

2024年社会工作者之中级社会工作实务全真模拟考 试试卷B卷含答案

大题（共60题）

一、1991年5月出生的惠惠于2012年7月中专毕业。由于患有先天性肺炎，长期服药导致病理性肥胖，惠惠感到十分自卑，性格内向。惠惠不善言语，有时脾气倔强、态度固执，有一些自闭症前兆，碰到困难常常失去耐心与信心，目前待业在家。她平时很少出门，也不与朋友来往，主要活动就是在家睡觉和上网，并无其他兴趣爱好，时常有焦躁情绪，常因琐事与父母争吵。惠惠非常渴望能找到工作，但有就业机会时，却总因无法从容应对考官的提问而被淘汰。[问题]1. 社会工作实务通用过程分为哪几个阶段？2. 分析上述案例中案主存在的问题。3. 请针对案主存在的问题，提出服务目标与计划。

【答案】1. 社会工作实务的通用过程，是指适用于为个人、家庭、群体、组织和社区提供服务的，由朝向一些既定目标的系统化的系列行动组成的助人过程。社会工作实务通用过程包括六个阶段，具体为：接案阶段、预估阶段、计划阶段、介入阶段、评估阶段、结案阶段。2. 上述案例中，案主惠惠存在的问题主要有：①生理性问题。患有先天性肺炎，长期服药导致病理性肥胖，身体状况不佳。②生存性问题。待业在家，渴望找到工作，但总因面试时表现不好使求职再三受挫。③心理问题。社交能力弱，自信心差，抗挫能力低，且有自闭症倾向。④情绪问题。脾气倔强、态度固执，碰到困难常常失去耐心与信心，时常有焦躁情绪。⑤家庭关系问题。性格内向，情绪焦躁，在家常因琐事与父母争吵，亲子关系不融洽。⑥人际交往问题。平时很少出门，也不与朋友来往，主要活动就是在家睡觉和上网，并无其他兴趣爱好。3. 针对案主惠惠存在的问题，社会工作者设计的服务目标与计划内容如下：①与案主惠惠建立良好的关系，通过电话问候、上门交谈等形式，定期与惠惠及其外围系统保持沟通，赢得她的信任与合作，了解其真正想法。②鼓励案主惠惠多参加社区中各类活动，引导她走出家门、接触社会，培养兴趣爱好，增加与人交往的机会，逐步改变内向、自闭的性格，增强社会适应能力，提高人际交往能力。③通过社区职介所、街道劳动服务所、居委会就业援助员、网络等多种渠道，为案主惠惠提供就业信息，鼓励她出去面试，并做好相应的面试方法指导，使惠惠树立自信，提高其就业成功率。④通过多种方式促进惠惠与家人的交流与沟通，营造良好的亲子关系和家庭氛围。⑤与惠惠共同协商，制订各种计划，培养惠惠的耐心和毅力，逐渐减少焦躁情绪的出现次数。⑥服务的最终目标是通过整合相关的社会资源，帮助案主惠惠顺利融入社会，实现社会参与。

二、案例：小刚上小学四年级，爸爸妈妈都是初中毕业，文化水平不高，经营一家杂货店，平时很忙。他们虽然在学习上无法给予小刚太多辅导，但对小刚的成绩要求很严格，每次考试过后都要询问小刚的排名。小刚很听话也很努力，成绩一直比较优异，每天下学回到家自己写作业，也不用父母多操心。但是最近小刚的成绩下降得很厉害，放学回家的时间也比之前晚，引起了父母的关注。父母发现小刚放学后不是先回家，而是钻进一家游戏厅去打游戏。一次，父亲在游戏厅把小刚抓了个正着，回家一顿暴打，警告小刚不准再进游戏厅。刚开始几天小刚按时回家写作业，也没再进游戏厅。但是没过多久，小刚看见周围的小伙伴都偷偷地去游戏厅，自己也忍不住想进去，犹豫再三后，他还是跟小伙伴们又一起去玩游戏了，但是每次玩的时间不敢太长，怕被父母发现。后来小刚越来越沉迷游戏，上课也总想着游戏的内容，在时间上已经无法把控自己，经不住诱惑的小刚开始频繁出入游戏厅，成绩变得更差了。于是又被父亲从游戏厅抓回了家一顿暴打，对于小刚这种屡教不改的行为，其父母很是生气和失望，觉得小刚辜负了他们的期望。开始不给小刚零花钱，想以此来遏制小刚玩游戏，但是没有任何正面效果，反而起了很大的副作用，小刚比之前更加猖狂地玩游戏，完全不害怕父母的责骂。小刚的父母对此很无奈，却也找不到合适的解决方法，对小刚沉迷游戏的行为无能为力，来机构求助。问题：1. 如果你是儿童社会工作者，接到小刚这个案例，你将如何帮助小刚？2. 作为儿童社会工作者在做儿童社会工作时应该注意哪些问题？

【答案】

【答案要点】

1. 如果我是儿童社会工作者，接到小刚这个案例，我将开始如下的工作：(1) 与小刚的妈妈进行接案面谈：通过主动介绍自己、沟通（注意事实性沟通与治疗性沟通）、倾听等技巧界定问题；澄清彼此的角色期望和责任；激励并促进妈妈进入服务对象的角色；促进和诱导妈妈停止对孩子的体罚做法。(2) 通过家庭走访、家庭观察、与小刚聊天、玩游戏等方法了解小刚的家庭结构及成员之间的关系，了解小刚的成长史，小刚的性情与行为表现、小刚的生活习惯及与家人的互动方式。(3) 与学校的老师取得联系，了解小刚在班级中的行为表现、老师们对小刚的印象及评价；通过面谈与小刚建立初步的关系，了解小刚与同学、朋友间的关系。(4) 根据收集到的资料对小刚制订辅导计划，确定辅导的目标：减少小刚玩游戏的不良行力，提高小刚自我管理和自我约束的能力，抑制小刚的游戏成瘾行为；教导小刚社交技巧，引导小刚多与人交流，将注意力从电子游戏中转移出来；通过其他游戏方式提高小刚对学习的兴趣，培养学习的自主性和自信心，培养健康的心理和良好的学习习惯；提升与父母的沟通与交往能力，增进亲子关系。(5) 建议家长改进教育方式，运用科学的家庭教育方法，促进亲子间交流和沟通，多给孩子温暖，对于小刚的偏差行为给予正确的引导，杜绝打骂孩子的行为发生；与学校的老师取得联系，及时纠正小刚的不良行为倾向；搭建学校和家长双相配合的桥梁，加大监督力度，减少小刚和其他小伙伴们在游戏厅玩游戏的机会。(6) 通过基线测量、行为量表、观察记录等方法进行结果评估。(7) 直到小刚稳定进入正常的学校生活，不再迷恋电子游戏，亲子间建立良好的沟通模式、小刚的父母消除了困扰等，进行结案。

2. 作为儿童社会工作者在做儿童社会工作时应该注意以下几点：(1) 儿童社会工作的价值理念是儿童权利，它意味着儿童社会工作者在开展实务的过程中需要将儿童权利与一般社会工作价值理念进行有机结合，以儿童为中心，以满足儿童需要、促进儿童权利的实现为最高指导原则。

三、钱刚，35岁，某社区无业人员，因为缺少职业技能，一直没找到合适的工作。经朋友介绍，他当起了某无医疗资格的小诊所的医托，经常出没于地铁口、火车站、汽车站附近的正规医院及周边旅馆，和朋友联合用欺骗的方法引诱患者及家属误入歧途。后来，钱刚被判处有期徒刑1年，缓刑1年，现在正接受社区矫正工作站的矫正。每个星期，工作站都会听取钱刚的思想汇报，每个月给他做一次心理辅导，指导他在社区里做公益活动，比如打扫卫生等，像好朋友一样亲切。现在的钱刚与四个月前判若两人。这两天周末，他还在社区矫正工作者的帮助下，参加了机械操作技能培训，并到车间进行实践。钱刚越干越有劲，精神十足，说自己一定会认真进行改造，靠自己的辛勤劳动生活。

