

2024 年社会工作者之中级社会工作实务自我检测试 卷 A 卷附答案

大题（共 60 题）

一、（解析题，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，在小张的协作下，网店发展走上了正轨，小梅已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，自己的任务已完成，从明天开始不再来小梅的家。小梅感到十分震惊，情绪又回落到服务前的状态，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情绪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，社会工作者小张在结案时应采取的处理方法。

【答案】1. 原因：不管是哪一种社会工作的介入和协助，服务对象在整个过程中都会感受到社会工作者的真诚与关注、尊重、接纳和肯定，这是专业社会工作对社会工作者的要求，也是专业关系的特质。但由于结案意味着社会工作专业关系的终止，意味着服务对象要回到自己的生活世界中，也意味着其后社会工作者与服务对象就要停止接触，服务对象不再有社会工作者的陪伴，因此，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反应。2. 处理方法：(1) 与服务对象小梅一起讨论他们对结案的准备情况。(2) 提前让服务对象小梅知道结案时间，早些做好心理准备。(3) 在结案阶段社会工作者小张要逐渐减少与服务对象小梅的接触，提醒小梅要学会自立，给小梅以心理支持，告诉她在有需要时社会工作者将继续提供协助。(4) 社会工作者小张也要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，并为小梅提供能够对她有帮助的资源系统的支持，待稳定了小梅的改变成果时，才最后结束专业助人关系。(5) 必要时安排正式的结案活动，让小梅分享自己的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。

二、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不分青红皂白骂孩子，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“有效沟通”为主题的儿童小组活动。活动进行几节之后，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要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）。

【答案】1. 亲子沟通平行小组是亲子教育的一种新形式，它可以定义为两个分开但同时进行的小组，通过联合活动，如实践练习、互相配合的小组内容和进度、联组活动等，从而改善亲子关系。亲子沟通平行小组的优点：(1) 父母参与的中介角色对子女学习各种技巧有很大的帮助。由于父母清楚地了解小组的内容，在子女学习上他们可以发挥提醒和鼓励作用，并协助子女在家完成实践练习。(2) 由于双方都参加亲子教育服务活动，从中会让子女感受到父母也愿意努力学习改善关系，而彼此在服务活动过程中的改变和进步都会成为对对方的鼓励，从而增强双方处理冲突和解决问题的信心。2. 亲子沟通平行小组内容的选择和设计：在小组活动正式开始之前，首先应该对服务对象（家长和子女）的需要和问题做一个了解和评估，家长组方面是需要增强聆听能力，情绪管理能力；子女组重点是训练他们增强表达能力，提升自我价值。A：学会认真聆听 B：我眼中的父母 C：跨组练习：知己知彼 D：心平气和之道 E：学会情绪管理

三、在开展学校社会工作服务过程中，社会工作者经常遇到以下困惑：有些学生有求助解决个人问题的意愿，但由于学校学习任务重，作息制度严，无法接受较长时间的个案面谈辅导；有些学生有青春期困扰、异性交往、亲子关系等私密问题需要咨询辅导，但羞于与他人进行面对面的交流。社会工作者在进行疑难复杂的个案面谈辅导时，也会出现思考不周、应对欠妥的情况。社会工作者结合以上实际情况，将传统的个案工作服务形式进行了延伸，在面对面辅导的同时，增加了“社工信箱”的服务形式，通过设置信箱和广泛宣传，邀请学生将自己的困扰和需求写在纸上投递到信箱，社会工作者阅读信件并组织回信，给予来信求助的学生以及及时辅导。

问题：1. 本案例中的“社工信箱”与传统的个案工作服务形式相比，有哪些创新点？2. 社会工作者收到学生来信后，应采取哪些具体措施以保证服务质量？

【答案】1. 作为个案工作服务形式的延伸和演化，社工信箱较为适合当今社会情境下的学校社会工作服务。具体创新体现在以下几个方面：（1）可较好解决学生学习压力较重、时间较紧张而导致无法长时间开展个案会谈的难题；（2）可较好解决学生在个案会谈中存在诸多当面无法表达的语言的难题，社工信箱的高度匿名性亦能够让学生感受到安全感，而愿意自由表达；（3）可较好避免个案会谈过程中学生反应及时性的障碍及社会工作者回应欠考虑的风险。2. 社会工作者收到学生来信后，应采取以下具体措施以保证服务质量：（1）运用同感、尊重、真诚等专业服务原则；（2）扮演倾听、陪伴者的角色；（3）妥善保存信件；及时回复信件；（4）针对同一类需求和问题开展小组；（5）定期回访等。

四、姚静的爸爸经营着一家皮具厂，产品销往全国各地，近期正在计划推向国际市场，姚静一直生活在优越的环境中。在姚静 10 岁的时候，因为爸爸工厂的迁移，全家人也随即搬往了另一个城市，妈妈在辞职后也没有再去找工作，总是打牌，或是去逛街做美容，对姚静的关心越来越少。因为到了新的地方新的学校，对一切都比较陌生，让本来成绩很好的姚静一下子失去了学习的动力，成绩直线下降，老师也将他归入了差生的行列，很少管他。没有了妈妈和老师的管教，爸爸忙于工作更没时间管他，这让姚静一下子自由起来。姚静也不愿再去上课，总是逃学去网吧玩游戏，没多久，姚静就在网吧里认识了几个无业青年，并和他们以兄弟相称，整天混在一起，到处惹是生非，有一天在网吧因为一件小事与其他人发生口角，双方打了起来，姚静将一人的头打破，因姚静还未成年，最终经过协商赔给了对方一笔赔偿金。发生了这件事情后，姚静的爸爸妈妈才意识到现在的姚静发生了很大的变化，预寻求相关机构的帮助。[问题]1. 青少年社会工作具有什么特点？2. 若你是某社会服务机构的社会工作者，机构将此案例交由你处理，你应该如何开展工作？

【答案】1. 青少年社会工作具有以下特点：①社会工作价值观是青少年社会工作的核心基础。②社会工作专业方法和技巧是开展青少年社会工作的主要载体。③“人与环境互动”的视角是青少年社会工作的基本介入焦点。④青少年社会功能的改善和提高始终是青少年社会工作的主要目标。2. 针对本案例，社会工作者应从以下方面开展工作：①通过与姚静的接触，建立信任关系，了解姚静真正的需求，根据姚静的兴趣，帮其参加相关的专业技术培训，使其学习一些知识，并且掌握技能，不再与那些社会闲散青年来往。②让姚静认识到自己的行为所带来的严重后果，让他知道并不是所有的事情都可以用钱来解决的，应该对自己所做的事情负责。③协助姚静共同制订行动计划，循序渐进地改善其不良行为，同时请姚静的父母一起来监督姚静的计划执行情况。④与姚静的父母进行沟通，请他们与姚静多交流，了解姚静内心的想法，尽量用多一点的时间对姚静进行关心和照顾，增进亲子关系。

五、小葛今年 13 岁，贵州人，初一学生。由于父母常年在上海打工，他从小跟着爷爷奶奶在老家生活。2011 年 9 月，小葛转到上海一所民工子弟学校就读，但其父母由于平时工作很忙，无暇顾及他的学业。由于学习成绩较差，他产生了厌学情绪，开始结交社会上不良分子，并诱导其他同学逃课、打游戏，学校打算将其开除。假如你是学校的社会工作者，从小葛的班主任老师对学校的社会工作者听说了小葛的情况，打算对小葛提供服务。[问题]1. 请分析小葛目前面临的问题及问题产生的原因。2. 针对小葛面临的问题，学校社会工作者应该采取哪些介入策略？

