



社会工作 案例选编 (一)

SELECTED CASES ON

SOCIAL WORK

秦均平 / 主编



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

社会工作 案例选编 (一)

SELECTED CASES ON

秦均平 / 主编

图书在版编目(CIP)数据

社会工作案例选编. 一 / 秦均平主编. -- 北京 :
社会科学文献出版社, 2016.12
ISBN 978 - 7 - 5097 - 9721 - 1

I. ①社… II. ①秦… III. ①社会工作 - 案例 - 汇编
- 中国 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 223114 号

社会工作案例选编 (一)

主 编 / 秦均平

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 谢蕊芬

责任编辑 / 佟英磊 梅 玫

出 版 / 社会科学文献出版社·社会学编辑部 (010) 59367159

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367018

印 装 / 北京季蜂印刷有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16.75 字 数: 254 千字

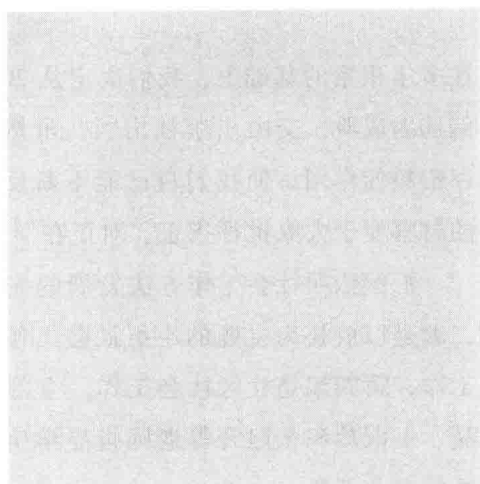
版 次 / 2016 年 12 月第 1 版 2016 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 9721 - 1

定 价 / 78.00 元

本书如有印装质量问题, 请与读者服务中心 (010 - 59367028) 联系

 版权所有 翻印必究



前言

学界的共识是，社会工作专业的特点是集教育、研究和实务于一身。社会工作的一大功能是服务社会、解决社会问题，这在很大程度上要求其是一门应用性学科，社会工作专业是一个重实务、重操作的专业。社会工作的这一特性，归根到底是要靠社会工作专业教育培养具备以人为本、助人自助、公平正义的专业价值观，具有扎实理论基础、熟练社会工作方法等方面的知识和能力的复合应用型专业人才来体现。

在专业老师的指导下，将学生放在社会生活之中，放到具体实践中，面对社会和社会病人，像外科医生一样走向手术台，拿起手术刀，而不是坐而论“刀”，案例教学的这种操作方法使其由辅助地位走向中心地位。学生在实践中学，突出了专业特点，有助于深化理论、强化专业理念、掌握方法与技巧、培养解决问题的能力以及创造力。正如哈佛大学原校长博克教授所言，“在大学，最明显的需要是停止对固定知识的强调，转而强调培养学生不断获取知识和理解知识的能力”。

杭州师范大学社会工作专业一直在结合教育教学实践探索专业教育的规律与方法，强调培养学生的动手能力，突出案例教学，尤其强调在实务型课程中必须使每个学生参与到实际操作中，至少全过程地完成一个案例。

在多年积累的基础上，我们决定从2015年起，每年将上年度师生的教学案例选编成册，交由出版社出版。虽然这些案例都比较稚嫩，却可以起到保存资料的作用，使我们自己能不断反思和完善，也有一个与相关院校交流的材料便于大家批评指正，对正在学习社会工作的学生也会有些借鉴作用。

汇编依照社会工作方法发展的先后顺序，第一编是个案社会工作，第二编是以成长为主题的小组社会工作，第三编是以发展为主题的小组社会工作，第四编是社区社会工作。全部案例是由本专业的郑蓉、张超、张祥晶、王淑玲和张旭升等老师指导学生完成的，并由指导老师分别进行了精练的专业评析。

