



## 2020 年社会工作者《中级社会工作实务》真题及答案解析（网友版）

### 第一题(案例分析题, 20 分)

因相邻市场发现了新冠肺炎确诊患者, 某社区被划为高风险地区, 紧急实施封闭式管理。在该社区封闭式管理期间, 有的残疾人暂时中断了康复治疗; 有的独居老人日常生活受到严重影响, 亲友也无从上门照顾; 有的孩子因对病毒产生恐惧, 无法正常学习和生活; 部分辖区居民因生活诸多不便而情绪激动, 甚至提出一些不合理的要求。为了解决上述问题, 社会工作者在社区党组织的领导下, 积极发挥专业优势, 推动多方联动, 参与抗疫行动。社会工作者利用社区资源图和社区组织名录, 动员社区商户为居民调配急需的生活用品; 社会工作者认真分析社区各方力量的特点, 创造机会, 推动驻社区单位代表、社区社会组织代表和社区志愿者等为社区特殊人群提供服务; 在此过程中, 社会工作者尤其注重动员和培育社区居民骨干积极参与上述各项服务。

问题:

- 1 社会工作者可以为该社区提供哪些服务?
2. 在本案例中, 社会工作者从哪几个方面推动了多方联动?

#### 【答题思路】

1. 材料可用: ①提供残疾人的康复治疗服务; ②独居老人日常生活照顾服务; ③孩子(儿童青少年)的学习和生活辅导服务;

④ 居民情绪疏导和困难缓解服务; ⑤资源链接服务; ⑥推动多方联动, 动员社区商户、驻社区单位代表、社区社会组织代表和社区志愿者等为社区特殊人群提供服务; ⑦动员和培育社区居民骨干。

其他: 与抗疫行动相关的专业服务均可列举。

2 教材特定知识: “一台账”(领导、支持、资源图)、“一盘棋”(创造机会、推动参与)、“一条线”(培育骨干、参与意识)

### 第二题 案例分析题 20 分

在开展学校社会工作服务过程中, 社会工作者经常遇到回信, 给予来信求助的学生以及时辅导。以下困惑: 有些学生有求助解决个人问题的意愿, 但由于学校学习任务重, 作息制度严, 无法接受较长时间的个案面谈辅导; 有些学生有青春期困扰、异性交往、亲子关系等私密问题需要咨询辅导, 但羞于与他人进行面对面的交流。社会工作者在进行疑难复杂的个案面谈辅导时, 也会出现思考不周、应对欠妥的情况。社会工作者结合以上实际情况, 将传统的个案工作服务形式进行了延伸, 在面对面辅导的同时, 增





加了“社工信箱”的服务形式，通过设置信箱和广泛宣传，邀请学生将自己的困扰和需求写朝上投递到信箱，社会工作者阅读信件并组织回信，给予来信求助的学生以及时辅导。

问题：

- 1、本案件中的“社工信箱”与传统个案工作服务形式相比，有哪些创新点？
- 2、社会工作者收到学生来信后，应采取哪些具体措施以保证服务质量？

答题思路

1. 材料可用：①解决无法接受较长时间的个案面谈辅导的难题；②解决因私密问题羞于与他人进行面对面的交流的难题；③避免社会工作者有时出现思考不周、应对欠妥的情况。
2. 专业素养+教材特定知识：①运用同感、共情、尊重、真诚等专业服务原则，认真阅读，分类整理，根据轻重缓急回信。②必要时及时与督导沟通、请求支持。③回信时感谢信任，澄清问题和需要，深入分析根源，提出没有风险的建议，提期望，表达祝福和信任。也可链接志愿者资源。④选择合适的回信放置处。其他：与之相关、有专业性也可。

第三题(案例分析题，20分)

小明今年10岁，一年前父亲因车祸去世，母亲离家不知所踪，小明与70岁的爷爷相依为命。社会工作者小顾通过家庭走访和查阅资料了解到，小明因目睹了父亲的车祸惨状，常常半夜惊醒，有时会突然大声尖叫，并伴有攻击性行为。为补贴家用，爷爷捡拾废品，家中和楼道堆满杂物，小明身上总有异味，爷爷年事已高，对小明的照顾越来越力不从心；小明常常逃学，整日在外游荡，考试成绩差，经常遭到爷爷打骂。为回应小明的多元化需求，小顾采用个案管理的方法，与小明和爷爷多次沟通，共同制订整套服务计划，在征得他们的同意后开展服务：联系儿童医院的心理治疗师对小明的创伤后症状开展游戏辅导；推荐小明参加社区“四点半课堂”；动员社区志愿者为小明和爷爷提供生活照料；通过慈善总会对接爱心企业，为小明申请到一笔救助金，缓解了家庭的经济压力。小顾对上述服务进行了持续追踪和监督。

