

现代社区管理丛书

社区工作方法与技巧

陈钟林 编著

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



现代社区管理丛书

社区工作方法与技巧

陈钟林 编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书主要对社会工作的直接方法和间接方法及社会工作督导、咨询及管理的基本概念、原理、功能、原则和方法进行了相关的介绍,并且运用大量本土化的社区工作实例加以说明和引导,适合社区工作者实际工作使用,同时,也可以作为社会学及相关专业师生的教材。

本书的主要内容有:个案工作的理论、技巧与实际方法;小组工作(团体工作)的理论和技巧,并提供实践的技巧及实例介绍;社区工作的理论、模型、基本方法和工作案例;社会工作行政的基本概念、功能、内容、演变发展、行政的实施、组织及领导以及在社区工作中的运用;社会工作督导、咨询与管理的含义、原则;督导、咨询、管理的程序与技术等。

图书在版编目(CIP)数据

社区工作方法与技术/陈钟林编著. —北京:机械工业出版社, 2004

(现代社区管理丛书)

ISBN 7-111-15731-1

I. 社... II. 陈... III. 社区-工作-中国

IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 126059 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:陈海娟 版式设计:张世琴

封面设计:鞠 杨 责任印制:施 红

北京铭成印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2005 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

1000mm × 1400mm B5 · 9 印张 · 238 千字

0 001—4 000 册

定价:26.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010)68993821、88379646

68326294、68320718

封面无防伪标均为盗版

前 言

“社区”在我国是一个外来语，20 世纪 30 年代由国外引入，它最早起源于拉丁语。从德国社会学家腾尼斯将“社区”一词首先用于社会学至今，“社区”一词的含义已发生了很大变化。迄今对社区这个概念的解释不下几十种。社区工作中所指的社区一般是地理性的社区，一般为较小的基层社区，如城市的街道和居委会、农村的乡镇等。它通常由以一定的生产关系为基础的人群组成；有一定的区域界限；有一定的特点的行为规范和生活方式；成员在心理上、情感上具有该地区的地域感情；有一定的服务设施和条件来满足社区成员的物质生活和精神生活需要。其所承担的基本功能如：经济功能、政治功能、社会功能、福利功能在如今的社会发展中都出现了不同程序的减弱，并由此带来了一系列的问题，所以社区研究与社区实践已成为当务之急。

“社区工作”的概念可以区分为广义和狭义两种。广义的社区工作泛指一切社区性的工作，狭义的社区工作是指作为社会工作三种直接方法之一的社区工作方法和技巧。本书所指的“社区工作”是广义上的社区工作，指社区中的社会工作，包括了在社区中开展活动、推动社区发展所采用的直接和间接的工作方法，包括：个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作督导、咨询和管理等。所以，社区工作既是一种方法，也是一种服务活动。我们希望通过本书能为从事社区工作的管理者的工作提供帮助。当前，我国正在大力推进社区工作，社会工作专业发展也正蓬蓬勃勃地开展着，将社会工作专业方法应用于社区工作之中是社会发展的必然要求，也是居民实际需求的召唤，同时也为社会工作专业的发展提供了一片广阔的天地。

本书力求在较短的篇幅中，将社会工作的直接方法和间接方法

——个案工作、小组工作、社区工作、社会福利行政(社会工作行政)和社会工作督导、咨询及管理的基本概念、原理、功能、原则和方法作一个概括性的介绍,并且运用一些本土化的社区工作实例加以说明和引导,希望能够对从事实际社区工作的同志有所启发。

作者

2004年10月

目 录

前言

第一章 个案工作方法的理论基础	1
第一节 个案工作的基本概念	3
第二节 个案工作的理论与实施	8
第二章 个案工作的技巧和实例	21
第一节 个案工作的技巧	23
第二节 个案工作技巧及实例分析	42
第三章 团体工作理论及方法	65
第一节 团体工作的基本概念	67
第二节 团体工作的理论与实施	77
第四章 团体工作的技巧与实例分析	99
第一节 团体工作的技巧	101
第二节 社区团体工作实例及分析	152
第五章 社区工作理论	167
第一节 社区工作的基本概念	169
第二节 社区社会工作理论	177
第六章 社区工作的技巧与实例	193
第一节 社区工作的技巧	195
第二节 社区工作实例	221
第七章 社会工作行政	233
第一节 社会工作行政的基本概念	235
第二节 社会工作行政的实施	241

