2022年社会工作实务（中级）预测卷(一)

考试方式:【闭卷】 考试时间:【90分钟】 总分:【100分】

一、主观题（共10题，每小题10 分，共 100分）

1、方力的父亲是公司老总，家庭生活条件优越。父母对他特别的宠爱，由于只有这么一个儿子，所以对他的期望也很高，这使方力的心理压力非常大。高考时很想考好，却因为心理压力过大影响了正常的发挥，没有考入父母所期望的学校。父母非常失望，严厉指责了他，方力心里也特别自责，觉得自己特别没用，辜负了父母。情绪低落的他对学习失去了信心，既不去被录取的院校就读，也不想复读，把自己关在小屋中，不肯与别人交流。社会工作者通过与方力的几次沟通后，方力的情绪逐渐好转，并且决定继续读一年，努力考入自己及父母所期望的院校。看到方力又恢复了以往的自信，父母特别高兴，感谢社会工作者帮助他们解决了方力的问题。

[问题]

1．本案例至此是否就可以进入结案阶段

2．结案时服务对象通常会有何反应

3．作为社会工作者应该如何处理服务对象对于结案时的反应

【答案】1．一般情况下，结案是当介入计划已经完成，介入目标已经实现，服务对象的问题已经得到解决，或者服务对象已有能力自己应付和解决问题，即在没有社会工作者协助下可以自己开始新生活时，社会工作者和服务对象双方根据工作协议逐步结束工作关系所采取的行动。在本案例中，服务对象是方力，所以方力的父母认为问题已经解决并不能作为结案的判断标准，社会工作者还是应该尊重服务对象方力的意见。如果经过评估后，社会工作者和方力都认为问题已经得到解决，双方方可根据工作协议逐步结束工作关系所采取的行动。 2．结案时服务对象的反应包括：

(1)结案时服务对象的正面情绪反应，包括对获得成长与成功的欣喜，对整个工作过程带给他们新认识的肯定、感觉视野开阔了、对与社会工作者关系的满意、对社会工作者的帮助充满感激、对未来充满信心等。(2)结案时服务对象的负面反应通常包括：①否认。不愿承认已到结案期，避免讨论关于结案的话题。②倒退。回复到以前的状态，以此拖延结案的到来。③依赖。对社会工作者过分依靠。④抱怨。对社会工作者不满意。⑤愤怒。表现为对社会工作者不满，批评、攻击和挑战其他人。⑥讨价还价。当发现没有可能阻止结案时，有些服务对象会寻找理由延长服务期限。⑦忧郁。当所有延长结案时间的努力都无效时，有些服务对象会表现得无精打采、失落而无助，对结束关系充满焦虑。

3．社会工作者处理服务对象结案反应的具体方法包括：①与服务对象一道讨论他们对结案的准备情况。在结案前与服务对象回顾一下个案、小组、家庭，或者社区工作的过程，以确定结案的时机是否已经成熟。②提前让服务对象知道结案时间，做好心理准备。社会工作者要鼓励服务对象公开讨论结案，并告诉他们结案可能使他们感到难以接受。社会工作者要以同感的态度向服务对象传达愿意与他们讨论他们的反应，理解他们的心情等信息，以减少负面情绪。③在结案阶段，社会工作者要逐渐减少与服务对象的接触，提醒服务对象要学会自立，给服务对象以心理支持，告诉他们在有需要时社会工作者将继续提供协助。④社会工作者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，并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源系统的支持，待稳定了服务对象的改变成果时，才最后结束专业助人关系。⑤必要时安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。

2、阿强是一位初二的学生，近半年来酷爱网络游戏，天天沉迷于网吧，成绩一落千丈，母亲到网吧里哭着劝他也无法将他劝回。后来，阿强不仅三天两头旷课，甚至经常一星期不回家，只愿意沉浸在虚拟的游戏世界中。阿强的父母已离异，他目前由母亲抚养，父亲另组家庭，很少来看他。其父母经济收入都不高，迫于生计，母亲四处打零工挣钱，没有时间过问阿强的学习。

问题：

1. 青少年个案过程的主要特点有哪些

2. 在上述案例中，阿强主要面临的困境有哪些

3. 针对阿强目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略

【答案】1. 青少年个案过程的主要特点包括以下几点：（1）青少年服务中，建立关系阶段具有主动性、外展性和技巧性的特点；

（2）青少年服务预估的焦点既包括青少年的需要评估，也包括开展专业服务所需要的资源评估；

（3）服务计划的制订必须充分尊重青少年的意愿；

（4）服务计划实施过程中，社会工作者着重在提升青少年能力、改善支持关系、优化朋辈群体、整合社区资源、优化社会环境等方面开展各类介入和行动；（5）评估应兼顾结果评估和过程评估。

2. 阿强主要面临的困境有：

（1）阿强沉迷网游、难以自拔的现状；

（2）阿强母子关系不良，亲子沟通存在障碍，以及阿强对母亲冷漠的态度；

（3）阿强在校表现不佳，学业有困难，存在逃学等不良行为；

（4）家庭拮据的经济状况。

3. 社会工作者的介入策略：

（1）提供专业的社会工作服务，协助案主缓解网络成瘾的情况。例如，拓展阿强其他的兴趣活动，参加社会工作者开展的社区服务活动，等等。

（2）社会工作者与阿强及其母亲进行会面，提供母子交流的机会。一方面，协助阿强了解母亲对他的关爱，鼓励阿强关心体谅母亲；另一方面，帮助母亲了解阿强的想法和需要，改善和提高亲子沟通的技巧。

(3)修正阿强的不良行为，改善其留宿网吧、彻夜不归、逃学旷课的行为。
(4)协助阿强的母亲找到一份较为稳定的工作，以便她能够有较多的时间关心儿子。

3、小勇，10 岁，现在读小学三年级，父母在他 6 岁时离婚，小勇一直随父亲生活，由于父亲的阻拦，小勇很少与母亲见面。但是，由于其父工作繁忙，常常回家较晚，小勇一般由宠爱他的奶奶照料。近来，奶奶发现小勇回到家时总是大汗淋漓，身上红一道白一道的，衣服上也是皱巴巴的，就怀疑小勇在学校和同学打架，但小勇不承认。后来，小勇的父亲从班主任那里听说了儿子在学校打架的事情，回到家不问青红皂白就把小勇打了一顿，直到奶奶过来阻止才罢休。小勇悄悄打电话把父亲打自己的事情告诉了母亲。母亲第二天就来找父亲理论，但被警告说不要掺和他们父子之间的事情。接下来的很多天，小勇和父亲一直不说话。小勇的奶奶为此非常着急，向家庭社会工作者寻求帮助。

【问题】

1．在上述案例中，小勇一家面临的困境主要有哪些?

2．针对小勇家庭目前的困境，社会工作者应该采取哪些介入策略?

【答案】1．上述案例中，小勇一家面临的困境主要有以下几个方面：

(1)小勇和父亲之间的关系处在僵持状态

小勇因为在学校打架，父亲不问青红皂白就把他打了一顿，此后小勇不再和父亲说话，父子关系很僵。

(2)小勇母亲关心儿子的正当权利被大部分剥夺

小勇的父母已经离婚，因为父亲的阻拦，小勇和母亲见面的机会不多。挨了父亲的打之后，小勇只能悄悄告诉母亲。当母亲要与父亲争论时，却被父亲警告说那是他们父子之间的事情。

