

社会工作实务（中级）考试试卷(一)

一、主观题（每小题 10 分，共 100 分）

1、案例：

社会工作者发现某打工子弟学校的学生患有不同程度的健康问题，其中很多问题与日常生活习惯有关，如果能够做到早发现、早治疗，便可以防止某些疾病的产生。尽管该市在 2009 年便颁布了每年为本市中小學生开展免费体检的政策，但该项政策并未惠及打工子弟学校。

社会工作者通过进一步走访社区发现，这些学生大多居住在城乡结合部，社区环境卫生很差，垃圾遍地，缺少公共卫生设施。社区周围也只有一家正规医院，外来人口很少去。一些家庭没有良好的卫生习惯，不少家长存在不同程度的健康问题，还有部分家庭因病陷入困境。

针对上述情况，社会工作者计划开展社区卫生健康服务项目。

问题：

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

【答案】1. 介入目标：

(1)直接介入目标：教育学生及家庭养成良好的卫生习惯。

(2)间接介入目标：改善社区环境卫生，把社区建设成为文明、健康、和谐的社会生活共同体。

2. 介入策略：

(1)直接介入策略：促使服务对象运用现有资源的策略，帮助服务对象运用自己的内在资源和现有的外部资源。

①与学校配合，教育学生养成良好的卫生习惯，预防疾病的发生。

②引导学生和家长养成良好的日常生活习惯。

③对部分因病陷入困境的家庭根据政策给予适当的帮助，帮助他们渡过眼前的困难。

(2)间接介入策略：包括做好社区宣传，开展疾病与康复服务等。

①发放“给全体居民的一封信”，提倡健康的生活方式。

②在社区中深入开展“文明与你同行”活动，呼吁大家共同努力，营造一个良好的社区卫生环境。

③与有关部门协调，在社区内新建公共卫生设施。

④作为政策的倡导者，呼吁尽快将免费对本市中小學生进行体检这一政策推行到打工子弟学校。

⑤与社区周围的那一家正规医院联系，说服其采取一系列优惠的政策对外来人口的就医给予帮助。

⑥寻找社区重要他人，充分发挥榜样的力量，积极开展社区卫生服务。

2、费某夫妇有一儿一女，老两口一直跟随儿子儿媳生活。但时间长了，婆媳之间的摩擦也接踵而至。为解决矛盾，老两口狠下心用养老的钱在外边又买了一套小房子搬出去住。但谁知，当儿媳得知老两口的新房子的房产证上只有老两口的名字时，对老人产生了很大的不满，坚持认为老人是想把房子留给女儿，并声称以后不会负责老人的养老照顾。老人最近为此很是烦心，经常失眠。

[问题]

1. 请说明家庭系统理论的含义是什么

2. 上述案例中，费某夫妇面临的困境主要有哪些

3. 针对费某夫妇目前的困境，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，也最受欢迎的理论，它已成为很多家庭社会工作服务模式的理论基础，为家庭社会工作构建了评估和干预家庭功能的基本框架。家庭系统理论有三个基本的观点：①家庭成员的问题是由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，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”时，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”作出回应；同时也会影响家庭中的其他成员，要求其他家庭成员作出相应的调整。③因“问题”而导致的家庭功能的失调能够有效解决。社会工作者应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，并且设法打断这样的沟通交流方式，让家庭成员从相互责备的互动循环方式中摆脱出来，就能有效解决家庭功能的失调。

2. 上述案例中，费某夫妇面临的困境主要有以下两个方面：

①家庭关系问题。与儿媳之间产生矛盾，既包括在一起居住时的摩擦，也包括因新房子的房产证而产生的冲突。②情绪问题。因与儿媳产生矛盾而引发的情绪问题，老两口为此很是烦心，经常失眠，由此可能还会带来身体健康问题。

③养老问题。老两口搬出去单独居住，年老体衰，不能很好地照顾自己，而儿媳又扬言以后不会负责老人的养老照顾。

3. 针对费某夫妇目前的困境，社会工作者可采取的介入策略如下：

(1)协调费某夫妇缓和与其儿媳之间的关系

①分别与费某夫妇及其儿媳进行沟通，了解各自的真正想法，并协助双方了解对方的想法，消除误会；②让费某夫妇尽可能化解与儿媳共同生活时因小事而产生的矛盾；③对房屋产权的遗留问题，请费某夫妇说明房产证上虽然没有儿子和儿媳的名字，并不是说就要把房子留给女儿，这只是希望儿子、儿媳能够更好地照顾老两口的一种方式，征得儿子、儿媳的理解；④指导费某夫妇与儿媳双方学习沟通的技巧，增进彼此间的交流，可以充分发挥儿子作为消除双方矛盾的桥梁作用。

