

31个《中级综合》高频考点速记

考点：社会工作的目标

社会工作的目标

1、服务对象层面

- (1) 解救危难
- (2) 缓解困难
- (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

考点：社会工作的基本要素

(1)服务对象

社会工作中的服务对象也称受助者, 它指的是在社会工作过程中需要帮助的一方, 是在正常的社会生活中遇到困难需要帮助从而解脱困难的个人或群体。

(2)社会工作者

社会工作者是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。他们是有一定专业知识并从事社会福利服务的人员。这些人员主要可以分为两大类: 一线的社会工作者和社会工作行政人员。前者实施专业社会服务, 后者则主要对这些专业服务进行设计、统筹、指导和支持。

(3)价值观

社会工作价值观的核心是利他主义, 即社会工作者以帮助他人、服务于他人为自己行动的目标。这是社会工作区别于其他活动的基本特征之一。

(4)助人活动

助人活动(或称服务)是社会工作者根据服务对象的需要, 依据社会工作价值观和现实条件向服务对象提供帮助或服务的行动, 也是社会工作者与服务对象互动及合作的过程。

助人活动实际上是双方围绕解决困难和问题而展开的持续互动。

助人活动联结了社会工作者提供服务与服务对象接受服务, 包含了双方在持续互动的过程中所持有的价值观、理念、情感甚至个人的行为特点。

(5)专业方法

在社会工作中, 个案工作、小组工作、社区工作是三种重要方法, 它们分别被用来处理个人(家庭)的、有共同需求的小群体的和社区的问题。

考点：社会工作者的基本素养

社会工作者的基本素养

(一)社会工作者的价值观

- 1.人类共同意识
- 2.帮助社会弱者。
- 3.乐观看待变迁
- 4.追求社会公正

(二)社会工作者的知识素养

- 1.学科知识:包括哲学、社会学、心理学、管理学等知识。
- 2.文化知识:文化的基本要素是传统的思想观念和价值。
- 3.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。
- 4.政策知识:社会政策或社会福利制度是社会工作得以开展的重要基础。
- 5.技术知识:包括调查研究的技术、口语和文字表达技术、现代资讯工具使用技术等。

(三)社会工作者的能力要求

- 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
- 6.发展专业的能力

考点:社会工作专业价值观的内容

国际社会工作界把社会工作价值观归纳为:

- 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

社会工作价值观的操作原则

1、基本信念

- (1) 尊重
- (2) 独特性
- (3) 相信人能改变

2、实践原则

- (1) 接纳
- (2) 非评判
- (3) 个别化
- (4) 保密
- (5) 当事人自决

考点:社会工作实践过程中的伦理决定

1、伦理议题的主要内容:

- (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

2、伦理决定的核心价值观

(1)尊重受助者的尊严和独特性。

(2)努力促成受助者的自我决定。

3、社会工作实践中的伦理决定

(1)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。

(2)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，即平等待人和个别化服务的理念。

(3)自由自主原则：充分保障服务对象的自由和自主以提高服务对象的能动性和参与能力。

(4)最小伤害的原则：尽力保护服务对象的利益不受到侵害，尽可能实现利益最后大化。

(5)生命质量原则：在直接和间接服务两个层面，通过社会服务和政策干预，以满足服务对象的需要，不断提升服务对象福祉和促进服务对象生活水平的提高及社会融入的程度。

(6)隐私保密原则：一旦签订服务协议，社会工作者在提供服务的各个环节，始终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。

(7)真诚原则：在服务过程中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。

考点：人类需要的层次和类型

人类需要的层次

1、马斯洛的需要层次论

(1)生理需求：最基本需要，包括衣、食、住、行等生存所需。

(2)安全需求：社会环境安全、人身财产安全、摆脱失业有保障。

(3)归属与爱需求：也称为情感需求，社交需求；即归属某个群体感情，成为该群体的一员，从而得到爱和爱他人，与他人建立友谊，有和谐的人际关系。

(4)尊重的需求：有稳定的社会地位，获得社会认可；又可以分为内部（自我尊重）与外部（他人尊重）

(5)自我实现的需求：这是最高层次需要，关于个人成长与发展、发挥自身潜能、实现理想、自我价值的需要。

2、阿尔德弗尔的ERG理论

(1)生存的需要——Existence

(2)关系的需要——Relatedness

(3)成长的需要——Growth

特点：不强调需要层次的顺序，某种需要在一段时间内对行为起作用；某种需要得到满足，可能有追求更高需要，也可能没有上升的趋势；高级需求受挫时，可能会退而求其次，某种需要得到满足后，其强度不会减弱，可能还会增加。

