

全国社会工作者
职业水平考试辅导用书

真题+详解系列

社会工作实务

真题+详解

中级·2010—2016年

把握最新命题趋势 掌握命题金科玉律
紧跟名师解题思路 学习完美答题技巧

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

全国社会工作者职业水平考试辅导用书·真题+详解系列

社会工作实务(中级)

2010—2016 年真题+详解

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)2010—2016 年真题+详解/沈
黎总主编;朱希峰编著. —上海:华东理工大学出版社,
2017.4

全国社会工作者职业水平考试辅导用书

ISBN 978-7-5628-5005-2

I. ①社… II. ①沈… ②朱… III. ①社会工作-中
国-水平考试-题解 IV. ①D632-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 063159 号

.....
策划编辑 / 刘 军

责任编辑 / 刘 军 牟小林

装帧设计 / 戚亮轩

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 / 常熟市大宏印刷厂

开 本 / 787 mm×1092 mm 1/16

印 张 / 4.5

字 数 / 120 千字

版 次 / 2017 年 4 月第 1 版

印 次 / 2017 年 4 月第 1 次

定 价 / 20.00 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,当年大都不知道什么是社会工作,却因缘际会地走进了社会工作的领域,成为社会工作的授业者。但更大的相同之处是,本着对社会工作的执着和热忱,这让我们身在各处却心在一起。我们感恩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”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,来协助一线社工全面成长。在华东理工大学出版社的诚意邀请下,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”共有十五本,每门课程三本,包含“真题+详解”系列、“考点+精讲”系列和“考点+精练”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,“考点+精练”系列结合考点与真题进行完美配对。三个系列互相搭配、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;每个人都贪图过多,以为拥有更多生活就会更好。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,也有人成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,用最高的效率,顺利通过考试,将我们的生命用在更有意义的地方,例如和家人相处、和友人分享、与案主一起成长。这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》。这本书的核心是专准主义(Essentialism)。我们提倡以专准主义者(Essentialism)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,人生才会幸福。专准主义的精神是“精、简、准”。它用在社会工作考试领域,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,懂得删除一些琐碎的枝节,将有限的精力集中于最重要的任务上;最后,要学会准确掌握进度,要能够准确开展各项工作,明白如何移除过程中的障碍,并且减少阻力与痛苦。

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中,本套辅导用书针对每门考试编写了“真题+详解”系列、“考点+精讲”系列和“考点+精练”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智慧的结晶,没有任何模拟题可以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命题方式,即“怎么考”的问题。命题逻辑的把握将指导我们学会如何复习。第二,凸显考试重点。从2008年到2016年社工考试前后举行了9年。通过仔细研读真题,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,我们要求各位考生一定要将历年真题仔细做一遍,特别是2010—2016年的七套真题。当你回味过后,你就会明白这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,根据考试大纲以及指导教材,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。考生可以在“考点+精练”系列的该知识点中找到对应的历年真题,以便串联复习。

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

(二)“考点+精讲”系列

为了便于学生学习和实践,民政部组织全国社会工作专家编写了全国助理社会工作者、社会工作者职业水平考试大纲和考试指导教材——“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。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。我们根据考试大纲以及指导教材的精神,对2015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,帮助各位考生深入学习和掌握指导教材的精髓。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,按照知识点提炼出十几个考核要点,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 2015 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 2010—2016 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。

(三) “考点+精练”系列

这是本套辅导用书 2017 年的新增系列,其本质是为了减少考生在“考点+精讲”和“真题+详解”之间进行交叉翻阅之繁琐,以考点为核心线索,帮助考生将历年该考点下所有真题进行整理和罗列,以便迅速掌握该考点的重点与动向。这一新增系列,绝对是应对考试的秘籍宝典。

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、中国社会出版社出版的“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工而言,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着许多半专业、半行政性的社会工作实务的现实情况下,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“考点+精练”系列中的题目,最后考前两周做“真题+详解”系列,以此检验学习效果并熟悉考试感觉。这一方法投入小、效果佳,可屡战屡胜。

