

社会工作者职业水平考试 考点精讲·真题自测

社会工作实务

(全面收录2016年最新真题)

社会工作者职业水平考试试题研究组 编



这是一本会讲课的书

核心考点揭秘 配备教师解析

2017

初级

- ☑ 真题自测 准确把握命题点
- ☑ 考点精讲 快速掌握得分点
- ☑ 小试牛刀 活学活用必考点
- ☑ 强化练习 随学随练夯基础
- ☑ 实战演练 模拟试卷炼真金

中大网校
中国法制出版社

指定全国社会工作者职业水平考试辅导用书

图例 (CIP) 目录附录等图

2017 社会工作者职业水平考试 考点精讲·真题自测

社会工作实务

(全面收录2016年最新真题)

初级

社会工作者职业水平考试试题研究组 编

主编 李 旻 赵 波

副主编 张 茜 付丽娟

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务·初级 / 社会工作者职业水平考试
试题研究组编. —北京: 中国法制出版社, 2017. 2

2017 社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测
ISBN 978 - 7 - 5093 - 8212 - 7

I. ①社… II. ①社… 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 (2017) 第 022453 号

策划编辑 邱小芳

责任编辑 邱小芳

封面设计 杨泽江

社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测——社会工作实务 (初级)

SHEHUI GONGZUOZHE ZHIYE SHUIPING KAOSHI KAODIAN JINGJIANG · ZHENTI ZICE——SHEHUI GONGZUO
SHIWU (CHUJI)

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/787 毫米 × 1092 毫米 16 开

版次/2017 年 2 月第 1 版

印张/ 17.25 字数/ 294 千

2017 年 2 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 8212 - 7

定价: 39.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

值班电话: 66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 66078158

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

前 言

根据《关于印发〈社会工作者职业水平评价暂行规定〉和〈助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法〉的通知》(国人部发〔2006〕71号)精神,从2006年9月1日起,国家对从事社会福利、社会救助、社会慈善、残障康复、优抚安置、卫生服务、青少年服务、司法矫治等社会服务机构中从事专门性社会服务的专业技术人员实行职业水平评价制度,纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划,标志着我国社会工作者职业水平评价制度正式建立。自2008年起全国社会工作者职业水平考试步入正轨,考试分为助理社会工作师、社会工作师两个类别。

为了帮助广大从事社会工作的考生快速、高效地掌握考试大纲要求的知识点,顺利通过考试,中大网校与中国法制出版社联合组织社会工作方面的专家学者,编写了社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测系列辅导用书,以期帮助考生梳理考点,强化练习,提高复习效率,增强应试能力。

社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测系列依据最新全国社会工作者职业水平考试大纲及教材编写。本书具有如下特点:

