****

**社会工作综合技能实训教材**

****

编写单位：社区管理与服务教研室

主 编：郭海燕

副 主 编：张 玲

2018年11月

**目 录**

**[模块一 社会工作的流程](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc16156_WPSOffice_Level1)** **[..................1](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc16156_WPSOffice_Level1)**

**[一、 接案模块](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc11023_WPSOffice_Level1)** **[1](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc11023_WPSOffice_Level1)**

**[二、资料收集与诊断模块 8](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc25961_WPSOffice_Level1)**

**[三、制定目标模块 14](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc19983_WPSOffice_Level1)**

**[四、服务计划的制定和实施模块 15](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc31690_WPSOffice_Level1)**

**[五、评估模块 18](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc24197_WPSOffice_Level1)**

**[六、结案模块](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc18880_WPSOffice_Level1)** **[19](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc18880_WPSOffice_Level1)**

**[模块二 社会工作综合实务 20](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc2106_WPSOffice_Level1)**

**[实务案例一——关于社会工作的服务流程](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc23799_WPSOffice_Level1)** **[20](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc23799_WPSOffice_Level1)**

**[实务案例二——青少年工作方面的个案分析结合方案展示 27](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc15410_WPSOffice_Level1)**

**[实务案例三——城市化进程背景下农转居老人的社区适应方案 34](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc4640_WPSOffice_Level1)**

**[实务案例四——关注人口老龄化背景下空巢独居老人的情感需求 41](file:///C:\\Users\\DELL\\Desktop\\社会工作实训教材.doc" \l "_Toc21460_WPSOffice_Level1)**

# 模块一 社会工作的流程

## 接案模块

（一）什么是接案

接案是社会工作者与服务对象接触的第一步工作，主要是社会工作者与服务对象就社会工作者的角色和服务对象的需要而展开的沟通。

（二）如何接案

接案包括准备、会谈、收集资料、初步预估、建立专业关系、决定工作进程和签订初步的服务协议几个步骤。

**准备工作**包括资料准备和拟定面谈提纲。

资料准备中，先通过服务对象提供的资料或从社区走访服务对象的家人、邻居、朋友、居委会以及相关的街道等社会网络或转介服务对象来的机构中获取的资料中了解服务对象的详细情况，以便对服务对象有更深入的了解。

拟定的提纲包含了社工对自己和自己的专长、本次会谈的目的和内容、社工和服务对象双方的角色和责任、机构可以提供的服务等方面的介绍。

会谈：会谈初始，社工要主动向服务对象介绍自己，旨在消除服务对象的戒心和防卫。引导服务对象说出自己的问题、困难和需求，以及他们对社工和社工机构的期望，并且运用倾听和同理心等技巧，帮助他们准确地界定自己的问题，相互讨论和澄清对对方的角色期望。

倾听的技巧：倾听首先要向对方传达“我正在很有兴趣的听你的叙述，尝试理解你”的信息；其次倾听不仅为了了解情况，更是为了建立专业关系，所以倾听需要理解对方传达的内容和情感，不但要听懂对方通过语言、行为表达出来的东西，还要听懂对方省略和没有表达出来的内容；最后倾听还要有参与，要有与服务对象的互动，可以通过点头、微笑、身体前倾、注视等非语言的行为和“嗯、是的、然后呢”等言语传达你的关注和鼓励对方说下去。

同理心指的是社会工作者在为受助者服务的过程中，面对受助者对自己困境的表达，社会工作者要设身处地、感同身受。面对受助者的表达，社会工作者能够像受助者那样去理解问题，能够体会对方的情绪和想法、理解对方的立场和感受，并站在对方的角度思考和处理问题。同理心主要体现在情绪自控、换位思考、倾听能力以及表达尊重等方面。社会工作者具有同理心，才能实现与服务对象的深度沟通，才能真正有效地帮助服务对象。

同理心技巧的重点在于：正确了解服务对象，敏锐地觉察服务对象内心的感受，并能恰当地表达出社工对服务对象当时感受和处境的理解。

对所举的例子进行分析：

例如：在沟通中，服务对象迷茫甚至消沉时，工作者说：“只要你照我说的去做，我想你一定会成功的。”这种回应看似是工作者对服务对象给予建议，其实作出的反应和服务对象的感受无关，不是以服务对象的内在体验为主。

例如：“我看到你觉得很乱，但你应该多点耐心。”这里工作者用“乱”来形容服务对象此刻的情绪，但比较模糊，若能找出像“焦急”、“生气”、“烦恼”等更具体的形容词，就可以更准确地反应服务对象的内在体验。

例如：“你因为付出的努力没有得到预想的成功，好像有点失望，但是服务是不会像你想象的那样很快显出效果来的。”这句话前一句很好，反映了服务对象的情绪，但后一句似乎是解释原因，又建议不要抱太高期望，相应就减少了同理的本质。  
 例如：“你对最低保障金的申请进度的缓慢好像很生气，而且对能否拿到钱也表示怀疑。”“我看得出来，你觉得很失望，甚至反问自己，儿子真的可以回到你身边吗？”这两个例子中，工作者都能正确反应服务对象所陈述的事实和表达的感受，但仅限于服务对象表达的范围，没能揭示隐藏在服务对象陈述背后的感受和含义。  
 例如:“你对孩子抚养权的申请没有进展感到挫折，你也开始怀疑是否要和我这个年轻的社工继续合作，还有必要继续这个服务吗？”这个反应不仅表达了服务对象目前的情绪和抱怨，而且指出了服务对象内心深处对工作者和机构的怀疑。正确反应服务对象陈述中隐藏的情绪和内容，使服务对象能觉察内在更深的情绪。

例如：“你现在还没有找到工作，让你觉得很受挫折，从你的谈话中，我好像觉得你不太确定是否我们还要继续努力，甚至对我们有些失望，我希望你能相信，我和有关部门会尽我们所能地帮助你，而且只要你努力是有可能成功的。”在这次的表达中，工作者反应出了服务对象每一个细微的情绪，还为服务对象的成长指明了未来进一步探索的方向。

社会工作者在进行同理反应时，要把同理与同感区分开来，同感反应强调情绪和认知的一致，以及对对方情绪给予支持和宽恕。例如：“假如我是你的话，我也会和你有同样的反应。”“我想你是对的。”而同理反应，则不一定表达出同样的情绪，而是指理解他人的感受和处境。例如：“我感到你觉得……”“我听到你刚才说……”“你的意思是……”“不知道我理解得对不对，这件事……”如果社工仅是表达同感，可能让服务对象觉得没有必要检讨自己的行为与处境，而忽略了自我探索对成长和改变的重要性，有时服务对象甚至希望社工只要帮助其他人改变就可以，因为问题都是别人造成的，把自己的问题推得一干二净。因此，社会工作者表达对服务对象的情感和处境的理解，并不表示赞同服务对象的所思所为，保持客观理性的分析态度，同样是工作者在表达同理心时需要正确把握的尺度。

同理心技巧是工作者与服务对象面谈过程中需要普遍运用的技巧之一。它不仅在接案初期有助于和服务对象建立良好的互动关系，而且在以后的会谈过程中也有利于维持和服务对象的心灵接触，在面质服务对象之后或遇到障碍之时，运用同理反应，可以及时疏导负面的情绪，引发服务对象深入的探讨。当然，工作者有时会担心自己能否每次都正确地反应服务对象的感受，生怕因此而伤害到服务对象及专业的助人关系。事实上，在同理反应的过程中，更为重要的是工作者表现出了解服务对象经验、感受的真诚努力，即使有些时候反应不够正确，但工作者开放、非防卫性以及真诚地去理解服务对象的态度同样有助于助人进程，而不会产生负面的影响。  
 **收集资料:**

通过和服务对象的会谈、向服务对象相关人进行咨询、查阅服务对象的档案记录等途径，采用录音、录像、文字记录的形式获取有关服务对象的信息资料。

所收集的资料包括一些基本的个人性资料（年龄、性别、籍贯、受教育程度、家庭情况、婚姻状况、职业、收入状况等）、身体状况的资料、服务对象的能力和特点的资料（智力水平、认知能力、个性特点、自我概念、行为方式等）以及服务对象所处的社会环境的资料（人际关系、成长背景、生活环境等）。其中对社会环境资料的了解有利于将服务对象可以利用的资源系统提取出来，共同协助服务对象。

**初步预估:**通过前期的接触和获取的信息，再次界定并确认服务对象的问题，对照机构功能看是否能够处理。对于复杂的问题确定轻重和先后次序。对于服务对象对问题的看法和社会工作者对问题的看法不一致的状况，由社会工作者和服务对象经过讨论、磋商形成对问题的共同看法，并建立具体的目标。

