ICS 03.080.99
A16
备案号 XXXXX-XXXX

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 094—2017

社会工作方法 个案工作

Method of social work　Case work

2017-12-29 发布　　2017-12-29 实施

中华人民共和国民政部 发 布

目　次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
3.1 个案工作 1
3.2 个案管理 1
4 伦理与原则 1
4.1 伦理 1
4.2 原则 1
5 理论与模式 2
5.1 理论 2
5.2 模式 2
5.3 运用要求 2
6 技巧 2
6.1 会谈技巧 2
6.2 访视技巧 3
7 过程 3
7.1 接案 4
7.2 预估 4
7.3 计划 4
7.4 介入 4
7.5 评估 5
7.6 结案 5
8 记录 6
8.1 类型 6
8.2 内容 6
8.3 要求 6
附 录 A（资料性附录）个案工作接案记录表 7
附 录 B（资料性附录）个案工作预估表 8
附 录 C（资料性附录）个案工作服务协议 9
附 录 D（资料性附录）个案工作计划表 10
附 录 E（资料性附录）个案工作过程记录表 11
附 录 F（资料性附录）个案工作评估表 12
附 录 G（资料性附录）个案工作结案表 14
参考文献 15

前　言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会组织管理局（社会组织执法监察局、社会工作司）提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口。

本标准起草单位：中国社会工作学会、中社社会工作发展基金会、中国青年政治学院、首都经济贸易大学、北京社会管理职业学院、华东理工大学、南京理工大学、惠州学院、上海自强社会工作服务总社、深圳市南山区南风社会工作服务社、甘肃惠群社会工作服务中心、善爱社工（武汉）信息服务有限公司、重庆市民政局。

