

目 录

案例五：“共创友爱之家”一公寓长者参与能力提升小组案例.....	1
案例六：“母爱护航 链家在线”多重弱势家庭长者个案服务案例.....	24
案例七：“关爱困境儿童，助力七彩童年”-社会工作介入困境未成年人帮扶个案案例.....	36
案例八：伴飞阳光少年，重绘七彩人生社会工作介入流浪未成年人帮扶个案案例.....	52

【案例五】

“共创友爱之家” —— 公寓长者参与能力提升小组 案例

作者姓名： 曾强、赵武凡

作者单位： 襄阳市致远社会工作服务中心、湖北文理学院政法学院

指导老师： 何晓红、王正宇、马国瑾

获奖内容： 2018年3月荣获湖北省民政厅优秀案例三等奖

一、案例背景

襄阳市致远社会工作服务中心自 2015 年 3 月起，连续 2 年承接了湖北省民政厅爱满荆楚项目（空巢特困老人增能社会工作服务）。在项目运营期间，通过调研了解到襄阳市樊城区某城乡结合处 A 街道有一座新成立的老年公寓 B 居住空巢老人达 80 人，其中自理老人 35 人，半自理老人 25 人，不能自理老人 20 人。据院方反映，这些老人的子女有的在外地，有的在本地但工作非常繁忙，无暇照顾老人，于是被子女送入公寓养老。在这些老人中，来自于农村和城市的老人各占一定比重，老人们因生活习惯、为人处世的方式存在较大差异，难以相互接纳，另外公寓作为一个新的生活环境，老人们对于院内活动的参与意识较低，难以融入院内生活。

致远社会工作者经过同院方领导的沟通，决定针对此情况开展“共创友爱之家”公寓长者参与能力提升小组。通过开展小组活动，促使老人之间相互

尊重、相互倾听，提升老人的参与能力，促进低龄老人帮助高龄老人，实现“互帮互助，共创友爱之家”。

二、分析预估

（一）小组开展的必要性分析

B 公寓所在的城市，居民普遍对于公寓养老不太理解，很多老人因为家庭养老不足、与家人不合或有身体疾病无法自理等各种问题被迫来到老年公寓，与枯燥乏味的院内环境和陌生的交往人群格格不入，终日混沌度日，觉得生活无聊沉闷、缺乏可交心的朋友，精神文化生活和情感需求不能得到满足，较容易产生悲观消极的厌世想法。长期下去，会使老人陷入“留在公寓难以适应和离开公寓无所依靠”的两难境地，严重影响老人身心健康和幸福指数。开展长者参与能力提升小组，组织老年人共创共建共享和谐友爱的院内养老环境，让老人在养老院能够交到朋友，互帮互助，有利于让老人产生归属感，提高生活质量和老年幸福指数。

（二）小组开展的优势分析

1. 服务对象存在一定的改变动机，很多老人在院内已经感觉到生活无聊沉闷、缺乏可交心的朋友，精神文化生活和情感需求不能得到满足。
2. 院方领导曾经在沿海地区学习过社会工作相关知识，很认同社会工作的理念，对社会工作者信任度较高，相信通过社会工作者的介入可以产生积极的影响，解决当前问题。
3. 社会工作者在小组设计过程中采用了比较专业积极的服务理念，利用优势视角和整合视角的方式设计小组计划，可以充分利用院内已有资源，容易得到支持。

(三) 小组开展的挑战分析

1. 老年人存在“性格、健康和活动能力”等个体的差异性，不是每位老人都适合做志愿者，也不是每位不能自理老人能接受志愿者服务。
2. 公寓老人原本是享受服务的主体，从享受服务变为开展服务和提供服务，观念上的转变会成为小组开展过程中的挑战。
3. 在活动开展过程中，低龄老人本身的安全以及避免高龄不能自理老人受到二次伤害都需要社会工作者在引导过程中充分考虑和预防。

三、服务计划

(一) 小组理念

活动理论认为，老年人在“生理、心理以及社会交往”方面的需求，不会因为老化带来的变化而改变，个体进入老年阶段仍期望参与社会活动，保持中年时代形成的生活方式，维持原有的角色功能，以证明自己仍未衰老。有活动能力的老年人比没有活动能力的老人更容易感到满意，更能适应社会。因此，老年人应积极参与社会，提升参与能力。在参与社会中肯定自我，保持生命活力。

(二) 小组目标

1. 总目标：促使服务对象间相互尊重、相互理解，提升服务对象参与能力
2. 成效目标：

一是提升服务对象的参与意识，建立院内互助公约一则

二是发展一支十五人以上的长者志愿者队伍

三是提升服务对象的参与能力，形成志愿者常规活动两项

(三) 小组性质

1. 成长型、支持型小组

2. 节数：8 节

3. 人数：15-20 人

(四) 对象

B 公寓内参与能力不足的老人

(五) 时间

2017. 6. 8——2017. 6. 30 每周二、周四 15:00-17: 00

(六) 地点

B 公寓活动室

(七) 招募方式

院方推荐、社会工作者筛选相结合

(八) 评估设计

序号	评估方式	具体内容
1	院方工作人员评估	根据院方的反馈意见进行评估
2	社会工作者自我评估	根据成效目标达成情况进行评估

3	服务对象评估	通过发放满意度反馈问卷，搜集服务对象意见和反馈
4	协助同工评估	根据协助的同工评估进行意见的收集

(九) 预见困难和对策

序号	可预见的困难	对策
1	小组成员在小组开展过程中出现身体不适	每节小组时间控制在 40 分钟以内，在小组进展过程中注意观察老人身体状况，及早预防
2	小组成员中途离开	招募服务对象时充分考虑到老人的身体状况和认知状况的一致性，在制定小组规范时确保小组成员都参与并保证落实
3	小组成员缺席或沉默	小组开展时间选择方面充分和院内社会工作者沟通，通过院内社会工作者保证服务对象的出席率，社会工作者积极引导和鼓励小组成员发言

4	服务对象在小组开展过程中出现情绪化问题	在小组内容设计方面考虑到每个服务对象的接受度和相关禁忌，服务对象如果出现突发的情绪性问题应在不影响小组进展的情况下予以安抚，并在当次小组活动结束后与服务对象沟通，询问原因
---	---------------------	---

(十) 小组程序

节次	主题	目的	具体内容
第一节	说说我们的目标和期望	1. 社会工作者和服务对象间、服务对象和服务对象间互相认识 2. 共同制定小组目标和小组规范 3. 讨论保密原则和建立契约	1. 热身游戏---萝卜拍游戏(将参与者围成一个圈，每人手牵着手围成一圈，给每个人以颜色或数字命名，任意指定一个萝卜开始拍手，同时还要念词，再指定别的萝卜做同样动作，目标要一致，依此类推但不能马上回指。做得不准确的服务对象要介绍自己，并表演一个节目) 2. 引导服务对象说出自己参加活动的期望 3. 介绍小组目的和安排，让服务对象充满期待 4. 社会工作者带领小组制定小组规范

第二节	回忆美好的参与与记忆	1. 引导服务对象回顾曾经参与的印象非常深刻的活动 2. 引导服务对象认识到参与的积极价值 3. 提升服务对象的参与意识	<p>1. 热身游戏——开火车</p> <p>方法：在开始之前，每个人说出一个地名，代表自己。但是地点不能重复。</p> <p>游戏开始后，假设你来自北京，而另一个人来自上海，你就要说：“开呀开呀开火车，北京的火车就要开。”</p> <p>大家一起问：“往哪开？”你说：“上海开”。那代表上海的那个人就要马上反应接着说：“上海的火车就要开。”然后大家一起问：“往哪开？”再由这个人选择另外的游戏对象，说：“往某某地方开。”如果对方稍有迟疑，没有反应过来就输了；兴奋点：可以增进人与人的感情，而且可以利用让他或她“开火车”的机会传情达意、眉目传情</p> <p>2. 回顾上次小组活动内容</p> <p>3. 头脑风暴——想一想你曾经参加过的印象深刻的一个活动是什么；通过参加印象深刻的一次活动你认为收获了什么</p> <p>4. 社会工作者引导、记录和罗列老人</p>
-----	------------	--	--

			们想出的能够帮助他人的点子
第三节	讲讲我们助人和被助的经历	<p>1. 引导服务对象通过回想自己得到过的帮助，和助人行为以及感受明白帮助人和被帮助都是一件很有意义的事情</p> <p>2. 促使提升助人意识</p>	<p>1. “雷锋”照片欣赏——找出一些老人日常生活中互相搀扶和亲密聊天的照片，让老人谈谈看到这些照片后的感受</p> <p>2. 服务对象轮流讲述自己曾经得到过的帮助和给予别人的帮助并分享感受</p> <p>3. 社会工作者总结归纳：一个互助支持的环境是友爱温馨的环境，但是这种环境需要大家齐心协力、共同营造</p> <p>4. 赠送小礼品</p>
第四节	参与能力提升小贴士	<p>1. 引导服务对象认识参与能力的层次</p> <p>2. 鼓励服务对象分享参与能力提升的经验</p> <p>3. 社会工作</p>	<p>1. 每个服务对象用一个词表达对小组及其整个小组活动过程的感受</p> <p>2. 活雷锋推选——服务对象推选出几个助人活动多的“标杆”，并由社会工作者授权院内社会工作者为其颁发荣誉证书</p> <p>3. 社会工作者讲解参与能力的层次</p> <p>4. 小游戏：眼疾手快。参与者必须按照主持人的要求做出相应的与此相</p>

		者分享参与能力提升建议	<p>反的动作。比如社会工作者说“左手”，大家就要举起右手；主持人说“右眼”，大家就要指左眼。游戏可以让老人活动手脚，锻炼手脑配合能力，鼓励他们在能力范围内多进行身体锻炼。服务对象分享参加活动的感受，并说出自己在参加的那次活动中都做了些什么？（重点分享愉快经历中自己做了哪些努力）</p> <p>5. 社会工作者结合自己经验举例分享参与能力提升的方法</p> <p>6. 结束此次小组活动并提前预告最后一次小组活动</p>
第五节	量力而为，助人爱己两不误	使服务对象形成在帮助他人的过程中保护自我的意识，保证助人活动对自己、对他人安全可靠性	<p>1. 社会工作者宣读上节服务对象们罗列的在院内生活帮助他人的点子，并引导服务对象一一分析这些助人行为的可行性和危险性</p> <p>2. 举例子—朱爷爷助人受伤的实例</p> <p>4. 总结归纳，助人行为很值得提倡，但是要保证自身的安全性</p> <p>5. 家庭作业—一周内做一件助人为乐的事情或者感受一次别人给予的</p>

