**一、社会工作的要素**

1. 社会工作者：服务和帮助的提供者，社会工作的主体是秉持利他主义价值观，运用社会工作方法，帮助有需要群体解决问题的专业人士

2. 受助者：也称服务对象，工作对象，案主，是服务的接受者，是指遇到困难，通过自己的能力没有办法解决并愿意接受社会工作者帮助的人

3. 社会工作价值观：社会工作者所持有的助人观念，包括对助人活动的看法以及对自己与受助者关系的看法等

4. 专业关系：是指社会工作者基于专业服务的需要，同受助者建立的关系，他是社会工作者与受助者两个角色之间规范化的互动模式

5. 助人活动：是社会工作的关键，也是助人愿望的传导者，同时是助人和受助的实现过程

**二、社会工作的类型**

1. 行政性，非专业的社会工作：工作人员系政府干部，公务员等，他们利用正式的组织架构，按照政策和本部门的工作方法开展工作，以服务工作为主，同时也是管理工作。例如民政部门的社会福利、社会救济、工会、妇联等

2. 专业社会工作：工作人员是社会工作专业毕业生或是受过社会工作专业训练的人士，秉持利他主义价值观，运用社会工作专业知识和技巧，提供的专业化的社会服务

**三、社会工作与社会学和心理学的关系**

1. 社会工作与社会学的关系

①社会工作发展史表明，社会学与社会工作有着密切关系，在早期社会工作诞生时，西方就采取了社会学的方法去解决剧烈的社会变迁，从社会结构和社会制度去寻找问题并寻求解决办法，这样就成了社会工作最基本的知识基础

②社会工作开展，常常建立在社会学的分析和研究之上

③在许多国家，社会工作是蕴含在社会学学科之中的

1. 社会工作与社会心理学的关系

①社会心理学是研究社会心理现象的发生条件及规律的科学，它对以个体为对象的社会工作的贡献是直接的和基本的。

②当受助者的问题主要是个人性的，并与他的意识和认识密切相关时，社会工作者就会运用社会心理学的知识去分析和帮助他解决问题。

③由于社会工作的任务与受助者的心理状态和态度有关，社会工作过程是社会工作者同受助者的细致、复杂的互动，所以社会心理学必然成为社会工作的重要理论支柱。

④社会心理学在总体上对社会工作具有重要价值，其中尤以如下方面更为突出：人的社会化理论、人类成长理论、人际关系理论、群体动力学、符号互动理论、认知理论、异常心理理论等。

**四、社会工作者担当的角色**

1. 服务提供者：社会工作者首先是向受助者提供服务的人，包括心理咨询和意见咨询，劳务服务和物质帮助等

2. 支持者：是指社会工作者应该成为服务对象积极反应的支持者，鼓励者，创造有利条件条件，使其自立或自我发展，鼓励受助者在可能的情况下自立自强，克服困难，即助人自助的。

3. 倡导者：当受助者必须采取新的行动，才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，帮助他们成功

4. 管理者：社会工作者应对服务过程进行有效控制，以及对相关的诸多资源信息进行安排和管理

5. 资源获取者：为受助者争取他们所需要的资源，并把资源传递到受助者手中

6. 协调者：缓解消除受助者与相关人群及环境的紧张关系，以及对各方支持活动进行协调

7. 政策影响人：倡导和推动政策改变，以减缓现实的社会问题，并避免再次发生类似的问题

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。

**五、社会工作者的助人和维持社会秩序的功能**

助人功能

1. 助人：是社会工作的基本功能，帮助有需要的人是社会工作的天职

2. 救难：危难是危及自身生存的状况，基本生存和正常生活都陷入危险境地，需要他人救援

3. 解困：当受助者遇到困难尚未达到危及生命的程度时，社会工作者为他们提供的劳务服务和物质帮助等都属于解困

4. 发展：社会工作尊重人，认为每个人都有发展的潜能，并把充分挖掘潜能达到个人幸福和社会进步当做工作目标，能力发展不但针对有困难者，对预防问题也有重要意义

维持社会秩序的功能

1. 通过解决社会问题维持社会秩序

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。

2. 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。

3. 通过实施和修订社会政策维持社会稳定

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。

**六、我国社会工作发展的基本特色点**

**我国仍处于由计划经济体制向社会主义市场经济体制的转变，使其这一转变时期我国社会工作的发展会呈现如下基本特点：**

1. 不同模式并存（专业社会工作现在已经得到较快发展，行政性社会工作在吸收专业社会工作的同时，在社会公共服务领域仍然发挥着主导作用，两种模式并存，并持续互动）

2. 政府和社会力量共同推动（政府着力发展民间社会组织，以社会工作机构为代表的服务型民间组织成为首选，社会工作机构和政府合作，也促进了社会工作的发展）

3. 社会工作本土实践倚重（社会工作发展不能脱离国情从而必然发生本土化过程）

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发展，为专业社会工作发展提供了条件，在社会工作本土实践占优势的情况下，将实现专业社会工作嵌入型发展，同时也会获得一定的独立发展空间

