# 社会工作实务案例分析（共5篇）

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-07-16

*第一篇：社会工作实务案例分析案例分析一、接案案主因为性格内向等原因，不善与人交往，对人际交往感到恐惧，人际交往能力很弱，导致案主的人际关系很差，基本上没有一个可以互相倾诉的朋友和伙伴，案主迫切地想要改变这个现状。案主所表现出的问题是典型的...*

**第一篇：社会工作实务案例分析**

案例分析

一、接案

案主因为性格内向等原因，不善与人交往，对人际交往感到恐惧，人际交往能力很弱，导致案主的人际关系很差，基本上没有一个可以互相倾诉的朋友和伙伴，案主迫切地想要改变这个现状。案主所表现出的问题是典型的人际交往问题，社会工作者决定接案，并和案主订立了初步协议。

二、预估

（一）家庭情况：

家庭经济条件一般，与爷爷奶奶同住，和父母在一起的时间很少，他有一个姐姐，全家人自他出生就对他疼爱有加，但父亲对他的要求较为严格，寄予厚望，希望他将来可以出人头地。

（二）学校情况：

因为性格太内向，与老师和同学相处不太会表达自己的情感。对于参加集体活动也表现得不积极，因为不善与人交往，基本上没有一个可以互相倾诉的朋友和伙伴。

（三）案主情况：

性格腼腆，说话少，平时较为沉默，怕生，对于来家里的陌生客人都避而不见。不善与人交往，几乎没有什么朋友。

三、问题分析

（一）案主个人系统分析

案主因为家庭经济条件一般，不如别的同学而产生了自卑心理，不敢与同学有过多的交流。案主性格内向，沉默寡言，怕生，不敢与陌生人有交流。由于长期缺乏与人沟通交流，使得案主的人际交往能力很低，导致现在很怕与人交往，一有交流就紧张不安。此外，案主对人际交往存在恐惧感，因此害怕与人交往，特别是害怕与老师、异性同学打交道，更不敢与陌生人接触，一想到与老师、异性同学接触，就会产生强烈的紧张感。案主还存在偏低的自我认知，对自己缺乏应有的信心，缺乏对自己正面的了解和认同。因此不但要改变他的观念，使他能够克服人际交往的恐惧，还要帮助他提高人际交往能力。

（二）环境因素分析

家庭经济条件一般让他很烦恼，产生自卑感。因为与爷爷奶奶同住，和父母的交流很少，而父亲除了一味地对他要求严格，希望他出人头地外，却没有给予他足够的关爱，在缺乏关爱的情况下，案主的内心很压抑，有一种孤独感，性格也因此变得内向。在学校里，案主因为性格内向、怕生，不敢和老师同学有太多的交流，而老师同学也没有主动地和去他多交流，久而久之，案主和老师同学的关系就越来越疏远了。在案主的成长过程中，没有得到学校老师的及时帮助，周围又缺少朋友的关心，家人在帮助他时忽视了他的心理需要等都是造成他人际交往障碍的因素。

四、目标设定

（一）总目标

培养案主的自信感，使其面对陌生人不再害怕，与人交往也能直视对方，消除其与人交往时的紧张情绪，帮助案主改善自卑的性格，让其能与同学建立良好的关系，融入到集体生活中去，帮其树立积极的生活态度。

（二）具体工作计划

1、认知方面的介入

社会工作者通过个案会谈与辅导、小组交往体验、分享感受、讨论观点等方法让案主调整认知，让案主明白人际交往可以使自己获得更多的信息、知识、理解和帮助，人际交往可以得到情感的满足、心灵的陪伴，人际交往可以让自己帮助他人，在助人行动中体验到快乐和价值；人必须生活在群体中，学习与人形成和谐的关系是一个社会人应具备的基本能力；任何人都有优势和局限性，应该客观地看待自己和他人，对自己的信心、对他人的基本信任和诚信是人际交往的基石。

2、情感方面的介入

案主之所以对人际交往有恐惧感，来自于对人际交往的无信心，害怕交往失败，可能过往负面的交往体验太多，缺乏交往的愉快感受，不想再去体验因人际交往而给自己带来的不愉快的感受。这种恐惧感的深层原因是自卑感作祟，对自己缺乏积极、正面的认识。社会工作者通过个案会谈，帮助案主自我觉知，意识到自己在情感方面的人际交往障碍，引发改善的意愿，并积极与社会工作者合作。社会工作者可以运用“系统脱敏”方法，帮助案主进行人际交往恐惧的脱敏治疗；可以帮助案主进行社交训练，由与工作员的交谈开始，再与不同的同学交谈，循序渐进地学习与人交谈，然后再到班级，为其提供与同学交流的机会；还可以帮助案主进行自表训练，让其学习从容地当众说话，培养其表达能力，提升其自信。

3、行为方面的介入

在案主渐渐建立起新的自我对话后，需要进一步帮助他进行行为方面的改变，这样有助于案主在此基础上培养新的行为。在案主的认知得到改善后，社会工作者对案主开始进行行为治疗。首先采取简单的系统脱敏，针对案主感到害怕的一些交往场景建立焦虑等级层次，然后根据层次由高到低进行行为脱敏，使案主逐步消除对人际交往的恐惧感，最终达到正常状态。在这过程中，社会工作者帮助案主进行一些交际技巧练习，要求案主定期参加学校的社团活动，主动与同学说话并将自己每天的行为以日记的形式记录下来等。

4、环境方面的介入

首先，在家庭环境的介入中，社会工作者与案主的父亲联系，沟通了案主目前的现状，并让其配合与案主进行有效的沟通，了解案主的想法。协助父亲与案主建立新的信任关系，实践积极的沟通与互动，进而学习与人沟通的技巧，督促父亲为案主创造人际交往体验的环境与机会。

其次，在学校环境的介入中，社会工作者需要与老师沟通，以得到老师的支持与配合，并通过老师的工作优势，营造关怀、友善、互助的班集体，动员班级的同学资源，使老师与同学对有交往障碍的案主给予接纳、同感和帮助，主动与案主交往，帮助其克服人际交往的障碍。

五、评估与结案

在社会工作者、父亲和班级的老师与同学的共同帮助下，案主的人际交往能力有了很大的提高，自信心也得到了加强，现在无论是面对老师学生还是陌生人，都能从容的与之交往，极大地改善了与老师同学之间的关系，对生活也充满了信心。

**第二篇：社会工作实务案例分析**

一、案例分析题 案例一：

杨某平时身体很好，一天突然感到胸闷，并伴有心绞痛，经初步诊断为冠心病，但须住院进一步检查。杨某由于平时极少到医院看病，对医院的情况很陌生，担心自己的检查会出现不好的结果，对年迈的父母为自己担心过意不去，又对丈夫不能为她做点什么的行为感到不满。问题：

作为医务社会工作者，你将从哪些方面提供服务? 答题要点：

1．通过疏导的方式，减少服务对象对病情的担心，并努力使其勇于面对现实。

2．通过情绪调整，让服务对象认同父母对其担心的正常性，以减少服务对象心中的愧疚感，减轻她的情绪压力。3．家庭治疗，帮助服务对象认识到良好的沟通在夫妻相处中具有很重要的作用，促进服务对象与其丈夫关系的和解。4．与病房护士联系，加强其对医院环境及分管床位医护人员的了解，减轻杨某对医院及医护人员的陌生感。案例二：

小路今年15岁，初中毕业考上了职业中专。由于父母离异，法院将其判给了爸爸。但是爸爸很快为小路找了个继母，继母对小路并不好，不让爸爸给小路筹集学费。而小路的生母，由于一直没有一个很好的工作，也没钱供小路上学。小路的学费问题严重困扰着小路。问题：

1．上述案例中，小路主要面临的困境有哪些? 2．针对小路目前的困境，社会工作者应采取哪些辅导策略? 答题要点：

1．小路主要面临的困境有：

(1)学业问题：没有学费不能完成学业；(2)家庭问题：缺少家庭的温暖和照顾；(3)心理问题：心理自卑和缺乏自信心等。

2．主要辅导策略：(1)与小路的爸爸及继母进行沟通，劝其承担起抚养

小路的义务和责任；(2)与小路所在学校进行联系，为小路开展补习功课等支持，帮助其完成学业；(3)安排一些活动，请小路的爸爸、妈妈一起参加，增加爸爸、妈妈和小路在一起的时间；(4)通过参加社交活动、情绪疏导等形式，逐步树立小路的自信心。使其形成健康的心态和人格。案例三：

李某，男，59岁。在非典时期，他不仅要执行自己居委会书记的工作还需从事就业援助工作。而且还要担当社区的抗击非典工作。由于年纪大，记性差，他很难适应目前的工作，但李某叉很想将所有的工作做好，所以目>前他的思想压力很大。问题：

1．上述案例中，李某主要面临的困境有哪些? 2．针对李某目前的困境，社会工作者应采取哪些辅导策略? 答题要点：

1．李某主要面临的困境有：思想压力大，担心不能完成自己的本职工作。2．主要辅导策略：

(1)利用社工专业的接纳、倾听的技巧使李某得到心理放松；

(2)鼓励李某与社会工作者一起讨论压力来源，并对他所面对的压力进行分类鉴定和解析，使李某对自己的压力有一个客观的认识；

(3)协助李某正确对待工作问题，对工作进行轻重缓急的分析。使其形成健康良好的工作观。案例四：

钟某，女，某公司主要部门负责人。钟某曾作为非典医学观察者被迫居家两周，期间受到邻居的排斥，身心饱受折磨。非典结束后，钟某排斥邻里及社会人际交往，认为人际关系淡漠，助人为乐是无意义的行为。问题：

1．上述案例中，钟某主要面临的困境有哪些? 2．针对钟某目前的困境。社会工作者应采取哪些辅导策略? 答题要点：

1．钟某主要面临的困境有：

(1)认知问题：认为人际关系淡漠．助人为乐是无意义的行为；(2)社会关系问题：受到邻居的排斥，排斥人际交往，人际关系淡漠；(3)身心问题：身心饱受折磨。2.主要辅导策略：

(1)对疾病及其带来的身心影响和邻里关系的影响进行客观分析，帮助钟某形成正确认识；

(2)进行沟通，利用诱导性的言语打开服务对象因受伤害而封闭的心灵。让服务对象在工怍员面前倾诉出自己在非典时期的痛苦经历，同时在服务对象的倾诉中寻找适当的介入点，帮助服务对象解除痛苦的心理情绪；(3)针对服务对象封闭的一心灵，工作员与服务对象一起探讨在这次痛苦经历中所得到的社会资源；(4)从人们对她的支持和关心出发-通过事实改变服务对象关于人际关系冷漠的错误认知 案例五：

病人李女士，36岁，被诊断患有肾衰竭，需要进行肾移植手术，捐肾者是李女士的弟弟，弟弟因此也住进了医院。姐弟俩住进医院后，李女士情绪波动很大。医生认为这样的状态对她的手术和康复都不利，要求医院的医务社会工作者介入。问题：

李女士的困境有哪些?如果你是医务社会工作者，你准备如何介入? 答题要点：

1．李女士面临的主要困境有：

(1)情绪问题：十分紧张、恐惧、担忧、焦虑、烦躁；

(2)生理问题：吃不下，睡不着，患有肾衰竭，需要进行肾移植手术，而且捐肾者是她的弟弟。2．主要介入策略：

(1)通过疏导的方式，缓减李女士的担心，并努力使其勇敢面对现实；

(2)通过情绪调整，减轻李女士的紧张、恐惧、担忧、焦虑、烦躁，吃不下，睡不着的情绪压力；(3)与李女士弟弟沟通，通过姐弟情、手足谊，抚慰姐姐焦躁的心情；

(4)与病房护士联系，加强其对分管床位医护人员的介绍，让其了解手术过程、减少不必要的顾虑。案例六：

随着社会经济发展以及人们饮食结构的改变和体力活动的减少，糖尿病的发病人数日益增多，成为当今威胁人类生命的主要疾病之一。有些病人在得知患了糖尿病后，认为是慢性终身性疾病，目前尚无法根治，因此，整天

愁容满面，唉声叹气，陷入痛苦之中；也有病人则对糖尿病抱无所谓的态度，既不治疗，也不控制饮食，导致严重的并发症。问题：如果你是一位社区医务社会工作者，请运用专业手段和模式，提出介入社区内的糖尿病患者的方法和策略。答题要点：

目的是为了提高病人对糖尿病相关知识的了解，并使患者之间结交朋友、分享经验。1．提供咨询。知识讲解，疑难解答，经验分享。

2．互相支持。将他们组织起来建立一个互相支持的网络，获得解决问题的动力。3．情感抒发。让他们共同面对困难，达到正面情绪的效果。

4．突破障碍。可以通过角色扮演、小组讨论等形式，协助患者直面问题，克服心理障碍。5．经验分享。每个患者都有自己独到的经验，通过分享可以协助他人解决一些困难。

6、参与社区活动，提高患者的自信心。案例七：

“东方雅苑”近日新建了一处老年活动室并成立了社区居民康乐俱乐部，棋牌室、网吧、健身房等一应俱全，却鲜有社区居民参与活动，如您是此社区的社区社会工作者，试结合“人与资源系统的互动”分析这种现状并制订一份服务计划。答题要点：

1．社会工作对问题产生根源的认识，不是将问题的根源简单地归结于个人，而是认为人之所以产生问题，根源在于人与他们所处的社会环境的互动即关注的不是“谁”有问题，而是环境中的各种因素怎样相互作用。“东方雅苑”新成立了老年活动室，却鲜有居民前来参加，问题是出在社区老年居民不愿使用还是老年活动室并不适合这一社区的需要?如果问题仅是出在居民还不知道自己所在的社区已经有了这样一个活动室，那就需要加强宣传工作使居民获悉。也就是说，首先应关注居民与活动室这两个系统的互动过程，然后致力于加强这两个系统的联结。

2．根据“人与资源系统的互动”理论，可紧扣“人在资源系统中的互动”、“人与资源系统的互动”和“资源系统之间的互动”这三种互动类型来制订计划，例如：

(1)通过宣传单、社区橱窗、社区广播等形式扩大宣传力度；

(2)以小组形式开展活动来增进社区居民间的感情，从而让居民在空暇时间愿意多去活动室走走；

(3)也可考虑聘请一些专业老师，通过开办插花班、成立腰鼓队、组织烹饪比赛等来调动社区居民的参与热情，使社区老年活动室充满生机。案例八：

社工缘缘近日接到一个案例：小文，女，27岁，幼年时的一场高烧使其双耳失聪，而后其父母离异，小文由母亲照顾至今。前段时间，母亲发现小文出现了种种抑郁症状，并悄悄辞去了在印刷厂的工作。试运用“社会生态系统理论”分析此案例，并为社工缘缘设计简单的工作介入目标。答题要点：

1．社会生态系统理论界定了社会工作实务活动涉及的三个系统：微观系统、中观系统和宏观系统。上述案例中的微观系统即小文的个人系统，包括小文的生理缺陷、心理障碍等子系统；中观系统是对小文有影响的小群体，包括小文的母亲、小文的工作伙伴和朋友；而宏观系统即比家庭更大的群体和系统，包括小文的工作单位、所在社区等。2．依据社会生态系统的理论框架，社工缘缘可考虑将目标焦点设为：(1)通过促进小文个人的成长，增强她对环境的适应能力和抗逆力；

(2)通过各种方法治愈小文的抑郁症，消除其病理阻碍，鼓励其重回工作岗位；

(3)通过联动各子系统，帮助小文及其家庭发掘各方资源，满足生活需求，营造一个有利于小文家庭朝更明朗方向发展的外部环境。案例九：

在社会转型过程中，由于新旧体制转换，一些个人在医疗、就业方面发生了困难，特别是身患重病时，由于治疗费用高，个人无力承担，在就医与个人生活上都有可能产生巨大困难。其中一些人依靠社会公众捐款解决就医困难。对这些人来说，无钱就医是他们个人的问题，但是，社会还没有建立起一套新的医疗保障制度来保障全体人民的健康却是个社会问题。试从“个人问题与社会问题的关系”这一角度，谈谈就上述社会问题，社会工作者能发挥哪些积极作用。答题要点：

1．通用过程模式对个人与社会问题关系的关注，意在指出：个人问题不但与其所处的社会情境相关，而且与社会公共问题有密不可分的内在联系，社会的公共问题是以个人问题为基础的。个人问题与社会问题之间的这种相互关联性使得许多个人问题不可能由个人或家庭解决，不解决社会问题，个人问题就得不到解决。因此，社会工作者不仅要为有需要的个人和群体提供服务和资源，而且要研究个人问题对形成社会问题的影响。将个人问题与社会问题的关系、社会问题对个人的影响等反映和演绎出来，是社会工作者的责任。

2．必须从建立新的医疗保障制度入手，从根本上解决这个“社会问题”，个人问题才能得到解决。社会工作者的责任就是要通过大量的个案研究来阐明这些个人就医困难问题与医疗社会保障问题之间的关系，使政府与社会公众关注此类问题，倡导在社会政策层面上根本解决问题。案例十：

在与某居民小区仅一墙之隔的地方，建造了一家家具厂。由于各种原因，厂方没有废气处理设备，各种加工家具产生的有害气体未经任何处理便直接排放到空气中。有毒有害刺鼻难闻的气体随着空气弥漫在整个居民小区内，严重影响了居民的正常生活，许多居民因此无法在小区内进行晨练、散步等健身活动；废气更直接威胁着居民的身体健康，许多居民一年四季都不敢开窗通风透气，有些年纪大的居民还出现咳嗽、头痛等反应。所有居住在这个小区的居民都怨声载道。居民多次与厂方交涉，均无功而返。厂方以缺少资金为由，拒绝安装废气处理设备，仍然继续生产，而且随着生产量的增加，废气排放量有增无减。日积月累，终于有一天，忍无可忍的几百名居民准备结伴冲向家具厂，一场不堪设想的群体事件眼看就要发生。问题：

