

案例
背景

案例
分析

服务
计划

实施
过程

案例
评估

专业
反思

YOUXIU SHEHUI GONGZUO
ANLI JINGXUAN

优秀社会工作 案例精选

民政部社会工作司 编



中国社会出版社

国家一级出版社

全国百佳图书出版单位

案例
背景

案例
分析

服务
计划

实施
过程

案例
评估

专业
反思

YOUXIU SHEHUI GONGZUO
ANLI JINGXUAN

优秀社会工作 案例精选

民政部社会工作司 编

 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

优秀社会工作案例精选 / 民政部社会工作司编. —
北京: 中国社会出版社, 2012. 6
ISBN 978 - 7 - 5087 - 4044 - 7

I. ①优… II. ①民… III. ①社会工作—案例—中国
IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 097756 号

书 名: 优秀社会工作案例精选
编 者: 民政部社会工作司
责任编辑: 张 迟 张 杰

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 号新龙大厦
编辑室: (010) 66016392
销售部: (010) 66060275

网 址: www.shcbs.com.cn
经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂
开 本: 170mm × 240mm 1/16
印 张: 33.75
字 数: 680 千字
版 次: 2012 年 5 月第 1 版
印 次: 2012 年 5 月第 1 次印刷
定 价: 65.00 元

序 言

发展专业社会工作、加强社会工作专业人才培养是现代国家为应对工业化、城市化、市场化所产生的社会问题而采取的一项重要制度安排，是社会文明发展进步的重要标志，是构筑社会服务体系的重要举措，对加强社会建设、创新社会管理、增进社会公平、促进社会和谐具有重要作用。

专业社会工作是一项助人实践活动，实践性是专业社会工作的根本属性。近年来，广大社会工作者立足我国本土实践，积极借鉴先进经验，创造了许多具有鲜明中国特色的社会工作方法，积累了丰富的专业服务经验和经典案例。为总结这些宝贵经验和经典案例，积极推动社会工作实践发展，不断提高我国社会工作专业人才实务能力水平，2016年民政部组织开展了社会工作案例征集活动，经过评选产生了一等奖案例10名、二等奖案例10名、三等奖案例20名、优秀奖案例23名。为更好地推广这些实践成果，我们将这些案例汇编为《优秀社会工作案例精选》一书。

《优秀社会工作案例精选》收录的案例涵盖了儿童社会工作、青少年社会工作、老年社会工作、残疾人社会工作、社区矫正社会工作、社区康复社会工作、戒毒社会工作、灾后社会工作、社会福利社会工作、医务社会工作、家庭社会工作、军队社会工作、学校社会工作和社区社会工作等领域，展现了这些领域社会工作的最新实践成果，具有很强的代表性、实用性、指导性。希望本书的出版，有助于专业社会工作服务与管理人员进一步探索中国本土专业社会工作实践经验，拓展专业社会工作服务领域，提升专业社会工作服务水平；有助于专业社会工作教学与研究人员进一步加强对中国本土专业社会工作方法、技巧和模式的研究。

究，增强人才培养的针对性和有效性；有助于社会公众更好地了解专业社会工作，吸引更多的社会力量参与和支持专业社会工作发展。

《优秀社会工作案例精选》的付梓出版，是广大专业社会工作者在一线无私奉献的结果，是案例提供者对社会工作案例征集活动热情参与的结果，是中国社会出版社的编辑同志们辛勤付出的结果。在此，对所有为本书编辑出版做出努力的单位和个人表示衷心感谢！

由于编者水平有限和编辑时间仓促，疏漏不周之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 者

二〇一二年四月六日

目 录

儿童社会工作

- 案例 1 孤独症儿童张小宇的康复与修正 (2)
- 案例 2 为了爱，我们和孩子一起飞翔 (8)
- 案例 3 我不是坏孩子 (16)

