

2011  
建材版

全国社会工作者职业水平考试  
考前冲刺与高分突破

# 社会工作综合能力

(中级)

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

专家倾力巨献 凸现最新命题

考点精讲

源于教材、高于教材

真题解析

讲解独到、揭示规律

模拟题库

依纲靠本、突出重点

在线答疑

专家互动、及时权威

中国建材工业出版社

全国社会工作者职业水平考试  
考前冲刺与高分突破

# 社会工作综合能力(中级)

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

中国建材工业出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

社会工作综合能力:中级/全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组编. —北京:中国建材工业出版社,2011.1

(全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破)

ISBN 978-7-80227-862-2

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平考试—自学参考资料 IV. ①D632

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第193820号

### 内 容 提 要

全书共分三大部分,第一部分为考点精讲,共分为十章,主要包括:社区工作概述;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;个案工作方法;小组工作方法;社区工作方法;社会工作行政;社会工作督导;社会工作研究。第二部分为模拟题库,该部分的章节设置与第一部分相同。第三部分为真题解析,主要是对近年的考题进行详细解析。

本书浓缩了考试复习重点,试题丰富,解答详细,可作为考生参加全国社会工作者职业水平考试的辅导教材。

全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破  
社会工作综合能力(中级)

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

出版发行:中国建材工业出版社

地 址:北京市西城区车公庄大街6号

邮 编:100044

经 销:全国各地新华书店

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:16.5

字 数:418千字

版 次:2011年1月第1版

印 次:2011年1月第1次

书 号:ISBN 978-7-80227-862-2

定 价:40.00

本社网址:[www.jcbs.com.cn](http://www.jcbs.com.cn)

本书如出现印装质量问题,由我社发行部负责调换。联系电话:(010)88386906

## 前 言

《全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破》系列丛书是由多位社会工作教育方面的专家经过半年的时间编写而成的，编写过程中始终秉承的理念是重点领会考试大纲，详细剖析教材内容，深入推敲历年考题，准确定位命题规律，详尽收录可考题型，权威预测必考题目。本套丛书包括《社会工作综合能力》（初级）、《社会工作实务》（初级）、《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》（中级）五本。具体的编写体例安排如下：

**考点精讲** 简明扼要地阐述考试大纲对每一部分的要求，并将其划分为具体考点，来引导考生如何去把握学习的方向。根据考试大纲的要求，对考试教材进行重点内容圈定和非考内容删除，将厚书变成薄书，为考生节约学习时间，提高学习效率。

**模拟题库** 这部分是本书的核心。编者通过对考试大纲的把握，考试教材的掌握和历年考题的分析、推敲、预测而编写，相信会有70%以上的考题尽在其中，通过这些习题的练习，会全面理解和掌握教材的重点内容和题型结构，将所学融会贯通，使考生通过强化训练达到对知识点和考点的理解和掌握，以不变应万变，从而顺利通过考试。

**真题解析** 编者对近年全国社会工作者职业水平考试试卷进行了详细的解析。

本套丛书的独到之处是重点突出、通俗易懂、注重实效、把握题源、找出规律、理顺思路、引导学法、提高效率。

本套丛书是供考生在系统学习辅导教材之后复习时使用的学习资料，旨在帮助考生提炼考试考点，以节省考生复习时间，达到事半功倍的复习效果。书中提炼了辅导教材中应知应会的重点内容，指出了经常涉及的考点以及应掌握的程度。同时，对应重点内容讲解了近年的考题，使考生加深对出题点、出题方式和出题思路的了解，进一步领悟考试的命题趋势和命题重点。

本套丛书根据考前辅导答疑提问频率的情况，对众多考生提出的有关领会辅导教材实质精神、把握考试命题规律的一些共性问题，有针对性、有重点地进行解答，并将问题按照知识点和考点加以归类，是从考生的角度进行学以致考的经典问题汇编，对广大考生具有很强的借鉴作用。

本套丛书既能使考生全面、系统、彻底地解决在学习遇到的问题，又能让考生准确地把握考试的方向。本书的作者旨在将多年积累的应试辅导经验传授给考生，对辅导教材中的每一部分都作了详尽的讲解，完全适用于自学。

