

## 32个《初级综合》高频考点速记

### 考点：我国社会工作专业实践的价值观

#### 我国社会工作价值观

- (1) 以人民为中心, 回应社会需要
- (2) 接纳和尊重
- (3) 个别化和非评判
- (4) 注重和谐有序, 促进社会共融与发展
- (5) 平等待人, 注重民主参与
- (6) 权利与责任并重
- (7) 个人的发展机遇、潜能提升与国家的社会发展进程相结合

### 考点：社会工作的特点

#### 1、我国对社会工作的理解

普通社会工作	本职工作之外的从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。
行政性社会工作	政府部门、企事业单位和群众团体中, 专门从事职工福利、社会救助的人所从事助人活动。
专业社会工作	由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。

#### 2、社会工作的特点

- (1) 专业助人活动;
- (2) 专业价值;
- (3) 专业方法;
- (4) 注重实践;
- (5) 互动合作;
- (6) 多方协同。

### 考点：社会工作的目标

#### 1. 服务对象层面的目标

- (1)解救危难。面对危难, 社会工作的基本目标是: 寻求资源。
- (2)缓解困难。帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难。
- (3)激发潜能。社会工作强调“助人自助”, 这里的核心,是要增强服务对象的内在能力。
- (4)促进发展。当一个人或一群人遇到困难时, 社会工作者施以援手, 通过增加知识、学习技能、学习建立人际关系等方式, 使个人或群体得到发展, 实现自己的人生目标。

#### 2. 社会层面的目标

- (1)解决社会问题。
- (2)促进社会公正。

#### 3. 文化层面的目标

- (1)弘扬人道主义。
- (2)促进社会团结。

### 考点：社会工作的功能

习近平总书记2019年4月对民政工作作出重要指示，强调要聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦群众关切，更好履行基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务等职责。这也是对我国社会工作提出的新要求。社会工作应该发挥自己的功能，为新时代社会建设作出自己的贡献。

### (1) 功能的含义与类型

什么是功能：功能是指在一个系统中某个部分所发挥的作用，即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响

功能的基本类型：正功能和负功能

(2) 对服务对象的功能：促进服务对象正常生活、恢复弱化的功能、促进人的发展、促进人与社会的相互适应

(3) 对社会的功能：维持社会秩序、建构社会资本、促进社会和谐、推动社会进步

## 考点：社会工作专业伦理的含义和主要内容

### 社会工作专业伦理的含义和主要内容

#### 1、含义

(1)对社会工作专业团体而言，职业伦理就是一整套指导从事该专业的工作人员正确履行责任和义务并预防道德风险的行为规范。

(2)社会工作专业价值观所形成的职业伦理包括实际工作步骤的一般规则与标准，即规定社会工作者“应该做什么”和“不应该做什么”。

#### 2、主要内容

基本原则：(1) 服务对象为本；(2) 专业价值高于个人价值；(3) 坚持专业的权威性。

基本内容：

(1) 社会工作者对服务对象的伦理责任；(尊重、保密和公平)

(2) 社会工作者对同事的伦理责任；(彼此尊重、相互帮助)

(3) 社会工作者对服务机构的伦理责任；(责任和义务)

(4) 社会工作者作为专业人员的伦理责任；(专业主义精神和服务对象福祉)

(5) 社会工作者对社会工作专业的伦理责任；(专业的权威和发展)

(6) 社会工作者对全社会的伦理责任。(推动社会发展和促进社会正义)

## 考点：社会工作专业伦理守则的内容与作用

### 社会工作专业伦理守则的内容与作用

#### 1、社会工作专业伦理守则的国际惯例

(1)社会工作者的态度和行为。以服务有需要人群、促进社会变迁和正义为己任。

(2)社会工作者对服务对象的伦理责任：①对服务对象的承诺负责；②自我决定；③知情同意；④能力；⑤文化敏感性与多样性；⑥隐私和保密性。

(3)社会工作者对同事的伦理责任：①尊重；②保密性；③合作；④利益冲突与争议的处置；⑤咨询；⑥教育与培训；⑦服务转介。

(4)社会工作者对专业的伦理责任：①注重专业的品性；②加强专业评估与研究。

(5)社会工作者对机构的伦理责任：①社会工作者有责任维护机构的政策与立场；②社会工作者应对机构的资料和信息进行保管；③社会工作者应妥善使用和保存机构的文件信息和其他相关资料；④社会工作者有责任促进机构与政府及其他机构的合作关系；⑤社会工作者有责任协调服务对象与机构的关系。

(6)社会工作者对社会的伦理责任：①促进社会福利的发展；②促进公共参与；③在公共危机情形下提供介入与救助措施；④通过社会与政治行动减少不平等、反对歧视和促进社会正义。

