


★★ 全国社会工作者 ★★

职业水平考试指导教材

社会工作 实务

初级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写

 中国社会科学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

★★ 全国社会工作者 ★★
职业水平考试指导教材

D/632
63

社会工作 实务

初级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写



中国社会出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务: 初级 / 全国社会工作者职业水平考试教材编写组编写. —北京: 中国社会科学出版社, 2015. 2

全国社会工作者职业水平考试指导教材

ISBN 978 - 7 - 5087 - 4986 - 0

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平考试—教材 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 024882 号

书 名: 社会工作实务 (初级)

编 者: 全国社会工作者职业水平考试教材编写组

出 版 人: 浦善新

终 审 人: 李 浩

责任编辑: 张 杰 朱赛亮 张 迟

助理编辑: 高 文 张 雪

出版发行: 中国社会科学出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电 话: (010) 58124839 (010) 58124840

(010) 58124841 (010) 58124842

网 址: www.shcbs.com.cn



经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 185mm × 260mm 1/16

印 张: 20.5

字 数: 580 千字

版 次: 2015 年 3 月第 4 版

印 次: 2015 年 3 月第 2 次印刷

定 价: 70.00 元



全国社会工作者职业水平考试 指导教材丛书编写委员会

顾 问：李立国

主任委员：顾朝曦

副主任委员：王金华 浦善新 王思斌

委 员（按姓氏笔画排序）：

| | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 马凤芝 | 王建新 | 冯呼和 | 冯建国 | 卢宗让 | 史柏年 | 关信平 |
| 刘立松 | 许启大 | 吴秋鸿 | 张世通 | 张恩迪 | 张清玲 | 李 浩 |
| 李 震 | 李长训 | 李俊章 | 李清皓 | 杨景云 | 闵建华 | 陈 武 |
| 陈佳克 | 陈超英 | 周 瑛 | 罗平恩 | 范高净 | 赵 强 | 郭华峰 |
| 郭健生 | 郭莲玉 | 戚锡生 | 梁 军 | 梁星心 | 谢延智 | 甄燕驰 |
| 薛维栋 | 魏 峰 | | | | | |

丛书编写委员会办公室

主 任：王金华

副主任（按姓氏笔画排序）：

马凤芝 王思斌 史柏年 关信平 许启大 李 浩 贾维周

成 员（按姓氏笔画排序）：

万 敏 马青城 王兴友 邓明国 田开胜 任晓林 刘东升
刘华磊 刘智勇 向 军 孙 莹 孙家南 朱志明 祁 晨
严 峻 张 庆 张 静 张 静（沪） 李仁利 李红梅
李进民 杨福志 陈树强 周乃强 周建军 周恒新 和丽川
孟宪申 林 健 费梅苹 赵增寿 袁绍志 郭石浩 顾东辉
曹文龙 隗新旺 黄江萍 黄胜伟 黄晓燕 彭荣军 程 杰
童 敏 舒渠丰 蒋德生 廉月胜 雷朝晖

总 序

2006年，党的十六届六中全会做出了“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略部署。为贯彻落实中央精神，构建中国特色的社会工作知识和能力体系，推进我国社会工作职业化、专业化进程，2007年，民政部社会工作司组织专家编写了《社会工作综合能力》（初级）、《社会工作实务》（初级）、《社会工作综合能力》（中级）、《社会工作实务》（中级）和《社会工作法规与政策》5本全国社会工作者职业水平考试指导教材。教材经2010年修订后一直使用至今。

2008年至2014年，人力资源和社会保障部、民政部联合举办了7届8次社会工作者职业水平考试，全国共有近88万人次报名参考，120330人获得助理社会工作者职业水平证书，38599人获得社会工作者职业水平证书。大量社会工作从业人员通过学习这套教材，掌握了社会工作专业理念与知识，熟悉了社会工作专业方法与技巧。