考点精讲,快速掌握得分点。严格依据大纲编写,基本涵盖大纲要求的考点,采用考点讲解形式,并在重要知识点处做重点符号标注,重点、难点一目了然。

小试牛刀,活学活用必考点。在重要考点下面设置配套练习试题,帮助考生及时理解知识点,快速掌握考点出题角度。

强化练习,随学随练夯基础。每一章后面都配有相应的练习题,题量充沛,命题角度科学,帮助考生通过大量练习题更好地掌握知识点,夯实基础。

实战演练,模拟考场炼真金。在全书最后为考生准备了两套模拟试卷,试卷完全模拟真题的出题角度和难度,完全考场体验,帮助考生考前模拟冲刺,更好地迎战考试。

由于本书编写时间仓促,书中难免有疏漏和不当之处,敬请读者批评指正。

最后,由衷祝愿广大考生能够顺利通过考试,并取得优异成绩。

社会工作者职业水平考试试题研究组

目 录

上篇 考点精讲·真题自测

第一章 社会工作实务的通用过程	1
第一节 接 案	6
第二节 预 估	8
第三节 计 划	10
第四节 介 入	11
第五节 评 估	12
第六节 结 案	14
第二章 儿童社会工作	23
第一节 儿童社会工作概述	27
第二节 儿童社会工作的主要内容	29
第三节 儿童社会工作的主要方法	32
第三章 青少年社会工作	42
第一节 青少年社会工作概述	47
第二节 青少年社会工作的主要内容	50
第三节 青少年社会工作的主要方法	51
第四章 老年社会工作	60
第一节 老年人的特点和需要	63
第二节 老年社会工作的主要内容	64
第三节 老年社会工作的主要方法	68
第五章 妇女社会工作	78
第一节 妇女社会工作概述	81
第二节 妇女社会工作的主要内容	84
第三节 妇女社会工作的主要方法	88
第六章 残疾人社会工作	97
第一节 残疾人的特点和需要	100
第二节 残疾人社会工作的主要内容	102
第三节 残疾人社会工作的主要方法	103

第七章 矫正社会工作	112
第一节 矫正社会工作概述	116
第二节 矫正社会工作的主要内容	118
第三节 矫正社会工作的主要方法	121
第八章 优抚安置社会工作	128
第一节 优抚安置社会工作概述	132
第二节 优抚安置社会工作的主要内容	134
第三节 优抚安置社会工作的主要方法	137
第九章 社会救助社会工作	145
第一节 社会救助社会工作概述	148
第二节 社会救助社会工作的主要内容	151
第三节 社会救助社会工作的主要方法	153
第十章 家庭社会工作	161
第一节 家庭社会工作概述	167
第二节 家庭社会工作的主要内容	169
第三节 家庭社会工作的主要方法	172
第十一章 学校社会工作	178
第一节 学校社会工作概述	182
第二节 学校社会工作的主要内容	183
第三节 学校社会工作的基本方法	186
第十二章 社区社会工作	194
第一节 社区社会工作概述	199
第二节 社区社会工作的主要内容	199
第三节 社区社会工作的主要方法	202
第十三章 医务社会工作	209
第一节 医务社会工作概述	212
第二节 医务社会工作的主要内容	212
第三节 医务社会工作的主要方法	216
第十四章 企业社会工作	224
第一节 企业社会工作概述	226
第二节 企业社会工作的内容	227
第三节 企业社会工作的主要方法	229

下篇 实战演练

模拟试卷一	234
模拟试卷二	244
参考答案	253
模拟试卷一	253
模拟试卷二	261

上篇 考点精讲·真题自测

第一章 社会工作实务的通用过程

● 考情分析

本章系统讲解了社会工作实务的通用过程，考生可通过本章的学习对社会工作实务有一个系统的了解，社会工作实务的通用过程一般包括六个部分，即接案、预估、计划、介入、评估和结案。历年考试对于此章的考查比重不是很大，所占分值基本上在7分左右。考生在复习此章时，须着重了解各个工作过程的具体工作目的、方法及原则等。由于此章的考点分布较零散，考生更多的要理解记忆。

● 考点提示

接案的步骤；接案应注意的事项；预估的目的和任务；预估的基本步骤；介入行动的分类及原则；评估的类型及方法；结案的类型；结案反应的处理方法

● 真题自测

一、单项选择题

1. 【2016年】小红最近与同学发生了争吵，觉得委屈，找班主任哭诉。班主任将小红转介绍给社会工作者小王。小王在与小红接触中初步了解小红的情况。小红同意让小王帮助她。上述小王所做的工作属于()阶段的任务。

- A. 接案 B. 预估 C. 介入 D. 计划

【解析】当服务对象遇到困难前来社会工作服务机构求助时，负责接待的社会工作者所做的工作就是社会工作过程中的第一个阶段，即“接案”。本题选A。

2. 【2015年】社会工作者小王接待了来机构求助的小李夫妇，在他们讲述问题后，小王介绍了机构的服务范围和要求，并且与小李夫妇协商问题解决的优先次序。小王的上述做法属于社会工作实务过程中的()

