



2020 年社会工作知识备考手册



关注华图社会工作者公众号
获取更多社区社工咨询

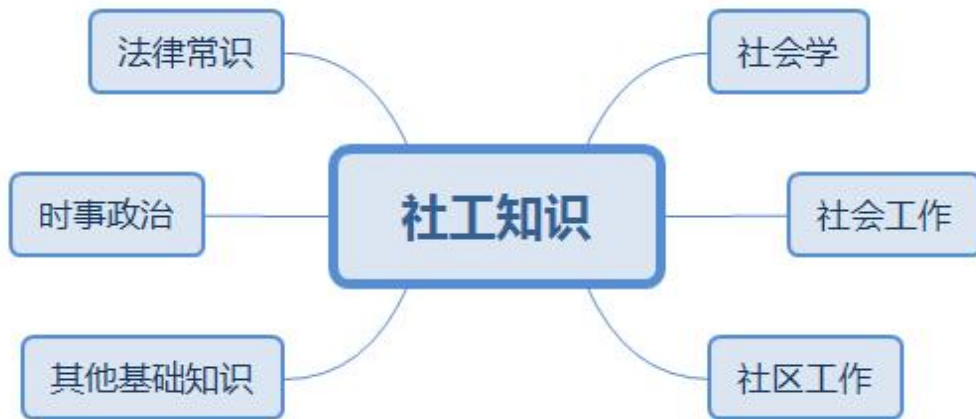
好老师 好课程 好服务

2020-4-9

华图教育

社区工作者是指在社区从事专业助人工作的人员，暂定为一个职业类别。为选聘高素质人才到社区工作，加强社区工作者队伍建设，安徽各地按照“公开、平等、竞争、择优”的原则，决定面向社会公开招聘社区工作人员。

各地市的社区工作一般采用笔面结合的考查方式。笔试采取闭卷方式进行，卷面总分100分。考试内容以社会工作专业知识为主，主要包括：社会学、社会工作、社区工作、社区党建、法律常识以及时事政治等考生应知应会的基本知识。华图教育依托对社区招聘试卷得知，考题范围大致如下：



考试的题型以**客观题**为主，涵盖单选题、多选题、判断题等。从考情分析，单选题占60道，多选题20道，判断题20道。单选题中偶尔会涉及到经济，哲学，生物，常识，公文，言语理解，数量关系等基础知识，但从难度上看都相对简单。考生在复习时，应当注意抓住考试核心内容，以社区工作专业知识为主，练习对应试题，从而有针对性地进行备考。

第一部分 社会学

【模块认知】

•什么是社会学

社会学是对社会进行综合性研究的学科，它是社会科学的重要组成部分。

社会学是现代社会的产物，一百六十多年来，社会学伴随着社会变化并作为其反映逐渐发展、壮大、成熟起来，本章对社会学的研究对象、学科性质及发展历程做一概括介绍。

•社会学的研究对象

个人与社会的关系问题是社会学的基本问题。

•社会学产生的标志

孔德的意图是要建立一门用实证方法研究社会现象基本规律的独立学科，以区别于过去那种思辨的社会哲学或历史哲学。

孔德不但提出了社会学的概念和学科的基本框架，而且提出了用科学方法研究社会的基本想法。这些对后来社会学的发展具有重要影响，因此，孔德被称为社会学的创始人。

•社会学发展的三个阶段

19世纪初——19世纪末（创立时期）

19世纪末——20世纪初（学科化的经典时期）

20世纪中叶以来（现代社会学时期）

•什么是社会

一、涵义

社会唯实论——社会不仅仅是个人之集合，而是一种客观存在的东西，是真实存在的实体。它只看到了社会的独立性，看不到社会对个人的依赖性，否认个人的主体性，把社会看成是先于个人或“超个人”存在，不能把握社会的实质。代表人是斯宾塞、迪尔凯姆等。

二、马克思主义社会观

社会是人们相互交往的产物；社会的基础和本质是生产关系；社会是历史的、具体的。

三、社会的特征

社会由人群组成；

社会以人与人的交往为纽带；

社会是有文化、有组织的系统；

社会是以人们的物质生产活动为基础的；

人类社会具有心理的、精神的联系；

社会系统是一个具有主动性、创造性和改造能力的活的机体。

四、社会的功能

(1) 整合功能 (2) 交流功能 (3) 导向功能 (4) 继承和发展的功能

•文化

一、涵义

广义——指人类在劳动中所创造的物质财富和精神财富的总和，包括物质文化和非物质文化。

狭义——专指人类所创造的精神财富的总和。

二、特征

1、超生理和超个人性；2、复合性；3、象征性；4、传递性；5、变迁性与文化堕距。

美国社会学家威廉·奥格本提出的“文化堕距”论，亦称为文化滞后。该理论认为，由相互依赖的各部分所组成的文化在发生变迁时，各部分变迁的速度是不一致的，有的部分变化快，有的部分变化慢，结果就会造成各部分之间的不平衡、差距、错位，由此造成社会问题。

三、文化的区分

物质文化与非物质文化

主文化与亚文化

主文化与反文化

评比性文化与非评比性文化

四、文化的结构

文化特质、文化丛与文化模式

文化特质——是组成文化的基本要素或最小单位。

文化丛——即文化特质丛，指因功能上相互联系而组成的一组文化特质。

文化模式——是一个社会中所有文化内容组合在一起的特殊形式和结构。分为特殊和普遍文化模式。

五、文化的功能

文化是社会或民族分野的标志

文化使社会有了系统的行为规范

文化使社会团结有了重要的基础

文化塑造了社会的人

【考题指引】

1. (单选) 教育是培养人的活动。狭义的教育是指教育者根据一定的社会要求，有目的、有计划、有组织地对受教育者的身心施加影响，把他们培养成为社会所需要的人的活动。它可以分为学校教育、社会教育、家庭教育等类型。广义上讲，凡是增进人们的知识和技能、影响人们的思想品德的活动，都是教育。但是，教育有好差之分，培养人也有方向的区别。根据上述定义，下列不属于教育范畴的是 ()

- A. 孩子们抢着看电视节目
- B. 家长教孩子礼貌用语
- C. 学校组织同学参观博物馆
- D. 传销组织对新成员进行培训

【答案】A

【解析】教育的定义要点是：(1) 培养人的活动；(2) 好差之分；(3) 方向的区别。在 A 选项中，孩子们抢着看电视，不符合 (1)。选项 B、C、D 都属于教育。因此，本题答案为 A 选项。

2. (单选) 以不同利益群体 (或个人) 的存在和目标物的稀缺为前提的，社会上人与人、群体与群体之间，对于一个共同目标的争夺就是竞争。根据上述定义，下列行为中不属于竞争关系的是 ()

- A. 2009 年世界斯诺克英国锦标赛，丁俊晖以 10 : 8 战胜希金斯，获得冠军
- B. 有关资料显示，2010 年度有 100 余万人参加国家公务员录用考试
- C. 2009 年 12 月 9 号，拜仁慕尼黑队以四比一战胜尤文图斯队，获得欧冠小组赛的出线权
- D. 公司的联欢晚会上，大家开展了歌曲联唱活动

【答案】D

【解析】D 项中没有涉及共同的目标的争夺，不符合定义；A、B、C 项均为为稀缺的同一目标物的争夺，符合定义。故正确答案为 D。

3. (单选) 重大突发事件是在紧急状态下发生的严重危机事件。它包括重大突发性自然灾害、重大突发性工业事故及灾难性事故、重大突发性社会骚乱事故和重大突发性政治危机。根据以上定义，下列情况不属于重大突发性社会骚乱事故的是 ()

