织业，引导扶持“农家乐”特色休闲旅游农业等。(4)文化娱乐活动：基层妇女组织和社区社会工作者组织开展各种文化娱乐活动并将一些国家方针政策、妇女保健、家教、科技、法律法规等知识以娱乐的形式表现出来，既丰富其文化娱乐生活，又能让她们学到知识，同时促进妇女之间、家庭成员之间的相互交流，培养留守妇女的多种兴趣、爱好。(B2-p352)

1205. 农村灾害社会工作服务：是以受灾群众、家庭和社区为服务对象，运用社会工作专业方法，帮助受灾对象修复受损关系、提升发展能力、增强社会功能、走出生活困境的专业服务，是社会工作服务的重要组成部分。(B2-p352)

1206. 农村灾害社会工作服务的内容：(1)灾后心理社会援助服务：帮助受灾群众舒缓悲伤、化解焦虑、稳定情绪，修复灾害创伤，重建社会关系，恢复发展生计，提升自助自救与互帮互助能力。(2)灾区儿童抗逆成长关爱服务：帮助受灾儿童青少年排除恐惧心理，消除灾害阴影，恢复正常学习生活，促进儿童权益保护与身心健康成长。(3)灾区老年群体社会照顾服务：帮助受灾老年人重建社会照顾体系，建构物质保障与服务保障、精神慰藉与生活照料相结合的老年人服务机制。(4)因灾致残人群社区康复服务：帮助因灾致残人群建构社区康复体系，重构社会支持网络，推动实现生理康复、心理康复、职业康复与社会康复。(5)临时安置点和新建社区服务：推动建立临时安置点和新建社区服务组织网络，引导社会组织和志愿者有序开展服务，促进受灾群众适应临时安置点和新建社区生活，参与受灾地区社区规划与社会重建，推动健全社区服务机制、提升社区服务能力、完善社区服务功能。近年来一些灾害社会工作服务机构基于资产为本的社区发展模式，指导和带领农民开展灾后重建，取得了较好的实践效果。(6)协助开展防灾减灾宣传教育服务：以城乡社区、学校等为单位，开展灾害模拟体验与救灾演练，宣传普及防灾减灾知识，增强公众防灾减灾意识，提高公众自救互救能力。

1207. 社区社会工作的主要方法概述：(1)社区社会工作的过程；(2)社区社会工作的主要方法。(B2-p353)

1208. 社会社会工作的过程：(1)社区分析；(2)政策分析；(3)社区服务（活动）方案策划；(4)社区服务（活动）方案执行；(5)社区服务（活动）方案评估。(B2-p353)

1209. (社区分析)社区类型分析：(1)商品住宅区；(2)单位型社区；(3)保障房住宅区（经济适用房、两限房、公共租赁住房等）；(4)老旧小区。(B2-p353)

1210. 4类社区主要管理组织：(1)商品住宅区/保障房住宅区：社区居委会+物业管理公司+业主委员会；(2)单位型社区：社区居委会+单位后勤管理部门；(3)老旧小区：社区居委会。

1211. (社区分析)社区基本情况分析：(1)社区的名称、发展历史。(2)社区的地理位置、经济状况、生态环境。(3)社区的人口结构，包括人口数量、性别比例、年龄比例、受教育程度比例、职业状况等。(4)社区组织或单位资源，如教育机构、医疗单位、社区组织、商业场所等单位组织的数量、位置、运作情况、对居民的影响、使用状况等。(5)社区服务人力资源状况，包括社区党组织和社区居民自治组织成员、社区专职工作者、社会组织工作人员以及社区志愿者、社区居民骨干、社区各类专业人员等。(B2-p354)

- 1212. （社区分析）社区问题分析：**（1）社区内共同性问题的分析。所谓共同性问题是指社区所有居民都卷入其中，带有明显的“集体性”。因此可以通过政府公开的统计资料、学者的研究报告、媒体的报道等资料了解，也可以通过访问社区居民获得。（2）社区内群体性问题分析。包括社区中的老年人、青少年、妇女、残疾人、失业者、贫困者和低收入者等群体。（B2-p354）
- 1213. （社区分析）社区需求分析：**（1）感觉性需求：指社区居民或服务对象感受到或意识到，并用言语表述出来的需要。（2）表达性需求：指社区居民或服务对象把自身的感受通过行动表达出来的需要，如申请服务、排队等候服务等。（3）规范性需求：指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需求。（4）比较性需求：指社区居民或服务对象将所得到的服务与其他类似社区进行比较，而认为有所差别的需求。（B2-p354）
- 1214. （社区分析）社区优势和劣势分析（SWOT 分析法）：**（1）罗列社区的优势和劣势、可能的机会与风险。（2）将优势、劣势与机会、风险组合，形成社区工作的 SO、ST、WO、WT 策略。（3）对 SO、ST、WO、WT 社区工作策略进行甄别和选择，确定目前应该采取的具体战略与策略。
【优势 Strength，劣势 Weakness，机会 Opportunity，风险 Threats】（B2-p355）
- 1215. 政策分析：**（1）分析社会政策的层次：不同层级政府和单位所制定的福利政策一般具有层次性的差别。（2）分析政策内容和政策过程：政策内容分析重点探讨的是政策目标、服务方案（制度）设计、服务获取的资格条件、服务提供的组织结构、财务安排等。（B2-p356）
- 1216. 社区服务（活动）方案策划：**是一个以未来为取向，服务或活动为归依的策划过程，即在综合考虑各方面的实际情况，征求各类社区居民的意见后，决定采取的服务（活动）内容和形式，以便系统地达到特定目标。（1）服务（活动）策划前的分析工作：①服务对象分析；②问题分析；③服务（活动）的逻辑推进步骤分析。（2）服务（活动）策划的过程：①确认社区需求；②了解社区居民或服务对象的特征；③订立工作目标；④评估自身的能力；⑤制定工作进度表。⑥程序编排。（B2-p356）
- 1217. 社区服务（活动）方案执行：**（1）筹备阶段：筹备阶段主要进行的是人、财、物的配置以及服务（活动）的宣传和推广工作。（2）服务或活动阶段：这个阶段主要开展的工作有预算管理、时间进度管理、服务品质管理、士气激励和提升。（3）结束阶段：在服务活动结束后应处理的工作有：①经费报销；②服务资料及时归档；③对专业社会工作者和志愿者进行表彰。（B2-p358）
- 1218. 社区服务（活动）方案评估：**（1）社区服务（活动）方案的评估方法：定量评估法和定性评估法。（2）社区服务（活动）方案的评估内容：方案成效评估和方案过程评估。社区服务（活动）方案过程评估一般只能采取定性评估法，重点是总结方案设计情况，以及方案筹备、进行和结束等阶段的基本情况。（B2-p359）
- 1219. 社区社会工作的主要方法：**（1）资源链接；（2）推动居民参与；（3）居民能力建设；（4）建立社区支持网络；（5）推动多方联动。（B2-p360）
- 1220. （社区社会工作方法）资源链接：**
（1）社区资源的含义和类型：社区社会工作的突出特点是通过发现、挖掘、整合和管理社区资源来解决社区问题、满足社区需求。社区资源是指可以被社区运用为社区居民服务的一切人力、物力财力、文化和组织等资源。人力资源是指居民能够提供知识、技能、经验，或奉献自己的时间、体力，为其他社区居民服务，包括社区居委会成员、社区居民骨干、社区志愿者、居住在社区的知名人士等；物力资源是指社区内有助于开展社区服务的、能够促进社区发展的物质资源，包括室内外活动场地、活动设备、器材、工具等；财力资源是指可以用于开展社区服务或活动的经费，包括政府财政拨付经费、辖区企事业单位赞助经费、各种社会捐赠以及活动收费等；组织资源是指可以推动社区服务和促进社区发展的各类组织或机构，包括基层政府、辖区内的企事业单位、社会团体、各类互助性和互益性居民小组等；文化资源是指社区中既有的典籍、古迹、文物等文化遗产，以及民俗艺术等其他有助于促进精神文明建设的文化活动。
（2）社区资源的链接方式：①资源整合：资源整合强调的是社区内各类组织在强调社会分工的同时，通过整合既有资源和争取更多资源，形成功能上的互补与互依，来达到共同的目标。资源整合包括了社区组织之间协调、合作的过程。协调是指社区内组织和组织间的协调，通过协调过程强调共享工作环境（如场地设施）、联合决策和行动等；合作是社区内两个或多个组织以及参与者一起共事，彼此形成紧密联系和友好的关系，并建立起互惠措施，来达到共同的目标。

②资源共享：资源共享是指相邻社区都有资源，但资源的种类不同，如一个社区有丰富的场地资源，另一个社区有丰富的人力资源，为了改善社区的环境和促进社区的发展，相邻的社区通过共同合作的方式，各自获得自己的利益或达到自己的目的。例如，两个社区居委会通过自愿性的合作协议开展一个“市民教育”课程，一个社区出场地，一个社区找授课教师，形成了一个完整的课程计划，这就属于资源共享过程。在这个过程中，包含了几个重要的要素，如参与资源共享的社区至少有两个，彼此之间都有资源可以共享，彼此有合作的协议签订，资源共享的目标明确，等等。**③资源配置：**资源配置是指在社区服务过程中，社区社会工作者根据资源的不同特征配置资源，采取组织、培训、咨询、合作等不同方法进行弹性使用，以保障资源能够被有效地协调和使用，发挥资源的最大效率。资源配置能够让社区组织提供的服务方案更具效率。社区社会工作者应通过计划、组织、领导、协调与沟通、控制与评估等过程，有效管理种类繁多的资源。例如，社区居民骨干、志愿者、普通社区居民都是人力资源，应通过有组织、有目标、有计划的方式来利用这些人力资源，开展各种社区服务。（B2-p360）

1221. 推动居民参与：社区参与是指社区居民共同期望社区进步与发展，愿意投入思想、行为，投入个人有形或无形的资源，包括时间、金钱、劳力等，通过这种个人参与社区活动的过程，增强个人对社区的认同，而这种认同又能够转化为个人对社区环境的情感认知，也就是形成了对社区的归属感。可见，社区参与体现的是一种合作过程，通过社区居民的参与分享决策权力，同时必须对决策后的结果承担共同责任。

(1)社区参与的层次和形式：**①告知：**属于最低层次的参与。社区居民单方面获得上级对社区进行建设或改造的规划和信息，却没有任何机会改变既定规划。有关部门传递这些信息的目的是便于说服社区居民接受他们的观点和规划，重点是为了宣传。这种参与方式代表的是一种“自上而下”的沟通过程。**②咨询：**比“告知”上升了一个层次。有关部门除了告诉基层社区、重要利益关系人和相关组织将要进行社区建设或改造的规划和信息，并进一步征求他们的意见，同时也会在规划修订过程中，考虑他们提出的意见。**③协商：**社区进行建设和改造时，邀请受此影响的社区居民一起了解和讨论计划内容，推动居民成为决策过程中的一分子。不过，虽然居民被邀请参加了决策过程，但社区建设或改造的最初设计者通常会设定讨论议题的范围，限定其他参与者的决策权。**④共同行动：**在决策过程中，社区建设或改造的规划由大家共同决策，并在决策过程中分配任务，让大家共同分担执行责任，形成了分工与合作。**(5)社区居民自治。**这是最高层次的参与形式。社区自己决定什么是本社区重要的事务、何时去做等议题，并负责执行这些决策。在这种情况下，社会管理者和专家只是提供信息和专业知识，帮助社区能够周详考虑、审慎决策。这种参与形式代表着“自下而上”的培育过程。上述五个层次和形式中，从结果层面看，对决策结果完全没有影响的是“告知”而对决策结果有全面影响的是“社区居民自治”；从过程层面看，不需要教育或能力也不需要权力、责任和沟通的是“告知”，最需要教育或能力，也需要权力、责任和沟通的是“社区居民自治”。总之，居民参与的层次越高，越能够充分反映社区居民的意见，也越能符合社区的需求。但实际上，社区问题往往非常复杂，涉及当代的历史背景、人际关系、居民组成等，因此，不同的社区不同的时机会采取不同的参与形式。

(2)影响社区居民参与的因素分析：**①参与价值：**社区居民对参与社区事务通常会有三种态度：第一种是不关心，即认同“各家自扫门前雪，不管他人瓦上霜”“事不关己，己不劳心”等观念，其参与社会事务的热情就会较低；第二种是自责，认为问题的产生是因为自己无能；第三种是无用感，认为自己参与并不能影响和改变目前的状况，缺乏参与的热情。显然，社区居民参与社区事务的兴趣，关键在于这些事务与他们的切身利益是否有密切关系，如果参与对其生活质量改善不大，他们就不会参与。**②参与意愿：**即使社区居民肯定参与的价值，但仍要看其是否愿意，或有动机参与其中，并身体力行。参与意愿受参与者的主观因素控制，通常是居民个人主观作出判断，决定参与并付诸行动，但居民有时候也会受客观环境的影响，如家人或朋友的赞成和支持，会推动居民有较高的意愿和动机参与社会事务。**③参与能力：**参与能力可能受两个主要因素的影响。第一个是时间和金钱。社区居民参与是要付出代价的。例如，参加居民大会、小组会议或研讨会，他们都要利用业余时间，有时甚至是上班时间参与各项工作或活动，并且需要交通和餐费等支出。居民是否有能力付出这些时间和金钱，会影响其参与行为。第二

个是知识与技巧。参与各种会议需要具备有关开会的知识和参与讨论的技巧，如果社区居民没有参与经验，又缺乏有关的组织技巧及决策的相关知识等，就会阻碍其参与社区事务。除了影响居民参与的个人因素外，制度上的因素也会影响居民的参与。例如，参与的过程通常是由计划者和行政者来决定是否让社区居民参与决策，在哪一个阶段参与，并由他们来对居民参与行动的方式和条件进行选择等，从而导致社区居民只是“反应器”，缺乏原动力，必然影响社区居民的参与行动。

(3)推动社区居民参与的策略：**①促进社区居民对参与价值的肯定：**通过社区教育和社区宣传，唤醒居民对社区问题的关注，改变他们对社区的冷漠态度，加强其对参与成效的信心。具体方法包括社区研讨会、座谈会、居民大会、社区展览会、教育讲座、记者招待会和公布社区调查结果等。**②提升社区居民的参与意愿：**一方面，充分考虑家人和亲友对参与意愿的正负面影响，邀请和鼓励他们同时参与，或尽量减少其负面的影响；另一方面，要考虑到居民参与意愿，很大程度上决定于所参与的社区事务是否与他们的生活或利益密切相关。因此，社会工作者在选择工作的目标和方向时，最好能与居民的利益挂钩。**③提高社区居民的参与能力：**首先是进行参与知识和技巧的培训。可采用个别培训或小组训练的方法，帮助社区居民了解参与各类组织与活动的过程，提高表达、沟通、讨论等技巧；更重要的是协助他们掌握社区的基本资料和最新动态，以便在讨论时能充分论证，具有说服力。而培养民众对自己的信心，也是成功参与的重要环节。其次是妥善处理时间与资源的缺乏问题。在时间等方面，社会工作者有责任安排适当的开会时间、地点，尽量考虑社区居民的需求；在资源方面，可以提供适当的资金支持与补助；但在经济安排上要格外谨慎，避免养成参与者在经济方面的依赖性。

如果影响社区居民参与的原因来自制度方面，则较为棘手，因为要改变有关部门的政策和办事方法，往往需要更多的时间和更强大的力量去推动。具体策略是：**①**要建立自主的基层组织，因为组织的力量大于个人，且能够形成相对持久的参与行动。要使基层组织能够独立自主且组织有力，重要的途径是发掘和训练社区的居民骨干，使之能够承担基层组织的领导和推动组织发展。**②**社会工作者可以借用媒体等社会舆论的压力，要求有关部门作出改变。（B2-p361）

1222. 居民能力建设：从教育心理的角度来看，社区居民的能力建设主要有以下几方面。

(1)认知和思维能力的培养社区居民认知和思维能力主要表现在四个方面：**①**能够掌握社区生活和共同问题的知识和资料；**②**能够理解资料的相互关系，批判地分析问题；**③**能够引申和推理；**④**是能够进行分析和评价，并提出创新的建议。社区社会工作者一方面可以通过反复练习的方法，让居民学习知识和技能，使之逐步成为个人的常识和习惯；另一方面可以通过思考能力的训练，将个人的感觉经验提升进入概念层面的抽象思维中。此外，还可以通过鼓励居民不断发现，让居民学会总结经验和不断产生新体会。为了增强居民的学习兴趣，降低居民对学习的抗拒，社区社会工作者可经常利用个案阐释政策，或将资料简化成为容易记忆的、顺口流畅的口号和歌曲等来有效地帮助社区居民掌握知识和资料。

(2)行为和技巧能力的培养：在社区教育过程中，居民骨干能力的培养是非常重要的。合格的居民骨干必须具备一些基本的的能力，包括与基层居民沟通的技巧，善于表达对他人的关怀和爱护，能理解文件和有关资料，懂得行政和会议技巧，拥有基层动员的能力，具备谈判、游说、公共关系和与大众传媒合作的能力等。而这些能力是需要通过一系列的教育和训练活动来培养的，社会工作者可以采取的方法主要有以下几个方面：**①**肯定模仿学习的重要性：社区工作者通常以身作则，积极示范待人处事的行为、态度和技巧，让居民骨干观察社会工作者和其他居民骨干的表现，自觉或不自觉地吸收知识、技巧和掌握工作程序。**②**社会工作者可以采取个别训练和督导的方式，即根据居民个体的水平和兴趣，设计训练内容。这类训练一方面能够帮助居民个体掌握与人沟通的技巧和解决社区问题的能力；另一方面有助于发挥其“影响力”，成为其他居民的“模范”，发动和带领更多的居民参与社区事务。**③**社会工作者也可以采用示范、心理预演、自我引导、复习等方法，帮助居民学习公开演讲、协商、游说等复杂技巧。例如，在培训一群饱受建筑工地噪声骚扰的老年居民时，一方面，社会工作者要事先告知居民协调谈判的程序，协助居民代言人撰写发言稿，介绍与工地负责人讲话的技巧，更为重要的是还要在事先进行集体彩排，做好充分的心理准备，确保发言人临场能自然地应对和表达居民的意见。另一方面，社会工作者带领居民进行事后的总结也十分重要。社会工作者可以拍下整个谈判协商过程，

与居民一起重温，赞赏良好的表现，促进互相鼓励，然后再重复讲述一次技巧。类似的复习能够帮助其他出席但没有发言的居民学习有关技巧，而资料和录像带还可以作为日后的教材。

(3)情感 and 价值观的培养提升在任何一个社区中，居民对社区事务的参与态度都有所不同。社会工作者常常会遇到对社区不关心、态度冷漠的居民。这些居民对参与社区事务没有兴趣甚至反感，这使社区发展的推进十分困难。面对这类居民，社会工作者需要从感受、兴趣、态度取向和价值观四个方面下功夫，改变他们对参与、社会正义、居民权益的感观和价值取向；也可以通过行动反思的方法澄清价值观，分享个人经历和感受，引起居民的共鸣，并巩固“服务社区”的精神。

社会工作者的工作是要不断给居民灌输公民意识和价值，这些价值包括为他人着想、以公众利益为归依、不损人利己、勇于承担责任等。培育价值观的方法也是多种多样的，如领悟法、辩证法、理性分析法、观念扩展法和模拟游戏法等。社区社会工作者必须灵活运用组织过程，引起讨论，来巩固正面的价值观。另外，要建立“典型”和“模范”，这是塑造理想品德、行为，培养良好公民的有效方式。我国城乡社区普遍开展的“文明街道”“五好家庭”和“文明村镇”等评比活动，其实质就是要树立典范，宣传良好公民的行为，以提高人民的素质。事实表明，正面的典范比负面的典型在教育上更为直接，应尽量采用这种方式。（B2-p363）

1223. 建立社区支持网络：社区社会工作除了以社区问题为核心，通过过程模式分阶段循序渐进地介入并解决社区问题的努力外，以社区中有困难或有需要的人群（包括社区中的独居老人、长期病患者、单亲家庭、智障人士等）为中心，建立网络化的社会支持，也成为社区社会工作的主流方法。社区社会工作者为这些有困难或有需要的人，联系他们的亲戚、朋友、邻居和志愿者，建构起支持网络，解决其问题，满足其需要。这个方法的特点是运用社会支持网络的概念，用种种方法去建立、强化和维系个人和群体的网络，使这些网络能够发挥积极的支持作用，帮助个人和群体解决所面对的问题。社区支援网络建立的策略主要如下。

(1)个人网络：主要是针对服务对象个人的现存人际关系以及其所置身的环境内具有发展潜力的成员，例如家庭成员、朋友、邻居或者其他服务的提供者（如家政服务员）等，通过建立联系和提升助人能力，让这些成员来协助服务对象。具体做法是：社区社会工作者集中服务对象个人现存的有联系且有支持作用的成员，动员服务对象关系密切的重要人物提供支援，维持和扩大服务对象的社交关系和联系。

(2)志愿者联系网络：用于社区中拥有极少个人联系的服务对象，将他们与可以提供帮助的志愿者联系起来，建立一对一的帮助关系。具体做法是：社区社会工作者寻找和动员社区内或社区外愿意成为志愿者的大学生、社区党员、辖区单位的职工，通过合理配置，让志愿者和服务对象建立联系，提供帮助和支持。

(3)互助网络：把面对相同问题或具有相似兴趣或能力的人聚合在一起，帮助他们建立联系，促进他们互相帮助和互相支援。具体做法是：社区社会工作者为那些有共同问题、相同背景、相同兴趣的服务对象建立起朋辈支持小组或互助小组，加强同伴之间的支持，促进信息分享和经验交流，增强解决问题的能力。

(4)邻里协助网络：社区社会工作者认为，社区中的邻里、社区商店员工、物业公司职工、保洁员、保安员等在为服务对象提供支援上扮演着重要角色，并且可以用最自然、最快捷的方式为服务对象提供支持。具体做法是：社区社会工作者通过举办各种活动召集和推动邻里了解服务对象，强化邻里和服务对象之间的联系，发展互助性支持，有效减低正规服务的烙印效果。

（B2-p364）

1224. 推动多方联动：《民政部 财政部关于加快推进社区社会工作服务的意见》提出要按照“政府扶持社会承接、专业支撑、项目运作”的思路，探索建立以社区为平台、社会组织为载体社会工作专业人才为支撑的新型社区服务管理机制。

(1)首先，要求社区社会工作者了解社区状况，熟悉社区资源。社区社会工作者要了解社区内各类组织、各方力量的运作和互动情况，掌握相关社会组织、驻社区单位、社区社会组织、业主委员会、物业管理公司、社区居民、志愿者等情况，做到心中有数。其次，要求社区社会工作者在社区党组织的领导和社区居民自治组织的指导和支持下，与多方力量积极沟通，建立协同合作关系。社区社会工作者要在社区党组织活动、社区自治活动、社区服务等领域中与有关各

方积极接触、建立联系、建立合作基础。最后，要求社区社会工作者发挥联系纽带、资源整合的作用，切实在社区社会工作服务中组织和引导有关多方力量、推动社区居民参与，共同为社区建设和社会治理创新、实现社区共建共享而积极努力。

(2)多方联动在社区社会工作服务中的实施可以从以下几个方面着手：

①社区社会工作者手中要有“一台账”：在社区党组织的领导和社区自治组织的指导和支持下，全面梳理社区内各类组织机构、各方力量的基本情况、运行情况、参与社区服务和社区建设情况，做到心中有数、手中有账，这是多方联动的一项基础工作，例如，社区社会工作者可以通过社区资源图、社区组织机构名录、社区服务手册等方式，系统地梳理社区内外的相关组织机构和有关力量。

②社区社会工作者在工作中要有“一盘棋”：社区社会工作者要在服务中树立全局意识，为社区内各类组织机构、各方力量创造更多参与的机会，力求实现社区、相关组织机构、社区居民多方参与、互利共赢，使得多方联动具有更高的互惠性、可持续性。例如，社区社会工作者可以以社区居民协商议事活动为平台，动员和吸收社区居民中的热心人、驻社区单位代表、社区社会组织代表、社区商户代表等积极参与社区事务，并以此为契机构建协商协调机制，着力推进社区服务和社区建设。

③社区社会工作者在服务时要有“一条线”：社区社会工作者要抓住社区参与这条主线，通过发现培养社区居民骨干、培育社区社会组织等途径，着力提高社区参与意识、促进参与行动，将社区居民的主动参与和社区其他组织机构的协同配合联系起来，构建多方联动的社区社会工作服务机制。(B2-p365)

1225. 【B3 章 20: 社区福利服务】社区福利服务：也称社区服务、社会服务、社区照顾、社区照顾服务，这是工业化、城市化、现代化的产物，指：在政府的倡导和支持下，在社区范围内实施的具有福利性和公益性的各种社会服务活动。它主要面向社区中的弱势群体成员及其家庭，也包括面向全体居民的公益性服务活动。一般为无偿或低偿提供。(B3-p585)

1226. 社区服务涵义：(1)广义上指一切社区服务；(2)中观上指是除商业服务之外的各种社区服务，属于广义的社区福利服务；(3)狭义上仅指面向弱势群体的一般为无偿、低偿提供的福利服务。(B3-p599)

1227. 社区服务的性质：福利性、互助性、地域性。(B3-p586)

1228. 社区服务的福利性使之与商业性或市场化服务从根本上相区别，但也不是说福利服务就等于无偿服务。毫无疑问，面向社会弱势群体的社区服务基本上是无偿的但也有属于低偿性的有偿服务。面向全体居民的社区服务更多地体现出有偿服务，但这种服务和商业性服务的本质区别在于，前者不是以追求经济效益为基本目标，而是以追求社会效益为基本目标。有偿服务的创收将继续投于福利服务事业，以实现社区服务的良性循环。(B3-p586)

1229. 中国社区服务的兴起和发展：(1)第一阶段，为社区服务的起步阶段，时间大致为 20 世纪 80 年代中期至末期。实行改革开放以来，城市社会福利服务需求发生了新变化。将社区服务确定为“民政福利型”社会服务的社区化，基本还是坚持了社区服务的福利性。(2)第二阶段，为社区服务的推广阶段，时间为 20 世纪 80 年代末至 90 年代初。(3)第三阶段，为市场经济条件下社区服务的初步探索阶段，时间为 20 世纪 90 年代初至 90 年代末。1992 年邓小平发表了视察南方的重要讲话。同年召开的中共“十四大”，确立了建立社会主义市场经济体制的目标。在这样的大背景下，党和政府开始探索在市场经济条件下实现社区服务的可持续发展的途径。(4)第四阶段，为市场经济条件下社区服务的继续探索阶段，时间为 21 世纪初 2000 年 11 月，中共中央办公厅和国务院办公厅转发国家民政部《关于在全国推进城市社区建设的意见》，城市社区建设从此进入全面发展时期。在这份文件中，社区服务被确定为社区建设的重点发展项目，并确立了社区服务的“四个面向”：即面向老年人、儿童、残疾人、社会贫困户、优抚对象的社会救助和福利服务；面向社区居民的便民、利民服务；面向社区单位的社会化服务，面向下岗职工的再就业服务和社会保障社会化服务。(B3-p592)

1230. 社区服务的基本内容主要划分为三大方面：为社会弱势群体提供的服务；为社会优抚对象提供的服务；为社区全体居民提供的便民利民服务（基本上属于保本运行）。(B3-p596)

1231. 社会弱势群体社区服务内容：以老年人为对象的社区服务；以残疾人为对象的社区服务；以

少年儿童为对象的社区服务（以普通少年儿童为对象、以特殊少年儿童为对象）；以贫困者为对象的社区服务。（B3-p596）

1232. 优抚对象：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殊对象。（B3-p598）

1233. 社区服务的实施：建立管理机构、制定服务规划、筹集服务资金、人力资源配置、鼓励居民参与等。应当指出，这几个环节在程序上并不存在前后相继的关系。（B3-p600）

1234. 我国社区服务的管理机构：从组织建制和管理权限划分，我国的社区服务一般归属民政部门。其原因在于我国的社区服务是过去长期实行的民政服务的扩展；社区服务所依托的基层政权和居委会属民政部门主管，由民政部门推展社区服务顺理成章。从管理体制及组织设置上看，由民政部门主管的社区服务在中央一级，一般设置相应的社区服务主管机构，即“社区服务办公室”，实行宏观管理和指导。在城市一级，一般建立市（区）、街道（乡镇）、居委会三个层次的社区服务管理机构，由市（区）政府牵头，以街道为主体，以居委会为依托，形成社区服务领导与管理体系。（B3-p600）

1235. 【章 16：医务社会工作&B3 章 16：医疗社会工作】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）是社会工作者运用社会工作专业知识和技术于医疗卫生机构，从社会心理层面来评估并处理服务对象的问题，以医疗团队的一分子共同协助患者及家属排除医疗过程中的障碍，使疾病早日痊愈，患者达到身心平衡，提高治疗效果。（B2-p368）指综合医院和诊所、儿童医院和诊所、慢性病疗养院以及医学康复机构中实施的社会工作。这些服务大多是在医院进行的临床工作，所以有人称之为医院社会服务或临床社会工作。医务社会工作者服务的主要项目是解决在这些医疗机构内与病人及其家属有关的经济、社会的和情绪的困难。因为这些因素对病人的治疗有密切的关系，只有在社会工作者的参与下，才能达到综合性的治疗效果。（B3-p475）

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。

1236. 医疗社会工作：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、提升病人的自助能力、帮助病人寻求社会资源、安排病人的康复计划、为病人提供出院转介等工作。广义上指社会工作者在医疗、卫生、保健机构中运用社会工作专门的知识、方法和技巧，开发和利用社区、社会资源，协助病人及其家属解决与疾病相关的社会因素和心理因素，提高疾病治疗效果，增进人们对疾病的预防、治疗和对健康的保护。（B3-p471）

1237. 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）

1238. 医务社会工作的专业属性：跨学科、综合性、社会福利性。（p272）

1239. 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。

1240. 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。

现代意义的医疗社会工作起源于英国。早在 16 世纪，英国便有“施赈者”在医院里做救济贫病的工作。（B3-p472）

1241. 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。

医务社会工作概述：(1)医务社会工作的发展历程；(2)-概述；(3)-特点；(4)-价值理念和相关知识。（B2-p365）

1242. 医务社会工作的发展历程：(1)国外医务社会工作的发展历史：①医务社会工作是社会发展文明的产物：16 世纪英国医院里面“施赈者”救济贫困患者的工作；②现代意义的医务社会工作起源于 19 世纪末期：1936 年美国医院（马萨诸塞州）成立医院社会服务部。(2)我国医务社会

工作发展历程：①我国内地医务社会工作起源于北京的协和医院：1921年，在美国洛克菲勒基金会支持下北京协和医院成立社会服务部；②我国香港和台湾地区医务社会工作发展：1949年，台北医院社会服务部成立；1958年，香港成立社会福利署。

1243. 医务社会工作概述：(1)医务社会工作概念及内涵外延变化；(2)医务社会工作的作用和功能：

①医疗对社会工作的需求；②发展医务社会工作的功能与意义。(B2-p368)

1244. 医疗对社会工作的需求：(1)社会变革和发展给医疗卫生领域带来挑战；(2)人们日益增长的健康需求对卫生领域提出更高要求；(3)医疗保障制度和健康照顾体系还须健全和完善；(4)推进医务社会工作需要本土化。(B2-p368)

1245. 发展医务社会工作的功能与意义：(1)全面介入医疗过程，提高治疗效果。(2)扩展专业性服务，积极倡导人性化医疗服务。(3)拓展、整合、运用和协调各种社会资源（包括志愿者、慈善基金、政府力量等）为患者、医院发掘更多社会资源。(4)承担一些行政事务工作，包括研究、训练、基金募集管理、社会资源联系与倡导等，协助医疗机构发展公共关系，提升社会声誉。(5)积极引导医疗服务向社区延伸，发展医疗机构的社区关系，让社会大众更充分地利用医疗资源；协助医院提供卫生教育，使社区居民得到预防疾病的知识与服务。(6)处理患者与医疗体系之间的关系，协助患者处理情绪上的困扰、协助患者对病情及疗程的了解、协助病患适应医院的环境，及时处理医疗过程中医患之间的不良人际关系，包括疏导医疗纠纷，促进医患和谐，促进医院在制度、组织和工作流程等方面不断完善。(7)完善医疗机构的社会功能。如晚期患者的关怀、艾滋病的预防和干预等。(B2-p369)

1246. 医务社会工作的特点：(1)服务领域广泛；(2)社会需求宏大；(3)遵从证据为本。(B2-p369)

1247. 医务社会工作的价值理念和相关知识：(1)医务社会工作者应具备的相关知识：①相关基础知识；①常用基本理论：a.生命周期理论、b.危机干预理论、c.任务中心理论、d.人本主义理论、e.生态系统理论、f.社会网络理论；(2)医务社会工作特殊伦理议题与价值：①特殊伦理议题：隐私保护、有限资源的有效利用、安乐死、药物或临床干预研究；②价值理念。(B2-p370)

1248. 医疗社会工作的理论基础：(1)疾病的社会学观；(2)生活适应模式。(B3-p474)

1249. 疾病的社会学观：指社会学者将疾病视为一种偏差，这是对疾病、健康进行的社会学定义。帕森斯将健康解释为“个人扮演其社会化角色的最适能力状况”，如果一个人能恰如其分地扮演其社会角色，而且扮演得游刃有余、乐在其中，那么这个人就是健康的。依照这一看法，相对于正常的健康状况，疾病就是一种社会偏差。因为疾病最一般的特点是指，对个人希望完成任务和角色的能力的干扰，并非指特别要求他去承诺完成任何特殊的任务、角色、集体性、规范或价值，是减弱个体希望完成任务和角色的能力的一种表现，其对于一个社会系统来说就是一种偏差行为。(B3-p474)

1250. 生活适应模式：即生理-心理-社会的模式，杰美因认为生活适应模式有3个核心概念：适应(adaptedness)、压力(stress)和因应(coping)。生活适应模式理论认为，一个人生病可称之为压力事件，它往往导致在家庭(病人及家属)与其生活环境的互动中，产生改变或适应不良，而医疗社会工作就是要协助病人处理因疾病或治疗所引起的各种问题，使病人在生理、心理或社会各方面都能达到最佳的适应，这一努力调适的过程就是因应。(B3-p475)

1251. 医务社会工作的主要内容：(1)公共卫生领域社会工作；(2)医院社会工作实务；(3)精神卫生领域社会工作。(B2-p371)

1252. 医疗社会工作的基本内容：医务社会工作；公共卫生-；心理卫生-。(B3-p475)

1253. 公共卫生：是通过有组织的社区力量，高效率预防疾病、延长寿命、促进心理和身体健康的科学和艺术，是运用预防医学、社会医学、环境医学等理论和技术预防疾病和劳动力丧失，提高人民健康水平的全社会系统工程。预防疾病、延长寿命和促进健康是它的三项基本目的。(B3-p476)

1254. 公共卫生领域社会工作：(1)公共卫生服务内容：根据《国家基本公共卫生服务规范(2011年)》中的规定，在国内开展的基本公共卫生服务有11项，包括城乡居民健康档案管理、健康教育、预防接种、0~6岁儿童健康管理、孕产妇健康管理、老年人健康管理、高血压患者健康管理、II型糖尿病患者健康管理、重性精神疾病患者管理、传染病及突发公共卫生事件报告和处理以及卫生监督协管服务规范。

(2)公共卫生领域社会工作的主要内容: ①以流行病学的方法来认识社会问题对全人类健康状态和社会功能的影响, 通过健康宣传、居民动员等方式, 强调初级预防层面的干预。②专注于通过干预, 强化社区、家庭及个人的健康水平, 以此提高他们的健康、福祉和社会心理功能, 尽量减少残疾的发生和院舍化的照顾。③在一个多学科的环境下, 由医务社会工作者与其他专业人员合作, 确保所有目标人群都能获取健康照顾和社会服务, 确保相关社会福利政策的有效执行。

(3)公共卫生社会工作者的角色: 直接服务提供者、研究者、咨询者、管理者、项目计划者、评估者和政策制定者等。在实践过程中每个功能都相互作用, 最大限度地促进民众健康和满足社会需求。公共卫生社会工作者在个人、家庭和群体的生活方式上倡导积极的健康行为, 从而改善环境、预防疾病同时公共卫生社会工作者要不断评估目标群体健康的需求, 确定社会因素和健康问题间的关联性, 满足公众对公共卫生服务的要求。(B2-p371)

1255. 医院社会工作实务: (1)慢性疾病与长期照护的社会工作(疾病特点、需求分析、服务内容): ①糖尿病; ②心脏病; ③终末期肾病; ④获得性免疫缺陷综合征(艾滋病)。 (2)妇女儿童医务社会工作: ①妇女医务社会工作的内容(群体特点、需要分析-以宫颈癌为例、服务内容); ②儿童医务社会工作的内容(群体特点、需求分析、服务内容); (3)急诊室的社会工作: 工作特点、需要分析、服务内容; (4)肿瘤治疗康复、舒缓疗护及临终关怀社会工作(疾病特点、需求分析、服务内容)。(B2-p372)

医务社会工作内容: 综合医院和医疗诊所中社会工作者的职责; 儿童医院和医疗诊所中社会工作者的职责; 慢性病疗养院和医学康复机构中社会工作者的职责。(B3-p475)

1256. 糖尿病: 是一种常见的以血糖水平增高为特征的内分泌疾病, **基本病理:** 胰岛素分泌绝对或相对不足引起代谢紊乱, **主要治疗方式:** 饮食控制、运动治疗、健康教育、口服降糖药和胰岛素。(B2-p372)

1257. 心脏病: 是所有心脏方面疾病的统称, 主要类型为冠状动脉疾病、急性心肌梗死、充血性心脏病、先天性心脏病、心肌病和心绞痛等, 心脏病常伴随高血压和脑卒中。(B2-p372)

1258. 终末期肾病: 是一种需要终身进行肾替代疗法治病的慢性疾病, 主要病因: 糖尿病和高血压。(B2-p372)

1259. 艾滋病: 也称获得性免疫缺陷综合征, 是一种特定的严重抑制人类免疫系统的疾病症候群, 该病有较强烈的社会标签作用。(B2-p373)

1260. 肿瘤: 是机体在生理与环境等各种致癌因素作用下, 局部组织发生的异常增生, 癌症常用治疗手段: 外科手术切除、化学治疗、放射治疗等。(B2-p375)

1261. 常见慢性疾病的需求分析(大致相同): ①医疗适应、②疾病认知、③心理情绪支援、④家庭支持网络重建、⑤出院康复照护等。(B2-p372)

1262. 心理卫生社会工作: 又称精神病理社会工作, 指精神疾病防治和心理卫生机构的社会工作专业服务。心理卫生社会工作是具有双重领域的专门职业。它一方面是社会工作专业活动的一个部门, 另一方面又是心理卫生专业工作的分支。(B3-p477)

1263. 精神卫生领域社会工作: (1)精神卫生概述; (2)社会工作在精神卫生领域的作用。(B2-p376)

1264. 精神卫生概述: (1)我国精神卫生领域的现状与特点: ①精神疾病占我国疾病负担的首位。自1990年以来, 精神疾病占我国疾病总负担的16.7%。据世界卫生组织和世界银行估算, 至2020年, 该疾病将占我国疾病总负担的1/4。其中精神分裂症、抑郁症等6类精神疾病占疾病负担的17.4%; ②我国精神障碍总体高发, 但重性精神疾病患病率相对稳定, 总体治疗率低。诊断为精神障碍的患者中24%的人存在中至重度社会功能损害, 8%曾寻求专业帮助, 5%从未看过专业医生, 总体治疗率低; ③精神卫生服务资源总量不足, 资源配置不平衡。具体表现为人力资源发展速度滞后, 人力资源配置跟不上精神卫生机构和床位数设置, 人员种类不齐, 心理治疗师、社会工作师、康复治疗师等配比不足; ④精神卫生已经上升至公共卫生、社会问题, 更涉及法律问题。2012年10月通过的《中华人民共和国精神卫生法》宗旨是发展精神卫生事业, 规范精神卫生服务, 保障患者权益。(2)精神疾病分类方案与诊断标准: 精神障碍指在各种生物学、心理学以及社会环境因素影响下大脑功能出现失调, 导致认知、情感、意志和行为等精神活动出现不同程度的障碍。精神障碍除包括精神病外, 还包括痴呆、精神活性物质所致精神和行为

障碍、心境障碍、神经症性障碍、应激相关障碍、躯体形式障碍和人格障碍等。(3)心身疾病的致病原因和防治方法：也称心理生理疾病，是一组与精神应激和压力有关的躯体疾病，其特点是既具有躯体器质性病变（如冠状动脉硬化、胃溃疡、十二指肠球部溃疡等）或具有确定的病理生理过程（如高血压、偏头痛等）。而该类疾病的发生、发展、预防又与心理社会因素密切相关，是心理与躯体同病。①心身疾病的成因：a.生物学因素。b.生活方式与行为习惯。c.心理应激和情绪因素。d.认知因素。e.个性特征。f.人际关系和社会因素。②心身疾病的特点。心身疾病是患者既存在躯体的器质性病变，同时又伴有心理、情绪和行为障碍。故心身疾病需要心身兼治，以提高其临床疗效。在疾病的急性期、晚期及严重阶段需要采取高新技术、手术及药物治疗等为主，需要注意保护和挖掘患者的自我心身康复能力。③心身疾病的综合防治：a.帮助患者提高自尊，促进其不良情绪的转化，改变不合理认知和不适应行为。b.鼓励心身疾病患者学习新的健康行为、建立健康的生活方式，提高他们对未来应激事件的应对能力。c.在治疗疾病的同时，帮助他们重新适应社会，改善生活质量，最终达到实现心身全面健康的目的。d.对于心身疾病患者本人则需要加强健康教育，改变其某些原有的传统观念，从单一的传统治疗模式中走出，让他们主动参与治疗，采取积极药物、饮食运动、放松及心理行为调节等综合防治措施，这样才能有利于该类疾病患者的早日康复。（B2-p376）

1265. 社会工作在精神卫生领域的作用：(1)工作角色：①微观层面指在精神科医疗机构和社区中从事精神卫生临床社会工作服务的社会工作者，其角色是诊断者、辅导者、教育者、倡导者、转介者和协调者。②宏观层面主要指更多在政策服务方面的角色，包括行政者、推动者和研究者。(2)服务内容：①针对住院患者而言，社会工作服务主要包括：a.住院适应；b.心理支持；c.各类治疗方法（药物治疗、心理治疗、社区康复）整合。②针对精神病患者家属而言，社会工作服务主要包括：a.减轻照护者压力；b.获得精神疾病知识辅导和支持。（B2-p377）

1266. 公共卫生领域社会工作常用方法：(1)小组工作：**健康教育**，培养良好生活习惯特别适合运用小组工作方法，包括合理膳食、控制体重、适当运动、心理平衡、改善睡眠、限盐、控烟、限酒、控制药物依赖、戒毒等健康生活方式和干预危险因素的健康教育；慢性疾病的管理、康复和疾病适应，如高血压、糖尿病和肾脏病的控制等；在社区中还可以通过孕妇减压小组、孕期知识教育小组，帮助孕产妇应对压力、处理焦虑、提升照顾新生儿的能力，降低产后抑郁症的发生率等。(2)社区工作：社区工作方法是公共卫生服务最常用的方法，通过开展健康教育、预防接种、0~6岁儿童健康管理、患者健康管理、Ⅱ型糖尿病患者健康管理、传染病知识的社区宣传突发公共卫生事件报告和处理以及卫生监督协管等服务，在社区倡导健康理念。如开展高血压、糖尿病、冠心病、哮喘、乳腺癌和宫颈癌、结核病、肝炎、艾滋病、流感、手足口病和狂犬病等重点疾病的健康教育和宣传，以预防上述疾病的发生并降低疾病带来的危害。（B2-p378）

1267. 针对慢性疾病患者与长期照顾者的常用社会工作方法：(1)个案管理：个案管理是为正处于多重问题并且需要多种助人者同时介入的服务对象所提供的一种服务方法，是一种协助服务对象确认其所需的服务，并将他们连接到可以协助他们的个人和社区资源的一个助人过程。其目的是改善特殊群体的照护品质和控制照护的成本。实务操作步骤包括接案与建立关系；评估；制订介入计划；介入计划执行；评估与结束关系。对于慢性疾病的成功管理取决于患者依从治疗方案和对自己疾病负责的程度，促使患者依从治疗也就成为医务社会工作者为慢性疾病患者提供的重要服务。所谓“依从性”即患者的行为依照医嘱的执行程度。它以“认知—行为理论”为理论依据，该理论相信人类所有行为都是学习得来的，当患者有意愿改变行为并通过改变行为获得良好效果时，就容易消除不良行为。相反，当主观愿望不强烈，或改变行为过程中有困难、不满意时，就不能很好地坚持新的改变。医务社会工作者主要从以下三个方面对慢性疾病患者进行个案管理工作：社会心理评估、压力管理和治疗依从性管理。(2)小组工作：①沟通技巧训练：a.与医护人员及患者分享提高沟通能力的基本原理和技巧，医务社会工作者可以引导医疗团队将医患互动向着一种更具合作性的沟通方向发展。这些沟通技巧包括“澄清”“重复”“提供具体的指导”；b.医务社会工作者协助并鼓励患者及家属学习沟通技巧以更好地与医护人员就病情及治疗方案等信息进行沟通，如教授患者如何向医护人员表达自身的需要及感受；如何倾听、询问医护人员问题；组员间分享成功的沟通案例；也可以通过角色扮演提高沟通技能；同时，患者及家属还可以运用在小组工作中习得的沟通技巧协助自己在日常生活中表达彼此的需

要及感受；②健康教育：医务社会工作者邀请医护人员以小组的形式向患者提供有关疾病治疗方法及生活方式改变等知识；社会工作者邀请患者及家属学习疾病的自我管理方法，鼓励患者参与协商治疗方案，传递赋权的理念，鼓励患者和医生对疾病的治疗方案共同承担责任，提升患者对于疾病的控制能力。（B2-p379）

1268. 急诊室社会工作需要处理的常见问题：应激障碍症；心理-社会反应；哀伤。（B2-p382）

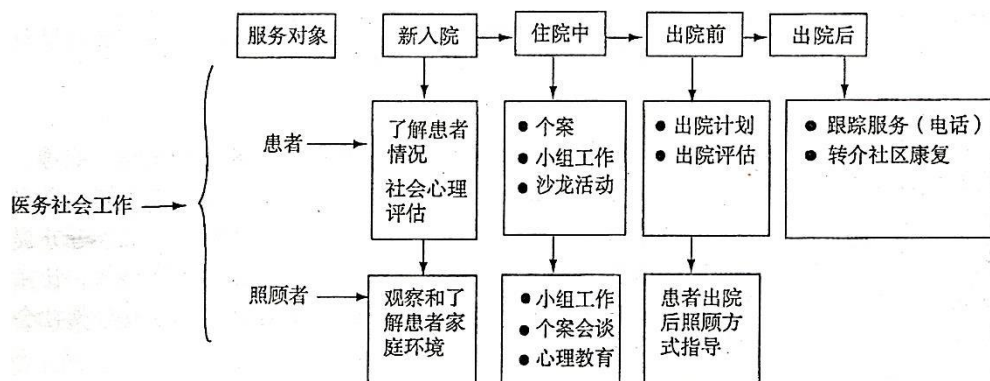
1269. 急诊室社会工作的主要方法：社会心理评估；信息咨询服务；危机干预；出院安置；转介。（B2-p382）

1270. 肿瘤/癌症患者社会工作方法：个案工作；小组工作。（B2-p383）

1271. 舒缓疗护的方法：以改善肿瘤或慢性疾病患者及其家庭的生理、心理、社会功能的适应不良为目的。主要做法包括：①协助病人及其家庭参与服务计划，提出问题，作出决策，以澄清需求并排列出重要事项；②获取信息和资源；③调解家庭问题并提供支持，协助家庭满足需求、处理想法和感受；④协调并组织协助患者的个案会议，让家庭成员一起表达他们的需求、关注点和愿望；⑤提供转介服务，帮助患者和家庭获得社会支持和帮助，同时协助照护者得到休息的机会。（B2-p385）

1272. 预防与缓和医疗纠纷的常用社会工作方法：①通过专业的社会工作调查研究方法，为医院的规章制度及流程管理规范的完善建言献策，以提升医疗服务品质；②完善医疗纠纷的预防机制，包括定期在医务人员中开展沟通技巧的工作坊，邀请家属参加患者医疗决策讨论会等；③协助患者及其家属情绪心理的适应；④及时向医疗团队提供必要的与患者相关的社会心理评估信息；⑤在纠纷发生后，积极促进医患双方有效通畅的沟通。（B2-p385）

1273. 精神卫生领域社会工作常用方法：(1)对服务对象开展需求评估：①生理信息：医务社会工作者通过询问患者的营养、运动、睡眠和药物使用情况评估服务对象的健康情况。②社会信息：包括：a.家庭。评估家庭构成、家庭成员间关系的性质、互动的方式及敏感的家庭问题。b.社会支持。能够为患者提供情感支持的社会关系，以及支持所能提供的友谊、帮助、具体服务。c.社会环境。评估患者是否生活在压力环境中；患者是否正受到来自个人与社会系统之间冲突的侵害；患者是否在环境改变或角色转变中导致压力等。③心理信息：包括患者的症状和患者的心理力量，这些都蕴含着个人的态度或积极的应对机制。(2)对服务对象进行干预：①精神患者家庭的干预流程：



②认知行为治疗；③运用小组工作方法。（B2-p386）

1274. 北京协和医院社会服务部的主要功能：为每一人找到他/她在世界中的位置。（B2-p368）

1275. 医疗救助起源于：英国和欧洲大陆国家。

1276. 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）

1277. 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）

1278. 医务社会工作的理论渊源：贫困救理论、心理学理论、健康照顾理论、社会福利理论、社会学理论等。

- 1279. 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)
- 1280. 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。
- 1281. 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)
- 1282. 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)
- 1283. 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)
- 1284. 全人概念:** 是社会工作中的一个重要概念, 它强调在社会工作实践中, 对于服务对象的关注应该是全面、综合的, 不能仅仅把服务对象视为一种问题或需要解决的难题, 而应当关注其身心健康、家庭关系、社交关系等多个方面, 努力帮助他们全面发展, 实现自身的潜能和幸福。
- 1285. 医学全人理念:** 是指在医学研究和临床实践中, 综合考虑人的身体、心理、社会和环境等方面的因素, 以促进病人的身心健康为目标的一种理念和方法。这种理念强调医疗工作者和病人之间的合作和信任, 关注病人的整体健康, 而不仅仅是对疾病的治疗。
- 1286. 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)
- 1287. 医疗社会工作的方法:** (1)个案社会工作方法: 是医疗社会工作的基本工作方法, 指运用个案社会工作的专业知识与技巧, 了解患者和疾病相关联的各种社会、经济、家庭、情绪等问题, 通过会谈方式, 收集资料, 予以综合分析, 找出问题之症结, 建立社会心理诊断, 再针对问题予以处置。(2)小组社会工作方法: 强调社会工作者将病人置于适宜的环境中, 通过小组内成员的相互反应, 加上社会工作者的鼓励、支持与指导, 使病人对疾病的反应与治疗有深切的了解, 并尽快恢复生活的信心; 同时, 在这种有治疗气氛的小组环境中, 病人可以较为容易地打破以前的孤独、消沉、苦闷, 重新建立良好的的人际关系与积极的人生观。(小组分类: 按成员身份: 病人小组、-家属-、病人与家属-; 按成员进入控制程度: 封闭式小组、-开放式-; 按性质/功能: 支持小组、-教育(训练)-、治疗-、联谊会、座谈会、讨论会、危机调适-、多远家庭-、出院计划-等)(3)社区社会工作方法: 要有经过专业训练的、具有领导能力的人才, 和足够的人力和财力。基于此, 社会工作者可以运用社区社会工作方法, 汇集人力、物力、财力, 以促进医疗社会工作效果的提高。(4)其他特殊方法: ①出院安置计划: 与近年来社会工作界盛行的“个案管理”工作模式的过程相似, 在运用时都能够培养社会工作者对个案中各种问题的轻重缓急和优先顺序的判断力, 更能满足病人及其家属的需求, 从而达到协助的功能。②急诊室的社会工作: 以危机调适方法对来到急诊室外的意外灾害病人及其家属提供协助, 如协助转院、处理家属情绪、提供各种社会资源。(B3-p479)
- 1288. 医疗社会工作社区工作方法适用场景:** (1)加强公共关系: 医疗社会工作者应经常利用参加各种社会活动的机会, 使公众了解自己工作的情形, 有什么计划需要他们赞助。许多医院社工部的基金及与外界的合作计划或活动都来自于良好的公共关系。(2)发动志愿工作人员: 社会工作所需要的人力和财力都是永无止境的, 尤其是医疗社会工作者服务的对象是疾病缠身者, 其连带发生的社会、经济、家庭、职业、心理等复杂问题常常是千头万绪, 绝非有限的人力在短时间内所能完全解决的, 因此需要借助志愿服务人员他们的参与会使病人得到更多的帮助。(3)利用大众传播工具发动社会力量帮助病人及其家属: 这会使社区中其他团体或社区民众了解医疗社会工作的意义, 从而主动提供支持。定期的工作成果报告也能引起热心人士的共鸣。(B3-p481)

- 1289. 医疗社会工作的实施过程：**(1)推行医疗社会工作服务；(2)进行社会诊断（个别诊断模式、疾病-、4RS 环境-）；(3)医疗社会工作团队的合作；(4)制定合约；(5)选择合适的工作方法；(6)评估。（B3-p482）
- 1290. 中国内地医疗社会工作状况：**(1)医疗社会保险；(2)医疗社会救助（政府通过提供资金、政策与技术支持，或社会通过各种慈善行为，对因患病而无经济能力治疗的贫困人群，实施专项帮助和经济支持的一种医疗保障制度）；(3)医疗社会服务；社会健康教育与健康促进（指组织医疗、教育、科研、学术、卫生保健和预防医学等诸方面的专家，联合卫生行政管理和相关企业等健康教育资源对中国公民提供公益或增值服务）；(4)健康促进则是促使人们提高、维护和改善他们自身健康的过程）；(5)疾病预防；(6)医疗社会行政（指政府卫生机构对社会健康医疗卫生问题进行调研、制定医疗社会政策、立法、对医疗卫生机构进行评估等行政性工作，这些工作的进行大都离不开医疗社会工作者）。（B3-p485）
- 1291. 中国医疗社会工作的发展（现实问题）：**(1)我国的医疗社会工作模式以政府推动和单位提供为主，其主体除了包括卫生部、人力资源和社会保障部之外，还包括妇联、工会等各个部门，这些部门之间尚不能在一个统一的社会工作专业价值基础上开展工作，还存在重复浪费、职能冲突的矛盾。(2)中国的医疗社会工作专业理论研究相对滞后，近几年来尽管有很大的发展但还是不能满足医疗社会工作的实践要求。(3)中国缺乏医疗社会工作专业人员，一线医疗社会工作从业人员大多属于志愿人员，缺乏专业教育和训练，专业技能比较弱。（B3-p492）
- 1292. 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。
- 1293. 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。
- 1294. 【B2 章 15: 企业社会工作】企业社会工作：**指社会工作者运用社会工作的专业理念与方法，在企业内外开展与职工的工作岗位适应、劳动环境协调、职业福利保障、职业生涯发展以及劳动关系协调等有关的服务与管理工作，其目的：在于保障职工利益、提升劳动效率、促进企业和职业共同发展。（B2-p389）
- 1295. 企业社会工作：**(1)企业社会工作概述；(2)企业社会工作的主要对象和内容；(3)企业社会工作的主要方法。（B2-p389）
- 1296. 企业社会工作概述：**(1)企业社会工作的概念；(2)-特点；(3)-功能；(4)-取向；(5)我国企业社会工作与工会的关系。（B2-p389）
- 1297. 企业社会工作的主要对象和内容：**(1)企业社会工作对象；(2)-服务内容；(3)农民工的社会工作服务。（B2-p393）
- 1298. 企业社会工作的主要方法：**(1)个案工作方法在企业社会工作中的运用；(2)小组工作方法-；(3)社会工作方法-。（B2-p399）
- 1299. 企业社会工作的特点：**(1)争取职工的职业福利是企业社会工作的核心内容；(2)监督企业落实涉及职工权益的法律、法规是企业社会工人和的重要手段因地制宜开展和设计有特色的服务项目是企业社会工作的主要任务；(3)兼顾公共性、公益性与多方共赢的统一是企业社会工作的主要策略。（B2-p389）
- 1300. 企业社会工作的功能：**(1)提供物质帮助，协助困难职业摆脱困境；(2)为企业职工提供心理疏导和支持；(3)协调内外关系，增强企业组织的凝聚力；维护职工合法权益，体现社会主义公平正义；预防问题产生，促进社会和谐稳定。（B2-p390）
- 1301. 企业社会工作的取向：**(1)服务对象价值判断上的问题视角与优势视角；(2)与雇主关系上的抗争取取向与共赢取向；(3)服务提供的人力资源取向和工会取向；(4)服务模式上的个人发展模式和社群权益模式。（B2-p391）
- 1302. 我国企业社会工作与工会的关系：**(1)我国企业和职工社会工作主要由工会承担；(2)工会开展的企业社会工作具有优势、特色和实效；(3)工会工作的方式、方法与社会工作的契合性。（B2-p392）
- 1303. 企业社会工作对象：**(1)以企业内的职工个体及职工家属为工作对象；(2)以企业内的职工群体为工作对象；(3)以一个企业整体或企业内的管理部门为工作对象；(4)以一个行业或一个社区为工作对象。（B2-p393）

- 1304. 企业社会工作服务内容：**(1)职工职业生涯规划；(2)职工心理健康辅导与情绪管理；(3)职工素质提升；(4)职业安全与健康；(5)组织职工参与企业管理；(6)职工的工作生活平衡与家庭辅导；(7)劳动关系协调；(8)企业文化和职工文化建设；(9)困难群体关怀；(10)企业履行社会责任。(B2-p394)
- 1305. 农民工的社会工作服务：**(1)农民工的生存状况；(2)农民工社会工作服务介入内容；(3)农民工子女的社会工作服务介入内容。(B2-p396)
- 1306. 个案工作方法在企业社会工作中的应用：**(1)企业社会工作中的个案工作分类：①针对咨询问题的个案工作；②针对人际交往和感情问题-；③针对家庭问题-；④针对适应问题-；⑤针对情绪问题的-；⑥针对权益维护与资源支持的-。(2)企业社会工作中的个案工作来源及过程：①来源：部门主管介绍的职工、厂医转介的职工、管理部门工作员发展并介绍的职工、职工家属或亲友介绍的职工、社会工作者主动发现的职工、自己主动寻求帮助的职工。②过程：接案；预估；计划；介入；评估与结案。(B2-p38)
- 1307. 小组工作方法在企业社会工作中的作用：**(1)企业中小组的类型：①兴趣、娱乐小组；②成长小组；③支持小组；④教育小组；④治疗小组。(2)小组工作的过程：①需求评估；②确定目标；③招募组员；④制订小组计划书，并按计划开展小组活动；⑤评估。(B2-p399)
- 1308. 社会工作方法在企业社会工作中的运用：**企业是一个特殊的社区，是一个有着清晰的地理范围、有着居民（职工）、有着文化联结、有着追求目标的社会共同体。**企业社区工作方法的起始点：**就是将企业作为一个社区来看待，以整个社区及社区中的居民企业员工及家属为服务对象，提供“助人的、利他的”服务。企业社工在运用社区方法工作时，还必须注意到与普通社区所不同的管理上的约束，在对方法流程进行设计时必须考虑到这些管理制度的整体框架。(B2-p401)
- 1309. 【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)
指：将社会工作的理念与方法运用到工业界，以其专业知识与技术，调动企业自身和社会的资源，帮助员工解决个人的、家庭的和工作上的各种困扰，提高员工解决问题的能力，促进其形成良好的工作适应关系，使其身心健康、生活稳定，提升合理而有效率的生产（工作）环境，使其能最大限度地发挥自身的潜能，取得良好的工作绩效，更快更好地实现企业的组织目标。(B3-p498)
- 1310. 工业社会工作的必要性：**(1)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。(2)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。政府有责任和义务帮助下岗、失业人员解决所面临的困难。但这些问题仅靠政府的力量很难得到解决。这时，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。
- 1311. 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。
- 1312. 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)
- 1313. 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)职业生涯规划；(4)企业社会责任理论。(p294)
- 1314. 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)
- 1315. 工业社会工作服务的内容：**(1)员工福利服务；(2)职业生涯规划；(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)
要解决的问题：(1)劳资间的问题；(2)劳动条件-；(3)适应上-；(4)健康问题；(5)家庭与婚姻-；(6)

经济-; (7)休闲娱乐-; (8)住宅-; (9)法律-。(B3-p499)

1316. 工业社会工作的服务对象:企业员工;员工家属;企业管理部门;工会代表;社区。(B3-p507)

1317. 工业社会工作的服务模式:根据工业社会工作关注的服务对象主要是个人与群体,分为(1)“个人发展取向”服务模式:是与工作生活相关的心理-社会服务模式,主要针对劳动者个人,例如:雇员辅导、劳动者支持小组、压力疏解课程以及人际关系训练;对雇员的职业培训与再培训;与就业相关的服务,如就业介绍与分配、面试的训练与模拟等。(2)“社群权益取向”服务模式:是从宏观上针对社会政策环境等方面的企业社会工作,主要是服务对象的权益工作,其主要内容包括:劳动法律方面的咨询与宣传教育;劳资纠纷的介入,劳工权益政策方面的倡导与帮助等。(B3-p509)

1318. 工业社会工作服务的主要内容:工业社会工作者可以运用社会工作的技巧,提供各种服务以帮助员工预防和解决工作、生活中可能出现的种种问题。这些服务既包括:(1)直接服务:①提供个案咨询服务并举办各项服务活动,协助员工解决个人的问题,使其工作状态恢复正常,以维持生产力;②使用社区服务方式,发掘、利用社区资源,建立与社区紧密结合的服务方案,发展社区服务事业以满足案主工作、生活等方面的需求;③尽力帮助企业人事部门(如工会代表、管理员、监工)明了相关社会服务机构与转介服务的程序,与工会人员、管理人员共同维持转介渠道的畅通;④建立社会工作服务的信息资料库,发展与监督管理资讯体系的操作,并且记录服务资料,以便在将来制定社会工作服务活动的方案时能够提供参考。(2)间接服务:①参与制定企业未来发展规划与人事计划;②为管理部门决策与人力资源政策提供咨询;③协助社区开展卫生、福利、休闲等活动,制定可行的教育方案;④赞助医疗照顾与劳保给付的行政支援,协助企业制定新的劳工福利方案;⑤为有关劳工立法的制定与执行提供宝贵的意见。(B3-p510)

具体内容:(1)为职工提供完善的劳动保护设施,如完善职工的失业保险、职业伤害补偿退休金、职工福利金、人寿保险、医疗保险等制度,解决职工的后顾之忧,使职工全身心地投入工作中。(2)在劳动条件方面,为职工创造良好的工作环境,预防工业灾害、意外伤害的发生;提供良好的医疗卫生、医疗保健服务;利用社区资源,提供职工子女的教育服务;建立残疾人康复中心、老年人活动中心等。(3)为职工提供丰富的娱乐休闲服务,如组织节假日娱乐活动,组织旅游、体育活动以及各种文化活动等等。(4)帮助职工协调各种人际关系,如劳资双方的关系、职工与管理者的关系、职工之间的关系。工业社会工作者应致力于排除职工人际交往中的干扰因素,探究人际关系冲突的根源,协调各方的关系,排除对抗性因素,化解职工人际交往中所出现的矛盾,帮助职工建立和谐的人际关系,使职工与职工、职工与管理者、职工与厂方之间相互体谅、相互理解,共同致力于企业的发展。(5)帮助职工开展职业技能培训,开展职工教育活动。在今天的知识经济时代科学技术迅猛发展,高新技术产业如雨后春笋般发展起来。高新技术产业需要的是掌握高新技术的综合型人才,因而只有掌握高新技术的人才才能在激烈的竞争中处于优势。但是长期以来我国大多数职工都是在传统的企业里工作,这使得他们不具备高新产业所需要的技术。为了使这些职工适应时代的发展,免遭淘汰,就需要工业社会工作者帮助这些在竞争中处于劣势的职工,通过发展职工业余教育,提高职工的文化素质,使职工适应现代社会的迅速发展,以积极的心态迎接现代社会所面临的挑战。通过开展职业技能培训,职工可以掌握必备的高新技术,适应科学技术发展进步的要求。(B3-p520)

