



# 2021 年社会工作综合能力 (中级)

## 备考手册

目录

第一部分 考情考务分析.....	1
一、题量分布.....	1
二、2021 年考试大纲.....	1
第二部 分高频考点速记.....	5
第一章 社会工作实务的通用过程.....	5
第二章 社会工作价值观与专业伦理.....	8
第三章 人类行为与社会环境.....	10
第四章 社会工作理论.....	12
第五章 个案工作方法.....	18
第六章 小组工作方法.....	22
第七章 社区工作方法.....	24
第八章 社会工作行政.....	30
第九章 社会工作理论.....	33
第十章 社会工作研究.....	36

## 第一部分 考情考务分析

### 一、题量分布

章节知识点	题量分布 (题)						分值区间 (分)
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
社会工作的内涵、原则及主要领域	8	8	8	8	9	8	9-12
社会工作价值观与专业伦理	7	8	7	7	8	7	9-10
人类行为与社会环境	7	7	7	7	7	7	8
社会工作理论	7	7	6	7	9	6	7-9
个案工作方法	9	11	10	9	5	10	9-13
小组工作方法	10	11	10	10	6	10	12-13
社区工作方法	10	8	10	9	13	10	11-14
社会工作行政	9	6	9	10	8	10	10-13
社会工作督导	7	8	7	7	7	6	9
社会工作研究	6	6	6	6	8	6	7
单选 60 题*1 分/题，多选 20 题*2 分/题，共 100 分							

### 二、2021 年考试大纲

#### 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
4. 社会工作者的主要角色
5. 社会工作的发展历程及特点

##### (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、社会工作的价值观与专业伦理

### （一）中国和西方福利思想对社会工作的影响

### （二）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

### （三）社会工作专业伦理

1. 社会工作专业伦理的作用
2. 社会工作专业伦理的特点
3. 社会工作专业伦理的内容
4. 社会工作专业伦理的伦理难题及处理

### （四）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. 人类行为的类型和特点
3. 社会环境的构成要素
4. 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、社会工作理论的应用

### （一）精神分析理论在社会工作中的应用

### （二）认知行为理论在社会工作中的应用

(三) 系统理论和生态系统理论在社会工作中的应用

(四) 人本主义和存在主义理论在社会工作中的应用

(五) 增能理论在社会工作中的应用

## 五、个案工作方法

(一) 个案工作的本质

(二) 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. 认知行为治疗模式的内容及特点

3. 理性情绪治疗模式的内容及特点

4. 任务中心模式的内容及特点

5. 危机介入模式的内容及特点

6. 人本治疗模式的内容及特点

7. 家庭治疗模式的内容及特点

(三) 个案工作各阶段的工作要求

(四) 个案工作的技巧

(五) 个案管理

## 六、小组工作方法

(一) 小组工作的类型及特点

(二) 小组工作的主要模式

1. 社会目标模式的特点及实施原则

2. 治疗模式的特点及实施原则

3. 互动模式的特点及实施原则

4. 发展模式的特点及实施原则

(三) 小组工作各阶段的工作要求

(四) 小组工作的技巧

## 七、社区工作方法

(一) 社区工作的特点及目标

(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要求

（四）社区工作的技巧

## 八、社会工作行政

（一）社会服务计划

1. 社会服务机构规划

2. 社会服务方案策划

（二）社会服务机构的类型与运作

（三）社会服务机构的领导

（四）社会服务机构的人力资源管理与志愿者管理

（五）社会服务机构的财务与筹资管理

（六）社会服务机构的公信力与公共关系管理

（七）我国社会福利行政体系

1. 我国社会福利行政体系的构成

2. 我国社会福利行政体系的运作方式

3. 我国社会福利行政体系的特点

## 九、社会工作督导

（一）社会工作督导的对象与功能

（二）社会工作督导的内容与方式

（三）社会工作督导的过程与技巧

## 十、社会工作研究

（一）社会工作研究的功能

（二）社会工作研究的方法论

（三）定量研究与定性研究的特点及适用范围

（四）具体研究方法

（五）资料的整理与分析

（六）研究报告的撰写

## 第二部分 高频考点速记

### 第一章 社会工作概述

#### 考点速记一：社会工作的概念

社会工作的定义：一般性定义：社会工作是以利他主义价值观为指导，以科学的知识为基础，运用科学的方法进行的助人服务活动。

#### 考点速记二：我国对社会工作的理解

（一）我国社会对社会工作的理解三种：普通社会工作、行政性社会工作、专业社会工作。

（二）我国当前对社会工作的解释：社会工作是社会建设的重要组成部分，是一种体现社会主义核心价值观，遵循专业伦理规范，坚持“助人自助”宗旨，在社会服务、社会管理领域，综合运用专业知识、技能和方法，帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决社会问题，恢复和发展社会功能，促进社会和谐的职业活动。

（三）理解社会工作与社会建设的关系：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》对社会工作的阐述，这预示着社会工作的春天的到来；中国社会工作必然有本土特点，它与和谐社会建设及以改善民生为重点的社会建设密切相关。

#### 考点速记三：社会工作的目标

##### （一）服务对象层面的目标

社会工作的基本目标就是帮助人们解除危机、维护基本的生命权利，在此基础上实现助人自助，恢复社会功能，并挖掘个人潜力，增强社会功能。具体包括以下几方面：

1. 解救危难（维护基本生存、寻求资源、提供物质支持和心理支持）
2. 缓解困难（助人自助，恢复社会功能）
3. 激发潜能（挖掘个人潜能、解决个人生活困难）
4. 促进发展（挖掘个人潜力，增强社会功能）

##### （二）社会层面的目标考试大论坛

社会工作的社会层面目标就是解决社会问题、促进社会和谐及推动社会进步等。

##### 1. 解决社会问题

帮助服务对象增强自身功能，修复社会的机制，协调社会资源，解决和预防社会问题。



## 2. 促进社会公正

为困难群体提供帮助，增强其参与社会生活的能力；促进不公正制度的改变，为其提供更多机会和制度保障。

### 考点速记四：社会工作的要素

#### （一）服务对象

1. 受助者、案主或工作对象，是社会工作者直接提供服务或帮助的对象，是社会工作过程中需要接受帮助的一方，实在正常生活中遇到困难希望得到帮助而解脱困难的人。

2. 社会工作服务对象群体，传统认为是（有问题、有困难的）个人、家庭、群体和社区，现代看法是（有需要的）个人、家庭、群体和社区。

3. 服务对象或受助者的存在是社会工作得以发生的基本前提。没有服务对象或受助者，社会工作就失去了对象，就失去了必要性。

#### （二）社会工作者

1. 涵义：社会工作者是遵循社会工作的价值准则，运用社会工作专业方法从事职业性社会服务的人员。

2. 社会工作者是提供服务的一方，是**助人行动的主体**。

3. 社会工作是社会工作者秉承社会工作价值观，去设计和实施助人活动，与服务对象相互配合与协调，从而达到助人目的的活动。

#### （三）社会工作价值观

社会工作价值观是社会工作者所持有的助人观念。它包括社会工作对助人活动的看法、对自己和服务对象的看法。

社会工作的价值观的核心是利他主义，即社会工作者以帮助他人、服务于他人为自己行动的目标。

**价值观是社会工作的灵魂**。因为社会工作是在其价值观的指导下进行的。

#### （四）助人活动

1. 助人活动（或称服务）是社会工作者根据服务对象的需要，依据社会工作价值观，向服务对象提供帮助或服务的行动。

2. **助人活动是社会工作最核心的部分**，是社会工作者与服务对象互动及合作的过程。它将受助者的需求与社会工作者的服务活动连接起来。助人活动反映了价值观和工作方法，是社会工作的基本实践活动。



3. 助人活动是社会工作最主要的承载者和表现者。

#### （五）专业方法

1. 社会工作助人方法是指社会工作群体在长期的助人实践者形成的、经过实践检验行之有效的做法，是一些具有很强操作性的实务工作方法。

2. 社会工作是科学的助人活动，科学的助人方法是现代社会工作的重要组成部分。个案工作、小组工作、社区工作是社会工作的三种重要方法。在每一种方法中又有不同的工作模式和工作技巧，这就构成了社会工作方法体系。

#### 考点速记五：社会工作者的主要角色

##### （一）社会工作者的基本角色（直接服务的角色）

###### 1. 服务提供者

社会工作者首先是向服务对象提供服务的人，这里的服务既包括提供物质帮助和劳务服务，也包括提供心理辅导、意见咨询和关系支持。

###### 2. 治疗者

社会工作者作为治疗者有很长的历史。传统的治疗对象集中于问题中的个人，现在已经扩展到了团体和社区。

###### 4. 使能者

使能就是使服务对象有能力面对问题和解决问题。

###### 5. 倡导者

倡导就是率先倡议实施某种行为。社会工作中的倡导包括对政府行为的倡导和对服务对象行为的倡导。

###### 6. 关系协调者

在许多情况下，是因为服务对象与周围的人、群体或社会组织没能处理好关系，即他们的人际关系和社会关系失调，而使自己陷入困境。

##### （二）社会工作者间接服务的角色

###### 1. 管理者（对服务过程有效控制，对与助人相关的资源、信息的管理）

###### 2. 资源争取者（联络其他社会工作者、福利服务机构、政府部门、广大社会争取资源）

###### 3. 政策影响人（提出政策建议，改善社会政策）

###### 4. 研究者（对问题的判断、对实践经验的研究）

#### 考点速记六：社会工作的领域

##### （一）社会工作的主要领域来源

儿童及青少年服务、老年人社会服务、妇女社会服务、康复服务、社会救助、就业服务、

心理健康服务、家庭服务、医疗社会工作、学校社会工作、矫治服务、城乡社区发展、军队社会工作、企业社会工作等。

## （二）社会工作领域的扩展

1. 从困难人群到有需要人群；
2. 从个人到社区和社会；
3. 从关注社会问题到关注社会的和谐发展。

## 第二章 社会工作价值观与专业伦理

### 考点速记一：国际社会工作者认同的专业价值观

服务大众：社会工作者应当将服务社会中有需要的困难人群作为自己的首要任务，要超越个人利益为社会大众提供专业的社会服务。

践行社会公正：社会工作者应从改革和发展的角度努力推动社会变革，在服务中与服务对象一同工作，并了解他们的问题和需要，在社会政策的推行过程中倡导和寻求积极的社会变革。

