

2023 年社会工作者之高级社会工作实务高分题库附 精品答案

大题（共 60 题）

一、社区居委会是基层群众自治组织，这个组织的主体应该是居民，居民应该发挥重要作用。但是，某社会工作者在 D 社区调研时发现，该社区居民的自治意识不是很高，自治程度低。首先，居民对社区的认知度、归属感较弱。调查得到数据反映，只有 64.1% 的人知道自己所属具体社区，少于 25% 的居民能够正确选择自己的社区，他们对社区没有太多的认识，认为社区只是居住的地方，居委会只是个办事机构，与自身没有太大关系。居民们大部分与整个社区、社区居委会、其他居民的关系都不紧密，很少有集体的社区行动。其次，不少居民表示对社区活动的参与度不高，在参与社区居委会民主选举时缺乏相应的渠道。针对这一点，社会工作者了解到，有很多居民乐意参与相关活动，但是居委会的宣传存在问题，居民也缺乏相应的渠道来了解各项活动。最后，居民对社区居委会和政府的监督不够。很少有居民会对居委会或是政府的工作进行监督，一般都是做自己的事。出现这样的原因，一方面是因为居民没有监督的意识，另一方面则是因为居民本身缺乏监督的能力，不知道从哪些方面监督、怎样监督。针对以上情况，社会工作者计划在该社区开展社区社会工作，通过多个方面的改善，提高 D 社区居民的自治能力。问题：1. 社区社会工作的目标是什么？2. 社会工作者应采用哪种社区社会工作模式开展工作？3. 社会工作者应采取何种策略来改善 D 社区问题

【答案】1. 从社会工作专业角度出发，社区社会工作主要有以下目标：(1) 促进居民参与，解决社区问题。社会工作认为社区问题的解决主要依靠社区居民，要相信居民有能力处理与他们日常生活密切相关的问题。社会工作者的重要任务是帮助居民建立参与解决社区问题的信念，使其树立信心，传授其解决社区问题的知识和技巧，发现居民的潜能，培育居民的领导能力，推动居民参与集体行动，群策群力解决社区问题，改善居民的自我形象，提升居民和社区自决和自立的能力。(2) 改善社区关系，提升社区意识。社会工作认为社区关系主要有两种表现形式：一是对外关系，是指社区通过与政府机构、辖区单位建立良好互动关系，表达居民的意见和诉求，争取资源，解决社区问题和满足社区需求。二是对内关系，一方面是指社区内部各组织之间的关系，如居委会、服务站(工作站)、业主委员会、物业公司等；另一方面是指居民和居民之间的各种关系，包括邻里关系、本地人和外来人口的关系、代际关系、同辈关系。(3) 挖掘社区资源，满足社区需求。社会工作者在社区的重要工作是挖掘社区的人力、财力和物力资源，并通过资源的配置工作来满足社区居民的需求。在这个过程中，社会工作者通过发现挖掘、整合资源和管理资源的工作，一方面让社区中有需要的居民尽快得到有效支持，提升专业服务的质量；另一方面保证资源的有效运用，避免重复和浪费。社会工作者在挖掘资源的过程中，一是要重视挖掘社区中的人力资源，如培养社区骨干、招募和组织志愿者等；二是重视社会政策研究工作，通过对相关立法、政策、规章的分析，为社区居民和服务对象寻求政府资源的支持；三是重视辖区单位(组织)的资源发展工作，通过推动辖区内政府、事业单位、企业和公益性民间组织的合作，推动社区建设，促进社区和谐。

2. 社区社会工作主要有三种模式：地区发展模式、社会策划模式和社区照顾模式。根据材料可得知，D 社区最主要的问题是居民的自治意识不是很高，自治程度低，居民参与社区治理能力较弱，因此，适合采用地区发展模式。地区发展模式社区工作是指一种社会工作的介入方法，需要居民的参与、合作，利用社区资源、解决社区问题、满足社区需求，从而增强社区凝聚力和归属感的社会工作方法，该模式强调居民的参与和合作沟通，注重居民在这个过程中公共意识培养，整合社区内松散的资源，对社区去行政化的发展起到推动作用，进一步弱化居委会的行政色彩，实现其角色归位。在地区发展模式，社区工作者最重要的角色是使能者。由于地区发展模式的核心关键词即“居民参与”，因此通过各类方法与技巧启发社区居民的社区意识以及对于社区问题的关注，鼓励居民通过自助与互助达成共识，共同参与社区问题的解决，是社区工作者的中心任务。地区发展模式强调社区工作者应“与社区居民同做”，促使社区任务目标实现的同时，达至促进居民能力提升与关系改善的过程目标。社区工作者的使能者角色主要表现为：第一，启发催化，即激发社区居民对于问题的辨别与关注；第二，组织联系，即促进社区居民之间的沟通与交流，为居民互助和参与提供机会和平台；第三，激励增能，即鼓励居民积极参与，挖掘居民潜能，提升居民个人能力；第四，孕育孵化，即通过促进社区参与，培养社区志愿者与社区领袖，孵化社区社会组织。地区发展模式中的服务对象主要指社区居民，只有他们才是社区发展的主体，也是社区发展的原动力。案例中 D 社区居民对社区的认知度、归属感较弱，采用地区发展模式，可以有效地帮助居民参与社区活动，解决社区问题，从而提升社区自治能力。

3. 近年来，民政部始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不断深化基层居民自治，推进社区治理创新，焕发基层社会治理新活力。社区居

委会作为我国基层群众自治组织，是居民实现自我管理、自我教育、自我服务的载体。但在上述案例中，D 社区居委会未能发挥其应有的功能，因此，社会工作者可以采取以下方式来改善该社区问题：(1)改善居民认知。案例中，居民对社区的认知度、归属感较弱，只有 64.1%的人知道自己所属具体社区，少于 25%的居民能够正确选择自己的社区，大多数人认为居委会只是个办事机构，与自身没有太大关系。因此，社会工作者首先要做的就是增强对社区居委会的宣传，可以通过宣传栏宣传、发放宣传单页、微信公众号宣传等方式在居民群众中进行普及，使其了解什么是社区、社区居委会的职责，居民遇到哪些事可以找社区或居委会解决，从而帮助居民增强对社区的认识。(2)积极开展社区活动。案例中，居民们很少有集体的社区行动，社区活动的参与度不高，针对这一点，社会工作者可以联系社区居委会举办各种活动，增强居民与社区的联系。(3)深入推进社区治理。针对居民在参与社区居委会民主选举时缺乏相应的渠道，社区工作者可以倡导社区居委会扎实推进“民事民提、民事民议、民事民决、民事民办、民事民评”的社区建设机制。如规范选举程序，配强自治组织；坚持以社会主义核心价值观为引领，指导社区制订居民公约或自治章程，成为指导居民群众言行最具自发性和先导性的规范，完善基层社会治理规则体系；深入推进社区协商，健全重要事项协商机制，有序引导居民群众在社区公共事务中依法自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。

二、刘某，女，重庆人，现年 18 岁，初中毕业后就辍学在家，没有工作，至今已有三年。刘某 10 岁的时候父母离婚，她一直跟着母亲生活。刘某平时喜欢一个人待在家里，把自己关在房间里，喜欢看电视，尤其喜欢看动画片，也喜欢看漫画书。她喜欢画漫画，可是画得不怎么样，她从来不把自己的画拿给别人看。刘某的母亲有过一次再婚经历，可是第二段婚姻维持了两年就离婚了，之后一直没有再婚。母亲需要照顾刘某生病的外婆，其余时间基本都是在打麻将。母亲跟刘某平时交流的机会很少。三年前，母亲觉得刘某不是读书的料，加上刘某学习不好，就没让刘某参加中考，她认为女孩子书读不好就让她待在家里，等到 20 岁嫁人算了。母亲平时很少正面评价或鼓励过女儿，也不让她出门打工或与外面的人交往，怕她被骗或在外学坏。因此，刘某没什么朋友，感到很孤独，对于同龄人总是一副拒人以千里之外的态度，也很少参加社会活动。母亲最近帮她在社区超市里找了一份工作，可是刘某做了两天就不肯去了。母亲觉得这样下去不是办法，就来求助社会工作者。1. 刘某面临的问题有哪些？

