

2024年（中级）社会工作者实务真题及参考解析

案例分析一

1. 某社会工作服务机构计划运用小组工作方法，招募成功戒毒三年以上，有意愿和能力的康复者，培养他们成为同伴辅导员，共同开展戒毒康复服务。在社会工作者的组织下，“你我同行、创造奇迹”同伴辅导员能力建设小组成立，组员在小组中分享康复经历，学习辅导知识与技巧，建立起相互支持的团队关系，经过一段时间的培养，组员不仅具备了作为同伴辅导员的素养和能力，而且萌发出强烈的助人动机。

在此基础上，社会工作者组织同伴辅导员与正在社区戒毒康复人员结成同伴关系，传递戒毒信心；同伴辅导员在同伴面临复吸危机时，通过陪伴劝导，多次成功阻止复吸事件的发生；在同伴辅导过程中，同伴辅导员提升了辅导能力，实现了自我疗愈，获得了新的生命意义。此外，社会工作者组织同伴辅导员参加禁毒宣传等公益活动，鼓励他们面向社会传播禁毒理念和知识，分享自己的成长和收获。在活动中，同样辅导员体验到了奉献的快乐，发挥了较好的榜样作用，也让社会看到了他们的行动所带来的改变，这些同伴辅导员成为了禁毒社会工作服务的重要力量。

问题：

1. 分析本案例中同伴辅导员的功效。
2. 结合案例，分析优势视角下社会工作实务的特点。

答题要点：

1. 本案例中同伴辅导员的功效（白宝书 P56）

同伴教育亦称为同伴教学、朋辈咨询、同辈辅导或者朋辈辅导，是指具有相似年龄、背景、生理、经历、体会、社会经济地位、相同性别等具有共同语言的人在一起分享信息、观念或行为技能，同伴教育者易唤起身边同伴的心灵共鸣，以实现教育目标。同伴教育小组活动主要包括能力提升、团队精神、社会责任感。

（1）改变了自我认同，提升了自信，获得了价值感；案例中，同伴辅导员提升了辅导素养和能力，而且萌发出强烈的助人动机。

（2）明确了自身定位，获得了使命感和责任感；案例中，鼓励他们面向社会传播禁毒理念和知识，分享自己的成长和收获。

（3）增强了帮助同伴的动力，提升了生活意义；案例中，通过陪伴劝导，多次成功阻止复吸事件的发生，实现了自我疗愈，获得了新的生命意义。

（4）增强了抵御毒品诱惑的能力；案例中提到也让社会看到了他们的行动所带来的改变，这些同伴辅导员成为了禁毒社会工作服务的重要力量。

（5）为其他同伴树立了弃恶从善、改过自新的榜样；案例中，同样辅导员体验到了奉献的快乐，发挥了较好的榜样作用。

2. 优势视角下社会工作实务的特点（白宝书 P3）

优势视角认为，每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力，包括天赋、知识、社会支持和资源，只要存在适当的条件，就可以建设性地发挥自身功能

（1）非疾病假设：

与传统社会工作的疾病模式不同，它从一个完全不同的角度看待现状；它不是孤立地专注于问题，而是将目光投向可能性，在创伤、痛苦和困难的荆棘之中看到希望和转变的种子。

诸如本案例中的服务对象属于社区戒毒康复对象，从传统意义来讲，属于边缘人群，但是

社会工作者不应先入为主地为其贴标签，避免将其界定为有问题的人。

(2) 重视服务对象的优势：

优势视角/能力视角的实践意味着：社会工作者所做的一切都要立足于发现和寻求、探索和利用服务对象的 优势和资源，协助他们达到自己的目标。

本案例中，社会工作者通过戒毒康复的同伴志愿者陪伴辅导的方式，让已经戒毒康复成功的人员陪伴帮助尚在戒毒康复期的其他伙伴，充分体现了重视服务对象的优势的特点。

(3) 强调整合性干预服务：

优势视角的理念与生态系统理论具有高度内在契合。生态系统理论暗含着一个基本假设：个人痛苦是政治 性的，社会工作的实践也是政治性的。社会工作的优势视角或称能力视角契合了生态系统理论的这种假设，倡导一种生态系统的方法，强调全体与完整，并且在评估和介入过程中对服务对象的经验予以关注。

