

长春市社会工作人才队伍建设参考用书

SHEGONG SHIWU YOUXIU ANLI

社工实务优秀案例

张仕平 唐天正◎主编



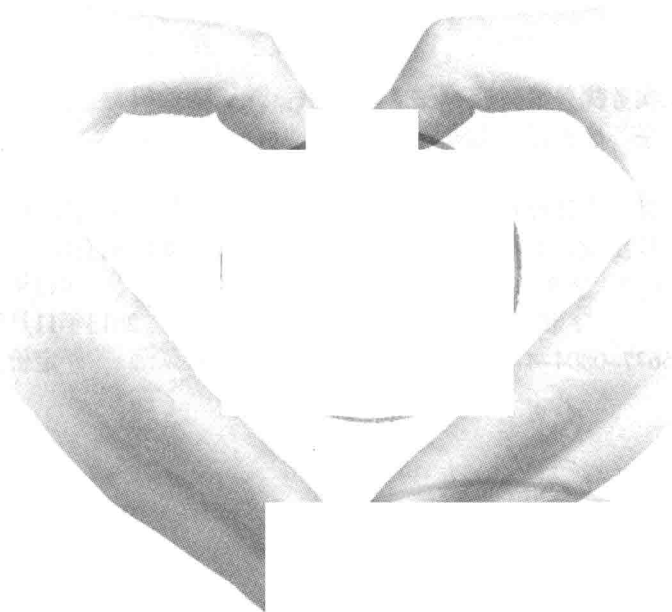
吉林人民出版社

长春市社会工作人才队伍建设参考用书

SHEGONG SHIWU YOUXIU ANLI

社工实务优秀案例

张仕平 唐天正◎主编



吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社工实务优秀案例/张仕平, 唐天正主编. —长春: 吉林
大学出版社, 2013.10

ISBN 978-7-5677-0804-4

I. ①社… II. ①张… ②唐… III. ①社会工作-案
例-中国 IV. ①D632

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第257508号

书 名: 社工实务优秀案例

作 者: 张仕平 唐天正 主编

责任编辑: 朱进 责任校对: 王继祥

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 16.75 字数: 320千字

ISBN 978-7-5677-0804-4

封面设计: 美印图文

北京兴星伟业印刷有限公司 印刷

2013年11月第1版

2013年11月第1次印刷

定价: 38.30元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路501号 邮编: 130021

发行部电话: 0431-89580026/28/29

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

《社工实务优秀案例》

编辑委员会

名誉主任 徐连东 田毅鹏

主 任 刘 彦

执行主任 王太清 李 旭

主 编：张仕平 唐天正

编 委：（以姓氏笔画为序）

马 威 毛跃平 王太清 王晓波 付立忠 冉 明
田毅鹏 刘 东 刘 畅 刘 彦 刘 莉 刘永彬
刘丽香 刘佳伟 刘学敏 张仕平 张福国 李 旭
李加维 李晓玲 肖月菊 芦 恒 周英辉 杨天琦
杨光玲 林凤祥 拱长青 济一兵 赵东升 唐天正
夏远兴 徐 可 徐洪权 高 峰 常 洁 谢文龙
靳英飞

走进春天（代序）

——写在第三届长春社工日之际

长春市民政局党委书记 局长徐连东

在2013年春天到来的时候，我们迎来了由基层社会工作者倡议、由市民政局发起、至今已连续举办三届的“长春社工日”活动。每年的“长春社工日”，我们都要围绕一个主题宣传社工精神，总结交流服务民生经验，推进社会工作开展，力求走出具有长春特色的社会工作之路。今年的主题“幸福长春，社工同行”，意在响应市委市政府关于建设幸福长春的总体部署，力求彰显社会工作的宗旨和任务，进一步体现现实和创新，我认为很有意义，充满春天的气息。相信通过“长春社工日”活动的常态化，能把我市的社会工作不断推向前进，为发展经济、改善民生、建好城市做出我们实实在在的贡献。与此同时，反映长春社会工作务实创新的这本优秀案例选编也已紧锣密鼓进入编辑阶段，这也从另一个侧面昭示着我们的社会工作正在步入一个崭新阶段。

