

第一章 社会工作的内涵、原则及主要领域

高频考点1 社会工作的特点

特点	内容
专业助人活动	社会工作主要服务对象是困难群体，其提供的助人活动具有专业化、职业化特征。
注重专业价值	专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、伦理和指导思想。
强调专业方法	具体工作方法包括个案工作、小组工作、社区工作社会工作行政等。
注重实践	即将科学理论具体运用于实际工作中。
互动合作	社会工作不是社会工作者单向地向服务对象提供服务，而是指社会工作者与服务对象一起工作，双方合作共同分析问题并寻求解决方法。
多方协同	既需要社会工作者之间的分工与合作，也需要与其他人员协同合作，共同解决服务对象所遇到的困难。

高频考点2 社会工作的目标

层面	目标
服务对象层面	(1)解救危难。如极度贫困、精神崩溃、自杀倾向、吸毒成瘾等。 (2)缓解困难。物质方面或精神方面的困难，一般不危及生命。 (3)激发潜能。激发服务对象自身的潜力，真正帮助其摆脱困境。 (4)促进发展。如增加知识技能、增强服务对象自己克制困难的能力、提高个人与社会协调的能力等。
社会层面	(1)解决社会问题。社会问题是社会上大多数人遇到的某种问题，这种问题影响范围较大，且不利于人们正常生活和社会健康发展。 (2)促进社会公正。社会公正也叫社会正义，是指一个社会根据一定的价值观念，在经济、政治等资源分配方面所具有的正当性的状态，即人们公平地享受社会发展、社会进步的成果。
文化层面	(1)弘扬人道主义。建设社会主义和谐社会要求社会工作者做好互助、关爱的正能量的宣传，倡导互助以及助人的精神。 (2)促进社会团结。社会工作者通过宣传或组织活动，促使人们合作互助，建构相互关怀的社会环境。

高频考点3 社会工作的功能

项目	功能
服务对象层面	<p>(1) 促进服务对象正常生活。</p> <p>(2) 恢复弱化的功能。这里主要针对的是贫弱群体(如残疾人、一些家庭困难的人等)。社会工作者通过开展一系列活动,提供相应的服务,从而帮助这些贫弱群体恢复自信,更广泛的参与社会生活。</p> <p>(3) 促进人的发展。</p> <p>(4) 促进人与社会环境的相互适应。社会工作分析问题的基本观点是“人在环境中”,强调人与社会环境间的相互依存,社会工作不能脱离社会环境支持。</p>
社会层面	<p>(1) 维持社会秩序。</p> <p>(2) 建构社会资本。社会资本存在于一定社会范围内,是基于信任、情感、共同体意识而形成的一种信赖和支持的关系。</p> <p>(3) 促进社会和谐。社会和谐是指社会各系统要素之间良性互动、人与人之间和睦共处、平等友爱的生活状态。</p> <p>(4) 推动社会进步。困难群体生活的状况改善是社会进步的最重要标准。</p>

高频考点4 社会工作的构成要素

构成要素	内容
服务对象(基本要素)	社会工作优先帮助的是社会上最边缘、最困难,从道义上讲最需要帮助的人。主要包括:①孤儿、无依无靠的老人和残疾人;②精神病患者;③因失业而导致生存困难者。
社会工作者(基本要素)	<p>(1) 直接服务角色:服务提供者、治疗者(矫正)、支持者(助人自助)、关系协调者(介入冲突)、倡导者(提建议)。</p> <p>(2) 间接服务角色:行政管理者(实施控制)、资源筹措者(资源链接)、政策影响者(对政府建议)。(3) 合并角色。</p>
社会工作价值观	社会工作的价值观是利他主义,行为目标是帮助他人、服务他人、促进社会福利和社会公正。
专业助人方法	专业助人方法是社会工作者的基本功,这也是区分社会工作者与普通助人者的明显之处。
助人活动	助人活动是社会工作者和服务对象围绕解决困难和问题而展开的持续互动。

高频考点5 社会工作的主要领域

主要领域	内容
儿童及青少年社会工作	包括救助弃儿、残疾儿童以及童工，援助受虐儿童，保护儿童受教育权，对存在不良行为的少年儿童的帮助等。
老年社会工作	老年社会工作是以老年人作为服务对象的专业服务。
妇女社会工作	妇女社会工作是以女性为服务对象，为促进女性的正常生活和发展而开展的专业服务工作。
残疾人社会工作	一方面最大限度地帮助残障人士融入社会生活，另一方面为残障者参与社会创造适宜的环境条件。
司法社会工作	包括心理疏导、职业技能培训、就业安置等。在司法社会工作中，矫正服务(矫正社会工作)是一项重要工作。
优抚安置社会工作	主要包括优抚医院社会工作、光荣院社会工作、复员退伍军人安置社会工作、军休社会工作、烈士褒扬社会工作和军供社会工作。
社会救助社会工作	社会救助社会工作是以社会救助对象为服务对象而开展的社会服务。
家庭社会工作	家庭社会工作是因社会或家庭成员方面的原因使正常的家庭生活陷入困境，需要通过社会工作者提供支持性服务以解决问题。
学校社会工作	(1) 治疗型学校社会工作：主要工作重点是“问题学生”失常的心理和偏激的行为，旨在帮助他们解决问题、正常发展。 (2) 变迁型学校社会工作：帮助学生适应社会不断变迁而开展的工作，例如各种辅导活动。 (3) 社区—学校社会工作：社会工作不再局限于学校之内，而是拓展到校外。
社区社会工作	分为城市社区社会工作和农村社区社会工作两种。
医务社会工作	医务社会工作涉及医疗、卫生、保健等领域。
企业社会工作	社会工作者通过专业服务，改善职工心理状况、工作条件和待遇，协调管理层与职工间的沟通问题，以达到双赢的目的。

第二章 社会工作价值观与专业伦理

高频考点1 社会工作价值观的操作原则

项目	内容
基本信念	<p>(1) 尊重。社会工作者既要尊重服务对象符合社会文化习俗的礼节和称谓，也要尊重和保障服务对象自身的生命价值和基本权利。</p> <p>(2) 独特性。每个服务对象都是独特的，都有不同的特征，需要社会工作者采取个别化的方式，有针对性地提供专业服务。</p> <p>(3) 相信人能改变。社会工作者相信服务对象是可以改变的，坚信经过专业的服务与干预后，服务对象有能力去面对和解决自己的问题。</p>
实践原则	<p>(1) 接纳。社会工作者应当从内心接纳服务对象，对服务对象的价值偏好、习惯、信仰等保持宽容与尊重的态度。</p> <p>(2) 非评判。社会工作者应当尊重服务对象的观念和生活方式，对服务对象的性格、性取向、宗教、政治倾向等不作倾向性的批评和判断。</p> <p>(3) 个别化。社会工作者应当尊重服务对象的个体差异，充分考虑服务对象的个体差异，尊重个性化需求，充分挖掘个人潜能。</p> <p>(4) 保密。社会工作者应当保护服务对象的隐私。未经服务对象的同意，不得向第三方透露服务对象个人信息和其他可能危害其权益的隐私信息。</p> <p>(5) 当事人自决。社会工作者应当向服务对象提供必要的信息，让服务对象在充分知情的前提下自主选择或决策。</p>

高频考点2 我国社会工作价值观

项目	内容
我国社会工作价值观	<p>(1) 以人民为中心，回应社会需要。</p> <p>(2) 接纳和尊重。社会工作者不因服务对象的年龄、性别、种族、生理及心理状况、宗教信仰、政治倾向等对他们采取歧视或拒绝提供专业服务，从内心真诚地对待所有的服务对象。</p> <p>(3) 个别化和非评判。社会工作者应当充分尊重和理解每个人的个体差异，对于服务对象的言行、价值观等不进行指责和评判。</p> <p>(4) 注重和谐有序，促进社会共融与发展。</p> <p>(5) 平等待人，注重民主参与。</p> <p>(6) 权利与责任并重。</p> <p>(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。</p>

