《社会工作实务（中级）》教材内容考前梳理

第一章 社会工作服务通用模式

第一节 社会工作服务的基本要素

一、服务对象

服务对象是生活中遇到困难而需要帮助的个体、家庭、群体和社区。分为主动求助者和被发现的求助者，自愿和非自愿两类。服务对象不仅是接受者，更是参与者、合作者和决策者，其参与贯穿服务全过程。

二、服务提供者

服务提供者是运用专业理念与方法的社会工作者。应具备四种基本能力：

1. **建立专业关系的能力**：具备同理心、开放与尊重等心理特质，掌握支持性沟通（专注、倾听、同理、鼓励）和引领性沟通（澄清、聚焦、摘要、面质）技巧。
2. **调动服务对象参与的能力**：在动机上激发改变动力，在认知上帮助总结成功经验，在行为上促成改变，在环境中调整重要他人的心理状况。
3. **评估能力**：运用问卷法、观察法、深度访谈法进行评估。
4. **反思能力**：包括行动后反思、行动中反思、场景反思。

三、专业价值观

核心包括：尊重人的生命价值和尊严，强调社会对个人的义务和责任，提供有效服务、诚实守信、推进社会和谐。

四、助人活动

分为直接服务（针对个人、家庭、群体）、间接服务（针对组织、社区）和综合服务（人与环境并重）。

五、专业方法

包括个案工作、小组工作、社区工作和社会工作行政，注重方法的整合。

六、服务场景

分为机构内场景（独立房间、空间适宜、布置得当）和机构外场景（服务对象的家、社区、非正式组织）。

第二节 社会工作服务通用模式的基本系统

四个基本系统：

1. **改变媒介系统**：社会工作者及其所属机构，是有计划改变的主要行动者。
2. **服务对象系统**：直接接受服务的个人、家庭、群体或社区。
3. **目标系统**：需要干预或调整的外部环境或相关系统。
4. **行动系统**：与社会工作者合作分析问题、制定方案和实施行动的人员。

第三节 社会工作服务通用模式的基本视角

一、“人在情境中”视角

将个人与多重环境看作动态互动系统，问题评估需兼顾个人与环境，介入目标是促进个人与环境的双重改变。服务模式包括问题解决模式、社会增能模式、生态视角。

二、全人视角

将人视为“生物—心理—社会—精神”四要素统一的整体存在。评估从四个维度进行：生物层面（健康状况、日常活动能力）、心理层面（情绪、认知能力）、社会层面（人际关系、支持网络）、精神层面（价值、意义、信仰）。服务关注个体生活全貌。

三、能力视角

认为每个个体、群体、家庭和社区都是有能力的。服务不将问题归因于缺陷，而是在困境中寻找希望，培养解决问题的能力。专业关系强调平等合作，评估焦点从“问题”转向“能力”。

第二章 社会工作服务通用过程

第一节 接案

一、接案的目的、任务及原则

目的：建立信任关系、了解需求、确定改变意愿、鼓励主动参与。
任务：明确来源与类型、知晓现实需求、确定专业需求。
原则：真诚、现实、场景化、合理承诺。

二、接案的基本步骤

1. 非正式接触：保持接纳与非评判态度，了解来源与类型（主动接触、第三方转介、主动求助），呈现现实需求，展现专业需求。
2. 正式会谈：做好会谈准备，正式开展会谈（界定问题、呈现能力、调动动力、决定进程），撰写会谈记录。
3. 协议签订：决定是否接案，签订初步协议。

第二节 预估

一、预估的目的、任务及原则

目的：全面了解专业需求、分析产生环境、梳理利益相关方、明确问题焦点。
任务：精准识别专业需求、客观呈现个人意愿、深入了解利益相关方、系统回顾成长经历、完整展现成长能力。
原则：共同参与、行动导向、关注解决、注重协同。

二、预估的基本步骤

1. 探究问题与需求：确定问题、锁定行动、呈现需求、明确焦点、发掘利益相关方、了解政策。
2. 撰写预估摘要：服务对象基本状况、利益相关方状况、政策相关问题。

三、预估的主要方法

1. 一日生活观察表：梳理 24 小时基本生活安排。
2. 家庭结构图：用图形和线条表示家庭成员及关系（男性□、女性○；实线表示良好关系，折线表示冲突，虚线表示疏离）。
3. 家庭生态图：拓展至家庭之外的社会关系。

