



社会工作硕士专业丛书·实务系列

本书以多年来的本土实践经验为基础，围绕社会工作专业实习中最基本的两项任务——服务对象需要的观察评估和介入计划的设计，以及社会工作专业服务介入的四个基本阶段——启动、扩展、巩固和结束，分别介绍社会工作专业实践活动中经常遇见的疑难问题，并且运用具体的案例分析和讲解具体的处理方式，力求生动、具体、实用。本书是社会工作专业实习学生和督导的必备读物，也是社会工作者提高实务能力的参考教材。本书以多年来的本土实践经验为基础，围绕社会工作专业实习中最基本的两项任务——服务对象需要的观察评估和介入计划的设计，以及社会工作专业服务介入的四个基本阶段——启动、扩展、巩固和结束，分别介绍社会工作专业实践活动中经常遇见的疑难问题，并且运用具体的案例分析和讲解具体的处理方式，力求生动、具体、实用。本书是社会工作专业实习学生和督导的必备读物，也是社会工作者提高实务能力的参考教材。

Social Work Practicum:
Puzzles and Know-How

社会工作专业实习 ——常见疑难问题及其处理

童敏 著



社会科学文献出版社

SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)



社会工作硕士专业丛书·实务系列



Social Work Practicum:

Puzzles and Know-How

社会工作专业实习

——常见疑难问题及其处理

童 敏 著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作专业实习: 常见疑难问题及其处理/童敏著. —北京:
社会科学文献出版社, 2010. 6

(社会工作硕士专业丛书·实务系列)

ISBN 978 - 7 - 5097 - 1623 - 6

I. ①社… II. ①童… III. ①社会工作 - 教育实习 - 高等学校 -
教学参考资料 IV. ①C916 - 45

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 119803 号

社会工作硕士专业丛书·实务系列

社会工作专业实习

——常见疑难问题及其处理

著 者 / 童 敏

出 版 人 / 谢寿光

总 编 辑 / 邹东涛

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

网 址 / <http://www.ssap.com.cn>

网站支持 / (010) 59367077

责任部门 / 社会科学图书事业部 (010) 59367156

电子信箱 / shekebu@ssap.cn

项目经理 / 童根兴

责任编辑 / 许玉燕 高明秀

责任校对 / 李向荣

责任印制 / 郭 妍 岳 阳 吴 波

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部

(010) 59367080 59367097

经 销 / 各地书店

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

排 版 / 北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷 / 北京季蜂印刷有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

印 张 / 19

字 数 / 327 千字

版 次 / 2010 年 8 月第 1 版

印 次 / 2010 年 8 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 1623 - 6

定 价 / 39.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,
请与本社读者服务中心联系更换



版权所有 翻印必究

《社会工作硕士专业丛书》学术顾问委员会

主 任：王思斌

副主任：谢立中 陆士桢 张李玺 徐永祥 关信平 史柏年

学术顾问委员会成员（按音序排列）：

蔡 禾 陈光金 陈树强 陈 涛 高鉴国 顾东辉 雷 洪
林 卡 刘 梦 马凤芝 彭华民 钱 宁 沈 原 史铁尔
隋玉杰 田毅鹏 田玉荣 王 婴 向德平 熊跃根 薛新娅
张 曙 张文宏 张友琴 钟涨宝 朱眉华

目 录

第一章 社会工作专业实习的准备	1
第一节 让理论成为工具.....	1
第二节 关注经验和感受.....	7
第三节 让专业服务活动“活”起来	14
第二章 服务对象需要的观察评估	20
第一节 走进服务对象和周围他人的内心	20
第二节 全面评估服务对象的需要	26
第三节 关注服务对象和周围他人的变化与冲突	32
第四节 把评估过程作为服务介入过程	37
第三章 服务介入计划的设计	43
第一节 寻找服务介入的切入点	43
第二节 设计服务介入的策略	56
第三节 确定服务介入的步骤	64
第四节 明确服务介入的目标	75
第四章 服务介入的启动	84
第一节 迅速融入服务对象的日常生活	84
第二节 从服务对象能做的开始	94
第三节 与服务对象一起尝试.....	103
第四节 关注服务对象自身的发展.....	113