1．在上述案例中，矛盾主要集中在哪些方面? 2．面对当天的情况，社会工作者应采取什么样的介入策略平息\*\*，化解双方矛盾，并且帮助居民解决问题? 答题要点：

1．矛盾主要集中在：工厂离居民小区很近而且直接排放废气；废气影响居民正常的健身活动；废气危害居民身体健康；居民与工厂多次交涉都没有进展；工厂不负责任的态度激怒了居民。2．主要介入策略：

(1)首先要通过疏导情绪、沟通协调等方法，努力劝说居民，平息他们的激愤，消除现场矛盾，并想方设法疏散他们，将群体事件阻止在萌芽状态；

(2)及时向政府相关职能部门通报该情况，争取社会的支持，请他们对家具厂的不妥做法予以整改；

(3)采取群体访谈、感受分享的策略，将居民代表和厂方代表召集到一起，共同体味在社区中遭遇恶劣环境的感受，运用同理心的方法，让厂方明白他们这种做法的错误所在。

案例十一：

某医院有患者范某，49岁，离异。该患者消化系统有轻微的不适症状，各项检查的结果都是一些轻微的症状，但是病人的精神状态一直很差，从诸多表象看，范某抑郁现象严重。患者一直认为自己的病没有被检查出来，终日忧虑。从外表上看，服务对象经常独自发呆，精神状态差，没有食欲，浑身无力，睡眠质量很差，每天正常的睡眠不足6个小时„„表现出严重的忧郁症，并夹杂着疑病症的症状。医院请专业社工为其提供服务。问题：

1．什么是医务社会工作? 2．医务社会工作者可以为服务对象提供哪些服务? 答题要点：

1．医务社会工作是在健康照顾工作中实施的社会工作实务，目的是协助那些受到实际或潜在的疾病、失能或伤害影响的服务对象、家庭和群体，增强、促进、维持和恢复尽可能好的社会功能。由于机构宗旨、服务场所和对象需要的不同，医务社会工作服务可能是预防性的、发展性的、或补救性的。2．根据服务对象的实际情况，可以提供如下服务：

(1)通过深入访谈和服务对象一起分析和寻找问题的根源，确定正确的辅导方法；(2)测量服务对象的心理抑郁程度和孤寂程度；

(3)改变服务对象的行为，解决睡眠的障碍，做一些减压的辅导和治疗，让服务对象学会自我减压放松，并做相应的记录；(4)分析服务对象的错误认知，让服务对象领悟到自己思维认知上的偏差，自觉摆脱焦虑不安的情绪；(5)策划一些积极有益的活动，分散服务对象对于孤寂和经济压力的注意力；(6)给予服务对象正面鼓励，让她发现自己的转变，从而对未来充满希望。案例十二：

小夏个性活泼好动、倔强固执、爱面子，对体育有很强烈的兴趣。他上课喜欢做其他事，自认为是班上的大哥大，不容老师在别人面前纠正其行为。他曾经在课堂上帮同学抄写作业，被老师发现后顶撞老师。有一次，还基于江湖义气，他替好友打抱不平而殴打老师。问题：

1．学校社会工作的主要功能有哪些? 2．针对小夏的情况可以采取哪些辅导策略? 答题要点：

1．学校社会工作的主要功能包括：

(1)协助处于不利地位的学生，以实现教育机会均等；

(2)促进学校、家庭、社区建立良好的互动关系，形成教育的合力；(3)协助学生获得实用的知识和能力，以适应现代生活的需要；(4)协助学生获得适应变化的能力，使他们保持终身学习；(5)协助学生人格发展和整合，完成社会化任务。2．可以采取的措施有：

(1)与有关老师联系，改变他们对服务对象的态度，并时时给服务对象以鼓励，以劝导代替指责；(2)与家庭沟通，通过电话或家访，了解家庭情况，并请家长与学校配合，多关心服务对象；(3)实施个别辅导，接纳服务对象情绪，给予关怀和鼓励，促使服务对象反省自己过去的错误；

(4)利用服务对象的号召力，让其适当担任班干部或学校职务；(5)利用增强、削弱、类化、辨别等学习原则，引导其逐步养成良好行为；(6)运用小团体辅导，开展相关的团队小组活动，增强服务对象的归属感。案例十三：

赵某，男，40岁，小学时因被怀疑偷同学的东西，遭到老师的批评和同学的讥笑，回家后又不容分说被父亲打骂，自此心情一直很压抑，脾气也很古怪，有时遇到很小的事情就表现出情绪暴躁，生怕自己吃亏受委屈。结婚后，因夫妻关系不好离异。离婚后留下儿子小明归赵某抚养。赵某没有固定的工作，对儿子生活上很关心照顾，尤其对儿子的学习方面要求很严格，特别是当儿子考试成绩不好时，常常毒打儿子，这使得儿子十分害怕父亲。有一次邻居听到小明的哭叫声跑了过来，发现小明被父亲打得浑身是伤，在邻居的劝说下，小明才被送往医院。赵某一直不承认自己打儿子有什么过错，因此这种情形在未来还有可能发生。问题：

1．家庭社会工作的价值观是什么? 2．作为家庭社会工作者，对赵某可以采取哪些辅导措施? 答题要点： 1．家庭社会工作的目标在于协助家庭发掘自身及社会资源，增进家庭功能，改善家庭关系，解决家庭困难。每一个家庭都有和睦、轻松、愉快生活的期望，每一个家庭也蕴藏着不可低估的能量与资源。社会工作者应充分相信家庭自身的能力，相信家庭在调整自身系统的过程中解决问题的能力，并适时对家庭给予社会性支持，这是家庭社会工作所遵循的工作价值观。2．针对服务对象情况，可以采取如下的辅导策略：

(1)通过心理测量量表的使用，正确评估服务对象的心理状况；

(2)深入访谈，和服务对象一同分析和寻找问题的根源，寻求处理个人心理问题方面的辅导策略；(3)建议服务对象参加讲座或辅导，或与孩子的老师联系，学习合理教养孩子的方式和方法；

(4)根据法律法规的要求，察看服务对象是否符合申请最低生活保障金条件政策，如符合，协助其申请，以实施家庭救助；(5)建议服务对象参加职业技能培训，以增强个人的就业能力，寻找稳定的工作。案例十四：

某居民小区位于本市郊区外环线边缘，小区内有住户1840户，长住居民5300多人，基本上都是由二十世纪五六十年代支边支农回城的人员、动迁人员和外地入住人员组成。小区人员有三大特点：一是无业和生活困难的居民多；二是六十岁以上的老人多；三是外来人员多。小区接上级综合治理部门的通知，要求在小区各楼道内安装电子防盗门。然而有的居民认为，外来人员多的楼道，安装防盗门的实际意义和效果不大；有的居民觉得经济困难，拿不出钱来安装；还有人顾虑，防盗门质量不一定有保障，等等。面对不少居民都拒绝安装电子防盗门的情况，如何将该项工作顺利推进。社区干部前来向社会工作者求助。问题：

1．上述案例属于社区社会工作的哪个范畴? 2．试分析部分居民拒绝安装电子防盗门的深层原因是什么。

3．社会工作者应采取什么样的介入方法，帮助社区干部有效推进工作开展? 答题要点：

1．本案例属干社区治安工作。2．深层原因：

(1)社区内生活困难人员多，难以支付安装费用；(2)社区居民结构复杂，难以统一思想；(3)对防盗门的产品功能及质量不信任等。3．介入方法和策略：

(1)运用小组工作方法，听取各居民住户的意见和建议，必要时还可以召集小区内的党员、意见较多人员和部分骨干开座谈会；

(2)运用社区居民领袖教育的方法。召开楼组长、楼代表会议，传达工作精神，统一他们的思想；

(3)采取行动策略：对于防盗门质量问题，可以与生产安装企业进行沟通，在小区内现场展示和演示几种防盗门的样品；(4)加大宣传力度，对社区冷漠居民和反对居民进行个案工作，有针对性地提供心理安抚和调适。案例15：

某个寒冬凌晨，某居民小区的一幢老式砖木结构居民住宅由于户外电气故障而遭受了火灾。大火烧毁了3户居民的全部家当，还殃及了另外19户居民，使他们的家庭财产蒙受了不同程度的损失。当时正值一年一度的春节即将来临之际，火灾使受灾居民的正常生活受到了严重的影响。怎样才能让这些居民安心过年呢，社区干部急在心头。问题：

1．试分析上述案例中受灾居民面临的困难有哪些方面。2．为了帮助这些居民平稳过好年，社会工作者应采取哪些策略? 答题要点： 1．面临的困难：

(1)如何在家财尽毁的情况下，有安身之地，对抗严寒；(2)怎样在最短时间内，置办起生活必需品；

(3)怎样从悲伤中重新走出来，用积极的心态迎接新年；(4)如何重建家园，等等。2．采取的策略可以有：

(1)运用社会工作研究方法。深入了解每家每户的不同问题和需求；(2)运用个案或小组社会工作，帮助受灾居民走出阴影，树立乐观心态；(3)动员社区居民伸出援手，捐款捐物，帮助他们渡过难关；

(4)运用社区工作方法，发现、挖掘、调动、整合社区内外资源．帮助居民们重修房屋。案例一：

假如你是一名社区社会工作者，你所工作的城市社区里有许多沉迷于网络的中学生，他们往往结伴“泡”网吧，针对这些中学生的行为，拟订一份社区服务方案。答题要点：

(一)问题的陈述及分析

沉迷网络的中学生会面临学业、家庭关系、个人升学、身心健康等一系列问题。(二)方案设计

根据上述中学生的行为，设计出社区服务方案，其中包括：

1．方案目标：协助网瘾青少年消除网瘾，提高学习的主动性和积极性，帮助其处理家庭关系，使其拥有健康、安全、充实的社区生活环境。2．方案实施策略：

(1)为中学生提供戒除网瘾的治疗；

(2)充分利用社区活动室及社区学校的资源，为这些中学生提供活动场所；

(3)组织这些中学生成立社区志愿者队伍，利用课余时间开展社区服务，从中获得价值感和成就感；(4)成立志愿者团队，为他们提供必要的课业辅导。

3。方案执行：主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。4．方案评估：包括中学生对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。案例二：

随着城市老龄化的加剧，老年人再婚现象也越来越多。但由于各种原因，有再婚意愿的老年人面，临着来自多方面的压力。在你所服务的社区，就存在一群有再婚想法，但又顾虑重重的老年人，请针对他们的需要，拟订一份社 区服务方案。答题要点：

(一)问题的陈述和分析

有再婚意愿的老年人会面临世俗偏见的压力、传统观念的限制以及子女反对等方面的问题。(二)方案设计

根据上述老年人的需求，设计出社区服务方案，其中包括：

1．方案目标：协助有再婚意愿的老年人正确认识再婚的意义，消除心中顾虑，追求幸福的晚年生活。2．方案实施策略：

(1)为有再婚意愿的老年人提供必要的心理辅导，缓解他们紧张的情绪，协助其澄清错误的观念，逐渐消除其顾虑；(2)为老年人及其子女组织一个平行小组活动，协助他们同子女互相了解想法，并澄清彼此的期待；(3)建立老年交友俱乐部，使老年人在参与活动的过程中结识更多的朋友，增强朋辈支持网络；

(4)利用社区资源，组织老年人在力所能及的范围内继续参与到社区建设中来，体会自我价值感的提升。3．方案执行：主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。4.方案评估：包括老年人及其家人对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。案例三：

现在随着离婚率的提高，单亲母亲的人数也在不断增加。单亲母亲在家庭和事业上都有很大的压力，她们也面临着许多的问题。你所在的社区将针对单亲母亲开展一系列的社区活动，请针对单亲母亲的需要，拟订一份社区活动服务方案。答题要点：

(一)问题的陈述及分析

单亲母亲在生活和工作上的问题包括：心理压力、子女教育问题、经济压力、工作压力、感情问题等。(二)方案设计

根据上述单亲母亲的需求。设计出社区服务方案，其中包括：

1．方案目标：协助单亲母亲提高生活信心和能力，更好地生活和工作。2．方案实施策略：

(1)为社区的单亲母亲成立一个小组，了解她们的心理问题，缓解心理压力；(2)开展亲子活动，改善母亲与孩子的关系；

(3)建立交友俱乐部．使她们能够认识更多的朋友，增强她们的社会支持网络；(4)为经济困难的家庭提供帮助，为失业母亲提供就业培训和就业机会。

3．方案执行：主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。4．方案评估：包括单亲母亲对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。案例四：

每年初三学生都会面，临严重的中考压力，学校为了帮助同学们更好地度过这个阶段，准备开展一些活动。作为一名学校社工，请你针对初三学生的特点和需求，拟订一份活动服务方案。答题要点：

(一)问题的陈述及分析

初三学生会面临学习任务重、学习压力大、家庭关系紧张、自我认同降低、作息时问不合理等问题。(二)方案设计

根据初三学生的上述需求，设计服务方案，其中包括：

1．方案目标：协助学生改善紧张焦虑的情绪，明确学习目的，增强学习的信心。2．方案实施策略：

(1)为学生提供缓解紧张焦虑情绪和管理时间的技巧；(2)组织一次学习经验交流活动，分享学习体会和学习技巧；(3)为学生开设心理辅导小组，及时了解学生的困惑和问题；

(4)利用学校其他资源和家庭支持，帮助学生提高信心，获得更多的支持。3．方案执行：主要包括整合学校资源，提供服务，监督执行进度等。4．方案评估：包括学生对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。案例五：

小张，先天失聪，进入聋校后成绩一直很好，父母也很为他骄傲，但他从聋校毕业后一直未能找到理想的工作。他性格内向，不善与人交往，几次面试都没有被录取。小张的母亲也是一位聋哑人，无固定工作，父亲文化程度不高，以小区保安工作谋生。一直以来，家人之间的沟通就很少。最近，小张时常一个人在房里一呆就是一天，情绪十分低落。父母为此十分焦急，希望社工能够为他们提供帮助。作为社工，请为其拟订一份服务计划。答题要点：

(一)问题的陈述与分析

本案例中的小张身体残疾，在与人交往上有自卑的情绪。父母长期不重视与儿子沟通，使得亲子关系出现问题。由于与外界缺少联系，性格内向，所以导致了他在沟通上存在障碍。(二)方案设计

根据上述问题，社工可以采取个案工作的方法进行介入。

1．接案阶段。与小张及其父母初次见面，协助他们了解此次会谈目的。

社工初步了解当事人的个人基本情况，相关问题的成因、程度以及环境系统及其影响等；

2．预估阶段。进一步全面搜集资料，确定当事人的问题与需要。资料收集可以从问题、人、环境三个角度考虑，同时关注小张的优势。初步判定小张的问题主要是沟通障碍；

3．计划阶段。协助小张一起设定个案辅导的目标和计划。个案的总目标是帮助小张掌握沟通技能，提高自信心，找到一份满意的工作。具体计划包括：

(1)对小张进行心理辅导和沟通技能辅导；(2)增加小张与社会的接触；

(3)为小张的父母提供亲子沟通的辅导；(4)整合社区资源，协助小张寻找工作；

4．实施阶段。根据计划展开服务，并依据实际情况进行调整； 5．评估阶段。对个案辅导进行成效评估、过程评估和满意度评估；

6．结案阶段。社工要与小张一起回顾个案辅导的整个过程，巩固辅导效果。案例六：

你所在的地区是一个外来务工人员集中的地方，当地很多外来务工人员子女就学困难，很多适龄的孩子无法继续接受教育，常常在外面游荡，有的孩子染上不良习气。作为当地的社工，请针对当地状况，为你所在社区的外来人员子女拟订一份社区服务计划。答题要点：

(一)问题的陈述及分析

外来务工人员子女会面临教育、经济、社会适应等问题。(二)方案设计

根据上述外来务工人员子女的需求，设计出社区服务方案，其中包括：

1．方案目标：协助外来务工人员子女改善家庭生活质量，使其享有受教育的权力；有一个健康、安全、温馨的社区生活环境。

2．方案实施策略：

(1)为外来务工人员子女联系附近学校，接纳其入学；

(2)成立社区志愿者队伍，为外来务工人员子女提供适合的学习辅导，使其跟上学校学习进度；

(3)利用社区其他资源为外来务工人员子女提供服务(例如，为生活困难的外来务工人员子女家庭申请适当补助，帮助他们熟悉社区环境、融入当地社区等)。

3．方案执行：主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

4．方案评估：包括外来务工人员子女及其家人对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。案例七：

炜炜，今年11岁，家境殷实。一年多来，其父母终日忙于生意而忽略了对他的关爱和教育，炜炜每天接触最多的要数家里的保姆小云阿姨。小云阿姨虽对炜炜的生活起居照料得无微不至，却很少与他进行交谈，向来活泼开朗的炜炜近阶段开始疏离父母并产生抵触情绪。

如您是上述案例的社工，为全面了解服务对象和他们所处的社会环境，正在收集资料以促进工作有效开展，请介绍几种收集资料的方法并选择“问卷”法设计几个问题。答题要点：

1．收集资料的方法有：

(1)询问：会谈、角色扮演、问卷；(2)咨询；(3)观察；(4)家访；

(5)利用已有资料。

2．问卷设计的问题可以是结构性问题，也可以是开放性问题。针对上述案例中的服务对象，可设计这样几题：(1)你与爸爸妈妈一周大约能见面几次?()一周不到1次()一周1次～2次()一周3次～4次()一周5次～7次