**建立专业关系**:社会工作者与服务对象建立起双方共识的目标及信任关系。

**决定工作进程:**通过初步接触和面谈，社会工作者完成对问题的界定，同时根据机构的功能、服务对象的意愿以及机构拥有的资源和专业性，做出终结服务、转介或者继续提供服务的决定。

**签订初步的服务协议:**协议可以是书面的，也可以是口头的，内容包含了对服务对象问题的初步界定、机构和社工可以为服务对象提供的服务、社工和服务对象相互的角色期望以及暂定的工作时间长度，旨在对双方起到一定的约束作用。

**在接案阶段，社工需要强化自身的专业敏感度，以便于发现需求者及需求点。**

**举例：**服务对象是一名初中女生，第一次出现在社工的视野内是在一个老人义诊活动上。服务对象要求医生给她检查身体，服务对象第二次出现是询问社工是否有舞蹈活动举办，第三次出现是被4 点半课堂的橡皮泥活动吸引， 向社工要橡皮泥。前两次接触时，社工每次试图询问其个人信息时，她就躲闪离开。该女生第三次出现时，鉴于服务对象前两次突兀的到来和离开，社工这次抓住她要橡皮泥的机会，与她攀谈。当时只是简单的询问，但她双手紧握在胸前，说话含糊，眼神惊恐。社工赶紧轻拍她的背部，告诉她不要紧张，留下基本信息只是便于有她感兴趣的活动时通知她。对方慢慢放下防备，填写了姓名和电话，填写电话时不断地自言自语，说要填写爸爸的，妈妈会骂她的，并且再次双手紧握胸前，哭出声来。根据简短、多频次的观察，笔者初步评估该学生言行举止怪异，与该年龄的认知行为能力以及当下情境中正常的情绪反映有异，将之定义为潜在服务对象以待后续跟进。

这个案例，服务对象并没有主动求助， 但通过其几次突兀的出现又匆忙离开的情况，以及与其年龄不符的言行、喜好、身上隐隐的伤痕（义诊当天有发现），种种细节隐约发出一个信号： 该学生可能有求助的意识和需求。鉴于该学生没有主动求助，且容易激动、恐惧的心理，社工选择默默陪伴， 为其营造舒适、安全的感觉，用友好、真诚的态度建立信任关系，逐渐去挖掘背后的真相（社工对于该学生是否存在智力发育、家暴、心理、情绪等问题表示质疑）和需求，确定是否接案。

对于已经有初步接触但未明确表示求助的服务对象，社工需要用敏锐的专业眼光去发掘、激发其求助意识，确定是否接案介入。

## 二、资料收集与诊断模块

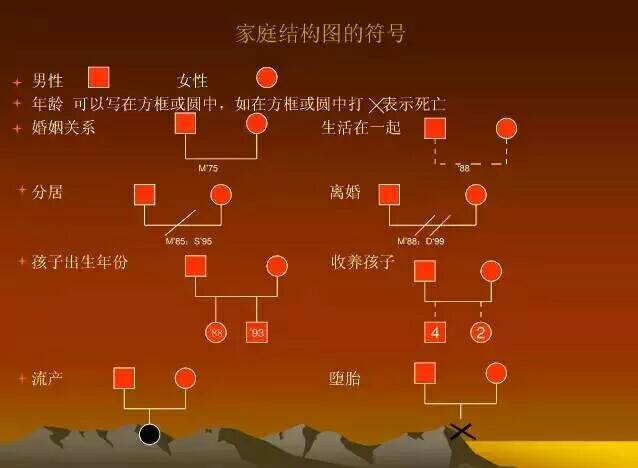
诊断出服务对象的问题、问题的主客观因素以及问题延续的因素，挖掘服务对象及环境当中的积极因素。诊断阶段不仅要对服务对象的问题有正确的认识和判断，更要找出服务对象系统内外的资源，运用这些资源去帮助他们。

这个阶段也需要收集有关服务对象的资料，但是比第一个阶段资料的收集要更加深入。除了个人基本资料和相关社会系统之外，还应该包括服务对象如何看待自己的问题、为解决自己的问题所做的努力等个人的主观经验，解决问题的动机是否强烈以及周围的一切资源系统。

其中要能够画出服务对象的家庭结构图和社会生态系统图。

**家庭结构图**是以图形来表示家庭中三代人之间关系的方法。它可以直观地提供有关家庭历史、婚烟、伤病等重要家庭事件、家庭成员间的沟通和互动状况等重要信息,帮助社会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。

在家庭结构图中，要使用不同符号来表示包括上述内容在内的特定的含义。一般用方形和圆形分别表示男女性别，长辈在上，晚辈在下；同辈关系中，年长的在左，年幼的在右；夫妻关系中，男的在左，女的在右。用线段表示家庭成员的关系形态或者婚姻状况：实线代表已婚，虚线代表未婚；从夫妇关系衍生下来的孩子以线段相连，父母和子女之间、子女之间用粗细实线表示关系的紧密和不紧密状况，细线表示关系有问题和关系不好；夫妇分居和离婚分别用“/”和“∥”符号表示，孩子以出生时间从左到右排列，死亡的家庭成员在方形或圆形图上用“x”表示；还可以在每个图示上注出家庭成员的名字和年龄，以不同符号表示有关结婚、分居、离婚、死亡等情况。例如,M'1999表装示1999年结婚，C2000表示2000年同居，S2004表示2004年分居，D2005表示2005年离婚等。另外，还可以用一些简单符号或说明的方式来记录家庭生活中的重大事件，如家庭成员的出生、死亡、毕业、工作/工作变动、生病、搬迁、意外事故、伤害等。



说出以上家庭结构图中呈现出的家庭成员关系。

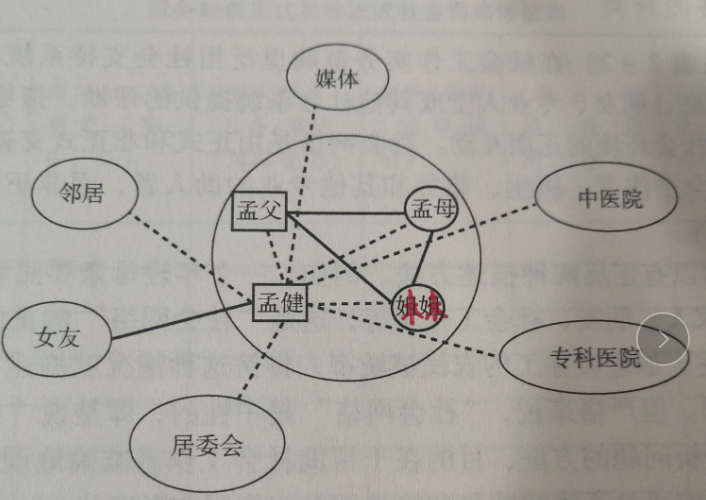
图1是在1975年结的婚。图2表示双方在1988年同居。图3两个人在1985年结婚，1995年分居。图4两人在1988年结婚，1999年离婚，婚姻存续时间为11年。图5婚姻关系正常，且两人在1988年生下一个女孩，1993年生下一个男孩。图6两人婚后收养了一男一女两个孩子，男孩四岁，女孩两岁，且两人和养子女的关系不够紧密。图7两人婚后流产一个女孩。图8两人婚后堕胎一次，性别不明。

**生态系统图**展示了服务对象的社会环境，清晰地呈现出个人、家庭、群体、社区及社会系统之间的相互作用和影响，有效地将服务对象与外在环境系统的关系通过图形的形式呈现出来，说明了系统之间能量的流动和各系统间的关系本质，及其与服务对象需要和满足需要的资源系统、服务对象问题之间的关系，呈现出可使用资源的相关信息。

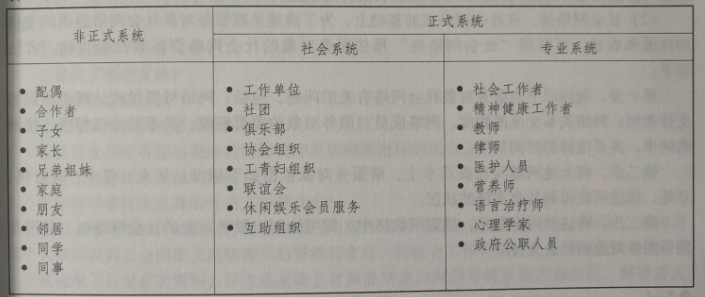
首先用圆圈将其家庭系统表示出来，并将服务对象置于圆圈的家庭系统中，然后将服务对象及其家庭的社会环境系统包含的人和团体、组织、机构等用圆圈表示出来；接着，用线段将各系统即圆圈连接起来，圆圈间的距离表示了关系的亲疏；连接圆圈问的线条构成则代表关系的本质：实线代表关系紧密，虚线表示关系不紧密，曲线表示关系有问题、有张力或关系紧张；系统间关系线条的箭头则表示关系的方向性。

