

目 录

| | |
|----------------|---|
| 第一部分 知识精讲····· | 1 |
| 一、案例分析题····· | 1 |
| 二、实务操作题····· | 3 |
| 三、方案设计题····· | 5 |

第一部分 知识精讲

一、案例分析题

（一）题型概述

在社区工作考试中，案例分析题型一般的命题方式为给一个具体案例，该案例要么与社会工作有关，要么与社区工作有关，要求考生结合案例回答问题。此类题目贴近实际，案例真实度高，综合性较强，是考试中的实战平台。这就要求考生不仅要对相关理论知识熟练掌握，同时还要有准确分析所给案例，按要求进行作答的能力。

（二）典型例题

闻潮社区是一个较大规模外来务工人员集中居住的社区，社区居民的主要特点有：一是居民的年龄结构单一，社区居民的平均年龄 22 周岁，主要分布在 18-26 周岁之间。二是居民的学历层次相对集中，主要以高中，大专学历为主。近两年来，随着本辖区高新企业对高学历人才的需求增加，社区里本科以上学历的居民也逐渐增多。三是居民流动性大，受企业单位生产经营状况、个人就业意愿等因素的影响，社区人口的流动性非常大，尤其是低学历的居民，有时不到一个月的时间就离职，搬出社区。由此，目前社区发展中面临的问题是：不断需要想方设法让新进居民融入社区，同时发挥原有居民在社区发展中的积极作用。

假如你是闻潮社区的社工，你将采取哪些措施以促进社区居民深入融入社区？

（三）答题思路

1.认真审题。审题一定要有目的性，先看问题，然后根据问题来阅读题干，这样可以省去题干中很多不必要事实的干扰，节省时间。二是确定答题范围，具体是应该运用社会工作知识作答，还是应该运用社区工作知识作答。

2.仔细分析题目，然后动笔。一般而言，案例分析中所交代的信息都是有用的，有的从正面提供解答线索，有的从反面提供干扰信息，因此对任何一个信息都不能放过。考试中出现综合性大案例分析的可能性不大，一般都是若干小问题，每个问题之间或层层递进，也有的属于大杂烩。

3.答题。答题步骤我们总结了两个部分，一为铺垫，针对问题中的核心概念进行解释，或者对于题目中问题解决后的意义进行阐述，此步不是答题的核心，不用花过多笔

墨。二为具体分析，题目问什么答什么，重点要突出，如题目问的是“如何做”则重点谈措施，其余内容则可不谈或少谈。

（四）习题演练

1.请阅读下列材料，并回答相应问题。

“上面千条线，下面一根针”，这句俗语现在经常被社区工作者用来形容社区当下的处境。据了解，社区工作任务可分为人口计生工作、安全生产、维稳综治、民政事务、社区武装、党群工作、劳动保障、社区物业管理协调、社区综合事务、社区统计、社区查违和其他临时性工作等 14 大项，在这些大项中，包括着 100 多项大大小小的工作。

与此同时，社区居委会的印章被称作“万能章”，社区也似乎成为一级政府部门。社会上许多单位或机构不管居民是什么情况，也不管居委会了解不了解，都需要居委会盖章证明，根据某市最近一次的调查，居民需要到社区盖章项目有 49 项之多，范围涉及到子女上学、银行按揭等各个领域。

