



中等职业教育国家规划教材

全国中等职业教育教材审定委员会审定

社会工作 基础

主编 聂 鹏 贾维周



 中国人民大学出版社



中等职业教育国家规划教材

职业教育教材审定委员会审定

社会工作 基础

主 编 聂 鹏 贾维周

责任主审 许启大

审 稿 米勇生 柳 拯 邹学银



 中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作基础/聂鹏,贾维周主编
北京:中国人民大学出版社,2002
中等职业教育国家规划教材

ISBN 7-300-04392-5/G·927

I. 社…

II. ①聂… ②贾…

III. 社会工作-专业学校-教材

IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 068151 号

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

社会工作基础

主 编 聂鹏 贾维周

责任主审 许启大

审 稿 米勇生 柳拯 邹学银

出版发行:中国人民大学出版社

(北京中关村大街 31 号 邮编 100080)

邮购部:62515351 门市部:62514148

总编室:62511242 出版部:62511239

本社网址:www.crup.com.cn

人大教研网:www.ttrnet.com

经 销:新华书店

印 刷:三河汇鑫印务有限公司

开本:787×1092 毫米 1/16 印张:8.5 插页 1

2003 年 2 月第 1 版 2003 年 2 月第 1 次印刷

字数:206 000

定价:11.00 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

编写说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1 号）的精神，教育部组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从 2001 年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲编写而成的，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年五月

前言

我们生活在一个充满挑战的世界中，科学技术发生着日新月异的变化。人类已经能够登陆月球和向火星发射探测器，电子信息技术已走进我们的生活。但是，无论科学技术如何发展，人始终是世界的中心；纵然卫星、宇宙飞船对我们很重要，但人的问题对我们来说更重要。科学技术能够拉近人与太空的距离，却无法让同在一个社区内生活的人们和睦相处，个人问题、家庭问题、社会问题无时无刻不出现在我们身边。吸毒、犯罪、心理疾病、自杀、辍学、无家可归、失业等社会问题严重影响着人们的生活和社会的发展。这些问题能够解决吗？回答是肯定的。社会上有许多专业都是为这一目的而出现的，社会工作就是其中的一种。那么什么是社会工作？它有哪些类型？有哪些特殊的价值理念？有哪些专业知识和专业技能？在实践领域中如何进行专业化服务？这些都是本书需要说明的问题。

本书主编为聂鹏、贾维周。撰稿人除主编外，还包括芮洋、赵淑兰。

目 录

第一章 社会工作的基本概念	1
第二章 社会个案工作	5
第一节 社会个案工作的含义	5
第二节 社会个案工作的原则	7
第三节 社会个案工作的运作程序及具体工作技巧	10
第三章 社会团体工作	27
第一节 社会团体工作的基本概念	27
第二节 社会团体工作过程	31
第三节 社会团体工作的原则及技巧	35
第四章 社区工作	46
第一节 社区工作的含义	46
第二节 社区工作的过程	54
第三节 社区工作的原则及技巧	67
第五章 家庭社会工作	75
第一节 家庭社会工作产生的背景	75
第二节 家庭社会工作的概念	77
第三节 家庭社会工作的方法	79
第六章 儿童社会工作	81

社会工作基础	
第一节 儿童社会工作的概念	81
第二节 儿童社会工作的方法	85
第七章 青少年社会工作	90
第一节 青少年社会工作的概念	90
第二节 青少年社会工作的方法	95
第八章 残疾人社会工作	105
第一节 残疾人社会工作的概念	105
第二节 残疾人社会工作的方法	108
第九章 矫治社会工作	117
第一节 矫治社会工作的含义	117
第二节 矫治社会工作的介入途径	121
第三节 矫治社会工作的机构与人员	124
主要参考书目	128

