

中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

一、社会工作的含义、目标与功能

1、含义：以**利他主义**价值观为指导，以**科学的知识**为基础，运用**科学方法**助人的职业化的服务活动。

2、我国对社会工作的**理解**（3种）

（1）**普通**社会工作（**公益性**）；（2）**行政性**社会工作（**政府部门、群众团体**）；（3）**专业**社会工作（**专业训练**）。

3、社会工作的**目标**【重点】

（1）**服务对象**层面：解救**危难**；缓解**困难**；激发**潜能**；促进**发展**。

（2）**社会**层面：解决**社会问题**；促进**社会公正**。

（3）**文化**层面：弘扬**人道主义**；促进**社会团结**。

4、社会工作的**功能**【重点】

（1）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**人与社会环境相互适应**。

（2）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**。

二、社会工作的发展历程及特点

1、**伊丽莎白济贫法**【重点】

（1）**政府**直接参与社会救助组织工作；（2）“**助人自助**”观念确定；（3）规定**专业人员**从事救助活动，为社工职业化奠定了基础。

2、我国社会工作发展的**基本原则**

（1）坚持**中国共产党**的领导；（2）坚持社会主义**核心价值观**的引领；（3）坚持以**人民为中心**的理念；（4）坚持**职业化、专业化、本土化**的发展路径。

三、社会工作的要素

（1）服务对象（**前提**）；（2）社会工作者（**助人主体**）；（3）价值观（**灵魂**）；（4）助人活动；（5）专业方法。

四、社会工作者的**主要角色**【重点】

1、**直接服务**角色：**服务提供者**（**物质、心理服务**）；**治疗者**（**矫正**）；**支持者**（**鼓励**）；**使能者**（**增能**）；**倡导者**（**政策和社会倡导**）；关系**协调者**（**和谐**）。

2、**间接服务**角色：**行政管理者**；**资源筹措者**；**政策影响者**；**研究者**。

3、社会工作者**合并角色**：**直接+间接**，不同角色互连带。

4、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**能力；（5）在**组织中工作**的能力；（6）**发展专业**的能力。

五、社会工作的主要领域



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

主要领域 (13个)	儿童青少年社会工作; 老年社会工作; 妇女社会工作; 残疾人社会工作; 司法社会工作 ; 优抚安置社会工作; 社会救助社会工作; 减贫社会工作 ; 家庭社会工作; 学校社会工作; 社区社会工作; 医务社会工作; 企业社会工作。
领域的扩展	从 困难 人群到 有需要 人群; 从关注 社会问题 到关注 社会和谐发展 。
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、社会工作价值观的内容【重点】

国际社工界认同专业价值观	服务大众; 践行社会公正; 强调服务对象个人的尊严和价值; 注重服务中人与人之间关系的重要性; 待人真诚和守信; 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: 人身、权利、自决; (2) 独特性: 个性关怀, 全面服务; (3) 相信人能改变。 (2) 实践原则 : (1) 接纳 : 宽容、尊重, 不等于认同 ; (2) 非评判 : 不指责、不批评; (3) 个别化 : 尊重个体差异; (4) 保密 : 保护服务对象隐私; (5) 服务对象的 自我决定 : 服务对象选择服务内容、方式。

2、社会工作**专业实践背后的价值观**: 社会工作者**对服务对象**的看法; **对专业实践**的看法; **对服务机构**的看法; **对公共福利发展**的看法; **对社会发展与社会进步**的看法。

第二节 社会工作专业伦理

1、专业伦理主要内容

- (1) **基本原则**: 服务对象为本、专业价值高于个人价值、坚持专业的权威性。
- (2) **基本内容**: 对服务对象、对同事、对服务机构、作为专业人员、对社会工作专业、对全社会的伦理责任。

2、伦理议题内容【重点】

伦理难题	主要内容
服务对象自决	尽可能避免为服务对象作伦理决定, 特殊情况需要与伦理专家和同事商议。
保密议题	在社会工作者如何处理个人信息和透露信息等环节有遇到难以决断的局面。
双重关系	人情与法制及规定的冲突问题(情、理、法的纠葛)。
知情同意	充分告知服务对象影响其权益的情形, 实施干预计划的每一个阶段征得服务对象的同意。
多元文化	尊重和理解服务对象在价值观、生活方式、意识形态等方面的立场与选择。
专业能力	通过培训、继续教育和自我教育强化自身专业能力。

3、伦理决定处理的原则【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
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 社会工作伦理守则

- 1、伦理守则的基本内容: 服务、社会正义、人的尊严和价值、人际关系的重要性、正直、能力。
- 2、伦理守则的国际惯例: 社会工作者的态度和行为、对受助对象、对同事、对专业、对机构和对社会的伦理责任。

