

社会工作专业课程教材

社会工作实习 指南

童敏等著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

社会工作专业课程教材

内容简介

本书是社会工作专业必修课程教材，也是社会工作专业学生在学习本课程时的主要参考书。本书以《社会工作概论》为基础，结合《社会工作实务》课程，从社会工作理论、方法、价值、伦理等方面，系统地介绍了社会工作的基本知识和基本技能。本书可作为社会工作专业及相关专业的教材，也可供从事社会工作的实务工作者参考。

社会工作实习指南

童敏等著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

圖書重刊

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实习指南/童敏等著. —北京:高等教育出版社, 2008. 3

ISBN 978-7-04-023641-5

I. 社… II. 童… III. 社会工作-实习-指南 IV. C916-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 023864 号

策划编辑 千咏昕
版式设计 范晓红

责任编辑 王清云
责任校对 杨凤玲

封面设计 赵 阳
责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京七色印务有限公司

开 本 787×960 1/16
印 张 12.5
字 数 220 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 3 月第 1 版
印 次 2008 年 3 月第 1 次印刷
定 价 19.90 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 23641-00

内容简介

本书以我们在厦门康乐社区和康乐小学开展的社会工作专业实习活动为基础,根据我们自己多年的实践经验并且参考国际社会工作专业实习的标准,同时依据目前中国社会工作专业实践活动的具体处境,将社会工作专业实习活动区分出正式身份的确立、专业服务活动前的准备、服务对象需要的观察评估、服务介入计划的设计、服务介入的启动阶段、服务介入的扩展阶段、服务介入的巩固阶段、服务介入的结束阶段、服务介入的总结阶段和服务介入效果的延展阶段等十个不同的服务介入阶段,按照每一阶段的主要任务和面临的问题,具体讲解如何运用个案、小组和社区的整合方法,从服务对象的能力建设、心理调适和社会支持三个维度综合服务介入的方法和技巧,指导社会工作者在日常生活场景中为服务对象提供简洁、快速、灵活、有效的专业社会工作服务。本书是国内首次根据中国社会工作专业实践活动的基本处境总结、设计的社会工作专业实习的指南,是中国社会工作本土化和专业化的探索性尝试。本书的另一个特点是操作性和实用性很强,通过具体案例,讲解如何全面评估服务对象的需要、如何科学设计服务介入的计划以及如何在不同的专业实习阶段,综合运用社会工作专业服务的方法和技巧,顺利推进社会工作专业服务活动。除了可以作为社会工作专业的学生开展社会工作专业实习的指南外,本书还可以用于指导社区工作者以及相关人士提高社会工作服务的专业化水平。



本书写作成员

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，还将依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人进行严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

童敏

黄慧

刘建敏

王圣莉

反盗版举报电话：(010) 58571433 转 81879

传 真：(010) 82086060

E-mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打：(010) 58571433

51118282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
5940-010-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
00018282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
00018282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
00018282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
00018282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
00018282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
00018282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
00018282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社
00018282-010	机械工业出版社	00018282-010	机械工业出版社

三、从内部心理调适和外部社会支持的整合方式理解服务对象的需要	46
四、关注服务对象的能力	48
五、关注服务对象的发展	53
第四章 服务介入计划的设计	55
第一节 社会工作服务介入计划表	57
一、服务介入的切入点	57
二、服务介入的策略	59
三、服务介入的步骤	62
四、服务介入的目标	63
第二节 如何设计切实可行的服务介入计划	69
一、服务介入切入点的多样性	69
二、服务介入策略的整合	70
三、服务介入步骤的合理性	71
四、服务介入目标的连接性	72
第五章 服务介入的启动阶段	75
第一节 服务介入切入点的寻找	76
一、肯定服务对象积极改变的愿望	76
二、发掘服务对象的积极成功经验	81
三、从服务对象能做的开始发生微小的改变	82
四、从多个服务介入切入点同时着手	84
第二节 服务介入切入点的连接	85
一、以包容整合能力建设	85
二、以行动协调心理调适	86
三、让服务对象发现自己的改变	86
四、让周围他人发现服务对象的改变	88
五、让服务对象发现周围他人的改变	89
第六章 服务介入的扩展阶段	91
第一节 服务对象家庭支持关系的建立	92
一、服务对象与重要他人之间相互支持关系的建立	93
二、服务对象与家庭成员之间相互支持关系的建立	101
第二节 服务对象家庭之外支持关系的建立	106
一、服务对象与家庭之外重要他人之间相互支持关系的建立	107
二、服务对象与家庭之外其他成员之间相互支持关系的建立	110
第三节 服务对象家庭内部和外部支持关系的整合	111
一、推动服务对象、家庭成员以及家庭之外成员的和谐发展	112

