




高等职业教育“十二五”规划教材



# 个案工作实务

主编 郑轶

 中国轻工业出版社 | 全国百佳图书出版单位

高等职业教育“十二五”规划教材

# 个案工作实务

主 编 | 郑 轶  
副主编 | 陆 宁

 中国轻工业出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

个案工作实务 / 郑轶主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2014.5

高等职业教育“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5019-9042-9

I. ①个… II. ①郑… III. ①社会个案工作—高等职业教育—教材 IV. ①C916

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第037250号

责任编辑: 张文佳

策划编辑: 刘云辉 责任终审: 劳国强 封面设计: 锋尚设计

版式设计: 王超男 责任校对: 吴大鹏 责任监印: 张可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印刷: 三河市万龙印装有限公司

经销: 各地新华书店

版次: 2014年5月第1版第1次印刷

开本: 720×1000 1/16 印张: 18.5

字数: 360千字

书号: ISBN 978-7-5019-9042-9 定价: 37.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: [club@chlip.com.cn](mailto:club@chlip.com.cn)

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

110674J2X101ZBW

个案工作是社会工作三大方法中发展得最为完备的一种工作方法。在社会工作专业教学中，个案工作也是非常重要的专业主干课程。然而，现有的专业教材几乎都是为本科学生而编写，罕有针对高职高专学生的学习资料。鉴于此，编者结合自己若干年来的教学经历以及大量的实务经验，编写了这本实务性极强的教材，为高职高专层面的学生学习个案工作以及社会工作机构一线社工开展个案工作提供参考。

本书分为导引、上篇和下篇三个部分，导引部分通过大量导入活动，引导学习者分析探讨作为个案工作者应该具备的素质。上篇简要介绍了个案工作的定义、特点、发展历程和应用领域，引导学习者熟悉个案工作的价值体系和伦理守则，并能敏锐地觉察本土文化对个案工作的影响。下篇则以个案工作流程为线索，把个案工作实务分为了接案、预估、计划、介入、结案评估五个阶段，即五个学习项目，每个项目又根据该阶段个案工作的工作内容分为若干个学习任务，每个任务都包含了任务描述、任务目标、导入活动、知识介绍、活学活用、案例分析、课堂练习和学习资源八个部分，其中任务描述概述了该任务的特点和工作内容；任务目标列出了学完该项任务后学习者须具备的能力；导入活动通过案例讨论、体验式活动等引发学习者的学习兴趣，激发学习动机；知识介绍详细地阐述了该环节个案工作的工作内容、特点和技巧；活学活用针对特定的案例，结合知识介绍，分析该案例在本环节应该怎么做；案例分析列举了其他案例在本环节的做法，让学习者进一步巩固个案工作实务技巧，以期举一反三；课堂练习通过分组讨论、角色扮演等方式把每项任务所学到的方法和技巧灵活运用个案工作实务中去；学习资源则列出了帮助学习者更深入学习每项任务的其他辅助资料。

本书特别选取了一个案例贯穿个案工作实务的各个阶段，在个案工作每个流程的学习中，都将结合该案例，介绍该案例在此环节应该做什么？怎么做？从而让学习者完整地体验一遍个案工作实务的开展。

本书能顺利完成，得益于重庆城市管理职业学院齐芳副教授的大力支持，更得益于整个编写团队的通力合作，在此表示感谢。编写团队分工如下：陆宁（重庆城市管理职业学院）编写上篇；赵钦清（重庆城市管理职业学院）编写下篇项目一、项目二部分内容；何静（重庆城市管理职业学院）编写项目四部分内容，郭勇（重庆慧灵智障人士社区援助中心）编写下篇项目三、项目四部分内容并提供大量案例资料和记录报告；其余为郑轶（重庆城市管理职业学院）编写并统稿。在编写过程中，重庆城市管理职业学院周良才教授、田奇恒教授以及溥存富老师对本书的编写给予了很多支持和宝贵的建议，在此一并致以真诚的谢意。

由于学识有限，书中存在不妥之处在所难免，我真诚地希望专家、学者、同仁不吝赐教，也希望使用本教材的师生们能给予批评指正。

编者

2013年10月14日

|               |   |
|---------------|---|
| 导引 作为一个准个案工作者 | 1 |
|---------------|---|