第五章 服务介入的扩展	124
第一节 应对场景变换	124
第二节 延伸服务介入	133
第三节 运用周围他人的资源	158
第四节 处理服务对象与周围他人之间的冲突	175
第六章 服务介入的巩固	186
第一节 巩固服务对象的进步	186
第二节 处理服务对象的困难和退步	203
第三节 维持周围他人的进步	214
第四节 扩展家庭外的社会支持	231
第七章 服务介入的结束	242
第一节 促使改变日常化	242
第二节 平衡服务对象和周围他人改变的节奏	252
第三节 结束服务活动	261
第八章 社会工作专业实践中的其他一些疑难问题	268
第一节 把握专业服务中的情感交流	268
第二节 应对服务活动中的拒绝	273
第三节 摆脱服务活动中的倒退	277
第四节 处理主导型的案例	282
主要参考文献	287
后 记	296

第一章

社会工作专业实习的准备

社会工作专业实习是培养社会工作者的专业实践能力的最关键的环节，也是社会工作专业训练中最具魅力的内容。几乎每位社会工作专业的学生都会盼望专业实习早点到来，好让自己真正亲身经历其中的滋味，品味其中的酸甜苦辣。但是将理论和现实联系起来并不是那么简单，让实习学生做好专业实习的准备是必不可少的。

第一节 让理论成为工具

需要学习什么理论？在准备过程中，初次参加社会工作专业实践活动的学生常常提出这样的问题，这几乎是每一位参加社会工作专业实习的学生的共同困惑。但是经历过专业实践活动之后，他们会发现，社会工作专业实践的真正起点是实践，不是理论，需要学习的第一课是让理论成为工具。

一 从实践开始

培养实习学生的“实践感觉”很关键，^①是整个准备工作的重点，它直接影响专业实践活动是否能够顺利进行。怎样才能培养学生的“实践感觉”，让实习学生暂时放下逻辑分析的习惯，做好“经历”的准备，我们来看一看下面这个案例。案例中的社会工作者初次参加社会工作专业实践活动，他希望能够圆满、顺利地完成任务。

^① Schon, D. (1983). *The Reflective Practitioner*. London: Temple Smith, p. 54.

案例 1.1

作为社会工作专业的大学二年级学生，这是第一次参加学校组织的社会工作专业实习。他在自己的实习日记中这样描述自己的实习准备经历。

“我像其他同学一样盼望着专业实习早点到来，但是这一天真的到来时，心情很复杂，除了好奇、兴奋之外，还有一些不安和担心。虽然听学姐、师兄们谈论过专业实习，都说有一种‘很不一样的感觉’，很有收获，但当真正接近它时，却发现很模糊、很不确定，不知道自己到底该做些什么准备，自己能做些什么，心里很没有底。自己的学习成绩在班里一直很不错，也希望专业实习能够取得好成绩。这几天做其他事情也受到了影响，内心总有隐隐约约的不安，学习也没有什么效率。”

案例 1.1 中的社会工作者正在经历专业实践活动之前的紧张和不安。这种紧张和不安恰恰是许多初次参加社会工作专业实践活动的学生都要经历的。学生从稳定的课堂学习转到充满变数的实际生活中的专业实践，首先需要面对的是专业实践的“不确定性”。^①“模糊”、“不确定”是初次参加社会工作专业实践的学生在这一阶段通常会有感觉，它会时常缠绕他们，尤其对于那些习惯于规律的课堂学习的学生来说，这确实是一个不小的挑战，会让他们感到“心里很没有底”。这个时候，作为实习学生，很容易拿起书本，想从书本中找到“理论的依据”。这样做，恰恰破坏了实习学生自身对“体验”的准备，在感受之前加上了“分析”的屏障，使感受能力变得迟钝。因此，作为督导老师，在这一阶段的一项很重要的任务是帮助初次参加社会工作专业实践活动的学生学会慢慢接纳这种不安和紧张，把它作为专业实践学习的一部分。为了让实习学生更容易接近自己的感受，可以组织播放以往实践活动的影像资料，或者参访服务对象日常生活的小区等，让初次参加社会工作专业实践活动的学生慢慢学会去感受他人的生活。

