

The Local Practice Dilemma and Pattern Integration of Juvenile Case Work

—Based on Action Reflection of H Project

Wenqing Xu

East China University of Political Science and Law School, Shanghai
Email: 1558603713@qq.com

Received: Mar. 23rd, 2018; accepted: Apr. 6th, 2018; published: Apr. 13th, 2018

Abstract

Based on the author's practice of teenagers case work in H project, the paper discussed the dilemma of the local practice of juvenile case work from two dimensions by adopting the method of action research: one is the dilemma of practice process; the other is the structural difficulties. By analyzing the plight of local practice, the author further reflects the localization problem of juvenile case work, and thinks that the integration between juvenile case work theory and domestic practice mode can be achieved in four aspects: working principle, working method, procedure and the role of workers.

Keywords

Teenagers, Case Work, Practice Dilemma, Pattern Integration

青少年个案工作本土实践困境与模式整合

—基于 H 项目的行动反思

徐文清

华东政法大学, 上海
Email: 1558603713@qq.com

收稿日期: 2018年3月23日; 录用日期: 2018年4月6日; 发布日期: 2018年4月13日

摘要

本文以笔者在H项目中的实习经历为背景, 采用行动研究的方法从两个维度探讨了青少年个案工作本土

实践困境：一是实务过程困境；二是结构性困境。通过对本土实践困境分析，作者进一步反思了青少年个案工作的本土化问题，认为青少年个案工作理论与本土实践模式二者之间可以在工作原则、工作方法、工作程序以及工作者的角色四个方面实现整合。

关键词

青少年，个案工作，实践困境，模式整合

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

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

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



Open Access

1. 引言

2015年6月，笔者以实习社工的身份参加了为期一年的H项目，该项目旨在对S区的15名困境未成人年提供综合援助服务。笔者担任项目执行小组组长一方面辅助项目负责人完成项目运作的日常事宜，另一方面为三名案主提供个案辅导服务，与其保持每周两次的会面频率，在这个过程中笔者始终扮演着参与者及研究者双重角色。H项目是S区首个政府购买社工服务项目，项目服务成效较好，但包括笔者在内的工作者服务工作中也曾遇到过众多困境，因此，笔者希望以此项目实践为个案，反思青少年个案工作的实践模式。

本文笔者采用行动研究，以H项目为研究基础。行动研究是一种专业的研究和实践，由当事人在共同接受的道德规范中通过联合合作，在现实环境中发现问题，分析问题，解决问题，并通过个人或集体对这个过程中相关方面的敏感性反思，一方面贡献于特定社会情境中行动质量的改善，另一方面也促进研究水平的提升(主要体现于提高研究与实践的相关性、针对性和解决问题的有效性)和参与各方能力水平的提高的活动[1]。行动研究中行动本身就是研究的过程。笔者负责项目一手资料的收集、整理与归档，将15名服务对象的所有资料整理为“个案集”，其中包括笔者对个案家长及老师的访谈记录，每名案主详细的个案记录表、个案服务记录简表以及需求评估与介入计划表，例会录音与会议记录，这些皆成为文中所用资料的来源，为本研究的开展奠定了基础。H项目15名研究对象的基本情况“见表1”。

2. 青少年个案工作的界定与常用实践模式

2.1. 青少年个案工作的界定

青少年社会工作是指在专业的价值观指导下，根据青少年的身心特点、动机需求、兴趣爱好，社会工作者充分运用专业的理论、方法和技巧，以帮助青少年解决问题、克服困难，恢复功能和获得全面发展的一种服务活动和服务过程[2]。因此，青少年个案工作就是在服务中遵循个别化的原则，采取一对一的辅导方式。

2.2. 青少年个案工作常用的实践模式

青少年个案工作中有一些固定的常用的模式，这些模式是青少年个案工作者需要掌握的。首先，心理社会治疗模式的应用重点在于提高青少年对环境的认知能力及主观感受能力。同时，社会工作者要致力于改善环境，促进青少年对环境的适应能力。其次，对于青少年来说，危机往往是意想不到的，突发性的环境失衡引起的心理或行为，危机干预模式适用于这种情况。最后，在青少年个案工作中，行为修

