



希望学校社会工作系列丛书

希望社工常规服务十法

Ten Routine Methods of Hope Social Worker

中国社会工作教育协会 / 组编

史柏年 / 主编

由中国社会工作教育协会组编的《希望学校社会工作系列丛书》，是四川汶川地震灾后重建中，在四川广元、德阳两市十所中小学开展的学校社会工作服务活动的全景记录。服务活动由中国青少年发展基金会和中国社会工作教育协会联合发起，项目持续的三年中，先后有近二十所高校几百名社会工作专业的师生参与，他们的倾心奉献以及专业示范，谱写了中国内地灾害救助社会工作和学校社会工作的最美篇章。



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

希望社工常规服务十法

Ten Routine Methods of Hope Social Worker

中国社会工作教育协会 / 组编

史柏年 / 主编



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

图书在版编目(CIP)数据

希望社工常规服务十法/中国社会工作教育协会组编. —北京: 社会科学文献出版社, 2011. 11

(希望学校社会工作系列丛书 / 史柏年主编)

ISBN 978 - 7 - 5097 - 2888 - 8

I. ①希… II. ①中… III. ①社会工作 - 研究 - 四川省 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 231526 号

· 希望学校社会工作系列丛书 · 希望社工常规服务十法

组 编 / 中国社会工作教育协会
主 编 / 史柏年

出 版 人 / 谢寿光
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

责任部门 / 皮书出版中心 (010) 59367127 责任编辑 / 吴 丹 刘德顺
电子信箱 / pishubu@ssap.cn 责任校对 / 李有江
项目统筹 / 邓泳红 吴 丹 责任印制 / 岳 阳
总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部 (010) 59367081 59367089
读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 三河市尚艺印装有限公司
开 本 / 787mm × 1092mm 1/16 印 张 / 20.5
版 次 / 2011 年 11 月第 1 版 字 数 / 353 千字
印 次 / 2011 年 11 月第 1 次印刷
书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 2888 - 8
定 价 / 49.00 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

丛书编委会

主 任 王思斌 顾晓今

委 员 (按姓氏笔画排序)

于晶利	马凤芝	史柏年	向 颖	向德平
许莉娅	杨云娟	张 曙	陈钟林	周昌祥
姚晓迅	秦小峰	高鉴国	矫 杨	

致 谢

《希望社工常规服务十法》的出版得到了香港凯瑟克基金会的慷慨资助，特此表示感谢。

Acknowledgement

The publishing of *Ten Routine Methods of Hope Social Worker* has been generously funded by the esteemed Keswick Foundation Ltd. , Hong Kong.

序言

体味真知：地震救灾及重建的 社会工作实践

◎ 王思斌*

社会工作的本质是实践的，这不但是指社会工作最终要通过实践活动来助人，要与服务对象一起克服困难，走向人与环境协调的、人们得以正常生活的前景，而且是指在整个社会工作体系中，社会工作的实践活动是第一重要的。就社会工作的知识、理论与实践的关系来说，没有实践，那些知识和理论就是空洞的；没有社会工作的实践，社会工作就失去了根，就失去了存在的意义。当然，社会工作的实践是一种专业实践，是在社会工作理论和价值观指导下的实践。中国的社会工作教育者特别重视实践机会，一方面是因为社会工作要服务于社会，实现社会工作的助人价值；另一方面是因为要在实践中检验课堂上、书本上的知识和理论在中国的适用性。还有，在教育先行的大背景下，中国的社会工作教育者很希望能尽快走上社会工作专业化、本土化的路子，促进我国社会工作的健康发展。

这种感觉对于本人和经历过社会工作创业过程的同行们来说是深切的。因为，我国社会工作专业于20世纪80年代中后期恢复重建之后，专业社会工作并没有得到较广泛重视，它只在民政系统的部分空间里得以试行。社会工作教育者虽身怀长技，但无以为用，英雄壮怀、仰天长叹。今天回过头来想，确实是那种唯经济增长的发展观使然。当然，由于当时我国社会工作教育还处在初生阶段，所以出现那种局面也是自然的。