近几年来，长春市的社会工作正以后发起步、迅速赶超的姿态奋勇前行。连续三年成功举办的长春社工日活动使社会工作在全市的知晓度和普及面有效扩大。去年启动的全市社会工作“百站千才”计划稳步推进，这个计划提出的到2015年在全市建设300个社会工作服务机构，培养1500名具有职业资格的社会工作专业人才的目标有望实现。截至目前，全市已经建成基层社会工作服务机构119个，其中民办的111个，仅社区就培养了社会工作专业人才340多名。创造了“社区建站、街道建社、区建中心”的社会工作机构布局。这种探索得到中国社工协会的鼓励和肯定。全市还涌现出一批以朝阳区北安社区社工服务站和“长春心语”社工实习基地为代表的先进服务机构，20多名社工获评省市民政系统先进个人和省（部）市级劳动模范等殊荣，社会工作者总结出大量社会工作服务民生的实务创新案例。在民政系统，建立社会工作机构的步伐也已迈开。经市编办批准，市民政局及局属3个事业单位和朝阳区设立了社会工作处（科）。朝阳、

宽城、绿园等区为社区考取社工职称人员落实了津贴费。全市教育、卫生、司法等领域的社会工作也呈现良好的发展势头。

与此同时，我们也清醒地看到，长春市的社会工作虽然有长足发展，但与国内先进地区、沿海城市相比还有很大差距。仅就社工数量而言，我们全市具有职业资质的社工总量还不如“北上广深”等城市一个普通区的社工数量。在思想观念、顶层设计、制度建设、经费投入、激励机制、舆论氛围等方面我市也都存在不小差距。这些问题需要我们积极而为，迎头赶上。

一是要切实提高对社会工作的认识。当前，加强和创新社会管理、促进社会和谐稳定，已成为各级政府亟待研究和破解的一个重要课题，而加强社会工作专业队伍队伍建设是促进社会管理创新的一个重要内容和手段。实践证明，社会工作是工业化、市场化、城市化发展到一定阶段的产物，既是解决社会问题、促进社会和谐的一种行之有效的专业方法，也是完善社会管理和提供服务、促进社会发展和文明进步的一项重要内容。现在关键是领导同志要首先提高认识。所以，我们要充分借助党中央和民政部加强社会组织和社会工作的有力契机，民政系统的同志要率先提高认识，先学一步，学深一点，增强和掌握领导这项工作的自觉性和主动权。

二是要全力加快制度建设。要认真学习国家18部委和省17部门下发的《意见》、《规划》，结合我市实际情况，尽快出台全市性社会工作专业队伍队伍建设意见，以及相关配套制度。要健全完善社工专业人才培养机制，使我市的社工专业人才在数量、结构、能力、素质上不断满足社会工作发展的需要。要制定科学的社工专业人才评价机制，合理设置社工岗位和职责，争取用3年左右时间，实现民政福利事业单位社会工作的全覆盖，所有社区社工服务机构的工作人员全部持职业资格证上岗。要健全完善基层社工专业人才选拔、流动机制，放宽视野，拓宽渠道，多给具有丰富基层实践经验、善于做群众工作的社工专业人才创造培训学习、交流、晋升的机会。同时，要建立并逐步完善以社工专业人才薪酬待遇、岗位津贴、社会保险、奖励表彰为主要内容的激励保障制度，为他们扎根基层、施展才华提供良好的政策保障。

三是要着力开展社工实务活动。要多开展像“3.28”社工日这样的活动，创造具有长春特色的社会工作品牌。今后，我们的社工日活动还要提升档次，提高专业含量，更多地争取高校师生的参与。要继续推进“百站千才”计划，争取在今年年末使全市社会工作服务机构总数达到200个，取得职业资格和社区专业社工达到500名。由市民政局和市社会工作者协会共同组织、由吉林大学专家协助编辑出版的首部《社工实务优秀案

例》，标志着我市社会工作实务迈上了新台阶。

四是要尽快提升社工机构服务能力。现在，我市已经拥有一百多个基层社工服务机构，这些机构的职能是什么，怎样开展服务工作，政府如何发挥这些机构的作用，一系列问题需要我们给出回答。应当明确，社区社工服务站是民办性质的，成熟以后应当在区一级进行社会组织登记。目前全市注册登记的社区社工服务站只有9个，仅占全部民办社工服务机构的8%，这远远不够，要大力培育孵化。社区社工服务站只有注册登记成为独立法人，才能真正具备承担政府购买服务的资质，围绕居民需求确定服务项目，开展公益创投，有效履行专业助人服务职能。

