

# 2010

全国社会工作者职业水平考试

考前冲刺与高分突破

# 社会工作实务

(中 级)

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

- ◇ 考点精讲——源于教材、高于教材
- ◇ 模拟题库——依纲靠本、突出重点
- ◇ 真题详解——讲解独到、揭示规律
- ◇ 在线答疑——专家互动、及时权威

中国建材工业出版社

全国社会工作者职业水平考试  
考前冲刺与高分突破

# 社会工作实务（中级）

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

中国建材工业出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务:中级/全国社会工作者职业水平考试  
辅导教材编写组编. —北京:中国建材工业出版社,  
2010.2

(全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破)  
ISBN 978-7-80227-705-2

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平  
考试—自学参考资料 IV. ①D632

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第011294号

### 内 容 提 要

全书共分三大部分,第一部分为考点精讲,共分为十四章,主要内容包括:社会工作实务通用过程模式;社会工作实务通用过程;儿童社会工作;青少年社会工作;老年社会工作;妇女社会工作;残疾人社会工作;矫正社会工作;优抚安置社会工作;社会救助社会工作;家庭社会工作;学校社会工作;社区社会工作;医务社会工作。第二部分为模拟题库,该部分的章节设置与第一部分相同。第三部分为真题解析,主要是对近年的考题进行详细解析。

本书浓缩了考试复习重点,试题丰富,解答详细,可作为考生参加全国社会工作者职业水平考试的辅导教材。

全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破  
社会工作实务(中级)

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组 编

出版发行:中国建材工业出版社

地 址:北京市西城区车公庄大街6号

邮 编:100044

经 销:全国各地新华书店

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:13.5

字 数:338千字

版 次:2010年2月第1版

印 次:2010年2月第1次

书 号:ISBN 978-7-80227-705-2

定 价:32.00元

---

本社网址:www.jccbs.com.cn

本书如出现印装质量问题,由我社发行部负责调换。联系电话:(010)88386906

## 前 言

《全国社会工作者职业水平考试考前冲刺与高分突破》系列丛书是由多位社会工作教育方面的专家经过半年的时间编写而成的，编写过程中始终秉承的理念是重点领会考试大纲，详细剖析教材内容，深入推敲历年考题，准确定位命题规律，详尽收录可考题型，权威预测必考题目。本套丛书包括《社会工作综合能力》（初级）、《社会工作实务》（初级）、《社会工作综合能力》（中级）、《社会工作实务》（中级）、《社会工作法规与政策》（中级）五本。具体的编写体例安排如下：

**考点精讲** 简明扼要地阐述考试大纲对每一部分的要求，并将其划分为具体考点，来引导考生如何去把握学习的方向。根据考试大纲的要求，对考试教材进行重点内容圈定和非考内容删除，将厚书变成薄书，为考生节约学习时间，提高学习效率。

**模拟试题库** 这部分是本书的核心。编者通过对考试大纲的把握，考试教材的掌握和历年考题的分析、推敲、预测而编写，相信会有70%以上的考题尽在其中，通过这些习题的练习，会全面理解和掌握教材的重点内容和题型结构，将所学融会贯通，使考生通过强化训练达到对知识点和考点的理解和掌握，以不变应万变，从而顺利通过考试。

**真题解析** 编者对近年全国社会工作者职业水平考试试卷进行了详细的解析。

本套丛书的独到之处是重点突出、通俗易懂、注重实效、把握题源、找出规律、理顺思路、引导学法、提高效率。

本套丛书是供考生在系统学习辅导教材之后复习时使用的学习资料，旨在帮助考生提炼考试考点，以节省考生复习时间，达到事半功倍的复习效果。书中提炼了辅导教材中应知应会的重点内容，指出了经常涉及的考点以及应掌握的程度。同时，对应重点内容讲解了近年的考题，使考生加深对出题点、出题方式和出题思路的了解，进一步领悟考试的命题趋势和命题重点。

