

社会工作基本技巧教材

交往技巧的运用与分析

香港城市大学
北京城市学院

组编

黄陈碧苑 廖卢慧贞 文锦燕 著

林霞 改编

清华大学出版社

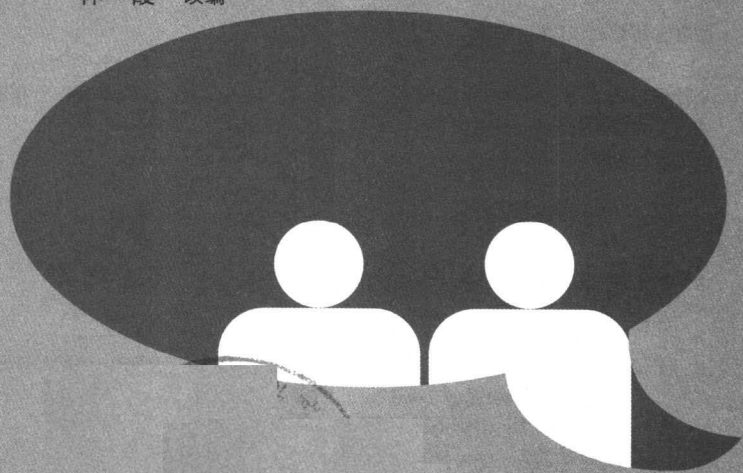
社会工作基本技巧教材

交往技巧的运用与分析

香港城市大学
北京城市学院

组编

黄陈碧苑 廖卢慧贞 文锦燕 著
林霞 改编



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本教材是为社会工作专业及社会学、社区管理等相关专业的本科及大中专院校的学生学习交往技巧而编写的。全套教材由一本专著和一张光盘组成,内容包括:

第一章理论篇:社会工作的科学艺术。从社会工作的目标、过程、对人的价值观等角度来深入理解社会工作。

第二章技巧篇:交往技巧的运用与分析。介绍社会工作的交往技巧:(一)聆听及提升动机技巧,(二)引领技巧,(三)反映技巧,(四)影响技巧。光盘中有动画演示。

第三章综合篇:社会工作理念与技巧的整合。提供整合示范案例。

本书的读者对象为:社会工作专业社会学、社会保障、社区管理等相关专业的本科及大中专院校的学生;本书为民政系统、工青妇联、非政府组织等机构提供了培训教材。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

交往技巧的运用与分析/黄陈碧苑,廖卢慧贞,文锦燕著;林霞改编。—北京:清华大学出版社,2005.7

社会工作基本技巧教材

ISBN 7-302-11387-4

I. 交… II. ①黄…②廖…③文…④林… III. 人间交往—方法—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第079444号

出 版 者:清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

社 总 机:010-62770175

地 址:北京清华大学学研大厦

邮 编:100084

客 户 服 务:010-62776969

责任编辑:徐培忠

整体设计:吴文越

插图设计:郭涓涓

印 刷 者:北京嘉实印刷有限公司

装 订 者:三河市化甲屯小学装订二厂

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×230 印张:6 字数:102千字

版 次:2005年7月第1版 2005年7月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-11387-4/C·21

印 数:1~4000

定 价:18.00元(附光盘)

前言

社会工作的使命，常被形容为“以生命影响生命”。诚然，社会工作的精神是“助人自助”。作为社会工作者，首要条件是具备一颗赤诚之心，以自己对生命的热爱、对社会的关怀、对人类福祉的承担，去改善社会素质，帮助有困难的人解决问题。但是，要把这颗心转化为有用的工具以实现社会工作的精神，还有赖于有效的工作方法和技巧。

作为一门专业，社会工作具备各种工作方法和介入模式。这些方法和模式各具独特的技巧。所谓千里之行，始于足下。这些技巧，其实都建立在基本的人际交往技巧上。所以说，交往技巧是社会工作的“基本功”。要切实地掌握社会工作方法，必须从学好交往技巧入手。