案例：孟健是一位艾滋病患者。孟健年迈的父母和妹妹得知情况后，当即与他分开吃住，孟健每天只好单独用消毒剂浸泡个人碗碟，单独吃饭。父母还让他从房间搬到狭窄的阳台上去睡；他夜里经常要跑下六楼，到公共厕所解手。

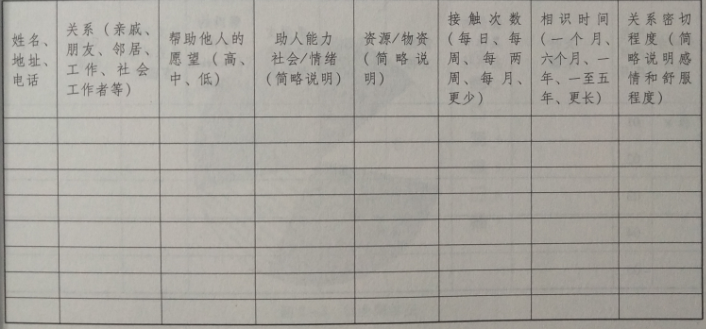
除了家人给孟健造成的压力外，街坊和邻居对他也敬而远之。每次碰到邻居时，他们都显得惊慌失措，退避三舍。街道、居委会的工作人员趁他外出时多次上门做他家人的工作，要求盂健“应邻居要求离开，以免累人累己”。  
 而在此之前，当孟健开始发病时候在女朋友的陪伴下去广州一家很有名的中医院就诊。为协助治疗，孟健向医生透露了自己患艾滋病的实情。这家医院的医生很快做出了反应，对他解释说该院是中医院，不具备某些手术条件，请他到近一家综合大医院治疗。孟健只好在女朋友的搀扶下离开了医院。在第二家医院，孟健不敢再透露病情，而那家医院很快为他安排了急诊手术，切开感染的部位引流脓液后把他到病房住院。第二天，主管医生在补写入院记录为他体检时看到他双臂布满针眼，当即求他抽血验艾滋病。他只好承认，自己携带艾滋病毒，并且已经发病。主管医生二话不离开病房。那天上午，没有一个医生护士敢来他的房间，他在吊完针水后按铃要求拔，护士只在扩音器里告诉他自己把针头拔出来，用棉花按一按止血就行了。下午，医院出一个护工告诉他，艾滋病要转到专科医院治疗，请他马上走。刚做完手术的他说没法走路，推工推来一辆轮椅，在上面铺了两层床单，远远指挥他的女朋友把他抱上轮椅戴着胶手套、隔着几层布，护工把他推到医院门口“打的”转院到广州市某艾滋病指定治疗医院。



上图中的大圆内是孟健的家庭系统，外围是孟健及其家庭所处的社会环境，包括围绕着孟健和他的家庭、对孟健和他的家庭有影响的不同社会系统，这些系统与孟健及其家庭相互作用，相互影响，构成了孟健及其家庭的社会生态系统。从上图来看，孟健的家庭生态系统处于一种严重失衡状态，家庭系统内部其他成员对孟建的支持较少，家庭作为个人最基本的社会支持网络对服务对象提供的物质和精神帮助非常有限。在得知孟健感染艾滋病毒以后，父亲、母亲和姐姐都和他保持一种疏离的生活方式，从而使孟健与其他家庭成员之间的次系统消失。在这种情况下，孟健可能从家庭系统中获得的物质和情感资源数量几乎为零；另外，家庭系统与周围环境系统之间缺乏良性的交叉和双向互动，互动的频率较低。服务对象周围存在六个次环境系统，从服务对象出发指向这六个环境系统的线条几乎全部是虚线，这就表明服务对象与其环境系统之间存在非常弱的关系：邻居在得知孟健的病情以后，退避三舍；社区居委会等社区组织站在大多数社区居民的立场上排斥孟健；医疗机构以各种不正当理由拒绝为孟健进行治疗，以至于孟健的病情得不到及时有效的救治；媒体对艾滋病的报道及社会舆论对艾滋病的认知没有发挥积极正面的作用。其中，女朋友给予他的支持最多。可以以此鼓励孟建，同时挖掘与此相关的正向能量。

**社会支持网络表：**

**社会网络评估表：**



## 三、制定目标模块

制定方案目标时注意目标要简明易懂、具体可测量、具有可操作性，还可以设置时间作为目标实现的限制。要把目标和侧重于总体达到的方向和最后结果的目的区分开来，但是又不能偏离目的。为了达到帮助服务对象的目的，介入的目标可以是个人、家庭、群体、组织和社区。

案例：阿进出生在一个不幸的家庭，父亲在他6岁那年被捕入狱，后来病死狱中，剩下姐姐和他与母亲相依为命。19岁时他因犯罪被判入狱。出狱后，又与别人打架被砍伤，落下了颅骨疼痛的病根，为了止痛他在狱友的引诱下染上了毒瘾，为筹毒资走上了盗窃之路，后阿进被判入狱一年。入狱后，阿进决定痛改前非，戒除毒瘾，儿子成了他改变的动力。但就在他快要戒除生理毒瘾且出狱时，妻子给他寄了一封诀别信，提出离婚，给阿三的心灵带来了极大的震撼。阿进出狱后与母亲和3岁的儿子住在一个即将拆迁的小区的不到10平方米的小阁楼里，依靠母亲的退休工资，生活非常拮据。阿进不知道今后的路怎样走下去。在朋友的介绍下，阿进前来寻求社会工作者的帮助。  
 分析：

1. 目的：帮助阿进正确面对环境挑战，提高其适应、利用环境的能力，同时帮助阿进改善生存环境。  
    2、目标：（1）帮助阿进找到一份工作，解决生计问题；（2）帮助阿进正确面对婚姻生活危机以及解决由此带来的心理困扰；（3）帮助阿进彻底从生理上和心理上戒除毒瘾；（4）介入阿进的邻里系统，改善他们对阿进的看法，使阿进重获尊重和尊严。

**四、服务计划的制定和实施模块**

该阶段是瞄准服务目标并落实目标的阶段，是社会工作者运用专业的知识、方法和技巧协助服务对象系统达到服务目标的过程。

由于人的需要从维持有机体生存的物质需要到爱、自尊以及自我实现等精神和心理的需要等不同层次，不同层次的需要须通过不同的服务来满足，包括从物质援助到精神支持以及辅导服务。介入入行动就是社会工作者根据服务对象的需要，选择和提供适当服务的过程。所以介入活动有时候表现为一种实质性的帮助如经济援助、安置服务，在很多情况下，也可以是理解和情感支持、技巧训练、建立支持网络等非实质性的服务。

介入可以是以个人、家庭和群体为对象，改变家庭或群体内的人际关系，或改变个人、家庭和小群体与其环境当中的个人和社会系统的关系与互动方式的直接介入，也可以是以个人、家庭、群体、社区以及更大的社会系统为关注对象，由社工通过介入服务对象以外的其他系统，以间接帮助服务对象的间接介入，也可以从增强个人的适应能力和增加社会环境对个人需要的回应两个环节，进行将直接介入和间接介入结合在一起的综合介入。

继续前一个阶段所用的阿进的案例，在这里应该是：

首先协助阿进找到合适的工作，帮助阿进改善家庭生活环境，增强其信心。解决生计问题是首要的，社会工作者应鼓励阿进积极寻找工作，使他承担起家庭生活的责任。这也是他重新融入社会、开始正常生活、恢复信心的重要一步。由于阿进没有一技之长，找工作比较难，社会工作者应帮助其调整业心态，珍惜机会，尽快就业，及时减轻家庭负担。社会工作者、政府部门等可以帮助他参加一些培训，使其学得一技之长，增加找到期望的工作的筹码。参加工作也可以都助他恢复、建立自信，有利于其他问题的解决。  
 其次，帮助阿进解决婚烟危机，减轻其心理压力，增强其面对、处理环境突变的能力。 妻子的离婚要求对阿进心理造成的冲击无疑是巨大的。这一问题如果不及时加以解决，很有可能会影响到阿进的工作和戒毒。同时，通过对这一危机的处理也可以增强阿进应对突发事件的能力，是抗逆力的建设过程。在处理这个问题时，社会工作者所要做的只是澄清事实，而非教他如何去，这样才可以提高其判断能力和处理问题的能力。