【问题】

1. 根据我国现行法律的规定，社区矫正适用于哪五种罪犯？钱刚属于哪一种？
2. 结合上述案例，谈谈社区矫正工作者在对钱刚进行矫正过程中的主要任务有哪些？

【答案】1. (1) 《关于开展社区矫正试点工作的通知》指出，根据我国现行法律的规定，社区矫正的适用范围主要包括下列五种罪犯：①被判处管制的；②

被宣告缓刑的；③被暂予监外执行的；④被裁定假释的；⑤被剥夺政治权利，并在社会上服刑的。(2)上述案例中的钱刚属于第二种情况，是被宣告缓刑的罪犯。2 在对钱刚提供矫正服务的过程中，社区矫正工作者的主要任务有以下几个方面：(1)加强对钱刚的管理和监督虽然钱刚在社区矫正过程中的表现逐渐变好，但矫正工作者仍然要提高警惕，加强对其服刑的管理和监督，确保矫正工作的顺利开展和完成。(2)加强对钱刚的思想教育矫正工作者要加强对钱刚的思想教育、法制教育、社会公德教育，矫正其不良心理和行为，使他悔过自新，弃恶从善，成为守法公民。(3)帮助钱刚解决遇到的困难钱刚是因为缺少职业技能，在找工作的过程中一直遇挫，所以才走上医托这条路的。社区矫正工作者需要帮助他解决这一困难，寻找合适的机会协助钱刚参加职业技能培训，帮助他靠自己的辛勤劳动独立生活。

四、张老伯今年 86 岁，有三个儿子和一个女儿，目前他们都已退休。张老伯平时和大儿子一起生活。其他儿女分别住在不同的城市，对老人的照料较少。一个月前，大儿子被查出患有恶性肿瘤，需要住院做手术，无力再照料父亲。四个儿女商量后决定把父亲送到养老院。张老伯非常生气，觉得白养了这么几个儿女。进养老院后，张老伯情绪低落，不和任何人说话，还拒绝吃饭，现在已经三天滴水未进了。假如你是养老院的社会工作者，院方请你负责张老伯的工作。

【问题】

1. 张老伯面临的困境主要有哪些 2. 针对张老伯的困境，社会工作者应该采取哪些介入策略

【答案】1. 上述案例中，张老伯面临的困境主要有以下几个方面：(1)生活照料困境张老伯一生养育了三个儿子一个女儿，本想能跟儿女安度晚年，没想到随着照顾自己的大儿子住院，张老伯就被送到了养老院。对于儿女们的行为，张老伯认为是不孝，内心十分失落和不满。(2)环境适应困境从熟悉的家庭环境到了陌生的养老院，张老伯不适应环境的改变，拒绝和其他人说话交流，还以不吃饭的方式进行抗议。2. 针对张老伯的困境，社会工作者应采取的介入策略为：(1)鉴于张老伯已经三天滴水未进，社会工作者应该紧急介入，通知张老伯的儿女尽快赶到养老院，劝说父亲吃饭，并请养老院的医护人员为张老伯输一些营养液，确保张老伯的生命安全。(2)与张老伯交流，以同理心表达对张老伯的理解，给予关爱，帮助张老伯一起回忆年轻时的快乐往事，缓和老人的情绪。(3)进一步与老人沟通，了解其内心想法，回忆其子女们关心他的往事，驱走老人的失落心理，劝慰老人注意身体的保养，按时进食。(4)与老人的子女们交流，了解他们把张老伯送人养老院的原因，并将张老伯的内心想法告知他们，劝导他们尽量将老人接回家中照料。如果实在有困难，就请他们在老人入院初期，尽量多到养老院探望老人，消除老人因环境变化带来的不适。(5)促进张老伯与子女们的沟通，增加亲子间的互相理解，重建和谐亲子关系。(6)与院方协商，请护理人员多与老人聊天，协助老人尽快适应新环境，消除恐惧心理。(7)鼓励张老伯多参加养老院组织的活动，多与其他老人交流，扩大交际圈子。

五、案例：刘某，46岁，在某市工地上打零工，妻子和儿子在一家超市工作。一家人收入不高，生活过得平平淡淡，但他们也很知足。后来刘某在工作中经常伴随轻微乏力、发热等不适症状，碍于工作原因，刘某没有及时到医院检查。然而不久前，刘某又出现腹泻、腹痛、右肩酸痛等加重症状，在家人劝说下，才同意妻子陪同他到该市重点医院检查，没有想到刘某已经是癌症晚期，还有两个月的存活期。刘某一直不能接受自己的病情，经常乱发脾气，摔坏家具，多次偷偷流泪大哭。刘某的病对家庭是个沉重打击，一家人陷入悲伤境地，情绪低落，失去生活的方向。问题：假如你是一位医务社会工作者，请设计一份为刘某及其家庭提供临终关怀服务的方案。

【答案】1. 问题的陈述与分析临终关怀是指向临终服务对象及其家属提供一种积极、全面的照料，以控制疼痛、缓解其他相关生理症状以及解除心理、社会与精神层面的痛苦为重点，强调通过保守性的治疗和支持性的照顾，尽可能地使服务对象能够有尊严、无痛苦、安宁、舒适地走完人生的最后旅程。同时，通过向临终服务对象亲属提供支持及哀伤辅导，使其身心健康得到维护和增强。刘某是晚期癌症患者，面临生理、心理方面的多重压力，其家属也在心理、生理、精神和经济方面承受着巨大的压力。在死亡和濒临死亡阶段，患者要承受身心方面的双重痛苦。医务社会工作者要了解临终者可能会有的恐惧、绝望、压抑等心理反应，了解临终者对于治疗的愿望，进而提供临终关怀服务，使患者能有尊严地离世。社会工作者还要协助患者及其家人处理好医疗与后事安排、家人支持等方面的事宜。2. 方案设计对癌症患者及其家属的社会工作方法主要是情绪疏导与心理支持、建立良好稳定的沟通关系、经济与资源的整合协助、整合生命意义与心愿达成以及哀伤辅导等。根据患者刘某及其家属的需要，为刘某及其家属设计包括生理、心理、社会和信仰等方面的临终关怀服务方案，具体如下：(1) 方案目标：①满足刘某生理和心理上的需要，减少他对死亡的恐惧。②缓解刘某身体上的疼痛，减轻他的痛苦。③保证刘某及其家庭的最佳生活，让刘某有尊严地走完生命的最后阶段。④为刘某家属提供在刘某重病期间以及生命终结后陷入哀伤的各种支持。(2) 方案实施策略：①为刘某及其家属提供缓和性照顾和支持性照顾。②照顾方式是由医生、护士、社会工作者以及受过训练的护工和家属组成的团队提供服务。③照顾地点可以是在家里也可以是在医院。④照顾初期以治疗性照顾为主，后期以缓和性照顾为主，去世后延伸为对其家人的照顾，最大限度地协助患者及其家属适应面临的困境。

六、小周，20岁，大二学生，两年前他从老家来到北京上学，同寝室的同学们都会玩各种各样的网络游戏，而小周以前很少有接触电脑的机会，这使他感到很自卑，平常几乎不和学生、老师交流。老师布置作业、学习软件等通常要用电脑完成，小周便经常去网吧做作业，做完作业就玩网络游戏，渐渐地开始为了玩游戏而去网吧，甚至不做作业，不上课。有的游戏需要充钱，他就用不吃晚饭省下的钱充，甚至把父亲给他买的手机卖了钱用来玩游戏。大二开学，家里给他带了4000元学费，小周没交学费，把钱拿去玩游戏，同学、家里都不知晓。渐渐地，逃课、不交作业已经是家常便饭。到了期末考试，6门功课4门不及格，学费也没交。学校老师找到班里同学了解情况，才得知小周几乎不回宿舍，大部分时间都是在网吧里度过。

【问题】

1. 上述案例中，小周面临的问题有哪些？2. 结合小周面临的问题，社会工作者和小周应共同制定怎样的服务目标？(总目标和分目标) 3. 依据制定的目标，社会工作者可运用哪些技巧与小周建立良好的信任关系？

