

2016年社会工作者《社会工作综合能力（中级）》考试真题及详解

一、单项选择题

1. 2015年和2016年，李克强总理连续两年在《政府工作报告》中提出要发展和支持社会工作。报告中提出的“社会工作”是指（ ）。

- A. 专业社会工作
- B. 行政性社会工作
- C. 社区管理工作
- D. 志愿性社会工作

答案：A

【解析】按照《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》的精神，结合国内外经验，有关部门对社会工作作出如下解释：社会工作是社会建设的重要组成部分，是一种体现社会主义核心价值观理念，遵循专业伦理规范，坚持“助人自助”宗旨，在社会服务、社会管理领域综合运用专业知识、技能和方法，帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决社会问题，恢复和发展社会功能，促进社会和谐的职业活动。题中，李克强总理《政府工作报告》中的“社会工作”主要是指专业社会工作。

2. 小闫成为一名社会工作者以来，实务能力不断提升，并成为机构的骨干。在实践中小闫感到仅有实务能力是不够的，还需要有促进社会工作专业发展的能力。下列小闫的工作中，

重点体现发展社会工作专业能力的是（ ）。

- A. 在机构运作中合理配置资源有效地进行服务传递
- B. 积极向服务对象提供信息协助他们争取合法权益
- C. 主动与服务对象建立关系并对偏差行为进行修正
- D. 通过不断总结反思服务经验形成有效地服务模式

答案：D

【解析】社会工作是实务型的工作，它以一系列的具体活动将社会工作者与服务对象联结起来，利用多种资源去实现助人目标，这就需要社会工作者具备以下能力：①沟通与建立关系的能力；②促进和使能的能力；③评估和计划的能力；④提供服务和干预能力；⑤在组织中工作的能力；⑥发展专业的能力。其中，发展专业的能力是指社会工作者不是一般的服务提供者，而是运用专业方法助人并促进社会和谐及社会公平正义的专业力量。除了直接的助人活动外，社会工作者有责任去宣传社会工作的价值观，总结服务经验，促进社会福利事业的发展。同时，要求社会工作者进行严格的专业自律、自我评估，这要求社会工作者要具有专业反思和提升自己专业素质的能力。

3. 某社会工作服务机构重点为网络成瘾人士提供服务。社会工作者鸿雁接待了服务对象悠悠，经过一段时间的专业服务，悠悠上网时间逐渐减少。在此服务中，鸿雁扮演的角色是（ ）。

- A. 治疗者
- B. 咨询者
- C. 协调者
- D. 倡导者

答案：A

【解析】传统的治疗对象集中于问题中的个人，现在已经扩展到了团体和社区。治疗是站在“病理学”的角度，认为服务对象是出了问题、有行为偏差，因而需要帮助和矫正。治疗的目的是有系统地影响服务对象的人际互动或内在心理功能，控制或减轻问题的症状。

在

帮助边缘群体，进行社区矫正，治疗戒毒和网瘾等工作中，社会工作者经常扮演治疗者角色。题中，社会工作者鸿雁接待了服务对象，帮助其控制网瘾，扮演的是治疗者角色。

4. 最近，陈姐发现儿子小凡英语成绩不佳，于是每天都给他布置课外作业，但小凡不愿意做，母子俩天天为此争吵，关系越来越紧张。社会工作者小刘获知情况后，分别与母子俩沟通，并针对他们希望尽快缓和关系的需求制订了服务计划。上述小刘的工作内容属于（ ）。

- A. 社区社会工作领域
- B. 矫正社会工作领域
- C. 学校社会工作领域
- D. 家庭社会工作领域

答案：D

【解析】家庭社会工作是指以家庭整体为对象，对家庭因社会或家庭成员方面的原因陷入困境所进行的专业的支持性服务。当因社会与经济变迁使家庭的正常生活遭遇困难进而家庭成员之间的关系出现问题，或者因夫妻不睦、亲子关系紧张、失业、疾病、迁移以及单亲等原因而出现较严重问题时，社会工作者可以帮助家庭解决困难和问题，促进家庭和谐。题中，小刘的工作内容属于家庭社会工作领域。

5. 进城务工人员子女常需返回家乡完成高中阶段学习并参加高考。针对这种情况，社会工作者小许采用变迁型学校社会工作方式为返乡学生提供服务。下列小许的服务中，属于变迁型学校社会工作方式的是（ ）。

- A. 促进家庭和学校联系并且提供追踪服务
- B. 建立微信公众号定期推送学生学习动态
- C. 成立学习互助小组帮助学生熟悉当地教材
- D. 对初三厌学学生提供情绪支持和矫正服务

答案：C

【解析】学校社会工作主要有三种方式：①治疗型学校社会工作，是指针对“问题学生”失常的心理和行为而开展的工作；②变迁型学校社会工作，是指为了让学生适应社会的剧烈变迁而开展的工作，包括生活辅导、学业辅导和就业辅导等；③社区学校型学校社会工作，它把社会工作延伸到学校外的社区，包括联系学生家长、支持学校的政策、实现家—校沟通、促进学校教育、对离校学生提供追踪服务、开展社区教育，以利学生学习与成长等。题中，小许成立学习互助小组帮助学生熟悉当地教材属于变迁型学校社会工作学业辅导。

6. 老宋退休后脾气变得很暴躁，经常与妻儿吵架，家里气氛紧张。社会工作者得知老宋一家的情况后为其提供服务。下列社会工作者的做法中，体现关系协调者角色的是（ ）。

- A. 建议老宋向原单位争取返聘
- B. 帮助老宋逐渐适应退休生活
- C. 促进老宋与家人的相互沟通
- D. 为老宋进行情绪疏导和减压

答案：C

【解析】在许多情况下，由于服务对象与周围的人、群体或社会组织没能处理好关系，即他们的人际关系和社会关系失调，而使自己陷入困境。这时，社会工作者要面对不同个人、不同的矛盾或冲突，承担起协调关系、缓解和处理矛盾的任务。社会工作者希望自己的加入促进矛盾、冲突双方的互相沟通和理解，从而缓和、解决矛盾，建立起和谐的关系。题中，从关系协调的角色出发，社会工作者应当积极促进老宋与家人的相互沟通。

7. 关于社会工作要素的说法，正确的是（ ）。

- A. 社会工作者运用专业理论和实务方法实现助人的目标
- B. 社会工作价值观的灵魂作用体现在制定服务计划环节
- C. 作为社会工作服务对象其在工作服务之前已存在
- D. 助人活动是社会工作者以服务对象为客体的服务过程

答案：A

【解析】B项，社会工作价值观是社会工作者所持有的评判助人活动的一套观念，价值观是社会工作的灵魂。在社会工作者的服务活动中，价值观融于其中、贯穿始终。C项，服务对象的存在是社会工作得以发生的基本前提，且服务对象是在服务发生之后产生的，在这之前他们处于潜在状态，又称潜在的服务对象。D项，助人活动（又称服务）是社会工作者根据服务对象的需要，依据社会工作价值观和现实条件向服务对象提供帮助或服务的行动，也是社会工作者与服务对象互动及合作的过程。

8. 关于中西方社会工作价值观的说法，正确的是（ ）。

- A. 由于强调助人，中西方社会工作价值观都以个人为核心
- B. 随着社会发展，中西方社会工作价值观将会完全一致
- C. 由于起源不同，中西方社会工作价值观是相互对立的
- D. 随着社会发展，中西方社会工作价值观可以有机结合

答案：D

【解析】中国传统文化强调的“大同”和现代政府所强调的“共同富裕”“和谐与发展”等理念，同西方社会工作价值观所主张的推进总体福利进步和实现个人潜能的提升并不矛盾。中国文化的很多元素同西方社会工作价值观并非是对立的。相反，二者之间可以彼此取长补短，使本土化的专业价值观与实践方法有效地结合起来，促进社会工作专业的发展。

9. 中西方社会文化之间存在着较大差异。在我国社会工作快速发展进程中，推动我国社会工作价值观与伦理规范本土化的正确态度应该是（ ）。

- A. 全盘吸收西方国家成熟的社会工作价值观
- B. 全面接受中外社会及政治文化传统的影响
- C. 坚持维护中国传统的经济社会和文化基础
- D. 理解中西方文化差异并找到相互融合之处

答案：D

【解析】社会工作专业虽产生于西方，其价值观和专业伦理深受西方社会文化体系的影响，但这些价值观和专业伦理同中国社会并非完全排斥。实际上，社会工作专业的价值观和伦理同中国文化在一定程度上仍可以进行融合，现代化和国际化的趋势则促成了东西方国家的跨文化交流，这将有利于社会工作专业与中国社会的文化和价值观的结合。二者之间可以彼此取长补短，从而使得本土化的专业价值观与实践方法有效地结合起来，促进社会工作专业的发展。

10. 社会工作者小王出差期间，他的服务对象老李向机构反映自己与邻居之间的纠纷问题，同事小安接待了老李。小安在与小王电话沟通后，暂时放下自己的工作，询问老李事情的来龙去脉。小安的上述做法体现的社会工作伦理责任是（ ）。

- A. 尊重服务对象自决
- B. 团队内相互协助
- C. 保障专业的完整性
- D. 维持服务的品质

答案：B

【解析】社会工作是一个服务协作和注重团队努力的专业活动，非常强调同事之间的合作精神。在专业服务过程中，社会工作者彼此尊重、相互帮助。具体表现在：①秉持忠实与忠诚的态度；②团队内相互协助。题中，小安的做法体现的社会工作伦理责任是团队内相互协助。

11. 婚姻登记处的社会工作者小李在接待过程中，发现正准备离婚的王女士反复动员 5 岁的女儿今后去跟爸爸生活，使女儿的情绪很不稳定。经过了解得知，王女士主要担心带着孩子会给自己的再婚造成困难，这让身为年轻母亲的小李对王女士的行为甚为不满。在接下来的服务中，小李正确的做法是（ ）。

- A. 阻止王女士的错误做法
- B. 立即纠正王女士的错误想法
- C. 关心王女士丈夫的处境
- D. 申请转介王女士给其他同事

答案：D

【解析】社会工作价值观的基本信念包括尊重、独特性、相信人能改变。其中尊重要求在服务过程中，社会工作者不应将自身的价值观强加于服务对象，更不应指责和批判服务对象的言行和价值观，也不能向服务对象发泄自己的负面情绪。社会工作者可以和服务对象共同分享与服务内容有关的个人感受和经历以及社会工作专业对有关问题的看法，并提供解决问题的建议，但社会工作者不得直接或间接迫使服务对象接受提出的意见或建议。题中，小李在问题的处理上带有强烈的个人观点，不适合处理该事件，应申请转介王女士给其他同事。

12. 小毅刚从社会工作服务机构的青少年服务部调入老年服务部，机构派来一位有经验的社会工作者与他一同探访社区独居老人。一次，在如何处理老人隐私问题上，两人产生了分歧，最后机构负责人支持了同事的做法，小毅心中感到很失落。此时，小毅应选择的做法是（ ）。

