

社会工作专业 学生社会实践 个案案例选集



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社

主编 ◎ 肖 云

社会工作专业学生社会实践 个案案例选集

主 编 肖 云



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作专业学生社会实践个案案例选集/肖云主编.—武汉:武汉大学出版社,2018.11

ISBN 978-7-307-20593-2

I.社… II.肖… III.大学生—社会工作—社会实践—案例—中国 IV.D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 233411 号

责任编辑:邓瑶 杜筱娜

责任校对:杨赛君

装帧设计:张希玉

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:whu_publish@163.com 网址:www.stmpress.cn)

印刷:北京虎彩文化传播有限公司

开本:720×1000 1/16 印张:15.5 字数:301 千字

版次:2018 年 11 月第 1 版 2018 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-20593-2 定价:55.00 元

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

社会工作是一种专业助人的职业,是社会工业化、城市化、市场化发展进程中的必然要求。社会工作坚持“助人自助”的宗旨,遵循专业伦理规范,综合运用专业知识、技能和方法,帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区,整合社会资源,协调社会关系,预防 and 解决社会问题,恢复和发展社会功能,促进社会和谐。推行社会工作有利于为民服务水平与效能的提升,随着人们生活水平的提高,多样化、个性化服务需求大量涌现,成为当前保障民生的最大问题,如城市流动人口融入、农村留守人员照顾、老年人养老、残疾人与失独家庭关爱等。这些服务需求的满足单靠政府远远不够,迫切需要建立现代化服务体系。社会工作恰是以需求为导向,以服务为宗旨,由植根基层的专业服务组织与社会工作者传递政策、反映诉求、链接资源,及时提供生活帮助、人文关怀、精神慰藉、关系调适、权益维护等,可以弥补政府不足,满足群众所需。社会工作在社区治理中将发挥越来越重要的作用。

为了更好地发挥社会工作的功能,必须提升社会工作专业学生的实务能力。社会工作作为一门实践性很强的学科,是实务性、操作性取向的专业,在其专业教育目标中除了注重学生对专业概念与理论的理解与掌握外,更重要的是要培养学生运用专业知识和技巧直接为社会提供服务的能力。社会实践是达到教育目标的一种手段,社会实践在高校社会工作教学环节中占有十分重要的地位,它可以提升专业认同度,内化社会工作价值理念,提高专业技能水平,使学生能灵活地将知识、价值与技巧运用于提供实际服务的工作过程中。

本书正是社会工作专业学生近几年社会实践成果的一个汇总,收集了学生社会实践的24个个案案例,分为儿童篇、青少年篇、成年篇、老年篇及医务社会工作篇。这些生动写实的案例均来自基层一线,涉及城市流动人口融入、婚姻调适、亲子关系改善、残疾人关爱、老年人养老介入、医院患者情绪调节及经济支援等方面,具有鲜明的时代特征,体现了理论与实践相结合、专业化与本土化相结合。本书既是对学生社会实践的一个经验总结,又可为高校社会工作专业学生提供一个学习、

参考的蓝本,也可以给社会工作专业教学和职业培训提供相应的案例。

由于编者水平有限,加之时间仓促,书中难免存在不足之处,欢迎广大读者批评、指正。

编 者

2018年7月

目 录

儿 童 篇

◎ 案例一	(2)
◎ 案例二	(11)
◎ 案例三	(18)
◎ 案例四	(26)

青 少 年 篇

◎ 案例一	(36)
◎ 案例二	(47)
◎ 案例三	(57)
◎ 案例四	(71)

成 年 篇

◎ 案例一	(82)
◎ 案例二	(96)
◎ 案例三	(110)

老 年 篇

◎ 案例一	(134)
◎ 案例二	(143)

◎ 案例三 (153)

◎ 案例四 (161)

◎ 案例五 (171)

◎ 案例六 (179)

医务社会工作篇

◎ 案例一 (190)

◎ 案例二 (196)

◎ 案例三 (202)

◎ 案例四 (215)