二、整合家庭成员与家庭之外成员之间的相互支持关系	113
第四节 服务对象自身内部改变循环圈的建立	116
一、服务对象能力建设互动改变循环圈的建立	117
二、服务对象心理调适互动改变循环圈的建立	118
第七章 服务介入的巩固阶段	121
第一节 服务对象及其周围他人改变效果的维持	122
一、防止不良情况的出现	122
二、注意控制服务对象及其周围他人改变的节奏	126
第二节 服务对象及其周围他人改变效果的扩展	128
一、注意与已有的改变相衔接	128
二、注意整合服务介入切入点	131
三、注意利用日常对话交流场景提供的机会	132
第八章 服务介入的结束阶段	135
第一节 服务介入效果的评估	136
一、总结服务介入活动	136
二、确定服务介入活动是否需要结束	138
三、多角度地评估服务介入效果	140
第二节 服务介入活动的跟进服务	142
一、服务介入结束阶段的情绪处理	142
二、服务介入活动结束后的跟进服务	143
第九章 服务介入的总结阶段	146
第一节 服务介入的自我总结	147
一、撰写自我总结报告	148
二、社会工作者之间的经验交流	157
第二节 服务介入的经验分享	157
一、服务对象及其周围他人意见的收集	158
二、服务机构及其主要联系人意见的收集	159
三、多方的经验交流会	159
第十章 服务介入效果的延展阶段	161
第一节 服务介入经验的宣传	161
一、问题解决方式的宣传	162
二、良好生活方式构建的宣传	164
第二节 社会工作的培训	166
一、服务机构人员的培训	166
二、社会成员的培训	168

第三部分 社会工作专业实习注意事项	171
附录	177
表一:社会工作专业实习计划安排表	177
表二:服务对象需要观察评估表	178
表三:社会工作服务介入计划表	179
表四:社会工作服务介入过程记录表	179
表五:社会工作服务介入活动自我总结表	180
表六:社会工作专业服务改进意见表	181
主要参考书目	182
后记	188

心中更要需的象拔长翅以长,心对的合建去年并工会并的因并,最小,案个中似似部坐常日的象拔长翅并,变或的象拔长翅普朗,点重次跟灾的象拔长翅以会并并好学样,品将味非困的由面又以那资味式的的育睡视象拔长翅古平面全翅并,去年并工会并的同等不等因并,最小,案个用这合意且并

第一部分

社会工作专业实习总纲

在中国开展社会工作专业实习的基本处境与西方专业化的社会工作实践的处境根本不同,需要在服务对象的日常生活场景中提供简洁、快速、灵活、有效的社会工作专业服务,在服务对象的日常生活中提高社会工作服务的专业化水平。把个案、小组、社区的社会工作手法整合起来,从服务对象的能力建设、心理调适和社会支持三个维度着手,就是为了以服务对象的需要为中心组织安排社会工作专业服务活动,在服务对象的日常互动交流中提高社会工作服务的专业化水平,让社会工作既扎根于中国的日常生活处境中,又遵循国际专业化发展的标准,真正推进中国社会工作的发展。

个案、小组、社区的社会工作手法整合的核心,是以服务对象的需要为中心,以服务对象的发展为重点,随着服务对象的改变,在服务对象的日常生活处境中全面评估服务对象所拥有的能力和资源以及面临的困难和挑战,科学设计社会工作服务介入计划,并且综合运用个案、小组、社区等不同的社会工作手法,在服务对象的日常生活场景中为服务对象提供简洁、快速、灵活、有效的社会工作专业服务,帮助服务对象有效改善目前的生活状况。