参加本书编写与审核的人员主要有彭菲、张荣在、朱宪斌、郭玉忠、陈南、朱天立、彭美丽、巴晓曼、刘晓飞、李凌、张爱荣、刘喜、孔庆军、贾玉梅、姚建国、王丽平、张翠莲、姜兰梅、马文忠等。

由于编写时间有限，书中难免出现不妥之处，答案也仅供参考，恳请读者提出宝贵意见。

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组

2010年11月

# 目 录

## 第一部分 考点精讲

第一章 社会工作概述 .....	(2)
第二章 社会工作价值观与专业伦理 .....	(15)
第三章 人类行为与社会环境 .....	(25)
第四章 社会工作理论 .....	(39)
第五章 个案工作方法 .....	(47)
第六章 小组工作方法 .....	(67)
第七章 社区工作方法 .....	(84)
第八章 社会工作行政 .....	(110)
第九章 社会工作督导 .....	(130)
第十章 社会工作研究 .....	(143)

## 第二部分 模拟题库

第一章 社会工作概述 .....	(166)
第二章 社会工作价值观与专业伦理 .....	(172)
第三章 人类行为与社会环境 .....	(180)
第四章 社会工作理论 .....	(186)
第五章 个案工作方法 .....	(193)
第六章 小组工作方法 .....	(201)
第七章 社区工作方法 .....	(208)
第八章 社会工作行政 .....	(215)
第九章 社会工作督导 .....	(222)
第十章 社会工作研究 .....	(229)

## 第三部分 真题解析

2009 年度全国社会工作者职业水平考试试卷(社会工作者)	
社会工作综合能力(中级) .....	(239)
2009 年度全国社会工作者职业水平考试试卷答案及解析(社会工作者)	
社会工作综合能力(中级) .....	(252)

# 第一部分 考点精讲

---

## 第一章 社会工作概述

### 一、社会工作的含义、目标与功能

#### 1. 我国社会对社会工作的理解(表 1-1)

表 1-1 我国社会对社会工作的理解

项 目	内 容
普通社会工作	普通社会工作是人们在本职工作之外承担的,不计报酬的思想政治教育性或公益服务性的活动
行政性社会工作	行政性社会工作指在政府部门和群众团体中,专门从事职工福利、社会救助、思想工作等类型的助人活动。这些活动有的面向全社会,有的面向本单位成员,但它们基本上都是助人解困的活动
专业社会工作	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

#### 2. 社会工作的目标(表 1-2)

表 1-2 社会工作的目标

项 目	内 容
服务对象层面的目标	解救危难 危难是因社会或个人原因,个体的身体受到严重损伤、个人的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,以至生命遭遇危机的状态。在这方面,社会工作负有职业上的责任
	缓解困难 社会工作的目标就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难。由于社会工作机构的专业性及其对受助者的尊重、保密等承诺,所以它在解决有关个人困境,特别是不希望他人知晓的问题方面发挥着重要作用
	促进发展 帮助服务对象实现自身发展是社会工作的基本功能。社会工作坚持“助人自助”的理念,而这一理念的一个重要方面就是通过向服务对象提供服务和帮助,促进其潜能的发挥和能力的增长,逐渐达到自己能应对困难、面对生活以至预防新问题出现的状态。社会工作的目的之一就是发现这些能力、强化这些能力,使服务对象在得到帮助时也增加自己面对困难的能力和勇气,以更好地面对困难、走出困境、面对生活
社会层面的目标	解决社会问题 社会工作者秉持专业价值观,用自己的专业方法介入社会生活,就是要解决个人、家庭、社区方面的问题,帮助服务对象增强自身功能,修复社会的机制,解决和预防社会问题

(续)

项 目		内 容
社会层面的目标	促进社会公正	社会公正也称社会正义,是指一个社会根据自己的价值观念,在经济、政治等资源分配方面所具有的正当性的状态。社会工作的基本价值观念之一就是追求社会公正,社会工作者相信不论年龄、性别、种族、职业,人们之间是平等的,人们应该公平地享受社会发展、社会进步的成果。为了促进社会公正,社会工作者从多个方面介入社会生活,对不公正现象进行干预

