

致勇往直前的你

亲爱的考生：

社会工作师是从事专门性社会服务工作的专业技术人员，它必须具备相应的专业技术岗位工作的水平和能力，即专业社会工作师是一种职业，服务一线的百姓群众，通过招聘到相应的岗位，并获得相应的报酬。为规范社会工作师职业行为，提高社会工作师专业能力，加强社会工作师队伍建设，国家建立社会工作师职业水平评价制度，纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划。社会工作师职业水平评价分为助理社会工作师、社会工作师和高级社会工作师三个级别。

参加助理社会工作师考试的人员，应在一个考试年度内通过全部科目的考试。社会工作师考试成绩实行两年为一个周期的滚动管理办法，参加考试的人员应在连续两个考试年度内通过全部科目的考试。考试成绩原则上在考试结束后两个月在全国专业技术人员资格考试服务平台和各省(区、市)人事考试机构网站发布。考试合格，由省(区、市)人力资源社会保障部门颁发《中华人民共和国社会工作师职业水平证书》。

通过以上的介绍，是不是会觉得压力有点大，备考有点难，不用担心，中公教育特此邀请您走进我们，更深入的了解我们的强大力量。

中公教育研究院汇集中公名师团队，结合历年考试试题的题目，深入分析，罗列各科考试的侧重点，用心制作出这本独特的指南攻略，让大家来认识中公教育强大的集体，一路为您保驾护航，祝您上岸，拿到证书。

我们一路与您相伴，望您如期而至！

中公教育

目录

第一篇 社会工作者简介

第二篇 全国各地社会工作者激励政策汇总

第三篇 全国助理社会工作者考情分析

第四篇 助理社会工作者历年考试试题分析

第五篇 部分高频考点展示

第一章 社会工作综合能力（初级）

第二章 社会工作实务（初级）

第一篇 社会工作者简介

一、社会工作者的含义

随着社会现代化的发展,各种社会问题变得越来越复杂。现代社会也产生了新的职业来应对这些问题,社会工作就是其中之一。社会工作是解决社会问题,特别是困难群体的问题,增进他们的福利和促进社会进步的职业。

社会工作者是接受一定的专业教育或培训、从事职业化社会服务的人。

二、社会工作者的服务范围

社会工作专业人才是具有一定社会工作专业知识和技能,在社会福利、社会救助、慈善事业、社区建设、婚姻家庭、精神卫生、残障康复、教育辅导、就业援助、职工帮扶、犯罪预防、禁毒戒毒、矫治帮教、人口计生、纠纷调解、应急处置等领域直接提供社会服务的专门人员。

三、社会工作者的重要性

社会工作专业人才是构建社会主义和谐社会、加强和创新社会管理不可或缺的重要力量。加强社会工作专业人才队伍建设,对增强社区服务功能、提高社区居民自治能力、促进和谐社区建设;对促进就业、扩大内需、优化人才资本配置;对落实社会政策、创新公共服务方式、满足人民群众日益增长的社会服务需求;对有效预防和解决工业化、城镇化、市场化、信息化、国际化加速发展所产生的社会问题、降低社会管理成本、促进社会和谐稳定、推动文明进步,都具有十分重要的意义。

四、社会工作者的需求缺口大

社会工作专业人才,即需要参加全国社会工作者职业水平考试,获得相应的证书,才能开展相关工作。自2008年首次举办全国社会工作者职业水平考试以来,全国累计有115万人次报名,有18万人取得助理社会工作者和社会工作者证书(高级社会工作者考试尚未开通)。而根据《国家中长期人才发展规划纲要(2010-2020年)》有关规定:为了适应构建社会主义和谐社会的需要,以人才培养和岗位开发为基础,以中高级社会工作人才为重点,培养造就一支职业化、专业化的社会工作人才队伍。到2016年,社会工作人才总量达到200万人。到2020年,社会工作人才总量达到300万人。可见,对社会工作人才的需求还有很大的缺口。

五、社会工作者整体发展有保障

全国城乡社区、相关事业单位、公益慈善类社会组织要开发设置社会工作岗位和专业人才使用政策措施。在城市社区逐步加大社会工作专业人才的配置力度，通过政府购买服务等方式，配备社会工作专业人才，逐步实现每个农村社区至少配备一名社会工作专业人才的目标。

老年人福利机构、残疾人福利和服务机构、儿童福利机构、收养服务机构、妇女儿童援助机构、困难职工帮扶机构、婚姻家庭服务机构、青少年服务机构、社会救助和管理机构、优抚安置服务保障机构等以社会工作服务为主的事业单位要将社会工作岗位明确为主体专业技术岗位；学校、医院、基层文化服务机构、人口计生服务机构等根据需要逐步设置社会工作岗位。支持企业设立社会工作岗位，使用社会工作专业人才，开展职工服务。有社会工作服务需求的公共服务和社会管理部门要根据需要明确社会工作岗位。

另外，国家鼓励各级党政机关、人民团体、事业单位招录、招聘社会服务相关职位工作人员和选拔干部时，在同等条件下要优先录用具有丰富基层实践经验的社会工作专业人才。注重把政治素质好、熟悉社会服务与管理的社会工作专业人才吸纳进基层党员干部队伍，选拔进基层党组织领导班子，支持有突出贡献的社会工作专业人才进入地方基层人大、政协参政议政。

第二篇 全国各地社会工作者激励政策汇总

我国正处在从传统社会向现代社会快速变迁的过程中，加快发展我国社会工作已成为当务之急。各地也相继出台激励社会工作者的政策，具体政策如下：

一、民政部

民政部公布了《民政部关于大力培育发展社区社会组织的意见》，提出到2020年，实现城市社区平均拥有不少于10个社区社会组织，农村社区平均拥有不少于5个社区社会组织。

意见指出，社区社会组织是由社区居民发起成立，在城乡社区开展为民服务、公益慈善、邻里互助、文体娱乐和农村生产技术服务等活动的社会组织。培育发展社区社会组织，对加强社区治理体系建设、推动社会治理重心向基层下移、打造共建共治共享的社会治理格局，具有重要作用。

意见提出了社区社会组织的4项重要作用，包括提供社区服务、扩大居民参与、培育社区文化、促进社区和谐。

二、广东深圳社工：深圳社工工资标准将突破万元

深圳市民政局发布了《关于促进社会工作发展的若干措施(征求意见稿)》，根据该“征求意见稿”，深圳社工平均工资标准将从 5000 元提高至万元以上，薪酬待遇偏低的情况将有望改变。

“征求意见稿”明确：共青团就是购买主体并将购买列入财政预算。此外，对于社工服务购买主体和购买方式，将“民政集中购买、分部门使用”转变为“谁使用谁购买”，明确提出各职能部门、群团组织是社会工作服务项目的购买主体。

购买服务时应以项目购买为主，并将依成本核算的项目购买经费纳入各部门的年度财政预算，此项规定将改变以往由市、区民政部门作为购买主体，将社会工作岗位嵌入各职能部门使用，经费由福彩公益金、区级财政分别保障的模式。

三、江苏昆山发布社工人才计划实施细则奖励 50 万

根据昆山市《关于加快推进人才强市建设的若干措施(试行)》精神，江苏省昆山市人民政府印发《昆山高层次社会工作人才计划实施细则(试行)》。该文件对选拔范围、申报条件、申报程序、奖励标准以及管理和评估做出了明确的规定。

文件中高层次社会工作人才主要包括领军型高层次社会工作人才、重点紧缺型高层次社会工作人才、高层次社会工作人才三类人才。凡是在本市登记注册的公益服务类机构中居核心岗位并推动社会工作专业发展的优秀管理人才，以及在社会工作专业领域提供社会服务、从事社会工作的优秀实务人才和专门人员，均可对照文件标准要求申请。申请程序涉及申报、初审、民主测评、专家评审、实地考察、人才办审核、社会公示等环节。

获评的三类高层次社会工作人才将分别获得每人每月 5000 元、3000 元、2000 元三个等级的生活津贴，并对其所在机构策划并由本人主导实施的社会工作专业服务项目分别给予 50 万元、30 万元、10 万元的资助。

四、江苏省宿迁市宿豫区：三举措激发社工人员考试热情

一是及时宣传发动。通过会议、文件、QQ 群、微信朋友圈等方式，广泛宣传 2018 年社工考试、社会工作专业人才奖励等政策，积极动员组织符合报名条件的人员报名参加社会工作者职业水平资格考试。

二是组织帮办到位。安排专人负责社工报考的政策咨询、资格审核、教材订购、社工考试培训等跟踪服务，解决报名人员遇到的困难和问题，认真做好符合条件人员的报名组织工作。

三是政策激励机制。严格执行社会工作专业人才奖励机制，每年安排 100 万元专项经费，用于优秀社工人才的培养和引进、优秀社工人才奖励、现有社工从业人员的培训，为各行业人员，特别是社区工作人员参加社会工作者职业水平考试创造良好的政策支持。

五、重庆：实施“社工专才”计划壮大社会工作人才队伍

一是培养专业人才。通过考前公益培训、骨干专才培养、高级专才研修等方式，完善分级分类培养体系，2018 年新增社会工作人才 4000 人。

二是增加岗位数量。新增社会工作专业岗位 3000 个，在养老服务、儿童福利等民政服务机构增加社工岗位数量，实施社区社会工作室(站)项目 300 个，民政服务机构项目 50 个。

三是促进创新创业。举办社会工作服务创新创业大赛，创新评价手段和财政资金支持方式，建设 10 个市级社会工作服务创新创业基地。

四是加强资金保障。市局每年安排 4000 万元作为引导资金，各区县争取本级财政按照不低于 1:1 比例安排配套资金;鼓励社会资金和市场力量投入，加快计划实施进度。

六、黑龙江省出台意见规范社工职业与薪酬等政策

《黑龙江省关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的实施意见》出台，《意见》提出，以社会工作服务为主的事业单位可根据工作需要将社会工作专业岗位明确为主体专业技术岗位，到 2020 年，社会工作专业岗位应占该类单位现有专业技术岗位的 10%~30%，医院、学校、殡仪服务机构、卫生计生服务基础机构等需要开展社会工作服务的单位，要将社会工作专业岗位纳入专业技术岗位管理范围。在街道(乡镇)社区服务中心街道(乡镇)综治中心、村(社区)综治中心、禁毒戒毒机构、灾害救援组织等根据需要配备社会工作专业人才。支持引导城乡社区以及相关事业单位、社会组织明确社会工作专业岗位等级，建立相应的社会工作职级体系，不断拓宽和畅通社会工作专业人才的职业发展空间。

《意见》提出要根据社会工作专业人才从业领域、工作岗位和职业水平等级，落实相应的薪酬保障政策，各市(地)要将高层次社会工作专业人才纳入当地急需紧缺和重点人才引进范围，按照规定享受户籍落地、保障房申请等相关优惠政策。

七、浙江衢州衢州市开化县报考社工师考试激励政策

1. 《关于实施“百千万”工程加快人才强县建设的若干意见（试行）》（县委[2012]39号）：鼓励社会工作者参加职称考试，对取得助理社会工作师、社会工作师资格的，分别给予每人一次性2000元、5000元的奖励。

2. 《关于人才政策的补充规定》（开人才[2015]2号）：对于开化机关、事业在职干部考取国家职业资格证书的，给予每人一次性3000元奖励（教师资格证、会计从业资格证除外）。

八、四川社会工作者：2020年社区至少配备1名社工

我省社工专业人才培养队伍建设工作起步较晚，还存在体制机制不健全、经费投入不足、地区发展不平衡、人才总量不足、结构不太合理、专业能力不强等问题，社工专业人才薪酬待遇水平参差不齐，成为制约我省社工专业队伍壮大和专业社工发展的重要瓶颈。

“开发和规范社工专业岗位，提升社工专业人才薪酬待遇和激励保障水平，是社工发展的当务之急。”省社会组织管理局相关负责人表示，我省将采取多种措施，有效吸引和稳定社会工作专业人才长期投身专业化社会治理与服务、全面发挥社工在保障和改善民生中的重要作用。