案例中社会工作者在开展社区戒毒康复工作的时候，并不是只关注到了服务对象的生理问题，而是从身心社灵等多角度进行整合性介入，从而达到更佳的效果。

案例分析二

在街道召开的多方协商会议中，与会代表普遍反映，目前社区志愿者的参与积极性较高，但志愿服务存在资源碎片化，活动形式单一等问题，难以满足居民的多元需求。街道调研后，决定向构建多方联动机制入手，委 托社会工作服务机构实施“共建美好社区 ”志愿服务项目。

社会工作者走访辖区内的志愿服务组织，了解其专长和运行情况，推动这些志愿服务组织成立志愿服务联盟 ，建立志愿服务资源库，联动社区居委会，深入调研居民需求，建立志愿服务供需对接机制，促进志愿服务精准化。在项目运行中，社会工作者引导志愿服务联盟广泛吸纳社会组织，社区商户和爱心人士等多方力量参与，共同解决居民关心的问题：建立志愿服务积分制度，促进志愿服务的可持续发展。随着项目的深化，社区共建共治共享的理念日益浓厚，居民开始以主人翁的姿态，迫切积极地参与社区事务。

问题：

1. 本案例中，社会工作者采取了哪些推动社区多方联动的方法？
2. 本案例中体现了社区社会工作的哪些特点？

答题要点：

1. 本案例中，社会工作者采取了下面推动社区多方联动的方法（白宝书 P93）

(1) 了解社区状况，熟悉社区资源，心目中要有一笔账。社区社会工作者要了解社区内各类组织、各方力量的运作和互动情况，掌握相关社会组织、驻社区单位、社区社会组织、业主委员会、物业管理公司、社区居民 、志愿者等情况，做到心中有数。

案例中社会工作者走访辖区内的志愿服务组织，了解其专长和运行情况。

(2) 与多方力量积极沟通，建立协同合作关系，工作中要有一盘棋，社区社会工作者要在社区党组织活动、 社区自治活动、社区服务等领域中与有关各方积极接触、建立联系、夯实合作基础； 社区社会工作者要在 服务中树立全局意识，为社区内各类组织机构、各方力量创造更多参与的机会，力求实现社区、相关组织机构、社区居民多方参与、互利共赢，使得多方联动具有更高的互惠性、可持续性。

案例中提到“推动这些志愿服务组织成立志愿服务联盟，建立志愿服务资源库，联动社区

居委会，深入调研居民需求，建立志愿服务供需对接机制，促进志愿服务精准化”。

(3) 发挥联系纽带、资源整合的作用，服务中要有一条线。社区社会工作者在社区社会工作中组织和引导有关多方力量、推动社区居民参与，共同为社区建设和社会治理创新、实现社区共建共享作出贡献。

案例中提到“在项目运行中，社会工作者引导志愿服务联盟广泛吸纳社会组织，社区商户和爱心人士等多方力量参与，共同解决居民关心的问题：建立志愿服务积分制度，促进志愿服务的可持续发展。

2、本案例中体现了社区社会工作下列特点（白宝书 P86）

(1) 以社区为对象。如案例中社工是在整个社区开展具体的服务。；

(2) 重点解决社区居民面临的具体性问题；

本案例中指出：目前社区志愿者的参与积极性较高，但志愿服务存在资源碎片化，活动形式单一等问题。因此社区社会工作立足的是居民面临的具体性问题。

(3) 采用宏观结构的视角分析和介入问题；相比个案、小组等专业技术，社区介入的层面更为宏观，

诸如本案例中，通过多方联动，推动这些志愿服务组织成立志愿服务联盟，建立志愿服务资源库。

(4) 强调社区参与，关注人的发展；如案例中提到“社工去链接了爱心人士参与”。

(5) 重视社区资源的挖掘和运用。如案例中“推动志愿组织成立联盟，建立了相关的资源库，联动社区居委会的需求，建立供需机制。

案例分析三

根据《中国儿童发展纲要（2021-2030）》的要求，某街道委托社会服务机构在 D 社区开展儿童友好社区建设。社会工作者在 D 社区走访中发现，该社区没有适合儿童活动的场所，很多儿童在楼道里玩耍。社会工作者在组织 D 社区儿童家长座谈时，家庭普遍反映本社区的卫生状况较差，相较于周边的社区，本社区开展的儿童服务很少，社区事物也缺少儿童参与。此外该社区没有按照儿童友好社区建设规范建立“儿童之家”。

社会工作者在社区需求分析的基础上，联动环卫部门和志愿服务组织，定期清理社区卫生死角，改善社区卫生环境，与妇联合作建设社区“儿童之家”，为儿童提供安全、健康的活动场所；面向社区中的儿童和家长开展形式多样、内容丰富的服务；通过成立“儿童议事会”，鼓励儿童为社区事物建言献策。在社会工作者的努力下。

