

“十五”国家重点图书出版规划项目

社会工作经典译丛 Social Work Classic Series

主编 隋玉杰 副主编 范燕宇

CENGAGE
Learning

社会工作个案管理

社会服务传输方法

第四版



Generalist Case Management:
A Method of Human Service Delivery (Fourth Edition)

[美] 玛丽安娜·伍德赛德 (Marianne Woodside) 著
特里西娅·麦克拉姆 (Tricia McClam)
隋玉杰 等 译

中国人民大学出版社

CENGAGE
Learning
圣智学习

“十五”国家重点图书出版规划项目

社会工作经典译丛 Social Work Classic Series

主编 隋玉杰 副主编 范燕宇

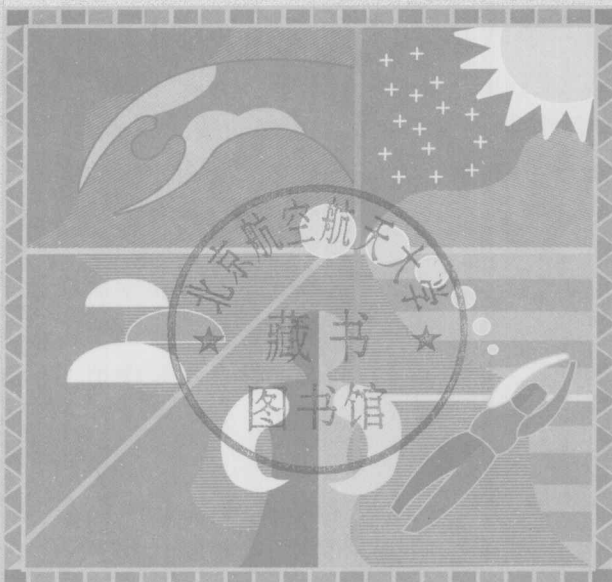
014040850

C916
142

社会工作个案管理

社会服务传输方法

第四版



Generalist Case Management:
A Method of Human Service Delivery (Fourth Edition)

[美] 玛丽安娜·伍德赛德 (Marianne Woodside) 著
特里西娅·麦克拉姆 (Tricia McClam)
隋玉杰 等 译



中国人民大学出版社
· 北京 ·

C916
142

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作个案管理：社会服务传输方法：第4版/（美）伍德赛德，（美）麦克拉姆著；隋玉杰等译．—北京：中国人民大学出版社，2014.4

（社会工作经典译丛/隋玉杰主编）

ISBN 978-7-300-19033-4

I. ①社… II. ①伍… ②麦… ③隋… III. ①社会个案工作 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 070591 号

“十五”国家重点图书出版规划项目

社会工作经典译丛

主编 隋玉杰 副主编 范燕宁

社会工作个案管理——社会服务传输方法
第四版

[美] 玛丽安娜·伍德赛德 (Marianne Woodside) 著
特里西娅·麦克拉姆 (Tricia McClam)

隋玉杰等译

Shehui Gongzuo Gean Guanli

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京易丰印捷科技股份有限公司

规 格 185mm×235mm 16 开本

版 次 2014 年 5 月第 1 版

印 张 24.5 插页 2

印 次 2014 年 5 月第 1 次印刷

字 数 504 000

定 价 58.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

01504080

主编简介

隋玉杰 女，香港大学哲学博士，中国人民大学社会与人口学院社会工作系副教授、主任。作为专家组成员参与了民政部及国家卫生和计划生育委员会推动社会工作职业化、专业化的多项工作。主要研究领域为老年社会工作、心理健康与老年评估工具，社会工作职业化与专业化，社会工作教育。兼任中国社会工作教育协会副秘书长、首届全国社会工作者职业水平评价专家委员会委员、西北民族大学客座教授。翻译出版了多部社会工作领域的经典著述。

副主编简介

范燕宁 女，首都师范大学政法学院社会学与社会工作系主任、教授。中国社会工作教育协会理事、中国人学研究会理事。主要研究方向为：社会发展理论、社会问题、社会工作价值观、矫正社会工作。先后在《中国社会科学》、《哲学研究》、《哲学动态》、《社会主义研究》、《光明日报》等重要报刊发表有关研究论文数十篇。主要代表性论著有：《新时期中国发展观》、《邓小平发展理论与科学发展观》、《社会工作专业的历史发展与基础价值理念》、《社区矫正的基本理念和适用意义》等。主要译著、译文有：《社会工作概论》（第九版）、《契合文化敏感性的社会工作课程》等。

