

社会工作教学丛书



# 社会工作实践

## ——认识自我与沟通技巧

Shehui Gongzuo Shijian

梁传孙 伍锐明 吴敏洁 编著



商务印书馆

社会工作教学丛书

# 社会工作实践

## ——认识自我与沟通技巧

梁传孙 伍锐明 吴敏洁 编著

商 务 印 书 馆

2008 年·北京

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实践:认识自我与沟通技巧/梁传孙,伍锐明,  
吴敏洁编著. —北京:商务印书馆,2008  
(社会工作教学丛书)  
ISBN 978-7-100-05741-7

I. 社… II. ①梁…②伍…③吴… III. 社会工作-研究  
IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 006942 号

所有权利保留。

未经许可,不得以任何方式使用。

SHÈHUÌ GŌNGZUÒ SHÍJIÀN

社会工作实践

——认识自我与沟通技巧

梁传孙 伍锐明 吴敏洁 编著

---

商务印书馆出版

(北京王府井大街36号 邮政编码 100710)

商务印书馆发行

北京瑞古冠中印刷厂印刷

ISBN 978-7-100-05741-7

---

2008年9月第1版

开本 880×1230 1/32

2008年9月北京第1次印刷

印张 7 1/2

印数 5 000 册

定价: 18.00 元

## 社会工作教学丛书

丛 书 主 编 阮曾媛琪 古学斌

丛书编辑委员会 秦炳杰 徐明心 郑之灏 梁传孙

杨 静 卢洪基

## 编辑说明

### 一 课程的关键

《认识自我与沟通技巧》是社会工作课程中一门非常难教的课，除了老师在课堂上讲授外，还需要学生的积极参与。学生的投入将是本课程成功的一个关键，故本课程的很多地方需要学生的自我反思、同学间的讨论及与老师的讨论。

### 二 老师的准备

这门课程要教授成功，老师必须作很多课前的准备。

1. 老师必须为学生建立一个讨论的平台，让学生可以自由地分享他们的感受，和老师自由的互动。这平台最好是互联网的留言板，这样学生可以随时上网分享他们的意见、感受和提问，老师也可以随时回应学生的提问，参与学生的讨论。如果建立互联网的留言板有困难，也可以用其他方式的讨论平台。

2. 本课程每一节有很多引发讨论的录像片段，老师需要课前录制好。录像可以自己制作，也可以用现有的电影、纪录片或网上的资源。当然需要注意版权的问题。

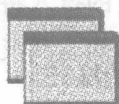
### 三 符号



代表观看影音制作。学生可以前往课程网站 ([http://www.zenozone.idv.hk/sucs\\_ml](http://www.zenozone.idv.hk/sucs_ml)), 或按照指示直接连接到有关影音制作观看。



代表留言板。课程中出现这个符号, 代表学生需要就某一些议题进行讨论。学生可以前往网上留言板 ([http://www.zenozone.idv.hk/sucs\\_ml/forum](http://www.zenozone.idv.hk/sucs_ml/forum)), 或按照指示直接连接到有关的帖子进行讨论和分享自己的答案。



代表学习活动。课程中间有一些学习活动, 可以让学习有更多的思考空间。



代表网络链接。学生可以自己去寻找这些材料帮助自己更好地掌握课程以外的资料。



代表额外资料和信息。学生可以自己去寻找这些材料帮助自己更好地掌握课程。



代表参考书目。帮助学生备课和课后的进修。

# 目 录

|                      |    |
|----------------------|----|
| [1] 学科介绍及经验学习法 ..... | 1  |
| 导言 .....             | 1  |
| 目标 .....             | 2  |
| 内容介绍 .....           | 2  |
| 为何要认识自己? .....       | 2  |
| 要与人沟通吗? .....        | 4  |
| 你怎样学习? .....         | 5  |
| 讲解教授与发现学习 .....      | 8  |
| 经验学习法 .....          | 9  |
| 小结 .....             | 13 |
| 附录 学习模式量度表 .....     | 14 |
| [2] 人本服务的工作关系 .....  | 18 |
| 导言 .....             | 18 |
| 目标 .....             | 18 |
| 服务使用者的角度 .....       | 19 |
| 工作关系的特征 .....        | 21 |
| 建立工作关系的核心条件 .....    | 23 |
| 小结 .....             | 30 |

