

## 社会工作方法之个案工作

北京大学社会学系 马凤芝

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感情方面的支持与服务，目的在于帮助个人和家庭减小压力、解决问题，达到个人和社会的良好福利状态。在个案工作中，社会工作者在与案主彼此信任合作的和谐关系下，充分调动案主本身的潜能与积极性，共同探讨、研究案主的问题、家庭及社会环境，运用案主本身及其外部资源，增强案主解决问题的能力，达到帮助案主成长的目的。

### 问题一

个案工作如何开展

关键词：过程技巧

工作过程

接案与建立专业关系。当案主前来社会工作服务机构求助，并已经使用社会工作服务时，即成为“现有案主”。当案主并没有要求求助，但可能需要个案工作者的协助，或者是虽然还没有求助但妨碍他人或社会系统功能的正常发挥时，他即成为“潜在案主”。社会工作者的任务不仅是要与“现有案主”工作，同时还要与“潜在案主”建立联系，使其了解接受社会工作服务对他的意义，使“潜在案主”也成为“现有案主”。

对案主的需要和问题进行评估。包括收集相应的案主个人和家庭资料，然后对他们的问题进行评估，以决定帮助的介入点。

需要了解的案主个人性的资料包括个人资料、身体状况、心理情况、价值观以及处理问题的能力，等等。案主所处环境方面的资料包括家庭环境和延伸的环境系统，如案主的朋辈环境、社区环境、工作环境等以及案主与环境的交互作用。

制订计划、介入干预与总结检讨。在制定帮助案主的目标和工作计划时要遵循一定的原则，包括：工作目标要与社会工作者的专长以及案主解决问题的能力一致，防止目标不切实际，动摇案主解决问题的信心。目标应与机构的功能一致，以便取得机构资源对社会工作者的配合，更好地服务案主。目标应是案主和社会工作者共同协商的结果，最大限度地调动案主的积极性。目标制定后，社会工作者要与案主订立工作契约，确认双方所认可的目标和计划，促使双方承担各自的责任，以便达到最终的目标。

个案工作的过程是一个循环往复的过程，每一个步骤中都包含对案主和工作过程的不断评估与总结。社会工作者应根据对案主动态的发现、案主的进步和社会资源的实际状况而不断调整工作和帮助的策略，以维护案主的最大利益。

### 工作技巧

沟通技巧。在社会工作过程中，社会工作者无时不与案主沟通，这需要熟练掌握沟通技巧。语言符号的运用：社会工作者在与案主进行交流的过程中，要力求把话说得悦耳、清楚、准确、恰当、巧妙。身体符号的使用：将眼神、面部表情、身体姿势、动作及仪表等与语言搭配使用。环境符号的运用：包括时间观念、交流中的说话时机、沟通场所、交流时身体距离的把握等。

关系技巧。这是社会个案工作助人的核心要义。如果社会工作者不能同案主建立起信任关系，就不可能帮助他。这一技巧包括真诚和有同理心地回应技巧，表现温暖和关怀的技巧，表明尊重案主的技巧。

过程技巧。包括接案和约定技巧、评估技巧、签订契约技巧、介入技巧和检讨及终结技巧等。

## 问题二

### 个案工作理论模式

关键词：五种模式

**危机介入模式。**危机介入时，要把引起危机的事件或原因具体化、清晰化。在危机介入时，工作者的角色是提供信息和建议，需要时可以积极、主动、直接并系统化地介入。介入要限定时间，要鼓励案主面对未来。而且社会工作者在特定阶段还要做案主的榜样，让案主知道怎么样做才是有效解决问题的方法。

**任务中心模式。**任务中心模式主要应用于八类问题，即人际冲突、不满意的社会关系、正式组织中的问题、角色困难、社会转型中的问题、情绪问题、资源不足问题和行为问题。该模式的优点在于：在问题探索、协议和确定任务阶段，任务不仅是对案主的，也是对案主有关系的。问题不仅来自案主自身，也要注意外部因素对案主问题的影响。社会工作者的角色是一个资源顾问。该模式的对象可以是个人、夫妇或家庭。任务中心模式强调案主的优点与优势，以及他们的网络资源的重要性。任务中心模式将社会工作者和案主置于同样重要的地位，而不是单向地由案主向社会工作者倾诉。

**社会-心理模式。**这是一种将案主的心理状态、心理过程同他生活的社会环境结合起来考虑并进行工作的方法。它帮助社会工作者整体地去了解、认识案主，从而既提供增加案主自我认识的服务，又针对案主所处的社会环境开展工作。该模式将有关意识、潜意识、人格功能、人类行为、情绪的知识结合在一起，帮助社会工作者制定个别化的“诊断与治疗计划”。它的主要措施是通过认识和理解人及其心理的发展过程，来认识案主问题的根源，以对症下药，帮助案主解决问题和个人成长。

**行为治疗模式。**该模式的基础是人的行为主要取决于外部环境的行为主义理论。行为治疗模式以反应学习、操作学习、观察学习、认知学习四种学习形态为指导原理，运用奖罚分明的工作方式，在社会工作者的指导下让案主不断重复期望行为，渐渐消除问题行为，同时树立一个榜样，让案主学习正确的行为模式等，达到案主问题的解决。该模式主要用于恐惧症、焦虑、抑郁症、社交困难及问题行为等。

**叙事治疗模式。**也称为叙说治疗。它以日常对话为基础，从多向价值视角出发，重新审视社会工作辅导过程以及由此带来的在辅导关系和辅导技巧上的一些变化。它透过“故事叙说”“外化”“解构”使人变得更自主、更有动力。与传统个人工作模式相比，叙事治疗不仅是一套治疗“工具”或“技术”，更重要的是能令社会工作者和案主反思、调整对生活的态度，明确生命的抉择，重写生命故事。