【答案】

【答案要点】

1. 小周面临的问题有：(1)网络成瘾。小周大部分时间都在玩游戏，而且把生活费、学费都用来玩游戏。(2)社会交往障碍。小周平日因为感觉自己知道的少，便不爱与同学交流。(3)学业困难。小周经常逃课不交作业，且考试成绩不及格。2. 社会工作者制定的服务目标如下。(1)总目标：成功戒除网瘾，建立正常的人际交往关系，顺利完成学业。(2)分目标：学会积极的人际沟通技巧，增强人际交往能力；顺利完成学业；脱离网络游戏。3. 社会工作者可以运用的技巧包括：(1)同感。社会工作者可以通过收集小周的相关资料琢磨他的感受，参与他所喜爱的网游，增进对小周的理解。(2)温暖与尊重。社会工作者在对小周进行服务时应有责任感，关心、关注小周，并向他传达这种情感。(3)真诚。社会工作者应向小周实事求是地介绍自己机构的政策和自己扮演的角色，把小周当前面临的网瘾问题作为工作的出发点。(4)积极主动。社会工作者要在恰当的时间给小周恰当的回答，表明对小周的关心，但并不是控制和支配。考生只要答出任意三点技巧即可。

【解析】

七、某基金会为患有先天性心脏病的贫困家庭儿童提供手术资金的支持，并指定医院实施手术。在患儿住院期间，大多数家长对患儿手术后的康复以及以后的升学、就业心存忧虑，心理压力很大。针对上述情况，该医院社会工作部安排某社会工作专业实习生拟定一份“患儿家长互助小组”的活动方案，以协助家长更好地应对压力。“患儿家长互助小组”第三次活动方案的初稿如下：问题：1. 根据该次活动的目标，指出该方案具体内容和过程中存在的问题，并说明理由。2. 完善“患儿家长互助小组”第三次活动方案。

【答案】1. 小组服务的目标与活动主题应该严格贴近服务对象的需求，且二者之间要高度相关，案例中表现出来的是：各项活动主题包括观看介绍录像片、角色扮演等，都与先天性心脏病贫困家庭家长的特定身份和特殊心理状态相关性低，主题内容也没有涉及改善自我减压方法和技巧的内容。由此可以看出，该小组服务方案各项活动主题与其总目标、理论基础相关性都较小，达成小组目标的困难较大。2. 结合案例，修正“患儿家长互助小组”第三次活动方案内容如下：总目标：帮助患儿家庭学习和掌握自我减压的方法与技巧。组织建立患儿家长支持网络。具体目标：①掌握自我减压的方法与技巧；②组织建立患儿家长支持网络。每节活动主题：第一节：暖身活动。第二节：对上次小组活动内容进行回顾。第三节：邀请心理专家做心理辅导和纠正。第四节：邀请有经验的患儿家长做分享报告。第五节：交流各自的感受，学习处理问题的方法，使得他们有渠道获得持续性支持。第六节：整合相关资源，帮助家长寻找提供训练和治疗的特殊学校或者康复机构，为患儿解决康复治疗、教育、社会交往等问题。第七节：倡导政策支持，为患先天性心脏病的贫困家庭儿童营造良好的生活环境。第八节：总结、处理离别情绪，回顾本次小组活动内容，布置家庭作业。

八、（20分）刘某，男，46岁，年幼时父母离异，跟父亲和姐姐一起生活，不再与母亲来往。刘某小时候特别调皮，经常惹事，父亲脾气暴躁，常对他拳脚相加。刘某与父亲的关系一直很紧张，和姐姐比较贴心。1992年，刘某因严重犯罪被判无期徒刑，剥夺政治权利终身。服刑期间，刘某因表现良好多次被减刑，2008年底假释回家，按规定接受社区矫正。回家后，刘某与父亲同住。父亲靠退休金生活，经济比较紧张，对刘某给家庭造成的影响耿耿于怀，常常冷嘲热讽。姐姐在大型超市当理货员，工作十分辛苦，家里经济条件不好，但她还是非常关心弟弟，常常送些生活用品并帮忙洗洗涮涮。刘某觉得姐姐生活不容易，不愿给姐姐添麻烦。目前，刘某没有固定工作，仍单身一人。看着昔日的同学、朋友都已成家立业，他也很想做点事情，可是做生意没本钱，找工作没技能。在屡屡碰壁后，刘某牢骚满腹，情绪很不稳定，在接受社区矫正初期非常抵触。社会工作者安排他定期参加社区公益劳动，但刘某经常迟到。问题：1. 刘某面临的问题和需要是什么？2. 社会工作者与刘某建立专业关系时需要运用哪些专业技巧？3. 下列说法中，符合矫正社会工作价值理论的有哪些？a、社会工作者应该认同刘某的价值、尊严及社会权利。b、社会工作者应该接受刘某本身及其过去的犯罪事实。c、刘某的迟到可能是有原因的，社会工作者应该结合实际对刘某的问题作个别化处理。d、社区公益劳动是一种既定安排，社会工作者应该要求刘某在任何情况下都准时参加。e、社会工作者应该相信刘某是可以改变的。

【答案】答题要点：1. 刘某面临的问题和需要 (1) 刘某面临的问题①加害社会与加害他人的行为使其较难取得社会民众的同情。刘某假释回家，与其父亲同住，父亲对刘某给家庭造成的影响耿耿于怀，常常冷嘲热讽。社会上的一般民众鄙视和厌恶他，不会像对待社会工作其他领域的服务对象（如儿童、老人、残疾人等）一样给予同情与帮助。②社会功能缺失的严重程度增加其功能恢复与重建的难度。刘某没有固定工作，仍单身一人，他很想做点事情，可是做生意没本钱，找工作没技能。并且在其服刑期间，社会已发生巨大变化，但是刘某并没有增加相应的能力来应对这种变化，造成其社会功能严重缺失。③受刑者的身份使其处于社会资源网络的边缘地位。刘某身份的特殊性使他处于社会资源网络的边缘地位，无法得到或很少得到一般社会民众可以得到的经济、物质、社会保障资源，就连其父亲都对刘某给家庭造成的影响耿耿于怀，常常冷嘲热讽。在生活、教育、就业、卫生、住房、家庭婚姻、社会交往等方面，刘某都将面临比一般社会民众更大的压力。(2) 刘某的需要①基本生存条件的保障需要：需要能维持他基本生活所需的经济收入或最低生活保障救助；需要维持基本生活所需的住房条件；需要维持身体健康的卫生医疗待遇。②教育、就业权益的保障需要。刘某需要通过自身能力来维持其基本生存条件，因此，教育、就业权益的保障就显得尤为重要。③再社会化的服务需要。刘某需要接受社会工作者在思想教育、心理辅导、行为纠正、信息咨询、就业培训、生活照顾以及社会环境改善等方面提供的服务，使他消除犯罪心理结构，修正行为模式，从而能适应社会生活。2. 社会工作者在与刘某建立专业关系时需要运用的专业技巧 (1) 同感。社会上作者应通过阅读刘某的资料或与其接触，设身处地地感受刘某面对的困难，增进对刘某的认识和理解。(2) 诚恳。社会工作者在专业关系中要始终保持诚恳的、开放的、真实的态度。(3) 温暖与尊重。社会工作者要关心、关注刘某的一切，并能够向刘某传达这种情感，使刘某感觉到被尊重和被关心着。(4) 积极主动。社会工作者需要采取积极主动的态度，表明对刘某的关心，希望他尽快融入社会，更好地生活下去。

九、（20分）小安，男，26岁，大学三年级时因精神疾病退学。退学后，小安在精神卫生中心接受了4周治疗后出院。小安的母亲提前退休后全身心地照顾他，但是，小安的某些社会机能仍在慢慢退化。朋友和同学开始疏远他，有些居民也因偏见而对他指指点点，这让原本就内向的小安备受情绪困扰，更加沉默寡言，越来越没有自信，整天不想出门。小安因为服药有副作用而偷偷藏药和减药，社区也没有相应的康复机构。没多久，小安的精神病再次发作。小安在3年内多次出入精神卫生中心，无奈之下，父母将其送入精神病院。1年后，小安的病情稳定，经诊断可以出院。他想回家，想接触社会、交朋友，想学点技能从事些简单的工作。父母为了让他更好地康复，准备搬到一个环境幽静，能提供康复和职业训练的社区居住。自从小安患病以来，父母一直觉得压力很大，很焦虑，对照料好小安既没有信心也不懂技巧，非常希望有专业人士提供帮助，医院的社会工作者准备为小安出院回家提供服务，并联络了社区的社会工作者。问题：1. 从社会支持来源看，小安康复的哪些支持存在不足？2. 小安的需要及家人的需要分别是什么？3. 整合小安及家人的需要，基于医务社会工作的思路，写出“出院计划”的内容。

