

案例分析掌中宝

一、案例分析题

(一) 题型概述

在社区工作考试中，案例分析题型一般的命题方式为给一个具体案例，该案例要么与社会工作有关，要么与社区工作有关，要求考生结合案例回答问题。此类题目贴近实际，案例真实度高，综合性较强，是考试中的实战平台。这就要求考生不仅要对相关理论知识熟练掌握，同时还要有准确分析所给案例，按要求进行作答的能力。

(二) 典型例题

金街社区辖区内的芳集院是一个典型老旧平房院落，现有九户居民，为了尽量节约起居室的空间，居民在院子里建起了厨房，有的还将自家杂物堆放在院子里，使得整个院落越发拥挤，只留下窄窄的出入通道，院内原本有一个公共水龙头和下水道，因有人经常倾倒污水与小便，下水道常年散发异味，居民对此怨声载道，在进行“一户一水表”的改造后，虽然解决了居民的用水问题，改善了环境卫生，但也制造了一个新的矛盾隐患。因为改造后，原本公用的水龙头与下水道被填平，空出一片空地。这块空地紧挨着邻居张某的家，因此张某将自己家里一些的杂物挪到屋外，并对空地的地面进行了整修，欲将该地占为己有。而其他的八户居民坚决反对，认为这个地方原本就是公用的，现在改造了之后应该仍旧作为公共地方，不能被任何人私自占有。因此，居民之间产生了矛盾。

作为金街社区的工作人员，面对这一情况，你会怎么做？

【参考答案】

金街社区的工作人员可以按照以下几方面入手：

(一) 收集资料，在介入之前首先会通过访谈和实地查看的方式详细深入的了解目前的情况。

(二) 分析与诊断问题，此次纠纷源于服务对象张某不当的问题处理方式和院落空间的不当使用习惯，更深层次的原因在于双方长时间缺乏有效沟通而爆发的矛盾。因此，做好服务对象张某的思想教育工作，使他认识自己行为的不当之处以及与邻里和睦相处的重要性，使双方消除误会，相互理解，相互体谅，合理使用公共用地，成为此次矛盾解决的重点。

(三) 与张某进行深入沟通。通过真诚和包容接纳的技巧与张某聊天，在充分尊重其人格的基础上，感同身受地从他的视角来看待问题，做到将心比心，采用倾听、鼓励等沟通技巧，逐步向他的内心世界靠近，终于，张某愿意敞开心扉，并且认识到自己的错误，表示愿意配合社会工作者的工作。

(四) 与其他居民积极协商，寻找解决问题的方案。在充分听取金街居民意见的基础上，社会工作者提议对那块空地进行绿化，购买了绿色植物，这样也美化了环境，使全院居民受益。经过社会工作者反复做工作，有两户居民提出愿意让出一些空间给张某。这个问题解决了，也是帮助张某解决了实际困难，张某占用那块空地的借口也不复存在，同时也维护了张某的尊严。

(五) 召开居民座谈会，增进互相了解。

为了改善服务对象张某与其他居民之间的邻里关系，增强相互了解，社工组织了座谈会，邀请金街社区的全体居民进行座谈。在座谈会上，鼓励参会的全体居民畅所欲言，将彼此的心里话说出来，把多年的误会解释清楚。张某重新感受到了街坊邻居的温暖，主动向大家承认错误，其他的居民也为张某的诚恳态度所打动，表示以后遇到事情要多协商，多沟通。

(三) 答题思路

1. 认真审题。审题一定要有目的性，先看问题，然后根据问题来阅读题干，这样可以省去题干中很多不必要事实的干扰，节省时间。二是确定答题范围，具体是应该运用社会工作知识作答，还是应该运用社区工作知识作答。

2. 仔细分析题目，然后动笔。一般而言，案例分析中所交代的信息都是有用的，有的从正面提供解答线索，有的从反面提供干扰信息，因此对任何一个信息都不能放过。考试中出现综合性大案例分析的可能性不大，一般都是若干小问题，每个问题之间或层层递进，也有的属于大杂烩。

3. 答题。答题步骤我们总结了两个部分，一为铺垫，针对问题中的核心概念进行解释，或者对于题目中问题解决后的意义进行阐述，此步不是答题的核心，不用花过多笔墨。二为具体分析，题目问什么答什么，重点要突出，如题目问的是“如何做”则重点谈措施，其余内容则可可不谈或少谈。