五是要有力整合各类资源。要整合好行政资源，将各个领域、各个部门、各个层次、各种所有制单位的社会工作资源有效组织和利用起来。要整合好社会资源，通过政府购买服务等措施，积极引导广大公益类社会服务机构吸纳社会工作人才，做好协调利益、规范行为、提供服务、反映诉求的工作，充分调动和有效利用丰富的志愿和慈善资源。要整合好专业资源，积极借助高校社会工作资源集中的优势，加强与高校社会工作院系和教师在人才培养、专业督导、政策研究、实习基地建设以及创办社会工作服务组织等方面的广泛合作，形成教育界与实务界共同推进社会工作专业人才队伍建设的良好局面。

长春的社会工作正在走进春天；展现在我们面前的是充满希望、大有作为的社会工作广阔空间。让我们学习先进，勇于实践，努力开创社会工作专业人才队伍建设的新局面，充分发挥民政部门在社会工作和社会建设中的骨干作用，为建设幸福长春做出应有的贡献。

二〇一三年春于长春

序言二

田毅鹏

自社会工作在20世纪80年代末期再度传入中国大陆以来，迄今已有二十余载的发展历史。在20世纪90年代末期以前，社会工作主要处于理论研究和课堂探讨阶段，除了在一些福利机构有小范围的应用外，基本上没有在社会上产生巨大影响。以至于当时的社会工作专业的学生入学后第一句话就问：“我们将来从事的是什么工作？我们的岗位在哪里？”直问得老师无言以对。因为在当时的历史条件下，没有“社会”，何来“社会工作”？

但到了新旧世纪交替之际，以单位体制变革和社会体制改革为契机，真正意义上的“社会”开始发育、成长和壮大，时代的变迁呼唤社会工作者登场，并承担其应负的社会使命。由此，社会工作很快便走出发展的“冰河期”，获得了长足的进步和发展。吉林大学社会工作专业是中国改革开放后第一批建立起来的学科专业，是中国社会工作教育界的重镇。近年来，社会工作系的教师与长春市民政局组建社会工作理论及实务研究的联合体，后又参与建立长春市社会工作者协会，共同承担研究课题和社会工作站点建设，在社会工作实践方面取得了巨大的进展，堪称是民政界与大学倾心通力合作的典范。本书就是长春市社会工作者协会副会长唐天正先生与吉林大学社会工作专业负责人张仕平副教授共同主编的。

本书最大的特点有二：其一是实践性。本书系长春市广大一线社会工作者在实践和探索中积累的生动鲜活的工作案例。共有个案工作案例49个，服务对象群体包括老年人、儿童青少年（含孤儿）、残障人士、社区矫正人员、单身母亲等，服务领域涵盖老年社会工作、儿童青少年社会工作、残障社会工作、社区矫正社会工作、医务社会工作、社会救助、社会慈善事业等。每个案例详细地介绍了案主的服务需求及完整的服务过程，并对社会工作服务展开了专业反思。众所周知，在人文社会科学之林中，

社会工作是一门“做”的学问。无论是社会工作理念，还是具体的操作性技术，都远不是通过课堂教学可以简单传授的。都必须通过日积月累的案例实践，方能掌握和完成。正是在这一意义上，本书为当下中国如火如荼的社会工作实践提供了丰富的实践范本。