再次，帮助阿进挖据各方资源，顺利度过生理和心理戒毒期，与毒品彻底断绝。与生理戒毒相比，心理戒毒更为漫长而艰辛，如何减少阿进对毒品的心理依赖，充实日后生活、重塑阿进的交友圈是社会工作者亟须解决的一个题。阿进开始吸毒就是因为狱友的影响，长期以来，他周围充斥着吸毒人员，所以，杜会工作者的当务之急就是帮助阿进结交正常朋友，隔离过去不良的朋友关系，完全脱离复吸环境。  
 阿进的家人在他戒毒过程中也可以发挥巨大作用，儿子和母亲都是他的重要支持力量。慈样、苦命的母亲独自支撑起家庭生活的重担，3岁的儿子聪明可爱、无忧无虑，如何承担起为人子、为人父的责任，对他来说是一项重任，同时也是一股强大的动力。社会工作者应该充分调动阿进母亲、儿子等资源，为阿进的戒毒提供感情支持。  
 由于阿进现在的表现显示了他痛改前非约决心，邻居看在眼里，对他的印象应该会逐渐改变。社会工作者一方面要鼓励阿进尽快自立、关爱他人，以实际行动改变邻里、社区对他的负面印象；另一方面，社会工作者应说服邻居、社区与阿进保持良好的关系，使他能在融洽、和谐的社区中生活，体会到大家庭的温暖，这样也能有效地免他再与毒友们联系，重蹈覆辙的可能性就会减到最小。  
 最后，为阿进争取社会环境（体制、文化等）的改善，帮助他找回自尊。这是一项重要用长远的行动计划，关系到阿进的就业、人格的发展和其儿子的成长等重要问题。这实际上是一个在更为宏观的社会层面充权的问题，行动起来比较复杂，难度很大。在此过程中，鼓励阿进和此类人员为他人和社会多做益事、改变过去的恶习，找回自尊，重塑在人群中的形象。另外，积极呼吁社会对这类人群给予更多的理解、关注和尊重，争取政府和用人单位给予他们更宽松的就业环境。

1. **评估模块**

在介入过程的初期和中期阶段可以对服务对象的表现及社会工作者的工作和技巧做出评估，以便了解服务对象的改变进展，及时修正介入方案、改善工作技巧；在后期则重点评估导致服务对象改变的因素，详细分析服务对象转变的内在动力和外在因素。介入结束的结果评估主要是评价社会工作的介入结果，并考察介入的效果、影响及其与制定的目标之间的关系。

案例：两年前，社会工作者小叶为了提供居民参与志愿活动的积极性，设计了“时间银行”管理模式，将居民提供的志愿服务以小时为单位存入“时间银行”，最近，小叶对“时间银行”的实施情况进行了评估，发现该模式提高了居民参与社区志愿服务的积极性，居民对志愿服务的满意度也明显提高。社工小叶采用的是何种评估？

分析：小叶采用的评估类型属于结果评估。该种评估方式主要是考察工作的成果在多大程度上实现了预定的目标。具体来说，结果评估应该回答以下问题：工作取得了哪些成果？这些成果是否达到了预期的目标？工作的成果是否由于工作之外的因素而达到？工作是否 带来了预期之外的成果？结果评估可以帮助社会工作者了解有关工作是否能使服务对象发生改变以及变化的程度如何，也有助于确定工作成功和失败的原因。

**六、结案模块**

一般在目标实现之后，可以进入结案阶段，但是也可以因为服务对象不愿意接受服务必须中止关系或者是存在不能实现目标的客观原因而结案。

结案阶段的工作重点是对整个助人过程进行回顾和总结。社会工作者帮助服务对象形成对解决问题过程的认知，巩固他们解决问题的能力，强化他们已获得的改变，让服务对象认识到他们自己拥有的力量和在解决问题过程中发挥的重要作用，增强他们独立解决问题的信心。

对于服务对象目标已实现的结案，只意味着社会工作者不再为服务对象提供服务，并不是指社会工作者与服务对象不再有任何接触。结案后，社会工作者要在一段时期内通过电话、个别会面、集体会面甚至通过服务对象的社会支持网络来了解他们的情况等形式定期对服务对象进行跟踪和回访。对于服务对象目标没有实现的结案，社会工作者应在了解其他机构具备转介条件的情况下给予其转介。

为了防止结案给服务对象带来的倒退、依赖、抱怨、愤怒、忧郁等负面情绪，社会工作者需要确定好结案的时机并提前告知服务对象，让他们做好心理准备，鼓励服务对象公开讨论结案，并用同感的技巧讨论服务对象的反应以及对服务对象反映的理解。社会工作者通过逐渐减少和服务对象的接触，给服务对象自立的机会，在服务对象稳定改变成果后，最后结束专业助人关系。

# 模块二 社会工作综合实务

**实务案例一——关于社会工作的服务流程**

针对目前学龄期儿童学习困难的普遍现象，请设置一个个案工作情景，要求体现社会工作接案-预估-计划-介入-评估-结案的服务流程。

角色：妈妈、孩子、瑶瑶妈、社工小曹、社工小杨、社工小胡、督导小周、班主任祖老师等。

场景一：

办公室，手机响起，正在忙碌的妈妈拿起手机，疑惑了一下，接起电话：“喂，祖老师，您好！”（洪青妈妈，你在忙吗？）

“哦，没事，您说！”（洪青最近上课不太专注，我想了解一下情况）

“啊？上课不听课？（急躁地站了起来，走到窗户口）祖老师，那他上课是在跟同学讲话还是玩什么东西”（比较喜欢说话）

“哦，好的，谢谢祖老师提醒，那我回家了解一下情况，回头再跟您沟通”（好的）

“让您费心了，祖老师！”（应该的，那再见！）

“嗯，嗯，好，祖老师再见”

**以上的对话展示了服务对象在学习方面存在的问题。**

场景二：

孩子正在桌前，用手腕上的电话手表在跟同学聊天（聊游戏）（可以坐的比较放松，垮在桌子上）

妈妈从门口走进来，站在身后，孩子浑然不觉，妈妈双手抱胸，忍不住大吼一声，“在干嘛呢？”

孩子突然转头，看见妈妈，还想狡辩：在写作业啊！

妈妈顺手拿起孩子的作业，你这写的什么啊？这字能不能看了？跟你说了多少遍了，握笔姿势！握笔姿势！（重扣桌子）练了那么久的字，真是越练越丑！

孩子转回过头，习惯性地捂起耳朵。

妈妈气的一巴掌打掉手。（孩子疼的愤怒地看着妈妈）

“在跟你说话呢，你捂什么耳朵？你们祖老师都给我打电话了，你天天上课在做什么？你知不知道你马上就上初中了啊？你知不知道别人课堂上学，课后在补？你课堂上都不好好利用”（讲到“你课堂”的时候，孩子突然站起来，对着妈妈大喊一声，“你烦不烦！”扒开椅子就跑了）

妈妈又气又无奈地站在那里！

**以上情景展示了亲子矛盾的升级。**

场景三：

小区里的瑶瑶妈遇到了洪青妈。

瑶瑶妈：“你怎么走那么急啊？你这脸色也不太好，太忙了吗？”

洪青妈：“忙不怕哦，心累！”

瑶瑶妈：“怎么了？”

洪青妈：“真羡慕你，瑶瑶又懂事，学习又不用你操心，你看我们家青青，我都不想提她，我俩关系天天紧张，自控力差，我这不才急着回家吗！”

瑶瑶妈：“对了，你有没有试试社区的亲子课堂啊，我去过两次，改善亲子关系和教养方式的，感觉还不错，你可以去试试。”

洪青妈：“就是那个社区的社工组织的活动吗？”

瑶瑶妈：“是的，你还可以就你的情况去问问她呢？”

洪青妈：“有效果吗？”

瑶瑶妈：“我觉得还可以哎！”

洪青妈：“那你哪天陪我去？”

瑶瑶妈：“没问题！”

**以上通过瑶瑶妈和洪青妈的对话引入了社会工作机构，为服务对象主动求助于社会工作者做了铺垫，同时也提供了社工接案和预估阶段所需要的资料。**

场景四：

社工机构的个案访谈室

小曹：您好！我是社工小曹，有什么我可以帮您的吗？

家长：你好，曹社工，我最近因为孩子的学习以及跟她的紧张关系感到压力很大，我们小区里的家长参加过你们机构组织的活动，建议我过来找您聊聊。你们社工真的可以帮到我吗？

小曹：先坐下说吧！（用引导对方坐下的低位手势，身体微微前倾，指向沙发）（穿裙装的话，理一下裙摆，注意坐姿。坐定后，）你可以跟我说说具体的情况吗？

家长：哎！你可能也从网络上了解到现在家长在辅导孩子学习时的状态，去年网上流传着有家长因为辅导小孩学习心脏都搭了支架的小段子，那个可能有点言过其实，但是确实不容易！这个我深有感触。我们家孩子学习也不专注，磨蹭，还整天和我对抗。最近关系一度紧张，有的时候你真的不知道（边摇头边叹气），甚至能让人到生无可恋的地步。（这时社工小曹要注意倾听，时不时点头，当听到家长表达出生无可恋的情绪时，用手拍着家长的背部，然后表达出同理心。）