这套教材包括一本书和一张光盘。教材以社会工作的目标、过程、方法、关系、对人的价值观和交往原则为基础，从而说明各个交往技巧所能达到的目标及其运用方法。为了更好地阐明每个交往技巧，教材中不仅配以文字和例子解释，更辅以动画示范。除就个别技巧作仔细讨论外，教材内还加插了“综合讨论”案例，对不同技巧的配合运用及其所依据的理论基础进行总结。光盘的内容更增添了“练习篇”，以提供更多结合理论的操作训练。本套教材从理论到实际操作均力图做到深入浅出、具体详尽，适合课堂教学及自学用。

在制作过程中，承蒙中国青年政治学院社会工作与管理系、中华女子学院社会工作系提供案例，并给予宝贵意见，令教材内容更能适合中国社会的特点。此外，制作经费也获得香港城市大学“加强学术素质拨款小组”的资助，还得到了社会科学学部师生的协助，使制作得以顺利完成。

本教材已于2000年在香港出版，并在社会工作训练课程中使用。有鉴于中国内地社会工作专业的迅速发展，香港城市大学与北京城市学院携手将此教材修订，并在北京出版，希望能对国内社会工作专业的教学和社会培训有所贡献，更希望读者不吝赐教。

香港城市大学社会科学学部署理主任

黄陈碧苑博士

2004年7月

目录

第一章 社会工作：科学与艺术

- 一、导言 /2
- 二、社会工作的目标 /3
- 三、社会工作过程 /4
- 四、社会工作基本方法 /7
- 五、社会工作关系 /9
- 六、社会工作关于人的价值观 /11
- 七、社会工作的交往原则 /13
 - (一) 个别化 /14
 - (二) 有目的地表达情绪 /14
 - (三) 有所控制的感情投入 /15
 - (四) 接纳 /16
 - (五) 不批判的态度 /17
 - (六) 自决 /17
 - (七) 保密 /18

第二章 交往技巧的运用与分析

- 一、倾听和提升动机技巧 (Listening and Motivating Skills) /20
 - (一) 专注 (Attending) /21
 - (二) 复述 (Paraphrasing) /23
 - (三) 查证 (Checking) /26

- (四) 鼓励及支持 (Encouraging and Supporting) /28
 - (五) 邀请 (Inviting) /32
- 二、引领技巧 (Leading Skills) /34
 - (一) 澄清 (Clarifying) /35
 - (二) 聚焦 (Focusing) /37
 - (三) 摘要 (Summarizing) /41
 - (四) 提供资料 (Informing) /44
- 三、反映技巧 (Reflecting Skills) /47
 - (一) 内容反映 (Reflecting Content) /48
 - (二) 感受反映 (Reflecting Feelings) /51
 - (三) 经验反映 (Reflecting Experience) /53
- 四、影响技巧 (Influencing Skills) /56
 - (一) 建议 (Advising) /57
 - (二) 教育 (Educating) /60
 - (三) 自我坦白 (Self-disclosing) /63
 - (四) 演绎 (Interpreting) /67
 - (五) 对质 (Confronting) /71

第三章 综合篇：社会工作理念与技巧的整合

- 一、整合示范案例 /76
- 二、总结 /85
- 参考文献 /86

第一章 社会工作：科学与艺术

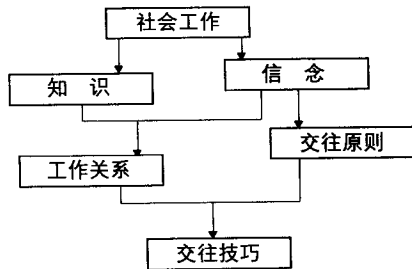
一、导言

社会工作既是一门科学，又是一门艺术。它既具有科学的特性，又具有艺术的特点。说得更贴切一点，社会工作可以说是一门应用人际关系科学的艺术 (Bowers, 1972)，它在方法上具有科学性，在态度上具有艺术性 (Skidmore, Thackerak & Farley, 2000)。

科学的特色是强调客观性，科学要以实证的方法来建立知识体系。作为一门学科，社会工作专业具有一套完整的知识体系。这套知识体系包括取自心理学的有关人类思想与行为的知识，取自社会学的有关社会结构与运作的知识等。当然，结合了心理学、社会学、社会工作研究与社会工作实务经验的社会工作概念与理论是其最重要的组成部分。而社会工作的目标、过程和基本方法构成了社会工作知识体系中最基本的部分。读者应留意在这套教材内，由于把社会工作关系定位为交往技巧的理论基础，所以我们在这里讨论的社会工作的知识体系，也包括社会工作关系。事实上，有关社会工作关系的理论在很大程度上受到了社会工作信念的影响。