Table 1. Basic statistics of research object**表 1.** 研究对象基本情况统计表

化名	编号	性别	年龄	年级	接案时基本情况
小晗	C01	男	14	初二	左耳听障一级，面临学业压力
小蓓	C02	女	10	四年级	父亲肢体残疾四级
小熙	C03	男	12	五年级	患病(没有毛发)，母亲不在家，父亲不尽责，爷爷是清洁工
小阳	C04	男	9	三年级	学习成绩差
小强	C05	男	13	初一	父亲精神病长期住院，母亲离家，由爷爷照顾
小乐	C06	男	11	五年级	父亲患癫痫病，母亲离家出走
小盛	C07	男	16	农校	母亲去世，父亲外出打工失联，由退休的外公外婆照顾
小龙	C08	男	15	初一辍学	辍学在家已有一年，沉迷游戏
小明	C09	男	16	高一	单亲家庭，由母亲照顾
小航	C10	男	14	初一	父亲患精神病、肺病，父母正在办理离婚手续
小顺	C11	女	12	六年级	父亲是聋哑人，母亲腿部残疾
小珊	C12	女	16	工校	父母离异且常年不回家，不履行父母责任，由外公照顾
小怡	C13	女	12	六年级	父母离婚并不知情
小睿	C14	男	13	初二	父母离异，由父亲照顾
小庆	C15	男	13	初二	读初一，母亲离家出走

正模式具有特别重要的意义。

3. 青少年个案工作本土实践中的过程困境

3.1. 专业关系建立周期较长

3.1.1. 案主被动接受服务

案主的类型可以分为三类即主动型(案主主动求助于社会工作者)，外展型(社会工作者开展服务时发掘的潜在案主)，被动型(案主经他人介绍成为案主，而自己本人不认为自己需要接受服务)。H 项目所服务的 15 名案主是经过社区推荐而来，都属于被动型案主且案主是未成年人，他们的认知水平还不足以理解社工的身份以及接触他们的目的，(事实上 S 区的公众基本上没有知晓社工身份的，毕竟笔者实习时接触到的很多社区工作人员认为我等人是志愿者或者义工。)有些案主甚至害怕社工这个突如其来的陌生人。

笔者的服务对象小龙(C08)初次见到家访的我时，以迅雷不及掩耳之势躲进自己房间，拒绝与我接触。

案例(C05): 小强总是刻意躲避我们，每次我们定期去家访时他都恰巧不在家，有次好不容易见到小强了，他却很沉默，或者完全不理睬我们。

案例(C10): 我们组的服务对象小航对我防备心很重，家访时，我基本上和他很少交流，他低着头沉默不语，完全抵触我的到来。

——来自个案集

所有的服务对象都不知道工作者的身份，其中 12 名服务对象一开始难以接纳工作者，表现出强烈的防卫心理，因此，工作者与被动接受社工服务的案主之间良好专业关系的建立从服务初始便遇到困境。

3.1.2. 社工身份缺乏权威性

前文也提及到，H 项目的 15 名服务对象是通过前期摸底调查最终确定的。具体工作程序如下：项目工作者在服务购买方救助管理站工作人员的陪同下来到社区服务中心，向社区负责人介绍项目情况以及工作者的身份，紧接着网格员也一并去入户走访。在这个过程中，项目工作者的身份合法性需要通过服务购买方的权威性来建立，服务工作的开展必须得到服务购买方的支持。此种情况导致了专业关系的建立出现另一种困境。之后正式的家访工作都是由工作者独自完成，然而服务对象的家人一度以为我等人也是政府人员，部分服务对象家长对工作者初期介入工作的反应印证了一点。

案例(C13)：小怡本人不很理会我，我知道小姑娘有自己的想法，她可能需要时间接纳我。最近几次家访，我帮她检查作业后，用心准备了小游戏邀请她参加，希望丰富她的课外生活，更重要的是增进她对我的信任度。之后，小怡的姑妈竟然要求我终止服务，她认为我教坏了小怡，影响她学习。

——来自个案集

3.1.3. 专业关系认同度低

社工与案主之间建立良好的专业关系是个案工作达成助人目标的基础。笔者在服务时发现以社工的身份接触案主，难以取得案主的信任与配合。首先，从外在环境而言，服务工作初期，项目工作者总是身着机构社工服，头戴社工帽，胸前还吊着工作证去家访，服务对象的邻居见到我等工作者时，总是投以异样的目光，整齐划一的着装以及工作证招致了旁人的好奇心与话题点，邻居的反应影响了服务对象家庭对社工的接纳程度。