* 王思斌，中国社会工作教育协会会长、北京大学社会学系教授。



有一种说法：社会政策和社会工作常常是在一个国家和社会遭遇重大困难或灾难，社会发生重大变迁时，才会得到快速发展。我们且不论这种说法在多大范围内是可信的，但是就我国社会政策、社会工作的发展来说，似乎确实如此。2003年SARS病毒的肆虐，使我国的社会政策得到补偿性发展，我国开始迎来“社会政策时代”。2008年四川地震，又使民间组织服务、社会工作服务得到了快速发展。然而这里并不是一帆风顺的。记得四川“5·12”地震发生时，我们正在京郊山里做着一项对发展社会工作来说十分重要的工作。知道地震的确切消息后，我们马上通过中国社会工作教育协会系统宣传动员各该校师生尽快投入救灾活动。结束手头工作后，民政部对推动社会工作发展抱有极大热情的同人与在京高校的社会工作教育者，集合于中国青年政治学院，连夜制订行动方案，尽可能使社会工作专业力量尽快介入四川地震救灾，援救我们的同胞。然而在举国体制之下，在实行行政无缝隙对接的救灾制度中，由中国社会工作教育协会和民政部组成的这支力量并没有较快找到社会工作的进入点。到后来，中国社会工作教育协会才与中国青少年发展基金会合作，进入并不算地震重灾区的四川省广元地区和德阳地区，并优势互补地开展学校社会工作。

很高兴遇到了中国青少年发展基金会这一重要的合作伙伴，很感谢一直支持我们协会的香港凯瑟克基金会对四川地震救灾项目的大力支持，很感谢在协会统筹之下积极参与“希望学校社会工作项目”的各校老师和同学们，也感谢广元、德阳两地教育系统的领导以及项目进驻学校的老师和小同学们，大家的通力合作使这个项目顺利持续了三年，实现了设计的目标。

作为一名教师，本人由衷感谢通过调课和利用假日一直支持灾区服务前线的督导老师们，感谢那些刚走出校门的社会工作毕业生和将要毕业的同学们，他们扎根灾区，具体实施了这一持续了三年的项目。我看到了他们在灾区生活的艰辛，感到了他们炽热的专业热情，见证了他们的发展和成长。他们实践了社会工作的专业价值，与灾区的老师和同学在一起，尽其所能地施以援手，收获颇多。

三年的“希望学校社会工作项目”已经圆满结束，作为项目的后续行动，“广元市利州区希望社工服务中心”的成立，也标志着该项服务的转型。为了能够总结三年项目实践的经验，探索社会工作专业化和本土化的路子，协会决定出版系列文集，对“希望学校社会工作项目”进行总结和反思，也力图对我国的社会工作教育、研究和社会工作的进一步发展做点



贡献。

在协会秘书长史柏年教授的具体组织下，我们邀请参与“希望学校社会工作项目”较深入，且有所思考的同学（同工）们，在各自督导老师的指导下撰写稿子，主要是撰写学校社会工作的典型案例和开展学校社会工作的方法。通过筛选，形成了一些比较丰厚的案例，也展示了灾区学校社会工作的方法。经过指导教师的修改和主编的统稿，形成书中所展现的成果。这是一线社会工作者宝贵的工作经历，也是他们的心得体会。我们希望通过这些成果展示该项目的内容、工作片段，也希望借此讲述该项目的经验，当然更希望能引起同行的思考，以对我国的社会工作及社会工作教育有所助益。在初读书稿时，我发现作者们并不一定都有很好的学术训练，书稿有的略显稚嫩，但是我真的发现他们是用心来书写的。实践出真知，实践是真知。现在拿出来，供大家分享、批评和分析。