从服务对象的能力建设、心理调适和社会支持三个维度着手的要点,是从三维空间的立体视角理解服务对象的需要,为服务对象提供三维空间的立体服务,提高社会工作服务的专业化水平^①。所谓能力建设就是以服务对象能力的发掘和运用为中心,通过“问题”中能力的发掘、优势中能力的发挥以及日常生活安排中能力的调动,充分运用服务对象已有的能力,使社会工作专业服务不再局限于服务对象的有“问题”的生活方面,扩展社会工作专业服务的服务内容,使社会工作专业服务具有融合多样服务内容的服务宽度。所谓心理调适就是以服务对象内部心理不同层面的调适和整合为重点,借助具体行动在经验中连接和整合服务对象的信仰价值、意识和无意识三个不同层面的心理状况,使社会工作专业服务不再局限于某个心理层面,延伸社会工作专业服务的心理调适的深度,使社会工作专业服务具有整合不同心理层面的服务深度。所谓社会支持就是以服务对象社会支持关系的建立和扩展为核心,从愿意合作的人着手、从容易做的事切入、从微小的改变开始,在服务对象与周围他人之间建立相互促进的多中心的社会支持关系网络,使社会工作专业服务不再局限于以服务对象为中心的单一中心的服务方式,拓展社会工作专业服务的社会生活的广度,使社会工作专业服务具有包含多中心社会支持的服务广度。三个维度服务介入技巧的融合才能保证社会工作者在中国的日常生活场景中为服务对象提供三维立体的综合服务,创

^① 童敏:《东西方融合:社会工作服务的专业化和本土化》。载《厦门大学学报》(哲学社会科学版),2007年第4期,第121~122页。

造出简洁、快速、灵活、有效的社会工作专业服务方式^①。

个案、小组、社区社会工作手法的整合以及能力建设、心理调适和社会支持三个维度的融合,这样的综合社会工作专业服务方式所依据的基本理论假设是:日常生活是一种多元化、多中心的对话交流,即每个人都是不同的,都处在与周围他人或者外部环境的对话交流过程中,在交流过程中理解、选择和创造自己的独特生活方式。每个人都是根据自己的日常生活经验在具体的与周围他人或者外部环境遭遇的场景中理解、解释自己的处境,选择自己生活的发展方向、创造自己的生活方式。但是每个人的发展又与周围他人紧密相连,每个人的个性在对话交流过程中与周围他人密切相关,是人际交往过程中表现出来的现象,同时又在对话交流过程中不断变化、发展。可以说,人在日常生活的遭遇中发展,在发展中遭遇,人与人之间就是这样一种共生发展的关联,既相互区别,又紧密相连。每个人都是自己生活的中心,通过对话交流与周围他人连接着纵横交错的关联网络。

为了便于指导社会工作者开展社会工作专业服务活动,我们根据社会工作专业实践活动的时间进程以及面临的主要任务,将社会工作专业实习活动分为正式身份的确立、专业服务活动前的准备、服务对象需要的观察评估、服务介入计划的设计、服务介入的启动、服务介入的扩展、服务介入的巩固、服务介入的结束、服务介入的总结以及服务介入效果的延展等十个步骤。其中正式身份的确立和专业服务活动前的准备是开展直接社会工作服务介入的准备阶段;服务对象需要的观察评估、服务介入计划的设计、服务介入的启动、服务介入的扩展、服务介入的巩固以及服务介入的结束是直接社会工作服务介入阶段;而服务介入的总结和服务介入效果的延展是社会工作服务介入效果的维持和扩展阶段。因此,社会工作专业实习活动不仅包括直接服务介入,同时还包括服务介入前的准备以及服务介入效果的维持等非直接服务介入,涉及社会工作专业服务的整个活动过程。当然,其中最核心的部分是直接服务介入阶段。值得注意的是,社会工作专业实习的这十个阶段是紧密相连、相互促进的,并没有截然分开的起点和终点,处于不断的循环往复过程中。

