

# 2024 年社会工作者之高级社会工作实务题库综合试 卷 B 卷附答案

## 大题（共 60 题）

一、假设你要到某城市社区开展老年人社会工作项目，需要设计研究提前了解老年人对机构照顾的态度和看法。请提供你的研究思路 and 具体研究方法。

**【答案】**（1）研究的思路①准备阶段 a. 确定研究课题：老年人对机构照顾的态度和看法。b. 研究设计：其内容包括确定研究内容和研究单位，选择收集资料的方法，制定调查问卷、量表或访谈提纲。c. 组织安排：首先需要选取或勘探好调查实施的地点，就问卷调查来说，调查地的选取往往还需要通过抽样设计来确定，并就相关方面的联系、调查员的挑选与培训、实施过程的人员配置、物质供应、日程等做出具体安排。②资料收集阶段在收集资料阶段包括运用具体方法收集有关资料、对资料进行初步编整。这里主要采用调查研究方式（问卷调查）和实地研究方式（个案研究方式）收集资料的具体方法。③资料分析阶段在资料分析阶段需要进行的主要工作有：对收集到的资料进行汇总、统计，进行描述和总体推断，检验理论假设，提出新问题，撰写调查报告等。（2）具体研究方法定性研究与定量研究相结合，主要采取的方法有：①问卷调查；②个案访谈法；③实地调查法。

二、据中国残联最新统计的数据显示，目前中国各类残障人士总数已达 8500 万，其中仍有 1500 万以上残障人士生活在国家级贫困线以下，占贫困人口总数的 12% 以上。在这些残障人士中，肢体残疾对人们的生活影响最大，它导致人体运动系统出现问题或社会参与障碍。这些残障人士普遍生存状况不容乐观，他们不仅面临治疗康复问题，还面临着心理疏导、社会参与等问题，个人成长与发展十分受限。为了改变这一情况，某社会工作者机构专门针对这些生活不便的残障人士开展了“与心同行”社会工作项目，组建轮椅俱乐部，旨在充分整合社会资源为残障人士尽一点绵薄之力，让他们生活得更好。?问题：假如你是该社会工作者机构的组织者，请根据以上情况设计一份社会工作服务方案。

**【答案】**1. 问题的陈述与分析：据有关数据统计，我国残障人士总数已达8500万，但是在我们的生活中却很少见到他们，原因是什么原因就在于他们参与社会活动存在障碍，或他们自身不愿出现在大众面前，但这并不代表他们不需要得到社会的关爱和帮助。这些残障人士及其家庭的生活水平普遍较低，他们有着如下需求：(1)个人需要：主要表现为康复治疗、情感支持、职业发展、自我实现等需要。(2)家属需要：主要表现为缺乏一定的医学、心理学常识，缺乏沟通、护理技巧等。(3)家庭需要：主要表现为社区支持系统不足，包括社区居民对残障人士的保护性排斥、标签化、歧视等。2. 方案设计：(1)方案目标依托轮椅俱乐部，为残障人士及其家属搭建一个多元化的资源共享平台，并通过整合社会组织、社区、社会工作者的力量实现“三社联动”，开展多样化的系列主题活动，构建一个较完善的社会支持网络。具体包括：①建立健全服务联系机制。通过调研走访与服务对象及其家属建立联系，为服务对象建档并提供关爱与支持；定期家访或电访，掌握动态信息，做好跟进服务。②整合社会资源提供专业辅导。积极连接各类社会资源，如医护人员、心理咨询师、社会工作者、义工等，为患者及其家属开展照顾、护理、沟通等技巧培训，提升家庭照顾技能，促进患者康复。③实现个人增能。注重提升残障人士的社会适应能力，培养和增强其人际沟通、社会交往和自我交往技能，提升综合能力，有效实现社会参与。(2)方案实施策略①走访调研建档：结合项目计划设计调查问卷和访谈提纲，开展实地调研活动，建立和完善个案服务档案。调研方式包括：一是针对服务对象及其家属开展问卷调查或个案访谈；二是针对社区及居民开展访谈，了解社区康复建设情况及对残障人士的认知态度等；三是调查人员在与服务对象接触和进行社区走访中的参与式观察，形成主观评估；四是查阅文献资料，了解相关的政策信息及当地残障人士工作建设情况等。建档服务对象内容应包括：服务对象的基本资料、病情及治疗康复情况、基本生活技能及社会行为表现、需求评估等。

三、李某，男，35岁，曾因盗窃被判入狱两年，刑满释放后，其妻提出离婚。李某因没有固定工作又有前科而未得到儿子的监护权。李某入狱前视儿子为宝贝，但现在妻子却以各种理由拒绝李某探望儿子，这使李某很难过。他因此经常喝酒麻痹自己，喝醉后神志不清楚时就对别人大发雷霆。最初醉酒后回家只是打骂自己的老父亲，到后来变得以虐待父亲为乐。社会工作者与其接触后决定对此案采取一系列干预措施。1. 社会工作者应采用何种模式对李某提供服务？

2. 在对李某提供帮助时应考虑哪些因素？3. 社会工作者应采用怎样的介入策略？

**【答案】**1. 在本案例中，社会工作者应采用理性情绪治疗模式对李某提供服务。理性情绪治疗模式以人本主义作为自己理论的基础。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分析，提出了比较有影响的ABC理论：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。理性情绪治疗模式指出，服务对象的认知、情

绪和行为的反应受到其信念系统的影响。如果服务对象用一些非理性的信念来看待引发事件，这种非理性信念就会使服务对象情绪和行为上出现困扰。

2. 在对李某提供帮助时应考虑的因素包括：（1）助人过程的先后次序是有弹性的；（2）要与李某建立良好的、相互信任的专业关系；（3）要充分遵循自愿的原则；（4）充分考虑李某的感受，重视李某的自尊等需要。3. 在案例中，社会工作者应采用的介入策略如下：（1）直接介入。在李某父亲遭受危机的情况下，社会工作者首先应保护李某父亲的人身安全，将其带离危险的环境。（2）运用诚恳、理解、同理心等与李某进行深刻的沟通和讨论，取得李某的信任，与之建立良好的，互相信任的专业关系。

四、某社区里老街坊、老邻居多，老党员也不少，邻里关系比较融洽。该社区老龄化程度高，60岁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；一些老人经济条件虽好，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、缺乏展示才艺的舞台；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，社会工作者拟定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来满足该社区老人的需求？

**【答案】**1. 该服务计划满足了老年人的经济保障需求和健康维护的需求。没有满足的需求有婚姻家庭需求、就业休闲需求、社会参与需求和居家安全需求。（1）老年人的需求有：健康维护；经济保障；就业休闲；社会参与；婚姻家庭；居家安全；后事安排；一条龙照顾。（2）服务计划满足的老年人的需求：①经济保障需求，如在服务计划中，社会工作者协助老人获得经济补助；②健康维护需求，如在服务计划中，社会工作者请青年志愿者为生活不便的老人提供照顾。（3）服务计划没有满足的老年人的需求：①一些老年人子女不在身边，时常感到孤独寂寞，家庭支持作用没有发挥出来，服务计划中没有涉及此项，老人婚姻家庭需求未得到满足；②一些老人反映社区文化活动太少，缺少展示才艺的舞台，服务计划中没有涉及此项，老人就业休闲需求未得到满足；③一些老人被家人忽视，甚至受到虐待，合法权益难以得到保障，服务计划中没有涉及此项，老人居家安全需求未得到满足；④老年人一条龙照顾的需求未得到满足，该社区老龄化程度高，高龄老人数量较多，他们都有被照顾的养老需求，应根据自身、所在家庭和社区的情况选择居家养老、社区照顾、院舍照顾等不同类型的服务，但服务计划中没有涉及此项。

2. 社会工作者可以为有需要的人联系他们的亲戚、朋友、邻居和志愿者，建构起支持网络，使这些网络能够发挥积极的支持作用，帮助个人和群体解决所面对的问题。因此，社会工作者可以建立社区支持网络来满足该社区老人的各项需求。(1)个人网络。具体做法是：社会工作者集中服务对象个人现存的有联系且有支持性作用的成员，动员与服务对象关系密切的重要人物提供支援，维持和扩大服务对象的社会关系的联系。(2)志愿者联系网络。具体做法是：社会工作者寻找和动员社区内外愿意成为志愿者的大学生、社区党员、辖区单位的职工等，通过合理配置，让志愿者和服务对象建立联系，提供帮助和支持，解决社区老人的多样化需要。(3)互助网络。具体做法是：社会工作者为那些有共同问题、相同背景、相同兴趣的服务对象建立起朋辈支持、互助小组，加强同伴之间的支持，促进信息分享和经验交流，增强解决问题的能力，例如空巢老人支持小组等。(4)邻里协助网络。具体做法是：社会工作者通过举办各种活动召集和推动邻里了解服务对象，强化邻里和服务对象之间的联系，发展互助性支持，有效降低正规服务的烙印效果，而且能够提供及时便捷的帮助。