3、莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论

将人类存在共同的、客观的需要分为基本需要与中介需要。

(1)基本需要：身体健康和自主需要

(2)中介需要：能促进身体健康和自主的产品、服务、活动和关系的特性

人类需要的类型

1.生理性需要和社会性需要

2.物质需要和精神需要

3.生存性需要和发展性需要

考点：社会环境的主要构成要素

社会环境的主要构成要素

一、家庭

1、家庭的类型

- (1) 核心家庭：一对夫妇及其未婚子女组成的家庭类型。
- (2) 主干家庭：父母与一对已婚的子女共同居住生活的家庭类型。
- (3) 联合家庭：父母与多对已婚子女共同居住的家庭类型。
- (4) 单亲家庭：父母一方与未婚子女共同居住生活，如离婚、丧偶、未婚生育。
- (5) 丁克家庭：夫妇双方都有收入而没有孩子的家庭类型。

2、家庭教养模式

- (1) 娇纵型：父母盲目溺爱、疏于管束，以自我为中心，易形成反社会人格。
- (2) 支配型：过分溺爱+严加管束，易出现怯懦、意志薄弱，清高孤傲心理。
- (3) 专制型：家长缺乏爱心、耐心，管理粗暴，易出现自卑、消极、暴躁、依赖心理。
- (4) 放任型：无爱心耐心、缺乏责任感，放任自由，易出现缺乏自信、自制力差、无责任感、
- (5) 冲突型：家庭成员关系紧张、不和谐，易出现缺乏安全感、意志薄弱、冷酷、反社会倾向、
- (6) 民主型：互相尊重、平等交流、既有约束，又有鼓励，有利于自尊自信、自律、创造性、较好社交能力。

3、家庭功能

情感支持；性爱满足；繁衍后代；社会化；经济功能。

二、同辈群体

1.同辈群体的含义

同辈群体是由年龄、性别、志趣、职业、社会地位及行为方式大体相近的人所组成的一种非正式的群体。

2.同辈群体的特点

- (1)平等性。
- (2)开放性。
- (3)认同性。
- (4)独特性。

三、学校。

四、工作单位。

五、社区。

六、文化。

七、大众传媒。

考点：存在主义社会工作的观点及其应用

存在主义社会工作的观点及其应用

(1)存在主义社会工作的观点

存在主义的核心是个人的存在，个人具有选择的自由。人的自由表现在选择和行动两个方面。存在主义社会工作在实践中强调个人的自由和责任。

(2)存在主义理论在社会工作实务中的应用

①存在主义在社会工作实务运用中的理念

一是觉醒。即个人意识的觉醒。

二是痛苦是生命的一部分。

三是选择的自由。

四是对话的必要性。

五是实行。

②存在主义在社会工作实务中的应用重点

存在主义取向的社会工作临床治疗者强调，不应预先设定服务对象应该如何生活，应该肯定服务对象有独特的生活方式，有选择的能力与自由，而社会工作者只是起到协助的作用，协助服务对象肯定自己的本质。

存在主义社会工作强调个人生命的意义，强调个人的内在价值。认为包括个人痛苦的经历都是有意义的。

考点：优势视角理论的主要概念

优势视角理论的主要概念

(一)优势

优势无处不在(社区资源、个人品德、感悟等)