其二是本土性。自20世纪80年代末社会工作再度进入中国大陆以来，社会工作“本土化”的呼声便不绝于耳。但值得注意的是，这些“本土化论”基本上都是围绕着价值理念层面而展开的，没有触及社会工作在大陆社会存在和发展的深层问题，其局限性自然是非常明显的。事实上，我们如若使那些源自西方的社工“助人自助”的理念植根于本土，仅仅从精神观念层面展开操作是远远不够的。因为道德规范体系绝非仅仅是一种形而上的存在，而是以具体的社会结构为直接依托的。这实际上是在告诉我们，如若实现社会工作在中国本土的创造性转换，除了借助中国传统社会思想资源，实现观念层面的转换外，还必须努力提高西方社工理念与中国社会结构的契合度，建立起亲和度较高的实质性关联。其关键在于，应弄清：中国本土社会工作所依托的社会结构是什么？二者如何才能建立起真实的社会关联。本书所彰显的本土性主要表现在，作者将具体的社会工作案例置于东北文化和老工业基地独特的“典型单位制”的体制和结构之下展开分析，并努力从中寻找出一些特殊的制约因素，其由此而得出的启示自然是弥足珍贵的。

以上是我初读这部新书时，从我的研究领域出发的所思所想以及受到的诸多启发。从总体上看，该书是一部充满社会责任感和实践智慧的作品，值得向社会各界推荐。

二〇一三年秋于长春

（序言作者系长春市社会工作协会副会长，吉林大学哲学社会学院副院长、社会学系系主任、教授、博士生导师）

目 录

用爱撑起残疾人的一片天·····	1
阳光温暖轮椅青年的心·····	7
让残疾青年重新绽放笑容·····	11
让智障家庭重新树立生活的信心·····	18
让无声的世界充满阳光·····	23
全方位支持让残疾人生活更加美好·····	28
绽放天使的微笑·····	35
为残障者点燃希望之火·····	41
爱让青春重放光彩·····	47
告别自卑，重建自我·····	55
让生活更加明亮·····	61
拯救迷途知返的“羔羊”·····	68
扮靓花季少女的绚丽青春·····	74
小叶的昨天、今天、明天·····	81
心灵救赎温暖失落青春·····	86
让叛逆的孤儿健康成长·····	95

抛弃暗影重塑自我·····	102
帮助面临辍学的孩子重返校园·····	107
帮助服务对象走出生活困境·····	112
“社区爸爸”让我重新有了家·····	117
家庭暴力个案辅导·····	124
二十几载，风雨无阻·····	131
同死神的赛跑·····	137
李女士的烦恼·····	143
大爱唤醒植物人·····	148
一个女人的眼泪·····	155
关爱是治愈老人的良药·····	162
用爱心点燃心灯·····	168
爱心的凝聚·····	175
独居老人的困扰·····	180
给残疾老人以温暖·····	185
特别的爱献给“特别”的高龄母子·····	191
优势视角助军休干部张老融入新生活·····	197
那久违的笑容终于回来了·····	205
还夕阳原有的光辉·····	211
为孤独老人点亮灯火·····	217
从沉溺孤独走向幸福晚年·····	222
孤寡老人的春天·····	227
一个社区矫正对象的回归·····	233
用爱为假释人员播撒希望之光·····	239
对一个社区矫正对象的关怀·····	248
后记·····	253

用爱撑起残疾人的一片天

一、接案原因

春季是精神病人病情容易复发的季节。在4月份的一天，服务对象独自一人去外地精神病院住院，但因该院没有治疗尿毒症的相关医疗设备，被社区干部接回。社会工作者发现服务对象回来之后情绪很低落，在社区干部向他询问有关病情及身体健康情况时，服务对象总是答非所问，精神不太稳定，因此她成为了我们的服务对象。

二、案主资本资料

（一）案主个人情况

崔某，女，现年38岁，是社区的一名低保户，身患严重的精神残疾，同时又是一名尿毒症患者，在她20多岁的时候与丈夫离婚，离婚后一直没有走出婚姻失败的阴影，由开始的郁郁寡欢，逐级发展到精神分裂症。由于在治疗精神疾病时，药物对其身体造成极大伤害，且又患上了尿毒症，只能依靠血液透析治疗，致使其现已没有任何劳动能力。她与前夫有一个女儿，现在13岁，与其共同依靠低保金生活，生活状况十分困难。

（二）案主家庭情况

服务对象只有一个年仅十三岁的女儿，上小学六年级。与母亲原来有一套50平方米半地下室住房，因低保金无法维持母女两人的正常生活（女儿的学费太高），把现在的住房出租，在郊区租住一间只有10平方米的插间生活。

