

社会工作专题讲座

第六讲 社会个案工作

主持人 / 北京大学教授 王思斌

主讲人 / 北京大学副教授 马凤芝

一、社会个案工作的涵义

什么是社会个案工作?不同的学者有不同的定义。

高登·汉弥尔顿指出, 个案工作是一个动态的概念, “它在不断变化、成长与发展, 因为它不断被新资料、新的经验与知识所塑造”。她认为社会个案工作是一种有意识地调整个人与社会环境的过程。

弗洛伦斯·霍丽斯认为社会个案工作是一个“社会—心理”的治疗方法, 它既承认功能失调的内在心理原因, 也承认外部的社会原因, 并努力促使个人和家庭更好地去满足其需要及更好地发挥其社会功能。

汉弥尔顿与霍丽斯被看作是诊断学派社会个案工作的代表。诊断学派的理论基础是疾病心理学, 并认为社会工作者如同医生, 其责任是诊断与治疗, 工作者在整个改变过程中起主要作用。

与上述学者不同, 功能学派的鲁丝·斯梅丽认为, 社会个案工作是通过一对一的关系, 让服务对象参与其中, 在使用社会服务的过程中增进个人和一般社会福利的一种方法。功能学派的个案工作采用的理论基

础是成长心理学, 强调工作者通过与服务对象的专业关系过程赋予服务对象选择与成长的权利。

海伦·波尔曼综合不同学派的想法, 认为社会个案工作是一个“问题解决”的过程, 是一个由人群福利机构来帮助人们更有效地应付社会功能上的问题的过程。

综合上述不同学派的想法, 我们可以说: 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感情方面的支持与服务, 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的一种社会工作。

二、社会个案工作的过程与基本技巧

(一) 社会个案工作的过程

接案与建立专业关系

到社会工作机构求助的人大略有以下几种类型:

- (1) 自己主动求助的;
- (2) 由邻居、熟人、朋友介绍来的;
- (3) 其他机构转介的;
- (4) 在某些机构要求下前来接受服务的。

服务对象有“现有服务对象”和“潜在服务对象”之分。辨别服务对象的类型,弄清楚服务对象是如何来社会工作机构求助的,是社会个案工作的第一步。这是由于,工作者与服务对象专业关系的建立,以及在助人过程中与服务对象的互动都与服务对象的类型有关。

接案阶段的主要工作还包括:了解求助者的意愿并进行适当处理,以促使求助者进入服务对象角色;澄清求助者的愿望;初步评估问题和需要;对那些非本机构或者个人所能提供服务的个案,要经过必要的程序转介到其他机构,以便求助者能够得到适当的服务。

对服务对象的需要与问题进行评估

对服务对象的问题与需要进行评估,包括收集服务对象个人和家庭相应的资料。收集资料时要从服务对象与其所处环境两个方面进行。个人性的资料包括:(1)一般性资料,如年龄、教育程度、婚姻状况、职业等;(2)身体情况,如了解服务对象的病史,目前的生理状况等;(3)心理方面,如兴趣、爱好及人格特征等;(4)价值观,包括服务对象对人和对事的看法等;(5)处理问题的能力,如服务对象对问题的分析能力以及以往面对冲突、困惑时的处理能力。

服务对象所处环境方面的资料包括:(1)家庭环境,如服务对象与家庭成员之间的关系、家庭的历史等;(2)延伸的环境系统,如服务对象的朋辈环境、社区环境和工作环境等;(3)服务对象与环境的交互作用。

订立工作计划、介入干预和最后总结与检讨

制定帮助服务对象的目标和工作计划时要遵守一些基本的原则,包括:(1)工作目标要与工作者的专长和服务对象解决问题的能力一致,以防止目标不切实际,动摇服务对象解决问题的信心;(2)目标应与机构的功能一致,以便取得机构资源对工作者的配合,以便能够最好的服务服务对象;(3)目标应是服务对象和工作者共同协商的结果,使服务对象有动力和动机积极参与改变的过程,最大限度地调动服务对象解决问题的资源和积极性。