五、阿梅与丈夫结婚已有三年，他们在谈恋爱时期及婚后的第一年中，感情很好，互敬互爱。然而一年后，怀胎十月的阿梅生下了一个女孩，而丈夫却很想要一个男孩，丈夫认为这主要是阿梅的问题，于是对待阿梅的态度有了很大转变，从此开始对阿梅不断打骂、虐待。阿梅也认为生不出男孩是自己的错，对丈夫采取逆来顺受的态度。?问题：?1. 根据增能社会工作的基本假设，阿梅个人的无力感是怎样形成的??2. 从增强权能理论出发，提出解决阿梅问题的简要策略。

**【答案】**1. 根据增能社会工作的基本假设，阿梅个人的无力感是由于家庭环境的排挤和压迫而产生的。造成无力感的根源主要有：(1)受压迫群体的自我负向评价。由于丈夫希望阿梅生一个男孩，但是阿梅却生了一个女孩，丈夫因此怪罪、迁怒于她，经常打骂、虐待阿梅。阿梅自己心里有愧，认为错都在自己身上，在丈夫面前抬不起头，对自己形成了负向评价。(2)宏观环境的障碍使阿梅难以有效地在社会中行动。阿梅的现实处境不仅仅归因于个人和家庭，社会文化对妇女的歧视、性别偏见以及妇女社会资源的缺乏都是一种宏观环境障碍，限制了阿梅的行动。2. 社会工作强调尊重服务对象，帮助他们增强能力，让他们自己对问题和需要作出判断，鼓励有相同处境的人建立互助团体，在团体中促进个体意识的觉醒，摆脱无力感状况，建立自尊心，共同推动社会公平与正义。因此，社会工作者可以从以下三个方面开展工作，帮助阿梅。(1)帮助阿梅认识到没有生男孩不是自己的错。(2)对阿梅进行家庭治疗。(3)帮助阿梅加入女性维权互助小组。

六、某中学三名不到 18 岁的高中学生，在假期为寻找一时的刺激而到某商店盗窃，后被抓获。因盗窃数目巨大，他们面临的可能会是几年的牢狱之灾。但该市建立的一项针对未成年人的特殊检察机制使之得以改变。这项制度名为“诉前考查”，这意味着对未成年人刑事案件进行非监禁化处置。犯罪青少年由社

会工作者进行 3 个月的诉前考查，表现良好的话将免于起诉，反之则进入诉讼程序。1. 结合案例说明矫正社会工作的定义和服务对象。

2. 对于上述案例中的三位青少年，矫正社会工作者可以采用哪些方法进行服务，请简要说明。

**【答案】**1. (1) 矫正社会工作的定义矫正社会工作是指将社会工作实施于司法矫正体系中，是专业人员或志愿者在社会工作专业价值观指引下，运用社会工作的理论、知识、方法和技术，为犯罪者或具有犯罪倾向的严重违法人员（如吸毒者），在审判、监禁、社区矫正、刑释或强制戒毒期间，提供思想教育、心理辅导、行为纠正、信息咨询、就业培训、生活照顾以及社会环境改善等方面的服务，使其消除违法犯罪心理结构、修正行为模式、适应社会生活的一种福利服务活动。本案例中的“诉前考查”属于矫正社会工作。(2) 矫正社会工作的服务对象矫正社会工作的服务对象是罪犯或具有犯罪倾向的违法人员。本案例中，矫正社会工作的工作对象为三名不到 18 岁的高中学生。

2. 矫正社会工作者为上述案例中的三位青少年提供服务时，可以采取的社会工作方法有：(1) 致力于改善服务对象偏差心理和行为的社会工作方法无论是在监狱中服刑的罪犯，还是社会上服刑的罪犯，由于其人格特征方面的缺损、社会功能方面的丧失、行为方式方面的反常，矫正社会工作的重点之一就是改善服务对象偏差心理和行为。虽然本案例中，三名学生没有进入诉讼程序，但是其偏差心理和行为是不可忽视的，因此必须尽力改善他们的偏差心理和行为。(2) 致力于改善服务对象社会环境的社会工作方法社区工作是以社区为对象的社会工作介入手法。它通过组织社区成员参与集体行动去界定社区需要，合力解决社区问题，改善社区成员生活环境及生活质量。针对本案例，在对三名学生进行矫正的时候，应该注意以下几个方面的问题：①进行综合治理，以改善他们的生活环境。三名学生的偏差行为除了他们自身的原因外，外部的社会环境也是不可忽视的。因此，还应该整合社区资源进行综合治理。②开展社区教育，培育社区居民接纳、尊重矫正对象的意识和习惯。三名学生的偏差行为给社会造成了一定的伤害，因此社区居民对他们产生的戒备、恐惧等情绪和行为都是正常反应，但是这会阻碍三名学生重新融入社会和社区，因此要通过社区教育的途径，改变居民对他们的偏见。③挖掘社区志愿力量，共同参与社区矫正工作。虽然矫正工作的主体是专职的社会工作者，但是社会工作者的数量较少，因此需要挖掘大量的志愿者参与进来。(3) 个案管理：协调、整合的服务提供模式

七、某社区矫正机构计划将刑满释放人员的综合管理纳入服务范围。经调查，该社区刑满释放人员中无业者居多，但社区就业资源的利用率却较低。对此，社会工作者对有劳动能力的刑满释放人员进行了访谈，他们对社会工作者说：“我们这种人是社会的‘渣子’，在里面蹲了那么多年，现在出来还能有啥用，什么都不会，出门坐哪路公交车都搞不定，更别说工作了。”“到哪里人家都戴有色眼镜看我，犯了一次错误，难道要一辈子受惩罚？”“现在找工作都得上网，我连电脑都不会用，去哪儿找工作都不知道，哪家单位会要我啊。”“社区里适合我们的岗位不多，上次去办理就业登记，人家看了我的档案就说，好多人还安排不过来呢，你就慢慢等吧。”“社区提供的职业技能培训，跟也跟不上。再说现在工作，都要政审，我们肯定通不过的。”“我大字不识几个，所以要求也不高，工资高点儿，活儿轻点儿，能坐在办公室上班就

可以了。”结合本案例，以促进刑满释放人员就业为目的，从微观、中观、宏观三个层面设计服务方案（只需说明各层面具体目标和服务内容）。

**【答案】**（1）微观层面服务方案的设计①具体目标从微观上讲，通过加强对社区矫正服务机构内部管理的途径提高社区矫正的实施效果。这种内部管理的程序和内容包括规划、组织、人事管理、领导、督导训练、预算、公共关系、报告、评估和研究。②服务内容案例中，寻找工作是刑释人员回归社会获得生存的重要途径，社会工作机构和人员在这方面的服务包括：a. 对刑释人员进行工作技能培训，培养他们正确的就业观和择业观。b. 加强对社区矫正服务机构内部的管理，帮助刑释人员联系介绍职业，还要辅导帮助受助者养成工作和学习的意识和习惯。c. 通过这些服务，帮助刑释人员提高自信心和重新投入工作的能力，使他们尽快就业。（2）中观层面服务方案的设计①具体目标推进社区矫正对象与社区矫正机构计划活动的融合。②服务内容 a. 要开展社区教育，培育社区居民接纳、尊重矫正对象的意识和习惯。b. 社区矫正的功能发挥要靠社区居民的共同参与，从而使刑释人员融入社区成为正常社会成员。

八、某社工机构在村里支持下利用县里拨的资金修建老年人服务设施，满足村里老年人照顾需要，并募集到村里的企业老板捐款增建了几间房屋，解决了留守老人照顾问题，该片房屋获得“老人幸福苑”的称誉。联系红十字会进村开展服务，为老年人开展健康查体，讲授健康知识等。组织老年人建立互助小组，通过养鸡增加收入，闲余时间一起聊天。返乡青年人还为老年人演节目。机构还联系村里的妇联和老龄办等单位，成立了老年人志愿服务队，组织为老年人开展志愿服务等。问题：1. 社会支持网络的定义和类型。

2. 案例中社工建立社会支持网络的方法和技巧。3. 从功能角度，社工为案例中的老人提供了哪些类型支持。

**【答案】**

九、根据官方统计的数据，我国公开的城镇失业人口达 908 万人，失业率为 4.1%，与往年基本持平。从总体来看，我国的失业人口从 1995 年的 519.6 万增加到 2012 年的 908 万人，失业率从 1995 年的

2.9%增加到 2010 年的 4.1%，失业率、失业人口都在不断地增加与提高。根据经济学家的研究，我国经济体制改革以后，我国的劳动力的就业政策发生了很大程度的变化，导致几十年的问题暴露无遗，因此我国的劳动力就业问题也是一个跨世纪难题。请说明社会政策在解决类似失业等社会问题中的作用如何？