## 3. 社会工作功能的概念与类型(表 1-3)

表 1-3 社会工作功能的概念与类型

项 目		内 容
概念		功能是指在某个系统中部分对整体所发挥的作用,简单地说,功能就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
类型	正功能与负功能	从基本性质的角度来分,功能可以被分为正功能和负功能 所谓正功能是指所发挥的正面的、积极的、支持性的作用。例如,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。一般而言,在不特别指明的情况下,正功能会简称为功能
	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,而那种未被预期和认识到的后果是潜功能。某些社会现象的某些后果是显而易见的,容易被认识到,这种社会现象的功能就是显功能 潜功能是参与者还没有认识到的功能或后果。随着情况的变化,这种潜功能可能会明显化。潜功能既可能是正功能也可能是反功能,一般情况下以反功能居多

## 4. 社会工作对服务对象的功能(表 1-4)

表 1-4 社会工作对服务对象的功能

功 能	内 容
促进服务对象的正常生活	社会工作者向服务对象提供各种具体的帮助和服务,解决其困难、增强其能力,更长远的目标或可以发挥的功能是帮助他们能正常生活 社会工作者在物质帮助、心理和社会支持方面提供的援助是具体的,这可以解决服务对象遇到的迫切的基本问题 实际上,促进服务对象正常生活就是增强他们的能力和权利,就是增进他们的社会功能,使他们能正常地生活



## 社会工作综合能力(中级)

(续)

项 目	内 容
促进人与社会环境的相互适应	<p>人与社会环境的相互协调和适应就是社会工作者分析和处理问题的基本出发点。社会工作者希望促成人与社会环境的良性互动:</p> <p>(1)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</p> <p>(2)通过调动环境中的资源和改善环境,向人们提供更多支持。促进人与社会环境的相互适应和良性互动是社会工作者希望发挥也能够发挥的作用和功能</p>

### 5. 社会工作对社会的功能(表 1-5)

**表 1-5 社会工作对社会的功能**

功 能	内 容
维持社会秩序	<p>社会工作的维持社会秩序的功能与一般行政管理有所不同:</p> <p>(1)行政管理倾向于用行政力量,即自上而下的行政系统和权力解决问题,维持社会稳定是其直接目标</p> <p>(2)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</p>
促进社会和谐	<p>社会和谐是社会各构成要素之间良性互动,社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态,人们之间和睦相处,相互支持是健康社会的表现</p> <p>构建社会主义和谐社会需要在国家的发展战略,在有关社会事业、社会保障与社会福利的制度建设方面做出更多努力,也需要在解决人们的具体问题方面做细致、有效的工作</p>

## 二、社会工作的发展

### 1. 西方社会工作产生的历史背景(表 1-6)

**表 1-6 西方社会工作产生的历史背景**

项 目	内 容
宗教改革与资产阶级人道主义的张扬	<p>(1)以文艺复兴为先导的资产阶级思想革命主张恢复古代世俗的思想文化,主张以人为中心</p> <p>(2)欧洲的宗教改革也恢复了人的尊严与价值</p> <p>(3)法国资产阶级革命进一步张扬了人道主义,主张天赋、人权、自由、平等、博爱</p> <p>(4)资产阶级人道主义作为一种意识形态与新的宗教伦理一起为后来兴起的慈善活动和广泛的助人活动奠定了思想基础</p>
资产阶级工业革命及其引发的社会问题	<p>(1)整个社会被划分为两大阶级即资本家阶级和工人阶级</p> <p>(2)资本主义经济的高速发展打破了封建时代的封闭的农村经济,也迫使农业劳动力转化为大工业生产劳动力的出卖者</p>

(续)

项 目	内 容
资产阶级工业革命及其引发的社会问题	<p>(3) 资本主义经济的发展及追求个人利益的价值的蔓延冲击着以往的社会关系,它使人与人之间的关系变为赤裸裸的利害关系,利己主义得到充分扩张</p> <p>(4) 社会问题大量出现,在资本主义的发展中,自由竞争使得竞争中的失败者沦为贫困、无助的一群</p>
制度背景	<p>(1) 在英国的济贫立法中,影响最大的是 1601 年的《伊丽莎白济贫法》,这部法令的颁布推动了英国社会福利的制度化发展,也推动了慈善活动的发展</p> <p>(2) 德国的社会保障制度的建立也为社会工作的发展发挥了促进作用</p>

