

初级社会工作综合能力 考前十五页纸

扫描识别二维码, 拉你入微信学习群



第一章 社会工作的目标、要素及主要领域

第一节 社会工作的内涵【重点】

- 1、我国对社会工作的理解：普通社会工作（志愿服务、公益）；行政性社会工作（政府单位、福利部门）；专业社会工作（专业训练）。
- 2、**社会工作特点**：专业助人活动；注重专业价值；强调专业方法；注重实践；互动合作（**服务对象**）；多方协同（多个主体）。

第二节 社会工作的目标及功能

1、社会工作的目标【重点】：

(1)**服务对象层面**：①解救危难（**生命危险**）；②缓解困难（**雪中送炭**）；③激发潜能；④促进发展。(2)**社会层面**：①解决社会问题；②促进社会公正。(3)**文化层面**：①弘扬人道主义；②促进社会团结。

2、社会工作的功能【重点】

- (1)**社会工作对服务对象的功能**：①促进服务对象的正常生活；②恢复弱化的功能；③促进人的发展；④促进人与社会环境的相互适应。
- (2)**社会工作对社会的功能**：①维持社会秩序；②建构社会资本；③促进社会和谐；④推动社会进步。

3、我国社会工作发展的基本原则

坚持中国共产党的领导；社会主义核心价值观的引领；以人民为中心的理念；职业化、专业化、本土化的发展路径。

第三节 社会工作的要素

1、社会工作的要素：(1)社会工作的对象（**基本对象与扩大**）；(2)**社会工作者**；(3)专业价值观（**灵魂**）；(4)专业的助人方法（**基本功**）；(5)助人活动（**最核心的部分**）。

2、社会工作者的角色【重点】

角色	主要内容
直接服务角色	(1) <b>服务提供者</b> ：向服务对象提供服务的人（ <b>物质帮助、劳务服务、心理服务、政策信息等</b> ）。 (2) <b>治疗者</b> ：对问题/偏差行为的矫正，协助建立正确的行为方式，如戒毒、网瘾治疗。 (3) <b>支持者</b> ：鼓励服务对象自立自强、克服困难，成为服务对象的支持者、鼓励者。 (4) <b>关系协调者</b> ：帮助服务对象学习处理社会关系的技巧，协助处理不和谐关系。 (5) <b>倡导者</b> ：政策倡导（ <b>对政府行为的倡导</b> ）和社会倡导（ <b>直接向服务对象提倡某种行为</b> ）。
间接服务角色	(1) <b>行政管理者</b> ：对助人过程进行有效控制，对相关资源、信息进行协调、安排和管理；



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

	(2)资源筹措者/资源链接者: 向政府部门、福利服务机构或同事、志愿组织等争取资源。 (3)政策影响人: 向有关政府部门提出建议, 制定、修订和完善政策。
合并角色	既包括直接服务也包含间接服务, 而且可能包括不同角色中的互相连带的做法。

### 3、社会工作者的核心能力【重点】

(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)提供服务和干预的能力; (5)在组织中工作的能力。

## 第四节 社会工作的主要领域

### 1、主要服务领域(13个)【重点】

(1)儿童及青少年社会工作; (2)老年社会工作; (3)妇女社会工作; (4)残疾人社会工作; (5)司法社会工作; (6)优抚安置社会工作; (7)社会救助社会工作; (8)减贫社会工作; (9)家庭社会工作; (10)学校社会工作; (11)社区社会工作; (12)医务社会工作; (13)企业社会工作。

### 2、社会工作领域的扩展

- (1)从贫困群体到有需要人群;  
(2)从关注社会问题到关注社会和谐发展;  
(3)社会工作服务的新领域: 就业促进社会工作、减灾社会工作、精神卫生社会工作、发展性社会工作。

## 第二章 社会工作价值观与专业伦理

### 第一节 社会工作价值观的意义和内容

#### 1、国际社会工作界认同的专业价值观

(1)服务大众; (2)践行社会公正; (3)强调服务对象个人的尊严和价值; (4)注重服务中人与人之间关系的重要性; (5)待人真诚和守信; (6)注重能力培养和再学习。

#### 2、社会工作价值观的操作原则【重点】

原则	要点
接纳	接纳服务对象; 对价值、偏好、信仰宽容和尊重
非评判	不指责、评判言行和价值观
个别化	尊重个人差异; 满足个性化需求
保密	保护服务对象隐私; 未经允许不得透露其信息
当事人自决	服务对象选择服务内容、方式; 主导作用

3、社会工作专业实践背后的价值观: 社会工作者对服务对象、专业实践、服务机构、公共福利发展以及社会发展与社会进步的看法。

## 第二节 社会工作专业伦理

### 1、社会工作专业伦理的基本内容

(1)社会工作者对服务对象的伦理责任; (2)社会工作者对同事的伦理责任; (3)社会工作者对服务机构的伦理责任; (4)社会工作者作为专业人员的伦理责任; (5)社会工作者对社会工作专业的伦理责任; (6)社会工作者对全社会的伦理责任。

### 2、伦理议题的主要内容【重点】

(1)服务对象自决; (2)保密议题; (3)双重关系; (4)知情同意; (5)多元文化; (6)专业能力。

### 3、伦理原则【重点】

基本原则	主要内容
保护生命原则	最高原则, 即保护生命原则高于其他所有伦理原则



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

差别平等原则	既要以平等的方式对待服务对象又要尊重服务对象的差异性
自由自主原则	充分保障服务对象的自由和自主以提服务对象的能动性和参与能力
最小伤害的原则	尽力保护服务对象的利益不受到侵害, 尽可能实现利益最大化
生命质量原则	在直接和间接服务两个层面, 提升服务对象福祉和促进服务对象生活水平的提高
隐私保密原则	遵守保护服务对象个人隐私和相关信息的承诺, 以保护其权益不受侵犯
真诚原则	社会工作者要坦诚对待服务对象, 适当的呈现自我, 以建立相互信任的工作关系