第一章

社会工作的基本概念

一、社会工作的定义

专业社会工作诞生至今不过百年左右，现已发展成为一门新兴学科，一种助人的专业。“社会工作”一词由英语“social work”直译而来，其渊源可上溯至人类为更好地生存而兴办的各种慈善事业，包括政府、民间及宗教团体所举办的各种助人活动。社会工作发展至今，其基本的规定性已为众多国家所认同，但由于世界各国的政治制度、经济制度、文化传统以及社会发展趋势与程度的不同，对社会工作的界定也各有侧重。联合国 1947 年开始举行各国社会工作教育概况调查时，33 个国家所提送的定义便有 33 种。近些年来，随着社会工作教育在国内的发展，专家学者们也都从不同的角度提出对社会工作定义的看法。

蔡汉贤认为：社会工作是维护个人与社会正常关系，保障人权尊严，以求个人人格充分发展的知识；是发展个人内在潜力，运用外来资源以求生活更好的一种技术；是协助个人解决问题，并进而由改善个人生活扩展到改善整体生活的一种过程；是为达到社会福利目标的一种专业。

在综合多种定义的基础上，王思斌教授为社会工作下了一个一般性的定义：社会工作是以利他主义为指导，以科学的知识为基础，运用科学的方法进行助人服务的活动。这一定义指出：社会工作本质是一种助人活动，但又不同于一般的行善活动；社会工作以受助人的需要为中心，并以科学的助人技巧为手段，以达到助人的有效性；社会工作不同于怜悯，也不同于不考虑受助人的现实需要及接受服务能力的配给式福利。

二、社会工作的构成要素

从上述定义中我们不难看出，社会工作由如下一些要素构成。

(一) 社会工作者

社会工作是一种专业，也是一种职业。从事社会工作的人在社会中形成了一个特定的社会群体——社会工作者群体。社会工作者是服务和帮助的提供者，是社会工作过程的首要构成部分。从专业的角度来看，社会工作者应该接受一定的知识与技巧的训练，具备专业的价值观念，遵守共同的职业规范，掌握科学而有效的工作方法。学者孙立亚认为，社会工作者在专业活动过程中的作用主要体现在如下几个方面：帮助那些有需要的人们认识社会工作专业，了解社会工作专业能为他们提供什么帮助；帮助人们了解可以利用的资源，建立资源网络；帮助人们用正确的方法看待自己目前的处境和前景；促进社会资源体系与其使用者之间的互动；直接服务于政策制定部门，甚至参与政策的调整与制定；直接承担向陷入经济贫困之中的人们发放物质救济品的工作；发挥防止和纠正人们越轨行为的作用。

(二) 案主

案主是指社会工作专业实践活动直接的工作对象。案主是服务的接受者，没有案主，社会工作就失去了必要性。西方社会工作专业是由个案工作发展起来的，因此，在早期的社会工作文献中案主是指个人及家庭。随着社会工作专业的发展，其工作领域不断扩大，新的工作方法不断出现，小组、社区也被包括进案主系统之中。但在本书中，若无特殊说明，案主均指个案工作的案主，即个人或家庭。

(三) 社会工作价值观

社会工作价值观是社会工作者所具有的助人观念。它包括对助人活动的看法、对自己及受助者的看法。社会工作价值观是利他主义的，尊重受助者的权利和选择；并且认为社会工作是一种真正的服务过程，而不是社会工作者在行使手中的权力。社会工作价值观是社会工作的灵魂，它借助于助人活动与其他类型的社会工作区别开来。

(四) 助人活动

助人活动是社会工作的关键，它是助人愿望的传导者，同时也是助人和受助的实现过程。在助人活动中，社会工作者传递的是精心考虑过的、科学的、能够满足受助者需要的信息，而受助者传出的则是各种需求信息和对来自社会工作者的帮助行为的理解、选择和反应。助人活动是社会工作者与受助者角色、文化、背景、信息传输手段等多种因素结合而成的行动体系。