#### 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、我国社会工作专业的伦理守则内容

- (1)尊重服务对象，全心全意服务；
- (2)信任支持同事，促进共同成长；
- (3)践行专业使命，促进机构发展；
- (4)提升专业能力，维护专业形象；
- (5)勇担社会责任，增进社会福祉。

### 4、社会工作专业伦理守则的作用

- (1)保护服务对象的权益；
- (2)帮助社会工作者解决伦理难题；
- (3)促进专业的健康发展；
- (4)促进社会服务机构的能力建设；
- (5)维护社会正义。

### 考点：人类需要的层次和类型

#### 人类需要的层次和类型

##### 1. 马斯洛的需要层次论

- (1)类型。生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要。
- (2)观点。认为人只有满足了基本的低级需要后才会产生高级需要，最占优势的需要将支配一个人的行为。

##### 2. 阿尔德弗尔的ERG理论

- (1)类型。生存需要(E)、关系需要(R)、成长需要(G)。
- (2)特点。不强调需要层次的顺序，认为某种需要在一定时间内对行为起作用，而当需要得到满足后，可能去追求更高层次的需要，也可能没有这种上升趋势；当较高级需要受到挫折时，可能会降而求其次；某种需要在得到基本满足后，其强烈程度不仅不会减弱，还可能会增强。

##### 3. 莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论

- (1)类型。基本需要，包括身体健康和自主两个方面；中介需要，是指那些在所有文化中能够促进身体健康和人的自主的产品、服务、活动和关系的特性。
- (2)观点。认为人类存在共同的、客观的需要，他们把人类的需要分为基本需要和中介需要。

##### 4. 人类需要的类型

- (1)按需要的起源可划分为生理性需要和社会性需要。
- (2)从内容的角度可划分为物质需要和精神需要。
- (3)按人们对需要的迫切程度可划分为生存性需要和发展性需要。

### 考点：社会环境的主要构成要素

#### 1. 家庭

- (1)含义。家庭是社会最基本的单位，是人最原始、最根本的环境，也是人接触社会生活的基础。
- (2)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。

#### (3)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，小霸王，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

(4)家庭的功能：情感支持、性爱满足、繁衍后代、社会化和经济功能。

(5)家庭对人类行为的影响：主要通过家庭成员关系和家庭内互动发生的。家庭内互动包括纵向和横向两个方面，纵向影响主要是来自家庭背景和家庭中过去的事件对当今家庭成员行为的影响；横向影响主要是家庭成员间的互动对个体行为的影响。

## 2. 同辈群体

(1)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。平等性、开放性、认同性、独特性。

(3)同辈群体对个体行为的影响。①它对个体的认知发展、行为塑造、情绪表达、精神追求及支持系统均有直接影响。②同辈群体往往有一套自己的价值标准，当这些标准与社会主流的价值标准一致时，会有利于群体成员形成积极的行为；当这些标准与社会主流的价值标准不一致时，会对群体成员的行为起消极影响。③伴随着个体的成长，同辈群体在不同的社会系统中扮演着不同的角色，这种角色的多样化对群体成员来说具有多种意义。

## 3. 学校

(1)含义。学校是个体社会化的重要场所，学校对儿童和青少年进行系统教育的组织机构。

(2)学校对人类行为的影响。学生的行为会受到一个学校的校园文化、班级规模、教学模式以及师生关系的影响。

## 4. 工作单位

(1)含义。工作单位是个人在社会中从事一定职业时所归属的正式社会组织。

(2)工作单位的类型。按照工作性质可以分为国家机关、事业单位、企业单位和社会组织。

(3)工作单位对人类行为的影响。

## 5. 社区

(1)含义。社区是指以一定地域为基础的社会生活共同体。

(2)社区的类型。包括地域性社区和功能(精神)性社区、农村社区和城市社区、传统社区和现代社区。

(3)社区对人类行为的影响。

## 6. 文化

(1)含义。文化是社会发展过程中人类创造物的总称，包括物质技术、社会规范和精神体系，是所有物质产品和非物质产品的总和。

(2)文化的类型。可以分为主流文化和亚文化、传统文化和现代文化、物质文化和非物质文化。

(3)文化对人类行为的影响。作为共享的价值和生活方式，文化对人类的行为的影响主要通过确立行为标准，从而达到规范、控制人的行为的目的。

## 7. 大众传媒

(1)含义。大众传媒是指在信息传播过程中处于传播者和大众之间的媒介体，包括复制、传递信息的设备、传播组织、团体及其出版物和影视、广播节目。

(2)大众传媒的类型。根据信息技术(尤其是计算机和卫星等通信技术)的含量，传媒可分为旧传媒和新传媒；印刷传媒(报纸、杂志、书籍)和电子传媒(广播、电影、电视)被称为旧传媒；有线电视、电脑报刊、互联网、卫星电视等被称为新传媒。

