

基层妇女社会工作专业能力建设培训教材

刘梦 主编

社会工作 方法与技术

胡艳红 廖敏利 编著
王宏亮 李芳英

Social
work

 中国劳动社会保障出版社




基层妇女社会工作专业能力建设培训教材

刘梦 主编

社会工作方法与技术

胡艳红 廖敏利 编著
王宏亮 李芳英

Social
work

 中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作方法与技术/刘梦主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2007

基层妇女社会工作专业能力建设培训教材

ISBN 978-7-5045-6686-7

I. 社… II. 刘… III. 社会工作-妇女-培训-教材 IV. F323.89

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第168222号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×960毫米 16开本 11.5印张 131千字

2007年11月第1版 2007年11月第1次印刷

定价:20.00元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

序

Foreword

社会工作人才是以助人为宗旨,运用专业知识和方法,进行困难救助、矛盾调处、权益维护、心理辅导、行为矫治等社会服务工作的专门人才,在协调社会关系、预防和解决社会问题、促进社会公正等方面发挥着独特的作用,是现代社会的管理与服务的重要力量。在发达国家,社会工作已有上百年历史,社会工作者不仅数量庞大,而且普遍受过良好的专业教育。当前,我国已进入改革发展的关键时期,经济体制深刻变革,社会结构深刻变动,利益格局深刻调整,思想观念深刻变化。这种空前的社会变革,给我国经济社会发展注入巨大活力,但也由此带来一些新的问题,各种社会矛盾集中凸显,社会问题大量涌现,迫切需要大量社会工作人员协助党和政府做好化解矛盾、解决问题的的工作。在这种情况下,必须改革创新社会管理体制,加紧建立一支具有较高专业化水平的社会工作人才队伍,以加强社会管理,改进社会服务。

我们党一贯高度重视社会发展和社会建设,着力推动社会建设与经济建设、政治建设、文化建设协调发展。党的十六大以来,我们党从全面建设小康社会、开创中国特色社会主义事业新局面的全局出发,提出构建社会主义和谐社会的伟大战略部署,适应了我国改革发展进入关键时期的客观要求,体现了广大人民群众的根本利益和共同愿望。党的十六届六中全会作出的《关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》,指明了构建社会主义和谐社会的目标、任务和基本原则,特别在第八部分提出“要建立一个宏大的社会工作专业队伍”,将造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍,作为构建社会主义和谐社会的迫切需要提上重要位置。刚刚闭幕的党的十七大报告,在全面部署的基础上,强调加快推进以改善民生为重点的社会建设,要扩大公共服务,完善社会管理,健全党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社会管理格局,健全基层社会管理体制。这些重要的

序 Foreword

精神，为我们开展社会工作指明了方向，提供了良好的发展机遇，对社会工作人才的培养也提出了更高更紧迫的要求。

各级妇联作为党联系妇女群众的桥梁和纽带，担负着弘扬社会文化，带领妇女投身经济社会发展建设，维护妇女权益，维护社会稳定的职责。如何认真贯彻落实中央精神，充分发挥妇联组织的优势和社会协同作用，提升基层妇联干部的服务意识和工作能力，努力造就一支结构合理、素质优良的妇联社会工作人才队伍，以适应构建社会主义和谐社会的新要求，成为我们的新任务、新课题。

要真正将妇联干部培养成为专业的社会工作人才，一是要充分发掘妇联自身的优势。要充分发挥妇联的人才优势、组织网络优势和职能优势，最大限度地集聚妇联社会工作人才，引导各类人才投身妇女社会工作。发挥妇女社会团体和公民自治组织在培养聚集社会工作人才、发展社会工作中的突出作用。二是要吸纳更多资源。要广泛吸纳专业人才从事社会工作，推进社会工作人才职业化。通过多种渠道大力引导高校毕业生面向基层就业，充实基层社会工作人才队伍，改善社会工作人才结构，积极推进社会工作人才的专业化、职业化和规范化，逐步形成“培养专业社工人才、社工引领义工、义工服务群众、群众参与义工”的互动格局。三是要开展务实的工作。要加强职业道德教育和职业能力培训，强化广大社会工作者助人自助、无私奉献的价值理念，提高其政策水平和专业技能。

