

● 救助管理机构社会工作服务与创新丛书 ●

个案管理 与 分享

Social Casework
Management

广东省少年儿童救助保护中心 组编

马林芳 编著



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

● 救助管理机构社会工作服务与创新丛书 ●

个案管理 与 分享

Social Casework
Management

广东省少年儿童救助保护中心 组编

马林芳 编著



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

个案管理与分享/广东省少年儿童救助保护中心组编; 马林芳编著.
—广州: 华南理工大学出版社, 2014. 7
(救助管理机构社会工作服务与创新丛书)
ISBN 978 - 7 - 5623 - 4231 - 1

I. ①个… II. ①广…②马… III. ①少年儿童 - 社会救济 - 行政管理 - 中国 IV. ①D632.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 093990 号

个案管理与分享

广东省少年儿童救助保护中心 组编 马林芳 编著

出 版 人: 韩中伟

出版发行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

<http://www.scutpress.com.cn> E-mail: scutc13@scut.edu.cn

营销部电话: 020 - 87113487 87111048 (传真)

总 策 划: 潘宜玲

策划编辑: 胡 元

责任编辑: 江肖莹

印 刷 者: 广州市穗彩印厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16 印张: 8.5 字数: 148 千

版 次: 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 1000 册

定 价: 28.00 元

版权所有 盗版必究 印装差错 负责调换

丛书编委会

主 任：黄锦清 余木生

副 主 任：赵昌新 胡文龙

执行主编：马林芳

编 委：（以姓氏笔画为序）

王名涛 邓娜娅 白云志 丘晓娟 叶敏勇

朱俊华 余晓琳 杨琼婉 陈智瑜 林晓卫

黄伟斌 彭苏萍 谢明杰

总 序

通过专业化、规范化的社会工作提供更为合理、高效的社会服务是现代社会发展的普遍趋势。社会工作落实社会政策，创新公共服务方式，满足人民群众日益增长的社会服务需求，对有效预防和解决工业化、城镇化、市场化、信息化、国际化加速发展所产生的社会问题，降低管理成本，促进社会和谐稳定都具有十分重要的意义。这一点已经成为现代社会治理的共识。2006年，中组部联合18个部门和组织联合发布了《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》，提出要建立健全一支符合社会发展需要的社会工作人才队伍之后，我国社会工作的发展进入了一个新的历史阶段。自此，社会工作开始真正走出学院，后起薄发，呈蔚然之势，深入到社会服务各领域的实践之中。

作为社会救助中重要的社会服务领域之一，流浪救助工作经历着艰难而积极的转型。这种转型要求救助服务从政治需要转向人本需要，由监控转向服务，由强制转向自愿，由感恩型转向权利型，由消极转向积极，由随意、行政转向专业、规范。这种转型不仅意味着工作方式、理念的转变，而且需要发展思路与价值导向的更新。

在提供人本化、专业化的社会服务中，救助转型的需要与社会工作的追求不谋而合。可以说，救助领域为社会工作提供了施展专业能量的理想实践基地，社会工作为救助转型提供服务技术、工作理念上的支持。二者的天然亲和性也决定了合作共进的空间与可能性，正因为如此，救助领域的社会工作开展在规范和实效上都有一定的成果。

作为全国社会工作人才队伍建设试点示范单位，广东省少年儿童救助保护中心早在2007年起就开始推进社会工作专业人才队伍的建设，创新流浪

儿童救助保护方式。经过几年探索，形成了“培育一支多元高效的社会工作人才队伍，完善个案管理与志愿服务两套服务系统，拓展资源模式、社会支持模式、缺失补偿模式三位一体的全面化服务内容，规范组织管理、行政管理、人事管理、服务管理四项制度”的经验模式。“救助管理机构社会工作服务与创新丛书”正是汇聚了该中心推进社会工作人才队伍建设的点滴历程，以专业化与本土化相结合的原则，在开展社会工作服务过程中摸索出较为系统、实用、可操作的经验，涵盖经验模式、个案管理、志愿者管理、心路历程等内容。

