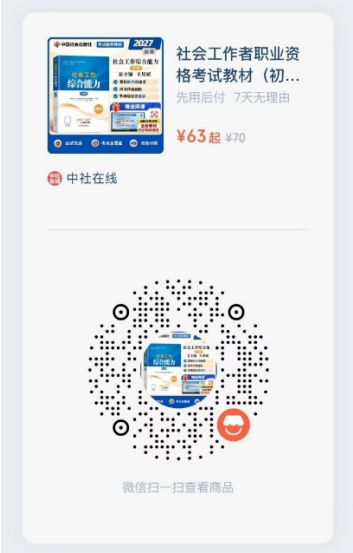
扫一扫，开始做题
看完知识点，扫码做题，
帮助理解吧。
加入题库学习社群
获取更多免费资料

扫码关注公众号
获取更多免费资料



第七章 个案社会工作服务方法

个案社会工作服务方法是指运用专业的知识、方法和技巧，通过一连串专业的工作程序，帮助遭遇困难的个人或者家庭发掘和运用自身能力及周围资源，改善服务对象与社会环境之间的适应状况，协助服务对象解决困难，恢复和发展社会功能。

第一节 个案社会工作服务的特点和功能

一、特点

1. **社会工作服务中直接服务的方法**：本质上是一种直接服务方法，强调通过社会工作者与服务对象建立“一对一”的专业关系开展助人工作；拥有独特的专业理论和专业技术，与一般志愿服务和公益活动不同，具有较强的专业性。

2. **一连串的工作过程**：以个别化方式展开，包括申请与接案、预估与问题分析、制定计划、开展服务、评估和结案等环节，是持续而系统的过程；包括社会工作者与服务对象“一对一”的相互影响、相互作用过程，也是社会工作者运用专业知识影响服务对象的过程。

3. **服务问题具有针对性**：服务对象主要是遭遇困境或面临适应问题的个人或家庭，往往因经济困难、亲子冲突、心理困扰、学业或就业压力等问题出现社会功能受损。例如，青少年因父母离异而情绪低落、学习退步甚至行为偏差。

4. **专业关系的建立基于专业价值**：专业关系是以助人为目标、以专业方法为手段、以专业伦理为规范的特殊人际关系；既不同于日常生活中的一般关系，也不是单纯的情感交换，而是建立在尊重、信任与责任基础上的专业性互动过程，是个案服务顺利开展和实现助人目标的关键。

5. **注重个体与环境之间的适应**：强调促进服务对象与其所处环境之间的良性互动；社会工作者通过动员服务对象的内在潜能与外部资源，帮助其建立积极应对方式，实现个人与环境之间的相互适应。例如，就业困难青年不仅需要职业技能培训，还需要改善社会支持系统和就业环境。

二、功能

1. **治疗性功能**：社会工作者运用专业方法和技巧（如心理社会治疗、认知行为疗法、危机干预等），帮助服务对象解决心理和行为层面的问题，实现心理调适、行为改变与社会功能恢复。例如，对长期抑郁症服务对象运用认知行为治疗，帮助其识别消极思维模式并建立积极认知。
2. **支持性功能**：通过倾听、理解、陪伴和鼓励等方式，为服务对象提供心理和社会支持，减轻孤独感和无助感，增强面对困难的信心；主要通过情感支持和社会网络链接实现，让服务对象感受到自己并非孤立无援，获得安全感与归属感。例如，对独居老人定期上门探访、倾听心声、链接志愿者陪伴。
3. **预防性功能**：强调"防患于未然"，通过早期发现和及时介入，帮助服务对象识别潜在风险，防止问题恶化。例如，对出现逃课和行为偏差的学生及时进行个别辅导，协调家校合作，预防偏差行为进一步恶化。
4. **发展性功能**：不仅帮助服务对象解决眼前困难，还注重发掘其潜能、促进个体成长，强调对自身潜力的激发以及挖掘社会资源，增强服务对象的自主性。例如，对失业服务对象在解决基本生活保障后，进一步通过职业技能培训和就业指导帮助其重新获得工作。

第二节 个案社会工作服务的主要模式

一、心理社会治疗模式

（一）理论假设

- **对人的成长发展的假设**：人生活在特定社会环境中，受到生理、心理和社会三个因素影响，这些因素相互作用，共同推动个人成长和发展。
- **对服务对象问题的假设**：问题主要来源于三方面：不良的现实生活环境（现实生活压力过大或缺乏发挥社会功能的机会，如经济困难、就业机会不足、居住环境拥挤、邻里关系紧张、教育机会不公平、文化冲突、亲人去世等）；不成熟或存在缺陷的自我和超我功能（如害怕独立、不愿承担责任、过度依赖他人，或焦虑过度、冲动难以控制、理性判断力不足、现实感较弱，缺乏稳定的价值标准）；过于严厉的自我防御机制和超我功能（过度压抑内心不安与冲突，在严格价值标准与现实生活矛盾中产生困惑和焦虑，一味要求和约束自己，压抑真实情绪）。
- **对人际沟通的假设**：个体之间的沟通是保证个人与个人之间有效交流的基础，也是形成个人健康人格的重要条件。
- **对人的价值的假设**：每个人都是有价值的，即使是暂时面临困扰的服务对象也具有自身有待开发的潜能。