近年来，随着我国社会治理创新的深入推进，专业社会工作新政策不断出台，新的模式不断探索，新的经验不断涌现，新的成果不断积累，对社会工作从业人员的能力素质提出了新的更高要求，同时，也对社会工作者职业水平评价和教育培训工作提出了新的更高要求，因此，迫切需要进一步增强教材的时效性、适用性、专业性和本土性。基于此，民政部社会工作司于2014年5月正式启动了社会工作者职业水平考试教材重编工作。

新教材定位于助理社会工作者、社会工作者职业水平考试指导教材与专业社会工作知识和方法普及读本，严格按照2015年新修订考试大纲编写，并重新整合、梳理和吸纳了我国专业社会工作新政策、新模式、新经验和新成果。

为确保教材重编能够按时、保质、保量完成，民政部社会工作司专门组建了编委会（下设编委会办公室）负责此项工作。本套教材继续由中国社会工作教育协会会长、北京大学教授王思斌任总主编。分册主编、副主编的承担情况如下：《社会工作综合能力》（初级）和《社会工作综合能力》（中级）由王思斌任主编，孙莹（中国青年政治学院教授）、顾东辉（复旦大学教授）任副主编；《社会

工作实务》(初级)由马凤芝(北京大学教授)任主编,童敏(厦门大学教授)任副主编;《社会工作实务》(中级)由史柏年(中国社会工作教育协会副会长兼秘书长、中国青年政治学院教授)任主编,费梅苹(华东理工大学教授)任副主编;《社会工作法规与政策》由关信平(中国社会工作教育协会副会长、南开大学教授)任主编,陈树强(中国青年政治学院教授)、黄晓燕(南开大学副教授)任副主编。

在本套教材出版之际,我们要感谢为本次重编提供研究成果的国内外学者和提供案例经验的实务工作者,是他们的知识丰富了本书的内容。感谢积极参与教材编写的各位编者,是他们的辛勤劳动保证了教材重编的按时完成。

全国社会工作者职业水平考试指导教材编委会

目录 | directory

| | |
|--------------------------------|-------|
| 第一章 社会工作实务的通用过程 | (1) |
| 第一节 接案 | (1) |
| 第二节 预估 | (10) |
| 第三节 计划 | (15) |
| 第四节 介入 | (20) |
| 第五节 评估 | (23) |
| 第六节 结案 | (29) |
| 本章小结 | (33) |
| 第二章 儿童社会工作 | (34) |
| 第一节 儿童的特点和需要 | (34) |
| 第二节 儿童社会工作的主要内容 | (42) |
| 第三节 儿童社会工作的主要方法 | (54) |
| 本章小结 | (63) |
| 第三章 青少年社会工作 | (64) |
| 第一节 青少年的特点及需要 | (64) |
| 第二节 青少年社会工作的主要内容 | (69) |
| 第三节 青少年社会工作的主要方法 | (75) |
| 本章小结 | (94) |
| 第四章 老年社会工作 | (95) |
| 第一节 老年人的特点及需要 | (95) |
| 第二节 老年社会工作的主要内容 | (99) |
| 第三节 老年社会工作的主要方法 | (105) |
| 本章小结 | (114) |
| 第五章 妇女社会工作 | (115) |
| 第一节 妇女社会工作概述 | (115) |
| 第二节 妇女社会工作的主要内容 | (119) |
| 第三节 妇女社会工作的主要方法 | (128) |
| 本章小结 | (134) |

