第一题(案例分析题)

某小区门口早晚出入车辆多，常常造成交通拥堵。社区热心人士陈阿姨出面组织几位居民当志愿者进行交通疏导。但让陈阿姨没有想到的是，第一次开会的场面就非常混乱，大家七嘴八舌：有的认为志愿执勤活动应仔细安排，明确分工;有的认为执勤活动需要占用很多时间，而且还要产生一些额外费用，自己心有余而力不足;有的提出执勤万一出了事儿怎么办，应当购买保险···在随后的交通疏导过程中，也出现了不少问题，甚至还出现志愿者与居民发生冲突的情况。陈阿姨为此头疼不已，不知如何是好，于是找到了社会工作者。

问题：

1.从参与能力的角度，列出本案例中影响居民参与志愿者服务的主要因素。

2.为推动该社区志愿服务发展，社会工作者应开展哪些工作?

网校解析：

分析思路：关于第一问

第一步：先确定本题的出题区域，锁定范围为社区社会工作

第二步：脑子里迅速思索在社区社会工作这一章第二节、第三节都学了什么。

第三步：把自己所学过的内容中和这道题有关联的部分结合起来，作答。经过分析，很显然，第一问问的是影响居民参与的因素，这属于社区社会工作第三节社区社会工作主要方法的内容，(社区社会工作主要方法每年必考一题)，教材中对应的部分是影响社区居民参与的因素分析，包括参与价值、参与意愿、参与能力。而本题考查的是参与能力，因此答案的范围就锁定在参与能力部分。参与能力主要受到时间和金钱的因素影响;还有就是知识与技巧，还有制度上的因素。所以考生需要罗列出：时间、金钱、知识技巧、制度。这些属于书上的知识点，也是关键词及给分点。

第四步：结合材料中的依据来分析。也就是论点+论据。比如1)时间因素是影响居民参与能力的因素之一，材料中有的人认为执勤占用了很多时间;2)金钱因素，材料中有居民认为会产生一定的费用。

当然，考生如果没有记住书上的这些知识点，也可以通过居民反映的这些问题，归纳出时间、经费、技能、制度等要素，只不过没有书上给的现有的论点更专业。

第二问：根据材料锁定范围，第二问实质上问的是社区社会工作第二节社区社会工作的主要内容中的城市社区服务的志愿服务。

书上提到：策划社区志愿服务项目，带领志愿者开展服务;发掘培养志愿者骨干，培育扶持社区志愿服务组织;组织开展志愿者培训，提升培训水平;做好志愿者者管理，推动志愿服务事业持续发展。

那么考生需要把这几个论点，结合材料中如何对该社区的居民展开谈一谈。

第二题(案例分析题)

社区戒毒人员张某找到社会工作者，要求得到各类困难补助，但社会工作者认为其部分要求不符合政策规定，无法协助办理，张某哦声称要投诉社会工作者，并出言不逊，而社会工作者认为自己并没有做错什么，双方关系陷入僵局。机构主管对社会工作者进行督导厚，社会工作者互动约张某再次面谈。

社会工作者：“对不起啊，上次我只考虑到政策规定，没有考虑到你的感受···”

张某一愣。

社会工作者：“你一个人带着孩子不容易，我也知道虽然生活很辛苦，但你在努力想办法克服困难···”

张某被触动了，低下了头。

社会工作者：“这次我想进一步了解情况，看看我们可以采取哪些办法一起面对困难，好吗?”

张某：“上次我发火也是因为着急，孩子最近···(张某叙述了孩子的近况)”

社会工作者：“噢!孩子现在怎么样了?”

张某：“情况好些了。”

社会工作者：“嗯，确实很不容易的，你发火我很理解，但也不要太急，总有办法解决的，把你的困难和想法再具体谈一下，我会根据我了解及掌握的情况，与你共同商量，一起想办法解决，好吗?”

张某表示同意。

问题：

1.逐一列出社会工作者在面谈中运用的建立专业关系的技巧及案例中对应的内容。

2.本案例体现了建立专业关系的哪些要素?

网校解析：

分析思路：本题是矫正社会工作的题目，但是根据第一问我们可以看到建立专业关系的技巧，这提醒我们考的是通用过程的接案的内容(每年通用过程必会考到，去年考的预估)。因此答案范围锁定在第一章通用过程接案建立专业关系的技巧以及建立专业关系的要素。(书上有对应的部分)

1)建立专业关系的技巧：同感、诚恳、温暖与尊重、积极主动;

2)建立专业关系的五要素：与服务对象准确沟通想法和感受;与服务对象沟通相互之间的资料;沟通充满亲切感和关怀;与服务对象角色互补;与服务对象建立信任。

第三题(案例分析题)

新入职的社会工作者小范有积极为居民提供专业服务的意愿，但工作一段时间后，渐渐表现的有些消极，存在着较严重的无力感。在接受机构主管督导时，小范表示：最近的个案服务没有显著成效，虽然服务对象表示可以理解，但他还是非常自责，认为主要是自身的专业能力不足;个别服务对象的情况出现了反复，自己也会觉得可能是当时预估不够充分和全面;此外，由于自己是新入职的员工，缺乏经验，没有表达自己意见的资格，所以只好听从督导者的意见。

问题：

1.导致社会工作者小范产生无力感的主要原因是什么?