【答案】1. 上述案例中，小葛目前面临的问题及问题产生的原因分别表现为：(1)小葛目前面临的问题①存在厌学情绪，学习成绩差，经常逃课、打游戏，需要提高学习成绩，改变逃课、打游戏的不良行为习惯，以免被学校开除；②行为不良，诱导其他同学逃课、打游戏，需要和同学之间建立正常的人际关系，培养健康的行为习惯；③父母无暇教导小葛，导致亲子关系疏离，需要与家人建立和睦的亲情关系。(2)小葛所面临的问题产生的原因①个人的原因。从小葛个人来说，由于他来自贵州，从小跟着爷爷奶奶在老家生活，到上海后，可能由于语言不通、对环境不适应，或者从小没有受到良好的启蒙教育，导致小葛学习兴趣不高，成绩也不理想。而学习成绩不好，使小葛心理上的自卑情绪更加严重，产生了厌学情绪，进而导致了逃学及与偏差少年为伍等其他不良行为的产生。②家庭方面的原因。从家庭方面来看，小葛的父母是外来打工人员，由于忙于工作，无暇管教小葛。这使身处异地的小葛缺乏家庭的温暖和父母的关爱，尤其对于处于成长期和叛逆期的小葛而言，家庭教育尤为重要。③学校方面的原因。从学校方面来看，小葛目前在民工子弟学校就读，学习环境不理想，是造成小葛学习兴趣下降的一方面原因，且学校的管理制度上存在着的一些疏漏，导致小葛与不良少年为伍，从而造成小葛行为的偏差。但是，从小葛诱拐了其他同学逃学的另一方面看，小葛在同学中还是有一定的朋友圈子；小葛经常打游戏，也说明其动手能力和反应能力都不错。④社会方面的原因。社会上的一些不良风气影响了小葛的成长，从而导致了与不良少年为伍，比如玩游戏、泡网吧等，严重影响了学业。另外，外来务工人员子女的教育问题迟迟得不到有效解决，社会也并没有给小葛等人以支持和帮助。2. 针对小葛面临的主要问题，学校社会工作者应采取的介入策略如下：①进行危机干预。与小葛的家长、班主任和校方达成一致，给小葛一个改过的机会，安排留校察看。若小葛改过自新，校方应重新接纳小葛。②运用个案工作技巧。为小葛提供心理辅导，使小葛获得心理支持和被关注感，鼓励小葛发挥自己的优点，学习自己喜欢的知识，使他重新回归生活的轨道。③运用行为治疗法。请小葛的班主任配合做好校内工作，在学业上适当降低对小葛的要求，同时增加对小葛的关心和指导，对小葛在校的进步及时予以表扬、鼓励，增强小葛的成就感，逐步建立起小葛对学习、学校的兴趣。④与家长保持及时的沟通与联系。向小葛的父母传输管教子女的科学方法，让小葛感受到家庭的温暖和父母的殷切希望，从而转移小葛对外界引诱的注意力，增强小葛的责任感。

六、案例：还有三个月就要高考了，启智中学有部分高三学生十分焦虑，特别是对考试分数过于担忧，难以应对考试压力。表现在：平时不能集中精力复习，考试过程中又过分紧张，甚至有的学生出现心跳加快、手指颤抖，考试后看到分数持续悲观失望、过分沮丧。学校希望社会工作者可以对此问题进行干预，以便学生以更好的状态迎接高考。问题：请你针对上述情况，设计一份小组服务方案。

【答案】1. 问题分析：根据上述案例提到的情况，可见部分学生出现了考试焦虑症状。产生焦虑的主要原因归纳如下：(1)学习负担过重，已经超出学生的承受能力，使学生产生了恐惧的心理。(2)缺乏良好的学习习惯和学习方法，导致学生学习成绩不理想。(3)过分看重分数，担心考试分数不高会遭到老师和父母

的批评、责骂，或者是班级同学的嘲笑。(4) 高考临近的心理压力过大，情绪紧张。

2. 方案设计(1) 针对案例情况，学校社会工作者准备开展一个小组活动。(2) 小组名称：考试焦虑应对小组。(3) 小组性质及特征：治疗性小组。(4) 小组成员：有考试焦虑症状并且希望改善的高三学生，每个小组人数为 8 人。(5) 小组目标：协助组员降低或消除焦虑对考试的不良影响；帮助组员学习并掌握一定的放松技巧。(6) 理论依据：以系统脱敏理论为基础(可适当论述)。(7) 招募及筛选方法：到班级口头宣传、张贴海报、派发传单，通过填写考试焦虑自评表进行测量，根据测量结果筛选组员。(8) 活动频率与时间：每周一次，共五次；每次 90 分钟。(9) 活动地点：学校社会工作站。

七、案例：周婷今年 29 岁，22 岁大学毕业后来到了省城工作，并认识了当地人张涛，在相处了 4 个月后他们成为了闪婚一族，孩子出生后她辞职当起全职太太。因为自己在省城没有什么朋友，所以也不怎么出门，很少和别人交往。张涛是一家公司的市场部经理，平时应酬很多，常常到半夜才回家。这也导致夫妻之间交流越来越少，感情也越来越淡薄。最近一次偶然的的机会，周婷发现丈夫与公司的女同事有了婚外情，很受打击，一气之下与张涛离了婚。她觉得自己太没追求、太没能力，才使丈夫在外面找了别的女人。离婚后周婷独自带着女儿生活，虽然张涛每月会按时给她和女儿一笔抚养费，但周婷始终觉得对不起女儿，觉得是自己的决定让女儿没有了完整的家庭。因此，她陷入了深深的自责，也感觉很无助，作为一名单身母亲，她无法接受自己离婚的事实，觉得自己的人生太失败了。在孤独和无助的处境下，周婷找到社区的社会工作者寻求帮助。社会工作者通过了解后发现，社区还有好几个与周婷有相似经历的单亲母亲。问题：1. 作为社会工作者，应该如何看待单亲母亲家庭？2. 针对周婷目前面临的困境，社会工作者如何运用个案、小组、社区的工作方法采取介入策略？

【答案】1. 单亲母亲家庭是指因为丧偶或者离异以及其他一些原因，导致只有母亲带着孩子生活的家庭。其面临的主要问题有：单亲子女教育难，单亲母亲贫困化，就业、再婚难，社会对单亲母亲的歧视和偏见使得她们的生存环境恶劣，缺乏针对单亲母亲家庭的社会保障等。社会工作者应从以下几个方面看待单亲母亲家庭：(1)单亲家庭是一种现实存在，是正常的家庭形式。(2)单亲母亲的问题不是单亲母亲个人的问题，而是社会福利不足、社会歧视观念等导致的问题。(3)尊重单亲母亲应对问题的能力和智慧。2. 针对周婷目前面临的困境，社会工作者可以运用个案、小组、社区的工作方法采取以下介入策略：(1)个案工作方法的介入策略：协助周婷认识和理解她所面临的困境，通过心理疏导让周婷排解由离婚带来的负面情绪，引导周婷调整心态，重新看待离婚，重新面对离婚后的生活。同时，要让她理解单身家庭也是一种正常的家庭形态，单亲母亲问题并不是她自己一个人造成的，不要因此过于内疚自责。(2)小组工作方法的介入策略：因周婷所在的社区内还存在其他有类似经历的单亲妈妈，所以社会工作者可以运用妇女增能理论，将社区内面临类似问题的单亲妈妈和已成功走出困境的单亲妈妈组织起来，开展单亲妈妈的支持性小组活动，通过小组互动的力量，让单亲妈妈们重新认识自身的处境，并引导她们对形成这种境况的各种因素进行思考，寻求解决的途径，构建社会支持网络，相互学习经验，从而改善自己的处境。此外，通过自身的努力和社区等资源，通过自助和互助的方式发掘自身潜能，学习负面情绪的处理技巧，并学会科学的亲子教育方法。(3)社区工作方法的介入策略：整合社区内外资源，为周婷提供各种就业信息和就业辅导，鼓励她多与外界接触，重新回到工作岗位，找到生活的重心，通过工作带来的成就感来增强自信，同时也改善家庭的生活质量。另外，对于社区内拥有相同处境的单亲母亲，社会工作者可以通过链接社区内的各种资源，倡导针对单亲家庭的社会救助以及单亲母亲再就业方面的社会福利，解决她们的燃眉之急，让她们对社区有更强的归属感，重新燃起对生活的信心，走出困境。

八、张华，男，幼年丧父，此后随母亲生活。后来母亲再婚，婚后又育有一子，家庭经济条件比较拮据。张华一直较为懂事体贴，成绩人品都不错的他大学毕业后谋得了一份在外企银行的工作。眼看着家中生活条件正在日益改善，相恋多年的女友赵霞却突然向张华提出了分手，这给他造成了很大的打击。张华一直未从失恋的阴影中走出来，终日神情恍惚，后由于工作频频出错而被解雇了。事业爱情均不顺利，使张华对未来的生活失去了信心。心情很抑郁，经常彻夜不归，借酒浇愁，埋怨家人，也不像往日那样体贴和关怀家人，相反还时常有狂躁情绪发作。日渐年迈的母亲还要经常照顾酒醉后的他，母亲也感到身心俱疲，整个家庭生活陷入了一种恶性循环。社会工作者小洁坚持“人本治疗模式”的理念与方法，对张华开展了个案服务，并最终帮助他走出了消极情绪的樊笼，重新开始了新的生活。