艺术的特色是重视主观性，全凭个人的直觉与感受作判断。作为一门艺术，社会工作自身有一套完整的信念。这套信念是在社会工作专业内得到认同的道德标准和方向，为专业目标和专业方法提供行动的取向。信念既不能用自然科学的方法来验证，也无法以客观事实来验证，因此也无所谓对与错。在“艺术”的范畴内，我们将会简单介绍社会工作关于人的价值观及社会工作与服务对象交往的原则。

社会工作的交往技巧，是社会工作知识与信念的结晶。我们可以用下图来表示三者的关系：



由于社会工作技巧同时建立在知识和信念的基础之上，所以它既有知识的客观性和可验证性，又有信念的主观性和直觉性。要想很好地掌握这些技巧，社会工作者不但要学习社会工作的知识，还要认同社会工作的信念，充分利用自己的直觉和感受。

二、社会工作的目标

社会工作教育协会 (Council on Social Work Education, 1994) 对社会工作的目标有以下的界定:

作为一个专业, 社会工作致力于协助人类促进福利, 减少贫困, 避免遭受压力。社会工作是获得公众及机构授权的、提供社会服务的主要专业之一。根据社会工作所关注的范畴, 这个专业在各种不同的环境下运作, 并有以下四个目标:

1、通过协助个人、家庭、团体、组织及社区完成他们的使命和任务, 综合运用各种资源去预防问题的产生, 减轻各种问题带来的不幸。最终目标是要提高他们的能力、补救他们的不足、维持及促进他们正常功能的发挥。

2、通过策划、制订和推行社会政策, 提供直接或间接服务, 发现和开发各种资源, 开展各种活动, 从而满足人的需要, 支持其发展潜能。

3、在组织层面或行政层面上倡导社会行动或政治行动, 促使政府制订适当的政策, 同时提供相关的服务及资源, 开展活动, 以协助处于危机中的群体增权, 提高其社会福利, 使之获得经济上的公平对待。

4、发展与上述目标相关的知识和技巧, 并在实践中检验它们。

美国的国家社会工作者专业协会 (National Association of Social Workers, 1996), 对社会工作的使命则有以下解释:

社会工作专业的主旨是促进人类的福利, 协助所有人满足他们的基本需要, 尤其要重点协助那些弱小无助者、受压迫者、贫穷者增权。一直以来, 社会工作都把焦点集中在如何增进个人在社会中的福利和社会整体的福利上。社会工作的重点是考察所有引起及构成生活中的问题的环境因素。

社会工作的服务对象有个人、家庭、团体、组织和社区。社会工作者与服务对象一同努力增进社会福利, 促使社会进步。社会工作不仅能体察不同的文化、群体、种族之间的差异, 还致力于消除歧视、压力、贫穷及其他种种社会上的不公平现象。社会工作的活动包括提供直接服务、建立社区组织、进行督导和咨询、倡导社会行动及政治行动、制订及执行政策、推广教育、实行评估和检讨等。社会工作者需要挖掘人的潜能以满足服务对象自身的需求; 同时, 社会工作也促进组织、社区及其他社会

制度对个人的需要及社会问题做出反应。

总的来说，社会工作的对象是人和环境。它着眼于促进人与环境的互动，改善两者的配合程度，并对人与环境之间存在的各种不足进行补救，预防问题的产生，全面提高人和环境的功能。

三、社会工作过程

社会工作过程是一个帮助受助者的过程。在这过程中，工作者通过直接或间接的方式，对人和环境及这两者之间的互动施加影响，来达到社会工作的三个目标：第一，对个人或环境的不足进行补救和治疗，使其发挥应有的功能；第二，对可能发生的问题做出预警，同时要为解决这些问题做充足的准备，预防问题的产生；第三，增强个人或环境已有的功能，提高社会成员对环境的应付能力，促进个人及环境的协调发展。

