

# 第一章 社会工作的目标、对象及主要领域

## 第一部分 本章概览

本章是社会工作的基本入门导论,重点介绍了社会工作的定义、目标、功能、要素、角色、核心能力、服务领域。社会工作有服务对象和社会服务两个层面的目标。在服务对象层面上,社会工作的目标是提供物质帮助、给予心理支持和促进能力发展;在社会服务层面上,社会工作的目标是解决社会问题、促进社会公正、推动社会进步。社会工作的功能也表现在两个方面:对于服务对象,社会工作可以促进服务对象的正常生活,恢复其弱化的功能,促进人的发展,促进人与社会环境的相互适应。从社会层面来看,社会工作可以发挥维持社会秩序、构建社会资本、促进社会和谐、促进社会进步的作用。作为一种专业助人活动,社会工作由服务对象、社会工作者、价值观、专业方法和助人活动等几个基本要素构成。社会工作者的主要角色包括直接服务角色和间接服务角色。社会工作者的基本角色是:服务提供者、治疗者、服务对象积极改变的支持者、关系协调者、积极行为的倡导者。间接服务角色包括:社会工作过程(项目)的管理者、服务资源的筹措者、社会政策的影响者等。社会工作者在实践中也常常扮演综合性的合并角色。社会工作者要具备核心能力,主要包括:沟通与建立关系的能力,促进和增能的能力,评估和计划的能力,提供服务和干预能力,在组织中工作的能力。社会工作的主要服务领域包括:儿童及青少年社会工作、老年社会工作、妇女社会工作、残疾人社会工作、矫正社会工作、优抚安置社会工作、社会救助社会工作、家庭社会工作、学校社会工作、社区社会工作、医务社会工作、企业社会工作等。理解本章所讨论的基本议题,是进入社会工作领域的前

提。本章的考题难度不大,考题所占试卷总分的分布较为均衡,通常考生都能有较好的表现。具体的历年考题分数分配如下:

| 时 间    | 考 题 分 布          | 分 值 |
|--------|------------------|-----|
| 2010 年 | 1、2、3、4、5、6、7、61 | 9   |
| 2011 年 | 1、2、3、4、5、6、7、61 | 9   |
| 2012 年 | 1、2、3、4、5、6、7、61 | 9   |
| 2013 年 | 1、2、3、4、5、6、7、61 | 9   |
| 2014 年 | 1、2、3、4、5、6、7、61 | 9   |
| 2015 年 | 1、2、3、4、5、6、7、61 | 9   |

## 第二部分 要点梳理

| 考纲要求         | 分解考点   | 重要程度  |
|--------------|--|-------|
| 一、社会工作的含义与特点 | 考点 1-1 社会工作的含义                               | ★★    |
|              | 考点 1-2 我国社会工作的三种理解                           | ★★    |
|              | 考点 1-3 《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》(以下简称《决定》) | ★★    |
|              | 考点 1-4 社会工作的特点                               | ★★★★★ |
| 二、社会工作的目标与功能 | 考点 1-5 社会工作的目标                               | ★★★★★ |
|              | 考点 1-6 功能的含义与类型                              | ★     |
|              | 考点 1-7 社会工作对服务对象的功能                          | ★★★★★ |
|              | 考点 1-8 社会工作对社会的功能                            | ★★★★★ |

(续表)

| 考纲要求        | 分解考点               | 重要程度  |
|-------------|--------------------|-------|
| 三、社会工作的要素   | 考点 1-9 社会工作的要素     | ★★★★★ |
|             | 考点 1-10 社会工作者的核心能力 | ★★    |
| 四、社会工作的主要领域 | 考点 1-11 社会工作的主要领域  | ★★★★★ |

## 第三部分 考点精讲

### 第一节 社会工作的含义与特点

#### 考点 1-1 社会工作的含义

##### (一) 考点讲解

1. 社会工作指的是非营利的、服务于他人和社会的专业化、职业化的活动。

2. 国际社会工作者联合会的定义：社会工作是以实践为基础的职业，是促进社会改革和发展、提高社会凝聚力、赋权并解放人类的一门学科。社会工作的核心准则是追求社会正义、人权、集体责任和尊重多样性。