广东省少年儿童救助保护中心近年来开展的流浪儿童救助工作取得显著成效，其经验值得推广。救助机构的积极探索与社会工作专家、督导的呕心支持，这种内外结合的本土性社会工作队伍建设，相信对目前的社会工作推进有着积极而重要的参考价值。该中心在紧抓试点工作开展的同时，注重总结反思提升，不断提高，这种做法非常值得肯定和学习借鉴。

社会工作在我国正处于高速发展时期，在不断走向专业、规范、有序的道路上，总结和反思显得至关重要。期望该丛书的出版能引导广大社会工作服务机构和社会工作者勤于反思、善于反思、敢于反思，通过不断总结研究，改善服务模式，完善服务方法，丰富服务内容，增强服务效果，提升服务水平，共同为发展专业社会工作、建设幸福广东乃至幸福社会做出积极贡献。

林惜文

2013年12月

目 录

第一章 什么是个案管理	1
第一节 个案管理的起源与发展	1
第二节 个案管理的定义	3
第三节 个案管理的目标	5
第四节 个案管理的原则	8
第五节 个案管理员的角色	10
第六节 个案管理与个案社会工作的区别	12
第二章 个案管理员的专业素养	15
第一节 个案管理员的条件与素养	15
第二节 个案管理员的自我了解	21
第三章 个案管理操作流程	29
第一节 个案管理流程	29
第二节 救助管理机构个案管理流程	30
第三节 个案管理操作实践	40
第四节 个案面谈技巧	70
第五节 个案管理记录技巧	83
第四章 案例分享	101
案例一：妈妈，请别抛弃我！	101
案例二：用心服务，用爱感化	107
案例三：妙手小厨小组活动	113
参考文献	125
后记	126

第一章 什么是个案管理

个案管理是一种公共服务方式，主要用来向有着较为复杂的、多种问题或伤残的个人和家庭提供其所需要的服务。个案管理能够回应服务对象的多元化需求，在国外社会工作服务领域中的运用有日渐增加的趋势。在国内，伴随着社会工作的快速发展，个案管理近年来也逐渐引起了国内社会工作研究者的重视，在社区照顾、社区矫正、戒毒社会工作等领域受到越来越多的关注并加以实践应用。然而，在救助领域，个案管理的实践应用还处于相对初始的状态。本章主要结合救助领域的工作特点对个案管理的起源、定义、功能等理论知识点进行逐一说明。

第一节 个案管理的起源与发展

个案管理究竟起源于哪里，现难以考证。就现有资料而言，台湾学者潘淑满认为“个案管理”一词始见于美国社会工作文献。著有社会工作经典书籍《社会工作概论》的法利（O. William Farley）、史密斯（Larry L. Smith）等人认为美国个案管理可以追溯至1863年。美国南北战争之后，社会出现混乱状态以及大量个人、家庭和社区等方面的问题，于是，社会中出现了慈善组织运动。1863年，美国马萨诸塞州在慈善委员会下面设立了一个工作项目，用来协调公共服务并致力于保存公共资金，此后这个工作项目被认为是带有个案管理的印记。

个案管理还被认为与玛丽·里士满时代及早期社区服务中心的发展有一定的关系。玛丽·里士满（Mary Richmond）是社会工作的先驱人物，她于1917年出版的《社会诊断》一书，是第一本针对社会工作的理论和方法的教科书。玛丽·里士满在探讨协调服务时指出，当时因快速增加而造成的似乎过多与重复的服务，其实只是由于机构间沟通不畅以及没有相互协调所造成的结果，因此她极力提倡机构之间的服务合作。虽然当时她并没有运用“个案管理”这一词，但她所建议的服务合作与协调的概念却奠定了当今个案管理运作的基础。

早期的睦邻公社与慈善组织会社等组织，也是运用个案管理的概念，协助解决当时移民家庭所面临的各种生活调适问题。这些工作都是早期个案管理的发展雏形。

随后，20 世纪 40 年代美国开展康复工作的人员运用补偿性方案，引起了人们的关注。1963 年，为了照顾贫穷者与病患，美国于马萨诸塞州成立全美第一个慈善理事会，主要职责在于统筹、协调公共社会救助金，以及妥善运用社会服务经费。