社会工作专业的助人过程有一些主要的阶段，包括：

（一）了解受助者的需要

这个阶段的重点，是提供资料者用不同的方式通知机构或工作者，在他的环境中出现了一些需要社会工作介入才能解决的问题或困扰。在此阶段中主动提供资料或采取主动行动的人，既可以是需要社会工作者帮助的工作对象及其人际关系体系，也可以是社会工作者自己。接触的程序，可以是正式的、规范化的，也可以是非正式的。

我们可以举三个例子来说明这个问题。例一出现在家庭服务中心，一位母亲向中心登记，要求与社会工作者进行初步面谈，讨论有关她女儿的需要。例二出现在青少年中心，工作者见一群少年无所事事，经常在中心闲逛，于是主动与他们交谈，以便收集一些资料，再决定介入与否。第三个例子发生在社区探访时，社会工作者收到居民投诉，抱怨周围环境恶劣及个人的家庭困扰。

这些例子中，例一是提供资料者的行为比较主动，她要求服务的过程是很正式的，符合办事程序。这说明提供资料者对社工机构服务的范围很清楚，并明确遵循办事程序。例二是工作者采取主动态度，因为目标人物（一群少年）是被动的，可能还没有任何要和社会工作服务发生接触的动机，所以他们

可能会拒绝接受进一步服务。例三是提供资料的体系采取主动态度，但显然这个体系对机构提供服务的程序及范围不太清楚。

（二）初步界定需要，考虑提供服务的适合性

根据提供资料者所给予的资料，工作者需要去界定其所需要的服务是否与机构的服务目标和范畴相符，工作者是否能应付，受助者是否愿意接受有关服务。例如在例三的社区探访中，如果居民反映的个人家庭困扰是需要深入服务的话，由于这与社区服务的主旨不配套，社区工作者会转介此家庭至家庭服务机构。在例二青少年中心的案例中，这群青少年如果坚决拒绝社工服务，工作者也要停止作更深入的接触。

如果工作者决定提供服务，而服务对象又愿意接受的话，提供资料者的身份便转化为服务接受者（或受助者）。如果不能提供适合的服务，工作者会通知提供资料者，然后将其转介给适当的服务机构。

（三）资料收集与评估

在这个阶段中，工作者要搜集与服务接受者相关的资料。除了服务接受者本人的资料以外，由于人与环境是互动的、相互影响的，与服务接受者有关的社会生活环境的资料也是工作者进行资料搜集时应包括的内容。例如：对一位向家庭服务中心申请服务的母亲而言，工作者不单要知道这位母亲的需要及她对问题的看法，还需要了解环境——包括她目前的家庭、她原来的家庭、社会变迁等等对她的影响，以便进行最准确的评估。

有时为了较全面地去了解问题，工作者会在获得服务对象同意的情况下去接触与他相关的环境体系。在上一例子中，如果困扰来自服务对象现在的家庭，工作者会与那位母亲的女儿、儿子、丈夫等接触，以便获取更多的资料对服务对象的需要进行深入的、多角度的分析。

（四）制定工作计划，选取工作方法

评估之后，工作者与服务对象一起拟订解决问题的方案及计划。首先要选定介入体系，它可以是服务对象，也可以是与此问题有关的体系。介入体系的选定应以最容易接触、最容易改变及最容易产生影响这几点作为取决因素。例如，在初步评估后，例一中最需要改变的可能是经常夜归的女儿，但女儿改变的动机不强。经过研究，工作者发现母亲的过度关心及父亲的退缩是造成女儿不依恋家庭的原因之一。于是工作者便先尝试改变动机较强的双亲，从而改变双亲与女儿的交往方式，试图达到影

响女儿的效果。第二步是决定介入的层面及方法。在同一例中，工作者可单独约见父亲或母亲，直接地去处理他或她的想法；工作者也可约双亲一起面谈，除了了解问题外，还能促进父母之间的互助；工作者还可邀请双亲参加父母亲小组，让他们从面临同样问题的组员身上感受到支持，改变那种认为自己很孤立的观点，并和其他组员分享经验；工作者也可考虑组织不同的父母亲或家长团体，一起倡导改变现行的青少年政策等等。工作者可依据可行性及需要来决定在某一个或多个层面介入。第三步是考虑不同方式的效果及影响，从而选取效果最佳、后遗症最少的方法。

