

目 录

第一部分	考前必看系列	1
第二部分	初级社会工作	6
第一章	社会工作综合能力（初级）	6
第二章	社会工作实务（初级）	11
第三部分	中级社会工作	17
第一章	社会工作综合能力（中级）	17
第二章	社会工作实务（中级）	24
第三章	社会工作法规与政策（中级）	28

第一部分 考前必看系列

(你一定要知道的社工证考试小技巧)

一、客观题答题技巧

初级《综合能力》《实务》和中级《综合能力》《法规与政策》都为客观题。

单项选择题：共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中只有一个符合题意。

多项选择题：共 20 题，每题 2 分。每题的备选项中有 2 个或 2 个以上符合题意，至少有一个错项。错选，试题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分。

1. 选择题要善用排除法，对于那些选项本身表述有误、与题干内容无关、表述不够准确的选项，直接排除，快速选出正确选项。

2. 如果其中两个选项相互矛盾，通常正确答案在这二者之间，可以快速排除干扰项，缩小范围，提高答题正确率。

3. 如果其中两个或两个以上的选项存在承接、递进关系或者选项内容类似，即这两个或两个以上选项会同时成立，则正确项通常在上述选项之外。

4. 多项选择题要特别注意，错选不得分，少选每个选项得 0.5 分，因此在选择时要更加谨慎，选择自己确定的选项。多选题宁可漏选，不要错选，确保每道题都能得分。另外，多选题至少有 1 个错项，所以正确项个数在 2~4 个，切记不要 5 个全选。

二、主观题答题技巧

《社会工作实务（中级）》科目为 4 道案例分析题和 1 道方案设计题，每题 20 分。

1. 本科目考试时间为 150 分钟，平均每道题约有 30 分钟的作答时间。为确保试卷作答完整，要合理分配时间，建议每道题答题时间在 25 分钟左右。

2. 案例分析题一般每大题两个问题，并且要求理论与实践结合作答，答题时建议分步骤、分点作答。答题思路为论点+论据，先写理论要点，再结合案例分析。

3. 案例分析题建议先审题，带着问题去阅读材料，在阅读过程中，将材料中的要点进行标记，方便后续答题过程中准确提炼要点。

4. 方案设计题通常会给出一段背景材料，题目考查方向一般会涉及案例介入的目标、策略等，因此，对于通用的目标和策略的写法要熟知。作答时要认真审题，结合材料将题目中要求的要点完整作答。

附 主观题答题常用模版

一、案例分析题

类型①：服务人群型案例分析

这种类型的案例分析主要涉及服务对象的问题/需求、困境分析以及介入策略等方面的问题，需要特别注意 8 大人群的需要和工作方法以及通用过程模式的基础理论和通用过程六个阶段的内容。同时，在答题时，注意分点论述，并结合案例中材料。

1. 针对服务对象的需要/问题/困境？

人 群	需求/问题
儿 童	生存的需要、发展的需要、受保护的需要、社会化的需要
青少年	成长发展方面、维护青少年合法权益方面、预防青少年违法犯罪方面
老年人	经济保障、健康维护、社会参与、就业休闲、婚姻家庭、居家安全等
妇 女	婚姻与家庭问题、妇女暴力问题、生殖健康问题、就业问题
残疾人	物质层面的困难、精神层面的困难、社会交往的困难
社区矫正对象	基本生存保障需要、教育就业保障的需要、正常家庭生活的需要、再社会化的需要
优抚安置	健康维护、家庭生活、社会交往、社会尊重、社会再适应、教育就业等需要
社会救助	生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要、自我实现需要

2. 针对服务对象的情况分析/评估（理论视角）

理 论	分 析
人类行为与社会环境	个人层面（生理、心理状况）；环境交互层面（个人与个人、家庭、群体、团体之间交互情况）
生态系统理论	微观系统（家庭、邻居、朋辈群体）、中观系统（社区、学校、单位等）、外部系统（社会环境）/宏观系统（经济、文化、制度、政策）
优势视角	个人、小组、家庭和社区都有优点；环境（充满资源）；增能（能力视角—个人能力提升，发挥内在功能）

3. 关于介入策略和介入行动

介入分类	直接介入：以个人、家庭、群体为关注对象，强调人际交往和关系的改善 间接介入：以更大的社会系统为关注对象，也称改变环境的工作
介入行动	直接介入：现有资源运用、危机介入、活动介入、调解行动、运用影响力 间接介入：发掘社区人力资源、协调服务资源、改变环境、政策影响等

类型②：不同困境的介入策略及常见实务领域

这种类型的案例分析主要是对服务对象面临的困境和问题进行介入方面的分析，通常涉及的困境和问题有生理、心理（情绪、认知）、行为、社会交往等。如果遇到相应类型的题目，可以参考下列模版作答，同时结合案例进行论述。

1. 面对生理方面的困境

- (1) 常见实务领域：残疾人社会工作、优抚安置社会工作、医务社会工作。
- (2) 主要问题：意外伤害、残疾或者重大疾病。
- (3) 介入策略：危机介入、心理/情绪疏导、医疗资源链接、康复训练、支持网络建构、经济援助等。

2. 面对心理方面的困境

- (1) 常见实务领域：社会救助社会工作、矫正社会工作、学校社会工作。
- (2) 主要的问题
 - ①情绪问题：紧张、恐惧、焦虑、悲观等表现。
 - ②认知方面：认识偏差、非理性认识、缺乏自信。
 - ③其他方面：抑郁自闭、性格孤僻、内向等。
- (3) 主要介入策略
 - ①心理支持、情绪疏导、缓解焦虑；进行放松训练、脱敏练习。
 - ②自我认知/人际交往小组；理性情绪治疗；抗逆力培养。
 - ③朋辈辅导；团体辅导；心理辅导/调适。

3. 社会交往方面的困境

- (1) 常见实务领域：儿童/青少年社会工作、学校社会工作、矫正社会工作、家庭社会工作。
- (2) 常见情况：家庭关系紧张、不愿与人交流、缺乏交往技巧等。
- (3) 介入策略：团体辅导、学习沟通技巧、鼓励主动进行沟通、拓展交际圈、果敢训练法。

4. 不良行为方面的困境

- (1) 常见实务领域：儿童/青少年社会工作、学校社会工作。
- (2) 常见问题：打架斗殴、网瘾、吸烟、逃学、校园欺凌等行为偏差。
- (3) 介入策略：学习解决冲突和自我管理的技巧、个案辅导、家校社区加强监督、志愿服务等。

类型③：分析案例中通用过程模式的基本系统

这种类型的案例分析主要考查考生对社会工作通用过程模式的4个基本系统的理解和掌握程度，通常需要根据案例情形，分析“改变媒介系统”“服务对象系统”“目标系统”和“行动系统”。

4个基本系统	内 容
改变媒介系统	受雇于政府、非营利机构、组织、社区的社会工作者，是促使服务对象改变的媒介
服务对象系统	社会工作服务的对象（现有和潜在服务对象），是社会工作服务的直接受益人（个人、家庭、团体、组织或社区等）
目标系统	为了达到改变服务对象系统的目的所需要改变和影响的系统
行动系统	指那些为实现改变目标而与社会工作者一起工作的人，是社会工作者的合作者

二、方案设计题

1. 社区类服务方案设计

【示例1】

1. 问题的陈述与分析

（1）问题：服务对象面临的问题，可以从生理、心理、家庭、社会环境等层面进行陈述；

（2）分析：结合案例对服务对象问题产生的原因进行分析，与问题/需求呼应。

2. 方案设计

方案目标：针对服务对象的问题提出目标；

（1）方案实施策略

针对具体问题设计实施策略，即分别采用社会工作专业方法和技巧、整合资源、提供服务解决目标对象的问题，主要从个人、家庭、群体、社区以及社会政策等层面介入。

①个人层面：服务对象的情绪问题：心理支持、情绪疏导、缓解紧张；社会交往问题：学习沟通技巧、拓展交际圈等；偏差行为问题：引导和教育、朋辈辅导、志愿服务等。

②家庭层面：家庭辅导，解决家庭沟通不良问题。

③群体层面：朋辈辅导，获得鼓励和支持，建立支持网络等。

④组织层面：链接组织资源，提供XX支持。

⑤社区层面：社区志愿服务、社区活动参与等。

⑥社会层面：争取政策支持和政策影响。

(2) 方案执行阶段：依据方案实施策略，社会工作者和服务对象采取了怎样的具体行动（整合资源的行动、提供服务的行动、监督执行进度、处理危机等），在这个过程中社会工作者扮演的角色等；