## 上篇 个案工作简介

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第一章 个案工作概述         | 17 |
| 第一节 什么是个案工作        | 17 |
| 第二节 个案工作的发展历史和应用领域 | 28 |
| 第二章 个案工作的价值体系      | 40 |
| 第一节 西方个案工作的哲学基础    | 41 |
| 第二节 个案工作的价值        | 52 |
| 第三节 个案工作伦理守则       | 60 |
| 第四节 中国本土文化与个案工作本土化 | 71 |

## 下篇 个案工作的流程

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 项目一 接案阶段        | 85  |
| 任务1 处理求助        | 86  |
| 任务2 遵循个案工作的基本原则 | 100 |
| 任务3 撰写接案报告      | 111 |
| 任务4 建立专业关系      | 117 |
| 项目二 预估阶段        | 128 |
| 任务1 收集分析资料      | 129 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 任务2 预估的方法 .....         | 141 |
| 任务3 资料记录 .....          | 154 |
| <br>                    |     |
| 项目三 计划阶段.....           | 170 |
| 任务1 制订辅导目标 .....        | 170 |
| 任务2 制订工作计划 .....        | 176 |
| 任务3 签订工作契约 .....        | 185 |
| <br>                    |     |
| 项目四 介入实施.....           | 191 |
| 任务1 缓解案主情绪困扰 .....      | 193 |
| 任务2 消除案主危机 .....        | 200 |
| 任务3 给予案主充分的支持与鼓励 .....  | 208 |
| 任务4 改变案主的问题行为 .....     | 214 |
| 任务5 对案主的不合理信念进行澄清 ..... | 222 |
| 任务6 改善案主周围环境 .....      | 229 |
| 任务7 协助案主运用资源 .....      | 236 |
| <br>                    |     |
| 项目五 结案评估.....           | 243 |
| 任务1 总结评估 .....          | 244 |
| 任务2 结案 .....            | 251 |
| 任务3 撰写结案/转介报告 .....     | 260 |
| <br>                    |     |
| 附录.....                 | 266 |
| 附录1 中国社会工作者守则 .....     | 266 |
| 附录2 香港社会工作注册局工作守则 ..... | 268 |
| 附录3 美国社会工作者协会伦理守则 ..... | 271 |

电影、电视节目和其他媒体已塑造了多个个案工作者的形象，一些形象对公众来说很有吸引力，但却让人对个案工作者产生了不现实的角色期望，而另一些形象则可能曲解了个案工作者的真正功能。在你心目中，个案工作者有着怎样的形象呢？

个案工作作为社会工作诸多方法中的一种，不仅仅是一项个别化的助人工作，更是一项以生命影响生命的工作。这不仅要求我们熟悉个案工作的理论知识，掌握个案辅导的实务技巧，更要求我们拥有丰富的生命内涵和完善的人格力量，通过对工作的热忱、对服务的投入、对受助者的关怀，以自己个人生命的力量和魅力帮助他人，为他们带来正面和积极的影响。

作为一个准个案工作者，你准备好了吗？

### 导入活动1 你的心愿意为服务对象留多少空间呢？

在漫长的小学、中学时代，在高考的指挥棒下，你最关心的事情是什么呢？终于考进大学了，升本、读研、找工作、考公务员、谈恋爱……又挤占着你的生活，你如何应对呢？即将走上社会，房子、车子、票子、情感生活、父母养老、人际关系……这些巨大的压力你如何承担呢？

当你日日夜夜奋战在堆积如山的书本前，当你整日穿梭于招聘会现场期望获得一个面试的机会，当你为了升职加薪而放弃了一切休息时间甚至曲意迎合，当你沉溺在失恋的痛苦中，当你纠结在复杂的人际关系中……疲惫不堪、困惑迷茫。你可曾想过其他人是怎么生活的？你是否愿意静下心来听听别人的故事，理解别人的感受，给予那些与你相似的、不同的人关心、安慰、支持、鼓励和陪伴？