高频考点3 社会工作专业伦理的基本内容

项目	内容
社会工作者对服务对象的伦理责任	社会工作者对服务对象负有不可推卸的伦理责任，实践活动必须以服务对象的利益为出发点，专业服务要注重体现尊重，保密和公平。
社会工作者对同事的伦理责任	社会工作是一个服务协作和注重团队努力的专业活动，非常强调同事之间的合作精神。在专业服务过程中社会工作者彼此尊重、相互帮助。
社会工作者对服务机构的伦理责任	社会工作者主要受雇于各种社会服务机构，在特定的组织环境下开展专业服务。
社会工作者作为专业人员的伦理责任	社会工作是一门助人的专业，强调专业主义精神和为服务对象谋福祉的伦理义务。
社会工作者对社会工作专业的伦理责任	社会工作作为一个专业群体，每一位社会工作者都对该专业的发展负有责任。同时，社会工作者的实践本身，也在影响专业的社会评价与专业权威。因此，社会工作者有责任促进专业的权威及其发展。
社会工作者对全社会的伦理责任	社会工作的核心目标是促进社会福祉的发展和促进社会进步。社会工作者应当为推动社会变迁及发展、促进社会正义而不懈努力。

高频考点4 社会工作伦理议题的主要内容

伦理议题	主要内容
对象自决	<p>社会工作者在实践中，要尽力鼓励服务对象自我决定，让服务对象发挥潜能，在自助中获得成长和变化，尽可能避免为服务对象作伦理决定。</p> <p>【提示】对于一些自己没有能力作出决定的特殊服务对象，社会工作者可以与伦理专家和同事等商议，共同做出一个适当的伦理决定，防止负面后果或风险的出现。</p>
保密议题	社会工作者有责任和义务保护服务对象的隐私不受侵害。
专业关系	主要是双重关系的问题。
知情同意	在助人过程中，社会工作者要充分告知服务对象影响其权益的各种情形(特别是存在潜在伤害的情形)，在实施干预计划的每个阶段要充分征得服务对象的同意。
多元文化	社会工作者在助人过程中，要充分尊重和理解服务对象所持有的立场与选择，包括价值观(比如性取向)生活方式、意识形态、宗教信仰等，在服务过程中要坚持理解和包容的态度。
专业能力	社会工作者要通过培训、继续教育、自我教育等过程来维系和强化自身的专业能力。

高频考点5 伦理决定的处理原则

基本原则	内容
保护生命原则	保护生命原则在其他所有伦理原则之上，保护服务对象的生命以及保护其他所有人的生命是社会工作者应尽的义务与责任。
差别平等原则	社会工作者在助人过程中一方面要以平等的方式对待所有服务对象，另一方面要注重服务对象的个体差异。
自由自主原则	<p>(1) 充分调动服务对象的积极性和能动性，提高参与能力</p> <p>(2) 充分尊重服务对象的意见。</p> <p>(3) 鼓励服务对象表达意见并注重倾听他们的意见与声音。</p> <p>(4) 尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。</p>
最小伤害原则	社会工作者要以服务对象的利益为出发点，通过采取各种保护措施进行预防，最大可能地减少伦理决定和服务对服务对象的身体、心理和精神上的可能伤害，从而保障其利益不受侵害。

基本原则	内容
生命质量原则	社会工作者通过专业服务来提升服务对象的生活水平以及改善服务对象的身体及心理状况，通过提供经济帮助、心理辅导服务来提高服务对象的生活质量、健康指数等，促进服务对象生命质量的全方位提高。
隐私保密原则	社会工作者对在服务过程中获悉的服务对象个人信息负有保密责任。包括：安全存放信息资料、规范使用程序，不对外透露或泄露服务对象的个人信息与隐私资料，保证服务对象的利益不受侵犯。
真诚原则	社会工作者要与服务对象坦诚相待，在服务过程中与服务对象适当交心，可以将自己的人生经历与经验分享给服务对象，通过真诚地沟通，从而建立相互信任的关系。

高频考点6 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。

第三章 人类行为与社会环境

高频考点1 人类需要的层次

项目	内容
马斯洛需要层次论	<p>(1) 生理需要(最基本需求)。包括衣、食、住、行等方面的需要。</p> <p>(2) 安全需要。包括保障自身安全、摆脱失业、丧失财产威胁、解除严酷监督、避免职业病侵袭等方面的需要。</p> <p>(3) 归属与爱的需要。包括：①归属的需要，是指希望找到群体，成为群体的一员；②爱的需要，主要是指友爱，既包括伙伴友谊，也包括爱情。</p> <p>(4) 尊重的需要。从内部来说，是有自己的尊严，即自尊。从外部来说，是获得别人的尊重。</p> <p>(5) 自我实现的需要(最高层次的需要)。即实现个人的理想或者抱负，充分发挥潜能，实现自我价值。</p>
阿尔德弗尔的ERG理论	<p>(1) 生存的需要。包括衣、食、住、行以及工作组织为使其得到这些要素而提供的手段。</p> <p>(2) 关系的需要。指发展人际关系的需要，一般通过在工作中或生活中与其他人的接触和交往得到满足。</p> <p>(3) 成长的需要。这是个人自我发展和自我完善的需要，一般通过发展个人的潜力和才能，使个人得到满足。</p>
莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论	<p>(1) 基本需要，包括身体健康和自主两个方面。</p> <p>(2) 中介需要。包括：有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。</p>

高频考点2 家庭教养模式

类型	家庭教养特征	孩子的个性特征
娇纵型	父母盲目溺爱并且疏于管束	“霸王”心态、以自我为中心、骄横跋扈、疏懒散漫、贪得无厌
支配型	家长过分溺爱与严加管束相结合	胆小怕事、意志薄弱、既娇且骄、清高孤傲等。
专制型	家长缺少爱心或耐心，管理方式简单粗暴	缺乏信任感、戒备心理严重、自卑、消极、暴躁、懦弱、依赖或反抗权威等。
放任型	家长缺少爱心、耐心，没有责任感，对孩子放任不管。	缺乏自信、自制力差、没有责任心、情绪波动异常、待人处世具有攻击性、易受诱惑、做事权宜敷衍、无理想抱负等。
冲突型	家庭成员间人际关系不和谐，家庭气氛紧张，价值导向不同。	缺乏安全感、意志力薄弱、残忍冷酷、撒谎，多数反抗性强易出现反社会的倾向。
民主型	互相尊重、平等交流，鼓励与约束并重。	自尊、自信、自立自强，具有创造性，人际交往能力强，具有成就动机等。

高频考点3 同辈群体的特点

特点	内容
平等性	同辈群体成员之间的地位是平等的，年龄、知识、能力等方面也比较相近。
开放性	同辈群体成员之间的交往与沟通没有限定的形式，内部也不存在严格的管理制度。
认同性	同辈群体成员之间相互依赖，相互认同，具备较强的归属感与信任感。
独特性	同辈群体成员在语言、发型、服饰、行为方式等方面都有各自的独特性，彰显个性化的文化。

高频考点4 人类行为和社会环境的关系

项目	内容
人类行为和社会环境的关系	(1) 人的行为要适应社会环境。 (2) 社会环境影响人的行为。 (3) 社会环境和生物遗传共同对人类行为产生影响。 (4) 人类行为能够改变社会环境。 (5) 人类行为与社会环境关系的非平衡性。

高频考点5 学龄阶段面临的问题与解决措施

主要问题	解决措施
儿童意外伤害	(1) 对儿童进行安全教育，提高儿童的自我保护意识和能力；对家长进行安全教育，帮助家长掌握应对意外伤害的知识与技能，模拟演练常见意外伤害的急救。 (2) 针对学校开展工作，如开展安全急救课程、观看教育片等。 (3) 针对社区开展工作，如播放儿童安全教育宣传片，张贴宣传画等。
校园欺负	(1) 针对学校进行干预工作。社会工作者协助学校管理者推行校园文化建设，加强校园安全监控，为学生提供安全的学习环境与无欺负的良好风气。强化家长与学校的联络与沟通，定期开展反欺负行为的主题教育活动，培养儿童正确的交往观念并提高自我保护意识。 (2) 针对受欺负者、欺负者和旁观者开展的个体干预，评估与诊断欺负的原因、特点和后果，制订合适的干预方案。如增强受欺负者的自我保护能力、纠正欺负者的攻击行为、鼓励旁观者给予必要的帮助。 (3) 针对家庭开展干预工作。社会工作者要教育和培训父母，纠正不正当的教育方式，减少家庭暴力。父母要监督儿童的欺负行为，配合学校和社会工作者开展的活动等。
儿童性伤害	(1) 完善相关法律制度，不断健全儿童保护体系。 (2) 开展社会教育，提高防范意识。 (3) 对受侵犯儿童及家庭开展系统干预。

