



本次资料由闻思教育免费提供

更多公职备考资讯

培训课程

请扫码联系闻思教育客服获取



目录

2018年社会工作综合能力（中级）真题解析.....	2
2019年社会工作综合能力（中级）真题解析.....	12
2020年社会工作综合能力（中级）真题解析.....	21

2018年社会工作综合能力（中级）真题解析

一、单项选择题

1. C. 【解析】本题考查专业社会工作的功能和目标。专业社会工作是由受过社会工作训练的人开展的助人活动。社会工作在社会层面的目标包括解决社会问题和促进社会公正两大方面。其最终目的是为了推动社会进步。专业社会工作对社会的功能是维持社会秩序、建构社会资本、促进社会和谐和推动社会进步。专业社会工作在社会治理中发挥着重要作用。

2. B. 【解析】本题考查社会工作的特点。社会工作由社会工作者、服务对象、价值观念、助人活动和专业方法等几个基本要素构成。社会工作注重专业价值和专业方法。本题中老陈的督导内容体现了社会工作的价值观，社会工作价值观的核心是利他主义。在服务过程中，社会工作者应认同并遵循社会工作的价值准则，尊重服务对象的人格和选择，承认社会工作者与服务对象处于平等的地位。

3. C. 【解析】本题考查社会工作者的资源筹措者角色。资源筹措者是指社会工作者为了有效助人，常常需要联络政府部分、企事业单位、社会组织和广大社会成员，向他们筹集服务对象所需的资源。

4. D. 【解析】本题考查社会工作者的角色。社会工作者的合并角色是指包含了多种功能的综合角色，提供心理咨询属于服务提供者的角色。社会工作的赋能者就是使服务对象有能力面对问题和解决问题。政策影响者角色是对普遍性的问题进行政策建议或对现有的政策或制度进行改变。行政管理者角色是对服务过程和与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理，以实现过程的高效。

5. B. 【解析】本题考查社会工作在服务对象层面上的目标包括的目标、社会工作在服务对象层面上的目标包括解救危难、缓解困难、激发潜能和促进发展四个方面。培养小学生面对挫折的韧性体现了挖潜能，帮助服务对象更好地面对困难。

6. D. 【解析】本题考查社会工作的内容。在社区工作的具体目标中，推动社区居民参与，培养民主精神；提高社区居民的社会意识，尊重社区自决。在小组工作中，具有相同或相似问题的某些人或者具有共同或相似服务需求的人一起参与，能更好地解决问题。个案管理强调服务对象和社会工作者一起工作，对需求的评估、包裹式服务的规划等，都是由双方共同决定。服务对象在个案管理中要充分表达自己的需求和意见，同时具有相当程度的选择权和自决权。社会工作是一种价值主导的专业实践，社会工作者应避免将自己的价值观加于服务对象，尊重服务对象。

7. A. 【解析】本题考查社会工作价值观的实践原则。社会工作价值观的实践原则包括接纳、非评判、个别化、保密、服务对象的自我决定。

8. C. 【解析】本题考查社会工作价值观。在建立和发展中国社会工作价值观时，应注意以下方面：以利与责任并重；个人的发展与社会发展相结合。个人的发展与社会发展并重是指既要重视个人的需要和服务，也要关注社会层面的改革和政策。

9. B. 【解析】本题考查真诚原则和隐私保护原则。社会工作者的伦理守则是专业社会工作

者在实践中的一般规定，它清晰地告诉社会工作者“应该做什么”和“不应该做什么”。社会工作者要与服务对象适当交心，在交流的过程中可以向服务对象适当袒露心声，分享自己的生命故事和人生经验等，通过真诚的沟通建立起互相信任的关系。社会工作者在个人治疗和心理辅导方面，要尽力排除受助者的心理困扰，提升信心和自立能力。社会工作者应正确处理服务对象在专业服务过程中透露和提供的个人信息，不向任何其他人士和公众透露或泄露个人信息与隐秘资料。

10. A. 【解析】本题考查伦理原则的优先次序。依据伦理原则的优先次序，从高到低依次是：保护生命原则、差别平等原则、自由自主原则、最小伤害原则、生命质量原则、隐私保密原则、真诚原则。在具体的服务过程中，社会工作者要呵护和关爱儿童，落实儿童保护的细则。

11. C. 【解析】本题考查社会工作专业伦理。社会工作专业伦理是一整套指导社会工作从业人员正确和实务理论之间的联系。

12. C. 【解析】本题考查马斯洛的需要层次理论。马斯洛认为人有生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要、自我完善的需要。归属的需要是指人都有一种归属于一个群体的感情，希望成为群体中的一员，并互相关心和照顾。爱的需要是指人人都需要朋友、同事之间的关系融洽或保持友谊和忠诚。

13. A. 【解析】本题考查人类行为的特点。人类行为具有适应性、多样性、发展性、可控性、整合性等特点。人类行为的根本目的在于适应环境，维持个体及种族的繁衍，并在适应环境的同时不断改变自身的生存、生活环境。

14. C. 【解析】本题考查家庭教养模式。家庭教养模式分为娇纵型、支配型、专制型、放任型、冲突型、民主型六种。放任型的教养模式是指由于家长缺乏爱心和责任感，对孩子放任自流，孩子得不到必要指导和正常约束，形成自制力差、不负责任、情绪波动异常等心理倾向。

15. B. 【解析】本题考查人类行为的心理学理论。埃里克森和弗洛伊德不同，埃里克森的人格发展学说既考虑到生物学的影响，也考虑到文化和社会因素。

16. D. 【解析】本题考查婴儿的依恋阶段。行成中的依恋行为特征是强调促进与重要成人保持联系的行为，婴儿会对熟悉面孔显示出“选择性的社会微笑”。

17. B. 【解析】本题考查人类行为的类型。人类行为的类型分为本能行为和习得行为、亲社会行为和反社会行为及正常行为和偏差行为。反社会行为是一种攻击他人或社会的、有消极作用的行为，如暴力行为、侵犯或攻击行为。

18. A. 【解析】本题考查精神分析理论在实务中运用的原则。精神分析社会工作应坚持以下原则：在治疗过程中坚持个别化原则；强调与服务对象签订治疗契约；治疗者要为服务对象提供一个安全与支持的环境；精神分析疗法采取的基本方法是自由联想；在治疗过程中要倾听和理解服务对象的思想和感受，并给予支持与接纳。

19. B. 【解析】本题考查社会工作者的角色。在运用认知行为理论进行帮助时，作为教育

者，社会工作者要训练服务对象运用认知行为理论与技巧来检验自己的认知训练，修正其不当行为。

20. D. 【解析】本题考查人本主义理论的相关知识。人本主义社会工作实务的基本价值是：强调人的内在价值和能力；在社会生活中，人们彼此负有责任；个人具有归属与被包容的权利；人们具有参与和被聆听的权利；人们具有自由表达的权利；尊重群体成员间的差别；人们具有质疑和挑战专业人员的权利。

21. D. 【解析】本题考查社会工作理论。存在主义理论强调对过去经验的解释，对于未来行动具有十分重要的意义。生态系统理论主要是通过改变系统来实现个人需要的满足。精神分析理论主要是帮助服务对象跳出来观察和反省自己的经验。认知行为理论是认为服务对象的问题不仅是外在层面的问题，更是认知的结果，需要通过调整个人的认知来促进行为的改变。

22. B. 【解析】本题考查增强权能理论。对于家庭暴力，社会工作者要帮助服务对象建立自信和自我控制能力。社会工作者一方面采取措施控制其丈夫的施暴行为，另一方面要帮助服务对象认识自己在生活中的能力和长处。在环境层次上，能够改变那些不利于个人全能发展的制度安排。鼓励受害妇女积极呼吁社会关注，促进周围人增加对受害妇女的理解。

23. C. 【解析】本题考查任务中心模式。问题的界定、服务对象的界定以及任务的界定是任务中心模式实施过程中需要关注的问题。

24. D. 【解析】本题考查理性情绪治疗模式。理性情绪治疗模式对人的心理失调的原因和机制进行了深入分析。通常认为，诱发性事件 A 只是引起情绪及行为反应的间接原因，而人们对诱发性事件所持的信念、看法、解释 B 才是引起人的情绪及行为反应 C 的更直接的原因。理性情绪治疗模式指由、服务对象的认知、情绪、行为的反应都受到服务对象信念的影响。

25. D. 【解析】本题考查个案会谈的技巧。个案会谈的技巧可分为支持性技巧、引导性技巧和影响性技巧。支持性技巧主要包括专注、倾听、同理心、鼓励。引导性技巧主要包括澄清、对焦、摘要。澄清是指社会工作者通过引导的方式使服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。影响性技巧主要包括提供信息、自我披露、建议、忠告、对质。

26. D. 【解析】本题考查摘要技巧。摘要是指社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理、概括和归纳其中的要点。

27. C. 【解析】本题考查转介服务。通过外展的方式发掘服务对象的机构，虽然不能够让服务对象自然进入服务机构，但却表明机构有足够资源为这些有需要的人群提供必要的服务。转介应注意：应当事先征求求助者的意见并说明理由。社会工作者应该向求助者介绍新社会工作者的基本情况，尤其是其专业特长。

28. C. 【解析】本题考查非结构式调查表。非结构式调查表只有预先设定好的固定的调查问题，但没有调查问题的答案选项，调查对象需要根据自己的理解填写问题的答案。

29. D. 【解析】本题考查个案工作与个案管理的区别。个案管理与个案工作的差异如下表

所示。

	个案管理	个案工作
服务对象的 问题类型	1. 多重 2. 必须使用不同的资源和服务	1. 较为单纯 2. 一般单一资源即可解决
服务提供者	来自不同专业、不同层次的人员	专业社会工作者
功能	强化或发展资源网络来满足服 务对象的需求	解决服务对象的问题
主要角色	教育者、协调者、倡导者	赋能者、咨询者、治疗者
服务目标	协助服务对象发展使用资源的 知识和技巧，争取资源	个人的适应与协助解决问题
运用的技巧	1. 社会工作者努力联结服务 对象和资源 2. 获取内、外资源的技术 3. 针对不同系统层次处置的 技术	1. 社会工作者本身是服务 来源 2. 问题解决的相关技巧 3. 人际关系技巧

30. D. 【解析】本题考查社会目标模式的理念。社会工作者在开展小组工作实践活动中，自始至终都要强调：致力于培养并提升小组成员的社会意识和社会责任；致力发展小组成员的自我发展能力、社会参与和社会行动的能力；致力通过小组领袖的培养，提升他们推动社区和社会变迁的意识与能力；致力小组工作目标与社区发展目标的一致性。

