

全国社会工作者职业水平考试权威辅导教材

社会工作者

应试解难

2014版

考试辅导编写组·编写

SHEHUI GONGZUOSHI
YINGSHI JIENAN

 中国
社会出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

全国社会工作者职业水平考试权威辅导教材

社会工作者

应试解难

考试辅导编写组·编写

2014版

 中国出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

SHEHUI GONGZUOSHI
YINGSHI JIENAN

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作者应试解难 / 考试辅导编写组编写. —北京: 中国社会出版社, 2014. 3
ISBN 978 - 7 - 5087 - 4663 - 0

I. ①社… II. ①考… III. ①社会工作—中国—资格考试—自学参考资料 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 032530 号

书 名: 社会工作者应试解难
编 者: 考试辅导编写组
责任编辑: 张 杰 杨 非 朱赛亮

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032
通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号
电话: (010) 66016392 (010) 66030260
(010) 66020531 (010) 66060275

网 址: www.shcbs.com.cn

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂
开 本: 185mm × 260mm 1/16
印 张: 25.75
字 数: 675 千字
版 次: 2014 年 3 月第 1 版
印 次: 2014 年 3 月第 1 次印刷
定 价: 75.00 元

备考指南

社会工作是一种以助人为宗旨，运用专业知识、理论和方法，协调社会关系、预防和解决社会问题、促进社会公正的专门职业。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》作出了“建设宏大的社会工作人才队伍”的重大决策，这表明中央对社会工作人才队伍建设的高度重视，也充分显示了社会工作在构建社会主义和谐社会中的重要地位和作用。2006年7月20日，民政部、人事部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》《助理社会工作者、社会工作者职业水平考试实施办法》，首次从国家制度上将社会工作者纳入专业技术人员范畴，为提高社会工作人才队伍的专业化水平提供了制度保障。根据《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020年）》，我国将要培养造就一支职业化、专业化的社会工作人才队伍。到2015年，社会工作人才总量达到200万人。到2020年，社会工作人才总量达到300万人。

自2008年6月首次全国助理社会工作者、社会工作者职业水平考试举行以来，已举办了6年，全国共12.3万多人通过考试获得了助理社会工作者、社会工作者职业资格。作为国家社会工作职业制度建设的一项重要内容，以考试为主要方式的职业水平评价制度的正式实施，对于促进社会工作专业化、职业化发展，提升职业地位具有重要的意义。更为重要的是，职业水平评价制度对于强化社会工作者的工作理念、提升理论水平、增强解决问题的能力等会产生积极的推动作用。

《全国社会工作者职业水平考试指导教材》（以下简称教材）已经出版过两个版本，为了更好地帮助考生复习备考，本书编写组在分析研究新版教材、辅助参考旧版教材，同时分析研究往年考试出题视角与思路的基础上，组织编写了这本《社会工作者应试解难》。

本书依据《考试大纲》编写而成，包括社会工作综合能力、社会工作实务、社会工作法规与政策3部分，每部分按章节分为本章导学、考点解读（以历年真题为例题）、模拟训练，并附精心汇编的3套历年真题精选，帮助考生在最短时间内熟悉和掌握考点内容、适应考试题型。在考生较为关注的如何准备社会工作者职业水平考试、如何理解能力为本的考试宗旨、如何提高答题技巧等方面，提出了自己的意见和建议，供考生参考。

一、考试科目

社会工作者职业水平考试的科目共有3科：《社会工作综合能力（中级）》、《社会工作实务（中级）》、《社会工作法规与政策》。根据考试大纲的要求，我们首先对这3个科目的基本内容及其内在关联进行一个简要的梳理。

《社会工作综合能力（中级）》共10章内容，可分为两部分。前4章是社会工作基本知识，包括社会工作的目标、要素及领域，社会工作价值观与专业伦理，人类行为与社会环境，社会工作理论。这4章是所有社会工作教材一定要涉及的内容，主要阐述社会工作的基础性知识，让大家对社会工作的概念、特点、目标、功能、要素、领域、价值观、专业伦理、人类行为与社会环境的关系、人类生理和心理发展的年龄特性、精神分析社会工作理论、认知行为理论、

