

SHEHUI GONGZUO CONGSHU 社会工作丛书

● 李 勇 李卫华 张金俊 主编

GE  
AN  
GONG  
ZUO

# 个案工作

合肥工业大学出版社

# 个 案 工 作

主 编 李 勇 李 卫 华 张 金 俊

合肥工业大学出版社

## 内 容 简 介

本书主要介绍了与小组工作和社区工作并列为社会工作直接服务的三大基本方法之一的个案工作的概念、发展历程、理论学说、过程与技巧等,旨在使学生掌握个案工作的基本原理、基本工作方法和技巧,并结合实践,运用所学理论和方法解决实际问题,成为合格的专业个案工作者。

本书主要供高等院校社会工作专业基础课教学使用,也可供各级政府从事民政、社会保障、社区建设和发展、其他社会管理等工作的人员以及所有对社会工作感兴趣的人士参阅。

### 图书在版编目(CIP)数据

个案工作/李勇,李卫华,张金俊主编. —合肥:合肥工业大学出版社,2005.8  
(社会工作丛书)

ISBN 7-81093-280-2

I. 个... II. ①李...②李...③张... III. 社会个案工作 IV. C916

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第084795号

## 个 案 工 作

主 编 李 勇 李 卫 华 张 金 俊

责任编辑 方立松

---

出 版	合肥工业大学出版社	版 次	2005年8月第1版
地 址	合肥市屯溪路193号	印 次	2005年8月第1次印刷
邮 编	230009	开 本	787×960 1/16
电 话	总编室:0551-2903038 发行部:0551-2903198	印 张	16 字 数 278千字
网 址	www.hfutpress.com.cn	发 行	全国新华书店
E-mail	press@hfutpress.com.cn	印 刷	安徽江淮印务有限责任公司
		纸 张	山东光华纸业集团有限公司

---

ISBN 7-81093-280-2/C·8

定价:22.00元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

# 《社会工作丛书》编纂委员会

主任 钟玉海 李琳琦 黄邦汉

副主任 周晓光 房列曙 庄华峰 徐柳凡 方青

委员 (以姓氏笔画为序):

方青 阳光宁 叶松庆 朱皓 庄华峰

吴丽兵 李勇 李国福 李琳琦 李卫华

李玉才 汪清 汪志国 陈恩虎 张士昌

杨钰侠 周晓光 房列曙 杭琍 俞宁

钟玉海 徐柳凡 黄邦汉 陶立明 董根明

丛书主编 方青

策划 方立松

## 总 序

一个社会的发展不仅体现在经济的层面上，还要体现在社会的层面上。这是越来越普遍的共识。一个社会若只有经济和物质上的丰足，没有稳定的社会环境、融洽的社会关系、平等的社会地位、健康的社会心理、和睦的社会生活，就谈不上是和谐社会。社会工作就是这样一种专业，不论其工作对象是着重于个人、家庭或团体、社区，抑或是整个社会，均以协助其特殊的需要或能力，配合社会的需求，获得社会稳定的持续、社会功能的增强、社会关系的调整与社会生活的改善，以助人为宗旨，运用各种专业知识、技能和方法去解决社会问题，是确保现代社会和谐稳定的重要机制。而要实现这一切，加强社会工作教育是最关键的一环，尤其对于处在社会转型加速期的中国大陆。香港理工大学阮曾媛琪教授认为，社会工作教育的目的是培训能够实际处理社会问题的前线工作人员，承担的是推动社会发展的重要角色。社会工作专业则是扮演着稳定社会、与民纾忧解困的社会功能。

有鉴于此，20世纪80年代以来，随着社会学的恢复和重建，社会工作逐渐走上学科建设和发展的道路，特别是近十年，为适应社会转型和体制转轨，努力实现全面小康、构建和谐社会的宏伟目标，在潜在巨大人才市场的暗示下，社会工作专业教育在中国大陆获得超常规发展。截至2005年8月，大陆共有近160所本专科院校设置有社会工作专业，社会工作专业本专科毕业生也逾3000人。同时，中国社会工作者协会、中国社会工作教育协会以及各地区性协会组织相继成立并发挥着越来越重要的专业指导和行业规范作用。社会工作职业化也于2003年首先在上海起步。2004年，为进一步提高社会工作者的专业地位，在社会工作教育界人士和部分政府官员的积极倡导下，劳动保障部正式出台《社会工作者职业标准》。应当说，社会工作专业教育的发展开创了社会服务事业的新局面，改善了社会福利事业的人力资源结构，推动了政府、民众对社会工作的认同。