由于是初次参加社会工作专业实践活动，学生通常具有强烈的好奇心和求知欲，希望能够尽早接触服务对象，早点开始服务，介入活动帮助服务对象解决面临的困难。这样的好奇心很容易调动实习学生的学习积极性，但也容易导致实习学生急于给服务对象一个答案，以验证预期的服务活动效果。

^① Schon, D. (1983). *The Reflective Practitioner*. London: Temple Smith, p. 42.

这样，社会工作者就很难把自己全身心地投入到服务对象的处境中感受服务对象生活中面临的困难和压力。我们来看一看下面这个案例，注意分析作为督导老师可以怎样更好地安排社会工作专业实践活动。

案例 1.2

社会工作者小刘，是社会工作专业的学生，这是他第一次参加学校组织的社会工作专业实践活动。小刘平时性格比较活泼，喜欢参加社会实践活动，到目前为止，他已经参加了多次学校组织的暑期社会实践活动。知道学校要组织社会工作专业实践活动，帮助那些学习有困难的流动儿童，他很高兴，和一些志同道合的同学一起报了名。在像小刘这样的学生的要求下，学校在社会工作专业实习的一开始就让他们直接接触服务对象，开展对服务对象的需要评估工作。

在案例 1.2 中，初次参加社会工作专业实践活动的小刘希望尽快直接接触服务对象，开始专业服务活动。这样的要求在初次参加社会工作专业实践活动的学生中普遍存在，他们都希望能够尽快学习社会工作的专业知识和技能，提高自己的实务能力。但是，这样的安排常常事与愿违，很容易把社会工作者的注意力一下子集中到服务的任务上，按照课本上的要求寻找服务对象的“问题”或者“能力”，看不见服务对象“整个人”，无法用心倾听和体会服务对象在日常生活中的感受和要求。^① 因此，在直接与服务对象见面之前，可以安排一两次机会让初学的社会工作者走访服务对象生活的小区，感受和体验那里居民的日常生活。只有通过感受，才能让社会工作者在初次社会工作专业实践活动中真正走进服务对象的日常生活中。

二 让理论成为前行的工具

在社会工作专业实习的准备阶段，经常困扰实习学生和督导老师的一个问题是：为完成专业实习需要准备什么理论？当然，常见的回答是：个案就读个案的服务模式，小组就读小组的服务模式，社区就读社区的服务模式。这样的回答仍然很难让初次参加社会工作专业实践活动的学生感到满意。他

^① McMillen, J. C., Morris, L., & Sherraden, M. (2004). "Ending Social Work's Grudge Match: Problems versus Strengths." *Families in Society*, 85 (3), pp. 317 - 325.

们甚至可能要求督导老师明确给出几个理论，这样他们就可做到“心里有底”，按照这些理论的要求收集、分析服务对象的有关资料。我们来看一看下面这个案例，案例中的社会工作者被理论所“困扰”。

案例 1.3

社会工作者小张是社会工作专业的二年级本科生，在学习了个案工作、小组工作和社区工作的课程后，报名参加了社会工作专业实践活动，这是他第一次参加专业的社会工作实践活动，热情很高。但是参访了要服务的社区之后，小张感到不安和困惑，因为他发现，自己一走在社区里，就不知道该怎样向居民问问题。老师在课堂上讲得很清晰的那些服务模式，到了实际生活中像变了样似的，模糊不清，乱糟糟的，不知道该从哪里开始问，也不知道该问些什么。第一次参访完社区之后，小张感到很沮丧。