1319. 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)

个案社会工作;小组社会工作;社区社会工作;社会工作研究与社会工作行政。(B3-p511)

1320. 工业社会工作个案社会工作:在社会工作者所要解决的诸多问题中,有的只是个别员工及其家庭所面对的问题,不具有普遍性,例如适应上的问题、健康问题、家庭与婚姻问题、酗酒、药物滥用、沮丧、焦虑等。这就需要社会工作者针对个别员工及其家庭的问题采取特定的方法加以解决。个案社会工作就是一种从个人着手的工作方法,其实施的对象为个人或家庭。个案社会工作主要协助遭遇困难的案主了解困难发生的原因,发掘和运用其自身的潜能,重建案主或家庭的生活。工业社会工作者通常运用个案社会工作的方法,直接面对员工或家属,运用有关的专业知识和技巧为员工和家庭提供物质或情感方面的支持与服务,协助其解决个人问题。

(B3-p511)

- 1321. 工业社会工作小组社会工作：**小组社会工作是社会工作者在社会工作实施过程中经常采用的有效方法。小组社会工作方法主要由知识、理解、原则、技巧组成，借助小组社会工作者的协助和引导，小组成员在各种机构或社区小组中展开互动，建立关系，并以个人能力与需求为基础，获得成长的经验，最终达到个人与小组共同的发展目标。常用模式有：目标模式、治疗模式、互动模式等。(B3-p512)
- 1322. 工业社会工作社区社会工作：**是以整个社区及社区中的居民为服务对象，通过了解社区存在的社会问题和社区居民的需求，利用社区资源帮助社区居民解决困难，从而使整个社区的力量得到加强，社区成员生活得更加美好。社区社会工作在发展过程中形成了一系列成熟的工作模式，如研究、计划、协调、组织、财务、行政等。这套工作模式可以为工业社会工作者在开展员工福利、保障、发展等工作时提供借鉴。这将有助于工业社会工作者更好地对员工的现状进行研究，制定相应的计划，围绕计划进行组织等。(B3-p513)
- 1323. 工业社会工作社会工作研究与社会工作行政：**(1)社会工作研究：社会工作者运用社会研究的方法，搜集分析与社会工作有关的资料，来促进社会工作目标的实现。需求预估、方案开发和影响评估是社会工作研究的三个重要部分需求预估主要是了解案主的信息，对其需要、问题及个人与社会环境原因机制有所把握；方案开发就是利用专业知识，发展有效的服务方法、模式或政策；影响评估就是了解所执行工作方案对解决案主及其社会问题的效果。(2)工业社会工作者在社会工作的实施中应认识到社会行政的重要性。社会工作行政是一种连续的、动态的、机构成员将社会政策转化为社会服务输送的社会行动过程通过这个过程，社会工作者将社会政策转化为具体的社会服务，并使用实务经验修正政策。社会工作行政涉及领导者和其他成员，包括计划、组织、人事、领导与控制等方面，人力与物力资源的发掘、安置、协调与合作等。(B3-p514)
- 1324. 当前我国工业社会工作的特点：**它一般由政府有关机构、企业的人事管理部门、工会和社区等来实施，通过给职工及其家属提供各类直接和间接的服务，如社会福利、社会保障、劳动保护、社区服务、社会救济、社会教育、专业技能培训以及各种娱乐休闲、文化体育活动等，帮助职工协调、解决生活工作中出现的种种问题和困扰，满足职工不断提高的物质文化和精神生活的需求，保证职工身心的健康成长以及劳资关系和人际关系的和谐，从而充分发挥职工的劳动积极性和创造性，使他们最大限度地为企业、社会和国家做贡献。(B3-p520)
- 1325. 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)
- 1326. 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，各方将选抒的是两条正义原则：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。
- 1327. 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。
- 1328. 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。
- 1329. 我国工业社会工作的未来展望：**鼓励工厂、企业设立专职的工业社会工作者岗位；大力推行工业社会工作教育；国家和政府应该从政策上对社会工作给予强有力的支持。(B3-p519)
- 1330. 【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）

1331. 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）

1332. 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）

1333. 农村社会工作特点：(1)以农村居民和社区为工作对象；(2)工作关系的专业性；(3)分析问题视角的综合性；(4)多方合作。（p307）

1334. 农村社会工作价值观：以人为本；团结合作；公平正义；可持续发展。（p309）

1335. 农村社会工作的理论：(1)反贫困理论；(2)社会支持-；(3)社会资本-；(4)现代化-；(5)后现代-。（p310）

1336. 农村社会工作的实务模式：(1)地区发展模式；(2)社会策划模式。（p313）

1337. 农村社会工作的工作方法：(1)进入农村社区的方法：①行政途径进入；②农村社区事件介入；③农村服务项目介入。(2)建立专业关系的方法：①田间地头工作；②上门家访；③召开村民代表会议；④绘制社区图。(3)与基层政府和社会组织建立关系的方法。(4)农村社区评估的方法。（p314）

1338. 【章 19：反贫困与社会工作】贫困：指在一定环境条件下，人们在较长时期内难以维持一种生理上所要求的、社会文化可接受的、社会公认的基本生活水准的状态。（B3-p557）

1339. 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。（p322）即：一种低于最低的物质生活水准的生活状态。（B3-p557）

1340. 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）

1341. 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）

1342. 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）

1343. 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）

1344. 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）

绝对贫困的测量方法：(1)宏观层次：人均国民生产总值法（GNP）；(2)微观层次：恩格尔系数法；市场菜篮法（也称“标准预期法”）等。

相对贫困的测量方法：(1)宏观层次：实际生活质量指数法（婴儿死亡率+1 岁婴儿的预期寿命+成人识字率）、基尼系数法、五等分法；(2)微观层次：收入比例法。（B3-p558）

1345. 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。

1346. 关于贫困现象的几种理论：(1)个人主义贫困论；(2)贫困结构论；(3)贫困功能论；(4)贫困文化论；(5)贫困处境论；(6)贫困冲突论。（B3-p563）

1347. 个人主义贫困论：强调贫困现象发生的原因在个人而不在社会。它认为，在市场经济条件下，人与人的机会是均等的。在此前提之下，如果一个人陷入贫困，应受责备的是他自己，他应当

对这种结果负责。(B3-p564)

- 1348. 贫困结构论:** 这是一种从社会结构, 且主要是从制度层面探讨贫困现象形成的理论, 又可分为两个派别, 即福利制度贫困论与社会制度贫困论。(B3-p564)
- 1349. 贫困功能论:** 该理论认为: 贫困之所以在各种社会中都存在, 是因为它发挥着某些有利于该社会运转的功能。换句话说, 社会的正常运转, 在一定程度上依赖于部分社会阶层、部分社会成员的贫困。(B3-p565)
- 1350. 贫困文化论:** 从文化的角度来分析贫困现象存在的根源。它认为, 穷人由于长期生活于贫困之中, 结果形成了一套特定的生活方式、行为规范、价值观念等, 即“贫困亚文化”。此种文化一旦形成, 便会对周围的人, 特别是穷人的后代发生影响, 从而代代相传, 贫困于是在这种亚文化的保护下得以维持和繁衍。(贫困文化有4个层面: 社会层面、社区-、家庭-、个人-) 研究贫困文化得出的必然结论是, 要消灭贫困, 首先必须改造贫困文化。只有穷人抛弃了自暴自弃、不求上进、宿命论的价值观念, 而接受了积极进取、不懈奋斗的价值观时, 贫困才有可能真正走向消失。(B3-p565)
- 1351. 贫困处境论:** 认为, 穷人所处的不利环境决定了贫困文化的存在并使他们陷入贫困。主张治理贫困应从改造穷人所处的环境, 特别是贫困的经济条件着手。(B3-p566)
- 1352. 贫困冲突论:** 冲突论的理论预设是: 社会的本质是处于各种冲突之中的, 贫困和不平等都是冲突的结果之一。由于不同群体都倾向于自身利益的最大化, 在资源短缺的情况下, 利益在不同群体之间的差别分配就导致了贫困的产生。贫困冲突论认为, 是一系列不合理的权力结构使得社会成员陷入了贫困。因此该理论认为, 要解决贫困单纯依靠救济是不行的, 必须改善不平等的权力结构, 通过给穷人“增能”来缓解和消除贫困。(B3-p566)
- 1353. 我国贫困的现状:** 农村地区的贫困; 城市地区-; 流动人口-。(B3-p567)
- 1354. 我国贫困的原因:** 自然条件因素; 历史原因; 经济-; 政治-; 文化-; 个人-。(B3-p569)
- 1355. 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)
- 1356. 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)
- 1357. 贫困治理理念与实践的创新:** (1)关于致贫的责任, 过去常被视为应由个人自行负责。这样的观点现在越来越少有人坚持了。致贫有着多方面的因素, 但主要原因在社会, 而不在个人。(2)关于救助的理念, 过去的救助者常抱着慈善施惠的理念去实施救济, 救助者与受助者之间的关系是不平等的。今天, 治理贫困被视为一种社会应尽的责任, 强调救助者与受助者之间关系的平等, 在实施救助过程中应注意受助者人格的尊严, 不应伤害受助者。(3)过去的救济工作多由教会或慈善人士主办, 一般是零星的或不成体系的。今天, 它已成为政府主办的社会福利行政或社会行政的重要内容, 成为一项经常性的制度设置。(4)过去的救济是消极意义上的, 是一种事后补救性的举措。而今的贫困治理是全面或全方位的, 一般包括社会救助和社会扶持, 前者类似于过去的救济, 但理念不同; 后者则是对付贫困现象的一种积极的举措, 其目的在于帮助贫困者最终摆脱贫困。当今社会更强调后者。(5)过去, 对付贫困现象的手段比较单一, 一般只有社会救济。而今, 由于发达的社会保障制度的建立, 特别是许多工业化国家先后建成“福利国家”, 针对贫困或防止贫困的国家或社会制度种类繁多, 针对传统意义上的贫困的社会救济制度在现代社会福利体系中只占很小的比重。(B3-p571)
- 1358. 贫困治理工作社会工作的作用:** (1)社会工作为反贫困提供了专业价值观; (2)社会工作为反贫困提供了“优势视角”; (3)社会工作为贫困治理提供了专业的方法与技术。(B3-p576)
- 1359. 贫困治理中的个案社会工作:** 这是社会工作者针对贫民及贫困家庭开展工作时所经常采用的一种工作方法。运用社会个案工作方法在协助案主发挥其个人潜力, 正确地处理其所面临的问题, 以增进社会适应功能上起着重要的作用。贫民或贫困家庭往往在心理或人格上存在这样那

样的问题或特点，这类问题妨碍着他们最终走出困境。**程序：**首先，社会工作者应主动和贫民接触，了解贫民的生存状况和需求；其次，社会工作者应设法调动各种资源以解决贫民的当务之急；再次，激发贫民自我改变的动机和欲望并实际引导贫民改变；最后，对贫民进行一些比较适用的技术、技能的培训，使他们通过学习掌握基本的生存技能。在这些工作中，个案工作者应特别注重贫民心理、人格、动机、态度的改变，做好“扶贫先扶志”的工作，只有如此，才有可能使贫民最终走出贫困。(B3-p577)

1360. 贫困治理中的小组社会工作：小组社会工作方法在贫困治理中也有着自己的用武之地，运用这一方法通常被认为是一种促进贫民及其后代改变的一条较为经济、可行、有效的途径。刘易斯的“贫困文化论”指出，穷人长期生活于贫困文化中，会与社会主流文化隔绝并造成贫困文化的代代相传。而要摆脱贫困文化的束缚，就应当增加贫民与主流文化接触的机会及其被主流文化接纳的技能。社会工作者运用小组工作方法开展工作，既应针对贫民本身，更应针对贫民的后代。针对后者开展工作有着更为根本的意义：有可能使贫困家庭最终走出贫困的恶性循环。**做法：**通过建立贫民互助小组、贫民子女辅导小组，以及贫民及其子女与其他社会阶层成员组成的互助小组，通过社会工作者的有效介入及群体成员之间的频繁互动，使贫民及其后代能够接触社会主流文化，培养其积极的人生态度，建立正确的生活信念，掌握必要的人际交往的技巧，这些都是帮助他们摆脱困境的基本准备。(B3-p578)

1361. 贫困治理中的社区社会工作：社区工作强调居民参与、合作、社区自助、领袖培训等主题，强调经济社会全面协调发展，在方法上注重教育与组织的应用。社区工作方法特别是社区发展的理念和方法在各国的贫困治理中得到了广泛的应用。在发展中国家、特别是类似中国这样的发展中的大国，推行这一方法治理贫困，更具普遍意义与合理性。但社区工作方法的运用更多的是在农村地区。(B3-p579)

1362. 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。

1363. 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)

1364. 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)

1365. 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、得出结论、提出建议。

1366. 成本-效率评估：是反映成本支出及其效果的指标。

1367. 基线测量：指社会工作者在介入开始时对服务对象的状况进行测量，建立一个基线作为对介入行动效果进行的标准基线，以评估介入前后的变化，并以此判断介入目标实现的程度。

1368. 基线数据：组员在参加小组前目标行为的表现情况。

1369. 基线评估：是一种对照方法，在对比实验中用到。

1370. 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。

- 1371. 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)
- 1372. 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)
- 1373. 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)
- 1374. 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)
- 1375. 三无：**(1)无法定扶养人，或者虽有法定扶养人，但是扶养义务人无扶养能力的；(2)无劳动能力的；(3)无生活来源的。(B2-p169)
- 1376. 五保：**保吃、保住、保穿、保医、保葬。(p332)(B2-p169)
- 1377. 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”。
- 1378. 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)
- 1379. 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)
- 1380. 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。
- 1381. 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)
- 1382. 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。
- 1383. 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)
- 1384. 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)
- 1385. 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。

1386. 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。

1387. 工作场所：也称工作实地，日常工作所在的场所。

1388. 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。

1389. 【章 20：矫正社会工 & B3 章 18：矫正社会工作】矫正：也称矫治，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）

指：作为一个医学术语，矫正是指矫形和治疗，即通过外科手术或药物治疗，恢复人体畸变部分的形态和功能，从而提高患者的生活质量。如矫正脊柱弯曲、矫正斜视等等。作为一个司法术语，**矫正**则是指刑罚执行机构（主要是监狱）对被判徒刑的人在行刑过程中所进行的教育和改造，以改变罪犯或法者不适应社会的心理结构、行为方式，重塑其人格和社会适应体系，从而使他们重新适应社会，过上正常的社会生活。（B3-p525）

1390. 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）

1391. 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）

指：将社会工作实施于司法矫正体系中，是专业人员在社会工作专业价值观指引下，运用社会工作的理论、知识、方法和技术，为犯罪者或具有犯罪倾向的严重违法人员（如吸毒者），在审判、监禁、社区矫正、刑释或强制戒毒期间，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方面的服务，使其消除违法犯罪心理结构、修正行为模式、适应社会生活的一种福利服务活动。（B2-p225）

是：实施于罪犯（offenders）改造过程中的社会工作。它是由矫正社会工作者或志愿者为犯罪嫌疑人或罪犯在审判、服刑、缓刑或假释期间提供的专业服务，其目的是消除工作对象的犯罪心理结构，改变其行为方式，重建他们的社会适应能力和适应机制，使他们改过自新，重新适应正常的社会生活。（B3-p526）

1392. 矫正社会工作的分类：狭义的矫正社会工作（由 C1 和 C2 构成）就是罪犯在服刑期间（包括在成年人监狱、未成年人监狱、感化院、劳动教养所等机构中服刑和在社区中服缓刑及假释期间），社会工作者为其提供的专业矫正服务，其目的主要是调动工作对象的积极性，改变其与社会不适应的价值观念、心理结构和行为方式。广义的矫正社会工作除了狭义的矫正社会工作之外，还包括服刑之前的工作（A1 和 B1）和刑期结束之后的工作（D1），服刑之前的工作主要是预防犯罪的工作和审判之前的司法建议工作。（B3-p527）

矫正阶段 场所	矫正阶段	犯罪之前的 工作	审判之前的 工作	服刑期间的工作	刑期结束后的 工作
机构	监狱			C1 机构中的矫正社会 工作	
	感化院（劳动教养机 构等）				
社区	社区	A1 预防犯罪 工作	B1 社工建议 报告	C2 机构外的矫正社 会工作	D1 回归社会 工作
	社会单位或工作场 所（学校、家庭等）				

1393. 矫正社会工作的主体和服务对象：主体：社会工作者，服务对象：是社会适应不良的社会成员，既包括受刑事处罚的人如监狱的服刑人员、缓刑假释人员；也包括受行政处罚的人，如接

受劳动教养的人员。(B3-p526)

1394. 矫正社会工作的价值基础: (1)对人的假定以及对犯罪的认识: 社会工作的基本价值是每个人都有改变自己处境和行为的潜能, 社会工作者的任务就是激发受助者的潜能, 并运用专业知识帮助受助者改变其处境和行为。罪犯只不过是以前不被社会认可的方式来满足自己的需求或满足不被社会认可的需求而已, 人的需求和行为的多样性产生了违法犯罪的可能, 同样也为改变违法犯罪行为提供了巨大的可能性。深信人具有巨大的潜能、人的行为和人性具有巨大的可塑性, 不仅是一般的社会工作的价值基础, 而且也是矫正社会工作的价值基础。(2)尊重、平等、接纳的价值观: 尊重的价值、平等对待的价值也隐含着接纳的价值, 接纳就是不论他的社会地位如何, 也不论他的个性或性格如何, 更不论他的犯罪事实如何, 都不鄙视他们, 而是以一种客观的、体谅的心态接受这些事实, 并以一种客观的态度与受助者一起分析其所面临的问题, 寻找问题产生的原因, 讨论或提出解决问题的办法。接纳不是鄙视或排斥, 而是理解。接纳也不是认可现状, 而是在正视现状的前提下, 寻找改变现状的方法并促使受助者调动自己的潜能, 积极地改变现状。(B3-p532)

1395. 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)

1396. 矫正社会工作的功能与作用: (1)针对违法犯罪人员: 监管功能; 矫正功能; 服务功能; (2)针对社会环境: 营造有利于更新改造的家庭和社区环境; 促进刑罚制度朝人性化、科学化方向发展。(B2-p228)

矫正社会工作的目标: 是通过调动工作对象的积极性, 充分发挥其潜能, 改变其不适应的心理结构和行为方式, 重建工作对象的社会适应能力和适应机制, 从而使其重新适应正常的社会生活。矫正社会工作的目标是通过调动工作对象的积极性, 充分发挥其潜能, 改变其不适应的心理结构和行为方式, 重建工作对象的社会适应能力和适应机制, 从而使其重新适应正常的社会生活。(B3-p526)

1397. 矫正社会工作服务对象的需要和问题: (1)需要: ①基本生存条件的保障需要; ②教育、就业权益的保障需要; ③正常家庭生活的需要; ④再社会化的需要。(2)问题: ①加害社会与加害他人的行为使其较难取得社会公众的同情; ②社会功能缺失的严重程度增加其功能恢复与重建的程度; ③受刑者的身份使其处于社会资源网络的边缘地位。(B2-p228)

1398. 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, 把犯罪者变成守法的公民; (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)

1399. 矫正社会工作服务对象的特点之一: 就是其社会功能的严重缺失, 这也是其之所以犯罪的原因所在。(B2-p229)

1400. 矫正社会工作的特点: (1)特殊性: 为社会特殊群体提供福利服务; (2)复杂性: 强制性监管与人性化服务交织相伴; (3)长期性: 服务期限与刑罚执行期限基本一致; (4)专业性: 法律专业与社会工作专业结合。(B2-p230)

1401. 矫正社会工作的起源: 起源于美国, 其创始人是一位家居美国波士顿的名为约翰·奥古斯特斯的制鞋匠。从 1841 年开创这项工作到 1859 年, 去世前的 18 年中, 奥古斯特斯总共保释的人犯近 2000 名。他也因此获得了“感化工作之父”“世界上第一位伟大的观护人”的美誉。(B2-p231)
起源于美国, 其创始人是一位家居波士顿的名为约翰·奥古斯特斯的制鞋匠, 被誉为“感化工作之父”、“世界上第一位伟大的观护人”。(p345)

1402. 社区矫正: 也称社会矫正, 是一种刑罚执行方式, 指与在监狱执行的“监狱矫正”相对的行刑方式, 它是将符合社区矫正条件的罪犯置于社区内, 由专门国家机关在相关社会组织以及社会志愿者的协助下, 在判决、裁定或决定确定的期限内, 矫正其犯罪心理和行为恶习, 并促进其顺利回归社会。(B2-p232)

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。

1403. 矫正社会工作对于涉罪成年人的服务内容：(1)司法判决前的社会工作：针对犯罪嫌疑人的社会工作介入；针对犯罪嫌疑人亲友的社会工作介入；为失去依靠的家庭成员提供生活照料；(2)监禁场所中的社会工作：协助服刑人员适应监禁场所生活；为在监服刑人员提供专业咨询服务；帮助在监服刑人员加强与社会的联系；(3)社区矫正中的社会工作：缓刑、假释、监外执行人员的监督管理和教育帮扶；院舍训练的组织管理；社会服务计划的执行；为社区服刑人员提供社会服务；(4)刑满释放后的社会工作：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。(B2-p233)

1404. 协助服刑人员适应监禁场所生活：(1)帮助服刑人员熟悉监狱环境；(2)协助服刑人员戒除不健康的生活习惯；(3)协助服刑人员解决生活困难；(4)预防服刑人员间犯罪观念和行为的交叉感染。(B2-p235)

1405. 为在监服刑人员提供专业咨询服务：(1)公民教育；(2)心理、情绪辅导；(3)职业技能训练；(4)人际交往意识与能力提升。(B2-p235)

1406. 帮助在监服刑人员加强与社会的联系：帮助服刑人员了解外面社会的变化；帮助服刑人员加强与其家庭的联系；帮助服刑人员构建支持性社会网络。(B2-p236)

1407. 为社区服刑人员提供社会服务：(1)促进就业；(2)帮助接受教育；(3)做好基本生活救助；(4)落实社会保险。(B2-p238)

1408. 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)

矫正社会工作的理论基础：(1)监狱化与矫正：①标签论与贬降仪式、②贬降与监狱化、③监狱化与矫正；(2)罪犯改造的心理规律与矫正。(B3-p533)

1409. 标签论与贬降仪式：标签论认为，罪犯之所以成为罪犯，是因为社会成功地给他贴上了罪犯的标签，社会给某人贴上罪犯标签的过程就是司法调查、起诉和审判的过程。如果一个人有犯罪行为，他虽然被起诉，但被宣判为无罪，则社会就没有成功地给他贴上罪犯的标签，即使他实际上犯了罪，他也不是罪犯。反过来，如果一个人没有犯罪，但他被表诉和错误地被判有罪，这时候他就被社会成功地贴上了罪犯的标签，即使他事实上没有犯罪，他也成了罪犯。当个人的犯罪行为被发现，被贴上罪犯、小偷、妓女等标会后，个人在心理上会经历一个降低或贬损个人的自尊、人格并接受这一标签的过程，标签论把这个过程称为贬降仪式。贬降反映了如下几个事实：贬降是个人原有自我观念的破坏；贬降是社会对个人尊严和社会地位的一种剥夺和对个人的惩罚；贬降改了个人原有的社会交往方式或原有的社会关系。(B3-p533)

1410. 贬降与监狱化：监狱化是罪犯贬降仪式的重要组成部分，因为在审判之前，犯罪嫌疑人一直是被羁押的，断绝了与任何人的接触或联系；判决执行以后，才开始允许家人或朋友探视，贬降仪式才真正开始。另一方面，由于犯人之间的接触是被限制的，贬降仪式实际发生在监狱管理者与罪犯之间，即罪犯在监狱管理者面前，放弃他以前的几乎所有社会角色，接受囚犯的角色和价值观，按照监狱要求的囚犯的行为方式来行为。这个过程一般被称为监狱化。从社会化的角度来看，监狱化实质上是个人一个消极的再社会化过程，通过监狱化，个人不仅接受监狱的规范、惯例和价值，有的甚至还会接受监狱内由犯人形成的亚文化。因此监狱化实际上包括两层含义，第一层含义是接受监狱的规范、价值和囚犯的角色，完成自我贬降的过程；第二层含义是接受犯人形成的非正式规范、价值和犯人的亚文化。在监狱管理较为严格、犯人之间的交往被严格限制的监管体系中，可能不存在第二层含义下的监狱化，而在监管不太严格、犯人之间交往较多的监管体系下，犯人则可能先后经历这两种意义上的监狱化。(B3-p534)

1411. 监狱化与矫正：监狱化既是一个社会贬降过程，同时也是一个再社会化的过程。由于监狱化，罪犯个人的自我观念被破坏，个人自我观念中被掩盖的、不被社会认可的那一部分内容被暴露出来，这是罪犯个人反思自我、接受矫正或改造的前提。如果个人不被贴上明犯的标签，他个人的自我观念中不被社会接受和认可的那一部分就被掩盖起来，他就会维持一个相对完整的自我观念，或戴上一个为社会所接受的“面具”。贬降和监狱化不仅要摘掉他的“面具”，而且还

要毁掉他的自我观念和自尊。另一方面，由于监狱化，罪犯个人正常的社会化过程被阻断，他被强行从形成他犯罪行为的那个社会环境中隔离出来，迫使他改变自己的观念和行为，这也是迫使他接受矫正或改造的前提。从这种意义上来说，所有在机构（如劳动教养管理所、戒毒所、工读学校、感化院等）中进行的矫正都存在这样一个过程或者这样一种现象。（B3-p534）

1412. 监狱化虽然是矫正工作得以进行的一个前提，但它也产生了严重的后果：（1）监狱化破坏了罪犯的自我观念和自我评价，并从此给他们深深地打上耻的烙印，使他们完全丧失对自己的信心，破罐子破摔，在犯罪的生涯中越陷越深。罪犯对改造的抗拒和累犯能部分地说明这一后果。（2）监狱化造成的个人正常社会化阻断会加剧罪犯回归社会的困难，由罪犯标签导致的社会对他们的歧视以及个人强烈的耻感，会毁掉他们重新做人的动机和信心，激起他们与社会为敌的邪恶念头。（3）监狱化导致犯人之间的相互影响，抵消了矫正的成果或使其沾染新的恶习。（B3-p534）

1413. 罪犯改造的心理规律与矫正：犯罪行为是在与现实环境相适应的犯罪心理的支配下产生的，因此，对罪犯的教育改造首先是对其犯罪心理和犯罪心理结构的改变。从被判刑进入监狱到刑满释放罪犯心理大致要经历三个阶段：（1）不适应阶段；（2）适应阶段：罪犯开始适应监狱的生活，情绪渐趋稳定，开始以现实的态度接受自己犯罪和被监禁的事实，思考自己的将来，并萌发重新做人的愿望和信心；（3）罪犯在重建自我和人格以及对将来生活的信心的基础上，进行自觉的改造。**矫正工作：**主要在第一个阶段和第二个阶段发挥作用，特别是第二个阶段。第一个阶段矫正社会工作的主要任务是帮助犯人尽快适应监狱的生活，减少由于不适应面带来的不良情绪和不良影响。第二个阶段是最重要的矫正阶段，它是罪犯开始在外环境的影响下、在自身对新生活（或对自己未来生活）向往的基础上，洗心革面，重新做人的阶段，也是罪犯和矫正工作者思想交锋、改造与抗拒改造斗争最激烈的阶段。在第三个阶段，矫正工作主要表现为及时地发现和鼓励罪犯的向善方面，为改造或矫正效果确实较好的罪犯争取奖励的机会，进一步巩固他们改造或矫正的成果。（B3-p535）

1414. 针对涉毒人员的社会工作介入：也称禁毒社会工作，这是指社会工作者通过社会工作方法，包括个案辅导、家庭辅导、小组工作、学校活动和社区活动等，充分利用社区资源，协调各方力量帮助涉毒人员戒毒和康复，并教育动员社会民众远离毒品、健康生活。（B2-p239）

1415. 针对涉毒人员的社会工作介入内容：（1）提供戒毒康复服务；（2）开展帮扶救助服务；（3）参与禁毒宣传教育；（4）协助开展有关禁毒管理事务。（B2-p239）

1416. 矫正社会工作实务方法的理论与视角：（1）行为主义理论；（2）认知理论；（3）标签理论；（4）优势视角；（5）“社会-心理”视角。（B2-p240）

1417. 行为主义理论：行为主义理论是以行为心理学为基础形成和发展起来的一种社会工作理论。它不赞同心理分析理论和认知理论将关注的焦点放在难以观察和验证的内心世界的做法，而是主张要把工作重点放在真正能够观察到的人的外显行为上。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适当的反应，矫正社会工作者的任务就是要对矫正对象的不适当的行为进行治疗或矫正，帮助其学习和构建对当前环境的恰当的反应模式。（B2-p240）

1418. 人的行为：指个体针对环境刺激所做的所有反应，包括只能通过表象去间接推断的内部心理过程。人的行为具有适应性、复合性、变化性、多样性和累积性等重要特征。（B3-p127）

1419. 认知理论：认知理论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。它也着力于改变人的行为，但它把关注的焦点放在促使人的行为产生的内心世界上。与心理分析理论不同，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。它认为，人的不良行为主要产生于认知上的错误或理性思维能力的缺乏，社会工作者的主要任务就是要帮助其获得对世界的正确认知或完善理性思考的能力，从而使行为能得到正确的理性的引导。（B2-p240）

1420. “社会-心理”视角：“社会-心理”视角是一种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考虑并开展工作的理论观念。每一个人都有其内部心理世界，同时又与外部的社会环境密切相连，因此，需要将人作为一个整体去认识，即“人在情境中”。对于矫正对象而言，犯罪行为的产生，既有其自身心理因素的原因，又有其周围环境因素的影响；矫正成效的大小，既取决于自身的努力，又受制于社会环境的影响。因此，矫正社会工作者应该具有“人在情境中”的系统认识视角，整体、全面地去了解、认识矫正对象，既提供改善自我认识的服

务，又加强矫正对象所处社会环境方面的工作。这就是融直接介入和间接介入于一体的综合服务的模式。(B2-p241)

- 1421. 矫正社会工作的主要方法：**(1)致力于改善服务对象偏差心理和行为的社會工作方法：①行为治疗法；②理性情绪治疗模式；③同伴教育在矫正服务中的运用；(2)致力于改善服务对象社會环境的社会工作方法：①社区工作方法在矫正社会工作中的运用；②社会工作行政-；③社会工作研究-；(3)个案管理：协调、整合的服务提供模式：①个案管理的缘起及其含义；②个案管理的实施原则；③个案管理的工作过程；④个案管理运用在矫正工作中需要注意的问题。(B2-p245)
- 1422. 行为治疗法：**是以学习理论和实验心理学为理论基础而发展起来的治疗方法。**注重以下 4 方面问题：**①评估方案；②治疗的策略与技巧（反应性治疗技巧、操作性治疗技巧、综合性治疗技巧）；③增强物的使用；④强化程序。(B2-p241)
- 1423. 理性情绪治疗模式：**(1)理性情绪治疗模式的内容（有个 ABC 理论）；(2)理性情绪治疗模式的治疗技巧：①非理性信念的检查技巧；②非理性信念的辩论技巧（辩论、理性功课、放弃自我评价、自我表露、示范、替代性选择、去灾难化、想象）。(B2-p243)
- 1424. 同伴教育在矫正服务中的运用：**(1)同伴教育及其功效；(2)同伴教育的方法：①同伴教育辅导员能力提升小组；②同伴教育主题活动；③“同伴信箱”；④“星火计划”；⑤“同伴之音”；⑥“同伴演讲”。(B2-p244)
- 1425. 社区工作方法在矫正社会工作中的运用：**(1)进行综合治理，以改善矫正对象的生活环境；(2)开展社区教育，培育社区居民接纳、尊重矫正对象的意识和习惯；(3)挖掘社区志愿力量。(B2-p245)
- 1426. 同伴教育：**(peer education) 也称为同伴教学、朋辈咨询、同辈辅导或者朋辈辅导是指具有相似年龄、背景、生理、经历、体会、社会经济地位、相同性别等具有共同语言的人在一起分享信息、观念或行为技能，同伴教育者易唤起身边同伴的心灵共鸣，以实现教育目标。(B2-p244)
- 1427. 个案管理：**也称照顾管理或服务管理，指专业人员为一个或一群服务对象协调整合一切助益性活动的一种程序。这种程序使得来自相同或不同福利及相关机构中的各个工作人员能彼此沟通协调，以专业的团队合作方式提供服务对象所需的服务，并扩大服务的效果。(B2-p247)
- B3：“个案管理”，**是 20 世纪 80 年代开始出现的一个概念或实务。它是结合各种不同专业的工作人员为案主提供服务的一种过程，亦即服务协调的工作。这种服务协调的工作是由专业社会工作者来提供的，是社会工作者专业角色的新拓展。个案管理的程序包括：①申请、接案；②调查、诊断；③计划拟定；④执行计划；⑤监督、协调；⑥评估、结案等。个案管理的运作程序与一般个案工作并无实质区别，只是个案管理更强调服务协调而已。(B3-p213)
- 1428. 个案管理的实施原则：**(1)服务对象参与；(2)服务评估；(3)服务协调；(4)资源整合；(5)包裹式服务与专业合作；(6)服务监督。(B2-p247)
- 1429. 包裹式服务：**指经过需求评估和可利用资源的确认后设计一整套服务，并且通过各种服务的联结最终促使服务对象学会独立自主。(B2-p247)
- 1430. 个案管理的工作过程：**(1)个案发掘与转介；(2)评估与选择；(3)个案管理服务计划与执行；(4)监督与评估；(5)结案。(B2-p248)
- 1431. 矫正社会工作机构介入类型：**根据机构的类型分为政府机构、非政府机构，政府机构包括：监狱、戒毒所、感化院、工读学校、劳动教养所等；非政府机构包括：由社会开办的教养院、感化院、中途家庭、寄养家庭等。(B3-p537)
- 1432. 矫正社会工作机构介入服务内容：**通过监狱为服刑犯人提供服务；通过社会教养机构为相关人员提供的矫正服务；通过特殊的教养机构提供的矫正服务。(B3-p537)
- 1433. 通过监狱为服刑犯人提供服务：**(1)发掘罪犯自身的价值和潜能，培育他们悔过自新的内在动力。(2)为他们提供心理和行为的指导与服务，缓解他们的不良情绪或使他们的负面情绪得以宣泄，减少或避免由监禁而导致的心理损害，帮助犯人正确地处理与监狱管理者及其他犯人的关系，使其适应监狱的生活和环境，并有效地进行心理和行为的矫正。(3)关注犯人的表现和行为，及时发现并鼓励他们态度和行为上的积极表现。(B3-p537)
- 1434. 通过社会教养机构为相关人员提供的矫正服务：**如我国的劳动教养制度是一项行政处罚制度，它是对触犯法律但又不够刑事处罚条件（轻微违法犯罪）的人实行强制教育改造的一种措施。它也是我国矫正制度中的一项重要内容。在西方国家，对这类人员一般通过教养院、感化院等

提供矫正服务通过教养机关提供的矫正服务包括：(1)心理、行为上的指导与帮助，如自我认知、不良情绪的缓解与宣泄、人际交往的指导等等。矫正社会工作者帮助受教人员正确认识自我、适应教养机关的学习和生活环境、处理好与管教人员和其他受教人员的关系，实现最佳的矫正效果。(2)帮助受教人员选择就业或职业方向，掌握相应的职业技能。教养机关会为受教人员提供多种职业技术培训，矫正社会工作者帮助或指导受教人员根据自己的情况，选择职业技术培训的方向并鼓励他们克服学习中的困难，获得相应的职业资格证书。(B3-p537)

1435. 通过特殊的教养机构提供的矫正服务：针对儿童（未成年人）的违法或轻微犯罪行为，一般通过建立比较特殊的教养机构提供矫正服务。在国外，这类机构有中途家庭、寄养家庭等形式。我国香港地区的男童院和女童院等也是此类机构。工读学校则是我国特有的针对不够刑事处罚的违法犯罪青少年进行强制性教育的特殊教育机构和矫正机构。工读学校既要提供较为系统的文化教育，同时还要进行生产劳动的锻炼和心理及行为的矫正。社会工作者的任务就是运用个案和群体工作的方法，为他们提供心理、行为的指导，帮助他们克服社会生活中遇到的困难。(B3-p537)

1436. 我国的矫正制度与体系：是由若干部分组成的，大致上可以区分为司法矫正制度与体系和非司法（行政）矫正制度与体系。司法矫正制度与体系是以刑法和刑事诉讼法为基础的矫正制度与体系；非司法（行政）矫正制度与体系则是建在行政处分和纪律处分基础上的矫正制度与体系。(B3-p538)

1437. 我国矫正社会工作的主要内容：(1)狱政管理：指监狱对服刑犯人执行刑罚的过程中所实施的各项具体的行政管理活动，包括对罪犯的监督管理、生活卫生管理、考核奖惩管理等具体内容，是监狱日常活动最主要的内容；(2)教育改造：指对罪犯思想、观念、价值和人格的重塑过程，也是对罪犯进行文化教育和技术教育的过程；(3)劳动改造：通过监狱劳动对罪犯进行矫正和改造。

1438. 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)
机构介入、社区介入。(B3-p537)

1439. 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。

1440. 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。

1441. 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)

1442. 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。

1443. 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)

1444. 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)

1445. 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)

1446. “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)

1447. 澄清：指杂质沉淀，使液体变清。

1448. 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)

1449. 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)

1450. 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)

1451. 社区矫正的工作制度：(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)

1452. 社区矫正的特征：(1)执行对象的特定性；(2)非监禁性；(3)惩罚的宽缓性；(4)社区参与性。(B3-p546)

1453. 社区矫正的功能：(1)从个人层面来看，社区矫正有利于矫正对象顺利回归社会。(2)从犯罪群体层面来看，社区矫正有助于改交矫正对象实施重新违法犯罪的预期效用。(3)从社会层面来看，社区矫正有利于增强社会稳定和促进社会发展。(B3-p547)

1454. 社会工作者在社区矫正中的工作内容：(1)教育矫正：包括心理和行为矫正。任何人总是在一定的心理作用下行动的，矫正对象也不例外，他们犯罪时的心理状态直接决定了行为的性质和主观恶性。(2)帮助服务：社区矫正本质上具有社会福利的性质，犯罪人作为一个特殊的弱势群体，需要社会的关爱与支持，需要社会提供相应的社会服务与福利，帮助他们实现再社会化。(B3-p549)

1455. 社区矫正社会工作的过程：(1)建立专业关系；(2)收集、分析资料；(3)分析和诊断矫正对象的问题；(4)建立社区矫正计划；(5)社区矫正的介入（分直接介入、间接介入）；(6)社区矫正的评估与跟进。(B3-p550)

1456. 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状况有待改进；(4)社区矫正工作人员队伍的专业化水平有待提高。

1457. 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。

1458. 【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)

1459. 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)

1460. 中国社会福利制度分为：职业福利和社会福利。

1461. 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。

1462. 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。

1463. 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。

1464. 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。

1465. 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)

1466. 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)

1467. 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)

1468. 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)

1469. 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)

1470. 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。

1471. 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。

1472. 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）

1473. 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）

1474. 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）

1475. 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。

1476. 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。

1477. 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。

1478. 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。

1479. 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。

1480. 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。

1481. 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。

1482. 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。

1483. 【B2 章 9: 优抚安置社会工作】优抚安置工作的界定：是我国军民在长期的革命、建设、改革实践中逐步形成并发展起来的一项传统的、政治性很强的工作，对于加强国防和军队建设、推动经济社会发展、维护政治安全稳定具有重要意义，历来受到党和国家的高度重视。它是国

家依据法定形式对现役军人、退役军人及其家属提供优待、抚恤和安置，以确保其生活水平不
低于所在地平均生活水平的一项补偿性社会保障制度。(B2-p251)

1484. 优待：一般是指国家、社会对优抚对象在政治上、经济上给予优先、优厚待遇的制度。优抚安置工作中的优待是指对现役军人、退役军人、军队文职人员及其家属等对象，在经济、政治、社会等方面给予物质照顾和优先、优惠待遇，主要包括发放优待金，以及在医疗、交通、参观游览、教育、住房等方面给予优待。(B2-p251)

1485. 抚恤：一般是指国家对因公伤残人员、因公死亡以及病故人员家属所采取的一种物质抚慰形式。优抚安置工作中的抚恤是指对现役军人、伤病残退役军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属等优抚对象给予的精神抚慰和物质照顾待遇，主要包括死亡抚恤和残疾抚恤两类。(B2-p251)

1486. 安置：一般是指对特定对象或生产、生活有困难者的扶持、帮助或就业安排。优抚安置工作中的安置主要是指对军队转业干部、复员干部、退役士兵、军队离退休干部、军队退休士官、军队退休志愿兵、无军籍退休退职职工的安置，主要包括落实政治待遇和生活待遇。(B2-p251)

1487. 军队社会工作：指运用社会工作的理念、知识和方法对军人、军属和军队社区提供各种福利服务的一种专业社会工作。内容主要包括：对军人及其家属为国家所作的贡献从优补偿，对退役军人的就学、就业、就医等政治待遇和生活待遇实行优待，参与军队与社区合作方案的制订、执行和督导，对军人及其家属进行人文关怀和心理抚慰等。(B2-p252)

1488. 优抚安置社会工作：是军队社会工作的重要组成部分，它是在优抚安置领域，综合运用社会工作的专业知识、技能和方法，以优抚安置社会工作服务对象及其相关人员和系统为工作对象，协助有需要的优抚安置社会工作服务对象整合社会资源、协调社会关系、预防和解决问题、恢复和改善社会功能，使优抚安置社会工作服务对象有更好的社会适应和福利的活动。(B2-p252)

1489. 优抚安置社会工作的特点：(1)政治性：①直接服务于国防和军队现代化建设；②直接关系军地稳定；③直接促进社会公平。(2)特殊性：①服务对象身份特殊；②服务对象需求多样；③服务保障环节复杂。(3)协调性：①协调部门多；②协调任务重。(4)有限性：①政治任务的市场化；②社会工作的辅助性。(B2-p252)

1490. 优抚安置社会工作服务对象的需要：(1)优抚医院社会工作服务对象的需要；(2)光荣院-；(3)军转复退军人安置-；(4)军休-。(B2-p253)

1491. 优抚医院社会工作服务对象的需要：(1)治疗康复需要；(2)基本生存需要；(3)家庭生活需要；(4)社会交往需要；(5)社会尊重需要。(B2-p253)

1492. 光荣院社会工作服务对象的需要：(1)婚姻家庭的需要；(2)健康维护的需要；(3)社会参与的需要；(4)社会尊重的需要。(B2-p254)

1493. 军转复退军人安置社会工作服务对象的需要：(1)就业创业权益保障的需要；(2)社会再适应的心理调适需要。(B2-p254)

1494. 军休社会工作服务对象的需要：(1)军队情结的需要；(2)社会尊重的需要；(3)健康维护的需要；(4)多元养老的需要；(5)社会参与的需要。(B2-p255)

1495. 优抚安置社会工作服务对象的问题：(1)优抚医院社会工作服务对象的问题；(2)光荣院-；(3)军转复退军人安置-；(4)军休-。(B2-p255)

1496. 优抚医院社会工作服务对象的问题：(1)生活适应困难，缺乏病理常识和自理、护理知识；(2)心理障碍严重，难以接受伤病残导致的障碍；(3)生活保障问题；(4)家庭婚姻障碍，生儿育女困难；(5)社会隔离问题。(B2-p255)

1497. 光荣院社会工作服务对象的问题：(1)心理失衡；(2)社会地位下降；(3)社会隔离；(4)老年慢性病增加与生活质量受损；(5)老化问题。(B2-p255)

1498. 军转复退军人安置社会工作服务对象的问题：(1)就业创业难；(2)隐性失业；(3)延迟上岗。(B2-p256)

1499. 军休社会工作服务对象的问题：(1)角色失调；(2)心理失衡；(3)行为失范。(B2-p256)

1500. 优抚医院社会工作：属于医务社会工作的范畴，是指社会工作者将社会工作的知识技术、态度及价值应用于优抚医院工作当中，从生理-心理-社会层面评估并处理服务对象的问题，以医疗团队一员的身份共同协助服务对象及其家属排除医疗过程中的障碍，尤其侧重对于服务对象因

社会或环境紧张而导致的社会功能缺失和社会关系失败的干预，以使服务对象早日痊愈、达到身心平衡，并使其因伤病残而产生的各种社会问题得以妥善解决。（B2-p256）

1501. 优抚医院社会工作的内容：（1）协助处置服务对象及其家庭的问题；（2）协助增强服务对象对医院环境的适应；（3）协助处理服务对象与医疗系统的关系；（4）出院及跟进服务；（5）其他方面。（B2-p257）

1502. 光荣院社会工作：属于老年社会工作的范畴，是指社会工作者运用社会工作的专业知识，以孤老和生活不能自理的优抚对象及相关人员和系统为工作对象，帮助孤老和生活不能自理的优抚对象改善社会功能、提高生活质量，使孤老和生活不能自理的优抚对象有更好的社会适应和福利的活动。（B2-p258）

1503. 光荣院社会工作的内容：（1）做好服务对象入住前的评估和准备工作；（2）协助服务对象适应光荣院的新生活，发展积极的人际关系；（3）为服务对象提供个案心理辅导，如运用怀旧、生命回顾等技巧，帮助服务对象重塑自我、找回生命的意义；（4）通过策划、组织一些简单易学的活动，增进服务对象群体之间的交流，促进互帮互助；（5）协助服务对象提高自我管理和自我服务的能力，充分发挥其个人的潜能；（6）鼓励服务对象参与力所能及的院舍活动；（7）引导服务对象正确看待死亡，减少焦虑感和恐惧感；（8）利用社区或社会资源为服务对象提供服务；（9）推动志愿服务并对志愿服务进行督导；（10）促进光荣院专业服务的发展和专业质量的提高；（11）影响社会及环境的决策；（12）其他。（B2-p258）

1504. 军转复退军人安置社会工作：指社会工作者将社会工作的知识、技巧、态度以及价值观应用于军转复退军人安置工作中，协助面临人生重大转折的军转复退军人实现角色的转变，使其更好地适应环境，顺利地度过军地转轨、事业转型、人生转折的关键时期，做到妥善安置、合理使用、人尽其才、各得其所。（B2-p260）

1505. 军转复退军人安置社会工作的内容：（1）协助服务对象适应新工作和新生活，顺利度过军地转化的过渡期；（2）协助服务对象充分利用和发掘自身和外部的正式和非正式社会支持网络，为他们更快融入社会、更好发挥作用创造条件；（3）加强协调沟通，推进党委集中统一领导、退役军人事务部门牵头协调、相关部门支持配合、社会力量有序参与的安置格局形成；（4）协助做好思想政治和信访接待工作，倾听心声、舒缓情绪、提供慰藉，维护合法权益；（5）协助搭建信息咨询平台，为服务对象就业创业铺路搭桥；（6）积极推进社会政策的良性改变。（B2-p260）

1506. 军休社会工作：指在接收安置和服务管理领域，运用社会工作的专业知识、技巧、态度及价值观，以移交政府安置的军休干部及相关人员和系统为工作对象，以影响军休干部发挥正常角色功能的生理、心理、社会因素为切入点，帮助改善军休干部的社会功能、提高其生活质量，使军休干部有更好的社会适应和福祉。（B2-p260）

1507. 军休社会工作的内容：（1）接收安置前：①收集、分析列入交接计划的军休干部的相关资料，做好待移交军休干部需求的预评估和问题的预诊断；②协助待移交军休干部了解移交地方后的相关政策。（2）接收安置中：①协调移交部队解决遗留问题，配合做好交接过程中军休干部的思想工作；②审核军休干部档案时，及时发现可能存在的问题，做好评估和诊断；③利用上门“家访”机会开展有针对性的个案工作；④利用移交部队、军休服务管理机构、军休干部三方见面的机会，做好群体性的政策解答和心理疏导；⑤协调相关部门为军休干部办理医疗、落户、组织关系、档案移交等方面的手续。（3）接收安置后：主要是提供服务管理：①积极引导军休干部进行“平民化”角色转换，做好心理补偿和精神慰藉，帮助其适应移交安置后的新生活，发展新的人际关系，促进其融入社区和社会，提高幸福指数；②协助有关部门落实军休干部的政治待遇和生活待遇，依法维护军休干部的合法权益，在政策规定范围内实现军休干部利益最大化，实现“老有所养”；③协助策划、组织形式多样的文体活动，积极培育自发性文体组织，丰富精神文化生活，实现“老有所乐”；④协助做好军休干部医疗保障工作，实现“老有所医”；⑤协助推进军休社区建设，整合社区资源，拓展服务内容，拓宽服务领域，推进服务管理社会化，便捷军休干部居家生活；⑥协助军休干部发挥自身综合优势，使其力所能及发挥余热，实现“老有所教”“老有所为”。同时协助开办老年大学，帮助军休干部学习新知识，实现“老有所学”；⑦做好高危军休干部的临终关怀，引导其正确面对生命的终点；⑧培训工作人员，促进专业服务的发展和服务质量的提高；协助做好工作人员的情绪疏导和压力释放工作；⑨推动志愿服务，

训练、组织、督导志愿者；⑩协助促进社会政策的良性改变，推进军休干部同步享受地方离退休干部待遇和经济社会发展成果，推进实现服务标准化、管理规范化的、利益均等化、保障一体化。（B2-p260）

1508. 军休社会工作主要功能：协助军休干部实现角色的转变，减少对生活和环境的负面感受，顺利度过军地转化的过渡期；促进军休干部充分发掘和利用资源，更好地发挥其社会功能，建立并发展积极的社会关系，实现“六个老有”（老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐）的目标；促进社会政策的良性改变，推进接收安置工作稳步发展，促进服务管理水平整体提高。（B2-p261）

1509. 烈士褒扬社会工作：指社会工作者运用社会工作的专业理论、方法和技巧，推行与参观凭吊人群、烈士遗属、工作人员和系统有关的社会政策或措施，大力弘扬英烈精神的工作过程。（B2-p261）

1510. 烈士褒扬社会工作的内容：（1）引导讲解员和参观群众，加强阵地宣传，开展群体性的心理辅导；（2）策划有针对性的宣传纪念活动，弘扬红色传统，传承红色基因；（3）协助烈士遗物、史料的收集，挖掘红色资源；（4）协调烈属与陵园的纠纷，做烈属的暖心人；（5）协助做好前来扫墓的烈属及亲朋的精神抚慰工作，帮助其驱除心理阴影；（6）协助完善解说词，针对不同人群凸显宣传教育重点；（7）推动志愿服务并对志愿服务进行督导；（8）推动相关政策完善，协助做好宣传解释。（B2-p261）

1511. 烈士褒扬社会工作主要功能：是运用社会工作的专业知识，协助烈属做好悲伤辅导和心理疏导；倡导完善相关政策，协调落实相关待遇，舒缓相关矛盾纠纷；策划有针对性的社会宣传，扩大社会影响。（B2-p262）

1512. 军供社会工作：指社会工作者将社会工作的知识、技术、态度与价值应用于军供保障工作中，从生理-心理-社会层面评估并处理服务对象及相关系统的问题，尤其关注对于服务对象因角色转变或环境紧张而导致的社会功能缺失，协助服务对象达到身心平衡，促进服务对象与环境相互协调和适应。（B2-p262）

1513. 军供社会工作主要内容：（1）及时发现过往部队中存在的生理、心理问题，配合部队做好预防、解决和转介；（2）动员社会力量，整合社会资源，完成好军供保障任务；（3）协调组建工作人员支援网络，加强工作人员的心理辅导及沟通技巧，协助工作人员进行压力释放、情绪疏导和问题解决；（4）开展研究工作，提供军供站管理和发展方面的政策建议。（B2-p262）

1514. 军供社会工作主要功能：军供社会工作主要是运用社会工作的专业知识、方法和技巧，及时发现、预防、舒缓和解决过往部队以及军供保障单位内部职工的社会问题；协调社会关系、整合社会资源，落实好军供保障任务。（B2-p262）

1515. 优抚安置社会工作的主要方法：（1）认知和情绪问题的处理；（2）临终关怀与哀伤辅导；（3）危机干预方法；（4）支持网络建构。（B2-p262）

1516. 认知和情绪问题的处理：（1）相关理论：①社会角色理论；②社会融合理论；（2）介入重点：①基于角色分析的认知行为治疗模式；②基于多层面分析的社会整合模式（分：微观、中观、宏观）。（B2-p262）

1517. 临终关怀与哀伤辅导：（1）相关理论：①人生回顾；②临终关怀；（2）介入重点：①精神问题的解决：关于生命的意义；②难以承受的告别：临终关怀与哀伤辅导。（B2-p265）

1518. 人生回顾介入的具体步骤：建立良好的信任关系；回顾人生经历；制作人生回顾手册。

1519. 危机干预方法：（1）相关理论：①人本主义和存在主义理论；②危机干预和任务中心模式；（2）介入重点：①危机干预模式：（7阶段）开展评估；建立关系；聚焦问题；稳定情绪；制订方案；实施计划；后续跟进。②任务中心模式：准备或进入；探索问题；确定目标和时间限制；规划和制定任务；结束任务。（B2-p268）

1520. 支持网络建构：（1）相关理论：①社会再适应理论；②社会支持理论。（2）介入重点：①正式网络的建构（分：部门联动、政策倡导、资源链接）；②非正式网络的建构（分：开展小组辅导、开展个案辅导）（B2-p271）

1521. 社会工作督导概述：（1）相关理论：①增强权能理论；②社会工作督导。（2）介入重点：增强权能视野下的督导过程：①辨识无力感（分：辨识受督导者内心感受的无力感状态、辨识督导关

系中的无力感状态)；②增强权能(分：提高受督导者的权利意识、增强受督导者的能力感、发展受督导者的能力)；③效果评估。(B2-p272)

1522. 社会角色理论：该理论认为，社会角色就是社会结构中与其特定位置相关的期望和行为的集合。每个人一生中都会扮演很多不同的角色，如何看待自身角色身份，影响着人们如何应对自身改变、如何在社会关系矩阵中为自己定位。角色理论经常被用于社会工作的评估和干预中。(B2-p263)

1523. 认知行为理论：该理论借用社会学习理论的三个要素(前置事件、目标行为、结果)来认识和改变人的行为；将认知用于行为修正上，强调认知在解决问题过程中的重要性及内在认知与外在环境之间的互动。在社会工作实务中，最具代表性的是理性情绪行为疗法。(B2-p263)

1524. 社会融合理论：该理论认为社会融合的心理建构起源于个体的认同。认同包含社会认同与自我认同，前者是指个体或者群体对社会现象、文化、自我的认识以及在这些认识的基础之上把自己归入一个群体，并对所属群体产生认同的过程；后者则是指个体根据自己的经历和经验所反思的自我，内化为一种自我反思而形成的自我认同，两者是一个相互作用的过程。(B2-p263)

1525. 存在主义：存在主义取向的社会工作强调个人生命的意义和个人内在的价值，认为包括个人痛苦的经历都是有意义的。存在主义与人本主义两者适用于面对发展危机、有痛苦体验、面对死亡、自觉命运不佳、遭遇生活焦虑的服务对象。(B2-p268)

1526. 危机干预和任务中心模式：危机干预和任务中心都是结构化的短期模式，强调在有限的时间内为服务对象提供支持性服务，强调处理紧急而非长期问题。前者着眼于调动服务对象的优势、源和对机制以克服面临的发展性、意外性或者存在性危机，适用于人格稳定和面临暂时困境或挫折的人，以及家庭、矫烟、儿童问题、蓄意自伤、自杀或意外伤害等情况；后者着眼于解决服务对象的具体问题，主张与个体、家庭、组织和社区共同工作，适用于解决人际冲突、对社会关系感觉不满意、反应性的情感压力以及角色承担、社会转、资源不足问题。(B2-p268)

1527. 社会再适应理论：根据该理论，“重新适应事业”这一生活事件构成重要的压力源，而“重新适应事的后续问题还将构成更多的压力源--工作单位以及工作责任的改变甚至暂时失业”业、经济状况改变、居住环境改变、个人休闲生活以及社交生活的改变等。在军转复退军人安置社会工作中，服务对象普遍面临“重新适应事业”的考验。运用社会再适应理论可以预防和及时发现服务对象面临的压力，尽早解决问题、化解矛盾。(B2-p271)

1528. 社会支持理论：该理论认为，人的生存需要与他人合作，以及依赖他人的协助，一个人所拥有的社会支持网络越强大，就越能应对各种来自环境的挑战。社会支持网络是个人生命过程的组成部分，每个人都拥有一定的正式和非正式的社会支持网络，前者是指社会正式组织给予的支持，后者是指来自亲友、邻里等人际互助网络的支持。社会支持理论强调通过干预个人的社会网络来改变其在个人生活中的作用。在军转复退军人安置工作中，牵涉的部门和领域极其广泛，尤其是必须借助外部资源来实现助人自助。(B2-p271)

1529. 选择优先问题时要考虑的因素主要包括：(1)问题的紧迫性和特殊性；(2)不解决的后果；成功解决的可能性；(3)社会工作者和机构解决问题的能力；(4)服务对象解决问题的动机。(B2-p270)

1530. 【B2 章 10: 社会救助社会工作】社会救助社会工作：指依据社会救助法规和政策，面向生活困难的个人、家庭和群体，展开以济贫、解困、扶危、增能为主要内容的社会工作专业活动，是社会工作的重要领域之一。(B2-p277)

1531. 社会救助：又称社会救济，指在社会成员因个人原因、自然原因或社会原因致使基本生活难以维持时，由政府和社会为其提供基本物质保障的救助制度。社会救助是社会保障体系的重要组成部分，是受到宪法保障的基本公民权利之一。它以家庭经济状况调查为基础，由政府和社会为陷入贫困的城乡困难家庭提供直接的物质救助和服务，帮助他们解决基本的生存问题。社会救助是一个动态的、涉及多个领域的复杂概念。(B2-p277)

是最后一道民生兜底保障安全网。当其他社会保障制度实施后仍不能维持公民基本生活时，就需要社会救助给予最后帮助，守住基本民生保障底线。救助对象的受助资格在贫困事实或急难情形经过法定程序认定后即可获得。社会救助依照救助对象的申请并经过法定程序审核批准后实施，具有无偿性。(B2-p279)

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。

- 1532. 社会救助的内容：**(1)最低生活保障；(2)特困人员供养；(3)受灾人员救助；(4)医疗救助；(5)教育救助；(6)住房救助；(7)就业救助；(8)临时救助。(B2-p277)
- 1533. 社会救助的工作原则：**(1)兜底线；(2)保基本；(3)救急难；(4)促发展。(B2-p279)
- 1534. 社会救助社会工作服务对象的主要需求：**(1)生理需求；(2)安全需求；(3)社交需求；(4)尊重需求；(5)自我实现需求。(B2-p279)
- 1535. 社会救助社会工作的定义：**指在社会救助领域，社会工作者根据社会救助的性质与特点，以社会工作价值理念为指导，以社会工作的专业理论为依据，采用社会工作专业方法与技巧，为社会救助对象提供专业服务的过程。这个过程包括物质方面的社会救助、精神层面的内在提升以及救助对象社会功能的恢复。(B2-p280)
- 1536. 社会救助社会工作的特点：**(1)救助对象的多样性；(2)救助类型的复杂性；(3)工作过程的持续性；(4)工作依据的政策性。(B2-p281)
- 1537. 社会救助社会工作的主要作用：**(1)协助服务对象申请适合的救助项目；(2)协助服务对象提升反贫困的能力；(3)促进服务对象的社会融合与社会支持；(4)疏导和解决服务对象的心理困扰。(B2-p281)
- 1538. 社会救助社会工作的主要内容：**(1)最低生活保障中的服务内容：①对象识别；②协助申请低保；③提供心理支持；④调节家庭关系；⑤开展能力建设；⑥促进社会融入。(2)特困人员供养中的服务内容：①提供基本生活条件；②提供日常生活照料；③提供疾病治疗；④办理丧事事宜。(3)医疗救助中的服务内容：①协助申请救助；②改善救治环境；③协调医疗资源；④强化社会支持。(4)住房救助中的服务内容：①协助申请住房救助；②宣传讲解政策。(5)教育救助中的服务内容：①提供教育机会；②提供教育补助；③心理能力建设。(6)就业救助中的服务内容：①转变就业观念；②自我认知调整；③职业技能培训；④链接就业资源。(7)临时救助中的服务内容：①危机干预；②外展服务；③机构救助。(8)受灾人员救助中的服务内容：①社会工作介入灾害救助的不同阶段；②社会工作介入灾害救助的服务内容（协助安置受灾人员、及时开展危机干预、修复社会支持系统、社区重建与发展）。(B2-p282)
- 1539. 社会救助社会工作的主要方法：**运用生态系统理论、社会支持网络理论以及增能理论，应用专业方法和技巧，从需求评估入手，开展危机干预和心理疏导通过个案与团体工作，运用社区为本的综合性救助方法，帮助服务对象重建社会关系恢复社会功能。社会救助社会工作的根本目的在于帮助服务对象建立社会支持网络，使之更好地融入社会，同时也使自身能力得到提升。(1)社会支持网络的理论基础及其应用：①社会支持网络的理论基础；②社会支持网络的建构途径；③融合社会支持网络的资源；④社会支持网络的应用策略。(2)个案管理及其应用策略：①个案管理的特点；②个案管理的程序；③个案管理应用于社会救助的具体方法。(B2-p290)
- 1540. 最低生活保障：**是由政府提供的一种收入补充型救助制度。国家对共同生活的家庭成员人均收入低于当地最低生活保障标准，且符合当地最低生活保障家庭财产状况规定的家庭，给予最低生活保障，使之家庭人均收入达到当地低保标准。户籍状况、家庭收入和家庭财产是认定最低生活保障对象的三个基本条件。(B2-p277)
- 1541. 特困人员供养：**国家对无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人为无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满16周岁的未成年人，给予特困人员供养。(B2-p278)
- 1542. 特困人员供养内容：**(1)提供基本生活条件；(2)对生活不能自理的给予照料；(3)提供疾病治疗；(4)办理丧葬事宜。(B2-p278)
- 1543. 受灾人员救助：**指国家对遇到自然灾害致使基本生活受到严重影响的社会成员提供一定的物质帮助，使之维持基本生活水平，并逐步恢复和提高生产、生活能力的一项救助制度。受灾人员救助的内容主要包括为受灾人员提供必要的食品、饮用水、衣被、取暖、临时住所、医疗防疫等。自然灾害危险消除后，政府还应当及时核实居民住房恢复重建补助对象，并给予资金、物资等救助。此类救助具有突发性、应急性等特点。(B2-p278)
- 1544. 医疗救助：**是指国家通过提供资金、政策上的支持，帮助贫困人群获得基本医疗卫生服务、改善健康状况的一种制度。医疗救助能够帮助贫困群体满足基本医疗服务和健康需求，从而避

免疾病的困扰。(B2-p278)

