



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

社会工作者

中国就业培训技术指导中心组织编写

(国家职业资格三级)



中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUO JIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUO JIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

社会工作者

(国家职业资格三级)

常州大学图书馆
藏书章



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作者：国家职业资格三级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2010

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-8112-9

I. 社… II. 中… III. 社会工作-技术培训-教材 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 007793 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

*

新华书店经销

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

787毫米×1092毫米 16开本 12印张 208千字

2010年1月第1版 2010年1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

前 言

为推动社会工作者职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在社会工作者从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·社会工作者》（试行）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了社会工作者国家职业资格培训系列教程。

社会工作者国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对社会工作者职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

社会工作者国家职业资格培训系列教程共包括《社会工作者（基础知识）》《社会工作者（国家职业资格四级）》《社会工作者（国家职业资格三级）》《社会工作者（国家职业资格二级 一级）》4本。《社会工作者（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别社会工作者均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是社会工作者国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对三级社会工作者的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是三级社会工作者职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到华东理工大学社会工作系和上海公益社工师事务所等单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 直接服务	(1)
第1节 接案	(1)
学习单元1 接案准备	(2)
学习单元2 面谈	(7)
学习单元3 建立专业关系	(19)
第2节 收集资料与预估	(24)
学习单元1 收集资料	(25)
学习单元2 预估	(31)
第3节 制订计划	(40)
学习单元1 设定服务目标	(41)
学习单元2 制订服务计划	(50)
学习单元3 签订服务协议	(60)
第4节 实施计划	(65)
学习单元1 实施方法整合	(66)
学习单元2 实施技巧选择	(71)
学习单元3 案主方面介入	(79)
学习单元4 环境方面介入	(86)
第5节 评估与结案	(93)

学习单元1 评估	(94)
学习单元2 结案	(107)
思考题	(122)
第2章 项目开发与管理	(123)
第1节 项目开发	(123)
学习单元1 社会工作服务项目的确立	(124)
学习单元2 社会工作服务项目的设计	(132)
第2节 项目管理	(145)
学习单元1 项目管理制度	(145)
学习单元2 项目管理方法与评估	(164)
思考题	(183)
参考文献	(184)
后记	(186)

第 1 章

直接服务

社会工作实务包括直接服务与间接服务两种方式。直接服务主要涉及与案主面对面工作，包括微观（个人）、中观（家庭与小组）、宏观（组织与社区）三个层面的服务。而间接服务则包括社会工作行政、督导及咨询等间接服务于案主的工作方法。

在直接服务中，社会工作者帮助案主解决问题的助人过程有一些通用的程序与步骤，即接案、预估、计划、实施（介入）、评估、结案和跟进服务。本章将重点介绍这一过程中社会工作者应掌握的工作内容及基本技巧。

第 1 节 接 案

【案例 1—1】

有一天，心语工作室来了一位四十多岁的女士，她惴惴然地问：“这里有没有社会工作者孙老师？”社会工作者小王忙起身招呼这位女士到接待室坐下喝茶，并即刻通知了正在开会的孙老师。孙老师来到接待室后，亲切地问候了这位女士，并作了简单的自我介绍。经过半个多小时的谈话，孙老师了解到，这位母亲（徐女士）正在为孩子的事十分烦恼。她是单亲妈妈，儿子今年 18 岁，在某职校毕业后，整天在家里闲着，没有找到工作，但结交了女友。最近，女友怀孕后去堕胎，女方的家长吵上门来，并要求赔偿。徐女士赔礼道歉之后，越想越生气和伤心，自己起

早贪黑地拼命工作，为了使孩子能够生活得好点，学习一门技艺，能够自食其力。现在孩子非但学习不争气，工作无着落，还在外面鬼混，招惹了这么多事，而且一点都不听她的话，两个人说不到三句就会争吵起来。近日听邻居介绍心语工作室的社会工作者孙老师是青少年辅导的专家，特地前来求助。

上面的案例是社会工作者开展专业服务中的一幕，也是接案的开始。接案作为社会工作助人过程的开端，是指社会工作者和可能成为案主的人开始接触，通过沟通来了解其面临的问题和需要，双方初步达成共识一起来解决问题的过程。接案的成功与否直接影响到专业服务的全过程。因此，对社会工作者来说，在接案阶段有很多必须掌握的知识和技巧，重点在于接案的准备、与案主面谈及专业关系的建立。



