

2018 年中级社会工作者《社会工作实务》

真题及答案

第一题(案例分析题。20 分)

社会工作者小罗在对李爷爷家进行评估时发现：李爷爷家房屋老旧，物品摆放杂乱，室内

照明不足；李爷爷与老伴王奶奶以前经常参加社区活动；李爷爷的儿子每周会来探望一次；

李爷爷夫妻二人的退休工资可以满足日常开销。前段时间，李爷爷因不慎跌倒导致骨折，

生活暂时不能自理，全靠王奶奶照顾；李爷爷担心不能康复，情绪十分低落。

针对评估中发现的问题，小罗采取了一系列行动：动员志愿者骨干定期探望李爷爷；邀请

医护人员一同进行深入评估，制订上门照护与康复训练的计划；介绍王奶奶加入照顾者互

助小组；协调相关部门对李爷爷家进行居家安全改造。

此外，为更好地回应此类服务对象的需要，小罗总结服务经验，对机构的服务流程提出了

改进建议。

问题：

1. 小罗对李爷爷家进行了哪些基础性评估?
2. 在本案例中，小罗运用了哪些间接介入策略?

第二题(案例分析题。20 分)

为了加强社区治理，解决小区的高空抛物问题。社会工作者与社区居委会主任、社区志愿

者一起，在小区以出板报、派发宣传品的形式开展了“杜绝高空抛物”的社区教育活动，

并上门对部分有高空抛物行为的居民进行了劝诫，但工作效果并不明显。为此，社会工作

者改变工作策略，组织召开了社区协商会议，听取居民的意见。有居民代表提到，现在的

家长都听学生的，而学生都听老师的，小区中学龄儿童较多，建议调整工作策略，从周边

的学校入手。于是，社会工作者采纳了居民代表的建议，请周边学校的老师在学生中开展

“杜绝高空抛物”的教育活动，并向学生发出积极参与劝导行为的倡议。动员老师在校内、

班内开展“杜绝高空抛物”的宣传教育活动，使学生们认识到该问题的危害，并演练相关

的情形状况，由学生向家长宣传杜绝高空抛物，通过这些努力收到了比较好的成效。

问题：

1. 社会工作者在调整工作策略前后的行动系统分别是什么?
2. 在本案例中，社会工作者在针对目标系统采取了哪些策略?

第三题(案例分析题。20 分)

林女士三年前从农村嫁到城里，全职在家照顾儿子。半年前，儿子发高烧被误诊，智力发

展受到了影响。丈夫对此颇有怨言，指责林女士不负责任，连个孩子都照顾不好，认为林

女士没有文化难沟通。林女士则埋怨丈夫每天早出晚归，对自己极为冷淡；觉得城里没人

可以倾诉，常感到自卑和无助，害怕被丈夫抛弃。夫妻间常为一些小事争吵，婚姻关系出

现了危机。

林女士向社会工作者小郭求助。小郭了解了林女士的情况后，决定对其进行家庭干预。小

郭为夫妻双方提供咨询，帮助其分析面临的困难，引导双方将注意力集中在需要解决的婚

姻问题上；改变对彼此的消极态度和看法，让夫妻双方从相互指责转化为共同努力解决面

临的困难。同时，小郭挖掘林女士的优势和能力，引导她参与社区志愿服务，帮助她拓展

一刷就过，千万人掌上题库！

社会支持网络。经过一段时间的努力，林女士的压力得到了缓解，夫妻关系得到了改善。

问题：

1. 本案例中小郭扮演了哪些专业角色？
2. 小郭运用了哪些家庭干预技巧？并列出具体的做法。

第四题(案例分析题。20分)

李某结束了强制戒毒回到社区，开始接受为期三年的社区戒毒康复服务。刚入职的社会工

作者小王与李某进行了第一次接案面谈。

小王说：“你好，我是社会工作者小王，我的任务是帮助你戒除毒瘾，恢复正常生活，防

止复吸的情况发生，督促完成社区矫正工作。”

李某看了一眼小王，低头不语.....