案例 1.3 中的社会工作者在专业实践活动的准备阶段遇到了疑惑：“不知道该怎样向居民问问题”，原来清晰、明确的社会工作专业服务模式，到了实际生活中变得“模糊不清”、“乱糟糟的”。实际上，绝大多数初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者都会经历这样的困扰。该怎样问问题？就是要把自己变成社区的一员，每天要买菜、接送小孩、上班、照顾家庭及老人等，问居民一些“鸡毛蒜皮”的事情。那理论呢？它只不过是社会工作者理解这些“聊天”资料的工具，让社会工作者听得更清楚，看得更明白，否则，理论就会成为裁剪现实生活的剪刀，遮蔽社会工作者的视线。

得到了“聊天”资料之后，社会工作者的担心并不会因此消失，接踵而来的是另一个困扰：该用什么理论解释“聊天”资料？是一个还是几个？初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者在“聊天”资料面前很快会发现，往往不是一个理论而是好几个理论都能给予解释。当然，几个理论放在一起就会混乱。一个很有效的方法就是“快刀斩乱麻”，选择其中的一个理论来解释。我们来看一看下面这个案例，案例中的社会工作者不知道选择哪一个理论解释“聊天”资料。

案例 1.4

初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者小黄，按照专业实践活动的安排两次参访社区，和社区里几个退休的老大妈和老大爷聊得很愉快。但

是在撰写观察报告时小黄发现，既可以从老年社会学的角色理论、活动理论和延续理论来解释，也可以运用社会建构理论和现代化理论来说明。让小黄感到不安的是，不仅没有一个理论能够充分解释“聊天”资料，而且把几个理论放在一起时，也觉得仍有一些“聊天”资料没有办法解释。

在案例 1.4 中，社会工作者在分析、解释“聊天”资料时遇到了困扰：无法找到能够完全对其进行解释的理论。这种情况的出现并非偶然，很多初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者都会遇到。事实上，无法找到能够完全解释资料的理论，这才是社会工作者的苦恼的来源，现实生活总要比理论更丰富。理论只是社会工作者前行的工具。如果遇到无法运用现有的理论来很好地进行解释的现象，该怎么办？这恰恰是社会工作者改造理论的契机，使社会工作者能够将现实生活中更丰富的内容补充到理论当中，从而走得更远。社会工作者既要关注那些可以运用现有的理论解释的“聊天”资料，同时也要特别关注那些无法找到合适的理论解释的“聊天”资料，让理论真正成为自己前行的工具。

三 关注机构的需要和发展

社会工作专业实践活动是在一定的社会机构（包括社区）中开展的，而目前我国专业化的社会工作服务机构还不多，这给初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者留下一个很深的印象：机构的实际服务与书本上所说的专业化的社会工作服务存在不小的差距，甚至可能连专业化的元素都没有。^① 在社会工作专业实践活动中看了现实的服务状况之后，社会工作者很容易产生不满，甚至失望。我们来看一看下面这个案例，注意体会社会工作者所感受到的失望，分析社会工作者可以采取什么样的应对方法。

案例 1.5

社会工作者小王、小张和小李，都是第一次参加社会工作专业实践活动，他们实习的机构是一家小学，任务是帮助那些家庭教育环境不良和学习上有困难的孩子。在他们第一次走进学校了解孩子的学习状况之后，感到很

^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》，《社会》2006 年第 3 期，第 200 页。

失望，看到老师总是批评孩子的不足之处，或者指责家长不负责任，根本没有注意发现孩子的长处和优点。这和社会工作所强调的价值理念形成了鲜明的对比。他们回来之后在机构探访报告中不约而同地写道：“这个学校的老师只关注孩子的缺点，必然对孩子的健康发展造成负面的影响……”

案例 1.5 中的社会工作者看到了机构现实服务中存在的不足：“只关注孩子的缺点。”这样的看法是直接从不满足来看不足，很容易导致社会工作者对机构采取批评的态度，从而与机构形成对立的关系。如果社会工作者转换自己的位置，不是首先观察服务机构的不足，而是体会服务机构的需要和发展，那么社会工作者就能体会到机构在日常服务中面临的压力和所拥有的能力。这种观察视角的转换不仅仅是为了发现服务机构现有的能力，更为重要的是帮助初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者真正体会服务机构的要求，对服务机构采取合作的态度。这样，社会工作者才能将接下来所开展的社会工作专业服务活动与机构现有的服务结合起来。

