

2024年社会工作者《初级综合能力》考前15页纸

第一章 社会工作的目标、要素及主要领域

第一节 社会工作的内涵 ★★★★★

1、我国对社会工作的理解（3种类型）：

类型	定义	举例	备考关键词★
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	例如某些人在单位中兼任工会、共青团、妇联的一些工作，离退休人员当校外辅导员等	本职工作之外，业余。不要关注具体的工作内容，只要看到题干中本职工作之外、业余，即选普通社会工作
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。行政性、非专业的社会工作	例如民政部门的社会救助、老人福利和儿童福利工作，企事业单位中工会救济和帮助困难职工的工作	行政性社会工作主体特殊，即政府或群众团体（注意企业工会、妇联、共青团、残联、老龄委均属于群众团体）。不要关注具体的工作内容，只要看到题干中特殊主体即选行政性社会工作
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	例如学校社工、社区社工、禁毒社工等	专业社会工作强调本职工作内，本专业

2、社会工作特点（5种）

特点	具体内容
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
注重专业价值	从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理
强调专业方法	直接工作方法+间接工作方法
注重实践	要具体地去做，在科学理论指导下采取行动
互动合作	强调与服务对象合作
多方协同	强调与服务对象之外的社会支持网络进行协作

第二节 社会工作的目标及功能 ★★★★★

1、社会工作的目标（3个层面）：

三个层面	具体目标	具体内容
服务对象层面	解救危难	基本生存遭受威胁，危及生命（物质+心理）
	缓解困难	严重困难，需要帮助才能解决
	激发潜能	增强内在能力、调动积极性
	促进发展	增加知识、学习技能等，促进个人成长
社会层面	解决社会问题	解决个人、家庭、群体、社区、社会等方面问题
	促进社会公正	为困难群体提供帮助，增强他们参与社会生活的能力 促进不公正制度的改变，为困难群体参与社会生活提供更多的机会和制度保障等
文化层面	弘扬人道主义	倡导互助、助人精神，尊重人，关怀人
	促进社会团结	发展社会支持网络，构建相互关怀的社会环境

2、社会工作的功能（2个方面）

	具体内容	
对服务对象的功能	促进服务对象正常生活	通过物质、心理社会支持，使服务对象走出困境，走向正常生活
	恢复弱化的功能	通过开展活动、提供服务，恢复自信，促使他们参与更广泛的社会生活
	促进人的发展	挖掘潜能，促进发展
	促进人与社会环境的相互适应	人在情境中，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： ①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 ②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
对社会的功能	维持社会秩序	通过服务来化解矛盾、解决问题 要通过改变环境、完善制度来解决问题
	构建社会资本	链接社会资源，建立良好的关系，构建良好的社会支持网络
	促进社会和谐	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，建立相互支持的关系
	推动社会进步	对困难群体问题的解决会更有力地促进社会进步

3、我国社会工作发展的基本原则（4点）

坚持中国共产党的领导；社会主义核心价值观的引领；以人民为中心的理念；职业化、专业化、本土化的发展路径。

第三节 社会工作的要素 ★★★★★

1、社会工作的要素（5点）：

	具体内容
社会工作的对象	基本对象：最困难的人，孤儿、残疾人、无依靠的老人，精神病患者，生存苦难者 扩大对象：有需要的人
社会工作者	接受一定的专业教育或培训、从事职业化社会服务的人
社会工作价值观（灵魂）	“利他主义”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
专业助人方法（基本功）	三大工作方法：个案、小组、社区+其他间接工作方法
助人活动	最核心的部分，双方持续互动

2、社会工作者的角色（3大类）

	具体内容
直接服务角色	服务提供者 提供服务，物质帮助、劳务服务、心理辅导、政策信息提供
	治疗者 行为矫正
	支持者 助人自助，支持、鼓励、增强权能
	关系协调者 协调人际关系、社会关系
	倡导者 对政府行为的倡导——政策倡导（间接服务角色） 对服务对象行为的倡导——社会倡导（直接服务角色）：向服务对象提倡某种行为
间接服务角色	行政管理者 对助人过程的管理、控制、协调安排
	资源筹措者 链接资源
	政策影响者 提建议、提意见
合并角色	直接角色+间接角色

3、社会工作者的核心能力（5种）：

	具体内容
沟通与建立关系的能力	进行有效沟通，建立专业关系
促进和使能的能力	促进服务对象的改变，使服务对象有能力去应对问题
评估和计划的能力	对问题进行预估、制订计划的能力等
提供服务和干预的能力	与服务对象建立和维持良好的专业关系，促进双方良好互动与合作的能力，在服务过程中对服务对象表示关心和保护，对服务对象的某些偏差行为进行干预和导，对不利的环境条件进行干预
在组织中工作的能力	归属于某一机构，合理配置、有效输送资源

第四节 社会工作的主要领域 ★★★

1、主要服务领域（13个）

(1) 儿童及青少年社会工作；(2) 老年社会工作；(3) 妇女社会工作；(4) 残疾人社会工作；(5) **司法社会工作**；(6) 优抚安置社会工作；(7) 社会救助社会工作；(8) **减贫社会工作**；(9) 家庭社会工作；(10) 学校社会工作；(11) 社区社会工作；(12) 医务社会工作；(13) 企业社会工作。

2、社会工作领域的扩展

(1) 从贫困群体到有需要人群；(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**：就业促进社会工作、减灾社会工作、精神卫生社会工作、发展性社会工作。

第二章 社会工作价值观与专业伦理

第一节 社会工作价值观的意义和内容 ★★★★★

1、国际社会工作界认同的专业价值观

(1) 服务大众；(2) 践行社会公正；(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) 注重能力培养和再学习。

2、社会工作价值观的操作原则

实践原则：接纳；非评判；个别化；保密；当事人自决。

3、社会工作专业实践背后的价值观：社会工作者对服务对象、专业实践、服务机构、公共福利发展以及社会发展与社会进步的看法。

第二节 社会工作专业伦理 ★★★★★

1、**社会工作专业伦理的基本内容**：

对 服务对象 的伦理责任	实践活动必须以服务对象的利益为出发点，专业服务要注重体现尊重、保密和公平
对 同事 的伦理责任	非常强调同事之间的合作精神，在专业服务过程中，社会工作者应彼此尊重、相互帮助
对 服务机构 的伦理责任	社会工作者主要受雇于各种社会服务机构，在特定的组织环境下开展专业服务，要处理好与机构的关系
作为 专业人员 的伦理责任	强调专业主义精神和为服务对象谋福祉的伦理义务
对社会工作 专业 的伦理责任	对专业的发展负有责任，有责任促进专业的权威及其发展
对 全社会 的伦理责任	各尽其责，尽心尽力，为推动社会变迁及发展、促进社会正义而不懈努力