2 社会工作者应试解难

生态系统理论等社会工作的基本知识有个大概认识和总体把握。后6章是社会工作的基本方法,一是3个直接服务方法(个案、小组、社区);二是3个间接服务方法(行政、督导、研究)。教材对这些社会工作方法的概念、实务工作模式、服务过程、工作重点和有关技巧作了简要介绍。在复习这10章内容时要注意两大部分之间的关系,在掌握社会工作基础知识的基础上,把握社会工作方法,尤其是3个直接服务的工作方法。

《社会工作实务(中级)》共14章内容,可分为3部分。前2章是社会工作实务通用过程模式和社会工作实务的通用过程,这是社会工作实务中的重要内容,考生要重点掌握理论依据、特点、4个基本系统及接案—预估—计划—介入—评估—结案这6个社会工作实务操作基本环节。接下来的7章是以特定人群为对象的社会工作实务领域,以儿童、青少年、老年人、妇女、残疾人、矫正对象、优抚安置对象等人群为对象展开论述,要把握特定人群的特点及需求,从特点及需求中找到存在的问题,再根据问题展开社会工作实务,推出社会工作内容,并注重用个案、小组和社区3种方法来解决问题。最后5章是以特定场域为对象的社会工作实务领域,围绕社会救助机构、家庭、学校、社区、医疗机构等展开论述,要把握特定场域的工作核心,围绕这一核心展开实务工作内容,再根据内容来选择使用社会工作的实务工作方法。

《社会工作法规与政策》介绍了社会工作开展实务服务活动时的政策法规依据,包括社会工作法规与政策的特点、运行及发展,我国社会救助法规与政策,特定人群(老年人、妇女、未成年人、残疾人)合法权益保障法规与政策,婚姻家庭法规与政策,人民调解、信访工作、社区矫正及禁毒的法规与政策,优抚安置法规与政策,基层群众自治和社区建设法规与政策,公益慈善事业与志愿服务法规与政策,民间组织发展的法规与政策,劳动就业(劳动就业、失业保险、工伤保险、劳动争议)法规与政策,医疗卫生与计划生育法规与政策和社会保险的法规与政策等内容。考生学习政策法规时,特别要注意近年来新修订的政策法规变更、调整的内容。

二、考试题型

根据《考试大纲》中有关考试的说明,社会工作师的考试包括两类题型:客观题和主观题。

1. 客观题(单选题与多选题)

根据考试大纲中考试说明的规定,社会工作师职业水平考试《社会工作综合能力(中级)》、《社会工作法规与政策》的题型包括两类:单项选择题和多项选择题。选择题是很多考试中经常出现的题型,这类题型主要考查考生对重要知识点的准确把握能力。其中,单项选择题重点考查考生在某些唯一性、典型性知识点上的应用判断能力,而多项选择题则考查考生在某些相互关联、相互衔接或者相互平行的知识点上的应用判断能力。

社会工作师职业水平考试中的单项选择题的考试方式是:对题面中某个特定问题给出4个备选答案,其中只有1个答案是正确的,或者是最符合题意的。由于单项选择题的答案具有唯一性、排他性、互斥性等特点,与正确答案相比,答题中的其他选项往往表现出表述错误、表述不准确、表述不全面等问题,相对来说,考生还是比较容易作出正确判断和选择的。多项选择题的基本题型是对某个特定问题给出5个备选答案,其中有2个或2个以上符合题意,至少有1个错项;错选不得分,少选,所选的每个选项得0.5分。也就是说,多项选择题的答案最少有2个正确的,最多有4个正确的,没有全对和全错的情况。由于多项选择题的答案并不完全具有唯一、排他和互斥的特点,与正确答案相比,答题中的其他选项具有更大的迷惑性。