第三节 计划

一、计划的目的、任务及原则

目的：保证针对性、系统性、科学性。
任务：确定目标、明确对象、选择理论、制定安排、编制预算。
原则：具有明确针对性、鼓励服务对象参与、保证具体且可操作。

二、服务计划的构成

包括：服务目标（总目标和子目标）、服务对象及利益相关方、服务理论、服务安排、成效评估、风险应对、其他（经费预算）。

三、制定服务计划的主要方法

目标精简、行动整合、服务综合。

第四节 介入

一、介入的目的和任务

目的：促使行动应对方式改变、促使现实生活改变。
任务：解决现实问题、实现内在成长改变。

二、介入的分类

直接介入（直接针对服务对象）和间接介入（针对周围环境）。

三、选择介入行动与策略的原则

自决、从能做的开始、有用、有效、内外协同。

四、直接介入的行动与策略

问题解决、行动反思、自我成长。

五、间接介入的行动与策略

寻求社会支持、促进环境改善、整合社会和政策资源。

第五节 评估

一、评估的目的、任务及原则

目的：介入成效考察、计划执行状况考察。
任务：分析服务安排是否合理、考察服务方法是否科学、探寻服务改进空间。

原则：注重系统性、关注科学性、强调以评促建。

二、评估的类型

过程评估（对介入过程进行检测）和结果评估（末期整体检测）。

三、评估的方法

基线测量、任务完成情况测量、服务改变成效测量。

第六节 结案

一、结案的目的和类型

目的：结束服务工作、促进服务对象独立。
类型：目标达成的结案、目标未达成的结案、服务对象主动提出的结案、因生活变化导致的结案。

二、结案的主要任务

促进成长改变、终结专业关系、撰写结案记录。

三、结案的注意事项

处理负面情绪（抑郁、焦虑）、安排跟进服务（通信跟进、一对多面谈、利益相关方跟进、低频率跟进）。

第三章 人民信访工作领域社会工作服务

第一节 概述

服务对象：具有非理性信访倾向的潜在群体、面临困境的信访人、陷入信访循环的长期信访人、案结事未了的信访人。
常见需求：政策知晓、基本生活保障、情绪疏导、家庭关系协调、社会支持重建、权益维护、公共事务参与。

第二节 主要内容

1. 进行情绪疏导：通过真诚倾听与情感接纳建立信任，运用认知行为技术调整非理性认知。
2. 缓解生活困境：系统评估经济、家庭、健康等状况，协调救助资源，提升自我发展能力。
3. 提供法治支持：分类开展政策普及、认知矫正、程序指导。
4. 修复家庭功能：关注家庭成员情绪，运用家庭治疗改善沟通。
5. 促进社会融入：引导参与社区活动、志愿服务。
6. 推动多方协调：促进诉求双方沟通、发挥调解功能、关注方案执行。
7. 提出政策建议：提炼共性议题，按程序提交决策机构。

第三节 主要方法

1. 矛盾发现：主动发现、部门转介。
2. 情况调研：个案访谈法、焦点小组访谈法、文本分析法、利益相关方映射、参与式观察法。

3. 矛盾调解：多方需求平衡、善用传统与在地文化资源、“法—理—情”综合调解法、“情—事—情”沟通法。
4. 政策建议研究：多方了解问题、梳理可行方案、召集议事、提出建议。

第四章 基层治理和基层政权建设领域社会工作服务

第一节 概述

基层治理领域：在基层党组织领导下，为村（居）民提供个性化服务，参与公共事务管理、矛盾调解、自治培育和资源整合。
基层政权建设领域：依托村（居）民委员会和党群服务阵地，协助增强为民服务能力、密切党群关系、提升治理效能。
特点：以村（社区）为主要服务场域，重点解决急难愁盼问题，重视治理资源挖掘运用，强调协商共治与社区参与。

