


# 2015年全国社会工作者职业水平考试 权威预测试卷及详解

(含经典真题)

## 社会工作实务(中级)

社会工作者职业水平考试命题研究组编写

 中国人事出版社

 中国劳动社会保障出版社

2015 年全国社会工作者职业水平考试  
权威预测试卷及详解  
(含经典真题)

社会工作实务 (中级)

社会工作者职业水平考试命题研究组编写

中国人事出版社  
中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务：中级/社会工作者职业水平考试命题研究组编写。—北京：中国劳动社会保障出版社：中国人事出版社，2015

(2015年全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解)

ISBN 978-7-5167-1667-0

I. ①社… II. ①社… 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(2015)第 016296 号

中国人事出版社  
中国劳动社会保障出版社 出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

\*

三河市华骏印务包装有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 4.75 印张 112 千字

2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

定价：11.00 元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者奖励。

举报电话：(010) 64954652

# 前 言

从社会工作者职业水平考试开考至今，考试命题越来越注重对考生能力的测试，考试中案例分析题等灵活性大的题型所占考题比重越来越大。为帮助广大考生在较短时间内掌握考试重点与难点，迅速提高应试能力和掌握答题技巧，我们根据最新考试大纲，以教材、大纲为蓝本，以考试重点、难点为主线，在总结“2014年全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解丛书”经验的基础上，精心编写了“2015年全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解丛书”。

本丛书分为五册：《2015年全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解——社会工作实务（初级）》《2015年全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解——社会工作综合能力（初级）》《2015年全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解——社会工作实务（中级）》《2015年全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解——社会工作综合能力（中级）》《2015年全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解——社会工作法规与政策（中级）》。

本丛书在把握历年命题规律基础上，全方位模拟考试真题，针对常考、必考知识点进行科学预测，题目设置权威合理，答案解析全面准确。同时，将历年考试中反复出现的真题融入预测试卷中，以增强考生对重点考点的记忆能力，最终达到实战演练的目的。

为帮助考生更好地复习备考，在深入研究考试特点及要求的基础上，特别编写了“应试指导”。“应试指导”讲授复习、应试技巧，并对各章的考点分布及历年考试真题中各章内容的所占分值比例进行了总结，为考生掌握重点、理解难点、把握命题趋势提供了具体的指导。

另外，我们还精心编写了一套“全国社会工作者职业水平考试考点精析与同步辅导丛书”，两者配合使用，相信对考生备考会有事半功倍的效果。

本丛书涵盖内容广泛，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，对支持本丛书成稿的各界人士和所有编审人员表示诚挚的感谢。

社会工作者职业水平考试命题研究组

# 目 录

应试指导.....	( 1 )
权威预测试卷 (一) .....	( 12 )
权威预测试卷 (二) .....	( 14 )
权威预测试卷 (三) .....	( 17 )
权威预测试卷 (四) .....	( 19 )
权威预测试卷 (五) .....	( 21 )
权威预测试卷 (六) .....	( 23 )
权威预测试卷 (七) .....	( 26 )
权威预测试卷 (八) .....	( 28 )
权威预测试卷 (九) .....	( 30 )
权威预测试卷 (一) 参考答案及解析.....	( 32 )
权威预测试卷 (二) 参考答案及解析.....	( 37 )
权威预测试卷 (三) 参考答案及解析.....	( 41 )
权威预测试卷 (四) 参考答案及解析.....	( 45 )
权威预测试卷 (五) 参考答案及解析.....	( 49 )
权威预测试卷 (六) 参考答案及解析.....	( 54 )
权威预测试卷 (七) 参考答案及解析.....	( 58 )
权威预测试卷 (八) 参考答案及解析.....	( 61 )
权威预测试卷 (九) 参考答案及解析.....	( 64 )
附录 社会工作实务 (中级) 考试大纲.....	( 68 )

# 应试指导

2006年7月20日，民政部、人事部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作者、社会工作者职业水平考试实施办法》，首次从国家制度上将社会工作者纳入专业技术人员范畴，为提高社会工作人才队伍的专业化水平提供了制度保障。

自2008年6月至今，我国共举行7次全国助理社会工作者、社会工作者职业水平考试，有5万余人通过考试获得了助理社会工作者、社会工作者职业资格。其中，社会工作者职业水平考试的科目共有3门，分别是“社会工作综合能力（中级）”“社会工作实务（中级）”“社会工作法规与政策（中级）”。下面对近年来“社会工作实务（中级）”考试情况进行分析，为考生提供应试指导。

