

# 第一章 社会工作的目标、要素及主要领域

## 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基本含义、目标、功能、发展、构成要素、角色、领域等。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,运用科学方法助人的服务活动。社会工作有为服务对象和社会服务两个层面的目标。社会工作在服务对象层面上的目标是解救危难、缓解困难、增进福祉和促进人的发展,在社会层面上的目标是解决社会问题、促进社会和谐、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,社会工作可以促进其正常生活、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。西方社会工作在其形成阶段表现出如下特点:专业教育和培训的发展、专业方法的确定、专业组织的发展。在专业化过程中,专业方法的发展、目标模式的变化、工作对象的拓展、理论派别的形成成为社会工作发展的重要特点。改革开放以来,我国社会工作的发展表现出政府积极探索、社会工作教育率先发展、行政性社会工作与专业社会工作并存、专业社会工作不断发展的特点。作为一种专业助人活动,社会工作由社会工作者、服务对象、价值观、助人活动和专业方法等几个基本要素构成。社会工作者的主要角色包括提供直接服务的基本角色和间接服务的角色。社会工作者要具备的核心能力包括:沟通与建立关系的能力、促进和使能的能力、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。随着社会的变迁和发展,社会工作的领域在进一步扩大。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图如下:

时 间	考 题 分 布	分 值
2010 年	1、3、4、5、61、63	8
2011 年	1、2、3、4、5、6、61、62	10
2012 年	2、3、4、5、6、61、62	9
2013 年	1、2、3、4、5、6、61、62	10
2014 年	1、2、3、4、5、6、61、62	10
2015 年	1、2、3、4、5、6、61、62	10

## 第二部分 要点梳理

考 纲 要 求	分 解 考 点	重 要 程 度
一、社会工作的目标及功能	考点 1-1 社会工作的含义	★★★
	考点 1-2 社会工作的目标	★★
	考点 1-3 社会工作的功能	★★★
二、社会工作的发展	考点 1-4 西方社会工作在不同发展阶段的特点	★★★★★
	考点 1-5 中国社会工作在不同发展阶段的特点	★★
三、社会工作的要素	考点 1-6 社会工作的要素	★★★★★

(续表)

考纲要求	分解考点	重要程度
四、社会工作者的主要角色	考点 1-7 社会工作者的特征	★★
	考点 1-8 社会工作者的主要角色	★★★★★
	考点 1-9 社会工作者的基本素养	★★
五、社会工作的主要领域	考点 1-10 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、目标与功能

#### 考点 1-1 社会工作的含义

##### (一) 考点精讲

1. 国际社会工作者联合会对社会工作作出的概括：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。

2. 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，运用科学方法助人的职业化的服务活动。(1) 社会工作是以帮助他人(服务对象)为目的的活动；(2) 社会工作是以科学知识为基础的活动；(3) 社会工作是一套科学的助人方法。

3. 我国对社会工作有三种不同的理解：普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。(1) 普通社会工作是人们在本职工作之外承担的，不计报酬的思想教育性或公益服务性的活动；(2) 行政性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、

思想工作等类型的助人活动;(3)专业社会工作是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。

4. 我国对社会工作作出的官方解释: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。

## (二) 命题思路

本考点的考核重点有两个。第一种考核方式围绕“专业化”“职业化”展开。该考点的考法,通常是询问考生:“以下对于社会工作的说法,什么是正确的?”常见的命题方式有:(1)混淆“专业化”概念,认为无需训练、谁都可以胜任社工的工作,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”的定义。(2)混淆社工和志愿者,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”的定义。(3)强调社会工作是以实践为基础的专业。第二种考核方式围绕我国对社会工作的三种理解进行比较。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,属于普通社会工作;凡是传统福利工作,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,属于专业社会工作。

## (三) 历年真题

2011年第2题;2014年第1题;2015年第1题。

## (四) 模拟试题

1. 以下对于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。

2. 小丁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和他提出分手。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。本题小丁即属于行政性社会工作。