由于后生快发、资源不足、拿来即用等原因，中国大陆社会工作高等教育的发展也面临着诸多现实困难，其中，师资力量薄弱、教学用书缺乏等尤为突出。十余年来，北京大学、华东理工大学、南京大学、华中理工大学以及中国社会工作教育协会相继主持编写了社会工作专业主干课程系列教材，极大地推动了社会工作专业教材建设，为社会工作专业教育的规范化、科学化和本土化奠定了坚实基础。但是，比较起其他应用社会专业，社会工作专业教育的教材建设尚有进一步完善和拓展的余地。为此，教育部确定了“专业主干课程教学基本要求”的“一纲多本”的指导思想，鼓励各高校和各地区通过多种渠道整合各种力量探索适合教学的用书，这对于处在快速发展和相对幼稚（尽管规模远超于社会学，但依旧依附于社会学，没有形成独立的学科地位）的社会工作专业是十分必要的，也是社会工作专业逐步走向成熟的标志。相对于广大教师的教学和科研工作来说，百花齐放的教学用书可以满足不同层次、不同规格人才培养的需求。本套丛书的编写就是在此背景下所进行的一次有益尝试。

2003年盛夏，安徽省11所开办社会工作专业的高校汇聚芜湖，研讨社会工作专业化和职业化问题。会上，大家就编写一套适用于教学需要的主干课程用书达成了共识。后经合肥工业大学出版社组织专家对省内外高校社会工作专业教学用书的广泛调研，根据中国社会工作教育协会指定的社会工作专业主干课程，我们决定由省内开设该专业的高校合作编写出版一套适合一般院校使用并能反映高校社会工作教学与科研水平的社会工作丛书。经过讨论，我们拟定了以下7本书构成本套社会工作丛书：《社会工作概论》、《个案工作》、《小组工作》、《社区工作》、《社会工作行政》、《社会政策导论》、《社会福利思想》。该套丛书由安徽师范大学社会学院主持，合肥工业大学、安徽师范大学、安徽农业大学、安徽工程科技学院、淮北煤炭师范学院、安庆师范学院、淮南师范学院、宿州学院、巢湖学院、芜湖教育学院、池州师范专科学校合编。我们力求将这套丛书定位在以下几点：首先，客观而系统地介绍西方社会工作理论、方法和实务，密切结合我国经济社会发展的需要，尝试沿用社会工作专业理念诠释具体的社会工作问题。其次，尽可能反映我国

社会工作教育事业发展和在理论与实践中所取得的成就，尊重教育界和学术界的既有成果。第三，较好地体现社会工作继承与发展的一般规律和要求，能够理论联系实际，具有实务色彩。第四，充分反映教师的教学和科研体会，体现教育者对本土化社会工作的认知。第五，希望通过本丛书的撰写，促进我省高等教育事业的发展，提高社会工作教育工作者的整体素质，为加强省内外高校教学合作与学术交流奠定一定基础。

这套丛书的编写首先得益于中国社会工作教育协会和香港凯瑟克基金会，感谢他们近乎布道般的虔诚传授和慷慨解囊。2003年春天我们有幸与其他40余所高校获得105册港台社会工作图书。该套丛书的编写者参加了中国社会工作教育协会组织的各种学术研讨和课程培训。感谢11所高校的校系领导和职能部门，他们对丛书的编写给予了人力和资金上的大力支持，特别是安徽师范大学曾为这套丛书编写和出版划拨专项基金。感谢合肥工业大学出版社总编钟玉海教授、副社长孟宪余同志，他们对丛书的编写和出版一直抱有足够的信心和耐心。感谢安徽师范大学社会学院王世华教授、房列曙教授、庄华峰教授、李琳琦教授、周晓光教授，安徽农业大学黄邦汉教授。如果没有他们的指导和鼓励，很难想象我们能将这项工作坚持下来。感谢各分册主编，他们为整合队伍、组织和审阅稿件做了大量具体而艰苦的工作。

我们恳切期待通过这项工作，能够促进社会工作专业教育的成长，能够和从事社会工作教育的朋友分享自己的体验。应当指出的是，社会工作在我国还是一个新专业，本套丛书的作者又多是中青年教师，我们无法遮蔽自己的不足。所以，我们更加期待来自各方的批评和指正。

