



高等院校社会工作专业
精编通用教材

个案工作

主 编 董云芳
副主编 王春燕
张 健

Social Casework

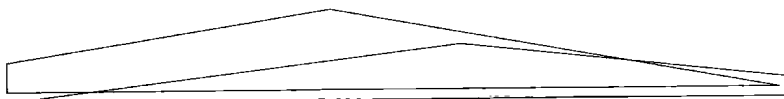
山东人民出版社
全国百佳图书出版单位 一级出版社



高等院校社会工作专业
精编通用教材

个案工作

主 编 董云芳
副主编 王春燕
张 健



Social Casework

山东人民出版社

全国百佳图书出版单位 一级出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

个案工作 / 董云芳主编. — 济南: 山东人民出版社, 2012. 9
高等院校社会工作专业精编通用教材
ISBN 978-7-209-05786-8

I. ①个… II. ①董… III. ①社会工作—高等学校—教材 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 111900 号

出版策划: 王海玲
责任编辑: 马 洁
封面设计: 蔡立国

个案工作

主 编 董云芳
副主编 王春燕 张 健

山东出版集团
山东人民出版社出版发行

社 址: 济南市经九路胜利大街 39 号 邮 编: 250001
网 址: <http://www.sd-book.com.cn>
发行部: (0531)82098027 82098028

新华书店经销
肥城新华印刷有限公司印装

规 格 16 开 (169mm × 239mm)
印 张 20.75
字 数 340 千字
版 次 2012 年 9 月第 1 版
印 次 2012 年 9 月第 1 次
ISBN 978-7-209-05786-8
定 价 32.00 元

如有质量问题, 请与印刷厂调换。电话: (0538)3463349

《高等院校社会工作专业精编通用教材》编委会

学术顾问： 徐永祥 关信平 史柏年
曾家达 殷妙仲 黄智雄

总 主 编： 高鉴国

编委会成员（按姓氏音序排列）：

陈 爽 程胜利 董云芳 李晨光 李 景 李彦志 梁丽霞
刘永策 秦克寅 权福军 孙静琴 孙远方 王蕾蕾 修彩波
徐从德 邢学敏 杨焕鹏 张 乐 张仁玺 赵新彦 赵振军

总序

社会工作作为专门化职业和专业学科,致力于实现社会福利、社会进步和社会正义。社会工作实务和研究有助于改善生活质量,发展个人、团体和社区的潜能。社会工作者把直接服务、社区发展、政策倡导、教育和研究作为介入方法,促进人们与社会环境的互动。随着中国经济的快速发展和社会转型的逐步深入,社会问题和社会需求日趋复杂化和多样化,建立一支专业化的社会工作人才队伍成为必然选择。在这一时代背景下,社会工作专业方法的优势凸显,社会工作专业教育快速发展起来。特别是从2000年到2010年,社会工作专业教育在数量和质量上都有很大突破,由教育部批准和予以备案的开设社会工作专业的院校从27所增加到252所,另有几十所院校开办专科、高职层次的专业教育。^①自2009年社会工作专业硕士(MSW)教育被正式纳入高校研究生专业教育体系以来,共有58所大学和研究机构开设了社会工作专业硕士研究生课程计划。同时,社会工作专业博士点的设置也被纳入国家学科规划和建设的议事日程。在这一阶段,社会工作专业学科和教育体系开始在中国逐渐建立起来。

中国专业社会工作事业在很大程度上是从专业教育起步的。由于整体上专业化社会服务事业的弱小甚至缺失,专业教育长期缺少坚实的社会基础。然而,中国学者和教学工作者立足于中国社会的现实基础,努力学习和借鉴国际上社会工作的发展成果,初步建构了具有科学性和系统性的社会工作专业知识。比如,在一个很长时间内,中国社会工作的视角曾经局限于社会问题和社会管理取向,随着社会工作专业理论知识的引用和普及,越来越多的教育和服务工作者开始自觉地掌握“能力”、“增权”、“权利”、“福利”、“公正”等更广阔的视角和方法。由于国情和文化的差异,借鉴国外现代知识体系和教育方法需要一个本土化的过程,不断编写和更新适合国情的专业教材,是逐步提高社会工作教育和专业化(职业化)水平的必由之路。

