

Xuexiao Gean Gongzuo Anli

# 学校个案工作案例

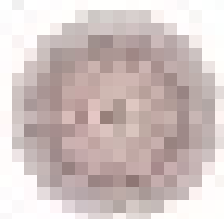
白蓉 编著



中国社会科学出版社

# 学校个案工作案例

◎ 目录



2013年度教育部专业综合改革试点

——社会学专业建设项目资助

# 学校个案工作案例

白蓉 编著



中国社会科学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

学校个案工作案例 / 白蓉编著. —北京: 中国社会科学出版社, 2015. 1  
ISBN 978 - 7 - 5161 - 5393 - 2

I. ①学… II. ①白… III. ①学校—社会个案工作—案例 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 311234 号

---

出版人 赵剑英  
责任编辑 王 琪  
责任校对 周 昊  
责任印制 王 超

---

出 版 中国社会科学出版社  
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 (邮编 100720)  
网 址 <http://www.csspw.cn>  
中文域名: 中国社科网 010 - 64070619  
发 行 部 010 - 84083685  
门 市 部 010 - 84029450  
经 销 新华书店及其他书店

---

印 刷 北京君升印刷有限公司  
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂  
版 次 2015 年 1 月第 1 版  
印 次 2015 年 1 月第 1 次印刷

---

开 本 710 × 1000 1/16  
印 张 11.25  
插 页 2  
字 数 191 千字  
定 价 36.00 元

---

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社联系调换

电话: 010 - 84083683

版权所有 侵权必究

# 前 言

本书之所以定名为《学校个案工作案例》原因有二：第一，从内容上而言，全书分为个案工作基础知识与个案工作案例两部分。在写作之初，笔者也曾经想过是否将书名定为《学校个案工作理论与案例》。但是从整本书的内容以及字数比例而言，案例依然是本书的主要部分，个案工作的基础知识只是作为引子，作为案例分析的基础而已；第二，案例中的案主均为在校大学生，是以在“个案工作案例”之前又加上了“学校”二字，以期精确其范围。

作为一个高校社会工作专业教师，笔者有多年的个案工作教学以及服务经验。平时接触最多、提供服务最多的即是高校大学生。在教书与提供服务的过程中，笔者发现，随着社会的发展，大学生群体所面临的压力、困境已经不能与我们当日读大学时相比。每每看到同学在生活中被伤害得伤痕累累，或是因为家庭的因素而处于痛苦中时，笔者都希望可以借助社会工作专业的力量为其提供帮助。可惜多年的个案服务并不总是那么有效，甚至很多个案都让笔者觉得除了陪伴，好像能做的并不多。这些虽不至于让笔者觉得沮丧或失望，却是一直鞭策自己前进的动力。本书便是因此而来。

本书的特色有以下几点：

1. 第一编的个案工作基础知识可以为个案工作实务提供指导。

2. 案例的选用均来自本土而非借用国外或我国港澳地区等的相关案例。出于对案主的保护以及对保密原则的遵守，本书案例并不是单独取自某一实际工作的案例，而是融合了笔者多年所收集到的个案信息资料，甚至还包括一些网络案例的信息，更有笔者的个人经历，希望不要有人对号入座。笔者坚信，案例只是一个载体，虽然表述不同，但对案例分析的方法、相关的原理是通用的。

3. 本书的案例更多时候起到的只是一个穿针引线的作用。在每节的案例内容之后，都会链接与本节案例相关的知识、数据、理论；笔者也在案例之后尝试着使用这些理论对案例进行分析，期望可以拓宽读者的思路。