| | |
|-----------------------------|-------|
| 第六章 残疾人社会工作 | (135) |
| 第一节 残疾人的特点和需要 | (135) |
| 第二节 残疾人社会工作的主要内容 | (140) |
| 第三节 残疾人社会工作的主要方法 | (144) |
| 本章小结 | (152) |
| 第七章 矫正社会工作 | (153) |
| 第一节 矫正社会工作概述 | (153) |
| 第二节 矫正社会工作的主要内容 | (160) |
| 第三节 矫正社会工作的主要方法 | (164) |
| 本章小结 | (171) |
| 第八章 优抚安置社会工作 | (172) |
| 第一节 优抚安置社会工作概述 | (172) |
| 第二节 优抚安置社会工作的主要内容 | (176) |
| 第三节 优抚安置社会工作的主要方法 | (182) |
| 本章小结 | (192) |
| 第九章 社会救助社会工作 | (193) |
| 第一节 社会救助社会工作概述 | (193) |
| 第二节 社会救助社会工作的主要内容 | (198) |
| 第三节 社会救助社会工作的主要方法 | (206) |
| 本章小结 | (213) |
| 第十章 家庭社会工作 | (215) |
| 第一节 家庭社会工作概述 | (215) |
| 第二节 家庭社会工作的主要内容 | (221) |
| 第三节 家庭社会工作的主要方法 | (226) |
| 本章小结 | (230) |
| 第十一章 学校社会工作 | (231) |
| 第一节 学校社会工作概述 | (231) |
| 第二节 学校社会工作的主要内容 | (235) |
| 第三节 学校社会工作的主要方法 | (243) |
| 本章小结 | (250) |
| 第十二章 社区社会工作 | (251) |
| 第一节 社区社会工作概述 | (251) |
| 第二节 社区社会工作的主要内容 | (253) |

| | |
|----------------------------|-------|
| 第三节 社区社会工作的主要方法 | (265) |
| 本章小结 | (274) |
| 第十三章 医务社会工作 | (275) |
| 第一节 医务社会工作概述 | (275) |
| 第二节 医务社会工作的内容 | (278) |
| 第三节 医务社会工作的主要方法 | (284) |
| 本章小结 | (292) |
| 第十四章 企业社会工作 | (293) |
| 第一节 企业社会工作概述 | (293) |
| 第二节 企业社会工作的内容 | (297) |
| 第三节 企业社会工作的主要方法 | (304) |
| 本章小结 | (311) |
| 参考文献 | (312) |
| 后 记 | (315) |

第一章 社会工作实务的通用过程

社会工作实务的通用过程包括接案、预估、计划、介入、评估和结案六个阶段或称步骤，每个阶段或步骤都有各自不同的工作任务、内容、方法和技巧。

第一节 接案

接案是社会工作实务过程的第一步，也是整个助人过程的基础和起点。因此，成功的接案是社会工作助人活动的前提。

一、接案的步骤及核心技巧

接案阶段的主要工作和步骤包括：了解服务对象的求助原因和求助过程、初步评估服务对象的问题、决定是否接案、订立初步协议。

(一) 接案前的准备

1. 什么是接案

当服务对象遇到困难前来社会工作服务机构求助时，负责接待的社会工作者所做的工作就是社会工作过程中的第一个阶段，即“接案”。

“接案”是社会工作助人活动的开端，是社会工作者与潜在服务对象开始接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程，也是社会工作者与潜在的服务对象通过沟通达成共同解决问题初步协议的整个助人过程的开始。

接案期的工作非常重要，它的目标是要与服务对象建立良好的专业关系，为后续的预估和介入打下良好的工作基础，以便社会工作者和服务对象能以此为起点一起工作，实现社会工作的助人目标。

2. 了解服务对象的来源和类型

服务对象的来源和类型不仅影响着社会工作者的角色，也影响着社会工作者与服务对象专业关系的建立。针对不同的服务对象，社会工作者需要有不同的工作技巧，因此，了解服务对象的来源和类型就成为成功接案中的一项重要工作。

（1）了解服务对象的来源

服务对象的来源通常有3种情况：

①主动求助者。通常是一个人、一个家庭或团体带着超出他们能力之外而不能解决的问题主动前来寻求帮助。这种服务对象是比较了解社会工作机构相关服务信息的人，他们知道机构能够为他们提供什么服务，因而机构提供的服务与他们的期望之间具有较大的一致性。但是，主动求助并不就等于机构服务一定适合服务对象的需要，要通过接下来进行的“接案会谈”来筛选机构的服务对象。“筛选服务对象”是接案工作的目的之一。