社会工作正面临着前所未有的发展契机。

所谓契机，一是大的社会背景为社会工作的发展提供了舞台。随着改革的深入，中国在取得举世瞩目的成就的同时，如一些社会学家所言，也出现了“发展困境”的苗头或“类发展困境”的现象。新千年，政府在工作报告和政策文件中明确提出要关心弱势群体、加强就业和社会保障工作。与社会工作传统的工作对象，如贫困者、残疾人、妇女、儿童、老年人相关的一系列政策法规纷纷出台。这些都为开展社会工作提供了良好的政策环境。

二是社会工作专业本身已经步入组织化、规范化的轨道。中国社会工作者协会、中国社会工作教育协会等组织开始发挥行业指导和自律的作用。此外，经过多年的酝酿，2004年劳动和社会保障部制订的《社会工作者国家职业标准》在上海出台，明确了社会工作者的专业人员地位，一改多年来社会工作人员师出无名的状况，同时也为社会工作者在专业上不断发展提供了方向和路径。社会工作职业化、专业化有了突破性进展，在政府认可上迈出了坚实的一步。

进入新千年后，许多迹象表明，社会工作正在朝着进入新的发展时期的方向迈进。

然而，社会的需要和认可也给社会工作带来了挑战。社会工作是否已经拥有了完备的知识储备，成为了一个羽翼丰满的专业，能发挥社会所期待的作用呢？

在今天，对许多中国的社会工作者来说，社会工作发展伊始弗莱克希纳提出的问题“社会工作是一个专业吗？”仍是个具有挑战性的问题。弗莱克希纳之所以断言社会工作不具备一个专业的资格，是因为他认为社会工作不是建立在科学知识的基础上。按照格林伍德提出的著名观点，成为一个专业应该具备五个特性：拥有自己的理论体系、具有权威性、得到社会的认可、有专门的伦理守则以及专业文化。其中排在第一位的就是专业知识的建构。

应当说，自1986年国家教育委员会同意北京大学、中国人民大学、吉林大学等高校设置社会工作与管理专业以来，中国社会工作理论与实务知识的建构已经有了可喜的收获。然而，在总体上，社会工作的专门知识仍然十分匮乏，对国外的社会工作仍缺乏系统的介绍，而本土的理论仍未形成。拿知识建构的领军团体社会工作教育界来说，情况也不容乐观。社会工作教育协会开展的中国社会工作教育发展状况调查的结果表明，以在学

术期刊上公开发表论文的数量、出版专著数、编写教材数、承担课题数等数据来衡量，社会工作教育院校教师的科研情况总体上水平不高。面对这一形势的却是社会工作教育在经过十几年的缓慢发展后，在世纪之交进入了高速扩张期。据中国社会工作教育协会统计的数据，截至2000年，协会的团体会员只有32个，到2003年12月已经达到148个。近80%的会员都是在2000年之后的三年新加入的。于是有了这样的景象，一方面是知识提供和传输上的不足；另一方面是嗷嗷待哺的跨入社会工作之门的莘莘学子。这便有了策划和出版社会工作经典译著的最初动因。我们希望通过这一系列书籍能够较为全面地介绍在西方已有上百年历史的社会工作专业的核心知识，为建立中国自己的社会工作知识体系作参考。

在整体结构上，“社会工作经典译丛”由三类书籍构成，即社会工作的基础理论、社会工作的基本方法和社会工作的价值观。这也是基于对社会工作知识体系构成的基本共识。具体来讲策划这套书主要有以下几点考量：