## 一、考试题型、题量、试卷分值、考试合格标准

社会工作实务（中级）的考试题型、题量、试卷分值及考试合格标准见表1。

表1 考试题型、题量、试卷分值及考试合格标准

考试题型	考试题量	试卷分值	合格标准
案例分析题	4道	100分	84分
方案设计题	1道		16分

## 二、备考指南

根据考试大纲中考试说明的规定，社会工作者职业水平考试社会工作实务（中级）的题型是主观题，即案例分析和方案设计。相对于同级别考试的其他科目来说，该科目的考试难度较大，因为其注重考查社会工作从业者运用有关社会工作知识来识别服务对象的需求，评估服务对象的问题，并提出解决问题方法的能力，所以说这是以能力为本的考试。这种考试的特点就体现在命题形式上，即给出一定的情境以及人们在此情境下所遭遇到的问题，要求考生分析和解决具体问题，对能力的考查就体现在对现实情境中问题的理解和把握上。因此，要想顺利通过考试，仅仅通过阅读参考书、背诵记忆一些书本上的知识点是远远不够的。基于此，提出以下几点复习建议：

### 1. 系统通读教材，掌握基础知识

教材是考试的依据，万变不离其宗，学通学透教材是考试过关的基础和保障。因此，考生应全面系统地通读教材。这里强调对教材的通读，是要突出全面理解和融会贯通。此外，在准确把握文字背后复杂含义的基础上，还要注意不同章节的内在联系，能够从整体上对应科目的基础知识做到全面、系统地掌握。

### 2. 练习与其他手段结合，积累实务分析技巧

相对于其他科目的考试，社会工作实务（中级）更注重社会工作从业人员应用相关知识和解决实际问题的能力。这就要求考生结合练习题进行理解记忆，在实例练习的基础上牢记知识重点。此外，可以通过网络、专业杂志等积累一些其他领域的案例进行分析和操作。因

为案例分析、方案设计有其特有的操作步骤，考生可以通过不同的案例进行分析和设计方案，总结归纳答题的基本模式。此外，如果条件允许，考生可以到一些服务机构进行现场观摩，以更直接的方式掌握社会工作的专业方法和技巧。

### 3. 科学制订复习计划，合理安排复习内容

一般来说，复习可以分为四个阶段：一是通读教材内容，对教材有整体的认识 and 了解；二是根据考试大纲进行复习，主要记忆考试大纲所涉及的知识；三是根据所掌握的知识进行一些练习，巩固所记忆的知识点；四是在临考前进行实战模拟。本书就是实战模拟的最佳选择。

### 4. 学会舍末逐本，融会贯通三本教材

由于社会工作实务（中级）考试没有客观题，所以复习的时候，细枝末节的东西并不需要下太大的功夫去记忆，例如一些非常细致的概念在该科目考试中并不会进行考核。但是对教材每个章节中出现的相关理论和介入模式，要有总体的把握。要记住相关理论的主要观点是什么，介入模式的主要策略是什么，这些在考试中会经常考核。

此外，需要提醒考生注意的是，“案例分析题”和“方案设计题”虽然只出现在社会工作实务（中级）的考试中，但在答题时也会涉及“社会工作综合能力（中级）”和“社会工作法规与政策（中级）”这两个科目的相关内容。因此，在复习的时候，要养成融会贯通三本教材的思维习惯，综合运用三个科目的知识来解决实际问题。

## 三、应试技巧

### （一）命题视角

在社会工作实务（中级）考试中，所考核的两种题型各有侧重点。“案例分析题”所要考查的内容主要对应的是社会工作实务的领域，而“方案设计题”则更多地对应着社会工作实务的通用模式过程。下面针对两种题型的命题视角进行具体分析。

#### 1. 案例分析题

案例分析题要求应试人员“对提供的案例背景材料进行全面深入地分析”。它侧重考查的是应试人员对问题的解析能力，也就是通过综合判断、解释和分析，将服务对象的需要和问题、优势和劣势、资源和不足等主要信息一一提炼出来，并且用简要的介入策略做出回应。

综观这7年的考试，案例分析题主要的考核点包括：案例中服务对象所处的困境或所面临的问题，以及运用社会工作专业方法介入并解决问题的基本过程（选择合适的社会工作方法和技巧解决服务对象的问题，解决过程中进行怎样的资源整合）；还可能包括对社会工作专业方法内容、特点等基础知识的考核。

通过对这几年考试的案例分析题进行总结，可以发现其命题方式及解题思路包括以下两个方面：

（1）社会工作实务通用过程中，在各个阶段具体方法的运用。如接案的步骤与技巧、预估的基本步骤与主要方法的运用、制订服务计划的方法、介入策略、评估的方法与技巧、结案的主要内容、结案时根据服务对象的不同表现采用不同的处理方法等，都可以结合具体的案例让考生分析。

