

2024 年全国社会工作者考试

《社会工作综合能力》(初级)

考前狂背手册

序

全国社会工作者职业水平考试作为国家社会工作职业制度建设的一项重要内容，对促进社会工作专业化、职业化发展，加强社会工作人才队伍建设具有重要意义。随着社会工作的大力发展，相应的要求也在不断提高，持证上岗已是大势所趋。

社会工作者职业水平考试分为助理社会工作师、社会工作师和高级社会工作师三个级别。助理社会工作师考试科目为《社会工作综合能力（初级）》和《社会工作实务（初级）》，考生需要在一个考试年度内通过全部科目。

为了更好地帮助考生复习备考，在研究分析考试大纲、教材教辅、历年真题的基础上，组织编写了该资料，并通过对近5年真题研究对比，梳理了高频考点、高分值考点、易错易混淆等知识，将其精心整理、汇总、编写成册。

本资料主要以“表格+知识点”的形式进行编写，同时对易混淆、重难点进行解析，帮助考生更好的理解和记忆该内容，提升考生的复习效率。

社会工作者职业水平考试是以能力为本的专业考试，考生需要掌握社会工作专业基础知识，了解考试内容和应试技巧，结合生活中实务工作，融会贯通，才能顺利通过考试。

最后，预祝考生成功，早日取证！

目录

第一章：社会工作的内涵、原则及主要领域	4
考点一：社会工作的特点	4
考点二：社会工作的目标	4
考点三：社会工作的功能	4
考点三：社会工作的要素	5
考点四：社会工作者的角色	5
考点五：社会工作者的核心能力	6
考点六：社会工作的主要领域	6
第二章 社会工作价值观与专业伦理	7
考点一：社会工作专业价值观的内容	7
考点二：社会工作专业实践背后的价值观	8
考点三：我国社会工作专业实践的价值观	8
考点四：社会工作专业伦理的基本内容	9
考点五：社会工作实践中面临的伦理议题	9
考点六：社会工作实践中的伦理原则	10
第三章 人类行为与社会环境	11
考点一：人类需要层次	11
考点二：人类行为类型	12
考点三：人类行为的特点	12
考点四：家庭的类型	13
考点五：家庭教养模式	13
考点五：家庭的功能	13
考点六：人生发展阶段及其主要特征	14
第四章 个案工作方法	15
考点一：心理社会治疗模式的治疗技巧	15
考点二：危机介入的基本原则	15
考点三：个案工作各阶段的重点	16
考点四：个案会谈技巧	17
第五章 小组工作方法	18
考点一：小组工作的类型	18
考点二：小组工作模式	19
考点三：小组工作的过程	19

考点四：沟通与互动技巧	21
考点五：小组讨论技巧	22
考点六：小组活动设计技巧	22
考点七：小组评估技巧	23
第六章 社区工作方法	23
考点一：社区工作的目标	23
考点二：社区工作的模式	23
考点四：社区工作主要模式对比	24
考点三：社区照顾模式的实施策略	24
考点四：社区工作各阶段的工作重点	25
考点五：社区工作的技巧	26
第七章 社会工作行政	28
考点一：社会服务方案策划	28
考点二：社会服务方案的策划步骤和方法	28
考点三：社会服务机构的筹款方式	31
考点四：社会工作督导的功能与类型	31
考点五：社会工作督导的内容	32
第八章 社会工作研究	32
考点一：定量研究与定性研究	32
考点二：问卷调查	33
考点三：定性研究方法	34
考点四：定性研究方法的优缺点	35
第九章 社会政策与法规	36
考点一：我国特定人群的社会政策法规	36
考点二：婚姻家庭政策法规	38
考点三：社会救助法规	39
考点四：劳动关系的相关规定	41
考点五：失业保险	41
考点六：工伤保险	41

第一章：社会工作的内涵、原则及主要领域

考点一：社会工作的特点

特点	主要内容
专业助人活动	以困难群体为主要对象的、专业的、职业性的助人活动
专业价值	从事服务遵循的理念、指导思想和伦理
专业方法	直接工作方法（个案、小组、社区工作）； 间接工作方法（社会工作行政、社会工作研究等）。
注重实践	合理运用工作方法与服务技能帮助服务对象
互动合作	是与服务对象一起工作、共同面对和解决困难的过程
多方协同	服务对象问题比较复杂，需要多个部门、机构合作解决

【笔记要点】

互动合作—服务对象；多方协同—多个主体。

考点二：社会工作的目标

层面	目标
服务对象层面	1、解救危难—身体损害、危及生命、生存困难； 2、缓解困难—物质困难、缓解压力、恢复正常生活； 3、激发潜能—内在能力、发掘潜能； 4、促进发展—成长改变、知识学习。
社会层面	1、解决社会问题—社会资源有限或者分配不公、社会制度不健全； 2、促进社会发展—提供机会、不公正制度改变、增强参与能力。
文化层面	1、弘扬人道主义—互助、助人、关爱； 2、促进社会团结—包容、相互关怀、合作共事。

【笔记要点】

服务对象层面：解救危难—生命危险；缓解困难—雪中送炭，两者区别在于是否涉及生命危险。激发潜能注重内部能力的增长，促进发展在于外部力量的影响，例如学习知识、技能等。

考点三：社会工作的功能

对象	主要内容
对服务对象的功能	1、促进正常生活—物质帮助、心理和社会支持； 2、恢复弱化的功能—恢复、增强社会功能； 3、促进人的发展—促进潜能发挥、促进个体发展； 4、人与环境相互适应—人与环境良性互动、关系协调。
对社会的功能	1、维护社会秩序—环境改变、完善制度；

	2、构建社会资本—信任、良好关系、共同体意识； 3、促进社会和谐—接纳、平等相处； 4、推动社会进步—困难群体生活状况改善。
--	--

【笔记要点】

构建社会资本：社区良好关系建立、居民之间的信任；

促进人与社会环境相互适应：“人在情境中”，问题产生与社会环境相关。

考点三：社会工作的要素

要素	主要内容
社会工作的对象	1、基本对象 最边缘、困难的群体—孤儿、精神病患者、生存困难者； 2、社会工作对象的扩大 （1）物质生活最困难人群—基本生活困难需要帮助的人； （2）贫困的个体—家庭问题、欠发展地区； （3）困难民众—一般民众。
社会工作者	1、特征：专业训练或培训、职业化社会服务； 2、角色：直接服务、间接服务与合并服务角色。
社会工作价值观	价值观是社会工作的灵魂，社会工作价值观—利他主义
专业助人方法	例如个案工作、小组工作、社区工作等直接方法
助人活动	社会工作者与服务对象围绕问题展开持续的互动

考点四：社会工作者的角色

角色	主要内容
直接服务角色	1、服务提供者 向服务对象提供服务的人（物质帮助、劳务服务、心理服务、政策信息等）。 2、治疗者 对问题/偏差行为的矫正，协助建立正确的行为方式，如戒毒、网瘾治疗。 3、支持者 鼓励服务对象自立自强、克服困难，成为服务对象的支持者、鼓励者。 4、关系协调者 帮助服务对象学习处理社会关系的技巧，协助处理不和谐关系。 5、倡导者 （1）政策倡导：对政府行为的倡导； （2）社会倡导：社会工作者直接向服务对象提倡某种行为。
间接服务角色	1、行政管理者 对助人过程进行有效控制，对相关资源、信息进行协调、安排和管理； 2、资源筹措者/资源链接者

	向政府部门、福利服务机构或同事、志愿组织等争取资源。 3、政策影响者 向有关政府部门提出建议，制定、修订和完善政策。
社会工作者合并角色	既包括直接服务也包含间接服务，而且可能包括不同角色中的互相连带的做法。

【笔记要点】

- 1、直接服务角色：服务提供者、治疗者、支持者、关系协调者、倡导者（提供、治疗、支持、协调、倡导）
- 2、间接服务角色：行政管理者、资源筹措者、政策影响者（行政、资源、政策）
- 3、合并角色：直接和间接角色都有涉及。

【记忆口诀】

服务角色三大类，直接间接与合并；
直接角色分五种，服务提供和治疗；
关系协调加支持，还有倡导不能忘；
间接角色分三种，行政资源和政策；
合并角色两者皆，不同角色互连带。

考点五：社会工作者的核心能力

能力	主要内容
沟通与建立关系的能力	同服务对象、机构成员及其他机构建立工作关系
促进和使能的能力	促进服务对象改变、使服务对象有能力应对问题
评估和计划的能力	了解问题现状、制订计划、分配资源、和服务对象一起解决问题的能力
提供服务和干预能力	与服务对象建立保持良好关系的能力、对服务对象偏差行为干预的能力
在组织中工作的能力	合理配置组织资源、有效输送社会福利资源、促进服务任务完成等能力

【易混淆点】

“促进和使能的能力”与“提供服务和干预能力”的区别在于，“促进和使能”是使得服务对象有能力应对问题，注重服务对象的潜能和解决问题的能力；“提供服务和干预”则是注重社会工作者对服务对象的问题干预。

考点六：社会工作的主要领域

要点	主要内容
主要服务领域	1、主要人群：儿童及青少年、老年、妇女、残疾人、司法、优抚安置、社会救助； 2、主要领域：家庭、学校、社区、医务、企业社会工作。

领域的扩展	1、从低收入群体到有需要人群； 2、从关注社会问题到关注社会和谐发展。 3、社会工作服务的新领域 （1）就业促进工作：就业培训、职业辅导； （2）减灾社会工作：救灾减灾、灾后重建； （3）精神卫生社会工作：心理健康、精神健康； （4）发展性社会工作：人和社区的发展、社会福利服务与经济发展相协调。 4、新发展阶段我国社会工作的新发展 （1）社会工作深入参与创新社会治理 （2）社会工作助力实现共同富裕 （3）乡镇社会工作服务站建设
-------	---