2. 请用社会工作专业理论分析刘某问题产生的原因。3. 社会工作者在与刘某建立专业关系时需要运用哪些专业技巧？4. 社会工作者应当怎样帮助刘某及其母亲？

【答案】1. 刘某面临的问题主要有：（1）性格问题。由于长期的孤独感和无助感，以及长期的心理压抑，使得本处于花季年华的刘某形成了内向、自闭、不愿与人交往的性格。（2）人际沟通问题。刘某害怕与人交往，对现实社会采取逃避的态度，不愿与人交往，不愿参与社会活动。（3）自我认同问题。刘某非常内向、自闭，自我认同感较为低下，对自己缺乏信心，充满了失败感和自卑心理。（4）家庭问题。她没有完整的家庭，跟母亲很少沟通，母女关系一般，母亲对她持一种负面评价，对她不抱有希望。家庭问题是造成刘某心理、性格、人格畸形发展的主要原因。

2. 刘某问题产生的原因分析：（1）依据弗洛伊德的精神分析理论，人的心理结构由无意识、意识、潜意识三个系统构成，而与之对应形成的个体人格又分为本我、自我、超我三个领域。它们三者之间只有保持相互作用的平衡才能使个体的人格健康发展，一旦它们之间的作用彼此失衡就会导致个体人格失常，引发诸如焦虑、孤僻、自闭、人际障碍等症状。在上述案例中，由于家庭的种种原因，服务对象刘某缺乏与父母和他人的有效沟通，自我情感的需要长期无法从家庭和外界得到满足，使得本我、自我、超我之间的作用失衡，从而造成刘某产生了人际沟通困难、不愿与人交往的心理障碍。（2）依据系统理论和生态系统理论的“人在情境中”理论，个案工作是关于人的工作，应注重研究服务对象的环境及社会环境间各要素的关系，即“人在情境中”。其中服务对象所受的困扰主要来自以下方面：儿童期未能满足的欲望与需求，一直带进了成年期，从而导致在情境中的不合理的要求；来自环境的压力使自我和超我受到损害。其中的任何一方面困扰都会使服务对象面临压力，如果压力达不到及时的释放和缓解，那么个体人格的发展就会随之受损。在该案例中，刘某所处的家庭环境：父母的离婚，生活在单亲家庭，母亲一直忙于自己的事情而忽视了对她的各种心理需求，特别是缺乏亲子情感交流，导致刘某养成了自闭、不愿与人交往的内向性格。3. 社会工作者在与刘某建立专业关系时需要运用的专业技巧有：（1）同感。社会工作者应通过阅读刘某的资料或与其接触，感受刘某所面对的情况，增进对刘某的认识和理解。（2）诚恳。要求社会工作者要在专业关系中始终保持诚恳的、开放的、真实的态度。（3）温暖与尊重。要求社会工作者要关心、关注刘某的一切，并能够向刘某传达这种情感。（4）积极主动。社会工作者积极主动的态度可以表明对刘某有信心，所以要多关心她、引导她。4. 社会工作者可通过以下几个步骤来帮助刘某及其母亲：

三、某市的一个小区里住了很多该市的消防员家属。一个星期前，在一次处理该市的一处工厂爆炸事故中，有 10 名年轻的消防员英勇牺牲，这 10 名消防员的家属全都住在这个小区内。事故发生后，这 10 名消防员的家属非常悲痛，情绪激动。社会工作者决定建立英雄消防员家属服务小组，开展安抚工作。?问题：?1. 本案例中，社会工作者应该采用哪种小组工作模式开展工作?请你解释该工作模式及其实施原则。?2. 请你列出小组工作的具体步骤。?3. 本案例中，社会工作者应掌握哪些专业技术?

【答案】1. (1)社会工作者应采用小组工作模式中的发展模式开展工作。(2)发展模式也叫过程模式或发展性小组模式，旨在解决和预防服务对象社会功能的衰减问题，恢复和发展服务对象的社会功能。这一模式的应用范围非常广泛，如各种困难人群、面临危机的人群以及寻求更大自我发展的人群等。(3)发展模式有两大实施原则：积极参与原则和“赋能者”原则。2. 社会工作者可通过以下步骤开展工作：(1)准备阶段：招募小组成员；确定工作目标；制订工作计划；申报并协调资源；确定小组规模和工作时间；选择和安排小组活动场地。(2)开始阶段：协助小组组员彼此认识以消除陌生感；强化小组组员对小组的期望，提高他们对小组目标的认识；讨论保密原则和建立契约；制定小组规范；塑造信任的小组气氛；形成相对稳定的小组关系结构。(3)中期转折阶段：处理抗拒行为；协调和处理冲突；保持组员对整体目标的意识；协助组员重新建构

小组；适当控制小组工作的进程。(4)后期成熟阶段：维持小组的良好互动；协助组员从小组中获得新的认知；协助组员把认知转变为行动；协助组员解决有关问题。(5)结束阶段：处理组员的离别情绪与感受；协助组员保持小组经验；做好小组评估。3. 专业技巧：沟通与互动技巧；小组讨论技巧；小组治疗技巧；小组活动设计技巧；小组评估技巧。

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。

五、自 2016 年底实施第一批广东社会工作者“双百计划”以来，“双百”社会工作者扎根基层，逐渐形成了一支专业的、本土化的农村社会工作队伍。F 村作为“双百计划”试点之一，在几年的时间里，该村发生了翻天覆地的变化，当地的生产生活基础条件不仅较以前有了很大改善，同时，村民们的精神面貌也有了很大变化，该村妇女们的生活越来越多姿多彩，不再仅仅围绕家庭；孩子们的教育问题也得到了解决，村里建起了各式各样的儿童活动馆；村里青壮年纷纷留在家乡，发展当地特色农产品，并进行网上直播带货；村里的老人们也纷纷感叹日子变好了，生活更有盼头了。问题：1. 请根据以上案例，分析社区社会工作的主要方法有哪些？2. 农村社会工作中如何实现对不同群体的赋能？

【答案】1. 社区社会工作的主要方法有以下几点：(1)资源链接。资源链接的方式有资源整合、资源共享和资源配置，案例中该村社会工作者通过利用政府资源，让F村由原来的贫困村变成了如今的富裕村。(2)推动居民参与。社区参与是指社区居民共同期望社区进步发展，愿意投入思想、行为，投入个人有形或无形的资源，包括时间、金钱、劳动等，通过这种个人参与社区活动的过程，增强个人对社区的认同，形成对社区的归属感。案例中本地村民生活较以往有了巨大的改善便是每个个人参与农村社区建设过程产生的结果。(3)居民能力建设。居民能力建设包括认知和思维能力的培养、行为和技巧能力的培养、情感和价值观的培养三个方面。在本案中，该村村民从以往生活贫困转变为妇女生活多姿多彩、儿童有了丰富的受教育途径、村里青壮年学会直播带货等，这些变化都体现了该村村民无论是认知思维还是行为技巧均不断得到提升，妇女“不再仅仅围绕家庭”也体现出其情感和价值观的变化。(4)建立社区支持网络。案例中该村生活发生的巨大变化也离不开本村社区网络的支持。(5)推动多方联动。案例中社会工作者帮助该村村民实现生活和精神面貌转变的过程离不开政府、相关社会组织、该村社会工作站、志愿者和村民等多方力量的参与与支持，正是他们的联动，最终才实现农村社区的共建共享。2. “助人自助”是社会工作的基本原则，社会工作者为服务对象提供服务，旨在增强服务对象的独立性，而非依赖性。正所谓“授人以鱼不如授人以渔”，社会工作者服务的目的在于使服务对象面对类似的问题时可以依靠自己的能力去解决。尤其是对于农村社会工作而言，与城市相比，农村地区资源相对贫瘠，要想提高农村地区的经济、生活、文化水平，单靠政府扶持救助是远远不够的，社会工作者必须意识到，促成乡村有效治理的关键是要激发村庄的内生活力，为乡村授权赋能，培养“软实力”，而村民作为乡村治理的核心，对不同群体的赋能是农村社会工作开展的关键。在本案中，社会工作者针对农村不同人群采取不同的赋能手段。对于农村妇女这类长期受“压迫”的群体而言，最重要的是让她们意识到自身的价值，让她们转变以往只“围着家庭打转”的人生观念，实现自我丰富多彩的人生。对于农村儿童这类群体而言，他们面临最重要的问题是教育资源的缺失，因此社会工作者建设各种儿童活动馆，丰富其学习生活，帮助他们开拓教育视野。对于青壮年人群而言，他们作为家庭的顶梁柱，关注点在于如何承担起家庭的重任，此时通过帮助他们找到改善生活、致富奔小康的方法，有利于增强他们自信心，发掘他们内在的能力。对于村里老年人群体而言，整体环境的变化使得他们内心产生一种“生活更有盼头”的观念，从而帮助他们时刻保持一种积极向上的念头去对抗环境的压迫。