**【答案】**社会政策是国家或机构为解决社会问题，增进成员福利，实现社会进步所采取的基本原则或方针。它是与人们的基本生活和生存有关的政策。社会政策追求的直接目标是社会公平，它对社会弱者的权益具有明显的保障作用。正因为如此，社会政策对于一个社会的稳定、进步和发展具有不可忽视的功能。社会政策的作用具体表现为以下几个层面：①它直接通过利益分配的形式使社会弱者受惠，改变他们的生活处境，过正常的社会生活。②它可以减缓社会问题所造成的压力，从而维持社会秩序的稳定。③这种稳定局面反过来可以支持社会成员的正常活动，促进社会的进步。由此可见，社会政策所解决的是有关社会公平、社会进步的基本问题。④社会政策或社会福利制度是社会工作得以开展的重要基础。在现代社会，几乎所有社会问题的解决都与政府的政策有关，社会工作基本上是在社会政策框架中开展活动的。⑤社会政策的意义还在于它的作用空间的广阔性，影响范围大，它在解决社会问题、促进社会公平和社会进步方面具有独特作用。当然，社会政策的意义必须以它的落实为前提。

一十、社会工作者在进驻某小区后不久，接到社区残疾专干的转介，转介的服务对象叫小伟，今年8岁。据社区残疾专干介绍，小伟幼时因患小儿麻痹症，导致双腿肌肉萎缩、肢体变形，难以正常行走。而家长又缺乏意识，未让小伟及时进行康复治疗，以致情况严重，小伟至今都必须依赖他人才能进行正常的生活。小伟从未进入过校园经历正常的校园学习生活，大部分时间都是闷在家里。一方面小伟的父母不放心小伟待在学校，怕小伟被他人嘲笑和欺负；另一方面小伟的母亲认为自己可以胜任对小伟的教育，让小伟在家就能学习相应的知识。?问题：?1. 结合上述材料，分析小伟所面临的困境与需要。?2. 结合残疾人社区康复模式，分析社会工作者该如何帮助小伟。?3. 为保障小伟顺利在特殊学校接受教育，社会工作者应该怎么做?

**【答案】**1. 根据上述材料，可得出小伟现在面临的困境与需要有：(1) 身体康复需要。小伟没有及时进行康复治疗，难以正常行走，至今都必须依赖他人，才能进行正常的生活。(2) 正常义务教育的需要。小伟的父母在小伟正常接受义务教育的年纪没有让小伟入学接受教育，只让其在家里接受其母亲的家庭教育，使得小伟失去了接受正常教育以及经历校园生活的机会。(3) 社会化的需要。小伟难以行走，需要依赖家人，没有经历正常的校园生活，长时间在家里度过，缺乏必要的社会人际交往与互动，容易使其脱离社会，难以完成正常的社会化过程。2. 结合残疾人社区康复模式，社会工作者可以通过以下方式帮助小伟：(1) 提供康复训练。社会工作者可帮助小伟连接社区康复资源，并配置一些适当的康复器具，通过物理治疗、运动疗法等方式，帮助小伟培养生活自理能力，以便小伟能进行一些力所能及的日常活动。同时注重小伟心理方面的康复和培养，最大限度地降低小儿麻痹症对小伟日后生活的影响。(2) 创造社会互动与交往机会。社会工作者可在康复机构医生护士的指引下，适当组织小伟进行户外活动，让小伟多与外界接触和互动，帮助小伟与社会建立支持与联系，以保障小伟社会化的正常进行。(3) 协助小伟回归校园生活。社会工作者可建议小伟的父母将孩子送到正规学校随班就读，并帮助联系特殊教育学校或是愿意接受小伟的普通学校，使得小伟能回归校园，接受正常的学龄教育。(4) 制订家庭支持计划。社会工作者可与小伟父母共同协商制订家庭支持计划，发挥小伟父母的优势与特长，如可帮助小伟学习基本的生活技能、鼓励与支持小伟参与社区活动、对小伟身体进行日常的康复维护等。3. 社会工作者可以从以下几个方面保障小伟顺利在特殊学校接受教育。(1) 从小伟的层面：社会工作者可通过开展有针对性的个案工作或小组工作，帮助小伟顺利地适应学校生活，接受学校的特殊教育。(2) 从学校的层面：社会工作者需积极配合与协助老师，进行针对小伟的基础文化科学知识教育、劳动职业技能训练、身心全面发展的课外训练等相关工作。(3) 从家人及他人的层面：社会工作者要使小伟的家人朋友以及周围人士都能正确认识和对待残疾人。学会接纳、尊重残疾人，不歧视、排斥，也不过分怜悯、呵护残疾人。如果亲朋好友中有针对小伟的不当行为或认识，社会工作者可及时进行干预和介入。(4) 从残疾人康复工作者的层面：促使残疾人康复工作者掌握有关知识与技能，不断提高自身专业康复技能与知识水平，以保障小伟的康复工作顺利进行。

一十一、在此次抗击疫情的过程中，各慈善组织做出了重要的贡献。但通过这次疫情的检验，反映出在重大突发公共事件应急体系中，慈善力量的地位和作用还未完全发挥；个别慈善机构在组织协调、统筹发挥慈善力量方面还存在短板。问题：如何进一步加大对慈善事业的发展支持力度？

**【答案】**第一，提高全社会对慈善事业的重视程度。要深入领会并贯彻落实党的十九届四中全会精神，统一认识，转变观念，从社会第三次分配的高度，将慈善事业纳入国家治理体系和治理能力现代化的大格局，统筹谋划，加强顶层设计，不断强化全社会的慈善意识，营造良好的慈善氛围，激发慈善组织和社会大众参与慈善、奉献爱心的热情，充分调动蕴藏在社会大众之中的巨大慈善正能量。在具体工作中要进一步改进对慈善行业的监管理念和方式，将鼓励支持、协调促进慈善事业发展作为监管工作的基本理念与出发点，在此基础上。

再强调依法规范、从严管理。监管方式要坚持严管和厚爱相结合，不断增强监管工作的统筹协调和科学安排。第二，进一步加大慈善事业法治化的力度。

《慈善法》出台以来，我国慈善事业法治化逐步进入新阶段，但依法行善、依法促善、依法治善，全面推进慈善法治建设依然任重道远。如慈善组织在国家重大公共事件中的法律地位还不甚明确；与《慈善法》相配套的政策法规体系建设还有待完善；落实《慈善法》规定的慈善事业信息公开方面的要求尚缺乏信息化、大数据等现代信息技术的支持等，都是需要进一步完善之处。第三，进一步加大慈善事业发展的政策激励力度。我国慈善事业起步虽晚，但发展势头强劲，正是得益于党和国家的高度重视和一系列慈善促进政策。今后的加快发展，依然有赖于国家的促进措施和政策激励力度的加大。第四，进一步加大对志愿服务的制度性激励力度。志愿服务是慈善事业的重要组成部分，是推动社会治理创新和促进社会文明和谐的重要生力军。因此，要充分发挥志愿服务在社会治理和社会进步中的巨大正能量，提高志愿者的荣誉感和获得感，促进志愿服务事业加快发展。第五，进一步弘扬慈善文化，营造慈善事业，发展良好社会氛围。如积极推进慈善文化进学校、进机关、进企业、进社区活动，努力营造全民慈善氛围；用党中央关于发展慈善事业的精神引导社会舆论，宣传部门充分发挥主流媒体在舆论中的主导作用，大力宣传慈善事业发展的正面典型和积极贡献，树立慈善事业健康向上的良好形象，为慈善事业发展营造良好的社会舆论氛围。

一十二、牛奶奶的孙子患有自闭症，儿子儿媳平时工作忙，全都由牛奶奶照顾孙子的日常起居。照顾孙子的劳累以及对孙子未来生活的担忧让牛奶奶心理压力很大，情绪容易起伏波动，经常焦虑失眠。牛奶奶经常抱怨道：“老天爷为什么要这么折磨我啊，让我的孙子患上自闭症。”?问题：?如果让你应用相关的社会工作专业理论为牛奶奶提供治疗服务，你将如何做？

**【答案】**根据牛奶奶的情况，她的问题主要来自她的认知出了问题，如担忧孙子的未来生活，以及她的抱怨的话。因此，社会工作者可采用社会工作专业理论中的认知行为理论为牛奶奶提供治疗服务。具体的做法是：1. 确定评估重点先对牛奶奶的情况进行评估，评估的重点在于牛奶奶的思想、情绪和行为，分析牛奶奶的思想如何推动了她的情绪和行为，她的行为如何带动了思想和情绪，而她的情绪又如何影响了她的思想和行为，理清楚牛奶奶的思想、情绪和行为对其影响的先后顺序和作用的大小。据此，对牛奶奶的情况作出如下评估：牛奶奶出现问题的根源首先在于她全权负责照顾患有自闭症孙子的日常生活，造成自己不堪重负、非常劳累，于是产生了很大心理压力，导致情绪波动和反常，造成焦虑失眠，并由此产生了“老天爷要折磨我”“老天爷让我的孙子患上自闭症”的思想。根据对牛奶奶造成影响的因素的先后顺序和作用由大到小的顺序排序，依次为行为、情绪、思想。2. 建立专业关系通过跟牛奶奶进行协商，签订服务合约，与之正式建立起结构性的、有期限的角色联系，规定双方见面的次数及每次见面的主题和目标。社会工作者应完全信任和接纳牛奶奶，与之建立指导性的专业关系，向牛奶奶提出改变的建议，激发牛奶奶自我观察和觉醒的能力。3. 界定社会工作者的角色，完成好自身任务在服务过程中，社会工作者应扮演好教育者和陪伴者的角色。作为教育者，社会工作者要训练牛奶奶运用认知行为理论与技巧来检验自己的认知，帮助其修正自己的不当行为。作为陪伴者，社会工作者要与牛奶奶一起探讨其思维方式，讨论其认知错误，确定行为修正的目标与策略，并协助她学习和采取正确的行为，规划自己新的生活。