4. 适合课堂使用。在每节案例之后都设有启发性问题、课堂练习、作业、案例分析与教学指导等内容，适合社会工作个案或是相关实务类课程的课堂使用。

5. 资料卡的设置。本书将有些涉及社会工作实际介入技巧的内容均放入了“资料卡”中，通过资料卡的形式将相关技巧内容与案例进行链接，希望可以有助于读者的使用。

当书稿即将交付出版时，笔者心中有些惴惴不安。出于笔者时间、精力、阅历、能力等的限制，本书必有一些不尽如人意之处，希望各位老师、同学、社会工作者以及其他读者在阅读本书的过程中给予批评和指正，也希望各位能多体谅与包涵。

白 蓉

2013年12月25日于兰州

# 目 录

## 第一编 个案工作基础知识

<b>第一章 个案工作概述</b> .....	(3)
<b>第一节 个案工作的定义</b> .....	(3)
一 个案工作的定义 .....	(3)
二 个案工作的基本要素 .....	(4)
<b>第二节 个案工作的发展历史</b> .....	(6)
一 个案工作的起源及萌芽时期 .....	(6)
二 个案工作的专业化与学科化时期 .....	(9)
三 个案工作“精神医学的洪流”时期 .....	(9)
四 个案工作的多元化发展时期 .....	(10)
五 个案工作的融合发展期 .....	(11)
<b>第三节 个案工作的特征及功能</b> .....	(11)
一 个案工作的特征 .....	(11)
二 个案工作的功能 .....	(13)
<b>第四节 个案工作的优势和限制</b> .....	(15)
一 个案工作的优势 .....	(15)
二 个案工作的限制 .....	(16)
<b>第二章 社会工作专业价值观与伦理</b> .....	(18)
<b>第一节 社会工作专业价值观</b> .....	(18)
一 知识和价值 .....	(18)
二 社会工作专业价值 .....	(19)

第二节 社会工作伦理及中美社会工作伦理守则 .....	(21)
一 社会工作伦理的基本含义 .....	(21)
二 美国社会工作的伦理守则 .....	(21)
三 中国社会工作者守则 .....	(28)
第三节 社会工作伦理冲突 .....	(29)
<b>第三章 个案工作者的素质与能力 .....</b>	<b>(33)</b>
第一节 个案工作者的素质 .....	(33)
一 关于社会工作的选择 .....	(33)
二 成功的个案工作者的人格特质 .....	(35)
第二节 个案工作者的能力 .....	(37)
一 技术能力 .....	(37)
二 文化理解力 .....	(39)
三 了解与接纳自我的能力 .....	(39)

## 第二编 学校个案工作案例

<b>第四章 女研究生的困惑 .....</b>	<b>(43)</b>
第一节 .....	(44)
家庭系统治疗模式 .....	(46)
不同排行孩子的特征——巴哈模型 .....	(52)
同理心 .....	(54)
第二节 .....	(55)
性别的生物属性与社会属性 .....	(58)
社会变迁的影响 .....	(60)
第三节 .....	(63)
交往分析(Transactional Analysis, TA) .....	(65)
剩女现象 .....	(68)
污名化 .....	(69)
<b>第五章 梦云的社交焦虑 .....</b>	<b>(70)</b>
第一节 .....	(71)



---

社交焦虑 .....	(73)
社交焦虑的相关数据 .....	(76)
第二节 .....	(76)
易羞耻倾向 (shame proneness) .....	(79)
自我概念与价值条件 .....	(81)
第三节 .....	(87)
ABC 性格理论 .....	(89)
第四节 .....	(97)
系统减敏法 .....	(99)
结案 .....	(101)
转介与转案 .....	(103)
<b>第六章 小刚的爱情 .....</b>	<b>(105)</b>
第一节 .....	(106)
大学生学业成绩的影响因素 .....	(108)
大学生爱情观调查 .....	(110)
回族大学生爱情观调查 .....	(112)
安全感 .....	(114)
第二节 .....	(116)
性别刻板印象 .....	(119)
凤凰男与孔雀女 .....	(121)
大学生消费状况调查 .....	(125)
第三节 .....	(126)
爱情嫉妒 .....	(128)
自我伤害 .....	(132)
社会工作者的文化能力 .....	(135)
文化差异的关键领域 .....	(139)
现实治疗法 .....	(139)
<b>第七章 丁兰的就业之路 .....</b>	<b>(146)</b>
第一节 .....	(147)
大学生考研动机问题 .....	(149)