只有当社会工作的理念、社会工作的原则转变成具体的社会工作服务介入的步骤、方法和技巧时,才能真正服务于社会,成为专业社会工作服务的有效组成部分。虽然每一阶段、每一步骤具有不同的任务,但都面临相同的挑战:社会工作者如何在服务对象的日常生活场景中发挥自己的创造力,调动服务对象以及周围环境的资源促进个人和社会的健康发展,以实现对人的真正关怀。

① 童敏:《东西方的碰撞和交流:社会工作的本土化与和谐社会建构》,载《马克思主义与现实》,2007年第四期,第137~138页。

整合个案、小组、社区社会工作手法,融合能力建设、心理调适和社会支持三个维度的综合服务介入模式,其具体流程如图1所示:

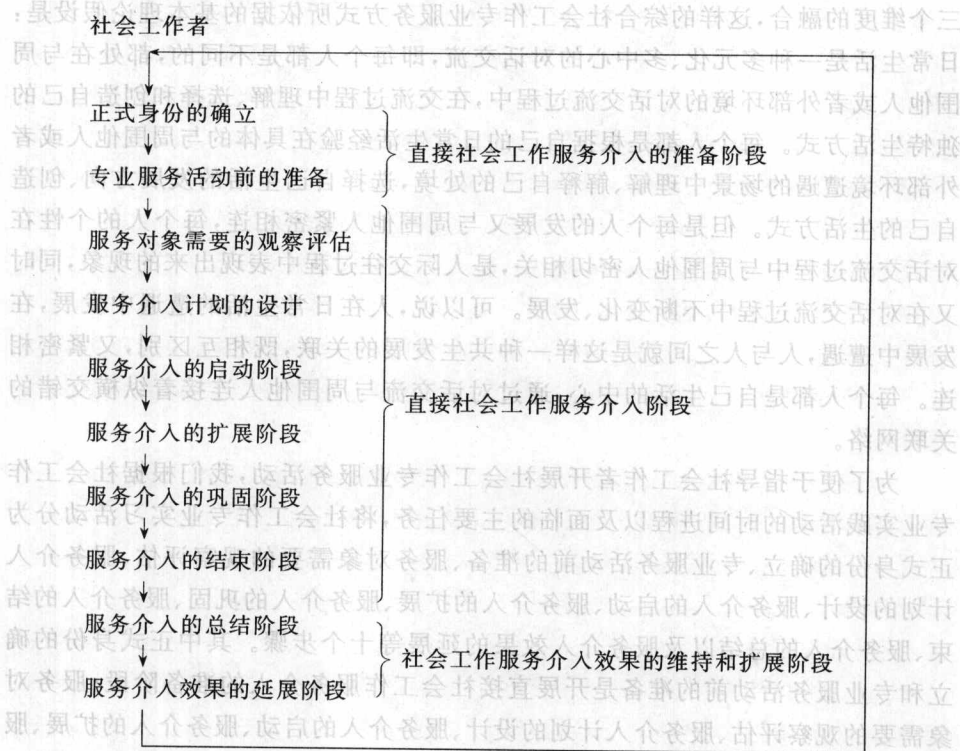


图1 综合服务介入模式的流程图

第二部分

社会工作专业实习基本程序

为了便于社会工作者阅读和学习,我们按照社会工作专业实习操作过程中的时间顺序具体讲解每一阶段的基本任务、面临的主要挑战以及经常遭遇的困难和处理方法。虽然社会工作专业实习可以划分为正式身份的确立、专业服务活动前的准备、服务对象需要的观察评估、服务介入计划的设计、服务介入的启动、服务介入的扩展、服务介入的巩固、服务介入的结束、服务介入的总结以及服务介入效果的延展十个阶段,但实际上,各个阶段之间是紧密关联的,像正式身份的确立和专业服务活动前的准备就很难截然分开。这里,只是为了介绍的方便,才把各阶段做了明确的区分。在实际服务介入活动中,每个阶段都是相互影响的,任何一个阶段出现的困扰,都会影响以后各阶段的服务介入工作。服务介入活动的结束——服务介入效果的延展阶段,既是上一次社会工作专业实习活动的结束,也是下一次社会工作专业实习活动的开始——正式身份的确立。