(3)小勇的奶奶不知该如何调解小勇父子之间的僵持关系

小勇身边最亲近的人就是奶奶，但奶奶由于比较宠爱孙子，不知道该如何管教他，也不知道该如何调解小勇父子之间的冲突。

(4)小勇在学校的行为问题

小勇在学校和别人打架，而且对奶奶撒了谎，不承认打架的事情，存在行为偏差。

2．针对小勇一家的困境，社会工作者可采取的介入策略如下：

(1)与小勇的奶奶、老师、同学沟通

社会工作者首先需要和小勇的奶奶及其老师和同学沟通，了解小勇家庭的基本情况以及小勇在校表现情况、打架的前因后果，为接下来有针对性地开展工作做准备。

(2)与小勇谈心

通过与小勇面对面的谈心，引导其说出自己内心的真实想法，使其反思自己的打架行为和撒谎行为，鼓励其修正不良行为，并及时与他的父母进行沟通。

(3)与小勇的父亲沟通

①让小勇的父亲多关注孩子的成长和优势；

②建议小勇的父亲学习必要的亲子沟通技巧，不要一切用巴掌说话；

③使父亲理解小勇的健康成长需要母亲的关爱，让其明白小勇母亲是有权利看望小勇、参与小勇的成长。

(4)联系小勇的母亲，鼓励其履行母亲的职责

虽然小勇的母亲和其父亲已经离婚，但她还有养育和探望小勇的权利和义务，社会工作者需鼓励其履行相关的职责。

(5)召集小勇一家进行面谈，开展家庭治疗服务

调解父子关系，使小勇的父亲和母亲相互理解，达成一致，共同抚养小勇，使其健康
成长。同时要通过全家人的监督，使小勇改正不良行为。

4、王教授今年74岁，他原本是一位身体健康、开朗乐观的老先生，几年前从北京一所著名大学退休，过着平静安详的生活。不过，由于工作调动，王教授早年与妻子两地分居，对孩子的教育无法过问，两个儿子都在母亲的拉扯下长大，因而对父亲颇有怨言，父子关系一直不融洽。王教授妻子在世时，两个儿子经常回家探望。半年前，王教授由于外出与老朋友小聚，回到家时发现妻子面色苍白，气息微弱，急忙送往医院。尽管极力抢救，但由于错过了最佳时机，当两个儿子赶到时，其母亲已经离开人世。儿子们把责任归咎于父亲，不再探望老人。王教授自妻子去世后，断绝了与老朋友的来往，整日待在家中抽烟酗酒，还常常喃喃自语，认为老伴的死是自己造成的。现在的王教授骨瘦如柴，精神恍惚，沉浸在内疚与悲痛中无法自拔。王教授在北京还有一位妹妹和两个外甥，他们对王教授的现状非常担心。

假如你是一位社会工作者，被社区居委会主任安排负责王教授的工作。

【问题】

1．请说明家庭系统理论的含义是什么

2．上述案例中，王教授面临的困境主要有哪些

3．针对这些困境，社会工作者应采取哪些介入策略

【答案】1．家庭系统理论是家庭社会工作中运用最广、最受欢迎的理论，它已成为很多家庭社会工作服务模式的理论基础，为家庭社会工作者评估和干预家庭功能提供基本的理论逻辑框架。家庭系统理论有三个基本的观点：(1)家庭成员的问题是整个家庭不良的沟通交流方式导致的。所有的家庭都是一个社会系统，这个社会系统的组成要素是家庭成员，每个家庭成员之间相互依赖、相互影响。

(2)家庭所面临的危机既是机会，也是挑战。一旦某个家庭成员出现“问题”，不仅这个家庭成员需要调整自己的行为和沟通交流方式，对“问题”作出新的回应，同时这个问题也会影响家庭中的其他成员，要求其他家庭成员也作出相应的调整。

(3)因“问题”而导致的家庭功能失调能够得到有效解决。如果社会工作者能够让整个家庭成员看到“问题”与家庭成员沟通交流方式之间的关联，并且设法改变这样的沟通交流方式，让家庭成员从相互责备的恶性循环方式中摆脱出来，就能有效解决因“问题”而导致的家庭功能的失调。

2．上述案例中，王教授面临的困境主要表现为以下几方面：

(1)身体健康问题：如何恢复身体健康

由于老伴突然去世，与儿子们的关系恶化，王教授在精神上遭受双重打击，经常酗酒抽烟，身体健康受到严重影响，变得骨瘦如柴，精神恍惚。

(2)精神情绪问题：如何舒缓情绪

由于早年的工作调动，王教授没有机会教育两个儿子，无法看到他们的成长，为此他们对王教授的感情很淡，还有怨言。再加上王教授的妻子是在王教授探望老朋友那天去世的，儿子们把母亲的去世归咎于父亲的失职，父子关系恶化。面对这种情况，王教授的精神极为压抑，沉浸在内疚与悲痛中无法自拔，负面情绪得不到排解。

(3)丧亲问题：如何从失去老伴的痛苦中走出来

对于妻子的去世，王教授内心非常愧疚，痛苦到无法自拔，断绝了与老朋友的来往，整日待在家里抽烟酗酒。

(4)感情支持问题：如何修复与儿子们的关系
由于客观原因，王教授父子关系不佳。母亲的去世又成了他们关系恶化的导火索，儿子们不仅把责任归咎于父亲，而且不再去探望老人。
(5)社会关系问题：如何重建社交关系网络
王教授自妻子去世后，断绝了与老朋友的来往，封闭自己并酗酒度日，断绝与外界的联系。
3．针对王教授面临的困境，社会工作者应从个人和家庭成员两个方面进行介入，具体内容如下：
(1)为王教授做悲伤辅导，帮助王教授舒缓情绪，鼓励他走出家门
①帮助王教授正视其妻子已去世这一现实，摆脱负面情绪，重新安排自己的生活；
②帮助王教授明白目前的状况，清醒意识到他的问题继续恶化下去的严重性，说服其面对现实，鼓励其走出家门，恢复与老朋友的来往，参与一些社区活动，并协助王教授制定一份健康活动计划，改善其身体状况。
(2)建立情感支持网络
①告知王教授的两个儿子其父亲当前的状况，帮助他们明白当初父亲工作调动是出于“不得已”，是客观原因造成的，其父亲也非常关心和在乎他们；另外，他们母亲的去世也是偶然，让他们明白其父亲深爱着母亲，对母亲的去世父亲也非常悲痛，争取王教授的两个儿子的理解和支持是整个案例成功的关键因素。
②针对王教授的妹妹和外甥，开展家庭体系支持工作，协助他们参与到老人的情感支持网络里，充当王教授与其儿子们之间的沟通桥梁。
③帮助家庭“解除羁绊”，超越当前阻碍，代表老人把家庭动员起来；为老人制定一个行动方案，帮助家人治疗旧伤，处理积怨。
④帮助王教授建立社交圈子，鼓励王教授的老朋友主动和他联系，让王教授感受到关怀与温暖，进而重新融入到社会生活之中。
5、作为癌症中心的医务社会工作者，你深深体会到疾病患者的压力与痛苦。最近，你发现医院白血病患儿很多，且他们的父母都深受孩子病痛的影响，医院希望社会工作部将他们连接起来，使之相互帮助、相互支持，共同面对遇到的困难境遇。
问题：作为医院社会工作者，请设计一份小组服务方案。

【答案】1．问题的陈述与分析 白血病患儿的父母在面对身患重病的孩子时，共同遭遇的困境如下：
(1)缺乏相应的病理知识，在如何护理孩子方面感到力不从心。
(2)承受极大的心理压力，担心孩子的病情。
(3)承受极大的经济负担，有些无力承担巨额医药费用。
(4)很多患儿的父母都缺乏有效的支持与互助体系。
2．基于以上4点，白血病患儿的父母在面对困难境遇时，可能存在以下几方面的共同需要：
(1)增加对白血病的认识与相关知识的了解，以便更好地护理孩子。
(2)寻求社会资源，缓解家庭经济压力，使孩子得到更长效的治疗。

(3)舒缓情绪压力，建立患儿父母间的支持与互助。

3．方案设计。为实现目标，社会工作者将以小组工作的形式为白血病患儿的父母提供服务，具体小组工作方案如下：
(1)小组名称：感恩的心——告诉苍天我不认输
(2)小组目标：
总目标：协助白血病患儿父母舒缓情绪压力，增强他们遭遇困境时的应对能力，建立彼此间的互助支持体系。
具体目标：聘请专业人士讲解病理知识，增强患儿父母护理能力；举办义拍义卖，筹集爱心捐款，切实减轻患儿父母的经济压力；通过小组形式帮助成员表达情感，释放压力，舒缓情绪，增强面对困境的勇气和能力，并促使患儿父母间建立起长效的支持、互助体系。
(3)小组成员招募方式：在医院白血病病区范围张贴海报，以自愿和医院推荐结合的方式招募。
(4)小组计划设计：第一节：缘来有你；第二节：有你有我；第三节：我要学习；第四节：我不认输；第五节：感恩心情；第六节：珍重再见。(详细活动内容略)
(5)方案执行：涉及整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。
(6)方案评估：包括服务对象的满意度、方案执行情况及效果评估。
6、杨敏，女，1 5岁，2 00 8年家住四川的她由于遭受地震，失去了右腿。原本是班级学习委员的她，面对着要靠轮椅生活，性格一下变得内向起来，再加上家人间的沟通也比较少，使她平日很少说话。她总觉得世界对她是不公平的，整日打不起精神来。
[问题]
请你根据杨敏的情况拟一份个案服务方案。