我们清楚，在社会工作教育界介入四川地震救灾和灾区重建的活动中，还有许多并非中国社会工作教育协会组织的力量，以多种方式进入灾区开展了卓有成效的服务，并为专业社会工作赢得了良好声誉。社会工作者这种主动服务精神是值得赞颂的，他们的工作已经载入历史。但是由于本书的局限，没有容纳各方社会工作教育者的丰富的灾害社会工作实践经验。我们相信，各方的经验是可以共享的，我们也希望有机会在更大范围内开展经验交流及理论探讨。灾害是人类的不幸，但它确实会激发人类的创造精神，救灾和灾区重建中的社会工作就是例证。让我们永远珍惜人类的自强不息精神和创造精神。

与三年前相比，与当时中国社会工作教育协会找不到进入灾区服务进口的情况相比，当今我国的社会工作已经有了较好的发展机会。几年来，灾区社会工作在向纵深发展，东部沿海地区（特别是珠三角、长三角地区）和其他一些地区的社会工作得到了较快发展，社会工作的社会知晓度不断提高。为了落实中共中央十六届六中全会精神，2011年9月份，中央18部委联合签署发布了《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》，社会工作将迎来新的快速发展的阶段。我们期望本丛书的出版能为我国社会工作的发展贡献一二。

再次感谢在地震救灾和灾后重建中在一线工作的社会工作者和督导队伍，感谢为支持灾区社会工作服务作出贡献的各方。让我们携手努力，共创新的前景。



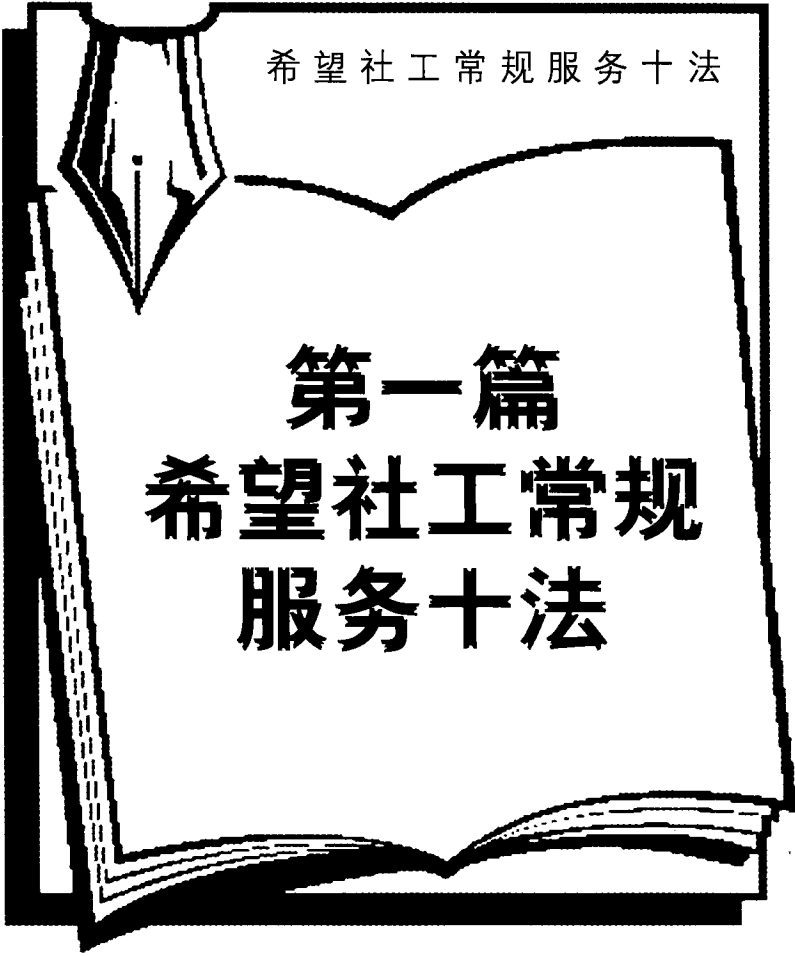
1 ~172 第一篇 希望社工常规服务十法

- | | |
|-----|---------------------|
| 3 | 希望社工常规服务十法之一：社工信箱 |
| 22 | 希望社工常规服务十法之二：社工小屋 |
| 34 | 希望社工常规服务十法之三：社工课堂 |
| 52 | 希望社工常规服务十法之四：团队活动 |
| 90 | 希望社工常规服务十法之五：生命教育 |
| 100 | 希望社工常规服务十法之六：社区服务 |
| 114 | 希望社工常规服务十法之七：家长学校 |
| 129 | 希望社工常规服务十法之八：教工服务 |
| 141 | 希望社工常规服务十法之九：留守学生服务 |
| 157 | 希望社工常规服务十法之十：志愿者培养 |

173 ~317 第二篇 社工课堂系列教程

- | | |
|-----|-----------------|
| 178 | 社工课堂之《自我认知与成长》 |