（二）特点

- **注重"人在情境中"**：强调个体与其所处环境之间的相互作用，既要看个体的心理状态和人格发展，也要重视社会支持系统和外部环境条件；服务对象的问题往往不是单一因素造成的，而是人和环境相互作用的结果。
- **强调个别化原则**：针对不同服务对象的独特处境与个体特征，开展个别化的诊断与干预；通过深入了解服务对象的个人情境和问题根源，提供切合实际的专业服务。
- **关注过去经验的影响**：强调服务对象的过去经验对其当下状态有着重要作用；社会工作者在评估问题时，要帮助其理解和澄清过去经验对现实问题的影响。

- **重视诊断阶段的综合评估**：诊断是对服务对象有关资料进行整理和分析，寻找问题产生、变化的原因和过程，包括心理动态诊断（对人格各部分之间互动关系的评估，如意识与无意识之间的关系）、缘由诊断（对困扰产生、变化过程的分析，如困扰什么时候产生、有什么重要影响事件、成长过程中有什么变化）、分类诊断（对生理、心理和社会三方面影响因素作出判断）。

（三）运用

分直接治疗技巧和间接治疗技巧。

- **直接治疗技巧**：非反思性直接治疗技巧（社会工作者直接向服务对象提供各种必要服务，服务对象处于被动服从位置，包括支持、直接影响、探索—描述—宣泄）；反思性直接治疗技巧（社会工作者与服务对象相互沟通交流，引导服务对象分析和理解自己的问题，包括现实情况反思、心理取向视角反思、人格发展反思）。

- **间接治疗技巧**：通过辅导第三方或改善环境间接影响服务对象；对象包括服务对象的父母、朋友、同事、亲属、邻里和社区管理人员等；引入支持网络治疗概念，认为亲属、朋友和老师等是服务对象改变的支持网络，社会工作者在间接介入中有一项重要任务就是发掘和调动服务对象的支持网络。

二、认知行为治疗模式

（一）基本理论假设

- **两项基本原则**：认知对人的情绪和行为有着重要影响；人的行动能够影响人的思维方式和情绪。

- **认知、情绪和行为的循环圈**：人们日常生活中会对发生的事件进行评估，评估影响情绪和行为，行为又反过来影响认知和情绪，三者围绕事件形成相互影响的循环圈。

- **意识层次**：意识（理性认识和判断的基础，监督和评估与周围环境的互动交流）；自动念头（实际处境中快速流动的意识状态，难以言表、快速消失，伴有强烈情绪反应）；图式（最深层次，由核心信念组成，影响对周围环境信息的处理）。

（二）特点

- **认知和行为因素的结合**：注重服务对象行为的改变和学习规律，结合人的内部信息加工特点，把内部意识变化过程也作为考察内容。

- **采用综合的方式开展个案辅导**：既看到行为改变规律，又看到认知加工特点，使内部和外部有机结合。

（三）运用

以问题为导向的短期治疗，关注服务对象此时此地的经验和感受，也关注家庭背景、创伤经历和儿童早期发展状况；一般根据问题复杂程度安排 5—20 次面谈，特别困难的服务对象可超过 20 次；每次 45—50 分钟，每周 1 次。主要技巧：

- **个案概念化**：根据服务对象心理结构和问题特性，将认知行为治疗模式的原理个别化，以适合具体个案。

- **合作式的治疗关系**：依据理解、友好、同理等原则建立信任、平等的合作治疗关系，组成调查研究小组，一起观察、建立问题假设、设计和执行服务治疗计划。

- **苏格拉底式提问**：通过系统性追问引导对方自主思考、发现认知矛盾并重构观点。

- **结构化和心理教育**：帮助服务对象规划生活、提高学习能力，运用自助读物、手册和量表等工具。
- **认知重塑**：通过辨认认知错误、列举理性选择方式以及认知排演等方法，帮助服务对象认识和改变无效的自动念头和图式。

三、理性情绪治疗模式

（一）理论基础

以人本主义为基础，认为人天生有追求成长发展的趋向，可发展出健康理性的生活方式或不良非理性的生活方式；提出 ABC 理论：A 代表引发事件，B 代表服务对象的信念（对事件的认识和评价），C 代表引发的认知、情绪和行为；不是 A 直接导致 C，而是 B 导致 C。非理性信念表现为绝对化（要求过高、希望生活完美无缺）、普遍化（把对某件事的看法概括为所有事物的普遍特性）、抽象化（把具体场景中的经验抽象为一般准则）。

（二）特点

- **明确辅导要求**：介绍基本原理，让服务对象认识到困扰的真正原因是自身非理性信念。
- **检查非理性信念**：寻找困扰背后的非理性信念，理解其与具体困扰的联系。
- **与非理性信念辩论**：认识和了解非理性信念不切实际之处及可能危害。
- **学会理性生活方式**：用理性信念替代非理性信念，与合适的情绪和行为反应方式连接。
- **巩固辅导效果**：通过具体练习在实际生活中选择理性生活方式。

