

社会个案工作

马凤芝*

摘要：本文首先介绍了社会个案工作的定义、服务对象、工作目的，追溯了社会个案工作的发展历史，并细细梳理了它最新的发展趋势、理论的新进展及时下流行的工作模式。其次，本文将本土中国社会工作的实践分为三个阶段，分别介绍了不同阶段本土社会个案工作实践的内容、特点等，使读者能够全面了解社会个案工作。

关键词：社会个案工作 个案工作 理论与实践 发展

一 社会个案工作的含义

(一) 定义

社会个案工作是基于社会科学知识之上的帮助人们解决问题的一种助人工作的方法 (Richmond, 1922)。在服务过程里，社会个案工作者 (social caseworker) 和服务对象 (client) 之间维持着一对一的专业关系，运用专业知识及技巧协助失调的个人和家庭达到以下三方面的改变：①改善环境，提供满足需要的社会资源；②调适社会关系，建立社会支持网络 (Hamilton, 1965: 22)；③调适自我功能，促进人格发展 (Hollis, 1965)。

美国全国社会工作者协会于 1965 年出版的《社会工作百科全书》认为，社会个案工作所注重的不是社会问题本身，而是“个案”，特别关注为社会问题所困或无法与其社会环境或关系圆满适应的个人或家庭。社会个案工作的目的是对

* 马凤芝，北京大学社会学系副教授，主要研究方向为社会工作理论和实践、社区社会工作、医疗社会工作、精神健康社会工作、求助受助经验与助人方法和技巧、老人社区照顾。



个人与个人或个人与环境的适应遭遇困难的个人及家庭，帮助其恢复、加强或改造其社会功能。

社会个案工作尊重个人的差异，强调在良好的专业关系中工作者与服务对象一起探讨其问题，帮助服务对象寻求最适当的解决问题和满足需要的途径，从而达到对社会生活的良好适应的目的。社会个案工作不仅注重服务对象内在人格的自我功能状况，并且注意不良环境对服务对象及其问题的影响；在协助服务对象解决问题时，通过运用社会资源，为服务对象提供具体的服务，有效地协助服务对象解决问题。

（二）服务对象及针对的问题

社会个案工作以个人和家庭为服务对象，通过直接的、面对面的交流与沟通来提供服务。社会个案工作是以个人和家庭为入手点，通过对个人与其所处的社会环境做有效的调适，促使个人人格的成长和家庭关系的调适（Richmond, 1922）。

（三）工作目的

社会个案工作的主要目的在于预防或改善引起个人与家庭、朋友或环境间关系破裂的情形，帮助人们发现并解决问题或将伤害减至最低。社会个案工作虽以个人或家庭为工作对象，但其目的却可以分为两个层面。

（1）个人层面。社会个案工作的目的是在帮助服务对象了解和接纳本身的长处和限制，以有效地适应社会环境，满足自己的期望，从而进一步发挥其潜能、建立信心，过有意义和满足的生活。

（2）社会层面。消极目的——减轻或遏止因个人或家庭功能失调而引起的社会问题，维持社会的安定与发展。积极目的——在社会公平与正义的前提下，保障每一个社会个体的尊严与权利，使其享有应有的尊重。同时，也有机会满足需求，过幸福的生活，使社会更趋公义、平等。

二 社会个案工作的发展历史

社会个案工作（Social Casework，简称个案工作）起源于19世纪70年代后期英国和美国的慈善运动，形成于20世纪初期，目标是用科学的方法消灭贫穷、

罪恶和疾病。

在19世纪中叶欧美资本主义社会形态之下，由于提倡自由竞争，一般社会上的观念认为，个人的贫穷是因个人不努力所致，但是基于人道主义的精神，富人应担负救济贫民的责任。此时的英美慈善组织会社运动逐渐发展出一种个案的服务方式，并且普遍实施，是社会个案工作的萌芽时期。伴随工业化的进程，失业问题也逐渐产生，因而贫民日益增多，于是各种慈善组织纷纷成立，筹集善款、救济贫民。在工作中，这些组织让志愿者担当家庭友好访问员。当时，他们服务的对象多数是社会上贫穷或已遭遇问题的人，在实施救助之前，服务对象必须办理申请救助的手续，提供救助的机构随后进行家庭访视和调查，以了解服务对象的职业、工资、教育、健康和居住环境，证实其确实需要救助。由于家庭友好访视员的努力，“科学的慈善”（scientific charity）概念得以发展，并为专业社会个案工作播下了种子。1905年美国成立的第一个家庭福利协会组织，就是由慈善组织会社运动发展而来的，而美国家庭服务协会（Family Service Association of America）所出版的杂志——《社会个案工作》（*Social Casework*）就是这个伟大的先驱运动的努力成果。