小曹：是啊！对孩子寄托了那么多的希望，当然希望孩子按照我们的意愿和规划发展，当孩子跟我们对抗时，作为家长，内心肯定是崩溃的。（同理心）

家长：谢谢你的理解。这次前来求助，也是因为听说咱们机构平时开展的青少年以及改善亲子关系的活动比较多，对学龄期孩子的心理和行为比较了解，所以我不知道你们是否可以帮我正向地引导孩子，同时缓解我们的亲子关系，协助我调整好自己目前的心态。

小曹：嗯，您目前的问题主要是孩子的学习引起的亲子关系紧张和自身压力过大，希望我们能帮助孩子建立良好的学习习惯以缓解亲子关系以及为您疏导情绪，是吗？（摘要）

家长：是的（点头），你们可以做到吗？

小曹：机构的服务并不能直接地帮你达成目标。您要知道孩子良好学习习惯的培养是个长期的过程，这个主要靠家庭氛围的营造及家长根据自己孩子的特点在了解一些心理学教育学及沟通技巧和正确的方式方法的基础上持之以恒地坚持，当然，我们也会通过开展一些活动，有针对性地帮孩子提升学习的兴趣和专注力，促进孩子的成长，同时也有助于改善亲子关系。总之，要想达到您期望的效果，你们家长的努力、学习、提升、坚持以及氛围的营造才是最关键的。

家长:（很犹豫）其实我现在，很想尝试一下，希望你们能帮到我，但是我......也不知道我自己......

小曹：听了你的话，我的理解是，你对自己能否做出改变没有信心，你也有点缺乏直面困难的勇气。对吗？（澄清）

家长：嗯，是有点。

小曹：只有面对自己的困难，你才能改善目前的状况。（鼓励性地拍拍肩，鼓励服务对象自决）

家长：嗯，如果你们介入，我会尽最大努力配合。

小曹：嗯，希望在我们双方的努力下，您和孩子的状况都会有所改善。

家长：嗯，希望。（起身告别，离开。）

**以上情景展示了社会工作者和服务对象的初次接触。在初次会谈中，社工对服务对象的问题和需求进行了界定，了解了服务对象对自己面临的问题的看法以及她期望达到的目标。在鼓励服务对象的同时，也澄清了社工的责任和各自对对方的角色期望。该场景的会谈中，社会工作者运用了较多会谈技巧，包括专注、倾听、同理心、鼓励等支持性技巧和澄清、摘要等引导性技巧。**

场景五：

社工们讨论方案

小曹：最近有几位家长陆续跟我提到了孩子学习很是费心的事，我们也做了一些调研，（画面切换到小杨和小胡拿着问卷请家长填答）。这确实是一个较为普遍的现象。所以我们可以考虑在青少年项目中开展一些促进孩子成长、挖掘孩子潜力、对家长进行情绪疏导、家长课堂之类的活动。

小杨：我们可以通过招募对报名的家庭开展小组活动。

小胡：对，我们可以给这些孩子建立成长小组，虽然好的学习习惯没法短期养成，但是我们可以在活动中观察这些孩子，挖掘他们的潜力，促进他们的成长和自我认同，毕竟在长期的和家长对抗中他们会有挫败感，自信心会降低。督导，您觉得呢？

督导（周）：没有问题，但是我提醒你们，家长前来求助，说明他们对于自身情绪疏导的需求也非常迫切，所以我们开展小组活动时不要忽略了这个群体。

小杨：是的，我们可以把这些家长安排一个支持小组，情绪不好的时候他们可以彼此倾诉，有好的方法和经验也可以彼此分享。

小曹：我还联系了家长课堂和改善亲子关系的老师，为家长开展一些孩子的智力和心理发展特点、如何提升孩子的注意力和改善亲子关系等方面的培训。

督导：可以。我们可以灵活运用社会工作的方法去开展活动。

**以上场景通过机构内部会议及督导的形式进入了个案工作流程的预估、计划和介入环节，分析和认定服务对象的问题，评估服务对象的社会网络，拟定了介入计划，并提出了在计划实施中要充分利用相关资源将洪青家庭的问题辐射到有类似情况的家庭中以小组活动和社区活动的形式开展的设想。**

场景六：

各种活动画面：

1. 孩子的成长小组（孩子开展小组活动的画面）（①由小曹在白板上画及讲解，小朋友在下面画的画面；②小曹走在孩子身边给予指点的画面；③孩子们开心地对着一个小朋友鼓掌的画面，显示出孩子的成长和正向改变。）

2、家长的支持小组（对应数量的家长围坐在实训室团体桌旁时而叹息时而激动时而欣慰的画面。）

3、亲子活动（可以拍摄亲子游戏的场景。）

4、家长课堂（准备一张相关的PPT，要有互动。）

以上所有活动都是只出画面不出声音，配上背景音乐。

**以上场景是小组活动和社区活动的实施过程，时间虽然不长，但是里面涉及到小组活动和社区活动开展的多种形式。注意：个案社会工作虽然是针对解决单个个人或其家庭的困难或问题的，但是社工在帮助他们挖掘周围资源和运用自身能力解决问题的过程中，也可以运用小组工作和社区工作的模式和技巧。**

场景七：

三个月后，洪青妈妈前往学校向祖老师了解洪青的近期的课堂表现。

洪青妈：祖老师，这段时间洪清上课表现怎么样？

祖老师：这段时间专注力非常不错，听她说参加了专注力训练方面的小组活动，效果还是很明显的。

洪青妈：我也希望她越来越好。

场景八：

孩子从一栋居民楼里走出来，穿着秋季校服，背着书包，蹦蹦跳跳地冲向妈妈，（妈妈在楼下等着）顺势抱住妈妈的胳膊，母女俩有说有笑，渐行渐远。

配乐

**以上两个场景通过学校老师的反馈和亲子关系的融洽完成了该个案的评估。**

**该个案已经拍成了一段十分钟的视频，辅以文字说明供学生掌握个案工作的流程及其中涉及到的相关工作技巧。**

**实务案例二——青少年工作方面的个案分析结合方案展示**

资料：

小强出生时就患有先天性心脏病，今年七岁，就读于小学二年级。父母两年前因为感情破裂而离婚，小强判给父亲。去年父亲单位效益不好，下岗在家，又染上酗酒。对小强的管教变得严厉，小强只要稍做错事，父亲的严加斥责甚至打骂。小强平时由爷爷奶奶照顾，爷爷奶奶很疼爱他，但是也无法劝阻父亲对小强的责骂。小强的母亲自从再婚后看小强的次数减少，小强原来开朗，现在变得越来越不爱说话，内心封闭。害怕和老师同学交流，成绩下滑。最近开始出现厌学情绪，排斥去学校，身体经常出现不适。

展示：

场景一：

旁白：七年前，当家人怀着欣喜与期待迎接这个呱呱坠地的小生命时，谁曾想到，这个孩子的漫漫人生路，竟然是那么的特别而坎坷。

表演：一人扮演母亲，手抱着婴儿（右侧），一人扮演父亲，站在旁边，一人站在他们两人的旁边，扮演医生。三人均侧身且面向观众。

母亲：医生，你告诉我，这不是真的，不是真的！

医生：已经确诊为先天性心脏病，所以，积极治疗吧！（说完从他们面前走过，退到母亲的右后侧）

母亲，一边哭，一边抱着婴儿，和父亲靠在一起，父亲揽着母亲的肩膀。

旁白：虽然出生就身患重疾，小强还是在顽强地成长着，可是屋漏偏逢连夜雨，在他五岁那年。

母：离婚！我要跟你离婚！（哭着喊）

父亲：离婚就离婚！

两人对视着对方，剑拔弩张！

场景二：（班主任老师前来求助学校社工）（咚咚咚）

班主任：你好，我是二年级一班的班主任老师，我们班上有个孩子，我需要向你们学校社工求助。

社工：老师你好！方便跟我说说这个孩子的具体情况么？

班主任：我们班上有个患有先天性心脏病的孩子小强，父母离异，跟父亲生活，去年父亲失业了，因情绪不佳，时常酗酒并打骂他，爷爷奶奶也无法劝阻，母亲再婚后，也无暇顾及小强。孩子现在越来越自闭，甚至产生厌学情绪。