- A. 接案 B. 预估 C. 计划 D. 评估

【解析】本题考核接案。当服务对象遇到困难前来社会工作服务机构求助时，负责接待的社会工作者所做的工作就是社会工作过程中的第一个阶段，即“接案”。故本题选A。

3. 【2015年】张老师发现自己班上的学生小花最近总是闷闷不乐、情绪低落，于是带着小花来见社会工作者小江。小江在询问过程中观察到，小花一直低着头不说话，都是张老师在替她回答问题，上述案例中，小花属于()的服务对象。

- A. 潜在 B. 现有 C. 自愿 D. 外展

【解析】本题考查服务对象的类型。那些主动求助和转介及外展而来的，已经使用社会工作者提供的资源或正在接受社会工作者协助的服务对象，被称为是现有服务对象。题中，小花属于现有服务对象。故本题选B。

4. 【2015年】小红因婚姻问题前来求助，社会工作者小赵在仔细倾听了小红叙述后，拟通过询问小红自己对问题的看法来明确问题，小赵的下列提问，恰当的是()。

- A. “您认为自己的婚姻困惑是怎么出现的”
B. “您认为自己的婚姻可以怎样改善?”
C. “您做过哪些努力来改善自己的婚姻?”
D. “您对自己的婚姻有哪些期待”

【解析】本题考查界定服务对象的问题。社会工作者要注意，服务对象自己对问题的看法是界定问题时最重要的起点。因此，在使用沟通技巧与服务对象会谈时，服务对象关心的问题、他们的困惑即是界定问题的入手点。故本题选A。

5. 【2015年】社会工作者小王正在开展一个震后伤残学生家长减压互助小组，督导要求她对小组过程的每一个环节分别做出评估，为此，小王应向督导提供有关服务过程中的()信息。

- A. 服务网络 B. 服务结果 C. 介入对象 D. 介入行动

【解析】本题考查评估。想要知道经过介入行动后服务对象是否达到了目标，目标的实现是否是社会工作介入行动努力的结果，需要通过系统地收集介入工作、程序、和介入效果的资料来对社会工作的介入及其介入成果进行分析，以发现问题，改进工作，从而更好地满足服务对象的需求。故小王应向督导提供有关服务过程中的介入行动信息。故本题选D。

6. 【2015年】小强是小学四年级学生，在学校经常欺负同学，小强知道这样做不对，但遇事就管不住自己，社会工作者为实施帮助小强的行为矫正计划，需要进行基线测量，下列测量方法中，正确的是()。

- A. 观察小强目前是否欺负同学
B. 观察小强目前欺负同学的次数
C. 观察小强欺负同学行为的变化
D. 观察小强欺负同学行为是否消除

【解析】本题考查基线测量评估。基线测量是在介入开始时对服务对象的状况进行测量，建立一个基线作为对介入行动效果进行衡量的标准基线，以评估介入前后的变化，以此判断介入目标实现的程度。B项可以进行再测量，数据可作比较之用，符合题意。

7. 【2015年】社会工作者小李在与服务对象小强的面谈中了解到，小强上课经常走神，注意力很难集中，学习跟不上老师的教学进度，为此，小李与小强共同制定了改善小强的学习情况的目标，下列目标中，恰当的是()。

- A. 减少小强上课走神的次数 B. 提高小强的学习能力
C. 延长小强上课注意力的集中时间 D. 改变小强注意力不集中的习惯

【解析】 本题考查设定目标。BD 项的目标太宽泛，不够具体、详细，等于空设。如果将目标放在负面目标上会使服务对象因这些日常习惯不断被提起而感到沮丧。所以有益的做法是将正向态度和行为作为目标陈述。故排除 A 项，本题选 C。