【答案】

(1)问题的陈述和分析
①本案例中的杨敏由于地震造成身体残疾，原本是学习委员的她性格变得内向起来；②家人间缺乏沟通，导致她在沟通方面存在障碍，并且在家庭中得不到鼓励和温暖；③心态产生了一定的扭曲，认为世界对自己不公平，整日打不起精神来。
(2)方案设计
①接案阶段。社会工作者与杨敏和其家人接触，协助他们了解此次会谈的目的，并了解问题的成因和发展程度。
②预估阶段。社会工作者要全面了解情况，确定问题与需要，初步确定杨敏的问题主要是突然残疾造成的心理问题。
③计划阶段。总目标是帮助杨敏舒缓心理压力，树立信心。
④实施阶段。可采取的措施有：
a．对杨敏进行心理辅导，使其发泄内心苦闷情绪，帮助她正视现实情况，重拾自信；
b．与杨敏的父母沟通，使他们多关心杨敏，了解杨敏的内心世界，为她提供更多的家庭支持；
c．与杨敏的老师和同学联系，请他们多与杨敏交流，发挥杨敏的特长，增加杨敏的自我效能感；
d．与残疾人协会及相关康复中心联系，为杨敏安装假肢，帮助她重新站立，更好的生活。
⑤评估阶段。社会工作者及杨敏一家对个案辅导进行成效评估、效果评估。
⑥结案阶段。社会工作者与杨敏一起回顾整个工作过程，社会工作者要每隔一个阶段对其进行回访。

7、小王，2008 年入伍，2015 年怀揣战功奖章从海军东海舰队回到老家，和朋友一起创办了一家节电工程有限公司，主要从事节能节电环保产品的使用与开发项目。为了帮助小王创业，他的父母用老房子作抵押，从银行贷款 50 万元给小王做本金。然而，生意开张一个月，他却只卖出两台节能器，除去门面租金、贷款利息和各项开支，亏损 5 万元。第二个月依然没有半点起色，小王急得像热锅上的蚂蚁。父母也非常为他着急，经常数落他，埋怨他把二老的养老钱都给弄丢了。朋友觉得风险太大，准备撤资。种种困难把小王逼到了绝境，他觉得自己没有本事，枉费了部队的培养，不仅没有办法养活自己，还要连累父母和朋友，无奈之下来找社会工作者帮忙。
【问题】
1．上述案例中，小王面临的困境主要有哪些?
2．针对小王目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略?

【答案】1．上述案例中，小王面临的困境主要有以下几个方面：
(1)如何从军人的身份转换为普通公民
从部队退役回到地方，小王怀揣激情进行创业，但没有意识到自身身份和工作环境的转变。
(2)如何渡过创业阶段的艰难处境
创业初期，由于小王没有经验，资金也是父母和朋友筹集所得，面对这些初期阶段的困难，小王没有做好充分的准备，没有很好地预估创业风险，导致其措

手不及。
(3)如何缓解自身压力
面对创业的压力，小王自信心受到挫伤，不能正视压力，也没有找到一个合适的方法释放压力，显得十分无助、自卑和焦虑。
(4)如何安慰父母，缓解家庭生活困难
小王创业初期的资金是父母用老房子作抵押从银行贷来的50万元贷款，但公司运营后不但没有盈利，还亏损了5万元，直接导致了家庭经济困难，小王面临着安慰父母、缓解家庭经济困难的问题。
(5)如何说服朋友，继续共同合作
亏损的现状令小王的朋友开始担心，纷纷撤资。小王与朋友间的合作关系出现危机，公司面临倒闭的风险。
(6)如何树立起自信心
目前小王面临经济上和心理上的极大压力，自卑、焦虑、力不从心，感到自己的价值无法实现，对前途没有信心，对创业局面也是一筹莫展。
2．针对小王的困境，社会工作者可采取的介入策略如下：
(1)帮助小王消除压力
对小王进行心理疏导，宽慰他“成功的道路并不是一帆风顺的，万事开头难”，帮助他消除自身压力。
(2)鼓励小王树立生活信心
可以给小王提供一些从军人到商人的成功转型案例，逐步帮他实现角色转变，从这些成功者身上受到启发，使其树立信心，重新激起其改变现实的愿望和热情。

(3)让周围的人多关心、支持小王
与小王的父母和朋友沟通，让他们多给小王一点关心、包容和鼓励，改变他们目前对小王的态度，在物质上和精神上给予他必要的帮助和支持，尤其是精神上的信任和支持。
(4)争取社会各方的支持
争取社会相关优抚机构的物质救助，解决小王一家的经济困难。更重要的是，利用多种渠道进行信息搜集，帮助小王找到产品的优势和劣势，搞清楚经营不善的原因，学习成功经验，找到解决问题的办法，从而为小王公司的产品找到销路，从根本上帮助小王走出困境，实现“助人自助”的良好目标。具体做法有：
①利用网络资源，搜寻大量信息，通过学习，借鉴其他商家的经验，并与其商品进行对比，找出小王产品的优势和不足；
②利用报纸、广播等媒体资源，开展多种活动宣传小王的产品，同时与顾客建立良好的关系，帮助小王的公司树立起良好的企业形象；
③利用熟人介绍、推荐等方式，扩大小王的客户群，拓展其产品销路；
④关注国家和当地政府关于退伍军人自主创业的相关优惠政策，为小王及其公司寻求支持和帮助。
8、案例：
刘某，男，46岁，年幼时父母离异，跟父亲和姐姐一起生活，不再与母亲来往。刘某小学时特别调皮，经常惹事，父亲脾气暴躁，常对他拳脚相加。刘某与父亲的关系一直很紧张，和姐姐则比较贴心。1992年，刘某因严重犯罪被判无期徒刑、剥夺政治权利终身。服刑期间，刘某因表现良好多次被减刑，2008年年底假释回家，按规定接受社区矫正。
回家后，刘某与父亲同住。父亲靠退休金生活，经济比较紧张，而且一直对刘某给家庭造成的影响耿耿于怀，常常对他冷嘲热讽。姐姐在大型超市当理货员，工作十分辛苦，家里经济条件也不好，但还是非常关心弟弟，常常送些生活用品并帮忙洗洗涮涮。刘某觉得姐姐生活不容易，不愿给姐姐添麻烦。
目前，刘某没有固定工作，仍单身一人。看着昔日的同学、朋友都已成家立业，他也很想做点事情，可是做生意没本钱，找工作没技能。在屡屡碰壁后，刘某牢骚满腹，情绪很不稳定，在接受社区矫正初期非常抵触。社会工作者安排他定期参加社区公益劳动，但刘某经常迟到。
问题：
1．刘某面临的问题和需要是什么?
2．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?
3．下列说法中，符合矫正社会工作价值伦理的有哪些?
(答题时只需在专用答题卡上写出正确选项的代码)
a．社会工作者应该认同刘某的价值、尊严及社会权利
b．社会工作者应该接纳刘某本身及其过去的犯罪事实
c．刘某的迟到可能是有原因的，社会工作者应该结合实际对刘某的问题作个别化处理
d．社会公益劳动是一种既定安排，社会工作者应该要求刘某在任何情况下都准时参加

e．社会工作者应该相信刘某是可以改变的

【答案】1．刘某面临的问题有：（1）社会功能缺失的严重程度，增加其功能恢复与重建的难度。刘某社会功能严重缺失，情绪不稳定，牢骚满腹，抵触矫正、就业困难、家庭经济困难、没有成家等问题。
（2）服刑者的身份使其处于社会资源网络的边缘地位，无法得到或很少得到一般社会民众可以得到的经济、物质、社会保障资源，在生活、教育、就业、卫生、住房、家庭婚姻、社会交往等方面都将面临比一般社会民众更大的压力。
刘某的需要有：
（1）基本生存条件的保障需要。尤其是刘某和父亲生活在一起，靠父亲退休金生活，经济紧张。
（2）教育、就业权益的保障需要。刘某没技能、没本钱，难以就业或自己做生意。
（3）正常家庭生活的需要。刘某单身一人，昔日同学都已成家立业。
（4）再社会化的服务需要。刘某需要恢复和重建其严重缺失的社会功能，成为社会正常的成员。
2．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。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。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。社会工作者以积极主动的态度表明关心他。
3．符合矫正社会工作价值伦理的有：a、b、c、e。
9、案例：
某社区社会工作者计划成立 “手拉手”志愿者俱乐部，运用推动居民参与的工作方法，希望动员社区中的低龄老年人为有需求的高龄老年人提供志愿服务，社会工作者在动员低龄老年人参与时，遇到了一些问题：
部分老年人不愿意参与志愿服务，认为社区在搞形式主义，都是做表面文章，没什么实际意义，持观望态度。
部分老年人想参与，但遭到家人的反对， “子女怕我出意外，就不要给他添麻烦了，而且参加了对我自己也没有什么好处，还是算了吧。”
部分老年人对自身的能力有所顾虑， “我没有什么特长，能干些什么呀?”
问题：针对上述问题，本案例中社会工作者在推动社区低龄老年人参与志愿服务时应采取哪些策略?说明运用这些策略时的工作重点。