- A. 尊重同事的处理方法，以建设性的态度与同事沟通
- B. 不满意同事的做法，继续向机构建议采纳自己的做法
- C. 不满意同事的做法，向机构提出重回青少年服务部工作
- D. 尊重同事的处理方法，不再对服务中的任何问题提出建议

答案：A

【解析】社会工作者应与同事建立平等互信的工作关系。社会工作者应主动与同事分享知识、经验、技能，互相促进，共同成长。有责任在必要时协助同事为服务对象提供服务，接受转介的工作。社会工作者应尊重其他社会工作者、专业人士和志愿者不同的意见及工作方法。任何建议、批评及冲突都应以负责任、建设性的态度沟通和解决。社会工作者应相互督促支持，对同事违反专业要求的言行予以提醒，对同事受到与事实不符的投诉予以澄清。

13. 小峰升入初中后，越发注重同学对自己的评价，以及好朋友对自己的态度。根据埃里克

森的人类发展阶段论，小峰在此发展阶段的主要任务是（ ）。

- A. 不断尝试新的事物
- B. 对他人做出承诺
- C. 学习重要知识技能
- D. 发展自我同一性

答案：D

【解析】埃里克森认为，在人格发展中，个人与其周围环境的互动起着主导和整合的作用。他将人的发展分为八个阶段，个体在每个发展阶段都面临特殊的发展任务，都会经历一次心理—社会“危机”，或者说矛盾冲突。这些冲突包含着对立的两极，个体只有尝试面对并解决这一冲突之后，才能顺利进入下一阶段，同时发展出某种特定的品质或“美德”。如果冲突无法圆满解决，那么个体自我的发展就会出现困扰乃至停滞。题中，小峰所处发展阶段的主要任务正是埃里克森特别强调的青少年期自我同一性的发展，是自我发展的最关键环节。

14. 关于人类需要的说法，正确的是（ ）。

- A. 莱恩·多亚尔和伊恩·高夫认为成长和自主是人的基本需要
- B. 阿尔德弗尔 ERG 理论的主要特点是强调需要层次的顺序
- C. 马斯洛认为人的高级需要出现后，其低级需要就消失了
- D. 需要是人的基本特性，是人类活动和行为积极性的源泉

答案：D

【解析】人的需要是人脑对生理和社会需求的反应，是个体对内部环境和外部生活条件的稳定要求，它通常以愿望、意向等形式表现出来。需要是人的基本特性，是人类活动和行为积极性的源泉。A 项，莱恩·多亚尔和伊恩·高夫将人类的需要分为基本需要和中介需要，其中，基本需要包括身体健康和自主两个方面。B 项，阿尔德弗尔 ERG 理论的主要特点是并不强调需要层次的顺序，认为某种需要在一定时间内对行为起作用，而当这种需要得到满足后，可能去追求更高层次的需要，也可能没有这种上升趋势。当较高级需要受到挫折时，可能会降而求其次。C 项，马斯洛认为，只有基本满足了低级需要后才会产生高级需要，最占优势的需要将支配一个人的意识和行为，高级需要出现之后，低级需要仍然存在，但对行为的影响减弱。

15. 儿童在成长的每一阶段都对世界及各种事物间的关系有新认识，根据皮亚杰的认知发展理论，当新事物和刺激出现时，儿童认识世界首先运用的是（ ）。

- A. 图式原则
- B. 同化原则
- C. 顺应原则
- D. 强化原则

答案：B

【解析】皮亚杰认知发展理论认为，在各个发展阶段，个体主要运用图式、同化和顺应 3 种原则来认识世界。当有新的事物和刺激出现时，个体先用同化原则使新事物与旧图式发生联系，使新的信息被吸收到已有的图式之中；同时再用顺应原则把旧图式加以改变，从而使之与新的环境与刺激相适应，并最终形成新图式。个体就这样不断地在个体和环境之间寻求平衡，即个体认知发展是个体持续适应环境的过程。

16. 小学生军军写作业总是拖拉，社会工作者与军军商量制订完成作业的时间表。执行一段

时间后，军军的学习习惯有了明显改善。上述社会工作者的做法主要是基于行为的（ ）。

- A. 多样性特点
- B. 发展性特点
- C. 可控性特点
- D. 整合性特点

答案：C

【解析】人类行为的特点包括适应性、多样性、发展性、可控性和整合性。其中，可控性主要是指，人类行为是人发出的行为，人类能有意识地控制和调节自身的行为，使其向着目标前进。题中，军军学习习惯的改变是基于人类行为的可控性特点。

17. 在青年阶段，个体的生理发展已经成熟并呈现出稳定的状态，心理机能处于相对稳定的高水平阶段，社会性发展更加成熟。下列特征中，符合青年心理发展的是（ ）。

- A. 社会观成熟
- B. 人生观稳定
- C. 认知能力发展
- D. 友谊的发展

答案：C

【解析】青年阶段的心理发展特征包括：①青年人感知、记忆、想象能力均达到成熟水平，并且进入人生最佳时期。②青年人的心理机能处于相对稳定的高水平阶段，他们的机械记忆力、思维敏捷性虽略有下降，但心智活动的效率却达到最高水平。③青年人的认知发展表现为能力发展。能力的核心部分是思维，包括理解、命题、分析、推理和证明等，其基本特征是概括。④青年人的能力发展包括一般能力的发展和特殊能力的发展两个方面。

18. 3 岁的乐乐活泼好动，但语言发展迟缓，只能说出“爷爷”、“奶奶”等简单的词语。社会工作者判断乐乐这种表现不符合儿童正常发育的普遍标准，其依据的标准是（ ）。

- A. 统计学标准
- B. 社会规范标准
- C. 行为适应性标准
- D. 个人主观体验

答案：A

【解析】按照行为是否符合正常模式和社会规范，可将行为划分为正常行为和偏差行为。划分正常行为和偏差行为的常用标准有个人主观体验、统计学标准、社会规范与价值标准、行为适应性标准。其中，统计学标准可概括为，大多数人相似或一致的行为在统计学上被认为是正常的，如果偏离统计上的正常值则会被认为是偏差行为。题中，社会工作者依据的评判标准是统计学标准。

19. 早期父母离婚的经历，使小冯对婚姻生活一直很抗拒。虽然小冯与女朋友相恋多年，也很希望给她幸福，但一直不想结婚。最近，女朋友决定与小冯分手，他很苦恼，向社会工作者小李求助。小李依据弗洛伊德精神分析理论为小冯提供服务，其最适宜的做法是（ ）。

- A. 采用同理面质的技巧，促使小冯认识到与女友结婚就能共同幸福
- B. 采用袒露自我的技巧，结合自己的婚后生活纠正小冯的错误观念
- C. 采用角色扮演的技巧，引导小冯体会其情绪和行为背后的非理性信念

D. 采用自由联想的技巧，帮助小冯发现潜意识中抗拒结婚的深层次原因

答案：D

【解析】弗洛伊德提出人的精神活动，包括欲望、冲动、思维、幻想、判断、决定、情感等会在不同的意识层次里发生和进行。不同的意识层次包括意识、前意识和潜（无）意识三个层次。其核心观点是，人的任何精神活动都是存在其根源的，并非出于偶然。根源就是潜意识，它对个人行为的影响是无所不在的，因此要解决服务对象的问题就必须探寻潜意识的意义。方法是通过解释梦与自由联想，在人无意识的表达中发现潜意识的意义，从而达到解决问题的目的。

20. 小志 10 岁时，他的父母在一次车祸中去世。为便于照顾他，小志的爷爷奶奶将其带回老家抚养。由于爷爷奶奶年岁已高，平时与小志的沟通交流很少，加上小志性格内向，上初中后变得更加孤僻，不愿与同学交往，产生了辍学的念头，常常将自己关在房间里不理任何人。社会工作者依据生态系统理论为小志提供服务，其最恰当的做法是（ ）。

- A. 鼓励小志说出心中最真实的感受
- B. 协助小志重新规划自己的生活
- C. 帮助小志重新理解过去经历的意义
- D. 帮助小志建立良好的同学关系

答案：D

【解析】生态系统理论认为，人生来就有与其环境互动的能力，能够从环境中获取有用信息，并且能向环境传达自身的信息。对于社会工作来说，要理解个人就必须将其置于所生长的环境中去。因为个人的人格形成是与其环境长期交互适应的结果。因此，不论是个人的正向发展还是生活过程中所出现的问题，都是与其环境密不可分的。在实际应用中，要采用积极视角，在不利情境中看到改变和进步的可能性。

21. 某中学的驻校社会工作者小赵，给高一新生开设成长小组，帮助他们了解、认识和探索自我，尽快适应高中学习生活，并激发自己的潜能，为实现梦想而努力。依据人本主义理论，下列小赵的做法中，符合该理论基本价值的是（ ）。

- A. 在小组活动中，强调学生之间的同质性
- B. 在小组过程中，鼓励每位同学表达意见
- C. 在小组过程中，强化每位同学对自己的责任
- D. 在小组讨论时，保证社会工作者是最后的决定者

答案：B

【解析】人本主义社会工作实务的基本价值包括：①强调人的内在价值和能力；②在社会生活中，人们彼此负有责任；③个人具有归属与被包容的权利；④人们具有参与和被聆听的权利；⑤人们具有自由表达的权利；⑥群体成员之间是有差别的；⑦人们具有质疑和挑战专业人员的权利。

22. 张女士经营多年的企业需要转产，她对企业发展方向感到难以抉择，压力倍增，因此向社会工作者老周求助。老周与张女士一起回顾了她的创业历程，帮助她认识到自己内心深处对新机遇、新挑战是有准备的，也理解了只有积极应对新变化才能提高自身生命的意义。上述老周的做法依据是（ ）。

- A. 存在主义理论
- B. 女性主义理论
- C. 生态系统理论

D. 精神分析理论

答案：A

【解析】存在主义社会工作强调个人生命的意义，强调个人的内在价值，认为包括个人痛苦的经历都是有意义的。社会工作者对这类服务对象提供的帮助，重点在于帮助服务对象重新理解过去的经历的意义，并将过去的生活和经验梳理清楚。社会工作者在与服务对象一起工作的过程中，引导他们发现过往生活中的闪光点并加以肯定，让这些闪光点现在的生活重新发挥作用。题中，社会工作者老周的做法应用了存在主义理论。

23. 根据增强权能理论，社会工作者在实践中应该（ ）。

- A. 鼓励服务对象聚焦于自身的不足并向其输入希望
- B. 鼓励服务对象在人际互动中学习解决问题的经验
- C. 协助服务对象明确社会工作者是解决问题的主体
- D. 协助服务对象认识到社会工作者是其改变的媒介