**七、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

2. 从事社会福利服务为职业

3. 掌握一定的社会工作专业方法

4. 获得专业认可

5. 综合运用社会工作知识理论和方法

**八、操作定义的价值体系/美国社会工作实务的操作定义包括六条价值叙述：**

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是通过积极地参与社会，实现每一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。

**九、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。

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。

**十、社会工作专业价值**

1. 敬业

是社会工作者对社会工作专业和实践的根本态度，不仅涉及对该专业的性质，信誉，科学精神，还涉及工作者对工作，案主，社会和机构的关系原则，其他专业价值也由此衍生出来

1. 接纳

意味着接受相信和尊重，不仅拒拒绝判断，还追求积极的理解，但不意味着要放弃自己的价值完全认同别人的价值

1. 自决

提醒社会工作者要尊重案主自我决定和自我选择的权利

1. 个别化

社会工作把每个人都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，社会工作者应该了解每个人的特点，有针对性的开展工作

1. 尊敬人

是指每个人都是值得尊敬的

**十一、社会工作的专业伦理（美国社会工作协会规定的社会工作伦理法典）**

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 费用 秘密和隐私

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佣组织的伦理责任：遵守承诺

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：促进普遍福利

**十二、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。它的缺点是由于个人的经历有限，经验这类信息在数量与种类上也就有限；经验记忆多是一种较为主观的表象知识，缺乏深入的探究和说明。

1. 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"。

**十三、理论在社会工作过程中的具体作用/功能表现在：**

(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。

(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。

**十四、大卫·豪的社会工作理论结构模型**

"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．"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."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，也可被其他学科所用。“社会工作理论”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

②它们之间在逻辑上是相互蕴含的

**十五、社会工作理论**

1. 心理分析学理论：这种理论认为人的行为是由本能所驱使的，并由人格结构中的自我和超我所控制的，不良行为的产生是由于本我同自我超我之间关系的失衡

2. 认知理论：他认为人的行为主要受制于理性思考，而不是潜意识中的本能，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

3. 行为主义理论：他认为行为是个体对当前环境所做的反应，不适当的行为是个体对当前环境所做的不恰当的反

社会系统理论：他把人与生活环境看作是功能上相互依赖的各个元素所组成的系统整体，当系统内部各个子系统不能有效配合和相互协调时，个体的生存和发展就会出现问题

5. 标签理论：这种理论认为，每个人都有初级越轨，但只有被贴上标签的初级越轨者，才有可能走上越轨生涯，之所以成为有问题的人，是与周围环境的社会成员对他及其行为的定义过程密切相关

6. 沟通理论：这种理论强调人际沟通在人际关系中的重要性，他认为许多行为问题都是出现在人际沟通方面，比如不能很好的给予和反馈信息

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。

1. 女权主义理论

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。

1. 叙事治疗理论

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。

**十六、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：立基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，以协助个人和家庭与其所处的社会环境做好调适

**十七、理性情绪疗法**

• 个人的不良情绪或行为问题，不是由外界事件直接导致的，而是取决于个体的观念与信仰如何看待和解决这一外界事件，也就是说，同一个外界事件会因为个人的认识不同而产生完全不同的后果

• A是外界诱发事件，b是观念或信仰，c是结果或后果

• 与当事人的非理性信念辩驳，帮助当事人认识自己的错误观念，以理性观念看待世界，从而带来积极有效的结果，由此产生新感受

**十八、个案工作的基本原则**

1. 人在情境中：认为个人与其所处的社会环境存在多重的互动。

2. 接纳与非评判

3. 自决

4. 保密

**十九、社会个案工作的过程**

1. 接案：主要工作包括，了解服务对象意愿并进行适当处理；澄清期望；初步评估服务对象的问题和需要；对那些非机构能提供服务的个案要经过程序转接到其他机构

2. 预估：①收集资料：个人方面的资料生理、心理、价值观及宗教信仰等； 环境资料：家庭、社会、人与环境交互作用 ； ②对问题进行预估

3. 计划：制定帮助服务对象的目标；根据目标制定具体的工作计划

4. 介入：按照制定的计划开展具体的工作，落实社会工作计划的目标

5. 评估：①过程评估：对整个工作过程的步骤和程序进行评估；②结果评估：依据制定的目标和达成的结果进行评估

6. 结案：总结工作，巩固已有改变，解除工作关系，做好结案记录

**二十、结案的类型**

一，目标实现的结案

二，存在不能实现的客观和实际原因。

三，案主离开社工后，有能力解决问题。

四，双方身份发生变化

**二十一、个案工作者所需要的技巧**

1. 沟通技巧

2. 关系技巧：真诚和有同理心的回应技巧；表示关怀和温暖的技巧；表示尊重服务对象的技巧

3. 过程技巧：接案和约定技巧，预估技巧，签订契约技巧，介入技巧，检讨及终结技巧

二十二、社会个案工作中的“危机”是指什么？/危机的涵义

1. 危机是一种对平衡稳定状态的改变。当人的生活被某些事件、变故打乱，人感觉自己陷于一种无助的状态时，就出现危机。
2. 危机可以是一种正常状态。危机不一定非得是不寻常的或灾难性的事件，它们可以是一种正常发展过程中的状态。人们惯常解决问题的方法失灵，在新情况和突发事件面前束手无策或应付失败时，就是危机。
3. 危机是一个过程。危机有一个顶点或转折点，达到最高点后，紧张就会缓解下来或者产生另一种应付能力。
4. 危机是问题与希望并存。危机是一种威胁，同时也是一种挑战。