（三）运用

- **非理性信念检查技巧**：反映感受（描述情绪、行为及感受，识别背后非理性信念）；角色扮演（扮演特定角色重新体会场景中的情绪和行为）；冒险（做担心害怕的事，使非理性信念呈现）；识别（根据抽象、普遍和绝对等特征分析非理性信念）。
- **非理性信念辩论技巧**：辩论（对不合理之处进行质疑，动摇非理性信念基础）；理性功课（改变“必须”“应该”等语言模式，养成理性思维方式）；放弃自我评价（放弃用外在标准评价自己）；自我表露（社会工作者表露自己感受，让服务对象观察学习理性生活方式）；示范（通过具体示范行为让服务对象理解和掌握理性行为方式）；替代性选择（寻找替代性方法克服极端化非理性信念）；去灾难化（设想最坏结果，直接面对担心害怕的事）；想象（想象处于困扰处境中，设法克服不合理情绪和行为反应）。

四、任务中心模式

（一）基本理论假设

把服务介入焦点集中在为服务对象提供简约有效的服务上，希望在有限时间内实现服务对象所选定的明确目标；高效服务介入须符合五点要求：介入时间有限、介入目标清晰、介入服务简要、服务效果明显、介入过程精密；任务即服务对象为解决自己的问题需要做的工作，是实现服务目标的手段；关注服务对象自主性——有处理自己问题的权利和义务，有解决自己问题的潜在能力。

（二）特点

- **清晰界定问题**：成为可处理的问题需具备四个条件——服务对象知道问题存在、承认这是一个问题、愿意处理这个问题、有能力处理并可能在服务以外时间尝试独立处理。

- **明确界定服务对象**：服务对象必须是愿意承担自己的任务并作出承诺、愿意尝试完成任务解决问题的求助对象；具有一定的自主能力。
- **合理界定任务**：把服务对象的问题、服务对象解决这个问题的能力、服务对象的意愿三个因素融合到任务中。

（三）运用

沟通视为社会工作者与服务对象之间进行交流的工具；有效沟通行动须具备有系统（根据介入阶段及目标与任务沟通，集中焦点、不节外生枝、层次分明、循序渐进）和有反应（及时回应，鼓励主动表达，充分感受关心和尊重，主动分享经验感受）两个要素；达到探究（明确问题和需要承担的任务）、组织（规划沟通方式和目标）、意识水平的提升（提供资料帮助提高认识）、鼓励（强化有助于完成任务的行为和态度）、方向引导（提供建议和忠告）五种功能。

五、危机介入模式

（一）危机介入理论

- **危机的定义**：危机是当事人对某一事件或生活境遇的认知反应，当事件带来远超个体现有资源及应对机制无法承受的困难时构成危机；分普通生活经历的危机（每个人成长过程中必然遭遇的困难，如升学、入职、恋爱、结婚、抚养子女、赡养父母及退休等人生转折带来的困境）和特殊生活经历的危机（如家庭破裂、战争和自然灾害等，可能造成严重不良后果甚至长期生理、心理或社会功能损害）。
- **成为危机须同时满足三个条件**：事件阻碍服务对象重要目标的实现（基本需要无法满足）；事件超出服务对象现有的应对能力（无法凭以往方式解决问题，出现不安和焦虑）；事件导致服务对象出现心理失衡（应对能力下降，无法忍受生活压力）。危机具有即时和紧急的特征。
- **危机的发展阶段**：危机（危机事件发生的最初阶段，生活压力剧增，运用习惯的问题解决机制应对）→解组（处于极大情绪困扰中，认知和解决问题能力下降，平衡的生活被打乱）→恢复（经历解组痛苦后开始调整行为方式，寻找新的解决方法）→重组（从混乱生活中重拾自信，找到新的生活平衡状态）。并非所有服务对象都能恢复到危机前或更好的状态。

（二）特点

短期性（迅速开展服务，以短期、集中和密集的介入为主，快速缓解困境防止恶化）；目标明确（帮助恢复心理平衡和社会功能，焦点在于走出最紧迫、最关键的困境）；危机具有双重性（既是威胁，也是个人成长的契机）。

（三）运用

- **原则**：及时处理（及时接案、及时处理，减少伤害，抓住可改变时机）；限定目标（首要目标是保障生命安全，降低危害，避免不良影响扩大）；输入希望（给服务对象输入新的希望，找回行动动力）；提供支持（充分利用服务对象拥有的资源，如父母关心、朋友支持，同时培养自主能力）；恢复自尊（了解服务对象对自己的看法，帮助恢复自信）；培养自主能力（整个危机介入过程就是帮助服务对象增强自主面对和克服危机能力的过程）。
- **技巧**：迅速识别服务对象的主要问题（采用开放式提问引导梳理想法和感受）；快速作出危险性判断（评估采取破坏行为的可能性和危险程度，及时介入和治疗）；有效稳定服务对象的情绪（借助简洁易懂的语言、用心聆听、情感支持等技巧）；积极协助服务对象解决当前问题（分析危机产生原因，制定介入计划，解决当前亟须解决的问题）。