2、**伦理议题的主要内容**：(1) **服务对象自决**；(2) **保密议题**；(3) **双重关系**；(4) 知情同意；(5) 多元文化；(6) 专业能力。

3、**伦理原则**：

	具体内容
保护生命原则	保护生命原则高于其他所有伦理原则 ，不仅有义务保护受助者的生命，也应保护其他所有人的生命
差别平等原则	平等待人和个别化服务
自由自主原则	充分调动服务对象在服务参与中的 积极性和能动性 ，充分尊重服务对象的意见，鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定
最小伤害原则	尽力保护服务对象的利益不受到侵害，要最大可能地预防和减少伦理决定和服务对服务对象的 身体、心理和精神上的可能伤害 ，尽可能实现利益最大化
生命质量原则	通过服务来改善服务对象的 身体及心理状况 ，通过提供经济帮助、心理辅导服务满足服务对象的 需要 ，从而改善服务对象的 生活质量 ，提高服务对象的 身体及心理健康指数 ，从而全方位地提高服务对象的 生命质量
隐私保密原则	保护服务对象 隐私 ，注意保密例外
真诚原则	坦诚 对待服务对象，与服务对象适当交心，在交流过程中做到可以向服务对象适当 袒露心迹 ， 分享 自己的生命故事甚至痛苦经验，通过真诚的沟通建立相互信任的关系

第三节 社会工作专业伦理守则 ★★★

1、**国际社会工作伦理守则的基本内容**：(1) 承认人类与生俱来的尊严；(2) 促进人权；(3) 促进社会正义；(4) 促进自决的权利；(5) 促进参与的权利；(6) 尊重保密权和隐私权；(7) 把人视为全人；(8) 合理使用科技和社交媒体；(9) 专业诚信。

2、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

第一节 人类行为 ★★★★★

1、人类需要的层次和类型

(1) 马斯洛的需要层次理论

五种需要	具体内容
生理需要	衣食住行
安全需要	保障自身安全、摆脱失业和丧失财产威胁、避免职业病的侵袭、解除严酷的监督等方面的需要
归属与爱的需要	归属的需要，归属于一个群体的感情，希望成为群体中的一员，并相互关心和照顾 友爱的需要，即人人都需要伙伴之间、同事之间的关系融洽或保持友谊和忠诚，人人都希望得到爱情，希望爱别人，也渴望得到别人的爱
尊重的需要	稳定的社会地位，得到社会承认 内部尊重-自尊，有实力、能胜任、充满信心、能独立自主 外部尊重-有地位、有威信，受到别人的尊重、信赖和高度评价
自我实现的需要	最高层次的需要 实现个人理想、抱负，发个人的最大潜能
注意：马斯洛认为，只有基本满足了低级需要后才会产生高级需要，最占优势的需要将支配自己一个人的意识和行为，高级需要出现之后，低级需要仍然存在，但对行为的影响减弱。	

(2) 阿尔德弗尔的ERG理论

ERG理论	具体内容
生存的需要	衣、食、住、行以及工作组织为使其得到这些要素而提供的手段
关系的需要	发展人际关系的需要
成长的需要	个人自我发展和自我完善的需要
注意：ERG 理论并不强调需要层次的顺序，认为某种需要在一定时间内对行为起作用，而当这种需要得到满足后，可能去追求更高层次的需要，也可能没有这种上升趋势。当较高级需要受到挫折时，可能会退而求其次。另外该理论还认为，某种需要在得到基本满足后，其强烈程度不仅不会减弱，还可能会增强	

(3) 莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论

	具体内容
基本需要	身体健康--基本需要
	自主： ①对自我、自身所处的文化以及自己在所处文化中应该做什么的理解水平 ②个体的心理健康水平 ③客观环境所提供的机会
中介需要（11种）	有营养的食物和洁净的水、具有保护功能的住房、无害的工作环境、无害的自然环境、适当的保健、童年期的安全、重要的初级关系、环境上的安全、经济上的安全、适当的教育、安全的生育控制与分娩

（4）需要的类型

划分依据	类型	内容
依据起源划分	生理性需要	对生活资料的需要、生理保健的需要、繁衍后代的需要等
	社会性需要	人对工作的需要、对知识的需要和实现理想的需要等
依据内容划分	物质需要	衣、食、住、行和日常用品
	精神需要	对学习提高的需要、创造发明的需要、贡献能力的需要、独立自主的需要
对需要的迫切程度划分	生存性需要	指维持人类生存所必需的条件，如阳光、空气、水、食物等
	发展性需要	人们平等、自由地参与政治、经济、社会发展所需要的各种条件，如教育、医疗、社会保障等

2、划分正常行为偏差行为的标准

标准	具体内容
统计学标准	与大多数人相比，相似或一致为正常行为，否则为偏差行为
社会规范与价值标准	是否符合当地社会规范和价值观念
行为适应性标准	是否符合社会的准则
个体主观体验	根据自己的经验判断

第二节 社会环境 ★★★★★

1、社会环境的特点：①多样性；②复杂性；③层次性；④稳定性；⑤变动性

2、社会环境的主要构成要素（重要考点）

(1)家庭：①**家庭类型**：核心家庭、主干家庭、联合家庭、单亲家庭、丁克家庭、失独家庭、空巢家庭。

②**家庭教养模式**：

	具体内容
娇纵型	盲目的溺爱和疏于管束
支配型	过分溺爱与严加管束
专制型	缺少爱心或耐心，管理方式粗暴
放任型	缺少爱心、耐心，也缺乏责任感，对孩子放任自流
冲突型	家庭成员人际关系紧张、不和谐，家庭气氛失调，价值导向不一致
民主型	互相尊重、平等交流，对子女既有约束，又有鼓励
记忆口诀：又爱又管是支配；又爱不管娇纵；不爱不管是放任；不爱又管是专制	

(2) **同辈群体** (特点：平等性、开放性、认同性、独特性)