## 2. 社会工作的产生

18 世纪中期,受宗教理念影响,许多赋闲在家的中产阶级妇女自愿承担起访问贫困家庭的工作,她们被称为“友善访问员”。

美国在国内战争时期就出现了一些给薪的社会服务工作者,社会服务开始成为一种职业,并成为社会工作者的前身。

19 世纪末至 20 世纪初,英美等国出现了许多民间的社会服务组织(慈善组织),弥补政府推行的济贫活动之不足。

## 3. 西方社会工作形成阶段的特点(表 1-7)

表 1-7 西方社会工作形成阶段的特点

特 点	内 容
专业教育和培训的发展	<p>(1) 1893 年,英格兰由济贫院和英国慈善组织会社开设了一个两年制的“慈善训练”学校,开启了社会工作专业培训的历史</p> <p>(2) 1898 年,美国的纽约慈善组织会社举办了为期六个星期的训练课程,训练受薪的“友善访问员”。同时,荷兰的阿姆斯特丹社会工作学院成立,开设两年制的社会工作教育课程</p> <p>(3) 1904 年,纽约社会工作学院成立,原来六个星期的社会工作训练课程也拓展为一年课程</p> <p>(4) 1910 年,美国的哥伦比亚大学等高等学院开设了社会工作课程</p>
社会工作专业方法的确定	<p>(1) 20 世纪初,一个有系统的服务体系、服务人员有一定的方法和技巧,追求服务效果的现代社会工作逐步形成了</p> <p>(2) 自 20 世纪 20 年代开始,小组工作也被纳入社会工作训练课程,研究者也积极地从事小组工作方法的科学梳理和理论发展</p> <p>(3) 40 年代,小组工作作为社会工作的专业方法被接受,社会工作的专业方法得到进一步加强。另外,社区工作作为一种专业工作方法也逐步加强起来</p> <p>(4) 60 年代,社区工作已被正式承认为社会工作专业的一个基本方法</p> <p>(5) 70 年代,社会行政作为一种间接的工作方法被授受。这样社会工作成为一个比较成熟的专业</p>

## 社会工作综合能力(中级)

(续)

特 点	内 容
社会工作专业组织的发展	<p>(1) 英美等国, 慈善组织的发展即有组织的社会服务的发展对社会工作的形成具有实质性的推动作用</p> <p>(2) 在有组织的社会服务实践和对实践经验进行理论化总结的基础上, 社会工作专业人员组织建立起来</p> <p>(3) 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</p>

### 4. 专业的特征及社会工作的专业化(表 1-8)

**表 1-8 专业的特征及社会工作的专业化**

项 目	内 容
专业的特征	<p>(1) 一个专业应该有一套系统的、支持其活动的理论体系</p> <p>(2) 它已被社会广泛认可, 即社会对这种专门活动是接受的和高度评价的</p> <p>(3) 该种活动具有专业权威, 即在这种活动内部已经建立起专业的权威, 专业能力成为该领域活动的重要评价标准</p> <p>(4) 职业内部有伦理守则</p> <p>(5) 这一职业群体形成了专业文化</p>
社会工作的专业化	<p>社会工作成为一个专业是在长期的社会服务实践、对实践经验的总结和不断借用其他学科新的研究成果等多种因素的共同影响下形成的, 这个形成过程就是社会工作的专业化</p> <p>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</p>

### 5. 我国社会工作的发展(表 1-9)

**表 1-9 我国社会工作的发展**

项 目	内 容
我国历史上缺乏专业社会工作	<p>一个世纪之前, 中国仍然是典型的、成熟的农业社会, 虽然这种农业社会中也不乏贫困和社会问题, 但是由于社会结构稳定性, 因此, 人们主要靠家庭、家族、亲朋来解决问题。社会的低度分化和低流动性不可能育化出现现代社会工作</p>
20 世纪上半叶社会工作在我国的发展	<p>(1) 19 世纪中期以来, 受外国资本主义列强入侵及本国民族工业发展的影响, 我国开始进入近代社会</p> <p>(2) 19 世纪末以来, 我国社会发生了巨大变化, 西方文化也以各种方式进入我国</p> <p>(3) 20 世纪初至 20~30 年代, 一些传教士在我国开办社会服务, 并在我国的大学讲授社会服务等课程, 一些大学开始从事社会服务教学并从事服务实践活动, 现代意义上的社会工作开始出现</p>