无论外物有益或有害，人们都可以在反复尝试中获益。

人们拥有的个人品质、特征和美德也是优势，这可以在困境中形成。

人们的天赋是惊人的，重要的是得到发展和展示的机会。

(二)增强权能

在增能理论的基础上

强调：个人和社区的优势是可以再生、发展和扩展的资源。

(三)成员资格

服务对象与社会中所有人一向享有社会成员身份，并有用随之带来的自尊、尊重和责任。

必须让服务对象走出被压迫的环境，让他们的声音被听到，需求得到满足，不公受到重视。

(四)抗逆力

压力并不一定导致伤害、适应失败和精神问题。

抗逆力并非对困难和伤痛的忽视，而是一种面对磨难的抗争能力。

伤痛经历对人们具有指导意义。

(五)治愈和整合

个体具有整合和调动身体与心灵，去面对障碍、疾病和断裂。

治愈需要个人与环境形成良心关系。

个体具有自我纠正、自我治愈的倾向。

(六)对话与合作

通过对话，确认别人的重要，并弥合个人、他人和制度之间的裂缝。

合作是工作者与服务对象一起工作，与他们一起创造利益。

(七)悬置怀疑

工作者悬置对与服务对象负面评价相关的怀疑，真正从信任服务对象的角度出发建构专业关系。

考点：心理社会治疗模式的内容及特点

心理社会治疗模式

心理社会治疗模式从个人与环境之间的关系着手，了解两者之间失去平衡的原因，并找到建立新平衡的方法，概括为“人在情境中”，要求社会工作者既需要深入个人的内心，了解他（她）的感受、想法和需求，还需要仔细观察周围环境对他（她）施加的影响，分析个人适应环境的具体过程。

1、理论假设：

对人的成长发展的假设：人生活在特点的社会环境中，受生理、心理、社会三个方面因素的影响。

对服务对象问题的假设：不良的现实生活环境、不成熟或者有缺陷的自我和超我功能以及过分严厉的自我防卫机制和超我功能。

对人际沟通的假设：重视人际沟通交流的状况，是形成个人健康人格的重要条件。

对人的价值的假设：认为每个人都是有价值的，具有自身有待开发的潜能。

2、直接治疗技巧

反思性直接治疗：现实情况反思、心理动力反思、人格发展反思

非反思性直接治疗：支持、直接影响、探索—描述—宣泄

3、间接治疗技巧

服务对象的父母、朋友、同事、亲属、邻里和社区管理人员

任务：发掘和调动服务对象的支持网络，让服务对象的身边人承担起帮助的责任，为服务对象提供及时、稳定的帮助和支持。

4、特点：注重从人际交往的场景中了解服务对象；运用综合的诊断方式确定服务对象问题的成因；采用多层面的而介入方式帮助服务对象。

考点：危机介入模式的内容及特点

危机介入模式

1、内容

危机的发展阶段：危机、解组、恢复、重组

危机：最初，尝试失败

解组：极度情绪困扰

恢复：开始调整，寻找新的解决方法

重组：恢复新的平衡

2、基本原则：

一是及时处理，二是限定目标，三是输入希望，四是提供支持，五是恢复自尊，六是培养自主能力

3、特点：

(1)迅速了解服务对象的主要问题，

(2)快速作出危险性判断，

(3)有效稳定服务对象的情绪，

(4)积极协助服务对象解决当前问题

考点：理性情绪治疗模式的内容及特点

理性情绪治疗模式

1、内容：强调人的自由选择是相对的，受到环境和周围他人的影响

ABC理论：A 事件 B 认知 C 情绪和行为

认为服务对象的认知、情绪和行为的反应受到服务对象信念的影响。如果服务对象用非理性的信念看事件，就会促使情绪和行为上出现困扰。

2、治疗技巧

非理性信念的检查技巧：反映感受、角色扮演、冒险、识别；

非理性信念的辩论技巧：辩论、理性功课、放弃自我评价、自我表露、示范、替代性选择、去灾难化、想象。

3、特点：明确辅导要求；检查非理性信念；与非理性信念辩论；学会理性生活方式；巩固辅导效果。

考点：申请与接案

申请与接案

1.求助者的服务申请

对于前来寻求帮助对象，社会工作者首先需要了解他们的愿望，用心倾听他们的诉求，进行一个简要的评估，确定是否需要立即给予必要的帮助。

2.接案

在接案过程中，社会工作者通常面临3项基本的任务：鼓励求助对象积极面对改变、明确求助对象的改变要求和确认求助对象的受助身份。

3.专业关系的建立

专业关系建立的成功与否将直接影响服务对象进一步寻求服务机构帮助的动力和信心。社会工作者在与服务对象的初次沟通协商过程中应专注聆听服务对象的困扰，注重运用简洁明了的语句表达自己的同理和接纳，避免将求助对象界定为有问题的人。

