



关注华图社会工作者公众号

获取更多社区社工咨询

社工题本及解析（67道含主观）

一、多选题

1. 社会工作的基本对象包括（ ）。
A. 孤儿 B. 残疾人
C. 失业者 D. 孤寡老人
2. 儿童阶段的成长发展特点包括（ ）。
A. 快速性 B. 阶段性
C. 顺序性 D. 个体差异性
3. 开展残疾人社区康复的原则包括（ ）。
A. 社会化的工作原则 B. 低成本、少覆盖的原则
C. 因地制宜的原则 D. 倡导残疾人家庭积极参与的原则
4. 关于危机干预模式，以下说法正确的是（ ）。
A. 这是一种短期干预的方法
B. 强调挖掘服务对象的优势
C. 为服务对象提供矫治性服务
D. 适用于人格稳定和面临暂时困境的人群
5. 以下属于最低生活保障的服务内容的是（ ）。
A. 识别服务对象 B. 帮助申请救助
C. 提供心理支持 D. 调节家庭关系
6. 在我国，医疗救助的服务内容包括（ ）。
A. 协助申请救助 B. 提供日常照料
C. 改善居住环境 D. 协调医疗资源
7. 社会工作行为具有（ ）的主要功能。

- A. 行政 B. 教育
- C. 控制 D. 支持
8. 关于社会工作督导，以下说法正确的是（ ）。
- A. 特殊式督导中，焦点集中于一般议题
- B. 训练式督导中，被督导者承担更多责任
- C. 咨询式督导中，焦点集中在特殊议题上
- D. 管理式督导中，督导者承担更多的责任
9. 关于定量研究，以下说法正确的是（ ）。
- A. 以实证主义方法论为基础
- B. 强调不同主体的“视域融合”
- C. 认为社会问题是人们主观建构的结果
- D. 问卷调查、实验研究都属于定量研究
10. 定性研究的一般过程包括（ ）。
- A. 准备工作 B. 资料收集
- C. 资料分析 D. 研究总结
11. 不同规模的小组具有不同功能，关于小组的规模，以下说法正确的是（ ）
- A. 讨论小组适合 10 人左右的规模
- B. 治疗小组一般在 5 到 7 人
- C. 儿童小组 6 到 8 人为宜
- D. 教育小组 30 人以上亦可
12. 社会工作中一般所说的“三无”人员指的是（ ）的公民
- A. 无劳动能力
- B. 无生活来源
- C. 无法定赡养、抚养、扶养义务人
- D. 无固定住处
13. 针对企业的个案工作主要是协助职工解决在工作生活中碰到的直接的的实际的问题和困难。人际交往和感情问题是其中一种类型，它包括（ ）。
- A. 交友圈狭窄 B. 工伤事故赔付
- C. 工资拖欠 D. 恋爱问题
14. 社区工作的一般过程是（ ）

- A. 进入并认识社区
- B. 社区工作评估
- C. 制定社区工作计划
- D. 实施社区工作计划

15. 掌握丰富的社区社会工作技巧可以极大地提高工作成效。这些技巧中，常用的技巧有发展社区支持网络的技巧、()等。

- A. 社区扶助技巧
- B. 社区组织技巧
- C. 社区教育技巧
- D. 行政技巧

16. 以下访谈问题，属于开放式问题的是()

- A. 您看起来挺烦闷的，最近发生了什么事情？
- B. 关于这个建议您觉得怎么样？
- C. 这个提议您是否同意？
- D. 您愿意和我们谈谈您孩子在家的情况吗？

17. 关于社会服务机构，以下说法正确的是()

- A. 社会服务机构兴办人可以包括政府，社会团体或个人
- B. 社会服务机构的主要功能是提供社会福利服务
- C. 社会服务机构的经费来源主要靠营利收入
- D. 社会服务机构强调社会使命和社会责任

18. 危机介入的基本原则是()

- A. 需要及时处理
- B. 目标需要有限定
- C. 为当事人提供支持
- D. 为当事人输入希望

19. 社会工作者需要具备的核心能力包括()