六、人本治疗模式

（一）理论假设

- **对人性的基本看法**：人的本质是好的，具有发挥自身内在各种潜在能力、追求不断发展的基本趋向；生理方面表现为一切生物共有的发展动力，心理方面表现为人特有的充分发挥自身各种能力的自我实现倾向。
- **自我概念**：服务对象对自己的看法，包括对自己知觉和评价、对与他人关系的知觉和评价、对环境的知觉和评价三部分；自我概念在与周围他人交往过程中通过他人态度和反应方式的影响形成，若自我概念依赖周围他人的价值标准，就会与自己的真实需要发生冲突。
- **心理适应不良**：当他人的价值标准内化为服务对象的内心要求时，自我概念与真实经验感受相冲突；为维护自我概念，服务对象借助曲解或否定等方式保持表面一致。**心理适应失调**：自我概念与真实经验之间的冲突进一步加剧，无法维持表面一致，产生极大困扰和不安。

（二）特点

以服务对象为中心（服务对象是问题解决和成长的主体，社会工作者不是专家而是陪伴者）；强调助人关系（良好的助人关系本身就是最有效的治疗因素）；关注当下经验（注重此时此刻的感受和体验，而非过分追溯过去）。

（三）运用

注重社会工作者自身的品格和态度（只有提供真诚、同感和无条件积极关怀，全身心与服务对象交流，才能创造和谐、信任、宽松的辅导环境）；善用个案辅导关系（表里如一——感受开放，意见和态度与真实感受一致；不评价——不按自己的标准评价服务对象的感受和行为；同感——设身处地体会和理解对方的各种内心感受；无条件地接纳——无论好的方面还是不好的方面都采取接纳态度；无条件地尊重——给予真正的关心和尊重；保持独立性——让服务对象明白每个人都是独立的个体）；关注个案辅导过程（借助具体的辅导过程进行真诚沟通交流，让服务对象体会此时此地的内心冲突和不安）。

七、家庭治疗模式

（一）结构式家庭治疗模式

- **理论假设**：将家庭作为基本治疗单位，假设家庭的动力和组织方式与个人问题密切相关，通过改变家庭动力和组织方式来解决个人和家庭问题。涉及家庭系统（家庭由不同成员组成，每个成员之间相互影响，形成一个组织化的系统；家庭作为整体具有单个成员所不具有的性质）、家庭结构（次系统、系统之间的边界、角色和责任分工、权力结构）、病态家庭结构（纠缠与疏离、联合对抗、三角缠、倒三角）、家庭生命周期（形成期→发展期→扩展完成期→收缩期→解组期）。
- **特点**：关注家庭结构（将家庭作为互动系统看待，重点关注边界、次系统和权力分配等结构要素）；注重当下的互动（通过观察、重现和参与家庭互动，让家庭成员感受新的互动模式，直接影响家庭关系）。
- **运用**：实施过程分进入家庭（进入实际家庭环境认识和了解基本结构和交往方式）、评估（观察评估基本框架包括家庭的形态和结构、家庭系统的弹性、家庭系统的回馈、家庭生命周期、家庭成员症状与家庭交往方式的关系）、介入（改变家庭成员的看法、改善家庭结构、改变家庭错误观念）三个阶段。技巧包括：改变家庭看法（重演、集中焦点、感觉震撼）；改善家庭结构（划清界限、打破平衡、互动方式）；改变家庭错误观察视角（协助建立合理的观察视角、似是而非、强调优点）。

（二）萨提亚家庭治疗模式

- **理论假设**：对人的理解（人是善的，拥有快乐生活的各种能力和资源；人只有保持身体、情绪、精神、感受等不同部分的协调，才能使能力和资源充分发挥；一个人能否充分发挥能力和资源，取决于与他人交往中的感受以及所获得的自尊心的高低）；对困难的理解（不幸的事件并不会导致人出现问题，错误的应对方式才导致问题）；对家庭的理解（家庭对每个人的影响非常大，个体在家庭中习得沟通方式和自我认知；家庭处理成员差异有封闭式和开放式两种方式）。

- **特点**：对自尊的强调（不注重"症状"治疗，关注"症状"背后的人，提高个人的自尊和自我价值才是治疗目的）；关注经验的整合（把问题放在"现在—过去"的时间维度上考察，把新旧经验的整合视为改善功能的关键）；注重感受的改变（人的行为改变始于感官的印象和感受的变化）。

- **运用**：诊断内容包括自尊和自我价值的诊断、沟通方式的诊断、家庭规则的诊断。治疗程序分追思往事（考察个人过往经验，把问题放在"现在—过去"的时间维度上理解）、整理旧经验（帮助个人从新的角度理解旧经验，赋予新意义）、整合新旧经验（把旧经验中的新发现运用到现在的生活中）三步。常用技巧有家庭重塑、家庭塑像、家庭图和家族年表等。

