

2016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）

社会工作者在社区调研中发现，一些失去独生子女的家庭存在重重困难，家庭成员不愿意面对现实，长期沉浸在悲伤和自责中，有的夫妻关系变得紧张，导致婚姻破裂的危机；有的老人疾病缠身，无人照顾；有的家庭缺乏稳定的收入，经济困难；有的家庭成员害怕无人养老送终，对未来充满担忧。社区居民虽对失独家庭感到同情，但不知如何与其交往，也很少邀请这些家庭参加社区活动。

问题：

1. 列出本案例中家庭面临的问题。

2. 结合案例中的问题，从家庭、社区、社会三个层面，分析社会工作者应采取什么干预措施。

答案：【分析】本题第一小题主要考查失独家庭面临的问题，难度一般。考生应熟练掌握失独家庭面临的问题，然后结合案例详细分析案例中家庭面临的问题。第二小题主要考查社会工作者为失独家庭提供服务的措施。考生作答时，应分别从家庭、社区、社会三个层面为案例中的失独家庭提供干预措施，考生可结合知识点灵活作答。

1. 本案例中的家庭面临的问题包括：

- (1) 失独之痛难以排解。表现为家庭成员不愿意面对现实，长期沉浸在悲伤和自责中。
- (2) 养老出现困境。表现为老人疾病缠身，无人照顾；失去独生子女使得家庭成员感觉无依无靠，家庭成员害怕无人养老送终，对未来充满担忧。
- (3) 婚姻破裂。表现为夫妻关系变得紧张，甚至出现婚姻破裂的危机。
- (4) 经济困难。表现为家庭因缺乏稳定的收入，导致经济困难。
- (5) 社会缺少对他们的关心和支持。社区居民由于不知道如何与他们交往，很少邀请这些家庭参加社区活动，使得这些家庭缺乏社会交际以及与外界的交流沟通的机会。

2. 针对案例中的问题，从家庭、社区、社会三个层面，社会工作者可以采取的干预措施具体如下：

(1) 家庭层面

- ①通过家庭工作，提供心理辅导，鼓励夫妻相互支持和互助，从而避免夫妻关系变得紧张，甚至婚姻破裂等情况的发生。
- ②给他们提供心理辅导，缓解失独之痛，让其放下悲伤和自责，重新融入生活。

(2) 社区层面

- ①通过社区公共教育让社区居民认识到失独家庭的困境，营造对这个群体尊重、关怀和帮助的氛围。使得社区居民除了同情失独家庭，还要更加理解他们的痛苦，与他们多交流沟通，帮助他们排解内心的伤痛。
- ②帮助他们解决遇到的实际困难，并提供家庭所需的服务。如为失独家庭的老年人提供志愿服务，照顾其基本生活。
- ③鼓励和动员这些家庭参与社区活动，丰富他们的业余生活，重塑生活意义。如动员社区居民主动接近他们，多邀请他们参与社区活动，帮助他们找回生活的乐趣。

④组织遭遇同类问题的家庭和人群，形成支持和互助团体。如建立失独家庭支持小组，让他们能够在小组中相互鼓励、相互支持，减轻失独家庭的孤独感。

(3) 社会层面

①倡导保障失独家庭的社会政策不断加强和完善。如目前的二胎政策是一种预防该类家庭问题的有效措施。

②提供养老、医疗等社会保障以及一些救助是重要的解决问题的制度性保障。如开展社区养老服务，建立社区日间照料站等，可以让失独家庭的老年人的养老得到保障。

【考点解析】

(1) 失独家庭面临的问题包括：①失独之痛难以排解，进而产生逃避、厌世甚至仇恨等心理；②养老出现困境；③现有的救助政策保障力度不够，无法满足这些家庭的需求；④婚姻破裂；⑤陷入经济困境；⑥社会缺少对他们的关心和支持。