高频考点6 青少年阶段的主要特征

项目	内容
生理特征	生殖系统和第二性征基本发育成熟，具备生育能力。
心理特征	(1) 青少年阶段是抽象逻辑思维发展的关键期和成熟期。 (2) 青少年的情绪发展愈加丰富与强烈，出现两极发展特征。情绪发展的两极性易导致反抗情绪，需要加强情绪的自我调节。 (3) 青少年的性心理有了一定的发展，尤其是性意识的发展。
社会特征	青少年社会化核心任务是自我意识、道德观和社会交往的进一步发展。

高频考点7 中年阶段的主要特征

项目	内容
生理特征	各种生理机能发生变化，会经历更年期(女性50岁左右，男性更晚些)，易出现情绪波动、性格改变、易躁易怒、消沉抑郁等一系列问题。
心理特征	(1) 流体智力在青年期达到顶峰，20多岁时开始下降；晶体智力一直稳定增长，这一增长趋势甚至会延续到生命的尾声。 (2) 可以熟练处理各种社会关系，在解决问题上更加充满智慧。
社会特征	(1) 情感趋于深沉稳定，性格完全定型，意志成熟坚毅，情感控制能力加强，道德感和理智感上升。 (2) 婚姻中责任感超越情感，婚姻更加务实。 (3) 处于事业成败的关键期。

第四章 个案工作方法

高频考点1 心理社会治疗模式的治疗技巧与特点

项目	内容
治疗技巧	<p>(1) 直接治疗技巧：是指直接接触服务对象，为其提供辅导、治疗的具体方法。</p> <p>①非反思性直接治疗技巧。社会工作者直接向服务对象提供的各种必要的服务，而服务对象只处于被动服从位置的各种辅导技巧，一般不关注服务对象内心的相法和感受。主要包括支持(同理心)、直接影响(直接表达)和探索—描述—宣泄。</p> <p>②反思性直接治疗技巧。社会工作者通过与服务对象相互沟通交流，引导服务对象正确分析和理解自己问题的各种具体技巧，一般比较关注服务对象内心的想法和感受。主要包括现实情况反思(实际状况)、心理动力反思(内心反应)和人格发展反思(成长过程)。</p> <p>(2) 间接治疗技巧：是指通过辅导第三者或者改善环境间接影响服务对象的具体方法。主要包括维持、直接影响、探索—描述—宣泄和现实反思。</p>
特点	<p>(1) 注重从人际交往的场境中了解服务对象。(2) 运用综合诊断方式确定服务对象问题的原因。</p> <p>①心理动态诊断是评估服务对象的人格的各部分之间的互动关系。</p> <p>②缘由诊断是分析服务对象困扰产生、变化的过程，③分类诊断是判断服务对象问题的生理、心理和社会三个方面的影响因素。</p> <p>(3) 采用多层面的服务介入方式帮助服务对象。</p>

高频考点2 危机介入模式的基本原则和特点

项目	内容	
基本原则	及时处理	社会工作者要及时接案和处理，抓住有利的可改变的时机，尽量将服务对象及其周围他人所受伤害降低到最小化。
	限定目标	社会工作者要精力集中在有限的目标上，避免不良影响的扩大。
	输入希望	社会工作者要在服务对象迷茫、无助时为其输入新的希望，帮助服务对象重新找回动力
	提供支持	社会工作者要充分利用服务对象拥有的其他资源(如父母亲的关心、朋友的支持等),为服务对象提供支持，培养其自主能力。
	恢复自尊	危机发生会导致服务对象惊慌失措，自尊心降低，社会工作者在解决危机时首先了解服务对象对自己的看法，并帮助其恢复自尊心与自信心。
基本原则	培养自主能力	社会工作者要帮助服务对象增强自主面对和克服危机的能力。
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	

高频考点3 申请和接案

项目	内容
求助者的服务申请	<p>社会工作者的工作包括：①了解求助者的愿望，倾听诉求，对求助者的问题进行简要评估，确定是否需要立即给予必要帮助；②符合接案条件的，需要和求助对象确认提出正式的服务申请。</p> <p>【提示】服务申请方式可以是书面的，也可以是口头的。</p>
接案	<p>接案是指对于那些有需要立即寻求帮助并且正式提出服务申请的求助对象，社会工作者给予及时、必要的鼓励，增强求助对象的改变动力和信心，促使其成为能够获得机构有效服务的服务对象，并纳入机构的服务计划中。</p>
建立专业关系	<p>(1) 应专注聆听服务对象的困扰。</p> <p>(2) 注意适时的表达自己的同理心和接纳。</p> <p>(3) 避免将求助对象定义为有问题的人。</p>
建立专业关系	<p>(4) 要充分尊重求助对象自决，让求助对象自己决定是否接受机构的专业服务。</p> <p>(5) 提供转介服务。允许转介的两种情况：服务对象需要解决的问题超出本机构的服务范围；服务对象不在本机构的服务区域之内。</p>

高频考点4 开展专业的服务

项目	内容
服务的推进	(1)从服务对象能做的开始。(2)从愿意合作的着手。(3)综合运用各种服务策略
专业角色的扮演	(1)使能者。社会工作者通过专业知识和技巧调动服务对象自身的能力和资源，激发服务对象的潜在能力，促使服务对象发生有效改变。 (2)联系人。社会工作者充当服务对象与拥有资源的服务机构的纽带，帮助服务对象对接资源，获取合适的服务。 (3)教育者。社会工作者指导服务对象学习处理问题的新知识、新方法。主要包括行为预演、模仿和角色扮演等方法。
专业角色的扮演	(4)倡导者。社会工作者利用自己的影响力或者动员服务对象一起倡议机构实行适当的改革，为服务对象争取更合理的服务和资源。 (5)治疗者。社会工作者运用专业的方法和技巧消除或者减轻服务对象的困扰
专业合作关系的维持	(1)接纳。社会工作者愿意理解服务对象，关心服务对象问题背后的发展要求。 (2)无条件关怀。对服务对象保持中立态度，避免将服务对象界定为有问题的人，不评价和尊重服务对象相信服务对象可以改变。 (3)真诚。社会工作者在服务的过程中保持开放的态度，与服务对象分享自己的感受与经验

高频考点5 结案

可以结案的情形	(1) 服务协议中制定的工作目标已经达到。 (2) 服务对象有能力自行解决剩余问题。 (3) 社会工作者与服务对象的专业关系出现问题，双方协商结束服务关系。
可以结案的情形	(4) 服务对象出现了新的要求和问题，超出本机构服务范围与能力需要安排转介。 (5) 其他不可预测的因素，需要结束服务。
结案处置工作	(1) 提前告知服务对象服务即将结束，让其做好准备。 (2) 巩固服务对象在服务工作中获得的改变和进步。 (3) 与服务对象一同探讨影响问题解决的因素，为其结案后独立处理问题做好准备。 (4) 鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务
结案形式	(1) 社会工作者直接告诉服务对象。 (2) 延长服务间隔的时间。 (3) 变化联系的方式(如面对面服务变为电话或网络服务)。

高频考点6 个案会谈的类型与技巧

1类型

建立关系的会谈	主要是为了帮助社会工作者与服务对象建立专业的合作关系。
收集资料的会谈	主要是为了帮助社会工作者收集服务对象的相关资料，了解服务对象的生活状况，为服务的开展做准备。
诊断性会谈	主要是为了帮助社会工作者准确分析与判断服务对象的问题。
治疗性会谈	主要是为了帮助社会工作者对服务对象的困扰施加影响，促使服务对象发生积极的改变。
一般性咨询会谈	主要是为了帮助服务对象作出正确的选择，提供知识与信息的支持。