D 社区的儿童友好社区建设目标初步实现。

问题：

1. 分析本案例中社区需求的类型。

2. 本案例中社会工作者从哪些方面推动了儿童友好社区建设？

【答案要点】

1. 分析本案例中社区需求的类型。（白宝书 P90）

(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。案例中，“在组织 D 社区儿童家长座谈时，家庭普通反映本社区的卫生状况较差”体现了。

(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，本案例中，社会工作者通过走访发现，该社区没有适合儿童活动的场所，很多儿童在楼道里玩耍。这体现了居民通过行动表述出来的需要。

(3) 规范性需求。指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需求。案例中，“该社区没有按照儿童友好社区建设规范建立“儿童之家”。

(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。案例中，“相较于周边的社区，本社区开展的儿童服务很少”。

2. 本案例中社会工作者从哪些方面推动了儿童友好社区建设？（白宝书 P23）

(1) 完善社区基本建设。要让全体社区居民了解，干净的饮用水和卫生的社区环境是儿童和其他所有社区居民健康生活的基本条件，需要得到不遗余力的解决和保障。案例中，“联动环卫部门和志愿服务组织，定期清理社区卫生死角，改善社区卫生环境”。

(2) 建设安全、益智的儿童游戏场所和设施。要让全体社区居民了解，安全、益智的游戏和娱乐在儿童成长过程中不可缺少。案例中，“与妇联合作建设社区“儿童之家”，为儿童提供安全、健康的活动场所”。

(3) 健全社区儿童和家庭服务体系。要让全体社区居民了解，家庭和父母在儿童成长过程中的作用至关重要。如果希望儿童能够健康成长，就必须保障儿童有一个良好的家庭环境和一对爱护儿童并有正确育儿理念和方法的父母。儿童友好需要从家庭做起，包括为儿童的父母提供育儿指导，为儿童的家庭提供排忧解难服务，为儿童提供保护服务。案例中，“面向社区中的儿童和家长开展形式多样、内容丰富的服务”。

(4) 创新社区儿童参与工作机制。要让全体社区居民了解，儿童是祖国的未来、社会的栋梁，他们的童年是他们成年的基础，要在他们童年时通过社区参与了解社区和社会，学会参与社会的识和技能，帮助他们成为合格的公民。案例中，“通过成立“儿童议事会”，鼓励儿童为社区事物建言献策”。

案例分析四

某企业试用期职工小张收入不高，家庭也比较困难，前段时间小张突发疾病入院治疗，发现企业没有给自己办理社会保险，医疗费用无法报销，这让他感到经济压力很大。小张与企业部门经理沟通，要求企业为他补办社会保险并补偿医疗费，但多次交涉未果。为此，小张情绪失控，扬言如果不能解决，就要采取过激行为。

企业社会工作者了解情况后，对小张进行了危机介入，通过心理疏导帮助他宣泄负面情绪，使其逐渐恢复平静，联系慈善组织，为他提供物质帮助，减轻其家庭负担，引导他聚焦紧迫性问题，共同探讨解决问题的可行方案，教导他理性表达诉求及合法维护权益的方法。在此过程中，社会工作者始终重视恢复和增强小张自主，合理解决问题的能力。此外，社会工作者一方面协助企业分析用工管理中存在的问题，督促企业落实劳动保障监察的相关规定，另一方面，配合工会开展劳动保障法律法规宣传，推动企业完善用工制度，在社会工作者的协调下，企业为小张办理并补缴了社会保险，赔偿了因此而导致的经济损失。

问题:

1. 本案例中, 社会工作者运用了哪些危机介入的技巧?
2. 本案例中, 社会工作者提供了哪些企业社会工作服务?

