



圣才学习网
www.100xuexi.com

送本书 **手机版**



摇一摇 找学友互动学习

扫描本书手机版

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）

过关必做1000题（含历年真题）

（第5版）

主编：圣才学习网
www.100xuexi.com

买一
送五



240元大礼包

- 送1 视频课程（16小时，价值100元）
- 送2 3D电子书【视频讲解】（价值30元）
- 送3 3D题库【历年真题（视频讲解）+章节题库+考前押题】
（价值30元）
- 送4 手机版【电子书/题库】（价值60元）[扫描右上角二维码获得]
- 送5 圣才学习卡（价值20元）

详情登录：圣才学习网（www.100xuexi.com）首页的【购书大礼包】，刮开本书所贴防伪标的密码享受购书大礼包增值服务。

送手机版，摇一摇找学友，交友学习两不误

中国石化出版社

HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM

教·育·出·版·中·心

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)
过关必做 1000 题(含历年真题)
(第 5 版)

主编：圣才学习网

www.100xuexi.com

中国石化出版社

内 容 提 要

本书是全国社会工作者职业水平考试初级科目《社会工作实务(初级)》的过关必做习题集。本书遵循最新指定教材的章目编排,共分为14章,根据最新考试大纲的考试内容和要求精心编写了约1000道习题,其中包括了部分**历年真题**。所选习题基本涵盖了考试大纲规定需要掌握的知识内容,侧重于选用常考重难点习题,并对大部分习题的答案进行了详细的分析和解答。

圣才学习网(www.100xuexi.com)提供社会工作者等各种职业资格类考试辅导方案【网络课程、3D电子书、3D题库等】(详细介绍参见本书前彩页)。购书享受大礼包增值服务【100元网授班+60元3D电子书(题库)+60元手机版电子书(题库)+20元圣才学习卡】。扫一扫本书封面的二维码,可免费下载本书手机版;摇一摇本书手机版,可找到所有学习本书的学友,交友学习两不误。

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务(初级)过关必做1000题:含历年真题/圣才学习网主编.—5版.—北京:中国石化出版社,2015.1
(全国社会工作者职业水平考试辅导系列)
ISBN 978-7-5114-3175-2

I. ①社… II. ①圣… III. ①社会工作-中国-水平考试-习题集 IV. ①D632-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第015054号

未经本社书面授权,本书任何部分不得被复制、抄袭,或者以任何形式或任何方式传播。版权所有,侵权必究。

中国石化出版社出版发行

地址:北京市东城区安定门外大街58号

邮编:100011 电话:(010)84271850

读者服务部电话:(010)84289974

http://www.sinopec-press.com

E-mail:press@sinopec.com

北京东运印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092毫米16开本17印张4彩页428千字

2015年4月第5版 2015年4月第1次印刷

定价:40.00元

《全国社会工作者职业水平考试辅导系列》

编 委 会

主编：圣才学习网(www.100xuexi.com)

编委：肖 娟 娄旭海 肖 萌 段瑞权 黄前海
涂幸运 黄 顺 谢盼盼 陈敬龙 胡文杰
张宝霞 倪彦辉 李 伟 余小刚 李昌付

序 言

为了帮助考生顺利通过全国社会工作者职业水平考试，我们根据最新考试大纲和指定教材编写了全国社会工作者职业水平考试辅导系列：

1. 《社会工作综合能力(初级)过关必做1000题(含历年真题)》(第5版)
2. 《社会工作实务(初级)过关必做1000题(含历年真题)》(第5版)
3. 《社会工作综合能力(中级)过关必做1000题(含历年真题)》(第5版)
4. 《社会工作法规与政策(中级)过关必做1000题(含历年真题)》(第5版)
5. 《社会工作实务(中级)过关必做习题集(含历年真题)》(第5版)
6. 《社会工作综合能力(初级)历年真题与模拟试题详解》(第2版)
7. 《社会工作实务(初级)历年真题与模拟试题详解》(第2版)
8. 《社会工作综合能力(中级)历年真题与模拟试题详解》(第2版)
9. 《社会工作法规与政策(中级)历年真题与模拟试题详解》(第2版)
10. 《社会工作实务(中级)历年真题与模拟试题详解》(第2版)