（五）评估

评估在整个工作过程中应该会不断地出现，因为这是一个非常重要的环节。每个步骤都需要进行评估，以确定此步骤的有效性，同时计划下一步骤。评估不能单凭印象，应当拿在实践计划的过程中所搜集到的资料与最初订立的目标及计划作比较，以改善现有计划，制订新目标。服务对象及有关体系必须参与评估过程，以开放的态度分享他们的感受、意见及意向。

（六）终结阶段

此阶段标志着社会工作助人过程的终结。这个阶段可在下列三类情况下出现：(1)服务目标得以实现——这是个理想及完美的完结，它标志着原来所界定的服务对象的需要已获得满足，现在服务对象已经可以自己处理问题。于是，终结阶段就变成了服务对象迈向人生的新阶段。(2)服务对象的需要有改变，已超越现有服务的范围——这包括服务目标未达成，但因个人或环境上的变迁，原先界定的需要已改变的情况；还包括因超出工作者或机构的能力范围，因而要转介给其他工作者或服务机构的情况。(3)服务对象停止接受服务——这情况可以是事先有计划的，即服务对象预先决定接受服务的次数或期限；也可以是事先没有计划的，即服务对象不再出席或突然退出服务的情况。(4)其他情况——工作者的转业、服务对象去世、体系上的转变等等。

上述阶段并没有严格规定的先后次序，既可能在初步接触后便面对终结阶段，也可能在尚未确立问题时，就需要工作者进行介入。总而言之，社会工作过程的最终目标是提高受助者的能力，所以所有过程均强调受助者的参与。这不仅能使他们有认同感，还能使他们勇敢地承担问题，提高解决问题的能力。

四、社会工作基本方法

在社会工作过程中，通过对人与环境的互动分析，工作者会选取不同的介入层面。介入层面可包括个人、组织、社区和政策层面，而回应这些层面的工作方法分别是个案工作、小组工作及社区工作。

（一）个案工作

当问题是根源于个人的特殊情况时，工作者会从个人层面介入，并以个案工作的方法去帮助个人获得成长，改善其对社会的适应性，发展他的能力。例如：在处理一个11岁女孩子离家出走的问题时，工作者会协助她面对自己的情绪，学会与家人相处，正确对待学业，安排未来的个人计划等。这一方法的重点是深入了解个人的独特性，针对个人的需要去制定解决方法。

（二）小组工作

这种工作方法一般适用于帮助一群有相同或相似需要的服务对象解决共同面对的问题。当工作者做出判断，认为这些服务对象在一起学习、相互交流有助于解决共同面对的问题时，就可以运用小组工作方法。例如：一群戒毒者除了要面对来自自身的具有个别性的困扰外，他们也有很多共同的需要，例如获得家人的信任、提高对工作的兴趣、学习新的工作技能、抗拒外界的引诱等。如果工作者能够使他们互相支持，互相鼓励，他们会获得更多的动力、更大的毅力去改变自己，面对问题。小组工作强调小组作为一个完整的工作对象的整体性转变，强调运用不同组员的特性。它通过上述两个因素去刺激每一个组员，促使他们做出改变的行动。

（三）社区工作

社区可分为两类：(1)以地区、邻舍来区分，即地域性社区。(2)以功能、问题为分野，即功能性社区。例如，单亲人士、失业人士、家长等。社区工作重在回应社区层面的需要，同时也强调促进社区这个整体的团结。一场火灾会影响那些一直居住于此地的居民，一个针对独居老人的房屋政策则会影响到社会中所有独居的老人。工作者运用社区工作方法可以整合社区动力，推动社区居民共同解决整个社区面对的困扰。

（四）社会工作基本方法综合运用

以上分别介绍了社会工作的三大基本方法。其实这些方法可以根据解决问题的需要及工作对象的

需要，单独运用或综合运用。以精神病康复者为例，面对一群离开精神病院，回归社区生活的康复者，工作者既可以单独采用个案、小组、社区工作方法，也可综合运用这些方法来满足服务对象的需要，实现工作目标。