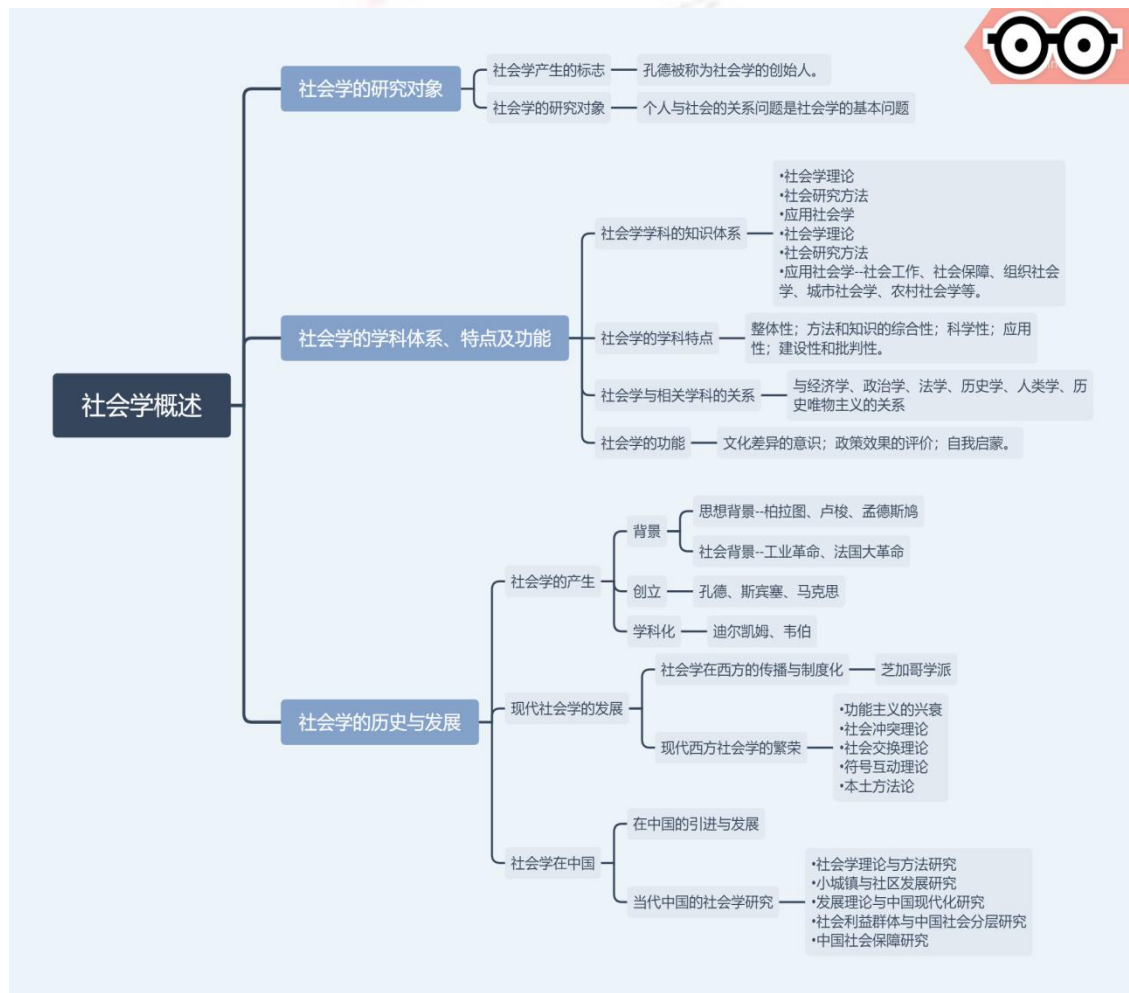
- A. 传染病和恶性中毒
- B. 恐怖活动、民族冲突、公共场合突发型骚乱
- C. 社会动乱、选举危机、政变

D. 球场暴力、春运火车站人员滞留、节假日旅游景区人员拥挤事故

【答案】C

【解析】根据题干可知：“重大突发性社会扰乱事故”强调“社会扰乱性”，并且与“重大突发性自然灾害”、“重大突发性政治危机”等是全异关系。对比选项，此题注意问的不是“重大突发事件”，而是“重大突发社会扰乱事故”，因此不能用题干的第一句话来验证。突发性公共卫生事件（传染和恶性中毒等）、恐怖活动、民族冲突、公共场合突发型扰乱（如球场暴力、春运火车站人员滞留、节假日旅游景区人员拥挤事故等）具有扰乱社会秩序的特征，因此 A、B、D 属于“重大突发性社会扰乱事故”。C 中“社会动乱、选举危机、政变”等具有鲜明政治性，因此 C 属于“重大突发性政治危机”。故正确答案为 C。

【社会学知识体系】



第二部分 社会工作

【模块认知】

美国社会工作协会的定义：社会工作是一种帮助个人、小组社区恢复或增强社会功能，并创造有利于实现这一目标的条件的专业活动。

我国：二十世纪八十年代开始恢复发展，认为我国实际的社会工作是行政性和非专业化的。

①社会工作是一种帮助人和解决社会问题的工作。（本质性定义）

②社会工作帮助社会上的贫困者、老弱者、身心残障者和其他不幸者；预防和解决部分经济困难或生活方式不良造成的社会问题；开展社区服务，完善社会功能，提高社会福利水平和社会生活素质，实现个人和社会的和谐一致，促进社会的稳定和发展。在我国，其内容包括社会福利、社会保险、社会服务、对移风易俗的社会改造方面。（描述性定义）

一、社会工作理论

1.社会工作的服务对象：有困难的（贫的、弱的、病的、残的、惑的、心智失常的等）个人、家庭、社区、群体；

社会工作的职责：提供专业社会服务，参与社会管理，推进社会政策，维护受助者的合法权益；

社会工作的领域：社会救助、社会福利服务、就业服务、社区管理与服务、家庭婚姻服务、医疗康复服务、社会行为矫正、心理道德辅导、基本权益维护等；

社会工作的方法：通过个案工作、小组工作、社区工作、行政工作等方法，使受助群体和个人摆脱精神上和物质上的障碍和困境，提高社会活动能力，实现自我发展。

2.社会工作的起源：①欧洲古代的社会思想传统、基督教文明、人道主义的发展为社会工作发展提供了深厚的社会基础：古希腊人认为幸福是在与他人分享中获得的；基督教文明宣扬的“博爱”观念是社会工作专业发展的一个直接思想根源，新教改革推动博爱观念普及和利他主义观念的产生，为人们的助人行为增添动力。

②工业革命所带来的社会变迁是社会工作专业产生和发展的直接社会动因。

3.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。

社会工作的哲学基础：

①宗教理念；②人文主义和人道主义；③实证主义和实用主义；④理想主义；⑤集体主义。

4.①社会工作的直接服务是指社会工作者面对面地接触处在情境中的案主，提供直接服务，

以帮助案主解决困难和问题的社会工作服务的方式。在直接服务中，工作者的角色有：支持者、指导者、治疗者或辅导者、照顾者。

②间接服务是社会工作者作为案主的代表去争取资源，改进服务的输送方式，或创造新的服务，以满足案主的社会需要。角色包括：行政者、研究者、咨询者。

③合并服务角色，无法清楚地区分钱两者的角色的，包括：促进者、经纪人（中间人）、调解者、管理与协调者、倡导者、增权者、教育者。

5.个案工作是专业工作者在利他主义的价值理念指导下，运用科学的专业知识和技巧，以个别化的方式为感受到困难的个人及家庭提供物质和心理方面的支持，以帮助个人和家庭减轻压力、解决问题、挖掘潜能，不断提高个人、家庭和社会的生活质量与福利水平的一种社会工作方法。个案工作模式包括：心理—社会学派个案工作、问题解决派个案社会工作（在诊断学派和功能学派的基础上发展起来的）、行为修正派个案工作模式、理性情绪治疗个案工作模式、人本治疗个案工作模式、个案管理模式。