四川省将根据相关事业单位、群团基层组织、城乡社区以及社会组织的性质与特点，适应不同领域专业社工实际需要，优先开发重点领域急需紧缺社工专业岗位，着重加强城乡基层社工服务能力，重点为困难群体和特殊群体提供社工服务。各地将注重在城乡基层配备和使用社会工作专业人才，延伸基层社会治理与专业服务臂力，力争到2020年，每个城乡社区至少配备1名社区社会工作者。

部分事业单位要设置或开发相应社工岗位

四川省提出，在具有公益服务、社会福利职能的事业单位设置或开发相应的社工岗位。老年人福利、残疾人福利和服务、儿童福利、救助管理、优抚安置服务保障机构等以社会工作服务为主的事业单位，各地可根据工作需要将社工专业岗位明确为主体专业技术岗位；医院、学校、殡仪服务机构、人口计生服务机构等需要开展社工服务的单位，要将社工专业岗位纳入专业技术岗位管理范围。

九、河南社会工作者：2020 年全省青少年事务社工将达万人

河南团省委、省综治办、省民政厅等部门共同印发《关于进一步加强青少年事务社会工作专业队伍建设的实施意见》(以下简称《意见》),今后,河南省将有更多专业社工从事青少年事务工作。

根据《意见》,到 2020 年,河南省将建成 1 万人的青少年事务社会工作专业队伍;密切联系一批、重点扶持发展 1 所培养青少年事务社会工作专业人才的高等教育机构;建立 1 家具有青少年事务社会工作继续教育资质的培训机构、3 家青少年事务社会工作重点实训基地、4 家青少年事务社会工作服务标准化示范单位;重点打造一批青少年事务社会工作服务机构孵化基地;形成较为完善的青少年事务社会工作专业队伍建设运行机制和配套政策制度体系。

持续更新中。。。。。

第三篇 全国助理社会工作者考情分析

国家人事部、民政部在 2006 年联合发布关于《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作者、社会工作者职业水平考试实施办法》的通知,2008 年 6 月 28 日,全国首次社工资格考试举行,迄今为止社会工作者考试实施已有 9 年了,经过考核成就了大批优秀社会工作者从事到社会福利、社会救助、社会慈善、残障康复、优抚安置、卫生服务、青少年服务、司法矫治等社会服务工作之中,为服务社会做出了卓有成效的贡献。下面中公小编将为有志于从事社会工作师的考生,就大家最为关注的 2018 年社会工作者(初级+中级)考试所涉及的相关问题进行详细解读:

一、报考条件

(一) 助理社会工作者(初级)

1. 取得高中或者中专学历,从事社会工作满 4 年;
2. 取得社会工作专业大专学历,从事社会工作满 2 年;
3. 社会工作专业本科应届毕业生;
4. 取得其他专业大专学历,从事社会工作满 4 年;
5. 取得其他专业本科及以上学历,从事社会工作满 2 年。

（二）社会工作者（中级）

1. 取得高中或者中专学历，并取得助理社会工作者职业水平证书后，从事社会工作满 6 年；
2. 取得社会工作专业大专及以上学历或学位，从事社会工作满 4 年；
3. 取得社会工作专业大学本科学历，从事社会工作满 3 年；
4. 取得社会工作专业硕士学位，从事社会工作满 1 年；
5. 取得社会工作专业博士学位；
6. 取得其他专业大专及以上学历或学位，其从事社会工作年限相应增加 2 年。

二、社工应具备的职业能力

（一）助理社会工作者（初级）

1. 熟悉与社会工作业务相关的法律、法规、政策和行业管理规定，掌握基本的社会工作专业知识；
2. 能够与各类服务对象建立专业服务关系，对服务对象的问题做出预估，制定服务计划和服务协议，独立接案、结案并提供跟进服务；
3. 能够根据服务计划，运用专业方法和技术协助服务对象解决问题。

（二）社会工作者（中级）

1. 能够熟练运用社会工作业务相关的法律、法规、政策和行业管理规定，具备较丰富的社会工作专业经验
2. 能够综合运用各种社会工作方法，为服务对象提供专业服务，处理各类复杂问题，并对所提供的专业服务质量与效果进行评估；
3. 能够指导助理社会工作者开展专业工作，帮助其提高专业工作水平和能力；
4. 能够制定科学合理的工作方案和发展规划，整合、运用相关社会服务资源，拓展服务领域，保证服务质量。

三、考试

（一）命题

由民政部组织成立社会工作者职业水平评价专家委员会，负责编写考试大纲、命题，研究建立考试试题库。

（二）考试科目与试卷结构

1.助理社会工作者

（1）考试科目

《社会工作综合能力(初级)》、《社会工作实务(初级)》

（2）试卷结构

试卷全部为客观题，总分为 100 分，其中单选题 60 题，每题 1 分，满分为 60 分；多选题为 20 道，每题 2 分，满分为 40 分

2.社会工作者

（1）考试科目

《社会工作综合能力(中级)》、《社会工作实务(中级)》、《社会工作法规与政策》

（2）试卷结构

试卷全部为客观题，总分为 100 分，其中单选题 60 题，每题 1 分，满分为 60 分；多选题为 20 题，每题 2 分，满分为 40 分

（三）考试政策

1.助理社会工作者

参加助理社会工作者考试的人员，应在一个考试年度内通过全部科目的考试。

2.社会工作者

社会工作者考试成绩实行两年为一个周期的滚动管理办法，参加考试的人员应在连续两个考试年度内通过全部科目的考试。

（四）考试时间

助理社会工作者、社会工作者职业水平考试原则上每年举行一次(一般在每年的六月中旬举行)。考点设在省会城市和直辖市的大、中专院校或高考定点学校。如确需在其他城市设置考点，应经人事部、民政部批准。

（五）报名须知

1. 报名参加助理社会工作者、社会工作者职业水平考试的人员，应符合《社会工作者职业水平评价暂行规定》中规定的相应报名条件。由本人提出申请，按规定携带有关证明材料，到指定的考试管理机构报名。经考试管理机构审查合格后，向申请人核发准考证。申请人凭准考证及有关身份证明，在指定时间、地点参加考试。

2. 参加助理社会工作者考试的本科应届毕业生,在报名时应提交能够证明其在考试年度可毕业的有效证件(如学生证等)和所在学校出具的应届毕业生证明。

3. 香港、澳门居民申请参加社会工作者职业水平考试的,报名时应提交本人身份证明、国务院教育行政部门认可的学历或学位证书、从事本专业工作实践证明。台湾地区的专业技术人员参加考试的办法另行规定。

外籍人员申请参加社会工作者职业水平考试的具体办法另行规定。

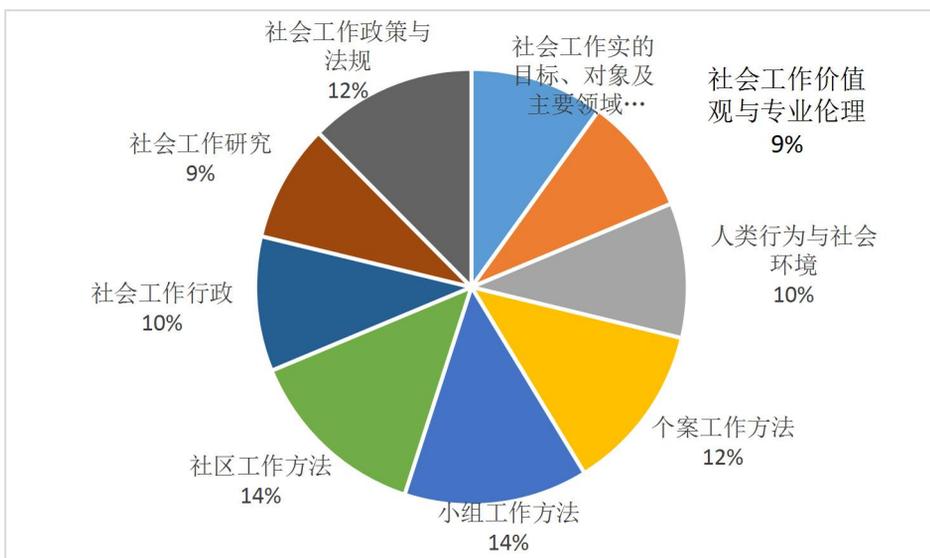
四、证书印证

考试合格颁发人事部统一印制、人事部和民政部共同用印、在全国范围有效的《中华人民共和国社会工作者职业水平证书》,表明其已具备相应专业技术岗位工作的水平和能力,用人单位可根据工作需要聘任相应级别的专业技术职务(具体办法国家另行规定)。

第四篇 助理社会工作者历年考试试题分析

一、社会工作综合能力

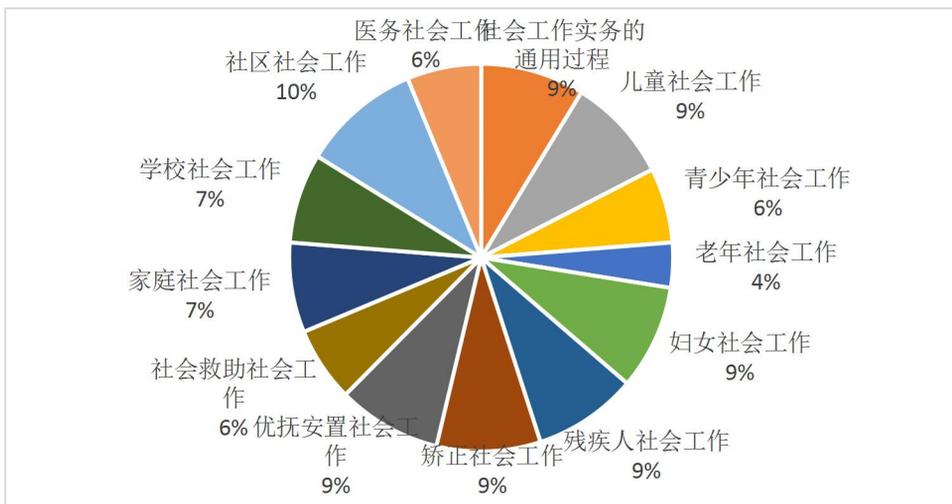
年份 章节	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	总计
社会工作实务的目标、对象及主要领域	8	8	7	8	9	9	9	58
社会工作价值观与专业伦理	7	7	7	8	6	8	6	49
人类行为与社会环境	8	7	8	6	6	5	7	47
个案工作方法	10	11	11	10	13	12	11	78
小组工作方法	11	11	11	11	10	11	11	76
社区工作方法	11	11	11	12	11	13	9	78
社会工作行政	8	8	8	8	5	5	10	52
社会工作研究	7	7	7	7	10	7	8	53
社会工作政策与法规	10	10	10	10	10	10	9	69



2012-2018年《社会工作综合能力（初级）》考点分布比例图

二、社会工作实务（初级）

年份 \ 章节	年份							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	总计
社会工作实务的通用过程	7	10	8	9	7	4	7	45
儿童社会工作	7	9	6	6	6	5	7	39
青少年社会工作	5	8	7	6	7	8	5	41
老年社会工作	3	4	5	7	8	7	7	34
妇女社会工作	7	3	5	6	6	5	6	32
残疾人社会工作	7	5	3	4	6	5	6	30
矫正社会工作	7	3	9	5	5	4	5	33
优抚安置社会工作	7	5	6	6	5	5	5	34
社会救助社会工作	5	6	6	4	6	6	7	33
家庭社会工作	6	9	9	8	5	9	4	46
学校社会工作	6	5	6	7	5	5	5	34
社区社会工作	8	9	7	4	4	7	7	39
医务社会工作	5	4	4	5	5	6	6	29
企业社会工作				3	5	4	3	12