小王：“请问你有什么困难需要帮助吗？我们社会工作者是专门帮助服务对象解决问题的。”

李某：“我没有工作，经济困难，你们能解决吗？”

小王：“可以啊，我可以帮你申请临时性补助。”

李某：“我听说其他的街道可以帮助就业，你也必须帮我解决。”

小王：“现在我已经了解了你的服务需求，我会想办法帮你解决的。”

李某：“那你快点啊，我等着你早点给我送来补助金，你也要尽快给我找到工作啊！”机构

督导老张看了小王与李某的第一次面谈记录后，及时对小王进行了个别督导。

问题：

1. 分析小王“界定服务对象的需要和问题”的任务完成情况。
2. 小王在与李某澄清角色期望和责任方面存在哪些问题？

第五题(方案设计题。20分)

某社会工作服务机构进驻贫困山村，开展对口帮扶。社会工作者经过深入调查发现，当地

的生产生活基础条件较几年前有了很大改善，不仅实现了通路、通水、通电、通网络，而

且相关金融机构也给了特惠贷款政策。然而，还有部分村民仍然种植经济效益低

的传统农作物，不愿加入经济合作社，也不愿申请特惠贷款，生活依然贫困。究其原因，一是长期

的“没米送米、没油送油、逢年过节送点钱”的输血式物质帮扶，使部分村民产生了依赖

思想；二是一些扶贫工作人员认为村民文化素质低，干什么都不行，长期对村民采取命令

式工作方法，导致村民缺乏自信，存在无力感。

针对上述情况，该社会工作服务机构计划在当地开展“扶志增能——社区精准扶贫项目”。

要求：

依据增强权能理论，分别从个人层次、人际层次、环境层次三个方面设计一份项目方案，

只需列出理论要点、主要目标、实施策略。

参考答案及解析

第一题(案例分析题，20分)

1. 小罗对李爷爷家进行了以下两方面的基础性评估：

(1)环境资料评估：

①在本案例中，小罗评估了老人的居家环境的安全性，主要评估老人的居家环境对老人有

无安全隐患。小罗发现李爷爷家房屋老旧，物品摆放杂乱，室内照明不足。

②小罗评估了老人的社会参与和社会支持情况，主要评估老人是否参与了社会活动，是否

得到了社会支持。李爷爷和老伴以前经常参加社区活动，李爷爷的儿子每周会来探望一次，

李爷爷因生病生活不能自理时，全靠王奶奶照顾。

③小罗评估了老人的经济情况，主要评估老人是否存在经济困难，影响老人的基本生活和

健康维护。小罗发现李爷爷夫妻二人的退休工资能满足日常开销。

(2)个人资料评估：

①小罗评估了老人的日常生活能力，主要评估老人独立照顾自己和独立生活的能力。小罗

观察到李爷爷因不慎跌倒导致骨折，生活暂时不能自理。

②小罗评估了老人的心理和情绪方面的状况，主要评估老人的情绪状况。小罗发现李爷爷

担心不能康复，情绪十分低落。

2. 在本案例中，小罗运用的间接介入策略有：

(1)小罗协调和连接各种服务资源与系统，通过各专业的长处和差别，划分职责。如动员志

愿者骨干定期探望李爷爷，邀请医护人员一起评估，制订上门和康复训练的计划，协调相

关部门对李爷爷家进行居家安全改造，给李爷爷提供社会支持。

(2)小罗从家庭成员入手，发展照顾者互助小组，介绍王奶奶加入照顾者互助小组，确保对

李爷爷的照顾，更好地帮助李爷爷。

(3)小罗在了解机构的基础上识别需要改进的地方。他总结服务经验，对机构的工作流程提

出改进建议，促使机构能够更好地满足服务对象的需要。

【解析】本题主要考查社会工作实务通用过程的预估过程和介入过程，答题时要注重以教

材知识点为分析思路，注重与案例的相关内容相结合。

第二题(案例分析题。20 分)