6.小组工作指一种以两个或以上的个人组成的小组为工作对象的社会工作方法，它主要由社会工作者通过有目的小组活动和组员间的互动，帮助小组成员共同参与集体活动，从中获得小组经验，处理个人、人与人之间、人与环境之间的问题，行为改变，恢复与发展社会功能，开发个人潜能，从而获得个人成长。小组工作模式包括：社会目标模式、治疗模式、互动模式（由互惠模式发展而来）、发展模式又称过程模式、组织与环境模式、预防与康复模式。

7.弗洛伊德精神分析理论之潜意识论认为，人的心理包括意识和无意识现象，无意识现象又可以划分为前意识和潜意识。前意识是指能够进入意识中的经验；潜意识则是指不能进入或很难进入意识中的经验，它包括原始的本能冲动和欲望，特别是性的欲望。意识、前意识和潜意识的关系是：意识只是前意识的一部分，二者虽有界限，但不是不可逾越的；前意识位于意识和潜意识之间，扮演着“稽查者”的角色，严防潜意识中的本能欲望闯入意识中；潜意识则始终在积极活动着，当“稽查者”放松警惕时，就通过伪装伺机进入意识中。而且他认为，潜意识的心理虽然不为人们所觉察，但却支配着人的一生。

二、社会工作实务

1.社会工作实务的通用过程包括：接案、预估、计划、介入、评估、结案。

接案时应做好面谈的资料准备：①事先研读服务对象资料，记下不清楚的地方，以便在面谈时进一步了解情况。②了解其是否接受过服务。如果是转介而来的，要阅读以前的服务记录。

③了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理。④走访社区。通过服务对象的社会网络来了解其社会功能及社会处境方面的情况。

2.儿童社会工作的理论基础

(1) 儿童生物学：a 进化论（霍尔复演学说）；b 生长顺序和时间理论（英国丹纳）；c 遗传学说

(2) 儿童心理学：a 心理分析理论（弗洛伊德）；b 发展心理学；c 心理社会发展论（艾里克森）；d 行为或学习理论（班杜拉）

(3) 儿童教育学：a 陶行知的教育理论；b 多元智能理论（哈佛大学心理发展学家加德纳提出）；c 建构主义理论

(4) 儿童社会学：a 自我发展理论（米德）；b 认知理论（皮亚杰）

(5) 儿童文化学：a 文化人类学理论（米德）；b 场论（勒温）

3.老年期的特点：①生理变化（人体九大系统的老化）；②心理变化（智力、人格、记忆力的变化）；③社会生活方面的变化（a 角色理论 b 活动理论与撤离理论 c 延续理论 d 社会建构理论 e 现代化理论）。

老年社会工作主要内容：身体健康方面的服务、认知与情绪问题的处理、精神问题的解决、社会支持、网络的建立、老年特殊问题的处理。

4.妇女社会工作的主要内容：

(1) 针对妇女具体需要和发展的工作：①婚姻和家庭关系的调适与工作策略；②对单亲母亲家庭的介入；③干预针对妇女的暴力；④对流动妇女和留守妇女的服务；⑤维护妇女的生殖健康；⑥推动妇女参政；⑦改善妇女贫困状况。

(2) 推进性别平等的工作：①宣传和贯彻马克思主义妇女观；②宣传男女平等的基本国策；③推动社会性别主流化的工作。

(3) 拐卖妇女：修改完善法律中涉及打击拐卖妇女犯罪行为的有关条文，加大打击犯罪行为的力度；在政府、社区、家庭、个人层面开展一系列、具有针对性的活动，综合治理。

5.残疾人社会工作特点：崇尚专业的社会伦理精神、提倡助人为乐的奉献精神、充分利用社会支持网络、有效利用调解的方式、充分利用保障性政策。

残疾人的基本要求：社会福利政策落实、家庭扶助、权利保护与法律援助、就业政策倾斜、康复与医疗救助、伤残抚恤、社会保险、特殊教育、文化生活照顾、改善社会环境。

主要方法：社区康复模式、社会康复模式、职业康复模式、教育康复模式

6.优抚安置社会工作服务对象是一个相对特殊的为军队和国防建设做出或正在做出贡献和牺牲的特殊群体。社会工作对象包括优抚医院、光荣院、烈士褒扬、军供、复员退伍、军休。

优抚安置社会工作各领域需掌握的共性方法：

①认知和情绪问题的处理——敏感、焦虑、紧张、失落与无奈；

②精神问题的解决方法——寻求当下生命的意义；

③危机干预方法——最小的努力产生最大的效果；

④对工作人员压力问题的处理方法——建立支持性小组。

7.社会救助社会工作的主要特点：工作对象及救助类型的复杂性、工作过程的持续性、工作方法的融合性、工作方法的政策性。

社会救助社会工作的主要作用：①协助工作对象申请合适的救助项目；②协助工作对象制订最有利的反贫困策略；③促进工作对象的社会融合，参与社区活动；④发现和解决工作对象的心理困扰。

8.家庭社会工作的基本原则：家庭处理化原则、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。

在家庭评估中，社会工作者经常运用家庭结构图和家庭生态图作为评估的工具。

家庭干预的常用技巧：观察、聚焦、例子使用和再标签等。

9.个案管理的过程：识别服务对象；对案主的生态系统进行评估，确定案主所需要的资源；评定案主的社会支持网络；完成资源—社会支持网络—案主的对接；监督服务的传输；评估。

医务社会工作的主要输送体系包括以医院为核心的医院社会工作、以公共部门为核心的公共

10.卫生社会工作、以精神卫生中心为核心的精神健康社会工作。

医务社会工作的特点：①与医疗卫生体系相融合，医务社工是医疗卫生服务体系的一员。②以服务对象的健康为核心和主导，包括普通人群的健康宣传和对疾病患者的服务。③“以病人为中心”的理解。④服务规范的专业化，针对服务对象的不同情况，医务社工有其相应的服务规范。

【考题指引】

1.（单选题）养老机构的社会工作者小王计划组织机构内的老人外出春游。在征求活动方案意见时，高龄老人提出最好选一个近处的公园，以免过度劳累；低龄老人提出最好到郊外春游，近的地方太没意思了。经过讨论，小王最终设计了两套不同的活动方案，分批次带老人外出春游。小王的做法突出体现了伦理难题处理的（ ）

- A. 保护生命原则
- B. 坦率真诚原则
- C. 最小伤害原则
- D. 差别平等原则

【答案】D

【解析】社会工作者在实践中既要以平等的方式对待服务对象，同时又要注重服务对象的差异，在助人过程中充分把握好平等待人和个别化服务的理念。根据老年人不同的年龄、性别、健康情况、性格特点等有意识地设计和提供个别化的服务，以满足不同老年人在心理、精神和人际互动等方面的需要，从而促进老年人的身心健康发展，即是遵循了伦理难题处理的差别平等原则。据此，本题选D项。