（三）案主健康状况

服务对象身体健康水平极差，患有严重的精神疾病（间接发作）、又在治疗精神病的时候，因药物并发症，患上高血压、尿毒症，需要每两天进行一次血液透析来维持生命。服务对象多年来一直在治疗，但病情始终没有得到好转。

（四）案主情绪状况

情绪比较低落，尤其当与其谈及其家人的时候，总是会不自觉地落泪，经常表现出对医生的不信任。

三、理论支持

（一）心理社会治疗模式

心理社会治疗模式认为，人的行为是内在的心理因素和外在的环境因

素相互作用导致形成的。服务对象常年治疗自己的精神疾病，但始终不见好转，对本身存在疑问，而后又并发了尿毒症和高血压。

（二）结构式家庭治疗模式

结构式家庭治疗模式认为，“个人的问题”只是问题一个方面，“家庭的问题”才是导致服务对象个人问题的真正原因（或者说是更重要的原因）。因此，主张通过多元化、多层次的家庭介入，通过逐步解决家庭的问题，最终解决个人的问题。服务对象只有一个女儿，女儿年龄又小，服务对象的身体健康情况不足以帮助女儿完成学业、不能使女儿幸福生活，服务对象很担心女儿将来的生活。而且服务对象感觉亏欠女儿的，经常情绪低落。

四、服务计划与目标

（一）服务目标

1. 协助其了解自己的病情，并采取相应的治疗措施；
2. 促进其与女儿的沟通交流，消除其亏欠感；
3. 由相关人员与女儿的生父进行沟通，协助女儿完成学业，资助其生活，消除服务对象对女儿生活的担忧；
4. 舒缓其心理压力，帮助其走出痛苦生活的阴影，更好地面对生活。

（二）服务策略

1. 根据我市关于“低保人员医保”方面的优惠政策，确定服务对象可以享受到这些优惠政策。向有关医院的专科医生了解服务对象的病情，同时多方收集有关疾病的资料，使其对疾病有更全面的认识，消除疑虑，更好地配合医生治疗。

2. 协调服务对象女儿、前夫与其之间的一次家庭会议，讨论过往得失，鼓励服务对象讲出自己的心声。同时，让其了解自己女儿的真实想法，消除亏欠感。

3. 与服务对象的女儿沟通，鼓励其努力学习，多与服务对象进行沟通。另外，主动与孩子的生父进行联系，为服务对象的女儿取得抚养费，与教育主管部门沟通，帮助减免其学习的相关费用。

4. 采用有关人生回顾疗法的相关技巧，与服务对象共同回顾年轻时美好快乐的生活，帮助其建立对未来的信心。

五、服务计划实施过程

（一）第一阶段

1. 目标：建立良好的专业工作关系，收集服务对象家庭资料，并与其沟通确认问题所在，同时与精神疾病专科医院进行联系，争取让其早日住院，进行系统地治疗。

2. 主要内容：社会工作者主动与服务对象沟通，了解其情绪低落的原因。运用倾听、接纳、同理心等技巧，取得服务对象的信任；运用行为治疗技巧，缓解了服务对象情绪障碍。通过几次谈话，社会工作者基本了解了服务对象的健康状况和家庭情况等，并与其建立了专业的工作关系。

（二）第二阶段

1. 目标：全面了解服务对象家庭成员的状况，确定未来工作的主要方向。

2. 主要内容：社会工作者与服务对象的女儿进行沟通。通过交谈，社会工作者了解到服务对象的女儿内心比较关心自己的母亲，但因性格比较内向，加之对母亲精神病发作时样子的害怕，造成其对母亲表面比较冷漠。同时因为家庭生活状况比较差，又长期没有得到父爱，成长在一个单亲家庭，比较自卑，不太爱说话。社会工作者认为当务之急除了让服务对象了解自己的病情，积极治疗之外，一个更重要的切入点就是女儿对母亲的情感表达。只有解决女儿自卑性格和对母亲的态度，才能有助于消除服务对象对其女儿的亏欠感。

（三）第三阶段

1. 介入重点：争取社会支持网络，整合医院资源为服务对象解决疾病方面问题。

2. 主要内容：社会工作者主动走进大型医疗机构，寻求在精神疾病和尿毒症方面都有医治条件的治疗方案，了解“低保大病治疗”的条件和相关的政策精神，并带领服务对象进行了低保大病治疗。同时，与服务对象以前的主治医生进行谈话，了解服务对象的疾病及其治疗程序、治疗效果等，达到服务对象配合医生治疗的目的。