(3) 大众传媒 (影响：①提供支持其固有立场、观点和行为的有关信息，增强受众的固有观点和行动；②大众传媒的重复传播能够直接改变受众行为；③可以使受众改变原有立场；④提供信息引导人们的行为；⑤提供行为规范。)

第三节 人生发展阶段及其主要特征 ★★★★★

阶段	特征	问题
婴幼儿	1. 生理发展：身高、体重、大脑迅速发育 2. 心理发展 (1) 记忆以无意识记忆为主，机械能力记忆发达； (2) 婴幼儿后期出现意识记忆萌芽。 3. 社会性发展 (1) 社会化：单纯社会化反应、社会性情感联结建立、伙伴关系发展阶段； (2) 自我意识：游戏伙伴阶段、退缩阶段、自我意识出现阶段。	1. 哺乳问题 2. 母爱剥夺 3. 弃婴问题
学龄前	1. 生理发展：儿童智能迅速增长 2. 心理发展：语言与思维发展相互促进 3. 社会性发展 (1) 逐渐从自我为中心，发展到学会区分他人和自我。 (2) 通过在环境中与他人进行互动，自我意识得到发展。	1. 挑食偏食 2. 攻击行为 3. 电子产品依赖
学龄	1. 生理发展：生理各方面进一步发育 2. 心理发展：语言发展进入高级阶段，注意力得到增强 3. 社会性发展 (1) 环境适应性加强，自我意识、道德和社会交往得到发展； (2) 逐步形成自己道德意识。	1. 儿童意外伤害 2. 校园欺凌 3. 儿童性伤害

青少年	1. 生理发展：生殖系统和第二性特征发育成熟 2. 心理发展：抽象思维和逻辑思维的发展，情绪呈现两极化特征 3. 社会性发展：自我意识、道德观和社会交往进一步发展	1. 网络成瘾 2. 青少年犯罪 3. 青少年性行为 4. 神经性厌食症
青年	1. 生理发展：生理发展成熟、稳定 2. 心理发展：心理机能处于相对稳定的高水平阶段能力迅速发展 3. 社会性发展：人生观、友谊和爱情、心理适应发展更为成熟	1. 婚恋问题 2. 性别歧视 3. 就业问题
中年	1. 生理发展：生理机能不断变化 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	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：认知即表现出成熟性、稳定性和衰退性 3. 社会性发展：社会角色逐渐消退，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. 被歧视和被虐待

第四章 个案工作

第一节 个案工作的主要模式 ★★★★★

主要模式	理论假设/基础	治疗技巧/原则	主要特征
心理社会治疗模式	对人的成长发展的假设； 对服务对象问题的假设； 对人际沟通的假设； 对人的价值的假设。	直接治疗技巧（非反思性直接治疗技巧、反思性直接治疗技巧）； 间接治疗技巧。	从人际交往的场景中了解服务对象； 综合诊断方式确定服务对象问题成因； 多层面服务介入方式帮助服务对象。
危机介入治疗模式	危机：普通生活经历的危机和特殊生活经历的危机。 发展：危机、解组、恢复和重组。	及时处理；限定目标；输入希望；提供支持；恢复自尊；培养自主能力。	迅速了解服务对象主要问题；迅速做出危险性判断；有效稳定服务对象的情绪；积极协助服务对象解决当前的问题。

第二节 个案工作各阶段的工作重点 ★★★★★

申请与接案	1、求助者的服务申请。 2、接案：鼓励求助对象积极面对改变；明确求助对象的改变要求；确认求助对象的受助身份。 3、专业关系的建立。
预估与问题分析	1、服务对象有关资料的收集； 2、问题的预估：横向分析（生理、心理、社会）；纵向分析（发展变化过程）； 3、服务对象问题的诊断。
制定计划	1、服务计划的制订；2、服务面谈内外的安排；3、服务协议의签订。
开展服务	1、服务的推进：从能做的开始、从愿意合作的着手、采取综合的服务策略；2、专业角色的扮演：赋能者、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：社会资源的类型（非正式资源与正式资源）、链接资源的方式（资源提供、发现、培育、需求表达、利益协调、权益保护）、服务协调。
评估与结案	1、结案：结案5类情形、4项工作内容、3种形式。2、成效评估：服务对象改变、目标实现程度、资源投入。3、跟踪服务：3个任务。

第三节 个案工作的常用技巧 ★★★★★

会谈	1、类型：建立关系会谈；收集资料会谈；诊断性会谈；治疗性会谈；一般性咨询会谈。2、技巧：支持性技巧（专注、倾听、同理心、鼓励）；引导性的技巧（澄清、对焦、摘要）；影响性技巧（提供信息、自我披露、建议、忠告、对质）。
记录	1、个案记录方式：文字记录、录音、录像；2、个案记录的要求：个案记录的基本格式要求、现在与过去、事实与推断；3、个案记录的作用：跟进服务、社会工作者评估、转介依据、机构评估依据、未来研究的参考。
收集资料	1、会谈的运用：自我陈述、对答方式；2、调查表的运用：结构式调查表、非结构式调查表；3、观察的运用：参与观察、非参与观察。
策划方案	1、目标清晰而且现实（可观察、可测量、积极正向）；2、服务对象范围明确；3、策略合理（与目标一致、互相协调）。

第五章 小组工作方法

第一节 小组工作的概念、类型与特点 ★★★★★

1、**小组的类型**：教育小组、成长小组、支持小组、治疗小组。

类型	适用对象	宗旨	举例
教育小组	被广泛地应用于社区、学校、医院等场所	帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识之不足，促使成员改变其原来对于自己问题的不正确看法及解决方式，从而增进小组组员适应社会(生活)的知识和技能	如家长技能训练小组、农村妇女手工艺培训小组等
成长小组	各类学生及边缘群体的辅导工作	旨在帮助组员了解、认识和探索自己，从而最大限度地启动和运用自己的内在资源及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康地发展。成长小组的焦点在于个人的成长和正向改变	如大学生成长小组、青少年的野外拓展训练营
支持小组	某一共同性问题的组员组成	通过小组组员彼此之间提供的信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果 最重要的是小组成员的关系建构、相互交流和相互支持	如单亲家庭自强小组、癌症患者小组、针对吸毒人员的同伴治疗小组等
治疗小组	不适应社会环境，或其社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的人群	达到对小组组员的心理和社会行为问题的治疗，从而改变小组组员的行为，重塑其人格，开发其潜能，促使其成为健康、健全的社会人	如，为吸毒人员提供服务的“美沙酮治疗小组”、为社区矫正对象开展的“星星点灯小组”以及针对家庭暴力受害者开展的治疗小组等