《社会工作丛书》编委会

二〇〇五年八月

## 目 录

第一章 个案工作导论 .....	(1)
一、个案工作的定义与特征 .....	(1)
(一) 个案工作的定义 .....	(1)
(二) 个案工作的本质特征 .....	(4)
二、个案工作的功能与应用 .....	(5)
(一) 个案工作的功能 .....	(5)
(二) 个案工作的适应领域 .....	(7)
三、个案工作的历史发展 .....	(8)
第二章 个案工作的哲学基础 .....	(12)
一、个案工作的哲学基础 .....	(12)
(一) 社会工作与哲学的关系 .....	(12)
(二) 个案工作的哲学基础 .....	(13)
(三) 我国传统哲学及其对社会工作的影响 .....	(17)
二、个案工作价值观 .....	(19)
(一) 价值的含义与性质 .....	(19)
(二) 西方社会工作的价值体系 .....	(20)
(三) 个案工作价值的两难论题 .....	(22)
三、个案工作的伦理守则 .....	(24)
(一) 什么是伦理 .....	(24)
(二) 社会工作专业伦理 .....	(25)
(三) 社会工作专业伦理守则 .....	(25)
(四) 社会工作专业伦理的两难 .....	(27)
(五) 社会工作专业伦理判断 .....	(28)
四、中国传统文化价值与中国个案工作本土化 .....	(30)



<b>第三章 个案工作的理论基础</b> .....	(32)
一、弗洛伊德的精神分析理论.....	(32)
二、刺激与反应——行为主义理论.....	(42)
附1 系统脱敏疗法.....	(44)
附2 冲击疗法.....	(49)
<b>第四章 个案工作专业关系</b> .....	(52)
一、个案工作专业关系的含义与性质.....	(52)
(一) 专业关系的含义.....	(52)
(二) 个案工作专业关系的性质.....	(54)
(三) 个案工作专业关系的意义.....	(55)
二、个案工作专业关系的建立.....	(56)
(一) 专业关系的基本要素.....	(56)
(二) 专业关系中的相关问题.....	(61)
三、案主基本需求与工作者的对策.....	(63)
(一) 专业关系的动态性.....	(63)
(二) 案主在求助过程中的基本心理需求.....	(64)
(三) 个案工作基本原则.....	(64)
四、移情与反移情.....	(67)
(一) 移情.....	(67)
(二) 反移情.....	(71)
<b>第五章 个案工作中具有治疗功能的条件</b> .....	(74)
一、个案工作中具有治疗功能的基本条件.....	(74)
二、与治疗有关的其他影响因素.....	(82)
<b>第六章 个案工作的程序</b> .....	(87)
一、接案.....	(88)
(一) 处理申请.....	(88)
(二) 接案准备.....	(89)
(三) 转介与转案.....	(92)
二、资料收集与诊断.....	(94)
(一) 资料收集.....	(94)

(二) 资料诊断 .....	(96)
三、制定服务计划 .....	(98)
(一) 制定服务目标 .....	(98)
(二) 服务计划的内容 .....	(99)
(三) 协议 .....	(100)
四、实施服务计划 .....	(101)
(一) 社会工作者的角色 .....	(101)
(二) 主要工作内容 .....	(102)
五、结案和评估 .....	(103)
(一) 结案 .....	(103)
(二) 评估 .....	(107)
<b>第七章 个案工作的技术 .....</b>	<b>(110)</b>
一、沟通与会谈 .....	(110)
(一) 沟通 .....	(110)
(二) 会谈 .....	(113)
二、访视 .....	(120)
(一) 访视的涵义 .....	(120)
(二) 访视的技巧 .....	(121)
三、记录 .....	(122)
(一) 记录的意义 .....	(122)
(二) 记录的方法与种类 .....	(124)
(三) 记录的内容 .....	(126)
(四) 记录的原则 .....	(127)
<b>第八章 个案工作者的素质 .....</b>	<b>(129)</b>
一、个案工作者的知识结构 .....	(129)
(一) 知识结构的内涵 .....	(129)
(二) 社会工作知识整理的历史 .....	(130)
(三) 今天的社工所需要的知识 .....	(134)
二、个案社会工作者应该具备的其他素质 .....	(142)
(一) 人类个体的多样性 .....	(142)
(二) 文化能力 .....	(144)
(三) 社会工作者的专业自我与人格特质 .....	(144)