强调服务对象个人的尊严和价值：社会工作者对每一名服务对象都给予关心和尊重，应充分认识和理解服务对象个体在生理、心理和社会文化等各方面存在的差异，同时对文化和种族的多元性保持开放与敏锐的意识。

注重服务中人与人之间关系的重要性：社会工作是处理人的问题的的工作，涉及人与人的沟通和互动行为。因此，社会工作者应充分认识到人与人之间关系的重要性，包括设身处地为他人着想（即换位思考）、建立积极和良性的沟通交流关系、帮助服务对象建立积极的人生观，彼此分享和相互帮助。

待人真诚和守信：社会工作者应坦诚地对待服务对象，并敢于认识到自身的不足，能真诚地分析自我的问题和需要，坚持专业的使命、价值观、伦理原则与标准，并有效地运用它们开展社会服务。

注重能力培养和再学习：社会工作者要不断地提升自我的专业能力，并保持一种开放的心态和好奇的精神，坚持在实践中再学习和再教育的理念，不断增进新观念、不断学习新知识、不断掌握新技能，从而提升专业实践的效率与效果，改善服务对象和社会大众的福祉。

### 考点速记二：社会工作价值观实践原则

社会工作价值观不仅仅是强调实践的信念，同时也包括基本的实践原则，它们引导社会

工作者正确处理专业关系及服务中的各种处境。

(1) 接纳。在专业服务过程中，社会工作者要从内心接纳服务对象，将他们看作是工作过程中的重要伙伴，对服务对象的价值偏好、习惯、信仰等都应保持宽容与尊重的态度，绝不因为服务对象的生理、心理、种族（民族）、性别、年龄、职业、社会地位、信仰等因素对他们有任何歧视，更不能因为上述原因而拒绝为服务对象提供服务。

(2) 非评判。社会工作虽然是一种价值主导的专业实践，但社会工作者仍要避免将自己的价值观强加于服务对象，不应指责和批判服务对象的言行与价值观，更不应将自己的负面情绪发泄在服务对象身上。

(3) 个别化。每个人都应当有权利和机会发展个性，社会工作者应当尊重服务对象的个体差异，不应当使用统一的服务方法回应他们的独特需要，要充分考虑到服务对象在性别、年龄、职业、社会地位、政治信仰、宗教以及精神或生理残疾状况等方面存在的价值差异及其与社会主流价值之间可能存在的冲突，尊重个性化需求，充分挖掘个人潜能。

(4) 保密。社会工作者应当保护服务对象的隐私。未经服务对象同意或允许，社会工作者不得向第三方透露涉及服务对象个人身份资料和其他可能危害服务对象权益的隐私信息。

(5) 当事人自决。在社会工作实践中，社会工作者要与服务对象保持良好的沟通。社会工作者有义务向服务对象提供必要的信息。服务对象有权利在充分知情的前提下选择服务的内容、方式，并在事关服务对象利益的决策中起主导作用。

### 考点速记三：社会工作实践中的伦理决定

保护生命原则：在社会工作实践中，保护生命原则高于其他所有伦理原则，社会工作者有义务保护受助者的生命，也包括保护其他人的生命。

差别平等原则：社会工作者在实践中既要以平等的方式对待服务对象，同时又要注意服务对象的差异，在助人过程中充分把握好平等待人和个别化服务的理念。

自由自主原则：社会工作者在实践过程中充分保障服务对象的自由和自主，促进民主专业关系的发展，保障服务对象合法权益。

最小伤害原则：社会工作者在做伦理决定和提供服务中要尽力保护服务对象利益不受侵害，尽最大可能减少对服务对象有可能造成的身体、心理和精神上的伤害。

生命质量原则：在社会工作实践领域，社会工作者要尽量通过服务来改善服务对象的身体及心理状况，通过提供经济帮助、心理辅导服务满足服务对象需要，全方位提供服务对象

生命质量。

**隐私保护原则：**社会工作者和服务对象一旦签订服务协议，就要在提供服务的各个环节始终遵守保护受助者的个人隐私和有关信息的承诺，决不能轻易泄露服务对象的私人信息以及同服务相关的隐私信息。

**真诚原则：**社会工作者在服务过程中要坦诚对待服务对象，在交流过程中可以向服务对象适当袒露心声，分享自己的生命故事、人生经验等，通过真诚的沟通建立相互信任关系。

### 第三章 人类行为与社会环境

#### 考点速记一：马斯洛的需要层次论

马斯洛（AbrahamH. Maslow）在 1954 年出版的第一版《动机与人格》中提出了“需要层次论”，他认为人有 5 种基本需要，依次构成需要的层次。

（1）生理需要。这是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。如果这些需要得不到满足，人类的生存就成了问题。马斯洛认为，只有这些最基本的需要满足维持生存所必需的程度后，其他的需要才能成为新的激励因素。

（2）安全需要。这是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。马斯洛认为，整个有机体是一个追求安全的机制，人的感受器官、效应器官、智能和其他能量主要是寻求安全的工具。

（3）归属与爱的需要。这一层次的需要包括两个方面的内容：一是归属的需要，即人都有一种归属于一个群体的感情，希望成为群体中的一员，并相互关心和照顾。二是友爱的需要，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，也渴望接受别人的爱。

（4）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。尊重的需要又可分为内部尊重和外部尊重。内部尊重，即自尊，是指一个人希望在各种不同情境中有实力、能胜任、充满信心、能独立自主。外部尊重是指一个人希望有地位、有威信，受到别人的尊重、信赖和高度评价。

（5）自我实现的需要。这是最高层次的需要，它是指实现个人理想、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，也是一种创造和自我价值得到体现的需要。自我实现的需要是在努力发现自己的潜力，使自己逐渐成为自己所期望的人。

马斯洛认为，只有基本满足了低级需要后才会产生高级需要，最占优势的需要将支配一



个人的意识和行为，高级需要出现之后，低级需要仍然存在，但对行为的影响减弱了。马斯洛看到了人与动物在需要方面的区别：低级需要是人与动物共有的，而高级需要则是人类所特有的。

### 考点速记二：社会环境的特点

#### （一）多样性

社会环境包括影响人类行为的众多因素，小到家庭、学校、群体和组织，大到社区和国家。社会环境可能是实体性的社会群体或组织，也可能是客观存在的舆论、文化、社会制度和社会政策，涵盖了影响人类行为的不同层次和方方面面的因素。

#### （二）复杂性

首先，社会环境要素中的每一个子系统都是复杂的。其次，社会环境中各子系统对人类行为的影响是相互交织在一起的，各子系统既相对独立，又相互影响，它们相互作用的机制非常复杂，这也决定了社会环境的复杂性。

#### （三）层次性

从对人的生存影响程度的角度来看，社会环境有其层次性。有的因素直接影响着人的行为，有的则比较间接；有的因素对人的生存状态影响巨大，有的则影响微弱。于是，对于人的具体生存或具体行为而言，社会环境就有了层次性。

#### （四）稳定性

社会环境具有相对稳定性。从微观来讲，如一个人所生活的具体家庭环境、所在社区的文化价值观念、风俗习惯等在一定时期是相对稳定的；从宏观来讲，一个时代的制度、社会结构也具有相对的稳定性。正是这种环境的稳定性特征使得人类正常有序的生活成为可能。

#### （五）变动性

社会环境并不是一成不变的，应该说社会环境始终处于动态变化之中，它是稳定性和变动性的相对统一。尤其是在全球化和市场经济的影响下，社会环境的变化日益加剧，如果人们的行为和观念与变化的社会环境不相适应就会产生一系列问题。

### 考点速记三：埃里克森的人类发展阶段论

发展阶段	主要冲突与任务	形成的美德
婴儿期（0~1岁）	基本信任还是基本不信任 重要的联系：照护者 任务：对周围世界的信任超越不信任	希望

幼儿期（1~3岁）	自主还是羞怯与疑虑 重要的联系：父母 任务：在怀疑和羞怯中发展独立性	意志力
儿童早期（3~6岁）	主动还是内疚 重要的联系：家庭 任务：不断尝试新的事物，克服内疚，建立自信心	目的
儿童中期（6~12岁）	勤奋还是自卑 重要的联系：学校和同伴 任务：学习重要的知识、技能和生存技巧，勤奋感超越自卑感	能力
青少年期（12~20岁）	同一性还是角色混乱 重要的联系：同辈群体，角色模式 任务：发展自我同一性	忠贞
成年早期（20~40岁）	亲密还是孤独 重要的联系：爱人、伴侣或亲密朋友 任务：对他人作出承诺，建立亲密联系，而非与社会疏离，专注自我	爱
成年中期（40~65岁）	繁殖还是停滞 重要的联系：家族、同事、社会规范 任务：培养和指导下代，生产与创造	关怀
成年晚期（老年）	自我整合还是绝望 重要的联系：所有人类 任务：回顾一生，坦然面对死亡，而非失望、沮丧，对死亡充满恐惧	智慧