一十三、恩施某县城的女孩娟娟，因学习成绩一直不太理想，高二上完后就放弃了自己的学业，选择去上海打工谋生。在上海打工时，娟娟遇到了自己喜欢的男孩陈某，两人恋爱几年后，娟娟与陈某在上海结婚组建了家庭。娟娟来自农村，从小就很能吃苦耐劳，工作一直很勤奋，工作业绩也十分优秀，成功做到了项目主管，娟娟对个人的工作十分满意，也很有成就感。?婚后第二年，娟娟生了一个男孩，丈夫陈某和公婆十分高兴，但他们都认为娟娟应该专心在家带孩子，当全职妈妈。娟娟无奈之下，放弃了自己的工作。丈夫陈某还特别在意娟娟的社会交往，与什么人联系，与什么人往来，甚至与什么人打电话发短信等，都必须一一过问了解清楚。渐渐地，娟娟也不再与朋友和同事来往，断了联系。?因为公婆另有房子，娟娟曾经向丈夫提出过与公婆分开住，一家三口可以有自己的小空间，但公婆要求必须与娟娟夫妻俩同住，丈夫也只听取公婆的意见。大家都羡慕娟娟嫁得好，生活条件好，有房有车。但娟娟自己内心一直比较压抑，高兴不起来，也没有感觉那么幸福。娟娟开始变得沉默、失眠，最后去医院检查被确诊为中度抑郁。?问题：?1. 结合案例，请运用性别需求的视

角分析评估娟娟抑郁的原因。?2. 作为社会工作者, 你觉得应该如何帮助娟娟解决抑郁的困扰, 走出困境?

**【答案】**1. 在妇女社会工作方法中，性别分析也是常用方法。在性别分析方法中，妇女的需求可分为实用性社会性别需求和战略性社会性别需求。(1)实用性社会性别需求是指在社会生活中妇女就其社会承认的角色而确定需要，满足这些需要不会挑战传统的性别角色和分工模式。在本案例中，从性别需求分析的视角来看，娟娟在实用性社会性别需求方面得到了较为充分的满足，比如结婚、生育都很顺畅，有车有房，生活无忧。(2)战略性社会性别需求指的是由于妇女在社会中的从属地位而产生的需求，这类需求涉及分工模式、权利等，满足这类需求可以协助妇女取得更多的平等权利，改变现存的分工模式和角色，挑战妇女的从属地位。在本案例中，娟娟的战略性社会性别需求并没有得到满足，如娟娟被迫辞职回到家里当全职主妇，在社会交往上也没有个人自由空间，与自己的朋友同事断了联系，少有人际交往、参与社会生活的机会。从这些方面来看，娟娟作为一个已经在工作上有不错成就，有自己能力与价值的现代女性来说，被迫在家带孩子，并且在家庭中也并没有发言权，自己的想法和意见不被重视和尊重，内心的压力与抑郁是可想而知的，这都是造成娟娟抑郁的因素。

2. 作为社会工作者，可以从以下几个方面帮助服务对象娟娟解决抑郁造成的困扰：(1)连接其他专业资源，整合其他专业力量参与协助。比如帮助娟娟联系并面见心理医生，在心理医生的帮助下准确评估娟娟的抑郁症状，如果心理医生建议需要药物介入治疗，社会工作者可协助娟娟用药。(2)与娟娟建立信任关系，对娟娟提供个案辅导服务，帮助娟娟疏导内心压抑情绪、树立积极心态和调整自我认知。如鼓励娟娟与丈夫和公婆正向沟通，向丈夫和公婆表达自己的想法、感受和需要。(3)与娟娟丈夫会谈，告知其必要信息。比如向娟娟丈夫说明娟娟的抑郁状态、抑郁原因、抑郁程度等信息，并协助他明确自己在家庭中的角色和作用，调动其参与娟娟抑郁问题的解决，承担起责任，并引导其做出改变的承诺。(4)进行家庭探访，与娟娟公婆沟通面谈。告知娟娟公婆娟娟的抑郁状态，让她知道造成娟娟抑郁的原因及自己负有的责任，引导其参与协助娟娟抑郁问题的解决并做出改变的承诺。(5)家庭介入。加强成员之间的沟通训练，比如引导娟娟表达感受和需要，引导娟娟的丈夫和公婆做出恰当回应；成员之间共同制定行为契约，比如小孩上幼儿园、娟娟继续工作、不干涉娟娟自由并尊重其隐私，夫妻互相关爱、理解和信任。(6)连接资源。比如为娟娟提供就业信息，帮助娟娟找工作，帮助联系幼儿园等。(7)邀请娟娟参加妇女社交小组，参与妇女主题活动等，扩大娟娟的人际交往圈，强化娟娟的个人社会支持网络。

一十四、李霞在一家事业单位工作，其丈夫独立经营一家网络公司。生了儿子小明后，李霞把婆婆从老家接了过来，负责照顾小明。李霞和丈夫都忙于各自的工作，对于儿子小明很少直接过问。小明是家中的独生子，从小就娇生惯养，他要什么家里就给他买什么，他要多少零花钱就给他多少零花钱，慢慢就养成了任性蛮横的性格。以前小明的学习还不错，可是自从升入六年级以后，小明结交了一些不爱学习的朋友，学会了抽烟、喝酒、打架，迷上了网络游戏。很快，小明的学习就一落千丈，班主任多次给李霞打电话反映小明的情况。李霞意识到了小明问题的严重性，开始对小明进行严格管教。李霞要求儿子跟一帮不良朋友断绝交往，不能再玩网络游戏，限制给他的零用钱数。小明对母亲的管教非常抗拒，经常与她发生争吵，并以离家出走向母亲抗议。无助的李霞找到社会工作者，希望能够帮助儿子。问题：1. 本案例中，李霞面临的问题有哪些？2. 本案例中，小明主要面临的困境和需要有哪些？3. 针对李霞和小明所面临的问题，社会工作者应如何介入工作？

**【答案】**1. 李霞所面临的问题主要有：(1)自己和丈夫忙于工作，对于家中的事情很少过问。(2)儿子抽烟、喝酒、打架，沉迷网络游戏，学习成绩很差。(3)因为过于严格的教育方式，使得儿子不听父母管教，甚至以离家出走表示抗议。2. (1)本案例中，小明主要面临的困境可以从其个体与环境(家庭、学校)方面加以分析：①小明长期缺乏父母的陪伴、教育和关爱，对于家庭亲情的心理需求得不到满足。②小明是家中独生子，从小是由奶奶带大的，娇生惯养，性格蛮横、任性，不服从父母的管教。③小明具有一些不良习惯：花钱大手大脚，抽烟，喝酒，打架，沉迷游戏，结交不良朋友等。④小明与母亲的关系紧张，双方互不妥协，处于严重的冲突对立状态。(2)儿童作为人生中的一个特殊阶段，有着多维的需要，结合小明的情况，他的多种需要归纳如下：①获得基本生活照顾和健康照顾的需要。家庭应当满足小明在成长过程中生活需要和养育方面的需要，让小明能够在身体和精神方面健康成长。②获得良好家庭生活的需要。家庭应该给小明营造温馨的亲子关系氛围与和谐友爱的教育环境，让小明感受到家庭的温暖，体会到家庭生活的幸福美好。③满足学习的需要。小明有接受教育的权利，尤其是接受家庭学习辅导的权利应当得到满足。④满足休闲和娱乐的需要。小明健康的文化娱乐的基本需要应当得到满足，父母有责任为小明创造健康的文化娱乐环境，引导小明追求健康的文化生活和娱乐生活。⑤拥有社会生活能力的需要。家庭和学校应当培育小明具有健康的社会关系和人际交往的能力，培养健康生活的能力、社会适应能力和学习正确的价值观、人生观等多种能力。

一十五、新入职的社会工作者小范有积极为居民提供专业服务的意愿，但工作一段时间后，渐渐表现的有些消极，存在着较严重的无力感。在接受机构主管督导时，小范表示：最近的个案服务没有显著成效，虽然服务对象表示可以理解，但他还是非常自责，认为主要是自身的专业能力不足；个别服务对象的情况出现了反复，自己也会觉得可能是当时预估不够充分和全面；此外，由于自己是新入职的员工，缺乏经验，没有表达自己意见的资格，所以只好听从督导者的意见。问题：1. 导致社会工作者小范产生无力感的主要原因是什么？

