

# 《社会工作实务》大纲

## 第一章 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总结整合了不同社会工作领域和服务对象的共同需要和实务工作的共同理论基础，提供了社会工作者助人的理论基础、基本知识、技巧和程序。

- 第一节 通用过程模式的理论依据
  - 一、通用社会工作过程模式的概念
  - 二、通用过程模式的理论依据
    - （一）人类行为与社会环境
    - （二）系统理论
    - （三）生态系统理论
    - （四）优势视角和增能理论
  - 三、社会工作实务通用过程的分析范式
    - （一）内外影响力范式
    - （二）社会功能发挥
    - （三）生命周期理论
    - （四）社会工作实务通用过程模式中的基本要素
- 第二节 社会工作实务通用过程模式的特点
  - 一、通用过程模式的特点
    - （一）强调助人是一个过程
    - （二）运用综合方法
    - （三）工作过程阶段化
    - （四）工作任务阶段化
    - （五）整合的价值观
  - 二、运用通用过程模式应考虑的因素
    - （一）助人过程各阶段的先后次序是有弹性的
    - （二）工作过程可能是螺旋式的
    - （三）模式本身只可作为实务过程的参考

- 第三节 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用
- 一、通用过程模式中的四个基本系统
- （一）改变媒介系统
- （二）服务对象系统
- （三）目标系统
- （四）行动系统
- 二、四个基本系统对社会工作实务的意义

## 第二章 社会工作实务的通用过程

社会工作实务的通用过程，是指适用于为个人、家庭、群体、组织和社区提供服务的，由朝向一些既定目标的系统化的系列行动组成的助人过程。社会工作的通用过程包括：接案、预估、计划、介入、评估和结案六个阶段或称步骤，每个阶段或步骤都有不同的工作任务、内容和方法与技巧。

- 第一节 接案
- 一、接案阶段社会工作者的主要任务
- （一）接案的重要性
- （二）接案阶段的主要任务
- 二、接案的步骤及核心技巧
- （一）做好面谈的准备并拟定初次面谈提纲
- （二）面谈
- （三）收集资料
- （四）初步预估
- （五）建立专业关系
- （六）决定工作进程
- （七）签订初步的服务协议
- 三、影响接案成功的因素
- （一）社会工作者和服务对象的期望不一致
- （二）社会工作者的能力不足以提供帮助
- （三）临时事件和外部障碍
- （四）服务对象不愿接受帮助
- （五）社会文化因素

- （六）不同专业间的配合出现问题
- 四、接案应注意的事项
  - （一）决定是否需要紧急介入
  - （二）权衡是否有能力处理问题
  - （三）决定解决问题的先后次序
  - （四）保证服务对象所要求的服务符合机构的工作范围
- 第二节 预估
  - 一、预估的目的、任务、特点及原则
    - （一）什么是预估
    - （二）预估的目的
    - （三）预估的任务
    - （四）预估的特点
    - （五）预估的原则
  - 二、预估的基本步骤
    - （一）收集资料
    - （二）分析和解释服务对象的资料与问题
    - （三）认定问题
    - （四）撰写与预估报告
  - 三、预估的主要方法
    - （一）社会历史报告方法及其运用
    - （二）家庭结构图描述方法及运用
    - （三）社会生态系统图方法
    - （四）社会网络分析
- 第三节 计划
  - 一、什么是服务计划
  - 二、服务计划的构成
    - （一）目的和目标
    - （二）关注的问题与对象
    - （三）介入策略
    - （四）协同工作的合作者
    - （五）社会工作者与服务对象各自的角色

- （六）具体工作程序及工作时间表
- 三、制订服务计划的原则
- （一）要有服务对象的参与
- （二）要尊重服务对象的意愿
- （三）计划要尽可能详细和具体
- （四）要与工作的总目的、宗旨相符合
- （五）要能够总结与度量，为评估打好基础
- 四、制订服务计划的方法
- （一）设定目的和目标
- （二）构建行动计划
- （三）签订服务协议
- 五、服务协议的形式
- 六、服务协议的签订过程及技巧
- （一）签订协议的过程
- （二）签订服务协议的技巧
- 第四节 介入
- 一、介入的特点
- （一）介入是有计划、有目标的行动
- （二）干预是介入的核心
- （三）物质帮助和精神支持并重
- （四）介入有短期效果和长期效果
- 二、介入的分类
- （一）直接介入
- （二）间接介入
- 三、选择介入行动的原则
- （一）以人为本、服务对象自决
- （二）个别化
- （三）考虑服务对象的发展阶段和他们的特点
- （四）与服务对象相互依赖
- （五）瞄准服务目标
- （六）考虑经济效益