每位精神病康复者都有着各自不同的生活经历、发病历史、治疗过程、成长背景、家庭关系，他们的社会地位、适应能力等也不尽相同。因此，个别的工作手法能针对个人拥有的独特条件及资源来促进个人成长，增加其与社会的协调性。

这群康复者也会遇到共同的问题，例如社会大众及家人的误解、对药物的反应、缺乏自理能力、没有工作技能、需要重新培养工作动力等。如果工作者将这群面对同样问题的康复者组成一个相互支持的小组，就能帮助他们勇敢地面对压力，一起解决问题，学习与人相处。更重要的是，这个小组会成为每一位康复者的支柱。像这样有助于康复者改变的资源（指整个小组），单凭个案工作方法是无法建立的。

为了促进这群康复者的成长，除了依靠康复者自身的努力及小组的分享、支持外，社会工作者还可以针对社会上存在的资源分配不均、对精神病患者的偏见及歧视等问题，去拓展康复者生存、改变及成长的空间。通过社区工作，工作者与这个特殊社区——精神病康复者可以一起去争取平等的工作机会，争取改变社会大众对弱能人群的歧视观念，要求政府为康复者提供资源和培训机会。

综合运用社会工作方法去面对服务对象的需要，可以全面而持久地处理服务对象的情况。但在实践过程中，下列一些因素可能会影响到工作者对工作方法的采纳：

1、问题的性质

某些问题可能是局限于某一层面的，例如，个人的情绪困扰一般仅局限在个人层面。因此，这类问题不一定需要拓展到其他层面。

2、服务对象的个人意愿

有时，即使同时进行不同层面的介入会有利于服务对象的问题，工作者也可能会遇到服务对象可能只愿意接受某一层面服务的情况。例如，某一服务对象，可能不愿意和别人分享自己的感受，因而十分抗拒小组服务。再举一个例子，某群服务对象也可能会因为害怕小组以外的人知道他们的问题后会被歧视和排斥，于是就拒绝参加为他们争取资源的社区行动。社会工作者会尊重服务对象的个人

意愿，让他了解各种可行的方法，在清楚各种方法的后果的情况下，做出个人的选择。

3、对象与环境的关系

某些服务对象与周围环境的关系不佳，得不到环境的支持和帮助。例如：一位离家出走的未成年少女，她很需要来自家庭的温暖，工作者理应帮助少女加强和家庭的沟通，无奈她的家庭成员住得很分散，有些家人根本就找不到。于是，工作者只能采用个别跟进的方法。不过，工作者也可采取主动的态度，安排服务对象与那些有相同的离家经验的少女交流，或者与其他成人建立信任关系，以建立她的人际支持网络。

五、社会工作关系

社会工作非常重视工作者与受助者的关系。这一方面是因为社会工作重视“人”（这一点，我们会在“社会工作对人的价值观”一节内详细讨论），另一方面是因为“关系”是社会工作的工具。它能让受助者感受到工作者对他们的关怀，从而唤起受助者解决问题的动机，增强其解决问题的决心。此外，工作者还可以凭借这种相互信任的关系来影响受助者的思想、情绪、态度和行为。

社会工作关系有几个特征。第一，社会工作关系建立在一个清晰的、由双方商定的目标的基础上。我们在日常生活中会与不同的人建立不同的关系，但我们在与这些人建立关系时，通常都不会特意去制定一个清晰的目标。但社会工作则不同，社会工作关系一定是从制定一个既清晰又得到双方同意的目标展开的。工作者与受助者的交往应局限在这个目标的范围之内，并朝着实现这个目的的方向努力。

第二，社会工作关系具有时间性。由于社会工作关系是有既定目标的，所以它应该随着目标的达成而终结，或者随着目标的转变而改变。

第三，在社会工作关系中，工作者与受助者之间不是互利互惠的关系。工作者应该以受助者为中心，为受助者的利益而奉献自己。这包括奉献自己的知识、时间、关怀和专业技巧等。换句话说，工作者是利他不利己的。而且，这种关系是为了协助受助者满足他们的需要，而不是为满足工作者个人的兴趣和需要。

最后，社会工作关系是一个受到控制的关系。工作者在与受助者建立关系时，要注意把关系控制在社会工作目标、价值观和原则的共同范畴内。社会工作者在社会工作目标、价值观和原则的限制下，不仅要对自己所投入的情绪有所控制，还要控制这种关系所要达到的目的以及用以达到目的的方法和技巧。