第二节 主要内容

1. 参与党群服务阵地建设与运营。
2. 协助志愿服务项目设计与实施。
3. 服务基层组织建设。
4. 服务基层群防群治。
5. 发现和化解基层矛盾。
6. 促进村（居）民协商议事。
7. 培育社区社会组织。
8. 推动城乡社区为民服务（特定人群、家庭支援、社区融合、便民利民）。
9. 开展政策宣传。

第三节 主要方法

一、资源链接

资源识别（人力、组织、物力、财力、信息、制度、文化七类）；资源链接方式（绘制资源地图、资源协调、资源整合）。

二、促进参与

参与内容：公共事务协商、志愿服务、社区组织运行、监督评价、文化建设。
推动方法：激发参与动力、健全参与机制、提升参与能力、增强参与认同。

三、增能

增能对象：志愿者群体、社区骨干群体、城乡社区特殊群体。
增能策略：支持性培训、能力提升小组、项目式参与。

四、社会支持网络构建

支持类型：物质支持、情感支持、信息支持。
来源：正式支持（专业机构、政府、社会组织）、非正式支持（家人、朋友、邻居）。
策略：开展网络分析、发展自助小组、发掘和培育志愿者、促进协同共治。

第五章 新就业群体社会工作服务

第一节 概述

服务对象：网约配送员、快递员、网约车司机、货车司机、网络经济从业人员、家政服务人员等。
特点：服务的外展性、灵活性、协同性、持续性。

第二节 主要内容

1. 思想引领与人文关怀：思想引领、心理健康支持、人文关怀。
2. 职业发展与保障支持：职业技能提升培训、职业安全教育与风险防范、职业生涯规划与转型支持、劳动争议调解与法律援助。
3. 社会支持与社区参与：家庭支持与子女关爱服务、社会支持网络与互助小组建设、志愿服务与社区参与。

第三节 主要方法

1. 外展服务与需求评估：主动进入工作场景建立关系，将分散个体联结到支持网络中。
2. 心理健康支持与人文关怀：热线咨询、网络平台、驿站微咨询，团体辅导、互助机制，节日慰问、榜样宣传。
3. 职业技能提升培训：评估技能结构，设计多层次课程，推动职业资格认证。
4. 职业安全教育与风险防范：联合多方开展安全培训，推动风险防范常态化。
5. 职业生涯规划与转型支持：运用测评工具，协助开设转岗培训，搭建就业信息平台。
6. 劳动争议调解与法律援助：政策宣传、多元调解机制、法律援助服务。
7. 家庭支持与子女关爱服务：入户走访评估需求，联合社区提供课业辅导、兴趣培养、亲子活动。
8. 社会支持网络与互助小组建设：依托社区驿站搭建交流平台，组建同伴互助小组。

第六章 社会救助社会工作服务

第一节 概述

社会救助原则：保基本、兜底线、救急难、可持续。
主要内容：基本生活救助（低保、特困）、专项社会救助（受灾、医疗、教育、住房、就业）、急难社会救助（临时救助）。

第二节 主要内容

一、协助落实社会救助政策

1. 协助识别救助对象：了解政策依据、协助调查家庭经济状况（收入核对、入户调查、邻里访问）、开展经常性走访。

2. 协助落实救助政策：低保政策、救助供养政策、专项社会救助政策。
3. 开展分类动态管理。

二、开展社会工作服务

1. 政策宣传服务。
2. 资源链接服务：以需求为导向链接资源，以救助对象为中心优化配置，加强资源联动。
3. 心理疏导服务：评估心理状态，开展情绪疏导和心理干预，组织同伴支持和集体疗愈。
4. 能力提升服务：提升教育与学习能力、职业技能培训、就业支持、健康管理能力。
5. 社会融入服务：修复家庭和社会关系、促进社区参与、建立社会支持网络。

第三节 主要方法

1. 统筹整合社会资源：公益慈善组织、市场主体、社区社会组织、志愿者群体、专业机构多主体参与，建设信息共享、协同合作、资源互补机制。
2. 个案管理：个案审核、建档立册、救助对象参与；整合性服务、持续性照顾。
3. 构建社会支持网络：物质帮助、情感慰藉、关系支持。
4. 有效运用现代信息技术：精准识别需求、实现资源匹配、加强过程监测、数智化赋能。