本书是全国社会工作者职业水平考试初级科目《社会工作实务(初级)》的过关必做习题集。本书遵循最新指定教材的章目编排，共分为14章，根据最新考试大纲的考试内容和要求精心编写了约1000道习题，其中包括了部分**历年真题**。所选习题基本涵盖了考试大纲规定需要掌握的知识内容，侧重于选用常考重难点习题，并对大部分习题的答案进行了详细的分析和解答。

购买本书享受大礼包增值服务，登录圣才学习网(www.100xuexi.com)，刮开所购图书封面防伪标的密码，即可享受大礼包增值服务：①16小时真题解析班(价值100元)；②本书3D电子书(价值30元)；③3D题库【历年真题(视频讲解)+章节题库+考前押题】(价值30元)；④手机版【电子书/题库】(价值60元)；⑤圣才学习卡(价值20元)，可在圣才学习网旗下所有网站进行消费。扫一扫本书封面的二维码，可免费下载本书手机版；摇一摇本书手机版，可找到所有学习本书的学友，交友学习两不误。

与本书相配套，圣才学习网提供社会工作者职业水平考试网络课程、3D电子书、3D题库(免费下载，送手机版)(详细介绍参见本书书前彩页)。

圣才学习网(www.100xuexi.com)是一家为全国各类考试和专业课学习提供名师网络课程、3D电子书、3D题库(免费下载，免费升级)等全方位教育服务的综合性学习型视频学习网站，拥有近100种考试(含418个考试科目)、194种经典教材(含英语、经济、管理、证券、金融等共16大类)，合计近万小时的面授班、网授班课程。

职称资格：www.100xuexi.com(圣才学习网)

考研辅导：www.100exam.com(圣才考研网)

圣才学习网编辑部

目 录

第一章 社会工作实务的通用过程	(1)
第一节 接 案	(1)
第二节 预 估	(12)
第三节 计 划	(16)
第四节 介 入	(23)
第五节 评 估	(27)
第六节 结 案	(32)
第二章 儿童社会工作	(37)
第一节 儿童的特点和需要	(37)
第二节 儿童社会工作的主要内容	(43)
第三节 儿童社会工作的主要方法	(47)
第三章 青少年社会工作	(51)
第一节 青少年的特点及需要	(51)
第二节 青少年社会工作的主要内容	(59)
第三节 青少年社会工作的主要方法	(61)
第四章 老年社会工作	(66)
第一节 老年人的特点及需要	(66)
第二节 老年社会工作的主要内容	(72)
第三节 老年社会工作的主要方法	(82)
第五章 妇女社会工作	(91)
第一节 妇女社会工作概述	(91)
第二节 妇女社会工作的主要内容	(96)
第三节 妇女社会工作的主要方法	(104)
第六章 残疾人社会工作	(112)
第一节 残疾人的特点和需要	(112)
第二节 残疾人社会工作的主要内容	(115)
第三节 残疾人社会工作的主要方法	(117)
第七章 矫正社会工作	(126)
第一节 矫正社会工作概述	(126)
第二节 矫正社会工作的主要内容	(133)
第三节 矫正社会工作的主要方法	(139)
第八章 优抚安置社会工作	(145)
第一节 优抚安置社会工作概述	(145)
第二节 优抚安置社会工作的主要内容	(150)