本套丛书根据考前辅导答疑提问频率的情况，对众多考生提出的有关领会辅导教材实质精神、把握考试命题规律的一些共性问题，有针对性、有重点地进行解答，并将问题按照知识点和考点加以归类，是从考生的角度进行学以致用考的经典问题汇编，对广大考生具有很强的借鉴作用。

本套丛书既能使考生全面、系统、彻底地解决在学习遇到的问题，又能让考生准确地把握考试的方向。本书的作者旨在将多年积累的应试辅导经验传授给考生，对辅导教材中的每一部分都作了详尽的讲解，完全适用于自学。

参加本书编写与审核的人员主要有彭菲、张荣在、朱宪斌、郭玉忠、陈南、朱天立、彭美丽、巴晓曼、刘晓飞、李凌、张爱荣、刘喜、孔庆军、贾玉梅、姚建国、王丽平、张翠莲、姜兰梅、马文忠等。

由于编写时间有限，书中难免出现不妥之处，答案也仅供参考，恳请读者提出宝贵意见。

全国社会工作者职业水平考试辅导教材编写组

2010年1月

# 目 录

## 第一部分 考点精讲

第一章 社会工作实务通用过程模式	2
第二章 社会工作实务通用过程	7
第三章 儿童社会工作	35
第四章 青少年社会工作	48
第五章 老年社会工作	60
第六章 妇女社会工作	69
第七章 残疾人社会工作	75
第八章 矫正社会工作	83
第九章 优抚安置社会工作	90
第十章 社会救助社会工作	97
第十一章 家庭社会工作	106
第十二章 学校社会工作	114
第十三章 社区社会工作	126
第十四章 医务社会工作	141

## 第二部分 模拟题库

第一章 社会工作实务通用过程模式	150
第二章 社会工作实务通用过程	152
第三章 儿童社会工作	156
第四章 青少年社会工作	160
第五章 老年社会工作	164
第六章 妇女社会工作	168
第七章 残疾人社会工作	172
第八章 矫正社会工作	176
第九章 优抚安置社会工作	180
第十章 社会救助社会工作	184
第十一章 家庭社会工作	187
第十二章 学校社会工作	191
第十三章 社区社会工作	195
第十四章 医务社会工作	199

### 第三部分 真题解析

2009 年度全国社会工作者职业水平考试试卷(社会工作师)	
社会工作实务(中级) .....	204
2009 年度全国社会工作者职业水平考试试卷答案及解析(社会工作师)	
社会工作实务(中级) .....	207

