

## 第一章

### 第四节 社会工作者的主要角色

考点一：社会工作者的主要角色

#### 1、社会工作者的概念

(1) 含义：是指遵循社会工作的价值准则，运用社会工作专业方法，从事社会服务职业的人员。

(2) 一般特征

①认同并遵循社会工作价值准则。

②从事社会福利服务。

③掌握一定的社会工作专业方法。

④在一定的组织框架内开展活动。

(3) 社会工作者与志愿者的关系

		社会工作者	志愿者
不同点	活动方式不同	职业活动	“业余”活动
	专业技术能力不同	受过专业教育和专门训练	一般不需要以其专业能力为前提
	处理问题的难易程度不同	一般是面对较难解决的问题	多是对公众和困难群体的一般性服务
	社会约束不同	有专业守则，要接受行业组织的考核与监督	一般的行为规范，只要履行了服务责任即可
相同点	助人活动、以利他为目的；都有一定的组织形式；都是公益服务和社会服务的组成部分		

#### 2、社会工作者主要角色



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库！

类型	具体角色	主要服务内容
直接服务角色	服务提供者	提供物质、劳务和心理方面的服务和帮助
	治疗者	认为服务对象出了问题、行为偏差, 需要帮助和矫正, 进行社区矫正治疗戒毒网瘾
	支持者	对服务对象的授权和增能
	使能者	根据服务对象情况, 帮助克服畏难, 激发潜能, 使服务对象有能力面对问题和解决问题
	倡导者	向服务对象倡导某种合理行为
	关系协调者	促进矛盾、冲突双方的互相沟通和理解, 从而缓和、解决矛盾
间接服务角色	管理者	对过程的有效控制, 对资源、信息的协调、安排和管理
	资源筹措者	向其他社会工作者、福利机构、政府部门和广大社会人员争取资源, 并传递到服务对象手中
	政策影响者	提出政策建议
	研究者	研究社会工作者的实践经验

### 3、社会工作者的基本素养

素质要求	分类	具体内容
知识基础	学科知识	主要包括哲学、社会学、心理学、管理学、教育学等知识
	政策知识	政策、法规, 包括理解社会政策的指导思想, 熟悉某些政策规定
	技术知识	调查研究的技术、口语和文字表达技术、现代资讯工具使用技术等
	文化知识	自然科学知识、社会科学知识、人文知识
能力要求	技术能力	主要是处理社会事务的技术, 包括对各种要素的融合能力、应变能力等
	文化能力	对不同群体的文化有较强的敏感性
	心理素质	包括: 遇到问题要沉稳、冷静, 要有良好的判断力和快速反应能力, 要经得住困难和复杂问题的压力, 要富有同情心又不感情化
	持续学习能力	不断用各种知识丰富自己, 以适应工作需要

#### 配套习题

- 关于社会工作者角色的说法, 正确的是 ( )。
  - 社会工作者为服务对象提供心理咨询, 体现了社会工作者的合并服务角色
  - 社会工作者帮助服务对象多方筹措资源, 体现了社会工作者的使能者角色
  - 社会工作者建议服务对象呼吁社会关注, 体现了社会工作者政策影响者角色



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

D. 社会工作者对服务质量进行有效监督。体现了社会工作者的行政管理者角色

【答案】D

【解析】本题考查社会工作者的角色。社会工作者的合并角色是指包含了多种功能的综合角色。提供心理咨询属于服务提供者的角色。社会工作的使能者就是使服务对象有能力面对问题和解决问题。政策影响者角色是对普遍性的问题提出政策建议以对现有的政策或制度进行改变。行政管理者角色是社会工作者对工作过程进行有效监督, 同时对服务过程和与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理, 以实现过程的高效。(考点: 社会工作者的角色)

2、社会工作者小王主要从事矫正社会工作。下列小王的做法中, 体现其资源筹措者角色的是 ( )。

- A. 为贫困刑满释放人员发放低保金
- B. 整理判决前社区情况的调查记录
- C. 联络辖区单位帮助社区矫正对象
- D. 疏导在监狱服刑人员的负面情绪

【答案】C

【解析】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、社会组织(包括基金会)和广大社会成员, 向他们筹集服务对象所需要的资源, 可以说为服务的顺利开展而筹措资源是社会工作者的重要责任。筹措资源之后, 社会工作者有时是将它们传递到服务对象手中, 有时则将社会资源同服务对象连接起来, 这种角色又叫资源连接者。联系辖区内单位帮助受助者正是资源筹措者的体现。