在杭州师范大学社会工作专业发展的过程中，许多学界前辈给予极大的关心和支持，借此机会表示衷心感谢！

囿于我们的水平，难免存在不足与错误之处，我们诚恳地希望得到广大读者的批评指正！

秦均平

2015年9月9日于杭州恕园

目 录

第一编 个案社会工作 001

福利院孤儿 家庭寄养个案 003

厘清角色关系 乐享家庭生活个案 012

福利院寄养儿童 家庭支持网络构建个案 022

构建支持系统的社区老年人个案 030

第二编 小组社会工作（一） 037

“小天使”儿童成长小组 039

“我们是快乐的小巷总理”社工成长小组 050

“奔跑吧，青春”青春健康同伴教育小组 069

“大学你好”新生长小组 087

“天使心路，夕阳不暮”护理员成长小组 101

“彩虹桥”养老护理人员成长小组 110

“七色花”护理员小组 138

“夕阳天使”新进护理人员适应性小组 148

第三编 小组社会工作（二） 163

“低糖生活 健康快乐”老年人互助小组 165

“长寿而活得精彩”老年人发展小组 179

“一米阳光”老年人工作小组 189

“生命不朽”老年人活动小组 201

“心灵之约”空巢老人服务小组 210

第四编 社区社会工作 219

金色夕阳社区服务工作 221

居民参与化解社区物业失管项目 229

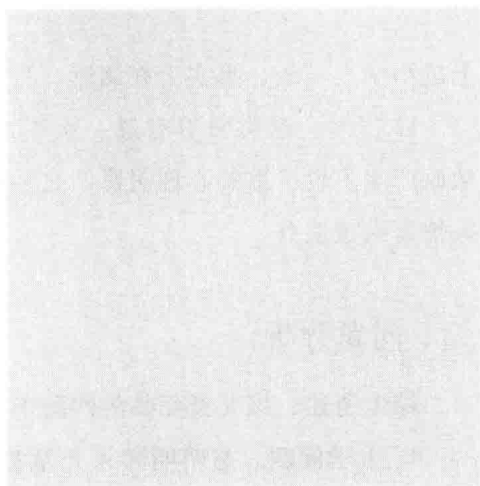
爱心集市大型广场便民服务项目 237

解决社区新生入学难项目 246

社区突发性公共危机处理个案 254

编后记 261

第一编 个案社会工作



福利院孤儿 家庭寄养个案

指导与评析：王淑玲

工作人员：孟小利

实施机构：杭州市儿童福利院抚育科寄养部

一 案例背景介绍

赵明明^①，今年13岁，男。9岁时被母亲遗弃在杭州市暂住人员黄××家中，后被送入杭州市救助管理站。经多方寻找家人无果，11岁时由救助管理站送入杭州市儿童福利院。入院时患有疥疮、房性期前收缩，其他身体状况良好。

赵明明懂事、乖巧，喜欢看书，沉默少言，不善与他人交流；走路爱低头，缺乏自信心；较同龄人早熟，不善于表达自己想法。他自己讲以前

^① 文中人物均为化名。

上过小学三年级，事实上在阅读、写字方面无障碍。

12岁时，赵明明曾有过一次不成功的国内领养经历，属于再次遗弃，从而产生了较严重的心理阴影。之后再提到领养等字眼时，他都比较回避，害怕再次被遗弃。

二 问题分析

综上所述，该儿童面临的问题主要有如下五个方面。

1. 上学问题。赵明明转入儿童福利院时已经11岁，属于学龄期儿童，按照《中华人民共和国义务教育法》和《中华人民共和国未成年人保护法》等规定，有权利接受义务教育，继续上学。赵明明智力正常，一般生活都能自理，符合普通小学的入学要求。

2. 亲情问题。每一个儿童都需要家庭的温暖、亲情的滋润，被遗弃的儿童尤其需要，赵明明也不例外，加上他被遗弃时已经懂事，对家庭和亲情的渴望更加强烈。在儿童的成长发展过程中，这是一个关键的时刻，对以后价值观的形成和人格方面的发展影响巨大。

3. 心理问题。赵明明在有记忆的时候被遗弃，心理上有了阴影。他转入福利院不久就有家庭打算领养他，但是种种原因造成这次领养失败。再次遗弃对他来说是一次沉重的打击，心理阴影也再次加重。

4. 沟通问题。赵明明到福利院后就沉默少言，不善于和他人交流。总是你问一句，他答一句，基本上不会有多余的话。加上经历比较多，想法较同龄人成熟，在福利院里能与他沟通的同龄人寥寥无几。他也不喜欢主动和人沟通，空余时间宁愿自己沉醉在书的海洋里。