学习单元1 接案准备



学习目标

- 熟悉接案准备的主要内容
- 熟练掌握收集案主资料的方法及初次面谈的程序
- 能够为面谈安排合适的环境
- 能够运用同理心技巧，并能做好自我心理调适



知识要求

接案的关键之处是社会工作者和案主在此过程中能否通过有效的沟通，决定机构是否可以为当事人提供适当的服务，达成一起努力解决问题的初步共识，建立初步的专业关系。所以，接案作为社会工作实务过程的开始，是和案主建立信任和合作关系的重要阶段，也是成功地进行预估和介入的必要前提。

在接案阶段，社会工作者需要具备必要的人际沟通及建立专业关系方面的知识。倾听、观察、鼓励、回应和提问是最基本的人际沟通技巧。基于社会工作价值理念的尊重、热情、坦诚和同理可以为建立良好的专业关系打下基础。

接案的准备主要包括三个方面：事务性准备、心理准备和拟订面谈提纲。



技能要求

接案准备

操作步骤

步骤1 事务性准备

事务性准备主要包括对案主相关信息的收集及面谈环境的准备。

(1) 案主相关信息的收集

因为案主来源不同,有自主请求社会工作者帮助的,也有机构介绍而来的,社会工作者应在接案前做好充分的信息收集工作,尽快熟悉案主情况,以便在正式接案时能更全面地把握案主的需求和问题。

1) 接案前认真研读求助电话记录或转案资料,不清楚的地方及时向有关人员询问,并把这些重要的信息熟记在心,以便在初次面谈时能把握重点。

2) 查阅案主是否接受过相关服务,如是否接受过心理咨询或社会工作者服务、服务的结果如何等。对于反复求助的案主,社会工作者需要事先了解案主已经接受过的服务情况,以便在面谈时更加有的放矢地进行交流,避免重复。另外,如果有些案主曾有过精神方面的问题(如严重自杀倾向等),社会工作者也应特别关注案主的情绪状态,可以预防一些意外事件的发生。

3) 通过走访相关人员来了解情况。对于一些非自愿的案主,可以通过其家人、老师、司法人员、医生、居委会干部等从侧面了解情况,以便较全面地了解案主的问题和所处的环境。

值得注意的是,社会工作者不应由此而忽略与案主的直接沟通,更不能产生先入为主的偏见,而戴着有色眼镜去看案主。

(2) 面谈环境的准备

面谈地点、时间和环境的布置等准备工作十分重要。

在地点和时间的安排上,应充分考虑案主的需要,可以征询案主的意见,以体现对对方的尊重。一般面谈安排在机构的办公室和个案接待室,但视案主的情况也可以安排在家中、医院、监狱、社区服务中心等地方,总之应利于案主的到达。对于行动不便者,还要考虑是否无障碍设施,能方便轮椅的进出等。在时间选择方面,若案主不便于白天上班时间来面谈,面谈可以安排在下班后、晚上或周末。因此,社会服务机构往往实行弹性工作制,以适应案主的需要而安排在晚上或周末

工作。

在环境布置方面，会谈室宜布置成大方、温馨、简洁的风格，有良好的光线和通风设备，保证适当的空间（避免太狭小和拥挤）。墙上可挂一些图片及机构相关规定和社会工作者的专业资格证书等；关于室内家具的摆放，沙发和舒适的靠背椅有助于创造谈话双方的舒适感，可将座位摆成 90° 到 130° 的位置；两人之间的距离宜在0.6~1.5 m左右，这样的距离适合于交谈，不至于让案主感到威胁或侵入了其私人空间。为了创造私密而安全的环境，社会工作者在会谈期间，应考虑房间的隔音效果、避免手机或电话铃声等干扰。若在案主家中面谈，熟悉的环境虽可以减轻案主的焦虑，但也会因此而比较随意或分散注意力（如看电视、接电话、孩子及家人的打断等）而影响面谈的质量。如遇儿童来访，接待室还可以备有一些适合儿童的玩具、沙盘、图书等。总之，社会工作者在和案主会面之前，要充分考虑案主的特殊情况并精心地加以准备。