(3) 方案评估：服务对象对社会工作者的满意度、方案执行情况如何、方案执行效果如何等方面进行评估；

(4) 结案：总结工作、巩固已有的改变、注意服务对象负面反应的处理等。

2. 小组类服务方案设计

【示例 2】

1. 问题的陈述与分析

(1) 问题：服务对象面临的共同需要和问题；

(2) 分析：社会工作理论依据

2. 方案设计

小组名称	紧扣主题
小组类型	成长小组、教育小组、支持小组、治疗小组等
小组成员特点	年龄、学历、兴趣/爱好等相似性
小组人数	XX 人
小组目标	1. 总体目标；2. 具体目标（与组员需求对应）
招募方式	张贴海报、派发传单、网上招募等
小组具体计划	节数/名称、目标、内容三个方面列表说明。 第一节：自我介绍；第二节：建立关系；第三节：主题内容；第四节：主题内容；第五节：离别。（可根据实际情况增加节数）
方案执行	1. 整合资源：小组场地、时间、物资准备等； 2. 提供服务：社会工作者在小组中扮演 xx 角色，协助成员完成 XX 学习，获得小组经验，实现小组目标； 3. 监督执行力度：小组前准备工作、小组中的观察记录、小组后的总结与反思。 4. 处理困难：小组过程中出现的问题，及时处理。
方案评估	1. 小组过程评估：组员表现、社会工作者的表现和技巧评估等； 2. 小组结果评估：小组是否完成预定目标（满意度、目标完成情况）。

3. 个案类服务方案设计

【示例 3】

1. 问题的陈述与分析

- (1) 问题：服务对象面临的需要和问题；
- (2) 分析：社会工作理论依据

2. 方案设计

阶段	内容
接 案	收集案主资料，建立专业关系。例如个人资料、身体情况、社会环境等。 需要注意面谈技巧的运用，如积极主动、温暖尊重、积极倾听、同理、真诚等。
预 估	对问题产生的原因进行分析，例如从生理、心理、社会方面去分析，也可以以“生态系统理论”为依据，从微观系统（家庭、邻居、朋辈群体）、中观系统（社区、学校、单位等）、外部系统（社会环境）/宏观系统（经济、文化、制度、政策）去分析。
计 划	1. 总目标：提升案主的XX能力，恢复XX功能等 2. 具体目标：与案主问题相呼应 3. 构建行动计划：（1）选择介入系统：直接介入（个人）和间接介入（社会环境）；（2）行动内容：危机介入、资源整合、经济援助、安置服务、专业咨询。
介 入	根据计划展开服务，例如社工运用的服务技巧、工作内容以及案主的反应和表现。
评 估	过程评估、结果评估等
结 案	回顾个案辅导过程，巩固已有改变和服务效果，并恰当地处理其离别情绪。
跟进服务	个案结束后，根据服务对象情况安排跟进服务

第二部分 初级社会工作

第一章 社会工作综合能力（初级）

一、社会工作的特点、目标及角色

1. 我国对社会工作的三种理解：普通社会工作；行政性社会工作；专业社会工作。
2. 社会工作的特点：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：（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。

4. 社会工作的功能：（1）**对服务对象的功能**：①促进服务对象正常生活；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）**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。

5. 社会工作者的角色：（1）**直接服务角色**：服务提供者、治疗者、支持者、关系协调者、倡导者；（2）**间接服务角色**：行政管理者、资源筹措者、政策影响者。

二、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；②非评判；③个别化；④保密；⑤当事人自决。

2. 我国社会工作专业实践的价值观

（1）以人民为中心，回应社会需要；（2）接纳和尊重；（3）个别化和非评判；（4）注重和谐有序，促进社会共融与发展；（5）平等待人，注重民主参与；（6）权利与责任并重；（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。

3. 伦理议题的主要内容：（1）服务对象自决；（2）保密议题；（3）专业关系；（4）知情同意；（5）多元文化；（6）专业能力。

4. 社会工作实践中的伦理决定：（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。

5. 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。

三、人类行为与社会环境

1. 人类需要的层次：（1）**马斯洛需要层次论**：生理需要；安全需要；归属与爱的需要；尊重的需要；自我实现的需要。（2）**阿尔德弗尔的 ERG 理论**：生存的需要；关系的需要；成长的需要。（3）**莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论**：基本需要（健康和自主）；中介需要。

2. 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）。

3. 人类行为的特点：适应性；多样性；发展性；可控性；整合性。

4. 人类行为与社会环境的关系：人们要适应环境；环境会影响个人行为；环境和生物遗传共同对人类行为产生影响；人类行为能够改变环境；人类行为与环境关系的非平衡性。

四、个案工作方法

1. 个案工作的主要模式

心理社会治疗模式	(1) 一个核心：“人在情境中”。 (2) 直接治疗技巧：①非反思性技巧：支持、直接影响、探索-描述-宣泄；②反思性技巧：现实情况反思、心理动力反思、人格发展反思。 (3) 特点：注重从人际交往的场境中了解服务对象；运用综合的诊断方式（心理动态诊断、缘由诊断、分类诊断）；采用多层面的服务介入方式。
危机介入模式	(1) 危机发展阶段：危机；解组；恢复；重组。(2) 危机介入基本原则：①及时处理；②限定目标；③输入希望；④提供支持；⑤恢复自尊；⑥培养自主能力。 (3) 特点：迅速了解服务对象的主要问题；快速作出危险性判断；有效稳定服务对象的情绪；积极协助服务对象解决当前问题。

2. 个案工作各阶段：(1) **申请与接案**（求助者的服务申请、接案、专业关系建立）；(2) **预估与问题分析**（资料收集、问题预估、问题分析）；(3) **制订计划**；(4) **开展服务**；(5) **评估与结案**（可以结案的5种情形、结案处置的4项工作、结案的3种形式）。

3. 个案会谈的技巧：(1) **支持性技巧**：专注、倾听、同理心、鼓励；(2) **引导性技巧**：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。

五、小组工作方法

1. 小组的类型：**教育小组**（帮助小组组员学习新知识、新方法）、**成长小组**（帮助组员了解、认识和探索自己）、**支持小组**（最重要的是小组组员的关系建构、相互交流和相互支持）、**治疗小组**（针对社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的人群）。

2. 小组工作的特点：(1) 小组组员问题的共同性或相似性；(2) 强调小组组员的民主参与；(3) 运用小组治疗性因素；(4) 注重团体的动力。

3. 小组工作的模式：(1) **互动模式**：①焦点在于互动关系及其效果；②实施原则：开放性的互动；平等性的互动；“面对面”的互动。(2) **发展模式**：①以人的发展为核心，关注人的社会功能的提升；②实施原则：积极参与原则；“赋能者”原则。

4. 小组工作技巧：(1) 沟通与互动技巧：①**与组员沟通**：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。②**促进组员之间沟通**：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) 主持小组讨论提问的技巧：①封闭式的提问；②深究回答型的提问；③重新定向型的提问；④反馈和阐述型的提问；⑤开放式的提问。

六、社区工作方法

1. 社区工作的特点：（1）分析问题的视角更加趋于结构取向；（2）介入问题的层面更为宏观；（3）具有一定的政治性；（4）富有批判和反思精神。

2. 社区工作目标的分类：（1）**任务目标**：是指解决一些特定的社会问题；（2）**过程目标**：是指促进社区居民的一般能力。

3. 社区工作的主要模式

地区发展模式	（1）特点：关注社区共同性问题；注意通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合；过程目标更重要；特别重视居民的参与。（2）实施策略：促进居民的个人发展；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	（1）特点：注重任务目标的实现；强调运用理性原则处理问题；体现的是一种由上而下的改变；控制和指导着社区未来。（2）社会工作者角色：技术专家、方案实施者。
社区照顾模式	（1）特点：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。（2）实施策略：在社区照顾；由社区照顾；对社区照顾。

4. 社区需要分析：**规范型需要**（专业人员依据专业知识指出的特定需要标准）；**感觉型需要**（当个人被问及是否需要某一特定服务并作出回应时，其反应就是感觉型需要）；**表达型需要**（用行动表达时，感觉型需要成为表达型需要）；**比较型需要**（比较而产生）。

5. 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。

七、社会工作行政

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

2. 可行性方案模型：效率；效果；可行性；重要性；公平；附加结果（正面、负面）。

3. 社会服务机构的组织结构类型：（1）**一般结构类型**：直线式、直线参谋式、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。

