



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



北京市高等教育精品教材立项项目

21世纪社会工作系列教材

# 个案工作

隋玉杰/主 编  
杨 静/副主编

CASE  
WORK

普通高等教育“十一五”国家级规划教材  
北京市高等教育精品教材立项项目  
21世纪社会工作系列教材

# 个案工作

隋玉杰 主编  
杨 静 副主编

中国人民大学出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

个案工作/隋玉杰主编, 杨静副主编.  
北京: 中国人民大学出版社, 2007  
(21世纪社会工作系列教材)  
ISBN 978-7-300-07946-2

- I. 个…
- II. 隋…
- III. 社会个案工作-教材
- IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 030765 号

普通高等教育“十一五”国家级规划教材  
北京市高等教育精品教材立项项目  
21世纪社会工作系列教材  
个案工作  
隋玉杰 主编  
杨 静 副主编

---

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)		010-62511398 (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	涿州市星河印刷有限公司		
规 格	185 mm×230 mm 16 开本	版 次	2007 年 4 月第 1 版
印 张	28.5	印 次	2007 年 4 月第 1 次印刷
印 数	553 000	定 价	32.00 元

---

**版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换**



## 目 录

第一章 个案工作的原理.....	(1)
第一节 什么是个案工作? .....	(1)
第二节 个案工作的历史 .....	(8)
第三节 个案工作的基石 .....	(15)
第四节 个案工作的应用 .....	(23)
第五节 小结 .....	(28)
第二章 个案工作的基本原则 .....	(31)
第一节 人在情境中 .....	(31)
第二节 接纳与非评判 .....	(36)
第三节 当事人的自决 .....	(44)
第四节 保密 .....	(51)
第五节 小结 .....	(56)
第三章 个案工作者 .....	(58)
第一节 你了解自己吗? .....	(58)
第二节 工作者的文化理解力 .....	(67)
第三节 工作者的个人成长 .....	(71)
第四节 小结 .....	(80)
第四章 个案工作的技巧 .....	(82)
第一节 什么是个案工作的技巧? .....	(83)
第二节 会谈的技巧 .....	(85)

第三节	记录的技巧·····	(104)
第四节	小结·····	(111)
<b>第五章</b>	<b>个案工作的过程·····</b>	<b>(113)</b>
第一节	个案工作过程综述·····	(114)
第二节	初步接触与建立关系·····	(115)
第三节	收集资料与问题评估·····	(122)
第四节	确定目标和制定工作方案·····	(129)
第五节	执行计划·····	(136)
第六节	结案与评估·····	(142)
第七节	小结·····	(147)
<b>第六章</b>	<b>个案工作的主要理论派别(上)·····</b>	<b>(149)</b>
第一节	心理社会派治疗理论与方法·····	(150)
第二节	人本治疗理论与方法·····	(156)
第三节	行为派治疗理论与方法·····	(165)
第四节	小结·····	(178)
<b>第七章</b>	<b>个案工作的主要理论派别(下)·····</b>	<b>(180)</b>
第一节	危机干预·····	(180)
第二节	家庭治疗·····	(190)
第三节	个案工作新取向简介·····	(207)
第四节	小结·····	(218)
<b>第八章</b>	<b>儿童辅导·····</b>	<b>(222)</b>
第一节	儿童当事人·····	(223)
第二节	儿童辅导的主要问题与应对要点·····	(227)
第三节	儿童辅导的主要方法·····	(247)
第四节	儿童辅导的注意事项·····	(254)
第五节	小结·····	(258)

---

<b>第九章 青少年辅导</b> .....	(260)
第一节 青少年当事人.....	(261)
第二节 青少年辅导的主要问题.....	(273)
第三节 青少年辅导的常用方法.....	(283)
第四节 青少年辅导的注意事项.....	(299)
第五节 小结.....	(304)
<b>第十章 老年人辅导</b> .....	(306)
第一节 老年当事人.....	(307)
第二节 老年人的主要问题.....	(319)
第三节 老年辅导理论.....	(330)
第四节 老年人辅导的注意事项.....	(337)
第五节 小结.....	(342)
<b>第十一章 家庭辅导</b> .....	(345)
第一节 理解家庭.....	(345)
第二节 家庭形式和常见的问题.....	(349)
第三节 家庭辅导对家庭的理解.....	(354)
第四节 家庭辅导的主要模式.....	(357)
第五节 不同家庭问题的处理.....	(364)
第六节 小结.....	(367)
<b>第十二章 残疾人辅导</b> .....	(370)
第一节 残疾当事人.....	(371)
第二节 残疾人辅导的主要问题.....	(377)
第三节 残疾人辅导的特点.....	(386)
第四节 残疾人辅导的注意事项.....	(395)
第五节 小结.....	(398)
<b>第十三章 特殊问题辅导</b> .....	(401)
第一节 创伤性事件.....	(401)
第二节 丧失亲人.....	(407)

