

全国社会工作者  
职业水平考试辅导用书  
考点精讲系列

# 社会工作**实务**

# 考点精讲

## 中级·2019年

系统梳理考点要点 详细解说答题思路  
精选精练历年真题 优化备考 7周通关

总主编◎沈黎  
本册编著◎朱希峰

扫二维码 送真题



 华东理工大学出版社  
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

全国社会工作者职业水平考试辅导用书·考点精讲系列

# 社会工作实务(中级)

## 2019 年考点精讲

总主编 沈黎

本册编著 朱希峰

 华东理工大学出版社  
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

· 上海 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务(中级)2019年考点精讲/沈黎总主编;朱希峰本册编著. —上海:华东理工大学出版社, 2019.1

全国社会工作者职业水平考试辅导用书

ISBN 978-7-5628-5756-3

I. ①社… II. ①沈… ②朱… 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(2019)第 026735 号

---

策划编辑 / 刘 军

责任编辑 / 刘 军 孟媛利

装帧设计 / 徐 蓉

出版发行 / 华东理工大学出版社有限公司

地址:上海市梅陇路 130 号,200237

电话:021-64250306

网址:www.ecustpress.cn

邮箱:zongbianban@ecustpress.cn

印 刷 / 常熟市华顺印刷有限公司

开 本 / 890 mm×1240 mm 1/32

印 张 / 5.25

字 数 / 146 千字

版 次 / 2019 年 1 月第 1 版

印 次 / 2019 年 1 月第 1 次

定 价 / 28.00 元

---

版权所有 侵权必究

# 主编序言

本套辅导用书的作者们有着相似的经历,我们当年大都不知道什么是社会工作,却因缘际会走进了社会工作领域,成为社会工作的授业者。但更大的相同之处是,对社会工作的执着和热忱让我们虽身在各处却心系一方。我们感恩于今天社会工作的发展,更珍惜我们彼此的情谊,我们愿意为社会工作的发展尽绵薄之力。

华东理工大学出版社在中国社会工作出版领域有着卓越的贡献,在承担国家出版基金项目“社会工作流派译库”(第一期、第二期)、“玛丽·埃伦·里士满社会工作全集”等高品质出版工程的同时,也希望通过出版全国社会工作者职业水平考试辅导用书,来协助一线社会工作者全面成长。在该社的诚意邀请下,我们根据最新版的考试指导教材及考试大纲编写了本套辅导用书,以期能与更多的考生一道前行。

“全国社会工作者职业水平考试辅导用书”共有10本,每门课程2本,包含“真题详解”系列和“考点精讲”系列。“真题详解”系列对历年真题进行精准剖析,“考点精讲”系列对考试教材进行重点梳理。本丛书两个系列互相搭配、相得益彰,是顺利通过考试的最佳利器。

## 一、考试复习态度

我们每个人都逃脱不了“忙与盲”的陷阱,每个人都会贪图“多”而以为拥有越多生活就会越好。参加全国社会工作者职业水平考试也是如此,有人买了很多辅导书,有人到处

搜集课程 PPT,也有人整天去比较新旧教材之间的差别。其实,社会工作是一种修行,考试只是对知识能力的一种检验,真正对社会工作的体悟都在考试之外。因此,我们希望学员们能够“学得少却考得好”。通过考试不仅是为了拿到一张证书,而是将我们领入社会工作的大门。生活如此美好,我们不需要也没必要把大量时间都耗费在考试复习上。用最少的时间、最高的效率顺利通过考试,方可将我们的生命用在更有意义的地方,如与家人相处、同友人分享、与案主一起成长。这应是我们对待考试的基本态度。

我很喜欢 Greg Mckeown 写的 *Essentialism: The Disciplined Pursuit of Less*(《精要主义》),这本书的核心是专准主义(Essentialism)。我们提倡以专准主义者的态度对待生活:生活需要设计,选择你真正需要的,专注投入;有纪律地追求更少,人生才会更幸福。专准主义的精神是“精、简、准”。把它用在工作考试领域,就是精选学习材料、简化应考策略、准确执行进度。首先,要学会精选学习材料,面对众多的学习材料,判断“学什么、怎么学”才是最重要的;其次,要学会简化应考策略,懂得删繁就简;最后,要学会准确掌握进度,懂得如何移除过程中的障碍,并减少阻力与痛苦。