8. 【2014 年】小郑在医院精神科接受治疗，精神状况得到了明显改善，希望重新就业。经医院转介，小郑进入一家机构接受职业康复服务。小郑属于()服务对象。

- A. 自愿 B. 外展 C. 非自愿 D. 潜在

【解析】 按照寻求服务时的意愿可将服务对象分为自愿型服务对象和非自愿型服务对象。题中小郑自愿希望就业，并为此接受康复服务，属于自愿型服务对象。故本题选 A。

9. 【2014 年】与服务对象初次接触后，社会工作者小李来到其居住的社区，向居委会了解其家庭和生活状况，并拟定了一份初次面谈提纲。小李的做法属于()。

- A. 接案准备 B. 接案面谈 C. 面谈安排 D. 问题界定

【解析】 在接案前，社会工作者要做好调研服务对象资料，并根据资料了解服务对象，拟定初次见面谈话提纲的工作。因此，题中小李的做法属于接案准备。故本题选 A。

10. 【2014 年】74 岁的老李在接受居家养老服务时，向社会工作者提起孙女小红正在上初中，学习成绩不好，希望社会工作者给予帮助。此案例中，小红属于()服务对象。

- A. 正式 B. 潜在 C. 非正式 D. 现有

【解析】 那些尚未使用或接受社会工作协助和社会工作资源帮助，但未来可能需要服务资源和协助的服务对象，即是潜在服务对象。故本题选 B。

11. 【2014 年】社会工作者小赵在与服务对象会谈时，通过提供情绪支持，缓解了服务对象的焦虑；通过改变不恰当的自我认知，增强了服务对象自我改变的动力。小赵的上述做法具有()作用。

- A. 启发性 B. 治疗性 C. 安抚性 D. 肯定性

【解析】 治疗性沟通是通过人与人的交往，达到一个人对其他人进行帮助的目的。治疗性沟通具有以下功能：提供支持；减轻服务对象因求助而带来的内心焦虑；协助服务对象建立对自己和解决问题的正确想法；促成服务对象为解决问题采取有效的行动。故本题选 B。

12. 【2014 年】班主任马老师发现小学一年级新生小亮沉默寡言，很少与同学交流，于是将小亮转介给学校社会工作者华姐。在与小亮接触后，华姐觉得小亮的问题还需要其他专业人士的帮助。为此，华姐向心理专家和精神科医生请教如何准确评估小亮的问题与需要，这属于()方法。

- A. 调查 B. 询问 C. 观察 D. 咨询

【解析】 社会工作者向其他专业人士咨询，以求对服务对象的问题有全面、正确、科学的认识，属于咨询。故本题选 D。

13. 【2013 年】秦老师是某中学的班主任，最近时常有任课老师向他反映小刚上课“捣乱”，秦老师找到学校社会工作者小李，希望小李能够协助他找出小刚“捣乱”的原因。案例中，小刚是()的服务对象。

- A. 秦老师 B. 任课老师 C. 小李 D. 小刚的父母

【解析】服务对象的来源中包括主动求助者，通常是一个人、一个家庭或团体带着超出他们能力之外而不能解决的问题主动前来寻求帮助。故本题选 C。

二、多项选择题

1. 【2015 年】小沈是一位刚刚加入服务机构的社会工作者，他针对有网瘾问题的小学生草拟了一份主题为“做祖国建设的合格接班人”的服务计划。内容包括：历史名人是怎样成才的，学生的主要人生任务是什么，祖国需要怎样的建设者，生活中你最敬佩谁等。活动的形式包括讲座、参观、游戏、同学互动、亲子互动等。机构督导在肯定小沈计划优点的同时，指导小沈按照服务计划制订的原则对服务计划进行修改完善，督导有针对性地提出的修改原则包括（ ）。

- A. 计划要有服务对象的参与 B. 计划要与工作的总目的相符合
C. 计划要考虑经济效益 D. 计划要详细、具体和可操作
E. 计划要随情况的变化而及时调整

【解析】社会工作者制订服务计划的原则有：（1）要有服务对象的参与。（2）要尊重服务对象的意愿。（3）详细和具体。（4）计划要与工作的总目的、宗旨相符合。故本题选 ABD。