【答案】答题要点：1. 社会支持分为非正式社会支持网络和正式社会支持网络，对于小安的康复需要来说，存在着如下的资源不足：(1)非正式社会支持网络：①家庭。小安的母亲虽然提前退休全身心照顾小安，但是小安父母仍觉得压力很大，对照料好小安没有信心，也不懂技巧。②亲友与邻里。小安的朋友和同学开始疏远他，有些居民也因偏见而对他指指点点，没有给予小安关怀。(2)正式社会支持网络：小安所在的社区内没有相应的康复机构，没有疏导小安情绪和资源连接的平台，缺少专业的支持，导致小安的精神病反复发作。2. 在此案例中，小安及其家人的需要主要有以下几个方面：(1)小安的需要：①治疗康复的需要。家人和相关人员应该及时发现小安的变化和需要，采取积极有效的治疗方式，使之早日康复，不留后遗症。②康复环境的需要。环境对于精神病患者的康复尤为重要，应该给小安制造一个平静、无歧视、无压力的生活氛围。③职业发展需要和社会交往需要。精神病患者康复后需要重返社会，需要及时就业，也需要与外界沟通和交流。小安表达了其想接触社会、交朋友，想学点技能从事些简单工作的需要。④接受教育的需要。小安在大学三年级时退学，没有完成学业，因此需要进一步接受教育，学习更多知识，培养必要的技能。⑤价值实现需要。小安的不自信部分源于自身价值没有实现，觉得自己对社会没有用处，因此，帮助小安实现自身价值也是社会工作者的一个重要目标之一。⑥包容理解和关爱的需要。应以平等、包容和友爱的态度对待小安，使小安获得更多的理解和帮助，及家人、邻里、社会的关爱。(2)小安家人的需要：

一十、小雅，15岁，患有先天性腿部残疾，小学毕业后辍学在家。小雅的父母没有固定的职业，在家务农，小雅有两个弟弟，一个8岁，一个3岁。小雅2岁时腿部做了一次手术，有一些好转。但是随着年纪的增加，腿部残疾恶化了。小雅只能依靠拐杖才能站立起来，平时只能坐在轮椅上。家庭经济人不敷出，维持基本的生活都很困难，根本没有钱为小雅做手术。但是小雅是一个十分坚强的女孩，她每天会帮妈妈做家务。小雅几乎没有朋友，她感到很孤单，想和其他的小朋友一起玩耍，看到其他小朋友能够自由活动的时候，小雅十分羡慕，并感到深深的自卑。小雅想继续读书，但是一方面由于家庭离乡镇太远，交通不便，行动不便，另一方面附近没有学校愿意接受她，小雅只好在家。村委会并没有将小雅的家庭纳入低保救助范围。但是乡镇有一所残疾人康复中心，村委会可以争取让小雅在康复中心接受服务。康复中心的社会工作者经过调查走访后，决定采取社会康复模式为小雅提供服务。

【问题】

1. 小雅面临的问题和需要有哪些?2. 根据社会康复模式，社会工作者应该采取哪些措施为小雅提供服务?

【答案】1. 小雅面临的困难：(1)无法接受教育。(2)体力劳动困难。(3)经济困难。该困难也是导致其他困难的重要根源之一。(4)无法接受相应的社会服务，如日常照料、医疗康复等。小雅的需求：(1)康复治疗 and 医疗救助的需求。(2)接受特殊教育或职业培训的需求。(3)文化生活照顾的需求。(4)家庭扶助的需要，小雅的家庭需要相应的生活保障，如最低生活保障制度。(5)社会福利政策落实的需求。《中华人民共和国残疾人保障法》积极维护残疾人的权利，但是在农村地区并没有得到很好的落实和实施。2. 社会康复就是指采取各种有效的措施为残疾人创造一种适合其生存、创造、发展、实现自身价值的环境，并使残疾人享受与健全人同等的权利，达到全面参与社会生活的目的。间接策施：(1)社会工作者应该协助政府机构制定法律、法规和各项政策来保护残疾人的合法权益；倡导残疾儿童应享有的权利。比如完善和执行最低生活保障制度、医疗救助和教育救助政策。

一十一、在某体育学院家属住宅小区内，60岁能上能下的老年居民占到了相当大的比例，他们大多数是已经退休的某体育学院的教职员工，身体状况普遍较好，有的还具备一定的体育运动专业特长。他们退休以后，有一部分人还在各种岗位上发挥特长，继续从事着不同的工作；有一部分人则无所事事，或流连于棋牌室，或扎堆聊天带孩子；还有的人则经受着各种生理和精神疾病的困扰。由于该住宅小区属于单位管辖范围，因此在小区内设立了家属委员会行使居民自治管理职能。但由于该家属委员会的职能设置和人员配备不够健全，工作开展不够到位，在小区内部服务和管理上造成了一定的混乱。问题：1. 在上述案例中，该小区目前面临的主要困境有哪些?2. 针对该小区目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略?

【答案】1. 该小区目前面临的主要困境有：家属委员会的设置和配备不够健全，小区服务管理工作不到位；居民文体活动开展不够正常，个人特长没有得到充分发挥等。2. 主要介入策略：(1)与有关社区管理部门进行联系，加强该小区家属委员会的建设和管理，使之充分发挥居民自治管理作用。(2)运用活动理论和延续理论的观点，组织该小区的老年人开展各类积极健康的文体活动，或让他们辅导青少年开展体育锻炼活动，关爱青少年的成长，这样，既发挥了他们各自的特长，也使他们老有所乐、老有所为，保持和延续个人的运动生命。(3)运用个案工作、小组工作和社区工作方法，整合社会资源，对受各种生理和精神疾病困扰的老年人开展治疗和服务工作，努力构建和谐小区。

一十二、假如你在某一青少年福利机构实习，该机构专门服务于有偏差行为的青少年。机构督导希望你能够设计一个小组工作服务方案，为10名有逃学、撒谎、偷窃等行为的青少年提供服务。问题：请针对这一情况，拟订一份小组工作服务方案。

【答案】针对上述情况，社会工作者计划在所服务的机构内开展一个“自强支持小组”的小组活动，方案如下：(1)小组名称：自强支持小组。(2)小组工作目标：协助青少年理清思路，正确认识自己，纠正不良行为；掌握正确的同辈交往方式，树立人生目标，培养健康积极的正向行为。(3)小组性质及特征：支持小组。(4)小组成员特性：所在福利机构内有逃学、撒谎、偷窃等偏差行为，希望改变的青少年。(5)拟定小组成员人数：10人。(6)小组人员招募方法：所在福利机构转介。(7)小组执行计划：(8)方案执行：首先，社会工作者在方案执行中需要和参与者做好沟通与协调，鼓励他们按时积极地执行社会工作者安排各项活动。其次，需要整合各方面资源的情况，社会工作者需要做好充分准备，与各方面做好交涉。再次，在为参与者提供服务的同时注意监督执行进度，出现危机及时处理。最后，鼓励参与者在社区中将所学进行推广，惠及更多的社区居民。(9)方案评估：

一十三、案例：社会工作者在社区调研中发现，该社区部分低保家庭中，有些因病致贫，家庭照顾负担较重；有些虽有较强的就业动机，但因缺乏技能，找不到工作；有些则产生了福利依赖思想，缺乏就业动机；有些眼高手低，无法顺利就业。同时，社会工作者还发现社区存在大量资源，例如，该社区位于中心城区，社区内有不少的企业和社会组织，社会福利中心经常开展政策咨询、就业培训、心理疏导等服务活动，平时，居民关系融洽，邻里之间会相互关照，沟通各种信息。据此，社会工作者计划整合社区资源，为低保家庭提供服务。问题：1. 该社区内有哪些正式的和非正式的社区资源？2. 为向低保家庭提供有效服务，社会工作者该如何整合社区资源？