2. 基于增强权能视角，督导者应对社会工作者小范开展哪些方面的督导服务？

【答案】1. 导致社会工作者小范产生无力感的主要原因是：（1）自我负向评价。案例中小范认为最近的个案服务没有显著成效，让他非常自责，认为自己的专业能力不足。这体现出了小范对自己的负向评价。（2）与外界环境互动过程中形成的负面经验。个别服务对象的情况出现了反复，他觉得是自己当时预估不够全面和充分。这种对工作成效的非理性判断导致他过分重视个别案例中出现的一般情况，形成了阻碍客观认识自身工作能力的负面经验。（3）宏观环境的障碍使他们难以有效地在社会中行动。案例中的小范认为自己是新入职的员工，缺乏经验，没有表达自己意见的资格，只好听从督导者的意见，他的这种行为倾向让自己处于被动接受的状态，既无法体会主动思考解决问题的成就感，还会进一步增强自己的无力感。

2. 增强权能是指增强人的权利和能力。增强权能取向的社会工作认为，个人需求不足和问题的出现是环境对个人的压迫造成的，社会工作者为受助人提供帮助时应该着重于增强服务对象的权能，以对抗外界环境和优势群体的压迫。基于增强权能视角，督导者应该对社会工作者小范开展以下几方面的督导：（1）行政性督导。督导者应对小范这样的新进人员进行安置和引导，让他了解自己在机构中的位置，清楚掌握组织的行政环节、政策和制度等相关规定，帮助他在机构的人群网络中找到自己的位置。尽量降低不确定性引发的压力，协助其尽快整合融入机构中。在协调沟通方面，可以通过面对面沟通、电话沟通或报告沟通等于渠道和方式，及时关注小范的工作进度与可能出现的情况，适时给予引导。（2）教育性督导。督导者对小范完成任务所需要的知识与技能给予指导，并结合机构的服务项目与小范的能力水平、兴趣爱好、实际中遇到的工作难题等，给出具体的书单或建议他系统学习哪方面的课程，进一步增强其专业能力和对自身的信心。同时，还可以通过教导他时间管理的技巧、沟通的技巧等，有效缓解他的工作压力。（3）支持性督导。小范的无力感来源之一是最近的个案服务没有显著成效，个别服务对象的情况出现反复，督导者就此可以疏导他的情绪，增强其自我功能；也可以协助他发现工作成效，激励他的工作情绪和士气，并促使他对机构逐渐产生认同感和归属感。督导者还能通过给予其关怀和支持的方式，让小范在工作中有安全感，并愿意尝试新工作。

一十六、毛伟出生在一个普通的工人家庭。在毛伟的记忆中，父母两天一小吵三天一大吵，经常因为生活琐事而大打出手，毛伟就是他们的出气筒，经常受到责骂、挨打。毛伟觉得自己就是个没人疼的孩子。在学校，毛伟成绩不好，老师也经常批评他，嫌他拖累班里的成绩，当他是差生。毛伟讨厌上学，在一次逃课中，毛伟结识了一帮混混，这些混混很讲“义气”，毛伟觉得这些人真正把自己当朋友关心和对待，十分感动，渐渐地毛伟也融入了他们，觉得内心不再孤单。起初毛伟发现这些混混朋友有偷窃的习惯，比较抗拒，后来在他们的诱惑下，他也加入了偷窃的队伍。毛伟因为从没有失手，慢慢地在混混圈里有了自己的“名气”，他感到十分得意，滋生了一股强烈的成就感。然而，在一次入室盗窃中，毛伟被主人发现，害怕主人报警的毛伟，用刀具将主人砍成了重伤。事后，毛伟被捕，因盗窃伤人被判刑。?问题：?1. 请结合上述材料，

谈谈青少年犯罪的主要原因。?2. 针对现今青少年犯罪事件频发问题，作为社会工作者，你认为应该如何进行防治？

**【答案】**1. 结合上述案例，青少年犯罪的主要原因有：(1)家庭教育的缺失。家庭关系不和谐和家庭教育的缺失，使孩子的成长环境受到影响、缺乏家庭温暖，是导致青少年违法犯罪的第一诱因。毛伟的父母长期处于矛盾冲突状态，对毛伟不管不顾，使其感觉自己不受关心关爱，缺乏家庭温暖，也缺乏父母管教，最后误入歧途。(2)学校教育的失当。由于一些学校的教育和管理存在严重的问题，在教学方法上存在一定程度的偏差，对青少年学生的成长没有给予应有的关注。毛伟在学校经常被老师批评指责，甚至被嫌弃拖累班级成绩，使之厌恶上学，结识了混混朋友。(3)社会环境的污染。社会上存在的一些不良现象容易引发和诱导青少年违法犯罪。毛伟在社会上结识了混混朋友，被他们的不良行为所诱惑和影响，最终走上了偷窃道路。(4)青少年自身素质的不足。不少青少年还缺乏独立处理问题的能力，自我规范和约束力差，又缺乏辨别是非的能力，极易受社会不良行为的影响而误入歧途。毛伟在结识了混混朋友后，对混混朋友们的情感没有正确地认识，对混混朋友们的偷窃行为也没有正确的价值判断，在被诱导偷窃时自我规范和约束能力差，所以走上了歧途。2. 预防青少年犯罪的措施主要有：(1)正面联系。通过个案、小组和社区工作等社会工作方法，加强对闲散青少年的接触联系，提供有针对性的引导和帮扶；加强对流动青少年群体的服务管理，进驻大型商企、市场、城中村等流动人员高度密集区域开展工作。(2)临界预防。关注普通青少年向有不良行为青少年转化的边界，重视偷拿财物、逃学、抽烟喝酒、夜不归宿等早期典型行为，及时采取有针对性的预防措施；防止青少年与家庭和学校关系紧张、联系断裂，避免青少年受外界不良行为影响产生不正常的社会化倾向。社会工作者可以为青少年开展包括认知行为修正、就业辅导、健康成长、家庭和社区支持等集预防、治疗和发展性功能为一体的综合服务计划，促进青少年成长。(3)行为矫治。对不良行为或有严重不良行为的青少年，通过进驻社区、学校、戒毒所、拘留所、看守所等工作单位，加强制度规则意识教育和法制底线教育，纠正和改变其不良行为习惯。(4)社会观护。协助公安、法院、检察院等单位开展取保候审观护帮教、附条件不起诉监督考查、合适成年人参与未成年人刑事诉讼、社会调查等工作，帮助掌握未成年犯罪嫌疑人的基本情况，减少涉罪未成年人再犯罪。

一十七、小森现年 19 岁，初中文化程度(高一退学)，幼年时父亲因盗窃被判入狱，父母离异，母亲远嫁日本，从小由祖母一手带大，缺乏父母的关爱。祖母去年离开人世，小森便开始一个人独立生活。小森曾考入一所民办高中，但由于学费昂贵而中途退学；后来居委会帮他联系读业余高中，终因缺乏管教，对学习彻底失去兴趣而退学。前几年，小森母亲还从日本寄钱回来，成年后，就不再寄钱给他。小森唯一的财产就是一室一厅的房子，家处底楼沿街。为了维持生计，小森将沿街的一间房间出租给他人开发廊，自己住在客厅里。他白天睡觉，晚上流连于网吧或者游戏机房，家里经常有一群闲散青少年进进出出。小森外显自信且凡事无所谓，其实只是为了掩饰内心的自卑。居委会同志看了很着急，寻求专业社会工作者为小森提供服务。?问题：?1. 在上述案例中，小森主要面临的困境有哪些?

2. 针对小森目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略?

**【答案】**1. 小森面临的主要困境：(1) 如何改善小森内心自卑的心理。这一问题是由于离异的家庭、缺乏父母疼爱、家庭经济困难、学习成绩堪忧等一系列环境问题所引起的。(2) 如何改变小森无所事事的生活现状。小森之所以晚上流连于网吧或游戏机房，与闲散青少年交往，是因为他的爱与归属和乐趣等心理需求没有获得满足，因此只有寄情于网络和朋友来打发时间、宣泄感情。(3) 如何改善小森的经济收入问题。小森没有工作，唯一的收入是微薄的租房收入，但其并不足以养活小森。(4) 如何改善小森的交友环境。小森的生活环境是阻碍其寻求发展的主要障碍，整日和一些不良的朋友接触，使其习惯了散漫生活，没有真正考虑过生活的意义。