◎ 案例五 (229)

◎ 案例六 (235)

方案

儿童篇

案 例 一

一、个案基本信息

姓名:×××,性别:男,出生年月:2008年5月,联系电话:155××××3176,文化程度:小学二年级,案主类别:困境,户籍所在地:重庆市××县,现家庭住址:重庆市×××街道××社区,婚姻状况:未婚,共同居住者:爷爷、奶奶。

家庭状况:案主今年8岁,父亲于两年前病逝,母亲离家出走,并从此断绝与案主的联系,亦不提供生活费用;案主与爷爷、奶奶居住在一起,全家共三口人,生活开支主要靠爷爷的退休保障金以及奶奶在社区当清洁工的报酬,生活拮据。

居住环境:××社区,靠近×××正街,交通方便,居住环境较好。

生活习惯:由于案主没有父母关爱,在学校又受到部分同学的嘲笑,家里也不能提供和同学相同层次的物质条件,案主在家总是躺在沙发上发呆,有时表现暴躁,抱怨压力大,甚至会坐上窗台说出想跳楼的言论,案主家人也不知道该如何应对案主的情况。

生活来源:爷爷的退休保障金和奶奶在社区当清洁工的报酬。

健康状况:

1. 身体方面:健康、无疾病。
2. 心理方面:案主情绪消极,认为一切都糟糕至极,有自杀念头。
3. 用药情况:无用药史。

备注:没有其他疾病或障碍。

兴趣爱好:喜欢玩玩具,做手工,踢足球。

个案访谈简述:通过访谈,案主的问题主要表现在以下几个方面。

1. 从小缺乏父母的关怀,不愿向其他人吐露心声,有一定程度的自我封闭倾向。
2. 因为没有父母的照顾,从而羡慕朋辈群体的家庭状态,表现得无奈和消极。
3. 与爷爷、奶奶之间存在代沟,爷爷、奶奶极端的教育方式让案主难以忍受。
4. 渴望有人陪伴,得到父母的照顾。

5. 渴望能够得到与同学同等的物质生活条件。

个案的需求:

1. 改变家长的教育方式,疏通与家长之间的沟通渠道,让家长能够主动给予案主更多的关爱。

2. 获得来自同学以及亲人的陪伴,让案主不再孤单。

3. 打消案主消极的念头,重塑案主的自信心。

二、个案服务计划

服务对象姓名:×××,性别:男,服务对象编号:C001,社工姓名:唐×,接单日期:2016年6月17日。

服务目标:帮助案主纠正行为偏差,打消自杀念头,树立自信心;提升案主的交际能力,拓宽交际圈,使案主能够自然地融入同学群体。

(一)个案服务目的

1. 建立良好的服务关系,找出案主行为失调的原因。

2. 帮助案主纠正行为问题,促使他能够融入同学群体。

(二)目标

1. 与案主进行沟通,掌握案主的资料,使案主建立起想要改变现状的勇气。

2. 与案主的家长进行沟通,寻求来自家庭的支持,达到纠正案主不合理信念、树立自信心的目标。

3. 与案主的朋辈群体交谈,帮助案主寻求来自朋辈群体的支持,帮助案主融入朋辈群体。

(三)理论支持

1. 生态系统理论:个人的生存环境是一个完整的生态系统,即由一系列相互联系的因素构成的一种功能性整体,包括家庭系统、朋友系统、工作职业系统、社会服务系统等。人是在环境中与各种生态系统持续互动的主体。在开展本次个案时,面对案主及其问题,不应孤立地只顾虑案主本身,还应看到案主身后的生态系统。个人的问题往往不是由自身原因造成的,而是受其成长环境、生活环境的影响。服务案主时,应注意从各方面分析和介入案主问题。

2. 马斯洛需求理论:根据美国心理学家马斯洛的需求层次理论,将人的需求分成生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求五类,依次由较低层次到较高层次排列。本次个案案主,正处于少年期,叛逆、追求独立,渴求他人认可和