第七章 司法社会工作服务

第一节 概述

服务领域：矫正社会工作（社区矫正、监禁矫正）、禁毒社会工作、未成年人司法社会工作。
特点：契合性发展、强调正义、服务内容体系化、服务过程标准化。

第二节 主要内容

一、矫正社会工作服务

1. 社区矫正：前期调查评估、矫正宣告（参与矫正小组、制定方案、参加宣告会、签订帮教协议书）、矫正服务（教育矫正、社会适应性帮扶、社会关系调适）、矫正结束（解矫评估、仪式化结案、矫后跟进）。
2. 监禁矫正：环境适应、行为矫正、社会联结、职业辅导、评估报告、回归教育。

二、禁毒社会工作服务

1. 戒毒康复服务：评估调查、直接服务（心理咨询、行为矫治、家庭关系调适）、环境改善。
2. 帮扶救助服务：物质资源链接、服务资源链接。
3. 禁毒宣传教育：普及毒品预防知识，倡导禁毒服务理念，减少歧视。
4. 禁毒管理事务：排查摸底、出所衔接、报告违规。

三、未成年人司法社会工作服务

1. 矫治类：社会调查服务、帮教服务（法律教育、情绪疏导、认知调整、行为矫治、家庭功能修复、朋辈支持、社会融入、附条件不起诉帮教考察）。
2. 预防类：不良行为干预服务、严重不良行为矫治教育服务。
3. 权益保障类：合适成年人服务、未成年被害人保护救助服务、涉未成年人家事案件观护服务。

第三节 主要方法

矫正社会工作：个别化矫正、分类矫正、组织公益活动、职业技能训练、情境模拟训练、资源链接、教育宣讲。
禁毒社会工作：个案管理、动机激发、防复吸训练、优势拓展、社会联结、提前介入、危机干预、同伴教育、家庭关系修正。
未成年人司法社会工作：危机干预、历奇辅导、外展服务、公益体验、家庭教育指导、家庭干预、朋辈辅导、资源链接、非正式服务。

第八章 退役军人事务社会工作服务

第一节 概述

服务对象：退役军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属及其直系亲属。
特点：鲜明的军事组织文化特点，涉及大量国防和军队建设政策，需处理保密性与透明性的关系。

第二节 主要内容

五个分领域：

1. 优抚医院社会工作：医疗支持与康复管理、心理调适与系统支持、政策宣传与权益保障、社会适应与功能重建。
2. 光荣院社会工作：专业化生活照护体系、心理支持与精神慰藉、医疗康养服务网络、社会参与和价值再造、临终关怀与精神传承。
3. 军转复退军人安置社会工作：职业转型与发展支持、心理适应与社会支持、政策宣传与资源链接。
4. 军休社会工作：生活保障与健康管理、心理支持与精神慰藉、政策宣传与权益保障、社会参与和价值实现。
5. 英烈褒扬社会工作：生活保障、精神抚慰、社会融入、政策宣传与权益保障。

第三节 主要方法

优抚医院：个案工作、小组工作、社区工作、跨专业协作。
光荣院：军事化生活重建法、荣誉叙事疗法、代际陪伴项目、适老化社会参与法。
军转复退：职业转型支持、社会融入促进、心理调适服务、政策宣传与权益保障。
军休：军事化生活延续法、待遇可视化服务、红色记忆保存技术、阶梯式社会参与法、医养结合支持法。
英烈褒扬：英雄叙事重构技术、仪式化哀伤辅导法、政策可视化导航、代际荣誉传递项目、社会支持网络构建。

第九章 学校社会工作服务

第一节 概述

内涵：以学校为主要工作场景，运用专业方法，与教师、家庭及社区构成学生支持网络。
特点：兼顾多元需求、嵌入教育体系、精准筛查与评估。

第二节 主要内容

四大服务类型：

1. 保护性服务：针对已发生或正在发生的严重伤害问题（虐待、欺凌、自杀风险等），即时响应、终止伤害、保障安全。
2. 改善性服务：针对问题已显性化、功能受损的学生，包括心理社会支持、认知与行为问题干预、家庭困境介入、人际关系困境介入。
3. 预防性服务：全员性初级预防、选择性早期预防（风险筛查、高风险群体支持、特殊群体服务、教师增能培训）、指向性预防。
4. 发展性服务：助力价值观培养、学习综合素质提升、学校环境与文化建设、家庭与社区学校协同支持。