【问题】

请简要叙述“人本治疗模式”的概念，然后结合这一原理分析此案例，并说明治疗目标和方案。

【答案】(1)人本治疗模式：人本主义关注人类的理智能力，注重感受和反映服务对象的内心变化，相信人有能力运用自己的理性控制自己的命运，追求不断发展。人本治疗模式遵循以人为本的原则，将案主视作有潜能的个体，社会工作者要做到“积极聆听”、“准确同理”、“真诚友谊”的原则，改变了以往个案辅导模式的工作重点，注重以服务对象为中心创造一种有利于服务对象自我发展的辅导环境，具有注重社会工作者自身的品格和态度、强调个案辅导关系以及关注个案辅导过程等特点。(2)针对案主张华的情况，社会工作者制定的治疗目标为：①引导张华走出失恋的阴影，重新找到新的生活目标；②协助张华树立正确的人生观、价值观，培养其积极的人生态度，使其认识到自身的优势和潜力，鼓励其另谋新职。(3)针对案主张华的情况，社会工作者制定的治疗方案内容如下：①与张华初步接触，建立良好的专业关系，在专业关系中始终保持诚恳的、开放的、真实的态度，关心、关注张华的一切，让张华感觉社会工作者是与他在一起的，并积极寻求资源协助，以回应他的需要。达成双方的互相信任。②采取循序渐进的工作方式，为张华提供正确的行为指导和良好的习惯训练，促使张华遵守健康的生活作息，养成良好习惯，培养其自我管理和服务的能力。③针对张华的心理问题，多与其进行谈话交流，耐心倾听，了解他的内心感受。鼓励张华宣泄因失恋引起的悲伤情绪，尽快从失恋的阴影中走出；通过谈话及团体活动来消除他的负面情绪，减少狂躁情绪的发作次数，鼓励其多倾诉，把心结打开。④适当安排他参加一些有趣的团体活动，激发他对生活的热情，树立开始新生活的信心。⑤安排张华与母亲多沟通交流，使其明白母亲的难处，重新回归家庭生活，恢复和谐家庭关系。⑥在张华的思想状态有所转变后，鼓励他积极参加一些职场招聘，加强张华的家庭责任感。⑦回顾整个个案服务过程，对张华进行赞扬和肯定，令他获得成就感，增强自信心。根据治疗效果继续制定未来的服务计划。

九、小张，先天失聪，进入聋哑学校，成绩一直很好，父母也很为他骄傲。从聋哑学校毕业后，他未能找到理想的工作。小张性格内向，不善与人交往，几次面试都没有被录取。小张的母亲也是一位聋哑人，无固定工作；父亲文化程度不高，以小区保安工作谋生。一直以来，家人之间的沟通就很少。最近，小张时常一个人在房间里一待就是一天，情绪十分低落，父母十分焦急，希望社会工作者能够为他们提供帮助。问题：作为一名社会工作者，请为其拟订一份服务计划。

【答案】1. 问题的陈述与分析本案例中的小张身体残疾，父母文化程度不高，经济条件不稳定。小张在与人际交往上有自卑的情绪，与外界交往有障碍，缺少联系，性格内向，导致了他在人际交往上存在障碍。因为沟通上的障碍造成小张虽然成绩优秀但没能找到理想的工作。父母与儿子长期缺少沟通，使得亲子关系出现问题，小张缺少来自家庭的支持与关心。2. 方案设计根据上述问题，社会工作者可以采取个案工作的方法进行介入。(1)接案阶段。与小张和父母初次见面，协助他们了解此次会谈的目的。运用专业技巧与小张建立良好的专业关系，同时会谈选择一个安全、温馨、舒适的场所，帮助小张在放松的状态下说明事实情况，澄清期待。初步了解当事人的个人基本情况，相关问题的成因、程度、频度以及环境系统及其影响等。(2)预估阶段。进一步全面收集资料，确定当事人的问题与需要。资料收集可以从问题、人环境三个维度考虑，同时关注小张的优势。初步判定小张的问题属于心理和行为两方面，要是自卑情绪与沟通障碍。从环境维度考虑，小张的家庭环境也是造成他问题的重要原因家庭成员缺乏沟通，让小张的情绪得不到抒发，也加重了他沟通障碍的问题。(3)计划阶段。协助小张一起设定个案辅导的目标和计划。个案的总目标是帮助小张掌握沟通技能，提高自信心，能够找到一份自己满意的工作。(4)实施阶段。根据计划展开服务，并依据实际情况进行调整。这里可以围绕3个方面进行：①增强服务对象力量，处理小张的负面情绪，提高小张的自信；②教导其学习积极的沟通技巧与人际交往能力，参加各种活动，多接触社会；③改善服务对象环境，强化家庭对于小张的支持，促进其改变与成长。(5)评估阶段。对个案辅导进行成效评估、过程评估和满意度评估。也可约见小张的家人询问小张的改变状况，以此分析个案辅导的效果。需要提前告知个案辅导即将结束。(6)结案阶段。与小张一起回顾个案辅导的整个过程，巩固辅导效果。要能够恰当处理可能发生的离别情绪，并为与其一起探讨未来生活可能发生的问题做好提前的打算。

一十、案例：王某，35岁，已婚，在东莞某工厂上班已有10年，有一个8岁的儿子，在四川老家由父母看护，妻子跟随王某从老家出来，在同一家工厂工作。夫妻虽同在一个工厂上班，但却是住各自的宿舍。平日里，小两口会因为小事情而斗嘴，但关系还算融洽。可最近王某发现妻子有些行为比较奇怪，会经常接听陌生人的电话，还会经常删除手机里面的短信。通过一段时间的仔细观察，王某发现妻子与某一车间工人走得比较近，行为举止也较为亲密，于是怀疑妻子有了第三者。一天晚上，王某偷偷跟着妻子，直到妻子进了宿舍，却忽然听见宿舍里有男人的声音，随即叫开门，过了一会妻子才打开。进去后王某发现妻子衣衫不整，并且在厕所里发现了那个工人。王某当时十分气愤，随后妻子跪在地上保证和那位工人断绝关系，但被王某拒绝了。经过此事件后，王某对妻子已经没有了信任感，而且自己感到十分焦虑。王某深知自己十分爱妻子，想继续维持这段婚姻，也尝试和妻子交谈，但每次都谈得不深入，效果不好。王某还曾采取过跟随妻子上班、跟踪监视、不定时打电话等方式，甚至有时候在上班过程中偷偷到车间观察妻子与那个工人的行为。这些措施和行为反而使得夫妻关系更加紧张。晚上为了防止妻子趁自己睡着偷偷跑出去，王某竟然连续几天晚上不时到妻子宿舍“查岗”，导致没有睡好觉。王某感到自己精神紧张，严重影响了个人的工作与家庭生活，于是主动找到企业社会工作者求助。问题：1. 上述案例中，案主主要面临哪些问题？2. 假如你是这位接案的企业社会工作者，准备进行干预的目标主要有哪些？3. 你在介入时，会采取怎样的介入策略？

