

# 2024 年社会工作《中级综合能力》考前 5 页纸

## 第一章：社会工作的内涵、原则及主要领域

- 1、社会工作的内涵：(1) 含义：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(普通、行政性、专业社会工作)
- 2、社会工作的目标：服务对象层面（解救危难；缓解困难；激发潜能；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）。
- 3 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）。
- 4、社会工作的要素：社会工作的对象；(2) 社会工作者；(3) 社会工作价值观；(4) 专业助人方法；(5) 助人活动。
- 5、社会工作者角色：直接服务角色（服务提供者；治疗者；支持者；使能者；倡导者；关系协调者）、间接服务角色（行政管理者；资源筹措者；政策影响者；研究者）、合并角色（直接+间接）
- 6、社会工作者核心能力：(1) 沟通与建立关系；(2) 促进和使能的能力；(3) 评估和计划；(4) 提供服务和干预；(5) 在组织中工作的能力。
- 7、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。
- 8、社会工作领域的扩展：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。

## 第二章 社会工作价值观与专业伦理

1、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。

### 2、社会工作专业伦理

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。 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。
伦理议题内容	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
伦理决定价值观	尊重受助者的尊严和独特性；努力促成受助者的自我决定。
伦理难题处理	基本处理原则：保护生命；差别平等；自由自主；最小伤害；生命质量；隐私保密； 诚实原则。 <b>注意：</b> 一般处理步骤（7个）

- 3、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。
- 4、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、同事、专业、机构、社会的伦理。

## 第三章 人类行为与社会环境

- 1、人类需要层次和类型：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）；ERG理论（存在需要；关系需要；成长需要）；多亚尔和高夫需要理论（基本需要；中介需要）。
- 2、人类行为类型：本能行为和习得行为；亲社会行为和反社会行为；正常行为和偏差行为。
- 3、社会环境的构成要素：家庭（类型；教养模式；功能）、同辈群体、学校、工作单位、社区、文化、大众传媒。
- 4、理论基础：弗洛伊德精神分析；埃里克森人类发展阶段论；皮亚杰认知发展理论；科尔伯格道德发展阶段论；行为主义理论；依恋理论；符号互动论；标签理论。
- 5、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、更年期、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 社会工作理论

主要理论	主要观点	实务应用
精神分析取向	意识层次；人格结构理论；虑与防卫机制；性心理发展。	原则：个别化；签订治疗契约；提供安全与支持的环境基方法是自由联想；倾听、理解服务对象想法。 治疗过程：治疗情境、关系和治疗性对话。
心理社会治疗模式	人在情境中	力量均衡—— 内心困扰与外部环境达至平衡；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”	原则：界定问题、确定目标、辅导过程。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	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。应用过程：专业关系界定、服务目、专业人员的角色。
生态系统 理论	生命周期、人际关联、胜任能力、角色表现、生态地位、适应力	原则：实践一致性、情境的重要性、积极视角、辨识行为式、重视过程、强调与他人一起工作。 注意事项：社会环境为问题重要因素、着眼点在不同系统关系是动态的、从整个生态系统出发。
人本主义	相信人的理性，具有理性的人可以自主选择行动	强调人的内在价值和能力；人们负有责任；个人具有归属被包容的权利；具有参与和被聆听的权利；自由表达的权利差别得到尊重；具有质疑和挑战专业人员权利。
存在主义	核心是个人的存在，个人具有选择的自由（选择和行动）；强调个人自由与责任。	理念：觉醒；痛苦是生命的一部分；选择的自由；对话的重要性；实行。应用重点：强调个人生命的意义、内在价值、人痛苦的经历都是有意义的。
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；合作性伙伴关系。	服务目标 4 个方面；服务原则 10 条；干预的三个层面：建合作关系、教授技巧知识、集体行动。平等伙伴关系：社会作者应避免以权威的姿态出现；建立伙伴关系；分享可以获能力；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、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	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

1、个案工作主要模式：心理社会治疗模式（直接治疗技巧、间接治疗技巧）、认知行为治疗模式、理性情绪治疗模式、任务中心治疗模式、危机介入治疗模式、人本治疗模式、家庭治疗模式（结构式、萨提亚家庭治疗）。

2、个案工作各阶段的工作要求：申请与接案；预估与问题分析；制定计划；开展服务；链接社会资源与协调服务；评估与结案。

3、个案常用技巧：（1）会谈技巧：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）。（2）评估：①评估类型选择：效果评估、过程评估；②评估方法运用：问卷评估、行为评估、心理测量；③鼓励服务对象参与；坦诚与保密。