4. 社会服务机构资金来源：政府资助、社会捐助、低偿服务。

5. 社会服务机构的筹资管理：（1）**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。（2）**政府购买服务**。（3）**筹资方法**：项目申请、私人恳请与电话劝募、特别事件筹资活动。

6. 社会工作督导的功能：行政的功能；教育的功能；支持的功能。

八、社会工作研究

1. 定量研究与定性研究

	定量研究	定性研究
适用范围	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、宏观层面的大规模的调查与预测等场合。	不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的场合；在微观层面对个别事务进行细致、动态的描述和分析。
研究者与研究对象的关系	研究者视为外人，价值中立	将被研究对象视为自己人
研究和理论的关系	事先形成理论假设	理论假设可以在过程中逐步形成
研究策略	演绎法	资料分析
研究方法	问卷调查、实验研究	观察法、访谈法、个案研究
资料特性	收集和分析量化资料	获取描述性的、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、有助于发现研究问题的个别性和特殊性。

2. 社会工作研究方法：（1）定量研究方法：问卷调查、实验研究；（2）定性研究方法：观察法、访谈法、个案研究；（3）非干扰性研究：现存统计资料分析、比较法；（4）行动研究：注重个别性和深入化，研究者与被研究者是伙伴式工作关系。

九、社会政策与法规

1. 结婚的条件：（1）**必备条件**：①必须男女双方完全自愿；②必须达到法定婚龄，我国的结婚年龄，男不得早于 22 周岁，女不得早于 20 周岁；③必须符合一夫一妻的基本原则。（2）**禁止条件**：直系血亲或者三代以内的旁系血亲禁止结婚。

2. 劳动关系的相关规定：（1）**工作时间标准上**：每日工作时间≤8 小时；每周≤44 小时。（2）**休假**：①法定节假日；②年休假；③产假，女职工生育产假≥98 天；④婚丧假期间，用人单位依法支付工资。（3）**延长工作时间限制方面**：①人员限制：怀孕 7 个月以上或哺乳未满 1 周岁婴儿的女职工，不得安排延长工作时间；②延长工时的长度限制：一般每日≤1 小时、特殊情况每日≤3 小时、每月≤36 小时；③延长工作时间的工资报酬：一般情况≥150%工资报酬、休息日≥200%报酬、法定休假日≥300%。

3. 工伤保险政策法规：（1）**视同工伤的情形**：①在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或 48 小时之内抢救无效死亡的；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。（2）**不得认定为工伤或视同工伤的情形**：①故意犯罪的；②醉酒或者吸毒的；③自残或者自杀的。

第二章 社会工作实务（初级）

一、社会工作实务的通用过程

1. 接案：（1）**接案前的准备**：①了解服务对象的来源和类型：来源（主动、转介、外展）；服务对象的类型（自愿型、非自愿型）；现有服务对象与潜在服务对象；④了解服务对象求助过程。②做好会谈的准备并拟定初次会谈提纲。（2）**会谈**：①主要任务：界定问题、澄清角色期待和义务、激励服务对象进入角色、促进对象态度和行为的改变、达成初步协议、决定工作进程；②技巧：主动介绍自己、治疗性沟通、倾听。（3）**收集服务资料**：询问、咨询、观察、利用已有资料、问卷调查。

2. 接案应注意的事项：决定是否需要紧急介入；权衡是否有能力处理问题；决定问题的优先次序；保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围。

3. 预估：（1）识别服务对象的客观因素；（2）识别服务对象的主观因素；（3）识别服务对象问题的成因及问题延续的因素；（4）识别服务对象及环境的积极因素；（5）决定提供服务的方式与内容。

4. 制订服务计划的原则：（1）要有服务对象的参与；（2）要尊重服务对象的意愿；（3）详细和具体；（4）要与工作的总目的、宗旨相符合。

5. 选择介入行动的原则：（1）以人为本、服务对象自决；（2）个别化；（3）考虑服务对象的发展阶段和他们的特点；（4）与服务对象相互依赖；（5）瞄准服务目标；（6）考虑经济效益。

6. 评估：（1）过程评估：对介入过程的检测；（2）结果评估：工作完成的最终结果。

7. 结案阶段主要任务：（1）总结工作；（2）巩固已有改变：回顾工作过程，强化服务对象已有的改变，给服务对象积极支持；（3）解除专业工作关系；（4）写结案记录。

二、儿童社会工作

1. 儿童成长发展的特点：快速性；阶段性；顺序性；不均衡性；个体差异性；分化与互补性。

2. 儿童社会工作的类型：支持性儿童福利服务；补充性儿童福利服务；替代性儿童福利服务；儿童保护服务。

3. 提供家庭支持服务：亲职辅导；婚姻辅导；家庭辅导；亲子关系辅导。

4. 开展儿童支持服务：儿童问题辅导；儿童的娱乐和休闲；儿童的社会化引导。

5. 儿童社会工作实务的原则：优先原则、利益最大原则、最小伤害原则、平等参与

原则、生态系统原则、依法保护原则。

6. 儿童友好社区建设倡导的内容：完善社区基本建设；建设安全、益智的儿童游戏场所和设施；健全社区儿童和家庭服务体系；创新社区儿童参与工作机制。

三、青少年社会工作

1. 青少年社会工作的类型：发展性青少年社会工作服务、矫正性青少年社会工作服务、预防性青少年社会工作服务。

2. 青少年社会工作的服务原则：主体性原则、发展性原则、整体性原则。

3. 青少年社会工作的主要内容：（1）**服务青少年成长发展方面**：思想引导、习惯养成、职业指导、婚恋服务、社交指导。（2）**维护青少年合法权益方面**：困难帮扶、权益保护、法律服务、心理疏导。（3）**预防青少年违法犯罪方面**：一般预防、不良行为干预、严重不良行为矫正、重新犯罪的预防。

4. 青少年社会工作方法：危机介入、家庭治疗、外展服务、历奇辅导、朋辈辅导、向导服务。

四、老年社会工作

1. 老年期的划分

低龄老人：60~69 周岁。中龄老人：70~79 周岁。高龄老人：80 周岁以上。

2. 老年人的需要：（1）经济保障；（2）健康维护（最为关注和渴望满足的需求）；（3）社会参与；（4）就业休闲；（5）婚姻家庭；（6）居家安全；（7）善终安排；（8）一条龙照顾服务。

3. 老年社会工作应注意的事项：价值观问题、移情与工作倦怠问题。

4. 老年人社会工作的主要内容：（1）救助服务；（2）照顾安排服务；（3）适老化环境改造；（4）家庭辅导；（5）精神慰藉；（6）危机干预；（7）社会支持网络建设；（8）社区参与；（9）老年教育；（10）咨询服务；（11）权益保障；（12）政策倡导；（13）老年临终关怀。

5. 老年人问题和需求评估的方法：（1）**评估方法**：基础性评估，收集老人社会人口特征方面的资料，评估身体健康、心理和情绪方面的安康、社会功能、日常活动能力、经济状况和环境安全等方面的状况。（2）**评估注意事项**：①物理环境。②平衡好老人自立与依赖他人的需要，防止老人不惜代价保持自立，让自身生活充满风险。③关注最初提议做评估的人。④注意老年人群体的异质性。⑤尊重老年人的隐私权。

五、妇女社会工作

1. 妇女社会工作的主要特点：（1）关注妇女群体的多样性；（2）关注妇女的声音和经验；（3）理解妇女的现实处境；（4）两性生理差异不等于女性次于男性；（5）强调妇女个人问题的社会原因；（6）注重本土妇女工作经验的总结和提炼。

2. 性别视角的家庭工作原则：（1）尊重和接纳现实中家庭形式和婚姻形式的多样性；（2）重新调整家庭权力，避免家庭暴力、冲突与资源分配不均；（3）工作和家庭生活的协调与平衡；（4）父亲的职责和母亲的职责同样重要，都需要训练；（5）社会应该为家庭提供必要的资源和服务，减轻家庭的负担。

3. 受虐妇女综合征：（1）低自尊；（2）暴力循环；（3）暴力正常化。

4. 针对妇女暴力干预策略：（1）促进相关立法以及完善相关法律；（2）开展反对妇女暴力的综合干预行动；（3）建立支持小组；（4）为受暴妇女提供各种形式的服务。

5. 妇女参与乡村振兴的作用：（1）助力乡村产业发展；（2）改善乡村生态环境；（3）推动乡村文明建设；（4）参与乡村社区治理。

6. 妇女赋权的方法：（1）**赋权的目标**：①个人层次，包括个人感觉到自己有能力去影响或者解决问题；②人际层次，指的是增长个人和他人合作促成问题解决的能力；③环境层次，是指能够促进改善社会政策的能力。（2）**实施妇女赋权的原则**：①鼓励和肯定；②将妇女作为主体；③意识觉醒；④权力分析；⑤倡导政策改变。

