

2014年社会工作者《社会工作实务》(中级)真题

案例分析题

1、某地区经济社会发展相对滞后，领取城市最低生活保障金的家庭较多。最近，社会工作者发现“等、靠、要”的思想在该地区开始蔓延，申请享受低保待遇的家庭有所增长，甚至出现有的家庭两代都申请的现象。社会工作者在该地区了解到，有人觉得自己学历低，没技术，找不到工作；有人反映周边虽有一些工作岗位，但不理想；还有人认为，如果外出工作，路远，待遇低，还不如在家。

问题：

1. 分析该地区申请享受低保待遇家庭数量较多的原因，
2. 从提升服务对象能力的角度，社会工作者可以开展哪些方面的服务？

1. (1)个人因素。有人认为贫困产生是与社会成员个人的素质相关的。这种观点认为社会给成员提供的机会是均等的。如果一个人陷入贫困的境地，则应归咎于自身素质和能力的不足，大多是因为经济失败、遗传基因、道德品质和家庭环境等因素。案例中有人认知出现了问题，觉得自己学历低，没技术，找不到工作。

(2)社会因素。这个观点认为社会结构和社会制度的不合理造成了贫困，比如社会结构转型，行业调整导致了社会成员的失业，造成了个人与家庭的贫困。

(3)文化因素。主要是指贫困文化对于社会成员个人、家庭和群体的影响。贫困文化在贫困群体之间通过交往而得到加强，形成文化的代际传递，并形成贫困群体的一些共同特征。由于贫困文化的代际传播，出现了有的家庭两代都申请的现象。还有“等、靠、要”的不良思想的传播，都会使他们产生不劳而获的思想，从而导致低保人数增加的现象。

(4)环境因素。造成贫困的原因可能是个人，也可能是贫困群体居住的环境，环境不允许或者没有为穷人改变自身状况提供机会和资源。该地区经济社会发展相对滞后会影响该地区居民的就业。

2. (1)运用个案工作的方法。协助社区居民重新认识、分析面临的处境和造成困难的原因，提升其信心。使其认识到自己有能力通过自己的劳动创造财富，从而改变不劳而获的消极观念。

(2)运用增能理论，开展发展性和支持性小组。通过协助社区居民寻找社会资源，扩大社会交往，构建新的社会支持网络和互动体系，发挥自身潜能和资源优势，增强自身对抗环境和解决问题的能力。

(3)开展职业技能培训服务。社会工作者应积极为社区困难群体寻找就业信息，提供培训机会，向社会用人单位积极推荐，维护困难群体的权益。

(4)联合社会组织的力量。比如，青年志愿者组织可以服务那些留守的孤寡老人，妇联组织可以为贫困妇女和儿童提供帮助等。

2、社会工作者在一次走访中发现王老先生独自在家。对于社会工作者的到来，他很高兴。交谈中社会工作者了解到，王老先生与儿子一家同住。儿子和儿媳外出工作时，家里只留下他一个人。社会工作者观察发现，王老先生的房间杂乱无章，身上衣服泛黄并散发出异味，已经多日没有换洗。老人抱怨，退休工资都交给了儿媳，身上没有任何零花钱。同时，社会工作者还注意到王老先生手臂上有多处淤青，问其原因王老先生沉默不答，表情紧张。社会工作者向社区居委会进一步了解情况，得知王老先生今年80岁，以前是老伴照顾他的饮食起居，老伴去世后，主要由儿媳照顾。儿媳觉得老人不做家务，不讲卫生，一起生活碍事，常常为此打骂老人，有时还不让老人吃饱，儿子去外地出差时，儿媳还经常将老人反锁在家中。

问题：

1. 社会工作者在本案例中运用了哪几种收集资料的方法？
2. 列举本案例中老人受到虐待和疏于照顾问题的类型及行为表现。

1. 询问、观察、利用已有资料。

2. 虐待老年人指的是恶意对待老年人。在身体上、情感或心理上、性方面或经济方面对老年人构成虐待或剥削。疏于照顾老年人既包括主动也包括被动地让老年人得不到所需的照顾，导致老人的身体、情绪或心理方面的健康衰退。

恶意对待类型：

(1)身体虐待。王老先生手臂上有多处淤青，问其原因沉默不答，表情紧张。老人表现出对受伤非常警惕和紧张，说明其正处于高风险情境之中。

(2)情感或心理上的虐待。用语言或非语言的方式让老人遭受精神上的痛苦，包括用言语攻击、威胁、恐吓或骚扰老人，还包括把老人当孩子对待，或者有意断绝老人与他人的社会接触。儿媳觉得老人不做家务，不讲卫生，常常为此打骂老人。儿子出差时，儿媳还经常将老人反锁在家中。

(3)经济虐待。不恰当地使用老人的经济资源、个人财产或其他有价物品，包括伪造支票或法律文件。老人将退休工资都交给了儿媳，身上没有任何零花钱。

(4)他人疏于照顾。主动或被动地未满足老人身心健康的需要，包括未能充分满足老人在饮食、居所、穿衣、医疗照顾和身体保护等方面的需要。尽管安排了照顾老人，但老人的个人卫生差，有时不让老人吃饱，居住条件也不卫生。

(5)自我忽视。老人没能充分照顾自己又没有其他的照顾人，由于缺乏自我照顾，自我忽视会危及老人的身心安康。王老先生的房间杂乱无章，身上衣服泛黄并散发出异味，多日未换洗。