3. 社会工作是在一定的社会福利制度框架下，根据专业价值观念、运用专业方法帮助有困难的人或群体走出困境、获得发展的职业性服务活动。

4. 社会工作是以利他主义价值观为指导，以科学知识为基础，运用科学方法助人的服务活动。

##### (二) 命题思路

本考点的考核重点围绕“专业化”“职业化”展开。本考点的考法，通常是询问考生：“以下对于社会工作的说法，什么是正确的？”常见的命题

方式：第一，混淆“专业化”概念，认为无须训练、谁都可以胜任社会工作者的工作，或是将传统的居委会工作认为是专业社会工作；这些说法都违反了“专业化”原则。第二，混淆社会工作者和志愿者之间的区别，认为社会工作者的工作是志愿工作，是不计报酬的；这违反了“职业化”原则。第三，强调社会工作是以实践为基础的专业。

### (三) 历年真题

2010年第3题。

### (四) 模拟试题

以下对社会工作内涵的表述，不正确的是( )。

- A. 社会工作指的是服务于他人和社会的专业化、职业化的活动
- B. 社会工作注重实践，强调助人者与服务对象之间的互动
- C. 社会工作强调助人为乐，所以也就是我们通常所说的志愿服务
- D. 社会工作是以利他主义价值观为指导，以科学知识为基础，运用科学方法助人的服务活动

**【答案解析】** C。社会工作是专业化、职业化的助人活动，与志愿者服务有着本质差别。故本题选项C是不正确的。

## 考点1-2 我国社会工作的三种理解

### (一) 考点讲解

1. 普通社会工作。本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。如离退休人员当校外辅导员，一些志愿者从事公益服务活动等。

2. 行政性社会工作。政府部门、企事业单位和群众团体中，专门从事职工福利、社会救助的人所从事的助人活动。从性质上来说，这是行政性、非专业的社会工作。如民政部门的社会救助、老人福利和儿童福利工作，有的面向本单位成员，如企事业单位中工会救济和帮助困难职工的工作。

3. 专业社会工作。由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。

### (二) 命题思路

本考点的考核方式围绕我国对社会工作的三种理解进行比较。要

特别留意教材中对这三类的举例说明,因为这些举例都是考试题干的来源。记忆原则:凡是志愿服务,都属于普通社会工作;凡是传统福利工作,都属于行政性社会工作;凡是专业人士在专业机构内从事的工作,都属于专业社会工作。

### (三) 历年真题

本考点 2010 年后没有考过。

### (四) 模拟试题

1. 王大伯是部队的退休老干部,退休后也没有闲着,与街道的社区学校联络,成为一名校外辅导员。他经常关心社区里的外来务工子女,为他们辅导功课,逢年过节还买些小礼物送给孩子们,深受小朋友们的喜欢。从当前我国对于社会工作的三种理解来看,王大伯所从事的校外辅导员属于( )。

- A. 普通社会工作
- B. 行政性社会工作
- C. 专业社会工作
- D. 国际社会工作

**【答案解析】** A。我国当前对社会工作有三种不同的理解:普通社会工作、行政性社会工作、专业社会工作。其中,普通社会工作是指本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作,如离退休人员当校外辅导员,一些志愿者从事公益服务活动。本题中,王大伯发挥余热担任校外辅导员,即属于普通社会工作。

2. 小明是某电子元件厂的一线工人,和他至亲的奶奶前些日子刚过世,而谈了两年的女朋友也因为种种原因提出分手;小明郁郁寡欢,觉得这个世界再也没有爱了。工厂的工会干事小强了解了小明的情况后,主动和他聊天,给他安慰与关怀。从当前我国对于社会工作的三种理解来看,小强提供的服务属于( )。

- A. 普通社会工作
- B. 行政性社会工作
- C. 专业社会工作
- D. 国际社会工作

**【答案解析】** B。我国当前对社会工作有三种不同的理解:普通社会工作、行政性社会工作、专业社会工作。行政性社会工作,是指政府部门、企事业单位和群众团体中,专门从事职工福利、社会救助的人所从事的助人活动。从性质上来说,这是行政性、非专业的社会工作。本题小强所做的工作即属于行政性社会

工作。

### 考点 1-3 《决定》

#### (一) 考点讲解

1. 建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍,是构建社会主义和谐社会的迫切需要。建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障。

2. 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理念,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。