你的心已被自己的欲求占据得满满的，还有多少空间能容纳下别人呢？

## 导入活动2 你的助人动机是什么？

当今社会，做志愿者成了一种时尚。纵观社会上的志愿者团队和个人，他们虽然都牺牲了自己的业余时间去服务弱势群体，但是他们从事志愿活动的动机却各不相同，归纳起来大概有如下几种：

(1) 真正地关心服务对象，想要为他们做点什么。

(2) 自己的社交圈子太狭小，希望通过做志愿者多认识几个朋友。听说做志愿者的都是有爱心的人，能找个这样的人做自己男/女朋友就更好了。

(3) 自己生活得很不幸，但做志愿者看看那些比自己更不幸的人，自己就平衡了。

(4) 显得自己很有爱心，成为炫耀的资本或者出名的途径。

……

请讨论以上几种心态，并分析不同心态导向下的志愿者活动将会给服务对象带去怎样的影响？那么，你有没有想过为什么要选择社会工作专业呢？当你了解到社会工作的助人性质后，你是否想过自己以后要从事这个职业呢？为什么？

## 导入活动3 光有良好的助人动机就够了吗？

“5·12”大地震后，很多社工专业的师生纷纷进入震区开展灾后社会工作，某校也在安置点建立了社工站，并招募了若干名社工专业大二的学生利用暑期实践的机会前去为安置点的儿童提供服务。大学生们投入了极大的热情，很快适应了震后恶劣的生活和工作环境，与当地儿童建立起了非常好的关系，开展了一系列成效显著的活动。

随着时间的推移，大学生们和当地儿童的关系越来越亲密。当地儿童午休时间和下班时间都不肯离开社工站，想和哥哥姐姐们一块玩耍。大学生们尽管非常疲惫，希望有更多的休息时间，但一看到震区的情况以及震区儿童渴望的眼神，也就不再强调休息时间，工作之余都和儿童打成一片。

两个月很快就过去了，大学生们完成了暑期实习，即将离开工作站回学校上课了，当地儿童非常不舍，纷纷询问大学生们的手机号码、通信地址、QQ号码以及电子邮箱等，希望能保持联系。大学生们同样不忍离去，均爽快地和儿童交

换了自己的联系方式。

问题：

- (1) 你如何看待社工专业学生们放弃休息时间与儿童互留联系方式的表现？
- (2) 当社工专业学生们回到校园后，生活重心转移到学习、写论文、考研、找工作等诸多方面，此时若接到震区儿童的电话或收到他们的来信，他们还能像在灾区那样对待那些儿童吗？如果不能，对儿童会造成什么影响？
- (3) 社工应该怎么做呢？

#### 导入活动4 你真的是以服务对象的需求和利益为本吗？

曾经有这样一个测试，大家不妨玩一玩。

你带着老虎、猴子、孔雀、狗、大象这5种动物行走在森林里，你不断遇到危险，每次你不得不舍弃一种动物，才能顺利走出森林。那么，你会以怎样的顺序来放弃这些动物呢？为什么要按照这个顺序呢？

以上测试原本是检测亲情、权力、金钱、朋友、爱情在你生命中的地位和重要性，因此5种动物分别有一个象征。但是，我们在这里选用了这个测试，目的并不是要测验大家对这些东西的看重程度，而是希望从大家选择放弃的理由中管窥你的某种态度。

有人首先放弃孔雀，因为它华而不实，对你没有任何用处；有人首先放弃老虎，因为它太凶恶，可能伤害到你；也有人最后放弃老虎，因为它的凶恶可以保护你；有人首先放弃大象，因为它太笨重，会拖累你的行程；也有人最后放弃大象，因为当你走累了它可以让你骑……无论你是先放弃什么，后放弃什么，标准其实就一个：谁对你是有用的。

而另外有人也选择了先放弃老虎或者大象，理由却是这两种动物具有较强的丛林生存能力，放弃它们后，它们可以较好地生活下去。这些人选择了最后放弃孔雀，因为这种动物最弱小，最需要被保护，所以会尽可能长时间地把它带在身边……显而易见，这种选择的思路就是：谁是最需要被保护和帮助的。

不管你的选择是什么，理由是什么，这项活动并不是要否定谁，褒扬谁，而只是以此引申并初步建立起大家的一种意识，即作为一名专业的个案工作者，我们的助人行为是立足于求助者的需求的，是以求助者利益为导向的，而不是为了满足工作者自己的利益和需求。