三、社会工作者非知识素质的个案演示 .....	(146)
<b>第九章 心理社会治疗模式 .....</b>	<b>(151)</b>
一、理论背景 .....	(151)
二、基本假设与原则 .....	(152)
(一) 基本假设 .....	(152)
(二) 基本原则 .....	(152)
三、治疗程序 .....	(153)
(一) 建立关系 .....	(153)
(二) 心理社会研究 .....	(154)
(三) 诊断与治疗 .....	(154)
四、方法与技巧 .....	(157)
(一) 直接治疗的技术 .....	(157)
(二) 间接治疗的技术 .....	(161)
五、理论特点 .....	(163)
(一) 主导的学科地位 .....	(163)
(二) 开放的理论模式 .....	(163)
(三) 丰富的方法技巧 .....	(163)
(四) 广泛的适应范围 .....	(163)
<b>第十章 行为修正模式 .....</b>	<b>(165)</b>
一、理论背景 .....	(165)
二、理论概述 .....	(167)
(一) 条件制约理论 .....	(167)
(二) 操作制约理论 .....	(168)
(三) 社会学习理论 .....	(168)
三、基本概念与假设 .....	(169)
(一) 基本概念 .....	(169)
(二) 基本假设 .....	(169)
四、方法与技巧 .....	(170)
(一) 收集资料 .....	(170)
(二) 设计方案 .....	(170)
(三) 治疗技术 .....	(172)
五、模式评述 .....	(177)

<b>第十一章 人本治疗法</b> .....	(179)
一、理论背景 .....	(179)
二、基本假设与概念 .....	(181)
三、治疗方法与技术 .....	(183)
<b>第十二章 理性情绪治疗法</b> .....	(188)
一、理论背景 .....	(188)
二、基本假设与概念 .....	(190)
三、治疗方法与技术 .....	(197)
<b>第十三章 联合家庭治疗法</b> .....	(204)
一、理论背景 .....	(204)
二、基本假设与概念 .....	(206)
三、方法与技巧 .....	(210)
<b>第十四章 结构家庭治疗</b> .....	(218)
一、理论背景 .....	(218)
二、基本概念与假设 .....	(219)
三、方法与技巧 .....	(224)
<b>第十五章 现实治疗法</b> .....	(230)
一、理论背景 .....	(230)
二、理论假设 .....	(231)
三、实施过程 .....	(233)
四、理论特点 .....	(237)
<b>参考文献</b> .....	(239)

后 记

# 第一章 个案工作导论

- 个案工作以个人或家庭中的个人为主要对象
- 个案工作是一种专业工作方法
- 个案工作的本质特征是助人自助
- 个案工作具有助人与稳定社会两大功能
- 个案工作强调专业服务内涵的精深与范围的扩大

个案工作是个案社会工作的简称，它是与小组工作、社区工作并列的社会工作三大直接服务方法之一。随着社会变迁速度的加快，个人或家庭常常会遭遇生活适应上或任务完成上的问题，如贫困、失业、酗酒、疾病、人际关系不良、家庭暴力、吸毒、滥用药物等。这些问题并不是靠社会制度或政策的制订就能预防和解决的，而是需要运用社会工作的专业方法为个人或家庭提供立即的或特别的帮助，使其社会角色能符合期望，生活上的需求得到满足，从而增强个人或家庭的社会生活适应能力。社会工作者帮助人们处理社会生活适应问题的方法有很多，其中社区工作以整个社区为主要对象，小组工作以一个小组为主要对象，而个案工作以个人或家庭中的个人为主要对象，它是社会工作其他方法的基础。

## 一、个案工作的定义与特征

### （一）个案工作的定义

个案工作发展至今，关于它的定义，许多专家学者对它有着各自的看法和不同的侧重点。

玛丽·里士满（Mary Richmond）认为：“社会个案工作包含着一连串的工作过程，以个人为着手点，透过对个人及其所处社会环境做有效的调适，以促进其人格的成长。”<sup>①</sup>

<sup>①</sup> Mary E. Richmond. *What is Social Casework?* New York: Russell Sage Foundation, 1922. 98-99

鲍尔斯 (Swithum Bowers) 认为：“社会个案工作是一种艺术，它运用有关人际关系的知识与技巧，以激发个人潜能和社区资源，使案主与其环境有较好的适应。”<sup>①</sup>

斯梅丽 (Ruth E. Smalley) 认为：“社会个案工作是以个别的方式，透过专业关系的过程，促使案主运用社会服务，以促使其本身福利或社会福利的一种方法。”<sup>②</sup>