(3)大众传媒对人类行为的影响。

### 出题情况：

本考点历年均出题，一般是2-4分，主要考核影响人类行为的社会环境以及家庭这一社会环境的相关内容。一是以案例来考核题干中所涉及到的社会环境，二是考核家庭的结构，三是考核家庭的教养模式。

### 考点：青年阶段

#### 青年阶段

##### (一)青年阶段的主要特征

## 1、生理发展

生理发展已经成熟并呈现出稳定的状态。

22岁~35岁，生理发展上的“黄金时期”

## 2、心理发展

感知、记忆、想象能力均达到成熟水平，进入佳期；

相对稳定的高水平

各方面能力都得到发展

## 3、社会性发展

人生观

友谊和爱情——亲密关系

心理适应——婚姻、职业、子女

## (二)青年阶段面临的主要问题

1、婚恋问题——恋爱、择偶与成家

2、性别歧视问题

3、就业问题

## 考点：心理社会治疗模式的内容及特点

### 1.心理社会治疗模式的内容

#### (1)理论假设

①对人的成长发展的假设。

②对服务对象问题的假设。

③对人际沟通的假设。

④对人的价值的假设。

#### (2)治疗技巧

①直接治疗技巧：包括非反思性直接治疗技巧(支持、直接影响和探索—描述—宣泄)和反思性直接治疗技巧(现实情况反思、心理动力反思和人格发展反思)。

②间接治疗技巧：通过改善周围环境或者辅导第三方来影响服务对象。

### 2.心理社会治疗模式的特点

(1)注重从人际交往的场景中了解服务对象。

(2)运用综合的诊断方式确定服务对象问题的原因。

(3)采用多层面的服务介入方式帮助服务对象。

## 考点：行为治疗模式的内容及特点

### 1、行为治疗模式的三种学习理论

(1)经典条件作用理论

(2)操作性条件作用理论

(3)社会学习理论

### 2、行为治疗模式的治疗技术

(1)放松练习

(2)系统脱敏

(3)满灌疗法

(4)厌恶疗法

(5)模仿

### 3、行为治疗模式的特点

- (1) 注重服务对象行为评估
- (2) 关注服务对象行为修正
- (3) 侧重修正行为效果的评估

#### 考点：申请与接案

##### 个案各阶段的工作重点

个案工作的介入过程可以分为申请与接案、预估与问题诊断、制订计划、开展服务、连接社会资源与协调服务、评估与结案6个不同的阶段。每个阶段都有自己需要处理的任务，都有自己的工作重点，同时各阶段之间又相互连接、相互影响，构成一个有机整体。

##### 1. 申请与接案

###### (1) 求助者的服务申请

了解求助对象的愿望，用心倾听诉求，进行简单的评估，确定是否需要立即给予帮助。

###### (2) 接案

社会工作者的三个基本任务：鼓励求助对象积极面对改变、明确求助对象的改变和确认求助对象的受助身份。

###### (3) 专业关系建立

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困扰，运用简洁明了的语句表达自己的同理和接纳。

###### (4) 转介

通常只有两种情况下才允许转介：一是服务对象需要解决的问题不属于本机构的服务范围；服务对象有关资料的收集、服务对象问题的预估以及服务对象问题的诊断。

#### 考点：评估与结案

##### 1、结案的5种情况

- (1) 工作目标已经达成
- (2) 问题没彻底解决，案主已经具备独立面对和解决问题的能力
- (3) 社工与案主的关系不和谐，服务对象希望结束服务
- (4) 案主出现新的需求，需要其他社会工作者或者社会服务机构解决
- (5) 因不可预测因素，需要结束服务的

##### 2、结案处置4项工作

在结束阶段，服务对象面对专业服务结束会出现不同程度的心理矛盾。因此，社会工作者需要做好以下几项准备：

- (1) 告知，预先告知服务对象，让其做好服务结束的准备
- (2) 回顾和巩固，一起回顾在服务过程中服务对象的进步和改变
- (3) 探讨和准备，与服务对象一起探讨未来可能出现的问题以及解决办法，做好独立面对问题的准备。
- (4) 情绪表达，鼓励案主表达结案时自身的情绪和想法，并探讨结案后的跟进服务。

##### 3、结案的3种形式

- (1) 直接告知，最后一次服务面谈中，社工根据双方商讨的结果直接告知服务对象需结束服务。
- (2) 延长时间，社工根据实际情况延长服务间隔时间，让案主逐渐适应个案服务的结束，
- (3) 改变联系方式，将个案开展的面对面直接服务转变成非面对面的一般帮助。如面谈转变为电话或者网络交流。