			帮助
第六节	让助人和互助行动起来	促使服务对象把助人和互助的理念落到实处	<p>1. 回顾上次小组活动内容，分享一周内助人或受助经历</p> <p>2. 组织服务对象在院内集体做一件助人活动（或者组织老人入户，为半自理的老人或者自己希望帮助的老人送一件小礼物）</p> <p>3. 分享助人活动的感受</p>
第七节	参与的最高境界	<p>1. 引导服务对象认识参与的最高境界—志愿服务</p> <p>2. 提升志愿服务的理念和方法</p> <p>3. 在服务对象中形成一支服务老年公寓的志愿者队伍</p>	<p>1. 活动介绍：数青蛙游戏（游戏规则是，随机抽取 6 名参加游戏的人员，排成一队。首先，第一个人从一只青蛙开始数起，“一只青蛙一张嘴，两只眼睛四条腿”，接着下一个人数第二只青蛙，“两只青蛙两张嘴，四只眼睛八条腿，然后再数三只、四只，以此类推。数错的人依次被淘汰，最后留下的一个人为优胜者）</p> <p>2. 看关于志愿者服务的视频或社会工作者分享好人好事</p> <p>(1) 想想这个视频讲了什么样的好人好事儿，有什么感受</p> <p>(2) 动脑筋想一想志愿者是做什么</p>

		<p>的</p> <p>(3) 在日常生活中有没有受到志愿者的帮助，如果有跟服务对象分享受到他人帮助的感受；社会工作者分享志愿者事例</p> <p>2. 服务对象讨论志愿者的精神和加入条件</p> <p>(1) 精神：奉献、友爱、互助、进步</p> <p>(2) 条件：健康、自愿、热情、不求回报</p> <p>3. 在B公寓内有没有必要发展一支志愿者队伍，并说明理由</p> <p>4. 如果计划在B公寓内开展志愿者服务，有哪些建议（低龄老人帮助高龄老人是否可行，讨论服务内容）</p> <p>5. 愿意参加低龄老人帮助高龄老人的服务对象报名，并选举长者义工队队长</p> <p>6. 布置作业（队长制定下一周服务计划并实施）</p>
--	--	--

第八节 永恒的记忆之爱的分享	<p>1.通过照片展示、表达感悟、共同制作照片墙的活动结束此次小组；</p> <p>2.巩固服务对象之间的感情，方便后期共同为院内其他老人服务和自我服务。</p>	<p>1.爱的抱抱游戏（选一个人当指挥员，其他人围成圈跑，指挥员喊爱的抱抱，爱的抱抱，爱的抱抱，一直喊，最后说一个数。指挥员说的数字，这个数字必须少于转圈的人数，然后让那些转圈的人自己组团抱在一起，人数必须是裁判说出的数字，最后淘汰掉没有抱在一起够数的人</p> <p>2.参加老年义工队的服务对象现场报名，并选举队长；（队长和志愿者分别代表发言）</p> <p>3.加入志愿者的服务对象讨论今后的服务方向，队长制定后期的服务计划</p> <p>4.服务对象分享参加小组活动的感受，社会工作者总结，对于服务对象不舍情绪，社会工作者进行安抚，并告知服务对象社会工作者会定期探访</p> <p>5.引导服务对象填写参加者反馈表，鼓励服务对象轮流发言，表达对小组的看法以及对社会工作者的评价</p> <p>6.组成员集体拍照留恋</p>
----------------	---	---

四、服务计划实施过程

序号	实施阶段	时间	工作任务及分工
1	筹备期	2017. 5. 15	致远社会工作者到 B 公寓了解空巢老人基本情况，调研其服务需求
		2017. 5. 19	致远社会工作者与B 公寓领导初步沟通，明确院方需求和小组主题
		2017. 5. 22-	撰写小组活动计划书，并上交 B 公寓院方领导，再次沟通确认小组方案
		2017. 5. 23	
		2017. 5. 25-	与 B 公寓工作人员协商，共同招募和筛选服务对象，并选定小组开展场地
		2017. 5. 26	
2	实施期	2017. 6. 5	筹备小组活动所需物资
		2017. 6. 7	召开第一次小组（1-2 节）
		2017. 6. 14	召开第二次小组（3-4 节）
		2017. 6. 20	召开第三次小组（5-6 节）
		2017. 6. 23	召开第四次小组（7-8 节）
		2017. 6. 30	小组评估；整理相关材料，撰写总结报告

（一）筹备期：2017 年 5 月

致远社会工作者在项目调研过程中，了解到B 公寓老人有“互助融合，增强归属感”的需求后，实地拜访了院方领导，向院方领导介绍了机构爱满荆楚项目的服务理念和内容。院方领导表示很认可，也很欢迎机构社会工作者到院

内开展活动。随后，双方就服务主题进行了洽谈，最终确定了“共创友爱之家”长者参与能力提升小组，希望通过小组的开展，提升院内老人的参与能力，并孵化一支低龄老人帮助高龄老人的长者志愿队伍，在院内形成互帮互助的友好氛围。从而增强院内老人的归属感和幸福感。

（二）实施期：2017年6月

1. 实施初期 2017年6月1日-6月7日

（1）热身游戏和开放分享，建立相互信任的关系

首先，社会工作者做简短的自我介绍后，介绍此次小组活动的内容、时间、活动的目标和主题，让服务对象对整个小组有个了解，在后续的小组开展中按时参加，并确定合理的期待。其次，通过“名字接龙”让社会工作者和服务对象间、服务对象和服务对象间相互认识，相互熟悉，为接下来后面的内容做铺垫，通过三轮的游戏，服务对象间都相互认识，个别记忆稍差一点的老人，在工作人员的帮助下，通过与老人握手、拥抱等方式记住名字。最后，社会工作者引导服务对象制定了小组规范，引导服务对象说出自己参加此次小组活动有什么期待，服务对象们积极参与分享，社会工作者对服务对象的期待做了总结，肯定了服务对象所说的以后会积极参加活动，互相帮助。鼓励大家在今后把这种积极参与的热情传递下去。

（2）参与能力话题的导入，激发提升参与能力的共识

在小组开展过程中，社会工作者引导老人们回忆在过往参与活动的经历中印象最深刻的一次活动，并说一说参与活动积极价值是什么。社会工作者首先以开放的姿态袒露了自己作为组织者带领老人参与小组的积极价值，通过组织老人参加小组活动，社会工作者了解到老人的需求，认识熟悉每位老人，老人们在活动中感到开心，自己也很满足；随后陈爷爷说：“通过参加小组活动与院里的老

人增加了熟悉程度，晚年生活多样化，很充实，大家和谐友爱，像一家人一样很温暖。”，徐奶奶说：“通过参加活动自己朋友圈扩大，参与能力提升，会主动与大家分享，且会主动帮助别人”。通过服务对象的积极分享，达成了要提升参与能力的共识。

（二）实施中期 2017 年 6 月 8 日—6 月 20 日

1. 通过助人视频分享，引导服务对象认识互帮互助的参与理念

社会工作者组织服务对象观看了志愿者服务的视频，通过看视频，社会工作者抛出了两个话题：一是想一想视频中讲了什么样的好人好事儿，二是在日常生活中有没有受到志愿者的帮助。视频看完后，李奶奶发言说：“视频中讲了，社区的低龄老人探望高龄老人，陪独居、空巢老人聊天，看完后内心触动，自己在生病的时候，院里的老年朋友经常帮我打饭，鼓励我做健身操，如今我的身体好了，我也希望帮助楼上不能自理的老人做些事情，哪怕是看望一下他们”。夏爷爷说：“我看到社区的志愿者去那些空巢老人家里陪伴他们，他们很开心，帮助他们捏捏肩、捶捶背，使他们感受到外界的温暖，我们每个人都有老的一天，不要嫌弃那些高龄老人，看到视频中志愿者们对他们关心爱护，像一家人一样，内心很温暖。”社会工作者总结了老人看视频的感受，视频中志愿者帮助独居、空巢的高龄老人，服务对象们感到外界的温暖，心中也有此想法，在自己有限的时间内帮助院内不能自理的老人，哪怕是陪聊天，也能让他们感到大家庭的温暖与爱。通过视频案例的分享，服务对象们加深了互帮互助的服务理念。

2. 通过组织助人活动，引导服务对象感受助人价值

为了让服务对象亲自感受助人的价值，体会到助人的快乐。社会工作者教授服务对象做丝网玫瑰花，并鼓励老人将自己制作的玫瑰花送给其他老人，真正践行“助人自助”的理念，把互助友爱落到实处。社会工作者将服务对象分成了三

组，每位社会工作者带领四个服务对象制作玫瑰，老人们在看到玫瑰的成品后觉得很不错，抱着跃跃欲试的心态与社会工作者认真的学习了起来。在社会工作者的引导下，服务对象们花了半个多小时将玫瑰制作完毕，老人在社会工作者的带领下，将做好的玫瑰花送给与之对应的不能自理的高龄老人。在送花结束之后，社会工作者询问了服务对象将自己所做的玫瑰赠送给别人自己及别人是怎样的心情，服务对象们都回答为自己及其他老人都觉得很开心，所谓“赠人玫瑰，手留余香”。

3. 倡导成立院内志愿者队伍，践行互帮互助的参与理念

首先社会工作者引导服务对象讨论了在公寓内有没有必要发展一支志愿者队伍的必要性，服务对象们都同意发展志愿者队伍。接下来，社会工作者引导服务对象讨论了志愿者的服务精神，服务对象张奶奶说：“互相帮助”、陈爷爷说：“团结友爱，要像家人一样相互关心，本来大家相遇在公寓就是一种缘分”，大家纷纷发言，社会工作者总结志愿者精神：奉献、友爱、互助、进步。随后，就志愿者服务内容，服务对象们纷纷发表了自己的看法。服务对象们一致认同低龄健康老人可以针对高龄不能自理老人开展陪伴聊天、每周一次探望、活动时帮助捏捏肩、捶捶背等力所能及的事情，让老人觉得有人关心他们。最后社会工作者向服务对象说明加入志愿者的条件：健康（身体必须是健康的）、自愿（不强迫哪一位老人加入自愿者，根据自身情况而定）、热情（对志愿者这一事情要有热心、爱心）、不求回报（不要求给予报酬，无偿的奉献自己的一点力量）。在社会工作者的倡导下，有 20 名老人加入了低龄老人帮助高龄老人的队伍。

（三）实施后期

1. 通过服务对象民主讨论，制定院内互助条例和志愿服务内容

一是环境适应：当有新来的老人刚刚入住的时候，带他熟悉周边环境、为他介绍院内情况，帮助他适应环境；

二是陪伴倾听：当老人无聊、想家或孤单的时候，陪他说话聊天，倾听他内心的感受，有集体活动的时候叫上他一起；

三是生活关爱：当老人感觉不舒服或者生病的时候，经常去关心、探望并询问是否需要其他帮助；帮助视力不佳和行动不便的老人打水；看到有人摔倒，上前扶一把；帮助坐轮椅的老人推轮椅；有不能自理的老人需要帮助，自己又帮不了时，帮他呼叫工作人员；

四是不伤害：不故意揭别人伤疤，说话的时候多换位思考，考虑他人感受，站在他人的角度想一想；

五是不散播谣言，不制造恐慌。

六是遵循量力而为原则，助人在自己的能力范围内，有危险的和自己不能承受的忙不帮；

七是对第三方无伤害原则，不能顾此失彼、为了帮助一个人伤害其他人；

八是理性原则，明辨是非，维护公正。

2. 搭建志愿者团队架构，制定志愿服务计划

参加老年义工队的服务对象报名，并从中选举队长，社会工作者向服务对象介绍参加义工队的要求后服务对象纷纷报名，当然其中服务对象也有疑问，李奶奶说：“帮助不能够自理的老人做手指操，他们有的老人不能够说话怎么办”，张奶奶说：“我们就是每周两人结对去探望不能自理的老人，陪他们聊天，关心一下他们对吗”针对服务对象的提问，社会工作者对于老人的提问一一解释，告知老人志愿者活动主要是针对院内的老人做服务，就是低龄老人帮助高龄老人，