作为我国最早开展社会工作专业教育的单位之一，中华女子学院社会工作系近年来在全国妇联的领导下，在妇女社会工作专业人才队伍建设方面，进行了重要的尝试，取得了一定的成就。在长期与香港几所大学合作的基础上，2004年她们与加拿大马尼托巴大学合作，启动了《中国基层妇联社会工作能力建设》项目，

序

Foreword

通过培训县乡村妇联干部,开展公众参与活动,发展妇女社会工作和农村社会工作课程,开发适合于基层妇联干部学习和培训的社会工作专业教材和参与式的培训模式,旨在推动农村妇女工作的发展,提升农村基层妇联干部的工作能力,更好地为妇女服务。

经过3年的项目实践,她们对项目点的市、县、乡、村级各级妇联干部进行了系统的专业培训,在此基础上,出版了国内第一套结合基层妇联工作的专业社会工作教材,本套教材不仅系统地介绍了社会工作的专业基础知识,还提供了大量的案例,实现了理论与实践的很好结合,符合我国的国情,贴近基层工作的实际,方便基层妇联干部的使用,作为中华女子学院的党委书记,我为此感到高兴。我相信,这套教材必将在推动中国社会工作专业教育的发展,特别是中国妇女社会工作专业化和职业化的发展等方面发挥重要的作用。

希望这套教材在出版后,能够吸纳各方面的意见不断完善,同时,吸引更多专家和基层工作者参与到这项工作中来,团结更多的社会力量,共同为实现性别平等,构建社会主义和谐社会作出贡献。

全国妇联副主席

莫文秀

目录 Contents

上篇 个案工作和小组工作的技术	1
第一章 个案工作	3
一、接案与建立关系	3
二、资料收集与问题评估	5
三、制定目标和工作计划	14
四、服务计划的实施	18
第二章 小组工作	29
一、小组前的准备工作	29
二、小组开始阶段	36
三、小组形成阶段	42
四、小组冲突阶段	47
五、小组维持阶段	53
六、小组结束阶段	59
下篇 基本技术	67
第三章 反应技术	69
一、积极倾听	69
二、同感（同理心）	72
三、接纳	75
四、真诚	77

目录 Contents

五、尊重	80
六、反映	82
七、澄清	84
第四章 互动技术	89
一、解释	89
二、联结	90
三、催化	92
四、阻止	94
五、支持	96
六、反馈	98
七、自我表露	100
八、聚焦	102
九、摘要	104
第五章 行动技术	107
一、开启	107
二、询问	108
三、面质	110
四、调停	113

目录

Contents

第六章 小组讨论技术	117
一、头脑风暴法	117
二、座谈会	120
三、小组领导技术	125
第七章 其他技术	131
一、角色扮演	131
二、行为训练	134
第八章 实务篇	139
一、参与式农村评估	139
二、社会性别培训	158

上篇

个案工作和小组工作的技术

第一章 个案工作

个案工作的过程就是个案工作的操作程序与具体步骤。个案工作并不是刻板的按部就班的操作，个案工作的具体展开过程是千差万别的，尽管有很多的特殊性和不同，但个案工作仍有大致相同的程序。个案工作的程序可以归纳为接案与建立关系、资料收集与问题评估、制定目标和工作计划、提供服务与治疗、结案与评估五个步骤。

一、接案与建立关系

〔概念〕

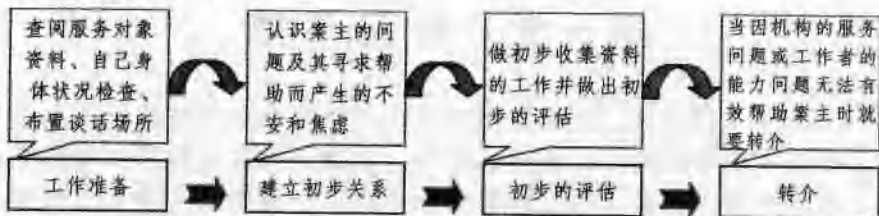
当求助者到某机构前来寻求帮助时，机构将委派一名工作人员与其进行初步的接触，对其带来的问题进行初步评估，并根据机构的功能和目标与求助者商讨是否可以提供服务。