20世纪初，随着医学、法律和心理学的发展，“友好访问”工作的内容发生了很大的变化。此时，社会科学研究成果被引入传统的慈善工作中，重视个人外在的社会环境，特别是家庭和社会环境对于个人的重要影响。经过系统地整理和总结友好访问工作的经验，1917年玛丽·里士满出版了《社会诊断》（*Social Diagnosis*）一书。《社会诊断》一书采用医疗模式，认为贫穷是一种社会“疾病”，而友好访问员就是像内科医生一样的社会医师，运用“研究—诊断—治疗”的框架科学地助人。《社会诊断》一书标志着社会个案工作专业化与学科化的开始。

经过20世纪20年代社会个案工作“精神医学洪流”时期的发展，到40年代，社会个案工作进入了综合阶段，强调兼顾服务对象的社会与心理两方面的因素，发展出系统的“心理—社会诊断”（Psychosocial Diagnosis）及“心理—社会治疗”（Psychosocial Therapy）的方法。经过20世纪50年代多元化的发展时期，社会个案工作拓展了介入的维度。到1970年后的十余年间，社会个案工作出现多元化与融合的发展趋势。罗伯茨和尼的社会个案工作理论及特纳的社会工作处置（treatment）理论均引发了多种干预模式。里德的任务中心模式和杰曼的生态系统论则企图将多种视角融于单一模式中，力图形成社会个案工作的“通用模



式”。经过社会个案工作学界的努力，包容不同理论模式的“综融个案工作模式”发展起来。

三 社会个案工作的最新发展

20世纪70年代以来，社会个案工作的发展不但具有鲜明的特性，在理论基础上也呈现新的发展趋势，促成了社会个案工作前所未有的新局面的出现。伴随与社会个案工作理论模式紧密相联的相关学科理论的发展，特别是社会学和心理学理论的发展，社会个案工作的新模式和新方法不断涌现，这种飞速发展证明社会个案工作的领域正在悄悄地发生着一场革命，其主要特点是把科学的方法应用于社会个案工作实践。

（一）社会个案工作发展的新趋势

第一，20世纪80年代以后社会个案工作的发展承继了上一阶段普遍性取向的社会个案工作的发展方向，伴随整合社会工作的发展，力图将不同模式的个案工作所包含的认识个人与家庭问题的理论范式整合起来，在理论上采取一种“综融”的方法，以不同的理论支持来提出对实务的解释，如在这个时期得到发展的以“生命模式”（Life Model）介入方法为代表的综融的社会个案工作方法，就是以行为科学和生态系统论的理论作为专业助人的理论依据，提出了生态主义的社会个案工作视角。此外，各种治疗性的工作方法，例如，行为矫正取向、任务中心取向以及家庭治疗、精要治疗等模式的发展，将已有的方法与模式推向更专精的方向。在激进主义思潮的影响下，也出现了激进和结构社会工作取向，对传统社会个案工作的目标发起了挑战。

第二，进入90年代以后，社会个案工作受社会建构主义和后现代主义思潮的影响，提出了新的实务思想，包括采用女性主义理论，强调对社会弱势群体的增能，在服务提供过程中倾听弱者自己的声音；从后现代主义理论出发，强调人们通过语言建构社会现实和取得共识，注重工作过程中与服务对象的合作，提倡增加对不同政治、文化背景下服务对象社会现实建构的理解。

第三，受20世纪60年代特别是70年代以来强调整合社会工作发展和通才社会工作者（generalist social worker）训练的影响，社会个案工作者被期望以全方位的观点看待服务对象的问题，即从个人和家庭出发，发现其背后的组织、社

区和更大的社会环境对问题的影响。但这种整合取向的社会个案工作的实践模式因其太过宽泛而受到批评，这又催生了新的社会工作方法的分类，即将社会个案工作归为微观实践，包括为个人、家庭、小组及个案服务对象所提供的服务——“直接服务”或“临床社会工作”，以及包括在组织、社区和政策层面的宏观实践，也称为“间接服务”。由此，“社会个案工作”这一提法逐渐式微（何雪松、陈蓓丽，2006），《社会个案工作》这本专业杂志也于1990年更名为《社会中的家庭：当代人群服务》（*Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*）。由此，“临床社会工作”（包括个案管理）取而代之成为针对个人和家庭的社会工作的主导。