形成一种大家庭的氛围，互帮互助。随后确定 20 名服务对象参加院内志愿者活动，同时在服务对象中选出两名队长协助驻院社会工作者的工作，在服务对象的投票选举中，选出孟奶奶和徐奶奶为队长，最后两个队长都各自发言，表示在今后的活动中会协助院内驻岗社会工作者，同时每周会带领志愿者帮助高龄老人，让高龄老人、不能自理的老人感受到关爱，形成友爱互助的大家庭。最后，社会工作者总结了接下来的志愿服务计划：每周服务两次，一次是低龄老人去探望不能自理老人，开展陪伴聊天、讲故事、讲新闻等服务；一次是低龄老人带领高龄老人一起在活动室活动——“做游戏”，“动动筋骨”等服务。

五、总结评估

(一) 小组过程评估

(1) 筹备工作

此次小组活动是在多次与院方领导、院方社会工作者和老人沟通之后，社会工作者根据老人的需求，综合多方面因素拟定的主题，主题符合院方和老人的共同需求，

此次小组活动工作人员以致远社会工作者为主，B 公寓内的社会工作者为辅，每次小组活动前都经过充分准备与沟通，物资准备齐全，筹备工作较完备。

(2) 目标达成

小组的目标达成。小组的总目标是让服务对象之间相互理解，相互尊重，提升服务对象的参与能力，创建和谐友爱的院内养老环境，提高老人的归属感和院内生活幸福感。具体目标一是提升服务对象的参与意识，建立院内互助公约一则；二是发展一支十五人以上的长者志愿者队伍；三是提升服务对象的参与能力，形成志愿者常规活动两项。在小组开展过程中这写量化目标均达成。

(3) 内容形式

小组以小组分享、老人互动游戏为主要形式，辅之以观看视频、实践行动，内容比较丰富且适合老年人需求。

(4) 人手分工

在每节小组活动开展前都有活动细节表，活动细节表对人员分工有明确叙述，活动均按照人员分工而定，人员具体负责内容比较明确。但此次小组时间周期比较长，工作人员流动比较大，在分工方面变化较大，对于老人的适应而言具有较大挑战。

(5) 参加者表现

除第4节小组活动外，参加者表现都较积极，发言踊跃、按照小组规范和行动准则做事情。第4节小组活动，参加者之所以参与不积极、现场气氛不够活跃，主要是因为服务对象不注意听问题，自己在下面说小话，在以后的小组活动中要引以为戒。

(6) 工作员表现

负责带领的社会工作者能准确把握小组主题，紧扣小组目标设计活动，在小组的各个阶段，能合理定位角色，保证了整个小组的顺利运行。协助人员明确自身工作职责，能很好地配合带领社会工作者，确保了小组在安全有序的环境里进行。协助人员兼顾到了每个服务对象的特殊性，保证了服务对象都能在小组内部得到成长。

(二) 小组成效评估

成效类型	具体表现
服务模式	探索了“社会工作者+养老院+义工”的整合服务模式，深化了“健康管理+困境应对+社会参与”的多重能力提升路径
互助条例	1、通过民主协商，制定了公寓互助条例，明确了公认的互助内容和方式 2、互助条例得到院方支持和推广，成为公寓管理的补充内容 3、公寓老人若违反互助条例将受到道德谴责

志愿者队伍	<p>1、志愿服务精神得到院内老人的认同</p> <p>2、院内成立了一支 20 人的低龄老人帮助高龄老人的长者志愿队伍</p> <p>3、成立了志愿者管理团队，选举产生了队长和副队长以及组长</p>
志愿服务	<p>1、确定了常规服务时间，每周开展 2 次</p> <p>2、确定了常规服务内容，低龄老人去探望不能自理高龄老人，开展陪伴聊天、讲故事、讲新闻等服务；低龄老人带领高龄老人一起在活动室活动——“做游戏”，“动动筋骨”等服务</p> <p>3、确定了 2 名老人为爷爷奶奶一堂课的讲师，践行“孩子受教育，老人得尊重，文化有传承”的理念</p>

服务达到预期目标，成效较为显著。小组服务探索了“社会工作者+养老院+义工”的整合服务模式，深化了“健康管理+困境应对+ 社会参与”的多重能力提升路径。通过社会工作者的小组形式介入，孵化了院内首支志愿者队伍，建立了管理架构和互助服务条例，确定了低龄老人帮助高龄老人的方针和具体的志愿服务计划。同时，社会工作者还发展了两名老人作为爷爷奶奶一堂课的讲师，确定了汉江环保和三国文书的演讲主题，践行了互帮互助的志愿服务理

念，提升了院内老人的参与能力，增强了院内老人的归属感、幸福感和生活质量。

六、专业反思

1. 在公寓老人社会工作者介入方面，应注意以公寓老人的需求为本，并注意挖掘公寓本身的资源和能力，通过组织公寓内低龄老人帮助高龄老人，解决公寓本身存在的老人之间相处不融洽，融入度不高和归属感低下的问题。

2. 互帮互助是社会工作服务的重要理念，社会工作者在开展服务过程中，不仅要注意在服务过程中带给服务对象的积极改变，更要注意从长远角度，改善服务对象所在的微观或中观环境，为服务对象带来持久的改变，真正实现助人自助。

3. 活动理论在老年人社会工作开展过程中具有重要的意义，它揭示了活动特别是有益活动对老人身心健康起着不可替代的作用。社会工作者要注意营造积极的有利于老年人身心健康成长的活动，扩大老人的社会支持网络，让老人在活动中感受到自我价值感和满足感。

4. 爷爷奶奶一堂课是提升长者参与能力的重要途径和形式，通过组织有底蕴、有文化、有特长的老人为儿童青少年讲述自己对生活、对社会、对文化的看法，可以极大得激发老人的参与兴趣，提升老人的参与能力。实现“孩子受教育，老人得尊重，文化有传承”。

【案例六】

“母爱护航 链家在线” 多重弱势家庭长者个案服务案例

作者姓名：李冬冬

作者单位：襄阳市致远社会工作服务中心、湖北文理学院政法学院

指导老师：刘芬、曾强

获奖内容：2016年11月，获得湖北省社会学会第二届湖北省优秀案例

一、案例背景

（一）基本资料

服务对象：Z奶奶，70岁，襄阳户籍、小学文化、年轻下岗、全职在家，身体状况一般，肠胃、食道经常不适，视力较差。

社会工作者：李冬冬 督导：刘芬

（二）个案来源

社会工作者在需求调研过程中挖掘所得

（三）个案背景资料

1. 其他家庭成员

家庭 主要 成	姓名	关系	年龄	职业	备注
	Y爷 爷	夫妻	80岁	退休	中风偏瘫十五年，患脑梗、糖尿病 伴并发症、右眼下垂经常小手术
	Y某	母子	45岁	无业	酗酒多年，因酗酒造成失业和离 婚，给自身和家庭造成极大困扰， 但自己无法控制酒瘾发作，偶尔醉 后伴暴力行为

员	小Y	祖孙	12	学生	父母离异，在隔代教育下长大，懂事乖巧，近期有些叛逆。
---	----	----	----	----	----------------------------

表1 服务对象家庭成员表

2. 居住情况

服务对象所居住的地方为城乡结合部，房屋面积约50平方米，祖孙三代居住在二室一厅，逼仄狭小，常年见不到阳光。家里堆满了很多废旧物品，家具简陋，居住条件恶劣。

3. 家庭背景

服务对象文化程度不高，所以年轻时一直是自由职业，时间最长的工作为帮助小儿子Y某开面馆，但后因Y某懒散，怠于经营而倒闭。此后老伴身体状况不断恶化，只能在家作为家庭主妇。

服务对象老伴中风已经偏瘫十多年，患高血压、糖尿病并伴有其他并发症，行动不便，生活不能自理，身体素质较差，住院频繁，近期因脑梗再次住院。

服务对象有两个儿子，大儿子为老师，在外地成家，小儿子Y某主要职业为厨师，但因酗酒多次被酒店开除，现在的工作是服务对象到处打听和求情找到的，但近期又因酗酒闹事被酒店辞退暂回家居住，家中房屋逼仄狭小，回家后只能在客厅唯一的折叠式沙发上睡觉。

Y某酒瘾严重，自述如果不喝酒就感觉头疼、难受，出门当身上无钱买酒时，就去办红白喜事的餐会，或其他餐馆附近溜达，捡别人的剩酒，喝至不省人事，醉后要么在地上睡至酒醒，要么在马路边被好心人送至医院，或者偶尔自己迷糊间一路跌跌撞撞回来，有时喝醉后伴破坏和暴力行为。

服务对象孙女小Y现小学六年级毕业，学习成绩较好，但因家庭经济状况受限，无法给予更好的生活、学习条件。最近处于叛逆期，同服务对象沟通出现障碍。

4. 经济状况：

服务对象家中无任何劳动力，服务对象自己年龄已大无法工作，且需要在家照

顾中风的老伴和年幼的孙女。老伴退休多年并患重病，小儿子Y某无稳定工作和收入，且经常因酗酒不省人事后被送往医院醒酒，需要向医院缴纳费用，各种开支主要靠服务对象购买的“五七工”保险和丈夫每月2000元的退休工资生活，居委会了解其家庭情况后，帮助家庭申请了低保，但对于丈夫需要经常医院检查治疗、孙女需要上学，家庭生活需要支出的情况来说，无疑是杯水车薪，家庭经济十分困难，属于典型的特困老人。

5. 情绪及心理状况：

服务对象一人需操心“一家人”，照顾生病的老伴，操心嗜酒闹事的小儿子，安排孙女的生活学习、饮食起居，现在最大的困扰便是小儿子酗酒问题。所以精神压力较大，陷入沉重的心理负担及情绪困扰之中，迫切希望“救救”儿子。

6. 人际关系

服务对象性格较为要强，比较自我、固执，不喜欢听取他人意见及建议，加之为儿子酗酒的事心烦，同社区内老人大多保持距离，人际支持较少。

7. 支持网络

(1) 家庭支持网络

服务对象的家庭支持网络主要为丈夫和大儿子。但丈夫生活不能自理，大儿子在外地成家，生活也并不富裕，只能偶尔接济。其他亲戚朋友大多经济条件均不理想，而丈夫的亲戚亦来往不多，并不能兼顾他们的生活。

(2) 社会支持网络

服务对象所属社区居委会、襄阳市致远社会工作服务中心的工作人员是服务对象主要的支持网络，其他人际关系系统比较薄弱。

二、主要问题分析与预估

(一) 理论基础

1. 社会支持理论。社会支持网络理论认为处在社会中的人都需要正式的和非正式的社会支持，正式的社会支持指的是由政府等正规组织提供的支持，非正式的社

社会支持指的是由家人、邻居、朋友、同事等提供的社会支持。特困老人由于生活环境封闭，非正式支持网络不足，在正式的社会支持网络方面，单一的政府供养资源不能满足老人多样化、个性化的需求，因此需要其他正式社会组织提供更多的社会支持，更多地满足老人的需求。