【笔记要点】

矫正和禁毒社会工作都属于司法领域开展的社会工作；社会工作新的服务领域：就业、减灾、精神卫生及发展性社会工作。

第二章 社会工作价值观与专业伦理

考点一：社会工作专业价值观的内容

考点	主要内容
国际社会工作者认同的专业价值观	1、服务大众—为社会大众提供专业服务； 2、践行社会公正—推动社会变革； 3、强调服务对象个人的尊严和价值； 4、注重服务中人与人之间关系的重要性； 5、待人真诚和守信； 6、注重能力培养和学习。
社会工作价值观的基本信念	1、尊重 2、独特性 3、相信人能改变
社会工作价值观的实践原则	1、接纳 关键词：接纳服务对象；对价值、偏好、信仰宽容和尊重 2、非评判 关键词：不指责、评判言行和价值观 3、个别化 关键词：尊重个人差异；满足个性化需求 4、保密 关键词：保护服务对象隐私；未经允许不得透露其信息

	5、当事人自决 关键词：服务对象选择服务内容、方式；主导作用
--	-----------------------------------

【笔记要点】

接纳≠接受和认同服务对象所有行为；非评判=不作倾向性的批评和判断；个别化=个体差异和个性需求。

【记忆口诀】

接（接纳）评（非评判）个（个别化）秘（保密）决（自决）

考点二：社会工作专业实践背后的价值观

考点	主要内容
社会工作者对服务对象的想法	1、每个人值得尊重； 2、每个人都是独特的； 3、个人经验是生命历程一部分； 4、对服务对象人格/性格与生活方式采取包容态度。
社会工作者对专业实践的看法	1、推动社会工作专业实践的发展； 2、不断完善自我的专业实践； 3、有利于维护服务对象权益； 4、开展与其他领域专业工作者实践合作； 5、继续教育是促进专业实践发展的途径。
社会工作者对服务机构的看法	1、维护机构政策与立场； 2、维护服务机构形象，促进发展； 3、就机构存在问题和不足，提出意见或建议； 4、促进服务机构与政府及非政府合作。
社会工作者对公共福利发展的看法	1、促进公共福利发展； 2、推进公共福利公平和有效分配； 3、防止服务对象滥用公共福利； 4、积极参与公共福利相关政策讨论。
社会工作者对社会发展与社会进步的看法	1、对社会发展和社会进步持乐观态度； 2、以理想主义的精神积极推动社会发展与社会进步； 3、通过社会服务和社会政策干预预防社会问题，从而促进社会发展和社会进步。

考点三：我国社会工作专业实践的价值观

1、以人民为中心，回应社会需要

关键词：社会工作具体服务；社会福利政策制定和实施

2、接纳和尊重

关键词：真诚对待；宽容尊重；倾听回应

3、个别化和非评判

关键词：尊重个性、差异；考虑个人特质

4、注重和谐有序，促进社会共融与发展

关键词：关系和谐；不断总结，提升社会服务的水平

5、平等待人，注重民主参与

关键词：相互合作，尊重服务对象的想法；站在居民立场

6、权利与责任并重

关键词：满足需要、解决问题、树立责任意识

7、个人的发展机遇、潜能提升与国家的社会发展进程相结合

关键词：解决困难、改善社会功能、促进社会发展、平等工作

考点四：社会工作专业伦理的基本内容

伦理责任	主要内容
对服务对象的伦理责任	尊重服务对象利益，尊重服务对象自决，保密原则。
对同事的伦理责任	合作、尊重、互帮互助、忠诚。
对服务机构的伦理责任	遵守制度规定、实现机构宗旨、负责管理个案
作为专业人员的伦理责任	专业知识、工作认知、专业能力培养、专业服务、公平与正义等。
对社会工作专业的伦理	保障专业完整性和遵循专业的评估和研究。
对全社会的伦理责任	促进社会福祉、鼓励公民参与、倡导社会与政治行动。

考点五：社会工作实践中面临的伦理议题

伦理议题	主要内容
服务对象自决	强调服务对象自我决定，发挥服务对象潜能，使其成长。
保密议题	社工有责任有义务保护服务对象隐私不受侵害，这是基本原则。
专业关系	处理家庭、邻里内部矛盾遇到的情、理、法之间的冲突。
知情同意	社会工作者充分告知服务对象影响其权益的各种情形尤其是存在潜在伤害的情形，实施计划须征得同意。
多元文化	充分尊重理解对象在价值观、生活方式、信仰等方面的选择。
专业能力	社会工作者基本技巧和知识的提升，专业能力不断精进。

【笔记要点】

服务对象自决—若服务对象没有能力自我决定，需要专家商议集体作出决定；双重关系—社会人情与法制规定的冲突。

考点六：社会工作实践中的伦理原则

基本原则	主要内容
保护生命原则	最高原则，即保护生命原则高于其他所有伦理原则。
差别平等原则	既要以平等的方式对待服务对象又要尊重服务对象的差异性，即平等待人和个别化服务的理念。
自由自主原则	充分保障服务对象的自由和自主以提升服务对象的能动性和参与能力。
最小伤害的原则	尽力保护服务对象的利益不受到侵害，尽可能实现利益最大化。
生命质量原则	在直接和间接服务两个层面，通过服务满足服务对象的需要，不断提升服务对象福祉和促进服务对象生活水平的提高及社会融入的程度。
隐私保密原则	一旦签订服务协议，始终遵守保护服务对象个人隐私和相关信息的承诺，以保护其权益不受侵犯。
真诚原则	在服务过程中，社会工作者要坦诚对待服务对象，适当的呈现自我，以建立相互信任的工作关系。

【记忆口诀】

保护生命为最高；差别平等要尊重。
自由自主能参与；最小伤害利益大。
生命质量在提高；隐私保密不侵犯。
真诚以待更信任！

考点七：国际社会工作伦理守则的基本内容

要点	主要内容
确认人类与生俱来的尊严	须通过自己的言谈举止，尊重所有人内在尊严和价值
促进人权	促进并推动所有人的基本的、不可剥夺的权利。
促进社会正义	①挑战歧视和制度性的压迫； ②尊重多样性； ③获取公平的资源； ④挑战不公平的政策和措施； ⑤建立团结
促进自决的权利	在不妨碍他人的权利和合法利益的情况下，社会工作者尊重和促进个人作决定和选择的权利。
促进参与的权利	树立自尊，提升人的能力，促进他们充分的投入和参与影响

	他们生活的所有决策和行动。
尊重保密权和隐私权	社会工作者尊重和依循个人保密权和隐私权
把人视为全人	社会工作者相信人的生活有生物、心理、社会、文化和精神层面，要用全人的视角来理解和对待人
合理使用科技和社交媒体	必须要获取必需的知识和技巧，防止在使用技术中不符合伦理守则的做法。
专业诚信	全国性的社会工作组织有责任推动和定期更新其伦理守则或伦理指引。

考点八：社会工作专业伦理守则建立的原则、内容和作用

要点	主要内容
社会工作专业伦理守则建立的原则	1、现实需要和未来发展相结合 2、本土社会的伦理实践与国际社会工作专业伦理规则相结合 3、专业实践与政治实践互不冲突
我国社会工作专业伦理守则的内容	1、尊重服务对象，全心全意服务； 2、信任支持同事，促进共同成长； 3、践行专业使命，促进机构发展； 4、提升专业能力，维护专业形象； 5、承担社会责任，增进社会福祉。
社会工作专业伦理守则的作用	1、保护服务对象的权益； 2、帮助社会工作者解决伦理难题； 3、促进专业的健康发展； 4、促进社会服务机构的能力建设； 5、维护社会正义。

第三章 人类行为与社会环境

考点一：人类需要层次

需要理论	主要内容
马斯洛需要层次	1、生理需求：最基本需要，包括衣、食、住、行等生存所需； 2、安全需求：社会环境安全、人身财产安全、摆脱失业有保障； 3、归属与爱需求：群体的情感的归属，以及爱他人与被他人爱；

	4、尊重的需求：内部（自我尊重）与外部（他人尊重）； 5、自我实现的需求：个人成长与发展、发挥自身潜能、实现理想、自我价值的需要。
阿尔德弗尔 ERG	1、生存需要：生命机体的存在需要（衣食住行）； 2、关系需要：发展人际关系的需要（与他人接触和交往）； 3、成长需要：个人自我发展和自我完善的需要。
莱恩·多亚尔 和伊恩·高夫 需要理论	1、基本需要 （1）身体健康：人类基本需要，保持身体健康； （2）自主：自发、自动地从事某种活动。 2、中介需要：在所有文化中能够促进身体健康和人的自主的产品和服务。

【笔记要点】

马斯洛需要层面—低级需要满足才能产生高级需要，自我实现为最高需要；阿尔德弗尔的ERG理论—不强调需要层次的顺序；

考点二：人类行为类型

划分方式	行为类型
人类行为起源	1、本能行为：遗传，无需学习的定型行为模式，如爬行、吮吸等。 2、习得行为：与环境的互动中，逐渐学习形成的，如交往、工作等。
对社会的作用	1、亲社会行为：对社会有积极作用的行为，包括助人、遵守社会规范等。 2、反社会行为：攻击或对社会有消极作用的行为，如暴力、违反犯罪、破坏社会秩序行为等。
符合社会规范	1、正常行为：符合社会规范和正常模式的行为。 2、偏差行为：显著异于常态而妨碍个人正常生活适应的行为。 3、划分标准 （1）统计学标准—相似行为在统计学上认为正常； （2）社会规范与价值标准—是否符合社会规范和价值观念； （3）行为适应性标准—个体功能受损导致不能按照社会认可方式行事； （4）个体主观体验—一个人的经验判断。

