


● 21世纪社会工作案例教材 ●

妇女儿童家庭社会工作 实务案例

江苏省妇女联合会 © 组编



 中国人民大学出版社

21 世纪社会工作案例教材

妇女儿童家庭 社会工作实务案例

江苏省妇女联合会 组编

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

妇女儿童家庭社会工作实务案例/江苏省妇女联合会组编. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 12

21 世纪社会工作案例教材

ISBN 978-7-300-16824-1

I. ①妇… II. ①江… III. ①妇女工作-社会工作-案例-中国②儿童-社会工作-案例-中国③家庭-社会工作-案例-中国 IV. ①D669

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 299295 号

21 世纪社会工作案例教材

妇女儿童家庭社会工作实务案例

江苏省妇女联合会 组编

Funü Ertong Jiating Shehuigongzuo Shiwu Anli

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 张 21.25

印 次 2013 年 2 月第 2 次印刷

字 数 298 000

定 价 38.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前 言

党的十八大确立了全面建成小康社会和全面深化改革开放的宏伟目标，明确了中国特色社会主义事业“五位一体”的总体布局，在改善民生和创新社会管理中强调指出要“强化企事业单位、人民团体在社会管理和服务中的职责”，加快形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会管理体系，全面提升我国社会管理和公共服务科学化水平。

当前我国正处在社会加速转型时期，工业化、现代化、城市化叠加发展，利益格局发生深刻调整，社会流动和分化加快，社会组织化程度偏低，对原本处于相对弱势的妇女儿童群体形成了较大冲击。原有的社会管理和公共服务模式依然存在重管理轻服务、重标准统一轻个人差异、重政府责任轻社会参与等弊端，留守流动妇女儿童、单亲贫困母亲、空巢老人等弱势群体的生存发展问题日益突出，广大妇女群众的发展愿望和日趋多元的利益诉求还难以得到及时回应，这与我国贯彻落实男女平等基本国策，促进妇女全面发展，维护社会和谐稳定的目标不相适应。作为现代社会管理和公共服务的一种重要手段，西方社会工作理念的引入较好地弥补了我国传统管理服务方式的不足，在服务目标上更强调从“解决困难为主”向“助推成长为主”转变，在服务方式上更主张从“家常式关心”向“专业化共情”转变。这种“助人自助”的服务理念能够在更深层面上提供满足妇女儿童家庭实际需要的公共服务，也为我国社会管理体制改革的妇女工作创新发展开辟了科学路径。由于社会工作在中国的发展时间不长，妇女社会工作者在学习和实践过程中更多的还是在参照西方经验，有时会出现水土不服的现象，成为制约妇女社会工作发展的短板。

妇联组织是党和政府联系妇女群众的桥梁纽带，在加强和创新社会管理中发挥着独特而重要的作用。作为妇女事业发展的先行区和妇联工作创新发展的实践区，江苏省妇联近年来在推动妇女社会工作的专业化进程，探索和挖掘妇女社会

工作本土化经验方面做出了积极探索。各级妇联主动与高校社会工作专业合作开展妇女社会工作项目实践，积累了有益经验。为进一步凝聚全国各地社会工作者的智慧，总结推广妇女社会工作的本土化实践经验，2011年至2012年，我们率先在全国范围内开展了“妇女社会工作方案征集评选”活动，公开征集服务社区妇女、儿童和家庭的社会工作实践和创意方案，得到了全国各地社区社工、高校社工专业师生、妇联干部、各类社会公益组织及公益人士的广泛好评和积极响应。

