



“社会工作与管理”丛书

主 编 徐永祥
副主编 张乐天

个案社会工作

CASE WORK

张 雄 编著

华东理工大学出版社

“社会工作与管理”丛书

主 编 徐永祥

副主编 张乐天

个案社会工作

CASE WORK

张 雄 编著

华东理工大学出版社

内 容 提 要

社会工作在我国是一门新兴的专业,相关的书籍正逐渐面市,但对社会工作具体方法深入介绍的还不多见。

本书专门介绍了社会工作三大直接工作方法之一的个案社会工作方法。全书共分成两大部分,上编介绍个案社会工作的基本原理,下编介绍当今个案社会工作中较有影响的八种模式,读后可对个案社会工作有个全面的认识。

本书可作为大学社会工作专业的教材,也可供从事社会工作实务的有关人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

个案社会工作/张雄编著. —上海:华东理工大学出版社, 1999.12

(“社会工作与管理”丛书/徐永祥主编、张乐天副主编)

ISBN 7-5628-1020-6

I. 个... II. 张... III. 个案社会工作-工作方法 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 14324 号

“社会工作与管理”丛书

主 编 徐永祥 副主编 张乐天

个案社会工作

CASE WORK

张 雄 编著

华东理工大学出版社出版发行

上海市梅陇路 130 号

邮政编码 200237 电话 64253429

新华书店上海发行所发行经销

常熟市印刷八厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 7.625 字数 205 千字

1999 年 12 月第 1 版 2001 年 5 月第 2 次印刷

印数 3001-7000 册

ISBN 7-5628-1020-6/C·60 定价 12.80 元



作者简介:

张雄，男，1966年生，1988年毕业于复旦大学哲学系，现为社会学硕士、华东理工大学社会工作系讲师，主要从事社会学与社会工作的教学与科研。主要学术成果有《社会工作概论》(合著)、《幽默的民族风格》(合译)及学术论文近10篇。

HF71/05

目 录

上编 个案社会工作的基本原理

| | |
|-------------------|----|
| 第一章 个案社会工作的基本概念 | 2 |
| 一、个案社会工作的定义 | 2 |
| 二、个案社会工作的本质 | 5 |
| 三、个案社会工作的专业特性 | 8 |
| 四、个案社会工作的历史 | 11 |
| 五、个案社会工作的服务领域 | 14 |
| 第二章 个案社会工作的哲学基础 | 17 |
| 一、社会工作哲学 | 17 |
| 二、社会工作价值 | 22 |
| 三、社会工作伦理 | 28 |
| 第三章 个案社会工作的传统理论模式 | 31 |
| 一、理论的意义 | 31 |
| 二、社会工作的知识基础 | 33 |
| 三、社会工作的实施理论 | 35 |
| 四、个案社会工作的实施理论 | 37 |
| 第四章 个案社会工作的过程 | 50 |
| 一、申请与接案 | 50 |
| 二、研究与资料收集 | 56 |
| 三、诊断与服务计划 | 58 |
| 四、服务与治疗过程 | 64 |
| 五、结案与评估 | 65 |
| 第五章 个案社会工作的专业关系 | 68 |
| 一、个案社会工作专业关系的性质 | 68 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| 二、个案工作者的专业自我 | 77 |
| 三、个案社会工作的原则 | 79 |
| 四、转移与反转移反应 | 83 |
| 第六章 个案工作者的专业态度 | 88 |
| 一、具有治疗功能的基本条件 | 88 |
| 二、同感(同理心) | 90 |
| 三、尊重 | 97 |
| 四、真诚 | 101 |
| 五、简洁具体 | 104 |
| 六、在治疗初期工作者易犯的错误 | 106 |
| 第七章 个案社会工作的技术 | 109 |
| 一、会谈 | 109 |
| 二、访视 | 121 |
| 三、记录 | 123 |

下编 个案社会工作的具体理论模式

| | |
|---------------------------|------------|
| 第八章 心理社会治疗法 | 134 |
| 第九章 人本治疗法 | 155 |
| 第十章 任务中心介入模式 | 165 |
| 第十一章 行为治疗法 | 170 |
| 第十二章 现实治疗法 | 187 |
| 第十三章 理性情绪治疗法 | 198 |
| 第十四章 结构家庭治疗 | 216 |
| 第十五章 联合家庭治疗 | 228 |
| 后记 | 239 |
| 参考文献 | 240 |

上 编

个案社会工作的 基本原理

上编主要介绍个案社会工作的基本原理,包括个案社会工作的演变历史、哲学与知识基础、实施模式、工作过程、专业关系和技术等等,它能使读者对个案社会工作的各个方面有一个总体的了解。