| 207 | 社工课堂之《成长中的人际关系》 |
| 241 | 社工课堂之《家庭、学校与社会》 |
| 281 | 社工课堂之《感悟生命》 |

316 后记



希望社工常规服务十法

第一篇 希望社工常规 服务十法

希望社工常规服务十法之一： 社工信箱

◎ 姚政宏 谢琼彦*

社工信箱服务模式，顾名思义，即为社工的一种个案延伸服务形式，社工通过信箱的途径帮助学生从容面对成长中遇到的困惑、困难抑或问题，并针对具体情况，秉持社工的理念和价值观，运用社工的同感、共情、尊重、真诚等专业服务原则和技巧挖掘学生自身潜力，帮助学生澄清其遇到的问题，并提出建议，由学生充分发挥其自助能力，自主决定采取何种形式解决问题。在这个过程中，社会工作者充分扮演倾听者、陪伴者的角色，陪伴着学生，与其共同成长。

一 社工信箱服务的必要性与可行性

（一）必要性

随着社会前进的步伐加快，科技水平不断提高，社会物质生活条件也不断改善，青少年生理成长迅速，其进入青春期的年龄也有了较大提前，尤其是进入六年级以及初中之后，生理成长速度明显加快。然而生理发育与心理成长并不同步，心理成长的相对滞后，给青少年成长带来了很多的困惑与问题，比如，对异性的好感、对恋爱的朦胧渴望、对自身变化的疑惑、对青春期人际关系的茫然等。碍于家长与教师的权威地位，以及社会文化对生理发育的讳莫如深，青少年没有勇气诉说自己的困惑，也没有途径释放内心的烦

* 本书作者均为希望学校专职社工。



恼，他们急切期望能够有一条表达的渠道，能够有一个成长中的陪伴者与领路人，帮助他们更好地处理成长中的困惑与烦恼。

另外，初中生普遍面临沉重的学习与升学压力，尤其是我们驻校服务的四川省广元市利州区东城实验学校，作为当地声望较高的学校，学生面临的压力更大。教师、家长对学生的期望甚高，致使学生课程繁多，可自由支配的时间较少，长时间处于精神紧张状态，而没有空余的时间参与社工提供的各项活动。这就需要一种服务形式，既能够满足他们的需求，又不会占用他们太多的时间。

（二）可行性

“抗震希望学校社会工作志愿服务项目”入驻学校以后，对各个项目点学校派遣了专业的社会工作老师与学生，多年专业教育的素养保证了提供服务的专业性与有效性，可以在较大程度上保证服务对象需求的满足。

社工进入学校以后，开展了形式多样、内容丰富的服务，收到了显著成果，受到了学校领导、老师及学生的认可和赞扬。社工关于信箱服务的设想得到了校方的积极回应与认可，校方同时表示愿意为信箱的制作、悬挂和维护提供支持。