②由他人介绍或机构转介来的。这种情况可能是由社区内的相关部门（例如街道办事处、居委会）或邻居发现某人、家庭或团体因存在严重的个人、家庭或群体问题而影响了正常的社会功能发挥，从而要求社会工作者介入帮助他们解决问题。社会工作者要注意，一般来说，这类服务对象的需求具有多样性，但机构服务都有其自身的限制，并不能提供服务对象所需的全部服务，因此也存在“筛选服务对象”的问题。当在接下来的面谈中发现机构不能提供满足需求的服务时，进行再“转介”就成为一项重要的工作。此时需要注意的是：由他人转介来的服务对象由于不了解新机构的服务有可能对社会工作者怀有敌意和抵触情绪，甚至拒绝接受新的服务。

③由社会工作者通过外展工作而成为服务对象的。这是指那些既不是自己主动求助，也不是由他人或机构转介而来的服务对象，而是由社会工作者主动接触并使他们接受服务的人。对于由社会工作者认定为服务对象的人来说，没有主动求助或者说没有求助动机并不等于他们就不需要社会工作者的协助，或者不想得到服务。实际上，外展是向潜在服务对象推销机构服务的一种有效方法，体现了社会工作对社会的承诺。面对外展服务对象时，社会工作者的重要工作和任务是，消除他们对机构和社会工作者的不信任甚至是怀疑，引导他们接受服务。

（2）认定服务对象的类型

根据上述服务对象的来源可以按寻求服务时的意愿把他们分为以下两种类型：

①自愿型服务对象。指那些认识到需要协助而自己主动向社会工作者求助的，以及由他人介绍而接触社会服务机构并愿意成为其服务对象的人。这类服务对象求助动机强，社会工作者比较容易与之建立关系，机构的服务与他们的需要也会比较吻合。

②非自愿型服务对象。指那些由政府、法院或其他有权力的部门或个人（包括父母、老师等）将需要协助的服务对象转介给社会工作的服务机构，以协助其解决问题的服务对象。非自愿型服务对象是被动接受帮助的，这种特性使得他们在接受服务时通常会存在或表现某些抗拒情绪和行为。在社会工作的助人活动中，与这类服务对象的专业关系通常不易建立，需要进行相当细致的工作，同时需要非常娴熟的工作技巧。

（3）现有服务对象与潜在服务对象

对应着上面三种服务对象的来源和两种类型，那些主动求助和转介及外展而来的、已经使用社会工作者提供的资源或正在接受社会工作者协助的服务对象，被称为是现有服务对象；那些尚未使用或接受社会工作者协助和资源帮助，但未来可能需要服务资源和协助的服务对象，即是潜在服务对象。例如，在一个父母因孩子学校生活适应困难而求助的案例中，学生在老师介绍下接受社会工作者的协助，这个学生即是社会工作的实际服务对象。同时，学生的父母因为感觉自己的孩子与其他同龄孩子不同，对教育孩子感到非常困惑，不知如何处理孩子在性格、学习和成长方面的困惑，对孩子的问题束手无策，因此需要协助的还有这个学生的父母，此时“父母”就是“潜在的服务对象”。在接案阶段，社会工作者的任务是不仅

要与“现有的服务对象”工作（即直接帮助这个学生），同时还要联系潜在的服务对象，使其了解接受社会工作服务对他们的意义，使“潜在的服务对象”也成为“现有的服务对象”。

（4）了解服务对象的求助过程

为了准备接案，社会工作者除了需要了解服务对象的来源、类型外，还要了解他们的求助过程。前来社会工作机构求助的服务对象通常带有不同的问题和不同层次的需求。一般来说，大多数服务对象在求助以前通常都有过自己努力去解决问题的经历，当他们以个人能力无法解决问题时，可能首先是求助于自己的自然助人网络，也就是使用非正式的社会网络资源系统解决自己的问题与满足需要，如求助于亲戚、同事、朋友和邻里等。因此，走进社会工作服务机构可能是服务对象在尝试自己解决问题不果后所作的最后选择。