就社会工作者个人仪表而言，宜穿着得体大方，平易近人，既体现专业人士的形象，也不需过于正式和讲究，否则会造成和案主的距离感。

特别提示

社会工作者还应考虑到机构的整体环境，对机构中可能会影响到助人关系的各种因素保持敏感。例如，有没有设置一些等待区域，可以让案主在进入面谈室前小坐片刻；机构的接待人员对来访者是否热情，态度是否和蔼；有没有在接待室准备好水、纸巾等；如果案主带来了年幼的孩子，有没有安排人员照顾孩子，以使父母安心地和工作者的面谈等。这些虽是细节问题，但往往反映了机构“以人为本、案主至上”的服务理念，在细微处可见社会工作者对案主的关怀之心。

步骤2 心理准备

心理准备除了在《国家职业资格培训教程——社会工作者（国家职业资格四级）》中提到的同理心运用和自我省察外，还要重视的是社会工作者对自我的探索，重点探索助人的动机、自我评价和接纳他人三个部分。

（1）助人的动机

社会工作者从事的是助人的职业，在为案主提供服务前，首先要明确的是每个人在价值观、自我观念、需要、感受、期望和人生经历上都有很大差异，即使社会

工作者本身也可能存在不同的问题或童年创伤，没有一个人的过去是完全健全而完美的。作为助人者，能够认真地反思过去，对自我进行深入地探索，可以避免在工作中把自己的伤痛带给案主，甚至伤害到案主。自我探索对于社会工作者而言，是一个终身的、不断成长的历程，也是伴随着人格和专业成长而渐进的过程。

在自我探索中，首先值得反思的是助人的动机。工作的动机会对社会工作者与案主建立关系乃至服务效果产生重大的影响。有些社会工作者从事这一职业仅作为谋生手段，得过且过并计较利益得失；有些社会工作者是因为接受过社会工作者的帮助，觉得这是很伟大的职业，于是决定加入其中为他人服务；有些社会工作者是因为帮助他人中可运用自己的知识和技术，非常有价值感和成就感。无论是什么动机驱使而成为社会工作者，有时这些动机恰恰可能成为助人工作的障碍。即使是有善良的动机去助人，也可能会因受到挫折而灰心，有时可能因为自己的感觉而强势压人，说教多于倾听，苛责多于宽容。因此，社会工作者有必要在接触案主前，经常审视自己助人的动机是否和社会工作者的使命、职业伦理、专业角色相一致，以确保自己的工作不马虎、不懈怠、不急躁，调整好心态迎接每一个案主的来临。

(2) 自我评价

自我评价是指个人对自身的观点与感觉的看法，是个人对于自我价值的感觉。正如巴克所指出的：“这样的想法是从内心衍生出来的想法及价值观，不是从他人的赞美与看法而来的。”自我评价主要是人们自己的内在对话。一般而言，内在对话比较积极、乐观的人，通常自我评价较高；相反，内在对话比较消极和负面居多的人，自我评价则较低。

社会工作者因为从事助人的职业，如果对自己的能力和价值没有足够的信心，无法应对各种工作的压力和挑战，可能会把自己的态度和情绪传递给案主，更难以有效地帮助案主解决其所面临的困难和问题。

因此，社会工作者在自我评价的反思中，可以思考以下几个问题：

- 1) 自己是一个怎样的人？回顾自己的成长过程，在家庭中扮演着什么角色？这个角色对成为社会工作者有什么影响？
- 2) 一个具有正向的、较高自我评价的人具有什么样的特点？
- 3) 自己的自我评价如何？是高还是低？对目前开展专业服务会有怎样的影响？
- 4) 如何对一个具有正向或负向自我评价的案主作出反应？
- 5) 如何改善目前的自我评价，以更好地胜任社会工作者的重任？

(3) 接纳他人

尊重和接纳他人是社会工作者非常重要的专业素养。接纳意味着社会工作者能包容案主的感受、想法和看法，包括其缺点和错误；接纳不等于赞同，而是不采用否定、责备、训斥等方式来对待案主；是平等、耐心地倾听案主的想法，诚恳地与其沟通，尊重其差异；能够超越偏见和歧视，接受他们的现状。接纳他人，既是社会工作者伦理守则的要求，也是与案主建立良好专业关系的基础。

由于工作中社会工作者接触到的案主大多社会功能严重失调，其认知和价值观也与社会工作者有很大的差异，甚至违背社会基本的伦理道德和法律规范，比如婚外恋、偷盗、强奸、吸毒等。面对这样的案主，社会工作者要时常警觉自己的接纳态度，将社会工作的价值观内化为自然的行动，以超越偏见和歧视的态度去接纳案主。