2012~2018年《社会工作实务（初级）》考点分布比例图

第五篇 部分高频考点展示

第一章 社会工作综合能力（初级）

【高频考点1】社会工作的特点



（一）专业助人活动

社会工作以利他为目的，以困难群体为主要对象的、专业的、职业的助人活动。

（二）注重专业价值

社会工作以解决社会问题、增进人民福利为自己的责任，以追求社会公正和社会进步为自己的目标。

（三）强调专业方法

社会工作的专业工作方法主要有：**个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政**等。专业方法是社会工作的**重要特点**。

（四）注重实践

社会工作从本质上来说是**实践**的。

（五）互动合作

社会工作者开展服务的过程是**双方合作、共同面对困难、分析问题成因、寻找解决问题的方法、进而解决困难**的过程。

（六）多方协同

社会工作者也要与其他人员合作，共同解决服务对象所遇到的比较复杂的问题。

【历年考试试题回顾】

1. 【2018-单选-2】社会工作者小郑为留守儿童提供服务。下列做法中，最能够体现社会工作“互动合作”特点的是：？

- A.邀请医护人员，为留守儿童提供体检和诊疗服务
- B.与留守儿童一起面对困难，寻求解决问题的方法
- C.建议出台相关社会政策，改善留守儿童生存环境
- D.策划公益活动，呼吁社会各界人士关爱留守儿童

1. 【答案】B。

【高频考点2】社会工作的功能



（一）功能的含义与类型

1.功能的含义

功能是指在一个系统中**某个部分所发挥的作用**，即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响。在社会工作看来，社区、家庭，甚至一个人的生活都是一个系统。在这些系统中，任何部分都有其**应该发挥的功能**，而功能发挥得好坏会影响整个系统的生存和运行状态。

2.功能的基本类型

功能可以被分为**正功能和负功能**。所谓正功能指，是系统的某一部分、某一现象所发挥的正面的、积极的、支持性的作用；负功能是指它所发挥的负面的、消极的作用。在社会工作理论和实践中，习惯上“功能”概念是指**正功能**。

（二）社会工作对服务对象的功能

- | |
|--|
| 1.促进服务对象正常生活：通过对生活上有困难的人给予必要的帮助来恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活。 |
| 2.恢复弱化的功能：通过开展活动、提供服务，可以恢复他们的自信，也可以促使他们参与更广泛的社会生活，这就是在恢复和强化他们的社会功能，以促进他们的社会融入。 |
| 3.促进人的发展：通过开展多种服务，可以促进他们被压抑的潜能的发挥，为他们的发展创造条件。 |
| 4.促进人与社会环境的相互适应：（1）通过 解决问题和增强能力 使服务对象能应对来自环境的压力和挑战；（2）通过 调动环境中的资源和改善环境 ，向服务对象提供更多支持。 |

（三）社会工作对社会的功能

- | |
|--|
| 1.维持社会秩序：社会工作不但强调 社会秩序的重要性 ，也强调 不尽合理的社会结构和制度环境会造成社会问题 ，因而要 通过改变环境、完善制度来解决问题 。 |
| 2.建构社会资本：举办关爱困难群体的公益活动，连接社会资源。 |
| 3.促进社会和谐：在社会成员之间建立相互支持的关系，在 化解矛盾和冲突 时所产生的促进社会和谐的作用。 |
| 4.推动社会进步：社会工作以其针对性强、服务细致、人性化和标本兼治的特点，开展面对困难群体的服务，会有助于他们问题的解决。 |

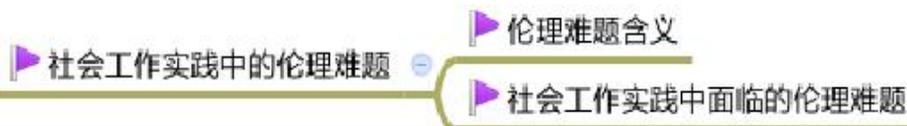
【历年考试试题回顾】

2.【2018-单选-4】针对社区环境卫生差、街面秩序乱和邻里纠纷多等现象，某社会工作服务机构组织居民志愿者成立了文明倡导队，开展说服和调解工作，有效地改善了社区环境，促进了邻里和睦。该机构的做法体现的社会工作在社会层面的功能是：？

- | | |
|------------|------------|
| A.维持居民正常生活 | B.缓解居民心理压力 |
| C.促进社会和谐发展 | D.激发居民内在潜能 |

2.【答案】C。

【高频考点 3】社会工作实践中的伦理难题



(一) 伦理难题含义

作为一种专业的助人活动，社会工作涉及人与人、人与机构以及人与环境之间复杂而微妙、的关系及处境。社会工作者经常会面临各种挑战和矛盾，不仅包括资源本身的缺乏，也包括体制和政策的限制，还涉及伦理原则自身的相互制约，这就是社会工作实践中的伦理难题。社会工作实践中的伦理难题的产生是多方面原因造成的，包括**目标的冲突、价值的冲突、身份与角色的冲突以及利益的冲突**等。社会工作专业领域的伦理难题，一方面反映了人类社会不同文化、心理认知和制度之间的矛盾，另一方面也反映了社会工作实践中服务对象自决与专业干预之间的矛盾。

(二) 社会工作实践中面临的伦理难题

保密问题	在不同环境、不同情境下，在如何处理个人信息以及如何透露信息等环节上很容易 遇到难以决断的局面 。
人情与法制及规定的冲突问题	如何正确和有效地区分人情、法制与规定的影响及后果
价值介入与客观性的矛盾	社会工作者应强调方法与资料等的客观性，尽量减少个人主观上的判断，并多倾听服务对象的声音与诉求，尊重服务对象的价值选择。
社会工作者的个人利益满足与职业的社会责任之间的冲突	由于职业上的要求与限制，社会工作者有时 很难兼顾工作与个人的利益 ，这就要求社会工作者要尽可能减少二者带来的冲突导致的不利影响和后果。
自我决定问题	社会工作实践中强调社会工作者尽力 鼓励服务对象自我决定 ，一般也不主张社会工作者代替服务对象作决定。

【历年考试试题回顾】

3.【2018-单选-10】社会工作者小邓在社区开展服务时，一直严格遵守机构的要求，与服务对象保持专业界限。今年春节时，他接到了好几个服务对象发来的微信拜年红包，这让他左右为难。接受红包违反机构规定，不接受又怕让服务对象没面子，导致关系疏远。小邓面临的社会工作伦理难题是：？

- A.制度规定与人情的矛盾
- B.信息披露与保密的矛盾
- C.价值介入与中立的矛盾
- D.职业责任与利益的矛盾

3.【答案】A。

【高频考点 4】人类需要的层次和类型



(一) 人类需要的层次——马斯洛的需要层次论

生理需要	人类维持自身生存的 最基本需要 ，包括衣、食、住、行等方面的需要。
安全需要	人类要求保障自身安全、摆脱失业和丧失财产威胁、避免职业病的侵袭、解除严酷的 监督等方面的需要。
归属与爱的需要	(1) 归属的需要：人们希望成为群体中的一员，并相互关心和照顾。 (2) 友爱的需要，即人人都需要伙伴之间、同事之间的关系融洽或保持友谊和忠诚； 人人都希望得到爱情，希望爱别人，也渴望别人的爱。
尊重的需要	人人都希望自己有稳定的社会地位，希望个人的能力和成就得到社会的承认。
自我实现的需要	实现个人理想、抱负，发挥个人的最大潜能，完成与自己的能力相称的一切事情的需 要，也是一种自我价值得到体现的需要（ 最高层次的需要 ）。

(二) 人类需要的类型

按起源划分	(1) 生理性需要 ：反映了人类对延续和发展自己的生命所必需的客观条件的需要， 如对生活资料的需要、生理保健的需要、繁衍后代的需要等。
	(2) 社会性需要 ：人们在生理性需要的基础上形成的一种特有的需要，它是在维持 人们的社会生产和社会交往的过程中形成的，如人对工作的需要、对知识的需要和实 现理想的需要等。
从内容的角 度划分	(1) 物质需要 ：指个体对物（如衣、食、住、行和日常用品）的需要。
	(2) 精神需要 ：指人对自己的智力、道德和审美等方面的发展条件的需要，如人对 学习提高的需要、创造发明的需要、贡献能力的需要、独立自主的需要等。
按人们对需 要的迫切程 度划分	(1) 生存性需要 ：指维持人类生存所必需的条件，如阳光、空气、水、食物等。
	(2) 发展性需要 ：人类平等、自由地参与政治、经济、社会发展所需要的各种条件， 如教育、医疗、社会保障等。

【历年考试试题回顾】

4.【2018-单选-13】某社会工作服务机构组织志愿者与行动不便的独居老人结对，为这些老人提供日常送餐服务。根据马斯洛的“需要层次理论”，志愿者的送餐服务首先满足了老人：？

- A.生理的需要
- B.归属的需要
- C.尊重的需要
- D.自我实现的需要

4.【答案】A。

【高频考点5】个案工作各阶段的工作重点——预估与问题诊断



(一) 服务对象有关资料的收集

个人资料包括服务对象生理、心理和社会方面的情况；**环境资料**包括服务对象所处的家庭、同辈群体、社区以及学习和工作环境等情况。资料收集的范围还包括**个人与周围环境之间的互动情况**，如周围环境给个人提供的机会和条件以及个人运用周围环境资源的状况。

(二) 服务对象问题的预估

通常，社会工作者需要从横向和纵向两个方面进行分析：**横向**就是分析服务对象问题形成的影响因素，涉及**生理、心理和社会**三个不同层面；**纵向**就是分析服务对象问题**发展变化的过程**，包括服务对象的问题从什么时候开始的，其中经历了哪些重要的影响事件以及服务对象曾经做过什么样的努力等。

(三) 服务对象问题的诊断

一是服务对象**问题的主要表现**；二是服务对象**问题的成因**；三是服务对象的**能力和环境拥有的资源**；四是**实施干预的建议**。

【历年考试试题回顾】

5.【2018-单选-20】在个案服务中，社会工作者收集资料后，一方面要从生理、心理和社会等不同层面作横向分析，另一方面要从服务对象问题的形成、发展与变化作纵向分析。社会工作者这样做的目的是：？

- A.连接资源
B.预估问题
C.进行转介
D.建立关系

5.【答案】B。

【高频考点6】小组工作的类型



（一）教育小组

在社会工作比较成熟的国家和地区，教育小组被广泛地应用于社区、学校、医院等场所。教育小组的宗旨在于，通过帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识不足，促使成员改变其原来对于自己问题的不正确看法及解决方式，从而实现小组组员的发展目标。

（二）成长小组

成长小组多用于各类学生及边缘群体的辅导工作。成长小组的工作旨在帮助组员了解、认识和探索自己，从而最大限度地运用自己的内在及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康地发展。成长小组的焦点在于个人的成长和正向改变。成长小组的典型是近年来针对不同人群的需要而开展的“体验小组”，如青少年的野外拓展训练营。

（三）支持小组

支持小组一般是由具有某一共同性问题的组员组成的。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。在支持小组中，最重要的是小组组员的关系建构、相互交流和相互支持。在我国社会工作实务中，支持小组近年来发展很快，如“单亲家庭自强小组”“癌症患者小组”针对吸毒人员的“同伴治疗小组”等。

(四) 治疗小组

治疗小组的组员一般来自那些**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**。例如，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”**以及针对家庭暴力受害者开展的治疗小组等，均属于这一类的治疗小组。

【历年考试试题回顾】

6.【2018-单选-27】社会工作者小张最近开设了一个小组，每周将医院里白血病患儿的家长召集在一起，带领他们沟通交流照顾经验，共同探讨缓解心理压力的办法。该小组的类型是：？