（二）社会个案工作理论的发展

1. 社会建构主义

以《社会诊断》为专业化标志的社会个案工作在几十年的发展历程中，始终追求运用科学的理论和方法为有需要的个人和家庭提供服务，以使自己具有“科学”的根基。所谓“科学的理论和方法”，其认识论的基础是实证主义。实证主义认为，存在着外在于人们意识之外的客观现实，而人们可以通过感觉器官或专门的工具去认识它们（Potter, 1996: 40）。实证主义作为主流认识论基础对社会工作的影响尤为深刻。实证主义理论的核心是：只有那些能够从我们自己的经验或观察中找到证据的东西才能被称为知识，而“客观”“事物”必须是人们能够通过实验或观察找到证据的，因而是“放之四海而皆准”的真理（马凤芝，2002）；价值不是知识，因为它无从证明。这种一元论的实证主义自20世纪80年代以来受到了来自社会建构主义的挑战和批判。社会建构主义认为，所有观察到的事物在本质上都是“人造的”，同样的“现实”对不同人具有不同的“意义”，而其中的差异只有深入到人们所处的“情景和关系”脉络中才能得以理解。同时，人们的价值、意义世界是理解人类行为的重要元素。由此，社会建构主义强调，任何理论和知识都是相对的、具有历史特殊性的，是社会建构的产物。90年代以来发展的叙事治疗、寻解导向治疗和优势视角的工作模式都深受社会建构主义的影响，它们不再拘泥于“缺陷、问题和障碍”，而是试图关注服务对象的优势、意义、故事和能动性并以此为出发点来帮助服务对象改变他们的社会处境。社会建构主义理论对社会工作实务的启示在于：面对服务对象时需要反思自己的立场或隐含的价值取向。许多社会现象如健康、犯罪、贫困并不是简



单地根据直观事实来定义的，而是包含在“由语言创造的意义”世界中，而有效的社会工作实践需要具备理解和进入服务对象“生活世界”的沟通技巧，不受某些诊断经验或模式的局限，更敏感、准确地评估服务对象系统存在的问题（何雪松、陈蓓丽，2006）。借助社会建构主义方法，社会工作者不再拘泥于“客观地诊断”服务对象的“问题”，而是从更宏观的角度帮助他们获得在自己社区所存在的“补偿性知识”（Hardcastle, Wenocur, & Powers, 1997），从而实现为服务对象增能的目标。

2. 女性主义理论

女性主义者认为，现时的社会建立在男性被给予了比女性更多特权的父权社会体系之上。女性主义理论的目的在于了解不平等的本质以及性别政治和权力关系，探究的主题则包括性别歧视、刻板印象、物化（尤其是关于性的物化）、身体、家务分配、压迫与父权。

女性主义理论强调，女性在全世界范围内是一个受压迫、受歧视的群体，即“第二性”。女性的第二性地位普遍存在于跨历史、跨文化的社会结构当中，表现为女性在政治、经济、文化、思想、认知、观念、伦理等领域都处于与男性不平等的地位，即使在家庭这样的私人领域中，女性也处于与男性不平等的地位。男权制思想认为，这种男尊女卑的性别秩序不仅是普遍存在的，而且是不会改变的，因为它是自然形成的；而女性主义理论却认为，这一性别秩序既不是普遍存在的，也不是永不改变的，因为它并不是“自然形成”的，而是由社会和文化人为建构起来的（李银河，2005）。通过对社会结构和文化中的性别不对称现象进行重新追问，女性主义意识到性别所蕴含的权力关系与知识的构成基础之间的内在关联，因此，女性主义强调将性别视角的批判意识引入对妇女的研究中，主张性别文化建构性和知识的社会建构性，并且相信借助于女性主义研究方法论可以完成对主流性别意识形态和主流知识框架的双重挑战（吴小英，2004）。

女性主义理论认为，应以女性自身的经验和价值观来理解女性的生活与经历以此避免男性中心主义。因为女性和男性对自我的理解和评价方式不同且有着不同的对道德问题的思考方式，然而，女性的“声音”被占主导地位的男性实证主义观念所压迫而处于“沉默”的状态，所以应重新定义社会工作并凸显下列重要理论前提：强调社会情境的重要性，尤其是性别权力关系；确认个人的即为政治的；以包容的立场重新平衡正常与异常的认知；采取解构的立场去颠覆以男权为中心的理论、制度和实践；强调男性和女性之间的差异。相应地，女性主义



社会工作实践聚焦于性别、关注性别为本的权力动态、避免性别歧视的语言、洞察影响女性的经济和社会议题的负面因素、促进女性赋权、倡导支持女性赋权的公共议题。

（三）社会个案工作模式的发展

1. 叙事治疗

从20世纪80年代中期开始，叙事治疗成为一种世界范围的潮流。与传统个案工作的模式相比，叙事治疗不仅是一套治疗技术，更重要的是，它能使工作者和服务对象反思、调整对生活的态度，明确生命抉择，重写生命故事。叙事治疗以日常对话为基础，从多向价值视角出发，重新审视社会个案工作过程以及由此带来的工作关系和技巧的变化，通过故事叙说、外化、解构故事叙说，使人变得更自主、更有动力。在叙事治疗看来，服务对象感到自己的经验充满困惑是因为他在对自己生活的故事叙述中，或者被他人故事化的叙述中，与“主导故事”是相矛盾的。换句话说，个人的故事是为配合主导文化关于人与社会关系的阐述而编写的，所以，社会个案工作的过程就是工作者和服务对象一起辨识与编写另外的对服务对象有意义的故事的过程。这一过程将人们从压抑的文化假设中解放出来，成为自己生活的主宰。其主要特点和人性观有如下几点。