二十三、危机介入的技术/步骤/阶段

①开始阶段

a.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。（收集资料，聚焦危机）

b.理清目前最大的问题，把问题集中在目标上并达成口头协议。（理清问题，达成口头协议）

②中间阶段

a.要进一步搜集资料，扩大对服务对象的认识。（进一步搜集资料，加深认识）

b.帮助服务对象改正对问题的认识，让其倾诉可以减低焦虑，协助找出有效的解决方法。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，使他改变思考方式，换个角度看问题，从而改变感觉和行动。（改变认知，减轻焦虑；充当榜样；布置作业）

③结束阶段

回顾事情执行得如何，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。（回顾目标执行情况，未来规划）

**二十四、任务中心模式**

1.把服务介入的焦点集中在为服务对象提供简要有效的服务上，帮助服务对象在有限的时间内实现自己所选定的目标，任务中心模式非常关注服务对象的自主性，要注意效率和效果，

其工作阶段中的步骤大概分为以下三步：开始接触、探索和协议阶段，阐述目标和要完成的任务，结束阶段。

2.任务中心模式的优点

①在问题探索、协议和确定任务阶段，任务不仅是针对服务对象的，而且也是针对与服务对象有关的系统的。此时工作者的角色是个资源顾问。

②任务中心模式的工作对象可以是个人、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婴性。

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。

**二十五、“社会一心理”模式**

**1.“社会一心理”模式的框架**

①理论基础

弗洛伊德的人格结构理论和人本中心的“成长环境”对个人自我实现的助力理论；还采用了埃里克森分析人的成长与发展过程理论，将社会因素与人的内部心理因素结合起来。

②针对问题

有个人和家庭的内部心理问题，人际关系问题，也有外部环境问题。

③目标

理解和改变人及其所处的环境。

④服务对象的角色

服务对象如同一个病人，处于被动位置，在工作者带领下探索自己的思想、感情，将它们带入到开放的意识层面，增加自我了解。

⑤工作者角色

工作者是一个研究、诊断和服务提供者，把人看作是“人在情境中”的整休中的一个部分。

**2.理论假设**

1. 人的成长受生理、心理、社会环境三个方面的因素影响，而这三个方面的因素又相互作用，共同影响当事人的成长过程

2. 个人过去的经历，所持有的观念，习得的知识，技巧和态度，都会有意无意的影响他现今的一切

3. 人际沟通十分重要

4. 每个人都是有价值的，具备发展的潜能，只是未被开发而已

**二十六、行为主义个案工作的主要技巧**

(1)正强化。当一个期望行为出现时即给予奖赏，从而模塑良好行为，以增加此行为出现的频率。

(2)负强化。当问题行为出现时即给予惩罚，以消除不良行为。

(3)角色扮演。在工作者指导下练习和不断重复期望行为，渐渐消除问题行为。

(4)榜样。工作者作为一个榜样，让服务对象学习正确的行为模式。

**二十七、行为治疗模式四种学习形态**

①反应学习

人类行为的本质是人对环境刺激的本能反应。无条件反射是不受人的意识控制的，是纯粹生物本能对外部刺激的反应。条件反射则是一种学习形态，即一种无意识的行为成为受意识控制的行为。

②操作学习

研究如何通过改变环境(条件）来改变行为，即控制或操作条件，相应地产生一个期望的行为。该理论认为，人作用于环境，而环境又决定人的行为，通过这个过程，行为被塑造和改变。

③观察学习

人通过观察他人的行为而学习，人的大部分知识都是由这种间接学习获得的。

④认知学习

认知学习认为人会感受和思考，即人能够赋予事件以意义。如果人改变自己的态度，行动也会朝向积极的方向。

**二十八、小组工作的功能**

1. 影响个人发生转变（小组过程可以影响个人的价值观念，态度以及行为发生转变；通过经验分享可以丰富和扩大经验和认识，改善人际关系；小组可以发展成员面对问题和解决问题的能力，促进个人的成长）