- A. 沟通与建立关系的能力
- B. 促进和使能的能力
- C. 评估和计划的能力
- D. 提供服务和干预的能力

20. 关于社会救助的工作原则，以下说法正确的是（ ）

- A. 社会救助具有无偿性
- B. 强调服务对象提升反贫困的能力
- C. 强调要在第一时间给予最直接最有效的物质帮助
- D. 社会救助在整个社会保障体系中起到托底的作用

二、判断题（A 正确、B 错误）

21. 社工小玉为社区内的网瘾青少年开设了网瘾戒除小组，经过几次的小组活动，小组成员普遍反映自己上网的时间比之前缩短了，在服务中小玉扮演的主要角色是倡导者。（ ）

22. 有人认为居委会的工作就是专业社会工作，这种说法违反了社会工作“职业化”的定义。（ ）

23. 戒毒条例规定，社区戒毒的期限为 1 年，自报到之日起计算。（ ）

24. 残疾人所在城乡基层群众性自治组织、残疾人家庭，应当鼓励、帮助残疾人参加社会保险。（ ）

25. 社会工作的专业助人方法是社会工作的灵魂。（ ）

26. 工作者对服务对象提供服务是出于对他们的怜悯和慈善。（ ）

27. 就业救助中工作者要帮助服务对象转变就业观念，调整对自己某些职业能力的过高期待。（ ）

28. 对服务项目的经费支出情况进行评估，属于效果评估。（ ）

29. 在我国一般把年龄在 75-85 周岁的老人称为中龄老人。（ ）

30. 社会性别是由人的先天生物特征决定，这是一种权利关系。（ ）

31. 从观察到的资料出发加以概括，解释事物之间的联系，这是演绎推理的方法。（ ）

32. 在社区工作社会策划模式中，居民是制定方案和采取行动的专家。（ ）

33. 社会工作的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。（ ）

34. 我们要全力建设优质养老服务供给体系，推进“互联网+”养老服务创新。发展智慧养老服务新业态，开发和运用智能硬件，推动手机 APP 等与养老服务业相结合，创新居家养老服务模式。（ ）

35. 社会工作者只是扮演为服务对象提供服务的角色。

36. 社会工作的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。

37. 二战以后欧美各国福利领域的“反院舍化”运动是机构养老的兴起。

38. 社会工作者所秉持的“维护社会正义，增进社会福利”理念，体现出他们对于社会的责任。

39. 人在环境中是社会工作分析实务问题的基本观点，即要考察人与自然环境是否相互协调与适应，提倡绿色伦理主义。

三、简答题

1. 简述青少年社会工作的主要方法。
2. 简述在认识社区这一阶段，社区工作者的基本任务。
3. 简述社区工作模式的类型。
4. 简述社区照顾的服务对象。
5. 简述社会工作者在个案工作中扮演的角色。

四、案例分析题

1. C 社区位于城乡结合部的新建小区，外地住户偏多，居民构成大部分是年轻人，老年人临时居住帮子女照顾孩子，居民整体受教育水平偏高，但归属感较弱，对社区活动参与意愿低，虽然社区里有些老年人志愿组建各种兴趣团体，但社团活动开展不正规，该社区公共设施很好，场地充裕，但利用率低，每年有大量的活动经费，因缺乏好的项目执行人而闲置。

- (1) 该社区面临的主要问题是什么？
- (2) 作为社区工作者，应如何让开展后续服务？

2. 小 A 上小学一年级，与三岁的妹妹和父母来到城区居住。由于是外来务工人员，父亲经常出差，所以由母亲照顾两个孩子。上学之前小 A 是和爷爷奶奶生活在乡下，来到城市后，由于乡下口音重受到同学们的歧视和侮辱，所以小 A 经常和同学打架，为此小 A 的母亲也被多次叫到学校，母亲的教育方式过于粗暴，也使得小 A 变得越来越叛逆和孤僻，经常和妹妹打架，现在妹妹也变得不听话，近期小 A 的母亲感到很烦躁，不知道怎么办才好。