第三节	优抚安置社会工作的主要方法	(158)
第九章	社会救助社会工作	(164)
第一节	社会救助社会工作概述	(164)
第二节	社会救助社会工作的主要内容	(167)
第三节	社会救助社会工作的主要方法	(171)
第十章	家庭社会工作	(176)
第一节	家庭社会工作概述	(176)
第二节	家庭社会工作的主要内容	(180)
第三节	家庭社会工作的主要方法	(188)
第十一章	学校社会工作	(199)
第一节	学校社会工作概述	(199)
第二节	学校社会工作的主要内容	(203)
第三节	学校社会工作的主要方法	(210)
第十二章	社区社会工作	(217)
第一节	社区社会工作概述	(217)
第二节	社区社会工作的主要内容	(219)
第三节	社区社会工作的主要方法	(226)
第十三章	医务社会工作	(240)
第一节	医务社会工作概述	(240)
第二节	医务社会工作的内容	(244)
第三节	医务社会工作的主要方法	(248)
第十四章	企业社会工作	(252)
第一节	企业社会工作概述	(252)
第二节	企业社会工作的内容	(254)
第三节	企业社会工作的主要方法	(258)

第一章 社会工作实务的通用过程

第一节 接 案

一、单项选择题(每题的备选项中,只有1个最符合题意)

1. “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()社会工作服务的过程。[2010年真题]

- A. 协商 B. 熟悉 C. 参与 D. 接受

【解析】“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,也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。

2. 社会工作者小李在社区活动中结识了学习遇到困难的学生小强,经过面对面的沟通之后,小强主动来到社会工作站向小李求助。这个过程称为社会工作的()。[2013年真题]

- A. 接案 B. 接触 C. 筛选 D. 走访

【解析】小强为潜在服务对象,社会工作者小李与小强沟通后,小强向社会工作者求助,接受社会工作者服务,这个过程即为接案。

3. 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。[2013年真题]

- A. 秦老师 B. 任课老师 C. 小李 D. 小刚的父母

【解析】服务对象的来源通常有三种情况:①主动求助者;②由他人介绍或机构转介来的;③由社会工作者通过外展工作而成为服务对象的。其中由他人介绍或机构转介来的服务对象,这种情况可能是由社区内的相关部门(例如街道办事处、居委会)或邻居发现某人、家庭或团体因存在严重的个人、家庭或群体问题而影响了正常的社会功能发挥,从而要求社会工作者介入帮助他们解决问题。题中,常有任课老师提出小刚上课“捣乱”,扰乱课堂秩序,故秦老师请小李找出小刚“捣乱”的原因,小刚成为小李的服务对象。

4. 蒋女士在出差时遭遇车祸。住院期间,她不断地向病友哭诉车祸发生过程。病友建议她寻求社会工作者小王的帮助,她表示同意。第二天,小王与蒋女士进行了第一次会谈。蒋女士属于()型的服务对象。[2013年真题]

- A. 转介 B. 外展 C. 非自愿 D. 自愿

【解析】自愿型服务对象,是指那些认识到需要协助而自己主动向社会工作者求助的,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。题中,蒋女士经病友建议,主动接触社会工作者小王,与小王展开交流,属于自愿型的服务对象。

5. 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。[2014年真题]
- A. 自愿 B. 外展 C. 非自愿 D. 潜在

【解析】非自愿型服务对象是指那些由政府、法院或其他有权力的部门或个人(包括父母、老师等)将需要协助的服务对象转介给社会工作的服务机构, 以协助其解决问题的服务对象。题中, 小郑是经医院转介, 进入一家机构接受职业康复服务, 属于非自愿服务对象。

6. 74岁的老李在接受居家养老服务时, 向社会工作站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。[2014年真题]
- A. 正式 B. 潜在 C. 非正式 D. 现有

【解析】服务对象可分为现有服务对象与潜在服务对象。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。题中, 小红还没有接受社会工作者的帮助, 但是老李向社会工作站提出小红有学业上的问题, 未来可能需要帮助, 属于潜在服务对象。

7. 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生活状况, 并拟定了一份初次面谈提纲。小李的做法属于()。[2014年真题]
- A. 接案准备 B. 接案面谈 C. 面谈安排 D. 问题界定