第三节 主要方法

直接服务方法：

1. 个案工作：运用系统思维分析问题成因，选择适配服务模式（危机干预、焦点解决短期治疗、认知行为干预等）。
2. 小组工作：需求导向、年龄适配、多方协作、注重小组动力。
3. 家庭介入：家庭需求评估、家庭干预（短期焦点解决、家庭系统治疗、叙事治疗）、家长教育与能力建设、家校协同。
4. 教师咨询与协作：建立信任、有效咨询、课堂观察与反馈、共同工作。

间接服务方法：

1. 社区资源链接：梳理需求、绘制资源图谱、建立合作机制、可持续维护。
2. 学校组织协同：校内跨部门联动、校外资源整合、信息化平台建设。
3. 管理机制：服务准入与转介、危机干预应急预案、督导制度、多维度评估。

常见学生问题评估与处置：
心理问题（焦虑、抑郁）：识别核心症状、评估功能损害、运用认知行为疗法等。
行为问题：行为修正模式、认知行为疗法、动机强化访谈。
关系问题：个体心理干预、小组工作、家庭教育辅导、教师培训、资源整合。

第十章 医务社会工作服务

第一节 概述

服务对象：患者、患者家属、医务工作者、其他人群。
特点：与医疗卫生体系深度融合，强调“以患者为中心”，注重跨专业团队协作。
功能：心理社会支持和人文关怀、链接社会资源、促进和谐医患关系。

第二节 主要内容

一、医院社会工作服务

1. 入院适应支持：协助熟悉环境、接纳疾病、搭建病友互助网络。
2. 心理支持服务：心理疏导、认知调整、危机干预、医护人员减压。
3. 家庭社会支持服务：协助家庭适应疾病、提升照护能力、重建支持网络。
4. 出院准备服务：筛选患者、专业评估、制定出院计划、跨专业合作、转介与跟踪回访。
5. 安宁疗护服务：促进医患沟通、生命意义重建、协助临终准备、哀伤辅导。
6. 医疗救助服务：协助申请政府救助、链接慈善组织、协调物资援助。
7. 医患关系协调：信息传递、促进交流、预防化解矛盾、建设培训。
8. 志愿者管理与服务：招募培训、服务安排、监督激励、关系维护。
9. 为医护人员提供支持：心理减压、能力提升、环境优化。

二、公共卫生社会工作服务

初级预防（健康教育、社区健康促进）、二级预防（高危人群筛查、突发公共卫生事件响应）、三级预防（慢性病管理、功能康复和社会适应）。

三、精神卫生社会工作服务

促进身心健康、社会功能康复（生活能力、人际沟通、就学就业）、照护者支持、去标签化、社区融入。

第三节 主要方法

1. 心理社会评估：多维评估（生理、心理、社会）、运用量表（PHQ-9、GAD-7、SAS、SDS、SF-36、SSRS 等）。
2. 病房探访：探访前准备、探中技巧、探后工作。
3. 信息咨询：信息收集（访谈、观察、文献）、信息提供（口头、书面、多媒体）、信息反馈（回访、座谈）。
4. 个案管理：适用慢性病、安宁疗护、急诊、儿童服务，做法包括心理社会评估、压力管理、治疗依从性管理、协调医患关系、资源链接与转介。
5. 危机干预：建立关系、危机评估、辨识问题、处理情绪、形成实施计划、跟进进展。
6. 同伴支持：建立支持小组、开展个案支持、线上平台支持、培训志愿者、建立支持网络。

第十一章 企业社会工作服务

第一节 概述

目标：增进员工福祉、推动劳动关系协调、助力企业履行社会责任。
特点：服务目标双重属性、服务对象特殊性、介入方式专业性与多样性、运行机制组织嵌入性、议题现实针对性与组织导向性。