第三章 人类行为与社会环境

第一节 人类行为



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

一、人类需要的层次和类型【重点】

- 1、**马斯洛需要层次理论**: 生理需要、安全需要、**归属与爱、尊重和自我实现的需要**。
- 2、**阿尔德佛尔的 ERG 理论**: **生存需要 (E)、关系需要 (R) 和成长需 (G)**
- 3、莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论
 - (1) **基本需要**: 身体健康和自主
 - (2) **中介需要 (11种)**: 营养的食物和洁净的水、具有保护功能的住房、无害的工作环境、无害的自然环境、适当的保健、童年期的安全、重要的初级关系、环境上的安全、经济上的安全、适当的教育、安全的生育控制与分娩。
- 4、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)。
- 5、人类行为的特点: 适应性、多样性、发展性、可控性、整合性 (有机统一、协调一致互动)。
- 6、人类行为的**类型**: (1) 本能行为和习得行为; (2) 亲社会 and 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**)。

第二节 社会环境

一、社会环境的含义和特点

- 1、**三大系统**: **微观系统 (个人)、中观系统 (家庭、群体)、宏观系统 (文化、社区、组织)**
- 2、**特点**: 多样性、复杂性、层次性、稳定性、变动性

二、社会环境的构成要素

- 1、家庭的**类型**: **核心家庭 (一对夫妇+未婚子女)、主干家庭 (父母+一堆已婚子女)、联合家庭 (父母+多对已婚子女)、单亲家庭、丁克家庭、单身家庭、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+粗暴管理	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+放任自流	缺乏自信、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	缺乏安全感、意志力薄弱、撒谎等心理特征, 反社会的倾向
民主型	平等尊重	易形成自尊、自信、社交能力强等良好社会适应性的个性特征

- 3、**家庭功能**: 情感支持、性爱满足、繁衍后代、社会化、经济功能。
- 4、**同辈群体** (特点: **平等性、开放性、认同性、独特性**)
- 5、**学校** (影响: 校园文化、班级规模、教学模式、师生关系)
- 6、**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)。
- 7、**社区**
 - (1) **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。
 - (2) **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。
- 8、**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)。

第三节 人类行为与社会环境的理论基础

一、弗洛伊德精神分析

- 1、人格发展**五个时期**: **口唇期、肛门期、性器期、潜伏期和生殖期**。
- 2、**停滞**: 矛盾未能顺利解决、需求未能满足或过度满足状况下的保持和停滞。
- 3、**退行**: 受挫或焦虑时返回到早期发展阶段, 出现幼稚行为, 哭泣酗酒等。

二、埃里克森人类发展阶段论【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

发展阶段	主要冲突与任务	形成美德
婴儿期 (0-1岁)	基本信任还是基本不信任 (照护者); 任务: 对周围世界的信任超越不信任。	希望
幼儿期 (1-3岁)	自主还是羞怯与疑虑 (父母); 任务: 在怀疑和羞怯中发展独立性。	意志力
儿童早期 (3-6岁)	主动还是内疚 (家庭); 任务: 不断尝试新的事物, 克服内疚, 建立自信心。	目的
儿童中期 (6-12岁)	勤奋还是自卑 (学校和同伴); 任务: 学习重要的知识、技能和生存技巧, 勤奋感超越自卑感。	能力
青少年期 (12~20岁)	同一性还是角色混乱 (朋辈群体, 角色模式); 任务: 发展自我同一性。	忠贞
成年早期 (20-40岁)	亲密还是孤独 (爱人、伴侣或亲密朋友); 任务: 对他人作出承诺, 建立亲密联系, 而非与社会疏离, 专注自我。	爱
成年中期 (40-65岁)	繁殖还是停滞 (家族、同事、社会规范); 任务: 培养指导下一代, 生产与创造。	关怀
成年晚期 (老年)	自我整合还是绝望 (所有人类); 任务: 回顾一生, 坦然面对死亡, 而非失望、沮丧, 对死亡充满恐惧。	智慧

三、皮亚杰认知发展理论【重点】

1、儿童认知发展的四个阶段: 0-2岁感知运动期 (**感觉动作**); 2-7岁前运算期 (**语言、示意**); 7-12岁具体运算期 (推论); 12岁以上形式运算期 (**抽象材料、逻辑运算**)。

2、个体认识世界的**三种原则**: 心理图式、同化与顺应。

四、科尔伯格道德发展阶段论

水平	阶段	基本特征
前习俗水平 0-9岁	第一阶段: 服从与惩罚定向	服从规则以避免惩罚
	第二阶段: 相对功利取向阶段	好坏主要看是否符合自己的利益
习俗水平 9-15岁	第一阶段: 好孩子的道德定向	遵从传统, 谋求赞赏
	第二阶段: 遵守法规和秩序定向	遵从传统, 谋求赞赏
后习俗水平 15岁+	第一阶段: 社会契约定向阶段	遵从社会契约, 维护公共利益
	第二阶段: 普遍性伦理准则阶段	遵从良心原则, 人类普遍道义高于一切

