



本次资料由闻思教育免费提供

更多公职备考资讯

培训课程

请扫码联系闻思教育客服获取



目录

第一章 社会工作的内涵、原则及主要领域.....	4
第一节 社会工作的目标及功能.....	4
第二节 社会工作的发展.....	5
第三节 社会工作的要素.....	7
第四节 社会工作者的主要角色.....	7
第五节 社会工作的主要领域.....	9
第二章 社会工作的价值观与专业伦理.....	11
第一节 社会工作价值观.....	11
第二节 社会工作专业伦理.....	12
第三节 社会工作专业伦理守则.....	14
第三章 人类行为与社会环境.....	16
第一节 人类行为与社会环境的关系.....	16
第二节 人类行为与社会环境的理论基础.....	19
第三节 人生发展阶段.....	21
第四章 社会工作理论的应用.....	23
第一节 社会工作理论的概念与类型.....	23
第二节 精神分析理论在社会工作中的应用.....	23
第三节 心理治疗模式在社会工作中的应用.....	24
第四节 认知行为理论在社会工作中的应用.....	24
第五节 系统理论和生态理论在社会工作中的应用.....	25
第六节 人本主义和存在主义理论在社会工作中的应用.....	26
第七节 增强权能理论在社会工作中的应用.....	26
第八节 社会支持理论和优势视角理论在社会工作中的应用.....	27
第九节 发展性社会工作.....	28
第五章 个案工作方法.....	28
第一节 个案工作的本质.....	28
第二节 个案工作的主要模式.....	29
第三节 个案工作各阶段的工作要求.....	31
第四节 个案工作的技巧.....	32
第五节 个案管理.....	33
第六章 小组工作方法.....	34
第一节 小组工作的类型及特点.....	34
第二节 小组工作的主要模式.....	35
第三节 小组工作各阶段的工作要求.....	37
第四节 小组工作的技巧.....	38
第七章 社区工作方法.....	39
第一节 社区工作的特点及目标.....	39
第二节 社区工作的主要模式.....	40
第三节 社区工作各阶段的工作要求.....	42
第四节 社区工作的技巧.....	42
第八章 社会工作行政.....	43
第一节 社会服务计划.....	43

第二节	社会服务机构的类型与运作.....	44
第三节	社会服务机构的领导.....	46
第四节	社会服务机构的人力资源管理与志愿者管理.....	47
第五节	社会服务机构的财务与筹资管理.....	48
第六节	社会服务机构的公信力与公共关系管理.....	49
第七节	我国社会福利行政体系.....	50
第九章	社会工作督导.....	50
第一节	社会工作督导的对象与内容.....	50
第二节	社会工作督导的功能.....	51
第三节	社会工作督导的方法与应用.....	52
第十章	社会工作研究.....	53
第一节	社会工作研究的功能.....	53
第二节	社会工作研究的方法论.....	54
第三节	定量研究与定性研究的特点及适用范围.....	55
第四节	具体研究方法.....	55
第五节	资料的整理与分析.....	56
第六节	研究报告的撰写.....	58
第七节	社会工作的项目评估.....	59



第一章 社会工作的内涵、原则及主要领域

第一节 社会工作的目标及功能

考点一 社会工作的相关概念

1. 普通社会工作

这类社会工作是指人们在本职工作之外承担的、不计报酬的思想政治教育性或公益服务性的活动。

2. 行政性社会工作

这类社会工作是指在政府部门和群众团体中专门从事职工福利、困难人群救助及思想工作等类型的助人活动。

3. 专业社会工作

这类社会工作是指以专业社会工作理念为指导,运用社会工作的专业知识和方法开展的助人活动。简单地说就是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。

考点二 社会工作的目标

要点	内容
社会工作在服务对象层面的目标	包括：解救危难、缓解困难、激发潜能、促进发展
社会工作在社会层面的目标	(1)解决社会问题。 (2)促进社会公正
社会工作在文化层面的目标	(1)弘扬人道主义。 (2)促进社会团结

考点三 社会工作的功能

1. 社会工作对服务对象的功能

社会工作对服务对象的功能主要体现在以下几个方面：

(1)促进服务对象的正常生活。

(2)恢复弱化的功能。社会工作通过开展活动,提供服务,可以恢复服务对象的自信,恢复和强化他们的社会功能,促使他们参与更广泛的社会生活。

(3)促进人的发展。

(4)促进人与社会环境的相互适应。

2. 社会工作对社会的功能

(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。

第二节 社会工作的发展

考点一 西方社会工作的形成

要点	内容
专业教育的发展	社会工作专业培训开始的标志是 1893 年英格兰开设的“慈善训练”学校。 1919 年,美国成立专业社会工作训练学院协会,并于 1952 年形成社会工作学院标准,美国社会工作教育开始往规范专业的道路上发展
专业方法的发展	美国社会工作学者玛丽·里士满是社会工作专业方法发展的重要奠基人,她发表的《社会诊断》一书中强调了科学助人方法的重要性,《什么是社会个案工作》提出了社会工作的个案工作方法。从 20 世纪 20 年代开始,小组工作,社区工作也逐渐成为社会工作的专业方法。这样社会工作的三种重要方法逐渐形成,并在社会工作实践中被广泛使用
专业组织的发展	在有组织的社会服务实践和对实践经验进行理论化总结的基础上,社会工作专业人员相继成立了自己的专业组织。这些组织建立了社会工作服务标准和伦理,主张进行专业自律,对社会工作专业的发展起到了规范和引导作用,促进了社会工作专业地位的确立

考点二 社会工作的专业发展

要点	内容
专业的特征及社会工作的专业化	根据格林伍德《专业的属性》一书,专业应该具备以下特征: (1)一个专业应该有一套系统的、支持其活动的理论体系。 (2)它应该具有专业权威,即在其内部已经建立起专业的权威,专业能力成为该领域活动的重要评价标准。 (3)职业内部有伦理守则。 (4)这一职业群体形成了专业文化,从业者有高度认同的价值观,有基本一致的专业行为方式。 (5)它已被社会广泛认可
专业方法的发展	社会工作方法主要包括个案工作、小组工作、社区工作、社会行政等。 目前,在社会工作实践中以问题为本、灵活运用多种方法已经成为新的趋势

目标模式的变化	<p>社会工作的目标模式经历了以下几种形式:</p> <p>(1)通过诊治解决受助者的问题,这是最初的社会工作。</p> <p>(2)随着社会的发展,社会工作的基本思路变为治疗—预防、救助—发展。</p> <p>(3)20 世纪中后期,福利国家获得较快发展,社会工作成为社会福利制度的重要组成部分</p>
工作对象的拓展	<p>从把无家可归的流浪者、失依的儿童和老人、残疾人、失业者和贫困家庭作为工作对象,到现在除了依然关注这些最困难群体外也关注非物质领域遇到困难的人群,比如心理上、精神上处于亚健康的人士,这样社会工作的服务对象就扩展为所有“有需要”的人士以及所有与人类生活相关的方面</p>
多种服务模式的发展	<p>随着社会发展,社会工作服务模式的发展经历了心理—治疗模式,社会—心理模式、人本主义模式、赋权增能模式、女权主义模式、后现代模式,最终形成了多种理论模式并存、多种工作方法竞相发展的局面</p>

考点三 中国社会工作在不同发展阶段的特点

我国社会工作在不同的发展阶段具有以下特点:

(1)我国历史上的社会福利思想。

(2)20 世纪上半叶社会工作在我国的发展。1925 年,燕京大学设立了社会学与社会服务系,这是我国社会工作发展的重要标志。

(3)1949 年以后我国的社会工作。新中国成立之后,我国的社会工作实践主要体现在政府的救灾济困、改造妓女和流民、解决失业问题、改革社会风俗等方面。实行计划经济体制后,政府通过行政模式解决问题,这种社会工作属于行政性非专业的社会工作。

(4)改革开放与我国社会工作的恢复发展。经过民政部门和高校的相互配合,社会工作走向了职业化、专业化、本土化的道路。

(5)社会工作的职业化和专业化。进入 21 世纪以后,党和政府决定大力发展社会工作。

2006 年 10 月,中共中央十六届六中全会作出的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》对我国的专业社会工作提出了相关要求,有力地推动了我国社会工作职业化、专业化的发展。

考点四 我国社会工作发展的基本原则

我国社会工作要遵循的基本原则包括:坚持中国共产党的领导;坚持社会主义核心价值观的引领;坚持以人民为中心的理念;坚持职业化、专业化、本土化的发展路径。

第三节 社会工作的要素

考点 社会工作的基本要素

1.服务对象

社会工作的服务对象有:

(1)社会工作的服务对象有个人、家庭、群体或社区。

(2)从产生过程来看,服务对象可分为主动求助的及通过社会工作者的主动寻找和帮助的。

(3)在社会工作实践中,服务对象可分为基本生活有困难的人群(是社会工作的主要对象群体)和经济上并不困难但在精神、社会关系方面陷人困境者。

2.社会工作者

社会工作者包括一线社会工作者和社会工作行政人员。

3.价值观

社会工作价值观包括社会工作者对服务对象的看法、对助人活动的看法以及对自己的看法等,是社会工作者所具有的评判助人活动的一套观念。社会工作价值观贯穿社会工作的始终,是社会工作的基本要素。

4.助人活动

助人活动实际上是双方围绕解决困难和问题而展开的持续互动。助人活动是社会工作的承载者和表现者。

5.专业方法

在社会工作过程中,最重要的是科学的助人方法,科学的助人方法主要包括个案工作、小组工作、社区工作等三种重要方法。

第四节 社会工作者的主要角色

考点一 社会工作者的特征

要点	内容
社会工作者的 一般特征	(1)认同并遵守社会工作价值准则。 (2)掌握一定的社会工作专业方法。 (3)从事社会福利服务。 (4)在一定的规范或组织框架内开展活动
社会工作者与 志愿者的关系	相同点: 志愿者在提供社会服务方面与社会工作者的活动有相似之处。 不同点: (1)活动方式不同。 (2)专业技术能力不同。

	<p>(3)处理问题的难易程度不同。</p> <p>(4)社会约束不同。</p>
<p>实际社会工作人员与专业社会工作者的区别</p>	<p>实际社会工作人员与专业社会工作者的不同之处在于：</p> <p>(1)实际社会工作人员一般是行政部门,事业单位的干部和公职人员,不是专业人员。</p> <p>(2)实际社会工作人员的活动带有一些政治色彩。</p> <p>(3)实际社会工作人员一般靠行政系统自上而下地开展工作,专业社会工作者则强调与服务对象的平等关系。</p> <p>(4)实际社会工作人员一般不要求受过系统的社会服务方面的专业训练。</p> <p>(5)实际社会工作人员所遵循的一般是行政权力和校威,而专业社会工作者遵循的是专业权威</p>

考点二 社会工作者的主要角色

1.社会工作者的直接服务角色

- (1)服务提供者。
- (2)支持者。
- (3)治疗者。

(4)使能者。社会工作者使能者的角色主要体现在社会工作者要根据服务对象的现实问题,帮助他们克服畏难情绪,激发其潜能,增强其自信心和实际能力,协助其克服困难和改善自己的不良境遇。

- (5)关系协调者。
- (6)倡导者。

2.社会工作者的间接服务角色

- (1)行政管理者。
- (2)资源筹措者。
- (3)政策影响者。
- (4)研究者。

3.社会工作者的合并角色

合并角色是指包含了多种功能的综合角色,这种合并角色包括直接服务角色和间接服务角色,也可能包括不同角色中的互相连带的做法。事实上,社会工作者的许多角色都具有一定程度的综合性。

考点三 社会工作者的基本素养

1.社会工作者的价值观

- (1)人类共同意识。
- (2)帮助社会弱者。
- (3)乐观看待变迁。
- (4)追求社会公正。

2.社会工作者的知识素养

- (1)政策知识。
 - (2)学科知识。学科知识主要包括哲学、心理学社会学管理学。
 - (3)技术知识。专业技术知识包括口语和文字表达技术、调查研究技术、现代资讯工具使用技术等。
 - (4)文化知识。
 - (5)心理素质。
- 3.社会工作者的能力要求
- (1)提供服务和干预能力。
 - (2)沟通与建立关系的能力。
 - (3)促进和使能的能力。
 - (4)评估和计划的能力。
 - (5)在组织中工作的能力。
 - (6)发展专业素质的能力。

第五节 社会工作的主要领域

考点一 社会工作的主要服务领域

要点	内容
儿童及青少年社会工作	儿童社会工作最基本的服务包括对弃儿的救助,对流浪儿童的救助,对残疾儿童的救助,对受虐儿童的援助,对童工的救助,对儿童受教育权的保护,对沾染不良行为的少年儿童的帮助等
妇女社会工作	妇女社会工作就是要帮助女性解决她们面临的,阻碍她们正常生活与发展的各种困难和问题。如增强女性的自我保护意识,提高其在就业市场中的竞争能力,增强其处理家庭关系的能力及社会参与能力等
老年社会工作	老年社会工作的重要内容包: (1)在老年人的物质生活、精神生活方面,老人救助及福利、医疗保健服务、老人家庭服务、老人的社会适应与心理健康都是重要的社会工作领域。 (2)老人发展服务、老人社会参与也是老年社会工作的重要内容
残疾人社会工作	康复服务包括物理治疗.精神康复,其目的是提高残障人士的机能,创造适宜的环境条件帮助残障人士参与社会生活,融入社会。在对残障人士的康复服务方面,有社区康复、机构内康复和职业康复等几种重要的服务方式
司法社会工作	司法领域的矫治服务包括在监狱中的服务和在社区中的服务(又叫社区矫正)
社会救助社会工作	社会救助的目的是保障当事人的生命安全及其基本权利,是社会保障,社会福利最初级、最基本的组成部分,是现代国家最基本的社会福利制度。