《妇女儿童家庭社会工作实务案例》一书正是本次活动中脱颖而出的社会工作实践方案和创意方案的集锦。全书包括儿童篇、妇女篇、家庭篇三个部分。儿童篇根据儿童的成长特点和现实需求，选取了以科学理论为基础，充分运用社会工作方法和技巧开展的儿童照顾、教育、救助等服务案例；妇女篇针对不同妇女群体的发展需要，选取了以专业价值为指导，服务妇女身心健康、提升女性发展能力、培养自助助人精神的案例；家庭篇围绕促进家庭与社会和谐，选取了以温暖互助为理念，改善家庭生活、帮扶孤老家庭、化解邻里矛盾等案例。这些生动写实的优秀案例均来自基层一线，覆盖妇女、儿童与家庭工作的重点领域，是社会工作者结合实践经验精心思考所形成的智慧结晶，具有鲜明的时代特征和较强的指导价值。该书作为全国首部本土化妇女社会工作实务案例集锦，被列入中国人民大学出版社“21世纪社会工作案例教材”系列丛书。它的出版填补了国内妇女社会工作实践领域的一项空白，将为社工理念和方法融入妇女工作实践，开启妇女社会工作新局面发挥积极的推动作用。

衷心希望《妇女儿童家庭社会工作实务案例》成为深受高等院校社会工作专业学生喜爱的教科书用书，成为深受妇女社会工作者欢迎的工作指南。作为一种新的探索和尝试，书中所选取的案例在典型性和专业程度上还有待进一步完善，随着社会工作理念、技术在妇女工作实践中不断推广，我相信会有更多更好的社工实践经验涌现，当这本书再版的时候可供参考的案例会越来越丰富，案例的编写也会越来越成熟和完善！

为此，让我们共同期待吧！

江苏省妇联主席 张京霞

儿童篇	1
“抗逆小童星”社会工作实务项目	2
“萤火之光”夏令营	17
“心手向阳”服务计划项目	34
花东社区“四点钟学校”服务项目	49
珠江路小学在校儿童能力提升小组	59
“红领巾”义务小导游志愿小分队	69
失地安置青少年健康成长小组	77
“爱心大巴”项目	86
流浪儿童的心理救助	93
暑期安全教育工作坊	106
妇女篇	117
姐妹情感支持小组	118
农村留守妇女项目	130
“地丁花”家政工剧本创作工作坊	137
女性白领减压项目	144
“健康有道”小组	153
女大学生生殖健康与安全性行为的同伴教育小组	170
准妈妈、新妈妈完美变身课堂	179
丧偶妇女减压互助项目	189
欢乐主妇俱乐部	206
独居老年女性的社区照顾项目	217

家庭篇	231
社区探访快车	232
图书漂流活动项目	245
单亲家庭社工服务项目	252
“社会妈妈”帮学助困活动	265
“温馨家园”城市社区低龄老人服务项目	276
昆山市好阿姨居家养老服务项目	286
家庭暴力防治宣传倡导计划	294
温馨调解室社会工作实务项目	302
沙盘游戏工作室	312
苏州市“和谐家庭社区行”公益服务活动	324
后记	332



儿童篇

“抗逆小童星”社会工作实务项目

一 项目背景

随着我国经济的发展，流动儿童的数量正逐步地增加。大批的适龄儿童随其父母进入城市，成为城市流动儿童。根据 2005 年全国 1% 人口抽样调查数据，14 周岁及以下城市流动儿童占全部流动人口的比例为 12.44%，其中农村户口的占 71.7%，大约有 1 314 万。就南京市而言，流动儿童数量巨大。据统计，2008 年，南京市义务教育阶段的学生有 46.94 万，其中在南京市接受义务教育的农民工子女达 6.24 万，占 13.3%。目前，在建邺区内就读的流动儿童青少年达 8 341 人，其中 7 189 人就读于公办中小学，1 152 人就读于外来工子弟中小学。“抗逆小童星”社会工作实务项目的实施社区 HY 社区内有流动儿童 389 名。

流动给儿童的成长和发展带来了各种困难和风险。比如：流动儿童大多生活和学习条件比较差，往往没有自己独立的房间；流动儿童遭受歧视的比例较高，童工现象依然时有发生。也有学者发现，流动儿童无论在公立学校就读，其孤独感和抑郁感都始终强于本地儿童。流动儿童心理存在许多负面的、消极的因素。比如：自卑，感情脆弱敏感；内心充满一定程度的不平等感、对立感；感到被歧视，没有归属感；性格相对孤僻，与人交往合作能力较差等。如何协助流动儿童在城市中更好地发展，成为社会极为关注的重大问题。