【答案】1. 上述案例中，案主面临的困难主要包括：(1) 情绪和心理方面的困难。由于在婚姻关系中遭遇打击，案主面临较大的精神压力，多疑，猜忌，失眠，情绪低落，尤其在事情发生后，情绪波动较大，经常感到精神紧张。(2) 行为方面的困难。案主发现妻子出轨后，对妻子爱恨交加，变得十分敏感，猜忌心重，甚至跟踪、监视妻子和那个工人的行为。(3) 婚姻关系存在困难。由于妻子与第三者的婚外情，导致婚姻关系破裂的危机。2. 针对上述困难，企业社会工作者可以介入的目标有：(1) 介入职工情绪管理。通过对案主的危机介入，为其提供心理辅导，帮助他缓解情绪困扰，正视婚姻危机带来的问题和挑战，增强面对生活的勇气和信心。(2) 介入夫妻关系协调。通过对案主夫妻关系的调解，使夫妻之间发生的矛盾、冲突能够及时有效地得到协商和解决。(3) 介入职工的工作生活平衡。通过向企业申请夫妻合住宿舍，让案主及其妻子不再“两地分居”，营造便于沟通和交流的环境。3. 针对上述介入的目标，企业社会工作者可以采取的介入策略有：(1) 开展情绪和行为问题的个案工作。具体包括：与案主建立专业的关系，给予其情感支持，通过心理辅导处理不良情绪，协助其掌握情绪管理的技巧，调整好心态，积极工作。在具体的个案工作介入模式上，可以选择理性情绪疗法帮助案主管理情绪和改变行为。案主在经历了妻子出轨事件后，虽然妻子已经知道错了，但是由于案主对妻子产生了“以后也不能信任她了”的不合理信念，担心妻子会再次出轨，因此导致了查岗、跟踪等不合理的行为。这样一方面容易引起妻子的不满，另一方面这种焦虑的情绪也在一定程度上加速了婚姻关系的紧张，影响到案主个人和家庭生活，反而不利于维护自己的婚姻。社会工作者可以引导案主换位思考，协助其分析先前采取的措施的合理性与不合理性，以及与期望的后果的偏差等，让案主充分认识到自己行为的后果。社会工作者要进一步了解案主的情绪和需求，根据案主具

体的情况 and 需求，与案主一起制订服务方案，协助案主明确目标——维护婚姻的稳定，加强情绪管理。(2)开展家庭问题的个案工作。社会工作者协助案主增进夫妻间的感情，重新建立夫妻间的信任感，维护婚姻稳定。还要鼓励案主与妻子沟通，协助案主制订与妻子谈话的方案和技巧，以及在谈话过程中可能出现的问题的解决方案，以促进案主与妻子关系的改善，维护案主婚姻的稳定。(3)推荐案主参加支持与减压小组。利用小组工作方法，加强案主与朋辈群体的沟通，让案主在小组中发泄情绪与压力，获得彼此的支持，增强正向动机和能量。(4)寻求企业的资源支持。通过向企业申请夫妻合住宿舍，让案主及其妻子不再“两地分居”，营造便于沟通和交流的环境。

一十一、案例：小坤是一名工地搬运工，长期在工地从事沙石搬运工作，工地上整日尘土飞扬，最开始小坤觉得环境有些恶劣，但是习惯后也就适应了。但最近一个月，小坤感觉自己在工作时，呼吸越来越不顺畅，人也日渐消瘦了下来，最初他以为是工作太累的缘故，没有多在意，继续坚持工作。直到有一天，小坤在工地突然晕倒，被工友送到医院才得知自己得了尘肺病，整个肺部全是阴影，严重影响了他的呼吸功能，需要及时住院治疗。小坤的医疗费花了将近万元，出院时医生告知小坤，他以后不能再去工地那种环境做工，也不能再从事重体力劳动。小坤无法接受自己生病和无法工作的现实，情绪一直很差。小坤的朋友向社会工作者小青介绍了小坤的情况，希望能得到小青的帮助。问题：假如你是社会工作者小青，接到小坤这个案例后你会怎么做

【答案】

【答案要点】

1. 接案小坤是经朋友介绍来的，社会工作者小青首先要与小坤接触，通过与小坤面谈、与其周围的朋友访谈，了解他的基本情况及其需求。在这个过程中，运用真诚、接纳、同感等方式，让小坤对社会工作者小青产生信任，进而确定合作的服务关系。2. 预估针对小坤的身体病痛问题，社会工作者小青通过深入访谈，结合心理—社会治疗模式理论，将其问题成因主要归结为两个方面：生理因素是小坤患病后，身体受到了严重的伤害，无法再从事工地的工作；心理因素是身体病痛使得小坤无法接受现实，出现了负面情绪。明确问题成因后，社会工作者小青梳理了小坤案例的介入的优势与资源：一是与当地职业病防治医院联系，联结医疗资源，为小坤提供后续的康复治疗；二是联系小坤身边的亲戚和朋友，帮助他建立社会支持网络；三是寻求政策帮助，看是否能够帮小坤报销部分医疗费。3. 计划基于预估情况，社会工作者小青计划采取社区康复疗法，同时采取心理康复疗法，从生物—心理—社会角度出发，对小坤进行心理干预，提高其心理健康水平。具体目标和行动是帮助小坤联系职业病防治医院；联系其朋友和家人，帮助小坤走出低落的情绪，恢复和提高自信心。个案工作是一个有序开展的系统过程，制订合理的计划就是其中一个体现。完整的计划包括服务要达到的目标和为了达到目标采取的行动及介入策略。4. 介入介入过程也被称为治疗与服务或干预过程。社会工作者小青开展的干预活动可分为以下几点：首先是联结资源，解决生理问题；其次是心理辅导，调节情绪；然后是与小坤的朋友和家人交谈，促使他们给予小坤足够的情感支持；最后动员社区医疗资源及其邻居为小坤提供支持帮助。5. 评估与结案介入过程结束后需对个案工作进行评估，以确认服务目标达成的程度、服务对象改变的程度以及服务方式是否合理有效。评估的作用在于它是一种整体性反思，能促使社会工作者做出及时的实务经验总结，这有助于提高以后的服务水平。在本案例中，经过社会工作者小青的介入，小坤的问题得到了解决，各方面都有了明显的变化。评估结束后就可以结案，根据具体情况，结案后还可以进行继续跟进和跟踪服务。

【提示】

本题考点是企业社会工作方法的个案工作方法。

一十二、小芬是小学三年级的学生，出生前父亲因犯法进了监狱，母亲也弃她而去。年幼的小芬一直由爷爷奶奶抚养长大。爷爷奶奶对没有父母的小芬格外疼爱，百般呵护。因怕小芬被人笑话自己没有父母而受到伤害，所以平日里几乎不让小芬和别的小朋友玩，与亲戚也很少来往。小芬的生活圈里只有爷爷奶奶。上学期间，小芬性格非常内向，喜欢哭，害怕与陌生人交往。

【问题】

1. 从上述案例中分析小芬现在的需要。2. 针对小芬目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略？

【答案】1. 儿童的发展包含了身体从弱小到强大、智力从低到高、心理人格从无到有以及行为从稚嫩到趋于成熟的过程，这个发展过程需要获得不同方面的照顾、引导、支持和保障才能完成。上述案例分析中，小芬现在的需要主要有以下几个方面：(1)发展的需要，儿童的发展需要又称儿童的成长需要，是指儿童为了身心发展需要获得的关爱、教育和引导。它主要包括：①获得良好的家庭生活，得到父母的爱和适当管教，与父母建立良好的亲子关系。小芬的父母都不在身边，尽管被爷爷奶奶百般呵护，但依然是缺爱的。②拥有受教育的机会，有良好的教育和学习环境，满足其探索和认知世界的求知欲。小芬在爷爷奶奶的呵护下性格内向，在学校里不敢与陌生人说话，没有足够的探索求知欲。③获得足够的休闲和娱乐，有适合儿童且安全的娱乐场所，为儿童形成良好的娱乐休闲态度、方式和行为提供教导和培养。小芬的生活圈里只有爷爷奶奶，平日基本不和其他小朋友玩。(2)社会化需要，儿童的社会化是儿童逐步了解社会、掌握生存技能的过程，是人的社会化过程中的第一步。它要求儿童在成长过程中通过个人和社会的交互作用，获得语言、思维、情感等能力和行为方式。小芬平日里基本不与朋友和亲戚来往，生活圈子里只有爷爷奶奶，很容易和社会脱节，是需要进一步社会化的。主要体现在：①培养儿童的基本生活技能，使儿童掌握吃饭、穿衣、保持个人清洁卫生、语言表达等人类发展的最初行为方式；②促使儿童的自我观念发展，使儿童能分清自我与非我两者的关系；③使儿童养成良好的生活习惯，逐渐懂得约束自己的行为，调整好个人与个人以及个人与家庭、学校、社会等方面的关系；④培养良好的道德品质，使儿童逐步适应社会规范，具备社会公德；培养社会角色，使儿童随着年龄的增长不断扮演适当的性别角色、游戏角色、学校角色以及社会角色等。2. 针对小芬目前的困境，社会工作者可以采取的介入策略有：(1)直接介入①儿童问题辅导，专门为儿童提供的辅导服务，包括针对儿童自身的问题行为、与他人的人际交往问题、心理健康问题、身心障碍的康复与治疗问题等开展的一系列专业服务活动。其目的是为儿童提供及时有效的情绪疏导和支持、行为指导和矫正，从而预防可能出现的更加严重的问题，保障儿童健康成长。小芬在爷爷奶奶的过度保护下，已经存在了社交问题，社会工作者应该通过个案疏导帮助小芬走出人际交往的错误思维，鼓励小芬平时多与同学、朋友交流，相互学习，建立良好的人际交往圈子，对她取得的进步及时予以表扬，增强其自信心，促使小芬改变现在内向的性格。②儿童的娱乐和休闲，娱乐和休闲在儿童的成长过程中占有十分重要的地位，对儿童在情绪、认知、语言、社会 and 身体动作等方面的发展起到了十分重要的作用。具体地说，娱乐和休闲可以帮助儿童强壮身体，促进情绪的放松和调适，增进人际关系和改善社交技能，获得同伴认同，得到自我实现，培养探索、发现和解决问题的能力，凝聚家庭，增进亲子关系。社会工作者可以通过娱乐休闲等活动带领小芬走出自己封闭的小圈子，逐渐融入社会。