(2)请你说出三件对爸爸妈妈不满意的事情：\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_。(3)最近你不太爱理睬爸爸，因为\_\_\_\_。案例八：

秦慧与丈夫结婚17年。育有一双儿女，儿子多多15岁，女儿萍萍12岁。大半年前丈夫有外遇致使他们的婚姻关系产生了裂痕，为此秦慧陷入了极度痛苦之中。平日工作之余，秦慧不仅要照顾两个孩子，还要去医院探望患病的母亲(秦慧的父亲健康状况良好)。双重压力下，秦慧经常与丈夫为一点家常琐事吵架，上个月开始两人分居。请根据以上背景信息绘制秦慧的家庭结构图，并简要阐述家庭结构图描述法的内容与功能。答题要点：

1．在绘制家庭结构图时，要求答题者能正确使用不同符号来表示家庭成员的关系形态或者婚姻状况等信息。

2．家庭结构图也称家庭树或家庭图谱，是以图形来表示家庭中三代人之间关系的方法。家庭结构图可以直观地提供有关家庭历史、婚姻、伤病等重要家庭事件以及家庭成员间的沟通和互动状况等重要信息，帮助工作者了解服务对象的家庭模式、服务对象在家庭中所处的位置以及家庭对服务对象的影响等。家庭结构图的内容与功能是：(1)表达家庭的历史；

(2)提供有关家庭婚姻、死亡、家庭成员所处的地位和位置、家庭结构等与服务对象有关的摘要式信息；

(3)包含家庭几个不同世代关系的资料；为社会工作者提供家庭关系、资源、服务对象问题与家庭间关系等资料。案例九：

梦梦是阳光爱心社工站的一名具有出色工作能力的青少年事务社工，她正在考虑如何与自己的服务对象明明(一个单亲家庭的孩子，由于对现代教育制度不满而厌恶学校并逐步发展为对学校产生恐惧感，后退学在家)建立初步的专业关系。假设您就是社工梦梦，应掌握哪些面谈技巧?请确定面谈任务并拟订一分面谈提纲。答题要点：

1．面谈的技巧主要有：(1)主动介绍自己；(2)沟通；(3)倾听。

2．面谈任务可确定为：了解明明的需要和问题。主要工作有：了解明明寻求帮助的原因、明明对自己的看法以及期望达到的目标；澄清角色期望和责任；激励并帮助明明进入受助人角色；促进和引导明明态度和性格的改变，等等。3．一份较完整的面谈提纲一般应包括以下内容：(1)介绍自己和自己的专长；

(2)简要说明本次会谈的目的和内容，双方的角色和责任；(3)介绍机构的功能和服务、相关政策(如保密原则)和工作过程；(4)征求服务对象对会谈安排的意见、对机构和社会工作者的期望；(5)询问服务对象是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助。

详细案例2 一般情况

求助者：王某某，女，汉族，22岁，未婚，某大学三年级学生。求助者自述

一年半前开始出现睡眠较差的症状，翻来覆去总是不能入眠，即使睡着了，梦也很多，容易醒，但尚能入睡，早晨醒后感觉头痛，头晕脑涨，疲劳，全身酸痛，上课时无精打采，哈欠连天，注意力难以集中，虽然抬着头在听课，但脑子却在想着别的事情。上自习课时，看一会儿书就会又去想别的事情，根本控制不住。同时自觉记忆力大不如从前，容易忘事，为此学习受到很大影响。原来学习成绩很好，总是排在班里前几名，近一年来成绩下降明显，甚至出现某些科目不及格的现象，生活感到困难重重，难以应付，烦恼不堪，精神紧张，做事情爱着急，急躁，经常为一点儿小事就发脾气，事后也感到后悔，但是控制不住，内心感到非常痛苦，曾到校医院看医生，被给予口服安定类药物。情况未见明显改善。社工师观察了解到的情况

求助者自幼身体健康，未患过严重疾病，家庭中未发生过重大变故。家庭经济条件较为优越，由于是独女，很受父母宠爱，同时管教也很严厉，养成了做事情追求完美的习惯。性格比较内向，不善言谈，喜欢安静，很少与同伴玩耍、作游戏，从小学到中学，学习成绩很好，一直名列前茅。

考入大学后，起初学习、生活还比较适应，只是朋友较少，与人交往不多。一年半前与同寝室的一位同学因小事发生争吵，虽然事情已经过去，但却总是想着这件事，感觉那位同学总跟自己过不去，为此，尽量避免与人接触。逐渐出现失眠多梦，白天感到疲劳、头晕，没有精神，食欲较差，注意力不集中，记忆力减退，想尽快摆脱这种现状，但就是摆脱不了，很痛苦，曾向父母和个别朋友诉说，并去校医院看医生，未见明显改变，情绪变得急躁，精神总是感到紧张，常常因很小的一件事就发脾气。后到心理门诊寻求帮助，迫切要求能够解决问题。

依据以上案例，回答以下问题：

1×对该求助者目前的状态进行资料整理。2该求助者的主要症状是什么? 3对该案例如何进行诊断和鉴别诊断? 4作为社工师，如何向求助者明确双方的责任、权利与义务? 5如何确定本案例的咨询目标? 6在本案例中，对确定的咨询目标的有效性如何进行评价?

答题要点

对该求助者目前的状态进行如下的资料整理：

1精神状态：(1)注意力不集中；(2)记忆力下降；(3)自控能力差，易激惹。2．生理功能改变：即躯体异常感觉：头痛、头晕、疲劳、全身酸痛。3．社会功能状况：(二)学习效率降低；(2)社会交往很少，与外界接触不良。

该求助者的主要症状是：精神易兴奋、易疲劳、烦恼、易激惹、精神紧张、注意力不集中、记忆力减退、回避行为、睡眠障碍、头部不适感、消化功能减退。

对该案例的诊断是：非精神病性障碍、神经症性障碍、神经衰弱。对该案例的鉴别诊断如下：

1与精神分裂症相鉴别：精神分裂症早期有神经衰弱的症状，但常常伴有思维障碍和人格改变，如孤僻、淡漠、行为怪异、幻觉、妄想等，无自知力和求医愿望，本案例无此典型症状，因此可以排除精神分裂症。2．与抑郁症相鉴别：抑郁症虽有神经衰弱的症状，但大部分时间情绪低落，消极悲观，兴趣减退，有自杀企图和自杀行为，本案例无此典型症状，因此可以排除抑郁症。

3．与焦虑症相鉴别：焦虑症的焦虑为原发症状，本案例的焦虑为继发症状，且以精神易兴奋、易疲劳为特征，因此可以排除焦虑症。

作为咨询师，需向该求助者明确的双方的责任、权利与义务如下：

1求助者的责任：(1)向咨询师提供与心理问题有关的真实资料；(2)积极主动地与咨询师一起探索解决问题的方法；(3)完成双方商定的作业。

2．求助者的权利：(1)有权利了解咨询师的受训背景和执业资格；(2)有权利了解咨询的具体方法、过程和原理；(3)有权利选择或更换合适的咨询师；(4)有权利提出转介或中止咨询；(5)对咨询方案的内容有知情权、协商权和选择权。

3．求助者的义务：(1)遵守咨询机构的相关规定；(2)遵守和执行商定好的咨询方案各方面的内容；(3)尊重咨询师，遵守预约时间，如有特殊情况提前告知咨询师。

4．咨询师的责任：(1)遵守职业道德，遵守国家有关的法律法规；(2)帮助求助者解决心理问题；(3)严格遵守保密原则，并说明保密例外。

5．咨询师权利：(1)有权利了解与求助者心理问题有关的个人资料；(2)有权利选择合适的求助者；(3)本着对求助者负责的态度，有权利提出转介或中止咨询。

6．咨询师的义务：(1)向求助者介绍自己的受训背景，出示营业执照和执业资格等相关证件；(2)遵守咨询机构的相关规定；(3)遵守和执行商定好的咨询方案各方面的内容；(4)尊重求助者，遵守预约时间，如有特殊情况提自#告知求助者。

本案例的咨询目标主要有：

1．改变该求助者认为那位同学总跟自己过不去的错误评价。2．改变该求助者烦恼、易激惹的情绪。3．改变该求助者精神紧张的情绪。4．改变该求助者的社会交往状况。5．改变该求助者的睡眠状况。

6．在达到上述具体目标的基础上，最终达到促进该求助者心理的健康和发展，达到人格完善。

在本案例中，对确定的咨询目标的有效性可进行如下评价： 1．改善认知、行为和情绪属于心理学性质。

2．消除或减轻该求助者的痛苦，最终达到心理健康是积极的。

3．从该求助者自身的能力和经济条件以及咨询师所能提供的条件看，确定的咨询目标都是可行的。4．改变该求助者错误的评价、行为和情绪是具体的，可以操作的。

5．本案例拟定的咨询目标能够量化，可以通过问题的改善程度来体现，因此是可以评估的。

6．本案例拟定的咨询目标是双方商定的，符合该求助者的愿望，咨询师能够解决，对双方来说是可以接受的。当双方意见不一致时，能够以该求助者为主；当咨询师无法认可该求助者的目标时，应终止咨询或转介。

7．在拟定的咨询目标中，改变认知、行为和情绪是具体的目标，促进该求助者心理的健康和发展，达到人格完善是长远目标，符合多层次统一的要求。

案例2 年过八旬的杨老太前夫在战斗中牺牲，经介绍与已离婚的丈夫王某相识，在炮火连天的战场、经过血与火的洗礼而结合在一起，成为一对革命夫妻。解放后，夫妻二人共同抚育王某与前妻的一双子女王甲、王乙及王某的侄子王丙（无收养关系），而杨老太却未与王某生育自己的子女。由于夫妻二人都是老干部，王某的单位分配给二人一套市中心的住房。随着时间的推移，90余平方米的房屋竟挤住三对夫妻十余人。为此王某的单位增配给王某另一处市中心的房屋一套，夫妻二人安排王某的侄子居住该处。由于其侄子未及时搬迁，王某曾起诉到法院，后因王丙愿意搬迁，王某撤回起诉。2024年王某夫妻决定将所居住的市中心房屋出售，并就出售后款项如何分配多次召开了家庭会议，最终达成的分配方案是扣除中介、交易等费用外，王某夫妻支付儿子、女儿每家40万元。之后，杨老太用剩余房款购置了市中心另一处房屋，房屋产权人为杨老太和其侄子夏某。今年3月，王某因病去世，杨老太受不了打击一急之下住进了医院，后稍有好转和侄子夏某住在一起。孰料，今年夏天，王某的两个子女和侄子王丙扬言要将杨老太告上法庭要求继承王某的遗产。杨老太非常的苦恼并因此而找到社区的社会工作人员咨询并试图寻求帮助。

请根据上述情况为杨老太设计一份服务方案。

答题要点 案例分析

1×案例发生的根本原因：

这个案例发生的根本原因就是杨老太把和王某的财产划归为自己及自己的侄子夏某。这样引起了王某的儿女的不平，认为这是侵犯了其继承权。因此而引发的矛盾。

（1）王某去世前，杨老太就把财产分为自己及自己的侄子夏某，这种财产分法不公道，引起了王甲，王乙的不平。认为夏某应当属于外人，不应该占有王家的财产，并且一点都不分给王甲和王乙。

（2）由于杨老太的侄子多年来一直照料其生活，故杨老太购房时，将其侄子列为共有人。至于侄子王丙，与夫妇二人共同生活多年，由于搬迁纠纷双方才有了矛盾，但王丙与王某无收养关系。此外在王某去世后至今，从未看过自己，而感到很伤心。还扬言要和王甲与王乙告老太太，更让老太太伤心。

（3）王某的两个子女及侄子王丙认为自己一肚子委屈，认为双方虽有矛盾，但毕竟共同生活了几十年。王某夫妇生病住院期间子女经常去医院探望他们，在平时生活中对两位老人都尽了孝道。而杨老太却在王某生前就擅自处分属于王某的财产，并且将财产转移给了外人，实有“胳膊肘往外转之嫌”，心里这口气实在难以下咽，故才有提出继承之诉的想法。

2针对此案例社会工作介入的策略，如何介入及辅导方法； 社会工作介入的策略：

方案一：此案例看似矛盾重重，其实是一个因财产继承权而引起的矛盾。案例涉及的人及较多，而且历史渊源比较的长，所以乍一看或许觉得有点难理清。但是我们也同样可以看到一个很关键的角度，那就是情感。老太太与子女之间生活了很多年，没有功劳有苦劳，无论怎么样在这么长的时间里还是很有感情基础的。与侄子也是，无论是王丙还是夏某，与老太太都有非常深厚的感情，我们可以从感情这条线来解决这个矛盾。这一方案我们能做的就是积极做双方的思想工作，并适时进行调解。如果能在这一阶段解决问题显然是最好的。

方案二：如果方案一执行没有任何结果的话，那么我们可以启动第二方案。当其子女如果没有上诉，那么我们可以维持现状。如果说当其子女真的提起了上诉，那么我们可以求助于法律机构，利用法律来解决这个问题。（如果真如此，我们必须尽快地和律师事务所联系，并且条件允许的情况下可以请律师，帮助老太太较好的来处理这个问题。）如何介入：

以亲情为线，以感情为工具去化解矛盾。从老太太入手，如果老太太被说服退步了，年轻人肯定比较好说一点。因此，理清了问题的症结就是财产问题，和他们一起探讨解决了这个问题，其他的也就迎刃而解了。但是问题肯定不是那么容易解决的，这要不断地在双方调解，在双方都提出相应调解方案后，剔除不合理或过高的部分，使得双方的意见逐步统一。最后，达成最终调解协议，对财产分配作了安排。

如果真要付诸法律，不仅要支付昂贵的诉讼费，而且会产生新的矛盾，所以能够在亲情下解决问题则是最理想的了。辅导方法：

作为社会工作人员，我们辅导的方法主要是个案工作和家庭社会工作方法。（家庭社工在此能够行得通的原因就是：其子女也并不想通过法律来解决这个问题，能在私下解决则最好是在私下解决，毕竟矛盾的私下解决还是有可能的）。我们可以利用哪些资源去帮助案主走出困境。

（1）我们可以寻求社区法制办公室的法律支持，社会工作者要在法律的框架内解决问题，自己不能不懂法。这个案例涉及到了很多有关于继承的问题，即使就是社工来协调这问题也要好好的参照《继承法》不能随意的发挥，可以请懂法律的在社区工作的人来共同探讨解决的方案。

（2）如果实在协调不了，社会工作者可以选择转介给律师事务所，让双方请代理人，让代理人来帮助协调这个问题。在这个案例中，双方都有自己的道理，而双方又有不合理的地方，如果双方能达成协议还好，如果调解失败，那么只能由法律来解决，这样的话，也只能由律师事务所来代理。方案二的解决办法：

如果任何一方不听任何调解，可以转介律师事务所。如果王甲王乙诉诸法庭，则让法院来解决事情。

但这样并不是一个最好的解决途径，毕竟老太太年纪很高，和继子女以前关系不错，若诉诸法律肯定会加深矛盾，并且会产生新的矛盾，所以，能不诉诸法律则最好还是在亲情下解决。方案二：如果方案一执行没有任何结果的话，那么我们可以启动第二方案。当其子女如果没有上诉，那么我们可以维持现状。如果说当其子女真的提起了上诉，那么我们可以求助于法律机构，利用法律来解决这个问题。（如果真如此，我们必须尽快地和律师事务所联系，并且条件允许的情况下可以请律师，帮助老太太较好的来处理这个问题。）过程模式的理论依据

（一）含义: 它是一种用来协助个人、家庭、群体、组织和社区的基本程序和方法，是对助人行动之基本程序和方法的概括，为社会工作者在助人过程中形成系统的助人方法和行动，为社会工作价值、知识和技巧的运用提供了一个框架。

（二）理论依据 1.多元因素决定论

2.“问题”的“心里—社会”视觉及解决方法 3.“环境中的人”的视角 4.系统理论 5.优势视角

（三）理论框架

1、社会生态系统理论

2、社会功能发挥

3、内外影响力范式

4、生命周期理论

5、社会工作实务通用过程模式中的基本要素 通用过程模式的特点

一、通用过程模式的特点：

（一）强调助人是一个过程

（二）综合的理论取向

（三）工作过程阶段化

（四）工作任务阶段化

（五）整合的价值观

二、案例分析题 问题：

1、呈现案例问题，如阿健的逃学问题，社工小吴接案及其办法。

上述案例中社工小吴采取了社会工作实务通用过程模式对阿健进行了帮助，请简述社会工作实务通用过程模式的内涵和主要特点。答题要点：

（1）社会工作实务通用过程模式的内涵。（2）社会工作实务通用过程模式的主要特点。

两种题型：案例分析、方案设计（虽没有固定答案，但有一定的答题模式）

解题的重要方法：一定要对社会工作实务通用过程（接案、预估、计划、介入、评估和结案）进行具体掌握。题型一：案例分析题

一、主要考核点：

案例中服务对象所处的困境或问题→运用社工专业方法介入并解决问题的基本过程（选择合适的社会工作方法和技巧解决他们的问题，解决过程中进行怎样的资源整合）

还可能包括对社工专业方法内容、特点等基础知识方面的考核。

二、案例分析解题思路

运用好社会工作实务的通用过程模式 一般包括两个步骤：

（一）说明服务对象面临的困境和困难，这一步包括了通用过程模式中的接案和预估两个步骤

1、接案：分析案例中的服务对象属于哪一类型的困难群体

2、预估：这一类型的困难群体面对的主要问题或困境有哪些；资料中属于这一类型的目标对象实际存在困难群体面对的主要问题中的哪几种问题，产生这些问题的原因是什么。

（二）说明如何介入和介入的基本过程，包括通用过程模式中的计划和介入两个步骤

3、计划和介入：针对不同的服务对象和不同的问题，找到合适的社会工作方法和技巧；尽量运用专业思路和专业方法来整合资源，帮助服务对象解决问题。题型二：方案设计题

一、主要考核点： 案例中服务对象所处的困境或问题

针对服务对象的困境和问题，合理地、完整地说明助人者的对社会工作的通用过程模式

运用该模式过程中对社会工作专业方法、技术和理论的综合掌握程度（该过程应当会考核考生对社工专业方法和理论的掌握情况，如社会工作方法和技巧运用是否适当，解决过程中进行怎样的资源整合）。还可能包括对社工专业方法内容、特点等基础知识方面的考核。