### 第三节 社会工作专业伦理守则

- 1、社会工作专业伦理守则的**国际惯例**: 社会工作者的态度和行为、社会工作者对服务对象、同事、专业、机构、社会的伦理责任。
- 2、社会工作专业伦理守则**建立原则**  
(1)现实需要和未来发展相结合; (2)本土社会的伦理实践与国际社会工作专业伦理规则相结合; (3)专业实践与政治实践互不冲突。
- 3、社会工作专业伦理守则的作用: 保护服务对象的权益; 帮助社会工作者解决伦理难题; 促进专业的健康发展; 促进社会服务机构的能力建设; 维护社会正义。

## 第三章 人类行为与社会环境

### 第一节 人类行为

#### 1、人类需要的层次和类型【重点】

##### (1)人类需要的层次

①**马斯洛需要层次理论**(生理需要、安全需要、**归属与爱、尊重、自我实现**, 满足基本需要后, 还有认识和理解的欲望、审美的需要)②**阿尔德佛尔的 ERG 理论**(生存需要、关系需要和成长需要; **不强调需要层次的顺序**)③**莱恩.多亚尔和伊恩.高夫的需要理论**(**基本需要和中介需要**)

(2)人类需要的类型: ①生理性需要和社会性需要(按需要的起源来划分); ②物质需要和精神需要(从需要的对象来划分); ③生存性需要和发展性需要(迫切程度)

#### 2、人类行为的类型与特点【重点】

(1)人类行为的**类型**: ①本能行为和习得行为; ②亲社会和反社会行为; ③**正常行为和偏差行为**(**统计学标准; 社会规范与价值标准; 行为适应性标准; 个体主观体验**)。(2)人类行为的**特点**: ①适应性; ②多样性; ③发展性; ④可控性; ⑤整合性。

### 第二节 社会环境

1、社会环境的**特点**(①多样性; ②复杂性; ③层次性; ④稳定性; ⑤变动性)

2、社会环境的主要构成要素

(1)**家庭**: ①**家庭类型**: 核心家庭、主干家庭、联合家庭、单亲家庭、丁克家庭、失独家庭、空巢家庭。

#### ②**家庭教养模式【重点】**

模式	原因	人格特征
娇纵型	溺爱+疏于管束	自我中心、骄横跋扈、疏懒散漫心态; 发展为反社会型人格。
支配型	溺爱+严加管束	怯懦胆小、意志薄弱、既娇且骄、清高孤傲等个性心理特征。
专制型	缺少爱心+管理方式粗暴	产生不信任感、戒备心理严重、自卑、消极、暴躁、懦弱、依赖或反抗权威等人格特征。
放任型	缺少爱心、责任感+放任自流	缺乏自信、自制力差、不负责任、情绪波动、具有攻击性、易受诱惑等。
冲突型	家庭关系紧张+价值导向不一致	缺乏安全感、意志力薄弱、撒谎等心理特征, 反社会的倾向。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

民主型	成员互相尊重+鼓励+约束	易形成自尊、自信、具有创造性、社交能力强、具有成就动机等良好社会适应性的个性特征。
-----	--------------	---

③家庭的**功能**: 情感支持、性爱满足、繁衍后代、社会化、经济功能。

(2)**同辈群体**(特点: 平等性、开放性、认同性、独特性)

(3)**学校**(影响: 校园文化、班级规模、教学模式、师生关系)

(4)工作单位(影响: ①个人学习和实践专门职业知识、技能、道德规范; ②建立社会关系, 自我调适适应工作和社会需求)

(5)社区类型: ①**地域性社区和功能(精神)社区**; ②**农村社区和城市社区**; ③**传统社区和现代社区**。影响: ①社区成员具有共同特征; ②社区成员之间的社会关系在交往中彼此影响; ③社区规范对成员行为具有约束作用; ④社区认同感和归属感会影响成员行为。

(6)文化(影响: 通过确立行为标准, 从而达到规范、控制人的行为的目的。)

(7)大众传媒(类型: 旧传媒、新传媒。影响: ①提供支持其固有立场、观点和行为的有关信息, 增强受众的固有观点和行动; ②大众传媒的重复传播能够直接改变受众行为; ③可以使受众改变原有立场; ④提供信息引导人们的行为; ⑤提供行为规范。)

### 第三节 人生发展阶段及其主要特征【重点】

阶段	特征	问题
婴幼儿	1.生理发展: 身高、体重、大脑迅速发育 2.心理发展 (1)记忆以无意识记忆为主, 机械能力记忆发达。 (2)婴幼儿后期出现意识记忆萌芽。 (3)2 周岁形成符号思维能力。 3.社会性发展 (1)自我意识产生: 游戏伙伴阶段、退缩阶段、自我意识出现阶段。 (2)自我意识发展过程中, 依恋是一个重要原因。	1.哺乳问题 2.母爱剥夺 3.弃婴问题
学龄前	1.生理发展: 智能、大小肌肉发展逐渐成熟 2.心理发展: 语言发展促进思维发展 3.社会性发展 (1)逐渐从自我为中心, 发展到学会区分他人和自我。 (2)通过在环境中与他人进行互动, 自我意识得到发展。	1.挑食偏食 2.攻击行为 3.电视依赖 4.自闭症
学龄	1.生理发展: 身体各个方面进一步发育 2.心理发展: 语言发展进入高级阶段, 注意力得到提高 3.社会性发展 (1)环境适应性加强, 自我意识、道德和社会交往得到发展。 (2)发展更符合实际的自我观念、自我评价和自我体验。 (3)逐步形成自己道德意识。	1.儿童意外伤害 2.校园欺凌 3.儿童性伤害
青少年	1.生理发展: 生理机能逐步增强, 生殖系统和第二性特征基本发育成熟 2.心理发展: 抽象思维和逻辑思维的发展, 情绪丰富激烈, 呈现两极化特征 3.社会性发展: 自我意识、道德观和社会交往的进一步发展	1.网络成瘾 2.青少年犯罪 3.青少年性行为
青年	1.生理发展: 个体生理成熟、稳定	1.婚恋问题