其一，完整性。整个译丛力图完整地呈现社会工作作为一个学科的全貌。译丛精选了社会工作理论、人类行为与社会环境、社会政策、个案工作、小组工作、社区工作、社会工作督导、社会工作研究和社会工作伦理等方面的书籍，全面涵盖了社会工作专业知识的三大组成部分，即基础理论、工作方法和价值观。考虑到价值观方面的教学一直是专业教育中非常重要的一部分，但也是专业教育中的难点，所以本套丛书特别精选了再版7次的专门用来帮助学生认识伦理问题和困境，并适当加以处理的有关社会工作伦理的专著。其中涉及的保密原则和隐私权问题、当事人的知情权和自决权问题、临终关怀问题、艾滋病问题等在中国的社会工作实践中已经出现，由于处理不当而引发的争端和法律诉讼也曾见诸报端。这方面的论述相信不仅对于社会工作学生，对于社会工作从业人员也不无借鉴作用。

其二，经典性。所选书籍都是广受好评的教材或论著，对社会工作的知识有精到的描述和评说。作者都是各自领域的专家和知名学者，有着丰厚的积累，在书中详细展现了与所述主题相关的专业知识，特别是融合了许多最新研究成果和实务动态，对读者来说极具参考价值。这些书在许多国家都被社会工作教育者采用。几乎每本书都是再版过多次，最多的再版次数已达9次。经过了使用者的检验和编写者的不断完善，这些书非常适合做社会工作专业教学的配套教材使用。

其三，適切性。为了能更好地配合教育部高等教育司组织制定的对社会工作专业主干课程教学的基本要求，译丛所选择的书籍基本都是社会工作专业主干课程的教材或论著。各书的框架也多与国内教学所要求的主体结构相契合，更能配合教学用途。

其四，实用性。一方面，所选书籍在内容的编排上注重方便读者使用。受以实证为本的工作方法的影响，大部分书籍都穿插了与所涉及内容相关的研究结果和案例讲解，将理论与实践相结合。在语言上也大多深入浅出，贴近读者，减少了他们在消化吸收知识上的障碍。另一方面，书籍所涉及的内容也多是国内社会工作界涉足和关心的领域。如通才社会工作实务模式，操作层面的社会工作方法，社会政策的研究、分析与应用，身为社会工作

教育和高层次管理人员开展督导的方法等。书中推荐的一些专业网站更可以帮助读者找寻更多的资源,丰富对书中相关内容的理解和把握。

其五,时代性。丛书中的每本书都是近两年来的最新版本,书中的内容涉及社会工作实务领域的一些最新发展,整套书如同一个多棱镜折射出社会工作学科的发展现状。大到社会福利体制管理上的变革,小至一些新的工作方法的使用,都有鲜明的时代特点。比如其中谈到的管理型卫生保健制度,个案管理,基因技术对社会工作的影响,网络技术对社会工作的影响,以实证为本的实践,私人执业,充实生活性质的社会工作等。一些实验性的工作方案在书中也有所介绍。这些无疑会拓展读者的视野。

2003年的一场“非典”像是对整个社会运行机制的一次检测,留下了许多宏观层面的问题,有待社会工作者去思考和解决。比如,社会危机处理机制、弱势群体保障机制、社会捐赠机制、基层社区的疾病预防和康复机制、志愿者的动员与使用机制等。而2004年的马加爵杀人案则给开展微观层面的社会工作提出了许多问题。比如,如何更有效地建立个人的社会支持系统、如何筛查处于危机边缘的人、如何提供更有效的危机防范与干预方法等。

德国著名哲学家恩斯特·卡西尔在《人论》中说:“当领悟了一门外语的‘神韵’时,我们总会有这样的感觉:似乎进入了一个新的世界,一个有着它自己的理智结构的世界。这就像在异国进行一次有重大发现的远航,其中最大的收获就是学会了以一种新的眼光来看待我们自己的母语。”歌德也说过:“谁不懂得外国语,谁也就不了解本国语。”我们希望“社会工作经典译丛”的面世能起到这样的作用,让读者能有一次异国社会工作之旅,看到社会工作在专业发展比较成熟的国度里的情况。虽然译丛中谈到的都是美国社会工作的状况以及他们的问题与处理方法,但对我们反观自身,处理中国的问题应当说不无启示。

译丛的策划得到了中国人民大学出版社潘宇博士,首都师范大学教授、博士生导师范燕宁和中华女子学院教授刘梦的鼎力相助。在甄选书籍的过程中,笔者同她们进行了反复的讨论,最后确定的书目是笔者与她们共同斟酌的结果。丛书的译者队伍也都是各高校的教师,有较丰富的社会工作专业积累,为翻译质量提供了保证。在此对上述参与本丛书策划和翻译等工作的人员一并表示衷心感谢。