(2) 面对失独家庭，社会工作者的干预措施有几个层面：

①家庭层面：通过家庭工作，提供心理辅导，鼓励夫妻相互支持和互助；给他们提供心理辅导等。

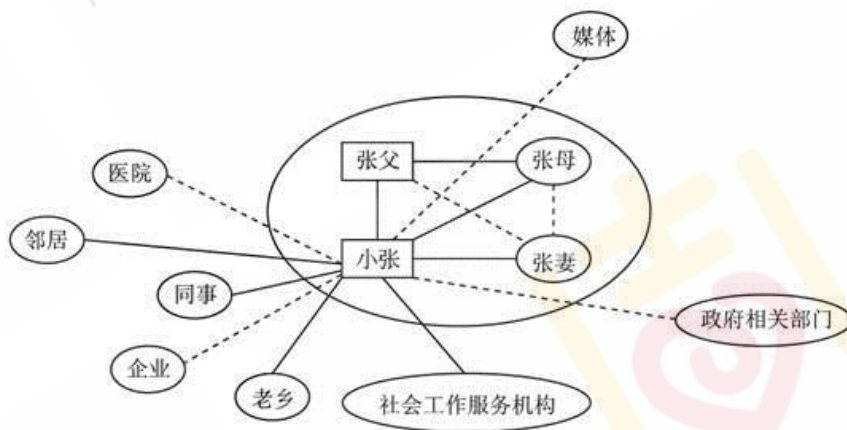
②社区层面：通过社区公共教育让社区居民认识到失独家庭的困境，营造对这个群体尊重、关怀和帮助的氛围；帮助解决遇到的实际困难，并提供家庭所需的服务；鼓励和动员这些家庭参与社区活动，丰富他们的业余生活，重塑生活意义；组织遭遇同类问题的家庭和人群，形成支持和互助团体。

③社会层面：倡导保障失独家庭的社会政策不断加强和完善；提供养老、医疗等社会保障以及一些救助是重要的解决问题的制度性保障。【解析】没有试题分析

2. 第二题（案例分析题，20 分）

社会工作者在某企业提供服务时发现，员工小张的父亲最近遭遇严重车祸住院治疗，小张的生活和经济面临巨大压力，情绪低落，工作多次出错，还出现擅自离岗的情况，企业领导多次批评，并声称要扣发奖金。

社会工作者在预估中，绘制了小张的社会生态系统图：



问题：

1. 依据上图，分析小张的社会生态系统状况。
2. 依据企业社会工作的服务内容，社会工作者可以为小张提供哪些服务？

答案：【分析】本题第一小题主要考查生态系统图的分析方法。要求考生熟练掌握生态系统图中各种符号代表的含义，如直线和虚线的作用以及各个圆圈之间距离的含义等，然后根据图形的结构来分析服务对象的社会生态系统状况。第二小题主要考查企业社会工作服务的主要内容。考生作答时，应结合案例的具体情况，列举出社会工作者应为服务对象提供的服务，难度一般。

1. 依据题中所示的小张的社会生态系统图，对小张的生态系统状况具体分析如下：

(1) 小张的社会生态系统结构现状

图中大圆内是小张的家庭系统，外围是小张及其家庭所处的社会环境，包括围绕着小张和他的家庭及对其有影响的不同社会系统，这些系统与小张及其家庭相互作用、相互影

响，构成了小张及其家庭的社会生态系统。大圆左上方是张父，右上方是张母；左下方是小张，右下方是张妻。（图示说明：实线表示强关系，虚线表示弱关系。）

(2) 小张的家庭生态系统处于一种失衡的状态，主要表现为：

①家庭系统内部成员之间关系失调。在小张的家庭关系中，小张、张父、张母之间关系紧密，而张妻与张父、张母之间关系比较疏远，这使得张父在遭遇车祸后，张妻对其照顾较少，导致小张工作与照顾父亲并行，压力得不到减轻。

②家庭系统与周围环境系统之间缺乏良性的交叉和双向互动，互动的频率较低。从图中可以看到，服务对象周围存在 8 个次环境系统，从服务对象出发指向这 8 个环境系统的线条有 4 条是虚线，尤其是与正式系统之间存在较弱的关系。主要表现在：媒体没有对张父遭遇车祸给予应有的关注和支持；企业没有对小张给予相应的照顾；张父的伤情得不到医院及时有效的治疗；政府相关部门也没有给予小张相应的帮助。

2. 依据企业社会工作的服务内容，企业社会工作者可以为小张提供以下服务：

(1) 介入职工职业生涯规划。个人发展是企业发展和发展的基础，只有充分发挥人的主观能动性，在企业建立以人为本的职业生涯开发与管理的目标体系，帮助职工实现自我价值，企业才能最终实现发展的愿景。针对小张工作时多次出错、擅自离岗的情况，企业社工可以通过为小张提供职业生涯辅导，帮助小张自我设计职业生涯规划，促进小张职业生涯的发展，使其重新找回工作的积极性。