3. 做好会谈的准备并拟定初次会谈提纲

为了顺利进行接案会谈，事前的准备工作非常重要。接案的准备工作包括以下内容：

（1）服务对象资料的准备。包括：事先研读服务对象的资料，了解其是否接受过服务；了解他们的身体和精神健康状况；走访社区，通过服务对象的社会网络来了解服务对象个人和社会处境两方面的情况；了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理，例如，服务对象是否存在精神健康方面的问题，因而需要对之进行预防等。

（2）拟定初次面谈的提纲。在资料准备和了解服务对象来源与类型的基础上拟定初次面谈的提纲。详细的面谈提纲可以帮助社会工作者厘清工作思路，从而在面谈时有备无患，且能够有序并有效地与服务对象进行沟通，探讨他们的问题，澄清有疑问的地方，以提供切合服务对象需要的服务。提纲的内容一般包括：

- ①介绍自己和自己的专长。
- ②简要说明本次会谈的目的和内容、双方的角色和责任。
- ③介绍机构的功能和服务、相关政策（如保密原则）和工作过程。
- ④征求服务对象对会谈安排的意见，了解对机构和社会工作者的期望。
- ⑤询问服务对象是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助。

（二）会谈

会谈是接案阶段的第二个重要工作，是社会工作者与服务对象之间一种面对面地讨论问题以确定是否建立专业协助关系的过程，同时也是一种有意识、有目标的人际互动。

1. 会谈的目的和会谈场所的安排

接案会谈的目的在于了解服务对象最关心的事项是什么，以便达成助人目标。面谈是一种特殊的沟通形式，借此面对面的会谈，双方交换经验和看法，表达态度和意愿，因此，不但会谈内容的选择要注重助人目标的达成，而且要在会谈场所的安排方面进行精细设计和准备，以便为面谈顺利进行创造条件。为使会谈顺利进行，会谈的时间和地点安排应征询服务对象的意见，充分考虑他们的需要，使其感受到被重视和被尊重。一般来说，在时间安排上，要配合服务对象的时间，工作日一般将会谈安排在服务对象下班后或者晚上、周末。在地点安排方面，一般情况下是在接案社会工作者的办公室或者机构专门的会谈室，以方便遇到问题时联络其他资源和得到机构相关部门的配合；但是如果服务对象的需要和问题有特殊性，需要不同机构相互配合会商，因而会谈需要不同机构、不同方面的人员参加时，地点可以相应地安排在医院、司法机构（如成人监狱、少年管教所、法庭等）、学校、居委会、社区服

务中心和服务对象的家中。再有，地点安排要考虑服务对象的行动能力，对于不能外出的人要安排进行上门会谈，对于有特殊需要的人士要考虑无障碍设施等问题。

在机构进行会谈时要考虑环境布置方面的事项，原则是创造方便和有利会谈进行的环境。例如，面谈场所要舒适、安静，具有私密性和安全感，以便会谈能够顺畅进行而不被干扰。为此，社会工作者要事先安排足够的空间和桌椅，家具要舒适，可准备一些靠垫以方便服务对象使用。面谈场所的空间安排也要尽量使服务对象感觉自由、舒畅和随意，以便他们能够与社会工作者无拘无束地进行沟通和交流；布置方面要简洁、温馨，不要有太多装饰以免分散服务对象的注意力；桌椅摆设要有利于和服务对象的讨论和沟通，通常社会工作者与服务对象的位置在 $90^{\circ} \sim 130^{\circ}$ 、距离 $1 \sim 1.5$ 米之间比较合适，这种位置能够让双方看到和听到对方讲话的表情、声音及身体语言，同时又保持一种舒服的个人空间。如果是进行家庭会谈并有儿童参与，要事先准备一些玩具来安顿他们。