【答案】1. 正式的社区资源有：社会工作者、社区内企业和社会组织、社会福利中心。非正式的社区资源有：邻里、家庭。2. 社会工作者应积极为社区困难群体寻找就业信息，协调就业资源，争取培训机会，向社会用人单位积极推荐，维护困难群众的就业权益。社会工作者要协助救助对象了解市场劳动力的现状以及就业形势，避免他们产生不恰当的就业期望，鼓励其积极接受新岗位，勇于面对新挑战。同时，针对困难群众工作技能和知识水平较低的现实情况，社会工作者应当在当地劳动就业管理部门的帮助下，在社区努力开发保洁、保安、绿化、家政服务、日常维修等公益岗位，促进社区就业。这样既有利于社区服务的发展，也能够增加困难群体的收入，提升他们的自信心。具体如下(可自行发挥)：(1)针对因病致贫，家庭照顾负担较重的低保家庭，组织志愿者队伍一对一进行帮扶，帮助缓解由于家庭照顾带来的压力；在符合政策的情况下，对低保家庭给予适当的经济援助，减轻他们的负担；依靠社区福利中心及社区医务室等机构，对低保家庭给予医疗、护理、心理疏导等方面的帮助，帮助他们渡过眼前的难关。(2)针对低保家庭人员虽有较强的就业动机，但因缺乏技能而找不到工作的情况，依托社会福利中心对他们进行就业培训，提高就业竞争力；鼓励邻里之间多进行沟通，鼓励他们多参加就业市场招聘会，了解就业市场的就业情况，有的放矢，提高就业应聘成功率。社会工作者可积极开展职业介绍服务，帮助他们与社区内的企业多进行沟通，双向选择，实现就业。(3)针对某些低保户产生了福利依赖思想而缺乏就业动机有些眼高手低而无法顺利就业的情况，社会工作者可以从树立正确的择业观这方面进行指导。低保政策不是养懒人的政策，只有通过脚踏实地、自食其力，才能创造自己的幸福生活。在此基础上，通过家庭、邻里之间的帮助，加强沟通，了解就业新动向，鼓励他们积极参加社会福利机构的就业培训和指导，提高就业竞争力，努力寻找适合自己的工作。

一十四、案例：44岁的友军是一名货车司机，两年前的一天，在送货途中不幸遭遇车祸，导致下半身瘫痪，只能依靠轮椅行动。这对友军来说无疑是一个沉重的打击，因为他失去的不仅仅是行走能力，还有工作能力。这么一来一家人的生活重担全都落在了妻子身上，这让家里的经济条件迅速下降。妻子因此而感到压力倍增，但又不得不比原来更努力地赚钱维持家用。妻子在心情不好的时候常常会对友军和儿子发脾气，一方面抱怨儿子不听话，不好好学习，容易和儿子起冲突；另一方面又埋怨丈夫的无能，让自己为家庭付出太多，失去得太多。每当听到这些话，友军也感觉很难过，他想好好地和儿子沟通，但他的想法似乎并不奏效，儿子总是无视他的关心和管教；他想分担妻子的辛劳，但看着自己已不能动弹的双腿，他感到无能为力，觉得自己是一个没有未来的废人。问题：1. 在上述案例中，友军目前面临的主要困境有哪些？2. 如何帮助友军进行职业康复？

【答案】1. 在上述案例中，友军目前面临的主要困境与需要有以下几点：(1) 需要职业康复训练。友军已经残疾两年了，生活自理能力应该发展出来了，但是还没有工作，友军刚 44 岁，仍然需要工作去证明自己的价值。同时，所有经济重担压在了妻子身上，家庭经济出现困难，也需要友军去工作。(2) 需要建立生活的信心。一场意外导致友军下半身瘫痪，并因而对未来充满绝望，失去生活目标，认为自己是一个废人，没有价值，因此需要帮助友军重新建立生活的信心。(3) 需要协调家庭关系。友军与家人之间的沟通出现一定的障碍，妻子抱怨他无能，儿子与他的沟通越来越困难，这些都导致友军无法缓解紧张的家庭关系。(4) 需要协调亲子关系。友军想好好地和儿子沟通，但他的想法似乎并不奏效，儿子总是无视他的关心和管教，因此友军需要和儿子有很好的沟通和交流。2. 职业康复是指通过一系列措施，稳定且合理地解决残疾人的就业问题，主要是提供职业服务，包括职业咨询、职业评估、职业培训、职业指导和有选择的安置工作。如果说教育康复的重点是提升残疾人融入社会的能力和素质，那么职业康复的重点就是实现残疾人助人自助和奉献社会的价值。结合职业康复的流程，帮助友军的职业康复工作如下：(1) 职业咨询。分析友军的情况，虽然下身瘫痪，但由于以前是货车司机，双手有力灵活，可以寻求不需要下身只需要动手能力强的工作。(2) 职业评估。即是评定残疾人的工作能力和适应职业的可能性，连接专业机构对友军进行身体、心理和职业适应性的评估，为友军职业生涯规划提供科学的依据。(3) 职业培训。连接职业培训机构，让友军接受相关的基础知识和技能培训，并形成从事职业活动所具有的能力和态度，以便适应实际的工作能力和工作环境。(4) 就业指导。社会工作者常常担任就业指导师角色，可以在选择职业、职业准备、求职面试等方面为服务对象提供指导。职业康复是残疾人融入社会的最有效途径，是一种集合了“治疗—康复—发展”三种功能的方法。

一十五、去年夏季，高中学生王敏的家由于潮汛被淹没，家具全被冲走了，庄稼也是颗粒无收。一家人生活陷入了困境。最为严重的是，王敏今年要参加高考，生活的困难让她无法安心准备高考，复习时更是无法集中精力。眼看王敏的状态一天比一天差，其父母十分焦虑，怕误了孩子前途。作为乡民政科工作人员的你组织发放救灾物资时，其父母向你诉说了以上的情形。问题：针对案例中王敏家的情形，你该怎么帮助他们？

【答案】由于王敏家目前最大的问题是王敏的学习问题，故应开展以下服务：(1) 认真了解其家庭困难和现状，耐心安慰王敏及其父母，让他们不要担心，积极面对困难，疏导其情绪。(2) 积极联系资源，帮助王敏家解决生活困难，和王敏认真沟通、交流，使其能够安心，集中精力好好学习。(3) 与当地教育局、学校领导联系，安排王敏转入有住宿条件的学校，在那里参加集中复习迎接高考。

一十六、社会工作者在社区调研中发现，一些失去独生子女的家庭存在重重困难，家庭成员不愿意面对现实，长期沉浸在悲伤和自责中，有的夫妻关系变得

紧张，导致婚姻破裂的危机；有的老人疾病缠身，无人照顾；有的家庭缺乏稳定的收入，经济困难；有的家庭成员害怕无人养老送终，对未来充满担忧。社区居民虽然对失独家庭感到同情，但不知如何与其交往，也很少邀请这些家庭参加社区活动。问题：1. 列出本案例中家庭面临的问题。2. 结合案例中的问题，从家庭、社区、社会三个层面，社会工作者应采取什么干预措施。

【答案】1. 本案例中家庭面临的问题有：因独生子女死亡，家庭成员不能面对现实，长期沉浸在悲伤和自责中，丧失生活希望。有的夫妻关系变得紧张，婚姻陷入危机；有的老人疾病缠身，无人照顾，养老出现困境；有的家庭缺乏稳定的收入，经济困难；有的家庭成员害怕无人养老送终，对未来充满担忧。

2. 本案例中社会工作者应采取的干预措施有：(1)家庭层面：通过家庭工作进行心理辅导，鼓励夫妻相互支持和互助，积极引导失独家庭重拾生活信心。可选择进行哀伤辅导，帮助他们排解心理压力和痛苦，使其能够面对现实，自我激励。跨越心理障碍，恢复健康的心理状态。转移注意力，培养夫妻双方的共同兴趣点，以共同的兴趣爱好增加夫妻双方生活重心的重合度，形成家庭关系新支点，鼓励并帮助失独家庭重新构建完整家庭。通过个案社会工作、家庭社会工作和小组社会工作等专业方法和专业技能，帮助失独家庭进行精神修复和赋权增能。(2)社区层面：通过社区公共教育让社区居民认识到失独家庭的困境，营造对失独家庭群体尊重、关怀和帮助的氛围。面向社会定期开展宣传，主流媒体以正面视角去报道失独者，唤起对失独者的尊重而不是单纯的怜悯。将失独家庭融入到社会建设中来，充分发挥家庭成员的才能，与孤残儿童结对子、帮助困难群众参加社区志愿者活动。重构失独家庭成员的社会身份，通过参加社会事务转移注意力，积极引导和鼓励失独家庭参加社会活动，加强与外部环境的交流沟通，开展形式多样的文体活动。在社区开展工作，发展社区居家养老服务站养老，通过社区支持网络完成社会养老网络的构建，志愿者定期做义工或建立互助小组，进行抱团取暖。(3)社会层面：倡导保障失独家庭的社会政策不断加强和完善。政府应有效整合社会资源，筹集社会资金，补偿失独父母，缓解他们的经济压力。帮助失独家庭成员落实好计划生育特别扶助制度，健全和完善社会保障制度，发挥福利救助作用，完善社会养老机制和救助机制，对特别困难无劳动行为能力的失独家庭成员进行帮助。政府相关部门应尽早建立专业机构，发挥社会组织、民间组织、社会团体和社会公益组织的作用，建立健全失独家庭社会公益服务体系。