尊重的愿望强烈,却又因自身和外部原因,需求得不到满足,行为上产生偏差,同时案主希望自己能发生改变。

(四)服务方案

1. 先收集案主资料,了解案主的生活环境。
2. 与案主交谈,取得案主的信任,建立起良好的服务关系,并了解案主存在的问题以及观察导致问题的原因。
3. 与案主家人进行沟通,了解案主存在的问题,让家人提供支持和关怀促使案主改变。
4. 与案主的朋辈群体进行沟通,了解案主的兴趣爱好,针对兴趣爱好培养案主的能力,并且引导案主融入朋辈群体。
5. 时常关注案主的状况,及时对案主做出的改变进行鼓励。

三、个案服务记录

个案服务记录 1

个案姓名:×××

社工姓名:唐×

个案编号:C001

服务形式:家访

地点:案主家

日期:2016年6月17日

(一)本次服务具体目标

1. 接案,了解案主的基本情况;取得案主信任,建立良好的服务关系。
2. 与案主家人进行沟通,询问案主的问题,掌握案主资料并了解案主所处的生态环境情况。

(二)个案过程简述

1. 与案主面谈内容:①案主不喜欢待在家里,因为爷爷奶奶比较严厉,时常给案主灌输因为没有父母所以要更加努力的思想。②案主在学校会因为没有父母的照顾以及家庭条件贫困而受到同辈群体的排挤。③案主喜欢坐在窗台上,原因是坐在窗台上会使其感觉没有压力,有种解脱的感觉。④案主喜欢踢足球,但是爷爷奶奶禁止案主外出,所以一直找不到踢球的机会(在学校同学也不愿意跟案主一起踢)。

2. 与案主家长的面谈内容:①案主经常在家说出一些消极的话,比如死了就没那么大压力了、不想动、压力好大等。②案主是两个月前开始经常爬上窗台,并表示有几次差点跳楼。③案主家庭经济情况比较拮据,无法给案主提供优越的物质

生活条件。④案主奶奶禁止案主外出是因为怕案主在外面跟着不良少年学坏以及怕案主发生意外。

3. 案主的非语言行为:在会谈过程中,案主表现得很冷静,愿意与社工交谈,但是案主在整个过程中始终低着头,不愿意与社工对视;对于一些涉及同学、不开心的原因等话题有所回避。

最后社工与案主约定好下次访谈时间。

(三) 社工评估

1. 案主虽然存在行为失调以及情绪化等问题,但是并没有达到严重的地步,证明案主具有一定的自制力,并且案主表现出比同龄人更加成熟。

2. 案主虽然愿意与社工及爷爷奶奶沟通,但涉及一些敏感话题时,案主总是用沉默来反抗。

3. 案主希望能够有自己的空间,不想让爷爷奶奶过多地干涉自己。

4. 案主喜欢足球,证明案主希望能够融入同学群体。

5. 案主在学校受到排挤和嘲笑,在家也要面对爷爷奶奶强势的教育,内心的情绪得不到有效的发泄,导致案主存在一系列行为失调问题。

(四) 下次服务计划

1. 因为案主没有朋友以及缺少与家人沟通的机会,所以社工将陪伴作为下一次服务计划的重点,通过陪伴走进案主内心,得到更多有助于案主改变的信息。

2. 与案主家长进行沟通,劝诫家长给予案主一定的空间,并主动与案主进行沟通。

服务对象签字:×××

个案服务记录 2

个案姓名:×××

社工姓名:唐×

个案编号:C001

服务形式:家访

地点:案主家

日期:2016年6月24日

(一) 服务目标

1. 加深与案主的咨询关系,制定出帮助案主走出自我封闭的方案。

2. 与案主家长进行沟通,引导案主家长主动了解案主的心境,改变教育案主的方式。

（二）个案过程简述

本次访谈主要分为两个部分，以下分别是与案主以及案主家长之间的面谈内容。

1. 与案主的面谈内容：①因为社工会踢足球，再加上案主喜欢踢足球，于是社工邀请案主到操场踢足球，并教会案主一些关于踢足球的技巧，间接拉近了与案主之间的距离，并向案主暗示，社工一直在关注着他，是他可以相信的朋友。②与案主的邻居、同学进行交谈，并邀请其与案主一起参加足球比赛，尝试着让案主与同学进行交流，并且在比赛后鼓励案主经常邀请同学踢足球，间接让案主走出自己的内心，开始与朋辈群体沟通接触。③社工承诺案主，会定期来陪伴他，并教授案主踢足球的技巧。