2. (单选题) 8岁的小天把捡到的钱包交给了警察，被问及原因时，小天说担心不交会被批评。他的回答体现出科尔伯格的道德发展阶段论中()阶段的特征。

- A. 惩罚与服从定向
- B. 相对功利取向
- C. 遵守法规和秩序定向
- D. 社会契约定向

【答案】A

【解析】小天8岁，属于科尔伯格提出的三个水平六个阶段理论中前习俗水平阶段的第一阶段：惩罚与服从定向阶段。在这一阶段，儿童根据行为的后果来判断行为是好是坏及严重程度，他们服从权威或规则只是为了避免惩罚，认为受赞扬的行为就是好的。受惩罚的行为就是坏的。据此，本题选A项。

3. (多选题) 社会工作硕士研究生小林正在进行农村留守儿童社会工作服务研究。为了使该研究能够对留守儿童的发展发挥直接功能，小林宜开展的研究内容有()

- A. 留守儿童实务模式的探索
- B. 留守儿童阅读能力的变化
- C. 留守儿童福利服务的形成
- D. 留守儿童学习习惯的养成
- E. 留守儿童厌学问题的改善

【答案】ACDE

【解析】社会工作研究的直接功能与其目的有关。在对象层面上，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(D、E项)；在专业层面上，社会工作研究可以改善社会工作实践和提升社会理论(A项)；在社会层面上，社会工作研究可以推进福利和促进公正(C项)。据此，本题选ACDE项。

4. (多选题) 社会工作者小章在与某社区居委会主任的交谈中，了解到社区居民中有一些

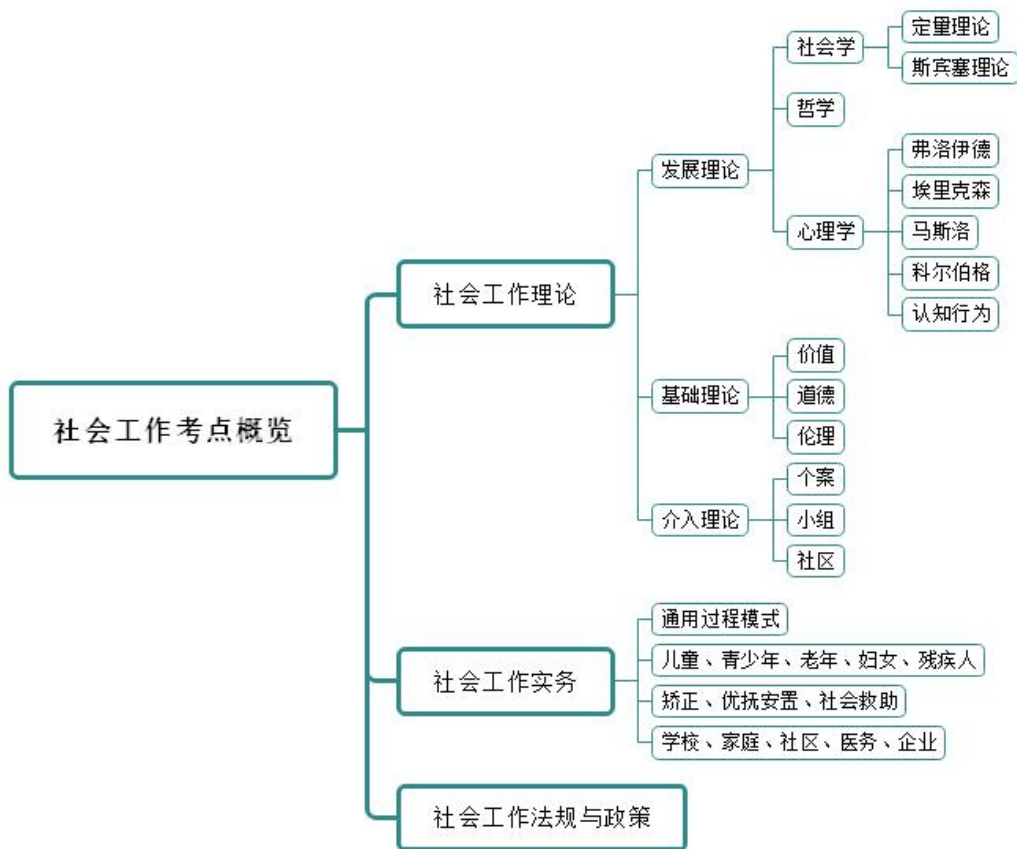
癌症患者，居委会主任希望小章能运用专业方法帮助这些居民。于是小章推动成立了癌症病人自助小组，协助他们建立支持网络。小章拟采用“联结”技巧发展小组，其应做的工作有（ ）

- A. 通过交流治疗和康复阶段的经历寻找共同点，协助组员建立关系
- B. 通过个别接触，提供适当鼓励，发掘个人专长，激励其多方尝试
- C. 通过角色扮演，重现自己面对疾病的心路历程，学习建立新的价值观
- D. 通过分享经验、释放情绪，提供信息，营造相互关怀的氛围
- E. 通过协助界定共同需要，增加小组凝聚力，确定小组功能和未来发展方向

【答案】ACE

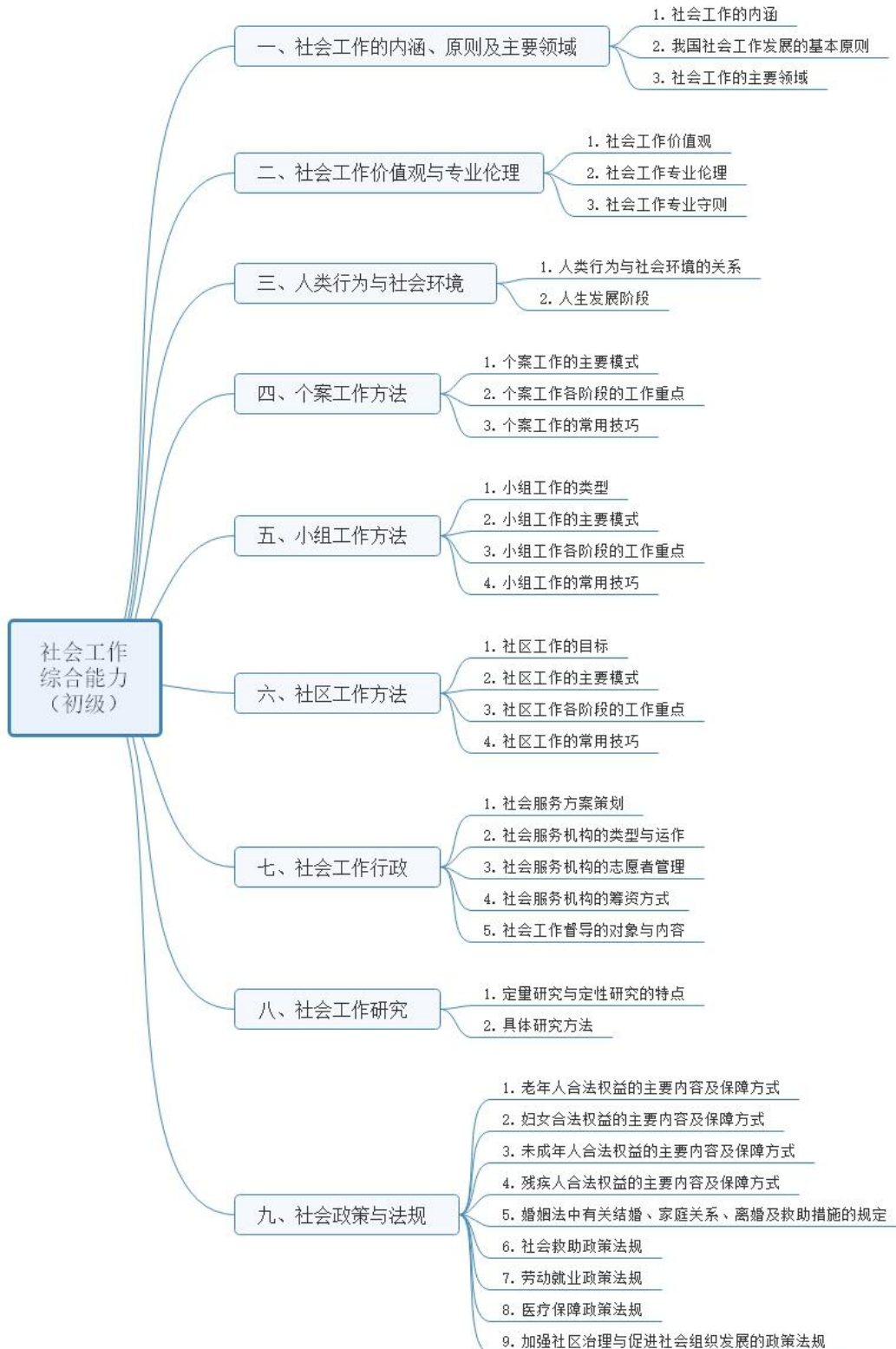
【解析】将有特殊需要或者面对共同困难的人士联结到一起是社会工作者发展自助小组的首要技巧，也是最有效的技巧之一。通过某些组员之间的共同点而将他们联结起来是建立关系的第一步。以癌症病人的自助小组为例。相同的患病时间、治疗经历、康复阶段等都可以称为联结组员的共同点（A项）。此外，鼓励组员分享经验、释放情绪，同时提供适当的资源和信息，可以让组员体会到相互关怀的气氛（D项），也是联结组员的手法。更重要的是，社会工作者要协助组员界定他们的共同需要，并以此作为联结点，增强组内的凝聚力，确定小组的功能和未来的发展方向（E项）。据此，本题选ADE项。

