

第二章 第六节 结案

一、结案的类型

结案是工作者和服务对象根据双方工作协议逐步结束工作关系而采取的行动。

结案的类型包括:

- (1) 目标实现的结案;
- (2) 因服务对象不愿继续接受服务而必须终止关系的结案;
- (3) 存在不能实现目标的客观和实际原因的结案;
- (4) 社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案。

二、结案阶段的主要任务

结案阶段的工作主要集中在对整个助人过程的回顾和总结方面, 主要任务包括总结工作、巩固已有改变、解除工作关系、做好结案记录、跟进服务。

其中, 巩固已有改变可以采取回顾工作过程、强化服务对象已有的改变、表达积极支持的态度策略来进行。

三、结案时服务对象的反应及处理方法

1、服务对象的正面反应

欣喜;肯定;视野开阔;满意;感激;对未来充满信心等。

2、服务对象的负面反应

否认(不准时, 心不在焉);倒退;(回到以前的状态)依赖(对社会工作者过分依靠);抱怨(对社会工作者不满);愤怒(不满、批评、挑战;社工离职);讨价还价(寻找理由拖延);忧郁(无精打采、失落而无助)

3、结案反应的处理方法

与服务对象回顾一下介入工作的过程, 以确定结案时机是否成熟。

提前让服务对象知道结案时间, 早些做好心理准备。

配套习题:

大学毕业生小梅因车祸导致瘫痪, 整天躺在床上无所事事, 情绪十分低落。社会工作者小张介入后, 对小梅进行了情绪疏导, 并与她一起分析讨论, 决定开办一家网上工艺品商店。一年来, 在小张的协作下, 网店发展走上了正轨, 小梅已掌握了所有业务流程。情绪也恢复正常, 在此情况下, 小张觉得可以结案了。一天, 小张在家访中对小梅说, 自己的任务已完成, 从明天开始不再来小梅的家。小梅感到十分震惊, 情绪又回落到服务前的状态。没有心思处理网店的业务了。

问题:

1. 分析导致小梅在结案时情绪回到以前状态的原因。
2. 结合案例。说明为避免小梅的负面反应, 社会工作者小张在结案时应采取的处理方法。

参考答案:

1. 原因: 不管是哪一种社会工作的介入和协助, 服务对象在整个过程中都会感受到社会工作者的真诚与关注、尊重、接纳和肯定, 这是专业社会工作对社会工作者的要求, 也是专业关系的特质。但由于结案意味着社会工作专业关系的终止, 意味着服务对象要回到自己的生活世界中, 也意味着其后社会工作者与服务对象就要停止接触, 服务对象不再有社会工作者的陪伴, 因此, 终止关系可能给他们带来“分离焦虑”等感受, 表现为对这种即将到来的结



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

案产生负面反应。

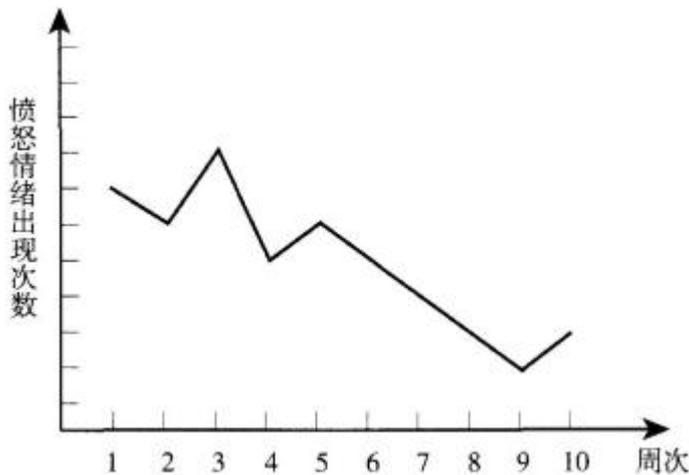
2. 处理方法: (1)与服务对象小梅一起讨论他们对结案的准备情况。

(2)提前让服务对象小梅知道结案时间, 早些做好心理准备。

(3)在结案阶段社会工作者小张要逐渐减少与服务对象小梅的接触, 提醒小梅要学会自立, 给小梅以心理支持, 告诉她在有需要时社会工作者将继续提供协助。

(4)社会工作者小张也要估计一些可能会破坏改变成果的因素, 预防问题的产生, 继续提供一些服务, 并为小梅提供能够对她有帮助的资源系统的支持, 待稳定了小梅的改变成果时, 才最后结束专业助人关系。

(5)必要时安排正式的结案活动, 让小梅分享自己的收获, 以建设性的方式表达感受, 相互鼓励, 面向未来。



根据上图对介入前后大勇每周愤怒情绪出现的平均次数进行比较, 可以发现存在非常明显的介入效果。矫正对象大勇的主要问题是情绪不稳定, 在描述自己的犯罪经历、家庭背景、社会交往等情况时常常伴随着愤怒情绪出现。社会工作者针对大勇的问题, 最后决定对其采取认知行为治疗模式改变其情绪和行为。认知行为治疗模式非常注重服务对象行为的改变和学习规律, 在此基础上结合人的内部信息加工的特点, 把人的内部意识的变化过程也作为考察的内容。这样, 认知行为治疗模式既看到人的行为改变的规律, 又看到人的认知行为特点, 使内部和外部有机结合起来, 从而用综合的方式开展个案工作。通过上图可以看出, 大勇每周愤怒情绪的出现次数在社会工作者介入后大大减少了, 说明社会工作者的介入具有明显的积极效果。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!