本标准主要起草人：许莉娅、赵学慧、李林子、朱眉华、张曙、冯浩、赵环、赵蓬奇、何珊珊、傅鹂鸣、周巍、张姝、邓明国、左佩兰、赖新元、郭名倞、王颖。

社会工作方法 个案工作

1 范围

本标准给出了个案工作伦理与原则、理论与模式、技巧、过程和记录要求。

本标准适用于社会工作服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

个案工作 case work

以有需要的个人或家庭为服务对象，运用个别化的工作方式，增强其解决困难和适应社会的能力，促进其与环境和谐发展的一种专业社会工作方法。

3.2

个案管理 case management

以面临多重问题或需要的个人或家庭为服务对象，由社会工作者统筹协调服务过程，促进跨专业合作，满足服务对象复杂需求的整合性服务模式。

4 伦理与原则

4.1 伦理

应遵守社会主义核心价值观和《社会工作者职业道德指引》。

4.2 原则

4.2.1 维护服务对象利益优先原则

应以服务对象为中心，从服务对象的特点和利益出发提供服务，最大限度保障服务对象利益。

4.2.2 个别化原则

应尊重服务对象的差异性，重视服务对象的独特性，了解服务对象个性化的需要，差别化、针对性地开展服务。

4.2.3 接纳原则

应了解和理解服务对象的想法、感受与行为，不应因服务对象的年龄、性别、民族、宗教、态度、行为、生理及心理状况等歧视或拒绝服务。

4.2.4 非评判原则

应与服务对象讨论其想法、感受与行为，而不应随意评价、指责和批判服务对象。

4.2.5 服务对象自决原则

应相信服务对象有成长和改变的能力，应鼓励和支持服务对象在具备自决条件并充分知情的情况下作出选择和决定。

4.2.6 保密原则

应对服务对象信息保守秘密，未经允许，不应透漏服务对象信息；需要提供信息时，应告知服务对象，并与相关组织共同采取相应措施。

5 理论与模式

5.1 理论

5.1.1 相关理论主要包括但不限于：

——精神分析理论；

——认知行为理论；

——生态系统理论；

——人本主义理论；

——社会建构理论；

——女性主义理论。

5.1.2 社会工作者应掌握上述相关理论并在理论的指导下开展服务。

5.2 模式

5.2.1 相关模式主要包括但不限于：

——心理社会治疗模式；

——认知行为治疗模式；

——任务中心模式；

——危机干预模式；

——家庭治疗模式；

——叙事治疗模式。

5.2.2 社会工作者应掌握上述相关模式并选择合适的模式开展服务。

5.3 运用要求

5.3.1 应熟知相关理论的发展脉络以及相关模式的假设、程序与技巧。

5.3.2 使用理论与模式时应坚持本土的适用性和实践性。

5.3.3 使用理论与模式时应充分考虑服务对象的需求和最大利益。

6 技巧

6.1 会谈技巧

6.1.1 支持性技巧

6.1.1.1 积极倾听

用心聆听服务对象传达的信息，细致观察服务对象的表情动作，及时思考整合信息，理解服务对象的感受并作出积极的回应。

6.1.1.2 专注

借助友好的视线接触，开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。

6.1.1.3 鼓励

通过口头语言和身体语言的方式肯定服务对象的积极表现，使服务对象继续表达自身的感受和看法，保持已有的良好行为。

6.1.1.4 同感

设身处地体验服务对象的内心感受，理解准确并将其传达给服务对象，引导服务对象对自己的感受、想法作进一步思考。

6.1.2 引领性技巧

6.1.2.1 提问

运用封闭式或开放式问题，引导服务对象作答，以收集信息、探索问题。

6.1.2.2 澄清

引导服务对象对模糊不清的陈述和信息做更详细、更清楚、更准确的表达和解说。

6.1.2.3 对焦

将话题、讨论范围、内容或者问题集中，指出重心和目标所在，再继续讨论。

6.1.2.4 摘要

把服务对象的长段谈话内容或不同部分的话题进行整理、概括和归纳，并作简要摘述。

6.1.3 影响性技巧

6.1.3.1 信息提供

向服务对象提供相关的新知识、新观念等，或纠正服务对象已知的错误信息。

6.1.3.2 自我披露

有选择地向服务对象披露自己的亲身经验、处事方法和态度等，为服务对象提供参考。

6.1.3.3 建议

对服务对象的情况、需要或问题了解和评估后，提出建设性意见。

6.1.3.4 忠告

向服务对象指出其行为的危害性或必须采取的行动。

6.1.3.5 对质

当发现服务对象出现言行不一致的情况时，直接发问或提出质疑。

6.2 访视技巧