考点三：人类行为的特点

特点	内容
适应性	人类行为的根本目的就是适应环境
多样性	外显与内隐；遗传与后天习得；生理与社会范畴
发展性	现在行为是过去行为的继续，现在行为是未来行为的基础
可控性	人类有意识地控制和调节自身行为
整合性	个体行为与自身的生理、心理发展和社会环境紧密联系

考点四：家庭的类型

类型	含义
核心家庭	一对夫妇+其未婚子女组成（规模小、关系简单）
主干家庭	父母+一对已婚的子女共同居住生活
联合家庭	父母+多对已婚子女共同居住
单亲家庭	父母一方+未婚子女共同居住生活（离婚、丧偶、未婚生育）
丁克家庭	夫妇双方都有收入而没有孩子的家庭类型；
其他家庭类型	（1）鳏寡孤独形成的单身家庭； （2）失去独生子女形成的失独家庭； （3）子女外出上学或外出工作形成的空巢家庭等。

考点五：家庭教养模式

模式	原因	人格特征
娇纵型	溺爱+疏于管束	自我中心、骄横跋扈、疏懒散漫心态；发展为反社会型人格。
支配型	溺爱+严加管束	怯懦胆小、意志薄弱、既娇且骄、清高孤傲等个性心理特征。
专制型	缺少爱心+管理方式粗暴	产生不信任感、戒备心理严重、自卑、消极、暴躁、懦弱、依赖或反抗权威等人格特征。
放任型	缺少爱心、责任感+放任自流	缺乏自信、自制力差、不负责任、情绪波动、具有攻击性、易受诱惑等。
冲突型	家庭关系紧张+价值导向不一致	缺乏安全感、意志力薄弱、撒谎等心理特征，反社会的倾向。
民主型	成员互相尊重+鼓励+约束	易形成自尊、自信、具有创造性、社交能力强、具有成就动机等良好社会适应性的个性特征。

【易混淆点】

“娇纵型”和“支配型”都有过分溺爱的原因，区别在于疏于管束还是严加管束；“专制型”与“放任型”都有家长缺乏爱心和耐心的原因，区别在于对孩子进行管教还是放任。

考点五：家庭的功能

功能	主要内容
情感支持	可以帮助家庭成员缓解家庭之外的生活压力和挫折
性爱满足	法律和社会习俗认可的性生活场所
繁衍后代	维持人类延续
社会化	为孩子提供角色模型学习，为适应社会打下基础
经济功能	家庭作为生产经营和消费单位发挥的作用

考点六：人生发展阶段及其主要特征

阶段	特征	问题
婴幼儿阶段	<p>1、生理发展：婴幼儿阶段是个体生长发育最快的时期，即所谓的人生生长发育的第一高峰期（第二高峰期是青春期），这一点从个体身高体重的变化上可以清楚地看到。</p> <p>2、心理发展</p> <p>（1）记忆以无意识记忆为主，机械能力记忆发达；</p> <p>（2）后期出现意识记忆萌芽；</p> <p>（3）2 周岁形成符号思维能力。</p> <p>3、社会性发展</p> <p>（1）自我意识三阶段：游戏伙伴阶段、退缩阶段、自我意识出现阶段；</p> <p>（2）自我意识发展过程中“依恋”的出现。</p>	<p>1、哺乳问题</p> <p>2、母爱剥夺</p> <p>3、弃婴问题</p>
学龄前阶段	<p>1、生理发展：智能、大小肌肉发展逐渐成熟</p> <p>2、心理发展：语言发展促进思维发展</p> <p>3、社会性发展</p> <p>（1）逐渐从自我为中心，发展到学会区分他人和自我；</p> <p>（2）与他人进行互动，自我意识得到发展。</p>	<p>1、挑食偏食</p> <p>2、攻击行为</p> <p>3、电子产品依赖</p>
学龄阶段	<p>1、生理发展：身体各个方面进一步发育</p> <p>2、心理发展：语言发展进入高级阶段，注意力得到提高</p> <p>3、社会性发展</p> <p>（1）自我意识、道德和社会交往得到发展；</p> <p>（2）自我观念、自我评价和自我体验得到发展；</p> <p>（3）逐步形成自己道德意识。</p>	<p>1、儿童意外伤害</p> <p>2、校园欺凌</p> <p>3、儿童性伤害</p>
青少年阶段	<p>1、生理发展：生理机能逐步增强，生殖系统和第二性特征基本发育成熟</p> <p>2、心理发展：抽象思维和逻辑思维的发展，情绪两极化</p> <p>3、社会性发展：自我意识、道德观和社会交往的进一步发展。</p>	<p>1、网络成瘾</p> <p>2、青少年犯罪</p> <p>3、青少年性行为</p>
青年阶段	<p>1、生理发展：个体生理成熟、稳定</p> <p>2、心理发展：心理机能处于相对稳定的高水平阶段</p> <p>3、社会性发展：人生观、友谊和爱情、心理适应发展更为成熟</p>	<p>1、婚恋问题</p> <p>2、性别歧视</p> <p>3、就业问题</p>

中年阶段	1、生理发展：生理机能不断发生变化 2、心理发展：个体的认知错综复杂 3、社会性发展 （1）情感趋于深沉稳定； （2）婚姻责任感超越情感，婚姻更加务实； （3）处于事业成败的关键期。	1、早衰综合征 2、更年期综合征 3、婚外恋 4、家庭暴力
老年阶段	1、生理发展：个体生理的各项机能发生较大的退化； 2、心理发展：认知具成熟性、稳定性、和衰退性； 3、社会性发展：社会角色逐渐消退，使老人产生失落感，导致社会地位下降。	1、失智和失能 2、精神健康问题 3、死亡问题 4、老年歧视和被虐待

第四章 个案工作方法

考点一：心理社会治疗模式的治疗技巧

治疗技巧	主要内容
直接治疗技巧	1、非反思性直接治疗技巧：社会工作者直接提供服务，服务对象被动接受 （1）支持—给予服务对象肯定与认可； （2）直接影响—社会工作者表达态度和意见； （3）探索—描述—宣泄：服务对象解释问题产生原因，宣泄情感，减轻其内心冲突。 2、反思性直接治疗技巧：引导服务对象分析和理解自己的问题 （1）现实情况反思—使服务对象了解当前的处境和状况； （2）心理动力反思—使服务对象了解自己的心理反应； （3）人格发展反思—认识和评价自己以往经历和人格调整。
间接治疗技巧	1、通过改善周围环境或者辅导第三方来影响服务对象的间接治疗技巧。 2、间接辅导技巧的服务对象包括服务对象的父母、朋友、同事、亲属、邻里和社区管理人员等。

考点一：心理社会治疗模式的特点

阶段	特点
研究阶段	注重从人际交往的场境中了解服务对象
诊断阶段	运用综合的诊断方式确定服务对象问题的原因 （1）心理动态诊断（强调人格间的互动关系）； （2）缘由诊断（服务对象困扰、变化过程的分析）；

	(3) 分类诊断（生理、心理和社会三个方面的影响因素判断）。
治疗阶段	采用多层面的服务介入方式帮助服务对象 (1) 是减轻服务对象的不安； (2) 减轻服务对象系统功能的失调； (3) 增强服务对象的适应能力； (4) 开发服务对象的潜在能力； (5) 改善服务对象的人际交往关系。

考点三：危机介入的基本原则

原则	主要内容
及时处理	危机的意外性强、造成危害大，时间有限，及时处理，减少危机对服务对象的伤害。
限定目标	尽可能降低危机造成的危害，只有把精力放在目前有限的目标上。
输入希望	输入新的希望，让服务对象重新找回行动的动力。
提供支持	充分利用服务对象周围他人资源，为其提供必要的支持。
恢复自尊	了解服务对象对自己看法，帮助服务对象恢复自信。
培养自主能力	危机是否能够解决，最终取决于服务对象是否能够增强自主能力。

【笔记要点】

危机介入模式的介入策略是将服务对象的内部心理调整与外部资源链接整合在一起，主要涉及三个基本方面的服务：危机中无助感受的处理、外部社会资源的挖掘和应对危机能力的提升。

考点四：个案工作各阶段的重点

阶段	工作要求
申请与接案	1、求助者的服务申请（确认是否救助）； 2、接案 (1) 鼓励求助对象积极面对改变； (2) 明确求助对象的改变； (3) 确认求助对象的受助身份。 3、专业关系的建立（注意转介）。
预估与问题分析	1、服务对象有关资料的收集：服务对象个人情况和所处环境情况。 2、服务对象问题的预估： (1) 横向分析：问题形成因素分析（生理、心理和社会）； (2) 纵向分析：问题发展变化过程。 3、服务对象问题的分析 (1) 服务对象问题表现；

	(2) 问题成因； (3) 服务对象能力和资源； (4) 实施干预的建议。
制订计划	1、服务计划的制订； 2、服务面谈内与服务面谈外的安排； 3、服务协议的签订。
开展服务	1、服务的推进：从能做的开始、愿合作着手、采取综合的服务策略； 2、专业角色的扮演：使能者、联系人、教育者、倡导者、治疗者； 3、专业合作关系的维持：接纳、无条件关怀、真诚。 4、链接社会资源与协调服务 (1) 社会资源的类型 非正式社会资源（如家庭成员、亲属、朋友及同伴等）； 正式社会资源（如社会服务机构、公益组织及学校和医院等）。 (2) 链接社会资源的方式：资源提供、发现、培育、需求表达、利益协调、权益保护； (3) 服务的协调：服务面谈内外协调、服务对象改变与他人改变协调、与社会工作者改变的协调。
评估与结案	1、结案（5 种情况）：目标实现、服务对象具备解决问题能力、双方关系不和、服务对象出现新需求、因不可预测因素结束； 2、成效评估：服务对象改变状况、目标实现程度、服务投入的资源； 3、跟踪服务：满意度调查、同行评估、机构评估。