- 四、直接介入的行动及策略
  - （一）促使服务对象运用现有资源
  - （二）进行危机介入
  - （三）运用活动作为介入的策略
  - （四）调解行动
  - （五）运用影响力
- 五、间接介入的行动及策略
  - （一）运用和发掘社区人力资源
  - （二）协调和连接各种服务资源与系统
  - （三）制订计划创新资源
  - （四）改变环境
  - （五）改变组织或机构的政策、工作程序、工作方式
- 第五节 评估
  - 一、评估含义与目的
    - （一）评估的含义
    - （二）评估的目的
  - 二、评估的作用
    - （一）监督介入工作进度
    - （二）发展本土社会工作知识和方法、促进专业成长
    - （三）巩固改变成果
    - （四）社会问责
  - 三、评估的类型
    - （一）过程评估
    - （二）结果评估
  - 四、评估的方法与技巧
    - （一）基线测量方法与技巧
    - （二）任务完成情况的测量方法与技巧
    - （三）目标实现程度的测量方法与技巧
    - （四）介入影响的测量方法与技巧
- 第六节 结案
  - 一、结案的类型

- （一）结案的含义
- （二）结案的类型
- 二、结案阶段的主要任务
- （一）总结工作
- （二）巩固已有改变
- （三）解除工作关系
- （四）做好结案记录
- 三、结案时服务对象的反应及其处理方法
- （一）服务对象的正面反应
- （二）服务对象的负面反应
- （三）结案反应的处理方法

### 第三章 儿童社会工作

儿童社会工作是根据特定的服务对象——儿童，依据其所需的共性及特性专业服务，而对社会工作具体服务所进行的专业分类，这种分类的关键性要素是服务对象的自身特征。本章中对开展儿童社会工作中所涉及的概念、理论、方法及技巧，尤其是其中一些不同之处，展开了介绍。

- 第一节 儿童社会工作概述
- 一、儿童的概念与界定
- （一）儿童的概念
- （二）儿童的界定
- （三）儿童的特点
- 二、儿童的需要
- （一）生存的需要
- （二）爱的需要
- （三）学习的需要
- （四）游戏的需要
- （五）社会化的需要
- （六）被保护的需要
- 三、儿童的成长、面临问题及资源
- （一）婴儿期

- （二）幼儿期
- （三）学龄期
- 四、儿童社会工作定义和特点
- （一）定义
- （二）特点
- 五、中国儿童社会工作的法律基础
- （一）宪法
- （二）儿童权利公约
- （三）其他有关法律
- 第二节 儿童社会工作的主要内容
- 一、儿童社会工作的理论基础
- （一）儿童生物学
- （二）儿童心理学
- （三）儿童教育学
- （四）儿童社会学
- （五）儿童文化学
- 二、儿童社会工作的表现形式
- （一）宏观层面
- （二）微观层面
- 三、对儿童有重要影响的社会要素
- （一）家庭
- （二）学校
- （三）同辈群体
- （四）大众传媒
- 四、现阶段儿童社会工作的具体机构
- （一）义务教育阶段的中小学
- （二）社会福利机构
- （三）社区
- （四）专业性社会工作组织
- 第三节 儿童社会工作的主要方法
- 一、儿童社会工作的特殊性区别

- （一）对“服务对象自决”的差别化理解
- （二）重视环境的影响作用
- （三）社会工作者的特殊角色
- 二、儿童社会工作中评估的作用
- （一）评估的定义
- （二）评估的目的和方法
- （三）实用评估量表
- 三、儿童社会工作的具体方法
- （一）儿童辅导
- （二）儿童小组工作
- （三）受虐儿童的社会工作介入
- 

## 第四章 青少年社会工作

本章主要介绍青少年的需要及问题，以及青少年社会工作的特点、主要内容、主要方法等。社会工作者对青少年群体的了解和理解，对青少年发展等相关理论的了解、理解和有效运用，对社会工作专业价值、知识、方法的有效理解和整合运用，是青少年社会工作服务获得成效的关键。