(2)对费某夫妇进行心理辅导，让他们与其女儿联系，使女儿多来看望老两口，缓解其情绪压力。

(3)与儿子和儿媳进行沟通

向费某夫妇的儿子、儿媳讲解相关法律规定，使他们明白老两口对房屋产权具有决定权，而照料老人是每个子女应尽的责任和义务，不赡养老人将承担相应的法律后果。

(4)与费某夫妇所在社区工作人员联系，请他们帮忙照顾老两口。

3、王萍今年16岁，出生在广东省一个偏僻的小山村，现为北京某打工子弟学校初二学生。王萍从小在爷爷奶奶家长大，有两个妹妹一个弟弟，她是老大。去年，她被父母接到上海读书，同时也帮助照看父母最疼爱的弟弟。王萍的父母在上海已经打拼了十年，现在他们的物质生活有了很大改观，每天收入有400~500元，但是需要每天工作十七八个小时，起早贪黑，很少和女儿见面。王萍的父母采用“金钱”加“管教”的方法教育王萍，认为在金钱上好好满足王萍就是爱她，当她做错事的时候，管教一下就是关心她。王萍的母亲经常打骂王萍，还常把自己在外面遭受的不快发泄到王萍身上。前两天，王萍又被母亲打了一顿。为此，她怀疑自己不是父母亲生的，对生活失去了信心，最后离家出走了。

[问题]

1. 请分析王萍目前面临的问题及问题产生的原因。
2. 针对王萍面临的问题，学校社会工作者应该采取哪些介入策略？

【答案】

1. 王萍目前面临的问题及问题产生的原因分别为：

(1)王萍目前面临的问题

①情感问题。王萍来自广东省一个偏僻的小山村，去年来到上海读书。身处异地容易产生陌生感，父母又由于工作的繁忙，很少与女儿相见，并且采用“金钱”’加“管教”’的方法教育王萍，使王萍内心非常的失落，甚至怀疑自己不是父母亲生的，因此离家出走。由此可见，王萍情感失落，需要重新建立起对生活的信心。②家庭问题。王萍在老家随爷爷奶奶生活，与父母的感情比较淡薄。去年，王萍来到上海读书，跟着打工的父母生活，由于父母忙于生计，很少关心照顾她，并且缺乏教导孩子的正确方法，还经常打骂她，导致她离家出走。由此可见，王萍与父母的关系冷淡，亲子关系不和谐，需要与父母建立和睦的亲情关系。

(2)王萍所面临的问题产生的原因

①王萍自身的原因。王萍来自偏远的山村，知识贫乏、视野狭窄、思维方式偏向极端，再加上不适应城市生活，内心非常孤独。

②外部环境的影响。造成王萍离家出走，对生活失去信心的主要外部原因来自家庭和整个社会。

a. 王萍的家庭缺乏亲情，父母缺乏教育孩子的正确方法。在王萍需要关心时，得到的却是经常的打骂。造成这种家庭氛围的原因之一是外来务工人员现实社会中的生活压力太大，无暇顾及孩子，他们在外为生活打拼时，往往遭受来自主流社会、主流文化的歧视与压抑，从而很容易把消极的情绪发泄到孩子身上。b. 除父母之外，王萍几乎没有可以依靠的亲戚、社会力量，非常孤独并且缺乏安全感。

2. 针对王萍的情况，学校社会工作者可以采取的介入策略有：

①为王萍提供心理和行为治疗。从优势视角出发，让王萍看到自己生活环境中的好的一面，重新建立起对生活的信心。

②联系王萍的父母与学校

a. 与王萍的父母进行沟通，让其意识到对子女教育的重要性，给予王萍更多的关心和疼爱，调整对于孩子的教育方法和手段，促进孩子的健康成长；b. 与学校进行合作，让学校出面组织孩子家长开展培训、讲座，帮助他们正确了解孩子的情感需求，以及生理心理的特点。由此，帮助缺乏支持的孩子形成一种归属感、认同感。

③建立社会支持网络。联系王萍所在社区的社会工作人员，对王萍提供必要的帮助；建立专业的社会工作者组织，对外来务工人员家庭进行“情感教育”和“情感培训”的团体辅导，舒缓他们的压力，引导他们学会表达感情，享受感情。

4、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。

必要时，社会工作者可以通过社区法律援助中心实施法律监督，督促孙阿婆的子女切实担负起照顾和赡养母亲的责任和义务。

(2) 联系社区卫生服务中心，开展相关医疗服务

社会工作者可以与社区卫生服务中心进行联系，请医生定期上门为孙阿婆做身体健康检查，或设立家庭病床，开展医疗服务，改善其身体状况。

(3) 组织社区志愿者开展服务

社会工作者可以组织社区志愿者上门看望孙阿婆，与孙阿婆聊天谈心，开展精神慰藉活动；在条件允许的情况下，鼓励孙阿婆多参加社区组织的老年人活动，加强与同龄老人的交往，缓解心理上的苦闷情绪，增强自我认同感。

5、案例：

小韩是一名刚刚退伍的士兵，高中毕业以后就直接入伍当兵了，退伍后发现自己好像不太适应社会生活，找工作也不太顺利。与其他同学相比，只有高中学历的他也倍感自卑。他开始对自己生活担忧，对未来也开始迷茫。