第二节 小组工作的模式 ★★★★★

	主要内容	实施原则	
互动模式	旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境之间的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的社会功能，提升其发展能力 焦点在于互动关系及其效果	开放性的互动	运用催化、刺激、示范、提供咨询、反应、质疑与开放讨论等方法 and 技巧，来促进小组互动频率的加快和小组互动质量的提高
		平等性的互动	通过与其他组员的沟通、理解、互动达成共识，共同实现小组的目标并由此获得个人的发展 强调小组组员间的平等及个体独立性
		“面对面”的互动	面对面的沟通、协商、讨论
发展模式	旨在解决和预防服务对象社会功能的衰减问题，恢复和发展服务对象的社会功能 强调以人的发展为核心，关注人的社会功能的提升 关注的焦点在于小组组员的社会功能而不是有关生理和病理方面的因素，重视的是组员个人潜力的发掘与发挥而不是治疗性辅导	积极参与原则	协调和鼓励组员在小组活动中，主动表达自己的困惑或者对发展的建议，积极分享和学习自我发展的经验
		使能者原则	支持、帮助小组组员通过各种活动，相互关心、相互帮助和分享，更要发展认知、激发潜能，提升组员寻求解决问题的办法，整合社会资源及自我发展的能力

第三节 小组工作的过程 ★★★★★

过程	组员特点	主要任务	工作者的角色
准备阶段	/	组员的招募与遴选；确定工作目标；制订工作计划；申报并协调资源；小组的规模与工作时间；活动场地及设施的选择和安排。	/
开始阶段	矛盾心理与行为特征；小心谨慎与相互试探；沉默与被动；对社会工作者的依赖性。	消除陌生感；厘清对小组的期望，提高对小组目标的认识；讨论保密原则和建立契约；制定小组规范；营造信任的小组气氛；形成相对稳定的小组关系结构。	领导者、鼓励者、组织者
转折阶段	对小组具有较强的认同感；互动中的抗拒与防卫心理；角色竞争中的冲突。	处理抗拒行为；协调和处理冲突；保持组员对整体目标的意识；协助组员重新建构小组；适当控制小组的进程。	小组协助者、引导者、调节人、支持者
成熟阶段	小组凝聚力大大增强；组员关系的亲密程度更高；组员对小组充满了信心和希望；小组的关系结构趋于稳定。	维持小组良好的互动；协助组员从小组中获得新的认知；协助组员把认知转变为行动；协助组员解决有关问题。	信息、资源提供者和链接者；能力促进者；小组的引导和支持者
结束阶段	浓重的离别情绪；小组关系结构的弱化。	处理组员的离别情绪与感受；协助组员保持小组经验；以及做好小组评估。	引导者、领导者、评估者

第四节 小组工作技巧 ★★★★★

1、沟通与互动的技巧：

	具体内容	
与组员沟通的技巧	①营造轻松、安全的氛围	以热情、友善的语言和亲切的表情等，向组员传递温暖、真诚、关怀等信息
	②专注与倾听	对组员的尊重和接纳
	③积极回应	可以通过复述组员讲述的内容，让发言者感受到被理解和被重视
	④适当自我表露	有选择地将亲身经历、体会、态度和感受向组员坦白，传递真诚，让组员感受到被信任
	⑤对信息进行磋商	当无法把握组员发言中的信息含义时，社会工作者有必要耐心地与发言者协商交流，直到信息能够被正确了解和取得共识
	⑥适当帮助梳理	在组员发言过程中或发言之后，社会工作者要非评判性地帮助组员梳理其发言，使其讲述的内容和感受听起来更具条理性和逻辑性
	⑦及时进行小结	对组员发言中可能是散乱表达的信息，社会工作者要及时地帮助小结，如通过若干要点的归纳，简明扼要地复述组员发言中的主要观点和重要信息，使其具有条理性和逻辑性
促进组员沟通的技巧	①提醒组员相互倾听	要注意现场安静，及时提醒组员相互之间仔细倾听对方的发言
	②鼓励组员相互表达	要鼓励组员积极表达自己的感受，特别是运用“此时此地”的技术让组员表达自己的感受，接纳他人的感受。对沉默的组员要加以鼓励，对说得太多的组员适当加以阻拦，以给其他人更多的表达机会
	③帮助组员相互理解	要密切注意和观察组员的声调、语言、表情、态度和姿势等细微之处，帮助组员沟通和理解信息不一致和不明白的地方
	④促进组员相互回馈	组员发言后，社会工作者应鼓励组员之间的分享与给予回馈。回馈后也可鼓励发言者再次回应
	⑤示范引导	可用自身示范的方式，诱导组员模仿，如提问的技巧以及给予回馈的方式等

2、小组讨论的技巧：

小组讨论技巧	具体内容	
小组讨论的事前准备	选择合适的主题、注意讨论主题的措辞、选择合适的讨论形式、安排活动的环境、挑选合适的参与者、准备好讨论草案	
	开场的技巧	相互认识。，引出讨论的主题、背景、意义、目标等。
	了解的技巧	观察、注意、及时反馈、给予组员安全的小组气氛

