**2023年社会工作者《初级综合能力》考前15页纸**

**（本文由233网校编辑出版，兰州天一整理发行）**

# 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★★★★

1、我国**对社会工作的理解**（**3种类型）**：普通社会工作；行政性社会工作；专业社会工作。

2、社会工作**特点**（**5种**）：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；多方协同。 **第二节 社会工作的目标及功能★★★★★**

1、社会工作的**目标**（**3个层面**）：

(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。

2、社会工作的**功能（2个方面）**

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（4点）**

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（5点）**：(1)社会工作的对象（基本对象与扩大）；(2)**社会工作者（3类角色）**；(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**（**3大类**）

# 直接服务角色

|  |  |
| --- | --- |
| 角色 | 内容 |
| 服务提供者 | 向服务对象提供服务（物质帮助、劳务服务和心理服务等）； |
| 治疗者 | 对偏差行为的矫正，帮助建立正确的行为和生活方式，如戒毒、网瘾治疗； |
| 支持者 | 鼓励服务对象自强自立、克服困难，成为服务对象的支持者、鼓励者； |
| 关系协调者 | 帮助服务对象学习处理社会关系的技巧，协助他们处理好与他人及环境的不和谐关系； |
| 倡导者 | 政策倡导（对政府行为的倡导）；社会倡导（社会工作者直接向服务对象提倡某种行为）。 |

1. **间接服务角色**

|  |  |
| --- | --- |
| 角色 | 主要内容 |
| 行政管理者 | 对助人过程的科学设计、便于助人过程合理、有效展开，同时对资源、信息进行协调和安排。 |
| 资源筹措者 | 联络政府部门、福利服务机构或同事、志愿组织争取服务对象所需要的资源。 |
| 政策影响人 | 服务中发现问题具有普遍性，向有关政府部门提出建议，制定、修订和完善政策。 |

1. **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中的互相连带的做法。

3、**社会工作者的核心能力（5种）**：(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）**

(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

**实践原则**：接纳；非评判；个别化；保密；当事人自决。

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**：(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**：(1)保护生命原则；(2)差别平等原则；(3)自由自主原则；(4)最小伤害原则；(5)生命质量原则；(6)隐私保密原则；(7)真诚原则。

# 第三节 社会工作专业伦理守则★★★★

1、**国际社会工作伦理守则的基本内容**：(1)承认人类与生俱来的尊严；(2)促进人权；(3)促进社会正义；(4)促进自决的权利；(5)促进参与的权利；(6)尊重保密权和隐私权；(7)把人视为全人；(8)合理使用科技和社交媒体；(9)专业

诚信。

2、社会工作专业伦理守则建立的原则

(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**：(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。

# 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

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**：(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**（重要考点）**

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**：骄纵型、支配型、专制型、放任型、冲突型、民主型。

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。

1. **同辈群体**(特点：平等性、开放性、认同性、独特性)
2. **学校**(影响：校园文化、班级规模、教学模式、师生关系)
3. 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)
4. 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。)
5. 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。)
6. 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★★★★

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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
3. 记忆以无意识记忆为主，机械能力记忆发达；
4. 婴幼儿后期出现意识记忆萌芽。

3.社会性发展1. 社会化：单纯社会化反应、社会性情感联结建立、伙伴关系发展阶段；
2. 自我意识：游戏伙伴阶段、退缩阶段、自我意识出现阶段。
 | 1. 哺乳问题
2. 母爱剥夺
3. 弃婴问题
 |
| 学龄前 | 1. 生理发展：儿童智能迅速增长
2. 心理发展：语言与思维发展相互促进
3. 社会性发展
4. 逐渐从自我为中心，发展到学会区分他人和自我。
5. 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电子产品依赖 |
| 学龄 | 1. 生理发展：生理各方面进一步发育
2. 心理发展：语言发展进入高级阶段，注意力得到增强
3. 社会性发展
4. 环境适应性加强，自我意识、道德和社会交往得到发展；
5. 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：生殖系统和第二性特征发育成熟
2. 心理发展：抽象思维和逻辑思维的发展，情绪呈现两极化特征
3. 社会性发展：自我意识、道德观和社会交往进一步发展
 | 1. 网络成瘾
2. 青少年犯罪
3. 青少年性行为