^① 中国社会工作教育协会:《中国社会工作教育通讯》,2004年第21期;中国社会工作教育协会:《关于开展社会工作专业评估的通知》(协会文[2001]001),2010年2月28日。

在过去十几年中,社会工作专业教材建设经历了一个不断提升的过程。在专业教育出现早期,国内同仁在文献资料极为有限的条件下编写出版了一些教材,初步介绍社会工作专业理论和知识,填补了专业教材的空白。随着高校社会工作专业教育规模的日益扩大,需要加快教材建设,以应对课程开设的急需。于是,中国社会工作教育协会组织国内最早开办社会工作专业的高校骨干教师,编写出版了普通高等学院社会工作专业主干和实务课程系列教材,代表着专业教材建设系列化、规范化的新开端,并全面展示了当时中国社会工作专业教学和研究的水平。此后,国内陆续出版了多套社会工作专业教材以及国外经典译丛,在社会工作教育和学科建设中发挥了积极作用。当前社会工作职业化进程加快的大环境对高校专业学生培养和教材建设提出了更高要求:即在已有教材建设基础上,不断更新、充实专业内容,编写出理论知识体系更全、更新和实务操作性更强的教材。在这种情况下,山东人民出版社策划并组织了这套“高等院校社会工作专业精编通用教材”的编写,以期出版一套更接近时代需要和专业教育要求的教材。

教材的编写力求遵循以下原则:

1. 通用性。其中基础课教材主要根据《社会工作专业主干课程教学基本要求》(教育部高教司,2004)、《全国社会工作者职业水平考试大纲》(教材编写组,2010)、《全国MSW考试指导范围》(2010)等指导性文件规定的大纲编写,教材内容在较大程度上与国内已经发布的指导性大纲相吻合,可满足全国社会工作者职业水平考试和社会工作专业硕士入学考试的需要。

2. 完整性。在编写过程中,要求参编老师充分掌握现有国内同类教材的出版信息,借鉴和吸收已有成果,注重学科知识体系涵盖全面,保证学科体系的相对完整性,避免以不同院校的教学时数限制和编写者的个人偏好对大纲内容进行取舍。各教材的章节内容相互衔接和协调,知识要点齐全。

3. 专业性。准确和全面体现社会工作专业视角,避免仅以“问题”、“案主”、“管理”为取向,而忽视“需求”、“环境”、“结构”、“过程”以及“能力”、“增权”等多重视角。内容设计有所遵行,基于充分和可靠的文献依据。对理论、问题和工作模式等内容方面的编写,根据专业视角进行层次和类型划分或展开设计,避免简单罗列其他学科教材或出版物上的内容。

4. 实务性。比国内已有教材更加注重介绍相关实务模式和操作技巧,并加大实务技巧内容篇幅。在体例设计上,力求突出实务知识,特别是那些在本土化过程中积累的经验知识。在教材文本上,增加本土的适当案例介绍和扩展阅读,并且在练习题部分中提供本土的场景设计,引导对学生专业方法能力的训练。

5. 先进性。尽量吸收国内外最新教材的优点,反映最新的实务模式或方法。

在实务模式和方法介绍中,努力将理论、过程、社会工作者的角色与技巧、以证据为基础的成效评估等内容有机衔接、整合。

社会工作是一个新兴专业,需要对很多理论和实务知识进行不断研究和探索。中国社会工作教育协会会长、北京大学王思斌教授曾指出,编写高水平的专业教材谈何容易。毕竟中国内地的社会工作专业教育恢复重建时间不久,要拿出相对成熟的教材,需要众多学者同仁的不懈努力。但是学无止境,社会工作专业的快速发展使得人们又不能再等下去^①。本套教材的编者大都是社会工作专业的中青年教师,他们结合已有的教学和实践经验,对相关问题进行了有益探索。在各分册教材主编的悉心统稿和具体组织下,多易其稿,反复修订。教材编者们通过查阅大量专业文献和相互切磋,大都经历了一个新的专业提升和积累的过程,并将所收获的知识信息和技能再转化为新的教科书文本。当对社会工作知识和技能所知不多时,编者往往对专业上的“学无止境”没有更深的体会和敬畏心理;在更多地了解和掌握社会工作知识的时候,编者反而更加清楚地体会到自身的专业知识水平与先进的专业知识水平之间所存在的差距。由于能力积累和资料收集等方面的局限,本套教材难免存在许多不足之处,希望专业同仁、学生和其他读者能够给予批评指正,以期不断改进教材的内容和质量。