---

第三节	工作挫折·····	(413)
第四节	药物滥用·····	(416)
第五节	自杀·····	(420)
第六节	小结·····	(425)
<b>第十四章</b>	<b>个案工作评估与个案管理·····</b>	<b>(427)</b>
第一节	评估的意义·····	(428)
第二节	评估的方法·····	(431)
第三节	个案管理的意义·····	(437)
第四节	个案管理的模式与流程·····	(441)
第五节	小结·····	(445)
<b>后    记</b>	·····	<b>(447)</b>



## 第一章

# 个案工作的原理

### 本章概要

本章是个案工作的导引篇，它会带你走入个案工作的天地，向你介绍个案工作中最基本的概念，让你知道个案工作是从哪里出发的，为什么我们坚信个案工作是有价值的，学了个案工作你会有什么收获，你在哪里可以找到用武之地。你会发现，许多你在《社会工作概论》中学到的东西，在这里有了进一步的阐述，你开始接触到个案工作的基石——它的哲学思想、价值观、伦理守则和主要知识技巧。这一章可能会让你反思自己所持的哲学思想和价值观，看自己要为从事个案工作做些什么准备。

### 第一节 什么是个案工作？

李军和田倩夫妇同时下岗了，他们两个都有上了年纪的父母需要照顾，另外还有一个刚上初中的孩子。他们一直收入不高，没什么积蓄。田倩告诉你，李军常常借酒浇愁，还打她和孩子，他们的日子没法过下去了……

惠芳告诉你她要自杀，因为男朋友和她分手了。他们是青梅竹马的朋友，惠



芳把他们的关系看得很重，她说她给了他一切，现在他却要离她而去，她的生命已没有意义……

王光荣的儿子来找你，告诉你他母亲最近去世了，父亲的状况很让他担心。父亲跟母亲的感情很好，生活上一直依赖母亲照顾。母亲去世后他整天足不出户，东西也吃得很少，常常望着母亲的图片发呆。别人劝他，他好像无动于衷……

身为社会工作者，你很可能遇到上述情况。我们一般把以个人和家庭为对象，让其更好发挥社会功能的工作称为个案工作。

## 一、个案工作的界定

个案工作是社会工作中最早发展出来的专业工作方法，有丰厚的知识积累和经验积累。它深受许多社会工作者的喜爱，许多人甚至对它一见钟情。它对于人的认识和肯定，它所提供的人际沟通技巧，它所展示的看待问题和解决问题的视角与方法，让学习并能善用它的人不仅可以助人，而且可以助己，让生命更加丰盛，更有意义。然而，个案工作也是深具挑战性的工作，会面对许多复杂的、棘手的当事人和问题，没有系统的学习、实践和充分的准备，你也可能会深受困扰，身心疲惫，想要逃之夭夭。在你进入更深层次的、有关个案工作方法和实务的学习之前，让我们来看一下一些专家学者是怎么看个案工作的。

玛丽·里士满被公认为专业个案工作的先驱，她在1922年出版的《何谓社会个案工作》一书中提出：“个案工作包含一连串‘工作过程’，它以个人为着手点，通过对个人及其所处社会环境做有效的调适，促进其人格的成长。”<sup>①</sup>

早期的美国社会工作学者高登·汉密尔顿认为社会个案工作是一种有意识地调整个人与社会环境关系的过程。社会个案工作可以定义为一种与人工作的艺术，即社会工作人员与不同的人一起工作以达到个人对社会的更好适应状态。她指出，在这个过程中，当事人是一个积极的参与者，他对自己负责并参与解决问题的过程。<sup>②</sup>

在2003年最新出版的法利·史密斯和博伊尔合著的《社会工作概论》中，作者提出社会个案工作是“帮助人们解决问题的一种方法。它是个人化的、科学的、艺术性的工作。它帮助个人处理个人事物以及外在的环境事物。它的助人方法是通过建立关系来调动个人和其他资源以应对问题。面谈和评估是个案工作的主要工具。它通过个案工作关系的动力影响当事人改变态度、想法和行为。个案工作过程中，工作员会

① Mary E. Richmond, *What is Social Work?* New York: Russell age Foundation, 1922, pp. 98-99.