	社会工作服务机构和社会工作者要为社会救助对象提供心理疏导、能力提升和社会融入等专业服务
优抚安置社会工作	优抚安置社会工作主要包括光荣院社会工作、优抚医院社会工作、军休社会工作、复员退伍军人安置社会工作、烈士褒扬社会工作和军供社会工作
医务社会工作	在医疗、卫生、保健领域实施的社会工作就是医务社会工作。社会工作者有心理辅导和处理人际关系方面的经验,能够帮助患者处理好与医生和环境之间的关系。此外,社会工作者还可以帮助患者有效连接医疗资源
家庭社会工作	家庭社会工作以家庭整体为服务对象,其目的是帮助家庭解决困难和问题,促进家庭和谐。 家庭社会工作的主要任务是: (1)提供物质性的服务,协助家庭生活有序运转。 (2)开展教育与培训,提高家庭整体素质。 (3)提供法律及心理援助,增强家庭的应变能力。 (4)连接资源搭建网络,促进家庭增权与发展等。
学校社会工作	(1)变迁型学校社会工作。 (2)治疗型学校社会工作。 (3)社区—学校型学校社会工作。
社区社会工作	在城市和农村,均需要社会工作者开展社区发展工作
企业社会工作	企业社会工作的作用主要体现在以下几个方面: (1)通过辅导、服务和改善劳动关系(劳资关系)维护职工的合法权益。 (2)通过帮助改善工作条件,职业生涯设计等方法提高职工的积极性
减贫社会工作	又称为扶贫社会工作,反贫困社会工作、缓贫社会工作

考点二 社会工作领域的扩展

社会工作领域的扩展主要体现在:

- (1)从贫困人群到有需要人群。
- (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。

第二章 社会工作的价值观与专业伦理

第一节 社会工作价值观

考点一 社会工作价值观的意义

(1) 社会工作价值体系确立了社会工作专业本身的专业特质,使得它同其他社会科学表现出明显的区别。

(2) 社会工作价值体系指引了专业人员的职责和行为规范,在最大限度上保护服务对象的利益,减少服务对象受到的各种实际的或潜在的伤害。

(3) 社会工作价值体系明确规定了专业共同体的社会责任和道德义务,确保了社会工作专业作为维护社会正义和公平的重要力量而发挥的作用。

考点二 社会工作价值观的相关论述

要点	内容
社会工作的哲学思想假设	布特雷姆的著作《社会工作本质》中指出,社会工作的哲学思想主要来源于三个假设: (1)对人的尊重。 (2)相信人有独特的个性。 (3)坚守人有自我改变成长和不断进步的潜能。
社会工作专业价值观	专业价值是指一整套指导专业行为和认知活动的思想、观念和基本原则
西方对社会工作价值观的概括	(1)个人应受到社会的关怀。 (2)个人对他人负有社会责任。 (3)个人与社会是相互依赖的。 (4)个人的需要有与他人相同的一面,也有不同的一面。 (5)社会有责任消除个人自我实现的障碍,以帮助个人自我实现。 (6)在民主社会里,个人的潜能应能得到充分实现,同时个人也能通过社会参与而尽到社会责任

考点三 国际社会工作界认同的专业价值观

目前,国际社会工作界把社会工作价值观归纳为如下六个方面:

- (1) 服务大众。
- (2) 待人真诚和守信。
- (3) 践行社会公正。
- (4) 注重能力培养和再学习。
- (5) 强调服务对象个人的尊严和价值。

(6)注重服务中人与人之间关系的重要性。

考点四 社会工作价值观的操作原则

要点	内容
基本信念	(1)尊重。 (2)独特性。 (3)相信人能改变
实践原则	(1)接纳。 (2)保密。 (3)个别化。 (4)非评判。 (5)服务对象的自决权

考点五 我国的社会工作价值观

在建立和发展中国社会工作的价值观时应注意以下几个方面:

- (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)平等待人,注重民主参与。
- (5)注重和谐有序,促进社会共融与发展。
- (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。

第二节 社会工作专业伦理

考点一 价值观与伦理的区别与联系

(1)联系。善不仅是伦理的核心要素,又是价值观的重要内容。伦理来源于价值并与价值保持一致。伦理是操作层面的价值,是把价值观念转变为行动的行为守则。

(2)区别。价值关注好坏、善恶等基本判断或选择,是一种对事物的偏好或判断;伦理则以关系建构为基础,关注人类行为是否适当或正确与否。

价值关注的是人如何确定标准、如何看待事物,而伦理更关注在现实中如何实践价值的标准。

考点二 社会工作专业伦理的原则

- (1)专业价值高于个人价值。
- (2)服务对象为本。
- (3)坚持专业的权威性。

考点三 社会工作专业伦理的内容

要点	内容
社会工作者对服务对象的伦理责任	(1)尊重服务对象的自决。 (2)尊重并保护服务对象的最佳利益。 (3)保密原则。 (4)收费公平合理。
社会工作者对同事的伦理责任	(1)秉持忠实与忠诚的态度。 (2)团队内相互协助
社会工作者对服务机构的伦理责任	(1)遵守机构规定。 (2)落实机构服务宗旨。 (3)负责管理个案。
社会工作者对全社会的伦理责任	社会工作者对全社会的伦理责任主要包括促进整体社会福祉、鼓励公民参与和倡导社会与政治行动三个方面。
社会工作者作为专业人员的伦理责任	社会工作者作为专业人员的伦理责任主要包括适当的工作认知、专业能力的表现,提供专业服务维持服务品质、拓展专业知识、公正与服务等方面。
社会工作者对社会工作专业的伦理责任	社会工作者对社会工作专业的伦理责任主要包括保障专业的完整性和遵循专业的评估与研究两个方面。

考点四 社会工作中的伦理难题

1.社会工作者面临的伦理难题

包括:保密问题;双重关系,即人情与法制及规定的冲突问题;自我决定问题;多元文化;知情同意;专业能力。

2.社会工作中的伦理决定

对社会工作者来说,在伦理决定过程中,必须考虑两个核心的价值观:努力促成受助者的自我决定;尊重受助者的尊严和独特性。

3.伦理决定的基本原则

包括:保护生命原则、独立自主原则、差别平等原则、真诚原则、隐私保密原则、最小伤害原则、生命质量原则。

4.伦理决定的决策模式

就社会工作者而言,经常要面对的一些伦理问题包括:自我决定、隐私与保密性、利益冲突、知情同意、服务的中断与终止。

社会工作实践中的伦理决定模式主要包括:

- (1)要认识清楚问题、涉及的人和机构以及形成这一问题的影响因素。
- (2)澄清在特定情境下发挥影响的社会价值、受助者和个人的价值观。

- (3)确定解决这一伦理问题的目标。
- (4)寻求替代的干预目标和策略。
- (5)评估和权衡实现目标的每一行动选择之后可能出现的结果。
- (6)就每一种行动选择方案进行伦理上的讨论和排序。
- (7)充分利用过去实践的决策指引，选择最适当的行动方案。
- (8)执行选择的行动方案并对其进行监测,二旦出现偏差立刻进行纠正。
- (9)评估决策和后续干预活动的效果。”

第三节 社会工作专业伦理守则

考点一 社会工作专业伦理守则的内容

- 1.社会工作专业伦理守则的基本内容
包括:服务、人的尊严和价值、正直、能力、人际关系的重要性、社会正义。
- 2.国际上关于社会工作专业伦理守则的规定

要点	内容
社会工作者的态度和行为	<ol style="list-style-type: none"> (1)始终将服务有需要人群、促进社会变迁与正义作为己任。 (2)对待服务对象时,做到关爱、有同理心与非评判。 (3)对待同事时,做到公平合作。 (4)对待服务机构的政策做到表里如一。 (5)维护服务机构的立场和利益。 (6)在对社会方面,努力促进社会福祉的发展,以实现社会正义。
社会工作者对专业的伦理责任	<ol style="list-style-type: none"> (1)加强专业评估与研究。 (2)注重专业的品性。
社会工作者对服务对象的伦理责任	<ol style="list-style-type: none"> (1)对服务对象的承诺/负责。 (2)使服务对象知情同意。 (3)尊重服务对象的自我决定。 (4)相信服务对象的能力。 (5)保护服务对象的隐私和保密性。 (6)具有文化敏感性与多样性。
社会工作者对同事的伦理责任	<ol style="list-style-type: none"> (1)尊重。 (2)合作。 (3)咨询。 (4)保密性。 (5)服务转介。 (6)教育和培训。 (7)利益冲突和争议的处置。
社会工作者对机构的伦理责任	<ol style="list-style-type: none"> (1)有责任维护机构的政策、立场。 (2)妥善使用和保存机构的文件、信息和其他相关资料。 (3)对机构的相关资料与信息进行保密。

	(4)有责任协调服务对象与机构的关系。 (5)有责任促进机构与政府及其他机构的合作关系。
社会工作者对社会的伦理责任	(1)促进公共参与。 (2)促进社会福利的发展。 (3)在公共危机情形下提供介入和救助措施。 (4)通过社会与政治行动减少不平等,反对歧视,促进社会正义。

考点二 我国社会工作专业伦理守则的内容

要点	内容
我国社会工作专业伦理制定的原则	(1)现实需要和未来发展相结合。 (2)本土社会的伦理实践与国际社会工作专业伦理规则相结合。 (3)专业实践与政治实践互不冲突
我国社会工作专业伦理守则的主要内容	(1)尊重服务对象,全心全意服务。 (2)信任支持同事,促进共同成长。 (3)践行专业使命,促进机构发展。 (4)提升专业能力,维护专业形象。 (5)勇担社会责任,增进社会福祉。

考点三 社会工作专业伦理守则的作用

要点	内容
保护服务对象的权益	帮助有需要的人实现人与环境之间的和谐发展,促进受各种问题困扰的人的社会功能的完善,即为社会工作的主要目的。在社会工作介入和服务过程中,在价值观和职业伦理的指引下,社会工作者应最大限度地承担服务人,关心人和促进人的全面发展的责任,从而在各方面保护服务对象的权益(主要包括基本需求的满足、促进人际沟通与交往扩大就业与社会参与机会、免于贫困的影响和暴力的侵害、更好地融入社群等)
促进专业的健康发展	具体表现在: (1)通过价值观与伦理守则的指引和规范,通过尽责和守信的专业实践,社会工作者在最大限度上维护了专业形象,保护了专业组织与社会工作服务机构的信誉。 (2)通过不断地学习和研究,推进了专业理论和实践方法的创新,促进了社会工作知识的更新,从而推动了社会工作专业的健康发展
促进社会服务机构的能力建设	社会工作者与服务机构基于共同的服务宗旨与专业使命形成了深厚的伙伴关系,彼此相互合作,共同促进专业发展

维护社会正义	社会工作价值观的维系和发展,强调社会对个人的责任,以及社会中不同群体在发展与分配中的平等机会
帮助社会工作者解决伦理难题	为社会工作者在实务过程中提供了清晰的指引和具体实践的基本步骤

第三章 人类行为与社会环境

第一节 人类行为与社会环境的关系

考点一 人类需要的层次和类型

1.人类需要的层次

(1)马斯洛的需要层次论。20世纪50年代,美国心理学家马斯洛提出了“需要层次论”,他认为人有生理上的需要(简称生理需要)、安全上的需要(简称安全需要)、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要五种基本需要,并依次构成需要的层次。

(2)阿尔德弗尔的ERG理论。1969年,阿尔德弗尔在马斯洛需求层次理论的基础上提出的一种新的人本主义需要理论---ERG理论,其内容包括生存的需要,关系的需要、成长的需要。

ERG理论的主要观点有:

①某种需要在一定时间内对行为起作用,而当这种需要得到满足后,可能去追求更高层次的需要,也可能没有这种上升趋势。当较高级需要受到挫折时,可能会降而求其次。

②某种需要在得到基本满足后,其强烈程度不仅不会减弱,还可能会增强。

(3)莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论。英国心理学家莱恩·多亚尔和伊恩·高夫认为人类存在共同的、客观的需要,他们把人类的需要分为基本需要和中介需要两类。

①基本需要包括身体健康和自主。

②那些在所有文化中能够促进身体健康和人的自主的产品、服务、活动和关系的特性就是中介需要。

2.人类需要的类型

(1)按起源来划分,人的需要可以分为生理性需要和社会性需要。

(2)从内容的角度来划分,人的需要可分为物质需要和精神需要。

(3)按人们对需要的迫切程度来划分,人的需要可分为生存性需要和发展性需要。

考点二 人类行为的类型和特点

1.人类行为的类型

(1)按照人类行为的起源,可以把它分为本能行为和习得行为。

(2)根据行为对社会的作用是积极还是消极,可以将人的社会行为分为亲社会行为和反社会行为。

(3)按照行为是否符合正常模式和社会规范,可将行为划分为正常行为和偏差行为。

2.人类行为的特点

人类行为的特点包括:适应性、多样性、可控性、整合性、发展性。

3.影响人类行为的因素

要点	内容
生理因素	生理因素对人类行为的影响表现在: (1)生理因素影响人的成长,是人的行为的物质基础。 (2)生理因素的变化会影响心理因素的成长。 (3)人在不同阶段的生理发育不同,这直接能响到了人在不同时期的成长特征。 (4)生物因素主要通过遗传基因影响人类的行为发展
心理因素	心理因素对人类行为的影响表现在: (1)心理认知帮助人类正确认识自己.他人和社会,确保人类行为的健康发展。 (2)人的情感对人类行为的影响十分重要。 (3)心理的需要和动机影响行为的变化
社会因素	社会因素对人类行为的影响表现在:人的行为不但是对社会的适应,也深受所处社会环境因素的影响。社会因素包括家庭、群体、政治制度、经济制度,社会事件与文化等

