

2021 年中级社会工作综合能力真题及解释

一、单项选择题(共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意)

1. 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》指出，要畅通和规范社会工作者参与社会治理的途径，全面激发基层社会治理活力，下列做法中，最符合上述政策要求的是（ ）

- A. 招聘社会工作专业毕业生到城乡社区从事一般行政工作。
- B. 在相关文件中明确社会工作者参与处理社会救助工作中的复杂问题。
- C. 鼓励成立社会工作服务机构，通过市场化竞争提高社会工作服务水平。
- D. 鼓励城乡社区工作者参加社会工作者职业水平考试，提高其社会地位。

参考答案：C

解析：《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》，第二节 健全社区管理和服务机制推动社会治理和服务重心下移、资源下沉，提高城乡社区精准化精细化服务管理能力。推进审批权限和公共服务事项向基层延伸，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的基层管理服务平台，推动就业社保、养老托育、扶残助残、医疗卫生、家政服务、物流商超、治安执法、纠纷调处、心理援助等便民服务场景有机集成和精准对接。完善城市社区居委会职能，督促业委会和物业服务企业履行职责，改进社区物业服务管理。构建专职化、专业化的城乡社区工作者队伍。

第三节 积极引导社会力量参与基层治理

发挥群团组织和社会组织在社会治理中的作用，畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿 6 者等参与社会治理的途径，全面激发基层社会治理活力。培育规范化行业协会商会、公益慈善组织、城乡社区社会组织，加强财政补助、购买服务、税收优惠、人才保障等政策支持和事中事后监管。支持和发展社会工作服务机构和志愿服务组织，壮大志愿者队伍，搭建更多志愿服务平台，健全志愿服务体系。

2. 专业社会工作已有多年的发展历史。关于西方社会工作发展特点的说法，正确的是（ ）

- A. 社会工作教育领先实务发展
- B. 多种社会工作理论模式并存
- C. 行政性社会工作占主导地位
- D. 企业积极支持社会工作发展

参考答案：B

解析：改革开放以来，我国的社会工作表现出政府积极探索、社会工作教育率先发展、行政性社会工作与专业社会工作并存、专业社会工作不断发展的特点。A 错误。

西方 20 世纪中期以后，社会工作的服务模式受到多种社会思潮的影响，形成了一些新的模式，比如人本主义模式、赋权增能模式、女权主义模式、后现代模式，从而形成多种理论模式并存、多种工作方法竞相发展的局面。这也是社会工作不断繁荣发展的表现。B 正确。

1991 年中国社会工作协会成立，1994 年中 1 国社会工作教育协会成立，推进了我国社会工作发展的进程。此后，民政部门对干部进行在职培训时讲授社会工作内容，高等学校则参考国际社会工作的框架开办专业教育，形成了行政性社会工作与专业社会工作相结合的发展格局。C 错误。

3. 徐女士近 3 个月常遭婆婆辱骂，丈夫对母亲的行为听之任之。徐女士觉得生活无望，十分痛苦，向社会工作者焦大姐求助。焦大姐最适宜的做法是（ ）

- A. 以徐女士本人为服务对象进行情绪疏导
- B. 以徐女士丈夫为服务对象进行说服教育
- C. 以徐女士家庭为服务对象进行干预服务

D. 以徐女士婆婆为服务对象进行行为指导

参考答案：C

解析：服务对象。社会工作中的服务对象也称受助者，它指的是在社会工作过程中需要帮助的一方，是在正常的社会生活中遇到困难需要帮助从而解脱困难的个人或群体。社会工作的服务对象不仅指个人，也指某一家庭、群体或社区，当他们陷入自己无法摆脱的困境时，就可能成为社会工作的服务对象。本题中徐女士家庭存在沟通不良问题，婆婆辱骂，丈夫在其中听之任之，导致徐女士产生痛苦情绪，应对其家庭进行介入。

4. 学校社会工作者小兰正在开展一项苦难大学生助学项目的受益情况调查。小兰利用深度访谈记录、问卷调查结果、项目服务记录等资料，分析困难大学生对该助学项目的认识和看法，并提出完善建议。小兰的上述做法中，体现的间接服务角色是（ ）。

- A. 研究者
- B. 行政管理者
- C. 倡导者
- D. 关系协调者

参考答案：A

解析：CD为直接角色直接排除；

行政管理者：在社会工作过程中，社会工作者应该对该过程进行有效控制，同时必须对与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理，以实现该过程的高效，特别是不要出现伤害服务对象的意外。行政管理者的角色不但对福利机构的运行来说十分重要，在个案管理、社区工作中也很重要。

研究者：从某种意义上说，每一个社会工作者都是研究者。社会工作者作为一个有心人，对自己的服务实践进行研究，可以提高专业服务水准，发展社会工作专业知识与理论，也可以为社会政策的制定提供依据。实际上，细致地了解服务对象的问题并给出正确判断也是研究问题。根据题干：利用深度访谈记录、问卷调查结果、项目服务记录等资料，分析困难大学生对该助学项目的认识和看法，并提出完善建议。得出答案为A研究者。

5. 陈女士在丈夫病故后独自带着8岁的女儿生活。她每个月都有一段时间要上夜班，上夜班时只能让女儿单独在家。陈女士多次找工厂主管申请减少夜班次数，均被主管以各种理由拒绝，为此她很苦恼，向社会工作者小赵求助。针对陈女士的情况，小赵首先要做的是（ ）。

- A. 建议陈女士向当地妇联寻求帮助
- B. 劝说陈女士自己想办法克服困难
- C. 向政府有关部门呼吁出台“单亲妈妈”照顾政策
- D. 安抚陈女士的情绪并与厂方协商如何帮助陈女士

参考答案：D

解析：根据题干，陈女士由于夜班时间过长而苦恼。因此首先应安抚其情绪并帮助协商。

6. 小刘是某大学新生，在校园适应方面遇到了一些困扰。他觉得周围优秀同学较多，自己的学习压力较大，并常常与同宿舍同学发生小摩擦，情绪逐渐低落，远离同学，独来独往。辅导员发现后，寻求学校社会工作者小周的帮助。针对小刘的情况，小周利用筹备新年晚会的契机，鼓励小刘参与更多的学校活动，促使地融入集体，上述小周的做法，最能体现出社会工作对服务对象的功能是（ ）

- A. 促进正常学习生活
- B. 促进恢复弱化的功能
- C. 促进人的潜能发挥
- D. 促进社会环境的改变

参考答案：A

解析：A促进服务对象的正常生活：由于社会变迁、家庭或个人原因，有些人可能会一时或较长时间陷入困境，从而难以进行正常生活。对生活上有困难的人给予必要的帮助是社会工作的重要任务，社会工作的功能则是通过上述服务来恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活。正常生活是大多数人的基本要求，是现代公民应有的基本权利，也是保持社会秩序、促进社会和谐的基础。

7. 社会工作者在社会救助、社会福利、社区治理、慈善事业等领域发挥着重要作用，他们运用专业理念与专业技能改善困难人群的福利状况，积极倡导制定有利于困难人群的社会政策，上述社会工作者的工作体现的专业价值观是（ ）。

- A. 服务社会大众，兼顾个人利益
- B. 推动社会改革，践行社会公正
- C. 理解服务对象在生理、心理等各方面的差异性
- D. 设身处地地为他人着想，积极维护正向人际关系

参考答案：B

解析：1. 服务大众。社会工作者应当将服务社会中有需要的困难人群作为自己的首要任务，要超越个人利益为社会大众提供专业的社会服务。

2. 践行社会公正。社会工作者应从改革和发展的角度努力推动社会变革，在服务中与服务对象一同工作，并了解他们的问题和需要，在社会政策的推行过程中倡导和寻求积极的社会变革。

8. 小美因丈夫出轨而伤心不已，患上了中度抑郁症。在与社会工作者小杨的交谈中，小美说打算带着孩子一起离开丈夫，还表示现在活着真没意思，应该让丈夫为自己的行为付出代价，并恳请小杨为自己保密。此时，小杨做出伦理决定时，优先遵循的伦理原则是（ ）。

- A. 保护生命
- B. 最小伤害
- C. 当事人自决
- D. 隐私保密

参考答案：A

解析：保护生命原则。在社会工作实践中，保护生命原则高于其他所有伦理原则，社会工作者不仅有义务保护受助者的生命，也有义务保护其他所有人的生命。在社会工作领域，尤其是心理辅导过程中，如服务对象所陈述的个人隐秘资料中涉及第三方利益相关者的生命安全（比如服务对象在辅导中透露自己曾想或计划谋害第三方），社会工作者则有义务将相关信息知会第三方利益相关者，以确保其生命财产的安全，并提前做好相应的预防和准备。题干有带孩子一起轻生的念头。

9. 在某地灾后重建中，社会工作者一方面救助处于困境中的服务对象，另一方面疏导他们自强自立，减少依赖。上述工作所体现的社会工作价值观是（ ）。

- A. 强调接纳与尊重
- B. 权利与责任并重
- C. 注重和谐与发展
- D. 个人发展优先性

参考答案：B

解析：社会工作是一种服务过程，也是一种道德实践。社会工作者要将助人、满足困难人群需要和解决实际问题等放在第一位，在服务过程中实践专业承诺。社会工作的目标就是通过专业服务和干预，帮助服务对象改善自我的能力，提升他们自我生存和发展的潜能。在此基础上，社会工作者要帮助服务对象树立责任意识，逐步强化其自我改变和自我发展的能动性，减少服务对象对制度和外部支持体系的依赖，真正达到“助人自助”的目的。

10. 新冠肺炎疫情防控期间，社会工作者小宁接到服务对象大强的电话，大强告诉小宁，自己刚从高风险地区回来，不敢告诉社区居委会，怕被隔离和歧视，但又担心自己被感染而且会传染家人，为此感到非常焦虑和恐惧，已经连续几天失眠，并请小宁不要把此事告诉其他人，此时，小宁最恰当的做法是（ ）。

- A. 安抚和疏导大强的焦虑情绪，并为其保守秘密
- B. 婉拒大强的请求，请社区向居民发出安全提示
- C. 诚挚地感谢大强的信任，建议其自行居家隔离
- D. 帮助大强消除顾虑，让他向所在社区如实报告

参考答案：D

解析：本题涉及到公众安全问题，因此社会工作者应妥善处理保密原则。

11. 陈女士因手术造成严重后遗症，情绪变得焦虑、暴躁，她认为是医院手术失误给她造成了伤害。但医院认为在手术前已告知风险，陈女士家属也签署了同意书，陈女士感到十分委屈，向该院医务社会工作部的社会工作者大刘求助，希望大刘能帮助她“讨回公道”此时，大刘面临的伦理议题主要是（ ）