2. 用集体的力量解决问题（小组成员必须学习共同思考，共同协作，共同面对环境，这个过程会增进小组成员与他人配合解决问题的能力）

3. 社会控制（矫治性，教育性，治疗性的小组工作，通过小组过程，使小组成员学习遵从适应社会需要的行为规范，培养起社会责任心，从而担当起积极而有用的社会角色）

4. 再社会化（小组通过帮助其成员建立适应社会需要的新价值观，新认识，新技巧来改变小组成员的行为，使他们成为适应社会生活的积极角色）

**二十九、小组的类型**

1. 以小组成员的关系来划分：初级小组和次级小组

2. 以小组的组成来划分：组成小组与自然小组

3. 以小组的工作结构来划分：正式小组和非正式小组

4. 以成员的参与程度来划分：志愿小组与强制小组

5. 以成员进出的自由程度来划分：封闭小组与开放小组

6. 以小组的目标来划分：朋辈小组、教育小组、服务或志愿者小组、兴趣小组、成长小组、治疗小组、社会化小组、自助或互助小组

**三十、小组工作的三大模式**

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

2. 治疗模式：治疗模式中小组是进行治疗的媒介，社会工作者运用专业知识和技巧，通过小组成员之间的沟通和互动，增进小组成员的自我认识，促进其行为的转变，这种模式关注的是个人的心理和行为问题的矫正，而不是社会的

3. 互动模式：既关注个人，也关注环境，通过个人小组，社会系统之间的开放和相互影响，增强个人的社会功能，小组被看作是一个互动系统，小组成员依靠其他成员作为自己解决问题，实现潜能和建立信心的资源

**三十一、小组工作的发展阶段**

1. 前属期：这是小组的开始，小组成员试图与陌生的他人建立初步关系，对他人既接近又回避的保持戒备，处于矛盾的困境，社会工作者要帮助小组成员尽快适应，促进相互了解

2. 权力和控制期：小组成员与他人熟悉后，开始尝试在小组中与其他人权利竞争和控制，他们以此来确立自己在小组中的角色和地位

3. 亲密期：小组成员关系亲密，可能会发生从家庭成员到小组成员的移情，同时意识到小组经验的重要性，开始思考小组的目标

4. 分辨期（差异期）：这是小组的良好状态的阶段，小组成员对小组有较高的认同感，能够相互支持，自由的沟通

5. 分离期：小组目标基本实现，进入到小组终结期，成员面临分离，可能会出现反对小组解散，逃避现实的情况

**三十二、社区工作的三大模式**

1. 地区发展模式：在一个区域内鼓励社区居民通过自助互助去解决社区内的问题，工作重点是提高社区居民的民主参与意识，培养和挖掘社区骨干，提高社区居民解决问题的能力和居民之间的合作精神，增强居民对社区的归属感，这种模式适用于比较简单的社区，居民关系良好，冲突不明显

2. 社会策划模式：这种模式是依靠专家的意见，通过专家的计划落实，推行，去解决社区内的问题，可以说是一种自上而下的方法，社区居民在这种模式的参与比较被动，只限于提出修改意见，社会工作者担当组织实施者的角色，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：这种模式适用于社会情况比较复杂，社会矛盾多，政府官僚化，居民权益得不到保障的社区，也就是社会工作者动员和组织社区居民采取集体行动，通过自下而上施压的方式，求得公平的解决问题

**三十三、社区工作的过程**

1. 建立关系：初步建立关系多由拜访社区重要人物与社区机构入手，有时也通过开展一些活动来使居民接纳社区，目的是为了让居民了解社会工作者，社会工作者则是寻求未来的工作支持者

2. 收集资料：收集的资料包括社区基本资料，社区内的资源，社区内的问题，社区评估

3. 制定计划：计划应符合居民的愿望和需求；目标明确；具有适用性、可行性；计划必须由民主决策产生；要有整体性；妥善保管相关文件

4. 社区行动：开展社区会议，教育与宣传，人事，财务，管理资源，成效评估

三十四：社区工作的基本技巧:

1. 分析技巧。

包括:(1)了解社区结构、过程、资源、问题、需要;(2)分析社会政策和社会问题;(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。

1. 关系建立与维系技巧。

包括:(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。

1. 动员及组织技巧。

包括:(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。

1. 活动程序设计技巧。
2. 包括:(1)策划活动、制订目标、宣传策略，(2)调动资源、评估指标。
3. 行政管理技巧。包括:(1)文件资料处理:(2)财务处理;(3)计划、评估工作。

三十五、社区服务工作中存在的问题与发展

①社区服务工作中存在的问题

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社区服务工作的发展

社区服务可以在如下几个方面努力，作出自己的贡献：

a．进一步明确社区服务的性质并进行分类。我国社区服务的微利和牟利两类性质混杂，是制约其发展的不可忽视的重要原因。社区服务的开展已有20多年的历史，应该进一步做好分类，并推动社区服务的健康发展。

b．发展公共服务。社区公共服务是使社区居民普遍受益的服务，不管居民的贫富和强弱，都有权利享用的服务。应该动员和组织有条件、有能力的社区居民，社区中介组织，驻区单位参加此类服务。

c．发展社区志愿服务。发展社区志愿服务是促进和谐社区建设的重要手段。为了促进社区建设，要激活人们的志愿服务精神，建立灵活的志愿者组织，为志愿服务提供必要条件，组织志愿活动，弘扬志愿服务精神。

d．社区福利服务的职业化。要强化社区服务在社区建设中的地位，应该在队伍建设上做出努力。要在一定范围内开展职业化建设，建立制度，形成一定规模的社区服务专业队伍。

**三十六、社会行政的层次**

1. 宏观社会行政：就是指在较高层次实施社会行政，一般表现为政府的职能行为，是政府部门在一定范围内推行社会政策，指导、帮助、监督、检查政策落实情况，例如，民政部门推行社会救助政策，社会保障部门推行养老保险制度等