考点三 社会环境的特点

1.社会环境的类别

(1)纯社会环境。纯社会环境主要包括家庭、学校、单位、群体、社区、文化等子系统。

(2)人造物质环境。人造物质环境包括房屋、道路、活动空间和各种服务设施,它们是使用者行动的外部环境。

2.社会环境的特点

包括:多样性、层次性、复杂性、稳定性、变动性。

考点四 社会环境的构成要素

1.家庭

要点	内容
家庭的类型	根据家庭内部结构的不同,可以将家庭划分为以下几种类型:核心家庭、主干家庭、联合家庭,单亲家庭、丁克家庭。

	除了上述家庭类型外,还有其他家庭类型,如失独家庭、空巢家庭等
家庭教养模式	(1)民主型。民主型家庭的特点是家庭成员间相互尊重、平等交流,对子女既有约束,又有鼓励。 (2)娇纵型。娇纵型家庭的特点是父母对子女盲目地溺爱和疏于管束。 (3)放任型。家长既缺少爱心,耐心,也缺乏责任感,对子女放任自流。 (4)支配型。家长对子女既过分溺爱,又严加管束。 (5)专制型。家长对子女缺乏爱心或耐心,管理方式粗暴。 (6)冲突型。家庭成员间人际关系紧张、不和谐,家庭气氛失调,价值导向不一致
家庭的功能	包括:情感支持、性爱满足、繁衍后代、经济功能、社会化功能

2.学校

学校对人类行为产生影响的因素有:校园文化教学模式、班级规模、师生关系。

3.工作单位

按照工作性质,工作单位可以分为:国家机关、事业单位、企业单位社会组织。工作单位对其员工的行为影响主要表现在:

(1)促使个人学习和实践专门的职业知识、技能和道德规范。

(2)指导个人建立各种社会关系,正确调适自我行为,以适应相应的工作需求和社会需求。

4.社区

要点	内容
社区的类型	(1)现代社区和传统社区。 (2)城市社区和农村社区。 (3)功能性社区和地域性社区。
社区对人类行为的影响	(1)社区成员具有一些共同特征。 (2)社区成员之间存在着复杂的社会交往关系,在交往中相互影响。 (3)社区成员对社区具有强烈的认同感、归属感,这种认同感会影响社区成员的行为。 (4)社区本身是一种社会组织,具有自身的社会规范,可以约束社区成员的行为。

5.同辈群体

要点	内容
同辈群体的特点	包括:认同性、平等性、开放性、独特性
同辈群体对人类行为的影响	(1)同辈群体直接影响着个体的认知发展、情绪表达,精神追求、行为塑造及支持系统。 (2)同辈群体常常有一套属于自己的价值标准,当这些标准与社会主流的价值标准一致时,会对群体成员的行为起积极影响;不一致时,会对群体成员的行为起消极影响。 (3)伴随着个体的成长,同辈群体在不同的社会系统中扮演着不同的角色,这种角色的多样化对群体成员来说具有多种意义。

6.文化

要点	内容
文化的类型	(1)物质文化和非物质文化。 (2)传统文化和现代文化。 (3)主流文化和亚文化
文化对人类行为的影响	文化对人类行为的影响主要表现在:通过确立行为标准,规范.控制人的行为。个体的行为深受其认同文化中的行为模式的影响。人类在深受文化影响的同时又创造着文化,人类在接受文化的响时也进行着选择

7.大众传媒

要点	内容
大众传媒的特点和功能	大众传媒具有的特点包括传播信息速度快,范围广影响大。 大众传媒具有的功能包括宣传功能、新闻传播功能,实用功能.舆论监督功能和文化积累功能
大众传媒的类型	根据信息技术的含量,可将传媒分为: (1)旧传媒。旧传媒包括印刷传媒(报纸,杂志、书籍)和电子传媒(广播、影视)。 (2)新传媒。新传媒包括有线电视、卫星电视、互联网等
大众传媒对人类行为的影响	大众传媒对人类行为的影响主要表现在: (1)大众传媒可以为受众提供支持其固有立场、观点和行为的有关情况,增强受众的固有观念和行为。 (2)大众传媒可以提供信息引导人们的行为。 (3)在争议不大且没有其他因素干扰的情况下,大众传媒只要重复传播内容,就能直接改变受众的行为。 (4)大众传媒可以使受众改变其原有的立场。 (5)大众传媒为受众提供行为规范,供他们选择

第二节 人类行为与社会环境的理论基础

考点一 人类行为的生物学理论

1.生物进化理论与进化心理学

要点	内容
生物进化理论	生物进化理论由达尔文提出,它是解释生物从无生命到有生命,由低级到高级,由简单到复杂逐步演变过程的学说。
进化心理学	进化心理学的主要理论观点有: (1)过去是理解心理机制的钥匙。 (2)功能分解是探究心理机制的重要途径。 (3)心理是一系列的适应器。

	<p>(4)心理机制具有模块性。</p> <p>(5)人的行为表现是心理机制和环境相互作用的结果。</p>
--	---

2.基因理论

- (1)单一基因遗传。
- (2)多重因素遗传。
- (3)染色体错乱。
- (4)环境引起的遗传异常。

考点二 人类行为的心理学理论

1.弗洛伊德的精神分析理论

弗洛伊德认为,人格的发展主要是本能的发展,本能的根源在于身体的紧张状态,多集中在身体的某些部位一动欲区。他将人格发展分为口唇期、肛门期、性器期、潜伏期和生殖期五个时期。

2.埃里克森的人类发展阶段论

埃里克森认为在人格发展中,个人与其周围环境的互动起着主导和整合的作用。埃里克森将人的发展分为婴儿期(0~1岁)、幼儿期(1~3岁)、儿童早期(3~6岁)、儿童中期(6~12岁)、青少年期(12~20岁)、成年早期(20~40岁)、成年中期(40~65岁)和成年晚期(老年)八个阶段。

3.皮亚杰的认知发展理论(又称发生认识论)

皮亚杰认为儿童的认知发展分为四个阶段:

(1)感知运动期(从出生到2岁)。在该阶段,儿童主要是靠感觉和动作来认识周围世界的。

(2)前运算期(2~7岁)。在该阶段,儿童能凭借语言和各种示意手段来表征事物。

(3)具体运算期(7~12岁)。在该阶段,儿童在一定程度上可作出推论。

(4)形式运算期(12岁以上)。在该阶段,儿童能对抽象的和表征性的材料进行逻辑运算。

皮亚杰认为,在各个发展阶段,个体主要运用以下三种原则来认识世界:

- (1)图式。
- (2)同化。
- (3)顺应。

4.科尔伯格的道德发展阶段论

科尔伯格提出了三个水平六个阶段理论。三个水平是指前习俗水平(0~9岁)、习俗水平(9~15岁)、后习俗水平(15岁以后)。六个阶段是指每个水平中又可划分为两个不同的阶段。

5.行为主义理论

行为主义理论包括:

(1)华生的行为主义理论。华生认为心理的本质是行为,强调甚至夸大环境和教育作用。

(2)斯金纳的操作行为主义理论。美国心理学家斯金纳认为人类所学习到的社会行为绝大多数是由强化引起的,即是由操作性行为的结果引起的。

(3)班杜拉的社会学习理论。班杜拉认为,人类行为的习得或行为的形成,不仅可以通过反映的结果进行学习,也可以通过榜样的示范进行学习,而且通过榜样的示范进行学习是人类学习的主要方式。

6. 依恋理论

要点	内容
婴儿依恋关系的形成阶段	包括:前依恋关系阶段;形成中的依恋关系阶段;鲜明清晰的依恋关系阶段;纠正目标的依恋关系阶段
依恋的类型	美国心理学家艾恩斯沃斯把婴儿的依恋行为分为以下三种类型:包括:安全型依恋、回避型依恋,反抗型依恋

第三节 人生发展阶段

考点一 人生发展各阶段的社会性发展特征

1. 婴幼儿阶段

婴幼儿社会化的基本过程有三个阶段:

- (1)单纯社会化反应阶段(出生至 6 个月)。
- (2)社会性感情联结建立阶段(7 个月~2 岁)。
- (3)伙伴关系的发展阶段(2~3 岁)。

婴幼儿的自我意识的产生要经历以下三个不同的阶段:

- (2)退缩阶段。
- (3)自我意识的出现阶段。

2. 学龄前阶段

(1)学龄前期儿童能够区分他人与自我。通过在环境中与他人进行互动,自我意识得到发展。

(2)学龄前期儿童的自我意识主要由以下三方面因素构成:自我评价、自我体验和自我控制。

(3)学龄前期儿童已经能从人的外表来认识性别,开始了性别认同的发展过程。在这一阶段,儿童建立了性别角色判断的标准,取得对同性父母的认同,并形成了对性别角色的偏爱。

(4)学龄前期儿童开始了道德的发展,主要有道德认识、道德情感和道德行为的发展。

(5)学龄前期儿童社会交往的范围从以家庭为主扩大到整个社会生活中,他们社会交往的对象主要包括父母、同伴和老师等。

3. 学龄阶段

学龄阶段的儿童发展了更符合实际的自我观念、自我评价和自我体验。他们逐步形成了自己的道德意识,能够以他人的立场来考虑问题,实事求是地评价他人。学龄期儿童的社会交往对象依旧是父母、同伴和老师,但儿童与他们之间的关系却有了新的发展。

4. 青少年阶段

青少年社会化的任务决定了青少年阶段的社会性发展。

自我意识、道德观和社会交往的进一步发展是青少年社会化的核心任务。

5.青年阶段

青年阶段的社会性发展更为成熟，主要表现在三个方面的发展：

(1)人生观。青年人人生观的稳定和成熟主要表现在价值观、道德观和社会观的发展和成熟上。

(2)心理适应。青年阶段个体适应主要表现在对婚姻、职业和子女的适应上。心理适应是指青年人在思想或行动上作自我调整,借以保持自身与环境间的和谐关系的过程。

(3)友谊和爱情。

6.中年阶段

中年人在许多方面发生了变化，主要表现在：

(1)情感趋于深沉稳定,性格也完全定型，意志成熟坚毅，情感控制能力加强,道德感和理智感上升。

(2)婚姻中责任感已经超越情感,婚姻更加务实。

(3)处于事业成败的关键期。

7.老年阶段

老年人会经历退休、儿女离家、丧偶、丧亲等重大人生事件;他们原来较为活跃的社会角色将逐渐消退,这种角色的变化会使老年人产生失落感,从而导致社会地位下降。

考点二 人生发展各阶段 面临的主要问题

1.婴幼儿阶段面临的主要问题

包括:哺乳问题、母爱剥夺、弃婴问题。

2.学龄前阶段面临的主要问题

包括:挑食偏食、攻击行为、电子产品依赖、自闭症。

3.学龄阶段面临的主要问题

包括:意外伤害、校园欺凌、儿童性伤害。

4.青少年阶段面临的主要问题

包括:网络成瘾犯罪.性行为。

5.青年阶段面临的主要问题

包括:性别歧视、就业、婚恋。

6.中年阶段面临的主要问题

包括:早衰综合征、更年期综合征、婚外恋、家庭暴力。

7.老年阶段面临的主要问题

包括:失智和失能、死亡、歧视和被虐待、精神健康。

第四章 社会工作理论的应用

第一节 社会工作理论的概念与类型

考点 社会工作理论的功能

社会工作理论的功能包括：

- (1)解释服务对象遇到的问题。
- (2)正确预测和判断服务对象的需要。
- (3)确定助人活动的干预模式和方法。
- (4)指导社会工作服务实践的发展。
- (5)发展新的社会工作理论。

第二节 精神分析理论在社会工作中的应用

考点一 精神分析理论在实务中运用的原则

- (1)自由联想是精神分析治疗采用的基本方法。
- (2)治疗者要为服务对象提供一个安全与支持的环境,以保证能够顺利地了解他隐藏在潜意识中的经验,并保证治疗过程中产生的负面情绪不会给服务对象造成新的伤害。
- (3)精神分析理论强调要与服务对象签订治疗契约。
- (4)在治疗过程中坚持个别化原则。
- (5)在治疗过程中治疗者要倾听和理解服务对象的想法与感受,要给予支持和接纳。

考点二 精神分析理论在社会工作服务过程中的应用

精神分析社会工作的治疗过程包括：

- (1)治疗情境。
- (2)治疗关系。
- (3)治疗性对话。治疗性对话包括：
 - ①自由联想。
 - ②治疗性倾听。
 - ③诠释过程。诠释过程包括面质、澄清、诠释、整合四个技巧。

第三节 心理治疗模式在社会工作中的应用

考点一 心理治疗模式的起源

心理社会治疗模式核心理念起源自美国社会工作专业的重要创始人里士满,其强调在个案服务中关注个人的成长历史:关注服务对象的个人身心变化及个人的成长历史和处境。

考点二 心理社会治疗模式在社会工作实务中的应用

在运用心理社会治疗模式开展社会工作专业服务时,社会工作者要注重发掘服务对象的积极因素,特别是发掘服务对象的能力。为了发掘服务对象的能力,社会工作者可以探索服务对象曾经做过哪些努力以对抗当前所面对的问题。在这个过程中:

- (1)社会工作者能够发现服务对象解决问题的能力。
- (2)能让服务对象看到自己所拥有的能力,提高服务对象的信心。

心理社会治疗模式认为建立服务对象与社会工作者之间信任的关系是开展有效服务的前提。建立这种信任关系的理论假设是:服务对象和社会工作者都是生活的专家。

在社会工作专业服务层面,心理社会治疗模式将社会工作者分为直接介入和间接介入。直接介入是由社会工作者对服务对象的内在心理和外在行为开展的服务;间接介入则是针对影响服务对象的环境因素开展的服务。