应对这类问题，必须熟练掌握社会工作实务的通用过程。

例如下面这道题：

社区矫正对象李某，男，25岁，未婚，初中毕业，与父母同住。李某认为钱是万能的，

能够改变一切。他一直梦想着一夜暴富，对于收入较低的工作岗位不屑一顾。他从不主动了解就业市场的需求，加上学历较低，所以一直失业在家，每日无所事事。

新入职的社会工作者小王认为，李某目前的状况主要由失业所致，只要替他找到了工作，问题就全部解决了。于是，小王想方设法寻找就业信息，多次向李某推荐就业岗位，但一直没有成功，因此，小王十分沮丧、困惑。【2012年真题】

**问题：**

1. 本案例中社会工作者小王的服务目标存在什么偏差？
2. 对本案例中社会工作者小王的服务目标做出具体修改。

**答题要点：**

本题主要考核的是社会工作服务目标的确立。需要了解社会工作实务通用过程在各个阶段具体方法的运用，依照案例内容要求有针对性地解决问题。

1. 社会工作者在社会工作过程中，要确定服务目标，必须首先要界定服务对象的问题和需要，了解服务对象寻求帮助的原因、服务对象对自己的看法和服务对象期望达到的目标。根据对问题的界定来确定服务目标。

本案例中，小王对服务对象李某的问题进行界定，对李某目前的状况进行归因，根据归因结论确定服务目标。但小王对李某目前状况的归因出现了偏差：小王认为造成李某目前状况的主要原因是失业，而真正造成李某目前状况的原因是李某的错误观念和自身条件。李某认为金钱是万能的，梦想着一夜暴富，对收入低的岗位不屑一顾，自身学历低，且从不主动了解就业市场的需求。

小王服务目标的偏差是：小王确定的服务目标是帮助李某就业，改变其无所事事的现状；而李某的期望是一夜暴富。

小王应该确定的正确服务目标是：帮助李某改变其“金钱万能”“一夜暴富”的错误价值观念，使李某客观理性地认识自身情况，树立“脚踏实地”的观念。然后引导李某关注就业市场的需求，努力提高自身技能。同时为李某提供就业信息，使李某脚踏实地地找工作。

2. 小王要根据对李某问题的正确界定，确定以下服务目标：

(1) 改变李某错误的价值观念和思想认识。

1) 改变李某“金钱万能”的错误价值观、金钱观，帮助其树立正确的价值观、金钱观，让他明白“君子爱财，应取之有道，用之有度”，人生还有许多比金钱更重要的东西。

2) 改变李某“一夜暴富”的错误思想认识，帮助他树立“脚踏实地”“劳动致富”的观念。

3) 改变李某眼高手低，“对于收入较低的工作岗位不屑一顾”的错误观念，引导他从工资较低的岗位做起，积累经验，提高技能。

(2) 引导李某客观正确地认识自身的条件。让李某认识到自身学历较低的客观条件，意识到自身存在的问题，使李某有需要改变自身的意识，然后帮助李某提高文化水平，学习新的职业技能。

此外，应引导李某主动了解市场需求，为李某提供就业信息，帮助他积极寻找工作。

(2) 面临困境与介入策略分析。关于面临困境的分析，在通用过程中实际上属于预估的内容。服务对象所面临的困境往往是多方面的，既有因服务对象自身原因导致的困境，也有因外在环境原因导致的困境，主要应从以下几方面进行分析：

1) 生理方面的困境：



①遭遇意外伤害，如遭遇暴力或导致身体残疾等。

介入策略：

- a. 可以考虑采用危机介入模式。
- b. 帮助其进行医疗康复和康复辅导等。

②疾病伤痛（为其提供有关疾病和康复方面的知识）。

2) 心理方面的困境：

①情绪方面。服务对象主要表现为紧张、焦虑、悲观、失落、愧疚等。

介入策略：

- a. 帮助服务对象进行情绪疏导，缓解或消除情绪压力。
- b. 进行放松练习，以舒缓服务对象生理和心理方面的紧张情绪。

②认知方面。服务对象对……的认识存在不当之处，如对孩子的期望值过高、对婚姻过于苛求、对他人缺乏应有的信任、对自己缺乏准确的自我定位、想法不切实际等。

介入策略：

- a. 运用理性情绪疗法，帮助服务对象对非理性信念、认知进行检查和辩论。
  - b. 指导服务对象运用理性的信念替代原来的非理性信念，逐渐建立理性的生活方式。
- ③其他心理方面。如服务对象性格较内向、缺乏自信心、依赖性较强、自卑感较重等。