第二节 主要内容

1. 心理健康全周期管理：压力管理、情绪调节、危机干预。
2. 劳动关系协调：同事关系调解、跨部门协作、组织文化建设、劳动争议协调、民主参与。
3. 福利体系立体化构建：物质保障、精神激励、家庭关怀。
4. 工作生活融合式平衡服务：时间管理、亲子关系、家庭照护、情感支持。
5. 特殊群体关爱服务：女职工、新就业形态劳动者、残障员工、特殊家庭员工。
6. 服务整合创新体系：信息化平台、多部门协作、外部资源联动、志愿者队伍、评估改进。

第三节 主要方法

1. 个案工作：信息咨询、人际与情感、家庭支持、适应性、情绪困扰、危机干预、权益维护七类问题介入。
2. 小组工作：压力管理、职业发展、团队建设、人际关系、成长赋能、支持互助、教育发展、组织凝聚力八类小组。
3. 社区工作：员工参与式治理、福利战略规划、特殊员工支持、社区生活营造、社会责任共建、综合型场域实务。
4. 项目管理：生命周期管理、风险管理、PDCA 循环。

第十二章 防灾减灾救灾社会工作服务

第一节 概述

特点：紧急性与快速响应性、长期性与复杂性、服务对象需求多样性、强调跨领域跨专业合作、注重心理社会支持与能力建设、注重可持续发展。

第二节 主要内容

一、防灾减灾阶段

开展宣传教育、协助灾害风险评估、协助建立预警机制与应急响应预案、为特殊人群提供协助、社区动员与参与。

二、救灾阶段

紧急救援：灾情调查与评估、心理支持和危机干预、物资筹集与发放、协助转移安置、组织管理志愿者。
过渡安置：走访慰问、优化安置点功能、资源链接、信息服务、心理社会支持。
恢复重建：政策宣传与资源链接、协助社区重建与生活模式重建、协助生计恢复重建、重点人群持续心理社会支持、生命教育与韧性重建。

第三节 主要方法

1. 参与式社区灾害风险评估：贯穿灾害管理全过程，强调民主参与和本地经验。
2. 特殊个案干预技术：心理急救（灾后 24-72 小时黄金期）、哀伤辅导、聚焦创伤的认知行为疗法。

3. 个案管理模式：建立“一人（户）一档”，贯穿全周期。
4. 小组工作：教育性小组、支持性小组、成长性小组、治疗性小组。
5. 韧性社区建设：物理、组织、经济、文化四维度。
6. 数智化赋能技术：预警网络、电子地图、协同平台。
7. 社会工作服务督导方法：灾害各阶段侧重不同督导功能。

第十三章 儿童社会工作服务

第一节 概述

服务对象：儿童个体（普通、困境、留守儿童、流动儿童）、家庭系统、学校系统、医疗系统、社区与社会环境系统。
特点：遵守依法保护原则、秉持系统性思维、注重发展性视角、推进多方力量协同。

第二节 主要内容

四大服务类型：

1. 支持性服务：健康营养服务、托育服务、养育服务、教育服务（教育权益、公众教育）。
2. 保护性服务：权益侵害预防服务（环境风险防控、安全保护教育、高风险家庭服务）、监护服务（监护能力评估、家庭教育服务）。
3. 替代性服务：收养服务、寄养服务、机构集中养育/机构类家庭养育服务。
4. 补救性服务：儿童虐待干预服务、儿童康复服务、危机干预服务。

第三节 主要方法

1. 儿童个案工作：以儿童为个案（心理情绪、社会适应、行为修正、危机干预），以家庭为个案（监管不当、父母离异适应）。
2. 儿童个案管理：医疗康复领域、儿童保护领域、家庭监护领域。
3. 儿童小组工作：教育性小组、发展性小组、社会性小组、治疗性小组。
4. 儿童友好社区建设：五大友好（政策、服务、权利、空间、环境），社工扮演需求回应者、资源整合者、参与建设者、支持服务者。
5. 整合性社会工作服务方法：理论整合、方法整合、个人与环境双重改变。