第四节 认知行为理论在社会工作中的应用

考点 认知行为理论在社会工作实务中的应用

要点	内容
认知行为理论的实务原则	<p>(1)界定服务对象问题的原则:</p> <ol style="list-style-type: none"> ①服务对象及其处境的羞暴性。 ②服务对象的问题不是固有的。 ③问题的内在性与外在性。 <p>(2)确定助人目标的原则:</p> <ol style="list-style-type: none"> ①修正不理性的自我对话。 ②加强解决问题及决策的能力。 ③加强自我控制与自我管理的能力。 ④改变错误的认知或不切实际的期待以及其他偏颇和不理性的想法。 <p>(3)辅导过程中运用的原则:</p> <ol style="list-style-type: none"> ①尊重个人的自主决定及信念。 ②帮助服务对象改变错误的认知,建立正确的认知。

	③在正确认知的基础上建立良好的专业关系,并鼓励服务对象形成积极的态度,以实现“助人自助”的目标
助人的步骤	(1)确定不正确的、扭曲的思维方式或想法,确认它们是如何导致负面情绪和不良行为的。 (2)要求受助人进行自我对话或者自我监控自己的错误思维方式。 (3)探索受助人错误思维方式与潜在感觉或信念之间的关系。 (4)尝试运用不同的、正常的、具有正面功能的思维方式。 (5)检验受助人新建立的对自我、世界和未来的基本假定在调整行为和适应环境上的有效性

第五节 系统理论和生态理论在社会工作中的应用

考点一 系统理论在社会工作应用中的原则与过程

系统理论在社会工作应用中的实务原则包括:

- (1)服务对象所遇到的问题有生理、心理方面和社会环境方面的原因。
- (2)评估问题的重点在于个体写环境的互动环节。其焦点包括从生理、心理到微观、中观、宏观社会结构的各个系统。
- (3)社会工作者必须不断对服务对象的需求进行再评估,因为个人的问题及其与环境的互动关系是动态的。
- (4)为服务对象提供的帮助必须是针对整个系统的,从空间的角度来看涉及所有与服务对象的问题相关的系统,从时间的角度来看服务涉及发现问题、接案、诊断、计划、执行和评估、结案的全过程。

考点二 生态系统理论在社会工作中的应用

要点	内容
生态系统理论在社会工作应用中的原则	(1)要辨识行为模式,以看到积极的可能性和应改变的地方。 (2)要采用积极视角,在不利情境中看到改变及进步的可能性。 (3)强调与他人一起工作,包括重视他人、个人支持网络、机构、社区资源。 (4)情境决定社会工作者的标和可能的回应方式,要充分认识情境的重要性。 (5)要重视过程,要看到服务对象的正面技巧和积极关系,并尝试将它们转移到另外的情境中去。 (6)系统观点有助于维持实践的致性,从服务对象的处境出发,看到他们的限制和机会,分清服务对象和社会工作者的权利、责任及其可能的影响。
生态系统理论在应用过程中的注意事项	(1)导致人们问题产生的重要因素是社会环境中的障碍,并非完全是个人原因。 (2)对服务对象的帮助要从整个生悉系统出发,把他们的向题放到

	<p>不向层面的系统中去看待和解决。</p> <p>(3)服务对象与各个系统的关系是动态的,社会工作者必须不断地对服务对象与环境的关系作出新的判断。</p> <p>(4)社会工作者为服务对象提供帮助的着眼点是从与之相关的不同系统的角度分析问题着手,而不能仅放在个人身上。</p>
--	---

第六节 人本主义和存在主义理论在社会工作中的应用

考点一 人本主义理论在社会工作中的应用

人本主义在小组工作、个案工作中得到了广泛的应用。其基本价值包括:强调人的内在价值和能力;人们具有自由表达的权利;人们具有归属与被包容的权利;人们具有参与和被聆听的权利;在社会生活中,人们相互负有责任;人们具有质疑和挑战专业人员的权利;群体成员之间是有差别的,要尊重每个人的差别。

考点二 存在主义理论在社会工作实务中的应用

- 1.存在主义在社会工作实务运用中的理念包括:个人意识的觉醒;痛苦是生命的一部分;对话的必要性;选择的自由;实行。
- 2.存在主义在社会工作实务中的应用重点

存在主义取向的社会工作临床治疗者强调,应该肯定服务对象有独特的生活方式,有选择的能力与自由,而且社会工作者只是起到协助的作用,协助服务对象肯定自己的本质。

存在主义理论强调个人的内在价值,强调个人生命的意义,认为包括个人痛苦的经历都是有意义的。

第七节 增强权能理论在社会 工作中的应用

考点一 增强权能社会工作的取向

增强权能社会工作认为,社会工作的重点应是帮助服务对象消除环境的障碍,鼓励服务对象自己确定自己的生活目标,帮助他们确立自信,增强能力。

我们可以从伦理价值、概念框架、干预认可和助人过程四个方面来阐述增强权能社会工作。

考点二 增强权能理论在社会工作实务中的应用

要点	内容
----	----

服务目标	包括:协助服务对象明确无力感是可以改变的;协助服务对象确认自己是改变自己的媒介;协助服务对象了解社会工作人员的知识和技巧是可以分享和运用的;协助服务对象认识到社会工作者只是帮助其解决问题的伙伴,服务对象自己才是解决问题的主体
服务原则	根据增强权能理论,社会工作有十大实践原则: (1)推动具有共同基础的人们相互增加权能。 (2)社会工作者应该坚信人是胜利者而不是受害者。 (3)社会工作者应该聚焦于社会持续不断的变迁。 (4)社会工作者应该对压迫的环境采用整体视角。 (5)社会工作者和服务对象之间应建立互惠关系。 (6)社会工作者鼓励服务对象以自己的语言进行表达。 (7)社会工作者只是协助者,人们自己要增强自己的权能。 (8)在社会工作服务实践中,社会工作者与服务对象是一种双向合作关系。 (9)社会工作者和服务对象应该挑战环境的压迫,因为所有压迫对于人们的生活都是破坏性的。 (10)干预可以分为三个层面:社会工作者与服务对象建立合作关系,满足服务对象眼前的需要,包括联结服务对象所需的资源、开始促进意识觉醒、寻找和申请资源;教授知识和技巧,并评估服务对象的权能动态机制,包括客乘小组或团体的活动;集体行动,目的在于形成集体、参与倡导或进行社会行动

第八节 社会支持理论和优势视角理论在社会工作中的应用

考点 社会支持网络理论在社会工作中的应用

要点	内容
运用社会支持网络帮助服务对象的实务模式	<p>(1)正式网络和非正式网络。能够为服务对象提供帮助的社会支持网络通常分为正式的和非正式的两种。社会工作服务是一种正式的社会支持网络,其应该发挥的作用包括:</p> <p>①社会工.作可以帮助服务对象补充和扩展非正式的社会支持网络,帮助服务对象提高建立和利用社会支持网络的能力。</p> <p>②以其所掌握的社会资源为服务对象提供直接的帮助,以满足其当前迫切的需求,或者向服务对象提供非正式社会支持网络所不能提供的社会支持。</p> <p>(2)社会支持网络取向的干预评估。社会支持网络理论的干预模式可以分为评估服务对象的社会支持网络和拟订具体的帮助计划并实施帮助两个部分。对服务对象的社会支持网络评估包括结构(是指网络的组成,包括人数、网络所包括的人员的类型、网络中人们之间的距离等)和内容(是指网络所发挥的功能,包括工具性支持和表达性支</p>

	持)两个方面。评估还可以在个人和社区两个层面进行
社会支持网络理论在社会工作服务中的应用	帮助服务对象学习建立社会支持网络和利用社会支持网络的方法是运用社会支持网络理论为服务对象提供帮助的重点

第九节 发展性社会工作

考点 发展性社会工作的理论框架

要点	内容
以发展为导向	发展性社会工作首先将实践的焦点放在人和社会的协调发展上。发展性社会工作倡导能带来持续改善的社会工作服务模式,通过社会投资、能力发展来实现贫弱人群的持续改变。在发展性社会工作看来,社会投资能够通过提升个人的能力、调动社会资本促进岗位的开发,通过微型企业帮助贫弱人群在提升能力的同时改变自身的生活状况,
以社区为场境	从社区发展的角度,发展性社会工作选取了三个发展路径: (1)在地性发展。 (2)社会策划。 (3)社会行动。 以社区为场景开展服务的另一个重点是服务的长期性
投资策略	发展性社会工作与传统社会工作的一个明确的区别就在于其直接运用投资策略改变贫困人群的生活状况。其具体的投资形式包括人力资本投资、岗位开发、小微信贷和资产账户等

第五章 个案工作方法

第一节 个案工作的本质

考点一 个案工作的概念

个案工作是指通过一连串的专业工作,运用专业的知识方法和技巧,帮助有困难的单个人或者家庭发掘和运用自身的能力及其周围的资源,改善个人和社会环境之间的适应状况,实现对人的尊重和肯定的过程。

考点二 个案工作的本质

要点	内容
社会功能的增强	包括:对个人或者家庭自身能力的关注;个人或者家庭解决问题和问题预防能力的提高;个人或者家庭运用周围环境资源能力的提高
社会功能的恢复	包括:个人或者家庭处理困境的能力;个人或者家庭适应社会环境的能力;个人或者家庭与社会环境相互促进的能力

第二节 个案工作的主要模式

考点一 心理社会治疗模式的治疗技巧

要点	内容
间接治疗技巧	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就是间接治疗技巧。间接治疗技巧包括现实反思、直接影响、维持、探索---描述---宣泄等,这四种间接介入的辅导技巧与直接介入的辅导技巧相同,只是针对的服务对象不同,间接辅导技巧的服务对象包括服务对象的朋友、父母、朋友、亲属、同事、邻里和社区管理人员等。因为间接介入的目的是帮助周围他人了解服务对象的要求,增加对服务对象的理解,所以,在间接介入中很少运用人格成长反思和心理动力反思辅导技巧
直接治疗技巧	<p>直接对服务对象进行辅导、治疗的具体方法就是直接治疗技巧。直接治疗技巧根据社会工作者与服务对象的沟通交流状况,以及反映服务对象内在想法和感受的状况分为:</p> <p>(1)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,引导服务对象分析和理解自己的问题的各种具体技巧称为反思性直接治疗技巧。这种治疗技巧常关注反映服务对象内心的感受和想法,主要包括:</p> <p>①现实情况反思,它是指社会工作者帮助服务对象对自己所处的实际状况作出正确的理解和分析的技巧。</p> <p>②心理动力反思,它是指社会工作者协助服务对象正确了解和分析自己内心的反应方式的技巧。</p> <p>③人格发展反思,它是指社会工作者帮助服务对象重新认识和评价自己以往的经历、调整自己人格的技巧。</p> <p>(2)非反思性直接治疗技巧。社会工作者直接向服务对象提供各种必要的服务,而服务对象只处于被动服从位置的各种辅导技巧称为非反思性直接治疗技巧。这种治疗技巧不关注是否反映服务对象内心的想法和感受,主要包括:</p> <p>①支持,它是指通过社会工作者的了解、接纳和同感等方式减轻服务对象的不安,给予服务对象必要的肯定和认可。</p>

- | | |
|--|---|
| | <p>②直接影响,它是指社会工作者通过直接表达自己的态度和意见促使服务对象发生改变。</p> <p>③探索—描述—宣泄,它是指社会工作者通过让服务对象解释和描述自己困扰产生的原因和发展过程,为服务对象提供必要的宣泄情绪的机会,以减轻服务对象内心的冲突,改善服务对象不良的行为</p> |
|--|---|

在实际的心理社会治疗活动中,直接介入和间接介入是不可分割的,社会工作者要综合运用直接介入和间接介入,既要运用直接介入的方式帮助服务对象对外部环境作出积极的回应;同时也要运用间接介入的方式改善外部环境条件,为服务对象的成长和发展提供有力的支持。

考点二 理性情绪治疗模式的技巧

(1)非理性信念的辩论技巧,是指对产生服务对象情绪、行为困扰的非理性信念进行质疑和辨析的具体方法。非理性信念的辩论技巧主要包括以下方面:

①辩论。让服务对象对自己的非理性信念的不合理地方进行质疑,动摇非理性信念的基础。

②去灾难化。让服务对象尽可能设想最坏的结果,直接面对原来担心害怕的事件,进而使服务对象担心害怕中的非理性信念显现出来。

③放弃自我评价。鼓励服务对象放弃用外在的标准评价自己,逐渐消除非理性信念的影响。

④理性功课。帮助服务对象改变非理性信念的语言模式,从而形成理性的思维方式。

⑤示范。通过社会工作者具体的示范行为,让服务对象理解和掌握理性的行为方式。

⑥自我表露。借助社会工作者表露自己感受的方式,让服务对象观察和学习理性的生活方式。

⑦替代性选择。借助替代性方法的寻找,帮助服务对象逐渐克服喜欢极端化的非理性信念。

⑧想象。让服务对象想象自己处于困扰的处境中,并通过设法克服不合理的情绪和行为的反应方式学习和建立理性的生活方式。

(2)非理性信念的检查技巧,即对服务对象情绪、行为困扰背后的非理性信念的原因进行探寻和识别的方法。它主要包括:

①反映感受。让服务对象具体描述自己的情绪行为以及各种感受,从而识别出背后的非理性信念。

②识别。根据非理性信念的抽象、普遍和绝对等不符合实际的具体特征分析、了解服务对象情绪、行为背后的非理性信念。

③冒险。让服务对象从事自己所担心害怕的事,从而使情绪、行为背后的非理性信念呈现出来。

④角色扮演。让服务对象扮演特定的角色,重新体会当时场景中的情绪和行为,了解情绪和行为背后的非理性信念。

考点三 危机介入模式的原则和特点

1.危机介入模式的原则

包括: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。

2.危机介入模式的特点

包括:有效稳定服务对象的情绪;迅速了解服务对象的主要问题;快速作出危险性判断;积极协助服务对象解决当前问题。

考点四 结构式家庭治疗模式的治疗技巧及特点

1.结构式家庭治疗模式的治疗技巧

主要包括集中焦点、重演、感觉震撼、互动方式、打破平衡、划清界限、协助建立合理的观察视角、似是而非、强调优点。

2.结构式家庭治疗模式的特点

- (1)以家庭为工作的焦点。
- (2)关注家庭功能失调的评估。
- (3)强调家庭功能的恢复。

第三节 个案工作各阶段的工作要求

考点一 服务计划的基本内容

- (1)服务对象的基本情况。
- (2)服务对象希望解决的问题。
- (3)依据的理论。
- (4)服务计划的目标。
- (5)服务开展的基本阶段和采取的主要方法。
- (6)服务开展的期限。
- (7)与服务对象的联系方式。