答案：B

【解析】索罗门从增强权能的理论出发，提出从四个方面帮助服务对象提高权能：①协助服务对象确认自己是改变自己的媒介；②协助服务对象了解社会工作人员的知识和技巧是可以分享和运用的；③协助服务对象认识到社会工作者只是帮助其解决问题的伙伴，服务对象自己才是解决问题的主体；④协助服务对象明确无力感是可以改变的。

24. 刘女士因生活压力大，前来向社会工作者求助。社会工作者小王在认真分析刘女士的情况后，既重视解决她的心理问题，也重视去改善导致压力问题的社会环境因素。小王的上

述做法依据的是（ ）。

- A. 萨提亚家庭治疗模式
- B. 心理社会治疗模式
- C. 认知行为治疗模式
- D. 任务中心治疗模式

答案：B

【解析】心理社会治疗模式的理论围绕的核心是心理因素和社会因素之间的关联，包括内部的心理、外部的环境以及两者之间的相互影响三个方面。心理社会治疗模式假设，服务对象问题产生的原因可以概括为 3 个方面：不良的现实生活环境、不成熟或者有缺陷的自我和超我功能以及过分严厉的自我防卫机制和超我功能。其中，不良的现实生活环境表现为过大的现实生活压力或者缺乏个人社会功能发挥的机会。题中，小王的做法依据的是心理社会治疗模式。

25. 李先生中年失业，多次找工作未果，失去了信心，整日借酒消愁，妻子为此跟他离了婚，带着孩子搬走了。李先生找社会工作者小林倾诉：“我太没用了，活着真没意思。”小林说：“李先生，您已经在非常努力地找工作了，只是因为经济形势暂时不好，工作不好找，您别灰心，我们一起再看看是否有其他工作机会。”小林的上述回应所遵循的危机介入原则是（ ）。

- A. 限定目标
- B. 反映感受
- C. 提供支持

D. 替代选择

答案：A

【解析】危机介入模式的重要原则包括：及时处理、限定目标、输入希望、提供支持、恢复自尊和培养自主能力。其中，限定目标原则，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。只有把精力集中在目前有限的目标上，社会工作者才能与服务对象共同协商和处理面临的危机。题中，小林的回应遵循危机介入的限定目标原则。

26. 社会工作者注重自身品格和态度的培养，强调个案辅导过程应以服务对象为中心建立伙伴关系，创造一个有利于服务对象自我成长的环境，帮助服务对象通过个人的力量实现改变。上述内容反映出社会工作者采用的是（ ）。

- A. 理性情绪治疗模式
- B. 人本治疗模式
- C. 任务中心模式
- D. 行为治疗模式

答案：B

【解析】人本治疗模式改变了以往个案辅导模式的工作重点，注重以服务对象为中心创造一种有利于服务对象自我发展的辅导环境，具有注重社会工作者自身的品格和态度、强调个案辅导关系以及关注个案辅导过程等特点。题中，社会工作者采用的是人本治疗模式。

27. 7 岁的阳阳在娇惯中长大，当其想法不能得到满足时，父母会因其哭闹而妥协。阳阳成了整个家庭的“小太阳”。根据结构式家庭治疗模式，该家庭关系结构属于（ ）。

- A. 倒三角
- B. 纠缠
- C. 三角缠
- D. 疏离

答案：A

【解析】米纽秦总结了病态家庭结构的基本方式，具体包括：①纠缠与疏离，即家庭系统中各子系统之间的边界不清晰就会出现纠缠与疏离的现象。纠缠是指子系统之间的关系过分密切；疏离是指子系统之间的关系过分疏远。②联合对抗，即当家庭成员之间出现相互冲突的现象时，有些成员就会形成同盟，与其他成员对抗。③三角缠，即家庭成员之间通过第三方实现相互沟通交流，把第三方带入两人的互动关系中。④倒三角，即有些家庭的权力并不集中在父母亲手里，而由孩子掌握，出现权力结构的倒置现象。题中，该家庭关系结构属于倒三角。

28. 80 岁的张大妈向社会工作者诉想去住养老院的事情，她说：“我一想到搬家就害怕，我住在这里有老邻居，到那儿我一个人也不认识，很紧张，怎么办呢？”此时，社会工作者最佳的同理回应是（ ）。

- A. “你一离开家就担心，是舍不得老邻居和朋友吧，我会常陪他们去看你的。”
- B. “听起来你很害怕离开熟悉的环境，但那里的人也很好，有各种丰富的活动，你都可以去参加啊。”
- C. “不要担心，你很快会在那里交到新朋友，养老院里有人照顾，说不定你还觉得该早点儿去住呢。”
- D. “听起来你对搬家有很多复杂的想法，一方面你想住进去，这样可以得到更多照料，另一方面你又很担心自己会孤单、寂寞，希望你熟悉的人在一起。”

答案：D

【解析】根据专业技巧运用的目的和作用，可以把个案会谈技巧分为支持性技巧、引导性技巧和影响性技巧。其中，支持性技巧是社会工作者借助口头和身体语言，让服务对象感受到被理解、被接纳的一系列技术。主要包括：①专注。即社会工作者借助友好的视线接触、开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。②倾听。即社会工作者用心聆听服务对象传达的信息，理解服务对象的感受。③同理心。即社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的思想和要求。④鼓励。即社会工作者运用口头语言和身体语言的方式肯定服务对象的一些积极表现。题中，社会工作者应理解张大妈的想法，针对她的担心，设身处地体会其内心感受，缓解其紧张情绪。

29. 社会工作者小王在例行社区走访中，发现有位老伯常在街心花园默默发呆，小王主动与老伯交谈，得知他老伴刚刚去世，儿子在国外工作，也没什么朋友，老伯觉得孤单寂寞，小王在征得老伯同意后，开始为老伯提供个案服务。该服务对象来源属于（ ）。

- A. 外展工作
- B. 本人求助
- C. 个案访视
- D. 社区转介

答案：A

【解析】个案管理的服务对象通常都是通过各种转介以及外展（又称主动接触）等方式成为服务对象的。需要个案管理的个案，一般来自医院、社会服务机构、村委会、社区居委会、邻居、家庭照顾者或者服务对象的主动求助。社会工作者发现个案的途径有两种：①个案可能通过各种转介的渠道接触服务机构（如其他机构转介、家庭、社区组织、警察、学校和自我转介等），当他们接触服务机构时，机构要做好准备接受案主，提供服务；②有些机构可能会通过外展的方式深入社区，寻找或鼓励潜在的案主进入服务机构，让他们有机会获得服务机构提供的各类服务。题中，个案服务来源于外展工作。

30. 社会工作者小汪在社区开展小组服务，小组成员包括目前已成功戒毒的康复人员和刚回归社会的戒毒人员，在小组中，针对刚回归社会的戒毒人员的困惑和遇到的困难，已成功戒毒的康复人员介绍了自己戒毒的心路历程，戒毒前后生活的变化，以及不复吸的经验，帮助刚回归社会的戒毒人员增强远离毒品的信心。此小组的工作类型主要是（ ）。

- A. 教育小组
- B. 成长小组
- C. 支持小组
- D. 治疗小组

答案：C

【解析】支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组成员组成的。通过小组成员彼此之间提供的信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。在我国社会工作实务中，支持小组近年来发展很快，如“单亲家庭自强小组”“癌症患者小组”、针对吸毒人员的“同伴治疗小组”等。

31. 针对部分高三学生因学习任务繁重，出现焦虑、失眠，学习效率下降的情况，社会工作者小于举办了一个“放飞心灵”小组，目的是帮助高三学生学习自我减压方法，释放压力，调适心情，降低焦虑，提高学习效率。该小组依据的是（ ）。

- A. 阿德勒式小组理论
- B. 精神分析小组理论
- C. 行为治疗小组理论
- D. 完型治疗小组理论

答案：C

【解析】行为治疗是指以各学习理论流派为基础建立起来的多样化的技术和方法的应用。其基本假设是：所有的问题行为，非理性的认知方法、情绪都是后天学习的结果，它们可以经由新的学习历程而得以矫正，从而发展出一套控制自己的人生、有效处理当前和未来问题的方法。常见的行为治疗小组包括社会技能训练小组、肯定训练小组、压力管理小组、自我指导行为改变小组等。题中依据的是行为治疗小组理论里的压力管理小组。

32. 下列社会工作服务中，运用小组工作中直接干预方法的是（ ）。

- A. 运用角色扮演的的方法，促使组员行为改变
- B. 采用家庭作业，为组员提供经验性学习的机会
- C. 运用结构化角色的技巧，帮助组员重新定位角色
- D. 通过赞扬、鼓励等方式，促成组员正向行为的养成

答案：D

【解析】直接干预法是指社会工作者以治疗者的角色直接影响组员的行为，一般发生在小组自身还缺乏相应的资源和经验，无法协助组员解决面对的问题时，或有个别组员孤立于小组之外的时候。具体做法有：①作为小组的核心人物，社会工作者可以通过自身的权威和组员对自己的信任，关心组员，鼓舞组员的士气，帮助和影响组员行为的改变。②作为小组规范及规章制度的象征性人物，社会工作者可以通过赞扬、奖励等促成组员某些正向行为的形成，或用警告、惩罚等措施来抑制和改变某些组员的某些不良行动。③作为组员角色的分配者，社会工作者可规定组员在特定活动中的角色，以及角色的需要及各角色间的关联；利用社会规范引导组员进入角色，鼓励和训练组员履行角色。

33. 在小组结束阶段，社会工作者帮助组员保持小组经验的正确做法是（ ）。

- A. 让组员在小组中模拟练习他们学到的行为规范
- B. 评估组员参加小组的心理感受和行为改善情况
- C. 协助组员从小组中获得新的认知并转变为行动
- D. 提醒组员注意小组目标或与其一致的个人目标

答案：A

【解析】在小组结束阶段，社会工作者应该协助组员保持已经改变了的行为，并在日常生活中运用在小组中获得的成长经验。主要方法有：①模拟练习。模拟现实的生活环境，让组员在小组中练习他们学到的行为规范等。②树立信心。观察组员的变化，鼓励和肯定，让他们对离开小组后的生活充满信心。③寻求支持。帮助组员得到其家人、社区或周围其他人的支持，以维持在组员身上已经产生的变化。④鼓励独立。鼓励组员独立地完成工作，逐步降低小组对组员的吸引力，以避免其在结束时对小组的过度依赖。⑤跟进服务。如转介、跟进聚会、安排探访等。其中跟进聚会通常安排在小组结束后的两个月、三个月或半年后。

34. 某社区服务中心召开了一次社区老年人参与的讨论会，主要议题是讨论在本社区如何开展养老服务，老人们发言都很踊跃，持不同观点的人都想争取社会工作者的支持。此时，社会工作者适宜采取的技巧是（ ）。