5. 行为问题。特殊的经历和体验，让赵明明缺乏自信心，做事情没什么主见；总喜欢低着头，有时候会出现自己团小纸球、在房间里藏垃圾、自言自语等行为。

三 服务计划

根据赵明明当前的实际情况，福利院工作人员从感受亲情、促进儿童

健康成长的角度出发，制订了以下服务计划。

1. 寻找合适的学校。赵明明的学业中断两年，目前已到读四年级的年龄。福利院工作人员与周围学校联系并沟通，希望为他寻找合适的学校，继续完成学业，充分保障赵明明上学的权益。

2. 重回家庭。杭州市儿童福利院开展家庭寄养工作十多年，拥有一大批经验丰富、充满爱心的寄养家庭，可以为赵明明配对合适的家庭，让他重回家庭，感受家庭的温暖、亲情的滋润。

3. 逐步消除心理阴影。赵明明有领养方面的心理阴影，可以如实举例，讲一些成功的领养案例给他听，展示图片给他看，如果条件允许的话可以带他参观部分领养成功的家庭，让赵明明内心阴影的地方照射到阳光，不再对“领养”二字过于敏感和逃避。

4. 改善沟通问题。针对赵明明在沟通方面存在的问题，第一，可以加强福利院工作人员与他的沟通，了解他的想法，努力克服困难；第二，寄养家庭周围有很多性格开朗的同龄小朋友，可以促进他与小伙伴之间的情感交流；第三，促进学校的老师、同学与他的沟通和相处。工作人员定时和班主任沟通，了解他的日常表现等。社交圈子的扩大，对他来说也是交流范围的扩大，有利于促进其人际沟通能力的发展。

5. 进行积极行为训练。行为问题方面，采取替代法、阳性强化法等来促进良好行为的出现，树立积极行为。

四 服务介入

按照服务计划的设定，根据赵明明的具体情况，逐一开展以下服务。

1. 赵明明刚进入杭州市儿童福利院时，身上有疥疮，传染性极强。这种病使他更不敢和别人接触，怕传染给别人。病情成为他和别人交流的不利因素。我们及时带他到医院就诊，在福利院内派专人护理，进行隔离治疗，约2个月后彻底治愈，消除了和他人接触的顾虑。

2. 福利院的工作人员初步与赵明明交流，发现在交流时，他的眼睛总是不注视他人，似乎在逃避什么；言语也是少之又少，没事的时候喜欢自己看书、看电视。当工作人员告知赵明明可以到外面的普通学校里读书时，

他的眼睛里放出了异样的光彩。工作人员以上学的问题作为切入点，慢慢地和他熟络起来。他表示喜欢上学，也愿意回到学校去。

3. 由于赵明明中断两年学业，无任何证明，加上福利院学生的特殊性等原因，寻找学校有些艰难。工作人员通过多次与校方沟通，最终有一所小学愿意接收他，并同意给学籍。工作人员带着赵明明来到学校，见过校方人员，并做了入校测试。之前他在救助管理站待了近两年，没有机会接触课本和学习，测试的结果不是非常理想。校方经过讨论后，同意让他在四年级跟读一年。在大家的努力下，赵明明终于可以上学，他也感到很开心。工作人员嘱咐他一定要努力学习，只有成绩提升了才能继续上学。

4. 杭州市儿童福利院开展寄养工作多年，寄养家庭资源丰富。综合各方面因素考虑，经赵明明同意后，给他配对了一户家庭。

寄养母亲金妈妈是一位家庭主妇，具有十余年寄养福利院孤残儿童的经验。金妈妈为人朴实，对儿童照顾入微。金妈妈的家庭经济状况良好，收入稳定，在当地属于中上等生活水平。家庭成员无不良嗜好和犯罪记录，家庭和睦，邻里关系融洽。该家庭新房子刚造好，窗明几净，卫生状况良好，房间充裕，可以为赵明明提供独立的卧室和书房。寄养家庭的金姐姐和姐夫均是大学本科毕业，并在事业单位工作。金姐姐和姐夫学历较高，可以为赵明明提供学业上的辅导，同时可以为他树立较好的榜样，促使他好好学习。

该家庭成员也愿意接受赵明明成为家庭中的一分子。金妈妈负责每天接送赵明明上学、放学。金姐姐负责晚上辅导赵明明写作业。

杭州市儿童福利院的工作人员一方面保持定时上门家访、及时了解情况、协调解决赵明明和寄养家庭遇到的困难；另一方面关注赵明明的学习和生活，如为他买了一些配套的习题册，希望他完成学校作业之后做一些习题，巩固提升自己当天学过的知识。赵明明在学校里的各项杂费和午餐费用，由福利院方面负责；同时福利院为他申请了助学金，每学期420元；寄养工作人员还为赵明明申请了每个月的零用钱，以供其购买一些学习上所需的物品。