中国社会工作教育协会会长、北京大学王思斌教授认真审阅了本套教材的部分初稿,提出一系列体现社会工作专业本质要求的指导意见。加拿大多伦多大学社会工作学院曾家达教授、不列颠哥伦比亚大学社会工作学院殷妙仲教授对部分教材大纲的修订和充实提出诸多建设性建议,使编者受益匪浅。山东人民出版社原社长金明善先生、现任社长郭海涛先生和副总编辑丁莉女士对于本套教材的编写始终给予大力支持。本套教材的出版策划和责任编辑王海玲和马洁女士怀着对社会工作的满腔热情,积极参与整套教材编写的组织协调工作,认真细致地对待每一个细节,每一章教材的完稿都浸透着她们辛勤的汗水。总之,本套教材的面世是大家共同协作和努力的结果,愿它成为中国社会工作教育和实务事业的一块新铺路石。

高鉴国

2011年8月于山东大学

^① 王思斌主编:《社会工作导论》,北京:高等教育出版社,2004年,《总序》。

目 录

总 序	1
第一章 个案工作基础	1
第一节 个案工作的概念	1
第二节 个案工作的发展历史及现状	5
第三节 个案工作的目标、功能及应用领域	12
本章小结	16
主要术语	16
练习题	17
思考题	17
阅读文献	17
第二章 个案工作伦理	18
第一节 社会工作专业伦理	18
第二节 个案工作中的主要伦理议题	20
第三节 个案工作的伦理困境与抉择	38
本章小结	44
主要术语	45
练习题	46
思考题	46
阅读文献	47
第三章 个案工作者	48
第一节 个案工作者的生命智慧	48
第二节 个案工作者的专业能力	55
第三节 个案工作者的自我照护	64
本章小结	70

主要术语	70
练习题	71
思考题	72
阅读文献	73
第四章 个案工作的基本过程	74
第一节 概 述	74
第二节 接 案	78
第三节 预 估	83
第四节 计 划	95
第五节 介 入	99
第六节 评 估	105
第七节 结案与跟进	109
本章小结	112
主要术语	113
练习题	114
思考题	115
阅读文献	115
第五章 个案工作的会谈与记录	116
第一节 个案会谈	116
第二节 个案记录	130
本章小结	138
主要术语	139
练习题	139
思考题	139
阅读文献	140
第六章 个案工作的专业关系	141
第一节 个案工作专业关系概述	141
第二节 建立与维护个案工作专业关系的基本原则	153
第三节 个案工作专业关系的动态性	156
本章小结	161
主要术语	162
练习题	163
思考题	163

阅读文献	163
第七章 个案工作模式(一)	165
第一节 心理社会模式	165
第二节 任务中心模式	174
第三节 危机介入模式	180
第四节 个案管理模式	185
本章小结	195
主要术语	196
练习题	197
思考题	197
阅读文献	197
第八章 个案工作模式(二)	198
第一节 心理动力模式	198
第二节 以人为中心模式	205
第三节 行为修正模式	212
第四节 理情行为模式	220
本章小结	231
主要术语	232
练习题	232
思考题	233
阅读文献	233
第九章 个案工作模式(三)	234
第一节 结构家庭治疗模式	234
第二节 萨提亚家庭治疗模式	242
第三节 系统家庭治疗模式	252
本章小结	262
主要术语	262
练习题	263
思考题	263
阅读文献	264
第十章 个案工作模式(四)	265
第一节 后现代个案工作概述	265
第二节 寻解导向治疗模式	273

第三节 叙事治疗模式	282
本章小结	289
主要术语	289
练习题	290
思考题	290
阅读文献	290
附录一 美国社会工作者协会(NASW)伦理守则	291
附录二 香港社会工作者注册局社会工作者工作守则与实务指引	307
主要参考文献	317
后 记	320

