

2014年

全国社会工作者职业水平考试辅导系列

社会工作实务(初级) 重点难点归纳及习题详解

(含真题)

知识结构图: 章节体例 一目了然

章节训练: 一题一解 彰显实效

真题解析: 透视真题 深入精髓

重点难点归纳: 浓缩精华 直击考点

模拟试题: 全真演练 高效实战

全国社会工作者 编著
职业水平考试命题研究组



中国政法大学出版社

2014年

全国社会工作者职业水平考试辅导系列

社会工作实务（初级） 重点难点归纳及习题详解

（含真题）

全国社会工作者职业水平考试命题研究组 编著



中国政法大学出版社

2014·北京

- 声 明
1. 版权所有，侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题，由出版社负责退换。

图书在版编目（C I P）数据

2014年社会工作实务（初级）重点难点归纳及习题详解：含真题 / 全国社会工作者职业水平考试命题研究组编著. --北京：中国政法大学出版社，2014.3
ISBN 978-7-5620-5294-4

I. ①2… 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(2014)第034267号

出 版 者	中国政法大学出版社
地 址	北京市海淀区西土城路 25 号
邮 箱	fadapress@163.com
网 址	http://www.cuplpress.com (网络实名：中国政法大学出版社)
电 话	010-58908435 (第一编辑部) 58908334 (邮购部)
承 印	固安华明印刷厂
开 本	787mm × 1092mm 1/16
印 张	17.75
字 数	350 千字
版 次	2014 年 3 月第 1 版
印 次	2014 年 3 月第 1 次印刷
印 数	1~3000 册
定 价	39.00 元



编写说明

人事部、民政部于2006年7月20日联合发布了《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》，首次将社会工作者纳入专业技术人员范畴，这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拉开序幕，考试分为助理社会工作师、社会工作师两个类别。

为了帮助考生在短时间内有效复习备考，顺利通过考试，我们特组织有关专家编写了这套“全国社会工作者职业水平考试辅导系列丛书”。根据考试特点和考纲要求，本系列丛书分为五册：《社会工作综合能力（初级）重点难点归纳及习题详解（含真题）》、《社会工作实务（初级）重点难点归纳及习题详解（含真题）》、《社会工作实务（中级）重点难点归纳及习题详解（含真题）》、《社会工作综合能力（中级）重点难点归纳及习题详解（含真题）》、《社会工作法规与政策（中级）重点难点归纳及习题详解（含真题）》。

本书是“全国社会工作者职业水平考试辅导系列丛书”中的一本，是针对全国社会工作者职业水平考试科目“社会工作实务（初级）”的辅导书。全书共分四大部分：

第一部分为知识结构图，按照指定教材《社会工作实务（初级）》的章目将每章主要知识点进行梳理，使考生对本章内容一目了然。

第二部分是重点难点归纳，遵循指定教材《社会工作实务（初级）》的章目编排，共分为13章，对每章的重点、难点、考点进行提炼，并随后附带章节训练题及答案详解，以巩固考生对知识点的把握程度。

第三部分为全真模拟试题，是社会工作者职业水平考试命题研究组的专家在把握命题规律的基础上，全方位模拟考试真题，针对常考、必考的知识点进行的科学预测，题目设置权威合理，答案解析全面准确，给考生提供一个实战演练的平台。

第四部分为真题解析，我们选取了2009年、2010年两年的真题进行详细解析，使考生能够直观了解考试的难易程度和各部分知识所占比例，从而使考生在复习时能够准确地把握考点，在短时间内掌握应试技巧，提高应试能力。

由于本书涵盖内容广泛，虽经全体编者反复修改，但由于时间和水平有限，书中难免有疏漏和不当之处，敬请读者指正。最后对支持本书成稿的各界人士和所有编审人员表示诚挚的感谢。