1. 行动系统是指那些为实现改变目标而与社会工作者一起工作的人，是社会工作者的合作

者。

在本案例中，社会工作者为解决小区的高空抛物问题，一开始将有助于服务对象改变的人

员组成新的行动系统，即与居委会主任、社区志愿者一起帮助社区居民改变不良行为，但

工作效果并不明显。随后社会工作者通过调整工作策略，将与社区居民生活环境中相关的

人与系统作为行动系统去加以影响和改变。即社会工作者与周边学校老师进行合作，在校

内开展“杜绝高空抛物”教育活动，通过学校教育影响孩子，再通过孩子影响父母，最终

使社区居民改变自己的不良行为，从而解决了小区的高空抛物问题。

2. 在本案例中，社会工作者针对目标系统采取了以下工作策略：

(1)通过社区教育和宣传的工作策略来推动居民参与。社会工作者以出板报的方式进行社区

教育活动，并通过派发宣品的形式进行“杜绝高空抛物”的宣传，且对部分有高空抛

物行为的居民进行劝诫，唤醒居民对社区问题的关注。

(2)建立社区支持网络的工作策略。通过连接居委会主任、社区志愿者以及社区居民代表、

教师等社会资源丰富社会支持网络，对“杜绝高空抛物”的活动进行介入，协助社区居民

一起改变自己的不良行为，实现社会工作的目标。

【解析】本题考查了两个知识点。第一小题考查了行动系统的内涵。考生应准确把握行动

系统的实质，结合题干，分析前后两种行动系统的差异。第二小题考查了社区社会工作的

工作方法。考生应紧密结合题干中涉及到的社区工作方法进行阐述。

第三题(案例分析题，20分)

1. 本案例中小郭扮演了以下专业角色：

(1)小郭扮演了咨询者的角色。小郭为夫妻双方提供咨询，帮助其分析面临的困难。

(2)小郭扮演了支持者的角色。小郭积极改变夫妻双方对彼此的消极态度和看法，促使夫妻

双方共同努力解决目前的困难。

(3)小郭扮演了使能者的角色。积极挖掘和调动林女士的优势和能力，推动其进行积极的转

变。

(4)小郭扮演了资源连接者的角色。引导林女士参与社区志愿服务，帮助其拓展社会支持网

络。

(5)小郭扮演了关系协调者的角色。经过一段时间的努力，林女士的压力得到缓解，夫妻关

系得到了改善。

2 小郭运用了以下家庭干预技巧：

(1)小郭运用了聚焦技巧，将夫妻双方的注意力集中在需要解决的婚姻问题上，帮助夫妻双

方收窄注意的焦点。

(2)小郭运用了再标签技巧，帮助夫妻双方从更加积极的角度界定问题，改变彼此的消极态

度和看法，促使夫妻双方产生积极的行为。

(3)小郭运用了问题外化技巧，将家庭成员的问题转化为需要整个家庭共同努力去解决的问

题，促使夫妻双方从相互指责转向共同努力面对困难，提高家庭成员的互助能力。

【解析】本题考查了两个知识点。第一小题考查了社会工作者的专业角色。考生在答题时

应着重注意题干中有关社会工作者的工作内容的描述，一句一句分析社会工作者扮演的专

业角色，不要遗漏。第二小题考查了家庭社会工作的干预技巧。家庭干预的常用技巧有：

观察技巧：

使用例子技巧；聚焦技巧；问题化外技巧；再标签技巧。

第四题(案例分析题，20 分)