（1）叙事治疗是一种认识论、一种同理心、一种进入别人生命故事的态度，是以一种欣赏、谦卑、好奇的态度来面对生命。

（2）叙事治疗不是强调技巧而是强调态度，治疗师不是用技术在工作，而是带着自己的“灵魂”进入另一个生命的。因为只有生命能够进入生命，只有灵魂能够与灵魂交流。

（3）叙事治疗非常重视多元文化的概念，不是用唯一的方法去看待别人，能够看到每个人的差异性；每个生命都是独特的、独一无二的。

（4）叙事治疗认为人不等于问题，问题怎样影响人才是最重要的。

（5）叙事治疗的专业关系是一种合作关系，工作的历程就像是一个寻宝之旅，是在服务对象协助和带领下进入他生命的“宝山”，一起去“寻宝”，因此，工作者知道的不会比服务对象多。

（6）叙事治疗相信服务对象是有能力的，每个人都是他自己生命的专家，叙事治疗不再以改变服务对象为目的，反而是强调对服务对象生命的了解与感动。

由此，叙事治疗将治疗目标定位在“去病态化”，经由外化对话，试图将个



体与已经内化的病理文化故事分开，还服务对象以本来的面貌，进而反思其所叙说的困扰问题，治疗是一个重新编写故事的过程。叙述治疗主张持正向立场，给服务对象灌注力量，让他们成为自己生命故事的代理人与作者，工作过程是工作者与服务对象共同创造意义的活动，工作者并不是专家，而是以“好奇”的态度来倾听服务对象的故事，不做任何分析。

叙事治疗主张将宏观层面的问题放在更大的社会文化故事中来检视，询问服务对象的偏好与问题维持是何种关系，一旦服务对象停止认为自己有问题，就能清楚地看到问题。

2. 短期寻解治疗模式

短期寻解治疗模式的人性观与特点是：短期寻解治疗不以精神病理的观点看待人类行为，相信每个人都是独一无二的，拥有解决自己问题所需要的资源与能力，是解决自己问题的专家。治疗的短期寻解是问题解决导向，而非问题导向，认为聚焦在正向、解决导向及未来导向的对话，才能促进改变。

短期寻解治疗的目标。短期寻解治疗强调“消费者模式”，即不以一个模子套在工作者身上来对服务对象进行诊断、比较或处理，也不是将治疗理论强加在服务对象身上，而是让服务对象选择决定自己的目标。在与服务对象的关系及服务对象的角色上，短期寻解治疗认为社会个案工作是一连串的对话过程，强调正向、建设性的取向，服务对象是自己问题的专家，工作者只是引发服务对象运用自己的能力及经验改变，而不是制造改变。

“例外架构”是短期寻解治疗的核心要素，这种技巧将问话聚焦在解决方法或例外情形上，是邀请服务对象去谈他所认为的问题何时不会发生，从而找出解决问题的有效方法。

如果说叙事治疗强调的是从宏观结构看服务对象的问题与需要的话，短期寻解治疗则是从微观层面强调目标与行动导向，引导服务对象将会谈指向“问题的例外”，协助他们发现其不为问题困扰时有效的解决方法，鼓励服务对象多做此类有效努力。

3. 人与环境模式

人与环境模式特别注重个人与其生活环境之间的相互适应、和谐与均衡，认为个人问题出现的原因往往是个人与环境之间的适应不良。在实际工作过程中，这一模式特别注重挖掘和利用服务对象及其环境自身所拥有的正向资源，来推动个人与环境的共同改变（董云方，2006）。人与环境模式的主要工作目标有三个

方面：①帮助服务对象充分利用环境中的资源，处理生活中的压力和挑战；②通过对环境的积极评估实现上述目的，特别强调调动个人的社会支持网络；③通过集体行动将对服务对象个人的关怀与促进社会增能相结合。

四 社会个案工作研究

“研究”是建构社会个案工作理论、模式和方法的重要手段。然而，费舍在20世纪70年代进行的一项研究显示，大多数社会工作的效果还是不大令人满意，这促使整个社会工作界高度重视结果研究以指导工作者的专业实践。其后，“过程—结果”研究兴起，旨在揭示促成正面临临床结果的临床过程。此后，以评估干预效果为主的临床研究成为热点，新的专业期刊更是不断涌现。自90年代以来，很多社会工作学院相继建立研究中心来整合学术资源以提升研究水平，并获得来自政府和民间基金的大量资助，包括个案或临床工作在内的社会工作的研究（尤其是实践为本的研究）水平得以提高（何雪松、陈蓓丽，2006）。在认识论多元化背景下，社会个案工作的具体研究方法也日趋多元化，不仅有传统的定量研究，不同类型的质性研究也越来越多地被应用在社会个案工作研究中。而证据为本的研究取向已成为社会个案工作研究的主导。