2. 技巧

类型	内容
支持性技巧	<p>(1) 专注：社会工作者通过眼神交流、开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。</p> <p>(2) 倾听：服务对象在表达时，社会工作者需要用心倾听，理解服务对象的感受。</p> <p>(3) 同理心：社会工作者对服务对象的内心想法感同身受，理解服务对象的感受和要求。</p> <p>(4) 鼓励：社会工作者运用口头或肢体语言(点头、微笑等)来肯定服务对象的积极表现。</p>
引导性技巧	<p>(1) 澄清：社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。如：您刚才说的意思是……吗？</p> <p>(2) 对焦：社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行收窄，集中讨论的焦点。如：您最想谈的是什么？</p> <p>(3) 摘要：社会工作者概括和总结服务对象长段谈话或者不同部分的话题的要点。如：您刚才讲的是不是……这些内容呢？</p>
影响性技巧	<p>(1) 提供信息：社会工作者利用自己的专业知识和经验向服务对象提供必要的知识和技巧。</p> <p>(2) 自我披露：社会工作者适当地分享自己的亲身经历或者待人处事的方法，为服务对象提供参考。</p> <p>(3) 建议：社会工作者提供有利于服务对象改善生活状况的建设性意见。</p> <p>(4) 忠告：社会工作者向服务对象指出某些行为的危害性或者必须采取的行为。</p> <p>(5) 对质：社会工作者通过直接提问等方式让服务对象看清自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。</p>

高频考点7 收集资料

项目	内容
会谈的运用	(1) 自我陈述。服务对象选择自己喜欢方式讲述自己的故事和情况。 (2) 对答方式。为保证信息的完整性，社会工作者采用严格的对答方式。
调查表的运用	(1) 结构式调查表。这种调查表是预先设计好的固定的调查问题和答案选项，调查对象从答案选项中选择认为正确的答案。 (2) 非结构式调查表。这种调查表只有预先设计好的固定的调查问题，但没有答案选项，调查对象需要根据自己的经验填写调查问题的答案。
观察的运用	(1) 参与观察。在观察过程中，社会工作者直接参与观察服务对象的活动。 (2) 非参与观察。在观察过程中，社会工作者不直接参与观察服务对象的活动。
现有资料的运用	(1) 文献记录。如学生的成绩单、低保家庭的低保证明、医院的健康检查证明等。 (2) 实物。比如服务对象的学习作品、服务对象所做的环境布置等。

第五章 小组工作方法

高频考点1 小组工作的种类(依据小组目标分类)

项目	内容
教育小组	通过帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识的欠缺，促使成员改变其原来对于自己的问题错误看法及解决方式，从而实现小组组员的发展目标。
成长小组	帮助组员了解、认识和探索自己，充分利用自己身边的所有资源，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。
支持小组	由具有某一共同性问题的小组组员组成的。通过小组组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。
治疗小组	组员一般来自那些不适应社会环境，或其社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的人群，如为吸毒人员提供服务的“美沙酮治疗小组”、为社区矫正对象开展的“星星点灯小组”。

高频考点2 互动模式

项目	内容
概念	互动模式又称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。
实施原则	开放性的互动；平等性的互动；面对面的互动。

高频考点3 发展模式

项目	内容
概念	发展模式又称过程模式或发展性小组模式，其发展较晚，主要目的是解决和预防服务对象社会功能的衰减问题，恢复和发展服务对象的社会功能。
实施原则	积极参与；使能者。

高频考点4 开始阶段

项目	内容
小组及组员的一般特点	(1) 矛盾的心理与行为特征。(2) 小心谨慎与相互试探。 (3) 沉默而被动。(4) 依赖社会工作者。
社会工作者的任务	(1) 协助小组组员相互认识，消除陌生感。 (2) 帮助小组组员厘清对小组的期望，提高他们对小组目标的认识。 (3) 讨论保密原则和建立契约。 (4) 制定小组规范。包括：秩序性规范(互动准则)；角色规范(具体角色和行为)；文化规范(信念和基本价值)。 (5) 营造信任的小组气氛。 ①主动与组员沟通，建立信任关系。②创造机会让组员表达自己的想法，通过组员间的相互回馈和关怀自然地产生信任。③寻找并强调组员之间的相似性。④澄清组员之间的可能误解。⑤培养组员积极倾听他人意见的良好习惯。 (6) 形成相对稳定的小组关系结构。包括：沟通结构；接纳结构；权利结构；领导结构；角色结构。
社会工作者的角色	领导者、鼓励者、组织者。

高频考点5 转折阶段

项目	内容
小组及组员的一般特点	(1) 对小组产生比较明确的归属感和认同感。表现在：小组组员愿意与他人相处和沟通，也愿意表达自己的想法。(2) 互动中产生抗拒与防卫心理及行为。表现在：缺席或者迟到、沉默寡言、独占话题或转移话题、组员互动过于理性等。(3) 角色竞争中的冲突。
社会工作者的任务	(1) 处理抗拒行为。 (2) 协调和处理冲突。 ①帮助组员澄清冲突的本质，特别是澄清冲突背后的价值观差异。②增进小组组员对自我的理解。③重新调整小组规范和契约。④协助组员面对和解决由冲突带来的紧张情绪和人际关系紧张。⑤运用焦点回归法，将问题抛回给组员，让组员自己解决。 (3) 保持组员对整体目标的意识。 (4) 协助组员重新建构小组。 (5) 适当控制小组的进程。
社会工作者的角色	协助者、引导者、调解人、支持者。

高频考点6 成熟阶段

项目	内容
小组及组员的一般特点	(1) 小组的凝聚力(吸引力、归属感等)大大增强，达到最高点。 (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) 小组的关系结构处于稳定状态。
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知。(3) 协助组员把认知转变为行动。(4) 协助组员解决有关问题。
社会工作者的角色	(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。

高频考点7 结束阶段

项目	内容
小组及组员的一般特点	(1) 离别情绪浓重。 (2) 小组关系结构弱化。
社会工作者的任务	(1) 处理组员的离别情绪与感受。 (2) 协助组员保持小组经验。主要包括：模拟练习；树立信心；寻求支持；鼓励独立；跟进服务、安排探访等。 (3) 做好小组评估。包括：社会工作者的自评；组员自评；观察员或督导的评估。
社会工作者的角色	引导者、领导者、评估者。

高频考点8 沟通和互动技巧

项目	内容
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；及时进行小结。
促进组员沟通的技巧	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。

高频考点9 主持小组讨论的技巧

项目	内容
开场的技巧	社会工作者先介绍参与者或让成员自我介绍，使成员互相认识。
了解的技巧	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 随时注意小组组员动力的运作，适时将自己对小组的感觉与思考反馈给组员。</p> <p>(3) 要给予组员安全的小组氛围，让组员呈现真实的自我，并勇于接受挫败。</p>
提问的技巧	<p>(1) 封闭式提问，如“是不是”。</p> <p>(2) 深究回答型的提问，可以用“描述”“告诉”“解释”等词提问。</p> <p>(3) 重新定向型的提问，如“针对××提到的这个问题，大家是怎样想的？”</p> <p>(4) 反馈和阐述型的提问，如“我们已经讨论了一段时间，谁能对此总结一下吗？”</p> <p>(5) 开放式的提问，如用“怎样”“为什么”等词提问。</p>
鼓励的技巧	对内向或者害羞的成员，社会工作者可以通过投以鼓励的目光，帮助他们勇敢发言，发言后，可以通过重复他们的意见，对正确的方面给予积极的鼓励，来帮助他们树立信心
限制的技巧	适用情形包括：小组组员垄断小组讨论时；组员的发言太抽象时；小组讨论脱离主题范围时。
沉默的技巧	<p>(1) 在小组中形成真空，请组员进行自我判断。</p> <p>(2) 请组员自己进行判断别人提供的意见或建议。</p>
中立的技巧	社会工作者要随时保持中立的位置，不偏袒或属意任一方；不判断他人意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，仅作利弊分析或事实论述，不给予决断。
摘述的技巧	适用情形包括：讨论阶段结束时；主题被岔开时；变换主题时；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不休时；组员的声小时；组员在发言中出现语言障碍时。
引导的技巧	社会工作者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，以保证讨论的有序进行。适用于小组讨论气氛热烈但偏离方向时。
讨论结束的技巧	详细、全面的总结小组讨论，对组员提出的主要意见要加以阐述、分析、评价和研究，同时确定将要应用的方法。