【社会工作知识体系】



第三部分：社会工作综合能力

一、社会工作综合能力考试内容结构



二、社会工作综合能力考试大纲

社会工作综合能力

考试内容：

一、社会工作的内涵、原则及主要领域

（一）社会工作的内涵

1. 社会工作的目标
2. 社会工作的功能
3. 社会工作的要素

（二）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

（三）社会工作的主要领域

1. 社会工作的主要服务领域
2. 社会工作领域的扩展

二、社会工作价值观与专业伦理

（一）社会工作价值观

1. 社会工作价值观的作用
2. 社会工作价值观的内容

（二）社会工作专业伦理

1. 社会工作专业伦理的内容
2. 社会工作中的伦理难题及基本处理原则

（三）社会工作专业守则

三、人类行为与社会环境

（一）人类行为与社会环境的关系

1. 人类需要的层次和类型
2. 社会环境的构成要素
3. 人类行为与社会环境的关系

（二）人生发展阶段

1. 人生发展各阶段的生理、心理及社会发展特征
2. 人生发展各阶段面临的主要问题

四、个案工作方法

（一）个案工作的主要模式

1. 心理社会治疗模式的内容及特点
2. 危机介入模式的内容及特点

（二）个案工作各阶段的工作重点

（三）个案工作的常用技巧

五、小组工作方法

（一）小组工作的类型

（二）小组工作的主要模式

1. 互动模式的特点及实施原则

2. 发展模式的特点及实施原则

(三) 小组工作各阶段的工作重点

(四) 小组工作的常用技巧

六、社区工作方法

(一) 社区工作的目标

(二) 社区工作的主要模式

1. 地区发展模式的特点及实施策略

2. 社会策划模式的特点及实施策略

3. 社区照顾模式的特点及实施策略

(三) 社区工作各阶段的工作重点

(四) 社区工作的常用技巧

七、社会工作行政

(一) 社会服务方案策划

(二) 社会服务机构的类型与运作

(三) 社会服务机构的志愿者管理

(四) 社会服务机构的筹资方式

(五) 社会工作督导的对象与内容

八、社会工作研究

(一) 定量研究与定性研究的特点

(二) 具体研究方法

1. 问卷调查方法

2. 个案研究方法

九、社会政策与法规

(一) 老年人合法权益的主要内容及保障方式

(二) 妇女合法权益的主要内容及保障方式

(三) 未成年人合法权益的主要内容及保障方式

(四) 残疾人合法权益的主要内容及保障方式

(五) 婚姻法中有关结婚、家庭关系、离婚及救助措施的规定

(六) 社会救助政策法规

1. 城市居民最低生活保障政策法规中有关低保对象及低保待遇申请、审批、发放程序的规定

2. 医疗救助政策法规中有关救助对象及救助形式的规定

3. 流浪乞讨人员救助政策法规中有关救助对象、救助形式及内容的规定

(七) 劳动就业政策法规

1. 劳动法中有关劳动就业、劳动合同、工作时间和工资的规定

2. 失业保险政策法规中有关保险金领取和停止领取条件、领取期限及监督管理的规定

3. 工伤保险政策法规中有关工伤认定、劳动能力鉴定、工伤保险待遇的规定

4. 劳动争议处理政策法规中有关劳动争议的处理范围、处理机构、处理程序的规定

(八) 医疗保障政策法规

1. 城镇职工基本医疗保险政策法规中有关覆盖范围、缴费办法及基本医疗保险基金的规定

2. 新型农村合作医疗政策法规中有关筹资标准、资金使用与管理的规定

(九) 加强社区治理与促进社会组织发展的政策法规

1. 加强社区治理的政策法规

2. 人民调解的政策法规

3. 促进社会组织发展的政策法规

三、社会工作综合能力命题规律分析

1. 题量分布较均匀，部分章节分值较高

社会工作综合能力在社工助理中主要考核社会工作的理论知识，历年考核重点是社会工作
作中的具体模式，如个案、小组社区社会工作以及社会工作政策与法规，对知识的考核具
体知识点为主，考核重点为社会工作具体模式的方式目的与相关社会学心理学理论。

社会工作综合能力侧重从理论到实践，即根据案例分析运用原理怎么解决问题。

2. 以案例分析题为主

无论是综合能力还是实务，在考试过程中均以案例分析题为主，因此在解题过程中需要
根据具体案例，获取关键信息，即考试“题眼”，从案例信息中找到相应的考点，并分析选
项哪一项与考点相符。

【例题·单选】狱中服刑人员老张已有多年未见女儿，十分想念，由于女儿远嫁外地，
老张不忍心让女儿长途奔波来探视他。矫正社会工作者小何在得知老张的情况后，协助老张
女儿申请了远程探视，老张父女通过视频“见了面”。交谈中，女儿告诉老张，今年她又生
了个儿子，女婿也升了职，日子过得很好，老张很欣慰。小何的工作回应了老张的（ ）
需要。