第十四章 青少年社会工作服务

第一节 概述

青少年特点：生理（生长发育加速、性成熟）、心理（认知飞跃、情绪剧烈）、行为（群体性与个性化交织、冒险冲动）、社会角色（多重角色适应、身份认同危机）。
面临问题：心理问题、社会适应问题、身份游离与价值迷失、数字风险。

第二节 主要内容

1. 成长指导与发展支持：思想引导和价值塑造、学业与兴趣支持、婚恋交友支持、就业创业教育。
2. 身心健康与社会融入：青春期教育与心理调适、自我探索服务、社会融入与社会参与服务。
3. 社会保障与权益维护：基本生活保障、教育保障与发展支持、健康与医疗保障、合法权益维护。
4. 违法犯罪预防与矫正：违法犯罪预防教育、早期干预与社会观护、社区矫正服务。

第三节 主要方法

基本方法： 个案工作、小组工作、社区工作。

特定需要方法：

1. 危机干预：安全优先、即时性、目标聚焦。
2. 家庭治疗：以家庭系统为干预核心，重塑健康家庭环境。
3. 外展服务：主动深入青少年聚集场所。
4. 历奇辅导：突破舒适区，体验挑战性活动。
5. 朋辈辅导：同龄人互助、榜样示范。
6. 向导服务：一对一长期陪伴、榜样引领。
7. 服务学习：知识学习与社会服务相结合（畅想、计划、活动、反思）。

第十五章 老年社会工作服务

第一节 概述

老年人特点：生理衰退、认知变化、社会角色转变、健康挑战。
需求：维持健康、经济保障、婚姻家庭与社会参与、老龄友好社区、后事安排。

第二节 主要内容

1. 健康维护：综合评估、链接长期照护资源、个案管理。
2. 经济保障：协助申请社会救助。
3. 社会参与：改善社会关系、文娱活动、兴趣小组、志愿服务。
4. 精神慰藉：评估认知功能、预防和缓解抑郁焦虑。
5. 权益保障：维护财产安全、应对老年虐待、政策宣传。
6. 危机干预：识别危机事件、统筹干预计划。
7. 临终关怀及相关服务：疼痛管理、生命教育、哀伤辅导。

特殊领域实践： 老年抑郁症状服务、老年认知症服务、老年虐待干预、临终关怀和丧亲服务。

第三节 主要方法

1. 需求评估：生理维度（巴氏量表、工具性日常生活活动量表）、心理维度（老年抑郁量表、生活满意度量表）、社会维度（社会信任、互惠、社区参与）。

2. 缅怀往事疗法：回忆积极往事，提升价值感。
3. 人生回顾疗法：重新解读负面经历，实现自我整合。
4. 小组工作：社交娱乐性小组、支持性小组、治疗性小组。
5. 社区照护与机构照护方法：社区层面开展需求评估、个案管理、适老化改造；机构层面定期评估、制定个性化照护方案、组织督导志愿者、优化环境。

第十六章 妇女社会工作服务

第一节 概述

内涵：以社会性别平等意识为视角，帮助妇女挖掘潜能、享有权利、促进男女平等。
特点：尊重多元特性、强调社会视角、注重经验总结。
目标：树立正确理念、把男女平等落到实处、帮助妇女实现独立成长。
功能：个人层面增能、家庭层面构建和谐关系、社区层面构建支持网络、社会层面政策宣传与建言献策。

第二节 主要内容

1. 权益保障服务：宣传教育、司法援助、民间调解、社会救济、构建综融性协作机制。
2. 健康服务：身体健康（生殖健康）、心理健康、社会健康。
3. 就业创业服务：促进困境妇女就业、创业支持与技术指导、消除就业创业性别歧视。
4. 特殊妇女群体服务：留守妇女、流动妇女、低收入妇女、老龄妇女、残疾妇女。