- A.教育小组
- B.支持小组
- C.成长小组
- D.治疗小组

6.【答案】B。

【高频考点 7】社区工作的模式——社区照顾模式



含义	动员社区资源，运用 非正规支援网络 ，联合 正规服务机构 提供支援服务与设施，让需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾	
特点	(1) 协助服务对象融入社区；(2) 强调社区责任；(3) 非正规照顾是重要因素；(4) 提倡建立相互关怀的社区。	
实施策略	在社区照顾	(1) 含义：将一些服务对象留在社区内并向其提供服务，核心是强调服务的 “非机构化” 。 (2) 方式：将照顾者迁回他们熟悉的社区中的家庭里生活，并辅以社区支援性服务；将社区内的大型机构改造为更接近社区的小型机构；将远离市区的大型机构迁回社区内，使服务对象有机会接触社区，方便亲友探访见面。
	由社区照顾	(1) 含义：由家庭、亲友、邻里、志愿者等所提供的照顾和服务，核心是 强动员社区内的资源，发动在社区内的亲戚、朋友和邻里协助提供照顾 。

		(2) 重点：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，包括：①提供直接服务的网络；②服务对象自身的互助网络；③社区紧急支援网络。
	对社区照顾	更加明确地指出了 正规照顾和非正规照顾相互融合 的重要性。
社会工作者的角色	治疗者、辅导者和教育者、经纪人、倡议者、顾问。	

【历年考试试题回顾】

7. 【2018-单选-36】某社会工作服务机构响应当地政府号召，为辖区内的失能老人提供居家服务。为此，该机构与社区居委会、社区卫生服务中心共同商讨制定了服务计划。下列做法中，体现“在社区照顾”策略的是：？

- A. 动员辖区低龄老人参与志愿服务，定期探访失能老人
- B. 邀请律师义务为失能老人及其家属提供法律咨询服务
- C. 动员社区合唱团的成员，发挥专长入户陪伴失能老人
- D. 由社区卫生站护士定期到失能老人家中进行压疮处置

7. 【答案】D。

【高频考点 8】社会服务机构组织结构及其运作



(一) 社会服务机构的组织结构类型

一般类型	(1) 直线式组织结构：组织由上而下分成若干层级，各层级中每一个部门地位相等、权责相符，层级间只有直线和垂直关系。
	(2) 直线参谋式组织结构：指组织层级之间存在着水平和垂直的关系，而参谋作为专家有责任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，可以直接对其他管理人员下达命令的结构。
团队类型	(1) 问题解决团队：目标比较明确、简单和集中，人员的组成也比较单一，具有临时性质。

(2) 跨专业团队：由来自不同部门、不同专业领域的专业人员组成的一个群体

(二) 社会服务机构的运作

1. 授权

授权是指上级主管部门适当地将职权移交给下属的过程。社会服务机构主管可授权的内容包括如下几方面：一是可以**授权任务**，即指派下属或员工完成多项任务；二是可以**授予权力**。一项授权的任务必须拥有足够的职权来完成，如果只要求属下或员工完成某项任务，而不给予权力，不利于工作的开展；三是**对所授权力要进行明确的限制**，强调这个权力仅限于从事某一特定任务。

2. 协调

协调是将社会服务机构中各部门的活动化为一致性行动的过程，通过发挥团队精神，顺利执行各部门的活动，达到共同目标。社会服务机构的协调活动可分为程序性协调和工作性协调。**程序性协调**是在制订机构的活动计划时，对不同部门、人员的相关活动在时间、过程方面的合理搭配，使服务活动在过程中实现互助支持、互助配合，这种协调是在活动设计过程中进行的。**工作性协调**则是指在服务进行过程中，领导者去具体地联系、调节各方面的行动，以使它们互相配合的活动。

3. 沟通

沟通是指通过各种渠道传播消息、事实、观念、感觉和态度，来达到共同了解的活动。社会服务机构的管理者在沟通方面扮演着非常重要的角色，包括**上情下达、下情上传、与同事协调、向公众交代**等。

4. 控制

控制是指社会行政组织在动态变化的环境中，为确保实现既定目标而进行的检查、监督、纠偏等管理活动。具体的控制行为有：一是**确保行政实施计划的实施方向**，使行政实施的工作状态与行政计划的工作状态尽量相符合，确保行政实施的结果和人们的预期目标一致；二是**实行授权管理**，对员工的工作进程和绩效加以考核；三是**发现错误，纠正错误，减少冲突**。控制系统包括：**控制目标体系；控制主体；控制的对象；控制的方法和手段**。

【历年考试试题回顾】

8. 【2018-单选-44】社会工作服务机构的运作需要围绕机构目标，建立授权、协调、沟通和控制等一系列动态机制。其中，建立授权机制的目的是：？

- A. 促进各部门的密切配合
- B. 确保机构发挥最大效率
- C. 加强各层级之间的互动
- D. 保证行政计划实施方向

8. 【答案】B。

【高频考点 9】社会工作研究的范式——定量研究与定性研究



（一）基本概念

1. 定量研究

定量研究基于实证主义方法论，在严格设计的基础上，采用定量测量工具，收集量化资料，并对此进行统计分析。

2. 定性研究

定性研究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，从而对个体进行理解、阐释和深度描述。

（二）定量研究与定性研究的特点

1. 研究者与研究对象的关系

定量研究的研究设计**旨在排除研究者带给研究对象的“观察者偏差”**，研究者往往被研究对象视为外人，并要求在过程中体现价值中立。

定性研究则把自然情境作为资料来源，花费相当多时间深入到具体情境中，**研究者尽量设法让被研究对象视其为自己人**，并尽量站在对方立场审视、领悟和分析具体事实。

2. 研究和理论的关系

定量研究主要进行演绎推理，依托某些原理，形成在特殊场景中的假设，**通过收集资料和分析数据来验证假设**，因此是一种理论检验。

定性研究不一定要事先设定假设，**其理论假设可以在研究过程中逐步形成和完善，其过程发现需要进行抽象的提炼和归纳**，因此是一种理论建构。

3. 研究策略

定量研究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，然后进行研究设计，再**依托问卷、量表工具等标准化、系统化工具收集资料**，并**对所得资料进行统计分析，以发现变量之间的关系**；其**追求研究资料和研究结论的精确性**。

定性研究的研究问题、研究计划和研究内容则**根据当时当地的情况而灵活变化**，通过观察、访问等方法收集资料，并**在资料收集过程中根据研究者的过程感悟**，修改、完善和深化研究，以深入理解所研究的具体现象。

4.资料特性

定量研究主要**收集和分析量化资料、可操作变量和统计数据**，如社会工作培训项目参与者对教师专业分享的评价。

定性研究则主要**获取描述性的信息**，如探究某 MSW 学生从一般大学本科生转变为重点大学研究生的适应过程。

5.结果范围

定量研究**注重研究问题的普遍性**、代表性及其普遍指导意义，如发现 MSW 班级多数同学对案例教学的建议；其研究结论在随机抽样时可以推论。

定性研究则**注重研究对象、有助于发现研究问题的个别性和特殊性**，以此发现问题或提出观察问题的新视角，如发现个案社会工作的潜在服务对象的偏差行为与儿时经历的关系；其研究发现不作推论。

（三）适用范围

定量研究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**的大规模的调查与预测等场合。

定性研究适用于不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的场景，它需要低度的观念概化和学术建构，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。

（四）定量研究与定性研究的关系

对于具体研究而言，采用何种研究方式及具体方法要**根据实际情况而定**。有些议题只能采用定量研究，有些议题只能采用定性研究，有些议题则两种方法都可以采用，

定量研究与定性研究依托不同逻辑和视角对事实进行把握，都旨在发现事实和实现研究目标，都可以推进社会工作的实践优化和理论进步。

虽然定量研究与定性研究存在区别、适用场景也不同，但是两者并非截然对立。由于认识事物和解构现象的逻辑不同，因而两者也相互依存、相互渗透和相互补充。

【历年考试试题回顾】

9.【2018-单选-44】关于定量研究特点的说法，正确的是：？

- A.注重研究问题的个别性与特殊性
- B.注重研究问题的普遍性与代表性
- C.注重在研究过程中进行理论建构
- D.注重在研究过程中修正研究问题

9.【答案】B。

【高频考点 10】医疗保障法规



（一）城镇职工基本医疗保险制度的覆盖范围

城镇所有用人单位，包括企业（国有企业、集体企业、外商投资企业、私营企业等）、机关、事业单位、社会团体、民办非企业单位及其职工都要参加基本医疗保险。而乡镇企业及其职工、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，则由各省、自治区、直辖市人民政府决定。

（二）城镇职工基本医疗保险制度的缴费办法

基本医疗保险费由用人单位和职工共同缴纳，**用人单位缴费率应控制在职工工资总额的 6%左右，职工缴费率一般为本人工资收入的 2%。**随着经济发展，用人单位和职工缴费率可作相应调整。

【历年考试试题回顾】

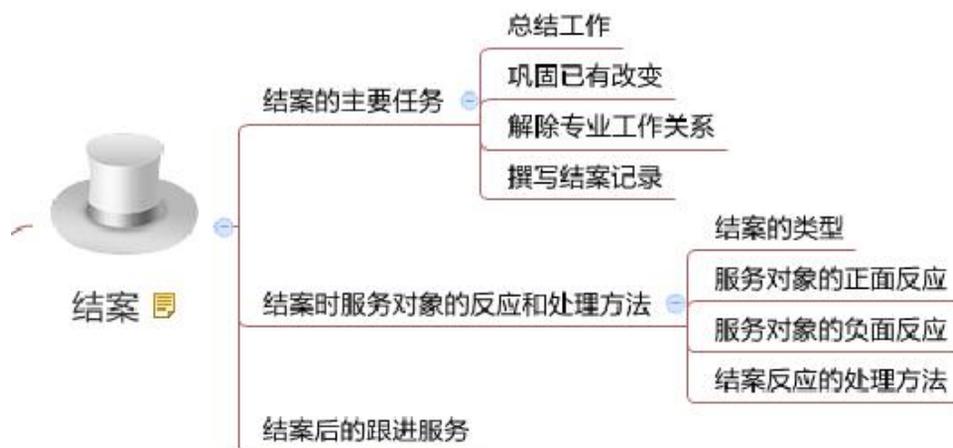
10.【2016-单选-59】基本医疗保险费由用人单位和职工共同缴纳，用人单位缴费率应控制在职工工资总额的：

- A.10%左右 B.9%左右 C.8%左右 D.6%左右

10.【答案】D。

第二章 社会工作实务（初级）

【高频考点 1】社会工作实务的通用过程——结案



<p>结案任务</p>	<p>1.总结工作：评估整个工作过程，对计划目标的完成情况、介入效果进行总结和评估。 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：社会工作者不再为服务对象提供服务。如果服务对象还需要其他服务，社会工作者应给予转介。4.撰写结案记录：结案记录的内容包括：服务对象何时求助、求助原因、工作过程中提供了哪些服务、服务对象有什么改变、为什么结案、社会工作者的评估和建议等。</p>	
<p>结案时服务对象反应及处理</p>	<p>结案的类型</p>	<p>1.目标达成的结案；2.因服务对象不愿继续接受服务而必须终止专业关系的结案；3.存在不能实现目标的客观和实际原因的结案；4.社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案。</p>
	<p>正面反应</p>	<p>包括对获得成长与成功的欣喜，对整个工作过程带给他们新认识的肯定、感觉视野开阔了、对与社会工作者关系的满意、对社会工作者的帮助充满感激、对未来充满信心</p>
	<p>负面反应</p>	<p>(1) 否认；(2) 倒退；(3) 依赖；(4) 抱怨；(5) 愤怒；(6) 讨价还价；(7) 忧郁。</p>
<p>结案后的跟进服务</p>	<p>跟进服务的实施方法：电话跟进；个别会面；集体会面；跟进服务对象的社会支持网络。</p>	

【历年考试试题回顾】

1. 【2017-单选-5】社会工作者小王完成了小秦的个案服务并顺利结案，计划接下来的3个月内定期对小秦进行电话回访，小王的上述工作安排属于：

- A.跟进服务 B.成效评估 C.情绪安抚 D.服务咨询

1. 【答案】A。

【高频考点2】儿童社会工作的概念



（一）儿童社会工作的定义

儿童社会工作是把儿童作为工作和服务的对象，以儿童权利为价值理念，以儿童发展的科学知识和社会工作实务理论为依据，运用社会工作专业方法，结合所在社会的环境资源，为促进儿童的健康成长和**保护儿童免遭伤害**而开展的专业服务活动。