- A. 社会适应
- B. 教育
- C. 家庭生活
- D. 经济

本题的题眼是“女儿”、“十分想念”。

解题思路：

- (1) 首先了解案例，获取相关信息，即服刑人员思念女儿，因此找到社会工作者；
- (2) 从案例信息中可知，本题题眼为“女儿”、“十分想念”；
- (3) 根据题眼可知本题相关考点为家庭生活需要，家庭是人们生活的基本场所，也是
人们得到生命滋养的源泉。美好的家庭生活对于每个人而言都十分珍贵和渴望，矫正服务对
象也不例外。本题中老张思念女儿，正是其对于正常家庭生活需要的体现。故本题正确选项
为C。
- (4) 根据选项，回顾知识点，服务对象的需要包括：基本生存条件的保障需要；教育、
就业权益的保障需要；正常家庭生活的需要；再社会化的服务需要。

在备考过程中，要熟练运用解题思路，牢牢掌握“题眼”解析法，在做题的过程中不断
回顾知识点，从而熟练掌握考点。

四、社会工作综合能力备考指导

1. “题眼”解析法

要想准确找到答案，首先要厘清出题者的出题思路，也就是摸准出题者的“脉”，经过华图资深教研工作人员通过大数据分析发现，助理社会工作者职业水平考试的题目形成过程中一定是先有答案，明确答案之后再给题干找一个背景材料，一般是社会工作的实务案例或者相关的时政背景；然后在案例中添加关键性字眼，以表述答案的倾向性，也就是“限制条件”；最后，根据题干中的案例和限制条件添加相关错误选项。

在对出题者思路有明确了解之后，华图教研工作人员据此研发了“题眼解析法”：

第一，直接看选项，说法明显错误直接排除。

第二，把题干第二句中的动词和名词，也就是题目的“题眼”圈起来，俗称“找题眼”，这一步的关键是锁定题目的倾向性。

第三，匹配选项。匹配选项的过程中要注意不符合题干第一句和第三句限制性条件的要予以排除。

【例题·单选题】社会工作者小于采用个案研究方法对某社会工作服务机构的运行机制进行研究，他侧重介绍服务机构的组织架构，描述服务输送的具体流程，探讨服务输送的各方关系，分析服务输送过程的优点和不足，最后提出服务输送的改善建议。

小于的上述研究体现出个案研究的特点是（ ）

- A. 帮助社会工作服务机构完善服务输送过程
- B. 验证社会工作服务机构运行机构的研究假设
- C. 追求研究资料的研究结论的精确性
- D. 揭示社会工作服务机构运行的因果关系

第一，直接看选项，说法明显错误直接排除。选项中无明显错误选项。

第二，把题干第二句中的动词和名词，也就是题目的“题眼”圈起来，俗称“找题眼”，这一步的关键是锁定题目的倾向性。由本题介绍……描述……探讨……分析……最后，的一系列并列词，可知倾向为“最后提出服务输送的改善建议”，故题眼为“改善”。

第三，匹配选项。根据题眼“改善”可直接排除BCD项，故正确答案为A项。

2. “价值观”排除法

社会工作作为以“助人自助”为核心价值观的专业，在面对具体案例时，要坚持从服务对象的角度出发，对于不符合人文关怀，伦理道德的选项，可直接排除。

【例题·单选】某医院社会工作者小张与服务对象王某深入接触后得知，王某因不堪病

痛折磨产生了自杀念头，小张应采取的做法是（ ）

- A. 根据保密原则，不向任何人透露王某的自杀想法
- B. 根据自决原则，不再劝说王某放弃自杀的念头
- C. 立即通知王某的家属和主治医生，做好防范措施
- D. 暗示王某的家属和主治医生，王某有异常情况要加以关注

该题可根据价值观导向，直接排除 AB 选项。社会工作者秉持主人的价值观，在面对案主或他人有生命危险时，应当以生命安全为第一，故此时应立即通知相关人员做好防范。故本题可根据核心价值观与社会价值导向判断出，正确选项为 C。

，这一步的关键是锁定题目的倾向性。

第三，匹配选项。匹配选项的过程中要注意不符合题干第一句和第三句限制性条件的要予以排除。

【例题·单选】社会工作者小于采用个案研究方法对某社会工作服务机构的运行机制进行研究，他侧重介绍服务机构的组织架构，描述服务输送的具体流程，探讨服务输送的各方关系，分析服务输送过程的优点和不足，最后提出服务输送的改善建议。

小于的上述研究体现出个案研究的特点是（ ）

- A. 帮助社会工作服务机构完善服务输送过程
- B. 验证社会工作服务机构运行机构的研究假设
- C. 追求研究资料的研究结论的精确性
- D. 揭示社会工作服务机构运行的因果关系

第一，直接看选项，说法明显错误直接排除。选项中无明显错误选项。

第二，把题干第二句中的动词和名词，也就是题目的“题眼”圈起来，俗称“找题眼”，这一步的关键是锁定题目的倾向性。由本题介绍……描述……探讨……分析……最后，的一系列并列词，可知倾向为“最后提出服务输送的改善建议”，故题眼为“改善”。

第三，匹配选项。根据题眼“改善”可直接排除 BCD 项，故正确答案为 A 项。

2. “价值观”排除法

社会工作作为以“助人自助”为核心价值观的专业，在面对具体案例时，要坚持从服务对象的角度出发，对于不符合人文关怀，伦理道德的选项，可直接排除。

【例题·单选】某医院社会工作者小张与服务对象王某深入接触后得知，王某因不堪病痛折磨产生了自杀念头，小张应采取的做法是（ ）。

- A. 根据保密原则，不向任何人透露王某的自杀想法

- B. 根据自决原则，不再劝说王某放弃自杀的念头
- C. 立即通知王某的家属和主治医生，做好防范措施
- D. 暗示王某的家属和主治医生，王某有异常情况要加以关注

该题可根据价值导向，直接排除 AB 选项。社会工作者秉持主人的价值观，在面对案主或他人有生命危险时，应当以生命安全为第一，故此时应立即通知相关人员做好防范。故本题可根据核心价值观与社会价值导向判断出，正确选项为 C。

第四部分：社区知识



一、社区的概述

(一) 社区的含义

社区就是具有一定人口和区域，通过一定社会联系而组成的，具有一定社会文化的特殊的具体化的社会。简而言之，即具体而微的社会或区域性的社会。

官方文件将社区界定为：聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。

(二) 社区的特征

- (1) 社区是一个社会实体
- (2) 社区具有多重功能
- (3) 社区是人们参与社会生活的基本场所
- (4) 社区是以聚落作为自己的依托或物质载体的
- (5) 社区具有自己的文化特色
- (6) 社区是发展变化的

(三) 社区的基本要素

- (1) 人口要素——居民
- (2) 地域要素——社区具有一个边界
- (3) 组织要素——正式和非正式组织
- (4) 心理要素——认同感、归属感
- (5) 文化因素——社区特色的精神财富和物质形态，如信仰、价值观、风俗习惯、生活方式、历史传统、行为规范
- (6) 规范要素——规章制度、行为准则
- (7) 物质要素——基础设施、活动设施

二、社区的分类

(一) 以经济结构、人口密度等多元标准划分

1. 城市社区

城市社区指在特定的区域内，由从事各种非农业劳动的密集人口所组成的共同体。

特点：(1) 人口集中，异质性强。(2) 经济和其他活动频繁。(3) 具有各种复杂的制度、

信仰、语言和多样化的生活方式。(4) 具有结构复杂的各种群体和组织。(5) 家庭的规模和职能缩小，血缘关系淡化，人际关系松散。(6) 思想、政治、文化相对发达。

2.农村社区

农村社区指居民以从事农业生产为主要谋生手段的区域社会，有别于城市社区。

特点：(1) 人口密度低，同质性强，流动性小。(2) 经济活动简单。(3) 风俗习惯和生活方式等受传统影响较大。(4) 组织结构简单，职业分工不如城市复杂。(5) 家庭在生活中起着重要作用。血缘关系重要，人际关系密切。