介入策略：

- a. 进行心理辅导、心理调适。
- b. 调动服务对象的积极性，增强其成就感和自信心。

3) 行为方面的困境：

服务对象在行为方面存在偏差，如撒谎、说脏话、网瘾等。

介入策略：运用行为疗法中的方法进行行为修正。

4) 社会交往、社会参与方面的困境：

服务对象存在与家人、同学、同伴、老师等关系比较紧张的困境。

介入策略：

- a. 帮助其学习人际沟通技巧。
- b. 鼓励服务对象主动与……进行交流沟通。

5) 因环境原因而产生的困境：

①服务对象的……需要（如生活照顾需要，医疗健康需要，安全、居住、受教育等方面的需要）没有得到很好满足。

②缺乏来自家庭等方面的关爱和支持。

③失业、没有稳定的收入来源。

④来自环境的歧视、不当的评价对服务对象产生的压力甚至伤害。

介入策略：

- a. 帮助服务对象寻找有关社会政策方面的资源支持。
- b. 社会工作者主动与服务对象的家人、学校、所在社区的有关机构、志愿服务组织等进行沟通，争取或寻求他们为服务对象提供支持和帮助，既包括工具性的支持，如提供物质、照顾、工作等，也包括表意性的支持，如鼓励、精神慰藉等。

c. 社会工作者主动与服务对象的家人、老师、同事等进行沟通，教导相应的技巧、提供有关建议等，改变他们对服务对象产生不利影响的某些认知和行为。

d. 进行资源整合，帮助服务对象建立较完善的社会支持网络。

6) 因服务对象自身资源不足而产生的困境：

①没有一技之长，职业技能较差。

②缺乏必要的知识，其他方面的能力较差，不能很好地适应社会。

③过去失败的经历带来的负面影响等。

介入策略：

a. 帮助服务对象参加职业培训，提高职业技能。

b. 为服务对象提供专门辅导，增强其对社会的适应能力等，如帮助外来务工子女进行课业辅导、人际交往辅导等，从而使他们更好地适应城市的学习和生活。

c. 帮助服务对象挖掘自身潜能、发挥其特长，注重培养其自我成就感和自信心。

例如下面这道题：

某大型社区内建有餐饮一条街，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，但商户他们也只能提醒顾客，人家不听也没有办法，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，经常因言语不和而争吵起来，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，社会工作者了解情况后，计划进行调解介入。【2013年真题】

问题：

1. 结合案例，逐一系列出在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？

答题要点：

本题主要考核的是直接介入的行动与策略的相关应用。需要在了解直接介入的行动与策略的基础上，结合案例内容要求，给出合理的介入策略和方法。

1. 为了实现计划的目标，社会工作者要运用不同系统的资源，与他们一起工作。这些系统包括家庭、朋友、邻居、同辈团体及社区。在本案例中，居民向居委会反映问题，居委会出面与商户沟通，110、城管部门、工商部门的工作人员出面后，情况略有改善，他们对社区问题的改善有一定帮助。因而，社会工作者在介入调解时可与居委会、110、城管部门、工商部门以及小区居民等行动系统一起努力，调解居民与顾客的矛盾、纠纷。

2. 直接介入行动和策略是与服务对象系统一起行动，帮助他们更好地应对人生任务和环境的需要，减少由社会功能问题而带来的不利影响。直接介入策略可以有不同的介入行动，包括促使服务对象运用现有资源、危机介入、运用活动和调解服务等。

(1) 调解服务

1) 帮助服务对象与环境系统进行接触。本案例中，社会工作者可以帮助社区居民与商户开展对话，协商怎样的处理方式是可行的、是对方能够接受的，帮助双方从接触中寻找解决冲突的办法。

2) 协助环境系统回应服务对象的需求。本案例中，社会工作者要协助资源系统，如城管部门、工商部门、商户等对社区居民的意愿给予回应，并付诸实际行动。

3) 协助双方界定共同目标。本案例中，社会工作者在重建社区居民与商户的关系的基础上，协助双方认定并协商出共同的目标，创造“双赢”的局面。

## (2) 促进服务对象运用现有资源

本案例中，对居民、商户和顾客建立专业关系，充分利用现有资源，动员居委会及社区居民给予情感支持，加强城管部门的长效管理，社区居民、志愿者等进行监督。

## (3) 运用活动作为介入的策略

本案例中，可以通过开展小组活动，将居民、商户和顾客组成平行沟通小组，换位思考，各自阐明立场和观点，从对方的角度来看问题，考虑到各自的困难，最后达成理解，并制订解决问题的协议。

## 2. 方案设计题

方案设计题要求应试者“设计出环节完整、严密、可行性强的服务方案”。它侧重于考查考生解决问题的能力，也就是在“案例分析”的基础上，运用社会工作的理念、理论、知识、方法和技巧，针对服务对象的需要和问题，设计出一套完整的服务方案。根据考试大纲的要求，完成的服务方案应当包括问题的陈述分析、工作目标、实施策略、执行和评估等要素。