## 考点 1-2 社会工作的目标

### (一) 考点精讲

1. 服务对象层面的目标。(1) 解救危难。危难涉及的是人的正常生活乃至基本生存问题,面对这种境况,社会工作的基本目标就是寻找资源,支持他们,帮助他们走出危难。(2) 缓解困难。社会工作的基本目标之一就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难,恢复其正常生活。(3) 激发潜能。社会工作尊重人,认为人是有潜能的,并把充分挖掘个人潜能、解决个人生活困难、增进个人幸福当作工作目标。(4) 促进发展。这种目标就是要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。

2. 社会层面的目标。(1) 解决社会问题。社会工作的重要任务和目标就是要解决各种社会问题。(2) 促进社会公正。公正包括机会公正、程序公正和结果公正等内容。追求和实现社会公正是社会主义制度的发展目标,也是社会工作的基本目标。

3. 文化层面的目标。(1) 弘扬人道主义。社会工作向社会宣传和倡导一种互助和助人精神,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。其中较为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通常是缓解困难。(2)多项题。这一考法通常要求学生学会去发现的八个目标分别隶属于某一层次,即属于是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,本考点考得较多的是服务对象层面的目标。

## (三) 历年真题

2013年第3题;2015年第2题。

## (四) 模拟试题

1. 李某的丈夫今年因车祸突然去世,儿子2岁,平时李某上班时孩子无人照看。社会工作者小申协调李某所在社区的家政服务机构,解决了李某儿子的照管问题。小申提供的这项服务体现社会工作( )的目标。

- A. 解除危难 B. 缓解困难 C. 促进发展 D. 促进公正

**【答案解析】** B。本案例中,小申提供的帮助,解决了李某照管儿子的问题,正体现了社会工作缓解困难的目标。这里应当正确区分危难和困难,危难是指严重危及生命安全的程度。

2. 小芳失恋后情绪沮丧,几度寻死以求解脱,小芳的母亲向社会工作者大智求助。大智接案后首先安抚小芳的情绪,帮助她打消轻生的念头。从服务对象层面看,大智的做法有助于实现社会工作( )的目标。

- A. 解救危难 B. 缓解困难 C. 促进发展 D. 维护秩序

**【答案解析】** A。本题中,小芳失恋后求解脱,大智安抚小芳的情绪,帮助她打消轻生的念头,这就是解救危难。

## 考点1-3 社会工作的功能

### (一) 考点精讲

1. 功能的基本类型。(1)正功能与负功能。从基本性质的角度来

分,功能可以分为正功能和负功能。正功能是指所发挥的作用是正面的、积极的、支持性的。产生消极的、负面的影响,则是负功能。(2)显功能与潜功能。明显的、被参与者所预期和认识到的后果是显功能,而那种未被预期和认识到的后果是潜功能。

2. 社会工作对服务对象的功能。(1)促进服务对象的正常生活;(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。

3. 社会工作对社会的功能。(1)维持社会秩序。社会工作维持社会秩序的功能与一般行政管理有所不同。社会工作通过服务化解矛盾、解决问题,从而达到维持社会秩序的效果。在解决问题的方法上,社会工作不但强调维持社会秩序的重要性,也强调要改变引起问题的、不合理的社会结构和制度环境。(2)建构社会资本。社会资本是在一定的社会范围内存在的,人们基于信任、情感、共同体意识而形成的相互信赖和支持性的关系。(3)促进社会和谐。(4)推动社会进步。

## (二) 命题思路

本考点第一种考法是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。该考点的难度较低。该考点第二种考法,也是几乎每年必考的方式,通常是给出一案例,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,即从弱势到常态;而“促进人的发展”主要指服务对象超过了常态的水平。该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3题;2012年第61题;2014年第2题。