# 第一部分 考点精讲

---

## 第一章 社会工作实务通用过程模式

### 一、通用过程模式的理论依据

#### 1. 社会工作实务通用过程模式的含义

社会工作实务通用过程模式是一种用来协助个人、家庭、群体、组织和社区的基本程序和方法,是对助人行动之基本程序和方法的概括。

#### 2. 社会工作实务通用过程模式的理论依据(表 1-1)

表 1-1 社会工作实务通用过程模式的理论依据

理 论	内 容
多元因素决定论	<p>多元因素决定论是社会工作实务通用过程模式看待个人和社会问题的一种角度。“多元因素决定论”认为,贫穷以及精神疾病等社会问题既有个人因素,也有社会因素,通常是这两者相互作用的结果</p> <p>社会工作实务通用过程模式是以多元因素决定论为理论基础的,“多元”的意思是说,个人、家庭、群体和社区问题的产生是社会多种因素共同作用的结果</p> <p>社会工作实务通用过程模式强调助人活动或者说对服务对象的介入要从个人、家庭、社区、社会政策等多重层面进行</p>
“问题”的“心理—社会”视角及解决方法	<p>社会工作实务的“心理—社会”方法根植于多元因素决定论,是最接近传统社会工作实践的视角</p> <p>“心理—社会”方法强调从社会与个人两方面来理解服务对象和他们的问题</p> <p>从这个视角出发,社会工作首先要辨识和评估服务对象有关“心理”方面的情况,然后要了解他们的社会状况和处境对服务对象问题的影响</p> <p>“心理—社会”方法被看作是一种“生理—心理—社会”视角的工作原则</p>
“环境中的人”的实务视角	<p>“环境中的人”的理论视角代表了解释问题的个人原因论和社会处境论两种观点的结合,强调的是个人与环境之间的相互影响:</p> <p>(1)个人的行为和心理产生于具体的环境</p> <p>(2)个人又是具有认知能力的能动个体</p> <p>“环境中的人”的视角并没有否认个人对自己行为、问题和社会处境所应负的责任,并不能成为每个人不必为自己行为负责的挡箭牌</p>
系统理论	<p>所谓系统理论是关于研究一切综合系统或子系统的一般模式、原则和规律的理论体系</p> <p>一般系统论认为,系统是由一定部分组成的具有一定层次和结构并与环境发生关系的复杂整体,其功能取决于它的组成部分以及这些部分之间的相互关系</p> <p>人类社会系统的特点:</p> <p>(1)人类社会是一个复杂的大系统,相互交叉,彼此渗透,形成错综复杂的网络</p>



(续)

理 论	内 容
系统理论	<p>(2)一个社会系统就是一个具有整体大于部分之和的社会组织,系统的每个部分与其环境相互作用形成稳定的社会秩序</p> <p>社会工作的系统视角:</p> <p>(1)在社会工作实务中,“系统”是指社会系统内各个成员之间的相互交流</p> <p>(2)社会工作系统视角的意义在于,它强调超出服务对象自身问题来评估他们生活环境的复杂性,以及个人问题与环境二者之间的关系,提出了关于系统的新知识,使整合社会和心理现象的概念成为可能,也使社会工作对环境由原先采取的静态观点转向一种动态的观点</p> <p>系统视角的社会工作实务强调:</p> <p>(1)注重个人的整体性和完整性</p> <p>(2)强调社会系统、特别是家庭系统在塑造和影响人的行为及生活状态中的重要作用</p> <p>(3)注重运用社会资源——包括正式和非正式的社会网络资源——帮助人们解决问题,满足需要</p>
优势视角	<p>优势视角在评估服务对象的问题和需要时强调将他们的优点包括进来,发掘和运用服务对象的优点和自身资源帮助他们解决困难</p> <p>优势视角寻求识别、利用、建立和强化人们已有的优点和能力</p> <p>它强调人的能力、价值、兴趣、资源、成就和抱负在满足自己需要和解决问题中的作用</p> <p>优势视角的社会工作实务强调:</p> <p>(1)个人、小组、家庭和社区都有优点,都有他们内在和外在的资源</p> <p>(2)贫穷、歧视、疾病和困难可能是伤害,但它们也可能成为挑战和机遇</p> <p>(3)认真对待个人、群体及社区的理想和抱负,因为人的成长和转变的能力是巨大的,常常超出人们的预期</p> <p>(4)社会工作者只有通过与服务对象的协作才能更好地为他们服务</p> <p>(5)每一种环境都充满资源</p>

### 3. 社会工作实务通用过程模式中的基本要素(表 1-2)

表 1-2 社会工作实务通用过程模式中的基本要素

基本要素	内 容
完成生命任务的条件与资源	<p>能够协助人们完成生命任务的资源系统有下列两类:</p> <p>(1)非正式的资源系统</p> <p>这个系统主要包括家庭、朋友、邻居、同事、亲戚等</p> <p>(2)正式的资源系统</p> <p>正式资源也可分为两类,一种是群团组织,包括工作单位、各种专业团体、群众组织及各种协会等。另一种是社会性资源,包括学校、医院、各种社会服务机构、派出所等</p>
人与资源系统的互动	<p>一般来说,人与资源系统的互动关系有三种类型:</p> <p>(1)人在资源系统中的互动</p>