青少年社会工作

- 案例 1 乡村体育节在社区青少年中的实践运用 (26)
- 案例 2 HAPPY 210 (35)
- 案例 3 罪错青少年的司法社会工作服务 (45)
- 案例 4 初中生学习压力问题处理个案 (54)
- 案例 5 情绪直通车 (68)
- 案例 6 “阳光助成长，潜力无极限” 小组分析 (73)
- 案例 7 美妙青春在阳光下舒展 (78)

老年社会工作

- 案例 1 我们的生活真精彩 (86)
- 案例 2 术后老人辅导个案 (97)
- 案例 3 岁月长歌——老年人缅怀小组 (103)

案例4	老有所乐，社区齐欢	(111)
案例5	用爱心开启幸福之门	(119)
案例6	关注老人生活 加强日间照料	(126)

残疾人（精神病）社会工作

案例1	“我爱我家”增强社会功能小组	(136)
案例2	社交支持与精神康复案例	(142)
案例3	一米阳光	(149)
案例4	谁是最可爱的人	(158)

社区矫正社会工作

案例1	生态系统视角下的社区矫正介入	(166)
案例2	“心灵氧吧”情绪支持小组实践与反思	(175)
案例3	从成长模式中探寻冰山下的自我	(181)
案例4	理性的生活来自理性的认知	(191)
案例5	真情拨开阴霾 服务重塑新生	(196)
案例6	晨曦照亮迷途心灵 扬帆开启人生新航	(203)
案例7	服务对象曹某个案分析	(214)
案例8	科学系统操作，开展心理矫正，重塑健康心理	(219)
案例9	他从认罪、悔罪、赎罪中一路走来	(228)
案例10	针对特点 深化矫正	(239)

社区康复社会工作

案例1	麻风康复社区长者综合服务	(246)
案例2	从“海星”变身“拾星者”的奇迹	(263)

戒毒社会工作

案例1	微笑的向日葵	(278)
案例2	引领案主回家的路	(293)

案例3 戒毒人员的防止复吸辅导个案	(299)
案例4 你我牵手, 传递梦想	(307)
案例5 从心开始 从来不晚	(316)
案例6 个案分析	(324)
案例7 失而复得的人生	(334)
案例8 走出阴影 直面人生	(342)
案例9 无“毒”有偶	(349)
案例10 禁毒社会工作案例	(354)
案例11 远离毒品·重塑人生	(360)
案例12 耕种希望	(368)

灾后社会工作

案例 心相连, 携手共创新生活	(376)
-----------------------	-------

社会福利社会工作

案例1 社会工作个案工作案例	(384)
案例2 外来务工人员工伤互助小组工作案例	(392)
案例3 个案工作案例	(400)

医务社会工作

案例 小组工作	(434)
---------------	-------

家庭社会工作

案例1 “让阳光照到家庭的每一个角落”小组活动	(446)
案例2 走出困境 找回温暖	(460)
案例3 希望不只剩失望	(466)
案例4 恢复理性情绪 修复家庭功能	(474)

军队社会工作

- 案例 “和谐共处，新兵老兵兄弟亲”互助发展小组 (484)

学校社会工作

- 案例 1 “成长路上伴你行” (492)
- 案例 2 深圳市中小学生危机介入中心“希望风帆”
大型心理健康系列活动 (502)
- 案例 3 职业中专学生戒赌小组案例 (511)

社区社会工作

- 案例 文化融合新市民之“双百计划” (526)

优
秀
社
会
工
作
案
例
精
选

儿童社会工作

孤独症儿童张小宇的康复与修正

周 波 姜惠娟 孙雪征^①

一、案例背景

服务对象小宇（化名）是一名 8 岁男孩，从小丧母，父亲再婚，一直与姥姥一起居住。据家长反映，小宇不与小朋友进行交往，对周围的事漠不关心，自己想怎样做就怎样做，毫不顾忌。经检查，发现小宇存在语言障碍、情绪障碍，智力发育落后，诊断为患有孤独症的智障儿童，送到康复中心进行康复治疗。