	2.心理发展: 心理机能处于相对稳定的高水平阶段能力迅速发展 3.社会性发展: 人生观、友谊和爱情、心理适应发展更为成熟	2.性别歧视 3.就业问题
中年	1.生理发展: 生理机能不断发生变化 2.心理发展: 个体的认知错综复杂 3.社会性发展 (1)情感趋于深沉稳定。 (2)婚姻责任感超越情感, 婚姻更加务实。 (3)处于事业成败的关键期。	1.早衰综合征 2.更年期综合征 3.婚外恋 4.家庭暴力
老年	1.生理发展: 个体生理的各项机能发生较大的退化 2.心理发展: 认知即表现出成熟性和稳定性的一面, 也表现出衰退性的一面 3.社会性发展: 社会角色逐渐消退, 这些角色使老人产生失落感, 导致社会地位下降。	1.失智和失能 2.精神健康问题 3.死亡问题 4.老年歧视和被虐待

#### 第四章 个案工作

##### 第一节 个案工作的主要模式【重点】

主要模式	理论假设/基础	治疗技巧/原则	主要特征
心理社会治疗模式	对人的成长发展的假设; 对服务对象问题的假设; 对人际沟通的假设; 对人的价值的假设。	1、直接治疗技巧 (1)非反思性直接治疗技巧: 支持、直接影响、探索-描述-宣泄 (2)反思性直接治疗技巧: 现实情况、心理动力、人格发展反思。 2、间接治疗技巧	从人际交往的场景中了解服务对象; 运用综合诊断方式确定服务对象问题成因; 用多层面服务介入方式帮助服务对象。
危机介入	危机: 普通生活经历的危机和特殊生活经历的危机。 发展: 危机、解组、恢复和重组。	原则: 及时处理; 限定目标; 输入希望; 提供支持; 恢复自尊; 培养自主能力。	迅速了解服务对象主要问题; 迅速做出危险性判断; 有效稳定服务对象的情绪; 积极协助服务对象解决当前的问题。

##### 第二节 个案工作各阶段的工作重点【重点】

###### 1、申请与接案

(1)求助者的服务申请; (2)接案: 鼓励求助对象积极面对改变、明确求助对象的改变要求、确认求助对象的受助身份; (3)专业关系的建立 (注意转介)。

###### 2、预估与问题分析

(1)服务对象有关资料的收集; (2)服务对象问题的预估 (横向分析和纵向分析); (3)服务对象问题的诊断。

###### 3、制订计划

(1)服务计划的制订; (2)服务面谈内外的安排; (3)服务协议的签订。

###### 4、开展服务

(1)服务的推进: 从能做的开始, 从愿意合作的着手, 采取综合的服务策略; (2)专业角色的扮演: 使能者、联系人、教育者、倡导者、治疗者。 (3)专业合作关系的维持: 接纳、无条件关怀、真诚。

###### 5、链接社会资源与协调服务

(1)社会资源的类型: 非正式资源 (家人、亲属、朋友、同伴); 正式资源 (正式的社会机构和社会组织);  
(2)链接资源的方式: 资源提供、资源发现、资源培育、需求表达、利益协调、权益保护;  
(3)服务协调: 面谈内外协调、服务对象与他人改变协调、服务对象与社工改变协调。

###### 6、评估与结案

(1)结案: 结案 5 类情形、4 项工作内容、3 种形式。 (2)成效评估: 服务对象改变、目标实现程度、资源投入。 (3)



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

跟踪服务。

### 第三节 个案工作的常用技巧【重点】

会谈	1、类型： <b>建立关系会谈</b> ； <b>收集资料会谈</b> ； <b>诊断性会谈</b> ； <b>治疗性会谈</b> ； <b>一般性咨询会谈</b> 。 2、技巧：(1) <b>支持性技巧</b> （ <b>专注、倾听、同理心、鼓励</b> ）；(2) <b>引领性的技巧</b> （ <b>澄清、对焦、摘要</b> ）；(3) <b>影响性技巧</b> （ <b>提供信息、自我披露、建议、忠告、对质</b> ）。
记录	1、个案记录方式： <b>文字记录、录音、录像</b> ；2、个案记录的要求：个案记录的基本格式要求、现在与过去、事实与推断；3、个案记录的作用：跟进服务、社会工作者评估、转介依据、机构评估依据、未来研究的参考。
收集资料	1、会谈的运用： <b>自我陈述、对答方式</b> ；2、调查表的运用： <b>结构式调查表、非结构式调查表</b> ；3、观察的运用： <b>参与观察、非参与观察</b> 。
策划方案	1、 <b>目标清晰而且显示</b> （ <b>可观察、可测量、积极正向</b> ）；2、 <b>服务对象范围明确</b> （ <b>服务对象、重要他人</b> ）； <b>策略合理</b> （ <b>与目标一致、互相协调</b> ）。

## 第五章 小组工作方法

### 第一节 小组工作的概念、类型与特点

#### 1、小组的类型【重点】

类型	常见小组
教育小组	“XX 新手训练营”小组、“XX 技能提升小组”等
成长小组	“体验小组”如青少年野外拓展训练营。
支持小组	“单亲家庭自强小组”“癌症患者小组”针对吸毒人员的“同伴治疗小组”等
治疗小组	对吸毒人员开展“美沙酮治疗小组”、社区矫正对象“星星点灯小组”等。

#### 2、小组的特点与功能

(1)**特点**：小组成员问题的共同性或相似性；强调小组成员的民主参与；运用小组治疗性因素；注重团体的动力。

(2)**功能**：塑造小组成员的平等意识和共同体归属感；提供小组成员自我改变及“被肯定”的社会场景；创造相互帮助、共同成长的学习机会；打造增能的社会支持网络

### 第二节 小组工作的模式【重点】

#### 1、互动模式

(1)**特点**：通过小组互动促进组员成长和发展；(2)**实施原则**：开放性的互动、平等性的互动、“面对面”的互动。

#### 2、发展模式

(1)**特点**：恢复和发展服务对象的社会功能；(2)**实施原则**：积极参与原则（**主动表达，积极分享**）和“使能者”原则（**发展认知，激发潜能**）。