## 第四章 社会工作理论

### 考点速记一：精神分析取向的社会工作理论

#### （一）意识层次理论

1. 弗洛伊德提出人的精神活动会在不同的意识层次里发生和进行。不同的意识层次包括意识、前意识和潜（无）意识三个层次。

2. **意识**即为能随意想到、清楚觉察到的主观经验。**前意识**虽不能即刻回想起来，但经

过努力可以进入意识领域的主观经验。**潜意识（无意识）**是原始的冲动和各种本能、通过遗传得到的人类早期经验以及个人遗忘了的童年时期的经验和创伤性经验、不合伦理的各种欲望和感情。

3. **核心观点**：弗洛伊德认为，人类精神活动的根源就是潜意识，它对人的行为的影响是无所不在的，因此要解决服务对象的问题就必须探寻潜意识的意义。**方法**是通过解释梦、口误和自由联想，在人无意识的表达中发现潜意识的意义，对造成病态的潜意识给予诠释，从而达到解决问题的目的。

#### （二）人格结构理论

1. **本我**由内驱力和欲望组成，它遵循享乐原则。本我处于一种混沌状态，它不会随时间与经验的改变而发生改变。

2. **自我**是本我由经验中发展出来的，包括意识和前意识，所以自我具有管理人格体系的能力，它遵循现实原则，调节本我的欲望以及超我与外界的要求。

3. **超我**由自我发展而来，包括意识和前意识，也包含部分潜意识。超我包括两个层面：良心和理想。当合乎超我的要求时，个人感到骄傲与自尊，反之则感到罪恶与羞耻。

本我、自我、超我之间如果能够保持和谐平衡的状态，人格就是完善的。当人格失调时，人的活动就会出现问題。

#### （三）焦虑与防卫机制

**焦虑**当个人的本我欲望违反超我的原则时，自我就发出警告，内部出现无法接受的冲突。焦虑是一种痛苦的情绪体验，包括害怕失去所爱、害怕失去所爱之人对自己的爱、害怕惩罚等。

**防卫机制**是自我为了消除不愉快的情绪体验所采取的方法，包括阻挠或掩饰不被允许的或不被赞同的欲望以减少内心冲突。防卫机制是一种自我调适的方法，包括正向和负向的。

#### （四）性心理发展

弗洛伊德精神分析理论将人的性心理发展作为人的心理发展的基础。他将性心理发展分为五个阶段：**口腔期、肛门期、性器期、潜伏期、生殖器期**。在不同的发展阶段，人们会以不同的方式获得性的满足，释放能量。如果人的欲望不能得到适当满足，就会出现焦虑，并以各种不同的形式表现出来。

### 考点速记二：心理社会治疗模式

#### （一）主要观点

1. “人在情境中”是心理社会治疗模式理论的核心概念。心理社会治疗模式将影响人的因素划分为个人、环境以及个人与环境的相互影响。



2. 引入系统论的概念，强调个人生活环境包括多个开放系统，每个系统之间相互作用，个人的行为发生在纷繁复杂的交互作用过程中。

3. 在心理社会治疗模式看来，环境具有整体性。整体性是指环境系统中的每一个因素对人的影响都不是单一地发挥作用，任何一个因素的作用都不能被忽视，同时也不能被夸大。

4. 外部环境对人的影响可以划分为两种，一种是具体现实，另一种是社会心理现实。

①具体现实是指具体的食物、衣物、住房、生命安全、医药、就业机会和受教育机会等。具体现实可以在人的生命过程中产生实在的作用，为个体的生存提供具体有效的基础条件。

②社会心理现实则是指人际关系，通过人际交往，个人心理和价值层面的需求能够得到满足，特别是一些关系到价值和信仰领域。

5. 引入了社会角色的概念。一个人生来就要面对外在环境对他的角色期待。角色期待作为环境要素的具体呈现，与个体的行为有着紧密的关联。环境对个体的角色期待，直接调整个体的行为方式，并且随着个体的成长过程被固着于个体的人格之中。

## （二）在实务中的应用

1. **力量均衡**的概念，指个人的人格系统内部以及人格系统与环境系统之间各种力量相互作用达到均衡的状态。心理社会治疗模式还进一步指出，力量均衡中的各种因素既有积极力量，也有消极力量。

2. 心理社会治疗模式将社会工作介入分为**直接介入**和**间接介入**。

（1）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。

（2）间接介入则是针对影响服务对象的环境因素开展的服务。

## 考点速记三：认知行为理论

### （一）主要观点

1. 认知学派认为，在认知、情绪和行为三者当中，认知扮演着中介与协调的作用。认知分为3个层面：表层是自动的思维，中间层面是条件性假设，最深层面是图式或核心信念。自动的思维是指大脑中自动产生的思维、观念和想法。

2. 图式是关于个体如何看待他们对世界、人、事件和环境的重要信念和假设，是人脑中已有知识经验的网络。

3. 艾利斯提出的“ABC 情绪理论框架”理论是认知理论的重要组成部分。

### （二）在实务中的应用

1. 界定服务对象问题的原则

（1）服务对象的问题不是固有的；（2）问题的外在性与内在性；（3）服务对象及其处

境的差异性。

## 2. 确定助人目标的原则

(1) 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；(2) 修正不理性的自我对话；(3) 加强解决问题和决策的能力；(4) 加强自我控制 and 自我管理的能力。

## 3. 辅导过程中运用的原则

(1) 尊重个人的自主决定和信念。

(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。

## 4. 从专业的助人过程来讲有以下 3 个方面。

(1) 确定评估重点 (2) 专业关系的建立 (3) 社会工作者的角色

## 5. 作为教育者和陪伴者，社会工作者必须完成以下任务：

(1) 澄清内在沟通；(2) 向服务对象解释认知行为模式的运作方式；(3) 布置家庭作业；(4) 帮助服务对象实现经验学习，就是强调服务对象不仅要在认知层面改变错误认知，更要在建立正确认知的同时，在行动上与正确认知保持一致，在行动中确认改变的成效，从而形成正向经验，直至最终达到治疗目标。(5) 尝试使用逆向操作，就是让服务对象提前面对其所担心的行为或情境，让服务对象的焦虑提前发作，在提前体验焦虑情境的过程中澄清错误认知；(6) 运用动态思考和存在的深思，其前提是强调知识是客观的，思考的过程就是要经过反复思考和验证最终确认问题和解决问题的方法、途径。

## 考点速记四：生态系统理论

### (一) 主要观点

生态系统理论的主要观点可以由以下核心概念来阐释：

**生命周期：**指的是用时间线方法重现影响个人发展的相关社会结构和生活事件的意义。

**人际关联：**指的是个人拥有与他人联结而建立关系的能力。

**胜任能力：**指的是通过个人与环境间的成功交流经验，建立个人有效掌控环境的能力。

**角色表现：**是指对个人在社会层面的一种互惠性的社会期待，是个人参与社会的媒介，但是却受到个人感受、情感、知觉和信念的影响。

**生态地位：**指的是个人所在某种环境区域的特征，特别指有利于或不利于特定发展任务的环境因素。

**适应力：**指个人在与环境的交流过程中，个人与环境间相互影响和回应以达到最佳调和

度。

## （二）在实务中的应用

### 1. 生态系统理论在社会工作应用中的基本原则

生态系统理论的关键在于将服务对象放在一个有层次的系统之中，将服务对象与其所生活的环境作为一个完整的整体来看待，通过改变系统来实现个人需要的满足。其观点是：

（1）系统观点有助于维持实践的一致性，从服务对象的处境出发，看到他们的限制和机会，分清社会工作者和服务对象的权利、责任及其可能的影响。

（2）要充分认识情境的重要性，情境决定社会工作者的目标和可能的回应方式。

（3）要采用积极视角，在不利情境中看到改变和进步的可能性。

（4）要辨识行为模式，以看到积极的可能性和应改变之处。

（5）要重视过程，即关系和互动是如何产生的，内容和结果如何。

（6）强调与他人一起工作，包括重视他人、个人支持网络、机构和社区资源。

### 2. 生态系统理论运用过程中的注意事项

（1）人们遇到的许多问题不完全是由个人原因引起，社会环境中的障碍是导致问题产生的重要因素。

（2）社会工作者为服务对象提供帮助的着眼点不能仅放在个人身上，还要从与之相关的不同系统的角度分析问题着手。

（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。

（4）对服务对象的帮助要从整个生态系统出发，把他们的问题放到不同层面的系统中去看待和解决。

## 考点速记五：存在主义理论

### （一）主要观点

1. 存在主义的核心是个人的存在，个人具有选择的自由。人类能够通过个人的自由去创造或界定自我，人格和社会结构是自由的人们选择的结果。因此，人也必须为自己的行为负责，即人的自由不包括免除责任的自由。

