

现代社会工作丛书

杜景珍 / 著

个案社会工作

——理论·实务



Social Casework:
Theory and Practice

知识产权出版社
www.cnipr.com



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



现代社会工作丛书

杜景珍 / 著

个案社会工作

——理论·实务



Social Casework:

知识产权出版社
www.cnipr.com

中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



内容提要

本书是“现代社会工作丛书”分册之一，它以社会工作发展的新趋势为前提，全书分13章，分别介绍了个案社会工作的各相关方面，如个案社会工作的理论基础，个案社会工作的基本过程、主要方法和技巧等，个案社会工作的价值理念等。

本书在阐述理论的同时辅以相关实例，既有一定的理论深度，又具有实用性和可操作性，可供从事社会工作的相关人员参阅，也可作为社会工作相关专业师生的教材或参考用书。

责任编辑：张宝林 阳 森 E-mail: z_baolin@263.net; yangsanshui@vip.sina.com

文字编辑：莫 莉

图书在版编目 (CIP) 数据

个案社会工作：理论·实务/杜景珍著. —北京：知识
产权出版社：中国水利水电出版社，2007.9

(现代社会工作丛书)

ISBN 978-7-80198-971-0

I. 个… II. 杜… III. 社会个案工作 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 113886 号

现代社会工作丛书

个案社会工作——理论·实务

杜景珍 著

知识产权出版社 出版 发行 (北京市海淀区马甸南村1号; 电话、传真: 010-82000893)
中国水利水电出版社 (北京市西城区三里河路6号; 电话: 010-68331835 68357319)

北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010)88383994、63202643

全国各地新华书店和相关出版物销售网点经销

知识产权出版社电子制印中心印刷

720mm×960mm 16开 20印张 308千字

2007年11月第1版 2007年11月第1次印刷

印数: 0001—3100册

定价: 30.00元

ISBN 978-7-80198-971-0

C·016

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题, 可寄中国水利水电出版社营销中心调换

(邮政编码 100044, 电子邮件: sales@waterpub.com.cn)

南京师范大学社会工作
特色品牌专业建设项目资助

萌 发写作《个案社会工作——理论·实务》一书的想法大约是在2000~2001年间，那时我讲授“个案社会工作”课程已有五六年。一方面，经过多年的努力，我阅读了大量的专业书籍，有了一定的理论积累，觉得需要对现有的教材作些补充；另一方面，多年来我带领学生去机构进行的实习或服务，以及自己利用业余时间所做的一些个案服务，使我在理论知识增长的同时也获得了对本土社会工作的一些了解和来自亲身经历的实务体验——因此，我想把自己的一些体会和领悟写入教材中。

2002年，我有幸得到美国亚洲基督教联合董事会（简称为亚联董）的资助，前往多伦多大学社会工作学院做为期近1年的访问学者，这1年是我的社会工作学习生涯中具有重要意义的1年，我随多伦多大学的研究生班听了不少课，又去当地的许多机构参观和考察，获得了大量的感性知识，最令我激动的是多伦多大学的社会工作方面的丰富藏书，它们大大满足了我的求知欲。在大多伦多的近1年时间里，我深深感受到了我们国内教材中的基于西方文化的社会工作理论和方法是如何与西方国家的历史、国情和文化相贴合的。给我印象很深的是我在某儿童保护机构见习时看到的情况。该机构是针对那些父母因虐待孩子或其他原因（例如吸毒、婚姻暴力）不能履行亲职行为而被暂时剥夺监护权的儿童的保护机构，该机构规定，每个在机构的孩子必须拥有一本小册子，小册子上面详细规定了孩子的各种权利和义务，还告诉孩子，如果他对机构工作人员感

觉不满应该如何寻求律师或其他人的帮助。机构要求社会工作者协助儿童，以他们能理解的方式告诉他们小册子上规定的内容。这本小册子上的内容以及我在该机构的所见所闻让我对社会工作伦理中关于案主的知情权、自决权及以案主为中心等方面的内容感到非常亲切和具体。