第六章 社区工作方法

高频考点1 社区工作的目标

项目	内容
分类	(1) 任务目标：指解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体的工作，满足社区需要，达到一定的社会福利目标。(2) 过程目标：指促进社区居民的一般能力。如提升社区居民解决社区问题的能力，增强居民信心和技巧，鼓励社区居民骨干参与社区事务，建立社区内不同群体的合作关系等。
具体目标	(1) 推动社区居民参与。(2) 提高社区居民的社会意识。(3) 善用社区资源，满足社区需求。(4) 培养相互关怀和社区照顾的美德。

高频考点2 地区发展模式的特点与实施策略

项目	内容
特点	(1) 较多关注社区共同性问题。【提示】共同性问题是指对社区中绝大部分居民的生活造成影响的问题。(2) 通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合。(3) 过程目标的重要性高于任务目标。(4) 特别重视居民的参与。
实施策略	(1) 促进居民的个人发展：针对社区居民之间的冷漠和疏离所采取的策略。 (2) 团结邻里：针对社区中部分邻里关系不和谐而采取的策略。 (3) 社区教育：针对居民对社区资源不熟悉、社区认同感不强所采取的策略。 (4) 提供服务和发展资源：针对社区服务和社区资源缺乏的问题而采取的策略。 (5) 社区参与：针对社区面对的部分共同性问题(如环境、设施等)而采取的策略

高频考点3 社会策划模式的特点与实施策略

项目	内容
特点	(1)注重任务目标的实现，以解决实质社会问题为主要工作导向。(2)强调运用理性原则处理问题。(3)注重由上而下的改变。(4)控制和指导社区未来。
实施策略	(1)了解组织的使命和目标。(2)分析环境和形势。包括：①分析有影响力的人士和团体，以及他们的利益和需要；②财力与人力支持；③预测环境变化及发展趋势；④新方案存在的机会和挑战。(3)自我评估。包括：分析所属社会服务机构的优点和不足，确定服务目标，界定工作范围。(4)界定和分析问题。包括：了解社区问题的现状、特点及形成原因，认识社区问题的严重性。(5)确定社区需要。(6)确定目标和达成目标的标准。(7)寻找、比较并选择较好的方案。(8)测试方案。(9)执行方案。(10)评估结果

高频考点4 社区照顾模式的特点与实施策略

项目	内容
特点	(1)协助服务对象正常的融入社区。(2)强调社区责任。(3)强调非正式照顾的作用。(4)提倡建立相互关怀的社区。
实施策略	(1)在社区照顾：将一些服务对象留在社区内开展服务，强调服务的“非机构化”。服务形式包括：①将照顾者迁回家庭，辅以社区支援性服务，如家务助理、社区护士等。 ②将社区内的大型机构改造为更接近社区的小型机构，如老人庇护所、小型儿童之家等。③将远离市区的大型机构迁回社区内。 (2)由社区照顾：由家庭、亲友、邻里、志愿者等提供照顾和服务，强调社区内的资源动员。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。支持网络可分为以下三种。 ①提供直接服务的网络：多以地域社区为基础；在同一社区内动员亲朋好友、居民组织或志愿者等去关怀社区内有需要的人士。②服务对象自身的互助网络：建立服务对象自身的互助小组，达到助人自助。③社区紧急支援网络：帮助个人及家庭预防突发事故或危机而建立的。 (3)对社区照顾：强调正规照顾和非正规照顾相互融合的重要性。

高频考点5 认识与分析社区

项目	内容
社区基本情况分析	地理环境；人口状况；社区资源；权力机构；文化特色。
社区问题分析	<p>(1) 描述问题(起点): 弄清问题的表现或者症状。</p> <p>(2) 界定问题: 明确问题的性质, 为解决问题提供方向(如“停车难”问题的定性)</p> <p>(3) 明确问题范围: 通过问题的范围来判断问题的大小和严重程度。</p> <p>(4) 问题的起源和动力: 发掘导致问题产生、加剧的根源和思考解决问题可能的动力因素</p>
社区需要分析	<p>(1) 规范型需要。专业人员、行政人员或专家学者依据专业知识和现有规定或规范, 所指出的特定需要标准。</p> <p>(2) 感觉型需要。当个人被问及是否需要某一特定服务时的反应是感觉型需要。个人受访的自我陈述中可以反映出个人的需要。</p> <p>(3) 表达型需要。当个人把自身的感觉型需要通过行动来表达和展现时, 即成为表达型需要。表达型需要来自个人和团体。</p> <p>(4) 比较型需要。基于与某种事物所作的比较产生需要, 如与其他个人或社区比较产生需要。</p>

高频考点6 主持会议的技巧

项目	内容
提问和邀请发言	(1) 社会工作者可以向全体与会者提问，鼓励自由发言，提高与会者的参与程度。(2) 当需要特定人士的意见或阻止个别人垄断发言机会时，可以通过个别点名的方式提问和邀请发言。
进一步说明和转述	(1) 进一步说明：与会者表达的意见不明确或不完整时，社会工作者帮助其进一步说明，(2) 转述：用自己的话将发言者的意见精简地表达出来。
聚焦	与会者在讨论的过程中出现离题或纠缠于枝节问题等情况，社会工作者可以运用聚焦的技巧，将会议话题带回既定议程。比如“我们现在先讨论这个问题，其他问题稍后讨论”。
摘要、综合和总结	(1) 摘要：简化长篇发言，归纳讨论的意见(2) 综合：综合各方意见，找出共同点，降低分歧。(3) 总结：复述之前所讨论的意见、观点和决定，让与会者了解会议最终决定。
关注、赞赏和鼓励	采用积极的态度和语言，鼓励与会者多发表意见，让他们感觉到被重视与尊重。这里可以是身体语言(如前倾、目光接触、点头示意等)表示对发言者的关注，也可以是直接赞扬发言者。

高频考点7 居民骨干培养技巧

项目	内容
鼓励参与	对于一些缺乏自信和自我认同感的居民骨干给予鼓励和肯定；向居民骨干灌输“当家做主”理念，帮助他们建立自主自立意识。
建立民主领导风格	积极培养居民骨干民主意识，组织居民共同协商处理社区问题。促进居民骨干对于民主的理解与认同，宣传民主不只是少数服从多数也是尊重少数意见，充分沟通。
培训技巧	社会工作者通过训练、示范、观看影音、亲身体验等方式提升居民骨干的能力，并教导他们关于人际关系、演讲、资源动员、管理等各方面的技巧。
增强管理能力	由于部分居民骨干缺乏管理知识，仅依靠热情工作不懂权责分工，包揽工作等会造成分工不明、权责不清居民骨干之间出现矛盾，工作效率低下等情况。社会工作者应当加强居民骨干的权责分工意识，只有分工合作，才能真正做好社区工作。

高频考点8 活动策划和方案设计技巧

项目	内容
活动策划的过程	(1)掌握活动的基本目标。(2)衡量服务对象的特点、需要、兴趣。(3)符合机构的宗旨、赞助团体的期望。(4)评估本身拥有的资源以及可以动员的资源。(5)制订初步计划。(6)评估可行(7)确立详细计划(形成方案计划书)。(8)预期困难及解决方法。
方案计划书要素	一份方案计划书一般需要具备以下因素：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

高频考点1 社会服务策划的形式

形式	内容
战略性策划	需求评估→明确机构的使命→预测→设计可行的战略→选择机构的战略→将战略转变为服务方案目标→方案发展→评估。
方案发展策划	需求评估→目标制定→考虑机构的总目标→方案目标的修订→探索各种可行方法→认识机构的局限性→选择可行性方法→方案活动的详细发展。
问题解决策划	认识现有的问题→界定问题→探索可行的解决方法→认识各种可能的限制→选取解决办法→设计完整的计划→发展评估计划。
创新策划	认识特殊问题或状态→列出清楚的目标→收集其他机构创新的方法→提供资讯给机构的决策者思考→考虑政治、经济、社会方面的阻力→选择理想的方法→发展计划用作评估和拓展。

