

2017年社会工作者《社会工作实务（中级）》考试真题及详解

1. 第一题（案例分析题，20分）

某小区门口早晚出入车辆多，常常造成交通拥堵。社区热心人士陈阿姨出面组织几位居民当志愿者进行交通疏导。但让陈阿姨没想到的是，第一次开会的场面就非常混乱，大家七嘴八舌：有的认为志愿执勤活动应仔细安排，明确分工；有的认为执勤活动需要占用许多时间，而且还要产生一些额外费用，自己心有余而力不足；有的提出执勤万一出了事怎么办，应当购买保险……

在随后的交通疏导过程中，也出现了不少问题，甚至还出现志愿者与居民发生冲突的情况，陈阿姨为此头痛不已，不知如何是好，于是找到了社会工作者。

问题：

1. 从参与能力的角度，列出本案例中影响居民参与志愿者服务的主要因素。
2. 为推动该社区志愿服务发展，社会工作者应开展哪些工作？

答案：【分析】

本题第一小题主要考查影响居民参与志愿者服务的因素，难度一般。考生应熟练掌握社会工作中影响社区居民参与的因素，并结合案例进行具体分析。第二小题主要考查城市社区服务中的志愿服务。考生作答时，应结合材料，从多个方面说明社会工作者针对该社区居民应如何推动志愿服务的发展。

【参考答案】

1. 本案例中，从参与能力的角度，影响居民参与志愿者服务的主要因素具体如下：

（1）时间和金钱因素。该小区中有的居民认为执勤活动需要占用许多时间，而且还要产生一些额外费用，自己心有余而力不足。居民是否有能力付出这些时间和金钱，会影响其参与行为。

（2）知识与技巧因素。陈阿姨组织第一次开会的场面非常混乱，在之后的交通疏导过程中甚至还出现了志愿者与居民发生冲突的情况。如果社区居民没有参与会议的经验，又缺乏有关的组织技巧、决策的相关知识等，就会妨碍其参与社区事务。

（3）制度因素。志愿执勤活动未明确分工和购买保险，社区居民缺乏原动力，影响社区居民的参与行动。

2. 为推动该社区志愿服务发展，社会工作者应开展的工作具体如下：（1）策划社区志愿服务项目，带领志愿者开展服务。①协助相关组织在社区中开展志愿服务项目，以及协助社区居民自发组织起来开展邻

里互助、治安巡逻等群众性自我互助服务活动。②发掘和策划多种多样的志愿服务项目，拓展志愿服务的项目领域。（2）发掘培养志愿者骨干，培育扶持社区志愿服务组织。①注重发掘培养志愿者骨干，形成社工带动志愿者骨干、志愿者骨干带动普通志愿者的

工作模式。

②积极推动志愿者团队结构化、引导志愿者自发成立社区志愿服务组织，并在发展中予以多方位的支持。

（3）组织开展志愿者培训，提升服务水平。①根据志愿服务的需要，应对志愿者开展服务态度、权利义务、服务技能等多方面的培训。

- ②提高交通疏导的服务质量，促进社区志愿服务队伍向专业化方向发展。

（4）做好志愿者管理，推动志愿服务事业持续发展。

①设立灵活多样的表彰奖项，对社区志愿者予以激励和表彰。

②积极推广“志愿服务时间银行”、“互助服务”等有效形式，使志愿者在自身需要帮

助时能够得到社会的回报。

③积极创造条件，切实维护社区志愿者的合法权益。

【考点解析】

(1) 社区居民是否积极参与社区事务，受到以下三个因素的影响：①参与价值；②参与意愿；③参与能力。其中，参与能力可能受两个主要因素的影响：第一个是时间和金钱因素，第二个是知识与技巧因素。除了影响居民参与的个人因素外，制度上的因素也会影响居民的参与。