## (四) 模拟试题

1. 小清双目失明,生活陷入困难。社会工作者小明协助小清申请了低保,又为小清联系了职业培训机构,帮助小清找到了工作。目前小

清收入稳定,对生活充满信心和希望。小明的工作中突出体现社会工作功能的做法是( )。

- A. 恢复了小清的正常生活      B. 维护了小清的社会权利  
C. 改善了小清的工作环境      D. 增进了人们对残障人士的理解

**【答案解析】** A。在本题“社会工作者小明协助小清申请了低保,又为小清联系了职业培训机构,帮助小清找到了工作。目前小清收入稳定,对生活充满信心和希望”,这属于促进服务对象正常生活。

2. 张某最近从原单位辞职,应聘到 A 公司。A 公司工作节奏很快,张某感到压力很大,向企业社会工作者老齐求助。老齐了解情况后,教给张某缓解压力的技巧,并跟公司领导沟通,建议采取措施促进新进员工的融入。老齐的做法体现了社会工作( )的功能。

- A. 维护服务对象权利      B. 促进人与环境相适应  
C. 促进社会公平      D. 维持社会稳定

**【答案解析】** B。本题考核的是社会工作的功能。本题中,张某不适应 A 公司的节奏,而老齐教授他以缓解压力的技巧,促进其融入,这是促进个人与社会环境的良性互动,故本题选 B。

## 第二节 社会工作的发展

### 考点 1-4 西方社会工作在不同发展阶段的特点

#### (一) 考点精讲

1. 西方社会工作产生。(1) 历史背景。宗教改革与资产阶级人道主义的张扬,而资产阶级工业革命及其引发的社会问题。制度背景:1601 年的《伊丽莎白济贫法》(以下简称《济贫法》),指出政府对社会救助负有责任,确立了“助人自助”的观念,规定要由专业人员从事济贫救助活动。(2) 社会工作的产生。在社会工作产生阶段,民间力量积极参与、工作对象以贫困者为主、社会服务人员开始职业化、社会工作受到社会政策的影响是社会工作的重要特点。

2. 西方社会工作的形成。(1) 专业教育的发展。1893 年的“慈善训练”学校,1904 年纽约社会工作学院成立,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。(2) 专业方



法的发展。1917年玛丽·里士满(Mary Richmond)发表了《社会诊断》一书,后来她又发表了《什么是社会个案工作》,确立了个案工作的专业方法。到20世纪40年代,小组工作作为社会工作的专业方法被接受。另外,社区工作作为一种专业工作方法也逐步发展起来。(3)专业组织的发展。慈善组织会社(Charity Organization Society)和睦邻组织运动(the Settlement Movement)。1955年,美国成立“全国社会工作人员协会”。

3. 社会工作的专业发展。(1)专业的特征及社会工作的专业化。格林伍德指出专业应该具有如下特征:一套系统的、支持其活动的理论体系;被社会广泛认可;具有专业权威;职业内部有伦理守则;形成了专业文化。在专业化过程中,专业方法的发展、目标模式的变化、工作对象的拓展、多种服务模式的形成是社会工作发展的重要特点。(2)专业方法出现的顺序:个案工作、小组工作、社区工作、社会行政。(3)社会工作目标模式的变化:治疗—预防、救助—发展成为社会工作的基本思路。(4)工作对象的拓展:从最困难群体,扩展为所有“有需要”的人士,近年来社会工作也介入了自然环境保护。(5)社会工作理论模式不断拓展。

## (二) 命题思路

本考点的考核方式以概念型为主,尤为重要的是考核社会工作的专业发展。考生应当留意以下几个核心概念:专业方法出现的顺序、社会工作目标模式的变化、工作对象的拓展。这三个最容易被考到。

## (三) 历年真题

2010年第1题;2011年第4题;2012年第2题;2013年第2题;2014年第3题。

## (四) 模拟试题

1. 随着社会的进步和社会制度的发展,社会工作对象的范围和性质也在变化。下列人群中,属于社会工作扩大对象的是( )。

- A. 贫困者      B. 残疾人      C. 孤寡老人      D. 社会大众

【答案解析】 D。随着社会的发展,社会工作对象的范围在不断扩大,它已

经不再只是包括社会上公认的弱势群体,而是可能涉及所有社会成员。社会工作不但要面对困难群体、弱势群体进行社会服务,而且要面对社会进行公共服务。这样,社会大众也就成了社会工作的服务对象。