二、方案设计解题思路：运用好社会工作实务的通用过程模式；注意对社会工作方法和理论进行有机整合 一般包括两大步骤、七个细节：

（一）问题的陈述与分析

说明服务对象面临的困境和困难，这一步包括了通用过程模式中的接案和预估两个步骤

1、接案：分析案例中的服务对象属于哪一类型的困难群体

2、预估：这一类型的困难群体面对的主要问题或困境有哪些；资料中属于这一类型的目标对象实际存在这些问题中的哪几种问题，产生这些问题的原因是什么。

（二）方案设计

1、方案目标：根据服务对象的问题提出目标

2、方案实施策略：分别采用哪些社会工作专业方法和技巧、整合哪些资源、提供哪些服务来解决目标对象的问题 以上两点就是通用过程模式的计划阶段

3、方案执行（通用过程模式的介入阶段）：依据方案实施策略，社会工作者和服务对象采取了怎样的具体行动，尤其是社会工作者采取了哪些行动（整合资源的行动、提供服务的行动、监督执行进度、处理危机等）

4、方案评估：服务对象对社会工作者的满意度、方案执行情况如何、方案执行效果如何等方面

5、结案：如有必要可进行说明，有可能会加分

妇女社会政策法规

2024年《妇女权益保障法》

一、主要内容

一、妇女合法权益的主要内容 妇女的政治权利 妇女的文化教育权利 妇女劳动权益 妇女财产权益

妇女的人身自由与人身权利 妇女的婚姻家庭权益 政治权利

享有与男子平等的选举权和被选举权等政治权利享有与男子平等的言论、出版、结社、集会、游行、示威、宗教信仰等政治自由

参与管理国家事务、管理经济和文化事业、管理社会事务的权利

实现形式：全国人民代表大会与各级人民代表大会中适当比例的妇女代表 文化教育权利

文化活动参与权：平等地从事科学、技术等文化活动的自由。知识产权：平等地依法享有智力活动成果。

受教育权：父母或者其他监护人必须履行保障适龄女性儿童接受义务教育的义务。保障女性青少年身心健康 劳动权利

主要内容：平等的劳动权益——除不适合的工种岗位外，录用标准平等、同工同酬、晋级、晋职、评定职称等一视同仁；不得安排不适合妇女从事的工作

特殊保护：不得安排不适合妇女的工作；不得以结婚、怀孕、产假、哺乳等为由辞退女工；

各级政府、劳动、卫生、工会、妇联等是妇女劳动权益特殊保护法律、法规实施的监督机关。妇女有申诉、诉讼的权利。财产权利

财产权:公民最基本的权利，包括财产所有权、与财产所有权有关的财产权、债权、继承权以及知识产权中的财产权等妇女享有平等的财产权：婚姻、家庭的共有财产受保护；平等的继承权；丧偶儿媳对公婆尽主要赡养义务的继承权。继承财产的处分权；农村妇女责任田、口粮田、宅基地的保护 人身权利

平等的人身权利，人身自由不受侵犯，禁止非法搜查妇女的身体。生命健康权不受侵犯；从心理、生理上对妇女的特殊保护 女婴卖淫、嫖娼隐私等

人格权：名誉权、姓名权、荣誉权、肖像权、婚姻自由权 妇女婚姻家庭权益 婚姻自主权

生育权益：生育权及特殊保护

家庭财产权：平等的财产权及离婚时的特殊保护

监护权和抚养权益：平等的监护权和离婚、丧偶等的特殊保护

二、保障妇女合法权益方式方法

（一）主管部门保护各级主管部门对保障妇女负有责任

有下列侵犯妇女权益情形之一的，由其所在单位或者上级机关责令改正，并可设情况，对直接责任人给予行政处分： 司法保护 立法保护 司法与执法保护

（预防、建立妇联特邀陪审员的制度）法律知识的宣传教育 法律服务和援助

妇女组织、工会组织、共青团组织保护

妇女社会工作的主要方法

一、个案工作方法在妇女社会工作中的运用

1、协助妇女求助者理清思路：

（1）救助妇女面临的问题或困惑是什么？（2）如何将问题进行排序？（3）优先解决的问题是什么？（4）问题的成因是什么？（5）用什么解决问题的方法？

（6）为解决问题，个人可以怎样的努力？需要什么样的人或组织给予什么样的饿帮助？

2、从优势视角帮助妇女求助者寻找资源：（1）每个女人都有优势。

（2）不行事件具有伤害性，但也可能是挑战和机遇。（3）所有的环境都充满资源。

二、小组工作方法在妇女社会工作中的运用

1、妇女小组工作方法的主要类型：（1）发展性小组（2）支持性小组（3）预防性小组

2、妇女小组工作方法的工作重点：

（1）社会工作者着重帮助小组成员形成一个互助体系。

（2）社会工作者要了解小组中的每个妇女，善于利用小组过程，并协助她们了解和利用小组过程。（3）努力增强个别成员的能力，以便能自动地发挥功能而成为独立的个人或小组（4）小组必须协助成员在小组结束时，在回顾整个小组的过程。构建妇女社区支持网络

1、什么是社会支持网络：

社会支持网络，是指在社会网络中起支持作用的关系的集合。

2、构建妇女社会支持网络的类型：（1）妇女志愿者为本的支持网络。（2）妇女自主互助为本的支持网络。（3）社区紧急支持网络。

老年社会政策法规

《宪法》《刑法》《民法》《婚姻法》《劳动法》《继承法》都明确规定了对老年人尊重、赡养、保护的条款

1996《中华人民共和国老年人权益保障法》n2000《中共中央国务院关于加强老龄工作的决定》

1994-2024《中国老龄工作发展纲要》n2001-2024《中国老龄事业发展“十五”规划纲要》

〈中国老龄事业发展“十一五”规划〉

一、老年社会政策法规的目标

目标：老有所养、老有所医、老有所学、老有所为、老有所乐

赡养人：老年人的子女以及其他负有赡养义务的人，包括老年人的配偶、由兄、姐扶养的弟、妹

二、老年人合法权益的主要内容

（一）获得家庭赡养与扶养的权利

1、享受家庭赡养与扶养的权利

（1）获得基本需要满足的权利。

基本内容：“老有所养”，即经济供养、生活照料、精神慰藉

（2）特殊需要满足的权利：提供医疗费用和护理；安排住房；耕种责任田、管理老年人的林木和牲畜等

2、住房权

含义：老年人有权居住在条件良好的房屋及拥有自有的或承租的住房的权利

赡养人应当妥当地安排老年人的住房，不得强迫老年人迁居条件低劣的房屋

老年人自有或承租的房屋，子女或其他亲属不得侵占，不得擅自改变产权关系或租赁关系n老年人自有的住房，赡养人有维修的义务

3婚姻自由权

老年人有权按照自己的意愿决定和处理婚姻问题的权利

子女或者其他亲属不得干涉老年人离婚、再婚及婚后的生活，也不能因为老年人婚姻变化而放弃赡养义务。

暴力干涉构成犯罪的，负刑事责任

4财产所有权

老年人作为财产所有人依法对自己的财产享有占有、使用、收益和处分的权利。

老年人有权依法处分个人的财产，子女或者其他亲属不得干涉，不得强行索取老年人的财物。

5继承权

老年人有依法继承父母、配偶、子女或者其他亲属遗产的权利

二、获得社会保障的权利

生活保障权、健康权、文化教育权、生活照料权n生活保障权：养老保险与社会救助

养老保险：城镇中的离退休老人依法享受社会养老保险待遇。农村中的，根据情况设立养老保险制度，有条件的地方可以将未承包的集体所有的部分土地、山林、水面、滩涂等作为养老基地，收益供老年人养老。

社会救助：老年人有从国家与社会获得社会帮助的权利n救助对象：无劳动能力、无生活来源、无赡养人和扶养人的老年人。

城市：由当地政府给予救济，农村，由村集体经济负担保吃、保穿、保住、保医、保葬的五保供养

2健康权

医疗保险n城市：医疗保险待遇n农村：可以享受新型合作医疗待遇，有关部门在制定医疗保险办法时，应当对老年人给予照顾

社会救助：还有从国家与社会获得医疗救助的权利。“老年人患病，本人和赡养人确实无力支付医疗费用，当地政府根据情况可以给予适当帮助，并提倡社会救助”

3文化教育权

继续受教育的权利

享受精神文化生活的权利

4享受生活照料的权利

老年福利设施：国家鼓励、扶持社会组织和个人开办老年福利院、敬老院、老年公寓、老年康复中心、老年文化体育活动场所等设施

社区服务

特殊优待

5参与社会发展权利

国家社会珍惜老年人力资源、为老年人参与社会发展创造条件、国家和社会鼓励老年人参与有意义的社会活动。

鼓励和保障老年人参与社会发展：“老有所为”是我国老年保障不可缺少的组成部分，具有重要意义

三、保障老年人合法权益的方式方法

一般方式方法

加强法制、积极开展维护老年人合法权益的法制教育和普法工作、健全法律援助制度，加强老年人法律服务工作、大力弘扬中化民族的传统美德

具体方式方法

有关部门保护、司法保护、有关组织保护

社区社会工作的主要方法

一、社区服务中的方法

1、了解居民需求。

2、整合社区内外资源。

3、提供专业辅导。

二、社区救助中的工作方法。

1、为救助对象寻求社会资源、建立支持网络。

2、最低社会保障制度的信息咨询。

3、就业辅导。

三、社区卫生中的工作方法：（1）为居民提供就医帮助。（2）协助居民树立新健康理念。（3）协助居民维护环境卫生。

四、社区治安中的工作方法：（1）运用联合会谈方法调节纠纷。

（2）以小组工作的手法帮助居民学习法制与安全知识，提升法制及安全意识。（3）创伤辅导。

五、社区教育中的工作方法：（1）社区居民领袖教育。（2）社区积极分子教育。（3）社区“旁观者”的教育。（4）社区“冷漠居民”教育

残疾人社会工作的基本含义

1、残疾人的界定

（1）世界卫生组织根据不同残疾对人的生理功能、社会功能影响的不同，把残疾分为三类：A、伤残；B、能力缺失；C、残障。

（2）我国的残疾人定义：

在我国，根据《中华人民共和国残疾人保障法》的界定，残疾人是指在心里、生理、人体结构上、某种组织、功能丧失或者不正常，全部丧失或部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。

2、残疾人社会工作的定义：

残疾人社会工作是围绕残疾个人、家庭、群体以及相关的社会组织和社区开展的专业性助人活动。

3、残疾人社会工作的目的：

（1）根本目的：增强残疾人的社会功能。

（2）具体目标：通过处理残疾人心里社会方面的问题，帮助残疾人克服在康复、教育、就业、婚姻家庭生活、社会权益、文化生活和环境方面的障碍，让残疾人把损伤带来的能力丧失的影响见到最低程度，更好地发挥潜能，有机会充分参与社会生活，共享社会物质文化成果。

4、残疾人社会工作的意义

5、残疾人社会工作的特点：（1）工作对象的特殊性。（2）服务需求的多样性。（3）工作过程的艰难性。残疾人的需要及问题

一、残疾人的需要： 1.治疗康复需要 2.基本生活需要 3.接受教育需要 4.职业发展需要 5.家庭生活需要 6.社会交往需要 7.价值实现需要

二、残疾人的问题：

生命历程与残疾人社会工作者的任务

三、残疾人社会工作者要特别注意的问题：

1、价值观导致的反移情。

2、文化差异与特定技能。

3、职业倦怠。

残疾人社会工作的主要内容

一、残疾预防。

1、致残的风险因素。

从残疾原因来讲，有先天性的、医源性的，还有很大一部分是后天性的、后发性的。

2、主要预防措施：（1）一级预防。（2）二级预防。（3）三级预防。

二、康复。

1、康复模式：

（1）世界卫生组织模式。（2）社区服务模式。（3）家庭病床模式。

（4）特殊类型残疾人的社区康复模式。

2、康复类型：（1）医疗康复。（2）教育康复。（3）职业康复。（4）社会康复。残疾人社会工作的要点。

1、基本观念和原则：

（1）人是有能力或者有潜力的，不应站在健全人的角度看待残疾人的能力，而应从残疾人本身的视角看待其能力和潜能。（2）拒绝把残疾人的问题视为其本身的问题，让其“修理”自己，以便能“嵌入”社会，充分发挥作用。（3）残疾人工作模式应该把残疾视为一种社会建构，介入的重点要考虑社会因素。

（4）残疾有其历史和文化，任何做残疾人社会工作的人都应该了解残疾人群体的社会经历。（5）尽管残疾人会遭受歧视和不公平对待，但是残疾人也能在生活中发现乐趣并体会到幸福。（6）相信残疾人毫无疑问有权掌控自己的生活。

2、残疾人沟通要点：（1）了解各类残疾情况。（2）掌握专门的沟通技巧。

（3）运用多种方式求证，确定沟通效果。残疾人社会工作的主要方法。

1、建立信任关系。

2、参与残疾评定。

3、个人与社区状况评估：（1）生态框架评估。（2）优势视角评估。

（3）生理心理社会视角评估。（4）社区需求评估。

4、介入模式：（1）危机介入。（2）增能模式。（3）倡导模式。（4）自助小组。（5）社区工作模式。（6）个案管理模式。

我国残疾人社会工作的组织机构和场所。

1、主要组织机构。

（1）国务院残疾人工作委员会。（2）中国残疾人联合会。（3）康复工作行政架构。

2、主要实践场所。

（1）社会康复训练服务三级网络。A、县（区）残疾人康复服务指导站。B、社区基层康复站。C、家庭训练点。

（2）其他的残疾人社会。A、医院。

B、残疾人康复与训练机构。C、残疾人综合服务设施。D、社会福利企业。E、社会福利院。F、残疾人基金会。G、社区中心。H、各类残疾人组织。

I、各类残疾人社会服务组织。

矫正社会工作的概念及其功能。

1、矫正社会工作的概念：

矫正社会工作是指将社会工作实施与矫正体系中，是专业人员或志愿者人士在社会工作专业价值观指引下，运用社会工作的理论、知识和方法、技术，为罪犯及其家人，在审判、监禁、社区矫正或刑释期间提供思想教育、心理辅导、行为纠正、信息咨询、就业培训、生活照顾以及社会环境改善等方面服务，使罪犯消除犯罪心里结构，修正行为模式，适应社会生活的一种服务活动。

2、矫正社会工作的功能与作用：（1）针对罪犯的功能与作用： Ａ、监管功能。Ｂ、矫正功能。Ｃ、服务功能。

（2）针对社会环境的功能与作用：

Ａ、营造有利于罪犯更新的家庭和社区环境。Ｂ、促进刑罚制度朝人性化、科学化方向发展。

二、矫正社会工作的特点：

（一）福利性：矫正社会工作是一种社会福利服务。

（二）特殊性：矫正社会工作是为特殊社会弱势群体罪犯或违法者提供的福利服务。

（三）系统性：矫正社会工作是贯穿司法矫正全过程的社会福利服务。

（四）专业性：矫正社会工作是是一种专业文化的社会福利服务。矫正社会工作的需要及问题 矫正对象的需要及问题：

1、矫正对象的需要：

（1）基本生存条件的保障需要。（2）教育、就业权益的保障需要。（3）再社会化的服务需要。

2、矫正对象的问题：

（1）加害社会与加害他人的行为使其较难取得社会民众的同情。（2）社会功能缺失的严重程度增加其功能恢复与重建的难度。（3）受刑者的身份使其处于社会资源网络的边缘地位。矫正社会工作的价值理念：（1）接纳。（2）可塑性。（3）个别化。

矫正社会工作的主要内容

一、司法判决前的社会工作

1、针对犯罪嫌疑人的社会工作介入。

2、针对犯罪嫌疑人亲友的社会工作介入：

(1)为因事件发生而陷入经济困难的犯罪嫌疑人的家人寻找社会资源以维持生计。(2)为因事件发生而失去依靠的儿童少年安排生活照料。(3)为因事件发生饿产生心里困套的家庭成员提供辅导服务。

二、监禁场所中的社会工作

三、社区矫正中的社会工作

1、缓刑、假释、监外执行人员要监督被观护者在观护期做到：（1）保持良好品行，不得与品行不端者来往。（2）服从检察官和观护人命令。（3）接受关乎人辅导。

（4）及时向关乎人汇报工作。生活和居住状况，不经批准不得离开居住地等。

2、院舍训练的组织管理的类型：（1）中途家庭。（2）寄养家庭。（3）教养院。（4）感化院。

3、社会服务计划的执行。

四、刑满释放后的社会工作：

1、提供住宿场所。

2、提供就业、就业辅导。

3、提供生活辅导和医疗保障转介服务。

4、提供物质援助。社会救助社会工作概述

一、社会救助：

1、定义：社会救助是在社会成员个人原因、自然原因或社会原因生活发生严重困难时，由政府和社会对其提供基本物质保障的救助制度，是社会保障体系的重要组成部分。

2、特征：（1）权利义务的非直接对应性。（2）救助对象的限制性。（3）救助标准的底层次性。（4）救助手段的多样性。（5）社会救助的时限性。

3、领域：（1）城乡最低生活保障。（2）农村五保供养。（3）自然灾害救助。（4）流浪乞讨人员救助。

二、社会救助社会工作的定义：

它是指在社会工作价值理念和理论、知识指导下，运用社会工作的专业方法、技巧，帮助因个人原因、自然原因或社会原因导致生活严重困难的社会成员，在其获得物质方面社会救助的同时，得到精神方面的提升和社会功能的恢复，直至摆脱生活困境，后减轻生活困境的负面影响，过正常生活的专业服务活动。