二、案例分析

（一）理论背景

1. 相关概念：孤独症

儿童孤独症，又称儿童自闭症，最早由凯那（Kenner）提出。1990 年世界卫生组织（WHO）将其定义为：自闭症是一种广泛性发育障碍的其他类型，具有继发性的、社会的、情绪的问题，表现为接受性语言的特异发育障碍，同时伴有一些情绪、行动障碍的精神发育迟缓。语言障碍、交流障碍、刻板行为是自闭症儿童的主要症状。

2. 治疗方法：行为治疗法

行为治疗法以学习理论和实验心理学为基础，认为个人的行为是在外在环境的刺激和制约下形成和改变的，并强调通过学习的过程改变行为。行为治疗法具有以下特点：①强调可观察的行为，要求以客观化的名词来描述行为，并且描述的行为是可观察、量化的；②撇开对人的内在心理机制的分析诊断，直接从行为着手，并以此作为行为修正的出发点；③主要是一种治疗方法，以削弱不适应行为、增加适应行为为目的。其主要技巧有：正增强、负增强等。

3. 工作理念

（1）尊重与接纳：在尊重的基础上接纳服务对象，尤其是接纳服务对象的

^① 单位：北京市大兴区民政局社会工作管理办公室。

不足和缺陷。但是接纳不等于对服务对象的意愿和行为表示无条件的赞同，而是不采用否定、责备、拒斥的态度，协助服务对象去消减异常行为，增加正常行为。

(2) 理解与关怀：社会工作应该是心灵与心灵的碰撞，没有相当的热情和投入，很难产生成效。社会工作者要尽量给予服务对象真诚的关心与理解，给予其心理上的支持，加强其安全感和信任感，这是服务对象改变的动力。

(二) 个案预估

社会工作者对服务对象小宇进行了几天的接触与观察，并与家长、老师进行了沟通，对小宇的预估情况如下：

1. 言语与沟通

服务对象并不讨厌康复中心的生活，也很想融入这个集体，很怕老师让他单独待在一边，但是又表现得很胆小；不拒绝与其他人交流，但也不主动与他人沟通，不会主动和老师、同学打招呼；别人询问时不会使用完整的语句进行回答，常常只是用摇头、点头表达自己的想法；在与其他人交往过程中总是躲避，交流中缺乏礼貌用语，通常使用“你”、“给我”等带有命令式语气的句子，不带称呼。此外，在有限的语言表达中还常常出现代词运用的混淆，如常用“你”和“他”来指代自己。

2. 社会行为与情绪表达

服务对象很难接受指令，如果老师批评他，而他又觉得自己没错，就会表现出强烈的反抗。在与其他同学一起玩的时候，通常时间不长，一旦不合他的意就会与同学打起来。如果喜欢或者想玩其他同学的东西，他不会正常表达自己的意愿，不会主动向同学借，而是趁同学不注意的时候偷偷拿别人的。

服务对象的注意力很难集中，不能将注意力保持在别人要求他注意的事情上面，不能安静地坐在座位上，没有基本的学习能力。

3. 生活自理

服务对象能自己穿衣吃饭、上厕所；不会做家务，不能独自购物；不会使用小型家用电器，如开关电视、电风扇等；不知道自己的家庭地址、联系电话；不认识红绿灯，不懂得简单的交通规则，上学、放学需要家长接送；能够抓握物体但不能正确握笔，不能进行手指精细运动；能够进行跑、跳等运动，但不会使用体育器材等。

虽然目前孤独症的病因主要归结于生物、遗传因素带来的智力和认知能力发育不足，但综合分析服务对象周围人对服务对象的反映与社会工作者对服务对象的观察了解，社会工作者还发现了影响服务对象的几个不良外部因素：