## 二、辅导用书简介

为了帮助考生们更加快速有效地掌握考试大纲的精神要义和指导教材的核心考点,并能将之具体运用到社会工作的应试与实务之中,本套辅导用书针对每门考试编写了“真题详解”系列和“考点精讲”系列。

### (一)“真题详解”系列

全真试题对考试复习有着重要的意义。第一,展现命题逻辑。真题是全国社会工作学者们智慧的结晶,任何模拟题都不可能达到真题的命题水准。它向我们原原本本地展现了考试的命题逻辑与方式,即“怎么考”的问题。掌握命题逻辑能指导我们学会如何复习。第二,凸显考试重点。从2008到2018年,社会工作者考试已举行11年,仔细研读考试真题,我们会发现许多题目反复出现,这向我们揭示了“考什么”的问题。因此,我们希望各位考生一定要将历年真题仔细做一遍,特别是2012—

2018年的7套真题。当你回味过后,你就会明白某些考点总是在用不同形式、不同案例反复考查。本系列收集和整理了目前公开的历年真题,根据考试大纲及指导教材,对每道真题进行了详细解释,并就其对应的考点做了一一说明,供大家交叉阅读。具体来说,本系列包括以下几方面的指引。

1.【参考答案】经过作者们的综合讨论,得出一个比较科学合理的答案。

2.【考核知识点】将试题考核的知识点还原到最新版考试教材中,按照“章节+知识点”的方式进行编号,如9—3表示第九章第三个知识点。

3.【答案解析】为本题的解答提供指导教材中的原文依据,并对考点进行解释,提供一些技巧指引,以供考生参考使用。

## (二)“考点精讲”系列

为了便于学生学习与实践,民政部组织全国社会工作专家编写了全国社会工作者职业水平考试指导教材,由中国社会出版社出版,先后经过2008年第1版、2010年第2版、2015年第3版的修订。2019年版指导教材与2015年的修订版基本无差异,指导教材是考试复习的最高准绳。“考点精讲”系列辅导用书是针对指导教材的提炼与补充。我们根据考试大纲和指导教材的精神,对2019年版指导教材的主要知识点进行了细致的梳理与分析,并精心准备了模拟试题,以帮助各位考生深入学习和掌握指导教材中的精髓。具体来说,包括以下几方面的指引。

第一部分 本章概览。对全书每一章的内容进行简要介绍,并结合历年考题分布及分值,从考核角度对本章的重要性、考试分值、考核方式等进行了介绍与分析。

第二部分 要点梳理。对全书每一章的内容进行详细分析,按照知识点提炼出考核要点,并对每个考核要点的重要程度进行排序,帮助各位考生了解知识点分布。

第三部分 考点精讲。对全书每一章的所有考核要点按照考点讲解、命题思路、历年真题、模拟试题四个板块进行深入分析与具体运用。

1.【考点讲解】以2019年版指导教材为蓝本,对全书每一章的知识

点进行归纳总结,并提供与指导教材相配套的考点权威阐述。

2.【命题思路】分析历年考试真题,探讨本考点的通俗理解,并对可能考核的方式、内容进行预测与解释。

3.【历年真题】将2012—2018年真题试卷中与本考点对应的试题罗列出来,并按照年份和序号进行了系统的检索与梳理。

4.【模拟试题】基于对历年真题的分析,结合社会工作实务的最新发展和国家与社会生活的大事件,我们编制了适合本考点的模拟题目,便于各位考生进行模拟训练。

社会工作强调“在做中学”(Learning by Doing),而社会工作考试也需要通过做习题来记住知识要点。因此,应对社工考试的最佳策略是以“考点精讲”为基础、以考点为核心线索,将与之对应的真题在“真题详解”系列上找到并放在一起练习。如此便能迅速掌握该考试的重点与动向。

### 三、考试复习方法

通过对历年真题的梳理与考点的归纳,我们发现由民政部组编的全国社会工作者职业水平考试指导教材简洁精练、内容丰富、结构合理、逻辑清晰,能够满足广大社会工作学习者的多方面需求。但考虑到不同考生对社会工作的理解层次不同,因此在学习上还需要有一些具体的指引,建议如下。