主持小组讨论

提问的技巧	<p>①封闭式的提问，如“是不是”</p> <p>②深究回答型的提问，社会工作者可以用“描述”“告诉”“解释”等词提问</p> <p>③重新定向型的提问，如：“刚才小李提到了这个问题，其他组员对这个问题是怎样想的？”</p> <p>④反馈和阐述型的提问，如：“我们已经讨论了一段时间，谁能对此总结一下吗？”</p> <p>⑤开放式的提问，如用“怎样”“为什么”等词提问</p>
鼓励的技巧	对某些比较内向，或者容易害羞的成员要给予支持，不要逼他发言，而是注意他，投以鼓励的目光，等他们获得了勇气再发言。对他们的发言，社会工作者可以重复他们的意见，对正确的方面给予积极的鼓励，以树立起他们的自信心和安全感
限制的技巧	<p>当一些小组组员垄断小组讨论时，或当组员的发言太抽象时，或当小组讨论脱离题范围时</p> <p>限制手段包括：社会工作者用“是不是”的言辞询问其他善于发言的组员或者其他未发言的组员；及时切断话题，给予适时的打岔；也可以限定发言时间，或者调整发言的次序。</p>
沉默的技巧	可以适时在小组中形成真空，使组员自己进行判断；在接受意见和建议后，请组员自己进行判断。
中立的技巧	应避免与组员争论，不偏袒或属意任一方；不判断他人意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，但不予决断，仅作利弊分析或事实论述；随时保持中立的位置。
摘要的技巧	<p>讨论段落结束时；讨论主题被岔开时；变换主题时；组员的发言过长时；组员的发言过于复杂或宽泛时；组员意见对立或争执很久时；组员的发言声音过小时；组员在发言中语言出现障碍时</p> <p>社会工作者的摘要发言一定要简要明晰，在摘要后应该征求发言组员的意见，以确认自己摘要的正确性</p>
引导的技巧	<p>讨论中有时出现你一言我一语，场面气氛热烈但又偏离方向的情况 注意把握小组讨论的程序</p> <p>妥善处理讨论中发生的冲突（应该尽快、直接地处理，以谨慎、公平的方式探知真相，并加以协调，在冲突难以化解的情况下，可以考虑民主表决）</p> <p>要避免指定发言，以免造成以社会工作者为中心的讨论；避免轮流发言，防止出现因小组组员没有准备好而简单应付或产生抵触情绪；避免单刀直入和刨根问底，以免组员尴尬、难堪。</p>

	讨论结束的技 巧	对组员所提出的不同的问题进行归纳，对组员所提出的各种意见和建议加以组织，形成结论
--	-------------	--

3、小组活动设计技巧：扣紧小组目标；考虑组员的特征及能力；小组活动的基本要素；经验分享环节。

4、小组评估技巧：小组工作的评估类型（研究方法与工作方法）；评估的一般流程；评估资料的收集。

第六章 社区工作方法

第一节 社区工作的特点和目标 ★★★★★

目标	具体内涵	举例
任务 目标	解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体的工作，满足社区需要，达到一定的社会福利目标等	如修桥铺路、安置无家可归者解决社区环境污染问题等
过程 目标	促进社区居民的一般能力	如加强社区居民对公民权利和义务的了解，增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，发现和培育社区居民骨干参与社区事务，建立社区内不同群体的合作关系等。

第二节 社区工作的主要模式★★★★★

主要模式	特点	实施策略	社会工作者角色
地区发展	关注社区共同性问题；通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合；过程目标重要性超过任务目标；特别重视居民的参与。	①促进居民的个人发展—社区居民之间的冷漠和疏离；②团结邻里—社区中部分邻里关系不良；③社区教育—居民对社区资源不熟悉或陌生方面的问题和培养居民骨干；④提供服务和发展资源，一社区服务和社区资源缺乏的问题；⑤社区参与—一面对的部分共同问题。	使能者、教育者、中介者、协调者
社会策划	注重任务目标的实现；运用理性原则处理问题；由上而下的改变；控制和指导社区未来变化。	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建立目标和达成目标的标准；⑦列出、比较并选择可行性方案；⑧测试方案；⑨执行方案；⑩评估结果。	技术专家、方案实施者
社区照顾	协助服务对象融入社区；强调社区责任；非正式照顾是重要因素；提倡建立相互关怀的社区。	在社区照顾（留在社区“非机构化”服务）；由社区照顾（家人、朋友提供的服务）；对社区照顾（正式照顾与非正式照顾结合）；	治疗者、辅导者和教育者、经纪人、倡议者、顾问

第三节 社区工作各阶段的工作重点 ★★★★★

1、进入社区

①进入社区之前的准备：了解自己所任职的机构；了解机构分工和自己工作的内容；认识同事。

②进入社区的方式：积极参与社区重要活动；主办社区活动；积极介入社区事务；经常出现在居民之中；报道社区活动。

2、认识社区：①社区基本情况分析：社区地理环境、人口状况、资源、权力结构、文化特色；②社区问题分析：描述问题、界定问题、明确问题范围、问题起源和动力；③社区需要分析

社区需要分析	规范型需要	专业人员、专家学者、行政人员依据专业知识和现有规定或规范，所指出的特定需要标准
	感觉型需要	说出来的需要
	表达型需要	将感觉型需要用行动表现
	比较型需要	与相似社区进行对比、比较

3、建立和发展社区组织

①建立社区组织：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管理社区社会组织：服务规划、行销管理、财务管理、人力资源管理、研究与发展。

4、制订社区计划：明确目标；制定策略（提出策略、评估策略、筛选策略）；设计方案。

5、实施社区工作计划

管理社区资源：资源分析；资源开发；资源链接；资源维系。

6、社区工作评估：

	具体内容		
评估分类 (依据目的分类)	过程评估	对有关的工作过程进行描述，包括投入的资源、人员和配置、一系列工作的优先次序、各个程序的进展状况等	开展工作的步骤是怎样的，工作中投入了多少人力、物力、财力和时间，这些资源是如何在不同工作部门和工作环节之间分配的
	成果评估	考察工作成果在多大程度上实现了预定的目标	工作取得了哪些成果，这些成果是否达到了预期的目标；工作的成果是否由于工作之外的因素而达到，工作是否带来了预期之外的效果
	效益评估	注重服务的成本收益分析，关注的是所取得的工作成果与所付出的代价孰大孰小的问题	

第四节 社区工作的技巧 ★★★★★

1、与社区居民开展工作的技巧：①与居民接触的技巧：事先准备、与社区居民的接触过程、以招募为目的的居民接触技巧；②会议技巧：会议的过程（会议前、会议中、会议后、行动）、会议主持的技巧（提问和邀请发言；说明和转述；聚焦；摘要、综合和总结、关注、赞赏和鼓励）；③居民骨干培养技巧（鼓励参与、建立民主领导风格、培训工作技巧、增强管理能力）。

2、社区分析的技巧：①收集社区资料的方法：文献分析法、观察法、访问法、问卷调查法、社区普查法；②社区动力分析：社区系统分析、社区互动分析（5种关系）、社区动力的分析步骤；③社区资源分析：社区资源分析表（人力、物力、财力资源）、社区资源地图、社区资源档案。