在社会工作者职业水平考试中,选择题可以出题的角度大致有两类:一类是能够从教材中直接找到答案的题目,我们通常称之为“死题”。这类题目主要考查考生对某些基础性知识点的准确记忆能力,在社会工作者职业水平考试中,这类题目所占的分值不会太多。另一类是所谓的“活题”,也就是不能够从教材中直接找到答案的题目。这类题目主要考查考生在知识点的理

解和掌握基础上的综合运用能力,强调在一些具体情境中如何正确地判断、分析和解决问题的能力。从社会工作者职业水平考试以能力为本的考试宗旨来看,这类题目应该会在考试题目中大量出现,并且占据绝大部分的分值。社会工作者职业水平考试中,考题的常见类型应该是案例分析类的题目,即给出一定情境以及在此情境中特定人物所遇到的特定问题,要求考生综合运用社会工作理念、理论、方法和技巧等知识来进行解答。这种题目教材中不可能有现成的答案,但是如果考生能够理解和掌握相关的社会工作专业知识,并积累一些运用社会工作知识分析问题、解决问题的经验,从备选项中识别出正确选项并不是太难的事情。

2. 主观题(案例分析题和方案设计题)

根据《考试大纲》中考试说明的规定,社会工作者职业水平考试《社会工作实务(中级)》的题型包括两类:案例分析题和方案设计题。这两类题型主要考查考生对重要知识点的准确把握能力及应用能力。其中,案例分析题重点考查考生在知识点上的应用分析能力,包括《社会工作综合能力(中级)》的知识点理解及应用,特别是三大基本工作方法的主要模式,前几年的考试中都有出现主要工作模式的定义及应用;而方案设计题则考查考生在实务领域中的知识应用,主要是将社会工作方法应用于实际中,既考查考生的知识掌握程度,也考查考生的实务应用能力和写作能力。

三、复习方法

社会工作者职业水平考试是以能力为本的考试。因此,参加考试的考生必须在掌握社会工作专业知识的基础上加强分析问题、解决问题能力的培养。具体来讲,考生必须了解社会工作的相关专业知识,包括了解社会工作价值观、人类行为与社会环境、人类生命发展周期、社会福利政策等基础知识;了解精神分析、认知行为、社会支持、生态系统、优势视角等理论知识;了解个案、小组、社区等实务工作方法;了解接案、预估、计划、介入、评估、结案等实际应用知识等。在学习和记忆这些专业知识的过程中,一定要与自己的实际工作相结合,在理解的基础上记忆和领会知识点。只有这样,才能在遇到服务对象求助的时候识别出问题,有针对性地选择解决问题的实务工作方法。这种识别问题、选择方法的过程就是运用知识并将知识转化为能力的过程,也就是我们所说的知识与能力相辅相成。

这种建立在社会工作专业知识基础之上识别需求和处理问题的能力,必须经过一段时间的训练才可以表现出来。所谓能力考试,重点就是考查社会工作从业者运用有关社会工作知识来识别服务对象需求,评估服务对象问题,并提出解决问题方法的能力。这种能力考试的特点体现在命题形式上,就是给出一定的情境及人们在此情境下所遭遇到的问题,要求考生去分析和解决具体问题,对能力的考查就体现在对现实情境中问题的理解和把握上。因此,仅仅通过学习指导教材、背诵记忆一些书本上的知识点是远远不够的。

基于此,我们对复习备考的考生有5点建议:

(1) 全面掌握社会工作的基础知识。全面系统地精读教材,既要把握住整体的知识结构、框架体系,又要精准地掌握每个具体的知识点。教材是考试的依据,万变不离其宗,学通学透教材是考试过关的基础。

(2) 加深理解《考试大纲》范围内的知识重点。从以往出题的经验来看,基本上所有的考点均在《考试大纲》范围内。这就要求考生在全面熟悉教材的情况下有重点地去理解和记忆,并且能够了解其内涵。