- 第一节 青少年社会工作概述
- 一、青少年的需要及问题
- （一）青少年的需要
- （二）青少年的问题
- 二、青少年社会工作的概念
- （一）青少年社会工作的概念
- （二）青少年社会工作的层面
- （三）青少年社会工作的类型
- 三、青少年社会工作的特点
- （一）社会工作价值观是青少年社会工作的核心基础
- （二）社会工作专业方法和技巧是开展青少年社会工作的主要载体
- （三）“人与环境互动”的视角是青少年社会工作的基本介入焦点
- （四）青少年社会功能的改善和提高始终是青少年社会工作的主要目标
- 四、青少年社会工作系统架构



- （一）青少年社会工作者系统
- （二）青少年服务对象系统
- （三）青少年服务目标系统
- （四）青少年服务行动系统
- 第二节 青少年社会工作的主要内容
- 一、思想道德品格辅导
- （一）青少年道德发展的特点
- （二）主要服务内容
- 二、心理及认知辅导
- （一）青少年心理及认知的主要特点
- （二）主要服务内容
- （三）自我认识与探索
- 三、生涯发展辅导
- （一）生涯辅导的主要内容
- （二）生涯规划的重点
- 四、就学就业辅导
- （一）就学辅导
- （二）就业辅导
- 五、生活方式与人际交往辅导
- （一）生活方式辅导
- （二）人际交往辅导
- 六、行为偏差及矫正服务
- （一）行为偏差青少年矫正服务
- （二）犯罪青少年矫正服务
- 七、弱势青少年保障服务
- （一）弱势群体的界定
- （二）保障服务的内容
- 第三节 青少年社会工作的主要方法
- 一、青少年社会工作的理论基础
- （一）青少年发展理论
- （二）青少年偏差理论

- 二、青少年社会工作直接方法的主要特点
- （一）青少年个案的主要特点
- （二）小组工作在青少年服务中的功能
- （三）社区工作的主要内容
- 三、青少年社会工作专项服务
- （一）青少年网络脱瘾辅导服务
- （二）青少年就业辅导服务
- （三）青少年历奇辅导服务

## 第五章 老年社会工作

老年社会工作是运用老年学的相关知识，以老年人及其相关人员和系统为工作对象帮助老年人，特别是处境困难的老年人，改善社会功能，提高生活质量，使老年人有更好的社会适应和能力。老年社会工作者在工作中常常要面对复杂的情况，涉及老人及其相关的经济、身体健康、情绪、配偶关系、代际关系、社会支持网络等多方面的问题。

- 第一节 老年社会工作概述
- 一、老年人及老年期
- （一）年龄界定
- （二）老年期的划分
- （三）老年人及老年期划分的意义
- 二、老年期的特点
- （一）生理变化
- （二）心理变化
- （三）社会生活方面的变化
- 三、老年人的需要及问题
- （一）老年人的需要
- （二）老年人的问题
- 四、老年社会工作
- （一）老年社会工作的对象
- （二）老年社会工作的目的

- （三）老年社会工作的作用
- 五、老年社会工作的特点
- （一）社会价值观可能影响社会工作者的态度和行为
- （二）反移情是社会工作者的重要课题
- （三）社会工作者要善于反思并运用督导机制
- （四）老年社会工作需要多学科合作
- 第二节 老年社会工作的主要内容
- 一、身体健康方面的服务
  - （一）健康促进与健康维护服务
  - （二）与健康照顾有关的服务
- 二、认知与情绪问题的处理
- 三、精神问题的解决
- 四、社会支持网络的建立
- 五、老年特殊问题的处理
  - （一）虐待和疏于照顾问题
  - （二）临终关怀
  - （三）丧亲问题
  - （四）酗酒问题
  - （五）自杀
- 第三节 老年社会工作的主要方法
- 一、老年个人与家庭工作方法
  - （一）缅怀往事疗法
  - （二）人生回顾疗法
  - （三）验证疗法
- 二、老年人小组工作方法
  - （一）老年人小组工作的独特之处
  - （二）专门适用于老年人的小组
  - （三）注意事项
- 三、老年社区照顾
  - （一）老年社区工作的重点目标人群
  - （二）老年社区工作方案

