

2024社会工作《初级综合能力》考前 5 页纸

一、第一章 社会工作的目标、要素及主要领域

1. 我国对社会工作的理解(普通、行政性、专业社会工作)。
2. 社会工作特点: 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。
3. 社会工作的目标: **服务对象层面** (解救危难—危及生命生存; 缓解困难——正常生活受严重影响; 激发潜能——提升服务对象能力; **促进发展**)、**社会层面** (解决社会问题; 促进社会公正)、**文化层面** (弘扬人道主义; 促进社会团结)。
4. 社会工作的功能: **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)、**社会的功能** (维持社会秩序; 建构社会资本; 促进社会和谐)。
5. 我国社会工作发展的基本原则: 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。
6. 社会工作的要素: 社会工作的对象 (基本对象与扩大); 社会工作者 (直接与合并角色); 专业价值观 (灵魂); 专业的助人方法 (基本功); 助人活动 (最核心)。
7. 社会工作者的核心能力: 沟通与建立关系的能力; 促进和使能的能力; 评估和计划的能力; 提供服务和干预的能力; 在组织中工作的能力。
8. 社会工作主要领域: 儿童青少年; 老年; 妇女; 残疾人; 司法; 优抚安置; 社会救助; 家庭; 学校; 社区; 医务; 企业。
9. 社会工作领域的扩展: 从贫困群体到有需要人群; 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。【**治疗型学校社会工作**——对问题学生的失常心理或行为; **变迁型学校社会工作**——帮助学生适应剧烈社会变迁; **社区学校社会工作**——联系家长、家校沟通】
10. 新发展阶段我国社会工作的新发展 (2022年新增, 还是重点了解)

①社会工作深入参与创新社会治理;②社会工作助力实现共同富裕;③乡镇社会工作服务站加快建设。

第二章 社会工作价值观与专业伦理

1. 国际社会工作者认同的专业价值观: 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。
2. **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 (不等于认同); ②非评判; ③个别化; ④保密; ⑤服务对象的自我决定。
3. 社会工作专业伦理的基本内容: 对服务对象、同事、服务机构、专业人员、社会工作专业、全社会的伦理责任。
4. 伦理议题的主要内容: 服务对象自决; 保密议题; 双重关系; 知情同意; 多元文化; 专业能力。
5. 伦理难题处理原则: 保护生命; 差别平等; 独立自主; 最小伤害; 生命质量; 隐私保密; 真诚原则。**注意**: 一般处理步骤 (7个)。
6. 社会工作专业伦理守则的国际惯例: 社会工作者的态度和行为、社会工作者对服务对象、同事、专业、机构、社会的伦理责任。
7. 社会工作专业伦理守则的作用: 保护服务对象的权益; 帮助社会工作者解决伦理难题; 促进专业的健康发展; 促进社会服务机构的能力建设; 维护社会正义。

第三章 人类行为与社会环境

1. 人类需要的层次: **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); **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; ②物质需要和精神需要; ③生存性需要和发展性需要。
3. 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)。
4. 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。
5. 社会环境的特点: 多样性; 复杂性; 层次性; 稳定性; 变动性。
6. 社会环境的主要构成要素

| | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|
| 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。 |
| 同辈群体 | 平等性、开放性、认同性、独特性 |
| 学校 | 影响：校园文化、班级规模、教学模式、师生关系 |
| 工作单位 | 影响：①个人学习和实践专门专业知识、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。 |
| 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。 |

7、人生发展阶段及其主要特征：①婴幼儿：哺乳问题、母爱剥夺、弃婴问题；②学龄前：挑食偏食、攻击行为、电视依赖、自闭症；③学龄阶段：儿童意外伤害、校园欺凌、儿童性伤害；④青少年阶段：网络成瘾、青少年犯罪、青少年性行为；⑤青年阶段：婚恋问题、性别歧视、就业问题；⑥中年阶段：早衰综合征、更年期综合征、婚外恋、家庭暴力；⑦老年阶段：失智和失能、精神健康问题、死亡、被歧视被虐待。

第四章 个案工作

1、心理社会治疗模式的治疗技巧

(1)直接治疗技巧：①非反思性直接治疗技巧（**支持**——接纳同感给予认可、**直接影响**——社工直接表达意见、**探索-描述-宣泄**——服务对象描述困扰产生和发展）；②反思性直接治疗技巧（**现实情况反思**——对所处实际状况分析、**心理动力反思**——协助服务对象分析自己内心的反应方式、**人格发展反思**——服务对象重新认识评价自己的以往经历）。

(2)间接治疗技巧：通过改善周围环境或辅导第三方影响服务对象。

2、**危机介入模式**：①发展阶段：危机—解组—恢复—重组；②基本原则：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。