4、神经性厌食症 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 青年 | 1. 生理发展：生理发展成熟、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：生理机能不断变化
2. 心理发展：个体的认知错综复杂
3. 社会性发展
4. 情感趋于深沉稳定；
5. 婚姻责任感超越情感，婚姻更加务实；
6. 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、稳定性和衰退性
3. 社会性发展：社会角色逐渐消退，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. 被歧视和被虐待
 |

**第四章个案工作**

**第一节 个案工作的主要模式★★★★★**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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。 | 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；综合诊断方式确定服务对象问题成因；多层面服务介入方式帮助服务对象。 |
| 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。 | 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★★★★★**

|  |  |
| --- | --- |
| 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。 |
| 预估与问题分析 | 1、服务对象有关资料的收集；2、问题的预估：横向分析（生理、心理、社会）；纵向分析（发展变化过程）；3、服务对象问题的诊断。 |
| 制定计划 | 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。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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。4、链接社会资源与协调服务：社会资源的类型（非正式资源与正式资源）、链接资源的方式（资源提供、发现、培育、需求表达、利益协调、权益保护）、服务 协调。 |
| 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、跟踪服务：3个任务。 |

**第三节 个案工作的常用技巧★★★★★**

|  |  |
| --- | --- |
| 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：支持性技巧（专注、倾听、同理心、鼓励）；引领性的技巧（澄清、对焦、摘要）；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、对答方式；2、调查表的运用：结构式调查表、非结构式调查表；3、观 察的运用：参与观察、非参与观察。 |
| 策划方案 | 1、目标清晰而且现实（可观察、可测量、积极正向）；2、服务对象范围明确；3、策略合理（与目 标一致、互相协调）。 |

**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**：教育小组、成长小组、支持小组、治疗小组。

2、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★★★★

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模式** | **理论基础** | **实施原则** |
| 互动模式 | 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。 | 开放性的互动；平等性的互动；面对面的互动。 |
| 发展模式 | 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。 | 积极参与原则；使能者原则。 |

**第三节 小组工作的过程★★★★**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | 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；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；营造信任的小组气氛；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、调节人、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、资源提供者和链接者；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；以及做好小组评估。 | 引导者、领导者、评估者 |

**第四节 小组工作技巧★★★★★**

1、**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。

2、**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。

3、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。

4、小组评估技巧：小组工作的评估类型（研究方法与工作方法）；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★★★★**

1、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。

2、**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。

3、**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。

4、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★★★★★

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主要模式** | **特点** | **实施策略** | **社会工作者角色** |
| 地区发展 | 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；特别重视居民的参与。 | ①促进居民的个人发展—社区居民之间的冷漠和疏离；②团结邻里—社区中部分邻里关系不良；③社区教育—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提供服务和发展资源，—社区服务和社区资源缺乏的问题；⑤社区参与—面对的部分共同问题。 | 使能者、教育者、中介者、协调者 |
| 社会策划 | 注重任务目标的实现；运用理性原则处理问题；由上而下的改变；控制和指导社区未来变化。 | ①了解组织的使命和目标；②分析环境和形势；③自我评估；④界定和分析问题；⑤确定社区需要；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、方案实施者 |
| 社区照顾 | 协助服务对象融入社区；强调社区责任；非正式照顾是重要因素；提倡建立相互关怀的社区。 | 在社区照顾（留在社区“非机构化”服务）；由社区照顾（家人、朋友提供的服务）；对社区照顾（正式照顾与非正式照顾结合）； | 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★★★★★**

1、进入社区

①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。

②**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。

2、**认识社区**：①社区基本情况分析：社区地理环境、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、问题起源和动力；③**社区需要分析**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | / |

# 3、建立和发展社区组织

①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。

②管理社区社会组织：服务规划、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

①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。

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★★★★★**

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（5种关系）、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、物力、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

**第二节 社会服务方案策划★★★★**

1、社会服务策划的形式（4种）：战略性策划；方案发展策划；问题解决策划；创新策划。

2、方案策划分为4个阶段：问题认识和分析阶段、目标制定阶段、方案安排阶段、考虑服务的评估。 **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. 定义：社会服务机构通常是指由政府、社会团体或个人兴办的，通过社会福利从业人员，为特定的服务对象提供 服务的非营利组织。
2. 性质：非营利机构；强调社会使命和社会责任；提供福利服务。
3. **社会服务机构的主要类型**：①社会福利服务机构；②社会服务类民间组织；③民办社会工作服务机构。 2、社会服务机构组织结构及其运作

(1)**一般结构类型**：直线式组织结构、直线参谋式组织结构、职能式组织结构。(2)**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、以自我为中心的动机

1. 获得工作经验，学习新技术；
2. 希望感觉到被需要、被感激、被欣赏、受他人尊敬；
3. 填补心灵空虚，减少心理的寂寞；
4. 有机会体验新的生活方式和文化；
5. 能表现和证明自己成就；
6. 善有善报；
7. 自我成长、发展、成熟。

2、以利他和社会为中心的动机

1. 希望帮助别人，世界变好；
2. 以行动表达对他人的同情心；
3. 喜欢结交朋友，扩大社交面；
4. 受亲戚、朋友、老师、家长的影响参与服务；
5. 基于宗教信仰，为人民服务理念；
6. 尽社会责任；
7. 以行动尽力谋求改变。

# 第五节 社会服务机构的筹款方式★★★★

1、资金来源：政府资助、社会捐助和低偿服务

2、社会捐助

1. 个人捐款：个人需要、外界影响、利他动机；
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（俱乐部）。

3、政府购买服务：政府向社会力量购买服务。

4、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★★★★**

1、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。

2、**督导的对象（4种）**

（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）社会服务机构非正式人员—志愿者。

3、督导的类型（4种）

(1)师徒式督导；(2)训练式督导；(3)管理式督导；(4)咨询式督导。4、**督导的内容—行政性督导**

（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。

5、**督导的内容—教育性督导**

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”。

6、**督导的内容—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。

7、**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。

8、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

|  |  |
| --- | --- |
| 基本概念 | 1、定量研究：以实证主义为方法论基础，在设计基础上，采用定量测量工具，收集量化资料，对此 进行统计分析。2、定性研究：以反实证主义为方法论基础，收集和分析非数字化资料，描述回答者所经历现实的含 义、特征、隐喻等，探索社会关系，对个体进行解释和描述。 |
| 适用范围 | 1、定量研究研究问题已有大量资料、资料收集容易、需探讨变量关系、宏观层面大规模的调查与预测等。2、定性研究1. 用于不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的场景，需低度的观念概化和学术监护，发现服务 对象的主观理念。
2. 适用于在微观层面对个别实务进行细致、动态的描述和分析。
 |

（二）定量研究与定性研究的特点

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 特点 | 定量研究 | 定性研究 |
| 研究者与研究对象的关系 | 研究者视为外人，价值中立。 | 自然情境作为资料源泉，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。 | 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 | 演绎法，追求研究资料和研究结论精确性。 | 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 | 量化资料、可操作变量和统计数据。 | 获取描述性、非数字的信息 |
| 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。 |

（三）定量研究方法

|  |  |
| --- | --- |
| 问卷调查 | 1、问卷类型：自填式问卷、访问式问卷；2、问卷结构：标题；封面信；指导语；（问题细节及回答要求）；问题和答案；（态度、行为和状 态）；编码和其他。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。 |
| 实验研究 | 1、三对要素：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：前后测控制组设计（传统实验设计）、单后测控制组设计。 |