2. 家庭雕塑法。家庭塑造是萨提亚模式常用的一种重要的家庭治疗技术，类似于雕塑艺术，即利用空间、姿态、距离和造型等非言语方式生动形象的重新再现家庭成员之间的互动关系和权力斗争情况。家庭塑造作为一种行为技术，有助于社会工作者通过对家庭成员塑造的位置，了解服务对象在家庭中的地位以及对家庭关系的看法，同时，制定相应的介入措施。

3. 任务分层法：借助分层法理论，社会工作者将服务对象的性质相同的问题，在同一条件下需求的归纳在一起，进行分层，并逐步解决问题，完成任务。

(二) 主要问题分析：

服务对象主要问题分析

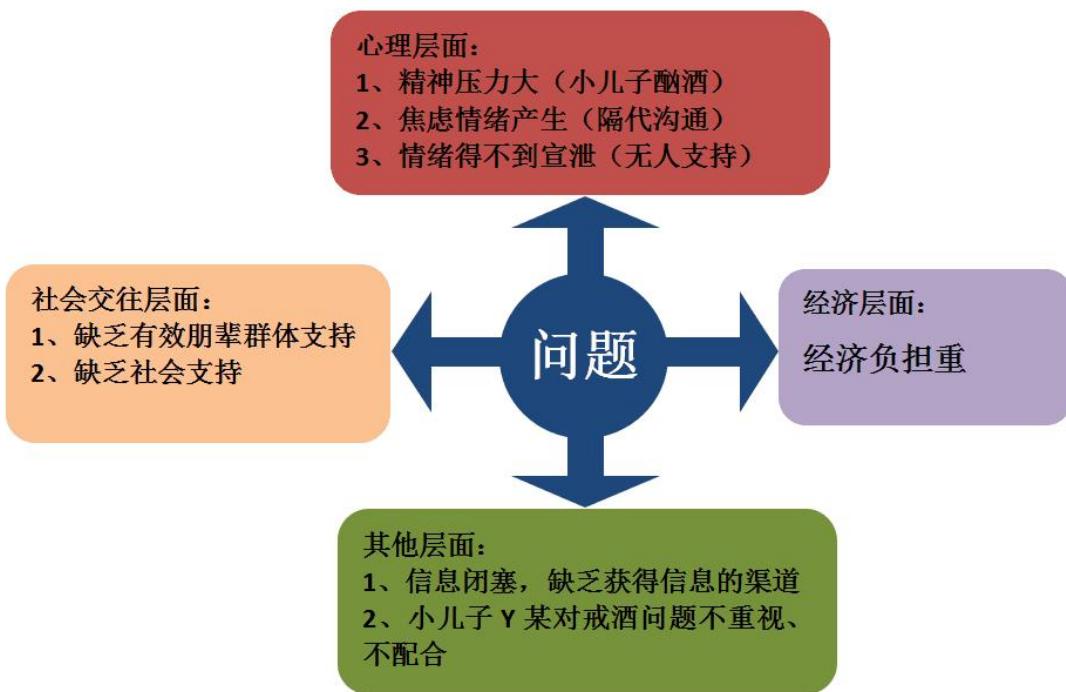


图1 服务对象主要问题分析图

1、心理方面

①精神压力大，迫切希望解决小儿子Y某酗酒的问题。服务对象陈述小儿子经常酗酒不归，无节制的喝酒不仅致使儿子丢掉工作，给家庭造成经济负担，也会使邻居以异样眼光看待家人，更会让他过度消耗和透支自己的身体。

服务对象因为小儿子酗酒的事每日“提心吊胆”，认为Y某酗酒如同“不定时炸弹”，酒瘾发作经常需要半夜出去找喝醉的小儿子，为此“担惊受怕”。

②因为孙女小Y的学业问题、与小Y的沟通问题、监护问题而焦虑情绪严重。服务对象叙述孙女是自己的精神支柱，寄托了一家人走出困境的希望。随着孙女的成长，自己越来越感受到力不从心，学习方面无力辅导、隔代交流不能达到理想效果，使服务对象处于焦躁的状态，晚上无法安睡。

③情绪得不到宣泄。因生活压力大，家庭事务繁琐，精神长期处于紧绷的状态，所以时常抱怨生活，觉得委屈和辛苦无处诉说、无人支持。

2、社会交往方面

①缺乏有效的朋辈群体的交往。

②缺乏社会支持。服务对象家庭属于社会弱势群体家庭，少有外援介入，无人际支持。

3、经济方面

因老伴的高额的医药费、孙女的生活学习费用以及儿子酗酒所花费用使服务对象一家面临沉重的经济负担，家庭陷入无助、无奈等负面情绪中，但服务对象从未放弃过“拯救”小儿子。

4、其他方面

信息闭塞，缺少获得信息的渠道。服务对象想要帮助Y某戒酒，但不知道正规治疗方法，经常到处打听“偏方”治疗，不仅无效，有些方法还伤身，缺少科学正规的治疗方法。

服务对象小儿子Y某对戒酒的问题不配合、不重视。Y某认为自己身体状况良好，男人喝酒是常事，对于母亲的焦虑认为“没有必要”，不愿意接受医检和治疗，导致服务对象感觉一人在独自“战斗”。

(三) 需求评估

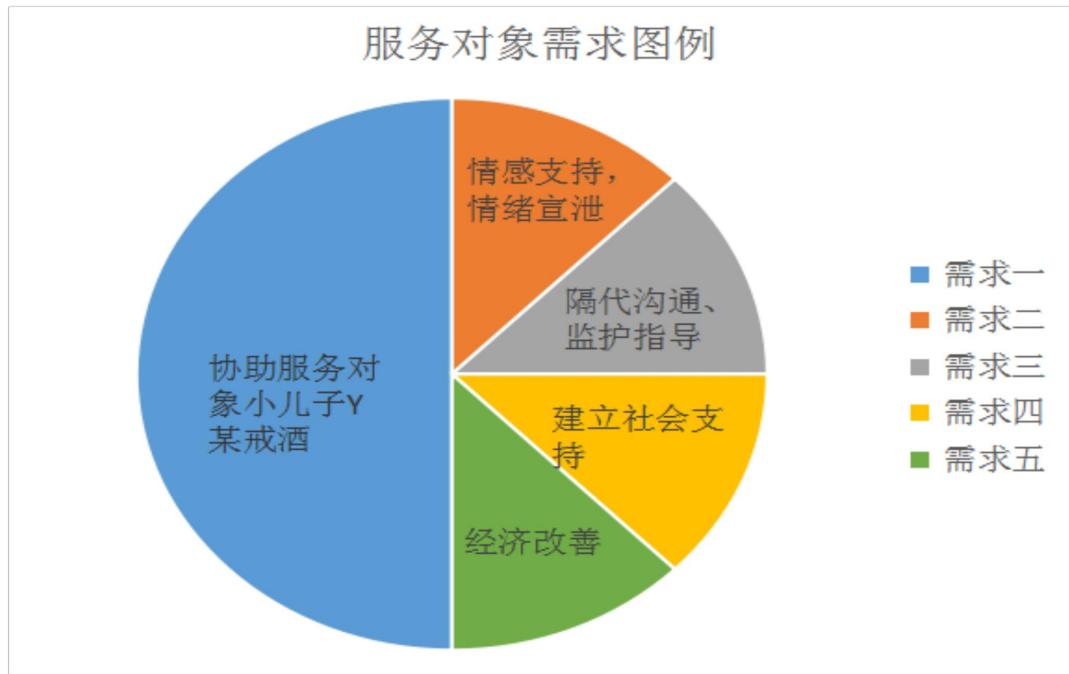


图2 服务对象需求分析图例

1. 服务对象有需要帮助其儿子Y某戒酒的需求。这是目前最为迫切的需要，也是解决服务对象家庭的根本需求，只有当儿子Y某远离酗酒，家庭的经济问题、儿子自身的家庭问题、赡养问题以及孙代教育问题才能从根本上得到解决。

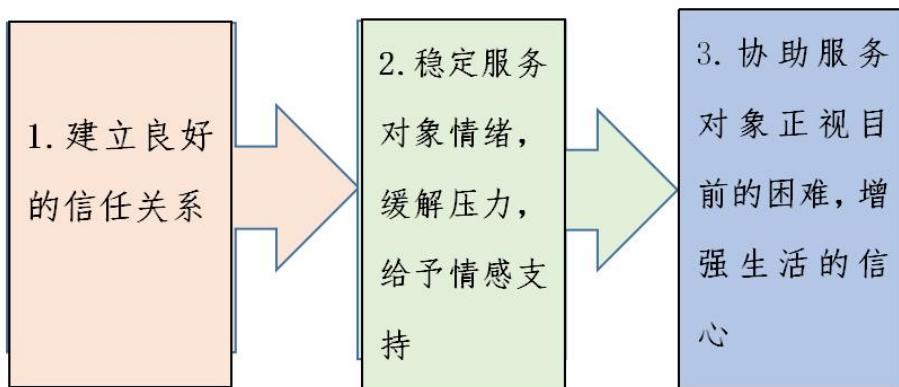
2. 服务对象有情绪宣泄与疏导的需求。服务对象的精神压力和经济生活压力过大，在一人扛起整个家庭的压力的情况下，经常产生不合理的认知，如“邻居在看我家的笑话”、“别人在以异样眼光看待我”等想法，因此产生了隔绝、抑郁孤独心理，经常抱怨、郁郁寡欢、不同邻里交流、无休闲生活、有偏执的意见等表现。需要社会工作者介入对服务对象进行的情绪宣泄与疏导，缓解服务对象焦虑的情绪，帮助其矫正不合理的认知，保持精神情绪的健康。

3. 服务对象有需要社会工作者帮助其辅导孙女学业，以及提供隔代沟通技巧、监护指导的需求。
4. 服务对象有建立社会支持的需求。
5. 服务对象有经济改善的需求。

三、服务计划

(一) 服务目标：

a、短期目标



b、长期目标



图3 个案服务介入目标

(二) 服务策略

1. 通过向服务对象提供有用信息、有益建议、链接相关资源介入，协助服务对象儿子Y某戒酒。
2. 整合资源，如社区、邻里等，增强服务对象的社会支持系统，缓解服务对象精神上的压力。
3. 通过对服务对象进行情绪疏导、表达支持、同理等，缓解服务对象的负面情绪，向其提供情感上的支持。
4. 教会服务对象孙女小Y一定的学习和日常生活技巧，并尽量链接大学生志愿者为其辅导作业。
5. 通过观察，找出服务对象同其孙女沟通的障碍，并帮助建立良性沟通模式、为服务对象提供一定的监护技巧。
6. 根据服务对象家庭情况，向有关部门积极寻找有效资源或上网搜集相关资料和信息，帮助撰写家庭评估报告，争取经济援助。

四、服务计划实施过程

（一）第一阶段：

1. 目标：接案与建立关系。
2. 内容：社会工作者通过直接与间接收集资料的方法，一方面，通过与服务对象进行面谈，了解服务对象的有关情况；另一方面，通过服务对象家人、社区居委会及社区居民了解服务对象的有关情况，收集服务对象详细家庭资料。