五、行为主义理论

理论	人物	内容
行为主义理论	华生	夸大环境与教育的作用——“给我一打婴儿, 在特殊环境下, 训练成任何一种人物”。
操作行为主义理论	斯金纳	1、行为是有机体技能用以作用外界或外界打交道的部分 (感知、记忆、思维等); 2、反应性行为 (明显刺激引起的) 和操作性行为 (有机体对环境主动适应); 3、强化: 对一种行为的肯定或否定的后果 (报酬或惩罚); 正强化 (促成某种行为) 与负强化 (消退某种行为)
社会学习理论	班杜拉	1、认知过程对学习的影响, 行为受认知调节和自我调节; 2、承认直接经验学习, 强调观察学习重要性; 3、外部强化、替代强化和自我强化对学习的影响。

六、依恋理论【重点】

1、依恋发展的四个阶段

(1) 前依恋关系阶段; (2) 形成中的依恋关系阶段; (3) 鲜明清晰的依恋关系阶段; (4) 纠正目标的依恋关系。

2、依恋类型: 安全依恋、反抗型依恋、回避型依恋。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

第四节 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) 自我意识产生三个阶段: 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 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	1、婚恋问题 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 社会工作理论



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

主要理论	主要观点	实务应用
精神分析取向	1、意识层次; 2、人格结构理论; 3、焦虑与防卫机制。	1、原则:个别化;签订治疗契约;提供安全与支持的环境; 2、基本方法是自由联想;倾听、理解,支持、接纳。 3、治疗过程:痛苦过程自我揭露—治疗性分割。
心理社会治疗模式	人在情境中	1、力量均衡——内心困扰与外部环境达至平衡; 2、介入分为直接介入与间接介入。
认知行为理论	艾利斯“ABC情绪理论框架”	1、原则:界定问题、确定目标、辅导过程。 2、应用过程:助人过程;确定评估重点;专业关系的建立;社会工作者的角色及任务。
系统理论	结构;过程;行动;机能	1、原则:问题多方面、个体与环境互动、互动关系是动态的、提供帮助针对整体系统。 2、应用规程:专业关系界定、服务目标、专业人员的角色。
生态系统理论	生命周期、人及关联、胜任能力、角色表现、生态地位、适应力	1、原则:实践一致性、情境的重要性、积极视角、辨识行为模式、重视过程、强调与他人一起工作。 2、注意事项:社会环境为重要因素、着眼点在不同系统、关系是动态的、帮助从生态系统出发。
人本主义	相信人的理性,具有理性的人可以自主选择行动	1、强调人的内在价值和能力;2、在社会生活中,人们彼此负有责任;3、个人具有归属与被包容的权利;4、具有参与和被聆听的权利;5、自由表达的权利;6、群体差别得到尊重;7、具有质疑和挑战专业人员权利。
存在主义	1、存在主义核心是个人的存在; 2、人的自由表现在选择和行动两个方面。	1、觉醒(个人意识觉醒); 2、痛苦是生命的一部分(过去经验的解释对未来有指导意义); 3、选择的自由(个人主观性和选择的自由); 4、对话的必要性; 5、实行;
增强权能理论	个人无力感环境压迫产生;环境中存在障碍无法实现权能;缺乏权能;受助人有能力、价值;社工与服务对象合作性伙伴关系。	服务原则10条;干预的三个层面:建立合作关系、教授技巧知识、集体行动。伙伴关系:社会工作者应避免以权威的姿态出现;建立伙伴关系;分享可以获得能力;对话。
社会支持理论	正式支持网络;非正式支持网络	建立和利用社会支持网络;在3个方面发挥作用:预防、治疗和恢复。
优势视角理论	优势;增强权能;成员资格;抗逆力;治愈和整合;对话与合作;悬置怀疑	个人、团体、家庭和社区都是有优势;创伤、痛苦可能是机遇;与服务对象合作;所有环境充满资源;专业关系。
发展性社会工作	投资与社会发展相结合;强调以社区为本、服务对象是自己环境的“专家”;国际化意识。	理论框架:以发展为导向;以社区为场境;投资策略。

第五章 个案工作方法

第二节 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	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	直接治疗技巧:非反思性直接治疗技巧、反思性直接治疗技巧;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。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