(续)

项 目	内 容
20 世纪上半叶社会工作在我国的发展	(4)1925 年燕京大学建立社会学与社会服务系可视为我国社会工作发展的重要标志
1949 年以后我国的社会工作	1949 年中华人民共和国成立之后,我国建立了社会主义制度 出于对社会学、社会工作的错误理解,1952 年政府决定在大学里取消社会学、社会工作学科和相关教育,社会工作专业教育中断
改革开放与我国社会工作的恢复发展	(1)1979 年国家决定恢复社会学学科建设,社会工作课程作为应用社会学也在一些大学恢复起来,社会工作作为一个专业的要求自然被提上议事日程 (2)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,在制度上开启了社会工作专业教育的进程 (3)1991 年中国社会工作者协会成立 (4)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
社会工作的职业化和专业化	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。制定人才培养规划,加快高等院校社会工作人才培养体系建设,抓紧培养大批社会工作急需的各类专门人才。充实公共服务和社会管理部门,配备社会工作专门人员,完善社会工作岗位设置,通过多种渠道吸纳社会工作人才,提高专业化社会服务水平

### 三、社会工作构成要素(表 1-10)

表 1-10 社会工作构成要素

项 目	内 容
服务对象	<p>社会工作中的服务对象也称受助者(或称之为案主),它指的是在社会工作过程中需要接受帮助的一方,是在正常的社会生活中遇到困难希望得到帮助而解脱困难的个人或群体</p> <p>服务对象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,社会工作也就不会发生。服务对象是在服务发生之后形成的。从形成过程的角度看来,服务对象可分为由于自己主动求助而形成的,和通过社会工作者的主动帮助而形成的。一个人(群体)愿意接受服务或帮助,就变成了服务对象</p>
社会工作者	<p>在助人活动中,社会工作者是提供服务的一方,他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,以相互配合与协调,从而达到助人目的。在这个过程中,社会工作者是助人行动的主体,是他向服务对象提供物质或精神的服务与支持</p> <p>没有社会工作者,社会工作就不会发生。这里所说的社会工作者不仅仅是指个人,也是指社会工作机构,即通过合作和协力共同向服务对象提供帮助或服务的组织与群体</p>

## 社会工作综合能力(中级)

(续)

项 目	内 容
价值观	<p>社会工作价值观是社会工作者所持有的评判助人活动的一套观念。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</p> <p>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、服务于他人为自己行动的目标,这是社会工作与利己活动之间的本质区别</p> <p>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</p>
助人活动	<p>助人活动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,也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程</p> <p>助人活动联结了社会工作者提供服务与服务对象接受服务,包含了双方在这种持续的互动中所持有的价值观、理念、感情甚至个人的行为特点</p>
专业方法	<p>社会工作的助人方法不只是指人们在实际工作中所使用的一般方法,而是指社会工作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</p> <p>在社会工作中,个案工作、小组工作、社区工作是社会工作的三种重要方法</p>

### 四、社会工作者的主要角色

#### 1. 社会工作者的含义、分类与一般特征(表 1-11)

表 1-11 社会工作者的含义、分类与一般特征

项 目	内 容
含义	<p>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。它们是有一定专业知识并从事社会福利服务的人员</p>
分类	<p>社会工作者主要分为两大类:一线的社会工作者和社会行政人员。一线的社会工作者实施专业社会服务,社会行政人员则主要对这些专业服务进行设计、统筹、指导和支持</p>
特征	<p>(1) 认同并遵循社会工作的价值准则</p> <p>(2) 从事社会福利服务</p> <p>(3) 掌握一定的社会工作专业方法</p> <p>(4) 在一定的组织框架内开展活动</p>

#### 2. 社会工作者与志愿者的区别(表 1-12)

表 1-12 社会工作者与志愿者的区别

项 目	内 容
活动方式不同	<p>社会服务是社会工作者的职业,而对志愿者来说只是其“业余”活动</p>

(续)