〔功能概述〕

接案与建立关系阶段主要以会谈方式进行，这是个案工作的第一个阶段。接案工作会影响服务工作的成效，因为每一位求助者前来寻求帮助时，并非都知道自己真正需要的是什么，可以从哪里获得满足。此时，工作人员与求助者关系建立的好坏程度将直接影响其他阶段的工作。通常求助者寻求帮助时会得到三种可能的结果：此时此刻不需要服务；决定将案主转介到另一个机构，以寻求更适合的帮助；决定给案主提供服务。

专业关系的建立是
个案工作开展的最
基本的步骤。

[操作程序]



[工作重点]

1. 工作人员要充分认识案主问题，以便确定适合服务的目标和目的。
2. 工作人员要使案主了解问题的实质和意义，并明确地让案主参与和积极处理自己的问题。
3. 机构有足够的资源和服务能解决案主的问题。
4. 社会工作人员有能力和技巧可以处理案主的问题，如果工作人员无法处理案主的问题，此时必须转介。

[注意事项]

1. 避免将求助者定义为“有问题的人”。不要戴有色眼镜看待服务对象，这种预想有碍于关系的建立。
2. 工作人员要能够通过同感认识到个案的矛盾情感。
3. 会谈中要引导案主参与问题的解决，切勿让工作人员大包大揽地帮助案主解决问题，社会工作中的重要原则就是“案主自决”和“助人自助”。
4. 避免给案主过多和过早的承诺，以免误导案主产生错误的希望。

[相关知识]

倾听能力、观察能力、同感、总结能力。

个案工作中要充分信任案主并相信每一个人才是解决自己问题的专家。

[小结]

在接案过程中，工作人员的工作好比是在架设一座桥梁，目的在于联结案主与其所需要的服务。因此，工作人员要熟悉机构的服务功能和程序，有丰富的接案与转介技巧，而且对社区的资源有充分的认识。

[案例]

38岁的小翠长期遭受丈夫的家庭暴力，在实在忍无可忍的情况下，终于决定到当地妇联寻求帮助。工作人员只有充分认识和了解小翠的求助心理，彼此之间才能建立良好的工作关系，才能更有效、更有针对性地对其进行帮助。接待小翠的工作人员有丰富的经验，凭借以往对小翠这类求助者的分析和观察以及与小翠的交流，工作人员发现小翠主要有这样一些矛盾情绪：（1）小翠有家丑不可外扬的传统想法，她能主动前来寻求帮助并不是一件容易的事。（2）小翠不太信任工作人员，防御心理比较重，她怕工作人员不能为她保密，不能解决她的问题。（3）小翠的负面情绪较多，谈话中常常哭泣。针对以上这些情况，如果作为工作人员你会怎么处理？

二、资料收集与问题评估

资料收集与问题评估是个案工作的第二个阶段。在关系建立阶段，也有一部分资料收集工作，但进行的只是简单、快速的资料收集工作，所收集到的资料不足以帮助工作人员做出准确的判断。

充足的资料是全面认识个案的必要保证。

[概念]

在协助案主解决问题之前，必须先对问题有充分的了解，以便“对症下药”。这一阶段的主要目标就是尽可能详细地收集与案

主所带来的问题有关的资料，从中了解问题的成因，确定问题的性质，发现解决问题的手手点。

〔操作程序〕



(一) 常见的资料收集内容

我们能否正确了解案主的问题，在很大程度上取决于我们得到的资料如何。收集相关资料有一定的方法可循。在资料收集之前，首先应该了解的是如何确定资料收集的领域。和案主相关的资料很多，并不是所有的资料都需要了解，在众多资料面前，工作人员应做出取舍。在整个需求评估过程中，工作人员要试图了解问题是什么，造成问题的原因是什么，哪些问题能被改善和改变等。因此，工作人员在此阶段的基本工作是收集和评估有关案主个人和与问题有关的资料，了解案主的问题，以产生明确的工作目标。基本上，个人的行为是个人与外在环境互动的结果，因此，社会工作者要收集案主心理与社会方面的资料，以便能对案主的行为与生活功能做出准确的了解。有学者认为应通过对案主的生理功能、心理功能、社会功能和环境体系四个方面进行了解，以确认案主的问题。一般的资料收集包括以下几个方面：