其次，从深层面来看，H 项目的服务对象是未成年人，他们不仅认知尚未成熟，而且与陌生的成年人接触本身就存在困难。在 S 区里社工知晓度几乎为零的环境下，工作者以社工身份与他们建立专业关系，在专业关系的基础上进行服务基本上举步维艰。

案例(C12)：小珊的朋友：你们是干什么的？她盯着我们的工作证表情严肃地问道。

我们：噢，我们是学院的学生，在搞社会实践，主要就是了解下小珊的家庭情况，并想和小珊做朋友。

——来自个案集

这是笔者与工作者小叶在某次家访时遇到的状况。小珊的朋友对持有工作证的我们显然表现出防卫心理，此种情境下，我们必须强调自己是学生，并且单纯向和小珊成为朋友，唯有这样才能缓解当时的尴尬。这足以说明建立正式的职业关系开展服务，在 S 区社会工作发展的现阶段不能施行。

3.2. 需求评估资料单一，计划制定时案主参与度低

3.2.1. 社工身份认同度低，资料收集渠道单一

需求评估是制定服务计划的关键一步，而有效进行需要评估的前提是全方位地(案主本人，案主家庭系统、朋辈系统、社区系统以及学校系统)，以各种方式(查文献、访谈法、问卷法、实地调查法)来搜集案主的资料与信息。我及其他工作者搜集小龙的信息时，渠道较为单一，主要是通过与其家庭访谈来获取。

学校是青少年成长发展中非常重要的中观系统，服务对象在学校中的行为表现自然成为需求评估的重要参考资料。小龙是辍学在家的青少年，我了解到小龙辍学的主要原因是学校受到了老师的当众批评与责骂。按照社工服务的职业理念，笔者应该进入小龙(C08)学校，一方面了解事情的原委，另一方面

了解小龙在校的学习情况、行为表现。可是，在社工知晓度低，认可度更无从谈起的窘境下，笔者难以进入小龙学校，学校的老师更不可能抽出时间和精力配合我的服务工作。

3.2.2. 案主自主性较差

社会工作通用过程模式中特别强调服务计划的制定应该与案主一起完成，充分尊重案主的想法，发挥案主的主观能动性，其实这一过程既是为了确保服务计划的适当性，又有助于服务计划的顺利实施。然而，H项目的服务对象都是未成年人，他们的认知水平达不到理性分析自身情况并做出选择的程度。事实上，社会工作其他领域也经常接触到没有自决能力的案主。那么此种情况下，社工应当与案主重要他人沟通，当工作者试图向案主家庭了解服务对象的需求时，无一例外，案主家庭最强烈的要求是工作者能够辅导案主学业，端正其学习态度，提高其学习成绩。

诚然，学业是青少年重要的人生任务，是服务对象内在的需求之一，但是他们的需要仅仅是这吗？当初他们通过工作者入户探访被确定为服务对象时，他们身上体现更多的是异质性，他们面临的困境不一，需求相应地也不会一样，退一步而言，即使他们同质性强需求是相似的，但每个案主都是特殊的，因此服务的方式也会不同。案主自主性缺乏再加上案主家庭固有的观念致使需求评估与服务计划制定陷入困境。

3.3. 服务方法与服务内容受到质疑

3.3.1. 服务方法受到服务购买方质疑

社会工作既是一门专业，也是一种职业。它有独特的社会工作伦理，专业理论与知识体系。个案工作、小组工作、社区工作是社会工作者常用的三大工作方法，H项目工作者主要运用个案辅导方法开展服务。项目运作一个月以后，服务购买方(以下简称甲方)突然要求机构每周的项目例会须到甲方单位进行，这一要求似乎合情合理，甲方确实有监督项目运作的权利。可是，究其深层原因，甲方其实并不太信任H项目的服务工作。机构距离甲方单位较远，而每次参加项目例会的将近20人。一行人每周都必须坐车到甲方单位开会，不得不给工作者带来很大困扰。况且政府人员参与项目例会，也会影响例会上的氛围。我至今仍能感受到首次去甲方单位参加例会时紧张不安的心情，工作者们都屏气凝神。