在此过程中社会工作者运用了倾听、接纳、关怀、同理等技巧取得服务对象及其家人的信任，对服务对象的需求进行初步评估，与服务对象建立良好的专业关系，并向其提供情感上的支持。

（二）第二阶段：

1. 目标：对服务对象的问题进行分析和预估，并制定计划（详见附件1）。
2. 内容：社会工作者通过与服务对象一起对存在的问题的轻重缓急及辅导目标进行协商，最后一致认为目前最需要解决的问题是Y某酗酒问题给家庭带来的负担。

于是社会工作者与服务对象一起探讨解决问题的方法与途径，引导服务对象发现本身已拥有的资源以及可以动用的其他社会资源。过程中，社会工作者与服务对象一起制定如下应对策略：

(1) 社会工作者会协助跟进服务对象儿子戒酒事宜，及时提供相关信息，并尽量链接相关资源介入，尽量寻求戒酒隔离中心的帮助。

(2) 对于服务对象儿子戒酒问题，需要双管齐下，一方面生理检查，科学治疗；另一方面心理辅导，家人给予支持和鼓励，使其坚定决心戒酒。

(3) 建议：第一，请服务对象大儿子回来协助服务对象对二儿子进行医检；第二，可试用传统的“厌恶疗法”，具体方法为将服务对象常喝的酒中加对身体无害的东西，如泡制蛇胆酒，使服务对象儿子喝酒时联想到蛇，产生厌恶，从而戒酒。

(已咨询过医师)

(三) 第三阶段

1. 目标：个案介入，帮助服务对象解决困难（详见附件2）。

2. 内容：

任务一：帮助服务对象为儿子Y某戒酒

(1) 西医医疗检查，确诊Y某有无酗酒原因、身体器官组织有无病变、身体目前状况。检查后结果为身体无病变导致酗酒，但现在小脑严重萎缩，可能导致痴呆。

(2) 提供即时性信息，告知科学戒酒方法（如厌恶疗法）进行戒酒。

(3) 链接襄阳公益节目“帮女郎”的帮助，对服务对象儿子Y某进行心理诊断和中医治疗。

(4) 提醒其家人多鼓励支持，经常同Y某聊天，用口香糖缓解焦躁情绪，转移其注意力，用亲人的力量达到心理层面的自我控制。

(5) 建议服务对象为Y某寻找度数较低的葡萄酒代替。

(6) 寻求专业戒酒康复医疗中心及其他相关部门的帮助，但由于经济情况受限以及其他原因未能成功。

任务二：情绪辅导

- (1) 通过家访面谈，社会工作者同服务对象建立了良好关系。
- (2) 了解服务对象的想法及态度，给予服务对象情感支持，建立正面的态度。
- (3) 给予服务对象鼓励和支持，听服务对象倾诉和表达内心苦恼，及时疏导服务对象负面情绪。
- (4) 推荐服务对象参加“长者互助支持小组”。

任务三：服务对象祖孙关系协调与交流沟通，以及作业辅导、监护指导

- (1) 社会工作者教会服务对象孙女小Y学习技巧，并链接湖北文理学院大学生志愿者进行辅导作业。
- (2) 同服务对象孙女小Y沟通，了解其内心世界，根据其情况状态进行疏导，并协助其了解奶奶的为难和不易，增进理解和支持。
- (3) 推荐小Y参加了机构的“英语学习兴趣小组”。
- (4) 观察服务对象同小Y的沟通模式，告知服务对象沟通小技巧，让服务对象了解到孙女的真实想法及年龄特征、心理特征，双方约定沟通方式与时间。
- (5) 告知服务对象实用的监护技巧，如给予孙女独立空间，尊重意见等，并约定每晚睡前作为祖孙沟通专用时间。

任务四：其他

- (1) 争取到湖北省武汉市某爱心人士的资助，为服务对象孙女小Y捐款500元作为学习费用，暂缓家庭经济困难。
- (2) 提供信息，推荐服务对象参加社区的“健康知识讲座”。

(四) 第四阶段

1. 目标：结案

2. 内容：个案目标已达成，个案结束时，社会工作者与服务对象一起对整个辅导过程进行回顾并总结，服务对象表示社会工作者链接了相关资源帮助小儿子戒酒、提供了有用的信息、情感上的支持以及经济上的援助，还有很多适用的建议，现在自己能够更加积极面对困难和争取资源。

面对服务对象的不舍，社会工作者处理离别情绪，并约定探访时间。

五、总结评估

（一）目标实现情况

1. 社会工作者通过向服务对象提供有用信息，整合社会资源，帮助服务对象儿子Y某心理及生理的治疗，使其暂时克制住了喝酒的欲望，至今已有三个月未喝酒，并积极配合治疗和戒酒。

2. 情绪辅导与情感支持方面，社会工作者通过尊重、倾听、澄清、同理心、积极关注、支持性技巧、表达关怀，帮助服务对象获得了心理支持与鼓励，由最初的自怨自艾、抱怨、焦躁到现在能够正视目前的困难，并找到了生活的信心。且通过情绪辅导，使服务对象能够同邻里进行生活交往，获得了社会支持网络。

3. 在帮助服务对象辅导其孙女学业、提供隔代沟通技巧、监护指导方面，链接了大学生志愿者帮助服务对象孙女长期作业辅导。通过提供沟通性技巧、提供监护指导等方法，帮助服务对象同其孙女正常沟通交流，焦虑情绪得到缓解。现在服务对象已同其孙女约定了每晚睡前半小时作为交流时间，其孙女体谅到了奶奶的辛苦不易，服务对象也会根据其孙女的年龄特征等选择恰当的交流方式，做到民主与尊重，并在此过程中已掌握了一定的监护技巧。

4. 积极为服务对象联系所需资源，争取爱心人士的资助500元，解决现实性困难，缓解了服务对象的经济压力，服务对象感到高兴外，更多地是其看到了社会对弱势群体的关怀，从而使其更积极地面对自己的困难。

5. 其他方面，社会工作者在个案跟进过程中还教会了服务对象、Y某、孙女小Y制作手工丝网花，丰富了生活乐趣。

(二) 服务对象评估

1. 问卷评估

服务对象所填的结案评估问卷中，对本次社会工作者的服务是选择“非常满意”，目标达致情况填写5分（0-5分）；社会工作者能否协助面对及解决你的困难栏填写5分（0-5分）；在解决自身问题的积极性上服务对象自评分为4分（0-5分）。

2. 面谈了解

个案服务过程中，每当社会工作者因无法向服务对象提供更多其所需的资源而表示歉意时，服务对象总会向社会工作者表达谢意，认为社会工作者已经尽量帮助很多，且情况有很大的改观，现在自己的心态和状态已经截然不同。

结合社会工作者与服务对象的面谈情况分析得出此次个案目标完成得较好，服务对象亦明显感受到自己的变化。

(三) 社会工作者自评

虽然在个案中，社会工作者未能帮助服务对象链接到专业的戒酒隔离中心，不能保证服务对象儿子今后是否能真正做到戒酒，但是总体来说该个案基本上达到了预定目标，如有效控制住了服务对象小儿子Y某酗酒的状况；增强了服务对象的社会支持系统；缓解了服务对象的精神压力和经济压力；帮助服务对象建立了祖孙沟通模式、提供了一定的监护技巧；给予了服务对象情感支持等。

辅导过程中，社会工作者在督导的指导下根据服务对象情况的变化及时地调整服务目标及服务策略，帮助服务对象解决困难的同时，减轻服务对象的精神压力、缓解其焦虑情绪，给予情感支持，帮助服务对象做到“助人自助”。这一过程中，也是社会工作者自身不断成长的过程，在不断地去克服自己的内心障碍的同时，也从服务对象的经历中感悟到“助人自助”与“坚强”的真正意义，这对于社会工作者而言无疑是一笔宝贵的人生经历。

六、专业反思

(一) 社会工作者感悟

社会工作者在向督导申请将服务对象批为个案服务时，有很多同工都疑惑一个问题“这种情况下，社会工作者能够做什么？”的确，社会工作者并不能直接给服务对象以物质上的支持，但不能给予这些是否就代表社会工作者束手无策呢？

我认为不是的，目前很多人都认为社会工作者只可以做心理层面的工作，一旦碰到现实问题，社会工作者的力量就会显得单薄甚至可有可无。我想这些都是因为对社会工作者角色理解不深刻所造成的。当人出现失衡的时候便容易产生各种各样的问题，解决这些问题有两个途径：调整自身对事物看法或改变造成问题的环境。结合本案例服务对象目前所面临的最大问题和服务对象最迫切的需要，社会工作者在当中除了调整其对事件的看法外，更应为其创造改变目前生活状况的条件。

个案中，我曾遇到困惑，万一我并没有链接到资源，寻求到帮助，力量太微薄，没有办法帮助服务对象解决困境，我该怎么办？继续为服务对象寻找别的资源？还是以失败告终？这些我都和督导谈过，也令我深受启发，社会工作是一门专业，我做的只是专业范围上的事情，不能在个人主观情感上“强求”。

完成个案后，我发现原来社会工作者的价值是在于使别人活得更好，那是一种说不出的成就感，服务对象对社会工作者真诚的每一个微笑都是最好的回报。

(二) 专业技巧反思

1. 社会工作者在服务过程中需要充分链接资源

社会工作者的介入，除了要充分当好支持者、倾听者、引导者的角色，给予服务对象及其家人以情感支持，引导服务对象理性面对问题外，更重要的是充当好资源联络者的角色，因为社会工作者毕竟能力有限，因此，只有帮助服务对象提高自己寻找资源、解决问题的能力，增强服务对象所处的社会支持系统，服务对象的问题才能得到最大限度的解决，服务对象失调的社会功能才会得以恢复。在该个案中，社会工作者充分调动资源，除了帮助解决服务对象儿子酗酒的事，还链接大学

生志愿者帮助服务对象孙女辅导作业，寻求爱心人士的资助。但是，社会工作者还可以充分调动社区邻里互相关怀的资源，给予服务对象以及其家人更大的帮助，使服务对象的支持系统更加庞大，从而加速服务对象问题的解决。

2. 情感支持在个案开展过程中具有极大作用

社会工作者在个案面谈中，哪怕每次家访只是同服务对象交谈几十分钟，但这却给服务对象极大的心理支持，让服务对象深深地感受到社会工作者是同她在一起的。在一路的引导过程中，社会工作者也感受到了社会工作的专业价值和现实意义，正是因为有无数的“弱势群体”或者说暂时陷入困境中的人，才需要社会工作，需要社会工作者给予他们支持，让他们感受到自己不是一人在独自“战斗”，帮助他们增强社会功能，引导他们“自助”，迅速从负面情绪中走出来，重新建立新的生活。

3. 社会工作者的情绪状态影响着个案的跟进

在个案介入中，因服务对象情况的特殊性，社会工作者在处理个案时也承受着巨大的情绪压力。接案时，当社会工作者了解到服务对象最大的需要是帮助其儿子戒酒，内心充满了焦虑，害怕自己力量太过微薄，无法帮助服务对象解决困难；在服务对象儿子酒后怒砸东西时充满了恐惧，甚至也协助服务对象报过警，借助警察的力量使其儿子暂时镇定下来，当时内心充满了事后的惊险和后怕；当看到服务对象因为儿子医院检查结果痛哭时，社会工作者内心久久不能平静，也因此陷入了强烈的无助与挫败感中；当社会工作者将服务对象的家庭情况提交给“帮女郎”节目组记者，迟迟没有得到回应时，社会工作者不知所措，挣扎了许久。