全国社会工作者职业水平

考试命题研究组

2014年2月

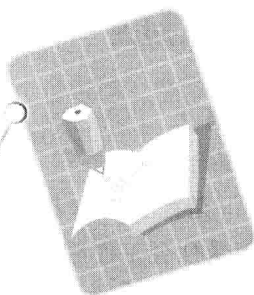
CONTENTS: 目录

第一章	社会工作实务的通用过程	1
	一、知识结构图 /1	
	二、重点难点归纳 /2	
	三、章节训练 /7	
第二章	儿童社会工作	11
	一、知识结构图 /11	
	二、重点难点归纳 /12	
	三、章节训练 /17	
第三章	青少年社会工作	21
	一、知识结构图 /21	
	二、重点难点归纳 /22	
	三、章节训练 /27	
第四章	老年社会工作	30
	一、知识结构图 /30	
	二、重点难点归纳 /31	
	三、章节训练 /36	
第五章	妇女社会工作	40
	一、知识结构图 /40	
	二、重点难点归纳 /41	
	三、章节训练 /47	
第六章	残疾人社会工作	51
	一、知识结构图 /51	
	二、重点难点归纳 /52	
	三、章节训练 /55	
第七章	矫正社会工作	58
	一、知识结构图 /58	

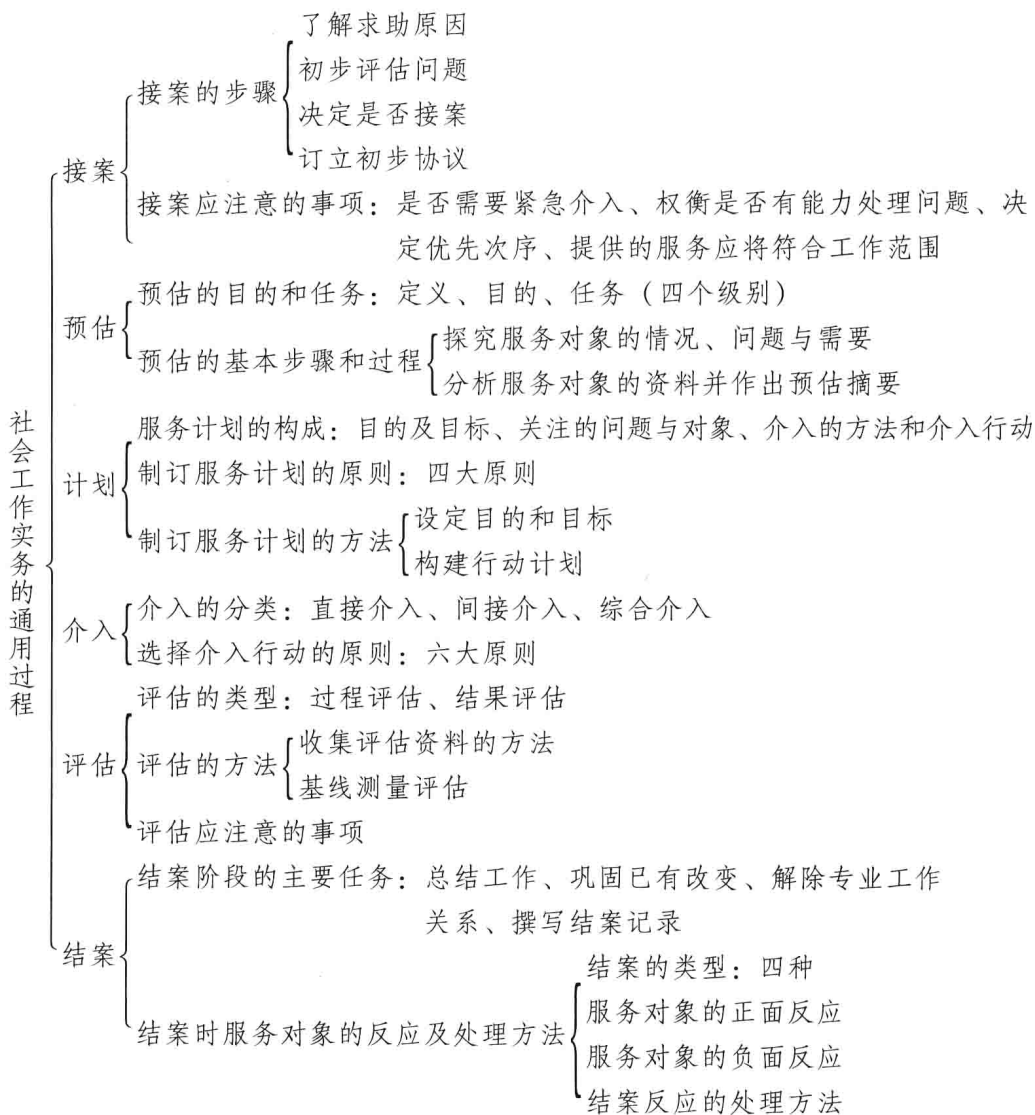
二、重点难点归纳 /59	
三、章节训练 /65	
第八章 优抚安置社会工作	68
一、知识结构图 /68	
二、重点难点归纳 /69	
三、章节训练 /80	
第九章 社会救助社会工作	84
一、知识结构图 /84	
二、重点难点归纳 /85	
三、章节训练 /91	
第十章 家庭社会工作	94
一、知识结构图 /94	
二、重点难点归纳 /95	
三、章节训练 /99	
第十一章 学校社会工作	103
一、知识结构图 /103	
二、重点难点归纳 /104	
三、章节训练 /109	
第十二章 社区社会工作	112
一、知识结构图 /112	
二、重点难点归纳 /114	
三、章节训练 /118	
第十三章 医务社会工作	121
一、知识结构图 /121	
二、重点难点归纳 /122	
三、章节训练 /127	
2014 年度全国社会工作者职业水平（初级）考试全真模拟试卷（一）	131
2014 年度全国社会工作者职业水平（初级）考试全真模拟试卷（二）	142
2010 年度全国社会工作者职业水平（初级）考试试卷	153
2009 年度全国社会工作者职业水平（初级）考试试卷	167
参考答案	180