② See Gordo Hamilton, *Basic Concepts in Social Casework*, Family 18, July, 1937.

解读出当事人可能需要获得的一个或多个社区服务。它既不是操纵环境，也不是纯主观的定夺。它包含了对生理、心理和社会元素对个人行为的潜在影响的了解和运用。所以，它是生理、心理和社会并重的”<sup>①</sup>。

我国学者对个案工作的对象、目的和方法的看法在相当大程度上与上述看法有一致之处，如，认为社会个案工作是“帮助个人和家庭减低压力、解决问题”，要通过建立与当事人彼此合作的和谐关系，充分调动当事人本身的潜能与积极性，运用其本身及外部资源，帮助当事人成长。<sup>②</sup>认为它是对个人或家庭提供心理调整和环境改善等方面的支持和服务。<sup>③</sup>不同的是我国学者更强调家庭单位在个案工作中的重要性，强调其专业性和知识性，而对于其科学性和艺术性的一面强调得不多。

或许是因为中国社会注重家庭的取向，导致了个案工作定义中对家庭的强调。另外，或许由于社会工作尚处于由行政性社会工作向专业社会工作过渡的阶段<sup>④</sup>，实际工作领域接手个案工作的人良莠不齐，许多人缺乏基本的训练和工作规范，所以才特别强调个案工作要由专业工作人员来做，以便提高行业的从业水平。

纵观上述定义，我们可以看出个案工作的几个特点：

(1) 注重以个人为工作对象。个人是个案工作的关注点和入手点。解决个人问题或是让个人获得成长是个案工作的基本目标。

(2) 注重建立一对一的专业助人关系。与其他社会工作方法不同，个案工作中工作人员与当事人有非常多的面对面的交流。社会学关于社会互动的理论研究指出，这种两人关系有助于比较充分地考虑对方具体的需要、愿望和个人特点，因此，可以获得在其他任何社会交往形式中不可能存在的亲密感情和独特性。但是，这种亲密性也有可能使两人的冲突更加强烈。<sup>⑤</sup>对工作人员来说个案工作中所建立的专业关系是一把双刃剑。处理得好会有利于开展工作，处理得不好则可能给双方都带来伤害。对当事人独特性的尊重，与当事人平等相处，让当事人挖掘潜能，担当起改变的责任，常被认为是处理个案工作关系的要点。

(3) 注重个人和社会两方面的调整，兼顾形成问题的内因和外因。人的问题脱离不了他所生存的社会环境。单个人做出调整，有时问题仍难以得到有效解决，若有了环境方面的配合，常常会收到更好的效果。

① O. William Farley, Larry Lorenzo Smith, & Scott W. Boyle, *Introduction to Social Work*, 9th edition Allyn and Bacon, 2003, p. 60.

② 参见王思斌主编：《社会工作概论》，79页，北京，高等教育出版社，2002。

③ 参见翟进、张曙编著：《个案社会工作》，8页，北京，社会科学文献出版社，2001。

④ 参见王思斌主编：《社会工作概论》，8页。

⑤ 参见郑杭生主编：《社会学概论新修》，第3版，130页，北京，中国人民大学出版社，2003。

(4) 注重知识基础。它不是全凭个人的经验和主观想法来协助人，而是通过运用有关人类行为与人际关系的各种科学知识，了解个人问题的成因，解决问题。个案工作是一项专业的工作，就像律师、医生和管理专家一样，提供建立在知识基础上的服务。<sup>①</sup>

总之，个案工作是以个人和家庭为工作的手点，通过建立一对一的专业工作关系，运用特定的知识和方法，帮助个人调动内在和外在的资源，解决社会适应方面的问题，使个人的社会生活更美满。

同早期相比，现代个案工作——如法利、史密斯和博伊尔等人所言——更注重从多个角度了解和解决个人的问题，而不仅仅是心理上的调适；注重与其他社会工作方法，如小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作研究等的结合；注重审慎对待工作对象特有的亚文化及工作者与工作对象的文化差异；注重预防性、发展性工作与治疗性工作并举；作为成本较高的“劳动密集型”作业，对个案工作绩效进行科学评估也引起了越来越多人的关注。