20 世纪 70 年代之后，美国开始重视服务协调的重要性。美国联邦政府将社会服务的协调和整合放在了优先位置，开始资助服务协调系统的示范项目。为了应对社会中高度复杂的问题与需求，摆脱片断式的社会服务、资源运用的浪费、缺乏协调和服务效率较低等困境，美国卫生、教育与福利部实施了一系列的示范性方案，试图验证各种整合服务取向的可行性，以期改善联邦、州与地方政府各项服务措施的协调工作。在这些整合服务方案中所运用的技巧包括案主追踪系统、咨询与转介服务、单站服务中心、特定的咨询管理系统、机构间计划提供服务协调、资源记录电脑化等内容。

1970 年至 1987 年间，美国各种包含个案管理服务元素的联邦法律纷纷出台。例如，1985 年，美国通过《综合预算统一调节法案》，鼓励各州提供个案管理作为备选的医疗补助服务；1987 年的《特殊教育法案》和 1988 年的《家庭支持法案》都包括个案管理应用的条款。这些法律扩展了个案管理在许多社会服务领域的应用。其中，《家庭支持法案》成为个案管理应用的新动力。它试图通过含有个案管理内容的工作机会与基本技能培训计划，提高抚养儿童家庭补助计划接受对象在经济上的自立能力，培训计划中的个案管理是要保证有需要的抚养孩子的家庭可以获得教育、培训、就业机会，帮助他们避免长期依赖社会福利生活。

1988 年，美国 19 个州核准针对目标人群的个案管理的医疗补助计划修正案通过，社会工作者及护士成为个案管理服务的主要提供者。

近年来，美国社会服务提供的趋势已渐渐由机构照顾模式转变为社区照顾模式，这种发展取向也进一步影响了个案管理的发展。个案管理的照顾模式策略更是影响到需要长期照顾的案主群，如较轻微的精神病患、心智残障者、失依老人、受虐儿童、刚出院者等。现在，个案管理也广泛地应用在艾滋病患者及其家人身上。通过个案管理，这些处于困境中的人们可以得到适当的服务、协调的治疗以及持续性的照顾。

以上关于美国个案管理的发展历程，反映出个案管理是社会变迁下的自然发展。由于整个社会工业化、都市化的发展趋势导致人们所面对的社会问题越来越多元化、复杂化，致使传统解决社会问题的机制和服务方式需要进一步发展以应对实际的问题需求。如果个人所面临的问题比较单纯，就不会有个案管理这个概念的出现。简言之，个案管理比较适用于那些复杂而长期的社会问题。

第二节 个案管理的定义

作为较为新兴的公共服务，个案管理的定义还不够清晰和统一，学者们从各自的研究角度提出不同的概念界定。我们将个案管理的定义整理为以下三类：

一、第一类：个案管理是一种提供服务的工作方法

1992年，美国全国社会工作者协会理事会批准了新的社会工作个案管理标准，将个案管理中的干预工作描述为：“一种提供服务的方法，运用这种方法，专业社会工作者评估当事人及其家庭的需要，在适当的时候安排、协调、监管、评估和争取包括多种服务的一揽子服务，满足特定当事人的多种需要。”

我国台湾学者潘淑满认为个案管理是一种社会工作服务的方式，主要是针对具有复杂、多重问题的个人与家庭，透过个案管理员对案主的问题与需求的评估，和对内、外及有形、无形的资源进行协调、评估与整合，使案主能够获得及时且适合的服务。

美国学者罗宾（Rubin）认为个案管理整合了所有传统社会工作实务的方法，而且提供一个有理论基础的系统化问题解决的整合性概念。

二、第二类：个案管理是一种提供服务的工作过程

全美社会工作专业人员协会认为，个案管理是由社会工作专业人员为一群或某一个案主统筹和整合协助活动的一种过程。在此过程中通过各种不同福利及相关机构的工作人员相互沟通与协调，而以团队合作的方式为案主提供其所需的服务，并以扩大服务的成效为其主要目的。当提供案主所需的服务必须经由许多不同的专业人员、福利机构、卫生保健单位或人力资源来达