## 导入活动5 你怎样看待“有问题”的人呢？

请先耐心地做完下面的游戏，再来思考分析这个问题。

(1) 教师给学生3分钟时间，让他们可以自由离开座位，到教室的任意角落寻找并记下所有红色的东西。

(2) 时间到后，请学生回到座位坐好，闭上眼睛回忆刚刚所看到的红色物体。

(3) 学生还是闭上眼睛，由教师挨个询问他们刚刚看到的红色物体，每人说一个。

(4) 仍然请学生闭上眼睛，由教师挨个询问他们刚刚看到的绿色/黄色/蓝色/紫色……的物体，每人说一个。

(5) 请学生睁开眼睛，再次确认教室里各种颜色的物体。

在刚刚的活动中，你是否很顺利地就说出很多红色的物体，而对于其他颜色的物体却没有太多印象呢？而当你睁开眼睛再次确认的时候，有没有发现其他各种颜色的物体其实都和红色一样多呢？那为何当你闭上眼睛的时候，脑海里出现的都是红色，而没有其他的颜色呢？因为，能量总是向着你关注的地方流动。

以儿童工作为例，通常成人关注孩子的眼睛，就像在黑屋子里用一只微弱的蜡烛去照，只能看见被我们的关注所照亮的东西，而这些东西并不是孩子的全部。相反，由于这样的照亮会让孩子觉得对自己的感觉被修正、歪曲，他会被自己为父母照亮的部分所制约，变得不自由起来。而如果家长只敏感并关注孩子的缺陷，一再把它建构成非常严重的问题，小心翼翼地避免，使得孩子深陷“问题”的泥潭，那自然会一步步成长为家长所担心的样子。其实，我们换个角度，用关注去照亮另一面，孩子很快就会忘掉他是这样的，从而变得更优秀，这样对孩子的成长更有益。

在个案工作实务辅导中，我们时常会遇到那些被贴上“性格内向”“有行为问题”“坏孩子”等标签的服务对象。他们在日常生活中被人关注的，只有内向、逃学、暴力、偷窃等，于是带着一身“红色”来到了个案会谈室，希望个案辅导能消除他们的“红色”。事实上，每个服务对象身上都远不止一种颜色，不过大家只关注红色，紧盯着他们的“问题”不放，因此他们就只是一个红色的人，至于身上其他的各种颜色，至于他们的尊老爱幼、擅长声乐、对数字敏感、记忆力超群、为人和善等，因为不被关注，所以都不存在了。

传统的个案工作，也通常都是问题取向的，面对以上情境，个案工作者会与服务对象一块确定问题，并解决问题，旨在消除服务对象身上的“红色”。而在能力取向下的个案工作，对此情境，并不会一味地纠结在问题上，而是换个角度去寻找案主身上的优势和能力，并鼓励案主充分地去展现自己的这些能力。当

帮助服务对象看到自己身上的绿色、黄色、蓝色、橙色、紫色……帮助服务对象发展成为一个五彩缤纷的个体时，这时原先的红色不过只是这五颜六色的其中一种，再不会这么夺目了。

作为准个案工作者的你，是否意识到了这个问题，也是否意识到了这给人带来的困扰呢？

## 导入活动6 你了解自己吗？

请在下表的4个区域中，填写属于你的特质。

心灵之窗（Johari Window）

|       | 自己已知      | 自己不知          |
|-------|-----------|---------------|
| 别人知道  | 公开区（公开的我） | 盲区（盲我）        |
| 别人不知道 | 隐私区（隐秘的我） | 未知区/无知区（未知的我） |

通过以上的思考和书写，请梳理一下你对自己的认识：

1. 公开的你是怎样的？
2. 盲区是如何形成的？为什么别人看到的你是那个样子，而你却看不到呢？
3. 隐秘的你都有哪些特点？你为什么不愿意让别人知道这些隐私呢？
4. 你的未知区域有多大？那个区域还蕴藏着多少能量有待开发呢？