第八章 社会工作督导、咨询与管理	255
第一节 社会工作督导	257
第二节 社会工作咨询	265
第三节 社会工作管理	271
参考文献	279
后记	281

1

第一章

个案工作方法的理论基础



个案工作，是由英文 Social Casework 一词直译而来的。作为与团体工作、社区工作并列的社会工作三大直接服务方法之一，它是三种传统方法中起源最早的一种方法，也是其他方法的基础。本章将以个案工作的定义为基点，讨论其发展历程、本质特征、主要理论模式及实际工作方法，特别是其在社区工作中的实践运用。

第一节 个案工作的基本概念

现代社会中，随着社会变迁速度的加快，个人和家庭在社会生活中都遇到了越来越多的社会适应问题，如下岗失业、工作紧张压力大、婚姻危机、青少年越轨犯罪、人际关系紧张、疾病、贫困等。而当这些问题超出了他们自身力量所能解决的限度，且单靠社会制度或社会政策的制定也已不能得到预防或解决时，寻求专业人士的特别协助就成为一种必然的选择。

由于每个个人或家庭面对的问题不同，产生这些问题的原因也各异，因此，必须进行单独的、有针对性的考虑与分析，通过对问题的产生及现状的了解，找出各种可能的原因，再运用专业的社会工作方法，通过多种途径进行有效处理，以帮助个人或家庭挖掘潜能、满足需求、增强社会生活适应能力。

社会工作者协助人们处理各种生活适应问题的方法有很多，其中社区工作 (Community Work) 以整个社区为主要对象；团体工作 (Group Work) 以某一小团体为主要对象；而个案工作 (Social Casework) 则以个人或家庭中的个人为主要对象来提供有针对性的服务。

一、个案工作的定义

综合不同学派对个案工作的见解，可对个案工作定义如下：

个案工作是社会工作方法的一种。它由专业的社会工作者通过直接的、面对面的沟通方式，运用有关人际关系与个人发展的专业知识和技术，针对个人和家庭的特殊情况和需要，提供心理调整和

环境改善等方面的支持和服务。其目的在于协助个人和家庭充分认识自身拥有的资源和潜能、改变原有态度、增强适应社会生活的能力，从而解决问题，达到个人或家庭的良好福利状态。

其中，基本要点主要有以下几个：

(1) 个案工作的性质。个案工作是一种专业的助人方法和事业。

(2) 个案工作的对象。显而易见，个案工作的对象是个人或家庭。早期个案工作的对象通常是一些遭遇贫穷或犯罪的个人或家庭。后来，随着社会的发展，人们遇到的社会问题日益增多，使得个案工作的对象也逐步扩大。但无论发生什么变化，其对象是面临各种社会适应不良问题的个人和家庭，这一点是始终相同的。如目前家庭暴力的受虐者和施虐者、不幸婚姻的受害者、因失业而心理压抑者、戒毒者等。

(3) 个案工作的实施主体。实施主体是受过专业训练的社会工作者。他们运用专业的知识和技巧，在社会工作服务机构内从事针对个人或家庭的服务，并由于其方法的专业性使得这种服务区别于一般的社会公益活动和志愿服务活动。对于从事个案工作的工作人员来说，应拥有丰富的关于人与社会关系、人际关系协调等方面的理论知识，以及具备丰富的实践经验，两者缺一不可。

(4) 个案工作的方法。个案工作是一种个别化的、专业化的助人方法，工作者与受助者面对面的会谈是其主要方法。在个案工作中，虽然它是依据科学的知识去分析问题，但其处理问题的方法却是相当艺术化的。它正是通过这种“艺术”，建立起受助者与工作者之间的专业关系，进而协助有需要的个人，处理其内在心理问题和外在的行为问题、环境问题。