- A. 鼓励
- B. 提问
- C. 限制
- D. 中立

答案：D

【解析】主持小组讨论的技巧主要包括：①开场的技巧；②了解的技巧；③提问的技巧；④鼓励的技巧；⑤限制的技巧；⑥沉默的技巧；⑦中立的技巧；⑧摘述的技巧；⑨引导的技巧；⑩讨论结束的技巧。其中，中立的技巧是指，在小组讨论中，可能因为对某一个问题的观点不一致而发生争论，而争论的双方都希望社会工作者能支持自己的观点时，社会工作者的中立很重要，应避免与组员争论，不偏袒或属意任一方；不判断他人意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，但不予决断，仅作利弊分析或事实论述；随时保持中立的位置。

35. 某老年公寓社会工作者为新入院的老人开设了一个“美好生活大家创”的小组，其宗旨是促进老人之间的理解与支持。此小组第三节的主题是“相亲相爱的伙伴”，最适合本节活动的是（ ）。

- A. “你争我抢”：大家一起抢凳子
- B. “你找我拼”：一起完成牡丹花拼图
- C. “击鼓传花”：说出三个好朋友的名字
- D. “我的生活我做主”：说出自己最向往的老年生活

答案：B

【解析】小组活动在小组工作中具有特别重要的意义。为了实现小组工作的阶段性目标和最终目标，小组活动实际上发挥着穿针引线或架桥铺路的作用。在设计小组活动时，社会工作者应该掌握和考虑以下几点：①扣紧小组目标。围绕小组工作的总目标或最终目标，根据小组工作各个阶段的目标要求，设计好与这些阶段相适应的一系列小组活动方案。②考虑组员的特征及能力。③小组活动的基本要素。④经验分享环节。AC 两项，小组活动的目标是促进老人之间的理解与支持，结合老人们的身体素质，不适合玩抢凳子和击鼓传花等对抗性质的活动。D 项内容不贴合活动主题。

36. 社会工作者小方拟推动成立一个“爱绿护绿”的小组，关注社区绿化问题。小方与居民老李和老张谈了这个想法，他们表示愿意加入，但说目前参与的人太少，没有信心做好。针对这一情况，小方最适宜的做法是（ ）。

- A. 向他们说明参与小组不需要太多时间，并能中途退出
- B. 向他们说明决定参与的居民中有他们的老朋友
- C. 说明加入小组的好处，坚持邀请他们加入小组
- D. 肯定他们积极参与的想法，鼓励他们加入小组

答案：D

【解析】社会工作者说服居民参与的技巧包括：①当被动员的居民以自己能力不够为由拒绝参与时，社会工作者可以通过强调熟人参与、互相帮助以及成功先例等策略来说服对方。②被动员的群众以没有时间作为拒绝参与的理由，社会工作者可以通过减少参与的代价来说服对方，如减少时间、可以中途退出等。③被动员的居民因为目前参与的人数太少

而没有信心，社会工作者可以用赞赏对方、体谅他人、尽力改变现状、动之以情等策略回应对方。

37. 某“城中村”聚居了大量外来人口，最近有居民反映，有部分租户图方便将杂物随意堆放，导致社区存在较大的火灾隐患。社会工作者拟采用地区发展模式开展服务，其基本假设是（ ）。

- A. 政府向该社区投入的消防资源不足
- B. 该社区房东和租户的利益冲突较大
- C. 该社区居民有解决火灾隐患问题的潜力
- D. 该社区火灾隐患可以通过渐进方式解决

答案：C

【解析】地区发展模式的假设包括：①对社区构成的假设。认为社区居民对社区公共事务缺乏关心，居民间关系淡漠，缺乏解决问题的能力。②对社区人群关系的假设。认为社区居民能够在追求共同利益的基础上，进行交流沟通，讨论社区问题，寻找广泛认同的解决问题的方案，并形成相互合作，促进社区的进步和发展。③对个人及其个体行为动机的假设。在地区发展模式看来，社区居民是具有丰富潜能的群体，其应该是愿意参与社区事务，仅是能力没有得到充分开发。

38. 下列做法中，体现社会策划模式中理性原则的是（ ）。

- A. 尊重人的理性，将社区居民看作解决问题的专家
- B. 强调过程的理性，在工作中设定清晰的目标和行动方案
- C. 采用整体的思维，从根本上“一揽子”解决社区的多重问题
- D. 重视民主原则，让服务对象在收集和分析资料时占据主导位置

答案：B

【解析】社区策划模式的特点包括：①注重任务目标的实现；②强调运用理性原则处理问题；③注重自上而下的改变；④指导社区未来变化。其中，强调运用理性原则处理问题体现在两方面：①强调过程的理性化，包括工作中设定清晰的目标和价值取向，设计可行性方案，预估方案的收益与代价，比较和选择代价最低、效果和效率最佳的方案实施；②强调技巧的科学化，特别是运用科学方法，包括运用定量和定性研究方法收集、分析和解释资料来协助作出决定。

39. 社会工作者进入社区后要对社区的基本情况有一个初步认识。下列指标中，属于社区资源的是（ ）。

- A. 居住群体的特征
- B. 社区的环境设计
- C. 社区的社会服务
- D. 居民的生活习惯

答案：C

【解析】社区内的资源主要包括社区里的公共设施、教育机构、医疗单位、社区组织、金融机构、商业场所等。社会工作者可以从以下几方面了解社区资源：①它们所在的位置和日常运作以及对社区居民生活的影响；②资源被利用情况；③社区居民参与状况。此外，社会工作者也需要了解社区目前提供了哪些社会服务，这些服务是如何输送给社区居民的。

40. 社会工作者在社区开展工作时，需要与街道办事处、居委会、物业公司、辖区单位等多种组织建立关系，共同服务居民，建设社区。在与各类组织打交道的过程中，社会工作者应遵循的一般原则是（ ）。

- A. 尽早开始联络，为合作奠定基础
- B. 保护各方利益，实现利润最大化
- C. 以社区问题为中心维系关系，彼此保持一定距离
- D. 以感情联络为纽带，通过口头沟通明确合作责任

答案：A

【解析】组织之间应该如何交往，社会工作者可遵循的一般性准则包括：①尽早与各组织交往，为未来可能的合作奠定基础；②交往时要协助各方了解各自可获得的利益，树立利益共享的印象；③交往各方可以签订合作协议，表达合作期望、目标和守则，强化和规范合作关系；④要注意主动维系组织间的交往关系。

41. 社会工作者小王计划为社区失独老人家庭建立社会支持网络，他首先对社区现有的网络形态和网络功能进行分析。下列内容中，属于社会支持网络功能分析的是（ ）。

- A. 社会工作者与社区志愿者的数量
- B. 部分楼门邻居面对面交流的频次
- C. 志愿者陪伴关怀失独老人的状况
- D. 失独老人与亲属朋友的联络方式

答案：C

【解析】发展社区支持网络的方法包括：①网络分析。主要包括网络形态和网络功能的分析。其中，网络功能分析是指通过对网络成员互动的内容、方向和结果的描述和分析，社会工作者可以了解网络对其成员是否起到支持作用以及是何种支持。②发展自助小组。协助困难人群建立自助小组是帮助其发展社区支持网络的重要途径。③发掘和培育志愿者的技巧。发掘和组织志愿者参与是发展社区支持网络的重要手段之一，主要方式有：主动邀请，由近及远；建立平等合作关系；提供参与和成长的机会；明确方向、提供资源、回应需要、多加鼓励。题中，属于社会支持网络功能分析内容的是志愿者陪伴关怀失独老人的状况。

42. 社会工作者在社区开展助推社区社会组织工作，为了培养居民带头人的领导力，社会工作者采用工作坊的方式开展培训。该工作坊的培训重点应聚焦于（ ）。

- A. 学习民主协商方法

- B. 掌握活动策划原理
- C. 提高文字表达能力
- D. 了解财务报账流程

答案：A

【解析】地区发展模式中社会工作者担任中介者的角色，协调各方面的社区团体和个人，促进彼此之间的沟通和合作，调动社区内外资源，改善社区的问题。例如在广东某社会工作发展中心的社区工作者，通过“乡村旅社”“妇女手工作坊”“乡村互助组和专业合作社”等形式，开发农村社区内部资源，连接城市社区外部资源，促进城乡资源互惠共享，推动城乡交流与合作，实现城乡公平贸易，共创生态文明与可持续生计的目标。题中，采用工作坊的方式，有助于协调社区内各方人员、资源，改善社区存在问题，工作的培训重点在于学习民主协商方法。

43. 某老旧小区楼房年久失修，不少楼门的楼梯台阶较陡且没有扶手，给老年人出行带来困难。为此，社会工作服务机构拟通过动员居民群策群力解决问题。在选择动员方法时，社会工作者应优先考虑的因素是（ ）。

- A. 机构的财力和场地资源
- B. 居民对参与途径的偏好
- C. 居民对问题的关注程度
- D. 社会工作者擅长的宣传手段

答案：C

【解析】以人为中心，促进社区居民的成长和进步，是社区工作的重要目标和实践原则。社区工作的任务是解决社区问题，而过程目标强调人的发展，即发展居民之间的相互关心和合作态度，培养居民解决社区问题的能力和信心。社会工作者需要经常提醒自己：社区工作的最终理想是要帮助社区建立集体能力，通过群策群力的方式，促进社区的根改变，社区居民的成长和进步是核心和长远的任务。只有社区居民共同关注社区事务，有责任意识参与社区建设，才能形成社区的可持续发展。题中，在选择动员方法时，社会工作者应优先考虑居民对问题的关注程度。

44. 老李是一家社会服务机构的总干事，机构的主要收入来源单一，又很不稳定。老李虽有心扩大机构规模，拓展新的业务，但由于人手不足，迟迟没能下定决心。针对上述问题，从社会服务机构规划角度看，老李适宜采取的做法是（ ）。

- A. 与机构高层管理者进一步澄清机构的使命宣言
- B. 与机构中层管理者共同拟定和完善策略性计划
- C. 与机构基层管理者共同拟定和完善运作性计划
- D. 与机构基层管理者共同拟定和完善策略性计划

答案：B

【解析】社会服务机构规划大致分为三个层次内容，分别为：①使命宣言，是由社会服务机构的决策者和高层管理者拟定，通过文字表述出来的机构的宗旨，内容一般反映机构本身的信念、价值观及其在社会上所要建立的地位。②策略性计划，是一种中期的计划，一般由机构中高层和中层管理者共同拟订，是对未来3~5年的发展作出预估后，而制定的工作方针，也是机构整体的目标和方向。③运作性计划，是由社会服务机构的基层和中层管理者共同拟订，是对机构目前的工作订立的具体可测量的短期服务指标，较为常见的是机构的年度计划，它是机构具体的行动计划。

45. 某社会工作服务机构对本机构的服务项目进行了评估，尤其重视已完成项目的效果评估。

下列内容中，属于效果评估的是（ ）。

- A. 服务流程管理情况
- B. 服务项目的进度情况
- C. 项目经费支出情况
- D. 服务对象的改善情况

答案：D

【解析】方案的评估一般采用两种方法：①过程评估。关注方案进行过程中服务对象和人数变化，服务方案中必须完成的主要工作项目的完成情况、资源使用情况、经费支出情况是否按照预定的日期进行。②效果评估，主要测量的是方案实施后所产生的效果。

