

初级社工工作实务

第一章 社会工作实务的通用过程

（一）接案的步骤及核心技巧

1、接案前的准备

（1）了解服务对象的来源和类型

①对象的来源（主动、转介、外展）；②服务对象的类型（自愿型、非自愿型）；③现有服务对象与潜在服务对象；④了解服务对象求助过程。

（2）做好会谈的准备并拟定初次会谈提纲

①服务对象资料的准备；②拟定初次面谈的提纲。

2、会谈

（1）会谈的目的和面谈场所的安排；

（2）会谈的主要任务（界定问题、澄清角色期待和义务、激励服务对象进入角色、促进对象态度和行为的改变、达成初步协议、决定工作进程）；

（3）会谈的技巧（主动介绍自己、治疗性沟通、倾听）。

3、收集服务对象的资料

（1）资料收集的内容和范围：个人资料；身体状况；能力和特点；所处的社会环境。（2）收集资料的方法和途径：询问、咨询、观察、利用已有资料、问卷调查。

4、做接案会谈记录：首页（个人资料、基本信息等）、知情同意（机构服务、专业责任、保密原则等）

（二）预估

1、预估的目的和任务：

（1）预估目的：制订正确的计划。

（2）预估的任务：①识别问题的客观因素；②识别问题的主观因素；③识别问题的成因及使问题延续的因素；④识别对象及环境的积极因素；⑤决定服务的方式和内容。

2、预估的基本步骤与过程

（1）探究服务对象的情况、问题需要；

（2）分析服务对象的资料并作出预估摘要（对服务对象问题与需要作出解释、列出解决问题的目标及先后次序、决定介入的策略、撰写预估摘要）。

（三）制订服务计划的方法

（1）设定目的和目标：①确定服务对象的需要和问题；②向服务对象解释设定目标的目的；③共同选择适当的目标（筛选目标、定义目标）；④目标陈述明白易懂，重在促进服务对象的成长；⑤目标可测量、具有操作性和现实性；⑥与服务对象讨论目标可行性和可能的利弊；⑦确定目标并决定目标先后次序。

（2）构建行动计划：①选择介入系统（个人、家庭、小组、社区、宏观社会系统）；②选择介入行动（危机干预、资源整合、经济援助、安置服务）

（四）评估的方法

1、收集评估资料的途径：收集服务对象档案评估、对介入过程和结果的看法以及使用调查方法收集介入效果的数据和事实资料。

2、基线测量：建立基线—进行介入期测量—分析和比较

3、对服务对象影响的评估：服务对象满意度测量、差别影响评分

4、任务完成情况的测量评估：“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。

5、目标实现程度的测量评估：目标核对表；个人目标尺度测量。

（五）结案时服务对象的反应及处理办法

1、结案的类型：（目标实现、服务对象不愿继续结构服务终止专业关系、存在不能实现目标客观和实际原因、社会工作者或服务对象身份发生变化）；

2、服务对象的正面反应；成长的喜悦、未来信心等）

3、服务对象的负面反应（否认、倒退、依赖、抱怨、愤怒、讨价还价、忧郁）；

4、结案反应的处理方法（5种）：（1）回顾介入过程；（2）提前告知结案时间；（3）减少接触；（4）预防问题；（5）安排正式结案活动）。

第二章 儿童社会工作

（一）儿童社会工作的主要内容

1、促进儿童健康成长

（1）提供家庭支持服务：亲职辅导、婚姻辅导、家庭辅导、亲子关系辅导。

（2）开展儿童支持服务：儿童问题辅导、儿童的娱乐和休闲；儿童的社会化引导（自我认同、技能学习、团队精神、社会责任）。

2、救助和保护儿童

儿童收养服务：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。

(1)家庭寄养服务：①寄养家庭的招募；②筛选合格家庭；③评估合格家庭；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。