（四）定性研究方法

1、概念：利用感觉器官和其他手段和感受对象的资料。

2、观察法的分类

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；
2. 根据过程控制程度，分为结构式观察和非结构式观察；
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。

观察法

|  |  |
| --- | --- |
| 访谈法 | 1、访谈法的分类1. 根据双方接受程度，分为直接访问和间接访问；
2. 依据被访者的人数，分为个别访问和集体访问；
3. 依据是否有访问指引，分为结构式访问和无结构式范文；

2、常用访谈手段：深度访谈。3、焦点小组：将多个对象放在一起同时进行的集体访问；有访问者和被访问者互动，也有被 访问者之间互动过程。 |
| 个案研究 | 1、含义：对单个对象（家庭、团体、机构、组织、社区、学校或部落）的某特定行为或问题 进行探索研究。2、特性（1）非正式；（2）手段和资料多元；（3）资料详尽深入；（4）强调应用性研究。 |
| 非干扰性研究 | 1、现存统计资料分析：对既有统计数据进行剖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。2、比较法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。
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。
 |
| 行动研究 | 1、含义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、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★★★★

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。

定量研究

|  |  |
| --- | --- |
| 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 我国特定人群的社会政策法规★★★★**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 群体 | 主要内容 | 保障方式 |
|  | （一）家庭赡养 |  |
|  | 护理、照料、住房、耕种承包地、精神慰藉、赡养协议 |  |
|  | （二）扶养与监护 |  |
|  | 1、扶养：由兄、姐扶养的弟、妹成年后，有负担能力的，对年老 | 1、政府部门保护 |
| 老年人 | 无赡养人的兄、姐有扶养的义务 | 2、司法保护（人民法院） |
|  | 2、监护：具备完全民事行为能力的老年人可以协商确定自己的监 | 3、社会组织保护 |
|  | 护人；监护人在老年人丧失或者部分丧失民事行为能力时依法承 |  |
|  | 担监护责任 |  |
|  | （三）不得侵犯老年人婚姻自由、继承权等合法权益 |  |
|  | 政治权—有权参与公共事务管理；妇女享有与男子平等的选举 |  |
|  | 权和被选举权；国家积极培养和选拔女干部、采取措施支持女性 |  |
| 妇女 | 人才成长2、人身和人格权益；3、文化教育权益；4、劳动和社会保障权；5、财产权益；6、婚姻家庭权益。 | 1、主管部门保护2、司法保护3、妇女组织、工会组织、共青团组织保护 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 未成年人 | 1、家庭保护：家庭监护；家庭教育；身心健康保障；委托照护2、学校保护：建立未成年学生保护的工作制度；学校、幼儿园的教育、保育职责；学校的安全保障责任3、社会保护：明确社会保护的责任主体及其责任；提供多样化的 未成年人活动场所及服务；禁止对未成年人实施性侵害等违法犯 罪行为；优化成长环境；公共场所安全保障；特殊劳动保护4、网络保护；5、政府保护：细化政府职责；加强政府保护工作机构和队伍建 设；确立国家监护制度；国家建立性侵害等违法犯罪人员的信息 查询系统6、司法保护：用法律的手段保护未成年人的合法权益，也包括在司法实践中注意维护未成年人的合法权益不受侵犯 | 家庭、学校、社会、网络、政府、司法保护 |
| 残疾人 | 1、康复教育权利；2、劳动就业权利：集中（25%）+分散（1.5%）、税收优惠；3、文化生活权利：帮助残疾人参加各种文化、体育、娱乐活动， 丰富残疾精神文化生活；4、社会保障权利；5、无障碍环境：无障碍设施、无障碍信息交流、无障碍公共空间、无障碍政治参与 | / |

**第二节 我国特定领域的社会政策法规**

（一）婚姻家庭政策法规**★★★★**

1、结婚的规定

1. 结婚的**必备条件**：男女自愿；法定年龄（男≥22岁；女≥20岁）；一夫一妻制。
2. 结婚的**禁止条件**：直系血亲和三代以内的旁系血亲。
3. 婚姻无效：重婚；禁止结婚的亲属关系；未到法定年龄。
4. 可撤销婚姻：受胁迫的可撤销婚姻；隐瞒重大疾病的可撤销婚姻。
5. 离婚的方式：自愿离婚、诉讼离婚。