31. C. 【解析】本题考查引导的技巧。讨论中有时出现气氛热烈又偏离方向的情况，此时社会工作者要用某种方式暗示讨论的方向，提示讨论的重点，或再次强调讨论的程序，从而保证讨论正常有序地进行。

32. B. 【解析】本题考查小组工作的相关知识。在本题中，小组第五节目标是：在当前条件下构建个人未来的正向生活，促使组员肯定自我价值，因此B选项最符合题意。

33. C. 【解析】本题考查小组工作后期成熟阶段社会工作者的角色。小组后期成熟工作阶段，社会工作者逐渐退移到边缘位置。这时有些小组角色已被组员自己承担，组员与社会工作者的地位逐渐接近甚至成为一个“同行者”和“旁观者”。

34. C. 【解析】本题考查支持小组。支持小组一般由具有某一共同性问题的小组成员组成，社会工作者通过指导和协助小组成员讨论自己生命中的重要事件，表达经历这些事件时的情绪感受，建立起能够互相理解的共同体关系，达到相互支持的目的。在支持小组中，最重要的是小组成员的关系建构、相互交流和相互支持。

35. C. 【解析】本题考查间接干预法。A、B、D选项属于直接干预法。间接干预法主要有：利用小组治疗元素，促使小组成员个人的成长和行为的改变；运用角色扮演的方法，通过情景再现协助组员澄清自己和他人的感受，协助成员预演行动计划，从而促成组员行动的改变；运用行为改变的技巧，通过分析起点行为、确定终点行为、选择渐近增强行为、评估改变后

的行为等技巧促成组员行为的改变；使用一些家庭作业，增强组员在小组外的行为责任感，为组员形成新的行为提供一个经验性学习的机会；运用结构化组员角色的技巧，培育小组冲突的协调者和小组成员认可的行动领袖，鼓励与支持参与者角色的扮演，帮助组员从“替罪羔羊”“说大话者”等破坏性角色中解脱出来，协助其重新定位自己的角色。

36. B. 【解析】本题考查直接干预法。当有个别小组组员孤立于小组之外的时候，社会工作者运用直接干预的方法直接影响组员的行为。主要包括通过自身的权威和组员对自己的信任来帮助和影响组员行为的改变；通过赞扬、奖励等促成组员的正向行为和通过警告、惩罚来抑制和改变组员的不良行动；社会组织者可规定组员在特定活动中的角色。

37. B. 【解析】本题考查过程目标。过程目标是指达到任务目标过程中实现的中间目标，主要为培养社区居民的一般能力。任务目标是指解决一些特定的社会问题。

38. A. 【解析】本题考查地区发展模式。地区发展模式的实施特点有：较多关注社区共同性问题；通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合；过程目标的重要性超过任务目标；特别重视居民的参与。

39. D. 【解析】本题考查非正式照顾。社区照顾中的非正式网络一般是由家人、亲戚、朋友、邻居和志愿者组成。

40. A. 【解析】本题考查社区问题分析。社区工作者在描述问题时，不应只关注客观存在的事实和状况，还要关注社区成员对现状的感知和察觉，清楚居民对问题的认识和描述，理解居民对问题的体验和感受。

41. B. 【解析】本题考查头脑风暴方法。采取“头脑风暴”方法让规划小组成员提出各种策略。小组成员中任何人表达意见、观点时，都不被批判和嘲笑；与会人员都要提出意见，并尽情表达；鼓励“搭便车”，从他人的看法中衍生出自己的新意见。

42. D. 【解析】本题考查成果评估。对成果的评估，主要是考察工作的成果，在多大程度上实现了预定的目标。

43. A. 【解析】本题考查动员群众的技巧。家访是动员群众的常用办法，而且效果较好。这个方法最大的困难在于，要花费大量的人手才可以与群众建立深度关系。

44. C. 【解析】本题考查社会服务机构规划的内容。社会服务机构规划分为三个层次内容，分别是“使命宣言”、策略性计划、运作性计划。运作性计划是对机构目前工作订立的具体可测量的短期服务指标，较为常见的是机构的年度计划，它是机构具体的行动计划。

45. B. 【解析】本题考查影响性目标。方案策划者应制订要达到的总目标和影响性目标。总目标是指机构在社会服务方面希望达到的一些总体状态。影响性目标是社会工作干预所要达到的目标。

46. A. 【解析】本题考查社会服务机构的运作。授权是上级主管适当地将职权交给下属的过程。社会工作服务机构主管可授权内容有：（1）授权任务。（2）授予“权力”。一项授权任务必须拥有足够的职权才能完成。

47. B. 【解析】本题考查领导类型。社会服务机构的领导方式分为三种：专制型、民主型

（参与型）和放任型。民主型领导方式的特点是：所有的政策是在领导者的鼓励和协助下由团体成员讨论决定，政策是领导者和下属共同智慧的结晶；对下属的工作，安排得不那么具体，属有相当大的工作自由、较多的选择性和灵活性等。

48. D. 【解析】本题考查社会服务机构的激励措施。社会服务机构的激励措施主要有以下几种：了解员工的个别差异；用目标引导员工，增进其对工作的兴趣；提供员工参与决策的机会；协助员工制订职业生涯发展计划。

49. C. 【解析】本题考查社会服务机构的财务预算方法。制订财务预算的方法主要有：单项预算法、方案预算法和零基预算法。方案预算法是以某项活动计划为基础，根据方案的需要列明各项开支和资源设备等，编成一份预算方案，适用于向某些基金会申请资助。

50. D. 【解析】本题考查机构外部公信力评估。公信力评估主要是外部评估，主要包括以下四个方面：（1）资金的合理使用和运作。社会服务机构必须说明其经费是否被合理地运用于服务项目。（2）服务和活动与组织使命和宗旨保持一致。（3）财务与信息的透明化。（4）规范的治理结构。

51. C. 【解析】本题考查行政性督导。行政性督导的内容有：（1）社会工作者的招募和选择。（2）安置和引导工作人员。（3）工作计划和分配。工作分配是让社会工作者知道自己要做什么事。（4）工作授权、协调与沟通。工作授权是让社会工作者知道自己可以做什么、不可以做什么、可以自主到什么程度、权限在哪里。工作协调是指将所有工作中的片段联系起来的过程。（5）工作监督、总结和评估。（6）督导者扮演多种角色。

52. B. 【解析】本题考查志愿者督导的功能和内容。志愿者督导不能因为志愿者是不拿工资的人员，就予以宽待和放任，志愿者同样是服务团队的一分子，与专职人员一样需要面对服务对象、督导人员并向机构负责。虽然不能像专职人员那样严格要求，但是，如果有重大疏忽和过失，一样需要给予劝导、指正，并接受适当的惩处。故 A、D 项错误。志愿服务的督导工作虽在形式上具有上下从属的关系，但实质上因为志愿者不是机构正式员工而不必负行政责任，所以正式工作中的授权并不能发挥有效作用。故 C 项错误。

53. A. 【解析】本题考查个别督导。个别督导是由一名督导者对一名被督导者用面对面的方式，定期、定时举行讨论。其优点在于：（1）督导者和被督导者在不受任何干扰的情况下决定和解决案主的某一问题，督导者有充分时间进行讨论，督导过程有较高的隐秘性。（2）督导者可以比较仔细地检查被督导者的工作记录，掌握工作进度，同时也可以概括地了解被督导者的情况，确定被督导者所承受服务的数量。（3）可以向被督导者提供充分、有效的服务示范。

54. B. 【解析】本题考查个别督导的技巧。其会谈技巧主要有：聆听、补充、提出疑问、进行评价、提出建议。督导者适时向被督导者提出问题，帮助其开阔思想和视野，激发其走向新的境界。该种技巧属于提出疑问。

55. A. 【解析】本题考查社会工作督导过程中的技巧。团体督导的技巧主要有督导的相互契合技巧、订立协议、开展话题的技巧、同感与分享感受的技巧、要求被督导者努力工作和

分享资料、督导会谈的结束技巧。同感是社会工作最基本也最重要的技巧，当被督导者谈到感受时，督导者要勇于面对，并能够就被督导者的处境给予自然回应。

56. A. 【解析】本题考查社会工作研究的伦理。研究选题的伦理包括：注意研究的正当性；留意实务应用性；清楚经费来源。社会工作的伦理包括：恪守工作原则；注重社会公正；注重专业行为。社会研究的伦理包括：不故意隐瞒身份或采取欺骗手段获取资料；收集资料在对方愿意的情况下进行；保持价值中立，不凭个人意志筛选运用信息；保证被研究者表达意见的权利和机会；不给被研究者带来危险和伤害；对被研究者私人资料进行保密，不随意泄露；研究成果客观全面地进行公开。

57. D. 【解析】本题考查社会工作研究方法论。实证主义方法论强调社会现象的客观性和外部原因，强调价值中立，注重对现实社会生活进行干预和改造。反实证主义方法论偏重于构成主观经验现象的主观因素或内因，强调对人的行为应从其主观的因素方面去理解，否认客观认识的可能性。建构主义方法论不认为并存在唯一的、不变的客实。马克思主义方法论在哲学层面上强调经验事实先于理论存在。

58. B. 【解析】本题考查项目总结报告。在项目总报告中，研究者必须报告项目过程实际执行的任务。服务效果呼应工作目标，应在总结研究报告中进行较详尽说明。

59. C. 【解析】本题考查问题排列顺序。个人背景一般居首；客观题在前，主观题在后；熟悉、简单、对方感兴趣、封闭式问题置于前面；行为、态度、敏感的问题放在后面。

60. A. 【解析】本题考查个案研究。个案研究是对单个对象的某项特定行为或问题进行整体和深入的研究。它偏重于探讨当前的事件，强调对事件的真相、原因等方面作深入、周详、历史的考察。

二、多项选择题

61. CDE. 【解析】本题考查社会工作的服务领域。社区社会工作的服务对象是社区。矫正社会工作的对象是罪犯、有犯罪危险的违法人员、吸毒人员。家庭社会工作的对象是家庭整体。学校社会工作的服务对象是学生。儿童及青少年社会工作是为了促进其健康成长。

62. AE. 【解析】本题考查社会工作者的心理素质。包括遇到问题要沉稳、冷静，要有良好的判断力和快速反应能力，要经得住困难和复杂问题的压力，要富有同情心又不感情化。

63. AE. 【解析】本题考查社会工作伦理难题。伦理困境主要有：（1）保密问题。（2）人情与法制及规定的冲突问题。（3）价值介入与客观性的矛盾。（4）社会工作者的个人利益满足与职业的社会责任之间的冲突。（5）自我决定问题。C 选项中，当涉及第三方利益相关者的生命安全，社会工作者有义务将相关信息知会第三方利益相关者。

64. ABE. 【解析】本题考查伦理困境的基本原则。小丽经常被男网友威胁，社会工作者要坚持最小伤害原则，尽力保护服务对象小丽的利益不受侵害，尽可能地减少甚至预防伦理决定和服务可能对服务对象的身体、心理、精神造成的伤害，尽可能实现利益最大化。

65. ABDE. 【解析】本题考查老年阶段面临的问题。本题中姚爷爷目前面临的主要问题有健

健康管理、生活照顾、安全保护和精神慰藉等。

66. ACDE。【解析】本题考查心理社会治疗模式的内容。服务对象问题产生的原因可以概括为三个方面，不良的现实生活环境、不成熟的自我和超我功能以及过分严厉的自我防卫机制和超我功能。不良的现实环境表现为过大的现实生活压力或者缺乏个人社会功能发挥的机会。不成熟的自我和超我功能表现为服务对象像个没长大的孩子，缺乏对自己情绪和行为的控制和调整能力。过分严厉的自我防卫机制和超我功能与不成熟的自我和超我功能相反。自我概念是指个人对自己的看法未必与客观条件相符。