社会工作者要注意严格遵守约定时间，遇到意外事件不能准时到达时要电话通知服务对象，或请机构同事帮忙进行适当安排。会谈进行前要关掉手机，并事先知会同事和相关行政督导，在机构告示栏写明会谈时间和地点，避免因临时工作需要而打扰会谈。接案和会谈时（严格说所有与服务对象的接触中），社会工作者的衣着要得体大方，既不随便也不过于隆重，避免给服务对象造成不受重视和有距离的感觉。

2. 会谈的主要任务

(1) 界定服务对象的问题。对服务对象问题的界定是通过会谈来进行的。任何人都可能是解决所有问题的专家，因此，在使用沟通技巧与服务对象会谈时，要以服务对象为中心，了解是什么使得服务对象寻求帮助，运用同感达到听懂服务对象语言表达的目的，社会工作者要注意服务对象所使用的字眼、言谈中所表达的情感与感受、身体语言所传达的信息等。这些对了解服务对象问题的性质以及问题对服务对象的影响都是很重要的资料。在界定服务对象问题时社会工作者对服务对象表达同感的能力是很重要的，它能够帮助社会工作者通过表达同感创造鼓励服务对象诉说问题的气氛。与界定和评估服务对象问题有关的是，社会工作者要了解：服务对象希望从与你的接触中获得什么？希望产生什么结果？服务对象希望改变的是什么？

社会工作者要注意，服务对象自己对问题的看法是界定问题时最重要的起点，因此，在使用沟通技巧与服务对象会谈时，服务对象关心的问题、他们的困惑即是界定问题的入手点。从询问服务对象对自己问题的看法开始来界定问题，其道理在于，服务对象对自己问题的看法可以让社会工作者了解服务对象希望改变的是什么。如果服务对象有强烈的改变动机，那么他希望从哪里开始？为什么？如果他没有很强的动机，原因是什么？这个原因有可能就是他的真正困难和问题所在。

上述工作需要一个持续的过程。社会工作者要知道，经过几次会谈后服务对象对问题的看法与社会工作者对问题的看法可能并不一致，实际上二者经常会不同，社会工作者与服务对象要经过一系列的讨论和磋商形成对问题的共同看法，形成具体目标，作为工作的开始。

(2) 澄清角色期望和义务。面谈的一个重要任务是澄清社会工作者与服务对象对各自的期望，通过协商减少差异，同时要互相澄清并讨论双方对对方的角色期望。包括以下 3 个方面：一是服务对象对自己的角色期望，对社会工作者的角色期望；社会工作者与服务对象的角色期望，对自己的角色期望。二是对比并找出双方与各自想法的差异和距离。三是协商并达成一致的看法。

(3) 激励并促进服务对象进入角色。接案面谈是社会工作者与服务对象建立专业关系的开始,此时,社会工作者要帮助及引导服务对象逐渐接受自己的服务对象角色,以便双方能够相互配合工作。

(4) 促进和诱导服务对象态度和行为的改变。

(5) 达成初步协议。经过以上初步接触,社会工作者与服务对象对对方已有了一个基本的了解,此时社会工作者与服务对象就可以达成一个初步的协议。内容包括以下方面:一是机构和社会工作者可以提供的服务;二是对服务对象问题的初步界定;三是相互的角色期望及暂定的工作时间长度。协议的形式可以是书面的,也可以是口头的,主要目的在于双方有一个目标与约束,以便后续工作富有成效。

(6) 决定工作进程。在接触和初步面谈后,双方要决定下一步需要采取的步骤。决定有以下几种可能:

① 终结服务。在完成对问题界定的任务后,社会工作者需要做出一项决定,即终止服务还是继续服务,影响决定的因素是机构的功能能否满足服务对象的需要。当存在如下情况时,即可终结服务:一是机构缺乏合适的工作人员;缺乏具有必要技能的工作人员;服务对象或其问题不在机构的职责、使命或功能之内;社会工作者认为其他机构的资源、素质更优越;服务的数量适于其他机构;其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权(如社区矫正服务的专门机构)。二是服务对象不愿接受服务、机构功能不符合服务对象需要或已经解决了问题。三是服务对象对问题的看法和期望与社会工作者所能提供的服务不相符;或者是社会工作者所能提供的服务不能解决问题;或者是服务对象没有充分的动机投入必要的时间、力量和资源。社会工作者必须注意,即使做出终止服务的决定,社会工作者也有责任帮助服务对象去获得其他服务的机会。这要求社会工作者熟知满足各种需要的资源。