- （三）老年社区照顾的服务内容
- 四、老年机构照顾
- （一）养老机构的类型
- （二）老年机构照顾理论
- （三）老年机构照顾的实务模式
- 五、老年社会工作督导

## 第六章 妇女社会工作

主要掌握妇女社会工作的概念、特点和工作目标及原则，深入认识妇女的特殊困难和发展问题，以及认识到贯彻男女平等基本国策和推动社会性别主流化的重要性，并掌握一些最基本的如性别分析、赋权以及性别视角的妇女社会工作的方法，从而更好地服务于妇女，推动性别平等，实现人类的公平正义。

- 第一节 妇女社会工作概述
- 一、妇女的心理和生理特点
- （一）青春期
- （二）青年和中年期
- （三）更年期
- （四）妇女的“四期”
- 二、妇女的需要和问题
- （一）妇女的需要
- （二）妇女的问题
- 三、妇女社会工作的内涵和特点
- （一）妇女社会工作实务领域的产生和发展
- （二）妇女社会工作的内涵
- （三）妇女社会工作的主要特点
- 四、妇女社会工作的目标和原则
- （一）妇女社会工作的目标
- （二）妇女社会工作的原则
- 第二节 妇女社会工作的主要内容
- 一、针对妇女具体需要和发展的工作

- （一）婚姻和家庭关系的调适与工作策略
- （二）对单亲母亲家庭的介入
- （三）干预针对妇女的暴力
- （四）对流动妇女和留守妇女的服务
- （五）维护妇女的生殖健康
- （六）推动妇女参政
- （七）改善妇女贫困状况
- 二、推进性别平等的工作
- （一）宣传和贯彻马克思主义妇女观
- （二）宣传男女平等的基本国策
- （三）推动社会性别主流化的工作
- 第三节 妇女社会工作的主要方法
- 一、性别分析方法
- （一）性别角色分工分析
- （二）性别需要分析
- （三）其他方法
- 二、妇女赋权的方法
- 三、性别视角的妇女社会工作方法
- （一）建立关系
- （二）协助妇女重新界定问题、提升意识
- （三）挖掘自身潜能，联络周围资源，解决所面对的问题
- （四）协助类似处境的妇女建立支持小组
- （五）社区层面
- （六）资源联结

## 第七章 残疾人社会工作

残疾人社会工作是专业社会工作者帮助残疾人所开展的社会福利服务性质的工作，其核心和主要内容是康复社会工作。一般通过在机构和社区里对残疾人实施全面康复的系统性服务中开展。在充分了解残疾人的困难和需求的基础上，运用各种专业方法和技巧，帮助残疾人落实有关政策，努力维护残疾人的合法权益和改善残疾人的生活质量。

- 第一节 残疾人社会工作概述
- 一、残疾人社会工作的内涵
- （一）残疾人定义
- （二）什么是残疾人社会工作
- （三）残疾人社会工作的特点
- 二、残疾人所面临的主要问题
- （一）城镇残疾人所面临的主要困难
- （二）农村残疾人所面临的主要困难
- 三、残疾人的基本需求
- （一）社会福利政策落实
- （二）家庭扶助：最低生活保障制度
- （三）权利保护与法律援助
- （四）就业政策倾斜
- （五）康复与医疗救助
- （六）伤残抚恤
- （七）社会保险
- （八）特殊教育
- （九）文化生活照顾
- （十）改善社会环境
- 第二节 残疾人社会工作的主要内容
- 一、维护残疾人的合法权益
- （一）宣传贯彻《残疾人保障法》
- （二）开展政策咨询工作
- （三）支持对残疾人的法律援助
- 二、改善残疾人的生活质量
- （一）建设无障碍环境
- （二）残疾人特殊用具的配置
- （三）组织残疾人参加社会活动
- 第三节 残疾人社会工作的主要方法
- 一、社区康复模式
- （一）社区康复的文化背景

- （二）开展社区康复工作的有利条件
- （三）如何开展社区康复
- 二、社会康复模式
- （一）社会康复的概念和内容
- （二）社会康复的措施
- 三、职业康复模式
- 四、教育康复模式
- （一）特殊教育
- （二）如何配合特殊教育工作的