##### 4、成效评估的3个方面

- (1) 服务对象的改变状况
- (2) 工作目标实现程度
- (3) 服务介入工作的人力、物力和其他资源的投入

评估常用的3个方法：

服务对象：服务对象评估工作开展状况以及满意程度

社会工作同行：同行评估工作开展状况

服务机构：服务机构评估服务工作开展状况

## 5、跟踪服务的3个方面任务

- (1) 安排结案后的练习，巩固已取得进步，增强服务对象的面对问题能力
- (2) 调动服务对象周边资源，增强社会支持
- (3) 持续评估服务成效

### 考点：收集资料

主要知识点		内容解析
会谈的运用	自我陈述	针对服务对象的个人的经历和内心感受，允许服务对象按照自己喜欢的方式讲述故事和情况。
	对答方式	采用严格的对答方式，以保证信息的完整性
调查表的运用	结构式调查表	有预先设计好的固定调查问题和问题的答案，调查对象只需选择正确答案即可。
	非结构式调查表	有设计好的固定问题，但没有调查问题的答案，可以根据自己想法和理解填写。
观察的运用	参与观察	社会工作者直接参与到服务对象的活动中，与服务对象有直接的互动和交流。
	非参与观察	在观察过程中不直接参与观察服务对象的活动中，不与服务对象互动，只能通过外部观察就可以察觉到的现象。
现有资料的运用	文献记录	有关服务对象日常生活状况的文字记录，如成绩单、低保家庭低保证明等等。
	实物	服务对象与周围环境互动过程中留下的能呈现服务对象生活状况的资料。如学习作品、服务对象所做的环境布置等

### 考点：小组工作的类型

#### 小组工作的类型

##### (一)教育小组

主要目标是帮助成员学习新的知识与技巧。通常是由专家介绍知识和技巧，采用结构式的小组过程，小组成员分享感受并获得相关知识与技能。

##### (二)成长小组

旨在帮助组员了解、认识和探索自己，从而大限度地运用自己的内在及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康地发展。

焦点：个人的成长和正向改变

例如：多用于各类学生及边缘群体的辅导工作，典型用于针对不同人群需要开展的“体验小组”，青少年野外拓展训练营。

##### (三)支持小组

支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组成员组成的。通过小组成员彼此之间提供信息、建议、鼓励和情感支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。

在支持小组中，重要的是小组成员的关系建构、相互交流和相互支持。

如“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。

##### (四)治疗小组

对象：行为出现问题的人

通常是指心理治疗小组。心理治疗小组对工作者的专业能力要求比较高，侧重于协助成员改变问题行为或生理、心理、社会创伤后的治疗。在心理治疗小组中，工作者被视为专家、权威，他们与成员一起诊断问题，制定治疗目标。例如：为染上毒瘾的青少年而设立的小组、对施虐者的治疗小组、抑郁病人小组等。

#### 出题情况：

本考点每年均考核1道单选题，主要是以案例形式考核小组工作的类型。考生要重点理解不同小组的内涵，区分教育小组是帮组员更新或掌握知识、方法的；支持小组是协助组员分享经验；成长小组是帮助组员自我认识和探索并挖掘组员潜能；治疗小组是针对行为问题组员的治理。

## 考点：互动模式

### (一)互动模式的含义

互动模式亦称为交互模式或互惠模式，是基于人与环境和人际关系而建立的一种小组模式，旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境之间的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的社会功能，提升其发展能力。

互动模式下的小组工作，焦点在于互动关系及其效果。

### (二)互动模式的实施原则

社工角色：协调者，不直接控制小组，而是提供信息引导小组自主发展，帮助组员协商以使问题迅速解决。

- 1.开放性的互动
- 2.平等性的互动
- 3.“面对面”的互动

## 考点：准备阶段

### 准备阶段

- (1)组员的招募及遴选（招募成员——遴选和评估——确定组员）。
- (2)确定工作目标。遵循几个原则：一是目标清楚，可以测量和评估。二是要有明确的时间限定，以便小组组员清楚在什么时间完成什么目标。三是目标要适合小组组员的实际能力。四是具体目标之间的相容性，不能相互冲突。五是目标的表述尽量使用正面的肯定性语言或词汇，以便小组组员明确知道他们需要做的事情，而非强调不该做什么事情。
- (3)制订工作计划。
- (4)申报并协调资源。
- (5)小组的规模与工作时间。
  - ①小组的规模。影响小组大小的因素有：一是小组目标；二是小组类型；三是探讨问题的性质；四是组员的成熟度；五是社会工作者的经验；六是有无协同领导者。
  - ②小组的时间。包含四个方面：一是工作的持续时间；二是小组聚会的频率；三是每次活动时间的长短；四是小组开始和结束的时间。
- (6)活动场地及设施的选择和安排。①小组活动场地的选择。②活动所需的座位安排。③准备活动所需的其他设施和辅助材料。