② 转介其他服务。转介可以是正式的,也可以是非正式的。

③ 进入下一个助人阶段。如果服务对象与社会工作者对问题有共识,服务对象又愿意由机构和社会工作者提供协助,那么接下来就要对问题的轻重缓急与先后顺序进行讨论,开始进入下一个阶段的工作。

3. 会谈的技巧

为使接案面谈顺利进行,社会工作者需要掌握娴熟的会谈技巧。包括以下3个方面:

(1) 主动介绍自己。主动介绍自己在初次面谈时是一个非常重要的技巧。一般来说,当社会工作者接受有关人士的要求而介入服务对象的生活时,很多时候会引起对方的愤怒和焦虑。因为无论是对个人、家庭还是群体来说,与社会工作机构和社会工作者接触都不是一件很容易的事。他们中有些人由于不了解机构和社会工作者的意图而怀有很强的戒心,一直要到他们能够让自己明白社会工作者协助的动机、社会工作者对他们有多少了解、社会工作者到底要干什么时,他们才能接受社会工作者的介入。因此,要让服务对象愿意讲述自己的问题,社会工作者需要先向他们介绍自己,包括自己的姓名、在机构负责什么工作、个人的专长、提供协助的目的、将怎样提供服务等。

(2) 沟通。所谓沟通又称人际沟通,是一个人和另一个人(或两个以上的人)借助语言或非语言符号彼此互相交换观念、信息、态度、感受和情感等内容的动态过程。社会工作者在接案阶段通过面谈与服务对象进行沟通的内容包括:了解服务对象的问题和需要,交流双方对服务对象的问题和社会工作机构的功能以及社会工作者的角色的看法和期望。除与服务对象沟通上述“事实性”内容之外,社会工作者也要有意识地与服务对象进行治疗性沟通。

所谓治疗性沟通（或具有治疗效果的沟通）是指这样一种人际沟通：通过人与人的交往，达到一个人对其他人进行帮助的目的。在接案面谈时，社会工作者有意识地与服务对象进行的治疗性沟通具有以下功能：①提供支持；②减轻服务对象因求助而带来的内心的焦虑；③协助服务对象建立对自己和解决自己问题的正确想法；④促成服务对象为解决问题采取有效的行动。

（3）倾听。倾听是面谈的基本技巧。倾听技巧的运用包括如下3个方面：①因为倾听是通过语言和非语言行为向对方传达一个信息，“我正在很有兴趣地听着你的叙述，尝试理解你”，所以倾听包括社会工作者通过身体传达的对服务对象的专注，以及从态度上所传达的内心的专注。②面谈中的倾听不仅是为了了解情况，也是为了建立专业关系，鼓励对方更加开放自己，以便社会工作者能更多地了解服务对象的情况。在这个意义上说，倾听最重要的是理解对方所传达的内容和情感，不排斥、不歧视，把自己放在对方的位置上来思考，鼓励其宣泄，帮助其澄清自己的想法。因此，倾听需要设身处地地感受，不但要听懂对方通过言语、行为所表达出来的东西，还要听出对方在交谈中所省略的和没有表达出来的内容。③倾听时不仅要“听”，还要有“参与”，要与服务对象互动，对服务对象的叙述给予适当的回应。回应既可以是言语性的，也可以是非言语性的。比如，用“嗯”“是的”“然后呢”“请继续”等言语来鼓励对方继续说下去，或者用微笑、眼睛的关注、身体的前倾、相呼应的点头等传达你的关注。