高频考点2 社会服务方案策划的步骤

步骤	内容
认识和分析问题阶段	(1) 问题认识和分析。包括：问题认识工作表；分支法。(2) 需要评估。包括：界定处于危机的人口、目标对象人口以及求助者或受影响的人口。
目标制定阶段	(1) 界定总目标和影响性目标。影响性目标是社会工作干预所要达到的目标。(2) 建立目标的优先次序。主要考虑因素是可拥有和可动员的资源(环境因素、情境状态、人力、财力物力配置等)
方案安排阶段	(1) 制订各种可以实现目标的可行性方案。(2) 选择理想的可行性方案。筛选标准包括：①效率(方案资源投入/服务产出)。②效果(方案实现目标的程度)。③可行性(达到成功的程度)。④重要性(唯一性与必须推行的程度)。⑤公平(提供给有需要的个人或团体的程度)。⑥附加结果(目标之外的正面或负面结果)。(3) 决定资源需求和争取资源。社会服务机构高层管理层在决定是否采用各服务方案时，一般会考虑“经济上的效率性”“社会上接纳程度”及“政治上的可行性”。(4) 制订行动计划。服务计划被批准执行后，须先将服务方案的目标分解成若干具有可操作性的执行目标。执行目标不仅需要具备方法和完成的服务内容，还需要充分考虑以下因素。①完成服务方案的重要活动。②负责完成每项活动或任务的人员。③重要活动的开始时间和完成时间。④完成每一项活动所需要的基本资源。
考虑服务的评估	(1) 过程评估。关注内容：①方案进行过程中服务对象和人数变化；②方案中主要工作项目的完成情况资源使用情况、经费支出情况、是否按照计划进行。(2) 效果评估。主要测量方案实施后所产生的效果。

高频考点3 社会服务机构的组织结构类型

类型	内容
一般结构类型	(1) 直线式组织结构; 由上而下分成若干层级, 各层级中每个部门的地位相等、权责相符, 各层级间只有直线和垂直关系。主管在所属的范围内具有绝对的指挥权, 各级部署必须绝对服从。(2) 直线参谋式组织结构: 组织层级之间存在着水平和垂直关系, 参谋作为专家来协调直线部门的管理者。(3) 职能式组织结构; 职能部门在特定工作范围内可以直接对平行的管理人员下达命令。职能部门权利较大, 既可以收集信息和提供意见, 也可以作决定和执行
团队式结构类型	(1) 问题解决型团队: 这一团队的成员定期开会讨论如何解决某些具体问题, 有利于集思广益, 但具有临时性质, 容易导致短期行为, 不利于机构总体目标的实现。 (2) 多功能型团队: 这一团队是由来自同一等级、不同专业领域的专业人员组成, 目的是完成一项共同任务。该团队最典型的是为处于多重困难的服务对象提供个案管理服务。有利于机构内或机构间不同领域成员交换信息, 激发新观点, 但耗费时间, 团队成员需要花费时间建立信任关系。(3) 自我管理型团队(高绩效团队): 这一团队通常由10~16人自然形成的工作小组, 拥有较大的自主权, 集计划、指导、监督和控制于一体。

高频考点4 常见的志愿者参与社会服务的动机

动机类型	内容
以自我为中心的动机	(1) 想获得工作经验, 学习新技术。(2) 希望感觉到被需要、被感激、被欣赏、受他人尊敬或被他人引以为傲。(3) 填补心灵空虚, 减少内心寂寞(4) 有机会体验新的生活方式和文化。(5) 能表现和证明自己的成就。(6) 现在帮助别人, 将来会“善有善报”。(7) 自我成长、发展与成熟。
以利他和社会为中心的动机	(1) 希望帮助别人, 希望构建和谐社会。(2) 以行动表达对他人同情心。(3) 喜欢认识不同年龄层的新朋友, 扩大人际交往圈子。(4) 受周围亲朋好友的影响而参与服务。(5) 基于宗教信仰, 为人服务的理念。(6) 想尽一点社会责任。(7) 想用行动尽力谋求改变。

高频考点5 志愿者管理的过程

(1) 需要评估和方案规划：志愿者评估(动机);组织评估(利益和风险);服务对象评估(接纳程度和个人特征的要求)。

(2) 工作发展与设计：这一过程的重要任务是撰写志愿服务工作说明书。

(3) 招募：这一过程的任务是通过招募活动来寻找合适的志愿者。

(4) 面谈与签约：面谈是志愿者训练前的准备工作；在志愿者决定承担服务工作以后，机构要与其签约。

(5) 迎新说明与志愿者训练：其中，志愿者训练包括知识(意义、使命)、技巧(实务训练)和态度(信心)这三个方面的内容。

(6) 监督与激励：督导者一方面要平等对待每一位志愿者，并将志愿者看成自己的工作伙伴,加强志愿者对于机构的认同感和归属感。另一方面要适时为志愿者提供帮助与反馈，

协助其处理遇到的困难，帮助其解决问题。对于表现优良的志愿者要及时给予表扬，给予志愿者自我成长的机会等。

(7) 奖励表扬：机构要运用表扬大会、充分信任、寄贺卡、倾听并征求志愿者意见等方式对志愿者进行奖励表扬，不仅要奖励结果，也要奖励过程。

(8) 志愿者绩效评估：主要是评估机构的志愿者管理是否合理，志愿者使用是否有利于机构或服务对象等。

高频考点6 社会服务机构的社會捐助与筹资方法

项目	内容
社会捐助	<p>(1) 个人捐款：个人需要、外界影响(亲朋好友)利他动机(愿意帮助别人)。(2) 企业捐款：市场营销(带来新利益和新顾客); 公共关系(提升公司形象); 自我利益; 税法策略; 社会联谊(俱乐部)。</p>
筹资方法	<p>(1) 项目申请：如果机构的大宗款项来自于政府购买或基金会资助，一般要写项目申请书。项目申请书至少包括以下内容；向政府或基金会申请这笔经费支持的意义或用途；资助的重要性(这笔资助对于项目对象的必要性); 资助额及申请这一数量资助的原因，列明项目预算；使用这笔资助的方式与方法；使用这笔资助可能达到的预期效果；使用这笔资助的社会交代的方法(如何向资助者报告资助项目的结果)。</p> <p>(2) 私人恳请：面对面会谈，表达捐款需求、寻求帮助的筹款方式。</p> <p>(3) 电话劝募：在紧凑的时间内密集电话拜访进行筹款的方式，一般成本较低。(4) 特别事件筹资活动：社会服务机构通过对特殊事件的服务，引起社会大众对机构和相关事件的关注。</p>

高频考点7 社会工作督导的内容

项目	内容
行政性 督导	(1) 社会工作者的招募和选择。(2) 安置和引导新进工作人员。(3) 工作计划和分(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：①缓冲器角色；②倡导者角色；③机构变迁推动人。
教育性 督导	(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(教导助人的有关技术)。
教育性 督导	(5) 教导有关社会工作者本身的知识(自我觉醒)。(6) 提供专业性建议和咨询。如给被督导者提供相应的指导和忠告。(7) 通过教育性督导，缓解社会工作者压力。包括：教导沟通技巧、教导时间管理技巧、培养价值伦理抉择能力、发展压力管理培训课程。
支持性 督导	(1) 疏导情绪：协助被督导者适应和处理服务过程中所产生的挫折、失望、焦虑等情绪,增强被督导者的自我功能(2) 给予关怀：给予被督导者关怀与支持，让被督导者拥有安全感，并愿意尝试新工作。(3) 发现成效：协助被督导者发现工作成效，并能自我赏识，激发被督导者工作的积极性以及对机构的认同感和归属感。(4) 寻求满足：给予被督导者从事专业的满足感和价值感，增强其对专业的认同，并能立志投身于社会服务工作。
志愿者 督导	(1) 行政性督导功能：培养有效的志愿者。(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。

