



面向 21 世纪 课 程 教 材
Textbook Series for 21st Century

普通高等学校社会工作专业主干课系列教材

个 案 工 作

中国社会工作教育协会 组编

许莉娅 主 编

贾存福 童 敏 副主编



高 等 教 育 出 版 社
HIGHER EDUCATION PRESS

面向 21 世纪课程教材
Textbook Series for 21st Century

普通高等学校社会工作专业主干课系列教材

个案工作

中国社会工作教育协会 组编

许莉娅 主编

贾存福 童敏 副主编

编者（按所写章序排名）：

许莉娅 贾存福 张雄 杨静 童敏 郭伟和



高等教育出版社

HIGHER EDUCATION PRESS

内容简介

本书是中国社会工作教育协会组编的高校社会工作专业系列教材之一。系统阐述社会工作三大直接服务方法之一的个案工作的基本理论框架;主要内容分为三个部分:第一部分介绍个案工作的基础知识;第二部分介绍个案工作的方法和技巧,包括基本技巧和具体技巧;第三部分介绍个案工作的主要理论模式,重点介绍了在个案工作中较有影响的“心理与社会治疗”、“人本治疗”、“行为修正”、“理性情绪治疗”、“结构家庭治疗”以及“联合家庭治疗”等个案工作的模式。本书主要供高等院校社会工作专业教学使用,也是从事社会工作、民政工作等人员的必备参考书。

图书在版编目(CIP)数据

个案工作/许莉娅主编. —北京:高等教育出版社,
2004. 8

ISBN 7-04-013747-X

I. 个... II. 许... III. 社会工作—高等学校—教材 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 074283 号

策划编辑 于咏昕 于健航 责任编辑 于咏昕 封面设计 于涛
责任绘图 吴文信 版式设计 王莹 责任校对 杨雪莲
责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 涿州市星河印刷有限公司

开 本 787×960 1/16
印 张 17.25
字 数 320 000

版 次 2004 年 8 月第 1 版
印 次 2004 年 8 月第 1 次印刷
定 价 20.10 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

**本书编写获香港凯瑟克基金会
(Keswick Foundation Ltd. ,Hong Kong)资助**

社会工作专业系列教材编写指导委员会

主任委员:王思斌

委 员:陆士桢 张李玺 涂永祥 史柏年

总 序

20世纪80年代中期,国家教委(现称教育部)决定在高等学校设立社会工作与管理专业(后改为社会工作专业),北京大学等几所高等学校在多方支持下开办了该专业。到90年代中期,社会工作专业获得了一定发展。近几年来,社会工作专业在规模上获得了快速增长,这与我国体制改革的深入和社会进步的要求,以及高等教育的发展密切相关。

教材建设是学科建设的重要组成部分。在社会工作专业建立之初,编写高水平的专业教材,对于我国社会工作教育学者来说是具有挑战性的,因为社会工作专业教育在我国高等学校中断了30多年,我国社会工作教育学者对国际社会工作专业理论和知识不甚熟悉,另外,学者们对我国本土的社会工作(社会服务)的理论和实践的深入研究也不够。十多年来,各校社会工作专业教育同仁在这方面做了积极的努力,也取得了一些成果,但总的来讲教材建设还相对滞后。

中国社会工作教育协会于1994年成立,并决定把教材建设和学科规范化作为其工作的重要内容。基于国内同行的知识积累和现实要求,中国社会工作教育协会决定着手组编社会工作专业教材。从1997年开始,经过5所高等学校14名有丰富教学经验的学者两年多的努力,由高等教育出版社出版了王思斌教授主编的《社会工作概论》,迈出了由协会统筹、各高等学校共同编写教材的第一步。该书出版之后得到了同行专家的好评,它不但被许多学校当作教材,而且在2002年获得教育部全国普通高等学校优秀教材二等奖。实践说明,集中各校有丰富教学经验的学者共同编写教材这条路是可行的。