67. BCE【解析】本题考查增强权能服务原则。一是所有压迫对于人们的生活都是破坏性的，社会工作者和服务对象应该挑战环境的压迫；二是社会工作者应该对压迫的环境采用整体视角；三是人们自己要增强自己的权能，社会工作者只是协助者；四是推动具有共同基础的人们相互增加权能；五是社会工作者与服务对象之间应建立互惠关系；六是社会工作者鼓励服务对象以自己的语言进行表达；七是社会工作者应该坚信人是胜利者而非受害者；八是社会工作者应该聚焦于社会持续不断的变迁；九是在社会工作服务实践中，社会工作者与服务对象是一种双向合作关系；十是干预可以分为三个层面：第一、社会工作者与服务对象建立合作关系，满足服务对象眼前的需要，包括联结服务对象所需的资源、开始促进意识觉醒、寻找和申请资源；第二，教授技巧和知识，并评估服务对象的权能动态机制，包括各类小组或团体的活动；第三，集体行动，旨在形成集体、参与倡导或进行社会行动。

68. ABC。【解析】本题考查连接正式资源的方式。正式社会资源是指由正式的社会服务机构和社会组织提供的社会资源，如社会服务机构、公益组织以及学校和医院等。

69. BCD。【解析】本题考查个案会谈的技巧。个案会谈的技巧可分为支持性技巧、引导性技巧和影响性技巧。支持性技巧主要包括专注、倾听、同理心、鼓励。引导性技巧主要包括澄清、对焦、摘要。澄清是社会工作者通过引导的方式使服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。影响性技巧主要包括提供信息、自我披露、建议、忠告、对质。

70. ADE。【解析】本题考查治疗模式的实施原则。治疗模式中小组实施的原则有综合性原则、建构性原则、个别性与共同性相结合的原则。综合性原则是综合运用精神病学、心理学、社会学等知识和实务技巧。建构性原则是通过带领小组组员建构和发展社会性的治疗关系，以替代原来的、有缺陷的社会关系网络。个别性与共同性相结合的原则是设定每一个组员的个别性治疗计划，同时通过对小组组员个别性问题的综合分析，实施整体性的小组治疗计划。

71. CD。【解析】本题考查小组的效果评估。常用的方法：小组结束后的跟进访谈、组员的自我评估报告、小组目标实现表、小组满意度量表、小组感受卡、小组领导技巧记录表等。

72. BE。【解析】本题考查小组讨论技巧。采用直接干预法和间接干预法来改变组员的行为。直接干预法主要包括：（1）社会工作者通过自身的权威和组员对自己的信任来帮助和影响组员行为的改变。（2）通过赞扬、奖励等促进组员某些正向行为的形成，或用警告、惩罚等措施来抑制和改变组员的不良行动。间接干预法主要有：（1）利用小组治疗元素，促使小组组员个人的成长和行为的改变。（2）运用角色扮演的方法，通过情景再现协助组员澄

清自己和他人的感受。(3)运用行为改变的技巧促成组员行动的改变。(4)使用一些家庭作业，增强组员在小组外的行为责任感。(5)运用结构化组员角色的技巧，帮助组员重新定位自己的角色。在小组讨论中，可能因为对某一问题的观点不一致而发生争论，社会工作者的中立很重要，应避免与组员争论，不偏袒任一方；不判断他人意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，但不予决断，仅作利弊分析或事实论述；随时保持中立的位置。

73. CE。【解析】本题考查发展社区支持网络的方法。发展社区支持网络的方法包括网络分析、发展自助小组、发掘和培育志愿者技巧。

74. AD。【解析】本题考查社区教育的目标。在态度方面，社区工作者可从感觉、直觉、想象、判断和兴等各个方面引导社区居民，关注居民权益、社会互助、社会公平与正义等核心价值，并通过行动-反思的方法不断澄清价值观。E选项属于在知识方面改变。C选项属于在行为方面改变。

75. ABD。【解析】本题考查说服居民参与的技巧。社会工作者可通过强调熟人参与、互相帮助以及成功先例等策略来说服对方。可用赞赏对方、体谅他人、尽力改变现状、动之以情等策略回应对方。不要与持相反意见的居民争辩。

76. ACDE。【解析】本题考查理想的可行方案。“可行性方案模型”中有六个筛查标准：一是效率，指方案资源投入和服务产出比值；二是效果，指方案实现目标的程度；三是可行性，指方案达到成功的程度；四是重要性，指方案是否是唯一能达到目标及必须推行的程度；五是公平，指方案公平地提供给有需要的人或团体的程度；六是附加结果，指方案产生的意外效果，包括正面和负面效果。

77. BCE。【解析】本题考查社会服务机构开展公共关系的主要方法。记者会召开的基本前提是要有明确和有吸引力的主题，例如机构某项活动的启动仪式，对某个突发性社会议题的回应，或者是机构进行的某项研究的成果发布等。记者会的主讲人一般是机构中指定的新闻发言人，要求口才好，而且熟知有关问题。此外，也可找熟悉相关问题的不同职位或背景的人担任主讲人，有必要的話，找服务对象现身说法会更有吸引力。记者会召开前要准备文字资料，包括新闻稿以及记者会的程序、讲稿、相关的背景资料或相片等。记者会后要收集有关的报道存档，并留意是否有误解或失实的报道。

78. CE。【解析】本题考查同事督导。同事督导是指具有相同需求、观点或技术层次的个人和一群社会工作者，通过个别互惠方式或团体讨论方式进行的互动过程。其优点在于：(1)在督导过程中，没有权威现象。(2)参与者可以在最方便的时间组织和安排督导会议。(3)督导不需要付费。(4)对于非常有经验的社会工作者，选择同事督导方式更容易有收获。不足在于：(1)每名成员都没有最终的权利和义务。(2)参与的成员会彼此避免与他人的争论。(3)参与的成员可能缺乏必要的经验和技術，无法与他人分享。(4)团体成员有时也会成为同谋。

79. CDE。【解析】本题考查开展话题的技巧。一是由简入难，由浅入深。二是包容，积极聆听并尝试了解被督导者提出的问题。三是专注地聆听，掌握被督导者最关注的事件及其对

事件的反应。四是提问，由此让被督导者更清楚自己的处境。五是保持沉默。

80. ACDE。【解析】本题考查社会工作研究的具体方法。问卷调查法收集了较多人士资料有利于中和个别人士的极端回答。实验研究方法可有效控制实验场景和外在环境，排除影响自变量、因变量及实验过程的因素。观察法容易发现对象未报告的隐秘资料。访谈法对变化可及时回应，因此可获得比较深入的资料。个案研究依托分析性的概括，彰显了其辅助理论建构的重要力量。



2019年社会工作综合能力（中级）真题解析

一、单项选择题

1. A. 【解析】本题考查社会工作的功能。在我国特色社会主义进入新时代后，社会工作可以作出的直接贡献是提供专业社会服务，增强人民群众获得感。

2. A. 【解析】本题考查社会工作的专业发展。在社会工作专业化的进程中，曾经出现将工作领域细分、强调某种专业方法的现象。后来，随着对社会问题复杂性的认识，社会工作者逐渐认识到，面对复杂问题应该综合运用多种方法。这样，社会工作者开始探讨将几种社会工作方法综合运用的可能性，这就是整合社会工作的出现。目前，在社会工作实践中以问题为本、灵活运用多种方法已经成为新的趋势。

3. D. 【解析】本题考查社会工作者的服务角色。社会工作者在服务过程中发现某些问题具有普遍性时，应该提出政策建议以影响和改善社会政策，解决社会问题，避免社会问题的再次发生。这种政策影响者常常有比较明确的政策主张，故又称政策倡导者。

4. B. 【解析】本题考查社会工作者的直接服务角色。在服务对象必须采取新的行动才能有助于其走出困境但服务对象对新的行动又不了解时，社会工作者应该成为服务对象采取某种行为的倡导者，即向服务对象倡导某种合理行为。

5. C. 【解析】本题考查社会工作者的能力要求。在服务过程中，社会工作者对服务对象要表示关心、全国社会工作者职业水平考试支持和保护，对服务对象的某些偏差行为进行干预和指导，要有步骤地推进服务，进而达到计划的目标。

6. B. 【解析】本题考查社会工作的主要服务领域。社区是社会工作的重要领域，社区社会工作是以社区为对象的社会工作。

7. D. 【解析】本题考查社会工作价值观的作用。在社会工作介入和服务过程中，社会工作者应在各方面保护服务对象的权益。这些权益主要包括：基本需要的满足、免于贫困的影响和暴力的侵害、促进人际沟通与交往、扩大就业与社会参与机会以及更好地融入社群。

8. A. 【解析】本题考查社会工作价值观的操作原则。非评判是社会工作价值观的操作原则之一。社会工作虽然是一种价值主导的专业实践，但社会工作者仍要避免将自己的价值观强加于服务对象，不应指责和批判服务对象的言行与价值观，更不应将自己的负面情绪发泄在服务对象身上。

9. B. 【解析】本题考查伦理难题处理的基本原则。伦理难题处理的基本原则之一是最小伤害原则。社会工作者在作伦理决定和提供服务中要尽力保护服务对象的利益不受侵害，要最大限度地减少甚至预防伦理决定和服务可能对服务对象的身体健康、心理和精神造成的伤害，尽可能实现利益最大化。

10. B. 【解析】本题考查社会工作专业伦理守则。社冲突都应以负责任、建议性的态度沟通和解决。

11. A. 【解析】本题考查社会工作专业伦理守则。在社会工作介入和服务过程中，社会工作者与服务对象之间除了专业的工作关系外，不应有其他的需要的迫切程度来划分，人

的需要可分为生存性需要和发展性需要。生存性需要是指维持人类生存所必需的条件，如阳光、空气、水、食物等。发展性需要是人们平等、自由地参与政治、经济、社会发展所需要的各种条件，如教育、医疗、社会保障等。

13. C。【解析】本题考查划分正常行为和偏差行为的常用标准。划分正常行为和偏差行为的常用标准之一是行为适应性标准。正常人的行为符合社会的准则，能根据社会要求和道德规范行事，就是适应性行为。如果由于器质或功能的缺陷使个体能力受损，不能按照社会认可的方式行事，致使其行为后果对本人或社会带来不适，则被认为行为产生偏差。

14. A。【解析】本题考查中年阶段的主要特征。中年阶段，个体的认知发展错综复杂。个体的固定智力继续上升，流动智力缓慢下降；智力技巧保持相对稳定，实用智力不断增长。由于长期的学习、反思和积累，中年人能熟练处理各种社会关系，解决问题更加充满智慧。