【答案】

1. 本案例中, 社会工作者运用了哪些危机介入的技巧? (白宝书 P14)

(1) 将焦点放在帮助服务对象恢复和发挥功能上, 而不是解决整个问题。因为危机出现之前服务对象拥有满意的社会功能, 所以危机介入要针对危机出现时的机制失灵问题, 帮助服务对象恢复应对问题的能力以解除危机。本案例中, 社会工作者在紧急介入的时候, 优先关注了小张的情绪、物质等急切问题。

(2) 帮助服务对象宣泄由危机带来的紧张情绪, 给予其心理等方面的支持, 以防精神崩溃。案例中提到“对小张进行了危机介入, 通过心理疏导帮助他宣泄负面情绪, 使其逐渐复平静”。

(3) 瞄准服务对象当前需要。介入目标要现实, 对服务对象不能要求太高。案例中引导服务对象聚焦紧迫性问题, 共同探讨解决问题的可行方案。

(4) 担任教导角色。包括告诉服务对象应该做什么, 同时也为他们做一些力所能及的事。当服务对象功能逐步恢复时, 就可以结束介入行动。案例中提到“在此过程中, 社会工作者始终重视恢复和增强小张自主、合理解决问题的能力”。

2. 本案例中, 社会工作者提供了哪些企业社会工作服务? (白宝书 P99)

职业生涯规划、职工心理健康与情绪管理、职工素质提升(合法权利维护增权、参与职业教育、激励职工工作)、安全与健康(消除或减少不安全因素、受伤员工提供援助、争取补偿、社区康复)、职工参与企业管理、工作生活平衡、劳动关系协调、企业文化建设、困难群体关怀、履行社会责任。

五、方案设计题

某乡社工站在对低保家庭的社会支持网络状况开展评估发现, 有些社会救助低保对象对政策存在误解, 有时会与基层工作人员产生误解。有的低保对象在接受救助后, 还会存在经济困难, 有时甚至会通过越级上访的方式祈求获得更多的社会资源。有的低保家庭与亲友关系疏远, 与邻里关系交往甚少。当地社会组织针对低保家庭开展的社会服务较少。某乡与该辖区内的企业达成了对低保家庭的社会救助意向, 但迟迟没有开展行动。针对以上情况, 社会工作者打算从整合社会支持网络的资源, 扩大社会支持网络的构成、人数以及发挥社会支持网络的功能三个途径来建构对低保家庭社会支持网络建构的服务方案。

要求依据社会支持网络来建构针对低保家庭社会支持网络的救助方案。只需要列出理论假设、服务目标和服务内容。

(参考白宝书 P68)

参考答案一(刘国英老师作答):

一、理论基础:

社会支持网络, 是指由个人之间的接触所构成的关系网, 通过这些接触, 个人得以维持其身份, 并获得情绪、物质、服务、信息等支持。社会支持网络理论认为, 一个人所拥有的

社会支持网络越强大，就能越好地应对来自外部的挑战。因此，需要将服务对象置于个人、家庭、组织、社区、社会的关系网络之中，以社会支持和资源获取为重点，帮助服务对象构建新的社会支持网络。

二、服务目标：

1. 协助服务对象熟悉和了解相关政策，帮助其多渠道获得物质援助，缓解生活困难。
2. 协助服务对象挖掘和识别相关资源，将正式资源和非正式资源进行有机结合，强大其关系支持，做好资源整合与链接。
3. 促进服务对象与亲友、邻里及社区成员的交往和互动，丰富其社会支持网络的成员，强化其社会支持网络。
4. 通过提供专业服务，缓解服务对象的负面情绪及压力，积极解决其心理问题。

三、服务内容

1. 政府层面：参与政策倡导。通过邀请政府有关工作人员进入社区，开展政策宣讲和主题宣传等工作，普及低保相关政策知识。

2. 组织层面：发挥组织影响。

(1) 通过链接社会组织和社区社会组织对低保家庭开展服务，并及时跟进服务进程，确保组织资源能够让低保家庭受益，同时鼓励低保对象多参与公益性组织和团体开展的活动。

(2) 积极推动该乡与辖区企业的合作，与辖区企业相关负责人取得联系，共同为低保对象制定服务计划并开展服务。

3. 社区层面：提供专业服务。恪守社工价值理念，运用专业方法与技巧，积极培育志愿者队伍及社区社会组织，通过开展社区活动营造社区互帮互助的良好氛围，提升社区居民对低保对象的接纳与关怀，促进低保对象的社区融入。