第三节 主要方法

1. 性别分析方法：实用性社会性别需求（解决眼前困难）、战略性社会性别需求（争取长远平等）。
2. 妇女增能方法：意识提升、鼓励肯定。
3. 性别视角的个案工作：建立平等协作关系，关注妇女与照顾家庭的关联。
4. 性别视角的小组工作：无性别意识小组、家庭为本小组、全女性小组、全男性小组。
5. 性别视角的社区工作：建立女性小组联结、推动妇女参与社区发展。
6. 社会宣传：紧扣政策节点、借节日开展主题宣传、依托社区文艺团体。
7. 整合与多方合作：整合服务方法、多方合作方法。

第十七章 残疾人社会工作服务

第一节 概述

特点：服务对象的特殊性、服务需要的多重性、服务过程的立体性。
残疾人特征：身体功能受限、双重心理特征、个体需求差异、强烈参与意愿、参与行动受阻。
功能：个体层面个性化增能、家庭层面可持续发展体系构建、社会层面完善社会保障与社会服务体系。

第二节 主要内容

1. 康复支持与心理重建：身体关注、心理关注、社会关注。

2. 教育支持与技能培训：特殊教育评估诊断、学校环境适应、技能培训。
3. 就业支持与社会融入：职业培训、就业机会提供、就业辅助中心建设、以融入为导向的平台建设。
4. 家庭支持与生态优化：家庭能力建设、喘息服务、家庭互助网络、服务体系生成、外部环境优化。
5. 危机干预与紧急救助：预警机制建设、介入体系建设、紧急救助体系建设。

第三节 主要方法

四个基本方向：

1. 个案管理：指派个案管理员、综合性评估、一揽子服务。
2. 家庭干预：信念系统、组织结构、沟通过程、外部资源整合。
3. 机构内服务：内部生活适应与互助支持、外部资源整合与社会参与促进。
4. 社区维度服务：依托社区网络、关注组织建设、发挥残疾人及其家庭作用。

四个专业方法：

1. 个案工作：一对一、面对面的专业方法，以家庭为服务单元。
2. 小组工作：社会目标模式、交互模式、治疗模式。
3. 社区工作：营造平等参与氛围、调动社区资源、拓展社会联系。
4. 综融服务：以残疾人为中心，整合多领域资源，提供“一站式”支持。

第十八章 家庭社会工作服务

第一节 概述

内涵：以家庭为中心，推动家庭家教家风建设，促进家庭发展和功能发挥。
特点：将家庭整体作为服务对象；把家庭作为一个系统看待；强调家庭发展与生命周期视角；关注家庭与社会环境系统的互动；聚焦家庭的优势与韧性；重视家庭叙事的改写与重构。
功能：改善婚姻家庭关系、改善家庭教育、推进家庭家教家风建设。

第二节 主要内容

1. 夫妻关系服务：婚前辅导、夫妻关系调适、离婚调解与辅导。
2. 亲子关系服务：亲子关系调适、家庭教育指导。
3. 家庭暴力预防与干预：预防（宣传教育、反家暴知识普及）、干预（危机干预、情绪疏导、心理辅导、反家暴技能训练、沟通能力提升、培育家庭韧性）。

第三节 主要方法

一、与家庭建立关系的方法

鼓励参与界定问题、参与评估、提供解决方案、互动交流、采取行动。

二、家庭评估方法

1. 家谱图：用图形和线条表示家庭成员及相互关系（男性□、女性○；实线婚姻、虚线同居、折线冲突等）。
2. 家庭生态图：展示家庭外部压力、资源、动力和关系。
3. 家庭时间线：按时间顺序记录家庭重要事件。

三、促进家庭改变的直接介入策略

策略一：促进家庭沟通互动有效性

- “冰山”历程性访谈：探索行为背后的感受、信念、期待、渴望、自我。
- 应对姿态雕塑：讨好、指责、超理智、打岔四种姿态，转向一致性沟通。
- 家庭重塑：重现原生家庭重要片段，疗愈代际创伤。

策略二：促进家庭结构灵活性

- 融入与顺应、绘制家庭结构图、引导直接互动、家庭边界设定、打破平衡、互补性探索。

策略三：聚焦家庭问题解决

- 奇迹问题、寻找例外、应对问题、量尺问题、重构、赞美与肯定。

策略四：引导建构积极家庭叙事

- 外化对话、解构主流叙事、寻找独特结果、重写故事对话、举行见证仪式、使用干预文件。