15. A。【解析】本题考查家庭的功能。家庭作为初级社会群体，成员之间日常互动频繁，情感交流充分，彼此之间容易相互理解和支持。通过提供情感支持，家庭可以帮助其成员缓解家庭之外社会生活带来的挫折和压力，获得情感的慰藉。

16. B。【解析】本题考查婴儿依恋关系的形成阶段。形成中的依恋关系阶段的典型特征是强调促进与重要成人保持联系的行为。此时，婴儿显示出“选择性的社会微笑”，这发生在认出熟悉脸孔的过程中，对不熟悉脸孔则较少作出微笑反应。

17. A。【解析】本题考查中年阶段面临的主要问题。题中叶先生面临的主要问题是夫妻之间如何和谐相处。针对该问题社会工作者应协助他们夫妻冷静绅士婚姻，学习夫妻的相处之道，做到彼此信任、积极沟通。

18. C。【解析】本题考查精神分析理论在社会工作中的应用。精神分析理论认为个人的问题源于内在的精神冲突，这些冲突与早期经验有关，并且潜藏于潜意识中，理性无法觉察潜意识的经验。

19. B。【解析】本题考查认知行为理论。认知行为理论认为认知扮演着中介与协调的作用，不理性的思考可能存在于个人的意识或察觉之外，社会工作者应协助服务对象自主觉察非理性的思维方式。

20. B。【解析】本题考查生态系统理论。生态系统理论的关键在于将服务对象放在一个有层次的系统之中，将服务对象与其所生活的环境作为一个完整的整体来看待，通过改变系统来实现个人需要的满足。

21. D。【解析】本题考查存在主义社会工作的观点。存在主义的核心是个人的存在，个人具有选择的自由。人必须为自己的行为负责，即人的自由不包括免除责任的自由。在存在主义看来，任何一个决定都可能在带来自由的同时，带来更多的不确定性。

22. D。【解析】本题考查人本主义社会工作的主要观点及应用。人本主义理论认为具有理性的人可以自主地选择行动。人本主义关注人类的理智能力，相信人有能力运用自己的理性控制自己的命运。

23. A。【解析】本题考查心理社会治疗模式的治疗技巧。心理动力反思是指社会工作者协

助服务对象正确了解和分析自己内心的反应方式的技巧。比如，协助服务对象了解自己的情绪反应方式、认识事情的方式和动机的模式等。

24. A. 【解析】本题考查个案工作的主要模式。认知行为理论确定助人目标的原则有：（1）改变错误的认知或不切实际的期待以及其他偏颇和不理性的想法。（2）修正不理性的自我对话。（3）加强解决问题和决策的能力。（4）加强自我控制和自我管理的能力。

25. D. 【解析】本题考查危机介入模式。运用危机介入模式开展服务，首先要做的工作是迅速了解服务对象的主要问题。

26. D. 【解析】本题考查人本治疗模式的内容。人本治疗模式认为，如果注重分析和治疗服务对象的问题，就会把社会工作者自己的价值标准强加给服务对象，反而妨碍服务对象的自我成长，因此有效的辅导方式不是具体的辅导技巧消除服务对象的困扰，而是创造一种有利的辅导环境让服务对象接近自己的真实需要，变成一个能够充分发挥自己潜在能力的人。

27. B. 【解析】本题考查结构式家庭治疗模式的治疗技巧。重演，即让家庭成员实际表现相互交往冲突的过程，呈现家庭的基本结构和交往方式。

28. D. 【解析】本题考查个案会谈的技巧。对质是指社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。

29. C. 【解析】本题考查个案管理。个案管理有两个工作重点，一是为面临多重问题的案主寻找其所需的服务网络；二是协调这个网络中的各项服务，让他们彼此相互配合。

30. A. 【解析】本题考查小组工作的类型。教育小组的宗旨在于，通过帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识之不足，促使成员改变其原来对于自己问题的不正确看法及解决方式，从而增进小组组员适应社会（生活）的知识和技能。

31. C. 【解析】本题考查小组工作的特点。小组工作的特点有：（1）小组组员问题的共同性或相似性。（2）强调小组组员的民主参与。（3）运用小组治疗性因素。（4）注重团体的动力。其中，运用小组治疗性因素是指小组工作者通过创建与改变小组，创造并尽力维持小组中的治疗性因素，再通过这些治疗性因素发挥作用促进个体的改变与成长。在许多实证研究中，很多小组工作者都确实在小组观察到某些治疗性因素，如植入希望、普遍性、资讯和建议的告知、利他主义、自我表露、互动中的学习、接纳等。

32. A. 【解析】本题考查小组工作的模式。社会目标模式的实施原则有：（1）致力于培养并提升小组组员的社会意识和社会责任。（2）致力发展小组组员的自我发展能力、社会参与和社会行动的能力，特别是提升他们建立和扩大社会资本、整合社会资源、参与和改变社会环境的能力。（3）致力通过小组领袖的培养，培育有利于社区各方面发展所需的领袖人物，提升他们推动社区和社会变迁的意识与能力，特别是规划和执行社区发展项目、影响社会政策改变的能力。（4）致小组工作目标与社区发展目标的一致性，特别是要针对社区的需求和问题，吸引和选择合适的社区成员参加小组活动，并结合上述需求和问题制定小组工作目标，设计活动项目。

33. D. 【解析】本题考查主持小组讨论时的技巧。引导的技巧是指讨论中有时出现场面气

氛热烈但又偏离方向的情况，此时社会工作者要用某种方式暗示讨论的方向，提示讨论的重点，或再次强调讨论的程序，从而保证讨论会正常有序地进行。有时围绕如何解决问题，社会工作者可以引导组员运用头脑风暴法。

34. D. 【解析】本题考查小组工作中期转折阶段社会工作者的任务。小组工作中期转折阶段社会工作者的任务之一是协调和处理冲突。本题中小组组员的讨论已经偏离主题，此时社会工作者最适宜的做法是对因组员小李的离开而给其他组员造成的负面情绪进行疏导，引导组员回归小组议题。

35. A. 【解析】本课考查小组工作结束阶段社会工作者的任务。小组工作结束阶段社会工作者的任务有：（1）处理组员的离别情绪与感受。（2）协助组员保持小组经验。

36. B. 【解析】本题考查小组工作的记录方式。记录方式有过程式记录、摘要式记录、问题导向记录、录音和录像等。录音和录像是记录小组过程、组员表现和社会工作者表现的重要资料。在得到组员同意的情况下，可以对小组过程进行录音或录像。它的特点是有助于获得准确、翔实而未经修改的原始资料，特别是一些重要细节。的现状的感知和察觉，清楚居民对问题的认识和描述，理解居民对问题的体验和感受。

37. A. 【解析】本题考查社区工作目标的分类。所谓任务目标，是指解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体的工作和服务，满足社区需要，达到一定的社会福利目标等，如修桥铺路、解决老旧小区停车难问题、安置无家可归者、照顾贫穷孤寡残障人士等。这些活动给社区及其居民所带来的改善是具体而实在的。

38. D. 【解析】本题考查地区发展模式的实施特点。地区发展模式的实施特点有：（1）较多关注社区共同性问题。（2）通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合。（3）过程目标的重要性超过任务

目标。（4）特别重视居民的参与。

39. A. 【解析】本题考查社区倡导的目的。社区倡导包含两个层面的意义：一是社区倡导是一个社区教育过程，目的是使社区内的居民了解服务对象的特殊困难，从而体谅、理解并接纳他们，并尽可能帮助他们融入社区；二是社区倡导也是社区增权的过程，目的是帮助服务对象建立信心，维护自尊，勇于表达自己在经济、身体、精神方面面临的困境，更敢于向社区和社会提出合理的要求和政策倡议，并通过这个过程，增强服务对象的自我价值、公民意识和社群精神。

40. C. 【解析】本题考查社区问题分析。对问题的描述是认识问题的起点，意在弄清问题的表现或者问题的症状。社会工作者在描述问题时不应只关注客观存在的事实和状况，还要关注社区成员对现状的感知和察觉，清楚居民对问题的认识和描述，理解居民对问题的体验和感受。

41. B. 【解析】本题考查制订社区工作计划。评估策略是指运用符合性、可接受性、可行性三个指标去评估上一阶段提出的每个策略。符合性考察的是策略是否符合机构的宗旨和目标，可接受性则关心策略是否为社区成员所接受，可行性指的是在现实中实现该策略的

可能性以及资源是否能满足其需要。

42. A. 【解析】本题考查各类组织的运作情况。组织成员在工作中贯彻执行的目标、实际的决策过程、组织内部不同部门之间在实际运作中的地位高低和权力关系、通过工作气氛和行事风格而体现出的组织文化等，都是组织运作中的非正式（内隐）的要素。

43. B. 【解析】本题考查说服居民参与的技巧。当被动员的居民以自己能力不够为由拒绝参与时，社会工作者可以通过强调熟人参与、互相帮助以及成功先例等策略来说服对方。

44. C. 【解析】本题考查问题的认识和分析。采用分支法认识问题时，首先确定要解决的全面性问题，如老人被家属虐待问题；其次列明形成这个问题的“明确问题”，如被虐待的老人缺乏亲戚、朋友、邻里和志愿者的帮助和支持，老人对家属有高度的依赖，虐待老人的家属有情绪问题，社区居家养老等支持性服务不足；最后是逐一列明造成这些问题的原因。

45. D. 【解析】本题考查项目的概念。项目管理是指在一定时间内为了达到特定目标而调集到一起的各种系统资源和人员的组合，为了取得特定成果而开展的一系列相关活动。做好项目管理对于社会服务有重要意义：一是明确目标使服务活动更趋理性化；二是合理使用资源；三是激发社会服务机构人员的能力；四是更加客观地跟踪检查各项社会服务的进程、质量、效果和存在的问题。

46. C. 【解析】本题考查社会服务机构的激励措施。社会服务机构的员工长期在工作岗位上从事同样的工作会感到枯燥乏味，因此，机构管理者可以通过工作轮换、工作任务拓展和工作丰富化来降低枯燥的感觉，也可以借此机会评估员工潜能，协助构建未来人力资源的规划。

47. C. 【解析】本题考查志愿者管理的内容。志愿者人力资源的需求评定是指了解机构对人力资源需求的方向，调查所需要的人力及目前志愿者参与动机和形态。

48. D. 【解析】本题考查志愿者管理的内容。授权是指上级主管适当地将职权交给下属的过程。小张现在担任志愿者小组组长，从志愿者管理角度，机构适宜授权给他的工作是机构志愿者的制度建设。

49. B. 【解析】本题考查社会服务机构公信力的展现。服务交代是指社会服务机构不仅要向服务对象提供服务，而且提供令其满意的服务，而服务对象满意度的评估不但要反映问题的解决程度，也要证明服务是在机构内部严谨的行政监督、专业督导下提供的。

50. B. 【解析】本题考查社会服务机构公共关系的特点。公共关系的对象除了服务对象、社会大众、传媒等社会服务机构外部人群外，还包括社会服务机构的内部人群，如员工、会员、志愿者、董事会或

委员会成员等。公共关系运用各种手法，让他们深入了解机构的工作及最新动向，培养其对机构的归属感。

51. D. 【解析】本题考查社会工作督导的含义。社会工作督导是专业训练的一种方法，它是由机构内资深的社会工作者，对机构内新进的工作人员、一线初级工作人员、实习生及志愿者，通过一种定期和持续的监督、指导，传授专业服务的知识与技术，以增进其专业技巧，