“抗逆小童星”社会工作实务项目的理论基础是抗逆力理论。所谓抗逆力 (resilience)，是一种适应能力，即纵使面对不幸的生活经验，个人亦能克服而健康成长的能力。它是当代国际社会工作领域理论研究与实务探索的热点。它从积极心理学的视角挖掘案主 (client) 的内在潜能，强调人

在面对压力、挫折时的潜能激发和自我超越。

香港的相关实务和研究经验认为，抗逆力包括效能感（sense of competence）、归属感（sense of belongingness）、乐观感（sense of optimism）三大元素，它们被简称为 CBO。效能感包括人际技巧、解决问题的能力、情绪管理及目标制定等；归属感指人在被照顾及被支持的关系里，对这段关系存有期望并积极参与其中；乐观感相信未来是光明的、充满希望的。因此，我们应该协助案主发掘抗逆力的内在资源和外在资源，以帮助案主更好地面对和克服成长的挑战。

国内外的研究表明，抗逆力对儿童的成长起着关键作用，抗逆力的某些特征在心理健康方面所起的作用比人们想象的大：儿童的抗逆力能促进其良好的行为表现；抗逆力将传统的个人视角转向系统视角，注重内外资源的结合。本项目的目标，即通过活动的设置，使流动儿童的效能感、归属感和乐观感增强，提升流动儿童社会交往的技巧、情绪认知的能力、学习能力，从而增强流动儿童抵抗逆境的能力。

本项目的主持人彭华民教授从事儿童抗逆力研究多年。她曾带领三所大学的社会工作教师与美国北卡罗来纳大学社会工作学院开展“做出选择”项目五年，为开展本项目积累了丰富的社会工作理论和实务经验。我们在南京市建邺区民政局开展的购买社会工作服务活动中申请到了项目活动经费，并得到了社区的支持，寻找到了低收入社区流动儿童作为我们的服务对象。

二 项目基本信息

“抗逆小童星”社会工作实务项目是南京大学社会学院社会工作硕士（MSW）教育中心于 2010 年 12 月—2011 年 10 月开展的提升流动儿童抗逆力的社会工作实务项目，本项目的经费支持单位为江苏省南京市建邺区民政局。本项目的主持人为南京大学社会学院副院长、社会工作硕士（MSW）教育中心主任彭华民；项目助理为南京大学社会学院研究生刘玉兰、高丽茹；项目实施人员为南京大学社会学院社会学系博士研究生或硕

士研究生、南京大学社会学院社会工作硕士（MSW）教育中心社会工作专业硕士研究生。

“抗逆小童星”社会工作实务项目选取南京市建邺区 HY 社区作为项目实施社区，社区内的 HY 外来工子弟小学作为项目实施单位。南京市建邺区 HY 社区现有居民 4 015 户，共 10 562 人。该社区主要是失地农民安置社区，整体收入水平偏低。HY 社区内有一所外来工子弟小学，兴办于 1999 年，校舍在 HY 社区居委会楼上，共两层楼，整个学校没有操场、图书室等基础设施，只有一间活动室，供学生上体育课及课间休息使用。该校共有学生 600 名，教师 11 人。由于南京市建邺区从 2005 年开始逐步实施“将流动儿童纳入公办教育”的规定，该校规模在不断缩小，且于 2012 年上半年停办。所以，对在这一学校就读的流动儿童而言，他们面临的困境更突出。选取该校作为抗逆力提升实务项目的实施单位，是比较合适的。项目前期评估对象为 HY 外来工子弟小学的全部学生，共 600 名，基于评估结果最终选取其中一部分五年级学生作为服务对象。

三 需要分析

需要是指个人、家庭或者群体因受到环境及其他因素的限制，在面对一些社会、经济或健康问题时，未能发挥自身内在潜能。而社会工作的目标，正是要通过不同的服务及程序，发掘社区的资源，协助受助对象消除心理上或环境上的障碍，发挥他们的潜能，从而满足他们的需要。通过对流动儿童的相关研究结果的回顾和建邺区 HY 外来工子弟小学的前期调研，本项目将外来工子弟小学的儿童作为“抗逆小童星”社会工作实务项目的服务对象，通过进一步的需要评估，全面了解其需要，从而更好地设计实务方案。