问题：

1. 社会工作者可以为小韩提供哪些服务

2. 在服务过程中需要特别注意的内容是什么

【答案】1. 复员退伍军人安置社会工作是指社会工作者将社会工作的知识、技巧、态度以及价值观应用于复员退伍安置工作中，协助复员退伍军人实现角色的转变，使其更好地适应环境，顺利地度过军地转化的过渡期。因此，社会工作者可以为小韩提供的服务内容包括：(1) 协助小韩适应新工作和新生活，顺利度过军地转化的过渡期。

(2) 协助小韩充分利用和发掘自身和外部的正式和非正式社会支持网络。

(3) 加强协调沟通，推进政府主导、部门协作、社会参与的安置格局形成。

(4) 倾听小韩的心声，舒缓其情绪，提供慰藉。

- (5)协助搭建信息咨询平台，为小韩找工作提供帮助。
- (6)积极推进社会政策的良性改变，从政策上为小韩这样的退伍军人提供保障。

2. 人的一生是一个不断适应环境的过程，复员退伍军人在个体的生命历程中经历了与其他社会成员极为不同的组织化经历，这种组织化的烙印不仅锻造了这些个体独特的人生特质，也影响着他们“再适应”社会的心路历程。复员退伍军人在既往的军营生活中形成了相对固定的工作、生活和人际交往模式，但是由军营到地方，已有的定式发生了变化，在截然不同的新环境中，如何尽快地适应角色转变从而开启新的生活和工作，是复员退伍军人面临的难题，也是社会工作介入的重点。

6、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。

7、(2018年)林女士三年前从农村嫁到城里，全职在家照顾儿子。半年前，儿子发高烧被误诊，智力发展受到了影响。丈夫对此颇有怨言，指责林女士不负责任，连个孩子都照顾不好，认为林女士没有文化难沟通。林女士则埋怨丈夫每天早出晚归，对自己极为冷淡；觉得城里没人可以倾诉，常感到自卑和无助，害怕被丈夫抛弃。夫妻间常为一些小事争吵，婚姻关系出现了危机。

林女士向社会工作者小郭求助。小郭了解了林女士的情况后，决定对其进行家庭干预。小郭为夫妻双方提供咨询，帮助其分析面临的困难，引导双方将注意力集中在需要解决的婚姻问题上；改变对彼此的消极态度和看法，让夫妻双方从相互指责转化为共同努力解决面临的困难。同时，小郭挖掘林女士的优势和能力，引导她参与社区志愿服务，帮助她拓展社会支持网络。经过一段时间的努力，林女士的压力得到了缓解，夫妻关系得到了改善。

问题：

1. 本案例中小郭扮演了哪些专业角色？
2. 小郭运用了哪些家庭干预技巧？并列出对应的具体做法。？

【答案】1. 本案例中小郭扮演了以下专业角色：

(1)小郭扮演了咨询者的角色。小郭为夫妻双方提供咨询，帮助其分析面临的困难。

(2)小郭扮演了支持者的角色。小郭积极改变夫妻双方对彼此的消极态度和看法，促使夫妻双方共同努力解决目前的困难。

(3)小郭扮演了使能者的角色。积极挖掘和调动林女士的优势和能力，推动其进行积极的转变。

(4)小郭扮演了资源连接者的角色。引导林女士参与社区志愿服务，帮助其拓展社会支持网络。

(5)小郭扮演了关系协调者的角色。经过一段时间的努力，林女士的压力得到缓解，夫妻关系得到了改善。

2、小郭运用了以下家庭干预技巧：

(1)小郭运用了聚焦技巧，将夫妻双方的注意力集中在需要解决的婚姻问题上，帮助夫妻双方收窄注意的焦点。

(2)小郭运用了再标签技巧，帮助夫妻双方从更加积极的角度界定问题，改变彼此的消极态度和看法，促使夫妻双方产生积极的行为。

(3)小郭运用了问题外化技巧，将家庭成员的问题转化为需要整个家庭共同努力去解决的问题，促使夫妻双方从相互指责转向共同努力面对困难，提高家庭成员的互助能力。

本题考查了两个知识点。第一小题考查了社会工作者的专业角色。考生在答题时应着重注意题干中有关社会工作者的工作内容的描述，一句一句分析社会工作者扮演的专业角色，不要遗漏。第二小题考查了家庭社会工作的干预技巧。家庭干预的常用技巧有：观察技巧；例子使用技巧；聚焦技巧；问题外化技巧；再标签技巧。

8、王福田，男，72岁，合肥市某社区人，没有退休工资，其老伴已去世五六年，儿子王俊修，50岁，与媳妇靠开书店为生，一家人生活还不错。不料，一天晚上，儿子在书店守夜，几个歹徒闯进来，抢走了儿子半年卖书的收入，还捅了儿子几刀，导致儿子手臂、胸部、腿部多处受伤。经过医生的竭力抢救，总算保住了儿子的性命，但是，由于伤到了神经，儿子的大腿不听使唤，成了残疾人。为了给儿子治伤，王福田把书店卖了，付完医药费，家中的积蓄所剩无几。更糟的是，其儿媳不愿和一个残疾人一起生活，丢下3岁的女儿远走他乡。王俊修感到生活没意义，甚至产生了自杀的念头。