3、社区活动策划的技巧：①活动策划的过程：掌握活动的基本目标；衡量服务对象的特点、需要、兴趣；符合机构的宗旨、赞助团体的期望；评估本身拥有的资源以及可以动员的资源；制订初步计划；评估可行性；确立详细计划；预期困难及解决方法；②方案计划书要素：方案名称、缘起与依据、宗旨与目的、举办单位、实施时间、实施地点、工作人员、服务对象、工作内容与工作方法、预算经费、预期效果、预案。

第七章 社会工作行政

第二节 社会服务方案策划 ★★★★★

1、社会服务策划的形式（4种）：战略性策划；方案发展策划；问题解决策划；创新策划。

2、方案策划分为4个阶段：问题认识和分析阶段、目标制定阶段、方案安排阶段、考虑服务的评估。

第三节 社会服务机构的类型与运作 ★★★★★

1、社会服务机构的主要类型：①社会福利服务机构；②社会服务类民间组织；③民办社会工作服务机构。

2、社会服务机构组织结构及其运作

(1)一般结构类型：

类型	内容
直线式组织结构	最简单的组织方式 组织由上而下分成若干等级，各层级中每一个部门地位相等、权责相符，层级间只有直线和垂直关系
职能式组织结构	职能式组织结构是将职能部门权力化，在特定工作范围内，职能部门可以直接对其他管理人员下达命令
直线参谋式组织结构	组织层级之间存在着水平和垂直的关系，而参谋作为专家有责任来协助直线部门的管理者

(2) 团队式结构：

类型	内容
多功能性团队	来自同一等级、不同专业领域的成员组成，共同来完成某一项任务的团队（如：针对处于多重困难的服务对象提供的个案管理服务）
问题解决型团队	目标明确，具有临时性质，是为了解决某一问题而临时组合在一起，任务完成后团队解散（成员每周用几个小时来碰头开会，讨论如何提高服务效率、提升服务质量和改善工作环境等问题，成员也会就如何改进服务流程和服务技术相互交换看法或提供建议）
自我管理型团队	被赋予了较大的自主权，集计划、指导、监督和控制于一身，包括控制工作节奏、决定工作任务的分配、安排工作或休息等（如：广州市社工站，原家庭综合服务中心）

第四节 社会服务机构志愿者管理 ★★★

1、以自我为中心的动机

- （1）获得工作经验，学习新技术；
- （2）希望感觉到被需要、被感激、被欣赏、受他人尊敬；
- （3）填补心灵空虚，减少心理的寂寞；
- （4）有机会体验新的生活方式和文化；
- （5）能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。

第五节 社会服务机构的筹款方式 ★★★★★

	具体内容		
社会捐助	个人捐助	个人需要	满足自尊、得到肯定、习惯
		外界影响	受亲戚、朋友、同事的影响
		利他动机	利他中心、宗教影响
	企业捐助	市场营销	获取新的利益、顾客，市场占有优势
		公共关系	提升公司形象，有社会责任感、赢得良好声誉
		自我利益	长期获利
		税法策略	合理避税
		社会联谊 （俱乐部）	赢得他人赞赏和承认、自己心中良好感受，捐赠成为自己独有的行为
政府购买服务	项目申请、财政资助		
筹资方法	项目申请	项目申请书：意义、用途、说明资助的重要性、说明资助额及原因、说明怎样使用这笔资助、说明使用这笔资助可能达到的预期效果、说明使用这笔资助的社会交代的方法	
	公益众筹	①加强项目服务方案的设计 ②加强项目宣传方案的策划 ③加强项目信息的传播	
	私人恳请	比较私密，注重人际关系	
	特别事件筹资活动		

第六节 社会工作督导的对象和内容 ★★★★★

1、督导的功能

(1) **行政功能**：要求督导者在被督导者的**招募与选择、被督导者的引导与安置、工作计划与分配、工作监督、回顾与评估、工作授权与协调**等方面担负指导责任。

(2) **教育功能**：要求督导者对被督导者完成任务时所需的**知识与技能**给予指导，协助被督导者实现专业上的发展。

(3) **支持功能**：督导者向被督导者提供**心理和情感**上的支持，促使被督导者感到自我的重要性与价值感，让被督导者能轻松面对工作。

2、督导的类型（4种）

类型	关系	责任	焦点	强调
师徒式督导	师徒	被督导者	一般议题	强调学习过程
训练式督导	学生/受教育者	督导者		
管理式督导	上司与下属	督导者	特殊议题	工作的完成及服务质量（实务）
咨询式督导	咨询	被督导者		

4、督导的内容—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。

5、督导的内容—教育性督导

教导有关“服务对象群”的特殊知识、“社会服务机构”、“社会问题”、“工作过程”、“社会工作者本身”的知识以及提供专业性“建议和咨询”。

6、督导的内容—支持性督导

（1）疏导情绪；（2）给予关怀；（3）发现成效；（4）寻求满足。

7、志愿者督导功能

（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。

8、有效督导的条件及要素

（1）督导方式具有结构性；（2）督导进行要持续定期；（3）督导者的态度须保持前后一致；（4）个案导向；（5）评估检讨。

第八章 社会工作研究

第一节 社会工作研究的内涵、伦理与功能 ★★★

1、要素特性：①困难群体及议题；②整合审视的研究视角；③社会工作伦理和社会研究伦理；④旨在推进福利、促进实务和提升理论；⑤研究者多元角色。

2、社会工作研究的主要功能：（1）优化实务过程；（2）发展社会工作知识。

第二节 社会工作研究方法★★★★★

（一）定量研究与定性研究

	定量研究	定性研究
方法论	实证主义	反实证主义
含义	在严格研究设计的基础上，采用定量测量手段收集资料，并对此进行统计分析	定性研究就是收集和分析非数字化的资料，描述和理解回答者所经历现实的含义、特征、隐喻、象征等，探索社会关系
研究与理论的关系	理论检验 依托某些理论，形成假设，再通过收集资料和分析数据来验证假设	理论建构 不一定事先设定研究假设 假设可以在过程中完善
研究者与研究对象的关系	研究者视为外人 价值中立 (排除研究者对研究对象的影响)	研究者视为自己人 (站在对方立场审视、领悟和分析具体事实)
研究策略	进行研究设计，探索变量关系（依托量表、问卷等标准化测量工具收集资料） 追求研究资料和研究结论的精确性	实地研究（参与观察、深度访谈、生活史等方法收集资料）
资料特性	收集和分析量化的资料、可操作的变量和统计数据	获取描述性的信息
结果范围	注重研究问题的普遍性、代表性及普遍指导意义 结论可推广	注重发现研究问题的个别性和特殊性 结论不可推广
适用范围	已有大量资料、资料收集相对容易、需要探讨变量关系、宏观层面的大规模的调查与预测等	不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的场境，适用于在微观层面对个别事物进行细致、动态的描述和分析