(2) 目前社区社会工作者在推动社区志愿服务发展方面的主要工作内容有以下几点：

①前社区社会工作者在推动社区志愿服务发展方；

②发掘培养志愿者骨干，培育扶持社区志愿服务组织；

③组织开展志愿者培训，提升服务水平；

④做好志愿者管理，推动志愿服务事业持续发展。

【解析】没有试题分析

2. 第二题（案例分析题，20 分）

社区戒毒人员张某找到社会工作者，要求得到各类困难补助，但社会工作者认为其部分要求不符合政策规定，无法协助处理，张某声称要投诉社会工作者，并出言不逊，而社会工作者认为自己并没有做错什么，双方关系陷入僵局，机构主管对社会工作者进行督导后，社会工作者主动约张某进行再次面谈。

社会工作者：“对不起啊，上次我只考虑了政策规定，而没有考虑到你的感受……”

张某一愣。

社会工作者：“你一个人带着孩子不容易，我也知道虽然生活很艰苦，但你在努力想办法克服困难……”

张某被触动了，低下了头。

社会工作者：“这次我想进一步了解一下情况，看看我们可以采取哪些办法一起面对困难，好吗？”

张某：“上次我发火也是因为着急，孩子最近……（张某叙述了孩子的近况）”

社会工作者：“噢！孩子现在怎么样了？”

张某：“情况好些了。”

社会工作者：“你确实挺不容易的，你发火我很理解，但也不要太急，总有办法解决的。把你的困难以及想法再具体讲一下，我会根据我了解及掌握的情况，与你共同商量，一起想办法解决，好吗？”

张某表示同意。

问题：

1. 逐一列出社会工作者在面谈中运用的建立专业关系的技巧及案例中对应的内容。

2. 本案例体现了建立专业关系的哪些要素？

答案：【分析】

本题第一小题主要考查社会工作实务的接案过程中建立专业关系的技巧。考生在作答时，应结合案例的具体谈话内容，列出社会工作者运用的建立专业关系的技巧。第二小题主要考查建立专业关系的要素，考生应结合案例逐条分析，难度一般。【参考答案】

1. 社会工作者在面谈中运用的建立专业关系的技巧具体如下：

(1) 同感。案例中，社会工作者多次运用了同感的技巧，如“你一个人带着孩子不容易，我也知道虽然生活很艰苦，但你在努力想办法克服困难”，“你确实挺不容易的，你发火我很理解……”，表明社工充分感受到服务对象的处境，理解服务对象的处境，并运用这

种理解去帮助对方提升能力。

(2) 诚恳。案例中，社会工作者首先诚恳道歉，“对不起啊，上次我只考虑了政策规定，而没有考虑到你的感受……”，然后表达了自己想要进一步了解一下情况，帮助服务对象面对困难的想法，“这次我想进一步了解一下情况，看看我们可以采取哪些办法一起面对困难，好吗？”。社会工作者这样的面谈让服务对象感受到了其诚恳的态度，从而愿意与其进行沟通。

(3) 温暖与尊重。案例中，社会工作者关心案主孩子的情况，并安慰案主不要太急，总有办法解决困难。对应的内容为“噢！孩子现在怎么样了？”和“你确实挺不容易的，你发火我很理解，但也不要太急，总有办法解决的。把你的困难以及想法再具体讲一下，我会根据我了解及掌握的情况，与你共同商量，一起想办法解决，好吗？”。

(4) 积极主动。案例中，社会工作者以积极主动的态度表达了对服务对象的关心。对应的内容为“这次我想进一步了解一下情况，看看我们可以采取哪些办法一起面对困难，好吗？”和“……把你的困难以及想法再具体讲一下，我会根据我了解及掌握的情况，与

你共同商量，一起想办法解决，好吗？”。社会工作者通过鼓励案主对自己的积极探索，让其感觉到社工是与他在一起的，并积极寻求资源协助，以回应案主的需要。

2. 本案例体现了建立专业关系的如下要素：

(1) 与服务对象准确沟通想法和感受。案例中，社会工作者主动承认错误，服务对象也表达了自己的焦急感受，进一步说明了自己的情况。

(2) 与服务对象沟通相互之间的资料。案例中，社会工作者在谈话中提到根据自己了解及掌握的情况，与服务对象共同商量，互相沟通情况。

(3) 沟通充满亲切感和关怀。案例中，社会工作者提到服务对象一个人带着孩子不容易，主动关心服务对象的情况，充满亲切和关怀。

(4) 与服务对象角色互补。案例中，社会工作者积极寻找资源，并与案主共同商量解决困难，体现了角色互补。

(5) 与服务对象建立信任。案例中，社会工作者运用同感与尊重，站在服务对象的角度思考问题，服务对象逐渐敞开心扉表达自身感受，与服务对象建立了信任关系。【考点解析】