思考以下问题可以帮助社会工作者反思自己接纳他人的状况：

- 1) 如何看待接纳他人？
- 2) 自己曾经被别人真正完全地接纳过吗？如果有，那是一种什么样的感觉？如果没有，又是什么感觉？
- 3) 自己曾真诚地、完全地接纳过他人吗？如果有，是什么驱使自己这样做的？如果没有，又是什么阻碍了自己这样做？
- 4) 认为接纳他人的人有什么特点？不太能宽容他人的人又是怎样的？
- 5) 自己现在接纳他人的程度如何？对助人工作有什么影响？觉得如何才能增强自己接纳他人的能力？怎样才能做到？

步骤3 拟订面谈提纲

社会工作者在初次面谈前，可以草拟一个面谈提纲，以明确面谈的目的和基本程序。草拟面谈提纲可以帮助社会工作者理清思路，在面谈时能更有序、稳妥地与案主探讨他们的问题，收集更全面的信息，为案主提供更有效的服务。

面谈提纲一般包括以下内容：

- (1) 自我介绍，社会工作者的专长、机构的特点。
- (2) 简要说明本次会谈的目的和彼此的角色。
- (3) 介绍机构的服务内容、相关政策和基本规则。
- (4) 征求案主的反馈，即对上述内容是否理解，有没有疑问。
- (5) 了解案主的期望，即了解案主希望帮助解决的问题和困难。
- (6) 探讨案主关注的问题（需要）及其前因后果。
- (7) 小结本次面谈的要点，约定下次面谈的时间、地点和内容。

特别提示

以上提纲只是一般指引，在正式面谈中，不仅话题的顺序可以灵活处理，还可以依据情况增减内容，不应一味地按照这一程序机械化地操作。

【案例 1—2】

周阿婆是一个养老机构的住院老人，未婚孤老，退休前是某著名大学的图书馆部门负责人，性格比较独立、乐观、坚强，喜好文学、为人和善，替人着想，身体有多种慢性病，如糖尿病、高血压、癌症等。最近，周阿婆因为口腔癌病重，疼痛难忍。社会工作者小孙刚到养老院工作，在走访中发现老人情绪很差，又听到护理员说老人有不想活下去的念头，小孙决定马上找周阿婆谈谈。

小孙在见周阿婆之前，先到院部查阅了老人的基本信息和健康资料，并运用同理心来分析老人的处境和可能有的想法。她觉得，老人重病缠身，每天以药度日、忍受病痛折磨，又无亲人安慰和照顾，难免产生绝望和厌世的想法。同时，周阿婆可能会因为社会工作者太年轻、感受不到她的痛苦而不予信任。

小孙根据老人的情况，草拟了一份初次面谈提纲：

- (1) 自我介绍，本人的工作职责和特点。
- (2) 简要说明本次面谈的目的和角色。
- (3) 介绍社会工作者的服务内容和基本规则。
- (4) 征求周阿婆的反馈，并了解周阿婆对社会工作者及养老院的期望。
- (5) 引导周阿婆谈论现在面临的痛苦和烦恼，整理老人各方面的需求。
- (6) 小结本次面谈的要点，探讨下次面谈的时间和内容。



学习单元 2 面谈



学习目标

- 熟悉面谈的基本程序和内容
- 熟练掌握积极倾听和自我表露的基本技巧

► 能够运用较高层次的同理心技巧回应案主



知识要求

面谈是社会工作者和案主进行沟通的最基本的工具，它是一种技术也是一门艺术。

初次面谈是社会工作者和案主实质性接触的开始，对建立良好的工作关系起着重要作用。初次面谈其实也像一种无形的“较量”，双方都通过观察和互动来揣摩和掂量着对方。社会工作者在初次面谈中要真诚地展示对案主的关切和理解，努力营造一种轻松、友善的氛围来邀请和鼓励案主的参与，才能逐渐打破案主的疑虑，为建立信任的专业关系打好基础。

社会工作的面谈应该是有目的的交流。通过面谈，不仅需要了解案主的问题和需要，而且应该探索问题的前因后果及影响，并探讨一起解决问题的途径和方法。

面谈是因人而异、因时而异的。虽有一般的结构或程序，但社会工作者在掌握这些规则的基础上还应灵活地、弹性地运用。而且，要使每次面谈在有限的时间内实现所设定的目标，并达到良好的效果，还需要社会工作者融会贯通地运用所学的一系列沟通技巧，凝练出自己的谈话艺术。