(3) 逐步积累实务分析技巧。作为职业水平考试,注重社会工作从业人员应用相关知识、解决实际问题的能力。前几年的考题中,很多都是通过案例的分析来考查理论知识点的。这就要求考生结合模拟题、例题进行理解记忆,在实战中牢记知识重点。还可以通过网络、专业期

4 社会工作者应试解难

刊积累一些其他领域的案例分析操作。特别对于中级的《社会工作实务》，案例分析题和方案设计题有特有的操作步骤，考生可以对不同的案例进行分析和设计方案，总结归纳答题的基本模式。另外，有条件的考生可以到一些服务机构进行现场观摩，或者观看教学用的影像资料，更直接地掌握社会工作的专业方法和技巧。

(4) 制订科学合理的复习规划。社会工作者职业水平考试的准备时间比较短，特别是大部分的考生都是从事实际社会工作服务的人员，缺少专业训练，考试的内容如此广泛，需要记忆的知识点如此之多，这就需要考生制订科学合理的复习规划。

一是明确理解复习的具体要求。对概念要非常清楚；紧扣教材；在理解的基础上记牢知识点。

二是安排好复习的科目顺序。先复习《社会工作综合能力》，这是社会工作的基本知识，涉及社会工作的概念、发展史、基本方法和技巧；然后复习《社会工作实务》，这是《社会工作综合能力》的知识要点在各实务领域中的具体应用。中级的考生最后再复习《社会工作法规与政策》，这是一个需要准确记忆的科目，平常考生在实际工作中经常接触这些法规政策，只要有重点地牢记、趁热打铁，应考效果会更好。

三是合理安排复习内容。一般来说，复习分为5个阶段。第1阶段：通读教材，对内容有整体认识和了解。第2阶段：根据《考试大纲》复习，主要是记忆理解《考试大纲》涉及的知识。第3阶段：根据掌握的知识进行一些练习，巩固知识点。第4阶段：根据前3个阶段的复习情况进行梳理，对容易混淆和忘记的知识点再记忆。第5阶段：临考前两周，在《考试大纲》范围内进行全面梳理。根据这种先难后易的复习原则，结合考试复习的基本规律，有助于考生分阶段逐步掌握考试内容。我们所编写的这本《社会工作者应试解难》辅导书正是按照这种规律来编写的。

(5) 灵活掌握考试的方式方法。如果说，学习需要一定的智力和耐力，那么应考则需要一些方法和技巧。社会工作者考试的客观题中，单选题所占比例大，考生在应考时要准确把握，争取得高分；多选题因为是少选有部分分数，考生应求稳不求全，把自己有把握的正确项选上去，不确定不选，保证每道题都能得到部分分数，这一点非常重要。同时，考试过程中应注意应试技巧的掌握，通过直接判断法、淘汰排除法（排除错误项、排除重复项、排除无关项、排除大小选项）、案例分析法进行选择。中级的主观题主要是要掌握案例分析和方案设计的基本答题要点，在应考时根据所列案例进行分析，尽可能把案例中出现的显现问题和潜在问题分析出来，并提出对应的介入策略或者实施方案，内容要尽可能详尽，保证基本的得分点。

最后，建议考生在有条件的情况下尽量选择一家比较可靠的专业培训机构，听取培训教师的指导与辅导。这些教师长期从事社会工作的教学与研究，也有相应的实务经验，对社会工作的理论与实务都有自己的心得和研究体会，这种考前的精讲或串讲会达到事半功倍的复习效果。

总之，社会工作者职业水平考试是以能力为本的考试，主要考查考生在把握社会工作专业知识的基础上，利用专业知识分析问题与解决问题的能力 and 技巧。作为一门应用性、操作性的职业化考试，其关注点是考查社会工作人员的实务能力，而这种实务能力的培养是建立在对社会工作价值、理论、知识和技能的全面把握、深刻理解和灵活运用的基础之上的。因此，考生要掌握社会工作考试特点，了解社会工作考试题型，把握社会工作基础知识，提高实务能力技巧，从而顺利地通过社会工作者职业水平考试。

