

Shehui Gongzuozhe  
Renji Goutong Jiqiao Shouce

# 社会工作者 人际沟通技巧手册

朱 晓 编著



中国社会科学出版社

2013年度教育

---

# 社会工作者 人际沟通技巧手册

朱 晓 编著

---

中国社会科学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作者人际沟通技巧手册 / 朱晓编著. —北京: 中国社会科学出版社, 2015. 1

ISBN 978 - 7 - 5161 - 5507 - 3

I. ①社… II. ①朱… III. ①社会工作—工作人员—人际关系学—中国—手册 IV. ①D632 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 018457 号

---

出版人 赵剑英  
责任编辑 田文  
特约编辑 陈琳  
责任校对 李冰洁  
责任印制 王超

---

出版 中国社会科学出版社  
社址 北京鼓楼西大街甲 158 号 (邮编 100720)  
网址 <http://www.csspw.cn>  
中文域名: 中国社科网 010 - 64070619  
发行部 010 - 84083685  
门市部 010 - 84029450  
经 销 新华书店及其他书店

---

印刷 北京君升印刷有限公司  
装订 廊坊市广阳区广增装订厂  
版次 2015 年 1 月第 1 版  
印次 2015 年 1 月第 1 次印刷

---

开本 710 × 1000 1/16  
印张 9.25  
插页 2  
字数 158 千字  
定价 29.00 元

---

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社联系调换  
电话: 010 - 84083683  
版权所有 侵权必究

# 目 录

<b>第一章 导言</b> .....	(1)
<b>第一节 人际沟通概述</b> .....	(1)
一 人际沟通的含义 .....	(1)
二 人际沟通的作用 .....	(2)
三 人际沟通的过程 .....	(3)
四 影响人际沟通的因素 .....	(4)
<b>第二节 社会工作者与人际沟通技巧</b> .....	(6)
一 社会工作是专注于人际沟通的职业 .....	(6)
二 认识自己——社会工作者人际沟通能力提升的第一步 .....	(8)
<b>本章练习</b> .....	(10)
<b>第二章 社会工作的价值观和专业伦理</b> .....	(16)
<b>第一节 社会工作的价值观</b> .....	(16)
<b>第二节 社会工作的专业伦理</b> .....	(21)
一 社会工作的专业伦理 .....	(21)
二 社会工作的伦理标准 .....	(21)
三 社会工作伦理在专业关系中的实现 .....	(24)
四 社会工作的伦理判断和伦理困境 .....	(26)
<b>本章练习</b> .....	(29)
<b>第三章 与案主的人际沟通技巧</b> .....	(44)
<b>第一节 积极聆听</b> .....	(44)
一 听的层次 .....	(45)
二 听的原则 .....	(46)

三 听的步骤 .....	(47)
第二节 反馈 .....	(47)
第三节 语言沟通 .....	(48)
一 语言沟通的形式 .....	(48)
二 语言沟通的原则 .....	(49)
三 社会工作者常用的语言沟通技巧 .....	(50)
第四节 非语言沟通 .....	(58)
一 非语言沟通的含义 .....	(58)
二 社会工作者常用的非语言沟通的形式 .....	(59)
本章练习 .....	(64)
<b>第四章 与其他社会工作者的人际沟通技巧 .....</b>	<b>(74)</b>
第一节 职场人际关系 .....	(74)
第二节 社会工作者与同事的人际沟通 .....	(76)
一 尊重 .....	(76)
二 保密 .....	(77)
三 合作 .....	(79)
四 矛盾与争议 .....	(81)
五 咨询 .....	(81)
本章练习 .....	(82)
<b>第五章 沟通障碍 .....</b>	<b>(86)</b>
第一节 沟通障碍概述 .....	(86)
一 沟通障碍的含义 .....	(86)
二 克服沟通障碍的方法 .....	(88)
第二节 社会工作实务中的沟通障碍 .....	(89)
一 社会工作实务中产生沟通障碍的原因 .....	(89)
二 克服沟通障碍的方法 .....	(90)
本章练习 .....	(91)
<b>第六章 与特定服务对象的人际沟通技巧 .....</b>	<b>(97)</b>
第一节 老年人 .....	(97)