第一章 个案工作基础

个案工作,是社会工作直接服务最基本的工作方法和服务领域之一,是社会工作其他方法的基础。个案工作以个人或家庭中的个人为主要服务对象,其目标是帮助人们解决本身能力和资源无法解决的问题,协助其更好地发挥社会功能。

第一节 个案工作的概念

一、个案工作的内涵发展

个案工作,英文词汇为 Social Case Work,其中包含了三个层次的内容:第一个层次是 Social,也就是“社会”一词,表明了个案工作与心理咨询的本质区别,个案工作强调“人在环境中”的视角,强调社会环境对个人的影响,而不是单纯研究个体的心理反应;第二个层次是 Case,也就是“个案”一词,表明了“个案工作”与“小组工作”、“社区工作”在工作方式上的区别,在个案工作服务过程中,个案工作者^①与服务对象之间始终维持着面对面或一对一的专业关系;第三个层次是 Work,也就是“工作”一词,表明了个案工作有其特有的方法,强调了个案工作的专业性。

(一) 定义

关于个案工作的定义有很多,比较具有代表性的定义如表 1-1 所示:

表 1-1 有关个案工作的主要定义

定义提出者	时间	定义
玛丽·里士满 (Mary Richmond)	1922 年	个案工作包含着一连串的工作过程,它以个人为着手点,通过对个人及其所处环境作有效的调整,促进其人格的成长。

^① 除原文引用或特定语境下,本书中的“个案工作者”均简称为“工作者”。

续表

定义提出者	时间	定义
鲍尔斯 (Swithum Bowers)	1949年	个案工作是一种艺术,这种艺术以人际关系的科学知识和改进人际关系的专业技术为依据,启发与运用个人潜能和社区的资源,促使服务对象与其所处的环境之间有较佳的适应关系。
美国社会工作协会	1965年	个案工作所注重的不是社会问题本身,而是个案,尤其注重为社会问题所困或无法与社会环境或关系圆满适应的个体或家庭。个案工作的目的在于帮助人与人或人与环境的适应,使遭遇困难的个人及家庭恢复、加强或改造其社会功能。
斯莫丽 (Ruth E. Smalley)	1967年	个案工作是一种社会工作方法,通过一对一的专业关系,促使服务对象运用各种社会服务,以增进个人和一般社会福利。
霍利斯 (Florence Hollis)	1972年	个案工作是一种致力于个人内在需要满足和社会关系协调的心理及社会调适方式。
马凤芝	1999年	个案工作是由专业社会工作者运用有关人与社会的专业知识和技巧为个人和家庭提供物质或情感方面的支持与服务,目的在于帮助个人和家庭减轻压力,解决问题,达到个人和社会的良好福利状态。
许莉娅	2004年	个案工作是专业工作者遵循基本的价值理念,运用科学的专业知识和技巧,以个别化的方式为感受困难的个人或家庭提供物质和心理方面的支持与服务,以帮助个人或家庭减低压力、解决问题、挖掘生命的潜能,不断提高个人和社会的福利水平。

虽然国内外个案工作专家和学者对个案工作具体含义的理解不尽相同,但他们都强调个案工作应该包括以下内容:一是个案工作是一门专业的工作方法,它与一般的志愿者公益活动有根本不同,具有很强的专业性;二是个案工作是一连串的工作过程,它包括社会工作者与服务对象一对一的相互影响、相互作用的过程;三是个案工作是帮助遇到困难的个人或者家庭,调动自身及其周围的资源改善个人与社会环境之间的适应状况的活动;四是个案工作的基本价值观是对人的尊重和肯定,表现在个案工作的整个服务活动过程中。

综合上述对个案工作的定义,本书认为,个案工作是指,专业社会工作者以专

业价值为指引,以良好的工作关系为基础,从个人或家庭的改变着手,综合运用人类关系与个人(或家庭)发展的相关知识与技术,通过直接或间接的个别化服务,整合内外资源,艺术化地帮助个人(或家庭)预防与解决问题,有效发挥社会功能或与其环境之间形成良好适应,增进自我发展能力,最终达至个人(或家庭)福利与社会福利水平的同步提升。