1545. 教育救助: 国家对在义务教育阶段就学的最低生活保障家庭成员、特困供养人员, 给予教育救助; 对在高中教育(含中等职业教育)、普通高等教育阶段就学的最低生活保障家庭成员、特困供养人员, 以及不能入学接受义务教育的残疾儿童, 根据实际情况给予适当教育救助。(B2-p278)

1546. 住房救助: 是指国家对符合规定标准的住房困难的最低生活保障家庭、分散供养的特困人员、农村建档立卡贫困户给予住房方面的帮助, 满足其基本住房需求。住房救助的形式在城镇主要是配租公共租赁住房、发放住房租赁补贴, 在农村主要是开展危房改造等。(B2-p278)

1547. 就业救助: 指国家对最低生活保障家庭中有劳动能力但处于失业状态的成员, 通过贷款贴息、社会保险补贴、岗位补贴、培训补贴、费用减免、公益岗位安置等办法, 帮助其实现就业。如果低保家庭有劳动能力的成员均处于失业状态, 政府当采取有针对性的措施, 确保该家庭至少有一人就业。(B2-p279)

1548. 临时救助: 是指国家对遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或其他特殊原因导致基本生活陷入困境, 其他社会救助制度暂时无法覆盖或救助之后基本生活暂时仍有严重困难的家庭或个人给予的应急性、过渡性救助。临时救助采取发放救助金、发放实物或者提供转介服务三种方式。(B2-p279)

1549. 灾后社区重建的内容主要有以下 3 项: (1)开展社区人居环境重建。评估社区房屋、公共设施、生命线工程的重建需求; 组织受灾群众参与恢复重建活动; 征集受灾群众意见, 向地方政府提出社区重建规划建议; 协助地方政府监督重建工程建设的进展。(2)恢复社会生活秩序。协助重建社区管理组织系统, 以及社区的医疗、教学、文化娱乐、基本生活物资供给等社会服务系统; 组织策划专题活动, 重建邻里关系; 参与社会救助活动, 安排困难群众的基本生活。(3)复苏社区的经济秩序。帮助受灾企业开展恢复重建, 恢复生产和经营活动, 组织策划专题活动。引导社会投资, 通过职业培训, 促进居民就业。社会工作者可以根据受灾群众的需求, 设计职业培训内容, 开放社区岗位, 引入外地援助项目, 帮助居民解决生活难题。(B2-p289)

1550. 社会支持网络: 指由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(例如政府、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。(B2-p290)

1551. 社会支持网络中个人与支持者的关系类型: (1)工作伙伴: 服务对象和支持者之间成为伙伴关系, 互相支持和帮助。在社会支持网络中, 如果能够建立服务对象与支持者之间的平等关系, 共同协助解决问题, 则有利于增强服务对象的自信心和自主意识。(2)生活协助: 支持者可以为服务对象提供生活方面的帮助, 帮助其解决生活和生存问题。(3)关系连接: 服务对象可以通过支持者接触更多的社会网络, 扩大自己的社会关系网络, 接触更多的资源。(4)心灵抚慰: 支持者给予服务对象情感和心灵等方面的支持和安慰, 缓解其压力和焦虑情绪。(B2-p291)

1552. 社会支持网络的建构途径: (1)丰富社会支持网络的成员; (2)整合社会支持网络的资源; (3)发挥社会支持网络的功能: 物质援助、情感慰藉、心理疏导、关系支持。(B2-p292)

1553. 社会支持网络的应用策略: (1)政府层面: 参与政策倡导; (2)社会层面: 发挥组织影响; (3)社区层面: 提供专业服务; (4)个人层面: 强化网络效益(网络规划、基础-、质量-、强度-)。(B2-p292)

1554. 个案管理的特点: (1)它是一个过程, 建立在服务对象和社会工作者信任的关系基础之上。(2)运用社会工作“人在情境中”的知识, 协助陷入危机之中的服务对象。(3)主要目标在于确保对复杂、具有多重问题以及失能的服务对象提供持续性的照顾。(4)通过临床上的干预来减缓因为疾病和失能带来的情绪问题。(5)注重运用社会工作的转介和倡导技巧, 是一种跨领域的服务传输方法。(6)所服务的目标人群需要各种社区服务或长期照顾服务, 如经济、健康、医疗社会和个人照顾等需求。(7)需要对服务对象的功能性能力和支持网络加以评估, 作为提供服务的依据。(8)肯定服务对象自决、个人价值和尊严, 以及参与决策的社会工作价值观。(B2-p294)

1555. 个案管理的程序: (1)进入机构: 个案管理员安排和服务对象的见面。(2)接案: 建立和服务对象的密切关系, 这有利于引导服务对象进入服务体系中。(3)评估: 个案管理员和服务对象的家人与朋友会谈, 了解服务对象的真实需求。(4)设定目标: 个案管理者和服务对象一起设定明确

合理的短期和长期目标。(5)介入：个案管理员充分利用外部资源，帮助服务对象达到短期和长期目标。(6)链接资源：将服务对象和其他社会网络支持资源链接起来，让服务对象能够顺利使用这些资源。(7)检查和评估：个案管理员随时检查和评估，确保服务对象参与整个过程，提升服务质量。(B2-p295)

1556. 个案管理应用于社会救助的具体方法：(1)评估服务对象；(2)确定服务方式；(3)撰写服务报告；(4)制订服务计划；(5)实施服务计划。(B2-p295)

1557. 外展服务类型：(1)街头救助：指借助救助巡逻车和救助亭地街头的流浪乞讨人员实施救助；(2)全天候救助：指各个地区的救助站 24 小时开放接待流浪乞讨或者其他需要急难救助的人员。(B2-p287)

1558. 【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)

1559. 社会工作的专业目标：是通过助人活动使人与社会摆脱困境而获得发展。(p388)

1560. 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。

1561. 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)

1562. 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)

1563. 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)

1564. 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。

1565. 【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)

1566. 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。

1567. 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)

1568. 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)

1569. 社会工作实习督导：也称社会工作实习指导，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，提供优质的社会工作服务。(p411)

指对高等学校社会工作专业学生在工作机构实习时进行的一种系统、持续的指导工作。(B3-p298)

1570. 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。

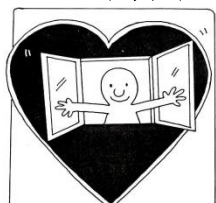
1571. 督导的功能：行政性、教育性、支持性。(p411)

(1)教育功能：使社会工作实际从业人员在执行职责时，学习和了解更多的知识和实务，以改进对案主的服务质量；(2)行政功能：促进社会福利机构行政职能、责任的实现。(B3-p295)

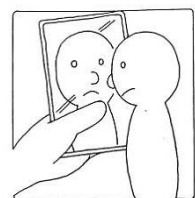
1572. 督导者：是社会福利机构中实际从事督导工作的人员。他必须受过充分的社会工作专业教育，同时必须具备丰富的实际工作经验，还必须掌握深入的督导知识与方法。(B3-p295)

- 1573. 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)
- 1574. 被督导者：**指机构中接受督导训练的人员。一般包括 4 类：(1)已经受过一定的社会工作专业教育的新社会工作者；(2)正在接受社会工作专业教育的实习学生；(3)未受过专业教育的社会工作从业人员；(4)非专业的志愿服务人员即俗称的“义工”。(B3-p295)
- 1575. 社会工作督导：**是一种专门的社会工作方法或程序。它是通过督导者对被督导者的指导、督促、使被督导者能够更有效地运用专业知识和技能按照专业伦理开展工作，以提高服务质量，保证服务取得预期的效果。(B3-p294)
- 1576. 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)
- 个别督导；团体督导；同事督导。(B3-p296)
- 1577. 个别督导：**一般通过督导者与被督导者一对一、面对面地定期举行讨论会的方式进行。讨论的内容主要涉及工作者实际对案主提供服务时的各种专业程序和技术上的课题，也包括业务学习、行政及社会政策方面的难题。**对督导者而言一般程序为：**(1)聆听；(2)补充；(3)质疑；(4)评价；(4)建议。(B3-p296)
- 1578. 团体督导：**也称群体督导、集体督导，一般由一位督导者与一些被督导者组成一个小组，通过定期、持续地举行小组讨论会的形式进行。讨论的内容主要涉及工作者在开展专业服务过程中遇到的各种问题或难点，每次由小组中的一人或两人以书面或口头的形式提供记录和主要问题，让督导者及小组其他成员事先阅读、了解，然后由督导者主持小组讨论，以深入了解有关情况，寻找解决问题的各种有效途径。(B3-p297)
- 1579. 同事督导：**(不是一种严格意义的社会工作督导方式)没有指定的督导者，团体成员都以同等地位参与，督导人员比较而言没有权威性。所采用的基本方式是同事之间的互相指导、互相学习。与团体督导相似的是，同事督导也是通过定期、持续地举行小组讨论来进行。(B3-p297)
- 1580. 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。
- 1581. 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。
- 1582. 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。管理式督导强调实务工作的完成及其服务质量。
- 1583. 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务工作的完成及其服务质量，被督导者承担更多的责任。

1584. 【补充：其他相关】社会工作常用的 17 个理论：

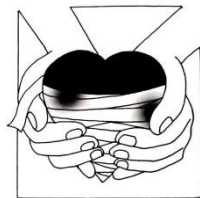


(1)心理动力学理论：又称精神分析理论，由弗洛伊德及其追随者创立。该理论假设人们外在行为的原初动力来自内心世界与精神深处；揭示了人格成长过程，认为人们的早期经验对现时行为及心理起着重要作用；认为不同类型的精神活动会在不同的意识层次发生，强调潜意识对于人的影响。心理动力学是社会工作临床治疗的基石，社工需要打开服务对象的内心世界，并借助引导不断丰富对服务对象情绪、行为等外显状态的精神归因，洞察其被压抑的情感，使之得以释放或缓解，达到治疗目的。但该理论容易将服务对象问题“心理学化”，加剧双方间的不平等性，最重要的是忽略了对制度环境的批判，将问题个人化。

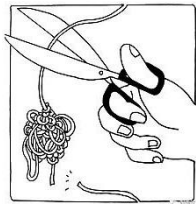


(2)认知行为理论：是认知理论与行为疗法的综合。该理论强调除了直接改变认知外，还需要修正行为，将认知与行为视为不可分割的整体；坚持通过个体对其认知活动的改变，实现个体在情绪行为方面的转变，由此又发展出理性情绪疗法。社工在具体实践中将协助案主了解问题所在，在此基础上改变案主既有的认知、情绪、价值观与行为，强化并激励案主尽快转变并予以维持。该理论常常被运用于情绪障碍等问题的疏解过程中，是目前抑郁症与家庭暴力、亲子关系等个案或小组工作中的热门选择，在集体或个体灾难创伤辅导中也有很好的发挥。

(3)危机干预理论：发端于心理分析学，强调压力事件与情绪反应之间的关系，主要目的在于处理或缓解危机之后的情感后果。社工在危机干预模式下，将会提供紧急援助服务，包括紧急情况处理、危机支持、危机干预、资源系统搭建与环境改造等。汶川地震中早期的社工援助多数都可归为危机干预一类。目前，影响最大的是“多元模式”下的危机干预，该模式强调包括个体（生理和心理）、家庭、团体、社区等的多层次介入，注重建立服务输送系统与危机评估机制。

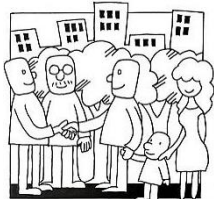


(4)任务中心理论：是社会工作自身发展出的一套实践理论，起源于上世纪 60



年代美国个案社会工作领域，强调个案过程是一个问题解决的过程。其基本假设是案主有解决问题的能力与潜能，认为人是健康、常态、有自主能力的个体，任何问题的产生，往往是由于个人能力的暂时缺损引起的。任务与问题的关系就是手段与目标的关系，完成有关任务，问题就得以解决。任务中心模式不讨论问题的起源和发展，而是致力于探知问题的阻力和助力，以协助案主清楚地界定问题，了解问题解决的资源与障碍，在此基础上社工与案主一起制订相应的工作计划，又称个案契约。它是一种短期的、带有明确目的的实践理论。

(5)生态理论：始于 20 世纪 70 年代，该理论将“人在情境中”的概念做了进一步的系统梳理，



将服务对象放在一个有层次的系统中，将服务对象和其所生活的环境作为一个完整的整体来看待，注重人与环境的互动关系，强调人与环境的协调性。该理论认为适应良好是天时、地利、人和的成功交流，而适应不良是由于个人的需要和环境所提供的资源、支持之间无法搭配和调适。要采用积极视角，在不利情境中看到改变和进步的潜质和可能。该理论视角下的社会工作实务，往往注重个人问题的环境归因，最初强调个体、家庭、组织对环境的适应，而今越来越尊重和重视对于既有环境的优化和改变，以实现人的整体提升。该理论经常被运用于家庭社会工作中，由此发展出“家庭生态说”，用以解决和调适家庭成员之间的关系，从而营造良好的家庭环境。

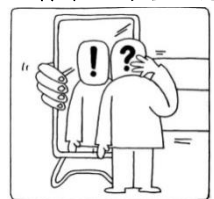
(6)系统理论：与生态理论有相似之处，但它更强调系统内部与系统之间相互作用的分析。该理论将个人所处的脉络划分为四个层次的系统：最核心的一层称为微系统，是与个体具有最直接关系的人、事、物，如家庭；第二层是区间系统，是与个体有着密切关系的微系统间所形成的系统，如家庭和学校间的关系；第三层是外系统，是能影响到个体或家庭生活但联系却并不紧密的系统，如社区；第四层是大系统，包括文化传统、制度环境等宏观因素。各个系统之间是开放的。该理论要求社工借助系统思维综合考量现状的结构性成因。



(7)人本主义理论：人本主义理论视角下的社会工作最初源于哲学思潮中对于人性的尊重，又同时受到人本主义心理学的影响，其中马斯洛与罗杰斯的贡献最大。该范式下的社会工作强调人的价值和人格发展，主张以服务对象为中心的实践伦理。人本主义社会工作是对原有专家模式下的社会工作的一种修正，从而使得社会工作的服务过程更为民主，也为个性化服务奠定了基础。人本观点不仅是人本取向社会工作的逻辑出发点，同时也成为社会工作专业的价值基础，并提出了社会工作专业服务中的几个基本原则，即诚实和真诚，温暖、尊重和接纳，同理。在这几个基本原则基础上又进一步引申出社会工作的非指令、非评判以及在专业关系中社会工作者要做到“积极聆听”“准确同理”等原则。

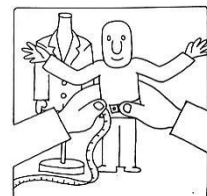


(8)存在主义理论：存在主义理论最为经典的语录莫过于“存在的就是合理的”，存在主义社会工作虽然没有直接表明对于存在合理性的认同，但很大程度上是帮助人们正视自身存在的状态与意义。存在主义社会工作还十分强调个人有选择和行动的自由，个人可以自由地去设计自己的未来，并对自己的选择和自由负有责任。因此，社会工作者会在服务中引导服务对象追寻自己生命的价值，使服务对象感知当下生命状态中的潜能。在实务中，存在主义强调个人生命的意义和个人的内在价值，认为个人痛苦的经验都是有意义的，因而社会工作者助人的重点在于帮助服务对象重新理解过去经历的意义。存在主义社会工作大多用于哀伤辅导、焦虑症与抑郁症处理以及其他危机介入情境，协助案主正确面对焦虑，引领其创造正向的存在感。

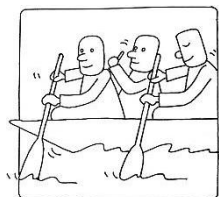


(9)个案管理：是由专业社会工作者替一群或某一案主协调整合所有助人活动的一种过程，亦即

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。个案管理常常用于个别案主遭遇多重问题或需要多种服务时，例如体弱多病的空巢老人。另外，当一个家庭之中有多数成员需接受相同或不同服务组织的协助时，也需要社会工作者运用个案管理进行统合，例如精神障碍患者照顾者家庭。

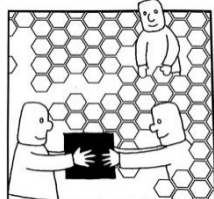


(10) 小组动力：最早由德国心理学家勒温提出，用以说明小组成员在小组内的一切互动过程与行为现象。其研究内容包括小组的形成、维持、发展，小组内部的人际关系，小组与个人的关系，小组的内在动力，小组间的冲突，领导方式对小组的影响，小组行为等等。勒温始终强调，小组是一个动力整体，应该把小组的每个部分放在整体中进行研究。小组并非静止不动的，而是不断变化、拥有生命的组织。

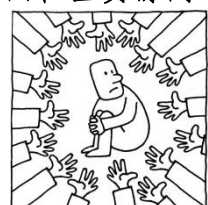


之前，我们往往把小组动力认为是促进小组发展的力量，其实小组当中的危机、冲突等也是小组动力的重要组成部分。小组动力很大程度上取决于对小组过程中所含的情境机会的把握，说到底是一种小组文化的建设。影响小组动力的因素包括静态和动态两方面。静态方面包括机构、小组特性、领导者的个人特点、小组成员四个部分；动态方面包括小组的领导方式与形态、小组气氛和凝聚力、成员的参与、沟通模式、冲突和冲突的解决模式、小组成文和不成文的规范、小组的决策过程、问题解决过程等。

(11) 社区社会资本理论：社区社会资本是一种集体视角的社会资本，关注社会资本对集体的重要影响，进而在整体上推动群体的存续和发展，其主要体现为和谐的关系网络，有效的制度规范，群体间的信任、凝聚力，互惠互助、共享合作的价值观和合作性的社会组织等。这种以社区参与为基础的社会资本属于居民共同体。在当前许多农村社会工作中推行的新型农民互助合作社模式，便是重新整合乡村社区社会资本的一种尝试。而在城市社区中，也越来越多地通过邻里互助的方式，转变日益隔膜的社区关系，提升彼此之间的互信、互助，促进社区和谐。



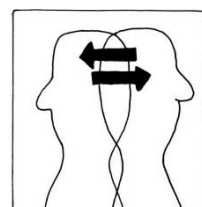
(12) 社区资源网络理论：社区不仅存在问题与需要，更拥有属于自身的资源。社区社会工作者则需要借助于了解、评估、链接、整合、提升社区的内外资源，搭建社区资源网络体系。社区资源网络理论，是指导社区社会工作践行“社区为本”理念的重要支撑。社区资源丰富，包括人力资源（含团体与机构组织）、物力、财力、知识与资料、历史传统、生活习俗、发展机会、自然地理、人文社会环境等各方面，只要能有助于社区发展工作的，均应加予发掘、动员与运用。需要强调的是，这些资源并非孤立存在，而是相互联结、彼此影响的，社会工作者必须以整合的视角通盘考虑，才能带动社区的整体提升，而这也是当前社区社会工作在“资源为本”理念下的最新思维。



(13) 女性主义理论：该理论吸收了女性主义哲学的思想，强调尊重女性独特的感受和经验，并希望借助与女性合作的方式，推进性别平等的实现。女性主义社会工作不仅为妇女发声，更成为为所有相对弱势群体一方争取权利的价值理念与实践方式，它承认服务对象群体作为主体的多样性、差异性、能动性，将个人问题认定为公共议题的一部分，通过团体互助，寻求个人问题的集体解决之道。女性主义理论是当今社会重要的思想理论，对现代女性的社会地位有着深刻的影响作用。女性主义社会工作承认并支持女性的力量，认为进行服务时应当深入了解女性案主所处的生活背景。女性主义视角下的社会服务旨在让更多的人尊重女性，消除重男轻女的不平等现象，促进我国社会更加和谐稳定发展。

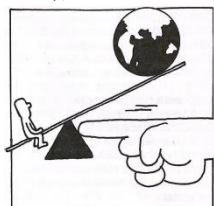


(14) 沟通理论：沟通理论是指以社会心理学、人类学和社会语言学中有关人际沟通的一些理论为基础而形成的一种社会工作理论。该理论认为人际沟通在人际关系中起着重要作用，许多人的行为问题都出在人际沟通方面。人们通常根据自己接收的若干信息（比如事实、情感和记忆等）而行动。人们在处理信息时，会给予信息发出者反馈，以便让他们了解我们是如何处理信息的，但人们又都有处理信息的内在规则，以引导人们选择某些自认为重要的信息。沟通理论认为，许多案主

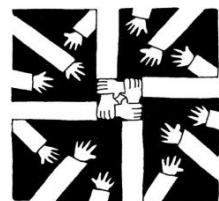


在沟通上有问题就是因为他们没有恰当地接收、选择与评估信息，或者没有很好地给予或接收信息反馈。社会工作的一个基本任务就是帮助人们消除这些沟通过程中的障碍，使人们的相互沟通得以顺利完成。

(15)增能理论：又称赋权理论，是一种协助个人、家庭、团体和社区获取发展能力的社会工作理论。该理论认为，弱势群体之所以处于弱势状态，是因为缺乏生活能力、表达自我价值的能力、与他人合作的能力和公共生活各领域的的能力。要改善弱势群体的状况，就必须赋予弱势群体成员各种正面或积极的权力和能力。社会工作者可以分别从个人（强调提高自我形象、重获对自己生命控制的信念）、人际关系（强调人与人之间的平等，建立起与别人共处的能力）和社会环境（强调通过学习去争取社会资源的平均分配，赋予组织、公民参与社区决策的机会）三个层面来开展赋权理论的实践。



(16)社会支持理论：该理论认为，个人所拥有的资源分为个人资源和社会资源，前者包括个人的自我功能和应对能力，后者指个人社会网络中的人所能提供的社会支持。社会支持网络指的是一组个人之间的接触，通过这些接触，个人得以维持社会身份并且获得情绪支持、物质援助、服务和新的社会接触。一个人所拥有的社会支持网络越强大，就能够越好地应对各种来自环境的挑战。社会支持理论取向的社会工作强调通过干预个人的社会网络来改变其在个人生活中的作用。特别是针对那些社会网络资源不足或者利用社会网络能力不足的个体，社会工作者致力于给他们以必要的帮助，帮助他们扩大社会网络资源，提高其利用社会网络的能力。



(17)标签理论：该理论是解释越轨行为如何产生及发展的理论，其代表人物是美国社会学家莱默特（Edwin M. Lemert）和贝克尔（Howard Becker）。该理论认为，每个人在生活中都会产生与社会主流价值观相悖的“初级越轨”行为，但只有当社会关系中的他人以“越轨者”的形象定势地看待某特定个体，即给其贴上“标签”之后，初级越轨者才有可能走上“越轨生涯”。一个人被贴上“标签”，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”的人恢复为“正常人”。（From: shwmsj.gov.cn）



1585. 社会工作“八大人群”和“五大场域”：(1)八大人群：儿童、青少年、老年、妇女、残疾人、优抚安置对象、矫正对象、社会救助对象；(2)五大场域：家庭、学校、社区、医院、企业。民政部门是社工人才队伍的主管部门。（From: dh.gov.cn）

//助记：儿请老父，换游郊舍；驾校除一汽。

1586. 社工常用术语：

(1)心理：	情绪疏导和支持	心理能力建设	社会性别意识培训
哀伤情绪辅导	情绪问题治理小组	心理疏导	树立正确择业观
创伤辅导	情绪心理辅导	心理慰藉	思想教育
放松训练	情绪支持	心理支持	思想引导
缓解精神压力	人文关怀	心理咨询	意识觉醒
缓解内心压力	丧亲辅导	心灵抚慰	意识提升
家属哀伤辅导	身心健康教育	心灵在线	转变就业观念
家庭心理健康教育	舒缓情绪	宣泄压力	自我认知调整
精神慰藉	提供心理疏导和支持	压力管理	
精神支持	心理补偿	压力舒缓课程	
临终关怀	心理调适	压力预防	(3)行为：
情感陪伴	心理辅导		家庭行为学习
情感慰藉	心理矫正	(2)认知：	认知行为修正
情感支持	心理康复指导	矫正辅导	习惯训练
情绪管理	心理疗法	抗逆力培养	习惯养成
情绪和社会支持		社会观护	行为矫正辅导
			行为矫治

行为纠正
行为指导
行为指导和矫正
行为治疗
修正行为模式
游戏辅导

(4)交往:

调节行动
沟通技巧训练
关系支持
会议技巧训练
家庭关系调试
教授社交和人际
沟通技巧
邻里关系维护
邻里互助小组
人际沟通能力训练
人际关系成长
人际关系调试
人际关系协调
人际关系训练
人际交往技能训练
人际交往意识与
能力提升
社交指导
协助建立朋辈网络
增进人际关系和
改善社交技能

(5)就业:

安置服务
促进就业
调整就业心态珍
惜机会尽快就业
岗位技能提升培训
就业安置
就业帮扶计划
就业服务
就业辅导
就业技能培训
就业救助
就业培训
就业相关服务
就业援助
就业指导
举办劳动技能培

训班
开发就业岗位
开发能力建设
劳动技能训练
劳动者支持小组
连接就业资源
生涯规划
提供就业信息
提供就业再服务
阳光空间
职业辅导
职业规划小组
职业技能培训
职业技能提升
职业技能训练
职业介绍
职业康复
职业培训
职业评估
职业再培训
职业指导
职业咨询
专项技能培训
专业咨询

(6)经济:

帮困解难
经济补助
经济救助
经济援助
经济支持
经济资源协助
困难帮扶
连接现有政策资源
临时救济
临时救助
提供物质帮助
物质援助
物质支持
最低生活保障
做好基本生活救助

(7)社会:

城市融合服务
促进社会融入
教授生活技能
社会适应能力提

升训练
社会适应性训练
增加亲社会联结

(8)婚姻家庭:

出行协助
调整家庭关系
夫妻关系调试
婚恋服务
婚姻调解
婚姻辅导
婚姻学校
家庭暴力干预
家庭辅导
家庭关系调和
家庭关系调试
家庭关系协调
家庭教育技能辅导
家庭生活教育
家庭照顾技巧训练
家务服务
家务助理
家长天地
家长学校
减轻照顾着压力
居家安全教育
培养基本生活技能
婆媳关系调试
亲职辅导
亲职辅导
亲职教育
亲子沟通教育
亲子关系调试
亲子关系辅导
亲子关系修复
亲子教育
亲子空间
生活辅导
生活技能训练
生活照顾
生活照料
实物管理
托育服务

(9)医疗:

出院安置计划
处理医疗过程中

的不良人际关系
婚前卫生指导
婚前卫生咨询
婚前医学检查
疾病医治
母婴保健指导
伤害预防和伤害
应对服务
疏导医疗纠纷
协助病人适应医
院环境
协助医患沟通
修复医患关系
医疗照顾
住院适应

(10)法制:

法律服务
法律援助
法制教育
权益保护

(11)其他:

个案辅导
个别化服务
公益劳动
技能培训服务
临界预防
领导能力培训
能力提升
特殊协助
危机调试
危机干预
危机介入
信息服务
信息支持
信息咨询
政策咨询
咨询服务
咨询辅导
资源倡导
资源整合

1587. 社工常用表达（类似名句）：可以让问题得到充分展现和有效处理。

很多农民工子女要么随迁进城，要么留守农村。

（医务社会工作小组工作）家庭照护者的支持主要体现在：饮食管理、药物管理、血糖检查、运动保健和行为鼓励五个方面。

（医务社会工作急诊室社会工作）需要工作人员：判断准确、反应迅速、处理果断。

（医务社会工作心脏病）医务社会工作者需要在医疗适应、疾病认知、心理情绪支援、家庭支持网络及出院康复照护等方面为患者提供全面的服务。

（医务社会工作需求宏大）因为：罹患疾病往往伴随心理失衡，社会支持需求增加，家庭支持系统需要加强。

医务社会工作受到心理学、社会学、社会医学、经济学等多学科影响，服务对象由微观个人、中观社区和组织扩大到社会环境与制度，服务内容由单纯的医院服务扩大到所有与生理、心理、社会健康有着的领域。

社会服务部的主要功能是：为每一个人找到他/她在世界中的位置。

影响社区居民参与社区工作参与能力的因素：一个是时间和金钱，一个是知识与技巧。

家庭暴力救助服务内容：及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件，为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、资源链接和社会支持等服务。

社区社会救助人员服务：以物质资金帮扶与心理社会支持相结合、基本救助服务与专业化个性化服务相补充的服务为原则。

学校社会工作会议同时受到所在社会的福利理念、福利制度及教育理念与教育制度的影响和制约。

自己的事情被别人安排，失去参与和决定权，也会让他们感觉没有自尊。

1588. 社工领域研究专家及主要观点：

玛丽·埃伦·里士满英文（Mary Ellen Richmond）（1861-1928）：女，出生于美国伊利诺伊州贝尔维尔市，美国社会工作先驱，社会工作专业奠基人，教师、慈善家。1889年进入巴尔的摩的慈善组织会社工作，1891年担任该组织历史上的第一位女性总监，并开始投身于慈善与社会教育工作，1900年，调往费城慈善组织会社。1909年，里士满脱离慈善组织会社，担任纽约拉塞尔·赛奇基金会慈善部门主管直至1928年去世。《社会诊断》最早于1917年出版。《社会诊断》一书是个案工作专业化的里程碑，它的问世使个案工作成为正规的社会工作专业教育课程的一部分，从而使社会工作摆脱了以往仅仅是一种“纯伦理”的慈善事业的形象，而成为一门专业。



步济时（John Stewart Burgess）（1883-1949）：美国新泽西州人，基督教传教士，是最早将社会学研究中的田野调查带到中国，并结合中国具体研究取得卓著成绩的外国人。1905年毕业于普林斯顿大学社会学专业，在普林斯顿大学读书时积极参加学生志愿者活动。毕业后到日本京都商业学院教书，并在京都基督教青年会做志愿服务和教授英语。1907年返回美国，进入哥伦比亚大学攻读社会学，1909年获社会学硕士学位。1909~1921年，受普林斯顿大学驻华同学会的委派，担任在中国的普林斯顿大学中心秘书，并与北京基督教青年会联系密切。1922年，步济时创建燕京大学社会学系，任教授，并且于1922年至1926年担任系主任。1926年，步济时回到美国，1928年获哥伦比亚大学社会学博士学位。著有《北京的行会》（1928）；与他人合作撰写《北京的社会调查》（1921）。**主要贡献：**协助美国社会学家、人道主义者和摄影家 S.D.甘博（Sidney David Gamble, 1890-1968），于1921年正式出版《北京的社会调查》——这是“中国都市社会调查的开端”。这部著作第一次向世界展示了北京这个东方古都的政治、经济、社会和文化生活的全貌，内容涉及政府、人口、教育、商业、慈善业、娱乐、宗教、警察和社会弊端等多个社会层面，具有很高的社会历史价值。他说：“一旦社区服务广为人知，一旦形成明确的实施方案，北京乃至全中国会有大批民众渴望团结起来，投身到富有建设性的社会工作中。”



雷洁琼（1905-2011）：女，汉族，广东台山人，毕业于燕京大学、南加州大学；中国社会工作事业的奠基人。六岁在家馆读书，八岁进入广东省立女子师范学校小学部，受新式教育。



1919年“五四运动”爆发时，不满14岁的雷洁琼被同学们推举为广州女师学联的宣传部长。“五四”过后，雷洁琼赴美求学，在加利福尼亚州的中学毕业后，雷洁琼先入加州大学化学工业科就读，受上海“五卅”惨案的影响，雷洁琼转入斯坦福大学，主攻“远东问题”课程。1927年，雷洁琼转入南加州大学攻读社会学。几经辗转后确定的社会学专业完全契合雷洁琼的志向，符合她通过科学和教育去救国、兴国和利民的理想。雷洁琼硕士毕业后回国执教于燕京大学。自1931年至1937年，雷先生任燕京大学社会学系讲师、副教授，教授“社会学入门”、“社会服务概论”、“贫穷与救济”、“家庭问题”、“儿童福利问题”及“社会服务实习”等课程。代表作《雷洁琼文集》。

郑杭生（1936-2014）：男，汉族，浙江温州人，中国人民大学社会学教授、博士生导师，中国社会学学科的重要奠基人、社会运行学派的开创人。主要理论观点：“社会运行论”、“社会转型论”、“社会学本土论”、“社会互构论”，这四论被认为是“在世界上提出了具有东方学术品格的中国人自己的原创性社会学理论”，他和他的学术团队在社会学界被称为是东方“社会运行学派”，他本人被认为是“中国特色社会学理论的开拓者”之一。有学者认为，他的社会学理论标志着“中国特色社会学在世界社会学格局中的兴起”。代表作《社会学概论新修》。



王思斌（1949-）：男，汉族，河北泊头人。北京大学社会学系系主任、教授；著名社会学家、社会工作学家、农村问题研究专家。1982年于北京大学哲学系毕业，留校任教，同年考入北京大学社会学系研究生，1985年获硕士学位。1989年晋升为副教授。中国社会学会副会长，中国社会工作教育协会会长。国务院学位委员会第六届学科评议组成员。2020年5月14日，入选“第三届全国基层政权建设和社区治理专家委员会成员”。他说“我认为社会工作一个最主要的东西，除了价值观外，就是社会阅历”。代表作《社会工作概论》。



李迎生（1962-）：男，安徽桐城人。2001年1月，毕业于中国人民大学社会学系，获博士学位。现任中国人民大学社会与人口学院社会工作系及社会学系教授、博士生导师。从1987年起至今在中国人民大学从教，先后任：劳动人事学院助教、讲师，社会学系副教授、教授。代表作品《社会工作概念》。



第二部分 A 思考题汇总

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，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、对在监服刑人员的辅导、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，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土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,他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-性发展阶段，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困难。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，社会工作者则要为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，个体能够改变他自己。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

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抽取出来。人们竞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↑	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
低↓	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

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理论，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：社会工作和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，“它们在不断变化、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·霍利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慈善组织会社对个案工作的贡献

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—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—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中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活动计划时，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：

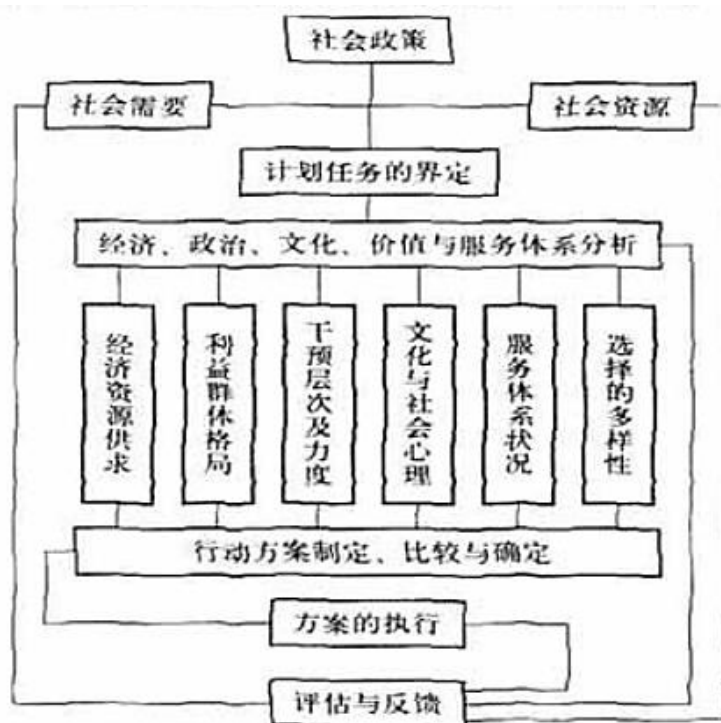
①评估：社会服务机构评估是对整个机构的运行及所提供的服务的评价，是将现状或结果同计划相比较，从而判定机构功能状况的活动。评估内容包括机构的人力资源，项目承担和完成情况，机构的内部结构，机构运行中的问题，机构的发展潜力和发展前景等。

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。

8.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,促进社区健康发展。

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、青少年宫、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动,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、老人日托中心、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。

6.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，妇女社会服务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，妇女社会工作者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、性侵害屡屡发生。

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、兼职的心理咨询员/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展缓解政府财政压力，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——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,直至该家庭生命终结。

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领域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，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环境的和谐、生产与环境的和谐、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，乡村建设运动的经验产生了世界影响，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授课、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：

矫正是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的调查报告，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，通常是为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：矫正社会工作者对开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, 需要有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习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：专业自主是指位在上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社会工作者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。详细观察实践活动，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。

第三部分 C 复习思考题汇总

1. 什么是社会工作？试比较各国对社会工作的不同理解。

答：(1)关于社会工作，目前尚未有统一的定义，目前我们倾向于定义为：

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) 它是一门综合性应用社会科学。(B3-p22) (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。)

(2)国际上关于社会工作的三种认识角度：

①把社会工作视为一种个人慈善事业(初期)；②将社会工作视为由政府或私人社团举办的以解决各种因经济困难所导致的问题为目的的各种有组织的活动(多数国家)；③将社会工作视为一种由政府或私人社团所举办的专业服务(发达国家)。(B3-p4)

2. 试述社会工作的几种主要分类方法。

答：社会工作可以按不同的标准进行分类。这些被学者所经常采用的标准包括社会工作所针对的问题的性质、社会工作的方式方法、社会工作的对象、举办机构的性质以及综合性标准等。社会工作主要的分类方法包括：

(1)按方法分：个案社会工作；小组-；社区-三大专业方法；社会工作行政。

(2)按社会问题的性质分：贫穷问题；失业问题；疾病问题；婚姻；家庭问题；儿童问题；老年问题；身心残障问题；吸毒问题；酗酒问题；犯罪问题；劳工问题；种族歧视问题等。

(3)按工作对象分：儿童社会工作；老年-；妇女-；贫民救助工作；伤残服务工作；劳工福利工作；农民福利工作；患者社会工作；社会越轨者工作等。

(4)按工作方式(媒介)分：家庭式；社区或社会式；机构式。按接触方式分：直接式(初级)服务；间接式(次级)服务。

(5)按主办机构性质或经费来源分：公办；私立；公私合办。

(6)按专业水准分：庶务性；政务性；专业性。

(7)综合式分类：调节社会关系；进行职业介绍和职业辅导；实施社会安全或社会保险；倡导合作事业；进行社会教育；举办儿童福利；心理或精神卫生服务；公共卫生服务；伤残康复；参与住宅规划；进行公共救助；实行老年救助；推进城乡建设；推进社会运动；从事社会福利行政；社会工作教育等。(B3-p6)

3. 试述社会工作与社会保障的区别与联系。

答：社会工作与社会保障的区别与联系主要表现在以下方面：

(1)社会工作和社会保障的共同点在于，它们都是对社会上处于困难境地的人们提供帮助。

(2)二者的区别可从以下五个方面来理解：

①社会保障基本上是由国家法律规范的救援措施与政策，属于社会政策的范畴；社会工作则是具体、直接的社会援助的提供。社会工作将社会保障政策、项目转化为现实的服务，使之成为社会大众所共享的成果；

②社会保障属于收入或物质上的帮助；社会工作不仅提供物质上的帮助，而且提供精神上的帮助；

③社会保障的直接目的是维持有困难者的基本生活以不致发生危险，所以也叫社会安全；社会工作除了救助之外，还有发展受助者能力的任务；

④社会保障是对个人、家庭而言的；社会工作的对象包括个人、家庭及社区；

⑤社会保障的基本责任主体是国家和政府；社会工作的责任主体是社会工作者和受助者双方，是他们之间的合作。

4. 试述社会工作与社会福利的区别与联系。

答：社会工作与社会福利的区别与联系主要表现在以下方面：

(1)社会工作与社会福利的联系在于：

①二者的对象趋向一致。从社会工作的发展趋势看，社会工作和广义社会福利的覆盖对象是逐渐重合的。

②社会工作是现代社会福利制度的一个重要组成部分，是推行社会福利的专业化、制度化手段。

③在我国由行政系统推行的社会福利(狭义的社会福利，如残疾人福利、儿童福利、妇女福利、老人福利)，

和社会工作实际上混合在一起，难以作出明确的区分。

(2)二者的区别在于：

①无论是广义的社会福利，还是狭义的社会福利，社会福利都是指一种社会政策；

②社会工作则是具体服务的提供，是实现社会福利的手段。如社会福利政策规定了向弱势群体提供的福利设施的资金来源和种类，而社会工作则帮助人们特别是有困难者享用这些设施；

③社会工作者还可以在社会福利政策提供的资源和社会弱势群体之间起桥梁和纽带的作用，使相应的资源为相关的人们所利用。

5. 试述社会工作与思想政治工作的区别与联系。

答：社会工作与思想政治工作的区别与联系主要有以下方面：

(1)相同之处

①工作对象。都是做人的工作；

②工作内容。思想政治工作包括两大层次，第一层次为正确的世界观、价值观、人生观教育，第二层次为日常思想教育，社会工作主要以第二层次为工作内容；

③工作目标。大的目标都是服从和服务于社会主义现代化建设的大局。

(2)不同之处

①起源不同。社会工作起源于西方的社会救助实践，思想政治工作起源于我党战争年代的宣传动员工作；

②目标差异。就具体目标而言，思想政治工作以改变人的思想观念为目标，社会工作主要着眼于工作对象日常生活、社会功能（社会适应）的改变；

③理论基础差异。思想政治工作以马克思列宁主义、毛泽东思想为直接的理论基础，社会工作则以社会学、心理学、教育学、管理学等为直接的理论基础；

④工作主体差异。思想政治工作一般由各级组织中的领导特别是党团领导负责进行，双方地位一般来说不平等；社会工作一般由社会工作者进行，双方地位平等；

⑤工作方法差异。思想政治工作一般采用宣传动员、说服教育的方法；社会工作一般通过专业方法，如个案工作、小组工作、社区工作等。

6. 联系实际，谈谈社会工作的基本功能。

答：答案 1：(1)助人是社会工作的基本功能；(2)救难；(3)解困；(4)发展。(p26)

答案 2：社会工作的基本功能表现在以下五个方面：

(1)复原的功能

社会工作能够减少、消除导致社会功能失常的一些因素，使之逐步恢复正常。如通过社会工作，使下岗乃至失业者重新就业；使贫困者得到救济；使关系紧张的夫妇矛盾得到缓解，乃至重归于好，从而不仅挽救了这对夫妇，也使他们的子女不致因父母不和、失教而成为问题青少年。社会工作就是这样使案主乃至社会问题得以减少，使受到损害的社会功能得到恢复。因此，所谓社会工作的复原功能，具体说来，是指恢复受到损害的社会功能，对已产生的问题进行事后补救，消除产生问题的个人和社会环境因素，恢复其原先的功能或产生新的替代功能，以取得正常的社会生活。

(2)配置资源的功能

社会工作配置资源的功能有两个方面的含义：

①社会工作设置本身就是一种社会资源，它通过机构的设置、人员的配置、社会政策的制定、社会服务的计划与发送等一整套健全、完善的制度体系，调节个人与个人、个人与群体、个人与社会的关系。

②社会工作调节社会资源的分配，使之得到充分利用，特别是为困难人群、弱势群体所用。这具体又可细分为两个方面：

a. 社会工作者通过自己的工作协调社会现有的各种资源，为弱势群体成员所用。现代社会一般都建立了针对弱势人群的社会福利制度。在发达国家，这种制度已经非常完善，但也比较复杂，不同的制度针对不同的弱势人群。社会工作者可以针对案主所面临的困难的性质和状况，向他们提供可资利用的福利资源的信息，并具体帮助他们了解申请社会救助的方式、方法或途径。如通过介绍特困者如何申请和领取困难救济，使其从社会中获得必需的生存资源。

b. 社会工作者积极为社会弱势人群争取资源，以改变他们的生存状况。社会资源的分配往往是有利于社会强势群体的，这在初次分配中是不可避免的，但应通过再分配使之趋于相对合理，以确保社会弱势群体成员的生存权

利、利益。社会工作者应当通过自己的工作，促使国家和政府积极修正、调整社会政策，完善社会福利制度，使之有利于弱势群体；应当积极动员并争取来自社会的、社区的、民间组织的、慈善机构的、富裕阶层的各种力量关心弱势群体，增加物质、资金和设施的投入，帮助他们克服困难。

(3)预防的功能

社会工作预防的功能是指社会工作不仅要解决社会问题，更要采取措施预防社会问题的发生。社会工作的预防功能一般通过以下两方面的工作来实现：

①预警，即对可能出现的问题作预先警报。根据我国的人口政策和国际趋势，我国在 21 世纪初会进入老龄化社会，应当向社会及可能受影响的人群发出警报。社会变迁加剧，人际关系疏离变得不可避免；让一部分人先富起来，两极分化可能发生，这些都是可预期的。

②应变，即社会工作者通过自己的工作来预防问题的发生。社会工作者可从以下两方面来开展工作：一是强化个人或群体的功能，提高他们对面临问题的认识能力并做好思想准备，并进行必要的资源积累。如尽早进行个人养老储蓄或（和）参加社会养老保险，就有利于确保未来的老年生活不至于发生大的波动。二是强化社会支持体系，健全和强化社会福利体系与社会工作的助人体系，形成社会支持网络，以便对可能出现的问题加以及时、有效的因应。

(4)发展的功能

①社会工作发展的功能是指通过社会工作促进人的发展特别是社会弱势群体成员潜能的开发，使之摆脱困境，成为正常的社会一员。社会工作的核心理念“助人自助”就充分体现了这一点。

②一般说来，人的发展包含三方面的含义：其一是指人的物质生活水平的不断提高；其二是指人的精神生活水平的不断提高；其三是指人的潜能的充分发挥与自我实现。

③谋求发展是每个社会成员的权利，包括社会中的困难群体、弱势群体的成员。正是由于后者在社会中所处的弱势地位，社会工作者应当帮助他们实现发展的愿望。社会工作者在这方面的工作包括：

- a. 帮助社会中的弱势群体获取必需的生存资源；
- b. 根据国家法律对他们的基本权利给予保护；
- c. 着重开发受助者个人的内在资源，包括智力及其他能力，以及将外来援助转化为自我发展的动力的能力等。

(5)稳定社会的功能

①社会稳定是社会结构各组成部分之间关系的相对固定状态。这是社会正常运行和协调发展的基础和前提。当相当数量的社会成员的正当需要不能得到满足时，有可能导致社会的动荡与混乱，从而威胁社会的稳定。

②社会工作常常扮演社会关系的协调及疏导者的角色，其在化解社会矛盾方面起着不可忽视的作用。“社会工作在稳定社会方面所产生的意义，应是社会工作能够不断发展的原因之一。”社会工作者通过自己的努力，对社会上贫者、弱者施以援助，协调、化解各阶层之间的矛盾特别是贫富矛盾，不仅给人们的正常生活创造了条件，同时也起到了稳定社会的作用。

7. 谈谈你对社会工作学科性质的认识。

答：社会工作作为一门综合性应用社会科学，和其他学科相比，有着自己比较独特的学科性质或特点。

(1)社会工作的科学性

社会工作是一门科学，从总体上讲，社会工作的科学性质可从以下几个方面来理解：

①工作态度的客观性。社会工作是一种助人的活动，是社会工作者为求助者提供资源以帮助其摆脱困境的过程。在这一过程中，工作者虽抱有助人的价值观念，但他审视问题的立场及态度却是客观的。他不是从感情出发，而是基于自己的知识基础、专业操守客观地对待问题，寻求合理且有效的解决问题的办法。社会工作者与受助者之间的关系是工作关系，他以“专业角色”开展工作，力求避免将其个人偏见、冲动等态度不经意地流露于助人过程中。

②工作方法的科学性。社会工作十分注重工作方法，因为科学的工作方法是成功开展社会工作的基本条件之一。经过近一个世纪的发展和不断积累、完善，社会工作已形成一整套针对不同任务的工作方法，包括社会个案工作、社会小组工作、社区组织与社区发展、社会行政，等等。这些方法反映了社会工作助人过程的基本规律，经受了无数次助人实践的检验，已成为社会工作者必须遵循的标准的工作准则。

③工作程序的合理性与严密性。从接触求助者到接受他的请求，从了解求助者的需要到设计工作方案直至最终解决问题，社会工作的过程是一个持续的、前后连贯的过程，每个环节都是必不可少的，都在为达成目标准备着条件，直至实现目标。当然，社会工作过程的合理性与严密性不是自动实现的，需要社会工作者在不断总结经验、教训的基础上做出精心的设计。

(2)社会工作的实用性

①与自然科学中以解决现实问题为宗旨的工程学类似，社会工作学是社会科学中以解决现实社会问题为宗旨的或可称为“社会工程学”其中的一门。

②社会工作虽然也要告诉人们如何看待和分析各种现实的社会问题，但它更看重的是教导人们如何去解决这些问题。社会工作学科所提供的各种理论、方法与技术、技巧，都是为解决社会问题服务的。正是鉴于社会工作学科的实用性质，国外及我国港台地区的社会工作教学都特别强调“学以致用”，注重案例教学，并将课堂教学与实习相结合，使学生在接触实际中，真正掌握助人的本领。

(3)社会工作的综合性

①社会工作对象即社会问题的复杂性，决定了它必须善于运用多种社会科学甚至自然科学提供的理论、方法及技术为自己服务。以社会工作的几大基本方法为例，分别涉及社会学、心理学、行为科学、教育学、政治学、经济学、法学、行政管理学等多门学科的知识；

②为开展社会工作，统计学、社会调查方法与技术及计算机应用技术也是必须掌握的。可以认为，社会工作学科的知识体系是开放的，它通过不断地提炼、吸收一切有利于开展助人活动的各相关学科的知识，来充实自己的内容。

③社会工作的综合性并不意味着其学科知识是杂乱无章、不成体系的。它是以实际利于助人活动、解决现实问题为标准或核心，去取舍相关知识的。因此，社会工作的学科知识是整合的、成体系的。

8. 谈谈你对社会工作专业特质的认识。

答：关于社会工作的专业特质，主要有以下观点：

(1)《社会工作概论》一书中指出社会工作的特质有以下七项：

①专业学科：社会工作是一种专业，有专业理论体系、伦理守则、专业文化、社会认可，还有专业的科系、训练机构等；

②助人自助：社会工作关怀人的问题，尊重个人差异，让受助者参与解决问题，以期能自助而结案；

③利他服务：社会工作是利他的、非营利性的服务工作，社会工作者为专业的利他主义者，从事人道服务；

④民主客观：以客观科学方法了解真相，并尊重个人的自由意志，谋求对策，解决问题；

⑤直接工作：具有一整套面对案主直接解决问题的技巧与方法，如个案工作、群体工作、咨商、心理治疗等；

⑥间接工作：有间接协助案主或社会大众解决问题的手段或方法，如借助协调沟通，利用社区资源，或透过政策立法、福利行政及福利措施为全民谋福利；

⑦机构组织：具有社会工作的机构及专业社会工作人员的组织。

(2)徐震、林万亿认为，社会工作的专业特质有以下 12 项：

①注重个人的整体性--社会工作把个人视为一个整体，包括个人、环境及其行为。个人不会独立于环境之外，也非情绪、理性或心理、社会、生理单一部分的体现。

②强调环境的重要性--社会工作相信个人生活受到环境的重要影响。许多个人问题系由社会环境所带来的，解决个人问题，也必须从环境着手。

③注意运用社区资源--解决社会问题经常不是由案主或社会工作机构单独进行的，而是需要借助一定的资源。个人所生活的社区是案主最基本的社会环境，社区资源的发掘和利用是社会工作的主要特征之一。

④通过建立和谐关系开展工作--社会工作的助人过程关键在于相互接纳的关系的建立。这种关系包括情绪支持、接纳、信赖与分享解决问题过程的经验。

⑤讲求助人自助--社会工作不是单方面的施予，而是与案主一起工作。社会工作者相信每一个人都具备自我解决问题的部分力量，只要重新让案主了解自己的潜能，以及协助案主借助外力，即可解决案主的问题。

⑥注重团队协作--分工是社会工作助人过程的一个重要特征。分工不是指将助人的过程划分为不同的阶段，它是指由不同专长的社会工作者（乃至其他领域的专家）共同解决同一案主的问题。

⑦主张民主参与--社会工作重视个人的尊严与人格的完整，相信生存权利与福利的赋予是个人的基本权利。社会工作者在助人过程中以协助案主自我决定为主，而不是处处代案主作决定。社会工作者鼓励案主参与认定问题、思考解决办法，合力解决问题。

⑧讲求理论与实务相结合--社会工作注重“实施取向”，讲求实践与行动。但是实施不是单靠经验的传递，而是以社会工作理论为基础。

⑨建立督导制度以维护专业素质--社会工作的正常、顺利进行需要建立合格的督导制度，由合格的督导员对新加入的社会工作者进行督导工作，以增进其专业成熟度。

⑩尊崇专业伦理--社会工作是一种助人的专业，除理论的掌握与经验的获得外，每一个社会工作者都应严格遵

守专业制度所规定的伦理守则。

⑪依托机构开展工作--社会工作者除少数是私人开业外，一般受雇或依托于社会工作机构（社会工作的机构及专业社会工作人员的组织）开展工作。

⑫不以营利为目的--社会工作的职业生涯与其他行业不尽一致。社会工作讲求服务与奉献精神，社会工作者的满足感来自于助人事业的实现以及人类安康和谐的生活状态。社会工作制度不会为任何个人或社团所利用而不利于案主或社会工作专业本身。

(3)我认为，以上所列主要是就专业意义上的社会工作而言的，我国目前的社会工作显然尚不具备以上特质，但应朝此目标努力。

9. 简述西方专业社会工作产生的背景。

答：西方专业社会工作产生的背景如下：

(1)思想背景

古希腊、古罗马时期的助人思想，基督教的博爱思想等，是西方社会工作产生的最早的思想来源之一。

起源于欧洲的文艺复兴运动的人道主义强调人的尊严、重视人的价值和平等权利，对社会工作的出现产生了重要的影响。

应特别指出，社会福利观念从“个人责任观”向“社会责任观”的转变，对社会工作的发展产生了直接的影响。

(2)时代背景

工业化、市场经济等在欧美的推进，导致了社会经济结构的巨大变化，出现了各种社会问题，这是社会工作产生的基本的时代背景。

①工业革命导致的社会转型加速了传统社会福利模式的解体。

②工业化、市场经济导致了社会收入分配愈益两极分化，激烈的竞争使中小企业破产，使工人、农民变成赤贫者，激起了尖锐的社会矛盾。

③工业革命、市场经济改变了人们传统的社会关系，将以初级关系（血缘、地缘关系等）为主的社会变成了以次级关系（业缘关系）为主的社会。

10. 简述对专业社会工作产生重要影响的西方社会工作实践。

答：涉及伊丽莎白济贫法、德国的汉堡制与爱尔伯福制、英美慈善组织会社、英美的睦邻组织运动以及各国社会保障制度的建立等内容。

(1)英国的伊丽莎白济贫法

①基本内容及其特点：

a. 规定每一教区每周应向地主征收济贫税；b. 规定贫民救济应由地方教区举办，每一教区设立监察员若干人，中央政府设立监督人员；c. 规定凡有工作能力的贫民必须参加劳动。教区设贫民习艺所，配给原料及工具，强迫有劳动能力者从事生产；d. 对不能工作的贫民实行救济，救济工作分院外与院内两种；e. 规定人们对贫穷亲属负有救济的义务。

济贫法产生于以小农经济为主体的社会，旨在阻止劳动力的流动和稳定旧的社会秩序。但由于其基础仍是以承认统治阶级与被统治阶级的社会权利不平等为前提的，统治者履行保障被统治者最低生存条件的责任，但以以后者接受其支配为条件。因此，这种救济形式仍没有摆脱“慈善”的性质。

②缺陷：a. 可能养成贫民的依赖心理；b. 对贫民的自尊心注意不足；c. 干涉了贫民谋生的自由。

(2)德国的汉堡制与爱尔伯福制

①汉堡制

德国汉堡市 1788 年实行。它规定在该市设立中央办事处，综理全市救济业务。全市按救济需要设立若干区，每区设监察员一人，赈济员若干人。实施救济的原则是助人自助。

其工作的内容或方式包括：

a. 为失业者介绍工作；b. 将贫苦儿童送往职业学校习艺；c. 将患病者送往医院诊治；d. 对沿街乞讨者不予施舍，以取缔无业游民，使贫民不致依赖成习。

②爱尔伯福制

德国爱尔伯福市 1852 年实行。

其具体内容为：

a. 将全市划分为 564 段，每段约有居民 300 人。b. 每段设赈济员一人，由政府委派地方热心人士担任，为荣

誉职。c. 赈济员的工作有两个方面：其一是发放赈济款。其二是从事段内贫穷的预防工作。d. 全市每 14 段设一个赈济区，每区设监察员一人，领导区内各段赈济员，并由区内 14 段联合组成一个赈济委员会，由区监察员任主席，每两星期开会一次，讨论有关全区赈济工作。e. 全市设立由各区联合组成的中央委员会，由委员九人组成，作为全市最高救济机关，统一管理和支配全市济贫所、医院及院外救济事宜，每两星期开会一次。

(3) 英美的慈善组织会社

① 该会社的基本理论主张是，个人应对其贫穷负责。接受公共救济将损害贫民的自尊心、进取心与道德观念，致使他们依赖救济为生。因此，该会主张贫民应尽其所能以维持其本人的生活，外来力量只在必要时才介入救济。

② 实施救济的方法

- a. 成立一个中央管理与联系机构，并将伦敦全市划分为若干区，每区成立一个分支机构，主持救济分配工作。
- b. 各区办理区内所有救济机构受理申请救济案件的总登记，另特设咨询部，供济贫法执行人员、各慈善组织及个别慈善家搜集有关申请救济者的材料，使不少的同时向多个救济机构“求助”的职业乞丐暴露其真面目。
- c. 各区派人对所有申请案件进行个别详细调查，其涉及的项目包括申请人的各种社会环境，如住房、健康、教育及工资等。
- d. 提高救济款物配额，使之能够满足申请人的生活需要。

③ 对社会工作专业化的贡献

- a. “会社”首创派友好访问员访问申请救济者，以了解其社会背景并确定应采取的措施。它强调依据调查，按个别情况的不同，对每一案件分别做出处理。这种强调“个别化”的做法，促进了社会个案工作这一社会工作专业方法的产生。
- b. “会社”促进各救济机构、慈善组织为解决社区问题采取协调合作的步骤，也为社区组织工作的发展奠定了基础。

(4) 英美的睦邻组织运动

① 睦邻组织运动，又称社区改良运动。巴涅特建立了汤因比馆，实际上就是一个社区服务中心。汤因比馆成立后，睦邻组织运动迅速推广，不仅成为英国社会改良运动的一种新潮流，而且引发了世界上许多其他国家的社区改造运动，其中以美国最为明显。

② 对社会工作专业化的意义

- a. 社会工作的目的在于谋求个人与社会生活的改善，工作方式应从个人与社会双方入手；
- b. 社会工作应随时依社区实际需要而开展，应发动、组织或配合社会力量开展工作；
- c. 社会工作应以整个社区为对象，以促进社区福利的全面改善为目的；
- d. 社会工作进行的方法，不仅可运用社会个案工作方法，而且应运用社会群体工作、社区组织等方法。

(5) 现代社会保障制度的建立

① 英国的新济贫法

现代社会保障制度发端于工业革命的发源地英国。1834 年，英国政府颁布并实施新济贫法。新济贫法和 17 世纪初颁布的旧济贫法相比，其突出的特点是：

- a. 认定要求社会救济属于公民的合法权利，国家依法实施救济则是义不容辞的义务；
- b. 认定救济不是单纯的消极行动，而是一项积极的福利举措。

作为现代社会保障体系之一的社会救助，第一次通过法律程序颁布并确立下来。

② 基尔特与友爱社

作为社会保险直接制度基础之一的保险形式，则是起源于中世纪的基尔特原始人身保险制度和在此基础上发展而来的友爱社。

a. 基尔特

基尔特特指西欧封建社会城市中手工业者或商人在商品经济相当发展的条件下，为限制竞争、规定生产或业务范围、解决业务困难和保护同行利益等，由同业或相关行业联合组成的同业组织。通过基尔特即行会来共济互助和补偿经济损失的保障制度逐渐在西欧发展起来。在基尔特原始保险制度的基础上，西欧在 16 世纪逐步建立和发展起来的商业人寿保险制度，无疑为现代社会保险制度的出现提供了重要的制度和技术方面的基础。

b. 友爱社

产生于中世纪的英国友爱社自 16 世纪开始有了较快的发展。它也是一种人们自愿参加的组织。入社的前提是要缴纳一笔一定数额的互助金。当其成员遭遇疾病、死亡时，可以获得一笔保险补助。

③ 各国社会保险制度的建立

现代社会保障制度的核心采取社会保险形式而非其他，从根本上说，还在于社会保险是与工业化及市场经济相

适宜的一种保障形式。

a. 德国：

在俾斯麦政府的社会保险计划中，工人、雇主与国家各自承担相应的义务，从而建立了当时世界上最完备的工人社会保障制度。

b. 英国等欧美国家：

英国保守党政府早在 1875 年就通过了《公共健康法》，1905 年又通过了《失业工人法》。1908 年自由党政府在工党支持下通过了《退休金法》，1909 年通过了《劳工介绍法》。1911 年英国议会通过的《国民保险法》，包括工人医疗保险和失业保险。法国、奥地利、丹麦、芬兰、意大利、荷兰、瑞士、瑞典、比利时等西欧、北欧各国也相继建立了以社会保险为核心的工人社会保障制度。

c. 美国和日本：

美国 1935 年罗斯福政府颁行了美国历史上第一部社会保障法典《社会保障法》，据此，老年社会保险、失业社会保险等得以实施。

日本 1921 年颁布了《健康保险法案》，1927 年实施。1939 年颁行《船员保险法》，为船员建立了年金保险制度。1942 年颁行了《劳动者年金保险法》，建立了劳动者年金保险制度。1947 年又分别颁布了《失业保险法案》及《工伤保险法案》，并据此建立了相应的社会保险项目。

④对社会工作专业化的意义

a. 国家通过制定法案或政策，执行对社会福利的管理，使作为间接社会工作方法之一的社会福利行政开始登场。

b. 社会保障制度的建立，也为社会工作者提供了新的、比较规范的活动空间，并在这一过程中验证、提炼和发展具体的专业方法。

11. 什么是“福利国家”？试述第二次世界大战以后西方社会保障制度的特点。

答：(1)福利国家

“福利国家”这个词最早出现于 1941 年英国大主教威廉·邓普所出版的一本小册子《公民与教徒》中。他创立“福利国家”的概念来取代“权力国家”。福利国家主张通过全面实施社会保障措施以重建家园，是资本主义国家通过创办并资助社会公共事业，实行和完善一套社会福利政策和制度，对社会经济生活进行干预，以调节和缓和阶级矛盾，保证社会次序和经济生活正常运行，维护垄断资本的利益和统治的一种方法。

(2)第二次世界大战后西方社会保障制度的特点

①项目齐全。除了退休金保险、失业保险和医疗保险三大基本保障外，各国还纷纷设立了各种补贴和救助项目，如孕妇补贴、产妇补贴、幼儿补贴、学童补贴、住房补贴、低收入家庭补贴、寡妇补贴等。

②标准较高。西方各国以第二次世界大战以后较长一段时期内经济的稳定发展为后盾，实现了“高收入”和“高消费”。

③国际化。联合国国际劳工组织在促进社会保障国际化方面发挥了积极的作用。近来，随着欧洲一体化进程的逐步加快与深入，欧盟各成员国社会保障体系亦在走向一体化。

④全民化。社会保障尤其是作为其核心内容的社会保险从城市工商业劳动者逐渐惠及乡村农业劳动者乃至全体农村居民。

12. 按照格林伍德标准，分析社会工作作为一门专业的根据。

答：格林伍德在 1957 年提出的专业的五个基本特征便可视作判断标准。格氏认为，作为一门专业，其所应具备的基本特征是：

(1)一套理论体系，即有一套系统的理论体系或专业知识、技术。

(2)专业的权威，专业人员对案主拥有判断的专利权，案主也可由这种专业的权威获得安全感。

(3)共同信守的伦理守则，即有一套共同信守的专业工作守则或信条，如客观、保密等。

(4)社会或社区的认可，社会人士或社区居民承认该专业在一定范围内的权利与特权。

(5)专业的文化，包括专业的价值观、象征符号、行为规范等。

格林伍德所提出的判断标准被称为“特征论”或“特质论”，在社会工作学界被广泛引用，影响很大。

13. 专业社会工作起源于何时？其发展经历了哪几个阶段？

答：(1)专业社会工作的起源

19 世纪中后期，起源于英国并活跃于欧美的“慈善组织会社”运用“友好访问员”开展工作，可以被视为专业社会工作的起源。

(2)专业社会工作的发展阶段：

①初步发展

1917 年，芮奇蒙德发表《社会诊断》一书，其基本宗旨便是要使社会工作的方法成为一门独立的知识，使社会工作的技术成为一种可传递的技术。该书的出版，成为专业社会工作发展史上的一个里程碑意义的事件。其后，关于社会工作的各种专业方法相继提出，并逐步发展、完善。