(1) 家庭环境：服务对象自幼丧母，父亲再婚，与姥姥一起生活居住，从小生活在一个残缺的家庭环境中。这不仅使得服务对象未能从小接受系统的康复与治疗，而且可能对服务对象造成心理上的伤害。同时，服务对象周围有些人有

时会对他表现出鄙视、嘲笑等，这使服务对象容易感到愤怒而敌视他人，常对他人做出一些攻击行为。

(2) 不良教育方式：服务对象的姥姥意识到了破裂的家庭对服务对象可能造成不良影响，但是她不是以一种正确的方法加以引导，而是以溺爱的方式满足服务对象，对他一味纵容、顺从。这种做法使服务对象养成了任性的习惯，要周围的人都顺着他，否则就发脾气。但在学校（康复中心），老师和同学不会像家人一样顺从他，因此服务对象会经常表现出不满的情绪。

三、服务计划

(一) 服务目标

1. 长期目标

通过个案工作方法帮助小宇在一定程度上克服在康复、教育、文化生活方面遇到的困难，使其在情绪、态度和行为等方面获得成长，帮助他更好地获得社会资源，提升其生活质量。

2. 短期目标

(1) 提高服务对象的语言能力，使服务对象记住一些礼貌用语，并能在生活中应用；能用简单的语句表达自己的想法。

(2) 减少服务对象的不良行为，尤其是暴力行为；协助服务对象融入康复中心的生活中，能正常参加活动和课程。

(3) 提高服务对象对周围环境的适应和关注，增加其对外界环境的正确反应。

(二) 服务策略

第一，采用以行为主义疗法为指导的几种训练方法对服务对象进行辅导，改善其表现。

第二，观察和记录服务对象每日的行为，并及时向其姥姥反映服务对象康复训练的成果，同时向她介绍一些科学的孤独症儿童家庭辅导方法，促进她与服务对象建立起健康的互动方式。

第三，与学校（康复中心）老师联系，商讨工作方法，并与老师保持联系，希望能够多关注、鼓励服务对象，使服务对象感受到被重视。

四、服务计划实施过程

(一) 了解信息

首先，社会工作者与服务对象的姥姥取得联系，从姥姥那里了解服务对象的成长史、与其周围人的关系、性情与行为表现；随后，从康复中心老师那里了解服务对象在康复中心的行为表现、老师们对服务对象的印象与评价。

（二）建立关系

利用一周的时间与服务对象建立关系，根据与服务对象接触过程中的情况，结合之前从其家长、老师那里了解的信息，对服务对象作出预估，制订了具体的辅导计划。

（三）实施具体辅导计划

一般患有孤独症的孩子会把注意力集中在自己的活动中，很难受到外界的影响，长期不与外界沟通交流，无法对外界刺激做出正确反应。而智障这种先天性缺陷导致他们认知能力和行为习惯养成需要一个长期反复的过程。社会工作者根据患有孤独症的智障儿童的自身特点和服务对象的情况，制定了如下几种训练方法，在康复训练过程中加以综合运用：

1. 口腔肌肉训练法

智障儿童肌肉动作差，发音的感觉、发音实践、发音的正误判断都存在问题，这容易造成智障儿童的语言缺陷。针对这一点，首先要想办法增加他说话气流的连续性。枯燥的训练会引起服务对象的逆反心理，于是社会工作者变换形式，利用游戏这种学生喜欢的方法，在玩的同时达到训练的目的。

因此，社会工作者组织了吹乒乓球比赛，在有围栏的斜坡上吹乒乓球，以吹过界线为胜利。这要求服务对象必须要保持气流的连贯和持久，这样才能顺利完成任务。除此之外，社会工作者还开展了小青蛙跳远、小羽毛旅游等游戏。经过一段时间的训练，服务对象已经能完成社会工作者期望的任务。

2. 日常生活训练法

人类语言是在沟通和交往中发展起来的，也只有通过语言才能实现其社会交往和思想交流。因此，要尽可能地去激发服务对象想用言语来交往的动机，鼓励服务对象开口说话。在日常生活中，让他大胆说话，引导他愿意说、会说、能说，每一个动作、每一个意图社会工作者都要求服务对象先用语言表达出来。