(2) 介入职工情绪管理。消极情绪若不适时疏导，轻则导致心情不舒坦，重则使人走向崩溃。企业社会工作者可以通过识别小张的不良情绪，对其予以疏导以缓和其不良情绪，改善心理状态。

(3) 介入职工素质提升。在职工素质提升方面，企业社工开展的工作主要分为三类：①通过教育和引导，促使职工增强权益维护意识，并以合理方式争取自身合法权益。②引导职工参与职业（技术）教育，为职工提供充实文化知识和提高技术技能的机会。

③组织开展激励职工在工作上精益求精、开拓创新的活动，促进企业整体劳动生产力的提升和经济效益的增长。

通过采取以上措施，可以使小张工作效率得到提高，避免工作出错，增加其工作信心。

(4) 介入职工的工作生活平衡。企业社工在促进企业为小张提供有意义工作的同时，也应营造关怀的环境使小张工作与生活更有幸福感，如关注小张的家庭成员和生活困难，增强小张对企业的归属感等。

(5) 介入困难群体关怀。企业社会工作者应协调企业内外的各种资源向小张提供心理和社会支持，从而帮助小张改善生活境况，增强发展能力。

【考点解析】

(1) 社会生态系统图的内容如下：

①社会生态系统图方法建立在社会生态系统理论上，展示了服务对象的社会环境，清晰地呈现出个人、家庭及社会系统之间的相互作用和影响，有效地将服务对象与外在环境系统的关系通过图形的形式呈现出来。

②符号说明：大圈表示家庭系统，小圈表示服务对象及其家庭的社会环境系统包含的人和团体、组织、机构等；实线代表关系紧密，虚线表示关系不紧密，曲线表示关系有问题、有张力或关系紧张；系统间关系线条的箭头表示关系的方向性。

(2) 企业社会工作服务内容有：①介入职工职业生涯规划；②介入职工情绪管理；③介入职工素质提升；④介入职业安全与健康；⑤介入组织职工参与企业管理；⑥介入职工的工作生活平衡；⑦介入劳动关系协调；⑧介入企业文化建设；⑨介入困难群体关怀；⑩

介入企业履行社会责任。

【解析】没有试题分析

3. 第三题（案例分析题，20 分）

某社区有历史悠久的民俗文化；社区拥有各类活动场所和服务器材，每年有一定的社会服务经费；社区居民骨干、志愿者人数较多；辖区内有多家社会组织和便民服务商。然而，该社区的服务效率低下、质量较差，社区活动形式单一，难以满足居民日益多元的服务需求。

针对上述状况，社会工作服务机构受街道办事处委托，邀请了社区居委会人员、社区社会组织骨干和志愿者一起分析各自的优势、局限和角色差别，澄清了对社区服务的认识，达成了共同的目标，明确了各自职责，建立了信息收集与共享制度、联席会议制度和服务联办制度，在该社区逐步形成了社区居委会、社会工作服务机构和社区社会组织分工合作的联动机制，社区服务效率和质量有了大幅提升。

问题：

1. 列出该社区自身拥有的资源。
2. 本案例中社会工作服务机构协调该社区各类服务资源，把握了哪些原则？

答案：【分析】本题第一小题主要考查社区资源的含义和类型。考生作答时，应结合案例的具体情况，列出该社区拥有的资源，难度一般。第二小题主要考查社区工作的基本原则。考生作答时应将社区工作的基本原则与实践相结合，提出有价值、具有可行性的措施，难度一般。

1. 社区资源是指可以被社区运用为社区居民服务的一切人力、物力、财力、文化和组织等资源。该社区自身拥有的资源包括：

（1）人力资源，是指居民能够提供知识、技能、经验，或奉献自己的时间、体力，为其他社区居民服务，包括社区居委会成员、社区居民骨干、社区志愿者、居住在社区的知名人士等。该社区中有较多的社区居民骨干、志愿者，还有社区居委会人员。

（2）物力资源，是指社区内有助于开展社区服务的、能够促进社区发展的物质资源，包括室内外活动场地、活动设备、器材、工具等。该社区拥有各类活动场所和服务器材。

（3）财力资源，是指可以用于开展社区服务或活动的经费，包括政府财政拨付经费、辖区内的企事业单位赞助经费、各种社会捐赠以及活动收费等。该社区每年有一定的社会服务经费。

（4）组织资源，是指可以推动社区服务和促进社区发展的各类组织或机构，包括基层政府、辖区内的企事业单位、社会团体、各类互助性和互益性居民小组等。该社区辖区内有多家社会组织和便民服务商。