- A. 双重关系
- B. 隐私保密
- C. 知情同意
- D. 当事人自决

参考答案：A

解析：双重关系。即人情与法制及规定的冲突问题。中国是一个人情社会，也是一个熟人社会，人与人之间的关系在日常生活中异常重要。社会工作者在处理家庭、邻里等矛盾时，往往会遇到情、理、法之间的纠葛，如何正确和有效地区分人情、法制与规定的影响及后果，常常使社会工作者陷入困境。

12. 关于人类需要层次理论的说法，正确的是（ ）

- A. ERG 理论强调需要层次的先后顺序
- B. 最占优势的需要将支配个人的意识和行为
- C. 生存性需要包括阳光、空气、水、火、食物和医疗
- D. 莱恩·多亚尔和伊恩·高夫认为人类不存在客观需要

参考答案：B

解析：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了。B 正确。

ERG 理论的主要特点是，它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。A 错误。

按人们对需要的迫切程度来划分，人的需要可分为生存性需要和发展性需要。生存性需要是指维持人类生存所必需的条件，如阳光、空气、水、食物等。发展性需要是人们平等、自由地参与政治、经济、社会发展所需要的各种条件，如教育、医疗、社会保障等。C 错误。

莱恩·多亚尔 和伊恩·高夫认为人类存在共同的、客观的需要，他们把人类的需要分为基本需要和中介需要。D 错误。

13. 20 岁的小敏被医生诊断为神经性厌食症，但她拒绝配合治疗。在与社会工作者的一次谈话中，小敏说：“我只是不吃饭，我没有神经性厌食症，医生都是胡说的，你看那些模特，都那么瘦，多健康时尚啊！”小敏的上述说法反映出她对自己行为判断的依据是（ ）。

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

参考答案：C

解析： 本题考查正常行为与偏差行为的划分标准。

(1) 统计学标准。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。

(2) 社会规范与价值标准。如果个人的行为符合当地社会规范和价值观念，该行为就是正常的，否则就被视为是有偏差的行为。

(3) 行为适应性标准。在正常情况下，人体维持着生理、心理的平衡状态，人能依照社会生活的需要适应和改造环境。因此，正常人的行为符合社会的准则，能根据社会要求和道德规范行事，就是适应性行为 如果由于器质或功能的缺陷使个体能力受损，不能按照社会认可的方式行事，致使其行为后果对本人或社会带来不适，则被认为行为产生偏差。

(4) 个人主观体验。即观察者根据自己的经验作出某种行为是正常还是偏差的判当然这种判断具有很大的主观性，其标准因人而异，即不同的观察者有不同评定行为的标准。应该说明的是，这些划分标准不是一成不变的，随着社会的变迁和人们认识的深入，这些标准也会发生变化。题中小敏觉得自己没有患病，并且觉得瘦是健康时尚，这是个人主观体验。C 正确。

14. 小明是初一学生，班主任张老师发现他比较胆小，学习中遇到困难总是采取逃避的态度。张老师通过家访了解到小明父亲是一名客车司机，常年在外跑长途，对小明要求严苛，小明母亲包揽了小明的生活，把他照顾得无微不至。小明的家庭教养模式属于（ ）。

- A. 民主型
- B. 支配型
- C. 娇纵型
- D. 冲突型

参考答案：B

解析：本题考查支配型家庭教养模式。家长过分溺爱与严加管束结合，构成支配型家庭教养模式。在这种家庭中，家长在生活方面对子女无微不至，在学习上严加管理。一方面是过度保护，包揽生活中的一切；一方面又期望过高。这种方式容易使孩子形成怯懦胆小、意志薄弱、既娇且骄、清高孤傲等个性心理特征。题中父亲对小明要求严苛，母亲则包揽生活，无微不至，是支配型教养模式。

15. 某校发生一起高年级学生欺负低年级学生的事件，给低年级学生乱起外号，钱物，引起学校的高度重视并开始调查。此类学生的行为属于（ ）

- A. 本能行为
- B. 利己行为
- C. 偏差行为
- D. 犯罪行为

参考答案：C

解析：本题考查人类行为的类型。从起源看可以分为本能行为和习得行为。根据行为对社会的作用是积极还是消极，可以将人的社会行为分为亲社会行为和反社会行为。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。正常行为是指符合社会规范和正常模式的行为，偏差行为是指显著异于常态而妨碍个人正常生活适应的行为。因为社会规范和正常模式是相对的，因此正常行为和偏差行为的区分也具有相对性。BD 不属于类型范围，排除。本能行为来自遗传，是一类不需要学习就可以出现的定型的行为模式，如吮吸、爬行等，A 错误。

16. 近年来，随着互联网的快速发展，人们越来越多地进行网上购物，越来越频繁地使用移动支付，这些与互联网紧密相连的活动重塑了人们的消费方式，上述变化说明（ ）

- A. 个人行为也可以改变社会环境
- B. 人类行为对社会环境影响更大
- C. 人类行为受遗传因素影响更大
- D. 社会环境的变化影响人类行为

参考答案：D

解析：本题考察人类行为与社会环境的基本关系。社会环境为人的行为提供了参照标准。参照群体不是社会成员生活于其中的群体，而是社会环境的一部分。在社会生活中，参照群体是人们进行比较和评价的标准，从而影响着人们的行为。实际上，能够起到参照作用的不只是社会群体，还包括阶级、阶层、社会集团以及其他个体。通过参照和比较，人们会产生对自己的满意或不满意的评价，会产生成就感、满足感或自卑感。同时，参照和比较也会产生社会公平感或相对剥夺感。通过参照和比较而产生的这些认识和心理感觉会影响人们的行为。满意的评价将鼓励人们按照常规去处理自己的行为，不满意的评价或者激励起人们的竞争、奋斗以致反抗，或者压抑个人的积极冲动，而形成心理忧郁，影响其心理健康。

17. 根据科尔伯格的道德发展阶段论，15 岁以后的儿童看重法律的效力，同时也认为法律规定并不是绝对的，可以应大多数人的要求而改变，在儿童的道德发展中，这一阶段是（ ）。

- A. 社会契约定向阶段
- B. 普遍性伦理准则阶段
- C. 寻求认可定向阶段
- D. 遵守法规和秩序定向阶段

参考答案：A

解析：后习俗水平(15 岁以后)后习俗水平又称原则水平，达到这一道德水平的人，其道德判断已超

出世俗的法律与权威的标准，而是有了更普遍的认识，想到的是人类的正义和个人的尊严，并已将此内化为自己的道德命令。

后习俗水平包括两个阶段

第一阶段:社会契约定向阶段 处于这一水平阶段的人认为法律和规范是大家商定的，是一种社会契约 他们看重法律的效力，认为法律可以帮助人维持公正 但同时认为契约和法律的规定并不是绝对的，可以应大多数人的要求而改变。在强调按契约和法律的规定 受权利的同时，认识到个人应尽义务和责任的重要性。

18. 弗洛伊德的精神分析理论对社会工作的反展有重要影响。根据费洛伊德的精神分析理论，防卫机制的功能是（ ）。

- A. 察觉潜意识经验
- B. 满足本我欲求
- C. 决定个人的行为
- D. 缓解内在冲突

参考答案：D

解析：本题考查精神分析理论。弗洛伊德认为，当个人的本我欲望违反超我的原则时，自我就发出警告，内部出现无法接受的冲突。焦虑是一种痛苦的情绪体验，包括害怕失去所爱、害怕失去所爱之人对自己的爱、害怕惩罚等。防卫机制是自我为了消除不愉快的情绪体验所采取的方法，包括阻挠或掩饰不被允许的或不被赞同的欲望以减少内心冲突。防卫机制是一种自我调适的方法，包括正向和负向的。

19. 大学一年级学生小林第一学期学期城里中等。他觉得没有达到自己刚上大学时设立的“保持成绩优秀”的目标，因此很失望，同时担心自己缺乏大学学业所要求的自主学习能力。第二学期小林发现自己上课时经常走神，不能完全跟上课程进度，他越来越担心自己“这样下去要挂科了”，更加觉得自己“真的不会主动学习”。社会工作者在得知小林的状态后，根据认知行为理论为小林提供帮助，其适宜的做法是（ ）。

- A. 帮助小林看到学业挫折带给他的独特感悟和磨练
- B. 建议小林呼吁学校修改必修课程的成绩评定方法
- C. 询问小林在什么情况下会产生怀疑自己能力的想法
- D. 请小林回顾从小按照家长和老师的安排被动学习的经历

参考答案：C

解析：本题考查认知行为理论。认知学派认为，在认知、情绪和行为三者当中，认知扮演着中介与协调的作用。认知对个人的行动进行解读，这种解读直接影响着个体是否最终采取行动。因此要改变一个人的行为，就要先改变他的认知。A项属于存在主义理论的观点。B做法错误，为无关项。D项属于精神分析理论的观点。故本题选C。

20. 残障人士的生存和发展与其所处环境有密切关系，根据系统理论对环境的划分，残障人士所面对的宏观环境是指（ ）。

- A. 传统观念中对残障人士的看法
- B. 服务残障人士的社会工作机构
- C. 家庭住房内部无障碍设施状况
- D. 在社交网络结识的其他残障人士

参考答案：A

解析：本题考查系统理论。系统理论将个人所面对并能够认知的外在环境划分为微观、中观和宏观三个层面。

微观环境是指个人日常生活于其中，可以直接与其互动，并对个人的行为模式产生重要影响的社会和物质环境，CD属于微观层面。

中观环境是指居于微观环境和宏观环境之间的，一般包括志愿组正式组织、社会福利机构、医院、工作场所、工会等组织，B属于中观层面。

宏观环境是指个人生长于其中的整个文化系统，诸如语言、住宅、科技、习俗、法律规章制度等，A符合。

21. 钱女士把刚退休的母亲从千里之外的老家接到自己生活的城市，请她帮忙找自己已六个月大的女儿。钱女士最近发现，母亲做什么事情都小心翼翼，经常闷闷不乐，这与钱女士心目中母亲以往的状态差别较大。钱女士很担心母亲的状况，于是向社会工作者老孟求助。老孟运用生态系统理论，和钱女士一起分析母亲的情况，下列说法中，符合生态系统理论的是（ ）。