(二) 以空间特征划分

1.法定社区：为了实施行政管理而认为划定，有明确的界限，并以法律的形式规定下来的统治区域和社会群体组织。

2.自然社区：人类在生产和生活中自然形成的聚落、是非人为的、人们在长期生活中自然形成、共生共存的社会地理空间。

3.专能社区：人们从事某些专门活动而形成于一定地域空间上的聚集区。

4.虚拟社区：出现在互联网时代的非现实社区。是由有共同需要的社会成员组成，依托互联网在电子网络空间进行频繁的社会互动，并形成具有文化认同的共同体及其活动场所。

三、社区的功能

(1) 经济功能：社区最基本的功能。农村社区以农业产业为主，城市社区主要以工业、商业和服务业为主

(2) 社会化功能：自然人学习和传递一定的社会文化，学习做人的过程。

(3) 社会控制功能：通过社会力量使人们遵守社会规范、维护社会秩序的过程

(4) 社会参与功能

(5) 社会支持功能：社区在成员及其家庭遇到困难，且不能依靠自己的家庭和个人关系获得帮助时，向居民及其家庭提供支持和帮助。

四、社区的发展

(一) 社区发展的含义

社区发展：社区研究的重要概念之一。指社区居民在政府机构的指导和支持下，依靠本

社区的力量，改善社区经济、社会、文化状况，解决社区共同问题，提高居民生活水平和促进社会协调发展的过程。社区发展属于社会工作的范畴

（二）社区发展的原则

- 1.民主过程原则
- 2.解决问题原则
- 3.广泛合作原则
- 4.全体参与原则
- 5.自下而上的原则
- 6.协调发展原则

五、社区的建设

（一）社区建设的含义

社区建设是指在党和政府的领导下，通过社区服务的方式，依靠社区的力量，利用社区的资源，强化社区功能，解决社区问题，以促进社区的政治、经济、文化、环境的协调和健康发展，不断提高社区成员的生活水平和生活质量过程。

（二）社区建设的意义

- 1.只有不断地建设好社区，才能促进社会管理的完善
- 2.只有不断地建设好社区，才能促进各种群体和睦相处
- 3.只有不断地建设好社区，才能较好地维护社会稳定
- 4.只有不断地建设好社区，才能把建设和谐社会的任务落到实处

（三）社区建设的指导思想、基本原则和目标

1.社区建设的指导思想

全面贯彻党的十七大和十七届三中全会精神，深入贯彻落实科学发展观，按照构建社会主义和谐社会的总体部署，以健全和完善与经济社会发展需要相适应的基层社会管理体制和运行机制为重点，以完善居民自治、推进基层民主政治建设为方向，以建立和完善社区服务体系、不断满足人民群众日益增长的物质文化生活需求为宗旨，以加强社区工作者队伍、社区服务设施和社区管理与服务综合信息平台等基础建设、提高社区管理与服务水平为抓手，努力把城乡社区建设成为管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体，促进经济建设、

政治建设、文化建设和社会建设的全面协调发展。

2.社区建设的基本原则

- (1) 坚持以人为本，服务群众
- (2) 坚持资源共享，共驻共建
- (3) 坚持责权统一，管理有序
- (4) 坚持扩大民主，居民自治
- (5) 坚持因地制宜、循序渐进

3.社区建设的目标

- (1) 居民自治 (2) 管理有序 (3) 服务完善
- (4) 治安良好 (5) 环境优美 (6) 文明祥和

(四) 社区建设的内容和任务

- 1.拓展社区服务
- 2.加强社区治安
- 3.发展社区卫生
- 4.美化社区环境
- 5.繁荣社区文化

六、社区居民自治

(一) 自治的基本含义

自治是自己处理自己的事务。自治即在一定区域的某一社会组织内，其成员或管理机关可以再一定范围内拥有自己内部事务的决定权。

根据宪法规定，我国实行基层群众自治制度

(二) 基层群众自治的基本要素

- 1.自治区域：实行自治的自取或范围。一般是经过法定的程序，在国家的领土范围内，划出一定的区域，作为自治活动的范围
- 2.自治组织：实行自己的物质依托和组织基础。例如农村的村民委员会和城市的居民委员会。
- 3.自治事权：居民自治的基本权利，通常是由宪法和法律赋予的

居民委员会是实现社区居民自治的重要载体。居委会自治权可分为委办事务和自治事务。

国家事务：国家是具有最高主权地位的统治组织和管理机关。国家事务是整个国家范围内的事务。国家事务一般有内政、外交、军政、财政和司法事务。

自治事务：是自治组织固有的事务，即自治组织本身应办理的事务，是为了维护该组织的生存和发展，需要自行处理的事务。

委办事务：即委办事务。委办事务就是本来属于国家的而不是属于自治组织的，由中央或上级政府以法律或命令的形式委托自治组织予以办理的事务。由此出现了第三种事务。

委办事务的特征：（1）委办事务多于该地区居民有直接的利害关系，但在政策上必须由中央或上级政府规定。（2）委托事务的决定权在中央或上级人民政府，执行权属于地方政府或自治组织。（3）执行委托事务所需经费，自治组织可请求上级政府予以拨付。

（三）基层群众自治的特点和特性

1.特点

（1）自治组织本身不是政权机关，也不是政权机关的派出机构或辅助机构，不向国家承担财务责任，主要行使自治职能。

（2）自治组织的负责人不属于国家公职人员，而是由自治组织全体成员选举产生的，并对全体居民负责。

（3）自治的对象是全体居民，而不是局限于某一阶层或某一行业的成员。

（4）自治的范围限于基层的社会生活，以人民群众和生活的社区为自治单位，如村庄、街巷、里弄等等。

（5）自治的目的是使该居住区内的居民实现自我管理、自我教育、自我服务，办理好本居住区的能够以事业和公共事务。

2.特性：（1）直接性；（2）有限性；（3）有序性

（四）社区居民自治的基本原则和意义

1.基本原则

（1）群众自治原则：由居民群众自己组织起来，发动群众、依靠群众、自我管理、自我教育、自我服务，大家的事情大家办，共同办理好本居住区的各项事务

（2）直接民主原则：居民委员会的主任、副主任和委员由本居住居民直接选举产生 或者由居民代表直接选举产生。

（3）居民做主原则：关系全体居民利益和本居住区工作中的大事，必须由全体居民、

户代表或者居民小组推选的代表共同讨论决定。

2. 意义

- (1) 社区居民自治是一种管理成本较低的体制创新
- (2) 社区居民自治是社区建设的内在要求
- (3) 社区居民自治有利于扩大公民有序的政治参与，加强基层民主政治