- (1) 小 A 的家庭出了什么问题？
- (2) 如果你是社区工作人员，针对此类家庭将会怎么介入？

3. 某社区属于老旧小区，社区中的基础设施相当薄弱，最大的问题就是社区离一处老

旧的垃圾处理厂很近，大量垃圾堆积使得附近臭气熏天，部分有能力的居民搬离了小区，将小区中的房屋出租出去，这使得社区中的外来人口非常多，很多居住在这里的人都觉得这里已经又乱又臭了。于是对社区内的卫生也是放任的态度，乱丢垃圾的现象随处可见，这使得社区环境问题越来越严重，有些居民甚至产生了轻微头痛或眩晕的症状。社区工作者得知后，着手和居民一起解决社区的问题。

- (1) 本案例中，社会工作者的服务目标是什么？
- (2) 本案例中，社会工作者应如何开展介入服务？

答案及解析

1. ABCD【解析】社会工作的基本对象包括：孤儿、无依无靠的老人和残疾人；精神病患者；因失业而沦为生存困难者。故本题选择 ABCD。

2. ABCD【解析】成长发展特点有快速性、阶段性、顺序性、不均衡性、个体差异性、分化与互补性。故本题选择 ABCD。

3. ACD【解析】《关于加强社区残疾人工作的意见》中规定社区康复原则有：社会化的工作原则、低成本广覆盖的原则、因地制宜的原则、因陋就简的原则、因势利导的原则、康复对象及其家庭积极参与的原则。B 项错误，故本题选择 ACD。

4. ABD【解析】危机干预模式是一种短期干预的方法，强调挖掘服务对象的优势，为服务对象提供支持性服务，适用于人格稳定和面临暂时困境的人群，旨在提高服务对象的应对水平、信心和解决问题的能力。C 项错误。故本题选择 ABD。

5. ABCD【解析】最低生活保障的服务内容有识别服务对象、帮助申请救助、提供心理支持、调节家庭关系、促进社会融入、开展能力建设。故本题选择 ABCD。

6. AD【解析】我国医疗救助的服务内容有协助申请救助、协助医疗教育、强化社会支持、改善救治环境。故本题选择 AD。

7. ABD【解析】社会工作行为主要具有三大功能，分别是行政、教育、支持这三大功能。故本题选择 ABD。

8. CD【解析】社会工作督导有四种类型分别是师徒式督导、训练式督导、管理式督导、咨询式督导。师徒式督导：督导者扮演师傅的角色，提供教育训练。师徒式督导强调学习过程，焦点集中于一般议题，而从专业的角度看，被督导者自己承担更多的责任。训练式督导：被督导者被认为是学生或受教育者，在具体实务服务中，督导者负责部分工作。训练式督导同师徒式督导较为一致的是也强调学习过程，焦点集中在一般议题上，但在专业方面，督导

者承担更多责任。管理式督导：督导者是被督导者的上级或主管，具有“上司与下属”的关系。管理式督导强调的是实务工作的完成及其服务质量，焦点集中于特殊议题，从专业的角度看，督导者承担更多的责任。咨询式督导：督导者与被督导者及其工作没有直接关系和责任，是纯粹的咨询角色。咨询式督导同管理式督导较为一致的是强调实务工作的完成及其服务质量，焦点集中在特殊议题上。但从专业的角度看，被督导者自己承担更多的责任，也就是说被督导者根据实务工作的要求，主动寻求帮助和支持更为重要。故本题选择 CD。

9. AD【解析】强调不同主体的“视域融合”、认为社会问题是人们主观建构的结果、致力于解释社会现象产生的原因都是定性研究的内容。故本题选择 AD。

10. ABCD【解析】定性研究的一般过程有准备工作，资料收集、整理和分析，研究总结。定性研究的资料收集和分析很可能结合在一起。故本题选择 ABCD。

11. BC【解析】本题考查小组规模。小组的规模指的是小组大小，影响因素有：一是小组目标；二是小组类型；三是问题性质；四是组员成熟度；五是工作者的经验；六是有无协同领导者等。5人小组适合讨论，故A项错误。治疗小组一般5—7人，故B项正确。儿童小组6—8人为宜，而活动性、辅导性或教育性的小组规模则可稍大些，30人均可，不超过30人，故D项错误。故本题答案为BC项。