第一,粗读与精读相结合。指导教材系民政部组织全国社会工作专家精心编写而成,并经过多年的修订与完善,是非常通俗易懂的指导教材。由于社会工作学习者来源广泛,对于社会工作本专科及以上的学生而言,指导教材覆盖面较广,专业程度居中。而对于部分从事不同领域实务的一线社会工作者而言,指导教材中的一些专业术语可能一时还难以理解清楚。尤其在当前我国存在许多半专业、半行政性的社会工作实务工作者的现实情况下,指导教材与完全专业性的要求还有一定的距离。因此,笔者建议:

1.针对接受过专业训练的考生而言,可以直接粗读一遍指导教材,并将“考点精讲”系列中的阐述在指导教材中勾画出来,特别是将“考点

精讲”系列中的【命题思路】批注在指导教材上,然后直接做“真题详解”系列,以此检验学习效果并熟悉考试感觉。

2. 针对缺乏相应专业基础但有时间复习的考生而言,可以先一章一章地精读指导教材与“考点精讲”系列。精读一章后,配套完成“真题详解”系列中与考点对应的真题,认真研习。最后,在考前三周将“真题详解”系列中的试卷按照年份由近及远地认真做一遍。

第二,指导教材、“考点精讲”与“真题详解”系列辅导用书相结合。根据对历年真题的分析,可以发现历年绝大部分真题都能在指导教材中找到相应的考核知识点,许多真题都有原文提示。因此,笔者建议考生将历年真题的考点根据“考点精讲”系列中的提示还原到教材当中,并在指导教材上标示出历年考试的情况,以此把握该考点的重要性。此外,“考点精讲”系列中的【命题思路】也应当批注在指导教材上。所以,做真题的时候离不开指导教材与“考点精讲”系列,而看指导教材与“考点精讲”系列的时候,又不要忘了把握该知识点历年是怎么考的。

第三,理论与实务相结合。历年真题是全国社会工作专家学者与实务工作者集体智慧的结晶,真题既考查了指导教材中的理论,又体现了现实社会的需要,并以案例的方式集中呈现给各位考生。所以,真题既帮助考生学习了社会工作理论,又有助于考生更好地开展实务。据此,考生们应当从实务的需求出发理解社会工作的理论原则,不能脱离实务学习理论,而要将两者结合起来。因此,要特别注意学习指导教材中的案例与举例,顺应客观实际的需要去理解理论。

#### 四、应试答题技巧

1. 三点一线法。所谓三点就是“题干、问题、答案”三点。一般题干部分提供的是服务对象的现实问题与需求,问题部分提供的是根据什么理论、采取什么方法、利用什么方式,答案部分提供的是采取什么策略、提供什么服务、扮演什么角色。这三点要连成一线才能得出答案。比如,题干中说的是情绪问题,问题部分是根据理性情绪治疗法,那么答案部分应该就是改变认知与思维等;题干中说的是遭受自然灾害了,问题部分是地震发生3天了,答案就应该选救援安置与情绪安抚等。



2. 挨个排除法。所谓挨个排除法,就是当你不确定到底选哪个的时候,可以排除错误的选项。挨个排除法,一定要挨个来,不要急于求成,要仔细分析。用排除法有四个技巧:一是被排除的答案本身就就有问题,也就是说不是社会工作者所熟悉的词汇,要么太通俗了,要么太生疏了,是没见过的词汇;二是被排除的答案过于绝对,比如强迫、代替、制止、说服、责备、必须、禁止、随便等词汇;三是被排除的答案与题干、问题不够一致,也就是连不成一线,换言之,不是一类的;四是被排除的答案不符合常理。

3. 咬文嚼字法。所谓咬文嚼字,就是要仔仔细细地看清题目本身。要知道,历年真题都是出题专家们反复推敲出来的,越来越科学、越来越严密了,目的就是确保答案的科学性。所以,凡是备选答案,肯定在题干和题目中是有线索和依据的;凡是被排除的答案,也肯定是有理论与实践依据的,大部分题目的答案不可能模棱两可。换言之,我们要认真研究题目、题干和答案中的每一个字,要紧扣每一个字眼。尤其是问题部分的“直接服务、间接服务、首先、最需要、错误的、治疗性的、预防性的、最基本”等词语。