例如，服务对象要喝水，社会工作者要求他先说出来“我喝水”，才会给他倒水；他要去厕所，社会工作者也要求他先说出来“我去厕所”之后才能去。开始时他会忘记，为了强化他，只要看见他离开座位，社会工作者都会问他干什么去，听到他的回答后才允许他去做自己想做的事情。除此之外，社会工作者与家长达成共识：在家时家长（姥姥）也要这样要求他，给他创造说话的机会。

3. 负强化——故意忽略法

所谓故意忽略，是把注意力从儿童的不良行为转移开来。故意的忽略主要是要确定你没有无意中鼓励或增强孩子不好的行为。这种处理方法可以减少其无端地发脾气，减少其攻击行为。这也是行为主义疗法中负强化方法的一种应用，即服务对象的某种行为如果没有反馈或带来了令他不快的反馈，他就会减少这种行为。

曾经有一段时间，服务对象的姥姥经常带他到超市去玩，他就在心里记下了

这个热闹的地方。一次，在训练活动时他大声地喊“超市、超市”，由于他的语言表达不清，社会工作者听不明白他说的是什么意思，他就又哭又闹，直到把家长（姥姥）找来才明白是怎么回事。社会工作者和家长一起告诉服务对象：“训练活动时间不能去超市，你要好好表现，放假了才能带你去。”之后他又喊要去超市，社会工作者就装作没听见。他见社会工作者没有反应就不再喊了。社会工作者和老师有时还用这个方法来处理他强行要求拿别人玩具的要求，取得了较好的效果。

4. 正强化——表扬激励法

著名的特级教师王兰说过：“不是聪明的孩子常受表扬，而是表扬会使孩子更聪明。”运用好表扬激励的艺术，对于孩子的行为是一种有效的正增强，对其成长有巨大的推动作用。这是行为主义疗法的正强化方法的一种简单应用，其意义与负强化相反。

事实证明，在孤独症孩子的身上，表扬的方法同样适用。而且，表扬并不限于在口头上，服务对象主动捡起地上的纸片时，社会工作者会奖给他一颗“劳动星”作为奖励。某次训练活动他表现得很好，就会得到喜欢的礼物。社会工作者的表扬与奖励让服务对象认识到什么样的行为是对的。为了得到奖励，他会做得更好。

五、案例评估

经过历时一个月的辅导和训练，社会工作者发现服务对象出现了一些较为明显的进步，下面与预估的三个方面相应进行阐述：

一是语言沟通方面。服务对象有着明显进步：学会使用一些简单的语句来表达自己的想法、意愿，描述自己的简单行为，当他想要做什么时通常会向旁人说明；学会一些简单的文明礼貌用语，并能在生活中加以运用（尽管还不熟练）。

二是社会行为与情绪表达方面。服务对象的暴力行为明显减少，能主动找其他小朋友玩游戏；为了满足自己的要求而哭闹的次数和强度也明显下降。

三是生活自理方面。由于主要是在康复中心进行训练，服务对象的家务能力没有太多增加，但手的灵活性增强，能够独立完成一些简单的手工活动和制作。

在辅导过程中，服务对象的行为表现出过反复的现象。社会工作者根据他每天的表现适当、及时地调整辅导方案，效果非常明显，服务对象进步也很快。

但是，在服务对象结束康复中心的治疗回家生活之后，家人（姥姥）不能坚持正确引导，未能有效巩固训练成果，使得服务对象的表现出现反复，所以未能达到理想的长期效果。这也是本案例的一大遗憾。