②社会工作三大专业方法相继形成并各领风骚

a.个案工作方法的形成：芮奇蒙德《社会诊断》一书奠定了社会工作的个案工作方法的基础。

b.小组工作方法的形成：柯义尔于 1930 年出版了《组织群体的社会过程》一书，奠定了小组工作的学理基础。

c.社区工作方法的形成：社区工作方法的形成及获得社会认可比较晚，直到 1950 年召开的美国社会工作会议上，社区组织才正式被列为社会工作的专业方法之一。

③社会工作专业方法的整合

现代社会的高度复杂，社会及案主问题的多种多样且牵涉面广，使得单纯依靠某一种方法难以解决案主问题。自 20 世纪 50 年代后期起，要求将社会工作专业方法加以整合，以案主问题为中心全面、灵活地运用社会工作专业方法的呼声开始高涨，从而使专业社会工作的发展进入了一个新阶段。

④21 世纪的社会工作

人类社会已进入 21 世纪。对社会工作而言，新世纪也是机遇与挑战并存，而且挑战大于机遇。面临着资源与需求的挑战、传统方式与新技术的衔接问题、本土化问题等。

21 世纪社会工作者将在解决上述课题的过程中，在不断迎接挑战的过程中，取得新的更大的进展。

14. 举例说明中国古代实施社会救济的主要方法或措施。

答：根据史籍记载，我国古代开展救济与福利工作所采取的形式或方法，主要有以下几种。

(1)保息与救荒之政

《周礼》记载大司徒分别提出“保息六政”与“荒政十二”，作为救济贫民的基本措施。保息六政类似于现代的各种福利服务工作，实际上是正常年份特别是升平时期的社会福利措施。

而遇荒年，则有一些应急的措施，即荒政十二。

(2)九惠之教

《管子·人国篇》提出执政者居上为政，应广施仁政，行“九惠之教”。“九惠之教”实际上就是九种社会福利措施，包括老老、慈幼、恤孤、养疾、合独、问病、通穷、赈困以及接绝。

(3)仓储救济

古代中国通过仓储实施救济有常平仓、义仓、社仓三种。

除以上措施外，中国古代开展社会救济工作的方式还有一些，如赈谷与赈银--实行实物救济与资金救济相结合；施粥--当灾情严重，灾民众多，尚未发赈时，施粥便成为一种紧急救济措施；居养--设置机构，收容流民、乞丐、鳏寡孤独及残疾无依者，是一种早期的院内救济；以及历代政府对灾民、贫民的施医、施棺等救济办法。

15. 谈谈我国现阶段发展专业社会工作的必要性及有利条件。

答：我国现阶段发展专业社会工作的必要性及有利条件表现为：

(1)发展专业社会工作的必要性

①政府职能的转变要求发展专业社会工作。

在计划经济时代，政府对社会福利问题的解决负有很大责任。但随着改革的深入，“小政府，大社会”、“社会福利社会办”成为趋势，政府将只限于管理一些具有普遍性、全局性的事务。

②企业职能的转变要求发展专业社会工作。

过去的情况是“企业办社会”，这种模式在市场经济时代，对企业的生存、发展十分不利。企业迫切要求将原先承担的社会福利与服务项目向社会转移。

③家庭职能的转变要求发展专业社会工作。

目前在中国，核心家庭已占普遍地位。这种家庭结构使得家庭难以担负起赡老扶幼的责任，因而需要发展社会化的福利事业与服务项目。

④邻里关系的衰微需要发展专业社会工作。

在传统或流动较小的社会，邻里之间关系密切，“出入相友，守望相助”。改革以来，随着社会转型的加快，邻里关系迅速衰微，使得人们对专业社会服务变得更加需要。

(2)有利条件

①在知识经济时代，社会贫富差距将加大，激烈的竞争将使经济上的失败者增多，社会对社会福利或社会工作的需求将会进一步上升；在新世纪，信息技术迅猛发展，使得利用电脑、网络进行间接的沟通，以及全国乃至跨国界的治疗成为可能。这便给社会工作的更大发展带来了空间与便利。

②在我国现阶段，社会工作的发展得到了政府的高度重视，在制度与政策上给予了很大的支持。

a. 党的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》(以下简称《决定》)从构建和谐社会的实际需要出发，做出了“建设宏大的社会工作人才队伍”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”，并就如何建设宏大的社会工作人才队伍提出了具体的措施。

b. 为落实中央上述战略部署，2007年年初，中共中央组织部挂帅，成立“社会工作人才队伍建设专题调研工作领导小组”。“社会工作人才队伍建设专题调研工作领导小组”制定了“加强社会工作人才队伍建设问题研究”工作方案，由15部委及部分高校实施。

c. 《决定》为社会工作的进一步发展指明了方向。在党和政府的大力推动下，社会工作专业化、职业化快速推进，社会工作相关制度的建设迅速展开。

d. 各地特别是发达地区(北京、上海、深圳等)结合实际情况在发展社会工作方面也进行了一些有益的探索，出现了一些值得推广的经验与模式，如“深圳模式”、“上海模式”等。

专业社会工作由于适应了市场经济及构建和谐社会的需要，在中国必将获得迅猛发展。但也应看到，目前该专业的专业化和职业化水平还有待提高，社会各界甚至至今还对该专业缺乏基本的了解，对专业社会工作与通俗社会工作、社会工作与社会学的关系区分不清，相关制度建设严重滞后等。这些无疑又制约着社会工作教育的发展和专业化、职业化进程。应当通过广泛的宣传，使社会对该专业的特点、作用有一个基本的了解。在专业数量不断上升的同时，应当加强专业基本素质的建设，全国应当有一个既与国际接轨、又有中国特色的专业规范。而更重要的是，要通过毕业生为社会提供高质量的专业服务，以引起社会的广泛关注和重视。

16. 什么是价值？什么是社会工作价值？

答：(1)不同学科对价值有不同的定义。概括不同领域对价值的界定，价值是指人们对社会中一切事物的是非、善恶、美丑的判断或评价。

(2)社会工作价值不是别的，它是社会工作专业或社会工作者基于社会公平、平等、和谐、公正的理想和人类基本需求的满足等而奉行的一套基本理念、态度及行为准则的总称。社会工作所奉行的价值与其他领域所奉行的价值以及社会一般价值既有联系，又存在明显的区别。

17. 如何理解价值对社会工作的存在与发展具有特别重要的意义？

答：价值对社会工作的存在和发展具有特别重要的意义。关于价值在社会工作中的地位或对社会工作的意义，可以从以下几个方面加以说明：

(1)从社会工作的产生与发展的历史进程来看，社会工作是与社会价值密切相连的一种职业或事业。

社会工作一开始就是社会福利事业的一个组成部分，福利制度是和价值须臾不可分离的。现代意义的社会工作的价值理念把对社会弱者的支持和救助视为社会特别是政府义不容辞的责任，视为促进社会和谐、公正的必然要求。

(2)从价值与社会工作的总体关系看，价值是社会工作存在和定义的重要基础。

在社会工作的结构中，价值被置于重要的战略地位。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)从价值与社会工作者的关系看，价值构成一个理想的社会工作者生命意义的重要组成部分乃至全部。

作为一个理想的社会工作者，无论在意识还是在潜意识里，都充满着社会工作的价值观念；无论在精神还是在行为上，都受到社会工作价值的支配和引导。

(4)从价值与社会工作方法和技术的关系看，价值对社会工作方法、技术、技巧的选择与运用具有重要的影响。

社会工作作为一门应用性社会科学，方法、技术等在其中占有重要的地位。价值对社会工作方法和技术具有方向性的指引作用。同时，价值和社会工作的方法、技术之间又是互动的。

18. 试比较西方社会工作学者关于社会工作专业价值的不同概括。

答：作为社会工作的灵魂，价值决定了这一专业的特殊性质与特殊地位。对西方社会工作自身所遵循的一套价值体系，不少学者都作过归纳。通过对这几种归纳的比较分析，我们可对西方国家特别是美国社会工作的价值体系有一个基本的了解。

(1)戈登对社会工作价值的归纳。他将社会工作价值概括为以下六个方面：

- ①个人应受到社会的关怀；
- ②个人与社会是相互依赖的；
- ③每个人对他人都有社会责任；
- ④个人的需要既有与他人共同的一面，也有相异的一面；
- ⑤在一个民主社会里，个人的潜能应能得以充分实现，同时个人也能通过社会参与而尽到社会责任；
- ⑥社会有责任消除个人自我实现的障碍，以帮助个人自我实现。

(2)比斯台克对社会工作价值的归纳。他认为，社会工作的基本价值应包含以下九个项目：

①人的潜能：人的潜能是不同的，社会工作者不仅应尊重每个人的尊严和价值，也应注意充分注重和发挥个人的潜能。

②人的责任：人有与生俱来的内在动力和责任，以发挥其潜能，实现社会功能，完成其自我实现。

③人的权利：人有选择的权利，以完成其自我实现。

④人的需要：所有的人都有其基本的人性需要。个人的和谐成长和基本需要的满足，依赖社会提供的机会和保护。

⑤人的社会功能：人的社会功能对于个人的自我实现非常重要，社会工作者应促进每个人社会功能的发挥。

⑥社会的责任：社会有责任建立和维持公正、和平与秩序，并且创造和自我实现有关的条件与资源，以帮助个人自我实现。

⑦社会的权利：社会的发展与繁荣是个人参与的结果。社会有权利要求每一个人能人尽其力，社会工作将起到实际的促进作用。

⑧个人对社会的职责：每个社会成员在致力于自我实现的过程中都有义务对社会公益有所贡献。社会工作的任务在于促进案主的身心健康，使其对社会有所贡献。

⑨人的自我抉择权：人有自我抉择的权利，这是培养责任、促进成长和实现自我的必要途径。

(3)柏伊姆对社会工作价值的归纳。他将社会工作所奉行的基本价值归纳为以下六个方面。

①每个人都有自我实现的权利，也有寻求达到此项目标的能力；

②每个人都有义务寻求自我实现的方法以贡献于社会；

③社会有义务协助个人发挥其潜能，也有权利利用其成员的贡献使社会本身更富足、更充实；

④每个人必须协调和发展社会给予的力量与机会，来满足其生理、心理、经济、文化、审美及各种精神方面的基本需要；

⑤由于社会日趋复杂，彼此之间相互依赖性增高，为了协助个人努力实现自我，专业化的社会组织变得必要；

⑥为使每个人不仅能实现自我，而且能贡献社会，社会组织必须在社会公认和许可的条件下，尽量在范围、种类及品质上广泛地满足个体与社会的需要。

(4)泰彻对社会工作价值的归纳。他将社会工作的基本价值概括为以下六项：

①每一个人都应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自身的决策；

④每一个人都应该自由发展自己的能力和天赋；

⑤每一个人都应该公平地分享对物品和服务的控制；

⑥对实现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。

(5)列维对社会工作价值的归纳

列维将社会工作价值体系划分为四大部分，包括社会价值观、组织和机构的价值、专业价值、人类服务实践价值，每一部分又细分为若干方面。

(6)莫拉莱斯和谢弗对社会工作价值的归纳。从实务层面角度，将社会工作的价值分为三个层次：

①对人的价值。相信人类的价值与尊严是与生俱来的，个体具有能力与动机、负责、归属感、共同与独特需求等特性。

②社会工作的工具价值。相信人应受尊重及保持尊严、使人有机会自决、相信个别独特性、使人有机会得到协助而实现与他人的互动。

③对社会的价值。倡导提供人人公平的机会及资源，社会应提供资源与服务，以满足人们的多元需求。

以上对社会工作价值的各种概括涉及人的本质、人的责任、人的需要、人的权利与义务、社会的功能、社会的职责、个人与社会的关系等，从中可看出社会工作对个人、社会及其相互关系的基本态度。至于不同概括之间的区别，可从比较中加以体会。

比较而言，上述几种概括大致可划分为三种取向：

第一种取向主要是从个人角度来讨论社会工作的价值。所关心的皆是“每一个人”的生活状态；

第二种取向主要是从社会的角度来考察社会工作的价值。在西方社会，持此种取向者应该说比较罕见，如戈登的社会工作价值体系就具有这种取向；

第三种取向主要是从个人与社会相结合的角度来讨论社会工作的价值。一方面，他们从个人的角度讨论了人的尊严和价值，将它视为至高无上的；另一方面，他们也从社会的角度讨论了社会的和谐、公正、秩序、发展的重要性；另外，他们讨论了个人与社会的相互权利与义务的关系。

以上三种取向的划分是相对的。由于西方文化注重个人的基本价值取向，西方社会工作价值体系中更多地强调的是前者，而不是后者。持第一种取向的就不必说了，持第二、第三种取向的其最终落脚点还是在个人而不是社会。

19. 简述美国社会工作者协会伦理守则。

答：1997年1月开始实施的美国社会工作者协会伦理守则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。该伦理守则非常详细、具体。如对案主的伦理责任包括对案主的承诺、自觉、保密等；对同事的伦理责任包括尊重、保密、转介服务等；在实务机构的伦理责任包括监督与资讯、教育与培训等；作为专业人员的伦理责任包括称职、拒绝歧视等；对社会工作专业的伦理责任包括专业正直、评估与研究等；对社会的伦理责任包括社会福利、公共参与等。

其所尊崇的核心价值是：

(1)个人价值：重视社会中的每一个人；尊重个人与团体的差异；

(2)专业价值与伦理：协助案主发展自助的能力；尊重与案主关系的保密性；专业关系中不涉及私人情感与需要；即使感到挫折，也坚持为案主利益考量；愿意将知识技巧提供给他人；坚持个人行为与专业行为符合规范标准；

(3)社会价值：改变社会以满足社会性的需要；坚持社会改变以及为所有成员的经济、物质与心理福祉而努力。

20. 谈谈你对我国社会工作价值体系建设的认识。

答：目前，加快社会工作的发展和社会工作的专业化建设是我国经济改革和社会发展的迫切需要。而其中关于社会工作价值的建构是基础性、前提性的工作之一。

(1)我国社会工作的价值基础

我国社会工作的价值基础比较直接的方面应主要包括这样一些内容：其一是社会主义人道主义；其二是中外有价值的社会理想、社会福利思想；其三是马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论中的有关内容，特别是中国共产党在世纪之交提出的“三个代表”思想，以及新世纪以来提出的“科学发展观”、“和谐社会”的有关内容。

(2)我国社会工作价值的基本内容

①我国社会工作关于个人的价值。人的价值是指关于人的存在和发展的意义。人的价值要回答的问题是：人是什么，人为什么存在，人与社会是什么关系等。

a. 基本权利：个人目前的生存状态是最应该珍惜的；人的存在是不受任何外界力量规定的；人应该享受作为人的一切权利，其中最重要的是人的生存权和发展权；人应该受到社会的关怀和保护；人应该享有基本的、适当的教育机会；人有从事一定的职业和取得维持生存、发展所必需的收入的权利；人在部分或全部丧失劳动能力后，有从社会获得基本生活保障的权利。

b. 责任：人在拥有、享受各种基本权利的同时，也具有责任。人的责任包含对自己的责任、对他人的责任、对群体和社区的责任、对社会和国家的责任等；人对自己的责任与生俱来；对他人的责任是人作为一个社会人所必须承担的责任；对群体、社区的责任涉及为所生活和工作的社区、群体的利益与目标承担义务，奉献自我。一个人应当遵守群体规范，认同组织目标，维护社区团结，增进共同利益；对社会、国家的责任是最高层次的责任。

②我国社会工作关于社会的价值

社会是人类生活的共同体，是以共同的物质生产活动为基础而相互联系的人们的有机总体。社会的本质是生产关系的总和。社会对个人的责任主要有以下几个方面：

a. 教化的责任。教化又称社会化。社会担负着对人教化的责任，使人从一个“自然人”成为一个认同社会规

范、承担社会责任的“社会人”。

b. 供养的责任。社会应以各种方式使其成员维持基本生存。社会的经济制度、福利制度等就承担着这方面的责任。

c. 发展的责任。人除了维持基本生存的需要外，还有着发展和自我实现的需要。社会应提供各种支持，使人充分发挥潜能，健康成长，自我实现。

d. 保护的责任。当个人受到自然的、社会的各种不可抗力的侵袭或伤害时，社会应当提供切实的措施，予以保护。

③我国社会工作中个人价值和社会价值的协调与统一

我国作为一个社会主义国家，从根本上来说，个人价值和社会价值是统一的；但有时也存在着矛盾、摩擦乃至冲突，需要社会工作者从中加以协调、疏解直至消除，使之重新统一起来。

a. 一致性。个人的存在和发展是社会存在和发展的前提，社会的和谐稳定则对个人成长和自我实现提供良好的外部环境；个人的健康、幸福、教育良好是社会所追求的基本目标；社会帮助个人解决生存、发展所面临的问题是社会良性运行、协调发展的必要条件，如此等等。

b. 矛盾性。个人眼前利益与社会长远利益的矛盾，个人局部利益与社会整体利益的矛盾，个人需求的无限性与社会所能提供资源的有限性的矛盾，个人自由与社会控制的矛盾，个人权利与社会责任的矛盾，个人自我决定与社会协调的矛盾，等等。

对社会主义条件下所存在的个人价值与社会价值之间的矛盾加以协调，特别是使社会弱势群体的生存、发展的需求与社会所可能提供的资源的有限性之间的矛盾得以协调，是社会工作者应尽的职责。社会工作者的工作，能使个人利益与社会利益得以兼顾，社会良性运行与健康发展的目标终将实现。

(3)西方社会工作价值与中国文化契合的可能性

①关于社会工作专业的本质（终极）目标：中国文化强调人和社会以及人与人之间关系的和谐的理念同西方社会工作强调促进社会整合的理念是一致的。

②关于个人与社会的关系：中国文化虽然非常强调个人的修养和家庭观念，但目前政府和社会也开始强调和重视社会对个人的重要性，主张社会对个人具有照顾责任。因此，在个人与社会的关系问题上，中国文化同西方社会工作价值存在共通的趋势。

③关于个人对他人的责任和互助：中国文化强调个人对家庭和亲属的责任，强调“推己及人”，有可能促进公民责任意识的产生。现代政治文化强调社区互助与个人对集体和国家的责任感，这些同西方社会工作价值强调个人对社会的责任的观念基本是一致的。

④关于人类的共同需要：人类的基本社会需要包括生理的需要、安全的需要、爱和归属感的需要、尊重的需要、自我实现的需要等。无论在西方，还是在中国，都存在这些基本的需要（西方社会工作价值关注个体需要的满足，中国同样应该关注）。

⑤关于个人的权利和社会参与：西方社会高度重视个人的基本权利，人与人之间比较独立，同时法制化的制度和民主政治环境又强化了个人参与和维护个人权利的意识。中国文化固然十分强调个人对集体、国家的忠诚和奉献，但近年来也开始重视个人权利的保护和民主参与。当然，中国文化在这方面的空间还有待进一步拓展。

⑥关于理想社会的理念：西方社会工作价值主张推进整体社会福利的进步和实现个人潜能的开发的理念同中国文化所强调的实现“大同”社会与“和谐社会”的理念是一致的。

西方社会工作的价值观和社会主义的价值观有明显共通的一面，使西方社会工作的价值有可能成为社会工作的共同价值。但我们也应看到，起源于西方的社会工作价值与中国文化也存在着不少矛盾乃至冲突的一面。尽管这种情况未来可能会发生变化，但就现阶段而言，这种差异是不容忽视的。

21. 什么是社会工作的专业伦理？它对社会工作的功能何在？

答：(1)社会工作的专业伦理

专业伦理又称职业道德，是从事一定职业的人们在其特定的工作中的行为规范或准则。专业伦理的特点有以下几点：

①从实施范围看，专业伦理主要表现在实际从事一定职业的人们中间，即主要表现在“走上社会”的成人的意识和行为中。

②从内容上看，专业伦理与职业要求和职业生活相结合，具有较强的稳定性和连续性，往往表现为世代相袭的职业传统，形成人们比较稳定的职业心理和职业习惯。

③从表现形式上看，专业伦理比较具体、多样，有较大的实用性。

(2)社会工作的功能

社会工作专业伦理的功能有三个方面：

其一，它成为社会工作这一专业的指南针或行为准则，规范该专业人员的言行。

其二，它使社会工作专业人员在履行职责时，能凭借其专业伦理维护专业的原则、权威。

其三，它作为一种标准，能借以评判该专业的实施效果。

22. 谈谈你对理论在社会工作中的功能与重要性的认识。

答：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，是对经验知识的抽象概括和总结。

(1)理论具有描述、解释、预测一定事物或现象的存在、变化并提示解决问题的方法等多方面的功能。

①描述。理论能对事物或现象的状态及其变化发展做出比较科学的描述，帮助人们了解一定事物或现象。社会工作涉及个人、群体、社会各个类别和不同层次的问题，社会工作者在实际介入之前，对各类问题的状态应当有比较清楚的了解。

②解释。理论能解释事物或现象产生的原因。事物或现象间存在着多种多样复杂的关系，其中因果关系是最重要的一种关系。在社会工作中，了解问题的成因，是制定适宜的服务方案的前提性条件。

③预测。根据理论所揭示的事物或现象之间的因果关系，我们便能通过调查所掌握的事实，对特定事物或现象的未来作出比较准确的预测。在社会工作中，它能帮助工作者未雨绸缪，防患于未然。同时，它也能使社会工作者在做出某种介入时，便于对其效果作出一定的预测。

④提示方法。不少实用型理论是对实际工作经验的总结，其有效性、合理性是被前人无数次的经验证明了的。这类理论在社会工作实务领域有很多，它提示乃至提供解决同类问题的方法、程序及技巧，从而使社会工作者在面

对实际问题时，成竹在胸，沉着应对。

(2)理论对社会工作的重要性

①是否有“一个理论体系”，是衡量一个专业能否成立且获得社会承认的重要标志。

有了一套系统化的理论体系，进而对社会现象做出有说服力且符合逻辑的解释，一门专业才能赢得社会的认可。同时，也正是由于理论体系发展的系统化、复杂化，掌握这种理论体系所需要经过的教育和训练就会很长、很困难；而一旦掌握了这种理论，一个人也就可能成为一个专业的权威。

②社会工作理论对社会工作从业人员解决案主问题能力的培养产生着重要影响。

社会工作是解决社会问题的。社会工作专业训练的目的，就是要使学生毕业后能胜任社会工作的职责。社会问题非常复杂，社会工作者所从事的服务范围广、种类多，社会工作对象的特点及问题各不相同，且不断变化，在有限的训练中还不能教会学生应对众多的问题。而要解决上述矛盾，就要使学生通过系统的社会工作理论训练，掌握应对各种社会问题的方法。

23. 试述皮拉利斯关于社会工作理论结构模型的基本内容。

答：和多数学者对社会工作理论的二分法不同，皮拉利斯则提出社会工作理论的“三分模型”，即从抽象到具体将社会工作理论划分为既相互区别又密切联系的三个组成部分：宏观理论、中观理论和实践理论。

(1)社会工作的宏观理论

这一层次的理论涉及对人与社会的本质、人的行为与社会运行机制的综合性说明，其抽象程度较高，如弗洛伊德的精神分析理论、马克思主义的社会福利理论、结构功能主义的社会福利理论、福利经济学等就属于这个层次。

(2)社会工作的中观理论

它属于宏观理论与实践理论的中间层次，又可分为解释性理论与介入模式理论两个部分。其中解释性理论是对人的行为与社会过程某一方面作出具体解释，如解释社会问题的标签理论、儿童发展理论等。介入模式理论是对社会工作实践本身的性质、目的、过程等进行一般说明，如危机介入模式理论、任务中心模式理论等。

(3)社会工作的实践理论

这一层次的理论涉及社会工作的具体技巧与操作方法，如自由联想法、批判式提问法等，便是属于该层次的理论，其抽象程度最低。

由于第二层次的中观理论又实际分为两个部分，这样，皮拉利斯模型实际上是一种四分模型。和二分模型相比较，四分模型的前两部分即宏观理论与解释性理论，大致属于二分模型的第一层次即理论基础部分；后两部分即介入模式理论与实践理论，大致属于二分模型的实施理论部分。因此，可以认为，四分模型实际是对二分模型的细化，此外并没有提供更多的东西。

24. 社会工作理论具有哪些特点？

答：社会工作理论（知识）具有专业性、改良性、操作性、客观性等特点。

(1) 社会工作理论的专业性

所谓社会工作理论（知识）的专业性，是指这些理论、知识体系对社会工作专业而言具有独占性和专门性。这是社会工作取得社会认可与专业权威的主要来源，是社会工作者取得专家权的主要依据。

(2) 社会工作理论的改良性

社会工作理论，特别是社会工作的实务知识，对人与社会资源、环境有充分的了解，并将其目标设定为帮助他人、改善环境、促进人类生活质量的不断提高。因此，社会工作的知识是助人的知识，是改良性知识，这是社会工作理论（知识）最突出的特性之一。

(3) 社会工作理论的操作性

社会工作理论（知识）不是抽象的理论思辨，它能够转变为具体的运用。因此，社会工作理论（知识）是可操作的。社会工作理论（知识）也是有层次的，但即便是最抽象意义上的社会工作理论（知识），也是来自实践经验的总结，并反过来指导新的实践。社会工作领域所存在的更多的理论（知识）是实务性理论，可操作性是实务理论最显著的特点。

(4) 社会工作理论的客观性

社会工作理论是经过无数次实践验证而被证明为真实、正确、有效的一些观念和认识，这些理论（知识）是由别人基于充分、健全和合乎逻辑的证据而加以证实的。

25. 什么是社会工作的理论基础，它具有什么特点？

答：社会工作作为一门应用社会科学学科，其理论基础具有综合性。主要有社会学、经济学、心理学等学科领域中对社会工作具有重要或直接影响的一些理论、学说。这些理论、学说即构成社会工作学科的理论基础。

(1) 社会学的社会福利理论

① 社会学的社会福利研究：在西方社会学发展史上，早期社会学家一般都不太关心社会福利问题的研究。经过发展社会学家开始摒弃传统上社会学不重视社会福利理论研究的态度，为当时欧美积极且广泛的政府干预社会福利服务寻找理论上的依据。

② 功能主义的社会福利理论

a. 理论观点

这一理论把社会福利视为解决社会失调或社会问题的一种方法，以维持社会的整合和秩序。其研究的重点在于政府社会福利，以及这些福利解决社会问题的功能。该理论认为，现代福利国家的社会福利服务，即为了解决人类社会贫、愚、懒、脏、病这“五害”，其实现有赖于相关政策及教育政策、就业安全政策、住宅政策以及健康政策等政府社会福利政策的制定。

b. 评价

功能主义的社会福利理论具有合理的成分：

① 它视工业化与都市化为社会福利之因，越是工业化的社会，其社会福利越趋相近。这种假设在一定程度上说明了工业化与社会福利之间的逻辑联系。既然社会福利由工业技术和经济发展的条件来决定，那么，各国就应当根据本国的经济发展水平来决定其相应的福利项目。

② 功能主义关于科层化的发展、民主参与的扩大导致下层群众的需求能够通过民主参与影响社会政策制定的观点对发展中国家也有参考价值。

③ 功能主义视政府通过社会福利干预社会问题为理所当然，亦为发展中国家发展社会福利提供了有益的启示。不合理成分有：

① 功能主义福利理论在强调工业化等因素对社会福利的影响作用的同时，忽视了社会福利所具有的主观性质（社会福利制度的建立受意识形态、文化背景的影响），因此就难以解释例如中国在其工业化之初何以能够建立起城市工业劳动者的社会福利体系这样的问题。

② 这一理论的构建者希望创立一种社会福利的“大理论”，并以此诠释所有社会的社会福利及其发展，因而在其理论建构过程中，采取了“异中求同”的方法，忽略了社会福利的差异本质。

③ 冲突主义的社会福利理论

a. 福利国家产生的原因

沙维尔是最早应用冲突模型探讨福利国家起源与发展的学者。他认为，福利国家的发展是以下三个因素相互作用的结果。其一，工业资本主义对一个更有效率的生产环境的要求，尤其是对高生产力劳工的需求；其二，劳工阶

级在反对剥削方面所做的斗争；其三，有产阶级承认为了政治安全所必须付出的代价。

b. 福利国家的功能

冲突模型的社会福利理论将福利国家的一个主要功能视为维持社会秩序、减少社会冲突和紧张。对统治阶级来说，降低工人对资本主义政体的不满，争取劳工的国家认同，从而使阶级的冲突得以消除，这才是他们最关心的。

c. 福利国家的本质

是否达到了社会平等？至于福利国家是否如其提倡者所称达到社会平等的效果，冲突模型社会福利学者则给予了否定的回答。福利国家丝毫不代表资本社会结构上的变化，也正因为如此，在资本主义社会体系内，社会平等是不可能实现的。

(2) 经济学的社会福利理论

① 福利经济学

以庇古为代表的福利经济学（旧福利经济学）形成于 19 世纪 20 年代，以 1920 年庇古出版《福利经济学》一书为标志。它强调通过增加国民收入和国民收入再分配两种方式，来增加全社会的福利。

第二次世界大战后，福利经济学进入了一个新的发展时期。新福利经济学提出了所谓“帕累托最优状态”，认为在收入分配固定不变的条件下，只要每个社会成员根据各自的偏好方式花费其收入，使他们获得的效用或福利达到极大值，就可以推论整个社会的效用总和或社会福利达到极大值状态。新福利经济学还认为，任何经济改革都会使一些人受益，另一些人受损。如通过某种经济政策使受益者补偿受损者，且补偿后还有剩余，这就增大了社会福利。后者便是卡尔多和希克斯提出的“假想的补偿原理”。

② 凯恩斯主义

凯恩斯主义又称“反危机理论”、“有效需求理论”，是 20 世纪 30 年代针对西方世界经济危机而提出的理论，对社会福利制度的建立和发展产生了重要的影响。

凯恩斯的反危机理论，建立在提高社会有效需求的基础之上。要提高资本有效需求，国家就必须积极干预经济，通过增加财政支出，发展基础设施建设。要提高居民的有效需求，办法有两条，一是刺激出生率回升、人口自然增长率提高，摆脱人口危机；二是刺激生活水平的提高。

在凯恩斯看来，为了刺激社会有效需求的提高，国家即使出现财政赤字也在所不惜。凯恩斯的“反危机”理论对西方国家战后社会福利事业的发展，起了非常重要、直接的推动作用。

③ 新剑桥学派

这是第二次世界大战后以英国剑桥大学的罗宾逊、卡尔多等学者为代表形成的一个学派。这个学派认为，国民收入的分配和再分配不合理，是资本主义生产方式的症结所在。只有资产阶级国家主动地、积极地采取各种措施来调节国民收入的分配和再分配，使之趋于“合理化”，实现收入“均化”，才有可能保持社会的长治久安。因此，新剑桥学派寄希望于国家调节，寄希望于国家实行包括社会福利措施在内的社会政策，来调节收入的分配，以实现收入“均化”。

④ 马克思主义

马克思主义经典作家对社会福利问题作出了自己的回答，其中马克思、列宁的有关思想对社会主义国家社会福利制度的建立和发展提供了重要的理论根据。

马克思提出了关于“社会总产品”即社会成员集体的劳动所得的分配原则，提出的社会总产品“两次有效扣除学说”，包括了社会救助、社会保险、社会福利及其设施的制度构想。

列宁提出，最好的工人保险形式是国家保险。

⑤ 新保守主义

a. 自由市场制度是解决社会问题的有效途径；b. 个人及其家庭应对福利负责；c. 社会福利必须采取选择性原则。

(3) 心理学相关理论

① 精神分析学

这是以弗洛伊德及其追随者的精神分析学说为基础形成和发展起来的一种社会工作理论。

弗洛伊德将人格分为本我、自我和超我三个部分。本我是人格中最原始的部分，是人的一种本能，它按照快乐原则行事，是一个人活动的内驱力。自我是人格中的理性部分，是人的行为的调节系统。超我大体上相当于人的良心，是社会道德权威在内心的表现，通过耻辱感和自豪感来左右自我的决定。本我与超我处于永恒的冲突之中，自我则从中起调节作用。精神分析学认为，人的全部行为都来自本能的驱使，本能的被压抑，特别是性本能的被压抑是造成一个人日后罹患精神障碍或行为反常的主要原因。

② 社会学习理论

社会学习理论认为，人的行为既不完全受内部力量的驱使，也不完全受环境力量的支配。人的行为受内在因素与外部因素的交互作用的影响。亦即人的行为受环境和个人的认知、需要的影响，同时人的行为又创造和改造环境。人的不同动机以及对环境的不同认知使人表现出不同的行为，而且这种行为又以其结果使人的认识和动机发生改变。

这样，社会学习理论否定了人类行为的决定论，而将其置于具体的社会、心理环境中，并通过它们之间的相互作用及行为过程来考察。

③人文主义理论

该理论认为，每个人都生活在“意义世界”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了困难，如现在与过去的理解不一致，自己与他人的理解不一致时，问题便出现了。社会工作者的任务就是要去努力理解案主的意义世界及其内在矛盾，帮助他们重构自己的意义世界。

④团体动力学

团体动力学又称群体动力学，是社会心理学中研究群体和群体意识的形成及过程、研究群体成员相互依存、相互作用、群体行为和群体变迁的动力及其机制的理论。

a. 理论内容

群体动力学的基础是勒温的场论，它认为人们的生活空间是一个心理场，它是一个动态的整体，其动力是心理力量。也就是说，人们生活于其中的群体是靠其成员之间复杂的相互作用维持着的。群体动力学是对群体中各种潜在动力的相互作用、群体对个体行为的影响以及群体成员之间的关系作出科学的解释，以揭示群体动态或相互作用的机制。

b. 对社会工作的意义

群体动力学所揭示的群体环境对个体态度、行为的影响，群体领导方式或作风（专制型、民主型或放任型）对群体心理气氛、群体成员行为的影响等，对社会工作的一些经典方法，特别是社会群体工作方法具有直接的指导意义。

(4)系统理论

系统理论分为一般系统理论和生态理论，梅耶将系统论和生态论综合为生态系统理论，对社会工作实务影响巨大。

①一般系统理论

a. 主要观点

该理论认为，所有的有机体都是系统，系统由子系统组成，附属于超系统。因此，社会成员、家庭、邻里和社区就可被视为社会系统的一部分，它们都是社会系统的子系统；在这里，社会系统被定义为一种社会组织模式，具有特定的界限使之与其环境区别开来；构成社会系统的各个组成部分相互联结，共同组成一个具有秩序的稳定模式。

系统理论强调系统内部和系统之间的交流，即横向与纵向的互动，并且假定在交流的过程中，反馈（资源、信息和能量的）会影响系统内和系统间的互动。正是通过这种互动，系统的各个组成部分才能保持联结状态。

b. 特点及不足

系统理论特别强调结构的平衡和所谓的最佳稳定状态，认为案主出现问题就在于案主系统与其他系统之间的平衡被打破了。另一个值得重视的观点是，系统理论强调开放系统在与环境的互动过程中必须改变自身的结构，以适应外部环境的变迁，从而达到自我改造、自我治疗、自我强化的目的--系统适应环境的这个过程被系统理论家们叫做“成长”的过程。

这种方法太抽象、机械，特别是系统论虽然把人的环境的复杂性作为关注的焦点，但它却没有为具体的介入服务提供方法上的指导。

②生态理论

a. 主要观点

为了克服系统理论的抽象性，生态理论被引入社会工作，其核心观点是，有机体（生命系统）与其环境之间存在着持续交流和互动。

b. 特点

生态理论的生命模式的重要意义在于它突出强调了对环境的重视，并试图通过环境介入发挥社会工作的服务功能。但与系统理论一样，生命模式同样具有它的缺陷：它强调的是人对环境的渐进式的适应能力，而不是强调对环境的改变；生态理论的逻辑假设是，成功地适应环境意味着健康和幸福的人生，这是值得讨论的。事实上，由于人类的适应能力，人们很多时候是在适应那些他们根本不愿忍受的处境；生态理论存在着一种潜在的可能性，即把人们的适应不良归因于人们的某种病理现象，而不是环境条件本身。

③生态系统理论

a. 理论观点

梅耶提出的生态系统理论，使涵盖系统理论和生态理论的概念框架成为可能。生态系统理论的最大特点，可以说是它为社会工作提供了一种思考的方法，借此对人和环境的关系进行理论上的概括，并着重强调实务过程中人与环境两个方面的平衡把握。通过协同地应用系统理论和生态理论，生态系统理论最起码可以在概念上克服单一地应用某种理论模式所具有的内在限制。可以说，生态观点消除了系统理论的抽象性与机械性，而系统理论又促使人们把注意力放在人与环境的相关性上，放在重视改变的过程上，当然，同样也放在人们对于环境的适应上。

b. 理论特点

它同时强调人与环境而不偏废任何一方；它强调评估的综合性；它是非指导性的、开放的；它鼓励创造性的、折中的介入方法。

c. 理论缺陷：其视角的非批判性

几乎所有的生态系统理论都重视人与环境的相互依赖，而不能发现二者之间的紧张和矛盾关系；作为一种开放的理论，生态系统理论具有明显的非指导性、非方向性；生态系统理论是一种后设理论或元理论，它不是一种实务的模式，不能为社会工作实务提供具体的操作方法，它所提供的是一种允许多样性理论与实务存在的观念框架。

26. 什么是社会工作的实施理论？谈谈你对其所包含的大致内容（范围）的认识。

答：(1)社会工作的实施理论主要包括：

① 预估理论

预估理论又称诊断理论，它在社会工作的助人过程中主要起到帮助社会工作者了解人、情境与问题等，以选择合适的目标、目的和任务，并在此基础上建构一套具体的实施原则。预估理论包含社会研究、问题分析、人格与情境的诊断，以及根据研究成果形成社会工作治疗计划或处理方法的程序。

② 干预理论

干预理论是用来影响人格变迁、社会体系和生态体系的改良以实现社会工作目标的方法或模型。干预理论具体包含治疗原则、方案运作、变迁过程及效益评估等各个细目。通过干预而引起的变迁可分为微观层次和宏观层次。微观层次的变迁如个体行为的改变、家庭结构的变迁、群体生活的促进以及社区关系的改善等；宏观层次的变迁如大型复杂组织的改变、社会改良、经济与社会的协调发展等。一般而言，社会工作干预而达成的变迁更直接地表现于微观层次上。

③特纳在《社会工作治疗》一书中列出了 18 种社会工作理论；

④ 社会工作的实施模型

托尼尔关于社会工作实施理论的概括，所涉及的主要是个案社会工作中所运用的一些理论、模型。实际上，群体工作、社区工作、社会行政工作中也都有各自的适用理论与模型，如群体工作中的社会目标模式、治疗模式、交互（互动）模式、折中模式、社区工作中的地区（社区）发展模式、社会计划模式、社区行动模式等。

(2)我对其所包含的大致内容（范围）的认识

①社会工作的实施理论是有关助人过程、方法的理论模型或实务模型，其目标是帮助社会工作者完成诊断、计划、干预、评估的任务。它是社会工作者用来达到案主人格乃至社会体系变迁的模型或方法。本节首先介绍社会工作实施理论的基本内容和范围，然后通过社会工作的整个过程，结合前面对社会工作理论及社会工作价值的讨论，对社会工作的实施模型作出概括性的、总结性的说明。

②社会工作的实施理论对于指导社会工作的实践具有重要意义，在社会工作的不同实务领域，如老年、儿童、残疾人、医疗、家庭、企业、社会越轨者、贫民等，社会工作者分别形成了各具特色的工作模式、方法和技巧。这些自然也是社会工作实施理论的重要组成部分。

27. 试述中国本土化社会工作理论的建构之路。

答：进行本土社会工作的理论建构需要从以下几个方面进行：

(1)本土特色的社会工作理论基础或基础理论的建构。中国特色社会工作理论的建构，既要注重吸收其他学科的相关理论成果，又要注重整合化的基础理论的建设。就前者而言，我国近期以社会学为基础同时吸收多学科成果、紧密结合当前社会现实、在科学发展观指导下逐步形成的社会建设理论，对社会工作的本质、地位、作用、领域、方式方法等都有比较明确的论述，无疑应当成为本土特色的社会工作理论基础的重要内容。

(2)借鉴西方形成的社会工作基础理论框架来看，应注意吸收马克思主义及其本土化思想成果中关于社会福利问题的论述，批判继承中国传统社会福利思想，紧密结合社会转型时期的社会工作实际，在此基础上经过不断的理论概括，是可以最终形成本土特色的社会工作基础理论的。在当前，对社会工作内涵和外延作出符合本土实际的界定，

对我国社会工作的发展就具有特别重要的意义。

(3)注意本土特色的社会工作实施理论的建构。由于社会文化背景的不同,西方社会工作的实施理论也不能完全照搬照抄,必须加以本土化的改造。同时,本土非专业意义的社会工作也积累了一些有益的经验、方式方法、实践模式,经过总结提炼,也可以成为本土特色的社会工作实施理论的组成部分。

(4)对本土非专业意义的社会工作传统、经验进行科学的总结、提炼,也是建构本土特色的社会工作实施理论的一个重要途径。中国传统中利用家族、亲友关系解决单个家庭、成员面临的困难的办法,就是民间解决弱者生存问题的有效办法,可以进行挖掘、提炼。

(5)快速的社会转型提出了发展社会工作的需要。在起源于西方工业革命和市场经济实践的专业社会工作被证明是解决相关社会问题的有效途径、而本土非专业社会工作难以满足这一需要的情况下,在我国专业社会工作发展初期借鉴西方社会工作相对成熟的理论体系是必然选择。

28. 什么是行为? 人的行为具有哪些重要特征?

答: (1)狭义的“行为”,仅指可以观察到的外部活动;而广义的“行为”,则指个体针对环境刺激所做的所有反应,除了包括狭义的行为外,还包括只能通过表象去间接推断的内部心理过程。这里所说的“行为”是指广义的行为。

(2)人的行为的重要特征主要有:

①适应性:指人的行为是人类主动适应环境的结果,是人类个体与其环境之间相互作用的产物。

②复合性:指人的行为是由生理的、心理的、社会的、文化的等多种因素共同作用的结果。

③变化性:人的行为在人的一生中是不断变化的,并且这种变化是有一定常规的。

④多样性:人类个体与个体之间在行为方式上存在着非常大的差异,使人的行为呈现出色彩斑斓的多样性。

⑤累积性:由于人类具有非常强的学习能力,后代对先辈的行为方式不只是简单的模仿,而是在继承基础上的不断改造和创新。

29. 什么是社会环境? 社会环境由哪些要素构成? 可以划分为哪些层次?

答: (1)社会环境的含义

社会环境是指人类个体生息于其中的,由生物(生理)的、心理的和社会的等多种因素交织而成的社会系统。

(2)社会环境的构成要素

美国社会工作学者杰美因和布鲁姆认为可将其分为物理环境、社会设置和文化三个部分。

①物理环境包括由植物、动物、地理和气候因素组成的自然界,以及由城市、郊区、远郊区和农村等布局,由城市广场和乡村绿地,由人类生活于其中的居所和其他建筑物,由审美的和实用的物体,由媒体、交通和动力系统等组成的具有特定物理空间和时间结构的人工世界;

②社会设置是指人在社会交往过程中自发形成或有意识创建的人与人之间的结合体,包括家庭、伙伴群体、正式组织、社区、社会关系;

③这里所说的文化是狭义的文化,它是指为一定人群所共享的知识、信仰、艺术、道德、法律、风俗和生活方式等。

(3)社会环境的层次划分

①微观系统:微观系统是一个人在日常生活中与之有长期的和直接的接触的个人、群体、组织或机构,比如家庭、学校、朋友、邻居等。

②中介系统:中介系统是在个人所处的微观系统之间发挥联结和中介作用的系统。

③外生系统:外生系统是个人与之没有或很少有直接的接触和互动,但却可以直接影响个人生活的群体、组织或机构等。

④宏观系统:宏观系统是指能够对外生系统造成直接影响的制度、文化、意识形态或社会结构等。

30. 怎样理解人的行为与社会环境之间的关系?

答: (1)从基本性质上看,人的行为与社会环境之间是双向的交流和互惠关系:

①结构的角--主要考察个人与环境之间的契合程度:人类不断对个人和环境进行调整的根本目的,是使个体和环境之间达到最佳的契合;

②发展的角--主要考察个体的生长和发展过程及其与社会环境之间的关系:发展过程要以一定的生长过程为基础,而发展过程反过来也会促进或损害生长过程;

③运行的角度--个人与环境之间的关系可以划分为两个过程，即压力一应对 / 防卫和挑战一奋斗。

(2)个人与环境往往是以生活事件为中介而相互作用的：

①生活事件作为压力源会对个体的生理和心理造成极大的压力，使个体急欲摆脱。此时个体可能做出的行为反应，一是应对；二是防卫；

②生活事件作为挑战源，使个体感受到的不是压力，而是一种挑战性，它激发的行为反应是奋斗，即个体热情奋发，相信能够利用足够的资源去战胜它，并从中受益；

③个人与环境之间的互动过程是反馈性的。

(3)衡量个人与环境关系运行的好坏，主要是看其在多大程度上培养了个体的胜任感和自尊。胜任感，是指个人相信能够通过自己的努力去影响或控制环境的信心。自尊感是指由联结力、自我规划能力和胜任感等多个方面培养起来的关于自我的正面感觉。

31. 人的行为有哪些层面？不同层面之间的关系是什么？

答：人的行为分为生理层面、心理层面和社会层面。不同层面之间的关系表现为：

(1)生理因素对人的行为及其发展具有重要影响，但生理因素往往是与心理和社会因素共同发生作用的，一些生理变化甚至是由心理和社会因素诱发的；

(2)在社会工作史上，心理学曾经扮演过很重要的角色。在相当长的时间内，心理驱动被看做人的行为之主要的甚至唯一的动力，心理学模式成为社会工作实务的主导模式；

(3)关注人的行为的社会层面，对社会工作具有非常重要的意义。它使我们认识到，人都是生活在一定社会环境之中，社会工作的一个重要任务是恢复或重建个人所处的生活系统，不能仅仅从个体内部寻找问题的原因和解决方案。

32. 人的行为可以划分为哪几个阶段？每个阶段的特征是什么？

答：在社会工作中，通常将人的行为的变化划分为胎儿期、婴幼儿期、儿童期、青少年期、成年早期、中年期及老年期七个阶段。

(1)胎儿期的特征

①人的行为的发展在胎儿期即已开始；

②在胎儿期，听觉、视觉、味觉、嗅觉和触觉等感觉器官已经发育完成。相应地，胎儿已经具有一定的意识能力；

③胎儿的行为发展从一开始就受到环境的影响。影响最大、最为直接的是孕妇的生理和心理状况。

(2)婴幼儿期的特征

①0-3岁为婴幼儿期，其中第一个月为新生儿期；

②婴幼儿的生理发育非常迅速；

③婴幼儿的动作能力和语言能力开始发展；

④在认知能力方面，根据皮亚杰的理论，婴幼儿的发展属于感知动作阶段；

⑤在态度和情绪方面，在出生后的第一年，婴幼儿会发展出愤怒、悲伤、惊讶、恐惧等情绪，到第二年则会发展出窘迫、羞耻、负疚和自豪等情绪；

⑥在社会行为方面，婴幼儿逐渐学会与他人互动，并对他人有强烈的依恋需要。在道德方面，婴幼儿尚未形成明确的道德观念，对规范的服从完全是出于对惩罚的恐惧或是为了取得相应的奖赏；

⑦总的来说，婴幼儿的行为发展固然具有很强的生物性，但仍然离不开适当的环境刺激。

(3)儿童期的特征

①学龄前期的特征

a. 学龄前儿童在生理上仍呈快速发展趋势；

b. 在认知能力方面，学龄前儿童注意力能够集中和持久，特别是对感兴趣的事物和活动，注意时间更长。记忆组织的能力大大加强，能够对所记忆之事物根据自己的感情进行一定程度的润色，对带有感情色彩的事物的记忆尤其深刻；

c. 在态度和情绪方面，儿童具有想象力，能够根据现实的事物对可能的事物进行推测和想象；

d. 在社会行为方面，学龄前儿童具有自我体验能力，能够区分自己的性别和性别角色，能够根据一定的特征对他人进行分类；具有一定的角色扮演能力，能够用移情方式思考不同角色之间的关系；开始发展出利他主义行为。

②学龄期的特征

- a. 学龄期儿童的身体发育趋于平缓;
- b. 在认知方面,属于皮亚杰所说的“具体运思期”,即思维仍以具体的事物为对象,但已经能够进行逆向思维,并发展出质量守恒观念;
- c. 在情绪方面,根据埃里克森的理论,这一时期心理发展的主要任务是培养奋发向上的精神,克服自卑感;
- d. 在社会行为方面,儿童的自我意识渐趋稳定和复杂,自我中心主义意识仍很强烈;
- e. 在整个儿童期,社会环境对行为发展有重要影响。

(4)青少年期的特征

- ①生理上的一个重要变化是,性功能成熟,具有生育能力;男性和女性分别出现第二性征;
- ②在认知发展方面,青少年期属于皮亚杰所说的形式运思期,即具备抽象思维能力,能够运用“假设--演绎”的思维方式;
- ③在情绪方面,由于内分泌活跃,情绪高亢,要求独立的自我意识非常强烈,但由于理想与现实的差距,往往陷入严重的内心矛盾;
- ④在社会行为方面,青少年开始集中学习未来事业发展所需要的技能;由于具有追求独立的强烈愿望,对包括家长、老师在内的权威产生逆反心理。在社会道德标准方面,青少年开始意识到各种道德信仰之间的矛盾和冲突。青少年与同辈群体的关系较亲密,与家庭渐渐疏远;
- ⑤青少年期是一个社会偏离行为的高发期,主要行为问题有青少年犯罪以及由性冲动而带来的种种问题。

(5)成年早期的特征

- ①人的生理机能一般在 22-25 岁达到高峰,这一时段的体力最好,精力最旺盛,此后开始逐渐走下坡路;
- ②在心理方面,成年早期是人的心智能力最强的时期,思维的敏捷性和精密性都比青少年期大大提高,具备了独立决策能力;
- ③在社会行为方面,成年早期是人生的重要转折点,不管从家庭来讲,还是从事业来讲,都是奠定基础的阶段。这一时期开始承担大量社会角色,包括为人夫妻、为人父母、承担公民责任、履行职业角色等等。

(6)中年期的特征:

- ①中年期的起止年限差异很大,35-60 岁只是一个大致的范围;
- ②中年期是一个生理上走下坡路的时期;更年期是中年期非常重要的经历;
- ③在心理方面,总地来说,中年人心态趋于平和、沉稳、现实,对人生、对社会、对生活、对事业去掉了很多不切实际的幻想;
- ④在社会生活方面,中年期是事业达到顶峰的时期,是人生最辉煌的时期。与此同时,中年期也是社会分化最明显的时期。

(7)老年期的特征:

- ①在老年期,人的生理机能明显衰退。行动能力大不如前,各种健康问题接踵而至。感觉器官机能的衰退,导致感知能力下降;注意力难以集中,记忆力更差;
- ②在心理方面,不同老年人的表现呈现出相当大的差异;
- ③埃里克森认为,老年期的主要心理发展任务是实现自我统合,避免绝望情绪;
- ④现代社会针对老年期做了大量制度安排,其中最重要的是退休制度。如何发挥社会制度安排(包括退休制度)对老年人及整个社会的正确影响,克服其负面影响,是一个值得注意的问题。

33. 人的行为与社会环境的理论和观点对社会工作有什么启示?

答:人的行为与社会环境的理论和观点对社会工作的启示主要有:

(1)人在情境中,与其他任何生物一样,为了自身的生存和发展,人类必须适应环境的变化。尽管人类对环境的适应已经从主要依靠有机体去适应转变为主要依靠文化去适应,但无论如何,对环境的适应都是人的行为的基本导向,也就是说,人的行为与社会环境是相互依存、相互影响的,其中任何一方只有从与另一方的关系中才能得到正确的理解。因此,社会工作必须把人的行为与社会环境作为一个统一的系统来分析;

(2)人的行为与社会环境之间不是单向的因果关系,而是双向的交流和互惠关系。也就是说,任何一方的改变都会同时对对方造成影响。社会工作所处理的问题既不单纯是个人问题,也不单纯是环境问题,而是个人与环境之间的契合问题;社会工作的核心是调整个人与环境之间的关系,提高两者之间的契合优度。

(3)人的行为的变化可以分为生长和发展两个方面。这两个方面常常是联系在一起的,发展过程要以一定的生长过程为基础,而发展过程反过来也会促进或损害生长过程。人在一生中会不断地生长和发展,这是一个不争的事实。从发展的角度衡量人与环境之间关系的好坏,关键是看它在多种程度上培养了个体的自我规划能力。因此社会工作

应该在尊重他人的权利和需要的基础上，帮助他们做出最有利于自己的明智的决定，并培养他们能够采取有效行动付诸实施的能力。

34. 助人过程中主要涉及哪些因素？它们各起什么样的作用？

答：(1)助人过程中主要涉及的因素

社会工作过程或助人过程涉及的要素主要包括助人者（社会工作者）、受助者（案主）、机构与设施、自然与社会环境、社会资源、助人（干预）行动等。

(2)各因素所起到的作用

①社会工作者又称助人者。他们是受雇于社会福利机构专职从事社会服务的人，一般而言，社会工作者被称为专业的助人者，以与一般从事社会服务的志愿工作者等相区别。社会工作专业的宗旨是为有需要的人提供帮助，是通过社会工作者的努力而实现的。通过社会工作者的实际行动，帮助受助者恢复和提升社会功能，克服困难，解决问题，满足需要，并进而获得自我实现。在助人过程中起着重大作用。

②案主又称受助者或当事人，也就是社会工作服务的对象。案主可以是个人、家庭，也可以是群体、组织，还可以是社区乃至社会系统。案主经常有不同种类的问题或不同层次的需求。案主就是社会工作要去改变或服务的目标人口。

③机构与设施是提供社会工作实际服务的场所。它可以是工作场所、学校、医院，也可以是社区、小区服务机构，还可以是专门设置的治疗机构。社会工作者在这些场所内和案主一起工作，以改变案主的行为或解决问题。在这一场所内的设备、环境，构成一种助人的结构、界限、符号意义、规范与路径，与其他场所相区别。社会工作者在这些场所内和案主一起工作，以改变案主的行为或解决问题。

④自然与社会环境，环境是指与人的生存和发展密切相关的外在事物的总和，包括自然环境和社会环境。社会工作虽也关注自然环境对个体的影响，但更关注对个体产生直接影响的社会环境。社会环境是指与人的生存和发展有关的社会因素的总和。具体可分为：

- a. 社会小环境。这是某一个体、群体生活于其中的直接的生存小环境，它与人们的生活直接相关，如家庭、邻里、工作单位、学校、同辈群体等。
- b. 人际关系环境。这是指与人们的生活、工作有密切关系的人际关系的总和，如邻里关系、同事关系、朋友关系等。人际关系网络是一个人的社会支持网络的一部分，是一个人的重要的社会资源或社会资本，对个体具有非常重要的作用。
- c. 社会生态环境。它强调的是人们在社会生态系统中所处的生活、生存状态。查尔斯·扎斯特罗等人认为，社会生态系统理论把人的社会环境如家庭、机构、团体、社区等看做是一种社会性的生态系统，强调每个人的生存环境应该是一个完整的生态系统体系，即由一系列相互联系的因素构成的一种功能性整体。社会结构就是社会生态环境状况的一个具体表现，社会、社区成员或群体的共生关系和竞争关系是人们的生存环境，它会直接或间接地影响人的生存和发展（如贫民窟对个体的影响）。
- d. 社会文化环境。人们总是生活在一定的文化之中，这种文化也就成了人们的生活环境。

⑤社会资源，社会工作专业或社会工作制度本身是作为一种正式的社会资源系统而存在的，同时为帮助案主与实现社会工作的目标，人们还应特别注意借助其他社会资源系统的作用，包括正式的和非正式的。平克斯和米纳汉将有助于人们的社会资源系统划分为三类：

- a. 非正式的或自然的资源系统，主要包括家庭、朋友、邻居、同事、亲戚等，它能够提供物质与精神的帮助，还能提供具体的服务和资源。
- b. 正式资源系统，包括党派、专业团体、群众组织、各种协会等。这些组织致力于提升成员的福利和利益，直接提供资源给成员，并帮助他们与各种社会系统打交道。
- c. 社会性资源系统，是为适应社会公共生活与活动建立起来的满足人们短期或特别需要的机构，是人们社会生活的重要支持系统，包括学校、医院、社会服务机构、公安机关等。

⑥助人干预活动

社会工作机构和社会工作者为了实现社会工作目标所实际开展的工作、采取的行动就是社会工作干预行动。通常情况下，由于案主的问题比较复杂，单靠一套干预行动并不一定能彻底解决案主的问题，而往往需要通过几套方案与行动才能实现一个社会工作的目标。因此，对社会工作干预行动与社会工作目标的关系不能简单化地理解；社会工作的干预行动是社会工作机构或社会工作者针对案主需求所采取的一切服务过程。

35. 什么是社会工作者？社会工作者在助人过程中承担着什么样的角色？

答：(1) “社会工作者”一词最初出现于 1900 年，和专业社会工作出现的年代大致相同。

美国社会工作者协会对社会工作者的界定为：“毕业于社会工作学院，运用他们的知识和技巧为个人、家庭、社区、组织和社会提供社会服务的人员。社会工作者帮助人们提高解决问题的能力，帮助他们获得所需要的资源，促进个体与人们及其环境的互动，促使组织负起对社会的责任，影响社会政策。”

英国社会工作者协会对社会工作者的定义是，社会工作者是“受雇于社会服务机构或相关组织，在其雇用契约中明确规定其社会工作者身份，在社会工作实务领域内履行义务的专业工作者”。

我国学者编著的《中国社会工作百科全书》将社会工作者界定为“从事社会工作的专业人员”。

综上所述，社会工作者是遵循社会工作的价值观念和专业伦理，运用社会工作专业方法从事社会服务的专业人员。

(2)社会工作者在助人过程中承担着多重角色，从直接服务角度出发，可以分为：①服务（提供）者社会工作者最基本的角色之一便是向工作对象（案主）提供社会福利服务。这里的福利服务是广义上的，既包括提供物质、资金等方面的服务，也包括心理、精神层面的服务，教育方面的服务等等。

②（案主）支持者

社会工作者凭借自己的专业知识、技能，从客观的立场，给予案主以心理上的支持和关心，帮助案主正确地分析、评估个人的处境和问题，向案主提示思考、解决问题的方向和思路，实现社会工作“助人自助”的宗旨。

③（行动）倡导者

社会工作者经常成为工作对象采取一定行动的倡导者。当通过客观、全面的分析，发现只有采取一定的行动才能帮助案主尽快摆脱困境时，社会工作者就应当向案主积极倡导、鼓励此种行动，并给予引导，直到取得实际的进展。

④（过程、资源）协调者

社会工作者既是助人过程的协调者，也是社会资源的协调者。就前者而言，社会工作的过程是一个连续的过程，要使助人过程顺利进行并取得实际效果，显然需要社会工作者加以协调和控制。就后者而言，案主问题的解决往往需要借助各种社会资源。通过社会工作者的有效协调，使案主得到这些必须的资源，以解决问题，摆脱困境。

⑤（政策）影响者

社会工作者也是社会政策的影响者。案主问题的出现，既有个人层面的原因，也有社会层面的原因。因此，解决案主问题不是仅仅通过微观层面的直接服务就能彻底解决的，往往还需要宏观层面的社会政策的配合。社会工作者应当将其工作经验、教训、发现反馈给政策制定者，促进社会政策的修正和调整。

36. 谈谈你对社会工作对象（案主）的理解。社会工作的案主是否可界定为弱势群体？

答：(1)社会工作对象又称案主、受助者或当事人，根据是否接受社会服务，案主可分为“当前服务对象”和“潜在服务对象”两类。已经或正在使用社会服务的案主称为“当前服务对象”；可能需要社会工作服务，或有权利接受社会工作服务而尚未提出要求者，称为“潜在服务对象”。总而言之，社会工作对象案主社会工作要去改变或服务的目标人口。

(2)社会弱势群体，又称社会脆弱群体、社会弱者群体，简称弱势群体（我们采用“弱势群体”的称法），在英文中称 **social vulnerable groups**。它主要是一个用来分析现代社会经济利益和社会权力分配不公平，社会结构不协调、不合理的概念。它是社会学、政治学、社会政策研究等领域中的一个核心概念，也是经济学、法学、伦理学、哲学等学科的重要概念。社会工作对象都面临着或这样或那样的问题，需要专业的社会工作者为其提供服务解决其困难，恢复其社会功能和社会适应能力，所以，社会服务对象可已被认为是弱势群体，只是其面临的问题与传统的由于经济原因导致的弱势群体的问题不同，可能更加复杂和多样。

37. 什么是社会弱势群体？社会弱势群体可以根据哪些标准加以划分？你比较赞同哪种划分？

答：(1)对弱势群体的定义多种多样，各个学科多有不同：

①社会学界认为，社会弱势群体是由他们在社会中所处的较差的社会地位和获取社会资源较差的社会机会和境遇因而其物质生活处于困境、心理承受能力脆弱，需要借助外在力量的支持等来定义的。

②社会弱势群体是指那些由于社会及个人的原因在社会竞争中处于不利地位，缺乏获取社会资源的机会和境遇，因而其物质生活处于困境，心理承受能力脆弱，需要借助外在力量（国家和社会的力量）支持的人群。其具有如下特征：

- 社会弱势群体的“弱势”有着多方面的表现；
- 社会弱势群体的存在有着多方面的、个人难以改变的原因；

c. 要改变弱势群体的生存状况和社会处境，需要国家和社会力量给予帮助或支持。

(2)根据性质和成因的不同，存在以下几类的划分方法：

①郑杭生等曾将社会弱势群体分为初级弱势群体与次级弱势群体两大类：

a. 初级脆弱群体，是指由于成员基本生活需要未能得到满足而形成的社会生活有困难者。

b. 次级脆弱群体，是指在其基本物质需要得到满足的前提下，由于自身生理和心理上的病障或社会失调的影响造成其心理上的受挫感和剥夺感，从而难以适应社会甚至形成越轨行为的社会成员的集合。

②把社会弱势群体分为生理性弱势群体与社会性弱势群体两类：

a. 生理性弱势群体，如儿童、老年、残疾人等，这类人作为社会弱势群体，其形成主要是生理性原因。

b. 社会性弱势群体他们沦为社会弱势群体主要是社会的原因。社会的制度安排和社会结构的变迁，是导致这类人成为社会弱势群体的基本原因。

③陈成文在《社会弱者论：体制转换时期社会弱者的生活状况和社会支持》一书中把社会弱势群体分为三类：

a. 生理性社会弱者；

b. 社会性社会弱者；

c. 自然性社会弱者主要是由于自然环境方面的原因而形成的一类社会弱势群体，主要包括生态脆弱地区的人口、自然灾害的灾民等。

④将社会弱势群体作综合性划分：

如将弱势群体划分为四类人，他们分别是：下岗职工、“体制外”的人、进城农民工、较早退休的“体制内”人员。

(3)我认为，现有的有关弱势群体的分类大多是从形成的原因上作出的，虽然为了研究的需要进行如上划分是必要的，但显然是有缺陷的。基于以上的认识，我不主张从形成原因的角度对社会弱势群体做特别明确的划分，而是主张从综合的角度来理解和认识社会弱势群体的概念，并根据研究的需要对社会弱势群体作出一定的划分。