证据为本的研究是以证据为本的实践为基础的，二者紧密相联。证据为本的实践是关于社会工作实践要立足于科学研究的结果，并从众多证据中找出最佳实践的一整套基本理念和操作架构。证据为本的实践主张，社会工作的介入知识应当通过应用实证主义研究方法来发展，在进行个案介入时所做出的决定应当以最恰当的证据为基础（McDonald，2003）。证据为本的实践利用多种不同来源的、科学可信的证据，结合社会个案工作者的临床技巧以及服务对象的偏好，做出实践决定（何雪松、陈蓓丽，2006）。证据为本的实践和研究对提升社会工作者的专业地位具有重要的战略意义，已成为社会工作界的主要共识之一。美国社会工作《伦理守则》明确指出，社会工作者要密切关注与社会工作相关的知识进展并在其专业实践中充分使用评估和研究证据。

五 中国的社会个案工作

专业社会个案工作起源于西方，但作为对社会组成分子——个人和家庭——



的关怀，社会个案工作在中国可以说具有悠久的历史。中华人民共和国成立之后，社会个案工作进一步发展并积累了许多有益的工作经验。中国社会个案工作的本土实践可分为三个阶段：1949年之前，1950年至20世纪80年代计划经济体制下的社会个案工作实践，以及80年代之后社会转型与专业社会个案工作的探索和发展时期。

（一）1949年之前的社会个案工作

中国专业的社会个案工作是20世纪20年代开始从国外引进中国的。^①1921年，美国的浦爱德女士在北京协和医院创办了社会服务部，宣传并传授社会个案工作。北京第一公共卫生事务所、北京精神病院、北平怀幼会（为被弃婴儿寻找寄养家庭的福利机构）、北京伤残重建中心先后开展了社会个案工作，协和医院社会服务部还培养了数以百计的社会个案工作者。北京的燕京大学、辅仁大学、清华大学，成都的华西协和大学，福州联合大学，南京的金陵大学、金陵女子文理学院，上海的沪江大学等院校相继开设了社会个案工作课程。

（二）1950年至20世纪80年代：计划经济体制下的社会个案工作实践

从1950年到20世纪80年代，在计划经济体制下，中国社会个案工作积累了自己的经验，形成了一些有效的本土工作方法。1979年，中国社会学恢复重建后，北京大学、中山大学社会学系开设了社会个案工作课程。长期以来，民政部门在其担负的多种社会工作中，广泛开展了实际的社会个案工作，开始重视社会个案工作专业知识和技术的应用。这一时期，中国社会个案工作不是一种专业化的社会工作，但它具有职业化的色彩，分布在不同的行政架构中，起到了帮助个人和家庭克服困难、解决问题的功能。这是中国社会、政治、经济各部分有机结合的结果，具有鲜明的中国特色。虽然中国的社会个案工作不是专业化意义上的社会个案工作，却有专业社会工作的某些性质。这些性质即体现在工作的内容、工作者的身份和工作方法上（马凤芝，2006）。

1. 理念

第一，个人与家庭工作介入的视角。传统上，中国社会一直是家本位，家庭

^① 吴楨，<http://bbs.ccit.edu.cn/kepu/100k/read.php?id=14695&fpage=4>，2008年9月6日。

有责任承担有关家庭成员福利的所有责任，而每个家庭成员都有义务为家庭做贡献。由家扩展到更广大的社会，视国为大家，即国家是一个社会大家庭，个人是社会大家庭的一分子。当个人出现问题时，社会有责任去帮助他，使之不致因一时之需而陷于困难境地，因此，“大家”既是国家又是社会。在这种“家一国”观念下，对人的帮助有双重目标：一个目标是直接帮助有需要的个人；另一个目标是通过帮助家庭来帮助有需要的家庭成员。因为很多时候，个人问题的出现是由于家庭问题引起的，而个人问题通常也会影响到家庭的正常生活状态，由此，帮助个人即是对家庭的帮助。至于个人和家庭问题产生的原因则既可能是由于物质方面的原因所致，也可能是由于家庭或社会中人际关系方面的原因。这就直接产生了对个人和家庭进行干预与帮助的方法，即通过提供物质援助以解决需要不能满足的问题，通过对个人提供面对面的沟通疏导工作，解决个人思想、心理与认知方面的问题。

第二，个人问题与环境关系的整体观和综合治理。受中国哲学整体观和辩证思想的影响，中国社会个案工作的理念中除了重视个人与家庭的关系之外，还注重在帮助个人和家庭解决问题时的环境介入，是一种对个人和家庭问题的综合治理思想。表现为，无论是基层单位对个人的帮助，还是基层社区对个人和家庭的工作，一方面，注重动员服务对象的社会网络资源，与他们一起共同工作，营造有利于服务对象改变和成长的环境；另一方面，在注重与个人和家庭一起工作的同时，做他们环境的工作，包括帮助改善服务对象的社会网络和生活环境，从整体上介入服务对象的社会生活系统，而不是“头痛医头、脚痛医脚”。