4. 宁缺毋滥法。本方法主要针对多项选择题。在多项选择题的五个备选项中,至少一个错、两个对;错选,本题不得分;少选,所选的每个选项得0.5分。多选题只有选二、三、四个答案三种可能。所以,做多选题最怕的就是选到错误的答案,只要不选到错误的,至少都可以得到1分。因此,做多选题的技巧就是“宁缺毋滥”,宁可少选,也不错选。具体来说可分为三步:(1)先仔细研究题干、问题和答案部分的关键词,用笔画出来;(2)先选出绝对正确的选项,排除绝对错误的选项;(3)可选可不选的尽量不选。

此外,在考场上,时间控制与答题顺序非常重要。初级和中级的综合能力、初级实务及中级法规与政策的考试时间是120分钟,对绝大部分考生而言时间绰绰有余。笔者建议考生按照如下时间来分配。第一,准备阶段5分钟。考生填写准考证号及姓名,并填涂准考证号码,检查三遍,不要有误。第二,答题阶段90分钟。考生做一题,在试卷本上写

上该题的答案,并同时答题卡上相应的地方涂点。严格按照做一题涂一题的顺序进行,不要全部做完了再涂答题卡,因为每年都有学员最后忘记涂答题卡,当收卷的时候想起来再涂就来不及了。90分钟的答题时间绰绰有余,考生要慢一些答题,认真研读题干及选项。第三,检查阶段10分钟。检查阶段不用再重复做一遍试卷,因为你会的早就做出来了,不会的地方再看一遍也还是不会。唯一需要仔细检查的地方,就是试题本上写的答案和答题卡对应涂点的答案是否一致。若全部一致,即可准备交卷。

中级实务的考核方式较为独特,采用申论题的方式进行,近年来基本固定在5道题目左右。考试题型有两种:一是案例分析题,要求考生全面分析案例中提供的资料,对提出的问题进行解答;二是方案设计题,考生需根据题目要求,设计出环节完整、严密、可行性强的服务方案。这两种题型本质上差别不大,在考试时基本区分也不大。中级实务的考试时间为150分钟,这对所有考生而言都时间紧迫。通常阅卷时看到最突出的情况就是:批改第一题的老师痛苦不堪,因为考生们都写得很多;而批改最后一题的老师则轻松省力,因为考生们通常都来不及而只写了两三行字。因此,中级实务的答题原则有两条。第一,对照题号,依序作答。每一道题目都会有若干个问题,考生应当严格按照序号作答,并明确标好题号,做到层次分明、逻辑清晰。第二,把握时间,平均分配。大部分考生都面临答题时间前松后紧的状况,第一题答了50分钟,而留给最后一题的时间才5分钟。其实每道题目的难易程度大抵相仿,因此分配的时间也应该大致一样。如果试卷有5道题目,请考生严格按照25分钟完成一题的速度进行。在这25分钟里,5分钟用来读题和整理思路,20分钟用来书写。一旦时间到了25分钟,必须立即停下做下一题,否则会导致时间分配失当。如此,5题共花125分钟,最后的25分钟可以用来补足先前没有做完的题目。

## 五、结语

本套辅导用书的酝酿与编写,得益于全国社会工作者职业水平考试指导教材的权威指导,在此深表谢意。本书的编写,由沈黎(上海师范大

学)、刘斌志(重庆师范大学)、朱希峰(上海市民政局)、伊晓婷(上海开放大学)、吕静淑(南通大学)、刘东(上海商学院)6位同仁协作完成。其间的我们,好题共欣赏,疑义相与析;其苦也辛,其乐也快。生命是苦乐交融的,每每感觉工作、生活负累时,冲泡一杯浓郁芳香的咖啡,便会在亦苦亦甜中令我们释怀。

祈盼本套辅导用书能够有助于各位考生顺利通过考试。需要强调的是,本套辅导用书中讲的考试技巧虽只是为了应对考试,但笔墨间却隐含着我们对于生活的态度,希望考生们能带着愉悦之心认真复习。编写本套辅导用书,半是兴趣,半是学习。对读者若有些许裨益,我们不胜荣幸;其间难免讹误,还请包涵,并恭请各位前辈、同仁及读者朋友斧正(来信请至:shenlisw@126.com)。