2. 与案主家长的面谈内容：①家长表示对案主的状态感到很着急，再加上不了解案主在学校的情况，才会采用比较极端的方式来教育案主（打骂、冷漠）。②社工劝诫案主家长多与案主学校班主任联系，了解案主在学校的情况，多关注案主，不要采用极端的方式对待案主，要给予其更多的陪伴。③劝导家长多给予案主空间，多陪伴案主到操场踢足球，不要让案主处于孤独无助的状态。

（三）社工评估

1. 在访谈过程中让案主感受到社工的存在，让案主有受人关注的感觉，让案主敢于尝试，多与同学沟通。2. 案主在整个过程中表现得很兴奋，可以看出陪伴案主是解决案主问题的切入点。3. 与案主家长的交流，有效改善案主的生活环境，间接帮助案主摆脱消极观念。

（四）下次服务计划

1. 继续采用陪伴的方式与案主进行互动，邀请案主参与手工活动，培养案主的兴趣，让案主与朋辈群体多交流。

2. 让案主家长看到案主的转变。

3. 寻求社区工作人员的帮助，当社区开展适合案主参与的活动时及时通知案主。

4. 让案主周边的同学愿意与案主互动。

服务对象签字：×××

个案服务记录 3

个案姓名:×××

社工姓名:唐×

个案编号:C001

服务形式:访谈

地点:××社区

日期:2016年7月1日

(一)服务目标

1. 让案主拥有自己的朋辈群体,并且建立起自信心。
2. 使案主摆脱消极观念。

(二)个案过程简述

本次访谈,主要是围绕案主的具体情况,为案主创造拓展交际圈的机会,具体访谈内容如下:

1. 社工带领案主到所在社区参加手工玫瑰花的制作课程,案主在课程上表现出极强的兴趣和动手能力,社工适时鼓励案主。

2. 社工与案主的同学交流,让同学们邀请案主参加每周一次的手工课兴趣小组,案主第一次表现出兴奋状态。

3. 案主家长看到了案主的状态有所改变,意识到让案主多参与社区活动,给予案主活动空间的重要性。

4. 社工与社区工作人员交流后,工作人员表示会留意案主的情况。

(三)社工评估

社工通过本次会谈,总结出案主出现行为偏差的主要原因是没有朋辈群体,以及缺少陪伴,然而案主难以倾诉苦恼,社工的陪伴让案主找回自信,并且建立起了属于自己的朋友群体。

(四)下次服务计划

1. 鼓励案主进一步融入朋辈群体。
2. 结案。

服务对象签字:×××

个案服务记录 4

个案姓名:×××

社工姓名:唐×

个案编号:C001

服务形式:家访

地点:案主家

日期:2016年7月8日

(一)服务目标

1. 在案主行为问题基本得到改善后,鼓励案主在任何时候都要学会调节自己的情绪,要融入同学群体,多与家长交流;2. 告诫家长要肯定案主的努力,并且帮助案主进步;3. 结案。

(二)个案过程简述

由于前三次的走访以及陪伴,案主已经有了很大的变化,变得开朗,愿意与同学群体交流,案主家长也改变了对案主的教育方式,对案主的陪伴时间也多了,并且能够与案主理性地交流。本次走访为最后一次走访,面谈内容主要是:

1. 由于天气炎热,社工送给案主一个小型的手持电扇,让案主感受到社工以及社会对他的关心和关注,并且告诫案主要增强自控能力,合理发泄自己的情绪,要经常与爷爷奶奶沟通交流。