## 社会工作实务(中级)

(续)

基本要素	内 容
人与资源系统的互动	<p>(2)人与资源系统的互动</p> <p>(3)资源系统之间的互动</p> <p>这三种互动已超出了简单的“人和资源系统”这样的二分法观点,而是关注到互动各系统之间联结的性质以及人与他们的各种资源系统之间的关系</p>
个人问题与社会问题的关系	<p>个人问题不但与其所处的社会情境相关,而且与社会公共问题有密不可分的内在联系,社会的公共问题是以个人问题为基础的</p> <p>个人问题与社会问题之间的这种相互关联性使得许多个人性问题不可能由个人或家庭解决,不解决社会问题,个人问题就得不到解决</p> <p>将个人问题与社会问题的关系、社会问题对个人的影响反映和演绎出来是社会工作的责任</p>

## 二、社会工作实务通用过程模式的特点

### 1. 通用过程模式的特点(表 1-3)

**表 1-3 通用过程模式的特点**

项 目	内 容
强调助人是一个过程	<p>社会工作帮助个人和社会系统提升社会功能,解决或预防问题的产生,需要经过一个操作实施的过程,有计划、有步骤地达到改变的目的</p> <p>(1)社会工作只是协助人们改变现状的媒介,而媒介作用的发挥离不开与服务对象的专业助人关系</p> <p>(2)改变是一种过程</p> <p>改变是由量变到质变的积累过程,是服务对象逐步形成自我改变意识,实现助人自助目标的过程。在这个过程中,社会工作者促使服务对象在自我觉悟、自我引导和自我行动中教育自己和改变自己</p> <p>(3)改变必须是一种主动与自发的过程</p> <p>改变是一种具有高度的自动性与自发性的行为。必须启发与促进服务对象内心的动机与愿望,使改变成为一种自觉的行为</p>
综合的理论取向	<p>通用过程模式在理论取向上采取综合的立场,从各种知识和方法中选取最好和最适当的加以综合运用</p>
工作过程阶段化	<p>通用过程模式将助人过程划分为逻辑上前后相连的几个阶段</p> <p>通用过程模式将助人过程区分为不同阶段并不意味着助人过程是截然分开的、各自独立的。相反,分解划分的主要目的在于显示助人过程中不同阶段的主要特点</p>
工作任务阶段化	<p>在通用过程模式中,助人的每一个阶段对服务对象都是重要的,都有与之相联系的具体任务,社会工作者完成每一项任务也都需要专门的技巧</p>

(续)

项 目	内 容
整合的价值观	<p>通用过程模式整合了社会工作的核心价值观,在每一阶段的工作中都强调服务对象的参与,社会工作者对服务对象的接纳</p> <p>通用过程模式还强调社会工作的伦理守则,强调对服务对象负责,让服务对象参与持续的、定期的评估和总结</p>

## 2. 运用通用过程模式应考虑的因素(表 1-4)

表 1-4 运用通用过程模式应考虑的因素

项 目	内 容
助人过程各阶段的先后次序是有弹性的	<p>社会工作者要先评估社区的需要然后才策划工作方案,再接着寻求社区居民的直接参与,即先有评估后有建立关系和接案的工作</p> <p>在另外一些情况下,助人过程还会在某一阶段被简化</p>
工作过程可能是螺旋式的	<p>尽管通用过程模式的各阶段有先后顺序,但这并不是说必须完成一个阶段后才能进入下一个阶段</p> <p>在助人过程没有结束前,哪一个阶段都不会真正结束</p> <p>助人过程是螺旋式上升的,而不是直线式的,社会工作者在完成一项工作后都要回过头来看看上一个阶段的工作是否需要再进一步进行跟进</p>
模式本身只可作为实务过程的参考	<p>通用过程模式并不是包治百病的万能药,不可能解决助人过程中遇到的所有问题,它更像是一张地图,为社会工作者的工作方向提供重要的信息和引导</p> <p>它只能作为助人过程中的路标,而不能将其看作是全部真实立体的助人场景</p> <p>社会工作者要学会运用社会工作的知识和技巧来弥补抽象模式的不足,根据实际情况随时修正工作方法,调整工作过程</p>