- A. 母亲表现出老年人的心理退行现象
- B. 母亲对钱女士存在不切实际的期望
- C. 母亲初到新的环境感到明显不适应
- D. 母亲退休后需要寻找新的生活意义

参考答案：C

解析：考察生态系统理论

生态系统理论运用过程中的注意事项

(1) 人们遇到的许多问题不完全是由个人原因引起的，社会环境中的障碍是导致问题产生的重要因素。

(2) 社会工作者为服务对象提供帮助的着眼点不能仅放在个人身上，还要从与之相关的不同系统的角度分析问题着手。

(3) 服务对象与各个系统的关系是动态的，社会工作者必须不断地对服务对象与环境的关系作出新的判断。

(4) 对服务对象的帮助要从整个生态系统出发，把他们的问题放到不同层面的系统中去看待和解决。

22. 大学四年级的小张一直没找到合适的工作，身边的同学有的拿到了研究生录取通知书，有的考取了公务员，他觉得压力很大，对未来失去了信心，社会工作者根据存在主义理论为小张提供服务，其恰当的做法是（ ）。

- A. 教导小张练习减缓压力和稳定情绪的方法
- B. 帮助小张链接其学校就业指导中心的资源
- C. 协助小张认识到找工作是否顺利会受到环境变化的影响
- D. 引导小张认识到应对压力过程对人生发展具有积极意义

参考答案：D

解析：考察存在主义理论

存在主义在社会工作实务运用中的理念：痛苦是生命的一部分。痛苦的意义源于存在主义哲学对人的生命的态度，存在主义认为痛苦是必然的，痛苦对人的生命具有指导性。存在主义强调对过去经验的解释，对于未来行动具有十分重要的意义。

23. 小白因诈骗被判2年有期徒刑，缓刑3年，司法社会工作者小陈为其提供服务。评估后，小陈决定采用心理社会治疗模式对小白进行个案辅导。下列做法中，属于该模式中反思性直接治疗技巧的是（ ）。

- A. 引导小白进行探索-描述-反思
- B. 引导小白对现实情况反思
- C. 找出小白行为背后的非理性信念
- D. 提高小白理性认知的能力

参考答案：B

解析：反思性直接治疗技巧主要包括现实情况反思，心理动力反思和人格发展反思。现实情况反思

是指社会工作者帮助服务对象对自己所处的实际状况作出正确的理解和分析的技巧。心理动力反思是指社会工作者协助服务对象正确了解和分析自己内心的反应方式的技巧。比如，协助服务对象了解自己的情绪反应方式、认识事情的方式和动机的模式等。人格发展反思则是社会工作者帮助服务对象重新认识和评价自己的以往经历、调整自己人格的技巧。比如帮助服务对象了解成长过程中的重要影响事件、周围他人对自己的影响等，都属于人格发展反思技巧。

24. 大学二年级女生小燕陷入“校园贷”困境。她向社会工作者小顾哭诉：“我是从农村来的，身边很多同学穿得比我好，用得比我新潮，我总觉得她们瞧不起我，在背后说我土……我的命也太不好了。”针对小燕的想法，小顾为她布置了功课，让她回顾自己的想法，思考是否存在其他可能性。小顾所采用的个案工作模式是（ ）。

- A. 人本治疗模式 B. 危机介入治疗模式
C. 萨提亚家庭治疗模式 D. 理性情绪治疗模式

参考答案：D

解析：本题考查个案工作模式。理性情绪治疗模式指出，服务对象的认知、情绪和行为的反应受到服务对象的信念的影响。如果服务对象用一些非理性的信念看待引发事件，像要求自己所遇到的人都喜欢自己，这种非理性信念就会促使服务对象情绪和行为上出现困扰。因此，帮助服务对象克服情绪和行为困扰的最有效方法是协助服务对象质疑非理性信念，使服务对象形成一种理性的生活方式。题中针对服务对象小燕的想法，布置任务，思考是否存在其他可能性，体现了理性情绪治疗模式。

25. 王女士离异多年，除工作外，将所有精力都放在女儿小青身上。读大四的小青正面临就业选择，王女士希望她留在自己身边，而小青想到外地工作，远离母亲的约束，为此母女发生了多次争吵，关系异常紧张。于是王女士向社会工作者老李求助，老李运用结构式家庭治疗模式，让母女俩呈现争吵过程，并引导王女士认识到不应过多干涉小青的选择。老李的上述做法运用的技巧是（ ）

- A. 重演和划清界限 B. 角色扮演和重演
C. 澄清和打破平衡 D. 划清界限和澄清

参考答案：A

解析：本题考察结构式家庭治疗模式的治疗技巧。

重演，即让家庭成员实际表现相互交往冲突的过程，呈现家庭的基本结构和交往方式。

划清界限，即帮助家庭成员分清交往的边界线，使家庭成员之间的交往变得更有弹性。

26. 76岁的老周丧偶后独自居住，其两个子女住在同一城市，却很少来看他。老周感到很孤独，想找个老伴结婚，但遭到儿女的坚决反对，老周觉得很郁闷，为此，他向社会工作者老李求助。在个案服务中，老李运用引导性会话技巧辅导老周。下列表述中，属于该技巧的是（ ）

- A. “如果儿子，女儿不同意，您可以找儿媳、女婿再聊聊嘛。”
B. “我岳父曾遇到同样的情况，多与子女沟通几次，孩子们会理解的。”
C. “我想提醒您，您希望儿女尊重您，那您也要体谅子女的感受，好吗？”
D. “您刚才说了很多，主要是想让儿女能多陪陪您，理解您的感受，对吗？”

参考答案：D

解析：考察个案会谈的技巧中引导性技巧。

引导性技巧是社会工作者主动引导服务对象探索自己过往经验的一系列技巧。主要包括：一是澄清。即社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。例如，对于服务对象的模糊不清的表达，社会工作者可以进一步加以明确：“您刚才说的意思是……是吗？”或者“听了您刚才的话，我的理解是……对吗？”二是对焦。即社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行引导，将讨论集中于某个焦点。通常社会工作者可以通过让服务对象自己列出话题或者问题的重要次序聚焦讨论的焦点。例如，在实际的个案面谈中，社会工作者可以向服务对象建议：“您有很多话题（问题）想谈，因为时

间有限,您这次最想谈的话题(问题)是什么?其他的我们放在以后。”或者“您能否把接下来想做的事情排一下次序?这样我们就可以从您最希望做的事情开始。”三是摘要。即社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理,概括和归纳其中的要点。对于服务对象的长段谈话,社会工作者需要进行必要的概括和归纳。例如,“您刚才讲的是不是包含……几个方面的要求?”或者:“您刚才讲的,我的理解是……您有什么补充吗?”通过这样的归纳和概括,可以帮助服务对象增进对自身的理解。

27. 服务对象:“我觉得自己真是失败的母亲,太关心孩子啦!我的严格管教,不但没有让孩子的学习成绩提高,反而让我们的关系越来越远。”为了重塑服务对象的认知,社会工作者适宜的回答是()。

- A. “你对孩子过于严格,当然不利于你们之间的相处,孩子怎么会喜欢你?”
- B. “你在管教孩子上认识到了自己的问题,这非常好,那你之后有什么打算呢?”
- C. “你这样的想法,是因为你相信自己可以用更好的方式来教育孩子,而不是说你很失败”
- D. “你一下子说自己失败,又说自己关心孩子,这两者之间不是很矛盾吗?我觉得你要好好想想”

参考答案: C

解析: 认知重塑。通过认知中错误的辨认、理性选择方式的列举以及认知排演等方法,帮助服务对象认识和改变无效的自动念头和图式,加强服务对象的理性认知的能力。

A 有个人偏向, B 没有体现认知的重塑, D 是对质。

28. 服务对象:“父亲对我很严厉,小时候压力挺大,一言难尽啊!但我有很多小伙伴,下了课就一起跳绳,还是很开心的……”

社会工作者:“刚才您谈了很多童年的往事,有压力,也有开心,接下来我们再多谈一些您和父亲的事吧。”

对话中,社会工作者采用的技巧是()。

- A. 建议
- B. 澄清
- C. 对焦
- D. 专注

参考答案: C

解析: 本题考查个案会谈的技巧。

建议。即社会工作者根据服务对象的具体情况,提供有利于服务对象改善生活状况的建设性意见。为了避免服务对象的反感,社会工作者在提供建设性意见时,需要避免使用“必须”“一定”的词语,以尊重服务对象自己的选择。例如,社会工作者可以建议“这样的情况,有几种不同的解决方法,它们是……你可以根据自己的情况选择适合你自己的解决方法。”

澄清。即社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。例如,对于服务对象的模糊不清的表达,社会工作者可以进一步加以明确您刚才说的意思是……是“吗?”或者“听了您刚才的话,我的理解是……对吗?”

对焦。即社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行引导,将讨论集中于某个焦点。通常社会工作者可以通过让服务对象自己列出话题或者问题的重要次序聚焦讨论的焦点。例如,在实际的个案面谈中,社会工作者可以向服务对象建议您有很多话题(问题)想谈,因为时间有限,您这次最想谈的话题(问题)是什么?其他的我们放在以后。”或者“您能否把接下来想做的事情排一下次序?这样我们就可以从您最希望做的事情开始。”

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。例如,社会工作者在与服务对象的对话交流过程中眼睛需要看着对方,保持视线的交流,同时身体略微前倾,让服务对象感受到社会工作者的关心和专注。

根据题干“刚才您谈了很多事……接下来我们再多谈一些您和父亲的事吧。”,答案为 C 选项。

29. 小曹今年 35 岁,他高中没毕业就到一家饭店务工,后因饭店经营不善倒闭而失业,家庭经济陷入

困境，妻子也经常与小曹吵架。为了生活，小曹在网络上贷款做生意，但没想到又遇到网络诈骗，不但没有挣到钱，还损失了家里原有不多的积蓄，欠了很多债。小曹觉得自己没用，生活无望，无脸面对家人，继而动起了自杀念头，社区工作者老韩了解情况后，运用危机介入模式开展服务，在服务中，老韩首先要（ ）。