46. 小张毕业后，与几位同学一起创办了一家社会工作服务机构并被选为总干事。小张发现，虽然自己有管理权力，但同事毕竟都是大学同学，做好机构领导并不容易。在这种情况下，小张适宜采取的做法是（ ）。

- A. 通过严明工作纪律和实施奖惩措施，把权力集中在自己手中
- B. 让团队成员在完成工作和服务任务时自我管理，自我决定
- C. 建立参与机制，与团队成员共同讨论决定机构的重要事项
- D. 预先安排好各项工作程序和方法，要求团队成员执行

答案：C

【解析】美国心理学家勒温根据领导者如何运用他们的职权将领导方式划分为专制型、民主型（参与型）和放任型。其中，民主型领导方式的特点是：①所有的政策是在领导者的鼓励和协作下由团体成员讨论决定，政策是领导者和下属共同智慧的结晶；②分配工作时，尽量照顾到个人的能力、兴趣和爱好；③对下属的工作，安排得不那么具体，下属有相当大的工作自由、较多的选择性和灵活性；④主要应用个人权力和威信，而不是依靠职位权力和命令使人服从，谈话时较多使用商量、建议和请求的口气，较少下达命令；⑤积极参加团体活动，与下属没有心理上的距离。

47. 某社会工作服务机构负责人老刘发现，社会工作者小张因在年度考核中未获得优秀而情绪低落，工作表现也不够积极，且常对同事说：“我总是做不到最好，得不到大家的认可。”针对小张的情况，老刘恰当的做法是（ ）。

- A. 对小张进行批评教育，让其轮换岗位
- B. 让小张参与机构决策，并适当增加其福利
- C. 增加小张的工作量，并安排其他同事与他同组
- D. 与小张讨论其表现，并协助制订个人发展计划

答案：D

【解析】社会服务机构领导激励员工的方式主要包括：①了解员工的个别差异。管理者要充分认识到这种差异，尽可能根据个人的特点分配工作。②用目标引导员工，增进其对工作的兴趣。机构管理者为每位员工确定一个特定的具有挑战性的工作目标，激励员工为实现这个目标而努力。③提供员工参与决策的机会。为了提升员工的士气、促进机构上下级之间的沟通以及提高员工对工作的满足感，社会服务机构的管理者应提供机会让员工参与机构决策，并允许员工对自己的福利待遇、机构的未来发展方向、机构服务推行方式等提出建议。④协助员工制订职业生涯发展计划。机构管理者要协助员工制订员工职业生涯发展方案计划，使其有机会评估自己

的技能、潜能和事业前程，将个人目标和机构目标有机地结合起来。题中，老刘应当与小张讨论其表现，并协助其制定个人发展计划从而使小张有机会评估自己的技能、潜能和事业前程，恢复信心，提升工作积极性。

48. 某社会工作服务机构为了加强志愿者队伍建设，制定了详尽的志愿者工作规范，对志愿者进行分组、分工，开展志愿者培训。上述做法所发挥的志愿者管理功能是（ ）。

- A. 组织
- B. 规划
- C. 领导
- D. 控制

答案：A

【解析】机构借助志愿者进行服务工作，因此，志愿者管理实际上是一种人力资源管理。志愿服务人力资源管理的内容包括规划、组织、领导、控制。其中，组织的具体内容包括：①志愿者组织的结构设计；②志愿者的分组、分工；③规范的制定；④制度的制定；⑤授权；⑥志愿者的工作流程；⑦志愿者的招募及甄选；⑧志愿者的教育训练。

49. 某社会工作服务机构的年度工作报告中包括以下内容：（1）机构财务收支情况；（2）机构开展社会公益活动回报社会情况；（3）机构各服务项目的服务满意度统计结果；（4）机构的内部组织结构及管理制度执行情况。从充分展现公信力的角度看，该机构仍需要在年度工作报告中补充的交代内容是（ ）。

- A. 政治交代
- B. 专业交代
- C. 服务交代
- D. 行政交代

答案：B

【解析】社会服务机构公信力的展现，是要求机构根据社会福利的多元交代特质，主动、积极和负责地向社会提供机构的经费使用情况资料、服务成效评估资料，以证明机构履行了社会职责、满足了服务对象的需要。这些交代包括：①财政交代，主要是向提供或赞助服务经费的政府、基金会、捐款人提供财务报告，证明资金使用的适当性和效益；②政治交代，主要是向立法和权力机构、社交媒体交代机构履行社会责任和义务的情况；③专业交代，机构要证明其聘用的社会工作者在服务中遵守社会工作守则、坚守专业操守并提供了达到良好专业水平的服务；④服务交代，社会服务机构不仅要向服务对象提供服务，而且要提供令其满意的服务，而服务对象满意度的评估不但要反映问题的解决程度，也要证明服务是在机构内部严谨的行政监督、专业督导下提供的；⑤行政交代，主要说明机构内部管理制度和程序的正常运作，包括向董事会、管理人员和前线工作人员等作交代。

50. 我国的社会福利行政体系运作方式呈现出多元主体互动的趋势。关于这一趋势具体表现的说法，正确的是（ ）。

- A. 政府和企业各自承担在社会福利供给中的应尽责任
- B. 政府在社会政策实施问责制度中重点强调内部监督
- C. 社会政策对象在受助过程中一般是被动接受福利
- D. 自上而下政治模式的主导地位受政策对象的影响

答案：A

【解析】改革开放以来，特别是近几年来，我国制定了内容丰富的社会政策。不但政府承担社会福利责任，企业也负有社会保障的责任。另外，一些民间组织也进入某些社会服务领域。因此，社会福利行政运行方式呈现出多元主体互动的局面：自上而下的政治模式仍然占主导地位，但政策实施进程也受到了下层和政策对象的影响；与财政体制相一致，社会福利（社会保障）的责任也主要由各级政府分担。

51. 某社会工作服务机构的服务对象主要是青少年。为了促进社会工作服务品质的提升，机构督导老王要求社会工作者在每次个案会谈结束后，都要完成会谈记录，评价服务对象的表现，并提出下一次会谈的目标。老王在每一次督导中都会结合社会工作者的会谈记录，进行有针对性的指导。从行政性督导的角度看，老王的督导工作内容属于（ ）。

- A. 工作授权
- B. 工作监督
- C. 工作计划
- D. 工作分析

答案：B

【解析】行政性督导主要提供“组织的结构性”和“完成工作所需资源的可近性”支持。行政性督导工作的主要内容包括：①社会工作者的招募和选择；②安置和引导工作人员；③工作计划和分配；④工作授权、协调与沟通；⑤工作监督、总结和评估，监督的任务包括听取工作人员的口头汇报、阅读书面记录和统计报告；⑥督导者扮演多种角色。题中，老王在每次督导中都会结合社会工作者的会谈记录进行指导，属于工作监督。

52. 为了激发志愿者参与服务的动机，社会工作者需要发挥支持性功能，督导志愿者为服务对象提供高品质的服务。下列志愿者督导的做法中，属于发挥支持性功能的是（ ）。

- A. 帮助志愿者了解服务对象的特点
- B. 教导志愿者掌握服务的介入方法
- C. 开展志愿者技能培训与资格认证
- D. 强化志愿者自我功能并建立自信

答案：D

【解析】支持性督导的任务是对工作人员予以心理和社会关系方面的支持，以使其更好地开展服务。其工作内容包括：①疏导情绪。督导者协助被督导者适应和处理服务过程中感到的挫折、不满、失望、焦虑等各种情绪，增强被督导者的自我功能。②给予关怀。督导者通过给予关怀与支持，让被督导者在工作过程中有安全感，并愿意尝试新工作。③发现成效。督导者协助被督导者发现工作成效，并能自我欣赏，激发被督导者的工作情绪和士气，并对机构逐渐产生认同感和归属感。④寻求满足。督导者给予被督导者从事专业的满足感和价值感，促进其对专业的认同，进而愿意持续投身于社会服务工作。ABC 三项属于教育性督导的内容。

53. 某社会工作服务机构的督导赵老师要求各个服务部每个月都要组织一次同事督导。执行了一段时间后，她发现在同事督导过程中，大家碍于面子，彼此提出的意见反馈都无关痛痒，并且刻意回避争论，以免伤了和气，同事督导的效果大打折扣。针对这一问题，赵老师应采取的措施是（ ）。

- A. 建立同事督导自由氛围，鼓励同事间宣泄负面情绪
- B. 强调同事督导的权威，要求同事间改进工作作风
- C. 引导制定同事督导规则，鼓励同事间坦诚交流
- D. 强调同事督导的秩序，避免同事间非正式交流

答案：C

【解析】同事督导是指具有相同需求、观点或技术层次的个人和一群社会工作者，通过个别互惠方式或团体讨论方式进行的互动过程。同事督导的优点包括：①在督导过程中，专家的权威降到最低，没有权威现象；②参与者可以在最方便的时间组织和安排督导会议；③不需要付费；④对于非常有经验的社会工作者，选择同事督导方式更容易有收获。同事督导会议组织的技巧包括：①设定基本规则，如均衡分配时间给每位成员表达意见和反馈，避免无意义的奖励式意见等；②每一次会议都要安排一定时间让所有成员表达他们对团队的希望和需求，如需要别人倾听自己的诉说、需要给予回应、希望给予下一步服务的建议、希望得到协助、以便作出选择等；③安排一些非正式交流时间，这些非正式交流时间可以让成员在会议正式程序外有机会进行更加充分的交流。

54. 在社会工作督导过程中，督导开展期的主要任务是（ ）。

- A. 促进相互熟悉
- B. 明确督导形式
- C. 综述学习过程
- D. 督促自我改进

答案：B

【解析】从督导者与被督导者的相互影响的过程看，督导过程可分为 4 个阶段，具体包括：督导前期、开展期、工作期和终结期。其中，开展期的重要任务是建立互相信任和双方同意的督导形式，并以口头或书面的形式确定。督导者要和被督导者一起分享督导的目的，清楚描述双方的角色、期望与要求，并征求被督导者的意见。

55. 社会工作者小芳工作非常努力，但最近有两次活动收效不佳，令她有些气馁。督导老梁了解到这两次活动效果不佳主要是受外在环境的影响，对小芳表示理解。此时老梁最适宜采用的督导技巧是（ ）。

- A. 角色扮演
- B. 分享感受
- C. 保持沉默
- D. 摘要澄清

答案：B

【解析】同感是社会工作最基本也是最重要的技巧。督导者不要刻意与被督导者保持距离，反而应该注意关心被督导者。当被督导者谈到感受时，督导者要勇于面对，并能够就被督导者的处境给予自然回应。最后，督导者应能总结被督导者所面对的问题，这样才能