(二) 个案工作的本质特征

1. 个案工作是一种助人自助的专业方法和服务领域

个案工作强调协助服务对象恢复和发展自助能力。个案工作的价值理念相信人对社会的适应能力是与生俱来的,一个人遇到困难,感觉受挫,情感、心理等方面出现问题是一时的,可以在个案工作的协助下恢复社会适应能力。工作者综合运用专业方法,在不同层面和方面上协助服务对象应对问题,不能大包大揽,代替服务对象解决问题,而是与服务对象一起解决问题。一方面,协助服务对象解决面临的具体问题;另一方面,更注重帮助服务对象恢复、培养自助的能力。

2. 个案工作是一个信息交流的互动过程

(1) 强调“信息交流”。个案工作是一种信息沟通活动,依据沟通对象的不同,个案工作的信息沟通可以分为两种形式:一种是工作者与服务对象的沟通,这种沟通贯穿于个案工作的始末;另一种是社会服务系统诸要素之间的沟通,如工作者与督导、同事对具体工作的探讨,工作者在寻找社会资源改善环境时,与有关部门人员之间的沟通等。因此,对于工作者来说,必须懂得并善于运用沟通技巧,以期建立一种信任、接纳的专业关系。

(2) 强调“互动过程”。在个案工作服务过程中,不仅仅是服务对象单方面地倾诉自己的苦恼,工作者也要适时地进行澄清,特别是与问题相关的而服务对象刻意回避、不愿提及的问题。正是在这样的互动中,服务对象的问题逐步得到解决。为更好地协助服务对象,工作者与所在机构、与其他社会服务机构及政府机关等的互动也非常重要。

3. 个案工作不存在趋利性

个案工作非常强调工作关系的重要性。但个案工作与一般的社会关系不同,它不具有互利性,而是表现为利益的单向性。个案工作特别强调以服务对象的利益为中心,工作者不得在工作过程中或利用工作关系追求个人私利。这种个人利益,不仅包括物质利益,也包括赞美、欣赏或深入的情感等。

二、 个案工作的构成要素

简单地说,个案工作就是个案工作者秉持专业价值伦理与感受困难的个人或者家庭一起采用个别化的工作方式,协调服务对象个人与环境或者他人之间的关系,使之更为和谐,提升个人福利和社会公正。个案工作的构成因素主要包括:

(一) 价值伦理

个案工作的基本价值理念是尊重个性、承认人的价值和独特性、公平正义等,这是个案工作的灵魂,也是规范工作者与服务对象关系的思想基础。社会工作的专业伦理是社会工作依照其哲学信念和价值取向发展而形成的一套伦理实践原则,是工作者用来表明专业特征并指导其行为的一组道德标准和准则,是引导与规范助人活动的依据,包括作为专业行为的指南、作为工作者在实现其功能时应该遵守的实际操作原则以及作为评估社会工作实施成效的标准等。

(二) 服务对象

个案工作的服务对象^①主要是个人或家庭。早期个案工作的对象通常是一些生活困难或者遭遇犯罪的个人或家庭。随着社会的发展,人们遇到的社会问题越来越复杂,越来越多样化,人际交往、工作学习压力、家庭破裂等都成为困扰人们生活的重要问题。个案工作的对象范围逐步扩大。但无论如何变化,都存在一个共同点:即个案工作的对象通常是遭遇各种困境而自身又暂时无法解决的个人或家庭。

(三) 个案工作者

个案工作者是指受过专业训练,在社会工作服务机构内,对个人或家庭提供服务的人员。这种服务和一般的社会公益活动及志愿服务活动有明显区别,即从事个案服务的工作者是受过专业训练、秉持专业价值伦理、具有专业知识和方法的人,其工作过程具有较强的专业性。要做好个案服务工作,工作者必须具有多学科知识,熟练掌握有关人和社会的关系、人类行为与人际关系调整、心理学、社会问题及改变环境等方面的知识和技术,还要具备丰富的实践经验。

^① “服务对象”相应的英文翻译是“client”或“Service user”。受不同价值理念的影响,我国的从业者与研究者对其有不同的翻译,如:案主、服务使用者、当事人、求助者、来访者、消费者、顾客、合作者、受助者等。