12. ABC【解析】三无人员是指由民政部门收养的无生活来源、无劳动能力、无法定抚养义务人或法定抚养义务人丧失劳动能力而无力抚养的公民。故本题答案为ABC项。

13. AD【解析】人际交往和感情问题包括交友圈狭窄，很难融入企业，恋爱问题等；家庭问题包括工伤事故赔付，劳动保护与保险问题，工资拖欠与克扣等问题。故本题选择AD。

14. ABCD【解析】本题考查社区工作阶段。社区工作的一般过程包括进入社区、认识社区、组织社区、制定社区工作计划、实施社区工作计划、社区工作评估。故本题选择ABCD项。

15. BCD【解析】本题考查社区工作技巧。社区工作开展技巧包括发展社区支持网络的技巧、社区组织技巧、社区教育技巧、行政技巧。故本题选择BCD项。

16. ABD【解析】本题考查问卷调查。访谈问题分为封闭式问题和开放式问题两种，封闭式的提问，如“是不是”要求被访者做出判断选择；开放式的提问如“怎样”“为什么”？旨在要求被访者进行阐述。本题中，C项属于封闭式提问，ABD项属于开放式提问。故本题正确答案为ABD项。

17. ABD【解析】本题考查社会服务机构。社会服务机构通常是指由政府、社会团体或个人兴办的，通过社会福利从业人员，包括专业社会工作者、半专业的服务人员、辅助工作

人员等，为特定的服务对象提供服务的非营利组织。社会服务机构是非营利机构，强调社会使命和社会责任，主要功能是提供福利服务。C项说法错误。故本题选择ABD项。

18. ABCD【解析】本题考查个案工作模式。危机介入的原则包括：（1）及时处理：及时接案、及时处理，尽可能减少对服务对象及其周围他人的伤害；（2）限定目标：首要目标是以危机的调适和治疗为中心，尽可能降低危机造成的危害，避免不良影响的扩大；（3）输入希望：让服务对象重新找回行动的动力；（4）提供支持：充分利用服务对象拥有的周围他人的资源；（5）恢复自尊：首先需要了解服务对象对自己的看法，帮助服务对象恢复自信；（6）培养自主能力：帮助服务对象增强自主面对和克服危机的能力。故本题选择ABCD项。

19. ABCD【解析】本题考查社会工作要素。社会工作者的核心能力包括沟通与建立关系的能力，促进和使能的能力，评估和计划的能力，提供服务和干预能力，在组织中工作的能力。故本题答案为ABCD项。

20. ABCD【解析】本题考查社会救助原则。社会救助是指在社会成员因个人原因、自然原因或社会原因致使基本生活难以维持时，由政府和社会为其无偿提供基本物质保障的救助制度，A项正确。社会救助具有救急难、托底线、可持续的特点，C项第一时间救急正确，D项托底作用正确。社会救助社会工作旨在协助服务对象申请适合的救助项目，协助服务对象提升反贫困的能力，促进服务对象的社会融合与社会支持，疏导和解决服务对象的心理困扰。B项正确。故本题选择ABCD。

21. A【解析】社会工作者的基本角色包括服务提供者、支持者、倡导者和关系协调者。其中，倡导是社会工作者直接向服务对象提倡某种行为。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，并指导他们以使其成功。本题中社工小玉帮助网瘾少年走出困境即体现了倡导者的角色，故本题表述正确。