第八章 社会工作研究

高频考点1 定量、定性研究的特点

项目	定量研究	定性研究
概念	在严格设计的基础上，采用定量测量手段，注重变量的操作与测量，收集资料并对此进行统计分析。功能在于揭示和描述社会现象的相互关系。	注重具体独特的现象，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、象征等，探索社会关系，而对个体进行理解、阐释和深度描述。
方法论基础	实证主义。	反实证主义。
常用方法	问卷调查、实验研究等。	观察法、访谈法、个案研究法等。
适用范围	适用于研究问题已有大量资料、资料收集相对容易、需要探讨变量关系、宏观层面的大规模调查与预测等场合。	适用于不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的情境，需要发现服务对象的主观理念，需要定义新概念和形成新假设，适用于在微观层面对个别事物进行细致、动态的描述和分析。
研究者与研究对象的关系	研究者被研究对象视为外人，很大程度上排除了研究者对研究对象的影响。	以自然情境为资料来源，花费较多时间深入具体情境中，研究者对自己行为及与研究对象之间的关系进行动态反思和调适，应尽量设法将被研究对象视为自己人。
研究和理论的关系	依托某些原理形成假设，通过收集资料和分析数据来验证假设，侧重于理论检验。	定性研究不一定事先设定假设，其理论假设可以在研究过程中逐步形成和完善，过程发现需要进行抽象提炼和归纳，才可能达到理论层面。
研究策略	其逻辑方法是演绎法，主要通过文献回顾和实地探索，归纳提炼出研究问题和研究框架，其次进行研究和设计，最后依托问卷、统计表等工具收集资料；追求研究资料和研究结论的精确性。	研究问题、研究计划和研究内容灵活可变，可根据当时当地的情况适当修订，并在资料收集过程中同步分析资料。
资料特性	收集和分析量化资料。	获取描述性的信息、非数字化的信息。
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，其研究结论在随机抽样时可以推论。	注重研究对象，研究结论有助于发现研究问题的个别性和特殊性。研究发现不可推论。

高频考点2 问卷调查

项目	内容
类型	(1) 自填问卷：收集资料时由被调查者填写答案。(2) 访问问卷：收集资料时由访问员向被调查者提问并记录其回答，适用调查问题较复杂或被调查者文化水平较差的情况。
结构	(1) 标题。即问卷的名称。(2) 封面信。旨在说明调查者身份、研究的目的和内容、对象选择方法、保密原则，并署名研究机构。(3) 指导语。旨在说明问题细节及回答要求。(4) 问题和答案。问题具有态度(看法或感受)、行为(实际行动)、状态(当时的状况)三种形态。问卷根据答案的特征可分为开放式问题(被访者自己填写)和封闭式问题(被访者选择)。(5) 编码。即给每个问题及答案予以一个数字作为其代码。(6) 其他。如问卷编号、访问时间、访谈员签名、被访者联系电话、结束感谢语等。
设计原则	(1) 问卷要有信度(测量结果是否稳定)与效度(测量结果能否较好地揭示所测变量的实际情况)。(2) 考虑研究目的或研究类型。描述性研究的展开多围绕基本问题，解释性研究的展开多围绕研究假设。(3) 以回答者视角为主。要考虑回答者的教育程度和语言习惯，问卷需要让回答者认可、容易理解和回答。(4) 考虑问卷调查的可能障碍因素。(5) 保证调查的可行性。
问题和答案的设计细节	(1) 开放性问题的答案应当注意空间大小的适当性，封闭式问题中单项选择的答案必须满足穷尽性和互斥性。(2) 问题的语言应当简练易懂，避免双重含义，不要有倾向性。尤其注意敏感问题的提问方式。(3) 一般来说，被访者熟悉的、感兴趣的、简单的、封闭式的问题可以放在问卷的前面，有利于被调查者较快进入回答的状态。而行为、态度、背景以及敏感的问题应当放在问卷的后面。(4) 综合考虑各方面的因素，问卷回答的时间越短越好。所以，一份问卷最好让被调查者在30分钟内完成为宜。

高频考点3 个案研究法

项目	内容
概念	个案研究是对单个对象(家庭、团体、机构、组织、社区、学校等)的某项特定行为或问题进行探索研究。
适用场合	适用于了解真实场境中的现象、考察现象与其场境边界不清、资料多元、资料不易量化或数据化等场合。
个案研究资料收集的特色	(1)非正式,不拘泥时间、地点并用多种方法进行研究。 (2)手段和资料多元化。研究者可以通过访谈、观察等手段,详细记载研究对象的各方面资料。 (3)资料详尽深入。使用历史视角把握资料,考虑个人生活史及有关文献,注重服务对象的主观感受。(4)强调应用性研究,注重改变行为的模式。
评价	(1)优点:对研究对象有全面和深入的认识;有助于澄清概念和确定变量;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;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:需要花费大量时间;不容易补充数据;样本很少和对象缺乏代表性;研究发现不能进行推论。

第九章 社会政策与法规

高频考点1 老年人合法权益的主要内容

项目	内容
总体目标	国家建立多层次的社会保障体系，逐步提高对老年人的保障水平。国家建立和完善以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的社会养老服务体系。倡导全社会优待老年人。
家庭赡养与扶养	(1) 赡养人应当使患病的老年人及时得到治疗和护理；对经济困难的老年人，应当提供医疗费用；对生活不能自理的老年人，赡养人应当承担照料责任；不能亲自照料的，可以按照老年人的意愿委托他人或者养老机构等照料。(2) 赡养人应当妥善安排老年人的住房，不得强迫老年人居住或者迁居条件低劣的房屋；老年人自有的或者承租的住房，子女或者其他亲属不得侵占，不得擅自改变产权关系或者租赁关系；老年人自有的住房，赡养人有维修的义务。(3) 赡养人有义务耕种或者委托他人耕种老年人承包的田地，照管或者委托他人照管老年人的林木和牲畜等，收益归老年人所有。(4) 家庭成员应当关心老年人的精神需求，不得忽视、冷落老年人。与老年人分开居住的家庭成员，应当经常看望或者问候老年人。用人单位应当按照国家有关规定保障赡养人探亲休假的权利。(5) 赡养人不得以放弃继承权或者其他理由，拒绝履行赡养义务。赡养人不履行赡养义务，老年人有要求赡养人付给赡养费等权利。赡养人不得要求老年人承担力不能及的劳动。(6) 老年人与配偶有相互扶养的义务。由兄、姐扶养的弟、妹成年后，有负担能力的，对年老无赡养人的兄、姐有扶养的义务。
社会保障	国家通过基本医疗保险制度，保障老年人基本的基本医疗需要。享受最低生活保障的老年人和符合条件的低收入家庭中的老年人参加新型农村合作医疗和城镇居民基本医疗保险所需个人缴费部分，由政府给予补贴。
社会服务	地方各级人民政府和有关部门应当采取措施，发展城乡社区养老服务，鼓励、扶持专业服务机构及其他组织和个人，为居家的老年人提供生活照料、紧急救援、医疗护理、精神慰藉、心理咨询等多种形式的服务。对经济困难的老年人，地方各级人民政府应当逐步给予养老服务补贴。
社会优待	各级人民政府和有关部门应当为老年人及时、便利地领取养老金、结算医疗费和享受其他物质帮助提供条件
宜居环境	国家推动老年宜居社区建设，引导、支持老年宜居住宅的开发，推动和扶持老年人家庭无障碍设施的改造，为老年人创造无障碍居住环境。
参与社会发展	制定法律、法规、规章和公共政策，涉及老年人权益重大问题的，应当听取老年人和老年人组织的意见。老年人和老年组织有权向国家机关提出老年人权益保障、老龄事业发展等方面的意见和建议。