6.2.1 在访视前应熟记受访者的相关资料，事先约定探访的时间、时长及会面地点。

6.2.2 应采用具体的约定方式，包括电话预约、信件预约、委托受访者较信任的亲友代约定或由受访者确定访视时间。

6.2.3 访视时应着装整洁、得体，主动进行自我介绍，告知姓名、工作单位以及此行的目的。

6.2.4 在访视中应多观察、多倾听，拍照、录音、录像要征得被探访者同意。

6.2.5 在访视结束前应总结访视的内容，向受访者反馈其在访视中的良好表现，并倾听受访者对这次访视的感受、意见及对下次访视的期待。

7 过程

7.1 接案

7.1.1 在接案阶段应完成的主要工作包括：

——了解服务对象的来源和接受服务的意愿；

——邀请服务对象参与并澄清其期望；

——介绍机构的职责和服务范围；

——介绍社会工作者的职责和服务方式；

——初步探索服务对象的困境和需要；

——初步收集与服务对象有关的信息；

——与服务对象建立专业关系；

——根据服务对象的需要及社会工作者自身的能力，做出接案与否的决定或转介的安排；

——填写《个案工作接案记录表》，参见附录 A。

7.1.2 在接案阶段应注意：

——判断服务对象状况的紧急程度；

——避免将服务对象标签化；

——关注服务对象的资源与优势。

7.2 预估

7.2.1 在预估阶段应完成的主要工作包括：

——收集服务对象个人的生理、心理及社会等方面的资料；

——收集服务对象社会环境的微观、中观、宏观系统等资料，主要是家庭及社区信息；

——收集服务对象对自己及处境的感受、观念和期待；

——以需求为导向，与服务对象讨论其需要、困境或问题；

——以资源为导向，识别服务对象及其所处环境中的资源、优势与障碍；

——以服务为导向，与服务对象讨论选择适当的服务目标与服务内容；

——填写《个案工作预估表》，参见附录 B。

7.2.2 在预估阶段应注意：

——在界定服务对象的需要和问题的同时评估服务对象个人及环境中的资源与优势；

——动态和持续地评估服务对象的需要、问题及资源；

——重视服务对象及其重要关系人的参与。

7.3 计划

7.3.1 在计划阶段应完成的主要工作包括：

——制定服务的目的与目标；

——选择介入的服务模式；

——制定具体的介入策略、行动步骤和进度安排；

——明确社会工作者和服务对象各自的任务并签订《个案工作服务协议》，参见附录 C；

——确定服务评估方法；

——填写《个案工作计划表》，参见附录 D。

7.3.2 在计划阶段应注意：

——服务对象参与，尊重服务对象意愿；

——服务对象需要、服务目标、介入模式及行动策略相互契合；

——服务计划详细、具体，具有可操作性。

7.4 介入

7.4.1 直接介入

直接介入包括：

——促使服务对象的认知、情绪、行为等发生正向改变；
——促使服务对象学会运用现有资源并积极发展可用资源；
——激发服务对象的主观能动性，进行能力建设；
——促使服务对象与环境相适应；
——填写《个案工作过程记录表》，参见附录 E。

7.4.2 **间接介入**

间接介入包括：
——协调和链接服务对象所需要的各种资源；
——改变服务对象所处的环境；
——服务对象面临多重问题或障碍时，进行个案管理。

7.4.3 **介入要求**

在介入阶段应注意：
——促进与服务对象的互动；
——对开展的服务进行实时评估，并对服务计划进行适当调整；
——依据并善用政策资源开展服务。

7.5 **评估**

7.5.1 在评估阶段中应完成的主要工作包括：
——对服务成效进行评估，包括评估服务对象的改变、目标的实现、服务对象满意度等；
——对服务过程进行评估，包括评估过程中运用的理论、模式、方法；进度的把握和调整；工作人员的表现；对专业的反思等；
——填写《个案工作评估表》，参见附录 F。

7.5.2 在评估阶段中应注意：
——向服务对象说明评估的目的和方法；
——兼顾过程评估与成效评估；
——兼顾质性方法与定量方法；
——评估宜有服务对象参与。

7.6 **结案**

7.6.1 在结案阶段应完成的主要工作包括：
——确定合适的结案时机；
——回顾服务过程，增强服务对象独立解决问题的能力和信心；
——巩固服务对象及其所处环境已有的改善；
——结束工作关系，妥善处理离别情绪；
——填写《个案工作结案表》，参见附录 G；
——对需要转介的服务对象做好转介安排。

7.6.2 如下情况可结束或终止提供服务：
——已达成服务目标的；
——因服务对象不愿继续接受服务而必须终止专业关系的；
——存在不能实现目标的客观和实际原因的；
——社会工作者或服务对象身份发生变化的。