预祝考生马到成功！

目 录

备考指南	(1)
------------	-----

上篇 社会工作综合能力

第一章 社会工作概述	(3)
第二章 社会工作价值观与专业伦理	(13)
第三章 人类行为与社会环境	(21)
第四章 社会工作理论	(30)
第五章 个案工作方法	(40)
第六章 小组工作方法	(55)
第七章 社区工作方法	(64)
第八章 社会工作行政	(74)
第九章 社会工作督导	(84)
第十章 社会工作研究	(91)
历年真题选编(一)	(103)
历年真题选编(二)	(115)
历年真题选编(三)	(126)

中篇 社会工作实务

第一章 社会工作实务的通用过程模式	(139)
第二章 社会工作实务的通用过程	(146)
第三章 儿童社会工作	(166)
第四章 青少年社会工作	(173)
第五章 老年社会工作	(179)
第六章 妇女社会工作	(185)
第七章 残疾人社会工作	(196)
第八章 矫正社会工作	(202)
第九章 优抚安置社会工作	(209)
第十章 社会救助社会工作	(215)
第十一章 家庭社会工作	(221)
第十二章 学校社会工作	(230)
第十三章 社区社会工作	(235)
第十四章 医务社会工作	(241)

2 社会工作者应试解难

历年真题选编（一）	（248）
历年真题选编（二）	（254）
历年真题选编（三）	（260）

下篇 社会工作法规与政策

第一章 社会工作法规与政策的特点、运行及发展	（267）
第二章 社会政策的运行	（273）
第三章 我国社会救助法规与政策	（277）
第四章 我国特定人群合法权益保障法规与政策	（285）
第五章 我国婚姻家庭法规与政策	（291）
第六章 我国人民调解、信访工作、社区矫正与禁毒的法规与政策	（301）
第七章 我国优抚安置法规与政策	（309）
第八章 我国城乡基层群众自治和社区建设法规与政策	（321）
第九章 我国公益慈善事业与志愿服务法规与政策	（327）
第十章 我国民间组织发展的法规与政策	（333）
第十一章 我国劳动就业法规与政策	（343）
第十二章 我国医疗卫生与计划生育法规与政策	（355）
第十三章 我国社会保险的法规与政策	（361）
历年真题选编（一）	（367）
历年真题选编（二）	（379）
历年真题选编（三）	（391）
后 记	（402）

第一章 社会工作概论

【本章导读】

上 篇

社会工作综合能力

【考点解读】

考点1：社会工作的目标

【考点解读】本考点在历年的考题中从未有直接出现，但该目标贯穿于整个社会工作发展的始终，能够帮助考生更好地理解社会工作的内涵，所以对此考点的理解不可忽视。

类型	考查年份	考查形式

第一章 社会工作概述

【本章导学】

本章是全书的开篇之章，主要是对社会工作的基本内容做了一个总的概述，介绍了社会工作的基础知识，包括社会工作的概念、目标及功能、中西方社会工作发展的特点、社会工作的要素与主要领域、社会工作者的角色等。本章的知识贯穿于全书，学好本章的知识可帮助考生理解其他章节的内容。

本章往年出题情况：2008年单选6题、多选2题；2009年单选4题、多选2题；2010年单选5题、多选2题；2011年单选6题、多选3题；2012年单选6题、多选2题。

【考点解读】

考点1：社会工作的目标

考点解读：本考点在这几年的考题中虽未有直接出现，但该目标贯穿于所有社会工作服务的始终，能够帮助考生更好地理解社会工作的内涵，所以对此考点的理解不可忽视。

类型	具体目标	具体做法
服务对象层面	解救危难	保护生命，维护基本生存
	缓解困难	缓解压力，克服困难，恢复正常生活
	促进发展	挖掘个人潜能，解决个人生活困难，增进个人幸福
社会层面	解决社会问题	解决与社会因素有关的问题
	促进社会公正	多方面介入社会生活，对不公正现象进行干预