- A. 缓解小曹与妻子的矛盾
- B. 判断小曹自杀的可能性
- C. 辨识小曹的非理性信念
- D. 帮助小曹识别网络诈骗

参考答案：B

解析：本题考查危机介入模式。危机介入模式是围绕着服务对象的危机而展开的调适和治疗工作，它的目的是在有限的时间内快速、有效地帮助服务对象摆脱危机的影响，因而危机介入模式注重不同服务介入技巧的综合运用。在运用这些不同的服务介入技巧时，危机介入模式形成了有效调适和治疗危机工作的一些重要原则，如及时处理、限定目标、输入希望、提供支持、恢复自尊、培养自主能力。危机介入的特点包括迅速了解服务对象的主要问题、快速作出危险性判断、有效稳定服务对象的情绪和积极协助服务对象解决当前问题。根据题干服务对象小曹由于生活陷入困境而产生自杀念头，社工应迅速、及时判断其自杀的可能性，答案为B选项。

30. 针对医护人员的职业倦怠问题，社会工作者小刘开设了“初心依旧”小组，在探讨职业倦怠的原因时，组员小王认为工作压力大容易导致职业倦怠，引起了其他组员的共鸣，小刘拟运用“深究回答型”的提问技巧推进讨论。下来提问中，最适宜的是（ ）。

- A. “小王分享了职业倦怠的原因，大家还有其他观点吗？”
- B. “哪位组员可以复述一下这个环节我们讨论的主要结论？”
- C. “我们已经讨论了一段时间了，谁能总结一下大家的发言”
- D. “哪位组员可以描述一下什么情况会让你感到工作压力大”

参考答案：D

解析：深究回答型的提问，社会工作者可以用“描述”“告诉”“解释”等词提问。

31. 社会工作者小李为社区残障人士开设就业援助小组，旨在激励参加者提升就业动机和技能。小组开始阶段，组员很少主动说话，气氛沉闷。小李带领面试经历分享环节时，只有组员小徐介绍了自己的面试情况。面对这种情形，小李最适宜的做法是（ ）。

- A. 邀请每位组员依次轮流介绍自己面试经历
- B. 邀请小徐再次深入分析自己面试失败的原因
- C. 运用小组游戏打破沉默，促进组员互动提升信任
- D. 询问组员不愿意发言的原因及对其他组员的看法

参考答案：C

解析：本题考查小组开始阶段。在小组开始阶段，由于组员刚进小组，不懂小组规范，怕说错话，不少组员会表现为沉默、等待的特征，大都希望在别人说或做之后再被动跟进。由此，整个小组显得沉闷、进程缓慢，缺乏自发性和流畅性。在这个阶段，社会工作者可以根据组员的个性特征以及小组的类型，设计出有创意的打破僵局的各种活动，恰当地使用一些游戏方法，帮助小组组员互相认识，催化相互之间的互动。C正确。

引导小组讨论时，要避免指定发言，以免造成以社会工作者为中心的讨论。避免轮流发言，防止出现因组员没有准备好而简单应付或产生抵触情绪，A错误。避免单刀直入和刨根问底，以免组员尴尬、难堪，D错误。社工应注意把握小组讨论的程序，要让组员围绕讨论主题，按照确定问题、分析问题、寻找和评价解决问题的各种方法，选择一种解决方法的讨论进程去展开，B项不符合。

32. 社会工作者小沈计划为社区随迁老人开设主题为“认识我，走近你”的小组，旨在丰富随迁老人的生活，促进邻里互动，助推社会融入。下列活动中，最有可能出现在小组成熟阶段的是（ ）

- A. “千里一线牵”：寻找好朋友
- B. “未来也精彩”：构想新生活
- C. “别样茶话会”：齐心解困境
- D. “成长纪念册”：回顾小组情

参考答案：C

解析：在小组成熟阶段，社会工作者的工作重点在于协助组员解决问题。概括而言主要包括4个方面。

1. 维持小组的良好互动 2. 协助组员从小组中获得新的认知 3. 协助组员把认知转变为行动

在组员有了新的认知后，社会工作者还需要协助组员意识到必须为自己的改变承担责任，并将这种认知转化为实际的行动。要鼓励和支持组员不断尝试新的行动，在被期待的新行动出现时，不断予以强化，使组员更有信心、更有勇气去尝试和坚持，以备将来运用在小组之外。

4. 协助组员解决有关问题

社会工作者要协助组员将有关问题澄清，通过分析和磋商，协助组员建立合理的目标，并整合小组内的资源，在合理分工的基础上，一起寻找解决问题的方法并付诸实施。

33. 在一次亲子沟通小组活动中，家长与孩子们就“上网的利与弊”发生了激烈争论，孩子们认为“上网可以获得丰富的知识，拓宽视野”、家长们则认为“网上负面信息太多，孩子们判断力差，容易被误导”针对这些争论，社会工作者最恰当的做法是（ ）

- A. 发挥社会工作者的带领作用，将小组话题转向下一议题
- B. 分析上网问题讲的利于弊，澄清争论背后的价值差异
- C. 重新调整小组规范，要求组员讨论时不得打断他人发言
- D. 坚持儿童优先和儿童参与原则，要求家长尊重孩子意见

参考答案：B

解析：考察转折阶段协调和处理冲突方法

社会工作者要学习如何面对和处理小组的冲突，并协助组员让冲突成为他们正向成长的经验。在面对冲突时，社会工作者应该有包容、冷静和理性的态度。在解决冲突时，社会工作者可以运用这样一些具体措施：一是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；选项B二是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；三是重新调整小组规范和契约C项没有提及；四是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；五是运用焦点回归法，即将问题抛回给组员，让他们自己解决。

34. 社会工作者小李为全职妈妈开设支持小组，其中一节小组活动是讨论全职妈妈的焦虑情绪。小李在组织小组讨论时，采用了几种提问技巧，其中属于反馈和阐述型提问的是（ ）

- A. “请问各位妈妈，您自己的焦虑情绪与孩子有什么关联吗？”
- B. “有哪位妈妈愿意跟大家说一下最近一次产生焦虑情绪的情形？”
- C. “刚才大家讲述了自己焦虑情绪发生的情形，哪位妈妈愿意帮忙总结一下？”
- D. “刚才这位妈妈提到自己的焦虑总是发生在孩子考试前后，那其他妈妈情况是怎样的？”

参考答案：C

解析：反馈和阐述型的提问，如“我们已经讨论了一段时间，谁能对此总结一下”；

35. 社会工作者老邱为精神障碍患者开设了社区康复小组。在小组分享环节，老师发现很多组员存在“我是个无用的人”的观念，并认为得了精神疾病很丢人。根据小组整体的介入技巧，下列做法中，适宜的是（ ）。

- A. 协助组员挑战既有信念，寻找自身优势，重建小组文化
- B. 提升社区意识，增强社区居民对康复类小组工作的支持
- C. 协助组员观察和模仿榜样行为，促进组员之间相互学习
- D. 改善组员生活环境，链接康复资源，拓展社会支持网络

参考答案：A，是挑战固有信念吧？

解析：对小组整体的介入技巧

当社会工作者选择小组的形式作为干预重点时，小组既是干预的手段，也是干预的情境。当介入小组整体时，需要考虑沟通和互动的模式、凝聚力、社会整合以及文化因素，具体的介入技巧如下。

1. 改变沟通和互动模式 2. 改变小组对其组员的吸引力 3. 有效利用小组整合动力 4. 改变小组文化
在开展小组工作的过程中，社会工作者要考虑小组发展的文化，并反思小组文化是不是有利于目标的达到。如果不是，那就需要改变小组文化。改变小组文化的技巧包括：挑战小组成员普遍接受的信念和想法，挑战小组成员不愿意讨论的话题以及与小组成员签订紧急协议。

36. 在青少年抑郁症患者家长支持小组中，社会工作者小季说：“小萍妈妈，在上节小组中，您提到当医生告诉您孩子患有重度抑郁症时，您感到非常震惊和难受，很长一段时间都失眠。刚才小美妈妈也讲了和您差不多的经历，对于她的感受您有什么要说的吗？”上述小季的回答，运用的小组讨论技巧是（ ）

- A. 小结组员观点
- B. 帮助组员相互理解
- C. 磋商相关信息
- D. 联结组员间的沟通

参考答案：D

解析：联结的技巧。

在开展小组过程中，社会工作者应注意组员内在的相似性，协助组员将个人的经验与小组共同经验联结起来，或把组员未觉察到的一些有关联的片段资料加以串联，整合经验，促进小组组员的成长。

37. 某社会工作服务机构准备为所在地区的农村留守儿童提供服务，机构的社会工作者采用宏观社会工作视角，对当地留守儿童问题的成因进行分析。下列成因分析结果中，最能体现社区工作方法特点的是（ ）

- A. 留守儿童缺乏提升抗逆力的机会
- B. 父母缺乏陪伴儿童成长的养
- C. 照顾者缺乏科学养育儿童的方法
- D. 当地缺乏让村民就业和创业

参考答案：D

解析：社工工作介入问题的层面更为宏观。社区工作方法认为，解决问题的责任不应完全放在个人身上，政府、社区均有责任提供资源，协助处理和解决问题。因此，社区工作较多涉及社会层面，牵涉社会政策分析以及政策的改变，注重资源和权力的分配。在社区工作者看来，上面所谈的农村留守老人、儿童、妇女等问题，国家和政府都是有责任的。因此，社会工作者一方面运用倡导手段，呼吁政府出台相关政策，保护脆弱群体；另一方面整合政府和社会的多方资源开展专业服务，改善家庭关系，促进家庭凝聚。

38. 社区照顾模式强调非正式照顾的作用。社会工作者通过动员亲戚、邻里、朋友、志愿者，协助和支援服务对象克服困难。下列情景中，适合社会工作者动员邻里给予支持的是（ ）

- A. 失业人员王先生失去信心，破罐破摔
- B. 空巢老人李爷爷家中摔倒，老伴求助
- C. 单亲妈妈何女士公司倒闭，收入中断
- D. 社区居民张奶奶遭遇诈骗，情绪崩溃

233 网校答案: B

233 网校解析: AC 需要重新就业, D 需要法律支持, B 亲戚、邻里、朋友、志愿者可以帮助照顾。

39. 某社区存在环境卫生脏乱差、高空抛物频发、停车秩序混乱等问题,且居民对物业公司的服务不满,矛盾纠纷颇多。为此,社区居委会邀请某社会服务机构共同探索物业服务改革,推动社区自治。下列社会工作者的做法中,最能体现“地区发展模式”特征的是()。

- A. 访问社区老党员,关注个别需求
- B. 分析社区居民需求,排列优先次序
- C. 拜访街道负责人,协商责任分工
- D. 开展社区教育活动,识别居民骨干