社工：好的，针对你说的这些情况，我们会进行问题的分析和需求的评估，在此基础上策划介入方案。

场景三：三人迅速搬椅子坐下，进入小组讨论阶段。

A：我们接到了一个问题很复杂的案例，一个七岁的二年级小学生小强，面临着疾病、父母离异、家庭教养方式的缺陷，母子关系的疏离以及由此引起的自我封闭和不良情绪问题。我们也在学校里面，对小强进行了实地观察，对他的上课状态以及和同学之间的交往进行了初步的了解，的确有些厌学情绪且比较封闭。你们的走访情况呢？

B：我们去了他的家庭当中，实地观察和感受了他的生活环境，和他的爷爷奶奶进行了交流，甚至和邻居了解了情况。

C：我们结合前期的了解，准备把本次活动的主题确定为“淡化创伤齐行动，保护儿童于初衷”，旨在（即活动目的）淡化困境儿童小强的创伤，改善小强的成长环境，增强小强的抗逆力，还小强一个明媚的童年。借此将小强的个案处理辐射到跟他面临着类似困境的儿童中，维护儿童合法权益，促进儿童健康成长，提高儿童社会适应力，推行困境儿童的相关福利政策。

B：结合目的，我们可以从个人、家庭和社区三个层面上来设定具体的目标。个人层面：改善小强的健康状况，重塑小强开朗的性格、引导其正视与老师和同学的交流，疏导小强的厌学情绪；家庭层面：改善因为小强治疗疾病和父亲失业导致的家庭生活困境，改变家庭的教养方式、调适家庭关系；社区层面：营造社区关注困境儿童的氛围。

A：针对这些目标我们可以进行一些具体的介入，首先，我们要疏导小强的消极情绪和不良心理，帮助小强积极面对治疗，应对身体经常出现的不适状况。

其次，帮助小强的家庭了解救助政策，为小强的家庭普及相关政策知识。

如果该家庭因为小强父亲的失业导致家庭人均收入低于当地最低生活保障线标准的，可为该家庭申请低保救助，而“低保”家庭的儿童先天性心脏病患者，在享受了城乡居民医保报销比例的基础上，还可以向民政部门申请医疗救助，以减轻自付医疗费用的负担。

B：我们要借助社区的力量为小强的父亲提供技能培训和就业机会，促成父亲尽快就业。

我们还可以举办家庭教育及教养方式方面的主题讲座。小强父亲对待小强的打骂更多是由于诸事不顺、情绪累积而产生教养方式的问题，对小强缺乏耐心和爱心，管理方式粗暴，这也是小强出现自卑和自我封闭倾向的重要原因。在为其家庭解决生活困难和医疗困境等问题的基础上，通过主题讲座，让父亲认识到家庭成员间相互尊重、平等交流的民主型教养方式对塑造孩子性格的重要意义。

C：嗯，改变家庭的教育理念和教养方式是个漫长的过程，所以我们可以通过开展亲子活动重现家庭的温馨画面，缓和亲子关系；通过建立亲子沟通平行小组，让小强了解爸爸的处境，爸爸也能倾听小强对于安全和爱的需求，以辅助民主型家庭教养方式的形成。

而且，我们还可以通过社区公益课堂为小强提供学习辅导，增强其对学习的自信，改善其厌学情绪。

B：嗯，不仅可以充分利用社区资源，在学校我们还可以倡导班主任老师组织学习兴趣小组，提升小强的学习兴趣，通过加强其他孩子和他的交往，引导他恢复和老师及同学的沟通交流，打开内心的封闭。

A：不要忘了还可以以点带面，困境儿童不止小强一个，我们可以在社区开展保护和关爱儿童方面的宣传活动，进行儿童权益维护方面的法律宣传。

对于小强的问题，除了我们社工直接为其服务、疏导情绪、普及政策及获取资源外，讲座、宣传、法律咨询、亲子活动、亲子沟通平行小组等可以持续性地安排，分阶段推进。总之，不是一蹴而就，效果的初显需要一个过程。

B：开展的这些服务和活动啊，有的可以直接入户，有的可以利用社区活动中心和小区广场，亲子活动还可以以户外的形式进行。

C：关于人员安排，在提供情绪疏导、链接资源、普及政策等服务以及评估和跟踪回访等阶段时需要具备专业知识和技能的社工，但是在开展讲座、宣传、法律咨询等活动时，还需要相关领域的专业工作者和负责安排和服务的志愿者。

B：本次方案的直接受益人自然是小强，通过介入解决他健康、亲子关系、性格和情绪等多方面问题，他的父亲和爷爷奶奶也将在就业、生活、家庭关系等方面得益于社工的专业介入，成为间接受益人。而我们开展的宣传、讲座、法律咨询、团体辅导等活动也将受益群体扩大到有着类似困境的家庭，有利于营造和谐社会。

A：我们来理一下会涉及到的理论吧！

C：那肯定得有马斯洛的需要层次理论啊！儿童获得良好家庭生活、得到父母的爱和适当管教的需求，也属于基于生理需求之上的归属与爱的需求。

B：还有社会支持理论啊！可以运用亲友等非正式网络和学校、社区、政府的相关救助政策等正式网络为小强提供全方位的支持。

A：还有生态系统理论！生态系统理论认为，理解个人必须将其置于所生长的环境中去，所以小强的问题必须放在家庭当中，不仅仅是解决他自己的疾病、厌学情绪等问题，更需要从父亲对他的教养方式、母亲对他的疏离等方面入手。

C：我觉得还有增强权能理论。社会工作者要帮助服务对象发掘其内在权利和能力。服务对象小强有不被忽视及被保护的权利，通过改变父亲对他的专制型教养方式、为他营造正常的家庭环境，他也将具备重塑开朗性格、改变厌学情绪的能力。

B：哎？开展这些活动的资金主要来源于哪里啊？想了这么多，经济基础可不能忽略哦！

A：经费可以通过政府购买社会服务及公益创投的方式承接专门对于困境儿童的服务，也可以针对专门的个案通过个人捐款和企业捐款等社会捐助来解决。

C：评估呢？

B：我们可以根据活动开展中小强家庭的到场和参与情况展开过程评估，通过对小强在缓解厌学情绪、和同学交往的积极性、身体状况等方面的目标达成情况进行结果评估。

A：最后我们要考虑到活动开展时的天气状况、安全状况、前期的准备情况等方面，做好与之相适应的场地安排、备用药品准备和应急措施等应急预案。

B：我们带着完整的方案，去给督导看看吧！

场景四：督导环节

A：督导，这是我之前跟你说的一个困境儿童个案，希望你给点建设性的意见！

督导：嗯，总体不错，但在内容方面，除了通过开办家庭教育的主题讲座帮助他的父亲纠正不当的教养理念和行为、改善亲职状况之外，还要注意跟踪辅导，为小强的健康成长提供基本保障。如果发现小强的父亲不配合参加我们设计的活动时，考虑是否要对其进行心理辅导，必要时需要以他的父亲为重点服务对象甚至需要对其提供转介服务，将其转介给心理咨询中心等在某方面专业的机构。另外，可以在服务小强这样类似的困境儿童时，注意对情况类似的家庭开展团体辅导。对身心受到创伤的儿童开展提升自我认同和自身应对困境的能力的儿童治疗性团体辅导，如将小强和其他离异家庭的孩子组织到一块开展孤独、失落、哀伤等情绪辅导。最后，我要特别提醒你们尊重服务对象，适时运用同理心、关注、倾听等技巧，遵循保密性原则。

A：嗯，谢谢督导的建议，我们后期实施中会考虑的更加周全。

创伤只是过去，未来无限美丽，谢谢大家！（合）

**该方案按照背景展示——主题确定——目标制定——实施方案——受益对象——理论支持——资金来源——方案评估的流程，对个案服务做了完整的展示。**

**实务案例三——城市化进程背景下农转居老人的社区适应方案**

A社区属于农转居社区，虽然已经搬迁住了3年多，但是居民们还是无法完全适应城市社区的生活。大学城建设征地，A社区的老人身份转换为城镇居民，搬进了具有现代化特点的小区，但同时也失去了过去赖以生存的土地，谋生的方式以及精神娱乐的形式发生了巨大的改变。以前几十年在农村的生活习惯，思想认识都已经根深蒂固，很难改变，因此就出现了过去和现在的冲突，心理方面的矛盾和现实身体各方面的健康问题日益突出。

根据社会工作者与A社区居民委员会的干部的会谈，了解到需要在社区内对健康医疗方面的知识进行科普，应该提升他们的意识，宣传关于老年医疗健康方面的知识，在社区内倡导树立健康生活方式，饮食和环境卫生，注意对老人的健康方面的照顾。要求：根据以上情况，设计社区活动策划方案。