1.小王“界定服务对象的需要和问题”的任务完成情况是：

(1)界定问题的入手点在于服务对象所关注的问题和存在的困惑。小王在与李某进行面谈时，

关注了服务对象李某所说的个人所遇到的基本生存条件问题，对服务对象期望达到的目标

有了一定的认识。

(2)小王并没有了解矫正对象李某寻求帮助的原因，不了解其生活中发生了什么，并未询问

矫正对象李某所面对的个人问题和社会问题。

(3)小王并没有了解矫正对象李某对自己的看法。不清楚李某认为自己存在什么问题，以及

问题的范围、持续时间和程度。

(4)界定问题是社会工作者和服务对象不断沟通信息的过程，是一个持续的过程，需要经过

双方一系列的讨论和磋商来形成对问题的共同看法。从本次面谈来看，小王并没有与矫正

对象李某进行充分沟通和交流，双方没有一起探讨出共同为之努力所希望改变的问题。可

以说，小王并没有很好地完成“界定服务对象的需要和问题”的任务。

2 小王在与李某澄清角色期望和责任方面存在以下问题：

(1)小王在面谈中，并没有明确双方的期望和应尽的责任，他只是表达了社会工作者对服务

对象的期望，询问了服务对象对社会工作者的角色期望，而忽视了社会工作者对自己角色

的期望和服务对象对自己的角色期望，双方并没有相互交流各自的想法，小王也无法帮助

服务对象勇敢面对自己的问题。

(2)会谈的目的在于取得共识，作为“助人自助”的活动，小王并没有尽到自己的职责，双

方并未进一步沟通双方想法的差异与距离，也没有经过最后一次协商达成一致的看法。小

王在矫正工作中并未引导矫正对象共同参与，一起制订目标和计划，取得共识，达成协议。

(3)小王没有发掘服务对象的潜能与优势，会谈过程中处于被动局面，与服务对象没能建立

专业关系，信任感建立不充分。可见小王并没有达到社会工作的目标。

【解析】本题考查社会实务通用过程中的接案。会谈是接案的必经阶段，是社会工作者与

服务对象之间的一种面对面地讨论问题以确定是否建立专业协助关系的过程。考生应准确

掌握会谈的具体任务和注意事项，才能合理界定服务对象的需要和问题，从而顺利建立专

业协助关系。

第五题(方案设计题，20分)

扶志增能——社区精准扶贫项目方案

理论要点：依据增强权能理论。增强权能理论认为，个人需求不足和问题的出现是由于环

境对个人的排挤和压迫造成的，社会工作者为服务对象提供的帮助并不是“赋予”服务对

象权利，而是挖掘和激发他们的潜能，以对抗外在环境的压力。该理论看重服务对象的长

处、主体地位和个人价值，焦点放在消除服务对象的无力感。权能不是稀缺资源，经过人

们的有效互动，权能是可以不断被衍生出来的。权能一般发生在三个层次上：一是个人层

次，包括个人感觉有能力去影响或解决问题；二是人际层次，指的是个人和他人合作促成

问题解决的经验；三是环境层次，指能够改变那些不利于个人权能发展的制度安排。

主要目标：

- (1)提高村民的权利意识，消除扶贫工作人员与村民的不平等状态。
- (2)增强村民的能力感，肯定村民的能力与付出，提升价值感。
- (3)实现精准扶贫，减少贫困人口。

实施策略：

面对贫困山村的现状，社会工作者的干预措施应该从以下三个层次展开：

- (1)个人层次。从优势视角出发，让村民发现自己现有的优势，主动采取措施参与到扶贫项

目中，达到脱贫脱困的目的：肯定村民的能力和价值，对村民进行富有同理心地倾听，让

村民积极参与到扶贫项目中。

- (2)人际层次。建立支持网络，通过扶贫互助小组来建构新的社会支持网络，从中获得走出

困境的经验；扶贫人员要与村民保持对等的状态，帮助村民做出决策，而不是权威的下达

命令。

扶贫人员通过教育的方式让村民认识到自助才是改变贫困生活的根本，依靠物质帮扶是不

能解决问题的，帮助村民营造群体尊重、关怀的氛围；类似情况的村民可形成互帮互助团

体，共同努力，走出贫困。

- (3)环境层次。不断完善社会政策，倡导制定保障贫困人口的方针政策。当地政府可因地制

宜地制定符合当地贫困人群脱贫的方针政策，从医疗卫生、教育、养老、就业等方面对贫

华图，让考“工”更轻松

困人群进行扶持，保障贫困村民的基本生活，从而帮助村民享受美好生活。

【解析】本题考查增强权能理论在社会工作实务中的运用。熟练掌握增强权能理论的核心

要点，根据理论中所阐述的各个层次写出具体的目标与策略，言之有理、紧贴材料即可。



关注华图社会工作者公众号，回复“社工”领取备考礼包