### 学习活动 1-1 对个案工作基本特性的认识

通过上面的叙述，你已经发现对个案工作有一些不同的看法，这些看法既揭示了这一工作方法的共性，也向我们显示了它的多样性。关于各家之言对于个案工作的基本特性的认识，请阅读本章后面列出的推荐书目，并按表 1—1 加以总结。

表 1—1 个案工作的基本特性

	目标	工作对象	方法	当事人与工作员的关系
观点 1				
观点 2				
观点 3				
观点 4				
共性总结				

为了加深对个案工作的理解，你尝试做一回当事人，向从事个案工作的专业人士求助一下，亲身体会个案工作是怎么回事，并做下面这个练习。

### 学习活动 1-2 身边的个案工作

试着找三个专业性的个案工作的例子。并把这些个案工作的特点与本教科书所列的特点相比较，看一下与平常的人际互助有什么不同？

<sup>①</sup> 参见黄维宪、曾华源、王慧君：《社会个案工作》，4 页，台北，五南图书出版公司，1985。

## 二、个案工作是心理辅导或治疗吗？

个案工作常会被人混同于心理辅导或治疗工作。这或许是因为它与心理学有颇深渊源的缘故。很多时候，个案工作所运用的理论都是心理学的理论。与心理辅导员一样，个案工作人员关注个人所遇到的困扰，关注个人与他人的互动形态及其影响，在工作中以当事人为本，致力于当事人的调整 and 改变，以期获得更好的适应。

然而，两者也有一些区别。心理治疗与辅导主攻的是“心病”，追求的是心理健康。其中心理治疗一般是以心理异常者为对象，在不使用药物的原则下，针对异常者的“病象”、“病情”与“病因”给予诊断与治疗。而心理辅导多以遭遇心理困惑的一般人为对象，做指导性工作，有时也以心理异常者为对象，做治疗性工作。<sup>①</sup>总体上，从处理的问题看，前者着重处理较严重的精神病疾患。如精神分裂症、人格异常、心因性躯体症状等，而后者处理一般性的情绪不适或心理困扰性的神经症，如焦虑不安、抑郁等。个案工作的重点是个人社会功能发挥方面的问题，是人的社会适应不良，它一般不处理较严重的精神疾患，虽然它也处理个人遇到的情绪上的困扰，但却不以此为主要工作目标。个案工作常处理的是个人的贫困问题、失业问题、家庭问题、越轨问题、学校生活适应问题等社会性问题，心理问题虽有所触及，但却不是其着眼点。

从知识背景看，生理学、精神医学和心理学是心理治疗与辅导工作的主要知识基础。人格发展、心理结构、心理防卫机制、应激反应等常用于分析和解决当事人的问题。它强调对于所遇到的问题和所处的环境做出个人调整，而不以改变个人的生存环境为己任，所以较少触及挖掘社会资源和改变社会机制的问题。个案工作处理的是个人社会功能发挥方面的问题，这些问题有些是心理方面的因素造成的，更多的则是环境方面阻碍个人正常发挥社会功能的因素。社会学、社会心理学、政治学、管理学、文化人类学、社会医学等是个案工作者的主要知识基础。

从工作手法看，心理辅导强调的是“攻心”术，“心病要用心药医”。个案工作除挖掘个人潜能，让个人做调适外，还强调调动个人之外的组织和社区资源来解决问题。比如，救助一个受虐待的孩子，心理辅导和治疗可能侧重的是医治其心理创伤，而个案工作者关注的是如何安置好孩子，如何调动孩子周围的资源，关心孩子，帮助孩子，使他今后不至于再受伤害。个案工作中个人调适和社会调适具有同等重要的分量。

<sup>①</sup> 参见张春兴：《现代心理学——现代人研究自身问题的科学》，672页，上海，上海人民出版社，1998。

从工作关系看,在我国,心理辅导与治疗员在与当事人的关系中多充当权威人物,以专家的身份面对当事人,他对当事人负有专业责任。而个案工作者则强调与当事人保持平等的工作伙伴关系。对人的价值、独特性、自决权的尊重,是社会个案工作关系强调的重点,工作者在这一关系里不仅负有专业责任,常常还肩负着社会责任。目前我国,心理辅导与治疗关系多被视为更具有专业性,其权威性也得到较多的社会认可,而个案工作关系的地位尚有待社会的认可。