反观我国类似的儿童机构，虽然保护儿童的出发点是相同的，但我们能让一个孤儿院里的孩子知道这么多吗？我们会告诉孩子他有哪些权利，告诉他如果他感觉工作人员不好，感觉他的权利受到侵害时他该打什么电话，找谁帮助吗？在我国的类似机构里，孩子们更多地被要求充满感激，本属于他们的一些权利似乎常常是由管教他们的大人来行使的，孩子们个人的声音似乎是不重要的。显然，我国的国情与社会工作发源地的西方发达国家有很多的不同。国内已出版的图书中介绍的很多理念、方法和技巧大多基于西方文化背景并与西方国家的国情相吻合，虽然有些价值理念，例如，相信人人有天赋的权利和尊严、应该得到平等对待等，应该是全人类共享的财富，但在具体的运用过程中，因为文化背景、政治制度、经济基础、福利政策和现有服务传递体制等方面的不同，中国的社会工作者会面临许多与西方同行不一样的挑战。在加拿大时，我具体地、深深地感受到了这种差异，因此，尽管我感觉在加拿大的这1年，自己在理论知识和技巧学习方面有很大的收获，但回国后却不敢马上动笔写作，我希望我的书能融入我对基于西方的社会工作理念和方法如何在本土条件下运用的思考。

于是，在2003~2007年的5年里，我带领学生在十七八个不同的社会工作机构（包括社区）实习或服务，这些机构涵盖了社会工作行政机构、社会工作实务机构和社区。我希望通过进一步地熟悉并理解本土现有的社会工作并通过参与一些机构的工作，来深入理解专业社会工作在我国的运用，在此基础上再撰写《个案社会工作——理论·实务》。经过5年的探索，

我深深地感到，以自己目前的学养，无法完成自己心中所想的那本基于中国国情又融合了西方现代社会工作理论、方法和技巧的本土化了的《个案社会工作——理论·实务》。诚如王思斌教授所指出的，目前中国的社会服务机构所从事的社会工作是“行政性、半专业化的社会工作”^①，如果按照本土（准）社会工作系统来写，则无法与世界社会工作的专业术语接轨，但如果要在吸收和借鉴西方专业社会工作理论和方法的同时，坚持根据本土的个案社会工作的经验，写出一本既符合专业社会工作理论和方法又贴近中国经验并具有中国特色的个案社会工作著作又是我个人目前力不能胜任的，我想这恐怕需要一大批一线的中国社会工作者和社会工作研究者10年、20年甚至更长时间的艰苦努力和携手合作才有可能接近这个目标。

但是，在与本土的社会工作机构的接触乃至参与其中的某些工作的过程中，我又强烈地感到基于西方的社会工作理念、方法和技巧在本土的运用中并不是想象中的那么困难。实际上，作为受助者的案主是欢迎那些以案主为中心、充满了强烈的人文关怀色彩的专业理念和方法的，来自一线的实务工作者在接受培训时也肯定了专业方法的好处和意义，只是我们目前尚缺乏与运用专业方法相匹配的一套服务传递体制，因而削弱了专业社会工作方法运用的范围和力度。尽管如此，我们仍然能够看到，即使在现有的服务传递架构内，专业方法仍然有着很大的运用空间，只是我们现在多数的实务工作者还缺乏系统、有效的专业训练，相应的制度也不健全，无法全面地运用专业的方法和技巧。

本书旨在为试图运用社会工作专业方法和技巧的社会工作者提供必要的专业理念、比较详细实用而又常用的一些专业个案社会工作方法和技巧的介绍，这些理念、方法和技巧虽然源

① 王思斌. 试议我国社会工作的本土化. 社会学, 2001. 7.

于西方，但正如上文所说的，其基本理念是全人类应该共享的价值，而基于这种理念上的方法本身就十分强调尊重不同的文化和尊重个别性，因此具有很大的弹性和适应性，而书中的示例则大多来自作者与本土社会工作机构接触或参与的一些服务活动的经历，从中读者可以看到专业方法的适用性。我相信，只要我们在学习这些理念、方法和技巧的同时，坚持从实际出发，因地制宜，这些方法的基本原则就一定可以为我国的社会工作者提供有用的参考。