3、社会工作者小军的主要职责是协助企业职工提高工作胜任能力及增进职业社利。下列小军的服务中, 能够体现其合并角色的是 ( )。

- A. 组织职工参加丰富多彩的活动
- B. 落实职工养老和医疗保险政策
- C. 开展减压培训和处理的劳资纠纷
- D. 设立音乐休闲吧缓解职工压力

【答案】B

【解析】社会工作者的合并角色是指包含了多种功能的综合角色, 这种合并角色既包括直接服务也包含间接服务, 而且也可能包括不同角色互相连带的做法。比如协调者就包含多种协调: 服务对象与环境之间的协调、各环境因素之间的协调、不同服务提供者之间行动的协调等。C 选项当中的开展减压培训属于服务提供者角色, 处理的劳资纠纷属于协调者角色, 都是社工的直接服务角色, 故不选。B 项政策的落实社工承担着政策影响者的间接服务角色, 又是服务提供者, 故选 B。

4、小闫成为一名社会工作者以来, 实务能力不断提升, 并成为机构的骨干, 在实践中小闫感到仅有实务能力是不够的, 还需要有促进社会工作专业发展的能力。下列小闫的工作中, 重点体现发展社会工作专业能力的是 ( )。

- A. 在机构运作中合理配置资源有效地进行服务传递
- B. 积极向服务对象提供信息协助他们争取合法权益
- C. 主动与服务对象建立关系并对偏差行为进行修正
- D. 通过不断总结反思服务经验形成有效的服务模式

【答案】D



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

【解析】本题考查社会工作者的能力要求。社会工作者的能力要求包括：(1)沟通与建立关系的能力。(2)促进和使能的能力。(3)评估和计划的能力。(4)提供服务和干预能力。(5)在组织中工作的能力。(6)发展专业的能力。除了直接的助人活动外，社会工作者还有责任去宣传社会工作的价值观，总结服务经验，促进社会福利事业的发展。同时，要求社会工作者进行严格的专业自律、自我评估，这要求社会工作者要具有专业反思和提升自己专业素质的能力，即具有发展专业的能力。

5、某社会工作服务机构重点为网络成瘾人士提供服务。社会工作者鸿雁接待了服务对象悠悠，经过一段时间的专业服务，悠悠上网时间逐渐减少。在此服务中，鸿雁扮演的角色是（ ）。

- A. 治疗者
- B. 咨询者
- C. 协调者
- D. 倡导者

【答案】A

【解析】本题考查社会工作者的直接服务角色。社会工作者的直接服务角色包括服务提供者、治疗者、支持者、使能者、倡导者和关系协调者。其中社会工作者作为治疗者有很长的历史。传统的治疗对象集中于问题中的个人，现在已经扩展到了团体和社区。治疗是站在“病理学”的角度，认为服务对象是出了问题、有行为偏差，因而需要帮助和矫正。治疗的目的是有系统地影响服务对象的人际互动或内在心理功能，控制或减轻问题的症状。

6、老宋退休后脾气变得很暴躁，经常与妻儿吵架，家里气氛紧张。社会工作者得知老宋一家的情况后为其提供服务。下列社会工作者的做法中，体现关系协调者角色的是（ ）。

- A. 建议老宋向原单位争取返聘
- B. 帮助老宋逐渐适应退休生活
- C. 为老宋进行情绪疏导和减压
- D. 促进老宋与家人的相互沟通

【答案】D

【解析】本题考查社会工作者的直接服务角色。社会工作者的直接服务角色包括服务提供者、治疗者、支持者、使能者、倡导者和关系协调者。在许多情况下，是因为服务对象与周围的人、群体或社会组织没能处理好关系，即他们的人际关系和社会关系失调，而使自己陷入困境。社会工作者有时要面对不同个人、不同群体之间的矛盾或冲突，这时社会工作者就要承担起协调关系、缓解和处理矛盾的任务。社会工作者希望自己的介入能够促进矛盾、冲突双方的互相沟通和理解，从而缓和、解决矛盾。这需要社会工作者全面深入地分析问题，谨慎地选择工作方法，策略性地应对问题。这即是社会工作者的关系协调者角色。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库！