【解析】接案的准备工作包括服务对象资料的准备和拟定初次面谈的提纲。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。详细的面谈提纲可以帮助社会工作者厘清工作思路, 从而在面谈时有备无患, 且能够有序并有效地与服务对象进行沟通, 探讨他们的问题, 澄清有疑问的地方, 以提供切合服务对象需要的服务。题中, 小李的做法属于接案准备环节的工作内容。

8. 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?” 社会工作者这样做是为了()。[2012年真题]
- 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。从询问服务对象对自己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。

9. 8岁的小玲在一次火灾中受了伤, 之后常因做噩梦而哭醒, 对母亲格外依恋, 小玲的母亲来社会工作站求助, 但社会工作站中没有擅长儿童创伤辅导的工作者, 对该社会工作站来说, 最恰当的做法是()。[2011年真题]
- A. 鼓励小玲参加成长小组 B. 安排志愿者陪伴小玲

C. 让小玲参加社区活动

D. 将小玲转介到其他服务机构

【解析】在接触和初步面谈后，双方要决定下一步需要采取的步骤。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。题中，社会工作机构中缺乏擅长儿童创伤辅导的工作人员，所以应将小玲转介到其他服务机构。

10. 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，增加了服务对象自我改变的动力，小赵的上述做法具有（ ）作用。[2014年真题]

A. 启发性

B. 治疗性

C. 安抚性

D. 肯定性

【解析】社会工作者在接案面谈时，除与服务对象沟通“事实性”内容之外，也要有意识地与服务对象进行治疗性沟通。治疗性沟通(或具有治疗效果的沟通)是指这样一种人际沟通：通过人与人的交往，达到一个人对其他人进行帮助的目的。在接案面谈时，社会工作者有意识地与服务对象进行的治疗性沟通具有以下功能：①提供支持；②减轻服务对象因求助而带来的内心的焦虑；③协助服务对象建立对自己和解决自己问题的正确想法；④促成服务对象为解决问题采取有效的行动。题中，小赵的做法具有治疗性沟通的作用。

11. 社会工作者在接案过程中可以通过向服务对象直接询问的方式来收集资料。下列属于直接询问的方式是（ ）。[2013年真题]

A. 问卷

B. 观察

C. 咨询

D. 角色扮演

【解析】直接询问的方法包括会谈和问卷。问卷是非常有用的收集资料的工具，特别是在社区工作场所中，利用问卷可以收集有关社区需要、问题和居民意愿的资料。

12. 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。[2014年真题]

A. 调查

B. 询问

C. 观察

D. 咨询

【解析】为获得服务对象的准确资料，社会工作者也常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。题中，华姐向心理专家和精神科医生请教的做法属于咨询。

13. 社会工作实务过程的第一步是（ ）。

A. 接案

B. 评估

C. 计划

D. 介入

【解析】接案是社会工作实务过程的第一步，也是整个助人过程的基础和起点。成功的接案是社会工作助人活动的前提。

14. 服务对象的来源通常不包括（ ）。

A. 主动求助者

B. 由他人介绍或机构转介来的

C. 不能解决问题者

D. 由社会工作者通过外展工作主动接触而成为服务对象的

【解析】服务对象的来源通常有三种情况：①主动求助者。这种服务对象是比较了解社会工作机构相关服务信息的人，他们知道机构能够为他们提供什么服务，因而机构提供的服务与他们的期望之间具有较大的一致性。②由他人介绍或机构转介来的。由于机构服务都有其自身的限制，并不能提供服务对象所需的全部服务，因此存在“筛选服务对象”的问题。当在接下来的面谈中发现机构不能提供满足需求的服务时，进行再“转介”就成为一项重要的工作。③由社会工作者通过外展工作主动接触而成为服务对象的。这是指那些由社会工作者主动接触并使他们接受服务的人。