---

一 老年社会工作的含义 .....	(97)
二 老年社会工作的主要内容 .....	(98)
三 老年社会工作服务对象的特点 .....	(99)
四 实务案例 .....	(100)
第二节 青少年 .....	(102)
一 青少年社会工作的主要内容 .....	(102)
二 青少年社会工作服务对象的特点 .....	(104)
三 实务案例 .....	(104)
第三节 残疾人 .....	(107)
一 残疾人社会工作的定义 .....	(107)
二 残疾人社会工作的内容 .....	(108)
三 残疾人社会工作案例采集的对象 .....	(109)
四 实务案例 .....	(111)
第四节 吸毒人员 .....	(112)
一 戒毒社会工作的含义 .....	(112)
二 戒毒社会工作的基本原则 .....	(112)
三 实务案例 .....	(113)
第五节 社区矫正人员 .....	(115)
一 矫正社会工作的含义 .....	(115)
二 实务案例 .....	(115)
第六节 生理疾病患者 .....	(117)
一 医务社会工作的含义 .....	(117)
二 医务社会工作的主要内容 .....	(118)
三 实务案例 .....	(118)
第七节 精神疾病患者 .....	(120)
一 精神健康社会工作的含义 .....	(120)
二 实务案例 .....	(120)
附录 美国社会工作者协会(NASW)伦理守则 .....	(123)
参考文献 .....	(143)

# 第一章

## 导 言

### 本章目的

本章的目的在于介绍人际沟通的基本内容和社会工作者与人际沟通技巧的关系。

### 本章目标

学习本章后，学习者应能够：

- ◆理解人际沟通的含义和特点
- ◆了解人际沟通的作用
- ◆掌握人际沟通的过程
- ◆明确人际沟通的影响因素
- ◆了解人际沟通的基本类型
- ◆掌握人际沟通对社会工作专业和社会工作者的重要性
- ◆讨论社会工作者的人际沟通技巧的提高途径

## 第一节 人际沟通概述

### 一 人际沟通的含义

人际沟通（interpersonal communication）是指人与人之间彼此交流思想、感情和知识等信息的过程。作为信息沟通的一种主要形式，人际沟通主要是通过语言、非语言线索等来实现的。

人际沟通具有以下特点：

#### （一）信息的双向流动性

在人际沟通中，沟通双方是互动的，各自都有动机、目的和立场，都在不断设想和判定自己发出的信息会得到什么样的反馈。因此，在沟通过

程中发生的不是简单的信息运动，而是信息的积极交流和理解，人际沟通是信息的双向流动过程。

### （二）符号性

人类在沟通时使用的语言和非语言都是复杂的符号体系，在某一情境中，人们对这些符号有共同的定义，因此，才可以进行交流和互动，当然，因为定义的不同，人际沟通也会有产生不通畅或矛盾的时候。

### （三）动态性

人际沟通是沟通双方不断互动的动态过程，其中包含着信息发送、信息反馈以及心理刺激、心理反应等。

### （四）特定的情境

人际沟通总是发生在具体的时间、地点和社会背景中，社会的政治、经济、宗教等各种因素都会对人际沟通产生特定的影响。在同一文化背景中生活的人们对沟通的符号体系有共同的定义。

## 二 人际沟通的作用

人是社会性的动物，社会群体是人类的存在方式，社会互动是人类的存在手段，人际沟通是社会互动的载体和工具，只有通过持续的人际沟通，人类才能生存和延续，社会才能够前进和发展。一般来说，人际沟通具有个人和社会两个层面的功能。

### （一）个人层面的功能

#### 1. 促进社会化的完成

社会化是使一个人从“生物人”变成“社会人”的过程，在这个过程中，人不仅要掌握各种生活技能和科学技术知识，还要将道德、规范内化于心，提升作为公民应当具备的政治素质，同时还要学会扮演各种社会角色。社会化的完成离不开社会互动。只有在人类社会中与其他社会成员不断沟通和交往，才能继承这个社会的文化，成为一个合格的社会成员。

#### 2. 维持心理健康

心理健康的标准之一是具有良好的人际沟通能力，有实验证明，剥夺了人的沟通和交往行为后，人的生理和心理都会出现不良或者异常反应，没有人能够长期生活在与世隔绝的环境中。在人际沟通中，人们能够探索自我、肯定自我，形成自我认识，发展成独特的人格特质；在人际沟通中，人们还可以交流思想，宣泄情绪，排忧解难。这对维持人的心理健康



具有重要意义。

## （二）社会层面的功能

### 1. 构成社会互动的基础

人际沟通构成社会运行和发展的基础。人际沟通通过发展个人之间的关系进而促进了群体与群体间的交流，构成社会互动中的合作、冲突、竞争、强制、顺应等活动。

### 2. 促进社会决策

无论是个人还是群体，或是组织，每天都要处理各种各样的信息，需要做各种各样的选择和决定，人际沟通会在传递信息和资源的互动过程中同时影响到人们的决策。

## 三 人际沟通的过程

人际沟通的过程包括信息输出者、信息接受者、信息、沟通渠道、反馈、环境，还有沟通过程中无法避免的沟通障碍等。

### 1. 信息输出者

如果从编码和解码的角度来看，信息的输出者就是信息的来源，他负责信息的编码。编码就是将想法、认识及感觉转化成信息的过程。信息输出者在编码时必须考虑到信息接受者能否正确地解码。因此，编码时应注意清晰、明确、有条有理、重点突出。