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,便配套完成“考点+精练”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”系列中的试卷认真做一遍。

3. 针对从事一线实务却无时间复习的考生而言,可以先粗读一遍“考点+精讲”系列,以便对指导教材及考点有所熟悉。然后,通过做“考点+精练”系列来融会贯通全书的考点及考法。最后,在考前一周做近三年真题试卷,以便保持临场感。

第二,指导教材、“考点+精讲”“考点+精练”与“真题+详解”系列辅导用书相结合。根据历年真题信息分析,可以发现历年绝大部分真题都能够在指导教材中寻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,并在指导教材的书上标识出历年考试的情况,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。当然,2017年新增的“考点+精练”系列对以上两点做了极佳的整合。

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,又关照了现实社会的需要,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念原则,不能脱离实务学习理论,而要结合实务学习理论。因此,要特别注意学习指导教材中的案例与举例,从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三天了,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。挨个排除法,一定要挨个来,不要急于求成,要仔细地分析。用排除法有四个技巧:一是被排除的答案本身就有问题,也就是说,不是社工所熟悉的词汇,要么太通俗了,要么太生疏了,没见过的词汇;二是被排除的答案过于绝对,比如出现了强迫、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,就是说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,是越来越科学、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,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。本方法主要是针对多项选择题。在多项选择题的五个备选项中,至少一个错,至少两个对;错选,本题不得分;少选,所选的每个选项得0.5分。所以,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”,宁可多选,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,这对绝大部分考生而言是绰绰有余的。笔者建议考生按照如下时间来分配:第一,准备阶段5分钟。考生填写准考证及姓名,并涂对应准考证号码位置,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,考生宁可慢一些答题,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,既然不会也就只能靠猜了,而猜两次答案并不会有助于提高准确率。故唯一需要检查的地方,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即可。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,在考试时也基本区分不大。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欢呼雀跃,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,并明确标清楚题号,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。但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。这25分钟中,5分钟用来读题和整理思路,20分钟用来书写。一旦时间到25分钟,必须立即停下做下一题,否则会导致时间分配失误。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、刘斌志、朱希峰、伊晓婷、吕静淑五位同仁协作完成。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,每每快被生活压垮的时候,冲泡一杯浓郁芳香的咖啡,令我不忘生活如同这咖啡,亦苦亦甘甜。

祈盼本套辅导用书的编写能够有助于各位考生顺利通过考试。但需要强调的是,本套辅导用书中讲的考试技巧都只是为了应对考试,但嬉笑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。读者若有些许裨益,我们不胜荣幸;其间难免讹误,我们承担全责。恭请各位前辈、同仁以及读者朋友批评斧正(来信请至:swexam 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,每一个人都有值得被欣赏、被发现、被赞美的部分。我们作为助人者,秉持这样一种信念:我在这个地球上的使命,就是和他人一起成长,我相信每一个人的内在力量,我愿意陪伴,跟他一同前行。这就是存谦卑的心。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习社工、乐在社工、学有所获、学而能过!

沈黎 谨上

2016 年度全国社会工作者职业水平考试试卷

(社会工作师)社会工作实务(中级)

第一题(案例分析题,20 分)

社会工作者在社区调研中发现,一些失去独生子女的家庭存在重重困难,家庭成员不愿意面对现实,长期沉浸在悲伤和自责中,有的夫妻关系变得紧张,导致婚姻破裂的危机;有的老人疾病缠身,无人照顾;有的家庭缺乏稳定的收入,经济困难;有的家庭成员害怕无人养老送终,对未来充满担忧。社区居民虽对失独家庭感到同情,但不知如何与其交往,也很少邀请这些家庭参加社区活动。