7. 性别视角的妇女社会工作方法：建立平等的协作关系；协助妇女重新界定问题；挖掘自身潜能，链接周围资源，解决面对的问题；协助相同处境的妇女建立支持小组。

六、残疾人社会工作

1. 残疾人权利：康复权、教育权、劳动权、文化生活权、社会福利权和环境友好权。

2. 残疾人面临的主要问题：（1）**物质层面**：经济、住房、医疗困难；（2）**精神层面**：残疾人在心理上的压力感；（3）**社会交往**：参与机会的缺乏，婚姻恋爱困难。

3. 服务层面：残疾人康复服务

（1）**教育康复**：①针对残疾人群体：人与环境互动的教育；“补偿性”功能的训练；②针对残疾人父母、家属等：心理支持；康复知识；构建社区型社会支持系统；③针对社会组织、残疾人服务组织和各类爱心人士：提升服务于残疾人的专业知识和技能。

（2）**职业康复**：职业康复是残疾人融入社会的最有效途径，是一种集合“治疗—康复—发展”3种功能的方法。重点就是实现残疾人助人自助和奉献社会的价值。

(3) **社区康复**：①开展残疾预防工作（三级预防体系：一级：预防致残性伤害和残疾的发生；二级：防止伤害后出现残疾；三级：指防止残疾后出现残障）；②开展康复评定和建档工作；③开展具体的康复服务。

4. 加大残疾人的社会参与，推进残疾人的社会融入。主要内容包括：第一，残疾人社会参与现状的评估，通过 4R 指标来分析，即角色、关系、反应、资源。第二，对残疾人社会参与的能力进行评估，综合身体、心理和社会适应性等方面的指标来测量。第三，确定残疾人社会参与基于社会康复理论的基本原则。

5. 职业康复的流程：第一，职业咨询。第二，职业评估。第三，职业培训。第四，就业指导。

七、矫正社会工作

1. 矫正社会工作服务对象的特点：（1）冲动好斗的人格特征；（2）自卑消沉的心理特征；（3）与社会严重脱节的社会特征；（4）困难重重的生活特征。

2. 矫正社会工作服务对象的需要：（1）基本生存条件的保障需要；（2）教育、就业权益的保障需要；（3）正常家庭生活的需要；（4）再社会化的服务需要。

3. 矫正社会工作的特点：（1）特殊性：为社会特殊群体提供的福利服务；（2）复杂性：强制性监管与人性化服务交织相伴；（3）长期性：服务期限与刑罚执行期限基本一致；（4）专业性：法律专业与社会工作专业相结合。

4. 司法判决前的社会工作：（1）针对犯罪嫌疑人的介入：撰写判决前的调查报告，包括 3 个部分：犯罪事实的记录、前科、本人的生活史。（2）针对犯罪嫌疑人亲友的介入：心理、情绪方面的辅导；寻找社会资源维持生计；为失去依靠的家庭成员提供照料。

5. 监禁场所中的社会工作：（1）协助服刑人员适应监禁场所生活；（2）为在监服刑人员提供专业咨询服务；（3）帮助在监服刑人员加强与社会的联系。

6. 刑满释放后的社会工作：（1）提供住宿场所；（2）提供就业、就学辅导；（3）提供生活辅导和医疗保健转介服务；（4）提供物质援助。

7. 个案工作方法运用于社区矫正时，要注意的问题：要重视和服务对象建立良好的专业关系；要有重点分步骤地制订矫正工作计划；要着眼于服务对象的潜能发掘和自己解决问题，切忌包办代替；要妥善处理为案主保密的原则与维护社会安全的关系。

八、优抚安置社会工作

1. 优抚安置社会工作服务对象的特点：覆盖范围广；军队情结深；需要层次多；问

题压力重。

2. 优抚医院社会工作的主要方法：（1）**介入重点**：危机干预。（2）**介入策略**：①开展评估；②建立关系；③聚焦问题（问题扫描、问题细节、优先问题）；④稳定情绪；⑤制订方案；⑥实施计划（输入希望、提供支持、恢复自尊、培养自主能力）；⑦后续跟进。

3. 光荣院社会工作的主要方法：（1）**介入重点**：社会工作者的主要角色是作为“陪伴者”。（2）**介入策略**：①人生回顾：建立良好的信任关系；回顾人生经历；制作人生回顾手册；②哀伤辅导。

4. 军转复退军人安置社会工作的主要方法：（1）**介入重点**：社会再适应。（2）**介入策略**：①个案辅导：协助服务对象做好压力预防、减压工作、构建社会支持网络；②小组辅导：小组初期：心态调适；小组中期：环境探知；小组末期：职业准备。

5. 军休社会工作的主要方法：（1）**介入重点**：认知和情绪问题的处理。（2）**干预技巧**：认知重构、放松技巧、社交技能训练、问题解决技巧、系统脱敏、模仿和角色扮演。（3）**语言运用的技巧**：合作的语言、所有权的语言、可能性的语言、解决方法的语言、说明与澄清的语言。（4）**介入策略**：微观层面，推进军休老人与社会老人融合；中观层面，推进军休社区与住地社区融合；宏观层面，推进军队保障与地方保障融合。

九、社会救助社会工作

1. 社会救助的工作原则：兜底线、保基本、救急难、促发展。

2. 社会救助社会工作的主要内容

（1）最低生活保障：对象识别、协助申请低保、提供心理支持、调节家庭关系、开展能力建设、促进社会融入。

（2）特困人员供养：提供基本生活条件、日常生活照料、疾病治疗、办理丧葬事宜。

（3）医疗救助：协助申请救助、改善救治环境、协调医疗资源、强化社会支持。

（4）住房救助：协助申请住房救助、宣传讲解政策。

（5）教育救助：提供教育机会、提供教育补助、心理能力建设。

（6）就业救助：转变就业观念、自我认知调整、职业技能培训、链接就业资源。

（7）临时救助：危机干预、外展服务、机构救助。

（8）受灾人员救助：协助安置受灾人员、及时开展危机干预、修复社会支持系统、社区重建与发展。

3. 社会救助社会工作的主要方法：（1）**评估**：①评估的主要特点：保持连续性；

救助对象的参与；动态推进，全面了解；合理利用知识和经验。②如何获得评估信息：直接询问；家庭探访；间接了解；观察身体语言；使用量表。（2）**危机干预**：①定义危机中的问题；②确保服务对象的生命安全；③提供持续性支持；④检验各种可能的选择；⑤制定方案；⑥形成共识。

十、家庭社会工作

1. 家庭系统理论有 3 个基本的观点：（1）家庭成员的问题是是整个家庭不良的沟通交流方式导致的；（2）家庭所面临的危机既是机会，也是挑战；（3）因“问题”而导致的家庭功能的失调能够有效解决。

2. 家庭生命周期理论：（1）**核心观点**：家庭也像人一样有成长和发展的自然变化过程。（2）**家庭生命周期的 8 个阶段**：①家庭组成；②学龄前子女；③学龄子女；④青少年；⑤子女独立；⑥家庭调整；⑦中年夫妇；⑧老年人家庭阶段。

3. 家庭社会工作的基本原则：家庭处境化原则、帮助家庭成员增能原则、家庭个别化原则、满足家庭成员需要原则。

4. 家庭干预的常用技巧：观察技巧、聚焦技巧、案例使用的技巧、再标签技巧。
5. 家庭社会工作的常用形式：专题讲座、主题沙龙、社区活动。

十一、社区社会工作

1. 城市社区社会工作的主要内容：（1）统筹社区照顾；（2）扩大社区参与；（3）促进社区融合；（4）推动社区发展；（5）参与社区矫正；（6）参与社区戒毒与康复服务。

2. 参与乡村振兴工作：（1）多渠道链接资源，发展生态友好产业；（2）提升村民社区意识，改善农村人居环境；（3）开展乡村文体服务，传承民族民间文化；（4）培育乡村自组织，增强村民主体意识；（5）评估乡村的需求，积极倡导社会政策。