2. 【2014 年】社会工作者小陈接待了前来求助的初中生小红，经过面谈和预估，小陈发现小红和母亲的沟通存在困难。针对小红的问题，小陈开展的下列服务中，属于直接介入的有（ ）。

- A. 让小红扮演母亲角色，体会母亲的想法
B. 指导小红主动表达自己的想法，加强与母亲沟通
C. 联系小红母亲，了解她对女儿的看法
D. 邀请小红母亲参与辅导，增加与女儿的交流
E. 指导小红母亲发现小红的优点，增进对女儿的了解

【解析】受助对象存在与家人关系比较紧张的困境，与母亲沟通存在困难。介入的策略有：（1）帮助其学习人际沟通技巧。让小红扮演母亲角色，体会母亲的想法。（2）鼓励服务对象主动与母亲进行交流沟通。故选 AB。

3. 【2014 年】社会工作者小秦针对服务对象小强的问题开展了 5 次服务，发现小强的状况有了明显改善，于是决定结案。小秦的下列结案做法中，正确的有（ ）。

- A. 与小强一起回顾服务开展的进程 B. 提前告知小强结案的具体时间
C. 与小强一起分析结案后面临的困难 D. 逐渐减少与小强直接交流的机会
E. 转移小强结案时出现的负面情绪

【解析】结案反应的处理方法：（1）在结案前与服务对象回顾一下介入工作的过程，以确定结案的时机是否已经成熟。（2）提前让服务对象知道结案时间，早些做好心理准备。（3）在结案阶段，社会工作者要逐渐减少与服务对象的接触，提醒服务对象要学会自立。（4）社会工作者也要估计一些可能破坏改变成果的因素，预防问题的产生，继续提供一些服务，并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源网络。（5）安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获。故选 ABCD。

4. 【2014年】从优势视角出发，社会工作者致力于为服务对象增能。为此，在制订服务计划时，社会工作者强调服务对象参与其中，这样做的目的在于让服务对象()。

- A. 有自我成长的机会
- B. 看到自己对解决问题的贡献
- C. 有机会为解决自己的问题做出努力
- D. 感觉到社会工作者是以服务对象为中心的
- E. 感觉到社会工作者是以问题为中心的

【解析】本题中，社会工作者的目的是为服务对象增能，故应选ABC。

5. 【2014年】流浪儿童救助保护中心的社会工作者对13岁的流浪儿童小华进行需求评估，并形成评估报告。该评估报告的内容应包括()。

- A. 小华的需求情况
- B. 评估结论与服务建议
- C. 详细的干预帮扶计划
- D. 救助保护中心的基本信息
- E. 小华的主要问题及原因分析

【解析】需要的评估包括两个部分，一是确定目标对象，二是了解目标对象的特征和问题。故选AE。

6. 【2013年】当支持性小组中的组员彼此已建立起信任，开始互帮互助时，社会工作者告知组员，小组即将结束。此时，有些组员表示还有很多话没来得及说；有些组员又开始变得沉默，不再参与小组讨论；有些组员很生气，指责社会工作者推卸责任；还有些组员表示小组不应该结束，还有问题需要社会工作者解决。分析上述情形，该小组成员在结案期出现的反应有()。

- A. 否认
- B. 倒退
- C. 依赖
- D. 欣喜
- E. 讨价还价

【解析】常见的负面反应包括：否认——不愿承认已到结案期。倒退——回复到以前的状态，以此拖延结案的到来。依赖——对社会工作者过分依靠。抱怨——对社会工作者的不满意。愤怒——表现为对社会工作者不满。讨价还价——当发现没有可能阻止结案时，有些服务对象会寻找理由延长服务期限。忧郁——当所有延长结案时间的努力都无效时，有些服务对象会表现得无精打采、失落而无助，对结束关系充满焦虑。故本题选ABE。