4.转介服务

①对象要解决的问题不属于本机构的服务范围

②对象生活在本机构的服务区域外

考点：会谈

会谈

1. 个案会谈的类型

根据会谈的目的和功能，可以把个案会谈分为建立关系的会谈、收集资料的会谈、诊断性会谈、治疗性会谈和一般性咨询会谈等5种类型会谈

2. 个案会谈的安排

任务：个案会谈的准备、个案会谈的内容安排以及会谈内与会谈外的衔接

3. 个案会谈的技巧

(1) 支持性的技巧

- ① 专注
- ② 倾听
- ③ 同理心(谈到男友分手，服务对象哭，工作者：我知道你在这种情况下很为难，一方面是亲情一方面是爱情。)
- ④ 鼓励

(2) 引导性的技巧

- ① 澄清(工作者：你是不是想说在亲情、爱情中你选择了亲情是你权衡了很久的决定，希望男友理解……)
- ② 对焦
- ③ 摘要

(3) 影响性技巧

- ① 提供信息
- ② 自我披露(在讨论找工作难的问题时，工作者披露自己求职时的经历)
- ③ 建议
- ④ 忠告
- ⑤ 对质

考点：社会目标模式

社会目标模式(最早形成)

理论基础：

- (1) 参与、提升意识与增能理论
- (2) 系统功能理论
- (3) 社会变迁理论中人的发展与社会发展的关系(社会互动的过程;制度化过程。)

实施原则：

- (1) 致力于培养并提升小组成员的社会意识和社会责任
- (2) 致力发展小组成员的自我发展能力、社会参与和社会行动的能力
- (3) 致力通过对小组领袖的培养，培育有利于社区各方面发展所需的领袖人物
- (4) 致力于小组工作目标与社会发展目标的一致性

考点：互动模式

互动模式发展模式(发展较晚)

理论基础：系统理论和场域理论，符号互动论和“镜中自我”理论等

关注：互动关系及其效果

服务范围：只要有需要的人，都可以参加特定的小组

实施原则：(1)开放性的互动(2)平等性的互动(3)“面对面”的互动类型

考点：准备阶段

准备阶段

- (1) 组员招募和选择
- (2) 确定工作目标
- (3) 制定工作计划
- (4) 申报并协调资源
- (5) 小组规模与工作时间
- (6) 活动场地选择和安排

考点：转折阶段

转折阶段

1、组员特点

- (1) 对小组具有认同感
- (2) 互动中抵抗与防卫心理
- (3) 角色竞争中的冲突

2、社会工作者任务

- (1) 处理抗拒行为
- (2) 协调和处理冲突
- (3) 保持组员对整体目标的意识
- (4) 协调组员重新建构小组
- (5) 适当控制小组

3、社工角色和责任

- (1) 协助者
- (2) 引导者
- (3) 调解人
- (4) 支持者

考点：小组讨论技巧

小组讨论技巧

(1)小组讨论的事前准备

- ①选择合适的主题。
- ②注意讨论主题的措辞。
- ③选择合适的讨论形式。
- ④安排活动的环境。
- ⑤挑选合适的参与者。
- ⑥准备好讨论草案。

(2)主持小组讨论

- ①开场的技巧。小组讨论开始前，社会工作者应使组员相互认识。如果组员之间已经相互熟悉，社会工作者则要引出将要讨论的主题或讨论提纲。如果没有特定提纲，社会工作者就要介绍，讨论的背景、意义、目标和讨论的规则及要求。
- ②了解的技巧。随时观察和感觉组员的语言、认知、情绪、行为，适时给予支持和鼓励；随时注意小组组员的动力运作，适时将自己对小组的感觉与思考反馈给组员；要给予组员安全的小组气氛。
- ③提问的技巧。社会工作者在小组讨论中，通常有五种提问类型：一是封闭式的提问；二是深究回答型的提问；三是重新定向型的提问；四是反馈和阐述型的提问；五是开放式的提问。
- ④鼓励的技巧。对那些内向、容易害羞的成员，社会工作者要给予支持和鼓励，使他们获得发言的勇气。对他们的发言，社会工作者可以重复他们的意见，对正确的方面给予积极的鼓励，树立起他们的信心 and 安全感。