六、进入新时代，我国扶贫方式也从以往的粗放型向精准型转变，这种转变适应了时代的发展要求，但也面临一些问题，如扶贫对象选择、扶贫方式以及扶贫效率等。而社会工作作为一种专门助人的职业，它起源于慈善事业，与扶贫、济困活动有着密不可分的关系，社会工作介入精准扶贫可以为其提供理念上的建构、技术上的支撑、制度上的创新，这对于打赢脱贫攻坚战，全面建成小康社会，实现中华民族伟大复兴的中国梦具有重要作用。试论述社会工作者介入精准扶贫的角色定位，以及社会工作应该如何介入精准扶贫工作。？

【答案】一、社会工作介入精准扶贫的现实依据(一)扶贫工作形势依然严峻让贫困人口和贫困地区同全国一道进入全面小康社会是我们党的庄严承诺。十九大报告中指出,五年来,脱贫攻坚取得决定性进展,贫困人口减少6800多万,贫困发生率由10.2%下降到3.1%。虽然近年来我国扶贫工作取得了较好的成绩,但要在2020年实现消除绝对贫困、全面建成小康社会的“两个一百年”奋斗目标,依然时间紧、任务重。由于粗放单一的扶贫方式根本无法满足当前严峻的脱贫形势,当前形势下我们只有采取精准扶贫方式,才能快速有效地实现脱贫任务。(二)社会工作介入精准扶贫的现实可行性首先,社会工作为精准扶贫提供专业的价值理念和专业理论。社会工作是一门系统的学科,有其专业的价值体系和专业理论。社会工作以“助人自助”为基本理念,主张对服务对象“赋权”“增能”,在服务过程中,利用优势视角理论和生态系统理论,充分挖掘服务对象的潜能,协调社会关系,构建社会支持网络,增强其“造血功能”,从而实现“自助”的目标。这与精准扶贫中强调恢复贫困群体的“造血”能力,防止返贫、实现真正意义上的脱贫是一致的。其次,社会工作为精准扶贫提供专业的方法指导和实践参考。社会工作遍及儿童社会工作、青少年社会工作、老年社会工作、妇女社会工作、残障社会工作、学校社会工作、医务社会工作、司法社会工作、社区社会工作等领域,经过多年发展,积累了丰富的实践经验,“个案、小组、社区”三大工作方法的运用日渐成熟,能够为精准扶贫提供经验、方法上的指导,有利于精准扶贫政策在基层的推行和实施。最后,依托政策支持,社会工作介入精准扶贫具有权威性、专业性。民政部等19部委联合发布的《社会工作专业队伍建设中长期规划(2011—2020年)》;民政部、财政部、国务院扶贫办联合出台《关于支持社会工作专业力量参与脱贫攻坚的指导意见》,都明确表示要在脱贫工作中发挥社会工作者作用。这些政策为社会工作发挥作用开辟了空间,指明了道路,也为社会工作介入精准扶贫领域提供了机遇和挑战。

二、社会工作者介入精准扶贫的角色定位

一是服务提供者。社会工作项目为精准扶贫对象提供精准服务,找准贫困根源,对症下药,需要什么,扶助什么,不仅实现助人的目标,更要达到被助者实现自助的能力。如在青少年扶贫工作中,社会工作服务主要提供物资资金支持、生活帮扶、课业辅导和心理疏导等专业化、多元化的青少年服务。

二是资源连接者。在充分评估服务对象需求的基础上,运用专业的社会工作理念和技巧制定一整套科学的“以人为本”的实施方案,以项目的方式进行精准扶贫。帮助贫困对象连接生活、教育、就业、医疗、养老等方面的政府资源和非政府资源,组织其他专业力量和志愿者为贫困对象提供服务,避免传统扶贫容易导致的扶贫资源和需求的错配,最大限度地弥补政府资源的不足。

三是能力建设者。社会工作者认为,社会工作重视人的价值与尊严,承认人的潜能与能力,并把充分挖掘个人潜能、解决个人生活困难、增进个人幸福当作自己的工作目标。他们认为导致服务对象陷入困境的原因不是个人能力不足而是缺乏利用社会资源的权利,主张通过帮助服务对象实现自身发展从而实现“自助”。习近平总书记多次强调扶贫扶智、落实教育扶贫、阻断贫困的代际传递,要求在精准扶贫中发挥教育扶贫的重要作用。因此,社会工作者要着力于教育扶贫,尤其是贫困青少年的能力建设。从大的方面来说,能力建设是阻止贫困代际传递的重要途径。

四是政策倡导者。这种角色模式包括向上的倡导和向下的倡导。向上的倡导是社会工作者通过一系列需求评估和基层服务,向政策制定部门反映贫困群体的真实需求,使决策更加人性化、科学化;向下的倡导是社会工作

者向贫困群体宣传、解读精准扶贫政策，扫清政策推行的阻碍，提高政策效率和执行力。三、社会工作介入精准扶贫工作的途径所谓社会工作介入精准扶贫，是指将社会工作的专业理念、技能和方法运用到精准扶贫领域，以弥补精准扶贫过程的制度固化缺陷。社会工作可以在以下三个方面介入精准扶贫。（一）各级政府牵头，推进社会工作介入精准扶贫

七、某社区居民王先生，今年 50 岁，近几年先后被诊断患有糖尿病和冠心病，由于身体受疾病困扰，一直在家休养，主要由妻子打些零工补贴家用。目前整个家庭经济陷入困难，一是王先生每个月都有一大笔固定的药物费用支出；二是王先生儿子在读初中、女儿在读高中，每个月的生活费、每学期的学费等对于整个家庭也是不小负担。王先生妻子一方面要帮忙照顾王先生，一方面还要努力打工赚钱，令王先生十分内疚，恨自己无能承担不了养家的重任，觉得对不起妻子。从社区工作人员那里了解到，王先生家庭经济状况符合申请最低生活保障的条件，但王先生家目前并未申请办理低保。?问题：?1. 结合上述材料，你认为王先生的家庭可享受哪些社会救助政策??2. 结合上述材料，作为社会工作者的你该为王先生家庭提供哪些服务?

【答案】1. 从上述材料中可得出，王先生家庭可先后通过最低生活保障救助和教育救助来缓解家庭困难。(1)王先生家庭经济状况符合申请最低生活保障条件，则可依法申请最低生活保障救助，获得最低生活保障金以缓解家庭经济负担。(2)王先生家庭在获得最低生活保障救助后，还可申请教育救助。王先生儿子和女儿都属于未成年人，且分别上初中和高中。国家对在义务教育阶段就学的最低生活保障家庭成员给予教育救助，对在高中教育阶段就学的最低生活保障家庭成员，根据实际情况给予适当教育救助。因此，当王先生的家庭在获得最低生活保障救助后，可分别为还处于义务教育阶段的儿子和处于高中教育阶段的女儿申请教育救助。2. 根据王先生目前家庭情况，社会工作者可提供以下服务内容：(1)帮助申请救助。最低生活保障制度和教育救助制度，都有其严格的申请审批程序，在申请过程中，社会工作者可协助王先生家庭了解申请程序和申请方法。如协助王先生家庭提出书面申请，提交所需材料，协助配合入户调查、社区评议等。(2)提供心理支持。王先生患有糖尿病和冠心病，受疾病困扰，家庭仅靠妻子一个人的经济来源支持生活，王先生有很深的愧疚感和无能感。王先生自身疾病和家庭生活压力都容易引起家庭成员精神和心理的焦虑，社会工作者需要及时对王先生及其家庭成员提供心理疏导和支持，帮助他们舒缓心理压力、宣泄情绪。(3)调解家庭关系。良好的家庭关系对于家庭成员的发展和生活方式的改变有积极影响，生活处于贫困状态时，家庭成员的心态和家庭关系都会受到一定影响。社会工作者在介入王先生家庭时，需要全面了解和发现王先生家庭结构和关系，及时发现家庭问题，调节家庭关系，使王先生家庭保持良好的家庭生态环境。(4)开展能力建设。在生活压力之下，人的就业意愿比较强烈，但缺乏知识和技能、没有求职信息和技巧等问题，制约了人们再就业和增加收入的机会。王先生家庭中，社会工作者可积极开展能力建设以改善他们的生活质量。如可协助王先生妻子通过职业技能培训转变就业观念，提高操作技能、市场适应能力和竞争力等，以帮助其增加收入或找到更好的工作。也可协助王先生学习相应技能，寻找轻松一点、能胜任的工作。(5)促进社会融入。王先生家庭如仅靠最低生活保障和教育救助，对家庭支持是不足的。在社区层面，社会工作者可鼓励与帮助王先生家庭建立与其他社区居民的联系，获得社区邻里的支持与帮助，形成社区邻里互帮互助氛围，强化社区互助支持网络。同时，也可鼓励王先生家庭主动参与社区的公益和文娱活动，并承担一定的责任和义务，以增加他们的归属感和自信心。