综观这7年的考试，方案设计题的主要考核点包括：案例中服务对象所处的困境或所面临的问题，针对服务对象的困境和问题，合理、完整地说明助人者对社会工作通用的过程模式，运用该模式过程中对社会工作专业方法、技术和理论的综合掌握程度（该过程应当考核考生对社会工作专业方法和理论的掌握情况，如社会工作方法和技巧运用是否适当，解决过程中进行怎样的资源整合），还可能包括对社会工作专业方法内容、特点等基础知识方面的考核。

通过对这几年考试的设计题进行总结，可以发现其命题方式及解题思路包括以下几个方面：

第一，针对个人或家庭的服务方案——个案工作。

第二，针对小部分人群的服务方案——小组工作。

第三，针对大部分人群的服务方案——社区工作。

在解题过程中，一般包括以下内容：

(1) 问题的陈述与分析。说明服务对象所处的困境和所面临的困难，这一步包括通用过程模式中的接案和预估两个步骤。

1) 接案。分析案例中的服务对象属于哪一类型的困难群体。

2) 预估。预估这一类型的困难群体面对的主要问题或困境有哪些，资料中属于这一类型的目标对象实际存在这些问题中的哪几种问题，产生这些问题的原因是什么。

(2) 方案设计（通用过程模式的计划阶段）

1) 方案目标。根据服务对象的问题提出目标。

2) 方案实施策略

①接案阶段。分析通过何种方式取得服务对象的信任，并建立良好的专业关系。

②预估阶段。预估通过哪些方面收集资料，与服务对象一起确定其面临的问题及需要。

③计划阶段。计划分别采用哪些社会工作专业方法和技巧、整合哪些资源、提供哪些服务来解决目标对象的问题。

④介入阶段。通过对计划方案实施情况的分析，总结不当之处，调整计划方案。

⑤评估阶段。对辅导进行多方面评估（主要是成效评估、过程评估和满意度评估等），同时提前告知服务对象辅导即将结束。

⑥结案阶段。与服务对象回顾辅导的过程，对于服务对象此阶段的表现进行适当引导。

⑦跟进服务。结案后通过哪些形式进行后续跟进工作，巩固服务效果。

(3) 方案执行（通用过程模式的介入阶段）。依据方案实施策略，确定社会工作者和服务对象采取怎样的具体行动，尤其是社会工作者采取哪些行动（整合资源的行动、提供服务的行动、监督执行进度、处理危机等）。

(4) 方案评估。从服务对象对社会工作者的满意度、方案执行情况如何、方案执行效果如何等方面进行评估。

(5) 结案。如有必要可进行说明，有可能会加分。

例如下面这道题：

社会工作者发现某打工子弟学校的学生存在不同程度的健康问题，其中很多问题与日常生活习惯有关，如果能够做到早发现、早治疗，便可以防止某些疾病的产生。尽管该市早在2009年便颁布了每年为本市中小学生学习开展免费体检政策，但该政策并没有惠及打工子弟学校。

社会工作者通过进一步社区走访发现，这些学生大多居住在学校附近的城乡接合部，社区环境卫生很差，垃圾遍地，缺少公共卫生设施。社区周边只有一家正规医院，外来人口很少去，一些家庭没有养成良好的卫生习惯，不少家长也存在不同程度的健康问题，还有部分家庭因为疾病而陷入困境。

针对上述问题，社会工作者计划开展社区卫生健康服务项目。【2012年真题】

**问题：**

分别从“直接介入”和“间接介入”的角度为该项目设计服务方案。（只需说明介入目标和主要介入策略）。

**答题要点：**

本题主要考核的是介入目标和介入策略的相关内容。解答时需要在掌握介入相关知识的基础上，按照方案设计的基本步骤和方法，结合案例内容设计出全面合理的方案。

1. “直接介入”角度

直接介入是指以个人、家庭、群体、组织和社区为关注对象，针对他们所采取的行动，重点在于改变服务对象家庭或群体内的人际交往，或改变个人、家庭和群体与其环境中的个人和社会系统的关系和互动方式。

(1) 介入目标。通过深入学校、社区、家庭，从学生和自身来改变不健康的生活习惯，鼓励社区居民主动保护环境，共同保持良好的生活卫生习惯，防止疾病的发生，帮助人们摆脱疾病困扰。