随着高等教育的快速发展,教育部进一步提出了加强各专业主干课课程建设的措施,其中包括确定各专业主干课程,编写和颁布“主干课程教学基本要求”。在这种情况下,受教育部委托,教育部高等学校社会学学科教学指导委员会几次召开会议,在各校系主任、专业负责人和资深教师的广泛参与下,确定了社会学专业和社会工作专业的主干课程,并协助教育部编制了“主干课程教学基本要求”。中国社会工作教育协会在组编《社会工作概论》经验的基础上,积极承担了组编社会工作专业主干课教材的任务。2002年7月中国社会工作教育协会召开教材编写研讨会,确定了专业主干课程的教学基本要求和各主干课

教材的编写人选,同时决定教材编写实行主编负责制。协会计划在2~3年内出版全部专业主干课教材,并出版一批专业教育急需的其他教材和教学参考书,以及研究性学术书刊——《中国社会工作研究》。行内学者积极地参与了这一重要的学科建设过程,参加教材编写的学者在繁忙的教学、科学研究过程中,付出巨大努力精心编写教材。可以说,这些教材是当前我国社会工作专业教学和研究水平的展示。

应该特别提出的是,香港凯瑟克基金会对我国社会工作教育给予的重要支持。香港凯瑟克基金会是一个以支持社会服务为主的非赢利组织,多年来,以亚太区社会工作教育协会香港中国小组为中介,该基金会对中国内地的社会工作教育给予了多方面的支持。在得知中国社会工作教育协会的上述发展计划之后,香港凯瑟克基金会决定无条件地给予经费方面的资助,这对我国内地社会工作教育学者是一个极大的激励。所以,这套主干课程系列教材的出版,要由衷地感谢香港凯瑟克基金会,当然也感谢为我们搭起桥梁的香港社会工作教育界的同仁。

编写高水平的专业教材谈何容易。虽然参与编写这套主干课程系列教材的都是有丰富教学经验、也有一定研究成果的教育学者,但是毕竟中国内地的社会工作专业教育恢复重建时间尚短,所以,这套教材肯定会有一些不尽如人之处。一个学者是不愿意将自己不甚成熟的著述拿出来示众的,但是学无止境,社会工作专业的快速发展使得我们不能再等下去,因为大量新开办的社会工作专业的师生迫切需要既能介绍国外先进理论和知识,又对我国社会工作实践有一定理论总结和分析的教材。在这种情况下,也为了规范社会工作专业教育,这套教材将陆续面世,供大家使用并提出批评、改进的建议。教育部在制定“专业主干课程教学基本要求”时的指导思想是“一纲多本”,即在遵循上述“基本要求”的前提下,鼓励编写有不同特点的教材,相互比较、竞争发展。希望这套教材能在这方面发挥积极的作用。

在中国内地社会工作教育的发展过程中,本人受多方同仁的启发,曾指出学科建设既要遵循国际通则,又要注重我国社会实际,并对社会工作本土化提出某些看法。在编写专业主干课教材问题上,我也希望重申上述观点。我们必须充分尊重国际社会工作、社会福利学术界的研究成果,相信在诸多方面人类知识具有共同性,要客观地、全面地介绍那些有价值的理论和知识。另一方面,社会工作的务实特点要求必须将理论和实际尽可能紧密地结合起来。在这方面,必须强调社会工作研究,其中包括理论研究、实务研究、教学研究等。在这里,社会工作的本土化研究和本土社会工作经验的研究都是重要的,而二者的整合将使中国社会工作的理论和实践达到一个新的水平。显而易见,要做到这一点,需要社会工作教育学者积极而深入地参加社会工作实践。如果社会工作专业教材

能达到这一水平,那么就可以说,我们对中国社会工作教育和社会工作实践的发展做出了更大贡献。

感谢教育部高等教育司、教育部高等学校社会学学科教学指导委员会、高等教育出版社对出版这套教材的支持。在研讨和设计这套教材的时候,教育部高等教育司给予了具体的指导和部分经费支持。教育部高等学校社会学学科教学指导委员会,特别是主任委员郑杭生教授、副主任委员宋林飞教授、谢遐龄教授对社会工作专业的发展和本套教材的编写给予了大力支持。高等教育出版社王方宪同志对这套教材的编写提出了参考意见,在教材编写过程中,高等教育出版社的编辑于健航、于咏昕等同志做了大量推动和建设性工作。