八、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。

九、吴某，33岁，已婚，有一个8岁的儿子，在江西老家由父母照顾。他现在是深圳某工厂的中层领导，工作已经有5年，妻子跟随他从老家出来，也在其工作的工厂食堂上班。夫妻虽然同在一个工厂上班，但住在各自的宿舍。平日里，吴某两口子会因为小事情而斗嘴，但关系还算比较融洽。最近吴某发现妻子的行为比较诡异，会经常接陌生人的电话，还会经常删除手机里面的短信。通过一段时间的观察，吴某发现妻子与食堂的某一位男厨师走得比较近，行为举止比较亲密。吴某怀疑妻子有了第三者，并在某天晚上在妻子的宿舍发现衣衫不整的妻子及藏在厕所的男厨师。吴某当时非常气愤，妻子当即跪在地上一再保证尚未与那个厨师发生不正当关系，对方确有不轨行为，但自己拒绝了。此事件被领导得知后进行了调解，妻子也保证不和那男厨师来往，事情暂时平息了。但经过此事情后，吴某对妻子已经没有了信任感，而且感到十分焦虑。吴某深知，自己十分爱自己的妻子，想继续维持这段婚姻，也采取相应的措施。他曾经和妻子交谈，但每次谈得不深入，效果不好。也曾经尾随妻子上

班、跟踪监视、不定时打电话查岗。甚至有时上班途中会偷偷跑到食堂观察妻子与那男厨师的行为。吴某的这些措施和行为，反而使夫妻间的关系更加紧张。为了防止晚上自己在睡觉的时候妻子去和别人约会，吴某连续几天都没有睡好觉，从而也影响到了吴某的工作。吴某由于婚姻家庭问题，情绪波动比较大，工作中经常对下属吼骂，同时自己也感觉到精神紧张，影响了工作和家庭生活，于是吴某主动找到企业社工小段求助。问题：1. 结合案例，分析案主吴某存在哪些问题？

2. 应用优势视角分析怎么帮助案主吴某？

【答案】1. 吴某的主要问题包括以下几个方面：(1)在情感上，吴某情绪低落，尤其在“事件”发生后对妻子爱恨交加，非常矛盾。(2)在性格上，吴某十分敏感，猜忌心比较重。(3)在行为上，由于猜忌心重，吴某对自己的行为无法控制，出现尾随妻子、跟踪妻子的不好行为。(4)吴某无法控制自己的情绪，出现了失眠现象，影响到了工作。(5)吴某无法控制和调节自己的心情与情绪，出现了辱骂下属的现象，影响到了员工之间的关系。

2. 企业社会工作优势视角价值判断的关注点聚焦在服务对象身上，尽可能地发挥服务对象自身的能力和优势，以实现服务对象的自助和发展，其实务切入点以“怎样的方式去构筑现实的意义”为思考问题的切入点，在实务操作中更多地强调利用服务对象的优势和潜在能力，协助服务对象通过自己的努力、以一种主动的而非被动的姿态去实现自己的目标。(1)案例中的吴某具有较强的管理能力，其本身就是工厂的中层领导，可以应用领导的技术与技巧调解与下属的关系。(2)吴某非常爱自己的妻子，这也是修复夫妻关系的重要保证，吴某可以改变与妻子的沟通方式，用自己的爱去打动妻子。(3)吴某和妻子本身就在同一工厂上班，经常见面也是吴某的优势，吴某可以利用这个优势多和妻子接触，采用正常的、光明正大的方式接触妻子，修复夫妻间的感情。(4)吴某的领导具有较强的调解能力，如“事件”发生后，经过领导的调解，起到了一定的作用，吴某也可以利用领导的优势来协调和调解自己和妻子的关系。

一十、某校6年级学生钱某，12岁，在校期间多次旷课，参与打架斗殴，与同学间关系也十分差，经常用粗话辱骂他人，甚至在课堂上公然顶撞老师。针对钱某一系列的不良行为，其班主任多次找他谈话，进行批评教育，钱某都是一副无所谓的态度。?问题：?结合上述材料中钱某存在的问题，根据未成年人社会工作的相关知识，说明未成年人不良行为的预防措施。

【答案】从上述材料中可得出，钱某处于未成人阶段，其在校期间多次旷课、打架斗殴、经常辱骂他人等行为，都属于未成年人不良行为的表现。预防未成年人不良行为的措施主要有：(1)对未成年人的教育与监控。父母或其他监护人和学校应联合起来对未成年人进行预防犯罪教育，预防、监控和制止他们的各种不良行为。比如钱某班主任可与钱某的父母进行沟通，共同协作以帮助钱某纠正与改善不良行为，培养正确的行为习惯和价值观。(2)学校教育与管理。学校可针对未成年人不同时期的生理、心理特点，举办各种形式的讲座、座谈、培训等活动，介绍科学有效的教育方法，以指导教师、未成年人父母和其他监护人有效地防止、矫治未成年人的不良行为。(3)社会环境监控与管理。禁止在中小学附近开办营业性歌舞厅、营业性电子游戏场所以及其他未成年人不适宜进入的场所。任何人不得教唆、胁迫、引诱未成年人实施不良行为，或者为未成年人实施不良行为提供条件。(4)传媒与出版物管理。以未成年人为对象的出版物、广播、电影、电视等，均不得含有诱发未成年人违法犯罪的内容，不得含有渲染暴力、色情、赌博、恐怖活动等危害未成年人身心健康的内容。

一十一、刘某，女，重庆人，现年 18 岁，初中毕业后就辍学在家，没有工作，至今已有三年。刘某 10 岁的时候父母离婚，她一直跟着母亲生活。刘某平时喜欢一个人待在家里，把自己关在房间里，喜欢看电视，尤其喜欢看动画片，也喜欢看漫画书。她喜欢画漫画，可是画得不怎么样，她从来不把自己的画拿给别人看。刘某的母亲有过一次再婚经历，可是第二段婚姻维持了两年就离婚了，之后一直没有再婚。母亲需要照顾刘某生病的外婆，其余时间基本都是在打麻将。母亲跟刘某平时交流的机会很少。三年前，母亲觉得刘某不是读书的料，加上刘某学习不好，就没让刘某参加中考，她认为女孩子书读不好就让她待在家里，等到 20 岁嫁人算了。母亲平时很少正面评价或鼓励过女儿，也不让她出门打工或与外面的人交往，怕她被骗或在外学坏。因此，刘某没什么朋友，感到很孤独，对于同龄人总是一副拒人以千里之外的态度，也很少参加社会活动。母亲最近帮她在社区超市里找了一份工作，可是刘某做了两天就不肯去了。母亲觉得这样下去不是办法，就来求助社会工作者。1. 刘某面临的问题有哪些？

2. 请用社会工作专业理论分析刘某问题产生的原因。3. 社会工作者在与刘某建立专业关系时需要运用哪些专业技巧？4. 社会工作者应当怎样帮助刘某及其母亲？

【答案】1. 刘某面临的问题主要有：（1）性格问题。由于长期的孤独感和无助感，以及长期的心理压抑，使得本处于花季年华的刘某形成了内向、自闭、不愿与人交往的性格。（2）人际沟通问题。刘某害怕与人交往，对现实社会采取逃避的态度，不愿与人交往，不愿参与社会活动。（3）自我认同问题。刘某非常内向、自闭，自我认同感较为低下，对自己缺乏信心，充满了失败感和自卑心理。（4）家庭问题。她没有完整的家庭，跟母亲很少沟通，母女关系一般，母亲对她持一种负面评价，对她不抱有希望。家庭问题是造成刘某心理、性格、人格畸形发展的主要原因。