最后,回到笔者对社会工作的理解:“行公义,好怜悯,存谦卑的心,与你的案主同行!”国际社会工作者联盟(IFSW)在2014年新修订的国际社会工作定义中指出,社会工作的两大使命是社会正义与基本人权。“行公义”指的是社会工作对社会正义的追求;“好怜悯”指的是社会工作对基本人权的捍卫;“存谦卑的心”,是指我们相信每一个生命都有自己的奇迹,每一位案主都是自己生命的主宰,每一个人都有值得他人欣赏、发现、赞美的地方。作为助人者,我们须秉持这样一种信念:我们的使命,就是和他人一起成长,我们相信每一个人的内在力量,我们愿意陪伴并与他一同前行。谨以此为序,盼我们不忘使命,心怀谦卑,与考生们一同前行!也衷心祝愿所有读者都能学在社工、乐在社工、学有所获、学而能过!

沈黎 谨上

# 目 录

导 语 .....	1
第一部分 指导教材分析 .....	8
第二部分 两种题型解剖 .....	10
第三部分 复习方法建议 .....	29
第四部分 重要理论梳理 .....	64
第五部分 解题思路示范(一):案例分析题 .....	107
第六部分 解题思路示范(二):方案设计题 .....	129
本书小结 .....	147

# 导 语

本书是全国社会工作者职业水平考试两个级别(社会工作者、助理社会工作者)五门考试科目中唯一一门主观类考试,需要考生根据题目的要求,梳理服务对象的问题和需要,通过研读案例资料、寻找答题要点,再按照社会工作伦理实践原则的先后排序列出服务对象问题,确立服务目标,设计工作策略,以此来完成解题任务。

由于这一解题过程不仅需要考生有深邃的社会工作专业理念、理论、知识、技巧和方法的支撑,还因为本书试题的考点除了包含在《社会工作实务(中级)》教材内,还横跨《社会工作综合能力(中级)》和《社会工作法规与政策》两本教材的知识领域,需要更强大的思辨能力和更高超的写作技巧,甚至是更冷静的应试心态。因此,对于初涉社会工作领域又仅仅只通过三个多月的培训和自学就匆匆“上阵”的绝大多数考生来说,这不啻是个异常艰难的挑战,且更是一道无法逾越的心理鸿沟,难免让考生心生恐惧、陡增压力,最终考生常常因为这门考试连续多年过不了关而被拒之门外。

结合历年来考前辅导的经验,可以用下面的“打油诗”来描摹考生在《社会工作实务(中级)》考试中的现场感受:

问题看出一大堆,就是难以将类归;  
低头猛写手欲断,交卷泪汗犹在飞。

此“诗”概括了《社会工作实务(中级)》考生的两大困惑:前两句讲分析案例背景、归类需要及问题的技巧,后两句描述的是文字书写时框架结构、篇幅长短的技巧,也即主观题“踩点得分”的应试技巧。如果一个考生既能全面掌握梳理服务对象(即考试题目中案例的背景资料)问题和需要的技巧,又能娴熟运用主观题“踩点得分”的解题方法,那么,

《社会工作实务(中级)》考试无疑就能成为社会工作者职业水平考试两个级别、五个科目中最容易的一门,而考生自然也就能达到驾轻就熟、无往而不利应试境界。

## 一、整场考试,究竟能写多少字

许多考生对答案应该书写的字数产生很多困惑,总觉得用“区区”三四百字来回应一道试题“太不保险”。那么,我们不妨来细细测算一下时间。

由于《社会工作实务(中级)》是社会工作者、助理社会工作者两个级别所有五门科目中唯一以主观题的形式呈现的,因此整场考试给予考生的时间也最多:两个半小时。按照2009年以来《社会工作实务(中级)》考试的题量,目前整张试卷始终维持在5道题目。如果能够平均分配考试时间的话,则完成每道题目的时间是半个小时。