第一章 个案社会工作的基本概念

个案社会工作也称作社会个案工作,简称为个案工作,它是与团体社会工作、社区社会工作并列的社会工作三大直接服务方法之一。个案社会工作的特点就是通过一对一的直接方式提供给案主需要的帮助。在社会工作的专业方法中,个案社会工作是最早成熟起来的,在长期的发展过程中,个案社会工作形成了不同的流派与丰富多采的具体工作方法。下面我们先对个案社会工作作一个概略的介绍。

一、个案社会工作的定义

在近百年的发展历程中,随着社会科学的发展与社会思潮的演进,个案社会工作的具体方法与侧重点也历经变迁,在同一历史时期往往有数种甚至数十种模式与流派并存竞雄,所以我们很难给出一个各家各派都认同的精确的关于个案社会工作的定义。我们先列举几个个案社会工作较常用的定义。

以《社会诊断》一书为社会工作奠定专业基础的社会工作创始人——里士满女士(Mary E. Richmond)——认为:“个案社会工作包含着一连串的工作过程,它以个人为着手点,通过对个人与所处社会环境作有效的调适,以促进其人格的成长。”^① 这是个案社会

^① Richmond M. E. What is Social Casework. New York: Russell Sage Foundation, 1922. 98~99

工作最初的定义,为个案社会工作的发展指明了方向。

美国社会工作学者鲍尔斯(Swithum Bowers)认为:“个案社会工作是一种艺术,这种艺术以人际关系的科学与改善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(全体或部分)之间有较佳的调适关系。”^①这是个案社会工作中最具代表性的一个定义。

美国社会工作学者斯莫利(Smalley R. E.)认为:“个案社会工作是一种(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,以增进其个人和一般(社会)的福利。”^②这是功能派个案社会工作的定义。

心理与社会学派的集大成者、哥伦比亚大学社会工作学家霍利斯(Hollis F.)认为:“个案社会工作是一种心理和社会治疗方法,它认为个人社会功能的丧失或不良同时受到案主本身内在心理因素和外在社会环境因素的影响。因此,个案社会工作的目标在于促使个人内在需要之更充分的满足和个人社会关系之更充分的功能表现。”^③这是心理与社会治疗学派个案社会工作的定义。

我国台湾地区著名社会工作教育家叶楚生在她的《社会工作概论》一书中,把个案社会工作定义为:“现代社会工作中一种由个人入手的专门工作或方法,其实施对象为个人或家庭,主要目的在于协助发生问题或遭遇困难的个人或家庭,对于他们的问题加以详细地研究及分析,予以适当地处理,以期解决其问题或困难,促进其个人人格之健全发展与家庭生活的调适,以增进其个人的、家

① Bowers S. The Natural and Definition of Social Casework. *Journal of Social Casework*, 1949(October): 311 ~ 317

② Smalley R. E. *Theory for Social Work Practice*. New York: Columbia University Press, 1967. 29

③ Hollis F. *Casework: A Psychosocial Therapy*. 2nd ed. New York: Random House, 1972. 9

庭的与社会的福利。”^①

美国社会工作者协会出版的《社会工作百科全书》认为：“个案社会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人或家庭。个案社会工作的目的是对于人与人或人与环境的适应遭遇困难的个人及家庭，恢复、加强或改造其社会功能。”^②

虽然上述关于个案社会工作的定义有不同的侧重点，但仍显示出不少共同的特点，笔者认为下述六点是他们都首肯的。

1. 个案社会工作的专业性

个案社会工作是一种助人的方法与事业。

2. 个案社会工作的工作方式

个案社会工作的特点是通过工作者与案主面对面交流的方式直接提供帮助。

3. 个案社会工作的工作对象

个案社会工作是以个人(或家庭)为对象的社会工作方法。由于个案社会工作直接产生于早期个人或教会的慈善事业，所以其服务对象一般是贫穷或犯罪的个人及其家庭。与随后发展起来的其他社会工作方法(如团体社会工作、社区社会工作)相比，直接以个人(或家庭)为服务对象是个案社会工作的特点。

4. 个案社会工作的方法基础

个案社会工作是一种科学的方法，是以现代社会科学中关于个人与社会的关系、个人发展以及人际关系调整的专门知识为基础的。离开了对现代社会科学最新成果的理解与运用，个案社会工作就不能建立在科学的基础上。

5. 个案社会工作的途径

个案社会工作一方面直接作用于个人，通过心理调整，激发案

① 叶楚生：《社会工作概论》，台北：作者印行，1967年版，第104页。

② American National Association of Social Workers. Encyclopedia of Social Work. New York: NASW, 1965. 704

