

2023 年社会工作实务(中级)真题及参考答案

第一题(案例分析题, 20 分)

案例:

某日,王奶奶到镇社工站向社会工作者倾诉:儿子儿媳两年前外出务工,平时很少回家,对家里的事不管不问,把 10 岁的孙女丢给自己和老伴照看,她对此感到非常无奈,但又不知道如何与儿子儿媳沟通。社会工作者了解到最近王奶奶的老伴因意外摔倒卧床不起,她既要照顾老伴又要照看孙女,经常感到力不从心;王奶奶经常将孙女锁在家里写作业,节假日也不准她外出,生怕发生意外,孙女为此经常与她发生争执;年龄的增长、身体变差、老伴受伤后医疗费支出的增加,让她更加烦躁不安,经常因为琐事与邻居争吵;现在她也没有时间参加社区活动,与原来的老姐妹逐渐疏远。王奶奶对现在的生活状况很不满意,觉得自己晚年生活没有意思,却不知道该怎么办。

社会工作者在征得王奶奶同意后,计划为她开展服务。

问题:

1. 列出本案中的奶奶面临的问题。
2. 依据家庭生命周期理论,分析王奶奶所处的家庭阶段以及面临的主要任务。

【答题要点】

1. 王奶奶面临的问题主要包括:

(1) 疾病及与医疗有关的问题

老年人,尤其是高龄老年人,往往受到慢性疾病的折磨,生活质量因此受到损害,与之相关的医疗费用也常常成为困扰老年人的一大问题,带来了经济上的紧张甚至困境。在本案例中,王奶奶随着年龄的增长、身体变差、老伴受伤,都表明王奶奶存在疾病与医疗有关的问题。

(2) 家庭照顾问题

城市化、家庭小型化、女性职业化、离婚率上升和年轻人口的高流动性等,都使得家庭照顾老年人的功能严重受损,特别是空巢、独居和失独老人缺乏家庭照顾的问题尤为严重。在本案例中,王奶奶的儿子儿媳两年前外出务工,平时很少回家,对家里的事不管不问,把 10 岁的孙女丢给自己和老伴照看,老伴因意外摔倒卧床不起,她既要照顾老伴又要照看孙女,经常感到力不从心,表明王奶奶面临缺乏家庭照顾的问题。

(3) 宜居环境问题

老年人居住环境中常存在安全隐患和物理障碍,使老年人面临伤残风险和融入社会的限制。此外,社会上普遍存在对老年人的刻板印象和歧视,也使建设老年宜居环境问题十分突出。在本案例中,王奶奶因年龄的增长、身体变差、老伴受伤后医疗费支出的增加,变得更加烦躁不安,经常因为琐事与邻居争吵,可能导致王奶奶因为社区邻里关系冲突而导致宜居环境问题带来社会融入的困难。

(4) 代际隔阂问题

在全球化、信息化和知识爆炸的时代,知识的更新和增加的速度前所未有,老年人积累的知识和经验可能已经过时,而学习机会和资源的下降使其难以掌握现代的知识和信息,因此与年轻人的沟通常会出现信息不对称的情况,容易造成代际隔阂。在本案例中,王奶奶不知道如何与儿子儿媳沟通,经常将孙女锁在家里写作业导致孙女经常与她发生争执,表明王奶奶面临代际隔阂问题。

(5) 社会隔离问题

老年人退出工作岗位或失去劳动能力后,社会交往的圈子常常会大大缩小,同时疾病、失能、配偶和有亲密关系的人去世也有可能造成老年人的社会接触非常有限,甚至由于缺乏接触会

导致社会隔离严重。在本案例中，王奶奶现在没有时间参加社区活动，与原来的老姐妹逐渐疏远，表明王奶奶正面临老年人社会隔离的问题。

2. 家庭生命周期理论认为：家庭像人一样有一个成长、发展的自然变化过程。家庭生命周期理论强调家庭成员的互动交流关系以及需要会随着家庭的发展在不同阶段呈现出不同的特征，有不同的任务和要求需要家庭成员去面对。

(1) 分析王奶奶所处的家庭阶段：根据家庭成员之间的互动关系和面临的任務，可以把家庭生命周期分为8个阶段：家庭组成阶段、学龄前子女家庭阶段、学龄子女家庭阶段、青少年家庭阶段、子女独立家庭阶段、家庭调整阶段、中年夫妇家庭阶段以及老年人家庭阶段。根据案例中王奶奶家庭成员的互动交流关系，可知该家庭正处于老年人家庭阶段。

(2) 分析王奶奶家庭面临的主要任务：根据王奶奶家庭所处的“老年人家庭阶段”，结合案例中王奶奶不知道如何与儿子儿媳沟通、孙女经常与她发生争执，年龄的增长、身体变差、觉得自己晚年生活没有意思，王奶奶面临的老年人家庭阶段的主要任务有：