假设我们花在分析案例、列出草稿的时间是20分钟,那么每道题剩下的书写答案的时间就只有10分钟了。如果考生在书写答案时能够“下笔如有神”,不做“逗留”,不再调整,按照2秒钟书写一个汉字的速度,每道题的答案最多只能书写250—300个汉字(还不包括标点符号),则5道题目的答题字数应该在1250—1500个汉字。当然,如果分析案例、列出草稿的时间花得越少,则后面书写答案的时间会相应增多,但即使这样,增加的篇幅也极为有限,也就是说,整张试卷的答题字数最多在2000个汉字。

考生要明白的是,主观题的得分前提,关键是看答案“踩了多少点”,而绝非字“写了多少”。所谓“踩点”,即按照试题的要求,将主要的观点用最简洁的文字进行完整表述即可。考试不是写论文,并不需要结构缜密、语义完整、长篇大论。

另外,如果时间有规定,而题目没有特别标明,则一张卷子题量越少,需要考生应答时写作的内容应该越完整、文字越多。反之,则越少。

## 二、踩点得分,什么才是关键点

这里还要澄清一个误区,许多考生认为既然是主观题,那是不是答

案字数写得越多,得分自然就会越高呢?

要知道,所谓的“踩点”,是指试题所包含的考点。如果找不到考点,字写得再多,也是徒劳无益的。至于文通字顺、语句完整,并不是老师关注的重点。

那么,什么是主观题的考点呢?

所谓考点,是指考试或专项技能测评必须考查的知识点。我们不妨以2008年的第四题为例,看看究竟什么才是主观题真正的考点。

### 2008年第四题(30分)

某社区位于城乡接合部,社区中有一半是外来务工人员及其子女。该社区中有全日制公办小学、公办中学、民工子弟学校各一所。外来务工人员的子女大多数在民工子弟学校学习,也有少部分进入了公办学校。平日里,本地居民子女和外来务工人员子女很少往来和交流。有一些本地居民子女看不起外来务工人员子女,外来务工人员子女也缺乏对社区的认同感和归属感。最近社区内新建了社区活动中心,里面有计算机房、健身房、乒乓球室、图书室等,基础设施齐全。社区内的居民尤其是青少年都喜欢在课余时间去社区活动中心娱乐。但最近外来务工人员子女和本地居民子女经常在社区活动中心发生冲突甚至打架,社区居民感到十分不满和不安。

社会工作者接到居民求助后,决定开办一个主题为“同在蓝天下,我们是一家”的社区服务项目。

#### 要求:

依据通用过程模式的规范要求,结合本案例设计一份主题为“同在蓝天下,我们是一家”的社区服务计划书。

#### 【答题思路】

本案例的问题,主要是由本地居民子女和外来务工人员子女不能和谐共享社区活动中心的资源所引发,深层次的原因还是本地居民及其子女对外来务工人员及其子女产生了歧视和偏见。因此目标群体主要是本地、外地居民的子女,焦点问题是歧视和偏见,但在设计服务目标和策略时要兼顾子女的家庭,即两地的居民。

本题的题型应该属于方案设计题,但2008—2009年的试卷没有标明题目的类型。2010年之后的考试,最后一题均明确标注为方案设计题。由于是考试,无论是社会工作实务通用过程六个阶段中的“介入”“评估”和“结案”三个阶段,还是《全国社会工作者职业水平考试大纲》(以下简称《考试大纲》)样题“方案设计题”中第二部分“方案设计”第3层“方案执行”、第4层“方案评估”,实际都是无法实施和考量的“纸上谈兵”,可以说毫无实际意义。因此答题时不必做过多的考虑和烦琐的描述,只要照抄《考试大纲》上的内容即可。正因为这些“框架”性的内容没有多少实际意义,因此在后续的考试中,这样的试题从未再度出现过。而去掉了“接案”“介入”“评估”和“结案”四个通用过程的工作阶段,或者《考试大纲》样题中的“方案执行”“方案评估”两个模块的试题,实际就是《考试大纲》中的案例分析题的考试要求了。

### 【参考答案】

答:

根据社会工作实务的通用过程模式,结合本案例,设计社区服务计划如下。

1. 接案:建立专业关系(注:答题时可将通用过程模式六个阶段中每个阶段的核心任务在小标题中做一简要概括,一是亮出答题的主要观点,让阅卷老师在第一时间“感受”到考生的专业能力;二是提醒自己答题时所要围绕的焦点内容,驾轻就熟,不慌不乱)