【答案】1．进行社区教育和社区宣传 部分老年人不愿意参与志愿服务，认为社区在搞形式主义，没有实际意义，持观望态度，这是没有认识到参与的价值，认为参与之后并不能影响和改变目前的状况，缺乏参与的热情。针对这一情况，社会工作者在推动工作进行时，应促进社区低龄老年人对参与志愿服务的价值的肯定。通过社区教育和社区宣传的方法，如社区研讨会、座谈会、居民大会、社区展览会、教育讲座等，让社区居民认识到 “手拉手”志愿者俱乐部不是在搞形式主义，而是切实为高龄老年人提供志愿服务，从而提高这一部分低龄老年人的参与热情。
2．组织家人体验活动

部分老年人想参与，但由于家人反对，便打消了参与社会事务的动机。面对这种情况，社会工作者应邀请和鼓励他们的家人参与志愿体验。

3．心理辅导调整认知

通过个别辅导、团体辅导和活动体验，使这些低龄老年人认识到变为高龄老年人时也会有人为其提供志愿服务，可以减轻子女的负担，这与他们的生活、利益密切相关，让子女有意愿鼓励自己的父母参加志愿活动或尽量减少其负面影响。

4．运用优势视角帮助挖掘潜能

通过沟通与互动帮助老人发现自身的优点和长处，增强其自信和工作热情。

5．进行志愿者培训

部分老年人对自身能力有所顾虑，担心自己什么也干不了。面对这类老年人，社会工作者应向其说明社区会对志愿者进行参与能力的培训，可采用个别培训或小组训练的方法帮助老年人认识参与志愿活动的过程，提高表达、沟通、讨论等技巧，更重要的是协助他们掌握社区的基本资料和最新动态，以便在讨论时能充分论证，具有说服力，培养民众对自己的信心。

10、刘先生，男，34 岁，大学本科学历。原是一家企业的销售人员，一年前遭遇一场交通事故，造成双腿截肢并因此失去了工作。

刘先生的妻子在房地产公司工作，虽收入不错，但工作很辛苦，生活中无暇照顾刘先生。刘先生的儿子 10 岁，上小学四年级，学习成绩一直名列前茅。出事后，刘先生的母亲搬过来照顾他的日常起居，但自己的身体也不太好，照顾起来明显感到吃力。社区中也没有相应的机构可以为刘先生提供照顾和康复服务。

一年来，刘先生身体逐渐康复。但他一直无法接受被截肢的事实，情绪不稳定，常常一个人躺着发呆，默默地流眼泪，也不愿与家人交谈，发脾气的次数越来越多。以前刘先生是一个性格开朗、很爱交往的人，有很多朋友。现在他根本不愿意见朋友，朋友打来电话，他也常常不接。

刘先生的妻子很担心丈夫的状况，前来向社会工作者求助。

【问题】

1．根据案例资料运用优势视角，从环境的优势、个人的优势、环境的缺失、个人的缺失四个方面来评估刘先生的资源状况。

2．根据评估的结果，提出具体的介入策略。

【答案】1．优势视角认为，每个人、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。优势视角强调评估服务对象的问题和需要时，应善于发掘和运用服务对象的优点和自身资源帮助他们解决问题，同时强调服务对象能力的提升。结合优势视角分析刘先生的现状：（1）环境的优势。家庭收入稳定，孩子听话，母亲能来照顾刘先生的日常生活，有一定的社会支持。妻子在房地产公司工作，工资收入不错；刘先生的儿子 10 岁，上小学四年级，学习成绩一直名列前茅；刘先生的母亲在刘先生发生交通意外后，搬过来照顾他的日常起居；朋友会给刘先生打电话。

（2）个人的优势。本科学历，有一定的销售经验。刘先生大学本科学历，原是一

家企业的销售人员，身体逐渐康复；刘先生曾是一个性格开朗、很爱交往的人，有很多的朋友。

(3)环境的缺失。妻子工作忙，其母亲身体不好，没有相应的社区照顾机构。妻子在房地产公司工作，工作很辛苦，无暇照顾刘先生；刘先生的母亲身体也不太好，照顾刘先生生活感到吃力；社区中没有以为刘先生提供照顾和康复的服务。
(4)个人的缺失。没有工作，未能接受残疾的事实，自我封闭。刘先生由于一场交通事故，造成双腿截肢并因此失去了工作；刘先生一直无法接受被截肢的事实，情绪不稳定，不愿与家人交谈，发脾气的次数越来越多；刘先生根本不愿意见朋友，朋友打来电话，他也常常不接。
2．根据评估结果，社会工作者可以采取的介入策略主要有：
(1)直接介入的行动及策略
①促使服务对象运用现有资源。
A．帮助刘先生运用现有的内在资源，发挥他的个人优势，改变原先不合理的分析态度和方法，采取正确的分析态度与方法，使他重新找回自信。
B．改进刘先生扮演社会角色的技巧，发掘其潜能，并帮助他建立积极的人生观。
C．帮助刘先生充分利用现有的外部资源(如家庭、邻居、亲戚、朋友等)，加强同家人以及朋友的沟通，改进交流方式。
②进行危机干预。
A．对刘先生进行心理疏导，运用心理技巧帮助他缓解压力，调解心态，鼓励他勇敢面对现实生活，尽快走出心理阴影。
B．帮助刘先生宣泄由截肢危机带来的紧张、焦虑的情绪，并给予支持。
C．帮助刘先生找一份合适的工作，使他重新树立个人自信，恢复和发挥自身的能力，走出危机。
(2)间接介入的行动及策略
案例中提到，刘先生所在社区中没有相应的机构可以为刘先生提供照顾和康复服务。因此，社会工作者应考虑筹划发展社区新资源。社会工作者可以争取有关机构和社区的支持，在社区中设立居民照顾和康复治疗点，为刘先生及其他有需要的居民提供上门服务。如果社区无此条件，社会工作者可以与就近的康复治疗点接洽，寻求他们的支持和帮助。

2022 年社会工作实务（中级）预测卷(二)

考试方式:【闭卷】 考试时间:【90 分钟】 总分:【100 分】

一、主观题（共 10 题，每小题 10 分，共 100 分）

1、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处听说了小葛的情况，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，从而导致了他与不良少年为伍，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。

2、案例：

在一个炎热的夏天，一位看上去憔悴、无助的母亲带着一个害羞的 24 岁的女孩小琴来到康复中心，希望社会工作者可以帮她的女儿。通过了解得知，4 年前小琴在外打工时，曾被男同事强迫要求与其发生性行为，小琴不同意，最终以自杀威胁才成功逃走。小琴回家后告知母亲此事，母亲因感羞愧而对小琴进行打骂以及罚跪。同年，小琴外出打工时又遇上歹徒抢劫、同事排挤、工作压力等，之后某天突然“发疯”说有很多人在她周围说她、骂她，并开始少说话、产生幻觉。2 年后，母亲为了给小琴冲喜，将小琴嫁给一个年长男子为妻，婚后不久夫家感觉小琴不妥，母亲就把她接回家。此后，小琴几乎完全不说话、精神恍惚、不愿做事、生活需他人提醒或协助方能自理。小琴曾被精神科医生诊断为“忧郁症”，服药一段时间后，小琴出现晕倒情况，随即被母亲停药。后来母亲常用一些民间偏方，但是小琴的病症却越来越严重。现在小琴每天都跟着母亲，母亲上班时就独自在家，母亲常因为小琴不能按照她的提示干活而打骂小琴，家人当中只有弟弟能耐心地对待小琴。

问题：

1．上述案例中，医务社会工作者介入目标有哪些

2．假如你是医务社会工作者，应该采取什么样的介入策略

【答案】1．介入目标：

(1)帮助患者小琴提高自尊，促进其不良情绪的转化，改变不适应行为。

(2)鼓励小琴治疗疾病。

(3)学习新的健康行为、建立健康的生活方式。改变其某些原有的传统观念，协助其从单一的药物治疗模式中走出，让他们主动参与治疗，采取积极饮食运动、放松及心理行为调节等综合防治措施。

(4)在治疗疾病的同时，帮助小琴重新适应社会，改善生活质量，最终达到实现全面心身健康的目的。

(5)改变患者家属对其态度，促使家属成为小琴的支持力量。

2．

根据上述案例中小琴的情况，采取的介入策略分为四个阶段：

(1)针对患者小琴而言，社会工作服务主要包括：鼓励小琴医院治疗，如需住院则协助其提高住院适应；各治疗方法整合。

(2)针对小琴母亲而言，社会工作服务主要包括：减轻照顾者压力、提供精神疾

病知识辅导、情绪纾解和社会支持等。
(3)针对社区精神康复而言，社会工作服务主要包括：普及精神健康宣传活动；开展社区康复训练；连接社区资源；提供社区居民的咨询；开展转介工作等。

3、小邓，四川人，23 岁，未婚，因肠炎做过手术，但身体还不错。父母在他 5 岁时就离婚了，小邓和父亲生活在一起。父亲在四川阿坝县打零工，有自己的一份收入。小邓现在 A 市某外资企业上班，每月有 3000 多元收入，除了每月寄给父亲 500 元外，其余的主要花在租房和打游戏、买游戏装备上，特别是休息日，基本上是通宵达旦玩游戏。小邓没有什么朋友，对在外地打工也没有什么信心，不知道未来该怎样走，生活得过且过。

问题：

1．结合案例，服务对象小邓的问题主要体现在哪些方面?