2、家庭关系的规定

（1）夫妻关系

人身关系：姓名权；职业；日常家事代理权；扶养的权利义务；继承权

财产关系：共同财产—工资、奖金、劳务报酬；生产、经营、投资的收益；知识产权的收益；继承或受赠的财产

（遗嘱或赠与合同中确定只归一方的财产除外）

约定财产—夫妻一方所有的婚前财产；一方因受到人身损害获得的赔偿或者补偿；遗嘱或赠与合同中确定只归一方 的财产；一方专用的生活用品

父母子女关系

抚养义务；对未成年子女有教育和保护的权利和义务；成年子女对父母有赡养扶助的义务；父母子女之间有相互继 承遗产的权利

（3）其他家庭成员间的关系

3、离婚的规定

1. 登记离婚：婚姻登记机关收到离婚登记申请之日起三十日内，为离婚冷静期
2. 诉讼离婚
3. 离婚救济制度

（二）社会救助政策法规**★★★★**

|  |  |
| --- | --- |
| 城乡居民最低生活保障 | 1、低保对象资格（1）3个基本条件：户籍状况、家庭收入、家庭财产（2）共同生活的家庭成员：配偶；父母和未成年子女；已成年但不能独立生活的子女（包括在校接受本科及其以下学历教育的成年子女）；其他具有法定赡养、扶养、抚 养义务关系并长期共同居住的人员。2、城乡低保的申请与审核：户主/代理人户籍所在地—乡镇人民政府/街道办；3、家庭收入：（1）工资性收入；（2）经营净收入；（3）财产净收入；（4）转移净收入；（5）其他；4、不计入家庭收入：（1）国家规定的优待抚恤金、计划生育奖励与扶助金、奖学 金、见义勇为等奖励性补助；（2）政府发放的各类社会救助款物；（3）“十四五”期 间，中央确定的城乡居民基本养老保险基础养老金；5、低保的核查1. 对短期内经济状况变化不大的最低生活保障家庭，每年核查1次；
2. 对收入来源不固定、家庭成员有劳动能力的最低生活保障家庭，每半年核查一 次。
 |
| 医疗救助 | 1、对象1. 最低生活保障家庭成员、特困供养人员和县级以上人民政府规定的其他特殊困难 人员；
2. 低收入家庭的老年人、未成年人、重度残疾人和重病患者等困难群众纳入救助范 围。

2、形式1. 对救助对象参加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。
 |
| 流浪乞讨人员救助 | 1、救助对象：因自身无力解决食宿，无亲友投靠，又不享受城市低保和农村五保供 养，正在城市流浪乞讨度日的人员。2、救助形式：救助站对流浪乞讨人员实施临时性社会救助措施。3、救助内容：提供食物、住处、医院救治、联系亲属或单位、乘车凭证。 |