考点二 开展服务中专业角色的扮演

要点	内容
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,调整原来的行为方式就是教育者角色的体现
使能者	社会工作者运用自身拥有的专业知识和技巧,调动服务对象自身的能力和资源,发挥服务对象的潜在能力,促使服务对象发生有效改变就是使能者角色的体现
治疗者	社会工作者运用专业的方法和技巧,减轻或者消除服务对象的困忧。与使能者和教育者不同,使能者注重服务对象自身潜能的挖掘,教育者关注服务对象新知识和新技能的学习,而治疗者专注于服务对象问题的消除
倡导者	利用自己的身份和权利倡议机构实行必要的改革,社会工作者为缺乏资源的服务对象争取更多合理的服务,或者动员服务对象一起争取一些合理的资源和服务

联系人	社会工作者帮助服务对象与其他拥有资源的机构联系,保证服务对象能够获得合适的服务
-----	---

考点三 可以结案的情形

出现以下五种情形之一的就可以结案:

(1)虽然问题没有彻底解决,但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力。

(2)社会工作者与服务对象都认为工作目标已经达到。

(3)服务对象出现了一些新的要求和问题,需要其他社会工作者或者服务机构解决。

(4)因为一些不可预测的因素,需要结束服务。

(5)社会工作者与服务对象的专业关系不和谐,希望结束服务。

对于(3)(4)(5)这三种情形,社会工作者除需要结束服务外,还需要与其他服务机构或者社会工作者联系,帮助服务对象获得合适、必要的服务。

第四节 个案工作的技巧

考点一 个案会谈的技巧

要点	内容
引导性技巧	<p>引导性技巧是指社会工作者主动引导服务对象探索自己过往经验的一系列技巧,主要包括:</p> <p>(1)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。</p> <p>(2)摘要。社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理,概括和归纳其中的要点。</p> <p>(3)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。例如,对于服务对象的模糊不清的表达,社会工作者可以进一步加以明确:“听了您刚才的话,我的理解是……对吗?”或者“您刚才说的意思是……是吗?”</p>
影响性的技巧	<p>影响性技巧是指社会工作者为服务对象提供必要的信息或者建议,让服务对象采取不同的理解和解决方法的一系列技巧,主要包括:</p> <p>(1)自我披露。社会工作者有选择地袒露自己的亲身经历或者处理事情的方法,为服务对象提供参考。</p> <p>(2)建议。社会工作者根据服务对象的具体情况提供有利于服务对象改善生活状况的建设性意见。</p> <p>(3)提供信息。社会工作者借助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>(4)对质。社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。</p>

	(5)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
支持性技巧	<p>支持性技巧是指社会工作者借助口头和肢体语言让服务对象感受到被理解、被接纳的一系列技术，主要包括：</p> <p>(1)倾听。社会工作者要用心聆听服务对象传达的信息,理解服务对象的感受。</p> <p>(2)专注。社会工作者应借助友好的视线接触、开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。</p> <p>(3)鼓励。社会工作者运用口头语言和肢体语言的方式肯定服务对象的--些积极表现。</p> <p>(4)同理心。社会工作者应设身处地体会服务对象的内心感受,理解服务对象的思想和要求</p>

考点二 评估

评估过程需要注意以下几个方面:正确选用评估类型;合理选用评估的方式;鼓励服务对象积极参与评估;坦诚与保密。



考点一 个案管理中社会工作者的角色

要点	内容
倡导者	<p>个案管理中的服务对象一般具有多种问题和复杂需求,因此社会工作者作为倡导者有以下任务:</p> <p>(1)为服务对象争取资源或者资源的合理分配。</p> <p>(2)要努力帮助提供服务的系统持续介入服务过程。</p> <p>(3)调整社会对服务对象过高的要求。</p>
教育者	<p>在个案管理中,教育者角色强调社会工作者要了解服务对象并教导服务对象掌握相关知识和技巧,以便能够发展与维持自身拥有的资源网络系统。</p>
协调者	<p>在个案管理中,社会工作者通过评估服务对象的问题,判断其需要得到的服务性质、内容、传送方式。社会工作者会据此拟订一个服务计划,然后帮助服务对象接触那些可能提供服务的专业人员。如果必要,社会工作者也会促进这些服务提供者之间的沟通交流,以减少服务的重叠、冲突,提高服务资源网络的效率。</p>

考点二 个案管理的实施原则

要点	内容
资源整合	社会工作者要尽可能掌握有助于满足服务对象需求的各方面资源,并加以整合利用。资源整合的目的还包括提高资源运用的效率,避免资源的浪费或重叠
服务协调	个案管理工作对社会工作者的角色要求与传统的直接服务提供者相比,更注重协调能力。在服务设计过程中,这种角色的特点体现为强调社会工作者需要协调各方资源为服务对象提供“全人”的服务
服务对象参与	个案管理强调服务对象不是单纯地接受规划好的服务,而是需要参与整个个案管理过程。需求的评估.包裹式服务的规划与组织等,都是由服务对象与社会工.作者共同决定的。服务对象在其中要充分表达个人的需求和意见,同时具有相当程度的选择权和自决权
包裹式服务与专业合作	经过需求评估和可利用资源的确认后设计一整套服务,并且通过各种服务的联结最终促使服务对象学会独立.自主就是包裹式服务。个案管理强调服务的连续性,既包括时间上的连续性,也包括服务的完整性,以此来保障服务对象所获得的各项服务之间紧密的联结。专业合作是指个案管理是一种结合不同专业领域的团队工.作方法,以便为服务对象提供“全人”服务
服务评估	评估包括对服务对象的需求,生理状况,社会环境、非正式网络甚至个人偏好的评估,它是个案管理的核心任务。评估的目的是为了切实提供符合服务对象需求的服务,并维持服务的公平性。个案管理的评估分为需求评估,初始评估、社会工作专业评估和财务评估
服务监督	个案管理的重要组成部分是评估和监督,其目的是为了提供所提供服务能够达到服务对象认可的标准

第六章 小组工作方法

第一节 小组工作的类型及特点

考点一 小组工作的类型

要点	内容
支持小组	支持小组一般是由具有某一共性问题的小组成员组成的,通过小组成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,小组成员的关系建构、相互交流和相互支持是最重要的。 指导和协助小组成员讨论自己生命中的重要事件,表达经历这些事件时的情绪感受,建立相互理解的共同体关系,达到相互支持的目的,这属于社会工作者的任务。因此,支持小组要充分发挥小组成员的自主性,鼓励成员分享经验并协助解决彼此的问题。

	在我国社会工作实务中,常见的支持小组有“单亲家庭自强小组”“癌症患者小组”等。
成长小组	<p>针对各类学生及边缘群体的辅导工作多使用成长小组。成长小组的工作目标是帮助组员了解、认识和探索自己,进而最大限度地运用自己的内在和外资源,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。</p> <p>成长小组的焦点在于个人的成长和正向改变。典型的成长小组是近年来针对不同人群的需要而开展的“体验小组”。</p>
教育小组	<p>通过帮助小组组员学习新知识,新方法、新技能或补充相关知识不足,促使成员改变其原来对于自己的问题的不正确看法及解决方式,进而增进小组成员适应社会的技能和知识,这属于教育小组的宗旨。在工作过程中,教育小组要做到以下几点:</p> <p>(1)要帮助小组组员认识到自我存在的问题并自我解决。</p> <p>(2)促使小组组员能够确立新观念、新视野,从而改变看问题的角度。</p> <p>(3)开展干预服务,降低小组组员的问题行为特征,以致达到改变自我的目的。</p> <p>教育小组被广泛地应用于学校、社区、医院等场所</p>
治疗小组	<p>治疗小组的组员一般是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。</p> <p>社会工作者在治疗小组中的作用是,通过小组工作的活动过程,帮助小组组员了解自己的问题及其背后的社会原因,利用小组的经验交流和分享,借助一定的资源整合或社会支持网络,以达到对小组组员的心理和社会行为问题的治疗,从而改变小组组员的行为,重塑其人格,开发其潜能,促使其成为健康、健全的社会人。因此,治疗小组对社会工作者的素质要求比较高,不仅要求其具备扎实的社会工作理论和熟练的实务技能,还要具备一定的心理学、医学等方面的学术训练和临床经验。</p>

考点二 小组工作的功能

- (1)塑造小组组员的平等意识和共同体归属感。
- (2)提供小组组员自我改变及“被肯定”的社会场景。
- (3)为小组组员创造相互帮助、共同成长的学习机会。
- (4)为小组组员打造增能的社会支持网络。

第二节 小组工作的主要模式

考点一 治疗模式的理论基础

要点	内容
----	----

精神分析小组	精神分析小组旨在重建个人的性格和人格系统,这目标通过使潜意识的冲突进入意识层次,并对其进行检验而达到。该小组通过一种象征的方式再现个人的原生家庭,使每一个成员的历史在小组面前重演。同时小组通过对原生家庭的再创造,帮助组员解决家庭给他们带来的问题;通过组员与带领者的关系,了解组员与家陷的重要任务之间关系的动力。其治疗过程在于再创造、分析,讨论,解释过去经验和解决潜意识层次上发生的防卫和抗拒,解决组员在儿童期产生的功能失调问题,并在新领悟的基础上作出新的决策。
行为治疗小组	以各学习理论流派为基础建立起来的多样化的技术和方法的应用就是行为治疗。其基本假设是:所有的问题行为,非理性的认知方法,情绪都是后天学习的结果,它们可以通过新的学习历程得到矫正,从而发展出一套有效处理当前和未来问题、控制自己人生的方法。常见的行为治疗小组包括社会技能训练小组、压力管理小组、自我指导行为改变小组、肯定训练小组等。
完型治疗小组	个体必须找到自己的生活道路,并接受个人的责任,这是完型治疗小组理论的前提。完型疗法的目标较多,其运作原则是:利用现时的小组经验、小组的觉察过程和小组参与者之间的积极互动,鼓励组员随时随地地觉察他们在小组中的角色和他们作为社会成员的角色。
阿德勒式小组	阿德勒把人的社会兴趣与人格结合起来,形成了一套独特的小组工作和训练技术。他认为人主要是由社会因素所驱动的,个体是独特的,但又是社会系统的一部分,人际因素与个体内在的因素对人有同样重要的影响意义,人不仅仅是由遗传和环境所决定的,个人有选择力和创造力,有能力成为自己的主人。
心理剧	心理剧是由莫雷诺创立、发展起来的一种基本的小组治疗方法。小组领导者引导小组成员以戏剧化角色表演出来,在其中经历过去、当前或预期的生活情形。心理剧的一种重要技巧就是角色扮演。心理剧的目的是通过角色扮演帮助人们以自发的、戏剧化的方式表达感受,并在这个过程中获得更深的自我理解和情绪宣泄,接受有关这个角色的回馈。

考点二 发展模式的实施原则

要点	内容
使能者原则	社会工作者要支持、帮助小组组员通过各种活动,相互关心,相互帮助和分享,更要发展认知,激发潜能,提升组员寻求解决问题的办法,整合社会资源及自我发展的能力。
积极参与原则	社会工作者要协调和鼓励组员在小组活动中,主动表达自己的困惑或者对发展的建议,积极分享和学习自我发展的经验。

第三节 小组工作各阶段的工作要求

考点一 准备阶段招募组员的渠道

社会工作者招募那些可能成为特定类型工作小组的组员可通过以下渠道：

- (1)主动向本服务机构寻求帮助的一些人员。
- (2)已由本服务机构服务的某些对象。
- (3)由其他机构转介来的特定服务对象。
- (4)通过互联网社区宣传栏等载体得知信息而主动报名参加的某些人员。
- (5)由社区居民向本服务机构介绍的某些人员。

考点二 开始阶段社会工作者的任务

- (1)协助小组组员彼此认识以消除陌生感。
- (2)强化小组组员对小组的期望,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。
- (5)营造信任的小组气氛。
- (6)形成相对稳定的小组关系结构。

考点三 开始阶段社会工作者的角色和责任

要点	内容
组织者	社会工作者要组织一些能够有助于组员之间相互了解的活动,促进组员之间尽快熟悉起来
领导者	社会工作者处于小组的核心位置,具有指导小组发展、制订小组活动计划、统筹小组活动具体程序和细节的责任和领导角色
鼓励者	社会工作者要鼓励组员主动表达自己对小组和其他组员的各种期望,尽快适应小组环境

考点四 成熟阶段社会工作者的任务

在小组成熟阶段,协助组员解决问题是社会工作者的工作重点。具体来说,主要包括:

- (1)维持小组的良好互动。
- (2)协助组员解决有关问题。
- (3)协助组员从小组中获得新的认知。
- (4)协助组员把认知转变为行动。

考点五 结束阶段社会工作者的任务

- (1)处理组员的离别情绪与感受。

(2)协助组员保持小组经验。

第四节 小组工作的技巧

考点一 与组员沟通的技巧

- (1)专注与倾听。
- (2)积极回应。
- (3)适当自我表露。
- (4)营造轻松、安全的氛围。
- (5)对信息进行磋商。
- (6)适当帮助梳理。
- (7)及时进行小结。