【问题】

假如你是一名社会工作者，请你针对王福田一家的状况，拟订一份服务方案。

【答案】(1)问题的陈述与分析 案例中，因歹徒抢劫，使得原本幸福、安稳的王福田一家发生巨大变故：儿子王俊修成为残疾人；儿媳远走他乡；年幼的孙女没人照顾；家庭生活贫困；儿子产生自杀念头。由此可以看出，王福田一家面临的困境主要有以下三个方面：

①一家人的生活保障问题，因为歹徒的抢劫，其半年多的收入被抢走，为了给儿子治伤卖了书店，并且付完医药费后家中的积蓄所剩无几，一家人生活陷入了困境；

②儿子王俊修的康复、自立和接受现实问题，因为歹徒的抢劫导致其儿子重伤，需要进行康复治疗，由于儿子重伤且儿媳丢下他们远走他乡，儿子觉得生活没意义，所以儿子存在接受现实的问题；

③孙女的抚养和照顾问题，歹徒抢走半年的卖书的收入，将儿子捅伤，给儿子治完伤后，家中积蓄所剩无几，生活陷入了困境，而且儿子也成为残疾人，儿媳丢下3岁的女儿远走他乡，因此孙女的抚养和照顾成了问题。

(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

- a. 帮助王俊修面对现实，重新树立起生活的信心；
- b. 提供最低生活保障救助；

c. 为王俊修提供职业技能培训和就业机会，帮助其寻找到合适的工作。

②方案实施策略

a. 为王俊修提供心理辅导，帮助王俊修面对自己残疾、失去工作、妻子远走他乡的巨大打击，宣泄其内心情绪，学着接受现实，在心理上渡过难关，防止其自暴自弃和轻生；

b. 依据相关政策，协助王俊修申请最低生活保障，以暂时保障王俊修一家的日常生活；

c. 帮助王俊修建立社会支持网络，联系残联、残疾人互助小组、残疾人康复机构等，为王俊修提供康复治疗 and 训练；

d. 为王俊修提供残疾人就业政策咨询和职业技能培训的机会，帮助其联系就业单位，顺利就业；

e. 帮助王俊修的女儿寻找幼儿园，建议王俊修学习照顾和教育孩子的知识和技巧；

f. 联系社区照顾机构，为王俊修的父亲王福田提供日间照料。

③方案执行

主要包括提供救助服务、调动社区资源、监督服务执行进度等。

④方案评估

包括王福田和王俊修对服务的满意度、方案执行情况和服务效果的评估等。

9、小王在一家医院传染科工作，她经常处在一种紧张和焦虑的状态中，常常感到窒息、恐惧、无助，担心自己不知道什么时候也会感染上传染病。一天夜里，她负责查房，发现有一间病房的门怎么也打不开，她赶紧叫了几个年轻的男医生。大家合力把门撞开以后。发现病人因为绝望把自己吊死在竖立着的病床上，脸色发紫，床单被撕成一条条的。小王当场就吓晕了。几个月来，小王一直没能从这段经历中恢复过来，天一黑她就会想起看到的恐怖情景，甚至产生了辞职的念头。

问题：

1. 请简述什么是医务社会工作。

2. 针对上述案例中小王的情况，医务社会工作者应该制定什么样的长期目标使其恢复健康

【答案】1. 医务社会工作是社会工作者运用社会工作专业知识和技术于医疗卫生机构，从社会心理层面来评估并处理服务对象的问题，以医疗团队一分子共同协助病患及家属排除医疗过程中的障碍，使疾病早日痊愈，病患达到身心平衡，提高治疗效果。在医院，社会工作者与医生及涉及面非常广的各类专家合作，包括医生、护士、营养师、理疗师、药剂师、语言听力专家等。在院外，

社会工作者与政府官员、公共卫生和健康教育专家等工作。 2. 针对上述案例中小王的情况，医务社会工作者应制定的长期目标包括：

- (1)帮助小王终止噩梦和痛苦性回忆画面的再现;
- (2)帮助小王将创伤事件融入生活之中,学会正视创伤性事件;
- (3)帮助小王恢复到创伤前的社会功能水平,包括社交能力、工作能力等;
- (4)帮助小王正视自己的工作,学会排遣工作压力和自我减压。

10、案例:

小丽,女,17岁,初中三年级学生。小丽还有两个哥哥,都是初中没毕业就出去打工了,现在都已经成家。小丽家在农村,父母都是农民,但由于这两年天气太旱,庄稼收成不好,父亲便出去打工,做起了农民工。小丽的父母一直对小丽寄予厚望,希望小丽能考进市重点中学,所以对小丽处处严格要求。小丽虽家庭条件不好,可是父母却舍得为小丽的教育投资。从小时候起,小丽的每一天都排满了学习课程,小丽父母还为小丽买了各种辅导书。小丽自由活动的的时间很少,出去玩一会都要向父母请示,买文具、衣服等都有妈妈的全程监督。小丽看到很多同学都可以去外面自由玩耍,还可以随意买自己喜欢的东西,心里很羡慕也很难受。小丽如果和同学出去玩,回来也不敢跟家里人说,害怕挨批评。马上就要中考了,小丽很担心,如果考不上重点高中,父母会责备她,有时小丽磨蹭着不敢回家,还学会了撒谎。小丽的父母已发觉小丽经常说谎,而且最近一次月考的成绩也不如以前。

问题:

1. 小丽面对的主要困境有哪些?
2. 针对小丽的困境,社会工作者在介入时可以用到哪些相关理论?