3. 社区社会工作的过程：（1）**社区分析**：社区类型分析、基本情况分析、问题分析、社区需求分析。（2）**社区（活动）方案的策划**。（3）**方案执行**：①筹备阶段（经费筹措、人力安排、场地安排、宣传推广）；②活动阶段（预算管理、时间进度管理、服务品质管理、士气激励提升）；③结束阶段（经费报销、资料归档、人员表彰）。（4）**方案的评估**：①评估方法（定量评估、定性评估）；②评估内容（方案成效评估：方案过程评估）。

4. 社区参与的层次与形式：（1）**告知**，最低层次的参与。（2）**咨询**。（3）**协商**。（4）**共同行动**，分工合作。（5）**社区居民自治**，这是最高层次的参与形式。

第三部分 中级社会工作

第一章 社会工作综合能力（中级）

一、社会工作的内涵、原则、主要领域

1. 社会工作的目标：（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：（1）**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）**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. 社会工作的专业发展：（1）专业的特征及社会工作的专业化；（2）专业方法的发展；（3）目标模式的变化（授之以鱼——授之以渔）；（4）工作对象的拓展；（5）多种服务模式的形成（人本主义模式、赋权增能模式、女权主义模式、后现代模式）。

4. 新发展阶段社会工作的发展：（1）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；（4）社会工作实践与研究互相促进。

5. 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。

6. 社会工作者角色：（1）**直接角色**：服务提供者、治疗者、支持者、赋能者、关系协调者、倡导者；（2）**间接角色**：行政管理者、资源筹措者、政策影响者、研究者。

7. 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：①就业促进工作；②减灾社会工作；③精神卫生社会工作；④发展性社会工作。

二、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**：尊重、独特性、相信人能改变；（2）**实践原则**：接纳、非评判、个别化、保密、当事人自决。

2. 社会工作专业伦理：（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。

3. 伦理议题的主要内容：（1）服务对象自决；（2）保密议题；（3）专业关系；（4）知情同意；（5）多元文化；（6）专业能力。

4. 社会工作实践中伦理决定的原则：（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。

5. 社会工作伦理守则的作用：（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。

三、人类行为与社会环境

1. 人类需要的层次：（1）**马斯洛需要层次论**：生理需要；安全需要；归属与爱的需要；尊重的需要；自我实现的需要。（2）**阿尔德弗尔的 ERG 理论**：生存的需要；关系的需要；成长的需要。（3）**莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论**：基本需要（健康和自主）；中介需要。

2. 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）。

3. 人类行为的特点：适应性；多样性；发展性；可控性；整合性。

4. 家庭的类型：核心家庭；主干家庭；联合家庭；单亲家庭；丁克家庭。

5. 家庭教养模式：娇纵型；支配型；专制型；放任型；冲突型；民主型。

四、社会工作理论

1. 精神分析理论：（1）意识层次理论（意识、前意识、潜意识）；（2）人格结构理论（本我、自我、超我）；（3）焦虑与防卫机制；（4）性心理发展（基础）。

2. 认知行为理论：（1）认知学派认为，在认知、情绪和行为三者当中，认知扮演着中介与协调的作用，认知对个人的行动进行解读，这种解读直接影响着个体是否最终采取行动。（2）艾利斯“ABC 情绪理论框架”，A 是真实发生的事件，B 是人们对真实发生事件的认知，C 是人们的情绪反应。

3. 生态系统理论：（1）主要观点：生命周期、人际关联、胜任能力、角色表现、生态地位、适应力。（2）注意事项：社会环境中的障碍是导致问题产生的重要因素；要从不同系统的角度分析问题；服务对象与各个系统的关系是动态的；对服务对象的帮助要从整个生态系统出发，把他们的问题放到不同层面的系统中去看待和解决。

4. 人本主义理论：（1）坚持积极聆听、准确同理、真诚友谊的原则；（2）基本价值：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人们具有参与和被聆听的权利；⑤人们具有自由表达的权利；⑥每个人的差别都要得到尊重；⑦人们具有质疑和挑战专业人员的权利。

5. 存在主义理论：（1）**主要观点**：存在主义的核心是个人的存在，个人具有选择的自由。在实践中强调个人的自由和责任。（2）**理念**：个人意识的觉醒；痛苦是生命的一部分；选择的自由；对话的必要性；实行。（3）**应用重点**：存在主义社会工作强调个人生命的意义，强调个人的内在价值，认为包括个人痛苦的经历都是有意义的。

6. 增强权能理论：（1）**基本假设**：个人的无力感是由于环境的压迫而产生的；社会环境的障碍是可以改变的；每个人都不缺少权能；受助人是有能力、有价值的；社会工作者与服务对象的关系是一种合作性的伙伴关系。（2）**权能发生的层次**：①个人层次，包括个人感觉有能力去影响或解决问题；②人际层次，指的是个人和他人合作促成问题解决的经验；③环境层次，指能够改变不利于个人权能发展的制度安排。

五、个案工作方法

1. 个案工作的主要模式

心理社会治疗模式	(1) 一个核心：“人在情境中”。(2) 直接治疗技巧：①非反思性技巧：支持、直接影响、探索-描述-宣泄；②反思性技巧：现实情况反思、心理动力反思、人格发展反思。(3) 特点：注重从人际交往的场境中了解服务对象；运用综合的诊断方式（心理动态诊断、缘由诊断、分类诊断）；采用多层面的服务介入方式。
认知行为治疗模式	(1) 基本原则：认知对人的情绪和行为有着重要的影响；人的行动能够影响人的思维方式和情绪。(2) 治疗技巧：个案概念化；合作式的治疗关系；苏格拉底式的提问；结构化和心理教育；认知重塑。
理性情绪治疗模式	(1) 非理性信念的检查技巧，反映感受；角色扮演；冒险；识别。 (2) 非理性信念的辩论技巧：辩论；理性功课；放弃自我评价；自我表露；示范；替代性选择；去灾难化；想象。
危机介入模式	(1) 危机发展阶段：危机；解组；恢复；重组。(2) 危机介入基本原则：①及时处理；②限定目标；③输入希望；④提供支持；⑤恢复自尊；⑥培养自主能力。 (3) 特点：迅速了解服务对象的主要问题；快速作出危险性判断；有效稳定服务对象的情绪；积极协助服务对象解决当前问题。
人本治疗模式	(1) 对人性的基本看法。认为人的本质是好的，具有发挥自身内在各种潜在能力、追求不断发展的基本趋向。(2) 特点：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。

结构式家庭 治疗模式	(1) 病态家庭结构：纠缠与疏离、联合对抗、三角缠和倒三角等。 (2) 治疗技巧：①重演；②集中焦点；③感觉震撼；④划清界限；⑤打破平衡； ⑥互动方式；⑦协助建立合理的观察视角；⑧似是而非；⑨强调优点。
-----------------------	---

2. 个案工作各阶段的要求：(1) **申请与接案**：求助者的服务申请；接案；专业关系的建立。(2) **预估与问题分析**：服务对象有关资料的收集；服务对象问题的预估；服务对象问题的分析。(3) **制订计划**。(4) **开展服务**：服务推进（从能做的开始、从愿意合作的着手、采取综合的服务策略）；专业角色扮演（使能者、治疗者、联系人、教育者、倡导者）；专业合作关系的维持（接纳、无条件关怀、真诚）；链接社会资源（正式与非正式社会资源）；协调服务。(5) **评估与结案**：结案、成效评估、跟踪服务。

3. 个案会谈的技巧：(1) **支持性技巧**：专注、倾听、同理心、鼓励；(2) **引导性技巧**：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。

4. 个案管理：(1) **特点**：①服务对象遇到多重困难；②“全貌”的工作方法；③双重功能。(2) **实施原则**：①服务对象参与；②服务评估；③服务协调；④资源整合；⑤包裹式服务与专业合作；⑥服务监督。

六、小组工作方法

1. 小组的类型：**教育小组**（帮助小组成员学习新知识、新方法）、**成长小组**（帮助组员了解、认识和探索自己）、**支持小组**（最重要的是小组成员的关系建构、相互交流和相互支持）、**治疗小组**（针对社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的人群）。

2. 小组工作的特点：(1) 小组成员问题的共同性或相似性；(2) 强调小组成员的民主参与；(3) 运用小组治疗性因素；(4) 注重团体的动力。

3. 小组工作的过程：(1) **准备阶段**。(2) **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。(3) **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。(4) **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。(5) **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。

4. 小组介入技巧：(1) **对小组成员介入技巧**：促进个体自我改变；促进组员间相互学习；改善个体环境。(2) **对小组整体介入技巧**：改变沟通和互动模式；改变小组对组员的吸引力；有效利用小组整合动力；改变小组文化。(3) **改变小组外部环境的介入技巧**：增强社会工作服务机构对小组工作支持；链接机构之间的网络；提升社区意识。