参考答案: D

解析: 地区发展模式较多关注社区共同性问题,重视居民的参与, A 错误, D 正确。社会策划模式所关注的社区存在着多重问题,如医疗、就业、福利、娱乐设施不足等,这些问题需要排列优先次序,逐一解决。社会策划模式注重自上而下的改变,所以 BC 属于社会策划模式,排除。

40. 在社区照顾模式中,社会工作者扮演多重角色。下列做法中,体现社会工作者“经纪人”角色的是()。

- A. 为听障儿童家长提供沟通技巧训练
- B. 为听障儿童家长提供情绪支持服务
- C. 为听障儿童及其家长联系特殊教育学校
- D. 为听障儿童家长自助小组提供发展建议

参考答案: C

解析: 经纪人。为服务对象寻找有关的服务,例如为智障儿童寻找特殊学校,协助其接受文化教育;为家庭照顾者小组的活动寻找场地、营养培训师等社区信息;推动家庭照顾者协助服务机构推行服务;向家庭照顾者自助小组提供经费,或提供社区资源的相关资料、告知申请渠道等。

41. 某老旧小区停车问题突出。社会工作者通过走访调查,收集多方意见,结合专业理论和方法,对问题进行了深入分析。下列表述中,属于“原因分析”的是()

- A. 居民抱怨停车秩序混乱
- B. 无序停车造成安全隐患
- C. 停车管理的制度不健全
- D. 受影响的居民比例较高

参考答案: C

解析: 原因分析即探究问题形成的原因,社会工作者需要找出导致社区问题产生、蔓延和加剧的原因,并进而发掘和思考解决这一问题的可能的动力因素。比如:是否有可以解决问题的人或机构;行动的方法如何、在怎样的条件下可以行动;人们愿意为行动作哪些贡献。在此基础上,社会工作者可以初步形成有针对性的问题解决方案。AD 属于问题的表现。B 属于问题的影响后果。

42. 某社会工作服务机构受当地政府委托,在某镇建立了社会工作站,助力乡村振兴,驻村社会工作者小孙首先对村庄现状进行了调研,计划以村庄环境整治和困难人群服务为重点开展工作。下列做法中,能够体现小孙进行社区资源动员的是()

- A. 根据村民特长安排岗位,做到人尽其才
- B. 发放宣传单,张贴海报公开招募志愿者
- C. 召集村民开会,就环境整治目标达成共识
- D. 加强经费支出控制,避免造成资源的浪费

参考答案: B

解析: 在社区工作中的资源开发通常涉及的是人力和资金,尤其是志愿者的招募和活动经费的筹措。

招募志愿者时可以通过发布广告、张贴海报、散发传单等方式向社区或社会公开招募，也可以通过已有的志愿者或社区团体及组织进行招募。

43. 社会工作者协助丧偶独居老人建立互助小组，发展社会支持网络。老人通过相互陪伴与支持，缓解思念亲人的情绪，转移注意力，开始新生活。社会工作者的下列做法中，运用了正面强化技巧的是（）。

- A. 赞赏老人尝试结交新朋友的行动
- B. 指导老人直接面对丧亲
- C. 引导老人分享经验并且宣泄情绪
- D. 鼓励老人了解并提升抗逆力

参考答案：A

解析：正面强化即对某种行为给予肯定，使之得到巩固和保持。教材无

44. 面对新冠肺炎疫情带来的不确定性和挑战，某社会工作服务机构决定调整战略规划，分析评估当前的内外部环境，结合未来发展方向，带领团队更好的走出困境。该机构首先开展了需求评估，明确了机构使命，对未来发展趋势进行了预测，并设立确定了机构的战略目标。接下来，该机构还需要开展的工作有（）

- A. 认识机构的局限性
- B. 了解其他机构新做法
- C. 认识环境的多变性
- D. 确定机构的服务目标

参考答案：D

解析：评估结果。评估和总结的工作并不一定要等到计划执行结束后才进行，事实上评估设计也是策划的一部分工作。评估和总结工作的主要环节包括：确定评估的目标、指标、需要收集的资料、量度表现的方法等。此外，评估工作也需要分析计划在落实过程中的运作状况，达到目标的程度及其可能产生的副作用。上述的计划步骤只是理想的过程，实际的计划程序要复杂得多，不同的环节可能出现交叉。以广东省某社会工作服务中心的“农转居”社区社会工作服务模式探索为例。该项目运用社会策划模式介入社区，具体过程如下：

第一步：全面需求评估，分析环境和形势。

第二步：明确机构发展宗旨和目标。

第三步：确定社区需要，并制订达到目标的可行性方案。

第四步：强化方案实施过程的执行效果并持续反思，注重项目的评估。

45. 为了加强民政工作的基层力量，创新社会治理，某省民政部门在乡镇(街道)普遍建立社会工作站，将服务深入到村(居)，重点帮扶困难人群。社会工作者充分发挥主观能动性，组建工作团队，通过各种渠道了解服务对象需求，自主设计问题解决方案，分工合作开展有针对性的服务，帮助服务对象巩固脱贫成果，取得显著成效。从社会服务机构的团队类型看，上述乡镇(街道)社会工作站的工作团队属于（）

- A. 多功能型团队
- B. 问题解决型团队
- C. 自我管理型团队
- D. 创新研发型团队

参考答案：C

解析：自我管理型团队。自我管理型团队也被称为高绩效团队，自然形成的工作小组，被赋予了较大的自主权，集计划、指导、监督和控制于一身，包括控制工作节奏、决定工作任务的分配、安排工作休息等。但也要求团队成员能够高度自律，并能够有较好的工作业绩。这种类型的团队通常由10~16人组成，是真正独立自主的团队，他们不仅探讨问题怎么解决，并且亲自设计解决问题方案并实际执行，且对工作结果承担全部责任。广州市目前在街镇层面的社工站（原家庭综合服务中心），本质上就是这类团队。

46. 某社会工作服务机构计划下一年度向当地基金会申请经费开展困境儿童服务项目。为了做好财务预算, 该机构采用“方案预算法”制订经费预算。下列做法中, 属于“方案预算法”的是()

- A. 以当年机构开展服务项目的预算总额为基准, 除以当年的总项目数, 进而得出该项目预算
- B. 以当年同类型机构开展类似服务项目预算为参考, 上浮 10%的经费比率, 得出该项目预算
- C. 以本机构当年某项目服务活动计划为基础, 结合该项目需要列明各项开支, 得出项目预算
- D. 以本机构下一年度年总经费预算为依据, 结合该项目实际需要列明支出项目, 得出项目预算

参考答案: C

解析: 方案预算法。这种预算方法是以某项活动计划为基础, 根据方案的需要列明各项开支和资源设备等, 编成一份预算方案, 适用于向某些基金会申请资助。

47. 某社会工作服务机构长期扎根基层社区开展服务, 经常邀请志愿者骨干参与服务策划, 并安排其负责部分服务的实施。该机构的上述工作, 属于志愿服务人力资源管理的()。

- A. 规划
- B. 组织
- C. 领导
- D. 控制

参考答案: B

解析: 组织: 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

48. 为了解决村里环境杂乱等问题, 驻村社会工作者小李拟推动建立“先锋志愿者协会”, 从党员带头做起, 动员村里有影响的妇女委员、宗族长辈参与。从志愿服务人力资源的组织管理职能出发, 小李下一步应完成的工作是()。

- A. 设定志愿服务目标
- B. 设计志愿服务方案
- C. 做好志愿服务记录
- D. 制定志愿服务规范

参考答案: D

解析: 组织: 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. 某市社会工作行业协会对 36 家社会工作服务机构进行评估, 评估组通过实地走访机构业务主管部门代表、项目资助方代表、机构理事与监事, 机构员工和服务对象, 询问了他们对机构的评价意见, 最终有 15 家机构获得优秀等级。下列评估指标中, 属于评价社会工作服务机构“公信力”的是()。

- A. 机构规范的治理结构
- B. 机构人才队伍的建设
- C. 机构使命宗旨的建立
- D. 机构发展的愿景规划

参考答案: A

解析: 一般来说, 公信力评估包括以下 4 个方面。1. 资金的合理使用和运作 2. 服务和活动与组织使命和宗旨保持一致 3. 财务与信息的透明化 4. 规范的治理结构

社会服务机构要通过适当的治理结构来保证机构的主要管理者不会损害公众的利益。理事会是社会服务机构治理结构的主要内容, 社会服务机构有必要对机构的治理情况作出说明。

50. 根据 2018 年国务院机构改革方案, 下列职能中, 属于民政部门的是()

- A. 组织推进老龄事业发展
- B. 拟订养老服务体系建设规划
- C. 拟订医养结合政策措施
- D. 拟订养老保险全国统筹办法

参考答案: B

解析: 民政部在社会福利和社会 5ts 理后面的职能。

1. 城乡社会救助工作。
2. 特殊群体权益保障和服务工作。统筹推进、督促指导、监督管理养老服务工作，拟定养老服务体系建设规划、政策、标准并组织实施，承担老年人福利和特殊困难老年人救助工作；拟定残疾人权益保护政策，统筹推进残疾人福利制度建设和康复辅助器具产业发展；拟定儿童福利、孤弃儿童保障、儿童收养、儿童救助保护政策、标准，健全农村留守儿童关爱服务体系和困境儿童保障制度。
3. 城乡社区治理工作。
4. 慈善事业与社会工作。
5. 社会组织登记监督管理工作

51. 新冠肺炎疫情防控期间的志愿服务范围广、难度高，志愿者不仅要花费大量时间、精力，还要面临一定的健康风险。为此，受当地民政局委托，某市社会工作者协会组织多名资深社会工作者对志愿者进行督导。下列社会工作者的工作中，体现了“行政性督导”功能的是（ ）

- A. 向志愿者讲解特殊或紧急情况的处理流程
- B. 向志愿者交代岗位职责，服务时间和频次
- C. 向志愿者示范如何准确回答居民关心的问题
- D. 向志愿者解读不同阶段防疫政策的工作要点

根据 2018 年国务院机构改革方案，下列职能中，属于民政部门的是（ ）

- A. 组织推进老龄事业发展
- B. 拟订养老服务体系建设规划
- C. 拟订医养结合政策措施
- D. 拟订养老保险全国统筹办法

参考答案：B

解析：行政督导的主要目的是使志愿服务能够切实符合社会服务机构的期望和政策，并能有效地实现工作目标，因此，“管理运作”和“工作表现”是志愿者督导最需要发挥的行政功能。志愿者督导必须执行如下职责和任务：协助拟订志愿者工作计划，建立清晰的工作说明书，完成志愿者的遴选、引导和安置工作，妥善进行工作分配和授权，开展持续性的工作监督、总结和评价，积极与各部门进行沟通、联系和调解冲突，发展评估志愿者管理体制等。