（二）定量研究方法

问卷调查	1、问卷类型：自填式问卷、访问式问卷； 2、问卷结构：标题；封面信；指导语（问题细节及回答要求）；问题和答案（态度、行为和状态）；编码和其他。 3、问卷设计：原则；步骤；问题和答案；问题和答案的设计需要注意多方面细节。
实验研究	1、三对要素：自变量和因变量、实验组和控制组、前侧和后侧； 2、标准实验设计：前后测控制组设计（传统实验设计）、单后测控制组设计。

（三）定性研究方法

观察法	<p>观察法的分类</p> <p>(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> <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、访谈法的分类</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范文；</p> <p>2、常用访谈手段：深度访谈。</p> <p>3、焦点小组（10人左右）：将多个对象放在一起同时进行的集体访问；有访问者和被访问者互动，也有被访问者之间互动过程。</p>
个案研究	<p>1、含义：对单个对象（家庭、团体、机构、组织、社区、学校或部落）的某特定行为或问题进行探索研究。</p> <p>2、特性</p> <p>(1) 非正式；(2) 手段和资料多元；(3) 资料详尽深入；(4) 强调应用性研究。</p>
非干扰性研究	<p>1、现存统计资料分析：对既有统计数据进行分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>2、比较法</p> <p>(1) 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>1、含义</p> <p>研究者与被研究者一起参与研究和行动，将研究发现直接应用于行动，对问题情境进行全程干预，提高其实践能力。</p> <p>2、类型</p> <p>(1) 按照侧重点分类：①行动者用科学方法对自己的行动进行分类；②行动者为解决自己实践中的问题而进行的研究；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：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：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

第一节 我国特定人群的社会政策法规 ★★★★★

群体	主要内容
老年人	<p>（一）家庭赡养 赡养人应当妥善安排老年人的住房，不得强迫老年人居住或者迁居条件低劣的房屋； 老年人自有的住房，赡养人有维修的义务。 赡养人有义务耕种或者委托他人耕种老年人承包的田地，照管或者委托他人照管老年人的林木和牲畜等，收益归老年人所有。</p> <p>（二）扶养与监护 1、扶养：由兄、姐扶养的弟、妹成年后，有负担能力的，对年老无赡养人的兄、姐有扶养的义务 2、监护：具备完全民事行为能力的老年人可以协商确定自己的监护人；监护人在老年人丧失或者部分丧失民事行为能力时依法承担监护责任</p> <p>（三）不得侵犯老年人婚姻自由、继承权等合法权益 设立公益性养老机构，应当依法办理相应的登记，设立经营性养老机构，应当在市场监督管理部门办理登记</p>
妇女	<ul style="list-style-type: none"> • 政治权—有权参与公共事务管理；妇女享有与男子平等的选举权和被选举权；国家积极培养和选拔女干部、采取措施支持女性人才成长 2、人身和人格权益； 3、文化教育权益； 4、劳动和社会保障权； 5、财产权益； 6、婚姻家庭权益。
未成年人	<p>权利：生存、发展、受保护和参与权 家庭、学校、社会、网络、政府、司法保护</p>
残疾人	<p>1、康复工作应当从实际出发，将现代康复技术与我国传统康复技术相结合；以社区康复为基础，康复机构为骨干，残疾人家庭为依托；以实用、易行、受益广的康复内容为重点；优先开展残疾儿童抢救性治疗和康复，实行康复与教育相结合；发展符合康复要求的科学技术，鼓励自主创新，加强康复新技术的研究、开发和应用，为残疾人提供有效的康复服务</p> <p>2、劳动就业权利：集中（25%）+分散（1.5%）、税收优惠；</p> <p>3、文化生活权利：帮助残疾人参加各种文化、体育、娱乐活动，丰富残疾精神文化生活；</p> <p>4、社会保障权利；</p> <p>5、无障碍环境：无障碍设施、无障碍信息交流、无障碍公共空间、无障碍政治参与</p>

第二节 我国特定领域的社会政策法规

（一）婚姻家庭政策法规 ★★★★★

1、结婚的规定

- （1）结婚的**必备条件**：男女自愿；**法定年龄（男≥22岁；女≥20岁）**；一夫一妻制。
- （2）结婚的**禁止条件**：直系血亲和三代以内的旁系血亲。
- （3）婚姻**无效**：**重婚；禁止结婚的亲属关系；未到法定年龄**。
- （4）**可撤销婚姻**：**受胁迫的可撤销婚姻；隐瞒重大疾病的可撤销婚姻**。
- （5）离婚的方式：自愿离婚、诉讼离婚。

2、家庭关系的规定

(1) 夫妻关系

人身关系：姓名权；职业；日常家事代理权；扶养的权利义务；继承权

财产关系：**共同财产**—工资、奖金、劳务报酬；生产、经营、投资的收益；知识产权的收益；继承或受赠的财产（遗嘱或赠与合同中确定只归一方的财产除外）

个人特有财产—夫妻一方所有的婚前财产；一方因受到人身损害获得的赔偿或者补偿；遗嘱或赠与合同中确定只归一方的财产；一方专用的生活用品

• 父母子女关系

抚养义务；对未成年子女有教育和保护的权利和义务；成年子女对父母有赡养扶助的义务；父母子女之间有相互继承遗产的权利

3、离婚的规定

(1) 登记离婚：婚姻登记机关收到离婚登记申请之日起**三十日内**，为离婚冷静期。

(2) 诉讼离婚，4类法定情形包括：**①重婚或有配偶者与他人同居的；②实施家庭暴力或虐待、遗弃家庭成员的；③有赌博、吸毒等恶习屡教不改的；④因感情不和分居满二年的**。此外，一方被宣告失踪另一方提起离婚诉讼的，应当准予离婚。经人民法院判决不准离婚后，双方又分居满一年，一方再次提起离婚诉讼的，应当准予离婚。