一十七、王永今年上小学五年级，家里有父母和一个哥哥，父母文化程度不高，一心希望兄弟俩将来能考上好大学，改变一生的命运。为了支持孩子读书，王永的父母在离家很远的地方开了一个小饭馆，生意还不错，每天都很忙，很少过问王永兄弟俩的学习。王永和哥哥每天都是自己做饭。五年级以前，王永的学习成绩很好，经常受到老师的表扬，每天按时上学、放学、写作业，父母也很欣慰，感觉自己再忙再累也值了。可是，王永上五年级后，学习成绩一落千丈。父母对此很吃惊，后来发现王永迷恋上了电脑游戏，有时甚至旷课。之后，父亲痛打了王永一顿，王永向父母保证以后不再玩电脑游戏了。但没过几天，王永的手便开始痒痒起来，接着就是父亲的责打，但王永却一犯再犯，屡教不改，成绩一直提不上来。于是王永的父母便不再管教他了，不给他钱，还经常训他。以后，王永就几乎不上课，整天在外面玩耍。王永的哥哥担心弟弟的未来，便向社会工作者寻求帮助。[问题]1. 上述案例中，王永面临的问题主要有哪些？2. 假如你是王永的哥哥求助的儿童社会工作者，接到这个个案后，你准备如何帮助王永？

【答案】1. 上述案例中，王永面临的问题主要有：①迷恋网络游戏；②学习成绩下滑，对学习没有兴趣；③父母管教方法不当，亲子关系不良。2. 针对王永的情况，社会工作者可以采取的帮助方法有：①通过沟通，取得王永的信任，逐渐了解王永的心理特点和学校、社区对王永现在的行为所产生的影响；②深入王永的家庭了解家庭成员结构和成员关系、王永的各个成长阶段、王永与同学朋友的关系等；③为王永提供心理辅导，通过谈心对其进行疏导，让其明白自己正处于学习成长的阶段，需要回归校园接受教育，引导其朝正确的方向发展；④组织大学生志愿者按时给王永辅导功课，培养其学习兴趣，提高其学习能力；⑤协助王永戒除网络游戏瘾，鼓励其发展健康的兴趣爱好，多与老师同学交流，共同进步；⑥与王永的父母沟通，教授他们教育孩子的科学方法，请他们多关心王永，理解王永的内心感受，改善亲子关系；⑦建议学校和家长合作，加大检查和监督力度，减少王永及其他小朋友在营业性游戏厅玩游戏的机会。呼吁政策支持，关闭学校周边的游戏厅，给孩子们的健康成长营造良好的社会环境。

一十八、章文欣，女，13岁，初一学生，与父母感情淡薄。幼年时，因为母亲被派往国外工作，她被寄养在外婆家四年，7岁时与父母团聚，但因为父母工作繁忙，她由保姆照看。章文欣在小学时成绩优秀，老师经常夸奖，但由于性格较内向，团体活动参加较少，只有几个知心好友。小学毕业后，她考入一所重点中学，原来的伙伴都分散了，同时，重点中学里学习压力很大，好强的章文欣变得越来越孤僻。而父母工作繁忙，每天早出晚归，很少与她交流，全家人只有周末偶尔一起吃饭，饭桌上父母又没完没了地告诫她考试要进入班上前3名。搅得她心烦意乱，压力很大，上课无法集中注意力。结果，她期末考试排第5名，父母非常生气，母亲还动手打她。寒假时，她在家里上网，被各类网络游戏吸引，沉溺其中无法自拔。新学期开学后不久，她就不愿上学，被父母强行送到学校，上课注意力极度不集中，情绪不稳定，对同学乱发脾气，放学回家的第一件事就是打开电脑上网，不完成作业，终于引起老师的重视，主动跟家长沟通。现在，章文欣情绪低落已近半年，成绩明显下滑，非常悲观，对任何事物都不感兴趣，甚至想自杀。

【问题】

假如你是章文欣所在学校的社会工作者，其父母和班主任请你为其提供服务。请设计一份服务方案。

【答案】(1)问题的陈述和分析上述材料中，章文欣面临的问题主要表现为以下几个方面：①学校的竞争压力很大，再加上父母施加的压力，使她不堪重压，逐渐患上抑郁症，学习成绩显著下降，情绪低落，态度悲观甚至想自杀。②性格比较内向，升学后对新环境适应不良，不愿主动与人交往，没有知心朋友，不参加集体活动，人际交往出现障碍。③有与父母分居四年的经历，团聚后又因为父母工作繁忙，与她交流甚少，亲子关系淡漠。母亲望女成风心切，有时责打她，导致母女关系紧张。④由于学业的压力和家庭关系的紧张，被各类网络游戏吸引，沉溺其中无法自拔，有互联网成瘾综合症的倾向，但为继发性。

⑤产生厌学情绪，上课注意力极度不集中。(2)方案设计根据上述案主出现的问题，作为社会工作者，应设计的服务方案如下：①方案目标 a. 治疗章文欣的抑郁症，提高其社会适应能力，使她能够与他人进行正常的人际交往；b. 改善章文欣与父母的关系，营造一个和睦融洽的家庭氛围；c. 加深章文欣的自我认知，重建自信，恢复正常的学习和生活；d. 帮助章文欣戒掉网络游戏瘾。②方案实施策略

一十九、王志存老人，87岁，是参加过1940年百团大战的负伤老战士。在日常生活中行动不便，他惟一的女儿在他30岁时因病去世，而老伴也于两年前病逝，王志存老人独自生活在军体所。近来，王志存老人的行动能力严重衰退。据邻居反映，他已摔倒过多次，由于行动不便，经常每天只吃一顿饭。一次，他自己挪着去洗澡，但在洗澡过程中不慎摔倒，动弹不得，导致整个房间都被水淹了，楼道里也开始淌水，幸亏邻居发现了。之后，军休所的领导多次上门劝他入住光荣院，以便得到更好的照料和护理，但老人坚决不去。

【问题】

假如你是该军休所的一名社会工作者，请针对王志存老人的情况，拟订一份服务方案。

【答案】(1)问题的陈述与分析上述案例中，王志存老人面临的问题和需求主要有：①由于独居，加上行动不便、多次摔倒、做饭困难等，王志存老人需要基本生活照顾和医疗服务；②王志存老人的女儿和妻子都已去世，缺乏家人照顾，身心孤独；③王志存老人对光荣院存在认知问题，不愿意入住光荣院。(2)方案设计根据王志存老人存在的问题及需求，社会工作者设计出的服务方案如下：①方案目标协助老人改善生活质量、调整健康状态，健康快乐地度过晚年生活。②方案实施策略 a. 帮助王志存老人正确认识光荣院给老人讲解光荣院的情况，帮助他正确认识光荣院，带他到光荣院去参观和考察。通过亲身经历，消除其对光荣院的负面认识，对光荣院做出客观的评价，从而接受光荣院。b. 提供医疗服务陪同王志存老人去医院做健康检查，根据检查情况进行治疗，同时安排军休所的军护人员定期给老人做健康检查。

二十、案例：某企业为适应市场竞争，采取了技术改革，并在企业内部进行了职工岗位调动，甚至导致部分职工下岗。由于这次变动涉及了多方的利益，特别是部分下岗职工，该企业和部分职工多次就岗位调动和下岗问题产生了激烈的争论。该企业的综合部负责整个企业的劳资管理、人力资源开发、社会保障工作以及老干部管理，在这次改革中，负责下岗职工的工龄买断金发放、养老保障手续的办理等工作，他们每天要直接面对大量情绪激动的下岗职工。这段时间里，综合部的员工有很大的压力，既要完成企业领导交代的任务，又要安抚下岗职工的情绪，他们夹在中间很不好受，有苦说不出，与下岗职工的沟通出现了障碍。有时候，遇到一些顽固的下岗职工也避免不了一顿争吵，在这样紧张的氛围中工作，他们已出现消极怠工、烦躁等情绪。问题：1. 这个案例中存在哪些问题和需要 2. 假如你是一名企业社会工作者，你认为介入的目标有哪些 3. 针对上述案例中的情况，社会工作者可以采取哪些介入策略