- (1) 学习与成年子女沟通；
- (2) 学习与孙女交流；
- (3) 学习应对衰老带来的困难；
- (4) 维持晚年生活的尊严、意义和独立。

第二题(案例分析题，20分)

案例：

服务对象张女士，40岁。未参加正式工作，现在戒毒期间。社会工作者了解到，张女士的儿子到了上年龄，因为是非婚生育身份信息不全，影响了入学的办理，张女士为此非常着急。社会工作者决定以此为契机，采用个案管理的方式为张女士提供服务。社会工作者运用心理—社会视角，在“情境中”观察张女士与周围环境互动的情况。社会工作者与张女士一起将生活问题转为需求，逐一讨论可使用的资源，制作需求与资源分析表。接下来，社会工作者征得张女士同意与相关资源逐一关联确认，并与警察、医生各方紧密合作，提出一整套服务，持续跟进资源的全程使用，保障服务效果。

问题：

1. 将张女士生活中的问题转化为需求，并列出她可以运用的资源，只需按照表格中序号，写在答题卡上。

问题	需求	
1-孩子的教育	承担教育责任	教育和公安…
2. 没有固定收入、没有工作		⑦
3. 因为长期吸毒，身体素质下降		⑥
4. 行为：控制不住想吸毒	③	药物治疗和
5……—	④	
6. 交友：身边朋友也都是有毒痛的	⑤	社区
7-跟父母不联系，几乎断绝关系	⑥	家庭

2. 结合本案例，分析社会工作者遵循了哪些个案管理原则。

【答题要点】

1. 需求与可运用的资源如下：①就业权益与基本生活条件的保障；②身心健康；③情绪控制；④行为矫正；⑤再社会化和构建新的社会支持网络；⑥正常家庭生活；⑦社会救助资源（就业救助、低保等）；⑧卫生医疗资源。

2、在本案例中，社会工作者遵循了下列个案管理的实施原则：

(1) 服务对象参与。个案管理强调服务对象与社会工作者一起工作，包括需求的评估、包裹式服务的规划与组织等，都是由双方共同作决定。在本案例中，社会工作者与张女士一起工作，参与需求讨论，制作需求与资源分析表。

(2) 服务评估。评估包括服务对象的需求、生理状况、社会环境、非正式网络，甚至个人偏好。案例中社会工作者从心理-社会视角出发，评估了张女士的社会环境及互动情况。

(3) 服务协调。在服务设计过程中，强调社会工作者需要协调各方资源为服务对象提供“全人”服务，并不局限对服务对象的特殊需要提供直接服务。在本案例中，社会工作者协调警察、医生等资源为服务对象提供了一整套的服务。

(4) 资源整合。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。在本案例中，社会工作者制作资源分析表，分析资源情况，整合了警察、医生等资源。

(5) 包裹式服务与专业合作。所谓包裹式服务，是指经过需求评估和可利用资源的确认后设计一整套服务，并且通过各种服务的联结最终促使服务对象学会独立自主。所谓专业合作，是指个案管理是一种结合不同专业领域的团队工作方法。在本案例中，社会工作者经过需求评估和资源分析确认后，设计了一整套服务；并且结合了警察、医生等不同专业领域的人士一起合作。

(6) 服务监督。通过服务监督确保所提供的服务能够达到服务对象认可的标准。案例中社会工作者持续跟进了资源的全程使用，并保障了服务效果。

第三题（案例分析题，20分）

案例：

针对D街道老人和儿童缺乏社区照顾的问题，社会工作服务机构与基金会联合启动了“五社联动”助力“一老一小”项目。社会工作者充分发挥资源经纪人的角色作用，通过问卷调查、入户访谈、绘制社会生态系统图和社区资源图等方式，了解老人和儿童的需求、现存人际关系，识别社区中的服务资源。在此基础上，社会工作者动员与服务对象关系密切的亲友提供支持；将处于困境中的老人和儿童推荐给社区志愿服务队，建立长期的陪伴服务关系；培养成立社区互助会，组织有参与意愿的老人和儿童互相认识，互相支持；定期举办社区公益资源集市，促进爱心企业、邻居与有需要的老人及儿童对接；协助老人、儿童掌握联系和使用服务资源的方法、定期回访了解服务对接和资源使用情况。