在与机构交往的过程中，经常令初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者感到困惑的还有社会工作者的身份。机构的管理人员往往不知道社会工作是什么，甚至可能连这个词都没有听说过。而社会工作者在课堂上学了专业的理念、方法和技巧之后，总想把社会工作的专业方法运用到实际的机构服务中。这样，在机构的实际服务面前，初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者常常感到进退两难。我们来看一看下面这个案例，案例中的社会工作者希望开展社会工作专业服务活动，但不知道怎样开始。

案例 1.6

社会工作者小罗，是社会工作专业的三年级本科生，在学习了社会工作的理论知识之后，对社会工作的专业实践活动满怀憧憬，希望自己能够真正帮助到有需要的个人和家庭。但是，当她走入实习的机构——学校时，发现和课堂上完全不同，不仅学校的老师不了解社会工作者，就连接受帮助的儿童的家长也把社会工作者当作辅导课业的家教。小罗感到很苦恼，想开展社会工作专业服务活动，但人家不认可；如果仅仅作为家教，又不甘心。

在案例 1.6 中，初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者小罗遇到了苦恼：想开展社会工作专业服务活动，但不知道怎样开展。这样的实务场

景其实是目前很多参加社会工作专业实践活动的社会工作者都会遇到的。因此，作为社会工作者不仅要有能力开展社会工作专业服务活动，而且更为重要的是，能够使机构的日常服务中生长出社会工作专业服务。^① 社会工作专业服务不是空中楼阁，它的基础是机构现有的需要。这就要求社会工作者不是从书本上的专业服务出发，而是以机构现有的需要为基础开发出社会工作的专业服务。

第二节 关注经验和感受

通过从实践开始、让理论成为前行的工具、关注机构的需要和发展等方法，学生就能真正让自己站在日常实际生活的“实践”上。在专业实习中，他们有很多东西需要学习——社会工作的专业价值观、方法和技巧等，而所有这些都需要学生真正能够感受到。可以说，经验和感受是学生整个专业实践学习中的基础，借助这个基础，社会工作的专业价值观、方法和技巧等才能真正在学生的心中扎下根。

一 以感受为焦点

一提起专业实习，初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者就会想到专业技巧和方法的学习。几乎每一位参加社会工作专业实践活动的社会工作者都希望借助专业实践活动把自己培养成“专业”的社会工作者，能够“有技巧”地运用社会工作专业方法从容应对服务对象的困扰。专业技术方面的问题很自然地成为许多初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者关注的焦点，例如，怎样接案、怎样开组等。我们来看一看下面这个案例，注意体会社会工作者参加专业实践活动的内心感受。

案例 1.7

社会工作者小朱是第一次参加社会工作专业实践活动，她在自己的专业实践日记中这样描述自己参加专业实践活动后的内心感受。

“开始实习之前，心里总会有一种说不出的担心。和很多人一样，一想

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》，《社会》2006年第3期，第202页。

到和陌生人接触，尤其是要深入到一个陌生人的家庭，和他们进行深入的交流，我心里就会有一种恐惧，可能是怕被拒绝或者其他什么的，自己也说不清楚。这一次的感觉似乎比以往的感觉更强烈，我想是因为在象牙塔里待久了，好像越大越不如从前那样有种天不怕地不怕的劲头。也正因为这样，我才决定要参加这次专业实习，一方面是希望自己亲身体验一下真正的社工到底是什么样子的；另一方面就是能够好好地锻炼自己，消除这种惧怕、抗拒的心理。专业实习大家早有耳闻，很辛苦但收获却很大，所以之前就做好了心理准备。我知道一定会有很多困难，也一定要靠我们自己面对和解决，只是没有想到真正开始时，以社工身份体验这种生活之后，我才发现自己之前的想法是多么简单，事实对于我们这些‘新手’来说丝毫不留情面，辅导中会出现万万没有预料到的情况……”