成时，个案管理即可发挥其协调与监督的功能。

《社会工作辞典》将个案管理定义为一种计划的过程，主要由单一机构工作人员负责，对与案主问题与需求相关的服务，提供资源整合、协调与监督服务品质以及成效的设计与资源管理流程。

美国学者巴克（Barker）将个案管理定义为代表案主计划、寻求和监管不同社会服务机构及其工作人员的服务工作。一般由一个机构主要负责案主的工作，指定一位个案管理员，由他来协调各项服务，为案主争取权益，有时是控制相关资源，为案主购买服务。这一工作使机构或不同机构的许多社会工作者能通过团队工作协同作战，服务于一个特定的案主，以此拓展向案主提供的服务。一些案主需要几个专业的人员、机构、健康护理设施和公共服务项目的服务，个案管理人员可能要监管为案主提供服务的进展情况。典型的工作内容包括个案的认定、综合性的多维度评估和频繁的再评估。个案管理运用在单一的大型机构中或社区服务项目中，协调机构内和机构间的服务。

美国学者威尔（Weil）和卡尔斯（Karls）认为个案管理是一连串的行动、活动与过程，或一套循序层次性的工作步骤，构成一个服务网群中互动的过程，借此确保案主能接受或得到其所需要以及应得的服务、处境、照顾与协助机会，而此过程必须尽量合乎支持性、有功效、有效率，合乎成本效益的原则。

美国学者巴鲁（Ballew）和明克（Mink）认为个案管理是一种协助的过程，所协助的对象因面临各种问题而呈现生活上的需求无法满足、失意、无成就感，这些协助需要同时从不同的渠道资源来获得。

三、第三类：个案管理是一种提供服务的工作方法和工作过程

我国学者隋玉杰认为，个案管理是为了应对现存于许多领域中的复杂服务体系，以及为改进服务分散、人员流动或协调不当所引起的种种问题而发展出来的社会工作方法，同时也是由社会工作专业人员替一群或某一当事人协调整合所有助人活动的一种过程。在这个过程中，个案管理员使得各种不同福利及相关机构的工作人员相互沟通协调，并以团队合作的方式为当事人提供其所需要的服务，以扩大服务的成效为其主要目的。

个案管理究竟是什么？本书认为，它既是一种工作方法，又是一种工作过程。作为工作方法，它不同于那些针对某一特定问题加以解决的方法，它

强调关注案主的多元问题，并协调各种社会资源来解决，可以理解为是一种协助案主解决问题的综合性工作手法；作为工作过程，它要求个案管理员积极行动，主动与不同的社会福利部门及机构沟通、合作，为确保案主的利益最大化而努力。

结合救助管理机构的独特工作性质以及服务对象的特殊性，本书认为：个案管理是指由机构社工或相关工作人员评估受助人员的需求，并安排、协调、监督、评估和倡导一整套包含多种项目的服务，以满足特定受助人员的复杂需求。换言之，可以将个案管理理解为机构社工或相关工作人员面向不同受助人员提供的一整套有针对性的个别化服务。

第三节 个案管理的目标

由前文所述个案管理的起源、发展以及个案管理的定义可以看到，无论如何界定个案管理，个案管理始终是与联络、协调社会资源分不开的，个案管理员通过为那些有需求、处于困难之中的案主牵线搭桥，帮助他们联络到正式和非正式的社会服务网络，协助他们获得所需要的服务，然后进行追踪，保证案主实际上得到他们所需要的资源和社会服务。

一、个案管理的目标

塔立塔（Intagliata）根据个案管理的特性与功能将个案管理目标确定为以下三个方面。

（一）保证服务的连续性

从横断面而言，服务的连续性是指个案管理员所提供的服务应该是全面且统合的；就纵剖面而言，个案管理员除在每个时间段提供连续而完整的服务之外，还需要随时关注服务对象是否存在实际需要的改变。

