



面向 2 1 世纪课程教材
Textbook Series for 21st Century

普通高等学校社会工作专业主干课系列教材

个案工作

(第二版)

中国社会工作教育协会 组编

许莉娅 主 编

童 敏 副主编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

面向 21 世纪课程教材
Textbook : 21st Century

普通高等学校社会工作专业主干课系列教材

个案工作

Ge'an Gongzuo

(第二版)

中国社会工作教育协会 组编

许莉娅 主编

童敏 副主编

编者(按所写章序排名):

许莉娅 张默 韩辉 张雄

杨静 童敏 郭伟和



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容简介

本书是中国社会工作教育协会组编的高校社会工作专业主干课系列教材之一,系统阐述了社会工作三大直接服务方法之一的个案工作的基本理论知识。第二版在初版基础上作了较为系统全面的梳理和修订,辅以实例讲解与分析,着重反映了个案工作理论与实践领域的最新成果和经验总结,注重探索本土化的专业理论体系建设,凸显了个案工作理论与实务并重的课程特色。主要内容包括导论、个案工作的价值体系、个案工作者的素养、个案工作的基本技巧、专业关系、工作程序、个案介入模式、家庭介入模式、个案管理和个案工作专业质疑及发展转向等。本书主要供高等院校社会工作专业教学使用,也是从事社会工作、民政工作等人员的必备参考书。

图书在版编目(CIP)数据

个案工作/许莉娅主编;中国社会工作教育协会组
编. -- 2版. -- 北京:高等教育出版社,2013.2
ISBN 978-7-04-036590-0

I. ①个… II. ①许… ②中… III. ①社会个案工作
-高等学校-教材 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 308510 号

策划编辑 张 然 责任编辑 张 然 封面设计 于 涛 版式设计 余 杨
插图绘制 黄建英 责任校对 刘春萍 责任印制 张泽业

出版发行	高等教育出版社	网 址	http://www.hep.edu.cn
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		http://www.hep.com.cn
邮政编码	100120	网上订购	http://www.landaco.com
印 刷	中国农业出版社印刷厂		http://www.landaco.com.cn
开 本	787mm×960mm 1/16	版 次	2004 年 8 月第 1 版
印 张	22		2013 年 2 月第 2 版
字 数	400 千字	印 次	2013 年 2 月第 1 次印刷
购书热线	010-58581118	定 价	32.10 元
咨询电话	400-810-0598		

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 36590-00

本书编写获香港凯瑟克基金会 (Keswick Foundation Ltd. ,Hong Kong)资助

社会工作专业系列教材编写指导委员会

主任委员：王思斌

委 员：陆士桢 张李玺 涂永祥 史柏年

总 序

20世纪80年代中期,国家教委(现称教育部)决定在高等学校设立社会工作与管理专业(后改为社会工作专业),北京大学等几所高等学校在多方支持下开办了该专业。到90年代中期,社会工作专业获得了一定发展。近几年来,社会工作专业在规模上获得了快速增长,这与我国体制改革的深入和社会进步的要求,以及高等教育的发展密切相关。

教材建设是学科建设的重要组成部分。在社会工作专业建立之初,编写高水平的专业教材,对于我国社会工作教育学者来说是具有挑战性的,因为社会工作专业教育在我国高等学校中断了30多年,我国社会工作教育学者对国际社会工作专业理论和知识不甚熟悉,另外,学者们对我国本土的社会工作(社会服务)的理论和实践的深入研究也不够。十多年来,各校社会工作专业教育同仁在这方面做了积极的努力,也取得了一些成果,但总的来讲教材建设还相对滞后。

中国社会工作教育协会于1994年成立,并决定把教材建设和学科规范化作为其工作的重要内容。基于国内同行的知识积累和现实要求,中国社会工作教育协会决定着手组编社会工作专业教材。从1997年开始,经过5所高等学校14名有丰富教学经验的学者两年多的努力,由高等教育出版社出版了王思斌教授主编的《社会工作概论》,迈出了由协会统筹、各高等学校共同编写教材的第一步。该书出版之后得到了同行专家的好评,它不但被许多学校当作教材,而且在2002年获得教育部全国普通高等学校优秀教材二等奖。实践说明,集中各校有丰富教学经验的学者共同编写教材这条路是可行的。