三、社会救助社会工作的特点：（1）服务对象问题的多样性和复杂性。（2）社会保障制度的完整性和统一性。（3）救助服务规范的专业性和政策性。贫困救助领域社会工作的主要方法：

1、个案工作方法（1）功能；（2）注意的问题：

A、要尽可能主动接触贫穷者，并对其说明何以要接受专业人员的帮助，说明这种帮助的性质与程序如何。B、注重对服务对象的引导，丛与贫困者接触开始，就要向他说明他的问题、所处的境况以及应努力的方向。

C、要正视救助对象实质需要的满足，也就是说对救助对象的一些生理、物质，以及精神方面的实质需求，要及时提供。D、注重资源协调。

2、小组工作方法：（1）功能；

（2）在不同群体中的运用：

A、由救助对象子女参加的成长小组，能够帮助他们互相接纳，彼此支持，并培养他们积极的生活态度、健全的人生价值观和良好的人际关系。

B、由贫困单亲母亲组成的女性小组，可以通过讨论和交流，了解自身的问题与需要，学习各种应对困难的技巧，同时也有助于缓解心里压力，提升生活信念。

C、由下刚失业人员组成的支持小组，可以通过在一起谈心交流，把心里的郁闷一吐为快，满足下岗、失业人员在情绪宣泄和交流互动方面的精神需求。

3、社区工作方法：（1）功能；（2）关注点： A、关注环境的改善。

B、帮助救助对象建立和发展社会支持网络，拓展社会资本，以增强其应对贫困处境的

学校社会工作的主要内容(一)协助有“特殊需要”的学生

1、厌学行为的原因与特点：

（1）对老师的反感而讨厌上老师的课，极力回避与老师的接触，最终发展到对某一科目的厌学。（2）缺乏良好的学习习惯和学习方法。（3）过分看重分数。（4）人际交往问题。

（5）缺乏正确的学习动机和目标。（6）学习负担过重。

2、逃学行为的原因与特点：（1）、学生自身的因素。（2）、学校的因素。（3）、家庭因素。

3、校园暴力行为的原因与特点：（1）个人心里和生理因素。（2）家庭因素。（3）学校因素。（4）社区因素。

4、对学生特殊行为的处遇：（1）深入细致的个案工作。（2）建立团体，形成正向影响。（3）关注家庭，凝聚力量。

（4）开发社会资源，争取社会支持。

6、特殊学生群体的处遇：

（1）继父母家庭的学生及其特点。（2）单亲家庭的学生及其特点。（3）残疾人家庭的学生及其特点。（4）服刑人员家庭的学生及其特点。（5）转学学生的特点。（6）特长学生的特点。

7、特殊群体的处遇：（1）情感支持。（2）发展支持系统。（3）挖掘社会资源。（4）开发学生潜能。

**第三篇：社会工作实务案例分析**

高级社会工作实务

案例一分析：

1、基本情况

李斌，男性

出生年月：1989年9月19日 文化程度：职校肄业，目前无业

目前状况：上海市杨浦区人，与母亲同住，李斌因涉嫌聚众斗殴罪于2024年2月29日被上海市杨浦公安分局取保候审，2024年6月1日移送上海市杨浦人民检察院审查起诉。

2、案主问题预估

（1）个人因素

案主年少单纯，18岁的他意志薄弱，容易冲动，遇事不够冷静，做事不计后果，加上法律观念淡薄，社会交往无选择，意气用事，爱打抱不平。

（2）家庭因素

父亲离异，父亲在外地工作，外祖母对其过分溺爱，家庭对案主缺乏正确地、及时的引导，平时与案主的沟通较少。

（3）朋辈群体

由于上初中时案主被人欺负过，所以为了得到保护，加入了不良朋辈团伙。2024年1月，因帮朋友出头而参与了聚众斗殴。

3、运用系统理论对个案进行分析

在系统理论看来，案主的问题来自于系统本身，而不是单纯的个人问题。个人所面对的问题来自环境支持的薄弱，以及个人与环境的不良互动等。

① 系统理论注重个人的整体性和完整性。强调人与环境是交叉互动、相互影响的、强调整体环境中完整的人。在本案例中，虽然李斌的个性也是导致问题产生的一个方面，但是更要放眼李斌所处的家庭与社会环境。李斌从小受到家人的宠爱，而且缺少父母的管教，从而形成了骄纵的性格，遇事不够冷静，做事不计后果。

② 系统理论强调社会系统、特别是家庭系统在塑造和影响人的行为及生活

高级社会工作实务

状态中的重要作用。在本案例中，由于父母离异，且都忙于生计，李斌与父母缺乏沟通交流，由此可见李斌从家庭获得的支持较少，导致其在受人欺负时，找不到合适的支持系统，转而求助于不良的朋辈群体。从居委会干部那里得知，李斌很少参与社区活动，与社区居民交流较少，可见李斌的社会支持系统也是缺失的，因此更加剧了他对不良朋辈群体的归属感。

③ 系统理论注重运用社会资源——包括正式和非正式的社会网络资源——帮助人们解决问题，满足需要。在本案例中，首先需要改善李斌个人及家庭内在系统的不良运作；其次，帮助李斌建立与社会的良性互动，扩大其社会支持网络。

④ 社会工作者的任务在于发现环境中的不利因素，并将问题和服务放在动态系统之中进行考察，及时调整人与环境的关系。

4、采用心理-社会治疗模式的个案介入方案

第一阶段：邀请其参与小组，建立专业关系

邀请李斌参与由社区举办、社工组织的成长训练营，通过小组活动使案主了解自我特征和兴趣，明确个人的价值观，澄清对自身的期望，在活动过程中获得被尊重的感觉，在积极的同辈团体内获得归属和接受感，为建立良好的专业关系提供条件。

第二阶段：帮助其构建良好的社会支持网络 ① 家庭支持

促进李斌与母亲的沟通交流，在沟通交流中发现并评估李斌的需求，对其合理的要求予以满足，敦促李母加强对李斌加以监护，希望母亲能联系案主的父亲，督促其承担起父亲的责任，以此逐渐恢复并巩固李斌的家庭支持系统。

② 社工支持

由于李斌是职校肄业，社工可陪同李斌母子向原学校说明情况，申请重新入学；或者帮忙联系师傅带领李斌学习一技之长，应当注意要抓住李斌在体育方面的兴趣爱好，激发其对工作的需求兴趣。

③ 社区支持

积极鼓励李斌参与社区活动，加强与邻里及其他社区居民的交流互动，扩大其交往范围，促使其与社区、社会之间进行良性互动。由社区工作人员帮忙联系

高级社会工作实务

2-3名大学生同李斌结成对子，开展谈心和交朋友的活动，增强其交友兴趣，逐渐摆脱原有的朋辈群体，也是其在与新朋友的交往中受到有益的启发。

④ 社会支持

空余时间可以联系社区民警对李斌进行普法教育，帮助改变李斌不冷静、爱冲动的性格，促使他做事之前先考虑后果。

第三阶段：巩固成效，制订未来计划。① 回顾个案过程，肯定案主的改变。② 与一起案主畅想未来，分享理想。③ 结案

案例二分析：

1、案主现状与问题预估

（1）案主由于刚入大学校门，原有的生活与学习方式出现较大改变，导致心理状态盲目茫然、郁闷空虚。为了缓解茫然、空虚的现状，转而暗恋、追求同班女生，由于胆怯和自卑，迟迟不敢表白，陷入犹豫不决的纠结情绪之中。

（2）在托人表白失败之后，更加陷入了若即若离的痛苦之中，并且进一步加深了对自我的否定。

2、运用心理动力理论与认知理论对个案进行分析

（1）心理动力理论分析 ① 精神分析学观点

精神分析学提出了三个假设结构——自我、本我、超我——三者交织在一起，构成人格整体，各自代表人格的不同方面，即生物本能我，心理社会我，和道德理想我。三者相互协调，人格才表现健康；三者发生冲突，人就会产生心理疾病。

本案例中，案主的“本我”的冲动（求爱）受到“超我”（不能破坏别人感

高级社会工作实务

情）严格的控制，在没有良好的宣泄渠道的情况下，导致案主的自我出现失调，出现了抑郁、矛盾的心理状态。

② 个体心理学观点

个体心理学认为，如果一个人感到强烈的自卑感时，他往往会力图发展自己，做成某些事情，以自身的发展和成功来克服自卑感。这时，自卑感就成为推动人积极向上的动力。但是，自卑感有时也会产生很大的消极作用，强大的自卑感有时会把一个人压倒，此时，他就自暴自弃，不去努力追求成功。这种无法克服和摆脱的自卑感发展为严重的自卑情结，此人的神经症就产生了。

在本案例中，根据案主的自述，可以判断案主有强烈的“低自尊”倾向，对于自身的认同感较低，认为自己“软件”、“硬件”都不如人，催生出自卑心理。社工需要做的是，帮助案主逐渐扭转自卑的倾向，并把这种自卑感转化为自我奋斗的动力。

（2）认知理论分析

认知理论关注思维、信念、解释和意象，并引入了自动化思维、中介信念和核心信念等概念。其中核心信念是关于某人自己或其他人和事物最核心的观念，是信念的最根本的部分。在非理性情绪背后常常存在错误的核心信念。人是能够自主的社会性动物，生命的主要力量就是追求优越感或自我肯定。人一生中的主要目标就是寻找归属感和自我肯定。在寻找的过程中，人会选择并运用自己觉得可以得到重视的信念、感觉及行为，逐步形成自己的生活方式。

理性情绪治疗法帮助案主分辨什么是理性，什么是非理性的信念。让案主知道，他之所以有情绪困扰本质上则是由他非理性的信念系统所引发的。本案案主的非理性信念主要包括：1）认为必须要“门当户对”才有资格喜欢一个人；2）表白失败之后，认为自己一无是处，自我认同感较低；3）生活的重心全部围绕感情，除此之外没有别的社会活动。理性情绪治疗的目的在于使案主改变思想，放弃非理性信念，建立更理性的人生哲学，使他们未来不再陷入情绪困扰中。

3、采用心理-社会治疗模式和理性情绪治疗模式的个案介入方案

第一阶段：建立良好的工作关系，获得案主的信任。

在与案主的第一次面谈中，首先运用关注、倾听、深入与探究等会谈技巧来收集案主的详细资料，以便对其问题进行准确评估。其间表现出对案主的尊重、高级社会工作实务

接纳和关心，争取案主的积极配合。在工作关系开展之前，工作者向案主先讲明辅导的要求，明确双方的责任，并签订辅导协议。

第二阶段：情感释放，确认改变目标。

由于案主压抑的情绪长期郁结在心理，可能诱发其他心理疾病，因此需要通过会谈使案主的不良情绪得到宣泄。其次，通过“自由联想法”回顾案主的成长史，使案主了解自我，回顾自己自卑倾向的来源，使其对自己的自卑情绪有更深层次地认识，使其能自我剖析。在此阶段，工作者需要运用关注、倾听、同理心表达等技巧，促使案主主动、深入地阐述问题。并把问题罗列下来，与案主讨论确定改变的目标。

第三阶段：检查出非理性信念，并与其辩论。

通过检查技巧帮助案主识别出存在的非理性情绪：①反应感受，使案主描述自己的不合理情绪和行为困扰；②角色扮演，重新体验当时的情境困扰、行为表现和非理性信念；③冒险，促使案主做自己担心害怕的事，使其非理性信念自然呈现；④工作者要帮助案主识别隐藏的非理性信念。

帮助案主与非理性信念进行辩论：①放弃过低的自我评价，让案主看到自己并不是一无是处，还是有很多闪光点的；②去灾难化，就算案主当面表白遭到拒绝也不是什么丢人的事情，案主的生活还是照常继续，与那位女生还是普通同学关系，同学们也不会因为这事看不起他、嘲笑他；③代替性选择，鼓励案主多参加社交活动，结识更多的朋友，避免其在这段感情问题上钻牛角尖；④工作者如果有类似的经历，可以通过自我表露为案主的问题提供解决方式。

第四阶段：学会理性的生活方式

工作者通过联系学校社团、学生会或者社区，帮助案主拓展社交的范围，从不良的感情体验中脱离出来，避免再次出现盲目茫然、郁闷空虚的生活状态。可以通过充实的社团、学生会活动体现自我价值，逐渐获得合适的自我概念；也可以通过参加社区的志愿活动，在帮助他人的过程中获得优越感，逐渐克服自卑情绪。

第五阶段：巩固效果

通过练习非理性情绪的检查与修正技巧，巩固理性反应方式；内化理性信念，改变自卑倾向；布置家庭作业，鼓励案主观看励志的电影或书籍，增加自信。

高级社会工作实务

4、成效评估

可采用量表测法和问卷两种方法。在个案之前社工请案主做一份关于偏差行为倾向的问卷，用于预估案主的问题。个案工作具体行动完成情况量表、案主满意度调查问卷在工作后用于对整个个案完成情况的评估。

案例三分析：

1、基本情况

姓名：F（为了保护来访者隐私，故在此隐去真实姓名）。性别：女。年龄：21岁。

职业：在校大学生，大二在读。

目前状况：白天昏昏欲睡，晚上睡眠不好。食欲不振。对生活失去兴趣，不愿意与同学、老师、家人交往，对学习也失去兴趣。自我评价低。

2、案主问题预估

（1）案主的问题产生于没有正确处理好自己的需求，过分强调自己爱与被爱的权利，对前男友较强的控制欲催生出信任危机，最终导致分手。

（2）真正分手之后，未能及时从上一段感情中脱离出来，陷入自怨自艾的感情纠葛之中。案主目前困境产生的原因是因为她拥有一个偏低的自我观念，“认为自己很失败，什麽都做不好”。不能接纳自我、袒露自我、自尊自爱、自信自主，自我形象感拙劣，自我评价较低；“理想我”与“真实我”、自我感觉到的我与别人眼中的我之间不一致而内心冲突矛盾、焦虑困苦，而自我否认、掩饰、逃避、防卫，形成恶性循环，陷入困境。

2、采用人本主义理论对案例进行分析

人本主义理论将工作者与案主关系视为案主改变和成长的最重要的治疗因

高级社会工作实务

素。具体来说：工作者感到案主是一个具有无条件自我价值的人：即不论他的处境、他的行为、或他的情感如何都是具有价值的人。工作者能让自己对案主有深刻的理解；没有任何内部障碍能妨碍他在与案主相处的任何时刻对案主的状况察觉；而且，他还能向案主传达他设身处境的移情理解。工作者只满足一种于提供一种气氛，使案主能有最大的自由变成他自己。

在本案例中，建立良好工作关系有赖于三个条件。首先，真诚一致。咨询者与被咨询者都是真诚的。双方越是真诚，越是对治疗有利。要作到真诚，双方即要明了自己的内心感受，在可能的情况下保持深层意识与外部表现的一致，又要愿意通过语言和行动来表达自己内心的复杂感受。第二，咨询者应该无条件地接受被咨询者。这意味着咨询者要表达对被咨询者作为一个有潜力的人的深切、诚挚的关心；这是一种不因被咨询者的思想、情感和价值而受到影响的关心。第三，咨询者要能站在被咨询者的角度去体验被咨询者的思想、情感和行为，并把体验到的这种情感、价值传达给被咨询者，使被咨询者意识到他的情感、思想和行为受到咨询者的关注，使来访者有被人听到和理解之感。

总之，要帮助来访者就必须尊重他们，相信他自身具有成长的潜力以及自我向导的能力，理解他们的体验与经验，真诚地关注他们，以使他们发展独特的自我。在本案例中，工作者要对案主无条件的关注与接纳，鼓励她表达所经历的事件、倾诉出心中的想法，从而了解案主的真实（爱与归属的）需求。同时帮助案主梳理当下面临的情绪与行为问题，强调个人应当承担的责任，用实际行动主动赢得他人的爱和尊重，改变较低的“自我概念”，形成良好的自我同一性。

4、采用人本治疗模式和现实疗法的个案介入方案

第一阶段：利用初次会谈，建立良好的工作关系。

工作者要利用同理心，设身处地地理解来访者所经历的事件，积极关注来访者，引导来访者能自由表达客观自我、宣泄郁结在心中的情感、表达自己过去对男朋友的情感，并表现出充分的尊重和理解。在初次会谈中，工作者的任务是争取来访者的信任，为建立良好的工作关系打下基础。

第二阶段：了解案主的需求，澄清案主的问题。

引导案主了解她在试图满足自己的需要时，她曾经采取过什么行为，并且帮助案主分析她诸如查男朋友电话单、。咨询员只关心当事人本身的行为，而不进

高级社会工作实务

一步探讨当事人情绪的背景和原因。

工作者通过引导案主讨论现在的行为，从而协助他认识到要对自己的行为、自己的问题负责，让他明白他可以对自己的行为作出有效的控制和理智选择。进一步培养他成功的认同。

第三阶段：借鉴现实疗法，帮助案主正视现实情况，主动担起责任。本案来访者与前男友分手已成定局，工作者应当协助来访者认清这个事实，引导她认识到学习、生活还在继续。协助其认识到人生的需求有很多层次，除了爱与归属的需要，还有其他方面的需求，比如说自我实现的需要。引导来访者从失败的感情生活阴影中走出来，制定新的人生目标，扮演好作为学生、女儿的社会角色，通过积极的社会活动主动争取他人的爱和尊重，以达至良好的自我同一性。

第四阶段，不怕反复，鼓励案主的点滴进步。

现实疗法要求工作者不接受案主提出的借口、拒绝放弃、并且只能在友善和不责备当事人的气氛下向当事人做出以下回应，引导当事人订定新的计划并重新做出承诺。当案主为新的生活目标做出改变时，应当予以鼓励，从而巩固其改变效果。

5、疗效评估

一方面，采用的是人本治疗法，不像行为治疗法那么易测量易评估，但是大致来说，还是可以试着观测评鉴的。这里仅从治疗的工作目标实现的程度上加以分析。

评价案主得到改变的标准有： ①案主是否变得自信、开朗；

②是否开始重新体认以往的经验、重新审视周围的人事；

③是否开始悦纳自己、别人、环境，行为表现上较成熟、较社会化、适应调谐能力增强；

④是否与人交往更开放、更主动、更自信了，自我成长能力有无增强，并逐步走向自我实现。

另一方面，现实疗法用来帮助来访者控制自己的行为和在生活中作出新的困

高级社会工作实务

难的选择，其现实疗法的案主自我评估标准有：

①你现在所做的事情是在帮助你，还是在伤害你？ ②你现在所做的事情是你想做的事情吗? ③你的行为能够帮助你吗？ ④你所做的事情与你所想的一致吗? ⑤你所做的事情违背了规则吗? ⑥你想要的是现实的吗?能够得到吗?