礼物馈赠 .....	(151)
社区工作的问题解决程序——制订学校活动计划 .....	(152)
第二节 .....	(157)
大学生就业的相关数据 .....	(159)
影响大学生就业的因素分析 .....	(159)
社会资本与大学生就业 .....	(162)
制约女大学生就业的社会结构性因素 .....	(163)
第三节 .....	(165)
社会工作者的角色 .....	(166)
NASW 中关于利益冲突的伦理原则 .....	(168)
成长小组 .....	(169)
<b>参考文献</b> .....	(170)

# 第一编

---

# 个案工作基础知识



# 第一章

## 个案工作概述

个案工作与小组工作、社区工作并称为社会工作的三大直接工作方法；与此相对，社会工作行政则常被称为间接工作方法。由此可以推论：个案工作首先应该是社会工作者直接面对受助者（案主）所提供的服务；其次，它的工作对象应该是一个受助者或是一个受助家庭。在社会工作的三大直接工作方法中，个案工作是起源最早也是发展最为完善的工作方法。本章将主要论述个案工作的基础知识，如个案工作的定义、历史、功能与服务领域等。

### 第一节 个案工作的定义

#### 一 个案工作的定义

个案工作源自“social case work”，一般译作个案社会工作或者社会个案工作，简称个案工作。从个案工作起源、发展至今近百年的时间里，个案工作的理论模式、工作方法以及个案工作的侧重点均有所不同，所以不同时期的不同学者对于个案工作的定义也是各不相同。以下，我们列举几个常见的个案工作定义，以供大家参考。

20世纪初，美国社会工作创始人之一玛丽·里士满（Mary E. Richmond）认为：“社会个案工作包含着一连串的工作过程，它以个人为着手点，通过对个人及所处社会环境进行有效的调试，以促进其人格的成长。”<sup>①</sup>这是关于个案工作最早的定义。

20世纪四五十年代，鲍尔（Swithum Bower）认为：“社会个案工作是一种艺术，它使用有关人类关系的科学知识 with 改善人际关系的专业技

---

<sup>①</sup> 许莉娅：《个案工作》，高等教育出版社2004年版，第2页。

术，来启发和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着较佳的调适关系。”<sup>①</sup> 对比之前里士满的个案工作定义，鲍尔的定义中有两点明显的不同值得注意：第一，它提出所谓的“艺术”和“科学”并存的情况，想借此说明个案工作的专业性以及个案工作者在工作中可发挥的巨大空间。不同的个案工作者可能会有不同的个案工作风格，但是总会有常见的理论、模式以及工作步骤。第二，它提到了“潜能”，个人的潜能以及社区的资源，而不仅仅是促进案主人格的成长。这也成为了日后个案工作的常见取向之一，即将案主视为“潜能未能充分发挥”而不是“有问题”的个体。

同一时期，汉密尔顿（Gordon Hamilton）提出：“个案工作的特点在于它客观地处理实务，并提供咨询，以激发和保持案主的心理能力。在服务进行时，应鼓励案主积极参与解决其所面临的困境。”<sup>②</sup> 这一定义也奠定了之后个案工作专业关系中的“平等”、“尊重”、“案主自决”等原则的基础。

王思斌对于个案工作的定义为：“社会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。在个案工作中，工作者在与案主彼此信任合作的和谐关系中，运用案主本身以及外部资源，增进案主解决问题的能力，达到帮助案主成长的目的。”<sup>③</sup> 这个定义界定了社会个案工作的性质，指明了社会个案工作的目标在于增进个人与社会的福利，手段和途径则是通过运用各种科学的助人知识及服务来帮助个人和家庭。