#### (二) 命题思路

本考点的考核方式有以下几个要点:第一,“培养、评价、使用、激励”这八个字,这既考过单选题,也考过多选题。第二,考核社会工作是社会建设。第三,考核“助人自助”,这指的是社会工作者帮助服务对象自己帮助自己,即助他人自助之。

#### (三) 历年真题

2012年第1题。

#### (四) 模拟试题

1. 2008年10月,人力资源和社会保障部与民政部联合出台了《关于民政事业单位岗位设置管理的指导意见》。该意见主要贯彻了《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》,推动建立《决定》提出的“建设宏大的社会工作人才队伍”的( )。

A. 培养制度 B. 评价制度 C. 使用制度 D. 交流制度

**【答案解析】** C。《决定》指出,要“建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构合理,素质优良的社会工作人才队伍,是构建社会主义和谐社会的迫切需要,建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障,确定职业规范和从业标准,加强专业培训,提高社会工作人员职业素质和专业水平”。岗位设置是对社会工作者的使用,故选C。

2. 《决定》指出,要“建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构

合理,素质优良的社会工作人才队伍,是构建社会主义和谐社会的迫切需要,建立健全以( )为主要内容的政策措施和制度保障,确定职业规范和从业标准,加强专业培训,提高社会工作人员职业素质和专业水平”。

- A. 评价      B. 使用      C. 交流      D. 激励  
E. 培养

**【答案解析】** ABDE。《决定》指出,要“建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构合理,素质优良的社会工作人才队伍,是构建社会主义和谐社会的迫切需要,建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障,确定职业规范和从业标准,加强专业培训,提高社会工作人员职业素质和专业水平”。

#### 考点 1-4 社会工作的特点

##### (一) 考点讲解

1. 专业助人活动。服务于困难群体、以利他为目的的职业活动。
2. 注重专业价值。专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理。以解决社会问题、增进人民福利为自己的责任,以追求社会公正和社会进步为自己的目标。社会工作强调平等之爱,充满了对人的尊重,对社会生活的热爱。
3. 强调专业方法。专业方法是指本职业独特的、在许多情况下要经过专业教育和培训才能掌握的方法。社会工作形成了个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政等一系列独特的工作方法。
4. 注重实践。社会工作要具体地去做,即在科学理论指导下采取行动。
5. 互动合作。社会工作是社会工作者与服务对象的互动过程,也是社会工作者与服务对象“一同工作”的过程。
6. 多方协同。在解决这些问题的过程中社会工作者要与其他人员合作。比如,要帮助失业人员再就业,社会工作者就要与本机构(组织)中的同事、社区工作者、劳动部门的工作人员等多方面的人员合作。

##### (二) 命题思路

本考点每年必考,通常以单选题方式呈现。命题方式主要是给出

一个案例,让考生从案例的线索中分析其表现出社会工作的哪个特点。六大特点中,考核最多的是三个特点:第一,注重专业价值。通常给出的案例背景为服务对象受到社会的排斥,而社会工作者对其接纳和尊重。第二,互相合作。通常给出的案例背景并非单单是社会工作者为服务对象提供服务,而是强调双方一同工作。第三,多方协同。通常给出的案例指出,除了社会工作者之外,还有其他人员为服务对象提供服务。

### (三) 历年真题

2011年第1题、第4题;2012年第2题;2013年第2题;2014年第1题;2015年第1题。

### (四) 模拟试题

社会工作者在为社区残疾人服务的过程中,邀请康复师为残疾人家属开展康复技巧培训,联系劳动部门为有劳动能力的残疾人进行技能培训,并和社区干部一起与驻区企业进行协商,为部分残疾人找到了工作。上述做法凸显了社会工作( )的特点。

- A. 注重专业价值                      B. 注重专业方法  
C. 注重政策倡导                      D. 注重多方协同

**【答案解析】** D。社会工作者联系康复师、劳动部门、社区干部、驻区企业共同帮助残疾人,体现了社会工作注重多方协同的特点。

## 第二节 社会工作的目标与功能

### 考点1-5 社会工作的目标

#### (一) 考点讲解

##### 1. 服务对象层面的目标

(1) 解救危难。危难是因社会或个人原因,个人的身体受到严重损伤、基本生活能力受到严重削弱,致使其自身生存受到严重威胁,以致生命遭遇危机的状态。面对危难,社会工作的基本目标就是寻求资源(包括物质资源和社会资源),支持受助者,帮助他们走出困境。如从救护战场伤员到救援难民和极度困难者,从帮助极度贫困者到帮助因家庭关系