**第四篇：3. 社会工作实务案例分析**

中级社会工作实务重点内容分析

第一章 社会工作实务通用过程模式

通用过程模式是一种用来协助个人、家庭、群体、组织和社区的基本程序和方法，是对助人行动之基本程序和方法的概括。通用过程模式的特点：强调助人是一种过程;综合的理论取向;工作过程阶段化;工作任务阶段化;整合的价值观。通用过程模式应该考虑三方面因素：助人过程各阶段的先后次序是有弹性的;工作过程可能是螺旋式的;模式本身只可作为实务过程的参考。

通用过程模式的四个基本系统：改变媒介系统、服务对象系统、目标系统、行动系统。第二章 社会工作实务通用过程

社会工作实务通用过程：接案、预估、计划、介入、评估、求经济独立，对未来生涯做准备，发展符合社会期望的认知技能和概念，努力表现负责人的行为和追求理想和抱负，对未来的婚姻和家庭做准备，建立个体的价值体系，符合现实世界的需求。

青少年社会工作的内容：思想道德品格辅导、心理及认知辅导、生涯规划、就学就业辅导、生活方式辅导、人际交往辅导、行为偏差及青少年犯罪的矫正服务、弱势青少年权益保障

青少年社会工作的主要方法：青少年个案工作方法、青少年小组工作方法、青少年社区工作方法。第五章 老年社会工作

老年社会工作的定义：运用社会工作的专业方法，以老年人及其相关人员和系统为工作对象，帮助老年人，特别是处境困难的老年人，改善社会功能，提高生活质量，使老年人有更好的社会适应和福祉的活动。老年社会工作的对象既包结案

方案设计题答题要点：

1.问题的陈述和分析

2.方案设计：根据XXX要求，现拟订XXX方案如下：(1)方案目标：

(2)方案实施策略：

1、结案

2、预估

3、计划

4、介入

5、评估

6、结案

7、跟进服务

(3)方案执行：主要包括整合资源、提供服务、监督执行力度、解决危机。

(4)方案评估：包括服务对象的满意度、方案执行情况及效果评估。

第三章 儿童社会工作

儿童社会工作的定义：以全体儿童为工作对象，在有关儿童发展理论指引下，运用科学的方法和技术，帮助解决儿童问题、满足儿童需要、促进儿童全面发展，进而促进社会和谐发展的专业服务活动。有广义和狭义之分。

儿童的问题：环境对儿童的伤害、儿童发展障碍

儿童的需要：获得基本生活照顾的需要、获得健康照顾的需要、获得良好家庭生活得需要、满足学习的需要、满足休闲和娱乐的需要、拥有社会生活能力的需要、获得良好心理发展的需要、免于被剥削伤害的需要。

儿童社会工作方法：儿童个案工作方法、儿童小组工作方法、儿童社区工作方法。第四章 青少年社会工作

青少年社会工作的定义：指把青少年作为工作和服务对象，运用关于青少年成长和发展的规律，以及社会工作专业的理念、理论、方法和技巧，来最大限度地发掘青少年的潜能，促进其全面健康发展，使其更好地适应社会生活得专业活动。一般分为微观(个人)、中观(家庭和小组)、宏观(组织和社区社会工作)三个层面。青少年的问题：青少年心理和情绪问题、网络成瘾问题、青少年犯罪问题、家庭矛盾问题、亲子关系失衡问题、失学失业问题、其他方面问题(青少年道德品格方面的问题、生活方式方面的问题、社会交往方面的问题、弱势青少年权益保障问题)

青少年的需要：接纳自己的身体和容貌，符合社会所规范的性别角色期望，个体与同伴发展适当的人际关系，追求个体的情绪独立自主，少依附父母及其他人，自食其力，追

括那些空巢(独居)、残疾、困难和高龄老人，也包括一般的健康老人。

老年人的需要：健康维护、经济保障、就业休闲、社会参与、婚姻家庭、居家安全、后事安排

老年社会工作的内容：身体健康方面的服务，认知和情绪问题的处理，精神问题的解决，社会支持网络的建立，老年特殊问题的处理。

老年社会工作方法：

1、老年个人与家庭工作方法：缅怀往事疗法，人生回顾疗法，验证疗法

2、老年小组工作方法：现实辨识小组，动机激发小组

3、老年机构照顾：爱登选择模式，住房与服务模式，以延续理论和选择、优化与补偿理论为基础建立的模式

4、老年社区照顾：医疗性照顾，社会性照顾。第六章 妇女社会工作

妇女社会工作的定义：是针对妇女在自我成长过程中，在参与政治、经济、社会、文化和家庭生活过程中遇到的群体活个体问题而开展的社会服务性工作。妇女社会工作的内容：

1、针对特殊困难女性人口的，包括：第一，为失业女工提供的服务;第二，为单亲母亲提供的服务;第三，为家庭暴力中被虐待妇女提供的服务;第四，为进城打工妹提供的服务。

2、针对全体女性人口的，包括：第一，自尊、自信、自立、自强精神教育;第二，开展扫盲活动，进行文化教育;第三，学习实用技术，提高文化和科技素质;第四，健康保健，优生优育服务;第五，婚姻家庭咨询服务;第六，维护妇女合法权益。

妇女社会工作的方法：妇女个案工作，妇女小组工作，妇女社区工作

妇女小组工作：发展性小组，支持性小组，预防性小组妇女社区支持网络：社会支持网络，妇女志愿者为本的支持网络，妇女自助互助为本的支持网络，社区紧急支援网络。

第七章 残疾人社会工作

残疾人社会工作的定义：是围绕残疾人个人、家庭、群体以及相关的社会组织和社区开展的专业性助人活动。残疾人社会工作的内容：残疾预防和康复

残疾预防：一级预防，预防致残性伤害和残疾的发生;二级预防，防止伤害后出现残疾提供残疾早期筛查，早期发现、早诊断、早治疗;三级预防，残疾出现后采取的措施。康复：第一，世界卫生组织康复模式;第二，社区服务康复模式;第三，家庭病床康复模式;第四，特殊类型残疾人的社区康复模式。

康复类型：医疗康复，教育康复，职业康复，社会康复。

残疾人社会工作的主要方法：①建立信任关系，②参加残疾评定，③个人与社区状况评估，主要有：生态框架的评估，优势视角的评估，生态心理社会视角的评估和社区需求的评估，④介入模式：危机介入，增能模式，倡导模式，自助小组，社区工作模式和个案管理模式。

案例：

鲍龙，男，36岁，曾因盗窃罪被判入狱两年，刑满释放后其妻提出与其离婚，文龙因没有固定工作又有前科而并未获得儿子的监护权。鲍龙入狱前向来视其子如宝，但其前妻却常以各种理由拒绝鲍龙看望儿子，这造成鲍龙的内心非常沮丧。心情懊恼时就去喝酒，喝醉后或神志不清或大发雷霆，解决其问题。

在运用增能模式时，要注意运用充权技巧，运用优势视角的评估来激发张女士的改变动机，鼓励她反思，学习正面看待问题，并努力提升解决问题的能力。案例：

社工yoyo近日接到一个案例：案主小文，女，27岁，幼年时的一场高烧使其双耳失聪，而后其父母离异，由母亲照顾小文至今。前段时间母亲发现小文有种种抑郁症状，并擅自悄悄辞去了在印刷厂的工作。

试运用“社会生态系统理论”分析此案例，并为社工yoyo设计简单的工作介入目标。【答题要点】

1．社会生态系统理论界定了社会工作实务活动涉及三个系起先只是偶尔打骂自己的老母亲，但近段时间几乎每天喝得酩酊大醉并会虐待老母亲。矫治社工小A接案后，逐步对此案采取了一系列干预。问题：

试析社工小A在运用通用过程模式对鲍龙进行帮助时应考虑哪些因素，该如何介入？ 【答题要点】

1．在运用通用过程模式时，社会工作者应考虑到以下三大因素，即：助人过程各阶段的先后次序是有弹性的、工作过程可能是螺旋式的、模式本身只可作为实务过程的参考。2．上述案例中，鲍龙母亲遭受危机的情况下，社工小A首先应保护鲍龙母亲的人生安全，将其带离危险的环境，即进行直接介入；其次，由于整个助人过程是螺旋式上升的，而不是直线式的，对服务对象的理解又是一个随时间不断深入的过程，而且问题本身也会随着时间的推移而改变，这就要求社工小A在与鲍龙交流时不断发现新问题并不断修正完善原来的计划，在完成一项工作后都要回过头来看看上一个阶段的工作是否需要再进一步跟进；最后，社工小A要学会运用社会工作的知识和技巧来弥补抽象模式的不足，根据实际情况调整工作过程。案例：

张女士文化水平不高，在一家大型超市做保洁工作，一天，她在四楼擦玻璃窗，不慎坠楼，从此失去双腿。超市给了一笔数额不多不少的慰问补偿金。丈夫对张女士很关心，为了多挣钱，又去兼职，家里孩子一个8岁，一个10岁，都很懂事，上学前后都会照顾妈妈。张女士觉得自己是负担。一天家里只有她一人，她一时想不开，便爬下床打开煤气自杀，幸好被邻居发现救了过来。问题：

1．请运用优势视角理论对张女士的情况加以评估。

2．如果你是一名社会工作者，你打算采取何种介入模式帮助张女士？

运用优势视角评估可以看四个方面，即环境的优势、环境的缺失、个人的优势、个人的缺失。【答题要点】

从案例看，张女士的家庭关系较为亲密，两个孩子与丈夫都很关心她，邻居与她们的关系也不错，平日很关照她。而她自己上半身功能完好，头脑也无损，并且自身是一个勤恳的人。这些是她个人与环境的优势。

从缺失看，环境层面是丈夫工作忙，两个孩子年幼，张女士平时缺乏照料；个人层面是张女士自己悲观、消极。社会工作者要注意让张女士看到自己的优势，增强其信心，鼓励战胜自我。

社会工作者可以采取增能模式帮助张女士，增能模式是把增能理论运用于社会工作实践。由于张女士目前自认没用，是个拖累，对自身有较多负性的评价与看法，增能模式有助她提升自信、自尊、激发潜能，从而改变其悲观、消极的态度，统：微观系统、中观系统和宏观系统。上述案例中的微观系统即是指小文的个人系统，包括小文的生理缺陷、心理障碍等子系统；中观系统是对小文有影响的小群体，包括小文的母亲、小文的工作伙伴和朋友；而宏观系统即是指比家庭更大的群体和系统，包括小文的工作单位、所在社区等。2．依据社会生态系统的理论框架，社工缘缘可考虑将目标焦点设为：

（1）通过促进小文个人的成长来增强她对环境的适应能力和抗逆力；

（2）通过各种方法治愈小文的抑郁症来消除其病理阻碍，鼓励其重回工作岗位；

（3）通过联动各子系统，致力于帮助小文及其家庭发掘各方资源，满足生活需求，从外在营造一个有利于小文家庭朝更明朗方向发展的环境。案例：

假如你是一名社会工作者，服务于城郊接合部的一个城中村，这里主要居住的是外来务工人员。由于附近工厂以制造业为主，工作强度大，还经常加班，许多务工者根本就没有时间关心子女的成长，不少孩子初中毕业后不再继续读高中，而是流落社会，平日无所事事，经常在社区聚众滋生事端，如破坏公物、欺负敲诈中学生、打架斗殴等。请针对这一情况，设计一份青少年社区服务方案。【答题要点】

1．问题的陈述与分析

随着城市化的不断加剧，城市中外来人口的数量在不断增多，城郊接合部的城中村也犹如雨后春笋般地产生。其中不少家庭，父母从事重体力劳动，工作强度大、压力大，根本无暇顾及子女的学习与成长；文化程度低导致其以粗暴的教养方式对待子女。也由于家庭条件的限制，不少孩子初中毕业后就辍学在家，流落社会了。他们往往平时无所事事，在社区中游荡，寻衅滋事，成了社区乃至社会团结稳定的定时炸弹。

该移民社区的青少年可能面临的主要问题如下：

⑴ 性格比较散漫，组织性、纪律性差，可能存在攻击性行为和暴力倾向；

⑵ 由于父母忙于为生计奔波，使得子女缺乏必要的管教和帮助；

⑶ 由于家庭条件受限，移民子女无法继续学业，又无一定技能以竞聘工作，导致其游手好闲、无所事事，对未来缺乏希望；

⑷ 在缺乏家庭和学校的管教后，朋辈群体成为其唯一的精神依靠和寄托，一些不良群体的影响导致其在社区中横生事端。

2．方案设计

⑴ 方案目标：协助改变该社区青少年的生活方式，建立积极乐观的生活态度；促进家长与青少年间的交流与互动，增

进家庭和谐环境；为青少年提供必要的就业辅导和技能培训，为寻找适合自己的工作做好准备。⑵ 方案实施策略：

①开展移民子女小组活动，为他们提供朋辈支持和愤怒控制的技巧。在移民社区中开展愤怒控制小组，在朋辈互助的条件下，帮助其了解偏差行为的后果以及学习愤怒控制的技巧。

②充分利用街道、居委会资源，展开技能培训班，为移民子女提供学习科学文化知识和一技之长的场所。社会工作者可组织大学生志愿者定期为移民子女提供课业辅导，使其学习必要的科学文化知识。此外，移民子女无所事事并非完全因为他们没有学习和工作的动力，很大程度上是缺乏一技之长。社会工作者可以利用街道和居委会的资源，定期开展技能培训班，帮助移民子女习得一技之长，并鼓励他们依靠自己的手艺谋生，主动就业。

③在社区内组织开展志愿服务活动，组织移民子女为社区建设做出贡献的同时提升自我效能。移民子女由于受到社会歧视和一些不公正待遇，往往存在自卑、漠然、自我价值感低等特点。社会工作者可针对这些个性特征，将他们组织起来，一起就社区建设献计献策或者在社区中开展活动。当他们的计策使得社区成为更好的生活空间时，他们会感到自我价值的提升，从而使得自卑感降低，自信心增加。此外，由于移民社区人员的复杂性和流动性，是一些社会问题的死角，青少年也容易受到城市亚文化的侵蚀。社会工作者也可根据这一特点，组织青少年在社区中开展例如“禁毒”知识宣传等活动。

④开展亲子关系活动，为移民提供亲子教育的指导性服务。移民子女的家长由于工作繁忙，生活压力大，无暇顾及孩子的成长。他们也因为学历水平普遍较低，无法为孩子提供必要的引导和支持。社会工作者可将这类家长组织起来，根据他们工作时间的特点，定期开展亲子教育方面的指导讲座，提升其对子女管教的关注度和沟通技巧。

⑶ 方案执行：首先，社会工作者在方案执行中需要和参与者做好沟通与协调，鼓励他们按时积极地参与社区的各项活动；其次，需要整合各方面资源的情况，社会工作者需要做好充分准备，与各方面做好交涉；再次，在为参与者提供服务的同时注意监督执行进度，出现危机及时处理；最后，鼓励参与者在社区中将所学进行推广，惠及更多的社区居民。⑷ 方案评估：在方案执行过程中及其结束后，社会工作者都要对方案执行情况、参与者及其家庭成员的满意度等方面进行评估，最重要的是社区活动的成效评估和过程评估。案例：

小玲是小学三年级的学生，一直由爷爷、奶奶抚养长大。你作为社区家庭服务中心的社会工作者，了解到社区内像小玲家这样的隔代教养家庭（即祖父母抚养孙子女）越来越多，请针对这类儿童的需求情况，拟订一份社区服务方案。1．问题的陈述与分析 2．方案设计

1．问题的陈述与分析

隔代教养是由于社会的变迁而产生的，例如人口结构老龄化、独生子女政策、家庭结构愈加核心化、妇女劳动率提升及夫妻双职工等原因，造成儿童无人照顾，加之又缺乏政策上的支持，所以才造成这样的情况。生活在隔代教养家庭的儿童可能存在以下几方面的需要。

⑴ 爱与关怀的需要。隔代家庭教养的产生往往由于年轻父母需要在工作中投入大量的时间和精力，因此对于孩子的关爱、抚育、管教和照顾时间大大减少。然而，对儿童期的孩子而言，建立对父母安全的依恋可以发展儿童的许多亲社会行为，促进其心理、智力和社会化的发展。