（二）儿童社会工作的层面

儿童社会工作一般可分为**微观**、**中观**和**宏观**3个层面。**微观**儿童社会工作即指根据儿童个体本身的需要而开展的个案辅导工作；**中观**层面即指以满足儿童需要为中心，针对**儿童家庭**，或有相同问题同伴开展的小组工作；**宏观**层面即指以满足儿童需要为中心，针对**社会组织和社区**的社会工作，或针对政策改变开展的调查研究、宣传倡导等社会工作。

（三）儿童社会工作的类型

1. **支持性**儿童福利服务

这类服务的**对象**是**全体儿童及其家庭**，尤其是**家庭监护状况良好的家庭**。其**内容**主要包括为儿童及其家庭提供的个别化咨询辅导，为儿童提供休闲娱乐服务，为准妈妈提供咨询以及协助办理新生儿户籍登记服务。

2. **补充性**儿童福利服务

这类服务的**对象**是**父母亲职能力不足**的儿童及其家庭，**内容**主要包括为经济困难家庭连接资源，为儿童提供经济补助；为时间和精力不足的父母提供托育服务；为新生儿及其父母提供健康育儿资讯和技能培训服务。

3. **替代性**儿童福利服务

这类服务的**对象**是亲职不当和亲职缺失的儿童，**内容**主要包括家庭收养、家庭寄养和机构养育或教养。这类服务的目的是通过替代儿童的父母履行亲职职责，使儿童回归家庭环境，健康成长。

4. 儿童**保护服务**

这类服务的**对象**是遭受到人为伤害，**包括**虐待、忽视、剥削和暴力伤害的儿童及其家庭，**内容主要**包括**伤害预防和伤害应对服务**。

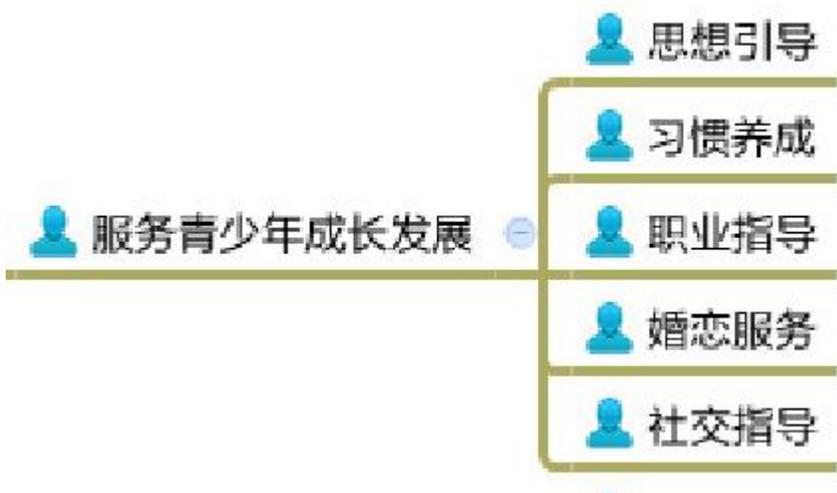
【历年考试试题回顾】

2. 【2018-单选-6】小玲 10 岁，在母亲早年离家出走后，一直与父亲生活。最近，小玲父亲因诈骗被判处有期徒刑 11 年。小玲自父亲入狱后，在邻居家暂时寄居。从为小玲创造健康成长的环境这一长远目标来看，此时，社会工作者应该谋划为小玲提供_____儿童福利服务。

- A. 保护性
- B. 替代性
- C. 支持性
- D. 补充性

2. 【答案】B。

【高频考点 3】青少年社会工作的主要内容——服务青少年成长发展



(一) 思想引导

为青少年提供**思想道德教育辅导**，引导青少年积极践行社会主义核心价值体系，形成正确的世界观、人生观、价值观。

依据郭尔保 (Kohlberg) 的**道德发展论**，多数青少年的道德发展到达循规期，主要是为了避免他人反对或不悦，以及为了避免受到法律制裁而遵守规范。权威人物的赞赏为其维持道德水平非常重要，青少年有维持法律与秩序的意愿。

（二）习惯养成

为青少年提供正确的行为指导和良好的习惯训练，帮助青少年形成正确的生活、学习和行为习惯。

在开展青少年习惯养成的专业服务中，社会工作者除了开展行为治疗、规范教育外，培养青少年的自我管理能力也是重要的服务内容。

青少年自我管理服务的目标可以包括：提升青少年自我决策和自我管理的能力；协助青少年如何有效地自我约定且诚信地尽力执行；培养青少年勇于负责的态度来面对自己的生活；协助青少年如何正确地检视、查核自己的行为表现；懂得如何对自己的行为做有效的评估。

（三）职业指导

帮助青少年培养正确的就业意识，提供就业信息服务，组织开展就业技能培训。

（四）婚恋服务

引导青少年树立正确的婚恋观，帮助解决思想上、情绪上的困扰，为有需要的青少年组织开展婚恋交友活动。社会工作者通过开展“建立健康婚恋观”“青春期教育”“掌握交往技巧”等专题服务，协助青少年提升婚恋交往能力。

（五）社交指导

培养青少年良好的交往动机和交往品质，提高青少年的合作意识和能力、沟通交往技巧和能力，对社会交往有障碍的青少年进行社会关系调适，帮助其融入社会。

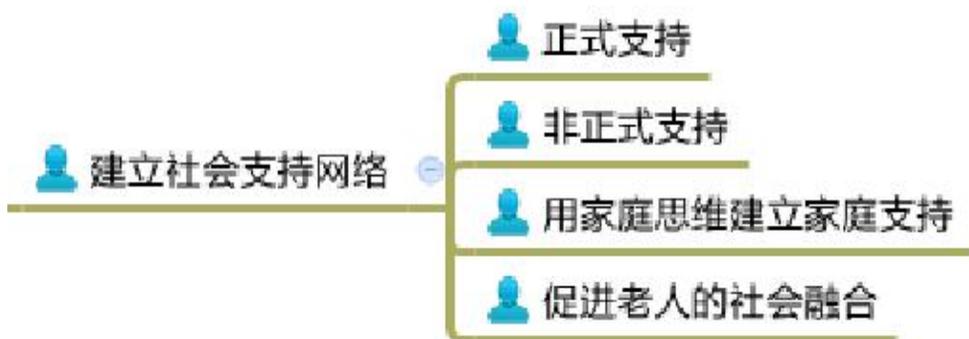
【历年考试试题回顾】

3. 【2018-单选-6】为帮助社区内有偏差行为的青少年增强自我管理能力，养成良好的行为习惯。社会工作者拟为他们开办自我管理能力提升小组。下列表述中，适宜作为小组的具体目标的是_____。

- A. 协助服务对象掌握沟通技巧
- B. 帮助服务对象学会自我约定
- C. 帮助服务对象了解自己的兴趣
- D. 帮助服务对象增强自我表达能力

3. 【答案】B。

【高频考点 4】老年社会工作的主要内容——建立社会支持网络



（一）正式支持

1.正式支持体系的构成

正式支持体系主要是由政府的老年工作组织机构和涉老组织机构构成。如我国各级老龄工作委员会及其办事机构，政府办的社会福利院、敬老院、老年公寓、颐养院、护理院、临终关怀机构、社区老年中心等。

2.主要支持内容

正式支持涉及贫困救助、生活照料、危机干预、老年人权益保障等多方面的内容。它依据的是老年社会保障、老年福利与服务、老年卫生、老年文化教育和体育、老年人权益保障以及老龄产业等多方面内容的法律法规和政策。它为老人提供了基本的生活保障，特别是为老年人中的特殊困难群体提供了基本保障。

（二）非正式支持

1.非正式支持体系的构成

非正式支持体系的构成通常分为3类。第一类是**家庭成员**（主要是子女）对父母的养老支持。第二类是**亲属**（兄弟姐妹及远亲、姻亲等）对老年人的支持。第三类是**非亲属对老年人的支持**，如邻居、朋友、同事、慈善机构、非政府组织、社区志愿服务等。英国学者婉格尔（W.G.Clare）等根据可利用的社会网络资源（当地有无近亲成员，与家庭、朋友、邻居交往的密切程度，与社区和志愿者的互动水平）归纳了五种社会支持网络类型，即家庭依赖型（与家人交往密切）、社区整合型（与家人、朋友、邻居交往均密切）、自我涵括型（与家人、朋友、邻居有交往，但均不密切）、社区依赖型（与朋友、邻居交往密切）和自我局限型（与任何人均不交往）。

2.主要支持内容

非正式支持在老年人的生活中发挥着多方面的作用。它的主要支持包括：**经济支持、情感支持、生活照料、精神慰藉**等。多项研究表明，对于老年人来说，**家庭**是社会救助的主要来源。在老年人失去社会参与的主要条件以后，非官方的社会援助可以满足老年人感情上的需要。对于老化过程中的某

些消极后果，家庭、朋友、邻居，甚至街边店的售货员和邮递员这样的熟人，都可能成为有效的缓解手段。

（三）用家庭思维建立家庭支持

“家庭思维”指的是把老年人看成是复杂的多代关系系统的一部分。这一关系系统对老年人的生活有重大影响，是老年人与他人交往并获得支持的基本来源。诸如配偶、父母、祖父母、兄弟姐妹之类的家庭角色是老年人自我概念的重要组成部分，即使是当与这些角色相联系的特定功能已经终止，它们还是会影响老年人的所思所想。有效动员老年人的社会支持系统要求社会工作者应具有**“家庭思维”**。

家庭体系的工作主要包括4项内容：一是帮助家庭**“解除羁绊”**，超越当前阻碍，代表老人把家庭动员起来。二是识别成功的家庭应对技能，并根据需要拓展新的技能。三是帮助老人及其家人把有冲突的需求排出先后次序。四是为老人制订一个行动方案，帮助家人治疗旧伤，处理积怨。

照顾老年人的工作会面临**许多压力**，如照顾关系缺乏互惠性、与社会隔离、照顾工作繁重等。社会工作者可以开办照顾者支持小组，维系住照顾者，给他们提供情绪上的支持和具体的建议，让照顾事宜效率更高，更有收获。

（四）促进老人的社会融合

众多研究表明，社会隔离对于老人有显著的危害，**鼓励和动员老人保持社会接触会大大促进老人的身心健康**。社会工作者要通过为老年人设计不同类型的活动方案，制订不同年龄段的人共同参加的社区活动项目，促进老年人与社会的融合。

【历年考试试题回顾】

4. 【2018-单选-4】张爷爷和张奶奶无儿无女。最近，张爷爷突然因病去世，张奶奶悲痛万分，也失去了主要的经济来源，心脏病发作后住进了医院。社会工作者小王了解到此情况，为张奶奶提供了一系列服务。小王提供的下列服务中，属于建立正式社会支持的是：？

- A.联系志愿者看望抚慰张奶奶
- B.请邻居每天关心探望张奶奶
- C.为张奶奶向当地企业家募集医疗费用
- D.协助张奶奶向政府有关部门申请困难救助

4. 【答案】D。

【高频考点 5】妇女社会工作的主要方法——妇女增能的方法



增能是指一个人感觉有一种自我控制的能力，尊重自己、充满自信，并且相信自己有能力改变现状。

(一) 干预目标

妇女增能是通过社会工作者和妇女之间的共同合作，让妇女有能力认识到自身的真实处境，引发她们对形成这种境况的社会因素进行思考，寻找解决的途径，并且通过采取具体的行动来改善处境。也就是说，让妇女学会掌握生活空间，发掘潜力提升动力，包括自我意识觉察（个人层次）、互助合作开拓资源与机会（人际层次）、摆脱或者改变受压迫的环境（环境层次）。

