

个案管理员在特殊教育领域运用的重要性

陈美含

南京特殊教育师范学院特殊教育学院, 江苏 南京

收稿日期: 2023年8月18日; 录用日期: 2023年9月14日; 发布日期: 2023年9月21日

摘要

残障人士的未来安置和养护问题一直是特殊教育需要家庭的最大忧思。这一问题要考虑众多因素: 地理环境、教育资源、社会包容度、资金投入、供应商质量等。所以需要引入社会工作者——个案管理员。结合大量资料以及跟踪个案管理员电访调查和问卷, 本研究提出“门诊式”个案管理服务以及个案管理员在特殊教育领域运用的重要性。并且对于此项介入服务的运用具体阐述, 继而探究出运用过程中的问题并且提出相关解决措施。

关键词

个案管理, 个案管理员, 特殊教育, 残障人士, 残障人士及其家庭

The Importance of Case Administrators Applying in the Field of Special Education

Meihan Chen

School of Special Education, Nanjing Normal University of Special Education, Nanjing Jiangsu

Received: Aug. 18th, 2023; accepted: Sep. 14th, 2023; published: Sep. 21st, 2023

Abstract

The future placement and maintenance of people with disabilities has always been the biggest concern of families with special education needs. Many factors need to be considered in this issue: geographical environment, educational resources, social inclusion, capital investment, supplier quality and so on. So it is necessary to introduce social workers—case managers. Combined with a large amount of data and questionnaire tracking case administrators, this study proposes the im-

portance of “outpatient” case management service and case administrators in the field of special education. In addition, the application of this intervention service is elaborated, and then the problems in the application process are explored and relevant solutions are put forward.

Keywords

Case Management, Case Manager, Special Education, The Disabled, The Disabled with Their Families

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

20 世纪 70 年代，个案管理的概念在美国社会工作领域被提出来，并作为一种新的服务方式用于社会服务实践。个案管理(case management)也叫“融综合性社会工作” [1]，是一种提供服务的方式，由专业社工评估服务对象及其家属的需要，并为其安排、协调、监督、评估及推广一套包括多项服务的方案，以满足特定服务对象的复杂需要。在特殊教育领域中，多数涉及到的对接服务人群是残障人士，包括智力障碍、视力障碍、听力障碍、孤独症、阿斯伯格综合征、多重障碍等。在残障人士社会生活中，除了家庭照顾者、医生、老师等，更加需要“个案管理员”。个案管理员在特殊教育领域的角色定位，既有综合社会工作的共性，也有其特殊教育的独特个性：收集客户基本信息，了解残障人士及其家庭的需求并且深入探讨经济性话题后能迅速根据客户所在地域、具体要求、资金投入等情况做出判断对接相关供应商。此后能进行社群管理和运营服务，长期跟踪、动态监管。

这种个案管理员提供的服务被称为“门诊室个案管理服务”。门诊室个案管理服务可类比为家庭医生，家长在有需要时可以通过“门诊”的形式，预约个案管理员进行咨询，在明确个案和家庭需求之后为其家庭匹配相适应的支持服务。此种咨询具有如下三种特点：第一，快捷。前后需要约 30 分钟的时间；第二，备案跟踪。咨询内容文字备案，长期可追踪；第三，资源链接：根据个人需求，个性化匹配对接。 [2]对于特殊教育领域而言，个案管理员如果放在学校，可以更好地跟踪普通学校的残障人士、特殊学校的残障学生尤其是心智障碍学生。担任除了教书育人的老师、后勤保障的保育工作者以外的第三种必需角色“管理员”，收集不同学生的基本信息资料，联系家庭成员对接需求，提供更加个性化的额外康复教育；个案管理员如果放在社区，可以更好地对接残联、家长团体等组织团体，对于有需求的家长，可以第一时间找到社区的个案管理员进行快速对接，精准服务。个案管理员也可以伴随影子老师，入住家庭，提供“随时问诊”服务，和影子老师配合进行辅助康复教育等需求服务对接。