【答案】

【答案要点】

1. 上述案例的问题和需要主要有：(1)综合部工作人员工作压力大，情绪不稳定，出现了消极怠工的情况，存在解压等心理疏导和情绪调节的需要。(2)部分下岗职工存在心理疏导和再就业的心理与社会支持需要。面对转岗和下岗的安排，部分职工情绪激动，对企业心存不满。(3)劳动关系协调的需要。企业与职工之间存在较严重的冲突关系，存在监督企业落实涉及职工权益的法律、法规的需要。

2. 介入目标有：(1)介入职工情绪管理。为企业管理部门的员工提供心理疏导，帮助存在着不良情绪的职工减压和调节情绪，以疏导和缓和其不良情绪，改善心理状态。(2)介入困难群体关怀。为转岗和下岗职工提供帮助，不仅在精神上安抚他们的情绪，还要帮助他们得到相应的福利保障。协调企业内外的各种资源为他们提供心理和社会支持，帮助其改善生活境况，增强转岗和下岗后的适应和发展能力。(3)介入劳动关系协调。建立职工和企业关系的调解机制，使职工和企业之间发生的矛盾、冲突，能够及时有效地得到妥善解决。(4)介入企业履行社会责任。如果企业社会工作者通过进一步了解情况，发现企业在劳资纠纷事件中发生了侵害职工权益的行为，应传播社会工作的价值理念，推动企业不单纯追求经济利益，履行其在维护职工权益方面的责任。

3. 针对上述案例中的情况，企业社会工作者可以采取的介入策略有：

二十一、小明：16岁，高中一年级学生小明父亲：50岁，公务员小明母亲：49岁，中学教师小明父母因儿子的问题前来求助。小明严重厌学，网络游戏成瘾，在学校与同学关系不好，没有什么朋友，和老师之间有严重冲突。小明的父亲是建设局的副局长，常年在外奔忙。小明从小由母亲带大，母亲将全部心力都用在儿子身上。小明到了初中还和母亲睡一张床，洗澡从不关浴室门。从小到大，母亲什么事也不让小明做，早上甚至给他挤好牙膏才喊他起床。但小明母亲对他的学习要求特别严，从小送他上各种补习班，要求每次考试不得低于95分，小明一直做得很好，小学时曾在省奥林匹克数学竞赛中获过奖，但进入初二后成绩却一落千丈。在社会工作者与家庭的第一次面谈中，小明母亲提到她有几个不明白：一是儿子很聪明。所有教过他的老师都认为他聪明，但他的成绩现在却是全班最差的；二是她把所有心血都用在儿子身上，但儿子对她却越来越恶语相加，有时干脆一连几天不理她，她真不知道自己做错了什么。小明的父亲则与小明母亲有同样的困惑。看到儿子对母亲那样，他很想管，但儿子根本不听他的，常常回嘴说：“小时候你都没管过我，现在凭什么管我？”有时实在看不过，想打儿子，但身高一米七的儿子却和他对打。更糟糕的是他每次一管儿子，妻子就护着，反过来责怪他，关于儿子的问题最后总是演变成一场夫妻间的冲突。第二次面谈中，小明提到他觉得除了玩游戏，做什么都没意义。从小到大什么事都是母亲帮他决定，上补习班无论怎么不喜欢都得上；学习成绩一旦下降，母亲就给脸色；升初中时非要他考母亲希望他上的那个学校，他一点儿也不喜欢。长这么大他好像从没给自己做过主。他认为学习就是为父母学的，而父母让他学习好其实是为了他们的面子。他说现在不想这样了，他要过自己的生活。在上述两次面谈中，社会工作者发现这个家庭成员之间的沟通方式很奇怪。每个人说话都不看着对方，各说各的。母亲不停地诉苦，每当母亲这样，小明就找个最舒服的姿势坐好，进入半睡眠状态；小明父亲则缩起身子，好像根本没有听见。小明母亲一看到这样就会越说越伤心，诉苦最终变成哭诉。社会工作者决定用结构式家庭治疗模式为小明家庭提供服务。

【问题】

1. 请根据上述案例提供的资料。对小明一家目前存在的问题进行预估。

【答案】1. 小明一家目前存在的问题主要包括：(1)小明严重厌学，网络游戏成瘾，在学校与同学关系不好，没有什么朋友，和老师之间有严重冲突。(2)小明从小由母亲带大，父亲常年在外，与母亲关系很亲密，母子之间形成了纠缠的病态家庭关系，父子之间形成疏离的病态家庭关系；父亲教育小明时，母亲又会护着小明，这又形成了联合对抗的家庭关系。(3)小明与父母沟通存在很大问题，认为父母让他学习好其实是为了他们的面子，对父母的用心存在很大误解。(4)家庭常态的沟通模式存在问题，小明一家每个人说话都不看着对方，各说各的。母亲不停地诉苦，每当母亲这样，小明就找个最舒服的姿势坐好，进入半睡眠状态；小明父亲则缩起身子，好像根本没有听见。2. 结构式家庭治疗模式是由米纽秦根据自己多年的实际工作经验总结提出的，是指以家庭作为基本的治疗单位，假设家庭的动力和组织方式与个人的问题密切相关，通过家庭动力和组织方式的改变来解决个人和家庭的问题。它的基本概念涉及家庭系统、家庭结构、病态家庭结构以及家庭生命周期。3. 结构式家庭治疗模式，是

以家庭为焦点的工作，它关注家庭功能失调的评估，强调家庭功能的恢复。结构式家庭治疗模式的目的是为了恢复家庭功能的正常发挥。具体的目标包括以下几个方面：(1)改变家庭成员的看法。当家庭成员遇到问题，通常会将问题的原因归结为某个家庭成员或者外部环境，忽视家庭成员交往方式与问题之间的联系。针对本案例，社会工作者要注重改变小明对自己父母的误会。(2)改善家庭结构。家庭问题通常表现为家庭边界的不清晰，家庭成员之间或者过分疏远或者过分亲密。针对本案例，应该尽快改善小明家的家庭关系，其中包括：父子关系、母子关系、孩子与父母之间的关系、夫妻关系。(3)改变家庭错误观念。每个家庭都有自己的期望、要求和价值观。针对本案例，社会工作者需要对小明的父母进行疏导，让他们试着去接受自己儿子的想法，从不同的角度观察和理解儿子的想法。

二十二、张兵出生于一个贫困的家庭，高中毕业后他选择入伍成为了一名士兵。家人都很支持他的做法，希望他在军队中能好好表现，努力考上军校。不料，在一次运输物资的任务中，由于下雪而路面结冰，导致张兵乘坐的汽车因此翻到，他也在事故中受伤严重，颈椎以下高位截瘫，从此生活不能自理。退役后，张兵被移交至政府安置，由国家集中供养。但是入院以来，家人由于生活困难，一直没有到医院看望过张兵，也从来没有联系过他。年轻的张兵无法接受这样的现实，身心压力倍增。而且只要一想到自己以后的生活，就感觉毫无希望可言，开始认为亲人不关心自己，生活也没有意义，并且拒绝治疗，甚至出现自杀倾向。