(5) 个案工作的途径。人们经常将个案工作与心理咨询划等号。虽然个案工作主要是通过心理调整来激发案主的潜能并改变当事人的行为方式和态度，但它与心理咨询最大的不同点就是十分强调环境改善。因为社会工作十分强调“人在情境中”，助人者要向社会汲取营养、汲取力量，借助当事人的社会关系网络，巩固辅导效果。

(6) 个案工作的目标。个案工作的目标是协助那些社会适应不

良和社会功能失调的个人,改变原有的生活态度,激发潜能,增强社会生活的适应能力。但这种助人目标应是以帮助案主能够独立应对日后生活中的困难和挑战为前提的。因此,个案工作的基本目标,并不是替案主直接解决问题,而是“助人自助”,是工作者协助案主寻找到解决问题的方法,并使案主做出自己的决定,继而采取行动充分发挥自身内在的潜能,完善自己,改变自身行为,以充分发挥社会生活的功能。

二、个案工作的目标、特点与功能

(一) 个案工作的目标

个案工作作为一种微观层面的社会工作实践,通常面对着三类问题。

首先是案主个人生活环境造成的问题。如社会环境变化给个人带来的失业或转岗、贫困等问题;案主自己个人生活小环境方面的问题,如社会地位、职业生涯、人际关系、家庭网络等。

其次,个人内在人格因素造成的问题。如不适当的心理机制所导致的行为方式、处世态度的偏差、焦虑、抑郁、紧张等不良情绪等。

第三,个人内在心理和外部环境相互作用造成的问题。如下岗或失业的家庭成员,不能顺利地完心理上的调适,容易将个人心理上的不满与怨恨发泄到他人身上,引起家庭矛盾冲突乃至促成家庭危机的产生。

总之,个案工作的目标和功能都是属于个人和家庭层面的。它具有一些特定的目标,以协助达成某些特定的功能,顺利推行各种专业服务。如协助个人和家庭改善生活环境,改变生活态度、行为方式、心理动机,强化生活适应能力、发展潜在能力等。^①

① 张雄编著,《个案社会工作》,上海:华东理工大学出版社,1999:7。

(二) 个案工作的特点

个案工作在致力于改善个人和家庭的处境、提高生活质量方面有其独特性。它不主张改变社会制度，而是在制度允许的范围内以工作者高度的责任感帮助案主化解矛盾、消除危机，起到稳定和维持现有社会制度的作用。其主要的工作特点有：

(1) 方法的科学性和技术性。在助人过程中，个案工作并非仅凭个人的经验或主观愿望。作为以专业知识和技巧为基础的一种社会工作方法，个案工作以有关人类行为与人际关系的各种科学知识为基础，在严谨的科学方法和技术指导下，以独特的工作形式来了解个人内在心理和外在环境中各种造成问题的可能因素。作为一项专业的工作，它的体系包含理论基础、技巧和方法、伦理规范和技术培训，与其他社会科学和社会事业有着显著的区别。

(2) 尊重个人的独特性。由于人与人之间差异性的存在，使个人问题的性质和原因也各不相同，加之每个人的具体的生活处境和思考反应也不尽相同，所以个案工作尤其强调尊重案主个人的特点。因人而异，以艺术化而非公式化和刻板化的方式助人，是个案工作在实际工作中要遵守的基本原则。

(3) 以案主的参与和自决为助人的前提。个案工作的基本目的，不是消极地替人解决问题，而是要积极协助案主获得改变的能力，使其能独立应对日后生活适应中的各种挑战，只有充分发挥其个人的潜能，让其积极参与问题的解决，不依赖他人的帮助，个人的尊严与价值才能真正获得。因此，个案工作的助人原则是：不直接和主观地替案主解决问题，而是和案主一起寻求各种可能解决问题的方法，并最终由案主自己决定和采取积极行动去解决问题。