(1) **意识提升**。启发妇女关于妇女群体状况、歧视以及权利和机会的意识，并且把它作为迈向两性平等的基础工作。一旦建立妇女的集体意识，就会产生群体身份认同和人多力量大的工作效果。

(2) **增强能力、发展技能**，尤其是计划、决策、组织、管理、开展活动以及与周围他人和机构打交道等方面的能力。

(3) **参与并扩展在家庭、社区和社会方面的支配和决策，加强此种能力。**

(4) **行动**。采取具体的行动获得两性间的平等。

(二) 干预方法

妇女增能的主要方法包括：

1.透明化

将工作的过程透明化，破除神秘色彩。与妇女形成伙伴关系，由她们主导工作过程，充分发挥妇女的创造力。

2.鼓励和肯定

通过**鼓励和肯定**慢慢增进妇女的自信和能力，提升妇女自身的价值感。

3.权力分析

除了避免复制权力关系外，工作者还要与服务对象一起讨论两性之间的、家庭的以及日常生活中其他相关的**权力关系**，因为妇女群体的问题多与权力关系有关。

4.意识醒觉

通过**阅读、小组讨论、经验分享以及观看影片等方式**观察和了解妇女的弱势社会地位，为进一步改变建立必要的思想基础。

5. 倡导政策改变

借助集体行动，倡导政策的发展和改变。

【历年考试试题回顾】

5. 【2018-单选-23】某妇女发展机构发动村里的妇女成立了“巧娘草编合作社”。近期，镇政府将举办手工艺大赛，妇女们的参与积极性很高。社会工作者小王运用增能的方法，协助妇女们为大赛做准备，其适宜的做法是：？

- A. 让“巧娘”们自己商量制作参赛作品
- B. 由村里的能人帮助改进“巧娘”们的作品
- C. 请工艺美术大师设计产品，由“巧娘”们制作
- D. 由小王从以往“巧娘”们的作品中挑选有特色的去参赛

5. 【答案】A。

【高频考点 6】残疾人社会工作的主要方法——职业康复



职业康复是残疾人全面康复中的重要环节，是为残疾人获得并保持适当的职业，使其重新参与社会生活而进行帮助的方式，也是残疾人社会工作的一种特殊方法。

（一）咨询

职业康复方法第一个环节是**职业咨询**，其目的是在接案后针对残疾人的特殊情况和与就业相关的问题，进行综合考察，帮助残疾人解决职业中出现的问题。针对残疾人的职业咨询活动要求考虑到残疾与障碍对个体职业活动的影响和限制，同时由于他们职业选择的领域比较狭窄，所以更要注意残疾人对其职业的适应能力。

（二）评估

职业评估通常称为职业评定，是职业康复措施的第二个环节，也就是个案工作的预估。其**目的**是为了评定残疾人的作业水平和适应职业的可能性。职业评定是一个综合的过程，涉及**身体、心理和职业适应性**3个方面，包括对残疾者的兴趣、个性、气质、价值观、态度、身体能力、耐力、学习和工作的适应性等的评定。通过职业评定活动，可以诊断、指导和预测残疾人的职业发展的可能性，并为科学的职业指导、训练与制订职业康复计划提供依据。

（三）培训

帮助残疾人有效从事职业活动的有效措施，是**社会工作者与职业指导师一起对残疾人进行就业前培训和上岗前培训**。**就业前的培训**，是指受训者掌握与特定职业相关的基础知识技能，这些知识与技能是从事特定职业活动的基础，它具有广泛性，其重点是让受训者掌握从事职业活动所必需的能力和态度。**上岗前的培训**要求残疾人掌握即将从事的职业所要求的知识和作业技能，从而适应职业活动的要求。

（四）就业指导

就业指导是根据残疾人的实际情况，提供**劳动市场、就业方向等信息以及具体就业指导意见和建议**；在有条件的情况下，还要针对残疾人进行职业工作领域中出现的问题提供跟踪服务。残疾人职业指导的目的，在于帮助残障者选择职业、选择职业课程、介绍就业、增进职业效率。职业康复方法的实施，是通过帮助残疾人就业来促进他们康复和个人发展。通过就业，残疾人不但获得独立的经济地位和收入，而且可以通过劳动使残疾人原已失去的某些器官的能力得以某种程度的恢复。此外，就业还可以增强残疾人的成就感和自信心，使他们融入社会生活。

【历年考试试题回顾】

6.【2017-单选-27】社会工作者小燕在前期需求评估中发现，社区内的部分残疾人有就业和融入社会的需求。为此，小燕拟采用职业康复方法满足其需求，她开展该项服务的步骤应是：？

- A. 评估--咨询--培训--就业指导
- B. 咨询--评估--培训--就业指导
- C. 咨询--培训--评估--就业指导
- D. 评估--培训--咨询--就业指导

6.【答案】B。

【高频考点 7】矫正社会工作概述——服务对象的特点和需要



（一）服务对象的特点

1. 具有冲动好斗的人格特征

有学者认为，一般罪犯具有共同的基本人格特征，即高外倾性，高神经质，高精神质，低掩饰性，表现为外向好动，好进攻，情绪不稳，喜怒无常，易激动，对各种刺激产生强烈的反应，常产生缺乏理智、刻板的反应，行为冲动，缺乏同情心，对人抱有敌意，不关心人，喜欢古怪不平常的事，不顾安危，喜恶作剧，适应环境不良。这种人格特征的外在表现形式虽然会因为罪犯被判处刑罚而有所收敛或掩饰，但其基本的特质却不会轻易地改变。因此，在矫正过程中，服务对象往往表现得敏感、神经质、情绪不稳、反应过度、对人对事多疑、偏激等。

2. 具有自卑消沉的心理特征

服务对象因为处在被监管、被处罚的境地，其积极的人生动机和动力往往潜藏在心灵深处，而消极悲观、自暴自弃、得过且过、患得患失等心理特征往往占据主导地位，在待人接物处世方面，他们往往表现得自我评价低、自卑感强、依赖心强、拨一拨动一动、缺乏主动进取精神。

3. 具有与社会严重脱节的社会特征

许多罪犯之所以犯罪，是因为其社会化进程受阻，社会功能严重缺失。一旦被判定有罪并被处以刑罚，由于刑罚措施本身具有的隔绝功能，加之社会的歧视和排斥，以及罪犯的自我封闭，服务对象往往处于与社会严重脱节的境况。

4. 具有困难重重的生活特征

罪犯一旦被判定有罪并处以刑罚，其自身和家庭遭受的冲击和改变是十分巨大的：家庭可能因此而解体；婚姻可能因此而结束；亲友可能因此而背弃；学业可能因此而中断；工作可能因此而丧失；健康可能因此而恶化；财产可能因此而化为乌有；社会地位可能因此而一落千丈。无论是在监狱服刑，还是在社区接受矫正，服务对象都会面临困难重重的生活压力。

（二）服务对象的需要

1. 基本生存条件的保障需要

基本生存条件包括：维持基本生活所需的经济收入或低保救助；维持基本生活所需的住房条件；维持身体健康的卫生医疗待遇等。

2. 教育、就业权益的保障需要

教育、就业权益的保障要通过帮助其接受较好的教育，以及实现有效就业，实现帮助其自新、自强、自立的目标。

3. **正常家庭生活**的需要

矫正社会工作者要**鼓励和协助服务对象构建和恢复正常的家庭生活**，这既是为了满足服务对象对于正常家庭生活的需求，也是为了创造良好家庭环境促进服务对象更顺利转变。

4. **再社会化**的服务需要

矫正社会工作通过矫正计划措施的实施，**促进服务对象恢复和重建其严重缺失的社会功能**，成为社会正常的成员。

【历年考试试题回顾】

7.【2017-单选-31】小刚被判缓刑并接受社区矫正，父母为防止其再犯错，把他的身份证、社保卡、银行卡全部收了起来，并规定晚饭后不许出门，导致小刚与其父母的关系日趋紧张。社会工作者通过多次家访，协助小刚理解父母的苦心，并帮助父母建立对小刚的尊重和信任，促进双方的理解和沟通，小刚与父母的关系得到了改善，社会工作者的上述做法，满足了小刚_____的需要。

- A.获得基本生活保障
- B.实现再社会化
- C.获得正常家庭生活
- D.维护就业权益

7.【答案】C。

【高频考点 8】优抚安置社会工作的主要方法——军休社会工作的主要方法



(一) 介入重点：认知和情绪问题的处理

对个人身份、地位的敏感、焦虑、紧张和无奈是当前军休干部普遍的心态特征。如何协助他们识别自己的非理性信念、重建理性认知、改变负面情绪、树立积极健康的休养观、接受组织安排的现实、主动融入社区和社会，是社会工作者的介入重点。

1. 干预的技巧

(1) **认知重构。**社会工作者与服务对象一道将错误的或非理性的认知变为可接受的、准确的认知来降低当前问题。该干预方法可能只是简单的讨论支持。

(2) **放松技巧。**当服务对象出现焦虑或压力的时候可以使用此技巧。该技巧的过程是放松从头到脚指头的肌肉。

(3) **社交技能训练**。社会工作者和服务对象可以通过建立简短的任务来帮助达到目标，在会面中不断练习新的社交技巧。

(4) **问题解决技巧**。社会工作者与服务对象一起找出问题解决方法。这个过程包括：确认目标或问题答案、建立达到目标的任务、完成任务和达成目标的进展报告。

(5) **系统脱敏**。让服务对象暴露在唤起焦虑的情境中，同时也面临产生焦虑的行为。目的是将有问题的焦虑的情境与愉快的舒适的行为联系起来。

(6) **模仿和角色扮演**。社会工作者模仿一种特别的行为，然后与服务对象共同完成这一行为。具体的方法包括看视频、参加小组或者观察。

2.语言运用的技巧

(1) **合作**的语言。社会工作者应该持有**服务对象是自身问题的专家**。

(2) **所有权**的语言。社会工作者给予服务对象应有的信任，鼓励服务对象多运用词语“我”，相信服务对象可以运用自身的优势与力量来促成生活中的改变。

(3) **可能性**的语言。社会工作者应当为服务对象创造一个充满可能性的环境，在与服务对象沟通时，可能需要将服务对象的负面语言或描述重构为积极的可以被服务对象接受的语言。

(4) **解决方法**的语言。聚焦于解决方法，表明服务对象在注意、澄清、丰富和加强他们的优势、能力、资源和潜能。

(5) **说明与澄清**的语言。鼓励服务对象详细说明并澄清状况，可以让社会工作者与**服务对象**全面了解过去的故事，发现支持或反对现有信念系统的证据。

(二)介入策略

1.微观层面，推进**军休老人与社会老人融合**

(1) 与服务对象**分析当下的情境**，引导服务对象明白，不是个人遭遇的事件（由军队到地方）而是个人的非理性信念（“被部队抛弃了”）造成了情绪和行为上的困扰，让他们认识到非理性信念对当前和今后生活的负面影响，引导加强“自我反思”、树立一种豁达的人生态度，提升“自我认同”、完成“自我整合”。

(2) 与服务对象**分享**所在军队离退休干部休养所的设施设备、文体活动、人群特点等基本知识，协助服务对象尽快适应军队离退休干部休养所的新生活，减少对生活和环境的负面感受，发展新的人际关系，树立积极健康的休养观。

(3) **协助构建社会支持系统**，发挥服务对象本人、家庭、邻里自助互助等支持网络优势，协助走出自我、走出庭院，融入社区、融入社会。

2.中观层面，推进**军休社区与驻地社区融合**

(1) 社会工作者可以**发挥服务对象的**政治优势、经验优势、红色资源优势，挖掘内在潜力，推进力所能及地参与社会、服务社会，与周边院校学生和单位员工分享革命光荣传统，提升“社会认同”。