2. 以下对于社会工作说法正确的是( )。

A. 社会工作的主要服务对象是人,所以自然环境保护和社会工作没有任何关系

B. 社会工作专业方法出现的顺序依次是:社区工作、个案工作、小组工作、社会行政

C. 随着社会问题的愈发严重,社会工作的目标已经从预防转向治疗

D. 过去社会工作的服务对象主要聚焦于弱势群体,而今天社会工作的服务对象不断扩大,白领青年也属于社会工作的服务对象

【答案解析】 D。A错在否认了环境保护和社会工作的关系,现在有绿色社会工作或环境社会工作。B错在顺序,应当是个案最先产生。C错在目标应当是由治疗转为预防。D为正确选项。

### 考点1-5 中国社会工作在不同发展阶段的特点

#### (一) 考点精讲

1. 我国历史上缺乏专业社会工作传统。我国历史上有丰富的社会福利思想,包括著名的“大同社会”思想、“九惠之教”,也有丰富的社会互助实践经验等,但是却没有专业意义上的社会工作。

2. 20世纪上半叶社会工作在我国的发展。1925年,燕京大学设立的社会学与社会服务系是我国社会工作发展的重要标志。晏阳初倡导并推行的华北平民教育运动等,是我国知识界施行的、具有一定专业性质的社会工作实践活动。20世纪40年代,当时的国民政府将社会工作引入我国,对我国社会事业(社会工作)的发展起到了一定的推动作用。

3. 1949年以后我国的社会工作。“单位制度”下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。1988年,国家教委决定在部分高等学校试办社会工作与管理专业,开启了社会工作专业教育的

进程。1991年中国社会工作协会成立,1994年中国社会工作教育协会成立,推进了我国社会工作发展的进程。

5. 社会工作的职业化和专业化。2006年10月,中共中央十六届六中全会作出《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》,提出要“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。”这就对我国社会工作制度建设作出了全面规划,并强有力地推动了我国社会工作职业化、专业化的发展。中共中央十八届三中全会作出推进国家治理体系和治理能力现代化、创新社会治理体制的战略部署,指出要激发社会组织活力,正确处理政府和社会的关系,将适合由社会组织提供的公共服务和解决的事项交由社会组织承担。这些都为我国社会工作的发展开辟了新的前景。

## (二) 命题思路

本题主要考核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》。该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

2011年第1题;2015年第3题。

## (四) 模拟试题

1. 2006年10月中共中央十六届六中全会做出《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》。根据《决定》的精神,建设宏大的社会工作人才队伍是( )的需要。

- A. 构建社会主义和谐社会
- B. 解决改革开放过程中出现的社会问题

- C. 完善社会工作职业体系
- D. 提高专业化社会服务水平
- E. 加强社会工作专业培训

【答案解析】 ACDE。本题参照上述文件精神即可做出。

2. 党的十六届六中全会通过的《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》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。本题参照上述文件精神即可做出。

### 第三节 社会工作的构成要素

#### 考点 1-6 社会工作的要素

##### (一) 考点精讲

1. 对社会工作过程的基本理解。(1) 社会工作是社会工作者与服务对象的互动过程,在这个过程中双方互为行动主体和客体。社会工作不是通过一次服务就可以解决问题的,它是一个渐进的、不断促使服务对象改变、逐渐达到目标的过程。此外,社会工作也是一个循环往复的过程。(2) 社会工作是协同达到目标的过程。社会工作过程是充满动态、双方和多方合作去达到目标的过程。

2. 社会工作的基本要素。(1) 服务对象。服务对象也称受助者(或称案主),它是社会工作得以发生的基本前提。社会工作的服务对象不仅指个人,也指某一家庭、群体或社区等。(2) 社会工作者。社会工作者是“从事社会工作的专业人员”。(3) 价值观。社会工作价值观(values)是社会工作者所持有的评判助人活动的一套观念,包括社会工作者对助人活动的看法、对服务对象的看法以及对自己的看法等。社会