三、社会工作的类型

按不同的标准，社会工作有如下几种分类方式。

(一) 按工作方法分类

一般认为，社会个案工作、团体工作和社区工作是社会工作的三大传统工作方法。其

中,社会个案工作是以个人或家庭为对象的工作;团体工作是以一群人、一个团体为对象的工作;社区工作是以一群人共同生活的地区或社区为对象的工作。

(二) 按服务对象的年龄特征分类

若以社会工作服务对象的年龄来分类,社会工作可分为:①儿童社会工作;②青少年社会工作;③老年社会工作。

(三) 按社会问题的性质分类

解决社会问题是社会工作最基本的功能,因此我们可以说有什么社会问题,就有什么社会工作。通常被社会工作所关注的社会问题有:①贫穷问题;②失业问题;③疾病问题;④婚姻与家庭问题;⑤儿童问题;⑥老年问题;⑦身心残障问题;⑧吸毒问题;⑨酗酒问题;⑩犯罪问题;⑪劳工问题;⑫种族歧视问题。

(四) 按服务方式分类

社会工作按服务方式可分为直接服务(初级服务)与间接服务(次级服务)两类。直接服务指社会工作者直接面对案主或与服务受益人在一些直接接触过程中,实现服务的功效,如个案工作、团体工作以及各种治疗、辅导、咨询等。间接社会工作指社会工作者不直接面对案主,即不直接接触服务受益人,而以间接的方式提供服务或完成服务的功能。如社会立法,社会福利行政管理,社会工作研究,社会工作督导,社区组织与社区发展的方案设计与方案评估等。

本章提要

社会工作是一门新兴学科,一种助人的专业,它是现代社会变迁的产物,是为解决社会问题而出现的。与其他助人专业不同的是,社会工作有自己独特的价值体系、知识体系和专业技巧,有自己独立的案主系统和工作方式。

社会工作按不同的标准有不同的分类体系,其中按工作方法和服务对象特征是较为常用的分类标准。

思考题

1. 什么是社会工作?如何理解它的构成要素?
2. 如何按工作及服务方式的标准对社会工作进行分类?
3. 请找出自己日常生活中与社会工作相关的事件,并尝试思考:专业社会工作为这些问题的解决带来了哪些启示?

案 例 题

李明在一家精神病医院住院已经快一年了，他被关在一个单独的房间里，认识他的人都说是由于婚姻破裂而受了严重的精神刺激。护士说李明自从入院以来就没和任何人说过话，一直是生活在一个人的世界里。

转机出现在一次试验治疗后。作为试验的一部分，一名专业社会工作者被安排每天与李明会面 30 分钟以达到将李明带回现实生活的目的。社会工作者对李明解释说她会定期来看望他而且对他很感兴趣。在前两个星期，李明仍然一言不发。又过了几天，突然他令人吃惊地对社会工作者说：“我喜欢你。”

社会工作者继续每天花 30 分钟的时间看望李明，她对李明表现出了友好、耐心、关怀和接纳的态度，而李明也对她的努力抱以回应。6 个月以后，李明从精神病院回到了社区。接下来的几年里，他的表现表明他已成功地回归了社会而且被社区居民所接纳。

当他的一个好朋友偶然问他为什么会有这么大的变化时，李明急切而又严肃地告诉他说：“社会工作者就像一个魔术师，把我从地狱中解救出来，我不能抵制她。”

请根据这一案例，按以下提问进行讨论：

为什么李明能够重新回归社会？社会工作者真的是魔术师吗？社会工作者在与李明的互动中，李明的感受是什么？

第二章

社会个案工作

第一节 社会个案工作的含义

作为一门应用社会科学，社会工作在其发展过程中形成了一套独特的、专业化的工作方法。其中社会个案工作、团体工作和社区工作是社会工作最基本、最主要的三种工作方法。本章将分三节对这三种工作方法的观念、过程及技巧做详细介绍。需要说明的是，这三种工作方法并不是各自独立的，它们之间有着多方面的联系。特别是当代，面对各种社会工作任务，综合运用多种方法的社会工作综合模式正在形成和发展。以下先介绍社会个案工作的含义。