(2) 社会工作者可以发挥资源链接优势，借助社区服务网络体系，引进社会服务资源，提高社会服务介入度，拓宽服务领域，丰富服务内容，提高服务水平，推进服务对象同等同步享受地方惠民政策、同等同步享受国家经济发展和社会进步成果，提高幸福指数。

3. **宏观层面，推进军队保障与地方保障融合**

- (1) 推进**军地管理**体制“一体化”。
- (2) 推进**军地政策**体系“一体化”。
- (3) 推进**军地社会保障**“一体化”。

【历年考试试题回顾】

8. 【2017-单选-35】某社区负责优抚安置工作的社会工作者为了推进军休社区与驻地社区的融合，设计了一系列服务活动。下列活动中，符合上述服务目标，属于中观层面介入的说法是：

- A.实现军地社会保障“无缝衔接”
- B.协助军休干部构建社会支持系统
- C.推进军地管理体制“一体化”建设
- D.提升驻地社区对军休干部的社会认同

8. 【答案】D。

【高频考点 9】社会救助社会工作的主要内容——最低生活保障中的服务内容



(一) 服务对象识别

服务对象的识别就是最低生活保障制度的目标瞄准机制。一般来说，社会工作者主要通过**家庭经济状况调查**的方式，了解困难群众的家庭经济状况。

（二）帮助申请救助

最低生活保障制度有一套严格的**申请审批程序**。在申请过程中，社会工作者首先要帮助申请人判断是否具备申请的条件；其次要以家庭为单位，帮助户主向户籍所在地的乡镇人民政府（街道办事处）提出书面申请，并如实提交所需的材料；再次可以协助申请人接受乡镇人民政府（街道办事处）和社区居（村）委会开展的入户调查、社区评议等活动，并如实反映掌握的有关情况。专业社会工作者熟悉社会救助政策和程序，可以帮助困难群众根据自身的实际状况，申请合适的救助项目。

（三）提供心理支持

社会工作者需要给予及时的**心理疏导和支持**，帮助他们**舒缓压力，宣泄情绪**。

（四）调节家庭关系

社会工作者在协助服务对象申请低保的过程中，需要全面了解和**分析其家庭结构和关系**，及时发现问题，**调节家庭关系，改善家庭生态环境**。

（五）开展能力建设

能力建设包括**学习能力、专业技能以及社会能力**等。

（六）促进社会融入

社会工作者要为**低保家庭创造参与社区活动的机会**，**鼓励**他们参与社区的公益和文娱活动，**帮助**他们建立和其他社区居民的联系，互帮互助，承担一定的责任和义务，**增加**他们的成员感、归属感和自信心。

【历年考试试题回顾】

9.【2018-单选-38】老范是低保救助对象。老范想依靠自己的努力，减少对低保救助的依赖。因要照顾卧病在床的妻子，他只能就近打些零工，与邻居几乎没有来往。社会工作者小陶协助老范与邻居结成帮扶伙伴，彼此互帮互助。小陶的这种做法属于社会工作中的_____服务。

- A.提供心理支持
- B.开展能力建设
- C.调节家庭关系
- D.促进社会融入

9.【答案】D。

【高频考点 10】家庭社会工作的主要方法——家庭社会工作的基本原则



(一) 家庭处境化原则

家庭处境化原则假设，家庭是家庭成员日常生活的场景。它要求社会工作者在观察和评估家庭成员的需求时，把家庭成员放在家庭的日常生活中，观察和了解家庭成员之间以及家庭成员与周围环境之间的互动交流状况，关注家庭成员的日常生活。

(二) 家庭成员增能原则

家庭成员增能原则假设，每个家庭成员都有自己解决困难的能力，帮助家庭成员克服困难的有效方式是增强他们克服困难的能力。

(三) 家庭个别化原则

家庭个别化原则认为，每个家庭都是独特的，都有自己的生活环境和沟通交流的方式，社会工作者只有从受助家庭所处的特殊处境和方式着手，才有可能把握受助家庭成员的真实需求，提供符合受助家庭成员要求的服务。

(四) 家庭成员需求满足原则

家庭成员需求满足原则是指社会工作者既是关注受助家庭成员的目前需要，也要关注受助家庭成员的长远要求，并且跟随受助家庭成员需求的变化将问题的解决和预防以及发展结合起来。

【历年考试试题回顾】

10. 【2018-多选-75】某街道家庭综合服务中心的社会工作者为辖区内的失独家庭（计划生育特殊家庭）提供服务。根据家庭社会工作的基本原则，社会工作者在服务过程中，适宜的做法包括_____。

- A. 指出家庭成员的问题，提供解决问题的方法
- B. 观察失独家庭的日常生活，在家庭生活场景中评估其需要

- C.评估失独家庭成员能力和不足，设计有效的服务介入计划
- D.只关注失独家庭成员目前的需要，重点解决其当前的问题
- E.从失独家庭所处的特殊处境着手，把握家庭成员的真实需求

10.【答案】BCE。

【高频考点 11】学校社会工作的主要内容——满足部分学生特殊需求的学校社会工作



（一）学业困境学生

学业困境是指学生的学业成绩没有达到学习上期期待达到的标准。遭遇学业困境的学生容易衍生出情绪困扰、行为偏差和社会适应不良等问题。一般来讲，**学生出现学业困境主要有以下 4 个方面原因：学生自身、学校、家庭、社区因素。**

学校社会工作对学业困境学生的服务主要有：

- （1）个案帮助。（2）团体互助（3）与任课教师合作。（4）整合社会资源。

（二）人际关系困境学生

人际关系困境是指那些渴望与人沟通、得到别人理解却因为种种原因难以实现的一种状态。学生人际关系困境**主要表现**为：第一，沉默寡言型。第二，遭人排挤型。第三，行为偏激型。第四，专横霸道型。学校社会工作者**开展的服务包括：**个案帮助、团体促进、能力提升与德育教育结合、家校资源整合。

（三）家庭生活困境学生

家庭生活困境学生主要指**家庭贫困和特殊家庭**的学生，包括低保家庭、单亲家庭、再婚家庭、服刑人员家庭、残疾人家庭等。这些学生面临的**主要困境**有：一是情绪问题。二是经济压力问题。三是孩子照顾的问题。**学校社会工作者在面**对家庭生活困境学生时，应从以下方面入手：

- （1）情感支持。（2）发展支持系统。（3）运用社会资源。（4）开发学生潜能。

（四）心理困境学生

在学校里，学生常见的**心理困境**有沮丧、压抑、抑郁、冷漠、嫉妒、焦虑、孤独和浮躁等。学校社会工作者在面对此类心理状况的学生时，**可以从以下方面开展服务：**个案帮助、小组帮扶、普及心理学知识、营造良好学校环境。

（五）特殊行为问题学生

特殊行为问题学生主要是指有暴力倾向、网络成瘾或者违纪的学生。

社会工作介入的具体做法包括：深入细致的个案工作、建立团体，形成正向影响、关注家庭，凝聚力量；开发社会资源，争取社会支持。

【历年考试试题回顾】

11.【2018-单选-45】初中一年级的孙同学怀疑李同学偷走了自己的课外书，放学后，二话不说就将其暴打一顿，还当众辱骂其是“三只手”，致使李同学第二天不敢到学校上课。学校社会工作者得知此事后，首先应做的是_____。

- A.为初一学生开办社交技巧训练小组
- B.帮助孙同学认识到暴力行为的后果
- C.通过个案工作为李同学提供心理支持
- D.与学校领导共同制定校园报惩罚制度

11.【答案】C。

【高频考点 12】社区社会工作的主要方法



（一）资源连接

1.社区资源的含义和类型

社区资源是指可以被社区运用为社区居民服务的一切人力、物力、财力、文化和组织等资源。

2.社区资源的连接方式

(1) **资源整合**。资源整合强调的是社区内各类组织在强调社会分工的同时，通过整合既有资源和争取更多资源，形成功能上的互补与互赖，来达到共同的目标。资源整合包括了社区组织之间协调、合作的过程。

(2) **资源共享**。资源共享指相邻社区都有资源，但资源的种类不同，如一个社区有丰富的场地资源，另一个社区有丰富的人力资源，为了改善社区的环境和促进社区的发展，相邻的社区通过合作的方式，各自获得自己的利益或达到自己的目的。

(3) **资源流通**。资源流通是指在社区服务过程中，社区社会工作者根据资源的不同特征，配置资源，采取组织、培训、咨询、合作等不同方法进行弹性使用，以保障资源能够被有效地协调和使用，发挥资源的最大效率。

(二) 推动居民参与

1. 社区参与的**层次和形式**

(1) **告知**。属于**最低层次的参与**。社区居民单方面获得上级对社区进行建设或改造的规划和信息，却没有任何机会改变既定规划。

(2) **咨询**。比“告知”上升了一个层次。有关部门除了告诉基层社区、重要利益关系人和相关组织将要进行社区建设或改造的规划和信息，并进一步征求他们的意见，同时也会在规划修订过程中考虑他们提出的意见。

(3) **协商**。社区进行建设和改造时，邀请受此影响的社区居民一起了解和讨论计划内容，推动居民成为决策过程中的一分子。

(4) **共同行动**。在决策过程中，社区建设或改造的规划由大家共同决策，并在决策过程中分配任务，让大家共同分担执行责任，形成分工与合作。

(5) **社区居民自治**。这是**最高层次的参与形式**。社区自己决定什么是本社区重要的事务、何时去做等议题，并负责执行这些决策。

2. **影响**社区居民参与的**因素**分析

(1) **参与价值**。社区居民对参与社区事务通常会有**3种态度**：第一种是不关心；第二种是自责；第三种是无用感。

(2) **参与意愿**。即使社区居民肯定参与的价值，但仍要看其是否愿意或有动机参与其中，并身体力行。参与意愿受参与者的**主观因素控制**，通常是居民个人主观作出判断，决定参与并付诸行动，但居民有时候也会受客观环境的影响，如家人或朋友的赞成和支持会推动居民有较高的意愿和动机参与社会事务。

(3) **参与能力**。参与能力可能受两个**主要因素**的影响：**第一个**是**时间和金钱**。社区居民参与是要付出代价的。**第二个**是**知识与技巧**。参与各种会议需要具备有关开会的知识和参与讨论的技巧。除了个人因素外，**制度上**的因素也会影响居民的参与。

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。**通过社区教育和社区宣传，唤醒居民对社区问题的关注，改变他们对社区的冷漠态度，加强其对参与成效的信心。具体方法包括社区研讨会、座谈会、居民大会、社区展览会、教育讲座、记者招待会和公布社区调查结果等。

(2) **提升社区居民的参与意愿。**一方面充分考虑家人和亲友对参与意愿的正负面影响，邀请和鼓励他们同时参与，或尽量减少其负面的影响。另一方面要考虑到居民参与意愿很大程度决定于所参与的社区事务是否与他们的生活或利益密切相关。

(3) **提高社区居民的参与能力。**首先是进行参与知识和技巧的培训。其次是妥善处理时间与资源的缺乏问题。

(三) 建立社区支持网络

1. 个人网络

主要是针对服务对象个人的现存人际关系以及其所置身的环境内具有发展潜力的成员。具体做法是社区社会工作者集中服务对象个人现存的有联系而有支持作用的成员，动员服务对象关系密切的重要人物提供支援，维持和扩大服务对象的社交关系和联系。

2. 志愿者联系网络

用于社区中拥有极少个人联系的服务对象，将他们与可以提供帮助的志愿者建立联系建立一对一的帮助关系。具体做法是社区社会工作者寻找和动员社区内或社区外愿意成为志愿者的大学生、社区党员、辖区单位的职工，通过合理配置，让志愿者和服务对象建立联系，提供帮助和支持。

3. 互助网络

把面对相同问题或具有相似兴趣或能力的人聚合在一起，帮助他们建立联系，促进他们互相帮助和互相支援。具体做法是社区社会工作者为那些有共同问题、相同背景、兴趣的服务对象建立起朋辈支持小组或互助小组，加强同伴之间的支持，促进信息分享和经验交流，增强解决问题的能力。