笔者从项目负责人那里了解到，甲方经常探问项目服务工作是如何进行的，并且要求组织大型的服务活动。显然，这意味着甲方对服务方法并不认同。个案辅导的效果是循序渐进的，社工注重点滴作用。而且社工不是万能的，不一定最终能真正满足服务对象的需求。工作者每周两次的家访频率理论上是恰当的，每次家访的时长工作者并没有刻板地执行，而是依据服务对象需求适当延长，家访后工作者都会及时详细整理个案记录表。因此，H项目工作者都尽心尽责，丝毫没有懈怠。政府部分的行事风格与社工机构服务理念之间存在冲突，期望立竿见影的服务效果缺乏理性思考，H项目也不能达到。

3.3.2. 服务时间受到限制

H项目的15名服务对象都是学生，因此，服务时间一般安排在周末。而部分工作者与服务对象家长沟通协调后，在工作日晚上也进行家访。而对于上初高中或者工校的服务对象，服务时间总是受到限制。

笔者负责的两名服务对象小盛和小明是典例，专业关系未建立起来，我便对他们终止服务了，服务时间的限制是主要原因之一。小盛读一所农业学校，每周仅周六下午放半天假，我只能趁他放假时与他会面。筛选服务对象时，机构初步评估小盛(C07)处于困境中，需要社工介入，然而对小盛的实际情况欠缺周全考虑。服务对象学业繁重，休息时间极少，我每周的家访显然给小盛造成困扰。果不其然，几次家访后，我再也没能见到小盛，因为他根本不会给我机会。小盛的监护人向我明确表示不愿接受服务了。

至于小明(C09)，唯一的不同之处是他不会直接拒绝笔者的到访，而是千方百计找借口推脱。笔者最

后决定终止服务不仅出于无奈，而且也是出于对服务对象的同理心。

案例(C09): 我: 小明, 今天我们就聊到这里, 你承诺我们会努力学习英语, 我们会监督你噢, 下周再见!

小明: 嗯嗯, 小声地应答着, 然后我再回头时, 噗一声他就躺下了, 长嘘一口气。(我情绪复杂, 会谈结束对他而言似乎就是一种解脱, 与我交流他当成是一项任务, 一个负担了。那么, 我的服务工作该继续进行下去吗?)

——来自个案集

3.3.3. 心理辅导服务不受案主家庭重视

心理辅导服务是青少年社会工作的重要内容之一。H项目的部分服务对象或自卑, 或辍学, 或叛逆, 或与家人发生矛盾, 他们都需要工作者提供心理辅导服务, 帮助他们自我反思, 形成正确的自我认知, 改善亲子关系。然而, 服务对象的家长过于强调孩子的学习成绩, 忽视其心理方面的支持与关爱。工作者家访时, 家长总是叮嘱工作者督促并辅导服务对象完成作业。有些家长甚至会不时地“巡视”, 偷偷地观察工作者的动态。

案例(C06): 工作者小夏: 我在楼上陪着小乐写作业, 有一次发现小乐的奶奶竟然偷偷地在旁边看着, 我心里很不舒服, 感觉被监视者一样。之后如果被发现我陪着小乐玩互动游戏, 小乐奶奶会马上问小乐的作业写完没有……

——来自个案集

上文也提及到, 工作者小赵因为组织游戏让小怡参加而受到其姑妈的指责。专业关系建立阶段, 工作者基本上以辅导服务对象作业为主要服务内容。

3.4. 服务效果评估缺乏全面性与客观性

3.4.1. 服务潜功能被忽视

结构功能主义的代表人物之一默顿区别了显功能和潜功能。在他看来, 显功能是有助于系统的适应和调节的客观结果, 为系统中的成员所预料到和认可的, 而潜功能是指在系统中具有相应的作用, 但是未被系统中的成员所预料和认识[3]。因而, 根据默顿的观点, 工作者服务之后所带来的没有预料到的成效, 是一种潜功能。

服务购买方对H项目进行评估时, 主要强调服务可被预料的成效, 也就是强调服务的显功能, 重视接案时服务对象面临的困境是否解决, 还有一些可以量化的成效, 比如服务对象学习成绩是否提高等等。然而, H项目工作者服务的潜功能被忽视了。工作者不仅帮助服务对象解决了最初接案时面临的困境, 而且于潜移默化之中帮助服务对象实现增能, 或者促使服务对象完善人格, 改善与家人的关系等等。

案例(C03):

服务购买方: 你觉得社工的服务对小熙有帮助吗? 小熙有什么变化吗?