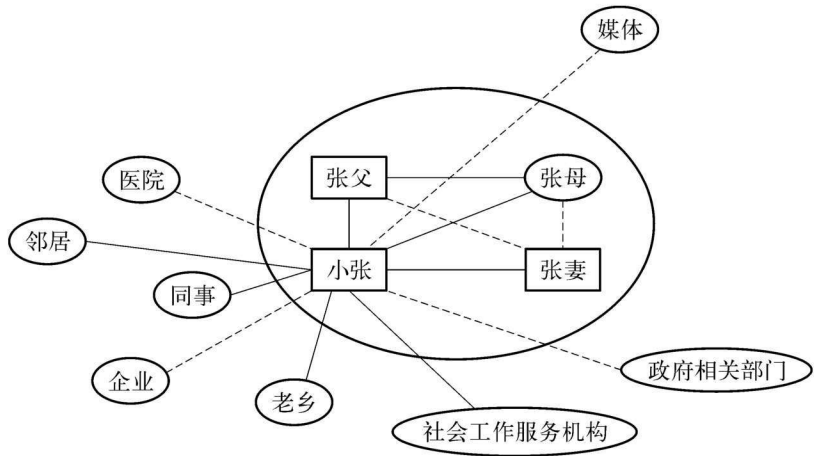
问题:

- 1. 列出本案例中家庭面临的问题。
- 2. 结合案例中的问题,从家庭、社区、社会三个层面,分析社会工作者应采取什么干预措施?

第二题(案例分析题,20 分)

社会工作者在某企业提供服务时发现,员工小张的父亲最近遭遇严重车祸住院治疗,小张的生活和经济面临巨大压力,情绪低落,工作多次出错,还出现擅自离岗的情况,企业领导多次批评,并声称要扣发奖金。

社会工作者在预估中,绘制了小张的社会生态系统图:



问题:

- 1. 依据上图,分析小张的社会生态系统状况。
- 2. 依据企业社会工作的服务内容,社会工作者可以为小张提供哪些服务?

第三题(案例分析题,20 分)

某社区有历史悠久的民俗文化;社区拥有各类活动场所和服务器材,每年有一定的社会服务经费;社区居民骨干、志愿者人数较多;辖区内有多家社会组织和便民服务商。然而,该社区的服务效率低下、质量较差,社区活动形式单一,难以满足居民日益多元的服务需求。

针对上述状况,社会工作服务机构受街道办事处委托,邀请了社区居委会人员、社区社会组织骨干和志愿者一起分析各自的优势、局限和角色差别,澄清了对社区服务的认识,达成了共同的目标,明确了各自职责,建立了信息收集与共享制度、联席会议制度和服务联办制度,在该社区逐步形成了社区居委会、社会工作服务机构和社区社会组织分工合作的联动机制,社区服务效率和质量有了大幅提升。

问题:

- 1. 列出该社区自身拥有的资源。
- 2. 本案例中社会工作服务机构协调该社区各类服务资源,把握了哪些原则?

第四题(案例分析题,20 分)

服刑人员李某假释回到社区后,感到难以适应,总觉得自己低人一等,被人瞧不起。面对家人的不接纳,以及自己无房住、无经济来源、无工作的窘迫,李某十分悲观,觉得这辈子再也没有希望了。一天,李某在办理低保申请时,工作人员要求其补齐材料再来办理。李某为此很生气,与工作人员大吵大闹,并当场撕掉了申请材料。

社会工作者及时介入,为李某开展了个案服务。社会工作者运用理性情绪治疗模式(ABC 治疗模式),协助李某调整非理性信念,协调多方资源缓解李某的生计困难,并协调李某与其家人的关系。在社会工作者的协助下,李某找到了工作和临时住房,家人重新接纳了李某。李某生活状况有了明显好转。

问题:

- 1. 社会工作者为李某提供了哪些促进其社会适应的服务?
- 2. 运用理性情绪治疗模式,对李某申请低保时的 A、B、C 作具体说明,并分析其相互关系。

第五题(方案设计题,20 分)

某社会工作服务机构发现,社区内一些十六七岁的未成年人,由于家庭贫困等因素的影响,形成了敏感、内向等性格特点,自我认同较低,这些未成年人正处于进一步就学、就业的抉择关口,却不知道自己想做什么,也不了解社会上有哪些职业适合自己,对未来倍感迷茫,该社会工作服务机构计划为这些未成年人提供服务,并希望通过申报政府购买服务项目获得资金支持。