- ⑤限制的技巧。社会工作者要对一些垄断小组讨论、发言抽象或者脱离主题范围的小组组员采取限制的手段。限制的手段包括：用“是不是”的言辞询问其他成员；及时切断话题，给予适当的打岔；限制发言时间或调整发言次序。
- ⑥示范的技巧。社会工作者在小组开展过程中演示某些行为供组员模仿，应注意自身观念、行为对组员的影响。
- ⑦澄清的技巧。社会工作者运用该技巧引导小组组员对模糊不清的陈述和信息作更详细、更清楚、更准确的表达和解说，使沟通信息能够清晰，也能使小组组员自我了解。
- ⑧聚焦的技巧。社会工作者采取聚焦的手段协助组员将话题、讨论范围、内容或者问题集中，指出重心和目标所在，再继续讨论。
- ⑨总结的技巧。社会工作者运用总结的手段提纲挈领、简明扼要地整理、归纳、概括和阐明组员或小组讨论的要点。
- ⑩催化的技巧。社会工作者推动组员之间进行明确而直接的互动，促进小组成员的沟通，增进小组成员之间互动的质量，营造小组间的信任和温暖，促使组员为小组发展承担更多的责任。
- ⑪联结的技巧。社会工作者应注意组员内在的相似性，协助组员将个人的经验与小组共同经验联结起来。
- ⑫沉默的技巧。主要有两方面：一是可以适时在小组中形成真空，使组员自己进行判断；二是在接受意见和建议后，请组员自己进行判断。
- ⑬中立的技巧。中立的技巧要求社会工作者做到：避免与组员争论，不偏袒或属意任何一方；不判断他人的意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，但不予决断，只做利弊分析或事实论述；随时保持中立的位置。
- ⑭摘述的技巧。当小组讨论遇到下列情况时，需要社会工作者进行摘述：讨论段落结束时；讨论主题被岔开时；交换主题时；组员的发言过长时；组员的发言过于复杂或宽泛时；组员意见对立或争执很久时；组员的发言声音过小时；组员在发言中语言出现故障时。
- ⑮引导的技巧。讨论中有时出现场面气氛热烈但又偏离方向的情况，此时社会工作者要用某种方式暗示讨论的方向，提示讨论的重点，或再次强调讨论的程序，从而保证讨论正常有序地进行。
- ⑯讨论结束的技巧。当小组讨论进行到最后阶段，社会工作者需要对组员所提出的不同问题、意见和建议进行组织和归纳，形成结论。

考点：地区发展模式

地区发展模式

1. 地区发展模式的含义

其含义包括三个方面：一是强调是一种以地区为基础的经济、社会、文化等实质内容的发展；二是强调是一种发展理念，以促进当地居民的需求与当地资源、环境和人口的协调、可持续发展；三是强调社区工作作为一种介入方法，推动社区居民自下而上的参与、合作，让居民集体组织起来掌握、利用社区资源，解决社区问题，满足社区福利需求，增强社区归属感和凝聚力。

2. 地区发展模式的基本假设

- (1)对社区构成的假设。
- (2)对社区人群关系的假设。
- (3)对个人及其个体行为动机的假设。

3. 地区发展模式的实施取向

- (1)创新改革。
- (2)习俗改变。
- (3)行为改变。
- (4)工作过程。

4. 地区发展模式的实施特点

- (1)较多关注社区共同性问题。
- (2)通过建立社区自助来实现社区的重新整合。
- (3)过程目标的重要性超过任务目标。
- (4)特别重视居民的参与。

5. 地区发展模式的实施策略

- (1)促进居民之间的交流。
 - (2)团结邻里。
 - (3)社区教育。
 - (4)提供服务和资源。
 - (5)社区参与。
6. 地区发展模式社会工作者的角色。

- (1)使能者。
- (2)教育者。
- (3)中介者。
- (4)协调者。

7. 地区发展模式评价

- (1)优点。①营造良好的社区气氛。②提高居民的能力。③推进社区民主。④切合中国文化传统。
- (2)缺陷。①无法解决整体资源分配不均及制度不合理产生的社区问题。②调和不同利益群体的手段不足。③因民主参与而导致的成本高、效率低。

考点：社区照顾模式

社区照顾模式

1. 社区照顾模式的含义

社区照顾模式是指社区中各方成员组成的非正式网络与各种正式社会服务系统相配合，在社区内为需要照顾的人士提供服务与支持，促成其过正常的生活，加强其在社区内的生活能力，达到与社区融合，并建立一个具有关怀性的社区的过程。

2. 社区照顾模式的基本假设

- (1)服务对象原生环境优于机构的环境。
- (2)社区具有非正式资源，可以对服务对象进行支持和照顾。

3. 社区照顾模式的特点

- (1)协助服务对象正常地融入社区。
- (2)强调社区责任。
- (3)强调非正规照顾的作用。
- (4)提倡建立相互关怀的社区。

4. 社区照顾模式的实施策略

- (1)在社区照顾。
- (2)由社区照顾。
- (3)对社区照顾。
- (4)整合式社区照顾——建立社会支持网络。
- (5)为家庭照顾者提供服务。英国学者狄维格将对家庭照顾者的支持分为五大类：一是为家庭照顾者提供一些具体的和实际的帮助；二是协助家庭照顾者善用服务资源，并鼓励他们参与社会服务机构的的活动；三是为家庭照顾者提供能够稍事休息的支援；四是针对家庭照顾者的压力提供情绪及专业上的支援；五是服务对象提供高质量的服务，减轻家庭照顾者的负担，缓解困难和焦虑。

