

优秀社会工作案例丛书

丛书主编 赵蓬奇 魏 爽

本书主编 郝素玉

社会救助社会工作 案例评析

SHEHUI JIUZHU SHEHUI GONGZUO
ANLI PINGXI

与助人自助的社会工作者结伴同行

 中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

优秀社会工作案例丛书

丛书主编 赵蓬奇 魏 爽

本书主编 郝素玉

社会救助社会工作 案例评析

SHEHUIJIUZHU SHEHUI GONGZUO
ANLIPINGXI

 中国社会出版社

国家一级出版社 • 全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

社会救助社会工作案例评析 / 郝素玉主编. —北京:
中国社会出版社, 2016. 11

(优秀社会工作案例丛书)

ISBN 978 - 7 - 5087 - 5463 - 5

I. ①社… II. ①郝… III. ①社会救济—社会
工作—案例—中国 IV. ①D632. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 248908 号

丛 书 名: 优秀社会工作案例丛书

丛 书 主 编: 赵蓬奇 魏 爽

书 名: 社会救助社会工作案例评析

主 编: 郝素玉

出 版 人: 浦善新

终 审 人: 胡晓明

责任编辑: 杨 晖 张 杰 杨 非

责任校对: 潘 瑜

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通 联 方 法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电 话: 编辑室: (010) 58124853 58124815

销售部: (010) 58124841 58124839

(010) 58124842 58124852

网 址: www.shcbs.com.cn

shcbs.mca.gov.cn

经 销: 各地新华书店



中国社会出版社天猫旗舰店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 13.75

字 数: 210 千字

版 次: 2017 年 1 月第 1 版

印 次: 2017 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元



中国社会出版社微信公众号

《优秀社会工作案例丛书》

编委会

主编：赵蓬奇 魏爽

编委（按姓氏笔画排序）：

古淑青 刘 琰 刘蔚玮 李 卉 李 晓
宋国恺 赵丽琴 郝素玉 曹国慧 曹晓鸥
崔 方 韩秀记

总 序

案例，是社会工作者用生命影响生命的文字记录，是受助者回归社会、找回自己的心路历程。十年来，我国广大的社会工作者在实践中借鉴发达国家和地区的先进经验，结合我国实际，在扶贫、济困、扶老、救孤以及城乡社区服务方面创造出了许多本土的社会工作方法，取得了较好的服务效果，同时也积累了丰富的本土经验。

截至目前，“全国优秀社会工作案例”评选活动已举办三届，共评选出优秀社会工作案例 200 多个。本套丛书的案例基本是从其中精选而来，这些案例鲜活、真实、实用、具体，涉及广泛的社会工作服务对象以及众多实务领域，从中也能看出我国社会工作实务领域的发展趋势，社会工作的春天已经来临。

矫正社会工作发展迅猛。当前我国的矫正社会工作主要集中在社区矫正领域，主要为司法体系规定的社区矫正对象和刑满释放人员提供专业服务。另外，随着相关禁毒戒毒法律法规的颁布实施，我国的戒毒工作开始向以社区为主导的康复模式转变，为社会工作介入社区戒毒领域提供了广阔的平台。目前，各地的戒毒社会工作者正在逐步尝试运用社会工作的专业理念、方法与技巧，为社区康复与戒毒人员提供专业的社会工作服务，使戒毒社会工作得以迅速发展。

医务社会工作专业化水平不断提高。在医务社会工作中，医务社会工作者与医生、社区工作者、患者家属及患者本人组成一个团队，他们相互配合，共同为处于康复期的疾病患者提供愈后服务与援助。由于医务社会工作者需要处理服务对象的身体疾病引发的心理问题及生活境遇引发的危机状况等一系列问题，任务艰巨且需要探索的领域

难度较大，这些对社会工作者的职业胜任能力提出了极大的挑战，医务社会工作者的专业化水平也在实践中得以不断提升。

家庭社会工作需求缺口大。近年来，一大批专门为家庭提供服务的社会服务机构应运而生，从业人员多由专业社会工作者担任，针对性地开展了大量行之有效的工作。家庭社会工作案例涉及亲子冲突、家庭矛盾、青春期教育、外来媳妇、空巢老人、单亲家庭、再婚家庭、多重困境家庭、病患家庭、涉外送养等社会热点，服务范围已经突破了传统的工作领域，服务内容包括家庭关系咨询、婚姻辅导、教育方案制定、就业协助、经济补助、住所及食物提供等。随着家庭结构和家庭问题的多元化变迁，家庭社会工作的需求缺口会越来越大。