2. 刘某问题产生的原因分析：（1）依据弗洛伊德的精神分析理论，人的心理结构由无意识、意识、潜意识三个系统构成，而与之对应形成的个体人格又分为本我、自我、超我三个领域。它们三者之间只有保持相互作用的平衡才能使个体的人格健康发展，一旦它们之间的作用彼此失衡就会导致个体人格失常，引发诸如焦虑、孤僻、自闭、人际障碍等症状。在上述案例中，由于家庭的种种原因，服务对象刘某缺乏与父母和他人的有效沟通，自我情感的需要长期无法从家庭和外界得到满足，使得本我、自我、超我之间的作用失衡，从而造成刘某产生了人际沟通困难、不愿与人交往的心理障碍。（2）依据系统理论和生态系统理论的“人在情境中”理论，个案工作是关于人的工作，应注重研究服务对象的环境及社会环境间各要素的关系，即“人在情境中”。其中服务对象所受的困扰主要来自以下方面：儿童期未能满足的欲望与需求，一直带进了成年期，从而导致在情境中的不合理的要求；来自环境的压力使自我和超我受到损害。其中的任何一方面困扰都会使服务对象面临压力，如果压力达不到及时的释放和缓解，那么个体人格的发展就会随之受损。在该案例中，刘某所处的家庭环境：父母的离婚，生活在单亲家庭，母亲一直忙于自己的事情而忽视了对她的各种心理需求，特别是缺乏亲子情感交流，导致刘某养成了自闭、不愿与人交往的内向性格。3. 社会工作者在与刘某建立专业关系时需要运用的专业技巧有：（1）同感。社会工作者应通过阅读刘某的资料或与其接触，感受刘某所面对的情况，增进对刘某的认识和理解。（2）诚恳。要求社会工作者要在专业关系中始终保持诚恳的、开放的、真实的态度。（3）温暖与尊重。要求社会工作者要关心、关注刘某的一切，并能够向刘某传达这种情感。（4）积极主动。社会工作者积极主动的态度可以表明对刘某有信心，所以要多关心她、引导她。4. 社会工作者可通过以下几个步骤来帮助刘某及其母亲：

一十二、社会工作研究者在研究失业人员就业问题时，将 30 位失业者分配为 A、B 两组，使用 5 分制的自信量表对两组人员进行测量。两组的平均得分分别是 2.8 分和 2.9 分，然后安排 A 组参加就业培训，B 组不接受任何训练。两个月后再测试发现，A 组和 B 组平均得分分别是 4.0 分和 3.0 分。?问题：?请根据社会工作研究相关知识，分析上述案例中社会工作研究者使用的研究设计，并详细说明其优劣。

【答案】上述案例的社会工作研究者采用的是实验研究法，实验研究设计的基本类型有两种：第一，前后测控制组设计。首先把对象随机分配到实验组和控制组，然后测量两组在某指标上的水平，再对实验组进行某种干预，此后对两组再测。实验组的前后变化与控制组的前后变化之间的差异就视为干预效果。第二，单后测控制组设计。此种设计认为，随机分配过程消除了实验组和控制组最初的重要差异，从而后测所得的两组间差异反映了自变量影响。上述案例中的社会工作研究者将失业人员分为 A、B 两组，先对两组人员进行测量，然后安排其中一组参加就业培训，另一组不接受任何训练，两个月后再对两组进行测试，说明他采用的是前后测控制组设计。实验研究法存在一定的优劣。优点：可以控制实验情景从而排除外在因素的影响，可以明确地指定需研究的变量，研究误差相对较小。缺点：研究条件不自然从而使其实务推进上有困难，太强

调精细从而难以复制。由于社会工作中实验研究往往以人为对象，因此研究者在实验组人员的选择、实验刺激的应用等方面不可避免地面临伦理难题。

一十三、请从下列 6 个变量中选择 4 个——可以使用给出操作定义、设计指标（包括单项指标、综合指标或复合指标均可，视需要而定）、设计量表等方式。（1）个人收入（2）村干部在村民心中的形象（3）婚姻质量（4）工作满足感（5）地区人口增长（6）家庭教养模式

【答案】对概念进行操作化处理，就是要给出概念的操作定义，这种定义即一套程序化的工具，它告诉研究者如何辨识抽象概念所指称的现实世界中的现象。从大的方面看，这种操作化过程主要包括两个方面的工作：澄清与界定概念：首先，弄清概念定义的范围；其次，决定一个定义。发展测量指标：首先，列出概念的维度；其次，建立测量指标。（1）个人收入操作化定义：个人收入，是指一个国家某个人一年内个人所得到的全部收入。个人从各种途径所获得的收入的总和，包括工资、租金收入、股利股息及社会福利等所得到的收入。反映了该国个人的实际购买力水平，预示了未来消费者对于商品、服务等需求的变化。个人收入指标是预测个人的消费能力、未来消费者的购买动向及评估经济情况好坏的一个有效指标。研究维度：①个人年收入；②恩格尔系数。测量指标：①您的性别？②您的受教育程度？③您的年收入是？④您每月大概的花费是多少元？⑤您每月的食品消费是多少元？⑥您每月的化妆品和衣物消费是多少元？⑦您每月大概在奢侈品上消费多少元？（2）村民对村干部的评论操作化定义：村民对村干部的评论，包括对村干部事务决策能力的评论和对村干部本身的形象及素质的评论等。研究维度：①村干部的素质；②村干部的决策能力。测量指标：①村干部的学历；②村干部的道德素质的评价；③村干部处理本村事务的有效性；④村干部作出决策需要多长时间？⑤村干部是否对本村村民有全面了解？（3）婚姻质量操作化定义：婚姻质量，是指每对夫妇关于自己婚姻的幸福和满意程度。研究维度：夫妇的婚姻满意程度。测量指标：①丈夫的职业；②妻子的职业；③丈夫的受教育程度；④妻子的受教育程度；⑤婚龄；⑥夫妇共同参与活动的程度。

一十四、43 岁的女子杨某，是一名在社区服刑的矫正对象。她曾因多次盗窃和贩卖毒品 3 次被判刑，但她并未吸取教训。后来她在南京一处公交站台上扒窃他人的手机时被当场抓获。考虑到杨某属累犯等因素，法庭以盗窃罪判处她有期徒刑 8 个月，并处罚金 2000 元。而就在法院受理案件的当天，经医院检查证实，杨某已经怀孕，法院决定对她实施监外执行。她激动不已，觉得自己做了错事，反倒得到了某种程度的照顾。杨某觉得自己没有脸面再回到自己的社区，觉得所有的人都会指责她，所以很郁闷，生活也没有精神头。在社区矫正工作者的帮助下，杨某向社区矫正工作者说出了她过去行为的不当，表达了后悔莫及的心情。从此，杨某经常找社区矫正工作者谈心，精神状态转好，并且在矫正期间定期汇报思想和参加社区活动。同时，社区矫正工作者给了杨某莫大的鼓励和安慰，使这位女性感受到了社区的温暖、人间的关爱。1. 请从矫正工作者的角度来回答，你认为杨某在社区矫正初期遇到的主要问题是什么？

2. 作为矫正工作者，应该遵循哪些矫正工作的价值理念去进行服务？

【答案】1. 从案例材料中我们可以看到，杨某最初遇到的问题是：她认识到了自己行为的不当，但是她为无法将自己的形象重新摆在社区居民面前而苦恼，担心各种歧视和偏见，因而心理情绪低落。