2. 采取的介入策略：针对案主的问题，社会工作者采取个案工作的方式为小森提供服务。目标在于协助小森建立积极的自我概念、树立适宜的人生目标、改变小森的生活状态，并协助其寻找工作。社会工作者采用现实治疗法。该疗法认为，人的内在“成长动力”和“健康动力”导致人产生一种“自我认同的需要”。“自我认同”又可分为“成功的认同”和“失败的认同”，而小森现在在失败的自我认同的发展受到他对自己的看法、以往糟糕的生活经历以及与他人交往的影响。人是自主、自决的，人的行为和生活方式主要是由人自己选择的，而并非如环境决定论认为的人的行为完全受外部环境支配，因此，社会工作者要帮助小森清楚地认识自己希望得到的目标生活，进而明白现在的行为是与愿望相违背的，最后能选择有效和负责的行为，以满足心理需求和实现理想的生活。个案工作的介入策略如下：(1) 社会工作者为小森提供心理辅导，缓解他因为家庭离异、缺乏父母疼爱、家庭经济困难、学习成绩堪忧等一系列问题而产生的自卑心理，增强其自信心，让他明白一直以来他为支持破碎困难的大家庭所付出的努力是多么的了不起，在他的身上有许多有价值的闪光点。(2) 社会工作者介绍小森参加社区青少年的职业规划小组。一方面，帮助他学习求职技巧、人际关系处理、理财等方面的技巧；另一方面，改善其交友圈，鼓励他能够认识一些友善的新朋友。(3) 社会工作者协助小森找到一份稳定的工作，以改善家庭经济状况。同时，稳定的工作也能够帮助小森避免与社区中的不良青少年厮混，以及夜宿网吧等情况。(4) 社会工作者与小森所在社区居委进行沟通，为他在经济方面争取社区支持，并且希望居委会干部给予他关心和指导。(5) 如有可能，联系其母亲，尝试改善母子关系。

一十八、小燕今年 19 岁，原本她有一个幸福的家庭，但不幸的是，一年前小燕的父亲在搬运东西时不慎从卡车上摔下，当场死亡。小燕和父亲关系很好，父亲出事后，小燕本来很好的成绩一落千丈，高考成绩出来后，她的名牌大学梦破灭，只上了一所二流大学。更令她感到气愤的是，高考一结束，她的母亲就宣布改嫁，并让她的继父搬过来住。为此，她和母亲的关系闹僵。她心理极度压抑，对生活悲观失望，并且十分憎恨自己的母亲。父亲在世时，小燕的奶奶和小燕一家人住在一起。小燕很喜欢奶奶，但奶奶和小燕母亲的关系很差。小燕有两个姐姐，她的二姐在出生不久就被送给了别人，大姐嫁给了附近的一户人家，常常回家看他们。社区里的社会工作者小张在第一次家访了解小燕的基本情况后发现，小燕家房间面积虽小但摆放整洁，尤其是小燕的房间，被打扫得一尘不染，并且还有一个书架，上面摆满了书。日常交谈过程中，小张发现小燕很少说话，对继父也是冷言冷语。接下来，小张通过和小燕妈妈、奶奶的谈话对她的基本情况进行了了解，并探知了她妈妈和奶奶对小燕一事的态度。她妈妈渴望能和小燕重归于好，她奶奶承认了媳妇改嫁的现实，只希望家里和睦；从两人那里，小张了解到小燕和大姐关系颇为亲密，并知道小燕虽然在学校不多说话，但是有一个很好的朋友，她们高考结束后仍然经常见面玩耍。问题：请运用优势视角理论对小燕的情况加以评估。

**【答案】**优势视角认为，个人、群体、组织和社区都有其内在的能力，包括天赋、知识、社会支持和资源，只要存在适当的条件，就可以建设性地发挥自身功能。优势的预估是优势视角的基础，优势预估强调要预估个人及环境的优势，而非问题或障碍。(1)服务对象自身优势评估①认知优势：小燕身为大学生，接受到学校的教育，具备认知能力。尽管小燕对家庭变化的认知上有一定的问题，但也是服务对象能够利用的优势。②情感优势：小燕与其奶奶和大姐关系比较亲密，能够获得其奶奶和大姐的情感支持，并且小燕有一个很好的朋友，与其经常见面和玩耍，从而能够获得相应的情感支持。③自身学习优势：小燕曾经成绩很好，因家庭的变故导致其高考失利，但不能否定其曾经学习的自身优势。并且小燕有自己的书架，喜欢阅读一些书籍，这些都体现出小燕具备良好的学习习惯及学习品质。④其他优势：服务对象“不寻常”的人生经历对服务对象来说也是一种优势，不寻常的经历是服务对象所遇到的“生命故事”，这些故事叙说着服务对象的人生体验，小燕获益于困难和悲观失望的体验是小燕发生改变的内在优势；并且小燕将自己的房屋打扫的干净整洁，体现出其自身具有独立和生活井然有序的个人美德和品质。(2)家庭层面优势评估①来自于母亲的优势：服务对象的母亲渴望能和服务对象重归于好，恢复正常的亲子关系，表明服务对象的母亲愿意做出适当的改变，因此，服务对象的母亲是服务对象在成长和改变过程中的优势。②来自于奶奶的优势：奶奶承认服务对象母亲改嫁的事实，逐渐和其母亲缓解关系，并且渴望家庭能够和睦，因服务对象自小与其奶奶关系较为紧密，服务对象的奶奶会对服务对象提供相应的情感支持和鼓励。④来自于大姐的优势：服务对象的大姐家在附近，并且常回家看服务对象，服务对象与其大姐的关系颇为亲密，可见服务对象的大姐是服务对象能够运用的资源优势。⑤来自整个“新”家庭的的优势：家庭的重组为服务对象提供了一个“新”的家庭，在这个家庭中，服务对象是可以获得继父对她的关爱，并且“新”家庭作为服务对象的潜在优势资源来讲，能够为服务对象提供温暖和照顾。(3)周围环境资源优势评估①社区优势：服务对象所生活社

区中的人员和相关社区组织在助人过程中的服务和支持等服务资源，以及服务对象所成长的原生的环境等资源都可看作是服务对象的优势与资源。②社会关系优势：社会工作者与服务对象是专业的助人关系，学校中的老师与服务对象是师生关系，服务对象的朋友和同学与服务对象是朋友关系，服务对象的这些“社会关系”会服务对象提供表达性支持或工具性支持，因此社会工作者应协助服务对象认识并争取各方面的资源优势。

一十九、张倩的丈夫因为患有糖尿病去世了，她独自一人带着 12 岁的女儿过日子。女儿很懂事，学习很努力，学习成绩也不错，老师们都很喜欢她。可是就在两个月前，女儿感到身体不适，到医院检查后被查出患有糖尿病，被迫休学治疗。现在女儿已经住院两个月，昂贵的医药费让本来就不富裕的家庭变得更加捉襟见肘。可是就在上个星期，张倩所在的单位进行人事裁员，张倩也在被裁员工的名单中，张倩面临着下岗失业、失去经济收入的困境。生活的一连串打击让张倩感到非常无助和绝望，她只好向社会工作者小王求助。假如你是社会工作者小王，请分析张倩面临的问题，运用社会工作相关理论介入本案并列出工作计划。

**【答案】**1. 张倩面临的主要问题有：丈夫去世，失去依靠，家里少了一份经济收入；独自一人抚养女儿，生活艰难；女儿患有糖尿病，正在住院治疗，无力支付昂贵的医药费；张倩被公司裁员，面临下岗失业。2. 社会工作者小王可以运用存在主义社会工作的相关理论为服务对象张倩提供服务。存在主义聚焦于人类的局限性和生活的不幸、孤立、焦虑、悲剧和异化，它的核心是个人的存在，个人具有选择的自由：人的自由表现在选择和行动两个方面，只有通过自己所选择的行动，人才能认识到自由，因为人的本质是由自己所选择的行动来决定的。受助者的行为是可以改变的，社会工作者的作用就在于帮助受助者选择他们的目标，克服实现目标的限制。社会工作者要致力于将负面的因素转化为积极的正面因素。在实践中，社会工作者关注受助者的主观经验。依据存在主义社会工作理论，可制订以下工作计划：(1) 帮助张倩重新理解她所遭遇的不幸经历的意义，并将过去的生活和经验梳理清楚。(2) 引导张倩发现自己过往生活中的闪光点并加以肯定，鼓励张倩强化这些闪光点，让这些闪光点体现在现在的生活中。(3) 缓解以至消除张倩的消极悲观心理，帮助她重新树立生活的信心和战胜困难的勇气。(4) 为张倩提供社会网络支持和相关服务连接，帮助她缓解目前的困境尤其是经济困境。(5) 促使张倩正确、客观、积极地认识、对待事物，树立良好的自信心；逐步增强张倩的自理能力，使其自强不息，在一定程度上摆脱对别人的依赖。

二十、2020 年 3 月 18 日，为进一步加强重点人群心理疏导和心理干预，国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制印发《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案》（下文简称《方案》）。《方案》要求由卫生健康部门负责，组织各地卫生健康部门充分利用当地精神卫生、心理健康及社会工作服务资源，为医务工作者提供心理服务。问题：假如你是武汉市某医院的医务社会工作者，请根据以上材料，为本医院医务工作者设计一份新冠肺炎疫情后的心理疏导方案。

**【答案】**

二十一、某地开展了精准扶贫计划，该地政府部门规划将贫困村的居民搬迁到 D 社区，为他们提供更好的生活环境。但是该地贫困村的居民搬到 D 社区一年后，一些村民感到不适应，老人们觉得原来的老邻居被拆散了，大家周围没有

可以交流的人；年轻的村民发现上班后孩子放学没人照顾。与其他类似的安置社区相比，D社区似乎没有专门为这些新安置村民设置可以进行文化交流的场所，某社会工作服务机构在对这些新安置村民进行评估时，也发现他们缺乏适应城市生活的能力。?问题：?请根据以上材料设计一份服务方案，满足这些新安置村民的需求。