（三）收集服务对象的资料

接案面谈的过程是一个与服务对象建立社会工作专业关系的过程，也是一个收集服务对象资料从而为社会工作服务提供事实依据的过程。

1. 资料收集的内容和范围

收集资料时要从服务对象与其所处环境两个方面进行，以便掌握服务对象个人和环境的情况，以及服务对象与环境互动的情况。

（1）个人资料。包括籍贯、年龄、性别、受教育程度、婚姻状况、职业收入状况等。

（2）身体情况。包括对服务对象病史的了解，有无残疾、遗传病以及长期慢性疾病，目前的生理状况如何等。

（3）服务对象的特点与能力。如服务对象的心理状况，包括智力水平、认知能力、个性特点、自我概念、情感及行为方式等。

（4）服务对象所处的社会环境。包括服务对象的人际关系状况，与朋友和同事的关系；服务对象成长的背景，学习、工作和生活的环境，家庭的经济状况；家人之间的关系形态，父母的影响以及邻里关系等。

2. 收集资料的方法和途径

（1）询问。直接向服务对象询问，通过面对面的会谈去收集资料，可以为决定介入与干预的方法提供依据。所以，会谈与询问是社会工作者获取服务对象资料的最基本工具。除了向服务对象本人询问外，还可向与服务对象有关的系统查询。如从家庭成员、服务对象的工作单位与服务对象关系密切的同事及朋友那里获得有关服务对象的资料。当以直接询问方法不能得到相关资料时，还可以使用间接询问探查的方法，即通过让服务对象进行角色扮演和完成句子的方式来帮助其表达自己的方法来获得资料。这种方法能够揭示服务对象的感受、

想法和动机,是收集服务对象主观性资料的有效方法。进行间接探询时可以使用口头询问的方法,也可以书面问卷的方式进行,如表1-1所示。

表1-1 询问方法

| 方法 | 口头 | 书面 |
|----|------|---------|
| 直接 | 会谈 | 问卷 |
| 投射 | 角色扮演 | 填充/完成句子 |

①会谈。会谈可以是个人会谈,也可以小组进行。要使会谈有成效,社会工作者需要掌握会谈的技巧,如提问、话题衔接、澄清、反映感受、释义和总结等。

②问卷。问卷是非常有用的收集资料的工具,特别是在社区工作场所中,利用问卷可以收集有关社区需要、问题和居民意愿的资料。问卷的问题可以是结构性问题,也可以是开放性问题。结构性问题为服务对象提供了一系列可供选择的答案,开放性问题则让他们按照自己的想法自由选择答案。

③角色扮演。角色扮演是一种投射技术。以角色扮演方式收集资料在某些情况下可以帮助社会工作者了解服务对象的需要和问题。例如,以角色扮演的方式让一对关系紧张的父子将他们的互动方式展示出来,社会工作者可借此了解父亲和儿子各自的需要和感受,以及他们的问题在哪里。

结构性问题例子:

你与邻居见面的次数是多少?

() 一个月不到2次

() 一个月2~4次

() 一个月5~6次

() 一个月7~8次

开放性问题例子:

列出你对社区环境最不满意的三件事:

1. _____
2. _____
3. _____

④完成句子。当不能直接获得资料时,运用完成未完成的句子这种方式可以获得相关资料。例如,为探询儿子对父亲的感受,可以请当事人完成下面的句子:

当_____时,我爸爸就会责骂我。

我跟爸爸在一起时不快乐,因为_____。

(2) 咨询。为获得服务对象的准确资料,社会工作者也常向其他专业人士咨询,以求对服务对象的问题有全面、正确、科学的认识。如社会工作者为自闭症儿童提供服务时,常常向有关医学专家咨询自闭症的病理与临床治疗知识,以获得对服务对象问题的科学认识和服务对象问题的有关资料。社会工作者也可以通过转介让服务对象接受其他专业系统的服务来获取服务对象问题的资料。如对工作适应困难的服务对象,社会工作者可转介他们去做职业评估、心理评估,从而获得对服务对象个人资料的全面了解,以便安排适当的服务。