（一）流动儿童需要的评估方法

需要评估往往需要两个步骤：首先，社会工作者需要全面了解社区的基本情况；其次，确立服务的目标对象。“抗逆小童星”社会工作实务项目中，为了更好地了解 HY 外来工子弟小学儿童的需要，主要采取了个案

访谈、座谈会和问卷调查的方法。

1. 个案访谈

个案访谈主要以半结构式访谈为主，了解社区情况和服务对象的需要状况。“抗逆小童星”社会工作实务项目访谈的对象主要包括社区工作人员、学校工作人员、流动儿童、社区居民四类。

2. 座谈会

座谈会主要以半结构式访谈为主，通过交流，工作人员可以收集到更全面和多样化的资料。“抗逆小童星”社会工作实务项目通过与建邺区民政局工作人员、HY社区工作人员和外来工子弟小学教师的座谈，较好地了解了社区、学校以及儿童的基本情况。

3. 问卷调查

此次问卷调查，采用全面调查的方法，共调查学生 600 人。

(二) 流动儿童需要的情况介绍

通过社区基线调查、个案访谈和座谈会，“抗逆小童星”社会工作实务项目组发现，HY社区外来工子弟小学的儿童有以下几方面的需要。

1. 安全的需要

流动儿童从农村进入城市，面对城市陌生的环境和不同的行动规则，往往缺乏必要的保护性措施和安全意识。调查发现，HY社区外来工子弟小学的儿童在上学和放学途中存在一定的安全风险。与城市孩子相比，他们往往独自或者与小同伴结伴而行，缺乏相应的通信工具与家人、老师保持联系，对可求助的公共资源也不清楚（如 110、120），家长对其何时回家也缺乏管理。基于此，项目组认为流动儿童有安全的需要。

2. 关系建立的需要

流动儿童的父母普遍工作比较繁忙，缺乏合适的亲子沟通技巧，所以亲子关系往往比较紧张，流动儿童和父母之间的交流比较少。通过调查，流动儿童男女同学之间的关系建立不是很好，特别是男生对于如何正确建立同辈关系存在一定的问题。HY社区流动儿童具有亲子关系和同辈关系建立的需要。

3. 归属的需要

项目组在对流动儿童的访谈中，获知流动儿童的业余时间活动普遍比较少。很多儿童都表示，回家一般做作业，除此之外就是看电视（部分人上网玩游戏）。他们没有任何属于儿童青少年的活动和社会参与机会，对城市的了解也比较少，缺乏归属感。

4. 情绪管理的需要

情绪管理主要包括情绪的认知和合适的自我表达。调查发现，流动儿童在情绪的认知和表达上存在一定的问题，特别表现在一些男生往往以暴力的形式对待其他同学，一些学生不知如何表达自己对父母的暴力行为的感受。

5. 目标建立的需要

家庭往往对流动儿童的未来缺乏规划，使得流动儿童对未来也缺少规划，对未来缺乏合理的期望，目标感较缺乏。在调查中，很多流动儿童表示自己对小学六年级毕业之后究竟在哪里读书，应该怎么努力等并不清楚。

6. 学习能力提升的需要

流动儿童的学习普遍依靠自己和学校的教育。外来工子弟学校教学资源相对缺乏，进一步影响了儿童的学习能力。在调查中一些流动儿童表示，对学习不感兴趣，学习成绩也不理想。

四 项目实施过程

（一）服务方式

基于前面的需要评估，“抗逆小童星”社会工作实务项目采取整合性的服务方式，即综合利用多种方式来共同推动流动儿童抗逆力的提升，主要的服务方式包括以下几种。

1. 小组社会工作

小组社会工作是社会工作方法之一，它通过社会工作者的参与，组织小组活动及小组成员的互动，使小组成员获得行为改变、社会功能的恢复

与发展，并达到小组目标。“抗逆小童星”社会工作实务项目组根据流动儿童的特点和需要，设计了8次专业的小组活动。随着活动逐步展开，流动儿童的抗逆力得到逐步提升。

小组社会工作的开展有多种方式，本项目组主要采用的形式有：工作人员讲授、小组组员发言分享、角色扮演、家庭作业、小组讨论等多样化的形式，符合流动儿童的发展特点，因而流动儿童对活动的投入度很高。