⑵ 交友和游戏的需求。隔代教养家庭中的孩子往往是家庭的中心，在受到家庭保护的同时，更加需要与同伴合作，需要竞争的成长环境。同时，随着年龄的增长，有益的游戏活动对于儿童的身心发展、教育、道德形成、社会化发展等都产生积极影响。

⑶ 课业辅导的需要。由于隔代教养家庭中的儿童基本是与老人生活在一起，而相当一部分的老年人不具备辅导孩子课业的能力，也无处获得帮助。因此，课业辅导也是一部分此类家庭中儿童所迫切需要的。2．方案设计

根据上述隔代教养家庭儿童的需要，现设计如下社区服务方案。

⑴ 方案名称：儿童群益

⑵ 方案目标：增强隔代教养家庭中的父母与子女的关系，拓宽儿童的社会交往与活动范围，使其获得更优质的成长环境。

⑶ 方案实施策略：

①开展亲子关系活动，为隔代教养家庭中的成员提供亲子教育的指导性服务；

②充分利用社区学校的资源，定期开展儿童交友、游戏活动； ③成立社区志愿者队伍，定期为社区内儿童提供课业辅导服务。

⑷ 方案执行：涉及整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

⑸ 方案评估：包括方案执行情况评估、家庭成员对各项活动的满意度、儿童对于相关活动的满意度以及效果评估等。案例2：

银燕幼儿园中二班周老师这半年多来，经常发现她班上的小朋友施巧巧身上有淤青，三天前，周老师在幼儿园门口还亲眼看见施巧巧的母亲张女士在打施巧巧，于是，周老师来到社区的家庭服务中心，要求社会工作者介入。如果你是一名专业社会工作者，请按照个案工作的进程设计一下社会工作者在各阶段的工作要点。

在本案例中，求助者是幼儿园周老师，她反映的是班里小朋友施巧巧可能受到母亲虐待的的情况。但需要注意的是，本案中的案主并不是求助者周老师，而是施巧巧及其母亲张女士。所以通过和周老师会谈、了解了事情的基本情况后，社会工作者需要拜访张女士，通过和她的会谈了解事情的来龙去脉，开始个案辅导。

⑴ 接案阶段。社会工作者与张女士初次见面，了解此次会谈目的。社会工作者要运用同理心、尊重、真诚、具体等技巧以及接纳、非评判等原则和张女士建立良好的专业关系；同时会谈选择一个安全、温馨、舒适的场所，这可以帮助张女士在放松的状态下说明事实，澄清期待。社会工作者初步了解问题的成因、程度、频度等。

⑵ 预估阶段。在现有资料的帮助下，进一步全面搜集资料，和张女士一起确定问题与需要。资料收集可以从问题、人、环境三个维度进行考虑，同时关注张女士的优势与长处。根据现有的资料，可以初步判定张女士的问题属于心理和行为两方面。心理方面的问题需要根据实际访谈情况而定，但可能是由于张女士的生活压力大，这既可能来自家庭事务也可能来自工作，故仍有待收集资料后，进行预估判断。行为方面的问题表现为负面情绪的宣泄，不适当的教育方式，例如打女儿等。此外，女儿施巧巧也可能需要进行适当的情绪辅导。

⑶ 计划阶段。社会工作者协助张女士一起设定个案辅导的目标和计划。个案工作的总目标是改善张女士的心理压力和教养方式，使其用恰当的情绪宣泄方式处理情绪，对于女儿也要采用适当的教养方式；处理施巧巧由于被打而带来的情绪议题。为为达成这个总目标，需要对张女士进行心理辅导

和行为修正。其一，协助张女士宣泄积压于心头的负面情绪；②充分利用街道、居委会资源，展开技能培训班，为移我子其二，帮助张女士学习恰当的情绪宣泄方式及压力管理技巧；其三，改变张女士不适宜的教养方式，教导其采用适合的教育方式。与此同时，对施巧巧进行必要的辅导，一则处理被打的情绪伤害，二则教导其与父母沟通的技巧。

⑷ 实施阶段。根据计划展开服务，并依据实际情况进行调整。这里可以围绕三个方面进行；其一，增强案主力量，处理张女士的负面情绪，并教导其学习积极的压力管理技巧及教养技能；其二，处理施巧巧的情绪伤害，教导其与父母正向沟通的策略；其三，改善案主环境，强化家庭及幼儿园对于施巧巧及其母亲的支持，促进其改变与成长。

⑸ 评估阶段。社会工作者对个案辅导进行成效评估、过程评估和满意度评估。此处，社会工作者也可以约见张女士的女儿施巧巧，询问其母亲的改变状况以此分析个案辅导的效果。此外，需要提前告知个案辅导即将结束。

⑹ 结案阶段。社会工作者要与张女士一起回顾个案辅导的整个过程，巩固辅导效果。在张女士表现出离别依恋时，社会工作者要恰当地处理其离别情绪，鼓励她坚持采用个案辅导中学到的方法来处理自身情绪及女儿的教养问题。

⑺ 跟进服务。个案结束后，可对个案进行跟进，必要时每隔一段时间进行回访，并请求幼儿园给予施巧巧更多的关注与关心。

假如你是一名社会工作者，服务于城郊接合部的一个城中村，这里主要居住的是外来务工人员。由于附近工厂以制造业为主，工作强度大，还经常加班，许多务工者根本就没有时间关心子女的成长，不少孩子初中毕业后不再继续读高中，而是流落社会，平日无所事事，经常在社区聚众滋生事端，如破坏公物、欺负敲诈中学生、打架斗殴等。请针对这一情况，设计一份青少年社区服务方案。1．问题的陈述与分析

随着城市化的不断加剧，城市中外来人口的数量在不断增多，城郊接合部的城中村也犹如雨后春笋般地产生。其中不少家庭，父母从事重体力劳动，工作强度大、压力大，根本无暇顾及子女的学习与成长；文化程度低导致其以粗暴的教养方式对待子女。也由于家庭条件的限制，不少孩子初中毕业后就辍学在家，流落社会了。他们往往平时无所事事，在社区中游荡，寻衅滋事，成了社区乃至社会团结稳定的定时炸弹。

该移民社区的青少年可能面临的主要问题如下：

⑴ 性格比较散漫，组织性、纪律性差，可能存在攻击性行为和暴力倾向；

⑵ 由于父母忙于为生计奔波，使得子女缺乏必要的管教和帮助；

⑶ 由于家庭条件受限，移民子女无法继续学业，又无一定技能以竞聘工作，导致其游手好闲、无所事事，对未来缺乏希望；

⑷ 在缺乏家庭和学校的管教后，朋辈群体成为其唯一的精神依靠和寄托，一些不良群体的影响导致其在社区中横生事端。

2．方案设计

⑴ 方案目标：协助改变该社区青少年的生活方式，建立积极乐观的生活态度；促进家长与青少年间的交流与互动，增进家庭和谐环境；为青少年提供必要的就业辅导和技能培训，为寻找适合自己的工作做好准备。⑵ 方案实施策略：

①开展移民子女小组活动，为他们提供朋辈支持和愤怒控制的技巧。在移民社区中开展愤怒控制小组，在朋辈互助的条件下，帮助其了解偏差行为的后果以及学习愤怒控制的技巧。

女提供学习科学文化知识和一技之长的场所。社会工作者可组织大学生志愿者定期为移民子女提供课业辅导，使其学习必要的科学文化知识。此外，移民子女无所事事并非完全因为他们没有学习和工作的动力，很大程度上是缺乏一技之长。社会工作者可以利用街道和居委会的资源，定期开展技能培训班，帮助移民子女习得一技之长，并鼓励他们依靠自己的手艺谋生，主动就业。

③在社区内组织开展志愿服务活动，组织移民子女为社区建设做出贡献的同时提升自我效能。移民子女由于受到社会歧视和一些不公正待遇，往往存在自卑、漠然、自我价值感低等特点。社会工作者可针对这些个性特征，将他们组织起来，一起就社区建设献计献策或者在社区中开展活动。当他们的计策使得社区成为更好的生活空间时，他们会感到自我价值的提升，从而使得自卑感降低，自信心增加。此外，由于移民社区人员的复杂性和流动性，是一些社会问题的死角，青少年也容易受到城市亚文化的侵蚀。社会工作者也可根据这一特点，组织青少年在社区中开展例如“禁毒”知识宣传等活动。

④开展亲子关系活动，为移民提供亲子教育的指导性服务。移民子女的家长由于工作繁忙，生活压力大，无暇顾及孩子的成长。他们也因为学历水平普遍较低，无法为孩子提供必要的引导和支持。社会工作者可将这类家长组织起来，根据他们工作时间的特点，定期开展亲子教育方面的指导讲座，提升其对子女管教的关注度和沟通技巧。

⑶ 方案执行：首先，社会工作者在方案执行中需要和参与者做好沟通与协调，鼓励他们按时积极地参与社区的各项活动；其次，需要整合各方面资源的情况，社会工作者需要做好充分准备，与各方面做好交涉；再次，在为参与者提供服务的同时注意监督执行进度，出现危机及时处理；最后，鼓励参与者在社区中将所学进行推广，惠及更多的社区居民。⑷ 方案评估：在方案执行过程中及其结束后，社会工作者都要对方案执行情况、参与者及其家庭成员的满意度等方面进行评估，最重要的是社区活动的成效评估和过程评估。中级社会工作实务案例分析

（一）张女士文化水平不高，在一家大型超市做保洁工作，一天，她在四楼擦玻璃窗，不慎坠楼，从此失去双腿。超市给了一笔数额不多不少的慰问补偿金。丈夫对张女士很关心，为了多挣钱，又去兼职，家里孩子一个8岁，一个10岁，都很懂事，上学前后都会照顾妈妈。张女士觉得自己是负担。一天家里只有她一人，她一时想不开，便爬下床打开煤气自杀，幸好被邻居发现救了过来。

问题

1、请运用优势视角理论对张女士的情况加以评估。

2、如果你是一名社会工作者，你打算采取何种介入模式帮助张女士？

•运用优势视角评估可以看四个方面，即环境的优势、环境的缺失、个人的优势、个人的缺失。

•从案例看，张女士的家庭关系较为亲密，两个孩子与丈夫都很关心她，邻居与她们的关系也不错，平日很关照她。而她自己上半身功能完好，头脑也无损，并且自身是一个勤恳的人。这些是她个人与环境的优势。

•从缺失看，环境层面是丈夫工作忙，两个孩子年幼，张女士平时缺乏照料；个人层面是张女士自己悲观、消极。社会工

作者要注意让张女士看到自己的优势，增强其信心，鼓励战胜自我。

•社会工作者可以采取增能模式帮助张女士，增能模式是把增能理论运用于社会工作实践。由于张女士目前自认没用，是个拖累，对自身有较多负性的评价与看法，增能模式有助她提升自信、自尊、激发潜能，从而改变其悲观、消极的态度，＃＃的问题属于（）的问题。就这个问题，社会工作者和服务对象进行会谈，决定采用个案辅导（小组工作或社区工作）来共同解决问题。⑶ 计划阶段。社会工作者协助＃＃＃一起设定个案辅导（小组辅导或社区辅导）的目标和计划。个案工作（小组工作或社区工作）的总目标是改善＃＃＃＃的（），为达成这个总目标，需要对＃＃＃进行相关工作（根据案例的内容来写）。解决其问题。

•在运用增能模式时，要注意运用充权技巧，运用优势视角的评估来激发张女士的改变动机，鼓励她反思，学习正面看待问题，并努力提升解决问题的能力。

案例1

张先生，66岁，独居，患肛瘘。可独立生活，病发时，卧床不起。有固定足额的退休金。有四个儿女，都在国外工作，很少回来探望他。曾经想找个伴，担心影响与子女的感情。年龄升高，记忆力下降，经常忘记关煤气，差点引起火灾。最近病情加重，生活无法自理。社区医院束手无策；大医院因老人年龄较大且心脏不太好，不能动手术。张先生常常感到孤立无援，焦虑不安。问题：

1．在上述案例中，张先生主要面临的困境有哪些？

2．针对张先生目前的困境，社会工作者应采取怎样的介入策略？ 答案要点

1．＃＃＃面临的困境主要有：根据案例来写问题，一、二、三、四、五。问题可以案例中的内容的基础上适当扩展。2．主要介入策略：

策略与相关具体问题相对应

（个人＋相关人＋社会支持、社会资源）。个人方面，相关人，其它家庭成员，学校的老师或同学、还有伤害对象或者其它人员

社会支持、社会资源方面：比如低保，社区慈善超市或民政部门的临时救济、临时工作岗位、培训的机会、就业信息、儿童或妇女的庇护所提供暂时居住、参与社区活动、增加与社区人员的交流提高其社会适应性、居委会的活动场所、提供小额贷款、减免工商费用、减免税收、办理灵活就业、提供课业辅导、专业人员提供的心理辅导、法律援助等。接案和结案

方案设计：

社会工作的通用模式

通用模式可能是个案方案，也可以是小组方案或者社区方案，请根据问题的提示来运用通用模式。案例1：答案要点

在本案例中，求助者是张＃＃，反映的是（）问题。本案中的案主是＃＃。通过和＃＃的会谈，以及＃＃会谈、了解到事情的基本情况后，社会工作者和服务对象进行了会谈，通过和她的会谈了解事情的来龙去脉，开始进入接案阶段。⑴ 接案阶段。社会工作者与＃＃、＃＃＃初次见面，了解此次会谈目的。社会工作者要运用同理心、尊重、真诚等技巧以及接纳、非评判等原则和＃＃建立良好的专业关系；同时会谈选择一个安全、温馨、舒适的场所，这可以帮助＃＃＃或＃＃＃＃在放松的状态下说明事实，澄清期待。社会工作者初步了解问题的成因、程度、频度等。

⑵ 预估阶段。在现有资料的帮助下，进一步全面搜集资料，和＃＃＃一起确定问题与需要。资料收集可以从问题、人、环境三个维度进行考虑。根据现有的资料，可以初步判定＃

其一，（）；其二，（）；其三，（）（这几个方面根据问题来确定）。与此同时，对案主的相关人进行必要的辅导（具体内容问题来设定）。

⑷ 实施阶段。根据计划展开服务，并依据实际情况进行调整。这里可以围绕三个方面进行；其一，增强案主力量，处理＃＃＃的负面情绪，处理好相关问题；其二，处理案主的相关人的问题；其三，改善案主环境，（比如经济、家庭生活、就业等问题）。

⑸ 评估阶段。社会工作者对个案辅导进行成效评估、过程评估和满意度评估。此处，社会工作者也可以找相关人（根据内容来写）了解个案。此外，根据情况发展程度，提前告知个案辅导（小组工作或社区工作）即将结束。⑹ 结案阶段。社会工作者要与＃＃＃一起回顾个案辅导（小组工作或社区工作）的整个过程，巩固辅导效果。在＃＃＃表现出离别依恋时，社会工作者要恰当地处理其离别情绪，鼓励她坚持采用社会工作中学到的方法来处理相关问题。

案例1

阿强是一位初二的学生，近半年来酷爱网络游戏，天天沉迷于网吧，成绩一落千丈，母亲到网吧里哭着劝他也无法将他劝回。后来，阿强不仅三天两头旷课，甚至经常一星期不回家，只愿意沉浸在虚拟的游戏世界中。阿强的父母已离异，他目前由母亲抚养，父亲另组家庭，很少来看他。其父母经济收入都不高，迫于生计，母亲四处打零工挣钱，没有时间过问阿强的学习。问题

1．青少年个案过程的主要特点有哪些？

2．在上述案例中，阿强主要面临的困境有哪些？

3．针对阿强目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略？ 答题要点

1．青少年个案过程的主要特点包括以下几点：

⑴ 青少年服务中，建立关系阶段具有主动性、外展性和技巧性的特点；

⑵ 青少年服务预估的焦点，既包括青少年的需要评估，也包括开展专业服务所需要的资源评估；

⑶ 服务计划的制订必须充分尊重青少年的意愿；

⑷ 服务计划实施过程中，社会工作者着重在提升青少年能力、改善支持关系、优化朋辈群体、整合社区资源、优化社会环境等方面开展各类介入和行动； ⑸ 评估应兼顾结果评估和过程评估。2．阿强主要面临的困境有： ⑴ 阿强沉迷网游、难以自拔的现状；⑵ 阿强母子关系不良，亲子沟通存在障碍，以及阿强对母亲冷漠的态度；⑶ 阿强在校表现不佳，学业有困难，存在逃学等不良行为；⑷ 家庭拮据的经济状况。

3．社会工作者的介入策略：

⑴ 提供专业的社会工作服务，协助案主缓解网络成瘾的情况。例如，拓展阿强其他的兴趣活动，参加社会工作者开展的社区服务活动，等等。

⑵ 社会工作者与阿强及其母亲进行会面，提供母子交流的机会。一方面，协助阿强了解母亲对他的关爱，鼓励阿强关心体谅母亲；另一方面，帮助母亲了解阿强的想法和需要，改善和提高亲子沟通的技巧。

⑶ 修正阿强的不良行为，改善其留宿网吧、彻夜不归、逃学旷课的行为。

⑷ 协助阿强的母亲找到一份较为稳定的工作，以便她能够有较多的时间关心儿子。

案例1

小亮今年读小学三年级，父母一年前因为感情破裂而离婚，小亮被判给母亲抚养。母亲将所有的希望寄托在小亮身上，所以对小亮的管教非常严厉，小亮稍微做错一点事情，张女士就对其严加斥责，渐渐地，对小亮的打骂成为家常便饭。