霍丽斯 (Florence Hollis) 认为：“社会个案工作是一种社会心理的调处方法，它认为个人内在心理因素和外在的社会环境因素引起（个人）功能上的失常，因此，个案工作在于致力于（个人）内在需要的更充分满足和社会关系有更适当的功能表现。”<sup>③</sup>

廖荣利认为：“社会个案工作是社会工作者以待助的个人及其家庭成员入手的一种助人方法。其目的在于协助个人或家庭处理困难和问题，以及协助个人和其家庭潜能的充分发展，以促进个人、家庭和社会的福利。”<sup>④</sup>

叶楚生认为：“社会个案工作是现代社会工作中的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，对于他们的问题加以详细的研究及分析，予以适当的处理，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、家庭的与社会的福利。”<sup>⑤</sup>

从以上的定义，我们可以了解个案工作是社会工作的方法之一，它以生活适应不良的个人或家庭为对象，运用有关人际关系与个人发展的知识，通过专业关系的建立和发展，以个人的特殊情况和需要为抓手，从而解决问题，增强其社会生活上的适应能力。

从个案工作的定义中，我们可以对个案工作的特性作如下的理解和说明：

1. 个案工作是社会工作方法之一，它以社会工作专业知识和技巧为基础。个案工作不是靠工作者个人的经验或主观的想法来帮助案主，而是以有关人类行为与人际关系的各种行为科学知识为知识和技巧的基础，了解各种造成案主问题的可能原因，如案主个人内在心理和外环境等。

2. 个案工作注重案主个人的独特性。由于每个人之间均存在差异，因而

① Swithum Bowers. *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 F. Hollis *Casework: A Psychosocial Therapy*. 2nd ed. New York: Randon House, 1972.

④ 廖荣利. 社会个案工作. 台北: 环球书社, 1973. 95

⑤ 叶楚生. 社会工作概论. 台北: 作者印行, 1967. 104

案主个人问题的性质和原因并不相同，再加上案主的境遇和思维方式也有所不同，因此，尊重案主个人的独特性，不仅有着哲学价值观基础，而且有着事实基础。如何因人而异，艺术化地运用专业知识和技巧来帮助案主而非公式化和刻板化，就必须在实际的工作中不断地练习。

3. 个案工作重视了解案主问题的内在和外在因素。由于每个人都与其生活的环境存在着互动，因此，案主个人在社会生活中遭遇困难和产生无法适应的情况，一方面可能是来自于目前的生活压力或个人人格的内在限制，并且，这些因素相互影响，从而使案主陷入更严重的困境。另一方面，环境带给案主的机会、满足、挫折以及剥夺等，不仅含有有形的实体，如食物、衣服、住宅、医疗服务、就业机会、娱乐等，而且还含有经由人际关系显现的社会心理实体，而社会关系特别受认知和价值方面的心理因素所影响。因此，案主个人的行为反应受其内在心理与生理的因素和外在环境的相互作用影响。

4. 个案工作把案主的参与和自主决定作为助人的前提。个案工作的基本目的，不是消极地助人解决问题，而是要积极的助人自助，以便使案主能独立应付日后生活适应上的挑战，以充分发挥社会生活功能。因此，个案工作的助人原则不是简单地、直接地和主观地替案主解决问题，而是要求工作者一起和案主寻求各种可能解决问题的方法，并由案主自己决定和采取积极行动去解决问题。

5. 个案工作非常重视良好专业关系的建立与运用。工作者在帮助案主寻求问题的解决方法时，不仅要在理性上客观地了解问题，避免涉入不适当的道德价值观，而且也应避免一味地同情，受感情所支配，影响对案主问题的了解。因此，工作者一方面要有亲切、温暖和关怀的态度，另一方面要保持冷静和理智，理性地分析事实，以便获取案主的信任，使案主愿意开放和坦诚地面对问题，从而帮助案主解决问题。

6. 个案工作注重对社会资源的合理运用。案主适应能力遭遇问题与其所处的环境往往有着密切的关系，因此，仅仅注意案主内在心理的转变，可能事倍功半，如果能够同时配合运用案主外在环境中的人、事、物等资源，可能会起到事半功倍的效果。

总之，个案工作以寻求个人在社会生活上有良好的适应为目标，通过一对一的方式，强调专业关系的重要性，尊重个人的差异并与案主一起探讨其问题，寻求最适当的解决途径。不仅注意案主内在人格的自我功能状况，并且注意外在环境的影响，以便更具体有效地帮助案主解决问题。