【答案】

【答案要点】

1.

上述案例中，小丽面临的主要困境有：

(1)父母管教严厉，缺乏自由。父母对小丽寄予厚望，在学习上要求严格，平时对小丽有太多的约束，小丽觉得没有自由。

(2)升学压力大。小丽马上就要进行中考，升学压力较大，月考成绩不理想，不敢回家，害怕遭受责骂。

(3)与父母没有进行正确的沟通。小丽向往自由，却不敢和父母说，害怕遭受责骂。小丽和父母之间缺乏沟通，甚至还学会了撒谎。

2.

针对小丽的困境，社会工作者在介入策略中可能会用到的家庭社会工作的理论有：

(1)家庭系统理论

家庭系统理论有三个基本观点：

①家庭成员的基本问题是整个家庭的不良沟通交流方式导致的。

②家庭所面临的危机既是机会，也是挑战。

③因“问题”而导致的家庭功能的失调能够得到有效解决。

如果社会工作者能够让小丽的家庭成员认识到家庭“问题”的产生与家庭成员的沟通交流方式之间的关联，及时改变这样的交流方式，建构新的交流方式，既能解决家庭功能的失调，又能使家庭功能得到充分的发挥。

(2)家庭生命周期理论

家庭也像人一样有一个成长、发展的自然变化过程，这是家庭生命周期理论的核心观点。家庭生命周期理论强调，家庭成员之间的互动交流关系以及他们的需要会随着家庭的发展在不同的阶段呈现不同的特征，每一个家庭发展阶段都有不同的任务和要求需要家庭成员去面对。

小丽的家庭现在处于青少年家庭阶段，这一阶段家庭的主要任务是：

①调整家庭界限以满足青少年的独立要求。

②适应家庭成员对个人自主性的要求。

在本案例中，小丽没有自由，受到管束太多，阻碍了其发展的独立自主的要求。

(3)家庭抗逆力

任何家庭在“问题”面前都拥有应对困难的能力，并且通过克服逆境的过程寻求新的发展。家庭抗逆力理论认为所谓健康家庭，并不是说没有“问题”，而是拥有能力应付“问题”。这要求社会工作者既要从不利因素又要从有利因素两个方面考察小丽的家庭应对逆境的过程。因此社会工作者在介入时要提升小丽及父母解决“问题”的能力。

(4)生态系统理论

生态系统理论把家庭放在关系复杂的多重系统中来考察。生态系统理论假设影响个体发展的环境可以分为四个系统，这四个系统分别为：微观系统、中观系统、外部系统及宏观系统。这就要求社会工作者在对小丽家庭展开社会服务的时候，要全面考虑四个系统的重要性及作用。

【提示】本题主要考点是家庭社会工作的相关理论分析与应用，也涉及青少年的学业问题、家庭亲子关系问题。家庭社会工作理论教材中有明确分析，但案主面临的主要困境可以结合教材中学校社会工作中满足部分学生特殊需要的学校社会工作分析。

社会工作实务（中级）考试试卷(二)

一、主观题（每小题 10 分，共 100 分）

1、2008 年，黄某与妻子离婚，夫妻俩谁也不愿放弃儿子黄凯的抚养权，最后法院将读小学的儿子判给了黄某。黄某与前妻非常宠爱儿子，离婚后，他们经常在校门口争着接儿子放学回家，以致黄凯和小伙伴玩耍的机会都没有，而黄某和前妻谁接不到儿子都很失落。最近两年，黄凯的一个生日要隆重过两次。起初，黄凯还经常主动安慰失落的父亲、母亲，后来他渐渐承受不住如此沉重的父爱、母爱，开始厌恶他们，并进行报复。他常常想方设法逃离父母的关心，有时在半夜偷偷离家出走，被追回后整日把自己锁在屋里，不吃不喝，一个人发呆。

[问题]

1. 在上述案例中，案主黄凯面临的困境主要有哪些？
2. 面对黄凯的困境，社会工作者应该采用哪些介入策略？

【答案】

1. 上述案例中，案主黄凯面临的困境主要表现为以下几个方面：

①家庭关系问题。黄凯的父母已经离婚，但他们对儿子非常溺爱，都要争取儿子的抚养权；即使离婚后，也抢着接儿子放学回家；儿子的生日都要隆重过两次。这种过分溺爱使原本就不完整的家庭关系变得不正常，黄凯也渐渐觉得承受不起这样的溺爱，导致黄凯产生逆反心理。②社会关系问题。黄凯是个小学生，正处在娱乐需求很强的阶段，而其父母在校门口争着接他回家，导致他失去了同小伙伴玩耍的机会，缺少同龄朋友。③情感问题。黄凯的自由时间和空间被父母的过分关心剥夺，使其产生了逆反厌恶心理，他对父母的行为逐渐厌恶，并进行报复。为了惩罚父母，他半夜偷偷离家出走，被追回后仍然气愤不平，整日把自己锁在屋里，不吃不喝，一个人发呆。