(1) 建立专业关系的技巧包括：

①同感。同感是一个人进入另一个（群）人的情感与经历中的能力，即能够感受另一个（群）人的情感与生活，犹如自己身在其中，但在这个过程中又不会失去自己的能力。

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、关注服务对象的一切，并能够向服务对象传达这

种情感，包括：对服务对象的责任感，关心、尊重、了解、希望促进服务对象提升生活的愿望，以及愿意为此提供协助的意愿。

④积极主动。社会工作者积极主动的态度有助于与服务对象成功地建立关系。

(2) 要与服务对象建立良好的专业关系，社会工作者需注意以下五要素：①与服务对象准确沟通想法和感受；②与服务对象准确沟通想法和感受；③与服务对象准确沟通想法；④与服务对象角色互补；⑤与服务对象角色互立信任。【解析】没有试题分析

3. 第三题（案例分析题，20 分）

新入职的社会工作者小范有积极为居民提供专业服务的意愿，但工作一段时间后，渐渐表现得有些消极，存在着严重的无力感。在接受机构主管督导时，小范表示：最近的个案服务没有显著成效，虽然服务对象表示可以理解，但他还是非常自责，认为主要是自身

的专业能力不足；个别服务对象的情况出现了反复，自己也会觉得可能是当时预估不够充分和全面；此外，由于自己是新入职的员工，缺乏经验，没有表达自己意见的资格，所以只好听从督导者的意见。

问题：

1. 导致社会工作者小范产生无力感的主要原因是什么？
2. 基于增强权能视角，督导者应对社会工作者小范开展哪些方面的督导服务？

答案：【分析】

本题第一小题主要考查的是增强权能视角下的督导过程要求的辨识受督导者内心感受的无力感状态，有一定的难度。考生在作答时，需结合增强权能方面的相关知识，具体分析受督导者无力感产生的原因。第二小题主要考查增强权能视角下的督导服务的内容。

【参考答案】

1. 导致社会工作者小范产生无力感的主要原因包括：

(1) 由于挫折经历导致的无力感。案例中，小范因为最近的个案服务没有显著成效，同时，个别服务对象的情况出现了反复，遭受挫折，从而产生了无力感。

(2) 由于督导者正式权力导致的无力感。正式权力来自于督导者在督导关系中较高位置所获得的权力。督导关系建立初期，受督导者可能因为在实务领域督导者更具有经验而感受到权力剥夺。案例中，小范因为是新入职的员工，缺乏经验，没有表达自己意见的资格，只能听从督导者的意见，从而感觉到自己的权力被剥夺，产生了无力感。

2. 基于增强权能视角，督导者应对社会工作者小范开展的督导服务具体如下：

(1) 提高小范的权利意识，鼓励其积极表达自己的意见。

(2) 增强小范的能力感。可采取的技巧包括：①富于同理心的倾听，协助小范宣泄负面情绪；②肯定小范的能力与付出，协助其发现工作成效，提升价值感；③将问题归因外在化，减低其失能感。

(3) 发展小范的能力。即对小范完成任务所需的知识、技能与程序予以指导，协助其实现专业上的发展。具体可以从培养小范以下四方面的态度和能力入手：

- ①改变和主动参与的态度；
- ②批判性分析环境系统中权力与压迫的能力；
- ③分析问题、制定行动策略的能力；
- ④开展改变行动、解决问题的能力。

【考点解析】

(1) 增强权能视野下的督导过程包括辨识无力感、增强权能和效果评估三个步骤。其中，辨识无力感主要包括以下两个部分：

①辨识受督导者内心感受的无力感状态，包括由于个人特质导致的无力感状态，以及由于挫折经历导致的无力感状态；

②辨识督导关系中的无力感状态，包括由于督导者正式权力导致的无力感状态，以及由于督导者非正式权力导致的无力感状态。

(2) 在增强权能视角下的督导过程中，增强权能阶段主要是通过降低受督导者的无力感、促进其权能，协助其有效应对工作任务。增强权能主要包括：①提高受督导者的权利意识；②增强受督导者的能力感；③发展受督导者的能力。【解析】没有试题分析