作者

2007年8月

目 录

前言

第一章 个案社会工作的基本概念	1
第一节 个案社会工作的含义 /1	
第二节 个案社会工作的历史演进 /6	
■ 个案社会工作方法的萌芽期：个别化方法的运用和助人自助理念的初步确立（19世纪初~20世纪初） /7	
■ 个案社会工作理论和方法多元纷呈时期（20世纪20~60年代） /10	
■ 新的理论和方法继续发展并走向整合（20世纪60年代初~70年代中期） /12	
■ 重视文化、种族和性别因素时期（20世纪70年代中期~90年代初） /12	
■ 增权和个案管理的出现（20世纪90年代至今） /13	
第三节 个案社会工作的构成要件 /13	
■ 机构 /13	
■ 案主 /14	
■ 问题或冲突 /14	
■ 个案社会工作者 /14	
■ 专业关系 /15	
■ 与服务案主有关的法律、法规、政策及其可操作化 /15	
第四节 个案社会工作的实务领域 /15	
■ 以群体来划分 /17	

	■ 以场所来划分 / 18	
第二章	个案社会工作价值与伦理	20
	第一节 社会工作价值 / 20	
	■ 价值的含义 / 20	
	■ 价值的层次 / 21	
	■ 价值的地位 / 21	
	■ 社会工作价值 / 24	
	第二节 社会工作伦理 / 29	
	■ 社会工作伦理的含义和目的 / 29	
	■ 社会工作伦理的标准 / 30	
	■ 社会工作主要伦理 / 36	
	■ 专业伦理两难的处理 / 40	
	第三节 自我价值与专业价值 / 42	
第三章	个案社会工作理论基础	43
	第一节 生态系统理论 / 43	
	■ 一般系统理论 / 43	
	■ 系统是如何运作的——相关的术语 / 44	
	■ 生态环境说 / 45	
	■ 生态系统理论 / 46	
	■ 简要评价 / 47	
	第二节 需要理论 / 48	
	■ 需要的概念 / 48	
	■ 共同的人类需要 / 48	
	■ 人类共同需要的特定化及其辨识 / 51	
	第三节 心理动力理论 / 53	
	■ 心理动力理论的概念 / 53	
	■ 心理动力理论的主要范式 / 53	
	第四节 女性主义理论 / 56	
	■ 一些基本概念 / 57	
	■ 各派女性主义的主要共识 / 58	
	■ 女性主义个案社会工作的主要观点或原则 / 59	

第四章	个案社会工作的基本过程	61
第一节	建立关系 /63	
■	接触潜在案主 /63	
■	工作者主要的工作目标 /64	
第二节	个案社会工作评估 /69	
■	评估的含义和目的 /70	
■	评估的要点 /71	
■	评估的信息来源 /72	
■	评估的实施 /74	
第三节	计划 /88	
■	考虑着手的问题 /88	
■	目标的制定 /89	
■	行动计划 /91	
■	工作协议 /92	
第四节	干预 /93	
■	社会经纪人 /94	
■	使能者 /94	
■	教师 /95	
■	调解者 /96	
■	倡导者 /97	
第五节	结案与评估 /98	
■	结案的含义与原因 /98	
■	案主可能有的反应 /99	
■	工作者的准备和应对策略 /100	
■	评估的一些概念 /102	
■	评估的方法 /104	
第五章	个案社会工作的专业关系	108
第一节	专业关系的性质 /108	
■	专业关系的含义 /108	
■	专业关系的重要性 /110	
■	专业关系的基本要素 /111	
第二节	如何增进良好关系的产生 /120	

■ 沟通与关系 /120	
■ 亲密沟通的秘诀 /120	
第三节 专业关系的动态性与转移和反转移 /126	
■ 专业关系的动态性 /126	
■ 专业关系的转移和反转移 /126	
第四节 社会工作者的基本特质 /132	
■ 社会工作者特征的文献回顾 /132	
■ 社会工作者的特质 /133	
第六章 个案社会工作会议及其技术	135
第一节 个案社会工作会议的基本含义 /135	
■ 会谈的定义 /135	
■ 会谈的特征 /136	
■ 会谈的种类 /137	
第二节 会谈的基本过程 /138	
■ 会谈的预备 /138	
■ 会谈的阶段 /140	
第三节 会谈过程中运用的一些技巧 /145	
■ 沟通与会谈 /145	
■ 会谈过程中的技术运用 /146	
第四节 个案社会工作记录 /165	
■ 记录的目的与功用 /165	
■ 记录的内容 /166	
■ 记录的形式 /166	
第七章 协助案主获得新视角、新感受	169
第一节 增权的概念及一些相关的技巧 /169	
■ 增权的含义 /170	
■ 增权的成分 /171	
■ 增权中的一些有用的干预方法 /172	
第二节 认知重建：获得新视角和新感觉的途径 /175	
■ 认知的概念及认知干预的原理 /176	
■ 认知干预的特点 /177	
■ 导致负面情绪的一些扭曲的思考 /179	