各方为社会工作专业在中国的发展做出了积极的努力,但愿它顺利成长并尽快成熟,并为中国人民的福祉做出自己的贡献。

中国社会工作教育协会会长

王思斌

2003年10月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)64014089 64054601 64054588

目 录

第一章 导论	1
第一节 个案工作的基本概念	2
一、个案工作的定义	2
二、个案工作的本质特征	5
三、相关概念讨论	9
第二节 个案工作的目标及应用领域	11
一、个案工作的目标	11
二、个案工作的应用领域	16
第三节 个案工作的历史发展	17
一、个案工作在英美的产生和发展	17
二、个案工作在中国的发展	25
第二章 个案工作的价值体系	29
第一节 个案工作的哲学基础	29
一、人本主义和宗教思想	29
二、中国传统哲学对当代社会的影响	31
第二节 个案工作的价值	35
一、社会工作价值的概念	35
二、西方社会个案工作的价值体系	35
三、社会个案工作价值的两难论题	37
四、我国社会个案工作的价值思考	38
第三节 社会工作伦理守则	40
一、社会工作伦理守则的含义	40
二、社会工作伦理守则的制定	41

三、我国社会工作伦理守则	43
第三章 个案工作者的素质	46
第一节 个案工作者的知识结构	46
一、巴特莱特和西伯龄等人的观点	46
二、个案工作者的知识结构	47
第二节 个案工作者的实践能力	49
一、技术能力	50
二、文化能力	50
第三节 个案工作者的精神素质	54
一、崇高的社会责任	54
二、丰富的人文情怀	55
三、稳定的心理状态	55
四、勇敢的挑战精神	56
第四章 个案工作的基本技巧	58
第一节 个案工作沟通	59
一、人际沟通	59
二、个案会谈	67
三、个案访视	76
第二节 个案工作记录	79
一、个案记录的意义	79
二、个案记录的原则与要求	82
三、个案记录的形式与方法	85
第三节 个案工作评估技巧	90
一、评估的意义	90
二、评估的种类	92
三、评估的原则	93
四、评估的方法	95
第五章 个案工作的专业关系	97
第一节 个案工作专业关系的含义	97

一、专业关系的含义	97
二、专业关系的性质	99
三、专业关系的意义	101
第二节 个案工作专业关系的建立	102
一、建立专业关系的基本条件	102
二、同感	103
三、尊重	107
四、真诚	110
五、简洁具体	112
六、在治疗初期工作者易犯的错误	113
第三节 案主基本需求与工作者的对策	116
一、专业关系的动态性	116
二、案主在求助过程中的基本心理需求	117
三、个案工作的基本原则	117
第四节 移情与反移情	120
一、移情	120
二、反移情	121
第六章 个案工作的程序	124
第一节 接案与建立关系	125
一、案主现实性的心理反应	125
二、工作内容	125
三、转介	127
四、接案的技巧	127
第二节 收集资料与问题判断	128
一、收集资料的重点	128
二、收集资料的技巧	129
三、问题的判断	129
四、确定问题	130
第三节 制定目标和工作计划	132
一、制定目标的原则	132
二、目标的类型	133

三、制定目标的步骤	133
四、制定工作计划	134
五、签订工作协议	135
第四节 服务计划的实施	135
一、工作者的角色	136
二、工作者的工作内容	137
第五节 结案与评估	139
一、进入结案阶段	140
二、结案中案主的心理	140
三、工作者的处理方法	141
四、转案	141
五、总结评估	142
六、跟进计划	143
七、小结	143
第七章 个案工作理论模式(一)	145
第一节 心理与社会治疗模式	145
一、理论背景	145
二、理论假设	146
三、治疗方法和技巧	147
四、治疗过程	151
五、贡献和局限	153
第二节 人本治疗模式	155
一、理论背景	155
二、理论假设	156
三、治疗方法和技巧	158
四、求助者改变过程	160
五、贡献和局限	161
第八章 个案工作理论模式(二)	164
第一节 行为修正模式	164
一、理论背景	164