一、社会个案工作的概念

社会个案工作是社会工作最早发展起来的专业方法，曾经在社会工作历史上发挥了重要作用，至今仍是社会工作者最常使用的工作方法之一。

对于社会个案工作的概念，我们可以做如下界定：社会个案工作以个人或家庭为工作对象，工作者通过与案主之间一对一的关系，运用专业知识和技巧，帮助案主处理其与环境之间的关系，从而增进案主的社会福利。

二、社会个案工作的要素

(一) 案主

又称当事人、服务对象。具体地说，就是在生活、学习或工作中遇到困难，需要得到社会工作者服务或治疗的个人，或由于某种原因导致成员关系紧张、结构失调的家庭。对个案主而言，他们遇到困难时的表现是多种多样的，可能是悲伤，可能是愤怒，可能是自卑，更可能是无所适从。但无论是哪一种情形，社会工作者都必须意识到案主潜能的存在，案主问题的解决必须通过案主与工作人员的互动才能完成。

(二) 工作人员

是指隶属于某一机构，受过专业训练，能够协助案主解决问题的社会工作专业人员。工作人员不但具有帮助求助者的责任，更有接纳的义务和敬业的精神。他不只是被动地接受需要帮助者的求助，而且要主动去寻找社会上需要帮助的人（如主动接近不良群体中的不良少年）。需要指出的是，在工作人员与案主建立的关系中，工作人员是案主的协助者、激励者、支持者，绝不是为案主包办问题的人。

(三) 问题

问题是案主与工作人员建立关系的桥梁，是案主与工作人员共同关注的核心所在。案主的问题大多是由于冲突所导致的，这种冲突可能是案主内心的冲突，案主本人和他人的冲突，或案主与某种制度的冲突。案主面对的问题可能来自于物质的缺乏（如经济拮据、住房条件差等等），可能是在人际交往过程中存在障碍，也可能是自己的行为或心理存在偏差而无法适应社会。但这些问题或多或少都会与案主的价值观念有关系。

(四) 机构

个案工作专业机构是以提供服务或治疗为目标的组织，这种组织可以是政府设立的，也可以是民间开办的，但至少有一个以上的工作人员有固定的办公场所，能够使工作人员与当事人在机构的目标下建立专业关系。一般工作人员较多的机构还有督导制度，督导员站在了解和支持的立场上，去启发、协助和引导他所督导的工作人员，也会同工作人员一起运用社会资源，吸引社会人士提供精神、物质等多重性的支援。需要说明的是，这种专业机构在社会工作专业化程度较高的西方发达国家及我国的港台地区较为普遍，而内地尚没有这种专业化的机构，内地的个案工作多存在于非专业化的行政机构及非政府组织中，如民政部门、社区服务中心、工会、共青团、妇联等等。

(五) 专业关系

助人事业如果只是慈善与救济，并没有多少深奥的方法与技巧，但如果要为求助者提供支持与激励，使其在受助之余能够自助，就必须重视专业的方法与技巧，与案主建立专业关系。专业关系就是以案主与工作人员为核心建立起来的工作关系，它既可以调适案主个体的生活适应能力，也具有在个案工作过程中完善案主人格的功能。特别需要注意的是，案主与工作人员之间的专业关系与私人关系（如朋友关系）有着本质的不同，随着个案工作的结束，

专业关系也随之结束。尽管案主由于问题的解决可能会对工作人员产生感激或依赖之情,工作人员也要努力避免私人关系的产生。

三、社会个案工作的功能

从个案工作产生与发展的历史来看,个案工作是适应个人及家庭的需要而形成的一种社会工作方法,因而,其功能集中体现在个人及家庭两个层面上。

从个人层面上来看:社会个案工作可以改变个人的行为动机和行为方式,强化个人的社会生活适应能力或发挥个人的潜能。

从家庭层面来看:社会个案工作可以有效地调节家庭内部的各种关系,为个人问题的解决及个人发展创造一个良好的环境。

第二节 社会个案工作的原则

一、保密的原则

保密的原则对于一个专业社会工作者而言,是最基本的工作道德,也是最基本的工作守则。这一原则的主要目的在于维护案主个人的尊严与权利,同时也在于让案主具有更大的安全感和信任感,使其与工作人员实实在在、毫无隐藏地讨论问题,从而保证个案工作顺利开展。

