

1. 萌萌，17岁，就读于某所高级中学，热爱唱歌，沉迷于网络游戏。父母皆为私企高管，平时工作较忙很少在家，请了一个保姆照顾萌萌，由于父母对萌萌的期望与现实有所差距，对待萌萌的态度也阴晴不定，对于萌萌沉迷于网络游戏的行为极为不满，轻则训骂，重则动手打人。近期以来，家人发现萌萌越来越沉默，和家人好几天都不说话，于是带她来到社区工作站寻求帮助。

问题：

如果你是社区工作者，请你设计一个案辅导的大致思路。

【参考答案】

(1) 第一阶段：申请与接案。在收到案主的申请后，通过初步了解根据实际情况选择接案或转介。若是无法接案的特殊情况，那么按照相关手续为案主办理转介服务，在实施过程中需要注意好案主的心理情况；若是能够接案，那么就按照以下方面进行个案辅导。

(2) 第二阶段：预估与问题诊断。目标是了解案主目前的生活学习状况和心理状况，初步预估案主的情况，与案主建立起良性关系，为后续解决问题做好准备。

达成目标的具体方法：安排社区专业工作者对其进行探访，向案主的家长和家中保姆了解案主的目前的状况，采取感同身受式方式同案主建立关系，取得案主信任，听取案主倾诉。

(3) 第三阶段：制定计划。根据案主实际情况制定清晰现实的工作行动计划，并与案主对此计划达成共识，推动工作进程的顺利发展。

(4) 第四阶段：开展服务、连接社会资源和协调服务。目标在于缓和案主家庭紧张局势，使其走出阴影，重新树立起案主对学习的热情，对父母的亲情和对未来的信心。

达成目标的具体方法：同案主父母进行谈心，矫正其过度“望子成龙”的思想，使其以正确实际的目光看待案主的学习；安排心理辅导专家对案主进行心理上的疏导，了解其沉迷游戏的原因，重塑案主对现实生活的热爱，脱离不切实际的网络；鼓励案主发挥自己的唱歌优势，多多参加社区和居民自发举办的各类活动，拓宽案主的人际交往圈子，在实际生活中，寻求志同道合的好友；鼓励案主同父母一同参与旅游或其他活动，增进家庭感情，促进家庭氛围的和谐。

(5) 第五阶段：问题反馈及工作评估。目标在了解案主后续的心理状态和学习生活状况，评估社区个案辅导的效果。

达成目标的具体方法：通过对案主、案主家属及其社区好友圈的跟踪走访，了解案主经社区个案辅导后的心理状况；若有歌唱方面的活动，及时提供信息；邀请案主或其他机构对此次服务工作作出一个确切的评估。

2. 吴女士，64岁，在去年由于车祸导致下半身瘫痪，丈夫和儿女都非常体恤她，照顾地无微不至，但是由于长期瘫痪在床，吴女士的脾气一天天变差，经常口不择言中伤丈夫与儿女，虽然事后后悔不已但是吴女士依然拉不下脸面进行道歉，只能自己气闷在心里。再加上丈夫和儿女养家糊口，无法时时陪伴吴女士，更令吴女士情绪低迷认为自己是个废人，甚至吞食了安眠药准备轻生，幸而及时发现，为此，丈夫和儿女带她来到社区服务中心，希望寻得帮助。

问题：

如果你是接案的社区工作人员，你将如何解决，请设计一个案辅导的大致思路。

【参考答案】

(1) 第一阶段：预估与问题诊断。目标是了解案主目前的生活状态和心理状态，与案主建立良性关系，为后续工作做好准备。

达成目标的具体方法：安排社区专业工作者对案主的生活状态进行探访，向案主的邻居和案主的丈夫儿女了解案主经历的事件始末和近期情绪波动，以平易近人的姿态取得案主的信任，同案主建立良好的关系，听取案主内心的矛盾和倾诉。

(2) 第二阶段：制定计划。根据案主实际情况制定清晰现实的工作行动计划，并与案主对此计划达成共识，推动工作进程的顺利发展。

(3) 第三阶段：开展服务，连接社会资源和协调服务。目标在于转变案主思想，化解轻生危机，认识到自己的人生价值，令其走出瘫痪阴影，重拾对生活的希望和对未来生活的盼望。