2．什么是问题视角的企业社会工作服务?

3．从问题视角为小邓开展服务，社会工作者可以怎么做?

【答案】1．服务对象小邓的问题主要体现在以下几个方面：（1)缺少良好的生活习惯，生活没有规律。除了上班就是玩游戏，甚至通宵达旦。

(2)身体健康存在潜在威胁。早年因患肠炎做过手术，需要良好的调理和规律的生活，但打工生涯缺少条件，而且小邓对自己缺少约束。

(3)生活没有规划，对打工生涯缺乏信心，缺少良好的职业规划和职业发展动力，得过且过。

(4)身处异乡，打工生活单调，迷恋游戏机，缺少人际互动，人际交往圈子狭小，缺少人际支持。

(5)没有理财观念，没有积蓄，难以有可供持续成长支持的积累。

2．问题视角的企业社会工作服务是指将关注点聚焦在服务对象所面临的问题上，基于对服务对象所遭遇到的问题的分析，首先对问题进行界定，然后再根据问题属性制订一系列帮助和改变服务对象的计划。问题视角的企业社会工作服务实务以“什么是真实的情况”为思考的切入点，因而在实务操作中往往围绕服务对象所遇到的问题开展服务。

3．为服务对象小邓开展的服务可以包括以下方面：

(1)协助小邓理清思路，开展职业生涯规划和指导服务。

(2)鼓励小邓参与小组工作，帮助提升小邓自信心。

(3)通过企业文化建设，促进小邓企业融入和扩大小邓的朋友圈。

(4)开展生活技能等职工素质提升服务，促使小邓拥有健康的生活状态。

4、林锐，女，15 岁，初中三年级学生，生于四口之家。去年，母亲因生二胎时难产而变得体弱多病，不能劳累。父亲是一名普通工人，为了维持生计，又兼职了一份傍晚的工作。自此，林锐便承担起照顾母亲和妹妹、料理家务的责任。由于家务和对家人的照顾占用了林锐较多的学习时间，所以她成绩一直平平，马上面临中考了，林锐的心理压力很大，她很怕自己考不上重点高中，父亲就不让她上学了，所以经常愁眉苦脸。此外，由于家庭条件的缘故，林锐衣着打扮都很简朴，同学们都不太主动跟她玩，林锐也觉得低人一等，与同学间也比较疏远。由此，她小小年纪就开始抱怨命运的不公，出现悲观情绪。班主任将林锐的情况告诉了学校社工阿魏，阿魏了解情况后，将其确定为家庭生活困难的学生，并决定从此方面开展服务。

【问题】

1．从家庭生活困难学生角度分析，林锐主要面临的问题有哪些

2．针对林锐的问题，学校社会工作者可以提供哪几个方面的支持

3．结合材料分析，学校社会工作的功能有哪些

【答案】1．林锐主要面临的问题有：

(1)情绪问题。林锐家庭贫困，平时又多忙于家务，所以学习成绩平平，又不太注重仪表，很容易遭受同学的歧视，因而林锐容易产生自卑心理，担负很大的精神压力。
(2)经济压力问题。林锐来自四口之家，只有父亲一个劳动力，但父亲的工资并不高，因此家庭的经济压力大、负担重。
(3)照顾问题。特殊的家庭环境，不仅不能使林锐在学习和生活方面获得来自父母的照顾和支持，反而使得林锐由一个被照顾者过早地变成了家庭的照顾者。
2．学校社会工作者可以提供的支持包括：
(1)予以情感支持。学校社会工作者可以通过个案会谈给予林锐情绪支持，通过适当的感情介入和情感支持，帮助林锐表达心声、宣泄情绪。通过接纳、尊重、理解等工作技巧帮助林锐增强自信，发现自己的优点和长处。通过角色扮演等行为演练方式，帮助林锐提高与同学沟通的技巧和勇气，从而帮助她与同学间逐步建立良好的伙伴关系。
(2)发展支持系统。社会工作者可以采用小组工作的方法，把与林锐有相似家庭背景的学生组成一个互助小组，让他们相互学习、互相支持，共同探讨解决问题的方面。在小组中积极挖掘学生的内在潜力，鼓励他们的生活勇气，使他们看到自己和家庭的资源，学会以积极的心态面对生活，充分利用小组资源，形成社会支持系统。
(3)挖掘社会资源。一方面社会工作者可以主动联系社工机构、民政部门或有关团体，为林锐及其家庭争取一些社会救助。另一方面，阿魏要与林锐的家长联系，让他们意识到林锐还是个孩子，应该给予她更多的关怀和照顾，包括情感和生活两方面，协助父母重新安排下家庭的分工，留出林锐学习的时间。此外，社会工作者可以利用学校资源，为家长开办文化补习、就业培训，加强与社会的合作，为家长们提供更多的工作机会；可以帮助类似的特殊家庭组成互助团体，促使家庭资源共享、优势互补，互助解决现实问题；还可以联系林锐的老师或社区志愿者，对林锐进行课业辅导，帮助她提高学习成绩。
(4)开发学生潜能。从优势视角入手，帮助林锐看到自身的优势和能力，促使其以积极的心态看待自己，激发她面对困难、解决问题的勇气和潜能。
3．学校社会工作的功能有：
(1)帮助处境不利学生，促进教育机会均等。社会工作者可以通过给林锐及其家庭争取资源来缓解其家庭的经济压力，帮助林锐获得应有的教育资源，享受公平的受教育机会。
(2)推进学生知识学习，为丰富人生奠定基础。学校老师和社区志愿者对林锐课业的辅导，使得林锐的学习取得较大进步。
(3)协助学生能力提升，适应社会发展需要。互助小组里的相互学习和支持，提高了林锐解决问题的能力，激发了她的潜能。
(4)促进学生人格完善，实现人生积极成长。社会工作者以优势视角的方法激发了林锐面对困难、解决问题的勇气和潜能，使她能够积极地面对生活，健康的成长。
5、某城市遭受了百年不遇的大风冰雹，致使很多社区停水、停电、停气，外出购买生活必需品也很困难，居民正常的生活需要得不到保障，大家都非常恐慌、焦虑。

【问题】
假如你是一位社会工作者，请针对这一情况，拟订一份社区服务方案。

【答案】(1)问题的陈述及分析
上述案例中，受灾居民面临的问题主要有：
①居民的生活问题。百年不遇的大风冰雹导致某城市很多社区的居民不能用水、用电、用气，外出购买生活必需品也很困难，基本生活失去了保障。
②居民的心理问题。因大风冰雹带来的恐慌和焦虑等使得受灾居民有沉重的心理压力。
(2)方案设计
根据上述情况，社会工作者拟订的社区服务方案的内容如下：
①方案目标
保障居民基本生活需要，缓解居民的心理和情绪问题。
②方案实施策略
a．组织受灾严重地区的居民转移至安全地带；
b．协助政府部门，筹集应急生活物资，组织开展生活物资发放，保障灾民的基本生活；
c．采取措施，维修水、电、气管道，清除大风冰雹所造成的故障，使灾民保持情绪稳定，保持正常的社会秩序；
d．对灾民进行心理疏导，安定其焦躁情绪，充分发动受灾群众的主动性，发挥他们自救的意识和能力。
③方案执行
主要包括提供服务、整合社区资源、联系服务机构、监督执行进度等。
④方案评估
包括居民对服务的满意度、方案执行情况及效果评估等。
6、田爷爷今年８３岁，老伴去世多年，他有三个儿子和一个女儿，女儿嫁到了外地。田爷爷最初是在三个儿子家中轮流生活，但因为与儿媳们的关系都不太好，现在居住在某养老机构，生活费用由女儿从外地邮寄。女儿在外地很少来看田爷爷，而三个儿子因为工作较忙，也很少来看他。田爷爷看到周围的老人们经常会有家人来看望，只有自己每天等得望眼欲穿，却没有人来探望。田爷爷有严重的高血压，每当犯病的时候就很难过，他感觉自己被家人抛弃了，没有人管他，更没有人在乎他的存在，于是他想到了自杀。田爷爷以失眠为借口，向工作人员及其他老人索要安眠药，就在他积攒到一定数量的时候，被清洁工在收拾房间时发现，并向工作人员报告了相关情况。
[问题]
1．请分析田爷爷面临的困境。
2．老年社会工作的对象有哪些？
3．假如你作为机构内的一名社会工作者，应如何开展介入工作？