## 考点：成熟阶段

### 成熟阶段

- (1)小组及组员的一般特点。①小组的凝聚力大大增强。②组员关系的亲密程度更高。③组员对小组充满了信心和希望。④小组的关系结构趋于稳定。
- (2)社会工作者的任务。①维持小组的良好互动。②协助组员从小组中获得新的认识。③协助组员把认知转变为行动。④协助组员解决有关问题。
- (3)社会工作者的角色和责任。①信息、资源的提供者和连接者。②小组及组员能力的促进者。③小组的引导者和支持者。

## 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
- (2)了解的技巧
- (3)提问的技巧
- (4)鼓励的技巧
- (5)限制的技巧
- (6)沉默的技巧
- (7)中立的技巧
- (8)摘述的技巧
- (9)引导的技巧
- (10)讨论结束的技巧

### 考点：地区发展模式

#### 地区发展模式的特点

- 1.较多关注社区共同性问题;
- 2.通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合;
- 3.过程目标的地位和重要性超过任务目标;
- 4.特别重视居民的参与（自决自助）

#### 地区发展模式的实施策略

主要集中于推动社区成员的参与和互助合作，改善沟通和合作的渠道，更好运用地区资源，解决现存的社区问题。

##### 1.促进居民的个人发展

主要是针对社区居民之间的冷漠和疏离所采取的策略，通过参与增强能力感和责任感。

##### 2.团结邻里

##### 3.社区教育

解决居民对社区资源不熟悉、社区认同感不强问题和培养居民骨干。

##### 4.提供服务和资源

##### 5.社区参与

主要处理社区面对的部分共同问题(环境、设施)。

#### 地区发展模式对社会工作者的角色

- 1.使能者：协助表达不满、组织起来，建立良好沟通和人际关系，促进共同目标产生，增强问题解决能力
- 2.教育者：掌握解决问题的技巧、促进认同、激发参与互助精神
- 3.中介者：资源链接
- 4.协调者：协调关系，减少分歧，促进合作

### 考点：社会策划模式

#### 社会策划模式的特点

- 1.注重任务目标的实现
- 2.强调运用理性原则处理问题
- 3.体现的是由上而下的改变
- 4.控制和指导着社区未来

#### 社会策划模式的实施策略

- 1.了解组织的使命和目标
- 2.分析环境和形势
- 3.自我评估---客观地认识自己的能力

- 4.界定和分析问题
- 5.确定社区需要
- 6.确立目标和达成目标的标准
- 7.寻找、比较并选择可行性方案
- 8.测试方案
- 9.执行方案（需要监管整个运作程序，以免工作偏离轨道）
- 10.评估结果(结果和过程)

### 社区策划模式中社会工作者的角色

#### 1.技术专家

收集资料、社区分析、诊断、调查、服务策划、组织运作和评估。

#### 2.方案实施者

执行方案，与有关机构保持良好关系，推动方案实施。

### 考点：社区照顾模式

#### 社区照顾模式的特点

- (1)协助服务对象融入社区。
- (2)强调社区责任。
- (3)非正规照顾是重要因素。如由家庭、亲朋好友、邻居提供的关照便是非正式照顾的表现。
- (4)提倡建立相互关怀的社区。社区照顾的过程目标是要建立一个相互关怀的社区。

#### 社区照顾模式的实施策略

- (1)在社区照顾。核心是强调服务的非机构化，即将照顾者放回社区内进行照顾，在他们熟悉的社区环境中生活，协助他们融入社区生活。
- (2)由社区照顾。核心是强动员社区内的资源，发动在社区内的亲戚、朋友和邻里协助提供照顾；其重点是积极协助困难群体和有需要人士在社区中重新建立支持网络。（提供直接服务的网络、服务对象自身的互助网络、社区紧急支援网络）
- (3)对社区照顾。对社区照顾更加注重正式照顾和非正式照顾相互融合的重要性。

#### 社会工作者在社区照顾模式中的角色

- (1)治疗者。为个别服务对象提供行为治疗或其他心理治疗，也开展家庭治疗和小组治疗。
- (2)辅导者和教育者。为照顾者提供辅导服务，为照顾者小组提供训练课程，教授有关的照顾技巧。
- (3)经纪人。为服务对象寻找有关的服务。
- (4)倡议者。为较为特殊的服务对象倡议和争取合适的服务。
- (5)顾问。就服务对象的情况向有关服务机构提供意见。