38. 我国社会转型加速期的社会弱势群体问题具有哪些特点？

答：我国社会转型加速期的社会弱势群体问题具有的特点主要包括：

(1)现阶段我国社会弱势群体的规模比较大。当前我国社会弱势人群主要包括下岗、失业人员，老人、儿童及残疾人，城乡贫困人口，失地农民，以及进城农民工、灾民等几类人。

(2)生理性、社会性等各种因素导致的社会弱势群体并存，其社会支持网都存在这样那样的缺陷。学术界一般是把社会弱势群体分为生理性弱势群体与社会性弱势群体两类。

(3)当前我国社会弱势群体问题的一个最突出的特点或表现是，一些主要的社会群体或阶层，其社会经济地位日益弱势化，其中不少人成为或正在成为社会弱势群体的组成部分。

①中国主要社会群体进入弱势群体的人数在迅速增加；

②为数可观的主要群体成员工作、生活处境艰难；

③一些主要群体成员的基本权利难以得到切实有效的维护；

④主要群体的弱势处境甚至影响到下一代，使他们通过下一代改变家庭弱势地位的希望变得渺茫。

39. 什么是社会工作的专业关系？它有什么特点？

答：(1)社会工作专业关系的含义

社会工作专业关系是工作者为实现其计划改变的目标而和服务对象有意识地建立起来的、情感无涉或中立的专业社会关系。

(2)社会工作专业关系的特点

①目的性

社会工作的专业关系是工作者为专业的目的而建立的，工作者是为了通过这种关系而更好地协助案主和帮助案主解决或防止个人、家庭或社区的问题，发展案主的潜能。

②以案主利益为本

在专业关系中，案主的利益高于工作者的利益，工作者应为实现案主的利益、满足案主的需要而开展工作。

③对称性

在社会工作中，虽然强调平等和民主，但这是就工作态度而言的。而就实际地位而言，工作者是受过系统的专业训练的业务权威，案主是接受帮助的人，二者的地位是非对称的。

④受制约性

专业关系不仅要受到社会工作所要达到的基本目标的制约，而且要受到专业的基本价值和伦理守则的制约。在社会工作中，工作者应当以专业关系行事，控制个人的情绪和偏好。

⑤工具性

专业关系和社会工作的目标之间的关系是目的和手段的关系，建立专业关系的目的是为了为了实现社会工作的目标，这便是专业关系的工具性之所指。

⑥短暂性，专业关系的维持具有一定的时限，是一种暂时的工作关系。

40. 试述社会工作的过程模式。

答：社会工作的过程模式主要包括以下几个阶段：即约定、预估（诊断）、计划、干预与评价：

(1)约定，即确立专业关系。这是社会工作过程的开始。当当事人向社会工作机构求助时，社会工作机构就应对求助的有关信息进行初步的评估。根据评估的结论确定是否接受该当事人。如果接受，该当事人即成为案主，接之而来便是安排相应的社会工作者与案主建立专业协助关系。

(2)预估，又称“诊断”。社会工作者与案主建立专业关系后，预估的工作便开始了。社会工作者在这一阶段工作的关键是收集和分析与案主问题有关的各方面资料和数据，以了解案主的真实情况，为下一步制定干预计划做准备。

(3)计划，又称“规划”。它是社会工作机构或社会工作者为了解决问题或达成目标而进行的一系列思考、计算、比较与抉择的过程。在这一阶段，最重要的工作可以归结为两个方面，一是设定目标；二是选择方案。

(4)干预。这一阶段是实际采取行动的阶段。社会工作者通过在各种备选方案中反复比较而确定最佳方案后，即将其付诸实施，实际促使案主改变，解决案主问题。这一阶段是整个社会工作服务过程的关键，能否取得预期的结果，就主要取决于这一阶段。因此，社会工作者对方案的实施应当加以科学的协调和控制。

(5)评价，又称“评估”。经过干预阶段，社会工作者结束了与案主的关系。必须对干预的实际效果进行科学的评价。这种评价是全面进行的，着眼于整个过程的整体效果。它不仅对案主是重要的，而且对社会工作机构和社会工作者也是重要的，这一步骤提供了在特定状况下社会工作者的工作是否有效的重要信息。

41. 什么是个案社会工作？它有何优势和不足？

答：(1)个案社会工作的定义

个案社会工作是一种以个人或家庭为对象（案主）的社会工作专业方法。社会工作者通过与案主建立专业关系，运用专业知识与技术，协调可资利用的各种社会资源，为案主提供直接的一对一服务，以协助案主摆脱困境；解决问题，达到与社会、环境的良好适应。

(2)个案社会工作方法的优势

个案社会工作的优势可概括为以下三个方面。

①社会工作者与案主一对一地直接讨论问题，寻求解决办法，能够建立起比较密切的专业关系，有利于问题的解决。

②一般而言，该方法所涉及的案主问题不是很复杂，涉及面不广，社会工作者了解情况比较容易，也不必花费太多的精力和时间去协调各方面的力量，以寻求问题的完满解决。

③社会工作者易于看到自己工作的成果，便于总结经验、教训，使工作得以不断改进。

(3)个案社会工作方法的不足

个案社会工作方法的不足，也可以概括为以下三点：

①个案社会工作只能涉及微观层次的社会问题。个案社会工作所着重解决的是个人和家庭的问题，这些都是微观层次的社会工作，其方法与技巧难以用于解决大范围的、重大的社会问题。

②个案社会工作只能解决简单的社会问题，或充当解决复杂问题的辅助方法。个人和家庭问题种类繁多，有些是个案社会工作方法能胜任解决的，有些则不能，需要同时运用其他方法或制度上的配合才有最终解决的可能。

③运用个案方法需要较多的人力资源配置。个案社会工作强调一对一，强调对案主问题全过程的参与和追踪，因而需要较多的人力资源配置。在有问题的案主较多而社会工作者人力不足的情况下，不宜采用这一方法。

42. 试述个案社会工作方法的历史沿革。

答：个案社会工作的历史可以追溯到19世纪中叶英美等国出现的“慈善组织会社”，至今已有100多年的历史。1917年芮奇蒙德发表的《社会诊断》一书是个案社会工作开始成为社会工作专业方法的基本标志。在这之前的几十

年则为该方法的萌芽阶段。在个案社会工作 100 多年的发展历史中，根据不同时期所强调的重点或面临的问题之不同，以及个案社会工作方法的发展演变状况之差异，可将个案社会工作的发展相对划分为五个时期。

(1)强调个人的道德因素的时期，个案社会工作方法开始萌芽（19 世纪到 20 世纪初）

这一阶段可以视为个案社会工作的萌芽阶段。其时欧美各国资本主义尚处在自由竞争阶段，个别救助的工作方式成为个案社会工作方法的雏形。

(2)强调社会因素的影响时期，个案社会工作方法的初步形成与体系化（“慈善组织会社”后期至第一次世界大战结束）

社会工作者认定社会问题发生的原因在社会而不在个人。该阶段个案社会工作的特色是，特别重视问题的社会因素与环境因素方面的改善。所以当时曾试图在改善老年津贴、改革童工法（通过社会政策）等方面着手解决个人的问题。

(3)重视心理因素影响的时期。个案社会工作方法进一步发展（第一次世界大战结束到 20 世纪 30 年代）

在这一时期，个案社会工作改变了前一阶段重视社会环境影响的主张，强调心理因素的作用。这一阶段的个案社会工作的特点可以概括为以下几点：

①注重搜集案主对问题的主观看法和解释；

②认为案主问题的产生受其内在因素（情感与心理因素）的影响大于外在环境因素的影响；

③强调“案主自决”原则的运用；

④强调个案工作者在工作中应秉持客观与理智的态度。

(4)强调环境改善与心理因素并重的时期，个案社会工作方法趋向完善（第二次世界大战以后至 20 世纪 60 年代）

这一时期的个案社会工作既重视案主问题的心理方面，也重视其社会方面，尤其注重从个人与环境的互动角度探求案主问题的根源及其解决办法。

(5)个案社会工作的新发展（20 世纪 60 年代以后至今）

以直接服务概念为核心的新型社会工作干预途径的提出，对传统的个案社会工作产生了冲击。这种“直接服务的社会工作实施”将原来分属于个案工作、群体工作乃至社区工作的功能纳入一个体系，成为社会工作的直接干预过程，使得社会工作全部的方法与技术都可在同一问题的解决过程中发挥作用。

自 20 世纪 80 年代开始，强调“个案管理”成为个案社会工作的一种最新趋势或潮流。

43. 试对个案社会工作的六大模式进行比较分析。

答：个案社会工作经过 100 多年的发展，已经形成了一些比较成熟的理论模式。

(1)功能派个案社会工作

功能派个案社会工作源于 20 世纪 30 年代美国宾夕法尼亚大学的社会工作学院，由塔弗特、罗宾逊等人首倡，是他们借鉴当时的知名心理学家兰克的“意志心理学”而推行的一种个案工作方法。

功能派认为，所有社会工作的目标在于发挥个人、群体和社区的潜力，以满足个人需求和社会利益；应当通过发动社会力量来制定社会政策，建立必要的社会机构，使所有的人都能得到自我实现的机会。个案工作者的职责在于发展、执行社会服务方案，以满足一些仅由个人努力无法达到的需求，增进个人的成长与福利。该派认为，个案社会工作的主要目标不在治疗，而在于达成机构的社会目标。

(2)心理社会派个案社会工作

心理社会派个案社会工作的起源可上溯至芮奇蒙德的《社会诊断》一书，由此开始被称为“诊断学派”。汉密尔顿是该派的著名代表人物。

心理社会学派的个案社会工作的实施程序可分为心理社会调查、诊断与治疗三大部分，其具体任务包括以下几方面：

①建立关系：在社会工作者与案主之间建立专业助人关系，使受助者对工作者的善意与能力产生信任感，降低案主的各种不舒服感受，如焦虑、罪恶感、恐惧感及无价值感等。

②从事调查：了解受助者对其困难的看法及求助原因，了解受助者的求助动机，了解其个人发展资料、家庭资料等。

③分析诊断：将调查收集得来的资料加以分析、归纳、整理后，对问题的性质作出推论及决定适合案主情况的服务与治疗方式。

④实施治疗：根据诊断结果制定并实施治疗计划，调整个人人格状态、环境状态，使人与环境之间达到理想的适应状态。

(3)问题解决派个案社会工作

①基本假设

- a. 人类生活是一连串问题解决的过程。
- b. 个人无法以习惯的方式应对自己的问题，有着个体的及社会的多种原因。

②问题解决派社会工作者的任务

社会工作者的主要目标为协助案主有效且满意地解决他所不能胜任的社会任务或人际关系方面的问题。社会工作者的任务有以下四部分：

- a. 引导并增强案主寻求改变的动机。
- b. 演练并发挥案主解决问题的心理-行动能量。
- c. 寻求可资解决案主问题的资源与机会。
- d. 鼓励案主改变看法。

③问题解决派对个案社会工作的界定

“一个人为问题所困时，向特定的地点寻求协助，由专业社会工作者运用助人过程，以增强个人解决问题的能力，并提供问题解决过程所需的资源。”这一定义往往被概括为个案社会工作的“4P”。

(4)行为修正派个案社会工作

①行为修正学派的基本假设：

- a. 强调可观察到的行为；
- b. 行为可具体划分为操作性行为与反应性行为；
- c. 行为的持续存在有其必须具备的条件；
- d. 重视与问题有关的当前行为特别是偏差行为。

②行为修正的技巧

操作制约派有关行为改变的技巧包括以下几种：a. 正增强；b. 负增强；c. 消除；d. 差别增强；e. 形成反应法。

③行为修正派个案社会工作的基本程序：

a. 建立关系；b. 界定问题；c. 评估资源；d. 确定目标；e. 设计计划；f. 实施计划；g. 结果评估；h. 结果维持。

(5)任务中心派个案社会工作

①基本假设

- a. 案主问题的产生是因为能力暂时受限，而不是病理因素所导致；
- b. 解决问题的困难在于环境或资源不足；
- c. 当人陷入问题时会产生改变问题的动力，但也有适应问题的本能；
- d. 人们只想把问题减轻到可以忍受的地步，而不是从根本上解决问题；
- e. 当个人了解到自身有问题时，会采取行动解决。

②任务中心派个案社会工作的阶段

- a. 个案规划阶段；b. 执行阶段；c. 修正阶段；d. 结束与延长阶段。

③任务中心派个案社会工作的内容

- a. 确认案主动机；b. 确认任务的种类、可行性与阶段目标；c. 形成任务体系；d. 任务执行；e. 结案。

(6)通才实务派个案社会工作

①基本假设

- a. 每个人同时生存于不同的社会体系中，因而案主有待解决的困扰或问题可能兼及各个体系；
- b. 大部分的问题是面向的，仅较少的求助者是受单一议题或单一因素而身处困境；
- c. 有效的干预应是直指较大的体系，如制度或结构；
- d. 预防与改革通常从跨越个人、家庭、小团体的层次着手，才能发生真正的改变。

②通才实务模式以问题解决模式为基础，采纳的是系统观或环境中的人这一观点，在实施时结合了社会工作信奉的独特性、价值观和伦理守则。它要求社会工作者不仅需要具备扎实的个案工作理论、知识及技术，还需具备综合运用其他专业手法的能力，以便能够面对和服务于不同的服务对象，处理各种各样的问题。

44. 概述个案社会工作的实施原则。

答：要建立并维持社会工作者与案主之间良好的专业关系，社会工作者在开展工作的过程中必须坚持一些基本的原则。

(1)个别化原则

个别化原则又称注重个别差异的原则。该原则要求重视案主在生理上、心理上和社会环境上的独特性，相信每个案主对其所遭遇到的情境、问题或困难皆有独特的看法与感受，工作者的处理方式亦因此而有所不同。

(2)接纳的原则

接纳的原则要求视每一位案主为独立的、有价值的个体，承认其有独特的个性、气质、特征、态度、观念和行为等。接纳不同于赞同、赞许，它是一种中性的、客观的态度取向：即既不表示赞同也不表示反对。接纳的态度可以创造自由的气氛，使案主可以任意抒发各种感受，披露个人观点，这样就便于工作者确定问题的症结，以便对症下药。

(3)有效沟通的原则

这一原则要求工作者以诚恳的态度面对任何案主，在与案主沟通的过程中，尽量理解案主表达的意思，不仅仅满足于表面、肤浅的了解，而且帮助案主深入地探索自己的情绪、想法及行为上的问题。

(4)尊重案主自决的原则

社会工作者应当秉持案主自决的原则，即每个人都有自我决定的能力，即便社会脆弱群体的人员也不例外。即使案主有逃避、放弃或推卸“自我决定”的趋向（这种情况往往会发生），社会工作者亦应以容忍的态度鼓励他产生自决的能力，引导案主参与对问题的剖析以致改善的整个过程，工作者只是从旁提示、劝导与协助。

(5)社会工作者自我控制的原则

社会工作者在助人的过程中，应始终运用其“专业自我”开展工作，以专业角色行事，对案主的各种反应要力求理性，避免将其个人偏见、冲动等态度不经意地流露于助人过程中，以顺利地协助案主的自我成长与发展。

(6)保密的原则

该原则要求社会工作者尊重案主的隐私权，对所取得的资料应严加保密。承诺为案主保密，这是工作者与案主建立良好关系的第一步。即使案主未要求保密，工作者亦应尽保密之责。其方式包括：不向他人透露案主的姓名及资料；不向他人提及会谈的内容及过程；使会谈室为案主与工作者专用，不让外人旁观；避免不同案主在约谈时碰面等等。

45. 概述个案社会工作实施的程序。

答：个案社会工作的程序，即实施个案社会工作的步骤。对个案工作步骤的科学、合理设计，有利于工作的顺利进行。个案社会工作的一般程序是：

(1)接案

当有人前来社会工作机构求助且被接受时，工作者便开始与案主建立起专业关系。对前来求助者，一方面应了解申请者的问题、需要和具体要求，另一方面应评估申请者的问题是否符合机构服务的范围，以决定是否接案。

(2)调查

接案工作完成后，社会工作者即应针对求助者的境况进行全面深入的了解。了解的范围包括案主的经济状况、家庭结构及互动关系、成长的历程、社会适应力、可用的资源以及当前所面临问题的实际情形等。

(3)诊断

仔细推究案主所面临问题的真相、特点、原因及症结，探讨问题与案主人格之间的交互关系，以了解案主的能力、态度和改变的可能性；同时研判社会资源的多寡及可资利用的范围，初步筹划未来治疗的策略。诊断的要点包括案主的生理功能、心理功能、社会功能及环境等不同方面。

(4)计划

工作者在了解、掌握案主的问题的实质及其需要，以及在掌握可资调配的资源的基础上，应着手拟定比较周全的治疗方案。改变案主的计划可具体分为近期计划和远期计划。

(5)治疗

在这一阶段，个案工作者的工作包括协助案主抒发积郁的情绪，澄清案主不合理的观点或疑虑，修正偏差的行为，改善环境，肯定自我信心和调整社会关系等。

(6)结案

当工作已进行到一个阶段时，由工作者和案主共同检讨过去的工作成效，评估项目包括治疗的目标是否达到，工作方式是否适当，案主方面对改变的进度是否满意等。

46. 什么是个案管理？它与个案工作的运作程序有何不同？

答：个案管理是结合各种不同专业的工作人员为案主提供服务的一种过程，即服务协调的工作。这种服务协调

的工作是由专业社会工作者来提供的，是社会工作者专业角色的新拓展。个案管理与个案工作的运作程序不同，其程序主要表现为：

(1)申请、接案。当案主提出申请时，社会工作机构应确认能否解决案主的问题，如确认能够解决，即可接案；如确认不能解决，则引介到其他机构或领域。

(2)调查、诊断。对案主的各方面情况进行调查，收集资料。然后根据这些资料作出分析、诊断，确定案主所面临的各种主要问题及其原因。

(3)计划拟定。针对案主问题列出可能或必要的资源，拟定协助案主解决问题的计划。计划应确定服务的重点和先后次序，以便循序渐进地实现。

(4)执行计划。将案主与能提供帮助的机构及资源取得联系，是计划执行中最关键的工作。由于案主问题复杂，不可能一下子全部解决，应当分清轻重缓急，逐步解决。

(5)监督、协调。在案主和各种资源提供者之间，居中监督、协调，以保证计划的实现。

(6)评估、结案。针对服务的过程及其效果作出评估，考核服务的成果。

47. 案例讨论

刘先生是独子，幼年丧父，和母亲相依为命。因为是独子，所以母亲非常宠爱他，刘先生成绩不好，只念到高职。毕业后，他在一家小工厂上班，在结婚一年后母亲过世，只留下一点钱。目前刘先生仍旧在工厂当工人，育有一男一女。孩子出生后，无力负担保姆费用，所以太太辞去了工作在家照顾小孩，去年刘家贷款买了一处房子，所以刘先生只好晚上兼职来补贴家用。因为经济不景气，刘先生被公司辞退。刘先生一边找工作，一边增加晚上兼职的时间，在友人的介绍下他向县政府申请社会救助。由于刘氏夫妻有家庭和工作能力，不符合社会救助条件，但被告知他们可去申请失业补助和就业辅导，也可到儿童机构去申请与儿童相关的各种福利服务。

由于长期以来刘先生忙着上班、挣钱养家，与孩子相处时间短，孩子都相当怕他，再加上刘先生感慨过去没有好好念书，因此对孩子寄予厚望。最近长子因为有两科考试不及格，因此被父亲打了一顿，第二天没有去上课。刘太太打电话请社会工作者协助。

请根据案例讨论以下问题：

(1)本案例案主所遇到的主要问题是什么？

(2)运用哪种模式能较好地解决案主的问题？

答：(1)本案例的案主是刘太太，她面临的主要问题是家庭经济条件差，只有丈夫一个人工作，没人照顾孩子，而丈夫由于忙于挣钱，与家庭的关系不太和睦，孩子都怕他，丈夫的脾气也不好，孩子又不好好学习。

(2)可运用问题解决派个案社会工作模式。

48. 什么是小组社会工作？试通过与个案社会工作的比较，简述小组社会工作的优缺点。

答：小组社会工作的定义及其优缺点表述如下：

(1)小组社会工作的定义

小组社会工作是社会工作三大传统的工作方法之一，关于小组社会工作含义的界定，学者们得一件也不统一，主要有以下几种解释：

①柯义尔的定义

柯义尔认为：“小组社会工作是一种教育过程，通常由各种志愿结合的成员，在社会工作者的协助下于闲暇时间内实施。其目的是通过个人人格的互动，以促进个人人格成长，以及为了实现共同目标，而促成小组成员间互动的集体行动，以创造小组情境。”

②克那普卡的界定

克那普卡的界定是：“小组社会工作是社会工作的方法之一，它通过有目的的群体经验，协助个人增强其社会功能，以及更有效地处理个人、群体或社区的问题。小组社会工作的对象包括由健康的个人所组成的小组，以及由受困扰的个人组成的小组。当小组社会工作者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小组时，他便是在进行小组治疗工作。”

③崔克尔的界定

崔克尔指出：小组社会工作是一种方法，通过个人在各种社区机构中的小组，凭借小组社会工作者的协助，引导个人在群体活动中互动，以使彼此建立关系，并以个人需求与能力为基础，获得成长的经验，目的在于实现个人、群体、社区发展的目标。

④笔者的界定

笔者认为，小组社会工作是一种专门的社会工作方法，它通过社会工作者的协助与小组成员的互动互助，使参加小组的个人获得行为的改变、社会功能的恢复与发展，并达到小组目标，促进社区与社会发展。

(2)小组社会工作与个案社会工作的比较

作为社会工作的三大传统工作方法，两者不仅表现出不同的发展轨迹，更在实务操作中呈现出诸多差异。

①个案社会工作比较重视个人心理方面的改变；而小组社会工作则强调整体的改变，既包括心理机能，也包括社会功能。

②个案社会工作发展较早，有较完备、深入的实务方法；而小组社会工作使用的方法相对较少。

③个案社会工作的服务对象相对较少，比较集中，但花费时间较长；小组社会工作的服务对象较多，但花费的时间不多，周期较短。

④与个案社会工作相比，小组社会工作案主学习效果较具体、快速且更行动化。

⑤个案社会工作的案主只从社会工作者一人那儿得到帮助；而小组社会工作的案主不仅仅从社会工作者那儿得到帮助，还从其他成员那儿得到帮助。

⑥对小组社会工作效果的评价远较对个案社会工作效果的评价复杂、困难。

49. 试述亚龙关于群体环境对个人行为治疗价值的分析。

答：在小组社会工作中，促成组员改变并非自然发生，而是依赖于某些特定要素的作用。亚龙认为，这主要是由于群体本身提供了治疗的条件或环境，这种条件或环境的提供，有利于或促进了个人发生积极的改变。归纳而言，它包括了以下诸要素：

(1)传递信息。只要组员聚在一起，就可以彼此分享消息或资料，也可以得到劝告或建议。

(2)灌输希望。有人和我在一起就不再孤独，有了希望，也就有了力量。

(3)问题的普遍性。有人和我身处同样的处境，我不是全世界最不幸的人，不要自怨自艾了，勇敢地面对现实吧！

(4)利他主义。大家既然同一条船上，就彼此帮助，互相了解吧！

(5)修正个人早期经验。我又有机会了，就再试一次吧。以前的挫折和不幸，可以避免再发生了。

(6)发展社交技巧。群体提供了绝好的社交机会--我可以在这里练习一下，他们不会笑话我的。

(7)模仿行为。他是我可以认同的对象，我应向他学习，以他为榜样。

(8)人际学习。了解我的人际关系如何，我应如何改善我的人际交往技巧--他们为什么有这种行为，我应如何应对。

(9)群体内聚力。体验归属于一个群体的美好感觉--我如何为群体效力，因为大家是荣辱与共的。

(10)感情净化作用。群体成了我的避风港，我有委屈烦恼都可在这里倾诉，他们会听的。

在群体过程中，社会工作者应充分利用这些要素，注重加强各要素间的交互整合作用，以整体提升群体的动力与影响力，由此促成组员的改变与成长。社会工作者应依循当时当地的原则适时推动相关要素的孕育与发展，以催化这些要素对组员的积极影响。

50. 试述小组社会工作的实施原则。

答：小组社会工作实施的原则归纳为以下几项：

(1)目标明确化原则。社会工作者应在充分了解小组及机构等各方面条件的基础上，促使小组形成明确的目标。社会工作者应当激发成员发展小组的共同目标。为使小组目标顺利正确达成，它必须和机构目标相一致。

(2)计划原则。社会工作者对小组的组成应当有意地加以设计，并根据小组形成与发展演变的一般规律，对小组社会工作进行科学的筹划，以使小组活动真正有助于实现社会工作预期的目标。

(3)接纳原则。社会工作者应当真诚地、完整地接纳每一个成员。

(4)个别化原则。小组社会工作个别化原则包括对成员的个别化与对小组的个别化两个方面。社会工作者必须清楚地认识到组成小组的每个成员都是独特的、有差别的，他们有不同的需要和问题。对每个成员的不同需要应采用有针对性的介入方法，并制定切实可行的治疗计划和目标。社会工作者对不同的小组同样要采用不同的治疗目标和计划。

(5)建立专业关系原则。社会工作者应以专业角色的身份开展小组社会工作，以取得成员的信任。因此，他首先必须有目的地与小组成员建立起专业的助人关系，在工作中应保持专业权威及客观、公正、不偏不倚的态度，这样有利于促进成员发生改变。

(6)引导小组互动原则。社会工作者应当采取切实有效的措施促进成员的互动，引导成员积极参与小组过程。鼓励成员根据各自的能力和特点参加有针对性的小组活动，参与实际解决问题的过程；鼓励成员尝试各种新机会和解

决问题的新方式。对成员的偏离行为应当恰当地运用小组规范加以制约和修正。

(7)小组自决原则。成员及小组唯有对自己的行为负责,才能建立起社会责任感。社会工作者的作用首先应引导小组发展起一种自决的责任意识,并向成员解释机构的政策、功能和工作者的角色,然后在对群体的各方面条件和潜力有充分了解的基础上,协助小组作出最好的决策。

(8)循序渐进原则。小组活动的安排、小组社会工作计划的推进,应当根据成员的兴趣、需求、经验及能力的成长与变化,循序渐进、稳步发展。

51. 试述勒温的场域理论。

答:在勒温的群体研究中,场域理论是其分析群体动力的理论基础。

勒温主要是从人的心理场和行为场角度出发,立足不同因素对个体的交互影响。场域理论认为,每个人的行动均被行动发生的场域所影响。这一场域既包括物理环境,也包括他人的行为以及与此相连的许多因素,而且这个场域是此时此地发生的。群体成员之间是互动的,每位成员都会受到其他成员的影响。因此,通过个人、群体和社会系统之间的开放和相互影响,可以达到增强个人和社会功能的目标。在场域理论中,有两大关键概念或因素,即命运关联和任务关联。

52. 试比较小组社会工作的几大理论模式。

答:自20世纪60年代中期起,小组社会工作者在总结实务工作经验资料的基础上,提出了若干小组社会工作的理论模式。社会目标模式、治疗模式及交互模式是经常被提到的三大模式,折中模式及整合模式则是在批评、借鉴、整合三大经典模式基础上提出的。

(1)社会目标模式

社会目标模式的基本概念是社会意识、社会责任、社会变迁。其理论基础是有关个人与社会关系的一般原理:社会系统与个人和群体间是相互作用、相互影响的。它认为,凭借共同参与群体情境,个人就能够对社会变迁产生影响。

该模式关注的重点是社会变迁与整合,强调通过对个人社会责任感的培养去影响和促成社会的改变,而不是相反。在实务工作中,这一模式往往利用群体的过程发展成员的民主意识和社会责任心,并增强他们适应社会生活的能力。

社会目标模式将社会工作者视为富有影响力的人,社工负责培养群体成员的社会意识,并在群体中孕育出一种新的价值体系。他凭借自身的社会责任感,鼓励、引导成员发生改变,并且组织、策划群体成员的集体行动,以达到影响社会变迁的效果。

(2)治疗模式

治疗模式是在个案社会工作相关模式的基础上发展起来的一种小组社会工作实务模式。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、社会与文化的适应问题。它也认为通过小组经验而获得改变能够进一步预防某些个人问题的发生。该模式所针对的案主一般为生理或心理伤残者、违法犯罪者及思想或情绪障碍者等。

在实务工作中,治疗模式注重选择对其他成员有最大影响效果的成员,并借助成员的参与、互动,以促成成员的行为改变。为使小组的效果能得到充分发挥,该模式注重发展小组凝聚力、一致性和相互性,同时维持一个有效的小组内在结构。但该模式关注的焦点是个人,小组只是作为一种媒介物,通过它来实现个人的改变。

小组社会工作者在该模式中的地位是权威的专家,通过运用专业知识和技巧,社工诊断个人需要、安排治疗计划,并控制小组的发展进程。

(3)交互模式

交互模式又称调解模式,强调在由具有相似问题的成员组成的小组中,通过相互协作与互助,发展解决问题的技巧,帮助小组成员建立自信心及实现个人的社会潜能。该模式和前述两大模式不同的是,它所关注的既非社会目标,也非个人,而是互动、互助的过程本身。小组被视为一个互助的系统,小组成员依靠其他成员作为自己解决问题的资源。

在实际操作中,该模式注重此时此地经验和感情的交流;要求工作者认清小组中的各种冲突,并将其引向正面功能,以刺激成员的合作,开发成员应对冲突的能力。此外,该模式也强调工作者事先对成员背景的了解,强调引导成员互动的技术,以及审慎地做好小组结束工作的必要性。

在这一模式中,社会工作者不负责设计方案,不设法控制小组的运作。他不是要为成员做什么,而是与成员一起做。小组的形成与维持由小组成员互动的结果而定,成员共担对小组的责任。此外,小组社会工作者充当案主与

小组以及小组与机构间的协调者。

④折中模式

“折中模式”是克莱恩在分析、批评上述三大模式的基础上所提出的一种小组社会工作新模式。该模式所基于的理论主张，任何小组社会工作的实施都不可能只靠单一方法就能达到目标，而需灵活且综合地运用不同的方法。在小组内，工作者应给予小组成员较大的行动空间，给予成员相对大的自由与民主，小组则应该提供更满足成员需要的环境。而工作者只是作为小组的一分子，承担着催化的功能，以促成小组目标的达成。因此，社会工作者的角色仅是一个引导者或服务者，而不是一个决策者或权威，尽管在专业知识上他当然应是一个权威。

(5)整合模式

整合模式是由托普金斯和盖洛提出的，又称“目标规划模式”。该模式也是在总结上述小组社会工作前三大经典模式的缺陷的基础上而提出的一种整合模式。

由于小组社会工作理论未能解决个体、群体与社会三者间的关系及适当均衡问题，整合模式试图将三个因素联结成一个总的系统，而其中的每一个因素自然构成一个子系统，每一个子系统都依赖于一些变量因素的变化。

在小组运作中，个人、群体与社会三者间应处于适度的均衡发展中。小组社会工作者的任务就是对影响模型的三个子系统及它们之间的关系与和谐程度作出及时正确的估计，然后以此为根据作出群体目标的规划。

在这一模式中，小组社会工作者不只是一个组织者或治疗者，而且还是一个能够根据小组运作的实际情况而对目标做出适时调整的干预者。

53. 试述加兰德等的群体发展阶段模式。

答：加兰德、琼斯和克洛德尼将群体运作的过程划分为五个阶段：

(1)熟悉与亲近期

这是群体刚刚组成的时期。群体成员从不同的渠道走到一起，开始尝试与其他素不相识的人建立关系。但此时他们的心理状态是矛盾的，对环境不断地做出观察与试探，对他人表现出既想接近又戒备和回避的特征。

(2)权力与控制期

当经过一段时期的接触，成员之间慢慢熟悉且发现群体有满足个人需求的能力时，群体成员会积极参与群体活动，并开始角逐在群体内的地位，展开权力争夺。在这一阶段，群体内部的冲突与妥协、权力与控制、角色调整与关系重组不时发生，成员之间的相互影响增大，伤害他人或被伤害的机会增大。经过这一过程，群体会形成初步结构，个别成员因不能获得权力或不愿接受群体规范的制约，在这一阶段可能退出。

(3)亲密与凝聚期

在这一阶段，群体的权力格局基本确立，群体成员的角色基本确定，群体的结构因而处于相对稳定的状态。群体成员之间开始密切交往，相互了解，相互依赖，相互之间的关系因此变得更加亲密了。由于群体角色的相对固定，成员开始将群体生活与家庭生活进行比较，相互之间会出现一种同胞式的竞争。群体成员意识到群体经验对个人成长与改变的重要性，因而对群体更关注，也更加积极地参与群体活动。

(4)差异与分辨期

在这个阶段，群体成员开始认识到每个成员都是有差异的，开始认识到领导者的独立人格，变得能接纳其他成员的个性、实力、态度和需要，对群体有较高的认同。家庭式、同胞式的情感减弱，群体规范和标准成为行为依据。成员间的权力争夺与冲突减少，而是相互支持，自由沟通，充分合作。群体的凝聚力增强，整合度提高，开展集体行动的能力增强。

(5)分离与终止期

此时，群体目标已经实现，任务已经完成。成员面临分离，开始寻找新资源以满足自己的新需求。由于面临着转移和打破已经建立起来的相互之间的友谊和配合默契的群体关系，成员会出现各种焦虑情绪和行为，如内聚、反对、散漫、逃避等。

54. 试述社会工作者组织小组的技巧。

答：一般说来，社会工作者在组织小组的工作中，大体涉及以下几个方面，每个方面都有相应技巧的运用：

(1)前期准备。社会工作者应切实了解社区背景和机构状况。了解社区背景，可以帮助工作者掌握成员的需要及达成小组目标的方法；了解机构状况，可以使小组社会工作自如地利用机构所可能提供的各种机会和限制。

(2)确定目标。目标是开展工作的指针。小组目标的制定必须顾及机构、成员及工作者等各方面的目标，即小组目标应当是这些方面的目标的协调或整合。

(3)成员选择。一般选择具有相同或相似的问题和需要的人组成一个小组。这是选择成员时应当优先考虑的。然

后对成员的社会条件也应适当考虑，尽量使成员在这些方面比较接近。

(4)小组规模。小组规模以多大为限，涉及多种因素的考量，其中包括小组目标、需要互动的程度、问题的性质、社会条件等。一般来说，治疗性小组的规模不宜太大，应控制在十人以下；而以社会行动、教育为目标的小组，其规模可以相对大一些。

(5)聚会地点。为确保聚会的顺利进行，聚会地点一般应比较固定，交通方便，温度、噪声、空气、光线、设施控制适当，且隐密性较好，既不被人打扰，也不打扰别人。

(6)聚会频度。考虑到聚会的距离、成员职业、家庭负担、车费及聚会效果等多种因素，每次聚会时间可以确定为1~2小时，每周聚会一次。

(7)持续期限。具体来说，社会发展或社会行动性小组的持续时间相对较短，一两个月或三四个月即可。而治疗性小组其延续时间相对较长，一般要延续一至二年。至于教育性小组，其延续时间可长可短，这要视具体情况而定。

(8)效果评价。小组目标达成后，社会工作者要适时做好小组解散的工作。为总结经验教训，便于今后工作的开展，应当通过科学的指标体系对小组运作的整个过程作出完整、全面的评价。

55. 试比较社区组织、社区发展、社区社会工作三者的异同。

答：从内涵来看，社区组织、社区发展和社区社会工作三个概念比较接近。从历史起源看，先有社区组织，而后才有社区发展，以及结合前二者的社区社会工作。

(1)社区组织

我国台湾学者魏文雄在总结各种有关社区组织的界说的基础上，认为：“社区组织是一种社区社会工作方法与过程，它利用计划与组织工作协助社区居民认清社区整体需要与目标，通过社区方案与社区变迁机构来统合、协助与发展社区个体、群体与组织，并运用社区内外资源，来满足社区需要与达成社区目标，以适应社会变迁与生活环境。”

(2)社区发展

关于社区发展，联合国的定义是：“社区发展，是指人民自己与政府机构协同改善社区的经济、社会及文化状况，把社区与整个国家的生活结为一体，使它们能够对国家的进步有充分贡献的一种程序。”这种复杂的程序包含两种重要因素，一是人民本身本着自动、自发的精神参与改善自己的生活水准；二是鼓励自助、互助精神并使这种精神更能发挥效力。

(3)社区社会工作

社区社会工作是社会工作基本方法之一，它是一种以社区及社区居民为基础（案主）的社会工作，由专业社会工作者本着助人的价值观念和专业技术发起，与其所服务的社区居民一起工作，旨在预防和解决社区问题，增强社区凝聚力和社区意识，推动和实施与居民福利有关的社会行动及社区发展方案的方法。

(4)社区组织、社区发展与社区社会工作的比较

尽管社区组织、社区发展、社区社会工作有着许多共同之处，但是三者间实际存在着不同的重点，在工作方向及方法的运用上都有不同的内容。

在社区社会工作、社区发展和社区组织三个名称中，社区社会工作一词运用较为广泛，含义也更为丰富，是社会工作的一种方法。从广义上说，社区发展和社区组织则等同于社区社会工作，二者可被视为社区社会工作的一种模式。由此，社区社会工作可以被认为是社区组织和社区发展的综合。

56. 试述西方社区社会工作发展的沿革。

答：社区社会工作在社会工作的方法体系中发展较晚，但其渊源可上溯至19世纪英美的慈善组织会社时期，距今已有100多年的历史。社区社会工作的发展大体上分为以下几个阶段。

(1)19世纪70年代至20世纪10年代，“慈善组织会社”时期

当时欧美建立了不少睦邻服务中心与慈善组织会社，它们大多以都市里的邻里等区域单位为服务对象，用协调合作的方式将社区内各慈善团体与救济机构组织起来，共同行动以解决共同面临的问题，推动了社会福利工作的发展，为社区工作的最终形成奠定了基础。

(2)20世纪10年代至20世纪30年代，美国社区基金会及联合会建立时期

第一次世界大战后，战时的“战事基金会”转变为各地的社区联合募捐组织“社区基金会”。它们联合社区内各团体、机构，定期举行有计划、有组织的募捐，并设计彼此相互配合的发展方案，通过方案的实施促进整个社区的福利。

(3)20世纪30年代至20世纪50年代，政府介入时期

受 1929 年开始的世界经济危机的影响，美国政府开始积极介入社会福利领域，社会福利的基本责任主体亦由志愿团体转向政府。与此同时，政府在推进公共福利计划时也大量引用了社区组织的原则与方法。1939 年，社区组织在美国正式被确定为社会工作的专业方法之一。

- (4)20 世纪 50 年代至 20 世纪 60 年代，社区发展兴起时期
- 1951 年，联合国推出“联合国技术援助推广方案”，1952 年正式成立“社区组织与社区发展小组”，推动社区发展。此举目的在于带动社会变迁，改善居民生活条件，解决社会问题，增进社区福利。
- (5)20 世纪 70 年代以后，社区社会工作重点转移时期
- 这一时期，政府对社区社会工作的热情有所减弱，资助亦有缩减。这一时期的社区社会工作由专业机构和社会工作者推动，主要针对一些社会的弱势群体。

57. 试比较罗斯曼社区组织的三大模式。

答：美国学者罗斯曼在总结美国社区社会工作经验的基础上，于 1979 年提出了社区组织的三大实用（操作）模式，即地区发展模式、社会计划模式与社会行动模式。下表将对上述三大社区社会工作的实务模式从十个方面进行对比。表 9-3 社区社会工作三大模式比较表

比较项目	地区发展模式	社会计划模式	社会行动模式
社区行动的目标	强调过程目标，注重自动、自助能力与社区整合	注重任务目标，强调解决社区问题	注重任务或过程目标。强调权力关系与基本制度的改变
社区结构及问题的情形	社区衰败、社会失范、人际关系缺乏、民主解决问题的能力不够，属传统、静态社区	存在实际的社会问题，如老人、医疗、心理健康、住宅、休闲娱乐等问题	社区存在优势及劣势群体之分，出现社会不公平、剥夺与不平等
基本改变的策略	强调居民沟通、讨论，以解决自身的问题	针对问题收集资料，以科学理性的方式作决策	将争论具体化，并组织居民以实际行动对抗敌对的目标
改变策略与技术的特点	通过舆论产生共同意识，经由社区各团体的沟通以达成共识	一致、共识或冲突	竞争或冲突，以当面质问、直接行动、谈判来进行
社会工作者的角色	促进者、协调者或导师，使居民掌握解决问题的技巧	事实材料的收集与分析者、计划执行者	倡导者、活动者、策动者、中间人、谈判者、同道
改变的媒介	通过运作小型任务导向的团体实现改变	通过正式组织及对资料的操纵实现改变	运用政治过程与操纵群众组织实现改变
与权力结构的关系	权力机关的成员，是合作者	权力结构为雇主与赞助者	权力结构是案主行动的目标
社区案主或拥护者的构成	全体社区居民或团体	整个社区或社区某一部分特殊功能的团体	社区的某一部分需要社会行动者
社区内部的利益关系	利益一致或虽有差异，但可调和	利益可调和或有冲突	利益难以调和
案主或拥护者的角色	案主积极参与互动过程	案主为服务的接受者而非决策者	案主为决策者

58. 试述有关社区发展的四大模式。

- 答：关于社区发展的理论模式，主要有创新改革模式、改变习俗模式、行为改变模式、过程取向模式四种。
- (1)创新改革模式
- 该模式强调社区变迁必须经历一个时间段方能完成。这种社区变迁的过程有“开始”及“结束”阶段。在开始的时候，由社区变迁的推动者或社区发展工作者，提出一个新的理想或计划给社区居民。在结束的时候，这个理想或计划已经整合到社区居民的文化或行为之中。
- (2)改变习俗模式
- 改变习俗的目的在于使社区不受拘束地成长或发展，通过增进居民的新知识与新技术，或通过社会工作者的协助，以更有效的方法完成社区的各种决定。改变物质环境，居民是否参与并非特别重要；但改变居民习俗非由居民的参与、合作不可。因此，不断努力以争取居民的合作，是变迁的推动者或社区社会工作者的基本任务。
- 该模式强调通过居民习俗的改变以实现社区发展。
- (3)行为改变模式
- 该模式认为，社区发展的成败，可由社区居民行为改变的情形来判定。该模式对物质的改变或外在环境的改善不太注重。它将社区社会工作者视为社区变迁的推动者。由于改变行为的前提是改变居民的价值观念与态度，因此，

社区社会工作者的主要任务是运用教育计划，改变社区居民的价值观念、态度及行为模式等。可见，行为改变模式强调的是通过改变居民行为以推动社区发展。

(4)过程取向模式

该模式强调社区社会工作者同社区居民之间的沟通，通过教育及组织的过程，改变居民的态度及行为，使他们更积极地参与社区发展。在这一模式中，社区社会工作者是变迁的推动者、有能力的协调者及解决问题的指导者。该模式特别重视居民参与的功能并实际加以推动。它既可实现更高层次的社区改善，亦可达到改善居民生活条件的目的。

59. 试述社区社会工作实施的原则。

答：①以人为本的原则

对社区社会工作者来说，一个又一个具体任务的解决固然重要，但他更应注重对社区居民的培训和教育工作，积极培养并提升居民的知识、能力与合作意识。

②居民参与的原则

社会工作者在实际运用这一原则时，应注意确保使社区中不同阶层或群体的成员都有平等参与社区事务的机会。为实现居民自助参与的目标，实际社区社会工作过程中应注意发挥社区领袖和社区精英的作用。

③社区自决的原则

社区自决就是让社区居民自己决定自己社区的事情，让他们选择和决定自己社区的改变方式及行动路径。社区社会工作者应充分尊重社区及其居民自决的权利，在工作中时时注意并提醒自己，不要将自己的意见、态度、价值观乃至偏见强加于工作对象；更不能居高临下，甚至命令或指示居民为自己预先设定的目标或计划而开展工作。

④协调发展的原则

社区社会工作最直接的宗旨是通过扶贫帮困，实现“助人自助”。必须使社区的发展计划和社会的整体发展计划、国家的区域性发展计划相结合、相协调，社区自身的协调发展才能确保实现。

⑤因地制宜的原则

因地制宜的原则是指应当根据不同社区的具体情况和实际特点，制定相应的工作计划和工作程序，以促进社区改变。对社区社会工作者而言，在制定工作计划和工作进度时，首先就应当对所在社区的具体情况有充分的认识。

60. 试述社区社会工作实施的程序。

答：社区社会工作是一个连续不断的过程，包含一系列经过理论验证和实践证明的科学程序。这里根据各方面专家的意见，将社区社会工作的过程划分为以下五大基本步骤，即建立专业关系、收集社区资料、制定行动计划、开展社区行动、评估工作成效。

(1)建立专业关系

社区社会工作者可以通过拜访社区的重要人物与社区机构人手，也可经由有利于社区居民的一系列活动的开展吸引居民接纳工作者。

(2)收集社区资料

社区社会工作者所收集的社区资料应包括多方面的内容。具体说来，可分为以下三类：

①社区的基本资料，其涉及人口及其构成、历史、社区服务、环境设施、社区经济、政治、交通、社区价值观念、社区资源等；

②社区居民及团体的关系，社区的权力分布等；

③社区问题、社区需要等。这三类资料都为社区社会工作所必需，其中发现社区需要、确认社区问题是最重要的，它能为社区社会工作者指明今后行动的方向。

收集社区资料的方法和途径很多，如个别家访、漫步观察、拜访社区领袖、居民小组座谈、各项活动、社区调查、政府统计资料、各类文献等。其中为社区社会工作者最常采用的方法包括社区调查、个别家访及居民小组座谈等。

(3)制定行动计划

社区行动计划可分为整体计划和具体计划。制定社区计划首先须根据社区的内外条件设定比较明确、总体的目标，然后再设计出具体、逐步接近目标的步骤。为确保计划切实可行，社区社会工作者必须充分考虑各方面的利益，为此应广泛征求意见。

(4)开展社区行动

开展社区行动，要求社区社会工作者从事的工作是多方面的，其中比较重要的包括宣传教育、设立机构、筹措

经费以及沟通协调等。

①宣传教育。社区社会工作者应通过召开不同层次、不同对象、不同场合的会议或活动，进行广泛的讨论、交流与协商工作，使亟待处理、解决的问题及行动计划为社区各界所认可、理解，并进而积极参与社区行动。

②设立机构。社区行动可依托社区有关职能机构如社区福利机构来实施，也可设立新的专门机构。由于社区问题涉及面广，设立或组建包括社区各部门、各方面领导、社区精英人士及专门人才的执行社区行动的机构（如理事会、委员会）是必要的。

③筹措经费。为保证社区行动计划的顺利实施，社区社会工作者应协助职能部门、专业机构多方筹措资金，合理使用资金，并对资金的实际使用情况定期开展审计，堵塞财务漏洞。

④沟通协调。作为社区社会工作者，在社区行动过程中，应与各方进行充分、有效的沟通和协调工作，以使工作顺利进行。

(5)评估工作成效

在社区行动计划被执行了一段时间后，或当计划执行完毕时，社区社会工作者应通过科学的方法和程序，对计划的执行情况进行总结与评估，以检查计划执行的实际效果。

61. 试述我国社区社会工作的发展演变。

答：社区社会工作在我国也有着比较悠久的历史。如传统的乡约制度，便是我国古代社区中组织工作的一项重要创举。从自动自发、组织教化及结合政经等角度来看，我国古时的乡约合乎现代社区发展的基本要求。

我国现代意义上的或较具专业色彩的社区社会工作在 20 世纪上半期已经出现，其中最具有代表性的应推 20 世纪二三十年代的“乡村建设运动”。在这场规模空前的乡村建设运动中，最有影响的是梁漱溟在山东邹平主持的乡村建设实验和晏阳初在河北定县主持的平民教育实验。

1949 年新中国成立后，专业意义上的社区社会工作随着社会学、社会工作等专业被取消而中断，时间长达 30 年之久。此外，一般意义上的社区社会工作也长期被忽视。

在改革开放以后，特别是确立建立社会主义市场经济体制的改革总目标后，社区建设及社区社会工作日益得到政府乃至社会各界的重视，并通过各种措施加快其发展。

1986 年，为配合城市经济体制改革和社会保障制度建设，国家民政部提倡在城市基层开展以民政对象为服务主体的“社区服务”，首次将“社区”这一概念引入了城市管理领域；

1989 年 12 月 26 日第七届全国人大常委会通过的《中华人民共和国城市居民委员会组织法》又明确规定，居民委员会应当开展便民利民的社区服务活动，第一次将“社区服务”引入法律条文；

1991 年，在社区服务的基础上，民政部提出了城市社区建设的概念，之后，民政部一方面进行理论研讨，一方面进行试点探索。

社区建设以社区服务、社区发展和社区策划等为主。所采用的具体策略是政府通过向社区及其居民提供帮助和服务，改善社区环境和公共设施条件来满足社区居民多方面、多层次的需求。所用的具体方法是有计划的、自上而下的行政组织和社区策划方法。但是，由于政府管理体制的转变和财政力量的限制，我国同时也采取了市场化、社会化的推进方法。

我国社区建设的目标可分为任务目标和过程目标两个部分。任务目标是指以社区服务为龙头的社区建设的内容，给居民建设一个服务完善、环境优美、治安良好、生活便利、人际关系和谐的社区环境。过程目标是培养公民的公共参与意识、互助意识、共建共享意识，培养居民的民主自治能力，进而增强居民对社区的认同感和归属感。

一些民间组织、高校乃至国际 NGO 组织也在各类社区开展了具有专业意涵的社区工作。

62. 试分析以下案例。

案例一：依靠社区力量走出困境的贝克卢拉社区

贝克卢拉（Backlura）位于瑞典首都斯德哥尔摩南部，拥有约 2.3 万人口，是个历史悠久的古镇。由于面向大海的地理优势，20 世纪初，贝克卢拉已经由一个小渔村发展成瑞典的经济中心，20 世纪中叶以后，贝克卢拉进入一个突飞猛进的发展阶段。20 世纪六七十年代，瑞典实施了一个“百万住宅方案”。这一方案促进了贝克卢拉的繁荣，但是也带来了一些弊病。从 1970 年至 1990 年，贝克卢拉大兴土木，各种建筑工程纷纷上马，高层建筑、低层楼房和一排排的别墅如雨后春笋般冒了出来。建筑热潮使贝克卢拉显出一派欣欣向荣的景象。然而盲目地追求高速发展，失去计划性和整体规划性，繁荣必然是短暂的，是一种泡沫式的假象。

1993 年，贝克卢拉盖起了一座难民收容所，这个工程计划显然是十分不明智的，它没有考虑到贝克卢拉的整体定位，忽略了社区的统一性和协调性，使本来就有些无序发展的社区建设又添了一大败笔。居住在这一社区的老居

民开始纷纷外迁，人口数目有所下降。贝克卢拉一时繁荣过后显示出衰落的征兆。

贝克卢拉的社区政府和社区组织认真分析了当地发展衰退的原因，认为症结在于社区发展缺乏协调性；不同阶层、背景的社区居民之间缺乏沟通和了解；社区在整体上缺乏吸引居民的魅力。针对这些问题，它们采取了一系列行之有效的措施。

第一，在社区内建起了一个广泛的协调工作网。由社区政府各部门、警方、就业中心、体育俱乐部、园林局和教会共同结成伙伴关系，其中又以社会关怀、儿童与教育和市政住宅部门起主导作用。协调工作网中的伙伴部门既有携手发展社区的共同目标，又有明确的分工和权限范围，各司其职、各负其责，协商解决问题，使当地的社区社会工作井然有序，成为一盘下活了的棋。

第二，把改变社区环境、建设绿色家园作为头等大事来抓。它们成立了一个美化环境工作组，吸收不同经济背景和文化水平的居民一起参加，植树种草，把荒芜的土地建成漂亮的街心花园。它们还与就业中心合作抓这个项目，把绿化环境与就业问题挂钩，为无业人员提供参加绿化和环保劳动的机会，解决了一些长期失业者的就业问题。

第三，社区建设特别注重发挥青少年的参与作用。贝克卢拉社区配合学校的素质教育，在假期里组织中小學生积极参与社区活动，安排他们修建草坪、种树、走访孤寡老人、照顾病人，使贝克卢拉形成一种人人关心社区建设、人人互相关爱的氛围，同时也为青少年培养自身能力、走向社会打下了良好的基础。

社区开展多种多样的社区活动，全方位地改善社区形象，提高社区吸引力。当地经常开展的活动是组织不同国籍、不同社会阶层的居民参加共同劳动、培训、娱乐和聚会，比如教授瑞典语、开办烹调班、举办民族风味美食节等等。贝克卢拉社区举办的这些社区活动都具有很强的针对性，目的还是加强社区的团结和凝聚力，增强社区吸引力，收到了很好的效果。

从 20 世纪 90 年代初贝克卢拉出现衰败迹象到现在，正好 10 年过去了，当地没有被问题牵着鼻子走，而是依靠社区的力量，变不利因素为有利因素，使贝克卢拉成为了一个多民族、多背景居民和睦相处而且极富吸引力的社区。

资料来源：杨叙：《北欧社区》，300～303 页，北京，中国社会科学出版社，2003。

案例分析题：

(1)试说明走出困境前贝克卢拉社区的主要问题。

答：走出困境前贝克卢拉社区的主要问题是社区发展不协调，不同阶层、背景的社区居民之间缺乏沟通和了解，社区在整体上缺乏吸引居民的魅力。

(2)试述贝克卢拉社区复兴计划的具体措施。

答：贝克卢拉社区复兴计划的具体措施包括：

①在社区内建起了一个广泛的协调工作网。由社区政府各部门、警方、就业中心、体育俱乐部、园林局和教会共同结成伙伴关系，其中又以社会关怀、儿童与教育和市政住宅部门起主导作用。协调工作网中的伙伴部门既有携手发展社区的共同目标，又有明确的分工和权限范围，各司其职、各负其责，协商解决问题，使当地的社区社会工作井然有序，成为一盘下活了的棋。

②把改变社区环境、建设绿色家园作为头等大事来抓。它们成立了一个美化环境工作组，吸收不同经济背景和文化水平的居民一起参加，植树种草，把荒芜的土地建成漂亮的街心花园。它们还与就业中心合作抓这个项目，把绿化环境与就业问题挂钩，为无业人员提供参加绿化和环保劳动的机会，解决了一些长期失业者的就业问题。

③社区建设特别注重发挥青少年的参与作用。贝克卢拉社区配合学校的素质教育，在假期里组织中小學生积极参与社区活动，安排他们修建草坪、种树、走访孤寡老人、照顾病人，使贝克卢拉形成一种人人关心社区建设、人人互相关爱的氛围，同时也为青少年培养自身能力、走向社会打下了良好的基础。

社区开展多种多样的社区活动，全方位地改善社区形象，提高社区吸引力。当地经常开展的活动是组织不同国籍、不同社会阶层的居民参加共同劳动、培训、娱乐和聚会，比如教授瑞典语、开办烹调班、举办民族风味美食节等等。

(3)试析社区居民参与对社区凝聚力形成的作用。

答：社区居民参与对社区凝聚力形成的作用主要表现为：

①“当地经常开展的活动是组织不同国籍、不同社会阶层的居民参加共同劳动、培训、娱乐和聚会”，不同背景的人们组织在一起完成一件对社区有意义的事情，有利于加强他们之间的相互了解与沟通，使他们在理解的基础上，建立良好的关系，形成良好的向心力；

②“吸收不同经济背景和文化水平的居民一起参加，植树种草，把荒芜的土地建成漂亮的街心花园”，可以看出社区居民参与能够极大地促进社区建设和社区环境的改善，增强居民对自己社区的喜爱；

③“在假期里组织中小學生积极参与社区活动，安排他们修建草坪、种树、走访孤寡老人、照顾病人，使贝克

卢拉形成一种人人关心社区建设、人人互相关爱的氛围”，从中我们发现社区居民参与，相互沟通、帮助，从而建立良好的社会关系，使居民有温暖、友爱的感觉，增强社区的吸引力。

(4)试述贝克卢拉社区社会工作的特点。

答：主要采用的是社会计划模式，通过以人为本的原则、居民参与的原则、社区自决的原则以及协调发展的原则、因地制宜的原则，同时还通过对青少年教育的培养来改善人们的相处观念，从而为社区的繁荣做出了突出的贡献。

案例二：广州文昌地区慈善会

广州逢源街道位于广州市荔湾区中部，是广州市的老城区，人口居住密度高，而且中低收入者居多。60岁以上的老人占总人口的比例为17%左右，孤老、残疾、特困等人群的比例也较高。保障社区弱势群体的生活成了社区的迫切需求，参考国际经验，街道办事处决定成立慈善会。经过一年多的筹划，1996年7月，文昌地区慈善会正式成立。

这个慈善会虽然是政府组织、干部倡导并发起的，但并不是政府的附属机构。它是社团登记的社会独立法人，其宗旨是募集社会资金，组织社区互助，为辖区内的贫困人口和全体居民的需要服务。它的资金是自主筹集，主要源于社会捐助；它的组织决策是独立自主的，通过街道干部（11人）、社会人士和居民（28人）组成理事会来掌握组织决策权；它的运作机制是独立的，建立了民主管理制度、管理条例、财务管理制度等组织及管理制度；每年年度工作计划由总干事提出、理事会决定；慈善会设立专项账号、账目和财经监督小组，定期向理事会报告经费收支情况；社会各界捐款捐物的名单、数目定期张榜公布。

文昌地区慈善会的主要工作是：(1)募集所需资金。(2)明确社区需求，提供社区福利服务和公共服务，包括为全社区1300多名孤老、残疾、特困、孤儿提供援助和服务；开展为社区老人、儿童、残疾人服务活动；开展社区文化娱乐、教育科普、体育健身、法律、卫生保健、居民再就业、计划生育、社区环境卫生等各项服务。(3)修建社区公共设施。(4)组织邻里互助，弘扬慈善意识。此外，在建立慈善会的同时，发动社区居民以自发组织为原则，自行组建了十几个社区小社团。

该社区通过慈善会争取了社会（外部）资源，并通过慈善会将这些资源用于社区。慈善会通过街道办事处和社区服务中心开展助老、养老等慈善事业，实现自己的组织目标。组织体系和资源配置方式的变革带动了社区功能的整合，社区形成了新的分工模式：街道办事处主管公共事务，慈善会主要提供社区公共服务。社区组织、资源功能的全方位整合，真正促进了社区的协调发展，使得逢源街道成为当地居民具有共同追求、互敬互助、关系密切的社会生活共同体。

案例分析题：

(1)文昌社区的主要需求是什么？

答：文昌社区的主要需求是帮助社区内的弱势群体保障其生活。

(2)试述文昌社区慈善会的性质及其工作内容。

答：①文昌社区慈善会的性质

这个慈善会虽然是政府组织、干部倡导并发起的，但并不是政府的附属机构。它是社团登记的社会独立法人，其宗旨是募集社会资金，组织社区互助，为辖区内的贫困人口和全体居民的需要服务。它的资金是自主筹集，主要源于社会捐助；它的组织决策是独立自主的，通过街道干部（11人）、社会人士和居民（28人）组成理事会来掌握组织决策权；它的运作机制是独立的，建立了民主管理制度、管理条例、财务管理制度等组织及管理制度；每年年度工作计划由总干事提出、理事会决定；慈善会设立专项账号、账目和财经监督小组，定期向理事会报告经费收支情况；社会各界捐款捐物的名单、数目定期张榜公布。

②文昌社区慈善会的工作内容

第一，募集所需资金。

第二，明确社区需求，提供社区福利服务和公共服务，包括为全社区1300多名孤老、残疾、特困、孤儿提供援助和服务；开展为社区老人、儿童、残疾人服务活动；开展社区文化娱乐、教育科普、体育健身、法律、卫生保健、居民再就业、计划生育、社区环境卫生等各项服务。

第三，修建社区公共设施。

第四，组织邻里互助，弘扬慈善意识。此外，在建立慈善会的同时，发动社区居民以自发组织为原则，自行组建了十几个社区小社团。

(3)试述社区社会工作中社区组织的作用。

答：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。它的作用：提供社区服务；扩大居民参与；培育社区文化；促进社区和谐。

63. 什么是社会行政？其范围应当如何理解或划分？

答：社会行政是现代国家公共行政的一个部门，也是现代社会工作的专业方法之一。社会行政出现的时间尚不长，关于社会行政的内涵究竟是什么，在学术界尚不统一。

(1)社会行政概念的含义

基德内认为，社会行政工作可以说是把社会政策转化为社会服务的过程。

白秀雄认为，社会行政一方面是政府公共行政的一个部门，另一方面是社会工作的一种间接方法。

崔克尔认为，社会行政是与他人共事的过程。在这一过程中，人们之间相互依赖，相互扶持，力求运用各种资源，以提供社区所需要的服务与计划。

笔者倾向于给社会行政下一个综合性的定义：社会行政是依照行政程序，通过协调运用各种资源，将社会福利政策转变为具体的社会服务，以实现政府或机构特定社会福利目标的过程。

(2)社会行政的范围

①三层次说

按照帕森斯的意见，可将社会行政划分为制度、管理和技术三个层次。

a. 制度层次：属于宏观控制，包括制定社会工作整体规划，制定社会政策、法规，决定各级行政组织的职责范围等。

b. 管理层次：包括筹措与安排各种资源的运用；设计组织结构，协调各组织间的关系；指导机构成员充分发挥作用，以人尽其才；以及招聘、培训职员等。

c. 技术层次：包括向受助者提供咨询服务；个案转介；案主辅导；社会资源的提供；制定工作目标，选择工作方案；人员的具体配置；执行、评估；资金预算等。

②二层次说

二层次说将社会行政划分为宏观、微观两大层次。

a. 宏观社会行政是指在政府的社会行政系统中和在大型社会福利组织（非营利组织）中，从事社会政策的执行设计、为其建立条件及规则并全面地推动政策实施的活动。

宏观社会行政的主要任务是：制定社会政策的实施细则，进一步阐明政策的目标及意义，明确政策对象的范围，指出政策的责任部门，明确资源的来源及筹集方法，指明各相关部门之间的关系及推动政策实施的方法，说明政策实施效果的评估及责任承担等。

b. 微观社会行政是指在政府部门或社会福利机构中最接近具体服务的基层机构从事的社会行政活动。

微观社会行政一般出现在行政系统或大型社会福利系统的末端，与宏观社会行政的划分是相对的。在民间、专业性福利机构比较发达的西方国家，微观社会行政往往表现为社会福利机构的行政活动。

非政府的社会福利系统及政府社会行政系统都存在微观社会行政（如城市街道办事处社会保障所或低保所，最接近服务对象）。

③就实施的项目而言

社会行政有广义及狭义之分。

广义的社会行政是将政府处理有关人员一般福利的职权范围皆包括于其中，如教育、卫生、住宅、公共救助、就业辅导、伤残康复、社会保障以及各种福利措施。

狭义的社会行政一般只包括社会保障、社会救助、福利服务等内容。

64. 社会行政包含哪些基本环节（程序）？

答：(1)计划：指社会行政计划，是一个社会行政机构事先决定应做什么和怎样去做，是对机构将来的组织与业务加以通盘考虑的过程。一个好的行政计划应当具有以下特性：实际性；可行性；具体性；清晰性；灵活性；一贯性。