案例 1.7 中的社会工作者小朱初次参加社会工作专业实践活动，面对的不仅是怎样学习专业方法和技巧应对专业实践活动中出现的问题，而且更为重要的是，社会工作者一旦参加了专业实践活动，内心就会随着实践活动的开展而出现波动。社会工作者首先需要学习的是怎样接纳和处理自己的感受。如果社会工作者过快地转向专业服务方法和技巧的学习，不去面对自己内心的真实感受，就很容易把专业方法和技巧转变为回避内心不安的工具。因此，社会工作者需要时刻提醒自己，专业方法和技巧只是帮助人更坦然地面对自己内心各种真实感受的工具，而不是回避自己各种担心的避风港。

与实习学生不同，指导老师更多地希望实习学生通过专业实践活动学会反思，培养他们的社会工作专业价值理念，甚至有一些老师认为，学习社会工作就是要掌握它的价值理念。强调社会工作者的反思能力是非常必要的，但不可忽视社会工作者的感受，尤其是初次参加社会工作专业实践活动的社会工作者，他们的内心在专业实践活动中会经历很多挣扎。如果仅仅从反思、价值等比较抽象的、概念的层面谈论专业实习，就会忽视他们内心的感受，使价值理念流于形式。我们来看一看下面这个案例，注意体会社会工作者经历的内心冲突。

案例 1.8

社会工作者小吴，是社会工作专业三年级的本科生，很喜欢社会工作，主动要求参加学校组织的社会工作专业实践活动。参加专业实践活动后不

久，他发现，每次从机构探访回来，就被要求写反思报告，寻找自己行动背后的基本假设。但是，时间一长，他觉得这样的反思也像走形式，于是在专业实践活动中仍旧运用自己原来熟悉的应对方式。令小吴苦恼的是：以前还不觉得怎么样，自从了解了社会工作专业价值观之后，知道自己应该改变已经习以为常的应对方式，在实践活动中融入更多的社会工作专业元素，但是又改变不了。

在案例 1.8 中，社会工作者小吴通过反思培养了社会工作的专业价值观，但之后带来的是内心冲突的加剧：想在实践活动中融入更多的社会工作专业元素，但又改变不了。事实上，这样的矛盾在初次参加社会工作专业实践活动并且想通过反思提高自身专业素质的社会工作者身上经常发生，因为反思注重的是静态的分析能力，而感受强调的是动态的回应能力。太关注反思，自然减弱了行动的实际回应能力。实际上，增强实务场景中行动的回应能力才是社会工作专业实习的关键，反思只是帮助社会工作者达到这个目标。

二 在经验中提升实务技能

社会工作者的实务能力并不仅仅表现为对专业服务技巧的运用，同时还表现为对专业服务的策略和价值理念的掌握。所谓专业服务技巧是针对某个具体的提问和行动而言的。如果专业服务活动涉及同一服务对象的不同生活方面或者服务对象与周围他人的互动关系，就需要将不同服务介入活动连接起来，这就是专业服务的策略。如果专业服务活动涉及服务的基本原则，像“案主自决”等，就是专业服务的价值理念。在实际的专业实践活动中，这三个层面并不是割裂的，它们常常一起呈现出来。因此，作为社会工作者，在社会工作专业实践活动中需要借助经验去体会和把握这三个层面的专业元素。我们来看一看下面这个案例，注意体会社会工作者在专业实践活动中是如何学习掌握其中的专业元素提高实务的技能的。

案例 1.9

社会工作者小王在社会工作专业实践活动中，一边帮助流动儿童学困生，一边不断反思和总结自己的实践经验，他在服务活动报告中记录了自己的观察和思考。

“假设母亲在场的时候，我们发现了他的问题，如果那时候我们批评

他，会不会有很不好的后果？那么，那时候又应该怎么做？假设一下，首先我们不应该直接把它当作错误的事情，而是问他一些能够挖掘他的困难和经验的東西，比如说，‘你数学作业都能做，而语文作业不爱做，是不是更喜欢数学’，或者‘觉得学习语文更难’等等，可能会有各种答案出现，像不喜欢语文老师、讨厌写作文等。”