认知行为治疗模式	认知对人的情绪和行为有着重要影响; 行动会影响人的思维方式和情绪; 针对服务对象的问题要从认知、情绪和行为三者采取措施。	以问题为导向的短期治疗 (个案概念化; 合作式的治疗关系; 苏格拉底式提问; 结构化和心理教育; 认知重塑)	认知和行为因素的结合; 采用综合的方式开展个案辅导工作。
理性情绪治疗模式	艾利斯以人本主义理论为基础, 创造出 ABC 治疗模式。	非理性信念的检查; 非理性信念的辩论技巧。	明确辅导要求, 信念而非引发事件导致的困扰; 检查非理性信念; 非理性信念辩论; 学会理性生活方式; 巩固辅导效果。
任务中心治疗模式	介入焦点: 为服务对象提供简要有效服务上; 同时, 关注服务对象自主性。	2 个要素: 系统与反应; 5 种功能: 探究、组织、意识水平的提升、鼓励、方向引导)。	清晰界定问题; 明确界定服务对象; 合理界定任务。
危机介入治疗模式	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。
人本治疗模式	对人性的基本看法; 自我概念; 心理适应不良和心理适应失调。	创造一种有利的辅导环境让服务对象接近自己的真实需要, 变成一个能够充分发挥自己潜在能力的人。	注重社会工作者自身的品格和态度; 强调个案辅导关系; 关注个案辅导过程。
家庭治疗模式 (结构式)	家庭系统、家庭结构、病态家庭结构、家庭生命周期、	重演; 集中焦点; 感觉震撼; 划清界限; 打破平衡; 互动方式; 协助建立合理的观察视角; 似是而非; 强调优点。	以家庭为工作的焦点; 关注家庭功能失调的评估; 强调家庭功能的恢复。
家庭治疗模式 (萨提亚)	对人的理解; 对困难的理解; 对家庭的理解。	治疗程序: 追思往事; 整理旧经验; 整合新旧经验; 治疗技巧: 家庭重塑、家庭塑像、家庭图和家庭年表。	对自尊的强调; 关注经验的整合; 注重感受的改变。

第三节 个案工作各阶段的工作要求

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: 赋能者、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【重点】

(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。

第四节 个案工作的常用技巧【重点】

类型	具体技巧
会谈	1、类型： 建立关系会谈 ； 收集资料会谈 ； 诊断性会谈 ； 治疗性会谈 ； 一般性咨询会谈 。 2、技巧：(1) 支持性技巧 （ 专注、倾听、同理心、鼓励 ）；(2) 引领性技巧 （ 澄清、对焦、摘要 ）；(3) 影响性技巧 （ 提供信息、自我披露、建议、忠告、对质 ）。
记录	1、个案记录 方式 ： 文字记录、录音、录像 ；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： 自我陈述与对答方式 ；2、 调查表 的运用： 结构式调查表与非结构式调查表 ；3、 观察 的运用： 参与观察与非参与观察 。
策划方案	1、 目标清晰而且显示 （ 可观察、可测量、积极正向 ）；2、 服务对象范围明确 （ 服务对象、重要他人 ）； 策略合理 （ 与目标一致、互相协调 ）。

第五节 个案管理

一、特点

- 1、服务对象遭遇**多重问题**（需**多名专业人员**服务解决）；
- 2、“**全貌**”的工作方法（为案主寻找所需**服务网络**）；
- 3、**双重功能**（保障服务对象获得最优服务，并强调**服务效率**）。

二、个案管理与个案工作差异【重点】

方面	个案管理	个案工作
服务对象的问题类型	1、多重； 2、使用不同资源和服务	1、较为单纯 2、单一资源即可解决
服务提供者	不同专业和不同层次人员	专业社会社会工作者
功能	强化或发展资源网络满足服务对象需求	解决服务对象的问题
主要角色	教育者、协调者、倡导者	赋能者、咨询者、治疗者
服务目标	协助服务对象发展使用资源的知识和技巧，争取资源	个人的适应与协助解决问题
运用的技巧	1、社会工作者努力联结服务对象与资源 2、获取内、外资源的技术 3、针对不同系统层次处置的技术	1、社会工作者本身是服务的来源 2、问题解决的相关技巧

三、个案工作中**社会工作者的角色**：**教育者**；**协调者**；**倡导者**。

四、个案管理的实施原则【重点】

(1) 服务对象的参与；(2) 服务评估（**核心工作**）；(3) 服务的协调：管理者注重**协调能力**，全人服务；(4) 资源整合：**多方资源**；(5) **包裹式服务与专业合作**；(6) **评估与监督**：确保服务对象认可的标准。

五、个案管理的工作过程：

(1) 个案**发掘与转介**：转介、外展；(2) **评估与选择**：对问题进行界定和测评过程；(3) 个案**计划与执行**：包裹式服务包括了治疗计划和服务计划；(4) **监督和评估**：是否符合需要、是否满意、是否实现目标；(5) **结案**。

第六章 小组工作方法

第一节 小组的概念、类型与特点

一、小组的类型【重点】

教育小组（**XX技能提升小组**）、**成长小组**（青少年野外**拓展训练营**）、**支持小组**（单亲家庭**自强小组**）、**治疗小组**（吸毒人员开展“**美沙酮治疗小组**”）。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

二、小组工作**理论基础**: **场域理论** (行为环境论、生活空间、此时此地); **小组动力学** (小组特性、小组内聚与分裂、小组行为随成员改变而改变); **符合互动论镜中自我理论**。

三、小组的特点与功能

- (1) **特点**: 小组组员**问题的共同性**或相似性; 强调小组组员的**民主参与**; 运用小组**治疗性因素**; 注重**团体的动力**。
- (2) **功能**: 塑造小组组员的平等意识和共同体归属感; 提供小组组员自我改变及“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】