问题：

1. 分析案例中小明的需要。
2. 分析社会工作者小顾在上述工作中遵循了哪些个案管理原则？

【答题思路】

1. 材料+教材：①生存的需要；②心理健康的需要；③受保护的需要；④经济方面的需要。





2. 教材特定知识: 服务对象参与、服务评估、服务协调、资源整合、包裹式服务与专业合作、服务监督

#### 第四题(案例分析题, 20分)

某社区一些家庭亲子关系紧张, 冲突频发, 家长十分焦虑。为此, 社会工作者采用“父母效能训练模式”为这些家长开展亲职教育小组, 小组共分为六节。以下对话节选自第一节和第六节的小组过程记录。

第一节: 社会工作者: “感谢家长 A 的分享, 我们来听其他家长在亲子关系中的问题, 请大家畅所欲言。”

家长 B: “我跟 A 一样, 我这天天苦口婆心, 好言相劝, 希望孩子能好好学习, 可是她居然说我像唐僧一样, 唠唠叨叨。”

家长 C: “我儿子更过分, 我只数落了他几句, 他居然把门一摔, 好几天不跟我说话。越这样, 我越说!”

家长 D: “这是典型的青春期叛逆, 讲道理有什么用? 我家孩子也是一样, 就得打。”

第六节: 社会工作者: “咱们的小组快接近尾声了, 请各位家长分享一下在小组中的收获吧。”

家长 E: “我收获很大, 以前与儿子沟通的时候总是缺乏耐心, 控制不住自己的情绪, 其实与孩子的关系中, 我们家长的态度很重要。”

家长 C: “是啊, 咱们做家长的谁不为孩子好, 但也得注意方式方法。要学会向孩子表达自己的感受, 别一味指责孩子, 也要听听孩子的心声。”

家长 D: “而且不能随便给孩子贴上“叛逆”的标签, 这个阶段的孩子渴望独立, 咱们做家长的应该给予更多的支持和理解。”

家长 A: “我们做家长的要给孩子树立榜样, 平时注意交流方式, 夫妻之间不能一言不合就吵架。”

家长 B: “一句话总结, 我觉得我更会做家长了。”

问题:

1. 运用家庭系统理论, 分析案例中亲子关系问题产生的原因。

2 结合案例说明该亲职教育小组实现了哪些具体目标?

#### 【答题思路】

1. 教材+材料: 介绍家庭系统理论三观点六要素, 结合材料分析不良沟通交流方式、循环因果影响等。





2. 教材特定知识: ①协助父母有效地扮演好父母的角色;②协助父母了解孩子成长过程中的身心发展的特征以及发展中的阶段任务与危机;③强化父母与子女的沟通技巧与沟通渠道;④改善父母对子女的管教态度;⑤了解家庭氛围对子女成长的影响;⑥如何及早发现并辅导子女的异常行为表现。其他: 结合材料发挥时保持专业用语

## 第五题(方案设计题, 20分)

某地发生特大洪水, 农田被淹, 房屋被毁, 企业停产, 学校停课。社会工作服务机构协助政府部门及时疏散、转移和安置受灾群众。社会工作者在救灾过程中发现, 一些受灾群众因目睹家园被毁的场景而深陷痛苦, 难以自拔;一些受灾群众害怕洪水再次来袭, 时刻处于紧张、无助和恐惧的状态, 一些受灾群众认为邻居分配到的饮用水、衣被等应急救助物资比自己多, 心生不满, 导致邻里关系紧张;还有一些受灾群众担心灾后生计问题, 整日忧心忡忡, 寝食难安。

要求:设计一份灾害救助社会工作服务方案, 只需列出灾后救助的不同阶段, 以及各阶段对应的服务目标和主要服务策略。

### 【答题思路】

受灾人员救助中的服务内容

(一)社会工作介入灾害救助的不同阶段第一阶段: 灾后紧急救援到一个月内的临时安置阶段。

服务目标: 维护生命安全, 危机处理, 预防进一步的伤害;临时生活庇护以及生活需求评估。

服务策略: 社会工作者要协助安置受灾人员, 积极参与疏散、转移和安置工作, 并随时开展针对受灾人员的危机干预工作。组织受灾民众活动, 让他们参与救灾和重建, 安抚受灾民众的情绪、安置受灾民众的生活。

第二阶段: 灾后一个月至半年内。服务目标: 建设临时住所, 适应过渡期的生活服务策略: 社会工作者要协助受灾民众迁入新居, 并且要让受灾民众了解政府救助的内容以及如何寻求救助等, 使之逐步适应过渡时期的生活。

第三阶段: 灾后六个月至3年的中长期恢复重建阶段。服务目标: 家庭重建;社区重建;社会重建。服务策略: 通过多方整合资源为困难群众解决生活难题。同时, 开展社区活动, 复建邻里关系。

(案例)开展社区人居环境重建;恢复社会生活秩序;复苏社区的经济秩序。