第一章

社会工作实务的通用过程



知识结构②



**重点难点归纳****一、接案****（一）概念**

“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的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。

（二）接案阶段的主要工作和步骤

1. 了解服务对象的求助原因和求助过程；
2. 初步评估服务对象的问题；
3. 决定是否接案；
4. 订立初步协议。

（三）接案的核心步骤与技巧**1. 接案前的准备**

（1）了解服务对象的来源：①主动求助者；②由他人介绍或机构转介；③社会工作者的外展工作。

（2）认定服务对象的类型：自愿型服务对象、非自愿型服务对象；

（3）界定现有服务对象与潜在服务对象；

（4）了解服务对象的求助过程。

2. 面谈**（1）面谈的主要任务**

- ①界定服务对象的问题；
- ②澄清社会工作者和服务对象的角色期望和义务；
- ③激励服务对象并促进服务对象进入角色；
- ④促进和诱导服务对象的改变。

（2）面谈的会谈技巧：①主动介绍自己；②沟通；③倾听。

（3）服务对象资料的收集

从服务对象和其所处的环境两个方面进行，包括个人资料、身体情况、服务对象的特点与能力、服务对象所处的社会环境等。

（4）收集资料的方法和途径

- ①询问：会谈、角色扮演、问卷；
- ②咨询；
- ③观察：实地观察与参与观察；
- ④利用已有资料；
- ⑤问卷调查。

(5) 记录

记叙性记录是比较常用的一种社会工作记录形式,大致内容包括:

①面谈目的;

②面谈过程(一般是按时间顺序记录面谈内容,包括社会工作者的行动及服务对象的反馈、使用的主要技巧等);

③对面谈的总体评估;

④对以后面谈的建议等。

(6) 接案时的注意事项

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。

二、预估

(一) 预估的目的和任务

1. 预估的概念

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。

2. 预估的目的

预估的最终目的是要对正确的计划作出贡献。

3. 预估的主要任务

(1) 识别服务对象问题的客观因素;

(2) 识别服务对象问题的主观因素;

(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。

(二) 预估的基本步骤和过程

1. 探究服务对象的情况、问题与需要

(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。

2. 分析服务对象的资料并作出预估摘要

(1) 对服务对象的问题与需要作出解释。

(2) 列出解决问题的目标及先后次序。

(3) 决定介入的策略：①直接提供物质资源给服务对象，以帮助解决问题和满足需要；②通过辅导改变他们对问题的看法及应对问题的技巧。

(4) 撰写预估摘要。

三、计划

(一) 服务计划的构成

1. 目的及目标；
2. 关注的问题与对象；
3. 介入的方法和介入行动。

(二) 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。

(三) 制订服务计划的方法

1. 设定目的和目标

- (1) 确定服务对象的需要和问题；
- (2) 向服务对象解释设定的目标的目的；
- (3) 共同选择适当的目标；
- (4) 目标陈述要明白易懂，重在促进服务对象的成长；
- (5) 目标要可测量、具有操作性和现实性；
- (6) 与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊；
- (7) 确定目标并决定目标的先后次序。