经过多方努力，针对“一老一小”的社区支持网络在D街道得以建立。

问题：

1. 社会工作者在扮演资源经纪人角色时，运用了哪些服务技巧？
2. 分析社会工作者在本案例中运用了哪些建立社区支持网络的策略。

【答题要点】

1. 资源经纪人角色的主要任务是在服务对象和其所需资源之间牵线搭桥，需要使用如下技巧：
 - (1) 评估服务对象的需要。在本案例中，社会工作者评估各种评估方法了解了老人和儿童的需求。
 - (2) 识别和找出相关的资源。在本案例中体现在，识别是去中的服务资源）；
 - (3) 转介。在案例中，社会工作者将处于困境中的老人和儿童推荐给社区志愿服务队，建立长期的陪伴服务关系。
 - (4) 确定服务对象得到了资源并能够使用它们。在本案例中，社会工作者协助老人、儿童掌握联系和使用服务资源的方法、定期回访了解服务对接和资源使用情况。
2. 社会工作者使用了下列4种建立社区支持网络的策略：
 - (1) 个人网络

主要是针对服务对象个人的现存人际关系以及其所置身的环境内具有发展潜力的成员，例如家庭成员、朋友、邻居或者其他服务的提供者（如家政服务员）等，通过建立联系和提升助人能力，让这些成员来协助服务对象。具体做法是：社区社会工作者集中服务对象个人现存的有联系且有支持作用的成员，动员服务对象关系密切的重要人物提供支援，维持和扩大服务对象的社交关系和联系。

在本案例中，社会工作者“动员与服务对象关系密切的亲友提供支持”说明运用了个人网络的策略。

(2) 志愿者联系网络

用于社区中拥有极少个人联系的服务对象，将他们与可以提供帮助的志愿者联系起来，建立一对一的帮助关系。具体做法是：社区社会工作者寻找和动员社区内或社区外愿意成为志愿者的大学、社区党员、辖区单位的职工，通过合理配置，让志愿者和服务对象建立联系，提供帮助和支持。

在本案例中，社会工作者“将处于困境中的老人和儿童推荐给社区志愿服务队，建立长期的陪伴服务关系，培养成立社区互助会，组织有参与意愿的老人和儿童互相认识，互相支持”说明运用了助理志愿者联系网络的策略。

(2) 互助网络

把面对相同问题或具有相似兴趣或能力的人聚合在一起，帮助他们建立联系，促进他们互相帮助和互相支援。具体做法是：社区社会工作者为那些有共同问题、相同背景、相同兴趣的服务对象建立起朋辈支持小组或互助小组，加强同伴之间的支持，促进信息分享和经验交流，增强解决问题的能力。

在本案例中，社会工作者“组织有参与意愿的老人和儿童互相认识，互相支持，定期举办社区公益资源集市，促进爱心企业、邻居与有需要的老人及儿童对接”说明运用了互助网络的策略。

(3) 邻里协助网络

社区社会工作者认为，社区中的邻里、社区商店员工、物业公司职工、保洁员、保安员等在为服务对象提供支援上扮演着重要角色，并且可以用最自然、最快捷的方式，为服务对象提供支持。具体做法是：社区社会工作者通过举办各种活动召集和推动邻里了解服务对象，强化邻里和服务对象之间的联系，发展互助性支持，有效减低正规服务的烙印效果。

在本案例中，社会工作者“定期举办社区公益资源集市，促进爱心企业、邻居与有需要的老人及儿童对接；协助老人、儿童掌握联系和使用服务资源的方法”说明建立了邻里协助网络。

第四题（案例分析题，20分）

案例：

某中学恢复线下教学后，学校社会工作者发现，部分学生沉迷于网络，出现了情绪低落、疲乏无力、食欲不振等状况，学习成绩和身心健康受到了严重影响。

社会工作者通过预估发现：这些学生平均每天上网超过4个小时；虽然大部分学生对长时间上网的危害有所认识，但总是控制不住自己；与现实世界相比，网络世界对他们更有吸引力；他们性格较为内向，在学校很少参加集体活动；与同学、老师及家人的关系都比较疏离；新冠肺炎疫情期间，由于教学活动以线上形式为主，家长对孩子使用电子产品及网络疏于监督和引导，学校也没有就此与家长进行有效沟通。

基于上述情况，社会工作者按照行为契约法的五个工作步骤开展服务：第一步与学生共同确定目标行为，即控制上网时间；第二步，商定奖惩清单，即成功控制上网时间将获得的奖励，没有控制上网时间将受到的惩罚。

问题：

1. 本案例中，社会工作者在预估阶段完成了哪些任务？

2. 按照行为契约法的五个工作步骤，列出本案例中后续需完成的三个工作步骤。

【答题要点】

1. 社会工作者在预估阶段完成了下列任务：

(1) 了解服务对象存在的问题，问题的性质、成因、程度及其对服务对象的影响。在本案例中，社会工作者通过预估发现这些学生平均每天上网超过4个小时，新冠肺炎疫情期间，由于教学活动以线上形式为主，家长对孩子使用电子产品及网络疏于监督和引导，学校也没有就此与家长进行有效沟通，说明社会工作者较好地完成了此项预估的任务。