进而促进其成长并确保服务质量的的活动。社会工作督导的最终目标是提升服务质量以保障服务对象权益。

52. B. 【解析】本题考查支持性督导的工作内容。支持性督导的工作内容之一是发现成效，即督导者协助被督导者发现工作成效，并能自我欣赏，激发被督导者的工作情绪和士气，并对机构逐渐产生认同感和归属感。

53. B. 【解析】本题考查教育性督导的内容。教育性督导的具体内容包括以下几个方面：
(1) 教导有关“服务对象群”的特殊知识。(2) 教导“社会服务机构”的知识。(3) 教导有关“社会问题”的知识。(4) 教导有关“工作过程”的知识。(5) 教导有关“工作者本身”的知识。(6) 提供专业性“建议和咨询”。

54. B. 【解析】本题考查开展话题的技巧。督导者采取了由简入难和提问的技巧鼓励被督导者提出并探讨问题，即由常见的事例开始，然后逐步发展到特殊性问题。这个过程与个案辅导相似，由浅入深，督导者主要是聆听，并询问相关资料。而提问是收集被督导者对某件事的反映及其所能提供的独特资料的好办法，让双方对事情有一个更清晰的想法。

55. D. 【解析】本题考查社会工作督导的一般过程。督导前期是督导者与被督导者建立关系的基础期，这一时期最重要的任务是相互熟悉。督导者在这个时期一般通过直接面谈了解被督导者的家庭、所受专业教育、工作经验、以往的经历等，督导者通过了解被督导者的处境找到督导的起始点，简单明白地说明自己的工作方法和目的，让被督导者放松心情、接受督导。

56. C. 【解析】本题考查社会工作研究的间接功能。社会工作研究在体现直接功能的同时，也因与相关主体互动而体现了一定间接功能。对研究参与者而言，有助于感受社会事实。对社会大众而言，有助于了解社会工作的内涵。对社会工作者和社会服务机构而言，有助于实现自身增能。对社会而言，有助于激发多个系统的正面功能。

57. D. 【解析】本题考查反实证主义方法论。19 世纪末 20 世纪初，欧洲大陆兴起了与实证主义对立的思想。它反对从自然科学中寻找可以运用于人文科学和社会科学的方法，提出了从个人的主观动机或体验中寻找认识社会的方法，试图以个人行动的主观根源说明人的活动、社会关系、社会结构和社会发展，从而形成了反实证主义思潮。

58. C. 【解析】本题考查定量研究和定性研究的特点。定性研究不一定事先设定研究假设，其假设可以在研究过程中逐步形成和完善；它基于描述性分析，进行归纳推理，对过程发现进行抽象提炼，从而是一种理论建构。

59. C. 【解析】本题考查实验研究的常用类型。非对等控制组设计就是发现一个与实验组表面相似的既存控制组，依托实验研究的技术进行分析。如为评估针对青少年沉湎网络的干预项目，研究者挑选了两个社区分别为实验组和控制组。两个社区的青少年沉湎网络的比例都为 15%，其他方面也较接近。对实验组的社区青少年每月进行一次有关网络负面作用的讲座，对照组则无上述安排。半年后，实验组和控制组的该指标分别为 10%和 18%。根据非对等控制组设计的原理，可以认为，前述干预是有效的。

60. C。【解析】本题考查问卷资料的收集。在问卷资料的整理阶段，研究者或督导要抽查所回收的资料，发现可疑信息时要进行重访或删除该资料。

二、多项选择题

61. BE。【解析】本题考查我国社会工作发展的基本原则。我国社会工作发展的基本原则有：（1）坚持中国共产党的领导。（2）坚持社会主义核心价值观的引领。（3）坚持以人民为中心的理念。（4）坚持职业化、专业化、本土化的发展路径。

62. BCE。【解析】本题考查学校社会工作。社区-学校型学校社会工作把社会工作延伸到学校外的社区，包括联系学生家长、支持学校的政策、实现家-校沟通、促进学校教育、对离校学生提供追踪服务、开展社区教育，以利于学生学习与成长等。

63. AE。【解析】本题考查社会工作价值观的操作原则。作为一门服务人、帮助人的专业和职业，社会工作价值观主要包括基本信念和实践原则两个方面。基本信念有：（1）尊重。（2）独特性。（3）相

信人能改变。实践原则有：（1）接纳。（2）非评判。（3）个别化。（4）保密。（5）服务对象的自我决定。

64. ABDE。【解析】本题考查我国社会工作发展的基本原则。我国社会工作发展的基本原则之一是坚持社会主义核心价值观的引领。社会工作是为人民服务的专业活动，它在宏观上追求社会的民主与和谐、追求社会进步，在社会层面上追求社会公平正义和包容，社会工作在职业行动上崇尚敬业、诚信，真心实意为困难群体和有需要的人士服务。在这些方面，社会工作所遵循的与社会主义核心价值观是一致的。用社会主义核心价值观引领社会工作事业的发展，将会使社会工作得到更有力的政治认同和更广泛的社会认同，也会更好地促进社会工作的发展。

65. ACDE。【解析】本题考查妇女社会工作。本题中丽丽主要面临的问题是丈夫对她的家庭暴力，并没有涉及物质方面的救助问题。

66. BE。【解析】本题考查增强权能理论。环境层次的增能是指能够改变那些不利于个人权能发展的制度安排。

67. AB。【解析】本题考查个案会谈的技巧。同理心是指社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的思想和要求。摘要是指社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点。

68. BCE。【解析】本题考查个案会谈的技巧。专注是指社会工作者借助友好的视线接触、开放的姿态以及专心的态度关注服务对象的表达。例如，社会工作者在与服务对象的对话交流过程中眼睛需要看着对方，保持视线的交流，同时身体略微前倾，让服务对象感受到社会工作者的关心和专注。

69. DE。【解析】本题考查结案阶段社会工作者应做好的工作。为了帮助服务对象顺利面对服务工作的结束，社会工作者需要做好以下工作：（1）预先告知服务对象，让服务对象对

服务结束做好准备。(2)巩固服务对象在已经开展的服务工作中获得的改变和进步。(3)与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素,为服务对象结案之后独立面对问题做好准备。(4)鼓励服务对象表达结案时的情绪,与服务对象一起探讨结案后的跟进服务。

70. ABCD。【解析】本题考查小组活动的设计。选项 A、B、C、D 均属于在开展小组活动之前社会工作者应采取的做法。选项 E 属于开展活动初期社会工作者应采取的做法。

71. AD。【解析】本题考查中期转折阶段组员的常见特征。中期转折阶段是组员关系走向紧密化的时期,也是小组内部权力竞争开始的时期。在中期转折阶段,组员的常见特征有:(1)对小组具有较强的认同感。(2)互动中的抗拒与防卫心理。(3)角色竞争中的冲突。

72. ABCD。【解析】本题考查小组评估。小组评估是一种工作方法和研究方法,其目的是为了证明小组工作的有效性和效率、组员改变的状况等。作为工作方法的小组评估,主要包括:(1)组前计划评估。(2)小组的需求评估。(3)小组过程评估。(4)小组的效果评估。

73. CDE。【解析】本题考查社区策划模式的实施策略。社区策划模式的实施策略有:(1)明确组织的使命和目标。(2)分析环境和形势。(3)客观地认识自身的能力。(4)界定和分析问题。(5)确

定需要。(6)建立目标和达到目标的标准。(7)列出、比较并选择可行方案。(8)测试方案。(9)执行方案。(10)评估结果。

74. ABCD。【解析】本题考查社区带头人培训的注意事项。社会工作者不应满足于培养一两名居民带头人,而应该持续发现和培训更多的社区带头人;在社区组织内要建立和完善民主参与和监察机制,做好权责分工,避免工作过分集中,鼓励社区组织成员通过分工学习新的技能,从而成为有潜质的居民带头人,在组织内不断灌输民主意识和观念;建立良好的沟通和互相支持的文化以加强彼此之间的支持。

75. ACE。【解析】本题考查动员群众的技巧。如果社会工作者没有群众的姓名和联系方式,可以通过其他方法与居民直接接触。常见的方法有:设立街头宣传站、逐户拜访、户外喊话、召开居民大会以及动员现有的社区团体和组织的成员参与。

76. ACE。【解析】本题考查社区问题分析。社区问题分析包括:(1)描述问题。(2)界定问题。(3)明确问题的范围。(4)问题的起源和动力。

77. BCDE。【解析】本题考查领导方式的类型。民主型领导方式的特点是:所有的政策是在领导者的鼓励和协作下由团体成员讨论决定,政策是领导者和下属共同智慧的结晶;分配工作时,尽量照顾到个人的能力、兴趣和爱好;对下属的工作,安排得不那么具体,下属有相当大的工作自由、较多的选择性和灵活性;主要应用个人权力和威信,而不是依靠职位权力和命令使人服从,谈话时较多使用商量、建议和请求的口气,较少下达命令;积极参加团体活动,与下属没有心理上的距离。

78. DE。【解析】本题考查志愿者督导的功能。A 项属于教育功能,B、C 项属于支持功能,D、E 项属于行政功能。

79. BC。【解析】本题考查社会工作督导过程中的技巧。专注聆听是指督导者必须专注聆听

被督导者最关注的事件，并梳理被督导者的感受，掌握被督导者最关注的事件及其对事件的反应。同感分享是指当被督导者谈到感受时，督导者要勇于面对，并能够就被督导者的处境给予自然回应；督导者应能总结被督导者所面对的问题，这样才能使他知道你了解他的处境和感受。

80. CDE。【解析】本题考查社会工作研究方法。常用的实验设计有标准实验设计、准实验设计、实地实验等儿种类型。结构式访问就是按既定访问指引向对象提问，从而获取相关资料。其对象选择、问题、提问方式、顺序、记录等都比较统一。如根据大纲了解政策制定者、原则和程序等信息。