考点五：个案会谈技巧

技巧	主要内容
个案会谈技巧	1、支持性技巧 (1) 专注：友好视线接触、开放姿势以及专心的态度； (2) 倾听：用心聆听服务对象传达的信息，理解其感受； (3) 同理心：从服务对象角度感受和理解其想法； (4) 鼓励：口头语言和身体语言肯定服务对象，如点头、微笑等。 2、引导性技巧 (1) 澄清：引导服务对象对模糊表述加以明确； (2) 对焦：对偏离话题或宽泛的讨论进行引导； (3) 摘要：对长段谈话进行要点概括与归纳。 3、影响性技巧 (1) 提供信息：社工借助自身知识和经验向服务对象提供知识和技巧； (2) 自我披露：社工坦露自己的亲身经历和处理事情的方法； (3) 建议：根据服务对象情况，提供有利于改善生活的意见；

	(4) 忠告：直接指出服务对象行为的危害性或者必须采取的行动； (5) 对质：让服务对象面对自己在行为、情感、认识等方面不一致的地方。
收集资料技巧	1、会谈的运用 (1) 自我陈述—服务对象按照自己喜欢方式讲述故事； (2) 对答方式—保证信息完整性。 2、调查表的运用 (1) 结构式调查表—预先设计好的固定调查问题和答案选项； (2) 非结构式调查表—预先设计好调查问题，服务对象回答根据自己理解。 3、观察的运用：(1) 参与观察；(2) 非参与观察。 4、现有资料的运用：(1) 文献记录；(2) 实物。

第五章 小组工作方法

考点一：小组工作的类型

类型	含义与特点	常见小组
教育小组	1、含义：学习新知识、新方法，促使成员改变对问题不正确的看法及解决方式。 2、特点：新知识和方法的学习，开拓新视野，改变自我。	“xx 新手训练营”小组、“xx 技能提升小组”等
成长小组	1、含义：帮助组员了解、认识和探索自己，充分发挥自己潜能，促进个人成长。 2、特点：注重潜能发挥，聚焦个人成长和正向改变。	“体验小组”如青少年野外拓展训练训练营。
支持小组	1、含义：通过小组组员之间提供信息、建议、鼓励和情感支持，带动解决问题和改变成员的效果。 2、特点：组员的关系建构、相互交流和相互支持。	“单亲家庭自强小组”“癌症患者小组”针对吸毒人员的“同伴治疗小组”等
治疗小组	1、含义：组员来自于行为问题的人群，通过小组活动以达到对小组组员的心理和社会行为的治疗，改变行为成为健全的社会人。 2、特点：注重改变组员行为，重塑人格，健全的社会人。	对吸毒人员开展“美沙酮治疗小组”、社区矫正对象“星星点灯小组”等。

【笔记要点】

教育小组—学习知识，改变看法，实现发展；

成长小组—认识自己，发挥潜能，解决问题；

支持小组—问题共同，彼此支持，促进改变；

治疗小组—行为问题，重塑人格，健全自我。

考点二：小组工作模式

模式	特点	实施原则
互动模式	1、人与环境和人际之间的关系而建立； 2、互动关系促进组员成长和发展。	1、开放性的互动 组员之间、组员与小组和社会系统之间达到开放 2、平等性的互动 组员在小组中养成平等关系 3、“面对面”的互动 “面对面”澄清其苦恼问题、期待解决的需求
发展模式	1、解决和预防服务对象社会功能的衰减问题； 2、恢复和发展服务对象的社会功能。	1、积极参与原则（主动表达，积极分享）； 2、“使能者”原则（发展认知，激发潜能）。

【笔记要点】

互动模式：互动互惠，促进成长，环境层面

发展模式：恢复功能，激发潜能，发展层面

考点三：小组工作的过程

阶段	社会工作者任务	组员特点	社工角色和责任
准备阶段	1、组员招募和选择 (1) 招募成员； (2) 遴选和评估； (3) 确定组员。 2、确定工作目标 3、制定工作计划 4、申报并协调资源 5、小组规模与工作时间 6、活动场地选择和安排	1、共同或相似问题 2、共同或相似服务需求	
开始阶段	1、协助组员间消除陌生感 2、厘清组员对小组期望，提高组员对小组目标的认识 3、讨论保密原则和建立契约 4、制订小组规范 5、营造信任的小组气氛 6、形成相对稳定的小组关系结构	1、矛盾的心理与行为特征 2、小心谨慎与相互试探 3、沉默而被动 4、对社会工作者的依赖性	1、领导者的角色和责任 2、鼓励者的角色和责任 3、组织者的角色和责任
转折阶段	1、处理抗拒行为 2、协调和处理冲突 3、保持组员对整体目标的意识 4、协调组员重新建构小组 5、适当控制小组	1、对小组具有认同感 2、互动中抵抗与防卫心理 3、角色竞争中的冲突	1、协助者 2、引导者 3、调解人 4、支持者
成熟阶段	1、维持小组良好互动 2、协助组员从小组中获得新的认知 3、把认知转变为行动 4、协助组员解决有关问题	1、小组凝聚力增强 2、组员关系更亲密 3、组员对小组充满信心和希望 4、小组关系结构趋于稳定	1、信息、资源的提供者和连接者 2、小组及组员能力促进者 3、小组引导者和支持者
结束阶段	1、处理组员的离别情绪与感受 2、协助组员保持小组经验 注意：做好小组评估即社会工作职责自评、组员自评、观察员或者督导的评估	1、浓重的离别情绪 2、小组关系结构弱化	1、引导者 2、领导者 3、评估者

【笔记要点】

转折阶段的小组联系紧密，对小组认同感加强，内部权力出现竞争，组员间可能出现冲突；成熟阶段小组关系稳定，组员间相互接纳、支持与合作。

转折阶段与成熟阶段最大的区别在小组内部是竞争关系还是合作状态。

考点四：沟通与互动技巧

技巧	主要内容
与组员沟通的技巧	1、营造轻松、安全的氛围：热情、友善语言和亲切的表情； 2、专注与倾听：语言和非语音的专注；注意倾听重点； 3、积极回应：同理心角度回应； 4、适当自我表露：亲身经历、体会、态度和感受向组员坦白； 5、对信息进行磋商：无法把握组员发言中信息含义时； 6、适当帮忙梳理：非评判性帮助组员梳理发言，具有条理性； 7、及时小结。
促进组员之间沟通技巧	1、提醒组员相互倾听：注意现场安静，提醒组员倾听； 2、鼓励组员表达：“此时此地”的技术让组员表达感受； 3、帮助组员相互理解：注意组员声调、语言、表情、态度和姿势等； 4、促进组员互相回馈：鼓励组员分析和回馈； 5、示范引导：社工自身示范，诱导组员模仿。

考点五：小组讨论技巧

主持小组讨论	主要内容
开场的技巧	社会工作者介绍参与者，或运用其他方式使组员互相认识
了解的技巧	(1) 观察和感觉组员的语言、认知、情绪、行为，给予支持和鼓励； (2) 注意小组组员动力的运作，将自己对小组的思考反馈给组员； (3) 给予组员安全的小组气氛。
提问的技巧	(1) 封闭式提问，如“是不是”； (2) 深入回答型的提问，可用“描述”“告诉”“解释”等词提问； (3) 重新定向型的提问； (4) 反馈和阐述型的提问； (5) 开放式的提问。
鼓励的技巧	(1) 给予组内内向、害羞成员支持和鼓励的眼光； (2) 对于组员发言，可重复其意见，对正确方面给予积极的鼓励。
限制的技巧	组员垄断小组讨论，或组员的发言太抽象，小组讨论脱离主题范围情况
沉默的技巧	(1) 在小组中形成真空，使组员自己进行判断； (2) 接受意见和建议后，请组员自己进行判断。
中立的技巧	组员出现争论，避免与组员争论，不偏袒或属意任一方。
摘述的技巧	讨论段落结束时；主题岔开时；组员发言过长时；组员的发言过于复杂或宽泛时；组员意见对立或争执时候；组员声音过小。
引导的技巧	场面气氛热烈但又偏离方向时，社工提示讨论的重点
讨论结束的技	小组讨论结束阶段，社工对问题进行归纳和总结，对组员意见和建议加以

巧	组织，形成结论。
---	----------

考点六：小组活动设计技巧

技巧	主要内容
扣紧小组目标	根据小组工作各个阶段的目标要求，设计好相适应的小组活动方案。
考虑组员的特征及能力	组员生理、心理、情绪、教育程度、社会关系背景及文化背景。
小组活动基本要素	小组目标、小组活动参与者、小组规模、小组活动时间、组员的角色扮演和角色互换、小组活动环境设计、资源供应与经费预算、小组活动强度、预期结果、防止和处理意外事件预案、总结与奖励。
经验分享环节	分享彼此经验，鼓励组员发表参与小组活动的感受，讨论彼此在小组活动中的成长经验。