使他知道你了解他的处境和感受。题中，老梁需要和小芳分享感受，引导她分析活动收效不佳的原因，帮助她恢复信心，排解工作压力。

56. 关于社会工作研究方法论的说法，正确的是（ ）。

- A. 马克思主义方法论符合社会工作整体视角的内涵
- B. 建构方法论符合社会工作研究的实务导向
- C. 实证方法论符合社会工作强调的“当时当地”的意境
- D. 反证方法论符合社会工作强调的服务双方平等合作的原则

答案：A

【解析】与社会工作研究有关的方法论主要有实证主义方法论、反实证主义方法论、马克思主义方法论、建构主义方法论等。A 项，马克思主义方法论的特点为：①基于纵向视角，客观世界必然是动态的；②注重事实与整体。其历史视角、动态取向与社会工作注重过程导向遥相呼应；将社会作为整体，与社会工作的整体视角的内涵比较吻合。B 项，建构主义方法论强调事实是人们建构的并受环境影响，不同人对同一问题有自我结构，以及研究结果是主体互动而达到生成性理解，而社会工作正是强调服务双方秉持伙伴关系从而共同参与解决具体议题。C 项，实证主义方法论大致呼应宏观社会工作方面的研究，其价值中立主张是社会工作研究伦理的基本要求；强调研究的实践功能，符合社会工作研究的实务导向性。D 项，反实证主义方法论具有人文主义倾向，强调事物的不可重复性，较符合社会工作强调的“当时当地”的意境。

57. 某社会工作服务机构 11 位社会工作服务者的工作年限，分别是 10 个月、29 个月、12 个月、41 个月、24 个月、18 个月、54 个月、24 个月、46 个月、30 个月和 42 个月。这些社会工作者工作年限的众数和中位数分别是（ ）。

- A. 24 个月和 29 个月
- B. 30 个月和 29 个月
- C. 54 个月和 24 个月
- D. 54 个月和 30 个月

答案：A

【解析】统计分析可以描述单变量的集中趋势和离中趋势。通过社会科学统计软件包，可以计算众数、中位数和平均数等反映集中趋势的指标。其中，中位数是指最中间的指标水平，众数是指出现最多的指标值。题中，工作年限为 24 个月的有两人，其余均为一，则 24 个月为众数；将题目中 11 人的工作年限从小到大排列，位于最中间的是 29 个月，则为中位数

58. “四点半课堂”项目顺利结束后，项目负责人小王撰写了该项目总结评估报告，与需求评估报告、项目方案书相比，下列报告内容中，仅属于项目总结评估报告的是（ ）。

- A. “四点半课堂”项目的操作性目标
- B. “四点半课堂”项目学生参加的意愿
- C. “四点半课堂”项目实施的时间进度表
- D. “四点半课堂”项目中学生的成绩变化

答案：D

【解析】把握需求评估报告、项目方案书和项目总结报告的不同结构，是社会工作者的基本功。需求评估报告的结构与研究报告的一般结构大致相同，包括：标题；引论；研究问

题、目标和意义；文献回顾；研究方法；研究发现；讨论和建议；附录以及参考文献。项目方案书包括主题、基本背景、需求评估、项目目标、工作模式、实务内容、经费结构、时间进度、附录、参考文献等部分。项目总结评估报告，基本结构包括主题、项目背景、需求评估、项目目标、工作模式、实务内容、服务效果、讨论和建议、附录、参考文献等部分。需求评估报告与项目方案书均在实施前完成，所以学生在项目中的成绩变化只能在项目总结评估报告中体现。

59. 当采用焦点小组的方法收集资料时，研究者适宜的做法是（ ）。

- A. 不限制主题，请被访问者自由发言
- B. 请被访问者轮流回答问题，无需交流
- C. 运用语言技巧，鼓励被访问者之间充分互动
- D. 利用群体压力，追问被访问者一些敏感问题

答案：C

【解析】焦点小组是将许多对象放在一起同时进行的集体访问。访问过程不仅是访问者和被访问者的互动过程，而且是被访问者之间的互动过程。焦点小组的规模不宜太大（10人左右），事先应告知主题、要求、时间、地点等，主持人采用语言技巧，发挥抛砖引玉、穿针引线等作用，激励成员自由发言，积极表达意见，“不批评”是其重要原则。焦点小组可以发挥团体动力，通过多层次互动，启发、补充、修正与主题相关的资料；但是由于存在群体压力，不适合访问敏感问题。

60. 社会工作专业硕士生小芳计划采用行动研究方法，进行失独老人专业社会工作服务介入研究，并以此作为毕业论文的选题。下列小芳的做法中，属于行动研究的是（ ）。

- A. 独立设计、实施、评估与完善失独老人专业社会工作服务方案
- B. 在为失独老人服务过程中与他们一起不断讨论和改进服务
- C. 通过已有的失独老人项目的分析讨论专业社会工作介入服务
- D. 跟踪不同机构失独老人专业社会工作服务并总结其服务经验

答案：B

【解析】行动研究，是指被研究者不再简单地作为研究对象，而是与问题有关的所有其他人员一起参与研究和行动，他们将研究发现直接应用于行动，对问题情境进行全程干预，进而提高自己改变社会实践的能力。其特点为：①注重实务导向；②研究场域与实务场域合一；③重视民主参与，在此过程中，实务工作者是主要研究者，学者专家是咨询顾问，服务对象是实务乃至研究的参与者，各方在研究和行动中平等互动，共同推进实务发展；④兼具批判建构功能，描述和分析各方主体的深层信息，指出其不足，发现其原因，提出修订思路并在后续实践中实施。ACD 三项，失独老人仅仅是研究对象，缺乏与他们之间的互动。

## 二、多项选择题

1. 关于西方社会工作发展特征的说法，正确的有（ ）。

- A. 社会问题的不断变化和社会结构的多元化扩展了社会工作服务对象
- B. 治疗—预防、救助—发展和权利—服务等成为新的社会工作目标模式
- C. 在政府部门主导推动下，民办社会工作机构得以迅速发展

- D. 在社会工作实践中以问题为本的整合社会工作已经成为发展的新趋势  
E. 西方宗教改革与发展过程就是西方社会工作发展过程

答案：AD

【解析】西方社会工作发展特征包括：①专业方法的发展。在社会工作实践中以问题为本、灵活运用多种方法已经成为新的趋势。②目标模式的变化。治疗—预防、救助—发展成为社会工作基本思路，权利—服务成为社会工作的目标模式。③工作对象的拓展。随着社会问题的变化和人们对人类生存问题认识的变化及社会的不断进步，社会工作的服务对象也在不断拓展。④多种服务模式的发展。20 世纪中期以后呈现出人本主义模式、赋权增能模式、女权主义模式、后现代模式等多种理论模式并存、多种工作方法竞相发展的局面，社会工作不断繁荣发展。

2. 社会工作者小王发现社区居民彼此之间并不熟悉，一些居民连对门的邻居都不认识。为促进居民交往，小王组织了社区邻里节活动，取得良好效果。小王的此项工作体现的社会工作功能有（ ）。

- A. 自上而下化解社区矛盾  
B. 推进和谐社区建设  
C. 解决社会排斥问题  
D. 解决社会不平等  
E. 协助社区居民建立社会资本

答案：BE

【解析】社会工作是现代社会制度体系不可或缺的组成部分，它通过提供服务、解决问题而对社会运行发挥重要的影响，具有积极的作用。社会工作对社会的功能包括：①维持社会秩序；②建构社会资本；③促进社会和谐；④推动社会进步。

3. 社会工作专业伦理是一整套指导社会工作者正确履职并预防道德风险的行为规范，其主要作用有（ ）。

- A. 为社会工作者在专业服务中开展自我反思提供引导  
B. 为社会工作者在专业服务中实现价值澄清提供依据  
C. 为社会工作者开展实务工作提供指引并确保服务专业性  
D. 为社会工作者在服务过程中作出伦理决定提供判断标准  
E. 为社会工作者在专业服务中凸显自身价值提供基本原则

答案：ABCD

【解析】社会工作专业伦理有以下几个方面的作用：①评判专业服务是否适当；②保障服务对象的权利；③减轻社会工作者伦理抉择上的压力及两难；④帮助社会工作者自我反思及价值澄清；⑤奠定社会对社会工作信任的基础。

4. 社会工作者小金在养老机构开展生命教育宣传活动，在一次宣讲活动结束后，有位老人主动找小金说自己被查出得了癌症，也没有告诉其他人，内心感到很憋闷。根据社会工作

专业伦理，小金宜采取的做法有（ ）。

- A. 与老人商议将其情况告知机构负责人，获得帮助
- B. 将老人的病情告知机构其他老人，请他们多加关注
- C. 与老人确认病情发展情况，探讨是否将此事告知家人
- D. 为老人疏导痛苦的情绪，减轻其精神压力积极配合治疗
- E. 在征得老人的同意后，为其联系优质医疗资源提供治疗

答案：ACDE

【解析】社会工作者对服务对象负有不可推卸的伦理责任，实践活动必须以服务对象的利益为出发点，专业服务要注重体现尊重、守密和公平。具体表现在：①尊重并保护服务对象最佳利益；②尊重服务对象的自决；③保密原则；④公平合理的收费。B项，题中老人身患癌症的事情在此之前没有告诉其他人，作为工作人员应当尊重服务对象的自决和保密原则，不能不经老人同意将其病情告知机构其他老人。

5. 社会工作者小孙为社区内老年人提供居家养老服务，刘大爷身体健康，家庭经济状况良好，但无儿女。最近，刘大爷老伴突然去世，他特别伤心，觉得生活无望，情绪低落。针对这一情况，小孙应开展的工作有（ ）。

- A. 为刘大爷提供哀伤辅导
- B. 帮助刘大爷理性认识死亡
- C. 为刘大爷提供临终关怀服务
- D. 帮助刘大爷申请生活救助
- E. 协助刘大爷适应丧偶后的生活

答案：ABE

【解析】由于现代社会急剧变迁、家庭小型化、社会流动频繁以及老年人寿命的延长，对老年人的生活服务及精神关照、支持老年人正常生活越来越成为政府和社会的重要责任。老年人的物质生活和精神生活都成为社会关注的焦点。在这方面，老人救助及福利、老人家庭服务、医疗保健服务、老人的社会适应与心理健康都是重要的社会工作领域。另外，老人发展服务、老人社会参与也是老年社会工作的重要内容。ABE三项属于关注老人的社会适应与心理健康；CD两项，刘大爷身体健康，家庭经济状况良好，无需临终关怀服务和生活救助。

6. 在一次面谈中，服务对象向社会工作者老宋抱怨，他妻子最近工作太忙，经常晚归，孩子也没有时间管，家务也没时间干，他感觉妻子越来越不爱这个家，吵了几次也没用，现在就想马上离婚。根据认知行为理论，老宋适宜的做法包括（ ）。