5. 赵明明不善交流，有一定的自我封闭倾向。刚到寄养家庭和学校

的时候，赵明明都不怎么说话，做的最多的事情就是看书。寄养部的工作人员利用他爱看书的习惯，在假期和双休日带他到书店看书。这样既满足了他的爱好，又可以让他多接触外面的世界。他最爱看一些探险类的书，工作人员就寻找共同话题，和他探讨书中情节。慢慢地，他的话开始多起来，也会和工作人员沟通交流。与工作人员接触多了以后，他有时候还会讲一些班级里的趣事。

6. 工作人员多次带赵明明外出活动。有一次带他出去看电影，同行的两个小伙伴活泼开朗，话语很多，一路上说个不停，而赵明明从上车到去电影院的路都没有怎么说话，一直在听他们说。在工作人员的鼓励下，他开始和两个活泼的小伙伴交流。毕竟是同龄人，他们很快就有了共同语言。看电影的时候，工作人员特意选了男孩子喜欢的3D动作片，三个人都是第一次看3D电影，感觉超棒，视觉效果很刺激。电影散场后三人很自然地聊天，逛商场时赵明明已经开始主动和他们交流了。

7. 赵明明对魔术很感兴趣，工作人员给他买了一本变魔术的书。他空闲的时候会研究上面的魔术，不仅学会了，还作为特长在班级里表演、展示。同学们佩服他，他觉得很开心，生活中也更加自信。一次工作人员带他外出活动，赵明明还主动提出给工作人员表演魔术。工作人员也觉得神奇，请他解密，但是他坚持不肯透露。他已经开始学会用自己的特长让别人佩服自己，让同伴产生崇拜心理。

8. 领养是孤残儿童的最好归宿。赵明明是上天比较眷顾的孩子，他到杭州市儿童福利院半年左右就有一户家庭想要领养他，他也同意了。但是由于各种原因，这次领养没有成功。赵明明又从领养家庭回到了福利院，他对幸福家庭生活的憧憬就这样被打破。事后，赵明明很伤心，哭了很长一段时间，感觉自己又一次被遗弃，这给他造成了严重的心理阴影。当工作人员告知他可以再次被领养，比如国外领养，他坚决表示不去。问及原因时，他说是害怕被美国家庭领养后，再被送回来，还是回到福利院，这样不如不去。

了解到他内心的想法，工作人员收集了大量资料，向他展示院方被美国家庭领养的儿童发回来的照片，讲述身边的案例，他认识的某位小伙伴

前不久去了美国，有了领养父母，现在生活很幸福，经常打电话到国内来。工作人员努力做他的思想工作，让他不要害怕，告诉他领养成功的例子很多，尽可能消除他的疑虑。

9. 赵明明内心的想法很多，但是他不怎么向别人诉说，有时候会在书房里自言自语。针对这一现象，工作人员多次与他交流沟通。在获得赵明明的充分信任后，工作人员得知，每当一件事情有两种处理方法时，赵明明的内心就会起争执，他会一人分饰正反方两个角色进行对话。工作人员告诉他下次内心再有反对意见的时候，可以和寄养家庭的成员沟通，请大家给一些建议，分辨哪种方法最好；或者向工作人员、学校老师求助，让他们帮助分析利弊，给出建议；也可以自己将正反方的利弊都罗列出来，择优选取。任何问题都会有很多处理方法，这样有利于促进事情的解决。

10. 据寄养母亲金妈妈反映，赵明明会在家里将餐巾纸团成小球，或者吃完零食以后将包装纸等藏在各个角落。针对这一情况，工作人员也与他进行了交流，了解到他这么做有时候只是因为无聊，就尽量多地给他安排双休活动，充实他的生活。赵明明喜欢玩纸，就让他做一些折纸的手工，替代没事就团餐巾纸小球的行为。针对他藏垃圾的问题，工作人员家访时和他一起整理房间，向他讲解保持房间清洁的好处，下次去检查时如发现房间保持得干净就表扬他，并以双休外出活动作为奖励。他每次都尽量表现得很好。