2. 面对黄凯的困境，社会工作者应采用的介入策略内容如下：

(1) 与黄凯进行沟通

社会工作者需要主动接触黄凯，与其建立信任关系，对黄凯的处境表示理解和同情，向黄凯表达愿意协助的态度，引导黄凯说出他对父母的意见和想法，舒缓其压抑已久的逆反和厌恶情绪。

(2) 与黄凯父母进行沟通

①社会工作者需要分别与黄凯的父母进行沟通，让他们表达自己的意见，同时让其了解黄凯的困境和想法，认识到先前的做法不利于黄凯的顺利成长；②协助黄凯父母进行面对面沟通，进行换位思考，一起制定探望儿子的合适方法以及学习教育孩子的科学方法与技巧。③鼓励黄凯与小伙伴建立良好的关系。黄凯自身有强烈的交朋友的欲望，只是其父母的行为妨碍了他与小伙伴的玩耍，失去了与同辈群体建立良好社会关系的机会。社会工作者需要鼓励黄凯积极参与学校及组织的各种活动，与小伙伴快乐交往，使其内心产生快乐感和归属感。

2、案例：

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，关于对自己的定位和就业的看法等问题，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一上次去办理就业登记，人家看了我的档案就说‘好人还安排不过来呢，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。”

问题：

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】

【答案要点】

1.

从微观来讲，寻找工作是刑释人员回归社会的重要途径和手段。社会工作机构和人员在这方面的服务包括对刑释人员进行工作技能培训，帮助联系、介绍职业，还要通过辅导帮助受助者养成工作和学习的意识和习惯。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.

从中观来看，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。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。社区矫正工作者要通过社区教育的途径改变居民对矫正对象的偏见，培育社区居民接纳、尊重矫正对象的意识和习惯，使矫正对象顺利回归社会。同时，要挖掘社区志愿力量，共同参与社区矫正工作，以提高工作效率。

3.

从宏观来讲，要协调多部门、多机构提供整合性的服务。刑释人员的就业需要许多部门和机构的人员、物资和财力的配合，为刑释人员提供技能培训、合适的岗位。修改有些岗位政审的标准，使有从事该岗位能力的刑释人员不至于因为政审不通过而一直得不到工作。

【提示】本题考点是矫正社会工作服务方法，按照微观、中观、宏观三层次论述。

3、许峰，男，14岁，某中学初二年级学生，性格外向，聪明，但学习成绩平平。许峰家庭经济条件较为优越，父母都从事建材生意，但是父母平时工作较忙，均无暇管教许峰，许峰只好由爷爷、奶奶全权照顾，但爷爷、奶奶对许峰较为宠爱。许峰在校外结交了几位“铁哥们”，在“铁哥们”的引导下，许峰开始上网，放学后第一件事就去学校或社区附近的网吧，有时甚至彻夜不归，爷爷、奶奶拿他没办法，父母为此经常打骂他，造成其逆反心理不断加剧，多次和父母发生冲突，在校期间情绪也不稳定，学习态度更加消极。

【问题】

假如你是许峰所在学校的一名社会工作者，请分析造成许峰沉溺网络的主要原因，并拟订一份服务方案。

【答案】(1)上述案例中，许峰沉溺网络问题的原因主要有以下几个方面：

①个人原因

许峰正处于青春期，自我独立意识增强，但自我控制力较差，对网络上瘾之后难以自拔。

②家庭原因

- a. 许峰的爷爷、奶奶对许峰十分宠爱，但不知如何管教。
- b. 许峰的父母对许峰缺乏正确的引导和教育，疏于管教且教育方式不当，只知打骂，导致其逆反心理不断加剧，情绪不稳，学习态度更加消极。

③社会原因

- a. 许峰性格外向，在校外结交了几位不良少年，在他们的引导下，许峰开始上网，并沉溺于网络。
- b. 学校和社区附近环境不佳，网吧较多，是青少年迷恋网络的客观原因。

(2) 方案设计

针对以上分析，学校社会工作者制定的服务方案内容如下：

①方案目标

帮助许峰戒除网瘾，稳定情绪，建立良好的朋友圈，提高学习成绩。

②方案实施策略

- a. 提供心理辅导。可以策划一些情景模拟演练活动，帮助许峰释放负面情绪。
- b. 提供学习辅导。协助许峰树立正确的学习动机，掌握正确的学习方法。
- c. 提供人际交往辅导。联系许峰所在的学校，尝试运用团体工作的方法，鼓励许峰根据自己的兴趣爱好，加入学校的一些社团组织。
- d. 提供健康的休闲娱乐方式。建议许峰在课余时间进行爬山、打乒乓球和羽毛球、去书店看书等活动，减少上网时间，降低对网络的依赖性。

e. 建议许峰的家长改变教育方式。与许峰的父母和爷爷、奶奶进行沟通，建议他们学习教育青春期孩子的方法与技巧，改变原来的教育方式，降低孩子的逆反心理。

f. 督促建立良好的学校与社区环境。分别与学校相关部门和社区有关机构取得联系，通过耐心地讲解，督促他们为青少年的成长建立一个良好的学校和社区环境，加强对周边网吧的管理和监督，严禁未成年人上网。