考点二 小组介入技巧

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

考点三 小组工作的评估类型

1.作为工作方法的小组评估

要点	内容
组前计划评估	组前计划评估主要包括相关资料的收集,是评估小组的设计和计划过程。在资料收集阶段,社会工作者需要回顾检索与自己所开小组相关的文献、资料和记录,查阅有关论文和书籍等。 在进行组前计划评估时,社会工作者需要掌握的信息包括:他们参加小组的动机;组员是否自愿参加小组;组员各自的能力;是否能够帮助小组实现目标等
小组需求评估	小组工作中最重要的技巧之一就是小组需求评估。在小组筹备阶段,社会工作者必须对小组的需求进行正确评估,从而设计出有效的干

	<p>预计划。在小组需求评估中,必须考虑的因素有小组整体需求、小组环境需求和组员的需求。小组的需求评估贯穿于整个小组过程中,它开始于小组设计阶段。小组的需求评估包括资料收集、资料分析、做出判断并制订干预计划三个步骤。在评估小组需求时,需要注意以下三点:</p> <p>(1)利用多种渠道收集资料,以保证资料的客观性和准确性。</p> <p>(2)明确评估重点,根据小组的性质,将评估重点放在现在或过去。</p> <p>(3)避免在需求评估中,给组员贴上诊断性标签。</p>
小组过程评估	<p>在小组发展中,收集相关资料,以显示小组的发展过程状况和组员的变化,这属于小组过程评估。对小组过程评估时,需要注意以下两点:</p> <p>(1)评估内容需要根据小组的目标和进程来决定。</p> <p>(2)常用收集资料的方法有行为计量表、自我报告、口头意见回馈、标准化测量工具(量表和问卷)、日记和日志,总结记录、书面评估表、社会工作者的观察记录,小组过程记录,组员作业和作品等。</p>
小组效果评估	<p>小组按计划完成自己的任务后,社会工作者需要对自己的工作进行总结,在了解小组是否完成了自己预定的目标和任务的同时,也为以后主持类似的小组积累经验。进行小组效果评估,常用的方法包括小组结束后的跟进访谈,小组目标达成表、小组满意度量表、组员的自我评估报告、小组领导技巧记录表、小组感受卡等。</p>

2.作为研究方法的小组评估

要点	内容
结果评估	通常在小组结束时要对小组的结果进行评估。通过收集组员对小组内容、工作方法、社会工作者表现等方面的评价,来检测小组是否完成了其预定目标。
过程评估	过程评估是指对小组的整个过程进行全程评估,也称形成性评估。评估的内容有;组员的表现评估;社会.工作者的表现和技巧评估等。

第七章 社区工作方法

第一节 社区工作的特点及目标

考点一 社区的功能

包括:社会化功能;经济功能;社会参与和互助功能;社会控制的功能;心理支持和感情功能。

考点二 社区工作目标的分类

要点	内容
----	----

过程目标	社区工作的过程目标是培养社区居民的一般能力。例如,加强社区居民对公民权利和义务的了解,增强居民解决社区问题的能力,信心和技巧,发现和培育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。
任务目标	社区工作的任务目标是解决一些特定的社会问题,以满足社区的需要,达到一定的社会福利目标等。这些活动所带来的改善是具体而实在的。

第二节 社区工作的主要模式

考点一 地区发展模式的假设

要点	内容
对社区人群关系的假设	社区内不同人群的利益不是对立关系,而是存在共同利益,因此可以实现和谐相处。社区居民能够在追求共同利益的基础上,讨论和寻找解决问题的方案,并形成相互合作,促进社区的进步和发展
对个人及其个体行为动机的假设	在地区发展模式看来,社区居民具有丰富的潜能,他们愿意参与社区事务,仅是能力没有得到充分开发。因此,这一模式首先认为,个体行为的动机是倾向于团结、合作的,是愿意沟通交流,参与民主讨论的。其次认为,虽然个人目的是追求个人利益的最大化,但是只要能够在集体行动中兼顾个人需求,个体会在价值和情感层面上有动机参与社区基层组织的活动,并在当中作出自己的贡献
对社区构成的假设	伴随城市化与工业化的进程,社区中那种以血缘、业缘为基础的传统自然联系逐渐消失,人和人之间的交往或者通过市场交换,或者通过制度化的组织、单位进行连接来实现。另外,由于区域经济发展的差异,社会阶层的分化,世界各地都出现了聚集经济困难阶层的老旧住宅区和聚集中产及以上阶层的高档住宅区,在这种环境下,社区居民间关系淡漠,缺乏解决问题的能力,对社区公共事务也缺乏关心

考点二 社会策划模式的特点

包括:强调运用理性原则处理问题;注重任务目标的实现;是一种由上而下的改变;控制和指导着社区未来的变化。

考点三 社区照顾模式的实施策略

要点	内容
由社区照顾	由家庭,亲友,邻里、志愿者等所提供的照顾和服务的模式就是"由社区照顾"。 "由社区照顾"的核心是强调动员社区内的资源,发动在社区内的亲戚、

	<p>朋友和邻里协助提供照顾。</p> <p>“由社区照顾”的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。支持网络大致可以分为以下几类;服务对象自身的互助网络;社区紧急支援网络;提供直接服务的网络。</p>
在社区照顾	<p>将一些服务对象留在社区内并向其提供服务的模式就是“在社区照顾”,强调服务的“非机构化”是“在社区照顾”的核心,即将照顾者放回社区内进行照顾,让他们在熟悉的社区环境中生活协助他们]融入社区生活。</p> <p>“在社区照顾”的服务形式主要有:</p> <p>(1)将照顾者迁回他们熟悉的社区中生活,并辅以社区支援性服务。</p> <p>(2)将大型机构改造为更接近社区的小型机构。</p> <p>(3)将远离市区的大型机构迁回社区:区内,使服务对象有机会接触社区,方便亲友探访见面。</p>
整合式社区照顾——建立社会支持网络	<p>由服务对象的家人,朋友、邻居来承担的照顾就是非正式照顾。当服务对象所拥有的个人网络太小或不能提供足够的支持时,社会工作者应为其发展新的非正式照顾资源。</p> <p>正式照顾的提供方包括政府部门,市场上的营利性机构、非营利的社会组织,正式照顾的对象包括服务对象及其照顾者</p>
对社区照顾	<p>“对社区照顾”模式认为,要成功地进行社区照顾,单靠社区及家人的力量是不够的,为了不至于使这些照顾者被“耗尽”,还需要充足的支援性社区服务(包括日间医院、日间护理中心,家务助理、康复护士、多元化的老人社区服务中心,暂托服务,关怀访问及定期的电话慰问等)辅助措施,才能使社区照顾持续下去。“对社区照顾”策略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</p>
社区倡导	<p>社区倡导包括两层含义:</p> <p>(1)社区倡导是一个社区教育过程,目的是使社区内的居民了解服务对象的特殊困难,从而体谅、理解并接纳他们,并尽可能帮助他们融入社区。</p> <p>(2)社区倡导也是社区增权的过程,目的是帮助服务对象建立信心,敢于向社区和社会提出合理的要求和政策倡议,并通过这个过程,增强服务对象的自我价值、公民意识和社群精神。</p>
为家庭照顾者提供服务	<p>将对家庭照顾者的支持分为五大类:</p> <p>(1)为家庭照顾者提供一些具体的和实际的帮助。</p> <p>(2)为家庭照顾者提供能够稍事休息的支援。</p> <p>(3)针对家庭照顾者的压力提供情绪及专业上的支援。</p> <p>(4)协助家庭照顾者善用服务资源,并鼓励他们参与社会服务机构的活 动。</p> <p>(5)为服务对象提供高质量的服务,减轻家庭照顾者的负担,缓解他们的困难和焦虑</p>

第三节 社区工作各阶段的工作要求

考点一 社区需要分析

要点	内容
感觉型需要	当个人被问及是否需要某一特定服务时,其反应就是感觉型需要。在社区中,当大部分居民感觉到某些需要与期望无法满足,并把它们说出来时,就会产生感觉型需要
规范型需要	规范型需要是专业人员、行政人员或专家学者依据专业知识和现有规定或规范,所制定的特定需要标准。当服务设施与服务项目不符合规定时,就会产生规范型需要
比较型需要	比较型需要产生于与某种事物所作的比较。例如,一些居民获得了服务,但另一些相类似的人却没有得到同样的服务,这些不知情者在了解这些情况后便会产生新的需要。这种与其他个人和社区比较而产生的需要称为比较型需要。比较型需要可以由居民或专家提出
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,就形成表达型需要。表达型需要不一定表示对服务质量的不满意,主要反映了个人对社会服务数量上的需求。此外,表达型需要不仅来自个人,也来自团体

考点二 社区工作评估的分类

要点	内容
成果评估	对成果的评估主要是考察工作成果在多大程度上实现了预定的目标。成果评估不但可以帮助社会工作者了解有关工作是否能使服务对象发生改变以及变化的程度如何,还有助于找到工作成功和失败的原因。
效益评估	效益评估注重服务的成本收益分析,关注的是所取得的工作成果与所付出的代价孰大孰小的问题。效益评估可以帮助决策者和社会工作者在不同的工作方案之间进行效益比较,选择成本较小而收益较高的方案。
过程评估	过程评估是指对工作过程质与量的评估,其重点在于对有关工作过程进行描述,包括投入的资源和人员配置、一系列工作的优先次序,各个程序的进展状况等。过程评估有助于发现和改善工作过程中的问题,可以帮助社会工作者了解整个工作的进程和实施情况。

第四节 社区工作的技巧

考点一 社区支持网络的功能和目标

要点	内容
功能	(1)提供分享信息及学习和创新的机会。 (2)提供对话与沟通的渠道,增进了解与信任。 (3)促进社区增权。 (4)促进社区的凝聚力。
目标	(1)促进沟通与理解。 (2)促成信任与尊重。 (3)增进情感与关怀。 (4)维持弹性与适应性

考点二 社区教育的目标

(1)在态度方面,促进社区居民或服务对象形成积极正向的价值观。

(2)在行为方面,对于一般的社区居民而言,应掌握公开演讲、请愿、谈判、游说的技巧。对社区领袖而言,应熟练掌握与群众沟通的技能,善于表达对他人的关怀与爱护,能够理解文件和有关资料,懂得行政和会议技巧,拥有社会行动和基层动员的能力,具备谈判、游说、公关及与大众传媒合作的能力。

(3)在知识方面,帮助社区居民或服务对象提升理性思考能力。

考点三 说服居民参与的技巧

(1)如果被动员的群众以没有时间为由拒绝参与时,社会工作者可以通过减少参与的代价来说服对方,如果真的抽不开身,中途也可以退出。

(2)当被动员的居民以自己能力不够为由拒绝参与时,社会工作者可以通过强调熟人参与、互相帮助以及成功先例等策略来说服对方。

(3)有时候被动员的居民会因为目前参与的人数太少而没有信心,社会工作者可以用赞赏对方、体谅他人、动之以情、尽力改变现状等策略回应对方。其中,动之以情是用其他付出更多的居民的事迹鼓励持犹豫态度的居民;尽力改变现状是表示很快会吸纳更多的人来参与。

第八章 社会工作行政

第一节 社会服务计划

考点一 社会服务机构规划概述

要点	内容
概念	社会服务机构通过分析现在与未来的环境中存在的机会和威胁、可供使用的资源,确定机构的任务,设立目标和制定机构能够在环境中成功运行的战略,即为社会服务机构的规划。

特征	由机构最高管理层作出;涉及大量资源(如资金、物力、人力)的分配;关注机构和外部环境的相互作用;有长期效应。
内容	运作性计划;策略性计划;使命宣言。
步骤	准备阶段。充分准备是进行有效战略规划的基础;分析阶段。在此阶段,需要进一步明确社会服务机构存在的目的,社会服务机构的使命、愿景,价值观和核心文化,需要对社会服务机构的内部状况,包括以往的经验、能力等进行分析,同时也需要对外部环境作全面的扫描,以便找到适合社会服务机构发展的方向和策略;制定阶段;战略实施和监测。
意义	可以明确机构的发展方向;能为人们提供行政控制的标准和手段;能集中人们对机构使命和目标的思考,增强凝聚力。

考点二 社会服务方案策划的组成

社会服务方案策划的组成一般包括:

- (1)评估服务对象的需要。
- (2)建立具体的服务目标。
- (3)选择最有效的行动策略。
- (4)设计资源的筹集与分配方案。
- (5)向服务对象提供服务的构想。

考点三 社会服务方案的策划步骤

服务的提供包括分为计划(包括问题的分析和目标制定)、执行、评估几个部分。社会服务方案的策划步骤为:

- (1)认识和分析问题。
- (2)制定目标。
- (3)安排方案。
- (4)考虑服务的评估。方案的评估一般采用以下两种方法:

①效果评估,主要测量的是方案实施后所产生的效果。

②过程评估,关注方案进行过程中服务对象和人数的变化,服务方案中必须完成的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预定的日期进行。

第二节 社会服务机构的类型与运作

考点一 我国社会服务机构的主要类型

要点	内容
社会服务类民间组织	社会服务类民间组织是在民政部门登记成立,由民间自筹资金,向社会上有特殊困难的群体提供无偿或低偿服务的机构。如服务智障人

	士的“北京慧灵”服务自闭症儿童的“北京星星雨教育中心”、服务民工和打工子弟的“协作者文化传播中心”服务妇女的“资贫面五执线”等。这类机构是我国体制改革之后发展起来的,在社会福利服务事业发展中发挥着不可替代的补充功能
社会福利服务机构	社会福利服务机构是无偿向社会上的特困群体,困境群体提供基本生活服务和照顾的机构。其职能是承扣政府规定的社会福利服务任务,如儿童福利院、老人福利院等。这类机构又可以分为政府办和民办两种,其中政府办的社会福利服务机构占多数,在我国社会福利事业发展中发挥着重要作用
民办社会工作服务机构	民办社会工作服务机构是以社会工作专业人才为主体,坚持“助人自助”宗旨,遵循社会工作专业伦理规范,综合运用社会工作专业知识、方法和技能,开展困难救助、矛盾调处、权益维护、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源链接等服务的民办非企业单位。这类机构在我国社会服务及相关领域发挥着重要作用