22. B【解析】社区工作人员是指在社区党组织、社区居委会和社区服务站专职从事社区管理和服务、并与街道（乡镇）签订服务协议的工作人员。因此，居委会的工作包含在社会工作当中，二者并不冲突，并未违反社会工作的“职业化”的定义，故本题表述错误。

23. B【解析】《中华人民共和国禁毒法》第三十三条规定：“对吸毒成瘾人员，公安机关可以责令其接受社区戒毒，同时通知吸毒人员户籍所在地或者现居住地的城市街道办事处、乡镇人民政府。社区戒毒的期限为三年。”故本题说法错误。

24. A【解析】《中华人民共和国残疾人保障法》第四十七条规定：“残疾人及其所在单位应当按照国家有关规定参加社会保险。残疾人所在城乡基层群众性自治组织、残疾人家庭，

应当鼓励、帮助残疾人参加社会保险。”故本题说法正确。

25. B【解析】社会工作的价值观是社会工作者所持有的助人观念。价值观是社会工作的灵魂，只有在牢固地为他人服务的价值观的指导下，社会工作者才会自觉地、持久地开展工作，才会尽最大可能帮助别人。故本题说法错误。

26. B【解析】工作者对服务对象提供服务是基于工作者对他们的责任。故本题说法错误。

27. A【解析】就业救助中的服务内容是转变就业观念、自我认知调整、就业技能培训、连接就业资源。故本题说法正确。

28. B【解析】方案的评估一般采用两种方法：过程评估和效果评估。过程评估关注方案进行过程中服务对象和人数变化，服务方案中必须完成的主要工作项目的完成情况、资源使用情况、经费支出情况是否按照预定的日期进行。效果评估主要测量的是方案实施后所产生的效果。故本题说法错误。

29. B【解析】我国一般将60岁以上的人称为“老年人”，其中，60至69岁的为低龄老年人，70至79岁的为中龄老年人，80岁以上的为高龄老年人。也有学者采取60至74岁为低龄老年人，75岁以上为高龄老年人的划分方法。故本题说法错误。

30. B【解析】社会性别主要是指自身所在的生存环境对其性别的认定，指的是经社会实践作用而成的男女之间的角色、行为、思想与感情特征方面的差别，不是由先天生物特性决定的。故本题说法错误。

31. B【解析】归纳推理是从观察到的资料出发，加以概括，从而解释事物之间的联系，是由经验上升为理论的过程。演绎推理是从某个普遍法则出发，将其运用到具体事例，是在应用中检验理论的过程。故本题说法错误。

32. B【解析】社会策划模式中，社会工作者主要扮演技术专家和方案实施者的角色。故本题表述错误。

33. A【解析】社区工作的目标分为任务目标和过程目标。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，满足社区需要，达到一定的社会福利目标等。过程目标是指促进社区居民的一般能力，如加强社区居民对公民权利和义务的了解，增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，发现和培育社区居民骨干参与社区事务，以及建立社区内不同群体的合作关系等。故本题表述正确。

34. A【解析】推进“互联网+”养老服务创新。发展智慧养老服务新业态，充分利用信息化手段和互联网+技术，推动大数据、智能化、物联网、移动互联网、云计算等与养老服

务业结合，创新居家养老服务模式，开发更加多元、精准的私人订制服务。故本题表述正确。

35. B【解析】社会工作者角色众多（一）社会工作者的基本角色有服务提供者、支持者、倡导者（二）社会工作者的间接服务角色有管理者、资源争取者、政策影响人、研究者。故本题表述错误。

36. A【解析】社区工作的目标分为任务目标和过程目标。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，满足社区需要，达到一定的社会福利目标等。过程目标是指促进社区居民的一般能力，如加强社区居民对公民权利和义务的了解，增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，发现和培育社区居民骨干参与社区事务，以及建立社区内不同群体的合作关系等。故本题表述正确。

37. B【解析】院舍照顾又称为机构照顾，提供有针对性的集中照顾，根据老年人的身心特点进行房间设计、设施配备、膳食搭配及健康护理等方面的服务，因此能基本保证服务的质量与管理的规范。社区照顾的概念与工作模式起源于二战以后英国等一些西方国家的“反院舍化运动”，是对20世纪40年代起西方福利国家的反思，是伴随着福利国家的转型过程而兴起的福利理念与实践。“反院舍化运动”是社区养老的兴起不是机构养老的兴起。故本题表述错误。