3、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；(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) 服务对象问题的预估；(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；(2) 专业角色的扮演；(3) 专业合作关系的维持。 |
| 链接社会资源与协调服务 | (1) 社会资源的类型（非正式资源、正式资源）。(2) 连接资源的方式：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。 |
| 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。 |

4、个案工作的常用技巧：(1)会谈：①类型(建立关系会谈、收集资料、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**—肢体表达；**倾听**—用心听；**同理心**—设身处地；**鼓励**—肯定积极表现）；

引领性的技巧（**澄清**—引导服务对象整理含糊不清的经验；**对焦**—收窄偏离或宽泛的话题,集中讨论焦点；**摘要**—概况归纳谈话要点）；影响性技巧（**提供信息**—给知识技巧；**自我披露**—给经历经验；**建议**—给解决办法；**忠告**—指出危害或必采取的行为；**对质**—直问服务对象言行不一）。(2)收集资料：会谈的运用、调查表的运用、观察的运用、现有资料的运用。(3)评估：正确运用评估类型；合理运用评估方法；服务对象的积极参与；坦诚与保密。

第五章 小组工作方法

1、小组类型：**教育小组、成长小组、支持小组、治疗小组**。

2、特点：小组成员问题的共同性或相似性；强调小组成员的民主参与；运用小组治疗性因素；注重团体的动力。

3、小组工作的**模式及实施原则**：**互动模式**（开放性的互动、平等性的互动、面对面的互动）；**发展模式**（积极参与原则、使能者原则）。

4、小组工作的过程

| 过程 | 主要任务 |
|------|---------------------------------------------------------------------------|
| 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 | 消除陌生感；帮助组员厘清对小组的期望，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；营造信任的小组氛围；形成相对稳定的小组关系结构。 |
| 转折阶段 | 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。 |
| 成熟阶段 | 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。 |

5、小组工作的技巧：沟通与互动的技巧（与组员沟通、促进组员沟通）；小组讨论技巧（小组讨论事前准备、主持小组会议）；小组活动设计技巧（紧扣小组目标、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）；小组评估技巧（评估类型、流程、评估资料的收集）。

第六章 社区工作方法

1、社区工作的目标：任务目标（完成具体工作，如安置无家可归者、照顾贫穷残障人士）；过程目标（促进居民能力、培育社区领袖等）。

2、社区工作的主要模式

| 主要模式 | 实施策略 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 地区发展模式 | ①促进居民交流（冷漠和疏离）；②团结邻里（邻里关系不良）；③社区教育（社区资源和培养居民骨干）；④提供服务和资源（资源缺乏）；⑤社区参与（共同问题）。 |
| 社会策划模式 | 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 | 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；⑤为家庭照顾者提供服务；⑥社区倡导。 |

3、社区工作各阶段的工作重点：进入社区（进入社区之前的准备、进入社区的方式）、认识社区（社区基本情况分析、社区问题分析、社区需要分析）；培育组织（建立社区社会组织、管理社区社会组织）；制订社区工作计划（明确目标、制定策略、设计方案）；实施社区工作计划（动员和管理社区资源、执行工作方案）；社区工作评估（评估的分类、评估的步骤）。

4、社区工作的技巧：与社区居民开展工作的技巧（与居民接触的技巧、会议技巧、居民骨干培养技巧）；社区分析的技巧（收集社区资料的方法、社区动力分析、社区资源分析）；社区活动策划的技巧（活动策划的过程、方案计划书的要素）。

第七章 社会工作行政

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、服务评估阶段。

3、**社会服务机构的一般结构类型**：直线式组织结构、直线参谋式组织结构和职能式组织结构。

4、**社会服务机构的团队式结构**：多功能型团队、问题解决型团队、自我管理型团队。

5、**社会服务机构的运作**：**授权、协调、沟通、控制**。

6、**志愿者参与社会服务的动机**：以自我为中心的动机（经历经验、尊敬、填补空虚、体验新生活、证明自己、善有善报、自我成长）利他和社会为中心（世界变好、对他人同情心、交朋友、受亲友影响、宗教信仰、社会责任）。

7、**志愿者管理的内容和过程**：（需要评估与方案规划、工作发展与设计、招募、面谈与签约、迎新说明与训练、督导与激励、奖励表扬、评估）。

8、**社会服务机构的资金来源**：政府资助、社会捐助和低偿服务。

9、**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）。

10、**社会服务机构筹资方法**：项目申请、私人恳请与电话募捐、特别事件筹资活动。

11、**督导的功能**：行政功能、教育功能、支持功能。

12、**督导的对象**：新入职的社会工作者；服务年限较短、经验不足初级社会工作者；机构实习生；志愿者。

13、**督导的类型**：师徒式督导；训练式督导；管理式督导；咨询式督导。

14、**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。 |
| 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” |
| 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。 |
| 志愿者督导 | (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。 |