考点2：社会工作的功能

例题：（2009年单选题）某地区遭遇洪水袭击，很多房屋被冲毁。有关部门决定将部分无家可归的受灾群众暂时安排到其他地区生活。社会工作者发现这些群众不习惯新居住地的生活，也听不懂当地的方言。这说明在开展服务时应着重考虑（ ）。

- A. 为服务对象提供生活照顾 B. 为服务对象争取更多资源
C. 做好服务对象的思想工作 D. 评估服务对象需要

答案：A

考点解读：本考点分别在2009、2010、2012年的考题中出现，以案例的形式考查考生对

4 社会工作者应试解难

社会工作功能的理解，所以考生在复习时应注意分辨功能的四种类型及了解社会工作功能的特征。

1. 功能的概念

概要地说，功能是某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的作用及影响。

2. 功能的类型

(1) 正功能与负功能。

从基本性质的角度来看，正功能是指所发挥的正面的、积极的、支持性的作用。当甲对乙发生了积极影响时，我们就可以说甲对乙具有正功能。如果甲对乙产生了消极的、负面的影响，就是甲对乙具有负功能。

(2) 显功能与潜功能。

社会学家默顿指出，那些明显的、被参与者所预期和认识到的后果是显功能，而那些未被预期和认识到的后果是潜功能。

3. 社会工作对服务对象的功能

对服务对象的功能	特 征
促进服务对象正常生活	增强他们的能力和权利、增进他们的社会功能、促进环境的改善
促进人与社会环境的相互适应	(1) “人在环境之中”的分析视角 (2) 通过解决问题和增强能力使服务对象有能力应对环境的压力和挑战 (3) 通过调动环境中的资源和改善环境向人们提供更多支持

4. 社会工作对社会的功能

对社会的功能	特 征
维持社会秩序	(1) 社会工作通过提供服务而间接地起到社会管理的功能 (2) 与一般行政管理不同
促进社会和谐	(1) 建立“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”的社会 (2) 社会工作直接或间接地发挥促进社会和谐的功能

考点 3：社会工作的发展

例题：(2012 年单选题) 近年来，一些城市的殡葬服务领域引入专业社会工作者针对逝者家属开展辅导服务，给予精神慰藉；同时通过个案工作、小组工作等方法对殡仪馆员工进行人文关怀和心理辅导，减轻工作压力，从社会工作专业化发展的角度看，上述做法体现了社会工作的()。

- A. 专业方法发展 B. 目标模式变化 C. 工作对象拓展 D. 整合发展取向

答案：C

考点解读：本考点在每年的考题中均有出现，虽然比例占的不多，但从社会工作脉络的学习来看，本考点包含了大量的知识点。由于篇幅的关系，笔者只是从时间上对中西方社会工作的发展进程进行了简单的梳理，其中还包含了许多时间性、标志性的事件，需要考生结

合教材进行记忆。

中外	发展阶段	特 征
	产生	思想来源：博爱 思想基础：资产阶级人道主义 产生过程：社会问题繁多、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、社会工作受到政府制定的社会政策的影响 影响最大的是《济贫法》，为社会工作职业化奠定了基础
西方	形成	社会工作专业教育和培训的发展和正规化有力地促进了社会工作的形成 个案工作（19世纪末20世纪初）、小组工作（20世纪20年代开始被纳入训练课程，20世纪40年代被接受为专业方法）、社区工作（20世纪60年代）、社会行政（20世纪70年代）相继被确定为社会工作的专业方法，社会工作成为一个比较成熟的专业 社会工作专业组织的成立对专业服务起到了规范和引导作用，促进了社会工作专业地位的确立
	发展	专业方法的发展：社会工作成熟和发展的重要标志 目标模式的变化：治疗—预防，救助—发展，救助穷人和弱者—助人自助 工作对象的拓展：困难群体—有需要的人士，个人、家庭、组织和社区—人类生活的相关方面 理论派别的形成：被动借用其他学科的理论，形成了多样化的理论
	历史上	缺乏专业的社会工作，但是有丰富的社会福利思想
	20世纪上半叶	1925年燕京大学建立社会学与社会服务系是我国社会工作发展的重要标志
	1949年以后	社会工作专业教育中断
中国	恢复与发展	1979年，社会工作课程的恢复 1988年，开办社会工作与管理专业，制度上开启了社会工作专业教育的进程 1991年，成立中国社会工作协会 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
	职业化与专业化	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》，指出要建设规模宏大、结构合理、素质优良的社会工作人才队伍 改革开放以来，我国的社会工作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同时并存，专业社会工作不断发展的特点