考点七：小组评估技巧

评估	主要内容
评估的类型	<p>1、作为研究方法的小组评估</p> <p>（1）过程评估（组员表现、社会工作者表现和技巧评估）；</p> <p>（2）结果评估（小组内容、工作方法、社会工作者表现等评价）。</p> <p>2、作为工作方法的小组评估</p> <p>（1）组前计划评估：评估小组的设计和计划过程</p> <p>包括：组员是否自愿参加小组；他们参加小组的动机；组员各自的能力；是否能够帮助小组实现目标等。</p> <p>（2）小组需求评估：小组整体需求、组员需求和小组环境需求；</p> <p>（3）小组过程评估：标准化量表、自我报告、行为计量表等；</p> <p>（4）小组的效果评估：组员自我评估、小组目标实现表、满意度表等。</p>
评估的流程	<p>1、评估方案的制订：目的、对象、评估者、假设、评估指标以及方法。</p> <p>2、评估体系的建立：过程、组员、社会工作者、小组效能、小组方案。</p> <p>3、各评估要素之间的联系；</p> <p>4、按照评估流程实施评估；</p> <p>5、评估后审核；</p> <p>6、编写评估报告。</p>
评估资料收集	<p>1、测量工具的选择</p> <p>（1）小组记录；（2）个人自我报告；（3）分析报告；（4）目标达成量表（GAS）、任务完成量表（TAS）和心理测量量表。</p> <p>2、资料收集：资料来源多样性、收集资料（定量与质性）、谁作评估。</p> <p>3、资料收集中常见问题</p> <p>（1）组员与社会工作者之间的关系；（2）非干扰性观察与干扰性观察。</p>

第六章 社区工作方法

考点一：社区工作的目标

要点	主要内容
目标的分类	(1) 任务目标 解决特定的社会问题，满足社区需要，如修桥铺路、解决污染问题等。 (2) 过程目标 促进社区居民的一般能力，如居民的社区参与、居民解决社区问题的能力等。
具体目标	(1) 推动社区居民参与：鼓励居民参与有利于问题解决，促进居民的自我成长； (2) 提高社区居民的社会意识：让居民认识到，反映和表达自己的意见是其权利； (3) 善用社区资源，满足社区需求：使社区资源能有效地回应社区需求； (4) 培养相互关怀和社区照顾美德：促进社区关怀，达到社区照顾目的。

【笔记要点】

- 1、任务目标：完成某项具体事件（公共设施建设、直接救助、环境污染治理等）；
- 2、过程目标：能力促进（自信心、技巧、方法、意识、参与服务等）；
- 3、社区工作的具体目标：居民参与、社会意识、资源使用、社会关怀。

考点二：社区工作的模式

模式	特点	实施策略	社会工作角色
地区发展模式	1、关注社区共同性问题 2、通过社区自主能力来实现社区的重新整合 3、过程目标大于任务目标 4、重视居民的参与	1、促进居民个人发展 2、团结邻里 3、社区教育 4、提供服务和发展资源 5、社区参与	1、使能者 2、教育者 3、中介者 4、协调者
社会策划模式	1、注重任务目标的实现 2、强调运用理性原则处理问题 3、由上而下的改变 4、控制和指导未来	1、了解组织的使命和目标 2、分析环境和形势 3、自我评估 4、界定和分析问题 5、确定社区需要 6、确定目标和达到目标标准 7、寻找、比较并选择方案 8、测试方案	1、技术专家 2、方案实施者

		9、执行方案 10、评估结果	
社区照顾模式	1、协助服务对象融入社区 2、强调社区责任 3、非正式照顾是重要因素 4、提倡建立相互关怀的社区	1、在社区照顾 2、由社区照顾 3、对社区照顾	1、治疗者 2、辅导者和教育者 3、经纪人 4、倡议者 5、顾问

【笔记要点】

地区发展模式：核心居民，自下而上，解决问题；

社会策划模式：核心专家，自上而下，指导社区；

社区照顾模式：核心社区，资源整合，个人问题。

考点三：社区工作主要模式对比

模式	优点	不足
地区发展模式	1、营造良好社区气氛； 2、提高居民能力； 3、推进社区民主； 4、切合中国传统文化。	1、无法解决整体资源分配不均及制度不合理产生的社区问题； 2、调和不同利益群体的手段不足； 3、民主参与导致的成本高而效率低。
社会策划模式	1、保证服务质量； 2、较有效率。	1、居民参与率低； 2、服务对象对所提供的服务依赖性上升，可能导致被动居民群体的出现。
社区照顾模式	1、给予服务对象人性化关怀； 2、动员社区普通居民参与社区照顾； 3、倡导社区层面服务的综合化。	1、资源及权力下放可能引发的政府责任对于角色问题； 2、社区资源状况可能不符合社区照顾的要求； 3、激励机制问题； 4、非正规照顾的服务质量难以保证； 5、社区对有困难人士的排斥和歧视问题。

考点四：社区照顾模式的实施策略

实施策略	主要内容
在社区照顾	1、核心：服务“非机构化”，在熟悉社区环境中生活，更好融入社区生活。 2、服务重点 (1) 在社区中生活，辅以社区支援性服务，如家务助理、社区护士等； (2) 大型机构改造小型机构，如老人庇护所、小型儿童之家； (3) 远离市区的大型机构迁回社区内。
由社区照顾	1、核心：强动员社区内的资源，发动亲朋好友协助提供照顾。

	2、服务重点—建立支持网络 (1) 提供直接服务的网络； (2) 服务对象自身的互助网络； (3) 社区紧急支援网络。
对社区照顾	1、核心：正式照顾与非正式照顾相结合。 2、服务重点 (1) 评估服务对象社会支持网络现状，发掘可能提供照顾服务的资源； (2) 若服务对象支持网络不足，提供正式与非正式照顾资源。

【笔记要点】

在社区照顾—服务对象回到社区；由社区照顾—强调家庭、亲友、志愿者、照顾；对社区照顾—非正式照顾与正式照顾结合。

考点四：社区工作各阶段的工作重点

阶段	主要内容
进入社区	1、进入前准备 (1) 了解自己所任职机构；(2) 了解机构分工和自己工作内容；(3) 认识同事。 2、进入的方式 (1) 积极参与社区重要活动；(2) 主办社区活动； 3、积极介入社区事务； 4、经常出现在社区居民之中； 5、报道社区活动。
认识社区	1、社区基本情况分析 社区地理环境；人口状况；社区资源；社区内权力结构；社区的文化特色。 2、社区问题分析 (1) 描述问题 对问题描述是认识问题起点，旨在弄清问题的表现或问题的症状。 (2) 界定问题 明确问题的性质，为解决问题提供方向。 (3) 明确问题的范围 弄清问题范围，以判断问题的大小和严重程度。 (4) 问题的起源和动力 找出导致社区问题产生、蔓延和加剧的原因，并发掘和思考解决问题的动力因素。 3、社区需要分析。 规范性需要；感觉性需要；表达性需要；比较性需要。
建立和发展	1、建立社区组织

社区组织	招收成员；订立组织规则；推选领导者；建立工作小组；筹措经费。 2、管理社区组织 服务规划；行销管理；财务管理；人力资源管理；研究与发展。
制订社区工作计划	1、明确目标 (1) 目标的构成 (2) 制订目标的原则 2、制订策略 (1) 提出策略：头脑风暴法 (2) 评估策略：符合性（是否符合机构宗旨和目标）、可接受性（社区成员是否接受）、可行性（实现策略的可能性） (3) 筛选策略：SWTO 分析法 3、设计方案 工作目标、工作内容、工作时间、工作地点、工作人员、服务对象、工作方法、预算、预案等。
实施社区工作计划	1、管理社区资源 资源分析；资源开发；资源连接；资源维系。 执行工作方案 2、筹备阶段；开展阶段；结束阶段。
社区工作评估	1、评估的分类 (1) 过程评估：重点在于对有关工作过程进行描述； (2) 成果评估：工作成果实现预定目标的程度； (3) 效益评估：注重服务的成本收益分析。 2、评估的步骤 (1) 明确评估的目标；(2) 建立评估标准；(3) 设计评估研究方案； (4) 收集与分析资料；(5) 使用评估结果。

【笔记要点】

社区需要分析：

规范型需要	专业人士、专家或学者所指出的特定需要标准
感觉型需要	对是否需要某一特定服务作出的回应
表达型需要	通过实际行动来展示自己的感觉型需要
比较型需要	与其他个人或社区比较而产生的需要

考点五：社区工作的技巧

（一）与居民开展工作技巧

技巧	主要内容
与居民接触的技巧	1、事先准备：清楚接触居民的目标和出发点。 2、与社区居民的接触过程 (1) 介绍自己；(2) 展开话题；(3) 维持对话；(4) 结束对话。

	3、以招募为目的的居民接触技巧：以居民需要和问题为介入点。
会议技巧	<p>1、会议过程：会议前一会议中一会议后一行动</p> <p>2、主持会议技巧</p> <p>（1）提问和邀请发言技巧。</p> <p>鼓励和协助与会者发表意见，带动讨论，有平等参与的机会。</p> <p>（2）进一步说明和转述</p> <p>当与会者所表达的意见不明确或者不完整时，可以帮助其进一步说明意见。</p> <p>（3）聚焦</p> <p>讨论过程中出现离题或纠缠枝节问题或后续问题情况，通过聚焦将注意力集中话题。</p> <p>（4）摘要、综合和总结</p> <p>摘要：长篇发言简化成几点意见并归纳。</p> <p>综合：将有关意见串联和综合到一起。</p> <p>总结：将之前意见、观点和决定清晰复述一遍。</p> <p>（5）关注、赞赏和鼓励</p> <p>采用积极态度和语言，鼓励与会者多发言，让他们感受到提出意见受到重视。</p>
居民骨干培养技巧	<p>1、鼓励参与；</p> <p>2、建立民主领导风格；</p> <p>3、培训工作技巧；</p> <p>4、增强管理能力。</p>