③方案执行

主要包括提供服务、整合社区资源、监督服务执行进度等。

④方案评估

可通过许峰、许峰父母、爷爷奶奶对服务的满意度、方案的执行情况和服务效果进行评估。

4、张丽的丈夫独立经营一家网络公司，因工作繁忙，平时很少过问儿子小雷的事情。为了更好地照顾小雷，张丽目前是全职妈妈。

小雷是独生子女，从小娇生惯养，在小学时学习成绩还不错，可自从上了初中，便开始迷上网络游戏，经常逃课、不写作业，学习成绩急剧下降。张丽意识到是自己疏于管教，于是开始严格要求小雷，并禁止他玩游戏，还停止给他零花钱。任性的小雷竟然以离家出走的方式向母亲抗议，并表示要自己独立。无助的张丽找到社会工作者，希望能够帮助儿子。

问题：

1. 界定服务对象的问题或需要。
2. 确定服务目的与目标。
3. 选择介入策略。

【答案】1. (1)发展问题：从生命周期视角看，小雷进入了青春期，处在自我认同对抗同一性混乱阶段。这一阶段的发展任务是发展自我同一性，对他而言，“我是谁”是十分重要的。进入青春期的的小雷表现出一定的逆反心理，追求独立，对母亲有抗议行为。青春期生命力旺盛需要释放，可以理解为游戏是释放生命力的一种渠道。(2)行为问题：小雷需要改进的行为包括迷恋网络游戏、逃课、离家出走。需要用更多时间学习以提高学习成绩，与父母有良好的沟通。

(3)家庭问题：丈夫忙于工作，对于家庭及孩子的事情很少过问。父母不恰当的教育方式等需要改进。

2. (1)服务目的：帮助小雷顺利度过青春期，有良好的学校和家庭生活。

(2)服务目标：帮助小雷以适当的方式参与有益的活动；改善迷恋网络游戏的习惯与行为；按时上课、按时完成作业，有良好的作息時間；认识青春期，接纳

自我；改善小雷的不适宜行为；改善亲子关系；帮助父母更好履行亲职。

3. (1)直接介入 ——针对小雷的服务：

①运用个案辅导方法应用认识行为模式改善小雷对父母的认知，帮助其了解父母对他的爱和希望。改变小雷对学习和游戏的认识，帮助其制订个人学习计划，针对放学后的时间合理安排、家庭作业的完成等问题进行讨论并签署契约，设定合理的学习目标，并由小雷和父母共同监督。

②设计并组织公益小组，邀请小雷参加公益小组，转移其注意力，体验新的人际交往，学习团队合作经验。

③进行家庭辅导，训练家庭沟通技能，帮助建立家庭规范和良好的家庭沟通模式，注重用对方能够接受的方式表达自己的愿望。

(2)间接介入 ——针对环境：

①运用个案辅导方法帮助父母学习正确的育儿理念和教养方法，引导张丽夫妇认识到积极教育方式对孩子的影响，反思自己的教育方式。邀请父母协助管理、监督孩子学习并布置任务。

②邀请父母参加相关的教育讲座。

③与老师沟通，得到老师的支持，帮助小雷补习功课并监督其学习。同时，通过“结对子”、学习小组等方法建立朋辈支持系统。

5、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，欲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在价值理念上更突出对青少年群体的多元化和主体性的尊重与接纳。

②在社会工作专业方法方面更强调在促进青少年自我认同和发挥群体示范性效

应方面的整合性运用。

③更加注重在优化社会环境方面的政策倡导。

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。⑤与学校及学校老师联系，让学校老师对姚静多加关注，多加关心和爱护，让班级同学对姚静多加帮助，构建良好的朋辈群体支持网络等。

6、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。

7、小江生活在一个比较富裕的家庭，父亲是某公司的中层干部，母亲是全职家庭主妇，平时除了料理家务，还爱跟她的朋友一起到外面去逛街游玩，生活很滋润，对儿子小江疏于管教。小江读小学时，父亲对他的管教还是很严厉的，因此他也比较听话，成绩也很好，但到小江读初中时，父亲升职为公司的总经理，平时应酬较多，在家时间相对较少，陪伴小江的机会少之又少，因此对儿子感到抱歉，并逐渐地对他溺爱了起来。这时，家境的富裕和父母宽松的管教方式使得小江对自己放纵了起来，常常在放学后和同学一起去网吧玩游戏，导致成绩急剧下降。学校在学生升到初三时按成绩把学生分为尖子班和普通班，小江因成绩变差最终被分到了普通班，和班上几个同学继续混迹于校外的网吧和酒吧，慢慢地又认识了一群社会青年，经常一起惹是生非，感觉自己特别威风。中考之前，小江和几个哥们儿在 KTV 玩的时候把 A 青年的腿打骨折了，A 青年的父母一怒之下要将小江告上法庭，但小江的父亲用钱与对方家长私了了。自那以后，小江胆子越发大了起来，又迷上了摩托车飙车，变成公认的“问题青年”，这让小江的父母开始担心起来。