**【答案】**1. 问题的陈述与分析依据社会支持理论的观点，一个人所拥有的社会支持网络越强大，就越能很好地应对各种来自环境的挑战。新安置村民对于新环境的不适应，与其缺少一定的社区支持有关。新安置村民的服务需求如下：

(1) 人际交往的需求：这属于感觉性需求，是居民能感受到并能用语言表达出来的需要。案例中的一些老人感觉原来的老邻居被拆散了，身边没有可以交流的人，这说明新安置村民存在人际交往的需求。(2) 儿童托管的需求：这属于表达性需求，是居民把自身感受通过行动表达出来的需要。案例中一些年轻村民在上班之后，家里的孩子放学后无人照顾，这说明新安置村民有儿童托管的需求。(3) 村民城市生活适应能力提升的需求：这属于规范性需求，是由专家学者、专业人士、政府部门进行评估而决定的。案例中的某社会工作服务机构经过评估发现这些村民缺乏城市生活适应能力，说明这些新安置村民需要提升适应能力，更好地融入城市生活。(4) 参加社区文化活动的需求：这属于比较性需求，是居民将所得到的服务与其他类似社区进行比较而认为有所差别的需求。与其他同类型的安置社区相比，D社区明显缺乏某些社区文化活动，说明新安置村民有参加社区文化活动的需求。

2. 方案设计(1) 方案目标：建立、强化和维系服务对象的社会支持网络。通过社区活动、志愿服务等社区参与活动丰富新安置村民的日常文化生活，满足村民的情感需要，改善村民对城市生活的不适应，提升其人际交往能力，构建社区支持网络。(2) 建立社区支持网络的策略：①个人网络：动员新安置村民现有的、有联系的且有支持作用的成员，维持和扩大新安置村民的社交关系和联系。②志愿者联系网络：社会工作者寻找和动员社区内或社区外愿意成为志愿者的社区党员、学生、职工等社区原居民，通过合理配置，让志愿者和新安置居民建立联系，提供帮助和支持。③互助网络：为那些有共同问题、相同背景和兴趣的新安置村民建立朋辈支持小组或互助小组，加强同伴之间的支持，促进信息分享和经验交流，增强解决问题的能力。④邻里协助网络：通过开展各种活动召集和推动社区原居民了解新安置村民，强化他们之间的联系，发展互助性支持，有效降低正规服务的烙印现象。

二十二、袁某是某玩具厂普通工人，今年 28 岁，其妻子是餐厅服务员，两人结婚 1 年，虽收入微薄，但二人关系十分甜蜜，生活充实。一次下班途中，袁某遭遇严重车祸，导致双腿截肢。袁某公司只愿意赔付袁某部分医疗费用，其他大部分不愿承担。袁某妻子东拼西凑，到处借钱，才勉强凑够袁某的治疗费用。袁某身体恢复后，为了还债以及减轻家庭经济压力，努力寻找工作，但大多都因双腿残疾被企业拒之门外，袁某感到十分愤恨和沮丧。袁某失业在家，小区由于没有残疾人设施，袁某日常出行只能依靠妻子的帮助，妻子不在时，袁某只能宅在家中，十分不便。自从袁某双腿截肢后，妻子对袁某的态度也越来越冷淡，经常对袁某抱怨生活痛苦，负债累累，还要照顾他。袁某感受到了妻子对他的嫌弃，忍受不了也开始与妻子争吵，二人感情十分僵化。为了调节自己的状态，袁某曾经尝试想要参与社区活动，但也都拒绝了，认为其身体不便，难以跟上活动节奏。面对工作、生活的挫折以及夫妻间情感的疏离等，袁某情绪越来越焦躁、压抑，变得开始自我厌恶，甚至也开始对社会和他人产生不满和抵触的情绪。

问题：1. 请结合材料分析，袁某目前面临的问题主要有哪些？其自身哪些权益没有得到满足？2. 根据袁某的问题，从残疾人社会工作角度分析，社会工作者可以为袁某提供哪些服务？

**【答案】**1. 根据上述材料，袁某目前面临的主要问题及权益未得到满足表现在：(1) 袁某面临的主要问题：①家庭经济困难。袁某自身失业，无经济来源，妻子收入微薄；因袁某事故治疗，家庭负债累累。②夫妻关系紧张，情感疏离。妻子对袁某越来越冷淡，袁某与妻子争吵，二人感情十分僵化。③就业困难。袁某努力寻找工作，但屡屡因双腿残疾被企业拒绝。④出行和社会交往困难。小区缺乏残疾人设施，袁某出行只能依赖妻子。参与社区活动，被身体不便为由所拒绝。⑤情绪抑郁焦躁，认知出现偏差。面对工作、生活的挫折以及夫妻间情感的疏离等，袁某情绪越来越焦躁、压抑，对自我认知产生自我厌恶，对社会和他人产生不满和抵触。(2) 袁某未得到满足的权益：①劳动就业权。在职工的招用、聘用、转正、晋级、职称评定、劳动报酬、生活福利、社会保险等方面，不得歧视残疾人。但袁某在找工作时，屡屡被企业因双腿残疾而拒绝。②文化生活权。残疾人享有平等参与文化生活的权利。袁某想要参与社区活动，但因自身残疾遭受社区拒绝。③社会保障权。袁某下班途中遭遇事故，属于工伤范围，但单位拒绝承担其全部医疗费用。④无障碍环境权。无障碍设施的建设和改造，应当符合残疾人的实际需要，优先推进与残疾人日常工作、生活密切相关的公共服务设施的改造。社区缺失残疾人设施，严重影响了袁某的出行。

2. 社会工作者可以为袁某提供的服务有：(1) 维护合法权益①帮助袁某处理好与原单位工伤认定问题，协助有关部门的调查工作，为袁某争取可能的工伤赔偿。

二十三、王先生，男，35 岁，已婚，初中文化，为广州某一企业职工。两个月前，王先生在工作过程中右手不慎受伤，被医院鉴定为十级伤残，不能继续从事他所担任的工作。在与用人单位解除劳动关系后，用人单位却拒不支付一次性就业伤残补助金。王先生到劳动信访办反映情况并求助，然而工作人员以工伤保险纠纷不属于劳动信访办的业务受理范围为由，建议王先生前往社保站处理。王先生听后情绪异常激动，指责劳动信访部门推诿责任，不愿意听工作人

员的解释，并表示如果没人管这件事，他就要在以前工作的公司门口自杀。?问题：?如果你是一名社会工作者，针对王先生的问题，你打算采用哪种社会工作理论知识为王先生提供服务?请写出服务计划。

**【答案】**社会工作者可以采用寻解视角奇迹理论的相关知识为王先生提供服务，即通过寻解治疗法为王先生提供服务。寻解治疗聚焦于解决办法，而非问题。它不会过多地关注服务对象的问题，认为服务对象的问题不会一直是问题，而只是某个时间段脱离了正常生活轨道的一种不良现象。因此，社会工作者的目标是让服务对象重新回到正常生活的轨道中来，而非拘泥于帮助服务对象寻找问题的根源。寻解治疗相信服务对象本身拥有解决问题的能力，只是服务对象暂时未能察觉自己所拥有的这些解决问题的能力 and 成功经验，因此，寻解治疗的过程就是帮助服务对象发掘这些潜能并且能善加利用，从而自己解决问题。寻解治疗的精髓，在于了解服务对象如何通过语言及交谈，表现所关注的问题，并且透过交谈的过程，共同建构出对问题的新理解，特别是问题的解决之道，以促进服务对象的理想转变。基于上述社会工作的基本原理，社会工作者可以采用寻解治疗的基本辅导模式开展服务。寻解治疗基本辅导模式主要由三条黄金定律和六组问句构成。(一)三条黄金定律 1. 如无破损，且由得他社会工作者如果没有得到王先生的邀请，不应就王先生的其他问题作出取向。社会工作者应以服务对象的意愿为准，而不应以自己的理论取向、经验，甚至兴趣为依归，将“问题”强加于王先生。2. 如见成效，继续尝试如果社会工作者能与服务对象共同检视其尝试解决问题的方法，尤其是成功、有效的办法，成功的模式自能显露出来；而当社会工作者知道某办法可行时，则应鼓励王先生多作尝试。3. 努力无效，另寻他法王先生可能会将以往行之有效的方法一直套用，但当问题的本质改变时，以往行之有效的方法则可能失效，这时必须劝导其放弃继续采用，改以其他方法解决问题。(二)六组问句作为辅导的主要技巧，这六组问句也是寻解治疗的主要干预技巧。1. 关系问句每个人不是独立存在而是在社会情境中的，一个人的行为肯定与某种情境或情境中的人有联系。了解重要他人对服务对象本人、对事件的可能看法，能协助服务对象站在不同的视角看待和思考解决问题的办法。例如可以这样询问王先生：“您妻子和家人是怎么看待这个事情的呢”