- A. 鼓励服务对象探索自己具备的人格特点和优缺点
- B. 鼓励服务对象改变夫妻交流方式并观察妻子的变化
- C. 要求服务对象记录下每次与妻子吵架时自己的想法
- D. 协助服务对象觉察“妻子不爱这个家”这一想法的非理性部分
- E. 帮助服务对象反省儿时亲子互动经验对现在夫妻沟通方式的影响

答案：BCD

【解析】社会工作者在专业关系中，作为教育者要训练服务对象运用认知行为理论与技巧来检验自己的认知，训练修正其不当行为。须完成以下任务：①澄清内在沟通。协助服务对象觉察自己的想法及自我对话，了解在这些想法和对话背后所隐藏的错误的、非理性的

认知。②向服务对象解释认知行为模式的运作方式，帮助服务对象学习运用 ABC 情绪理论治疗模式，解释前置事件与行为结果之间的关系，确认造成情绪问题的错误认知，协助服务对象改变错误认知，逐步学习正确的行为。③布置家庭作业。要求服务对象按照认知治疗模式的要求，逐步完成社会工作者指定的任务，记录结果，以便从中找出错误认知，并进一步挑战和改变错误认知和错误的自我对话。④帮助服务对象实现经验学习。经验学习强调服务对象不仅要在认知层面改变错误认知，更要在建立正确认知的同时，在行动上与正确认知保持一致。⑤尝试使用逆向操作。逆向操作是让服务对象提前面对其所担心的行为或情境，让服务对象的焦虑提前发作，在提前体验焦虑情境的过程中澄清错误认知。⑥运用动态思考和存在的深思。动态思考的前提是强调知识是客观的，思考的过程就是要经过反复思考和验证最终确认问题和解决问题的方法、途径。

7. 服务对象小李最近有几件小事不顺，他认为自己是个“笨人”，这种想法极大地影响了他正常的生活。为了调整他的这种不正确信念，社会工作者决定采用理性情绪治疗模式为他提供服务，具体措施应有（ ）。

- A. 帮助小李认识到生活中的不如意事件不是引起他困扰的主要因素
- B. 帮助小李认识到类似“笨人”这样的想法是导致困扰的主要原因
- C. 帮助小李认识到只要他不再认为自己是“笨人”就会有明显改善
- D. 帮助小李认识到生活中应用正确的信念来疏导情绪和指导行为
- E. 帮助小李认识到必须生活中运用理性思考方式带动行为改变

答案：ABDE

【解析】理性情绪治疗模式以服务对象的非理性信念的检查和辩论为中心形成了目标清晰、要求明确的治疗特点，具体包括以下 5 个方面：①明确辅导要求。在治疗模式的开始阶段，社会工作者与服务对象建立良好的合作关系，根据服务对象的具体情况清晰简洁地介绍理性情绪治疗模式的基本原理，让服务对象认识到，真正导致自己情绪、行为困扰的原因是自身拥有的非理性信念，而不是引发事件。②检查非理性信念。鼓励服务对象寻找非理性情绪、行为困扰背后的非理性信念，并且协助服务对象理解这些非理性信念与具体的情绪、行为困扰之间的联系。③与非理性信念辩论。使服务对象认识和了解非理性信念的不切实际的地方以及可能产生的危害，并且采取具体的行动改变目前的生活状况。④学会理性生活方式。服务对象需要在社会工作者的指导下运用理性的信念替代原来的非理性信念，并且与具体合适的情绪和行为反应方式连接起来，逐渐建立理性的生活方式。⑤巩固辅导效果。通过一些具体的练习帮助服务对象在自己的实际生活中运用理性的生活方式，巩固辅导的效果。

8. 一场火灾烧毁了村里孤寡老人吴奶奶的家。社会工作者找到吴奶奶，与她讨论了今后的生活安排，商议出多种救助办法。下列办法中，涉及正式社会资源的有（ ）。

- A. 到住房宽敞的老邻居家借住
- B. 向民政部门申请临时救助
- C. 安排吴奶奶入住乡敬老院
- D. 投靠吴奶奶在外地的侄子
- E. 向社会公益组织寻求帮助

答案：BCE

【解析】社会资源有各种不同的分类，根据资源的存在方式以及与服务对象的关联，可以

把社会资源分为非正式社会资源和正式社会资源两种。其中，正式社会资源是指由正式的社会机构和社会组织提供的社会资源，如社会服务机构、公益组织以及学校和医院等，这些机构和组织提供的就是正式的社会资源。

9. 与传统的个案工作方法相比，个案管理的特点有（ ）。

- A. 面对的服务对象问题更加复杂
- B. 服务对象都来自转介与外展服务
- C. 更注重在工作中与其他专业团队合作
- D. 更注重为服务对象提供直接服务
- E. 更注重连接多种资源提供整合服务

答案：ACE

【解析】个案管理的特点包括：①服务对象遭遇多重问题。个案管理服务对象有两个共同特质：a. 所遭遇的问题复杂，需要多位专业服务才有可能解决；b. 他们在获得与使用潜在的助人资源方面有特殊困难。②“全貌”的工作方法。个案管理的两个工作重点：a. 为面临多重问题的案主寻找其所需的服务网络；b. 在关注每一项个别服务提供有效性的同时，把工作焦点聚集在整个服务网络能否有效解决服务对象的问题以及网络中的各种服务的彼此协调上。③双重功能。个案管理具有双重功能：a. 经过各项服务的协调实现服务的合理配置；b. 强调服务的效率，在成本效益的原则下来运用社会资源与提供相关的服务。

10. 社会工作者小刘计划举办一个儿童多动症行为治疗小组，在设计小组过程评估内容时，小刘需要考虑的指标有（ ）。

- A. 组员的参与动机
- B. 目标行为的频率
- C. 目标行为的连续性
- D. 组员的参与程度
- E. 目标行为的严重性

答案：BCE

【解析】小组过程评估是指在小组发展中，收集相关资料，以显示组员变化和小组的发展过程。根据检测结果，对小组计划进行适当调整 and 改变，以便更加符合组员和小组发展的需要。在对小组过程评估时需要注意：①评估内容需要根据小组的目标和进程来决定。如在一个行为治疗小组中，检测的内容与目标行为有关，如检测目标行为的频率、严重性和持续性，引起该行为的前因后果等；在一个发展性小组中，检测的重点可能是组员参与的程度和完成家庭作业的情况。②常用收集资料的方法包括标准化测量工具（问卷和量表）、自我报告、行为计量表、口头意见回馈、日记和日志、社会工作者的观察记录、小组过程记录、总结记录、书面评估表、组员作业和作品等。

11. 医务社会工作者小韩为先天性心脏病手术后的儿童家长举办了一个支持小组。在小组开始阶段，为帮助组员建立信任关系，小韩协助组员彼此认识，消除陌生感，强化组员对组员的期望，促使形成相对稳定的小组关系结构。在此阶段，小韩主要扮演的角色有（ ）。

- A. 领导者
- B. 鼓励者
- C. 旁观者
- D. 组织者

E. 调解者

答案：ABD

【解析】小组工作的开始阶段，社会工作者需要扮演以下三方面的工作角色：①领导者的角色和责任。社会工作者处于小组的核心位置，具有指导小组发展、制订小组活动计划、统筹小组活动具体程序、细节的责任和领导角色。②鼓励者的角色和责任。社会工作者要鼓励组员主动表达自己对小组和其他组员的各种期望，尽快适应小组环境。③组织者的角色和责任。社会工作者要组织一些能够有助于组员之间相互了解的活动，促进组员之间尽快建立相对的熟人关系。

12. 社会工作者小芳为社区的志愿者骨干举办了一个“社区带头人训练营”。在最近的一次小组活动中，组员老王和老李在讨论社区志愿者守则时出现了分歧。老王认为守则的内容不能过细，且应以鼓励和支持为主，而老李认为守则应该细化，奖惩要分明。双方争论很激烈，互不相让，甚至出言不逊。此时，小芳适宜的做法有（ ）。A. 帮助老王和老李澄清冲突本质，共同寻找解决争论的办法 B. 提议重新调整小组规范和契约，形成处理争论的基本原则 C. 运用角色扮演的方式，协助双方增进对理性沟通的认识 D. 立即结束守则内容的讨论，引导组员讨论如何遵守守则 E. 立即制止老王与老李的争论，由自己确定志愿者守则

答案：ABC

【解析】社会工作者在转折阶段的工作重点在于处理小组冲突，具体包括：①处理抗拒行为；②协调和处理冲突；③保持组员对整体目标的意识；④协助组员重新建构小组；⑤适当控制小组的进程。其中，协调和处理冲突时，社会工作者可以运用一些具体措施，包括：①帮助组员澄清冲突的本质，特别是澄清冲突背后的价值观差异；②增进小组组员对自我的理解，如运用角色扮演的方法，复制或重现类似冲突情境，以增进自我了解和对他人处境的敏感度；③重新调整小组规范和契约；④协助组员面对和解决由冲突带来的紧张情绪和人际关系紧张；⑤运用焦点回归法，即将问题抛回给组员，让他们自己解决。

13. 某社区工作服务机构采用社区照顾模式为精神障碍康复者提供服务，该机构采用社区倡导的策略，力求让社区照顾模式能够更有效地配合服务对象需要，并保障服务质量。下列做法中，属于社区倡导措施的有（ ）。

- A. 收集就业信息，为有劳动能力的精神障碍康复者提供就业机会
- B. 提供培训课程，帮助家属学习与精神障碍康复者沟通交流的技巧
- C. 开展社区教育，帮助社区居民正确了解精神障碍康复者身心特点
- D. 成立自助小组，鼓励患者及家属勇于向社区表达合理需求
- E. 组织社区活动，促进居民接纳和关怀精神障碍康复者

答案：CDE

【解析】社区照顾应倡导尊重服务对象和以其需要为中心的服务精神。要落实这个以服务对象为本的价值，就需要鼓励被照顾者和提供照顾者参与有关服务的决策和资源分配。社区倡导包含两个层面的意义：①社区倡导是一个社区教育过程，目的是使社区内的居民了解服务对象的特殊困难，从而体谅、理解并接纳他们，并尽可能帮助他们融入社区；②社区倡导是社区增权的过程，目的是帮助服务对象建立信心，维护自尊，勇于表达自己在经

济、身体、精神方面面临的困境，更敢于向社区和社会提出合理的要求和政策倡议，并通过这个过程，增强服务对象的自我价值、公民意识和社群精神。

14. 为了在社区推动“三社联动”服务工作，某街道办事处根据社区需求邀请社会工作服务机构开展社区服务。在进入社区之前，该机构的社会工作者应进行的工作有（ ）。

- A. 了解社区存在的问题和绘制社区地图
- B. 了解机构对该项工作所持的基本立场
- C. 了解社区的主要活动内容和形式
- D. 了解机构在社区的知名度和影响力
- E. 了解机构对该项工作的分工和自己的职责范围

