



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2014年最新真题)

社会工作者职业水平考试试题研究组 编

李旸 赵波 主编

2015

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 |

根据《社会救助暂行办法》等最新法律法规政策修订



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

社会工作者职业水平考试试题研究组 编

李旸 赵波 主编

初级

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,2015.2
(社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测)
ISBN 978-7-5093-5931-0

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(2014)第291637号

策划编辑 邱小芳

责任编辑 汪洁琼

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 · ZHENTIZICE——SHEHUI GONGZUO
SHIWU(CHUJI)

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/787×1092毫米16

版次/2015年2月第1版

印张/13.25 字数/252千

2015年2月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-5931-0

定价:30.00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	5
第二节 预估	7
第三节 计划	7
第四节 介入	8
第五节 评估	9
第六节 结案	10
第二章 儿童社会工作	19
第一节 儿童社会工作概述	22
第二节 儿童社会工作的主要内容	23
第三节 儿童社会工作的主要方法	25
第三章 青少年社会工作	31
第一节 青少年社会工作概述	35
第二节 青少年社会工作的主要内容	36
第三节 青少年社会工作的主要方法	37
第四章 老年社会工作	45
第一节 老年社会工作概述	48
第二节 老年社会工作的主要内容	48
第三节 老年社会工作的主要方法	50
第五章 妇女社会工作	57
第一节 妇女社会工作概述	60
第二节 妇女社会工作的主要内容	60
第三节 妇女社会工作的主要方法	62
第六章 残疾人社会工作	68
第一节 残疾人社会工作概述	70
第二节 残疾人存在的问题与需求	71
第三节 残疾人社会工作主要内容与方法	71

第七章 矫正社会工作	82
第一节 矫正社会工作概述	85
第二节 矫正社会工作的主要内容	87
第三节 矫正社会工作的主要方法	89
第八章 优抚安置社会工作	97
第一节 优抚安置社会工作概述	99
第二节 优抚安置社会工作的主要内容	102
第三节 优抚安置社会工作的主要方法	102
第九章 社会救助社会工作	108
第一节 社会救助社会工作概述	111
第二节 救助社会工作的主要内容	113
第三节 社会救助社会工作的主要方法	114
第十章 家庭社会工作	120
第一节 家庭社会工作概述	126
第二节 家庭社会工作的主要内容	127
第三节 家庭社会工作的主要方法	128
第十一章 学校社会工作	134
第一节 学校社会工作概述	136
第二节 学校社会工作的主要内容	137
第三节 学校社会工作的基本方法	138
第十二章 社区社会工作	146
第一节 社区社会工作的含义	150
第二节 社区社会工作的主要内容	151
第三节 社区社会工作的主要方法	153
第十三章 医务社会工作	159
第一节 医务社会工作概述	161
第二节 医务社会工作的主要内容	162
第三节 医务社会工作的主要方法	163

下篇 实战演练

模拟试卷一	171
模拟试卷二	180
参考答案	190
模拟试卷一	190
模拟试卷二	197

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，主要抓住了解各个过程的具体工作的目的、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；结案反映的处理方法

● 真题自测

一、单项选择题

1. 【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。

2. 【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。

3. 【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。

4.【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。

5.【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。

6.【2013年】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()。

- A. 接案 B. 接触 C. 筛选 D. 走访

【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。故本题选A。

7.【2013年】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。

- 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。故本题选D。

8.【2013年】收集服务对象的相关资料,认定服务对象的问题,得出有关服务对象问题的暂时性结构。这个过程称为社会工作的()。

- A. 预估 B. 问题界定 C. 接案 D. 问题分析

【解析】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,其目的在于为制订科学的介入计划打好基础。故本题选A。

9.【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。

10. 【2013 年】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()。

- A. 问卷 B. 观察 C. 咨询 D. 角色扮演

【解析】问卷是非常有用的收集资料的工具，特别是在社区工作中，利用问卷可以收集社区需要、问题和居民意愿等资料。故本题选 A。

11. 【2013 年】小强是小学三年级的学生，半年前跟随打工的父母来到城市就读，小强虽然很努力，但因为基础薄弱，加上父母不知道指导其学习，考试常常不及格。针对小强目前的状况，社会工作者可以采取的间接介入策略是()。

- A. 定期上门辅导小强 B. 加强小强与同学的学习交流
C. 改进小强与父母的沟通方式 D. 提高父母指导小强学习的能力

【解析】间接介入是以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象，由社会工作者代表服务对象采取行动，通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助他们。本题中以小强为关注对象，由社会工作者代表其父母定期上门辅导小强，属于间接介入方式，故本题选 A。