考点二 社会服务机构的运作

1. 社会服务机构运作的功能性环

要点	内容
授权	<p>上级主管部门适当地将职权移交给下属的过程就是授权。社会服务机构主管可授权的内容有:</p> <p>(1)授权任务,也就是指派下属或员工完成多项任务。</p> <p>(2)授予权力,授权的任务必须拥有足够的职权来完成,若只要求下属或员工完成某项任务而不给予权力,就不利于工作的开展。</p> <p>(3)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。</p>
协调	<p>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,实现共同目标,这就是协调。社会服务机构的协调活动可分为:</p> <p>(1)工作性协调。</p> <p>(2)程序性协调。</p> <p>协调的主要目的有:</p> <p>(1)促进各部门的密切配合、分工合作,使工作目标如期实现。</p> <p>(2)推动各部门和员工步调一致,将个别努力转化为集体合作的行动,增进组织效率。</p>
沟通	<p>通过各种渠道传播消息、事实、观念、态度和感觉,来达到共同了解的活动称为沟通。在沟通方面,社会服务机构的管理者扮演着上情下达、下情上传、与同事协调、向公众交代等非常重要的角色。</p>
控制	<p>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。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。</p> <p>控制工作的目的就是保证机构服务活动的有序与高效。具体的控制行</p>

	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。
--	---

2. 社会服务机构的项目化运作方式

要点	内容
特征	(1)明确而具体的目标。 (2)具有明显的时间周期特征。 (3)多种资源的动员和整合。 (4)多个行动主体共同协调的活动
意义	(1)明确目标使服务活动更趋理性化。 (2)激发社会服务机构人员的能力。 (3)合理使用资源。 (4)更加客观地跟踪检查各项社会服务的进程,质量,效果和存在的问题。
实施过程	社会服务机构的项目实施过程包括四个步骤,即设定目标,制订计划,采取行动、检讨结果。在组织结构层次与分工方面,项目一般可分为决策层,管理层和执行层。



第三节 社会服务机构的领导

考点一 社会服务机构领导的特征

领导所具有的影响力来源于魅力、能力和权力三个方面。领导突出的特征包括:

- (1)注重使用影响他人的能力和技巧。
- (2)较多运用指导、诱导方式影响下属。
- (3)较少运用职位赋予的正式权力领导下属。

考点二 社会服务机构的领导方式

1. 领导方式的类型

要点	内容
民主型 (参与型)	(1)对下属的工作,不具体安排,下属较多的选择性、灵活性,有较大的工作自由。 (2)积极参加团体活动,与下属没有心理上的距离。 (3)分配工作时,尽量照顾到下属的能力兴趣和爱好。 (4)所有的政策是在领导者的鼓励和协作下由团体成员讨论决定的,是领导者和下属共同智慧的结晶。 (5)主要应用个人权力和威信,而不是依靠职位权力和命令使人服从,谈话时较少下达命令,较多使用商量、建议和请求的口气。

专制型	<p>(1)领导者预先安排一切工作程序和方法,下属只能服从。</p> <p>(2)很少参与团体的社会活动,与下属保持相当的心理距离。</p> <p>(3)主要依靠行政命令、纪律约束、训斥和惩罚,只有偶尔的奖励。</p> <p>(4)从不把任何消息告诉下属,下属只能察言观色,奉命行事,而没有参与决策的机会。</p> <p>(5)把权力集中到自己手中,独断专行,从不考虑别人的意见,所有决策均由领导者作出,下属只能接受命令。</p>
放任型	<p>(1)成员之间存在过多的与工作无关的争辩和讨论,人际关系淡薄,但很少发生冲突。</p> <p>(2)领导者对工作和团体成员的需要都不重视,团体无规章,无要求、无评店、工作效率不高。</p> <p>(3)领导者满足于任务布置和物质条件的提供,听任团队成员各行其是,自主进行决定,对团体成员的具体执行情况不主动协助,也不进行主动监督和控制。</p>

2. 社会服务机构的领导方式

- (1)使用领导者的权威。
- (2)获取员工的合作。
- (3)引导与沟通。
- (4)发挥团队精神
- (5)维持纪律和督导训练。

考点三 社会服务机构的激励措施

社会服务机构的激励措施包括:

- (1)了解员工的个体差异。
- (2)提供员工参与决策的机会。
- (3)协助员工制订职业生涯发展计划。
- (4)用目标引导员工,增进其对工作的兴趣。

第四节 社会服务机构的人力资源管理与志愿者管理

考点一 社会服务机构人力资源管理的内容

社会服务机构人力资源管理的内容包括:

- (1)任用。招聘并分配员工到组织设定的职位工作的过程就是任用。
- (2)训练和发展。
- (3)员工关系和维持。
- (4)绩效评估和激励。
- (5)薪酬管理。合理的薪酬对员工的士气和工作表现非常重要。决定要支付给员工何种级别的工资、奖金以及提供给员工何种福利和非财物的薪酬即为薪酬管理。

考点二 志愿者管理的特点和内容

1. 志愿者的特点与机构中正式聘用的社会工作者相比,志愿者的特点主要有:
 - (1) 志愿者希望受到尊重、支持和肯定。
 - (2) 志愿者不是机构的正式员工,他们有很高的自主性和自发性。
 - (3) 志愿者不是根据机构正式岗位的要求参与服务,而是靠热情、兴趣和能力提供服务。

2. 志愿者管理的内容

要点	内容
组织	授权;规范的制定;制度的制定;志愿者的工作流程;志愿者的分组、分工;志愿者的招募和甄选;志愿者组织的结构设计;志愿者的教育训练。
规划	经费;需求评定;整体性的方案规划;阶段性的方案规划;相关的策略——营销,创新,网络合作等。
领导	沟通协调;督导形态;福利和激励。
控制	志愿者基本资料建档;志愿者需求及满意度评估;建立志愿者工作评估标准和方法。

第五节 社会服务机构的财务与筹资管理

考点一 社会服务机构的财务管理

要点	内容
社会服务机构财务管理的概念	社会服务机构财务管理,即有关服务输送方案所需要的财物,经费资源的确认和获取,并确保这些资源被有效使用和妥善记录
社会服务机构财务管理的目标	社会服务机构属于非营利机构,其财务管理目标与营利组织有很大的不同,社会服务机构财务管理目标的根本出发点是使命、服务。稳定和长期发展是社会服务机构的着重点
社会服务机构财务管理的内容	资本预算;运作资金管理;长期融资
社会服务机构财务管理的功能	<ol style="list-style-type: none"> (1) 避免社会服务机构的财务危机,保障机构的正常运行。 (2) 提供经费支持方案执行,通过成本分析、监控预算等环节使执行更有效率、更节约成本的方案。 (3) 强化机构的公信力,将使捐款人更愿意捐款。 (4) 通过“投资管理”使基金增值,开辟更多财源
社会服务机构的资金来源	政府资助;社会捐助;商业交易
社会服务机构财务预算的方法	单项预算法;方案预算法;零基预算法
社会服务机构的	财务控制;审计;会计系统和记录

财务控制	
------	--

考点二 社会服务机构的筹资管理

1. 政府购买服务

通过发挥市场机制作用,把政府直接向社会公众提供的一部分公共服务事项,按照一定的方式和程序,交由具备条件的社会力量承担,并由政府根据服务数量和质量向其支付费用,这就是政府向社会力量购买服务。

2. 社会捐助

要点	内容
个人捐款	个人捐款的动机主要包括以下三种:个人需要;利他动机;外界影响
企业捐款	的动机主要包括以下几种:市场营销;公共关系;自我利益;合理避税;社会联谊企业捐款(俱乐部)

3. 社会服务机构的筹资方法

社会服务机构的筹资方法包括:项目申请;私人恳请;特别事件筹资活动;公益众筹。

第六节 社会服务机构的公信力与公共关系管理

考点一 社会服务机构公信力的评估

公信力评估是在政府或外界力量的要求下进行的,它主要是外部评估。公信力评估一般包括以下内容:

- (1)服务和活动与组织使命和宗旨保持一致。
- (2)规范的治理结构。
- (3)资金的合理使用和运作。
- (4)财务与信息的透明化。

考点二 社会服务机构的公共关系管理的概念和特点

社会服务机构为了更好地生存,努力促进自己与公众之间的理解和适应的活动就是社会服务机构公共关系。社会服务机构公共关系的特点包括:

(1)公共关系的对象包括社会服务机构外部人群(服务对象、社会大众、传媒等)和社会服务机构的内部人群。公共关系运用各种手法,让其深入了解机构的工作及最新动向,培养其对机构的归属感。

(2)公共关系需要根据对象选择合适的沟通媒介,以便与公众和社会进行直接和有效的沟通。

(3)公共关系工作不是盲目地夸大或曲解事实,而要依据事实。

(4)公共关系是通过策划富有创意的活动,运用不同的渠道将信息传递给特定对象的过程。

(5)公共关系是全面和长期的传播策略和活动,借此可以获得公众的了解、接受和支持。

第七节 我国社会福利行政体系

考点一 民政部在社会福利方面的职能

民政部在社会福利方面的职能包括:

- (1)城乡社会救助工作。
- (2)特殊群体权益保障和服务工作。
- (3)城乡社区治理工作。
- (4)慈善事业与社会工作。
- (5)社会组织登记监督管理工作。

考点二 我国社会福利行政体系的运作方式

要点	内容
我国社会福利行政体系运作的基本方式	在结构上:我国社会福利行政体系采取不同层级政府根据上层分工“对口”设置相应机构的原则,主管各类社会福利和社会保障事务。在具体实施政策的过程中,在同一层次上形成一家为主、多家协同的合作模式
我国社会福利行政体系运作方式的改革	我国社会福利行政机构运作正在改变自上而下的政策执行过程,向开放和多元互动的模式转化。改革开放以来,社会福利行政运行方式呈现出多元主体互动的局面: (1)自上而下的政治模式仍然占主导地位,但政策实施进程也受到了下层和政策对象的影响。 (2)与财政体制相一致,社会福利(社会保障)的责任也主要由各级政府分担。这在发挥了多方的积极性的同时,也可能出现推诿福利责任的现象

第九章 社会工作督导

第一节 社会工作督导的对象与内容

考点一 社会工作督导的意义

社会工作督导对社会工作发展的意义主要体现在以下几点:

- (1)提高社会工作的服务质量。
- (2)促进社会工作者的成长。
- (3)保障服务机构的正常运行。
- (4)推动社会工作专业的发展。

考点二 社会工作的督导对象

社会工作的督导对象也被称为被督导者,其主要包括以下类型:

- (1)新进入社会服务机构的社会工作者。
- (2)在社会服务机构实习的学生。
- (3)社会服务机构的非正式人员,主要是志愿者。
- (4)服务年限较短、经验不足的初级社会工作者。

考点三 社会工作督导的类型

社会工作督导的类型包括:训练式督导;师徒式督导;咨询式督导;管理式督导。

第二节 社会工作督导的功能

考点一 社会工作督导的功能

社会工作督导具有三大功能,即教育的功能、行政的功能和支持的功能。

要点	内容
教育的功能	<p>督导者对被督导者完成任务时所需的知识与技能给予指导,协助被督导者实现专业上的发展,即为教育的功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)提供工作所需要的知识和技能。 (2)关注点是被督导者知识和技能上的不足。 (3)权利主要来源于专业知识和技巧。 (4)强调称职和胜任力
行政的功能	<p>机构行政人员通过招募、分配工作、工作监督和协调控制,促使下属认同机构并有效地完成工作任务,即为行政的功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)提供渠道和资源,协调被督导者完成工作。 (2)关注点是组织管理的障碍。 (3)权利主要来源于来源于地位、奖赏和惩罚能力。 (4)强调效率
支持的功能	<p>督导者向被督导者提供心理和情感上的支持,促使被督导者感到自我的重要性和价值感,让被督导者能轻松面对工作,即为支持的功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)提供心理方面和个别关系方面的支持,促使被督导者动员自我在工作方面有良好表现。 (2)关注点是情感上的障碍。 (3)权利主要来源于友情和关怀,正面的工作关系。

	(4)强调被督导者了解组织和树立正确的工作态度
--	-------------------------

考点二 教育性督导的内容

教育性督导的具体内容包括以下几个方面:教导关于服务对象群的特殊知识;教导关于社会服务机构的知识;教导关于社会问题的知识;教导关于工作过程的知识;教导关于工作者本身的知识;提供专业性建议和咨询。

考点三 行政性督导的内容

行政性督导的内容包括:招募和选择社会工作者;安置和引导工作人员;计划和分配工作;工作授权、协调和沟通;监督、总结和评估工作;督导者扮演多种角色。

考点四 支持性督导的内容

支持性督导的工作内容主要包括疏导情绪、给予关怀、寻求满足和发现成效。



第三节 社会工作督导的方法与应用

考点一 社会工作督导的方式

要点	内容
个别督导	个别督导是用面对面的方式,由一名督导者对一名被督导者定期、定时(每周或每两周一次,每次半个小时至一个小时)举行讨论。它是最传统的督导方式
团体督导	由一名督导者和数名被督导者以小组讨论的方式,定期(通常是每周、每两周或每个月举行一次,每次一至两个小时)举行讨论会议的过程就是团体督导。小组人数原则上不宜过多,二三人至七八人不等,否则不方便讨论
同辈督导	具有相同需求、观点或技术层次的个人和一群社会工作者,通过个别互惠方式或团体讨论方式进行的互动过程就是同辈督导。注意,参与互动的成员不一定来自同一机构或同一工作团队