(2) 主要策略：

1) 帮助服务对象运用自己的内在资源，达到改变的目标。社会工作者的任务是帮助服务对象采取正确的态度与方法分析事物，从而能够有效地解决问题；改进服务对象扮演社会角色的技巧，发掘他们的潜能，并帮助他们建立积极的人生观。在这里，社会工作者主要扮演辅导者、促进者、提供意见者和教育者的角色。首先，帮助学生和家长认识哪些生活方式是不健康的，以及这些不健康的生活方式所带来的潜在危害，让大家从思想上有新的认识；其次，倡导和传授健康生活理念、具体的健康习惯，使其逐渐改变原有的不健康的习惯。

2) 帮助服务对象运用现有的外部资源。运用外部资源的目的是将服务对象系统与资源系统联结起来以增强服务对象的社会功能。外部资源包括正式的资源系统——各类服务机构

和非正式的资源系统——家庭、邻居、亲戚、朋友等。本案例中，社会工作者主要扮演中介人、倡导者和促进者的角色。鼓励大家有病到社区的正规医院就诊，让学校定期组织学生进行体检，并且在课堂上传授健康生活的理念。

3) 运用活动作为介入的策略。开展健康生活方式的比赛活动，一方面宣传健康生活的理念，另一方面激发大家的积极性和主动性。

4) 调解行动。重点是通过服务对象与环境系统的互动，消除冲突，满足共同需要。案例中，社会工作者应该引导服务对象爱护生活的环境，提高生活环境质量，促进自身健康。

5) 运用影响力。社会工作者有意识地运用各种能够影响服务对象改变的力量，包括：诱导——奖励与处罚；劝导——运用有说服力的观点改变服务对象的观念；利用关系——运用人际关系影响目标系统的行为；利用环境——使外部社会环境有利于服务对象的改变。

在本案例中，社会工作者可以综合运用各种影响力，促使社区居民爱护环境，保护自身健康。

## 2. “间接介入”角度

间接介入又称改变环境的工作，是指以个人、家庭、群体、组织和社区以及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的行动。

(1) 介入目标。通过改变外部的环境，为学生和家长创造有利的外部条件，内外结合，改变现有的不健康生活方式。联合社区的力量，建立并完善公共卫生设施。另外，社区工作者还要运用社区内外的资源，帮助社区内因病致困的家庭解决治病困难。

### (2) 主要策略

1) 运用和挖掘社区人力资源。让社区内有影响力的人物参与，为学生和家长获取资源。运用社区人力资源时的主要技巧如下：

① 识别“谁”是有影响力的人。要求社会工作者走出办公室，深入社区，了解民情。

② 具有与“有影响力”的人建立关系、与服务对象一道工作的技巧。

③ 具有说服和游说、令人信服的陈述和表达技巧。

④ 把握工作目标的技巧。将“有影响力”的人团结起来为服务对象的利益工作。

2) 协调和连接各种服务资源。在一个地区内能够为服务对象提供服务的常常不止一个机构或者组织，但它们都各有自己的助人计划。因此，社会工作者需要将把这些服务资源进行协调。协调服务时，社会工作者要掌握下列原则：

① 团结不同专业的服务人员以实现共同目标。

② 了解各方的不同观点，协助建立共同目标。

③ 识别各专业的长处和差别，划分职责。

④ 与各方沟通情况，为有效协调打下基础。

⑤ 协调前广泛收集资料，提高协调效率，减少协调成本。

3) 制订计划创新资源。社会有新的需要却缺乏有效服务资源时，社会工作者就要考虑筹划发展新资源。案例中，打工子弟学校的学生有健康的需要，若社区缺乏健康服务的资源，社会工作者可以运用创新资源的策略，如争取其他健康医疗机构支持，促进开展社区卫生健康服务项目。

4) 改变环境。改变环境的工作也称环境介入、环境改变术，其目的在于改变服务对象周围的环境，以促成服务对象的改变，达到服务的目标。在本案例中，社会工作者可以倡导

居民爱护周围环境，提高周围环境的质量，促进打工子弟学校学生的健康。

5) 改变组织或机构的政策、工作程序、工作方式，以便能够更好地为学生和家长服务。

## (二) 答题注意事项

社会工作实务(中级)考试的题型和题量都不大，但由于都是案例主观题，要想顺利通过该项考试，考生不能忽略以下几个需要注意的事项：

### 1. 看分答题，合理分配时间

在社会工作实务(中级)考试中，考生要在150分钟内完成5道案例题的分析，其中包括4道案例分析题和1道方案设计题，题量不大。考生可以结合题目的分值来判断题目的难易程度，一般来说，分值越高的题，难度越大。因此，考生可以先完成低分值的题，然后再做高分值的题。当然，对分值较低的题，考生应少花时间，留出足够的时间去分析阅读量较大、难度高的题。