1. 生理功能

除了需要了解案主的基本身份资料，如籍贯、年龄、性别、教育程度、婚姻状况、职业等之外，还应对案主的医疗史有所了解，包括生理的伤害和异常，有无长期疾病史和目前的生理状况等。其主要目的在于了解案主的生理状况对社会与心理功能可能产生的影响。

个案工作中的资料收集切记不要变成“调查户口”的方式。

2. 心理功能

案主面对人际冲突、经济困难、工作压力等问题时，其内在心理感受、态度反应、防御机制的使用及行为表现等信息，均可以在会谈中获取。案主对自我概念的了解，如案主的自我形象、自我洞察、自我接纳和自我尊重等，以及案主的价值观和学习能力对案主的影响也相当大。

3. 社会功能

社会功能指案主的人际关系能力及社会角色的执行。案主扮演哪些角色，角色功能的发挥情形如何，有无角色冲突，能否满足他人及自己的角色期望，案主与他人沟通时采取的什么样的沟通形式，案主与家庭成员之间的关系如何，与同辈团体的关系如何，有无较亲密的朋友等，对案主人际关系能力与技巧的评估是相当重要的。此外，对于案主生活安排的了解，包括休闲生活与工作协调，也是非常重要的。

4. 环境体系

环境体系指案主生活环境中的社会文化因素，包括案主的种族、文化传统和宗教信仰，其中文化对个人的影响是重要资料，如个人遇到困难时通常向谁寻求帮助，是家庭、朋友或是宗教，是尽量拖延还是积极解决，期望从机构得到何种方式的帮助。在案主的文化背景中，对人际冲突的看法是什么（如冤家宜解不宜结；有冲突应私下和解或避免公开冲突；天下无不是的父母，当子女的要忍耐一切等），能否公开坦诚地谈论或要求通过第三者协调，有无禁忌等。

（二）资料收集的方式、方法

工作人员在明白了资料收集的内容后，就可以开展相关资料的收集工作，一般常见的资料收集方法有以下几种：

资料收集的方法应是多种多样的。

1. 观察

观察是对资料的直接感知与记录。在日常生活中，我们每个人都会使用观察的方法，但如果没有精心准备，观察会遗漏很多重要的资料。观察法要求工作人员具备以下的能力：首先，能够发觉他人细小的变化，如服饰、情绪、行为、言语等；其次，要熟悉自己的观察目标，并具备判断和取舍能力。

2. 会谈

会谈有两种方法。一种是非直接式会谈，即案主的自我陈述，这是资料收集最常用的一种方法，它允许案主以自己的方式、步骤讲述自己的故事。一些不能直接获得的资料通常都用这种方式获得。通过聆听和观察，工作人员可以加深对案主困难处境的了解，获知案主曾经使用过的有效资源，可以了解案主的认知方式，可以获得案主的应对策略。另外，工作人员还可以获知有关案主和他人关系的大量情况等。另一种是直接性的会谈，是指工作人员事先准备好一系列的问题，从开始提问到最后结束，都严格地按照既定的步骤进行，这样问题就不会出现遗漏。直接性的会谈需要工作人员进行精心的准备，对案主的每一种可能性回答方式做出预先设想，防止案主的回答偏离问题中心。

3. 家庭访视

除了向案主收集资料外，向案主周围的重要相关人员收集资料也是一个重要途径。在个案工作实施过程中，为了了解案主情况与案主的改变，个案工作者常常要前往案主的家庭、学校或工作单位拜访有关的人员，这种专业性的访问叫个案访视。家庭访视是个案社会工作的最初工作方式，也是最常用和最重要的个案访视。

家庭访视一定要征得案主的同意。

(1) 家庭访视在个案工作上的应用

在初次会谈时，工作者一般很容易发现，案主问题的解决确实需要和其家庭进行接触。因此，工作人员常会提出和其家庭接