七、社区工作方法

1. 社区工作的特点：（1）分析问题的视角更为结构取向；（2）介入问题的层面更为宏观；（3）具有一定的政治性；（4）富有批判和反思精神。

2. 社区工作目标的分类：（1）**任务目标**：是指解决一些特定的社会问题；（2）**过程目标**：是指促进社区居民的一般能力。

3. 社区工作的主要模式

地区发展模式	（1）特点：关注社区共同性问题；注意通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合；过程目标更重要；特别重视居民的参与。（2）实施策略：促进居民的个人发展；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	（1）特点：注重任务目标的实现；强调运用理性原则处理问题；体现的是一种由上而下的改变；控制和指导着社区未来。（2）社会工作者角色：技术专家、方案实施者。
社区照顾模式	（1）特点：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。（2）实施策略：在社区照顾；由社区照顾；对社区照顾。

4. 社区工作各阶段：（1）**进入社区**：①进入社区之前的准备：了解自己任职的机构；了解机构的组织机构及分工；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；经常出现在社区居民之中；报道社区活动。（2）**认识社区**：①社区基本情况分析：社区的地理环境、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（客观、主观感知和觉察）；界定问题；明确问题的范围（大小、严重程度）；问题的起源和动力（行动）。③社区需要分析。（3）**培育组织**。（4）**制订社区工作计划**。（5）**实施社区工作计划**。（6）**社区工作评估**。

5. 社区带头人的培训技巧：（1）**社区带头人培训的目标**：①鼓励积极参与；②提升当家做主意识；③建立总结和反思习惯；④协助建立民主领导风格；⑤建立权责分工的意识。（2）**社区带头人培训的核心内容**：①沟通技巧与人际关系技巧；②筹备、主持会议与演讲技巧；③小组带领技巧；④组织和管理技巧；⑤谈判、游说等政治技巧；⑥运用战略及战术技巧；⑦与传媒接触技巧；⑧资源动员技巧。

6. 动员群众的技巧：（1）**直接接触途径**：①已知居民的姓名及联络方法：信件、家访、电话联络；②不知道居民的姓名及联络方法：设立街头宣传站、逐户拜访、户外喊话、召开居民大会。（2）**间接接触途径**：大众传媒、展架、广告、宣传册、海报、横幅等。（3）**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。

八、社会工作行政

1. 社会服务方案策划的步骤和方法：（1）**问题的认识和分析阶段**：①问题的认识和分析；②需要评估。（2）**目标制定阶段**：①界定总目标和影响性目标；②建立目标的优先次序。（3）**方案安排阶段**：①制定可行性方案；②选择理想的可行方案；③决定资源需求和争取资源；④制订行动计划。（4）**服务评估阶段**：过程评估、结果评估。

2. 领导方式的类型：（1）**专制型**：权力集中，独断专行，不考虑别人意见，决策由领导作出。（2）**民主型（参与型）**：所有政策是在领导者鼓励和协作下由团体成员讨论决定，政策是领导者和下属共同智慧的结晶。（3）**放任型**：领导者满足于任务布置和物质条件的提供，对团体成员的执行情况既不主动协助，也不进行主动监督和控制。

3. 社会服务机构的领导方式：（1）获取员工的合作；（2）使用领导者的权威；（3）引导与沟通；（4）维持纪律与督导训练；（5）发挥团队精神。

4. 社会服务机构的激励措施：（1）了解员工个别差异；（2）用目标引导员工，增进其对工作的兴趣；（3）提供员工参与决策的机会；（4）协助员工制定职业生涯规划。

5. 社会服务机构的财务预算：（1）**单项预算法**：以当年的预算作为规划来年预算的基准，以渐进的方式为基础规划来年的预算。（2）**方案预算法**：以某项活动计划为基础，根据方案的需要列明各项开支和资源设备等，编成一份预算方案。（3）**零基预算法**：以没有钱为出发点，根据机构在来年的实际需要而作出预算。

6. 社会服务机构公信力的展现：（1）财务交代；（2）政治交代；（3）专业交代；（4）服务交代；（5）行政交代。

九、社会工作督导

1. 督导在社会工作专业发展中的重要性：（1）保障服务机构正常运行；（2）提高社会工作服务质量；（3）促进社会工作者成长；（4）推动社会工作专业发展。

2. 社会工作督导过程：（1）**督导前期**，这一时期的工作任务是相互熟悉。（2）**开展期**，重要任务是建立互相信任和双方同意的督导形式。（3）**工作期**，分享实践经验感受，释疑，指导工作，促进其发展，支持被督导者做好服务。（4）**终结期**，总结督导过程中各个阶段讨论过的事情，并综述被督导者的学习过程和成长过程。

3. 社会工作督导过程中的技巧：（1）督导的相互契合技巧；（2）订立协议；（3）开展话题的技巧；（4）同感与分享感受的技巧；（5）要求被督导者努力工作和分享资料；（6）督导会谈的结束技巧。

4. 个别督导的技巧：（1）**聆听**：督导者要仔细聆听被督导者谈话。（2）**补充**：督导者要以资料、知识或归纳重点的方式补充被督导者的谈话信息。（3）**提出疑问**：督导者适时向被督导者提出问题，帮助开阔视野。（4）**进行评价**：通过检查被督导者工作情况，分享其想法和经验。（5）**提出建议**：对被督导者提出处理问题的具体建议。

十、社会工作研究

1. 定量研究和定性研究的差异

	定量研究	定性研究
适用范围	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、宏观层面的大规模的调查与预测等场合。	不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的场合；在微观层面对个别事务进行细致、动态的描述和分析。
研究者与研究对象的关系	研究者视为外人，价值中立	将被研究对象视为自己人
研究和理论的关系	事先形成理论假设	理论假设可以在过程中逐步形成
研究策略	演绎法	资料分析
研究方法	问卷调查、实验研究	观察法、访谈法、个案研究
资料特性	收集和分析量化资料	获取描述性的、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、有助于发现研究问题的个别性和特殊性。

2. 社会工作研究的具体方法：

（1）问卷调查：①**问卷类型**：问卷分为自填问卷和访问问卷两种，访问问卷在收集资料时由访问员向被调查者提问并记录其回答，适合于被调查者文化水平不高、调查问题较复杂的情况，但不太合适了解敏感性问题。②**问卷设计原则**：有信度与效度；考虑研究目的或研究类型；以回答者视角为主；保证操作可行性。

（2）实验研究：①**三对要素**：自变量和因变量；实验组和对照组；前测和后测。②**常用类型**：a. 标准实验设计：前后测控制组设计；单后测控制组设计；索罗门四组设计。b. 准实验设计：非对等控制组设计；简单时间序列设计。c. 实地实验。

（3）个案研究：①**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。②**评价**：a. 优点：由于资料广泛深入，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**：花费时间较多；由于样本缺乏代表性，研究发现不能进行推论。

第二章 社会工作实务（中级）

一、社会工作实务的通用过程

1. 社会工作实务的通用过程：接案、预估、计划、介入、评估、结案。

2. 接案：（1）**面谈任务**：了解服务对象需要和问题；澄清角色期望和责任；激励帮助服务对象进入受助角色；促进和引导服务对象态度和行为的改变。（2）**面谈的技巧**：主动介绍自己；沟通（治疗性沟通）：倾听。（3）**收集资料**：个人资料、身体情况、服务对象的特点与能力、服务对象所处的社会环境。（4）**建立专业关系的技巧**：同感、诚恳、温暖与尊重、积极主动。

3. 预估：识别服务对象问题的客观因素、主观因素、问题的成因及使问题延续的因素、环境中的积极因素、决定提供服务的方式和内容。

二、儿童社会工作

1. 儿童的需要：（1）**生存的需要**：生命存在的需要；社会存在的需要。（2）**发展的需要**：良好的家庭生活；有受教育的机会；休闲和娱乐。（3）**受保护需要**：不受伤害。（4）**社会化需要**：基本生活技能；自我观念发展；良好生活习惯；良好道德品质。

2. 儿童面临的问题：（1）**儿童生存的问题**：新生儿健康问题、儿童营养问题。（2）**儿童发展的问题**：身处困境的问题、辍学的问题。（3）**儿童保护问题**：被遗弃的问题；遭受体罚和肢体虐待的问题；被性侵的问题；被忽视问题；被拐卖问题；家庭监护问题。