上述有关个案工作与心理辅导和治疗的区分多是从理论上推导的,实际工作中,两者的界限并不是很明确,常常是交织在一起的。个案工作者要了解,在取向上自己的工作与心理辅导和治疗是有所不同的,这样才能更好地善用本专业的视角和资源。

### 学习活动 1-3 心理辅导与个案工作

以帮助一个残疾人就业为例,试着分析一下心理辅导与个案工作的手法上的异同。

## 三、个案工作的作用

悲观者说“人生失意,十之八九”,这或许言过其实。但每个人在社会生活中都会经历风风雨雨,都有可能遇到生命中不能承受之重,却是不争的事实。有的人通过自身的拼争,迈过这些关坎,又见彩虹。有的人深陷其中,左突右冲,却始终找不到出路,饱尝折磨。有的人干脆选择放弃,悲观避世,甚至了结生命。

应对生命中的坎坷每个人都有自己的方法,都在尽量利用自己的资源。你可能在遇到困难的时候找父母、找亲友、找同事、找领导,他们或许能帮你渡过难关,或许无能为力。中国正经历着快速的社会转变,许多个人传统的社会支持网络已经解体,而新的网络又没有建立起来,由此而带来的个人和家庭问题显得尤为突出。社会学学者指出,给个人提供多种支持的初级群体在我国已有很大变化。如:功能不断转移;初级关系日趋松散,人们之间的交往日趋带有短暂性、间接性和功利性;传统社会中的村落有解体的趋势,邻居成了纯粹地理上的概念,各种大型的、专业化的和非个人的次级群体,占据主要地位。这虽然带来更多的个人自由,有助社会的一体化,但也造成了人际关系的疏远、冷漠,初级关系所能给人提供的支持有所下降。<sup>①</sup>“在家靠

<sup>①</sup> 参见郑杭生主编:《社会学概论新修》,第3版,163页。

父母，出门靠朋友”的支持途径已不再像以往那样十分有效。在此情形下，个案工作是现代社会帮人解决问题的又一个制度化的重要媒介。

概括地说，个案工作的作用有以下几点：

(1) 帮助个人或家庭善用社会资源。大多数人对于身处的社会并不是十分了解，对于所遇到的社会问题不知道有哪些相应的服务，怎样利用这些服务。作为专职的社会工作者，对社会服务资源的了解和掌握比较全面，可以充当牵线搭桥人，帮这些人获取资源。如帮下岗工人申请救济、帮有需要的老人联系人住老人院、帮困难家庭安排志愿者服务等。

(2) 帮助个人或家庭挖掘潜能。受问题困扰的个人或家庭可能会觉得束手无策，觉得已没有力量去应付。但事情往往是“不识庐山真面目，只缘身在此山中”。工作人员可以帮助个人或家庭探索、挑选和运用适当的策略，增强自己的能力来有效地处理问题。比如，换一个角度看婆媳矛盾、丧偶后的生活、父母的再婚等问题，调整自己所扮演的角色和对他人的角色期待，当事人的问题可能就能得到化解。

(3) 帮助个人为适应新的生活转变做准备。如同在“人类行为与社会环境”课程中学习到的，人生要经历不同的发展阶段，各阶段的转换会给个人带来挑战，需要去调适。离开父母上学、工作、结婚、做父母、退休、面对死亡，在生命周期里每一个转换都会带来挑战和适应问题。通过帮助个人学习相关的知识，有所准备，个人或家庭就能够更好地应对。

(4) 帮助个人或家庭处理突发性的危机事件。突发事件——如患病、意外事故、被强奸、失业等——会给个人和家庭带来非常大的冲击，打破个人或家庭常规的生活，造成多方面的影响，如果处理不当会带来严重后果。工作人员可以调动相关资源帮助当事人度过危机，使个人和家庭不至于崩溃。