案例

假如你在某一青少年福利机构实习，该机构专门服务于有偏差行为的青少年。机构督导希望你能够设计一个小组工作服务方案，为10名有逃学、撒谎、偷窃等行为的青少年提供服务。请针对这一情况，拟订一份小组工作服务方案。答题要点

1．问题的陈述与分析

第一步，说明该案例反应的某一类问题，而不是具体问题，比如上面说的是打工子女的问题，而不是说是打架、破坏公物之类的具体问题。

最近，因为单位效益不好，张女士面临下岗的威胁，而小亮的父亲则因为经商失败，开始拖延支付抚养费用。学校班主任老师发现小亮在学校里也开始对同班同学使用暴力对待同班小朋友，并且经常撒谎、不交作业。作为学校的社会工作者，班主任要求你为小亮提供服务。问题

1．结合案例说明儿童的需要有哪些？

2．在上述案例中，小亮主要面临的困境有哪些？

3．针对小亮目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略？ 答题要点

1．儿童作为人生中的一个特殊阶段，有着多维的需要，具体阐述如下：

⑴ 获得基本生活照顾和健康的需要。家庭和社会应当满足小亮在成长过程中基本生活和养育方面的需要。

⑵ 获得良好家庭生活的需要。家庭要给小亮提供良好的亲子关系和适当的管教环境。

⑶ 满足学习的需要。小亮受教育的基本权利应当得到维护。⑷ 满足娱乐与休闲的需要。小亮文化娱乐的基本需要应当被加经考虑。

⑸ 拥有社会生活能力的需要。家庭和学校应当培育小亮具有人际交往、生活技能、适应能力和学习正确的价值观等多种能力。

⑹ 获得良好心理发展的需要。家庭和学校应当协助小亮建立自我认同，增进自我成长，促进社会性发展。

⑺ 免于被剥削伤害的需要。小亮的人身安全、个人权益应当受到保护。2．本案例中，小亮主要面临的困境可以从共个体与环境（家庭、学校）方面加以分析：

⑴ 如何改善小亮的自卑、焦虑、暴躁等不良情绪；

⑵ 如何改善离异家庭中小亮与母亲的关系，改善母亲对他的严格管教与打骂的情况；

⑶ 如何改善家庭拮据的经济状况；

⑷ 如何修正小亮在校的不良学习行为，以及使用暴力对待同学的行为。

3．社会工作者的介入策略：

⑴ 社会工作者对小亮的情绪进行疏导，帮助小亮理解母亲对他的良苦用心，增强小亮的自我认同感和自信心；

⑵ 社会工作者对小亮的在校行为进行修正，帮助他改正撒谎、不交作业的行为，并且改善其与同学发生矛盾时用暴力解决问题的行为；

⑶ 社会工作者与小亮的母亲进行沟通，教导其家庭养育技能，旨在能够让小亮的母亲认识到打骂的管教方式对小亮造成的身心危害，改正其打骂儿子的管教方式，缓解母子之间的紧张关系；

⑷ 社会工作者与小亮的老师进行沟通，为他的不良行为能够得以修正争取老师的理解和帮助；

⑸ 通过合理途径为小亮争取父亲的抚养费用，并且鼓励协助小亮母亲找到一份工作。

第二步，该问题的成因。成因分析可以从两个角度，一是微观的角度：个人、交往群体、学校或单位、社区环境、政策；二是从宏观的社会背景，这些一般和社会变迁、现代化、工业化有关，比如农民工子女（留守子女、流动儿童），独生子女等。

第三步，说明此类人群的需要 2．方案设计

针对上述情况，社会工作者计划在所服务的社区内开展一个“小组工作的名称，自强支持小组”的小组活动，方案如下： ⑴ 小组名称：自强支持小组 ⑵ 小组工作目标： ①总目标：

②具体目标：。

⑶ 小组性质及特征：支持小组。

⑷ 小组成员特性：所在福利机构内有逃学、撒谎、偷窃等偏差行为，希望改变的青少年。⑸ 拟定小组成员人数：12人。

⑹ 小组人员招募方法：所在福利机构转介。⑺ 小组执行计划： 一是自我介绍 二是建立信任； 三是学习分享 四是增进支持 五是告别

⑻ 方案执行：

首先，社会工作者在方案执行中需要和参与者做好沟通与协调，鼓励他们按时积极地社会工作者安排各项活动；

其次，需要整合各方面资源的情况，社会工作者需要做好充分准备，与各方面做好交涉；

再次，在为参与者提供服务的同时注意监督执行进度，出现危机及时处理；

最后，鼓励参与者在社区中将所学进行推广，惠及更多的社区居民。

⑼ 方案评估： ①小组的过程评估，由小组成员填写评估表，在小组执行过程中进行评估； ②小组成员满意度评估，由小组成员对小组进行成效评估； ③小组工作报告，以及社会工作者的反思。

**第五篇：中级社会工作实务案例分析**

中级社会工作实务案例分析

（一）张女士文化水平不高，在一家大型超市做保洁工作，一天，她在四楼擦玻璃窗，不慎坠楼，从此失去双腿。超市给了一笔数额不多不少的慰问补偿金。丈夫对张女士很关心，为了多挣钱，又去兼职，家里孩子一个8岁，一个10岁，都很懂事，上学前后都会照顾妈妈。张女士觉得自己是负担。一天家里只有她一人，她一时想不开，便爬下床打开煤气自杀，幸好被邻居发现救了过来。

问题

1、请运用优势视角理论对张女士的情况加以评估。

2、如果你是一名社会工作者，你打算采取何种介入模式帮助张女士？

•运用优势视角评估可以看四个方面，即环境的优势、环境的缺失、个人的优势、个人的缺失。

•从案例看，张女士的家庭关系较为亲密，两个孩子与丈夫都很关心她，邻居与她们的关系也不错，平日很关照她。而她自己上半身功能完好，头脑也无损，并且自身是一个勤恳的人。这些是她个人与环境的优势。

•从缺失看，环境层面是丈夫工作忙，两个孩子年幼，张女士平时缺乏照料；个人层面是张女士自己悲观、消极。社会工作者要注意让张女士看到自己的优势，增强其信心，鼓励战胜自我。

•社会工作者可以采取增能模式帮助张女士，增能模式是把增能理论运用于社会工作实践。由于张女士目前自认没用，是个拖累，对自身有较多负性的评价与看法，增能模式有助她提升自信、自尊、激发潜能，从而改变其悲观、消极的态度，解决其问题。

•在运用增能模式时，要注意运用充权技巧，运用优势视角的评估来激发张女士的改变动机，鼓励她反思，学习正面看待问题，并努力提升解决问题的能力。

案例1 张先生，66岁，独居，患肛瘘。可独立生活，病发时，卧床不起。有固定足额的退休金。有四个儿女，都在国外工作，很少回来探望他。曾经想找个伴，担心影响与子女的感情。年龄升高，记忆力下降，经常忘记关煤气，差点引起火灾。最近病情加重，生活无法自理。社区医院束手无策；大医院因老人年龄较大且心脏不太好，不能动手术。张先生常常感到孤立无援，焦虑不安。问题：

1．在上述案例中，张先生主要面临的困境有哪些？

2．针对张先生目前的困境，社会工作者应采取怎样的介入策略？ 答案要点

1．＃＃＃面临的困境主要有：根据案例来写问题，一、二、三、四、五。问题可以案例中的内容的基础上适当扩展。2．主要介入策略： 策略与相关具体问题相对应

（个人＋相关人＋社会支持、社会资源）。个人方面，相关人，其它家庭成员，学校的老师或同学、还有伤害对象或者其它人员

社会支持、社会资源方面：比如低保，社区慈善超市或民政部门的临时救济、临时工作岗位、培训的机会、就业信息、儿童或妇女的庇护所提供暂时居住、参与社区活动、增加与社区人员的交流提高其社会适应性、居委会的活动场所、提供小额贷款、减免工商费用、减免税收、办理灵活就业、提供课业辅导、专业人员提供的心理辅导、法律援助等。接案和结案

社会工作的通用模式

通用模式可能是个案方案，也可以是小组方案或者社区方案，请根据问题的提示来运用通用模式。案例1：答案要点

在本案例中，求助者是张＃＃，反映的是（）问题。本案中的案主是＃＃。通过和＃＃的会谈，以及＃＃会谈、了解到事情的基本情况后，社会工作者和服务对象进行了会谈，通过和她的会谈了解事情的来龙去脉，开始进入接案阶段。

⑴ 接案阶段。社会工作者与＃＃、＃＃＃初次见面，了解此次会谈目的。社会工作者要运用同理心、尊重、真诚等技巧以及接纳、非评判等原则和＃＃建立良好的专业关系；同时会谈选择一个安全、温馨、舒适的场所，这可以帮助＃＃＃或＃＃＃＃在放松的状态下说明事实，澄清期待。社会工作者初步了解问题的成因、程度、频度等。

⑵ 预估阶段。在现有资料的帮助下，进一步全面搜集资料，和＃＃＃一起确定问题与需要。资料收集可以从问题、人、环境三个维度进行考虑。根据现有的资料，可以初步判定＃＃＃的问题属于（）的问题。就这个问题，社会工作者和服务对象进行会谈，决定采用个案辅导（小组工作或社区工作）来共同解决问题。

⑶ 计划阶段。社会工作者协助＃＃＃一起设定个案辅导（小组辅导或社区辅导）的目标和计划。个案工作（小组工作或社区工作）的总目标是改善＃＃＃＃的（），为达成这个总目标，需要对＃＃＃进行相关工作（根据案例的内容来写）。其一，（）；其二，（）；其三，（）（这几个方面根据问题来确定）。与此同时，对案主的相关人进行必要的辅导（具体内容问题来设定）。

⑷ 实施阶段。根据计划展开服务，并依据实际情况进行调整。这里可以围绕三个方面进行；其一，增强案主力量，处理＃＃＃的负面情绪，处理好相关问题；其二，处理案主的相关人的问题；其三，改善案主环境，（比如经济、家庭生活、就业等问题）。

⑸ 评估阶段。社会工作者对个案辅导进行成效评估、过程评估和满意度评估。此处，社会工作者也可以找相关人（根据内容来写）了解个案。此外，根据情况发展程度，提前告知个案辅导（小组工作或社区工作）即将结束。

⑹ 结案阶段。社会工作者要与＃＃＃一起回顾个案辅导（小组工作或社区工作）的整个过程，巩固辅导效果。在＃＃＃表现出离别依恋时，社会工作者要恰当地处理其离别情绪，鼓励她坚持采用社会工作中学到的方法来处理相关问题。阿强是一位初二的学生，近半年来酷爱网络游戏，天天沉迷于网吧，成绩一落千丈，母亲到网吧里哭着劝他也无法将他劝回。后来，阿强不仅三天两头旷课，甚至经常一星期不回家，只愿意沉浸在虚拟的游戏世界中。阿强的父母已离异，他目前由母亲抚养，父亲另组家庭，很少来看他。其父母经济收入都不高，迫于生计，母亲四处打零工挣钱，没有时间过问阿强的学习。问题

1．青少年个案过程的主要特点有哪些？

2．在上述案例中，阿强主要面临的困境有哪些？

3．针对阿强目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略？ 答题要点

1．青少年个案过程的主要特点包括以下几点：

⑴ 青少年服务中，建立关系阶段具有主动性、外展性和技巧性的特点；

⑵ 青少年服务预估的焦点，既包括青少年的需要评估，也包括开展专业服务所需要的资源评估； ⑶ 服务计划的制订必须充分尊重青少年的意愿；

⑷ 服务计划实施过程中，社会工作者着重在提升青少年能力、改善支持关系、优化朋辈群体、整合社区资源、优化社会环境等方面开展各类介入和行动； ⑸ 评估应兼顾结果评估和过程评估。2．阿强主要面临的困境有：

⑴ 阿强沉迷网游、难以自拔的现状；⑵ 阿强母子关系不良，亲子沟通存在障碍，以及阿强对母亲冷漠的态度；⑶ 阿强在校表现不佳，学业有困难，存在逃学等不良行为；⑷ 家庭拮据的经济状况。3．社会工作者的介入策略：

⑴ 提供专业的社会工作服务，协助案主缓解网络成瘾的情况。例如，拓展阿强其他的兴趣活动，参加社会工作者开展的社区服务活动，等等。

⑵ 社会工作者与阿强及其母亲进行会面，提供母子交流的机会。一方面，协助阿强了解母亲对他的关爱，鼓励阿强关心体谅母亲；另一方面，帮助母亲了解阿强的想法和需要，改善和提高亲子沟通的技巧。⑶ 修正阿强的不良行为，改善其留宿网吧、彻夜不归、逃学旷课的行为。

⑷ 协助阿强的母亲找到一份较为稳定的工作，以便她能够有较多的时间关心儿子。小亮今年读小学三年级，父母一年前因为感情破裂而离婚，小亮被判给母亲抚养。母亲将所有的希望寄托在小亮身上，所以对小亮的管教非常严厉，小亮稍微做错一点事情，张女士就对其严加斥责，渐渐地，对小亮的打骂成为家常便饭。最近，因为单位效益不好，张女士面临下岗的威胁，而小亮的父亲则因为经商失败，开始拖延支付抚养费用。学校班主任老师发现小亮在学校里也开始对同班同学使用暴力对待同班小朋友，并且经常撒谎、不交作业。作为学校的社会工作者，班主任要求你为小亮提供服务。问题

1．结合案例说明儿童的需要有哪些？

2．在上述案例中，小亮主要面临的困境有哪些？

3．针对小亮目前的困境，社会工作者应采取什么样的介入策略？ 答题要点

1．儿童作为人生中的一个特殊阶段，有着多维的需要，具体阐述如下：

⑴ 获得基本生活照顾和健康的需要。家庭和社会应当满足小亮在成长过程中基本生活和养育方面的需要。⑵ 获得良好家庭生活的需要。家庭要给小亮提供良好的亲子关系和适当的管教环境。⑶ 满足学习的需要。小亮受教育的基本权利应当得到维护。

⑷ 满足娱乐与休闲的需要。小亮文化娱乐的基本需要应当被加经考虑。

⑸ 拥有社会生活能力的需要。家庭和学校应当培育小亮具有人际交往、生活技能、适应能力和学习正确的价值观等多种能力。

⑹ 获得良好心理发展的需要。家庭和学校应当协助小亮建立自我认同，增进自我成长，促进社会性发展。⑺ 免于被剥削伤害的需要。小亮的人身安全、个人权益应当受到保护。

2．本案例中，小亮主要面临的困境可以从共个体与环境（家庭、学校）方面加以分析： ⑴ 如何改善小亮的自卑、焦虑、暴躁等不良情绪；

⑵ 如何改善离异家庭中小亮与母亲的关系，改善母亲对他的严格管教与打骂的情况； ⑶ 如何改善家庭拮据的经济状况；

⑷ 如何修正小亮在校的不良学习行为，以及使用暴力对待同学的行为。3．社会工作者的介入策略：

⑴ 社会工作者对小亮的情绪进行疏导，帮助小亮理解母亲对他的良苦用心，增强小亮的自我认同感和自信心； ⑵ 社会工作者对小亮的在校行为进行修正，帮助他改正撒谎、不交作业的行为，并且改善其与同学发生矛盾时用暴力解决问题的行为；

⑶ 社会工作者与小亮的母亲进行沟通，教导其家庭养育技能，旨在能够让小亮的母亲认识到打骂的管教方式对小亮造成的身心危害，改正其打骂儿子的管教方式，缓解母子之间的紧张关系；

⑷ 社会工作者与小亮的老师进行沟通，为他的不良行为能够得以修正争取老师的理解和帮助； ⑸ 通过合理途径为小亮争取父亲的抚养费用，并且鼓励协助小亮母亲找到一份工作。

案例

假如你在某一青少年福利机构实习，该机构专门服务于有偏差行为的青少年。机构督导希望你能够设计一个小组工作服务方案，为10名有逃学、撒谎、偷窃等行为的青少年提供服务。请针对这一情况，拟订一份小组工作服务方案。答题要点

1．问题的陈述与分析

第一步，说明该案例反应的某一类问题，而不是具体问题，比如上面说的是打工子女的问题，而不是说是打架、破坏公物之类的具体问题。

第二步，该问题的成因。成因分析可以从两个角度，一是微观的角度：个人、交往群体、学校或单位、社区环境、政策；二是从宏观的社会背景，这些一般和社会变迁、现代化、工业化有关，比如农民工子女（留守子女、流动儿童），独生子女等。第三步，说明此类人群的需要 2．方案设计

针对上述情况，社会工作者计划在所服务的社区内开展一个“小组工作的名称，自强支持小组”的小组活动，方案如下：

⑴ 小组名称：自强支持小组 ⑵ 小组工作目标： ①总目标： ②具体目标：。

⑶ 小组性质及特征：支持小组。

⑷ 小组成员特性：所在福利机构内有逃学、撒谎、偷窃等偏差行为，希望改变的青少年。⑸ 拟定小组成员人数：12人。

⑹ 小组人员招募方法：所在福利机构转介。⑺ 小组执行计划： 一是自我介绍 二是建立信任； 三是学习分享 四是增进支持 五是告别 ⑻ 方案执行：

首先，社会工作者在方案执行中需要和参与者做好沟通与协调，鼓励他们按时积极地社会工作者安排各项活动；

其次，需要整合各方面资源的情况，社会工作者需要做好充分准备，与各方面做好交涉； 再次，在为参与者提供服务的同时注意监督执行进度，出现危机及时处理； 最后，鼓励参与者在社区中将所学进行推广，惠及更多的社区居民。⑼ 方案评估：

①小组的过程评估，由小组成员填写评估表，在小组执行过程中进行评估； ②小组成员满意度评估，由小组成员对小组进行成效评估； ③小组工作报告，以及社会工作者的反思。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找