随着高等教育的快速发展,教育部进一步提出了加强各专业主干课程建设的措施,其中包括确定各专业主干课程,编写和颁布“主干课程教学基本要求”。在这种情况下,受教育部委托,教育部高等学校社会学学科教学指导委员会几次召开会议,在各院系主任、专业负责人和资深教师的广泛参与下,确定了社会学专业和社会工作专业的主干课程,并协助教育部编制了“主干课程教学基本要求”。中国社会工作教育协会在组编《社会工作概论》经验的基础上,积极承担了组编社会工作专业主干课教材的任务。2002年7月中国社会工作教育协会召开教材编写研讨会,确定了专业主干课程的教学基本要求和各主干课教材

的编写人选,同时决定教材编写实行主编负责制。协会计划在2~3年内出版全部专业主干课教材,并出版一批专业教育急需的其他教材和教学参考书,以及研究性学术书刊——《中国社会工作研究》。行内学者积极地参与了这一重要的学科建设过程,参加教材编写的学者在繁忙的教学、科学研究过程中,付出巨大努力精心编写教材。可以说,这些教材是当前我国社会工作专业教学和研究水平的展示。

应该特别提出的是,香港凯瑟克基金会对我国社会工作教育给予的重要支持。香港凯瑟克基金会是一个以支持社会服务为主的非营利组织,多年来,以亚太区社会工作教育协会香港中国小组为中介,该基金会对中国内地的社会工作教育给予了多方面的支持。在得知中国社会工作教育协会的上述发展计划之后,香港凯瑟克基金会决定无条件地给予经费方面的资助,这对我国内地社会工作教育学者是一个极大的激励。所以,这套主干课程系列教材的出版,要由衷地感谢香港凯瑟克基金会,当然也感谢为我们搭起桥梁的香港社会工作教育界的同仁。

编写高水平的专业教材谈何容易。虽然参与编写这套主干课程系列教材的都是有丰富教学经验、也有一定研究成果的教育学者,但是毕竟中国内地的社会工作专业教育恢复重建时间尚短,所以,这套教材肯定会有一些不尽如人意之处。一个学者是不愿意将自己不甚成熟的著述拿出来示众的,但是学无止境,社会工作专业的快速发展使得我们不能再等下去,因为大量新开办的社会工作专业的师生迫切需要既能介绍国外先进理论和知识,又对我国社会工作实践有一定理论总结和分析的教材。在这种情况下,也为了规范社会工作专业教育,这套教材将陆续面世,供大家使用并提出批评、改进的建议。教育部在制定“专业主干课程教学基本要求”时的指导思想是“一纲多本”,即在遵循上述“基本要求”的前提下,鼓励编写有不同特点的教材,相互比较、竞争发展。希望这套教材能在这方面发挥积极的作用。

在中国内地社会工作教育的发展过程中,本人受多方同仁的启发,曾指出学科建设既要遵循国际通则,又要注重我国社会实际,并对社会工作本土化提出某些看法。在编写专业主干课教材问题上,我也希望重申上述观点。我们必须充分尊重国际社会工作、社会福利学术界的研究成果,相信在诸多方面人类知识具有共同性,要客观地、全面地介绍那些有价值的理论和知识。另一方面,社会工作的务实特点要求必须将理论和实际尽可能紧密地结合起来。在这方面,必须强调社会工作研究,其中包括理论研究、实务研究、教学研究等。在这里,社会工作的本土化研究和本土社会工作经验的研究都是重要的,而二者的整合将使中国社会工作的理论和实践达到一个新的水平。显而易见,要做到这一点,需要社会工作教育学者积极而深入地参加社会工作实践。如果社会工作专业教材

能达到这一水平,那么就可以说,我们对中国社会工作教育和社会工作实践的发展做出了更大贡献。

感谢教育部高等教育司、教育部高等学校社会学学科教学指导委员会、高等教育出版社对出版这套教材的支持。在研讨和设计这套教材的时候,教育部高等教育司给予了具体的指导和部分经费支持。教育部高等学校社会学学科教学指导委员会,特别是主任委员郑杭生教授、副主任委员宋林飞教授、谢遐龄教授对社会工作专业的发展和这套教材的编写给予了大力支持。高等教育出版社王方宪同志对这套教材的编写提出了参考意见,在教材编写过程中,高等教育出版社的编辑于健航、干咏昕等同志做了大量推动和建设性工作。