工作价值观的核心是利他主义,即社会工作者以帮助他人、服务他人为自己行动的目标。价值观是社会工作的灵魂。(4) 助人活动。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和现实条件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互动及合作的过程。(5) 专业方法。社会工作是一种理性行动,因为它力图最有效地达到其助人目的的活动。

## (二) 命题思路

本考点属于每年必考的考点,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,通常对此作简单理解即可,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在于:强调社工是专业化、职业化的群体,以区别于志愿者。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。注意: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,特别记住“动态、互动的过程”。

## (三) 历年真题

2010年第61题;2011年第6题;2012年第62题;2014年第4、62题;2015年第4题。

## (四) 模拟试题

1. 关于社会工作的说法,正确的是( )。

- A. 关于目标: 解决实际问题必须成为实务的重要目标
- B. 关于伦理: 推进实务时必须遵守源于欧美地区的专业伦理
- C. 关于方法: 技术运用时必须遵循由治疗性到发展性的专业规律
- D. 关于主体: 社会工作者必须在非营利组织中才能执行具体任务

**【答案解析】** A。本题考核的是社会工作的要素。社会工作要素包括:(1) 服务对象(也称受助者、案主或工作对象);(2) 社会工作者;(3) 社会工作价值观;(4) 助人活动;(5) 专业方法。B错在“必须遵守欧美地区的专业伦理”,伦

理应当进行本土化。C错在社会工作技术的运用,从治疗性到发展性是西方发展的历史,但不是我们现在必须依循的规律。D错在“社会工作者必须在非营利组织中才能执行具体任务”,实际状况是社工可以在非营利组织、企业、政府部门等不同类型的机构中开展工作。

2. 社会工作是由社会工作者与服务对象等多种要素构成的互动过程。关于社会工作基本要素的说法,正确的是( )。

- A. 社会工作的服务对象包括个人、家庭、群体和社区
- B. 社会工作者是助人行动的客体
- C. 社会工作价值观的核心是助人为乐
- D. 社会工作专业助人方法在宏观社会工作中更为重要

**【答案解析】** A。本题考核的是社会工作的要素。A选项,社会工作的服务对象不只是个人,还可能是家庭、群体和社区,故A正确。B选项,社会工作者是助人行动的主体,他设计并引导助人过程的进行。C选项,社会工作的价值观是利他主义,即以帮忙他人、服务于他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标。D选项,社会工作是专业的助人活动,助人方法作为达到助人目的的手段和措施,在服务过程中占有十分重要的地位,特别是在微观社会工作中,助人方法更凸显出其重要性。

3. 李某失业后,积极求职,但因为职业技能欠缺,一直没有成功。最近李某放弃找工作,对未来非常悲观。与此同时,李某每月要支付房贷,还要供女儿读高中,家庭经济压力很大。社会工作者小杨帮李某联系参加就业培训,协助李某重拾信心,并顺利找到了工作。小杨还鼓励李某多与丈夫和女儿沟通,获得他们的支持。针对上述情况,下列说法中,正确的有( )。

- A. 小杨的服务对象是李某的家庭
- B. 小杨主要运用了个案工作方法
- C. 小杨是助人行动的主体
- D. 小杨实施的助人活动强调的是小杨为李某提供物质帮助
- E. 小杨的助人活动是在利他主义价值观指导下开展的

**【答案解析】** BCE。本题考核的是社会工作的要素。A在本案例中未提及,案例中只讲到社工服务李某,没有提到社工介入了李某的家庭;D错在强调物质帮助。

## 第四节 社会工作者的角色

### 考点 1-7 社会工作者的特征

#### (一) 考点精讲

1. 社会工作者的一般特征。(1) 认同并遵循社会工作价值准则；(2) 从事社会福利服务；(3) 掌握一定的社会工作专业方法；(4) 在一定的组织框架内开展活动。