二、方案设计题

(一) 题型概述

方案设计题，是对社区工作中某项具体活动系统计划的过程，有可能是计划方案，也有可能是具体实施的方案，还有可能是解决问题的方案。有的题目较难，会直接要求考生写出针对某项活动的方案，那就得分别从计划、实施、解决上去阐述了。此类题重在考察考生的逻辑思维能力，要求作答时结合实际情况，分条、分点、分步骤作答。

(二) 典型例题

陈君的父母都是在一家私营企业打工，收入都不是很高，家境仅能满足基本的生存。陈君是 2013 年的大学毕业生，在其毕业后的一年多时间内，虽然多次到人才市场或委托亲朋好友寻找工作，为找工作花费了不少家里本来不多的积蓄，但由于工作岗位不对口或者岗位工资太低，至今他很难找到合适的工作，一直在家待业，也因此不想去找工作了。其父母很着急，社区在走访中了解到这个情况准备帮助。

问题：假设你是一名接案社区工作者，请针对陈君的情况拟订一份规范的社区服务方案。

【参考答案】

根据上述需求，拟定社区工作服务方案，具体包括：

(一) 问题及需求分析

- 1、工作方面：陈君急需解决就业问题，解决自己和家庭的日常生活问题。
- 2、家庭经济方面：由于陈君父母的收入不高、陈君找工作时候也花费了家里的不少积蓄，也由于各种原因没有找到合适的工作。
- 3、心理压力。陈君找工作积极性降低，无心出去找工作，父母的心理压力。

(二) 方案的设计

工作目标：帮助陈君及其降低缓解心理压力，通过专业的介入，提高陈君

(三) 介入与实施

第一节

目的：帮助案主认识、了解自身及家人的心理问题，引导案主发泄自身情绪

内容：

- 1、引导案主讲述心中的想法和感受，帮助案主适当发泄情绪。
- 2、介绍正确宣泄情绪和调节情绪的方法给案主，使案主能够在后面的过程中心平气和。

- 3、在此过程中引导案主正确面对自身情绪，理解父母对此事的情绪反应。
- 4、希望案主能在交谈后与家人敞开心扉谈一次，了解互相的困难。

第二节

目的：帮助案主认识问题、直面问题、解决问题。

内容：

- 1、与案主交流第一节工作后的感受、效果。让案主谈谈与家人交流的情况并记录。
- 2、与案主进一步交流，了解并记录案主所谈出的困难。

和案主一起讨论分析案主自己与家人的交谈结果，将困难认识得更加全面、清楚。同时，引导案主了解困难解决后的积极影响，畅想解决困难后的美好生活。

- 4、引导案主勇敢的面对困难，积极的解决困难，为畅想的美好生活努力。

第三节

目的：帮助案主制定计划

内容：

- 1、确认案主的情绪和解决问题的积极性，分享案主控制情绪的方法。
- 2、了解案主对于解决问题的想法，讨论这些想法的合理性与不合理性。
- 3、运用生涯规划的方法，帮助案主认识自我的工作价值观，认识自己需要什么职业，将生涯规划与职业规划相结合。

- 4、了解案主的就业需求后向案主提供相关的就业信息和相关就业建议。

- 5、与案主一起讨论初步的就业计划。

- 6、希望案主在下一节的工作时与父母一起来。

第四节

目的：确定案主就业计划，解决其家庭问题。

内容：

- 1、危机介入模式的原则中有一点为提供支持，即社会工作者需要充分利用服务对象周围他人，为服务对象提供必要的支持。所以本节工作主要为案主争取父母支持。

- 2、开展亲职教育辅导服务。协助案主父母有效地扮演好父母的角色，强化案主父母与案主之间的沟通技巧，支持鼓励案主的自主择业与就业计划。

- 3、与案主讨论适合案主自身需要且能够迅速解决就业问题的就业计划，适当提高案主自身就业能力计划等。

第五节

目的：回顾以往工作过程，制定未来努力方向。

内容：

- 1、与案主交流讨论确定就业计划
- 2、与案主确立就业努力方向。
- 3、与案主约定后续的跟进评估时间、地点等。
- 4、结案。

（四）方案评估 在后面的跟进中保持与案主的交流沟通，时刻关注案主的改变与就业情况，从而使用量表或问卷进行评估。

（三）答题思路

方案设计题在社区工作考试中并不多见，个别省份出现过。一般情况下，此类题目多为直接要求考生谈具体方案，要求考生条理清晰逻辑严密，每一步每一部分都放在合理的位置。所以作答此类题型时，首先是审清题意，搞清楚题目问题的是什么，另一方面掌握基本的方案书写方法与步骤，在作答时严格按照步骤书写答案。