7. 【2013年】小强因为与父母发生争吵，主动打电话寻求社会工作者小王的帮助。小王为了与小强进行初次面谈，需要做的准备工作包括()。

- A. 向小强父母了解小强的情况
- B. 向小强解释机构的服务要求和范围
- C. 了解小强目前的身体和精神健康状况
- D. 了解小强是否有需要谨慎处理的特殊事项
- E. 了解小强以前是否接受过社会工作者的帮助

【解析】接案的准备工作包括服务对象资料准备和在资料准备和了解服务对象来源与类型的基础上拟定初次面谈的提纲。在服务对象资料准备方面，一是事先研读服务对象资料，了解其是否接受过服务，选项E符合；二是了解他们的身体和精神健康状况，选项C符合；

三是走访社区，通过服务对象的社会网络了解服务对象个人和社会处境两个方面的情况，选项 A 符合；四是了解服务对象是否有特殊事项而需要谨慎小心处理，选项 D 符合。故本题选 ACDE。

● 考点精讲

第一节 接 案

考点一 接案前准备

1. 接案的定义

“接案”是社会工作者与潜在服务对象开始接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程。它是社会工作者与潜在服务对象通过沟通达成共同解决问题初步协议的整个助人过程的开始。

2. 服务对象来源，通常分为三种情况：

- (1) 主动求助者。
- (2) 由他人介绍或机构转介而来的。
- (3) 社会工作者通过外展工作而成为服务对象的。即那些既不是自己主动求助，也不是由他人或机构转介而来的服务对象，而是由社会工作者主动接触并使他们接受服务的人。

3. 服务对象类型：

(1) 自愿型与非自愿型服务对象

自愿型是指那些认识到需要协助而自己主动向社工求助的，以及由他人介绍而接触社会服务机构并愿意成为其服务对象的人。这类服务对象爱求助动机强，社会工作者比较容易与之建立关系，机构的服务与他们的需要也会比较吻合。

非自愿型服务对象是那些由政府、法院或其他有权力的部门或个人将需要协助的服务对象转介给社会工作服务机构，以协助其解决问题的服务对象。

(2) 现有服务对象与潜在服务对象

那些主动求助和转介及外展而来的、已经使用社会工作者提供的资源或正在接受社会工作者协助的服务对象，称为现有服务对象；那些尚未使用或接受社会工作者协助和资源帮助，但未来可能需要服务资源和协助的服务对象，即是潜在服务对象。

※ **小试牛刀** 根据服务对象的来源按照寻求服务时的意愿可以把服务对象分为()

- | | |
|------------|-------------|
| A. 自愿型服务对象 | B. 现有服务对象 |
| C. 目标服务对象 | D. 非自愿型服务对象 |
| E. 潜在服务对象 | |