一次次的情绪困扰，减缓了社会工作者前进的步伐，但在督导的支持下，又一次次不断的克服障碍，勇敢的踏出了自己的每一步。当社会工作者走完这一个看似艰难的过程时，发现，所有的畏惧原来都来源于自己内心的想象，觉得自己的无能为力感，是没有尽心钻研和合适的介入策略，现实中的情况未必如想象中那样糟糕。在此过程中，社会工作者也深深地感受到，只有社会工作者自己变得坚强、强大，才能给予服务对象力量，也才能坚持不懈的陪伴服务对象一起勇敢的走下去。

4. 社会工作者在个案服务过程中防治“反移情”。

社会工作者的每一次家访，同服务对象每一次的陪伴和交流都会加深彼此间的感情。社会工作者与服务对象接触得越多，情感也会越深，所以在这种情况下，社工需认清自己同服务对象的身份、角度，合理控制情感投入，避免不知不觉间陷入对服务对象的反移情中。

5. 在个案介入中，可多重介入，如可运用家庭社会工作和老年社会工作相结合的介入方式服务。手法方面，面谈是最基本的方法，可以整合多方服务资源，利用直接介入、间接介入结合的形式，提高服务成效。

（三）社会工作者的角色反思

在本个案中社会工作者价值体现在多重角色结合和不同资源的整合，如在心理层面上的充当辅导者、教育者角色；在链接资源方面扮演资讯提供者、资源链接者角色；更重要的是社会工作者在整个辅导过程的推动者角色，充分发挥资源协调者的角色，结合不同层面的资源，如社会工作者自身的网络、工作机构、主管单位等，并从专业角度上评估服务对象的目前需求，为服务对象提供服务。

【案例七】

“关爱困境儿童，助力七彩童年”

——社会工作介入困境未成年人帮扶个案案例

作者姓名：周萍、曾强、王路 授奖单位：湖北省民政厅

作者单位：襄阳市救助管理站（襄阳市未成年人救助保护中心）、
襄阳市致远社会工作服务中心、湖北文理学院政法学院

指导老师：何晓红、罗学莉、马国瑾

获奖名称：2016年10月荣获湖北省十大优秀案例

一、案例背景

（一）项目背景

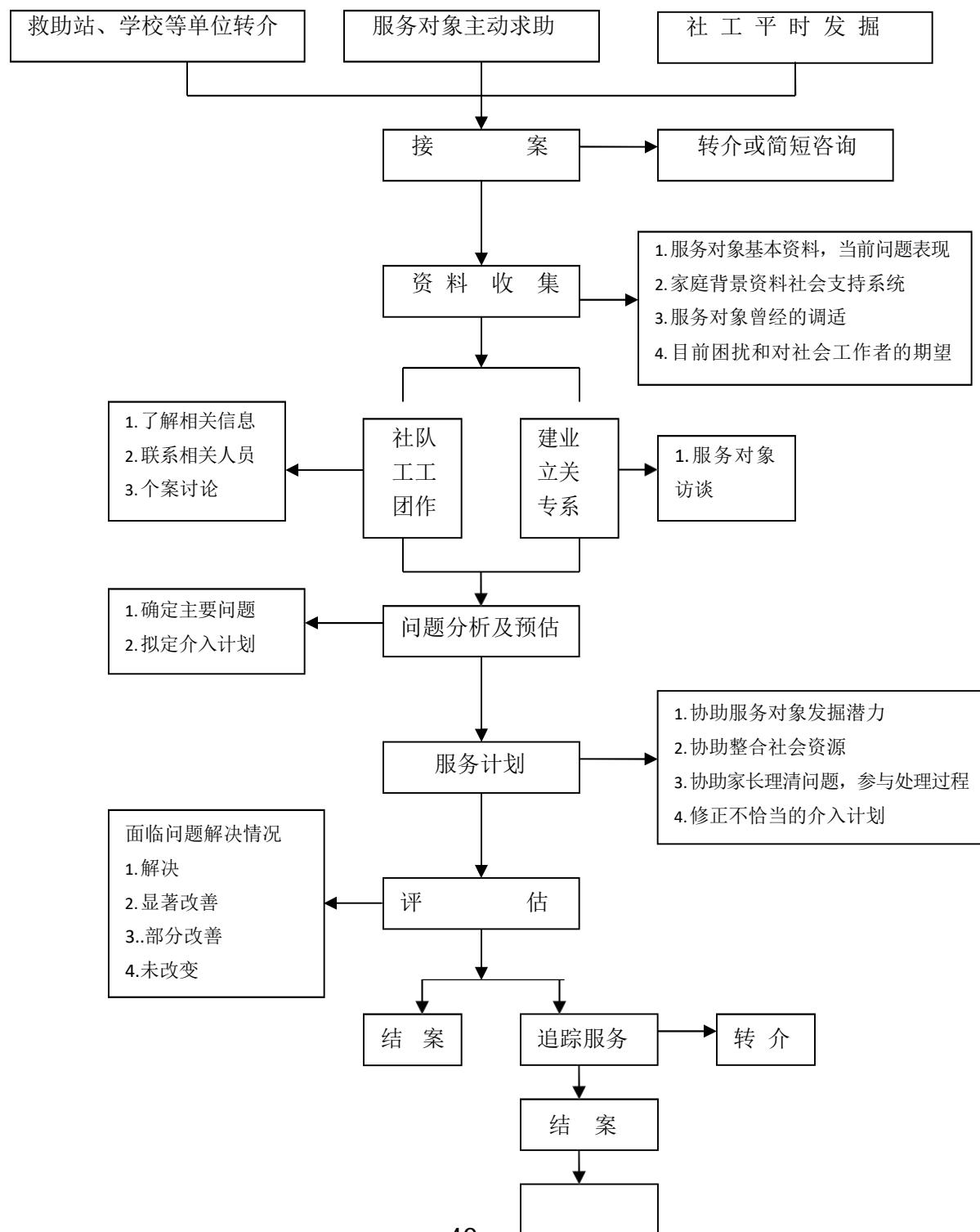
2014年8月，襄阳市被列入了第二批78个全国未成年人社会保护试点城市之一。2014年10月，襄阳市救助管理站正式启动试点工作，以“樊城区、高新区、樊西实验小学”为试点工作区域。2015年5月，省民政厅社会事务处开展组织困境未成年人社工项目帮扶计划申报工作，襄阳市救助管理站引入社会力量参与未成年人社会保护，与襄阳市致远社会工作服务中心签订了《社会工作介入未成年人社会保护项目》协议，对前期试点摸排确定的49名困境未成年人以“社工+义工”双工联动的模式开展帮扶。

（二）个案背景

服务对象小周10岁，在本地某城乡结合部学校上小学四年级，父亲在其出生三个月后因车祸去世；母亲患有严重的精神疾病，现独居在老家，无照顾能

力；哥哥在 2007 年外出打工，此后再无音讯。

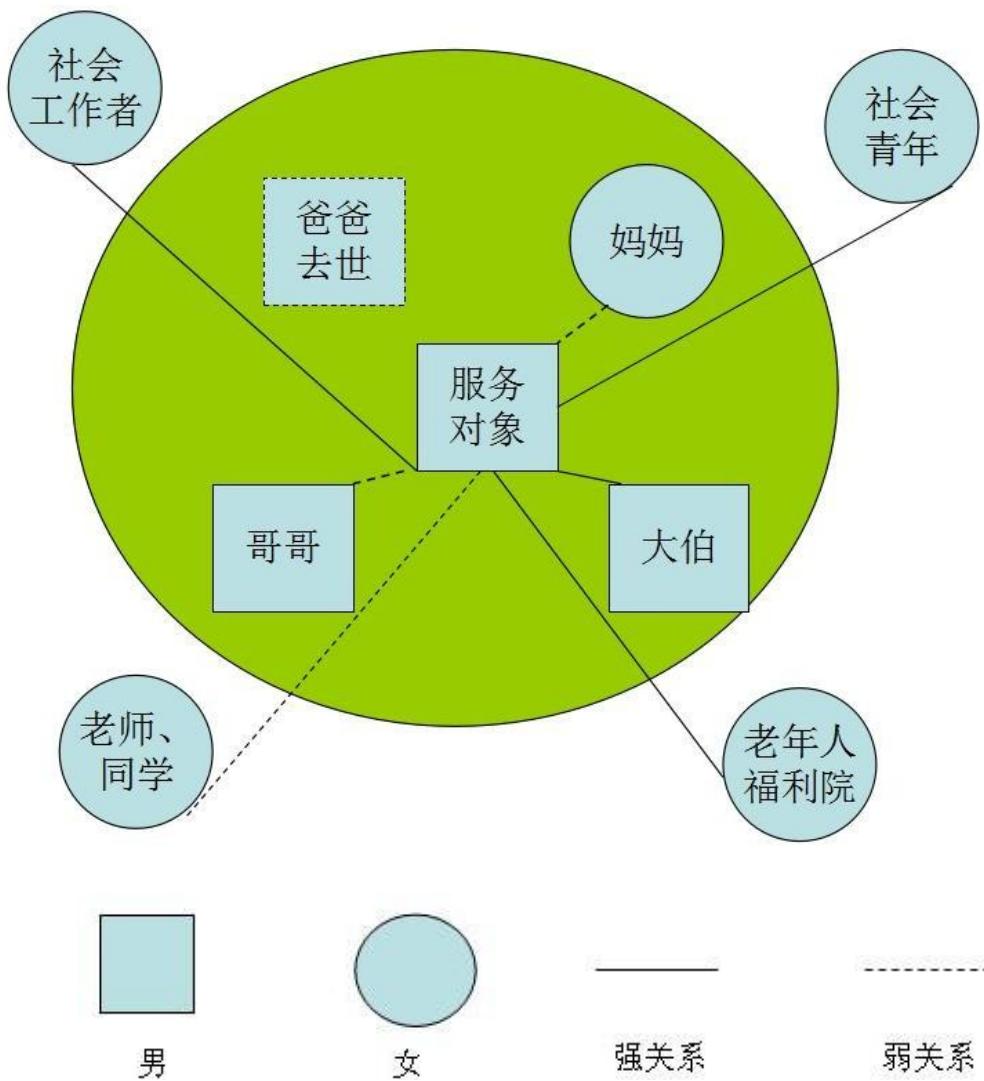
自父亲去世后小周便与现已 75 岁身患重病的“五保户”大伯一起居住在本地的某社会福利院内。大伯自顾不暇，无力管教小周。从上小学开始，小周就与社会不良青年为伍，并养成了撒谎、赌博等不良恶习。小周经常夜不归宿，甚至逃课参与赌博，陷入绝望和堕落境地。



归 档

图 1 致远社工机构个案介入流程

二、主要问题分析与预估



根据“人在情境中”、“优势视角”和“社会支持”的理论，社会工作者对服务对象的问题进行了预估，由上图可以得知：第一，服务对象的家庭内部系统缺失严重。父亲去世，母亲患重病，哥哥离家出走，亲情和监护严重缺失。第二，服务对象的社会外部系统较为复杂。服务对象与社会工作者、大伯、社会青年、福利院工作人员处于强关系状态，服务对象与老师和同学处于弱关系状态，社会