(五) 社区居民自治的基本制度

1. 居民会议制度

居民会议制度是居民自治的重要形式。

(1) 居民会议的特征

①权威性：居民会议是城市基层群众自治组织的权力机关和议事机关，具有最高的法律地位和最高权力。

②广泛性：居民会议由全体 18 岁以上的居民组成。

③直接性：对涉及全体居民利益的重大问题，居民可以自己直接表达意愿，直接进行讨论，展开辩论，提出自己的意见和建议。

(2) 居民会议的地位

①居民会议是居民自治组织的最高决策机构，它在整个自治组织机构中处于最高地位。

②居民自治组织机构、社区党组织、社区居民委员会以及工作委员会及居民小组必须接受居民会议的监督。

③居民会议有权撤换和补选社区居民委员会成员。社区居民委员会是居民会议的执行者，向居民会议负责。

④居民公约由居民会议讨论制定。

⑤居民委员会成员由居民会议选举产生。

(3) 居民会议的形式

①全体会议；②由每户派代表参加的会议；③由每个居民小组选举代表二至三人参加的会议。

(4) 居民会议的主要职责

①听取和审议社区居委会工作报告；②讨论决定本社区公益事业的发展规划和年度计划；③选举撤换和罢免社区居民委员会成员；④讨论制定和修订社区自治章程和居民公约；⑤讨论决定涉及全体社区成员利益的其他重大事项；⑥改变或撤销社区居民委员会不适当的规定。

2.民主选举制度

民主选举是实施居民自治的前提。居民委员会成员应当由居住地区全体有选举权的选民选举产生。

(1) 选民资格的确认

凡年满 18 周岁的本居住地区居民，不分民族、种族、性别、职业、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况、居住期限，都有选举权和被选举权。依法剥夺政治权利或精神病患者在发病期间的除外。

(2) 候选人的提名方式

①居民委员会有选举权的居民 10 人以上提出；②居民户的代表或者居民小组的代表 5 人以上联名提出；③由不设区的市、市辖区人民政府派出机关推荐。

(3) 选举方式

①本居住地区全体有选举权的居民参加的选举（居民直选）（一人一票）；②由每户派代表参加的选举（户代表选举）（一户一票）；③由每个居民小组选举 2-3 人参加的选举（居民代表选举）。

(4) 民主选举权

居民委员会主任、副主任和委员，由本居住地区全体有选举权的居民或者由每户派代表选举产生；根据居民意见，也可以由每个居民小组选举代表二至三人选举产生。居民委员会每届任期三年，其成员可以连选连任。

七、社区组织

(一) 社区组织的定义

广义的社区管理组织是指在社区范围内的所有为了社区成员共同目标协调服务的各类组织。

(二) 社区组织的特征

- 1.社区性：社区管理组织是一种地缘关系性质的组织，为社区而产生和发展。
- 2.自治性：社区管理组织属于社区的居民自治性组织。
- 3.公益性：社区管理组织的最高宗旨是促进社区全体成员福利的最大化。
- 4.双重性：社区管理组织的职能具有服务性和管理性双重特征。

(三) 社区组织的类型

1. 权力来源与社区的关系

权力产生于社区并以社区公共事务为取向的管理主体：居民会议、社区居委会、业主委员会、物业公司、开发商不直接参与社区活动但对社区内各组织有指导或领导权力的组织：街道党工委、街道办事处、政府各职能部门

2. 从管理组织性质看

行政管理系统：街道党工委、社区党组织、城镇社区服务站

社区自治管理系统：居民委员会、村民委员会、业主大会、业主委员会、居民会议、社区议事监督委员会

社区管理支持系统：社区内各企事业单位、人民团体

(四) 各种类型的社区组织

1. 社区党组织：是中国共产党常设在基层社区的组织机构。通常情况下“一居一支”。

2. 街道办事处（乡镇政府）：街道办事处是区人民政府的派出机关，接受区人民政府领导，依照法律、法规的规定，在本辖区内行使相应的政府管理职能。

3. 居民会议（村民大会）：是社区最高权力机构，可以充分表达民意，集中多数人智慧，减少盲目和冲动，有利于社区自治。

4. 居民委员会（村民委员会）：是社区群众性的自治组织，是社区的主体组织和社区成员的法定代表。

5. 社区中介组织：是社区专项服务的主体，主要包括各类福利性、服务性、中介性组织。

6. 业主大会和业主委员会：物业管理区域内全体业主组成业主大会。代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益的自治管理组织。业主委员会由业主大会从全体业主中选举产生，在物业管理区域内代表全体业主对物业实施自治管理。是业主大会的执行机构。

7. 物业管理公司：是指具备相应资质条件并按照法定程序成立的从事物业管理服务的经营性企业法人。

8. 社区议事监督委员会

由具有参事议事和协调能力、在群众中有威信的部分社区成员代表会议的代表，社区内的部分人大代表、政协委员、各届知名人士、驻区单位代表等组成，其成员由**社区成员代表大会**选举产生。

社区议事监督委员会受社区居民代表大会的委托，在社区成员代表会议闭会期间开展视察、检查和调研等活动，行使对社区事务的议事、协商、监督职能，有权对社区居民委员会的工作提出建议和实施监督；有权对物业管理机构和驻区单位涉及社区公共事务的行为提出建议，进行协商和监督，促使社区各项事业沿着健康的方向发展。任期每届三年。

（五）社区居民委员会

1.性质：居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。实行民主选举、民主决策、民主管理和民主监督。

2.主要职责

《居委会组织法》提出六项：（1）宣传宪法、法律、法规和国家的政策，维护居民的合法权益，教育居民履行依法应尽的义务，爱护公共财产，开展多种形式的社会主义精神文明建设活动；（2）办理本居住地区居民的公共事务和公益事业；（3）调解民间纠纷；（4）协助维护社会治安；（5）协助人民政府或者它的派出机关做好与居民利益有关的公共卫生、计划生育、优抚救济、青少年教育等工作；（6）向人民政府或者它的派出机关反映居民的意见、要求和提出建议。

3.社区居民委员会的组织制度

（1）居委会专职工作人员的设置

《城市居民委员会组织法》：“居民委员会由主任、副主任和委员共五至九人组成。”居委会的具体人数，应根据社区居民委员会的规模大小、任务多少、按照精简、效能的原则确定。”

（2）居委会各工作委员会的设置

《城市居民委员会组织法》：“居民委员会根据需要设人民调解、治安保卫、公共卫生委员会。居民委员会成员可以兼任下属的委员会的成员。居民较少的居民委员会可以不设下属委员会，由居民委员会的成员分工负责有关工作。”

（3）居委会成员的产生

《城市居民委员会组织法》：“居民委员会主任、副主任和委员，由本居住地区全体有选举权的居民或者由每户派代表选举产生；根据居民意见，也可以由每个居民小组选举代表二至三人选举产生。居民委员会每届任期三年，其成员可以连选连任。”

4.社区居民委员会与基层政府的关系

不设区的市、市辖区的人民政府和它的派出机关对居民委员会的工作给与指导、支持和

帮助，居民委员会协助不设区的市、市辖区的人民政府或者它的派出机关开展工作。

（六）城镇社区服务站

1.性质

城镇社区服务站是政府公共服务延伸到社区的工作平台，承担政府公共职能。是政府在社区设立的专业服务机构。

城镇社区服务站在街道办事处领导和政府职能部门的业务指导下开展工作，同时接受社区党组织的领导和社区居委会的监督。

2.城镇社区服务站的主要职责

- （1）开展社区劳动就业 社会保障和社会事务管理工作
- （2）参与社区治安维护工作提供社区法律服务
- （3）协助开展社区健康管理与服务工作
- （4）做好社区计划生育服务
- （5）配合开展社区教育和文化体育活动
- （6）组织开展社区公益服务
- （7）组织开展社区便民服务
- （8）培育和壮大社区社会组织
- （9）畅通民意诉求渠道
- （10）协助开展社区基础管理工作

3.城镇社区专职工作人员

城镇社区专职工作人员是指经过社区建设指导委员会办公室统一公开招聘、专门从事社区管理和服务的社区服务站工作人员。