个案管理有助于满足服务对象的个别化需求，并且由于分配有专人跟进整个服务过程，从而保证服务环节的连续性，同时也有利于服务成效的反馈。

（二）促进服务的可近性

通常，各福利机构对案主有不同的资格要求、规定、政策及服务程序。面对如此多样的机构要求，服务对象可能因为不知如何应对而无法获得服务。于是，个案管理的目标就是由个案管理员协助服务对象获得其所需的服务。

（三）增进服务输送的效率

个案管理员在提供服务之外，还需要密切监督服务全程，随时评估服务是否真实提供，是否以有效的模式进行。这样才能保证在服务对象得到服务的同时，也达到成本效益提升的目标。

二、救助管理机构个案管理的目标

为了便于读者更清楚地了解个案管理在救助管理机构内的工作目标，下面结合广东省少年儿童救助保护中心（以下简称“儿保中心”）个案管理社会工作实践，并以“联合国反对拐卖人口机构间项目”所提出的服务目标为基础，逐一加以阐述。

（一）提供优质高效的综合需求服务，帮助受助人员尽快康复，达到最好状态

受助人员在进入救助机构之前，往往都有着各自的不幸遭遇和陷入困境的切身体验，这些经历带给他们的除了生存上的困难之外，还有各种复杂的心理痛苦体验以及对环境的敏感性和怀疑感。儿保中心的工作任务之一，是对广东省内各救助管理站救助时间超过 30 天的流浪儿童进行临时安置。在这样的背景下，儿保中心接收的受助儿童大多都有着在街头流浪的经历，他们或是自己主动寻求警察的帮助，或是在街头被警察发现后送到地方救助管理站，还有的受助儿童由于故意隐瞒家庭信息或编造家庭信息导致自己辗转于不同的地方救助管理站，最后被送至儿保中心。因此不难想象，受助儿童在进入儿保中心时普遍会有着不同程度的抵触心态，他们对于新环境有着紧张的情绪，尤其对自己未来的去向充满着迷惘。儿保中心的流浪儿童救助工作早在 2006 年开始就已从单纯的吃住娱乐服务提升到类学校教育，自引入个案管理后，儿保中心注重在受助儿童进入的第一时间关注他们的情绪体验，提供心理安全上的支持，积极采取相应措施使受助儿童的情绪得到舒缓，以帮助他们恢复良好的心理状态。具体来讲，儿保中心的个案管理员从受助儿童进入时就主动参与进站接待工作，争取在第一时间接触受助儿童，之后通过主动的接触、交谈，让受助儿童感受到工作人员的关怀；个案管理员通过了解受助儿童的当下需求，帮助受助儿童学习适应新的生活环境。在个案管理员的后续工作过程中，除了对受助儿童进行心理的安抚和辅导外，还会结合受助儿童的成长需求和切身利益设计不同类型的服务内容，调动儿保中心各部门的力量，形成协同作用，努力使受助儿童尽快得到心理和身体

上的康复,同时尽量达到与其年龄、心理发展相适应的社会化水平,为其顺利回归家庭和社会做好行为、能力等的准备。

(二) 提高受助人员解决问题和应对生活的能力,促进其社会化发展

救助机构通常采用“快进快出”的救助理念,如何获得受助人员的家庭信息往往是救助机构重要的工作内容。的确,从尽快回归家庭的角度,蛛丝马迹的信息都有可能是查找受助人员家庭的重要线索。我们不可否认尽快让受助人员回归家庭是有益的,但是,如果缺少对受助人员流浪原因、偏差行为与认知等内容的介入,救助机构的救助效果值得考虑。儿保中心之所以尝试采用个案管理模式,就是因为看到儿保中心的受助儿童不同程度存在着错误的认知观念和偏差行为,如有的孩子认为拳头可以解决一切问题,有的孩子因流浪经历对他人严重缺乏信任感,还有的孩子对工作人员表现出强烈的依赖等。个案管理工作要求儿保中心工作人员提升工作意识,面对受助儿童不再是简单直线性的救助,而是需要更加关注受助儿童陷入困境的原因及实际问题。在他们接受临时救助的这一时间段,个案管理员根据受助对象的困难及问题,给予他们相应的个案辅导或是动员协调儿保中心及外界资源共同想办法策划相应的服务项目以帮助他们学会面对自己的问题,提高他们未来解决问题和应对生活的能力。