#### 2、发展模式

### 第三节 小组工作的过程【重点】

过程	组员特点	主要任务	工作者的角色
准备阶段	/	组员的招募与遴选；确定工作目标；制订工作计划；申报并协调资源；小组的规模与工作时间；活动场地及设施的选择和安排。	/
开始阶段	<b>矛盾心理与行为特征</b> ：小心谨慎与相互试探；沉默与被动；对社会工作者的依赖性。	消除陌生感；帮助组员厘清对小组的期望，提高对小组目标的认识；讨论保密原则和建立契约；制定小组规范；营造信任的小组氛围；形成相对稳定的小组关系结构。	<b>领导者、鼓励者、组织者</b>
转折阶段	对小组具有较强的认同感；互动中的 <b>抗拒与防卫心理</b> ；角色竞争中的冲突。	处理抗拒行为；协调和处理冲突；保持组员对整体目标的意识；协助组员重新建构小组；适当控制小组的进程。	<b>小组协助者、引导者、调节人、支持者</b>



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

成熟阶段	小组 <b>凝聚力大大增强</b> ; 组员关系的亲密程度更高; 组员对小组充满了信心和希望; 小组的关系结构趋于稳定。	维持小组良好的互动; 协助组员从小组中获得新的认知; 协助组员把认知转变为行动; 协助组员解决有关问题。	<b>信息、资源提供者和联结者; 能力促进者; 小组的引导和支持者</b>
结束阶段	<b>浓重的离别情绪</b> ; 小组关系结构的弱化。	处理组员的离别情绪与感受; 协助组员保持小组经验; 以及做好小组评估。	<b>引导者、领导者、评估者</b>

#### 第四节 小组工作技巧【重点】

- 沟通与互动的技巧:** ①**与组员沟通的技巧:** 营造轻松安全的氛围、专注与倾听、积极回应、适当自我表露、对信息进行磋商、适当帮助梳理、及时进行总结。②**促进组员沟通技巧:** 提醒组员相互倾听、鼓励组员相互表达、帮助组员相互理解、促进组员相互回馈、示范引导。
- 小组讨论的技巧:** ①**事前准备:** 选择合适主题; 注意讨论主题的措辞; 选择合适的讨论形式; 安排活动的环境; 挑选合适参与者; 准备好讨论草案。②**主持小组会议:** 开场、了解、提问、鼓励、限制、沉默、中立、摘述、引导、讨论结束技巧。
- 小组活动设计技巧:** 扣紧小组目标; 考虑组员的特征及能力; 小组活动的基本要素; 经验分享环节。
- 小组评估技巧:** 小组工作的评估类型; 评估的一般流程; 评估资料的收集。

### 第六章 社区工作方法

#### 第一节 社区工作的特点和目标【重点】

- 社区工作的**特点:** 分析问题的视角更为结构取向; 介入问题的层面更为宏观; 具有一定的政治性; 富有批判和反思精神。
- 任务目标:** 解决特定社会问题, 完成具体工作, 满足社区需要, 增进社区福利的目标, 如安置无家可归者、照顾贫穷残障人士等。
- 过程目标:** 促进社区居民能力、发展培育社区领袖、能力和信心等方面的提升和增强。
- 社区工作**具体目标:** 推动社区居民参与; 提高社区居民的社会意识; 善用社区资源, 满足社区需求; 培养相互关怀和社区照顾的美德。

#### 第二节 社区工作的主要模式【重点】

主要模式	特点	实施策略	社会工作者角色
地区发展模式	较多关注 <b>社区共同性问题</b> ; 通过建立 <b>社区自主能力</b> 来实现社区的重新整合; <b>过程目标重要性</b> 超过任务目标; 特别重视居民的参与。	①促进居民之间的交流; ②团结邻里; ③社区教育, 解决的是居民对社区资源不熟悉或陌生方面的问题和培养居民骨干; ④提供服务和 <b>发展资源</b> ; ⑤ <b>社区参与</b> , 解决社区面对的部分共同问题。	赋能者、教育者、中介者、协调者
社会策划模式	注重 <b>任务目标的实现</b> ; 强调运用 <b>理性原则</b> 处理问题; 注重 <b>由上而下</b> 的改变; 指向社区未来变化。	①明确组织的使命和目标; ②分析环境和形势; ③客观地认识自身的能力; ④界定和分析问题; ⑤确定需要评估需要的主要方法; ⑥建立目标和达成目标的标准; ⑦列出、比较并选择可行性方案; ⑧测试方案; ⑨执行方案; ⑩评估结果。	技术专家、方案实施
社区照顾模式	协助服务对象正常的融入社区; <b>强调社区责任</b> ; 强调 <b>非正式照顾</b> 的作用; 提倡建立相互关怀的社区。	在社区照顾; 由社区照顾; 对社区照顾; 整合式社区照顾; 为家庭照顾者提供服务; 社区倡导。 <b>注意:</b> 在社区照顾注重在社区环境中进行照顾; 由社区照顾注重亲朋好友等提供的照顾; 对社区照顾主要体现在“正式照顾”与“非正式照顾”的结合	治疗者、辅导者和教育者、经纪人、倡议者、顾问

#### 第三节 社区工作各阶段的工作重点【重点】



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

## 1、进入社区

进入社区之前的准备: 了解自己所任职的机构; 了解机构分工和自己工作的内容; 认识同事。

**进入社区的方式:** 积极参与社区活动; 主办社区活动; 积极介入社区事务; 经常出现在居民之中; 报道社区活动。

**2、认识社区:** ①**社区基本情况分析:** 社区的物理环境、人口状况、资源、权力结构、文化特色; ②**社区问题分析:** 描述问题、界定问题、明确问题范围、分析问题起源和动力; ③**社区需要分析:**

规范型需要	专业人士、专家或学者所指出的特定需要标准
感觉型需要	对是否需要某一特定服务作出的回应
表达型需要	通过实际行动来展示自己的感觉型需要
比较型需要	与其他个人或社区比较而产生的需要

## 3、建立和发展社区组织

**建立社区组织:** 招收成员; 订立组织规则; 推选领导者; 建立工作小组; 筹措经费。

**管理社区社会组织:** 服务管理、行销管理、财务管理、人力资源管理、研究与发展。

4、制订社区计划: 明确目标; **制定策略** (提出策略、评估策略、筛选策略); 设计方案

5、实施社区工作计划

**管理社区资源:** 资源分析; 资源开发; 资源链接; 资源维系。

执行工作方案: 筹备阶段、开展阶段、结束阶段。

6、**社区工作评估:** ①评估的分类: 过程评估、成果评估、效益评估。②评估步骤: 明确评估目标; 建立测评标准; 设计评估研究方案; 收集与分析资料; 使用评估结果。