保密的方式主要包括:不向他人提供案主的姓名及资料;不向他人提及面谈过程及内容;使会谈室为面谈者专用,不让外人旁观;安排面谈时间时注意避免不同案主在等待约会时碰面等等。

二、接纳的原则

接纳是将每位案主视为独立的有价值的个体,承认其具有独特的个性、气质、观念、态度和行为等等。因此,接纳某人便表示承认某人的存在。其目的在于化解案主的心理障碍,如愤怒、焦虑、自卑、自责等等,创造出适于案主袒露真实感受的环境,以便使工作人员能更好地解决案主的问题。需要注意的是,接纳并不等于赞同,两者的区别在于赞同是带有主观倾向性的,而接纳为非批判性的,即不表示赞同也不表示反对。

在与案主的交谈中,工作人员运用同理心的技巧有助于了解案主的感受和观点,让案主觉得被接纳。例如:一个学生向工作人员抱怨说:“这算什么嘛!我花了整整一个星期的时间写的作文,只得了60分,而小王临时东抄西凑的居然得了90分,你说这老师是怎么当的呢?简直就是没标准嘛!”工作人员回应道:“你认为老师对于作文的分数打得不公平,所以你很生气,是不是?”这时,工作人员则是站在了当事人的立场上,设身处地去体会当事人的感受,并表达出来,使当事人感受到了被了解、被接纳。这就不但强化了关系,并且鼓励当事人继续探索、澄清,这就是正确的同理心了。

三、有效沟通的原则

良好的沟通是解决案主问题的先决条件,工作人员与案主的沟通一般是以符号(如语言、

文字、图画及问卷测验等)和动作表情为媒介的。在沟通过程中,必须确保双方能够了解对方所说的话或所传递的其他信息的真正意思。同时,工作人员还应深入领会案主在叙述其困难时的心理及其表达方式,如果发现案主有不安全感,或表达方面的能力不足,或是表现出压抑及排斥的情绪而不愿意叙说的情形,则工作人员应以口语表明对案主的关切与期待,鼓励并引导他与自己沟通,以共同寻求面对问题、解决问题的办法。

在这项原则下,工作人员面对任何案主都必须保持诚挚的态度,在语言交流中避免使用专业术语,以免造成理解障碍。例如,当案主说:“我的儿子太活跃,无法控制自己,我没有办法让他安静下来,我很担心,怀疑他心理不正常”时,工作人员说:“从他的表现看,他有可能是患上了过度活跃症,需要接受心理治疗。我需要详细了解他平日的行为模式,及你是如何管教他的”。工作人员的这种回应显然是不恰当的,因为他使用了心理病态学的术语,会让案主无法理解,而“管教”一词也会让案主听起来很不舒服。而工作人员按有效沟通的原则进行调整,如下回应显然是较合适的:“你观察到儿子好像太活跃,甚至有时无法控制自己,令你担心他的表现是否正常。许多父母见到子女表现得非常活跃,而又无法让他安静下来时,都会有你同样的担心。可否让我多了解一些你儿子日常的表现呢?”

另外,如工作人员对案主的表述无法理解或有疑惑(如口语、方言等),应不惜多费心力对案主的重要关键性的语句加以澄清,不能满足于肤浅的了解。例如:当案主说“我发现我的一位同学平时很‘仗包’(行为很张扬的意思),我看着不顺眼”时,工作人员如对“仗包”无法理解,应说:“你看你同学的‘仗包’行为很不顺眼,我不大明白‘仗包’的意思,可否告诉我这是一种什么行为?”