各方为社会工作专业在中国的发展做出了积极的努力,但愿它顺利成长并尽快成熟,并为中国人民的福祉做出自己的贡献。

中国社会工作教育协会会长

王思斌

2003年10月

目 录

第一章 导论	1
第一节 个案工作的基本概念	2
一、个案工作的定义	2
二、个案工作的本质特征	5
三、相关概念讨论	9
第二节 个案工作的目标及应用领域	11
一、个案工作的目标	11
二、个案工作的应用领域	16
第三节 个案工作的历史发展	17
一、个案工作在英美的产生和发展	17
二、个案工作在中国的发展	25
第二章 个案工作价值体系	30
第一节 个案工作的哲学基础	30
一、社会工作和哲学的关系	30
二、哲学与个案社会工作实践	31
三、个案工作价值观的哲学渊源	31
第二节 个案社会工作面对的价值系统	34
一、社会工作价值观的含义	34
二、社会工作价值观的作用	35
三、社会工作的价值系统	36
第三节 社会工作的核心价值原则及其在个案工作中的应用	42
一、西方社会工作价值体系	42
二、社会工作价值观在操作层面的基本价值原则	44
三、社会工作核心价值在个案工作中的具体运用	46
四、社会工作价值的伦理困境及解决策略	52

第四节 社会工作专业伦理	55
一、伦理与社会工作专业伦理的含义	55
二、社会工作专业伦理的内容	56
三、社会工作专业伦理的特点	57
四、社会工作专业伦理的作用	60
五、不同国家和地区的社会工作职业伦理建设	62
第五节 中国社会工作价值伦理体系的构建	63
一、我国社会工作价值伦理建设面临的挑战	63
二、中国的传统价值理念对社会工作价值伦理的影响	64
三、构建我国社会工作价值伦理体系的理论基础	65
四、中国社会工作价值体系的建构	67
第三章 个案工作者的素养	70
第一节 个案工作者的知识素养	70
一、多样化的知识观	70
二、多元的知识结构	73
三、多元知识体系的建构性学习	77
第二节 个案工作者的能力素养	78
一、专业能力建构的发展背景	78
二、专业能力建构的国内外状况	79
三、专业能力素养架构	80
第三节 个案工作者的心理素养	83
一、个案工作者的人格特质	83
二、心理素质与心理健康	87
第四节 个案工作者的角色素养	92
一、个案工作者角色素养的特点	92
二、职业枯竭及预防	95
第四章 个案工作的基本技巧	100
第一节 个案工作沟通	101
一、人际沟通	101
二、个案会谈	109

三、个案访视	118
第二节 个案工作记录	121
一、个案记录的意义	121
二、个案记录的原则与要求	124
三、个案记录的形式与方法	127
第三节 个案工作评估	131
一、个案工作评估的意义	132
二、个案工作评估的类型	134
三、个案工作评估的原则	136
四、个案工作评估的方法	138
第五章 个案工作的专业关系	144
第一节 个案工作专业关系的含义	144
一、专业关系的含义	144
二、专业关系的性质	146
三、专业关系的意义	148
第二节 个案工作专业关系的建立	149
一、建立专业关系的基本条件	149
二、同感	150
三、尊重	154
四、真诚	157
五、简洁具体	159
六、介入初期工作者易犯的错误	161
第三节 案主基本需求与工作者的对策	163
一、专业关系的动态性	163
二、案主在求助过程中的基本心理需求	164
三、个案工作的应对原则	165
第四节 移情与反移情	167
一、移情	167
二、反移情	168

第六章 个案工作的程序	171
第一节 接案与建立关系	172
一、案主现实性的心理反应	172
二、工作内容	173
三、转介	174
四、接案的技巧	174
第二节 收集资料与问题判断	175
一、收集资料的重点	175
二、收集资料的技巧	176
三、问题的判断	177
四、确定问题	178
第三节 制定目标和工作计划	179
一、制定目标的原则	180
二、目标的类型	180
三、制定目标的步骤	181
四、制定工作计划	182
五、签订工作协议	182
第四节 服务计划的实施	183
一、工作者的角色	183
二、工作者的工作内容	185
第五节 结案与评估	187
一、进入结案阶段	187
二、结案中案主的心理	188
三、工作者的处理方法	188
四、转案	189
五、总结评估	190
六、跟进计划	191
第七章 个案介入模式	193
第一节 心理社会治疗模式的内容及特点	193
一、心理社会治疗模式的内容	194