【答案】

1．田爷爷面临的困境主要有：
①田爷爷的年纪大了，身体又不好，需要有人来照顾她的生活。②田爷爷的身体很不好，有严重的高血压，每次犯病时都会很难过。③看着身边的老人都有家人来看望，只有自己没有人来看望，这让田爷爷的精神很受打击，需要安慰。④田爷爷感觉自己被家人抛弃，有自杀的想法。
2．老年社会工作的对象既包括那些空巢（独居）、残疾、困难的高龄老人，也包括一般的健康老人。很多时候老年人周围的人，如家庭成员、亲属、朋友、邻居、志愿者等也会成为老年人社会工作的对象。更宏观些的系统，如单位和服务组织也有可能成为老年社会工作的对象。无论是直接以老年人为工作对象，还是以外围人群或组织机构为工作对象，都是为了让老年人有更佳的生活质量。
3．社会工作者应从以下方面开展工作：
①与田爷爷的家人进行沟通，向他们介绍田爷爷现在的情况以及内心的想法，希望他们能够多来看望田爷爷。②联系医生给田爷爷做检查，教授田爷爷正常的用药方法。③组织志愿者照料田爷爷的日常生活，并且给予精神慰藉。④在养老机构开展一些适合的集体活动，促进老人之间的沟通。
7、林先生，３６岁，初中文化水平，工作能力一般。林先生与妻子结婚已有十年，育有一子一女，妻子没有工作，而林先生是某工厂工人，工资收入较低。前年，林先生贷款３５万元买了一套房子，为了还房贷，林先生晚上还做了一份兼职，日子还算过得去。可是，由于经济不景气，林先生在三个月前被工厂解雇。这使得林先生一家的生活陷入困境，家庭的经济来源仅靠林先生的兼职维持，房贷靠借款来还。妻子经常催促林先生马上找工作，导致夫妻俩经常吵架。林先生想申请社会救济，但由于他和妻子有家产和工作能力，而未被批准，林先生感到非常无助，内心压力很大，脾气也开始变得暴躁。他对孩子的学习一向要求比较严格，希望孩子们以后能考上好大学，找份好工作。最近，上小学三年级的儿子数学考试不及格，被林先生狠狠地打了一顿，儿子连续三天不去上课。林先生找到家庭社会工作者，表达了自己内心的痛苦和无力感。
[问题]
1．上述案例中，林先生面临的问题主要有哪些？
2．针对林先生面临的问题，家庭社会工作者应该采取哪些介入策略？
3．家庭社会工作者在为林先生提供服务的时候，应注意哪些事项？

【答案】

1．上述案例中，林先生面临的问题主要包括以下两个方面：
(1)个人方面
①林先生文化水平较低且能力一般，存在非理性思想，并有低自尊表现；②三个月前被解雇，正在寻找新的职业，同时晚上还要从事兼职工作；③一人承担抚养家庭的重担，压力很大，脾气开始变得暴躁。
(2)家庭方面
①和妻子经常吵架，夫妻感情有摩擦；②缺乏正确教养孩子的方法和技巧，有在孩子身上发泄压力的倾向，亲子关系紧张。
(3)社会方面
①社会经济不景气，被原来的公司辞退，暂时找不到合适的工作；②社会因政策没有给予林先生足够的帮助，林先生缺乏社会支持，感到无助。
2．针对林先生面临的问题，家庭社会工作者的介入策略如下：
①对林先生进行心理辅导，帮助其释放心理压力，同时与林先生一同分析和寻找问题的根源，寻求处理个人心理问题方面的辅导策略。②对林先生及其妻子进行婚姻辅导，协调夫妻关系，促进家庭和谐。③建议林先生参加教育孩子方面的讲座或辅导，或与孩子的老师联系，了解孩子的学习情况，学习科学教养孩子的方式和方法，与孩子进行良好沟通，适时表达关爱，避免再使用暴力手段。④鼓励林先生及其妻子挖掘个人潜力，参加职业技能培训，以增强个人的就业能力，寻找稳定的工作，保障家庭生活的经济来源。⑤帮助林先生寻求社会资源，以缓解其家庭经济压力。
3．家庭社会工作者在为林先生提供服务时，应注意的事项有：
①处理好林先生家庭和家庭成员之间的关系，以开放的态度，尊重林先生自己的选择；②要具有成熟的婚姻家庭观，掌握家庭问题解决的方法和技巧；③要以开放的态度倾听林先生儿子的想法。
8、张兵出生于一个贫困的家庭，高中毕业后他选择入伍成为了一名士兵。家人都很支持他的做法，希望他在军队中能好好表现，努力考上军校。不料，在一次运输物资的任务中，由于下雪而路面结冰，导致张兵乘坐的汽车因此翻到，他也在事故中受伤严重，颈椎以下高位截瘫，从此生活不能自理。退役后，张兵被移交至政府安置，由国家集中供养。但是入院以来，家人由于生活困难，一直没有到医院看望过张兵，也从来没有联系过他。年轻的张兵无法接受这样的现实，身心压力倍增。而且只要一想到自己以后的生活，就感觉毫无希望可言，开始认为亲人不关心自己，生活也没有意义，并且拒绝治疗，甚至出现自杀倾向。
【问题】
1．根据张兵的情况，评估其现在存在的问题有哪些?
2．简要介绍危机干预模式及其主要的服务阶段。

【答案】1．服务对象张兵主要存在的问题如下：
(1)生活适应困难，缺乏病理常识和自理、护理知识。和部分住院伤病残军人相似，张兵是高位截瘫重残人员，生活不能自理，日常生活完全需要护理人员的帮助才能完成。从健康军人到需要他人帮助不仅会产生心理上的不适应，日常生活也难以适应。
(2)心理障碍严重，难以接受伤病残导致的心理障碍。服务对象因个人遭遇导致

生活中出现较大创伤，可能会造成一定的心理障碍，同时缺乏家庭的关心和照顾，可能会造成他性格孤僻，人际沟通和日常生活存在某些障碍，有强烈的被遗弃感，自尊心受损。

(3)生活保障问题。由于相关政策的调整相对滞后于经济社会的发展，导致服务对象的
抚恤补助标准偏低，张兵面临生活困难等问题。

(4)家庭婚姻障碍，生儿育女困难。张兵尚未成家，即使结婚，婚后保持家庭稳定也需要付出较多努力，但他也有结婚成家、生儿育女的需要。

(5)社会隔离问题。和多数服务对象一样，张兵缺乏社交网络，非常孤单。

2．危机干预是一种短期干预的方法，一般仅持续1～6周，旨在通过运用现有的和新发现的优势、资源和应对机制应对挑战、压力或危险事件，目标是帮助个体、家庭和社区返回到平衡稳定状态。针对类似张兵这样的服务对象，危机干预主要包括以下相互联系的七个阶段：

(1)开展评估。全面评估造成危机的生理——心理——社会因素，关注服务对象的情感——认知——行为反应，了解服务对象能够获取的支持和资源，重点获悉服务对象对自身、他人或社会的伤害史，做好致命性杀伤力评估。值得注意的是，在任何时候，服务对象发生危险需要就医的，应本着生命第一的原则马上联系急救或警方确保服务对象的安全。

(2)建立关系。对于处于危机中尤其是对生活失去信心，可能不会主动求助的服务对象，社会工作者应熟练运用沟通与谈话技巧，主动出击，积极拉近与服务对象的距离，迅速与其建立良好互信的专业关系，协助服务对象敞开心扉。这一阶段社会工作者应该运用人本主义的视角，保持冷静和平静，对服务对象表现出无条件的积极关注、真诚和同理关怀。
(3)聚焦问题。造成服务对象危机的原因多样、问题多元，社会工作者可以使用开放式的问题让其详细阐述危机问题和突发事件、充分表述人生经历和过往故事。在问题呈现的过程中，社会工作者应将焦点限定在与危机相联系的紧迫性问题上，快速做出危险性判断。
(4)稳定情绪。在梳理问题的同时，要有效稳定服务对象的情绪，帮助其宣泄由危机带来的紧张，协助其远离危险、远离导致自杀等极端行为的情绪反应。在这一阶段，服务对象尤为需要他们的经历、感情和情绪获得认可和支持，社会工作者可以使用积极倾听的技巧，对服务对象予以鼓励性、认可性、反应性的示意。
(5)制定方案。通过询问，着力呈现、辨识、建构服务对象现有的优势、资源和应对技巧，充分发挥服务对象的能动性，与其一起寻求减轻紧急状况和问题的可取之策和应对机制。这里尤为强调：介入的目的是处理那些与危机有关的问题，而非完全解决所有问题；介入的焦点是以危机的调适和治疗为中心，要瞄准服务对象当前的需要，确立现实的、有限的、具体的、可行的目标；介入的关键是帮助服务对象修改其意识中和潜意识中存在的问题，故应与服务对象一起探讨可行性方案、订立服务计划，鼓励服务对象自决。
(6)实施计划。在具体实施的过程中，要注重：①输入希望，提供精神支持与宣泄渠道，让迷茫、无助的服务对象重燃对生活和人生的希望；②提供支持，加强资源连接，积极联络亲属，充分利用其自身拥有的资源，协助解决当前问题，共同努力克服危机；③恢复自尊，了解服务对象对自己的看法，协助其重塑自信、增强自我权能，并在其改变的过程中给予适度激励，以乐观的精神感染服务对象，传递正能量；④培养自主能力，帮助服务对象恢复和发展功能、减少依赖、增强自主、克服危机。
(7)后续跟进。社会工作者应该在最初的危机干预结束后适时结案，之后通过电话、网络等媒介或实地回访跟进服务等方式，确保危机情况得到解决，帮助服务对象恢复生活态度，努力促进其身心健康和人际交往。