15、有效督导的条件及要素： 督导方式具有结构性； 督导进行要持续定期； 督导者的态度须保持前后一致； 个案导向； 评估检讨。

第八章 社会工作研究

1、定量研究与定性研究的特点

| 研究范式 | 定量研究 | 定性研究 |
|----------|----------------------|---------------|
| 方法论基础 | 实证主义 | 反实证主义 |
| 研究者与研究对象 | 研究者为客户， 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 |
| 适用范围 | 有大量数据， 收集资料容易、探讨变量关系 | 对个别事物进行细致动态描述 |

2、定量研究方法： 问卷调查(类型、结构、设计、评价)； 实验研究(三对要素、标准实验设计、成功设计标准、评价)。

3、定性研究方法

| | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 观察法 | 分类： 参与和非参与观察； 结构式观察和非结构式观察； 直接观察和间接观察。 |
| 访谈法 | (1) 分类： 直接访问和间接访问； 个别访问和集体访问； 结构式访问和无结构式访问； (2) 常用形式： 非正式会话式访问、引导式访问和标准化开放式访问； (3) 深度访谈； (4) 焦点小组。 |
| 个案研究 | 特点： 凸显研究的“对象”维度； 技术和资料多元化； 研究步骤不甚严格； 资料详尽 深入。 |

4、非干扰性研究： 现存统计资料分析、比较法。

5、行动研究(特点)： 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。

第九章 社会政策与法规

1、我国特定人群的社会政策法规

| 群体 | 主要内容 | 保障方式 |
|------|-----------------------------------------------|-------------------------------|
| 老年人 | 家庭赡养； 扶养与监护； 不得侵犯老年人婚姻自由； 继承权等合法权益 | 政府部门保护、司法保护、社会组织保护 |
| 妇女 | 政治权； 人身和人格权益； 文化教育权益； 劳动和社会保障权； 财产权益； 婚姻家庭权益。 | 主管部门保护、司法保护、妇女组织、工会组织、共青团组织保护 |
| 未成年人 | 家庭保护； 学校保护； 社会保护； 网络保护； 政府保护； 司法保护 | 家庭、学校、社会、网络、政府、司法保护 |
| 残疾人 | 康复教育权利； 劳动就业权利； 文化生活权利； 社会保障 权利； 无障碍环境 | / |

2、我国特定领域的社会政策法规

(1) 婚姻家庭政策法规

结婚的规定： **结婚的必备条件** (双方自愿； 男的不早于 22 周岁， 女的不早于 20 周岁)； **结婚的禁止条件** (直系血亲和三代以内的旁系血亲)； **婚姻无效** (违法一夫一妻制、禁止结婚的亲属关系、未到法定年龄)； **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)； 离婚的方式 (2 种)。

家庭关系的规定： 夫妻关系； 财产关系； 父母子女关系； 其他家庭成员间的关系

离婚的规定： 登记离婚； 诉讼离婚；

(2) 社会救助政策法规

| | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 城乡居民最低生活保障 | 低保对象资格 (3 个基本条件)； 共同生活的家庭成员； 城乡低保的申请与审核； 家庭收入； 不计入家庭收入； 低保的核查 |
| 医疗救助 | 对象 ： 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； 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。 形式 ： 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；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费用，给予补助。 |
| 流浪乞讨人员救助 | 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； 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。 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。 |

(3) 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 作时间规定：8 小时工作制，平均每周不超过 44 小时； 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）； |
| 失业保险 | 失业保险金领取条件；失业保险金领取的期限；女职工劳动保护特别规定 |
| 工伤认定 | 应当认定工伤（6 种）；视同工伤（3 种）；不得认定为工伤或者视同工伤（3 种） |
| 劳动争议 | 劳动争议调解组织 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 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 |

(4) 医疗保障政策法规

| | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。 |

3、加强社区治理与促进社会组织发展的政策法规

加强社区治理的政策法规：完善党全面领导基层治理制度；健全基层群众自治制度；推进基层法治和德治建设；加强基层智慧治理能力建设。

人民调解的政策法规原则：依法调解、自愿平等、尊重当事人权利

程序：受理纠纷—调查研究—进行调解—结束调解

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；健全社会组织监管体系；提升社会组织执法水平；加强社会组织自身建设；引导支持社会组织发展；发挥社会组织积极作用。

主要目标： 2025年，协同推动社会组织党建工作管理体制和工作机制更加完善，社会组织党的组织和党的工作有效覆盖……

相关发展预期指标： 2025年，专职工作人员数量达到**1250万人**，社会组织固定资产达到 **5900亿元**，**3A(含)**以上社会组织占比达到 **25%**，法人治理结构健全、无不良信用信息记录的社会组织占全部社会组织比例超过**80%**。



公众号了解更多资源



加好友拉进学习群

整理：吉水县同心社会工作服务中心