|                         |    |
|-------------------------|----|
| [3] 沟通 .....            | 32 |
| 引言 .....                | 32 |
| 目标 .....                | 33 |
| 沟通的定义和功能 .....          | 33 |
| 沟通过程中的各种元素 .....        | 34 |
| 单向沟通与双向沟通 .....         | 38 |
| 语言沟通与非语言沟通的功能和作用 .....  | 39 |
| 影响沟通的因素和各种沟通障碍的成因 ..... | 42 |
| 有效沟通的方法 .....           | 47 |
| 小结 .....                | 51 |
| [4] 沟通模式 .....          | 53 |
| 引言 .....                | 53 |
| 目标 .....                | 54 |
| 萨提尔沟通模式 .....           | 54 |
| 萨提尔沟通模式的五种沟通形态 .....    | 56 |
| 功能不良的沟通形态的成因 .....      | 61 |
| 转化现有沟通形态的方法 .....       | 67 |
| 小结 .....                | 70 |
| [5] 人本服务沟通技巧(一) .....   | 72 |
| 引言 .....                | 72 |
| 目标 .....                | 74 |
| 有效的聆听 .....             | 76 |
| 专注行为 .....              | 76 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 稍加鼓励              | 79  |
| 开放地邀请谈话           | 82  |
| 小结                | 85  |
| [6] 人本服务沟通技巧(二)   | 87  |
| 导言                | 87  |
| 目标                | 88  |
| 内容反映              | 88  |
| 感受反映              | 90  |
| 总结                | 93  |
| 技巧的整合             | 95  |
| 小结                | 95  |
| [7] 坚定行为与协商技巧     | 100 |
| 导言                | 100 |
| 目标                | 100 |
| 坚定行为的定义           | 101 |
| 坚定行为背后的核心信念和价值    | 104 |
| 坚定行为对个人及机构的重要性和好处 | 106 |
| 坚定表达的基本步骤和相关技巧    | 108 |
| 表达自我——“我”的信息      | 111 |
| 了解对方——提问技巧        | 119 |
| 协商技巧              | 120 |
| 小结                | 124 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| [8] 价值观 .....      | 127 |
| 导言 .....           | 127 |
| 目标 .....           | 128 |
| 何谓价值观?             | 128 |
| 何谓道德?              | 130 |
| 价值观对个人行为表现的影响      | 131 |
| 有关道德的学说            | 132 |
| 小结                 | 137 |
| [9] 个人及专业价值 .....  | 139 |
| 导言 .....           | 139 |
| 目标 .....           | 139 |
| 价值观的反思             | 140 |
| 探索价值的过程 .....      | 141 |
| 专业价值 .....         | 147 |
| 个人价值与专业价值的关系       | 151 |
| 小结                 | 151 |
| [10] 价值冲突与疏解 ..... | 153 |
| 导言 .....           | 153 |
| 目标 .....           | 153 |
| 价值冲突 .....         | 154 |
| 专业上的价值冲突           | 155 |
| 如何处理价值冲突           | 156 |
| 个人的成长              | 159 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 小结                    | 160 |
| [11]自我的概念 .....       | 161 |
| 引言                    | 161 |
| 目标                    | 161 |
| 认识自我的重要性              | 162 |
| 认识自我的范畴               | 163 |
| 认识自我的方法               | 167 |
| 小结                    | 171 |
| [12]自我的建构 .....       | 173 |
| 引言                    | 173 |
| 目标                    | 173 |
| 人在情境                  | 174 |
| 个人素质                  | 174 |
| 微观环境                  | 176 |
| 宏观环境                  | 182 |
| 互动的成果                 | 185 |
| 小结                    | 186 |
| [13]压力处理及个人身心健康 ..... | 187 |
| 引言                    | 187 |
| 目标                    | 188 |
| 压力的定义、性质和种类           | 188 |
| 不同的压力来源               | 193 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 压力的征兆和个人健康状况评估      | 199 |
| 处理压力的基本原则及个人身心健康的方法 | 202 |
| 小结                  | 208 |
| [14]团队合作及领导         | 210 |
| 引言                  | 210 |
| 目标                  | 210 |
| 团队                  | 211 |
| 为何应用团队工作?           | 213 |
| 有效的团队               | 214 |
| 团队的发展阶段             | 217 |
| 团队领导                | 218 |
| 团队队员                | 220 |
| 团队会议                | 221 |
| 处理冲突                | 224 |
| 小结                  | 226 |
| [15]持续学习及总结         | 228 |
| 引言                  | 228 |
| 目标                  | 228 |
| 内容                  | 229 |
| 持续学习的重要性            | 229 |
| 成为自己学习的舵手           | 231 |
| 订立个人学习计划            | 234 |
| 学科回顾及总结             | 239 |

# [1] 学科介绍及经验学习法

## 导言

《认识自我与沟通技巧》是社会工作专业或人本服务专业(Human Service Profession)的基本学科。无论你打算毕业后从事哪类服务工作,这门科目的学习,均会对你的工作有莫大的帮助。容许我们大胆提出,充分认识自我和有效的沟通技巧,是不论你身处何方或从事何种行业,均不可或缺的做人处事的基础条件。你认为这论调夸张了点?待完成整个学科的学习后,你自会有自己的结论。

我们将这一课程分为十五个单元,每个单元之间既独立又有联系,为你介绍认识自我与沟通技巧。在每一个单元,我们会先列出学习目标,使你了解学习的重点及对你的期望,然后通过文字说明、学习活动、留言板、仿真片断、参考书目及小测验的方式,多元而有趣味地将内容带出。

## 目标

完成这一单元后,你应该可以:

- 提升自己对认识自我与沟通技巧的兴趣;
- 认知及评价过去的学习方法;
- 明白这门课程所使用的教与学的方法——经验学习法。

## 内容介绍

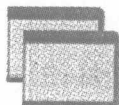
本单元分为五部分,你可以按下列标志直接进入任一部分,但若按所提供的顺序探索,相信会更有助于你的理解。

- 为何要认识自己?
- 要与人沟通吗?
- 你怎样学习?
- 讲解教授与发现学习
- 经验学习法

## 为何要认识自己?

今天,你成为一名大学生,至少也有十八九岁,若说你对自己的了解并不深入透彻,你需要重新认识自己,你觉得是在说笑吗? 请你

静心地问自己,你对自己了解多少?或许,从以下两个学习活动的答案中,你可以得到一些启示。

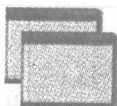


### 学习活动 1

你喜欢认识组里的同学,并让他们也认识你多一点吗?请你写一个自我介绍,然后在组里面分享,也听听别人的自我介绍。



([http://www.zenozone.idv.hk/sucs\\_ml/forum/viewtopic.php?t=2](http://www.zenozone.idv.hk/sucs_ml/forum/viewtopic.php?t=2))



### 学习活动 2

在五分钟内用 50 个字来全面深入地描绘你自己。不容易吧!那么,试从下面的句子中,选出最能代表你的一句话,这样可能简单一些。

|  |                            |
|--|----------------------------|
|  | A. 我喜欢亲自处理事物,并了解该事物。       |
|  | B. 我喜欢尝试各种不同的事,并从中得到快乐。    |
|  | C. 我喜欢把事情做得正确完美。           |
|  | D. 我喜欢做事有始有终,并有美好的结果。      |
|  | E. 我喜欢有法可循,并有固定范围的工作。      |
|  | F. 我喜欢调解纷争,并使每个人能和睦相处。     |
|  | G. 我喜欢和我所关心的人在一起。          |
|  | H. 我喜欢听从我的感觉所告诉我的。         |
|  | I. 我喜欢负责管理,并按照我自己的方法来完成工作。 |

选择不同的句子,概略反映你的不同性格如下:

- A. 你是一个重视信息、理性分析的人。
- B. 你是一个性格外向、兴趣广泛的人。
- C. 你是一个力求完美、有原则、爱挑剔的人。
- D. 你是一个精力旺盛、有目标的人。
- E. 你是一个需要安全感,对人忠诚却又多疑的人。
- F. 你是一个温和自在,但给人懒散感觉的人。
- G. 你是一个乐于助人、善于察觉他人需要的人。
- H. 你是一个自我、重视自己感情多于一切的人。
- I. 你是一个非常自信,喜欢担任领导角色的人。

关于对自己的选择及描述,你的感觉是:是? 不是? 似是又不尽是? 不是却又有点是? 要对自己有全面深刻的认识可不那么简单吧!

但是,你就是这样的人吗? 若是单凭一个句子的测验,就能断定你的性格及为人,你便不会被称为“人”——世间最复杂的动物了!

通过两个学习活动,你可能会发觉你尚未完全了解自己,那么,你需要在这门学科中下一番工夫了! 其实,认识自我是十分重要和有意义的,我们的自我概念、对事物的看法、与人的沟通和处理工作的方法等等,皆与此相关。所以,你的努力定会会有所回报的。

## 要与人沟通吗?

有人以个体(individual)一词形容个人,也有学者以社会性存有

(social being)或社会性的动物来形容人;后者的概念,正反映出人并非独立地存在和生活,而是通过与其他人交往来满足其不同方面的需要,包括内在素质、社交、生活、经济、解决问题等很多的需要。沟通就像一把巨大的伞,它涵盖了人的各种活动,让人与外界交流互动;人一生的发展状况,也取决于与外界的关系如何,这些,都与沟通有莫大的联系。作为一个未来的社会工作者,你需要善于与人沟通,方能满足自己及他人的需要。

与认识自我一样,沟通也是我们每天都会面对,好似掌握,却又不尽掌握的东西。我们通常每天都和人谈话,只是,说话过程中可以让彼此舒服,又能清晰而深入地交流甚至影响别人,往往是可望而难及;对此,相信你曾有亲身的体会。由于沟通涉及极多的概念和技巧,可能大家穷一生的精力,尚在不断摸索,精益求精。

认识自我与沟通技巧是紧密关联的,所以,我们将之合为一个学科,作为个人成长发展及与人合作相处,特别是社会工作专业的学习基础。后面的单元,我们会提供足够的概念及活动,让你掌握相关的知识及技巧。我们诚意邀请你积极、投入地参与整个学习过程,这样,你会得益更大的。

## 你怎样学习?

作为一名大学生,你已是大学教育系统中的一员,再也不是一个中学生了。大学与中学的学习生活有许多不同之处,所以,首先在认识自我上要探讨的,便是大家的学习方法,了解以往的方法对你有何影响;此外,我们会在这里介绍贯穿这门学科的理念与学习方法,好