第一章 正式身份的确立

在开展社会工作专业实习活动的开始阶段,社会工作者会面临一个最基本的、也是无法回避的挑战:正式身份的确立。与西方专业化的社会工作实践处境很不相同,在中国,社会工作者因为缺乏必要的社会职业身份和社会工作专业服务机构的支撑,因而缺乏社会认可的正式身份^①。服务对象不了解社会工作,不知道社会工作做些什么,无法把社会工作与自己的实际生活需要联系起来,有的甚至连“社会工作”这个词都没有听说过。在这样的处境中开展社会工作专业服务,首先需要确立社会工作者自己的身份,让服务对象能够接受社会工作者,并在之后的合作中逐渐培养和建立专业化的服务关系,开展专业化的社会工作服务。可以说,正式身份的确立是社会工作专业实习活动开展的前提,也是推动中国本土社会工作专业化发展的基础。

怎样确立正式身份?具体的途径有很多种,既可以通过服务对象的熟人的帮助与服务对象确立正式的身份,也可以借助一般社会服务机构原有的服务与服务对象建立正式的联系。通过服务对象的熟人的帮助建立社会工作者的正式身份,这种方式的好处是能够迅速与服务对象拉近距离,建立必要的信任关系,为开展社会工作专业实习活动提供必要的条件。但是,这种方式也存在明显的局限,因为这是私人之间的联系,很难帮助社会工作者建立正式的社会身份。借助服务机构与服务对象建立正式的身份,这种方式的好处是社会工作者可以获得被社会认可的正式身份,而且在开展社会工作专业实习过程中不仅可以让服务对象了解社会工作,同时也可以让服务机构认识社会工作,并在以后的持续合作中逐渐从现有的服务机构中发展出专业化的社会工作服务方式或者专业化的社会工作服务机构,为社会工作的本土化和专业化发展提供必要的社会空间。当然,以这种方式与服务对象建立专业的服务关系需要社会工作者处理好与服务对象以及服务机构的关系,社会工作者不仅代表社会工作的专业身份为服务对象争取充分的发展空间,同时也要维护服务机构的利益,提高服务机构日常服务的专业化水平。

^① 童敏:《中国本土社会工作专业实践的基本处境及其督导者的基本角色》,载《社会》,2006年第3期,第194~204页。

由于借助服务机构可以发展出专业化的社会工作服务或者专业化的社会工作服务机构,从而促进社会工作教育的专业化,让社会工作专业实习、社会工作服务的专业化以及社会工作教育的专业化发展连成一体,相互促进。因此,接下来,我们将选择与社会一般服务机构的合作作为社会工作专业实习活动开展

第一节 争取获得服务机构的合作

在中国,由于目前社会工作的社会认可度不高,即使是社会机构的工作人员也很少有人了解社会工作。在这样的处境下,社会工作者就不能等待服务机构与自己合作,而需要主动寻找机会与服务机构建立比较好的关系,争取获得服务机构的合作。由于一般社会成员不了解社会工作,社会工作者在争取获得服务机构合作过程中就需要从服务机构的角度出发了解服务机构的希望和要求,在此基础上提出社会工作的专业实习计划。社会工作者需要明白,与服务机构合作的基础不是书本上的标准的社会工作服务或者西方专业化的社会工作服务,而是在现有服务机构及其现有服务基础之上的补充和提高。所谓的社会工作专业化不是一项标准,而是以现有服务为基础的发展方向和发展过程。西方专业化的社会工作服务方式只有转化为服务机构现有服务的专业化发展过程,才能为中国的社会工作专业化发展找到生存和发展的空间。只有在这个基础上,社会工作者才能与服务机构建立长期的合作关系,尊重服务机构现有的服务,确立自己正式的身份,并为社会工作专业化发展寻找未来发展的空间。