（二）社区分析技巧

技巧	主要内容
收集社区资料的方法	<p>1、文献分析法：通过各种文献资料了解社区，如文字、声音、影像等资料。</p> <p>2、观察法：进入社区直接观察社区状况及社区成员互动。</p> <p>3、访问法：通过与各类社区居民面对面的谈话，深入了解社区需要。</p> <p>4、问卷调查法：问卷是一套标准化收集资料的工具。</p> <p>5、社区普查法：社区规模不大或涉及问题具体明确时，通过问卷调查法和访问法对社区每个家庭进行调查。</p>
社区动力分析	<p>1、社区系统分析</p> <p>（1）理念——指导行动的价值取向和主导思想；</p> <p>（2）目标——一定时期达到的结果；</p> <p>（3）构成——系统内个人、团体和组织；</p> <p>（4）资源——权利、资金、人力、社会关系等；</p> <p>（5）期望——期望的结果；</p> <p>（6）社区不同体系在社区事务上活跃程度、发展阶段、组织风格、领袖风格等。</p> <p>2、社区互动分析</p>

	<p>(1) 交换关系；</p> <p>(2) 权利依赖关系；</p> <p>(3) 授权式关系；</p> <p>(4) 联盟式关系；</p> <p>(5) 竞争关系。</p> <p>3、社区动力的分析步骤：</p> <p>(1) 列出社区内活跃的个人、团体、组织、机构，逐一分析他们在理念、目标、构成、资源、期望、风格等方面特性。</p> <p>(2) 按照各自的取向或功能，将其归类，了解各系统的互动关系。</p> <p>(3) 从社区事件入手观察各系统之间的关系。</p>
社区资源分析	<p>1、社区资源分析表</p> <p>(1) 人力资源—社区个人体力、智力、技术及人际关系等；</p> <p>(2) 物力资源—社区服务的场地、设备；</p> <p>(3) 财力资源—政府支持、社会捐助和服务收费。</p> <p>2、社区资源地图；</p> <p>3、社区资源档案。</p>

第七章 社会工作行政

考点一：社会服务方案策划

形式	主要过程
战略性策划	需求评估—明确机构的使命—预测—设计可行的战略—选择机构的战略—将战略转变为服务方案目标—方案发展—评估
方案发展策划	需求评估—目标制定—考虑机构的总目标—方案目标的修订—探索各种可行的方法—认识机构的局限性—选择可行性方法—方案活动的详细发展
问题解决策划	认识现有问题—界定问题—探索可行的解决方法—认识各种可能的限制—选取解决办法—设计完整的计划—发展评估计划
创新策划	认识特殊问题或状态—列出清楚的目标—收集其他机构创新的方法—提供资讯给机构的决策者思考—考虑政治、经济、社会方面的阻力—选择理想的方法—发展计划用作评估和拓展

考点二：社会服务方案的策划步骤和方法

步骤	主要内容
问题的认识和分析阶段	<p>1、问题的认识和分析</p> <p>(1) 问题认识工作表</p> <p>问题是什么 (what)？问题在哪发生 (where)？谁受问题影响 (who)？问</p>

	<p>题何时发生（when）？对问题感受程度如何（how）？</p> <p>（2）分支法</p> <p>首先一确定要解决的全面性问题；</p> <p>其次一列明形成的这个问题的“明确问题”；</p> <p>最后一列明这些明确问题的原因是什么。</p> <p>2、需求评估</p> <p>包括界定处于危机的人口、目标对象以及求助者或受影响的人口。</p>
目标制定阶段	<p>1、界定总目标和影响性目标</p> <p>（1）从目标人群中找出要介入提供服务的“求助者/受影响的人口”，制定要达到总目标和影响性；</p> <p>（2）影响性目标是社会工作干预要达到的目标。</p> <p>（3）为了保证服务的介入，将影响性目标细化为服务性目标，再根据服务性目标确定后勤保障目标（条件）。</p> <p>2、建立目标的优先次序</p> <p>（1）目标优先次序界定主要考虑的是可拥有和可动员的资源，包括环境因素和情境状态，还有人力、财力、物力配置等。</p> <p>（2）另还需考虑的因素</p> <p>服务对象发展阶段特点、机构的目标、问题的急迫程度、社会正义等。</p>
方案安排阶段	<p>1、制订各种可以实现目标的可行性方案</p> <p>2、选择理想的可行性方案</p> <p>（1）效率，指方案资源投入和服务产出比值；</p> <p>（2）效果，方案实现目标的程度；</p> <p>（3）可行性，指实施这个方案达到成功的程度；</p> <p>（4）重要性，方案是否唯一达到目标而必须推行的程度；</p> <p>（5）公平，服务方案能否公平地提供给有需要的个人或团体的程度；</p> <p>（6）附加结果，关注的方案中所产生的意外（目标之外）的效果，包括对社会产生的正面和负面效果。</p> <p>3、决定资源需求和争取资源</p> <p>4、制订行动计划</p>
考虑服务的评估	<p>1、过程评估：服务对象与人数变化、方案中工作完成情况、资源使用情况、经费支出、是否按照预定日期进行；</p> <p>2、结果评估：目标实现程度和服务对象改变程度。</p>

【笔记要点】

问题认识和分析有两种“问题认识工作表”与“分支法”。“问题认识工作表”主要是从 5 个问题去考虑；“分支法”更多表现为对问题的层层分解。

考点三：社会服务机构的类型与运作

社会服务机构	主要内容
社会服务机构类型	1、社会福利服务机构；如儿童福利院、老人福利院等（政府办和民办）； 2、社会服务类民间组织；民政部登记，民间筹集资金； 3、民办社会工作服务机构：社会工作专业人才为主体（民办非企业单位）。
组织结构类型	1、一般结构类型 直线式组织结构：组织由上而下分层，部门地位相等，层级间直线和垂直关系。 直线参谋式组织：层级间水平和垂直的关系，参谋作为专家协调直线部门管理者。 职能式组织结构：职能部门工作范围内，直接对管理人员下达命令。 2、团队式结构类型 多功能型团队：同一等级、不同专业领域成员组成，共同完成某一项任务的团队（提供个案管理服务）。 问题解决型团队：开会讨论问题，集思广益，拟出服务方案和执行计划（具有临时性质）。 自我管理型团队：高绩效团队，较大自主权；团队成员高度自律，通常10-16人组成。

考点四：志愿者管理

志愿者管理	主要内容
动机	1、以自我为中心的动机 (1) 工作经验，学习新技术； (2) 希望感觉到被需要、受他人尊敬； (3) 减少心理的寂寞； (4) 体验新的生活方式和文化； (5) 表现和证明自己成就； (6) 善有善报； (7) 自我成长、发展、成熟。 2、以利他和社会为中心的动机 (1) 希望帮助别人，世界变好； (2) 以行动表达对他人的同情心； (3) 喜欢结交朋友，扩大社交面； (4) 受亲戚、朋友、老师、家长的影响参与服务； (5) 基于宗教信仰，为人民服务理念； (6) 尽社会责任；

	(7) 以行动尽力谋求改变。
步骤	1、需要评估与方案规划；2、工作发展与设计；3、招募；4、面谈与签约；5、迎新说明与训练；6、督导与激励；7、奖励表扬；8、评估。

考点五：社会服务机构的筹款方式

要点	主要内容
资金来源	1、政府资助 (1) 购买服务；(2) 政府奖励。 2、社会捐助：个人、企业、基金会的慈善募捐。 3、商业交易：服务收费、出售商品的收益等。
筹资管理	1、社会捐助 (1) 个人捐款的动机：个人需要、外界影响、利他动机； (2) 企业捐款：市场营销、公共关系、自我利益、税法策略、社会联谊。 2、政府购买服务：政府直接向社会公众提供部分公共服务事项 3、社会服务机构筹资方法 (1) 项目申请；(2) 私人恳请与电话劝募；(3) 特别事件筹资活动。

考点六：社会工作督导的功能与类型

(一) 督导的功能

功能	关注点	提供的内容	强调
行政的功能	组织管理障碍	渠道与资源，协助被督导者完成工作	效率
教育的功能	被督导者知识与技能	工作所需知识与技能	称职与胜任力
支持的功能	情感上的障碍	心理和个别关系的支持	被督导者工作态度

【笔记要点】

行政功能—管理；教育功能—知识与技巧；支持功能—情感。

(二) 督导的类型

类型	关系	重点	更多责任
师徒式督导	1、督导者师傅角色； 2、提供教育训练。	1、强调学习过程； 2、焦点集中一般议题。	被督导者
训练式督导	被督导者学生或被教育者	1、强调学习过程； 2、焦点集中一般议题。	督导者
管理式督导	“上司与下属”的关系	1、强调实务工作完成及服务质量； 2、焦点集中特殊议题。	督导者
咨询式督导	纯粹的咨询角色	1、强调实务工作完成及服务质量； 2、焦点集中特殊议题。	被督导者

考点七：社会工作督导的内容

性质	主要内容
行政性 督导	(1) 社会工作者招募和选择； (2) 安置和引导工作人员； (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； (6) 督导者扮演多种角色（缓冲器角色、倡导者角色、机构变迁推动人）。
教育性 督导	(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“社会工作者本身”的知识； (6) 提供专业性“建议和咨询”。
支持性 督导	(1) 疏导情绪； (2) 给予关怀； (3) 发现成效：对机构认同和归属感； (4) 寻求满足：专业的满足感和价值感，促进对专业的认同。
志愿者 督导	(1) 行政性督导功能—培养有效志愿者； (2) 教育性督导功能—培养能干的志愿者； (3) 支持性督导功能—了解和关怀志愿者。