社工信箱的需求评估结果显示，学生们普遍欢迎此种服务形式，认为，在繁忙学习之余，给社工写封信，诉说内心的烦恼与困惑，既能够解开内心的疑惑，又不耽误学习，是比较理想的社工服务形式。

社工的业务保证、校方的鼎力支持、学生的普遍欢迎，共同促成了社工信箱服务的实施。

二 理论支持

社工信箱是个案工作的延伸，但是书信沟通形式的独特性，使其与普遍意义上的个案工作有较大的不同。社工信箱服务的过程中，社工遵循个案工作的要求，秉持个案工作的理念、价值观、方法与技巧，坚持“助人自助”的专业伦理，侧重采用人本治疗模式与理性情绪治疗模式开展服务。在实际工作中，根据来信学生的切实需求，从两种治疗模式中灵活选取，为其提供切实有效的指引和帮助。



（一）人本治疗模式

人本治疗模式强调，人的本质是好的，人具有能力发展自己，并能够和谐地与别人合作逐渐变得成熟，而且罗杰斯坚持，只有求助者自己才是真正了解自己人，而个案工作者只能通过建立和谐、接纳的合作关系帮助求助者更好地理解自己，在整个治疗过程中工作者应当以求助者为中心。

罗杰斯认为工作者在辅导过程中不是治疗求助者的问题，而是要关注求助者自身的发展；工作者不应以专家身份自居，而需要协助求助者，帮助求助者开发其内在的资源，促进求助者的自我认识与发展。

社工信箱在服务过程中，非常重视求助者自身能力的发掘，尊重每一个求助者的自决能力，坚信求助者有能力发展自己、改变自己、完善自己，而且社工在回复学生来信时比较重视彼此间信任关系的建立，充分扮演倾听者、陪伴者和支持者的角色，帮助求助者发展自我概念，与求助者一起分析其面临的情势，然后一起讨论可能的解决策略，最终由求助者自主决定如何解决问题，充分体现了工作者以求助者为中心的思想。

人本治疗模式比较注重工作者与求助者的合作关系，希望凭借融洽、接纳和轻松的辅导环境帮助求助者成长。罗杰斯得出促使求助者改变的三项充分必要条件，即同感、真诚和无条件的爱，以及这些条件所涉及的六个方面的内容，表里如一、不评价、同感、无条件的接纳、无条件的爱、保持独立性。这些都在信箱服务过程中得到充分的体现。

（二）理性情绪治疗模式

理性情绪治疗模式是认知疗法的一种重要理论分析模式，它涵盖了具有较大影响的 ABC 理论，以及一套相对系统完备的独特的个案辅导技术。

青春期的学生面对成长中遇到的一些困惑，很容易产生心理失调。当他们遇到某些引发事件（Active Events，即 A）的时候，会根据自己以往的经验对引发事件进行认知和评价，产生信念系统（Beliefs，即 B），继而在该信念的指引下出现某种认知、情绪和行为（Consequences，即 C）。这样的一个模式经常在学生的来信中出现。社工面对此类来信的学生，需要对他们的信念系统进行分析，对其中非理性信念进行质疑，即识别和辩论（Disputing，即 D），协助他们克服各种非理性信念，最终使求助者的情绪和行为困扰消除，形成一种有效的理性生活方式，达到目标（A New Emotional



and Behavioral Effects, 即 E)。

同时, 社工信箱在服务的过程中, 也比较重视使用理性情绪治疗模式的某些治疗技巧。社工运用反映感受、角色扮演等方法和自我表露、示范、替代性选择、辩论等技巧, 帮助学生认识到他们的困扰背后有一个非理性信念在起作用, 帮助他们正确识别并改变原有的非理性信念, 更好地控制自己的情绪和行为, 形成较为现实的、理性的生活方式。