(2)组织：根据实际需要设置正式的组织，建立科层体系，安排适当的人员，以便分工合作，分层负责。

(3)人员配置：对组织中的人与事做出合理、适当的安排。

(4)领导：也称指挥，一个成功的领导，有利于维持机构有效运转和实现社会行政的目标。

(5)协调：沟通和协调是机构主管及相关部门的重要职责，沟通的目的是为了使机构内不同的部门及人员在思想上及对事情的理解上联系起来，使其对工作的本质及职权的分配都有一定的认识。协调则是使各单位间、各工作人员间能分工协作，以实现机构的目标及任务。

(6)报告：是为了总结和展现工作的成果。

(7)预算：指一个社会福利行政机构在一定时期内（一般为一年）资金的收支平衡计划。

(8)评估：①对机构的评估：项目包括机构的目标、经费来源、行政结构、人员资格条件、服务对象、工作的适当性、有关人员的参与程度等；②对服务方案的评估：包括输入分析、过程评估、结果分析等。（B3-p290）

65. 什么是社会工作督导？它的基本功能与目标是什么？

答：(1)是一种专门的社会工作方法或程序。它是通过督导者对被督导者的指导、督促、使被督导者能够更有效地运用专业知识和技能按照专业伦理开展工作，以提高服务质量，保证服务取得预期的效果。（B3-p294）

(2)社会工作督导的功能：社会工作督导的功能主要体现为教育功能和行政功能两个方面：

①社会工作督导的教育功能

社会工作督导的教育功能体现为，通过督导过程，使社会工作实际从业人员在执行职责时，学习和了解更多的知识和实务，以改进对案主的服务质量。不同的实务领域应具备的知识、技术虽有所不同，但一般说来，督导者应使被督导者了解、掌握以下几个方面的内容：

- a. 社会工作哲理、价值，社会工作的历史、现状，以及社会福利机构的计划、政策；
- b. 社会工作专门知识、方法、技术、技巧；
- c. 社会工作者对自己的认识和了解；
- d. 机构和社区中可利用的各种资源；
- e. 个案服务的工作量安排与时间分配。

②社会工作督导的行政功能

社会工作督导的行政功能体现为，通过督导过程促进社会福利机构行政职能、责任的实现。具体来说，可分为以下几点：

- a. 沟通与协调工作中涉及的各种关系，使之趋向统一的目标；
- b. 对工作的实施负责任；
- c. 对工作的结果进行评价；
- d. 个案的分派与工作的分配；
- e. 对工作者的情绪支持；
- f. 总结社会工作者的实际经验，在机构内加以推广。

(3)社会工作督导的基本目标

社会工作督导的基本目标是塑造适应专业要求的社会工作者。在督导训练中，应不断启发、鼓励、引导、督促学习者，使他们经过一定时期的训练后，成为有充分的专业知识、丰富的工作经验和强烈的社会责任感，并且能够遵守专业伦理的合格的社会工作者。社会工作督导的重要性，就在于社会工作是一种实践性很强的专业，仅仅通过学校精心设计的课程学习是不够的，更应当从实习与工作实践中取得实际经验，使专业知识得到灵活运用，专业方法得到熟练掌握。督导从中起到充分、有力的促进作用。

66. 试述社会工作督导的几种主要方式。

答：(1)个别督导：一般通过督导者与被督导者一对一、面对面地定期举行讨论会的方式进行。讨论的内容主要涉及工作者实际对案主提供服务时的各种专业程序和技术上的课题，也包括业务学习、行政及社会政策方面的难题。对督导者而言一般程序为：(1)聆听；(2)补充；(3)质疑；(4)评价；(4)建议。（B3-p296）

(2)团体督导：也称群体督导、集体督导，一般由一位督导者与一些被督导者组成一个小组，通过定期、持续地举行小组讨论会的形式进行。讨论的内容主要涉及工作者在开展专业服务过程中遇到的各种问题或难点，每次由小组中的一人或两人以书面或口头的形式提供记录和主要问题，让督导者及小组其他成员事先阅读、了解，然后由督导者主持小组讨论，以深入了解有关情况，寻找解决问题的各种有效途径。（B3-p297）

(3)同事督导：（不是一种严格意义的社会工作督导方式）没有指定的督导者，团体成员都以同等地位参与，督导人员比较而言没有权威性。所采用的基本方式是同事之间的互相指导、互相学习。与团体督导相似的是，同事督导也是通过定期、持续地举行小组讨论来进行。（B3-p297）

67. 试述社会工作咨询与社会工作督导的联系及区别。

答：社会工作咨询与社会工作督导有一定的联系，同时又有着重要的区别，是两种不同的社会工作方法。

(1)相同点

- ①主体与客体存在一定程度的相似。社会工作咨询所涉及的咨询者也有一部分是社会工作专业的资深人员，受咨询者也有一些为新进社会工作者。
- ②服务方式存在一定的相似。社会工作咨询一般也可以通过个别或团体咨询的方式来进行。
- ③服务内容存在一定的相似。社会工作咨询所涉及的社会工作专业知识、技术方面的内容，与社会工作督导相似。
- ④最终目标一致。社会工作咨询和社会工作督导的最终目标都在于维护案主的福利，提高服务的质量和效益。二者的直接目标都在于促进工作人员的发展与改变。

(2)不同点

- ①主体与客体所涉及的范围不同。社会工作咨询的咨询者可以是社会工作专业人员，也可以是相关的其他专业人员；社会工作督导的督导者一般是本专业的资深人员。社会工作咨询的对象还包括其他专业人员或公众；社会工作督导的对象则仅限于本专业人员。
- ②主体与客体在工作中的关系不同。咨询者与受咨询者之间的关系是平等的、自愿的，前者对后者一般不存在约束力。受咨询者是否接受咨询、是否采纳咨询者的建议，完全取决于他本人。而督导者与被督导者之间的关系则是一种上下级或类似的关系，前者对后者有制约性，后者对前者有服从的义务。
- ③主体与客体工作的部门有所区别。咨询者和受咨询者不一定在同一机构工作；而督导者与被督导者一般属于同一机构。
- ④服务内容存在一定的区别。社会工作咨询涉及其他专业的与案主相关的知识；社会工作督导所涉及的主要是社会工作本专业的知识、技术。

68. 试述改革以来我国社会行政事业发生的变化及存在的问题。

答：改革以来我国社会行政事业发生的变化及存在的问题论述如下：

(1)改革以来我国社会行政事业发生的变化

新中国成立之初，我国实行高度集权的政治体制，无论是政治、经济层面的问题，还是社会层面的问题全都通过行政手段予以解决。政府作为社会行政职能的全权承担者，将社会福利政策的落实分别交予相关政府部门承担。

改革开放以来，我国开始了全面的社会改革，在政治、经济、文化等领域发生了翻天覆地的变化，原来手段单一、条块分割的社会行政体系难以适应市场经济转型所带来的复杂情况，与市场经济相适应的社会行政改革成为必然。这一时期社会行政的特征可以归纳为以下几点：

- ①社会行政理念发生改变。这一阶段，我国的公共行政理念从管制型向服务型转变、从政府办社会向有限行政转变，社会行政体系改革也顺应了这一历史趋势。
- ②我国的社会行政在很大程度上仍然依赖于民政工作的开展。狭义的民政可以理解为中华人民共和国民政部负责的社会救助、国民福利、最低保障等事业的执行与管理，广义的民政则可以指一种社会行政的方式。
- ③第三部门在社会行政中的作用逐渐显现。
- ④社会行政立法工作得到加强。

(2)我国社会行政改革面临的主要问题

- ①社会行政部门职能条块分割，影响社会行政整体水平的提高。
- ②我国社会行政法律体系仍不健全。虽然我国社会行政的立法工作在不断推进，但仍缺少系统的法律体系。
- ③社会行政主体单一。由于我国民间福利机构缺乏有力的政策支持，缺少广泛的资金来源，他们好似在夹缝中生存，还没等壮大就已经夭折了，这种脆弱的生存状况直接影响其参与社会行政的能力。
- ④中央政府过于大包大揽，地方政府普遍缺乏主动性。我国目前仍然是高度一元化的社会行政模式，地方政府积极性不高，能够自我创新的空间不大。
- ⑤社会行政人员整体素质仍然偏低，专业化水平不高。目前从事社会行政的公务员或工作人员，大多没有接受过社会工作、社会保障、社会行政等相关知识的专业学习，理论水平不高，专业素养不够。

69. 什么是社会政策？它有哪些特点？

答：(1)社会政策的含义：国家或政府为解决社会问题、改善社会环境、促进社会公正和实现社会发展而制定和采取的各种原则、方针。(B3-p307)其核心是解决市场经济下公民的社会风险。一般认为，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)。

(2)社会政策的特点

- ①社会政策是政府为满足人民群众的基本需要而提供各种社会服务的行动;
- ②具有社会性的特征,包括社会性目标和社会性价值;
- ③社会政策是社会服务与社会管理相结合的政策体系;
- ④坚持福利性的原则;
- ⑤具有社会目标与经济目标相协调的特征。

70. 试述西方社会政策理论的发展演变过程。

答:工业革命以来,为适应人类社会变迁和人们生活方式的变化,世界各国纷纷出台现代社会政策,帮助人们应对工业化、城市化带来的各种风险。而在社会政策体系的构建过程中,其理论形态也发生着深刻的变化。

(1)工业革命时期的社会政策理论

这一时期的西方社会政策理论,主要仍是以古典自由主义为代表,基于人道主义“仁爱”、“人性”和自然权利观念。人道主义宣扬人类的“自由、平等、博爱”,强调人是平等、自主的,人有权利得到社会平等的关心和尊重。

这一时期西方社会政策把改善劳工阶级的生活状况,对穷人实施某些有限的救助当做主要目标来推行。这样,以人道主义的道德动机为出发点,而以维护人的平等和尊严为目的的自然权利理论,就成为19世纪以前社会政策的主要思想观念基础。

(2)19世纪末20世纪初的社会政策理论

这一阶段,社会政策理论发生了深刻的变化,自由主义、社会主义思想流派都产生了一定程度的变异,形成了一些新的派别,其中以社会民主主义为主要代表。社会民主主义来源于社会主义。以伯恩斯坦为代表的一些学者认为,可以以改良的方式实现社会主义,由此产生了社会民主主义。

社会民主主义虽然背离了传统的马克思主义,但是它最突出的特点在于,对包括经济平等在内的更大程度的平等的重视,以及把社会政策视为实现社会主义的手段的思想。

(3)福利国家时期的社会政策理论

这一时期的社会政策理论是以公民权利观念为基础的。公民权利包括法律权利、政治权利、社会权利和参与权利。

20世纪70年代以后,西方石油危机所引发的经济问题使得福利国家面临诸多困境,诸如福利机构的行政化和低效率、个人对福利的依赖性、政府财政负担过重以及社会缺乏活力等问题,日益拷问着“福利国家”。其中,新自由主义对“福利国家”的攻击最为猛烈。

新自由主义主张在尊重人的自由、不破坏市场原则的基础上,以适当的方式实施福利保障,这就是尽可能地在社会政策领域里也贯彻竞争的原则,而不是用保护去代替竞争。这一主张过分强调了市场的自由竞争原则,将个人自由绝对化,忽视了个人规避和应对风险的能力存在高低之分,这对那些能力较弱的人群来说是不公平的。

(4)社会政策理论的多元化时期

这一时期,社会政策理论的典型代表有:

- ①否定公民权利理念和福利国家制度,鼓吹市场自由竞争原则的新自由主义。
- ②试图调和自由主义和社会民主主义的对立、主张混合社会政策的所谓“第三条道路”的新社会民主主义。

71. 社会政策的一般过程包含哪些基本环节(程序)?

答:社会政策的一般过程包括制定、执行、评估和调整四个阶段。

(1)社会政策的制定

①确认政策问题

确认政策问题的必要条件是:

a. 存在一种可以确认的客观情势

某一问题不但业已客观存在,且公众与政府对该问题的存在及其严重程度达成了某种共识。

b. 出现了强烈的公众诉求

当某一问题日趋严重,导致部分乃至全体社会成员的正常生活发生障碍,社会公众的政策诉求便会出现并日趋强烈。

c. 形成了明显的政策需要

当问题严重到非解决不可的地步,即如再不采取行动,政府履行政治责任、行政责任的能力与公信力将受到挑战时,从政府的角度看,便形成了明显的政策需要。

②建立政策议程

政策议程是将政策问题纳入政治机构的行动计划的过程。

公共议程和政府议程大体可视为政策议程的两个阶段。在前一阶段，人们对问题的界定比较模糊，一般也不提出可行性方案或解决办法。到了政府议程阶段，对问题已有了明确的界定与陈述。

③制定政策方案

确定政策目标是设计政策方案的第一步。政策目标是政策制定者希望通过政策实施所达到的效果，是政策方案设计与择优的基础，也为政策效果的评估提供标准。

④政策方案择优

政策方案的择优是指对已设计出来的各种政策方案进行评选，从中找出一个最佳方案的过程。

⑤政策方案合法化

政策方案要得到社会的认同和遵循，还需经过一定的程序获得合法性。政策方案通过一定程序获得合法地位的过程称为政策方案合法化。

(2)社会政策的执行

针对政策执行过程，主要有以下几种理论模型，从不同的视角研究政策的实施过程。

①四因素论

四因素论是美国学者史密斯于1973年提出的一种有关政策执行过程的理论，史密斯认为，在政策执行过程中，影响重大的因素有四点：a. 理想化政策；b. 目标群体；c. 执行机构；d. 环境因素，包括影响政策执行与受政策执行影响的各种政治、经济、社会及文化因素。

②六因素论

六因素论又称“互动模式”，由密特与霍恩提出。在这一模式中，他们用六个变项研究政策与执行之间的关系。最先加以确认的两个变项是政策的标准与目标及政策的资源。其他四个变项分别是：组织间的沟通与有效执行，执行机构的特质，经济、社会与政治条件，以及执行的意向。

③循环理论

该模式系美国政策学者马丁·雷恩和弗朗希·F·拉宾诺维茨于1978年提出。他们将政策执行过程分为三个不同阶段：

a. 纲领发展阶段。政策制定机构将政策纲领通过各种途径告知大众，并根据他们反馈的意见加以修正以获得广泛的支持。

b. 资源分配阶段。将政策执行所需资源公平地分配给执行者，赋予执行者充分的同时又不至于引起争议的权力去推行政策。

c. 监督阶段。通过预算、审计、评估等手段对政策执行过程与成果进行审视与评估，确认执行者的责任以提高执行的成效。

④中国模式

叶海平、李冬妮在《社会政策与法规》一书中，将社会政策的执行细分为准备与实施两个阶段，其中准备阶段又包括制定计划、组织落实、政策宣传、物质准备、典型试验等内容；实施阶段包括指挥、协调、监督、控制等方面的工作。两个阶段都体现出中国执行社会政策的特点，特别是准备阶段的政策宣传与典型试验等内容。

陈振明在其主编的《政策科学》一书中更明确地将注重政策宣传、重视政策试验、强调以点带面等视为政策执行过程的中国特色。

(3)社会政策的评估

社会政策的评估是指这样一个科学过程，政府或专业政策分析机构根据社会政策的投入、政策执行过程、政策实际产出与政策现实影响之间的因果关系，判断政策投入、政策过程、政策产出是否直接导致了实际的政策影响，分析政策的投入、过程、产出、影响等各方面因素，理解社会政策的实际结果、影响与政策的预期目标是否一致。

(4)社会政策的调整

社会政策的调整是根据政策评估结果，对现行社会政策进行修改、补充、分解或终止的过程。有些政策推行后，预期目标已经实现，问题已解决，因而其继续存在已无必要；有些政策经执行，虽取得了一些积极的结果，但尚未实现预定目标，在负面影响可以控制的前提下，这类政策可以继续实行，但也应进行适当调整；还有一些政策，根本不能解决特定的社会问题，其实施过程已证明了其无效或失败，这就需要由新的政策来替代。

72. 试述社会政策制定的一般程序。

答：社会政策的制定涉及从发现问题到政策方案的出台的一系列过程，包括确认政策问题、建立政策议程、制定政策方案、政策方案择优、政策方案合法化等各种环节。

(1)确认政策问题

确认政策问题的必要条件是：

①存在一种可以确认的客观情势

某一问题不但业已客观存在，且公众与政府对该问题的存在及其严重程度达成了某种共识。

②出现了强烈的公众诉求

当某一问题日趋严重，导致部分乃至全体社会成员的正常生活发生障碍，社会公众的政策诉求便会出现并日趋强烈。

③形成了明显的政策需要

当问题严重到非解决不可的地步，即如再不采取行动，政府履行政治责任、行政责任的能力与公信力将受到挑战时，从政府的角度看，便形成了明显的政策需要。

(2)建立政策议程

政策议程是将政策问题纳入政治机构的行动计划的过程。

公共议程和政府议程大体可视为政策议程的两个阶段。在前一阶段，人们对问题的界定比较模糊，一般也不提出可行性方案或解决办法。到了政府议程阶段，对问题已有了明确的界定与陈述。

(3)制定政策方案

确定政策目标是设计政策方案的第一步。政策目标是政策制定者希望通过政策实施所达到的效果，是政策方案设计与择优的基础，也为政策效果的评估提供标准。

政策方案的设计包含一系列具体步骤，大致可分为轮廓勾画和细节设计两个步骤。轮廓勾画包括两方面的内容：一是为实现特定目标，尽可能多地提出相应方案；二是将各种方案的轮廓勾画出来。

细节设计是按照所勾画的各种政策方案轮廓，确定实现政策目标的具体途径、措施和手段，包括政策界限的规定和相关的机构设置、人员配备、资金预算、物质保障等。

(4)政策方案选优

政策方案的选优是指对已设计出来的各种政策方案进行评选，从中找出一个最佳方案的过程。在进行政策方案的评估时，应当坚持以下标准：

- ①应能最大限度地实现政策目标；
- ②消耗的资源应尽可能地少；
- ③实现政策目标的风险应尽可能地小；
- ④实施中产生的负作用应尽可能地小。

(5)政策方案合法化

政策方案要得到社会的认同和遵循，还需经过一定的程序获得合法性。政策方案通过一定程序获得合法地位的过程称为政策方案合法化。

73. 社会政策调整的方法有哪些？

答：社会政策的调整是根据政策评估结果，对现行社会政策进行修改、补充、分解或终止的过程。政策调整的方式很多，包括替代、合并、分解、缩减等等。

(1)政策替代。政策替代是指用新政策取代旧政策，但政策所针对的问题不变。

(2)政策合并。政策合并是指旧的政策作为整体虽被终止，但其部分内容仍然适用，因而被合并到其他政策中。

(3)政策分解。这是指将原政策的内容按一定的标准分解成几部分，每一部分各自成为一项新的政策。这种情况一般发生于原政策内容庞杂、目标众多而影响政策效果时，对其加以适当分解，以利于问题的解决。

(4)政策缩减。政策缩减是采用渐进方式对某一政策加以终结，这样可避免仓促终结所可能产生的剧烈反应。一般而言，对已实际完成预定目标的政策，可通过逐渐减少政策投入、缩小政策实施范围、放宽对政策执行的控制等措施，以最终完成政策终结的目的。

74. 简述我国社会政策现状的特点及其原因。

答：我国社会政策现状的特点及其原因论述如下：

(1)社会政策现状的特点

改革以来我国的社会政策建设取得了一定的进展，对保护弱势群体、维持社会稳定与促进社会公正发挥了积极的作用。但由于各种原因，我国社会政策建设取得的进展还是初步的，其功能未能得到应有的体现，离构建和谐社会的尚存在着不小的差距。我国社会政策存在着以下几大缺陷。

①从属性

相对于经济政策而言，社会政策依然处于从属或依附的地位。市场转型以来，特别是伴随建立现代企业制度的改革，社会政策开始从经济体制中剥离出来，但由于对“效率优先，兼顾公平”原则的片面理解，社会政策始终处于从属的地位。这在城市社会保障制度的改革中就表现得十分明显。中国社会保障制度的改革始终是作为经济体制改革改革的配套措施而实施的。

②不完整性

从保护社会弱者基本的生存权和发展权的需要出发，我国针对弱势群体的社会政策应当包括补偿性社会政策和发展性社会政策。与补偿性社会政策相比，发展性社会政策对弱势群体问题的解决更具有根本性的意义，但在现实中，补偿性社会政策往往更受到重视，而发展性社会政策往往由于这样那样的原因或困难被弃置一旁，或根本就未加考虑。

③差别对待

由于受城乡分割的二元社会格局的影响，我国目前的社会政策仍然存在着严重的城乡区别对待的问题，无论是养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险政策，还是社会救助、社会福利、住房、教育、就业、公共卫生政策，对农村户口的居民仍实行和城市居民大相径庭的处理方式。

④不稳定性

我国目前的社会政策尚存在法制化程度低、制度化程度低、不稳定的问题。在市场经济条件下，政策不能通过立法的途径加以明确，由于政府权力的弱化，其推行的阻力大大增加了，出台的一些社会政策就具有明显的应急性特点。这些应急性政策往往由于和其他政策不配套，因而难以保持稳定性。

⑤低效性

a. 我国目前的社会政策在执行过程中其针对性不强，这既表明相关政策的目标团体或受益群体不明确，也表明政策执行手段的欠合理。

b. 我国目前的社会政策分属于不同的政府部门或准政府部门、社会团体进行管理和执行，缺乏统一的协调机构，使政策在执行过程中就可能出现有的目标人群成员获得了重复支持，有的却得不到应有的支持的状况。

(2)我国社会政策现状的原因

我国社会政策所存在的从属性、不完整性、差别对待、不稳定性、低效性等等缺陷，表明我国目前的社会政策尚不够完善，限制了其功能的充分发挥。导致目前我国社会政策比较薄弱的原因，主要有以下方面。

①新中国成立后相当长的一个时期，在计划经济条件下，社会政策属于经济体制的一部分，没有相对独立的地位，充其量只是作为经济政策的一种必要的补充或配套措施。这种状况使我国社会政策的发展缺乏比较独立的空间，丧失了宝贵的发展时间。

②改革以来社会政策虽然应当逐渐取得相对独立的地位，但在“效率优先、兼顾公平”的发展理念指导之下，社会政策依然实际只是充当经济政策的附庸，这种状况限制了社会政策的发展、体系的完善和功能的发挥。

75. 社会工作研究的必要性与重要性是什么？

答：开展社会工作研究无论对于了解服务对象的需求、选择服务项目、制定服务计划、确定服务的方法与技术、提高社会工作的质量和效果以及修订与完善相关社会政策，还是对于检验和发展社会工作理论等都是非常必要的。关于社会工作研究的必要性和重要性，具体可从以下几个方面来理解。

(1)开展社会工作研究是及时了解和掌握服务对象需求以提供适宜的服务的需要

社会工作服务项目不是盲目地提出与提供的，而是根据服务对象的需求经过科学设计的。了解服务对象的需求便成为设计与提供一定的服务项目的前提，而这就必须进行社会工作研究，掌握案主真实的服务需求，以设计与提供最合适的服务。

(2)开展社会工作研究是科学地探寻社会问题成因并加以合理解决的需要

社会工作是为解决社会问题，特别是与社会弱势群体有关的社会问题而存在的。

(3)开展社会工作研究是不断改进社会工作服务质量、提高服务效益的需要

为了使社会服务取得最佳的效果与效益，就必须通过调查研究、评估研究等科学方法，了解服务对象、社会环境等方面的变化，以不断改进工作的模式、方法与技术，从而达到增进案主福利、提高服务质量与效益的目的。

(4)开展社会工作研究是不断完善社会政策、推动社会发展的需要

要使社会政策的目标得以实现，就必须通过对各种情况下社会工作开展的实际情形的研究，掌握社会政策的实际效果，及时发现社会政策执行中出现的问题和偏差，及时修正相关政策，通过如此反复的过程，使之日臻完善，从而发挥社会政策应有的指导作用。

(5)开展社会工作研究是验证和发展社会工作理论的需要

社会工作原有的理论、模型、方法与技术是否具有科学性、普适性，必须经过实际的运用加以验证；同时，在社会工作具体实践中，社会工作者在不断地创造新经验、新方法、新技巧，这些都需要加以理论提炼，使之补充原有的理论或形成新的理论。所有这些方面都必须通过社会工作研究来实现。

(6)开展社会工作研究是专业发展与地位提升的内在需要

经过百余年几代社会工作者的共同努力，社会工作已逐渐成长为一门集实务和研究于一体的专业体系与职业体系。要保持这种专业特质和职业地位，势必需要更多的社会工作者在专业的助人服务中深入思考其价值与意义，并通过各种研究来进一步提升专业的品质与地位。

76. 简述社会工作伦理如何影响社会工作研究？

答：在具体的社会工作研究中，社会工作者还应遵守一定的伦理规范，科学而规范地进行相关研究。这主要包括两个方面的内容：一是社会工作者要遵循普适性的学术道德与规范；二是社会工作者应在社会工作语境下遵循其特有的伦理规范。相对而言，后者是从社会工作的价值及其既有的伦理守则派生出来的，因而显得相对复杂。它一般包括研究参与者的知情权与自愿权，以及研究对参与者的无伤害性与保密性原则。

①就知情权与自愿权而言，它是指社会工作者应确保当事人对所要进行的研究的知情权，并在获得当事人同意的前提下，研究者才可以对涉及当事人的相关内容进行探索和研究，否则将被视为破坏了应有的伦理守则。

②就无伤害原则而言，它既是一般社会科学研究都要遵循的原则，又是社会工作专业所具有的独特性质。一般来说，每一项社会科学研究都需贯彻无伤害原则。这就需要社会工作者在研究的开端、设计、调查、实施、总结的不同阶段中以当事人的利益为核心原则，切实保障当事人的合法权益。在有必要的情况下，社会工作者应根据当事人的某些状况对其进行相应的服务、引导与支持，以使生成的损害降到最低。

③就保密原则而言，这是任何社会科学研究都应当遵守的。在社会工作的语境下，其内涵包括：不在公共场合公开当事人、群体或机构的基本信息；不向无关人员透露研究对象的有关内容。当需要将相关研究成果公布于众时，研究者应采取诸如匿名化、屏蔽个人信息等方法对相关信息进行模糊处理，避免对当事人造成名誉或人身伤害。

77. 请在图书馆查阅或上网检索一篇有关社会工作研究的论文，根据作者的研究来讨论其方法是否严格遵循了相关的伦理指南，并试图回答以下问题：

- (1)在研究过程中，如何尽可能降低对参与者在身体和精神上的损伤？
- (2)如何保障参与者的知情权与自愿权？
- (3)什么样的方法/机制保障了参与者的全程参与？
- (4)该研究的保密性是如何做到的？
- (5)该研究在伦理上还存在哪些优点与不足？

答：略。

78. 试述社会工作研究的主要方法。

答：社会研究方法很多，对社会工作研究都有一定程度的适用性。

(1)定量研究与质性研究

①定量研究

定量研究范式认为，在人们的主观世界之外，存在一个客观且唯一的真相，研究者必须采用精确而严格的实验程序控制经验事实的情景，从而获得对事物因果关系的了解。因此，定量研究强调在研究设计、数据收集、结果的处理与解释上必须具备严格的形式，具体表现在：

- a. 强调对事物进行量化的测量与分析；
- b. 强调对研究对象进行人为干预，创设实验条件；
- c. 主要采取假设验证的研究方式。

②质性研究

作为解释主义方法论的产物，质性研究是研究者将本人作为研究工具，在自然情境下采用多种资料收集方法对社会现象进行整体性探究，使用归纳法分析资料并形成理论，通过与研究对象的互动对其行为和意义建构获得解释性理解的一种活动。

质性研究反对将科学凌驾于所有知识之上，指出研究应当是开放和多元的，因此其方法体系也更为多元化，包括参与/非参与观察、无结构/半结构访谈、案例分析、行动研究、历史研究、人种志研究法等多种形式。

(2)社会调查法

社会调查法又称调查研究法,是指以客观的态度、科学的方法、合作的步骤,在确定的时空范围内,对某种社会情况或问题进行系统的实地考察与资料收集,并做出分析研究,以了解、掌握及改进该情况或问题。

社会调查法在实际运用过程中主要采用两种方法收集资料,即问卷法和访问法。

(3)个案研究法

个案研究是针对某一个单独个体、团体或社会,进行表意式解释,即解释该案例具有某些独特、隔离、特殊的或明确的因素。个案研究的对象主要涉及个人、家庭、群体、机构、社区等。个案研究法的特点主要是:

①它以定性研究或质性研究为主,对涉及情感、态度、观念、心理感受等问题进行研究时,采用这一方法比较合适;

②收集资料详尽、深入,不仅能够了解个案的历史资料,而且能对其现实状况及其环境有全面的掌握;

③运用自由,对研究对象的了解可以随时随地进行且方式灵活多样。

(4)实验研究法

实验研究法又称实验设计法,它是按照一定的程序,通过人为控制和改变某种(某些)条件,对研究对象的状况进行观察、记录,发现其变化并分析变化发生原因的一种研究方法。

根据标准的不同,实验研究法分为不同的类型。根据实验设计的不同,分为标准实验和非标准实验;根据实验研究场所的不同,分为实验室实验和实地实验,以及根据社会科学的特殊研究需要而创造的双盲实验,等等。

(5)行动研究法

行动研究强调研究者与被研究者共同参与实际的社会行动或实践活动,通过对行动的评价和反省,以发现达成预期的社会变迁或改革的有效手段、方法与途径。行动研究反对那种将研究者与研究对象严格区分的传统做法,强调研究者是研究对象的一部分,在与研究对象的共同行动中从事研究。

行动研究通常是由计划、行动、观察、反省等环节组成的一个连续的过程。

79. 简述评估研究的一般过程。

答:作为社会研究的一种,评估研究遵循社会研究的一般过程和基本步骤。一般而言,评估研究可划分为下列三大阶段:

(1)准备阶段

在评估研究的准备阶段,评估者需明确评估主体、评估委托方、评估目的、评估内容与问题以及评估方法等一系列问题。

①评估主体

一般而言,评估主体多为研究机构或专业的评估组织,大致可分为两类:

- a. 由机构内工作人员或以机构名义担任的个体或集体评估者;
- b. 机构外的评估者,大多指某些独立的研究中心/机构或大学里的研究机构。

②评估委托方

评估委托方包括社会服务项目或方案的出资者、购买者、监管者和执行者等多类主体。委托方的不同决定了评估研究的不同焦点和差异化任务,由此而缔结的委托方--评估者关系更是影响评估过程的重要因素之一。

③评估目的

评估目的是评估研究的落脚点。罗西等人认为,评估研究的目的大致分为改进服务或项目的质量、总结判断服务或项目的执行状况、理论检验和知识发展三类。

④评估内容

评估内容是评估目的的具体化产物。一般而言,评估内容是在评估目的的框架下衍生出来的,大致包含社会项目或方案的项目理论、执行过程、实施效果、影响因素、成本--效益分析、方案开发等。

⑤评估方法

评估方法是评估研究的实现途径。目前,不同范式下的评估方法都有相应的应用空间,并出现了不同范式间的整合,如定量研究与质性研究的联合。

⑥评估研究的计划制定

评估者应根据社会现实条件和可获得的资源提出具体的研究策略,并制定周详的评估研究时间表。这需要评估者通盘考虑,既需确定每一阶段要完成的任务,还应对需克服的问题做到心中有数,并设计可能的问题解决方案。

(2)实施阶段

①评估者需和评估委托方及参与者建立良好的互信关系,并保持合理的社会距离,以促进评估过程的顺畅进行。

②评估者应合理利用可资利用的资源 and 关键人物，尽最大可能获取相关主体的支持和配合。

③评估者应始终明确自身的角色和责任，避免卷入项目委托方、项目执行方的内部纷争。

(3)总结和运用阶段

在资料分析的基础上，评估者需对整个评估过程进行系统的梳理，并整合出结构化的评估报告。一般而言，评估报告的结构大致包含了标题、摘要、目录、导言、项目执行总结、评估方法、评估过程、评估发现、结论与对策建议、参考文献、附录等要素。

当将评估报告送达评估委托方时，评估委托方会根据一定的标准自行对报告进行评估，或成立由评估专家和政策分析人员组成的顾问委员会来检测评估行为，以为评估者和评估委托方提供专业意见，即委托第三方进行更严密的评审。

评估者要处理的最后一个环节就是评估研究的应用问题。研究与用户需求的相关度、用户与评估者的沟通、评估报告在政策与项目中的转化、评估研究的可信度以及用户的参与和支持是影响评估研究应用性的五大关键变量。

80. 试述评估研究的几大类型及其主要特点。

答：评估研究主要有以下几种类型：

(1)需求评估

需求评估的逻辑结构是，用系统的方法来识别社会问题，确定社会问题的程度，并准确地限定所服务的目标对象及其需求的性质。

影响需求的两个核心因素，一是一系列对社会项目和政策负有责任的社会机构；二是一系列利益诉求者及其支持者。两者的相互调和共同建构了需求的存在和表现。在此基础上，评估者需对“需求”进行识别，厘定其性质、深度、程度、可及性、显著性、重要性等内容，并在进行比较和筛选的基础上确定需求的优选过程。

在问题界定和需求确立的环节中，评估者应遵循当时当地的原则将问题和需求本地化，并结合可资利用的资源采纳适当的社会研究方法进行科学界定，以回答项目运行所需满足的社会条件及项目的需求程度等问题。

(2)理论评估

通过理论评估可以清楚地呈现社会项目的行动逻辑和理论架构，有利于评断项目设计的合理性与科学性。从本质上看，理论评估是评价项目构思质量（包括概念、设计和方法）的手段。

在对具体的社会项目进行理论评估时，评估者可通过整理项目文件、访谈项目人员和项目方、观察项目行动来描述项目理论，对项目目标以及项目活动如何带来预期效果做出具体的陈述，并描述项目理论所假设的项目功能、项目要素和项目活动之间的关系。其中，最为关键的一环是评估者对项目提出的具体干预和项目预期满足的社会需求进行比较，由此来评估项目是否提供了一个改善目标问题的合理计划。

(3)过程评估

过程评估是指对实施方法的定义和操作化，以便社会项目按照预期标准来实施的过程。按照评估焦点标准来分，过程评估又可分为服务对象改变的过程评估和服务计划执行的过程评估。

在某种程度上，过程评估也可被视为项目监测或执行监测，其所提供的反馈有助于及时发现项目运行中的可能问题，从而使项目管理达到更高水平。

(4)影响评估

影响评估又称结果评估，是指在一定的社会环境中，评价项目产生了哪些预先设想的改进影响，项目对社会环境的干预所发生的预期--实际落差。简言之，就是将项目的净效果从观测到的总结果中分离出来。

①进行影响评估的两个前提条件是：

- a. 项目的目标必须充分明确，以便能确定预期结果的可靠测量值，或者评估者必须能确立一套可测量的结果；
- b. 项目干预应得到充分的实施，以使关键要素的影响完整地传递给目标对象。

②评估者应清楚地区分出总结果和净结果。总结果是指在评估时由观测到的所有结果构成的状态值，一般由项目前后的观测值的差值组成。净结果是指排除了可能影响结果的任何其他因素外，由干预引起的结果的观测值。除此之外，对项目结果的测量还包括了其他无关因素所引起的效果以及由研究过程本身所产生的影响。因此，一般项目执行后的结果可表述为：

总结果=干预效果（净效果）+其他过程的效果（无关的干扰因素）+设计效果

(5)方案开发

一般地，在方案开发时，有边学边做、逐步开发、商业规划、逻辑规划四种模式供选择。在方案开发中，评估主体可能是机构内的人员，也可能是机构外的人员。

在程序上，方案开发包括以下几个要素：

- ①评估者需确立具体的目标对象，剖析问题所在，分析其需求的性质和状态以及现有方案的不足；
- ②开发搜寻可资利用的资源，包括资金、人力、材料和相关设备等，形成方案的初步支持系统；
- ③将需求纳入现实的资源框架中，形成初步的服务备选方案；
- ④拟定服务的实施策略和实施计划，并给出具体的比较标准和详细的计划和说明。

81. 什么是老年社会工作？其发展经过如何？

答：现代社会中，老年问题已成为广受关注的社会问题。发展老年社会工作对解决老年问题有着重要的现实意义。

(1)老年社会工作的含义

老年社会工作可以从狭义和广义两个方面来界定。

①狭义的老年社会工作，又称专业老年社会工作，是指社会工作者运用社会工作专业服务方法，充分协助老年人解决生活过程中所遇到的困难，使老年人度过一个安乐祥和的晚年。专业老年社会工作是严格意义上的社会工作。

②广义的老年社会工作，又称为老年人服务或老年人福利，泛指社会上一切有利于增进老年人适宜生活的社会服务活动。

(2)老年社会工作的起源与发展

①老年人福利思想与福利措施在我国起源很早。舜以“孝”治天下；周公制六礼，提倡尊敬老人；孔子提倡“老者安之”，“老有所终”；孟子主张“老吾老以及人之老”等，都无不体现了我国悠久的尊老敬老传统。

②西方国家的慈幼、养老、赈穷等综合性福利思想，也可追溯到古希腊的“幸福主义”、古罗马的“责任观”和希伯来人的“正义论”等观念的启发。

③工业革命以前，北欧及美国等先进国家皆因现实的需要，而制定各种济贫法案以协助贫民，其中受助者大部分为老人。

④在第二次世界大战以后，从英国开始，西方国家纷纷宣布建立了福利国家。西方发达国家的老年社会工作和老年人福利在这一时期也有了进一步的发展，并实现了理论与实务相结合。

⑤20世纪末，为适应经济社会环境和社会政策的变化，欧美等西方发达国家政府直接提供的老年人福利工作有所减少，从而鼓励多种形式的民间承办的老年社会工作，非政府组织、私人机构也积极参与老年社会工作，老年社会工作的社会化和专业化都获得了较大的发展。

82. 如何正确认识现代社会中的老年问题？

答：对现代社会中的老年问题论述如下：

(1)老年问题的含义

老年问题又称老年人问题、老龄问题等等，是指老年人由于自身老化和外界环境的影响所带来的个人问题、家庭问题和社会问题，包括老年人个人方面出现的需求问题和人口老龄化所带来的社会问题。简单地说，就是老年人需求问题和人口老龄化问题。老年问题的本质是老年人的需求问题。

(2)老年问题的成因

现代社会老年问题越来越严重，这是多种因素相互作用的结果。其中有两大因素最为重要：一是人口老龄化，二是现代社会变迁。

①人口老龄化是针对某一社会中总体人口年龄结构的变动而言的，指“在人口总体中老年人口比重逐渐增加的过程，特别是指在年龄结构类型已属年老型的人口，老年人口比重继续上升的过程”。

②社会的加速变迁开始于西方的工业革命时期，机器大工业的发展使得传统社会中老年人因为年龄的优势而具有的丰富生产经验不再重要，从而也剥夺了老年人的老龄权威。

(3)老年问题的表现

①老年人的需求结构

老年人的需求结构可以分为五个层面：

- a. 第一层面，老有所养、老有所助、老有所医的需求，即满足老年人在衣食住行以及健康、卫生和安全等方面的最基本的生存需求；
- b. 第二层面，老有所爱、老有所伴的需求，即要满足老年人在亲情伦理和情感生活的感情需求；
- c. 第三层面，老有所乐、老有所亲、老有所学和老有所美的需求，即要满足老年人在娱乐、交友、求知、爱美等方面的充实自我、张扬自我和肯定自我的发展需求；
- d. 第四层面，老有所为、老有所用、老有所成的需求，即要满足老年人在自我实现方面的价值需求；

e. 第五层面, 老有善终的需求, 即要满足老年人在人生最后阶段的归宿需求。

②老年问题的表现

- a. 生存问题包括老年人的生活照顾问题、出行问题、饮食问题、居住问题等;
- b. 心理问题包括老年人的人际关系问题、社会参与问题、与人交流问题、精神问题等;
- c. 经济问题包括老年人的医疗问题、再教育问题、再就业问题、照料问题等。

83. 简述老年社会工作的理论基础。

答: (微观层次 6 个): (1)社会撤离理论: 也称脱离理论、休闲理论, 认为老年人愿意扮演比较次要的社会角色, 自愿脱离社会; 脱离理论是从代际循环的角度展开的, 而不能达到原来的社会期望, 同时老年人也希望摆脱这种难以达到的社会期望, 从原有的社会中“脱离”出来, 保持一种有价值和平静的感觉, 同时扮演比较次要的社会角色。脱离的过程既可能是由老年人也可能是由社会启动的。脱离分两种形式: 社会的脱离; 心理的脱离。

(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; 认为有活动力的老年人比没有活动力的老年人更容易感到满意, 并且也更能适应社会。

(3)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; 老年人的生活方式与其个性也是紧密相关的, 不同的老年人有关不同的生活方式--这些生活方式存在着连续性, 一个人进入老年期之前的生活方式会延续到老年期。

(4)符号互动理论: 也称象征互动理论、相互作用理论, 主要探讨环境、个体及其相互作用对个人老化的影响, 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, 人们会通过社会互动形成对情境或事件的知觉与意义, 而在与他人交往过程中, 个人会依其知觉对现实环境设定计划目的和采取行动。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。

(6)角色理论: 是从老年期社会角色的角度来讨论的。一方面, 老年人面临着许多角色困境, 随着年龄的增长, 他们更多的是失去原先扮演的角色而非得到新的角色。一个人进入老年期一般就意味着基本失去了中年期的社会角色以及社会关系。另一方面, 老年人的角色丧失大多是不可逆转的, 尽管有些老年人再婚或有些退休者重新走上工作岗位, 但多数老人没有新的角色代替他们所失去的角色。可以说, 成功的老年生活很大程度上取决于个人能否适应改变了的角色与任务。(p210&B3-p377)。

(宏观层次 3 个): (7)老年亚文化群理论: 旨在揭示老年群体的共同特征, 并认为老年亚文化群是老年人重新融入社会的最好方式。这种理论认为, 老年亚文化群的形成有一定的可能性和必然性。法定退休制度的相关规定形成了老年期开始的明显标志。老年人在现代社会聚集于老年活动中心以及其他老年公共活动场所, 而且老年公寓、养老院等住所的兴建也为老年人提供了频繁接触的机会。通过相互间的交往, 老年人会形成一种群体意识, 考虑自身的群体利益问题。

(8)年龄分层理论: 认为年龄是一个带有普遍性的标准, 当人们的年龄从一个层次到另一个层次转移时, 他们的权利、角色和特权是根据这个标准分配的--该理论将人们的老化与社会进程联系起来。随着年龄的增长, 个人不仅会经历身体变化, 同时也会经历社会角色和地位的改变, 这种社会角色和地位的变化是与人的年龄相关的, 因此社会中也明显存在着年龄层次的区分, 比如“儿童”、“青年”、和“老年”。年龄层次的差别, 在这里主要是说不同年龄层次扮演着不同的社会角色。

(9)现代化理论: 认为社会现代化与老年人的关系具有两重性: 一方面推进了人口老龄化和老年人数的增加, 另一方面又削弱了老年人的社会地位。影响社会现代化和老年人地位的因素有: 医疗技术; 经济技术; 都市化; 教育。(B3-381)

84. 试述老年社会工作的目标和原则。

答: (1)老年社会工作的目标

- ①帮助老人获得所需资源, 争取老人所拥有的权益;
- ②帮助老人增强其能力, 以克服生活中的困难, 解决所面临的问题;
- ③协助老人积极参与社区活动, 促进老人与他人互动, 使老人晚年生活到时候为充实;
- ④为老人及其家属提供咨询, 帮助老人了解和接受老年期的生活;
- ⑤影响有关老人的社会政策, 改善老人的生活环境。(B3-383)

(2)老年社会工作的原则

①相信老年人能够改变：只要社会工作者理解他们的需要，老年人就会愿意接受辅导，在辅导（协助）时应体谅到他们的需要、处境和感受，而不是进行说教式的指导。

②尊重不同老年人的需求：“个性化”是社会工作的一条基本原则，它指导社会工作者把案主作为一个“个人”和“系统”来看，而不是简单地把案主作为某一类性格的人来看，老年人在身份地位以及知识修养上也是有着差别的，社会工作者不能因此对一些老年人产生歧视，而应同等地尊重每一个老年案主。

③耐心主动地与老年人进行有效的沟通：对老年人，尤其是情绪低落的老年案主，社会工作者应耐心主动地与他们进行沟通。老年群体具有多种性格类型，如有些老年人性格内向，寡言少语，在情绪低落时更不愿回答社会工作者的提问；有些老年人对不熟悉的人会有较强的防备心理，不愿向自己不信任的人倾诉苦恼。社会工作者要有耐心，从关心老年案主的健康开始，积极地同他们沟通，使老年人体会到社会工作者的真诚。

④建立相互信任的工作关系：社会工作者可以从老年案主最为关心的需要和问题入手，包括健康、住房及经济方面，首先解决较容易处理及可以改变的问题。在老年社会工作中，社会工作者对老年人最好采用同感的关心，而不是同情的怜惜，这样老年案主会把社会工作者看做知己，融洽、相互信任的工作关系也就自然而然形成了。

⑤尊重老年人的自决权利，多肯定老年人：虽然老年人在接受社会工作者的协助中，往往希望社会工作者能帮助他们拿一个主意，但老年人对于自己能够作出决定还是十分高兴的，这会使他们感到自信。而且，老年人是解决自身问题的主要角色，社会工作者只是起到协助的作用，问题的真正解决还是有赖于老年人自己，有时候老年人自己的某些想法经常是非常合适的。

⑥为老年人保守秘密：“保守秘密”常常是社会工作者在协助老年案主的过程中所形成的心照不宣的相互信任的关系。在这种关系中，老年案主才可以放心地向社会工作者讲述自己真实的苦闷，会向社会工作者讲述自己的一些真实的想法和感受，这些想法和感受有时候是直接关系到其他人的，是老年人埋在心里的话。老年人的一些话是因为对社会工作老信任而讲的，有时候并不希望其他人知晓，那么社会工作者就要为老年人严守秘密。保守秘密对老年社会工作的顺利进行是非常重要的，因为老年人一旦觉察到社会工作者没有为自己保守秘密，就难免失望，会认为社会工作者的工作是随意的，不负责任的。这就会影响到老年社会工作的顺利进行。为老年人保守秘密经常是指尽力做到“相对保密”。（B3-384）

85. 试析社会工作主要专业方法在老年社会工作中的运用。

答：(1)老年个案工作：指以老年人为工作对象，通过一对一的方式解决老年案主所遇到的问题。在老年社会工作中通过与老年案主一对一的接触，社会工作者可以充分地了解老年案主所面临的问题，以及老年人的性格特点、生活态度、经济状况等。老年个案工作可以帮助老年案主调整心态，转变其生活态度，进而适应老年期的生活。（B3-p289）

辅导技巧：怀旧和生命回顾的技巧：

①首先是要与老年案主建立彼此信任的工作关系，因为只有这样老年人才肯将自己的一些经历讲述出来。

②在鼓励老年案主讲述往年经历时，开始先集中于老年人较为开心的人生经历，然后再到较为消沉的往事。

③在倾听老年人诉说往年经历时，要专心致志并注意老年人情绪的变化，对那些被压抑的感受，例如内疚和自责等，则应协助他们抒发出来。

④对于那些有子女的老年案主，他们作为父母的经历及感受是需要表达出来的，以协助个案的诊断和治疗。例如，“现在我（工作者）才明白，你如此闷闷不乐是因为你觉得以前没有能力供子女读中学，而现在你又要靠他们养你，你是否觉得自己不是一位好父亲呢？”

⑤对于因丧偶之痛，加上因病或意外而导致身体伤残的老年案主，社会工作者应协助他们将痛苦的感受抒发出来，尤其是配偶对案主生命的意义。老年案主知道有人肯接受和了解他们的哀伤时，慢慢便会接受现实。

⑥在老年案主诉说完往年的经历后，社会工作者要抓住时机协助老年人回到现实中，为老年人现实生活中的困难寻找解决方法。例如，“既然你觉得自己为这个家庭已尽了很大的努力，但你的情绪总是如此低落，不肯与人沟通，难怪家人会为你担忧！刚才你又说自己年事已高，是不是你还有什么感兴趣或者仍想去做的事？说出来看看我能否帮你？”

⑦生命回顾是协助老年案主中肯地评价自己一生的经历，而不是让他过分自责。社会工作者应帮助老年人分析自己失败的外在因素，例如社会动荡、经济不景气等，以避免老年人将所有责任都放在自己身上。（B3-p390）

(2)老年小组工作

指社会工作者将老人组织到某种活动小组中，通过成员间的交流互动以及社会工作者的协助和指导，帮助老年人在小组中学习他人的经验、改变自身的行为，使老年人摆脱孤独，克服困境，获得愉悦的心情和充实的晚年生活。老年小组并不限于一种形式，根据小组工作的功能或目的不同，可以将老年小组分成五种形式：①互助群体、②治

疗群体、③社交群体、④服务群体以及⑤照顾者群体。而每一类群体在目的、社工角色、工作重点、维系方式、组合形式、沟通模式、自我披露程度、运作方式方面又各有特点。(B3-p391)

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)

(3)老年社区工作

指社会工作者运用专业的工作方法,通过改善老人与社区的关系,提升老人的社区参与等方式,帮助老人解决问题,提高老人自助、互助的能力,争取他们应有的权利,改善他们的生活质量。老年社区工作与老年个案工作和小组工作是紧密相连的,个案工作和小组工作是老年社区工作的基础,是微观的工作方法而老年社区工作则是宏观的工作方法,它是通过综合的途径来解决社区中老年人的实际问题。要解决老年人面对的问题,社会工作者不能只停留在老年人的个人及家庭层面,而需要扩展到老年人所居住的社区及社会的环境。(B3-p392)

老年人社区工作重点:

(1)老年人问题社区化:让老年案主明白他们所遇到的问题并不只是他一个人所独有的,而是同社区中多数老年人都会面对的问题,这样老年人就不会感到孤立无援,也有利于老年人共同商讨解决问题的办法。

(2)老年人问题权益化:有时候老年人会对所遇到的问题能忍则忍,这就需要社会工作者在老年社区工作中使老年人明白,他们所遇到的问题与不完善的政策有关,或者是因为原有的政策没有得到有效的实行,因此社会工作者应积极协助老年人争取自身的权益。“增权”(empowerment)作为社会工作的重要理念,在老年社区工作中可以得到体现,通过增权来激发老年人的潜能,使老年人减少无助的感觉,增加自信心和力量去争取自身的权益,从而获得充实的老年生活。

(3)老年人问题群众化:老年人问题可以说是与社区中各个家庭都有着直接、间接关系的,老年人问题就是社区中群众的问题,因此老年人问题的解决需要整个社区群众的支持。通过群众的支持,老年人问题容易引起多方面的重视,有利于老年人问题的最终解决。(B3-p393)

86. 谈谈你对我国老年社会工作发展前景的认识。

答:随着社会转型的加剧,我国老年社会工作也亟须有相应的发展。

(1)促进我国老年社会工作的专业化发展

社会工作的专业化有助于强化社会福利政策和增强社会服务的成效。专业化的老年社会工作有助于科学有效地解决老年人问题,是老年社会工作发展的趋势。

(2)增进我国老年社会工作的社会化发展

老年社会工作的社会化发展不仅是老年社会工作对象的社会化,还包括老年社会工作开展的社会化,不仅局限于行政部门,还要发展社区力量、社会团体、教育科研机构等社会力量来一起投身于老年社会工作中,真正实现老年社会工作的社会化。

(3)实现我国老年社会工作的本土化

由于我国的国情不同于其他国家,在发展老年社会工作中并不能照搬西方的模式,而应该根据自身的经验和现状,通过积极借鉴国外的成功方法,来发展适合本国国情的老年社会工作模式,实现其本土化发展。

(4)我国老年社会工作发展的重点应放在老年人的生活照顾方面

我国老年社会工作的发展还处于初级阶段。从整体上来考虑,老年人的日常生活照顾方面还未达到完善,生存状况问题是老年问题中的首要问题。因此,我国老年社会工作应将重点放在解决老年人日常生活的照顾上。

(5)促进相关老年人社会政策的制定与实施

老年社会工作的实施需要相关社会政策的支持。只有在相关社会政策的指导和约束下,老年社会工作才会更加科学规范地进行,从而实现老年社会工作的专业化、社会化发展。

(6)加强老年社会工作专业人才的培养

随着老龄化的加速，对于老年社会工作者的需求也急剧增加。应加强培养实务型人才，注重理念、方法和技巧的学习，提升专业人才的实践技能。这一部分人才除了应在老年社会工作领域发挥充分的作用外，还应注重在实践中积极探索、总结适合我国的老年社会工作模式。

87. 请分析以下案例。

案例一

张先生，66岁，江苏人，2008年退休。张先生的妻子5年前因胃癌不幸去世。张先生有一个女儿，女儿小张年轻时考取了北京的A大学，获得管理学学士学位。毕业后，小张进入北京的一家知名外企从事人力资源工作，经过10多年的打拼，成为公司的人力资源经理，并在SG社区购置了一套商品房。2008年，女儿小张7岁的儿子也顺利进入了小学读书。由于女儿小张和丈夫工作较忙，很少有时间照顾儿子，而且老张退休后一个人在家也很无聊，于是小张和丈夫经过商量后，于2009年年初将父亲接到北京的家里居住，一方面，可以对父亲有个照应；另一方面，父亲平时也可以接送自己的儿子上学。

在新的城市、新的社区、新的环境中，老张并不是很适应。老张是江苏人，平时很少说普通话，来到北京后，与人交流有一定的困难。这半年来，对北京的天气和生活也不是很适应。而且在这里也没有亲戚朋友，和邻居的接触也很少，女儿女婿平时工作忙，周末应酬也多，老张感到十分孤独和沮丧。

在老张现在所生活的SG社区中，和老张有着相同处境的老人其实有很多。根据社区工作人员所提供的社区人口资料显示，像老张这样由异地迁往本地的老人近年来数量不断上升。一方面，他们要适应退休后的生活；另一方面，他们要适应在新的城市环境中的生活。他们在当地几乎没有什么社交圈子。

对于这类老人，很多文章、杂志将他们称为“迁徙老人”或“流动老人”。运用社会工作方法，可以在这类老人之间建立一个小组，使这些老人获得更多的与同龄人交往和沟通的机会，并为他们搭建一个社会支持网络，缓解这部分老人的孤独感，提升他们对新生活的适应能力，从而增进其生活质量。

请结合案例思考以下问题：

- (1)这种小组的性质是什么？小组目标是什么？
- (2)你该如何招募你的组员？你选择组员的标准是什么？
- (3)你将如何规划开展小组活动的时间？如何设计小组活动？
- (4)你认为作为一名社会工作者，在这样的小组中该发挥什么样的作用？在对老年人开展小组工作时应该注意什么？

答：(1)小组的性质是互助群体小组；小组目标是帮助“流动老人”应付生活适应及人际交往问题。

(2)招募组员：通过社区委员会介绍或者家庭走访的方式招募；

选择组员的标准：由异地迁往本地，对城市生活不适应，人际交往较少的，愿意参加小组的老人。

(3)小组活动的时间应该在与小组组员初步接触过程中，与他们商量决定。选择老年人方便的时间，避开上学、放学时间，给他们接送孩子时间；每节小组活动的时间应该简短；

(4)社会工作者在小组中起着鼓励、支持、引导等作用。

开展小组工作时，应注意以下方面：

①主动性：在小组工作中，社会工作者要积极主动，预先准备好游戏程序，具体简单地教成员如何参与。

②简单易懂：切记不要选用太抽象或太难的游戏，尤其是那些考验体力及眼力的游戏，否则会挫伤老年人的积极性，适得其反。

③善于鼓励：工作者要多把握机会赞赏组员的能力，当他们成功地完成一个游戏或讨论时，便应立刻真诚地说出他们与众不同的地方。

④赏罚有度：对于老年人在游戏中的表现，工作者可以通过适当的奖励措施或惩罚措施来调动老年人的积极性。在惩罚时，不要责之过重，否则会使老年人感到“无颜面”。

⑤注重总结：工作者要在恰当的时机对群体工作进行评价总结，并为下一步进程做好打算，而且对于群体工作最后要面临的结束，工作者也要预先做好铺垫，以免唐突。

案例二

李女士，69岁。最近一段时间李女士经常失眠，由于患有高血压，近来血压也不稳定。了解李女士的家庭后，我们发现，李女士近来在家庭中的压力很大，在家里承担了几几乎所有的家务劳动，并且需要照顾因意外造成手臂骨折的丈夫。

原来，在一个月前，李女士 72 岁的丈夫老杨在出小区大门去超市买东西的时候，不幸被急行右拐的自行车撞倒在地，当即被小区的保安送往医院治疗。经检查和诊断，老杨是右腿骨折，需要卧床休养。老杨是个爱热闹的老人，退休后爱好练太极、遛鸟，经常和社区的棋友们下围棋。这一骨折，使得老杨不得不每天躺在床上。而且老杨不识字，看不懂报纸，在家的時候，只能看看电视。在家待久了，老杨显得烦躁不安，而且经常对老伴嚷嚷。

李女士明白老杨的感受，一般都让着他。在老杨卧床的这段日子里，李女士承担了几几乎所有的家务劳动，每天都要帮老杨做饭、收拾房间、擦身子，定期还要找自己弟弟的女婿，帮忙送老杨去医院换药。

李女士和老杨结婚后，由于不能生育，所以一直没有孩子，也从未收养孩子，现在老两口相依为命，经济条件不是很好。李女士年轻的时候主要是在自己弟弟开的饭馆里帮忙，也没有缴纳养老保险金，现在全家唯一的生活来源就是老杨每个月 1100 元的养老金。所以在老杨卧床期间，他们也没有能力请一个家政服务员来帮忙。这段日子李女士特别辛苦，内心也觉得很苦闷，前些日子高血压又犯了，吃了点药，也没舍得去医院看病。这几天又失眠，李女士觉得非常苦恼。

请结合案例思考以下问题：

(1)作为社会工作者，面对李女士这一个案，在你接案的时候，你会从哪些方面去了解和评估案主的需要？

(2)作为社会工作者，你觉得是否有必要为老杨也提供帮助？为什么？

(3)你在为案主制定具体的服务计划时，会考虑到哪些方面的内容？并且你需要注意什么？

(4)你会在何时结案？结案的时候会怎么做？你需要注意什么？

答：(1)了解和评估案主需要的方法主要有：

①通过与案主直接会谈来搜集资料。通过案主的直接表述，可以了解其对自己问题的看法和感受，也可在会谈中观察到案主的态度和行为；

②家庭访问。实地考察和了解案主的家庭状况、家庭关系和生活环境，并通过向案主家人搜集资料，以印证案主本人的陈述；

③对与案主相关的人士进行访问了解。如通过与案主有密切联系的亲戚、朋友、同学、同事等加以了解。

(2)有必要。在为案主提供服务的过程中，社会工作者要有系统的观点，案主问题的产生不是一方面的原因，与其相关的家庭系统、社会系统等都会对她产生影响。老杨腿骨折也是李女生“苦恼”的原因之一，因此，有必要为老杨提供帮助。

(3)制定具体服务计划，需要考虑：案主的需求、案主的身心特点、案主能够得到的社会支持、社工可以提供的资源等等。

需要注意：计划要详细、具体、可实施；充分考虑案主的需求；与案主商议决定计划，尊重案主的意见。

(4)进入结案阶段有下列情况：

①工作者和案主都觉得目标已经达到，在这种情况下双方提出结案的意愿；

②案主觉得自己离开工作者后有能力解决自己的问题；

③工作者和案主感觉专业关系并不是很好，希望结案；

④工作者感觉案主出现了一些新的问题需要其他一些机构或者工作者为案主继续提供服务；

⑤其他一些原因比如工作者因为一些不可预测的原因要离开等。

结案时，工作者要注意做以下的工作：①提前告知；②稳定并进一步增强案主已经获得的成就；③探讨影响案主问题解决的因素；④处理案主与工作者分离的情绪。

88. 什么是儿童？什么是儿童社会工作？

答：(1)儿童范围的界定

根据中国法律的解释，儿童是指“18 岁以下的出生者”。因此，儿童生命的开始应从出生之时算起，不包括未出生的胎儿。2003 年六一儿童期间，联合国把儿童年龄上限从 14 岁放宽到了 18 岁，国际上习惯把 0 岁至 18 岁的孩子统称为“儿童”，把 18 岁以上的人称为成年人。

(2)儿童社会工作的概念和内涵

①儿童社会工作的概念：把社会工作的专业知识、方法和技巧应用到儿童的教育和保护工作中，不仅救助和保护不幸儿童，而且关心一般儿童，使他们健康地成长。儿童社会工作是一项儿童福利工作，需要充分运用一切能促使儿童成长发展的个人和环境资源，以确保儿童福利服务的顺利实施。(B3-p409)

②儿童社会工作的内涵

狭义的儿童社会工作，是一种事后补救性的工作，是指面向特定儿童和家庭的服务，特别是在家庭或其他社会机构中需求未能得到满足的儿童。

广义的儿童社会工作，是社会福利的组成部分，包括国家和地方政府为保护儿童权益、促进儿童健康成长所采取的一切措施，其中主要有：能增进儿童健全发展的各种措施；能防范危害儿童的保护措施；能保障儿童福利的措施；能协助儿童处理成长和适应过程中的难题的措施以及能激发儿童发展潜能的措施。（B3-p410）

89. 试述儿童群体的基本特征。

答：(1)生理上快速发展；
(2)心理上高度敏感、脆弱；
(3)作为弱势群体在社会分层体系中处于底层。（B3-p411）

90. 简述儿童社会工作的基本内容。

答：(1)一般儿童社会工作

①儿童教育

儿童教育应当满足以下原则：

- a.以儿童的完整性为根本，培养儿童全面发展；
- b.以儿童的主体性为中心，激发儿童的主体精神；
- c.以儿童的未成熟、个性差异为前提，体现对儿童的关怀；
- d.必须体现人的尊严，给予儿童以最大的尊重。

②儿童营养

在儿童营养方面，社会工作者要做的工作包括：

- a.加强对学生和家长的营养知识教育，以提高其对合理营养的认识，使其了解合理营养对少年儿童成长发育的重要性；
- b.通过家长会、校刊校报、家校联系册等交流形式，向家长传达儿童营养的有关科学知识，帮助学生家长形成科学、合理、实用的营养观。

③儿童卫生保健

a.儿童卫生保健主要涉及两方面内容：

- 一是妇婴卫生保健：通过多种努力，减少婴儿死亡率，这方面虽然主要是医护人员的工作，但社会工作者亦有用武之地；
- 二是学校卫生工作：学校的卫生工作应以健康教育为中心，行为与知识并重，并与儿童家庭合作，预防重于治疗。

b.儿童卫生保健的主要内容包括以下几项：

- 一是健康检查--其目的是检查儿童的发育，发觉儿童的身体缺点，并养成儿童及其家长对于疾病预防的观念；
- 二是身体缺点及矫治--经健康检查，发现问题，应该及时治疗；
- 三是传染病的预防--包括预防接种、免疫监测及传染病的管理等；
- 四是健康教育--以儿童为本位，传授简单的急救知识及生活必需的基本卫生常识；
- 五是体育训练--通过体育活动发展儿童的健康能力，促进其健康发育，并能在运动中养成卫生习惯，矫正身体缺陷；
- 六是卫生活动--健康教育中最重要的工作，其中团体组织的活动效力更大；
- 七是家庭联络--儿童缺点的矫治、儿童营养的需要以及其他有关卫生的问题等，都需要向家庭解释、劝导或协商。

④儿童游戏与娱乐

a.游戏既可以有效锻炼儿童的身体，促使其正常发育，又可以培养儿童与人交往的能力，学会与他人和睦相处；还可以提高儿童的想象力和创造力，使其身心平衡发展。

b.儿童游戏因年龄不同而有所差异。婴儿期的游戏，主要是四肢游戏，其次是模仿成人的游戏；幼儿期的游戏，是幻想性的、创造性的游戏；学童期的游戏，是有系统、有组织、有约束性的。

c.任何一种活动如果运用不当就可能导致不良后果。因此，儿童社会工作者要为儿童开展游戏和娱乐活动提供条件，比如，利用政府投资或社会资助修建更多的儿童场所，推广有益有趣的儿童游乐形式，普及儿童娱乐知识；举行竞赛性的活动吸引儿童及其家长的参与；直接指导和带领儿童的娱乐活动，帮助孩子们在娱乐中学习等等。