2. 社工询问案主是否还感到压力大时,案主表示自己很开心能够融入朋友群体,并且能够得到家长的认可和支持,不会再有跳楼的想法了。

3. 社工与家长也进行了交流,家长表示案主变得很开朗,不会再做危险的事情,并且表示案主很喜欢社工哥哥,希望能够经常与社工哥哥一起踢足球。

4. 社工跟案主表示本次为最后一次面谈,由于案主家离服务点较近,社工邀请案主经常到服务点参加活动。

5. 向案主家人澄清案主的改变是一个长期的过程,希望案主的家人能够继续坚持以此让案主得到改变,培养案主自信心。

6. 结案以及后续关注和跟进。

(三)社工评估

1. 案主通过与社工进行四次互动,成功摆脱了消极观念,提升了案主的交际能力,融入了朋辈群体,重新树立起了自信心。2. 经过社工的努力,案主家长也改变了教育孩子的方式,采用多沟通、多陪伴等方式关注案主的成长。3. 整体来说达到了预期目标,并且还会后续跟进。

(四)下次服务计划

社工了解了案主在服务之后的改变情况,认为案主的改变是一个长期的过程,社工不可能做到持续跟进,所以让案主自己继续努力,让家人协助监督,帮助案主改变。结案。

服务对象签字:×××

四、个案结案

服务对象姓名:×××

社工姓名:唐×

服务时间段:2016年6月17日—7月8日

服务次数:4次

服务对象的主要问题:

1. 案主从小缺乏父母的关怀,不愿向其他人吐露心声,有一定程度的自我封闭倾向。

2. 案主因为没有父母的照顾,从而羡慕朋辈群体的家庭状态,表现得无奈和消极。

3. 案主与爷爷奶奶之间存在代沟,爷爷奶奶极端的教育方式让案主难以忍受。

4. 案主渴望有人陪伴,得到父母的照顾。

5. 案主渴望能够得到与同学同等的物质生活条件。

社工服务历程:在此次个案中,社工从案主的实际情况出发,调动案主周边的资源,充分运用了专业的介入手段,如同理心、真诚、热情、倾听、鼓励等技巧,帮助案主改善自身情况,经过社工与案主的努力,取得了一定的成效,而想要案主彻底得到改变是一个长期的过程,需要案主与家人的不断努力。这次个案的效果明显,案主行为习惯的最终改变只是时间的问题。

服务对象的现状(本人陈述):案主认为自己的变化很大,不仅消除了巨大的精神压力和消极观念,而且同学们都开始愿意跟案主互动,让案主开始有了真正意义上的朋友;同时爷爷奶奶也不再打骂他,案主感受到了家长的关心和陪伴,自己很开心能够有如此大的改变;表示自己以后要好好学习,提高自己的成绩,回报帮助过他的人们。

服务对象的现状:案主的变化很大,摆脱了自杀等消极的观念,树立起了自信心,愿意与人交流,融入了同学群体,拥有了属于自己的朋友圈子;在兴趣方面,案主将足球和手工作为自己的课外爱好,努力培养自己的能力。

目标达成情况:预期目标基本达到,案主的情况明显得到了改善,但是要想得到进一步的发展,还需要案主及其家人的坚持和努力。

结案原因:1. 目标基本达成,案主有很大的改变;2. 案主要想获得更大的改变和发展,必须是一个长期的过程,这需要案主和家长的长期坚持。

五、个案服务评估表

感谢您对我们社工室的支持,为了能向您提供更优质的服务,请您填写以下表格,以便我们更加了解您的想法,您的想法对我们非常重要。谢谢!

评估内容	评估等级				
	非常满意 5分	比较满意 4分	一般 3分	不确定 2分	不满意 1分
服务社工的服务态度	√				
本次服务的目标达成		√			
服务社工对您的尊重	√				
服务社工对您的服务方式	√				
服务社工给您的总体感觉	√				

服务对象签名:×××
日期:2016年7月8日