2. 存在主义认为，个人的自由首先表现在他认识到由于受传统文化和习俗的束缚而缺乏自由。因此，对于人来说，最重要的是认识选择的重要性，并按照自己的选择去行动和承担生活的责任。

3. 在存在主义看来，任何一个决定都可能在带来自由的同时，带来更多的不确定性。

4. 存在主义社会工作在实践中强调个人的自由和责任。社会工作者必须明确，服务对象的行为是可以改变的，社会工作者的作用就在于帮助服务对象选择他们的目标，克服实现目标的限制。

## （二）在实务中的应用

### 1. 存在主义在社会工作实务运用中的理念

①**觉醒**，即个人意识的觉醒。②**痛苦**，是生命的一部分。痛苦的意义源于存在主义哲学对人的生命的态度，存在主义认为痛苦是必然的，痛苦对人的生命具有指导性。③**选择的自由**。④**对话的必要性**。⑤**实行**。实行是指在社会工作治疗过程中，社会工作者如果希望服务对象能够肯定他自己的独特性，就必须通过社会工作者对服务对象的肯定来实现。

2. 存在主义取向的社会工作临床治疗者强调，不应预先设定服务对象应该如何生活，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。

## 考点速记六：增强权能理论

### （一）主要观点

#### 1. 增强权能理论的基本假设主要有以下几种：

（1）个人的无力感（没有权能）是由于环境的压迫而产生的。

（2）社会环境中存在着直接或间接的障碍，使个人无法实现他们的权能，但这种障碍是可以改变的。

（3）每个人都不缺少权能，在现实生活中，许多人却表现为缺乏权能。个人权能是可以通过社会互动不断增加的。

（4）受助人是有能力、有价值的。

（5）社会工作者与服务对象的关系是一种合作性的伙伴关系。

2. 增强权能观点认为，权能不是稀缺资源，经过人们的有效互动，权能是可以不断被衍生出来的。权能一般发生在3个层次上：

一是个人层次，包括个人感觉有能力去影响或解决问题；

二是人际层次，指的是个人和他人合作促成问题解决的经验；

三是环境层次，指能够改变那些不利于个人权能发展的制度安排。

### （二）在实务中的应用

### 增强权能理论的实践原则：

1. 所有压迫对于人们的生活都是破坏性的，社会工作者和服务对象应该挑战环境的压迫；
2. 社会工作者应该对压迫的环境采用整体视角；
3. 人们自己要增强自己的权能，社会工作者只是协助者；
4. 推动具有共同基础的人们相互增加权能；
5. 社会工作者与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. 社会工作者应该坚信人是胜利者而非受害者；
8. 社会工作者应该聚焦于社会持续不断的变迁；
9. 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；
10. 干预可以分为三个层面：（1）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；（2）教授技巧和知识，并评估服务对象的权能动态机制；（3）集体行动，旨在形成集体、参与倡导或进行社会行动。

## 第五章 个案工作方法

### 考点速记一：心理社会治疗模式

#### （一）心理社会治疗模式的理论假设

心理社会治疗模式要求社会工作者既需要深入个人的内心，了解他（她）的感受、想法和需求，还需要仔细观察周围环境对他（她）施加的影响，分析个人适应环境的具体过程，将个人与环境之间的这种关系概括为“人在情境中”。

就心理社会治疗模式的理论基本假设而言，主要包括以下 4 个方面：

#### 1. 对人的成长发展的假设

心理社会治疗模式认为人生活在特定的社会环境中，涉及生理、心理和社会三个方面因素的影响。这三个方面的因素相互作用，共同推动个人的成长和发展。

#### 2. 对服务对象问题的假设

心理社会治疗模式假设，服务对象问题产生的原因可以概括为 3 个方面：不良的现实生活环境，不成熟或者有缺陷的自我和超我功能，以及过分严厉的自我防卫机制和超我功能。

#### 3. 对人际沟通的假设

心理社会治疗模式十分重视人际沟通交流的状况，认为它是保证人与人之间进行有效沟



通交流的基础，也是形成个人健康人格的重要条件。

#### 4. 对人的价值的假设

每个人都是有价值的，即使是暂时面临困扰的服务对象，也具有自身有待开发的潜能。心理社会治疗模式的目标就是帮助服务对象发掘自己的潜在能力，促进自身健康的成长。

##### （二）心理社会治疗模式的治疗技巧

##### 1. 直接治疗技巧

（1）直接治疗技巧是指直接对服务对象进行辅导、治疗的具体方法。包括非反思性治疗技巧和反思性治疗技巧。

①非反思性治疗技巧是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。

②反思性治疗技巧是指社会工作者通过与服务对象相互沟通交流，引导服务对象正确分析和理解自己问题的各种具体技巧。

##### 2. 间接治疗技巧

间接治疗技巧是指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。

#### 考点速记二：危机介入模式

##### （一）危机介入模式的内容

危机的概念：危机是指一个人的正常生活受到意外危险事件的破坏而产生的身心混乱的状态，具有即时、紧急的特点。

##### 1. 危机的分类：

（1）普通生活经历的危机：每个人在成长过程中必然遭遇的困难，如上学、工作、恋爱、结婚、抚养子女、赡养父母及退休等，它们本身就是个人成长的组成部分

（2）特殊生活经历的危机：特殊人群遭遇的困难，如家庭破裂、战争和自然灾害等，这种类型的危机通常会给受害者造成严重的不良后果，甚至导致长期的生理、心理或者社会功能的损害

##### 2. 危机的阶段

（1）危机：危机发生的最初阶段，服务对象生活的压力剧增，开始运用习惯的问题解决机制解决面临的生活困难

（2）解组：服务对象处于极度的情绪困扰中，认知和解决问题的能力下降，平衡生活被打乱

(3) 恢复：指服务对象开始调整自己的行为方式，寻找适应危机环境的新的解决方法

(4) 重组：服务对象重拾自信，恢复新的平衡生活

### 3. 危机介入的原则

(1) **及时处理**：及时接案、及时处理，尽可能减少对服务对象及其周围他人的伤害

(2) **限定目标**：首要目标是以危机的调适和治疗为中心，尽可能降低危机造成的危害，避免不良影响的扩大

(3) **输入希望**：让服务对象重新找回行动的动力

(4) **提供支持**：充分利用服务对象拥有的周围他人的资源

(5) **恢复自尊**：首先需要了解服务对象对自己的看法，帮助服务对象恢复自信

(6) **培养自主能力**：帮助服务对象增强自主面对和克服危机的能力

### 考点速记三：家庭治疗模式

#### (一) 结构式家庭治疗模式

##### 1. 结构式家庭治疗模式的理论假设

(1) 家庭系统。家庭由不同的成员组成，每个成员之间相互影响，形成一个组织化的系统。

(2) 家庭结构。

①次系统。在家庭系统中存在着像夫妻、亲子等更小范围的系统，称为次系统。

②系统之间的边界。家庭以及家庭内次系统之间都具有与周围分割的界限，这些界限就是边界。

③角色和责任分工。每个家庭成员在家庭中占据一定的位置，扮演一定的角色，承担一定的责任。

④权力结构。每个家庭都具有一定的权力运作方式。

(3) 病态家庭结构。米纽秦具体总结了病态家庭结构的基本方式，包括纠缠与疏离、联合对抗、三角缠和倒三角等。

①纠缠与疏离。家庭系统中各子系统之间的边界不清晰就会出现纠缠与疏离的现象。如果子系统之间的关系过分密切，称为纠缠。如果子系统之间的关系过分疏远，称为疏离。

②联合对抗。当家庭成员之间出现相互冲突的现象时，有些成员就会形成同盟，与其他成员对抗。

③三角缠。家庭成员之间通过第三方实现相互沟通交流，这样就把第三方带入两人的互



动关系中。这种现象称为三角缠。

④倒三角。有些家庭的权力并不集中在父母亲手里，而由孩子掌握。这时就会出现权力结构的倒置现象。

(4) 家庭生命周期。家庭自身有一个发展变化的周期，从两人组成家庭的形成期到增添第一个孩子进入发展期，再到家庭基本结构稳定的扩展完成期，孩子逐渐长大离开家庭之后进入收缩期，直到所有孩子离开家庭完成收缩期，最后家庭面对解体的解组期。

## (二) 萨提亚家庭治疗模式

### 1. 理论假设

(1) 对人的理解。一个人能否充分发挥自己的能力和资源，取决于这个人与他人交往中的感受以及所获得的自尊心的高低。

(2) 对困难的理解。不幸的事件并不能导致人出现问题，导致人出现问题的真正原因是错误的应对方式。

(3) 对家庭的理解。家庭在处理成员的差异时，通常有两种方式：一种是封闭式，即通过奖励和惩罚促使成员保持一致性；另一种是开放式，即通过强调有弹性地适应激发成员的发展潜能。

### 考点速记四：个案会谈的技巧

1. 支持性技巧：社会工作者借助口头和身体语言让服务对象感受到被理解、被接纳的一系列技术。

(1) 专注：社会工作者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。

(2) 倾听：社会工作者用心聆听服务对象传达的信息，理解服务对象的感受。

(3) 同理心：社会工作者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。

(4) 鼓励：社会工作者运用口头语言和身体语言的方式肯定服务对象的一些积极表现

2. 引导性技巧：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。

(1) 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。

(2) 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

(3) 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。

3. 影响性技巧：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。

(1) 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信息。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