15. 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，称之为()。

- A. 主动型服务对象
- B. 自愿型服务对象
- C. 非自愿型服务对象
- D. 外展型服务对象

【解析】自愿型服务对象是指那些认识到需要协助而自己主动向社会工作者求助的，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。

16. 由政府、法院转介给社会工作服务机构，以协助其解决问题的服务对象，称之为()。

- A. 被动型服务对象
- B. 自愿型服务对象
- C. 非自愿型服务对象
- D. 外展型服务对象

【解析】非自愿型服务对象是指那些由政府、法院或其他有权力的部门或个人(包括父母、老师等)将需要协助的服务对象转介给社会工作的服务机构，以协助其解决问题的服务对象。非自愿型服务对象是被动接受帮助的，这种特性使得他们在接受服务时通常会存在或表现某些抗拒情绪和行为。

17. 小张夫妻俩发现儿子小明上初中以后逐渐对学习失去兴趣，性格变得很叛逆。夫妻俩教育孩子时，感到束手无策，希望社会工作者能够帮助他们的孩子。在这个案例中，小明是()的服务对象。[2012年真题]

- A. 潜在
- B. 现有
- C. 外展
- D. 自愿

【解析】服务对象可分为现有服务对象与潜在服务对象。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。题中，小明是潜在的服务对象。

18. 下列关于接案面谈场所安排的表述，不恰当的是()。

- A. 面谈场所由社会工作者自行决定即可
- B. 一般情况下是在接案社会工作者的办公室或者机构专门的会谈室
- C. 对于不能外出的人，要安排进行上门会谈
- D. 特殊情况时面谈地点可以相应地安排在医院、司法机构、学校等地

【解析】面谈是一种特殊的沟通形式，借此面对面的会谈，双方交换经验和看法，表达态度和意愿，因此，不但会谈内容的选择要注重助人目标的达到，而且要在会谈场所的安排方面进行精细设计和准备，以便为面谈顺利进行创造条件。为使面谈顺利进行，

面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。

19. 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
- C. 服务机构
- D. 服务对象的问题

【解析】对服务对象问题的界定是通过会谈来进行的。任何人都不是解决所有问题的专家，因此，在使用沟通技巧与服务对象会谈时，要以服务对象为中心，了解是什么使得服务对象寻求帮助，运用同感达到听懂服务对象语言表达的目的。

20. 在接触和初步面谈后，社会工作者和服务对象双方决定工作进程的可能性不包括()。

- A. 终结服务
- B. 转介其他服务
- C. 进入下一个助人阶段
- D. 社会工作者帮助服务对象获得其他服务

【解析】接案面谈的最后一项任务是决定工作进程，即在接触和初步面谈后，双方要决定下一步需要采取的步骤。决定有以下几种可能，包括：①终结服务；②转介其他服务；③进入下一个助人阶段。

21. 通过人与人的交往，达到一个人对其他人进行帮助的目的的沟通是()。

- A. 治疗性沟通
- B. 非治疗性沟通
- C. 情感沟通
- D. 言语沟通

【解析】沟通又称人际沟通，是一个人和另一个人(或两个以上的人)借助语言或非语言符号彼此互相交换观念、信息、态度、感受和情感等内容的动态过程。社会工作者在接案面谈过程中要有意识地与服务对象进行治疗性沟通。治疗性沟通(或具有治疗效果的沟通)是指通过人与人的交往，达到一个人对其他人进行帮助的目的的沟通。

22. 在进行社会工作面谈时，做好倾听的最重要的方面是()。

- A. 社会工作者通过身体传达的对服务对象的专注，从态度上所传达的内心的专注
- B. 通过语言和非语言行为向对方传达一个信息，“我正在很有兴趣地听着你的叙述，尝试理解你”
- C. 倾听时不仅要“听”，还要有“参与”，与服务对象互动，对服务对象的叙述给予适当的回应
- D. 理解对方所传达的内容和情感，不排斥、不歧视，把自己放在对方的位置上来思考，鼓励其宣泄，帮助其澄清自己的想法

