

GEAN GONGZUO SHIWU SHOUC



个案工作实务手册

安芹 编著

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

个案工作实务手册

安 芹 编著

 **北京理工大学出版社**

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书包括三部分：第一篇理论部分，阐释个案工作实务的基础理论、基本程序及主要理论模式；第二篇实务部分，包括打工子弟小学生个案工作、老年个案工作、医务个案工作和残疾个案工作；第三篇实习文件与问答部分，介绍社会工作专业教师与学生进入实务领域个案实习的文件规定，以及对常见问题进行解答。本手册适用于社会工作专业的教师、学生以及社会工作实践者，同时也可以为相关服务领域的志愿者提供参考。

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

个案工作实务手册/安芹编著. —北京:北京理工大学出版社, 2015. 1
ISBN 978-7-5682-0027-1

I. ①个… II. ①安… III. ①社会个案工作-手册 IV. ①C916-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 297389 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)
82562903 (教材售后服务热线)
68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市中国画美凯印刷有限公司

开 本 / 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 / 18.25

字 数 / 249 千字

版 次 / 2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

定 价 / 36.00 元

责任编辑 / 刘 娟

文案编辑 / 刘 娟

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 王美丽

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

序

实践生产的知识与教学相长的知识生产

社会工作的魅力是什么？它张扬着追求社会公平、助人自助的理念，倡导对他人、社会的关怀，为有需求的人提供帮助，更是将理念与方法应用于实践的专业。个案工作是社会工作的三大方法之一，它透过对案主的工作，真正将社会工作的理想、理念、方法付诸实际的社会服务中。

从北京理工大学社会工作系 2003 年成立起，作者安芹就承担了个案工作这门专业课程，并且也担任了社会工作专业个案工作实习的教学任务。从理论讲授，到实践督导，多次与学生进行分享讨论。多年的积累终于促成了此书的诞生，在此致以特别的祝贺！

我觉得此书的撰写有两个特点：

一是实践产生知识。此书是和本人所编著的另一本《团体工作》共同策划的。国内外类似的书不少，但我们希望此系列书的出版能对我们多年来的教学，以及对案主实际服务的经验进行总结，从我们的实践中生产出社会工作的理论以及具体的社会工作的操作方法。

二是教学相长的知识生产。北京理工大学社会工作专业的实习是专业训练的重要一部分，也是专业建设最重视、最优势的部分。由于社会工作在中国还处在发展的初始阶段，不管是在专业建设发展上，还是在社区、社会服务组织的社会工作实践上，都没有多少经验，多处于探索和尝试中。学生们在打工子弟学校、在养老院、在社区，运用所学专业知直接为案主服务时，边学习边实践边总结，教学相长，成就了新的知识产出。该书对特定

人群的个案工作的实际服务环节、细致入微的对话过程，生动具体地展现了个案工作的操作过程，对所服务群体的特点、服务机构的性质和特征的介绍与讨论，都有利于学人思考接下来如何为个案提供更好的帮助，而这些均来自于老师与学生相互探讨的经验总结。

感动且感谢安芹老师和她的学生为该书所付出的努力！这是一个重要的学术成果。愿此书能为社会工作专业同行以及热心于心理社会服务的各方同道提供有益的参考和重要帮助！

贾晓明

2014. 12

引 言

目前我国正处于经济快速发展的社会转型阶段，人们在面对更多发展机遇与挑战的同时会遇到很多社会适应问题，当社会制度或社会政策无法面向所有群体合理配置社会资源时，有些群体在满足基本需求的过程中可能遭遇各种阻碍。个案工作实务是社会工作者在专业理念的指导下，以个体为服务对象，运用科学的理论知识和技术方法，通过个别化的方式帮助案主充分认识并利用自身拥有的资源和潜能，发展应对现实生活困扰的实际策略，同时辅以社会环境的调整和改善，促进案主达成与环境之间的适应性平衡，进而提高案主的生活质量和主观幸福感。

个案工作是社会工作实务领域最直接、最基础的专业服务方法。本书在介绍个案工作实务基础理论和主要治疗模式的基础上，选取打工子弟小学生、机构养老介助老年人和社区居家养老丧偶老年人、接受基金会资助手术治疗的先心病患儿以及残疾人四种不同类型的服务对象，重点介绍个案工作实务的具体服务过程，并对个案干预的关键环节以及影响因素进行深入探讨，基于专业视角探索针对不同群体的个案服务模式。