## 第六章 小组工作方法

### 考点速记一：小组工作的含义

小组工作是社会工作的基本方法之一，以具有共同需求或相近问题的群体为服务对象，经由社会工作者的策划与指导，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能，促进其转变和成长，以达到预防和解决有关社会问题的目标。

### 考点速记二：小组的类型

1. 教育小组：教育小组的宗旨在于通过帮助小组成员学习新知识、新方法，或补充相关知识的不足，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。

2. 成长小组：成长小组多运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，从而最大限度地启动和运用自己的内部资源及外在资源，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。

3. 支持小组：支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组成员组成的。通过小组组员彼此之间提供的信息、建议、鼓励和情感上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。在支持小组中，最重要的是小组成员的关系建构，相互交流和相互支持。

4. **治疗小组**：治疗小组的组员一般来自那些不适应社会环境，或因社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的人群。治疗小组对社会工作者的素质要求比较高。不仅要求具有社会工作知识，还应当掌握心理学、医学等方面的学术训练和临床经验。

#### 考点速记三：社会目标模式理论基础

1. **参与、提升意识与增能理论**：增能是现代社会工作的一个重要概念，指赋予或充实个人或群体的权力。“参与”概念主要基于社会政治民主理论，该理论的假设有，参与是人民的一种民主权利，沟通、理解和平等都是从对话开始的，民主化的过程也是教育的过程。

2. **系统功能理论**：系统功能理论视人类社会、社区都是一个一个的系统，每个系统内部的要素是相互联结的，并发挥各自独特的功能，以保持系统内部的平衡，使整个系统稳定地向前发展。

3. **社会变迁理论中人的发展与社会发展的关系**：根据社会变迁理论，人与社会的发展是一个社会过程，它包含前后相继的两个层面：第一个层面是社会互动的过程；第二个层面是制度化过程。

#### 考点速记四：小组工作互动模式

1. **概念**：又称交互模型和互惠模型。由施瓦茨创立，此模型的助人过程中的焦点是个人与社会的关系，同时强调过程、使能和订约的品质。

2. **理论基础**：互动模式下的小组工作，其理论基础主要源于系统理论和场域理论，如符号互动论和“镜中自我”理论等。

3. **假设前提**：个人与个人之间、个人与社会系统之间存在相互依赖的关系；小组是个人恢复与发展社会功能的有效场所；社会工作者通过组织小组活动及组员之间的互动，可以发掘组员的自身潜能，增强他们社会交往与社会生活的信心、知识和能力。

4. **实施原则**：**开放性的互动**：是促使组员之间、组员与小组和社会系统之间达到开放，实现良性的互动；**平等性的互动**：组员在小组中形成平等的关系，通过与其他组员的沟通、理解、互动达成共识，共同实现小组的目标并由此获得个人的发展。该模式强调小组组员间的平等及个体独立性；**“面对面”的互动**：组员之间密切的互动关系，是小组存在和发展的动力。

#### 考点速记五：小组工作发展模式

1. **概念**：发展模式也称过程模式或发展性小组模式，是较晚发展起来的一种小组工作模式，旨在解决和预防服务对象社会功能的衰减问题、恢复和发展服务对象的社会功能。

2. 理论基础：发展模式的理论基础主要源于发展心理学、社会发展理论，社会关系和社会结构理论，以及小组动力学。发展模式强调以人的发展为核心，关注人的社会功能的提升。

发展模式的**假设前提**：人有潜力做到自我意识、自我评价和自我实现；能够意识到他人的价值、评价他人，并与他人形成互动；能够意识到小组的情境，评估小组的情境并在小组中采取行动。

### 3. 实施原则

(1) **积极参与原则**：即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发展的建议，积极分享和学习自我发展的经验。

(2) **“使能者”原则**：即要支持和帮助小组组员通过各种活动相互关心、相互帮助和相互分享，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能力。

## 第七章 社区工作方法

### 考点速记一：地区发展模式

#### (一) 地区发展模式的假设

1. **对社区构成的假设**：社区中那种以血缘、业缘为基础的传统自然联系逐渐消失，熟人社会逐渐被陌生人社会所取代，社区居民对社区公共事务缺乏关心，居民间关系淡漠，也缺乏解决问题的能力。

2. **对社区人群关系的假设**：社区居民能够在追求共同利益的基础上，进行交流沟通，讨论社区问题，寻找广泛认同的解决问题的方案，并形成相互合作，促进社区的进步和发展。

3. **对个人及其个体行为动机的假设**：个体行为的动机是倾向于团结，是愿意沟通交往、参与民主讨论的；只要能够在集体行动中兼顾个人需求，有助于能够培养集体归属感和认同感，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。

#### (二) 地区发展模式的实施特点

1. **较多关注社区共同性问题**：是指对社区中绝大部分居民的生活造成影响的问题。社区工作者常以共同性问题为契机，推动大多数居民参与。

2. **通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合**：社区工作者在进入这类社区时，都会以培养居民自主、自立，发展互助，建立社区团结为目标。

3. **过程目标的重要性超过任务目标**：地区发展模式致力于重建各种社区支持网络，增加居民的互动和交往，改善邻里关系，重建居民与团体之间的紧密联系，帮助居民认识参与的重要性，并愿意承担责任，使居民对社区更加认同与投入等。

4. **特别重视居民的参与**：居民通过参与学会自决、自助，提高居民对社区事务的关注，



改善居民之间、居民与社区团体之间、社区团体和团体之间的沟通和合作，培养他们的互助合作精神，增强居民对社区的认同感和归属感。

### （三）地区发展模式的实施策略

1. **促进居民之间的交流：**促进居民之间的交流是社会工作者针对社区居民之间相互不认识、不熟悉，缺乏互动交往而开展的服务。

2. **团结邻里：**团结邻里主要是针对社区中不友善的邻里关系或者邻里存在纠纷而采取的服务方法。

3. **社区教育：**在社区发展模式，社会工作者的一个重要角色是“教育者”，因此社会工作者需要根据社区的具体情况，运用社会工作专业方法帮助居民了解社区状况，熟悉社区资源，关注社区事务，参与社区建设。

4. **提供服务和资源：**提供服务和资源，主要针对的是社区内社会服务和社区资源缺乏的问题。

5. **社区参与：**社会工作者一般通过动员居民集体参与来解决问题，也会建立居民关注问题小组来促进社区力量的系统化。

### （四）地区发展模式社会工作者的角色

1. **使能者：**在服务过程中，社会工作者要协助居民表达对社区问题的不满，鼓励和协助居民组织起来，帮助他们建立良好的沟通渠道及人际关系，促进共同目标的产生与实现。

2. **教育者：**社会工作者通过开展多种形式的培训，帮助居民掌握解决问题的技巧和组织合作的技巧，培养居民积极参与和自助互助的精神。

3. **中介者：**协调各方面的社区团体和个人，促进彼此之间的沟通和合作，调动社区内外资源，改善社区的问题。

4. **协调者：**社会工作者在社区、社区组织和外界组织机构之间进行联络和沟通，增进互信和了解，减少误解和分歧，争取支持、合作，实现社区团结。

## 考点速记二：社会策划模式

### （一）社会策划模式的含义

社会计划也叫社会策划模式，是指在理性方法指导下，依靠专家的意见和知识，在准确把握社会服务机构的使命、宗旨、政策、资源的基础上，确立社区工作目标，选择一个最佳的工作方案，最终解决社区问题。

### （二）社会策划模式的基本假设

#### 1. 对社区及社会构成的假设

社会策划模式认为社区或社会系统是建立在个人之上，有自己的平衡机制。这种模式正视资源、权力、技术等因素的限制，承认政治因素随时可能影响清晰并有长远目标的计划。

#### 2. 关于社区发展和变迁的假设

社会策划模式主张通过对社会发展规律的系统研究，掌握社会发展的内在规律，种有计

划、有组织的控制和引导社会发展。在一个复杂的社会环境下，要达到社区变迁，必须依靠专业人员和专业技术，推动复杂的社区变迁。

### 3. 对个人及其个体行为动机的假设

在社会策划模式下，认为人都是理性的，人是理性追求自我利益最大化的，人际关系一般都是理性选择的工具性交换关系。

#### （三）社会策划模式的特点

##### 1. 注重任务目标的实现

社会策划模式注重任务目标的实现，以解决实质性社会问题为主要工作取向。

##### 2. 强调运用理性原则处理问题

一方面强调过程的理性化，另一方面强调技巧的科学化。

##### 3. 注重自上而下的改变

社会工作者扮演着专家的角色，运用专业知识、科学决策的能力及其权威，策划和推动改变。

##### 4. 指导社区未来变化

社会计划是通过分析当前和过去的资料，预测将会发生的事情，并设计应对的措施，其目的是尽量降低社区未来变化的不稳定性。

#### （四）社会策划模式中社会工作者的角色

##### 1. 技术专家

在社会策划模式中，社会工作者主要扮演专家的角色，包括收集社区资料，进行社区分析及社区诊断，进行社会调查、资讯提供、组织运作及评估等。

##### 2. 方案实施者

社会工作者执行有关方案，尤其是与有关机构、团体保持良好关系有助于方案工作开展。

### 考点速记三：社区照顾模式

#### （一）社区照顾模式含义

社区照顾模式是指社区中各方成员组成的非正式网络与各种正式社会服务系统相配合，在社区内为需要照顾的人士提供服务与支持，促成其过正常的生活。

（1）非正式网络一般由家人、亲戚、朋友、邻居和志愿者组成；

（2）正式的社会服务系统一般是指基层政府、医院、养老机构、精神障碍照顾机构、残障康复机构等法定非营利机构，也包括少量的营利机构。

（3）需要照顾的人士一般包括老年人、儿童、残障人士、精神障碍人士等。

#### （二）实施策略

##### 1. 协助服务对象正常地融入社区

社区照顾的任务目标是为社会上有需要的人群提供照顾和支援，协助他们在社区中过正

常生活。

## 2. 强调社区责任

通过服务资源与权力的下放，强调政府、非营利机构、营利机构、志愿组织、社区、家庭及个人共同分担责任，目的是能够更及时回应社区有需要人群的问题与需求，提供更有品质的服务。