2. 组织机构和工作者的身份

无论是在计划经济时期还是在向市场经济的转型过程中，中国的社会个案工作都广泛分布于工会、妇联、共青团、居民委员会、人民调解委员会和基层单位与基层社区等不同组织和机构中。

从工作者的身份来看，大部分工作者是政府和基层单位及社区机构内的行政工作人员，他们的服务对象具有社会个案工作对象的性质，工作方法也具有社会个案工作的元素，同时也是专职工作，故是一种职业性工作。但由于他们的工作隶属行政架构，同时没有受过社会工作专业训练，大部分工作者仍然视自己为“单位行政人员”。

3. 工作方法

(1) 直接疏导法。当个人或家庭出现问题时，工作者首先是做“思想工作



作”，即从“认识”上澄清问题，这里的“思想”、“认识”，也包括行为主义所指的认知（cognitive）层面。其背后的假设是人的“思想”或“认识”直接影响人的行为及社会功能的发挥，解决了“思想”、“认识”问题也就从根本上解决了影响人行为的指导思想问题，从而为资源运用与环境改变等工作（如果需要）打下了基础。如果没有这第一步的工作，单纯的物质方面的帮助，只能治表，不能治本，即不能从根本上解决问题。

（2）间接网络法、环境改变术及资源运用。网络是指服务对象的社会支持系统，包括同事、亲戚、邻里和朋友，这种网络既能提供精神帮助，也能在紧急时刻提供物质帮助。工作者经常运用这种网络来帮助服务对象。环境改变术是间接介入服务对象的生活环境和社会网络，与他们合作为服务对象的改变提供良好的环境条件。资源运用是帮助服务对象的重要手段，这里既有服务对象的自然资源网络（如家庭、朋友等）、社会网络所提供的资源，也有正式组织提供的资源。

4. 工作者的角色

工作者的角色是教育者、资源提供者及行政者。因为社会个案工作是整个社会工作的一个部分，它分布在不同的组织与机构内，而这些组织又都是以行政性手段组织与推行社会工作，所以，个人和家庭的问题很多时候也是通过组织或行政机构来解决的。从传统上来说，各种组织和机构内的“实际社会工作者”更多的是行政者的角色。如上所述，伴随社会的转型与发展，传统行政者的角色已经有了新的发展，在注重服务角色的扩展中，“实际社会工作者”开始发展多种具有社会工作者性质的角色，例如，将传统的“行政工作任务”向深入的个人服务工作发展，开始承担资源“经纪人”及具有辅导色彩的、比较深入的“个人工作”的“咨询员”和“督导员”角色。

5. 社会个案工作的领域与内容

中国社会个案工作在工会、妇联、共青团和司法、社区居委会、非政府组织等不同系统内开展，内容涉及需要的满足与问题的解决。特别值得一提的是人民调解工作。人民调解工作是当个人与他人出现冲突时，由调解员给予帮助，解决纠纷，帮助服务对象避免陷入司法诉讼程序。可以说，这是中国社会个案工作的独特贡献。这一工作方法已经在国际上广泛应用于婚姻和民事调解领域中。

6. 社会个案工作的实践性

社会个案工作在计划经济时期，是一种“实际”和“实践着”的社会工作，

表现为行政性的工作架构和行政性的助人特征，它的工作理念和方法具有社会个案工作的元素。例如，“思想工作”的方法中的“情理认知”、“网络”和“环境改变术”等都包含着现代社会个案工作的“环境中人”的思想。应该说，这一时期的社会个案工作是在中国社会的政治、经济、文化架构下发展起来的。它在适应社会需要、满足个人需求和解决问题方面发挥了一定作用，但主要是问题解决取向，即着重于问题的解决。这种特点与计划经济时期的社会心理、人的需要和社会资源系统是相匹配的，基本满足了社会的需要。