## 第四节 社区工作的技巧【重点】

1、**与社区居民开展工作的技巧:** ①**与居民接触的技巧:** 事先准备、与社区居民的接触过程、以招募为目的的居民接触技巧; ②**会议技巧:** 会议的过程 (会议前、会议中、会议后、行动)、会议主持的技巧 (提问和邀请发言; 说明和转述; 聚焦; 摘要、综合和总结、关注、赞赏和鼓励); ③**居民骨干培养技巧** (鼓励参与、建立民主领导风格、培训工作技巧、增强管理能力)。

2、**社区分析的技巧:** ①**收集社区资料**的方法: 文献分析法、观察法、访问法、问卷调查法、社区普查法; ②**社区动力分析:** 社区系统分析、社区互动分析、社区动力的分析步骤; ③**社区资源分析:** 社区资源分析表 (人力资源、物力资源、财力资源)、社区资源地图、社区资源档案。

3、**社区活动策划的技巧:** ①**活动策划的过程:** 掌握活动的基本目标; 衡量服务对象的特点、需要、兴趣; 符合机构的宗旨、赞助团体的期望; 评估本身拥有的资源以及可以动员的资源; 制订初步计划; 评估可行性; 确立详细计划; 预期困难及解决方法; ②**方案计划书要素:** 方案名称、缘起与依据、宗旨与目的、举办单位、实施时间、实施地点、工作人员、服务对象、工作内容与工作方法、预算经费、预期效果、预案。

## 第七章 社会工作行政

### 第一节 社会工作行政的含义与功能

1、**社会工作行政含义:** 是社会工作间接的实务方法, 将社会政策转化为社会服务的过程。

2、**社会工作行政功能:** ①将社会政策变为社会服务行动; ②合理利用资源, 促进有效服务; ③总结社会政策的执行经验, 提出修订建议。

### 第二节 社会服务方案策划【重点】

1、**社会服务策划的形式:** 战略性策划; 方案发展策划; 问题解决策划; 创新策划。

2、**方案策划步骤:** 问题认识和分析阶段、目标制定阶段、方案安排阶段、服务评估阶段。

### 第三节 社会服务机构的类型与运作

#### 1、社会服务机构的性质和类型

(1)性质: 非营利机构; 强调社会使命和社会责任; 提供福利服务。

(2)类型: ①政府主管社会保障事务的行政机构; ②从事公共服务、公益服务的机构。

我国社会服务机构的一般类型: ①政府; ②群众团体组织; ③社会公益类事业单位; ④社会服类民间组织。

#### 2、社会服务机构组织结构及其运作【重点】

(1)社会服务机构的一般结构类型: 直线式组织结构、直线参谋式组织结构和职能式组织结构。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握



(2) 社会服务机构的**团队式结构**: 多功能型团队、问题解决型团队、自我管理型团队。

### (3) 社会服务机构的运作

- ①**授权**: 分派任务; 授予权力; 明确责任
- ②**协调**: 程序性协调; 工作性协调
- ③**沟通**: 上情下达、下情上传、同事协调、向公众交代等
- ④**控制**: 确保行政实施计划的实施方向; 实行授权管理; 发现错误, 纠正错误

## 第四节 社会服务机构志愿者管理

### 1、志愿者参与社会服务的动机【重点】

以自我为中心的动机	以利他和社会为中心的动机
(1) 获得工作经验, 学习新技术	(1) 希望帮助别人, 世界变好
(2) 希望感觉到被需要、被感激、被欣赏、受他人尊敬	(2) 以行动表达对他人的同情心
(3) 填补心灵空虚, 减少心理的寂寞	(3) 喜欢结交朋友, 扩大社交面
(4) 有机会体验新的生活方式和文化	(4) 受亲戚、朋友、老师、家长的影响参与服务
(5) 能表现和证明自己成就	(5) 基于宗教信仰, 为人民服务理念
(6) 善有善报	(6) 尽社会责任
(7) 自我成长、发展、成熟	(7) 以行动尽力谋求改变

### 2 志愿者管理的内容和过程

(1)需要评估与方案规划; (2)工作发展与设计; (3)招募; (4)面谈与签约; (5)迎新说明与训练; (6)督导与激励; (7)奖励表扬: 如表扬大会、征求志愿者意见并倾听、充分信任、志愿者生日时及时基础贺卡, 激励志愿者; (8)评估。

## 第五节 社会服务机构的筹款方式

一、社会服务机构的资金来源: 政府资助、社会捐助和低偿服务

二、社会服务机构的筹资管理

### 1、社会捐助【重点】

- (1)**个人捐款** (动机): 个人需要、外界影响、利他动机
- (2)**企业捐款** (动机): 市场营销、公共关系、自我利益、税法策略、社会联谊 (俱乐部)

2、政府购买服务

3、社会服务机构的筹资方法

(1)项目申请; (2)私人恳请与电话劝募; (3)特别事件筹资活动。

## 第六节 社会工作督导的对象和内容【重点】

### 一、督导的功能

- 1、**行政功能**: 要求督导者在被督导者的招募与选择、被督导者的引导与安置、工作计划与分配、工作监督、回顾与评估、工作授权与协调等方面担负指导责任。
- 2、**教育功能**: 要求督导者对被督导者完成任务时所需的知识与技能给予指导, 协助被督导者实现专业上的发展。
- 3、**支持功能**: 督导者向被督导者提供心理和情感上的支持, 促使被督导者感到自我的重要性与价值感, 让被督导者能轻松面对工作。