### 考点：与社区居民开展工作的技巧

#### 与居民开展工作的技巧

##### (1)与居民接触的技巧。

- ①事先准备。清楚接触居民的目标和出发点。
- ②与社区居民的接触过程。介绍自己、展开话题、维持对话、结束对话。
- ③以招募为目的的居民接触技巧。

##### (2)会议技巧。

- ①会议的过程。会议前—会议中—会议后—行动。
- ②主持会议的技巧。包括：提问和邀请发言，进一步说明和转述，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。包括鼓励参与、建立民主领导风格、培训工作技巧、增强管理能力。

### 考点：社会工作行政的一般程序

#### 社会工作行政的一般程序

- (1)组织分析（组织外部环境分析、内部机制分析）。
- (2)方案策划（效率与成效应成为社会服务方案策划中的重要评估指标）。
- (3)人力组织。
- (4)效能发挥与资金运作。
- (5)评估总结。

**考点：社会服务组织结构及其运作**

### 社会服务机构的组织结构类型

#### 1、一般结构类型

- (1) 直线式组织机构：组织由上而下分级，各层级每个部门地位相等、权责相符，层级间只有直线和垂直关系。
- (2) 直线参谋式组织结构：组织层级间存在水平和垂直关系，参谋作为专家协调部门管理者。
- (3) 职能式组织机构：职能部门在特定工作范围内，直接对管理人员下达命令的结构。

#### 2、团队式结构类型

- (1) 多功能型团队：来自同一等级、不同专业领域的成员组成，共同来完成某一项任务的团队。
- (2) 问题解决型团队：讨论如何提高服务效率、提升服务质量和改善工作环境等问题。
- (2) 自我管理型团队：高绩效团队，由10-16人组成，探讨问题怎么解决，设计解决问题的方案并实施执行，且对工作结果承担全部责任。

### 社会服务机构运作

#### 1、授权：是指上级主管部门适当地将职权移交给下属的过程。

- (1) 分派任务，指派下属或员工完成多项任务；
- (2) 授予权力，一项授权的任务必须拥有足够职权来完成；
- (3) 明确责任，告知下属对分派的任务和接受的权力所要担负的责任。

#### 2、协调：是将社会服务机构中各部门的活动化为一致性行动的过程。

- (1) 程序性协调
- (2) 工作性协调

#### 3、沟通：是指通过各种渠道传播消息、事实、观念、感觉和态度，来达到共同了解的活动。

#### 4、控制：社会行政组织在报考变化的环境中，为确保实现既定目标而进行的检查、监督、纠偏等管理活动。

#### 控制行为：

- (1) 确保行政实施计划的实施方向，使行政实施的工作状态与行政计划的工作状态尽量相符合，确保行政实施结果和人们预期目标一致；
- (2) 实行授权管理，对员工工作进程和绩效加以考核；
- (3) 发现错误，纠正错误，减少冲突。

控制系统：控制目标体系；控制主体；控制对象；控制的方法和手段。

**考点：社会服务机构的筹资管理**

### 社会服务机构的筹资管理

#### 1、社会捐助

##### (1) 个人捐款的动机

- 一是个人需要。满足自尊需要，建立自尊和自我肯定，建立社会形象。
- 二是外界影响。有些捐款者受亲戚、朋友、同事的影响而捐款。
- 三是利他动机。以利他为中心、有福同享、有难同当、道德责任。

##### (2) 企业捐款

市场营销、公共关系、自我利益、税法策略、社会联谊

#### 2、政府购买服务

通过发挥市场机制作用，把政府直接向社会公众提供一部分公共服务事项，按照一定的方式和程序，交由具备条件的社会力量承担，由政府根据服务数量和质量向其支付费用。

### 3、社会服务机构筹资方法

#### (1) 项目申请

如果机构的大宗款项来自政府购买或基金会资助，一般要写项目申请书，因为政府、基金会对机构资助常以项目形式出现。

#### (2) 私人恳请与电话劝募

私人恳请：机构领导者、员工和志愿者与他们的捐款人面对面会谈，表达需求、寻求帮助、请求捐款的筹款方式，属较私人、注重人际关系筹款方式。

电话劝募：招募志愿者或者雇用专门人员，在紧凑时间（通常2~4周）内密集电话拜访，传达简单易懂的筹资信息，在较短时间内快速筹款。

#### (3) 特别事件筹资活动

特别事件是社会服务机构通过对特殊事件服务，引起社会大众对机构和相关事件的关注。通过召开记者会、研讨会、展览会、义卖会、演唱会等活动，提高社会服务机构与目标民众接触机会，增加组织筹款金额。