（三）80年代之后：社会转型与社会个案工作的探索和发展

随着市场经济的发展，社会对个案工作提出了新的任务，社会个案工作不仅要帮助人们排忧解难，而且要帮助人们发展，为人们提供咨询与辅导。回应这种社会需要，应用现代社会个案工作知识和技术的工作在一些新型组织和机构内发展起来，例如，服务于个人和家庭的心理咨询与辅导工作，婚姻和家庭工作中的个人辅导与亲子教育，等等。此外，专业性社会个案工作在青少年工作（例如，上海的青少年工作站）、越轨人员的工作（例如，北京市的社区矫正工作）、城市低保对象的工作（齐芳，2007）和一些有特殊需要群体与领域中开始萌芽和发展起来。此外，社会的发展也要求社会个案工作在传统工作领域之外，适应社会需要，发展新的服务，如为个人职业发展提供职业辅导，为家庭提供婚姻和家政辅导，为个人提供人际沟通、心理健康教育服务，等等。一些学者已经开始尝试运用国际社会个案工作的最新理论和方法开展个案工作，例如，将个案工作方法运用在城市新移民妇女婚姻管理工作中（曹品连、陈志燕，1995）；在肢残人家庭环境无障碍改造实践中应用个案工作的方法（陈德刚，1995）；将非常切合中国文化背景的“人与环境模式”运用在对个人和家庭的个案工作中（董云芳，2006）；将叙事治疗方法应用于青少年个案工作中的尝试（卫小将、何芸，2008）。此外，还有社区矫正工作中个案工作的机制探索及完善（程勇，2007），学生管理工作中个案工作理论方法的运用（赵明海，2006），以及脑瘫患者家庭的个案工作（朱韶华，2007），等等。

在组织和机构服务发展方面，伴随社会转型和市场经济的发展，回应社会需要，除上述计划经济时期的工作机构和组织延续下来之外，个案工作还在各种非政府机构和新扩展的组织内发展起来，例如，各种热线服务机构（如北京红枫妇女热线、青春热线）、青少年工作机构（如上海市阳光社区青少年事务中心）



和妇女机构（如北京大学妇女法律研究与服务中心）及农民工维权机构（如“协作者”）等。上述组织和机构内的工作都是受薪的工作，具有职业化和专业化的特点，而人民调解委员会的工作（除河南已受薪外）目前在大部分地区仍然是志愿性工作。

在专业化发展方面，20世纪90年代以来，伴随服务对象的需要满足和问题解决的复杂化，一些政府部门日益感到传统工作方法的限制，开始对工作人员的工作技能提出新的要求，促进了志愿工作向职业化和专业化的发展。例如，2004年上海市社会工作者的资格考试、北京市对社区工作者持证上岗的要求都促进了“实际”从事社会工作性质工作的工作人员对社会工作的专业认同，开始了社会工作职业化的发展，并有了程度不同的专业化要求。而2006年人事部和民政部颁发的《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》，则标志着我国社会工作者职业水平评价制度的正式建立。全国性的个案社会工作者的专业化也迈出了第一步。

随着市场经济的发展，中国的社会个案工作也面临新的挑战，需要在总结已有经验的基础上，学习借鉴专业社会工作的理论与方法，加强对“实际”社会工作者的专业培训，提升他们的工作水平，促进其专业身份的认同。另外，社会个案工作要总结以往本土的实践经验，特别要注意中国人的文化和心理特点对中国社会个案工作理论与方法的意义，加强研究，如在助人关系中，助人与受助的关系、工作者与服务对象的关系等，总结和发展出服务国人的实践理论和方法技术。

