

优秀社会工作案例丛书

丛书主编 赵蓬奇 魏 爽

本书主编 宋国恺

残疾人社会工作 案例评析

CANJIREN 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

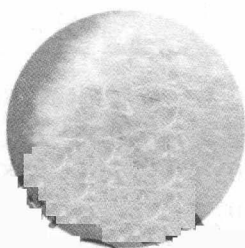
优秀社会工作案例丛书

丛书主编 赵蓬奇 魏 爽

本书主编 宋国恺

残疾人社会工作 案例评析

CANJIREN SHEHUI GONGZUO
ANLIPINGXI



中国社会科学出版社

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

残疾人社会工作案例评析 / 宋国恺主编. —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 - 5465 - 9

I. ①残… II. ①宋… III. ①残疾人—社会工作—
案例—中国 IV. ①D669. 69

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 248909 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: 残疾人社会工作案例评析

主 编: 宋国恺

出 版 人: 浦善新

终 审 人: 胡晓明

责任编辑: 杨 晖 张 杰

责任校对: 王宇洲

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

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 14

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



中国社会出版社天猫旗舰店



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服务。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

残疾人是社会困难群体中困难最多、问题最突出的群体。做好残疾人社会工作不仅关系到残疾人群体的福祉，更与国家的经济和社会的发展密切联系在一起。

残疾人社会工作是运用社会工作的理论、方法和技巧帮助残疾人补偿自身缺陷，克服环境障碍，使其重新回归社会生活的专业活动。有效开展残疾人社会工作，提高残疾人社会工作的实务水平，不仅有助于残疾人获得所需的支持与帮助，而且对于残疾人社会工作者实务水平的提升具有现实意义。基于此，本书精心选编了全国优秀社会工作获奖案例，并进行了客观的点评，旨在为从事残疾人社会工作的相关人员提供示范和指导。

本书所选案例中的残疾人问题涉及经济、住房、就医、就业、就学、婚姻、人际交往、心理困扰等方方面面，在残疾人群体中具有普遍性和代表性。案例的实施过程以社会工作和心理学的重要理论为依据（如社会支持理论、标签理论、供养理论、赋权增能理论、认知行为治疗理论、回归社会理论、家庭治疗理论等），基于对个案实际需求的评估来进行有针对性的服务。服务内容涉及残疾人的情绪管理、人际交往、自我认知、兴趣培养、能力提升、社会适应、资源链接等诸多方面，涵盖了社会工作的主要服务方法（即个案工作、小组工作和社区工作）。服务流程清晰，大多遵循需求评估、问题界定、目标确立、方案制订、方案实施、效果评估等几个环节，并且对整个服务过程进行了专业反思。从案例中不难看出，残疾人社会工作者不仅需要具备相关的理论知识，精通残疾人社会工作实务技术，而且还必需

有较丰富的爱心、耐心、责任心和同理心。除此之外，残疾人社会工作者还应该从各种渠道获取资源，为残疾人服务争取到更多的社会资源。

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！另外，在本书的编写过程中，高熇、孟庆洁、莫楠参与了相关工作，在此一并感谢！