(2)机构类家庭养育服务：“类家庭”父母招募；筛选；面试评审；培训；适配；跟进服务；结案。

(3)机构集体养育服务：集中在儿童福利机构中，机构工作人员集体看护的一种照料模式。

(4)贯穿四种替代育儿模式的社会工作服务辨析。

3、儿童社会工作服务的内容与整体流程

(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；(4)“三合一”儿童社会工作服务整体流程。

(二) 儿童社会工作的主要方法

1、以家庭为中心方法的主要实务内容：(1)以家庭为单位，在社区开展家庭监护评估，筛风

险家庭；(2)评估结果分析（安全状况、环境状况、健康状况）；(3)组建家庭工作团队；(4)开展家庭团队工作。

2、儿童友好社区建设倡导的方法

(1)儿童友好社区建设倡导的内容：①完善社区基本建设；②建设安全、益智的儿童游戏场所和设施；③健全社区儿童和家庭服务体系；④创新社区儿童参与工作机制。(2)儿童友好社区建设倡导的方法：网络媒体倡导、名人效应倡导、海报宣传倡导、讲座论坛倡导。

第三章 青少年社会工作

(一) 青少年的特点及需要

1、青少年的需要及问题

(1)青少年的特点：生理发展的角度、心理发展的角度。

(2)青少年的需要：①接纳自己身体与容貌；②个体与同伴发展适当的人际关系；③追求个体情绪的独立自主；④自食其力，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努力表现负责任的行为，追求理想和抱负；⑧对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。

(3)青少年的问题：①贫困问题；②亲子关系问题；③心理健康问题；④厌学问题；⑤网瘾问题；⑥婚恋问题；⑦犯罪问题；⑧社会参与问题。

2、青少年社会工作的原则：(1)主体性原则；(2)发展性原则；(3)整体性原则。

(二) 青少年社会工作的主要方法

1、青少年社会工作方法概述

(1)危机介入；(2)家庭治疗；(3)外展服务；(4)历奇辅导；(5)朋辈辅导；(6)向导服务。

2、促进青少年个体发展的社会工作服务

(1)自我探索（罗杰斯“自我论”）；

(2)生涯规划（伍德（Wood）的生涯选择配合论）。

3、改善青少年家庭关系的社会工作服务

(1)构建和睦亲子关系；(2)开展亲职教育辅导服务；(3)理论基础：①积极倾听；②使用“我一讯息”；③积极沟通（接纳并寻找共识）。

4、促进青少年人际交往的社会工作服务

(1)人格结构分析：父母、成人、儿童，三者交互作用，会呈现个人的行为表现。(2)沟通分析：互补式、交叉式、暧昧式。(3)脚本分析：4种生活地位模式。(4)游戏分析：卡普曼戏剧三角论（压迫者、拯救者、牺牲者）。

第四章 老年社会工作

(一)老年社会工作服务内容：救助服务、照顾安排服务、适老化环境改造、家庭辅导、精神慰藉、危机干预、社会支持网络建设、社区参与、老年教育、咨询服务、权益保障、政策倡导、老年临终关怀。

(二) 老年人社会工作服务中的要点

1、处理认知与情绪问题：抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症；

2、自杀问题：(1)自杀评估（直接线索、间接线索、行为线索）；(2)干预措施（先行预防者）；

3、虐待和疏于照顾；4、丧亲问题；5、临终关怀服务。

(三) 老年人问题和需求评估的目的与方法

1、评估目的：识别老人优势和不足；识别支持和维护现有功能方法；识别恢复丧失功能干预措施；识别替代丧失功能的支持性措施。

2、评估的注意事项：物理环境、平衡老人自立与依赖他人的需要、关注最初提议做评估的人、注意老年人群体异质性、尊重隐私权。

(四) 老年个案工作方法

1、老年个案工作的特点：(1)接案阶段：良好沟通；(2)预估阶段：注意老人身体、心理、社会方面的功能状况；(3)计划阶段：充分吸收老人参与；(4)介入阶段：定期追踪进展情况；(5)评估阶段：重视老人的主观评价。

2、老年个案工作的注意事项：(1)营造适宜沟通环境；(2)有沟通障碍，多方求证老人的问题；(3)老人重视文化传统，尊重老年服务对象；(4)尊重老人自决权；(5)要有耐心，做好长时间处理个案的准备。