4. 第四题（案例分析题，20分）

社会工作者在某职业学校开展服务时发现，有些学生在课堂上表现不佳，动辄与任课老师产生冲突，甚至擅自离开课堂；有些学生流连于网吧，经常夜不归宿。社会工作者经过进一步的评估，发现大多数学生流露出对未来的迷茫，觉得读职业学校没有前途，既懊悔过去读书不认真，又不愿面对现实，更没有为改变现实而采取行动。

社会工作者决定依据现实疗法中的“责任”，“现实”和“正确”三个基本要点，开展以提升青少年自我管理能力为总目标的小组活动。

在小组活动过程中，社会工作者通过破冰游戏等方式来促进组员间的相互交流，建立积极、正向的伙伴关系；与组员共同制定契约，形成小组规范，使组员逐步认识到遵守规范的重要性。社会工作者通过“自画像”、“生命环”等活动，协助每位组员开展自我探索，了解自己的行为并进行合理评估，学会对自己的行为负责。社会工作者借助良好的小组互动氛围，通过角色扮演、示范、鼓励等技巧，协助组员学会真实表达，并履行自己的决定和承诺。

问题：

1. 围绕提升青少年自我管理能力的总目标，列出本案例中小组工作的具体目标。
2. 分析小组工作在本案例中发挥的功能。

答案：【分析】

本题第一小题主要考查青少年社会工作中的青少年自我管理服务，难度一般。考生在作答时，应结合案例进行分析，列出具体目标。第二小题考查青少年社会工作中小组工作的功能。

【参考答案】

1. 本案例中，以提升青少年自我管理能力为总目标，小组工作的具体目标如下：

(1) 提升青少年自我决策和自我管理的能力，协助青少年有效地自我约定并学会履行承诺和决定。

(2) 培养青少年以勇于负责的态度来面对自己的生活，使其敢于面对现实，并通过实际行动来改变现状。

(3) 协助青少年正确地检视、查核自己的行为表现，使其懂得如何对自己的行为作出有效的评估。

2. 本案例中，小组工作发挥了多方面的功能，具体分析如下：

(1) 小组可以为青少年提供增强与同伴交往的机会。同伴给予的经常性的、多样的鼓励和赞许，远比成人给予的更有效。案例中，破冰游戏等方式可以促进组员间的相互交流，建立积极正向的伙伴关系。

(2) 小组的过程更能刺激出大多数青少年的真实世界。案例中，社会工作者通过“自画像”、“生命环”等活动，协助每位组员开展自我探索，了解自己的行为并进行合理评估，学会对自己的行为负责。这样可以帮助青少年学习到新的观念、行为，并为过渡到现实生活提供良好的帮助和训练。

(3) 小组规范会对规范青少年的行为起到很好的制约作用。案例中，社会工作者与组员共同制定契约，形成小组规范，使组员逐步认识到遵守规范的重要性。

(4) 小组能够提供很多的示范者、行为预演的协助者，提供模拟练习的机会。案例中，社会工作者借助良好的小组互动氛围，通过角色扮演、示范、鼓励等技巧，协助组员学会真实表达，并履行自己的决定和承诺。组员在小组内获得的经验将有助于其重新建立良好的人际交往和行为习惯。

【考点解析】

(1) 青少年自我管理服务的目标可以包括：提升青少年自我决策和自我管理的能力，协助青少年有效地自我约定且诚信地尽力执行，培养青少年勇于负责的态度来面对自己的生活，协助青少年正确地检视、查核自己的行为表现，使青少年懂得如何对自己的行为作出有效的评估。