小熙监护人: 有帮助啊, 小熙的学习成绩提高了好多, 老师都表扬他了, 而且比以前懂事了……

工作者小张: 小熙的改变挺大的, 学习成绩明显提高只是其中一个方面, 我发现小熙学习态度端正了, 主动写作业, 而且充满热情, 变得有自信了。他性格也开朗了好多, 经常和朋友一起出去打羽毛球, 还自己一个人骑自行车到处逛。他的邻居也觉得小熙改变很大, 很孝顺……

——来自个案集

依据小张对小熙的评估, 小熙成绩提高了, 更孝顺了这是服务的显功能, 而小熙因为成绩提高而自信心提高, 性格变活泼了这便是服务所带来的潜功能。

3.4.2. 评估形式单一且科学性缺乏

社会工作服务项目的评估方法多样。包括访谈、实地调查、个案记录表、案主满意度调查表等。甲

方对 H 项目进行中期评估时,主要就是采用案主满意度评估法。在国外,案主满意度评估被广泛用于社会服务相关领域,也发展了一系列相关的理论模式,尤其是发展出了许多具有较高信度和效度保证的量表,并以此来促进社会服务质量的提高。但是案主满意度评估在我国社会工作实务中的应用还比较少见[4]。具体操作如下:甲方负责人与工作者一同探访服务对象家(采取一一对应的形式,即每位工作者仅参与自己服务对象的满意度调查),由甲方负责人依据调查表内容对服务对象及其监护人进行访谈。

笔者感到庆幸的是,服务对象监护人在甲方面前都极力称赞工作者,对服务工作表示满意,甚至个别监护人激动地长篇大论予以表达感激之情。

案例(C03): 小熙监护人:三位老师(指工作者)都特别好,我家小熙很喜欢他们三,有了他们的帮助,小熙的学习成绩提高了很多,而且变得懂事了,帮我做一些家务活……

——来自个案集

然而,笔者不得不反思,仅仅以这种评估方式,缺乏客观性与科学性。一方面,工作者在评估现场,服务对象监护人出于情理考虑,即使对服务满意度不高也不会表现出来。另一方面,即使监护人评价客观,但评估方式单一可能会因此蒙蔽一些问题,阻碍了服务工作的提升空间。项目评估不仅是检验服务的成效,而且是为了暴露出服务的问题或者总结经验寻求服务质量和效率提高的路径。

4. 青少年个案工作本土实践中的结构性困境

4.1. 服务原则与我国传统文化模式的冲突

4.1.1. 案主自决原则与我国传统求助模式

案主自决原则是个案工作中七大原则之一,此原则贯穿于服务工作始终。它强调案主不是被动接受服务的,案主只是暂时陷入困境之中而需要社工的帮助。当案主面临选择时,社工仅仅扮演辅助者的角色,帮助案主收集信息,并且权衡每一种选择下的优势与劣势,最终由案主自己作出选择。

然而,我国传统的求助模式致使工作者在服务中陷入了两难境地。在我国传统的求助模式下,被求助者通常是长辈或者拥有一定声望的人,或者是值得信任的亲朋好友,此种情况下,出于对被求助者的信赖,求助者在面临选择时表现得十分被动。

H 项目的服务对象都是未成年人,工作者与他们之间建立起了“熟人关系”而非专业关系。他们将工作者看作朋友或者大哥哥、大姐姐。因而在服务过程中,服务对象参与度低。再加上服务对象都是未成年人,案主自决原则遇到了伦理困境。

服务对象小龙(C08)辍学在家,需求评估时,小龙表现得比较被动,与我们面谈时总是沉默不语。小龙家人都希望他能重返校园。但是,是否重新上学应该由小龙自己决定,社工不能将自己的价值观或者他的家人的想法强加到小龙身上,毕竟小龙一直都是抗拒上学的。但是小龙被动地接受我们的服务让我们又觉得难以抉择。