(五) 老年小组工作方法

老年小组工作的注意事项：尊重自决权、平衡对小组和个人所负的责任、尊重保密权、干预小组动力，保护组员免受伤害。

(六) 老年社区工作方法

1、老年社区工作的重点目标人群：独居老人、高龄老人、伤残老人、困难老人；

2、老年社区工作方案

(1)类型：居家服务、社区服务中心服务、社区老人照顾机构服务；(2)工作内容：生活照顾、健康教育、志愿者工作、法律援助等；(3)工作原则：优势视角；充权；统筹规划；资源链接与整合。

第五章 妇女社会工作

(一) 妇女社会工作的主要内容

1、针对妇女的婚姻暴力干预原则和策略

(1)干预原则：①接纳受害妇女描述的问题而不是责怪受害者；②尊重受害妇女的人格独立，提升她们的自信心；③关注受害妇女的安全；④与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。

(2)干预策略：①促进相关立法及法律完善；②开展反对妇女暴力的综合干预行动；③建立受暴妇女支持小组；④为受暴妇女提供各种形式的服务（心理辅导、法律咨询、个案辅导）。

2、针对妇女生殖健康的干预原则和策略

(1)干预原则：①主体原则：妇女是生育的主体不是客体；②参与原则。

(2)干预策略：①健全具有社会性别敏感性的妇女生殖健康政策；②建立“以社区为基础，以妇女为中心”服务策略；③建立妇女定期生殖健康检查的制度。

3、针对妇女贫困的工作：(1)妇女贫困的影响因素：环境因素、社会结构因素、个人主观因素；(2)针对妇女贫困的脱贫工作：政府的力量、社会和民间组织的力量、社会工作参与扶贫工作。

4、维护妇女权益的工作：(1)维权内容：政治权、文化教育权、劳动权益、人身权、财产权、婚姻家庭权、计划生育权等。(2)维权途径：宣传法律知识；调查研究，为健全保障提供依据；提供服务，落实妇女权益；倡导、督促健全维护妇女权益的机制。

(二) 妇女社会工作的主要方法

1、妇女赋权的方法：(1)赋权的目标：①个人层次（有能力解决问题）；②人际层次（个人和他人合作促成问题解决）；③环境层次（促进改善社会政策的能力）；(2)实施妇女赋权的原则：①鼓励和肯定；②将妇女作为主体；③意识醒觉；④权力分析；⑤倡导政策改变。

2、性别视角的妇女社会工作方法：(1)建立平等协作关系；(2)重新界定问题，提升意识；(3)挖掘潜能，链接资源；(4)相同处境妇女建立支持小组。

3、宣传教育、倡导和多部门合作的方法

(1)宣传和教育的的方法（政策出台和修改机会宣传和教育的、节假日、突发性事件、培训机会、文艺团体）；(2)倡导（游说、政策建议和媒体方式）；(3)多部门合作（政府部门、社会组织、媒体及妇女活动）。

第六章 残疾人社会工作

(一) 残疾人社会工作的主要内容

1、本土化视野下的残疾人社会工作服务：残疾人社会工作的新理念、残疾人社会工作的法律地位和法律框架、残疾人工作机制创新，网格化服务模式、专业服务组织和人才队伍建设、“友善”的残疾人价值观。

2、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级规划。

3、服务层面：残疾人康复服务

(1)教育康复及其主要内容：①残疾人群体（人与环境互动、“补偿性”功能训练）、②残疾人父母、监护人（心理支持和教育康复知识）、③针对社会组织、残疾人服务组织和各类爱心人士（专业知识技能）。

(2)职业康复及其主要内容：①掌握残疾人身体、心理和职业能力状况；②残疾人职业培训和就业的可能性进行指导；

③提供职业培训；④引导从事职业；⑤提供就业机会；⑥就业跟踪服务。

(3)社区康复及其主要内容：①开展残疾预防工作；②康复评定和建档工作；③开展具体的康复服务。

第七章 矫正社会工作

(一) 对于涉罪成年人的服务内容

1、司法判决前的工作

- (1) 针对犯罪嫌疑人：犯罪事实的记录、前科、本人的生活史；
- (2) 针对犯罪嫌疑人亲友：心理、情绪方面辅导与支持；寻找社会资源维持生计；失去依靠成员提供生活照料。