2. 微观社会行政就是具体执行社会政策，推动社会服务的行政活动，但不是具体的服务受助者的工作，而是对社会服务的统筹协调和管理

3. 宏观社会行政和微观社会行政在某种程度上具有一定的相对性，宏观社会政策到微观社会政策的行政内容逐渐具体化

**三十七、社会行政的内容**

1. 社会服务的计划

①项目方案的内容

a．方案提出者想做什么；

b．为什么要做这些，或提供此服务的必要性是什么，要达到什么目的和目标；

c．这项服务的可行性怎样；

d．方案提出者打算怎样开展这项活动或服务。

②评估选择优秀方案的标准

a．方案要解决的问题是否重要，是否符合资助者或本机构的社会价值，是否具有优先性；

b．方案实施的可行性（条件、机会及风险）;

c．方案提出者的以往经验，方案所表明的资源利用效率，服务效果的丰富性等；

d．要充分反映社会工作的价值追求、专业方法和良好的服务效果；

e．对于重要的项目方案、服务方案评估通常要邀请这方面的专家参加。

1. 社会服务的组织
2. 督导与激励
3. 社会服务系统中的协调与控制
4. 评估与报告

**三十八、社会行政的功能**

1. 将社会政策转变为社会服务行动：就是将宏观政策具体化，从而具有解释政策的功能。此外，还要为社会政策的执行和落实制定具体的目标和行动方案，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，有效促进服务：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筹和管理。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，另外，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，高效的实施服务。

4. 总结服务经验，促进政策完善：社会行政人员的责任不但在于高效率的执行社会政策，而且在于根据需要改进政策，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

**三十九、评估的类型**

1. 过程评估是指针对机构运行或服务提供过程，过程评估可以及时发现问题，并采取措施保证计划的落实，过程评估要解决的问题是机构都提供了哪些服务？服务是如何提供的？服务过程是否指向计划目标？

2. 结果评估是对机构运行或服务结果的评估，结果评估关心的是机构所提供服务的实际效果，这种效果与预期的关系，达成这种效果的原因及影响因素，社会服务的效果通常包括服务的受益人数，受益人结构及影响深度等

3. 效率评估是比较服务的投入和产出，进而发现资源利用率的评估方式，他关心的是资源利用效率而不是服务的一般效果，这种评估一般用于向服务资助者的交代

**四十、社会行政的地位**

①社会行政促进政策执行和落实，其重要作用是显而易见的。社会行政人员依其对社会政策的理解、解释和推动影响着社会政策功能的发挥。

②社会行政在社会福利和社会服务体系中有不可替代的作用。社会行政弥补了社会工作直接服务的不足之处：

a．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；

b．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。

③社会行政进入社会工作专业范围不但使社会工作由"不完整的专业"变得相对完整，而且大大提高了社会工作的效能。

④社会行政因其从宏观的、实施政策的角度考量社会福利问题，并借助行政体系推进社会福利服务的落实，从而在社会福利和社会工作体系中占有重要地位。

**四十一、儿章的生理心理发展特征**

1. 0~1岁的乳儿期是人生第一年，是心理活动萌芽阶段，又是生活经验积累时期，共身心发展为今后的发展奠定了最初基础。
2. 1~3岁的婴儿在感知、基本动作和心理各方面有了一定的发展，随着脚和手动作的发展，儿章的生活范围较前大大拓宽，受外界影响也大大增加，独立进行基本生活活动的需要与儿童本阶段心理发展水平低成为主要矛盾。
3. 3岁至6~7岁的儿童身心发展与上阶段有着本质区别，但又是上阶段发展的继续，儿童已经可以进入幼儿园，为入学做准备。
4. 6~7至11~12岁处于童年期。这一时期，儿童以学习为主导活动，生活环境起了很大变化，他们的心理迅速发展起来，他们的生活范围有了很大拓展，社会性发展进入了一个新的阶段。

四十二、儿章发展变化中的自我意识和道德发展特征

1. 自我意识的发展

第一，乳儿期儿童没有自我意识，分不消作为主体的自己和客体的区别。

第二，婴儿期的儿章随着言语、动作的发展，自我意识发展，3岁前后才从知道自己的名字过渡到掌握代词“我”。这是个质变，即从把自己作为客体转变为当作主体来认识，是自我意识发展中的一个飞跃。

第三，儿童期自我意识逐渐复杂起来，随着成长发展，儿童对认识“自我”表现出更大的兴趣，要求深入了解自己、关心自己的成长，个性品质的意识与自我评价能力也不断增长。

1. 道德发展

第一，幼儿初期的儿童，道德判断带有很大的情绪性、具体性和暗示性。

第二，幼儿晚期，开始模仿成人，并初步从社会意义上来判断道德行为的好坏，但往往不能把行为动机与效果统一起来看。

四十三、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，要求指导孩子学习、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，给子良好的心理培养。