项 目	内 容
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。社会共作者的资格要由社会服务权威部门来认定,而认定的基本手段就是考察其专业知识和技术水平。志愿者身份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	志愿者所从事的多是对公众和困难群体的一般性服务,这些服务一般是体力或时间的支出以及简单的物质性的帮助,社会工作者的服务一般会涉及政策、心理、能力等方面,复杂而深入,一般是较困难的问题
社会约束不同	政府和社会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。这表现为,社会工作者有专业守则,而志愿者可能只有一般的行为规范。社会工作者要接受行业组织的考核与监督,志愿者只要履行了服务责任即可

## 3. 实际社会工作者的定义以及与专业社会工作者的区别(表 1-13)

表 1-13 实际社会工作者的定义以及与专业社会工作者的区别

项 目	内 容
实际社会工作者的定义	在我国把从事这类活动的人称为实际社会工作者
实际社会工作者与专业社会工作者的区别	<p>(1)实际社会工作者一般是行政或事业“干部”,而不是专业人员</p> <p>(2)实际社会工作者没有受过系统的社会服务方面的专业训练</p> <p>(3)实际社会工作者一般靠行政系统自上而下地开展工作的,专业社会工作者强调与服务对象的平等关系</p> <p>(4)实际社会工作者的活动或多或少地带有政治色彩</p> <p>(5)实际社会工作者所遵循的一般是行政权威,而专业社会工作者首先遵循的是专业权威</p>

## 4. 社会角色与社会工作者角色的定义(表 1-14)

表 1-14 社会角色与社会工作者角色的定义

项 目	内 容
社会角色	社会角色是指与人们在社会关系体系中所处地位或位置相适应的一整套行为规范,它反映了处于该地位或位置的社会成员的责任、权利和义务,是社会对处于该位置的成员所期待的行为模式
社会工作者的角色	社会工作者的角色是指社会工作者作为现代社会职业的承担者所应扮演的角色,是他们在社会服务过程中所应有的行为模式

## 社会工作综合能力(中级)

### 5. 社会工作者的基本角色(表 1-15)

表 1-15 社会工作者的基本角色

角 色	内 容
服务提供者	<p>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心理咨询和意见咨询,也包括提供物质帮助和劳务服务</p> <p>由于社会工作首先面对的是有困难的弱势群体,所以提供物质、劳务和心理方面的服务和帮助是社会工作者的首要职责</p>
支持者	<p>社会工作者应该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</p>
倡导者	<p>在服务对象必须采取新的行动才能有助于其走出困境但服务对象对新的行动又不了解时,社会工作者应该成为服务对象采取某种行为的倡导者,即向服务对象倡导某种合理行为,并指导他们以使其成功</p>
关系协调者	<p>社会工作者有时要面对不同个人、不同群体之间的矛盾或冲突,这时社会工作者就要承担起缓和和处理矛盾的任务。社会工作者希望自己的介入能促进矛盾、冲突双方的互相沟通和理解,从而缓和、解决矛盾</p>

### 6. 社会工作者的间接服务角色(表 1-16)

表 1-16 社会工作者的间接服务角色

项 目	内 容
管理者	<p>在社会工作过程中,社会工作者应该对该过程进行有效控制,同时,他必须对与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理,以实现该过程的高效率,特别是不出现意外</p>
资源争取者	<p>社会工作者为了有效助人,常常需要联络其他政府部门和广大社会人员,向他们筹集服务对象所需要的资源,并将它们传递到服务对象手中</p>
政策影响人	<p>由于某些社会问题是由社会、制度因素造成,因此,对现有的政策或制度进行改变就是必要的</p>
研究者	<p>从某种意义上说,每一个社会工作者都是研究者。实际上,细致地了解服务对象的问题并给出正确判断就是研究问题</p> <p>社会工作者作为一个有心人,对自己的实践经验进行研究,可以提高专业服务水准,发展社会工作专业知识与理论,可以为社会政策的制定提供依据</p>