### 二、督导的对象

(1)新进入社会服务机构的社会工作者; (2)服务年限较短、经验不足初级社会工作者; (3)机构实习生; (4)志愿者

### 三、督导的类型

1、师徒式督导; 2、训练式督导; 3、管理式督导; 4、咨询式督导

### 四、督导的内容

1、行政性督导



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

(1)社会工作者招募和选择;(2)安置和引导工作人员;(3)工作计划和分配;(4)工作授权、协调与沟通;(5)工作监督、总结和评估;(6)督导者扮演多种角色。

## 2、教育性督导

(1)教导有关“服务对象群”的特殊知识、“社会服务机构”、“社会问题”、“工作过程”、“社会工作者本身”的知识以及提供专业性“建议和咨询”

## 3、支持性督导

(1)疏导情绪;(2)给予关怀;(3)发现成效;(4)寻求满足。

## 4、志愿者督导功能

- (1)行政性督导功能—培养有效志愿者;
- (2)教育性督导功能—培养能干的志愿者;
- (3)支持性督导功能—了解和关怀志愿者。

## 五、有效督导的条件及要素

1、督导方式具有结构性; 2、督导进行要持续定期; 3、督导者的态度须保持前后一致; 4、个案导向; 5、评估检讨。

## 第八章 社会工作研究

### 第一节 社会工作研究的内涵、伦理与功能

#### 1、基本内涵

- (1)界定视角: 是获取和发现与社会福利和社会工作相关的知识及事实的过程。
- (2)要素特性: ①困难群体及议题; ②整合审视的研究视角; ③社会工作伦理和社会研究伦理; ④旨在推进福利、促进实务和提升理论; ⑤研究者多元角色。
- 2、社会工作研究的主要功能: (1)优化实务过程; (2)发展社会工作知识。

### 第二节 社会工作研究方法

#### 一、定量研究与定性研究的特点【重点】

特点	定量研究	定性研究
研究者与研究对象的关系	排除研究者带给研究对象的“观察者偏差”, 研究者视为外人, 价值中立。	自然情境作为资料来源, 深入具体情境, 研究者站在对方立场分析具体事实。
研究和理论关系	演绎推理, 通过收集资料和分析数据来验证, 是一种理论检验。	不需事先设定假设, 可以在研究过程中形成和完善, 是一种理论建构。
研究策略	文献回顾和实地探索—研究问题和研究框架—研究设计—收集资料—系统分析—变量关系。	研究根据当时当地情况灵活变化, 在资料收集过程中根据研究者的过程感悟, 完善研究, 深入理解研究的具体现象。
资料特性	收集和分析量化资料、可操作变量和统计数据。	获取描述性的信息
结果范围	注重研究问题的普遍性、代表性及其普遍指导意义。	注重研究对象、有利于发现研究问题的个别性和特殊性, 以此发现问题的新视角。
适用范围	研究问题有大量资料、资料收集相对容易、需探讨变量关系、大规模的调查与预测等场景。	适用于不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的场景。

#### 二、定量研究方法【重点】



微信扫一扫, 使用小程序做题



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

研究方法	主要内容
问卷调查	<p>1、问卷类型: (1)自填式问卷; (2)访问式问卷。</p> <p>2、问卷结构</p> <p>(1)标题 (问卷名称);</p> <p>(2)封面信 (研究者身份、研究目的和内容、对象选择方法、保密原则及研究机构);</p> <p>(3)指导语 (问题细节及回答要求, 有不同形式);</p> <p>(4)问题和答案 (态度、行为和状态);</p> <p>(5)编码和其他 (问题及答案用字母或数字作为代码)。</p> <p>3、问卷设计: 原则; 步骤; 问题和答案; 问题和答案的设计需要注意多方面细节。</p>
实验研究	<p>1、三对要素: 自变量和因变量、实验组和控制组、前侧和后侧;</p> <p>2、标准实验设计: 前后测控制组设计、单后测控制组设计;</p> <p>3、成功试验设计的标准: 是否回答主题、变量控制、可推论性、研究过程漏洞。</p>

### 三、定性研究方法【重点】

研究方法	主要内容
观察法	<p>1、概念: 利用感觉器官和其他手段和感受对象的资料。</p> <p>2、观察法的分类</p> <p>(1)根据观察者是否融入被观察群体, 分为参与式观察和非参与式观察;</p> <p>(2)根据过程控制程度, 分为结构式观察和非结构式观察;</p> <p>(3)根据观察者与被观察者的接触程度, 分为直接观察和间接观察。</p>
访谈法	<p>1、访谈法的分类</p> <p>(1)根据双方接受程度, 分为直接访问和间接访问;</p> <p>(2)依据被访者的人数, 分为个别访问和集体访问;</p> <p>(3)依据是否有访问指引, 分为结构式访问和无结构式范文;</p> <p>2、常用形式: 非正式会话式访问、引导式访问和标准化开放式访问。</p> <p>3、深度访谈: 指研究者与研究对象间反复的面对面交往, 借研究对象视角把握其用自己语言表达生活、经历和状况。</p> <p>4、焦点小组: 将多个对象放在一起同时进行的集体访问; 访问过程有访问者和被访问者互动, 也是被访问者之间互动过程。</p>
个案研究	<p>1、含义: 对单个对象 (家庭、团体、机构、组织) 的某特定行为或问题进行探索研究。</p> <p>2、特性</p> <p>(1)凸显研究的“对象”维度; (2)技术和资料多元化; (3)研究步骤不甚严格; (4)资料详尽深入。</p>
非干扰性研究	<p>1、现存统计资料分析</p> <p>指对既有统计数据进行分析进一步发现其信息, 可以直接达到研究目的, 也可以为大型研究提供背景资料。</p> <p>2、比较法</p> <p>(1)历史分析和比较分析两种, 目的是寻求发现发生在不同时间和地点的事件的共同特征, 根据原始数据提出结论。</p> <p>(2)遵循的原则: 横向比较与纵向比较相结合; 比较共同点和差异点; 注意可比性。</p>
行动研究	<p>1、含义</p>



研究者与被研究者一起参与研究和行动, 将研究发现直接应用于行动, 对问题情境进行全程干预, 提高其实践能力。
2、特点 (1)注重实务导向; (2)研究场域与实务场域合一; (3)重视民主参与; (4)兼具批判建构功能。
3、类型 (1)按照侧重点分类: ①行动者用科学方法对自己的行动进行分类; ②行动者为解决自己实践中的问题而进行的研究; ③行动者对自己实践进行批判性反思。 (2)根据参与者对自己行动的反思分类: ①行动中的认识; ②行动中的反思; ③对行动进行反思。 (3)根据参与研究的成员成分分类: ①合作模式; ②支持模式; ③独立模式。