2. 构建行动计划

(1) 选择介入系统

一般来说，社会工作的介入系统可以分为个人、家庭、小组、社区，以及宏观社会系统。社会工作者要根据服务对象的需要决定介入的系统。

(2) 选择介入行动：①危机干预；②资源整合；③经济援助；④安置服务。

(四) 介入

1. 介入的概念

介入是指社会工作者为恢复和加强服务对象整体社会功能而有计划、有目的的行动。

2. 介入的分类：①直接介入；②间接介入；③综合介入。

3. 选择介入行动的原则

- (1) 以人为本、服务对象自决；
- (2) 个别化；
- (3) 考虑服务对象的发展阶段和他们的特点；

(4) 与服务对象相互依赖;

(5) 瞄准服务目标;

(6) 考虑经济效益。

(五) 评估

1. 评估的目的

(1) 考查社会工作介入效果、服务对象进步情况及介入目标的实现程度;

(2) 总结工作经验,改善工作方法和技巧,提升服务水平;

(3) 验证社会工作方法的有效性;

(4) 进行社会工作研究。

2. 评估的类型

(1) 过程评估

过程评估是对整个介入过程的监测评估,包括社会工作介入进行中的评估。它对工作过程的每一个步骤、每一个阶段分别作出评估,关心的重点是工作中的各种步骤和程序怎样促成了最终的介入结果。

(2) 结果评估

结果评估是在工作过程的最终阶段作出的评估,包括目标结果和理想结果两个部分。结果评估是检视计划介入的理想结果以及这些结果实现的程度及其影响。

3. 评估的方法

(1) 收集评估资料的方法

①利用档案记录进行评估;

②收集服务对象对介入过程和结果的意见与看法;

③使用调查方法,收集介入效果的数据和事实资料。

(2) 基线测量评估

①概念

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。

②应用范围:对个人、家庭、小组或者社区的工作介入评估。

③操作程序

第一,建立基线。建立基线的方法:一是确定介入的目标;二是选择测量工具,包括直接观察或使用标准化问卷或量表;三是对目标行为进行测量并记录目标行为。

第二,进行介入期测量。

第三,分析和比较。

④对服务对象影响的评估:一是服务对象满意度测量;二是差别影响评分。

4. 评估应注意的事项

(1) 注重社会工作者的自我评估与反思;

- (2) 调动服务对象的积极性，让他们积极参与评估过程；
- (3) 评估的方法要与社会工作的价值相吻合，并注意保密；
- (4) 要切合实际需要。

（六）结案

1. 概念

结案是一种事先计划好的行动。一般来说，结案是表示服务对象不再需要社会工作者的专业协助了，或者他们由于有其他需要而被转介到其他机构，因而要与社会工作者结束工作关系了。

2. 结案阶段的主要任务

- (1) 总结工作；
- (2) 巩固已有改变；
- (3) 解除专业工作关系；
- (4) 撰写结案记录。

3. 结案时服务对象的反应及处理方法

（1）结案的类型

- ①目标实现的结案；
- ②因服务对象不愿继续接受服务而必须终止专业关系的结案；
- ③存在不能实现目标的客观和实际原因的结案；
- ④社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案。

（2）服务对象的正面反应：①对获得成长与成功的欣喜；②对整个工作过程带给他们新认识的肯定；③感觉视野开阔了；④对与社会工作者关系的满意；⑤对社会工作者的帮助充满感激；⑥对未来充满信心；等等。

（3）服务对象的负面反应：①否认；②倒退；③依赖；④抱怨；⑤愤怒；⑥讨价还价；⑦忧郁。

（4）针对结案反应处理的具体方法

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，给服务对象以心理支持，告诉他们有需要时社会工作者将继续提供协助；

④社会工作者也要估计一些可能会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，待稳定了服务对象的改变成果时，才最后结束专业助人关系；

⑤安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。

 章节训练

一、单项选择题（每题的备选项中，只有一个最符合题意）

1. 社会工作实务的通用过程依次为（ ）。

- A. 接案、计划、预估、介入、评估、结案
- B. 接案、预估、计划、介入、评估、结案
- C. 接案、计划、介入、预估、评估、结案
- D. 接案、预估、计划、介入、结案、评估