(3) 关于女方在特殊情况下离婚的特别规定。**女方在怀孕期间、分娩后一年内或终止妊娠后六个月内**，男方不得提出离婚。女方提出离婚的，或人民法院认为确有必要受理男方离婚请求的，不在此限。

(二) 社会救助政策法规 ★★★★★

<p>城乡居民最低生活保障</p>	<p>1、低保对象资格</p> <p>(1) 3个基本条件：户籍状况、家庭收入、家庭财产</p> <p>(2) 共同生活的家庭成员：配偶；父母和未成年子女；已成年但不能独立生活的子女（包括在校接受本科及其以下学历教育的成年子女）；其他具有法定赡养、扶养、抚养义务关系并长期共同居住的人员。</p> <p>2、城乡低保的申请与审核：户籍所在地乡镇人民政府/街道办；</p> <p>3、申请人有下列情况之一的，可以单独提出申请：</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3年以上(含3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。其中，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，且财产状况符合相关规定的家庭。</p> <p>4、家庭收入：（1）工资性收入；（2）经营净收入；（3）财产净收入；（4）转移净收入；（5）其他；</p> <p>5、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；</p> <p>5、低保的核查</p> <p>(1) 对短期内经济状况变化不大的最低生活保障家庭，每年核查1次；</p> <p>(2) 对收入来源不固定、家庭成员有劳动能力的最低生活保障家庭，每半年核查一次。</p>
<p>医疗救助</p>	<p>1、对象</p> <p>(1) 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；</p> <p>(2) 低收入家庭的老年人、未成年人、重度残疾人和重病患者等困难群众纳入救助范围。</p> <p>2、形式</p> <p>(1) 对救助对象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) 对救助对象经基本医疗保险、大病保险和其他补充医疗保险支付后，个人及其家庭难以承担的符合规定的基本医疗自负费用，给予补助。</p>

流浪乞讨人员救助	<p>1、救助对象：因自身无力解决食宿，无亲友投靠，又不享受城市低保和农村五保供养，正在城市流浪乞讨度日的人员。</p> <p>2、救助形式：救助站对流浪乞讨人员实施临时性社会救助措施。</p> <p>3、救助内容：</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> <p>③对在站内突发急病的，及时送医院救治。</p> <p>④帮助与其亲属或者所在单位联系。</p> <p>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。</p>
----------	---

（三）劳动就业政策法规 ★★★★★

劳动关系	<ul style="list-style-type: none"> 劳动就业规定：不歧视任何人；男女平等；禁止招用未满16周岁未成年人 <p>2、工作时间规定：8小时工作制，平均每周不超过44小时；</p> <p>3、休假。法定假日、年休假、产假；</p> <p>4、延长工作时间的有时限和报酬上的规定（每天不超过3H，每月不超过36H）；</p> <ul style="list-style-type: none"> 安排劳动者延长工作时间的，应当支付不低于工资的150% 休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的200%。 <p>（3）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的300%。</p>
失业保险	<ul style="list-style-type: none"> 失业保险金领取条件：缴费满1年、非本人意愿中断就业的、办理失业登记； <p>2、期间有下列情形之一的，停止领取失业保险金，同时停止享受其他失业保险待遇。这些情形包括：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</p> <p>3、失业保险金领取的期限</p> <p>1年≤缴费时间<5年，最长期限12个月；5年≤缴费时间<10年，最长18个月；10年以上，最长24个月。</p> <p>4、女职工劳动保护特别规定</p> <p>（1）怀孕7个月以上或哺乳未满1周岁的婴儿的女职工，不得安排延长工作时间</p> <p>（2）女职工生育享受98天产假，其中产前可以休假15天；难产的，增加产假15天；生育多胞胎的，每多生育1个婴儿，增加产假15天。女职工怀孕未满4个月流产的，享受15天产假；怀孕满4个月流产的，享受42天产假。</p> <p>（3）对哺乳未满1周岁婴儿的女职工，用人单位不得延长劳动时间或者安排夜班劳动。用人单位应当在每天的劳动时间内为哺乳期女职工安排1小时哺乳时间；女职工生育多胞胎的，每多哺乳1个婴儿每天增加1小时哺乳时间。</p>

工伤认定	<p>1、应当认定工伤：</p> <p>(1) 在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(4) 患职业病的；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(7) 法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形</p> <p>2、视同工伤：</p> <p>(1) 在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡的；</p> <p>(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；</p> <p>(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的。</p> <p>3、不得认定为工伤或者视同工伤：故意犯罪的；醉酒或吸毒的；自残或者自杀的</p>
劳动争议	<p>(1) 劳动争议调解组织：企业劳动争议调解委员会（职工代表+企业代表）；依法设立的基层人民调解组织；在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织</p> <p>(2) 处理程序： 协商—协商不成则调解—调解不成则仲裁—仲裁不服找诉讼</p>

(四) 医疗保障政策法规 ★★

城镇职工	<p>缴费比例：基本医疗保险费由用人单位（职工工资总额的6%）和职工共同缴纳（本人工资收入的2%）</p> <p>基本医疗保险基金由统筹基金和个人账户构成，职工个人缴纳的基本医疗保险费，全部划入个人账户，用人单位缴纳的基本医疗保险费分为两部分，一部分用于建立统筹基金，一部分划入个人账户，个人账户的比例一般为用人单位缴费的30%左右，具体比例由统筹地区根据个人账户的支付范围和职工年龄等因素确定</p>
------	--

第三节 我国加强社区治理与促进社会组织发展的政策法规 ★★★

一、加强社区治理的政策法规

1、完善党全面领导基层治理制度：加强党的基层组织建设，健全基层治理党的领导体制；构建党委领导、党政统筹、简约高效的乡镇（街道）管理体制；完善党建引领的社会参与制度

2、健全基层群众自治制度：加强村（居）民委员会规范化建设；健全村（居）民自治机制；增强村（社区）组织动员能力；优化村（社区）服务格局

3、推进基层法治和德治建设

4、加强基层智慧治理能力建设：互联网+基层治理

二、人民调解的政策法规

1、原则：依法调解、自愿平等、尊重当事人权利

2、程序：受理纠纷（当事人既可以口头申请，也可以递交材料；当事人一方明确拒绝调解的，不得调解）—调查研究—进行调解（可由人民调解委员会制定或由当事人选择）—结束调解

3、效力：经人民调解委员会调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。

经人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起30日内共同向

人民法院[申请司法确认](#)，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请[强制执行](#)。