(6)社区倡导。

5. 社区照顾模式中社会工作者的角色

- (1)治疗者。
- (2)辅导者和教育者。
- (3)经纪人。
- (4)倡议者。

(5)顾问。

7. 社区照顾模式的评价

(1)优点。①给予服务对象人性化的关怀。②动员社区普通居民参与社区照顾。③倡导社区层面服务的综合化。

(2)不足。①资源及权力下放可能引发的政府责任与角色问题。②社区资源状况可能不符合社区照顾的要求。③激励机制问题。④非正规照顾的服务质量难以保证。⑤社区对有困难人士的排斥和歧视问题。

考点：发展社区支持网络的技巧

发展社区支持网络的技巧

(1)社区支持网络的功能。①提供对话与沟通的渠道，增进了解与信任。②提供分享信息及学习和创新的机会。③促进社区的凝聚力。④促进社区增权。

(2)发展社区支持网络的目标和策略。①增进情感与关怀。②促进沟通与理解。③促成信任与尊重。④维持弹性与适应性。

(3)发展社区支持网络的方法。①网络分析。②发展自助小组。③发掘和培育志愿者的技巧：主动邀请，由近及远；建立平等合作的关系；提供参与和成长的机会；明确方向，提供资源，回应需要，多加鼓励。

考点：社会服务机构的规划与计划

服务机构的规划与计划

(一)社会服务机构的规划

1. 含义：是为实现机构的使命和长远目标，通过分析现在与未来的环境中存在的威胁与机会以及可以使用的资源，来确定机构的任务，设立目标和制定机构能够在环境中成功运行的战略。

2. 特征：(1)由机构最高管理层作出。(2)涉及大量资源的分配，如资金、人力或物力。(3)有长期效应(通常三五年甚至更长时间)。(4)关注机构与外部环境的相互作用。

3. 意义：--明确机构发展目标--集中人们对机构使命与目标的思考、增强凝聚力--提供行政控制的标准和手段

4. 内容：(1)使命宣言(2)策略性计划(3)运作性计划

5. 社会服务机构规划的六个重要的步骤：选择目标、考虑社会服务机构的资源、可行性方案的列举和说明、选择最佳方案、规划具体的行动方案、方案的修正。

(二)社会服务机构的计划

1. 内容：工作内容\工作程序\工作方法\人力配备\财务预算\绩效评估

2. 特点：主要关注机构本身的条件和社会大众的服务需求，关注特定时间段应实现的工作目标。

考点：社会服务机构的组织结构与运作

社会服务机构的组织结构与运作

(一)社会服务机构的组织结构

1. 一般组织结构

①直线式组织结构：一种由上而下的指挥关系，主管在其所属的范围内，具有绝对的指挥权，各级部署都必须绝对服从其主管，而主管也承担有关活动和实现组织目标的责任。

②职能式组织结构：职能式组织结构是将职能部门权力化，在特定工作范围内，职能部门可以直接对其他管理人员下达命令。

③直线参谋式组织结构：指组织层级之间存在着水平和垂直的关系，而参谋作为专家有责任来协调直线部门的管理者。参谋的职权是主管授权的一种权力形式。(儿童福利机构设立专业督导委员会)

2. 团队结构类型

①多功能型团队

②问题解决型团队

③自我管理型团队

(二)社会服务机构的运作

1. 功能性环节：授权、协调、沟通、控制(简单了解)

2. 项目化运作

(1)特征：明确而具体的目标、明显的时间周期特征、多个行动主体共同协调的活动、多种资源整合动员。

(2)意义：明确的目标使服务活动合理;合理使用资源;激发社会服务机构人员的能力;客观跟踪检查社会服务的进程、质量、效果和存在的问题。

(3)实施过程：

层次与分工方面分为：决策层、管理层、执行层

实施过程步骤：目标- 计划- 行动- 检讨结果 (实施依据：项目方案)