2. 解析：作为矫正社会工作者应该遵循以下价值理念去为矫正对象服务：（1）社会工作者对待受助者的基本态度应该是接纳而非批判。在矫正社会工作领域，社会工作者应该将受助者本身连同他过去的犯罪事实接受下来，然后以客观的、体谅的心态，在平等的、安全的气氛中与受助者深入讨论问题，选择解决问题的办法。在材料中，矫正工作者与杨某谈心，帮助她面对现实，正是接纳的表现。（2）社会工作者相信每一个人在一定的条件下都是可以改变的，犯罪者同样具有可塑性。他们相信运用专业的方法和技巧，可以帮助受助者改变其与社会生活不相适应的思想观念、生活态度、行为方式等，从而达到恢复其社会功能、重新成为正常社会成员的目标。杨某在矫正工作者的帮助下，大胆地以乐观的态度，新的形象站在大家面前，说明人在一定条件下是可以改变的。（3）社会工作者确信，任何人都是一个独特的个体，都有其独特的生理、心理特质和生活经验。因此，矫正社会工作者不能用先入为主的观点和态度来判断服务对象所面对的问题，要敏感地觉察自己对服务对象的偏见并及时加以改正，倾听和观察矫正对象的一言一行，真正进入矫正对象内心世界并运用不同的原则和方法来协助每一个矫正对象解决问题，重建和提升其社会适应能力。材料中，矫正工作者经常与杨某谈心，对于改变杨某、促使她重新树立生活的信念有很大的帮助。

一十五、周日下午，某校初三（2）班 10 多位同学结伴到郊外爬山。因天气突变，骤降暴雨，引发山体滑坡。小军、小勇和小楠被冲下山坡。同学们一边报警，一边积极下坡营救。警察、家长和老师第一时间赶到了现场，2 小时后发现了三人的遗体。大家非常悲伤，不少同学抱头痛哭。学校一边紧急处理相关事宜，一边积极安抚同学们的恐慌情绪。校长马上召开紧急会议，与老师及社会工作者商量如何处理因此事引发的学生情绪困扰问题。请以危机介入的基本原则为依据，列明以学生为对象的危机干预内容。

【答案】危机干预模式所界定的危机是指一个人在正常生活中突然出现了意想不到的危险事件，带来个人无法克服的困难，如果不能得到很快控制和及时缓解，危机就会导致人们在认知、情感和行为上出现功能失调及社会的混乱。危机干预是指针对处于生理、心理、认知危机状态的个人及时给予适当的心理援助，使之尽快摆脱困难。面对恐慌的学生，采取的危机干预内容有：（1）及时处理。尽可能减少对服务对象及其周围其他人的伤害，抓住有利的可改变的时机。案例中，社会工作者应及时注意到并处理学生的恐慌情绪，积极安抚。

（2）限定目标。危机介入的首要目标是以危机的调适和治疗为中心，尽可能降低危机造成的危害，避免不良影响的扩大。安抚学生的恐慌情绪，同时避免恐慌情绪的扩散。（3）输入希望。调动服务对象改变的愿望。社会工作者与学生交流，帮助其说出心里的恐惧情绪并安抚，调整其心理。（4）提供支持。社会工作者需要充分利用服务对象自身拥有的周围他人的资源，为服务对象提供必要的支持。社会工作者可联系学生家长一同给予学生支持，必要时可链接专业的心理辅导。（5）恢复自尊。危机的发生通常导致服务对象身心的混乱使服务对象的自尊心下降。（6）培养自主能力。整个危机介入过程就是社会工作者帮助服务对象增强自主能力，面对和克服危机的过程。危机产生之后，服务对象的身心处于极度的紧张状态，经过调适和治疗就会形成新的身心平衡状态。

一十六、这是一个咨询与治疗小组。在小组工作者的带领下已进行了几次会面。这一次会面主要是讨论婚前发生性行为的利弊。有的成员一直都沉默不语，而有的成员之间则因意见不同产生了冲突，并逐渐升温。1. 小组工作与个案工作相比，具有哪些优势？

2. 面对小组成员中出现的沉默，社会工作者应如何处理？3. 面对小组成员中出现的冲突，社会工作者又应如何对待？

【答案】1. 小组工作与个案工作相比，具有下列优势：（1）小组情境可以弥补个人社会化的不足；（2）小组提供了一个安全的学习环境；（3）小组为用集体力量解决问题创造了便利

2. 面对小组成员沉默社会工作者的处理方式：不同的沉默有不同的处理方法。当成员因为不好意思说、害怕说、不知道说什么、不知道怎么说或是对小组过程表示抗拒而拒绝说时，社会工作者一般要采取“热处理”的方式。如果成员是因为正在思考问题、正在体验一种感受而选择沉默，或者社会工作者认为成员需要沉默缓解压力，那么社会工作者可以采取“冷处理”的方式，即不介入，给成员一定的沉默时间，并让他们自己去打破沉默。3. 社会工作者处理冲突的方式：（1）社会工作者要使成员明白讨论与活动是为了共同的发展，为了搞清问题，为了寻找更好的解决问题的途径，为了看清自己将面临的挑战和机遇，因而讨论是围绕问题，而不应该把矛头针对个别人。（2）应敏锐地理解冲突的实质，并引导成员从冲突过程中获得对小组发展过程的理解，鼓励并协助小组成员自己解决成员间的冲突。（3）社会工作者应表明自己有协助小组实现目标的愿望和能力，但应避免成为小组的中心，避免成为问题的唯一解答者，应鼓励成员积极参与小组活动与讨论，协助他们确定具体的目标和发现达到目标的方法，协助成员产生归属感和分享依赖关系。（4）社会工作者在一开始就要同成员一起订立一些有意义的规章制度，在小组工作过程中，他不断提醒成员遵守制度，同时，他也不断反省自己的工作方法，以便更好地处理冲突。

一十七、某社区新成立了一个社会工作服务中心，刚入驻社会工作服务中心工作的小陈主要负责社区内老年人的服务工作。但小陈对社区的情况并不熟悉，为进一步了解社区整体情况以及社区老年人的生活现状，社会工作者小陈采取问卷、走访等多种形式进行调查。调查发现该社区人口流动率相对较低，大多是居住很久的老街坊邻居，彼此熟悉，社区邻里关系比较和谐融洽，但社区老龄化程度偏高，老年人占总人口比例比较大。小陈在走访社区老年人的过程中，发现很多老年人生活方式单一，“宅”在家里的时间偏多，有的老年人认为自己年纪大了，行动不方便，还受“三高”疾病的困扰，出门太困难或麻烦。有的则反映是因为社区没有适合老年人的活动场所或者休闲娱乐项目，出门也很无聊，所以干脆就不出门了。除此之外，小陈还发现社区存在不少有特殊困境的老人，比如无经济来源，生活十分拮据甚至困难；或者受子女嫌弃、忽视甚至虐待。在了解所在社区老年人的整体情况后，小陈计划对社区老年人进行服务介入，以改善社区老年人的现状。问题：1. 在以上材料中，社会工作者小陈所在的社区反映了老年人的哪些需求？2. 假设从社区支持网络的构建角度出发，社会工作者小陈该如何满足社区老年人的需求？

【答案】1. 老年人的基本需求主要体现在八个方面：健康维护需求；经济保障需求；就业休闲需求；社会参与需求；婚姻家庭需求；居家安全需求；后事安排需求；“一条龙”照顾需求。上述案例中反映了老年人以下几个方面的需求：(1) 老年人年纪大，行动不方便，受“三高”疾病的困扰，出门太困难或麻烦，这体现了老年人健康维护、“一条龙”照顾的需求。(2) 老年人反映社区没有适合老年人的活动场所或者休闲娱乐项目，这体现了老年人就业休闲、社会参与的需求。(3) 老年人无经济来源，生活十分拮据甚至困难，这体现了老年人经济保障的需求。(4) 老年人受子女嫌弃、忽视甚至虐待，这体现了老年人居家安全的需求。2. 社会工作者小陈可以通过调动老年人的子女、亲戚、朋友、邻居和志愿者等力量，为老年人构建支持网络，以解决老年人问题或需要。社区支持网络的构建需要社会工作者运用专业方法去建立、强化和维系个人和群体的网络，使这些网络发挥积极的支持作用，帮助个人和群体解决所面对的问题。社区支持网络的构建有以下几种方法：(1) 建立个人关系网络。针对服务对象个人的现存人际关系以及其所置身的环境内具有发展潜力的成员，例如家庭成员、亲戚、朋友、邻居等，通过建立联系和提升助人能力，让这些成员来协助服务对象。结合案例中反映的问题，小陈要积极推动社区老年人建立个人支持网络，动员其子女、亲戚、朋友等关心老年人的现状，照顾老年人的生活，改善老年人的情感状况，保障老年人的合法权益。(2) 建立朋辈互助网络。把具有相同问题或相似兴趣和能力强的人聚合在一起，帮助他们建立联系，促进他们互相帮助和互相支援。社会工作者可以为那些有共同问题、相同背景、相似兴趣的服务对象建立起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。在本案例中，小陈可以为老年人提供休闲娱乐活动与互助交流的平台，将社区想要参与休闲活动的老年人调动起来，开发老年人兴趣小组、互助小组，这样既能丰富老年人的日常文化生活，又能够促进老年人的互相支持。(3) 建立邻居协助网络。通过举办各种活动召集和推动邻居了解服务对象，强化邻里和服务对象之间的联系，发展互助性支持。在案例中，社区居民都是老街坊邻居，关系和谐融洽，小陈可充分发挥这一优势，强化社区邻里对老年人的支持作用。(4) 建立志愿者联系网络。用于社