2020年社会工作综合能力（中级）真题解析

一、单项选择题

1. B。【解析】专业社会工作是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。改革开放以来，相继开展了一系列职业化的社会服务，这些主要针对困难人群的专业化服务比较多地秉持了国际上通行的社会工作理念，并运用了社会工作的专业知识和方法，在我国是一种新型的社会工作。
2. B。【解析】社会资本是在一定的社会范围内存在的，人们基于信任、情感、共同体意识而形成的相互信赖和支持性的关系。社会工作以人为本，解决社会问题，通过举办公益活动和长期培育，可以促使人们之间社会资本的建立，或使社区的社会资本更加丰厚。
3. D。【解析】随着对社会问题复杂性的认识，社会工作者逐渐认识到，面对复杂问题应该综合运用多种方法。这样，社会工作者开始探讨将几种社会工作方法综合运用的可能性，这就是整合社会工作（或综合社会工作）的出现。故D项正确。
4. D。【解析】我国社会工作发展的基本原则有：（1）坚持中国共产党的领导。（2）坚持社会主义核心价值观的引领。（3）坚持以人民为中心的理念。（4）坚持职业化、专业化、本土化的发展路径。
5. B。【解析】“治疗型”学校社会工作，是针对“问题学生”失常的心理和行为而开展的工作。
6. D。【解析】除了直接的助人活动外，社会工作者有责任去宣传社会工作的价值观，总结服务经验，促进社会福利事业的发展。同时，要求社会工作者进行严格的专业自律、自我评估，这要求社会工作者要具有专业反思和提升自己专业素质的能力，这就是发展专业的能力。D项体现的就是社会工作者老宋具备发展专业的能力。A项体现的是他具备“评估和计划的能力”。B项体现的是他具备“在组织中工作的能力”。C项体现的是他具备“促进和使能的能力”。
7. C。【解析】理解文化传统与社会福利思想对社会工作价值观的影响，对形成和建立本土化的社会工作价值观与专业实践伦理有着重要的意义。
8. A。【解析】社会工作者应该本着以人民为中心、为人民群众和服务对象着想的谦和态度，真诚地对待服务对象的问题和需要，及时地回应他们，并通过专业服务来满足服务对象的需要。以人民为中心不仅应体现在社会工作的具体服务实践中，还应体现在社会福利政策的制定和实施实践中。这体现的我国社会工作的价值观之一：以人民为中心，回应社会需要。
9. A。【解析】服务对象小华处于人生发展的关键时期，离家出走的行为不利于其健康成长。当服务对象面临危机时，社会工作者必须第一时间进行介入。A项属于直接介入，且体现了及时性，社工工作者倾听服务对象的想想法，帮助其疏导情绪，有利于促进其正确面对困难。B、C、D项均属于间接介入。

10. D。【解析】社会工作价值观的实践原则之一：接纳。在专业服务过程中，社会工作者要从内心接纳服务对象，将他们看作是工作过程中的重要伙伴，对服务对象的价值偏好、习惯、信仰等都应保持宽容与尊重的态度，绝不因为服务对象的生理、心理、种族（或民族）、性别、年龄、职业、社会地位、信仰等因素对他们有任何歧视，更不能因为上述原因而拒绝为服务对象提供社会服务。在这里，接纳不等于认同。它是指社会工作者对服务对象的价值观念与个人背景特征等的一种包容，也是社会工作者对社会大众统一的服务态度，是建立专业助人关系的重要前提。

11. C。【解析】社会工作者遵循的独立自主原则主要体现为社会工作者充分调动服务对象在服务参与中的积极性和能动性，充分尊重服务对象的意见，鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。故 A 项错误。社会工作者遵循的隐私保密伦理原则要求社会工作者正确处理服务对象在专业过程中透露和提供的个人信息，包括信息资料的安全存放和使用程序上的专业性，不向任何其他人士和公众透露或泄露服务对象的个人信息与隐秘资料，以确保服务对象的利益不受侵犯。故 C 项正确。B 选项中，在社会工作服务过程中，社会工作者应该是实施干预计划阶段应征得服务对象的同意，而不是每个阶段。D 选项中，应该是做到接纳，而不是认同。

12. D。【解析】中介需要是指那些在所有文化中能够促进身体健康和人的自主的产品、服务、活动和关系的特性。莱恩·多亚尔和伊恩·高夫列举了 11 种中介需要，即有营养的食物和洁净的水、具有保护功能的住房、无害的工作环境、无害的自然环境、适当的保健、童年期的安全、重要的初级关系、环境上的安全、经济上的安全、适当的教育、安全的生育控制与分娩。故本题选 D 项。

13. B。【解析】根据行为对社会的作用是积极还是消极，人类行为可分为亲社会行为和反社会行为。亲社会行为是指一切对社会有积极作用的行为，包括助人、遵守社会规范、友善、公共参与等，其中那些不求任何精神和物质回报的助人行为也被称为利他行为。反社会行为是一种攻击他人或社会的、有消极作用的行为，例如暴力行为、侵犯或攻击行为、伤害他人和破坏社会秩序等。

14. B。【解析】社会环境的特点包括：（1）多样性。社会环境包括影响人类行为的众多因素，小到家庭、学校、群体和组织，大到社区和国家。社会环境可能是实体性的社会群体或组织，有可能是客观存在的舆论、文化、社会制度和社会政策，涵盖了影响人类行为的不同层次和方方面面的因素。（2）复杂性。第一，社会环境要素中的每一个子系统都是复杂的。第二，社会环境中各子系统对人类行为的影响是相互交织在一起的，它们相互作用的机制非常复杂，这也决定了社会的复杂性。（3）层次性。对于人的具体生存或具体行为而言，社会环境有层次性。（4）稳定性。社会环境具有相对稳定性。从微观来讲，如一个人所生活的具体家庭环境、所在的社区的文化价值观念、风俗习惯等，在一定时期是相对稳定的；从宏观来讲，一个时代的制度、社会结构也具有相对的稳定性。（5）变动性。社会环境并不是一成不变的，应该说社会环境始终处于动态变化之中，它是稳定性和变动性的相对统一。

15. D。【解析】家庭教养模式之一，支配型：家长过分溺爱与严加管束结合，构成支配型家庭教养模式。在这种家庭中，家长在生活方面对子女无微不至，在学习上严加管理。一方面是过度保护，包揽生活中的一切；一方面又期望过高。这种方式容易使孩子形成怯懦胆小、意志薄弱、既娇且骄、清高孤傲等个性心理特征。根据题意，本题选D项。

16. C。【解析】家庭的功能是指家庭对其成员所起的积极作用。具体来讲，家庭的功能有情感支持、性爱满足、繁衍后代、社会化和经济功能等。其中，情感支持功能指的是家庭作为初级社会群体，成员之间日常互动频繁，情感交流充分，彼此之间容易相互理解和支持。通过提供情感支持，家庭可以帮助其成员缓解家庭之外社会生活带来的挫折和压力，获得情感的慰藉。

17. A。【解析】青年阶段的个体适应主要表现在婚姻、职业和子女的适应上。就业是青年阶段重要的社会任务，是青年人从家庭、学校走向社会、从心理成熟走向社会成熟的重要标志。针对青年就业问题，社会工作者要帮助做好以下工作：（1）帮助青年提高自身的就业能力，准确定位自己的职业发展目标，有的放矢地进行求职择业。（2）推动政府不断完善就业的服务体系，健全就业市场、人才市场、劳动力市场的信息相互贯通和共享机制，营造有利于人才合理流动的大环境。（3）帮助在就业中受挫的青年宣泄其负面情绪，促使其冷静、理智和创造性的思考，协助其认识自身拥有的资源和潜能。

18. A。【解析】弗洛伊德的精神分析理论将人格分为本我、自我和超我。本我由内驱力和欲望组成，遵循享乐原则。本我处于一种混沌状态，它不会随时间与经验的改变而发生改变。故B项错误。自我是本我由经验中发展出来的，包括意识和前意识，所以自我具有管理人格体系的能力，它遵循现实原则，调节本我的欲望以及超我与外界的要求。故A项正确、C项错误。超我由自我发展而来，包括意识和前意识，也包含部分潜意识。超我包括两个层面：良心和理想。当合乎超我的要求时，个人感到骄傲与自尊，反之则感到罪恶与羞耻。故D项错误。

19. B。【解析】A项中，明确指出小沈特别看重外部评价的特点，协助她去探索内心深处的潜意识，这属于精神分析理论的做法。B项中，与小沈分析“必须抓住每个机会”的想法，引导她觉察自己的非理性思维，这属于认知行为理论的做法。C项中，指出小沈基本能够合格完成任务的事实，激发她掌握个人发展的更大潜能，这属于增强权能理论的做法。D项中，启发小沈反思追求“好前途”的意义，引导她洞察内心里最想追求的目标，这属于人本主义和存在主义理论的做法。

20. D。【解析】A项中，纠正不良行为，形成正确认知，这属于认知行为理论的做法。B项中，疏导个人情绪，恢复理性思考，这属于认知行为理论的做法。C项中，提高学习兴趣，发展个人潜能，这属于增强权能理论的做法。D项中，调整家庭关系，营造健康环境，这属于生态系统理论的做法。

21. D。【解析】在概念框架方面，增强权能观点认为，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3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。结合题意，A项是针对人际层次而言的。B、C项是针对个人层次而言的。D项是针对环境层次而言的。

22. A。【解析】存在主义社会工作强调个人生命的意义，强调个人的内在价值，认为包括个人痛苦的经历都是有意义的。社会工作者小陶对郭女士这类服务对象提供的帮助，重点在于帮助她重新理解过去经历的意义，并将过去的生活和经验梳理清楚。

23. B。【解析】预估与问题分析是指详细收集与服务对象问题有关的资料，并对服务对象问题的成因和发展变化过程进行评估，从而对服务对象的问题作出诊断的过程。它包括三个方面的工作重点：服务对象有关资料的收集、服务对象问题的预估以及服务对象问题的分析。

24. A。【解析】危机介入模式的特点：（1）迅速了解服务对象的主要问题。（2）快速作出危险性判断。（3）有效稳定服务对象的情绪。（4）积极协助服务对象解决当前问题。

25. A。【解析】认知行为治疗模式的治疗方法和技巧：（1）个案概念化。它要求从服务对象的具体情况出发，根据认知行为治疗模式的原理设计针对具体问题的服务介入计划。（2）合作式的治疗关系。治疗师依据理解、友好、同理等原则与服务对象建立信任、平等的合作治疗关系，组成调查研究小组，一起观察、一起建立问题的假设、一起设计和执行服务治疗计划等。（3）苏格拉底式的提问。通过采用对话式的提问方式调动服务对象的好奇心和探索能力，揭示服务对象的无效的思维方式和行为方式。（4）结构化和心理教育。通过让服务对象设计日程的安排和提供反馈的方式，帮助服务对象规划自己的生活安排，提高服务对象的学习能力，最充分地发挥面谈辅导的治疗效果。（5）认知重塑。通过认知中错误的辨认、理性选择方式的列举以及认知排演等方法，帮助服务对象认识和改变无效的自动念头和图式，加强服务对象的理性认知的能力。

26. C。【解析】结构式家庭治疗模式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。病态家庭结构，包括纠缠与疏离、联合对抗、三角缠和倒三角等。题干中，小李父母之间很少沟通，属于疏离；小李与母亲之间属于纠缠。家庭系统中各子系统之间的边界不清晰就会出现纠缠与疏离的现象。如果子系统之间的关系过分密切，称为纠缠。如果子系统之间的关系过分疏远，称为疏离。

27. A。【解析】在接案过程中，社会工作者通常面临三项基本的任务：鼓励求助对象积极面对改变、明确求助对象的改变要求和确认求助对象的受助身份。

28. D。【解析】同理心即社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的思想和要求。题干中，老王是因为低保申请被耽搁而产生抱怨情绪，D项体现了设身处地为服务对象考虑。

29. B。【解析】引导性技巧之一：摘要，是指社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点。对于服务对象的长段谈话，社会工作者需要进

行必要的概括和归纳。

30. C。【解析】支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组成员组成的。通过小组成员彼此之间提供的信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。在支持小组中，最重要的是小组成员的关系建构、相互交流和相互支持。社会工作者的任务是指导和协助小组成员讨论自己生命中的重要事件，表达经历这些事件时的情绪感受，建立起能够互相理解的共同体关系，达到相互支持的目的。C项属于支持小组。A、B、D项均属于教育小组。