本手册包括三部分：第一篇理论部分，主要阐释个案工作实务的基础理论、基本程序及主要理论模式；第二篇实务部分，主要包括打工子弟小学生个案工作、老年个案工作、医务个案工作和残疾个案工作；第三篇实习文件与问答部分，主要介绍社会工作专业教师与学生进入实务领域个案实习的文件规定，以及对常见问题进行解答。

本手册所提供的案例是北京理工大学社会工作专业高年级学生近年来专业实践的真实个案，在一定程度上反映了我国目前社会工作实务领域的现实状况。这些学生是：刘雅婷（2008级本科生，单亲家庭打工子弟小学生个案）、王甜（2008级本科生，自卑打工子弟小学生个案）、岳明（2008级本科生，养老机构介助老

人个案)、王茹(2010级本科生,居家丧偶老人个案)、杨玉婷(2009级本科生,先心病患儿个案)和邢贝贝(2008级本科生,残疾人个案)。

本手册适用于社会工作专业的教师、学生以及社会工作实践者,同时也可以为相关服务领域的志愿者提供借鉴和参考。

目 录

第一篇 理论部分

第一章 个案工作实务的基础理论	003
第一节 个案工作概述	003
一、个案工作的基本概念	003
二、个案工作的基本特点	005
三、个案工作的基本原则	006
第二节 个案工作的专业关系	008
一、专业关系的特点	008
二、个案工作者的基本素质	009
三、专业关系中常见的问题及应对	010
第三节 个案工作实务的基本技术	013
一、专业会谈	013
二、访视	016
三、记录与文件归档	017
第四节 个案工作实务的价值和伦理议题	019
一、个案工作的价值	019
二、个案工作实务的伦理	022
三、个案工作实务领域的主要伦理困境	024
附 1：中国社会工作者协会社会工作者守则	027
附 2：个案工作记录表	029
第二章 个案工作的基本程序	031
第一节 接案与建立关系阶段	032

一、工作目标	033
二、准备工作	033
三、工作内容	035
第二节 资料收集与诊断	042
一、工作目标	042
二、资料收集	042
三、诊断	044
第三节 制定工作目标与制订计划	045
一、工作目标	045
二、制定目标的原则	045
三、制定目标的步骤	046
四、制订工作计划	047
第四节 提供服务	048
一、工作目标	048
二、个案工作者的角色	048
第五节 结案与评估	049
一、结案	050
二、评估	052
第三章 个案工作实务的理论模式	054
第一节 心理社会治疗模式	055
一、理论基础	055
二、实施程序	056
三、基本方法与技术	059
第二节 行为治疗模式	063
一、理论基础	063
二、实施程序	065
三、基本方法与技术	068
第三节 以人为中心治疗模式	072

一、理论基础	072
二、实施程序	073
三、基本方法与技术	074
第四节 理性情绪治疗模式	084
一、理论基础	085
二、实施程序	086
三、基本方法与技术	087

第二篇 实务部分

第四章 打工子弟小学生个案工作实务	093
第一节 打工子弟小学生的心理社会发展及需求	094
一、打工子弟小学生的心理社会发展特点	094
二、影响打工子弟小学生心理社会发展的根源探析	095
三、打工子弟小学生个案工作的相关理论	097
第二节 单亲家庭打工子弟小学生的个案干预过程	099
一、第一阶段：接案与建立关系	099
二、第二阶段：资料收集与诊断	100
三、第三阶段：制定工作目标和制订计划	103
四、第四阶段：提供服务	105
五、第五阶段：结案与评估	109
第三节 自卑打工子弟小学生的个案干预过程	111
一、第一阶段：接案与建立关系	111
二、第二阶段：资料收集与诊断	112
三、第三阶段：制定工作目标和制订计划	116
四、第四阶段：提供服务	118
五、第五阶段：结案与评估	124
第四节 打工子弟小学生个案干预模式的讨论	126
一、打工子弟小学生个案干预的关键点	126

二、打工子弟小学生个案干预效果的影响因素	128
第五节 对打工子弟小学生个案工作的建议	130
一、政府方面	130
二、学校方面	131
三、个案工作方面	131
第五章 老年个案工作实务	133
第一节 关于老年人的发展及服务需求	134
一、老年人的身心发展特点	134
二、老年群体心理发展相关理论	136
三、丧偶老年群体的研究及相关理论	143
四、老年人对个案工作服务的需求	144
第二节 机构养老介助老年人的个案干预过程	146
一、第一阶段：接案与建立关系	146
二、第二阶段：资料收集与诊断	148
三、第三阶段：制定工作目标和制订计划	151
四、第四阶段：提供服务	153
五、第五阶段：结案与评估	157
第三节 机构养老介助老年人个案干预模式的讨论	161
一、机构养老介助老年人个案干预的关键点	161
二、机构养老介助老年人个案干预效果的影响因素	163
第四节 居家养老丧偶老年人的个案干预过程	164
一、第一阶段：接案与建立关系	165
二、第二阶段：资料收集与诊断	166
三、第三阶段：制定工作目标和制订计划	170
四、第四阶段：提供服务	172
五、第五阶段：结案与评估	177
第五节 居家养老丧偶老年人个案干预模式的讨论	179
一、居家养老丧偶老年人个案干预的关键点	179