【解析】根据服务对象的来源可以按照寻求服务时的意愿把服务对象分为：自愿型服务对象和非自愿型服务对象。答案为 AD。

4. 了解服务对象的求助过程

5. 做好会谈的准备并拟定初次会谈提纲

接案的准备工作包括以下内容：

(1) 服务对象资料的准备。

(2) 拟定初次面谈的提纲。

提纲的内容一般包括：

(1) 介绍自己和自己的专长。

(2) 简要说明此次会谈的目的、内容、双方角色、责任。

(3) 介绍机构功能和服务、相关政策（如保密原则）和工作过程。

(4) 征求服务对象的意见，了解其期望。

(5) 询问服务对象的紧急需求，以便提供及时协助。

考点二 会谈

1. 会谈是接案的第二个重要工作，是社会工作者与服务对象之间一种面对面地讨论问题以确定是否建立专业协助关系的过程，同时也是一种有意识、有目标的人际互动。

2. 会谈的目的和会谈场所的安排

接案会谈的目的在于了解服务对象最关心的事项是什么，以便达成助人目标。

为使会谈顺利进行，会谈的时间和地点安排应征询服务对象的意见，充分考虑他们的需要，使其感受到被重视和被尊重。

3. 会谈的主要任务

(1) 界定服务对象的问题（坚持案主中心原则，服务对象对自己的问题的看法是界定问题时最重要的起点）

(2) 澄清角色期望和义务

(3) 促进案主进入角色

(4) 促进和诱导案主态度和行为的改变

(5) 达成初步协议

(6) 决定下一步工作进程

决定有以下几种可能：

① 终结服务

② 转介其他服务

③ 进入下一个助人阶段

※ **小试牛刀** 小张夫妻俩为到谁家过年发生争吵，情急之下还动手打了起来，为此两人要离婚。社会工作者在了解小张夫妻俩争吵的基本情况后，问他们：“根据刚才你们讲的情况，你们觉得问题出在哪里？”社会工作者这样是为了（ ）。

A. 了解需求

B. 了解问题

C. 界定需求

D. 界定问题

【解析】社会工作者要注意，服务对象自己对问题的看法是界定问题时最重要的起点。因此，在使用沟通技巧与服务对象会谈时，服务对象所关心的问题、他们的困惑即是界定问题的入手点。从询问服务对象自己对问题的看法开始来界定问题，其道理在于，服务对象对自己问题的看法可以让社会工作者了解服务对象希望改变的是什么。题中，社会工作者这样做是为了界定问题。答案为D。

4. 会谈的技巧：

- (1) 主动介绍自己
- (2) 沟通（不能不说话）
- (3) 倾听（不能不听人家说话）

【治疗性沟通】：以引导和促进对方态度和行为有所改变为目的的沟通，而非闲聊，非单纯获取信息的聊天。

【治疗性沟通的功能】：提供支持，减轻焦虑，回归正确，有效行动。

考点三 收集服务对象的资料

1. 内容和范围：收集资料时要从服务对象与其所处环境两方面进行，包括：个人资料、身体情况、服务对象的特点及能力、服务对象所处的社会环境。

2. 资料收集的方法和途径

- (1) 询问（会谈、角色扮演、问卷）；
- (2) 咨询；
- (3) 观察（家访或深入社区调查）；
- (4) 利用已有资料；
- (5) 问卷调查。

考点四 接案应注意的事项

(1) 决定是否需要紧急介入：遇到紧急情况跳过接案等程序，直接进行干预程序。

(2) 权衡是否有能力处理问题。

(3) 决定问题的优先次序：先易后难，为服务对象建立信心。

(4) 保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围。

※ **小试牛刀** 在接案时，社会工作者应该注意的事项有()。

- A. 权衡是否有能力处理问题
- B. 决定是否需要紧急介入
- C. 保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围
- D. 考虑机构的经济效益
- E. 决定问题的优先次序

【解析】接案期最重要的工作是了解服务对象的需要和问题及时回应他们最急迫的需要，并提供相应的帮助。社会工作者在接案时应注意的事项包括：①决定是否需要紧急介入；②权衡是否有能力处理问题；③决定问题的优先次序；④保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围。答案为 ABCE。

第二节 预估

考点五 预估的目的和任务

1. 预估的定义

预估是依据既定情境中的事实与特点推论出有关服务对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程。换句话说，预估就是收集资料和认定问题的过程，是把所有有关服务对象资料组织起来使其具有意义的专业实践活动，其目的在于为制定科学的介入计划打好基础。

2. 预估的主要任务

(1) 识别服务对象问题的客观因素。包括：背景资料、所处环境、问题发生与持续的时间、使用过的处理问题的方法

(2) 识别服务对象问题的主观因素。所谓主观因素是指服务对象对问题的实际感受。

(3) 识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素。

(4) 识别服务对象及环境的积极因素。

(5) 决定提供服务的方式和内容。

※ **小试牛刀** 下列关于社会工作预估阶段的表述，正确的是()。

- A. 预估是在正式展开服务之后对服务对象的问题及处境进行评价的过程
- B. 预估是依据既定情境中的事实与特点推论出有关问题含义的暂时性结论的逻辑过程
- C. 预估阶段处于计划之后、介入之前
- D. 预估摘要即对服务对象所处文化系统的预估