## 第八章 矫正社会工作

矫正社会工作是社会工作实务的重要领域之一。它因服务对象的特殊性而使其服务具有很多不同于其他领域的独特内容与方法。工作目标是帮助矫正对象能够通过自身能力来维持其基本生存条件。通过帮助其接受较好的教育来实现其有效就业，同时帮助其实现自新、自强、自立的目标。

- 第一节 矫正社会工作概述
- 一、矫正对象的需要及问题
- （一）矫正对象的需要
- （二）矫正对象的问题
- 二、矫正社会工作的概念及其功能
- （一）矫正社会工作的概念
- （二）矫正社会工作的功能与作用
- 三、矫正社会工作的特点
- （一）福利性：矫正社会工作是一种社会福利服务
- （二）特殊性：矫正社会工作是为特殊社会弱势群体-罪犯或违法者提供的福利服务
- （三）系统性：矫正社会工作是贯穿司法矫正全过程的社会福利服务
- （四）专业性：矫正社会工作是一种专业化的社会福利服务
- 四、矫正社会工作的起源与发展
- （一）矫正社会工作的起源
- （二）世界一些国家和地区矫正社会工作制度的建立和发展

- （三）中国内地的社区矫正制度
- 第二节 矫正社会工作的主要内容
- 一、司法判决前的社会工作
  - （一）针对犯罪嫌疑人的社会工作介入
  - （二）针对犯罪嫌疑人亲友的社会工作介入
- 二、监禁场所中的社会工作
  - （一）协助服刑人员适应监禁场所生活
  - （二）为在监服刑人员提供专业咨询服务
  - （三）帮助在监服刑人员加强与社会的联系
- 三、社区矫正中的社会工作
  - （一）缓刑、假释、监外执行人员的观护
  - （二）院舍训练的组织管理
  - （三）社会服务计划的执行
- 四、刑满释放后的社会工作
  - （一）提供住宿场所
  - （二）提供就业、就学辅导
  - （三）提供生活辅导和医疗保健转介服务
  - （四）提供物质援助
- 第三节 矫正社会工作的主要方法
- 一、矫正社会工作的理论基础和价值理念
  - （一）人道主义：矫正社会工作的哲学基础
  - （二）矫正社会工作实务方法的理论与视角
  - （三）矫正社会工作的基本价值理念
- 二、矫正社会工作的主要方法
  - （一）致力于改善矫正对象偏差心理和行为的社会工作方法
  - （二）致力于改善社会环境的社会工作方法
  - （三）个案管理：协调、整合的服务提供模式

## 第九章 优抚安置社会工作

优抚安置社会工作属于军队社会工作的范畴，在新中国建立以后，开展了卓有成效的优抚安置社会工作实践，有力地服务于国防和军队现代化建设事业。本



章厘清了优抚安置社会工作服务对象的需要、问题和特点，明确了优抚安置社会工作的含义、特点，阐述了不同服务载体当中优抚安置社会工作的主要内容，介绍了优抚安置社会工作需要掌握的一些独特方法。

- 第一节 优抚安置社会工作概述
- 一、优抚安置社会工作服务对象的需要和问题
- （一）服务对象的需要
- （二）服务对象的问题
- 二、优抚安置社会工作服务对象的特点
- （一）覆盖范围广
- （二）军队情节深
- （三）需要层次多
- （四）问题压力重
- 三、优抚安置社会工作的含义
- （一）什么是优抚安置工作
- （二）什么是优抚安置社会工作
- 四、优抚安置社会工作的特点
- （一）政治性
- （二）政策性
- （三）协调性
- （四）特殊性
- （五）矛盾性
- 第二节 优抚安置社会工作的主要内容
- 一、优抚医院社会工作的内容
- （一）总体内容
- （二）特别内容
- 二、光荣院社会工作的内容
- 三、烈士褒扬社会工作的内容
- 四、军供社会工作的内容
- 五、复原退伍军人安置社会工作的内容
- 六、军休社会工作的内容
- 第三节 优抚安置社会工作的主要方法