## 3. 强调非正规照顾的作用

由政府 and 福利机构提供的照顾被称为正规照顾（或正式照顾）。与之相对应的由家庭、亲朋、邻居和志愿者提供的照顾是非正规照顾。

## 4. 提倡建立相互关怀的社区

社区是建立社会关怀的重要平台。社区照顾模式强调动员社区居民参与社区照顾服务，建立社区居民之间的互助互爱关系，以抗衡个人主义和城市化带来的疏离和孤独。

### （三）社区照顾模式的实施策略

#### 1. 在社区照顾

“在社区照顾”是指将一些服务对象放在社区内并为其开展服务，即指有需要和依赖外来照顾的困难人士，在社区的小型服务机构或住所中获得专业人员的照顾。“在社区照顾”的核心是强调服务的“非机构化”，服务形式：

（1）将照顾者迁回他们熟悉社区的家庭里生活，并辅以社区支援性服务，如家务助理、社区护士及日间照料中心等；

（2）将大型机构改造为更接近社区的小型机构，如小型敬老院、老人庇护所、小型儿童之家等；

（3）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。

#### 2. 由社区照顾

“由社区照顾”的核心是强调动员社区内的资源，发动社区内的亲戚、朋友、邻居和志愿者，协助照顾有需要的人士。“由社区照顾”分为：

（1）提供直接服务的支持网络。动员亲人、邻居、志愿者或居民组织开展多样性的服务，关怀社区内有需要的人士，并逐步建立一个支援系统。

（2）服务对象自助网络。建立服务对象为核心成员的互助小组，形成互相支持。

（3）社区紧急支援网络。为帮助个人及家庭预防突发事件或危机而建立的支持网络，例如独居老人的电铃呼叫系统、社区综合治安巡逻等。

#### 3. 对社区照顾

“对社区照顾”更加指出了正规照顾和非正规照顾相互融合的重要性。

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、关怀探访及定期的电话慰问等。

#### 4. 建立社会支持网络



将正式照顾和非正式照顾相结合，形成对服务对象的社会支持网络，社区照顾才能得以顺利实施。

### 5. 为家庭照顾者提供服务

家庭照顾者的支持分为：

- (1) 为家庭照顾者提供一些具体的和实际的帮助。
- (2) 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。
- (3) 为家庭照顾者提供能够稍事休息的支援。
- (4) 针对家庭照顾者的压力提供情绪及专业上的支援。
- (5) 为服务对象提供高质量的服务，减轻家庭照顾者的负担，缓解其困难和焦虑。

### 6. 社区倡导

社区照顾应倡导尊重服务对象和瞄准其需要开展服务的精神。

(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；

(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，维护自尊，勇于表达自己在经济、身体、精神方面面临的困境，更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。

#### (四) 社区照顾模式中社会工作者的角色

##### 1. 治疗者

为个别服务对象提供行为治疗或其他心理治疗，也开展家庭治疗和团体治疗。

##### 2. 辅导者和教育者

为家庭照顾者提供辅导服务，为家庭照顾者自助小组提供训练课程，帮助他们了解老人、精神障碍、儿童等服务对象的身心特点，教导与服务对象沟通的技巧、一般性的护理技巧等。

##### 3. 经纪人

为服务对象寻找有关的服务，例如为智障儿童寻找特殊学校，协助其接受文化教育；为家庭照顾者小组的活动寻找场地、营养培训师等社区信息。

##### 4. 倡议者

为一些特殊的服务对象倡议和争取合适的服务；替家庭照顾者向有关部门提出意见，争取福利资源和措施；通过教育和培训，鼓励家庭照顾者自主争取权益。

##### 5. 顾问

就服务对象的情况向有关服务机构提供意见，例如向特殊教育学校介绍智障儿童的情况并提出服务建议；为家庭照顾者自助提供支援、提供活动及发展方向上的意见和建议。

### 考点速记四：认识社区阶段工作重点

#### (一) 社区基本情况分析

1. **社区的地理环境**：社区地理区域和地理环境资料一般可以通过区政府和街道办事处取

得，主要包括区位与边界、环境设计与土地使用、交通、基础设施、社会服务、商业服务和经济等。

2. **社区内的人口状况**：主要包括社区内的总人口数、性别比例、年龄分布、居住群体的特征（包括少数民族情况、流动人口情况）。

3. **社区内的资源**：主要包括社区里的公共设施、教育机构、医疗单位、社区组织、金融机构、商业场所等。

4. **社区内的权力结构**：社会工作者可以通过街道办事处、社区居委会了解社区内各类组织情况，包括辖区单位、业主委员会、物业管理公司、社会团体、居民的自助小组和互助小组等，并了解和分析社区内的**权力结构**。通常，各类社区组织中的领导人对社区有重要的影响力。访问社区居民、拜访社区居委会主任、参与社区内的重要会议和活动都是了解社区内权力结构的渠道。

5. **社区的文化特色**：社区文化特色的了解，主要包括有哪些文化价值、传统或信念是社区重视的，其对社区不同群体的影响如何；有哪些习俗或者活动是社区居民普遍重视的。

## （二）社区问题分析

1. **描述问题**：对问题的描述是认识问题的起点，意在弄清问题的表现或者问题的症状。任何社区问题都是**客观事实与主观感知**共同作用的产物，一方面社区中**确实存在某种现象**；另一方面社区成员对这种现象表示了**不满或担心**，**希望改变或消除这种现象**。

2. **界定问题**：在弄清社区问题的表现之后，还需要对问题进行界定，以明确问题的性质，为解决问题提供方向。

3. **明确问题的范围**：分析社区问题时还需要弄清楚**问题的范围**，以判断问题的大小和**严重程度**。

4. **问题的起源和动力**：社会工作者需要找出导致社区问题产生、蔓延和加剧的原因，并进而发掘和思考解决这一问题的可能的动力因素。

## （三）社区需要分析

1. **规范性需要**：这种需要是专业人员、行政人员或专家学者依据专业知识和现有的规定或规范，指出在特定情况下所需的标准。

2. **感觉性需要**：当个人被问及是否需要某一特定服务并作出回应时，其反应就是感觉性需要。这是假定从个人受访的自我陈述中可以反映出的个人期望的需求和想要的服务就是感觉到的需要。

3. **表达性需要**：当个人把自身的感觉性需要通过行动来表达和展现时，即成为表达性需

要；表达性需要主要反映了对**社会服务数量上的需求**，但不一定表示对服务质量的不满意。

**4. 比较性需要：**需要的产生是基于与某种事物所作的比较。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，后者知道了这些情况便会产生新的需要。这种与其他个人和社区比较而产生的需要称为比较性需要。比较型需要可以由居民提出，也可由专家提出。

## 第八章 社会工作行政

### 考点速记一：社会服务机构的规划内容

1. 使命宣言：由社会服务机构的决策者和高层管理者拟定，通过文字表述出来机构的宗旨，内容一般反映机构本身的信念、价值观及其在社会上所要建立的地位。

2. 策略性计划：一种中期的计划，一般由机构中高层和中层管理者共同拟订，是对未来3-5年的发展作出预估后而制定的工作方针，也是机构整体的目标和方向。制订策略性计划，必须对未来作出假设和预计，并作出相应的部署。

3. 运作性计划：由社会服务机构的中层和基层管理者共同拟订，是对机构目前的工作订立的具体可测量的短期服务指标，较为常见的是机构的年度计划，它是机构具体的行动计划。

### 考点速记二：社会服务机构的组织结构与运作

#### （一）社会服务机构的组织结构

##### 1. 社会服务机构的一般结构类型

**（1）直线式组织结构：**最简单组织方式，组织由上而下分为若干层级，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。直线式的职权是赋予主管指挥其下属的权力，是一种由上而下的指挥关系。