2、监禁场所中的社会工作

- (1) 适应监禁场所生活：熟悉环境；戒除不良习惯；协助解决生活困难；预防交叉感染。
- (2) 提供专业咨询：公民教育；心理、情绪辅导；职业技能训练；人际交往提升。
- (3) 加强社会联系：了解社会变化；加强家庭联系；构建支持性网络。

3、社区矫正中的社会工作

- (1) 缓刑、假释、监外执行人员的监督管理和教育帮扶；(2) 院舍训练的组织管理；(3) 社会服务计划的执行；(4) 为社区服刑人员提供社会服务（促进就业、帮助接受教育、基本生活救助、落实社会保险）。
- 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；提供物质援助。
- 5、针对涉毒人员的社会工作介入：(1) 提供戒毒康复服务；(2) 预防教育宣传；(3) 参与禁毒宣传教育；(4) 协助开展有关禁毒管理事务。

(二) 个案工作方法

- (1) 原则：维护服务对象利益优先原则；个别化原则；接纳原则；非评判原则；服务对象自决原则；保密原则。
- (2) 注意的问题：善于与服务对象建立专业关系；要有重点分步骤地制订矫正工作计划；要着眼于服务对象的潜能发掘和自己解决问题，切忌包办代替；要妥善处理为案主保密的原则与维护社会安全的关系。

(三) 小组工作方法

- 1、小组工作的不同模式：社会目标模式、互惠模式、治疗模式、发展模式；
- 2、注意问题：(1) 针对服务对象共性问题和困惑设计小组活动主题；(2) 从服务对象特点出发选择小组工作实施模式；(3) 小组活动时间安排与矫正工作制度要求结合；(4) 善于从矫正对象中发现和培育小组工作的领导。

(四) 社区工作方法

- 1、综合治理，改善矫正对象的生活环境；
- 2、开展社区教育，培育社区居民接纳、尊重矫正对象的意识和习惯；
- 3、挖掘社区志愿力量，共同参与社区矫正工作。

(五) 社会工作行政在社区矫正中的运用

- 1、宏观上，社区矫正的政策法规变成社区矫正的服务活动；
- 2、微观上，加强对社区矫正服务机构内部管理的途径，提高社区矫正实施效果。

第八章 优抚安置社会工作

(一) 优抚安置社会工作概述

- 1、服务对象的特点
 - (1) 覆盖范围广；(2) 军队情结深；(3) 需要层次多；(4) 问题压力大。
- 2、服务对象的需求

类型	服务对象	需要
优抚医院	伤残军人；带病回乡复员退伍军人；患严重精神病的复员退伍军人	治疗康复、基本生存、家庭生活、社会交往、社会尊重
光荣院	老年、残疾或未满 16 周岁的烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和进入老年的残疾军人、复员军人、退伍军人，无法定赡养人、扶养人、抚养人，或者法定赡养人、扶养人、抚养人无赡养、扶养、抚养能力且享受国家定期抚恤补助待遇的，多为孤老优抚对象	婚姻家庭、健康维护、社会参与、社会尊重
军转复退军人安置	军队转业干部；复员干部、退役士兵	就业创业权益保障、社会再适应的心理调适
军休	移交政府安置的军休干部（移交政府安置无军籍离退休干部和职工除外）	军队情结、社会尊重、健康维护、多元养老、社会参与

(二) 优抚安置社会工作的主要内容

1、优抚医院的社会工作：

(1) 总体内容：①协助处置服务对象及家庭的问题；②协助增强服务对象对医院环境适应；③协助处理服务对象与医疗系统关系；④出院及跟进服务。⑤其他。

(2) 特别内容：①复员军人慢性病医院社会工作；②荣誉军人康复医院社会工作与康复社会工作（或残疾人社会工作）；③复员退伍军人精神病院社会工作。

2、光荣院的社会工作内容：(1) 主要内容（12项）；(2) 特别内容：疏于照顾；药物滥用与药物依赖问题的预防；性与亲密关系的处理。

3、军转复退军人的社会工作内容：(1) 主要内容（6项）；(2) 特别内容：社会在适应。

4、军休的社会工作内容：(1) 接收安置前；(2) 接收安置中；(3) 接收安置后。

5、烈士褒扬社会工作的内容（8项）。

（三）优抚安置社会工作的主要方法

1、优抚医院社会工作的主要方法

(1) 介入重点：危机干预；(2) 介入策略（7个阶段）：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、光荣院社会工作的主要方法