个案工作的作用曾受到许多质疑，认为它触及面小，作用范围有限，不重要，社会工作者应该关心并把精力投入到帮助更广大的人群上。对于个案工作的知识基础、工作方法和技巧、评估手段等也有一些批评。这些批评并非全是不实之词。尽管人类已有了上天入地的能力，可以了解遥远的星球的运行规律和微观世界的量子、粒子特性，但对于人的认识和把握仍然十分有限。工作者不可能像自然科学在实验室中做实验一样，操控一切相关因素，得到确定无疑的、想要的结果。即便可能，我们也不能像操控自然物质一样去操控人，这是与我们专业观念中对于人的看法相违背的。正因为有这些不足，我们个案工作者才有了许多探索和研究的空间，需要不断充实有关人与社会的知识。我们也应该认识到，自己手里没有“点石成金”的魔棒，书本和课堂知识只是一个向导，带我们上路。助人的过程是学习的过程，是我们与当事人共同成长的过程。助人也是助己。

### 学习活动1-4 对个案工作的看法

阅读黄维宪、曾华源、王慧君所著《社会个案工作》一书第一章有关社会个案工作的争议与辩解部分，与同学交流一下对其中批评个案工作的观点的看法。

## 第二节 个案工作的历史

“恻隐之心，人皆有之”，帮助个人和家庭似乎是有人类社会以来就存在的事。但把这件事当成一个职业，要接受专门的训练才能上岗，却是起源于西方，只有百年左右的历史。为对个案工作脉络的重点有所认识，我们把西方个案工作的发展史分两部分来介绍，第一部分个案工作简史着重介绍个案工作发展的阶段性特点及其重要的历史背景。它使我们能把个案工作放到大的社会舞台上去考察，我们会看到个案工作是在什么样的背景下扮演自己的角色。第二部分个案工作的经典人物与里程碑，则会点击对个案工作产生深远影响的人物与事件。我们会看到个案工作是如何变得更充实、更丰满的。

### 一、个案工作简史

透视个案工作的历史，离不开翻阅西方的社会史及其与社会工作密切相关的学科的发展史。按发展特点，我们姑且把迄今为止的个案工作历史分成四个阶段：

#### 1. 初始阶段：19世纪至20世纪初

个案工作的源头可以追溯到英国早期救助贫民的工作中。1819年查尔梅（Rev. Thomas Chalmer）牧师建立了程序指导救济理论，通过了解工作能力的高低，有无亲朋的支援等作为济贫助弱的起点，并以了解、激励和自助为原则，真正有了个案工作的一点影子。<sup>①</sup>但个案工作真正意义上的起步却是19世纪中后期的事。

个案工作出现之时，也正是人类社会由农业社会向工业社会转变之机。社会的巨大变迁给人们的生活带来了前所未有的冲击。在总结18世纪下半叶到19世纪上半叶这段历史时，马克思和恩格斯写道：“资产阶级在它的不到一百年的阶级统治中所创

<sup>①</sup> 转引自黄维宪、曾华源、王慧君：《社会个案工作》，7页。

造的生产力，比过去一切世代创造的全部生产力还要多，还要大。自然力的征服，机器的采用，化学在工业和农业中的应用，轮船的行驶，铁路的通行，电报的使用，整个整个大陆的开垦，河川的通航，仿佛用法术从地下呼唤出来的大量人口，——过去哪一个世纪料想到在社会劳动里蕴藏有这样的生产力呢？”<sup>①</sup>

然而，正当19世纪20年代欧洲资本主义高奏凯歌，为所成就的一切骄傲之际，1825年整个世界为之震撼的经济危机在英国爆发了。与以往的世代不同，这次危机是人类历史上第一次由生产过剩引起的危机。危机如急风暴雨席卷了英国，大批工厂倒闭，银行破产，成千上万的工人被解雇。危机还漂洋过海由英国波及资本主义世界的其余地区，在荷兰、德国乃至美国也都可以看到这场危机带来的影响：失业和饥饿、犯罪、自杀、社会动荡不安。

工人运动十分突出地反映出了当时社会的状况。1831年，法国里昂爆发了3万纺织工人的武装起义，起义者高呼：“劳动不能生活，毋宁战斗而死！”1836年至1848年，英国发生了长达12年之久的宪章运动。1844年德国西里西亚也出现了纺织工人起义。资本主义的社会运行和发展问题变得越来越突出，成为引人注目的课题，历史也告诉人们，用传统的方法已无法解决这些问题，需要另谋出路。不同于经济学、政治学、历史哲学等学科的社会学，作为从整体机制上对社会进行综合具体考察的学科，就应社会的这种需要而出现了。非个人性的、较大规模的、有组织的社会救助活动也在这样的背景下登台亮相了。