五 评估

经过杭州市儿童福利院工作人员坚持不懈的努力，两年之后赵明明各方面均发展较好：他现在成绩中等偏上，在学校里表现良好，语文成绩尤其突出，多次参加作文比赛，获得优异成绩；与同学关系良好，在班级里很有人缘；自己拥有的小小技能更是让同学佩服；他还经常将自己的课外书捐给班级的图书角，懂得付出和感恩。2016年，赵明明进入初中读书，他刻苦学习，期待自己将来能读个好大学。

赵明明和寄养家庭相处融洽，懂事乖巧。家里人都很喜欢他，对他学习方面的事情也很放心，经常鼓励他好好读书，将来出人头地。

赵明明现在与人相处时，会主动打招呼，很有礼貌；经常和工作人员沟通，有好消息会主动告诉工作人员；还主动要求锻炼自己，比如独自乘公交车外出，独自花钱去买东西。他的胆子大了，走路也不再低着头，各方面都朝着良好的方向发展。

关于领养方面，工作人员做了大量的思想工作之后，他也表示愿意被再次领养。目前工作人员正在准备相关的资料，为他的涉外领养报名。院方会为他寻找合适的家庭，希望他重获美好、幸福的家庭生活。

六 结案与跟进

以上情况表明，赵明明现在是一名积极向上的学生，各方面都发展较好。等待他的肯定会是美好而灿烂的明天。工作人员会积极为他解决生活和学习上出现的问题，促进他身心健康发展。对他的个案跟踪会继续，并不断根据情况做出调整。

以上问题得到解决后，本案例进入结案阶段。随着赵明明的成长，面临的问题也在不断变化，还会遇到诸多的问题，如升学、青少年期叛逆心理、对异性爱慕心理等，个案制订、介入的方法和模式会随着他的成长而呈动态变化。

七 个案反思

赵明明是寄养儿童中较为特别的一个，对他的个案跟踪对于他个人的健康成长来说具有重要意义。杭州市儿童福利院从他的实际出发，充分发挥机构、寄养家庭、学校、专业工作人员的力量，帮助他回归家庭、回归学校、继续学业。从现在的结果来看，此案例比较成功。

与此同时，杭州市儿童福利院也在充分发挥机构的力量，谨遵“为儿童服务”的理念，和寄养家庭合作，促使一大批儿童回归家庭、回归社会。让孤残儿童充分感受家庭的温暖，这有利于儿童健全人格的形成和发展。寄养工作的大力开展是大势所趋，相信会有越来越多的儿童回归家庭。我们也有信心将寄养工作做得更好。同时，每一个孩子都是一个特殊的个案，

在成长的过程中，只有通过社会各界的帮助和支持，他们才能拥有美好的明天。

案例评析

本案例以特殊经历的儿童为服务对象，围绕外部支持系统建设和个体自身的成长、发展两个关键点，逐层递进、环环相扣地开展工作，不但取得了良好的干预成效，也为同类型案例的处理提供了示范模板，值得推广与学习。负责此案例的社区工作者以丰富的工作经验、清晰的工作思路，分析和确定服务对象赵明明的需求与问题，进而制订了相应的服务计划；在执行计划环节，通过对宏观系统、中观系统和微观系统的逐层介入，促使服务对象赵明明与环境与他人产生了越来越多的良性互动，并最终实现了服务对象赵明明“各方面都朝着良好的方向发展”。

但本案例也存在非常明显的不足，主要体现在服务介入环节。

一是对理论的实践应用不够。在对服务对象赵明明进行积极行为训练时，未把替代法、阳性强化法的核心内容与环节付诸实施，使得该方法在使用上流于说教。

二是只关注对服务对象的辅导和教化，以提高其适应环境的意识与能力，而忽略对环境的适应力训练。如针对赵明明的特殊心理需求和行为表现，缺少对金妈妈及其家人、儿童福利院的相关工作人员、小伙伴等的解释、说明，从而导致或可能导致他们在了解、理解、接纳、尊重赵明明方面的障碍和困扰，进而增加赵明明的心理和行为压力、降低其自信心。

三是关于“领养是孤残儿童的最好归宿”这一观点的探讨不够全面。从整个案例的进程中，我们可以理解工作人员的出发点是消除赵明明因领养失败而形成的心理阴影，但使用大量的成功领养事例做佐证，且推崇涉外领养，是否会导致几种暗示：福利院是不好的，家庭寄养是不好的，国内领养是不好的，等等。我们不否认引导服务对象树立对未来美好生活的