青年对小周的生活产生了错误的引导，导致其误入歧途。

（一）主要问题分析

1. 经济方面，基本生活缺乏保障

服务对象由于缺乏家庭经济来源，生活十分困窘。在社会福利院中，因为社会福利院只是为老年人提供服务，无法为小周提供各种相关服务。小周每顿只能与大伯同吃一份饭，总存在吃不饱的现象。

2. 心理行为方面，存在较大程度偏差

(1) 负面情绪难以排解。亲情的缺失，导致小周对家庭和社会心存怨恨与不满，同时又感到绝望无助。此外，服务对象居住于福利院，周围都是老人，没有同龄人，情绪无处宣泄。

(2) 行为习惯不良。一是在卫生方面，服务对象主要有不喜欢刷牙、睡觉前不洗脚、早起时不洗脸等不良习惯问题；二是经常夜不归宿，与不良青年参与赌博，严重影响了正常的学习与生活。

3. 家庭方面，监护缺失

小周在成长过程中缺乏父母情感上的呵护，以及价值观念上的引导，一方面服务对象在生活中缺乏安全感，经常处于担心和忧虑的状态中；另一方面监护缺失使得服务对象放弃自我努力和成长，变得放纵和堕落。

4. 社会支持系统方面，服务对象支持系统薄弱

服务对象本人不善言语，不主动与人交流，朋友很少，导致朋辈支持系统薄弱。社区、社会组织曾在一段时间内提供过服务，但在此之后杳无音信。

(二) 需求评估

1. 基本生活保障的需求

服务对象虽居住在老年人福利院，但按照国家规定，无法为其提供衣服和食物。服务对象只能够与大伯同吃一份饭菜，穿他人的旧衣服，经常吃不饱、穿不暖，无力购买学习用品，基本生活需要亟待保障。

2. 协助宣泄负面情绪，纠正不良行为习惯的需求

服务对象的负面情绪和赌博不良行为习惯已较严重，目前对其生活造成了一定影响，长期下去，对其身体和心理都会存在无法估量的影响。所以，需要及时对其负面情绪进行引导宣泄，行为习惯进行引导，避免引起不良后果。

3. 提供监护支持的需求

服务对象家庭实际上只有一位年迈的大伯对其进行监护，存在严重的监护缺失问题，严重影响了服务对象的健康成长。通过提供监护支持可以一定程度上抚平服务对象缺乏亲情的心理创伤，并引导其更好地适应家庭和学校环境。

4. 建立良性社会支持系统的需求

老年人福利院只有服务对象一位未成年人，平时生活很孤独，缺少同伴支持和社会关注。通过整合社会资源，建立社会支持系统，使得服务对象得到社会更多的关注和支持，从而提升其社会适应力。

三、服务计划

(一) 主要目标：

基本解决服务对象在经济、心理行为、社会支持系统等方面的问题，增强社会功能，提升其社会适应力。

(二) 具体目标:

1. 经济方面：整合社会资源，缓解经济困难；
2. 心理行为方面：协助宣泄负面情绪，引导养成良好的行为习惯；
3. 家庭方面：提供监护支持，提升自护能力；
4. 社会支持系统方面：协助结交更多的朋友，拓宽社会支持网络。

(三) 介入计划:

介入目标	表现指标	介入策略	达成预期 目标的 时间
整合社会资源，缓解经济困难	1. 家庭收入增加 2. 家庭支出减少	1. 协助服务对象低保申请成功 2. 争取社会爱心力量的捐赠 3. 与学校老师沟通，争取免去生活费	90 天
协助宣泄负面情绪，引导养成良好的行为习惯	1. 负面情绪得到宣传 2. 掌握了情绪控制的方法 3. 偏差行为得到矫正	1. 社会工作者利用专业服务技巧引导其宣泄负面情绪 2. 社会工作者组织“情绪管理和行为养成”相关主题小组，利用团体动力引导改变 3. 与其大伯沟通，让大伯进行监督	90 天

提供监护支持，提升自护能力	1. 监护力量得到增加 2. 监护能力得到提升	1. 链接义工资源，寻找爱心妈妈，为其提供“类家庭”服务 2. 教授其大伯监护技巧，减轻其照顾压力，提升大伯监护能力 3. 与学校老师沟通，争取老师更多的关心和支持	180 天
协助结交更多的朋友，拓宽社会支持网络	1. 能够主动的与他人进行交谈 2. 掌握人际交往的技巧 3. 服务对象交到更多朋友	1. 社会工作者面谈分享交友技巧 2. 赠送《人人都喜欢我》小学生交际能力提升图书，并引导阅读学习 3. 组织人际交往能力提升小组，利用团体动力促进能力提升 4. 组织外出游玩活动，增加交友的机会	60 天

四、服务计划实施过程

(一) 缓解经济困难方面

1. 在与服务对象大伯沟通时了解到，服务对象现在还未申请低保，也没有享受相关的一些补贴。针对此情况，社会工作者积极与其所在的社区、街道进行咨询，协助其申请低保，直至个案结束时服务对象现已享有低保。

2. 社会工作者为服务对象链接爱心资源，通过与武汉某爱心人士联系，在今年五月为服务对象提供助学金五百元。该爱心人士还将长期对其进行资助，目前暂定三年。

3. 社会工作者与服务对象所在学校沟通，在得知其家庭情况后，学校也为服务对象减免了车费及在校时的午餐费，服务对象的日常生活和就学需求得到基本满足。

(二) 心理疏导及行为矫正方面

1. 心理疏导方面，社会工作者通过“接纳、倾听、回应、鼓励、疏导”等技巧，引导服务对象宣泄负面情绪，并发掘服务对象情绪管理的成功经验，将服务对象由负面走向正面，并为其分享了情绪管理的技巧；

2. 行为习惯矫正方面，一是引导其认识到“不良群体和赌博”的危害，了解其迷上赌博的根本原因；二是社会工作者与小周学校老师及福利院工作人员沟通，争取他们更多的关心和支持；三是鼓励其参加社会工作者组织的交际能力、生活技能和行为习惯提升小组，利用小组和团队的动力，引导其改掉赌博等不良习惯，养成良好的生活习惯和与人相处的能力。

(三) 提供监护支持方面

1. 社会工作者通过与某义工协会合作，为服务对象寻求了一位“爱心妈

妈”，“爱心妈妈”经常陪服务对象聊天，带服务对象出去玩，为其买衣服和学习用品等，一定程度上填补了其亲情缺失的空白；

2. 社会工作者与学校的校长进行了沟通，向校长说明了服务对象的家庭情况，使其赢得了校方的同情和关注，在学校得到了更多的关心；
3. 社会工作者与其大伯进行沟通，并教授大伯一些教育方法，让大伯平时积极地进行监护。

（四）建立社会支持系统：

“人人都喜欢我”同辈交往互助小组

时间/节次	主题	时间/节次	主题
第一节： (2015年12月5日 14:30—15:30)	来，来，认识一下，我的新朋友！	第六节： (2015年12月19日 15:45—16:45)	非常任务
第二节： (2015年12月5日 15:45—16:45)	我当小记者	第七节： (2015年12月26日 14:30—15:30)	男孩女孩
第三节： (2015年12月11日 14:30—15:30)	我是说话艺术师	第八节： (2015年12月26日 15:45—16:45)	绅士淑女
第四节： (2015年12月12日 15:45—16:45)	心灵鸡汤	第九节： (2016年1月2日 14:30—15:30)	如果我是你
第五节： (2015年12月19日 14:30—15:30)	我是小演员	第十节： (2016年1月2日 15:45—16:45)	成长的源泉



为了增强服务对象的社会支持系统，一是社会工作者鼓励服务对象参与了本机构举办的“人人都喜欢我”同辈交往互助小组，利用小组的动力提升其与人相处的能力；二是赠送了服务对象《人人都喜欢》人际交往秘诀图书，并协助其制定了阅读计划；三是社会工作者组织了“游隆中、游公园、游高校”等活动，为服务对象提供游玩交友的机会。

五、个案总结评估

服务达到预期目标，成效较为显著。服务对象在社会工作者的帮助下建立了良性的社会支持系统，远离了社会不良群体，走出了“绝望的泥潭”，建立了健康的同辈交际圈，并逐步改掉了依赖赌博和逃课来获得自我价值感的习惯，重建了积极的自我价值感，踏入了正常的社会生活。

支持类型	具体表现
社会支持	<p>1. 爱心人士对其进行了为期三年的捐赠， 第一年已捐赠 500 元</p> <p>2. 协助其申请到了低保， 每月 200 左右</p> <p>3. 学校为其减免了车费及午餐费， 缓解了服务对象及其大伯经济上的压力</p>
类家庭支持	<p>1. 为服务对象寻求了一位“爱心妈妈”， 定期探访给予服务对象以情感支持</p> <p>2. 服务对象大伯掌握了科学民主的管教方式</p> <p>3. 与儿童福利院取得联系， 目前正在申请入住， 为其提供更优良的成长条件</p>
同辈支持	<p>5. 服务对象远离了社会不良群体</p> <p>6. 服务对象与学校表现优秀的同学建立了积极正向联系</p>

六、工作反思

第一，在介入初期，社会工作者应对服务对象的家庭生态系统有一个充分的了解，利用生态系统图，分析服务对象的主要问题以及问题形成的主客观因素，识别服务对象的优势和缺失因素，以便“对症下药”，提高服务针对性；

第二，对于困境未成年人的帮扶单靠社会工作者个人的力量是无法完成的，需要有效整合多方社会资源，重视与学校、福利院、社区等服务相关方工作人员合作，充分发掘并运用已有资源，建立服务对象的社会支持系统，才能有效解决服务对象的问题。

第三，社会工作者的服务效果不是一朝一夕能完全凸显的，社会工作者在结案后，应继续跟进为其申请入住儿童福利院的情况，社会工作者应持续关注服务对象在结案后的表现，遇到需要介入的情况，社会工作者应适时地引导跟进。

【案例八】

伴飞阳光少年，重绘七彩人生

社会工作介入流浪未成年人帮扶个案案例

作者姓名：曾强、雷晴 授奖单位：湖北省社会学会

作者单位：襄阳市救助管理站（襄阳市未成年人救助保护中心）

襄阳市致远社会工作服务中心、湖北文理学院政法学院

指导老师：何晓红、王正宇、罗学莉

获奖时间：2015年11月荣获湖北省首届社会工作实务案例优秀奖

一、案例背景

（一）机构专业背景

2015年2月5号，湖北文理学院从事社会工作专业教学研究的教师发起成立了襄阳市第一家综合性社会工作服务机构——襄阳市致远社会工作服务中心。其目的是为适应政府购买社会服务趋势，发挥高校社会工作专业优势，服务对象包括农民工子女、留守老人、留守妇女，通过社会工作介入社会救助、志愿者活动、社区组织的培育等，进一步提升服务地方经济社会的能力和水平，提高学校的知名度和美誉度。