四、重视个别差异的原则

在个案工作过程中,工作人员不但应该意识到案主是一个有价值的个人,还应该意识到案主是处于一个困扰情境中的特殊个人。由于案主在心理上、生理上和社会环境上的独特性,从表面上看,案主的问题虽然有相似之处,但如从本质上来了解,则可能有其不同的内涵。即使其内涵有类似之处,由于个人本质上的个别差异,也可能使问题本身对不同的个人具有不同的意义。例如,同样是一个偷窃行为问题,对于某甲而言,可能是因物质上的困乏所引起的,对某乙可能是为了满足心理上的需要(如引起别人注意)所导致的。即便同是由于物质上的困乏所引起的,某甲可能是一个自律性较强的人,或许因为这个问题而使其产生强烈的罪恶感和严重的自责;而某乙则可能是一个自私放肆的人,他可能把这个问题看成是自己的一个成就。因此,工作人员在工作过程中,应正确了解案主问题的个别意义,潜在的个别差异,及案主在其特殊情境之下的个别需求等,然后再根据不同的情况提供个别的服务。

具体说来,工作人员重视个别差异的原则应表现在以下几个方面:

第一,注意倾听案主的谈话及观察案主的表情动作,以此来了解案主的问题与案主本身的相互关系;

第二,防止对案主产生先入为主的成见,不能因为此案主的情境与另一案主的情境相同,便在主观上认为这两个人的问题相同,甚至需要也相同;

第三,工作人员应针对每一个案主的独特情境、问题、能力及弱点,而给予不同的反应。工作人员不但需要具有敏锐的观察力,而且要有谦和的态度,才能真正实践重视个别差异的原则。

五、案主参与和自决的原则

前面已经讲过,社会个案工作是以自立、自助的方式,通过提供物质帮助和心理的支持,来协助案主澄清问题,并了解其需要,发挥其潜能,应用社会资源增强其适应能力,解决其问题,以发展其社会功能。因此,在工作过程中,工作人员的角色并不是单方面地替案主解决问题,而是通过分担、支持和提示来协助案主积极参与问题的解决过程。如果工作人员不积极推动案主参与,仅以单方面替代的方式,决定案主的感觉、情境与需要,或主动地提供服务,这不但合乎实际,而且也容易形成案主被动地依赖工作人员或对工作人员产生怨言的局面,因为他可能认为工作人员对其本身潜能比较轻视。

从另一个角度来看,基于我们对个人的尊重,认为每个人都有自我作决定的权力,也相信个人只有通过不断地自我反省,并且能够对自己面临的问题负担起选择的责任,他才能成长,才能管理自己。所以,当案主有放弃、逃避或推卸自我决定的倾向时,工作人员应以容忍的态度鼓励他产生自决的能力。

就工作人员的立场而言,可以帮助案主分析情况,使案主清楚地认识自己的问题和需要,也可以告诉案主何处可获得帮助,而这些建议是否被采用,则应由案主自己来做决定。

六、妥善处置情感转移的原则

所谓情感转移,是指案主将其早期生活经验中对家人或其重要关系人的情感或态度转移到工作人员身上。在这种情况下,案主不是把工作人员看作专业人员,而是把他当做自己的家人或重要关系人的替身。如,案主把工作人员看成是他所喜爱或怨恨的双亲、兄弟姐妹或朋友等等。

社会工作者在个案工作过程中,必须能够辨识案主的情感转移状态,帮助他(她)了解这种转移的心理现象及其行为意义。虽然,强烈的转移对于治疗工作是有阻碍的,但是工作人员仍需以宽容的态度去处理这个问题。工作人员本身也需要有充分的自我认识,以提防将自我心理需求投射在案主身上而产生反转移的情况发生。