4、个案管理的实施原则：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。

5、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：结案的处理。

## 第六章 小组工作方法

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。

3、小组的特点：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。

4、小组工作模式：社会目标模式、治疗模式、互动模式、发展模式。

5、小组工作的过程：准备阶段（招募与遴选；制定工作目标；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；明确小组的期望与认识；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）；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（维持良好的互动；获得新的认知；把认知转变为行动；解决有关问题）；结束阶段（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）。

6、小组工作技巧：沟通与互动的技巧（与组员沟通、促进组员沟通）；小组讨论的技巧（事前准备、主持小组讨论）；小组介入的技巧（对小组成员的介入技巧、对小组整体的介入技巧、改变小组外部环境的介入技巧）；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）。

## 第七章 社区工作方法

1、社区工作的特点：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、社区工作的目标：任务目标：（安置无家可归者、照顾贫穷残障人士等）；过程目标：（社区居民能力、发展培育社区领袖等）。

3、社区工作的主要模式（实施策略）：地区发展模式（促进居民之间的交流、团结邻里、社区教育、提供服务和资源、社区参与）；社会策划模式（明确组织的使命和目标、分析环境和形势、客观地认识自身的能力、界定和分析问题、确定需要评估需要的主要方法、建立目标和达成目标的标准、列出、比较并选择可行性方案、测试方案、执行方案、评估结果）；社区照顾模式（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）。

4、社区工作各阶段的工作重点：进入社区（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）；认识社区（社区基本情况分析、社区问题分析、社区需要分析）；培育社区（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）；制定社区计划（明确目标、制定策略）；实施工作计划（资源分析、开发、连接、维系）；社区工作评估（过程评估、成果评估、效益评估）。

5、社区工作的技巧：建立和发展社区关系的技巧；发展社区支持网络的技巧；社区教育技巧；动员群众的技巧；运用传播媒介的技巧。

## 第八章 社会工作行政

1、社会服务方案策划的步骤和方法：（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）。

2、我国社会服务机构的类型：政府、群团组织、社会公益类事业单位、社会服务类民间组织。

3、机构的组织结构：①一般组织结构：直线式、职能式、直线参谋式组织结构。②团队组织结构：问题解决型团队；跨专业团队

- 4、社会服务机构的领导方式的类型：专制型、民主型(参与型)、放任型
- 5、社会服务机构的激励措施：了解员工的个别差异，根据个人特点分配任务；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。
- 6、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、员工关系与维护
- 7、志愿者管理的内容：规划、组织、领导、控制。
- 8、社会服务机构的资金来源：政府资助、社会捐助、商业交易。
- 9、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。
- 10、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)。
- 11、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。
- 12、社会服务机构公信力的体现多元交代(财政交代、政治交代、专业交代、服务交代、行政交代)
- 13、社会服务机构公信力评估：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。

### 第九章 社会工作督导

- 1、督导对象与督导者：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)、督导者(资深的社会工作者担任)。
- 2、社会工作督导的类型：师徒式；训练式；管理式；咨询式。
- 3、社会工作督导的内容和方式

行政性督导内容	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)
教育性督导内容	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”。
支持性督导内容	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。

#### 4、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。

5、社会工作督导方式中的技巧：个别督导(聆听；补充；提出疑问；进行评价；提出建议)、团体督导、同辈督导。

### 第十章 社会工作研究

1、社会工作研究方法论：实证主义方法论；反实证主义方法论；建构主义方法论；④马克思主义方法论

#### 2、研究范式

研究范式	定量研究	定性研究
研究者与研究对象	研究者为主体，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 and 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	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

#### 3、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。

4、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。

5、问卷调查

(1) 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。

(2) 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。

6、实验研究：三对要素(自变量与因变量、实验组和控制组、前测和后测)；常用类型(标准实验设计、准实验设计、实地实验)。

3、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。

4、访谈法：类型(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)；形式(非正式会话式访问、引导式访问、标准化开放式访问)、深度访谈(反复的面对面交往)、焦点小组(10人左右，不批评)。

5、个案研究：特点(凸显研究的“对象”维度，强调对象个别性；技术和资料多元化；研究步骤不甚严格；详尽深入)；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)；拓展个案：主要维度(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)。

6、非接触性研究：现存统计资料分析、比较法、内容分析法。

7、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)

按照参与研究的成员划分，行动研究3种模式：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)。



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