一个有效的社会工作关系包括了以下的几个元素。

第一，社会工作关系包含了对受助者的关心。工作者应该在满足受助者的利益和目的的大前提下，把个人的需要和对事物的看法升华；另外，工作者还要为受助者付出他的技巧、知识、态度、思想和关怀。

第二，社会工作关系包含了委身和责任。委身就是工作者以受助者的利益为大前提，把满足受助者的需要视为自己的责任，以受助者的利益作为考虑问题出发点和立足点，把自己的利益放在次要的地位。责任就是工作者要把协助受助者解决问题视为自己的责任，工作者要对受助者负责。同时，受助者本身也需要对整个辅助过程有委身和责任。受助者应投入到整个过程中，为解决自己的问题而努力。

第三，社会工作关系包含了接纳和期望。作为社会工作者，我们要接纳受助者，即无论我们多么不同意受助者的思想、态度和行为，我们都应相信受助者是有价值和有尊严的人（这一点，我们会在“社会工作原则”一节内，作详尽的解释）。但另一方面，接纳受助者并不等同于不能对受助者有期望。相反，社会工作者会期望受助者有所改变、获得成长。在社会工作关系中，一方面工作者会接纳受助者，对他有所期望；另一方面，受助者也会对工作者存有期望。他不但期望工作者委身，还希望工作者具备足够的技巧和知识去帮助他。所以，工作者需要注意不断提高自己的工作水平以满足受助者的期望。

第四，社会工作关系包含了同理心。同理心就是社会工作者能够在控制自己情绪的情况下“进入”受助者的思想和感情世界，即站在受助者的立场和处境上，揣摩受助者的思想和感受，力图全面了解受助者。人与人之间，要能进入对方的感情世界才能沟通。要让受助者感到工作者是理解他的，工作者就要跟受助者谈他的想法和感情。只有这样，才能建立起信任的关系。

第五，社会工作关系包含了真诚。真诚就是工作者在行为表现、说话内容、价值观和态度等方面

都表现出一致性。我们要以社会工作价值观、社会工作者的操守、专业技巧为出发点，表里一致，让受助者在社会工作关系中感受到真诚。

最后，社会工作关系包含了权力和影响力。社会工作者的权力是机构授予的，这个权力之所以被授予，是因为社会工作者经过专业训练，具备必需的知识和技能，能够辅助受助者；同时这个权力也允许工作者在机构内为有需要的人提供社会工作服务。除了机构所赋予的权力外，工作者还需要得到受助者的认同，才能真正建立社会工作关系。工作者对受助者的影响力，只有在受助者认为工作者值得信任、能够帮助他的情况下，才会赋予工作者。

六、社会工作关于人的价值观

价值观是我们对于人和事的是与非、好与坏、该与不该的判断标准。把这些标准整合为一套观念，就形成了我们的价值体系。一个专业的价值体系，包括该专业的目标和达到这些目标的理想方法。价值体系有别于知识体系，它是不能单从认知层面去学习的。同时，由于价值观建立在哲理的基础上，要判断价值观的对与错，不能用自然科学的方法去验证，必须以有关的哲理作为标准。作为一名专业的社会工作者，必须依据该专业的价值体系给自身的工作定位，把价值体系作为开展工作时的指标与准则。

在翻阅社会工作专业的书籍时，我们常常发现，不同的作者会把不同的信念归纳到社会工作价值体系中。在本章，我们只讨论社会工作关于人的价值观，并且探讨价值观如何引申为社会工作者与受助者交往的原则与技巧。

Morales 及 Sheafar 在《Social Work: A Profession of Many Faces》一书中指出，社会工作对人有如下的价值观：

（一）所有人都有与生俱来的价值和尊严

社会工作相信，所有人都有价值和尊严。百万富翁有价值、有尊严，一贫如洗的人同样有价值、有尊严。每一个人，不论他是什么肤色、种族、性别、信仰，也不论他是聪明的还是愚笨的，健康的还是患病的，健全的还是残障的……等等，在社会工作者的眼中，都是有价值和有尊严的人。社会工作