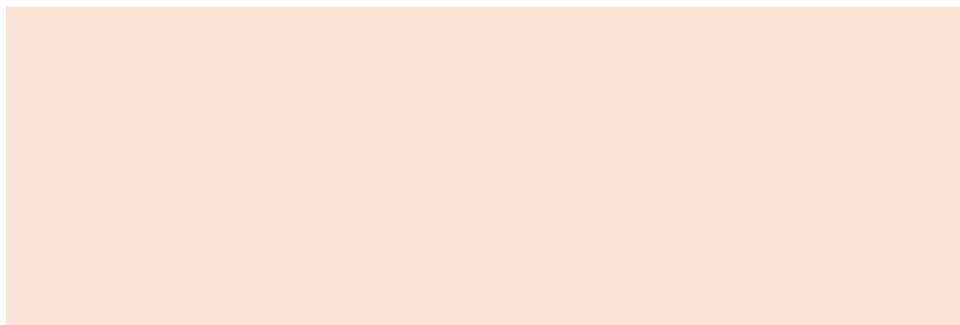
请结合案例内容，谈谈目前导致社区负担重的原因。

2.社区内彭老先生现年 76 岁，退休后跟老伴一起生活，老伴没有工作。有一个儿子在外地工作，不能提供日常照顾，并且彭老先生除退休后经济收入大幅减少、生活困难外，两年前还因为中风导致右半边身体无法像常人一样自由行动，视力的退化更让他失去安全感，他虽然仍能自己照顾自己，但内心感到非常沮丧和抑郁，虽然老伴一直陪伴在他的身边照料他，但不能体会和认同他的感受，因而不能给他所需的支持。而彭先生一向沉默寡言，老伴对其想法不明知，情绪困扰日益严重。加上不主动做康复治疗，体能恢复较慢，脾气越来越大，甚至出现暴力行为，影响了家庭关系，妻子因为跟他朝夕相对，便觉得彭先生处处针对他，家庭也变得不是很和谐。

（1）在题干中，彭先生主要面临哪些问题？

（2）针对彭先生面临的问题，作为社区工作者有什么好的解决策略？

【答题区】



二、实务操作题

（一）题型概述

在社区的考试中，有一些题目专门考查考生处理实际问题的能力。这些题目主要包括情境应变类题型和实务操作类题型。由于考查的都是对具体问题的处理能力，内容有一定的相似性，所以把这两种题型放在一起讲解。

情境应变类题型通常在题目中设置某一典型情境，模拟工作情境中的一系列人际关系和工作问题，以及工作中可能遇到的某些意外情况，让考生根据题目要求，在特定的情境中处理有关事务、解决有关矛盾和问题，并用行动和语言将处理过程和解决方法表现出来。

实务操作类题型大多会考查具体问题的解决，比如如何协调与物业公司的关系，如何进行垃圾分类的宣传等，以谈微观措施为主。这类题目比较传统，结合题目信息和社区工作知识理论知识作答，难度不大。

（二）典型例题

兰岸小区离菜市场较远，居民买菜不太方便，有一些外来人员乘机在小区边的一条弄堂内较宽敞处摆起了菜摊，搞得弄堂里垃圾满地，腥臭弥漫，而且人声鼎沸，经常一大早就把居民吵醒了，而且摊位挤占了弄堂，给行人通行都带来不便，不少居民到社区及相关部门投诉，街道、城管也多次整治，但效果不佳。

针对材料所述的这一难题，作为该小区的社工，你觉得应该采取哪些措施才能有效解决乱设摊问题？

（三）答题思路

1.情境应变题，题目中会有一个具体的场景，一般会有好几件事情要去做，而且时间非常紧急。此类题目要考查的就是应试者在强大压力下，临危不惧，处理具体问题的能力。解答这类题目，具体步骤如下：第一，查找题目要求做的事情的数量。第二，按照紧急且重要、紧急不重要、重要不紧急、不紧急且不重要的原则，对要做的事情进行归类与排序。第三，根据题目的要求组织答案。

还可以先查找题目所反映的矛盾，按照矛盾的逻辑层次确定顺序。矛盾的逻辑层次一般可分为三层：（1）直接矛盾即现场冲突；（2）基本矛盾即冲突诱因；（3）根本矛盾即深层原因。有些题目可能三种矛盾都有，有些可能只有两种或者单独一种矛盾。例如“因为你的工作失职，群众给你单位送来一面‘办事不力’的锦旗，领导让你挂上，你怎么办？”直接矛盾是领导让你挂上办事不力的锦旗，基本矛盾是我工作失职导致群众送来锦旗，根本矛盾可能是我的工作态度不够端正，工作能力还有欠缺，业务流程不够熟悉等，要想回答好这个问题就必须将矛盾由表及里按照直接矛盾、基本矛盾、根本矛盾的顺序逐层解决。

2.实务操作题，考查社区工作一般问题如何解决。此处注意，拿到一道题首先要用所学基本理论作答，实在想不起来基本理论了，方可使用以下几种解题方法：

一是就材直取，即从材料中直接提取对策。材料是对策生成的源泉，有时材料中会直接谈及问题的表现、问题的原因等，而这些往往可以作为我们思考的指引。这种方法可以应用于背景材料较丰富完整的题目。