技能要求

面 谈

面谈的基本程序是：自我介绍，选择谈话的起点，明确初次面谈的目的和角色，介绍机构的相关政策和伦理原则，探讨案主关注的问题（需要）及其前因后果，面谈小结及商定下次主题。

操作步骤

步骤1 自我介绍

在初次见面时，社会工作者需要进行自我介绍。当然，也可以稍稍寒暄，以缓解案主紧张惶恐之情，给人以温和可亲之感。社会工作者还需要留意案主的语言表达方式，运用他们所能理解和接受的语言进行交谈，但应避免模仿他们的口音或说话习惯，这样可能会让人觉得受到冒犯。社会工作者除了注意自己的口头语言外，还要十分注意自己的肢体语言，无论是举手投足还是脸部表情都应向案主传递着尊重、接纳、关怀和专业的素养。例如，当社会工作者小罗第一次和案主见面时，就这样主动介绍自己：“您好！张先生，我是罗小天，公益社工服务社的社会工作者，

主要帮助您解决家庭方面的问题。您可以叫我小罗，好吗？”如果是案主家人同来的，也可以让他们坐定后一一进行自我介绍。对案主的称呼最好能征询案主本人的意见，这样更有被尊重的感觉。当然，重要的是让案主感觉舒服，而不是加重其不安和紧张感。

步骤2 选择谈话的起点

作为初次面谈，社会工作者可以视案主的情况而选择从哪里开始。有的是从询问案主为何来求助及面谈的目的和彼此的角色谈起；有的则先向案主介绍机构的情况，再问案主的情况。

一般来说，社会工作者以案主的求助动机为起点，较易于建立和维持与案主间的互动关系。当案主因为情绪压力前来寻求协助时，社会工作者在讨论案主的问题情境前，应先与案主讨论其情绪的压力。社会工作者可作的反应之一是“我可以感到你现在觉得很难熬，愿不愿意谈谈你现在的感觉？”当社会工作者与案主讨论当时的情绪，以及产生这些情绪的相关因素时，不仅可减轻困扰案主的情绪，也可以促进面谈的进行。如果社会工作者没有先处理这些困扰的情绪，这些情绪相反会阻碍面谈的进行。当社会工作者能敏锐地感受到案主的感受，会让案主感到社会工作者是关心、体谅并且了解他的人，因而愿意与社会工作者建立良好的互动关系。

特别对于非自愿的案主来说，从案主的状态开始谈论更为重要。因为，非自愿案主通常是被迫来见社会工作者的，他们往往心存戒备或充满抗拒。当面对这样的案主时，首先要解除他们心理上的“武装”，光靠一味的热情或避实就虚并不能很快消除案主的敌意，只有直面困难，与案主一起讨论这些负面和敌意的感受，才是解决的有效途径。社会工作者可以凭着同理心来表达对案主负面情绪的理解和接纳，然后再客观地帮助案主分析他们可能有的选择。通常，这种宽容和豁达的态度、明智而客观的分析，能帮助案主改变原来的态度。社会工作者切不可先给案主贴上“不合作者”“不可救药”等负面的标签，而应该把他们开始阶段的负面态度和行为看成是非自愿案主的正常反应。

步骤3 明确面谈的目的和角色

在引导案主谈出问题或舒缓其情绪的基础上，社会工作者还需和案主一起明确面谈的目的和彼此的角色，这对于社会工作者本身而言应该了然于心，而且也要向案主进行简要地说明。只有双方对面谈目的达成初步共识，谈话才有了共同的方向；只有清楚了彼此的角色，才可以建立起平等合作的专业关系。其实，有些案主常常对专业人士有较多依赖，而对自己在面谈中要怎样说、怎样做不甚了解。因此，从一开始就跟案主讨论清楚谈话的目的和角色，可以避免漫无目的地闲聊，提

高工作的效率。

在初次面谈中，一般来说，面谈的目的都比较相似，就是了解案主的问题和需要，也让案主了解机构的服务是否能够满足案主的需要，并探讨能否建立正式的专业服务关系。社会工作者的角色有很多，大致可分为以下几种：倡导者、中介者、个案管理者、咨询员、教育者、评估员、调查者、调停者、治疗师等。特别是案主并非自愿来机构寻求服务时，或案主想要特殊的服务时，社会工作者的角色更需要加以澄清。