①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的环境，避免或纠正社会适应不良。

**四十四、儿童社会工作的内容**

1. 宏观的儿童社会工作:推动儿童立法，促进养育，推动儿童教育事业发展，为儿童创造有利的娱乐条件,关于儿童的卫生保健，孤儿和被遗弃儿童的保护

2. 微观的儿童社会工作：学业辅导,心理辅导,辍学问题,行为矫正等

**四十五、青少年的含义：**

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：由儿童向成人过渡，人的生理心理及社会特征都有巨大的变化。
3. 青少年是一个关键期：青少年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，甚至下一代。
4. 青少年是一种社会文化现象：青少年有区别于其他群体的价值标准，行为规范，思维方式和人格倾向，形成了自己独特的青少年文化。

**四十六、青少年社会工作的内容**

1. 个案辅导：商谈与观察，访问，共同活动

2. 团体辅导：榜样示范，行为锻炼，情景感染，竞赛激励，角色模拟

3. 社区建设:从动员社区综合服务力量入手,从社区相关社会舆论入手，从发动社会资源 ，争取社会力量入手

**四十七、老年个案工作的原则**

1. 从价值观上尊敬并接受老年人

2. 与老年人建立相互信任的关系

3. 有耐心，多鼓励

4. 让老年人自我选择自我觉

5. 个别化原则

技巧：怀旧，帮助老年人回忆最重要，最难忘的时期；回顾：让老年人缅怀一生，成功和失败的经验

**四十八、老年人小组工作的基本原则：**

1. 不要预先假设有些老年人爱参加小组活动，有些老年人不爱参加小组活动

2. 社会工作者一定要有耐心，细致，周到的工作态度

3. 小组组员的选择要适当合适

4. 不强求的原则

技巧：社工在小组活动之前要做好充足的准备工作；所组织的活动或游戏一定要简单易学；社会工作者要不失时机地赞赏组员的能力；要关心每个组员对活动的感受；小组过半时，应协助组员真实叙述对小组活动的感受，从中发现问题，总结经验，以使下一个阶段的活动更附和组员的兴趣爱好；小组将结束时应评价小组活动的成败及每个成员的发展

**四十九、老年社会工作的影响因素**

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亦是如此，老年社会工作的目标就是要帮助那些需要救助和服务的老年人走出困境，摆脱贫困，与其他社会群体一起分享新的社会资源，要达到这些目标，没有一定的经济发展水平做基础很难实现。例如，政府颁发的老年津贴的多少，修建老人活动中心的数量，都需要政府投入大量的资金，正因为如此，经济比较发达的老年社会工作相应发展较为完善，一些经济比较落后的国家老年社会工作则发展比较缓慢

1. 社会政策：

世界各国有关老年人的一系列社会政策和法规，在帮助老年人走出困境，满足老年人基本需要方面起着至关重要的作用，老年人作为竞争能力较弱的群体，他们的社会福利保障水平提高，生活条件改善，在很大程度上都依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

1. 文化因素：

西方无论是老年人还是青年，都倾向于过较为独立的生活，这种观念决定了西方大多数老年人都认为赡养老人是政府的责任，同时自己也应当承担起养老的义务，这就使得社会发展出了一套较为完善的老年人服务网络。而中国素有尊老敬老的传统，中国文化家国一体的模式，使家庭承担了许多赡养老人的义务和责任，中国文化过分强调家庭的养老功能，长期以来，老人社会服务网络体系的发展严重滞后，制约了中国老年社会工作的发展。

**五十、为什么我国要大力发展社区照顾？**

社区照顾：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内接受照顾，也指动员社区的资源，满足社区内老年人的需求，以帮助他们在社区内幸福生活

1. 家庭照顾功能的弱化
2. 老年人大多愿意在他们熟悉的社区环境中生活
3. 面对老年人口的迅速增长，国家一时难以拿出大量的资金发展机构照顾
4. 社区照顾可以有效利用社区内的闲置资源
5. 走正式照顾和非正式照顾相结合的道路，是满足我国老年人不同层次服务需要的最佳途径
6. 无经济能力的老年人也有权得到关怀和帮助

**五十一、社区照顾**

整合全部社会资源，运用正式照顾和非正式照顾网络，为需要照顾人士在家庭或在社区提供全面照顾，促成其过正常人的生活

1. 在社区照顾：需要照顾人士在社区内小型服务机构或住所中获得专业人员的照顾，属于正式照顾的范畴

2. 由社区照顾：由社区内的人士如家人，亲友，邻居或志愿者等为需要照顾人士提供照顾，属于非正式照顾的范畴

3. 对社区照顾：就是指正式照顾与非正式照顾相结合

**五十二、增权取向社会工作的特点在于:**

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

**五十三、结合实际，试述妇女增权和建设社会支持网络对妇女弱势群体的意义**

1. 妇女增权

（1）增权是指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与政策安排。

（2）在妇女社会工作中，增权理论要求加强维护妇女合法权益的宣传，倡导和推动保护妇女和发展妇女能力的社会制度和政策，对受害的妇女进行保护并使他们了解自己的合法权益，运用法律的武器维护自己的权益。