9、孙鹏今年２３岁，１６岁开始离开家乡在多个地方打工，曾从事过餐厅服务员、自行车修理工、打字员等多项工作。自去年来到北京，在某驾校做临时工，主要工作是维护保养车辆。该驾校规模相对较小，其管理制度比较混乱，工作人员可驾驶任何车辆，且无人管理。今年２月１５日，驾校内的路面要进行修理，维修部主管要求孙鹏与另一名工人将五辆汽车开到其他停车场，孙鹏当时并没有驾驶证，而且从没开车上过路，只是在其他学员学车时曾跟着一起学过几天。在开车的过程中，孙鹏所驾驶的车辆刹车系统出现故障，因没有驾车经验，孙鹏心慌之下将汽车撞到了墙上，导致头部、胸部、腿部受到严重伤害，右腿被截肢。由于孙鹏属于工伤致残，驾校负担了住院治疗前期的工资、伙食补助、护理费、治疗费等费用。支付了一段时间后，驾校开始拒付任何费用，到现在已经拖欠医院医疗费数千元，孙鹏多次找驾校索取都被领导拒绝。

同时，孙鹏就赔偿问题与驾校也发生较大的分歧，几次协商都没有结果，情况的发展对孙鹏越来越不利。孙鹏的父母都是农民，没有什么文化，对儿子的工伤待遇落实问题也不知道该如何解决，孙鹏只好向社会工作者寻求帮助。
[问题]

1．在本案例中，孙鹏面临的困境主要有哪些
2．针对孙鹏的困境，社会工作者应如何介入工作

【答案】1．孙鹏面临的困境主要有：①医疗后续费用的解决，以保证继续治疗；②赔偿问题。 2．针对孙鹏的困境，社会工作者应从以下方面介入工作：①在孙鹏和驾校之间扮演中介者的角色，协调双方当事人的意见，促进其沟通，尽快解决孙鹏的医疗费用问题。②医疗费用问题解决后，支持孙鹏尽快治疗，恢复身体。③教导孙鹏学习职工工伤处理方面的法律知识，增强其处理赔偿问题的能力。④教导孙鹏及其家人康复训练方面的技巧，帮助其身体更好的恢复。⑤如果孙鹏的医疗费用问题解决不了，则需帮其联系善于处理相关问题的律师，为其提供免费的法律援助。⑥帮助孙鹏适应残疾人的角色，树立生活信心，尽快融入正常的社会生活。

10、现在的人们生活节奏越来越快，工作越来越忙碌，很多人没有时间去照顾孩子，所以很多孩子都是由自己的爷爷奶奶或是外公外婆照看。虽然由他们照看比较让父母放心，但这种隔代教育也存在很多的问题。
[问题]
作为社会工作者的你所在的社区中也有许多这样的隔代教养家庭，请针对这些孩子的问题，拟订一份社区服务方案。

【答案】1．问题的陈述与分析 隔代教养家庭面临的问题主要有：
①由于父母的工作较忙，对于孩子的照顾和关爱较少，儿童有被爱与关心的需要，而在这一点上，忙碌的父母所能给予的太少。②隔代教养会存在很多问题，一般情况下，隔代教养家庭中都是以孩子为中心，长辈们对于他们的娇纵和过度宠爱，不利于他们的健康成长。③隔代教养家庭不利于孩子学习能力的提高，有很多老人因为知识水平有限，不具备对孩子的教导能力，无法帮助孩子学习相关知识，影响他们的正常发展。
2．方案设计
根据以上分析，社会工作者拟订的个案服务方案如下：
(1)方案目标
加强父母与孩子之间的沟通，促进亲子关系，拓宽孩子们的社会交往与活动范围，让他们在更加健康和优质的成长环境中快乐成长。
(2)方案实施策略
①促进亲子关系。开展促进父母与孩子沟通的相关活动，教授父母正确的教育方式。②拓宽孩子们的活动范围。与社区学校组织一些集体活动，加强孩子们的合作和竞争意识；开展游戏活动，对孩子们的身心和社会化发展、道德的形成、教育等方面产生积极的影响。③组织志愿者服务。针对老人无法对孩子们的学习提供帮助的问题，可以在社区内组织志愿者对孩子们进行辅导。
(3)方案执行。整合社会资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。
(4)方案评估。家庭成员对服务的满意度、方案执行情况及其效果评估等。

2022 年社会工作实务（中级）预测卷(三)

考试方式:【闭卷】 考试时间:【90 分钟】 总分:【100 分】

一、主观题（共 10 题，每小题 10 分，共 100 分）

1、代军，男，4 6 岁，身材矮小，年轻的时候服过两年兵役，初中文化。从部队退伍后，代军被分配到某国营单位作操作工。他在工作中勤奋努力，多次被单位评为先进个人。然而，单位改制后，他下岗了。之后的六年间，代军尝试过下海经商、打零工、摆小摊等，但都没有成功，却沾染了一些不良习气，最后落得靠老父亲的退休金生活。去年，父亲去世，代军失去了主要的经济来源，生活极为艰难，他感到身心疲惫，常常闷在家中喝酒，醉酒后常与邻居吵架，造成邻里关系一度紧张。社区居委会也先后为代军介绍过几份工作，但都没有成功。现在，代军经常到社区居委会吵闹，要求救济和补助。

[问题]

1．上述案例中，代军面临的问题主要有哪些？

2．针对代军面临的问题，社会工作者应采取哪些介入策略？

【答案】1．上述案例中，代军面临的问题主要有以下几个方面：①失业。代军失业以后，一直没有找到稳定的工作，尽管尝试过下海经商、打零工、摆小摊等工作，但都没有成功。社区居委会也先后为代军介绍过几份工作，也都没有成功。②生活贫困。由于没有找到合适的工作，代军靠老父亲的退休金生活，老父亲去世后，他的生活失去了主要的经济来源，生活极为艰难。③对未来缺乏信心。失业的困扰、自寻出路的失败、生活的艰辛导致代军身心疲惫。尽管他为解决自身的困难做出了努力，但事与愿违的结果导致他对未来失去信心，以致自暴自弃，整日借酒消愁，扰乱了邻里的正常生活和社区居委会的正常工作。

2．针对代军面临的问题，社会工作者可采取的介入策略有：①首先为代军争取困难补助，解决他的日常生活困难，调动起代军的内在动力；②利用代军的军人优点，不断地鼓励代军增强自信，克服困难，为军人争光，形成内在的行动动力；③采用个案工作策略，与代军进行沟通，教导其学习求职面试技巧，提高面试成功率；④利用就业援助的各个系统，帮助代军争取职业技能培训的机会，提高职业技能，增强就业竞争力，并为其寻找就业信息，协助其顺利找到合适的工作；⑤鼓励代军改掉不良习气，多参与社区里的各种活动，多与邻里沟通交流，取得大家的谅解，重树军人形象，扩大交际范围，获得更多的支持和帮助。

2、李某平时身体很好，一天突然感到胸闷，并伴有心绞痛。家人拨打了 120，将其送入医院急诊室，经初步诊断为冠心病，但须住院进一步检查。李某由于平时极少到医院看病，对医院的情况很陌生，担心自己的检查会出现不好的结果，对年迈的父母为自己担心过意不去，又对丈夫不能为她做点什么的行为感到不满，情绪非常低落，也影响了治疗的效果。

问题：作为医务社会工作者，你可以从哪些方面为李某提供服务?