52. 社会工作者小李向督导者老张反应，街道领导有时会抽调自己去写一些工作汇报类的公文，且给的时间十分有限，虽然自己很努力地完成了工作，但街道领导仍不太满意，他感到很挫败，针对这一情况，从“教育学督导”的角度出发，老张适宜的做法是（ ）。

- A. 与小李讨论公文写作的规律
- B. 为小李示范婉拒领导的方法
- C. 协助小李宣泄负面情绪并反思自我
- D. 将小李的工作职责反馈给街道领导

参考答案：A

解析：

教育性督导功能——培养能干的志愿者

志愿者督导人员不能假设刚进入社会服务机构工作的志愿者都有机构所期待的工作态度和方法，所以必须进行职前和在职训练。志愿者督导就是直接负责向志愿者提供经验、知识和改正工作态度的人。可见，志愿者督导的教育功能主要体现在帮助志愿者了解“必须知道的内容”，使其有效履行服务职责，并通过促进行政控制的内化，补充行政督导功能的不足。简言之，督导的教育功能就是要教导志愿者学习实务工作中所需要的知识和技巧，其主要目标是增强志愿者工作的知识和技能，促进服务技巧的熟练化，从而全面提升志愿服务工作的质量。因此，志愿者督导有责任教导志愿者有关“人”“问题”“过程”“地点”方面的知识，帮助志愿者发展与工作有关的自觉意识。通常志愿者督导一般的

吉水县同心社会工作服务中心

做法有:协助志愿者自我了解,认识服务对象的特质和问题,了解机构与社区可运用的资源,掌握机构的政策和行政规定以及协助志愿者充实专业知识,并创造有利的服务情境等。

53. 社会工作者小林是社会环保志愿服务队的督导,在他的引领和鼓励下,志愿者积极投入垃圾分类工作,为了激发志愿者持续参与的动力,小林每个月都会组织他们开座谈会,交流分享服务经验和助人体会,从志愿者督导的功能看,上述工作发挥的是()。

- A. 支持功能
- B. 教育功能
- C. 行政功能
- D. 管理功能

参考答案: A

解析: 支持性督导运用策略

1. 记住志愿者的名字,了解志愿者的个人特点,
2. 口头鼓励和称赞,
3. 颁奖表扬和赠送纪念品,
4. 开展旅行、聚餐等社交性活动,
5. 举办成长小组和心得座谈会等交流分享活动
6. 个别性会谈.

54. 某社会工作服务机构招募了一批大学生志愿者,帮助社区残障人士的孩子补习英语,每周一次,持续两个月。志愿者小华最近一个月志愿服务时间与自己上课时间冲突,迟到了两次,每次迟到 15 分钟。针对这种情况,社会工作者在督导时最适宜的处理方式是()。

- A. 包容小华服务迟到行为
- B. 教导小华学习时间管理
- C. 提议小华暂停志愿服务
- D. 建议小华调整服务时间

参考答案: D

解析: 无

55. 某社会工作服务机构在社区为青少年提供学习辅导和社交能力提升服务,同时聘请了高校社会工作专业教师担任督导者。在督导服务的“工作期”,督导者适宜的做法是()。

- A. 与社会工作者分享青少年服务经历、经验与感受
- B. 综述社会工作者开展专业服务的学习与成长过程
- C. 清楚描述督导者与被督导者的角色、期望与要求
- D. 了解社会工作者既往经验,明确督导目的和方式

参考答案: A

解析: 工作期,工作期是督导历程的最重要阶段,在这一阶段,督导者要与被督导者分享实践经验与感受,解疑释惑,指导工作,促进其发展,支持被督导者做好服务。

56. 社会工作研究是科学的研究,它由一定的理论做指导,社会工作研究方法对社会工作研究的进行具有指导作用。关于建构主义方法论的说法,正确的是()。

- A. 该方法论注重通过研究对现实社会生活进行干预和改造
- B. 该方法论强调对研究对象进行详细而深入的观察与分析
- C. 该方法论强调对人的行为应从其主观的因素方面去理解
- D. 该方法论强调研究结果是价值互动而达到的生成性理解

参考答案: D

解析: 建构主义方法论强调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。

57. 问卷调查是社会工作研究的常用方法,其中“问题”是问卷的核心,下列问题中,旨在了解被调查者“状态”的是()。

- A. 性别
- (1) 男 (2) 女

B. 您有几次求职经历

(1) 0次 (2) 1-2次 (3) 3-4次 (4) 5次及以上

C. 对于《社会工作导论》授课教师的讲授形式, 您感到:

(1) 很不满意 (2) 不太满意 (3) 一般 (4) 比较满意

D. 过去一个月, 您接受过社会工作服务吗?

是 (2) 否

参考答案: A

解析: 问题和答案是问卷的核心。问题有态度、行为和状态三种。前者说明对问题的看法, 如, “你对社会工作者服务的满意度如何?” 中者代表实际行为状况, 如, “你过去一个月有几次求职经历?” 后者涉及人口社会特征、个人经历及其他信息。根据答案特征, 问卷又可采用开放式问题和封闭式问题。前者要被调查者依据本人意愿自行填答, 如, “你觉得社会工作者最应该为小区居民提供的服务有哪三项?” 后者在设计问题时设计供选答案并由被调查者选择, 如, “你是否因情绪问题求助过社会工作者?A 是 B 否。” 开放式问题通常采用填空式, 封闭式问题则采用单项选择、多项选择、多选排序、表格等多种形式。

58. 定量研究是社会工作研究经常使用的科学方法之一, 它由一系列逻辑上相互连接的工作组成。定量研究方法在研究分析阶段的主要工作是 ()。

- A. 在资料薄弱时进行补充调查
- B. 对变量间的关系进行多重考虑
- C. 对原先的研究假设进行修订
- D. 将理论概念转化为可测量指标

参考答案: B

解析: 定量研究的一般过程包括: 研究准备、资料收集、研究分析和总结应用。研究分析阶段的主要工作是: 资料整理和统计分析两项工作。而统计分析即主要分析变量状况及其变量关系, 包含对变量间的关系进行多重考察。据此, 本题正确答案为 B。A 在资料薄弱时进行补充调查不符合研究的要求。C, 对原先的研究假设进行修订是在研究准备阶段的工作。D 将理论概念转化为可测量指标也是在研究准备阶段的工作。

59. 在参与社会救助工作中, 社会工作者采用个案研究方法了解情况, 关于个案研究方法的说法, 正确的是 ()。

- A. 个案研究排除了研究者对救助对象的影响
- B. 个案研究能发现社会救助对象的普遍特征
- C. 个案研究可以促进社会救助服务更加精准
- D. 个案研究是社会救助个案工作的专用方法

参考答案: C

解析: 由于资料广泛深入, 有利于客观、深入、准确地把握研究对象的问题、需要及其原因机制, 有利于提出有效和具体的处理办法或解题方案。

60. 社会工作专业硕士研究生小玥拟开展一项困境家庭发展计划的行动研究, 下列小玥的做法中, 最能体现行动研究特点的是 ()。

- A. 与社会工作服务机构合作参与困境家庭的救助服务
- B. 选择不同类型的困境家庭进行救助史的比较性研究
- C. 选取一个地区进行困境家庭救助状况的结构式访谈
- D. 运用民政本部门已公布的社会救助年度数据进行分析

参考答案: A

解析：行动研究，就是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。行动研究有“对行动进行研究”“为行动而研究”“在行动中研究”和“由行动者研究”等多重含义。

二、多项选择题(共 20 题，每题 2 分。每题的备选项中，有 2 个或 2 个以上符合题意，至少有 1 个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分)

61. 社会工作是综合性的专业服务，具有多重社会功能，下列服务中，体现社会工作“促进发展”目标的有（ ）。

- A. 向贫困地区儿童捐赠生活用品
- B. 为残障人士提供网络创业培训
- C. 为居家医学观察高龄老人提供心理支持
- D. 促进居民协商解决社区“停车难”问题
- E. 协助单亲妈妈增强平衡工作生活的能力

参考答案：BDE

解析：本题考查社会工作的目标。促进发展——人类发展理论指出，随着人的成长和变化，人们总在试图克服困难，实现自己的发展目标。这种目标就是要实现人与社会环境的相互协调，使个人和社会都能更好地发挥功能。当一个人或一个群体遇到困难时，社会工作者施以援手，通过增加知识、学习技能等方式使个人得到发展，实现自己的人生目标。比如，小组工作中的成长小组就是以成员发展为目的，对进城务工人员子女的学习辅导也是帮助其发展。在现代社会，增加人们的知识和技能，增强个人克服不利因素的能力、提高个人与社会协调的能力都在发展之列。可以说，帮助个人、社会群体乃至社区更好地发展是社会工作的重要目标。A 属于缓解困难。C 属于解救危难。

62. 关于社会工作基本过程的说法，正确的有（ ）

- A. 社会工作是一个以社会工作者为主的实务过程
- B. 社会工作是渐进的、持续地促进服务对象改变的过程
- C. 服务对象基于需求的求助行为往往是社会工作的起点
- D. 社会工作实务必须按照社会工作的基本过程模式分阶段推进
- E. 社会工作是社会工作者协助服务对象动态调适人与环境关系的过程

参考答案：BCE

解析：社会工作是社会工作者与服务对象的互动过程，在这个过程中双方互为行动主体和客体。社会工作不是通过一次服务就可以解决问题的，它是一个渐进的、不断促使服务对象改变、逐渐达到目标的过程。

社会工作者的服务过程是双方互动的过程，就这个互动过程而言，无所谓主次，双方都要理解对方并作出反应，而且这种互动是持续的、连锁式的过程。A 错误，B 正确。

从实际过程的角度来看，社会工作就是这样一个循环往复的过程：服务对象基于需要的求助行为→社会工作者根据自己对服务对象(求助)行为的理解而采取主动行为→服务对象的反应→社会工作者对服务对象反应的反应→服务对象的进一步反应……直至服务结束。应该注意的是，这里双方的每一个反应都包含了对对方行动的意义、处境的理解，因而这种活动是十分复杂的，C 正确，D 错误。