31. A。【解析】A项运用心理学、社会工作等跨学科的知识和技巧，帮助儿童养成良好习惯，属于治疗模式的实施原则；B项运用催化、刺激、示范、提供咨询等技巧，促进组员之间的开放与互动，属于互动模式的实施原则；C项通过趣味小组活动促进组员之间相互分享和帮助，培养儿童自我发展的能力，属于发展模式的实施原则；D项鼓励儿童相互之间面对面地互动，帮助儿童自我互动的能力，属于互动模式的实施原则。

32. A。【解析】一般来看，任何一个小组活动的设计都必须包含如下的基本要素：小组活动的目标，包括总体性目标（最终目标）和阶段性目标；小组活动的参与者，包括年龄、性别、职业、文化背景等；小组活动的规模，即参加的人数；小组活动的时间分配；组员的角色扮演和角色互换；小组活动的环境设计，如活动场地、设施等；小组活动的资源供应与经费预算；小组活动的强度分布；小组活动的预期结果；防止和处理意外事件的预案；总结与奖励。

33. B。【解析】中期转折阶段是组员关系走向紧密化的时期，也是小组内部权力竞争开始的时期。组员的常见特征：（1）对小组具有较强的认同感。（2）互动中的抗拒与防卫心理。（3）角色竞争中的冲突。

34. C。【解析】督导者不仅要提供被督导者完成工作所需的知识，更要协助社会工作者由“知”转为“行”。督导者推动被督导者的自我反思，帮助被督导者稳固专业价值观和提高服务能力。督导者必须教导助人的有关技巧，包括社会工作者必须要做的事是什么，如果要协助个人、团体、社区有效处理社会问题，社会工作者应该如何行动。

35. A。【解析】对小组成员的介入技巧之一：促进个体自我改变。当小组成员的功能失调和非理性信念是由于其个人身心发展失衡造成时，社会工作者需要干预个体的自我行为和想法，聚焦于认知及其影响，也就是个体的想法、信念、价值观、感知和情绪。具体协助个体自我改变的步骤包括：识别和区分想法、感觉和行为；意识到特定想法、感觉和行为之间的关联；分析合理性的想法和信念；改变非理性的想法和信念。

36. D。【解析】焦点回归法即将问题抛回给组员，让他们自己解决。

37. D。【解析】社区工作目标的分类：（1）任务目标，是指解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体的工作和服务，满足社区需要，达到一定的社会福利目标等，如修桥铺路、解决老旧小区停车难问题、安置无家可归者、照顾贫穷孤寡残障人士等。这些活动给社区及其居民所带来的改善是具体而实在的。（2）过程目标，是指在达到任务目标的过程中实现

的中间目标，主要是指培养社区居民的一般能力，包括增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，提升其对公民权利和义务的认知能力，培养居民与社区邻里交流、协商与合作能力，发掘和培育社区骨干的领导能力等。

38. D. 【解析】地区发展模式社会工作者的教育者角色：社会工作者通过开展多种形式的培训，帮助居民掌握解决问题的技巧和组织技巧，培养居民积极参与和自助互助的精神。

39. C. 【解析】社区工作的对象是整个社区，因此社会工作者进入社区之初的首要任务是让社区中的居民、团体和组织认识和熟悉自己，了解自己的角色和职责，接受自己对社区的介入，与社区建立良好的专业关系。社会工作者让社区认识和熟悉自己的方式包括：（1）积极参与社区重要活动。（2）主办社区活动。（3）积极介入社区事务。（4）经常出现在社区居民之中。（5）报道社区活动。

40. B. 【解析】在社区问题的分析中，社会工作者需要找出导致社区问题产生、蔓延和加剧的原因，并进而发掘和思考解决这一问题的可能的动力因素。比如，是否有可以解决问题的人或机构？行动的方法如何？在怎样的条件下可以行动？人们愿意为行动作哪些贡献？在此基础上，社会工作者可以初步形成有针对性的问题解决方案。

41. C. 【解析】了解社区内的权力结构，对于社会工作者未来的组织及动员策略有重要意义。在参与社区活动时，社会工作者可以观察是谁在决定要不要举办某一个活动？谁有能力找到社区需要的资源？如果缺了谁的参与，活动就会没有趣味？谁说话比较有说服力？谁比较爱出风头？谁是最棒的宣传者？谁总是泼冷水、制造麻烦？了解这些影响社区生活的权力结构，有助于更有效地推动社区活动。

42. C. 【解析】根据评估的目的，可以将评估分为3大类：（1）过程评估。这是对工作过程的质与量的评估，重点在于对有关的工作过程进行描述，包括投入的资源和人员配置、一系列工作的优先次序、各个程序的进展状况等。过程评估应该回答以下问题：开展工作的步骤是怎样的？工作中投入了多少人力、物力、财力和时间？这些资源是如何在不同工作部门和工作环节之间分配的？过程评估可以帮助社会工作者了解整个工作的进程和实施情况，有助于发现和改善工作过程中的问题。（2）成果评估。这是对成果的评估，主要是考察工作的成果，在多大程度上实现了预定的目标。具体来说，成果评估应该回答以下问题：工作取得了哪些成果？这些成果是否达到了预期的目标？工作的成果是否由于工作之外的因素而达到？工作是否带来了预期之外的效果？成果评估可以帮助社会工作者了解有关工作是否能使服务对象发生改变以及变化的程度如何，也有助于确定工作成功和失败的原因。（3）效益评估。注重服务的成本收益分析，关注的是所取得的工作成果与所付出的代价孰大孰小的问题。由于效益评估重视的是实现工作目标的资源成本，所以可以帮助决策者和社会工作者在不同的工作方案之间进行效益比较，选择成本较小而收益较高的方案。结合题意，A项属于效益评估，B、D项属于过程评估，C项属于成果评估。

43. D. 【解析】当自助组织出现问题时，社会工作者要扮演矛盾缓和者的角色，在适当的时机介入，避免偏袒任何一方。对于彼此存在根深蒂固的矛盾的成员，社会工作者可以向他

们提出一些切实可行的建议，但很难做到帮助他们解决长期的矛盾。

44. B. 【解析】运作性计划是由社会服务机构的中层和基层管理者共同拟订，是对机构目前的工作订立的具体可测量的短期服务指标，较为常见的是机构的年度计划，它是机构具体的行动计划。

45. A. 【解析】社会服务方案策划的步骤和方法有：（1）问题的认识和分析阶段，包括问题的认识分析以及需要评估。（2）目标制定阶段。包括界定总目标和影响性目标，建立目标的优先次序。（3）方案安排阶段。包括制定可行性方案，选择理想的可行性方案，决定资源需求和争取资源，制定行动计划。（4）考虑服务的评估。

46. A. 【解析】民主型领导方式的特点是：所有的政策是在领导者的鼓励和协作下由团体成员讨论决定，政策是领导者和下属共同智慧的结晶；分配工作时，尽量照顾到个人的能力、兴趣和爱好；对下属的工作，安排得不那么具体，下属有相当大的工作自由、较多的选择性和灵活性；主要应用个人权力和威信，而不是依靠职位权力和命令使人服从，谈话时较多使用商量、建议和请求的口气，较少下达命令；积极参加团体活动，与下属没有心理上的距离。

47. D. 【解析】人力资源管理对社会服务机构而言是十分重要的，因为社会服务机构一直面对着内部压力和外部挑战。从机构内部压力看，社会服务机构经常面临员工工作动力不足、士气不高、欠缺成就感和工作无意义等内在压力；从机构的外部环境看，社会服务机构面临的是一个复杂多变的社会，如果不能适时调整和增进员工的工作技巧和能力，就有可能会因为与现实环境脱节而使工作遭受挫折，甚至降低服务的质量。

48. C. 【解析】从志愿者人力资源管理角度看，志愿者管理的组织职能的内容包括：志愿者组织的结构设计；志愿者的分组、分工；规范的制定；制度的制定；授权；志愿者的工作流程；志愿者的招募及甄选；志愿者的教育训练。

49. D. 【解析】行政交代，主要说明机构内部管理制度和程序的正常运作，包括向理事会、管理人员和前线工作人员等作交代。

50. B. 【解析】国家卫生健康委员会在社会福利方面的主要职能包括：（1）国民健康政策规划。（2）医疗管理和服务工作。（3）疾病预防与公共卫生工作。（4）老年健康服务和计划生育工作。组织拟定并协调落实应对人口老龄化政策措施，负责推进老年健康服务体系建设和医养结合工作；负责计划生育管理和服务工作，开展人口监测预警，研究提出人口与家庭发展相关政策建议，完善计划生育政策。（5）基层卫生和妇幼保健卫生工作。

51. B. 【解析】开展期的重要任务是建立互相信任和双方同意的督导形式，并以口头或书面的形式确定。督导者要和被督导者一起分享督导的目的，清楚描述双方的角色、期望与要求，并征求被督导者的意见。

52. C. 【解析】社会工作督导的教育性功能要求督导者不仅要提供被督导者完成工作所需的知识，并要协助社会工作者由“知”转为“行”。督导者通过个别督导或团体会谈，持续学习知识和技能，推动被督导者的自我反思，帮助被督导者稳固专业价值观和提高服务能力。此外，社会工作督导还可以通过教育性督导，有效缓解社会工作者压力。具体的内容是：一

是教导时间管理技巧。二是教导沟通技巧。三是培养价值伦理抉择能力。四是发展压力管理培训课程。结合题意，A项属于支持性督导的内容，B、D项属于行政性督导的内容，C项属于教育性督导的内容。

53. D. 【解析】支持性督导的工作内容：（1）疏导情绪：督导者协助被督导者适应和处理服务过程中感到的挫折、不满、失望、焦虑等各种情绪，增强被督导者的自我功能。（2）给予关怀：督导者通过给予关怀与支持，让被督导者在工作过程中有安全感，并愿意尝试新工作。（3）发现成效：督导者协助被督导者发现工作成效，并能自我欣赏，激发被督导者的工作情绪和士气，并对机构逐渐产生认同感和归属感。（4）寻求满足：督导者给予被督导者从事专业的满足感和价值感，促进其对专业的认同，进而愿意持续投身于社会服务工作。

54. A. 【解析】同辈督导团体的组成技巧包括：（1）要注意价值的共同性。（2）团体成员一般不超过7人，以确保团体有充分的时间进行讨论，满足所有成员的需求。同辈督导会议还要清楚了解成员的各种期待，尝试发现潜在或隐藏的团体目标。（3）团体成员要签订明确的契约，契约必须清楚说明会议召开的周期、地点、每次会议持续时间、会议的程序等，签订契约的成员要有明确的承诺，保证能够坚持参加同辈督导会议；同时还要明确成员的角色分工，如谁来负责会议时间和场地的安排，谁来负责会议秩序的维持等。（4）注意同辈督导会议的反馈，包括对督导的过程进行全面反馈，既有正面的反馈，也有负面的反馈。此外，每三个月要进行一次全面总结，让团体成员分享在团体中的收获，探讨团体的动态并对契约进行重新协商。