本文撰写之前跟踪调查了 15 名线上个案管理员，对其在特殊教育领域试运行的“门诊式”服务进行分析研究：

- 1) 调查目的：分析个案管理员在特殊教育领域的重要性
- 2) 调查内容：个案管理员工作内容和服务流程

对 300 余位相关客户发出调研问卷，在线调查残障人士及其家庭对于“个案管理员”及其管理服务的需求程度和满意程度

- 1) 样本背景：随机选取全国各地接受过个案管理服务的家庭
- 2) 样本内容：为保障家庭隐私等权益不受侵犯，只介绍样本中包含的残障人士性别、残障类型。

性别	残障类型
女	唐氏、脑瘫、智力障碍、自闭症
男	学习障碍、智力障碍、自闭症、阿斯伯格

3) 问卷设计：小程序 5 分制问题回答

- ① 您认为个案管理对于您的家庭有几分帮助(需求程度)
- ② 您家庭是否急需个案管理员(需求程度)
- ③ 您对个案管理员服务可以打出几分(满意程度)
- ④ 您觉得整个服务过程是否合理完整(满意程度)
- ⑤ 您家庭是否会为个案管理服务消费(需求程度和满意程度)
- ⑥ 您是否放心将家中的残障人士安置在有有个案管理服务的社会(需求程度和满意程度)

4) 调查结果：具体的调查结果见图 1、图 2

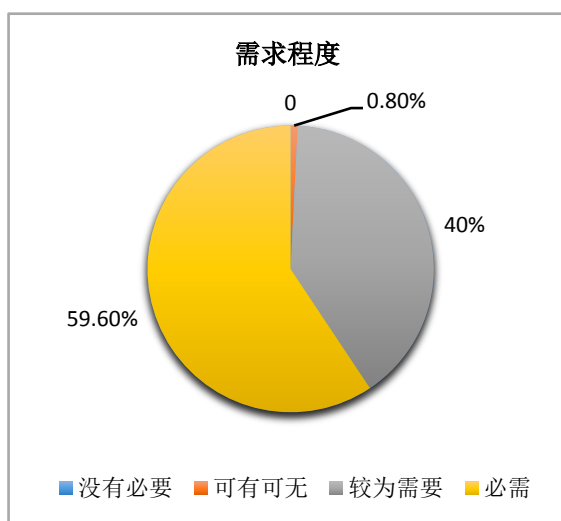


Figure 1. Degree of customer demand for case managers

图 1. 客户对个案管理员的需求程度

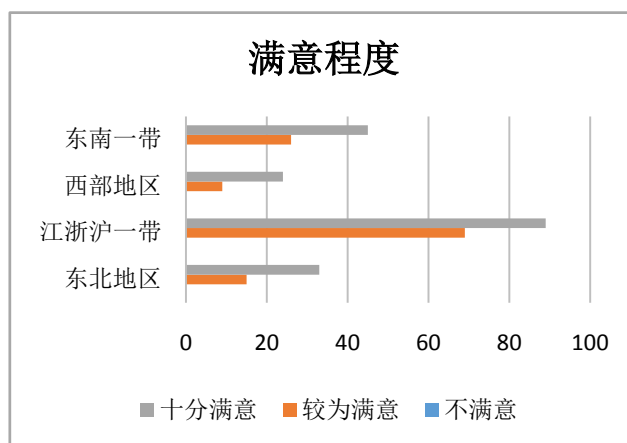


Figure 2. Customer satisfaction with the case manager

图 2. 客户对个案管理员的满意程度

根据试运行的个案服务可以看出“门诊式”个案管理服务在特殊教育较发达地区需求程度更高，相关残障人士及其家庭对此服务需求程度较高，满意程度同样较高。通过数据科学表明个案管理在特殊教育领域十分重要，由此印证本文想要研究的话题正确性。