二、心理社会治疗模式的特点	197
第二节 认知行为治疗模式的内容及特点	198
一、认知行为治疗模式的内容	199
二、认知行为治疗模式的特点	203
第三节 理性情绪治疗模式的内容及特点	204
一、理性情绪治疗模式的内容	204
二、理性情绪治疗模式的特点	210
第四节 任务中心模式的内容及特点	210
一、任务中心模式的内容	211
二、任务中心模式的特点	214
第五节 危机介入模式的内容及特点	215
一、危机介入模式的内容	215
二、危机介入模式的特点	218
第八章 家庭介入模式	220
第一节 结构家庭治疗模式	221
一、理论背景	221
二、基本概念与假设	222
三、方法与技巧	225
四、理论特点	231
第二节 萨提亚家庭治疗模式	232
一、理论背景	232
二、基本假设与概念	233
三、方法与技巧	239
四、理论特点	242
第三节 叙事家庭治疗模式	243
一、理论背景	243
二、叙事治疗中的关注点	246
三、叙事治疗的方法	247
第九章 个案管理	256
第一节 个案管理概说	256

一、个案管理的界定	256
二、个案管理与个案工作的区别	260
三、个案管理模式的产生与发展	261
第二节 个案管理的理论基础	263
一、系统理论与社会工作四大系统概念	264
二、生态系统理论	264
三、社会支持网络理论	266
第三节 个案管理原则、模式与实务体系	267
一、个案管理的工作原则	267
二、个案管理的服务模式	268
三、个案管理的实务体系	271
第四节 个案管理的运作程序	273
一、建立与案主的信任关系	274
二、评估案主需求(问题)、资源网络及资源障碍	274
三、制定个案管理服务计划	277
四、排除障碍与获取资源	280
五、整合与监督	282
六、结束关系	283
第十章 个案工作的专业质疑及发展转向	285
第一节 反专业权威——证据为本以及增权实践的发展方向	286
一、激进社会学对专业权威迷思的拆解	286
二、证据为本的实践模式	287
三、增权取向的实践策略	288
第二节 反技术理性——反思实践以及道德和政治实践的发展方向	290
一、对专业技术理性的批判	290
二、反思实践策略	293
三、道德和政治实践策略	294
第三节 反病态治疗——优势视角和抗逆力强化项目	296
一、对病态为基础的精神医学模式的批评	296
二、优势视角和抗逆力增强项目	298
第四节 反学科规训——福柯主义者的话语实践策略	300

一、对作为学科规训体制的社会工作的批判	300
二、后福柯的话语实践策略	302
附录	305
附录1 中国社会工作者职业道德	305
附录2 中国香港社会工作注册局工作守则(转录)	307
附录3 中国台湾社会工作伦理守则(转录)	311
附录4 美国社会工作者协会伦理守则	314
后记	332

第一章

导 论

任何一个人在其生命的历程中都离不开他人的帮助,而每个人同时又都在不同程度上、以不同的方式帮助着他人。因此,从这个意义上讲,每一个人都同时既是受助者,也是助人者。美国芝加哥大学教授伊根(Gerard Egan)把助人者划分为四个等级:当我们发生问题、感受困难时,前来提供帮助的亲友、同事,甚至陌生人为四级助人者;帮助我们的医生、教师、上司等为三级助人者;指引我们的牧师、神父等为二级助人者;为我们提供专业帮助的心理医生、心理学家和社会工作者为一级助人者。前三级即四级、三级、二级助人者为非正式助人者,伊根教授认为,世界上到处都有非正式助人者,所以,这世界充满了爱。但遗憾的是,他们绝大多数没有接受过助人的专门训练,因此,常常效果不佳或事与愿违,甚至帮了倒忙。作为一级助人者——专门处理人的社会、心理等问题的专业人员,必须接受专业知识学习和技能的训练^①。

作为社会工作的基本方法之一,个案工作就是一项专业的助人活动,它要求社会工作者在一定的价值理念指引之下,运用科学的理论知识和技术方法,以个别的方式帮助有需要者解决和处理所面临的困难和问题。较之社会工作的其他方法,如小组工作和社区工作,个案工作起源最早,发展也最充分和完备。作为导论部分,本章将讨论个案工作最基本的问题,通过对个案工作概念的分析、定义的界定、本质特征的讨论、个案工作目标的设定,以及个案工作作为社会工作的基本方法产生和发展的历史过程的介绍,帮助读者全面、深刻地认识和理解个案工作,为以后的理论学习打下基础。