破裂而精神崩溃者以及吸毒成瘾者。

(2) 缓解困难。人生的不同发展阶段会遇到不同的困难,有些困难是一般性的,也有一些困难比较严重。如,社会工作者帮助青少年走出迷恋电子网络困境、帮助单亲家庭走出困境、帮助丧偶老人适应生活。

(3) 激发潜能。增强服务对象的内在能力。社会工作者的工作就是要激发案主被压抑、被忽视的能力,调动其内在积极性,并配以外部条件,帮助其走出困境。

(4) 促进发展。实现人与社会环境的相互协调,使个人和社会都能更好地发挥功能。比如,小组工作中有成长小组,就是以成员发展为目的的。

## 2. 社会层面的目标

(1) 解决社会问题。社会工作者在解决社会问题的过程中,既要增强服务对象的能力,也要解决社会制度安排方面的问题。

(2) 促进社会公正。公正包括机会公正、过程公正和结果公正等内容。

## 3. 文化层面的目标

(1) 弘扬人道主义;

(2) 促进社会团结。

## (二) 命题思路

本考点每年都会考核。主要的考核形式有两种:(1) 单选题。即给出一个案例,让考生选择该案例呈现了社会工作的哪项目标。故考生应当掌握三个层次、八个目标的具体含义。服务对象层面的目标考得最多。其中较容易混淆的是解救危难和缓解困难,通常而言,涉及危害生命的就是解救危难,而非涉及危害生命的则是缓解困难。(2) 多选题。这一考核方式通常要求学生掌握八个目标分别隶属于哪个层次,即属于针对服务对象层面的目标,还是针对社会层面的目标。总体而言,本考点考核较多的是服务对象层面的目标。

## (三) 历年真题

2010年第6题;2011年第5题;2012年第3题、第4题、第61题;

2013年第4题;2014年第3题;2015年第2题。

#### (四) 模拟试题

某社会工作服务机构既为外来务工人员提供就业援助,也为其子女提供托管服务,还倡导建立外来务工人员社会保障制度。上述服务内容在服务对象层面上发挥的作用是( )。

- A. 促进社会公正                      B. 解救危难  
C. 激发潜能                              D. 缓解困难

**【答案解析】** D。社会工作的目标有服务对象和社会两个层面。社会工作在服务对象层面上发挥的作用有四种:(1)解救危难;(2)缓解困难;(3)激发潜能;(4)促进发展。“提供就业援助、托管服务”,这应该属于缓解困难。故正确答案为D。这个考点考的是社会工作在服务对象层面上的目标。考生最容易搞错的就是“解救危难”和“缓解困难”之间的差别。简单记忆法:解决危难是严重的问题,而缓解困难是不那么严重的问题。

### 考点1-6 功能的含义与类型

#### (一) 考点讲解

1. 功能。功能是指在一个系统中某个部分所发挥的作用,即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响。

2. 正功能和负功能。正功能是指系统的某一部分、某一现象所发挥的正面的、积极的、支持性的作用;负功能是指它所发挥的负面的、消极的作用。

#### (二) 命题思路

本考点通常考核正功能和负功能的概念。通常而言,带来积极影响的即为正功能,带来消极影响的即为负功能。本考点的难度较低。

#### (三) 历年真题

本考点2010年后没有考过。

#### (四) 模拟试题

1. 赵某因企业倒闭而失业,根据相关政策领取失业保险金维持基本生活。后来赵某在政府有关部门的支持下重新就业,生活水平有明显改善。赵某的这种状况反映了社会政策的( )。

- A. 正功能和潜功能                      B. 显功能和正功能

## C. 负功能和潜功能

## D. 显功能和负功能

**【答案解析】** B。所谓正功能是指所发挥的正面的、积极的、支持性的作用。当甲对乙产生了积极影响时,我们就可以说甲对乙具有正功能;那些明显的、被参与者所预期和认识到的后果是显功能。在本题中,失业保险制度能够维持失业者的基本生活、改善贫困群体的生活状况具有正功能,同时这种改善功能也是显而易见的,因而是显功能。