12. 【2013 年】由于人际沟通技巧不足，某企业一些员工常遭到客户投诉。为提升员工沟通技巧，企业社会工作者打算运用发展取向的小组工作模式开展工作。为评估小组工作成果，社会工作者采取的基线测量做法是()。

- A. 测量员工参加小组后顾客投诉情况
B. 测量小组过程中员工沟通情况
C. 测量员工参加小组前后顾客投诉情况
D. 测量员工参加小组后沟通情况

【解析】基线测量方法可以应用于对个人、家庭、小组或者社区的工作介入评估，通过对服务对象介入前、介入中和介入后的观察和研究，比较服务提供前后发生的变化。故本题中应测量员工参加小组的前后的顾客投诉情况来评估小组工作成果。故本题选 C。

13. 【2013 年】为了帮助一些好动的学生改变上课经常“开小差”的习惯，社会工作者所用的合理目标是()。

- A. 减少服务对象“开小差”的次数 B. 改变服务对象不良的行为习惯
C. 培养服务对象良好的听课习惯 D. 延长服务对象上课集中注意力的时间

【解析】在儿童社会工作中，社会工作者要特别注意在具体的实践中通过专业的助人活动，帮助儿童发现其问题的所在，提高儿童自决的能力，在为儿童提供自决机会的前提下，帮助他们实现成长。故本题选 C。

二、多项选择题

1. 【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。

2. 【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。

3. 【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。

4. 【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。

5. 【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。

6. 【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。

7. 【2013 年】为满足单亲家庭孩子身心发展的需要，社会工作者充分挖掘社区资源，组织退休教师志愿服务小组，开展了一系列的活动；为学习有困难的孩子辅导功课；与青春期少年结对，做他们的人生导师；与孩子们共同设计社区公益活动，培养社会责任感；组织单亲家庭聚会，密切亲子关系。社会工作者的介入行动体现了()原则。

- A. 个别化 B. 服务目标聚焦
C. 经济效益优先 D. 与服务对象相互信赖
E. 关注服务对象的发展阶段和特点

【解析】选择介入行动的原则包括：①以人为本、服务对象自决；②个别化，选项 A；③考虑服务对象的发展阶段和他们的特点，选项 E；④与服务对象相互依赖，选项 D；⑤瞄准服务目标，选项 B；⑥考虑经济效益。“考虑经济效益”并不等同于选项 C 的“经济效益优先”，因此排除 C。故本题选 ABDE。

● 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。

3. 服务对象类型:自愿型和非自愿型。

※ **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。

考点二 面谈

1. 面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,同时也是一种意识、有目标的人际互动。

2. 面谈的技巧:(1) 主动介绍自己; (2) 沟通; (3) 倾听。

考点三 收集服务对象资料

1. 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的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。

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；(3)介入的方法和介入行动。

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。

考点八 制订计划方法

1. 设定目的和目标

目标设定包括如下程序和工作：（1）确定服务对象的需要和问题；（2）向服务对象解释设定目标的目的；（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

构建行动计划大致包括以下步骤：（1）选择介入系统；（2）选择介入行动。

第四节 介 入

考点九 介入的分类

（1）直接介入：直接介入是指以个人、家庭和小群体为关注对象，针对个人、家庭和小群体采取的直接行动，重点在于改变家庭或者小群体的人际关系交往，或改变个人、家庭和小群体与其环境中的个人和社会系统的互动方式。

（2）间接介入：间接介入是指以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象，由社会工作者代表服务对象采取行动，通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助他们。

（3）综合介入。

※ **小试牛刀** 小强因为成绩差与班上同学走得很远，而且觉得老师、父母、同学都因为自己成绩差而笑话自己。帮助他的社会工作者通过要求小强的父母与他多交流、老师多鼓励小强、同学们主动与小强玩这些措施增强了小强的自信心，小强的成绩也因此得到进步，在这一过程中，社会工作者对小强个案的介入属于（ ）类型。

A. 直接介入

B. 间接介入

C. 综合介入

D. 多层次介入

【解析】社会工作实务过程中的介入分为直接介入、间接介入和综合介入三种类型。间接介入是指以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象，由社会工作者代表服务对象采取行动，通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助他们。题中，社会工作者通过介入小强的学校和生活社区来帮助小强，属于间接介入。答案为 B。

考点十 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。

第五节 评 估

考点十一 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,改善工作的方法和技巧,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。