(三) 以受助对象为中心,整合个人与其所在社区的资源,促进受助对象的社区融合

通常,限于救助管理机构的条件及资源,受助对象的需求并不是机构内个案管理员一人就可以满足的,而是需要救助机构内外多种资源的配合。就救助机构内部而言,救助机构是受助人员接受救助期间的生态系统环境。在这个系统内,不同部门工作人员都会在一定层面上与受助人员接触,对他们产生不同程度的影响。但由于救助机构各部门之间岗位职责划分明确,没有一个担任统筹整合的角色,所以机构内部的资源难以有效整合。当救助机构开展个案管理后,个案管理员可以根据对受助对象的问题及需求的了解,策划能够回应这些问题及需求的服务,并促成机构内跨部门之间的合作,营造受助对象与机构内环境良好互动的氛围。除此之外,个案管理员通过主动联系机构外社会资源,还可以向受助人员提供适合的、有益的社会爱心人士的志愿服务,以弥补机构内资源有限的不足。

(四) 确保服务的连续性,协助受助人员顺利回归家庭与社会

个案管理可以确保受助人员从进站到出站期间能够接受到切合其合理需

求的、多元化的服务内容,满足其利益发展诉求,同时,也可帮助受助人员做好回归家庭和社会的心理准备。以往在帮助受助人员核实到家庭地址后,救助机构就会尽快将其护送至当地接收部门,至此救助机构的工作便告以结束。通常,对受助人员回归家庭和社会后的跟踪服务并不在救助机构职责范围内,即使机构有心去做受助人员回归后的跟踪服务,但也由于不掌握受助人员回家后的具体情况而难以实施。事实上,受助人员面对着离开救助机构之后的社会融入,往往感到困难和有压力,而这也成为他们再次离家流浪的原因之一。个案管理增加了救助机构救助的长度,要求个案管理员在受助人员离站时形成转介资料,供接收机构了解并提供相应的后续服务;同时,个案管理员定期对受助对象进行回访工作,了解他们离站后的生活适应及需求困难,给予相应的精神鼓励和具体指导,个案管理确保受助人员得到连续性的服务。

第四节 个案管理的原则

个案管理作为一种特别的服务方式和服务过程,在遵循社会工作基本原则的基础上,还有着自己的一些具体工作原则。以下在个案管理一般原则的基础上,以儿保中心为例,提出救助管理机构个案管理的原则。

一、服务整合

个案管理的突出特点在于整合不同的服务机构和专业人士,为服务对象提供所需的服务。救助管理机构通常有若干平行部门,它们有着独立的岗位职责,负责向受助人员提供不同的服务。儿保中心的救助管理科负责受助儿童的日常生活管理、医疗救护、查找家庭信息及开展返乡护送等工作;教务科负责组织开展受助儿童在儿保中心内的课程学习活动;物业管理科负责受助儿童生活环境的绿化保洁及安全工作;行政科负责全面统筹安排儿保中心的后勤服务管理工作,包括受助儿童的餐饮工作等。以往儿保中心每个部门职责分明,工作中的交叉合作比较少,呈平行关系。在儿保中心设立社工科引入个案管理的服务理念之后,再来审视儿保中心的各部门工作,不难发现,从受助儿童的生态系统角度看,受助儿童在儿保中心生活的每一天,每个部门都会或多或少地影响着受助儿童的心理、情绪、行为等方面,同时由于受助儿童的需求又呈现多样化、复杂的特点,往往很难单靠某个部门加以

解决。例如,受助儿童出现打人破坏等偏差行为,如果仅进行个案面谈或批评教育,效果可能并不好,偏差行为背后可能是受助儿童本身的问题,也可能是由于生活环境沉闷等其他原因造成的。当社工分析了受助儿童偏差行为背后的原因后,接下来就需要利用儿保中心每个相关部门的联动机制加以解决。