在社工信箱的服务过程中, 社工会结合学生来信的不同类型, 有的放矢地选择治疗理念和方法。学生的困惑数量多且形式多样, 社工需要灵活地处理各种问题。对于人本治疗模式, 社工更多的是利用其理念, 充分遵循其价值观, 重视求助者潜能的开发以及自助能力的发掘, 而尽量避免人本治疗模式忽视治疗技巧的缺陷。对于理性情绪治疗模式, 社工更多的是把它作为一种介入方法和手段, 充分遵循 ABC 理论的治疗模式, 对学生的来信进行分析、处理, 而尽量避免理性情绪治疗模式过分强调工作者积极介入辅导过程的缺陷。人本治疗模式的理念、理性情绪治疗模式的辅导技巧, 共同服务于社工信箱, 并且共同构建了社工信箱服务模式的理论基础。

三 社工信箱服务模式介绍

经过一年多的努力, 社工信箱服务业已形成了一套相对比较固定的服务模式, 这集中表现在以下几个方面: 信箱服务理念的确、信箱回信技巧的确、信箱回信信纸模板的确、信箱服务程序的确、信箱回信内容结构的明朗化、信箱回信管理模式的制度化。

(一) 信箱服务理念的确

信箱作为社工提供服务的一种形式, 严格秉承社工的理念和价值观, 在回信里充分凸显社工的尊重、接纳、非批判、保密等原则。

1. 尊重

罗杰斯认为, 尊重是无条件的, 就是说这份尊重并不决定于案主的行为, 因为当我们接纳一个人时, 是整体地接纳, 不但包括他的长处, 连短处也都包括在内。

学生的来信形式多样, 信中提到的困惑也是形形色色, 对于学生提到的问题, 即使是非常幼稚、简单的困惑, 是一些很难被大众接受的想法, 社工



都会表示尊重。对于学生而言，之所以写信给社工，正是因为这个困惑是他自己无法解决的一个困难，因此需要社工认真地去对待和处理。

每一个学生都是一个独特的生命，有自己处理问题的方式和权利，社工通过回信将自己对其最真挚的尊重传达给学生，让他们感受到自己是个有价值的人，是个有潜力的个体，以此促使学生的改变。

社工回信：“看到你的苦恼我们也能感受到你的痛苦、无奈和矛盾，你被他深深地影响，看得出来，他现在已经成为你生活中的重要角色了，他可以非常轻易地影响你的情绪、思维和判断能力……这种做法对于你来说，是有道理的，哥哥姐姐尊重你的选择……”

2. 接纳

接纳就是接受学生这么一个人，接受他的优缺点和言行举止，而不去批评或怀疑他。接纳是一种非批判的态度，能给人温暖、自由和安全感，它有助于学生的自我开放和自我探索。

对于学生的来信，社工不作价值判断，认为任何事情都有属于它的缘由，有因必有果，学生的一些做法无对错之分，只有合适与不合适之分。对于学生的一些比较极端或者不被同学、老师接受的观点和做法，社工都要表示无条件接纳。

社工回信：“至于交朋友嘛，这个非常正常，步入青春期的你们随着生理、心理的发育成熟，有的时候对异性产生兴趣是非常常见、非常正常的事情……”

3. 保密

保密性原则就是保守学生在信中透露的秘密。为了寻求帮助，学生需将自己的问题以及与生活有关的事项告诉社工，其中可能包括学生内心不为人知的隐秘感受和先前的一些不良行为。因此，社工对不必要的事项不会深究，对必要的资料也会严格保密。

社工会在给学生的回信中保证不泄露学生的秘密，不经过学生允许不会在回信信封上写学生的班级和真实姓名，更不允许其他人看学生的信件。

社工回信：“你放心，我们绝对不会透露任何关于你信里提到的事情，请你相信哥哥姐姐的原则……”

（二）信箱回信技巧的明确

在回信过程中，社工会充分利用澄清、对焦、摘要、自我披露、建议等