3. 儿童社会工作实务原则：儿童中心的原则；服务个别化原则；儿童发展的原则；儿童参与的原则；依法保护原则。

三、青少年社会工作

1. 青少年社会工作的原则：主体性原则、发展性原则、整体性原则。

2. 青少年社会工作的主要内容：（1）**服务青少年成长发展方面**：思想引导、习惯养成、职业指导、婚恋服务、社交指导。（2）**维护青少年合法权益方面**：困难帮扶、权益保护、法律服务、心理疏导。（3）**预防青少年违法犯罪方面**：一般预防、不良行为干预、严重不良行为矫正、重新犯罪的预防。

3. 亲职教育的主要目标：（1）协助父母有效地扮演好父母的角色；（2）协助父母了解孩子成长过程中身心发展的特征以及发展中的阶段任务与危机；（3）强化父母与子女之间的沟通技巧与沟通渠道；（4）改善父母对子女的管教态度；（5）了解家庭气

氛对子女成长的影响；（6）如何及早发现并辅导子女的异常行为表现。

四、老年社会工作

1. 老年人的需要：经济保障、健康维护、社会参与、就业休闲、婚姻家庭、居家安全、善终安排、一条龙照顾服务。

2. 老年人面临的问题：疾病及与医疗有关的问题；家庭照顾问题；宜居环境问题；代际隔阂问题；社会隔离问题。

3. 老年社会工作主要方法：（1）评估：①基础性评估：收集老人社会人口特征方面的资料，评估身体健康、心理和情绪方面的安康、社会功能、日常活动能力、经济状况和环境安全等方面的状况。②评估注意事项：物理环境；平衡好老人自立与依赖他人的需要，防止老人不惜代价保持自立，让自身生活充满风险；关注最初提议做评估的人；注意老年人群体的异质性；尊重老年人的隐私权。（2）个案工作方法：缅怀往事疗法、意义疗法、园艺疗法。（3）老年小组工作方法：现实辨识小组、动机激发小组。

五、妇女社会工作

1. 妇女社会工作的主要特点：（1）关注妇女群体的多样性；（2）关注妇女的声音和经验；（3）理解妇女的现实处境；（4）两性生理差异不等于女性次于男性；（5）强调妇女个人问题的社会原因；（6）注重本土妇女工作经验的总结和提炼。

2. 妇女参与乡村振兴的作用：（1）助力乡村产业发展；（2）改善乡村生态环境；（3）推动乡村文明建设；（4）参与乡村社区治理。

3. 妇女赋权的方法：（1）**赋权的目标**：①个人层次，包括个人感觉到自己有能力去影响或者解决问题；②人际层次，指的是增长个人和他人合作促成问题解决的能力；③环境层次，是指能够促进改善社会政策的能力。（2）**实施妇女赋权的原则**：①鼓励和肯定；②将妇女作为主体；③意识觉醒；④权力分析；⑤倡导政策改变。

六、残疾人社会工作

1. 残疾人权利：康复权、教育权、劳动权、文化生活权、社会福利权和环境友好权。

2. 残疾人康复服务

（1）教育康复：①针对残疾人群体：人与环境互动的教育；“补偿性”功能的训练；②针对残疾人父母、家属等：心理支持；康复知识；构建社区型社会支持系统；③针对社会组织、残疾人服务组织和各类爱心人士：提升服务于残疾人的专业知识和技能。

(2) 职业康复：职业康复是残疾人融入社会的最有效途径，是一种集合“治疗—康复—发展”3种功能的方法。流程如下：职业咨询—职业评估—职业培训—就业指导。

(3) 社区康复：①开展残疾预防工作（三级预防体系：一级：预防致残性伤害和残疾的发生；二级：防止伤害后出现残疾；三级：指防止残疾后出现残障）；②开展康复评定和建档工作；③开展具体的康复服务。

七、矫正社会工作

1. 司法判决前的社会工作：（1）针对犯罪嫌疑人的介入：撰写判决前的调查报告，包括3个部分：犯罪事实的记录、前科、本人的生活史。（2）针对犯罪嫌疑人亲友的介入：心理、情绪方面的辅导；寻找社会资源维持生计；为失去依靠的家庭成员提供照料。

2. 监禁场所中的社会工作：（1）协助服刑人员适应监禁场所生活；（2）为在监服刑人员提供专业咨询服务；（3）帮助在监服刑人员加强与社会的联系。

3. 刑满释放后的社会工作：（1）提供住宿场所；（2）提供就业、就学辅导；（3）提供生活辅导和医疗保健转介服务；（4）提供物质援助。

八、社会救助社会工作

1. 社会救助社会工作的主要内容

（1）最低生活保障：对象识别、协助申请低保、提供心理支持、调节家庭关系、开展能力建设、促进社会融入。

（2）特困人员供养：提供基本生活条件、提供日常生活照料、提供疾病治疗以及办理丧葬事宜。

（3）医疗救助：协助申请救助、改善救治环境、协助医疗资源、强化社会支持。

（4）住房救助：协助申请住房救助、宣传讲解政策。

（5）教育救助：提供教育机会、提供教育补助、心理能力建设。

（6）就业救助：转变就业观念、自我认知调整、职业技能培训、链接就业资源。

（7）临时救助：危机干预、外展服务、机构救助。

（8）受灾人员救助：协助安置受灾人员、及时开展危机干预、修复社会支持系统、社区重建与发展。

九、家庭社会工作

1. 家庭社会工作的基本假设：（1）提供以家庭为基础的支持；（2）坚持以家庭为

中心的理念；（3）采取危机介入模式；（4）运用生态视角。

2. 家庭社会工作的基本内容：（1）改善亲子关系的服务（重点是关注家庭纵向关系），主要包括家庭行为学习、家庭照顾技巧训练以及家庭心理健康教育；（2）改善夫妻关系的服务（重点是关注家庭横向关系），主要包括婚姻辅导、家庭的暴力干预。

3. 家庭社会工作的基本原则：家庭处境化原则、帮助家庭成员增能原则、家庭个别化原则、满足家庭成员需要原则。

4. 家庭干预的常用技巧：观察技巧、聚焦技巧、案例使用的技巧、再标签技巧。

十、社区社会工作

1. 社区工作的目标：（1）促进居民参与，解决社区问题；（2）改善社区关系，提升社区意识；（3）挖掘社区资源，满足社区需求。

2. 城市社区社会工作的主要内容包括：（1）**统筹社区照顾**：①社区社会救助人员服务；②社区老年人服务；③社区儿童服务；④社区妇女服务；⑤社区残疾人服务；⑥家庭暴力救助服务；⑦社区居民健康服务；⑧特殊困难居民服务。（2）**扩大社区参与**：①参与社区需求调查与社区服务开展；②促进社区议事协商；③提高社区居民参与水平；④培育社区社会组织 and 社区骨干；⑤组织社区志愿服务项目。（3）**促进社区融合**。（4）**推动社区发展**。（5）**参与社区矫正、社区戒毒与康复服务等方面**。

3. 参与乡村振兴工作：（1）多渠道链接资源，发展生态友好产业；（2）提升村民社区意识，改善农村人居环境；（3）开展乡村文体服务，传承民族民间文化；（4）培育乡村自组织，增强村民主体意识；（5）评估乡村的需求，积极倡导社会政策。

4. 社区社会工作的主要方法：资源链接、推动居民参与、居民能力建设、建立社区支持网络、推动社区多方联动的方法。

5. 推动居民参与：（1）**社区参与的层次和形式**：①告知，最低层次的参与；②咨询；③协商；④共同行动；⑤社区居民自治，这是最高层次的参与形式。（2）**影响社区居民参与的因素分析**：①参与价值；②参与意愿；③参与能力。（3）**推动社区居民参与的策略**：①促进社区居民对参与价值的肯定；②提升社区居民的参与意愿；③提高社区居民的参与能力。

6. 建立社区支持网络：个人网络；志愿者联系网络；互助网络；邻里协助网络。

7. 推动社区多方联动的方法：了解社区状况，熟悉社区资源，心目中要有一台账；与多方力量积极沟通，建立协同合作关系，工作中要有一盘棋；发挥联系纽带、资源整合的作用，服务中要有一条线。

第三章 社会工作法规与政策（中级）

一、我国社会救助法规与政策

1. 申请低保时，共同生活的家庭成员包括：（1）配偶；（2）未成年子女；（3）已成年但不能独立生活的子女，包括在校接受全日制本科及以上学历教育的子女；（4）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. 申请最低生活保障以家庭为单位，由申请家庭确定1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。