4.1.2. 平等原则与我国传统教育理念

社工秉承的一个基本原则便是平等原则,此原则要求社工在服务中与案主平等相处,不因为自己作为服务提供者一方而凌驾于案主之上。H 项目的工作者其实都恪守此原则,按照自己的方式,以孩子的口吻与服务对象交流沟通。虽然也会扮演教育者的角色,却不同于我国传统教育中的家长式教育。家长式教育下,家长便是子女面前的权威,家长对孩子进行教育既是一种义务,也是一种权利。通常情况下,家长处于主动的地位,按照自己的方式来教育子女。而 H 项目工作者虽然也会扮演教育者的角色,但不会认为自己在服务对象面前就是权威,自己的言语就是绝对正确,自己的建议服务对象就必须绝对遵从。

工作者介入工作中遵循此原则时常受到服务对象家庭无形中的阻拦。

案例(C14): 工作者小赵: 介入一段时间后, 小睿的爷爷奶奶对我们认同度挺高的, 或许是真的把我们看成了老师的角色, 每周的家访他们很欢迎我们。但也有一个弊端, 家访过程中, 当小睿闹情绪时, 小睿的奶奶便会责怪她不懂事, 不应该这样对我们……

——来自个案集

其实, 小睿奶奶这样做不利于工作者与小睿(C14)之间建立更深层次的信任关系。因为工作者的到来, 小睿必须压抑自己的情绪, 那么工作者的服务是给小睿增添负担了。青少年会有自己的情绪, 作为家长, 应该平等地与他们对话, 走进他们的内心世界。以平等地原则与他们相处, 心与心的距离才会更近一些。

4.1.3. 个别化原则与我国本土价值观

个别化原则要求社会工作者将服务对象看成是独立的个人, 每个服务对象都是特殊的, 即使他们遇到的困境是相似的, 但依据生态系统理论, 他们的成长环境却是不同的, 不同情境下的问题表现出相似性, 也一定不是完全相同的。因此, 面对每一名服务对象, 社会工作者需要看到他们的特殊性, 在客观地评估之后, 运用适合的方法满足其需求。

青少年时期面临的一项成长任务是学业, 的确, 学业对他们而言是一种内在的需求, 是很重要的, 是必不可少的。我国主流价值观下, 某些家长甚至是老师扭曲了学业对于青少年的重要性, 以学习成绩的好坏作为评价一个孩子的硬性标准。

H 项目工作者对服务对象进行需求评估时, 服务对象家长的想法出奇地一致: “这孩子学习成绩不是很好, 希望你们每个星期能够帮忙辅导一下”。即使有些服务对象(C02)成绩比较优秀, 家长还是希望工作者辅导学习, 觉得他们的孩子学习退步了。如此一致的想法一度让刚刚实习的工作者产生困惑感与挫败感, 工作者小东自嘲道: “难道社工就是充当家教的角色吗?”

4.2. 服务目标的设定与案主家庭系统之间的冲突

4.2.1. 家本位的传统思想

家庭生活是中国人第一重的社会生活。中国人的家本位, 就是把家作为万事万物的参照点, 把一切的事同家联系起来, 把家作为衡量一切事物的尺码和标准, 一切活动围绕着家展开, 以家庭为圆心, 向外扩散[5]。主要表现在强调家庭高于个人, 个人利益应该服从家庭利益。

4.2.2. 家庭对青少年的重要影响

家庭是青少年生命中最初接触到的环境系统, 萨提亚认为, 家庭是塑造人性的工厂[6]。她强调家庭对家庭成员的深刻影响。我国青少年与西方青少年相比, 对家庭的依赖感更强。因此, 工作者制定服务计划时, 充分考虑了服务对象家庭的想法。但如上文所提及到的, 服务对象家庭只重视子女的学业, 忽视了服务对象全方面的发展。工作者根据设定的服务目标开展介入工作时, 受到了来自服务对象家庭的阻力。

4.2.3. 案主家庭系统对服务目标设定的阻力

个案工作中制定服务计划时, 介入目标一般分为三个层次, 分别为直接目标、中间目标以及终极目标[6]。其中终极目标也称之为发展性目标, 旨在践行“助人自助”的服务理念, 工作者在与案主一起解决困境的过程中, 逐渐帮助案主提高独立解决问题的能力, 实现增能。然而, 工作者小张在设定服务对象小晗的服务目标时受到来自小晗(C01)家庭的强大阻力。