作为助人者的个案工作者在很大程度上要依赖担负助人使命的“自我”，以上心灵之窗就是一个简单的对自我的认识和探索。公开区域指的是个人认识到的，他人也知道区域；隐私区域指的是个人察觉到但却试图向他人隐藏的区域。这两个区域构成了一个人的自我形象。盲区指的是个人不知道但他人可能有所了解的区域；未知区则是指个人和他人都没有认识到的区域。

这一假设的模式指出了个人应该有所认识的地方，以便增强自我了解。首

先，通过自我剖白个人隐藏的区域，个人可以变得更加开放、更有准备地去行动；其次，通过积极地吸收他人的反馈，个人可以拓展开放的区域，缩小自己未认识到的茫然的区域；再次，拓宽开放的区域和茫然的区域，个人可以从事更富有意义和成果的自我反应和自我学习，这样就能得到更实在的自我认识；最后，个人在从事活动时必须要承担风险，这就是说要愿意尝试原本不熟悉的事情，有勇气迎接挑战，有准备做没有经验的事，这有助于探索个人的潜能，打开个人未知的区域。

通过以上的讨论，你对社会工作以及对自己有没有重新的认识和思考呢？对于专业的个案工作者来说，如下素质对我们的工作有何意义呢？

- (1) 高度的社会责任感。
- (2) 强烈的助人动机。
- (3) 以案主利益为重的助人选择。
- (4) 对人的尊严、价值和独特性的尊重、接纳。
- (5) 开放、宽容的心态。
- (6) 改变的勇气。
- (7) 完善的自省能力。
- (8) ……

个案工作的过程是一个“生命影响生命”的过程，即用个案工作者积极、乐观、接纳、欣赏的生命态度去影响案主消极、悲观、否定的生命态度，并激发其生命潜能的过程。在个案工作者与案主的互动中，如果工作者只是以专家自居，而把自己的感受、价值观、自我放在辅导关系之外，那么这只是一种贫乏的助人关系。而如果工作者以一个活生生的、真实坦率的、散发着生命光辉的人的面目出现在助人关系中，这对于案主来说才是最佳的。作为一名个案工作者，你要明白个案工作者本身就是助人关系中的关键要素。因此，个案工作者本身的个人素质和专业素养非常重要。

## 一、个案工作者的人格特质

人格特质是指个人在其先天的基础上，经过后天社会化成长过程所形成的人格方面特殊的品质。这些特质在不同的时间和情境中都保持某种行为形式和一致性。根据隋玉杰（2007）的总结，成功的个案工作者的人格特质主要有以下几个方面：

(1) 认同自己的身份。他们知道自己是谁，有什么样的能力，希望自己从生活中获得什么，自己重视什么，自己适合做什么，不会用别人的眼光抬高自己

或者贬低自己，会依照自己内心的标准衡量自己。

(2) 尊重自己和接纳自己。他们不会妄自菲薄，也不会孤芳自赏，懂得自己的价值和力量，认识到人的局限性因而不会苛求自己完美，完全可以接纳自己的优点及缺点。不会用自己的强大显示别人的弱小，他们意识到自己也需要别人的帮助。

(3) 积极面对自己的成长，乐于改变。他们绝不会墨守成规，他们会积极进取、勇于改变，善于接受新鲜事物，不断承认自己的不足。这种成长包括知识、社会、精神、情绪等多层面。他们不怕犯错误，也不会背负太多的罪恶感，但会从错误中学习。他们也不会逃避自己生命中的问题，会做一个不断前进的人。

(4) 注意身体健康，以便有旺盛的精力来生活和工作。他们深深知道身体是革命的本钱，保持健康的身体一方面体现了工作者一种积极的心态，同时也能保证精力充沛地为当事人提供服务。当事人面对一个充满活力和精力旺盛的工作者或许本身就能感受到一种力量或被感染。

(5) 有一定的社会生活能力及常识，能够对当事人的生活表达同理心。毋庸置疑，工作者丰富的生活经历和阅历是理解当事人以及他所带来的问题的一种有效工具，但对新手的确是一大挑战和困难，关键在于工作者有一个不断善于体验生活和观察生活的心态和行动，不仅善于从自己的生活中，更重要的是从别人的生活中积累经验，只有这样才能多一些对当事人的理解。