(2) 了解服务对象个人的生活经历及行为特征，包括服务对象的人格特征、能力、优势和弱点。在本案例中，社会工作者发现服务对象性格较为内向，在学校很少参加集体活动，与同学、老师及家人的关系都比较疏离、对长时间上网的危害有所认识，但总是控制不住自己，说明完成了此项任务。

(3) 了解服务对象与环境的互动状况，以及其对自身问题的认识和改变的动力与能力。在本案例中，社会工作者发现服务对象在学校很少参加集体活动，与同学、老师及家人的关系都比较疏离，大部分学生对长时间上网的危害有所认识，但总是控制不住自己，说明已经完成了此项任务。

(4) 了解服务对象所处的环境系统的状况，包括家庭、朋友、工作单位、邻里及社区的情况，在本案例中，社会工作者发现服务对象与同学、老师及家人的关系都比较疏、家长对孩子使用电子产品及网络疏于监督和引导，学校也没有就此与家长进行有效沟通，说明完成了此项预估的任务。

2. 行为契约法的五个工作步骤是：确定目标行为、商定奖惩清单、书写行为契约、签字承诺和填写“执行记录表”。在本案例中，社会工作者后续需完成的三个工作步骤如下：步骤三：书写行为契约，即双方共同一起参与，各自书写对自己行为约束的部分，完成后，建立行为契约执行记录表。

步骤四：签字承诺，即共同回顾并认真阅读行为契约，确认无误后郑重签字。

步骤五：填写“执行记录表”即打卡表，每天一个格，完成当天的任务便可以在日期栏目打一个大红钩或贴一张笑脸，在契约项目栏里填写完成的具体情况，彼此关注监督契约整体完成情况。

第五题（方案设计题，20分）

随着互联网共享经济模式的快速兴起，外卖骑手的需求以及他们面临的问题也日益凸显，社会工作服务机构在对某市骑手群体的生存和发展状况开展调查时发现，大部分骑手属于新生代农民，他们处于相对弱势地位，遇到困难时主要求助对象为亲友；很多骑手每天工作超过12个小时，业余生活单调枯燥；近4成骑手对目前的工作状态不满意，但又不知道未来能做什么；近三成骑手没有任何类型的保险；近5成骑手曾经还发生过不同程度的交通事故，除了受天气路况和车辆状况等因素影响，主要原因在于担心订单超时不得不违反交通规则，或担心在家的小孩而心神不宁，或不能被消费者尊重理解而心理压力；调查还发现骑手群体在工作中积累了众多交通安全经验，大多数也有帮助他人的意愿。

基于调查结果，该社会工作服务机构依据系统理论，从微观、中观和宏观三个层面，发起了“关爱骑手，社会工作在行动”服务。

要求：

依据系统理论，设计“关爱骑手，社会工作在行动”的服务方案，只需要列出要点，服务目标和服务策略。

【答题要点】

一、系统理论要点：系统理论着眼于分析构成整个系统的各要素间存在的复杂联系和相互关系，以及存在于社会场境和外部环境中的其他相互影响的要素，即各子系统间的相互影响。

二、服务方案

（一）微观层面

1. 服务目标：

- （1）改善骑手的心理情绪状况。
- （2）加强对骑手的安全教育，避免交通意外发生。
- （3）建立对骑手的社会支持网络，减轻骑手的后顾之忧。
- （4）为骑手做职业生涯规划辅导。

2. 实施策略：

- （1）为骑手开展个案辅导，通过心理疏导服务降低骑手的焦虑、担心等不良情绪。
- （2）开展对骑手的安全教育讲座，提升骑手的生命安全意识。
- （3）为社区层面骑手搭建社会支持网络，如链接志愿者等，降低骑手对家庭等状况的担忧；
- （4）针对骑手对自身工作不满，对未来迷茫的情况，开设职业生涯规划辅导服务。

（二）中观层面

1. 服务目标：

- （1）推动建立骑手组织，构建骑手支持网络；
- （2）开展骑手服务热线；
- （3）搭建骑手支持小组。

2. 实施策略：

- （1）在企业层面推动建立骑手组织，并推动组织与组织之间的增能赋权；
- （2）开展服务热线，提供专业的热线辅导、危机干预、资源整合等服务；
- （3）推动搭建骑手支持小组，鼓励骑手之间加强链接、共同解决问题。

（三）宏观层面

1. 服务目标：

- （1）建立保障机制，为骑手购买保险；
- （2）推动立法与政策完善（政策倡导）；图成 3. 推动企业完善企业社会责任。

2. 实施策略：

- （1）企业建立健全完善保障机制，为骑手购买保险；
- （2）通过政策倡导，出台专门针对骑手的政策法规；
- （3）积极帮助企业践行企业社会责任，加强对骑手的关爱。



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

特别说明：如果有错误请联系我们，整理来源网络等，本机构不承担任何责任。