一十三、吴某是某部队退伍伤残军人，由于他的伤残部位一遇到轻微挤压就会发炎，脓肿，所以吴某经常为此忍受疼痛坐很长时间的车去医院治疗。在医院中，吴某认为医生对他的态度很冷漠，而且不耐烦，并且每次治疗都要花掉不少钱。吴某在一次和战友聚会时，聊起了此事，大家都有同感。他们决定就此事找社会工作者寻求帮助。

【问题】

请针对这些退伍伤残军人的问题，设计一份服务方案。

【答案】1. 问题的陈述及分析针对这是一次群体服务，社会工作者要充分收集每个个体的相关资料，并对这些资料进行判断和认真分析。主要从以下几个方面考虑他们可能面临的问题：(1)从身体状况分析，这些退伍伤残军人的伤势恢复情况如何，在什么情况下会再次复发，并且多久会去一次医院等。(2)从年龄方面进行分析，这些退伍伤残军人的普遍年龄是多少，在这个年龄段对于医疗的需求是什么等。(3)从家庭经济状况分析，这些退伍伤残军人的家庭状况如何，家里结构怎样，家庭经济能在什么程度上承担这些退伍军人的医疗费用等。(4)从心理方面分析，他们对于疾病和医院的看法。2. 方案设计根据退伍伤残军人的需求，拟订服务方案，包括：(1)方案目标：为退伍伤残军人提供辅导及援助，协助他们解决就医过程中遇到的困难，提高他们的医疗效果。(2)方案实施策略：第一，协助退伍伤残军人充分利用医疗机构及社区所提供的医疗康复服务；第二，进行心理安慰和辅导，增强他们康复的信念和信心；第三，在政策允许的范围内，为他们争取更多的优惠条件和社区资源；第四，联合医院与医护人员，为他们开设讲座，提供保健指导，帮助他们从自身预防旧病的复发；第五，联系社区资源，为他们提供上门诊疗、送医送药服务；

一十四、案例：小坤是一名工地搬运工，长期在工地从事沙石搬运工作，工地上整日尘土飞扬，最开始小坤觉得环境有些恶劣，但是习惯后也就适应了。但最近一个月，小坤感觉自己在工作时，呼吸越来越不顺畅，人也日渐消瘦了下来，最初他以为是工作太累的缘故，没有多在意，继续坚持工作。直到有一天，小坤在工地突然晕倒，被工友送到医院才得知自己得了尘肺病，整个肺部全是阴影，严重影响了他的呼吸功能，需要及时住院治疗。小坤的医疗费花了将近万元，出院时医生告知小坤，他以后不能再去工地那种环境做工，也不能再从事重体力劳动。小坤无法接受自己生病和无法工作的现实，情绪一直很差。小坤的朋友向社会工作者小青介绍了小坤的情况，希望能得到小青的帮助。问题：假如你是社会工作者小青，接到小坤这个案例后你会怎么做

【答案】

【答案要点】

1. 接案小坤是经朋友介绍来的，社会工作者小青首先要与小坤接触，通过与小坤面谈、与其周围的朋友访谈，了解他的基本情况及其需求。在这个过程中，运用真诚、接纳、同感等方式，让小坤对社会工作者小青产生信任，进而确定合作的服务关系。2. 预估针对小坤的身体病痛问题，社会工作者小青通过深入访谈，结合心理—社会治疗模式理论，将其问题成因主要归结为两个方面：生理因素是小坤患病后，身体受到了严重的伤害，无法再从事工地的工作；心理因素是身体病痛使得小坤无法接受现实，出现了负面情绪。明确问题成因后，社会工作者小青梳理了小坤案例的介入的优势与资源：一是与当地职业病防治医院联系，联结医疗资源，为小坤提供后续的康复治疗；二是联系小坤身边的亲戚和朋友，帮助他建立社会支持网络；三是寻求政策帮助，看是否能够帮小坤报销部分医疗费。3. 计划基于预估情况，社会工作者小青计划采取社区康复疗法，同时采取心理康复疗法，从生物—心理—社会角度出发，对小坤进行心理干预，提高其心理健康水平。具体目标和行动是帮助小坤联系职业病防治医院；联系其朋友和家人，帮助小坤走出低落的情绪，恢复和提高自信心。个案工作是一个有序开展的系统过程，制订合理的计划就是其中一个体现。完整的计划包括服务要达到的目标和为了达到目标采取的行动及介入策略。4. 介入介入过程也被称为治疗与服务或干预过程。社会工作者小青开展的干预活动可分为以下几点：首先是联结资源，解决生理问题；其次是心理辅导，调节情绪；然后是与小坤的朋友和家人交谈，促使他们给予小坤足够的情感支持；最后动员社区医疗资源及其邻居为小坤提供支持帮助。5. 评估与结案介入过程结束后需对个案工作进行评估，以确认服务目标达成的程度、服务对象改变的程度以及服务方式是否合理有效。评估的作用在于它是一种整体性反思，能促使社会工作者做出及时的实务经验总结，这有助于提高以后的服务水平。在本案例中，经过社会工作者小青的介入，小坤的问题得到了解决，各方面都有了明显的变化。评估结束后就可以结案，根据具体情况，结案后还可以进行继续跟进和跟踪服务。

【提示】

本题考点是企业社会工作方法的个案工作方法。

一十五、案例：小美是初二的学生，学习成绩中等偏下，性格孤僻，在学校经常独来独往，放学后也不跟社区里的同龄人玩耍。小美的母亲是从外地农村嫁到城里的“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贴补家里。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。因为工作时间关系，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. 在本案例的预估阶段，社会工作者应从小美家庭层面收集哪些资料？2. 在本案例的预估阶段，社会工作者还应从小美与环境的互动层面收集哪些资料？

【答案】1. 在本案的预估阶段，社会工作者应从小美家庭层面收集以下资料：(1) 小美家庭成员的基本情况，小美的家庭成员主要包括父亲、母亲和小美三人。(2) 小美家庭的基本情况，如家庭收入较低、居住环境较差、母亲的身体不好等。(3) 小美家庭成员的角色和互动情况。(4) 小美的家庭规则，如遇到分歧或冲突时父亲说了算。(5) 小美家庭成员间的沟通方式，如父母之间很少沟通、父女之间交流很少等。(6) 小美的家庭关系，小美的家庭关系紧张，父母亲与小美之间关系不够亲密。(7) 小美家庭的决策和分工方式，小美的父亲负责挣钱养家，母亲主要负责照顾家里，小美则以学习为主，家里的事都是父亲一个人说了算。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以下资料：(1) 小美的社会支持系统包括家庭、学校和社区，这些社会支持系统对小美的影响。(2) 小美所生活的环境对小美需要的满足程度，包括家庭环境、校园环境、社区环境对小美学习、生活和社会交往等需要的满足程度。(3) 小美对周围的环境资源的主观认知情况。(4) 小美的社会网络环境状况等。