一、争取服务机构领导的支持

如果希望与服务机构进行长期的合作,获得服务机构领导的支持必不可少。作为服务机构的负责人,也希望为服务对象提供有效的服务,从而获得社会的认可。因此,如果社会工作者的专业实习计划能够结合服务机构的需要和愿望,支持、补充和提高服务机构的原有服务,就能够比较容易获得机构领导的认可。例如,我们在厦门康乐小学开展的“少年儿童快乐成长”项目就是根据康乐小学的特点而设计的。学校的老师平时工作比较忙,在日常工作中经常需要面对一些有困难需要帮助的孩子,这些孩子通常来自生活环境和教育环境不太好的家庭,像父母亲离异的家庭、下岗职工家庭、外来务工人员的家庭以及精神病人家庭等,孩子不仅面临很大的经济压力,同时也面临很大的精神压力。虽然学校也有心理咨询中心,但只是一些兼职的老师负责,根本照顾不过来,而且大部分的帮助工作需要集中在学生的家庭、同伴和社区,在学校之外。显然,让学校老师负

责这部分工作,根本无法做到,而这些工作对学生的成长来说又十分必要。根据学校这样的状况,我们提出“少年儿童快乐成长”的项目,希望走进学生的家庭,调动学生的能力,调整学生的心理状况,并与学生家长的家庭教育方式的改变结合起来,同时配合同伴、同学和社区支持关系的改善,让学生、家庭、学校和社区连接起来,为学生的健康成长提供充分的发展空间,以支持学校的正式教育。这样,我们的社会工作专业实习活动就能与学校的正式教育相互配合、相互支持。

在争取服务机构领导支持的过程中,如果社会工作者过于注重自己的想法或者过于迎合服务机构的要求,都很难建立长期的合作关系;或者即使建立了合作关系,也只是流于形式。所谓社会工作者过于注重自己的想法是指,社会工作者只希望找到合作的机构开展社会工作专业实习活动,以提高社会工作者自身的专业技能。这样的安排显然无法促进服务机构的日常工作,甚至可能妨碍服务机构日常工作顺利运行,当然也就很难长久地维持。就社会工作者来说,如果不能与服务机构进行长期的合作发展出专业化的服务方式或者服务机构,很难真正获得专业实践的机会。如果社会工作者过于迎合服务机构的要求,而目前服务机构又缺乏专业化的社会工作服务,这样必然导致把服务机构的日常工作转变成社会工作者的专业实习活动,使社会工作专业实习活动缺乏专业性。无论服务机构还是社会工作者,都会在这样的合作中逐渐失去合作的兴趣。然而,社会工作者除了需要具有明确的与服务机构合作的计划之外,还需要争取与服务机构签订长期合作的协议,约束和保护双方的利益。协议的内容需要突出双方合作的共同基础、各自承担的责任和相互沟通的方式等,保证社会工作专业实习活动顺利开展。当然,协议不仅需要考虑社会工作者的利益,同时也需要尊重服务机构的要求,明确社会工作者的承诺以及具体的实现方式,让服务机构认识到社会工作者的参与有利于服务机构自身的发展。另外,还有一点非常重要,即确定合作双方各自的负责人。因为随着社会工作专业实习活动的开展,有很多联系、协调的工作,像服务对象的确定、服务对象资料的收集、服务对象家庭的联系等,需要专门的工作人员负责。否则,双方之间的合作很难顺利、有效地开展。

二、与服务机构人员的配合

社会工作者与服务机构的合作不是简单地与机构领导的合作,在开展社会工作专业实习活动过程中必然涉及服务机构的日常工作,需要服务机构一般人员的配合。由于目前在中国社会工作不被大多数人所知晓,因此在开展社会工作专业实习过程中需要随时与有关的服务机构人员联系,让他们了解社会工作专业实习活动的计划、内容、进程和效果等,获得服务机构人员的认同和配合。不能仅仅为了保障社会工作专业实习活动的顺利开展而把服务机构人员简单地