**（2）职能式组织结构：**职能部门不仅收集信息和提供意见，也可以做决定和执行。

**（3）直线参谋式结构：**组织各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。参谋的职权是主管授权的一种权利形式。

##### 2. 社会服务机构的团队结构类型

**（1）多功能型团队：**多功能型团队是指由来自同一等级、不同专业领域的成员组成，共同来完成某一项任务的团队。

**（2）问题解决型团队：**团队的成员每周用几个小时来碰头开会，讨论如何提高服务效率、提升服务质量和改善工作环境等问题，成员也会就如何改进服务流程和服务技术相互交换看法或提供建议。

**（3）自我管理型团队：**自我管理型团队也被称为高绩效团队，自然形成的工作小组，被

赋予了较大的自主权，集计划、指导、监督和控制于一身，包括控制工作节奏、决定工作任务的分配、安排工作休息等。这种类型的团队通常由 10-16 人组成。

## （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。授权的主要目的是让社会服务机构发挥最大效率。

2. 协调：社会服务机构的协调可分为程序性协调和工作性协调，前者是在活动设计过程进行的，后者是在服务进行过程中进行的。

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。

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。

## 考点速记三：社会服务机构的领导方式

### （一）领导方式的类型

#### 1. 专制型

（1）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**；

（2）从不把任何消息告诉下属，**下属没有参与决策的机会**，而只能察言观色、奉命行事；

（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；

（4）领导者预先安排一切工作程序和方法，下属只能服从；

（5）很少参与团体的社会活动，与下属保持相当的心理距离。

#### 2. 民主型（参与型）

（1）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，**政策是领导者和下属共同智慧的结晶**；

（2）分配工作时，尽量**照顾到个人的能力、兴趣和爱好**；

（3）**对下属的工作，安排得不那么具体**，下属有相当大的工作自由、较多的选择性和灵活性；

（4）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，谈话时较多使用**商量、建议和请求的口气**，较少下达命令；



(5) **积极参加团体活动**，与下属没有心理上的距离。

### 3. 放任型

(1) 领导者满足于任务布置和物质条件的提供，对团体成员的具体执行情况既不主动协助，也不进行主动监督和控制，**听任团队成员各行其是**，自主进行决定；

(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、无评估，**工作效率不高**；

(3) 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。

### 考点速记四：社会服务机构的激励措施

- (一) 了解员工的个别差异
- (二) 用目标引导员工，增进其对工作的兴趣
- (三) 提供员工参与决策的机会
- (四) 协助员工制订职业生涯发展计划

### 考点速记五：社会服务机构的公信力

#### (一) 社会服务机构公信力的含义

1. 社会服务机构的公信力是指社会服务机构获得政府、社会和公众信任的能力。社会服务机构实现了它的承诺就会获得各方信任，就具有公信力。

2. 社会服务机构必须通过评估向社会大众和资源赞助人提交服务表现和成果用来证明服务是有效的，满足了服务对象的需求，获得了应有的社会效果。这种**社会交代会直接影响**社会和公众对该机构的信任。

#### (二) 社会服务机构公信力的展现

社会服务机构集多方资源为社会服务的特点，要求它必须在诸多方面作出交代。具体而言，这些交代包括：

一是**财务交代**，主要是向提供或赞助服务经费的政府、基金会、捐款人提供财政报告，证明资金使用的适当性和效益。

二是**政治交代**，主要是向立法和权力机构、社会媒体交代机构履行社会责任和义务的情况。

三是**专业交代**，机构要证明其聘用的社会工作者在服务中遵守社会工作守则、坚守专业操守并提供了达到良好专业水平的服务。

四是**服务交代**，社会服务机构不仅要向服务对象提供服务，而且提供令其满意的服务，而服务对象满意度的评估不但要反映问题的解决程度，也要证明服务是在机构内部严谨的行政监督、专业督导下提供的。

五是**行政交代**，主要说明机构内部管理制度和程序的正常运作，包括向理事会、管理人

员和前线工作人员等作交代。

### （三）社会服务机构公信力的评估

公信力评估是确保社会服务机构诚信的一种制度安排，其作用在于帮助社会服务机构树立和强化社会公信。公信力评估主要是**外部评估**，是在政府或外界力量的要求下进行的。一般来说，公信力评估包括以下4个方面。

#### 1. 资金的合理使用和运作

社会服务机构必须说明其经费是否被合理地运用于服务项目。

#### 2. 服务和活动与组织使命和宗旨保持一致

**社会服务机构使命和宗旨**的实现依托于具体的服务和活动，脱离了机构使命和宗旨的服务和活动，即使有利于机构生存，也会招致赞助人、服务使用者以及社会大众的质疑，进而影响机构的公信力。

#### 3. 财务与信息的透明化

社会服务机构要定期公开财务报告和服务评估报告，让主要赞助人、服务使用者及社会大众了解机构整体运行报告，为他们监督提供方便。社会服务机构必须在财务与信息的透明化方面作出说明。

#### 4. 规范的治理结构

社会服务机构要通过适当的治理结构来保证机构的主要管理者不会损害公众的利益。理事会是社会服务机构治理结构的主要内容，社会服务机构有必要对机构的治理情况作出说明。

## 第九章 社会工作督导

### 考点速记一：社会工作督导的对象

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

### 考点速记二：社会工作督导的类型

1. 师徒式督导。督导者扮演师傅的角色，对被督导者提供教育训练。师徒式督导强调学习过程，焦点集中于一般议题。从专业的角度看，被督导者自己承担更多责任。

2. 训练式督导。被督导者被认为是学生或受教育者，在具体实务服务中，督导者负责部分工作。训练式督导同师徒式督导较为一致的是也强调学习过程，焦点集中在一般议题上。但在专业方面，督导者承担更多责任。

3. 管理式督导。督导者是被督导者的上级或主管，具有“上司与下属”的关系。管理式督导强调的是服务工作的完成及其服务质量，焦点集中于特殊议题。从专业的角度看，督导者承担更多的责任。

4. 咨询式督导。督导者与被督导者及其工作没有直接关系和责任，是纯粹的咨询角色。咨询式督导同管理式督导较为一致的是强调服务工作的完成及其服务质量，焦点集中在特殊议题上，被督导者自己承担更多的责任。

### 考点速记三：社会工作督导的内容

#### （一）行政性督导的内容

1. 社会工作者的招募和选择；2. 安置和引导工作人员督导者要对新进人员进行安置和引导，让他们了解自己在机构中的位置，清楚掌握组织的行政环节、政策和制度等相关信息，帮助他们在机构的人群网络或团队中找到自己的位置；3. 工作计划和分配；4. 工作授权、协调与沟通；5. 工作监督、总结和评估，内容包括是否达到最低要求、是否听取反馈信息、是否及时进行表扬和鼓励等；6. 督导者扮演多种角色：（1）缓冲器角色；（2）倡导者角色；（3）机构变迁推动人。

#### （二）教育性督导的内容

1. 教导有关“服务对象群”的特殊知识；2. 教导“社会服务机构”的知识；3. 教导有关“社会问题”的知识；4. 教导有关“工作过程”的知识；5. 教导有关“工作者本身”的知识；6. 提供专业性“建议和咨询”。

#### （三）支持性督导的内容

（1）疏导情绪：督导者协助被督导者适应和处理服务过程中感到的挫折、不满、失望、焦虑等各种情绪，增强被督导者的自我功能。（2）给予关怀：督导者通过给予关怀与支持，让被督导者在工作过程中有安全感，并愿意尝试新工作。（3）发现成效：督导者协助被督导者发现工作成效，并能自我欣赏，激发被督导者的工作情绪和士气，并对机构逐渐产生认同感和归属感。（4）寻求满足：督导者给予被督导者从事专业的满足感和价值感，促进其对专业的认同，进而愿意持续投身于社会服务工作。

### 考点速记四：社会工作督导志愿者

#### （一）社会工作者督导志愿者的工作内容

1. 根据志愿者的基本需求，协助志愿者建立适当的服务价值和工作态度；2. 把握志愿者督导和志愿者双方的角色职责和期待，建立彼此信任的督导关系；3. 确保志愿者在社会服务机构目标和行政程序内提供服务，做好志愿者和机构的沟通工作；4. 切实做好工作分配和安排，随时帮助补充志愿者的服务技术；5. 及时表扬志愿者优良的工作表现，对不良工作表现要给予建设性的批评；6. 妥善处理志愿者的冲突问题。

#### （二）社会工作者督导志愿者的工作态度

1. 把志愿者当成与机构共同工作的伙伴；2. 把志愿者作为机构应提供服务的对象；3. 正确认识志愿者的基本心理需求和服务有限性；4. 对志愿者不能过于放任，也不能过分苛求。



## 考点速记五：社会工作督导的方式及技巧

### （一）个别督导

个别督导是最传统的督导方式，由一名督导者对一名被督导者用面对面的方式，定期、定时举行讨论。另外视情况需要，也会有一些不定期的督导会议。其**会谈技巧**主要有：

①聆听：督导者要从头到尾仔细聆听被督导者的谈话，以便在充分掌握信息的基础上作出判断；②补充：督导者要以资料、知识或归纳重点的方式补充被督导者谈话的信息；③提出疑问：督导者适时向被督导者提出问题，帮助其开阔思想与视野，激发其走向新的境界；④进行评价：督导者通过检查被督导者的工作情况，与其分享工作经验和想法；⑤提出建议：对被督导者提出处理服务对象问题和需求的具体建议和策略，协助被督导者拟订有效的工作计划。

### （二）团体督导

团体督导是一名督导者和数名被督导者以小组讨论的方式，定期举行讨论会议。小组人数二三人至七八人不等，否则不方便讨论。团体督导讨论会议的主要内容，包括每个被督导的社会工作者在专业服务过程中遇到的困难和障碍，每次由小组中的一人或两人提供书面或口头记录或讨论要项，督导者和小组人员事先或当时详尽阅读或听取有关信息，并根据掌握的情况寻找解决问题的有效途径。