此外,工作目标也宜由近及远,由易到难。具体来说可分为:(1)直接目标,即针对服务对象提出的现实性问题进行探讨,促使服务对象的自我了解和自觉,并帮助服务对象解决眼下最紧迫的问题;(2)中间目标,旨在协助服务对象认识自己、接纳自己和

欣赏自己,建立健康的自我形象和适当的生活方式,并寻找能够帮助服务对象的资源,帮助服务对象建构自己的社会支持系统;(3)终极目标,使服务对象能够拥有自我认识、自我促进、自我实现的“自我力量”,同时与外部他人有良好和深入的人际关系,并拥有一个持续和支持性的人际网络。

目标制定后要与服务对象订立工作契约。工作者还应根据对服务对象动态的发现、服务对象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,以符合服务对象的利益。

(二) 社会个案工作的技巧

沟通技巧。沟通即是人们之间的信息传递,它发生在一方向另一方发送信息时。在社会工作过程中,工作者无时不与服务对象沟通,通过沟通与了解和认识服务对象及其困难和面临的问题,也通过沟通传达解决问题的思路和想法。

关系技巧。工作者与服务对象的专业关系是社会个案工作成功的重要媒介。与服务对象建立和保持良好的工作关系也需要技巧,它包括真诚和有同理心地回应、温暖的态度与关怀及对服务对象尊重的表达等。

过程技巧。社会工作者在帮助服务对象成长和改变的过程中需要不同的技巧:(1)接案和约定技巧。包括同服务对象建立和保持工作关系,帮助服务对象和工作者对各自的角色有一个现实性理解。(2)评估技巧。指收集与服务对象情境相关的资料,以便能理解服务对象的问题和需要。(3)签订契约技巧。同服务对象订立工作的目标,清楚界定工作者和服务对象的责任。(4)介入技巧。包括执行、介入计划并协助服务对象达到改变的目标。(5)检讨及终结技巧。包括定期进行工作回顾和修订介入计划,以便客观地检讨其是否有效,及有计划地结束关系以帮助服务对象独立。

三、社会个案工作的理论模式与实务方法

(一) 危机介入模式

1. 危机的涵义

社会个案工作中的“危机”是指个人生活中存在的自动平衡状态被破坏或被打乱的状况。危机不一定非得是不寻常的或灾难性的事件,他们可以是一种正常发展过程中的状态。危机有开始、中间发展阶段,也有结束。危机有一个顶点或转折点,达到最

高点后，人们在危机开始时的紧张状态就会缓解下来或者产生另一种应付能力。所以，危机是一种威胁，同时也是一种挑战。将威胁看作挑战，危机就不仅是危险，同时还包括成长的机会。

2. 危机介入的技术

开始阶段。在危机介入的开始阶段，其工作目标主要是与服务对象建立牢固的专业关系，取得服务对象的信任，并将会谈集中在正在经历的危机事件上。通过问“发生了什么事情”，可以带领服务对象进入危机事件的情景中，理清自己的感受，找出是什么原因发生了问题。这时，也要注意考察服务对象“自我”的强度，了解服务对象的认知能力与对“自己”的了解和解决问题的能力。同时还要了解服务对象的社会资源网络，及网络能够提供的资源。第二步要搞清楚服务对象面对的最大的问题是什么，从而把问题集中在目标上，找出真正的问题。此时，可以通过布置任务让服务对象感觉自己拥有自主能力，能够掌控自己的生活，以重建其对解决问题和生活的自信。

中间阶段。工作者要进一步搜集资料，扩大对服务对象的认知，如可以把现在发生的事情与服务对象过去的生活经历相联系，指出其前后的因果关系，以帮助服务对象矫正对问题的认知。