本方案采用对话的形式

**农转居老年人城市社区适应性的活动策划方案**

甲：嗨！小A，最近都在忙什么呢？

乙：在忙着策划一个关于城市化进程中农转居的老年人城市社区适应性的活动方案呢，这几天都在A社区调研呢。

甲：你们关注的的确是一个具有现实意义的问题。随着城市化进程的推进，城市用地向周边区域扩展，原先的土地上高楼林立，农民的身份也发生了变化，大学城不就是一个很好的例子嘛。（**引出方案背景**）

乙：是啊！我们本次活动介入的A社区就是随着大学城的建设征地，农民失去了赖以生存的土地，谋生的方式以及精神娱乐的形式发生了巨大的改变。虽然搬进了统一规划的现代化小区居住，条件更好了，但是农民们尤其是老年人们几十年在农村的生活习惯，思想认识都已经根深蒂固，改变起来真不是一时半会的呢！

甲：这种情况其实还是比较复杂的。而且还涉及到生活方式的冲突，文化和价值观的冲突等，随之而来的心理矛盾和身体的健康问题也会日益凸显的呢。（**发掘问题**）

乙：这些也都是我们本次活动策划考虑的重点。我们初步拟定主题为：**残阳渐近,余辉未消**——农转居老人精彩享新生（**拟定活动主题**）。就是希望农转居的老年人在城市化背景下能在各方面逐渐融入城市生活，共享健康、积极的老年人生。（**活动目的**）

甲：嗯，名字还挺有诗意的，而且也确实是针对农转居老人的身体、心理健康和生活方式的转变等多重问题的呢！那你们本次活动的目的和目标是什么呢？

乙：我们活动的目的是提升A社区农转居老人的社区生活适应性，提高他们的晚年生活品质。（**与前面一致的活动目的**）为了实现这一目的，在具体运作阶段，我们将实现以下几点目标：

1、关注老人们日益衰退的身体机能，提升老年人的健康理念；

2、改变老人们一如既往的生活方式，丰富老年人的晚年生活；

3、丰富老人们传统单一的娱乐形式，充实老年人的精神需求；

4、转变老人们根深蒂固的思想观念，引导老年人的心理适应。

（**具体或分阶段实施的活动目标**）

甲：那听起来还是蛮复杂的，你们是分阶段推动还是打算一次完成呢？

乙：我们打算通过几次活动分阶段推进。初步预计八次，为期两个月左右。（**活动时间**：八次，为期两个月。）

甲：那你们的活动地点设在哪里？

乙：这要根据我们开展的活动来确定活动地点。室内活动中心和活动广场都有可能啊，甚至还有可能走出社区，走进大自然呢！（**活动地点**：室内活动中心、活动广场及室外）

甲：你们此次活动主要有哪些人员参与呢？（参与人员：志愿者、专业社工、A社区工作人员）

乙：我们打算招募大学生志愿者，他们有爱心，时间相对充裕，当然专业社工和A社区的工作人员是必不可少的。

甲：那受益对象仅仅是A社区农转居的老人们吗？

乙：直接受益的当然是参与活动的老人了，老人的家庭、社区以及社会也享有不同程度的好处。比如农转居的老人们通过参与活动适应新生活了，对社区肯定更有归属感吧，也利于社会的和谐啊！（**受益对象**）

甲：说的不错。不过说了那么多，还没有说到活动的内容呢？它可是活动的重点啊！

乙：内容方面我们打算针对A社区老人们的问题和需求从两方面展开。

（一）身体健康需求:

1、健康教育讲座。聘请营养或健康方面的专业讲师，从健康营养、合理膳食、运动以及常见疾病的预防和老年慢性病的护理等方面进行讲解。让老人对于健康有一个全面的认识，提升老年人的健康意识；

2、开展义诊活动。利用A社区的社区医疗服务中心的资源，对老年人开展健康咨询和常规性的血压、血糖、体重等方面的义诊；

3、营养膳食品尝。制作一些营养均衡且简单易学的食物，召集社区里的老人来品尝，同时跟他们分享制作方法；

4、利用健身器材。A社区作为一个具有现代化特点的小区，室外健身器材一应俱全，但是老人们的利用率不高，他们甚至更愿意三五成群打麻将。我们在前期对他们进行健康知识普及的基础上，呼吁他们体验“生命在于运动”的健康行为。

（二）生活方式方面：

通过视频播放和演示，教会老年人安全操作家用电器。学会现代化的生活手段包括电脑和智能手机的简单运用，为独立完成网上购物等更加便捷的生活方式打下基础。当然在这一过程中，网络诈骗和网络陷阱的规避尤为重要。（现代化生活手段的运用）

甲：你的想法很好，但是我觉得还可以加上心理疏导的需求

（三）心理疏导需求：

1、建立支持小组。A社区的老人们的在农转居的过程中表现的问题比较类似，我们可以基于这一共同性的问题为他们建立支持小组。通过小组组员彼此之间的交流、鼓励和感情上的支持，鼓励他们分享经验、培养共同的兴趣，发挥自主性，促成个体的社区生活适应。

2、举办文艺汇演。鼓励有才艺的老人展示自己，同时也和A社区所在大学城的高校联系，以得到相关社团的支持，为老人们呈现出一台精彩纷呈的演出。也让老人们感受到他们出让土地建设高校的付出是值得的，心理上得到慰藉；

3、高校校园健步走。考虑到活动的参与度和可实施性，可以主要针对A社区的70岁以下的低龄老人。即使这样，我们也需要防患于未然，做好健康安全方面的准备，比如带上一名社区医护人员，准备好创口贴、速效救心丸等药品，安全卫生的饮品等等。此次活动重在参与，设在校园操场，老人们既可以活动起来，也能感受到大学校园的氛围和气息。

4、老人志愿服务队。由低龄老人组成A社区的志愿者治安巡逻队，帮助保安做一些辅助性的工作，在协助维持社区治安的同时也体现了自身价值。而且这也运用了社区工作中的社区发展模式，通过调动社区居民的参与和互助合作，动员社区内外资源，培养他们的责任意识和社区归属感。

（以上是根据活动目标设计的具体可实施的**活动内容**）

乙：对，这正是我的初衷啊！

这三方面的具体活动我们会在利用周末或者老人们比较空闲的时间分次组织开展。具体时间安排和参与人数我们会提前一周在A社区公告栏通知并组织报名。

甲：我觉得我们策划一个活动方案时，可以考虑之前学过的一些理论，使我们的活动更加有权威性和说服力。

乙：我们用到的理论有：（**相关理论**）

1.活动理论：活动理论认为老年人的生活满足感与活动间有积极的联系。能够成功适应老年生活的人是能够保持活力，力争不从社会生活中退出。积极的参与到社会活动中，这也有利于老年人的身心健康。  
 2.马斯洛的需要层次理论：他认为每个人都有从低到高的不同层次的需求。其中身体健康等属于低层次的生理需求，满足后还有安全的需求、归属和爱的需求、尊重的需求以及自我实现的需求。本活动方案既满足了老人们身体健康的需求，也考虑到了老年人的心理感受，还通过老年人的参与实现了他们的自我价值。是对马斯洛需求层次理论的践行。

3、社会支持网络：依据社会支持理论的观点，一个人所拥有的社会支持网络越强大，就能够越好的应对各种来自环境的挑战。此次活动主要的直接受益者是在农民身份和居民身份之间发生转变的老年人，他们通过社区活动的开展、专业社会工作者的介入、国家政策的支持，扩大社会网络资源，提高其利用社会网络的能力。通过老人自身以及对社会资源的挖掘，为老人提供更多的健康、心理、生活方式的转变等方面的服务。

甲：开展这些活动需要资金吧？你们的资金主要来源于哪里？（**资金来源**）

乙：政府购买社会服务、公益创投、向本社区的居民募捐。

甲：你们将筹集来的资金是主要运用于志愿者和专业人员的津贴以及活动开展的项目中吗？

乙：是的。

甲：活动结束后，我们要通过量表或调查问卷的方式来对活动进行评估，你们的评估方法是这些吗？（**活动评估**）

乙：你说的是比较具体的方法，我们主要运用过程评估和效果评估两种方法对活动进行评估。过程评估是指在活动开展的过程中通过观察老人的参与率和现场的活动氛围等来进行评估，效果评估是指在活动结束后，运用一系列量表对老人的行为改变等方面进行评估。