二十四、2019年6月3日，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平对垃圾分类工作作出重要指示。习近平强调，实行垃圾分类，关系广大人民群众生活环境，关系节约使用资源，也是社会文明水平的一个重要体现。近年来，我国加速推行垃圾分类制度，全国垃圾分类工作由点到面、逐步启动、成效初显，46个重点城市先行先试，推进垃圾分类取得积极进展。2019年起，全国地级及以上城市全面启动生活垃圾分类工作，到2020年底46个重点城市将基本建成垃圾分类处理系统，2025年底前全国地级及以上城市将基本建成垃圾分类处理系统。问题：试论述社会工作介入垃圾分类的优势和策略。

**【答案】**一、社会工作介入社区垃圾分类的优势首先，社会工作的不以营利为目的、追求服务和奉献的利他主义专业特质，为有效地开展社区垃圾分类活动提供了有利条件。垃圾分类行为被普遍认为是一种“道德约束下的行为”或者“利他行为”，社会工作者具有强烈的使命感和责任感，能够引导和动员广大社区居民培养垃圾分类的良好习惯，从而有效弥补政府和市场在生态治理中的不足和缺陷。其次，社会工作以“助人自助”为宗旨，强调服务对象的主体性。社区居民是垃圾分类的主力军，社区垃圾问题要靠社区居民共同解决。社会工作者应尊重他们的需要，发挥社区居民在解决垃圾问题中的主体性地位的作用，充分挖掘他们参与垃圾分类的潜能，帮助他们对接相关资源，促使其自觉主动参加到垃圾分类活动中来。再次，社会工作者有较强的协调资源能力。社区环境问题是每个居民所面临的共同问题，垃圾分类需要整合多方的人力、物力、财力资源，需要协调好居民、政府、组织之间的利益关系，专业社会工作者能够灵活运用多种方法、技巧进行协调和控制，从而有效帮助社区居民解决垃圾分类问题，摆脱垃圾围城的困境。

二、社会工作介入垃圾分类的策略

1. 个案方法首先，对社区居民进行个案会谈、家庭访谈，如简要介绍社区垃圾分类处理活动，进行一对一垃圾分类行为指导，询问社区居民对社区垃圾分类处理的看法和需求，等等。通过直接面对面的沟通方式与服务对象建立良好的专业关系，找出居民在垃圾分类上面临的主要问题，寻求解决办法。从居民的实际需要出发设计垃圾分类活动，能有效地调动居民参与垃圾分类活动的积极性。其次，运用个案社会工作方法，对在社区垃圾分类中表现突出的家庭树为榜样，通过对榜样进行物质和精神奖励，带动提高居民的参与意识、参与积极性和参与率。最后，针对个体的差异性，提供有针对性的差异化个案服务。例如，针对老年人有时间，但环境保护的接纳程度不足的特点，可以推荐主要由老年人组成的垃圾分类监督委员会，由他们对所在社区轮流值日，可以通过积分兑换激励手段组织老人定时、定点上门收取废旧电池、纸盒等轻便、易保管的可回收垃圾，等等。针对学生垃圾分类知识水平不足，但积极性高的特点，社区可以与学校联合开展垃圾分类环保活动，并把参与垃圾分类作为学生参加社区公益活动的重要内容，通过“以小带全家”的模式，使学生成为家庭和社区垃圾分类的“小使者”和“小能手”。

2. 小组工作法在社区垃圾分类问题中，建立多种形式的垃圾分类小组，通过组员的互动、分享，帮助社区居民有效地参与垃圾分类活动。社区中有的居民社区垃圾分类意识和知识缺乏，有的参与垃圾分类的热情不高，认为自己的参与并不能影响和改变目前的垃圾分类状况，习得性无助感，缺乏相应的支持。有的居民有环境保护意识，但社区缺乏专业人员组织相应的活动等。社会工作者应针对不同利益需求的居民组建不同目标的小组活动，包括垃圾分类兴趣小组、学习小组、意识提升小组、志愿小组、支持小组等，通过不同性质的小组，充分运用小组动力，帮助组员相互分享垃圾分类生活经验，相互鼓励，相互支持，从而有效地提高社区居民的垃圾分类意识，调动社区居民参与社区垃圾分类活动的积极性和主动性。社会工作者作为小组活动的策划和领导者，要针对不同问题的小组成员，设计合乎小组成员需要的小组活动，同时社会工作者要灵活运用专注和倾听、积极回应、鼓励、适当的自我流露、示范引导等技巧，积极关注组员的变化，促进成员在垃圾分类小组的转变和成长，养成良好的垃圾分类行为习惯。

3. 社区社会工作方法介入社区社会工作者可以通过社区环境教育、社区资源协调、社区志愿服务、社区行动等来促进社区垃圾问题的有效解决。

二十五、学校社会工作者小张在进行随迁子女支持项目调研中发现，迁入城市学校读书的农民工子女在新城市的学校生活，大多存在一定的问题：有的对新学校和新环境不适应，不敢与城市的同学接触和交往；有的因来自农村的身份被城里的学生嫌弃，被排挤和欺负，内心感到自卑、压抑；有的在农村时是学习优秀的学生，但在城里难以跟上学习进度，变成“差生”，学业出现困难；有的因自己父母是农民工，觉得不光彩，不敢向同学提起。小张对这些学生的情况有了大致了解后，准备开始介入，提供相应的服务。?问题：?1. 简要说明学校社会工作对象包括哪些特殊群体的学生??2. 社会工作者小张针对上述材料中农民工随迁子女这一学生群体开展服务，有哪些介入策略?

【答案】1. 学校社会工作除了满足所有学生的一般需要以外，还必须满足部分学生的特殊需要，包括学业困境学生、人际关系困境学生、家庭生活困境学生、心理状况困境学生和特殊行为群体学生。(1)学业困境是指学生学业成绩没有达到学习上期待达到的标准。遭遇学业困境的学生容易衍生出情绪困扰、行为偏差和社会适应不良等问题。(2)人际关系困境是指在交流过程中渴望与人沟通、得到别人理解，却因为种种原因难以实现的一种状态。如沉默寡言型、遭人排挤型、行为偏激型、专横霸道型等。(3)家庭生活困境学生主要指家庭贫困和特殊家庭的学生，包括低保家庭、单亲家庭、再婚家庭、服刑人员家庭、残疾人家庭的学生等。(4)心理状况困境是指学生在学校产生沮丧、压抑、冷漠、嫉妒、焦虑、孤独和浮躁等心理。(5)特殊行为群体学生主要是指有暴力倾向、网络成瘾或者违纪的学生。如校园暴力、逃学行为、抽烟喝酒等。2. 通过上述材料中对农民工随迁子女这一学生群体的介绍，可以看出他们存在学业困境、人际关系困境、心理状况困境、家庭生活困境等问题，学校社会工作者小张可以采取以下服务介入策略：(1)提供个案辅导，给予情感支持。采用个案会谈的方式，通过适当的感情介入与情感支持，帮助这些学生表达心声、宣泄负面的情绪；采用接纳、尊重、理解等工作技巧，帮助他们克服自卑的心理，增强自信心，发现自己的能力和优势；通过必要的互动练习或行为表演，使学生提高与人沟通、人际交往的技巧，恢复勇气。社会工作者还要鼓励父母多与学生沟通，增进亲子关系。(2)开展互助小组，增强朋辈支持。调动随迁农民工子女参与互助小组，促进他们的沟通交流，让他们相互支持、相互学习，共同探讨解决问题的办法。或开展学习互助小组，组织城市学生与学习有困难的农民工子女组队学习，帮助解决在学习中遇到的问题，增进城市学生和农民工子女间的相互沟通，优势互补，增进友谊。(3)整合社会资源，强化社会支持网络。如加强与学生家庭所居住社区的联系，充分调动社区资源帮助农民工家长关心照顾子女，给予生活和学习上的支持，缓解经济压力。积极主动连接民政部门、相关社会机构或社会团体等的资源，协助有特殊需求的学生解决困难。(4)增强学生自信，激发学生潜能。鼓励农民工子女群体以积极的心态看待自己，要善于发现自己的优势，让他们看到家庭困难既是挑战也是机遇，要激发他们学习的动力和激情，帮助他们融入新的学习和生活环境。

二十六、汪强，17岁，某职校学生。因与母亲外出购物，突遇车祸，造成右腿截肢。出事后，汪强变得不爱与人交往，沉默寡言，整日待在家中，且与父母关系越来越疏远。经过医院治疗后，已出院，行动仍旧存在不便。虽然学校同意汪强返校读书，但因没有经验，学校迟迟没能落实好汪强返校的工作。汪强的母亲也因此次事件，陷入深深的自责当中，觉得很是内疚，对汪强越来越纵容，对他提出的要求是有求必应。汪强的父亲因公司裁员，面临被裁的风险，他也觉得自己最近很倒霉，整日唉声叹气。汪强也是因此万念俱灰，内心十分焦虑。于是在邻居的帮助下来到社工机构，需求社工的帮助。问题：1. 残疾人合法权益的主要内容是什么？汪强的需要有哪些？

2. 作为一名社会工作者，你应该采取怎样的措施帮助汪强？

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/258017017051006111>