一、社会目标模式

- (1) 理论基础: 参与、提升意识与增能理论; 系统功能理论; 社会变迁理论中人的发展与社会发展的关系。
- (2) 实施原则: 培养并提升组员的**社会意识和社会责任**; 发展组员的自我发展、社会参与和社会行动能力; 培养**小组领袖**; 致力小组工作目标与社区发展目标一致性。

二、治疗模式

- (1) 理论基础: 精神分析小组; 阿德勒式小组; 心理剧; 角色扮演; 行为治疗小组; 完型治疗小组。
- (2) 实施原则: **综合性原则**; **建构性原则**; **个别性与共同性**相结合的原则。

三、互动模式

- (1) 理论基础: 基于人与环境和人与人之间的关系而建立的小组模式, 通过各种互动, 促使组员在小组共同体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。
- (2) 实施原则: **开放性的互动**; **平等性的互动**; **面对面的互动**。

四、发展模式

- (1) 理论基础: 强调以人的发展为核心, 关注人的社会功能的提升。焦点在于小组**组员的社会功能**, 重视组员个人潜力的发掘与发挥。
- (2) 实施原则: **积极参与原则**; **使能者原则**。

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; 确定制定工作目标; 制定工作计划; 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	矛盾心理与行为特征; 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; 帮助小组组员明确对小组的期望, 提高他们对小组目标的认识; 讨论保密原则和建立契约; 制定小组规范; 塑造信任的小组氛围; 形成相对稳定的小组关系结构。	领导者、鼓励者、组织者
转折阶段	对小组具有较强的认同感; 互动中的 抗拒与防卫心理 ; 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。	小组协助者、引导者、调解人、支持者
成熟阶段	小组 凝聚力大大增强 ; 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。	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
结束阶段	浓重的离别情绪 ; 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; 做好小组评估。	引导者、领导者、评估者

第四节 小组工作技巧【重点】

- 一、**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、



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

帮助组员相互理解、促进组员相互回馈、示范引导。

二、**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。

三、**小组介入的技巧**: (1) **对小组成员的介入技巧**: 促进个体自我改变、促进组员之间相互学习、改善个体环境; (2) **对小组整体的介入技巧**: 改变沟通和互动模式、改变小组对其组员的吸引力、有效利用小组整各动力、改变小组文化; (3) **改变小组外部环境的介入技巧**: 机构对小组工作支持、链接机构之间网络、提升社区意识。

四、**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。

五、**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。

第七章 社区工作方法

第一节 社区工作的特点和目标【重点】

一、**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。

二、**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。

三、具体目标: 以人为中心, 促进社区居民的成长和进步; 推动居民参与, 培养民主精神; 提高社区居民的社会意识, 尊重社区自决; 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	基本假设	实施特点	实施策略
地区发展模式	对社区构成的假设; 对社区人群关系的假设; 对个人及其个体行为动机的假设。	较多关注社区共同性问题、通过 建立社区自主能力来实现社区的重新整合 、过程目标重要性超过任务目标(自助)、特别重视居民的参与。	(1) 促进居民之间的交流, 针对社区居民之间的冷漠和疏离; (2) 团结邻里, 针对社区中部分邻里关系不良; (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) 提供服务和资源, 针对的是社区服务和社区资源缺乏的问题; (5) 社区参与, 解决社区面对的部分共同问题。
社会策划模式	对社区构成的假设; 对社区发展和变迁的假设; 对个人及其个体行为动机的假设。	注重任务目标的实现; 强调运用理性原则处理问题 ; 注重由上而下的改变; 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。
社区照顾模式	服务对象原生环境优于机构的环境; 社区非正式资源, 可以对服务对象进行支持和照顾。	协助服务对象正常的融入社区; 强调社区责任 ; 强调非正式照顾的作用 ; 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。

第三节 社区工作各阶段的工作重点

一、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: 积极参与社区重要活动; 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。

二、认识社区【重点】

(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**:



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

规范性	由专业人员、行政人员、专家学者提	根据专业知识、规范	社区服务标准
感觉性	居民	自我陈述中反应出, 并说出来	被问及时的回应
表达性	个人、团体	通过行动表达	/
比较性	居民、专家	通过与其他人或社区的比较	/

三、培育组织

建立社区社会组织: 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。

四、制订社区工作计划: 明确目标; 制定策略 (**提出策略、评估策略、筛选策略**); 设计方案。

五、实施工作计划

1、**动员和管理社区资源:** 资源分析; 资源开发; 资源链接; 资源维系。

2、**执行工作方案:** 筹备阶段、开展阶段、结束阶段。

六、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】

一、建立和发展社区关系的技巧

(1) 了解各类组织的**运作情况**: 正式 (**外显**) 模式、非正式 (**内隐**) 模式;(2) 分析**组织间关系**: 交换关系、权力依赖关系、授权式关系。(3) 组织间**交往准则**: 一般准则、特殊交往准则。(4) 活用组织**接触技巧**: 注意组织形象的平衡和统一; 增加接触机会; 求同存异, 加强沟通。

