

全国社会工作者职业水平考试
社会工作
实务（中级）
2020年试题评析
主讲：刘国英老师

第1题 案例分析题（每题20分，共4题，共80分） 根据所给材料回答问题。

1、因相邻市场发现了新冠肺炎确诊患者，某社区被划定为疫情高风险地区、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，亲友也无法上门照顾；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？

第1问：从案例中提取信息点，组织语言

- （1）针对有的残疾人暂时中断了康复治疗，社工可以为残疾人积极链接资源，提供康复服务，恢复康复治疗；
- （2）针对独居老人日常生活受到严重影响，亲友也无法上门照顾的情况，积极联系社区志愿者或社区居委会人员，帮助他们解决日常生活中遇到的困难，多关心独居老人，满足情感需求；
- （3）针对有的孩子因对病毒产生恐惧，无法正常学习和生活，向他们讲解病毒，形成对病毒的正确认识，理性看待病毒，并对这些孩子进行心理疏导，协助恢复学习和生活；
- （4）针对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，社工首先安抚居民的情绪，讲明封闭的原因，对他们的心情表示理解，及时发布工作动态，让居民了解工作进程，获取居民的理解，一起共渡难关，对居民的不合理要求，委婉拒绝，并说明拒绝的理由。

第2问：

多方联动在社区社会工作服务中的实施可以从以下几个方面着手：

一是社区社会工作者手中要有“一台账”。在社区党组织的领导和社区自治组织的指导和支持下，全面梳理社区内各类组织机构、各方力量的基本情况、运行情况、参与社区服务和社区建设情况，做到心中有数、手中有账，这是多方联动的一项基础工作。**案例中**社工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，及社会工作者认真分析社区各方力量的特点，体现了此点。

二是社区社会工作者在工作中要有“一盘棋”。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**，社工创造机会，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，体现了此点。

三是社区社会工作者在服务时要有“一条线”。社区社会工作者要抓住社区参与这条主线，通过发现培养社区居民骨干、培育社区社会组织等途径，着力提高社区参与意识、促进参与行动，将社区居民的主动参与和社区其他组织机构的协同配合联系起来，构建多方联动的社区社会工作服务机制。**案例中**，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。体现了此点。

2、在开展学校社会工作服务过程中，社会工作者经常遇到以下困惑：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在纸上投递到信箱，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. 本案例中的“社工信箱”与传统的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？

第1问：

1. 作为个案工作服务形式的延伸和演化，社工信箱较为适合当今社会情境下的学校社会工作服务。具体创新体现在：
 - ①可较好解决学生学习压力较重、时间较紧张而导致无法长时间开展个案会谈的难题；
 - ②可较好解决学生在个案会谈中存在诸多当面无法表达的语言的难题，社工信箱的高度匿名性亦能够让学生感受到安全感，而愿意自由表达；
 - ③同时，还可较好避免个案会谈过程中学生反应及时性的障碍及社会工作者回应欠考虑的风险。

2. 社会工作者收到学生来信后，应采取以下具体措施以保证服务质量：

- ①运用同感、尊重、真诚等专业服务原则；
- ②扮演倾听、陪伴者的角色；
- ③妥善保存信件；
- ④及时回复信件；
- ⑤针对同一类需求和问题开展小组工作；
- ⑥定期回访；
- ⑦遵循保密原则等等。

3、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？

1. 案例中小明的需要包括：

- (1) 生存的需要。小明与70岁的爷爷相依为命。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。

(2) 发展的需要。小明获得幸福童年生活与休闲娱乐以及良好教育的需求没有得到满足。

(3) 受保护的需要。常常半夜惊醒，有时会突然大声尖叫，并伴有攻击性行为，经常遭到爷爷打骂。

(4) 社会化需要。小明常常逃学，整日在外游荡。

2. 社会工作者小顾在上述工作中遵循了的个案管理原则包括：

(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。服务对象不是单纯接受规划好的服务，而是需要参与整个个案管理过程。案例中小顾采用个案管理的方法，与小明和爷爷多次沟通，征得他们的同意后开展服务体现了服务对象参与。

(2) 服务评估。评估是个案管理的核心任务，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。评估的目的是为了切实提供符合服务对象需求的服务，并维持服务的公平性。案例中社工为回应小明的多元化需求，采用个案管理的方法，说明对服务对象的需求进行了评估，第一段描述也是社工对服务对象的生理状况、社会环境等进行了评估。

(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。案例中社工除直接对服务对象提供服务外，还协调了医院、社区、慈善总会等的资源，以满足服务对象的不同需求。

(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。这些可利用的资源可能来自政府机构、非营利组织、商业机构，甚至可能来自服务对象自身，因为服务对象本身所具有的能力也是一项资源。案例中社工联系了不同部门，如整合了儿童医院、社区志愿者、慈善总会和爱心企业资源。

(5) 包裹式服务与专业合作。如案例中社工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。

(6) 服务监督。案例中小顾对上述服务进行了持续追踪和监督，体现了服务的监督。

4、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”为这些家长开展亲子教育小组，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. 结合案例说明该亲子教育小组实现了哪些具体目标？

1. 家庭系统理论认为家庭成员的问题是家庭不良的沟通交流方式导致的，家庭所面临的危机既是机会，也是挑战，“问题”而导致的家庭功能的失调能够有效解决。案例中亲子关系问题产生的主要原因就是由于家庭不良的沟通交流方式造成的，如在沟通交流中家长缺乏耐心、控制不住情绪、经常指责孩子、随便给孩子贴“叛逆”标签及父母之间不良的沟通（夫妻一言不合就吵架）。

2. 该亲子教育小组实现的具体目标有：

【完全考察你的关键词提炼与组词能力——“阅读理解”】

- ①改善父母对子女的管教**态度**，认识到了亲子沟通中家长态度的重要性。
- ②认识到亲子沟通中，家长要学会**表达感受**，倾听孩子心声。
- ③帮助父母**了解**孩子心理特征，增强父母对孩子的**理解**。
- ④了解家庭气氛对子女成长的影响，帮助认识到家庭沟通交流方式的重要性，认识到父母是孩子的榜样。
- ⑤帮助父母学会做家长。
- ⑥强化父母与子女之间的沟通技巧与沟通渠道

第2题 方案设计题（每题20分，共1题，共20分）根据所给材料回答问题。

5、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。

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：生命维护、预防伤害、临时生活庇护

主要服务策略：链接外部资源，及时为受灾人员提供生活必需品；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、安置受灾民众生活。

第二阶段：灾后**一个月至半年**内

服务目标：安置临时住所、修复社会系统

主要服务策略：协助受灾民众迁入新居，让其了解政府救助的内容；通过团体工作以及社区发展的方式为受灾人员重建和修复社会关系，加强社会支持系统的力量。

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

主要服务策略：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。

THE END

感谢您的聆听！