第三节 个案社会工作服务各阶段的工作要求

一、申请与接案

- **求助者的服务申请**：了解求助者愿望，用心倾听诉求，进行简要评估，确定是否需要立即给予必要帮助；了解内容包括是否需要帮助、需要什么样的帮助、需要帮助的迫切程度如何；确需帮助时提醒求助者提出正式服务申请（书面或口头）。

- **接案**：基本任务包括鼓励求助者积极面对改变（给予及时必要的鼓励，推动积极面对未来改变）；明确求助者的改变要求（说明解释机构服务内容和范围，鼓励配合，减少依赖）；确认求助者的受助身份（介绍服务流程、服务对象权益及基本要求，让求助者在宽松理性环境中决定，决定后建立口头或书面契约关系）。转介仅在两种情况下允许：求助者需要解决的问题不属于本机构服务范围、求助者生活在本机构服务区域之外；转介前须征得求助者同意并说明理由。

- **专业关系的建立**：专业关系是社会工作者与服务对象之间基于社会工作服务专业价值观和道德规范建立的互动过程，被称为专业的助人关系。特征包括目的性、性质（以服务对象利益为基础，不涉及社会工作者个人利益或利益交换；情感性和工具性并存，以工具性为主）、互动特点（以服务对象为中心，社会工作者扮演专业角色，具一定权威性）、道德规范约束、时限性、专业责任。建立技巧包括与服务对象共情、客观澄清服务对象的问题和表达（"3+1+S"原则：信息量不超过三点、每次只问一个问题、使用语速缓慢的语句）、充分尊重与相信服务对象的能力。

二、预估与问题分析

- **服务对象有关资料的收集**：既关注个人情况（生理、心理和社会方面），又关注环境资料（家庭、同辈群体、社区以及学习和工作环境等），还包括个人与周围环境之间的互动情况（周围环境给个人提供的机会和条件、个人运用周围环境资源的情况）。

- **服务对象问题的预估**：横向分析问题形成的影响因素（生理、心理和社会三个层面）；纵向分析问题发展变化的过程（问题从什么时候开始、经历哪些重要影响事件、曾经做过什么努力）；须同时结合横向和纵向分析才能准确预估。

- **服务对象问题的分析**：从专业角度对问题成因作推断，并提出需要改善方面的建议；分析内容包括问

题的主要表现和引发的后果、问题的成因、服务对象的能力及所处环境和拥有的资源、实施干预的建议。

三、制定计划

- **服务目标的确定**：要求可观察（可直接观察到，保证及时了解服务进程，避免主观猜测和冲突）、可测量（可通过测量工具直接测量，避免误判和模糊认识）、积极正向（朝积极方向改变）。
- **服务计划的制定**：服务对象范围包括以服务对象为主、以服务对象身边的重要他人为参与者、以其他重要他人为支持者；服务计划内容包括七方面：服务对象基本情况、希望解决的问题、服务的理论依据、服务计划的目标、服务开展的基本阶段和主要方法、服务开展的期限、联系方式。
- **服务面谈内与服务面谈外的安排**：四项主要工作——每次面谈结束后给服务对象设计和布置行动任务作为面谈外任务；每次面谈开始阶段安排时间回顾总结前一次行动任务完成情况；面谈中针对行动任务完成情况给予面对面指导；每次面谈结束前让服务对象了解下次行动任务的要求和要点。
- **服务协议的达成**：协议可书面或口头，通常包括五方面：服务目标；服务内容和采用的方法；服务双方的权利和义务；服务的地点、时间、期限和次数；服务双方的签字。实际中通常采用口头协议，只要双方具有共同认可的工作目标、基本权利义务和基本服务安排即可开展服务。

四、开展服务

- **服务的推进**：遵循三项原则：从能做的开始（选择服务对象擅长或能够做的作为开始，减轻担心和焦虑，通过微小改变增强动力）；从愿意合作的着手（服务对象愿意改变就从服务对象开始，周围他人愿意调整就从周围他人开始，一方改变会推动另一方调整）；采取综合的服务策略（改变不是直线式的，每一步都需要周围他人支持肯定，周围他人的改变也为服务对象创造有利条件）。
- **专业角色的扮演**：常见角色有使能者（运用专业知识和技巧调动服务对象能力和资源，发挥潜在能力）、联系人（帮助服务对象与拥有资源的社会服务机构建立联系）、教育者（指导学习处理问题的新知识新方法，调整原有行为方式）、倡导者（利用自身身份和权利倡议机构改革，为缺乏资源的服务对象争取更合理服务）、治疗者（运用专业方法和技巧消除或减轻困扰，专注于问题消除）；社会工作者需根据服务对象改变状况及时调整角色。
- **专业合作关系的维持**：应做到接纳（理解服务对象，关注问题背后服务对象的发展要求）、无条件关怀（不评价服务对象，尊重其价值观，相信其可以改变）、真诚（对自己的感受保持开放态度，愿意与服务对象交流和分享真实感受）。
- **链接社会资源与协调服务**：社会资源类型包括非正式社会资源（家庭成员、亲属、朋友、同伴等）和正式社会资源（社会服务机构、公益组织、学校和医院等）；链接方式六种：资源的提供、资源的发现、资源的培育、需求的传达、利益的协调、权益的保护；服务的协调包括服务面谈内与服务面谈外的协调、服务对象改变与周围他人改变的协调、服务对象改变与社会工作者改变的协调。