### 第三节 社会工作研究的一般过程

定量研究	1、研究逻辑 (1)根本目标在于把握事实和获得知识; (2)包含归纳推理和演绎推理; (2)定量研究的逻辑方法(假设演绎法/试错法)。 2、一般程序 (1)研究准备(三项任务): 确定研究问题、提出研究假设和惊吓研究设计。 (2)资料收集(步骤): 选择访谈员、访谈员培训、督导访谈员资料收集、首日问卷回收。 (3)研究分析(步骤): 资料整理、资料分析。
定性研究	1、一般程序 (1)研究准备: 确定研究对象、确定分析单元和选择收集资料的方法。 (2)资料收集、整理和分析(步骤): 进入现场、与观察者互动、记录。 (3)总结应用。 2、过程特性 (1)定性研究的主要特色是资料收集、整理与分析动态互动; (2)分析解释是定性研究的核心。
报告撰写与成果应用	1、报告撰写的基本原则 (1)标题内容呼应, 体现良好的内容效度; (2)注意资料逻辑性和完整性; (3)观点与资料密切配合; (4)注意定量资料和定性资料结合; (5)朴实流畅, 体现学术研究或实务研究朴素文风。 2、研究报告的一般结构 (1)标题; (2)引论; (3)研究问题; (4)文献回顾; (5)研究方法; (6)研究发现; (7)讨论和建议; (8)附录; (9)参考文献。

## 第九章 社会政策与法规

### 第一节 社会政策的目标、功能及其与社会工作的关系

1、社会政策的目标: ①满足社会成员的基本需要, 提高社会生活质量; ②解决社会问题, 维护社会稳定; ③维护社会公平, 促进社会整合与社会进步。

2、社会政策的功能: ①社会功能(收入再分配、社会投资与社会建设); ②经济功能(人力资本投资、调节经济运行、激励劳动积极性); ③政治功能(社会治理、调节各群体利益矛盾、增强执政党执政基础和维护政治稳定功能)。

### 第二节 我国特定人群的社会政策法规【重点】

群体	主要内容	保障方式
老年人	1、家庭赡养与扶养的权利 家庭赡养; 扶养与监护; 婚姻; 赡养协议; 家庭养老政策支持方面。	1、政府部门保护 2、司法保护(人民



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

	<p>2、社会保障的权利 社会保险；护理保障；社会救助；住房保障；社会福利；社会扶养。</p> <p>3、社会服务权利 2020年，建立以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的，覆盖城乡的养老服务体系。</p> <p>4、社会优待权利：社会服务、法律服务、医疗服务和公共服务优待。</p> <p>5、宜居环境权利：宜居环境规划；宜居环境建设。</p> <p>6、<b>参与社会发展</b>的权利 老年活动、听取老年人和组织意见、老年人社会参与、合法收入受法律保护、继续受教育权利、老年娱乐活动。</p>	<p>法院)</p> <p>3、社会团体、社会组织保护等</p>
妇女	<p>1、<b>政治权</b>（<b>选举权和被选举权</b>）；2、文化教育权；3、劳动和社会保障权；4、财产权；5、人身权；6、婚姻家庭权益（保护妇女婚姻自主权）。</p>	<p>1、主管部门保护；2、司法保护；3、妇女组织、工会组织</p>
未成年人	<p>1、生存权（禁止家暴、虐待、遗弃和伤害）；2、发展权（发展所需生活条件）；3、受保护权（生理和心理健康）；4、<b>参与权</b>（<b>参与社会生活</b>）；5、受教育权（依法入学完成义务教育）。</p>	<p>1、家庭保护；2、学校保护；3、社会保护；4、司法保护</p>
残疾人	<p>1、康复权；2、受教育权利；3、劳动就业权利；4、文化生活权利</p> <p>5、社会保障权利；6、<b>环境友好权</b>： (1)无障碍设施的建设和改造；(2)信息交流无障碍；(3)公共服务无障碍；(4)政治参与无障碍。</p>	/

### 第三节 我国特定领域的社会政策法规

#### 一、婚姻家庭政策法规【重点】

- 1、结婚的必备条件：(1)双方自愿；(2)男的不早于**22周岁**，女的不早于**20周岁**。
- 2、**结婚的禁止条件**：**直系血亲和三代以内的旁系血亲**。
- 3、结婚登记：男女双方亲自到婚姻登记机关进行结婚登记。
- 4、婚姻无效：(1)重婚；(2)有禁止结婚亲属关系的；(3)未到法定婚龄的。
- 5、**可撤销婚姻**：(1)受胁迫的可撤销婚姻；(2)隐瞒重大疾病的可撤销婚姻。
- 6、离婚的方式：自愿离婚、诉讼离婚。
- 7、**离婚的条件**（调解无效，准予离婚的**6种情形**）  
(1)重婚或有配偶者与他人同居的；(2)实施家庭暴力或虐待、遗弃家庭成员的；(3)有赌博、吸毒等恶习屡教不改的；(4)因感情不和分居满两年的；(5)其他导致夫妻感情破裂的情形；(6)一方被宣告失踪，另一方提出离婚诉讼的，应准予离婚。

#### 二、社会救助政策法规【重点】

城乡居民最低生活保障	<p>1、<b>低保对象资格</b></p> <p>(1)<b>基本条件</b>（<b>3个</b>）：户籍状况、家庭收入、家庭财产 (2)持有当地常住户口的居民，凡共同生活的家庭成员人均收入低于当地低保标准，且家庭财产状况符合当地人民政府规定条件的，可申请低保。</p> <p>2、关于<b>共同生活的家庭成员</b>： (1)配偶；(2)父母和未成年子女；(3)已成年但不能独立生活的子女（<b>本科及其以下学历教育</b></p>
------------	--