考点：社会服务机构的人力资源管理

社会服务机构的人力资源管理

1. 社会服务机构人力资源管理的重要意义

(1)从员工角度而言，良好的人力资源管理能激发员工潜能，有助于增进员工对组织的参与感、归属感，进而达到自我实现。

(2)从组织角度而言，有助于组织凝聚力的形成和组织创新，使机构能够应对激烈的服务竞争。

(3)从服务使用者角度而言，也有助于更好地满足需求，提升服务质量。

2. 社会服务机构人力资源管理的主要内容

(1)任用。

(2)训练与发展。

(3)绩效评估与激励。

(4)薪酬管理。

(5)员工关系与维持。

考点：我国社会福利行政体系的构成

我国社会福利行政体系的构成

我国社会福利行政体系包括民政、人力资源与社会保障等政府部门以及共青团、妇联、工会、残疾人联合会、老龄工作委员会、红十字会等群众团体组织。

1. 民政部在社会福利方面的职能

(1)城乡社会救助工作。

(2)特殊困难群体的权益维护和社会保护工作。

(3)儿童收养协调和生活无着人员救助工作。

2. 人力资源与社会保障部在社会福利与社会保障方面的职能

(1)人力资源和社会保障规划工作。

(2)城乡社会保障工作。

(3)促进就业工作。

(4)劳动保护工作。

(5)各类人群的福利保障工作。

3. 国家卫生和计划生育委员会在社会福利方面的主要职能

(1)医疗管理和服务工作。

(2)基层卫生和妇幼保健卫生工作。

(3)计划生育服务管理。

(4)疾病预防工作。

考点：社会工作督导的功能

社会工作督导的功能

1、社会工作督导的功能

社会工作督导具有行政、教育和支持三大功能，具体情况见表：

	行政的功能	教育的功能	支持的功能
关注点	组织管理的障碍	被督导者知识与技能上的不足	情感上的障碍
提供	渠道和资源，协调被督导者完成工作	工作所需要的知识和技能	心理方面和个别关系方面的支持，促使被督导者动员自我在工作方面有良好表现
权力来源	地位、奖赏及惩罚能力	专业知识和技巧	友情和关怀，正面的工作关系
强调	效率	称职和胜任力	被督导者了解组织和树立正确的工作态度

2、社会工作者督导志愿者的功能

志愿者督导的功能：行政性督导功能——培养有效的志愿者；教育性督导功能——培养能干的志愿者；支持性督导功能——了解和关怀志愿者。

考点：社会工作督导的内容

社会工作督导的内容

1. 行政性督导的内容

- (1)社会工作者的招募和选择。
- (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。(缓冲器角色、倡导者角色、机构变迁推动人)

2. 教育性督导的内容

- (1)教导有关“服务对象群”的特殊知识。
- (2)教导“社会服务机构”的知识。
- (3)教导有关“社会问题”的知识。
- (4)教导有关“工作过程”的知识。
- (5)教导有关“工作者本身”的知识。
- (6)提供专业性“建议和咨询”。

3. 支持性督导的内容

- (1)社会工作者最常面临的压力来源：服务对象的压力、工作的压力、服务机构的行政压力、社会对社会工作认识的压力
- (2)缓解社会工作者的压力感受、提升工作士气的督导原则：充分认识被督导者的性别、年龄、工作年限、人格特质等特性因素；善于激励、催化、妥善处理冲突紧张的关系
- (3)支持性督导的内容：疏导情绪、给予关怀、发现成效、寻求满足。

考点：社会工作督导过程中的技巧

社会工作督导过程中的技巧

- (1)督导的相互契合技巧。相互契合是指督导者在每次督导中都要用一定的时间了解被督导者的处境，并表示关心。相互契合的重点在于共同寻求问题和面对要处理的问题，及时处理被督导者讨论过程的怨气和背后的苦衷。
- (2)订立协议。每次督导时应再为这次督导订立协议，将督导双方的要求和期望不断更新，并回顾上次的协议，根据督导的阶段和需求进行适当修正。督导过程中，聆听比提供资料或答案对被督导者更有帮助，尤其是对那些有一定经验的被督导者。
- (3)开展话题的技巧。督导者可以采取5类技巧鼓励被督导者提出并探讨问题：一是由简入难，即由常见的事例开始，然后逐步发展到特殊性问题；二是包容；三是专注地聆听；四是提问；五是保持沉默。
- (4)同感与分享感受的技巧。同感是社会工作最基本也是最重要的技巧。督导者不必一定是强人，所以不要刻意与被督导者保持距离，反而应注意关心被督导者。当被督导者谈到感受时，督导者要勇于面对，并能够就被督导者的处境给予自然回应。最后督