## (二) 个案工作的本质特征

个案工作的本质特征是以助人自助，并以此为终极目标，它不是简单地直接替代案主解决问题。在社会生活中，个人与家庭常常会面临一些社会适应问题，例如贫困、失业、工作压力、人际关系紧张、酗酒、吸毒、家庭暴力等。当问题超出了他们本身力量所能解决的限度时，就需要寻求专业人士的帮助。个案工作正是协助个人或家庭，寻找有效途径，以解决其问题。

案主的问题大致可分为三类：

1. 因个人生活环境而造成的问题。个人生活环境包括外部大环境与个人小环境两个方面。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。个人的生存与发展与外部大环境及其变化息息相关，外部大环境及其变化会给个人的生活带来一系列的影响和问题。这些问题往往是整体性的，涉及面较广，仅凭个人的能力一般难以解决，所以社会就有必要设置专门的机构帮助人们解决问题。个案工作便是这些机构的专门工作方法之一。

个人小环境包括个人职业、地位、声望、人际关系、生理状况、家庭成员等。这些方面的变化所产生的问题可能会导致个人一时处于危机状态，无法正常处理问题，从而造成极大的困扰和挫折。个案工作在解决此类问题上具有非常独特的功效。

2. 因个人人格因素而造成的问题。人格不够健全往往会导致不适当的心理状态与机制，使行为方式不当，产生焦虑、不安、抑郁、紧张、无能感与无助感等消极情绪反应。个案工作非常注重探求案主的心理，重视对案主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而造成的问题。案主的问题很少是纯粹的外部环境或内在心理问题，往往是外在环境与内在心理因素共同影响、共同作用的结果。

个案工作本身是属于微观层面的社会工作实施方法，其目标与功能自然是属于补救与复健性质的。具体而言，个案工作的目标是协助个人和家庭：  
(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发生；  
(3) 预防新的困难或问题的产生；  
(4) 增强适应社会生活的能力；  
(5) 发挥其潜在能力和充实其社会生活的功能。个案工作的功能是促进个人和家庭：  
(1) 改善生活环境；  
(2) 改变生活态度；  
(3) 改变行为行态；  
(4) 改变心理



动机；(5) 强化生活适应能力；(6) 发挥潜在能力。<sup>①</sup>

个案工作重视环境的作用，提供各种资源包括直接的物质帮助来解决案主的问题，但个案工作也非常重视个人和家庭生活态度、行为模式的转变。个案工作从业人员大部分遵从三种工作信念：一是心理及社会治疗模式，旨在增强案主的自我能量；二是个案经营管理模式，通过发挥机构的协调预测功能，最大效率化、周全性地为案主服务；三是信心本位模式，旨在强化案主的内在自信心，增强案主的行为功能。可以看出，个案工作把机构达成实质性功效服务与增强案主的内在力量与行为功能并重，而最根本的还是强化案主的生活适应能力，促进案主的自我成长与发展，也即是助人自助。

里士满 (Mary Richmond) 在 1917 年曾界定个案工作是运用心灵的直接影响来增进人们的人际适应能力，这就突出了个案工作助人自助的本质特征，授人以渔而不是简单地授人以鱼。

## 二、个案工作的功能与应用

### (一) 个案工作的功能

个案工作是协助个人和家庭寻求有效途径以解决其问题的一种方法，它虽然是一种微观层面的社会工作实施方式，但其功能可以从个人和社会两方面体现出来。

1. 个案工作的助人功能。个案工作的功能取决于个人和家庭某些需要的满足。个人和家庭社会生活适应问题的产生导致了对个案工作的需求。通常，案主的社会生活适应问题可分为这么几类：一是陷入危机状态，自身处于非常无助的状况，例如经济破产、意外伤害、升学失败、恋爱受挫等；二是遭遇各种困难，包括物质方面的困难和精神方面的压力。这些困难严重影响了案主的正常社会生活，例如失业后如何重返社会工作，工作压力太大造成的人际关系紧张、心理失调等；三是自身发展难以实现。案主在成长过程中因为种种原因，不能发现和发挥自身的潜能，因而缺乏实现自身发展的动力和信心，遇到困难后茫然不知所措。

为了满足个人和家庭寻求帮助的需求，个案工作应运而生，而在助人的过程中，个案工作建立起自己的工作目标并发挥出相应的功能。

<sup>①</sup> 廖荣利. 社会个案工作. 台北: 幼狮文化事业公司, 1986. 11