案例(C01): 工作者小张: 小晗是初二学生, 小晗即将面临中考成为了其家庭近期的头等大事。小晗的父母强烈要求他考上市里最好的一所高中。但是我们了解到小晗心理压力很大。因此, 我们想扮演协调者的角色, 将促使小

晗与父母之间就中考目标达成一致意见设定为服务的目标之一。然而，工作者每次家访时小晗的父母以命令式的口吻要求我们辅导小晗的作业，除了辅导作业，家访时其他一切的服务内容都认为是浪费小晗学习时间……

——来自个案集评估

4.3. 案主多元化需求与实际服务内容单一的冲突

4.3.1. 案主面临的多元化需求

工作者对服务对象进行需求评估时发现，服务对象事实上有很多需求。不仅包括学业辅导，而且还有心理辅导、认知改变、人际沟通技巧等等需求。

案例(C15)：服务对象小庆的需求：首先，提高自主学习能力，养成良好的学习习惯。其次，加强与同辈群体的接触机会，学习沟通表达技巧，学会情感的流露与表达。最后，摒弃偏见，提高对社会的认知能力。

案例(C04)：服务对象小阳的需求：首先，舒缓情绪，释放压力，重拾对学习的兴趣。其次，改善与父母的关系。最后，接纳自己和他人，形成正确的价值观。

——来自个案集评估

4.3.2. 实际服务内容比较单一，以学业辅导为主

H 项目服务期为一年，服务前三个月基本上以学业辅导为主。这可以理解为工作者为了取得服务对象家庭的认可而作出的努力。但是整个服务过程，依旧是以学业辅导为主。其中的阻力有以下几点。首先，服务对象家庭注重服务对象的学习，将工作者也认定为老师，因此工作者家访时，辅导服务对象学习是顺利进行服务的前提。其次，15 名服务对象异质性较强，这阻碍小组活动的开展。小组活动有利于促进服务对象在活动中反思，在反思中成长，与个案辅导方法相比，更容易提高人际沟通交往能力。最后，因为服务对象属于不同的社区，所以很难将服务对象组织在一起，这是难以开展小组活动的另外一个阻碍。

5. 青少年个案工作实务模式的本土性整合

5.1. 工作原则的融合

5.1.1. 案主自决原则中家庭主义观念的嵌入

案主自决原则强调案主对自己负责，自己做出最后的选择，但在青少年社会工作中，一方面由于服务对象认知尚未成熟，缺乏理性判断的能力，另一方面服务对象对家庭依赖性较强，因此，笔者认为将家庭主义观念嵌入案主自决的过程中，是一种可供参考的路径。服务对象家庭的参与，既对服务对象做出最终选择提供了后盾，又有助于工作者的介入，获得服务对象家庭的认可。在我国，家庭是服务对象最坚实的依靠，服务对象在做出某种抉择时，将家庭的想法和建议考虑在内，一定程度上强化了服务对象的支持系统。

5.1.2. 个别化原则中本土价值观的嵌入

在我国本土价值观下，青少年最主要的需求就是学业，学习成绩是否优良是评价一个孩子的关键指标。工作者进行需求评估时发现，学业辅导是服务对象家庭对工作者普遍的期望。另外，青少年发展理论中也指出，学业是青少年人生中重要的成长任务。因此，个别化原则中嵌入本土价值观是服务顺利进行的一条有效途径。工作者将学业辅导贯穿于服务始终，然后在此基础上满足服务对象其他的需求。

5.2. 工作方法的融合

5.2.1. 将案主家庭作为介入的目标系统

笔者在服务中逐渐意识到，服务目标的达成与服务对象家庭系统的支持密不可分。表现在以下方面：

首先，服务对象家庭的支持是工作者开展服务的准入条件。在社工身份不被认可且服务对象都是被动接受服务的情况下，服务对象家庭的支持对工作者而言无疑必不可少。其次，家庭对服务对象的正向改变产生影响。“人在情境中”的理论认为，人不是完全独立自存的个体，研究一个人，必须将其放到他所处的环境中进行，即他的家庭、学校工作场所等[7]。家庭是服务对象生命中最先接触的系统，因此，服务对象问题的产生与其身处的家庭环境有很大的关联。