（三）劳动就业政策法规**★★★★**

|  |  |
| --- | --- |
| 劳动关系 | 劳动就业规定： 不歧视任何人；男女平等；禁止招用未满16周岁未成年人2、工作时间规定：8小时工作制，平均每周不超过44小时；3、休假。法定假日、年休假、产假；4、延长工作时间的有时限和报酬上的规定（每天不超过3H，每月不超过36H）； 安排劳动者延长工作时间的，应当支付不低于工资的150%休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的200%。（3）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的300%。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 失业保险 | 1、失业保险金领取条件：缴费满1年、非本人意愿中断就业的、办理失业登记；2、失业保险金领取的期限1年≤缴费时间＜5年，最长期限12个月；5年≤缴费时间＜10年，最长18个月；10年以上，最长24个月。3、女职工劳动保护特别规定1. 怀孕7个月以上或哺乳未满1周岁的婴儿的女职工，不得安排延长工作时间
2. 女职工生育享受98天产假，其中产前可以休假15天；难产的，增加产假15天；生育多胞胎的， 每多生育1个婴儿，增加产假15天。女职工怀孕未满4个月流产的，享受15天产假；怀孕满4个月流产 的，享受42天产假。
3. 对哺乳未满1周岁婴儿的女职工，用人单位不得延长劳动时间或者安排夜班劳动。用人单位应 当在每天的劳动时间内为哺乳期女职工安排1小时哺乳时间；女职工生育多胞胎的，每多哺乳1个婴 儿每天增加1小时哺乳时间。
 |
| 工伤认定 | 1、应当认定工伤：1. 在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的；
2. 工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的；
3. 在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的；
4. 患职业病的；
5. 因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的；
6. 在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道、客运轮渡、火车事故伤害的
7. 其他。

2、视同工伤：1. 在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡的；
2. 在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的；
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 的。

3、不得认定为工伤或者视同工伤：故意犯罪的；醉酒或吸毒的；自残或者自杀的 |
| 劳动争议 | 1. 劳动争议调解组织 企业劳动争议调解委员会（职工代表+企业代表）；依法设立的基层人民调解组织；在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织
2. 劳动争议仲裁委员会 劳动行政部门代表+工会代表+企业代表
3. 人民法院处理程序：

协商—协商不成则调解—调解不成则仲裁—仲裁不服找诉讼当事人申请劳动争议调解可以书面申请，也可以口头申请调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章后生效 注意：若有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认1. 申请人申请仲裁应当提交书面仲裁申请，并按照被申请人人数提交副本
 |

劳动就业政策法规**★★**

|  |  |
| --- | --- |
| 城镇职工 | 覆盖范围：城镇所有用人单位，乡镇企业及其职工、城镇个体经济组织业主及其从业人员是否参加基本医 疗保险，由各省、自治区、直辖市人民政府决定 |
| 缴费比例：基本医疗保险费由用人单位（职工工资总额的6%）和职工共同缴纳（本人工资收入的2%） |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 城乡居民 | 个人缴费与政府补贴相结合 |
| 享受最低生活保障的人、丧失劳动能力的残疾人、低收入家庭六十周岁以上的老年人和未成年人等所需个 人缴费部分，由政府给予补贴。 |

**第三节 我国特定领域的社会政策法规（2023年新增）★★★** 一、加强社区治理的政策法规

1、完善党全面领导基层治理制度 ：加强党的基层组织建设，健全基层治理党的领导体制；构建党委领导、党政统筹、简约高效的乡镇（街道）管理体制；完善党建引领的社会参与制度

2、健全基层群众自治制度：加强村（居）民委员会规范化建设；健全村（居）民自治机制；增强村（社区）组织动 员能力；优化村（社区）服务格局

3、推进基层法治和德治建设

4、加强基层智慧治理能力建设：互联网+基层治理二、人民调解的政策法规

1、原则：依法调解、自愿平等、尊重当事人权利

2、程序

受理纠纷（当事人既可以口头申请，也可以递交材料；当事人一方明确拒绝调解的，不得调解）—调查研究—进行 调解（可由人民调解委员会制定或由当事人选择）—结束调解

三、促进社会组织发展的政策法规

加强社会组织党的建设、完善社会组织法律制度

规范社会组织登记：冠以“中国”“中华”“世界”“国际”；退出机制

健全社会组织监管体系：强制入会、乱收会费、违规开展评比达标表彰

提升社会组织执法水平：畅通投诉举报渠道；行政执法典型案例定期通报制度 加强社会组织自身建设：内部治理、品牌建设、数字赋能

引导支持社会组织发展：表彰奖励

发挥社会组织积极作用：积极参与社会治理

**（本文由233网校编辑出版，兰州天一整理发行，更多社工考试资讯和考前干货，请登录社工潮**[**www.gsshgz.com**](http://www.gsshgz.com)**查看）**