二、**发展社区支持网络的技巧**: (1) 社区支持网络的功能;(2) 发展社区支持网络的目标和策略;(3) 发展社区支持网络的方法: 网络分析、发展自助小组、发掘和培育志愿者的技巧;

三、社区教育技巧

(1) 社区教育的目标: **态度、知识、行为**。(2) **宣传教育技巧** (主要方法): 有吸引力、信息明确、目标具体、重复信息, 多媒体推广、正面宣传与负面宣传。(3) **社区带头人培训** (核心内容): 沟通与人际关系; 筹备、主持会议与演讲技巧, 小组带领技巧, 组织和管理技巧, 谈判游说等政治技巧, 运用战略及战术技巧, 传媒接触技巧, 资源动员技巧。

四、动员群众的技巧

1、**直接接触途径**: (1) 已知姓名及联络方法: 信件、家访、电话联络;(2) 不知姓名及联络方式: 街头宣传站、逐户拜访、户外喊话、居民大会;

2、**说服居民参与的技巧**: **能力不够**—熟人参与、互相帮助、成功先例; **没有时间**—减少参与代价; **参与人数太少**—赞赏对方、体谅他人、尽力改变现状、动之以情。

五、**运用传播媒介的技巧** (**途径和技巧**): 邀请记者与新闻稿撰写; 举办记者招待会; 接受媒体访问。

第八章 社会工作行政

第一节 社会服务计划

一、社会服务机构的规划

(1) 规划的特征: 由机构最高领导层作出; 涉及大量资源的分配, 如资金、人力与物力; 有长期效应 (通常的三五年或更长时间); 关注机构与外部环境的相互作用。

(2) **规划的内容**: 使命宣言、策略性计划、运作性计划。

二、社会服务方案策划的步骤和方法【重点】

1、**问题的认识和分析**: (1) **问题认识工作表、分支法**;(2) **需求评估**。

2、**目标制定阶段**: 界定总目标和影响性目标; 建立目标的优先次序。

3、**方案安排阶段**: (1) 制定各种可行性方案;(2) 选择理想的可行方案;(3) 决定资源需求和争取资源;(4) 制定行动计划。

4、**考虑服务评估**: 过程评估 (**任务完成、资源使用**等情况); 效果评估 (**方案实施后产生的效果**)。

第二节 社会服务机构的类型与运作



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

一、我国社会服务机构的类型：社会福利服务机构、社会服务类民间组织、民办社会工作服务机构。

二、机构的组织结构与运作【重点】

1、**一般组织结构**：直线式组织结构、职能式组织结构、直线参谋式组织结构。

2、**团队结构类型**：多功能型团队、问题解决型团队（同一部门 5-12 人组成，解决具体问题，临时性）；自我管理型团队。

3、机构运作的功能性环节：授权（授予任务、授予“权力”、权力限制）、协调、沟通。

4、机构的项目化运作方式（特征）：明确而具体的目标；有明显的时间周期特征；多个行动主体共同协调的活动；多种资源的动员和整合。

第三节 社会服务机构的领导

一、社会服务机构的领导特征

1、领导影响力的来源：个人魅力、权力、能力；

2、领导的特征：较少运用职位所赋予的合法权利领导下属；较多运用指导、诱导方式影响下属；较注重使用影响他人的能力和技巧。

二、领导方式【重点】

1、领导方式的**类型**：专制型、民主型（参与型）、放任型。

2、社会服务机构的**领导方式**：获取员工的合作、使用领导者的权威、引导与沟通、维持纪律与督导训练、发挥团队精神。

三、社会服务机构的**激励措施**：了解员工的个别差异；用目标引导员工，增进其对工作的兴趣；提供员工参与决策的机会；协助员工制定职业生涯发展计划。

第四节 社会服务机构的人力资源管理与志愿者管理（重要考点）

1、社会服务机构人力资源管理的内容：任用、训练与发展、绩效评估与激励、报酬管理、员工关系与维持

2、志愿者的特点：较高的自主性和自发性；志愿者靠自己的热情、兴趣和能力，而不是根据机构正式岗位的要求参与服务；志愿者希望受到尊重、支持和肯定。

3、志愿者管理的内容【重点】

管理职能	人力资源管理内容
规划	需求评定、方案规划、经费、相关策略（行销、创新、网络合作等）
组织	志愿者组织的结构设计、志愿者分组分工、规范制度制定、授权、工作流程、招募与甄选、教育训练
领导	督导形态、沟通协调、福利与激励
控制	建立评估标准和方法、基本资料建档、需求及满意度评估

第五节 社会服务机构的财务与筹资管理【重点】

1、社会服务机构的**资金来源**：政府资助、社会捐助、低偿服务。

2、社会服务机构的**财务预算**：单项预算法、方案预算法、零基预算法。

3、**社会捐助**：个人捐款动机（个人需要、外界影响、利他动机）、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）。