2. 社区大型活动

社区活动也是社会工作方法之一，它通过动员社区资源，促进服务对象与社区之间的整合，从而加强社区的凝聚力，增强服务对象的个人权能。“抗逆小童星”社会工作实务项目组认为流动儿童抗逆力的持续提升，需要流动儿童所处的系统环境的改善和协助。基于此，项目组策划了两次大型的社区活动：“抗逆小童星”社会工作实务项目启动典礼和结束典礼，邀请流动儿童家长和社区居民参加，促进其对流动儿童的了解和对本项目实务活动的支持，从而促进亲子关系的发展，推动社区居民和儿童关系的建立。

在两次大型社区活动中，为了增加流动儿童对活动的自主性，项目组编排了话剧《小乌龟的一天》，全部演员均为流动儿童，道具也由他们自己制作。一方面提供了让流动儿童展示自己的机会，有助于增强其自信心；另一方面有利于流动儿童建立自助网络，可以提高项目的可持续性和有效性。

3. 个案社会工作

个案社会工作也是社会工作方法之一，它以个人或家庭为服务对象，通过专业关系的建立和发展，针对个人的特殊情况和需要，了解个人内在的心理特性和问题，激发个人潜能，增强和发展个人或家庭的社会适应能力。“抗逆小童星”社会工作实务项目针对在小组活动和社区大型活动中表现出独特需要的流动儿童，特别是活动中的破坏者、垄断者和沉默者，在活动后专门采取个案辅导的方式跟进。在为期一年的服务周期中，共持续跟进了五个个案。

（二）实施过程

“抗逆小童星”社会工作实务项目的实施过程包括六个阶段，分别为需要评估阶段、方案启动阶段、方案实施阶段、方案结束阶段、评估阶段、回访阶段。具体安排如下。

1. 第一阶段：需要评估阶段（2010年12月—2011年3月）

需要评估是指了解服务对象的需要和社区的资源，从而指导实务介入。需要评估有两个步骤：首先，对社区资源进行评估；其次，对服务对象的需要进行评估，确立目标对象。需要评估阶段目标为：了解社区资源，了解流动儿童的需要状况。

“抗逆小童星”社会工作实务项目组主要采取了个案访谈、座谈会、问卷调查等方式，评估社区资源和流动儿童需要，具体开展情况如下。

（1）个案访谈。主要以半结构式访谈为主，了解流动儿童的需要状况。“抗逆小童星”社会工作实务项目的访谈对象主要包括社区工作人员、学校工作人员、流动儿童、社区居民四类。“抗逆小童星”社会工作实务项目共访谈了8位流动儿童、4位社区工作人员、7位学校工作人员。

（2）座谈会。主要以半结构式访谈为主，通过交流，工作人员可以收集到更全面和多样化的资料。“抗逆小童星”社会工作实务项目通过与建邺区民政局工作人员、HY社区工作人员和外来工子弟小学教师的座谈，较好地了解了社区、学校以及儿童的基本情况。“抗逆小童星”社会工作实务项目共举行了三场座谈会，分别针对政府工作人员、社区工作人员和流动儿童。

（3）问卷调查。此次问卷调查，采用全面调查的方法，共调查学生600人，问卷有效回收率为94.8%。服务对象的基本情况为：男生占64.0%，女生占36.0%；平均年龄为12岁；农村户口的占84.2%，非农户口的占15.8%；父母文化水平较低，二者的文化水平在高中及以上的分别为19.1%和8.5%；家庭经济条件较差，比较好和好的仅占16.1%。