2.基于增强全能视角，督导者应对社会工作者小范开展哪些方面的督导服务?

网校解析：

分析思路：本题考查其实基本上是套着实务的外壳，考的内容全部是综合能力的内容。首先第一问考查的是社会工作理论增能的内容，综合能力教材中有对于服务对象无力感产生的原因的具体表述，如环境的压迫等。

第二问考查的是督导的内容。可以从教育督导、行政督导、支持督导的角度来谈论。

值得一提的是，关于考查督导的实务中级真题以前曾经考过一次。

第四题(案例分析题)

社会工作者在某职业学校开展服务时发现，有些学生在课堂上表现不佳，动辄不动与任课老师产生冲突，甚至擅自离开课堂;有些学生流连于网吧，经常夜不归宿。社会工作者经过进一步评估，发现大多数学生流露出对未来的迷茫，觉得读职业学校没前途，既懊悔过去读书不认真，又不愿面对现实，更没有为改变现实而采取行动。

社会工作者决定依据现实疗法中的“责任”、“现实”和“正确”三哥基本要点，开展以提升青少年自我管理能力为总目标的小组活动。

在小组活动过程中，社会工作者通过破冰游戏等方式促进组员间的相互交流，树立积极、正向的伙伴关系;与组员共同制定契约，形成小组规范，使组员逐步认识到遵守规范的重要性。社会工作者通过“自画像”、“生命环”等活动，协助每位组员开展自我探索，了解自己的行为并进行合理评估，学会对自己的行为负责。社会工作者借助良好的小组互动氛围，通过角色扮演、示范、鼓励等技巧，协助组员学会真实表达，并履行自己的决定和承诺。

问题：

1.围绕提升青少年自我管理能力的总目标，列出本案例中小组工作的具体目标。

2.分析小组工作在本案例中发挥的功能。

网校解析：

分析思路：本题考查的是青少年社会工作第三节青少年社会工作方法的题目。一般而言，考官喜欢考查每个服务对象或者每个服务领域最具特色的方法，如学校社会工作方法就曾经考过抗逆力。去年青少年作为压轴的方案设计题出现，考查的是青少年社会工作方法中的职业辅导。而今年考查的是自我探索类服务。

所以答案应该锁定在青少年自我探索服务。

第一问小组工作的具体目标，应该是在实务运用中有所表述，如：通过服务让青少年了解和接纳在成长道路上的困惑，协助他们全心全意投入学习环境中，引导他们完成对自我的探索等。(考生也可自我发挥)

第二问实质上考查的是小组工作的功能。小组工作的功能在综合能力里亦有所表述。如：塑造小组组员的平等意识和归属感;提供小组组员自我改变及被肯定的社会场景;创造相互帮助、共同成长的机会、打造增能的社会支持网络。

第五题(方案设计题，20分)

某贫困村被政府纳入异地搬迁扶贫规划，村民们被安置到县城的A社区。A社区有多家社区社会组织和多支志愿者队伍，社区党员也比较活跃。然而，搬迁一年后，有些村民依然不适应新的社区生活。一些老年村民表示，原来的老邻居被拆散了，感觉身边没有人可以交流。部分年轻村民到企业上班后，孩子放学回家无人照顾，家长们向社区多次反映，希望解决这个问题。与其他安置社区相比，A社区缺少专门为安置村民组织的社区文化活动。某社区工作服务机构在评估服务需求时，也发现这些村民缺乏城市生活适应能力。

要求：

设计一份社区支持网络建设方案，只需列出搬迁村民的服务需求(感觉性需求、表达性需求、规范性需求和比较性需求)、服务总目标与介入策略。

网校解析：

分析思路：本题当中居民的四种服务需求，考查的是社区社会工作第三节社区社会工作方法里面的社区社会工作过程，值得一提的是，社区社会工作的第三节目前除了社区社会工作的过程没有考过以外，其他所有知识点都考过了，而且关于居民参与因素的影响，今年是第二次考到，足见本章的重要性程度。

那么考生需要结合案例来分别谈一下这四种需求是什么意思，然后逐一从案例中对应的部分找出这四种需求(论点+论据)。

服务总目标：协助村民适应新的社区生活;改善社区居民的情感诉求、解决实际生活困难;丰富居民的文化娱乐生活，加强城市生活适应力。

介入策略：通过发动居民骨干，自下而上召开居民议事厅会议，群策群力;通过组织志愿者结对子，加强彼此的情感交流;建立四点半课堂，解决孩子放学无人看管的问题;组织丰富的文化娱乐生活;建立城市社区适应力小组支持网络等。