

第五章

第三节个案工作各阶段的工作要求

一、申请与接案

1.求助者的服务申请

对于前来寻求帮助对象, 社会工作者首先需要了解他们的愿望, 用心倾听他们的诉求, 进行一个简要的评估, 确定是否需要立即给予必要的帮助。

2.接案

在接案过程中, 社会工作者通常面临 3 项基本的任务: 鼓励求助对象积极面对改变、明确求助对象的改变要求和确认求助对象的受助身份。

3.专业关系的建立

专业关系建立的成功与否将直接影响服务对象进一步寻求服务机构帮助的动力和信心。社会工作者在与服务对象的初次沟通协商过程中应专注聆听服务对象的困扰, 注重运用简洁明了的语句表达自己的同理和接纳, 避免将求助对象界定为有问题的人。

4.转介服务

- ①对象要解决的问题不属于本机构的服务范围
- ②对象生活在本机构的服务区域外

二、预估与问题诊断

1.服务对象有关资料的收集

个人情况, 所处环境, 个人与环境的互动, 资料包括个人资料和社会环境资料。

2.服务对象问题的预估

横向分析服务对象问题形成的影响因素, 涉及生理、心理和社会 3 个不同层面;
纵向分析服务对象问题发展变化的过程。

3.服务对象问题的诊断

诊断的内容: 一是服务对象问题的主要表现; 二是服务对象问题的成因; 三是服务对象的能力和环境中拥有的资源; 四是实施干预的建议

三、制订计划

1.服务计划的制订

内容: 一是服务对象的基本情况; 二是简要准确描述并列岀服务对象的主要问题和相关问题; 三是理论的依据; 四是服务计划的目标; 五是服务开展的基本阶段和采取的主要方法; 六是服务开展的期限; 七是联系方式

社会工作者需要做到: 一是准确分析服务对象的需要和问题; 二是明确服务工作的目标、阶段和方法; 三是熟悉服务机构提供的具体服务; 四是清晰认识社会工作者具备的能力; 五是了解服务对象拥有的资源

2.服务面谈内与服务面谈外的安排

就一般情况而言, 社会工作者在安排服务面谈内和服务面谈外的任务时, 有 4 个方面的主要工作:

- 一是每次服务面谈结束之后, 给服务对象设计和布置行动任务作为服务面谈外的任务;
- 二是每次服务面谈的开始阶段, 安排一定的时间用于回顾和总结服务对象前一次行动任务完成的情况;
- 三是在每一次服务面谈中, 针对服务对象行动任务的完成情况给予面对面的指导;



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

四是每次服务面谈结束之前, 让服务对象了解下一次行动任务的要求和要点

3. 服务协议的签订

根据实际情况的需要, 服务协议可以是书面的, 也可以是口头的。它通常包括五个方面的基本内容: 一是服务目标; 二是服务的内容和采用的方法; 三是服务双方应有的权利和义务; 四是服务的地点、时间、次数; 五是双方签字

四、开展服务

1. 服务的推进

社会工作者应遵守原则: 一是从能做的开始; 二是从愿意合作的着手; 三是采取综合服务策略

2. 专业角色的扮演

在社会工作者扮演的专业角色中, 常见的有以下几种:

(1) 使能者。即社会工作者利用自己的知识与技巧使服务对象发挥自己的能力和资源, 促使服务对象自身发生改变

(2) 联系人。即社会工作者帮助服务对象与拥有资源的服务机构联系, 保证服务对象能够获得合适的服务

(3) 教育者。即社会工作者指导服务对象学习处理问题的新知识、新方法, 调整原来的行为方式

(4) 倡导者。即社会工作者利用自己的身份积极倡导服务机构实行一些改革, 或者动员服务对象一起争取一些合理的资源和服务

(5) 治疗者。即社会工作者运用自己的知识和专业训练, 帮助服务对象宣泄郁闷的情绪, 提高服务对象对自己的认知能力, 学习一些新的处事技巧以应对生活中的困难等

3. 专业合作关系的维持

五、连接社会资源与协调服务

1. 社会资源的类型

(1) 非正式社会资源: 指由服务对象在非正式的社会交往中形成的社会资源

(2) 正式社会资源: 指由正式的社会机构和社会组织提供的社会资源

2. 连接社会资源的方法

常见的有六种: 一是现有社会资源的提供; 二是发掘潜在的社会资源; 三是培养和创造社会资源; 四是帮助服务对象表达需求; 五是协调服务对象与周围他人的利益; 六是保护服务对象的合法权益

3. 服务的协调

(1) 服务面谈内与服务面谈外的协调 (2) 服务对象改变与周围他人改变的协调 (3) 服务对象改变与社会工作者改变的协调

六、评估与结案

1. 结案

结案的条件: (1) 双方都认为达到服务目标 (2) 服务对象具有独立面对和解决问题的能力 (3) 双方关系不和谐, 均希结束服务 (4) 服务对象出现新的要求和问题需转介服务 (5) 不可预测因素出现

社会工作者需要做好四项工作结案的形式多种多样, 最常见的有以下三种: 一是直接告诉服务对象; 二是延长服务间隔时间; 三是变化联系的方式



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

2. 成效评估

评估内容: (1)服务对象的改变状况(2)目标的实现程度(3)各种人力、物力等资源的投入情况

评估方法: 一是由服务对象直接评估服务的效果; 二是由社会工作者同行进行评估; 三是由服务机构进行评估

3. 跟踪

跟踪服务主要有三个方面的任务: 巩固成果、增强支持、持续评估服务效果

配套习题:

1、某学校五年级班主任张老师向学校社会工作者反映, 班里随父母进城的学生小文突发白血病, 其父母打工收入低, 又没有给她购买医疗保险。社会工作者了解情况后, 与学校沟通, 准备链接一些资源帮助小文。下列做法中, 属于链接正式资源的有 ()。

- A. 积极联系医院, 争取医疗救助
- B. 对接公益组织, 多方筹措费用
- C. 寻找专业机构, 提供心理支持
- D. 发动家长捐款, 支持小文治疗
- E. 争取亲属支持, 轮流进行照顾

【答案】A,B,C

【解析】 本题考查链接正式资源的方式。正式社会资源是指由正式的社会服务机构和社会组织提供的社会资源, 如社会服务机构、公益组织以及学校和医院等。

2、通过社会工作者小王的服务, 转到城里读书的小芳逐渐适应了新学校的生活, 和同学们成为了好朋友。虽然学习成绩还有待提高, 但小芳的学习兴趣越来越浓, 主动性越来越强, 最近她主动提出要结束个案服务。对此, 小王适宜的做法是 ()

- A. 同意结案, 对个案服务进行总结和评估, 并提出更进建议
- B. 同意结案, 但要转介给小芳所在学校的老师继续开展服务
- C. 不同意结案, 因为小芳的学习成绩还有待进一步提高
- D. 不同意结案, 因为能否结案不取决于小芳的主观意愿

【答案】A

【解析】 结案。 在服务进入结束阶段, 社会工作者面临的工作重点是与服务对象一起商讨结案工作。一般情况下, 出现以下 5 种情况之一就可以结案: 一是社会工作者与服务对象都认为工作目标已经实现; 二是虽然问题没有彻底解决, 但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力; 三是社会工作者与服务对象的关系不和谐, 希望结束服务; 四是服务对象出现了一些新的要求和问题, 需要其他社会工作者或者服务机构解决; 五是因为一些不可预测的因素, 需要结束服务。对于三、四、五这 3 种情况, 社会工作者不仅需要结束服务, 同时还需要与其他服务机构或者社会工作者联系, 帮助服务对象获得合适、必要的服务。本题中服务对象主动提出要结束个案服务, 社工应尊重服务对象的意见, 但需要对开展的服务进行总结。

3、一场火灾烧毁了村里孤寡老人吴奶奶的家, 社会工作者找到吴奶奶, 与她讨论了今后的生活安排, 商议出多种救助办法, 下列办法中, 涉及正式社会资源的有 ()。

- A. 到住房宽敞的老邻居家借住
- B. 向民政部门申请临时救助
- C. 安排吴奶奶入住乡敬老院



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

- D. 投靠吴奶奶在外地的侄子
- E. 向社会公益组织寻求帮助

【答案】 B,C,E

【解析】 本题考查正式社会资源。正式社会资源是指由正式的社会机构和社会组织提供的社会资源, 如社会服务机构、公益组织以及学校和医院等, 这些机构和组织提供的就是正式的社会资源。

服务对象: “我们总吵架, 他从来不管家里的事, 也不花心思在孩子身上, 还常常找借口不回家。要不是为了孩子, 我们早就离婚了。可是, 近来连孩子也嫌我烦, 不理不睬的, 我的心都伤透了。为什么谁都不理解我呢?”

4、社会工作者: “丈夫和孩子对您为家庭的付出不理解, 这让您很伤心, 很烦恼”。

上述对话中, 社会工作者运用的技巧是 () 。

- A. 对质
- B. 澄清
- C. 同理
- D. 重构

【答案】 C

【解析】 澄清即社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。例如, 对于服务对象的模糊不清的表达, 社会工作者可以进一步加以明确“您刚才的意思是……是吗?”或者“听了您刚才的话。我的理解是……对吗?”题干中社会工作者的话是肯定句, 是通过同理的技巧来沟通的, 同理, 表达的是对服务对象设身处地的理解, 题干当中社工的话表明对服务对象感受的理解。

5、刘女士失业后, 丈夫经常以工作忙为由不回家, 稍不如意就打骂妻子。刘女士考虑到孩子年幼。自己又没有工作, 不想离婚, 整天以泪洗面。她向社会工作者倾诉, 但对未来的改变缺乏信心。为促使其接受机构的服务, 社会工作者目前应该做的工作有 () 。

- A. 给予刘女士及时的鼓励
- B. 与刘女士讨论并明确改变要求
- C. 向刘女士介绍机构的服务
- D. 对刘女士进行危机干预
- E. 找民政部门帮助解决家暴问题

【答案】 A,B,C

【解析】 本题考察个案工作中的接案阶段的工作要点。在接案过程中, 社会工作者通常面临三项基本任务: 鼓励求助对象积极面对改变(A 项)、明确求助对象的改变要求(B 项)和确认求助对象的受助身份。明确了求助对象的要求后, 社会工作者就需要与求助对象一起对接受机构服务的事项和困难进行一个初步的探索, 包括机构服务的基本流程、服务对象的权益以及服务过程中的基本要求等(C 项)。据此, 本题选 ABC 项。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!