（5）文化资源，是指社区中既有的典籍、古迹、文物等文化遗产，以及民俗、艺术等其他有助于促进精神文明建设的文化活动。该社区历史悠久的民俗文化属于文化资源。

2. 本案例中，社会工作服务机构协调该社区各类资源时把握了以下原则：

（1）以社区发展为主要目标。社区工作以整个社区及社区中的居民为服务对象，必须充分考虑社区的利益主体，即社区居民自身的权利和需要，积极促进社区发展，提高社区福利水平。

（2）根据实际条件制订工作计划。要从实际出发，根据该社区服务效率低下、质量较差、社区活动形式单一、难以满足居民日益多元的服务需求等具体情况来制订工作计划。

（3）强调居民参与。社区工作作为一种有计划的集体行动的方法，必须重视居民参与，案例中的社区有丰富的人力资源，除了充分利用人力资源，还要发挥社区居民的力量。

(4) 尊重社区自决。开展社区工作服务时，由社区组织和居民自主选择或确定社区发展方式和行动策略，并由社区自主管理属于自治范围内的事务。

(5) 开展广泛合作。社区发展需要广泛的团结合作，协力解决非少数人所能解决的问题，尤其是做重大决策时，除了发挥社区居民骨干的力量，志愿者、居委会人员、社会组织 and 便民服务商都是社区工作的动力源泉。

【考点解析】

(1) 社区资源是指可以被社区运用为社区居民服务的一切资源，其具体类型包括：①人力资源；②物力资源；③财力资源；④组织资源；⑤文化资源。

(2) 协调社区服务资源的基本原则包括：①以社区发展为主要目标；②根据实际条件制订工作计划；③强调居民参与；④尊重社区自决；⑤开展广泛合作。【解析】没有试题分析

4. 第四题（案例分析题，20 分）

服刑人员李某假释回到社区后，感到难以适应，总觉得自己低人一等，被人瞧不起。面对家人的不接纳，以及自己无房住、无经济来源、无工作的窘迫，李某十分悲观，觉得这辈子再也没有希望了。一天，李某在办理低保申请时，工作人员要求其补齐材料再来办理。李某为此很生气，与工作人员大吵大闹，并当场撕掉了申请材料。

社会工作者及时介入，为李某开展了个案服务。社会工作者运用理性情绪治疗模式（ABC 治疗模式），协助李某调整非理性信念；协调多方资源缓解李某的生计困难；并协调李某与其家人的关系。在社会工作者的协助下，李某找到了工作和临时住房，家人重新接纳了李某。李某生活状况有了明显好转。

问题：

1. 社会工作者为李某提供了哪些促进其社会适应的服务？

2. 运用理性情绪治疗模式，对李某申请低保时的 A、B、C 作具体说明，并分析其相互关系。

答案：【分析】本题第一小题主要考查考生对促进案主适应社会的服务内容的掌握程度，难度一般。第二小题主要考查考生对理性情绪治疗模式的理解与运用。考生作答时，应结合案例，找出案主的行为表现与理性情绪治疗模式理论对应的部分，并进一步分析每个事件之间的联系。