(2)特殊儿童的社会工作

①特殊儿童是指生理、心理、情绪或适应生活上遭遇到特殊困难的儿童，即通常所说的孤残儿童。

②特殊儿童的社会工作主要包括残疾儿童社会工作与不幸儿童社会工作两个方面。特殊儿童的社会工作，是政府和社会必须予以特别对待的。

a.残疾儿童社会工作

残疾儿童主要包括听障儿童、视障儿童、肢障儿童、智能不足儿童、孤独症儿童等。对这类儿童的工作：

首先，应提供必要的医疗服务，通过适当的身体训练和医疗手段，最大限度地矫正儿童的残疾；

其次是教育，即通过举办特殊学校，随校设立特殊班、随班就读等方式，让残疾儿童在获得知识的同时，获得职业技能的培训。

三是社会也应该为残疾儿童提供适当的机会和协助，一方面促成他们达成上述目标，另一方面可以减轻社会的负担。

b.不幸儿童社会工作

一是不幸儿童：是指由于种种原因，不能享有家庭温暖的部分儿童，他们有的是父母双亡，有的是家庭离散，还有的是遭受虐待。

二是对于这些不幸儿童：最常用的方式就是设立儿童福利院，开展院内救助、家庭辅助、家庭寄养及收养等社会工作。

91. 什么是儿童社会政策？制定儿童社会政策应遵循哪些原则？

答：(1)儿童社会政策的含义

是具体说明儿童（青少年）在整个国家发展计划中的角色、责任和权益的全面计划。内容包括儿童服务的提供、有关如何配合儿童需要的考虑，同时要明确达到目标的时限，以及儿童参与的途径等。（B3-p420）

(2)儿童社会政策的基本原则

①儿童最大利益原则。儿童最大利益原则是指凡涉及儿童事宜，一切以有利于儿童的生存、保护和发展为首要考虑因素。儿童最大利益原则是处理儿童有关问题应当遵守的根本原则，也是制定保护儿童权利的法律的指导思想。

②无歧视原则。也称平等原则，指儿童保护法应面向全体儿童，不能保护一部分儿童的权利而忽视或排斥另一部分儿童的权利。

③特殊保护原则。特殊保护有广义和狭义之分，广义的特殊保护，指通过立法对儿童权利保护本身就是一种特殊保护；狭义的特殊保护，仅指规范儿童行为的立法或针对某种类型儿童的立法。

④社会责任原则。社会责任原则是指儿童的任何行为都会受到社会环境的影响，社会环境对儿童人格的形成具有特殊的作用，社会对儿童行为的形成负有责任。（B3-p420）

92. 简述儿童社会工作的实施策略。

答：(1)社会组织与儿童社会工作

在社会组织和机构的建设上，政府的执行部门、社会化的第三部门、社会基层组织和社区等应做到功能健全、配置合理，在运行和相互契合上能够符合儿童社会福利发展的需要。

①在国家通过社会政策对儿童扶持和保护的同时，还必须大力发展由民间非政府机构和志愿团体为主要承载体的儿童社会工作。

②社区儿童社会工作在儿童与社会环境的关系中承担着协调和中介的角色。一方面，它协调有关社会力量的合作，让儿童能按其所需获得服务；另一方面，它协调社区内各种服务的资源分配，让儿童得到更切实的有价值的多元服务。

(2)学校与儿童社会工作

①学校中的儿童社会工作是把儿童社会工作的原则、方法与技术运用到学校环境中，促成学校、家庭和社区之间的协调合作，协助学校形成“教”与“学”的良好环境，引导儿童寻求个别化和生活化教育，建立社会化人格，习得适应现在与未来生活的能力。

②学校儿童社会工作的服务对象包括全体学龄儿童（包括心智不全、肢体残缺、情绪障碍或有行为偏差的学生）。

③学校教育中的儿童社会工作追求以下四个重要目标：

a.实现社会福利。儿童社会工作为学校中学习和生活适应失调的儿童提供服务，协助他们处理困难和解决问题，同时也帮助他们学会如何预防问题的出现和激发自己的潜能。

b.保证实现教育机会均等和普及义务教育。儿童社会工作必须为少数因经济、社会、心理等因素难以充分利用受教育机会的儿童提供生活与学习的辅助和保障，使他们得以利用受教育的机会，掌握知识，发挥潜能。

c.促进家庭、学校和社区的协调，以配合学校的需要和增强教育的功能。

d.学校中的儿童社会工作的最终目标是促进学龄儿童的全面发展。一是帮助学生习得社会普适规范，养成遵纪守法的好习惯；二是协助学生掌握科学文化知识，培养分析和解决问题的能力，成长为建设性的社会成员。

④学校中的儿童社会工作具有三大功能：

- a.补救班级教学的缺点，提高儿童的综合生存能力；
- b.增强学校与家庭及社区的关系，统一教育方向；
- c.适应现代社会分工合作的需要。

(3)家庭与儿童社会工作

①家庭是儿童社会化的最初环境。父母的文化素质、家庭教育方式以及家庭气氛等因素对儿童的社会性发展均有不同程度的影响。

②社会工作机构可通过建立家庭服务中心等具体部门在宏观社会政策的指导下为家庭和儿童提供具体的服务。家庭服务以增强家庭功能为目的，以儿童和家庭为核心。

③家庭服务中心提供的服务主要有三类：

- a.专家服务--其中保护儿童是最重要的内容，服务对象往往是被其他服务机构转介而来的，一般都是针对个人的服务，专业性较强；
- b.邻里服务--为有需要的父母和儿童提供一系列服务，其目的是促进社区团结；
- c.社区发展服务--鼓励和帮助家庭开展自我服务，其理念是集体行为会改善影响家庭的社会和环境因素。

④常见的家庭服务工作具有以下特征：

- a.以家庭为核心，工作对象包括所有的家庭成员；
- b.以社区为基础，工作内容包括适应社区需要，社区组织和自愿者参与提供服务；
- c.以服务对象为导向，服务对象参与整个服务过程和决策；
- d.家庭和儿童服务工作应该使补救性工作与预防工作相结合。

(4)儿童社会工作的专业方法

社会工作专业方法包括个案工作、小组工作、社区工作、社会政策（社会行政）等，都可运用于对儿童的保护、教育和救助工作中。

①个案工作方法是针对单一案主的直接的社会工作方法。

a.在与个别儿童或家长相处时，工作者应特别具备同理心--从案主的角度看问题，设身处地考虑问题，以至能从对方的处境来体察他们的思想，了解他们如何看待自己和周围世界并因此而产生独特感受。

b.工作者应尊重案主，关爱案主，不应区分高低尊卑；除了熟练应用聆听和回应的技巧之外，更应做到与案主平等相处，相互理解。

②小组社会工作是通过将具有相同或相似背景的案主组成一个小组来开展教育、引导工作的社会工作专业方法。

③在助人过程中一定要坚持助人自助的社会工作价值观。

93. 中国儿童社会工作的发展状况如何？其发展趋势是什么？

答：(1)中国儿童社会工作状况

①儿童权益的保障

- a.中国多年来致力于通过立法来保护儿童的合法利益，进而使儿童权益的保护法制化、规范化。
- b.为了切实保护儿童权益，中国的立法、司法、政府各有关部门以及社会团体都建立了相应的机制，监督和促进儿童保护事业的健康发展。

②儿童的健康与保健

- a.中国已建立了符合国情的妇幼卫生服务体系，以及遍布城乡的三级医疗预防保健网，向广大儿童提供卫生保健和计划免疫服务。
- b.中国还通过加强乡镇卫生院、县防疫站、县妇幼保健院的建设来提高农村儿童的医疗保健水平，改善其健康状况。

③儿童的教育

- a.中国政府一向把儿童教育置于整个教育事业发展的优先地位。
- b.中国政府及儿童社会工作者十分关注边疆、贫困和少数民族地区的教育事业，先后实施了“国家贫困地区义务教育工程”、“西部教育开发工程”、“希望工程”和“春蕾计划”等助学工程，保障贫困地区、少数民族地区儿童就学权利。
- c.中国十分重视儿童的早期发展，动员全社会的力量，采取多种形式，多渠道地发展幼儿教育，在当地政府举

办幼儿园的同时，鼓励单位、团体及个人根据有关规定举办幼儿园。

d.普及九年义务教育，是中国实施基础教育的一项主要目标。

e.各级政府把帮助贫困家庭儿童就学纳入各类扶贫计划，采取各种措施帮助这些儿童重返校园。

④特殊儿童的社会工作

中国利用城乡三级医疗预防保健网开展社区康复，使城乡基层的大多数残疾儿童能够享有基本的康复服务。同时，在各级地方政府的领导下，成立了由卫生、民政、残联等有关部门参加的社区康复领导小组，相互协调、分工合作，共同制定社区康复规划并组织实施。

⑤儿童福利机构的建设

在中国，主要由民政部门具体负责孤儿和被遗弃的病残儿童的监护养育和安置工作。加强儿童福利机构基础设施建设。

(2)当前中国的儿童问题

①儿童发展的整体水平仍然需要提高，儿童发展的环境需要进一步优化。

②社会发展和环境的变化引发了许多新的儿童问题。例如网瘾少年、留守儿童等。

③儿童社会政策方面较为分散，儿童社会工作也较为零散，存在部门多、缺乏整合的问题。

④儿童社会工作作为一种专业在中国尚不成熟，需要结合中国特有的经验，吸纳西方儿童福利服务的相关理论，创建出具有中国特色的儿童社会工作理论和制度体系。

(3)中国儿童社会工作的几个趋势。

①工作领域不断扩大

改革开放以后，儿童社会工作领域不断扩大，工作内容涉及儿童成长的方方面面，不仅深受儿童欢迎，也获得了很好的社会效益。

②服务性不断增强

随着社会的发展，儿童服务日益成为中国儿童社会工作的重要组成部分。

③社会化趋势日益突出

改革开放以后，不仅儿童社会工作者自身的工作方法发生了很大变化，而且吸收了广泛的社会力量加入，民间个人的儿童服务机构如雨后春笋，显示出勃勃生机。

94. 分析以下案例。

案例一：流浪儿童案例

小刚，14岁，在上海已经流浪了一年半。进入初中后，他越来越讨厌学习，而且他觉得班主任总跟他过不去，他自觉不是读书的料，所以当老师再一次威胁要开除他的时候，他一气之下把书都扔到河里了。退学后，小刚觉得非常无聊，在镇里开杂货店的父母不让他到小镇的街上，天天把他关在家里干家务。在他看来，父母对他从来都不好，即使他生病，父母也不大管；而且父亲会动手打他，母亲从来都不出手相救。由于无法忍受家里的生活，再加上有次偷跑出来上街玩时碰到一个邀他一起去上海的同龄小孩儿，于是他毫不犹豫地就离家出走到了上海。到上海后，同龄的那个小孩儿因为偷东西被警察抓走，小刚就一个人开始了在上海的流浪生活。由于年龄小，没身份证，找不到工作，他捡瓶子卖，捡剩饭吃，睡水泥长凳，慢慢地他认识了一些朋友--大多都是跟他差不多大的流浪儿童。小刚不愿意帮黑老大偷东西，所以没少挨打，但他饿急了也偷东西。他说他除了偷也干过其他坏事，例如有一次在太平洋百货附近的大花园放火，还砸过不让他们流浪儿进去的商店的橱窗，做这些事总是让他感觉无比快活、“过瘾”。有一次，他跟一个黑老大偷东西的时候被警察抓了，由于当时他只有13岁且他的偷窃够不上治安管理处罚的条件，所以警察把他转送到了救助站里的流浪儿童保护教育中心（以下简称“儿保”）。小刚对儿保的印象不好，他说“儿保里面虽然有吃有穿有住，但是一点儿都不自由，每天就是‘静坐’、看电视、做操；在儿保，大的孩子会欺负小的，但儿保的大人也不管；儿保有时也上课，但就是讲要守纪律、不要乱来，谁听啊？”小刚一直想从儿保出去，尽管他不想把家里的电话告诉儿保人员，但为了能出去他主动把家里的电话告诉了儿保人员。他并不愿意在家里待下去，所以当他爸爸把他领回家的第二天他又偷跑出来，重新开始了他在上海的流浪生活。

请结合案例思考以下问题：

(1)如果你是社工，你会如何介入小刚的个案？采用什么样的措施、提供什么样的服务才能挽留小刚继续在学校读书而非辍学？

答：①通过面谈来介入。

②措施：

a.首先了解小刚目前的生活及心里想法，让他分享在外流浪的生活状况，具有同理心，站在他的角度理解他；

- b.联系小刚的班主任，提前与班主任沟通好，让班主任多给与鼓励，平时上课给与一定的关注；
- c.在学习上，联系班上一些成绩比较好的同学，组成学习互助小组对小刚进行辅导，让小刚体会到集体的温暖；
- d.社工给小刚举一些名人典故例子，来说明上学的种种好处，激发小刚学习的热情。

(2)如果你是社工，你会如何介入小刚的家庭以解决家庭中存在的亲子关系问题？

答：社工要从以下几个方面介入小刚的家庭：

①通过与小刚的个案访谈、对其家庭的走访来确定其家庭的亲子状况，了解造成这样亲子状况的原因，为解决亲子关系问题做好计划；

②对小刚的家庭进行个案社会工作，与小刚及其父母坐在一起讨论他们在生活中遇到的亲子关系方面的问题，引导他们表达他们对现在的亲子关系存在的不满，呈现他们期望的亲子关系；

③同时，也通过活动（如话剧表演、情境回顾等）让小刚了解父母的关心，让父母明白小刚对父母爱护的渴望，从而使他们达成相互了解；

④还要给予小刚的父母维持良好亲子关系技巧的知识和训练，让他们在今后的生活中，用适当的方法与小刚交流，给小刚家庭的关爱。

(3)如果你是政策制定者，你会发展哪些服务并如何开展这些服务来帮助解决类似于小刚这样的孩子在街头营生中遇到的问题，使他们维持日常生活？

答：①建立流浪人员免费食品等生活必需品供应站，为前来寻求帮助的流浪人员提供免费的物品供应，同时，不强制其做出某种行为，尊重他们的选择；

②为流浪人员提供免费过夜场所，给他们以社会的温暖；

③加强社会治安，打击社会黑帮团伙，对于强迫未成年人偷窃的犯罪行为予以严厉惩罚；

④建立专业社工服务团队，让他们与街头儿童接触，了解他们的生活状况及需求，对他们流浪心理进行疏导，维持他们的正常心理；

⑤在社会上，营造关心流浪儿童的社会氛围，引导社会组织和市民理解、关心、帮助流浪儿童，给流浪儿童感情上的支持。

(4)如果你是流浪儿童保护、救助工作的主要负责人，你会如何改进流浪儿童保护教育模式和发展什么样的新服务来帮助这些孩子？

答：①首先要给孩子一定的自由，让他们做自己喜欢做的事，开展一些适合这些孩子年龄的趣味性的活动，带孩子们做一些游戏；

②其次加强保护站的管理，加强孩子们之间的管理，不要让孩子们之间互相打架；

③改变上课的内容，上一些自然、地理、历史等方面的课程；

④与一些技校联系，帮助孩子们学习一些生存技能。

(5)社会工作者在流浪儿童救助过程中可以担当哪些角色？

答：辅导者、教育者、协调者、倡导者、服务者等。

案例二：留守儿童案例

小梁（化名），男，8岁，陕西省西乡县柳树镇大沙村人。

小梁现在跟爷爷奶奶和祖爷爷一起生活，爸爸妈妈都出去打工了。为了还清因建房而欠的四万多元的账，爸爸妈妈都在江苏打工，一般只有过年的时候才回家。小梁平时跟爸爸妈妈的联系就是打电话，自己家里没有电话，爸爸妈妈就打到邻居家，一个月打一次。爷爷奶奶在家里不仅要照顾孙子和老父亲，还要养六头猪。家里的活很重，奶奶身体不好，因此大部分的活是爷爷干的，小梁也要帮忙扫地、擦桌子、提水--这些活他以前很少干。

奶奶只能照顾小梁的基本生活，在孩子的情感 and 心理需求方面则无法满足。妈妈高中毕业，以前在家时每天晚上都辅导小梁学习；奶奶只上了小学二年级，识字不多，无法辅导他的学习。以前父母会买衣服和玩具给小梁，奶奶不给零花钱，也不给他买东西，只在今年给他买过一双棉鞋。以前妈妈在家时常带他去赶集，他也很喜欢去，但奶奶从不带他去。原来小梁什么话都会跟爸爸妈妈说，爸爸妈妈也常跟他说家里的事情，而奶奶很少和他聊天，完全不知道他心里想什么，有什么高兴或不高兴的事情。有时小梁不听话，奶奶就用笤帚抽他，通常教训他一下他就不耐烦了。慢慢地，小梁变得内向、不爱说话。他睡觉的时候老是做噩梦，跟奶奶一起睡也是一样。他特别想爸爸妈妈，每次打电话都会让他们早点回来。

家里有个打猪草的机器，放在地下室。以前妈妈在家的時候，对小梁看管得很严，不让他靠近机器。但奶奶不怎么在意，也忙得顾不上看着他。一次，奶奶在地下室整理口袋，小梁也跟着跑下去玩，把手伸进机器里，结果右手中指的指头被削掉了。当时爷爷奶奶马上把他送到了县中医院，但手指头还是没接上。爸爸妈妈当时由于忙，没时间赶回来。小梁觉得很害怕，很想念爸爸妈妈。受伤之后，他暂时没有去上学，待在家中，爷爷奶奶打算新学期开学后让他留级。爷爷奶奶不能辅导他，他就自己写字，右手不能写的时候就用左手写。小梁很羡慕那些能和父母一直生活在一起的小朋友，他觉得他们比自己过得好。

根据案例思考以下问题：

(1)依据材料分析小梁目前已出现的问题以及现状持续的话他可能面临的问题。

答：①现在已出现的问题有：

第一，长期见不到父母，思念父母，怀念父母在家的日子；

第二，学业辅导问题，奶奶不能辅导他的学习；

第三，监护问题，“奶奶不怎么在意，也忙得顾不上看着他”，他安全受到很大威胁；

第四，情感和心理关心问题，“奶奶很少和他聊天，完全不知道他心里想什么，有什么高兴或不高兴的事情。有时小梁不听话，奶奶就用笞帚抽他，通常教训他一下他就不耐烦了”，使得他“变的内向，不爱说话”。

第五，健康问题，“右手中指被削掉”，使得他的身体健康受到影响。

②现状持续的话，他可能面临的问题有：

第一，心理问题，可能导致他产生自闭症等精神障碍；

第二，学业问题，可能导致他学习跟不上，学习兴趣下降，甚至退学；

第三，心理自卑，他羡慕别的小朋友，可能会造成他产生自卑心理。

(2)从专业方法的角度，社会工作者可从哪些方面着手帮助小梁解决这些问题？

答：从专业方法的角度，社会工作者可从以下方面着手帮助小梁解决问题：

①通过个案工作，为小梁提供学习辅导、心理交流等；

②开展小组工作，把跟小梁一样的留守儿童组织在一起，促进他们之间的相互交流、帮助，为他提供朋友支持；

③组织社区工作，动员留在村里的村民多给像小梁一样的留守儿童关心、照顾，避免他们遭受身心的伤害。

95. 试述残疾人群体的基本特征。

答：残疾人群体具有生理上的障碍性、经济上的低收入性、生活上的贫困性、政治上的低影响力和心理上的高度敏感性等特征。

(1)生理上的缺陷或障碍是残疾人群体的首要特征

这一特征源于残疾人自身的特殊性：残疾人一般是由于生物器官（组织）的缺陷、损伤而使他们难以像正常人那样生活，更不用说公平地参与社会竞争。

(2)经济上的低收入性是残疾人群体的普遍特征

残疾人群体通常都是经济上的低收入者，其经济收入低于社会人均收入水平，甚至徘徊于贫困线边缘。一旦遭遇疾病或遭遇到其他灾害，他们很难具有足够的承受能力。

(3)生活上的贫困性

经济上的低收入性决定了残疾人群体在社会生活中的贫困性，既表现为生活水平的数量低下，也表现为生活质量的低层次性。

(4)政治上的低影响力

残疾人群体在社会分层体系中处于底层，他们的政治参与机会少，对于政治生活的影响力低。

96. 什么是残疾人社会工作？它具有什么社会功能？

答：(1)残疾人社会工作的含义

残疾人社会工作是指社会工作者运用专业的知识、价值观和方法帮助残疾人补偿自身缺陷，克服环境障碍，挖掘自身潜能，从而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。残疾人社会工作主要包括四个要素：

①残疾人个体或群体；②社会工作者；③助人自助原则；④基于系统的残疾知识之上的专业助人态度、方法和技巧。

(2)残疾人社会工作的社会功能

①残疾人社会工作体现了社会公正原则。现代意义上的公正，突出表现在生存权、就业权、受教育权和社会保障权等基本权利上。只有对社会成员的基本权利予以切实的保证，才能从根本上实现个体的发展和社会的发展。

②残疾人社会工作具有社会安全的功能。残疾人群体是社会中的特殊脆弱群体,其生活压力大、经济承受力低、风险抵御力弱。因此,广泛开展残疾人社会工作无疑有助于发现问题、解决风险隐患,防患于未然。

③残疾人社会工作具有社会发展的功能。残疾人社会工作除了满足残疾人基本的物质需要外,还给予他们安全感和尊重感,有利于实现他们的自身价值。

97. 现代社会对“残疾”的理解与认识发生了怎样的变化? 其对残疾人社会工作产生了何种影响?

答: (1)从医学模型到社会模型、ICF 模型

①医学模型残疾观:认为残疾是由先天或后天因素产生的部分或全部的身体或脑力损害,以致部分或完全丧失生活自理能力。在这一模式下,不管是先天性的还是由后天决定的生理损伤都被看做是残疾的根源,却忽视了社会排斥性政策等社会结构因素对人们造成的综合影响。

②社会模型残疾观:社会因素制造残疾的观点。人们趋向于认同“残疾”并不仅仅意味着生理上的伤残,而是一个社会政治、经济、文化等因素的历史性产物。

③在这一模型基础上,世界卫生组织于 2001 年颁布了“国际功能、残疾与健康分类模型”(ICF 模型)。该模型反映出残疾人的社会参与和社会融合不仅需要医疗技术的基础性配置,更需要环境因素和个人因素的携手并举,由此增强残疾人的活动能力和参与程度。

(2)从“个人不幸”到“公共健康”模型

①随着社会模型及 ICF 模型的提出和认可,人们达成的一个共识是:在生命历程中,人类会不同程度地经历健康的衰减,即在不同程度上体验残疾。所以残疾并不仅仅发生于少数人群中,而是一种普世性的人类体验。

②在这一认识论的修正下,残疾问题不再指向残疾人“非正常”的功能障碍,而是转向社会环境和制度设置的社会层面。它将原有的“个人不幸”个体论上升到公共健康模型,更注重从人口健康的预防设置上聚焦问题、解决问题,以社会公正的理念为导向,试图从健康预防的角度预防残疾的发生,以此提高全体社会成员的生命质量,进而促进残疾人的社会参与和社会整合。

(3)从弱势群体到公民权利

①传统残疾观视残疾由基因引起,或由疾病与创伤引致。残疾运动颠覆了传统的残疾观,认为残疾是由社会造成的。他们倡导残疾人的社会融合与平等。公民权利视角认为残疾者与其他社会成员一样享有普遍而平等的“公民资格”,国家和社会有责任保障他们的权利实现。

②权利模型反映了人们对残疾更深刻的认识:残疾是一种由医学损伤和社会因素共同建构的现象。它反对只注重生理或心理的功能损伤或忽视社会因素的影响,认为残疾人有权利参加主流社会的活动,他们应同其他社会成员一样享有同等的就业权,并在交通系统和建筑等设施上享受到无障碍服务;同时,精神病患者应朝着非机构化方向发展。权利模型以增进社会团结为目标,倡导残疾人的社会融合,并试图终结旧有落后的贫困残疾人“院舍”,以期建立一个对残疾人进行收入、健康照料和社会服务支持的全新“庇护所”。

98. 试述残疾人社会工作的基本内容与三大传统工作方法。

答: (1)残疾人社会工作的基本内容

(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。

(2)残疾人社会工作的三大传统工作方法

①残疾人个案社会工作

一般而言,残疾人社会工作实务中的个案工作应当从以下几个方面着手专业服务的推进:

a.用法律、法规和各种政策帮助残疾人保护自己的合法权益免受侵害,其中工伤的认定和处理、交通事故及意外伤害的赔偿是主要工作。

b.保障残疾人基本的生存权利,使其在住房、食物、婚姻家庭方面得到公平的待遇,不受歧视和虐待,有适合其生存的必需条件。

c.帮助消除社会、社区和家庭中的物理性障碍,方便残疾人的生活起居,享受社会的公共服务,其中主要是家庭的无障碍环境设计与改造。

d.动员社会力量,消除社会上对残疾人的歧视和偏见,同时还要激励残疾人自强自立,建立和谐的家庭生活和社会生活环境。

e.经常组织残疾人与医生、护士和其他人员一起参加文体娱乐活动,如组织住院病人观看比赛和演出、到商业

区购物、参观游览等。

f.为残疾人自身的发展提供帮助，使其有接受教育和参加培训的机会，以提高其生活自理能力、就业能力和参与社会的能力。

g.帮助残疾人实现经济自立，或保障其在经济生活中不受歧视；在经济不能自立的情况下，还要帮助其得到应得的社会保障。

h.鼓励残疾人参与社会政治生活，保障其政治权利。

②残疾人小组社会工作

残疾人小组社会工作是指运用社会工作中小组工作的方法，在医务人员、教师、社会工作者等相关人员的配合与支持下，以残疾人及其家属等为基本成员，通过小组工作者的引导、小组成员间的经验分享、情绪支持和相互讨论，产生行为改变和恢复正常功能，以及与他人和周围环境达成有效的调适，最终促进残疾人功能恢复和能力发展的专业服务。

③残疾人社区社会工作

残疾人社区社会工作是指依托社区、充分利用社区资源为残疾人服务，满足其日益增长的物质与精神需求，促进残疾人平等参与社会生活的一项工作。

99. 试析政府、社区及“第三部门”在残疾人社会支持中的作用。

答：在残疾人群体的社会支持网络中，政府、社区及“第三部门”等都起着重要的作用。

(1)残疾人社会政策

①残疾人社会政策是指通过国家立法和政府的行政干预，以残疾人群的需求为导向，旨在改善社会环境、增进残疾人社会福利及促进残疾人无障碍地参与社会生活的一系列措施、计划、方案和行动准则。

②随着残疾人社会政策与社会工作的整合，以发展型政策为导向的残疾人政策逐步成型。这主要表现为两个方面：

a.它注重从人力资本角度培养并提升残疾人的可行能力--通过社会力量的介入，注重对残疾人就业培训和就业服务的倾斜，在全世界范围内更进一步普及和推广无障碍环境的建设，力图为残疾人营造一个反社会排斥、充分参与的社会环境。

b.在新管理主义理念带动下，居家一社区照顾逐渐成为社会福利供给的重要模式。此模式更好地凸显了残疾人群体的尊严和个体价值。

(2)残疾人社区康复

①社区康复又称基层康复，是针对残疾人群体所提供的小型多样的社会福利和社会服务体系。根本宗旨是公益性的，它以福利服务为主，不以营利为目的。

②社区康复的基本点是社区支持、社区参与、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。

(3)“第三部门”对残疾人的社会支持

第三部门是指社会成员志愿加入的从事志愿活动的非营利组织，其具有志愿性、非营利性和自治性等特征。它可以填补政府机构与个人需求之间的空白，特别是对弱势群体的社会服务与社会保障，能够有效地促进社会整合和公民的政治参与，可以成为合作、关心、精神生活和智慧创造的蓄水池。

100. 谈谈你对我国残疾人社会工作发展前景的看法。

答：(1)当前面临的问题主要是：

①残疾人事业仍滞后于经济和社会的发展，地区发展不平衡；

②残疾人状况与社会平均水平相比还存在不小的差距，有些方面甚至呈拉大趋势；

③残疾人参与社会生活的环境和条件有待于进一步改善。

(2)发展残疾人事业，改善残疾人状况，促进残疾人事业与经济和社会协调发展，必须加大力度，增加投入，加快发展。

①建立和完善符合我国国情的残疾人社会工作组织系统。残疾人问题仅仅靠国家机构的力量是不够的，必须大力发展社会及民间力量，其中最重要的是要大力发展社区康复。

②加强残疾预防工作。残疾人社会工作者的一个重要责任，就是要搞好残疾预防工作，杜绝和减少人为因素造成新的残疾。

③加紧培养和培训残疾人社会工作人才。

④要集中力量，有计划地改造和建立一批骨干康复机构，进行科研、临床实践、技术指导和康复工作者的培训。

(3)未来的残疾人社会工作具有以下几个发展趋势：

①大型机构逐渐减少，主要改变为社区照顾的模式；

②训练残疾者独立生活的能力，在家中设置无障碍环境，使他们至少能照顾自己的生活，在经济方面，使他们通过做零工或在福利工厂工作养活自己；

③运用个案管理的方法为中、重度残疾人服务；

④根据需要对残疾人的亲属实施教育和训练项目，给予支持性服务以应付意外或紧急事件的发生。这也是我国的残疾人社会工作所要达到的目标。

101. 请分析以下案例。

广州某特殊孩子家长俱乐部是专门为特殊孩子的家长提供支持与服务非政府非营利机构。每当暑假期间，孩子们放假了，而家长大多要上班，暑期孩子缺少自我提高机会的情况就会发生。这些孩子的特殊性主要表现在：患有唐氏综合症、脑瘫以及自闭或者发育迟缓，其轻重程度参差不齐。基于此，社会工作者计划利用暑假开展特殊儿童小组工作，希望为孩子提供一个同辈群体，使孩子们有玩伴；并通过与玩伴的沟通，让孩子们学会表达自己的意见，学会与他人相处，学习一些基本的社会规范。

孩子们将学到的技能扩展到小组以外，使他们能够与社会上的其他人有效地沟通和相处。在这个小组里面，社会工作者还将安排手工类活动、英语课、体能训练、讲故事等活动，提高孩子的认知能力和协调能力。在这个过程中，社会工作者以口头的形式和实物奖励孩子们，协助他们建立自信心和勇气。

思考题：

(1)建立此类小组的目标是什么？

(2)小组活动应当如何规划？

(3)为保证此项工作的顺利开展，需要调动哪些资源？

(4)结合此案例，分析残疾人社会工作实务与其他类型社会工作实务的区别与联系。

答：(1)建立此类小组的目标是帮助这些特殊孩子提高认知能力和协调能力以及加强他们之间的沟通。

(2)小组活动的规划：撰写小组活动计划书：包括小组活动的主题、活动的方案、参与对象、报名的人数、活动场地、活动器材及材料、活动的经费预算等。

(3)需要调动的资源：家长、社区、放了暑假的孩子以及老师；机构的场地和资金支持；专业的手工艺品制作和专业的英语老师等志愿者。

(4)残疾人社会工作实务与其他类型社会工作实务的比较

联系：都是运用专业的社会工作的知识、价值观和方法帮助弱势群体，克服困难，挖掘自身潜能，提高他们自己解决问题的能力，达到助人自助。

区别：残疾人社会工作实务的服务对象比较特殊：主要是一些在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常的人。残疾人社会工作是围绕“康复”这一核心内容展开的。残疾人康复是指综合应用医学、社会、教育等措施对残疾人进行训练或再训练，减轻致残因素造成的后果，以尽量提高其活动功能、改善生活自理能力，以便重新参加社会活动。从内容上区分，残疾人康复工作具体包括医疗康复、教育康复、职业康复和社会康复四个方面。

102. 试述医疗社会工作的含义及其理论基础。

答：(1)医疗社会工作的含义

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、提升病人的自助能力、帮助病人寻求社会资源、安排病人的康复计划、为病人提供出院转介等工作。广义上指社会工作者在医疗、卫生、保健机构中运用社会工作专门的知识、方法和技巧，开发和利用社区、社会资源，协助病人及其家属解决与疾病相关的社会因素和心理因素，提高疾病治疗效果，增进人们对疾病的预防、治疗和对健康的保护。(B3-p471)

(2)医疗社会工作的理论基础

①疾病的社会学观：将疾病视为一种偏差是社会学者对疾病的看法，相对于正常的健康状况，疾病就是一种社会偏差。

社会学者对疾病与偏差模拟的原因可以综合归纳如下：

a.疾病是不正常的状态，健康一般被认为是常态，而疾病是偏离常态的状况；

b.疾病与偏差均为不受欢迎，需要矫正治疗；

c.偏差受到非我族类的待遇（社会排斥），疾病也是；

d.疾病产生偏差行为，病人不管生理或心理有病都无法服从社会行为规范，扮演正规的社会角色（如工作）。

在社会学疾病观影响下，现代医学逐渐认识到，一个人生病的原因、发病的过程及治病的效果均与现代社会复杂的生活有关；因此，社会工作者成为医疗卫生保健团队中的成员之一，担负着探索疾病中的社会因素、人际关系与心理情绪的任务，成为病人、家属和医护人员之间的桥梁。

②生活适应模式

a.医疗社会工作是运用社会工作知识、技术与医疗卫生机构，以医疗团队一分子身份协助病人及家属排除医疗过程中的障碍，不但使疾病早日痊愈，而且使因疾病而产生的各种态度问题得以解决，进而重新适应社会。因此，医疗社会工作的理论基础应以生活适应的模式为主，亦即以往强调的生理--心理--社会的模式。

b.生活适应模式的三个核心概念是：适应、压力和因应。

c.生活适应模式理论认为，一个人生病可称之为压力事件，它往往导致在家庭（病人及家属）与其生活环境的互动中，产生改变或适应不良，而医疗社会工作就是要协助病人处理因疾病或治疗所引起的各种问题，使病人在生理、心理或社会各方面都能达到最佳的适应，这一努力调适的过程就是因应。

103. 什么是疾病的社会学观？它对医疗社会工作的产生有何影响？

答：(1)疾病的社会学观：指社会学者将疾病视为一种偏差，这是对疾病、健康进行的社会学定义。帕森斯将健康解释为“个人扮演其社会化角色的最适能力状况”，如果一个人能恰如其分地扮演其社会角色，而且扮演得游刃有余、乐在其中，那么这个人就是健康的。依照这一看法，相对于正常的健康状况，疾病就是一种社会偏差。因为疾病最一般的特点是指，对个人希望完成任务和角色的能力的干扰，并非指特别要求他去承诺完成任何特殊的任务、角色、集体性、规范或价值，是减弱个体希望完成任务和角色的能力的一种表现，其对于一个社会系统来说就是一种偏差行为。（B3-p474）

(2)在社会学疾病观影响下，现代医学逐渐认识到，一个人生病的原因、发病的过程及治病的效果均与现代社会复杂的生活有关；因此，社会工作者成为医疗卫生保健团队中的成员之一，担负着探索疾病中的社会因素、人际关系与心理情绪的任务，成为病人、家属和医护人员之间的桥梁。

104. 概述医疗社会工作的分类及内容。

答：医疗社会工作是以医疗院所为基地的社会工作，依据其服务机构特性可分为：医务社会工作、公共卫生社会工作、心理卫生社会工作三种。

(1)医务社会工作

医务社会工作是指综合医院和诊所、儿童医院和诊所、慢性病疗养院以及医学康复机构中实施的社会工作。这些服务大多是在医院进行的临床工作，所以有人称之为医院社会服务或临床社会工作。医务社会工作者服务的主要项目是解决在这些医疗机构内与病人及其家属有关的经济的、社会的和情绪的困难。因为这些因素对病人的治疗有密切的关系，只有在社会工作者的参与下，才能达到综合性的治疗效果。特别是随着医院功能的改变，医疗机构对社会工作专业人员的需要日益增加。

①综合医院和医疗诊所中社会工作者的职责具体包括：

- a.协助医务人员察觉并了解病人的发病、诊治、康复，重建有关的社会、经济与情绪情况；
- b.协助病人及其家属有效地利用医疗防治设施；
- c.启发病人及其家属振作精神，协助病人配合治疗；
- d.参与机构内医务人员的教育、训练、推行服务计划；
- e.协助医院通过使用各种医疗设施为病患提供充分的服务；
- f.运用社会资源参与社区保健训练计划，以充分适应病人及家属的需要；
- g.指导来医院实习的医学、护理及社会工作等专业的学生；
- h.参与医院重要的行政决策，以提高医院服务的范围和水平；
- i.参与医院的各项调查工作及对医疗有关的家庭、社区的调查研究工作。

②儿童医院和医疗诊所中社会工作者的职责具体包括：

- a.协助医务人员了解儿童因治病或住院所产生的心理反应；
- b.协助医务人员了解与儿童发病可能有关的各种因素；
- c.协助儿童适应医务设施环境以及协助家属注意到孩子因生病而产生的心理需要；
- d.协助儿童家长早期发现儿童因住院所引起的行为上不良的反应而给予适当的辅导；

- e.发现家长因儿童发病而产生的不良心理反应并进行适当辅导;
- f.促进儿童医院中心卫生方面计划的推行;
- g.对于小儿科或儿童健康和疾病有关的各种情况进行研究等。

③慢性疗养院和医学康复机构中社会工作者的职责具体包括:

- a.协助病人及其家属了解慢性疾病对病人社会功能的影响;
- b.协助病人及其家属面对慢性病或身体残缺所带来的特殊困难和需要;
- c.评估病人接受治疗的动机和潜在能力以做适当的辅助,使其善于运用医疗服务设施;
- d.启发并鼓励病人在其身体的有限能力范围内充分发挥自己的能力和智慧;
- e.协助病人及其家属逐渐地适应慢性疾病及身体残疾所带来的困扰,并估量病人对慢性疾病的适应能力;
- f.利用社区资源对慢性疾病及身体残缺病人进行有效服务。

(2)公共卫生社会工作

①公共卫生社会工作是指卫生行政和公共卫生设施内实施的社会工作。社会工作专业人员参与卫生行政工作,是为了更好地把卫生、教育和福利三者结合起来。社会工作者在卫生行政的各种政策和措施中,需顾及社会发展与社会福利的内容,同时也要兼顾社会上个人、家庭、社区的需要。

②社会工作者在公共卫生与社区保健单位的职责有:

- a.参与各种卫生行政法规的制定或修订工作;
- b.参与各项公共卫生教育训练计划的制定与实施;
- c.充当卫生行政与社会福利行政之间的协调者;
- d.从事公共卫生方面的心理卫生工作方案的设计与推行;
- e.协调各种社会资源以供卫生服务的需要;
- f.调查研究与评估有关社区居民的需要以及卫生服务的功效;
- g.以社区组织的方式,协调社区居民自助互助,以发现、设计和推行社区各项卫生保健工作;
- h.从事社区中个人与家庭所遇困难的咨询工作,参与社区发展的有关活动事项。

(3)心理卫生社会工作

①心理卫生社会工作又称精神病理社会工作,是指精神疾病防治和心理卫生机构的社会工作专业服务。心理卫生社会工作是具有双重领域的专门职业。它一方面是社会工作专业活动的一个部门,另一方面又是心理卫生专业工作的分支。因此,对此种专业领域的探讨应从上述两种角度来衡量才能刻画出其特性。

②心理卫生社会工作者的职责有:

- a.对神经精神疾病或情绪障碍的个人发病的有关因素、个人生活史和家庭心理动力的资料进行搜集和分析。
- b.对病人家属进行心理辅导,以解除家人因精神病患所引发的焦虑与困扰,并促进家属对病人疾病性质的了解,更进一步辅导家属以启发其对病人治疗、康复与预防做建设性的辅助与影响。
- c.对较轻度病患进行个案工作治疗,或以小组工作方式进行心理社会生活再教育,以实现增强病人的社会生活再适应能力、人格的重建、人际关系的改善以及心理疾病预防等目标。
- d.通过探访、咨询或其他方式,对与精神病人有关的家庭、学校和相关机构进行联系、协调或调适,使其对精神病人产生积极的、建设性的辅助作用。
- e.参与康复医疗机构的重要行政计划与决策,参与和从事与精神疾病或心理卫生有关问题的调查研究,参与康复人才的培养训练,从事其他有关精神疾病或心理卫生知识的宣传工作。
- f.开发运用社会资源,参与或指导社区精神疾病和心理卫生的防治、康复服务计划,以适应精神病人及其家属的需要和增进其社会福利。(B3-p475)

105. 试述医疗社会工作的方法及其实施过程。

答: (1)医疗社会工作的方法

①个案社会工作方法: 是医疗社会工作的基本工作方法,指运用个案社会工作的专业知识与技巧,了解患者和疾病相关联的各种社会、经济、家庭、情绪等问题,通过会谈方式,收集资料,予以综合分析,找出问题之症结,建立社会心理诊断,再针对问题予以处置。

②小组社会工作方法: 强调社会工作者将病人置于适宜的环境中,通过小组内成员的相互反应,加上社会工作者的鼓励、支持与指导,使病人对疾病的反应与治疗有深切的了解,并尽快恢复生活的信心;同时,在这种有治疗气氛的小组环境中,病人可以较为容易地打破以前的孤独、消沉、苦闷,重新建立良好的人际关系与积极的人生观。(小组分类: 按成员身份: 病人小组、-家属-、病人与家属-; 按成员进入控制程度: 封闭式小组、-开放式-; 按性

质/功能：支持小组、-教育（训练）-、治疗-、联谊会、座谈会、讨论会、危机调适-、多远家庭-、出院计划-等）

③社区社会工作方法：要有经过专业训练的、具有领导能力的人才，和足够的人力和财力。基于此，社会工作者可以运用社区社会工作方法，汇集人力、物力、财力，以促进医疗社会工作效果的提高。

④其他特殊方法：

a.出院安置计划：与近年来社会工作界盛行的“个案管理”工作模式的过程相似，在运用时都能够培养社会工作者对个案中各种问题的轻重缓急和优先顺序的判断力，更能满足病人及其家属的需求，从而达到协助的功能。

b.急诊室的社会工作：以危机调适方法对来到急诊室外的意外灾害病人及其家属提供协助，如协助转院、处理家属情绪、提供各种社会资源。（B3-p479）

(2)医疗社会工作的实施过程

①推行医疗社会工作服务；②进行社会诊断（个别诊断模式、疾病-、4RS 环境-）；③医疗社会工作团队的合作；

④制定合约；⑤选择合适的工作方法；⑥评估。（B3-p482）

106. 根据本章相关内容及案例，分析医疗社会工作的程序及医疗社工的角色。

答：(1)医疗社会工作的程序

案主概况：刘某，男，13岁，上海市人，出生至今不能自己站立和独立行走，双眼向上斜视，吐字不清，语言连贯性差，后以脑性瘫痪住进某市医院脑瘫科进行康复治疗。

接案：入院当日，病房护士通知社会工作者对该患儿及家长提供康复辅导。社工与当事人即患儿的母亲在脑瘫病房首次会谈，向其介绍了医务社会工作者在康复医院的作用及工作职责，相互之间取得了信任。在社会工作者的引导下，当事人介绍了患儿、自己及家庭的情况。

立案：根据当事人的叙述和对患儿的观察与了解，医疗社会工作者向当事人说明了患儿所患疾病的成因、治疗方法和预计效果，并决定立案给予康复辅导，与当事人确立专业关系。

社会诊断：通过与当事人及患儿的多次接触，社会工作者了解到该患儿的性格特点以及成长环境。如患儿性格内向，胆小，依赖性强，因语言障碍不愿与外人交流，生活自理能力差；家长对患儿过于溺爱，过分包办孩子的一切，在教育方面过分注重患儿的兴趣，缺乏良好性格的培养。

建立医疗社会工作团队，开展社会治疗：社会工作者与医生、护士等其他专业人员建立工作团队，制定工作目标。工作目标包括对患儿的生活自理能力的培养，心理抚慰、精神和情绪的调节，以促进各项能力的发展，最大限度地减轻残疾程度；尽量使患儿获得生活自理和接受教育的能力，增强独立生存于社会的能力。在工作方法选择上，社会工作者主要选择了团体工作方法，在脑瘫病房组织脑瘫儿童的家长座谈，进行社会康复小组辅导。另外，在医生、护士的配合下，组织部分住院患儿及家长去植物园游玩，扩大患儿的活动空间，锻炼其社会交往能力。

结案与评估：本项个案取得了较好的成效。在整个工作中，社会工作者采取操作制约或称工具制约的方法开展工作。因为患儿的个人行为受到家长的限制，所以社会工作者的工作重点一方面是帮助刘某在外界刺激下改变生活行为和思维方式；另一方面通过帮助家长学习的过程来改变其行为，改善患儿回到家庭后面对的环境。

(2)医疗社会工作者的角色

①社会工作者对病人的角色

a.社会工作者所提供的入院服务有：帮助病人决定他是否能使用医院中的设备；帮助病人处理影响其在住院治疗中遇到的紧急问题；对病人接受住院治疗予以支持；提供有关的医院治疗程序的信息等。

b.住院期间所提供的服务有：帮助病人放松紧张的情绪，利用医院服务配合医生治疗；在病人、家属和社区间担任联络人，协调关系；协助病人处理现实问题；提供支持性的及补充性的心理治疗等。

c.出院设计服务：为出院做出计划是一个从病人入院时即开始的持续性过程。社会工作者将利用早期和病人建立的关系做出病人出院的计划。为此，要进行个案工作会谈，帮助病人利用医院的资源；利用社区资源并帮助病人有效防止疾病的复发；参与病人出院后的追踪服务，帮助病人缓解生活环境中的压力。

②社会工作者对病人家属的角色

a.在入院许可方面，对病人家属的社会工作的职责有：和医院建立合作关系；提供有关医院的必要信息；帮助家属处理和病人的病情及住院有关的各种感受；结合社会资料以增加对病人的了解，这些最好经由与家属的持续接触获得。

b.病人住院期间为其家属所提供的社会服务有：帮助处理因住院而产生的困难问题；帮助家属修正态度和行为；对病人在医院中的情况，向其家属提供有关的信息并给予心理支持；帮助处理出院后所可能产生的问题等。

c.出院计划和追踪服务：帮助病人家属修正态度；巩固其在为病人做计划中的合作；帮助病人寻找适当的职业等。

③社会工作者对社区的角色

社会工作者可对社区有关机构说明病人的需求、能力等，疏通社区资源，为病人所利用。此外，社会工作者和医院工作人员在对社区说明医院立场和政策时，负有共同的责任。

④整体住院计划中社会工作者的角色

- a.社会工作者对整体住院计划的责任是其对健康的强调多于对病理的说明；
- b.社会工作者对文化模式的关注，有助于其全面、深入地了解病人或其家属的情况；
- c.社会工作者有责任参与有关病人入院许可之前、住院期间、出院及追踪的各项服务计划；
- d.社会工作者向医院工作人员说明病人及其家属的情况时，应包括：病人的文化背景、现实问题、现实人际关系及家属人格等问题；
- e.社会工作者还应对医院人员说明病人所在社区的基本情况。

107. 中国医疗社会工作的状况如何？有何特点？如何进一步发展？

答：(1)中国内地医疗社会工作状况及其特点

目前开展的具体工作主要是非专业性的，大致可分为以下六个方面的内容。

①医疗社会保险

a.20世纪50年代初，中国建立起了城镇职工的医疗保险制度，即公费医疗和劳保医疗。

第一，公费医疗制度的主要对象为机关和事业单位工作人员、革命伤残军人及大学生，其经费来源于国家财政拨款；

第二，劳保医疗制度的对象主要是国有企业职工，部分集体企业参照执行。经费从企业提留的福利费中列支。

b.职工医疗保险制度的主要特点是：

第一，就业与保障高度重合，只要有工作单位就有医疗保障；

第二，医疗费用完全由国家和企业承担，职工个人不负担任何经费责任；

第三，在劳保医疗中，职工的医疗保险由各个企业负责，没有社会统筹和调剂。

c.职工医疗保险制度弊端：

第一，现行公费劳保医疗制度是计划经济体制下产生的，长期以来已形成了病员看病--医院提供服务--单位支付医疗费率的运行模式，缺乏约束机制，浪费惊人；

第二，给地方财政带来了沉重的负担；

第三，医疗保障社会化程度低，覆盖面窄。

d.20世纪80年代初，我国政府开始对医疗保险制度进行一系列的改革，旨在解决三个问题：

第一，实行用人单位和职工个人共同缴纳医疗保险费，建立基本医疗保险基金，真正保障职工基本医疗；

第二，形成医、患、保三方制约机制，控制医疗费用的过快增长，遏制浪费；

第三，将公费医疗和劳保医疗实行统一管理，在全国实行新的职工医疗保险制度。

②医疗社会救助

a.医疗救助是政府通过提供资金、政策与技术支持，或社会通过各种慈善行为，对因患病而无经济能力治疗的贫困人群，实施专项帮助和经济支持的一种医疗保障制度。

b.2002年明确提出，要对农村贫困家庭实行医疗救助。

救助的对象：主要是农村五保户、农村贫困户家庭成员以及地方政府规定的其他符合条件的贫困农民。

救助形式：在开展新型农村合作医疗的地区，资助医疗救助对象缴纳个人应负担的全部或部分资金，使其能够参加当地合作医疗、享受合作医疗待遇；对因患大病经合作医疗补助后个人负担医疗费用过高、影响家庭基本生活的，再给予适当的医疗救助。在尚未开展新型农村合作医疗的地区，对因患大病个人负担费用难以承担、影响家庭基本生活的，给予一定的医疗救助。

c.2005年3月，我国开始探索建立城市医疗救助制度。

救助的对象：主要是城市居民最低生活保障对象中未参加城镇职工基本医疗保险的人员、已参加城镇职工基本医疗保险但个人负担仍然较重的人员和其他特殊困难群众。

救助基金：采取“政府拨一点，统筹基金提一点，社会捐一点”的运作方式，旨在解决困难人员最迫切需要的大病和住院医疗保障问题。

d.2009年6月，将低收入家庭重病患者以及当地政府规定的其他特殊困难人员纳入了医疗救助范围，进一步扩大了医疗救助对象的范围。

③医疗社会服务

a. 医疗社会服务包括医疗卫生机构、残疾人康复中心等的服务工作，以及社区医疗卫生服务工作等。医疗卫生服务是社会服务的重要组成部分。

b. 我国的医疗社会服务工作人员以志愿者为主，他们中有出院病人、学生、离退休人员、下岗职工、医务人员、国际友人等，被人们亲切地称为“爱心使者”。主要开展的服务项目有社区工作、义工服务、病友互助小组、个案工作、评估工作，为医院提供问卷调查，对医院的工作提出合理化建议，制作、发放各种疾病知识宣传资料，提供健康影像资料播放、讲授、解答等服务。

④ 社会健康教育与健康促进

a. 社会健康教育是指组织医疗、教育、科研、学术、卫生保健和预防医学等诸方面的专家，联合卫生行政管理和相关企业等健康教育资源对中国公民提供公益或增值服务。

b. 广大医疗社会工作者团结全国各界人士，主要进行了以下工作：

第一，协调健康教育和健康促进社会参与；

第二，开展健康教育和健康促进学术活动和经验交流；

第三，加强健康教育和健康促进政策研究；面向社会各类重点人群开展健康教育和健康促进及健康咨询服务；

第四，组织科研协作和成果鉴定；

第五，培训健康教育和健康促进专业人员；

第六，编辑健康教育和健康促进刊物、书籍及其他健康教育材料；

第七，承办有关部门委托项目；

第八，开展健康教育和健康促进国际交流。

c. 我国是农业大国，农村卫生问题始终是我国卫生工作的重点，广大的医疗社会工作者通过电视、广播、标语等多种形式向农民群众传播卫生知识，倡导健康行为和健康生活方式。

⑤ 疾病预防

疾病预防是公共卫生的重要组成部分，是政府面向全体社会成员提供的一种公共产品，难以用市场之手来解决。但是，长期以来，我国的公共卫生事业投入非常少，农村医疗条件落后，疾病预防体系脆弱，带来很多隐患。

⑥ 医疗社会行政

医疗社会行政主要指政府卫生机构对社会健康医疗卫生问题进行调研，制定医疗社会政策、立法，对医疗卫生机构进行评估等行政性工作，这些工作的进行大都离不开医疗社会工作者。

(2) 中国港台地区医疗社会工作状况及其特点

① 1964 年，我国香港地区正式成立医务社工会，开展一些医务社工活动的理论研究和实践探索。

② 1983 年，在一些公立的综合性医院、专科医院、医学康复机构中建立了社工部。医务社工根据床位医师转介和病人资源中心提供的信息，对病人的精神心理、社会生活、身体健康等方面做出全面评估，建立个案，解决病人的问题。

③ 香港医务社工有 500 名左右。与美国不同的是，我国香港地区的医务社会工作者并不隶属于医院，而是站在“第三者”的角度上为病人服务。

④ 在我国台湾地区，目前共有约 1000 名医疗社工师，根据法律规定，平均每 100 张病床就有 1 名医疗社工师。

⑤ 在我国香港和台湾地区要对医务社会工作者进行资质认定。

(3) 中国医疗社会工作的发展

① 当前我国实际上存在着两种医疗社会工作：

a. 专业医疗社会工作，专业医疗社会工作是指受过社会工作专业培训的人员，遵照医疗社会工作的价值观，采用社会工作的方法所进行的专业医疗服务活动。

b. 实际医疗社会工作。实际医疗社会工作则是指在我国政府部门和群众组织中，有一些是以专门进行医疗服务活动为己任的职业或岗位，具体内容就是上面所说的六个方面。

② 我国医疗社会工作在专业化、职业化、社会化等方面都有着很大的发展空间，主要体现在以下几个方面：

a. 我国的医疗社会工作模式以政府推动和单位提供为主，其主体除了包括卫生部、人力资源和社会保障部之外，还包括妇联、工会等各个部门，这些部门之间存在重复浪费、职能冲突的矛盾。这种简单单一的管理方式也是阻碍社会工作社会化的重要因素。中国的医疗社会工作应当充分发挥医疗社会组织、中间机构的作用。

b. 中国的医疗社会工作专业理论研究相对滞后，近几年来尽管有很大的发展，但还是不能满足医疗社会工作的实践要求。医疗社会工作学者队伍不容乐观，其知识结构不合理，专业危机意识淡薄。医疗社会工作是社会工作中比较特殊的领域，医疗社会工作学者应是多学科复合型人才，其知识包括心理学、社会学、医学等。

c. 中国缺乏医疗社会工作专业人员，一线医疗社会工作从业人员大多属于志愿人员，缺乏专业教育和训练，专

业技能比较弱。医疗社会工作作为一项职业要想获得社会的承认和国家的保护就必须组织起来，培训从业人员，实行职业准入制度，有严格的职业规范和专业化的职业技能，实现职业的专业化。

108. 谈谈发展工业社会工作的必要性。

答：发展工业社会工作的必要性

(1)面临激烈的国际竞争，员工和企业将面临更大的压力和未曾遭遇的问题，非员工和企业自身所能解决，需要依赖专业的知识和技术。这就为专业化的工业社会工作进入工业领域提供了良好的契机。

(2)社会转型中所引发的结构性问题反映在工业界会导致员工失业等以及员工的利益诉求等问题，已非单纯的企业界人士所能解决，需要工业社会工作的介入。

(3)劳资间的问题、劳动条件问题、工作环境的适应、健康保健问题、家庭与婚姻问题、失业、职业安全卫生、休闲娱乐问题、相关法律问题等困扰着企业员工，使其工作积极性大大受挫。

(4)职场的激烈竞争和优胜劣汰的风险使劳工强烈要求职业保障、失业救助、新兴技术的职业培训、再次就业的指导等。解决诸如此类的问题是工业社会工作的重点。

(5)员工在工作中遭遇的各种困难需要工业社会工作者的帮助。紧张、单调、乏味的工作方式使得员工的工作满意度降低，个人的自主性、创造性受到压抑，员工的工作成就感难以得到满足；员工之间缺少必要的沟通与交流，不满和压抑情绪难以疏解。工业社会工作者“助人自助”的工作理念以及拥有专业的社工技术和方法，能够帮助员工解决工作中的困扰。

(6)尤其对于中国而言，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，难免会出现以下的问题：

其一，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。

其二，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，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。

109. 什么是工业社会工作？其基本职责何在？

答：(1)工业社会工作的含义

工业社会工作是指工业社会工作者将社会工作的理念与方法运用到工业界，以其专业知识与技术，调动企业自身和社会的资源，帮助员工解决个人的、家庭的和工作上的各种困扰，提高员工解决问题的能力，促进其形成良好的工作适应关系，使其身心健康、生活稳定，提升合理而有效率的生产（工作）环境，使其能最大限度地发挥自身的潜能，取得良好的工作绩效，更快更好地实现企业的组织目标。

(2)工业社会工作的职责

工业社会工作的职责即工作理念，表现为：相信生产力的提高是广大员工和社会大众的愿望；劳工的生活问题会影响到企业的经济利益；除非劳工在工作中的表现不好，否则不应过问劳工的私人问题；劳工所遇到的种种问题都会在工作中表现出来；相信社会工作的介入能改变环境，进而帮助员工解决所遇到的问题，创造良好的工作生活环境；在工业环境中，社会工作者可以配合基层管理人员的工作，帮助他们处置有问题困扰的员工。

110. 什么是 EAP 方案？它对我国工业社会工作有何借鉴和启示？

答：(1)EAP 方案将“工业酗酒方案”加以扩展，探索通过协助员工解决婚姻、家庭、经济收入、工作情绪和法律等问题，改善员工的工作福利，调动员工的工作积极性，提高企业的劳动生产率，促使“工业酗酒方案”扩大为 EAP 方案。

(2)EAP 方案的工作程序是：

- ①首先让员工知道并了解酗酒与药物上瘾是可以治疗的疾病；
- ②接着获得管理人员以及工会组织的支持；
- ③然后对管理人员说明 EAP 方案的政策与手续；
- ④让员工明白 EAP 方案以及参与治疗后所能获得的益处；
- ⑤EAP 方案的协调者应对方案的计划执行与协调负责；

⑥充分利用社区资源；

⑦利用工作报告与记录来评价 EAP 方案的实施效果。

(3)谢鸿钧将员工协助归纳为三个不同的方案：

①员工咨商，主要集中在员工心理、生理健康以及处理可能间接影响工作表现的个人问题；

②生涯发展，进行对个人的评估、咨商、计划、训练，以帮助个人作生涯决定，并能配合组织人力资源规划的需要；

③健康福祉，教育员工有健康的生活形态，提升心理健康功能，预防员工生理、心理问题发生，促进组织人力资源有效发挥。

(4)EAP 方案的主要目的在于帮助员工恢复正常的生活以及工作行为，使员工身心得以健康发展，提高员工的生活质量；可以降低员工的缺勤率，避免消极怠工，改善劳资间的关系，减少员工的不满，帮助企业提升劳动生产流程，从而实现企业利润最大化的目标，使企业和员工双方均得到益处。

111. 试述工业社会工作的服务模式。

答：(1)根据工业社会工作关注的服务对象主要是个人与群体，分为“个人发展取向”和“社群权益取向”两种服务模式。

①“个人发展取向”服务模式是与工作生活相关的心理—社会服务模式，主要针对劳动者个人，例如：雇员辅导、劳动者支持小组、压力疏解课程以及人际关系训练；对雇员的职业培训与再培训；与就业相关的服务，如就业介绍与分配、面试的训练与模拟等。

②“社群权益取向”服务模式是从宏观上针对社会政策环境等方面的企业社会工作，主要是服务对象的权益工作，其主要内容包括：劳动法律方面的咨询与宣传教育；劳资纠纷的介入，劳工权益政策方面的倡导与帮助等。

(2)依据服务输送来源和服务对象，企业社会工作可划分为不同的模式（见表 17-1）。

表 17-1 企业社会工作的运作模式

聚焦	模式	意义	工作取向、服务方式、工作者角色
服务输送来源	企业外模式	企业与外部社会服务机构或顾问签约，由外部专业人员提供服务给员工，分为“驻厂服务”及“结构（厂外）服务”两种，也称为“契约模式”	根据工作目标及做法归纳出三类工作取向，促进劳资和谐，增进个人调适能力的“心理调适模式”；照顾及关怀劳工生活和身心成长的“生活照顾或人际联谊模式”；强调劳工意识的“社会行动模式”
	工会模式	由工会聘用专职的社会工作者，为工会提供服务	服务方式可分为直接服务和间接服务两种
	企业内模式	由企业组织聘用专职的社会工作者为组织提供各项服务，又称为 IHouse Model	组织形态分为三种工作方式：类似同辈辅导员的做法；企业内成立相关部门的做法；由人事相关人员或高层主管兼任相关工作的推动者
服务对象	员工服务模式	针对个别员工的需求提供服务，以增加员工的生产力及对组织的使命感或对工会的忠诚度。目前最常采用	社会工作者扮演咨询者、调解者及训练者的角色
	雇主或组织服务模式	协助雇主或组织认定及发展与员工有关的政策和服务措施，社会工作者可能外聘或内部聘用。目前运用较多	社会工作者扮演顾问、评估分析者训练者等角色
	消费者服务模式	针对顾客的需求提供服务	社会工作者扮演咨询者、方案策划发展者、顾问及倡导者等角色
	企业社会责任模式	确认和协助企业践行其对社区的福利责任	社会工作者扮演社区分析及计划者预算分配者、顾问及倡导者等角色
	与工作相关的公共政策模式	促成、认定、分析会直接或间接影响工作世界的公共或政府政策、方案和服务	社会工作者需具备政策规划、分析、方案发展、宣传及促成联盟等技术

112. 试述工业社会工作的案主体系。

答：工业社会工作的案主体系（即服务对象）主要包括：

(1)企业员工

企业员工主要指从事直接生产过程的劳工、行销部门员工及提供服务的受雇者等。一方面，社会工作者通过组织和调动各种组织的、政策的和物质的资源，帮助企业中处于弱势地位的员工克服各种困难或摆脱不利的处境；另一方面，社会工作者通过协助企业在管理制度、劳动关系、企业文化以及员工福利等方面进行的改革，为员工创造良好的工作环境，提升员工的工作福利，增加员工的生活福祉。

(2)员工家属

家庭生活和企业生活对员工都非常重要。企业员工的情绪和工作态度不仅受企业生活的影响，而且也会受家庭生活的影响。因此，工业社会工作的服务对象必须扩展到员工家属，通过各种途径和方法，为员工家属提供专业服务、解决员工的家庭问题，为员工排除后顾之忧，减轻员工生活压力，让员工能够专心工作。

(3)企业管理部门

工业社会工作者要改善员工的工作环境、提升员工的工作福利，很大程度上需要企业管理部门的支持和配合。因此，工业社会工作者通过为管理层和雇主提供专业服务，可以改善其对员工的态度，提高对员工的重视度，为员工创造更为人性化、更宽松的工作环境和氛围。

(4)工会代表

工会代表指工业设施内的工会干部、产（职）业工会及区域性工会的干部。他们是工人利益的代表，负责向企业管理层表达工人的意见、困难和需求。如何使工会代表能够切实维护员工的利益、为员工提供良好的服务，需要工业社会工作者为其提供专业的服务和指导。

113. 试述工业社会工作的基本方法。

答：工业社会工作的基本方法主要包括：

(1)个案社会工作

①定义：个案社会工作就是一种从个人着手的工作方法，其实施的对象为个人或家庭。个案社会工作主要协助遭遇困难的案主了解困难发生的原因，发掘和运用其自身的潜能，重建案主或家庭的生活。