我国特殊教育领域起步较晚，但是党中央高度重视，发展态势良好。但就国内目前研究现状来看，仍然存在以下几点问题：第一，在理论研究依据上，多为医学、社会学、心理学等，将个案管理方法介入特殊教育研究的较少；第二，群体性的研究较多，个案研究相对较少，对个体特性差异容易忽略；第三，研究结论的实际应用上，普及性不强。作为特殊教育领域工作者，贯彻落实二十大精神“特殊教育普惠发展，特殊教育发展内涵逐步深化，要求逐步提高”，结合群体观念，转变研究方法方式，关注残障人士及其家庭个体，研究差异，整合信息资源，将特殊个案管理理论和方法应用到实践上，形成“门诊式个案管理服务”为残障人士及其家庭解决实际问题[3]。在社会福利向混合福利制趋势发展的国际大背景下[4]，加之我国传统“家本位”观念的影响，以及机构照顾资源的紧缺、社区康复的兴起，我国目前对残障人士的照顾主要以居家照顾为主，机构照顾为辅。这意味着残障人士家庭照顾者也是一个数量庞大的群体[5]。这更从客观证明了个案管理员的重要性的需求度。

2. 特殊教育领域个案管理员“门诊式”服务具体流程

特殊教育领域个案管理员“门诊式”服务具体流程见图3。

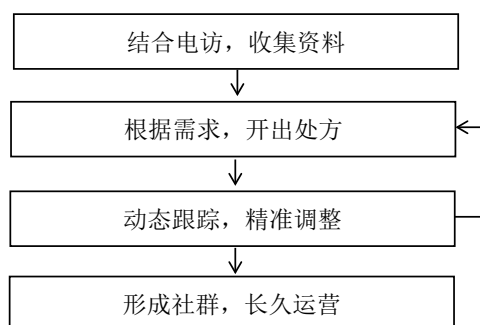


Figure 3. Specific flow chart of “outpatient service” service by case administrator
图3. 个案管理员“门诊式”服务具体流程图

(一) 结合电访，收集资料

1) 第一次电访——建立信任关系，收集基本信息和家庭需求

需要通过访谈问题收集的基本信息如下：个案姓名、性别、年龄(确切到出生日期)、现居住地、残障情况(由于群体的特殊性，在电访过程中为保护其自尊需要调整问法，本文为更好地让大家了解，直观写出。)受教育情况、医院诊断情况及时间、共患病、服药情况、康复状态、基本生长发育、智力水平、言语语言沟通情况、社会适应能力(包括基本劳动和生活自理水平)、易爆点及问题行为；被电访人员姓名、与个案的关系、家庭情况(包括个案是否为独生子女，兄弟姐妹情况、主要养护者及陪伴时间)。

家庭需求(个案管理员收集的家庭需求是能通过“门诊式”服务解决的需求，如，需要南京一个可以感统康复一对一个训课一周三次。因为个案管理员只是个体，不属于社会组织、教育机构和政府，难以解决类似于希望国家政府多一些政策的需求。由此在开展电访时要注意引导客户聊到个案管理员可以为此解决的需求上面去。)可以引导展开的话题如下：家庭成员是否觉得身心俱疲，需要一个心理咨询师的介入？孩子现在由于服药体重异常，是否需要开展相关体育锻炼？现阶段的康复模式您还有哪些需求？同时也要注意，个案管理员不是推销员，不是带货或者打广告，在开展电访之前对于结构化问题要进行

斟酌，在电访过程中要注意语气、问题导向性等诸多因素，面对突发状况也要进行及时调整。

电访时间要控制在 20 分钟之内，不会过多占用客户时间，结束后形成个案信息汇总，整理客户相关需求。

2) 第二次电访——确认需求，引导问询更多需求

通过初次电访了解到的需求只是客户第一时间想到的，受到当下各种情况以及电访环境时间的影响，一定是考虑不周全甚至有个别需求会因为条件的改变而改变。所以个案管理员需要根据基本需求引导客户进行扩充并且进行确认。

3) 第三次电访——给予部分信息反馈，深入探讨经济性问题

通过前两次电访整理得到的需求会存在因为地域信息差客户不了解，个案管理员只需传递部分信息就可以解决的需求。如：辽宁客户因为居住地偏远，不知道现在本省还存在大龄自闭症托管机构，并且提出需求是希望孩子有一个合适的场所进行教育教学。此时个案管理员即可在第三次电访给予相关信息反馈。