（四）第四阶段

1. 介入重点：召开家庭会议，让服务对象和自己的女儿进行面对面的交谈，摆脱亏欠感困扰。

2. 主要内容：社会工作者以领导者和协调者的角色召开家庭会议，通过家庭会议，家庭成员都将自己最真实的想法说出来给对方听，让对方了解自己的想法。通过家庭会议，服务对象了解到女儿一直以来对自己是十分关心的，只是没有表达出来；女儿也了解到自己母亲因对自己学习和未来生活不确定性的担忧而产生亏欠感。社会工作者发现其女儿是一个十分坚强，很有想法的孩子，只是因为自卑才出现了现在的情况。因此建议服务对象平时可以多听听女儿的心声，双方多沟通，增加了解，多给女儿更多的关爱。服务对象表示赞同，但是对女儿的学习和将来生活依然有些担心。

（五）第五阶段

1. 介入重点：帮助服务对象女儿克服自卑的心理，引导其积极主动地与母亲交流，并协助其与父亲进行更多的沟通，重新开始新的生活。

2. 主要内容：社会工作者多次与服务对象的女儿进行交谈，了解其内心变化，并有针对性的进行辅导。鼓励其女儿坚定信念，既然有要积极与母亲主动进行沟通的愿望，就要努力去实现。

（六）第六阶段

1. 介入重点：采用人生回顾疗法，让服务对象重新认识生活的意义，重拾对生活的信心。

2. 主要内容：社会工作者采用人生回顾的疗法，与服务对象一起回顾其过往的辉煌经历和感人时刻，同时也发现了在当时存在的一些问题，如果能用另一种方法来解决的话，会收到不同的效果。服务对象表示，原来以前经历了那么多的美好时刻，自己都没有注意到，一直以来自己总是生活在疾病的困扰、对女儿的愧疚、对社会的不信任当中，自己都没有关注这么多美好的事物，以后会好好享受生活。

（七）第七阶段

1. 介入重点：肯定服务对象取得的进步，精神疾病在专科医生治疗下，已经很稳定，做好结案准备，处理离别情绪。

2. 主要内容：社会工作者带领服务对象回顾服务以来其自身的变化，肯定其取得的成绩。对服务对象的病情，社会工作者提醒服务对象要正确面对，科学选择治疗的方法。此外，提醒服务对象以后要多与女儿进行沟通，相信女儿的将来会很好的，不必太多担忧或自责。对将来的生活，社会工作者建议服务对象多与人进行沟通，有困难时与社区和朋友进行联系，相信一切事情都会很好的解决，遇事不要自己胡思乱想，这样对自己不好。

（八）结案

1. 结案原因：服务目标基本全部达成，服务对象精神稳定，可以出院自己生活了。

2. 结案处理方式及建议：提前告知服务对象即将结案，并做好了结案的准备，处理了结案离别情绪，后续方面，因为社会工作者就在社区，服务对象作为低保户，所以可以不定期对服务对象进行跟踪回访。

七、服务评估

（一）目标达成情况评估

1. 服务对象申请“低保大病医疗”确认成功，且对其病情充分了解，愿意配合主治医生坚持治疗。

2. 服务对象与女儿充分沟通交流,达成互相谅解。服务对象愿意更多地与女儿沟通,多与女儿交流,同时鼓励女儿与生父进行联系,使女儿可以享受到父爱,可以使女儿更健康、快乐的生活,母女关系和谐,亏欠感基本消除。

3. 社会工作者协助服务对象的女儿找到了自卑的原因,让其以后能更幸福的生活。

(二) 服务对象评估

服务对象表示在接触社会工作者之前,一直认为自己的生活在无生趣,没有任何意义,每天都在疾病的折磨和对女儿的亏欠中生活。接受社会工作者的辅导之后,服务对象的心情豁然开朗,知道了自己的病情具体情况,申请了大病医保,可以报销大部分的治疗费用;服务对象与女儿有了更多的沟通,母女感情变得更好,最重要是使其知道女儿一直很担心她,希望她将来能过得很好;而服务对象的女儿也在社会工作者的帮助下走出了自卑的阴影,能够开始自己幸福美好的生活。服务对象表示,从来没有人能让自己这么放松,让自己觉得生活还是很美好的,但是社会工作者做到了,对社会工作者表示感谢。