二、理论假设	165
三、治疗方法和技術	168
四、运用行为修正模式的主要原则	171
五、贡献和局限	173
第二节 理性情绪治疗模式	174
一、理论背景	174
二、理论假设	175
三、实施方法	179
四、运用理性治疗模式的主要原则	183
五、贡献和局限	184
第九章 个案工作理论模式(三)	187
第一节 结构家庭治疗法	188
一、理论背景	188
二、基本概念与假设	189
三、方法与技巧	192
四、理论特点	197
第二节 联合家庭治疗模式	198
一、理论背景	198
二、基本假设与概念	199
三、方法与技巧	204
四、理论特点	206
第十章 个案工作前瞻	209
第一节 个案工作中的若干争论	209
一、专业技术理性与道德、政治实践争论	209
二、个案工作的专门化方法与整合处境化工作模式的争论	213
三、专业关系与自然关系争论	215
第二节 后现代主义对个案工作的影响	217
一、后现代主义中的与个案工作相关的若干概念	217
二、后现代主义对传统个案工作的挑战	221
第三节 个案工作新流派	223

一、叙事治疗	223
二、专注解困治疗	225
三、游戏治疗	226
附录 1 中国社会工作者职业道德	231
附录 2 中国香港社会工作注册局工作守则(转载)	233
附录 3 中国台湾社会工作伦理守则(转载)	237
附录 4 美国社会工作者协会伦理守则	240
后记	258

第一章

导 论

任何一个人在其生命的历程中都离不开他人的帮助,而每个人同时又都在不同程度上、以不同的方式帮助着他人。因此,从这个意义上讲,每一个人都同时既是受助者,也是助人者。美国芝加哥大学教授伊根(Gerard Egan)把助人者划分为四个等级:当我们发生问题、感受困难时,前来提供帮助的亲友、同事,甚至陌生人为四级助人者;帮助我们的医生、教师、上司等为三级助人者;指引我们的牧师、神父等为二级助人者;为我们提供专业帮助的心理医生、心理学家和社会工作者为一级助人者。前三级即四级、三级、二级助人者为非正式助人者,伊根教授认为,世界上到处都有非正式的助人者,所以,这世界充满了爱。但遗憾的是,他们绝大多数没有接受过助人的专门训练,因此,常常效果不佳或事与愿违,甚至帮了倒忙。作为一级助人者——专门处理人的社会、心理等问题的专业人员,必须接受专业知识学习和技能的训练(Gerard Egan 著、王文秀等译,1993)。

作为社会工作的基本方法之一,个案工作就是一项专业的助人活动,它要求社会工作者在一定的价值理念指引之下,运用科学的理论知识和技术方法,以个别的方式帮助有需要者解决和处理所面临的困难和问题。比较于社会工作的其他方法,如小组工作和社区工作,个案工作起源最早,发展也最充分和完备。作为导论部分,本章将讨论个案工作最基本的问题,通过对个案工作概念的分析、定义的界定、本质特征的讨论、个案工作目标的设定,以及个案工作作为社会工作的基本方法产生和发展的历史过程的介绍,帮助读者全面、深刻地认识和理解个案工作,为以后的理论学习打下基础。

第一节 个案工作的基本概念

一、个案工作的定义

(一) 个案工作的概念分析

个案工作,即社会个案工作,是直接从英文 Social Case Work 翻译过来的。Social 即社会,广义的社会是指由一定的经济基础和上层建筑构成的整体,也叫社会形态。狭义的社会是泛指由于共同的物质条件而互相联系起来的人群。在 Social Case Work 里, Social 有四层特别的意义:一是指个案工作是社会工作专业的一种方法,而不是法律、商业、心理辅导等专业的个案工作;二是个案工作是一项组织行为,是以机构为依托发生的助人活动,而非个人的善举;三是强调个案工作是一项社会职业,讲求职业规范和职业道德的约束;四是体现社会对社会成员的关怀和责任。Case 即事例、事件或案例,在 Social Case Work 中意指个案工作是以个别的方式、针对单个案例进行的助人工作。Work 即工作或劳动,意指个案工作是工作者(worker)为帮助案主(client)而做的工作或进行的劳动,是工作者体力和脑力的付出,是工作者将个案工作的价值理念、理论知识、技术方法进行整合并作用于案主的一种社会实践活动。个案工作与小组工作(Group Work)、社区工作(Community Work)构成了社会工作传统三大方法。