“经济性”问题指的是对于残障人士及其家庭而言，随着孩子年龄增长，家长不得不面对的现实问题是：离世前留下多少钱才安心，大龄儿童未来安置问题。所以，个案管理员要了解相关特殊需求家庭月收入来源及组成情况、现阶段每月投入在个案身上的金额(包括吃穿用以及康复治疗等所有)、家庭积蓄以及是否为个案做了经济规划和储蓄、未来根据需求形成解决方案中可以接受的投入到个案身上的金额，如果存在用药还需要了解相关医保情况。

(二) 根据需求，开出处方

这一环节很好的体现了“门诊式”。处方在医学诊断与治疗过程中是医生对患者病患提出的解决方案。在特殊教育领域，开处方则是个案管理员对于客户提出的需求，结合地域、经济等诸多要素形成的解决方案。解决方案精确到具体的时间频率，如：在 xx 地区 xx 机构开展 xx 课程，每周 x 次，负责人电话 xxx，大概金额 xxx，能达到某种程度效果。

(三) 动态跟踪，精准调整

形成解决方案之后还要进行动态跟踪调整，每个月定期回访问情况，如有其他需求则继续开处方，没有新增需求要根据个案当前各方面状况观察是否需要调整，做到精准改进。

(四) 形成社群，长久运营

当个案数量达到一定程度，需要建立社群，如微信群等模式，不仅能够集中管理服务，还能为家庭之间搭建沟通交流及互助桥梁。个案管理员可以邀请相关领域专家老师定期开展讲座、家长之间开展交流会，在社群中发布相关信息、第一资讯、福利政策等。

3. 特殊教育领域引入个案管理服务存在的问题

(一) 个案管理工作专业素养亟待提升

残障人群由于自身生理缺陷心理较为脆弱和敏感，发展具有个性化和不稳定性。对于生活无法自理的精神残疾人士在日常生活中会受到各种各样的阻碍：无法成立家庭、无法正常就业、自尊心强、家庭负担重、社会嘲笑及冷漠对待和排斥等一系列极具挑战性和复杂性的问题，而承担解决任务的社会工作者大部分都比较年轻，还没有熟练掌握专业知识和专业技巧，欠缺丰富的工作经验，因此很难有效处理这些在社会工作中遇到的难题[6]。这就要求个案管理员在服务此类群体过程中要善于变化沟通技巧，同时要具有特殊教育领域专业知识技能，如掌握特殊儿童心理与教育相关知识；特殊儿童教育诊断预评估，可以对不同类型残障人士做出初步评估与分类，后期社群运营过程中也能做好管理与服务。

(二) 资源整合度亟待提升

个案管理员不同于政府、企业与家长团体组织，但同时需要和其他角色与单位的深入合作，非常重视将社会各种资源整合起来，解决相关客户需求，更好地提供个案管理服务，追求高质量服务。

(三) 提升群众对个案管理服务的认识度

个案管理员作为一种相对新颖的职业，在特殊教育领域发展迅速，相关群众对其具有一定的认识。但是纵观整体，虽然近两年个案管理服务被极大推广，群众对于什么是特殊教育的个案管理服务仍然缺乏一定的认识，社会认识度低会削弱个案管理员的职业认同感和幸福感，不利于整体长期稳定发展，从而不利于我国特殊教育领域发展。

(四) 角色定位存在问题

在不同工作地点与环境，个案管理员工作内容大体相同，但是角色定位完全不同。在学校，个案管理员是否属于老师；在社区，个案管理员是否属于社工；在政府等部门个案管理员又属于什么角色？这一问题有待于相关部门拟定下发相关政策文件等作出规定与划分。权责分明才能更好的工作。