(1) 人生回顾：①介入步骤（建立良好信任关系；回顾人生经历；制作人生回顾手册）；②积极倾听（邀请-聆听-回应）；(2) 哀伤辅导。

3、军转复退军人社会工作的主要方法：(1) 开展个案辅导；(2) 开展小组辅导。

4、军休社会工作的主要方法

(1) 介入重点：认知和情绪问题的处理

①干预技巧：（认知重构；放松技巧；社交技能训练；问题解决技巧；系统脱敏；模仿和角色扮演）；②语言运用的技巧（合作的语言；所有权的语言；可能性的语言；解决方法的语言；说明与澄清的语言）。

(2) 介入策略：①微观层面（军休老人与社会老人融合）；②中观层面（军休社区与驻地社区融合）；③宏观层面（军队保障与地方保障融合）。

第九章 社会救助社会工作

（一）社会救助社会工作的主要内容

1、最低生活保障：对象识别；协助申请低保；提供心理支持；调节家庭关系；开展能力建设；促进社会融入。

2、特困人员供养：提供基本生活条件；提供日常生活照料；提供疾病治疗；办理丧事事宜。

3、医疗救助：协助申请救助；改善救治环境；协调医疗资源；强化社会支持。

4、住房救助：协助申请住房救助；宣传讲解政策。

5、教育救助：提供教育机会；提供教育补助；心理能力建设。

6、就业救助：转变就业观念；自我认知调整；职业技能培训；链接就业资源。

7、临时救助：危机干预；外展服务；机构救助。

8、受灾人员：协助安置受灾人员；及时开展危机干预；修复社会支持系统；社区重建与发展。

（二）评估

1、评估的特点：保持连续性；救助对象的参与；动态推进，全面了解；合理利用知识和经验。

2、如何获取评估信息：直接询问；家庭探访；间接了解；观察身体语言；使用量表。

3、评估的程序：了解服务对象的现状以及服务需求；根据救助政策评估救助对象的申请资格；评估社会工作者所在机构和救助对象所在社区的资源。

4、评估的重点：服务对象关注和问题；相关的法律法规；服务对象的健康或者安全问题的迫切性如何；服务对象发生问题的原因、时间、地点、过程；问题对服务对象的影响以及服务对象的反应；服务对象及其家庭拥有的解决问题的方法、能力和资源。

（三）危机干预

1、危机干预的步骤：(1) 定义危机中的问题；(2) 确保服务对象的生命安全；(3) 提供持续性支持；(4) 检验各种可能的选择；(5) 制订方案；(6) 达成共识。

第十章 家庭社会工作

（一）家庭社会工作的主要内容

1、家庭系统理论：(1) 家庭成员的问题是家庭不良的沟通交流方式导致的；(2) 家庭所面临的危机既是机会，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。①家庭作为整体大于各部分之和；②家庭系统努力维持改变和稳定的平衡；③一个成员的改变影响其他成员；④家庭成员的行为遵循循环影响；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。

2、家庭生命周期理论：(1) 核心观点：家庭也像人一样有成长和发展的自然变化过程。

(2) 家庭生命周期的8个阶段：①家庭组成；②学龄前子女；③学龄子女；④青少年；⑤子女独立；⑥家庭调整；⑦中年夫妇；⑧老年人家庭阶段。

3、结构式家庭治疗模式和萨提亚家庭治疗模式

(1) 结构式家庭治疗模式：家庭系统；家庭结构；病态家庭结构；家庭生命周期。(2) 萨提亚家庭治疗模式：通过改善家庭成员沟通方式和家庭规则，提高家庭成员自尊和价值。