综合而言,救助管理机构的每个部门都是机构重要的内部资源。只有每个部门积极参与,紧密围绕受助人员的需求形成工作互补与工作协调关系时,儿保中心才能构建出一个有效的内部服务网络。个案管理员则承担着策划、协调、统筹的角色。个案管理员在面向受助人员提供具体服务之前,工作焦点是分析受助人员实际所需要的服务有哪些,机构内部以及外部社会资源又有哪些,如何将这些资源有效地整合在一起,合理有序地使用,以满足受助人员的需求。

二、平等地享受服务

帮助服务对象获得平等享受服务的机会和权利,是个案管理的另一个工作原则。在救助机构内,经常出现这样的情况,即那些身体状况好、自理能力强、有活动能力(如果又比较听话、招人喜欢)的受助人员往往比其他人有更多的机会参与机构内或社会爱心人士提供的活动;还有一类比较难管理、容易惹事的受助人员,因为考虑到要安抚他们的情绪或想让他们更听话,工作人员通常也会给予他们较多参加志愿活动的机会。相反,那些身体状况不太好、自理能力差,特别是智力水平不高的受助人员往往容易被忽视,他们较少有机会也没有能力去获得自己需要的服务。在这种情况下,个案管理员肩负着倡导者的角色,他们需要将机构所有服务对象都纳入考虑的范围,结合不同类型服务对象的特点及需求,策划相适应的服务,以为那些在机构中处于不利地位的受助人员争取应有的权利,确保他们享受到适合的服务,最终使受助人员之间能够平等地享受服务。儿保中心的受助儿童中有智障儿童和普通儿童。从活动组织的便利性看,普通儿童往往是活动的主体,但随着个案管理工作的开展,智障儿童的服务也不断朝多元化方向发展。

三、全人服务理念

全人服务理念指的是个案管理过程中需要向服务对象提供全面的、人性化的服务,而不仅仅局限于针对服务对象的特殊需要提供直接服务。个案管

理员在服务设计中,需要从全面化、人性化的角度多做考虑,对受助人员的需要和问题进行全面的评估,包括社会的、心理的、职业生涯发展等方面的问题。只有这样,个案管理员才能结合受助人员的长远发展规划制定一个全面的服务计划以满足受助人员的需要。与此同时,个案管理也能够避免跟在受助人员穷出不尽的问题后面的被动局面,做好预防性工作。

四、案主赋权

以服务对象为中心是个案管理的一个基本策略,为了很好地体现这个策略,个案管理要以案主赋权作为一个原则。在这个过程中,赋权通过以下几个方面得到体现:

第一,服务对象的参与。个案管理员不是将受助人员当成被动的个体,而应充分调动受助人员的参与意识,让受助人员积极参与整个服务的提供过程,从问题的界定、信息收集、目标确定,到服务方案设计、执行和评估。个案管理员需要相信受助人员是有潜力的,并善于挖掘发展他们的潜力,逐渐培养受助人员的自我服务意识。

第二,受助人员的学习和提高。帮助受助人员学习基本的协调技巧和人际交往技巧,鼓励受助人员学习管理自己的个案。个案管理的最终目标是受助人员能够从被动变为主动,自己学会解决生活中的问题,因此,帮助他们提升社会交往方面的技巧有助于他们的自我管理。

第三,服务对象的顾客地位。在服务过程中将受助人员当成顾客,征求他们对机构服务的意见,了解服务是否真正满足他们的需要,为受助人员提供评估机构服务的机会,并在他们回馈的基础上,对机构的服务进行改进。在整个过程中,让受助人员感到自己的能力和作用,并学习如何控制自己的生活。个案管理员在提供服务时应注重需求评估工作,以及时了解服务对象需求的动态变化。

第五节 个案管理员的角色

中国台湾学者王阶等人将个案管理员的角色定位为咨询者、整合者、倡导者。大陆学者隋玉杰曾列出个案管理员的十一个角色。本书结合这些学者的观点以及儿保中心的个案管理实践,认为救助管理机构个案管理员的角色可以归为以下四类。