- 一、优抚安置社会工作各领域需掌握的共性方法
  - （一）认知和情绪问题的处理——敏感、焦虑、紧张、失落与无奈
  - （二）精神问题的解决方法——寻求当下生命的意义
  - （三）危机干预方法——最小的努力产生最大的效果
  - （四）对工作人员压力问题的处理方法——建立支持性小组
- 二、优抚医院和光荣院的介入重点
  - （一）死亡与濒临死亡问题
  - （二）体恤性与亲密关系
  - （三）失禁问题的处理
  - （四）药物滥用与药物依赖问题的预防
  - （五）疏于照顾问题
  - （六）建立专门小组
- 三、复原退伍军人安置社会工作的介入重点
  - （一）压力预防与减压
  - （二）构建支持网络
- 四、军休社会工作的介入技巧
  - （一）接收安置前
  - （二）接收安置中
  - （三）接收安置后（主要是提供服务管理）

## 第十章 社会救助社会工作

社会救助社会工作是社会工作中的一个重要领域，它主要依托社会救助制度和政策，面向生活困难的个人、家庭和群体，展开以济贫、解困、扶危为主要内容的救助活动。社会救助社会工作的主要特点有，工作对象及救助类型的复杂性、工作过程的持续性、工作方法的融合性、工作的政策性。

- 第一节 社会救助社会工作概述
  - 一、社会救助的概念与内容
    - （一）社会救助的概念
    - （二）社会救助的体系
  - 二、社会救助的基本程序
    - （一）测算和公布社会救助标准

- （二）受理救助申请
- （三）审查申请人及其家庭的收入及财产状况
- （四）公示及审批
- （五）救助款物发放
- （六）动态管理和日常服务
- （七）申诉
- 三、社会救助的基本特征
  - （一）权利与义务的不对等性
  - （二）救助对象的有限性
  - （三）救助水平的低层次性
  - （四）救助手段的多样性
  - （五）社会救助资格审查的严肃性
- 四、社会救助社会工作的定义与特点
  - （一）定义
  - （二）主要特点
- 五、社会救助社会工作的主要作用
- 六、社会救助社会工作的理论基础
- 第一节 社会工作社会救助概述
  - （一）贫困的含义与分类
  - （二）贫困产生的原因分析
  - （三）增能理论与优势视角
- 第二节 社会救助社会工作的主要内容
  - 一、以反贫困为主的基本生活救助
    - （一）参与社会救助政策的制定、实施与评估
    - （二）社区层面社会救助的内容
  - 二、专项救助社会工作的内容
    - （一）教育救助
    - （二）医疗救助
    - （三）住房救助
  - 三、灾害救助社会工作的主要内容
    - （一）灾害紧急救援

- （二）灾后社区重建
- 四、流浪乞讨救助社会工作的主要内容
- （一）救助政策的修订
- （二）救助机构的建立与管理
- （三）流浪乞讨人员的个别化服务
- （四）流浪儿童
- 第三节 社会救助社会工作的主要方法
- 一、基本生活救助的工作方法
- （一）针对困难居民的个案工作
- （二）针对困难群体的小组工作
- （三）社区工作
- 二、专项社会救助的工作方法
- 三、灾害救助的工作方法
- （一）灾害预防
- （二）灾害救助
- （三）灾后重建
- 四、流浪乞讨人员救助的工作方法
- （一）外展服务
- （二）机构服务

## 第十一章 家庭社会工作

本章围绕家庭社会工作展开讨论，概述家庭社会工作的基本内涵、特征和假设，然后介绍家庭社会工作的主要内容以及家庭社会工作经常运用的主要方法。包括三部分：以家庭为背景的专业服务活动、以家庭作为对象的专业服务活动以及以家庭作为活动单位的专业服务活动。一般要经历接触、开始、介入和结束等四个阶段。