【笔记要点】

1、教育性督导协助社工缓解压力的内容：时间管理技巧、教导沟通技巧、培养价值伦理抉择能力

2、督导者扮演的角色：

缓冲器角色—服务对象与社工、社工与服务机构、机构内部门之间；

倡导者角色—代表被督导者利益；参与机构政策规划工作；

机构变迁推动人—影响机构行政管理者变迁，被督导者介绍改变。

第八章 社会工作研究

考点一：定量研究与定性研究

特点	定量研究	定性研究
研究者与研究对象的关系	(1) 排除研究者带给研究对象的影响； (2) 研究者视为外人，价值中立。	(1) 自然情境作为资料来源，深入具体情境； (2) 研究者站在对方立场分析具体事实。
研究和理论关系	(1) 依托理论，演绎推理； (2) 通过收集资料和分析数据来验证。	(1) 不需事先设定假设，可在研究过程中形成和完善； (2) 过程发现需提炼和归纳。
研究策略	(1) 逻辑方法—演绎法； (2) 追求研究资料的与结论的精确性。	(1) 研究根据当时当地情况适当修订； (2) 资料收集过程中同步分析资料。
资料特性	收集和分析量化资料	获取描述性、非数字的信息
结果范围	(1) 注重研究问题的普遍性、代表性及其普遍指导意义； (2) 研究结论在随机抽样时可推论。	(1) 注重研究对象，有利于发现研究问题的个别性和特殊性 (2) 研究发现不作推论。

考点二：问卷调查

要点	主要内容
问卷类型	1、自填式问卷（被调查者填写答案）； 2、访问式问卷（由访问员向被调查者提问并记录回答）。
问卷结构	1、标题；（问卷名称） 2、封面信；（研究者身份、研究目的和内容、对象选择方法、保密原则及研究机构） 3、指导语；（问题细节及回答要求，有不同形式） 4、问题和答案；（态度、行为和状态） 5、编码和其他。（问题及答案用字母或数字作为代码）
问卷设计	1、原则 （1）问卷要有信度与效度：（信度：稳定地反映被调查者的情况；效度：较好揭示变量实际情况。） （2）考虑研究目的或研究类型；（描述性研究的问卷和解释性研究的问卷） （3）以回答者视角为主； （4）保证操作可行性。 2、步骤（4个） 依次：探索性工作—设计问卷初稿—使用和修改一定稿和印制。 3、问题和答案 （1）关注问题特性

	开放式问题：注意空间大小； 封闭式问题：答案的穷尽性和互斥性。 （2）注意语言表达； （3）数量时间适当； （4）问题按序排列。
--	--

【笔记要点】

穷尽性：包含所有答案的可能性；互斥性：不同答案不交叉。

例如“性别”分男女，满足穷尽性和互斥性；“婚姻状况”分未婚、已婚、离婚和丧偶，但丧偶属于已婚，所以满足穷尽性，不满足互斥性。

考点三：实验研究

要点	主要内容
三对要素	1、自变量和因变量：自变量是实验刺激，因变量是受试者反应，目的是检验自变量对因变量的影响。 2、实验组和控制组：实验组是施加影响的小组，控制组是不施加影响的小组。 3、前测和后测：实验前后分别测试实验组和控制组的因变量状况。
标准实验设计	1、前后测控制组设计； 2、单后测控制组设计。
成功设计的标准	1、是否回答研究主题、是否有效测量假设； 2、在变量或不恰当变量有无控制从而使因变量前后差异尽可能扩大； 3、可推论性如何； 4、研究过程是否有漏洞、误差因素、研究结果准确、场境受干扰、安排偏差。
评价	1、优点 （1）变量清楚明白，自变量作用明显； （2）规模有限从而节省资源； （3）有效控制实验场境和外在场境； （4）测量精确，误差少。 2、缺点 （1）实务推进困难，研究难于复制；（2）实验研究面临伦理难题。

考点四：定性研究方法

方法	主要内容
观察法	分类： （1）根据观察者是否融入被观察群体，分为参与式观察和非参与式观察；

	<p>(2) 根据过程控制程度，分为结构式观察和非结构式观察；</p> <p>(3) 根据观察者与被观察者的接触程度，分为直接观察和间接观察。</p>
访谈法	<p>1、分类</p> <p>(1) 根据双方接受程度，分为直接访问和间接访问；</p> <p>(2) 依据被访者的人数，分为个别访问和集体访问；</p> <p>(3) 依据是否有访问指引，分为结构式访问和无结构式访问；</p> <p>2、常用形式</p> <p>非正式会话式访问、引导式访问和标准化开放式访问。</p> <p>3、深度访谈</p> <p>研究者与研究对象间反复的面对面交往，借研究对象视角把握其用自己语言表达生活、经历和状况。</p> <p>4、焦点小组</p> <p>多个对象放在一起同时进行的集体访问；访问过程有访问者和被访问者互动，也是被访问者之间互动过程。</p>
个案研究	<p>特性：</p> <p>(1) 凸显研究的“对象”维度；</p> <p>(2) 技术和资料多元化；</p> <p>(3) 研究步骤不甚严格；</p> <p>(4) 资料详尽深入。</p>

考点五：定性研究方法的优缺点

方法	优点	缺点
观察法	<p>1、简便易行；</p> <p>2、获得较深入、较客观和更广泛的资料。</p>	<p>1、收集资料过程费时费力；</p> <p>2、利用感觉器官收集资料，易出现“观察者偏差”；</p> <p>3、应用范围有限。</p>
访谈法	<p>1、适应面广、弹性大；</p> <p>2、利于发挥双方主动性和创造性。</p>	<p>主观作用强、规模小，不便涉及敏感性问题。</p>
个案研究	<p>1、对研究对象全面和深入的认识；</p> <p>2、作进一步实证研究；</p> <p>3、有助于探索性研究，发现重要变项，拟定假设或建立理论；</p> <p>4、客观、深入、准确把握问题，有利于提出有效具体解决办法和方案。</p>	<p>1、花费时间多；</p> <p>2、样本少、对象缺乏代表性。</p>

考点六：非干扰性研究、行动研究

研究方法	内容
非干扰性研究	<p>1、 现存统计资料分析 含义：对既有统计数据进行剖析进一步发现其信息，可以直接达到研究目的，也可以为大型研究提供背景资料。</p> <p>（1）分析单位不是个人而是群体、国家；</p> <p>（2）指标属于不同测量层次，多变量关系需要关注统计技术前提是否满足。</p> <p>2、比较法 （1）有历史分析和比较分析两种，目的是寻求发现发生在不同时间和地点的事件的共同特征，根据原始数据提出结论；</p> <p>（2）遵循的原则：横向比较与纵向比较相结合；比较共同点和差异点；注意可比性。</p>
行动研究	<p>特点：（1）注重实务导向；（2）研究场域与实务场域合一；（3）重视民主参与；（4）兼具批判建构功能。</p> <p>类型：</p> <p>1、按照侧重点分类：</p> <p>（1）行动者用科学方法对自己的行动进行分类；</p> <p>（2）行动者为解决自己实践中的问题而进行的研究；</p> <p>（3）行动者对自己实践进行批判性反思。</p> <p>2、根据参与者对自己行动的反思分类</p> <p>（1）行动中的认识；（2）行动中的反思；（3）对行动进行反思。</p> <p>3、根据参与研究的成员成分分类</p> <p>（1）合作模式；（2）支持模式；（3）独立模式。</p>

第九章 社会政策与法规

考点一：我国特定人群的社会政策法规

群体	主要内容	保障方式
老年人	1、家庭赡养与扶养的权利 家庭赡养；扶养与监护；不得侵犯老年人婚姻自由、继承权等合法权益。 2、社会保障的权利 社会保险；护理保障；社会救助；社会福利；社会扶养。 3、社会服务权利 发展城乡社区养老服务；依法兴办养老机构；健全养老服务相关制度；培养养老服务专业人才；加强老年医疗卫生服务；发展老龄产业。 4、社会优待权利 社会服务、法律服务、医疗服务和公共服务优待。 5、宜居环境权利 制定宜居环境建设标准；推动宜居社区建设 6、参与社会发展的权利 老年活动、听取老年人和组织意见、老年人社会参与、合法收入受法律保护、继续受教育权利	1、政府部门保护 2、司法保护（人民法院） 3、社会团体、社会组织保护等
妇女	1、政治权； 2、人身和人格权益； 3、文化教育权益； 4、劳动和社会保障权益； 5、财产权益； 6、婚姻家庭权益。	1、主管部门保护 2、司法保护 3、妇女组织、工会组织、共青团组织保护
未成年人	1、生存权（禁止家暴、虐待、遗弃和伤害）； 2、发展权（发展所需生活条件）； 3、受保护权（生理和心理健康）； 4、参与权（参与社会生活）；	1、家庭保护 2、学校保护 3、社会保护 4、网络保护 5、政府保护 6、司法保护
残疾人	1、康复 2、教育 3、劳动就业权利 （1）劳动就业方式； （2）就业促进；	/

	<p>(3) 就业保护和培训。</p> <p>4、文化生活</p> <p>5、社会保障</p> <p>社会保险与社会救助；困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴；法律援助；残疾人供养和托养；残疾人公共服务。</p> <p>6、无障碍环境</p> <p>(1) 无障碍设施；</p> <p>(2) 信息交流无障碍；</p> <p>(3) 公共空间无障碍；</p> <p>(4) 政治参与无障碍。</p>	
--	--	--