## 三、通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用(表 1-5)

表 1-5 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

项 目	内 容
改变媒介系统	<p>含义</p> <p>所谓“改变媒介”系统是指受雇于公立、志愿、非营利机构、组织、社区中的社会工作者,是“有计划变迁”的具体操作者,是促使服务对象发生改变的媒介</p>
	<p>意义</p> <p>在很多情况下,担任改变媒介角色的不只是社会工作者,通常由与服务对象有关的、具有不同专长的助人者组成一个“改变媒介系统”,通过有计划、有组织的工作,达到助人改变的目标</p> <p>在改变媒介系统所作的“变迁努力”中,社会工作者与改变媒介系统中的其他专业人士形成一个团队共同工作</p> <p>改变媒介系统既是服务对象改变的媒介,又是改变努力的主要行动者,是专业的助人者</p>

## 社会工作实务(中级)

(续)

项 目	内 容	
服务对象系统	含义	服务对象系统是指社会工作服务的对象,也是社会工作服务的直接受益人 服务对象系统可以是个人、家庭、团体、组织或社区
	内容	<p>一般来说,前来社会工作机构求助的服务对象带有不同的问题和不同层次的需求,大多数服务对象在求助以前,通常都有过自己努力去解决问题的经历,当他们以个人能力无法解决问题时,可能首先是求助于自己的自然助人网络,也就是使用非正式的资源系统解决自己的问题与满足需要</p> <p>当服务对象前来社会工作服务机构求助,并已经使用社会工作服务时,即成为“现有服务对象”</p> <p>当服务对象没有求助,但可能需要社会工作的服务,或者是妨碍他人或系统社会功能的正常发挥时,他即成为“潜在的服务对象”</p> <p>求助并不一定就能成为“现有”或者“实际”的服务对象,社会工作者要评估服务对象的需要是否与机构的功能相符合,即经过甄别才能确定谁是真正的服务对象</p> <p>社会工作者的任务是与这些“潜在服务对象”建立联系,使其了解接受社会工作服务对他的意义,努力使潜在的服务对象成为现实的服务对象</p>
目标系统	含义	“目标系统”是指为了达到改变服务对象系统的目的所需要改变和影响的系统
	内容	<p>在确认了服务对象系统后,社会工作者的任务通常是要与服务对象系统一起确定目标系统,即为达到改变服务对象和其社会环境所要被改变与被影响的系统</p> <p>一般说,目标系统大于服务对象系统,而且具有时效性</p> <p>服务对象系统与目标系统有时是一致的,有时是不一致的,有时还可能是交叉的</p>
行动系统	含义	行动系统是指那些与社会工作者一起努力,实现改变目标的人,他们是为实现改变目标而与社会工作者一起工作的人,是社会工作者的合作者
	内容	<p>在一个问题情境中,改变媒介可以与一个行动系统,也可以与几个行动系统一道工作,完成不同的改变任务,实现不同的目标</p> <p>在帮助服务对象改变过程中,社会工作者也要善于将有助于服务对象改变的人员组成新的行动系统,去影响服务对象</p> <p>当存在多个行动系统时,要注意协调各行动系统的工作步调</p>