考点十二 评估类型

(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,方法是了解和描述介入活动的内容,回答服务过程中发生了什么以及为什么发生。

(2) 结果评估

结果评估是指工作完成的最终成果。结果评估是在工作过程中的最终阶段作出的评估,包括目标结果和理想结果两部分。

※ **小试牛刀** 社会工作常用的评估类型有()。

- A. 预估
- B. 手段评估
- C. 过程评估
- D. 目标评估
- E. 结果评估

【解析】社会工作评估的类型比较常用的有:①过程评估,是对整个介入过程的监测评估,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,是在工作过程的最终阶段作出的评估,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。答案为 CE。

考点十三 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和看法。
- (3) 使用调查方法,收集介入效果的数据和事实资料。

※ **小试牛刀** 下列选项中,属于收集社会工作评估资料的方法的是()。

- A. 利用已有研究资料
- B. 利用政策法规资料
- C. 使用调查方法,收集介入效果的数据和事实资料
- D. 利用档案记录
- E. 收集服务对象对介入过程和结果的意见与看法

【解析】收集社会工作评估资料的方法包括:①利用档案记录进行评估,主要包括对服务

对象所填写的有关接受服务的资料和他们与服务效果的叙述进行研究评估;②收集服务对象对介入过程和结果的意见与看法,包括访谈、观察和记录等;③使用调查方法,收集介入效果的数据和事实资料。包括让服务对象填写问卷以获取实务效果的客观资料,以及服务对象对介入效果的主观感受方面的资料。答案为CDE。

考点十四 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,以评估介入前后的变化,以此判断介入目标实现的程度。

第六节 结 案

考点十五 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。

※ **小试牛刀** 结案的类型包括()。

- A. 目标实现的结案
- B. 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
- C. 存在不能实现目标的客观和实际原因的结案
- D. 社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案
- E. 计划时间到期的结案

【解析】结案的类型包括:目标实现的结案;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;社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案;存在不能实现目标的客观和实际原因的结案。答案为ABCD。

考点十六 服务对象的负面反应

结案意味着社会工作专业关系的终止,这种情况下,服务对象不再有社会工作者的陪伴,终止关系可能给他们带来“分离焦虑”等感受。表现为对这种即将到来的结案产生负面的反应。

常见的负面反应包括:(1)否认;(2)倒退;(3)依赖;(4)抱怨;(5)愤怒;(6)讨价还价;(7)忧郁。

考点十七 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,以确定结案时机是否已经成熟。
- (2) 提前让服务对象知道结案时间,早做心理准备。
- (3) 在结案阶段社会工作者要逐渐减少与服务对象的接触,提醒服务对象学会自立。
- (4) 估计一些可能会破坏改变成果的因素,预防问题的产生。
- (5) 安排正式的结案活动,让服务对象分享各自的收获,相互鼓励,面向未来。

※ **小试牛刀** 社会工作者在结案期针对服务对象可能会出现负面反应，具体的处理方法包括()。

- A. 逐渐减少与服务对象的接触，给服务对象以心理支持
- B. 与服务对象回顾工作过程，以确定结案时机是否已经成熟
- C. 提前让服务对象知道结案时间，早些做好心理准备
- D. 安排非正式的结案活动
- E. 估计可能会破坏改变成果的因素，预防问题的产生，提供有帮助的资源网络

【解析】社会工作者针对服务对象在结案期可能会有负面反应，须在结案阶段审慎处理它们。具体处理方法包括：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；⑤安排正式的结案活动。答案为 ABCE。

强 化 练 习

一、单项选择题（每题的备选项中，只有1个最符合题意）

1. () 是社会工作实务过程的第一步。
 - A. 接案
 - B. 评估
 - C. 计划
 - D. 介入
2. 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. 外展型服务
 - B. 主动型服务对象
 - C. 非自愿型服务对象
 - D. 自愿型服务对象
3. 下列关于接案面谈场所安排的表述，不恰当的是()。
 - A. 会谈的地点安排应征询服务对象的意见，充分考虑他们的需要
 - B. 对于不能外出的人，要安排进行上门会谈
 - C. 社会工作者可以自行安排面谈地点，只要通知服务对象即可
 - 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
4. 面谈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()的过程。
 - A. 双方角色
 - B. 双方职责
 - C. 是否建立专业协助关系
 - D. 服务对象需求和目的
5. 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
6. 把所有有关服务对象的资料组织起来使其具有意义的专业实践活动，其目的在于制定科学的介入计划打好基础，这种工作方法是()。