(三) 社会工作者评估

在个案过程中,社会工作者充分运用了社工专业的方法和技巧,包括运用专注、倾听、同理心等技巧与案主建立了专业的信任关系;运用心理社会治疗模式、家庭治疗模式等专业方法,解决了服务对象所面对的各种问题,都收到了很好成效,得到了服务对象的认同。

八、专业反思

社会工作者接触服务对象之初,感觉到服务对象存在情绪不稳定,表面原因是由服务对象的病情引起的,但在社会工作者充分运用倾听、接纳、同理心、鼓励等技巧与服务对象建立了信任关系后,找到了服务对象对女儿有亏欠感等一系列的隐藏在背后的原因,因此社会工作者得以顺利制定工作计划;在个案家庭治疗过程中,社会工作者充分运用引领性技巧配合结构家庭治疗模式。在家庭会议中,引导家庭成员充分地表露自己,表达自己最真实的感受,使家庭成员消除了隔膜;在整合社会资源方面,虽然社会工作者在医学方面的知识不足,但社会工作者主动与医院专家医生和政府相关职能部门联系,争取到了更多的社会资源,让医生在解决服务对象就医方面发挥了积极有效的作用,解除了服务对象在疾病方面的困扰。

社会工作者把整个治疗过程总结为综合家庭治疗模式,其中融合了不同的治疗模式,面对不同的问题采取了不同的治疗方法,取得了很好的整

体效果。通过这样的案例使社区工作者更加清晰地知道了在很多时候，社会工作的服务对象面对的问题都不是单一的问题，而是很多问题的集合，社会工作者在工作过程中，应该充分了解服务对象情况，整合各种社会工作技巧和方法，整合不同的资源（在这个过程中政府相关部门一定会发挥不可替代的作用，这一点务必请社会工作者牢记），对不同的问题进行有针对性地处理，才能达到理想的效果。

（供稿：朝阳区红旗街道天宝社区 任浩杰）

【专家评析】

这是一个贫病交加与家庭残缺叠加的典型案列。案主与丈夫离婚，与未成年女儿生活，家庭生活中缺失了丈夫和父亲；案主身患包括精神疾病在内的多种疾病，丧失劳动能力，母女靠低保相依为命。案主情绪低落、沮丧，母女关系疏离。对于这样面临复合困境的案主，社工服务应以案主为中心，以协助案主疾病康复、修复案主家庭关系、改善其经济条件为策略，服务才是有效的。

本案例中，社工能够认识到案主困境的复合性，能够认识到家庭关系修复的重要性，在此基础上，按照社工实务的程序性原则，秉持社工专业价值伦理，综合运用心理社会治疗模式和结构家庭治疗模式，采取了切实可行的服务策略：充分利用医疗政策，整合资源，协助案主享受到专门的医疗服务；协助母女相互沟通，协助女儿与生父的交流，修复家庭关系。通过上述服务策略，社工预设的目标基本达到。

需要指出的是，第一，案主女儿生父抚养费的给付以及对女儿的关爱，对于改善案主家庭的经济状况，改变案主女儿自卑、冷漠的心理状况非常重要，但是本案例中，社工协助案主女儿与生父的沟通交往及效果未见明显。第二，本案例中，案主家庭非常贫困，收入来源仅靠低保，却要支出家庭生活费、案主治疗费及女儿的培养费。入不敷出的经济状况构成了案主情绪困扰的重要原因。如果仅靠大病医保、学费减免等现有措施，案主家庭的贫困问题不能得到有效解决。因此，在后续跟进服务中，在家庭关系修复上，要进一步引导案主生父承担起女儿的物质和精神等方面的抚养义务；在家庭经济困境的缓解上，不妨考虑政策特殊救助和民间捐助等方式。

（评析人：张仕平 吉林大学社会学系副主任兼社工教研室主任，副教授）