4、筹资方法：项目申请、公益众筹、私人恳请、特别事件等筹资活动。

第六节 社会服务机构的公信力和公共关系管理

1、公信力的展现：财政交代、政治交代、专业交代、服务交代、行政交代。

2、公信力评估：资金合理使用和运作；服务和活动与组织使命和宗旨保持一致；财务与信息的透明化；规范的治理结构。

3、开展公共关系的方法：写新闻稿、开记者会、接受媒体采访、制作机构的刊物、建设机构网站等媒体平台、公开演讲、筹备特别活动。

第九章 社会工作督导

第一节 社会工作督导的对象与功能

一、督导在社会工作专业发展中的重要性：保障服务机构的正常运行；提高服务质量；促进服务人员成长；促进专



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

业发展。

二、督导对象与督导者

1、**督导对象**: 新进机构或经验不足的社会工作者; 机构实习生; 机构非正式人员

2、督导者—**资深的社会工作者担任**

(1) 具有丰富的实践经验; (2) 接受过正规的社会工作专业训练 (本科或研究生); (3) 拥有良好的专业知识和督导技巧; (4) 具有对社会、对专业负责的精神。

三、社会工作督导的类型【重点】

类型	内容
师徒式督导	强调学习过程, 关注一般议题, 被督导者承担更多责任
训练式督导	学生、受教育者, 强调学习过程, 一般议题、督导者承担更多责任
管理式督导	上级/主管、实务工作的完成、特殊议题、督导者承担更多责任
咨询式督导	没有直接关系和责任、纯粹咨询、特殊议题、被督导者承担更多责任

四、督导的功能【重点】

/	行政的功能	教育的功能	支持的功能
关注点	组织管理	被督导者知识与技能	情感
提供	渠道和资源	工作所需知识和技能	心里方面和个别关系支持
强调	效率	称职和胜任力	被督导者了解组织和树立正确工作态度

五、社会工作者督导志愿者的功能

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。

第二节 社会工作督导的内容和方式【重点】

督导	褒奖
行政性督导	社会工作者的招募和选择; 安置和引导工作人员; 工作计划和分配; 工作授权、协调和分配; 工作督导、总结和评估; 督导者扮演多种角色 (缓冲器、倡导者、机构变迁推动人)
教育性督导	教导有关“服务对象群”的知识; 教导有关“社会服务机构”的知识; 教导有关“社会问题”的知识; 教导有关“工作过程”的知识; 教导有关“工作者本身”的知识; 提供“专业建议和咨询”。
支持性督导	压力来源: 服务对象、工作、服务机构行政、社会对社会工作认识的压力。 主要内容: 疏导情绪、给予关怀、发现成效、寻求满足。
社会工作者督导志愿者	(1) 根据志愿者需求, 协助建立适当的服务价值和工作态度; (2) 把握志愿者督导和志愿者双方的角色职责和期待, 建立彼此信任的督导关系; (3) 确保志愿者在社会服务机构目标和行政程序内提供服务, 做好沟通; (4) 切实做好工作安排和分配, 随时帮助补充志愿者的服务技术; (5) 表扬志愿者优良的工作表现, 对不良工作表现要给予建设性的批评; (6) 妥善处理志愿者的冲突问题。

第三节 社会工作督导的过程与技巧

1、社会工作督导的一般过程

(1) **督导前期**: 相互熟悉, **建立关系**; (2) **开展期**: 建立**相互信任和双方同意**的督导形式; (3) **工作期**: 分享**实践经验与感受**, 答疑解惑、指导工作、促进发展; (4) **终结期**: **总结督导过程**, 综述被督导者学习过程和成长过程。

二、社会工作督导过程中的技巧

社会工作督导的技巧: 督导的相互契合技巧; 订立协议; 开展话题的技巧; 同感与分享感受的技巧; 要求被督导者努力工作和分享资料; 督导会谈的结束技巧。

三、社会工作督导方式中的技巧【重点】

督导方式	优缺点	技巧



个别督导	<p>优点: 不受任何干扰讨论问题, 时间充分; 仔细检查工作记录; 掌握工作进度; 是个别咨询的过程, 可提供充分示范。</p> <p>不足: 仅接受一位督导的信息, 可能无助; 易成为共同谋划关系; 被督导者没机会接触其他督导者。</p>	<p>一是聆听; 二是补充; 三是提出疑问; 四是进行评价; 五是提出建议。</p>
团体督导	<p>优点: 可以减少盲点和偏见; 有机会向其他被督导同事学习如何处理他们的服务个案, 通过团体方式可以提供机会进行充分的角色扮演; 四是节省时间、经费和专业人力。</p> <p>不足: 时间不足; 隐藏和忽视问题; 与其他人形成竞争; 容易产生冲突, 隐秘性较低。</p>	<p>(1) 熟悉团体成员, 建立良好关系; (2) 引导团体成员集中注意力和向心力; (3) 促使团体成员自动自发和自由自在地提出观点和建议; (4) 事先早有准备; (5) 察觉团体成员的潜在感受, 适当的处理和引导; (6) 对感性和理性的成员所表现的观点, 善加引导与应对; (7) 作“段落结论”, 并在结束时提出清晰和具体的归纳及结论。</p>
同辈督导	<p>优点: 专家的权威性降到最低; 可在最方便的时间组织和安排督导会议, 这种督导不需要付费, 对于非常有经验的工作者, 这种方式最容易有收获。</p> <p>缺点: 每位成员都没有最终权利和义务, 参与的成员会彼此避免争论, 部分成员无法与其他分享, 有时候成员也会形成同谋。</p>	<p>(1) 设定基本规则;</p> <p>(2) 每一次会议都要安排一定时间, 让所有成员表达他们对团体的希望和需求;</p> <p>(3) 安排一些非正式交流时间。</p>