2. 小明今年由小学升初一，因第一次接触全封闭学校，迟迟不能适应学校的生活环境，学习成绩直线下降，父母很是焦虑，不知如何处理孩子目前在性格、学习和成长方面的困惑，因而向他人求助，之后，小明在老师介绍下接受了社会工作者的协助，那么此时，这个学生的父母属于社会工作者的（ ）。

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

3. 在使用沟通技巧与服务对象会谈时，要以（ ）为中心。

- A. 社会工作者
- B. 服务对象的问题
- C. 服务对象
- D. 社会工作机构

4. 小军是某小学二年级的学生，因父亲经常打骂他而选择了离家出走，社会工作者小刘将小军安置在了当地的儿童保护中心，并对小军回家之后可能面临的虐待危险采取了相应的措施，提早进行了预防，这说明社会工作者在接案时要注意（ ）。

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

5. “决定介入策略”这一步骤处于社会工作实务通用过程的（ ）阶段。

- A. 干预
- B. 预估
- C. 计划
- D. 介入

6. 社会工作者小王将本社区的几个脑残儿童及其家长组织起来成立一个工作小组，向其家长提供训练脑瘫儿童生活技能的方法，分享照顾脑瘫儿童的经验，还直接向脑瘫儿童提供训练，让他们能独立在校生活；同时，还向各级残联部门汇报脑瘫儿童和他们家庭的困难，倡导和发掘社会资源。这体现了在预估阶段，社会工作者决定介入策略的（ ）原则。

- A. 系统性介入
- B. 多层次介入
- C. 单一策略介入
- D. 递进式介入

7. 社会工作者小刘在开展小组工作计划时，对服务对象说：“我们大家对目前所存在的问题已经有了很多讨论，为了达到解决问题的目的，现在需要制定明确的目标来

督促你的行动,也让我能知道应该怎样帮助你。下面,我们讨论一下,看看什么是你认为最重要的目标,以及应该怎样采取具体行动来一步步达到你所希望的目标,好吗?”此时,小刘在进行的程序和工作是()。

- A. 确定服务对象的需要和问题
- B. 向服务对象解释设定目标的目的
- C. 共同选择恰当的目标
- D. 目标陈述要明白易懂,重在促进服务对象的成长

8. 目前艾滋病患者的数量日益增多,很多艾滋病患者遭到亲人、朋友的抛弃,但随着科技的进步和社会大众对艾滋病认知的提高,有的家庭已经不排斥艾滋病患者,转而采取了正确的接纳态度,因此社会工作者对不同的服务对象要遵循()原则介入行动。

- A. 特殊化
- B. 服务对象自决
- C. 以人为本
- D. 个别化

9. 在社会工作评估中,最有发言权的人是()。

- A. 社会工作者
- B. 服务对象
- C. 机构工作人员
- D. 机构督导

10. 孙莲组织的小组社会工作已经到了结案阶段,为了能顺利结案,孙莲准备与小组成员进行会谈,会谈过程中,她发现有些组员经常心不在焉,甚至回避讨论关于结案的话题,这种负面反应属于()。

- A. 忧郁
- B. 焦虑
- C. 否认
- D. 倒退

11. 社会工作者小陈一年来一直在协助C社区的居民就搬迁安置和补偿标准与开发商进行谈判。在小陈的协助下,社区居民组成了维权小组,他们参与了社区重建规划的修改。社区居民的归属感得到了增强。此时,小陈因工作调动结束了在C社区的工作。在结束与C社区的工作关系前,小陈需要做的工作之一是()。[2010年真题]

- A. 肯定社区居民的能力,增强其信心
- B. 告诉社区居民自己与他们不再有关系
- C. 向居民承诺随叫随到,减轻居民的忧虑
- D. 悄悄离开,免得社区居民伤心

二、多项选择题 (每题的备选项中,有两个或两个以上符合题意,至少有一个错项)

1. 社会工作者小王在与案主小丽的面谈中,通过交谈了解到小丽希望改变的内容,并且和小丽讨论了双方对彼此的期望,最后共同达成了初步协议,确定了工作的目标。上述情况中,小王完成的任务是面谈中的()。