### 2. 要点宁缺毋滥，保证基本得分点

考生应该掌握案例分析题和方案设计题的基本答题模式，在应试时根据所列案例进行分析，尽可能分析案例中出现的显现问题和潜在问题，根据分析提出对应的介入策略或者实施方案，内容要尽可能详尽，保证基本得分点。宁可多写出一些要点，也不要为了节省时间而少写。

### 3. 注意书写规范及卷面整洁

考生在作答的过程中，应该在合理分配答题时间的基础上，规范、整齐地写好每个字，以保证卷面的整洁，字迹潦草的卷子会让评卷老师反感，影响卷面分。

## 四、考点分布表

为了让考生更好地把握社会工作实务(中级)的考试内容，我们根据考试大纲和教材内容，并结合历年考试命题情况，对教材各章考点分布进行了分析和整理(见表2)，供考生参考。

表 2

考点分布表

章节	考点分布	说明
第一章	1. 通用过程模式的理论依据 2. 通用过程模式的特点 3. 运用通用过程模式应考虑的因素 4. 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用	本章的考点只有4个，但是却贯穿后面13章有关实务领域的内容，在历年考试中也往往会联系一些实务领域来出题，所以本章作为社会工作实务的理论基础，提供了社会工作实务领域的基本分析视角，是不可忽视的一章
第二章	1. 接案阶段社会工作者的主要任务 2. 接案的步骤及核心技巧 3. 影响接案成功的因素 4. 接案应注意的事项 5. 预估的目的、任务、特点及原则 6. 预估的基本步骤 7. 预估的主要方法 8. 服务计划的构成 9. 制订服务计划的原则 10. 制订服务计划的方法	本章有24个基本考点，占全书近1/3的内容。基本上所有涉及服务的设计和介入的策略均要考虑通用过程6个阶段的任务和技巧。因此，考生需要非常熟悉并掌握本章每一步骤的内容、核心技巧和具体方法

章节	考点分布	说明
第二章	11. 服务协议的形式 12. 服务协议的签订过程及技巧 13. 介入的特点 14. 介入的分类 15. 选择介入的原则 16. 直接介入的行动及策略 17. 间接介入的行动及策略 18. 评估的目的 19. 评估的作用 20. 评估的类型 21. 评估的方法与技巧 22. 结案的类型 23. 结案的任务 24. 结案时服务对象的反应及其处理方法	本章有 24 个基本考点, 占全书近 1/3 的内容。基本上所有涉及服务的设计和介入的策略均要考虑通用过程 6 个阶段的任务和技巧。因此, 考生需要非常熟悉并掌握本章每一步骤的内容、核心技巧和具体方法
第三章	1. 儿童的需要及面临的问题 2. 儿童社会工作的特点 3. 儿童社会工作的主要内容 4. 儿童社会工作的主要方法	本章有 4 个基本考点。考生只有深刻领会和灵活掌握本章的内容, 才能在考试中解答本章针对儿童的不同问题开展的社会工作实务工作
第四章	1. 青少年的需要及问题 2. 青少年社会工作的特点 3. 青少年社会工作的主要内容 4. 青少年社会工作的主要方法	本章有 4 个考点。此章部分内容与《社会工作综合能力(中级)》第三章“人类行为与社会环境”中关于人生发展阶段的青少年部分紧密相关, 考生应将两章内容结合起来以加强学习效果, 从而在考试中解答针对青少年不同问题开展的社会工作实务工作
第五章	1. 老年人的需要及问题 2. 老年社会工作的特点 3. 老年社会工作的主要内容 4. 老年社会工作的主要方法	本章有 4 个基本考点。考生只有深入了解老年人各方面的需要、特点, 才能针对不同的老年人采取适合的社会工作方法开展服务
第六章	1. 妇女的需要及问题 2. 妇女社会工作的主要特点 3. 妇女社会工作的主要内容 4. 妇女社会工作的主要方法	本章有较多的理论和知识, 需要考生在记忆的基础上加以理解并能够结合实际案例灵活应用。特别是要结合第一章的基本理论和分析框架、第二章的服务流程和具体的技巧进行分析
第七章	1. 残疾人社会工作的特点 2. 残疾人所面临的主要问题 3. 残疾人的基本需求 4. 残疾人社会工作的主要内容 5. 残疾人社会工作的主要方法	本章有 5 个考点。考生需要在深入了解残疾人各方面需要、特点的基础上, 针对不同的残疾人采取适合的社会工作方法开展服务
第八章	1. 矫正社会工作的需要及问题 2. 矫正社会工作的特点 3. 矫正社会工作的主要内容 4. 矫正社会工作的主要方法	本章有 4 个考点。考生需要在理解记忆基本概念及相关内容的基础上, 灵活运用各种方法解决矫正对象的问题