高频考点2 残疾人合法权益的主要内容

项目	内容
康复	<p>康复工作应当从实际出发，将现代康复技术与我国传统康复技术相结合；以社区康复为基础，康复机构为骨干，残疾人家庭为依托；以实用、易行、受益广的康复内容为重点，优先开展残疾儿童抢救性治疗和康复；发展符合康复要求的科学技术，鼓励自主创新，加强康复新技术的研究、开发和应用，为残疾人提供有效的康复服务。</p>
教育	<p>残疾人教育，实行普及与提高相结合、以普及为重点的方针，保障义务教育，着重发展职业教育，积极开展学前教育，逐步发展高级中等以上教育。</p>
劳动就业	<p>(1) 残疾人劳动就业，实行集中与分散相结合的方针，采取优惠政策和扶持保护措施，通过多渠道、多层次、多种形式，使残疾人劳动就业逐步普及、稳定、合理。</p> <p>(2) 集中使用残疾人的用人单位中从事全日制工作的残疾人职工，应当占本单位在职职工总数的25%以上。</p>
文化生活	<p>国家保障残疾人享有平等参与文化生活的权利。</p>
社会保障	<p>(1) 地方各级人民政府对无劳动能力、无扶养人或者扶养人不具有扶养能力、无生活来源的残疾人，按照规定予以供养。国家鼓励和扶持社会力量举办残疾人供养、托养机构。残疾人供养、托养机构及其工作人员不得侮辱、虐待、遗弃残疾人。</p> <p>(2) 县级以上人民政府对残疾人搭乘公共交通工具，应当根据实际情况给予便利和优惠。残疾人可以免费携带随身必备的辅助器具。盲人持有效证件免费乘坐市内公共汽车、电车、地铁、渡船等公共交通工具。盲人读物邮件免费寄递。</p>
无障碍环境	<p>国家采取措施，为残疾人信息交流无障碍创造条件。公共交通工具应当逐步达到无障碍设施的要求。有条件的公共停车场应当为残疾人设置专用停车位</p>

高频考点3 婚姻家庭政策法规

项目	内容
结婚	(1) 结婚年龄，男不得早于22周岁，女不得早于20周岁。(2) 有下列情形之一的，婚姻无效：重婚；有禁止结婚的亲属关系；未到法定婚龄。因胁迫结婚的，受胁迫的一方可以向人民法院请求撤销婚姻
离婚	(1) 自婚姻登记机关收到离婚登记申请之日起30日内，任何一方不愿意离婚的，可以向婚姻登记机关撤回离婚登记申请。(2) 女方在怀孕期间、分娩后1年内或者终止妊娠后6个月内，男方不得提出离婚；但是，女方提出离婚或者人民法院认为确有必要受理男方离婚请求的除外。(3) 离婚时，夫妻的共同财产由双方协议处理；协议不成的，由人民法院根据财产的具体情况，按照照顾子女、女方和无过错方权益的原则判决。对夫或者妻在家庭土地承包经营中享有的权益等，应当依法予以保护。(4) 离婚时，如果一方生活困难，有负担能力的另一方应当给予适当帮助。具体办法由双方协议；协议不成的，由人民法院判决。夫妻婚姻关系存续期间，因一方重婚或与他人同居、实施家庭暴力或虐待遗弃家庭成员等情形导致离婚的，无过错方有权请求损害赔偿。
家庭关系	(1) 夫妻有相互扶养的义务。需要扶养的一方，在另一方不履行扶养义务时，有要求其给付扶养费的权利。(2) 夫妻在婚姻关系存续期间所得的下列财产，为夫妻的共同财产，归夫妻共同所有：①工资、奖金、劳务报酬；②生产、经营、投资的收益；③知识产权的收益；④继承或者受赠的财产，但是《民法典》第一千零六十三条第三项规定的除外；⑤其他应当归共同所有的财产。夫妻对共同财产，有平等的处理权。(3) 下列财产为夫妻一方的个人财产：①一方的婚前财产；②一方因受到人身损害获得的赔偿或者补偿；③遗嘱或者赠与合同中确定只归一方的财产；④一方专用的生活用品；⑤其他应当归一方的财产。(4) 子女应当尊重父母的婚姻权利，不得干涉父母离婚、再婚以及婚后的生活。子女对父母的赡养义务，不因父母的婚姻关系变化而终止。
救助措施	(1) 反家庭暴力工作遵循预防为主，教育、矫治与惩处相结合原则。(2) 家庭暴力情节较轻，依法不给予治安管理处罚的，由公安机关对加害人给予批评教育或者出具告诫书。(3) 当事人因遭受家庭暴力或者面临家庭暴力的现实危险，向人民法院申请人身安全保护令的，人民法院应当受理。

高频考点4 城乡居民最低生活保障政策法规

项目	内容
低保申请的资格	户籍状况、家庭收入和家庭财产是认定低保对象的三个基本要件。
低保的申请与审核	<p>(1) 申请最低生活保障以家庭为单位，由申请家庭确定一名共同生活的家庭成员作为申请人，向户籍所在地乡镇人民政府(街道办事处)提出书面申请；实施网上申请受理的地方，可以通过互联网提出申请。</p> <p>(2) 符合下列情形之一的人员，可以单独提出申请：①最低生活保障边缘家庭中持有中华人民共和国残疾人证的一级、二级重度残疾人和三级智力残疾人、三级精神残疾人；②最低生活保障边缘家庭中患有当地有关部门认定的重特大疾病的人员；③脱离家庭、在宗教场所居住3年以上(含3年)的生活困难的宗教教职人员；④县级以上人民政府民政部门规定的其他特殊困难人员。</p>
家庭经济状况调查	<p>家庭经济状况指共同生活家庭成员拥有的全部家庭收入和家庭财产。</p> <p>(1) 家庭收入指共同生活的家庭成员在规定期限内获得的全部现金及实物收入。主要包括：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其他应当计入家庭收入的项目。【提示】下列收入不计入家庭收入：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；④设区的市级以上地方人民政府规定的其他收入。对于共同生活的家庭成员因残疾、患重病等增加的刚性支出、必要的就业成本等，在核算家庭收入时可按规定适当扣减。(2) 家庭财产指共同生活的家庭成员拥有的全部动产和不动产。动产主要包括银行存款、证券、基金、商业保险、债权、互联网金融资产以及车辆等。不动产主要包括房屋、林木等定着物。</p>
低保金的发放	最低生活保障金原则上实行社会化发放，通过银行、信用社等代理金融机构，按月支付到最低生活保障家庭的账户。

高频考点5 劳动关系的规定

项目	内容
工作时间	<p>(1) 在保障劳动者身体健康的条件下延长工作时间每日不得超过3小时，但是每月不得超过36小时。</p> <p>(2) 有下列情形之一的，用人单位应当按照下列标准支付高于劳动者正常工作时间工资的工资报酬：①安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资的150%的工资报酬；②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%的工资报酬；③法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的300%的工资报酬。</p>
工资保障	<p>国家实行最低工资保障制度。最低工资的具体标准由省、自治区、直辖市人民政府规定，报国务院备案。用人单位支付劳动者的工资不得低于当地最低工资标准。</p>
女性劳动关系	<p>(1) 对怀孕7个月以上的女职工，用人单位不得延长劳动时间或者安排夜班劳动，并应当在劳动时间内安排一定的休息时间。怀孕女职工在劳动时间内进行产前检查，所需时间计入劳动时间。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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</p>

高频考点6 失业保险的规定

项目	内容
失业保险金领取条件	<p>(1) 具备下列条件的失业人员，可以领取失业保险金：①按照规定参加失业保险，所在单位和本人已按照规定履行缴费义务满1年的；②非因本人意愿中断就业的；③已办理失业登记，并有求职要求的。</p> <p>(2) 失业人员在领取失业保险金期间有下列情形之一的，停止领取失业保险金，并同时停止享受其他失业保险待遇：①重新就业的；②应征服兵役的；③移居境外的；④享受基本养老保险待遇的；⑤被判刑收监执行或者被劳动教养的；⑥无正当理由，拒不接受当地人民政府指定的部门或者机构介绍的工作的；⑦有法律、行政法规规定的其他情形的。</p>
失业保险金领取期限	<p>失业人员失业前所在单位和本人按照规定累计缴费时间满1年不足5年的，领取失业保险金的期限最长为12个月；累计缴费时间满5年不足10年的，领取失业保险金的期限最长为18个月；累计缴费时间10年以上的，领取失业保险金的期限最长为24个月</p>

高频考点7 工伤认定

项目	内容
认定为工伤	<p>职工有下列情形之一的，应当认定为工伤：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交通、客运轮渡、火车事故伤害的；⑦法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。</p>
视同工伤	<p>职工有下列情形之一的，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。</p>
禁止情形	<p>有下列情形之一的，不得认定为工伤或者视同工伤：①故意犯罪的；②醉酒或吸毒的；③自残或者自杀的。</p>