1. 社会工作者为李某提供的促进其社会适应的服务主要包括：

(1) 情绪管理。社会工作者协助李某调整非理性信念，有助于其控制自己的非理性情绪，使其重新接纳社会，也使社会能够接纳李某。

(2) 资源整合。社会工作者为李某协调多方资源，缓解李某的生计困难，最后为李某找到了工作和临时住房，促进李某适应社会生活。

(3) 协调人际关系。社会工作者帮助李某协调他与家人的关系，家人的重新接纳对李某来说有很大的帮助，也促使其重新融入社会。

2. 运用理性情绪治疗模式，对李某申请低保时的 A、B、C 及其相互关系分析如下：

(1) 李某申请低保时的 A、B、C 具体指代的事件

①A 代表引发事件，是指服务对象遇到的当前发生的事件。案例中，工作人员要求李某补齐材料再来办理，这是引发李某产生非理性情绪的事件。

②B 代表服务对象的信念系统，是指服务对象对当前所遭遇事件的认识和评价。案例中，李某认为自己低人一等，被人瞧不起，觉得没有人愿意帮助他，这是李某的非理性信念。

③C 代表引发事件之后出现的各种认知、情绪和行为。案例中，李某很生气，与工作人员大吵大闹，并当场撕掉了申请材料，这是由李某的非理性信念引发的情绪和行为。

(2) A、B、C 之间的相互关系

①工作人员要求其补交材料再来办理导致李某出现了非理性信念，觉得自己低人一等，被人瞧不起，认为没有人愿意帮助他，即 A 导致了 B 发生。

②李某的非理性信念导致李某出现情绪和行为上的困扰，使其产生生气、激动的情绪，并当场撕掉了申请材料，即 B 导致了 C 的发生。

【考点解析】

理性情绪治疗模式以人本主义作为理论基础，对人的心理失调的原因和机制进行了深入的分析，提出比较有影响的 ABC 理论：A 代表引发事件；B 代表服务对象的信念系统；C 代表引发事件之后出现的各种认知、情绪和行为。所以理性情绪治疗模式又称 ABC 治疗模式。

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其信念系统的影响。如果服务对象用一些非理性的信念看待引发事件，这种非理性信念就会使服务对象情绪和行为上出现困扰。非理性信念是指那些把特定场景中的经验绝对、普遍、抽象化之后与实际不符的想法和观点。

【解析】没有试题分析

5. 第五题（方案设计题，20 分）

某社会工作服务机构发现，社区内一些十六七岁的未成年人，由于家庭贫困等因素的影响，形成了敏感、内向等性格特点，自我认同较低，这些未成年人正处于进一步就学、就业的抉择关口，却不知道自己想做什么，也不了解社会上有哪些职业适合自己，对未来倍感迷茫，该社会工作服务机构计划为这些未成年人提供服务，并希望通过申报政府购买服务项目获得资金支持。

要求：

依据生涯选择配合论，设计一份“未成年人职业规划服务”的项目计划书（只需把需求分析、具体目标、服务活动形式和预计成效四部分答案，依据下列表中所列字母的顺序，在答题卡中填写）。

项目名称	未成年人职业规划服务		
需求分析	A		
理论基础	生涯选择配合论认为，职业生涯规划的先决条件是必须先对自己有充分的认识与了解，进而探索外在的职业世界。在了解了自己与外面的职业环境之后，作出抉择，制定未来的发展目标和开始采取必要的行动		
总目标	认识自我与职业之间的关系，提升职业规划能力		
项目实施	具体计划	服务活动 (只列出形式)	预计成效 (服务对象的改变)
	B ₁	B ₂	B ₃
	C ₁	C ₂	C ₃
	D ₁	D ₂	D ₃
	E ₁	E ₂	E ₃
评估、管理、预算等：(略)			

答案：【分析】本题主要考查生涯选择配合论，并依据该知识点设计项目计划书，难度较大。考生需熟练掌握生涯选择配合论的具体内容，了解青少年职业发展中面临的问题以及职业需求。此题灵活度较大，考生可适度地自由发挥。

依据生涯选择配合论，设计并填写“未成年人职业规划服务”的项目计划书如下：

吉水县同心社会工作服务中心

项目名称	未成年人职业规划服务		
需求分析	A. 服务对象关心的事项、需要、与需要相关的问题，现在的能力和限制等。		
理论基础	生涯选择配合论认为，职业生涯规划的先决条件是必须先对自己有充分的认识与了解，进而探索外在的职业世界。在了解了与自己与外面的职业环境之后，作出抉择，制定未来的发展目标和开始采取必要的行动		
总目标	认识自我与职业之间的关系，提升职业规划能力		
项目实施	具体计划	服务活动 (只列出形式)	预计成效 (服务对象的改变)
	B ₁ . 了解生涯规划的重要性	B ₂ . 课堂讨论	B ₃ . 青少年认识了职业规划和职业规划的重要性
	C ₁ . 制订职业发展规划并形成正确的职业价值观	C ₂ . 职业能力测试	C ₃ . 青少年形成了正确的职业价值观
	D ₁ . 让青少年学会整合环境资源、把握就业机会等技巧	D ₂ . 模拟招聘	D ₃ . 青少年掌握了择业和求职的技巧
	E ₁ . 促进亲子互动，让家长成为孩子就学、就业的助动力	E ₂ . 家长天地	E ₃ . 青少年自我认同度提高，对未来充满了信心
	评估、管理、预算等：(略)		

【考点解析】

依据生涯选择配合论做职业规划的步骤包括：①掌控自己的内在世界，进而探索外在的工作世界；②在了解了与自己与外面的职业环境之后，作出抉择；③制定未来的发展目标；④开始采取必要的行动。

【解析】没有试题分析



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