## 7. 社会工作者的学科知识(表 1-17)

表 1-17 社会工作者的学科知识

项 目	内 容
哲学	哲学是关于自然界和人类社会普遍联系及其本质的学问 任何社会现象都包含哲学问题,运用哲学知识能从普遍联系、现象与本质、主流与支流等方面分析社会工作中的问题,对于正确地认识问题和处理问题具有重要意义
社会学	社会学所要解决的基本问题是个人与社会的关系,即人们怎样组成社会,社会又如何运行以满足其成员的需要。社会问题的解决都需要具备社会学知识
心理学	心理学特别是社会心理学对以个体为对象的社会工作的贡献是直接的和明显的,心理学知识是社会工作理论和方法的重要来源 当受助者的问题主要是个人性的,并与他的意识和成长经历密切相关时,社会工作者就会运用社会心理学的知识去分析和帮助他解决问题 社会工作者对服务对象的心理辅导更是直接地运用了心理学的知识
管理学	管理学特别是行政管理学知识对社会工作的贡献,集中反映于社会行政之中 社会行政运用计划、组织、指挥、协调、控制这一整套行政管理方法对社会工作机构进行管理以有效地实现社会工作目标,是管理学与社会工作关系的突出体现
教育学	教育学的许多理论对社会工作富有启发,比如行动取向的社会工作就直接受到教育学理论的影响,以学生为本的教育理念和教学方法对社会工作的开展也具有重要启发

## 8. 社会工作者的政策、技术与文化知识(表 1-18)

表 1-18 社会工作者的政策、技术与文化知识

项 目	内 容
政策知识	政府的政策也称公共政策,它是面向公众的。社会政策或社会福利政策是针对困难群体,对其给予优惠以促进社会公正的制度安排,社会政策或社会福利制度是社会工作得以开展的重要基础
技术知识	社会工作者要有效地达到助人目的,就必须掌握多种技术和知识。重要的包括调查研究的技术,口语和文字表达技术,现代资讯工具使用技术等
文化知识	社会工作要解决的问题是多样化的,对这些问题的解决需要掌握多种知识,这既包括自然科学知识、社会科学知识,也包括人文知识



## 社会工作综合能力(中级)

### 9. 社会工作者的能力要求(表 1-19)

**表 1-19 社会工作者的能力要求**

能 力	内 容
技术能力	<p>(1)技术是处理问题的具体手段和方法</p> <p>(2)技术不但包括与自然科学相对应的技术,也包括处理社会事务的技术</p> <p>(3)技术能力具体反映为人们处理具体问题的动手能力</p> <p>(4)社会工作者要同服务对象进行复杂的沟通、互动与协作,应该具有良好的技术能力</p> <p>(5)在个案工作、小组工作、社区工作及社会行政过程中,面对复杂的、处于变动之中的情景和问题,社会工作者必须及时地作出恰当的反应,这必须以具备较强的技术能力为基础</p>
文化能力	<p>文化是人类创造的物质财富和精神财富的总和。从比较贴近社会生活的角度来看,文化是人们在生活实践中创造和习得的价值观念、行为规则、生活习惯和生活方式等</p> <p>由于社会工作常常要面对困难群体、弱势群体,而这些群体因为长期处于困难和弱势地位而形成自己特殊的观念和生活方式,所以社会工作要有较强的文化能力,或者说对不同群体的文化有较强的敏感性</p>
心理素质	<p>心理素质是一个人对外部事物的刺激作出反应的能力和特征。较好的心理素质表现为一个人能正确地理解外部刺激,并选择适当的反应方式</p> <p>社会工作者要同各种人打交道,要面对各种问题,特别是各种复杂的、难以解决的问题,就必须有良好的心理素质</p>
持续学习能力	<p>(1)现实世界是十分复杂的,社会工作所要面对的问题也十分复杂,而相对于处理这些问题的要求,社会工作原来学得知识和技能可能是不足够的</p> <p>(2)社会工作的理论、知识和方法也在不断发展,社会工作者在解决问题、提供服务的过程中,会不断形成一些经验</p> <p>社会工作者要不断用各种知识丰富自己,以适应工作之需要,这就需要有持续学习的能力</p>

### 10. 社会工作的主要服务领域(表 1-20)

**表 1-20 社会工作的主要服务领域**

项 目	内 容
儿童及青少年服务	<p>最基本的儿童服务包括对弃儿、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等</p>
老人社会服务	<p>对老年人的生活服务及精神关照,支持老年人正常生活就成为社会的重要责任</p> <p>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都是重要的社会工作领域</p>