(4) 强调对个人问题的系统综合思考。每个人都是与其生活的环境不断地交互作用的，所以，个案工作对那些处于压力之下、面临生活适应困难而来寻求机构协助的案主，应特别重视探求其个人与社会环境因素中可能影响问题的种种因素，以便改善案主的社会环境、满足案主内在需求、增强案主社会生活的适应能力、促使案

主健康地成长和发展。

(5) 重视专业关系的建立和运用。个案工作者和案主的关系是一种有别于日常生活中私人关系的职业关系。随着目标的达成,专业关系也将随之结束。因此,工作者必须明确自己在专业关系中的职责和角色。在协助案主寻求对问题的了解和解决时,既要在理性上客观地了解问题,避免出现偏见与不适当的价值判断;同时也应避免一味同情、受感情支配。要学会运用整套个案工作的价值理念和技术方法,以案主为中心,提供专业性的服务,最终实现专业目标。

(三) 个案工作的功能

从服务的层次上看,个案工作有四个功能。一是复原的功能,即帮助案主解决问题,恢复其自助能力。如解决心理障碍者的内心矛盾和冲突,帮助其重新投入正常的生活。二是提供资源的功能。这种资源包括物质资源、精神资源、信息资源,如贫困者的生活救济、为生活无依者寻找安身之所、孤独者的精神安慰以及为陷入困境者提供教育和信息指导等。三是预防的功能,即增强案主对相关问题的免疫力。如对青少年的心理卫生指导,以减少其行为失当乃至越轨行为发生;对新婚夫妇进行婚前指导,避免婚姻危机产生等。四是建设的功能。个案工作还可以促进人格发展及能力提升。如帮助案主认识自我、认识他人,调整行为更好地融入社会,获得自身发展。

而如果从个案工作最终的效果上看,则有两方面功能,即助人功能和对社会稳定的功能。其中助人功能是给予有困难的个人和家庭必要的帮助。一般来说,当个人遇到某些生活事件的干扰或打击,如亲人离去、竞争失败、意外伤害等,心理会变得极其脆弱,无法正常生活,此时特别需要来自他人的帮助;当人们遇到各种困难,如物质缺乏、精神压力等影响工作和生活时,也要借助外力来摆脱困扰;当人们的期望和理想相距甚远或达不到预期目标而悲观失望时,也可以求助专业人士。社会的稳定不仅要依靠控制和引导社会

成员思想和行为，还要加强制度化的福利工作，发挥对社会成员的保障、援助作用。通过社会保障功能的发挥，消除不安定的社会因素，避免由于成员自身权益受损形成的社会不公平而导致社会矛盾激化。个案工作可以协助政府疏导不良情绪，增强案主自立发展的能力，同时防止一些并不完全是由社会制度造成的社会问题，提高社会文明程度，改善人们的生存环境和生活质量，促进社会稳定。

第二节 个案工作的理论与实施

一、个案工作的思想基础

社会工作是在西方国家发展起来的，其工作的理念也源于西方宗教和哲学。为了更好地引进其方法，首先要弄清其思想来源。

可以说，西方社会工作的价值观是从社会工作的具体实践中总结并发展起来的，尤其是发展最早的个案工作，而这其中社会哲学及宗教思想又都对理论和价值观的发展产生了重要影响。因此，如果没有对社会工作哲学思想和价值观的认同，理解个案工作的理论基础、掌握个案工作的方法和技术将犹如空中楼阁。为此，我们首先对社会工作哲学、社会工作价值及社会工作伦理进行简单介绍。

（一）社会工作哲学

1. 社会工作与哲学的关系

社会工作与哲学具有密切的关系：哲学是社会工作的理论灵魂，是社会工作定义的基础，它对社会工作从总体上进行了界定。无论是社会工作的目标和性质，还是社会工作实施的方法和技术，或是社会工作的伦理原则，都必须以哲学为根本的指导原则。离开哲学，社会工作将毫无科学性可言。

2. 社会工作哲学

起源于西方宗教慈善事业的社会工作，在西方工业化的进程中

由于受新教改革运动、文艺复兴运动和社会改革运动产生的文化思想观念的深远影响,逐步从最初的宗教慈善施舍发展成了今天以人为本、助人自助的专业助人工作。在这一过程中,诸如新教伦理、人道主义、实证主义、乌托邦理想等源于民主社会、个人尊严和人权至上的精神逐渐成为社会工作哲学的基本精神。