### 考点：定量研究方法

#### 1、问卷调查

##### (1) 问卷类型

①自填问卷：在收集资料时由被调查者填写问卷。

②访问问卷：在收集资料时由访问员向被调查者提问并记录其回答，适合于被调查文化水平不高、调查问题较复杂的情况，由参与者自行填答。

##### (2) 问卷结构

①标题：标题即问卷名称，标题位于问卷的第一行居中位置，让被调查者准确理解调查内容和目的。

②封面信：封面信是研究者致被调查者的短信，旨在说明研究者身份、研究的目的和内容、对象选择方法、保密原则，并且要素明确，语言精练。

③指导语：指导语主要说明问题细节及回答要求，有不同形式。研究者应该根据研究目标、问卷特性等予以综合考虑。

④问卷和答案：问题是问卷的核心所在，有态度、行为和状态三种类型。态度说明对某个议题的看法；行为代表实际行动⑤状况；状态涉及人口社会特征、个人经历及其他信息。根据答案特征，问卷又可以采用开放式问题和封闭式问题。

⑥编码：编码就是给每个问题及答案予以，某个字母或数字作为其代码。

⑦其他：问卷还包括问卷编号、被访人联系电话、访问员签名、访问时间、结束感谢语等。

##### (3) 问卷设计

①原则：问卷要有信度与效度和考虑研究目的或研究类型

②步骤：进行探索性工作、设计问卷初稿、使用和修改、定稿和印刷

③问题和答案是问卷设计的核心：关注问题特性、注意语言表达、数量时间适当、问题按序排列

④问卷和答案的设计需要注意多方面细节

##### (4) 评价

优点：问卷采用匿名访问，有利于获得真实信息；收集较多人资料利于中和个别人的极端回答；收集数据的内容、时间、各市基本统一，从而资料处理相对容易便于比较分析；在同一时段访问众多对象则节省不少资源。

缺点：问卷调查要求调查员有较好的素质，在大规模研究中难达到；问卷调查要求被研究者有一定文化，对地域、职业等有一定要求；某些类型问卷调查中调查员无法当面知道和记录，填答质量可能难以保证。

#### 2、实验研究

##### (1) 三对要素

主要包括：自变量和因变量、实验组和控制组、前侧和后侧。

##### (2) 标准实验设计

##### (3) 成功设计的标准

#### (4) 评价

考点：定性研究方法

### 一、观察法

#### (一)概念与类型

观察：利用感觉器官和其他手段收集和感受对象的资料。

观察的类型：根据观察者是否融入被观察群体(参与观察\非参与观察)；过程控制程度(结构式观察\非结构式观察)

#### (二)观察准备

#### (三)观察内容

#### (四)观察记录

当场记录或接受录音记录最好;否则，须及时做好事后记录

记录的内容要有现场全貌描述，按照事件顺序记录，保持持续性，保留细节。除记载所见所闻外，还需记录观察者的感受，对事情紧张的反应，思考等。

记录语言：清楚、具体、无歧义的描述性语言。

### 二、访谈法

#### (一)概念与类型

根据接触程度：直接访谈、间接访谈

被访者人数：个别访谈、集体访谈

有无访问指引：结构式访谈、无结构式访谈

#### (二)常用形式

非正式会话式访问——没有预定的主题或文字资料

引导式访问——事先预备访问纲要

标准化开放式访问——事前规划问题内容、字组与顺序，受访者按标准化字句与顺序回答，资料容易比较但弹性极小。

深度访谈——研究者与研究对象间反复面对面交往，借研究对象视角把握其用自己语言表达的生活、经历和状况。深入搜寻对象的特定经历和动机的主观资料，体现个别化原则。

个案和小组工作中均应用较多。

焦点小组——将许多对象放在一起同时进行访问。访问过程不仅是访问者与被访问者的社会互动，而且是被访问者之间的社会互动。小组工作中多用。

规模：10人左右。

重要原则：不批评

由于存在群体压力，敏感问题不适用。

#### (三)访谈过程

1.进入访问(获得机关、领导、权威人士支持，成功基础)

2.过程控制(关键)

三种技术

(1)语言：中立的态度和灵活的语气对对方原话进行转述、追问和插话

(2)表情：认可、疑问、鼓励信息传达

(3)动作：行为和身体语言表达个人感受

重要原则：耐心、细微、理智、平等、中立、不讨论

3.访问记录(信息+评价性思考)