【问题】

1. 根据张兵的情况，评估其现在存在的问题有哪些?2. 简要介绍危机干预模式及其主要的服务阶段。

【答案】1. 服务对象张兵主要存在的问题如下：(1)生活适应困难，缺乏病理常识和自理、护理知识。和部分住院伤病残军人相似，张兵是高位截瘫重残人员，生活不能自理，日常生活完全需要护理人员的帮助才能完成。从健康军人到需要他人帮助不仅会产生心理上的不适应，日常生活也难以适应。(2)心理障碍严重，难以接受伤病残导致的心理障碍。服务对象因个人遭遇导致生活中出现较大创伤，可能会造成一定的心理障碍，同时缺乏家庭的关心和照顾，可能会造成他性格孤僻，人际沟通和日常生活存在某些障碍，有强烈的被遗弃感，自尊心受损。(3)生活保障问题。由于相关政策的调整相对滞后于经济社会的发展，导致服务对象的抚恤补助标准偏低，张兵面临生活困难等问题。(4)家庭婚姻障碍，生儿育女困难。张兵尚未成家，即使结婚，婚后保持家庭稳定也需要付出较多努力，但他也有结婚成家、生儿育女的需要。(5)社会隔离问题。和多数服务对象一样，张兵缺乏社交网络，非常孤单。2. 危机干预是一种短期干预的方法，一般仅持续1~6周，旨在通过运用现有的和新发现的优势、资源和应对机制应对挑战、压力或危险事件，目标是帮助个体、家庭和社区返回到平衡稳定状态。针对类似张兵这样的服务对象，危机干预主要包括以下相互联系的七个阶段：(1)开展评估。全面评估造成危机的生理——心理——社会因素，关注服务对象的情感——认知——行为反应，了解服务对象能够获取的支持和资源，重点获悉服务对象对自身、他人或社会的伤害史，做好致命性杀伤力评估。值得注意的是，在任何时候，服务对象发生危险需要就医的，应本着生命第一的原则马上联系急救或警方确保服务对象的安全。(2)建立关系。对于处于危机中尤其是对生活失去信心，可能不会主动求助的服务对象，社会工作者应熟练运用沟通与谈话技巧，主动出击，积极拉近与服务对象的距离，迅速与其建立良好互信的专业关系，协助服务对象敞开心扉。这一阶段社会工作者应该运用人本主义的视角，保持冷静和平静，对服务对象表现出无条件的积极关注、真诚和同理关怀。(3)聚焦问题。造成服务对象危机的原因多样、问题多元，社会工作者可以使用开放式的问题让其详细阐述危机问题和突发事件、充分表述人生经历和过往故事。在问题呈现的过程中，社会工作者应将焦点限定在与危机相联系的紧迫性问题上，快速做出危险性判断。(4)稳定情绪。在梳理问题的同时，要有效稳定服务对象的情绪，帮助其宣泄由危机带来的紧张，协助其远离危险、远离导致自杀等极端行为的情绪反应。在这一阶段，服务对象尤为需要他们的经历、感情和情绪获得认可和支持，社会工作者可以使用积极倾听的技巧，对服务对象予以鼓励性、认可性、反应性的示意。(5)制定方案。通过询问，着力呈现、辨识、建构服务对象现有的优势、资源和应对技巧，充分发挥服务对象的能动性，与其一起寻求减轻紧急状况和问题的可取之策和应对机制。这里尤为强调：介入的目的是处理那些与危机有关的问题，而非完全解决所有问题；介入的焦点是以危机的调适和治疗为中心，要瞄准服务对象当前的需要，确立现实的、有限的、具体的、可行的目标；介入的关键是帮助服务对象修改其意识中和潜意识中存在的问题，故应与服务对象一起探讨可行性方案、订立服务计划，鼓励服务对象自决。(6)实施计划。在具体实施的过程中，要注重：①输入希望，提供精神支持与宣泄渠道，让迷茫、无助的服务对象重燃对生活和人生的希望；②提供支持，加强资源连接，积极联络亲属，充分利用其自身拥有的资源，协助解决当前问题，共同努力克服危机；③恢复自尊，了解服务对象对自己的看法，协助其重塑自信、增强自我权能，并在其改

变的过程中给予适度激励，以乐观的精神感染服务对象，传递正能量；④培养自主能力，帮助服务对象恢复和发展功能、减少依赖、增强自主、克服危机。

二十三、案例：胡老人住光荣院已经有一段时间了，孑然一身的他已经年近九十，每每看到院内年龄相仿的老人去世，就会陷入一阵恐惧的情绪中，认为自己的“大限”将近。胡老本身就患有多种老年慢性疾病，每逢病痛都会想起自己年轻时的“丰功伟绩”，对比现在的自己，胡老总是无法调整好自己的情绪，深陷在对生命结束的恐惧中与对自己灿烂过去的回忆中，因此他总是闷闷不乐、抑郁寡欢，情况日益严重。问题：1. 根据胡老的情况，请你界定他现在的生活中存在的突出问题有哪些？2. 如果你是负责胡老的社工，请简要介绍什么是人生回顾及其介入的具体步骤。

【答案】

【答案要点】

1. 胡老生活中存在的突出问题表现如下：(1)心理失衡。胡老本身患有多种老年慢性疾病，每逢病痛都会想起自己年轻时的“丰功伟绩”，对比现在的情绪，胡老总是无法调整好自己的情绪。(2)社会地位下降。由于长期的和平环境，人们的国防意识、拥军观念有所淡化，服务对象社会地位有所下降。(3)社会隔离。对孤老优抚对象多实行相对封闭的院舍式照顾，导致其与外界接触较少。(4)老年慢性病增加与生活质量受损。服务对象尤其是高龄服务对象往往受到多种慢性疾病的折磨。胡老本身就患有多种慢性疾病。(5)老化问题。在变老的过程中每个人的身心系统都会有某些改变，诸如嗅觉或味觉的变化，这些是慢慢发生的，个人几乎注意不到。而另外一些类似记忆力严重衰退的变化，则会给服务对象的日常功能带来重大挑战。2. 人生回顾及其介入步骤：人生回顾是一种通过回顾、评价及重整一生的经历，使人生历程中一些未解决的矛盾得以剖析、重整，帮助个体发现新的生命意义的心理、精神干预措施。人生回顾疗法以完整的个体为中心，强调在关注积极回忆的同时感受消极的经历，重新整合整个人生，以一种平衡的心态评估整个生命的过程，促进其解决过去的矛盾与冲突，从而接纳自己、接纳当下、重建生活的期望。具体步骤如下：(1)建立良好的信任关系。本着尊重、接纳、同理、保密的理念，耐心倾听胡老现在的感受、面临的困惑和问题，鼓励他充分表达自己的想法和情绪。

二十四、案例：某老旧社区的居民对社区服务有强烈需求，然而该社区居委会人手紧张，服务供给有限。为此，社区居委会引进了一家社会工作机构，希望借助专业力量加强社区服务。该社会工作机构在社区走访中发现，社区中已有居民骨干自发组织了一些活动。进一步调查后了解到，有些居民骨干认为，大家组织起来就为了自娱自乐，不要多管闲事；有的居民骨干虽然想为居民们做点事，但不知道该怎么做，还有的曾经尝试过开展社区服务，但看不到成效，感到很无力，没能坚持下去；同时，这些居民骨干开展活动面临缺少服务场地、设备、资金和人员等困难，也不知道该如何去争取资源。针对该社区的实际情况，社会工作机构计划对社区居民骨干开展能力建设服务。问题：分别从提升居民骨干的认知和思维、情感和价值观、行为和技巧三个方面能力的角度设计服务方案（分别列出三个方面的具体目标和主要实施策略）。

【答案】

【答案要点】

从上述材料可以看出，部分人不愿意参与志愿服务，认为自娱自乐就好；有的居民骨干之前组织过，但看不到成效，现在失望了；一部分人想为居民们做点事，但不知道怎么做；此外，这些人争取人、财、物等资源的能力欠缺。针对以上状况，设计的服务方案如下：1. 从提升社区居民骨干的认知和思维的角度。(1)具体目标：①使社区居民骨干能够掌握社区生活和共同问题的知识和资料。②使社区居民骨干能够理解资料的相互关系，批判地分析问题。③使社区居民骨干能够引申和推理。④使社区居民骨干能够进行分析和评价，并提出创新的建议。(2)主要实施策略：①通过反复练习的方法，让社区居民骨干学习知识和技能，逐步成为个人常识和习惯。②通过思考能力的训练，将个人的感觉经验提升进入概念层面的抽象思维中。③还可以通过鼓励社区居民骨干不断发现，使其学会总结经验和不断产生新体会。为了增强社区居民骨干的学习兴趣，降低其对学习的抗拒，社区社会工作者可经常利用个案

二十五、曾兰今年 37 岁，家中有三口人，她、16 岁的儿子以及 67 岁的老母亲。丈夫在去年因病去世。曾兰身体也不好，三年前，她因患有肝炎而失去了超市的售货员工作，到如今还没有找到稳定的工作，只能靠做些小时工挣得一点钱，再加上每月 320 元的低保金生活，一家三口生活很拮据。儿子正读初二，再过一年就要升高中了，需要准备学费，还有老母亲的医药费等，看着家中的境况，曾兰心里很难受，找到社会工作者寻求帮助。[问题]请你设计一个家庭帮助计划，帮助曾兰改变家庭困境。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/028136063016006111>