【解析】面谈中的倾听不仅是为了了解情况，也是为了建立专业关系，鼓励对方更加开放自己，以便社会工作者能更多地了解服务对象的情况。从这个意义上说，倾听最重要的是理解对方所传达的内容和情感，不排斥、不歧视，把自己放在对方的位置上来思考，鼓励其宣泄，帮助其澄清自己的想法。

23. 社会工作者收集的服务对象的人际关系、成长背景、工作和生活环境、邻里关系等资料属于()的内容。

- A. 个人资料
- B. 身体情况
- C. 服务对象的特点与能力
- D. 服务对象所处的社会环境

【解析】社会工作者收集资料的内容包括：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。其中，服务对象所处的社会环境包括：①服务对象的人际关系状况，与朋友和同事的关系；②服务对象成长的背景，学习、工作和生活的环境，家庭的经济状况；③家人之间的关系形态，父母的影响以及邻里关系等。

24. 社会工作者获取服务对象资料的最基本工具是()。

- A. 咨询
- B. 会谈与询问
- C. 观察
- D. 利用已有资料

【解析】社会工作者收集服务对象资料的方法和途径包括：①询问；②咨询；③观察；④利用已有资料；⑤问卷调查。直接向服务对象询问，通过面对面的会谈去收集资料，可以为决定介入与干预的方法提供依据。所以，会谈与询问是社会工作者获取服务对象资料的最基本工具。除了向服务对象本人询问外，还可向与服务对象有关的系统查询。

25. 接案面谈后的社会工作记录的形式中，比较常用的是()。

- A. 记叙性记录
- B. 口头性记录
- C. 通讯设备记录
- D. 通告性记录

【解析】进行接案会谈后，社会工作者要将会谈的内容和结果记录下来。接案会谈记录有很多不同的形式，其中记叙性记录比较常用。记叙性记录的内容大致包括：①面谈目的；②面谈过程；③对面谈的总体评估；④对以后面谈的建议等。

26. 对于离家出走的孩子，社会工作者需要及时将他们安置在儿童保护中心；对发现有被虐待危险的孩子，则要提早进行预防。这说明社会工作者在接案时应注意()。

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

【解析】社会工作者要谨记，并非每个案例都是从接案开始的，遇到紧急情况(如自杀、性暴力问题)时，就需要社会工作者直接进入干预程序。社会工作者要辨别服务对象问题的迫切性和严重程度，从而决定何时、如何开始工作。例如，对离家出走的孩子来说，社会工作者需要及时将他们安置在儿童保护中心；对发现有被虐待危险的孩子，则要提早进行预防。这些都需要决定是否跳过接案阶段，而提供紧急介入服务。

27. 某非营利机构“爱之梦”主要提供婚姻家庭服务，老王向该机构提出了生活救助方面的请求，该机构的社会工作者小张向老王说明了情况，并且告知老王如何申请最低生活保障服务。这说明小张在接案时考虑到()。

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

【解析】社会工作者要保证服务对象的需要，不因机构和社会工作者的原因阻碍和延迟服务对象需要的满足而致使问题延续或者恶化。例如，在现时情况下，一个非营利机构是不能为服务对象提供最低生活保障服务的，对于那些希望通过机构获取生活救助的服务对象，社会工作者要向他们说明情况。

28. 关于社会工作接案阶段，下列说法错误的是()。
- A. “接案”是整个助人过程的基础和起点
 - B. “接案”是社会工作助人活动的开端，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
 - C. 对服务对象与问题的详细了解是接案阶段的主要工作
 - D. 保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围

【解析】C项，对服务对象与问题的详细了解是社会工作预估阶段需要做的工作。

二、多项选择题(每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项)