主的潜能,改变其行为方式与对环境的态度。另一方面,个案社会工作认为人的问题的产生除了其本身的原因外,还有环境的原因,两者往往是共同起作用的,所以除了心理方面的治疗之外,还需要改善其生活的环境。通过直接向案主提供社会资源,或改变案主生活中其他人对案主的态度与行为,改善其生活境遇和社会生活。

强调环境改善是个案社会工作区别于心理治疗的最显著特征。

6. 个案社会工作的目标

个案社会工作的目标是要协助社会功能失调的个人,改善其生活与增进其幸福。但是个案社会工作并不是替案主直接解决问题,而是助其自助,即致力于案主健全人格的成长、积极态度的建立与正确行为模式的形成。

综上所述,我们认为个案社会工作是采用直接的、面对面的沟通与交流,运用有关人际关系与个人发展的各种科学知识与专业技术,对案主(个人或家庭)进行工作。通过心理调整与环境改善,协助案主解决困扰的问题,改善其人际协调能力,完善其人格与自我,从而增强其适应社会生活的能力,以维护和发展个人或家庭的健全功能,增进其福利。

二、个案社会工作的本质

在社会生活中,个人与家庭常常会面临一些社会适应问题,如贫困、失业、疾病、酗酒、吸毒、人际关系紧张、工作压力和家庭破裂等。当问题超出了他们本身力量所能解决的限度时,需要专业人士协助解决。个案社会工作正是协助个人或家庭,寻找有效途径,以解决其问题的方法。个案社会工作的本质,即在于助人自助。

案主的问题大致可以分成三类。

1. 个人生活环境方面的问题

个人生活环境包括两个方面:一是外部大环境;二是个人小环

境。

外部大环境包括自然环境与社会环境,其中主要是社会环境。个人的生存与发展离不开外部大环境,外部大环境及其变化可能会给个人的生活带来一系列的问题。这些问题往往是整体性的,涉及面广、影响大,受其影响与困扰的个人凭其个人的能力一般难以解决,所以社会有必要设置专门的机构协助人们解决这方面的问题。个案社会工作是这些机构(如负责公共救助的机构)的工作方法之一。例如当前我国在社会产业结构转型过程中,某些产业部门大量职工下岗与转岗的问题不是由个人造成的,而是整个社会由计划经济向市场经济转化过程中,随着产业结构的调整而产生的结构性问题,这种宏观社会环境的变化必然会给许多人造成影响。个案社会工作在信息沟通、职业介绍、经济补助等具体方面,有许多工作可做。从这个意义上讲,个案社会工作服务机构的存在,是社会正常运转的一个不可缺少的部分。

个人生活的小环境包括个人地位、职业、生理状况、人际关系、家庭成员等。这些方面急剧变化所产生的问题可能会导致个人一时处于危机状态,无法正常处理各种问题。这类问题虽然是个人与家庭的特殊问题,具体情况千差万别,问题的性质以及解决的途径也不同,但对一个社会来讲,这些问题产生的几率是稳定的,不能妥善解决这些问题,将给当事人造成极大的困扰与挫折。个案社会工作在解决这类问题上也能发挥独特的功效。

2. 个人人格内在因素方面的问题

人格不够完善往往会致不适当的心理状态与机制,使行为方式、处事态度发生偏差,产生焦虑、不安、忧郁、紧张、无能感与无助感等消极情绪反应。

心理问题当然有环境的原因与基础,但心理机制一旦建立,会有强大的惯性作用,此时仅仅改变导致心理机制的外部因素往往并不能扭转不良的心理机制。为了解决案主的问题,个案社会工作的一个重要方面就是进行心理方面的调节与治疗。

3. 个人外部环境与内在心理因素共同作用构成的问题

其实很少问题是纯粹的外部环境问题或纯粹的内在心理问题,许多问题往往既有外部环境的因素,也有内在心理的因素,是两者共同作用、共同影响的结果。对于一个在某一环境中成长与生存的个体,外部环境问题往往会造成内在心理问题,而内在心理问题会进一步加剧外部的环境问题,它们相互影响,形成复杂的社会与心理问题。比如一个三口之家,夫妻虽然都下岗,经济状况很差,但夫妻感情很好,互相支持,自强不息。这时经济问题并没有对个人与家庭造成情绪与心理的困扰。对这样的家庭,所需要的可能仅在于协助其找到工作以及在下岗期间给予必要的经济补助。但在一般情况下,下岗问题往往会造成夫妻感情问题与家庭成员的一系列心理问题,或者使原来隐藏着的问题暴露出来。这时怎样使家庭成员以良好的心态面对问题,并积极寻求解决之道,就不是简单的经济问题了。