二、居家养老丧偶老年人个案干预效果的影响因素	182
第六节 对老年个案工作的建议	183
一、政府方面	183
二、机构方面	184
三、个案工作方面	185
第六章 医务个案工作实务	186
第一节 关于先天性心脏病患儿的心理干预	187
一、我国先心病患儿及治疗的概况	187
二、对先天性心脏病患儿的心理研究	188
三、对先天性心脏病患儿的干预研究	190
四、对先天性心脏病患儿的个案工作介入	192
第二节 先心病患儿的个案干预过程	192
一、第一阶段：接案与建立关系	192
二、第二阶段：收集资料与诊断	195
三、第三阶段：制定工作目标和制订计划	199
四、第四阶段：提供服务	204
五、第五阶段：结案与评估	208
第三节 先心病患儿个案干预模式的讨论	211
一、先心病患儿个案干预的关键点	211
二、先心病患儿个案干预效果的影响因素	214
第四节 对医务个案工作的建议	216
一、政府方面	216
二、医院方面	217
三、个案工作方面	218
第七章 残疾人个案工作实务	219
第一节 残疾人的心理特点及服务需求	219
一、关于残疾人及其就业环境	220

二、影响残疾人就业意愿的心理因素	220
三、残疾人个案工作的相关理论	222
四、改善残疾人就业意愿的可能性	224
第二节 改善残疾人就业意愿的个案工作干预过程	224
一、第一阶段：接案与建立关系	224
二、第二阶段：资料收集与诊断	226
三、第三阶段：制定工作目标和制订计划	229
四、第四阶段：提供服务	230
五、第五阶段：结案与评估	234
第三节 改善残疾人就业意愿个案干预模式的讨论	234
一、改善残疾人就业意愿个案干预的关键点	235
二、残疾人就业意愿个案干预效果的影响因素	236
第四节 对我国残疾人个案工作的建议	237
一、政府方面	238
二、机构方面	238
三、个案工作方面	238

第三篇 实习文件与问答

第八章 社会工作专业实习文件	243
第一节 社会工作专业学生实习守则	243
一、实习学生的职责	244
二、实习学生的权利	245
三、实习学生的纪律要求	245
四、实习学生的伦理规范	246
第二节 社会工作专业实习指导教师守则	247
一、实习指导教师的角色	248
二、实习指导教师的职责	248
三、实习指导教师的伦理规范	250

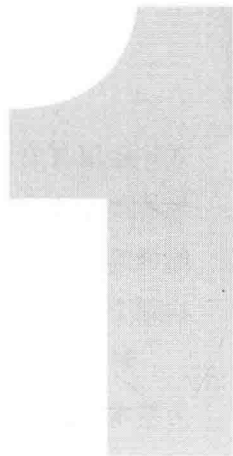
四、学校的职责	250
第三节 社会工作专业实习督导	251
一、实习督导的含义	251
二、实习督导的功能	251
三、实习督导的理论基础	252
四、实习督导的形式	254
五、学校督导与机构督导的合作	256
六、学生接受实习督导的过程及具体要求	256
第四节 社会工作专业实习中的问与答	257
一、实习学生部分	257
二、实习指导教师部分	267
参考文献	270
后记	275



第一篇

理论部分

第一章 个案工作 实务的基础理论



本章主要内容

- ❖ 个案工作的基本概念
- ❖ 个案工作的特点与原则
- ❖ 个案工作专业关系的主要特点
- ❖ 个案工作专业会谈的基本特征
- ❖ 个案工作实务重要的伦理议题

第一节 个案工作概述

个案工作实务最初起源于西方的宗教慈善救济，历经百年发展历程逐渐向专业化、学科化、职业化方向发展，呈现多元化的发展态势。助人者是专业社会工作者，服务对象是案主，个案工作实务强调社工以专业理念为指导、在专业关系的框架内、通过专业化的工作方法达成助人目标。

一、个案工作的基本概念

个案工作实务作为专业化的助人活动，既是一种专业工作，同时也是一种职业行为。所谓个案工作，指专业社工通过直接的、面对面的沟通方