## 第二章 社会工作实务通用过程

### 一、接案

#### 1. 接案的重要性和接案阶段社会工作者的主要任务(表2-1)

表2-1 接案的重要性和接案阶段社会工作者的主要任务

项 目	内 容
重要性	<p>“接案”是社会工作助人活动的开端,是社会工作者与潜在的服务对象开始接触、了解其需要、帮助其逐渐成为服务对象并接受服务的过程,是社会工作者与潜在的服务对象通过沟通达成共同解决问题初步协议的整个助人过程的开始</p> <p>接案是整个助人过程的基础和起点,也是专业助人活动成功的前提</p> <p>接案期的工作非常重要,它的目标是要通过与服务对象的接触在社会工作者和服务对象之间建立起一个彼此信任的、良好的专业关系,为后续的工作打下良好的基础</p>
主要任务	<p>了解服务对象的来源</p> <p>(1)主动求助的 所谓主动求助的,是一个人、家庭或团体带着超出他们能力之外而不能解决的问题主动前来寻求帮助</p> <p>(2)他人转介的 这种服务对象是由他人转介而来的,他们可能是因社区内的相关机构或邻居发现其存在严重的个人、家庭或群体问题而影响到了正常的社会功能发挥,从而要求社会工作者介入来帮助他们解决问题</p> <p>(3)由社会工作者主动接触而成为服务对象的</p>
	<p>认定服务对象的类型</p> <p>(1)自愿性服务对象 指认识到需要协助而自己主动求助的,以及由他人介绍而接触社会服务机构并愿意成为其服务对象的人</p> <p>(2)非自愿性服务对象 指那些由政府、法院或其他部门或个人转介给社会工作的服务机构、以协助其解决问题的服务对象,他们是被动接受服务的人</p>
	<p>了解服务对象的求助过程</p> <p>前来社会工作机构求助的服务对象通常带有不同的问题和不同层次的需求 一般来说,大多数服务对象来求助是在尝试自己解决问题失败后所作的最后选择</p>
	<p>使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”</p> <p>现有服务对象是指前来社会工作服务机构求助,并已经使用社会工作者所提供的资源或正在接受社会工作者协助的服务对象</p> <p>潜在服务对象是指那些尚未使用或接受社会工作协助和社会工作资源帮助、但未来可能需要服务资源和协助的服务对象</p> <p>有些服务对象虽然没有求助但已妨碍自己、他人或其他系统社会功能的正常发挥时,他即成为“潜在的服务对象”</p> <p>社会工作者的任务是不仅要与“现有服务对象”建立关系,同时还要联系潜在的服务对象,使其了解接受社会工作服务对他们的意义,促使“潜在服务对象”也成为“现有服务对象”</p>

## 社会工作实务(中级)

### 2. 接案的资料准备和拟订面谈提纲(表 2-2)

**表 2-2 接案的资料准备和拟订面谈提纲**

步 骤	内 容
资料准备	(1) 事先研读服务对象资料,记下不清楚的地方,以便在面谈时进一步了解情况 (2) 了解其是否接受过服务 (3) 了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理 (4) 走访社区
拟订面谈提纲	(1) 介绍自己和自己的专长 (2) 简要说明本次会谈的目的和内容,双方的角色和责任 (3) 介绍机构的功能和服务、相关政策和工作过程 (4) 征求服务对象对会谈安排的意见,对机构和社会工作者的期望 (5) 询问服务对象是否有需要紧急处理的事情,以便提供及时的协助

### 3. 面谈的目的和主要任务(表 2-3)

**表 2-3 面谈的目的和主要任务**

项 目	内 容
目的	面谈是为了要实现助人目标而进行的,是一种特殊的沟通形式和一种特殊的谈话方式,主要目的在于双方交换经验和看法,表达态度和意愿,以建立良好的专业关系
主要任务	对服务对象的需要和问题的界定是通过会谈来进行的 社会工作者要注意,服务对象自己对问题的看法是界定问题时最重要的起点 在使用沟通技巧与服务对象会谈时,服务对象所关心的问题、他们的困惑即是界定问题的入手点。这时的主要工作包括: (1) 了解服务对象寻求帮助的原因 (2) 了解服务对象对自己的看法 (3) 了解服务对象期望达到的目标
	面谈的首要工作是澄清双方的期望和应尽的责任,通过协商减少差异,并尽量发现服务对象那些隐藏的动机,使双方彼此能坦诚相见,相互信任 要互相澄清并讨论对对方的角色期望,包括:服务对象对自己的角色期望,对社会工作者的角色期望;社会工作者对服务对象的角色期望、工作者对自己的角色期望;对比并找出双方与各自想法的差异和距离;协商并达成一致的看法
	接案面谈是社会工作者与服务对象建立专业关系的开始 社会工作者要帮助并引导服务对象逐渐接受自己的角色,以便双方能够相互配合,包括: (1) 进行角色引导 (2) 训练并帮助服务对象逐渐接受其角色