2. 王强的父母都在部队担任干部,特别强调纪律与规范,因此,对王强在学习和生活各个方面都严加管束,从而使得王强产生了逆反心理。某日,王强拿着期末考卷回家,父亲看到其成绩名列班级第十位,没有达到其预期,便狠狠地将王强打了一顿,并告诉他:“不好好学习是没有人会看得起你的。”王强忍受不了父母的管教,趁着夜晚父母入睡便离家出走。王强父母的这种管教属于( )。

## A. 正功能

## B. 负功能

## C. 显功能

## D. 隐功能

**【答案解析】** B。所谓负功能是指它所发挥的负面的、消极的作用。本案例中王强的父母本期望严加管教却令孩子叛逆离家,故属于负功能。

### 考点 1-7 社会工作对服务对象的功能

#### (一) 考点讲解

1. 促进服务对象正常生活。社会工作通过对生活上有困难的人给予必要的帮助,来恢复和促进困难群体、有需要帮助群体的正常生活。

2. 恢复弱化的功能。服务对象某些方面功能衰退了,进而影响了他们的正常生活。比如,某些残疾人因为身有残疾,越来越脱离正常的社会生活;又如,一些困难群体也因为家境不佳而不愿参与社区公共生活。

3. 促进人的发展。社会工作通过开展多种服务,促进服务对象被压抑潜能的发挥,为他们的发展创造条件。如在某些城市,外来务工人员子女被排斥在城市的正常教育之外,社会工作者促进他们的社会融入;如社会工作者为老人服务,会帮助他们摒弃消极的心态,树立积极老龄化的信念,以达到老有所为的目的。

4. 促进人与社会环境的相互适应。社会工作分析问题的基本观点是“人在环境中”,认为人是生活在社会环境之中的,人与社会环境是相

互依存的。社会工作就是要促成人与社会环境的良性互动,主要表现为两个方面:一方面,通过解决问题和增强能力使服务对象能应对来自环境的压力和挑战;另一方面,通过调动环境中的资源和改善环境,向服务对象提供更多支持。

## (二) 命题思路

本考点几乎每年必考,通常是给出一个案例,要求考生根据案例内容判断其属于社会工作对服务对象的哪项功能。其中,“促进服务对象正常生活”和“恢复弱化的功能”,主要指对于服务对象的补救,即从弱勢到常态;而“促进人的发展”主要指服务对象超过了常态的水平。本考点常以单选题形式出现,难度不大;考生掌握四个功能的含义即可轻松作答。其中,“促进人与社会环境的相互适应”最为常考。

## (三) 历年真题

2010年第7题;2011年第3题、第6题;2012年第7题;2013年第5题;2014年第6题;2015年第3题。

## (四) 模拟试题

1. 社会工作分析问题的基本观点是“人在环境中”,以下对于人在环境中的说法,错误的是( )。

- A. 人是生活在社会环境之中的,人与社会环境是相互依存的
- B. 人是生活在社会环境之中的,人与社会环境应当互相分离,保持界限

C. 社会工作就是要促成人与社会环境的良性互动

D. 社会工作既应当通过解决问题和增强能力使服务对象能应对来自环境的压力和挑战,又应当通过调动环境中的资源和改善环境,向服务对象提供更多支持

**【答案解析】** B。社会工作分析问题的基本观点是“人在环境中”,认为人是生活在社会环境之中,人与社会环境是相互依存的。社会工作就是要促成人与社会环境的良性互动,主要表现为两个方面:一方面,通过解决问题和增强能力使服务对象能应对来自环境的压力和挑战;另一方面,通过调动环境中的资源和改善环境,向服务对象提供更多支持。本题中B的错误很明显。

2. 由于突发火灾,老王一家的房子被烧了,一时间老王不知所措,

连个住处都没有了。街道社会工作者小李前去为老王提供服务,连夜为老王安排了临时住宿点,为其家人提供帮助,解决困难。这体现了社会工作对服务对象的( )功能。

- A. 促进服务对象正常生活
- B. 恢复弱化的功能
- C. 促进人的发展
- D. 促进人与社会环境的相互适应

**【答案解析】** B。本题考核的是社会工作对服务对象的功能。社会工作对服务对象的功能有:(1)促进服务对象正常生活;(2)恢复弱化的功能;(3)促进人的发展;(4)促进人与社会环境的相互适应。促进服务对象正常生活,指的是社会工作通过对生活上有困难的人给予必要的帮助,来恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活。本题中,老王及家人遭遇火灾无住处,社会工作者协助安排,这属于促进服务对象的正常生活。