答案：BDE

【解析】社会工作者在进入社区之前必须对自己的工作有基本的了解，主要包括：①了解自己所任职的机构。包括：了解机构的理念，把握机构的基本立场和倾向性；了解自己所在机构与社区其他组织和团体之间的关系，机构在社区的知名度、影响力和声誉等。②了解机构分工和自己的工作内容。机构一般会对所有工作人员有一个基本的分工，各自承担相应的职责，社会工作者应明了自己在机构分工中所处的位置。③认识同事。社会工作者在社区通常以团队的形式开展工作，因此必须与同事互相了解，建立默契，这样才能在工作上有效沟通，相互支持，形成合作。

15. 社会工作者小张协助社区患有糖尿病的居民组建“糖友帮”自助组织，并推选李大爷担任会长。该组织在成立半年后，人数开始减少，李大爷也因要照顾外孙而较少参加会议，成员之间经常因为开会时间和活动内容等问题争吵不休。为此，小张应采取的应对措施有（ ）。

- A. 与成员保持适当的距离，有需要时提出建议
- B. 与成员一起回顾组织发展过程，给予鼓励
- C. 担任组织的会长，处理相关问题
- D. 协助组织寻找新的发展动力
- E. 迅速介入，进行调解

答案：BD

【解析】小组工作的开始阶段完成之后，就进入小组工作的中期转折阶段。在该阶段，组员之间沟通和互动比小组初期有所增强，但自我肯定、安全感与真诚的互动尚未完全实现，组员之间会在价值观、权力位置、角色扮演等方面产生矛盾和冲突。社会工作者在转折阶段的工作重点在于处理小组冲突，具体包括：①处理抗拒行为。社会工作者要帮助组员了解小组是分享和表达感受的重要场所，同时要营造一种开放的气氛，帮助组员探索自己的恐惧和防卫，鼓励他们承认并解决他们所体验的任何犹豫和焦虑。②协调和处理冲突。具体措施为：帮助组员澄清冲突的本质；增进小组组员对自我的理解；重新调整小组规范和契约；协助组员面对和解决由冲突带来的紧张情绪和人际关系紧张；运用焦点回归法，将问题抛回给组员，让他们自己解决。③保持组员对整体目标的意识。社会工作者需要经常以各种方式提醒组员保持对小组目标的意识，使组员时刻注意小组目标或与小组目标一致的个人目标。④协助组员重新建构小组。一般从聚会的时间和程序、沟通和互动模式、介入层面和介入方法

等方面进行工作。⑤适当控制小组的进程。引导组员以小组为中心的互动，创造一个以小组为中心的环境解决问题的情境，以期更好地实现小组目标。

16. 社会工作者小王最近担任一个志愿者能力建设计划的项目负责人，机构总干事要求小王在启动项目之前，制订一个具体的实施方案。小王在方案中详细说明了工作内容、人力配备和经费预算等内容。根据对社会服务计划的要求，小王在方案中还应补充的内容有（ ）。

- A. 工作程序
- B. 工作方法
- C. 绩效评估方法
- D. 机构项目管理方法
- E. 志愿者能力状况

答案：ABC

【解析】计划又称行动计划，是指为了实现战略规划，分阶段、职能、部门等对机构的资源进行调配，以更有效率地实施战略规划、实现战略目标的执行性计划。行动计划主要考虑机构本身的条件和社会大众的服务需求，关注特定时间段应实现的工作目标。行动计划详细规定了工作内容、工作程序、工作方法、人力配备、财务经费的预算和绩效评估方法等。题中，小王需要为项目制定具体的实施方案，即完成项目的行动计划。

17. 规范的财务管理对于社会工作服务机构的正常运行意义重大。关于社会工作服务机构财务管理的说法，正确的有（ ）。

- A. 组织的决策者同时也是财务决策者
- B. 财务管理的目标应关注稳定及长期发展
- C. 财务管理的目的是满足机构捐款人的需要
- D. 通过风险投资使资本增值，为机构发起人分红
- E. 通过成本分析和预算控制，提升项目运行效率

答案：ABE

【解析】无论是政府、企业还是非营利组织，都要面对财务管理问题。组织的决策者同时也是一个财务决策者。社会服务机构财务管理是指有关服务输送方案所需要的财物、经费资源的确认和获取，并确保这些资源被有效使用和妥善记录。社会服务机构属于非营利机构，其财务管理目标与营利组织有很大的不同。与营利组织相比，社会服务机构财务管理的目标以使命、服务为根本出发点，因此，着重点在于稳定及长期发展。当危机发生时，不到万不得已，不会随便解雇员工。当然，社会服务机构必须有危机意识，因为其可能与其他营利或非营利机构发生竞争。总之，社会服务机构只有拥有良好的财务管理与规划，保持机构财务稳定，才能使服务得以不断扩展、机构得以持续健康发展。财务管理的功能主要表现在四个方面：①提供经费支持方案执行，通过成本分析、监控预算等环节使执行更有效率、更节约成本的方案；②避免社会服务机构的财务危机，保障机构的正常运行；③强化机构的公信力，将使捐款人更愿意捐款；④通过“投资管理”使基金增值，开辟更多财源。

18. 李老师是某青少年服务机构的督导，她负责新来机构实习的社会工作专业学生的督导工

作。下列李老师的督导内容中，体现教育性功能的有（ ）。

- A. 与实习生讨论和制定实习计划
- B. 鼓励实习生坚信专业发展前景
- C. 向实习生介绍机构与所处社区的关系
- D. 提醒实习生在服务青少年时的注意事项
- E. 向实习生讲解有关青少年心理特征知识

答案：CDE

【解析】社会工作督导的教育性功能要求督导者不仅要提供被督导者完成工作所需的知识，并要协助社会工作者由“知”转为“做”。督导者通过个别督导或团体会谈，发挥知识、能力、学习与自我觉醒反馈的效能。教育性督导的具体内容包括：①教导有关“服务对象群”的特殊知识。②教导“社会服务机构”的知识。督导者必须教导一些机构如何组织和行政运作、本机构与其他机构的关系、机构政策如何建立和改变、机构与所处社区的关系等方面的知识。③教导有关“社会问题”的知识。督导者要告诉被督导者社会问题的原因，国家、社会和社区对特殊社会问题的干预政策，这些特殊问题对人们生活的影响，机构服务与社会问题间的关系等方面的知识。④教导有关“工作过程”的知识。督导者必须教导助人的有关技巧，包括社会工作者必须做的事是什么，如果要协助个人、团体、社区有效处理社会问题，社会工作者应该如何行动。督导者也必须教导和解释为什么机构会采用这种特殊的介入方法。⑤教导有关“工作者本身”的知识。使被督导者能够自主地思考一些事情，并借此确保被督导者对专业问题的反思不会影响到服务对象与社会工作者之间的协助关系。⑥提供专业性“建议和咨询”。当督导者扮演被督导者的顾问角色时，督导者会发挥专家和合法的权力功能，在征求被督导者同意的基础上，对被督导者提供相应的指导和忠告。

19. 社会工作者小田最近开始负责项目志愿者的督导工作，他模仿自己的督导老师给志愿者们提供督导服务，但发现效果并不理想，督导老师建议他根据志愿者的特点以及机构对志愿者的要求和期盼，改进督导服务。对此，小田正确的改进措施有（ ）。

- A. 根据志愿者服务的公益性特点，对志愿者放宽要求，尽量不惩处
- B. 对于志愿者之间发生的矛盾和冲突，要作为仲裁者去判断谁是谁非
- C. 把志愿者当成是机构服务的对象，帮助其实现自我成长和能力提升
- D. 依托自己与志愿者的上下从属关系，强化志愿者的服从意识和执行能力
- E. 尊重志愿者个人意愿，尽力配合其兴趣、专长、时间要求安排服务任务

答案：CE

【解析】志愿者督导不仅是为了确保社会服务机构目标的实现，提高志愿者的工作效率、维持其持续参与服务的动机，更重要的是维护服务对象的权益、提升志愿服务的品质。志愿者督导应具有的正确认识和心态包括：①把志愿者当成与机构共同工作的伙伴，双方站在平等的基点上，共同商讨如何解决难题。②把志愿者作为机构应提供服务的对象。先给予其必要的服务和训练，希望他们在接受服务的过程中实现自我成长。③正确认识志愿者的基本心理需求和服务有限性。对每一名志愿者给予适当的尊重和支持，并对其付出表示由衷的感谢，应因势利导，不要对志愿者作出过分要求，尊重志愿者的个人意愿，并尽量配合其兴趣、专长、时间要求来安排服务。④对志愿者不能过于放任，也不能过分苛求。志愿者督导不能因为志愿者是不拿工资的人员，就予以宽待和放任，志愿者同样需要面对服务对象、督导人员并向机构负责。如果有重大疏忽和过失，一样需要给予劝导、指正，并接受适当的惩处。A项，对志愿者要公正对待，适当惩处；B项，有人的地方就会有冲突，督导者要妥善处理，针对“情绪性”和“意见性”采取不同处理方式；D项，督导者与被督导者要站在平等的基点上。

20. 社会工作者小黄运用个案研究收集退休人员张大爷的资料。根据“人在环境中”的观点，小黄适宜的做法有（ ）。

- A. 观察张大爷与其所处环境的互动关系

- B. 将资料上升到理论层面，并推及社区其他老人
- C. 弄清张大爷的家庭、朋友、原工作单位等方面的情况
- D. 根据个人经验提出假设，并在资料收集过程中予以验证
- E. 了解张大爷的生命历程，掌握其中重大事件的详细信息

答案：ABCE

【解析】个案研究是对单个对象（如家庭、团体、机构、社区等）的某项特定行为或问题进行的整体的和深入的研究。主要表现在：①偏重于探讨当前的事件，强调对事件的真相、原因等方面作深入、周详、历史的考察，了解其详细状况、发展过程及与社会环境的联系，提出处理问题的方法。②目标为寻找原因、提出策略、建构理论、协助发展和提升绩效。③拓展个案法以反思性科学为方法论基础，采用参与观察法，从宏观视角和历史情景审视个案，再从个案反剖宏观因素，从而，从“特殊”抽象到“一般”，将“微观”移动到“宏观”，并将“现在”和“过去”连接起来以预测“未来”，实现理论重构。题中，小黄需要全面了解研究对象——张大爷，观察张大爷与其所处环境（家庭、朋友、原工作单位等）情况，了解张大爷的生命历程。采用多角度测量，针对多类相关主体，运用多种工作技术收集资料。而拓展个案法基于宏观场景与个案观察的双向互动，将张大爷的资料从个案抽象上升为理论，推及社区其他老人，有利于社会工作者深化对服务对象、实务过程、服务机构和社会事件的领悟，从而有利于社会工作的整体建设。



加好友拉进免费指导群



关注公众号获得更多考试资源

整理：吉水县同心社会工作服务中心