虽然参与本丛书的人都倾尽了心力,但仍难免挂一漏万,希望广大读者对不当之处能给予指正。

隋玉杰

2004年10月14日

对我们来说，撰写本教科书的目的是跟学生和同行分享多年来我们在社会服务专业从事教学和实务工作的心得。筹备第四版《社会工作个案管理——社会服务传输方法》就是以此为指导思想的。为本版提供资料的人既有教育人员，也有社会服务专业人员，特别是那些担任个案管理员或个案协调员的人。通过跟使用本书第三版的专业组织里的同行和教育人员的联系，我们知晓了当前的趋势、面临的挑战，以及有效的个案管理所需的新知识、新技能。过去15年我们纵横美国访谈的个案管理员使我们能从他们所描绘的实际的服务传递中捕捉到他们的声音。我们相信，这能给本书的内容添加现实世界的视角。

当今世界的变动非常迅猛，个案管理作为一种传输服务的策略已不再是什么特例。当今影响个案管理的因素有经济衰退、联邦政府的立法、新涌现的当事人群体、技术、人口特征的转变、资金来源的挑战、新的服务传输模式、不断增长的多元文化和民族视角，以及伦理和法律上的困境。第四版的《社会工作个案管理——社会服务传输方法》反映了这些变化。书中有最新的参考文献和案例，重点是优势为本的个案管理、技术进步的回顾，以及身为个案管理员要注重的家人、朋友和当事人相互间的协作。我们在有关个案管理服务传输的讨论中，整合进了与当前经济和政治境况有关的需求。我们纳入了有关个案管理的新趋势和挑战的讨论。有一个新的侧重点贯穿本书，这就是多样性，在此对它的界定是广义的，包括了民族、宗教、性别和生活方式。最后，在每一章我们都强调了个案管理员的声音，向读者呈现他们日复一日工作的真实画面。

个案管理的概念是动态性的。正如在过去10年个案管理的实施过程有所改变一样，个案管理的概念在21世纪也会继续演变。未来会有许多因素影响社会服务的传输，包括经济的不稳定、管理型卫生保健模式的大环境、技术进步、资源的稀缺、问责制的要求、政治气候的变化和多样性的影响等。在这一背景下，我们虽然以今日的状况界定和描述了个案管理，但同时也放眼了未来。

目的

在本书中，我们探讨了与个案管理相关的专业问题和技巧，描述了最新的个案管理的方方面面。简单地说，我们的目的有四个：界定个案管理的含义、描述个案管理员要担负的职责、讨论和说明个案管理员需要具备的许多技能，并描述个案管理实施的背景。在这些目的背后是指导社会服务的价值观和原则。

《社会工作个案管理——社会服务传输方法》的头四章重点在于界定个案管理的含义。第一章先给个案管理下了定义，勾勒出了个案管理过程的环节和要素，说明了指导工作的原则和目的。罗伊·约翰逊的个案说明了个案管理的三个阶段：初始评估、制订计划和落实。第二章通过回顾历史，扩展了对个案管理的内涵和外延的认识。通过童年起就住进照顾机构的萨姆的个案，说明了个案管理在界定上的变化如何影响到当事人的照顾工作。早年第一个记录当事人工作的人，以及对相关法律的摘录把历史鲜活地再现出来。该章还界定和讨论了对社会服务传输有重大影响的管理型照护，描述了其对个案管理实施过程的影响。第三章介绍了个案管理在传输服务时运用的模式，以及个案管理员在机构开展服务对象的工作时要担负的角色和职责。这一章用大量案例说明了个案管理员的多种角色。此外，多元文化个案管理的突出方面，诸如身份、权力和倡导，为理解这一视角如何影响所有的个案管理工作奠定了基础。到了第四章，我们从伦理和法律的角度讨论了与这一特定的助人方法有关的具体问题和挑战，包括保密、自主、做有暴力倾向的服务对象的工作、警告的义务和什么时候需要打破常规的问题。