甲：活动开展当天，我们会遇到一些不可控的因素，我们需要提前制定一些应急预案，（**应急预案**）主要包括：1、注意天气变化，如果活动当天遇到下雨，我们将活动改期进行或移到室内进行2、考虑到老人的身体状况，我们将聘用专业的医护人员和准备一些必备的药品，当老人出现问题时，能够及时的处理。

乙：你所说的我们都有考虑到，还有一些其他的方面。例如：参与活动的人员不足，我们可以通过上门拜访以及电话动员的方式让老人们积极的参与活动。

甲：活动结束后不要忘记将场地进行收拾，比如说：整理好器材，打扫好卫生，将老人安全的送回家中，祝你此次活动圆满成功！

乙：谢谢你的鼓励和建议。

甲：再见！！！

乙：再见！！！

**实务案例四——关注人口老龄化背景下空巢独居老人的情感需求**

**月上柳梢头，人约“黄昏”后**

情景一：

（爸爸给女儿电话）女儿接起电话：“爸，你看我这两天忙的，都没给你打电话，你还好吧？”爸爸：“我挺好的，小宝幼儿园要放假了吧，你把他送过来，我帮你们带两天，正好也陪陪我。”

女儿：“哦，爸，我给小宝报了几个兴趣班，要不过段时间，我带他回去看您？”

爸爸：“哦，也是，小宝要学东西了，那行，孩子学东西最重要。”

放下电话，唉声叹气：“哎，现在连小宝都不能陪我了。”

情景二：

“爷爷，您真勤快，自己在晒被子呢？奶奶真幸福。”

“哎，你奶奶要是还在......”

“爷爷，不好意思，不过我们平时在这个小区开展活动的时候，发现这个小区也有不少和您一样的老人，我们正想初步调查下独身老人的需求和意向，开展一些有针对性的活动呢！”“那太好了，我们啊，就是太孤单了！”

情境三：（小组讨论）

A：大家都经过了前期的走访和调研，针对该社区独身老人的需求及面对再婚的困扰和顾虑有什么发现吗？

B：首先，这个社区的独身老人中有再婚意愿的有30多位，但是由于观念传统，又怕子女反对，一直没有冲破世俗的牢笼。

C：但是，这些老人从潜意识里是向往再婚的，主要是平时太孤独了，子女也不在身边，遇到生活上的事，也没人彼此照顾和分担，我们来进行一次方案策划吧！就将题目定为“月上柳梢头，人约“黄昏”后”，怎么样？

A:挺好的啊！

B:好有诗意啊！

C：根据上述老年人的问题及相应需求，我们将方案的目的定为：协助该社区有再婚意愿的老年人及其家人正确认识“再婚”的意义，消除心中顾虑，追求幸福的晚年生活。

A：嗯，那具体的目标为：

第一：为有再婚意愿的老年人提供心理辅导，解决老年人在再婚问题上的心理障碍，增强老年人再婚的信心。

第二：增强老人和子女的沟通，让子女了解父母的意愿，尊重父母的婚姻自主选择权。

B:另外，帮助老年人维护自己的合法权益以及提升社会对再婚问题的包容度和认可度也可以作为我们分阶段实施的具体目标。

C：嗯，我们可以开展一些活动

比如：把这30多位老人建立一个支持小组，他们可以彼此交流，分享自己的感受，在小组内得到鼓励和支持，增加其再婚的信心。

建立父母和子女都参加的亲子沟通平行小组。让子女倾听独居父母的心声，父母也抛开顾虑，和子女表达自己的再婚需求。在社工的协助下，老年人和他们的子女能坦诚相待，澄清彼此的想法、顾虑和期待。

A：对啊，其实，子女不太支持除了受传统文化的影响，还有关于再婚家庭老人的赡养问题以及财产的继承和分配问题等方面的顾虑。所以我们可以聘请法律工作者从老年人权益维护、子女的赡养义务以及财产的婚前公正等方面要开展法律知识讲座和老年人再婚的政策咨询，一方面帮助老年人及子女认识到老年人的再婚权利是受法律保护的正当权益，另一方面也为老年人及子女对由再婚带来的财产分配及赡养问题提供法律支持。双方财产的明确化能够较好的减少子女对于老人再婚经济方面的担忧。我们还可以通过相关知识竞答的方式来扩大法律宣传的影响力，检验法律宣传的效果。

C：政策的宣传这块还可以加上社会保障方面的政策宣传，比如养老保险即将全覆盖的目标、医疗保险的全覆盖以及城乡居民医疗保险报销比例的提高，甚至异地住院即时结算等利好政策都是提高老人经济独立性的重大举措，为老年人再婚提供经济支持。

B：我们还可以加强社区宣传和教育，在社区里大力宣传，倡导人们能够用理性的视角看待老年人再婚问题。每个人都会老，每个人都不愿独自面对孤独。

C：我们还可以通过建立和培养多种康乐类的老年人兴趣小组来丰富社区老人的生活，提高他们的健康水平，加强他们的社会交往，排遣他们的孤独情绪，说不定还能帮助他们在活动中认识志同道合的有缘人呢！

A：这么多的活动，我们可以分阶段推进。像亲子沟通平行小组和支持小组，我们可以根据效果和进度分别安排四到八次活动，讲座、法律咨询和知识竞答各一次，而兴趣小组的培养则是一个长期性的过程。具体的活动我们初定为每个周末。

B：除了小组和社区活动，我们还将根据老人及家庭的具体需求开展个案服务。

C：活动地点要根据我们开展的活动来确定。社区活动中心和小区广场都可以，兴趣小组甚至还可以走出社区，开展户外活动。

A：本次方案的受益人分为直接受益人和间接受益人，直接受益人自然是有再婚意愿的老年人，而他们的子女其实是最大的间接受益人，父母有人陪伴，安享晚年，不是他们最大的愿望吗！

B：我觉得我们策划一个活动方案时，可以考虑之前学过的一些理论，使我们的活动更加有权威性和说服力。

C：那肯定得有马斯洛的需要层次理论啊！老年人找老伴更多是生活的陪伴、相互扶持和精神慰藉，这属于生理需求之上的爱的需求。

A：还有增强权能理论。社会工作鼓励有相同处境的服务对象建立互助团体，在团体中促进个体意识的觉醒，摆脱无力感，共同推动社会的公平和正义。方案中老年人通过建立支持小组，彼此鼓励，法律和政策的宣传帮助他们维护自己的合法权益，社区的宣传和教育倡导社会的理性看待，提升社会的认可度，不正是对增强权能理论的体现吗！

B：另外，还可以用到认知行为治疗模式，改变老年人及子女对再婚的传统偏见。用到结构式家庭治疗模式，帮助家庭成员明确家庭系统中的角色分工和权力结构，帮助老年人和子女更好地沟通。

C：哎？开展这些活动的资金主要来源于哪里啊？想了这么多，经济基础可不能忽略哦！

A：放心吧，我们带着再婚老人的需求和这份方案策划向街道及社区申请，通过政府购买社会服务的方式获取资金，当然少量的资金也可向本社区的居民募捐，参与企业组织的公益创投也不失为一种获取资金的好方法呢！

B：有了资金，活动开展中的各种设施设备费用、活动材料费、专家讲座费用、甚至志愿者的津贴、专职社工的补贴就有了着落。

C：嗯，差不多了吧，我们去让督导看看吧！

督导：比较完整，但是我要提醒你们几点：

支持小组要充分发挥小组组员的自主性，一旦小组形成以后，你们不能主导，只能退居边缘，扮演推动者和协调者的角色。

还有，你们要进行评估，活动过程中，通过观察老人及子女的参与情况和现场的活动氛围来进行过程评估，还可以在活动结束后，对老人的再婚状况以及子女对父母再婚的态度和行为的改变等方面进行评估。具体的可以用到一些量表和问卷。

再就是每次活动的应急预案都要做足，包括天气状况和老人的身体状况，亲子平行小组中子女的到场情况。

A:放心吧！我们会根据天气变化适时地变更场地，户外活动不行则择期举行，每次活动都会准备一些必备的药品，户外活动还会邀请社区医院的医护人员一同前往，以便应急处理。亲子平行小组也会提前跟子女反复确认，突发状况来不了的子女家庭，下次的活动中我们将会安排一定的回顾和缺席家庭的亲子互动时间。

督导：非常好，每次活动志愿者的招募你们要多费心，还需要提前做好志愿培训，多动员周边学校的大学生以及发动本社区的居民。

A:好的。我们会将您的提醒记录在方案里。

口号：让我们关注老人的再婚问题！孤单的世界，有你最美！

**本实务案例延续了前两个方案的流程，采用情景模拟、小组会议及社工督导的形式针对如何满足独居老人的情感需求这一日益为社会关注的老人再婚问题制定了相应的方案。**