4. 相应解决措施分析

(一) 强化个案管理员工作经验，实现更加专业的服务

个案管理员要反复实践，强化电访环节工作经验，提升工作熟练程度，形成结构化模式化电访工作流程。同时对于个案管理员的工作，要定期展开研讨交流汇报，邀请特殊教育领域相关工作者做督导，传授经验、督导工作。

(二) 充分利用科学技术手段，做好资源整合

第一，随着人工智能发展迅速，ChatGPT 不断与各项工作相结合，个案管理服务过程中关于“供应商”的大量资源仅靠人脑记忆不利于查阅和分享。在进行个案管理过程中完全可以结合互联网等科技手段形成智能数据库，建立共享模式机制，造福更多的残障人士及其家庭。第二，个案管理员应积极主动联系康复机构、残联、居委会等单位建立合作，共同为残障人士及其家庭的发展提供优质服务。

(三) 大力宣传个案管理服务，提升个案管理员认同度

宣传是提升群众对个案管理服务认同度与知晓率的重要方法。个案管理员一方面可以运用 QQ、微博、小红书、抖音、微信公众号等多方媒体平台宣传自己的工作，另一方面可以在社区运用宣传栏位置进行宣传。同时要注意保护好残障人士及其家庭相关隐私。在宣传过程中，应该涵盖以下内容：什么是个案管理员；个案管理员工作的内容；个案管理员的成就感和幸福感；如何成为个案管理员以及特殊教育领域运用个案管理服务的重要性。由此增强个案管理服务的社会认识程度。

(四) 政府相关部门拟定下发相关文件

关于个案管理员角色定位需要权威机构下发通知和政策作出相关规定，明确界定其社会扮演和社会角色，要让个案管理员权责分明，更好的定位自己从而在特殊教育领域更好地为残障人士及其家庭服务。

5. 总结

个人的心理状态与获得的社会支持成正比，社会支持能够促使人们应对及处理日常生活中的问题和危机[7]。本文提出个案管理员“门诊式”个案管理服务的运营模式，以及如何利用社会资源进行整合，提升服务专业性；如何通过宣传提升个案管理员自我认同等方面进一步阐述个案管理员在特殊教育领域运用的重要性。但是在引入和推广过程中仍存在诸多问题，需要多方通力合作解决，早日让个案管理服务普惠到每一个残障人士家庭。如今，特殊教育领域发展态势向好，社会工作职业化程度提高，个案管理员已经深深融入到特殊教育领域之中并且不断地为万千残障人士及其家庭服务。“门诊式”个案管理服务已成为特殊教育领域中探索和尝试的新型服务模式，创建个案管理有助于为特殊教育领域相关社会

工作的开展提供有效依据和重要参考。个案管理员有利于为残障人士未来安置提供巨大支持和帮助；有利于为中国特殊需要家庭提供专业化、个性化服务；有利于我国特殊教育领域发展日臻完善。

参考文献

- [1] 林护杰. 社会工作方法(一)个案管理[EB/OL]. 知乎. <https://mbd.baidu.com/ma/s/VQKOagmC>, 2020-02-25.
- [2] 张巍. 重磅: 利智社工首推门诊式个案管理服务, 张巍教练倾情助力[EB/OL]. 北京利智. <https://mp.weixin.qq.com/s/aKtveg4EPnHMclV43-Crg>, 2023-07-10.
- [3] 吕佰万. 对高校特殊学生进行个案管理浅析[J]. 赤峰学院学报(自然科学版), 2016, 32(11): 234-236.
- [4] 王思斌. 社会工作本土化之路[M]. 北京: 北京大学出版社, 2010: 112-113.
- [5] 胡龙华. 城市贫困残障人士家庭照顾者社会支持的个案干预研究[D]: [硕士学位论文]. 吉安: 井冈山大学, 2022. <https://doi.org/10.27888/d.cnki.gjgsx.2022.000010>
- [6] 战盈辉. 个案管理在精神残疾人社会工作中的运用研究[J]. 国际公关, 2021(3): 70-71.
- [7] 寨平. 国外社会支持网研究综述[J]. 国外社会科学, 2001(1): 76-82.