(1) 新教伦理。新教伦理的核心概念是在上帝面前人人平等。新教的这一信仰破除了宗教的等级制度,在神学领域里树立起个人的权威。这无疑会在世俗领域中产生同样的思想解放的作用,诱发自由、民主、自主观念的产生。

新教伦理包含以下基本假设:人要为他们自己的成功或失败负责;人性基本上是罪恶的,但是它可以通过一种意志行动来克服;人的主要目的是通过艰苦工作实现物质繁荣;社会的主要目的是维持使物质繁荣成为可能的法律和秩序;不成功或越轨的人不应受到帮助;对变迁的主要激励是在经济或物质方面予以奖赏和惩罚。^①这些自我负责、意志胜恶、艰苦工作、助人自助、奖惩分明等新教的价值观念,后来成为了社会工作价值的主要组成部分和工作原则。

(2) 人道主义。人道主义起源于欧洲 15 世纪的文艺复兴运动,它的实质是反对神学,提倡人学;反对神权,提倡人权;反对神性,提倡人性;反对愚昧,提倡理性;反对迷信,提倡科学;反对神道,提倡人道。

人道主义是一种以人为中心、为本位的哲学价值理念,其思想主要表现为哲学上的人本主义、经济上的自由主义、政治上的民主主义和伦理上的人道主义。其核心思想就是对人的价值、尊严、权利的尊重以及对自我实现、自律和世俗理性的重视。人道主义还同实证主义、乌托邦结合在一起,共同构成了“人道主义——实证主义——乌托邦”信仰体系。人道主义关于人性及个人与社会关系的论述,后来成了社会工作价值观念的基础。

(3) 实证主义。实证主义的主要精神在于客观的、科学的知识;

① 王思斌主编:《社会工作概论》,北京:高等教育出版社,1998:45。

在于对逻辑理性的追求；在于对客观性、普遍性和进步等科学的道德理念的恪守。它通过观察、实验等方法精密地考察事实，以发现、证实现象间的因果关系。它使个案工作在发展过程中，不断地寻求科学知识，并以科学化的技巧和方法建立起有效的助人过程。

(4) 乌托邦理想。社会工作的乌托邦理想是指一种“追求在美好的、有责任感的社会中，为善良的人们，建立起至善至真的生活”的信念。这种信念不仅为人们提供了一个美好的未来远景，也为人类社会勾勒出了一幅值得努力奋斗的宏伟蓝图。个案工作恰恰就是在这种对美好社会向往和追求的信念支配下的一种行动。因此可以说，乌托邦理想在某种意义上就是人们行为的思想动机。

(二) 社会工作价值

1. 价值在社会工作中的意义

价值本是经济学的核心概念，但在社会工作中，价值属于哲学范畴。它是一种以人为本的哲学理念，包含着人与社会相互关系的规定。它是对社会中的是非、善恶和美丑的一种判断和评价。高登斯坦(H. Goldstein)认为：“价值被认为是社会工作定义的基础。”^①

那么，作为社会工作者，构成其生命意义和道德责任的价值究竟是什么？作为一个理想的社会工作者，价值应是其生命意义的全部。在精神上，他被价值武装和充满；在行为上，他为价值指导和驱动。当社会工作者身陷个人价值目标和社会工作的价值目标矛盾的两难境地时，在价值取舍上应当偏重社会工作的价值目标。但实践中同时也存在着反价值的行为，例如操纵和家长作风。

价值对社会工作的意义还表现在价值与社会工作知识和技术的关系上。价值是超越知识和技术之上的，它是知识和技术产生的源泉。价值的意义在于驱动某种情感，而社会工作的生命力就在于以价值为基础的社会工作和以知识、技术为基础的社会工作的完美统一。

^① 王思斌主编. 社会工作概论. 北京：高等教育出版社，1998：41。