(续)

项 目		内 容
主要任务	促进和引导服务对象态度和行为的改变	接案面谈时双方的良好沟通会成为激励服务对象改变的动力 当社会工作者和服务对象为改变态度和行为所进行的努力出现效果时,服务对象解决问题的动机也会得到强化

#### 4. 面谈的技巧和面谈中回应服务对象的方法(表 2-4)

表 2-4 面谈的技巧和面谈中回应服务对象的方法

项 目		内 容
技巧	主动介绍自己	主动介绍自己在初次面谈时是一个非常重要的技巧 要打消服务对象的戒心和防卫,一个好办法就是社会工作者主动介绍自己,向他们说明协助的目的,主动介绍机构的目标、功能,自己的工作经验和专长,对求助、受助的看法等,这些都会有助于消除服务对象的疑虑,使他们顺利进入受助者的角色
	沟通	所谓沟通又称为人际沟通,是一个人和另一个人借助语言或非语言符号互相交换观念、信息、态度、感受和情感的动态过程 社会工作者在接案阶段通过面谈与服务对象进行沟通的内容包括: (1)了解服务对象的问题和需要,交流双方对服务对象的问题和社会工作机构的功能,以及社会工作者的角色的看法和期望 (2)在社会工作者与服务对象沟通上述“事实性”内容之外,社会工作者也要有意识地与服务对象进行治疗性沟通 所谓治疗性沟通是指通过人与人的交往,达到一个人对其他人进行帮助的目的的人际沟通 在接案面谈时,社会工作者有意识地与服务对象进行的治疗性沟通具有以下功能: (1)提供支持 (2)减轻服务对象因求助而带来的内心焦虑 (3)协助服务对象建立对自己和解决自己问题的正确想法 (4)促成服务对象为解决问题采取有效的行动
	倾听	倾听是面谈的基本技巧。倾听技巧的运用包括如下三个方面: (1)因为倾听即是通过语言和非语言行为向对方传达一个信息,所以,倾听包括社会工作者通过身体传达的对服务对象的专注,以及从态度上所传达的内心的专注 (2)面谈中的倾听不仅是为了了解情况,也是为了建立专业关系,鼓励对方更加开放自己,以使社会工作者能更多地了解服务对象的情况 (3)倾听时不仅要“听”,还要有“参与”,与服务对象互动,对服务对象的叙述给予适当的回应,回应既可以是言语性的,也可以是非言语性的

## 社会工作实务(中级)

(续)

项 目	内 容
回应服务对象的 方法	对服务对象的想法与反应有了解 面谈时,大多数服务对象会有一些顾虑,针对服务对象的顾虑,社会工作者要做到对他们的想法与反应有透彻的了解,有的放矢地消除顾虑,这样才能让服务对象放下包袱,促进双方的沟通
	将自己与服务对象融合 通过了解服务对象及服务对象的处境,对照自己对服务对象的感受和他们对接受服务过程的感受,缩短自己与服务对象的心理距离
	感觉服务对象的各种情绪及反应 包括语言的和非语言——表情、衣着、情绪及言谈举止——的暗示,将服务对象的感受用语言表达出来,使服务对象有“知我者,社会工作者也”之感,从而愿意接受帮助
	向服务对象表达愿意协助的态度 在某种意义上说,社会工作者愿意协助的态度是接案成功的关键,很多服务对象都是从社会工作者的态度中感受到了关切而增强他们改变决心并接受社会工作协助的