一十六、宁国平，男，24岁，从某职校毕业已达二年，缺少职业技能，已在家待业近两年。宁国平性格比较内向、孤僻，很少与他人来往，几乎天天闷在家里。宁国平的父母多年前离异，宁国平随父亲一起生活。父亲有稳定的收入，家庭经济状况还比较好，对宁国平也比较溺爱，使宁国平变成了一位“娇公子”。在宁国平读职校的第一年，父亲病故，宁国平深受打击。随后，宁国平跟母亲一起生活。母亲始终没有从婚姻不幸的阴影中走出来，生活态度非常消极，这在不同程度上影响了宁国平。宁国平的母亲没有工作，还患有重度抑郁症，一直靠服药稳定病情，平时靠政府的低保和打临工维持母子二人的生活。学校了解到宁国平的家庭状况，为其提供勤工助学岗位，宁国平勉强干了一个学期。在毕业前，学校曾为宁国平优先推荐五家企业或公司进行带薪实习。但宁国平总是工作了十天半个月就不辞而别，要么嫌工作辛苦，要么嫌工资较低，为此，学校领导对他十分不满。再加上宁国平由于家境困难而拖欠学校学费5000元，学校便扣压了他的毕业证书。刚毕业时，宁国平还积极找工作，但结果或者由于他嫌苦怕累而放弃工作机会，或者用人单位因为他没有毕业证而不愿录用他，如此一来，他找工作找了一年多，仍然没有任何眉目，最后，他对找工作失去了信心。宁国平的母亲非常担心儿子的状态，于是向社区社会工作者求助。[问题]假如你是宁国平的母亲所求助的社会工作者，请你针对宁国平的情况，拟订一份服务方案。

【答案】(1)问题的陈述与分析①性格问题 a. 宁国平性格内向，孤僻，很少与他人来往，缺乏朋辈群体的支持；其父亲在世时对他娇生惯养，造成其“娇公子”的性格，因嫌苦怕累而多次放弃工作机会；b. 没有责任感。宁国平总是在短期的工作之后就不辞而别，而且在找工作方面表现的嫌苦怕累；c. 在找工作不顺利的时候，没有积极地调整心态，而是对生活失去信心。②家庭问题 a. 家庭变故多已经对宁国平造成了不好的影响，而其父亲去世后，案主的母亲在案主面前没有树立一个坚强向上的形象，她的负面情绪给案主的心理造成了巨大的影响；b. 因为母亲没有工作，还要靠药物维持健康，案主也没有稳定工作，造成案主一家生活拮据。③社会原因 a. 学校的领导对案主表现出的态度是不满和没有耐心，并且扣押了案主的毕业证，这都给案主带来一定的负面影响；b. 工作单位因为案主没有毕业证而不愿意录取案主，打消案主寻找工作的积极性。(2)方案设计根据上述分析，社会工作者设计的服务方案如下：①方案目标。协助宁国平认清自己面临的问题，改变就业观念，发展个人潜力，掌握职业技能，改善生活环境。②方案实施策略 a. 帮助宁国平了解自身状况。社会工作者要协助宁国平了解自我，包括其个人能力及倾向、兴趣、个性等情况，帮助宁国平了解自身特点及优势，帮助其提升信心。b. 帮助宁国平认识工作世界、形成正确的工作价值观和良好的就业意识。第一，认识工作世界。帮助宁国平对工作发展前景、就业与职业训练资源以及工作机会有深刻认识。第二，确认自我的工作价值观。帮助宁国平认识工作与职业对个人发展的重要性，并且了解自我等价值体系，在专业辅导下，形成比较正确且符合社会主流价值体系的职业生涯观念。第三，培养良好的就业意识。就宁国平的就业动机、意愿、志向等进行讨论、澄清和辅导。c. 与宁国平的学校进行沟通，协商出可行办法尽快解决其毕业证问题。d. 协助宁国平开发自身潜能，增强工作能力。第一，在面试技巧、工作方法方面，社会工作者需要对宁国平进行辅导；第二，为宁国平联系职业技能培训机构，帮助他获得免费培训机会，促使其提高工作能力；第三，为宁国平提供就业信息，联系用人单位，帮助其顺利找到工作。e. 评估宁国平母亲的病情，为其申请必要的医疗援助，减轻家庭负担。f. 与宁国平的母亲沟通，鼓励其母亲改变生活态度，为宁国平树立一个坚强、乐观向上的榜样。③方案执行。主要包括提供服务、整合社区资源、监督执行进度等。④方案评估。包括宁国平及其母亲对服务的满意度、方案的执行情况和效果评估等。

一十七、宋某，女，45岁，在某外资企业工作，收入较高但工作比较紧张。丈夫李某在某事业单位上班，工作较轻松但收入不高。宋某对儿子期望较高，尽管她下班后回家很晚，但仍坚持当面检查儿子的学习情况。丈夫李某爱子心切，对儿子要求相对宽松，允许儿子有自己娱乐的时间，周末常常瞒着妻子带儿子出去游玩，因此，儿子和父亲感情较深。儿子小东今年读高二，学习成绩优良，但没有达到母亲的要求。为此，母子之间常常为学习的事争吵。宋某认为丈夫护着儿子，感觉孤立，最近，又常因家务琐事与丈夫争吵。另外，工作上的压力也让她心情烦躁，更年期的不良情绪表现使得家庭关系更加紧张。

【问题】

请根据宋某的情况为她设计一份服务方案。

【答案】(1)问题的陈述与分析上述案例中，宋某面临的问题主要有以下几个方面：①因教育孩子问题与丈夫产生分歧，又常因家务琐事与丈夫争吵，引起夫妻矛盾；②对儿子要求过于严格，造成儿子反感，母子间时有冲突；③丈夫与儿子关系密切，自己与丈夫、儿子关系均出现了问题，怀疑儿子与丈夫形成了联合对抗自己的情形，感觉很孤立；④进入更年期，出现情绪烦躁等一系列生理和心理问题；⑤工作压力较大，妻子、母亲等家庭角色与职业角色之间存在冲突。(2)方案设计根据上述分析，社会工作者设计的服务方案如下：①帮助宋某处理好家庭与职业之间的关系，调解亲子关系和夫妻关系，帮助其顺利渡过更年期。具体而言，包括：a. 对宋某进行心理疏导，帮助其进行减压训练，改善情绪困扰，寻找合适的情绪发泄渠道；b. 减少夫妻争吵次数，增进夫妻感情；c. 增加母子沟通次数，建立良好的亲子关系；d. 妥善处理好工作与家务的矛盾，使宋某与丈夫之间互相体谅，分工明确；e. 帮助宋某摆正心态，舒缓生活及情绪压力，正确认识更年期问题；

一十八、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。

【答案】答题要点：1. 本案例中，社会工作者的做法实现了社区社会工作的以下目标：(1)促进居民参与，解决社区问题。本案例中，社会工作者在解决养狗扰民问题时，注重社区居民的参与，每一步都由居民商讨自行解决，社会工作者只是起到一个组织引导的作用，最终养狗扰民问题基本得到解决。(2)改善社区关系，提升社区意识。本案例中，社会工作者注重协调居民与居委会、物业公司、业主委员会之间的关系，合理解决相应的问题，同时调解居民与居民之间的关系，促进居民社区意识的提高。(3)挖掘社区资源，满足社区需求。社会工作者在处理问题时注重挖掘社区里的资源，培养社区骨干，“养狗自律会”即由社区居民骨干组成，同时利用社区居委会、物业公司等社区组织的相关优势，共同修建相关设施，满足社区的需求。

2.