本书严格遵守保密原则，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

寻找心灵出口 拥抱灿烂明天

——社会工作者为残疾车退运车主服务个案

浙江省嘉兴市南湖区建设街道社会工作部 张雪华 / 1

案例 2

爱是同心圆

——北京市第二社会福利院休养员同辈互助小组个案

北京市第二社会福利院 盛海滨 / 17

案例 3

走出家门 走向自然 走到一起来

——长沙市社区残疾人自助互助小组的培育和发展

长沙民政职业技术学院社会工作学院 史铁尔

湖南省长沙市兴爱之家助残服务中心 刘战旗 / 37



案例 4

点亮心灵的灯

——一名残疾单亲妈妈的价值重建

福建省厦门市湖里区希望社会工作者服务中心 / 53

案例 5

我和你 与爱同行

——社区助残社会工作案例

新疆生产建设兵团石河子市新城街道十六社区 / 71

案例 6

沉默的母爱

——后天致残青少年自我生活能力培养个案

北京市顺义区绿港社会工作事务所 / 93

案例 7

心跟着希望走

——朋辈成长支持小组案例

北京市第二社会福利院 梁 彬 孟庆浩 / 107

案例 8

家庭的力量

——车祸截肢青少年重建家庭支持网络个案

北京市顺义区绿港社会工作事务所 张 怡 / 131

案例 9

你行 我也行

——智障学员安全教育小组

上海师范大学社会学系 王安琪 周 晨 周文琰 / 145

案例 10

大手拉小手

——温馨家园残障人士小组亲子活动

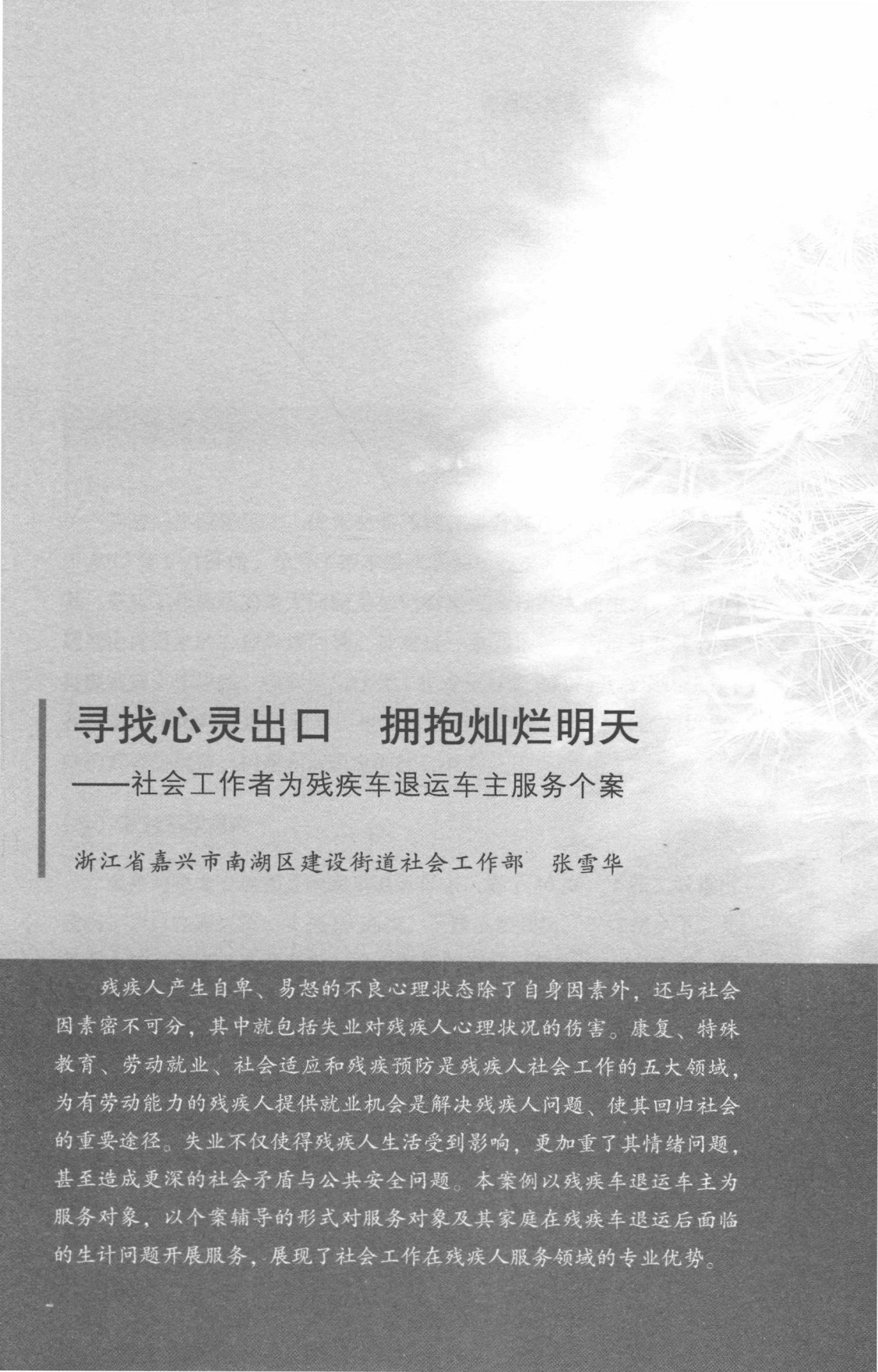
北京市顺义区绿港社会工作事务所 张 慧 / 165

附 录

国务院关于印发“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要的通知 / 179

国务院关于全面建立困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴

制度的意见 / 204



寻找心灵出口 拥抱灿烂明天

——社会工作者为残疾车退运车主服务个案

浙江省嘉兴市南湖区建设街道社会工作部 张雪华