七、工作人员自我认识的原则

为了帮助案主,个案工作人员与案主在专业关系层次上互动时,工作人员对案主的各种反应应该力求理性,既不能将其个人的偏见和态度不自觉地流露到助人过程中,也不能将自己的主观情绪强加于案主身上,更不能借着案主的反应来满足自己的心理需求。

工作人员自我认识的途径主要有如下几条:①从专家对自己的心理分析中去体验自我,认识自我;②时刻不忘审视自己与案主的专业互动关系,检讨自己对案主的正面与负面的反应;③运用自我批判的方式对自己的专业反应进行制约和调适。

八、资源充分运用的原则

为了使社会个案工作有别于心理治疗,同时避免过分沉溺于心理的探讨,而被认为不是“真的想要帮助人”,适时适度地运用资源是必要的。

个案工作人员在与案主交谈过程中,除了尽量协助案主反省自我之外,也应经常用简单明了的方式告诉案主有关服务、机构、法规及受助资格等信息。一般而言,工作人员在口头

上向案主传达“如何运用资源”的信息便已足够了。但是，有时却必须采用其他较特殊的方式协助案主获得其自身无力获得的资源，如协助残疾的案主获得无障碍的生活环境等。

第三节 社会个案工作的运作程序及具体工作技巧

一、社会个案工作的运作程序

社会个案工作的运作程序就是社会个案工作的具体操作过程与步骤，或者说是工作人员与案主互动的过程。对这一过程的分类方法目前有很多种，如珀尔曼将其分为研究、诊断与处置三个阶段；吕民睿将其分为申请与接案、调查与收集资料（社会研究）、分析与诊断、治疗与服务、结案与评估五个阶段。当然还有四阶段分类法，七阶段分类法等等。实际上，这些分类方法一般只存在表述与形式上的不同，却没有本质上的区别。本文则选用五阶段分类法对社会个案工作的过程进行概述。需要说明的是，这种概述只是为社会个案工作的开展指出一个大致的方向，个案工作的具体展开过程是千差万别的，不能刻板地按某一步骤进行操作，而应结合案主的实际情况进行。

（一）申请与接案

当案主发现自身的问题来到社会工作专业机构申请帮助时，机构将委派一名专业社会工作者接案并对其进行服务，这是工作人员和案主之间建立专业关系的开始。在正式接案之前，社会工作人员需要对案主的问题进行评估，并结合机构的功能与服务宗旨，决定案主能否成为自己的服务对象。这一过程通常是通过约一个小时的会谈进行的。会谈的重点主要有如下几个方面：

首先，了解案主的求助过程和求助时的心理状态，是案主本人主动前来求助，还是家长、亲友或老师介绍来的，或者是通过机构转介来的？

其次，了解案主寻求帮助的动机（如案主是想改正，还是想发泄，还是想与不熟悉的人认识）、主要问题、问题的渊源（即案主的问题是由什么原因造成的）和案主对于问题的看法（是无所谓，还是很生气，还是很自卑，或是很焦虑）。

再次，了解案主个人的生活状况、家庭背景以及个人特征。这些资料一方面可通过与案主交谈的方式进行，另一方面可发给案主一些事先设计好的表格，请案主填写，这样更便于资料的整理、保存和查阅。

社会工作者对这些资料进行通盘了解之后，再确定案主求助的内容是否符合机构的服务宗旨与服务项目，从而决定是否接受案主的申请。

学者张雄认为，在接案过程中，有如下三种处理申请的办法：

第一，接受申请：如案主的问题符合机构的宗旨及服务范围，则正式接案。

第二，转介：就是将案主介绍到更适合解决他（她）问题的机构中去。例如案主面对的是家庭婚姻问题，而求助的机构是专门从事青少年辅导的机构，这时青少年辅导机构就应该对案主进行转介。

第三，不提供服务也不提供转介。有时当事人只是为了发泄情绪或进行问题咨询，并没申请服务；有时案主是被亲友师长等强迫来到机构，对接受社会工作者的服务有抵