### 5. 收集资料的范围和内容以及主要方法(表 2-5)

**表 2-5 收集资料的范围和内容以及主要方法**

项 目	内 容
范围和内容	<p>(1)个人资料 包括:年龄、性别、籍贯、教育程度、家庭情况、婚姻状况、职业、收入状况等</p> <p>(2)身体情况 包括:服务对象的健康状况、营养状况、既往病史、用药情况等与当前问题之间的关系 了解服务对象的病史,有无残疾、遗传病以及长期慢性疾病,目前的生理状况如何等</p> <p>(3)服务对象的特点与能力 如:服务对象的心理状况、智力水平、认知能力、个性特点、自我概念、情感及行为方式等</p> <p>(4)服务对象所处的社会环境 包括:服务对象的人际关系状况,与家人、朋友、同事的关系,服务对象成长的背景、学习、工作和生活的环境</p>
方法	<p>收集服务对象资料的方法主要包括:</p> <p>(1)亲自向服务对象进行询问</p> <p>(2)向服务对象的相关人进行咨询</p> <p>(3)查阅服务对象的档案记录</p> <p>(4)进行家访等</p>

### 6. 初步预估与建立专业关系(表 2-6)



表 2-6 初步预估与建立专业关系

项 目	内 容	
初步预估	初步预估的任务主要是要界定并确认服务对象的问题,对照机构功能看是否能够处理,通过了服务对象对问题的看法看服务对象是否愿意由社会工作者协助,最终达成服务协议,同时确定服务对象问题的轻重与先后次序,看是否需要马上处理一些对服务对象有严重的影响的问题	
建立专业关系	含义	社会工作的专业关系是社会工作者与服务对象之间态度与情感的互动,目的在于帮助服务对象与环境之间达成更适应的合作关系
	功能	社会工作者与服务对象之间专业关系的本质是,它提供了服务对象与社会工作者之间一种有意义的联结,激发了服务对象的学习动力,使得服务对象愿意利用社会工作者的协助,自觉接受社会工作者的影响
	特点	(1)有一个双方共识的目标 (2)有一个特定的时间架构,即有时间的限制 (3)在此关系中,社会工作者不以自己的利益为取向,而以服务对象的利益为中心 (4)在这个关系中,社会工作者是握有专门知识、具有专业伦理和专门技巧的权威 (5)这种关系是“控制性”的,社会工作者要掌握工作的大方向,并控制自己的感情投入和采取的行动
	建立专业关系的技巧	(1)同感 增进同感的能力可以从两个方面入手: 一是在没有与服务对象正式接触前,通过阅读服务对象资料琢磨和投入到他们的感受和所关心的事情中,借此增进对服务对象的认知和理解 二是想象和感受服务对象所面对的一般情况、特殊情况和目前所处的与社会工作者关系的阶段,问自己如果是你,会有什么感觉和想法,以此增进对服务对象的同感 (2)诚恳 社会工作者要在专业关系中始终保持诚恳的、开放的、真实的态度,向服务对象实事求是地介绍机构的政策和社会工作者的角色,而不加以任何修饰 (3)温暖与尊重 社会工作者要关心、关注于服务对象的一切,并能够向服务对象传达这种情感 (4)积极主动 积极主动的态度表明你对服务对象有兴趣,关心他

7. 决定工作进程和签订初步的服务协议(表 2-7)

表 2-7 决定工作进程和签订初步的服务协议

项 目	内 容
进 程	<p>当如下情况存在时,即可终结服务:</p> <p>(1)机构缺乏合适的工作人员,缺乏具有必要技能的工作人员</p> <p>(2)服务对象或其问题不在机构正式或经常的职责、使命或功能范围之内,社会工作者认为其他机构的资源、服务质量更优越</p>