(6) 他们尊重当事人，不会批判他，相信当事人有潜在的动力和资源可以帮助自己有效地生活。这是工作者最基本的价值信念，会无条件地接纳当事人，相信他们的潜能并能协助当事人挖掘潜能，让当事人看到自己的能力和对自己充满信心。

(7) 他们很实在、真挚诚恳、乐于袒露自己，不会躲在面具后面扮演一个空洞的、防卫的、专家的角色。

(8) 他们很喜欢与人相处，也不害怕走进别人的生命和他们一起面对生命中的艰难。

(9) 他们通常活在现在，既不懊悔过去，也不憧憬未来，而是感受现在、活在现在。

(10) 他们重视文化对自己的影响，所以会尊重其他文化下孕育出来的各种价值观，并且对不同的社会阶级、民族、性别等所造成的差异保持敏感。

(11) 他们能够真诚地关怀别人的幸福。此种关怀来自对别人的尊重、在意、信任以及重视。

(12) 他们不会靠帮助别人满足自己的需求，而是很珍惜和尊重自己的这份权力。

(13) 他们很喜欢这份工作，将它作为自己的理想和事业。但他们不是工作的奴隶，不会把工作视为全部的生活，也不会将工作带到个人的生活领域中，知道如何说“不”，使他们的生活保持平衡。

以上这些特质，作为准个案工作者的你，拥有几项呢？不得不说，上述对工作者特质的描述，是一种理想状态，谁也不可能具备全部特质。但这可以给你一个努力的方向，你应该发展出与自我相融合的和适合个人特质的助人风格。

那么，你的自我是怎样的呢？你认识和了解自己多少呢？

## 二、个案工作者的自我探索

个案工作者与案主存在着不同的自我观念、需要、价值观、感受、经历、期望和问题，要明白这些区别，工作者就必须对自己有一个全面彻底的认识。当我们在自我了解越全面，就越能够对遇到的问题减轻恐惧，也越能对自己和案主的行为做出客观的评价。

### 1. 自我认识

自我认识是一个终身的历程，身为个案工作者须尽可能地认识自我，认识自己的优势和限制，从而降低可能对案主造成的伤害。一般来说，自我认识包括自己的行为 and 举止、爱好和厌恶、性格、长处和弱点、价值观、感受等。我们可以通过一些练习来增强对自我的认识。

(1) 练习一：外表和举止。

1) 你通常如何打扮自己？职业形象？休闲？还是其他？

2) 用五至十个形容词来形容你的性格。

3) 你的外表与你的性格是否一致？如果相符，程度如何？如果不相符，你能说明原因吗？

借助以上练习，增加对自己外表和举止的认识。

(2) 练习二：爱好和厌恶。作为一名个案工作者，对人发自内心的真诚和喜爱是十分重要的，也是个案工作服务不可或缺的特质。一个能对人真诚喜爱的人，往往对服务对象持乐观的态度，他们较能容忍他人的缺点和以温情善待他人。他们能够尝试了解人们的行为和反省他们行为背后的动机、感受和表达他们的看法。请关注以下练习。

1) 在什么情境下，你会有发自内心的对人的喜爱？

2) 什么类型的人或什么品质的人，是你不能接受和感到厌恶的？

(3) 练习三：性格。一个人的性格，通常说来就是一个人的特质和脾性。

认识自己的性格，是认识自我的关键。

- 1) 你通常如何介绍自己的?
- 2) 你通常用哪些形容词来描述自己的性格?

(4) 练习四：长处和短处。长处和短处不单单是指性格的优缺点，也包括工作者个人在能力方面的优势和限制。在评价一个人的长处和短处时，不能脱离现实情境而做出正面或负面的评价。任何人的长处和短处，都是相对而言的。

- 1) 作为一名个案工作者，你有哪些长处和短处?
- 2) 怎样使你更清楚地认识自己的弱点？又如何改善你的弱点？

(5) 练习五：价值观。一个人的价值观通常包括他所持守的信念和原则，也与个人的道德标准和行为取向有密切的联系。在个案工作服务中，个案工作者必须清楚地认识自己的价值观，并防止把自己的价值观强加给服务对象。