	■ 认知干预的实施步骤和一些有用的技术 /182	
	■ 认知干预的局限 /189	
第八章	协助案主获得新行为	190
	第一节 行为改变的互动效应 /190	
	第二节 问题解决技巧训练 /192	
	■ 问题解决技巧训练策略 /193	
	■ 问题解决过程中案主互动须遵守的行动指南 /198	
	■ 问题解决的步骤 /200	
	第三节 社交技巧训练 /203	
	■ 社交技巧培训的原因、原理和运用范围 /203	
	■ 探讨什么是案主“做得合适的” /205	
	■ 辨识要改变的行为和要学习的新技巧 /206	
	■ 帮助案主改变所作所为的技术和步骤 /208	
	第四节 自我肯定训练 /214	
	■ 自我肯定的概念和不同类型 /214	
	■ 自我肯定与认知障碍 /217	
	■ 评估自我肯定行为的不足 /217	
	■ 自我肯定训练 /219	
第九章	危机干预	222
	第一节 危机的基本概念、种类和特征 /222	
	■ 危机的基本概念 /222	
	■ 危机的种类 /223	
	■ 危机的特征 /224	
	第二节 危机干预 /225	
	■ 危机干预的特征 /226	
	■ 危机干预过程 /227	
第十章	任务中心干预	234
	第一节 任务中心干预的一些基本概念 /235	
	■ 问题界定 /235	
	■ 案主界定 /236	
	■ 目标和任务界定 /236	

第二节 干预过程 /240

- 找出目标问题 /241
- 订立契约 /241
- 选择及确定任务, 分配任务 /241
- 双方实施有关任务 /242
- 结案 /247

第十一章 个案管理 249

第一节 个案管理的含义 /250

- 个案管理的定义 /250
- 个案管理的主要特征 /251
- 个案管理的主要适用范围 /252

第二节 个案管理的模式 /253

- 接触机构 /253
- 接案 /254
- 评估 /254
- 目标设定 /254
- 干预计划 /255
- 资源的辨识和编目 /255
- 正式连接 /255
- 非正式连接 /256
- 监督 /256
- 再评估 /257
- 结果评估 /257
- 机构间的协调 /258
- 咨商 /259
- 治疗 /259
- 倡导 /260

第三节 个案管理者的基本角色 /260

- 资源协调者 /260
- 直接服务提供者 /261
- 计划者 /261
- 监督者 /261

■ 支持者 / 261	
■ 评估者 / 262	
第四节 有关个案管理的争议 / 262	
第十二章 发现和运用资源	265
第一节 资源的概念 / 265	
■ 什么是资源 / 265	
■ 资源的分类 / 269	
■ 资源和社会支持 / 269	
第二节 发现和利用资源的方式 / 270	
■ 动员资源 / 270	
■ 创造资源 / 274	
第三节 为案主的利益倡导和辩护 / 279	
■ 倡导的概念 / 280	
■ 工作者在个案倡导中的主要任务 / 281	
■ 个案倡导的计划策略 / 282	
第十三章 家庭社会工作	284
第一节 家庭社会工作的一些基本概念 / 284	
■ 家庭和家庭社会工作的概念 / 284	
■ 家庭是一个社会系统 / 286	
■ 一般的家庭问题和家庭社会工作的性质 / 288	
第二节 家庭社会工作与家庭治疗 / 290	
第三节 家庭社会工作的过程 / 292	
■ 建立关系 / 292	
■ 评估 / 293	
■ 计划 / 297	
■ 干预 / 297	
■ 监督和评估 / 298	
■ 结案 / 298	
主要参考文献	299
后记	303

第一章 个案社会工作的基本概念

第一节 个案社会工作的含义

古人有言，人生不如意者十之八九。的确，在每天的日常生活中，都会有许多的社会角色或者社会任务期待着人们去完成，例如，学习如何做称职的父母、配偶、子女、学生、雇员、同事或是老板等。人们在履行这些角色的过程中，常常会遇到一些困难或问题：可能是夫妻不和，婆媳矛盾，孩子学业不佳并迷恋网络或偷盗、吸毒；也可能是人际关系不良，上司不欣赏，同事不理睬，没有知心朋友，以致情绪低落，失去生活的信心和意义；还可能是家人生病却无钱医治，农村孩子随父母移居他乡却无法进入当地公立学校读书等，不一而足。