2. 建立社会支持网络：

（1）社会支持网络是指以个人为中心的，其支持作用的关系的集合。

（2）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并使用身边的社会支持网络，动员他们的家人亲友志愿者的共同参与，提供支持。

（3）社会支持网络的具体类型：以志愿者为本，以妇女自助互助为本，社区紧急支援网络

**五十四、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。

**五十五、残疾人社会工作的内容**

1. 宏观层面，积极维护残疾人的合法权益，推进残疾人保障政策体系建构，对残疾人进行社会救助等等

2. 中观层面，积极培育残疾人社会组织，为残疾人服务

3. 微观层面，对残疾人的预防和发展，残疾人信息普及等

**五十六、残疾人社会工作的方法**

1. 社会康复

是指从社会的角度，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，达到全面参与社会生活的目的。主要通过各种康复机构来实现，康复机构中开展的个案工作和小组工作主要由社会工作者承担。

2. 社区康复

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。

3. 职业康复

通过帮助残疾人就业来促进他们康复和发展的方法。职业康复的工作内容：就业咨询；评估；培训；随访

**五十七、残疾人社会工作的理论**

1. 正常化理论认为应该从工作对象本人的角度看待和处理面对的问题，为受助者提供与平常人相似的生活环境，在常人社会中生活。

2. 回归社会理论是针对将残疾人封闭起来供养和照顾而产生的弊病而提出的。认为应该将服务对象处于积极的社会关系中，走出封闭。

3. 增能理论认为一个人的无力感是有环境的排挤和压迫造成的而这种障碍是可以改变的，服务对象是有能力和价值的，社工与服务对象之间是一种合作的伙伴关系。残疾人社会工作中认为残疾人可以在一定程度上恢复他们失去的集体和社会功能有助于他们进入正常的社会生活。

4. 优势视角理论聚焦于服务对象自身的能力和优势，努力探索发现和利用服务对象的优势和资源，协助他们实现目标。要尊重每一个服务对象并相信他们有自己的人生价值能够克服困难解决问题。

**五十八、家庭社会工作的特点**

1. 发现信息和得到信息的途径往往是从个人先开始的
2. 从家庭整体的角度去观察个人，理解个人，这是家庭社会工作分析和处理问题的立场
3. 社会工作者与家庭的关系是相互尊重，相互信任的
4. 相信家庭本身具有改变和成长的动力

**五十九、我国的家庭生命周期及任务**

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。

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。

育儿期：父母角色的认定，家庭财政、家务劳动等分工或协作，职业与家庭间的精力分配。

教育期：亲子关系的调整，夫妻情感的深化发展。

向老期：接受子女离家现实，婚姻关系的再调整。

孤老期：面对自己及配偶的衰老与死亡，安排晚年充实的生活，体味人生的意义。

**六十、社会变革使中国的家庭发生了什么变化？**

答：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、性侵案屡屡发生。

**六十一、矫正社会工作的涵义：**

矫正社会工作是一种社会福利服务

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

矫正社会工作是司法矫正体系中的社会福利服务

矫正社会工作是一种专业化的社会福利服务

**六十二、矫正社会工作的理论基础和价值理念：**

(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，只要给予适当的机会和善加引导，必能改变与发展，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

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。

**六十三、矫正社会工作的介入途径**

1. 司法判决前提供的服务

①针对犯罪嫌疑人的社会工作介入：通过与犯罪嫌疑人及其家庭和周围环境的接触和了解，写出一份犯罪嫌疑人的背景调查报告，并提交给法庭做审判参考

②对亲友的社会工作介入：为陷入经济困难的家庭，寻找社会资源以维持生计；为失去依靠的儿童安排生活照料；为心理困扰的家庭成员提供辅导

1. 监禁处遇中提供的服务

个案辅导；团体治疗；联系社会；职业辅导；评估报告

1. 社会处遇中提供的服务

社会服刑人员的观护；院舍训练的组织管理，社会服务计划的实施

1. 对刑满释放人员提供的服务

提供住宿场所，就业辅导，生活辅导，医疗保健服务等

1. 对违法青少年提供的服务

院舍辅导；街头辅导

**六十四、社会工作实习督导的功能**

1. 行政性功能：给实习学生以行政支持，必要时通过机构行政主管协调有关行政部门，使学生在行政架构配合下顺利学习

2. 教育性功能：通过教与学的互动，有计划，有步骤的引导学生学习，制定详细的教学方案

3. 支持性功能：对学生接纳的态度，承认学生的优点和限制，乐于见到学生的进步和发展，并为这种进步和发展创造必要的条件

**六十五、社会工作实习的模式**

1.机构为本的实习模式

由学院专门的老师负责学生的实习安排，与机构联系，实习教学就由机构实习导师负责，这种模式的优点在于实习导师来源于机构，具有丰富的工作经验，能够根据机构的工作状况与学生的学习需要给予充分的学习机会和有效的督导。

2.学院为本的学习模式

实习导师属于学院的教学人员，一般拥有至少2到3年一线社会工作经验并受过督导训练。这种模式的优点在于实习导师来自学院，学院导师经常到机构，表姐食物工作对教学的需要，使教学不脱离实际。