一十九、在某体育学院家属住宅小区内，60岁能上能下的老年居民占到了相当大的比例，他们大多数是已经退休的某体育学院的教职员工，身体状况普遍较好，有的还具备一定的体育运动专业特长。他们退休以后，有一部分人还在各种岗位上发挥特长，继续从事着不同的工作；有一部分人则无所事事，或流连于棋牌室，或扎堆聊天带孩子；还有的人则经受着各种生理和精神疾病的困扰。由于该住宅小区属于单位管辖范围，因此在小区内设立了家属委员会行使居民自治管理职能。但由于该家属委员会的职能设置和人员配备不够健全，工作开展不够到位，在小区内部服务和管理上造成了一定的混乱。问题：1. 在上述案例中，该小区目前面临的主要困境有哪些？2. 针对该小区目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略？

【答案】1. 该小区目前面临的主要困境有：家属委员会的设置和配备不够健全，小区服务管理工作不到位；居民文体活动开展不够正常，个人特长没有得到充分发挥等。2. 主要介入策略：(1)与有关社区管理部门进行联系，加强该

小区家属委员会的建设和管理，使之充分发挥居民自治管理作用。(2)运用活动理论和延续理论的观点，组织该小区的老年人开展各类积极健康的文体活动，或让他们辅导青少年开展体育锻炼活动，关爱青少年的成长，这样，既发挥了他们各自的特长，也使他们老有所乐、老有所为，保持和延续个人的运动生命。(3)运用个案工作、小组工作和社区工作方法，整合社会资源，对受各种生理和精神疾病困扰的老年人开展治疗和服务工作，努力构建和谐小区。

二十、A市某街道下辖的开源商业大厦建筑面积近6万平方米，楼内主要有300多家公司、机构和个体商户，大多数公司是小微型企业或个体商户，员工人数从几人到几百人不等，从业人员人数大概有4500人，主要以从事服务业和办公室白领为主，从业年龄范围在20岁到35岁之间，平时工作繁忙且压力大。在所有的从业人员中，外地来城市务工的人数所占比例较高，他们大多数就在附近租房居住，居住环境较差，但是生活成本高；企业员工之间普遍缺乏组织联系，相互间交往互动频率小，人际关系疏远，人员的流动性很高。2015年8月，正式成立了企业社会工作服务中心，现有3名工作人员。

【问题】

请你结合本案例，以建立和促进该商业大厦内企业员工的社会支持网络为目的。设计一份小组工作计划书。

【答案】以建立和促进该商业大厦内企业员工的社会支持网络为目的的小组工作计划书的设计步骤如下：(1)问题的陈述、分析与服务理念该商业大厦中的各企业员工由于工作环境、工作竞争压力以及人际关系等因素的变化，常常使得他们有很多困扰，可能会出现以下问题：①企业内部工作中的人际关系问题服务对象很在意是否被接纳，对于同事或朋友的言语接纳很敏感，也容易产生嫉妒或争夺别人关心的现象，有时还会受到群体的压力。②工作压力带来的情绪问题企业对业绩的要求或相互竞争导致的外在压力，以及自身对业绩增长、个人发展、企业发展走向的各种担忧产生的内在压力，都会引起身心的不良反应。社会工作者应该灵活选择各种服务方式以达到减少或消除任何导致职业心理健康问题的因素，并且设法创造一个健康、积极的工作环境。③外来务工人员的城市融入和生活困难问题在所有的从业人员中，外地来城市务工的人数所占比例较高，他们大多数就在附近租房居住，居住环境较差，但是生活成本高，无疑加重了他们的生活和工作压力。结合运用社会支持网络的相关理论分析，良好的社会支持有利于身心健康，而劣性社会关系的存在则损害身心健康，社会支持网络可以缓冲压力所带来的负面影响，对应激状态下的个体提供保护；社会支持网络可提供个人压力因应方法，或直接参与压力因应过程。因此，社会工作者希望通过企业社会工作，在服务对象的工作环境中搭建一个社会支持网络，使服务对象通过这个积极的、支持性的平台结交更多的朋友共同面对及解决工作和生活中出现的问题。(2)方案设计①小组总目标建立商业楼宇中的企业员工社会支持网络。②具体目标

二十一、张伯伯是优抚对象、革命伤残军人，无儿无女，独自居住在老房子里。随着年龄的增加，张伯伯身体越来越差，还患上了关节炎，行动非常困难。加之房屋常年失修，漏水情况严重，多雨季节“屋外下大雨，家里下小雨”是经常现象，导致张伯伯的关节炎更加严重。张伯伯为了不给社区干部添麻烦，一直没有提任何要求，硬是凭着自己坚韧的毅力，独自在恶劣的环境中艰难地生活。后来，细心的社会工作者发现了张伯伯的实际困难。

【问题】

1. 请结合优抚安置社会工作的内容，谈谈本案例中社会工作者可以提供给张伯伯哪些帮助 2. 如果你是一位社会工作者，你会使用哪些具体方法为张伯伯提供服务

【答案】1. 优抚安置社会工作是军队社会工作的重要组成部分，它是在优抚安置领域，综合运用社会工作的专业知识、技能和方法，以优抚安置社会工作服务对象及其相关人员和系统为工作对象，协助有需要的优抚安置社会工作服务对象整合社会资源、协调社会关系、预防和解决问题、恢复和改善社会功能，使优抚安置社会工作服务对象有更好的社会适应和福利的活动。根据优抚社会工作的内容，可以对张伯伯提供如下帮助：(1)做好相应的评估和准备工作，争取让张伯伯早日进入军人光荣院，安度晚年；(2)联系社区的医疗机构，定期为张伯伯进行身体检查、提供医疗及康复服务；(3)积极为张伯伯提供辅导服务，并为其提供与革命伤残军人休养院的优抚对象进行沟通、交流的机会，使其更快融入这个大家庭；(4)根据张伯伯的实际经济状况，可以酌情帮助他申请社会救济，提高其生活质量。2. 为张伯伯提供帮助时，社会工作者可以使用的方法有：(1)个案方法社会工作者可以主动上门，面对面地为张伯伯提供情绪疏导、心理辅导等方面的帮助；(2)小组方法社会工作者可以组织张伯伯与年龄、阅历相似的优抚对象一起参加活动，通过他们之间的互动与沟通，帮助张伯伯建立畅通的沟通渠道和更广的交友范围，提升其愉悦度；(3)社区社会工作方法社会工作者可以利用社区内的各种资源，帮助张伯伯解决实际困难，比如联系物业公司，帮助他修理房屋；联系附近的社区医院，提供上门诊疗服务等。

二十二、某居民小区位于本市郊区外环线边缘，小区内有住户 1840 户，常住居民 5300 多人，基本上都是由二十世纪五六十年代支边支农回城的人员、动迁人员和外地入住人员组成。小区人员有三大特点：一是无业和生活困难的居民多；二是六十岁以上的老人多；三是外来人员多。小区接到上级综合治理部门的通知，要求在小区各楼道内安装电子防盗门。然而有的居民认为，外来人员多的楼道，安装防盗门的实际意义和效果不大；有的居民觉得经济困难，拿不出钱来安装；还有人存在顾虑，认为防盗门质量不一定有保障，等等。面对不少居民都拒绝安装电子防盗门的情况，如何将该项工作顺利推进，社区干部前来向社会工作者求助。问题：1. 试分析部分居民拒绝安装电子防盗门的深层原因是什么？2. 社会工作者应采取什么样的介入方法，帮助社区干部有效开展工作？

【答案】1. 部分居民拒绝安装电子防盗门的深层原因：(1)社区内生活困难人员多，难以支付安装费用。如“无业和生活困难的居民多、六十岁以上的老人多、外来人员多”。(2)社区居民结构复杂，难以统一思想。该小区主要由“支边支农回城的人员、动迁人员和外地入住人员组成”。(3)对防盗门的功能及质量不信任等。如“认为防盗门质量不一定有保障”。2. 介入方法和策略：(1)运用小组工作方法，听取各居民住户的意见和建议，必要时还可以召集小区内的党员、意见较多人员和部分骨干开座谈会。(2)运用社区居民领袖教育的方法，召开楼组长、楼代表会议，传达工作精神，统一他们的思想。(3)采取行动策略，对于防盗门质量问题，可以与生产安装企业进行沟通，在小区内现场展示和演示几种防盗门的样品。(4)加大宣传力度，对社区冷漠居民和反对居民进行个案工作，有针对性地提供心理安抚和调适。

二十三、某地发生特大洪水，农田被淹，房屋被毁，企业停产，学校停课。社会工作服务机构协助政府部门及时疏散、转移和安置受灾群众。社会工作者在救灾过程中发现，一些受灾群众因目睹家园被毁的场景而深陷痛苦，难以自拔；一些受灾群众害怕洪水再次来袭，时刻处于紧张、无助和恐惧的状态，一些受灾群众认为邻居分配到的饮用水、衣被等应急救助物资比自己多，心生不满，导致邻里关系紧张；还有一些受灾群众担心灾后生计问题，整日忧心忡忡，寝食难安。要求：设计一份灾害救助社会工作服务方案，只需列出灾后救助的不同阶段，以及各阶段对应的服务目标和主要服务策略。