青少年社会工作始终是最受关注的领域之一。青少年社会工作案例涉及青少年心理健康、厌学、网瘾、婚恋、犯罪、社会参与等一系列问题，服务过程以多种理论为依据，分析问题，评估需求，继而开展针对性的服务。服务内容包括情绪管理、自我认知、同辈关系、潜能挖掘、能力提升、社会适应、资源链接等。我们欣喜地看到，广大青少年社会工作者不仅具备扎实的社会工作理论知识，精通实务技术，而且能够秉承社会工作的专业价值理念，在助人工作中给予青少年充分的尊重、接纳与理解，成为了青少年成长路上的知心人与引行者。

儿童社会工作服务对象的涵盖面较宽。儿童社会工作案例涉及困境儿童、残疾儿童、流动儿童、寄养儿童、留守儿童、失学儿童等，其中最引人注目的是农村留守儿童问题。从案例来源统计发现，我国当前的儿童社会工作主要针对的是城市中的困境儿童，对于广大农村中的留守儿童和失学儿童所提供的专业服务则少之又少，需要儿童社会工作者给予高度的关注。

老年服务需求持续升温。老年社会工作案例涉及失独、失智、失能、孤寡、空巢、“三无”等老人问题，相应的工作方法包括个案工作和小组工作，如老人与子女关系协调的个案、失独老人互助小组。其中，老年危机干预以及老年人生命教育等针对性强、难度较高的老

年社会工作方法近年来在老年丧偶危机干预、老年临终关怀等方面得到越来越多的运用。可以预见，未来很长一段时期，随着我国养老政策的逐步完善，老年社会工作将在为老服务方面大有可为。

本套丛书坚持理论和实务相结合、专业化与本土化相结合的原则，充分展现了广大的一线社会工作者坚守“助人自助”的社会工作理念、恪守科学有效的社会工作方法，从而实现服务对象和社会工作者共同成长的工作过程。整理、分析这些具体案例，可以发现，现阶段社会工作实务操作过程中呈现出一些特征：

接案过程注重专业关系的建立，更有“人情味儿”。虽然丛书中的优秀案例所面对的服务对象不同，需要解决的问题也千差万别，但是有一点是共同的，那就是社会工作者都十分善于与服务对象建立专业关系，并在工作中形成了很多具有鲜明本土特色的方法。在这些优秀案例的背后可以看到无数优秀的社会工作者，他们用自己的聪明才智拓展着社会工作专业方法的外延。

预估过程有理论支撑，更加科学精细。在丛书的众多案例中，每一个案例都按照专业要求对服务对象的问题做了充分的预估，并且有2~3个理论作为预估的依据。总体来看，当前我国社会工作实务领域在预估阶段运用最多的理论是生态系统理论、需求层次理论和认知行为理论，这些理论为社会工作者科学地界定服务对象的问题提供了依据。

方案设计规范具体，操作性强。丛书所收录的优秀案例，无论个案工作的计划书，还是小组工作的方案设计，都充分体现了社会工作者的专业水平。仔细分析服务内容会发现，社会工作者在实际开展服务时，对于西方的一些经典社会工作操作理论与方法，既有继承，又有创新，加入了很多“中国元素”，很适合我国的实际情况。

介入方法的选择凸显“服务对象为本”的价值理念。从本套丛书所选取的案例来看，社会工作者对于介入方法的选择是慎重的，个案工作方法的运用明显高于小组工作方法和社区工作方法，凸显了“服务对象为本”的价值理念。

总之，社会工作是一种专业性、实务性很强的职业活动，特别强调实践和分享，期望本套丛书的出版能够为广大社会工作者提供启迪，提升专业技能；能够有效地扩大社会工作的影响力，提高社会工作在社会大众中的认可度。“十三五”时期是全面建成小康社会的决胜阶段，比任何时候都更加需要发挥社会工作的独特作用。随着我国在社会工作政策制度、行政管理、人才培养评价、人才激励保障、服务平台建设、服务开展、资金投入等制度方面的进一步完善，社会工作服务定会逐渐惠及全国各个地区、各个领域、各类人群，开启社会工作发展的新篇章。

无论你从事什么样的工作，无论你是不是社会工作者，在“助人自助”的旗帜下，让我们携起手来，互相配合，不分你我，给身边需要帮助的人带去一片温馨，送去一份关怀，愿我们都成为点燃烛光的人！