二是转因成策，即将原因转化成对策，立足对原因的分析，形成有针对性的破解思路或办法，即为对策。

三是演绎成策，即把普遍适用的原则、方法、经验具体应用到某一领域的问题上，提出解决此问题的具体方法，即由一般到特殊的思维过程。当材料中的信息量不足，难以找出解决问题的有效对策时，就需要启用背景知识，包括理论知识和工作经验，在解答问题时也可以拿来用。为帮助考生分析，在落实观点部分，我们经常使用六大手段把内容填充起来。六大手段是提出对策的六个思维方向，目的在于使考生有条理、有逻辑地提出对策，主要包括行政、经济、法律、思想教育、社会监督、自律手段。

（四）习题演练

1.某社区一栋居民楼里住着一对老夫妇，夫妇双方均已年过 80，老两口身体都不好且没有儿女，你作为社区工作者，应如何对其实施帮助？

2.某市因台风连日暴雨，造成多处积水，断水断电，食物供应紧张，交通中断，居民情绪不稳，你作为社区工作人员，如何开展抗灾工作。

【答题区】

三、方案设计题

（一）题型概述

方案设计题，是对社区工作中某项具体活动系统计划的过程，有可能是计划方案，也有可能是具体实施的方案，还有可能是解决问题的方案。有的题目较难，会直接要求考生写出针对某项活动的方案，那就得分别从计划、实施、解决上去阐述了。此类题重在考察考生的逻辑思维能力，要求作答时结合实际情况，分条、分点、分步骤作答。

（二）典型例题

案主李某自幼父母离异，后随父亲生活，但由于父亲再婚，案主不再愿意继续和他生活在一起，因此跟随着母亲生活。随后，母亲也再次组成新的家庭，继父待她尚可。可案主还是住进了离母亲家不远的外婆家，一直至今。案主曾就读于某中学，文科成绩较好，有一定的文笔功底。从 2006 年案主在读初二开始，案主对于学习渐渐失去了兴趣，开始不愿来学校读书。春节期间、开学报到时，案主两次拿着钱近一周未归家门。主要活动就是去网吧上网，和一群社会闲散人员一起玩乐。老师多次联系家长寻求配合都未果。无奈之下，老师向青保办汇报了有关情况，请求帮助。如果你是接案社工，请你拟订一份服务方案。

（三）答题思路

方案设计题在社区工作考试中并不多见，个别省份出现过。一般情况下，此类题目多为直接要求考生谈具体方案，要求考生条理清晰逻辑严密，每一步每一部分都放在合

理的位置。所以作答此类题型时，首先是审清题意，搞清楚题目问题的是什么，另一方面掌握基本的方案书写方法与步骤，在作答时严格按照步骤书写答案。

（四）习题演练

1.小兵，男，1987年8月出生，初中肄业。由于没有工作，整日和一群小青年在游戏机房、网吧消磨时间，还经常惹是生非。父亲有吸毒史，目前以打短工为生，独自在外租房，与案主关系较好。母亲在案主2岁时即离家，从此便无音讯。后母与案主父亲同居，偶尔会来看望案主。自称与案主关系较好。叔叔，有吸毒史，无业，与案主同住。案主能听叔叔的话。婶婶，目前因为偷窃罪正在某劳教所服刑。堂弟，4岁，与案主同住，案主很疼爱弟弟。奶奶，有退休工资，与案主同住，案主比较听奶奶的话。案主及奶奶、叔叔及堂弟同住于一间10平方米不到的平房里，全家的收入来源是政府补助的低保以及奶奶微薄的退休工资。请你针对小兵的情况，制订一份服务方案。

2.郑先生，47岁，几年前因车祸而瘫痪，情绪十分低落，感到自己是家庭的拖累，有了轻生的念头。其妻在一家国营企业上班，早出晚归，十分辛苦，全家人的生活主要靠妻，的收入维持。其儿子正在读高二。郑先生平时白天由母亲照顾，晚上由妻子照料，但其母亲已是七十岁高龄。身患高血压与糖尿病，近期发病住院，家里变得一团糟。请根据上述情况为郑先生设计一份服务方案。

【答题区】