38. A【解析】社会工作专业人员守则中的“增进公众福利、维护社会正义”的内容体现了社会工作者对社会的责任。故本题表述正确。

39. A【解析】“人在情境中”与生态系统理论的观点一脉相承，该理论认为个体需握有取得资源的机会，否则无法建立自己的生存空间，将会导致个人的需求和环境提供的资源、支持之间无法搭配调和，即人与自然环境是否相互协调与适应，故本题表述正确。

三、简答题

1. 【解析】（1）促进青少年个体发展的社会工作方法。包括自我探索、生涯规划。（2）改善青少年家庭关系的社会工作方法。包括构建和睦亲子关系，开展亲职教育辅导服务。（3）促进青少年人际交往的社会工作方法。群体社会化是青少年社会化的重要特点，协助青少年建立良好的人际交往能力、构建良好的群体互动关系，对青少年社会化有重要作用。（4）促进青少年社会参与和加强青少年社会观护的社会工作方法。青少年社会参与指青少年直接参与管理社会公共事务，包括参与政治选举、参与社会组织活动、参与建言献策等。社会工作者组织青少年参与各类工作、运动、娱乐、教育等社会活动。社会观护方法是由社会工作者介入，以少年司法分流制度为基础的偏差青少年社会观护服务，在全国已经普遍开展，服务

形式主要有设立“合适成年人”制度、社会调查制度等。

2. 【解析】认识社区阶段，社区工作者的基本任务为：社区基本情况分析、社区问题分析、社区需求分析三部分。（1）社区基本情况分析，包含对社区地理环境、社区内人口状况、社区的资源状况、社区内的权利结构、社区文化特色等情况的分析。（2）社区问题分析，包括描述问题、界定问题、明确问题的范围、问题的起源和动力。（3）社区需求分析，包括规范性需要、表达性需要、感觉性需要、比较性需要。

3. 【解析】社区工作模式主要分为三种，分别是（1）地区发展模式，是指通过调动社区居民的参与、互助合作，再加上上级政府和外界机构组织的协助和支持，动员社区内外资源，解决社区问题，满足居民需求的一种工作模式。该模式强调的是居民的参与和合作沟通，注重居民在参与社区发展过程的个人能力、公共意识和社区归属感的培养，而不仅仅是社区物质环境的建设。（2）社会策划模式，是指借助专家和外界权威机构对社区进行科学和理性的调查研究，选出一个最优的工作计划，通过自上而下的安排组织执行计划来解决社区的问题和满足居民需求。（3）社区照顾模式，是社会工作者动员社区资源，运用非正规支援网络，联合正规服务机构提供支援服务与设施，让需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾，过正常生活的活动。

4. 【解析】社区照顾通常为社会中有需要的一群人提供照顾和支援服务，促进社区中的居民对有困难对象的关怀，从多方面为他们提供协助，同时也直接支援处于危机时期需要援助的任何个人和家庭。具体来说，社区照顾的服务对象包括：（1）社会公众，包括政策制定者、专业人员、邻居、朋友等。（2）严重老弱伤残，社区中存在着需要被照顾的弱势群体，如老年人、儿童、精神病人等。（3）处于危机境况的人及家庭，包括独居老人、单亲家庭、慢性病人、轻度及中度弱智人士、精神病康复者等。他们长期处于危机困境，随时可能恶化，需要社会的援助。（4）照顾者，长期的照顾工作使其处于很大的压力当中，身心疲惫，生理和心理都受到影响，也需要社会的援助。

5. 【解析】社会工作者是社会政策的具体实施者。因为社会工的工作方法、服务对象和服务内容的多元化，社会工在不同的情况下扮演着不同的角色。根据长期的社会工作实践，以服务方法的不同为标准，可以将社会工的角色归纳为以下三类：（1）直接服务的角色。包括治疗者、沟通者、支持者、指导者等。（2）间接服务的角色。包括行政者、研究者、咨询者、政策影响者等。（3）复合服务的角色。包括谈判者、管理者、经纪人、协调者、教育者、发言人等。

五、案例分析题

1. 【解析】(1) 该社区面临的问题主要包含以下几个方面：①社区文化层面：社区居民整体受教育水平较高，但归属感较弱，没有形成社区文化，社区凝聚力较低。②社区活动开展层面：社区活动开展缺乏正规的指引，社区组织发展不完善。③社区资源层面：社区资源利用率较低，社区居民没有充分利用社区资源。④社会管理人员层面：缺乏相关的社区管理人员，社区行政管理缺位。