社会工作者通过深入社区,与社区里的各类组织和居民,如街道办事处或乡镇人民政府、居民委员会或村民委员会、社区里的企事业单位、社会组织和居民,尤其是本地居民和外来务工人员的子女进行接触,了解社区情况,收集相关资料,与社区建立良好的专业关系。

#### 2. 预估:分析社区问题

通过进一步走访社区,更为全面地收集资料,与社区里的各类组织和居民研究商讨,界定社区问题,描述社区需求,挖掘社区资源,寻找社区动力。

本案例主要为社区融合问题,具体表现为以下三个方面。

(1)居民彼此无缘了解。本地居民及其子女歧视、排斥外来务工人员及其子女,致使外来务工人员及其子女不能正常融入社区,由此导致他们对社区缺乏认同感和归属感。

(2)社区资源无由共享。本地居民及其子女由于对外来务工人员及其子女产生歧视和偏见,缺乏彼此了解,不能和睦共处,因此无法和谐共享社区活动中心等社区资源,从而引发冲突甚至打架。

(3)子女成长无法同轨。民工子弟学校无论是在硬件设施上还是在师资条件上,都无法与公办学校相比肩。因此,外来务工人员子女往往因为无法享受公办学校相对优越的教育资源而导致其成长轨迹与本地居民子女大相径庭。(注:问题的排序,可以结合社会工作伦理的实践原则,按照重要、次重要、再次重要的



次序来排,也可以按照由大到小的次序来排。此处三个问题的排序,是按照熟悉社区、共享资源、共同成长的工作步骤和服务成效来确定的)

### 3. 计划:确定服务方案

设计社区服务计划如下。

(1) 社区服务项目名称:同在蓝天下,我们是一家。(注:题目既已点明了“同在蓝天下,我们是一家”的主题,则社区服务计划书中的项目名称就可通过“移花接木”的方式直接借用过来)

(2) 总目标:推动社区融合,共享社区资源;打造和谐家园,促进共同成长。(注:总目标的表述基本都是定性的。可以用一串动词来带,注意形式的整饬、节奏的明快和内容的完整;文字的描述可以从具体目标的内容中提炼出来)

(3) 具体目标和服务策略:

① 认识温馨家园,共享社区资源。开展“看看我的家”“社区一日游”等活动,组织外来务工人员及其子女参观社区设施,熟悉社区资源,共享资源优势,增强他们对社区的认同感和归属感。

② 走进你我心灵,增进彼此融合。通过开展家庭走访、组织结对帮扶,加大社区宣传、增进彼此了解,成立兴趣小组、展示双方才艺等社区活动,让本地居民走近外来务工人员,了解他们在城市发展和社会生活中发挥的重要作用,以消除偏见、正面接纳。同时,也让外来务工人员走近社区居民,了解他们的困惑,理解他们的困难,同心协力,出智出力,携手共建和谐家园。

③ 开展校际互动,促进共同成长。增强公办学校和民工子弟学校的互动合作,以增进老师之间的对话、班级之间的对接、学生之间的对面为目标,开展项目合作,增进彼此了解,优势互补,资源共享,建立长效的合作机制,促进学生的健康成长。(注:具体目标的排序,要一一对应前述的问题。如果问题的描述都是用无缘、无由、无法或困境、困惑、困窘等“负面”文字,则目标的表述就应该用共享、增进、促进或增强、增进、增加等“正面”文字。关于问题预估的技巧、排序的原则等内容,可参见后文)

### 4. 介入:实施服务计划

主要围绕服务目标、督促对象参与、整合各类资源、提供专业服务、监督服务进度等,并根据情况对计划进行适时调整。

### 5. 评估:评估服务成效

使用评估工具,对服务项目进行满意度评估、过程评估(执行情况)和成效评估(效果评估)。

为保证评估的客观性、公正性,项目的购买方可以聘请第三方进行评估。

### 6. 结案:巩固已有改变

社会工作者与服务对象(包括社区居民及其子女和外来务工人员及其子女,以及社区内的相关机构和组织)一起回顾本项目的整个服务过程,巩固服务成