仔细阅读案例 1.9 就会发现，社会工作者小王反思和总结的是针对某一具体实务场景中的提问方式，像“你数学作业都能做，而语文作业不爱做，是不是更喜欢数学”。显然，通过对这种具体实务场景的提问方式的反思和总结，能够提高社会工作者的专业服务技巧。有时，社会工作者的反思和总结并不一定集中在具体的提问技巧上，而是涉及不同服务介入活动之间的连接。我们来看一看下面这个案例，注意体会社会工作者是怎样总结自己的专业实践经验的。

案例 1.10

社会工作者小王在另一份专业服务活动的总结报告中这样分析自己的专业实践经验。

“从整体上看，我们对这次服务介入活动并不满意，主要是目标不明确，使得这次专业服务介入活动显得十分散乱，没有一个集中的主题。另外，我们原先制定的与流动儿童学困生（服务对象）的父亲沟通的目标并没有完成，虽然服务对象的父亲在家，但我们并没有把握好机会。在服务介入过程中，我们过于注重与服务对象母亲的沟通，在一定程度上忽略了服务对象。而且在希望了解一些情况时，所问的问题显得十分生硬，话题的转折也显得过于唐突。感觉上，这次服务介入活动没有取得什么有意义的成果。”

在案例 1.10 中，社会工作者小王反思和总结的内容除了具体的提问方式如“所问的问题显得十分生硬”、“话题的转折也显得过于唐突”等之外，主要集中在专业实践活动的总体安排上，如“目标不明确”、“没有一个集中的主题”等。特别有意思的是，小王在反思和总结中提到：“我们原先制定的与流动儿童学困生（服务对象）的父亲沟通的目标并没有完成，虽然服务对象的父亲在家，但我们并没有把握好机会。”而在涉及与服务对象母亲的沟通时，小王又强调：“我们过于注重与服务对象母亲的沟通，在一定

程度上忽略了服务对象。”显然，在这里，小王反思和总结的焦点是服务活动之间的关系和服务活动的总体安排，这样能够帮助社会工作者提高对案例的整体把握能力。不过，有时社会工作者的反思还会涉及专业实践中价值方面的困惑和探寻。我们来看一看下面这个案例，注意体会社会工作者是在什么层面反思和总结专业实践活动的经验的。

案例 1.11

社会工作者小王在一份专业服务活动经验总结报告中这样描述自己在专业实践中的经历。

“我在想，我们的社会工作服务介入的最根本的目标是什么？为什么我们会有无力感？是的确我们什么都做不了，还是我们对自己的要求过高？很多东西是客观存在的，他们的家庭环境、学校环境、社会支持网络……如果我们要挑战这些所谓的客观存在，必然会感觉到我们自己的渺小，内心会很受挫败。这很糟糕，因为当我们自己都感觉帮不了他们的时候，他们接受到我们内心中的这种信号又会多绝望。我们需要让自己释怀。只有这样，我们才会信任他们，相信他们可以面对生活的挑战，才能破除我们自己的一厢情愿。只有去理解他们，而不是幻想自己有改变他们的超能力，我们才能相信自己，相信自己的价值所在。”

仔细阅读和分析案例 1.11 就可以发现，社会工作者小王反思和总结的不是针对某个具体实务场景的提问方式，也不是不同服务活动之间的连接，而是服务活动的意义和价值。例如，“如果我们要挑战这些所谓的客观存在，必然会感觉到我们自己的渺小，内心会很受挫败”，这是对社会工作专业服务根本要求的反思和总结；又如，“只有去理解他们，而不是幻想自己有改变他们的超能力，我们才能相信自己，相信自己的价值所在”，这是对社会工作专业服务核心价值的反思和总结。在专业实践活动中，社会工作者对自己的专业实践经验的总结可以表现在三个不同的层面上，这三个不同的层面具有不同的功效，都是社会工作者提升专业实务技能不可忽视的。

三 边总结边规划

参加过社会工作专业实践活动的社会工作者都会体会到：专业服务活动