- 第一节 家庭社会工作概述
- 一、家庭社会工作的定义
- （一）家庭社会工作基本内涵
- （二）家庭社会工作与家庭治疗的关系
- （三）家庭与家庭社会工作

- 二、家庭社会工作的基本假设
- （一）提供以家庭为基础的支持
- （二）坚持以家庭为中心的理念
- （三）采取危机介入的策略
- （四）运用生态视角
- 第二节 家庭社会工作的主要内容
- 一、家庭社会工作的重要理论和概念
- （一）家庭系统理论
- （二）家庭生命周期理论
- （三）家庭抗逆力
- （四）生态系统理论
- 二、家庭社会工作的基本内容
- （一）改善亲子关系的服务
- （二）改善夫妻关系的服务
- 三、我国开展的家庭服务
- （一）家庭的救助和帮扶
- （二）改善亲子关系的服务
- （三）改善夫妻关系的服务
- 第三节 家庭社会工作的主要方法
- 一、家庭社会工作的基本原则
- （一）家庭处境化原则
- （二）帮助家庭成员增能原则
- （三）家庭个别化原则
- （四）满足家庭成员需要原则
- 二、家庭社会工作的实施步骤
- （一）接触阶段
- （二）开始阶段
- （三）介入阶段
- （四）结束阶段
- 三、家庭社会工作的常用方法
- （一）家庭评估的常用方法

## （二）家庭干预的常用技巧

## 第十二章 学校社会工作

从三个方面介绍学校社会工作，一是学校社会工作的基本问题，包括学校社会工作的特点、学校社会工作在学校全部工作中的定位、学校社会工作的要素与功能；二是主要内容，包括针对学生一般需要的学校社会工作及针对学生特殊需要的社会工作；三是学校社会工作的基本方法，联系国际发展趋势，选择抗逆力理论与方法、个案管理方法，团体辅导方法进行了分析。

- 第一节 学校社会工作概述
  - 一、学校社会工作的特点
    - （一）专业性
    - （二）科学性
    - （三）艺术性
    - （四）实践性
  - 二、学校社会工作的定位
    - （一）与德育的关系
    - （二）与心理健康教育的关系
    - （三）与班级管理的关系
    - （四）与生活管理的关系
  - 三、学校社会工作的要素与功能
    - （一）学校社会工作的要素
    - （二）学校社会工作的功能
- 第二节 学校社会工作的主要内容
  - 一、针对学生一般需要的学校社会工作
    - （一）学业发展与生涯规划的需要
    - （二）协调人际关系的需要
    - （三）自我认识与自我探索的需要
    - （四）情绪觉察与情绪管理的需要
  - 二、针对学生特殊需要的学校社会工作
    - （一）针对学业困境学生
    - （二）针对人际关系困境学生

- （三）针对家庭生活困境学生
- （四）针对心理状况困境学生
- （五）针对特殊行为群体学生
- 三、结合家庭与社区的力量，开展学校社会工作
- （一）深入了解学生的家庭状况
- （二）搭建学校与社区沟通的桥梁
- 第三节 学校社会工作的基本方法
- 一、抗逆力的理论与方法
- （一）抗逆力的理论来源
- （二）抗逆力方法的基本原则
- （三）抗逆力方法的基本步骤
- （四）培养学生抗逆力的策略
- 二、个案管理方法的组织与运用
- （一）个案管理的定义
- （二）个案管理的适用对象
- （三）个案管理的过程
- （四）个案管理者的角色
- 三、团体辅导方法的组织与运用
- （一）团体辅导方法的基本程序
- （二）团体辅导方法的实际运作

## 第十三章 社区社会工作

社区社会工作主要指在我国城市的区、街、居等社区范围内，在社会工作的价值观和理论知识指导下，运用社会工作的方法和技巧，为全体社区成员尤其是特殊困难群体提供的专业服务的总称。我国内地的社区社会工作主要内容包括：社区服务、社区社会救助、社区卫生、社区治安及社区教育。

- 第一节 社区社会工作概述
- 一、社区的含义
- （一）社区的定义
- （二）我国关于“社区”的定义
- 二、社区社会工作的含义

- （一）社区与社会工作
- （二）社区社会工作的含义
- 三、社区社会工作的目标
  - （一）促进居民参与，解决社区问题
  - （二）改善社区关系，提升社区意识
  - （三）挖掘社区资源，满足社区需求
- 四、社区社会工作的特点
  - （一）以社区为对象
  - （二）重点解决社区居民所面临的集体性问题
  - （三）采用宏观结构的视角分析和介入问题
  - （四）强调社区参与，关注人的发展
  - （五）重视社区资源的挖掘和运用
- 第二节 社区社会工作的主要内容
  - 一、社区服务
    - （一）面向各类弱势人群的福利服务
    - （二）面向小区普通居民群众的便民利民服务
  - 二、社区就业
    - （一）开发社区就业岗位，鼓励多种形式就业
    - （二）宣传和执行落实再就业优惠政策
    - （三）开展社区就业服务和就业培训
    - （四）解决社区下岗和失业人员的社会保险接续等实际困难
  - 三、社区治安
    - （一）我国社区治安的组织体系
    - （二）社区治安的主要内容
  - 四、人民调解
    - （一）人民调解工作的基本原则
    - （二）人民调解受理民间纠纷的范围
  - 五、社区卫生
    - （一）社区疾病预防与康复工作
    - （二）社区精神健康工作
    - （三）社区环境卫生