### 考点 1-8 社会工作对社会的功能

#### (一) 考点讲解

1. 维持社会秩序。社会工作通过对困难人群提供实际帮助,来促进社会的稳定。社会工作维持社会秩序的功能与一般行政管理有所不同:行政管理倾向于运用行政力量,即自上而下的行政系统和权利解决问题,维持社会稳定是其直接目标;社会工作则通过服务来化解矛盾、解决问题,从而达到维持社会秩序的效果。

2. 建构社会资本。社会资本是在一定社会范围内存在的,人们基于信任、情感、共同体意识而形成的相互信赖和支持的关系。

3. 促进社会和谐。

4. 推动社会进步。社会进步的最主要标准是改善困难群体生活状况。

#### (二) 命题思路

本考点考核方式常见的有两种:(1)给出一个案例,要求考生判断案例反映了社会工作对社会的哪项功能。(2)比较行政管理和社会工作在维护社会秩序方面的差异;这种考法既可出单选题,也可出多选题。

#### (三) 历年真题

2010年第1题;2014年第4题。

#### (四) 模拟试题

1. 社会工作者小王在总结上一年度工作时,列出了自己承担的几项主要工作,其中属于社会工作中发挥维持社会秩序功能的活动是( )。

- A. 举办社区运动会  
B. 建立居民科普宣传小组  
C. 组织社区巡逻  
D. 开展老年人健康知识讲座

**【答案解析】** C。本题考核的是社会工作对社会的功能。社会工作对社会的功能包括:(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。良好的社会秩序是社会各部分关系协调、稳定的状态,这是人们极力追求的。良好的社会秩序来自国泰民安,社会工作在一般的意义上来说是具体解决社会问题的专业活动。本题中组织社区巡逻和维护社会秩序的关联性最大。

2. 社会工作对于社会的功能包括( )。
- A. 维持社会秩序  
B. 建构社会资本  
C. 促进社会和谐  
D. 推动社会进步  
E. 促进人与社会环境的相互适应

**【答案解析】** ABCD。本题考核的是社会工作对社会的功能。社会工作对社会的功能包括:(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。E选项“促进人与社会环境的相互适应”属于社会工作对服务对象的功能。

### 第三节 社会工作的要素

#### 考点 1-9 社会工作的要素

##### (一) 考点讲解

##### 1. 社会工作的对象

(1) 社会工作的基本对象都是社会上最边缘、最困难、从道义上来讲最需要帮助的人。

(2) 社会工作对象的扩大。社会工作者从帮助物质生活上遇到困难的人,逐步扩展到所有基本生活遇到困难、难以自拔而需要帮助的人,从贫困的个体和家庭到有困难、欠发展的社区,从困难民众到一般公众。

## 2. 社会工作者

(1) 社会工作者是接受一定的专业教育或培训、从事职业化社会服务的人。

(2) 社会工作者的直接服务角色。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。服务内容包括提供物质帮助、劳务服务、心理辅导、政策信息等。② 治疗者。社会工作者帮助服务对象发现自己行为的问题,要重塑其行为,对他们的行为进行矫正,以帮助他们建立正确的行为方式和生活方式。③ 支持者。社会工作者面对服务对象时,不但要提供直接服务或帮助,也要鼓励其在可能的情况下自强自立、克服困难、自我决策,即“助人自助”。社会工作者应成为服务对象积极反应的支持者、鼓励者,并应尽量创造条件使服务对象自立或自我发展。④ 关系协调者。社会工作者帮助服务对象学习处理社会关系的技巧,协助他们处理好与他人及环境的不和谐关系,并建立起协调关系。⑤ 倡导者。倡导是社会工作者向服务对象提倡某种行为。

(3) 社会工作者的间接服务角色。① 行政管理者。② 资源筹措者,也叫资源联结。③ 政策影响者。社会工作者向有关政府部门提出建议,制定、修订和完善政策。

(4) 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。

## 3. 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,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。社会工作的价值观是利他主义,即以帮助他人、服务他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标。价值观是社会工作的灵魂。