要求:

依据生涯选择配合论,设计一份“未成年人职业规划服务”的项目计划书(只需把需求分析、具体目标、服务活动形式和预计成效四部分答案,依据下列表中所列字母的顺序,在答题卡中填写)。

项目名称	未成年人职业规划服务		
需求分析	A		
理论基础	生涯选择配合论认为,职业生		
总目标	认识自我与职业之间的关系,提升职业规划能力		
项目实施	具体计划	服务活动 (只列出形式)	预计成效 (服务对象的改变)
	B ₁	B ₂	B ₃
	C ₁	C ₂	C ₃
	D ₁	D ₂	D ₃
	E ₁	E ₂	E ₃
	评估、管理、预算等:略		

2015 年度全国社会工作者职业水平考试试卷
(社会工作者)社会工作实务(中级)

第一题(案例分析题,20 分)

某村大部分中青年男子外出打工,留守在村里的妇女不仅要承担农活,而且要照顾孩子和老人。留守妇女中,有些缺乏科学种植养殖技术,难以增产增收;农忙时,有些能够得到亲朋好友的帮助,而大多数人只能独自承担;有些整日劳作,无暇顾及孩子教育;个别妇女遇到性骚扰时,倍感无助。村里也没有多少娱乐活动。繁重的劳作加上情感孤独,严重影响到一些妇女的身心健康。

在村委会的支持下,某社会工作服务机构计划针对上述情况开展服务。

问题:

- 1. 列出本案例中留守妇女的服务需求。
- 2. 列出社会工作者可以为本案例中的留守妇女提供的具体服务。

第二题(案例分析题,20 分)

某小学的周老师发现,女学生小红最近上学经常迟到,上课注意力不集中,学习成绩快速下降;小红过去衣着整洁,现在变得邋里邋遢;学校召开家长会,小红家里无人参加;学校联系家长,家长的电话也无人接听。周老师家访时了解到,小红家居住在老旧小区,出租房

较多,人员复杂;小红父亲酗酒成性,常打骂小红母亲;小红母亲不堪忍受,最近离家出走。

学校社会工作者接到周老师的转介后发现,小红性格内向,很少与班上同学交往;在谈及家庭情况时,小红神情紧张。社会工作者还注意到小红身上有多处瘀伤,问其原因,她不愿回答。

问题:

- 1. 从儿童保护的角度,列出小红所面临的风险。
- 2. 社会工作者可采用哪些收集信息的方法,进一步评估小红的服务需求?

第三题(案例分析题,20 分)

近年来,某小区养宠物狗的家庭越来越多,宠物狗给主人带来快乐的同时,也给小区带来了一些问题:狗的粪便随处可见;大型犬有时会惊吓小孩;夜晚狗的叫声经常会吵扰邻居;狗伤人事件时有发生……部分居民对此非常不满,常与养狗者发生冲突,社区的邻里关系受到了影响,尽管居委会通过调节暂时缓解了一些矛盾,但难以从根本上解决问题。

为此,社会工作者与居民代表讨论后,提出建立“养狗自律会”的设想,他们在居民区张贴拟成立“养狗自律会”的海报,发放宣传单,征求居民的意见;邀请居委会、业主委员会、物业公司、居民代表参加座谈会,讨论解决办法。两周后,“养狗自律会”正式成立,推举了会长、秘书长,明确了监督员、宣传员等分工。“养狗自律会”通过社区民意调查,形成了“错时遛狗、粪便自清”等自律公约。同时“养狗自律会”配合居委会、物业公司开展社区环境规划,修建狗便处理设施。一段时间后,不仅养狗扰民问题基本得以解决,邻里关系得到改善,而且居民参与解决社区问题的意识和能力也得到提高。

问题:

- 1. 在本案例中,社会工作者的做法实现了社区社会工作的哪些目标?
- 2. 结合案例指出社会工作者在推动告知、咨询、协商、共同行动和社区自治等不同层次

的社区参与中采取的主要做法(将答案对应相应的序号填写在专用答题卡上)。

社区参与层次	主 要 做 法
告 知	A.
咨 询	B.
协 商	C.
共同行动	D.
社区自治	E.