- (2) 小组工作对于青少年的改变有非常重要的作用。其功能表现在以下几个方面：

①小组可以为青少年提供增强与同伴交往的机会；②小组的过程更能刺激出大多数青

少年的真实世界；③小组规范会对规范青少年的行为起到很好的制约作用；④小组能够提供很多的示范者、行为预演的协助者，提供模拟练习的机会，有助于青少年重新建立良好的人际交往和行为习惯；

⑤小组工作作为青少年建立正面积积极的伙伴关系提供了良好的支持，并创造了安全开放的交往环境。

【解析】没有试题分析！

5. 第五题（方案设计题，20 分）

某贫困村被政府纳入异地搬迁扶贫规划，村民们被安置到县城的 A 社区。A 社区有多家社区社会组织和多支志愿者队伍，社区党员也比较活跃。然而，搬迁一年后，许多村民依然不适应新的社区生活。部分老年村民表示，原来的老邻居都被拆散了，感觉身边没有人可以交流。部分年轻村民去企业上班后，孩子放学回家无人照顾，家长们向社区多次反映，希望解决这一问题。与其他安置社区相比，A 社区缺少专门为安置村民组织的社区文化活动。某社区工作服务机构在评估服务需求时，也发现这些村民缺乏城市生活适应能力。

要求：

设计一份社区支持网络建设方案，只需列出搬迁村民的服务需求（感觉性需求、表达性需求、规范性需求和比较性需求）、服务总目标与介入策略。

答案：【分析】

本题主要考查社区支持网络建设的方案设计，难度较大。考生在作答时，需要熟练掌握社区支持网络建设中的服务需求、服务总目标与介入策略等内容，结合案例的具体情况来进行合理设计。

【参考答案】

从材料中可以看出，在搬迁之后，A 社区村民不适应新的社区生活，居民之间缺乏交流；孩子放学无人看管；缺少专门为安置村民组织的社区文化活动；村民缺乏城市生活适应能力。针对以上情况设计的社区支持网络建设方案如下：

（1）服务需求

①感觉性需求：加强邻里之间的交流。

感觉性需求指社区居民或服务对象感受到或意识到，并用言语表述出来的需要。案例中，部分村民表示原来的老邻居都被拆散了，感觉身边没有人可以交流，体现的是感觉性需求。

②表达性需求：孩子放学后需要被照顾。

表达性需求是指社区居民或服务对象把自身的感受通过行动表达出来的需要。案例中，部分年轻村民去企业上班后，孩子放学回家无人照顾，家长多次向社区反映这个问题，体现的是表达性需求。

③规范性需求：城市生活适应能力。

规范性需求是指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需求。案例中，某社区工作服务机构在评估服务需求时，发现村民缺乏城市生活适应能力，体现的是规范性需求。

④比较性需求：专门为安置村民组织的社区文化活动。

比较性需求是指社区居民或服务对象将所得到的服务与其他类似社区进行比较，而认为有所差别的需求。案例中，与其他社区相比较，A 社区缺少专门为安置村民组织的社区文化活动，体现的是比较性需求。

(2) 服务总目标

- ①协助村民适应新的社区生活;
- ②改善社区居民的情感诉求、解决实际生活困难;
- ③丰富居民的文化娱乐生活;
- ④增强居民城市生活适应能力。

(3) 介入策略

- ①发动居民骨干，自下而上召开居民议事厅会议，群策群力;
- ②组织志愿者“结对子”，加强彼此的情感交流;
- ③建立“四点半课堂”，解决孩子放学无人看管的问题;
- ④组织丰富的文化娱乐生活;
- ⑤建立城市社区适应力小组支持网络。

【考点解析】

社区需求分析较为常用的方法是布雷德绍 1972 年提出的四种需要类型:

- (1) 感觉性需求。指社区居民或服务对象感受到或意识到，并用言语表述出来的需要。
- (2) 表达性需求。指社区居民或服务对象把自身的感受通过行动表达出来的需要，如申请服务、排队等候服务等。
- (3) 规范性的需求。指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需求。
- (4) 比较性需求。指社区居民或服务对象将所得到的服务与其他类似社区进行比较，而认为有所差别的需求。

【解析】没有试题分析