考点4：社会工作的构成要素

例题：（2012年多选题）社会工作者小杜发现某社区内有数名单亲妈妈，她们既要工作又要照顾孩子，常常顾此失彼，工作、生活、心理压力很大。并且她们总感到离婚是“丢人”的，很少与别人交流。小杜计划运用小组工作的方法为她们提供服务，改变她们认为离婚“丢人”的想法，同时对她们进行减压训练。本案例中，关于社会工作要素的说法，正确的有（ ）。

- A. 小杜的服务对象是该社区内的单亲妈妈
- B. 小杜的服务是以单亲妈妈为主导设计和实施的

6 社会工作者应试解难

- C. 小杜提供服务的过程是与单亲妈妈互动的过程
- D. 小杜应运用专业方法来处理单亲妈妈的问题
- E. 小杜是为单亲妈妈提供服务的行动主体

答案：ABDE

考点解读：本考点分别在2008、2010、2012年考题的单项及多项选择题中出现，主要考查了考生对社会工作服务过程的理解及社工与服务对象之间的关系。

1. 对社会工作过程的基本理解

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。社会工作是一个过程，它既是一个渐进的、不断促使服务对象改变并逐渐达到目标的过程，也是一个双方复杂的社会互动过程。

2. 社会工作的基本要素

(1) 服务对象。即在社会工作过程中需要接受帮助的一方。这不仅指个人，也可能是某一家庭或社区。

(2) 社会工作者。即提供服务的一方。其依据助人价值观去设计和实施助人活动，并积极吸引服务对象主动参与这一行动过程。他们相互配合和协助，从而达到助人目的。

(3) 价值观。即社会工作者所持有的助人理念，其核心是利他主义，它包括社会工作者对助人活动的看法、对自己和服务对象的看法。

(4) 助人活动。即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，也是社会工作者与服务对象互动及合作的过程。

(5) 专业行动。社会工作的助人方法是指社会工作者群体在长期的助人实践中形成的、经过实践检验行之有效的做法。

考点5：社会工作的主要角色

例题：(2011年多选题) 中年男子郭某2009年8月被公司裁员后，多次求职均未成功。他缺乏相应职业技术，对未来非常悲观，从2010年底开始不再求职。他每月要支付房贷，并供女儿读大学，家庭经济压力大，夫妻关系也出现了问题。在提供服务的过程中，社会工作者可以扮演的角色有()。

- A. 作为资源筹措者，协助郭某报名参加劳动技能培训班
- B. 作为服务提供者，针对郭某夫妻关系进行相应的家庭治疗
- C. 作为关系协调者，联络银行希望其同意郭某暂缓支付房贷的要求
- D. 作为支持者，鼓励郭某在可能的情况下自强自立
- E. 作为政策影响者，呼吁政府出台针对中年失业者的相关政策

答案：ABDE

考点解读：本考点在近几年的考题中出现的频率较高，例如2008年第2、4、62题；2009年第4、61题；2010年第4、5、62、63题；2011年第3、5、61、68题；2012年第3、4、5题均出现过。主要考查的知识点有，一是社工与志愿者的关系；二是以案例为题干，让考生分析在不同的服务情境中社工所扮演的角色及角色所发挥的作用。因此，考生在复习本考点时还需要联系社会工作的直接与间接方法对社会工作者的角色进行分析与理解。