2. 社会工作者与志愿者的关系。(1) 活动方式不同：社会工作者以向困难人群提供社会服务本职工作，志愿者是在他愿意的时候向他人提供服务。(2) 专业技术能力不同：社会工作者受过专业教育和专门训练，志愿者则不必有此前提条件。(3) 处理问题的难易程度不同：志愿者从事的多是一般服务，社会工作者的服务一般是较难解决的复杂问题。(4) 社会约束：对社会工作者的服务行为及效果有比较严格的要求，而对志愿者的服务要求比较一般。

3. 实际社会工作人员与专业社会工作者的区别。第一，实际社会工作人员一般不是专业人员；第二，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；第三，实际社会工作人员一般靠行政系统自上而下地开展工作的，不强调与服务对象的平等关系；第四，实际社会工作人员的活动或多或少地带有政治色彩；第五，实际社会工作人员所遵循的一般是行政权利和权威，而不是专业权威。

#### (二) 命题思路

本考点的考核重点在于强调社会工作的专业化与职业化。常常考核社工和志愿者的关系。总之，社工需要专业训练。所遇到的问题有一定难度，并以此为业。通常以概念型的方式考核。

#### (三) 历年真题

2012 年第 3 题。

#### (四) 模拟试题

下列关于专业社会工作内涵的表述中，不正确的是( )。

A. 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

用科学方法助人的服务活动

- B. 社会工作是帮助有困难的人及群体的职业性的助人活动
- C. 社会工作注重专业价值、强调专业方法
- D. 志愿者和义工服务就是专业社会工作

**【答案解析】** D。我国学术界对于“志愿者”这样定义：志愿者是指那些没有报酬，到公立或志愿服务组织自由奉献的人们，他们从事各种类型的社会福利服务。故D选项说法错误。

### 考点1-8 社会工作者的主要角色

#### (一) 考点精讲

1. 直接服务角色。(1) 服务提供者。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。治疗的目的是有系统地影响服务对象的人际互动或内在心理功能，控制或减轻问题的症状。(3) 支持者。社会工作者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其能够自立或自我发展。(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。倡导是社会工作者直接向服务对象提倡某种行为。(6) 关系协调者。社会工作者面对不同个人、不同群体之间的矛盾或冲突，承担起协调关系、缓解和处理矛盾的任务。

2. 间接服务角色。(1) 行政管理者。对与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理。(2) 资源筹措者。社会工作者筹集服务对象所需要的资源。(3) 政策影响者。社工提出政策建议以影响和改善社会政策，解决社会问题。(4) 研究者。对相关服务实践进行研究。

3. 合并角色。社会工作者的合并角色是指包含了多种功能的综合角色，这种合并角色既包括直接服务也包含间接服务，而且也可能包括不同角色互相连带的做法。

#### (二) 命题思路

本考点的考核方式通常是给出一个案例，让考生说明案例中的社工扮演了哪几种角色，常见多选题。特别注意本章中“倡导者”角色的定义：本书有三处提到“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到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。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工向服务对象提倡某种行为;而本书随后章节界定倡导者,通常指社工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。该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工扮演的是直接角色还是间接角色,以考核对直接角色或间接角色的理解。简单而言,社工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。最后,合并角色,这是2015年版教材新增的概念,尚未考过,需要留意。

### (三) 历年真题

2010年第4、5、63题;2011年第3、61题;2012年第4题;2013年第1、4、62题;2014年第5、61题;2015年第5、61题。

### (四) 模拟试题

在下列社会工作者的角色中,属于间接服务角色的是( )。

- A. 物质帮助提供者                      B. 改变支持者  
C. 积极行为倡导者                      D. 资源筹措者

**【答案解析】** D。社会工作者不但要面向服务对象提供直接服务,还要进行间接服务。本题中,A、B、C都为直接服务的角色,唯独资源筹措者是间接服务的角色。

## 考点1-9 社会工作者的基本素养

### (一) 考点精讲

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) 学科知识;(2) 文化知识;(3) 心理素质;(4) 政策知识;(5) 技术知识。
3. 社会工作者的能力要求。(1) 沟通与建立关系的能力;(2) 促进和使能的能力;(3) 评估和计划的能力;(4) 提供服务和干预能力;(5) 在组织中工作的能力;(6) 发展专业的能力。