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

	<p>的); (4)其他法定赡养、扶养、抚养义务关系并长期共同居住的人员。</p> <p>3、关于<b>家庭可支配收入</b> 工资性收入、家庭经营净(纯)收入、财产性收入、转移性收入, 以及其他应当计入家庭收入的项目。</p>
医疗救助政策法规	<p>1、<b>医疗救助对象</b> <b>最低生活保障家庭成员、特困供养人员</b>和县级以上人民政府规定的其他特殊困难人员。</p> <p>2、<b>医疗救助形式与救助标准</b> (1)救助对象参与城镇居民基本医疗保险或者新型农村合作医疗的个人缴费部分, 给予补贴; (2)对救助对象经基本医疗保险、大病保险和其他补充医疗保险支付后, 个人及其家庭难以承担的符合规定的基本医疗自负费用, 给予补助。</p>
教育救助政策	<p>1、<b>教育救助对象</b> <b>义务教育阶段</b>就学的<b>最低生活保障</b>家庭成员、<b>特困供养</b>人员以及其他根据情况而定。</p> <p>2、<b>教育救助的形式、标准</b> (1)<b>减免</b>相关费用、发放<b>助学金</b>、给予<b>生活补助</b>、安排<b>勤工助学</b>等方式实施救助; (2)教育救助标准, 由省、自治区、直辖市人民政府根据经济社会发展水平和教育救助对象的基本学习、生活需求确定、公布。</p>
住房救助法规与政策	<p>1、<b>住房救助的对象</b> 符合规定标准的住房困难的<b>最低生活保障</b>家庭、<b>分散供养的特困人员</b>。</p> <p>2、<b>住房救助申请</b> (1)城镇家庭申请住房救助的, 应当经由乡镇人民政府、街道办事处或者直接向县级人民政府住房保障部门提出; (2)农村家庭申请住房救助的, 按照县级以上人民政府有关规定执行。</p>
司法救助政策法规	<p>1、<b>国家司法救助对象 (8类人员)</b></p> <p>2、<b>国家司法救助的方式、标准和程序</b> (1)救助方式: <b>支付救助金</b>; (2)救助标准: 根据当地经济社会发展水平制定具体救助标准, 以案件管辖地上一年度职工月平均工资为基准, 一般<b>36个月</b>工资总额之内。 (3)国家司法救助程序: 使用国家司法救助资金应当严格遵循相关的告知、申请、审批、发放程序。</p>
流浪乞讨人员救助政策法规	<p>1、<b>救助对象</b> 因自身无力解决食宿, 无亲友投靠, 不享受城市低保和农村五保供养, 在城市流浪乞讨。</p> <p>2、<b>救助形式</b>: 救助站对流浪乞讨人员实施临时性社会救助措施。</p>

### 三、劳动就业政策法规【重点】



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

<p>劳动关系的相 关规定</p>	<p>1、工作时间标准上：每日工作时间≤8小时；每周≤44小时。</p> <p>2、<b>休假</b></p> <p>(1)法定节假日；(2)年休假；(3)产假：<b>女职工生育产假≥98天</b>；(4)婚丧假：用人单位依法支付工资。</p> <p>3、延长工作时间限制方面</p> <p>(1)人员限制：怀孕<b>7个月以上</b>或哺乳<b>未满1周岁</b>婴儿女职工，<b>不得安排</b>延长工作时间；(2)<b>延长工时的长度</b>：一般每日≤1小时、特殊每日≤3小时，每月≤36小时；(3)工资报酬：一般情况<b>≥150%</b>工资报酬、休息日<b>≥200%</b>报酬、节假日<b>≥300%</b>。</p>
<p>失业保险政策 法规</p>	<p>1、失业保险金领取和停止领取的条件</p> <p>(1)<b>领取条件</b>：缴费满<b>1年</b>、<b>非本人意愿</b>中断就业的、办理失业登记；</p> <p>(2)<b>停止领取条件</b>：重新就业、征服兵役、移居境外、享受基本养老保险待遇、判刑、无正当理由。</p> <p>2、<b>失业保险金领取的期限</b></p> <p>1年≤缴费时间&lt;5年，最长期限<b>12个月</b>；5年≤缴费时间&lt;10年，最长<b>18个月</b>；10年以上，最长<b>24个月</b>。</p>
<p>工伤保险政策 法规</p>	<p>1、职工应当被<b>认定工伤的情形</b></p> <p>(1)工作时间和工作场所内：因工作原因受到伤害、从事与工作有关预备性或收尾性工作受到事故伤害；、因履行工作职责受到暴力等意外伤害的；</p> <p>(2)患职业病的；</p> <p>(5)因工外出期间，由于工作原因受到伤害或发生事故下落不明；</p> <p>(6)在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故。</p> <p>2、<b>视同工伤的情形</b></p> <p>(1)在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或<b>48小时</b>内抢救无效死亡的；</p> <p>(2)在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中收到伤害的；</p> <p>(3)职工原在军队服役，因战、因公负伤致残，已取得革命伤残军人证，到用人单位后旧伤复发。</p>
<p>医疗保障政策 法规</p>	<p>1、城镇职工基本医疗保险制度</p> <p>(1)<b>缴费办法</b>：<b>用人单位（职工工资6%）+职工（本人收入2%）</b></p> <p>(2)城镇职工基本医疗保险基金<b>构成</b>：<b>统筹基金+个人账户</b></p> <p>2、城乡居民基本医疗保险制度</p> <p>城乡居民基本医疗保险：个人缴费+政府补贴；2019年个人缴费每人每年250元，政府补贴每人每年不低于520元。</p>



# 2021年社会工作者

名师直播带学+高清录播温习, 双管齐下轻松过关



- ◆ 涵盖9大班级
- ◆ 4大赠品
- ◆ 2次重学



长按二维码  
20%精品课程免费学>>

## 【你将收获】

- 60小时学透教材考点, 直播+录播双重授课模式
- 10小时掌握做题“套路”
- 15小时攻克高频考点
- 11小时点题卷讲解+考前直播划重点, 快速提分

**赠送1** 价值199元/科题库VIP会员

**赠送2** 钻石班送价值150-250元官方教材

**赠送3** 名师编著《黄金考点》, 包邮到家

**赠送4** 《历年真题》, 包邮到家

刘晓晨、刘战旗主讲课程+4小时答疑+7天退换课程



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握