问题：

1. 请结合案例，从个人、家庭、学校和社会四个方面来分析小江变成“问题青年”的原因。
2. 作为社会工作者，应该如何针对小江的状况进行介入

【答案】1. 小江变成“问题青年”的主要原因：

(1)个人方面，小江因处于青少年期，其生理、心理方面还处于成长中，对自我的探索、认同等也在每天产生新的认识，对新鲜、新奇、刺激的事物会有很强的好奇心，加上这个阶段他的自控能力和自制力都还不强，因此难以抵制外界的诱惑，同时家境的富裕为他提供了物质上的保障，在他闯祸后父母“花钱消灾”的做法让他没有及时认识到自己的错误，在认知方面产生了一定的偏差，故导致越来越放纵自己。

(2)家庭方面，小江进入青春期后，其父因职位升迁带来的忙碌而对小江溺爱起来，其母亲又一贯对儿子较为放纵，再加上小江与父母的沟通太少，这都不利于小江的成长。

而在小江把别人打伤后，父亲直接用金钱把小江的问题压了下去，这种行为在一定程度上也助长了他不良习气的养成，间接使小江变成了一个“问题青年”。

(3)学校方面，学校人为地把班级区分为尖子班和普通班，直接打击了小江对学习的热情，再加上成绩不好，小江给自己贴上了“差生”的标签，在学校里无法得到认可，只能在校外寻求自我认同感和成就感。

(4)社会方面，原本网吧、酒吧等都属于禁止未成年人进入的场所，但因执法力度不够以及网吧、酒吧的经营者对经济效益的追求，没有制止小江的进入，造成他受到不良现象的影响。

2. 针对小江的情况，社会工作者可以采取的介入策略是：

(1)与小江建立专业关系，了解他的需求，鼓励他重拾学业；同时，协助小江认识自己行为的错误及其严重后果，和小江共同商讨，寻找其兴趣爱好，让小江有事可做，建立精神上的寄托。

(2)充分与小江的父母进行沟通，让他们认识到在对小江的管教和教育中所存在的问题，建议他们学习科学的教育方法，正确认识孩子的优点及错误，并用科学的方法进行教育，帮助孩子建立正确的认知。

(3)协调小江与父母之间的关系，增加他们的沟通，让父母了解小江的想法，也让小江体谅父母的不易。

(4)与社区的相关部门联系，加强社会对网吧、酒吧等场所的管理，禁止小江等未成年人进入。

8、(2018年)某社会工作服务机构进驻贫困山村，开展对口帮扶。社会工作者经过深入调查发现，当地的生产生活基础条件较几年前有了很大改善，不仅实现了通路、通水、通电、通网络，而且相关金融机构也给了特惠贷款政策。然而，还有部分村民仍然种植经济效益低的传统农作物，不愿加入经济合作社，也不愿申请特惠贷款，生活依然贫困。究其原因，一是长期的“没米送米、没油送油、逢年过节送点钱”的输血式物质帮扶，使部分村民产生了依赖思想；二是一些扶贫工作人员认为村民文化素质低，干什么都不行，长期对村民采取命令式工作方法，导致村民缺乏自信，存在无力感。

针对上述情况，该社会工作服务机构计划在当地开展“扶志增能——社区精准扶贫项目”。

要求：

依据增强权能理论，分别从个人层次、人际层次、环境层次三个方面设计一份项目方案，只需列出理论要点、主要目标、实施策略。

【答案】扶志增能——社区精准扶贫项目方案

理论要点：依据增强权能理论。增强权能理论认为，个人需求不足和问题的出现是由于环境对个人的排挤和压迫造成的，社会工作者为服务对象提供的帮助并不是“赋予”服务对象权利，而是挖掘和激发他们的潜能，以对抗外在环境的压力。该理论看重服务对象的长处、主体地位和个人价值，焦点放在消除服务对象的无力感。权能不是稀缺资源，经过人们的有效互动，权能是可以不断被衍生出来的。权能一般发生在三个层次上：一是个人层次，包括个人感觉有能力去影响或解决问题；二是人际层次，指的是个人和他人合作促成问题解决的经验；三是环境层次，指能够改变那些不利于个人权能发展的制度安排。

主要目标：

(1)提高村民的权利意识，消除扶贫工作人员与村民的不平等状态。

(2)增强村民的能力感，肯定村民的能力与付出，提升价值感。

(3)实现精准扶贫，减少贫困人口。

实施策略：

面对贫困山村的现状，社会工作者的干预措施应该从以下三个层次展开：

(1)个人层次。从优势视角出发，让村民发现自己现有的优势，主动采取措施参与到扶贫项目中，达到脱贫脱困的目的：肯定村民的能力和价值，对村民进行富有同理心地倾听，让村民积极参与到扶贫项目中。

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/945132000332011130>