【答案】医务社会工作者在介入时可以从以下几个方面去做：

1．情绪疏导。针对李某因身体突然的变化而引起的情绪低落，社会工作者在积极介入医疗过程中，应辨识个人的压力生活事件成因，缓解李某情绪。
2．出院准备服务。由于急诊所提供的是短期性医疗服务，对于需进一步接受专科治疗、长期疗养或可出院返家的病患来说，在出转院的过程中，经常会面临许多的问题，这就需要整合医疗、社会、财务等资源，利用个案管理的原则，在病患住院期间，安排适当服务使病
患及家属能及时获得适当后续照顾。社会工作者介入出院准备服务的目标，就是希望能促使病患获得连续性照护，并排除在出转院时可能面临的风险事故。
3．社会心理评估。社会工作者根据临床的指标，针对特定疾病、特性病患属性，进行社会心理功能评估，以发掘病患的潜在需求。尤其对于高风险个案，更会通过持续性的评估历程，了解病患疾病史、就医史、家庭史或生活史，掌握病患状态，以协助病患获得较为全面的服务。
4．咨询服务。社会工作者为病患及家属提供一般性的咨询服务，诸如相关手续的办理、医疗救助政策咨询、协调社区资源与活动，或是在疾病适应上与照顾上需注意的事项。总的来说，社会工作者提供的咨询服务并不涉及治疗方面，主要是促使病患及家属能在急诊室期间，对相关权益或服务方式有更详尽的了解，增进良好医患沟通。
3、小鹏因小时候得了一场疾病导致有轻度智力障碍，父母也因此离婚，小鹏一直由母亲抚养。后来母亲托一个亲戚教会了小鹏洗车，小鹏此后在亲戚的洗车场工作。近几天，亲戚反映小鹏已经一个星期没有去上班，躲在宿舍里睡觉。母亲到宿舍找他，问其原因，他不回答，只是流泪。后来说有人欺负他，因此怎么劝他都不愿意出门。母亲束手无策，向社会工作者求助。
【问题】
请运用“社会生态系统理论”分析小鹏所面临的问题，并设计一个简单的工作介入目标。

【答案】1．从社会生态系统理论的视角来看，首先看小鹏的微观系统，即小鹏自身的个人系统，存在着生理缺陷(轻度智力障碍)、心理障碍(有人欺负他，不想出门)等问题；中观系统，即对小鹏有影响的小群体，包括小鹏的母亲、亲戚和工作伙伴等，存在母亲和亲友对其关注不够(一周不上班才发现)等问题；从宏观系统来看，主要是小鹏的工作环境等存在威胁因素(有人欺负他)。 2．从社会生态系统理论的分析框架来看，社会工作者的介入目标也可以从三个方面来设定：
(1)微观系统：可以通过促进小鹏个人的成长来增强他对环境的适应能力和抗逆力。
(2)中观系统：可以通过重构其亲友的社会支持网络来给予其关怀、鼓励和支持，为其营造良好的亲友氛围。
(3)宏观系统：可以通过联动各子系统，致力于消除对智障人士的歧视，给予其关爱和就业支持。

4、案例：
某老旧社区的居民对社区服务有强烈需求，然而该社区居委会人手紧张，服务供给有限。为此，社区居委会引进了一家社会工作机构，希望借助专业力量加强社区服务。该社会工作机构在社区走访中发现，社区中已有居民骨干自发组织了一些活动。进一步调查后了解到，有些居民骨干认为，大家组织起来就为了自娱自乐，不要多管闲事；有的居民骨干虽然想为居民们做点事，但不知道该怎么做，还有的曾经尝试过开展社区服务，但看不到成效，感到很无力，没能坚持下去；同时，这些居民骨干开展活动面临缺少服务场地、设备、资金和人员等困难，也不知道该如何去争取资源。针对该社区的实际情况，社会工作机构计划对社区居民骨干开展能力建设服务。
问题：
分别从提升居民骨干的认知和思维、情感和价值观、行为和技巧三个方面能力的角度设计服务方案（分别列出三个方面的具体目标和主要实施策略）。

【答案】

【答案要点】
从上述材料可以看出，部分人不愿意参与志愿服务，认为自娱自乐就好；有的居民骨干之前组织过，但看不到成效，现在失望了；一部分人想为居民们做点事，但不知道怎么做；此外，这些人争取人、财、物等资源的能力欠缺。针对以上状况，设计的服务方案如下：
1.
从提升社区居民骨干的认知和思维的角度。
(1)具体目标：
①使社区居民骨干能够掌握社区生活和共同问题的知识和资料。
②使社区居民骨干能够理解资料的相互关系，批判地分析问题。
③使社区居民骨干能够引申和推理。
④使社区居民骨干能够进行分析和评价，并提出创新的建议。
(2)主要实施策略：
①通过反复练习的方法，让社区居民骨干学习知识和技能，逐步成为个人常识和习惯。
②通过思考能力的训练，将个人的感觉经验提升进入概念层面的抽象思维中。
③还可以通过鼓励社区居民骨干不断发现，使其学会总结经验和不断产生新体会。为
了增强社区居民骨干的学习兴趣，降低其对学习的抗拒，社区社会工作者可经常利用个案
阐释政策，或将资料简化成为容易记忆的或顺口流畅的口号和歌曲，来有效地帮助社区居
民骨干掌握知识和资料。
2.
从提升社区居民骨干的情感和价值观的角度。
(1)具体目标：
①从感受、兴趣、态度取向和价值观四个方面下工夫，改变社区居民骨干对参与、社会正义、居民权益的感观和价值取向。
②通过行动反思的方法澄清价值观，分享个人经历和感受，引起社区居民骨干的共鸣，并巩固其“服务社区”的精神。
(2)主要实施策略：
①社会工作者的工作是要不断给社区居民骨干灌输公民意识和价值，这些价值包括为他人着想、以公众利益为归依、不损人利己、勇于承担责任等。培育价值观的方法也是多种多样的，如领悟法、辩证法、理性分析法、观念扩展法、模拟游戏法。社区工作者必须灵活运用组织过程，引起讨论，来巩固正面的价值观。
②建立“典型”和“模范”，这是塑造理想品德、行为和优秀社区居民骨干的有效方式。树立典范，宣传良好公民的行为，以提高社区居民骨干的素质。事实表明，正面的典范比负面的典型在教育上更为直接，应尽量多多采用。
3.
从提升社区居民骨干的行为和技巧的角度。
(1)具体目标：
①使社区居民骨干把握与基层居民沟通的技巧，善于表达对他人的关怀和爱

护。
②使社区居民骨干能理解文件和有关资料，懂得行政和会议技巧。
③使社区居民骨干拥有基层动员的能力，具备谈判、游说、与大众传媒合作的能力等。
(2)主要实施策略：
①肯定模仿学习的重要性。社区工作者应以身作则，积极示范待人处事的行为、态度和技巧，让社区居民骨干观察社会工作者和其他居民骨干的表现，自觉或不自觉地吸收知识、技巧并掌握工作程序。
②社会工作者可以采取个别训练和督导的方式，即根据社区居民骨干个体的水平和兴趣设计训练内容。
③社会工作者也可以采用示范、心理预习、自我引导、复习等方法，帮助社区居民骨干学习公开演讲、协商、游说等复杂技巧。
【提示】本题考点是社区社会工作的主要方法中提高居民能力建设的内容。参考教材上的基本框架，结合案例进行策略设计与分析。
5、小薛，男，13岁，正读小学六年级，学习成绩一直较好。其父亲是一家大型企业的业务经理，母亲是位公务员，一家人生活一直比较幸福。但最近，父母三天两头吵架，原因在于父亲由于工作关系经常出差，一年前与一位漂亮的女客户产生了感情。母亲非常生气，坚持离婚，还到父亲所在的企业去闹。现在，父母已经协议离婚，但对财产的分割问题一直无法达成共识，经常争吵，有时小薛父母双方的兄弟姐妹也来家中吵闹，甚至动武。小薛为此非常苦恼，他不希望父母离婚，但父母现在只是一味地指责对方，而且都经常不回家，只剩小薛一个人在家，没人照顾。小薛感到很害怕，担心原本幸福的家庭会破碎，也无心学习，经常发呆，成绩急剧下滑，做事心不在焉。小薛清楚现在正是快升初中的重要时段，不能再这样下去了，但自己又不知道该怎么做。他只好找到社会工作者，寻求帮助。
【问题】
1．上述案例中，案主小薛面临的困境主要有哪些?
2．针对案主小薛的困境，如果你是社会工作者，应该如何介入?

【答案】1．上述案例中，案主小薛面临的困境主要有以下几个方面：
(1)小薛的日常照料问题
小薛父母经常不回家，只剩小薛一个人在家，没人照顾，日常生活难以维持。
(2)学习和心理健康问题
由于父母闹离婚，小薛无人照顾，其心情和学业受到很大影响，无心学习，产生孤独、无助、担忧心理，经常发呆，学习成绩急剧下滑。
(3)小薛父母的婚姻和感情问题

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/928104052053006051