社会工作是社会工作者与服务对象的持续互动过程，是社会工作者帮助、协助和协同服务对象改变的过程，也是社会工作者动员和链接各种资源对服务对象的支持过程，还是社会工作者帮助服务对象调适其与生存环境关系的过程。社会工作的助人活动是在一定的社会环境中进行的，而且这种环境有可能是处于变化之中的。因此，社会工作过程是充满动态的、双方和多方合作去达到目标的过程。E 正确。

63. 某养老机构中居住着一些计划生育特殊困难家庭老人，他们因经历了丧子之痛，普遍比较敏感，

情绪容易波动。根据社会工作价值观的基本信念和实践原则，社会工作者针对这些老人可开展的服务有（ ）。

- A. 让其他老人分享生命故事，安抚老人的怀念之情
- B. 向老人了解情绪波动的原因，尊重其表达的意愿
- C. 建立志愿帮扶机制，协助老人逐步走出情绪困境
- D. 尊重老人的自我决定，允许其不遵守机构部分规定
- E. 与老人分享自己的感受，一起探讨改善情绪的办法

参考答案：ABCE

解析：本题考查社会工作价值观的基本信念和实践原则。作为一门服务人、帮助人的专业和职业，社会工作价值观主要包括基本信念和操作的实践原则两个方面。基本信念包括尊重、独特性、相信人能改变。实践原则包括接纳、非评判、个别化、保密、当事人自决。题中面对经历丧子之痛的失独老人，社工应帮助其促进分享表达、稳定并改善情绪，并建立帮扶机制，帮助其解决情绪困境，逐步走出失独阴影。D项则是错误做法。

64. 小刘是社会工作者老李的帮教对象。当老李和小刘谈找工作的事情时，小刘说：“你不要整天盯着我，我不想工作，也不用你帮我找工作，我就喜欢吃低保。”根据社会工作伦理难题处理的自由自主原则，老李适宜采取的做法有（ ）。

- A. 尊重并接受小刘意见，停止为他提供个案服务
- B. 与小刘沟通，说明非自愿服务对象应服从安排
- C. 倾听小刘的叙述和表达，清楚说明帮教的意图
- D. 尊重小刘的意见，探寻他不想工作的深层原因
- E. 邀请小刘一起讨论帮扶方案，调动他的积极性

参考答案：CDE

解析：本题考查伦理难题的处理原则。自由自主原则。社会工作者在实践中应充分保障服务对象的自由和自主性，促进民主的专业关系的发展，从而提升服务对象的能动性和参与能力，保障服务对象的合法权益。在社会工作实践领域“自由自主原则”主要体现为社会工作者充分调动服务对象在服务参与中的积极性和能动性（E项），充分尊重服务对象的意见（D项），鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音（C项），尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。A项没有立足于服务的目标而提供服务。B项违背了服务对象的自由自主原则，且不利于建立专业关系。

65. 73岁的李大爷最近中风，经过治疗，身体好转，但仍然不能自理，虽然家人对李大爷的照顾无微不至，但他仍接受不了自己的身体状况，长时间情绪低落，经常念叨“这样活着还不如死了算了”。李大爷面对的问题有（ ）。

- A. 失智
- B. 精神健康
- C. 失能
- D. 死亡问题
- E. 被忽视

参考答案：BCD233

解析：本题考查老年阶段面临的主要问题。老年阶段面临的主要问题包括失智和失能、精神健康、死亡和被歧视、被虐待等问题。

失智是一种渐进性认知功能退化，且此退化的幅度远高于正常老化的进展。特别会影响记忆、注意力、语言、解题能力，严重时无法分辨人、事、时、地、物。其典型的起始症状为记忆障碍。病人短期记忆力差，而长期记忆在发病初期受到的影响不大，A错误。

失能是指因老年人日常生活操作能力和日常生活能力减弱，不能很好地保持自我照顾的能力，而需要由其他人协助完成的情况，C正确。

精神健康问题。孤独、抑郁是老年人最常见的心境障碍，严重的称为抑郁症。抑郁症主要以抑郁、孤僻、悲观等负面情绪为主，表现为对自身极低的自我评价和对环境的极度悲观，丧失生活乐趣和对周围事

物的兴趣，情绪极度低落，行为迟缓等。对于老年人抑郁问题，关键在于平时多给老人关心和情感支持，改变不合理的认知，培养积极乐观的情绪。对老年人而言，主动参与社会交往，培养健康的兴趣爱好，调动自己乐观向上的精神，是对抗抑郁的好办法，B正确。

死亡是老年人面临的最大危机，是导致内心焦虑和恐惧的根源。老年人的很多问题，根源都死亡焦虑有关。而老年人内心对死亡的恐惧，可能表现为对死亡问题的回避，对自身真实情感的否定，D正确。题中服务对象李大爷由于中风而导致生活不能自理，接受不了身体状况，情绪低落，产生对于死亡的焦虑。故答案为BCD项。

66. 根据新冠肺炎疫情防控要求，个人进入某些公共场所需出示健康码和行程卡，不少老年人因为不使用或不能熟练使用智能手机，生活非常不方便。某社会工作服务机构的社会工作者注意到这一情况，决定运用增能理论为这部分老年人提供服务，其可以做的有（ ）。

- A. 由社会工作者教授老年人使用智能手机的方法
- B. 让老年人互帮互学，掌握智能手机的相关功能
- C. 呼吁手机厂商开发生产更适合老年人使用的智能手机
- D. 建议相关部门提供手机以外的个人健康信息查询方式
- E. 建议老年人配合新冠肺炎疫情防大局，尽量不出行

参考答案：ABCD

解析：本题考查增能理论。增强权能观点认为，权能不是稀缺资源，经过人们的有效互动，权能是可以不断被发掘出来的。

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（B正确）；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（CD正确）。

干预可以分为三个层面：第一，社会工作者与服务对象建立合作关系，满足服务对象眼前的需要，包括链接服务对象所需的资源，开始促进意识觉醒、寻找和申请资源；第二，教授技巧和知识，并评估服务对象的权能动态机制，包括各类小组或团体的活动（A正确）；第三，集体行动，旨在形成集体、参与倡导或进行社会行动。

67. 小李下肢残疾，他从大学中文系毕业后，到人才市场找工作，几次碰壁后，便一直待在家中不愿出门，也不和朋友联系。社会工作者在为小李提供个案服务过程中，对小李面临的问题进行了分析。下列表述中，属于问题分析的内容有（ ）。

- A. 小李社交退缩的行为表现
- B. 小李能胜任文案类的工作
- C. 协助小李参加就业指导培调班
- D. 找工作受挫伤害了小李的自尊
- E. 安排小李下月参加心理建设工作坊

参考答案：ABD

解析：服务对象问题的分析。在完成服务对象问题的预估之后，社会工作者还需要给服务对象的问题作一个分析，即从专业的角度对服务对象问题的成因作一个推断，并且就需要改善的方面提出建议。

分析的内容通常包括四个方面：一是服务对象问题的主要表现（A项）；二是服务对象问题的成因（D项）；三是服务对象的能力和环境中拥有的资源（B项）；四是实施干预的建议。

68. 小军与父亲因就业问题大吵一架，觉得很委屈，向社会工作者老汪求助，老汪与小军几次面谈后，发现他言谈中前后不一致，打算采取“对质”技巧回应。下列回应中，符合“对质”技巧的有（ ）

- A. “你有很多话想说，这次你最想谈的话题是什么？”
- B. “你这样的行为表现和你父亲对你的期望差距较大”

- C. “从你的表情看得出来你非常愤怒，而你说你没有生气。”
- D. “你答应父亲开始学技术，但你却没有去参加技能培训班。”
- E. “从你的表述中，我的理解是你与父亲的矛盾不在就业上。”

参考答案：CD

解析：本题考查对质。对质即社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。当服务对象发现自己的行为、情感和认识不一致时，通常会有一些不愉快的感受。因此，社会工作者需要通过对质，把服务对象的注意力集中在未来可改变的方面，而不是仅仅关注谁的责任。例如，社会工作者可以向服务对象提出自己的疑问“您的想法与行动有一定的差距，您对此有什么打算吗？”。A项属于对焦。E项属于澄清。B项属于忠告。

69. 8岁农村男孩小刚患有先天性心脏病，因病情严重需手术治疗。父母因小刚病情的不确定性、医疗费筹措、家中老人的照料、责任田的耕种等问题而忧心忡忡；小刚既对医院环境感到陌生，也对手术感到害怕。社会工作者采用个案管理方法对小刚及其家庭开展服务。下列做法中，运用个案管理中获取外在资源的技巧有（ ）。

- A. 澄清小刚及其家庭的实际需求
- B. 为小刚家庭详细讲解就医流程
- C. 告知小刚父母医疗救助基金会的资助范围
- D. 安排小刚家庭与医疗救助基金会直接面谈
- E. 与心外科医生见面并讨论小刚的治疗方案

参考答案：BCE

解析：社会工作者要尽可能掌握有助于满足服务对象需求的各方面资源，并加以整合运用。这些可利用的资源、可能来自政府机构、非利组织、商业机构，甚至可能来自服务对象自身，因为服务对象本身所具有的能力也是一项资源。此外，资源整合的目的还包含提高资源运用的效率，避免资源的浪费或重叠，社会工作者需要具有一定的成本意识。

个案管理是一种结合不同专业领域的团队。工作方团队中可能包括医生、护士、职业治疗师、临床心理学家以及其他专业人士，这种多专业合作是为了给服务对象提供“全人”服务。

70. 社会工作者老赵面向社区志愿者开设了主题为“守护家园”的小组，通过培育和挖掘当地志愿者资源，盘点资源并绘制社区资源图，分析和讨论社区疫情防控难点与解决方法，提升社区志愿者参与和改变社会环境的能力，强化社区疫情防控工作。下列老赵的做法中，体现“社会目标模式”实施原则有（ ）

- A. 运用跨专业知识和技巧，控制小组的发展方向
- B. 帮助社区志愿者重建并适应新的社会关系网络
- C. 培养小组带头人，提升其推动社区变迁的能力
- D. 培养并提升小组组员的社会意识和社会责任感
- E. 发展组员社会行动、社区参与和自我发展的能力

参考答案：CDE

解析：本题考查社会目标模式的实施原则。

总体而言，社会目标模式下的小组工作，谋求社区居民和整个社区的发展，强调小组组员之社会责任、社会参与和社会行动能力的培养。该模式实施原则包括：

致力于培养并提升小组组员的社会意识和社会责任。（D项）

(2) 致力于发展小组组员的自我发展能力、社会参与和社会行动的能力，特别是提升他们建立和扩大社会资本、整合社会资源、参与和改变社会环境的能力。（E项）

(3) 致力于通过小组领袖的培养，培育有利于社区各方面发展所需的领袖人物，提升他们推动社区和社会变迁的意识与能力，特别是规划和执行社区发展项目，影响社会政策改变的能力。（C项）