(二) 个案工作的定义介绍

以上对个案工作概念的分析中,我们已对个案工作的意义有了一定的了解。但从学术的角度给个案工作下定义,却不是简单的事。自从个案工作作为一项助人的专业和作为一门科学在英美产生之后,许多个案工作的专家和学者都在尝试界定个案工作的内涵和外延,其定义不下几十种,至今没有统一的说法。这里仅介绍几则具有代表性的定义。

1. 社会工作的先驱玛丽·里士满(Mary Richmond)1922年在她的《什么是社会个案工作》一书中强调,应通过个案工作来帮助案主发展人格。她认为:“个案工作包含着一连串的工作过程,它以个人为着手点,通过对个人及其所处的环境作有效的调整,以促进其人格的成长。”这是个案工作的最早期的定义。

2. 美国社会工作学者鲍尔斯(Swithum Bowers)强调艺术与科学是个案工作的重要元素。他在1949年发表的《社会个案工作的性质与定义》(The Nature and Definition of Social Casework)论文中认为:“个案工作是一种艺术,这种艺术以人际关系的科学知识和改进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之间有较佳的适应关系。”鲍尔斯不

仅强调要协助案主适应环境,也揭示了科学化的人际关系知识及技巧是服务的基石。鲍尔斯的定义曾被认为最具代表性的定义。

3. 美国社会工作者协会 1965 年出版的《社会工作百科全书》对个案工作界定为:“个案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体或家庭。个案工作的目的是在于帮助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。”

4. 美国社会工作学者斯莫丽(Ruth E. Smalley)1967 在她的《社会工作实务理论》一书中提出:“个案工作是一种(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,以增进个人和一般(社会)的福利”。这是功能派个案工作的代表定义。

5. 美国哥伦比亚大学学者霍利斯(Florence Hollis)1972 在她的《个案工作:一个心理社会模式》中特别强调案主问题的产生原因是同时受到个人内在心理和外在环境因素影响,提出:“个案工作是一种心理暨社会调适方法,个人社会功能的丧失或不良是因同时受到案主本身内在心理和外在社会环境的影响,所以,个案工作应致力于个人内在需要的满足和个人社会关系的协调。”这是心理暨社会学派关于个案工作的定义。

6. 我国台湾地区著名学者廖荣利曾在他的《社会工作学》里引用了斯莫丽、霍利斯等人关于个案工作的定义,并于 1973 年在他的《社会个案工作》一书中归纳总结概括了一个定义:“个案工作是社会工作者对待助的个人或其家庭为入手的一种助人方法,其目的在于协助个人或其家庭处理困难和问题,预防原有的困难和问题的再发生,以及协助个人及其家庭的潜能的发展,以促进个人、家庭、团体和社会的福利。”

7. 1994 年 5 月出版的《中国社会工作百科全书》在研究总结既有定义基础上,对个案工作做了如下概括:“社会个案工作是社会工作中的一种基本方法,单以个别方式,对感受困难、生活失调的个人或家庭(案主)提供物质帮助、精神支持等方面的服务以解决他们的问题,增强其社会适应能力。”

8. 北京大学马凤芝 1999 年在王思斌主编的《社会工作概论》中对个案工作的界定为:“个案工作是由专业社会工作者运用有关人与社会的专业知识和技巧为个人和家庭提供物质或情感方面的支持与服务,目的在于帮助个人和家庭减低压力,解决问题,达到个人和社会的良好福利状态。”比较于以前的定义,这则定义特别强调了个案工作的专业性,强调从事个案工作的人员必须是专业的社会工作者。

以上列举的这些定义,大多都从运用的手段、服务的内容、目的以及方法等方面界定社会个案工作,这确实是抓住了事物的本质。但是,这些定义都忽视了