章节	考点分布	说明
第九章	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 优抚安置服务对象的需要及问题</li> <li>2. 优抚安置社会工作的特点</li> <li>3. 优抚安置社会工作的主要内容</li> <li>4. 优抚安置社会工作的主要方法</li> </ol>	<p>本章有 4 个考点。考生在复习过程中, 需要结合《社会工作法规与政策》教材中关于优抚安置的政策法规知识来进行, 在答题的时候要注意结合相关政策法规知识来分析</p>
第十章	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社会救助社会工作的特点</li> <li>2. 社会救助社会工作的主要内容</li> <li>3. 社会救助社会工作的主要方法</li> </ol>	<p>考生只有深刻领会和灵活掌握本章的内容, 才能在考试中解答针对社会救助对象的不同问题开展的社会工作实务工作</p>
第十一章	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 家庭社会工作的特点</li> <li>2. 家庭社会工作的主要内容</li> <li>3. 家庭社会工作的主要方法</li> </ol>	<p>家庭社会工作是社会工作实务的重要组成部分, 因此, 考生只有高度重视本章的内容, 在记忆的基础上理解, 才能针对不同家庭社会工作对象的不同问题提出解决策略</p>
第十二章	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学校社会工作的特点</li> <li>2. 学校社会工作的主要内容</li> <li>3. 学校社会工作的基本方法</li> </ol>	<p>在复习本章内容时, 考生只有深入了解学生各方面的需要, 才能针对不同的学生运用适合的社会工作方法开展服务</p>
第十三章	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社区社会工作的特点</li> <li>2. 社区社会工作的主要内容</li> <li>3. 社区社会工作的主要方法</li> </ol>	<p>本章有 3 个考点。考生应全面、具体、细致地了解、学习、记忆, 并且能够灵活运用。除了这 3 个考点外, 对其他知识点考生做一般了解和理解即可</p>
第十四章	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 医务社会工作的特点</li> <li>2. 医务社会工作的主要内容</li> <li>3. 医务社会工作的主要方法</li> </ol>	<p>本章的 3 个考点需要考生在记忆的基础上加以理解, 并能够结合实际案例灵活应用</p>



# 权威预测试卷（一）

## 第一题

小杜是刚参加工作的社会工作者，她在为老年人服务时产生了极大的困惑，不知道如何将课堂上学到的社会工作知识和技能运用到具体服务中去：当老年人诉说自己遭受家人虐待时，她不知道如何处理；面对老年人不合理的要求，她不知道怎么应对；她也不了解从哪里可以寻找到服务所需要的资源。为此，小杜十分焦虑、沮丧，压力重重，已经哭了好几次，怀疑自己能不能从事这份工作，也没有信心把助人的工作做好，深感无助和无力。

针对上述情况，机构资深社会工作者老宋为小杜提供了督导。【2012年真题】

### 【问题】

针对小杜在服务过程中遇到的困境：

1. 逐一列出老宋可以开展的支持性督导的具体内容。
2. 逐一列出老宋可以开展的教育性督导的具体内容。

## 第二题

赵某与妻子协议离婚后，两人谁都不想放弃女儿彤彤的抚养权，闹上了法庭，法院最终将彤彤判给了赵某。前妻为了能多见女儿，经常在校门口出现，与赵某争着接孩子。彤彤每次放学时，父母经常同时来接，与同学玩的时间都没有，经常是和父亲走了，母亲失落地在后面跟着。彤彤也很想念母亲，于是经常与母亲通电话，但电话打多了，父亲会不高兴。彤彤小小的年纪无法承受如此沉重的父爱与母爱，她开始从心底厌恶亲情，厌恶关心，开始拼命花父母的钱，并多次离家到外地，被父母找回后整日待在家里沉默不语，经常一个人发呆。

### 【问题】

1. 案例中彤彤面临的主要问题是什么？
2. 作为社会工作者应如何介入？

## 第三题

江宏5岁时父亲因车祸去世，母亲一个人含辛茹苦把他带大。他的学习成绩一直不理想，初中毕业时的成绩不好，很勉强地进入一所职业学校，本来就不爱学习的他在职业学校的学习环境中更加放松自己，最后没有与母亲商量就自己退学了。

退学后，江宏整天与社会上的一些不良少年混在一起，染上了很多恶习，对于母亲的劝告置若罔闻，终因参与一起抢劫案被判处有期徒刑一年，缓期一年。母亲对他的行为非常失望，数落了他很多次。从这以后，江宏与母亲的关系越来越差，从不关心照顾母亲，还经常因为嫌母亲啰唆而打骂她。无助的母亲找到社会工作者小叶寻求帮助，小叶多次与江宏面谈，同时也做他母亲的工作，缓解了母子二人的关系，并且帮助江宏找到了工作。此时，江