五、评估与结案

- **成效评估**：主要涉及三方面：服务对象的改变状况、工作目标的实现程度、服务介入工作中人力物力和其他资源的投入。常用方法：由服务对象评估服务工作开展状况及满意程度、由社会工作同行评估、由服务机构评估；采用多种评估方法比较有效。
- **结案**：可以结案的五种情况——双方都认为工作目标已经达到；问题未彻底解决但服务对象已具备独

立面对和解决问题的能力；专业关系不和谐、希望结束服务；服务对象出现新要求和问题、需要其他社会工作者或服务机构帮忙解决；因不可预测因素需要结束服务。后三种情况不仅需结束服务，还需联系其他服务机构或社会工作者，帮助服务对象获得合适必要的服务。结案处置四项工作：预先告知服务对象、巩固服务对象已获得的改变和进步、与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素、鼓励服务对象表达结案时的情绪并探讨结案后的跟进服务。结案形式三种：直接告诉服务对象、延长服务间隔的时间、改变联系的方式。

- **跟踪服务**：结案不意味着服务工作结束，一般还需安排跟踪服务，主要有三方面任务：根据服务对象状况安排结案之后的练习，巩固已取得的进步，提高独立面对问题的能力；调动服务对象周围的资源，增强其社会支持；持续评估服务工作的效果。

第四节 个案社会工作服务技巧

一、个案会谈

- **含义**：社会工作者与服务对象进行面对面、有目的的专业谈话，又称个案面谈。
- **类型**：建立关系的会谈（营造宽松、信任的谈话氛围，让服务对象自由表达感受和想法）；收集资料的会谈（会谈前准备访谈提纲，收集服务对象相关资料）；诊断性会谈（从观察到的事实出发作出推断，再验证推断，逐步深化对服务对象的理解）；治疗性会谈（针对服务对象的困扰施加有目的影响，随时注意观察反应，及时调整介入策略和方法）；一般性咨询会谈（通过提供相关知识和信息帮助服务对象作出准确选择）。
- **安排**：个案会谈的准备（阅读服务对象相关资料、选择会谈时间和地点、布置会谈场地）；个案会谈的内容安排（开始阶段回顾上一次会谈结束之后服务对象生活中出现的变化；中间阶段通过直接互动帮助服务对象调整想法、行为和感受；结束阶段总结会谈中的学习经验，并布置行动任务）；会谈内与会谈外的衔接（主要依靠会谈内行动任务的布置，明确行动任务的要求，对难点作详细解释，明确检查时间和要求）。
- **技巧**：
    - **支持性技巧**：专注（友好的视线接触、开放的身体姿势以及专心的态度）；倾听（用心聆听服务对象传达的信息）；同理心（设身处地体会服务对象的内心感受，理解其想法和要求）；鼓励（运用口头语言和身体语言肯定服务对象的积极表现，如点头、微笑等）。
    - **引导性技巧**：澄清（引导服务对象重新梳理模糊不清的经验和感受）；对焦（对偏离的话题或宽泛的讨论进行引导，将讨论集中于某个焦点）；摘要（将大段谈话或不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点）。
    - **影响性技巧**：提供信息（借助专业知识和经验提供必要的信息和技巧）；自我披露（有选择地分享自己的亲身经历或处理事情的方法，为避免造成压力可强调“这是我个人的经验”）；建议（根据具体情况提供有利于改善生活状况的建设性意见，避免使用“必须”“一定”等词句）；忠告（指出某些行为的危害性或者必须采取的行动，可运用强调的语气但避免强迫）；对质（通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方，把注意力集中在未来可改变的方面）。

二、个案记录

- **记录方式**：文字记录（通过语言文字记录服务中发生的事件，是使用最频繁的记录方式；简便易行，

但可能无法做到现场记录，且受记录者语言表达能力影响）；录音（通过录音工具记录服务事件发生的具体过程；简便易行，可现场记录、比较客观和可信；但涉及隐私保护问题，使用前需征得同意）；录像（借助影像设备记录服务事件的过程；能够客观、完整地记录事件的变化；但费用比较高，涉及隐私保护问题，还需要安排专门工作人员负责）。

- **要求**：基本格式依次包括服务对象的基本情况、服务对象面临的主要问题、服务对象的背景和经历、服务对象的能力和资源、个案的诊断结果；现在与过去——以服务对象现在的问题为描述重点，把过去经历作为现在问题的补充解释，放在现在问题描述之后；事实与推断——事实描述放在推断之前，推断须有事实作为基础。
- **作用**：跟进服务、社会工作者评估、转介依据、机构评估依据、未来研究的参考。