丛书主编

前 言

2014年国务院颁布《社会救助暂行办法》，首次以法律形式明确了社会工作在社会救助中的重要地位，标志着社会救助社会工作正式进入官方话语体系。之后，民政部出台《关于加快推进社会救助领域社会工作发展的意见》，为推进社会救助社会工作的探索与发展提供了操作化路径。

目前，发展社会救助社会工作势在必行，这对于构建现代社会救助体系、建立更加公平与可持续的社会保障制度、改善民生、维护社会和谐稳定至关重要。过去单纯依靠政府提供资金和实物的传统救助方式，难以有效满足个人及社会长远发展的需要，难以预防问题发生或从根本上解决问题，而社会工作助人自助的价值理念，知识与方法的专业性、科学性与综合性，致力于帮助服务对象舒缓心理压力、提升发展能力、增强社会功能、构建社会支持网络、改善生活质量的服务目的等，恰好可以弥补传统救助的不足。

然而，如何充分发挥社会救助社会工作的功能与效用呢？专业实践可谓是首要答案。因为，实践是社会工作第一重要的、本质的特征，对于社会救助社会工作而言，亦是如此。近年来，社会救助社会工作的专业服务已呈燎原之势，各地积累了宝贵的经验。本书收录了社会救助社会工作十个真实的服务案例，涉及地震受灾者、突患重大疾病者、低保申领者、“失独”母亲、困境儿童、艾滋病感染者等服务对象，不同的社会工作者基于不同的理论视角或实践取向，采用个案工作、小组工作与部分社区工作方法提供专业服务。为了加深对这些服务案例的认识与理解，由笔者进行案例点评，点评工作主要围绕社会

工作实务通用过程的各个环节、服务中的典型亮点、存在问题与改善的建议等方面展开。同时,根据知识性、专业性与实践性的需要,在案例部分章节增加了知识链接与扩展阅读的内容,对相关知识点进行介绍、分析和解读。

笔者希望本书的出版可以为实务工作者和研究者提供交流与对话的机会,引起社会各界对于社会救助社会工作的关注与热情,以期为我国的社会救助社会工作的发展做出贡献。

我国当前的社会救助社会工作领域仍处于起步阶段,收集一个完整的、优秀的案例并不容易,本书收集的案例都具有一定的专业水平,展现了社会救助社会工作服务的真实状况和生动实践。至于案例点评工作,笔者深知个人水平和能力有限,诚挚欢迎各位读者、同人对书中存在的问题给予批评、指正,提出意见、建议。

本书的写作仰赖于众多一线社会工作者提供的宝贵案例,每个服务案例都是他们用自己的专业精神和专业能力为服务对象不断付出的过程,在此向这些一线社会工作者表示感谢和敬意!感谢他们为社会工作发展做出的贡献!感谢他们无私地提供案例供社会工作从业人员学习借鉴使用!

本书严格遵守保守原则,案例中所用人物名称均为化名。同时,由于笔者本人在专业水平和专业视角上仍有不足和局限,本书的案例点评中难免存在问题和瑕疵,在此诚挚欢迎各位读者对书中存在的问题给予批评、指正。