参考文献

包亚明：《后现代性与公正游戏——利奥塔访谈、书信录》，上海人民出版社，1997。

曹品连、陈志燕：《外进妇女婚姻管理——个案工作手记》，《社会工作研究》1995年第5期。

陈德刚：《肢残人家庭环境无障碍改造实践——个案工作手记》，《社会工作研究》1995年第2期。

程勇：《社区矫正中个案工作的机制探索及完善》，《中共乐山市委党校学报》（新论）2007年第9期。

董云芳：《人与环境模式及其在社会（个案）工作中的应用》，《社会工作》（学术版）

2006年第9期。

法利等：《社会工作概论》（第九版），隋玉杰等译，中国人民大学出版社，2005。

福柯：《知识考古学》，上海人民出版社，1997。

高刘宝慈、朱亮基：《个人工作与家庭治疗：理论及案例》，香港中文大学出版社，1997。

何雪松、陈蓓丽：《当代西方社会工作的十大发展趋势》，《南师大学学报》2005年第6期，转载于人大报刊复印资料《社会学》2006年第4期。

吉儿·佛瑞德门、金恩·康姆斯：《叙事治疗》，易之新译，（台北）张老师文化事业股份有限公司，2000。

李银河：《女性主义》，山东人民出版社，2005。

刘松怀、刘鸣命：《弃婴——个案工作手记》，《社会工作研究》1995年第1期。

吕民睿主编《社会个案工作研究——方法、探讨与处遇》，（台北）洪叶文化，2002。

马凤芝：《定性研究与社会工作研究》，载王思斌主编《中国社会工作研究》（第一辑），社会科学文献出版社，2002。

马凤芝：《社会个案工作》，载王思斌主编《社会工作概论》（第二版），高等教育出版社，2006。

欧泽光等：《个案工作：理论及案例》，香港中文大学出版社，1988。

潘淑满：《社会个案工作》，（台北市）心理出版社，2000。

齐芳：《个案工作在城市贫困者救助中的介入策略》，《中国社会导刊》2007年第18期。

Rex A. Skidmore：《社会工作实务与个人》，沈琼桃译，（台北）学富文化事业有限公司，2002。

万育维：《社会工作概论：理论与实务》，（台北）双叶书廊有限公司，2005。

卫小将、何芸：《“叙事治疗”在青少年社会工作中的应用》，《青年探索》2008年第2期。

吴小英：《方法论的女性主义》，2004年11月23日《光明日报》。

谢秀芬：《社会个案工作：理论与技巧》，（台北）双叶书廊有限公司，2006。

许锦锋：《社会个案工作：理论与实务》，（台北）五南图书出版公司，2005。

许临高主编《社会个案工作——理论与实务》，（台北）五南图书出版公司，2003。

赵明海：《学生管理中个案工作理论方法的运用》，《科技资讯》2006年第28期。

朱韶华：《脑瘫儿童家庭的个案工作》，《中国社会导刊》2007年第16期。

Aptekar. Herbet H. 1955. *The Dynamics of Casework and Counseling*. Houghton Mifflin Company.

Buckle, J. 1981. *Intake Teams*. London, Tavistock Publications.

Caplan, G. 1964. *Principles of Preventive Psychiatry*. London, Tavistock Publications.

Coulshed, Veronica. 1991. *Social Work Practice: An Introduction*. The MacMillan Press Ltd., London.



- Epston, D. 1994. Extending the Conversation. *Family Therapy Network*, 18 (6), 30 – 37.
- Germain, C. B. & Gitterman, A. 1979. *The Life Model of Social Work Practice: Theoretical Approaches* (2nd), Francis J. Turner. *Social Work Treatment: Interlocking*. New York, NY: The Fress Press.
- Hamilton, Gordon. 1965. *Theory and Practice of Social Casework*. Columbia University Press, New York.
- Hardcastle, D. , Wenocur, S. , & Powers, P. 1997. *Community Practice: Theories and Skills for Social Workers*. New York: Oxford University Press.
- Hollis, Florence. 1965. *Casework—A Psychosocial Therapy*. The Book Press, Bralteboro, Random House Inc.
- Johnson, L. C. 1998. *Social Work Practice: A Generalist Approach* (6th ed.). Needham Heights, MA. : Allyn and Bacon.
- Johnson, Louis C. 2000. *Social Work Practice: A generalist Approach*. Allyn and Bacon.
- Kemp, Suan P. , James K. Whittaker, and Elizabeth M. Tracy. 1997. *Person-environment Practice: The Social Ecology of International Helping*. New York: Aldine De Gruyter.
- Levy, Charles S. 1973. The Value Base of Social Work. *Journal of Education for Social Work* 9: 34 – 42.
- McDonald, C. 2003. Forward via the Past? Evidence-based Practice As Strategy in Social Work. *The Drawing Board: An Australian Review of Public Affairs*, Vol. 3, No. 3: 123 – 142.
- Miley, Karla Krogsrud Michael O'Melia, and Brenda L. DuBois. 1995. *Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach*. Massachusetts: Allyn & Bacon A Simon & Schuster Company.
- National Association of Social Workers. 1994. *Code of Ethics*. Washington, D. C. : Author.
- Parad, H. J. & Caplan, C. 1965. A Framework for Studing Families in Crisis, In Parad, H. J. (ed.), *Crisis Intervention: Selected Readings*. New York, Family Service Association of America.
- Perman, Helen Harris. 1964. *Social Casework: A Problem-Solving Process*. The University Press, Chicago and London.
- Potter, W. James. 1996. *An Analysis of Thinking and Research about Qualitative Methods*. New Jersey: Lawrence Erlbum Associates.
- Rapoport, L. 1970. Crisis Intervention As a Brief Mode of Treatment. In Roberts, R. W. and Nee, R. H. (eds), *Theories of Social Casework*. University of Chicago Press, Chicago.
- Reid, W. J. and Shyne, A. W. 1969. *Brief and Extended Casework*. New York, Columbia University Press.
- Richmond, Mary Ellen. 1922. *What is Social Case Work? An Introductory Description*. New York: Russell Sage Foundation.
- Richmond, Mary Ellen and Hall, Fred. 1974. *A Study of Nine Hundred and Eighty-Five Widows*. New York: Arno Press.
- Roberts, R. W. & Nee, R. H. (ed.) 1976. *Theories of Social Casework*. The University of

Chicago Press, Chicago.

Rothman, J. & Sager, J. S. 1998. *Case Management: Integrating Individual and Community Practice*. Boston: Anyn & Bacon.

Turner, F. J. (ed.) 1986. *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches*. New York: Collier Macmillan Canada.

Whittaker, James K., James Garbarino, & Associates. 1983. *Social Support Networks: Informal Helping in the Human Service*. New York: Aldine De Gruyter.

Young, A. F. and Ashton, E. T. 1956. *British Social Work in the Nineteenth Century*. Rutledge and Kegan Paul, Ltd., London.