综合上述观点，我们认为，个案工作是以个人或整个家庭为工作对象，以面对面的服务为主，以利他主义价值观为指导，通过运用科学的知识与技术，调动案主自身及其外在的资源，帮助发掘案主及其家庭自身的潜能，使其更好地适应环境和解决问题的直接社会工作方法。

## 二 个案工作的基本要素

从上述对于个案工作的定义中，我们可以得出个案工作的基本要素。

---

① 高万红：《个案工作理论与实务》，中国劳动社会保障出版社2008年版，第1页。

② 李迎生：《社会工作概论》，中国人民大学出版社2004年版，第40页。

③ 王思斌：《社会工作概论》（第二版），高等教育出版社2006年版，第5页。

### （一）个案工作的价值观

高登斯坦（H. Goldstein）这样说明价值和社会工作的关系：“价值被认为是社会工作定义的基础，同时被看作社会工作的唯一基础或不可或缺的基础之一。它还被认为是社会工作技术的源泉，是对某些人进入某种职业的动机和社会工作者与案主关系互动的特征、关系的解释。总之，在社会工作的结构中，价值被置于重要的战略地位。”<sup>①</sup> 因此，高登斯坦将社会工作者描述为“价值满注的人”。

个案工作的价值观直接影响着个案工作的工作方向、工作方式以及在工作中所选用的具体介入手法。对于个案工作价值观的认同程度也直接影响着一位专业社会工作者的专业程度以及服务素质。

在个案工作中，我们尊重案主，积极鼓励案主参与整个个案工作过程，是因为个案工作的价值观认为每个案主都有自己的能力与做决定的权利，每个案主都是有潜能的人；我们不将某位案主笼统地归类或是使用统一的“模式”介入，而是强调“个别化”原则，是因为个案工作的价值观认为每个案主都是不同的个体，有各自独特的经历、感受以及期望，即使在同一事件中，每个人的感受都有可能是不同的，所以我们要尊重每个案主独特的感受与愿望。

正因如此，个案工作的介入模式、具体的工作技巧等都是对应价值观而存在的。比如常见的个案工作室中，社会工作者与案主之间的沙发都是以45°角摆设的。这样社会工作者既可以看到案主，又不是直接面对案主，既在一定程度上保护了案主的感受，让他/她不至于太过尴尬，又可以让他/她感受到社会工作者的陪伴。这一设计也是源于对案主的尊重。

### （二）个案工作的对象

我们一般将个案工作的工作对象称为“案主”，源自“client”。案主可以是个人，当我们将家庭视为一个整体时，也可以是整个家庭。个案工作起源阶段，由于其产生于慈善事业，所以案主主要是贫困、犯罪、吸毒的个人或是家庭。现阶段，随着社会的发展，个人和家庭所面临的问题也越来越多，社会工作的领域也变得越来越宽广：有所谓的“现代病”，例如人际交往困难、网瘾等；也有些之前大家都不愿外人知晓的事件开始需要寻求外部力量帮助解决，比如亲子关系疏离、夫妻关系冲突等；更因

<sup>①</sup> 王思斌：《社会工作概论》（第二版），高等教育出版社2006年版，第5页。

为个体对于自身的要求越来越高，追求的生活品质越来越好而出现发展性需求，比如个体对于自我的探索、对于生活意义的追寻等。

无论因为哪种原因而成为案主，都有一个共同的特点：他们都是由于一些原因而没有完全发挥自身潜能的人。当然，几乎没有人可以完全发挥自身潜能，每个人都可能遇到他们的问题，每个人也都有可能成为案主，个体的发展本身就是一个不断完善的过程。有些案主的自我接纳程度可能不高，有些案主可能会有社会适应不良的问题，严重时甚至会对社会造成危害，而有些案主只是希望自己可以变得更好而已。