（四）问题

问题是工作者和服务对象共同关注的核心所在。所谓问题,既可以是情感方面的,也可以是经济、就业以及行为方面等。问题的背后,是服务对象的需要。

（五）专业关系

个案工作专业关系贯穿于整个服务过程,并影响着服务的成效与品质。良好的专业关系是个案工作达成助人目标的基本条件,是个案工作的核心与灵魂。

（六）环境

环境主要包括家庭、邻里、社会组织、族群与文化以及经济与政治的影响。个案工作要把“人”放入“环境”中去考察,人与环境连续不断的双向互动是一个持续过程,这一过程塑造着双方。包括服务对象自身资源在内的大部分资源,也都存在于环境之中。

（七）机构

机构是以提供非营利性服务为目的的组织,至少应该有一个以上的工作人员,有固定的办公场所,可以使工作者与服务对象在机构的目标下建立专业关系。机构应该有自己的服务对象或群体,有一定的经费来源,同时还必须有一套可操作的规章制度,规范员工的服务活动。

第二节 个案工作的发展历史及现状

一、个案工作的发展历史

以人道精神和民主社会理想为动机的个案工作,源于17世纪英、美国家宗教团体及政府机构对贫困的救济,同时,这也是社会工作发展的源头。个案工作自创立以来,大约经历了四个发展阶段,才形成现代的专业个案工作。

（一）个案工作的萌发创立时期

在19世纪欧美资本主义社会形态下,由于提倡自由竞争,社会上形成的观念认为,个人的贫穷就是因为个人的不努力和懒惰造成的,但是基于人道主义的精神,资本家要担负起救济贫民和改良社会环境的责任。产业革命的一个直接后果

就是产生了大量的城市贫民。大批的城市贫民以及由此而带来的大量社会问题必然威胁着社会体系的稳定,社会不得不对此加以重视和解决。英国是产业革命发生最早的国家,对产业革命带来的社会问题也最敏感。于是,个案工作在英国政府与宗教团体对产业革命所带来的社会问题的关注与解决过程中萌发。

1. 政府的救济工作

面对大量的贫民问题,政府出台了一系列的济贫法案,其中,最有代表性的是1601年伊丽莎白政府出台的《济贫法》。这是英国历史上第一部成文的济贫法案。这部法案对个案工作的意义有两个方面:第一,《济贫法》规定了“亲属责任”(或“家属责任”)的原则。《济贫法》规定,感受困难的个人首先应由家人、亲属提供帮助,并规定人人都有救济家人和亲属的义务,在贫民不能从其家人或亲属处获得帮助时,公共救济机构给予救助。第二,《济贫法》采取了对贫民分类管理、按个体需要给予不同救助的措施。



拓展阅读

《济贫法》对贫民的分类及救助

一是体力健全的贫民,强迫他们进入“辅育院”、“感化所”或“习艺所”。针对不同个案,或进行感化教育令其自食其力,或帮助学习技艺进行职业训练,或为其提供就业机会。

二是不能工作的贫民,根据其是否为病患者、老年人、残疾者、精神病患者、需抚育幼小子女的母亲等不同情况,或令其进入“救济院”,或施以“院外救济”给予个别帮助。

三是失依儿童,包括孤儿、弃儿或父母无力抚养的儿童,基本的方法是安排领养或寄养,根据儿童个体的具体情况选择安排合适的家庭。

资料来源:许莉娅:《个案工作》,北京:高等教育出版社,2004年,第18页。

2. 宗教的慈善事业

英国是一个崇尚基督教的国家,许多宗教团体一开始就开展了一些有组织的关怀、救助贫苦民众的慈善工作。从个案工作的角度考察,最早作出贡献的是一位名叫查默斯(Thomas Chalmers)的英国牧师。查默斯因以友善访问者的身份出现在受助的服务对象中,成为个案工作史上第一位个案工作者。

1819年,查默斯到圣约翰教堂任职时,创造了“程序指引”的救济理论。他强调,要了解服务对象的个性品质、工作能力、有无亲属支持等情况,并以此作为济