让服务对象倾诉可以减低焦虑。然后，帮服务对象看看什么样的办法对解决问题有效。这时工作者要做服务对象的榜样，让服务对象学习怎样解决问题；给服务对象布置作业也是一个重要的方法和途径，通过完成“作业”促使他改变思考方式，换个角度看问题，从而改变其对问题的感觉和采取实际行动。

结束阶段。在危机介入的最后阶段，回顾一下开始时双方协议要做的事执行得如何，达到了什么目标。这时可以提醒服务对象结束工作关系的时候到了，并与服务对象一起回顾已取得的进步，征询服务对象对今后生活的想法。如果服务对象说：“我行了，不用再见你了”，这标志着服务对象已经可以重新自主生活，危机结束了。

(二) 任务中心模式

问题解决的过程

任务中心模式认为，社会个案工作应该是一种目标集中的活动，在社会工作的助人过程中，要注意效率和效果，既要考虑如何更有效地帮助服务对象，

同时又要节省时间和金钱；通过完成一系列的“任务”以解决服务对象紧迫和实际的“问题”。

任务中心的问题解决过程有五个阶段：(1) 问题探索。运用行为治疗的方法探讨服务对象关心的问题、确定问题、清楚地定义问题并排出问题的优先次序。(2) 协议。确定问题属于哪一种后与服务对象协商出一个改变的目标。(3) 工作者与服务对象共同制定出具体的目标。(4) 迈向目标，完成任务。(5) 结束。这时要回顾已取得的成就。

工作阶段中的步骤与方法

开始接触、探索和协议阶段。开始接触时首先要了解服务对象的来源。如果服务对象是被转介的，则首先要找出转介者的目标，然后与服务对象和转介者协商制定目标。如果服务对象是自己主动求助的，首先要鼓励服务对象表述自己的问题，鼓励服务对象宣泄情绪。这时工作者要给予及时的帮助，帮服务对象自己采取行动，制定一些小的可达到的目标。在探索阶段，工作者要与服务对象列出服务对象关心的问题，解释“任务中心”模式，如时间限制、优先要考虑的问题、需要介入的个人和社会系统（如家庭成员等）。在协议阶段，要与服务对象一起定义问题，决定“目标问题”。此时，可以选择三个优先考虑的问题，由服务对象排次序，共同确定问题的种类，最后与服务对象协商制定合同（口头的或书面的）。

阐述目标及要完成的任务。如果“目标问题”是经过慎重选出的，就可以缩短任务选择阶段。需要注意的是，要让服务对象自己考虑任务及完成任务后可能的效果，工作者则需提供问题解决的手段并支持服务对象履行任务。

结束阶段。在工作快要结束（大约在最后两三次会谈）时，工作者应该与服务对象讨论结束工作接触的可能。这时要与服务对象一起回顾重要的进步并予以鼓励，并帮服务对象确定进一步工作的领域。如果服务对象觉得需要更多时间并表现出完成任务的意愿，可以延长工作时限。在决定终结这项工作时，要评估每个人的“投入与产出”。

(三) “社会—心理”模式

1. “社会—心理”模式——一种认知和理解问题的方法

“社会—心理”模式是一种将服务对象的心理状态、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。它将人作为一个整体去认识，即

“人在情景中”。“社会—心理”模式将有关意识、潜意识、人格功能、人类行为和情绪的有关知识结合在一起,帮助工作者为服务对象制定个别化的“诊断与治疗计划”。

2.“社会—心理”模式的框架

理论基础。“社会—心理”模式的理论基础是弗洛伊德的人格结构理论,强调自我适应和解决问题的能力。基于此,埃里克森分析人的成长与发展过程,将社会因素与人的内部心理因素结合起来,提出了“生命循环论”及在生命各阶段的“生命任务”的概念。“社会—心理”模式即是以上述概念为基础,致力于解决个人和家庭的在不同发展阶段所面对的问题。