考点二：婚姻家庭政策法规

要点	主要内容
关于结婚的规定	<p>1、结婚的必备条件</p> <p>(1) 双方自愿；</p> <p>(2) 达到法定婚龄（男不早于 22 周岁，女不早于 20 周岁）。</p> <p>(3) 必须符合一夫一妻的基本原则</p> <p>2、结婚的禁止条件</p> <p>直系血亲或者三代以内的旁系血亲；</p> <p>3、结婚登记</p> <p>男女双方亲自到婚姻登记机关进行结婚登记。</p> <p>4、无效婚姻</p> <p>(1) 违反一夫一妻制；</p> <p>(2) 有禁止结婚亲属关系的；</p> <p>(3) 未到法定婚龄的。</p> <p>5、可撤销婚姻</p> <p>(1) 胁迫的可撤销婚姻；</p> <p>(2) 隐瞒重大疾病的可撤销婚姻。</p>
家庭关系的规定	<p>1、夫妻关系</p> <p>人身关系、财产关系</p> <p>2、父母子女关系</p> <p>3、其他家庭成员间的关系（祖孙关系、兄弟姐妹关系）</p>
离婚的规定	<p>1、离婚的方式</p> <p>(1) 自愿离婚，男女双方自愿离婚；</p> <p>(2) 诉讼离婚，一方要求，向人民法院提出诉讼。</p> <p>2、离婚的条件</p>

	<p>(1) 重婚或有配偶者与他人同居的；</p> <p>(2) 实施家庭暴力或虐待、遗弃家庭成员的；</p> <p>(3) 有赌博、吸毒等恶习屡教不改的；</p> <p>(4) 因感情不和分居满两年的；</p> <p>(5) 一方被宣告失踪，另一方提出离婚诉讼的，应准予离婚。</p> <p>3、离婚救济制度</p> <p>(1) 离婚经济帮助。一方生活困难，有负担能力的另一方应给予适当帮助，具体办法由双方协议；协议不成时，由人民法院判决</p> <p>(2) 离婚损害赔偿制度。夫妻婚姻关系存续期间，因一方重婚或与他人同居、实施家庭暴力或虐待遗弃家庭成员等情形导致离婚的，无过错方有权请求损害赔偿</p>
--	---

考点三：社会救助法规

(一) 城乡最低生活保障制度

要点	主要内容
对象资格	<p>1、低保资格条件</p> <p>(1) 三个基本要件：户籍状况、家庭收入和家庭财产；</p> <p>(2) 持有当地户口、共同生活家庭成员收入低于当地低保标准，家庭财产符合当地规定。</p> <p>3、共同生活家庭成员：</p> <p>(1) 配偶；</p> <p>(2) 未成年子女；</p> <p>(3) 已成年但生活不能独立子女(在校接受本科及以下学历教育成年子女)；</p> <p>(4) 其他具有法定赡养、抚养、扶养义务关系长期居住人。</p> <p>4、家庭收入：共同生活的家庭成员在规定期限内的全部现金及实物收入。</p>
申请与审核	<p>由户主或者其代理人以户主的名义向户籍所在地乡镇人民政府(街道办事处)提出书面申请</p> <p>(1) 最低生活保障边缘家庭中持有中华人民共和国残疾人证的一级、二级重度残疾人和三级智力残疾人、三级精神残疾人；</p> <p>(2) 最低生活保障边缘家庭中患有当地有关部门认定的重特大疾病的人员；</p> <p>(3) 脱离家庭、在宗教场所居住三年以上(含三年)的生活困难的宗教教职人员；</p> <p>(4) 县级以上人民政府民政部门规定的其他特殊困难人员。最低生活保障边缘家庭一般指不符合最低生活保障条件，家庭人均收入低于当地最低生活保障标准 1.5 倍</p>
家庭经济状况调查	<p>1、家庭收入</p> <p>包括工资性收入、经营净收入、财产净收入、转移净收入，及其他计入家庭</p>

	<p>收入的项目。</p> <p>不计入家庭收入：（1）国家规定的优待抚恤金、计划生育奖励与扶助金、奖学金、见义勇为等奖励性补助；（2）政府发放的各类社会救助款物；（3）“十四五”期间，中央确定的城乡居民基本养老保险基础养老金；（4）其他</p> <p>2、家庭财产</p> <p>动产包括：银行存款、证券、基金、商业保险、债权、互联网金融资产以及车辆等。不动产包括房屋、林木等定着物。</p> <p>3、调查开展方式</p> <p>信息核对、入户调查、邻里访问、信函索证和其他调查方式。</p>
低保申请民主评议	乡镇人民政府（街道办事处）应当根据家庭经济状况调查核实情况，提出初审意见，并在申请家庭所在村、社区进行公示。公示期为 7 天。
低保申请的审核审批以及低保金发放	<p>1. 县级人民政府民政部门应当自收到材料后 10 个工作日内，提出审核确认意见</p> <p>2. 最低生活保障审核确认工作应当自受理之日起 30 个工作日之内完成；特殊情况下，可以延长至 45 个工作日</p>

（二）医疗救助政策法规

要点	主要内容
对象	最低生活保障家庭成员、特困供养人员和县级以上人民政府规定的其他特殊困难人员。
救助形式与标准	<p>1、形式</p> <p>（1）参加城镇居民基本医疗保险或者新型农村合作医疗的个人缴费部分，给予补贴；</p> <p>（2）经基本医疗保险、大病保险和其他补充医疗保险支付后，个人及家庭难以承担的符合规定医疗自负费用，给予补助。</p> <p>2、标准：由县级以上人民政府按照经济社会发展水平和医疗救助资金情况确定。</p>

（三）流浪乞讨人员救助政策法规

要点	主要内容
对象	国家对生活无着的流浪、乞讨人员提供临时食宿、急病救治、协助返回等救助
救助形式与标准	<p>1、形式：对流浪乞讨人员实行救助的形式主要为救助站救助</p> <p>2、期限：救助站对流浪乞讨人员的救助是一项临时性社会救助措施，救助站应当根据受助人员的情况确定救助期限，一般不超过 10 天</p> <p>3、内容</p> <p>（1）提供符合食品卫生要求的食物</p> <p>（2）提供符合基本条件的住处</p>

	(3) 对在站内突发急病的,及时送医院救治 (4) 帮助与其亲属或者所在单位联系 (5) 对没有交通费返回其住所地或者所在单位的,提供乘车凭证。
--	--

考点四：劳动关系的相关规定

工作时间规定	主要内容
时间标准	每日工作时间 ≤ 8 小时,每周 ≤ 44 小时
休假方面	1、法定节假日:元旦、春节、劳动节等; 2、年休假:连续工作1年以上; 3、产假:女职工生育不少于98天产假; 4、婚丧假:期间,用人单位依法支付工资。
延长工作时间限制	1、人员限制 怀孕7个月以上或有哺乳未满1周岁婴儿女职工,不安排延长 2、延长工作时间的长度限制 每天不超过3H,每月不超过36H 3、延长工时的报酬 (1) 延长工作时间: $\geq 150\%$ 工作报酬; (2) 休息日: $\geq 200\%$ 工作报酬; (3) 法定休假日: $\geq 300\%$ 工作报酬;

考点五：失业保险

相关规定	主要内容
领取条件	①失业前用人单位和本人已经缴纳失业保险费满一年 ②非因本人意愿中断就业 ③已经进行失业登记,并有求职要求。
停止领取条件	①重新就业的;②应征服兵役的;③移居境外的;④享受基本养老保险待遇的;⑤无正当理由,拒不接受当地人民政府指定部门或者机构介绍的适当工作或者提供的培训的。
领取期限	(1) 1年 \leq 累计缴费 < 5 年,最长12个月; (2) 5年 \leq 累计缴费 < 10 年,最长为18个月; (3) 累计缴费 > 10 年,领取失业保险金期限最长为24个月; (4) 重新就业后,再次失业的,缴费时间重新计算,与前次失业应当领取而尚未领取的失业保险金期限合并计算,最长不超过24个月。

考点六：工伤保险

工伤的认定	主要内容
职工应当被认定	1) 在工作时间和工作场所内,因工作原因受到事故伤害的;

工伤的情形	2) 工作时间前后在工作场所内,从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的; 3) 在工作时间和工作场所内,因履行工作职责受到暴力等意外伤害的; 4) 患职业病的; 5) 因工外出期间,由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的; 6) 在上下班途中,受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的; 7) 法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。
视同工伤的情形	(1) 在工作时间和工作岗位,突发疾病死亡或 48 小时内抢救无效死亡的; (2) 在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的; (3) 职工原在军队服役,因战、因公负伤致残,已取得革命伤残军人证,到用人单位后旧伤复发。
不得认定为工伤或视同工伤情况	(1) 故意犯罪的; (2) 醉酒或吸毒的; (3) 自残或自杀的。

考点七：医疗保障政策法规

(一) 城镇职工基本医疗保险制度

覆盖范围	企业(国有企业、集体企业、外商投资企业、私营企业等)、机关、事业单位、社会团体、民办非企业单位及其职工都要参加基本医疗保险。
缴费办法	1、用人单位+职工缴纳; 2、用人单位缴费率为职工工资 6%,职工缴费率为工资的 2%。
城镇职工基本医疗保险基金的规定	1、城镇职工基本医疗保险基金的构成:统筹基金+个人账户; 2、城镇职工基本医疗保险基金的支付范围 统筹基金和个人账户要划定各自的支付范围,分别核算,不得互相挤占。 3、城镇职工基本医疗保险基金的管理 (1) 基本医疗保险基金纳入财政专户管理,专款专用,不得挤占挪用; (2) 社会保险经办机构负责基本医疗保险基金的筹集、管理和支付,并要建立健全预决算制度、财务会计制度和内部审计制度; (3) 各级劳动保障和财政部门要加强对基本医疗保险基金的监督管理。

(二) 城乡居民基本医疗保险制度

城乡居民	个人缴费与政府补贴相结合 享受最低生活保障的人、丧失劳动能力的残疾人、低收入家庭六十周岁以上的老年人和未成年人等所需个人缴费部分,由政府给予补贴。
------	--