第四题(案例分析题,20 分)

某社会工作机构计划为街道辖区内的低保家庭提供社会救助服务。社会工作者在调查中发现,有的家庭在遭受意外后没有得到及时有效的救助,因而陷入困境;有的长期病患者家庭缺乏健康保障,引发很多情绪问题;有的家庭怕被人看不起,不敢与邻里交往,不愿参加社区活动;有的家庭能力不足,对未来没有信心;有的家庭想为社区做点贡献,实现自我的价值。

针对低保家庭问题复杂多样的特点,社会工作者决定开展个案管理服务。在重点分析了服务对象的个人能力和支持网络状况后,社会工作者协助低保家庭了解本街道及周边地区各类服务资源分布情况,并将这些资源与他们有机对接;为陷入情绪危机的服务对象提供临床干预;为失能的服务对象持续开展身心健康和长期照顾等综合性服务;为有多重问题的家庭开展转介和跨领域的服务。同时,注重维护服务对象的尊严,协助服务对象提升参与服务和运用资源的能力。

问题:

1. 列出本案例中低保家庭的主要需求。
2. 本案例中的社会工作服务体现了个案管理的哪些特点?

第五题(方案设计题,20 分)

社会工作者在某工业区开展企业社会工作服务时了解到:有的工厂没有提供足够的安全防护用品;有的员工受伤后才意识到工作岗位存在危险因素;有的员工虽然对职业安全与健康知识有所了解,但是心存侥幸,觉得自己不会那么倒霉;有些企业管理者则抱怨员工缺少安全生产意识,不愿意佩戴防护用品。

针对上述情况,社会工作者计划在员工中开展职业安全与健康教育小组服务,学习了解相关知识,提升自我保护的意识和能力。

要求:

设计一份职业安全与健康教育小组方案(只需把需求评估、小组目标、招募组员和小组活动内容填入专用答题卡的相应表格内)。

职业安全与健康教育小组方案
需求评估:
小组目标:
理论基础: 略
招募组员(只列出招募渠道):
小组活动内容:
其他(评估、困难与应对、预算等): 略

2014 年度全国社会工作者职业水平考试试卷

(社会工作者)社会工作实务(中级)

第一题(案例分析题,20 分)

某地区经济社会发展相对滞后,领取城市最低生活保障金的家庭较多。最近,社会工作者发现“等、靠、要”的思想在该地区开始蔓延,申请享受低保待遇的家庭有所增长,甚至出现有的家庭两代都申请的现象。社会工作者在该地区了解到,有人觉得自己学历低、没技术,找不到工作;有人反映周边虽有一些工作岗位,但不理想;还有人认为,如果外出工作,路远、待遇低,还不如待在家。

问题:

- 1. 分析该地区申请享受低保待遇家庭数量较多的原因。
- 2. 从提升服务对象能力的角度,社会工作者可以开展哪些方面的服务?

第二题(案例分析题,20 分)

社会工作者在一次走访中发现王老先生独自在家。对于社会工作者的到来,他很高兴。交谈中社会工作者了解到,王老先生现与儿子一家同住,儿子和儿媳外出工作时,家里只留下他一个人。社会工作者观察发现,王老先生的房间凌乱,身上衣服泛黄并发出异味,已

经多日没有换洗。老人抱怨,退休工资都交给了儿媳,身上没有任何零花钱。同时,社会工作者还注意到王老先生手臂有多处瘀青,问其原因,王老先生沉默不答,表情紧张。社会工作者向社区居委会进一步了解情况,得知王老先生今年 80 岁,以前是老伴照顾他的饮食起居,老伴去世后主要由儿媳照顾。儿媳觉得老人不做家务,不讲卫生,一起生活碍事,常常为此打骂老人,有时还不让老人吃饱,儿子去外地出差时,儿媳还经常将老人反锁家中。

问题:

- 1. 社会工作者在本案例中运用了哪几种收集资料的方法?
- 2. 列举本案例中老人受到虐待和疏于照顾问题的类型及行为表现。

第三题(案例分析题,20 分)

社会工作者在社区走访中发现许多中小学生的父母平时因工作繁忙,无暇顾及孩子。当孩子出现问题时,父母往往会不分青红皂白责骂孩子,孩子觉得很委屈,不再愿意与父母沟通。针对这一情况,社会工作者在社区组织了以“有效沟通”为主题的儿童小组活动。活动进行几次之后,社会工作者发现成效甚微,决定将原来仅为儿童开展的小组工作调整为父母与子女双方都需参加的亲子沟通平行小组,小组目标更改为增强父母聆听能力、情绪管理能力;增强子女表达能力、提升自我价值;增进双方理解,改善亲子关系等。

问题:

- 1. 与原小组计划相比,调整后的亲子沟通平行小组有哪些优点?
- 2. 结合案例完成亲子沟通平行小组主题内容的设计(将表中字母序号写在答题卡上,并作答)。

家 长 组	子 女 组
互相认识、订立目标	互相认识、订立目标
A:	学会积极表达
我眼中的孩子	B:
跨组训练;知己知彼	C:
D:	应对批评
E:	自我肯定
反思与分享	反思与分享

第四题(案例分析题,20 分)

张某,男,45 岁,初中文化程度,因犯故意伤害罪被判有期徒刑。服刑期间张某表现良好,最近经法院裁定假释。

张某妻子已于几年前与其离婚,变卖房产后带着儿子移居外地。目前,张某只能与父母、兄嫂同住,但矛盾冲突不断,家庭关系十分紧张。回到社区后,张某处处感到不适应,对人高度戒备。他多次尝试找工作,却因文化程度低、没有专业技能等原因未能成功;户籍办理也不顺利;再加上最近又被查出患有肝病,张某感到生活压力很大,十分自卑沮丧,却不知向谁求助。

对此,社会工作者计划以个案管理的方式为张某提供服务。

问题:

1. 本案例中的张某有哪些服务需求?
2. 在本案例中,社会工作者进行个案管理时需要注意哪些问题?

第五题(方案设计题,20 分)

某老旧小区居民对社区服务有强烈需求,然而,该社区居委会人手紧张,服务供给有限。为此,社区居委会引进了一家社会工作机构,希望借助专业力量加强社区服务。该社会工作机构在社区走访中发现,社区中已有居民骨干自发组织了一些活动。进一步调查后了解到,有些居民骨干认为,大家组织起来就是为了自娱自乐,不要多管闲事;有的居民骨干虽然想为居民们做点事,但不知道该怎么去做;还有的居民骨干曾经尝试过开展社区服务,但看不到成效,感到很无力,没能坚持下去;同时,这些社区居民骨干开展活动面临缺少服务场地、设备、资金和人员等困难,也不知道该如何去争取资源。

针对该社区的实际情况,社会工作机构计划对社区居民骨干开展能力建设服务。

要求:分别从提升居民骨干的认知和思维、情感和价值观、行为和技巧三个方面能力的角度,设计服务方案(分别列出三个方面的具体目标和主要实施策略)。

2013 年度全国社会工作者职业水平考试试卷
(社会工作者)社会工作实务(中级)

第一题(案例分析题,20 分)

某社区里老街坊、老邻居多,老党员也不少,邻里关系也比较融洽。该社区老龄化程度较高,60 岁及以上老人占总人口的 19.5%,而且高龄老人数量较多,社会工作者在日常工作中发现:一些老人年老体衰,行动不便;一些老人没有退休金,生活困难;一些老年人虽然经济条件好,子女却不在身边,时常感到孤独寂寞;一些老人反映社区文化活动太少,缺少展示才艺的舞台;一些老人被家人忽视,甚至受到虐待,合法权益难以得到保障。

针对以上情况,社会工作者拟订了一个社区老人服务计划,内容包括:一是协助贫困老人获得经济补助;二是请青年志愿者为生活不便的老人提供照顾。

问题:

- 1. 该服务计划满足了老年人的哪些需求,还有哪些需求没有得到满足?
- 2. 如何构建社区支持网络满足该社区老人的需求?