第五章到第九章详细描述了个案管理的各个阶段。从第五章起我们开始追踪从接案会谈到结案的整个个案管理过程。本章探讨了个案管理在初始评估阶段的工作，包括面谈过程、面谈类型及保密方面的问题、申请服务和评估服务申请。文件资料准备工作指南也放在了这一章。在第六章我们深入探讨了接案面谈及其所需的技巧，以及如何针对特定的人群量身定制接案面谈。我们还囊括了其他一些信息：做面谈的工作者的态度、特质和技能，以及在面谈中要避免的陷阱。

制订计划是个案管理的第二个重要阶段，我们放在第七章加以介绍。学生会学习到有用的知识，包括如何确立目的和目标，如何寻找资源，如何收集接案会谈之外的资讯。测量工具及其适用性问题也在这一章有所讨论。在制订计划阶段的基础上，第八章描述了个案建档工作，解释了档案包括的多个要素，诸如身体检查、心理评估、社会生活史和化验等。这些资料对于全面了解服务对象都很有用处。

第九章描述了个案管理的第三个阶段，即服务协调。重点是个案管理员与其他同事打交道的问题。本章讨论了工作过程中的服务协调问题，包括转介当事人和与其他专业人员有效沟通。对于倡导这一个案管理员的重大职责，在此做了深入的讨论。本章还审视了作

为团队一员和团队领导如何有效开展工作。

第十章至第十一章对全书做了总结，审视了个案管理员工作的背景。在第十章我们介绍了诸如组织结构和氛围、预算和优质照顾等概念。第十一章总结了在个案管理和社会服务的“真实世界”中的生存、兴盛之道。本章给学生展现了作为一名个案管理员的现实图景，介绍了个案管理员们认为至关重要的知识和技能。此外，本章还介绍了一些挑战以及支持优质照顾的工具，诸如运用时间管理和自我肯定，以及包括督导在内的专业自我呵护策略的重要性等。

特色

《社会工作个案管理——社会服务传输方法》第四版融合了第三版的许多特色，同时引入了一些新的特色，以提供与现实对接的当前的个案管理图景，并激发学生的学习兴趣。

个案管理过程化

每一章内容都为下一章奠定了基础。了解个案管理以及个案管理员的角色和职责成为一个动态的过程，学生学习界定概念、了解从评估到结案的整个流程，研习工作的场景。

引述从业人员的心得

个案管理员的访谈资料穿插在了全书中，用来说明个案管理过程与方法的诸多方面，章中的概念嵌入到了服务传输背景中。教材中呈现的从业人员再次肯定了个案管理在多种场所的用途，如教育、职业康复、儿童和家庭服务、精神健康、矫正、物质滥用等，以及在不同人群中的用途，如老人、退伍军人、无家可归人士、儿童和青少年、精神病患者等。

场景和案例

每一章都有多个场景和案例，以拓展学生对所介绍概念的理解。第一章至第八章连续追踪了罗伊·约翰逊的案例，他是一位接受职业康复服务的对象，从他申请服务直到协调给他提供的服务。我们会读到保莉特·马洛尼的个案管理员笔记，讲述一位23岁的单亲母亲罗莎·奈特申请他所在机构的服务的故事。在第九章，我们会遇到一位名叫鲁比·曼宁的成人假释犯，他从监狱释放后试图融入社会。在第十章，夏洛塔·桑契斯在一座有40万人口的城市性侵犯危机中心刚刚开始担任机构的个案管理员。

学生指导方面的支持

每一章都由组织资料和学习材料构成。在每一章的开头我们列出了学习目标。在每一章的结尾处，学生可以看本章小结，回答一些有助于回顾所学内容的问题。

新版特色

伦理和法律视角

本版我们把伦理和法律视角放到了更靠前的章节中。现在伦理和法律视角成了界定个案管理的内容要素。这一修改能让学生在学习的早期阶段就读到有关信守伦理守则的内容，并强化与第一章描述的个案管理相关的价值观。