【解析】A项，预估是在正式展开服务之前对服务对象的问题及处境进行评价的过程；C项，预估阶段处于接案之后、计划之前；D项，预估摘要一般包括对服务对象自身系统的预估、对服务对象家庭系统的预估和对服务对象所处社会系统（包括同事、同学、亲友、社区及其他资源体系）的预估。答案为B。

3. 预估的基本步骤与过程

(1) 描述问题（客观描述）

描述问题及需要

描述问题是如何发生的

描述服务对象的处境及周围系统的情况

(2) 分析问题（社工的理性分析）

探究原因（案主看法，案主处理方法，资源，政策）

认定服务对象的发展阶段

鉴定服务对象的资源状况

对问题和需求作出解释

(3) 草拟方案（社工的理性分析）

列出解决问题的目标和先后顺序

决定介入的策略

预估摘要：是对上述三个环节的书面记录

服务对象自身系统、家庭系统、社会系统的预估。

※ **小试牛刀** 社会工作者在帮助一对要离婚的夫妇时，在其工作记录中描述了如下情况：“夫妇俩有一5岁的儿子，患有自闭症，孩子到了上幼儿园的年龄但找不到愿意接收他的幼儿园，为照顾孩子，妻子放弃了工作。几年来，妻子为照顾孩子心力交瘁，抱怨丈夫不关心自己，夫妻俩为此不断争吵，导致要离婚。”上述记录包含了()。

- A. 服务对象的情况、问题与需要

- B. 孩子的病症和持续时间
- C. 问题发生过程
- D. 服务对象的处境
- E. 自闭症儿童群体存在的问题

【解析】预估的基本步骤与过程之一是探究服务对象的情况、问题与需要。包括：①描述服务对象的问题与需要；②描述问题是如何发生的；③描述服务对象的处境及生活于其中的社会系统的情况；④探究服务对象不能解决问题的原因；⑤描述服务对象的发展阶段；⑥描述并鉴定服务对象的资源状况。题中，上述记录包含了服务对象的情况、问题与需要，问题发生过程，服务对象的处境。答案为 ACD。

第三节 计划

考点六 服务计划的构成

服务计划由以下几部分内容构成：

- (1) 目的及目标；
- (2) 关注的问题与对象；

关注的对象指的是在社会工作服务过程中要改变的人和系统——个人、家庭、群体、组织、社区。

- (3) 介入的方法和介入行动。

介入的方法包括个案、小组、社区、网络建构、政策倡导等；介入的行动包括：危机干预、物质支持、心理辅导等。

考点七 制订服务计划的原则

1. 要有服务对象的参与；
2. 要尊重服务对象的意愿；
3. 详细和具体；
4. 计划要与工作的总目的、宗旨相符合。

※ **小试牛刀** 小王向社会工作者求助。在制订目的和目标时，社会工作者与小王讨论协商，认真询问了他的愿望，最后对需要达到的目的取得了一致的意见。上述社会工作者的做法体现了制订服务计划的()原则。

- | | |
|---------------|---------------|
| A. 公平公正 | B. 详细和具体 |
| C. 社会工作者单方面制订 | D. 要尊重服务对象的意愿 |

【解析】制订服务计划的原则包括：(1) 要有服务对象的参与；(2) 要尊重服务对象的意愿；(3) 详细和具体；(4) 计划要与工作的总目的和宗旨相符合。其中，尊重服务对象的意愿是指在制订目的和目标时，社会工作者要考虑服务对象的愿望，要与服务对象分享目的与目标的期望。题中社会工作者的做法正体现了尊重小王意愿的原则。答案为 D。