特别提示

在面谈过程中，社会工作者除了要注意自己的口头语言外，还要十分注意自己的肢体语言。注意在交流中眼神、表情、身体姿态和语言的一致性，妥帖地向案主传递自己的真诚、关心和尊重。同时，也要关注案主的肢体语言，了解这些非语言信息传递的真实含义。

- 目光交流。俗话说“眼睛是心灵的窗户”，它可以真实反映人的心理状态。通过目光的交流，可以了解对方是否愿意交谈，有没有兴趣听下去，是不是很真诚。社会工作者在面谈中，宜将目光自然、柔和地落在案主的脸上，温和地注视意味着专注地倾听着案主的心声。如果相反，目光经常地游移于其他物品时，可能让人产生心不在焉或不耐烦的感觉。但是，保持适当的目光交流，并不是具有压迫感的瞪视，如果一直盯着案主的眼睛，会让原来已经十分紧张的案主更加坐立不安了。因此，目光的交流应根据案主的个性、文化背景和谈话内容而有所不同。

- 语音语调。不同的语音、语调给人不同的感受。因此，社会工作者在语音和语调方面应加强训练，在富有个性特色的基础上兼顾职业的特质，能让声音很好地传递出社会工作者的真诚和关怀。

- 脸部表情。脸部表情在沟通中同样占有重要位置，人的喜怒哀乐可以从人的脸上一览无疑。生活中也会发现，有人嘴上说的和他真实的想法不一样，而泄密的可能就是脸部的表情。社会工作者在和案主谈话时，要真正做到表里如一、言行一致。

- 身体姿态。身体姿态也反映人的心理状态。社会工作者宜采取开放式、轻松自然的姿态。例如，站立时，双手自然下垂，不宜手臂交叉抱于胸前；端坐时，可以身体微微前倾，将手自然放在腿上，或拿着纸笔随时记录

一些重要线索。不宜斜着身子偏离案主、身体后倾或仰靠在沙发背上，不停抖动二郎腿等。有些身体的姿态是显示不耐烦和内心的紧张焦虑，如不时抓头摸耳、用手指或笔敲打桌面、抖腿、双手紧握、来回踱步、不时看表等。

因此，社会工作者在关注案主的肢体语言、了解他们的心理状态的同时，也要注意自己的举手投足。

步骤4 介绍机构相关政策和伦理原则

社会工作者在初次面谈中还应主动向案主介绍机构的相关政策和伦理原则。有的案主来寻求帮助时，对机构和社会工作者可能抱有不切实际的幻想，或者他们也不清楚机构和社会工作者究竟会怎样帮助他们。因此，在面谈中，社会工作者有必要给他们介绍机构的主要服务内容、基本规则（如收费、预约、服务时间长短等规则）及相关的伦理原则，以便明确社会工作者、机构和案主之间的权利义务关系，同时也可以进一步确认机构所提供的服务和案主的期望能否吻合，如果机构暂时无法提供给案主合适的服务，社会工作者应该向案主清楚地加以解释，并负责地把案主转介到合适的机构。

社会工作者在伦理原则的告知中，并非照本宣科，而要针对案主的情况，选择相关的原则进行说明。如向案主介绍保密原则时，社会工作者也许会这样说明：“王女士，根据规定，谈话的内容是保密的，如果有其他人想了解你的情况，我们会事先征得你的同意。另外，如果你对我们的服务还有顾虑和不太满意的地方，请随时告诉我，或者也可以向我们的督导陈老师反映，他的办公室在……电话是……。对我刚才谈的几点，你还有什么问题或想法吗？”如果是比较特殊的服务对象，社会工作者也可以这样说：“在我们正式开始前，我想确定你了解这一点，法庭要求报告社会工作者和你谈话的内容，所以，也许你所谈到的内容会出现在给法官的报告中，明白吗？”

特别提示

对保密原则的解释，社会工作者永远也不要承诺是绝对的保密，绝对的保密是无法做到的。因为，在工作中社会工作者有时需要咨询督导的意见，有时机构内部要进行案例研讨活动，还有一些情况是法律要求必须报告的。因此，社会工作者信守的只能是相对的保密。当然，社会工作者也不可能在初次面谈中和案主详细解释很多的细节问题，但重要的信息都应该明确告知案主。