多元文化视角

本版强调了当今需要把每个遇到的个案都视为涉及多元文化。每一章都为在日益多元的社会中如何从事个案管理提供了指南。举例来说，第三章加入了一个新的小节，介绍多元文化视角，把这一视角与身份、权力和倡导工作联系在一起。这意味着关注服务对象的民族和文化特征十分重要，如他们的民族身份、他们带来的经验，以及他们希望个案管理如何进行。在本章我们放入了服务对象评估个案管理员的文化能力和公正性的方法。议题范围从具有文化敏感性的医学检查直到在了解社会生活史时文化方面的考虑，这些会为个案管理员加强多元文化视角提供具体方法。

深化你的知识：个案研究

每一章都有一个个案研究，用于帮助学生把理念用于实践。在每个个案研究的结尾都有一些问题引导学生学习。我们认为个案和问题或许还有助于开展课堂活动。在第一、二、三、四、五、六、七、九和十一章，个案研究在章的结尾，帮助学生回顾对所介绍的理念的理解。在第八章和第十章，个案研究嵌入到了全章内容中，将学习内容与实践连续地整合在一起。

来自一线的声音：研究与实践

这一新添加的部分让学生直接了解到当前政府部门、服务机构和个体从业人员的个案管理实践。“来自一线的声音”的目的是让学生亲身体会书本知识如何转化为现实世界的实践。例如，第四章在论及工作场所可能存在的暴力行为时，放入了职业安全与健康署（OSHA）制定的《健康照顾与社会服务工作人员预防工作场所暴力指南》（*Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers*, 2004）。该指南是联邦政府为推动优质健康照顾制定的指南，源自《可负担健康照顾法案》（Affordable Health Care Act），用来说明第十章讨论的优质服务承诺。

想获取更多资讯？

网络是学生熟悉的获取资讯的来源。每一章的这一部分主要瞄准一个概念并向学生提

供可以进一步探索个案管理中的最新实践的方法。例如，第三章的“想获取更多资讯？”是要求学生用“个案管理角色”、“个案管理责任”和“个案管理工作”等关键词语上网搜索。第十一章的“想获取更多资讯？”聚焦在自然灾害以及政府机构和非营利机构如何予以回应，延伸社会服务。

个案管理员的生存与兴盛

为了回应审读的人和我们自己对讲述个案管理的故事的感觉，我们加入了选自2012年的个案管理员访谈的有深度的资料。我们想要强调这些专业人员对于他们的服务对象和工作的激情和献身精神。这些专业人员也谈了他们日常工作中遇到的问题和挑战。

结语

我们希望您和学生都能从《社会工作个案管理——社会服务传输方法》一书的第四版中受益。做更新是件乐事。我们从当今的个案管理实践中学到了很多很多，并把这一新知传递给您。

鸣谢

许多人对完成本书做出了贡献，不对他们表达谢意会是我们的疏漏。我们在美国社会服务组织和社会服务教育标准委员会的同仁鼓励和支持了我们的个案管理调查工作。他们给我们提出了建议，审阅了相关的资料，并给我们发来了资讯。我们还要感谢雷·沃恩，他跟我们分享了对于个案管理的看法。克里斯·摩根准备了“深化你的知识：个案研究”部分的许多资料。凯蒂、埃伦、萨拉和杰西卡为新的部分“个案管理员的生存与兴盛”贡献了她们与个案管理和自身工作相关的专门知识。

过去10年我们访谈的个案管理员对本书做出了许多贡献。他们给了我们时间，同我们谈论自己的经验、成功与失败，启迪我们了解个案管理的复杂性。他们的话语让本书的内容有坚实的现实基础。他们做出的贡献包括个案管理的定义、对个案管理过程的组成部分的看法、未来趋势与挑战的证据等。最要感谢的是，他们帮助我们了解了个案管理丰富多变的过程的动力。

我们在职业生涯中一直看重评审工作。书稿编辑劳伦娜·索伦逊和校对毛拉·伍德赛德对成书有很多指正。在她们看到付印后的本书时，我们希望她们能发现自己独特的贡献让本书更完善。

当然我们还应感谢圣智学习出版公司的朋友。阿米莉亚·布莱文斯的专门知识和协助对于这一项目来说是非常重要的。还要感谢乔-戴维·黑格。

6 社会工作个案管理——社会服务传输方法（第四版）

最后我们要感谢家人在成书过程中给予的支持。我们的伴侣都鼓励我们写书，支持我们在学术上的努力。当然要感谢的不只是这些人。

随着社会服务业的继续发展壮大，我们热切期望能听到您的反馈。希望您能跟我们分享自己在个案管理领域的观感和经验以及您对本书的看法。敬请把您的评论发给我们。

玛丽安娜·伍德赛德
特里西娅·麦克拉姆

Generalist Case Management: A Method of Human Service Delivery, 4th edition

Marianne Woodside, Tricia McClam

Copyright © 2013, 2006 by Brooks/Cole, a part of Cengage Learning.