1. 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()。[2013年真题]
- 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】接案的准备工作的内容包括：服务对象资料准备和拟定初次面谈的提纲。在服务对象资料准备方面，要做的工作有：①事先研读服务对象的资料，了解其是否接受过服务；②了解他们的身体和精神健康状况；③走访社区，通过服务对象的社会网络来了解服务对象个人和社会处境两方面的情况；④了解服务对象是否有特殊事项而需要谨慎小心处理。

2. 张女士的儿子小希有轻度智障，到了入学年龄但没有学校愿意接收，张女士向社会工作者小王求助，小王向张女士了解情况后，找专家请教有关智障的知识。在基本确认小希可以适应普通学校生活后，小王又将小希转交给心理专家做进一步测试，对小希的学习能力做更全面的评估。上述小王收集服务对象资料的方法有()。[2012年真题]
- A. 咨询
 - B. 询问
 - C. 心理评估
 - D. 观察
 - E. 利用已有资料

【解析】收集资料的方法和途径有：①询问。直接向服务对象询问，通过面对面的会谈去收集资料，可以为决定介入与干预的方法提供依据。所以，会谈与询问是社会工作者获取服务对象资料的最基本工具。除了向服务对象本人询问外，还可向与服务对象有关的

系统查询。②咨询。为获得服务对象的准确资料，社会工作者也常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。③观察。通过实地观察，可以增加社会工作者对服务对象及其社会环境的了解，增加对问题的实感，使所收集的资料更准确。④利用已有资料。这主要是利用机构的服务对象的档案资料、工作报告、调查报告及政府机构所提供的有关问题与政策的资料。⑤问卷调查。让服务对象填写问卷以获取相关问题的客观资料，以及服务对象对问题的主观看法以获取服务对象的资料。题中，小王向张女士了解情况，属于向与服务对象有关的系统查询，属于询问；小王找专家请教有关智障的知识，基本确认小希可以适应普通学校生活，属于咨询，所以，小王收集服务对象资料用到了询问和咨询的方法。

3. 一般而言，社会工作实务的通用过程的步骤包括()。
- A. 测量 B. 介入 C. 预估 D. 结案
E. 计划

【解析】社会工作实务的通用过程包括接案、预估、计划、介入、评估和结案六个阶段或称步骤，每个阶段或步骤都有各自不同的工作任务、内容、方法和技巧。

4. 社会工作实务过程中，接案阶段的主要工作和步骤包括()。
- A. 了解服务对象的求助原因和求助过程
B. 决定提供服务的方式和内容
C. 订立初步协议
D. 初步评估服务对象的问题
E. 决定是否接案

【解析】接案是社会工作实务过程的第一步，也是整个助人过程的基础和起点。成功的接案是社会工作助人活动的前提。接案阶段的主要工作和步骤包括：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。

5. 下列各项中，对于“接案”描述正确的有()。
- A. 是社会工作整个助人过程的开始
B. 其目标是要与服务对象建立一个良好的专业关系
C. 是社会工作者帮助潜在服务对象逐渐成为服务对象的过程
D. 是一个群体思考及作出决定的过程
E. 是决策行动的全过程

【解析】“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，也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。接案期的工作非常重要，其目标是要与服务对象建立一个良好的专业关系，为后续的预估和介入打下良好的工作基础，以便社会工作者和服务对象能以此为起点一道工作，实现社会工作的助人目标。

6. 社会工作者面对由他人介绍或机构转介来的服务对象时应该注意的问题包括()。
- A. 这类服务对象的需要具有多样性

- B. 机构服务并不能为服务对象提供所需的全部服务
- C. 存在“筛选服务对象”的问题
- D. 这类服务对象比较了解社会工作机构相关服务信息
- E. 这类服务对象可能对社会工作者怀有敌意和抵触情绪