### （三）个案工作的工作方法与途径

个案工作主要以面对面的服务为主，更多时候采取的是“一对一”的方式。所以它较为强调与案主的直接交流，通过调节案主自身的人格结构、应对方式等方面进而提升案主适应外界环境、应对问题的能力。

个案工作认为案主的问题不仅仅是因其个人原因造成的，也与社会环境相关，受到社会因素的影响。如果单纯只是期望通过案主的个人改变而根本性地改变案主所处的不利状况，有时是较为困难的。因此，个案工作并不只是针对案主个人的改善，它更多地会将视角转至案主的社会关系网络以及社会外在环境中，期望可以发掘案主本身的人际关系网络资源以及外在的社会资源，也期望可以影响案主的外在环境进而更根本地改变案主现阶段的状况。

## 第二节 个案工作的发展历史

### 一 个案工作的起源及萌芽时期

#### （一）工业革命和文艺复兴的影响

个案工作最早产生于英国工业革命时期。工业革命促进了生产力的极大提升，也带来了众多影响：一方面，在工业革命中，由于机器代替了手工工业，机器工厂代替了手工工场，从而改变了生产过程中人与人之间的相互关系。这种关系的变化，导致社会财富的重新分配，并引起了社会阶级结构的大变动。英国社会日益分裂为两大直接对立的阶级：工业资产阶级以及工业无产阶级。另一方面，生产方式的转变以及生产力的发展，再加上大规模的圈地运动，使得越来越多的农民失去土地，涌入城市。原有的乡村社会结构被打破，而涌入城市的劳动力又不能完



全被劳动力市场吸收，新的城市社会结构迟迟无法建立和完善，导致城市中出现大量贫民。

针对上述问题，1601年英国伊丽莎白女王颁布了《济贫法》（即伊丽莎白43号法案）。这部法案第一次以立法的形式对慈善行为加以明确，将贫民分为三类并施以不同的救济措施：凡年老及丧失劳动力的，在家接受救济；贫穷儿童则在指定的人家寄养，等到一定年龄时送去做学徒；流浪者被关进监狱或送入教养院。这一法律遵循的基本原则就是：让那些没有工作能力的人，如孤儿、无人赡养的老人和身体残疾的人，得到救济或赡养；给那些有劳动能力的人一份工作，让他们能够以此谋生。

此时又正值欧洲大陆文艺复兴运动时期，其积极倡导的人文主义精神的核心是以人为中心而不是以神为中心，肯定人的价值和尊严鼓励个体积极追求现实中的幸福。城市贫民、孤儿等弱势群体的情况开始受到很多个人和群体的关注，这些个人和群体开始以各自的方式为其所关注的弱势群体提供帮助，期望可以缓解其所处的不利状况。

## （二）宗教的源头

基督教认为所有人都是上帝的孩子并被他爱，这意味着所有人在上帝眼中具有同等的尊严，应该被他人尊重。随着宗教慈善救济思想的传播，19世纪中，大量的宗教团体开始对城市贫民提供一些有组织的慈善救济活动。宗教的影响即使到现阶段依然存在于社会工作专业之中。在社会工作者的队伍中，有宗教信仰的人群比例往往要比总人口中有宗教信仰的人口比例高，也就是说，在这个专业领域中的从业人员比其他人群更有可能有宗教信仰。

## （三）查默斯的贡献<sup>①</sup>

最早对个案工作作出贡献的是一位名叫托马斯·查默斯（Thomas Chalmers）的英国牧师。他以友好访问员（friendly visitor）的身份出现在案主前，成为了个案工作历史上第一位专业的社会工作者。他对个案工作的贡献有以下几个方面。

### 1. 个别化的方法

查默斯将教区分为10个区，每个区都由一名友好访问员负责，访问员要通过家访等形式对所负责辖区内所有穷人及有需求的个人、家庭进行

<sup>①</sup> 参见高万红《个案工作理论与实务》，中国劳动社会保障出版社2008年版，第7页。