②服务内容：一般包括为员工和家人提供直接服务；员工可以单独或与家人一起寻求有关住宅、工作、法律、财务、生理健康、家庭关系、心理卫生等需求方面的帮助。

③关系：在个案社会工作中，社会工作者在与案主处于彼此信任的合作关系中，可充分调动案主本身的潜能与积极性，共同探讨、研究案主的问题，运用案主自身的各种资本以及外部可利用的资源，增进案主解决问题的能力，使问题得以有效的解决。

④方法：

a.个人服务方案：个人服务方案就是针对个体提供团队的服务工作，经由种种助人专业的组合措施，运用辅导、咨询、社会个案工作、心理卫生与精神医学等专业知识和特殊技能，以有系统的工作计划、协调、转介、咨询等，给予个人热忱持续的服务，使劳工能了解自我，发挥潜能以适应工作与生活环境。

b.功能处理法、心理—社会疗法、行为矫正法、危机处置法、任务中心个案法与发展性协助模式等。

(2)小组社会工作

①定义：小组社会工作方法主要由知识、理解、原则、技巧组成，借助小组社会工作者的协助和引导，小组成员在各种机构或社区小组中展开互动，建立关系，并以个人能力与需求为基础，获得成长的经验，最终达到个人与小组共同的发展目标。

②服务对象：主要包括直接从事生产工作的员工和企业管理者。对员工的小组工作主要包括协助员工适应工作环境，解决心理困扰，学习社会交往技巧，适应劳资关系，促进劳工福利，改善员工工作环境等。对管理者的小组社会工作主要包括提高其管理及领导能力，助其了解员工心理，协调劳资关系等。

③组成：工业社会工作的小组，一般是由 8~12 个有共同问题的员工所组成，每周聚会一次、每次两个小时，共同考虑问题，互相交流，分享各自的感受和经验，探讨解决问题的方式、方法。

④要求：在小组社会工作中，工业社会工作者面对的是多个个体，这就要求他们具备良好的组织沟通和协调交流能力，具有组织和介入群体的技能，领导群体、运用社会资源、评估群体过程的技巧，使得社会工作者与成员、成员与成员间关系和谐融洽、彼此信任、敞开心扉，从而达到有效的沟通和交流，以便有效地解决成员们所面临的问题，达到群体成立的初衷。

⑤模式：社会目标模式、治疗模式、互动模式等

(3)社区社会工作

①定义：社区社会工作是以整个社区及社区中的居民为服务对象，通过了解社区存在的社会问题和社区居民的需求，利用社区资源帮助社区居民解决困难，从而使整个社区的力量得到加强，社区成员生活得更加美好。

②工作模式：如研究、计划、协调、组织、财务、行政等。

③作用：

a.社区社会工作通过组织社区居民来参与集体行动，利用调节社区的资源、改善社区的人际关系和生活风貌，来减少社会冲突，加强社区的凝聚力，培养社区居民自立自强意识，提高社区的社会生活水准，促进社区的不断进步。

b.工业社会工作者可以运用社区社会工作的方法，充分了解社区所拥有的资源，并与这些资源机构保持联系，将这些资源充分利用到工业界为企业和员工服务；制定对员工或社区的服务方案或计划，帮助员工和组织实现其职业目标和生活目标。

(4)社会工作研究与社会工作行政

①社会工作研究

a.定义：社会工作者运用社会研究的方法，搜集分析与社会工作有关的资料，来促进社会工作目标的实现。需求预估、方案开发和影响评估是社会工作研究的三个重要部分。需求预估主要是了解案主的信息，对其需要、问题及个人与社会环境原因机制有所把握；方案开发就是利用专业知识，发展有效的服务方法、模式或政策；影响评估就是了解所执行工作方案对解决案主及其社会问题的效果。

b.运用：

第一，工业社会工作者在运用社会工作专业技能解决案主问题的过程中遭遇到的问题，可以通过社会工作研究，在理论上找到解决的方法，预防类似问题的发生，同时可以将实务经验转化为共享的知识，供其他社会工作者参考和借鉴。

第二，工业社会工作者可以运用社会工作研究的方法对企业管理与劳资关系等各种问题进行研究，寻找适当、有效的方法改善企业管理与劳资关系，实现劳资双赢。

第三，社会工作研究方法中的需求预估可以帮助工业社会工作者了解员工和企业的需求、存在的问题等；针对员工和企业存在的特定问题和需求拟定目标、设计和执行方案、评估成效，从而有针对性地改善并提升社会工作服务质量，以切实实现社会工作的目标。

②社会工作行政

a.定义：社会工作行政是一种连续的、动态的、机构成员将社会政策转化为社会服务输送的社会行动过程，通过这个过程，社会工作者将社会政策转化为具体的社会服务，并使用实务经验修正政策。社会工作行政涉及领导者和其他成员，包括计划、组织、人事、领导与控制等方面，人力与物力资源的发掘、安置、协调与合作等。

b.运用：社会工作者可运用社会行政的方法，协助企业组织及工会了解企业的相关政策，将政策转化为具体的行动，为员工和企业服务。运用行政技巧将政策或制度所提供的那些资源、福利分配给员工，督促企业履行政策和制度所要求的企业责任，协助工会和其他员工组织了解、落实政策和制度所要求的有关员工的福利和权利，借助政策的实施推进员工社会福利服务的落实。

114. 谈谈你对如何发展我国工业社会工作的认识。

答：可以从以下几个方面着手发展我国的工业社会工作：

(1)鼓励工厂、企业设立专职的工业社会工作者岗位

应该使企业主认识到，工业社会工作的开展不仅可以帮助员工解决各种困扰，使员工不因个人与家庭问题影响正常的工作和生活，而且能够帮助企业组织了解劳工法令并遵守国家的劳工政策，协调企业中的劳资关系；帮助员工使其不因个人或家庭问题影响企业的生产率；减少企业人力资本的浪费，使企业人尽其才，从而提高企业的生产力。

(2)大力推行工业社会工作教育

社会工作者只有深入学习工业社会工作的相关课程，如员工问题、劳资关系、社会政策、工业社会学、工业心理学、企业管理、管理心理学、人事管理等课程，全面了解企业活动的实质、企业的责任、员工的地位以及公司的决策，才能更好地发挥工业社会工作的功能，使工业社会工作的价值被员工、企业主以及社会各界所肯定和认同。

(3)国家和政府应该从政策上对社会工作给予强有力的支持

115. 结合本章所给的案例，分析工业社会工作理论与方法在企业管理中的角色。

答：案例：在东北 A 企业开展社会工作的情况

本案例通过在东北一家改制后的国有企业（A 企业）中所做的小组工作为个案，阐述企业社会工作的过程及成效，探索以企业为本的企业社会工作的本土化实务模式。

(1)企业基本情况

A 企业是中国重点装备工业大型骨干企业，是黑龙江省重点装备工业 16 家企业之一，是全国最大的精密复杂刀具、数控刀具生产和科研基地，是一家拥有数千名员工的大型国有企业。

(2)小组活动背景

A 企业每年都要招聘几十名新员工，这些新员工是企业的新鲜血液，我们在 A 企业通过参与式观察和访谈的方

式，分别在企业相关管理人员、新入厂的员工、近五年入厂的员工和五年以上厂龄的员工几个层面进行了为期一个月的需求评估，我们了解到新入厂员工在适应新的工作和生活方面普遍存在一定的困难。

这种困难主要表现为：对企业环境的不适应（包括工作环境、生活环境）；人际交往的不适应；业余文化生活匮乏，在这其中尤为突出的是那些住在企业集体宿舍的员工；对本职工作的认同度较低；对企业缺乏归属感。员工的这些问题对企业产生了诸多不利的影响，如员工缺乏对组织的向心力与凝聚力，影响工作绩效的提高，企业人才流失情况严重；从员工方面来看，不利于提升员工整体生活质量及身心健康，不利于员工良好人际关系的发展和满足员工的需求，不利于员工自我成长，不能促进其潜能的发挥。

基于上述需求评估结果，我们发现企业中新入厂员工的主要问题为环境适应问题，员工们希望通过相互交往增进彼此的了解，结识更多的朋友，使自己的工作环境更加温馨、和谐，进而形成对企业的归属感。我们决定运用小组工作的方法帮助解决新入厂员工的这一问题。

(3)小组工作目标

我们通过学生实习，在 A 企业举办了四个单元的小组活动。小组名称为：“新环境，新成长--试用期员工适应小组”。小组的性质定位于成长小组。其工作目标如下：

- ①增强组员的团队合作精神和对企业的归属感；
- ②协助成员掌握人际交往的基本技巧；
- ③协助组员发展良好的人际关系；
- ④增强组员对新环境的适应能力。

(4)活动内容分初期、中期、后期分别设计

一是小组初期。本次的小组目标基本达到了我们的预期效果，整个活动的场面比较活跃，我们在内容的选择上比较偏向于可以调动组员积极性的游戏，希望通过比较新颖的方式来吸引组员的眼球，从而可以让他们继续参加接下来的几次小组活动。在组员之间逐渐熟悉之后，大家的交流和互动明显有所增加，是比较开放式的交往模式。由于是小组的初级阶段，各个方面都需要有一个适应和参与的过程。

二是小组中期。由于第一次小组活动气氛较好，只有个别组员处在小组边缘，但小组中期两个单元的活动中组员们都积极配合，新组员也很快就融入了小组之中。领导者与组员、组员与组员之间消除了陌生感，彼此很快融入小组活动当中。总体来说，中期活动进行顺利，达到了我们的预期目标，甚至超过了工作人员的想象。在小组活动过程中气氛比较活跃，只是刚进了两个小组成员，跟组员和领导者比较陌生，表现出有距离感，其中一人表现稍微明显，但是通过几个游戏情况有了好转。由于工作时间的限制，有三个组员未能参加本次活动，小组成员的减少给工作者带来了一定的压力。通过领导者每一个游戏之后的引导和总结时的澄清，小组成员对本次活动的目的比较清晰。通过本次活动，有好几个组员流露出找到信心的表现。

三是小组后期。进入小组后期，工作者提前告知组员离别时间，对整个小组活动进行了回顾，分享了在其中经历的快乐感受，组员之间相互祝福留念，并鼓励组员在活动结束之后相互联系，巩固小组动力，形成自治互助的群体。这一切的努力都是希望能更好地处理离别情绪，降低组员出现担忧失落退行等负面情绪。组员的情绪都很积极，小组气氛也很好。告别时，我们还是看到了他们的感动与不舍，这种氛围也深深地触动着小组工作人员。

(5)小组目标评估

上述小组工作设计取得了预期的目标：

一是企业给予小组活动很高的评价。尽管小组只设置了四个单元，但机构对小组活动非常满意，并给予了高度的评价，认为我们的小组活动采用了全新的理念和工作方法，这是他们从来没有见过的工作方式，工作成效十分显著，受到了员工们的欢迎，也为企业今后的管理工作开辟了新的思路。

二是组员实现了一定改变。

首先，在人际交往方面，四次小组活动使组员克服了个体的孤独感和无助感，彼此间的陌生感消失，小组中形成了良好的沟通氛围，彼此的距离被大大地拉近。

其次，在归属感方面，合作型的小组活动不但使组员彼此的交流进一步加深，使大家很好地融为了一体，还让小组成员感受到了团体的存在以及团队的力量，同时意识到了团队合作的重要性，增强了组员的团队合作精神和合作意识。

最后，在能力提升方面，小组活动使小组成员人际关系得到了初步的改善，团队归属感逐步产生，加快了组员对企业环境的适应速度，增强了组员对新环境的适应能力。

116. 1 什么是矫正社会工作？它包括哪些内容？

答：(1)矫正社会工作的含义

矫正社会工作是指实施于罪犯改造过程中的社会工作。它是由矫正社会工作者或志愿者为犯罪嫌疑人或罪犯在审判、服刑、缓刑或假释期间提供的专业服务，其目的是消除工作对象的犯罪心理结构，改变其行为方式，重建他们的社会适应能力和适应机制，使他们改过自新，重新适应正常的社会生活。

(2)矫正社会工作包括的内容

依据矫正社会工作进行的场所（或介入方式）、矫正社会工作进行的阶段，可以把矫正社会工作大致区分为狭义的矫正社会工作和广义的矫正社会工作（见表 18-2）。

①狭义的矫正社会工作（由 C1 和 C2 构成）就是罪犯在服刑期间（包括在成年人监狱、未成年人监狱、感化院、劳动教养所等机构中服刑和在社区中服缓刑及假释期间），社会工作者为其提供的专业矫正服务，其目的主要是调动工作对象的积极性，改变其与社会不适应的价值观念、心理结构和行为方式。

②广义的矫正社会工作除了狭义的矫正社会工作之外，还包括服刑之前的工作（A1 和 B1）和刑期结束之后的工作（D1），服刑之前的工作主要是预防犯罪的工作和审判之前的司法建议工作。

表 18-1 矫正社会工作的分类

矫正阶段 场所	矫正阶段	犯罪之前的工作	审判之前的工作	服刑期间的工作	刑期结束后的 工作
机构	监狱			C1 机构中的矫正社会工作	
	感化院（劳动教养机构等）				
社区	社区	A1 预防犯罪工作	B1 社工建议报告	C2 机构外的矫正社会工作	D1 回归社会 社会工作
	社会单位或工作场所（学 校、家庭等）				

117. 矫正社会工作是如何产生的？

答：促使矫正观念和矫正社会工作产生的条件主要有两个，

(1)学术条件

这一时期，心理学、教育学和社会学等社会科学学科都已经建立并得到一定的发展，这使人们对犯罪的原因比以前有了更为科学和正确的认识，由此导致社会对罪犯的惩罚观念发生变化，同时也使人们运用心理学、教育学和社会学的知识对罪犯的心理和行为进行矫正成为可能，从而为矫正社会工作提供了直接的理论和知识来源并为矫正社会工作的产生创造了条件。

(2)社会历史条件

这一时期，资产阶级对自由、平等和人权的关注已经超出了一般社会成员的范围，开始关注罪犯的权利，由此导致行刑观念和行刑方式的变革，徒刑取代了过去残酷的刑罚和行刑方式，徒刑的广泛运用导致现代监狱制度的产生，而徒刑的局限又导致了监狱制度的改革，矫正社会工作是监狱改革的直接产物，并且，伴随着监狱改革的不断深入，矫正社会工作也不断发展。

118. 简述监狱化对矫正社会工作的影响。

答：(1)标签论与贬降仪式标签论认为，罪犯之所以成为罪犯，是因为社会成功地给他贴上了罪犯的标签。

(2)贬降与监狱化

①监狱化：由于犯人之间的接触是被限制的，贬降仪式实际发生在监狱管理者与罪犯之间，即罪犯在监狱管理者面前，放弃他以前的几乎所有社会角色，接受囚犯的角色和价值观，按照监狱要求的囚犯的行为方式来行为。

②监狱化实际上包括两层含义，

第一层含义是接受监狱的规范、价值和囚犯的角色，完成自我贬降的过程；

第二层含义是接受犯人形成的非正式规范、价值和犯人的亚文化。

(3)监狱化与矫正

①监狱化的作用：

一方面，由于监狱化，罪犯个人的自我观念被破坏，个人自我观念中被掩盖的、不被社会认可的那一部分内容被暴露出来，这是罪犯个人反思自我、接受矫正或改造的前提。如果个人不被贴上罪犯的标签，他个人的自我观念中不被社会接受和认可的那一部分就被掩盖起来，他就会维持一个相对完整的自我观念，或戴上一个为社会所接受的“面具”。贬降和监狱化不仅要摘掉他的“面具”，而且还要毁掉他的自我观念和自尊。

另一方面，由于监狱化，罪犯个人正常的社会化过程被阻断，他被强行从形成他犯罪行为的那个社会环境中隔离出来，迫使他改变自己的观念和行为，这也是迫使他接受矫正或改造的前提。

②监狱化产生的严重后果:

第一,监狱化破坏了罪犯的自我观念和自我价值观,并从此给他们深深地打上耻辱的烙印,使他们完全丧失对自己的信心,在犯罪的生涯中越陷越深;

第二,监狱化造成的个人正常社会化阻断会加剧罪犯回归社会的困难,由罪犯标签导致的社会对他们的歧视以及个人强烈的耻辱感,会毁掉他们重新做人的动机和信心,激起他们与社会为敌的邪恶欲念;

第三,监狱化导致犯人之间的相互影响,抵消了矫正的成果或使其沾染新的恶习。

③在监狱化的过程中,罪犯和看守之间的对立导致监狱管理的严厉和严格以及监狱官僚体制的僵硬,使罪犯和看守之间的关系变得更加缺乏人情味。这样,在监狱化的过程中,留给矫正工作的空间就极为有限,监狱化反过来又限制了矫正工作的展开。

119. 矫正社会工作的介入方法有哪些?

答:矫正社会工作的介入途径主要有两种,即机构介入和社区介入。

(1)机构介入:

通过矫正机构为受助对象提供服务的介入方式就是机构介入。根据机构的类型,机构大体上分为政府机构和非政府机构,政府机构包括监狱、戒毒所、感化院、工读学校、劳动教养所等;非政府机构包括由社会开办的教养院、感化院、中途家庭、寄养家庭等。机构介入包括:

- ①通过监狱为服刑犯人提供服务;
- ②通过社会教养机构为相关人员提供的矫正服务;
- ③通过特殊的教养机构提供的矫正服务。

(2)社区介入

- ①建立专业关系;
- ②收集、分析资料;
- ③分析和诊断矫正对象的问题;
- ④建立社区矫正计划;
- ⑤社区矫正的介入;

社区矫正的介入过程可以分为直接介入和间接介入两种形式:直接介入主要指直接对矫正对象个人或矫正对象群体的介入;间接介入指对矫正对象以外的其他系统采取行动,即指对矫正对象所处的环境系统介入。

⑥社区矫正的评估与跟进。

(3)矫正社会工作的微观方法主要有个案工作方法、小组工作方法等,可以根据需要加以灵活运用:

①个案方法就是针对犯罪人个人进行矫正的方法。通过诊断工作,矫正社会工作者了解案主的个性特征、犯罪的原因和犯罪的心理结构,了解他的问题所在,在诊断的基础上,制定有针对性的矫正工作方案,然后按照矫正工作的方案开展个案矫正工作;

②小组工作方法,矫正社会工作者通过建立由新老犯人共同参加的各种小组,由老犯人介绍自己的改造过程和经历,帮助新人狱的犯人尽快适应监狱的生活,树立改造的信心和决心,克服改造过程中遇到的问题。

120. 我国的矫正工作体系包括哪些方面?

答:我国的矫正制度与体系是由若干部分组成的,大致上可以区分为司法矫正制度与体系和非司法(行政)矫正制度与体系。

(1)我国的司法矫正制度与体系

对危害社会的行为人的惩罚是通过刑种和量刑来反映并通过刑罚执行来具体实施的。刑罚执行就是刑事执行机关根据审判机关作出的、已经发生法律效力刑事判决和裁定,依照刑事诉讼法或监狱法规定的程序,将对罪犯确定的刑罚付诸实施的刑事司法活动。刑罚执行不仅仅是实施惩罚的过程,同时也是进行矫正的过程,惩罚是矫正的前提,矫正惩罚的目的。

①监狱矫正制度与体系

司法矫正制度与体系的核心是建立在刑罚执行制度和刑罚执行体系基础之上的监狱制度与监狱体系。从行刑制度方面来看,对矫正工作具有直接影响的是减刑制度和假释制度。

a.从矫正的角度来看,减刑制度把罪犯改造的主动权交给了罪犯自己。能否获得减刑的机会,不是取决于刑罚执行机关而是取决于罪犯自己,从而可以大大地激发罪犯改造的积极性,同时也为矫正社会工作者提供了调动罪犯潜能、有效进行矫正的制度基础。

b.假释制度是指对被判处有期徒刑或无期徒刑的犯罪分子，在其服够一定的刑期之后，确有悔改表现而不致再危害社会的，有条件地予以提前释放的一种刑罚执行制度。从矫正社会工作的角度来看，假释制度的意义主要表现在两个方面，一是对罪犯改造成果的肯定，有利于调动或鼓励罪犯改造的积极性；二是有利于巩固罪犯改造的成果，使罪犯提前回归社会，减轻由于长期监禁而导致的回归社会的困难。

②其他司法矫正制度与体系

其他的司法矫正制度与矫正体系主要包括由公安机关负责执行缓刑、拘役以及假释和监外执行的实施。

a.缓刑是一项重要的矫正制度，它克服了监狱化给犯罪人带来的种种不利影响，把矫正的主动权交给犯罪人自己，能充分调动犯罪人矫正的积极性，提高矫正的效果。对缓刑人员的帮教也成为我国矫正社会工作的一种重要形式。

b.拘役的执行机关不是监狱而是公安机关，在服刑期间，每月可回家1~2天，参加劳动的，可酌情发给一定的报酬。拘役所也是我国矫正体系中的一个组成部分。

(2)我国的行政矫正制度与体系

①劳动教养制度与劳动教养管理所

劳动教养是为维护社会治安，预防和减少犯罪，对不够追究刑事责任但对社会又构成危害或威胁的违法犯罪分子进行强制教育改造的行政措施。劳动教养的执行机构是劳动教养管理所，它负责组织实施对劳动教养人员的管理、教育和改造工作。

②工读制度与工读学校

工读教育是由教育行政主管部门和公安机关联合举办的对有不良行为或违法犯罪行为的青少年采取托管寄宿教育的特殊教育形式。工读学校的接收对象是有不良行为、违法行为或轻微犯罪行为的在校学生或被学校开除、自动退学、流浪在社会上的青少年。工读学校2~3年的相对封闭的寄宿制教育，可以使他们获得较为系统的文化知识教育、劳动锻炼和思想行为的矫正，成为对社会有用的人。同时也可以有效地减少和预防未成年人犯罪。

121. 我国矫正社会工作的主要内容有哪些？

答：矫正社会工作的主要内容就是改变罪犯与社会不相适应的心理结构、价值观念和行为方式。具体到我国的矫正体系和矫正制度中，就是通过监狱的狱政管理、教育改造和劳动改造，促使罪犯弃恶从善、重新做人。

(1)狱政管理

狱政管理是监狱对服刑犯人执行刑罚的过程中所实施的各项具体的行政管理活动，包括对罪犯的监督管理、生活卫生管理、考核奖惩管理等具体内容，是监狱日常活动最主要的内容。通过狱政管理，完成对罪犯的监督和管理，解决罪犯的衣食住行等问题，保持罪犯的个人卫生和监狱内的环境卫生，对犯人的表现和行为进行考核奖惩。

(2)教育改造

教育改造是对罪犯思想、观念、价值和人格的重塑过程，也是对罪犯进行文化教育和技术教育的过程。通过思想教育，改变罪犯错误的思想观念，重塑他们的人格和自我。通过文化和技术教育，提高罪犯的素质，为他们重返社会创造条件。

①思想教育的主要内容包括法制教育、道德教育和前途教育三个方面：

a.法制教育主要包括法律基础知识的教育和认罪的教育两个内容；

b.道德教育主要包括人生观教育、社会公德教育和集体主义教育；

c.罪犯被判刑关进监狱以后，往往会对自己的前途失去信心，认为自己的一生都没有希望了，因此给他们以重新做人的前途和信心就成为前途教育的核心内容。

②文化教育包括扫盲教育、初等教育、中等教育和高等教育等不同层次的教育。

③技术教育主要是矫正体系根据劳动力市场设计的不同种类的职业技术教育。

(3)劳动改造

①劳动改造就是通过监狱劳动对罪犯进行矫正和改造。劳动改造的核心是监狱劳动，即罪犯在改造期间，必须参加力所能及的劳动。监狱劳动又称监狱作业，是指监狱在刑罚执行过程中，组织罪犯从事合理的劳动。

②通过监狱劳动，罪犯可以掌握一定的劳动技能和职业技能，特别是教育改造中职业技能的教育和培养，还可以提升罪犯的职业技能，从而为他们出狱后就业、自食其力创造条件。

122. 什么是社区矫正？其功能是什么？

答：(1)社区矫正的含义

也称社会矫正，是一种刑罚执行方式，指与在监狱执行的“监狱矫正”相对的行刑方式，它是将符合社区矫正

条件的罪犯置于社区内，由专门国家机关在相关社会组织以及社会志愿者的协助下，在判决、裁定或决定确定的期限内，矫正其犯罪心理和行为恶习，并促进其顺利回归社会。（B2-p232）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。

(2)社区矫正的功能

①针对违法犯罪人员：监管功能；矫正功能；服务功能；

②针对社会环境：营造有利于更新改造的家庭和社区环境；促进刑罚制度朝人性化、科学化方向发展。（B2-p228）

123. 社会工作者在社区矫正工作中主要扮演什么角色、发挥什么作用？

答：社会工作者在社区矫正中的工作内容可以包括以下两个主要方面。

(1)教育矫正

教育矫正的内容主要包括心理和行为的矫正。

a.任何人总是在一定的心理作用下行动的，矫正对象也不例外，他们犯罪时的心理状态直接决定了行为的性质和主观恶性。因此，社会工作者需要通过专业知识和干预帮助矫正对象认识自己原有的偏差观念和行为，培养矫正对象学会辨别和选择合法行为的能力以及良好的生活习惯，从而逐渐改正和消除其原有的犯罪心理；

b.大多数社会人群对矫正对象抱有歧视，不利于矫正对象顺利回归社会，因此社会工作者一方面要帮助矫正对象处理消极情绪，另一方面也要通过社区方法开展犯罪和矫正等相关内容的宣传教育活动，动员社会志愿者和社区居民参与到帮助矫正对象的过程中来。

(2)帮助服务

社区矫正本质上具有社会福利的性质，犯罪人作为一个特殊的弱势群体，需要社会的关爱与支持，需要社会提供相应的社会服务与福利，帮助他们实现再社会化。社会工作者在社区矫正过程中，特别要注重改善、修复和重建矫正对象的社会生态系统，关注矫正对象面临的困难和需求，积极为矫正对象争取资源，如提供职业培训和就业信息、申请社会救助等。

要实现以上两个主要内容，必须动员各方面资源，因此社会工作者需要在公安司法工作人员、矫正对象个人、矫正对象家庭、社区组织、志愿者以及社区居民之间扮演重要的中介、桥梁角色，继而通过为矫正对象提供个人和家庭辅导、定期举办青少年犯罪预防讲座、招募和培训社区矫正志愿者、向居民普及和宣传社区矫正基本知识等方式最终实现社区矫正的目标。

124. 学习分析以下案例

案例一

王某，32岁，七年前因入室盗窃罪被判入狱，剥夺政治权利一年，现于社区中接受社区矫正。通过与王某的交谈，矫正社会工作者发现王某现在和母亲住在一起，但和母亲的关系很僵。王某的父亲在其入狱后因心脏病发作，不幸去世。现在，全家的生活来源主要是母亲每个月900元的退休金。王某近来脾气暴躁，对生活提不起兴趣，也不愿意出去找工作；然而又觉得自己这么大年纪还要依赖母亲而很惭愧；而母亲对于儿子整日在家游手好闲，也非常生气，因此母子俩经常发生争执。

矫正社会工作者在分析了王某的情况之后，发现王某的问题和家庭有着很大的关系，于是选取王某的家庭作为关注对象，开展矫正工作。矫正社会工作者对王某的初步评估为：“王某实质上是孝顺母亲的，不想依赖母亲，让母亲操劳。目前王某急于就业，但在上海没有社会关系；此外，王某的脾气暴躁，与母亲缺乏良好的互动关系。”

于是，矫正社会工作者通过电话与王某的母亲聊及王某孩童时的事情，并借题转达了王某对母亲的孝顺之意。王某的母亲随后来到了矫正办，并向矫正社会工作者描述了当前家庭现状，希望矫正办能帮其儿子找一份工作。然后，社会工作者与王某经过交谈和商量，决定采用以下矫正策略：

(1)社会工作者加强与王某的接触，防止其与那些早年一起厮混的哥们重新联系；

(2)改善王某的家庭气氛，要求王某的母亲改变教育方式，减轻王某的压力；

(3)帮助王某申请最低生活补助和寻找工作机会，以解决其工作问题。

思考题：

(1)在上述案例中，矫正社会工作者扮演了什么样的角色？发挥了什么样的作用？

答：在上述案例中，矫正社会工作者扮演的角色及发挥的作用主要包括：

①支持者：社会工作者通过电话与王某的母亲聊及了王某孩童时的事情，并借题转达了王某对母亲的孝顺之意，改善王某的家庭气氛，并要求王某的母亲改变教育方式，减轻王某的压力，这些都是给予王某的支持。并且社会工

作者加强与王某的接触，防止其与那些早年一起厮混的哥们重新联系，这些给予了案主心理上的支持和关心。这里社会工作者担当的是支持者的角色。

②资源协调者：体现在社会工作者帮助王某申请最低生活补助和寻找工作机会。王某问题的解决往往需要借助各种社会资源。通过社会工作者的有效协调，使案主得到这些必须的资源，以解决问题，摆脱困境。

(2)你认为案例中的矫正策略存在哪些不足之处？

答：案例中的矫正策略存在的不足之处主要包括：

①策略2中改善家庭氛围，不仅要求王某的母亲改变教育方式，而且还要要求王某改善暴躁脾气。要改善亲子关系，应该加强王某和母亲之间的沟通，可以让两人面对面的进行沟通，说出各自的想法，找出解决问题的方法。

②策略3中，仅只是帮助王某申请最低生活补助和寻找工作机会，是很难解决其问题的，王某目前对生活提不起兴趣，也不愿意出去找工作，社会工作者应该与王某进行沟通，充分了解王某的想法，再联系相关的工作机构以及职业培训机构。

(3)作为矫正社会工作者，你在面对王某这样的案例时，会确立怎样的矫正目标？制定怎样的矫正计划？

答：①矫正目标：通过运用矫正社会工作的方法改善王某的亲子关系，提高王某对未来就业的信心，增强王某自己解决问题的能力。

②矫正计划：

从社区介入的角度来进行：

第一，建立专业关系；

第二，收集、分析资料；

第三，分析和诊断矫正对象的问题；

第四，建立社区矫正计划；

第五，社区矫正的介入，直接对矫正对象个人或矫正对象群体的介入；

第六，社区矫正的评估与跟进。

案例二

小宁年轻时在KTV工作，认识了一群社会上的不良青年。在KTV工作时，由于旁人的蛊惑且小宁未能经受住诱惑，开始服用摇头丸，后又开始吸食毒品。为了获得稳定的毒品来源，小宁与贩毒团伙取得了联系并开始贩毒。最终，小宁因贩卖毒品被依法判刑。目前，小宁已基本戒断了毒瘾并在社区接受矫正。小宁重新回到社区后，因为过去的吸毒经历，经常被人指指点点，她十分沮丧。小宁的父母对她帮助很大，他们一直在生活上细心照顾小宁。现在，小宁在矫正社会工作者的帮助下，已经逐渐恢复了正常的生活，但小宁觉得，自己都29岁了，不能再一味依赖父母了，于是小宁在社会工作者的帮助下，获得了两份工作机会。一份工作是去一家著名的娱乐城做清洁工，而另一份工作是去民政局殡葬部门做美容师。小宁的父母都希望女儿去殡葬部门工作，一来殡葬部门属于事业单位，工作稳定，对未来也有保障，二来怕小宁去娱乐城工作重新接触到那些不良的社会青年。但是年轻的小宁始终不愿意去殡葬部门工作，她更希望去娱乐城工作。为此，小宁和父母发生了多次争执。小宁感到很痛苦，首先，她在社区中经常受人歧视，其次，她无法去做自己想做的工作，和父母的关系也一度僵化。有一天，小宁给矫正社会工作者打了一通电话，在电话里，小宁哭诉：“我觉得我现在活得没有意义了，我永远抹不掉我的过去了，我永远做不了称心的事情了，我不想活了，我已经买了农药了，我来生再重新开始做人吧……”

思考题：

(1)在这则案例中，矫正社会工作者需要面对的伦理困境有哪些？

答：在这则案例中，矫正社会工作者需要面对的伦理困境主要包括：

①保密困境：因为矫正社会工作者在与小宁建立专业关系时，是与小宁签订了保密协议的。现在小宁要自杀，能否告诉小宁的父母以及相关的医疗机构。

②案主自决困境：小宁想去希望去娱乐城工作，但其父母希望她殡葬部门工作，现在小宁寻求社工的帮助，社会工作者是不能给小宁做决定的。

(2)如果你是一名矫正社会工作者，在这个案例中会怎样解决这些伦理困境？

答：①解决保密困境

由于情况危急，小宁想不开要自杀，并且农药都买好了，社会工作者必须要保证案主的生命安全，所以必须要

立即告诉小宁的父母，以保证小宁的生命安全。

②解决案主自决困境

在工作选择的问题上，社会工作者是不能帮助做决定的，但是社会工作者可以帮助小宁分析两份工作各自的利弊，使小宁自己权衡在两份工作中可能的得失，最后尊重案主自己的决定。

(3)对于当前小宁和父母在工作选择上的分歧，社会工作者应该如何从家庭层面介入？

答：在工作选择的问题上，应该加强父母与小宁之间的沟通。

首先，组织家庭会议。社会工作者可以把小宁及其父母组织在一起，开一个家庭会议。请小宁和父母分别表达自己对工作选择的态度，帮助她们理解对方的想法。让小宁明白父母的关心和担心，在她做出决定时要参考父母的意见；同时，也要使其父母明白小宁不喜欢殡仪馆而要去娱乐城的原因，父母可以给出建议，但是，要劝其尊重女儿的决定，同时相信女儿改好的决心。

其次，组织父母与小宁一起参观两个工作的环境。让小宁在民政局工作几天，感觉一下工作感受；同时，组织小宁及其父母到娱乐城工作地方参观，了解工作的环境是否会对小宁造成影响。

最后，再请小宁与其父母商议做出决定。

125. 什么是绝对贫困？如何测量绝对贫困？

答：(1)绝对贫困的含义：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)绝对贫困的测量方法：

①人均国民生产总值法（GNP）。人均国民生产总值是国际上衡量各国经济发展水平和贫困状况的重要指标。运用国民生产总值能够反映富国和穷国之间在人均国民收入上的重大差别，也可以反映一国内部不同地区的收入差距。但运用这一方法的局限在于，人均国民生产总值指标并不能衡量人与人之间以及家庭与家庭之间的贫富差异状况。

②恩格尔系数法。在研究中，恩格尔绘出的表示生活必需品开支占收入比例变化的曲线就是“恩格尔曲线”，“恩格尔曲线”上有一个可以测定贫困的转折点，当一个家庭的恩格尔系数高于这一转折点时，这个家庭就属于贫困户。现在，国际上一般以 59% 作为临界点，高于这一比例的家庭即为贫困户。在这一比例以下的划分大致是：50% ~ 59% 为勉强度日；40% ~ 49% 为小康水平；20% ~ 39% 为富裕；小于 20% 为极富。

③市场菜篮法。市场菜篮法也叫“标准预期法”。它所依据的是一张按照营养学的标准确定的能够维持体力恢复的生活必需品清单。在中国，这种方法得到比较广泛的应用，一般是通过对贫困户的实际调查确定生活必需品的清单，而专家按营养学标准制定的清单仅供参考。

126. 什么是相对贫困？如何测量相对贫困？

答：(1)相对贫困的含义：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）

(2)相对贫困的测量方法：

①实际生活质量指数法：是衡量各国人们实际生活状况包括贫困状况的综合指标，它由三大基本指标组成，即婴儿死亡率、1 岁婴儿的预期寿命和成人识字率。该指数采取的是 0 ~ 100 分级的指标体系，把上述三个指标体系以一个合理的标准分别换算成指数，然后求其平均数。一个国家的实际生活质量指数由这三个方面得分的平均数求出来。

②基尼系数法。基尼系数也称洛伦兹系数，其计算公式为：

$$G = \frac{A}{A+B}$$

其中，A 表示实际收入分配曲线与绝对平等曲线之间的面积，B 表示实际收入分配曲线与绝对不平等曲线之间的面积。若 A=0，则 G=0，表示收入绝对平均；若 B=0，则 G=1，表示收入绝对不平均。

根据国内外大量研究得出基尼系数的标准参数是：基尼系数在 0.2 以下为高度平均，在 0.2 ~ 0.3 之间为相对平均，在 0.3 ~ 0.4 之间为比较合理，在 0.4 以上为差距偏大。

③五等分法。具体做法是按收入水平高低，将人口分为五等份，然后计算各个 1/5 人口层的收入在全部收入中所占的比例。

④收入比例法。收入比例法是以一个国家或地区社会平均收入的一定比例作为贫困线的划分依据。欧洲经济共同体（欧盟的前身）明确规定以社会平均收入的 50% ~ 60% 作为各国的社会救济标准。由于这一方法简便易行，近

年我国不少地区也采用该法作为制定社会救助标准的参照。

127. 评析西方社会学有关贫困现象的几种主要理论。

答：西方社会学有关贫困现象的主要理论有以下几种：

(1) 个人主义贫困论

个人主义贫困论强调贫困现象发生的原因在个人而不在社会。它认为，在市场经济条件下，人与人的机会是均等的。在此前提之下，如果一个人陷入贫困，应受责备的是他自己，他应当对这种结果负责。当然，这种观点并不否认一些特殊环境下的贫困，如老人、儿童、残疾人等的贫困，不应当由个人承担责任。

(2) 贫困结构论

这是一种从社会结构，且主要是从制度层面探讨贫困现象形成的理论，又可分为两个派别，即福利制度贫困论与社会制度贫困论。

①福利制度贫困论。这是一种从微观角度探讨贫困原因的理论。

a.持激进观点的学者指出，救济金实际上在制造着一个贫困阶层。这个阶层非常困苦，却由于保障制度而尚能存活。因此，福利制度阻止了穷人贫困状况的根本改善。福利制度有利于雇主，它使失业工人得以生存，成为劳动后备军。

b.持保守倾向的学者则认为，福利制度之所以造成贫困是因为社会福利的开支过大，使社会再生产受到抑制，使投资减少，结果限制了财富与新的就业机会的增长，最终加剧了社会上一部分人的贫困。

②社会制度贫困论。这是一种从宏观角度探讨贫困原因的理论。它坚持：占主导地位的社会制度是造成贫困的基本原因。持此观点的学者认为，任何社会总是有贫有富，一定的制度规定了谁做穷人，谁做富人。

(3) 贫困功能论

该理论认为：贫困之所以在各种社会中都存在，是因为它发挥着某些有利于该社会运转的功能。在美国社会，贫困有以下十个方面的正功能：

①穷人的存在保证了社会中那些肮脏的、危险的、临时性的、下贱的工作有人去做；

②穷人的存在对富人有利，他们接受低工资，做出了经济上的牺牲；

③贫困也造就了一些与之相关的职业，如社会福利和救济工作者、警察、心理医疗者；穷人还为那些年龄大且水平低的医生、律师、教师等提供了就业机会；

④穷人是旧货的主要使用者，延长了旧服装、汽车、房子的使用寿命；

⑤穷人常被指控为“越轨行为者”，成为“反面教员”，从反面起到维护社会规范体系的作用；

⑥老弱病残的穷人成为人们怜悯的对象，满足了人们感情上的需要；

⑦穷人居于社会下层，成为其他阶层确认其身份的一种尺度；

⑧穷人是某些政党、政治团体的重要选民与支持者；

⑨为使社会变迁顺利进行，总要付出一些代价，总有一些牺牲者，在这一队伍里，穷人首当其冲；

⑩穷人通常对选举、政治参与不感兴趣，使集中主义政治领导人在决策时可以将穷人忽略不计。

(4) 贫困文化论

①贫困文化论从文化的角度来分析贫困现象存在的根源。它认为，穷人由于长期生活于贫困之中，结果形成了一套特定的生活方式、行为规范、价值观念等，即“贫困亚文化”。此种文化一旦形成，便会对周围的人，特别是穷人的后代发生影响，从而代代相传，贫困于是在这种亚文化的保护下得以维持和繁衍。

②研究贫困文化得出的必然结论是，要消灭贫困，首先必须改造贫困文化。只有穷人抛弃了自暴自弃、不求上进、宿命论的价值观念，而接受了积极进取、不懈奋斗的价值观时，贫困才有可能真正走向消失。

(5) 贫困处境论

①贫困处境论认为，穷人所处的不利环境决定了贫困文化的存在并使他们陷入贫困。瓦伦丁将贫困文化的内容分为三个方面：其一为贫困的状况，诸如失业、无技术、低教育等指标；其二为诸如自暴自弃等贫困的行为模式；其三为诸如具有反社会倾向等贫困的价值观念。他认为，正是第一方面即穷人的处境决定了后两方面，而不是相反。

②在处境论者看来，穷人的内在条件与富人并无重大差别，也不是穷人不愿意学习或学不会富人或中产阶级的生活方式、行为、态度、观念等，而是穷人所处的直接环境不允许他们表现出上述的态度与行为。

(6) 贫困冲突论

冲突论的理论预设是：社会的本质是处于各种冲突之中的，贫困和不平等都是冲突的结果之一。贫困冲突论认为，是一系列不合理的权力结构使得社会成员陷入了贫困。因此该理论认为，要解决贫困单纯依靠救济是不行的，必须改善不平等的权力结构，通过给穷人“增能”来缓解和消除贫困。

128. 现代贫困治理的理念和实践与过去相比有何根本区别？

答：现代贫困治理的理念和实践与过去相比的区别有：

(1)关于致贫的责任，过去常被视为应由个人自行负责。这样的观点现在越来越少有人坚持了。致贫有着多方面的因素，但主要原因在社会，而不在个人。

(2)关于救助的理念，过去的救助者常抱着慈善施惠的理念去实施救济，救助者与受助者之间的关系是不平等的。今天，治理贫困被视为一种社会应尽的责任，强调救助者与受助者之间关系的平等，在实施救助过程中应注意受助者人格的尊严，不应伤害受助者。

(3)过去的救济工作多由教会或慈善人士主办，一般是零星的或不成体系的。今天，它已成为政府主办的社会福利行政或社会行政的重要内容，成为一项经常性的制度设置。

(4)过去的救济是消极意义上的，是一种事后补救性的举措。而今的贫困治理是全面或全方位的，一般包括社会救助和社会扶持，前者类似于过去的救济，但理念不同；后者则是对付贫困现象的一种积极的举措，其目的在于帮助贫困者最终摆脱贫困。当今社会更强调后者。

(5)过去，对付贫困现象的手段比较单一，一般只有社会救济。而今，由于发达的社会保障制度的建立，特别是许多工业化国家先后建成“福利国家”，针对贫困或防止贫困的国家或社会制度种类繁多。

(6)过去，贫困治理一般为各国自行办理，各行其是。而今，贫困治理已成为国际合作的重要内容。联合国等国际组织致力于在全球消除贫困，提出了诸如“缩小贫富差距”、“保障机会平等”、“保证最低所得”等各种治理贫困的新观念、新举措，并向各国推广各种国际合作，特别是“南北对话”、“南北合作”，都包含合作治理贫困的内容。

129. 社会工作在贫困治理中有何作用？

答：社会工作在贫困治理中的作用主要表现在以下几个方面：

(1)社会工作为反贫困提供了专业价值观

①社会工作是一种专业化的服务活动，这种专业化的服务活动是建立在系统的理论知识基础上的；社会工作是一种助人活动，这种助人活动是建立在利他主义等价值基础上的。

②助人自助是社会工作的核心价值观。助人自助是指社会工作者在助人的工作中，协助案主摆脱困境与发展自我的能力，使其在离开社会工作者的帮助后也能够解决或避免发生类似其之前遇到的问题。

③社会工作者的任务就在于帮助案主在困境和无助中了解自己的真实处境，引导他们用一种客观、正确、健康的观点来看待自己的处境。

(2)社会工作为反贫困提供了“优势视角”

社会工作者认为，每个人都是有潜能的，受助者之所以身陷困难，是因为其潜能没有充分发挥，其能力没有得到提升。因此，帮助受助对象最重要的是赋权--发挥潜能、提升能力，最终实现助人自助，这是“优势视角”。社会工作不但致力于解决人们遇到的各种困难，而且致力于促进人的发展。

(3)社会工作为贫困治理提供了专业的方法与技术

社会工作者不仅重视助人自助的理念，在实际工作中还可运用专业的技术和手段。如在方法上运用社会工作的小组工作、个案工作、社区工作的方法，运用个案辅导、团体技巧、社区资源调动、咨询、培训等多种介入方式和技巧，了解贫困者的困境，评估他们的需求，培育、挖掘和提升贫困者的能力，协助他们走出困境，增强他们融入社会的能力。

130. 结合我国实际，谈谈社会工作的专业方法在反贫困实践中的应用。

答：(1)贫困治理中的个案社会工作

①这是社会工作者针对贫民及贫困家庭开展工作时所经常采用的一种工作方法。运用社会个案工作方法在协助案主发挥其个人潜力，正确地处理其所面临的问题，以增进社会适应功能上起着重要的作用。贫民或贫困家庭往往在心理或人格上存在这样那样的问题或特点，这类问题妨碍着他们最终走出困境。

②基于贫民自助动机缺乏，态度改变的倾向偏低，情绪低落，又不主动求助，听天由命等特点，社会工作者应有针对性地开展工作：

首先，社会工作者应主动和贫民接触，了解贫民的生存状况和需求；

其次，社会工作者应设法调动各种资源以解决贫民的当务之急；

再次，激发贫民自我改变的动机和欲望并实际引导贫民改变；

最后，对贫民进行一些比较适用的技术、技能的培训，使他们通过学习掌握基本的生存技能。

(2) 贫困治理中的小组社会工作

①刘易斯的“贫困文化论”指出，穷人长期生活于贫困文化中，会与社会主流文化隔绝并造成贫困文化的代代相传。而要摆脱贫困文化的束缚，就应当增加贫民与主流文化接触的机会及其被主流文化接纳的技能。社会工作者运用小组工作方法开展工作，既应针对贫民本身，更应针对贫民的后代。针对后者开展工作有着更为根本的意义：有可能使贫困家庭最终走出贫困的恶性循环。

②其具体做法可以通过建立贫民互助小组、贫民子女辅导小组，以及贫民及其子女与其他社会阶层成员组成的互助小组，通过社会工作者的有效介入及群体成员之间的频繁互动，使贫民及其后代能够接触社会主流文化，培养其积极的人生态度，建立正确的生活信念，掌握必要的人际交往的技巧，这些都是帮助他们摆脱困境的基本准备。

(3) 贫困治理中的社区社会工作

①社区工作强调居民参与、合作、社区自助、领袖培训等主题，强调经济社会全面协调发展，在方法上注重教育与组织的应用。

②开发性扶贫，试图通过政府与社会在资金、物资、技术等各种外部资源的援助下，启动贫困地区内部自我发展的动力和潜力，通过经济发展，达到脱贫致富、改善生活的目的。

(4) 案例介绍：减少农民工贫困

2002年，联合国教科文组织与中国社会科学院合作，启动了一项以减少农民工贫困为目标的行动研究——“城市青年外来务工者贫困扶助”项目。这个为期六年（2002--2007年）的项目在全国选取了八个实验观察点，试图探索、发现具有创新意义的减少农民工贫困的途径。经过阶段性的项目实践，项目组总结出了很多能够直接或间接减少农民工贫困的方式，如技能培训、加强健康法律意识、支持网络建设、社会融合推进等等，都能在一定程度上缓解农民工贫困。其中，赤峰和成都项目点的网络建设，使用的就是社会工作的小组工作方法。

赤峰项目点以“打工者之家”为依托，定期开展打工妹的公共活动，这些公共活动为打工妹提供了加强社会网络的机会。在参加这些活动的同时，他们可以认识新的朋友，与同在一地的亲戚、朋友、熟人相聚（而以往这些集会往往在超市、马路边、公园等地方进行），同时进行正式的讨论与非正式的交流。这些公共活动加强了她们之间的联系，增加了她们网络内部的社会资本，起到加强社会支持网的作用。另一项目观察点成都则努力为农民工及其家庭建立社会支持网，这个支持网包括了企业（雇主）、大学生（志愿者）、研究机构、政府部门、农民工子女学校与法律事务所等多个机构与个人。这个支持网利用自身的优势为农民工提供法律、子女教育、培训等多方面的服务。赤峰和成都两地为农民工建设社会支持网络的做法，缓解了农民工社会支持网弱化的问题，减少了社会空间的变化给农民工带来的贫困。

131. 如何理解社区服务的概念？它与西方国家的“社区照顾”有何联系和区别？

答：(1) 社区服务的概念

社区服务是指在政府的倡导和支持下，在社区范围内实施的具有福利性和公益性的各种社会服务活动。它主要面向社区中的弱势群体成员及其家庭，也包括面向全体居民的公益性服务活动。一般为无偿或低偿提供。

(2) 社区服务和西方国家的“社区照顾”一词的含义的联系与区别

社区照顾最早于20世纪50年代兴起于英国，是指在政府的推动和支持下，动员社区资源，使社会弱势群体能在自己生活和熟悉的社区内获得各种照顾和支持。在这里，照顾与支持包括了行动照顾、物质资源、心理支持和整体关怀等四个不同层面的含义。与社区服务相比较，在政府的主导作用、服务对象的范围、注重利用社区资源等方面二者比较接近；但西方的社区照顾对政府的作用更加强调，服务对象的范围更加固定，服务的专业化程度更高，更加强调全面提高照顾对象的生活质量。

132. 如何理解“福利性”是社区服务的本质特征？

答：福利性应当是社区服务最根本、最本质的特征，可以从以下三个方面理解：

(1) 社区服务首先以维护、确保社会弱势群体如老年人、残疾人及其他特殊群体的最基本生活为出发点和归宿，这是它的福利特性最明显的体现。同时，随着国家和社会支持力度的不断加大，社区服务的对象也在日益扩大，日益扩大到将社区全体居民包括于其中。

(2) 这方面的社区服务包括面向全体社区居民的便民利民的生活服务、文化娱乐服务、卫生保健服务、环境保洁服务等等。这种服务以提高全体居民的生活质量、增强社区凝聚力和整合度为目标，是社会工作所追求的更高一个层次的目标。

(3) 社区服务的福利性使之与商业性或市场化服务从根本上相区别，但也不是说福利服务就等于无偿服务。毫无疑问，面向社会弱势群体的社区服务基本上是无偿的，但也有属于低偿性的有偿服务。面向全体居民的社区服务更

多地体现出有偿服务,但这种服务和商业性服务的本质区别在于,前者不是以追求经济效益为基本目标,而是以追求社会效益为基本目标。

133. 试述社区服务的发展沿革。

答: (1)社区服务的缘起: 19 世纪 70 年代以前

①16 世纪,英国新旧济贫法的颁布与实施,表现为,国家通过法律手段使面向贫困者的救济得到了制度性保障,并确立了地方社区的责任。

②18 世纪中期英国革命后,社区服务就开始作为资本主义早期社会福利的一种形式出现。其主要目标为解决贫困和温饱问题,具有济贫的性质,服务内容和形式也比较单一。

③1869 年在伦敦成立了第一个慈善组织会社,它实现了“准社区”的志愿服务管理模式,使社区服务向专业化的方向迈进了一大步。

(2)社区服务的雏形: 19 世纪 70 年代至 20 世纪 40 年代初

①继第一个慈善组织会社后,新的发展--“社区睦邻运动”。社区睦邻组织活动是社区服务发展到一定阶段的较高级形态,它的兴盛极大地推动了社区福利服务工作的开展与普及。它在社区服务的历史发展上具有里程碑的重要意义,因为它纳入了社会工作的专业方法--它以整个社区为对象,由工作者深入社区以发现社区需要,发动社区内的力量来开展具体的服务。

②1918 年,美国社区组织协会正式成立,其性质是联合募捐的全国性机构,主要职能是负责基金的全盘计划、协调和分配。

(3)社区服务的发展: 20 世纪 40 年代至 70 年代末

①20 世纪二三十年代,欧美发达国家经历了一次大规模的城市分化和改造过程,在政府的支持下,社区组织委员会、社区基金会、社区理事会和社区联合会等纷纷成立。这些社区组织或机构的建立,有力地推动了社区服务的发展。

②与此同时,进入 20 世纪 40 年代后,社会政策开始迈入“福利国家”阶段。

③第二次世界大战后,社区组织的价值观--自我决定、社区居民参与和社区共同意识得到了一致肯定。

(4)社区服务的转型: 20 世纪 70 年代末以来

自 20 世纪 70 年代以来,社区服务进入了多元力量的整合阶段,自下而上的组织和力量成为社区服务的生力军,依靠民众力量来发展社区服务的政策格局日趋成熟。

134. 试述我国社区服务发展的过程。

答: 在我国,现代意义的社区服务是从 20 世纪 80 年代中期开始兴起的,主要发生在城市,至今已经历了 20 多年的发展历程,大致可划分为四个阶段。

(1)第一阶段,为社区服务的起步阶段,时间大致为 20 世纪 80 年代中期至末期。实行改革开放以来,城市社会福利服务需求发生了新变化:

①改革要求企业及其他机构将原来承担的社会职能归还于社会;

②随着改革的进程,出现了多种经济成分并存的局面,无主管单位的人员大量增加,这部分人的社会服务需要社会提供;

③随着城市化进程的加快,农村流入城市的人口不断上升,社会服务需求随之增长;

④城市人口老龄化进程加快,老龄人口大量增加,对社会服务的需求增加;

⑤在市场经济条件下,社会竞争加剧,生活节奏加快,要求家务劳动实现社会化。此外,家庭结构的小型化,也削弱了家庭自我服务的功能;

⑥改革导致了人们生活水平的普遍提高,对社会服务的广度、质量、形式、内容等等都提出了新的要求。

在这一阶段,将社区服务确定为“民政福利型”社会服务的社区化,基本还是坚持了社区服务的福利性。

(2)第二阶段,为社区服务的推广阶段,时间为 20 世纪 80 年代末至 90 年代初。1989 年 9 月,国家民政部在杭州召开全国城市社区服务工作经验交流会,提出了在全国广泛开展社区服务的要求。

(3)第三阶段,为市场经济条件下社区服务的初步探索阶段,时间为 20 世纪 90 年代初至 90 年代末。1992 年邓小平发表了视察南方的重要讲话。同年召开的中共“十四大”,确立了建立社会主义市场经济体制的目标。在这样的大背景下,党和政府开始探索在市场经济条件下实现社区服务的可持续发展的途径。

(4)第四阶段,为市场经济条件下社区服务的继续探索阶段,时间为 21 世纪初。2000 年 11 月,中共中央办公厅和国务院办公厅转发国家民政部《关于在全国推进城市社区建设的意见》,城市社区建设从此进入全面发展时期。

在这份文件中，社区服务被确定为社区建设的重点发展项目，并确立了社区服务的“四个面向”：

- ①面向老年人、儿童、残疾人、社会贫困户、优抚对象的社会救助和福利服务；
- ②面向社区居民的便民、利民服务；
- ③面向社区单位的社会化服务；
- ④面向下岗职工的再就业服务和社会保障社会化服务。

这一文件的颁布实施，使我国城市社区服务作为社区建设重要内容的地位被确定下来，社区服务的对象和范围更加明确。

135. 谈谈你对社区服务基本内容的看法。

答：(1)为社会弱势群体提供的服务

社会弱势群体是指那些依靠自身的力量或能力无法保持个人及其家庭成员最基本的生活水准、需要国家和社会给予支持和帮助的社会群体。

①以老年人对象的社区服务

我国已于 2000 年进入老龄化社会，老年人口已占总人口的 10% 以上，在城市，特别是大中城市，老龄化速度更快。我国对老年人的照顾服务采取服务的形式比较合适，其具体做法可以是：

- a.在社区中兴建老年服务设施，对无依无靠、生活又不能自理的老人进行院内照顾服务，这种院舍一般是开放的，老人可以方便地进出院舍，与社区保持密切联系；
- b.在社区中兴建其他服务设施，以方便有需要的老人随时享用；
- c.对行动不便、家庭照顾有困难的老人由社会工作者上门服务，以解决日常生活困难和排解心理郁闷。

②以残疾人为对象的社区服务

残疾人在社会生活中所遭遇的困难很多，如日常生活困难、劳动就业困难、接受教育困难、婚姻择偶困难、身心康复困难、社会活动困难等等。为残疾人提供社区服务就是针对他们所存在的上述各种困难，采取各种应对措施，帮助他们补偿自身缺陷，克服环境障碍，从而能够平等地参与社会生活，并与其他居民一样共享社会发展成果。

③以少年儿童为对象的社区服务

这方面的服务又可分为以普通少年儿童为对象的社区服务和以特殊少年儿童为对象的社区服务。

- a.以普通少年儿童为对象的社区服务。这方面的服务可包括：发展少儿福利设施，如托儿所、幼儿园、少儿活动中心等，为少儿的健康成长创造更加适宜的条件；为幼儿园及小学低年级学生提供接送和照看服务，为中小學生提供午餐服务等，从而为双职工家庭解除照顾幼儿、接送上学子女的困难；开展针对少年儿童的社区教育。
- b.以特殊少年儿童为对象的社区服务。对身心残疾、失依儿童，社区可通过兴办儿童福利院等设施，对他们施以特殊照顾；对于“问题儿童”，社区可提供帮教服务，通过成立由社区各相关机构及家长联合组成的帮教小组，对“问题儿童”加以教育和引导，可使他们迷途知返；对被有关部门解除管教的“失足”少年，社区应配合做好他们的安置工作，以避免他们重新走上违法犯罪的道路。

④以贫困者为对象的社区服务

城市中的贫困者除过去的“三无”人员之外，又出现了大量新的贫困者。我国目前大量存在的失业、下岗人员便是这样的新贫困者。对贫困者开展社区服务：

- a.首先是配合政府有关（民政）部门贯彻落实最低生活保障制度，使他们能够维持最基本的生活；
- b.针对下岗、失业人员，社区还应为他们提供再就业服务；也可通过发展社区服务业，直接帮助他们实现再就业；
- c.社区还可以动员多方面的社会力量参与扶贫济困活动，以弥补政府社会救济制度的不足。

(2)为社会优抚对象提供的服务

社会优抚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殊对象。为社会优抚对象提供社区服务主要涉及帮助他们排解养老、住房、就医及日常生活困难，为行动不便者及时领取国家抚恤金、政府的定期定量补助和临时补助，对现役军人家属的就业、就学、入托等提供切实帮助，开展多种形式的拥军优属活动、军民联谊活动等。

(3)为社区全体居民提供的便民利民服务

这方面的社区服务涉及社区居民生活的各个方面，几乎无所不包，无处不在。应当指出，此类社区服务一般是有偿服务，不过收费低廉，属低偿服务，充其量保本运行，福利性或公益性依然是此类服务的特点。实行有偿服务的目的是为了服务的持续开展和良性循环。

136. 社区服务的实施涉及哪些基本环节？

答：社区服务的实施涉及以下基本环节：

(1)建立社区服务的管理机构

(2)制定社区服务规划

在着手制定社区服务规划之前，应对社区进行全面深入的调查，以了解社区服务的现状、问题（需求）、资源等各方面情况，确立社区服务的总体目标，并以此为基础，进一步确立社区服务的近期目标和远期目标以及为实现这些目标所应采取的具体措施和步骤。

(3)筹集社区服务资金

开展社区服务需要比较充分的服务资源。社区服务资源包括资金、设施（设备）、信息、技术等诸多方面，其中资金是最基本的。因此，不断拓宽资金来源的渠道，多方筹集社区服务资金，社区服务资金一般有以下几个方面的来源：

①政府对社区服务的资金投入；

②社会捐助，包括社会各界对社区服务的资金援助；

③有奖募捐基金的投入；

④社区服务收费的再投入。

(4)社区服务的人力资源配置

①合理的人力资源配置也是开展社区服务的基本条件之一。我国目前从事社区服务的组织主要为政府或公立组织，其管理人员的配置一般通过政府招聘或任命。

②具体从事社区服务的人员一般包括两类人员：

一类为职业社区服务工作者，他们主要分布在社区敬老院、托护所、服务中心等各种服务机构中，从事日常服务的提供；

一类为志愿工作人员，也称“义工”，志愿人员从事社区服务不取报酬，完全自愿，其来源可以是各个社会阶层。

(5)借助第三部门等民间力量开展社区服务

《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》第四章是“培育社区服务民间组织，组织开展社区志愿服务活动”，具体规定包括：

第一，“大力培育社区生活服务类民间组织”，作为社区服务的伙伴组织。这类民间组织有四类：慈善组织，群众性文体组织，科普组织，为老年人、残疾人、困难群众提供生活服务的组织。

第二，“积极组织开展社区志愿服务活动”，扩大社区公共服务的组织和公民基础。这些志愿服务活动包括“社会救助、优抚、助残、老年服务、再就业服务、维护社区安全、科普和精神文明建设活动”。

(6)鼓励居民参与

社区服务涉及全体社区居民，没有社区居民的积极响应和热心参与，社区服务工作是难以取得预期效果的。而要做到这一点，就必须深入居民之中进行广泛的宣传发动工作，使全体居民都能了解和关心社区服务，从而取得他们对社区服务的积极支持与配合。

137. 联系我国实际，谈谈你对发展社区服务的看法或建议。

答：(1)看法

社区作为城市居民的生活空间和重要组织形式，承担着提供基本服务、建立社会关系和促进邻里交流的重要任务。然而，随着城市化进程不断加速，社区面临着诸多问题。

首先，人口老龄化。随着医疗水平的提高和生活条件的改善，人们的寿命得以延长，老年人口比例逐渐增加。在这种情况下，社区对老年人日益增长的需求缺乏有效应对措施。很多社区缺少适宜的养老设施和医疗保健资源，给老年人带来了许多困扰。

其次，在社区管理方面存在不足。一些社区管理机构运营不善，管理能力薄弱，无法满足居民日益增长的需求。同时，缺乏有效沟通渠道也使得居民表达意见和解决问题变得困难。此外，社区内部存在一些治安问题，如小偷小摸、噪音扰民等，并未得到妥善处理。

另外，在公共设施和服务方面存在不平衡现象。一些社区缺乏基础设施，如公园、健身器材等，给居民的生活带来不便；同时，教育和医疗资源分配不均衡，导致一些社区居民享受不到优质的教育和医疗服务。

(2)建议

为了改善社区现状并提供更好的居住环境，需要采取一系列有效措施。

首先，加强养老设施建设。政府应增加对养老院、敬老院等机构的投资，并鼓励社会力量参与其中。此外，还可以通过推行“互联网+养老”模式，利用科技手段提供更多便利服务，满足老年人多样化的需求。

其次，完善社区管理机制。建立规范而透明的管理体系，加强对社区管理人员的培训和考核工作。同时增设投诉举报渠道，确保居民能够畅通地表达意见和解决问题。

另外，在治安方面要加大力度。加强社区巡逻与警务合作，提高治安监控系统的覆盖率，增加公共安全设施的投入。同时开展社区治安教育，提高居民的法律意识和安全意识。

此外，加强公共设施建设也是解决社区问题的关键。政府应引导社会资本参与社区基础设施建设，完善周边环境和居住条件。同时鼓励社区居民积极参与公共事务的管理和维护工作，形成一种共同责任感。

最后，在教育和医疗方面要做到资源公平分配。政府应合理规划教育和医疗资源，并根据不同社区实际情况有针对性地进行分配。同时推进远程教育和网络医疗等技术手段的运用，克服资源不均衡问题。

综上所述，社区现状及存在的主要问题包括人口老龄化、管理不足以及公共设施不平衡等。通过改善养老设施建设、加强社区管理机制、提高治安水平、完善公共设施以及优化资源分配等对策可以有效应对这些问题，并为居民提供更好的生活环境和服务质量。

标注说明：

(pxxx)：代表书 1（初试）：王思斌，社会工作概论（第三版），北京：高等教育出版社，2014.

(B2-pxxx)：代表书 2（初试）：社会工作实务（中级），北京：中国社会科学出版社，2021.

(B3-pxxx)：代表书 3（复试）：李迎春，社会工作概念（第二版），北京：中国人民大学出版社，2010.

课后题部分资料来源：互联网

编辑：Wys

完成日期：2024 年 6 月