针对问题。“社会—心理”模式针对的问题既有个人及家庭成员的内部心理问题,人际关系问题,也有其所处的外部环境问题。这些问题与需要的满足有关,如:爱、信任、依赖、疏离、自主,及满足需要的资源等。

目标。“社会—心理”模式的目标是理解和改变人及其所处的环境,或者二者同时进行,即直接介入和间接介入并举。最小的目标是帮助服务对象享有正常的生活,最终目标是增加服务对象的自我认识和运用资源的能力。

服务对象的角色。在“社会—心理”模式中,服务对象如同一个病人,处于被动位置。在工作者带领下服务对象探索自己的思想、感情,将他们带入到开放的意识层面,增加他们的自我了解。

工作者角色。工作者是一个研究、诊断和治疗者,他把人看作是“人在情境中”的整体中的一个部分。治疗过程包括建立关系,给服务对象以支持,增加服务对象的自我了解与增强自我强度,同时提供资源以满足需要。

(四) 行为治疗模式

行为治疗模式社会个案工作的基础是行为主义理论,认为人的行为主要取决于外部环境,环境塑造人。

四种学习形态

反应学习。行为主义认为人类行为的本质是人对环境刺激的本能反应。无条件反射是不受人的意识控制的,不是学习得来的。条件反射是一种学习形态。这给我们一个启示,即如何在行为治疗中割断“条件”和“反应”之间的联系,从而改变行为。

操作学习。操作学习就是研究如何通过改变环境(条件)来改变行为。人作用于环境,而环境又决定人的行为,通过这个过程,行为被塑造和改变。同时,如果一种行为被强化,它出现的频率就会增加,要想得到期望的行为即强化它。强化既可以是正强化,也可以是负强化。

观察学习。观察学习认为,人通过观察他人而学习,不需要经过“尝试错误”的学习过程。学习是可以间接的,人的大部分知识都是由这种间接学习获得的。

认知学习。传统上,学习理论关心的是外部行为,将人看作为被动地反应环境的有机体,有机体的行为被环境所控制。认知学习与他们不同,它认为人会感受和思考,即人会赋予事件以意义,而人的思想和感受影响人的行为。如观察榜样的行为,自己为自己订立目标等。如果人改变自己的态度,行为也会朝向积极的方向。

2.行为主义个案工作的主要技巧

(1) 正强化。当一个期望行为出现时即给予奖赏,以增加此行为出现的频率,从而模塑良好行为。(2) 负强化。当问题行为出现时即给予惩罚,以消除不良行为。(3) 角色扮演。在工作者指导下练习和不断重复期望行为,渐渐消除问题行为。(4) 榜样。工作者作为一个榜样,让服务对象学习正确的行为模式。

3.行为主义个案工作的框架

(1) 理论基础:行为主义个案工作的理论基础是学习理论。(2) 适应问题:恐惧症、焦虑、抑郁症、社交困难及问题行为。(3) 目标:目标要小而具体,可以进行测量以便进行评估。(4) 服务对象角色:测量行为的基础、频率、强度、周期及发生于其中的环境,写日记记录行为。(5) 工作者角色:工作者是一个直接的、积极主动的教育者。

(五) 叙事治疗模式

1.叙事治疗模式的特点

叙事治疗也称为叙说治疗。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”,使人变得更自重、更有动力。

治疗过程就是工作者和服务对象一起辨识和编写另外的、对服务对象更有益的故事的过程,这一过

程将人们从压抑的文化假设中解放出来,成为自己生活中的主宰。

将这样的观念放到叙事治疗和家庭治疗当中,个案工作者认为,并不是某种潜在的结构或功能失常决定了人的行为,而是人赋予事件的意义决定他们的行为。一旦从充满问题的故事中解脱出来,个人便可以以更有力、更乐观、更持久的方式去处理他们的问题。