4. 个人层面：强化网络效益。

(1) 引导低保对象与亲友进行联系，增强亲友支持；

(2) 积极开展相关主题的小组活动、社区活动，鼓励社区志愿者与低保对象的积极参与，促进低保对象与其建立交往关系，扩大社交支持网络；

(3) 通过咨询及培训等提升低保对象的沟通技能，促进低保对象与邻里、亲友之间的交流。

参考答案二：（刘兴洋作答）

社会支持网络的理论基础：

社会支持网络，是指由个人之间的接触所构成的关系网，通过这些接触，个人得以维持其身份，并获得情绪、物质、服务、信息等支持。

基本假设：

1. 人类的生存需要与他人合作，并且依赖他人从而获得协助；
2. 人的一生中都会遭遇一些可预期和不可预期的事件发生；
3. 人们在遭遇一些事件时，需要自身资源以及外部资源的支持；
4. 当人们遭遇事件处于压力之下时，社会支持网络能缓解负面的压力；
5. 一个人所拥有的社会支持网络越强大，就能够越好地应对来自外部的挑战；
6. 社会中的困难群体需要强化他们的社会支持网络，增强社会支持功能。

服务目标：

丰富社会支持网络的成员：案例中，低保对象与亲友关系疏远，邻里互动少。

整合社会支持网络的资源：案例中，社区资源不足以满足低保对象的需求。

发挥社会支持网络的功能：案例中，社会组织和辖区企业发挥的功能不足。

服务内容:

(1)政府层面:

参与政策倡导:发挥桥梁作用。邀请政府有关工作人员进入社区,开展知识讲座,宣讲低保相关政策。

普及低保相关知识。

(2)社会层面:

发挥组织影响:链接社区社会组织对低保家庭开展服务,及时跟进服务进程,已保障服务是否能够直接或间接地受益于低保家庭:推动该乡与辖区企业的合作,与辖区企业相关负责人取得联系,共同制定计划开展服务。

(3)社区层面:要恪守社工价值理念为低保家庭提供专业服务

(4)个人层面:

强化网络效益:引导服务对象与亲友进行联系,拉近亲友与服务对象关系,增强亲友支持:开展社区活动,鼓励社区居民与低保对象积极参与,促进低保对象和其他社区居民的沟通,建立交往关系:

传授低保对象交往知识,提高交往能力,促进与邻里交流:

组织社区低保对象,开展支持小组,定期组织小组活动,建立低保对象间的交往途径,强化支持网络的功能。

参考答案三(233网校)

理论要点:

一、社会支持网络理论的基本假设

- (1)人类的生存需要与他人合作,并且依赖他人从而获得协助。
- (2)人的一生中都会遭遇一些可预期和不可预期的事件发生。
- (3)人们在遭遇一些事件时,需要自身资源以及外部资源的支持。
- (4)当人们遭遇事件处于压力之下时,社会支持网络能缓解负面的压力。
- (5)一个人所拥有的社会支持网络越强大,就能够越好地应对来自外部的挑战。
- (6)社会中的困难群体需要强化他们的社会支持网络,增强社会支持功能。

二、服务方案

(一)整合社会支持网络的资源

目标:

- 1、强化救助对象的支持网络;
- 2、使救助对象熟悉政府政策;
- 3、持续开展物质帮扶与精神帮助,避免救助对象返贫;
- 4、为救助对象增能赋权,提高造血能力。

实施策略:

- 1、通过资源链接,帮助救助对象搭建救助支持网络;
- 2、通过开展宣教,协助救助对象了解与掌握政策;
- 3、通过可持续性的救助帮扶,使救助对象彻底摆脱贫困;
- 4、通过技能培训、帮助发展生产等方式,提高救助对象自身能力。

(二)丰富社会支持网络的成员构成

目标:

- 1、改善救助对象与亲友的关系;
- 2、促进邻里互动;
- 3、发动当地社会组织开展针对低保对象的服务;

4、积极推动辖区企业开展救助服务。

实施策略：

- 1、通过家庭辅导等方式，拉近救助对象与亲友的关系；
- 2、开展社区邻里市集、开展社区邻里活动，促进邻里互动；
- 3、通过政府招投标等方式，促进当地社会组织积极开展针对低保救助对象的服务；
- 4、通过政策倡导，政府引领，积极推动辖区企业开展救助服务。

(三)发挥社会支持网络的功能

目标

- 1、让社会支持网络积极发挥物质援助的功能；
- 2、情感慰藉的功能；
- 3、积极发挥心理疏导的功能；
- 4、推动社会支持网络发挥关系支持的功能。

实施策略：

- 1、从强化网络效益的角度，帮助救助对象个体获得物质与精神层面的切实帮扶；
- 2、在社区层面，积极推动社会工作专业服务，促进社区整体增能；
- 3、社会层面，透过企业、社会组织等专业机构发挥组织的影响；
- 4、政府层面，参与政策倡导，推动利好政策落地。



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：如果有出入请联系我们，整理来源各大网校、网络等，本机构不承担任何责任。