7.6.3 在结案阶段应注意：
——提前告知服务对象结案的时间，让服务对象有心理准备；
——必要时提供跟进服务。

8 记录

8.1 类型

记录主要包括过程式记录、摘要式记录和问题取向记录。

8.2 内容

8.2.1 过程式记录应包括：

——个案工作会谈开始时的情况；

——服务对象与社会工作者彼此传递的具体事实及相关回应；

——服务对象及社会工作者在会谈过程中的感受以及会谈结束的情况。

8.2.2 摘要式记录应包括：

——服务对象基本资料；

——服务对象来源和求助事由；

——服务对象家庭结构图；

——问题陈述，主要是服务对象或其家属对问题的看法和期待；

——服务对象的主观问题陈述，其他相关人士对问题事实的客观陈述。

8.2.3 问题取向记录应包括：

——服务对象基本资料；

——问题叙述及相关人员对问题的预估情况；

——个案工作服务过程与结果的记录。

8.3 要求

8.3.1 每个阶段均应有文字记录，可采用录音、录像等作为记录的辅助手段。

8.3.2 应保证记录资料的真实性、完整性和全面性。

8.3.3 应注意个案记录的保密范围、例外状况等原则性规定。

8.3.4 记录应及时进行归档整理，妥善保存。

附 录 A

（资料性附录）

个案工作接案记录表

表 A.1 给出了个案工作接案记录表的样式。

表 A.1 个案工作接案记录表

<table>
<tr><td>服务对象姓名</td><td></td><td>社会工作者姓名</td><td></td></tr>
<tr><td>日期、时段</td><td>年 月 日
时 分—— 时 分</td><td>地 点</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">服务对象来源及接受服务意愿</td></tr>
<tr><td colspan="4">来源：☐主动求助 ☐转介 ☐外展
说明：
接受服务意愿：☐不愿意接受服务 ☐不适用 ☐愿意接受服务
说明：（不愿意接受服务或不适用请说明）</td></tr>
<tr><td colspan="4">服务对象情况</td></tr>
<tr><td colspan="4">服务对象基本信息（包括但不限于姓名、性别、年龄、联系方式等基本要素）

服务对象困境及需要</td></tr>
<tr><td colspan="4">社会工作者建议</td></tr>
<tr><td>危机程度</td><td colspan="3">☐低 ☐中 ☐高
说明：</td></tr>
<tr><td>紧急服务</td><td colspan="3">☐需要 说明：
☐不需要</td></tr>
<tr><td colspan="2">社会工作者（签名）</td><td>日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">督导者（签名）</td><td>日期</td><td></td></tr>
</table>

附 录 B

（资料性附录）

个案工作预估表

表 B.1 给出了个案工作预估表的样式。

表 B.1 个案工作预估表

服务对象姓名		个案编号		社会工作者姓名	
一、背景资料					
（一）服务对象个人的生理、心理及社会等方面的资料					
（二）服务对象社会环境的微观、中观、宏观系统等资料					
（三）服务对象对自己及处境的感受、观念和看法					
二、服务对象问题及需要分析					
（一）以需求为导向，与服务对象讨论其需要、困境或问题					
（二）以资源为导向，识别服务对象及其所处环境中的资源、优势与障碍					
三、服务目标					
四、服务内容					
社会工作者（签名）		日期			
督导者（签名）		日期			
注：此表格请在个案工作首次接触后 5 个工作日内完成。					

附 录 C

（资料性附录）

个案工作服务协议

表 C.1 给出了个案工作服务协议的基本样式。

表 C.1 个案工作服务协议

甲方（委托方）：

乙方（社会工作服务机构/社会工作者）：

在自愿、平等、协商一致的情况下，就甲方委托乙方提供社会工作个案服务事项订立本协议。

第一条 服务目的

……

第二条 服务内容

……

第三条 服务监督与评估

……

第四条 附则

……

甲方签字（盖章/签字）：　　乙方（盖章/签字）：

日期：　　年　　月　　日　　日期：　　年　　月　　日

附 录 D

（资料性附录）

个案工作计划表

表 D.1 给出了个案工作计划表的样式。

表 D.1 个案工作计划表

<table>
<tr><td>服务对象姓名</td><td></td><td>个案编号</td><td></td><td>社会工作者姓名</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">概述问题呈现及原因分析</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">目的（与服务对象商议后制定）</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">服务模式</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">目标、介入策略、工作进度</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">评估方法</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="2">社会工作者（签名）</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">督导者（签名）</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td></td></tr>
</table>

附 录 E

（资料性附录）

个案工作过程记录表

表 E.1 给出了个案工作过程记录表的样式。

表 E.1　个案工作过程记录表

<table>
<tr><td>服务对象姓名</td><td></td><td>社会工作者姓名</td><td></td></tr>
<tr><td>日　期</td><td></td><td>地　点</td><td></td></tr>
<tr><td>次　数</td><td>第_____次</td><td>时　段</td><td></td></tr>
<tr><td>服务形式</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">介入目标</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">介入过程（概述）</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">介入小结</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">下次介入计划与建议</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">督导者意见</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>社会工作者（签名）</td><td></td><td>日期</td><td></td></tr>
<tr><td>督导者（签名）</td><td></td><td>日期</td><td></td></tr>
</table>