3.机构与学院的伙伴关系

机构为学院提供实习教学所必需的岗位和机会，学院则为机构社工提供训练进行社会工作研究，提高机构的服务水平，理论与实践相结合，发展创新性服务。

4.建构中国社会工作实习模式

机构与学院合作共同担任社会工作实习的督导，可以发挥双方的优势。

**六十六、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、有计划教学过程；

④实习教育不同于志愿服务。

志愿服务不能等同于社会工作实习，因为志愿服务是以服务为导向，以任务为中心，服务内容单一，基本没有以学习为导向的训练和督导；社会工作实习，是社会工作教育训练中的重要环节，它的主要目的是在机构中为学生提供学习的机会，在干中学习，不以追求工作数量为目的，目的是为了使学生获得学识与才干的进步，而且实习是在督导指导下进行的。

**六十七、社会工作实习的目标**

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

六十八、社会工作督导的模式

(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。

(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）结构化实习一督导模式

①主要特点

结构化学习督导模式是个详细计划好的学习一督导过程，它强调实习（学习）开始前有一个课程计划，步步学习。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

结构化实习一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。

(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。

**六十九、社会工作研究的功能**

1. 了解社会需要，设计社会服务

对社会需要进行科学的调查研究，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。

1. 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。

1. 了解服务进展，不断改进服务

了解服务推进的进展和变化，对新的问题进行评估和改进。

1. 发现新的问题，倡导调整政策

通过倡导政策和完善政策来解决新发现的问题。

1. 总结实践经验，促进理论发展

对实践经验进行积累和总结，发展社会工作理论。

**七十、实证主义方法论/反实证主义方法论的主要观点**

1. 实证主义方法论

①实证主义方法论是以自然主义或科学主义为基础的研究方实证主义的方法论认为社会现象是可以被认识的，社会现象是客观的，它有自己内在的规律。

②具体说来，实证方法表现为用社会调查和实验方法、定量方法和统计分析技术、理论假设及其验证来发现新理论。实证主义注重事实经验，注重社会现象的外在表现，注重对社会现象的精细测量，并认为从精细测最得到的有关社会现象的信息中归纳出的理论认识是可靠的、科学的。

③按照实证主义的观点，社会工作研究应该通过广泛、深入地收集相关资料来说明问题，找出规律性的东西。

(2)反实证主义方法论

①反实证主义认为社会现象与自然现象有本质性的差异，研究社会现象就不能像自然现象那样把问题表面化、简单化，而应该理解社会现象、社会行动的真正意义。

②反实证主义注重历史、文化、意识形态对人的行为的影响。

③理解的方法、诠释的方法成为认识所研究对象的主要方法，这种方法论强调要能够站在被研究者的立场上去理解，要深入了解行动者所赋子自己行动的意义和价值

⑤按照反实证主义方法论，社会工作的主要内容是社会工作者与服务对象通过不断互动去共同达致目标的过程，每个社会工作互动和过程都可能有自己的独特之处。

**七十一、社会工作研究的程序**

1.研究题目的选择

2.文献研究与初步探索

3.提出研究假设

4.研究设计

5.资料的收集与整理

6.解释与报告

**七十二、行动研究的含义及特点:**

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。

第一，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。

第二，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。

第三，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。

第四，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。

第五，它具有系统性和开放性，它是公开进行的系统调查和研究。

**七十三、基本的会谈技巧**

1. 探索阶段的技巧：专注soler（面对，开放，身体前倾，目光接触，放松），倾听（澄清，简述语义，反映感受，摘要），鼓励，反映感受，开放式提问

2. 洞察的基本技巧：询问，挑战，解释，自我袒露

3. 解决问题的技巧：聚焦，支持当事人长处

4. 与家庭一起工作

**七十四、社会工作作为一项职业，具有哪些特点？**

1. 服务性与非盈利性

2. 注重个人的完整性和整体性

3. 以平等的态度对待每个人

4. 助人自助或帮助社区自助

5. 重视运用社会环境资源

**七十五、如何理解助人自助的特性？**

1. 助人自助不仅是社会工作最显著的特点，也是社会工作最重要的理念之一

2. 社会工作的价值前提是人类有自我改变和自我进步的能力，因而社会工作者的最终目的是要让案主能够依赖自己解决问题，而不是一味的依赖别人的帮助

3. 社会工作致力于帮助案主改善自我了解和他人的关系，让他们调动自己和社区的资源，解决个人问题。社会工作不是单方面的给予和单纯的恩惠，应该注意调动案主的主动性与积极性，鼓励案主积极参与，认识问题，找出症结所在，共同寻求解决问题的方案，最与案主一同解决问题，达到助人自助。

七十六、督导员的素质与条件/理想督导员的条件

丰富的专业知识与工作经验；

有教导学生的意愿;

有基本的教授他人的能力与态度;

有学习与成长之意愿

有时间督导学生；

熟知实习机构（社区）情况并能与机构（社区）人员保持沟通、协作。