4. 邻里协助网络

社区社会工作者认为社区中的邻里、社区商店员工、物业公司职工、保洁员、保安员等在为服务对象提供支援上扮演着重要角色，并且可以用最自然、最快捷的方式，为服务对象提供支持。具体做法是社区社会工作者通过举办各种活动召集和推动邻里了解服务对象，强化邻里和服务对象之间的联系，发展互助性支持，有效减低正规服务的烙印效果。

【历年考试试题回顾】

12. 【2018-多选-78】为推动和吸引居民参与“感动社区年度人物”评选活动，社会工作者可以采用的工作策略有_____。

- A.邀请居民讨论具体的评选方案
- B.通过微信平台向居民通报活动进展

- C.为参与评选活动的居民提供政策优惠
- D.以网络投票结果作为唯一的评选依据
- E.为居民开展提升沟通能力的小组服务

12.【答案】ABCE。

【高频考点 13】医务社会工作的主要内容——精神卫生领域社会工作



（一）精神卫生概述

1.精神疾病分类方案与诊断标准

精神障碍的**分类体系**是精神病学、医学心理学等精神卫生相关学科的关键组成部分，对于精神卫生服务提供者和利用者也是非常重要的问题。

2.心身疾病的致病原因和防治方法

心身疾病（psychosomatic disease）也称心理生理疾病（psychophysiological disease），是一组与精神应激和压力有关的躯体疾病。

（1）**心身疾病的成因**。①生物学因素。②生活方式与行为习惯。③心理应激和情绪因素。④认知因素。⑤个性特征。⑥人际关系和社会因素。

（2）心身疾病的**综合防治**。

（二）社会工作者在精神卫生领域的作用

1.社会工作者在精神卫生领域的角色

（1）**微观层面**的**角色是**：诊断者、辅导者、教育者、倡导者、转介者和协调者。

（2）**宏观层面**的**角色**，包括行政者、推动者和研究者。

2.精神卫生领域社会工作主要内容

（1）针对**住院患者**而言。社会工作服务**主要包括**：①住院适应；②心理支持；③各类治疗方法整合。

（2）针对**精神病患者家属**而言。社会工作服务**主要包括**：①减轻照顾者的压力；②获得精神疾病知识辅导和支持。

（3）针对社区精神康复而言。**社会工作服务主要包括**：①普及精神健康知识；②开展精神疾病患者康复训练；③社区资源连接；④提供咨询；⑤开展转介工作。

【历年考试试题回顾】

13.【2018-单选 55】49 岁的陈某在妻子去世后经常失眠、精神恍惚，总觉得有人要害他，在家中自言自语、破口大骂，甚至砸坏家具、殴打家人。女儿将陈某送到某综合医院的精神科治疗，陈某在诊室里大吵大闹。医生初步治疗后，请社会工作者小吴来协助工作，小吴以下的做法中，最适宜的是_____。

- A.鉴于陈某病态的暴力倾向，建议将陈某单独隔离
- B.向陈某隐藏病情，避免陈某得知病情后产生病耻感
- C.帮助陈某分析发病原因，鼓励他表达自己内心的想法
- D.稳定和安抚陈某情绪，促进其适应医院环境并配合检查

13.【答案】D。

【高频考点 14】企业社会工作主要内容——企业社会工作服务的提供者



(一) 企业社会工作者的类型

1. 企业内的社会工作者

企业内的企业社会工作者又有不同的组织载体，**一般有 3 种情况**：一是在**独立设置**的社会工作部门；二是设在**工会内的**社会工作部；三是在**人力资源部门工作**的专职社会工作者。

2. 社会组织中的企业社会工作者

目前从事企业社会工作服务的社会组织，主要有**两大类**：一类是专门以企业社会工作为服务目标和服务领域的社会工作事务所；一类是提出企业社会工作服务方向和服务项目要求，并提供一定的项目经费支持和项目过程监督的协会、基金会等。

3. 政府部门的企业社会工作者

政府部门中的企业社会工作者利用自身优势在倡导、监督企业落实社会责任方面具有不可替代的功效。随着我国社会服务事业的发展，企业社会工作者以专业和职业优势，倡导和推动企业社会工作，提高职工的职业福利，促进企业履行社会责任，建设和谐劳动关系，实现企业和谐和可持续发展。

4. 工会等人民团体的企业社会工作者

这些组织和部门主要是以维护职工合法权益为服务宗旨，侧重劳动用工、工资福利、劳动保护以及帮困救助等职工整体利益问题，缺乏对职工个人发展的延伸服务和全面服务，职工在工作适应、心理健康、人际交往和职业生涯发展方面的微观需求很难受到关注。

5. **社区服务中心和社会工作站**中的企业社会工作者

社区服务中心和社会工作站作为我国广泛联系各类辖区企业和劳动者的社区社会工作的服务网络，是承载政府、企业购买的社会工作服务项目以及承接企业为职工及其家属提供转介服务的重要载体。

(二) 企业社会工作者的角色

1. **咨询辅导者**

作为咨询辅导者，企业社会工作者主要是为企业职工就职业和生活问题提供咨询辅导。

2. **促进者**

如果职工面临职业或生活困扰，企业社会工作者应及时给予支持和鼓励，帮助他们分析面临的问题和困境，确认问题原因，协助他们发掘自身的潜力和资源，促使其更有效地解决问题，从无助和无能的状态中解脱出来，从而增强其生产适应性和生活适应性。

3. **联结者**

企业社会工作者扮演的资源联结者、经纪人、中介人角色，主要是围绕职工对职业和生活的需求，把职工与其所需要的资源联系起来，这既包括利用企业内部的资源满足职工的需求，也包括联系企业外部的资源为职工提供服务。

4. **调解者**

当职工在职业或生活中出现与企业相关部门或人员的冲突时，企业社会工作者可以扮演调解者的角色。

5. **教育者**

为职工提供职业和生活相关的教育培训是企业社会工作者的一项重要工作。

6. **协调者**

企业社会工作者的协调者角色，主要是针对职工在职业活动过程中遭遇的危机和冲突与主管部门进行沟通协调，澄清症因，明晰双方的权利义务，维护职工的利益，确保各方利益相关者的和谐关系和企业的和谐发展。

7. **倡导者**

一是倡导企业贯彻法律法规维护职工权益，承担起应有的社会责任。二是倡导职工主动积极地维护自身的合法权益，为避免职业伤害而积极行动。

【历年考试试题回顾】

14. 【2018-单选-60】某化工厂企业招聘新员工，许多应聘者不了解招聘岗位存在的职业风险，社会工作者小周为此协调人事部门设计制作了岗位说明书，详细介绍了招聘岗位的操作规程，潜在的职

业危害与职业病防范措施,并与前来应聘的人员进行了面对面交流。小周在上述工作中扮演了_____角色。

A.利益协调者

B.资源联结者

C.矛盾调解者

D.咨询辅导者

14.【答案】D。

全国分校通联表 我们一直在您身边

中公教育总部

地址：北京市海淀区学清路 23 号汉华世纪大厦 B 座

电话：400-6300-999

北京中公教育（总部）

地址：北京市海淀区学清路 38 号（学院路与清华东路交叉口）金码大厦 B 座 9 层

电话：010-51657188

上海中公教育杨浦（总部）

地址：杨浦区伟德路 6 号云海大厦 5、6 层

电话：021-51061911

山东中公教育（总部）

地址：经十路 13606 号燕山立交桥东行 300 米路南

电话：0531-86557088/7288

江苏中公教育（总部）

地址：南京市秦淮区中山东路 532-2 号金蝶软件园 E 栋 2 楼

电话：02586992955，86992966，86992977

浙江中公教育（总部）

地址：杭州石祥路 71-8 号杭州新天地商务中心望座东侧 4 幢 4 楼

电话：400-6300-999、0571-86483577、86483588、15394205977

安徽中公教育（总部）

地址：合肥市蜀山区汇金大厦 7 层（南一环路和肥西路交叉口）

电话：0551-66181890,400-6300-999

吉林中公教育(总部)

地址：长春市朝阳区辽宁路 2338 号中公教育大厦

电话：0431-8123-9600

福建中公教育（总部）

地址：福州市晋安区王庄街道长乐中路3号福晟国际中心主楼9层（世欧广场旁）

电话：0591-87278883

广东中公教育（总部）

地址：天河区五山路371号中公大厦9楼

电话：020-35641330,020-35641333,18926146932,13352875310

广西中公教育（总部）

地址：南宁市民族大道12号丽原天际4层

电话：0771-8028588,0771-2616188

海南中公教育（总部）

地址：海口市大同路24号万国大都会写字楼17楼(从西侧万国大都会酒店招牌进)

电话：0898-66736021、66737021(海口)、400-6300-999（全国）

天津中公教育（总部）

地址：天津市和平区卫津路云琅大厦C座底商（天大东门对面）

电话：022-23520328

河北中公教育（总部）

地址：石家庄市建设大街与范西路交口众鑫大厦中公教育

电话：400-6300-999,0311-87031886

黑龙江中公教育总部：

地址：中公教育大厦接待大厅（哈尔滨市西大直街374-2号，和兴路与西大直街交口附近）

电话：0451-8595 7080/7081/7082/7083，86207987

山西中公教育（总部）

地址：太原坞城路龙珠大厦5-8层（山大西门对面）

电话：0351-8330622/0351-8330633/0351-8330644

甘肃中公教育（总部）

地址：兰州市安宁区深安大桥北侧中集理想国际中公教育大厦

电话：0931-4539447/448/449

报名专线：400-6300-999

中公湖北人事考试网总部

地 址：武汉市洪山区鲁磨路中公大厦（盈龙科技创业大厦）9、10 层

电 话：400-6300-999、027-87596637（光谷）、82761601（汉口）、84956186（汉阳）

湖南中公教育（总部）

地址：长沙市芙蓉区五一大道 800 号中隆国际大厦 4-5 层

电话：0731-84883717,4006-300-999

河南中公教育（总部）

地址：郑州经三路丰产路向南 150 米路西 融丰花苑 C 座（河南省财政厅对面）

电话：0371-86010911,0371-86010922

四川中公教育（总部）

地 址：成都市武侯区锦绣路 1 号保利中心 C 座 12 楼

电 话：028-82005700 400-6300-999

重庆中公教育（总部）

地 址：重庆沙坪坝区汉渝路公交车站(乡村基旁)

电 话：400-6300-999 023-67990160 023-67121699

云南中公教育（总部）

地 址：昆明市东风西路 121 号中公大楼（三合营路口，艺术剧院对面）

电 话：0871-65177700，4006300999

贵州中公教育（总部）

地 址：贵阳市云岩区延安东路 230 号贵盐大厦 8 楼

电 话：0851-85805808、400-6300-999

西藏中公教育（总部）

地 址：拉萨市城关区藏大东路教育考试院对面（藏大新区斜对面）

电 话：0891-6721009 400-6300-999

宁夏中公教育（总部）

地址：银川市兴庆区解放西街 32 号中公教育 5 层

电话：0951-5155560/632,0951-8579496

新疆中公教育（总部）

地址：沙依巴克区西北路 731 号中公教育

电话：0991-4531023 4811980 4531093 4530004

青海中公教育（总部）

地址：西宁市城西区胜利路 1 号招银大厦六楼（五岔路口）

电话：0971-8298114 0971-8298133

陕西中公教育（总部）

地址：西安市新城区东五路 48 号江西大厦六楼（五路口十字向东 100 米路南）

电话：4006300999

辽宁中公教育（总部）

地址：沈河区北顺城路 129 号（招商银行西侧）

电话：024-23241320

江西中公教育总部

办公地址：江西省南昌市阳明路 310 号江西省出版大厦 5、6 楼

客服电话：0791-86823131 86823232 400-6300-999

内蒙中公教育（总部）

地址：呼和浩特市回民区中山西路 94 号图书大厦 4 楼中公教育

地址：呼和浩特市呼伦南路东达广场 702 室

电话：0471-5254101