个案社会工作本身是属于微观面的社会工作实施方法,其目标与功能是属于补救与复健性的。具体地讲,个案社会工作的目标是协助个人或家庭:(1) 有效地处理困难和解决问题;(2) 预防原有困难或问题的再度发生;(3) 预防新的困难或问题的产生;(4) 增加案主的社会生活适应能力;(5) 发挥案主的潜在能力以增强其社会生活功能。为此个案社会工作致力于促进个人和家庭:(1) 改善生活环境;(2) 改变生活态度;(3) 改变行为方式;(4) 改变心理动机;(5) 强化生活适应能力;(6) 发展潜在能力。^①

个案社会工作提供了对人类问题的观察框架以及解决此类问题的基本方法。总体而言,个案社会工作重视环境的作用,提供各种资源包括直接的物质资助以解决案主的问题,但个案社会工作认为仅仅是资源的提供是远远不够的,最根本的是促使个人和家庭改变生活态度、行为模式、心理动机,强化其生活适应能力,促进

① 廖荣利:《社会个案工作》,台北:幼狮文化事业公司,1986年版,第11页。

其潜能进一步发挥,以促成其建设性的自我发展与成长。

个案社会工作的本质是助人自助,而不是直接替代案主解决问题,因为案主问题虽然表征为个别的问题,但产生的原因往往错综复杂,受到生理、心理、自然和社会等多方面因素的影响。直接替代案主解决问题,只能一时缓解案主的问题,而不能从根本上解决问题,案主的问题会以其他方式表现出来;而且这种解决问题的方式会使案主产生依赖心理,并损害其自尊与自助的能力。因此个案社会工作要深入探讨案主问题的深层原因,立足于发挥案主的潜能,培养案主自己解决问题的能力。只有这样,才能从根本上解决问题,防止旧问题的复发,阻止新问题的产生。

里士满曾于1917年将个案社会工作界定为:运用心灵的直接影响以增进人们的人际适应能力。这一界定突出了个案社会工作助人自助的本质。助人自助就是要激发案主改变的动机,提供案主新的学习经验,个案社会工作就是使案主学习一种更能适应环境的自我形态、更好的自我整合能力、更有效的解决问题的方法。

三、个案社会工作的专业特性

社会工作的总体色彩显得有些保守,因为它的工作方法注重的是局部的、渐进的改良。而在社会工作诸多方法中,个案社会工作的保守性尤其明显,因为个案社会工作的着力点在于改造个人或家庭,以使其更好地适应社会,而没有从制度层面提出解决问题的思路。

在社会理论中存在着两种不同的取向。一是认为社会问题是与制度直接相关的,资本主义的贫困、犯罪等问题是根植于资本主义制度之中,要彻底解决这些问题必须从基本制度上着手,如用暴力推翻资本主义制度。二是认为虽然许多社会问题与制度有直接关系,但也有许多社会问题与社会制度无直接关系,改变基本的社会制度并不能解决所有社会问题。在一个制度健全、完美的理想

社会中,虽然社会问题的影响范围较小,但仍然会存在,如犯罪等。而且大量个人的成长与社会适应问题,如痛失亲人、失恋等,更不是制度改造所能解决的。

在这两种取向中,社会工作的态度是偏向于后者的。从社会工作的历史来看,社会工作最初的工作方法来源于慈善事业。慈善工作其目的不是改变现行制度,而是在承认现有社会基本制度的基础上做一些残补工作。从社会工作的功能来看,社会工作以解决社会问题、消除人间苦难为己任,这种化解社会矛盾的工作总体上是有利于社会稳定的,起到了维护现有基本社会制度的功能。

从个案社会工作在社会稳定与社会控制中所起的作用来看,它更倾向于是体制的维护者而不是反对者。个案社会工作这种工作方法直接脱胎于慈善事业。慈善事业看到了现实的苦难,并想解救处于苦难中的人们。但慈善事业的解救方法,或者认为人间的苦难主要不是由基本社会制度造成的,或者认为即使是基本社会制度造成的,也不直接以改造社会制度为目标,而只是尽可能提供个别的帮助。所以当案主的问题直接与社会制度有关时,个案社会工作的思路与方法虽然可以缓解问题,但并不能真正解决问题。