2. 第二阶段：方案启动阶段（2011年3月）

举办“抗逆小童星”社会工作实务项目启动典礼，邀请社区工作人

员、学校老师、学生家长、流动儿童、建邺区民政局相关领导共同出席。

本次活动目标包括：举办启动典礼象征整个抗逆力实务活动的开始；向社区居民、家长介绍抗逆力活动；建立与社区居民、家长的关系；建立关怀和支持的气氛，强化对“抗逆小童星”社会工作实务项目的配合。

3. 第三阶段：方案实施阶段（2011年4月—2011年6月）

方案实施阶段，即按照设计的活动流程展开对流动儿童的实务介入。“抗逆小童星”社会工作实务项目方案实施的理论基础是抗逆力理论。通过活动的设置，增强流动儿童的效能感、归属感和乐观感，从而帮助他们提升社会交往的技巧、情绪认知的能力、学习能力。基于此，本项目组设计了8次小组活动（如图1—1），随着活动的逐步展开，流动儿童的抗逆力得到提升，从而实现了活动的总目标。8次小组活动分别如下。

- (1) 小组活动一：我是小童星。
- (2) 小组活动二：情绪连连看。
- (3) 小组活动三：情绪秘籍。
- (4) 小组活动四：小乌龟的一天。
- (5) 小组活动五：目标进行时。
- (6) 小组活动六：沟通大作战。
- (7) 小组活动七：资源大作战。
- (8) 小组活动八：我们的梦想。

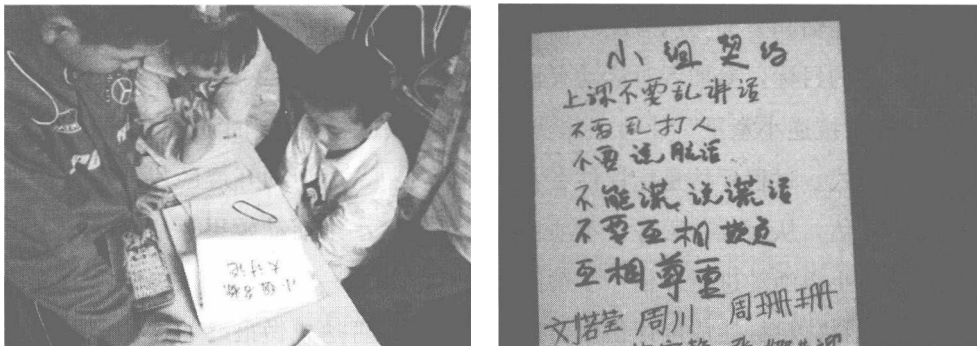


图1—1 小组活动现场

4. 第四阶段：方案结束阶段（2011年6月）

举办“抗逆小童星”社会工作实务项目结束典礼（如图1—2），邀请社区工作人员、学校老师、学生家长、流动儿童、建邺区民政局相关领导共同出席。



图 1—2 结束典礼后获奖小组合影

本次活动目标包括：表扬学生在参与此项目中所付出的努力，以肯定他们的付出和成就；让家长及教师能分享对组员的欣赏与期望；感谢所有支持项目的人和单位；祝福组员，希望他们以后能努力面对逆境，创造美好的未来。

5. 第五阶段：评估阶段（2010年12月—2011年6月）

评估工作对社会工作实务的帮助很大。通过对参加者的分析、目标达成度评估和参加者满意度评估，社会工作者可以了解到实务活动是否达到原定的目标，参加者对活动有什么意见等。

“抗逆小童星”社会工作实务项目采取过程评估和目标达成度评估两种形式。过程评估是指评估者着重收集资料，对活动开展的每一步骤都进行评估，从而改善服务。本项目制定了8套小组活动效果评估问卷，对每一次小组活动进行评估，了解活动开展的情况，为下一步改善服务方案提供资料。目标达成度评估主要对活动目标是否达成做最终的评估。本项目设计了流动儿童抗逆力前测问卷和后测问卷，通过测量流动儿童在活动前后抗逆力的情况，来衡量实务活动在促进流动儿童抗逆力提升过程中所发