- 六、社区教育
  - （一）社区教育的含义
  - （二）社区教育的内容
- 第三节 社区社会工作的主要方法
  - 一、社区社会工作的过程
    - （一）社区分析
    - （二）政策分析
    - （三）社区服务（活动）方案的策划
    - （四）社区服务（活动）方案的执行
    - （五）社区服务（活动）方案的评估
  - 二、社区社会工作的主要方法
    - （一）资源连接
    - （二）推动居民参与
    - （三）居民能力建设
    - （四）建立社区支持网络

## 第十四章 医务社会工作

医务社会工作是在健康照顾领域实施的社会工作实务，主要包括以医院为核心的医院社会工作、以公共卫生部门为核心的公共卫生社会工作和以精神疾病专科医院及精神卫生中心为核心的精神健康社会工作。不同领域中的社会工作者都有可能遇到健康问题。在医院社会工作中，主要是针对病人需求的；在公共卫生社会工作中，主要根据公众对健康的需求提供服务；在精神健康社会工作中，主要根据精神健康出现问题的个人及家庭开展服务。

- 第一节 医务社会工作概述
  - 一、医务社会工作的含义
    - （一）广义的医务社会工作
    - （二）狭义的医务社会工作
    - （三）医务社会工作定义
  - 二、医务社会工作的特点
    - （一）与医疗卫生体系相融合
    - （二）以服务对象的健康为主导

- （三）“以病人为中心”的理念
- （四）服务规范的专业化
- 三、对健康与疾病的理解
- （一）健康的概念
- （二）疾病的概念
- 四、医务社会工作对象的需要和问题
- （一）医院社会工作对象的需要和问题
- （二）公共卫生社会工作对象的需要和问题
- （三）精神健康社会工作对象的需要和问题
- 第二节 医务社会工作的主要内容
- 一、医院社会工作的主要内容
- （一）筛查和寻找服务对象
- （二）危机介入
- （三）对病人的心理社会评估
- （四）根据病人情况介入服务
- （五）根据不同科室病人情况提供服务
- （六）康复评估
- （七）出院安排
- （八）外展服务
- （九）教育、培训、发展服务
- 二、公共卫生社会工作的主要内容
- （一）卫生保健宣传
- （二）各种卫生法规的制定或修订
- （三）各项公共卫生教育训练计划的制定与实施
- （四）社区卫生保健工作的开展
- （五）个人与家庭问题的咨询帮助
- （六）预防传染病流行，促进社会健康有序发展
- 三、精神健康社会工作的主要内容
- （一）对精神疾病患者与发病有关的个人资料的收集和分析
- （二）对精神疾病患者家属做心理辅导
- （三）对较轻度精神疾病的个案工作治疗

- （四）为精神健康问题患者回归社会服务
- （五）参与心理卫生训练计划，以及学校心理卫生咨询
- （六）参与社区心理卫生推广工作，以及对社会福利有关机构的协调合作与咨询
- （七）参与或从事与精神健康有关问题的调查研究
- （八）从事其他有关精神健康问题的防治工作
- 第三节 医务社会工作的主要方法
- 一、医院社会工作的主要方法
- （一）在医院门诊部的工作方法
- （二）在医院住院部病房内的工作方法
- （三）家庭医疗工作方法
- （四）临终关怀工作方法
- 二、公共卫生社会工作的主要方法
- （一）健康宣传方法
- （二）健康管理方法
- （三）对突发公共卫生事件的应急处理方法
- （四）对重点人群进行个案管理
- 三、精神健康社会工作的主要方法
- （一）对精神疾病患者的一般工作程序
- （二）对精神疾病患者的小组工作方法
- （三）对精神疾病患者的家属的工作方法