#### 1. 督导团体组成与运作技巧

（1）督导团体的规模；（2）督导团体的成员；（3）督导团体的运作；（4）团体督导记录。

#### 2. 团体督导的主持技巧

团体督导的技巧主要体现在团体督导会议的主持过程中，大致有以下几方面：

（1）督导者须熟悉团体成员的姓名、性格，并与之建立良好关系。督导者在团体面前要体现出舒适状态，表现出对团体活动的兴趣和信心；（2）督导者必须能引导团体成员集中注意力和形成向心力。督导者必须用心倾听团体成员所说内容的核心含义，并把握其重点；（3）督导者应尽可能促使团体成员自动自发和自由自在地提出问题、观点和建议。督导者应有能力连接被督导者的各种不同观点，并进行综合和比较分析，从而得出团体成员共同认识和理解的结论；（4）督导者虽然事先有所准备，但讨论过程中宜富有弹性地进行适当修正；（5）督导者应敏锐地察觉团体成员的潜在感受，并加以适当的处理和引导；（6）督导者应善于应对“社会感情型”（感性）和“问题解决型”（理性）的成员所表述的观点，给予及时的回应和引导。此外，督导者也具有妥善处理和限制攻击型、偏激型成员的能力；（7）督导者应在讨论的每个段落作“段落总结”形成结论，并在督导结束时进行归纳，形成清晰、具体的结论，以便被督导者能够领悟，并应用于服务实践中。

### （三）同辈督导

同辈督导是指具有相同需求、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。参与互动的成员不一定来自同一机构或同一工作团队。同辈督导的技巧包括以下两方面内容。

#### 1. 同辈督导团体的组成技巧

(1) 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) 团体成员要签订明确的契约，同时还要明确成员的角色分工；(4) 注意同辈督导会议的反馈，包括对督导的过程进行全面反馈，既有正面的反馈，也有负面的反馈。

#### 2. 同辈督导会议组织的技巧

(1) 设定基本规则，如均衡分配时间给每名成员表达意见和反馈，避免无意义的奖励式意见等；(2) 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；(3) 安排一些非正式交流时间，这些非正式交流时间可以让成员在会议正式程序外有机会进行更加充分的交流。

## 第十章 社会工作研究

### 考点速记一：实证主义方法论的基本观点

(一) 社会和自然受同样原则支配，社会研究对象与自然科学研究对象都是纯客观的，它们不依赖于研究者而独立存在，事物本身存在着内在的、必然的、可重复的规律。

(二) 人的行为是由外部力量引起的，人类行为、社会变化的因果关系或相关关系是可以被感知、概括和客观计量的。只有能被直接观察并可进行客观测量的因素才能形成人们可接受的资料。

(三) 社会研究的任务在于说明社会现象或规律是什么，而不是说明社会现象应该或必须是什么。

(四) 自然科学方法适合于社会研究，社会研究的逻辑方法是假设演绎法，将社会现象作为研究起点，重视社会现象的概括归纳，努力寻求现象间的相关关系，由经验事实来检验其假设，从而发现其一般性、普遍性或规律性。

(五) 强调价值中立，在研究中不作价值判断，以保持严格的客观性和科学性。

(六) 强调理论研究的实践功能，注重对现实社会生活进行干预和改造。

### 考点速记二：反实证主义方法论特征

(一) 强调社会现象不同于自然现象。社会科学要说明社会中个别具体事物之间的联系，它具有不可重复性，也没有一般规律。

(二) 认为社会科学首先要研究个人行为动机与社会规范，反对把社会生活看作是一些无个性的社会事实或社会结构的相互作用。

(三) 认为社会研究方法应该着重分析社会整体的因素，找出其成分，说明整体与成分

的关系，反对把社会研究归结为只对各种社会现象作整体说明。

（四）认为社会科学的主要方法是以描述性的历史方法说明社会现象，反对在社会科学中运用自然科学的概括性规律方法。

（五）认为考察主体的认识能力是主要的认识方法，社会科学知识是主观的和相对的，社会科学研究或解释性理解在本质上都包含价值倾向性。

（六）注重社会现象的发生、变化过程和人的意识过程，重视研究者与被研究者及其与“生活世界”间的意识活动以及现实社会场境中意义的产生过程等。

### 考点速记三：定量研究与定性研究

#### （一）基本概念

##### 1. 定量研究

定量研究是在严格研究设计的基础上，采用定量测量手段收集资料，并对此进行统计分析。

##### 2. 定性研究

定性研究就是收集和分析非数字化的资料，描述和理解回答者所经历现实的含义、特征、隐喻、象征等，探索社会关系。

#### （二）定量研究和定性研究的差异

##### 1. 研究和理论的关系

定量研究主要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，从而是一种理论检验。定性研究不一定事先设定研究假设，其假设可以在研究过程中逐步形成和完善；它基于描述性分析，对过程发现进行抽象提炼，从而是一种理论建构。

##### 2. 研究者与研究对象的关系

定量研究中，研究者被视为外人，其研究设计旨在排除研究者对研究对象的影响，并在过程中体现价值中立。定性研究中，研究者要使自身被研究对象视为自己人，在研究过程中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。

##### 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 and 研究框架，然后进行研究设计，依托量表、问卷等标准化测量工具收集资料，并对所得资料进行统计分析，以发现变量之间的关系；它追求研究资料和研究结论的精确性。定性研究的研究设计则灵活变化，主要采用实地研究策略，通过参与观察、深度访谈、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。

##### 4. 资料特性

定量研究主要收集和分析量化的资料、可操作的变量和统计数据；如发现社会工作培训项目的参与者对教师讲授的总体评价。定性研究则主要获取描述性的信息，如探究某人在失

业初期的心路历程。

### 5. 结果范围

定量研究注重研究问题的普遍性、代表性及普遍指导意义；如发现社区多数居民对公共安全的需求。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发现问题的新视角；如发现个案社会工作的潜在服务对象的偏差行为与其儿时经历的关系。

定量研究和定性研究的上述差异隐含了两者在逻辑过程、理论模式、主要目标、研究方式、具体方法等方面的特性，这些特性正是各自方法论的现实体现。

### （三）适用场境

#### 1. 定量研究

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。

#### 2. 定性研究

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境，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联系

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。两者并无高低优劣之分，只有适用场合之别。

## 考点速记四：社会工作者实务研究报告的基本结构

**项目方案书的基本结构：**包括主题、基本背景、需求评估、项目目标、工作模式、实务内容、经费结构、时间进度、附录、参考文献等部分。

**项目总结报告是实务工作的总结：**其基本结构包括主题、项目背景、需求评估（问题表现及基于文献或实证研究的原因分析）、项目目标、工作模式、实务内容、服务效果、讨论和建议、附录、参考文献等部分。

## 考点速记五：问卷调查

### （一）问卷类型。

1. 自填问卷在收集资料时由被调查者填写答案。
2. 访问问卷在收集资料时由访问员向被调查者提问并记录其回答，适合于被调查者文化水平不高、调查问题较复杂的情况，但不太合适了解敏感性问题。

### （二）问卷结构

1. **标题：**标题就是问卷名称，位于问卷首行居中位置。



2. **封面信**：封面信是研究者致被调查者的短信，旨在说明研究者身份、研究目的和内容、对象选择方法、保密原则，并标明研究机构。封面信位于标题之后，要素明确，语言精练。

3. **指导语**：指导语旨在说明问题细节及回答要求，有不同形式。

4. **问题和答案**：问题和答案是问卷的核心。问题有态度、行为和状态三种。

5. **编码**：编码就是给问题及答案用某个字母或数字作为代码。

6. **其他**：问卷还可以包括问卷编号、被访人联系电话、访问员签名、访问时间、结束感谢语等。

## 考点速记六：实验研究

### （一）三对要素

1. 自变量和因变量。自变量就是实验刺激，因变量是受试者的反应。
2. 实验组和控制组。实验组是对其施加影响的小组，控制组是不施加影响的小组。
3. 前测和后测。前测是在实验前分别测验实验组和对照组的因变量状况，后测是在实验后再测两组的因变量状况。

### （二）常用类型

#### 1. 标准实验设计

标准实验设计有前后测控制组设计（传统实验设计）、单后测控制组设计、所罗门四组设计等形式。

（1）**前后测控制组设计**：前后测控制组设计就是首先把对象随机分配到实验组和控制组，然后测量两组某指标的水平，再对实验组进行某种干预，此后对两组再测。实验组该指标的前后变化与控制组该指标的前后变化之间的差异就视为干预效果。

（2）**单后测控制组设计**：单后测控制组设计认为，随机分配过程已消除了实验组和控制组最初的重要差异，从而后测所得的两组间差异反映了自变量影响。

（3）**所罗门四组设计**：所罗门四组设计整合了前后测控制组设计和单后测控制组设计。用随机方式把对象分四组，控制组和实验组各两组。对一个控制组和一个实验组进行前测和后测，另一个实验组和另一个控制组仅进行后测。

#### 2. 准实验设计

（1）**非对等控制组设计**：非对等控制组设计就是发现一个与实验组表面相似的既存控制组，依托实验研究的技术进行分析。

（2）**简单时间序列设计**：简单时间序列设计不要求有控制组或对照组。首先，在多个



时点对因变量进行测量，然后进行干预，再在多个时点测量自变量的数值。

(3) 多组时间序列分析：多组时间序列分析就是将形成非对等控制组设计与时间序列分析结合，研究者在干预前后同时对实验组与非对等控制组的某变量进行若干次测量，对两组因变量的前后测结果进行比较就可发现干预效果。