Original edition published by Cengage Learning. All Rights reserved. 本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有，盗印必究。

China Renmin University Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权中国人民大学出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内（不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾）销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

5 Shenton Way, # 01-01 UIC Building, Singapore 068808

本书封面贴有 Cengage Learning 防伪标签，无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号 图字：01-2014-2531

Supplements Request Form (教辅材料申请表)

■ <u>Lecturer's Details (教师信息)</u>			
■ Name: (姓名)		Title: (职务)	
■ Department: (系科)		School/University: (学院/大学)	
■ Official E-mail: (学校邮箱)		Lecturer's Address/Post Code: (教师通信地址/邮编)	
■ Tel: (电话)			
■ Mobile: (手机)			
■ <u>Adoption Details (教材信息)</u> 原版 <input type="checkbox"/> 翻译版 <input type="checkbox"/> 影印版 <input type="checkbox"/>			
■ Title: (英文书名) Edition: (版次) Author: (作者)			
■ Local Puber: (中国出版社)			
Enrolment: (学生人数)		Semester: (学期起止日期时间)	
■ <u>Contact Person & Phone/E-Mail/Subject:</u> (系科/学院教学负责人电话/邮件/研究方向) (我公司要求在此处标明系科/学院教学负责人电话/传真及电话和传真号码并在此加盖公章) 教材购买由我 <input type="checkbox"/> 我作为委员会的一部份 <input type="checkbox"/> 其他人 <input type="checkbox"/> [姓名: _____] 决定。			

Please fax or post the complete form to (请将此表格传真至) :

CENGAGE LEARNING BEIJING ATTN: Higher Education Division TEL: (86) 10-82862096/ 95 / 97 FAX: (86) 10-82862089 ADD: 北京市海淀区科学院南路 2 号 融科资讯中心 C 座南楼 12 层 1201 室 100080

Note: Thomson Learning has changed its name to CENGAGE Learning

尊敬的读者：

感谢您购买和使用中国人民大学出版社的_____一书，我们希望通过这张小小的反馈卡来获得您更多的建议和意见，以改进我们的工作，加强我们双方的沟通和联系。我们期待着能为更多的读者提供更多的好书。

请您填妥本表后，寄回或传真回复我们，对您的支持我们不胜感激！

1. 您是从何种途径得知本书的：

书店 网上 报刊 朋友推荐

2. 您为什么决定购买本书：

工作需要 学习参考 对本书主题感兴趣

随便翻翻

3. 您对本书内容的评价是：

很好 好 一般 差 很差

4. 您在阅读本书的过程中有没有发现明显的专业及编校错误，如果有，它们是：_____

5. 您对哪些专业的图书信息比较感兴趣：_____

6. 如果方便，请提供您的个人信息，以便于我们和您联系（您的个人资料我们将严格保密）：

您供职的单位：_____

您教授的课程（教师填写）：_____

您的通信地址：_____

您的电子邮箱：_____

请联系我们：

电话：(010) 62515637

传真：(010) 62510454

E-mail: gonghx@crup.com.cn

通讯地址：北京市海淀区中关村大街31号 100080



北航

C1728098

社人文出版分社

第一章	个案管理导言 / 1
第二章	历史视角下的个案管理 / 32
第三章	个案管理的模式 / 62
第四章	伦理与法律问题 / 94
第五章	个案管理在初始评估阶段的工作 / 126
第六章	有效的接案面谈技巧 / 152
第七章	制订服务传输计划 / 182
第八章	建立个案档案 / 214
第九章	服务协调 / 254
第十章	在特定组织工作 / 282
第十一章	个案管理员的生存之道 / 311

名词解释 / 337

人名与主题词索引 / 343

后记 / 364