社会工作在发展中也认识到个人与家庭面临的问题并不完全是个人的,也不能完全通过个人帮助的方式解决。比如在实行种族隔离制度的社会中,被歧视人种的个人与家庭问题,如失学、失业、贫困等很大程度上与这种制度有关。不触及种族隔离制度而想真正解决他们的问题是不现实的。由于个案社会工作方法的局限性,对此类问题的彻底解决是无能为力的。基于这一认识,在社会工作随后发展起来的一系列工作方法中,也产生了从制度层面改造社会的方法,如社会行政就很强调通过立法与制订政策来解决某些社会问题。在社区工作中的社会行动模式,提供了施加压力以促进社会变迁的具体途径。在六七十年代西方的“民权”、“反战”与“新左派”运动中,社会工作者积极投身于社会改造运动,推

动社会立法与福利制度建设,保障弱势群体的利益,有时甚至站在了反政府的立场上,显示了社会工作在社会变迁方面的积极作用。但是囿于社会工作的专业方法与基本思路,社会工作的基本立场是改良而非革命。社会工作者一般在体制允许的限度内进行合法的斗争,很少提出彻底社会革命的要求。改良主义是社会工作者参与社会变迁的主流。

与社会工作其他工作方法相比,个案社会工作方法主要作个人与家庭的调适,集中于微观层面,是复健性质的工作,更强调个人对社会的适应而不是改造。其诊断与治疗方式一般假设问题的出现主要是个人的心理问题或不善利用环境资源,所以潜在地蕴含着社会本身是健康的,这是个案社会工作较少批判锋芒的主要原因。个案社会工作的使命在于使人们在既存的体制下尽可能生活得更幸福。

我们不能由个案社会工作在社会变迁上的保守性而否认个案社会工作存在的意义与价值。即使在一个社会制度不合理的社会中,大量善心人士所从事的残补式的助人工作,对改善不幸的人们的生活境遇,减少人间苦难,都起着重大的作用。

而在一个社会制度相对合理的社会中,个案社会工作更有其存在的独特价值与意义。这是因为宏观制度层面的改变并不能完全解决微观的问题。在一个体制相当完善的社会中,仍存在大量个人与家庭的问题,这正是个案社会工作的用武之地,也是个案社会工作之所以能存在的主要原因。

鉴于社会工作,包括个案社会工作在解决社会问题、维护社会稳定、促进社会进步方面的重大作用,我们可以说,社会工作是社会的稳定器,是社会正常运转的一个必要环节。我们社会中的大量问题并不是由基本的社会制度造成的,但大量问题的积累将会影响到人民的福祉与社会的稳定。如果有大量具有专业知识与技能的社会工作专业人士,不断化解社会问题,把社会问题消解在萌芽状态,则对提高我们社会的文明程度与人民的生活质量将发挥

重大的作用。

四、个案社会工作的历史

个案社会工作产生于早期的慈善服务。但在早期的慈善服务中虽然采用一对一的服务方式,但主要是直接提供物质帮助,并不构成科学的个案社会工作方法。

1601年英国颁布济贫法(Elizabeth Poor Law),向贫民提供物质救济。济贫法将贫民区分为能工作、不能工作和失依儿童三类,实施不同的救济措施,如雇佣失业者、开办习艺所和给予工资津贴等。但由于缺乏助人理论的指导,其功效并不显著。

1819年,查默斯(Thomas Chalmers)牧师在英国圣约翰(St. John)教区任职时,创造了“程序指引”(Directory of Procedure)的救济理论。他认为,人类道德上的缺陷,如懒惰、酗酒、赌博等是致贫的真正原因,所以要解决贫困问题必须从激发其道德感入手。过去的慈善救济只提供经济救助,这不仅不能解决贫困者的问题,而且摧毁了贫困者的自尊心、进取心和道德意识,最终使其依赖救济为生。他提出以了解、激励、自助作为济贫的准则,强调对每个个案,分别予以处理,以提供适合求助者个别需要的适当救助。这种强调“个别化”的方法是个案社会工作方法的肇始。

1843年美国“改进贫穷状况协会”(Association for Improving the Conditions of the Poor)成立。协会人员以个别化的方式来协助贫民,他们访问贫困家庭、提供咨询、鼓励就业、提高贫民自尊、自立的精神,这进一步发展了个案社会工作方法。

1869年,世界上第一个慈善组织协会(Charity Organization Society)在英国成立,1877年美国也出现同类组织,随后此类组织在世界各地大量涌现。这一组织的成立,一方面通过协调各个救济组织的工作,消除当时救济工作中的混乱,以避免资源的浪费;另一方面运用当时新的企业经营与管理的技术以提高慈善组织运作的