- A. 激励并促进服务对象进入角色
- B. 界定服务对象的问题
- C. 达成初步协议

- D. 促进和诱导服务对象态度和行为的改变
 - E. 澄清角色期望和服务
2. 社会工作者在与服务对象接触和初步面谈后, 当存在下列 () 情况时, 即可终止服务。
- A. 其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权
 - B. 服务对象不愿接受服务、结构功能不符合服务对象的需要
 - C. 机构拥有合适的工作人员
 - D. 服务对象没有充分的动机投入必要的时间、力量和资源
 - E. 服务对象对问题的看法和期望与社会工作者所能提供的服务不相符
3. 社会工作者在接案过程中, 进行观察的方式有 ()。
- A. 查阅服务对象的档案资料
 - B. 家访
 - C. 深入社区生活
 - D. 相关文献调查
 - E. 问卷调查
4. 社会工作预估的主要任务包括 ()。
- A. 识别服务对象及环境的积极因素
 - B. 决定提供服务的方式和内容
 - C. 描述服务对象的问题与需要
 - D. 识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素
 - E. 识别服务对象问题的主观因素
5. 对服务对象所处社会系统作出合理预估时, 社会工作者应当注意的有 ()。
- A. 社会支持系统及其功能发挥
 - B. 物理环境及对服务对象需要满足的程度
 - C. 服务对象对环境资源的主观认识
 - D. 社会组织环境给服务对象的经济待遇
 - E. 服务对象的社会网络环境
6. 一对关系紧张的父子希望改善关系, 据此, 社会工作者在制订服务计划时, 应当将目标表述为 ()。
- A. 每周共同参加一次“亲子教育”小组活动
 - B. 每天至少交谈一个小时
 - C. 建立良好的亲子关系
 - D. 在一个月内认识了解对方的一个朋友
 - E. 每两周共同外出运动一次
7. 社会工作者在制订服务计划时, 目标设定的程序和工作主要有 ()。
- A. 由社会工作者选择适当的目标
 - B. 确定服务对象的需要和问题
 - C. 向服务对象解释设定目标的目的

D. 与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊

E. 确定目标并决定目标的先后次序

8. 小辉和小广在街边被社会工作者发现。通过聊天得知小辉今年刚考上大学，由于无法承担学费，在路边乞讨，认识了流浪儿童小广。社会工作者了解情况后，为小辉提供了一笔临时性补助，并将小广送往社会救助站。上述社会工作者的介入属于（ ）。

A. 资源整合

B. 危机干预

C. 安置服务

D. 经济援助

E. 心理辅导

9. 社会工作者选择介入行动的原则有（ ）。

A. 个别化

B. 以人为本、服务对象自决

C. 瞄准服务目标

D. 与服务对象相互依赖

E. 不考虑经济效益，只注重社会效益

10. 基线测量方法的操作程序包括（ ）。

A. 建立基线

B. 收集服务对象介入过程

C. 进入介入期测量

D. 分析和比较

E. 提出对结果的意见与看法

11. 对服务对象影响的评估方法有（ ）。

A. 服务对象满意度测量

B. 过程评估

C. 差别影响评分

D. 进行基线介入期测量

E. 结果评估

12. 2003年8月《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》开始实施后，以往的强制性收容遣送工作模式已改变为自愿救助模式。但在自愿性原则下，流浪儿童却由于这样或那样的原因未必自愿前来中心救助，或者来了一段时间就自己溜走了。为解决此问题，需进行的评估工作有（ ）。

A. 劝导流浪儿童保护中心接受系统的辅导和教育

B. 动员包括具体责任部门在内的社会各个方面，共同参与救助保护流浪儿童

C. 以流动救助车为载体，采取流动巡回救助和临时固定宣传相结合的工作方法

D. 加强向群众宣传历年来大量救助流浪儿童的成效，以及大量流浪儿童命运的变化

E. 完善《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》在实施过程中暴露的问题

13. 学校社会工作者小于发现她所服务的学校中有许多父母长期在外省打工的“留守儿童”，因而设计了促进“留守儿童”健康成长的服务计划。根据“考虑服务对象的发展阶段和特点”的原则，小于选择的介入行动应包括（ ）。[2009年真题]

A. 促进学校、家庭关注“留守儿童”的三餐饮食营养

B. 通过沟通技巧训练以提高“留守儿童”人际交往能力

C. 鼓励并组织“留守儿童”参加勤工俭学活动以增强自立能力

D. 组织“留守儿童”与其父母亲子互助活动以维护亲情

E. 为“留守儿童”的生活照顾者开办有关儿童生理、心理知识讲座