## 4. 专业助人方法

专业助人方法是社会工作者的基本功,也是社会工作者区别于一般助人者的明显之处。

## 5. 助人活动

助人活动是社会工作者依据其价值观,利用专业方法向服务对象提

供帮助或服务的行动,也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程。

## (二) 命题思路

本考点每年必考,由于其内容较为丰富,故其考核重点也较多,大致有以下几个部分。

第一,考核社会工作的基本对象和扩大对象。从考试的角度而言,通常对此做简单理解,弱势群体属于基本对象,社会大众则属于扩大对象。

第二,社会工作者的考核要点有三点:(1)强调社会工作者是专业化、职业化的群体,以区别于志愿者。(2)给出案例,让考生说明案例中的社会工作者扮演了哪几种角色,常见于多选题。要特别注意本章中“倡导者”角色的定义:本书四处提到“倡导者”的角色,分别是第一章论述社会工作者的角色之倡导者,第四章个案工作中论述个案工作者的倡导者角色,第七章社会工作行政中督导的倡导者角色,第九章社会政策与法规中社会工作者之政策倡导者角色。唯独第一章倡导者角色的定义与后面章节倡导者定义不同。第一章中的倡导者是指社会工作者向服务对象提倡某种行为;而本书随后章节界定倡导者,通常指社会工作者代替弱势群体的利益发声。故需要特别留意这里的差别,以免混淆。本考点较难的考核方式是,给出一个案例,询问考生在该案例中社会工作者扮演的直接角色或间接角色,以考核对直接角色或间接角色的理解。简单而言,社会工作者和服务对象面对面接触的即为直接角色,无法面对面的即为间接角色。(3)合并角色,这是2015年版教材新增加的概念,尚未考过,需要留意。

第三,社会工作的价值观,常考两个概念:(1)社会工作的价值观是利他主义;(2)社会工作的灵魂是价值观。

第四,专业助人方法,常考专业助人方法是社会工作者的基本功。请留意,灵魂是价值观,基本功是助人方法,两者不要混淆。

第五,助人活动主要考核社会工作者与服务对象之间的互动及合作。

## (三) 历年真题

2010年第2题、第4题、第61题;2011年第2题、第61题;2012年



第5题;2013年第1题、第6题;2014年第2题、第61题;2015年第4题、第5题、第6题。

#### (四) 模拟试题

1. 老王最近感到胃部不适,怀疑自己得了胃癌。经医院检查,各项指标正常,但老王依然怀疑自己患病,精神紧张,晚上失眠,无法正常工作,与妻子也经常发生口角。社会工作者小林对老王实施了一系列帮助:改变老王认为自己患胃癌的非理性想法,鼓励老王定期到医院体检,介绍其参加减压训练等。从社会工作要素的角度,下列关于该助人行为的说法中,正确的是( )。

- A. 老王的家庭是小林的服务对象
- B. 老王是助人行动的主体
- C. 小林实施的行动是助人活动的载体
- D. 小林实施的行动体现了对老王的主导性

**【答案解析】** C。社会工作是社会工作者与受助者的互动过程,在这个过程中双方互为行动主体和客体,故排除BD。题目的重点是“社会工作者小林对老王实施了一系列帮助”,故没有体现家庭是服务对象,排除A。故本题选C。

2. 社会工作者为服务对象提供服务的过程体现的是( )。

- A. 资源拥有者对资源缺乏者的给予
- B. 服务对象的被动参与
- C. 自上而下的给予与接受的关系
- D. 双方的平等合作

**【答案解析】** D。助人活动是社会工作者依据其价值观,利用专业方法向服务对象提供帮助或服务的行动,也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程。故本题选D。

3. 下列关于社会工作的说法中,正确的是( )。

- A. 志愿者从事的助人活动属于专业社会工作范畴
- B. “授人玫瑰,手留余香”体现了专业社会工作的价值理念
- C. 困难群体是专业社会工作的基本对象
- D. 建立工作双方的伙伴式合作关系是专业社会工作的目标

**【答案解析】** C。社会工作者和志愿者不同,志愿者从事的活动不属于专业