案例(C04)：工作者小夏：小阳与他的父母关系很不好，他的父母对小阳的教育方式也存在很大问题。小阳家有麻将桌，每天都有很多人来他家打牌，所以小阳放学回家后，都找不到安静的地方写作业。另外，当小阳某次考试不理想，他的母亲总是直接当着她的面说他成绩太差，没有希望了等消极的言语。……

——来自个案集

小阳(C04)的正向改变首先需要其父母的配合。然而，工作者小夏曾数次与小阳父母坦诚沟通，小阳父母依旧没有反省自身的不足，甚至因为小阳学习成绩没有进步而有些排斥小夏的服务。

5.2.2. 重视对案主的物质支持

虽然社会工作坚持物质帮扶与精神支持并重，但由于传统的救助模式根深蒂固，这给H项目实际上提出了硬性要求。传统的救助模式下，政府一般作为服务的主体，提供一定的资金或者物资给困难群体，满足他们物质需求。因此，工作者也需要给服务对象提供一定的物质支持，如此才能增加服务对象家庭对工作者的接纳程度与认同度。

案例(C03)：工作者小张：我发现自从上次链接到资源，给小熙家送了一台彩电以后，他的家人对我们就特别客气，家访时总是给我们准备水果，还让我们在他家吃饭……

案例(C15)：工作者小赵：小庆的爷爷因为我们帮他家张罗着安装数字电视，也很感激我们，送了米酒给我们。

——来自个案集

5.3. 工作程序的融合

国内外学者对个案工作程序有不同的划分，但总体来说，无论什么样的划分，个案工作必须经过接案与建立专业关系；收集资料和问题判断；制定目标和工作计划；服务计划的实施；结案与评估这几个阶段[6]。H项目实际运作中，并没有完全按照这几个阶段的顺序进行。因为工作者的身份不被认可，接案时工作者并没有让服务对象监护人签署个案服务同意书(考虑到书面的承诺可能引起服务家庭的猜忌和防卫心理)，而是在服务进行到中期时才完成这项程序。另外，需求评估一直伴随着服务计划的施行。因此，工作程序并不是一成不变的或者必须绝对遵循，而是可以根据现实情况作必要的调整。

5.4. 工作者角色的融合

个案工作中，工作者的角色有使能者、联系人、教育者、倡导者以及治疗者等等。然而，笔者发现青少年介入工作中老师角色发挥了独特的作用。工作者扮演老师的角色，一方面赢得了服务对象家庭对工作者的认可，有助于建立与服务对象建立最初的信任关系；另一方面，学业辅导是服务对象的主要需求之一，扮演好老师的角色有助于满足服务对象的需求，促进其成长与发展。

虽然服务初期，笔者被服务对象家庭看作老师时有些困惑和挫败感，但当服务逐渐步入正轨，笔者意识到，扮演老师角色既是赢得认可的一种手段，可能也是我国目前青少年社会工作发展阶段的内在要求。

项目结案后，小熙(C03)的家庭为了表达对帮助小熙的三名工作者的感谢之情，给他们送了一面锦旗。锦旗上对三位工作者的称呼是“某某老师”。我们应该理性地认识到在S区社会工作处于初步发展阶段，社工对于民众而言还是新兴事物的情形下，借助老师这一倍受认可的角色对青少年开展服务不失为一种可取的方法。

参考文献

- [1] 李小云, 齐顾波, 徐秀丽. 行动研究: 一种新的研究范式? [J]. 中国农村观察, 2008(1): 2-10.
- [2] 陆士祯. 青少年社会工作[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2010: 26-28.
- [3] 侯钧生. 西方社会学理论教程[M]. 天津: 南开大学出版社, 2010: 184-185.
- [4] 刘芳, 吴世友, Mark W. Fraser. 案主满意度评估: 一种有效的社会工作实务评估方法[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2013, 28(4): 28-35.
- [5] 李良. 论传统社会人们的家庭本位观念[J]. 南阳师范学院学报, 2014, 13(11): 13-16.
- [6] 许莉娅. 个案工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004: 172-187, 180-181, 234.
- [7] 汪新建. 人类行为与社会环境[M]. 天津: 天津人民出版社, 2012: 15-17.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ass@hanspub.org