达成目标的具体方法：安排案主同丈夫儿女的深度交流，互相倾诉，了解对方的不易，互相体谅，让案主充分体会到家人的关爱，促进家庭关系的和谐；安排专业的心理辅导专家对案主进行心理辅导，帮助案主走出瘫痪阴影；鼓励社区中和案主相熟的居民经常去“串门”，和案主聊聊家常，舒缓案主孤独情绪；鼓励案主在培养自身兴趣的基础上进行再就业，比如分配给案主“粘花”“串珠”等排解时间又丰富精神世界的工作，使其重新定义自己的人生价值。

(4) 第四阶段：评估与结案。目标在了解案主后续的心理状态以及家庭总体氛围，评估社区个案辅导的效果。

达成目标的具体方法：通过对案主、案主家属及其社区好友圈的跟踪走访，了解案主经社区个案辅导后的心理状态和精神面貌，根据案主总体情况对个案辅导进行评估；对合适案主的手工就业信息及时提供；定期关怀案主的精神生活；邀请案主或案主周围他人对个案辅导效果进行评估。

3. 小强，男，14岁。母亲是日常生活起居需依赖他人协助的残疾人，父亲平日忙着打零工赚钱养家，而这照顾母亲和一个妹妹的主要责任落在小强身上。小强每日疲于处理家庭的家务，无暇认真顾及学业，所以成绩表现平平，对此小强亦有怨言。加之家庭经济收入情况欠佳，在和同学交往的时候，小强感到低人一等。

问题：

如果你是社工服务中心的社工，将为小强提供服务。在和小强见面之前，你要做好哪些准备？

【参考答案】

接案是社会工作助人的开端，是社工与潜在的服务对象开始接触、了解其需要的过程。在社工和小强见面前，需从以下两个方面做好准备：

(1) 资料准备

- ① 研读小强的有关资料，记下不清楚的地方，以便面谈时进一步了解情况。
- ② 了解小强是否接受过相关的社工服务，如果有的话，需要了解先前的服务情况。
- ③ 了解小强是否有特殊事项需要小心处理。
- ④ 走访社区或学校，通过小强的社会网络了解其社会功能及社会处境方面的情况。

(2) 拟定面谈纲要

为了在和**小强**面谈时有充分准备，我会事先拟定好初次面谈的纲要，其内容大致包括：

- ①作为社区工作者立场的自我介绍并说明自己的专长。
- ②简要说明本次会谈的目的和彼此的角色。
- ③向**小强**说明机构的相关政策和基本规则，如：服务内容、保密原则、工作过程等。
- ④征求**小强**的反馈，即对上述内容是否理解，有没有什么问题。
- ⑤询问**小强**近期出现的问题及探讨来龙去脉。
- ⑥了解**小强**的期望，即希望帮助解决的问题和困难。
- ⑦征求**小强**对会谈安排的意见，对社工服务中心及社工的期望。
- ⑧询问**小强**是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助。
- ⑨小结本次面谈的要点，探讨下次面谈的时间、地点和内容。

4. **明明**，男，21岁。5岁时父母离异，跟着父亲一起生活，一年以后父亲再婚，继母还给**明明**生了一个弟弟。也是从这时候家庭关系变得不和谐起来，**明明**变得沉默寡言，不肯读书，天天逃课上网，在初中毕业以后就开始混社会，有钱就在外面挥霍，没钱就回家恐吓父母要钱。在19岁的时候因为在街头抢劫被送至监狱，刑满后释放，**明明**变得更加沉默寡言，平时也不愿同人交往，家里人要求他出去工作，也是三天打鱼两天晒网，为此，向社区服务中心求助。

问题：

面对明明**这种情况，你会怎样对他进行个案辅导？**

【参考答案】

(1) 第一阶段：申请与接案。在收到案主的申请后，通过初步了解根据实际情况选择接案或转介。**明明**是属于刑满后释放人员，因此如果有无法接案的特殊情况，那么按照相关手续为案主办理转介服务，在实施过程中需要注意安抚好案主的情绪；若是能够接案，那么就按照以下方面进行个案辅导。

(2) 第二阶段：预估与问题诊断。目标是了解案主目前的刑满释放后的生活状况和心理状况，初步预估案主的情况，与案主建立起良性关系，为后续解决问题做好准备。

达成目标的具体方法：安排社区专业工作者对其进行探访，向案主的家属了解案主的家庭环境和生活动态，以危机介入模式的专业工作方法同案主建立关系，取得案主信任，听取案主倾诉。

(3) 第三阶段：制定计划。根据案主实际情况制定清晰现实的工作行动计划，并与案主讨论计划的可行性，并与案主一起对此计划达成共识，以便推动工作进程的顺利发展。

(4) 第四阶段：开展服务、连接社会资源和协调服务。目标在于缓和案主家庭紧张局势，转变案主思想，使其走出牢狱阴影，重新树立起正确的三观和社会价值观工作观，能够有独立规划未来生活的能力。