本书主编

目 录

案例 1

由受助走向自助的蜕变

——一个脱离低保行列的家庭新适应

广东省广州市启创社会工作服务中心 林 琳 / 1

案例 2

温暖的红丝带

——对艾滋病患者的个案服务

北京市西城区德胜街道安德路北社区 刘燕硕 / 17

案例 3

激发生命的火花

——灾后残疾妇女互助小组

四川省北川羌族自治县中公未来社工服务中心 罗羽晨 / 29



案例 4

要坚强地活下去

——帮助“失独”母亲走出困境的案例

北京市西城区德外街道德胜里社区 张润林 / 61

案例 5

只要你愿意努力 一切都会好起来

——巧用优势视角的案例分析

江苏省无锡市崇安区崇安寺街道百岁坊巷社区事务工作站

俞 蕾 颜晓婵 / 73

案例 6

赢在起跑线 爱心助梦圆

——北京市怀柔区困境未成年人关爱救助行动

北京怀柔京北社会工作事务所 / 91

案例 7

新起点 新希望

——对芦山地震灾区青少年的个案介入

广东省深圳市慈卫公益事业发展中心 周小燕 魏志娇 / 103

案例 8

我要读书

——一个无户籍儿童的入学服务案例

北京市朝阳区七彩昀社会工作事务所 刘小霞 陈 羽 / 125

案例 9

陌生的人 熟悉的爱

——荆州市救助管理站社会工作案例

湖北省荆州市救助管理站

荆州市流浪未成年人救助保护中心 / 139

案例 10

关爱化春雨

——对非婚生育子女的社会救助

北京市朝阳区七彩昀社会工作事务所 刘小霞 陈 羽 / 173

附 录

社会救助暂行办法 / 187

关于加快推进社会救助领域社会工作发展的意见 / 198

由受助走向自助的蜕变

——一个脱离低保行列的家庭新适应

广东省广州市启创社会工作服务中心 林 琳

作为中国社会救助体系中的重要子系统，城市居民最低生活保障制度已经成为一个比较健全、完善的制度，为保障城市困难居民的基本生活发挥了重要作用。然而，在制度运行中仍存在诸多问题。纵观世界各国和地区的社会救助发展历程，社会工作介入社会救助成为普遍的成功做法。社会工作可以承担需求评估、服务提供、能力促进、资源链接、政策完善的功能，弥补单纯的满足基本生存、生活需求上的不足。本案例就是社会工作介入城市低保的重要探索。

一、背景介绍

（一）基本资料

1. 服务对象介绍

小敏一家：小敏，女，16岁，中学生；爸爸宝叔70岁，已退休；妈妈叶姨41岁，厨房洗碗工。

2. 个案来源

社会工作者在社区随机家访时偶然来到小敏家，当时只有叶姨在家。社会工作者询问了叶姨一些简单的家庭情况，了解到这是一个特殊的三口之家。随后社会工作者向叶姨介绍了社会工作服务中心的服务。叶姨认真倾听社会工作者介绍后，对青少年服务很感兴趣，询问了很多具体服务的开展，并主动询问中心能否提供学业资助。出于职业的敏感，社会工作者尝试了解更多关于小敏和家庭的情况，初步了解这个家庭的需求，叶姨也明确期望社会工作者可以提供帮助。

（二）个案背景资料

在初次接触服务对象一家时，服务对象已明显表现出对资源的需求。此外，社会工作者在家访时了解到服务对象一家的亲友并不多，外来支持有限。观察到服务对象家中的摆设陈旧破烂，生活物资并不丰富。整体而言，服务对象一家的社会支持和资源都比较缺乏。



1. 家庭基本情况

服务对象一家是一个三口之家。叶姨是广西人，41岁，之前曾有过一段婚姻，生了一个女儿，目前已成年，在广州工作。离婚后嫁给了比自己年长将近30岁的现任丈夫宝叔，并生了女儿小敏。叶姨目前在一家医院的食堂工作。小敏16岁，刚刚升读区内一所职业中学。由于宝叔年纪大，10年前就已经不再工作了。

2. 家庭资源情况

2011年政府有相关政策允许长者一次性缴纳社保后享受退休待遇，考虑到宝叔年纪比较大，而女儿才16岁，养老没有保障。叶姨和宝叔商量决定向亲友借款3万多元一次性缴纳社保后办理退休，每个月可以拿到1381元的退休金，但还要每月缴纳352元的医保金。2011年9月宝叔拿到退休金后，他们一家的收入超出了低保线，政府按规定取消了他们一家的低保救助。

小敏刚刚参加完中考，2011年9月从初中升入职业中学。小敏2011年6月通过初中向职业中学递交了助学申请，当时服务对象一家还属于低保家庭，符合助学资格。但职业中学9月份复审资料时发现小敏一家已不是低保家庭，无法申请助学资金，小敏每学期要交纳1400元的学费。这一事件令服务对象一家觉得很突然，很不适应。宝叔为此事很气愤，多次向居委会及街道反映，要求资助小敏读职业中学的费用。实际上，办理社保后家庭的收入没有增加，他目前拿到的退休金与之前的低保金相当，但却因此负了3万多元外债，而且还失去了政府在水电费、垃圾费以及小敏学业资助的补贴，生活开销反而增加了。宝叔及家人一时难以适应，感觉生活变得更艰难。

此外，叶姨说女儿在考试前压力非常大。小敏从小成绩不错，对自己学习成绩很在乎，中考前的模拟考试成绩不理想。临近中考前成绩突然下降，令小敏感觉压力很大，暗地里用小刀割伤自己手臂，有十多条伤痕，后被叶姨偶然间发现，经过父母一番劝导之后小敏明白了不应该伤害自己。在中考填报志愿时原来学校校长曾承诺报考本校