^① Gerard Egan 著,王文秀等译:《有效的辅导员》,(台北)张老师出版社 1993 年版,第 3~4 页。

第一节 个案工作的基本概念

一、个案工作的定义

(一) 个案工作的概念分析

个案工作,即社会个案工作,是直接从英文 social case work 翻译过来的。social 即社会,广义的社会是指由一定的经济基础和上层建筑构成的整体,也叫社会形态。狭义的社会是泛指由于共同的物质条件而互相联系起来的人群。在 social case work 里, social 有四层特别的意义:一是指个案工作是社会工作专业的一种方法,而不是法律、商业、心理辅导等专业的个案工作;二是个案工作是一项组织行为,是以机构为依托发生的助人活动,而非个人的善举;三是强调个案工作是一项社会职业,讲求职业规范和职业道德的约束;四是体现社会对社会成员的关怀和责任。case 即事例、事件或案例,在 social case work 中意指个案工作是以个别的方式、针对单个案例进行的助人工作。work 即工作或劳动,意指个案工作是工作者(worker)^①为帮助案主(client)而做的工作或进行的劳动,是工作者体力和脑力的付出,是工作者将个案工作的价值理念、理论知识、技术方法进行整合并作用于案主的一种社会实践活动。个案工作与小组工作(group work)、社区工作(community work)构成了社会工作传统三大方法。

(二) 个案工作的定义介绍

以上对个案工作概念的分析中,我们已对个案工作的意义有了一定的了解。但从学术的角度给个案工作下定义,却不是简单的事。自从个案工作作为一项助人的专业和作为一门科学在英美产生之后,许多个案工作的专家和学者都在尝试界定个案工作的内涵和外延,其定义不下几十种,至今没有统一的说法。这里仅介绍几则具有代表性的定义。

1. 社会工作的先驱玛丽·里士满(Mary Richmond)1922年在她的《什么是社会个案工作》一书中强调,应通过个案工作来帮助案主发展人格。她认为:“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的环境作有效的调整,以促进其人格的成长。”这是个案工作的最早期的定义。

2. 美国社会工作学者鲍尔斯(Swithum Bowers)强调艺术与科学是个案工作的重要元素。他在1949年发表的论文《社会个案工作的性质与定义》中认为:

^① 本书中的个案工作者有时也称为“工作者”、“工作人员”或“社工”。

“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,启发与运用个人的潜能和社区的资源,促使案主与其所处环境之间有较佳的适应关系。”鲍尔斯不仅强调要协助案主适应环境,也揭示了科学化的人际关系知识及技巧是服务的基石。鲍尔斯的这一定义曾被认为是最具代表性的定义。

3. 美国社会工作者协会 1965 年出版的《社会工作百科全书》将个案工作界定为:“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。个案工作的目的是在于帮助那些遭遇人与人或人与环境的适应困难的个人及家庭,恢复、加强或改造其社会功能。”

4. 美国社会工作学者斯莫丽(Ruth E. Smalley)1967 年在《社会工作实务理论》一书中提出:“个案工作是一种(社会工作)方法,这种方法通过一对一的(专业)关系,促使案主运用各种社会服务,以增进个人和一般(社会)的福利。”这是功能派个案工作的代表性定义。

5. 美国哥伦比亚大学学者霍利斯(Florence Hollis)1972 年在《个案工作:一个心理社会模式》中特别强调案主问题的产生原因是同时受到个人内在心理和外在环境因素影响,提出:“个案工作是一种心理暨社会调适方法,个人社会功能的丧失或不良是因同时受到案主本身内在心理和外在社会环境的影响,所以,个案工作应致力于个人内在需要的满足和个人社会关系的协调。”这是心理暨社会学派关于个案工作的定义。

6. 我国台湾学者廖荣利曾在《社会工作学》里引用了斯莫丽、霍利斯等人关于个案工作的定义,并于 1973 年在《社会个案工作》一书中总结概括了一个定义:“个案工作是社会工作者对待助的个人或其家庭为入手的一种助人方法,其目的在于协助个人或其家庭处理困难和问题,预防原有的困难和问题的再发生,以及协助个人及其家庭的潜能的发展,以促进个人、家庭、团体和社会的福利。”

7. 1994 年 5 月出版的《中国社会工作百科全书》在研究总结既有定义基础上,对个案工作做了如下概括:“社会个案工作是社会工作中的一种基本方法,单以个别方式,对感受困难、生活失调的个人或家庭(案主)提供物质帮助、精神支持等方面的服务以解决他们的问题,增强其社会适应能力。”

8. 北京大学马凤芝 1999 年在王思斌主编的《社会工作概论》中对个案工作的界定为:“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低压力,解决问题,达到个人和社会的良好福利状态。”比较于以前的定义,这则定义特别强调了个案工作的专业性,强调从事个案工作的人员必须是专业的社会工作者。