六、专业反思

第一，实践证明，社会工作的专业方法和专业理念对于孤独症儿童的康复训

练有着明显的效果。尤其是社会工作者发挥整合资源、协调关系的能力，可以将康复训练的有关各方结合起来，共同为康复训练作出努力，起到事半功倍的效果。因此，在孤独症儿童康复中心和类似的机构设置专业社会工作者岗位、普及社会工作理念和方法是可行而且必要的。

第二，关于专业方法的选择方面，由于孤独症儿童在心智发育、语言交流方面的障碍，行为主义治疗方法在康复训练中可以起到比较好的效果，基本上能够有效矫正服务对象的一般不良行为。这在本案的进程中得到了证实。

但是首先，行为主义方法必须要有科学、良好的计划作为基础，并且要根据实际情况及时调整。其次，行为主义方法的使用并不意味着工作者不需要价值投入。就本案工作者的感受来说，服务对象及相关人员对社会工作者的理解和支持使得社会工作者能保持高度的工作热情和积极性，保证工作的顺利开展；而在实施工作计划的过程中，工作者发现，自己对辅导工作的态度如何，不仅影响到对服务对象进行训练的成效，而且影响到家长、老师等相关人物对辅导工作的支持程度。

因此，社会工作者一方面应当掌握丰富的专业理论、专业方法，另一方面更应当是一个有热情、有爱心、认同社会工作价值理念并能够加以应用的人。

第三，社会工作的功能很重要的一点是整合资源、改变环境、协调关系。本案的社会工作者发现，这样的功能不是仅仅停留在字面上的，而是在实际上对于工作的成效有着重要影响。

例如，社会工作者应当加强与服务对象家人的联系，向家人介绍正确的家庭教育方法，使服务对象的家人明白要逐步改变对服务对象的一贯态度与做法，要与服务对象建立长期的合理、健康的互动方式。家人是服务对象接触时间最长，也是对服务对象的行为影响最大的资源，家人与社会工作者的配合对服务对象的改变有至关重要的作用。

本案中，社会工作者虽然初步意识到了这一问题，努力寻求康复机构老师、服务对象家长的支持和配合，并且在辅导过程中取得了一定成效，但遗憾的是，未能让家长较大程度地转变观念和做法，从而影响了服务的长期效果。

为了爱，我们和孩子一起飞翔

——企业留守儿童暑期亲子小组活动

肖丽怡^①

一、案例背景

众所周知，孩子的受教育媒介有家长和学校。家长在孩子的成长过程中承担着十分重要的角色，他们的育子过程和教育观念直接影响着孩子的身心成长，作为孩子的第一任老师，家长在孩子成长、人格形成、价值观树立等方面的作用不可替代。

随着进城务工人员日益增多，进城务工人员子女的受教育问题已经成为了广大劳务工家长及社会所必须面对的难题。由于受经济条件以及深圳户口政策的限制，很多在深圳打工的家长都常年在外，把子女留守在家。由于彼此的相处时间不够，导致父母与子女之间的沟通出现了很多问题。

暑假，他们终于有机会相见了。然而，亲子沟通的问题却凸显了出来。为了使他们能更好地相处，帮助父母减少教育子女的困扰，增加子女与父母相处的乐趣，社会工作者特别策划和进行了此次亲子小组活动。

二、案例分析

（一）小组理论构架和理论方法

本小组理论架构主要采取了社会目标模式和互惠模式的结合。一是帮助家长们树立正确的教育孩子的观念，达到社会目标的统一。二是在家长之间建立彼此支持交流的网络，对教育孩子有经验可供参考。

小组采用社会学习和镜中自我等理论，针对家长在教育孩子上的理念偏差采用一种学习理念的方式，同时通过一些情景模拟、假设等，做到理论和实践相结合。通过一些言简意赅的实例让家长们掌握教育子女的方法与观念，同时达到意识的提升。另外，小组中社会工作者还针对家长面临的教育子女问题给予相应的指导帮助，并营造出一种轻松愉快的氛围，使其在心态放松的状态下进入小组，

^① 单位：深圳市东西方社工服务社。