附 录 F

（资料性附录）

个案工作评估表

表 F.1 给出了个案工作评估表的样式。

表 F.1　个案工作评估表

<table>
<tr><td>服务对象姓名</td><td></td><td>个案编码</td><td></td><td>社会工作者姓名</td><td></td></tr>
<tr><td>接案日期</td><td colspan="2"></td><td>结案日期</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="6">以下内容由服务对象填写</td></tr>
<tr><td colspan="6">一、您接受了社会工作者的哪些服务？</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">二、接受了社会工作者的服务后，您应对困难、解决问题的能力是否获得提升？</td></tr>
<tr><td colspan="6">□是　　说明：
□否</td></tr>
<tr><td colspan="6">三、您对社会工作者的表现满意吗？（请在答案处打钩）</td></tr>
<tr><td colspan="6">非常满意　　满意　　一般　　不满意　　非常不满意</td></tr>
<tr><td colspan="6">四、自接受本机构服务后，您的情况有否改善？（请在答案处打钩）</td></tr>
<tr><td colspan="6">完全没有改善　1　2　3　4　5　6　7　8　9　10　完全解决</td></tr>
<tr><td colspan="6">五、本服务结束之时，您与社会工作者商定的目标达成情况如何？（请在答案处打钩）</td></tr>
<tr><td colspan="6">完全达成（　　）原因说明：
部分达成（　　）原因说明：
未能达成（　　）原因说明：</td></tr>
<tr><td colspan="6">六、其他评价及建议</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>服务对象（签名）</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="4">以下内容由社会工作者填写</td></tr>
<tr><td colspan="4">一、目标达成情况（重点描述服务对象转变，如情绪改善、行为改变以及能力提升等）</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">二、总结与反思</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>社会工作者（签名）</td><td></td><td>日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">以下内容由督导者填写</td></tr>
<tr><td colspan="4">对服务评价</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">社会工作者表现评价</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">督导者建议</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>督导者（签名）</td><td></td><td>日期</td><td></td></tr>
</table>

附 录 G

（资料性附录）

个案工作结案表

表 G.1 给出了个案工作结案表的样式。

表 G.1　个案工作结案表

<table>
<tr><td>服务对象姓名</td><td></td><td>个案编码</td><td></td><td>社会工作者姓名</td><td></td></tr>
<tr><td>接案日期</td><td colspan="2"></td><td>结案日期</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="6">介入过程及现状总结</td></tr>
<tr><td colspan="6">1.　服务时间跨度、服务次数、服务方式
2.　服务对象的情况变化，问题解决程度
3.　目前服务对象的意愿、情绪、期望等
4.　社会工作者观察、总结</td></tr>
<tr><td colspan="6">目标达成情况</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">结案原因</td></tr>
<tr><td colspan="6">☐目标达到　　☐超出服务范围
☐社会工作者认为不适合继续跟进　说明：
☐服务对象不愿意继续接受服务　　说明：
☐其他情况　说明：</td></tr>
<tr><td colspan="6">服务对象知道个案已结束并知道在有需要时如何得到服务　　☐是　　☐否</td></tr>
<tr><td colspan="6">结案后回访跟进计划</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="2">社会工作者（签名）</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">服务对象（签名）</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">督导者（签名）</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td></td></tr>
</table>

参 考 文 献

[1] 社会工作者职业道德指引　2012-12-28　民政部
[2] MZ/T 059-2014　社会工作服务项目绩效评估指南
[3] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组.全国社会工作者职业水平考试指导教材社会工作综合能力（中级）[M].北京：中国社会出版社.2017.
[4] 王思斌.社会工作导论（第2版）[M].北京：北京大学出版社.2011.
[5] 顾东辉.社会工作概论[M].上海：上海译文出版社.2005.
[6] 文军.社会工作模式：理论与应用[M].北京：高等教育出版社.2010.
[7] 隋玉杰.个案工作[M].北京：中国人民大学出版社.2007.
[8] 何雪松.社会工作理论[M].上海：上海人民出版社.2007.
[9] 许临高.社会个案工作：理论与实务[M].台北：五南图书出版股份有限公司.2003.
[10] [英]马尔柯姆·派恩著.冯亚丽，叶鹏飞译.现代社会工作理论[M].北京：中国人民大学出版社.2008.