襄阳市致远社会工作服务中心成立后，秉持“以人为本，助人自助，公平正义”的社会工作者理念，在困难救助、矛盾调处、心理疏导、行为矫治、关系调适、权益维护、资源协调、人文关怀等方面开展服务，为政府和社会提供综合性、

专业性社会工作服务和治理。助推社会工作事业在襄阳地区的专业化、本土化发展，在襄阳市社会工作服务与治理创新领域发挥领头羊作用。

（二）个案背景

服务对象小陈，11岁，父母长期在外打工，其与外婆一起居住，日常起居由外婆照顾。家中还有一位奶奶，长期病卧在床。服务对象于2012年3月1日被车站工作人员发现独自一人在襄阳市火车站候站大厅滞留多时，后由车站工作人员报警，警察将其送入襄阳市救助站。送到救助站后，工作人员经过医院确诊，该服务对象患有癫痫。由于联系不上服务对象家人，其一直生活在救助站，救助站为其提供基本的生活需要。目前精神状态良好，智力正常。

服务对象在救助站的一段时间，癫痫症状经常发作，再加上服务对象经常偷服务区的东西，救助站工作人员考虑到本案的特殊性，后经救助站工作人员转介，社会工作者于2015年7月顺利接案。社会工作者顺利将该案例纳入个案管理，确定了服务工作流程：①接案；②主要问题分析及预估；③服务计划；④服务计划实施过程；⑤结案-总结评估；⑥专业反思。

二、主要问题分析与预估

（一）主要问题分析：主要从生理、心理、社会三个方面考虑。

1. 生理方面

①患有癫痫、反复发作。服务对象被送往救助站时，救助站工作人员在入站时对其进行全面体检，经过医院确诊，该服务对象患有癫痫。癫痫导致大脑功能障碍，智商、记忆力等方面都存在问题，且经常发作，导致救助站无法送服务对象正常入学。

②照顾癫痫患者的知识缺乏。救助站工作人员曾多次就服务对象的疾病与市几家大医院进行协商沟通，但碍于现在医疗技术和做手术有较高风险，无法对服务对象进行有效的治疗。服务对象随着年岁的增长，癫痫发作次数增多、间隔缩短等病情的加重，照顾需求也越来越多，而救助站未保中心的护工缺乏对该疾病的认识，需要医护人员适时跟进指导护工照顾该服务对象的知识与技巧。

2. 心理方面

服务对象是由父母遗弃在火车站，由火车站工作人员报警送往救助站的。当时服务对象已经 8 岁了，有一定的认知能力，服务对象自己也明白自己是因为有病而被父母遗弃 的，但服务对象却无法说清自己的家庭住址和父母的有关情况，只好滞留在救助站内。由于早年被父母遗弃，缺少父母的关爱、内心情感的缺失，给成长中的服务对象埋下了痛苦的心理隐患。

3. 社会方面

①缺乏正常的朋辈群体的交往。服务对象 2012 年送到救助站后，将近三年一直呆在救助站内，有时突发疾病时送往医院就诊。服务对象的生活环境就是救助站和医院，而救助站内没有滞留的未成年人，有时会有未成年人来站，但都不长期停留，两三天就被送走。服务对象没有正常的朋辈群体交往，缺乏人际交往技巧，导致内心孤僻、自卑，与人交谈答非所问。

②缺乏正确的引导，导致行为偏差。孩子有善于观察、 善于模仿的天性。服务对象滞留在救助站内，由于救助水平 的有限，服务对象常和滞留的成年人员生活在一起，滞留在救助站的成年人员构成比较复杂，服务对象常从他们的身上学到一些不良的行为习惯，在加上没有正确的引导，导致服务对象经常不洗脸、不刷牙，个人卫生不太注意；另外还有有说谎、偷盗的坏习惯。

(二)需求评估

1. 服务对象有情绪宣泄与疏导的需要，服务对象因癫痫病被父母遗弃，心理受到较大程度的创伤和扭曲。需要社会工作者介入服务对象的情绪宣泄与疏导，纠正错误的认知。

2. 服务对象有学习的需要，由于服务对象本身患有癫痫，所以上不了学，经常由救助站的工作人员进行帮教，但并不像学校那样有一套完整的教育体系，也不是那么的专业，显得有些枯燥无聊形式单一，而服务对象正是处于学习阶段有学习的需要，这是目前最为迫切的需要；

3. 服务对象有养成良好生活习惯的需要，服务对象由于不讲卫生，偷盗财物，被工作人员批评时，也给他造成困扰；

三、服务计划

（一）主要目标：疏导服务对象负面情绪，恢复和增强 服务对象社会功能

1. 在生理方面：链接公益医疗服务资源，缓解服务对象癫痫的症状；

2. 在心理方面：帮助服务对象释放负面情绪，缓解心理与精神压力，做到自我接纳；

3. 在社会方面：构建社会支持网络，帮助挖掘服务对象社会资源支持，建构服务对象的朋辈群体。给予学习上辅导，提升服务对象的学习兴趣和学习方法；矫正不良行为习惯，养成良好的个人卫生及生活习惯。

（二）介入计划

介入目标	表现指标	介入方法	达成预期目标的时间
------	------	------	-----------

给予案主情绪疏导	1. 癫痫症状缓解 2. 案主被遗弃的情绪得到宣泄 3. 可以积极的与他人交流	1. 链接公益医疗资源，治疗癫痫； 2. 个人辅导：社会工作者倾听案主的心声，给予情绪支持； 3. 给予案主鼓励和支持。链接公益心理咨询师为案主进行咨询； 4. 活动：社会工作者鼓励案主积极参与致远社会工作者举办的活动。	3 个月
给予学习上辅导	1、对学习产生兴趣 2、可以识读一些课文 3、可以在做一些简单的数学运算	1、做一些课堂益智游戏，让他积极的参与进来，对于做的很好的地方及时给予肯定；2、资源链接：现在可由我们帮助其进行学习，可以在等附近的大大学开学后寻找一些大学生志愿者帮助其辅导学习	3 个月
矫正不良行为习惯	1、可以生活自理 2、讲卫生	1、教其基本的生活自理方法，意识到个人卫生清洁的必要性。2、可以和游戏的需要相结合，让其看一些有教育意义的动画片	3 个月

四、个案辅导过程

(一) 建立关系阶段。社会工作者每周与服务对象接触一至两次，一共辅导 10 次。开始阶段运用尊重和倾听的技巧，多与服务对象讲他感兴趣的事情，谈其需要，谈其在救助站里的一些情况。通过多次服务对象的交流与沟通，社会工作者赢得了服务对象的信任；通过多次接触，社会工作者发现服务对象与救助站负责未成年人救助者服务的阿姨们联系最多，救助站的工作人员为了培养服务对象的一些基本生活能力，经常安排他负责管理院内的卫生和分餐事宜。服务对象干得不亦乐乎，工作人员也经常会给他带一些好吃的作为奖励。

(二) 个案介入干预阶段

1. 情绪辅导方面。社会工作者首先联系救助站定点合作的医院，治疗服务对象的癫痫病，缓解服务对象的生理疼痛。待病情稳定后，社会工作者采用同理倾听服务对象的心声，给予鼓励和情绪支持；并链接公益心理咨询师为服务对象进行咨询；社会工作者在开展兴趣发展方面的活动时，经常鼓励服务对象积极参与，在参与活动的过程中得到情绪释放。

2. 学习辅导方面。在与服务对象达成辅导学习的共识后，社会工作者开始进行学习辅导。通过做一些课堂益智游戏，让他积极的参与进来，对于做的很好的地方及时给予肯定，增强了服务对象学习的兴趣和信心；社会工作者还链接到大学生志愿者队伍，定期给服务对象进行“一对一”地学习辅导。最后，社会工作者邀请案主参加“Let’s Go”快乐英语互助小组，小组采用了“情景模拟、分享互动、历奇游戏”等形式，提升服务对象的学习兴趣、英语单词记忆方法及口语能力；

3. 生活习惯养成方面。社会工作者通过下载文明礼仪等 教育意义方面的动画片，有计划地安排其观看，并带领服务对象参加“弟子规”经典学习小组活动、“美丽环境，从我做起”救助站自愿者活动，引导其意识到个人卫生清洁等良好行为习惯的必要性，并学会基本的生活自理方法。在服务对象日常生活中，社会工作者也会观察他的表现，对于不好的行为及时纠正，做得好或者有进步的及时表扬和肯定；

(三) 个案结束评估阶段。2015 年 11 月，在社会工作者跟进 4 个多月的时间后，社会工作者观察服务对象在“生理、心理和社会”三个方面的情况都有所好转的情况下，社会工作者与服务对象探讨了最近一年多服务对象的改变，服务对象觉得自己对学习兴趣增加了，也注意讲究卫生了，心里轻松许多了。社会工作者还与救助站的工作人员进行了沟通，他们都反映服务对象最近一个月的改变挺大，变得开朗、有礼貌、生活也可以自理了。社会工作者在了解了目标基本达成后，与服务对象商量结案，并处理了服务对象的离别情绪。详见个案成效评估。

五、个案成效评估

成果目标	表现指标	达成目标依据/未达标的原 因及改善建议
情绪/精神健康	1. 案主的癫痫症状得到缓解 2. 案主被遗弃的情绪得到宣泄。 3. 可以积极的与他人交往。	社会工作者与救助站沟通，联系到救助站定点合作精神病医院，医生对孩子癔症问题进行了专业诊治，治疗效果良好，服务对象癫痫症状得到缓解。充分利用专业知识—接纳、尊重、倾听，让案主把社会工作者当作朋友一样可以倾诉，让案主的情绪开朗活泼很多，并主动与他人交流。
学业辅导	1. 对学习产生兴趣 2. 可以识读一些课文可以在做一些简单的数学运算	社会工作者开展手工制作、画画等方式调节案主枯燥的学习生活，形象讲解和比拟学习方式，以及奖励制度。社会工作者链接到大学生志愿者队伍，定期给服务对象进行“一对一”地学习辅导，邀请案主参加“Let's Go”快乐英语互助小组。让案主对学习产生了浓厚的兴趣，乐在其中，愿意学习。

行为习惯矫正	自理 1. 可以生活自理 2. 讲卫生	社会工作者通过学习怎样生活自理的 PPT、关于文明礼仪的动画、以及不讲卫生的危害等方面对案主进行了引导性教育，教其基本的生活自理方法，让案主意识到了个人卫生清洁的必要性，和礼貌待人的方式，案主已经有很大的改变，早晚刷牙洗脸，饭前便后洗手，衣服勤换勤洗，遇到熟人称呼并打招呼，进门前先敲门等。但是案主缺乏主动性，需要有人监督。
--------	---------------------------	--

六、工作反思

(一) 辅导的过程中，社会工作者发现建立良好的专业关系是成功开展工作、找出服务对象需要、帮助服务对象最为关键的一个环节。接纳、同理、倾听对于建立关系非常重要；

(二) 在青少年个案介入手法方面，面谈是最基本的方法，可以整合多方服务资源，结合益智游戏、动画视频、手工活动、互助小组等丰富多彩的形式介入，提高服务成效；

(三) 社会工作者在结案后，服务对象日常的生活离开了社会工作者，最初会有不适应，社会工作者应跟进服务对象在结案后的表现，遇到反复的情况，社会工作者应适时地引导跟进。