4、家庭社会工作主要内容：(1) 改善亲子关系：①家庭行为学习；②家庭照顾技巧训练；③家庭心理健康教育。(2) 改善夫妻关系：①婚姻辅导；②家庭暴力的干预。

5、我国开展的家庭服务：(1) 家庭的救助和帮扶；(2) 改善亲自关系的服务；(3) 改善夫妻关系的服务。

(二) 家庭社会工作的主要方法

1、家庭社会工作的基本原则：家庭处境化原则；帮助家庭成员增能原则；家庭个别化原则；满足家庭成员需要原则。

2、家庭社会工作的实施步骤：

(1) 接触阶段：①约定初次会谈时间和安排；②做准备；③安排第一次会谈；

(2) 开始阶段：①建立合作关系；②评估家庭成员问题；③明确服务计入目标和服务要求；

(3) 介入阶段（支持者、教育者、咨询者、使能者和资源调动者）；(4) 结束阶段（协商服务结束事项、总结巩固服务成果）。

3、常用方法：(1) 家庭评估（家庭结构图）；(2) 家庭干预（观察技巧、聚焦技巧、例子使用、再标签技巧）。

4、常用形式：专题讲座、主题沙龙、社区活动。

第十一章 学校社会工作

(一) 学校社会工作的主要方法

1、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运用与创新：师生联合会谈法；“结对子”朋辈助力法；“2+1”个案成长陪伴；社工信箱。

(2) 小组工作方法在学校社会工作中的运用与创新：主题班会；社工课堂；家长互助会。

(3) 社区工作方法在学校社会工作中的运用与创新：

①初级介入：面向全员一营造友善环境；②二级介入：面对高关怀人群一避免复发、消除可能性；③三级介入：欺凌事件发生后，针对欺凌者、被欺凌者、情境中人的介入。

2、学校社会工作方法与技巧举要：

(1) 系统脱敏一帮助学生克服考试恐惧情绪；

(2) 行为契约法一帮助学生养成良好的行为习惯；

(3) 拍卖会一引导学生树立正确的人生价值观；

(4) 做名片一帮助低自我概念的学生提升自信；

(5) 小背摔。

第十二章 社区社会工作

(一) 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

(1) 统筹社区照顾：①社区社会救助人员服务；②社区老年人服务；③社区儿童服务；④社区妇女服务；⑤社区残疾人服务；⑥家庭暴力救助服务；⑦社区居民健康服务；⑧社区困难居民服务。

(2) 扩大社区参与：①参与社区需求调查与社区服务项目；②促进社区协商；③提高社区居民参与水平；④培育社区社会组织 and 社区骨干；⑤组织社区志愿服务项目。

(3) 促进社区融合：①社区社会组织共建服务；②社区居民自助与互助服务；③外来人口社区融入与发展服务；④新社区安置居民服务；⑤社区矛盾化解服务。

(4) 推动社区发展：①协助制订实施社区发展规划；②培育社区归属感与认同感；③开展通用性培训；④完善城乡基础社区布局规划；⑤积极参与农村扶贫开发。

(5) 参与社区矫正；

(6) 参与社区戒毒与康复和其他服务。

2、农村社区社会工作的主要内容

(1) 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；②农村社区文化认同得到一定强化；③农村社区人居环境得到较大改善。

(2) 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；②参与贫困群众脱贫能力建设；③促进易地搬迁贫困群众融合适应；④参与贫困地区留守儿童关爱保护；⑤针对其他特殊困难人群开展关爱服务。

(3) 农村特殊群体社会服务：①农村留守儿童社会服务；②农村留守老人社会服务；③农村留守妇女社会服务。

(4) 农村灾害社会工作服务：①灾后心理社会援助服务；②灾区儿童抗逆成长关爱服务；③灾区老年群体社会照顾服务；

④因灾致残人群社区康复服务；⑤临时安置点和新建社区服务；⑥协助开展防灾减灾宣传教育服务。

(二) 社区社会工作的主要方法

1、社区社会工作的过程：

(1)社区分析：社区类型分析；基本情况分析；问题分析；社区需求分析。

(2)社区（活动）方案的策划过程：①明确社区需求；②了解社区居民或者服务对象的特征；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。

(3)方案的执行：①筹备阶段（经费筹措、人力安排、场地安排、宣传推广）；②服务或活动阶段（预算管理、时间进度管理、服务品质管理、士气激励提升）；③结束阶段（经费报销、资料归档、人员表彰）。