这一时期出现了一些较有影响力的专门的社会工作组织，如1843年美国成立的“改进贫穷状况协会”和1869年英国成立的“慈善组织会社”。这些组织使对贫困者的救助由个人行为转化为机构行为，使个人和家庭工作更具规范性。伴随这些组织的出现，1870年前后英美出现了友好访问员，他们常被视为是最早的个案工作者。他们大多是当时社会中的中上层人士，志愿担任这一工作。工作的方式一般是访问申请救济者的家庭，了解其家庭、社会背景，再按照调查结果分别处理。友好访问员还做些道德上的规劝工作，鼓励当事人自立。他们认为个人之所以贫穷是因为道德上有缺陷，而中上阶层的人无道德缺失，可以用自身来影响他们。<sup>②</sup>

早期的社会工作受宗教的影响很大。从事这方面工作的大多是宗教界人士及受其影响的中上层人士，相关的组织大多有宗教背景。宗教对于人的看法极大地影响了实务工作的开展。在社会上有广泛影响力的新教伦理强调的精神，尤其影响了对受助人的态度和协助方式。新教伦理注重的个人勤奋努力工作，尽最大的可能创造财富，对

<sup>①</sup> 《马克思恩格斯选集》，2版，第1卷，277页，北京，人民出版社，1995。

<sup>②</sup> 参见白秀雄：《社会工作》，163~164页，台北，三民书局，1976。



赢得财富的人的尊崇，对未能获得财富的人的贬抑，都使对贫困者的救助仅维持在最低限度的生存需要和道德规劝上。尽管此时社会学的研究已经提示很多个人问题与社会结构问题、社会剥夺有关，但把贫穷、失业、自杀等归因于个人过失仍为许多人认可。值得一提的是，这一时期社会工作教育开始起步，个案工作的先驱玛丽·里士满创立了纽约慈善学校（后来成为哥伦比亚大学社会工作研究院），在那里开设了世界上第一个为期一年的个案工作训练课程，并先后举办了13年。<sup>①</sup>

## 2. 初步专业化时代：20世纪初至20世纪30年代

第一次世界大战带来了大量的军人及其家属的问题，使社会服务从关心贫困者和不幸者转移到社会中其他阶层的人。这一时期大规模社会救助的开展，使对社会工作科学化、专业化的呼声越来越高。一些与社会工作密切相关的学科，特别是社会学和心理学，在这一时期有了长足的发展。法国社会学家埃米尔·迪尔凯姆对自杀问题做了详尽、深入的研究，提出个人生活必须依赖于社会群体的基本观点。他提出个人只有得到来自社会群体的有效的和适度的支持，才能获得生活的意义或生命的价值，因此，一定的社会支持发挥着遏制自杀倾向的社会功能。针对当时流行的个人主义思潮，他指出了个性过分发展的危害。认为个性的过分发展不仅损害着把个人联结为社会的有机团结，而且也严重威胁着个人自身的幸福。<sup>②</sup>

科学心理学也由于德国学者冯德的杰出贡献而问世。他所著的《生理心理学原理》被誉为学术史上的心理学独立宣言。在他之后，心理学的研究出现了繁荣局面，各方大家纷纷登场，许多人成为一代宗师。如功能派的詹姆斯与杜威、行为学派的华森、完形心理学的魏泰迈、精神分析论的弗洛伊德等。他们对于人的知觉、意识、行为等方面的研究，为理解个案工作的对象提供了途径。

相对而言，个案工作受心理学的影响要比社会学更大一些，在这一阶段的发展中偏重于采用心理学的理论，特别是弗洛伊德的理论开展工作。精神分析理论被大量运用到个案工作中，形成所谓个案社会工作“精神医学的洪流”<sup>③</sup>。奥托·兰克提出的功能派个案工作理论也有一定的影响。

鉴于对前一时期的反思，这一阶段的工作带有了更多的专业化特点。运用已有的科学知识建立自己的理论，树立专业地位，赢得公众的认可，成为这一时期个案工作者的目标。这一时期社会工作专业有了突破性的发展。到1910年，美国一些大学，如哥伦比亚大学、芝加哥大学，都已开设了与社会工作有关的课程。这些都是私

① 参见张雄编著：《个案社会工作》，12~13页，上海，华东理工大学出版社，1999。

② 参见贾春增主编：《外国社会学史》，157页，北京，中国人民大学出版社，2000。

③ 参见翟进、张曙编著：《个案社会工作》，13页。