3、社会工作者在社区走访中发现许多中小学生的父母平时因工作繁忙，无暇顾及孩子。当孩子出现问题时父母往往不分青红皂白骂孩子，孩子觉得很委屈，不再愿意与父母沟通。针对这一情况，社会工作者在社区组织了“有效沟通”为主题的儿童小组活动。活动进行几节之后，社会工作者发现成效甚微，决定将原来仅为儿童开展的小组工作调整为父母与子女双方都需要参加的亲子沟通平行小组，小组目标更改为增强父母聆听能力，情绪管理能力；增强子女表达能力，提升自我价值；增进双方理解，改善亲子关系等。

问题：

1. 与原小组计划相比，调整后的亲子沟通平行小组有哪些优点？
2. 结合案例完成亲子沟通平行小组主题内容的设计(将表中字母序号写在答题卡上，并作答)。

子女组

家长组

互相认识，订立目标

互相认识，订立目标

A:

学会积极表达

我眼中的孩子

B:

跨组训练：知己知彼

C:

D: 应对批评
E: 自我肯定
反思与分享

1. 亲子沟通平行小组是亲子教育的一种新形式，它可以定义为两个分开但同时进行的小组。通过联合活动，如实践练习、互相配合的小组内容和进度、联组活动等，从而改善亲子关系。

亲子沟通平行小组的优点：

(1) 父母参与的中介角色对子女学习各种技巧有很大的帮助。由于父母清楚地了解小组的内容，在子女学习上他们可以发挥提醒和鼓励作用，并协助子女在家完成实践练习。

(2) 由于双方都参加亲子教育服务活动，从中会让子女感受到父母也愿意努力学习改善关系，而彼此在服务活动过程中的改变和进步都会成为对对方的鼓励，从而增强双方处理冲突和解决问题的信心。

2. 亲子沟通平行小组内容的选择和设计：

在小组活动正式开始之前，首先应该对服务对象(家长和子女)的需要和问题做一个了解和评估，家长组方面是需要增强聆听能力，情绪管理能力；子女组重点是训练他们增强表达能力，提升自我价值。

A: 学会认真聆听 B: 我眼中的父母 C: 跨组练习：知己知彼 D: 心平气和之道 E: 学会情绪管理

4. 张某，男，45岁，初中文化程度，因犯故意伤害罪被判有期徒刑。服刑期间，张某表现良好，最近经法院裁定假释。

张某妻子已于几年前与其离婚。变卖房产后带着儿子移居外地。目前，张某只能与父母、兄嫂同住，但矛盾冲突不断，家庭关系十分紧张。回到社区后，张某处处感到不适应，对人高度戒备。他多次尝试找工作，但因文化程度低，没有专业技能等原因未能成功；户籍办理也不顺利；再加上最近又被查出患有肝病，张某感觉生活压力很大，十分自卑沮丧，却不知向谁求助。

对此，社会工作者计划以个案管理的方式为张某提供服务。

问题：

1. 本案例中的张某有哪些服务要求？

2. 在本案例中，社会工作者进行个案管理时需要注意哪些问题。

1. 张某的需要：

(1) 基本生存条件的需要：①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；②需要维持其基本生活所需的住房条件；

③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。张某需要通过自身能力来维持基本生存条件，所以对其教育、就业权益的保障显得尤为重要。

(3) 再社会化的服务需要。张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. 需注意的问题：

(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。张某假释回家，与其父母、兄嫂同住，但矛盾冲突不断，家庭关系十分紧张。社会上的一般民众，甚至一些亲人，都鄙视和厌恶他，不会像对待社会工作其他领域的服务对象一样给予同情和帮助。

(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。张某没有固定工作，仍然单身一人，多次尝试找工作，但因文化程度低，没有专业技能等原因未能成功，并且在其服刑期间社会已经发生巨大变化，但是张某并没有增加相应的能力来应对这种变化。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。张某身份的特殊性使他处于社会资源网络的边缘地位，无法获得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。在生活、教育、就业、卫生、住房、家庭婚姻、社会交往等方面，张某都将面临比一般社会民众更大的压力。

5. 某老旧小区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，大家组织起来就是为了自娱自乐，不要多管闲事；有的居民骨干虽然想为居民们多做点事，但不知道怎么做；还有的居民骨干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，这些社区居民骨干开展活动面临缺乏服务场地、设备、资金和人员等困难，也不知道该如何去争取资源。针对该地区的实际情况，社会工作机构计划对本社区居民骨干开展能力建设服务。

要求：

分别从提升居民骨干的认识和思维、情感和价值观、行为和技巧等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)。

(1) 认知和思维能力的培养。主要表现在四个方面：①能够掌握社区生活和共同问题的知识和资料；②能够理解资料的相互关系，批判地分析问题；③能够引伸和推理；④能够进行分析和评价，并提出创新的建议。

(2) 行为和技巧能力的培养。社会工作者采取的方法有：①肯定模仿学习的重要性；②社会工作者可以采取个别训练和督导的方式，即根据居民个体的水平和兴趣，设计训练内容；③也可以采用示范、录像带、心理预习、自我引导、复习等方法，帮助居民学习公开演讲、协商、游说等复杂技巧。

(3) 情感和价值观的培养提升。社会工作者需要从感受、兴趣、态度取向、价值观四个方面下工夫，改变他们对参与、社会正义、居民权益的感观和价值取向，也可以通过行动反思的方法澄清价值观，分享个人经历和感受，引起居民的共鸣，并巩固“服务社区”的精神。