区中拥有极少个人联系的服务对象，将他们与可以提供帮助的志愿者建立联系，建立“一对一”的帮扶关系。社会工作者可以动员社区内外愿意成为志愿者的居民，通过合理配置，让志愿者与服务对象建立联系，提供帮助和支持。在本案例中，针对社区里年纪较大、行动不便、出行困难的老年人，小陈可以招募志愿者组建志愿服务团队，为此类老年人提供照顾帮扶服务。

一十八、某市有 300 所小学，共 240000 名学生。这些学生分布在全市 5 个行政区中。其中重点学校有 30 所，一般小学有 240 所，较差的小学有 30 所。现要从全市小学生中抽取 1200 名学生进行调查，以了解全市小学生的学习情况。请设计一种适合本研究需要的两阶段抽样方案，并指出每一阶段的抽样框、抽样单位、所使用的具体抽样方法，以及每阶段抽取的样本量。

【答案】多段抽样又称多级抽样或分段抽样，是按抽样元素的隶属关系或层次关系，把抽样过程分为几个阶段进行，多段抽样的方法适用于总体范围特别大、对象的层次特别多的社会研究。具体做法是：先从总体中随机抽取若干大群或组，然后再从这几个大群或组内中抽取几个小群或组，这样一层一层抽下来，直至抽到最基本的抽样元素为止。（1）由于在 5 个行政区中，3 类学校数量差距较大，说明学校之间异质性较高，所以在第一阶段按照每种类型规模给予大小不等的抽取概率。具体来说，第一阶段的抽样框是全市的 300 所小学，抽样单位是每一所学校，所使用的具体抽样方法为比例分层抽样，样本量为 20。从全市 300 所小学中按比例抽取 20 所学校，因为重点、一般、较差三类学校数量比例为 1：8：1，所以从重点小学和较差小学各随机抽取 2 所小学，从一般小学中随机抽取 16 所小学。（2）第二阶段，从每个抽中的学校中都抽取相同数量的学生。具体来说，第二阶段的抽样框是随机抽取的 20 所学校的所有学生，抽样单位是每一位学生，所使用的具体的抽样方法为简单随机抽样的方法，样本量为 1200。从随机抽取的 2 所重点小学中各随机抽取 60 名小学生，从随机抽取的 2 所较差小学中各随机抽取 60 名小学生，从随机抽取的 16 所一般小学中各小学随机抽取 60 名小学生，共随机抽取 1200 名小学生。（3）最后对得到随机抽取的 1200 名小学生进行调查。

一十九、小菲是某老年服务中心的社会工作者，为研究该社区居民对服务中心的满意度，她拟定采用问卷调查研究法。首先抽取该社区 80 名高龄老人组成随机样本，并请经过培训的志愿者帮助她到被抽中的老人家中访谈记录老人的回答，然后回收完成问卷调查结果。?问题：?结合社会工作研究相关理论，分析上述案例中小菲为什么选择问卷调查法进行社会工作研究，并作出评价。

【答案】问卷调查研究法是社会工作研究中常采用的一项研究方法。问卷调查研究法依托问卷收集和分析材料，包括封面信、指导语和问题与答案三部分组成。封面信包括：调查者身份、研究目的和内容、对象选择方法、保密原则、研究机构；指导语包括：问题细节和回答要求；问卷有自填问卷和访问问卷两种。自填问卷是由被调查者自己填写答案的问卷，其提问和答案应该用语准确、含义明确、通俗易懂、题型简单、题量适中。访问问卷是由访问员向被调查者提问并记录其回答的问卷。当被调查者文化水平较差或调查问题较复杂时，使用访问问卷较为合适。本案例中，受调查对象是高龄老人，根据老人老花眼以及可能存在文化水平不高等情况，采用访问问卷的形式较好。问卷在设计时要注意三个问题：第一，问卷设计应该以回答者视角为主，让回答者认可、容易理解和回答；第二，考虑问卷调查的障碍因素，如被调查者是否愿意、有能力回答问题；第三，应整合研究目的、内容、样本特征和资料处理方法等因素，保证调查的可行性。上述案例中的小菲要研究社区居民对居家养老服务的满意度，选择了 80 名高龄老人为调查对象，适合采用问卷调查的方式进行。同时，由于调查对象为老年人，如果不能当面指导和记录，填答质量可能难以保证，所以小菲招募了志愿者来协助她搜集资料。需要注意的是，招募的志愿者要进行专门培训，具体体现在态度培训、知识培训、技巧培训和模拟等方面。小菲采用问卷调查法具有以下优点：①有利于获得真实信息；②能在短时间内收集大量资料，节省资源，并有利于中和个别人士的极端回答；③搜集数据的内容、时间、格式基本统一，资料处理相对容易并便于比较分析。但也存在不足之处：①对调查员与被调查者均有较高要求；②某些类型的问卷调查中调查员无法当面指导和记录，且老人年龄较高，填答质量可能难以保证，造成调查结果有失真的地方。

二十、小菲是某老年服务中心的社会工作者，为研究该社区居民对服务中心的满意度，她拟定采用问卷调查研究法。首先抽取该社区 80 名高龄老人组成随机样本，并请经过培训的志愿者帮助她到被抽中的老人家中访谈记录老人的回答，然后回收完成问卷调查结果。?问题：?结合社会工作研究相关理论，分析上述案例中小菲为什么选择问卷调查法进行社会工作研究，并作出评价。

【答案】问卷调查研究法是社会工作研究中常采用的一项研究方法。问卷调查研究法依托问卷收集和分析材料，包括封面信、指导语和问题与答案三部分组成。封面信包括：调查者身份、研究目的和内容、对象选择方法、保密原则、研究机构；指导语包括：问题细节和回答要求；问卷有自填问卷和访问问卷两种。自填问卷是由被调查者自己填写答案的问卷，其提问和答案应该用语准确、含义明确、通俗易懂、题型简单、题量适中。访问问卷是由访问员向被调查者提问并记录其回答的问卷。当被调查者文化水平较差或调查问题较复杂时，使用访问问卷较为合适。本案例中，受调查对象是高龄老人，根据老人老花眼以及可能存在文化水平不高等情况，采用访问问卷的形式较好。问卷在设计时要注意三个问题：第一，问卷设计应该以回答者视角为主，让回答者认可、容易理解和回答；第二，考虑问卷调查的障碍因素，如被调查者是否愿意、有能力回答问题；第三，应整合研究目的、内容、样本特征和资料处理方法等因素，保证调查的可行性。上述案例中的小菲要研究社区居民对居家养老

服务的满意度，选择了 80 名高龄老人为调查对象，适合采用问卷调查的方式进行。同时，由于调查对象为老年人，如果不能当面指导和记录，填答质量可能难以保证，所以小菲招募了志愿者来协助她搜集资料。需要注意的是，招募的志愿者要进行专门培训，具体体现在态度培训、知识培训、技巧培训和模拟等方面。小菲采用问卷调查法具有以下优点：①有利于获得真实信息；②能在短时间内收集大量资料，节省资源，并有利于中和个别人士的极端回答；③搜集数据的内容、时间、格式基本统一，资料处理相对容易并便于比较分析。但也存在不足之处：①对调查员与被调查者均有较高要求；②某些类型的问卷调查中调查员无法当面指导和记录，且老人年龄较高，填答质量可能难以保证，造成调查结果有失真的地方。

二十一、王明 35 岁，未婚，男，曾经在部队服过三年兵役。从部队退伍后，被分配到某单位做一线工人。王明在工作中表现很突出，努力勤奋，经常获得领导的表扬，但由于单位缩减规模，大幅裁员，王明也被辞退。在失业后，王明选择了自主创业做生意，坚持了一年不但没有成功，反而亏损了一大笔钱。王明也尝试过找其他工作，但由于王明文化水平不高，屡遭拒绝，因此内心受到很大打击。自此以后，王明开始在家“啃老”，靠父母的退休金过日子。但随后两年中，王明的父母相继因病去世，王明既失去了至亲，又失去了生活来源，生活十分窘迫，也没有其他亲朋好友，从此一蹶不振。对于王明的情况，邻居们也十分同情，经常劝慰王明振作起来，找份工作，改变自己的现状。但王明常常不予理会，甚至恶言相向，嫌弃邻居多管闲事，以致邻里关系也变得十分紧张。?问题：?1. 在上述材料中，王明所面临的主要问题有哪些??2. 针对王明所面临的问题，社会工作者该如何介入?