3. 最低生活保障边缘家庭一般指不符合最低生活保障条件，家庭人均收入低于当地最低生活保障标准1.5倍，财产符合规定。

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. 特困人员对象范围：城乡老年人、残疾人及未满16周岁未成年人（无劳动能力、无生活来源、无法定赡养、抚养、扶养义务人或者其法定义务人无履行义务能力）。

6. 特困人员供养的内容：基本生活条件；生活不能自理给予照料；提供疾病治疗；办理丧葬事宜；符合规定给予住房救助；义务教育阶段教育救助。

7. 特困人员救助供养标准包括基本生活标准和照料护理标准；特困人员救助供养形式分为在家分散供养和在当地的供养服务机构集中供养。

8. 最低生活保障家庭成员和特困供养人员的医疗救助，由县级人民政府医疗保障部门直接办理。城乡医疗救助基金累计结余不超过当年筹集基金总额的15%。

9. 住房救助申请：县级民政部门审核家庭收入、财产状况，住房保障部门审核家庭住房状况。住房救助方式：配租公共租赁住房、发放住房租房补贴、农村危房改造。

10. 流浪乞讨人员救助方式：救助站救助（一般不超过10天）。救助站终止救助的情形：提供虚假信息；自愿放弃救助离开；擅自离开救助站。

二、我国特定人群权益保护法规与政策

1. 困境儿童保障：（1）**基本原则**：坚持家庭尽责、政府主导、社会参与、分类保障原则。（2）**分类保障**：保障基本生活、保障基本医疗、强化教育保障、落实监护责任、加强残疾儿童福利服务。

2. 留守儿童关爱保护：（1）**基本原则**：坚持家庭尽责、政府主导、全民关爱、标

本兼治。(2) **完善农村留守儿童关爱服务体系**：①强化家庭监护主体责任；②落实县、乡镇人民政府和村（居）民委员会职责；③加大教育部门和学校关爱保护力度；④发挥群团组织关爱服务优势；⑤推动社会力量积极参与；⑥发挥社会工作专业人才在农村留守儿童关爱保护中的作用。

3. 《残疾人就业条例》规定，用人单位安排残疾人就业的比例不得低于本单位在职职工总数的1.5%。具体比例由省、自治区、直辖市人民政府根据本地区的实际情况规定。

三、我国婚姻家庭法规与政策

1. 结婚的条件：(1) **必备条件**：①必须男女双方完全自愿；②必须达到法定婚龄；③必须符合一夫一妻的基本原则。(2) **禁止条件**：直系血亲和三代以内旁系血亲结婚。

2. 无效婚姻和可撤销婚姻：(1) **无效**：①违反一夫一妻制的；②当事人为禁止结婚的亲属关系；③未到法定婚龄。(2) **可撤销**：①因胁迫结婚的；②隐瞒重大疾病的。

3. 《民法典》第1062条规定，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：(一)工资、奖金、劳务报酬；(二)生产、经营、投资的收益；(三)知识产权的收益；(四)继承或者受赠的财产，但是本法第一千零六十三条第三项规定的除外；(五)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。

4. 《民法典》第1063条规定，下列财产为夫妻一方的个人财产：(一)一方的婚前财产；(二)一方因受到人身损害获得的赔偿或者补偿；(三)遗嘱或者赠与合同中确定只归一方的财产；(四)一方专用的生活用品；(五)其他应当归一方的财产。

四、我国人民调解、信访工作和突发事件应对法规与政策

1. 人民调解的原则：依法调解原则、自愿平等原则、尊重当事人权利原则。

2. 人民调解的程序：受理纠纷；调查研究；进行调解；结束调解。

3. 信访事项的办理期限：应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经本机关、单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。

4. 突发事件的分级：特别重大、重大、较大和一般四级。

5. 按照突发事件发生的紧急程度、发展势态和可能造成的危害程度（预警级别）分为一级、二级、三级和四级，分别用红色、橙色、黄色和蓝色标示，一级为最高级别。

五、我国烈士褒扬与优抚安置法规与政策

1. 烈士证书的发放机关：烈士证书以党和国家功勋荣誉表彰工作委员会办公室名义制发。县级以上人民政府每年9月30日在烈士纪念日举行颁授仪式，向烈士遗属颁授烈士证。

2. 死亡抚恤待遇发放标准：（1）**烈士和因公牺牲的**：上一年度人均可支配收入的20倍加本人生前40个月的基本工资。（2）**病故的**：上一年度人均可支配收入的2倍加本人生前40个月的基本工资。（3）**获得中央军事委员会授予荣誉称号的**，一次性抚恤金增发35%。（4）**获得军队军区级单位授予荣誉称号的**，一次性抚恤金增发30%。（5）**立一等功的**，一次性抚恤金增发25%。（6）**立二等功的**，一次性抚恤金增发15%。（7）**立三等功的**，一次性抚恤金增发5%。

六、我国城乡基层群众自治和社区建设法规与政策

1. 村民委员会的设立、撤销、范围调整，由乡、民族乡、镇的人民政府提出，经村民会议讨论同意，报县级人民政府批准。

2. 居民委员会的设立、撤销、规模调整，由不设区的市、市辖区的人民政府决定。新建住宅区居民入住率达到50%的，应及时成立居委会。居民委员会由主任、副主任和委员共5至9人组成。在多民族居住地区，居民委员会中应当有少数民族的成员。

3. 城乡社区治理：（1）完善党全面领导基层治理制度；（2）健全基层群众自治制度；（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。

七、我国社会组织法规与政策

1. 社会团体成立条件：（1）**会员数量**：①单位会员，30个以上；②个人会员，50个以上；③单位和个人混合，总数不得少于50个。（2）**名称规范**：①符合法律、法规的规定，不违背道德风尚；②须与业务范围、活动地域相一致，准确反映社会团体的特征；③全国性的冠以“中国、全国、中华”字样，地方性的不得冠以“中国、全国、中华”字样。（3）**活动资金**：全国性的10万元以上活动资金；地方性和跨行政区域的应在3万元以上。（4）**有专职工作人员**。

2. 基金会的设立：（1）**设立条件**：①全国性的公募基金会的原始基金不低于800万元；②地方性的公募基金会的原始基金不低于400万元；③非公募基金会的原始基金不低于200万元。（2）**申请与登记**：管理机关自收到申请文件之日起60日内决定。

八、我国劳动就业和劳动关系法规与政策

1. 试用期规定：（1）三个月以上不满一年的，不得超过一个月；（2）一年以上不满三年的，不得超过二个月；（3）三年以上固定期限和无固定期限的，不得超过六个月；（4）试用期工资不得低于约定工资的80%；（5）非全日制用工不得约定试用期。

2. 工作时间：（1）**延长工作时间规定**：①每日不超过1小时；②特殊原因，每日不超过3小时；③每月不得超过36小时。（2）**延长工作时间的工资支付**：①延长工作时间的，支付不低于工资的150%的工资报酬；②休息日安排工作又不能补休，支付不低于工资的200%的工资报酬；③法定休假日安排工作，支付不低于工资的300%的工资报酬。

3. 女职工和未成年工特殊保护：（1）对怀孕7个月以上女职工，用人单位不得延长劳动时间或者安排夜班劳动；（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；（3）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。

九、我国社会保险法规与政策

1. 职工基本养老金领取的条件：达到法定退休年龄+累计缴费满15年。

2. 城乡居民养老保险领取条件：年满60周岁+累计缴费满15年，且未领取职工基本养老金。

3. 无雇主的个体工商户、未在用人单位参加职工基本医疗保险的非全日制从业人员以及其他灵活就业人员可以参加职工基本医疗保险。

4. 不属于城镇职工基本医疗保险制度覆盖范围的中小学阶段的学生（包括职业高中、中专、技校学生）、少年儿童和其他非从业城镇居民都可自愿参加城镇居民基本医疗保险。

5. 生育医疗费用包括：生育的检查费、接生费、手术费、住院费和药费等，生育津贴按照职工所在用人单位上年度职工月平均工资计发（已缴纳生育保险费的），未缴纳生育保险费按产假前工资水平发放。

6. 失业保险：（1）**领取条件**：①已缴费满1年；②非因本人意愿中断就业；③已办理失业登记，并有求职要求。以上三个条件必须同时满足。（2）**停止条件**：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无正当理由，拒不接受当地人民政府指定部门或者机构介绍的适当工作或者提供的培训。

7. 失业保险金领取的期限：（1）1年≤缴费时间<5年，最长期限12个月；（2）5年≤缴费时间<10年，最长18个月；（3）缴费时间10年以上，最长期限24个月。