达成目标的具体方法：

- ①同案主父母进行谈心，让父母能多从**明明**的角度多关心他，使他重燃对家庭的信心；
- ②了解案主在监狱的经历以及参与抢劫和不愿工作的心理，安排专业的心理辅导专家对案主进行心理上的疏导，保证案主在刑满释放后拥有无攻击隐性思想，重塑案主对未来生活的热爱；
- ③鼓励案主多多参加社区和居民自发举办的各类活动，拓宽案主的人际交往圈子，在实际生活中，

寻求志同道合的好友；

④鼓励业主同父母多多交流，主动关心自己的弟弟，说出自己的心声，增进家庭感情，促进家庭氛围的和谐；

⑤收集适合业主的就业信息，及时为业主提供，促使业主尽快进行再就业，找到感兴趣的工作，能够有独立生活的能力。

(5) 第五阶段：问题反馈及工作评估。目标在了解业主后续的心理状态和工作状况以及家庭氛围，评估社区个案辅导的效果。

达成目标的具体方法：通过对业主、业主家属及其工作单位进行的跟踪走访，了解业主经社区个案辅导后的心理状态、工作状况以及家庭氛围；邀请业主或其他机构对此次服务工作作出一个确切的评估。

5. 林某于1992年入伍，其间因公致残，《革命伤残军人证》证明林某为三等乙级残疾（套改后为八级），在市民政局换发的《革命伤残军人证》里同样写着三等乙级残疾。1995年林某退伍后回乡，由市民政局负责安排在县棉织厂工作，并签了为期三年的合同。1999年11月10日，县棉织厂发出通知，称林某的劳动合同至1999年12月11日到期，要他办理终止合同手续。2001年9月，因县棉织厂改制，林某领了一笔自谋职业安置费后，不仅再也没有享受过伤残军人应享受的待遇，而且也没有得到企业主管部门的妥善安置。当林某到县棉织厂原主管劳动部门反应情况时却得到了这样的解释——“妥善安置”并非一定要安排一个新的工作。按照县劳动部门的有关规定，伤残职工在办理终止合同时，除了安置费外还可以领到一笔伤残补助金；但有个前提，是否伤残及等级得由劳动部门加以鉴定，部队及民政部门发的《革命伤残军人证》不能作为凭证。

问题：

(1) 上述案例中，林某面临的主要问题是什么？

(2) 对于这些问题，你作为一名接案的社区工作者，请你设计一个合理的个案辅导。

【参考答案】

(1) 上述案例中，林某面临的主要问题是：林某的《革命伤残军人证》的合法性与有效性和县里的有关规定不符，因此，退伍后的林某并没有得到“妥善安置”。

(2) 针对林某的问题，作为一名社区工作者我会采取以下的辅导策略：

第一阶段：预估与问题诊断。目标是了解业主目前的生活状态和工作情况，与业主建立良性关系，了解业主目前主要问题。

达成目标的具体方法：安排社区专业工作者对业主的生活状态进行探访，询问业主当初办《革命伤残军人证》的相关事项以及注意事项，以平易近人的姿态取得业主的信任，同业主建立良好的关系，听取业主内心的矛盾和倾诉。

第二阶段：制定计划。根据业主实际情况制定清晰现实的工作行动计划，并与业主对此计划达成共识，推动工作进程的顺利发展。

第三阶段：开展服务，连接社会资源和协调服务。目标在于争取业主的《革命伤残军人证》的有效性和合法性，保障业主今后的生活以及工作。

达成目标的具体方法：向业主提供相关政策信息咨询，尤其是伤残军人安置的政策，包括国家政策

和地方的政策；协助案主同相关部门进行积极沟通，平和说清原委，争取《革命伤残军人证》的合法性与有效性；通过合法合理程序为案主争取伤残军人的生活福利待遇，并追回因为没有续签合同所造成的经济损失；积极调动各方面的资源，为案主提供整个过程的法律援助。

第四阶段：评估与结案。目标在了解案主后续的工作生活情况，是否能够得到有效安置，评估社区个案辅导的效果。

达成目标的具体方法：通过对案主的工作就业环境进行探访，了解案主经社区个案辅导后的心理状态和精神面貌，根据案主总体情况对个案辅导进行评估；对伤残军人的相关国家地方政策及时提供；邀请案主或案主周围他人对个案辅导效果进行评估。