【答案】1. 根据上述材料分析得出，王明面临的主要问题有：(1) 失业。王明被单位辞退后，自主创业不成功，尝试找工作也屡遭拒绝，长期处于失业状态。(2) 经济困难。王明没有工作，没有收入，创业时也亏损了一大笔钱。在父母去世后，失去了经济来源，生活窘迫、贫困。(3) 社会融入困难，对生活和工作失去信心。一方面王明自主创业失败亏损，找工作屡遭拒绝，退伍后在社会融入和适应方面存在问题；另一方面其父母相继离世，失去至亲，也失去经济来源。种种经历让王明遭受多次打击，从此一蹶不振。(4) 人际关系薄弱。父母去世，失去至亲，也没有亲朋好友，与邻里出现冲突，关系紧张。2. 针对王明的问题，社会工作者可以采取的介入策略有：(1) 首先为王明争取临时困难补助，保障其日常生活，渡过困难时期。(2) 发挥王明自身的优点，带王明回顾当兵时的自强自信，回顾曾经在工作中的勤奋努力，重新激发和调动王明内在的动力和信心，鼓励其勇敢克服困难。(3) 提供个案辅导，与王明建立信任关系，倾听其心声，舒缓其情绪。调动王明共同参与制订改变计划，并多给予支持与肯定，帮助其增强可以改变的信念和动机，做好准备以应对新工作和新生活。(4) 提供就业信息咨询、就业指导和职业技能培训等服务，帮助其提升应试技巧和专业技能，增强自我竞争力。(5) 强化王明的社会支持网络。帮助王明构建正式或非正式网络，以获取情感、认同、经济、政策等方面的支持，协助其更好地融入社会，发挥社会功能。比如邀请王明参与朋辈互助小组，建立朋辈支持网络，或协助其解决与邻居之间的冲突与矛盾，和谐邻里关系，增强邻里支持。

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、20 世纪 90 年代以来，我国的老龄化进程加快，目前我国人口已经进入老年型。预计到 2040 年，65 岁及以上老年人口占总人口的比例将超过 20%。同时，老年人口高龄化趋势日益明显：80 岁及以上高龄老人正以每年 5% 的速度增加，到 2040 年将增加到 7400 多万人。随着人口老龄化速度加快，老龄问题已经成为一个严重的社会问题。调查显示，某地社区 65 岁以上老人已经达到 4013 人，约占社区总人口的 13%。在这些老人当中，空巢老人有 606

人，生活困难、行动不便的老人有 149 人。其中有 92% 的老人被慢性疾病困扰；75% 老人期待社区娱乐和精神慰藉服务；有 87% 的老人期待老年交友服务；19% 的老人有生活照料的困难；5% 的老人因生活中的某些变故存在心理障碍等问题。问题：请根据以上材料设计一份服务方案，解决空巢老人的问题，改善空巢老人生活环境，并协助空巢老人适应社会环境。

【答案】1. 问题的陈述与分析随着我国人口老龄化问题的加剧，我国老年人口越来越多。同时，家庭中独生子女奉养父母的压力也越来越大，形成了1：2：4模式，即夫妻双方要奉养4个老人和1个孩子，老年人为了不让孩子的生活压力过大，选择自己单独居住；同时还有不少子女在外地工作，难以将父母接在身边，因此社会上出现了越来越多的空巢老人。这些独自居住的空巢老人，由于年纪大、身体素质下降，普遍存在病痛或行动不便等身体健康问题，同时他们也缺少相应的社会娱乐生活，大多是一个人孤独地待在家中，生活态度也越来越消极。对于这些空巢老人，他们有着以下需求：(1)社区参与需求：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，就越能够较好地应对各种来自环境的挑战。对于空巢老人而言，参与社区活动能够有效地给予他们社会支持，给予他们应对社会挑战的心理支持。(2)心理需求：空虚感是空巢老人的普遍情绪，部分老人生活方式单调，很少与社会交往，被社会边缘化。常年劳累、情感孤独、经济问题、医疗压力，再加上思念亲人等复杂的情感因素，加重了老年人的身心负担，行为退化现象不断加速，因此，空巢老人的心理需求最为突出。(3)居家安全需求：由于一些空巢老人年龄较大，警惕性不够，行动不便，易成为犯罪分子实施犯罪的对象；同时，记忆力差、文化程度不高，吃错药、吃过期药、凭经验吃药等用药安全也需要提高重视。生活方面，他们在维修家电家具，换煤气，疏通马桶、下水道等方面也存在较多困难。(4)自我价值的提升：许多传统的理论认为，人进入了老年期应该以享受为生活目标而不再需要社会化，然而，现代社会发展证明，老年人仍然需要继续社会化。通过社会化，个体学习社会中的标准、规范、价值和所期望的行为，这一过程被称为继续社会化。老年人应当自觉适应新的环境，学习新的知识，承担新的角色，参加各种积极有益的活动，丰富自己的生活，实现自我价值的提升。

2. 方案设计(1)方案目标：①使空巢老人身心健康水平得以提高，激发他们对生命的热情，增强对生活现状的满意度，全面提升整体生活水平。②协助空巢老人家庭加强与子女、邻居和其他居民之间的联系，扩大人际交往范围，建立自助团体，构筑社会支持网络。③帮助生活困难或生活照料困难的空巢老人家庭获取必要的社会资源。(2)方案实施策略：①通过开展个案工作、小组工作、咨询服务、心理辅导和物质支持等，建立空巢老人养老支持网络，帮助空巢老人解决精神和感情问题、经济生活照料问题以及疾病护理问题等，丰富老人们的精神生活，消除空巢老人的孤独心理和消极心理，提升他们参与社会活动的能力。②改善社区的生活风采，给空巢老人提供更多的发展空间，例如建立医疗保健室或开展保健讲座和家居安全讲座等，提高空巢老人的安全意识；定期举办一些文娱活动让空巢老人参与，丰富他们的精神生活；组织空巢老人参加本地景区的观光游览等一些外出活动，减少他们的消极情绪。

二十四、小婷从小就很好强，工作后，一直是大家眼中的女强人，在一家世界五百强企业当主管，待遇十分不错。小婷的丈夫自己经营一家小公司，收入也十分稳定。他们还有一个读小学的女儿，乖巧懂事，一家三口可以说生活得十分幸福美满。但一场意外车祸彻底改变了小婷的生活，小婷受伤十分严重，下半身瘫痪。丈夫的公司又处于上升期，十分忙碌，没办法时时刻刻照顾小婷，于是只好将其母亲接到身边，负责照顾小婷的生活起居。但母亲由于年迈又患有高血压和糖尿病，照顾儿媳也显得十分吃力。小婷丈夫曾向社区反映，但社

区没有条件为小婷提供生活照顾和康复服务。小婷瘫痪后，越来越沉默寡言，每天都愁眉不展，觉得自己是个废人，拖累家人。面对亲人和朋友的关心和问候，小婷表现得十分抗拒，她开始封闭自己，不再与外界接触，整天闷在屋里。丈夫看着小婷从原来的积极自信变得越来越抑郁自卑，十分心痛，也害怕妻子走向极端，出现更严重的问题，所以前来寻求社会工作者的帮助。问题：1. 请你分析小婷目前面临的困境有哪些。2. 作为社会工作者，对小婷可以采取哪些辅导策略？

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/408025133021006112>