1. 社会工作者的概念

(1) 含义。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，从事社会服务职业的人员。

(2) 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

(3) 社会工作者与志愿者的关系。

		社会工作者	志愿者
不同点	活动方式不同	职业	“业余”活动
	专业技术能力不同	受过专业教育和专门训练	一般不需要以其专业能力为前提
	处理问题的难易程度不同	一般是面对较难解决的问题	多是对公众和困难群体的一般性服务
	社会约束不同	有专业守则，要接受行业组织的考核与监督	一般的行为规范，只要履行了服务责任即可
相同点	助人活动、以利他为目的；都有一定的组织形式；都是公益服务和社会服务的组成部分		

社会工作者与志愿者之间的差异并不说明社会工作者更加高级，而是说明社会对社会工作者的要求更高、更严格。

(4) 实际社会工作人员与专业社会工作者。

2. 社会工作者的角色

类型	具体角色	主要服务内容
基本角色	服务提供者	提供物质、劳务和心理方面的服务和帮助
	支持者	对服务对象的授权和增能
	倡导者	向服务对象倡导某种合理行为
	关系协调者	承担缓解和处理矛盾任务
间接服务角色	管理者	对过程的有效控制，对资源、信息的协调、安排和管理
	资源筹措者	向其他社会工作者、福利机构、政府部门和广大社会人员争取资源，并传递到服务对象手中
	政策影响者	提出政策建议
	研究者	研究社会工作者的实践经验

3. 社会工作者的知识基础及能力要求

素质要求	分类	具体内容
知识基础	学科知识	主要包括哲学、社会学、心理学、管理学、教育学等知识
	政策知识	政策、法规, 包括理解社会政策的指导思想, 熟悉某些政策规定
	技术知识	调查研究的技术、口语和文字表达技术、现代资讯工具使用技术等
	文化知识	自然科学知识、社会科学知识、人文知识
能力要求	技术能力	科学技术、社会事务的技术, 也包括对各种要素的融合, 融合能力、应变能力等
	文化能力	对不同群体的文化有较强的敏感性
	心理素质	遇到问题要沉稳、冷静, 要有良好的判断力和快速反应能力, 要经得住困难和复杂问题的压力, 要富有同情心又不感情化
	持续学习能力	不断用各种知识丰富自己, 以适应工作之需要

考点6: 社会工作的主要领域

例题: (2009年多选题) 36岁的女工王某最近失业, 丈夫怨其无能, 两人经常吵架。王某感到烦恼常与邻居发生纠纷, 为此求助于社会工作者。社会工作者可能为其提供的服务包括()。

- A. 婚姻辅导 B. 就业辅导 C. 家庭计划 D. 思想教育 E. 调解服务

答案: BCE

考点解读: 本考点在这几年的考试中都各出现过一题, 所占比例不大, 但出题的形式基本都是以案列为题干进行考查, 因此考生在复习此考点时须理解每个领域的具体服务内容, 并在考试时能对各个领域进行分辨。

	具体领域	服务内容
主要服务领域	儿童及青少年服务	包括对弃儿、流浪儿童、残疾儿童的救助, 对受虐儿童的援助, 对儿童的受教育权的保护以及对童工的救助, 对沾染不良行为的少年儿童的帮助, 儿童发展等
	老人社会服务	包括老人救助及福利、老人家庭服务、医疗保健服务、老人的社会适应与心理健康, 还包括老人发展服务、老人社会参与等
	妇女社会服务	妇女社会服务是针对女性需要, 为了促进女性的正常生活和发展而开展的专业服务
	康复服务	包括物理治疗和精神康复。通过物理治疗和精神康复, 旨在提高残障人士的机能, 创造适宜的环境条件帮助他们参与社会活动, 融入社会
	社会救助	是政府或社会服务机构对经济匮乏从而物质生活面临危机的社会成员提供的物质方面的支持和帮助