三、收集资料

- **会谈的运用**：自我陈述（针对服务对象个人的经历和内心感受，允许其按自己喜欢的方式讲述自己的故事和情况，充分呈现内心感受和主观经验）；对答方式（针对一般性情况，采用严格的对答方式保证信息完整性）；无论哪种方式都需关注服务对象看待问题和界定问题的逻辑，避免根据自身逻辑推论或运用周围他人的看法概括服务对象的问题。
- **调查表的运用**：结构式调查表（有预先设计好的固定调查问题和答案选项，调查对象只需挑选认为正确的答案；适合收集有明确答案且比较容易识别的资料）；非结构式调查表（只有预先设计好的固定调查问题，没有预设答案选项，调查对象根据自己的理解填写答案；适合没有明确答案的开放式问题的资料收集，特别是涉及价值原则和意义理解的调查问题）。
- **观察的运用**：参与观察（深入服务对象的生活场景，以“局内人”身份参与日常活动，同时保持“局外人”的客观视角进行观察和记录；目的是获取第一手资料，理解行为、情感、需求及所处社会文化背景；尤其适用于复杂、隐蔽或难以通过常规方法了解的情况）；非参与观察（不直接参与与观察服务对象的互动活动，依赖社会工作者自身的观察和分析；只适合通过外部观察就可以察觉到的现象）；观察之前需制定观察大纲，明确观察主题、内容以及观察使用的方式等。
- **现有资料的运用**：文献记录（有关服务对象日常生活状况的文字记录，如学生的成绩单、低保家庭的低保证明、医院的健康检查证明等）；实物（服务对象与周围环境互动过程中留下的能够呈现生活状况的资料，如学习作品、环境布置等）；实际服务中通常根据实际需要综合运用这些资料收集方法。

四、个案社会工作服务评估

- **类型**：效果评估（着重考察服务对象接受社会工作服务后的结果变化，如行为是否改变、心理状态是否提升、社会功能是否恢复、服务目标是否达到；围绕两个核心问题：服务是否带来改变、改变的程度如何）；过程评估（强调在服务开展过程中检视服务运用的策略、方法和技巧是否合理，分析哪些因素促进或阻碍了服务目标的实现；更适合在实践环节进行反思和调整，不断优化服务）。
- **方法**：会谈法（通过面对面交流深入了解服务对象的主观感受与变化，适合获取对介入效果的自我评价，但受表达能力和主观态度影响较大）；问卷和量表测评（运用标准化问题或测量工具对某方面状况及变化进行测量，对服务前后结果进行比较）；行为观察（直接观察外显行为来评估变化，能够直观呈现变化但需要较强的专业敏感度和系统记录）；资料分析（通过比较和分析服务过程中收集的有关资料评估服务效果）。
- **注意事项**：根据不同评估任务选择不同类型的评估；综合运用不同类型的评估；鼓励服务对象积极参

与（与服务对象共商评估事宜、让服务对象主导评估工作）；坦诚与保密（评估前说明评估是为了改进现有服务工作，表达诚意；评估过程中承诺保密原则）。

第五节 个案社会工作服务管理

一、含义、特点及其与个案社会工作服务的比较

- **含义**：分体系取向（联结和协调各种不同服务体系的运营方式，用以确保运用最完善的方式来满足服务对象的需求）和过程取向（一个协调的过程，通过协调和获得各种资源，协助面临各种问题的服务对象，调解其无法满足的生活需求、失意和无成就感的状况）；总体指由专业社会工作者评估服务对象及其家庭的需求，并安排、协调、监督、评估和倡导一套包含多种项目的服务，以满足特定服务对象的复杂需求；是介于社会工作直接服务与间接服务之间的一种整合性服务方法。
- **特点**：服务对象遭遇多重问题（问题复杂，需要多名专业人员的服务才有可能解决；在获得与使用潜在的助人资源方面有特殊困难）；“全貌”的工作方法（为面临多重问题的服务对象寻找其所需的服务网络；协调这个网络中各项服务的提供者，让他们相互配合）；双重功能（通过各项服务的协调实现服务的合理配置；强调服务的效率，在成本效益的原则下运用社会资源提供相关服务）。
- **与个案社会工作服务的比较**（六方面）：
    - 服务对象问题：个案管理对象通常是面临多重复杂问题且在获得与使用潜在助人资源方面存在困难的个人或家庭；个案服务对象相对单一，一般调动单一资源就能促成问题化解。
    - 服务提供者：个案管理集结不同专业和不同层次的服务提供者，管理者通常被期待成为一个通才而非专才；个案服务强调由具有专业地位的社会工作者运用专业知识和技术协助个人和家庭。
    - 功能：个案管理具有整体观念，以个案为中心整合不同的服务提供者，功能在于促进机构间、专业间的合作；个案服务主要针对服务对象的能力，通过人与环境的交互作用解决问题。
    - 角色：个案管理者具有通才特点，一般扮演综合性服务角色（资源开发者、教育者、协调者、倡导者等）；个案服务工作者主要扮演使能者、咨询者和治疗者等直接服务角色。
    - 服务目标：个案管理确保服务对象获得所需要的服务与资源，比个案服务更注重人与环境的关系，服务焦点集中于了解某些环境因素，不仅专注于某一个焦点环境，而且关注其他或更大层面的环境；个案服务帮助服务对象了解和接纳自身的长处和限制，提升解决问题的信心，提高解决问题的能力。
    - 运用技巧：个案服务的许多技术非常适合个案管理使用；个案管理对问题的解决大都采取间接服务的方式，协助服务对象运用各种资源排除障碍；在一些紧急情况下也会提供直接服务，但一般是任务取向的短期干预而非长期服务。