(2) 作为社区工作者，可从以下几个方面开展服务：①促进居民参与，解决社区问题。社区社会工作可以帮助居民建立参与解决社区问题的信念，树立信心，传授解决社区问题的知识和技巧，挖掘居民的潜能，培育居民的领导能力。通过推动居民参与集体行动，群策群力解决社区问题，改善居民自我形象，提升居民和社区自决及自立的能力。②改善社区关系，提升社区意识。社区社会工作致力于改善社区的对内及对外关系。不仅能帮助社区争取资源，解决社区问题和满足社区需求，还推动社区居民之间的交流、沟通、协商和合作，促进社区居民之间的互惠、互助，培养相互关怀的社区美德，促进社区归属感的建立。③挖掘社区资源，满足社区需求。社区社会工作者的重要工作是挖掘社区的人力、财力和物力资源，并通过资源的配置工作，来满足社区居民的需求。在这个过程中社会工作者通过发现、挖掘、整合资源和管理资源的工作，一方面让社区中有需要的居民尽快得到有效支持，提升专业服务的质量；另一方面保证资源的有效运用，避免重复和浪费的工作，使资源得到充分的优化配置。

2. 【解析】(1) 小 A 的家庭面临如下问题：①家庭结构方面：由于小 A 在学龄前阶段由爷爷奶奶照顾，因此出现亲情缺失；同时小 A 父亲常年外出，缺乏对其关怀，家庭结构失调。②家庭关系方面：小 A 与母亲关系紧张，无法形成良好的亲子关系。③家庭教养模式方面：母亲缺乏相关的亲子教育知识，对小 A 的管教过于简单粗暴。

(2) 针对此类家庭的介入方式如下：

①接触阶段。接触阶段是社会工作者与受助家庭成员初次见面，与受助家庭约定初次会谈的时间和安排、为初次家庭会谈作准备以及安排第一次家庭会谈。

②开始阶段。与小 A 及其父母建立稳定的合作关系、全面评估受助家庭成员的问题以及明确服务介入的目标和基本要求。倾听每一位家庭成员的解释，理解每一位家庭成员的要求。与小 A 及其父母一起讨论如何解决小 A 面临的问题。

③介入阶段。运用专业技巧影响受助家庭成员，协助家庭成员解决整个家庭面临的问题。第一，家庭行为学习。社会工作者首先与小 A 父母建立良好的合作关系，帮助父母引导孩子学习新的行为从而改善父母与孩子之间的沟通交流。第二，家庭照顾技巧训练。将小 A

母亲在和孩子沟通交流中的具体问题变成可以观察、测量的行为表现；然后设计和尝试新的沟通行为，帮助父母亲学习运用更有效的方式与孩子互动，增进父母亲与孩子之间的沟通交流。第三，家庭心理健康教育。家庭成员进行沟通技能和问题解决技能等方面的训练，改善家庭成员之间以及家庭成员与社区之间的沟通交流；它同时要求把拥有类似经验的个人和家庭连接起来，扩展受助家庭成员的社会支持。第四，社会资源链接。协助小 A 妥善处理与老师同学的关系，联系小 A 的同学及老师，形成对小 A 接纳与包容的学校环境。

④结束阶段。协助小 A 及母亲回顾已经实现的目标和取得的进步，增强小 A 的改变意识和自信心，然后与其商讨在未来生活中如何保持已经取得的改变。

3. 【解析】（1）本案例中，社会工作者的服务目标包括：①服务对象目标：解决困难。②社会方面目标：解决社会问题，促进社会正义，促进社会和谐。

（2）社会工作者可以从以下几个方面开展介入服务。①形成责任制。建立垃圾分区清理责任制，责任到人，立即清理目前的垃圾问题，缓解居民焦虑。②加大投入。增加垃圾桶数量，增加垃圾清理人员编制，确保垃圾及时清理。③大力宣传教育。全社区开展保持环境卫生的宣传教育活动，倡导大家养成良好的卫生习惯，形成保持环境卫生的氛围。④加大监管。形成卫生监管小分队，发现问题，及时解决，防范环境卫生的风险。