(4) 致力于小组工作目标与社区发展目标的一致性，特别是要针对社区的需求和问题，吸引和选择合适的社区成员参加小组活动，并结合上述需求和问题制定小组工作目标，设计活动项目。

71. 社会工作者小陈为社区青少年开设了“性安全教育”小组。通过小组活动，组员树立了正确的性观念，学习了相关生理卫生知识，掌握了自我防护的方法。在小组最后一次活动中，有些组员表示还希望小组能继续下去，不舍得与大家分开。面对这种情形，小陈可采取的做法有()。

- A. 协助组员处理小组即将结束时产生的离别不舍情绪
- B. 引导组员分享之前用过哪些知识和方法来保护自己
- C. 模拟现实情景，帮助组员巩固在小组中的学习成果
- D. 回顾小组服务的过程，鼓励和肯定每位组员取得的进步
- E. 鼓励组员澄清自己的问题和需求，并一起讨论如何应对

参考答案：ACD

解析：本题考查小组结束阶段社工的任务。在结束阶段，社会工作者的任务主要是处理好组员的离别情绪，帮助组员保持他们获得的小组经验。

1. 处理组员的离别情绪与感受（A项）
2. 协助组员保持小组经验。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：一是模拟练习。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（C项）；二是树立信心。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（D项）。三是寻求支持。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。四是鼓励独立。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。五是跟进服务。

72. 社会工作者小赵为社区精神障碍人士开设了旨在提升自尊与自我效能感的小组。小组进入尾声时，需要对小组成效进行评估。评估中可选取的资料有()

- A. 对社区精神障碍人士的服务需求调查表
- B. 组员参与小组活动满意程度的调查问卷
- C. 最后一次小组服务中组员撰写的自我评价
- D. 精神障碍人士家属对组员行为表现的记录
- E. 以往开展过的同类型小组工作的服务档案

参考答案：BC

解析：教材 P199, 小组的效果评估。常用方法有：小组结束后的跟进访谈、组员的自我评估报告、小组目标实现表、小组满意度量表、小组感受卡、小组领导技巧记录等。

73. 某社会工作服务机构设计了“小小侦察兵”项目，动员社区里的青少年找出社区安全隐患，参与社区治理。在项目执行工作的开展阶段，该机构需要完成的任务有()

- A. 明确人员的职责范围
- B. 做好危机情况的应对预案
- C. 控制和管理经费支出
- D. 依实际情况灵活处理工作
- E. 及时地撰写总结报告

参考答案：BCD

解析：本题考查社区工作计划的执行。开展阶段。实际开展工作的过程是按照计划好的工作方案稳步推进的过程，其间要注意推进的策略方法和节奏，并注意经费的管理和控制，避免左支右绌（C项）。另外，社会工作者及其他核心成员也应做好分工，随时掌握各个环节的执行情况，注意根据实际情况

的变化进行机动处理，作出弹性调整（D项）。同时，整个工作团队也应做好危机处理的准备（B项）。A项属于筹备阶段。E属于结束阶段。

74. 在社区工作中，社会工作者非常重视了解辖区单位的情况，以便争取资金、场地、人力等方面的支持，携手解决社区问题。为掌握辖区单位的基本情况，社会工作者应重点关注的信息有（）

- A. 辖区单位的产品销售渠道
- B. 辖区单位规模及部门设置
- C. 辖区单位的工作气氛和组织文化
- D. 辖区单位主要领导的性格及其价值取向
- E. 辖区单位与相关供应链组织的互惠关系

参考答案：BCDE

解析：A属于经营范围的，不是社会工作者的关注点。

75. 应街道办事处邀请，某社会工作服务机构进驻社区，协助其开展议事协商工作。该机构社会工作者采取“接触技巧”与社区居委会建立信任关系。下列做法中，适宜的有（）。

- A. 寻找共同感兴趣的话题，延伸讨论
- B. 介绍机构为社区及居民服务的宗旨
- C. 展示专业的理性和权威，影响对方
- D. 适当交流日常生活，营造轻松氛围
- E. 全员投入行政工作，赢得对方认可

参考答案：ABD

解析：活用组织接触的技巧。社会工作者所在的机构在与其他组织具体接触和交往时，可以考虑采用以下的技巧。

1. 注意组织形象的平衡和统一。所谓平衡的形象，是指机构既要体现出理性和果断的领导能力，又要展示出温情和平易近人的一面，给人留下易于合作的印象。所谓统一的形象，是指机构所展示的形象不因时间、场合和事件的不同而有巨大的变化，要始终保持一致，这样能增强交往者的信任感，而善变的形象则会让人有无所适从的感觉，C错误。

2. 增加接触的机会。一般来说，轻松的接触会为以后的交往打下良好的基础，因而社会工作者在与其他组织接触时可以“闲话一下家常”营造轻松随意的气氛，避免将话题局限于公事上而言语乏味，D正确。

3. 求同存异，加强沟通。机构在与其他组织接触时要尽量发掘共同的地方，减少涉及有分歧的话题，更不宜在谈话时故意挑剔和刁难。当交往双方有争论时，可尝试不断寻找和增强双方的共同点，力求缓和关系。比如，可以强调双方都认可服务对象的利益最大化这个目标，因此眼下的争论不代表双方存在重大分歧，有继续沟通的基础和可能性。即使是机构需要向处于权力依赖关系之下的其他组织有意施加压力时，也要坚持对事不对人的态度，可以考虑向对方解释施压的理由，并尽量让对方了解自己的立场是为服务对象争取利益，为未来双方关系转变时重新接触留有余地，AB正确，E错误。

76. 某社会工作服务机构已运行10年。面对“十四五”规划发展的新形势，机构管理层召开研讨会，回顾机构成长历程，展望未来发展机遇，并形成决议，启动新一轮机构战略规划工作。从社会工作服务机构规划的基本步骤看，下列工作属于“准备阶段”的有（）。

- A. 访谈机构的服务对象
- B. 精确地分析关键的利益相关者
- C. 明确机构的使命和定位
- D. 全面描述机构所处的外部环境
- E. 确定参与战略规划的人员

参考答案：ABE

解析：本题考查社会服务机构规划的基本步骤——准备阶段。充分准备是进行有效战略规划的基础，具体开展的活动包括：利益相关者分析(明确关键的利益相关者)，B正确。

关键利益相关者访谈；服务对象访谈(也可归为利益相关者访谈内容)，A正确。

准备相关问卷；了解战略规划及关键人员动员；

确定参与战略规划人员及所需要的外部支持等，E正确。CD属于分析阶段。

77. 某养老机构社会工作部主管老刘发现咨询接待处的李大姐近来工作热情不高，工作态度大不如前。经了解得知李大姐已在此岗位工作6年，同岗位的小张也工作了3年。李大姐感到工作枯燥无味，没有发展空间。为此，老刘可采取的恰当措施有()。

A. 根据李大姐的工作能力，为其调换岗位

B. 为李大姐调配搭档，调小张到其他部门

C. 将业务拓展部的部分工作交给李大姐

D. 相据李大姐的表现为其提供带薪休假

E. 请李大姐对机构新服务项目提出建议

参考答案：ACE

解析：题中李大姐在同一岗位工作时间较长，由此产生职业倦怠，所以可以根据其能力调换岗位，尝试新的工作内容，鼓励其对新项目提出建议。

78. 社会工作督导者在工作服务机构中是行政管理的联结点，在督导的过程中扮演着多种角色。下列社会工作督导者的做法中，体现“倡导者”角色的有()。

A. 帮助机构管理者清楚地了解被督导者的利益、问题，提出改善的意见

B. 依据被督导者提供的社区服务缺失信息，向机构提出拓展服务的对策

C. 依据被督导者从直接服务中获取的信息，向机构提出改善程序的建议

D. 引导被督导者熟悉机构环境和服务环境，减少不确定性带来的压力感

E. 处理服务对象的申诉，避免让被督导者直接面对服务对象的不满情绪

参考答案：AC

解析：倡导者角色。一方面，督导者积极维护被督导者的权益，作为行政中间人，帮助社会服务机构管理者清楚地了解被督导者的利益、问题，提出改善建议。督导者有时也会采取理性辩论，或者是交换意见的方式，提出一些可被接受或采纳的建议。另一方面，督导者也积极参与社会服务机构政策规划工作。督导者从被督导的直接服务工作中了解到服务对象和社区的需求，了解到机构政策不足和缺陷，向上级主管传递相关资讯，并依据这些资讯负责地提出改善机构政策和程序的建议。

B属于机构变迁推动人；D(不确定)E缓冲器角色

79. 驻村社会工作者小王为了提升服务质量和专业能力，主动联系其他村的社会工作者每月聚会一次，开展同辈督导。为了保证督导服务的质量，在督导会议的组织方面，小王可采用的技巧有()

A. 设定规则让所有成员表达意见

B. 设定标准让成员专业背景相同

C. 安排一定的时间让同辈成员表达期望

D. 安排非正式交流时间让成员充分交流

E. 敏锐觉察并及时回应同辈成员的感受

参考答案：ACDE

解析：本题考查同辈督导会议组织的技巧。

(1) 设定基本规则，如均衡分配时间给每名成员表达意见和反馈，避免无意义的奖励式意见等。A正确。

(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，CE 正确。

(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。D 正确。

80. 社会工作者小郑在养老院为失智老人提供服务，他通过 3 年的行动研究获得了一些减缓老人失智的方法。上述小郑的研究，具有的直接功能有（ ）。

- A. 协助养老院反思为老服务
- B. 提升养老院在本地的知名度
- C. 改善失智老人的照护实践
- D. 帮助公众了解失智老人特点
- E. 帮助养老院其他老人预防失智

参考答案：CE

解析：直接功能。社会工作研究的直接功能与其目的有关，或者说，社会工作研究目的之达到体现了社会工作研究的直接功能“对谁的功能”维度审视。

在对象层面上，社会工作研究可以治疗和预防社会问题乃至社会危机，并协助服务对象在能力和意识层面得以提升；E 正确。

在专业层面上，社会工作研究可以改善社会工作实践和提升社会理论。C 正确。

在社会层面上，社会工作研究可以推进福利和促进公正。B 项说法错误。AD 属于间接功能。



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