第二题(案例分析题,20 分)

小美是初中二年级学生,学习成绩中等偏下,性格孤僻,平时在学校较少与班上同学说话,经常独来独往,放学后也不跟社区里的同龄人玩耍。小美的母亲是从外来农村嫁到城里的“外来媳”,与亲戚、邻居交往少,因为身体不好,主要在家接一些手工活补贴家用。小美的父亲是一线操作工人,三班倒,工作十分辛苦,收入较低,父亲对小美比较严厉,父女之间交流很少。因为工作时间的关系,小美的父母之间很少沟通,家里有什么事,都是父亲说了算,

小美一家也不参加任何社区活动。社会工作者在一次“外来媳”家庭走访中遇到了小美,决定对其开展个案服务,在预估阶段,社会工作者只收集了小美对自己问题的看法,就认定小美的问题源于自信心不足。

问题:

- 1. 本案例的预估阶段,社会工作者还应从小美家庭层面收集哪些资料?
- 2. 在本案的预估阶段,社会工作者还应从小美与环境的互动层面收集哪些资料?

第三题(案例分析题,20 分)

某大型社区内有餐饮一条街,一些小饭馆,开设室外大排档,营业到凌晨,有些顾客大声喧哗,严重影响到附近居民的正常休息,居民向居委会反映,居委会出面与商户沟通,但商户也只能提醒顾客,顾客不听也没什么办法,有居民给“110”、城管部门、工商部门打电话,有关人员出面后,情况略有改善,但几天后又恢复原样,实在无法忍受的居民开始直接找大声喧哗的顾客交涉,经常因言语不和争吵起来,这段时间接连发生几起居民与顾客打架的事件,社区矛盾日趋突出,社区工作者了解情况后,计划进行调解介入。

问题:

- 1. 结合案例,逐一列出调解介入中可以和社会工作者一起努力的行动系统。
- 2. 社会工作者应采取哪些直接介入策略来调解矛盾?

第四题(案例分析题,20 分)

大学毕业生小梅因车祸导致瘫痪,整天躺在床上无所事事,情绪十分低落。社会工作者小张介入后,对小梅进行了情绪疏导,并与她一起分析讨论,决定开办一家网上工艺品商店,一年来在小张的协助下,网店发展走向了正轨,小梅已经掌握了所有业务流程,情绪也恢复正常,在此情况下,小张觉得可以结案了。一天,小张在家访中对小梅说,自己的任务完成,从明天开始将不再来小梅的家,小梅感到十分震惊,情绪又回到服务前的状态,没有心思处理网店的业务了。

问题:

1. 分析导致小梅在结案时回到以前状态的原因。
2. 结合案例,说明为避免小梅的负面反应,社会工作者在结案时应采取的处理方法。

第五题(方案设计题,20 分)

某小区是去年由 7 个村拆迁安置而形成的近一万人的“农转居”社区,社区内没有幼儿园,并且离小学和高中较远,没有大型的超市和农贸市场,也没有社区活动。新的居住方式改变了原来村落的人际关系和支持网络,社区内人际互动减少,缺乏活力,中老年人无事可做,无处可去,学龄儿童放学后无处可玩,社区只有几个零散的文艺兴趣小组,一些原村落的文艺骨干不主动参与社区活动。楼道里乱堆乱放杂物,影响了人们的正常行走,大部分居民不适应“农转居”后的生活,普遍有一种不满情绪,新建社区居委会由原村委会改组而成,工作人员缺乏城市社区工作经验。对此,当地政府引进一家社会工作服务机构开展服务,社会工作服务机构经过调查后,制订了以协助居民“农转居”生活方式为目标的社区服务计划。

问题:结合本案例,根据“人在情境中”的基本观点,分别从社区居民、环境、社区居民与环境互动三个层面设计具体的社区服务方案(只需列出各层面的服务目标和内容)。