#### (四)访问员素质

选拔

关注伦理问题：诚实礼貌公正认真负责耐心

具体情况考虑性别年龄教育因素

培训

介绍背景，讲解要求，模拟访问，讨论可能疑难和安排独做

访问效果完全取决于访问员的个人实力

#### (五)评价——访问法的优缺点认识

比较适用于实地研究。

优点：适应面广、弹性大、利于发挥双方的主动性和创造性，对变化也可以及时回应，因此可以获得较深入的资料。

缺点：主观作用强，规模小，不便涉及敏感问题。

### 三、个案研究

#### 1. 个案研究的概念

个案研究是对单个对象(如家庭、团体、机构、组织、社区、学校或部落等)的某项特定行为或问题进行深入探索研究。

#### 2. 个案研究特性

(1)非正式，可以不拘时间、地点并用多种方法进行研究。

(2)手段和资料多元化。针对多类相关主体，运用多种工作技术(如访问法、观察法、文献法、调查法；横剖研究、纵贯研究)，记载多方面资料。

(3)资料详尽深入。使用历史视角把握生活史及有关文献，且在过程中注重对象的主观感受。

(4)强调应用性研究，注重改变行为的模式

#### 3. 评价

(1)优点。有助于澄清概念和确定变量，从而有利于做进一步实证研究；有助于进行探索性研究，发现重要的变项以及提供有用的范畴，从而拟定假设和建立理论；有利于客观、深入、准确地把握研究对象的问题、需要及其原因机制，有利于提出有效和具体的处理办法或解题方案。

(2)缺点。需要花费许多时间；由于样本很少和对对象缺乏代表性，研究发现不能进行推论。

### 考点：妇女合法权益的主要内容及保障方式

- 1、政治权利；
- 2、文化教育权；
- 3、劳动和社会保障权；
- 4、财产权益；
- 5、人身权利；
- 6、婚姻家庭权益；
- 7、妇女权益的保障方式（主管部门保护、司法保护以及妇女组织、工会组织、共青团组织）。

### 考点：未成年人合法权益的主要内容及保障方式

#### (1) 未成年人权益的主要内容

生存权、发展权、受保护权、参与权、受教育权

#### (2) 未成年人合法权益的保障方式

家庭保护、学校保护、社会保护、司法保护

#### (3) 未成年人不良行为和犯罪的预防与矫治

预防未成年人犯罪的教育、对未成年人不良行为的预防、对未成年人严重不良行为的矫治、对未成年人重新犯罪的预防、预防未成年人犯罪的法律责任。

#### (4) 孤儿和流浪未成年人的保护与安置

孤儿安置、孤儿基本权益保障、加强儿童福利机构设施，提高专业保障水平、流浪未成年人救助保护。

#### (5) 加强困境儿童保障工作的政策

#### (6) 加强农村留守儿童关爱保护工作的政策

### 考点：婚姻家庭政策法规

### 我国特定领域的社会政策法规

## 婚姻家庭政策法规

### 1. 关于结婚的规定

(1)结婚的必备条件：①必须男女双方完全自愿。②必须达到法定婚龄。男不得早于22周岁，女不得早于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：要求结婚的男女双方必须亲自到登记机关登记。

(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。

### 2. 家庭关系的规定

(1)夫妻关系。①夫妻人身关系。②夫妻财产关系。③夫妻相互扶养的权利与义务。

(2)亲子关系。①父母对子女有抚养教育的义务。②子女对父母有赡养扶助的义务。

(3)祖孙、兄弟姐妹关系。

### 3. 离婚的规定

(1)离婚的方式。自愿离婚，男女双方自愿离婚的，准予离婚；诉讼离婚，男女一方要求离婚的，可由有关部门进行调解或直接向人民法院提出离婚诉讼。【经过为期30日的离婚冷静期未撤回离婚登记申请的，发放离婚证】

(2)诉讼离婚的条件：重婚或有配偶者与他人同居的；实施家庭暴力或虐待、遗弃家庭成员的；有赌博、吸毒等恶习屡教不改的；因感情不和分居满两年的；其他导致夫妻感情破裂的情形；一方被宣告失踪，另一方提出离婚诉讼的，应准予离婚。

(3)离婚后的父母子女关系。①离婚后的父母与子女间抚养关系②离婚后的子女抚养费。③离婚后子女的探视权。

(4)离婚后夫妻财产的处理。①夫妻共同财产分割。由双方协议处理；协议不成时，由人民法院根据财产的具体情况，照顾子女和女方权益的原则判决。②离婚财产补偿。一方因抚育子女、照料老人、协助另一方工作等付出较多义务的，离婚时有权向另一方请求补偿，另一方应当予以补偿。③夫妻对外债务的清偿。夫妻共同债务应共同偿还。④离婚经济帮助。

### 4. 救助措施的规定

①重婚；②与他人同居；③实施家庭暴力④虐待、遗弃家庭成员



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