考点二 同辈督导的技巧

同辈督导团体的组成技巧包括:

(1)同辈督导团体成员一般都具有共同价值,但观点可以不同,即要注意价值的

共同性。

(2)团体成员一般不超过 7 人,以确保团体有充分的时间进行讨论,满足所有成员的需求。

(3)注意同辈督导会议的正反馈和负反馈。此外,每三个月要进行一次全面总结,让团体成员分享在团体中的收获,探讨团体的动态并对契约进行重新协商。

(4)团体成员要签订明确的契约,契约必须清楚说明会议召开的地点、周期、会议的程序、每次会议持续时间等,签订契约的成员要有明确的承诺和成员的角色分工。

同辈督导会议组织的技巧包括;

(1)安排一些非正式交流时间。

(2)设定基本规则。

(3)每一次会议都要安排一定时间让所有成员表达他们对团队的希望和需求。

考点三 社会工作督导的技巧

社会工作督导过程中的技巧包括;督导的相互契合技巧;订立协议的技巧;开展话题的技巧;被督导者努力工作和分享资料的技巧;同感和分享感受的技巧;督导会谈的结束技巧。



考点一 社会工作研究的特征

社会工作研究的特征包括:

(1)主要探究困难群体及其议题。

(2)采用整合审视的研究视角。

(3)恪守社会工作伦理和社会研究伦理。

(4)旨在推进福利、促进实务和提升理论。

(5)体现研究者的多元角色。

考点二 社会工作研究的目的

要点	内容
治疗和预防社会问题	(1)预防社会问题的原因。 (2)治疗社会问题的后果
提升社会理论	(1)发展社会工作理论。 (2)推进策略模式的修订和建立。
改善社会	(1)协助方案的形成。

工作实践	(2)推进评估总结。 (3)指导计划的推行。 (4)助力需要评估。
推进福利 正义	(1)提高民众的整体福利。 (2)促进社会的公平正义。

考点三 社会工作研究的主要功能

要点	内容
直接功能	(1)从社会层面上来说,社会工作研究可以推进福利和促进公正。 (2)从专业层面上来说,社会工作研究可以改善社会工作实践和提升社会理论。 (3)从对象层面上来说,社会工作研究可以治疗和预防社会问题乃至社会危机,并协助服务对象在能力和意识层面得以提升。
间接功能	(1)社会工作研究有助于社会工作者和社会服务机构实现自身增能。 (2)社会工作研究有助于研究参与者感受社会事实。 (3)社会工作研究有助于社会大众了解社会工作的内涵。 (4)社会工作研究有助于激发多个系统的正面功能。

第二节 社会工作研究的方法论

考点一 方法论类型

方法论主要包括:实证主义方法论反实证主义方法论建构主义方法论、马克思主义方法论。

考点二 方法论比较

社会工作是在多个方法论指引下的实务工作,社会工作研究的不同部分和不同方法论呼应。下列方法论都对社会工作有所启示:

(1)实证主义方法论忽视“人”的因素及历史、文化因素;强调社会现象的客观性和外部原因,具有自然主义倾向。

(2)反实证主义强调对人的行为应从其主观的因素方面去理解,否认客观认识的可能性;偏重于构成主观经验现象的主观因素或内因。

(3)建构主义认为事实是研究者与被研究者的价值互动而达到的生成性理解;不认为存在唯一的、不变的客观事实。

(4)马克思主义方法论比较具有综合性,即有其辩证性,又有其历史性。

第三节 定量研究与定性研究的特点及适用范围

考点一 定量研究与定性研究的特点

要点	定量研究	定性研究
研究者和研究对象的关系	其研究设计的目的是排除研究者对研究对象的影响,并要求在过程中体现价值中立,研究者往往被研究对象视为外人	在研究过程中,研究者对自己与研究对象的关系进行反思和调适,注重站在对方立场审视、领悟和分析具体事实,研究者要使自身被研究对象视为自己人
研究和理论的关系	是一种理论检验,将一般原理应用到特殊情境,通过收集资料和分析数据来验证假设	是一种理论建构,基于描述性分析,对过程发现进行抽象提炼。其理论假设可以在研究过程中逐步形成和完善,不一定要事先设定假设
研究策略	追求研究资料和研究结论的精确性,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、量表等标准化工具收集资料,并对所得资料进行统计分析,来发现变量之间的关系	主要采用实地研究策略,通过深度访谈、参与观察、生活史等方法收集资料,并根据当时当地情况和研究者的过程感悟,修改、完善和深化研究细节,获取文字资料,以深入理解所研究的具体现象。其研究设计比较灵活
资料特性	主要收集和分析量化资料、可操作变量和统计数据	主要收集描述性的信息
结果范围	注重研究问题的普遍性和代表性,以及普遍指导意义	注重研究对象、有助于发现研究问题的个别性和特殊性,以此发现问题或提出观察问题的新视角

考点二 定量研究与定性研究的适用范围

适用定量研究的场合包括:研究问题已有大量资料、容易收集资料、需要探讨变量关系、宏观层面的大规模调查与预测等。

适用定性研究的场合包括:无权威、不受控制的场景;在微观层面对个别事物进行细致、动态的描述和分析。

第四节 具体研究方法

考点一 问卷调查

针对取自某种社会群体的样本,收集资料,并通过统计分析来认识社会现象的

方法就是问卷调查,也称依托问卷。问卷的类型包括访问问卷和自填问卷。

考点二 实验研究的评价

要点	内容
优点	(1)其变量清楚明白,自变量作用明显。 (2)可有效控制实验场景和外在环境,排除影响自变量、因变和实验过程的因素。 (3)测量工具较精确,误差较少。 (4)规模有限从而节省资源
缺点	(1)由于社会工作中实验研究往往以人为对象.在实验组人员选择、实验刺激应用等方面会面临伦理困境。 (2)实验设计的场景具创造的.研究条件不自然从而实务推进上有困难,太精细从而难于复制

考点三 个案研究的特点

个案研究具有的特点如下:

- (1)资料详尽深入。个案研究更注重对象的主观感受,所以其资料也比较深入。
- (2)凸显研究的“对象”维度,强调研究对象的个别性。
- (3)技术和资料多元化。个案研究的目的在于全面了解研究对象,可以对研究对象进行
- (4)研究步骤不甚严格,很难仅仅参照某种方法的操作步骤进行各项工作。其研究步骤的特征是不拘时地。

考点四 行动研究的概念和特点

行动研究就是被研究者与问题有关的所有其他人员一起参与研究和行动,他们将研究发现直接应用于行动,对问题情境进行全程干预,进而提高自己改变社会实践的能力。其特点包括:

- (1)研究场域与实务场域合二为一。
- (2)注重实务导向。
- (3)重视民主参与。
- (4)兼具批判建构功能。

第五节 资料的整理与分析

考点一 定量研究的一般过程

要点	内容
研究准备	(1)确定研究主题。

	<p>(2)建立研究假设。</p> <p>(3)进行研究设计。研究设计的内容有:</p> <p>①确定研究类型,即明确采用的研究方法。</p> <p>②进行研究操作化,即使得研究具体可行。</p> <p>③设计研究方案</p>
资料收集	<p>在资料收集的过程中,为了便于及时回答调查员在资料收集时碰到的具体问题,研究者必须亲任或安排专门人士进行同步督导。所有调查员当日收集的资料必须当日交给督导员,督导员即时审核,发现问题时立即指导。调查员要根据督导员的指导执行以后的工作。另外,研究者或督导员要抽查所回收的资料,发现可疑信息时要进行重访或剔除该资料</p>
资料研究	<p>(1)资料整理。资料的整理工作需要完成以下内容:</p> <p>①对资料进行编码。</p> <p>②将完成编码的资料输入电脑,并进行逻辑检查和幅度检查。</p> <p>(2)统计分析。分析变量状况及其变量关系的主要手段就是统计分析,它需要完成以下几项工作:</p> <p>①描述单变量的集中趋势和离中趋势。</p> <p>②发现双变量间关联状况。</p> <p>③探索多变量间的关系。</p> <p>④如果研究采用随机抽样选择被研究对象,就可以根据样本的指标值推论总体的相应指标值</p>
研究总结	<p>研究的扫尾工作就是总结,其内容包括;</p> <p>(1)说明本研究有何发现,在描述各个指标状况、检验指标之间关系;分析多个指标关系的基础上.说明研究问题的回答情况和研究目标的达成状况。</p> <p>(2)针对研究发现的特殊现象和没有验证的假设,提出尝试性解释。</p> <p>(3)针对有关概念和理论、研究本身、相关主体提出对策和建议</p>

考点二 定性研究的一般过程

要点	内容
研究准备	<p>定性研究的准备工作包括:</p> <p>(1)采用非随机抽样方法选取研究对象,研究对象可以是一个,也可以是数十个。</p> <p>(2)容量饱和,即再增样本单位不再提供新信息,是决定样本容录的重要标准。</p> <p>(3)依据研究题目与研究目标确定分析单位。</p> <p>(4)选择适当的收集资料的方法</p>
资料收集、整理、分析	<p>资料收集、整理、分析的步骤包括:</p> <p>(1)进入现场。</p> <p>(2)收集、记录资料。</p> <p>(3)整理资料、建立档案。</p>

	(4)分析与收集的互动
研究总结	从丰富繁杂的资料中,由表及里,由浅入深,去伪存真,提炼某个概念、变量关系乃至理论,这是定性研究的总结的目的。定性研究自然也应形成研究报告,并将研究结果供社会分享

第六节 研究报告的撰写

考点一 报告撰写的基本原则

撰写报告应该遵循的原则有:

- (1)标题和内容呼应。
- (2)定量资料和定性资料相结合。
- (3)资料完整性和逻辑性。
- (4)风格积极朴实。

考点二 社会工作研究报告的一般结构

要点	内容
标题	标题用词应简明准确,可以采用单标题或双标题形式。理想情况下,标题应该与研究计划书呼应,能够使读者根据题目判断报告的思路
引论	引论可以开门见山,让读者了解研究的对象、方法、问题、目标和意义,大致推知研究报告的基本结构
研究问题 目标和意义	(1)研究问题必须与题目关键词相关。在前段的研究的基础上,研究问题有社区居民的社会服务需求和社区居民的社会服务需求不足的原因机制两个。 (2)研究目标可从回答研究问题和提出对策建议两个视角予以说明。 (3)研究意义涉及理论、实践和方法三个方面
文献回顾	文献回顾要按以下步骤进行: (1)说明本项研究的关键词。 (2)梳理与本研究相关的成果,要有适当的涉及面和历史视角。 (3)根据前述的资料提炼,形成研究架构,并对所涉概念进行操作化
研究方法	研究方法是说明本研究使用的收集资料,分析资料的方法。无论是定量研究还是定性研究都要说明方法科学性和资料可信度
研究发现	定量研究需要说明各个变量及其关系的统计值和推论状况,并对统计结果进行说明。定性研究可采用情境型方式,按事件发生的时间序列或事件之间的逻辑关系对研究结果进行描述;也可采用分类方法将研究结果按照一定主题归类,然后分门别类地加以报道;也可将两

	种展示方式相结合。这一部分要和研究架构,文献回顾的结构呼应,同时要注意资料的逻辑,时间
讨论和建议	在研究的结论与已有研究不致时,研究者要基于正常发现和异常发现及其解释,参照研究架构,针对原因机制中的可变原因,可控原因,对各个相关主体提出可行建议
附录	附录主要是备读者在阅读正文时查询的,它包括测量工.具,某些计算结果等
参考文献	参考文献主要包括以下两个方面: (1)反映作者对他人说法或研究成果的尊重。 (2)协助读者进一步了解有关内容,深化对研究报告的了解

第七节 社会工作的项目评估

考点一 项目评估的要素

项目评估的要素包括:

(1)主体。项目评估的主体就是由谁对项目进行评价。根据评估者与项目的关系,评估主体有:

- ①项目委托者。
- ②项目执行者。
- ③独立第三方。

(2)目标。实现对评估对象的表现评价是基础目标;在前述过程中协助社会工作者及其机构获得综合提升(即以评促建)为中间目标;在实现前述两个目标的同时协助服务对象成长是最终目标。

(3)对象。

(4)方法。项目评估理论上可以采用本章前述所有单个方法及其组合,在实际评估时则要根据实际情况选用合适的方法技术。

(5)伦理。

考点二 项目评估的类型

要点	内容
结果评估	<p>结果评估是比较服务前后服务对象在某些方面的变化,判断项目目标是否实现。结果评估可以用来评价服务质量:</p> <p>(1)进行效率分析,将服务结果与项目投入比较,这是向资助者和公众进行社会交代的要求。效率评估需要估算服务投入(如人力、物力、时间、信息,经费等)和实务活动。</p> <p>(2)评判服务对象的改变程度及满意程度。在同样达到预设目标的情况下服务对象积极改变较大的项目,服务对象及相关机构认可较高的项目,服务对象比较满意的项目,其服务质量显然较高。</p>

	<p>结果评估与服务质量评价属于本体评价。与此并存,社会工作项目还可以进行影响评价。影响评价至少关注三方面内容:</p> <ol style="list-style-type: none">(1)了解项目是否获得了社会效益。(2)了解项目是否拓展了相关实务。(3)了解项目是否推进了场境改变
过程评估	<p>过程评估是评价社会工作项目执行中相关活动的状况。社会工作者在服务提供时最好同时成为评估者,从而有利于了解参与者的回应、其他组织的态度,名类资源的变动,执行效果、目标与方法的接受程度等情况,在服务过程中及时修订工作技术,保证服务方案的总体顺利进行。理想的社会工作实务项目应该是自始至终的评估过程</p>