导者应能总结被督导者所面对的问题。人性化的督导对被督导者而言是非常可贵的。

(5)要求被督导者努力工作和分享资料。

(6)督导会谈的结束技巧。督导者应该在每次督导结束时总结本次会谈讨论过的事项，并将讨论的收获作为日后工作的指引。

考点：方法论

方法论

1、实证主义方法论——基本观点：(强调社会现象的客观性和外部性)

①人和物都是自然的一部分，存在着内在的、必然的、可重复的规律。

②人的行为、社会及自然物质变化的因果关系或相关关系是可以被感知、概括、客观计量的。

③旨在说明社会现象或规律是什么

④将社会现象视为研究起点，重视概括归纳

⑤强调研究者在研究中的价值中立，以保持客观性。

⑥强调理论研究对实践的影响。

2、反实证主义方法论——特征(强调对人的行为要从其主观因素方面去理解)：

①强调社会现象不同于自然现象，不可重复、无一般规律

②反对把社会生活看成是一些无个性的社会事实或社会结构间的相互作用。

③认为社会研究方法重在分析社会整体的各种因素，说明整体与各个组成成分间的关系

④主要方法是以描述性的历史方法说明社会现象，反对概括性规律的方法

⑤社会科学的知识是主观的、相对的

⑥注重社会现象的发生、变化过程和人的意识过程

3、建构主义方法——观点：(不认为存在唯一的不变的事实，事实是研究者与被研究者的价值互动而形成的生成性理解。)

①认为人们观察到得东西都不是客观存在的事实，不同的人观察到的东西都是从他们自己的视角出发获得的“不同版本的事实”。

②建构的过程是个体在历史、环境、个人经验等因素的影响下，不断加工、调整和修正后得到的；

③社会问题的出现是一个建构的过程，它经历了从最初的浮现到被视为问题的复杂的建构过程；

④研究结果是研究者和被研究者彼此不断的互动所形成的，强调研究者与被研究者之间的对话。

4、马克思主义方法论——观点：

①包括辩证唯物主义和历史唯物主义

②哲学层次：强调经验事实先于理论存在

③以历史的、发展的观点取代静态分析

④知识的发展也是辩证的

考点：定量研究的一般过程

定量研究的一般过程

(1)研究准备。必须完成确定研究问题、建立研究假设和进行研究设计等工作任务。

(2)资料收集。

(3)研究分析。包含资料整理和统计分析两项工作。

(4)总结应用。研究的扫尾工作。

考点：问卷调查

问卷调查

(一)问卷类型

1、自填式问卷(被调查者填写答案)；

2、访问式问卷(由访问员向被调查者提问并记录回答)。

(二)问卷结构

1、标题；(问卷名称)

- 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）
- 3、指导语；（问题细节及回答要求，有不同形式）
- 4、问题和答案；（态度、行为和状态）
- 5、编码和其他。（问题及答案用字母或数字作为代码）

（三）问卷设计

1、原则

- （1）问卷要有信度与效度：（信度：稳定地反映被调查者的情况；效度：较好揭示变量实际情况。）
- （2）考虑研究目的或研究类型；（描述性研究的问卷和解释性研究的问卷）
- （3）以回答者视角为主；
- （4）保证操作可行性。

2、步骤（4个）

依次：探索性工作—设计问卷初稿—使用和修改—定稿和印制。

3、问题和答案

- （1）关注问题特性

开放式问题：注意空间大小；封闭式问题：答案的穷尽性和互斥性

- （2）注意语言表达；
- （3）数量时间适当；
- （4）问题按序排列。

（四）问卷资料收集

1、对象选取（随机抽样和非随机抽样）

2、访问员选拔培训（文化科学知识、社会经验和应变能力）

3、物资准备

印制问卷，做好提笔、礼品、录音设备、相机等准备工作。

4、质量控制

- （1）调查过程的督导；
- （2）资料回收后的检查。

（五）评价

1、优点

- （1）匿名访问，易获得真实信息；
- （2）利于个别人士极端回答；
- （3）收集数据的内容、时间、格式统一，资料容易处理和分析；
- （4）访问众多对象节省资源。

2、缺点

- （1）调查员素质要求高，大规模调查难以达到；
- （2）对文化、地域、职业有要求；
- （3）某些类型问卷中调查员无法指导，质量难以保证。



考证就上233网校APP
免费题库，复习资料包，
扫码下载即可获得