55. C. 【解析】督导者应在讨论的每个段落作“段落总结”形成结论，并在督导结束时进行归纳，形成清晰、具体的结论，以便被督导者能够领悟，并应用于服务实践中。

56. A. 【解析】实证主义方法论的基本观点：强调理论研究的实践功能，注重对现实生活进行干预和改造。故A项正确。建构主义方法论强调研究者与被研究者之间的对话，研究结果是通过互为主体的互动而达到一种生成性理解，是不同主体的“视域融合”；也就是说，知识是在“这里”即人们头脑之中而不是独立于人而存在，是个体与他人经由磋商并在具体场景中达成一致的社会建构，是相对的和有历史性的。故C项错误。马克思的方法论强调经验事实先于理论而存在，强调知识来源于实践。故D项错误。女性主义研究是有价值导向的研究，研究的前提是为了改善女性的状况。女性主义研究的访谈方法偏爱半结构化的访谈方式。这是一种定质的数据收集技术。它既不同于采用参与观察方法的民族学方法；也不同于传统的在调查者与被调查之间缺少互动的大型结构性调查。故B项错误。

57. A. 【解析】定性研究就是收集和分析非数字化的资料。定性研究不一定事先设定研究假设，其假设可以在研究过程中逐步形成和完善；它基于描述性分析，对过程发现进行抽象提炼，从而是一种理论建构。定性研究中，研究者要使自身被研究对象视为自己人。B、C、D项是针对定量研究而言的。

58. B. 【解析】项目总结报告是实务工作的总结，其内容在项目计划书基础上有所广化和深化。其基本结构包括主题、项目背景、需求评估（问题表现及基于文献或实证研究的原因

分析)、项目目标、工作模式、实务内容、服务效果、讨论和建议、附录、参考文献等部分。其中，服务效果呼应工作目标，应该在总结研究报告中进行较详尽说明。

59. D。【解析】标准实验设计首先要将把实验对象进行随机分配。D选项为随机分配。

60. C。【解析】深度访问是访问的常用手段。深度访问就是研究者与研究对象间反复的面对面交往，借研究对象视角把握其用自己语言表达的生活、经历和状况。深度访问通过研究者在访问过程中与被访者的互动，由浅入深，把握研究对象面临问题的状况及后果、原因机制、核心原因、可变原因和可控原因，可较深入地搜寻对象的特定经历和动机的主观资料，体现个别化原则。

二、多项选择题

61. CD。【解析】根据题意，小安的工作体现了以下两种社会工作者角色：（1）服务提供者。社会工作者首先是向服务对象提供服务的人，这里的服务既包括提供物质帮助和劳务服务，也包括提供心理辅导、意见咨询和关系支持。由于社会工作面对的是困难人群，所以提供物质、劳务和心理方面的服务和帮助是社会工作者的首要职责。（2）行政管理者。在社会工作过程中，社会作者应该对该过程进行有效控制，同时必须对与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理，以实现该过程的高效，特别是不要出现伤害服务对象的意外。

62. BC。【解析】题干中定期探访独居、空巢老人属于老年社会工作；为该社区提供服务的社会工作服务社区志愿者组建“老来乐小分队”属社区社会工作。

63. ABCE。【解析】社会工作伦理守则的基本内涵涵盖了下列6个方面：（1）服务。社会工作首先要体现服务的精神和原则，以服务于有需要的人群为核心目的，通过提供专业的服务来改善服务对象的福祉，促进服务对象的能力发展。（2）社会正义。社会工作要尽最大努力促进社会正义，维护公共福利的正当性，满足贫弱人士的基本需要，保护困难人群的正当利益，减少贫富差距，促进社会关系的和谐发展。（3）人的尊严和价值。社会工作最核心的目的是从人的尊严和价值出发，为各种有需要的困难人群提供专业的助人服务，强调在服务中增强服务对象的自尊、自信和自强。（4）人类关系的重要性。社会工作是一种助人活动，始终围绕人与环境的关系展开，同时注重人际关系对个体、家庭、团体等的影响，增强人际关系的和谐、减少人际冲突是促进个人和群体社会功能完善的重要前提。（5）正直。社会工作者在服务中始终秉持正直的原则，坚持服务导向，以服务对象的利益为第一，注重公平与正义，不断履行专业伦理的基本规定，以保障服务对象的基本权利和需要。（6）能力。社会工作者要在服务中注重学习，不断提高专业能力，通过专业服务有效解决服务对象的问题，满足服务对象的需要，不断改善服务对象的社会功能。同时，社会工作者也要注重激发服务对象的潜能，提升服务对象的人际交往、沟通和处理问题等各种能力，从而改善服务对象的福祉。

64. CD。【解析】根据题意，机构不允许60岁以上的老人担任护理员体现了对服务机构的伦理责任；告知老人，可以帮忙向机构申请让其儿子登记入住体现了对服务对象的伦理责任。

65. BD。【解析】根据马斯洛的需求层次理论，该题目中共涉及以下两种需要：（1）归属与爱的需要。这一层次的需要包括两个方面的内容：一是归属的需要，即人都有一种归属于一个群体的感情，希望成为群体中的一员，并相互关心和照顾。二是友爱的需要，即人人都需要伙伴之间、同事之间的关系融洽或保持友谊和忠诚；人人都希望得到爱情，希望爱别人，也渴望接受别人的爱。（2）尊重的需要：人人都希望自己有稳定的社会地位，希望个人的能力和成就得到社会的承认。尊重的需要又可分为内部尊重和外部尊重。内部尊重，即自尊，是指一个人希望在各种不同情境中有实力、能胜任、充满信心、能独立自主。外部尊重是指一个人希望有地位、有威信，受到别人的尊重、信赖和高度评价。

66. BCE。【解析】增强权能是指增强人的权利和能力。增强权能取向的社会工作认为，个人需求不足和问题的出现是环境对个人的压迫造成的，社会工作者为受助人提供帮助时应该着重于增强服务对象的权能，以对抗外在环境和优势群体的压迫。A项错在“对外曝光家长的行为”，D项不符合社会工作价值观。

67. CD。【解析】非理性信念的检查技巧，即对服务对象情绪、行为困扰背后的非理性信念的原因进行探寻和识别的具体方法。它主要包括：（1）反映感受。让服务对象具体描述自己的情绪、行为以及各种感受，从而识别出背后的非理性信念。C项正确。（2）角色扮演。让服务对象扮演特定的角色，重新体会当时场景中的情绪和行为，了解情绪和行为背后的非理性信念。（3）冒险。让服务对象从事自己所担心害怕的事，从而使情绪、行为背后的非理性信念呈现出来。（4）识别。根据非理性信念的抽象、普遍和绝对等不符合实际的具体特征分析、了解服务对象情绪、行为背后的非理性信念。D项正确。

68. ABC。【解析】任务中心模式认为，要成为可以处理的问题需要具备4个条件：（1）服务对象知道这个问题存在。（2）服务对象承认这是一个问题。（3）服务对象愿意处理这个问题。（4）服务对象有能力处理这个问题，并有可能在服务以外的时间尝试独立处理这个问题。

69. BC。【解析】个案管理的协调者：社会工作者在个案管理中通过评估服务对象的问题，判断其需要得到的服务性质、内容、传送方式。社会工作者据此先拟订一个服务计划，然后帮助服务对象接触与那些可能提供服务的专业人员。如果必要，社会工作者也会促进这些服务提供者之间的相互沟通，以减少服务的重叠、冲突，提高服务资源网络的效率。

70. BD。【解析】A项中“家访”不符合题目中“这时”的语境。C和E项，应该在了解沉默不语的原因后，再寻找合适时机进行。

71. ACDE。【解析】开场技巧包括：小组讨论开始前，社会工作者应介绍参与者，或运用其他的方式使成员互相认识。如果组员之间已经相互熟悉，社会工作者则要引出将要讨论的主题，或者讨论提纲。如无特定提纲，社会工作者要介绍讨论的背景、意义、目标、规则及要求，并且为小组设定一种情绪氛围，奠定小组的基调。

72. BC。【解析】在小组需求评估中，必须考虑的因素有：小组整体需求、组员的需求和小组的环境需求。BCD。【解析】团队的持续发展可以在团队组建之后再行进行。

73. ABCD。【解析】团队的持续发展可以在团队组建之后在进行。

74. BDE。【解析】在与任何组织交往之前，社会工作者首先要了解影响组织内部运作的因素。一般来说，组织的行为受到组织的性质、目标、工作范围、组织结构、组织规模和组织文化等因素的影响。在分析单个组织的运作时，社会工作者既要了解其正式（外显）的模式，更要注意观察其非正式（内隐）的模式。所谓正式（外显）的模式，是指明文规定的、显而易见的运作模式，比如成文的组织使命、目标、结构、宣言等。但大量的组织研究的结果表明，正式（外显）的模式只起到约束组织行为的作用，真正决定组织行为的是非正式（内隐）的模式。如组织成员在工作中贯彻执行的目标、行事风格而体现出的组织文化等，都是组织运作中的非正式（内隐）的要素，值得关注。社会工作者在与不同组织交往时，常常会遇到决策性的问题，这时组织内有影响力的关键人士和主要成员的决定至关重要。因此，社会工作者还需要了解组织内部有影响力的关键人士以及主要成员的性格、经验、价值取向等。对组织结构的了解，有助于判定组织内的有影响力的人士。AC 选项为公司内部具体管理情况，不宜了解。

75. BCD。【解析】结构化体验通常是在社会工作者的带领和指导下，在模拟的环境中，由小组成员再现或重新创造特定情境中的语言、行为和态度，常见的手法包括角色扮演、成长游戏、心理剧、家庭雕塑等。AE 选项属于指引性体验。

76. BDE。

77. ABCD。【解析】社会服务项目是非营利性质的，E 排除。

78. ABE。【解析】督导在社会工作专业发展中的重要性有：（1）保障服务机构的正常运行。（2）提高社会工作服务质量。（3）促进社会工作者成长。（4）推动社会工作专业发展。

79. BCE。【解析】个别督导是一个一对一会谈的过程，其会谈技巧主要有：（1）聆听。督导者要从头到尾仔细聆听被督导者的谈话，以便在充分掌握信息的基础上作出判断。（2）补充。督导者要以资料、知识或归纳重点的方式补充被督导者谈话的信息。（3）提出疑问。督导者适时向被督导者提出问题，帮助其开阔思想与视野，激发其走向新的境界。（4）进行评价。督导者通过检查被督导者的工作情况，与其分享工作经验和想法。（5）提出建议。对被督导者提出处理服务对象问题和需求的具体建议和策略，协助被督导者拟订有效的工作计划。

80. CDE。【解析】审核和校订统计资料的内容包括：（1）了解其来源、目的、方法、整理和分析技术，以对其背景有全面把握。比如，服务对象自身对自己贫困的原因解读与居委会的说法就可能不同。（2）了解资料的指标定义、分组、统计范围等信息，从而判断其可比性。比如，街道贫困人口的变化可能与街道区划调整有关，也可能与贫困标准的界定有关。（3）对可疑资料进行逻辑检查和幅度检查。研究者可采用多角度测量法整合不同研究者、不同时间、不同方法获得的同一主题的资料，以发现可靠资料和校订有关信息。