第十章 社会工作研究

第一节 社会工作研究的含义与功能

一、社会工作研究的特征: 主要探究困难群体及其议题; 采用整合审视的研究视角; 恪守社会工作伦理和社会研究伦理; 旨在促进福利、实务、提升理论; 体现研究者多元角色。

二、社会工作研究的目的: 防治社会问题; 改善社会工作实践; 建设社会工作理论; 推进福利正义。

三、研究伦理: 研究选题的理论、社会工作的伦理、社会研究的伦理

第二节 社会工作研究方法论和研究范式

1、方法论【重点】

(1) **实证主义方法论:** 价值中立、实践功能; (2) **反实证主义方法论:** 强调事物的不可重复性, 人在情境中; (3) **建构主义方法论:** 强调事实使人们建构的, 个别的; (4) **马克思主义方法论:** 综合的、纵向的方法论。

2、研究范式【重点】

研究范式	定量研究	定性研究
研究者与研究对象	研究者为客体, 排除影响	两者关系融洽
研究和理论关系	验证理论	发展、完善理论
研究策略	假设演绎法、结论的精确性	设计灵活、归纳法
资料特性	统计数据和变量	描述性文字
结果范围	较强可推广性	个别性和特殊性
适用场景	已有大量数据, 收集资料容易、探讨变量之间关系	微观层面上对个别事物进行细致动态描述

第三节 社会工作研究的一般过程

一、社会工作研究的一般逻辑: 科学环的逻辑架构; 归纳推理、演绎推理和假设演绎; 其他逻辑方法。

二、定量研究的一般过程:

(1) 研究准备: 确定研究主题、建立研究假设、进行研究设计 (**概念指标操作化**); (2) 资料收集; (3) 研究分析: 资料整理、统计分析 (**单变量、双变量、多变量关系**), 中位数、众数; (4) 总结应用。

三、定性研究的一般过程: 研究准备; 资料收集。整理与分析; 总结应用。

第四节 社会工作研究的具体方法【重点】一、问卷调查



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

问卷结构: 标题、封面信、指导语、问题和答案 (**态度、行为和状态**)、编码等组成部分。

问卷设计: (1) 问卷要有可信度与效力; (2) 考虑研究的目的或研究类型; (3) 以回答者为视角为主; (4) 保证操作可行性。

二、**实验研究:** **自变量与因变量、实验组和控制组、前测和后测。**

三、**观察法:** 参与观察与非参与观察、结构式观察与非结构式观察、直接观察和间接观察。

四、**访谈法:** 直接访问与间接访问、个别访问与集体访问、**结构式访问与无结构式访问。**

1、形式: 非正式会话式访问、引导式访问、标准化开放式访问。

2、深度访谈: 反复的面对面交往; 3、**焦点小组:** 10 人左右, 不批评。

五、个案研究

1、特点

(1) 凸显研究的“对象”维度, 强调对象**个别性**; (2) 技术和资料**多元化**; (3) 研究步骤**不甚严格**; (4) **详尽深入**。

2、一般步骤: 确定研究对象、获准进入、取得信任建立友善关系、收集资料、整理分析资料、报告研究结果。

3、拓展个案: 从观察者拓展到参与者、拓展对于时空的观察、从过程拓展到力量、拓展理论。

六、**非接触性研究:** **现存统计资料分析、比较法、内容分析法。**

七、**行动研究:** 注重实务导向; 研究场域与实务场域合一; 重视民主参与; 兼具批判建构功能。

合作模式 (研究者与实务工作者共同合作); 支持模式 (专家咨询) 独立模式 (实际工作者独立研究)

第五节 社会工作的项目评估

一、基本含义与要素

(1) 含义: 利用具体研究方法, 对社会服务项目的业务 (过程和结果) 和事务 (行政) 等方面进行评价。

(2) 要素: 主体 (项目委托者、项目执行者、独立第三方)、对象、目标、伦理、方法。

二、主要类型: 结果评估 (效率分析、满意程度); 过程评估。

三、**一般程序**

(1) 基本步骤: 开始准备阶段、实施阶段、总结应用阶段

(2) 关键步骤: 形成问题、研究设计、分析成败原因。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

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