这些生活适应或社会角色履行中的困难、问题和需要，在任何社会、任何时候都可能会发生。很明显，个人和家庭需要一些立即的、有针对性的协助，以使他们正常地发挥社会功能。个人和家庭遇到的困难和问题可以通过不同的途径去解决，而关心、同情当事人并协助其解决问题的人也很多，例如家人、朋友、同事、教师、医生、心理师、律师以及社会工作者等——其中，只有社会工作者是广泛面对社会的各阶层人士，全面评估当事人感觉的问题和需要、当事人的资源及不利于其功能恢复的障碍并直接协助其处理各种复杂问题；其他的助人者往往只针对某一问题或一个问题的某一方面进行帮助。

传统上，西方在 20 世纪六七十年代以前，社会工作是根据使用的方法或实施的领域进行分类的，因而，社会工作者被分为个案工作者、团体工作者、社区组织者、儿童福利工作者和学校社会工作者等。其中，以社区居民和整个社区为工作对象的是社区社会工作；以小群体为工作对象的是团体社会工作；而以个人或家庭为工作对象的则被称为个案社会工作。个案社会工作在当时主要由个案社会工作者通过不同的协助方法，借助机构力量协助个人、夫妻或家庭更有效地应对问题、挖掘

潜能并恢复社会功能。虽然团体社会工作的案主群体比个案社会工作的更广泛，但其目标仍然着重于个人的问题。这种工作方法在 20 世纪六七十年代的美国民权运动中受到广泛的质疑。许多少数民族群体、低收入者群体和被压迫的弱势群体都对当时的社会工作提出批评，认为社会工作者并没有满足他们的需要；在社会工作界内部，激进理论和系统理论的拥护者也不满心理动力等理论只专注于案主内在系统，没有回应社会工作中的“社会”部分，不重视社会结构和外在环境对导致案主困难和问题的责任。所以，在 20 世纪六七十年代，戈登（Gordon）和巴特莱特（Bartlett）等尝试以较有包容性的“社会工作”一词来取代过去所使用的名词。而发轫于 20 世纪 70 年代的“结构社会工作”理论认为，社会问题的根源在社会结构之中，因此，改变的焦点应主要在社会结构而不应仅仅在个人。自此以后，“个案社会工作”一词在欧、美等西方国家的使用逐渐减少，更广泛运用甚至取而代之的是直接社会工作或临床社会工作。^① 进入 20 世纪 90 年代以后，生态系统理论已经发展成为社会工作实务的主要理论基础，与之相适应的“通才取向的”社会工作遂成为社会工作的主流。

随着系统理论和生态理论成为社会工作的主要基础，通才社会工作（general social work，有的书中译为“普通社会工作”或“总体社会工作”）的概念被社会工作界普遍接受，现在人们不再把三大社会工作方法看成是彼此独立、截然分开的，而是将它们看作通才社会工作实务中的有机组成部分。

本书所指的个案社会工作是通才取向的社会工作实务的一个主要组成部分，确切地说它应该被称为“通才取向的个案社会工作”^②，为

① 这是一个有争议的话题，请见：威廉姆·法利，拉里·L. 史密斯，斯科特·W. 博伊尔：《社会工作概论》，隋玉杰等译。北京：中国人民大学出版社，2004. 6；Dean H Hepworth, Ronald H Roonep, Jo Ann Larsen. 许临高主编。《社会工作直接服务》。台北：洪叶文化，1999. 36-41。

② 所谓“通才取向的个案社会工作”此处意指，虽然个案社会工作者基本上是与个人和家庭打交道，但在分析案主感觉的困难和问题的成因、制定并实施干预目标时，通常把案主放到系统（微观、中观和宏观）中去考虑，也常常需要群体或社区协同作出努力。从具体的方法和技巧而言，本书主要着眼于微观层面。请参见威廉姆·法利，拉里·L. 史密斯，斯科特·W. 博伊尔：《社会工作概论》，隋玉杰等译。北京：中国人民大学出版社，2004. 64。