(4)方案的评估：①评估方法（定量评估、定性评估）；②评估内容（方案成效评估；方案过程评估）。

2、社区社会工作的主要方法：资源链接；推动居民参与；建立社区支持网络；推动多方联动；加快乡镇（街道）社工站建设。

第十三章 医务社会工作

1、不同医务领域社会工作的内容与方法

类型	工作内容	工作方法
公共卫生领域社会工作	初级预防层面的干预；减少残疾的发生和院舍化的照顾；所有目标人群都能获取健康照顾和社会服务	行为干预；健康促进；社会营销；社会倡导技术。
慢性疾病与长期照护的社会工作	糖尿病、心脏病、终末期肾病、获得性免疫缺陷综合征（艾滋病）	个案管理：社会心理评估、压力管理和治疗依从性管理 小组工作：沟通技巧训练、健康教育。
妇女医务社会工作	需求分析：疾病适应、心理调适、经济问题、情绪问题 服务内容：协助患者及家属了解病情、疏导患者及家属情绪、转	/

	咨询服务。	
儿童医务社会工作	<p>需求分析：儿童患者照顾者的焦虑、自责等心理反应、夫妻关系和家庭经济负担问题</p> <p>服务内容：①对患儿，适应医院环境和治疗过程；②对照顾者，个案或小组方法，处理情绪问题；整合社区资源，构建支持系统。</p>	/
急诊室的社会工作	<p>需求分析：患者及家属心理危机干预需求；医疗团队及成员需求；急诊管理需求。</p> <p>服务内容：患者及家属心理辅导和服务；配合医护人员的急症救治工作；协调急症管理。</p>	<p>常见问题：应激障碍症、心理—社会反应、哀伤</p> <p>主要方法：社会心理评估、信息咨询、危机干预、出院安置、转介</p>
肿瘤治疗康复、纾缓疗护及临终关怀社会工作	<p>需求分析：心理社会需求（经济、情绪、医患关系、临终关怀等）</p> <p>服务内容：经济协助；情绪辅导；医患沟通；社会福利咨询；出院安置计划；家属或照顾者支持服务；临终关怀。</p>	<p>社会心理评估：心理情绪反应、人际关系状况、角色功能转变、经济资源系统、生命意义探求</p> <p>方法：个案与小组工作</p>

2、精神卫生领域社会工作

- (1)工作角色：①微观层面：诊断者、辅导者、教育者、倡导者、转介者和协调者；②宏观层面：行政者、推动者和研究者。
- (2)服务内容：①住院患者：住院适应；心理支持；各类治疗方法整合；②精神病患者家属：减轻照顾者压力；精神疾病知识辅导和支持；③社区精神康复：精神健康知识普及；开展康复训练；社区资源链接；提供咨询；开展转介工作。
- (3)常用方法：①需求评估与干预流程：精神疾病患者及其家属的生理—心理—社会评估；②社会工作干预方法：认知行为治疗、小组工作。

第十四章 企业社会工作

（一）个案工作

1、企业社会工作中的个案分类

(1)一般信息咨询性问题；(2)人际交往和感情问题；(3)家庭问题；(4)适应问题；(5)情绪问题；(6)资源提供与心理支持问题；(7)法律援助和权益保护问题。

2、个案来源：厂医转介、管理部门工作人员发现并介绍、职工家属或亲友介绍、社会工作者主动发现、自己主动寻求帮助等的。

（二）小组工作

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；(5)治疗小组。

2、小组工作过程：需求评估—确定目标—招募组员—制订小组计划书，按计划开展活动。

（三）社区工作

1、社区工作法在企业社会工作中的运用

(1)工作对象：企业是一个特殊的社区，社区工作法的主要对象是“居民”（职工），把对他们提供各项利他的、助人的服务纳入社区方法的宏观考虑之中。

(2)工作过程：建立专业的服务关系—对职工和企业进行调查—制订可行性计划—实施计划—财政预算和资金使用—监督、控制及评估。

(3)工作形式：生产生活竞赛活动、规章制度宣传教育、企业内外互助互济支持活动、休闲娱乐活动等。

(4)作用：使职工在心理、经济、能力等方面得到支持和帮助，使企业成为职工获取正能量的坚强后盾。

（四）企业社会工作的常用技术

1、职工协助方案的技术；2、职业生涯规划的技术；3、职业社会康复的技术；4、劳资系统的技术。