2. 叙事治疗的过程

(1) 与服务对象和家庭一起对于困扰问题做出彼此均同意的定义。

(2) 将问题拟人化,并找出压迫服务对象的意图和方式。

(3) 探讨问题是怎样干扰、支配或使服务对象失去信心的。

(4) 发掘在哪些时候服务对象并未受问题的支配,或生活并未受到干扰。

(5) 找出过去的证据,来证明服务对象和家庭有足够的力量站起来,应付和解决面临的问题和困扰。

(6) 引导服务对象和家庭思考在上述能力之下,未来将要过的生活。

(7) 找出一群观众来听取服务对象表达新的认同感和故事。

在这个过程中,需要特别注意的是:外化不能仅仅当作技巧;工作者要在心灵深处相信,问题是社会和个人建构起来的。所以,最重要的是要使服务对象确信自己并不是问题的本身。

3. 叙事治疗的技巧

问话。“每当我们提出一个问题,就可能产生一种生活。”这句话指明了“问话”技巧在叙事治疗中的作用。在叙事治疗中,“问话”技巧并不是利用经验,而是创造经验。当工作者问话后,服务对象以“我以前没有想到这一点……”来回应时,就表明服务对象已经为自己创造了新经验。工作者要注意的是,工作者自己的价值观会影响问话的方向,因此,要在互动的间歇提出询问,以引导服务对象自己真正想拥有的经验。

解构式问话。解构式问话可以帮助服务对象打开故事的包装。通过解构式问话鼓励服务对象从更大的系统或是不同的时间来定位故事,提示叙事的来历、背景和影响,并得以拓展服务对象的视野,描绘出支持问题存在的整个全景,揭示出有问题的信念、做法、感受和态度。

开启空间的问话。一旦问题的全景藉由解构式问话予以扩大,就揭示出许多可以发展独特结果的有利条件。开启空间的问话可以用来建构独特的结果。接下来的问话可以作为共同建构故事的开端,以便引出另一个可能不同的故事。

发展故事的问话。一旦空间开启到足以显示独特的结果,或者服务对象比较喜欢的发展,就可以提出发展故事的问话,引导故事的重写。下述问话可以帮助服务对象达到发展故事、产生自主故事的目的:你做这件事的时候采取过哪些步骤?首先做什么?然后呢?当你实现那个目标时,其他人有什么反应?这是全新的发展,还是你以前就有的可能处境下的经验呢?你想起那些是什么处境呢?这与以前的做法有什么不同?如果我们把你以前的自信联贯到现在的观念,沿着这条线你觉得今后会走到哪里?有没有什么特别的资源或理由支持你的新决定?在你的新生活中有谁会与你在一起?如果你要实施你这个计划,首先会做什么?

意义性问话。根据发展性故事的问话,引导服务对象进入一个新场景,采取一个新立场,由此而考虑故事、自己和各种关系的不同观点,鼓励他们思索并体验独特结果、较佳方向和新故事的涵义。当服务对象为新意义命名时,就建构了他们的意义。除了询问一般的意义,披露出故事的涵义,还要询问服务对象从所形成的叙事而引申出的个人特质、关系特征、动机、期望、目标、信念。例如可以有如下问话:为什么这种新的思考方式比旧的方式更适合你?这件事可能对生活的其他方面有什么影响?关于影响方面的讨论,你有没有从中学到什么?

故事的建构。上述“发展性问话”和“意义性问话”都是建构故事的问话。这些问话建立在独特的结果上,引导服务对象运用独特的结果和喜欢的体验,发展出不同的故事意义。

回响与强化。回响是引导服务对象评估他们的经验和治疗,而不是让工作者来评估;是鼓励服务对象决定事件是否有意义、怎样才能有意义、为什么有意义的方向的技巧。强化是借引导服务对象发展自己的故事,探索和体会个人自主的力量,推动服务对象的情绪反应,使正面的情绪与服务对象的新计划联盟,让负面情绪与问题联盟,从而有助于对抗问题。