- 1) 你如何看待违法违纪的青少年？
- 2) 你如何看待即将毕业的大学生为救跳河轻生的中年妇女而牺牲？

(6) 练习六：感受。感受是个人特质的重要组成部分。在面对日常外在刺激的反应中，感受扮演着重要的角色。对自我感受的程度了解越深，越能提高在社会工作服务中对自己和服务对象的感受的敏感度。

- 1) 当你遭到别人的误解时，你通常有怎样的感受？
- 2) 当你被服务对象接纳的时候，你是怎样的感受？

自我认识是一个持续的过程，伴随人的一生。作为一名社会工作者，为了与服务对象有更好的关系，必须不断省察、发现和探索你的内在自我。

## 2. 自我评价

“自我评价”是指个人对于自身的观点与感觉的看法，是个人对于自我价值的感觉，这样的想法是从内心衍生出的想法和价值观，不是从他人的赞美与看法中来的。通常来说，一个内在对话时真实、喜爱、接纳、支持感觉多的个人，通常有比较正向、坚强和比较高的自我评价，而不真实、不喜欢、无价值、不接纳、不支持的自我对话，常常带来较低的和负面的自我评价。

一个有较强正向自我评价的社工，在个案工作实务过程中，会有较强的能力处理和应对各种压力，也能比较有效地处理各种问题。但如果是一个自我评价较低的社工，他带给服务对象负面影响的可能性就较大。

在刚才的自我认识练习中，你有没有察觉到自己的自我评价呢？你是否了解、欣赏自己积极、正向的特质，也能承认、面对和接纳自己的不完美和有限制的能力呢？



### 三、个案工作者面临的困境

#### 1. 个案工作者不是无所不能的

新手个案工作者对工作有极高的热情，对于助人也怀着崇高的使命。有的新手个案工作者通常会害怕失去案主的尊敬，认为“自己应该帮案主解决问题”“案主没有改变是我的无能”“自己作为专业人员应该首先解决好自己问题，否则如何帮助人”，这些追求完美的想法往往将自己置于巨大的压力之下。不可否认，热情是激发良好的工作状态重要的因素，但也须承认，个案工作者并不是救世主，要去拯救一切。作为凡人的个案工作者，有和其他人一样的生活需求、情绪困扰、能力限制，不可能是万能的，更何况很多时候案主的问题已经发生了，不可能再恢复到原状，而有些问题甚至根本没法解决。

如果个案工作者能坦诚地承认并接纳作为社工的限制，不仅能有效减轻个案工作者在面临棘手案例时，或者不能帮助案主很好解决问题而导致的挫败感、内疚感，其坦率反而还能赢得案主的尊重。

#### 2. 个案工作者也不是无能的

相较于一些个案工作者觉得自己是无所不能的，另一些个案工作者则觉得自己什么也做不了。一来担心自己年纪轻、缺乏人生阅历，无法理解案主的处境，也不能得到案主的支持；二来认为社会上处在困境中的人太多了，而很多的问题并非个人原因所致，而是和社会制度的不合理、社会政策的缺乏有关，仅凭个案工作者的力量，根本不可能为案主做什么。

对于这些担心，不能说是坏事，毕竟个案工作者对案主有很强的影响力，有这些担心可以让个案工作者更谨慎地对待案主及其带来的问题。但是，个案工作者也不能过分妄自菲薄，失去对自己和对专业的信心，要知道只要尝试了就会有改变。个案工作者要勇于面对自己的局限，接受同事和督导的建议，获得他们的支持，并在不断地尝试中积累助人的经验，树立工作的信心。

#### 3. 不要固着于专业角色

新手个案工作者往往对自己不自信，因此很多时候忽视了自己在助人过程中的能动作用。新手个案工作者可能会固执于扮演自己的专业角色，一来掩饰自己的焦虑和不安；二来所受的专业训练要求自己无条件地接纳案主，即便内心对案主不耐烦表面上也显得很热情，而忽略了自己的内心感受。这种做法不过是在案主面前呈现出一个僵化的角色，无法激发案主的信任、投入，也无法启发案主敞开心扉。

还有一种情况就是个案工作者在服务时，常常会将注意力集中在采用什么技术上，以显示自己的专业素养和接受过的训练，或认为只有用“技术”才能解决