二、社会工作者的角色

- **教育者**：了解服务对象并教导其掌握相关知识和技巧，以便能够发展和维持服务对象自身拥有的资源网络；帮助服务对象重新了解和认识自我，思考个人功能发挥不足的原因；协助服务对象建立健康的行为方式。
- **协调者**：通过评估服务对象的问题，判断其需要得到的服务性质、内容、传送方式；据此拟订服务计划，帮助服务对象接触可能提供服务的专业人员；必要时促进服务提供者之间的沟通，以减少服务的

重叠、冲突，提高使用服务资源网络的效率。

- **倡导者**：为服务对象争取资源或争取资源的合理分配；努力帮助提供服务的系统持续介入服务过程，不因服务对象问题复杂或缺乏改善动机和能力而放弃；调整社会对服务对象过高的要求，使服务对象不因无法应付社会要求而失去改变信心、放弃改变行动。

三、实施原则

- **服务对象参与**：服务对象与社会工作者一起工作，需求的评估、包裹式服务的规划与组织等都由双方共同决定；服务对象不是单纯接受规划好的服务，而是需要参与整个个案管理过程，充分表达个人的需求和意见，同时具有相当程度的选择权和自决权。

- **服务评估**：评估是个案管理的核心任务，内容包括服务对象的需求、生理状况、社会环境、非正式网络甚至个人偏好；分初始评估、需求评估、财务评估和社会工作服务专业评估；执行过程中也可能有服务反馈后再评估。

- **服务协调**：更注重社会工作者的协调能力；强调协调各方资源为服务对象提供“全人”服务，不局限于对特殊需要提供直接服务；整合多个机构和不同专业服务，减少服务零散和重叠问题，有效促进“优先次序”排定，促进各项服务之间的良性互动。

- **资源整合**：尽可能掌握有助于满足服务对象需求的各方面资源并加以整合运用；资源可能来自政府、非营利组织、商业机构甚至服务对象本身；目的是提高资源运用效率，避免资源浪费或重叠，社会工作者需要具有一定的成本意识。

- **包裹式服务与专业合作**：包裹式服务是经过需求评估和可利用资源确认后设计的一整套服务，通过各种服务的联结最终促使服务对象学会独立自主；个案管理强调服务的连续性（时间上的连续性和服务的完整性）；跨专业合作是整合不同专业领域团队的工作方法，为服务对象提供“全人”服务。

- **服务监督**：评估和监督是个案管理的重要组成部分，目的是确保所提供的服务能够达到服务对象认可的标准；一方面能够作为结案的参考，另一方面也可以充分展示服务的效果，协调各项服务，使服务对象获得需要的服务。

四、工作流程

- **个案发掘与转介**：服务对象通常通过各种转介和主动接触等方式成为服务对象；发现个案途径有两种：服务对象通过各种转介渠道接触服务机构、机构主动接触深入社区寻找或鼓励潜在服务对象；不是每名求助者都会成为个案管理对象，社会工作者应协助其表达需求，确认问题是否复杂到需要运用个案管理方式。

- **预估和选择**：预估是对服务对象问题的界定和测评过程，目的是确认真实需求以便有效运用资源；采用短时间内准确诊断的方式；接案后并非每个个案都需要个案管理，只有问题或需求较复杂的个案才成为对象；预估内容包括个人状况（健康、心理、认知、社交、经济、家庭、社会环境及社会支持等），有时需与心理咨询师、医生等其他专业人员合作进行预估。

- **个案计划与执行**：主要任务是为服务使用者设计包裹式服务，包括服务计划和治疗计划两部分；制定服务计划时需特别注意确保有适当资源满足服务对象需求、负责管理珍贵而稀少的资源；个案管理者的主要角色是将不同资源链接起来；在解决个人心理、情绪等问题的辅导计划中，有时也扮演直接服务供给者的角色。

- **监督和评估**：服务过程中不断监督和评估以便及时调整服务、保证适当性；服务结束后通过追踪确保效果；服务结束后的评估主要包括三项指标：服务是否符合服务对象的需要、服务对象对整个服务是否满意、服务目标是否实现；若评估显示问题未解决，须考虑重新回到“个案管理服务计划”阶段。
- **结案**：个案管理工作随着合同的终止而结束服务；结案阶段要为结束服务做好充分准备，包括征求服务对象对服务结束时间的建议、处理服务关系结束带来的情感反应、检查结束工作的安排以及转介工作的安排情况等。





会员刷题新福利！知识点新增“通俗化讲解”，晦涩难懂的“知识点翻译官”上线，巧用记忆口诀和生动类比。专治各种“看不懂、记不住”，帮你省时省力。复杂理论秒变大白话。