【答案】设计灾害救助社会工作服务方案如下：第一阶段：灾后紧急救援到一个月内的临时安置阶段服务目标：生命维护、预防伤害。主要实施策略：链接外部资源，及时为受灾人员提供生活必需品；组织受灾民众活动，让他们参与救灾和重建；安抚受灾民众的情绪、安置受灾民众生活。第二阶段：灾后一个月至半年内服务目标：临时生活帮护。主要策略：安置临时住所、修复社会系统协助受灾民众迁入新居，让其了解政府救助的内容；通过团体工作以及社区发展的方式为受灾人员重建和修复社会关系，加强社会支持系统的力量。第三阶段：灾后六个月至3年的中长期恢复重建阶段。目标：家庭重建、社区重建、社会重建。主要策略：开展社区人居环境重建、恢复社会生活秩序、复苏社区的经济秩序。

二十四、陈红是家住山区的农村妇女，其丈夫在家务农，因山林保护政策，禁伐禁猎，全家只能靠在贫瘠的小块林地种植玉米的收成养家。近几年由于气候反常，收成很差，其丈夫也开始变得懒惰不愿上山干活，甚至开始酗酒，家中生活仅靠陈红干农活和上山采药维持。陈红连续生了两个女儿，当地重男轻女的观念很严重，丈夫经常在酒后以此为理由对陈红实施虐待殴打。公公婆婆也认为她生不出儿子，不能给家里延续香火，对陈红态度越来越差，找点借口就非打即骂。陈红也曾向邻居、亲戚们诉苦，但大家也都认为她没有生儿子有错在先，劝她忍气吞声，而且家丑不可外扬，甚至在背后还议论她。陈红又不敢和娘家人说，担心会激化矛盾，她也曾在无奈之下向当地妇联和派出所民警求

助过，但是效果都不理想，反而激起反弹。陈红非常苦恼，想离婚却又舍不得孩子，还担心会被周围人笑话，她觉得是自己的命太苦了，甚至想到了自杀。

【问题】

1. 妇女社会工作的原则包括哪些?
2. 请简要分析解决陈红问题的介入策略。

【答案】1. 妇女社会工作的原则主要有：(1) 承认妇女的多样性以及与其一起工作的视角的多样性。(2) 尊重妇女作为独立的个体，而不是家庭角色的扮演者。(3) 了解、理解和接纳妇女的现实处境和她们的生存选择。(4) 认识到妇女本身也是一个资源，有能力处理自己的问题。(5) 妇女是发展的主体，而不是客体。(6) 增加妇女的资源和选择的多样性。(7) 将个体与群体联结起来，促进妇女之间特别是具有类似经历的妇女互助。(8) 社会工作者与服务对象之间关系的平等。2. 社会工作者的介入策略应当包括：(1) 社会工作者对陈红进行情绪疏导，改变她的自我认知，用优势视角重建自信，重新规划人生，对她进行技能培训、职业培训和家庭治疗。(2) 在村中开展妇女发展小组、支持小组，组织村中具有同样问题的妇女共同发展，并在支持小组中促进互帮互助，增加生活的信心和力量。(3) 建立社会支持网络，为陈红争取外部资源，使其获得资源和支持。

二十五、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。面对几人的不接纳，以及自己无房住、无经济来源、无工作的窘境，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。李某的生活状态有了明显好转。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。

【答案】1. 社会工作者采取专业理论知识、方法和技术对假释人员李某进行了心理矫正、情绪辅导、家庭关系调和、促进就业、帮困解难和做好基本生活救助，促使其适应社会。2. 理性情绪治疗模式对人的心理失调的原因和机制进行了深入的探析，提出了比较影响的 ABC 理论。其中 A 代表引发事件，是指服务对象所遇到的当前发生的事件；B 代表服务对象的信念系统，是指服务对象对当前所遭遇事件的认识和评价；C 代表引发事件之后出现的各种认知、情绪和行为。此案例中，A 指假释后的李某在办理低保申请时，工作人员要求其补齐材料后再进行办理。B 指李某假释后回到社区，难以适应，总觉得自己低人一等，被人看不起。C 指李某认为工作人员故意刁难，看不起他，十分生气，当场撕掉了申请材料。真正引发李某情绪失控和行为不当原因是自身拥有的非理性信念，而不是引发事件。当李某了解到真正引发自己情绪、行为困扰的原因是自身拥有的非理性信念时，李某就需要在社会工作者的指导下运用理性的信念替代原来的非理性信念，并且与具体合适的情绪和行为反应方式连接起来，逐渐建立理性的生活方式。

二十六、某城某小区内有一位孙阿婆，现年 78 岁。孙阿婆的老伴已经去世多年，平时她跟独身的小儿子一起居住，其他 5 个子女都已成家立业，分别居住在同一城市的其他地方。去年冬，孙阿婆的小儿子意外身亡，孙阿婆一下子变成了依靠低保金生活的独居老人，身体状况也每况愈下。孙阿婆的其他 5 个子女谁都不肯照顾和赡养母亲。现在，年老多病的孙阿婆孤身一人独自生活，因行动不便也很少出门，有一顿没一顿地苦熬着日子。

【问题】

1. 在上述案例中。孙阿婆面临的困境主要有哪些 2. 针对孙阿婆目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略

【答案】1. 上述案例中，孙阿婆面临的困境主要有以下几个方面：(1) 年老多病，缺乏照顾孙阿婆年老多病，行动不便，生活无人照料，过着有一顿没一顿的日子。(2) 独自生活，精神落寞孙阿婆的老伴已经去世多年，一起居住的小儿子又不幸身亡，身边无人陪伴，缺乏精神慰藉。(3) 生活拮据，苦熬日子孙阿婆的小儿子去世后，孙阿婆的生活来源只剩下低保金。2. 针对孙阿婆目前的困境，社会工作者应采取的介入策略如下：(1) 联系孙阿婆的 5 个子女，确定照顾孙阿婆的实施方案与孙阿婆的 5 个子女取得联系，要求他们通过协商，确定照顾孙阿婆的实施方案：①将孙阿婆接到他们自己家中居住照顾(固定或轮流居住照顾)；②轮流定期前来照料孙阿婆的日常生活；③为孙阿婆请一名保姆照顾其日常生活；④将孙阿婆送进敬老院，实施院舍照顾。

二十七、阅读下面的文字，完成下面小题。中国画不强调“光”，这并非不科学，而是注重表现长期观察的结果。拿画松树来说，以中国画家看来，如没有特殊的时间要求（如朝霞暮霭等），早晨 8 点钟或中午 12 点，都不是重要的。重要的是表现松树的精神实质。（1）像五代画家荆浩在太行山上描写松树，朝朝暮暮长期观察，画松“凡数万本，始得其真”。（a）肯定地说，画画要有意境，否则力量无处使，但是有了意境不够，还要有意匠；为了传达思想感情，要千方百计想办法。意匠即表现方法、表现手段的设计，简单地说，就是加工手段。齐白石有一章“老齐手段”，说明他的画是很讲究意匠的。（3）意境和意匠是山水画的两个关键，有了意境，没有意匠，意境也就落了空。杜甫说“意匠惨淡经营中”，又说“语不惊人死不休”。（4）诗人、画家为了把自己的感受传达给别人，一定要苦心经营意匠，才能找到打动人心的艺术语言。

1. 选文第一段围绕“意境”展开论述，下列内容没有论述到的一项是（ ）
A. 意境的创造 B. 意境的鲜明 C. 意境的演变 D. 意境的独创
2. “写恋爱故事，就不一定非把隔壁卖豆腐的王二也写上去；画虾，可以一笔水都不画，能表现出水的感受就行。”如果把这句话放在选文中，最恰当的一处是（ ）
A. （1）处 B. （2）处 C. （3）处 D. （4）处
3. 下列对选文理解不正确的一项是（ ）
A. 中国画的独特之处在于注重表现长期观察的结果，强调表现事物的精神实质。
B. 选文写到不同风景有不同的特色，意在说明不同风景会带给人不同的印象和感受。
C. 齐白石有一印章“老齐手段”，说明他的画是很讲究意境的。
D. 如果没有意匠，诗人和画家就找不到打动人心的艺术语言。
4. 选

文中四处画线的句子，能给我们写作以启示，对此理解不准确的一项是
()

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/017061015006006131>