残疾人产生自卑、易怒的不良心理状态除了自身因素外，还与社会因素密不可分，其中就包括失业对残疾人心理状况的伤害。康复、特殊教育、劳动就业、社会适应和残疾预防是残疾人社会工作的五大领域，为有劳动能力的残疾人提供就业机会是解决残疾人问题、使其回归社会的重要途径。失业不仅使得残疾人生活受到影响，更加重了其情绪问题，甚至造成更深的社会矛盾与公共安全问题。本案例以残疾车退运车主为服务对象，以个案辅导的形式对服务对象及其家庭在残疾车退运后面临的生计问题开展服务，展现了社会工作在残疾人服务领域的专业优势。

一、背景介绍

为进一步改善民生，优化交通环境，提升城市文明形象，嘉兴市于2013年5月开始，拉开了市本级残联编号残疾人专用车退运工作序幕。退运工作面临的最大问题是如何解决广大残疾人的生活、生计问题及由此带来的心理焦虑问题。针对这一系列情况，街道社会工作者打破常规工作思路，探索运用社会工作专业方法和技巧开展退运工作，在推动工作顺利开展的同时，也让这部分人群充分表达自己的诉求，维护其合法权益，构建和谐稳定的社会关系。

（一）服务对象背景

服务对象夫妻俩都是残疾车退运车主。妻子46岁，下肢二级重度残疾，户口在嘉兴市。丈夫50周岁，下肢三级残疾，户口在乡下。儿子上小学五年级，高度弱视，属于典型的双残低保家庭。1998年，服务对象妻子在多次找工作未果后，因生活无着落而上访，要求政府解决她的工作问题。往年的找工作碰壁经历在服务对象心里埋下了不信任政府的种子。

嘉兴市本级残疾人专用车退运工作拉开序幕后，作为退运车主的服务对象夫妇情绪非常激动，街道、社区干部轮番上门做工作都无济于事。眼看着街道其他残疾车主都纷纷签约退运，唯独服务对象夫妇始终不肯签约。街道办事处找到社会工作部，请社会工作者



寻求解决办法。

政策链接

嘉兴市关于残疾车退运的有关规定

残疾车原本属于方便残疾人行动的一种代步交通工具，但近年来残疾车违法上路行驶和非法运营现象越来越严重，这不仅影响了市民的出行环境，还增加了交通隐患，运营的残疾车主的利益也得不到保障。2013年5月，嘉兴市政府办公室印发了《市本级残联编号残疾人专用车（三轮机动车）退运工作方案》，嘉兴市残联也出台了《市残联全面部署残疾人机动车退运工作》的通知。通知规定，将市级残联编号的残疾人专用车统一予以车辆回购，下肢残疾者愿意置换新车作为代步工具的，可另外给予车辆置换补贴，退运车主每人给予3000元的一次性生活补助。另外，处于劳动年龄段的退运车主可以通过公益性岗位安置就业。

（二）工作背景

1. 服务时间

5月4~21日。

2. 电话接触次数

5次。

3. 个别面谈次数

4次。

4. 家访次数

4次。