【解析】由他人介绍或机构转介来的服务对象是社会工作服务对象的来源之一，对于这种情况的服务对象，社会工作者要注意：①一般来说，这类服务对象的需求具有多样性，但机构服务都有其自身的限制，并不能提供服务对象所需的全部服务，因此也存在“筛选服务对象”的问题；②当在接下来的面谈中发现机构不能提供满足需求的服务时，进行再“转介”就成为一项重要的工作；③由他人转介来的服务对象由于不了解新机构的服务有可能对社会工作者怀有敌意和抵触情绪，甚至拒绝接受新的服务。

7. 在接案阶段，社会工作者的主要任务包括()。
- A. 为现有服务对象服务
 - B. 为潜在服务对象服务
 - C. 使现有服务对象成为长期潜在服务对象
 - D. 使潜在服务对象成为现有服务对象
 - E. 联系潜在的服务对象

【解析】服务对象可分为现有服务对象和潜在服务对象。在接案阶段，社会工作者的任务是不仅要与“现有的服务对象”工作(即直接帮助这个学生)，同时还要联系潜在的服务对象，使其了解接受社会工作服务对他们的意义，使“潜在的服务对象”也成为“现有的服务对象”。

8. 接案会谈前的准备工作包括()。
- A. 服务对象资料准备
 - B. 界定服务对象的问题
 - C. 澄清角色期望和义务
 - D. 达成初步协议
 - E. 拟定初次面谈的提纲

【解析】为了顺利进行接案会谈，事前的准备工作非常重要。接案的准备工作包括：①服务对象资料的准备；②拟定初次面谈的提纲。

9. 接案的面谈过程中，社会工作者主要需要注意服务对象()。
- A. 所使用的字眼
 - B. 言谈话语中所表达的情感与感受
 - C. 相貌
 - D. 身体语言所传达的信息
 - E. 穿着打扮

【解析】在使用沟通技巧与服务对象会谈时，要以服务对象为中心，社会工作者要注意服务对象所使用的字眼、言谈中所表达的情感与感受、身体语言所传达的信息等。这些对了解服务对象问题的性质以及问题对服务对象的影响都是很重要的资料。

10. 社会工作者与服务对象达成的初步协议的内容包括()。
- A. 机构和社会工作者可以提供的服务
 - B. 对服务对象问题的初步界定

- C. 社会工作者与服务对象应有的权利和义务
- D. 相互的角色期望
- E. 暂定的工作时间长度

【解析】经过初步接触，社会工作者与服务对象对对方已有一个基本的了解，此时社会工作者与服务对象就可以达成一个初步的协议。其内容包括：①机构和社会工作者可以提供的服务；②对服务对象问题的初步界定；③相互的角色期望及暂定的工作时间长度。

11. 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. 澄清角色期望和义务

【解析】社会工作者与服务对象会谈的主要任务包括：①界定服务对象的问题；②澄清角色期望和义务；③激励并促进服务对象进入角色；④促进和诱导服务对象态度和行为的改变；⑤达成初步协议；⑥决定工作进程。题中，小王“了解到小丽希望改变的内容”完成了“界定服务对象的问题”这一任务；“讨论双方对彼此的期望”完成了“澄清角色期望和义务”的任务；最后达成了初步协议。

12. 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，即可终结服务。
- A. 其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权
 - B. 服务对象不愿意接受服务、机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

【解析】初步面谈后，当存在以下情况时，即可终结服务：①机构缺乏合适的工作人员；缺乏具有必要技能的工作人员；服务对象或其问题不在机构的职责、使命或功能之内；社会工作者认为其他机构的资源、素质更优越；服务的数量适于其他机构；其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权(如社区矫正服务的专门机构)。②服务对象不愿意接受服务、机构功能不符合服务对象需要或已经解决了问题。③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；或者是社会工作者所能提供的服务不能解决问题；或者是服务对象没有充分的动机投入必要的时间、力量和资源。

13. 社会工作者在接案面谈时的技巧主要包括()。
- A. 主动介绍自己
 - B. 沟通