### 2. 信息接受者

接受者是指获得信息的人。接受者必须从事信息解码的工作，即将信息转化为他所能了解的想法和感受。这一过程要受到接受者的性格、气质、经验、知识、能力以及对信息输出者的期望等因素的影响。

### 3. 信息

信息是人际沟通中传递的主要内容，它可能是思想、情感、观点、知识、消息……同样的信息，输出者和接受者可能有着不同的理解，因此，编码和解码的过程必须考虑到双方的个人因素对信息的加工导致的差异。

### 4. 沟通渠道

沟通渠道是指信息传递的载体。人际沟通的渠道主要有语言沟通和书面沟通两个方面，语言沟通中有语言表达的信息和非语言线索表达的信息，书面沟通是人们靠读和写来理解信息的沟通方式。正式组织的沟通渠道可分为正式或非正式的沟通渠道。正式沟通可以通过会议、团体决策、

公开发布的文件等沟通信息；非正式的沟通渠道有小道消息、谣言等。从信息流动的方向上可以分为向上或向下沟通的渠道、水平沟通的渠道。向上沟通的渠道如下级向上级汇报工作、请示等，向下沟通的渠道包括领导对下属下达的任务和命令等，水平沟通渠道可以是平级组织间的商谈、函调等。同时，无处不在的大众传媒和日益先进的通讯工具成为信息传播的重要工具，如广播、电视、电影、书刊、杂志、报纸等。

#### 5. 反馈

反馈是信息输出者和接受者相互间的反应。反馈把输出者和接受者连接起来，构成一个完整而连续的沟通过程。在沟通中积极反馈是很重要的，反馈可以减少沟通中的误会，让沟通双方明确信息是否在按照各自的意图进行传达。

#### 6. 沟通障碍

沟通障碍是指信息在传递和交换过程中，由于信息意图受到干扰或误解，而导致沟通失真的现象。在人们沟通信息的过程中，常常会受到各种因素的影响和干扰，使沟通受到阻碍。比如，语言不通、情绪不佳、偏见、环境中的噪声等都会造成沟通的障碍。

#### 7. 环境

人际沟通的效果会受到所处环境的影响。从宏观上看，社会的政治、经济、文化、政策等大环境会成为人际沟通的特定社会背景；从微观上看，人际沟通的具体场所、时间、天气、氛围等常常影响到沟通的效果。适宜的氛围、必备的设施、恰当的场所有利于沟通的进行。比如，把心理辅导室布置成一个既温馨又具有私密性的地方将有助于对案主的服务。

### 四 影响人际沟通的因素

在上述人际沟通的过程中，以下四个环节对沟通效果的影响尤为突出，这四个环节常会受到某些因素的作用，从而影响到人际沟通的进行。了解这些影响因素，将有助于人们提高沟通技巧，避免沟通障碍，增进沟通效果。

#### （一）影响信息输出者的因素

1. 信息输出者驾驭语言文字的能力，使用非语言线索的能力。
2. 信息输出者的人格特质，如价值观、思维方式、性格及对信息接受者的态度等。

3. 信息输出者的经验，包括受教育程度、知识技能、工作经验、人情世故等。

4. 信息输出者的社会地位。专家身份或者权威地位容易博得人们的信任，人们对其传递的信息往往更容易相信。

### **(二) 影响信息接受者的因素**

1. 信息接受者的心理选择性。每个人会按照自己的兴趣、爱好、价值观等特点有选择地接受得到的信息。

2. 信息接受者当时的心理状态。如果信息接受者做好准备接受信息，或者身心状态处于有利于接受信息的水平，这时候接受信息的效果将大大提高。

3. 信息接受者的记忆水平。如果信息量大而且内容繁杂的话，信息接受者的大脑将不会全部接受这些信息，而是按照记忆规律处理，往往最先传递的信息和最后传递的信息更容易被记住，而中间段的信息不容易被记忆，反复强调的信息也会更容易被记住。

### **(三) 影响信息的因素**

1. 语言和其他符号的排列与组合次序。信息传递时有首因效应和近因效应，即先呈现的信息和最近呈现的信息容易被记住。

2. 信息的内容。信息的内容直接影响沟通双方，信息传递者力图通过信息的内容传达自己的信念、态度和知识，从而试图影响或改变对方。

3. 信息的处理情况。选择合适的语言和非言语行为来表达信息是非常重要的，同一个信息用不同的语词和语气来表达会有不同的效果。

### **(四) 影响信息渠道的因素**

同一信息经过不同的信息渠道传递，其效果大不一样。因此，要注意选择适当的信息渠道，使之与传播的信息相配合，并符合接受者的需要。例如，与工作相关的重要信息需要通过比较正式的信息发布平台才会体现出其真实性和重要性，而朋友间的问候和闲聊则可以用手机短信等快捷方便地传达。打电话可以沟通，但是面对面的交流被心理学家证明是各种沟通中最有影响力的。幼儿教师常用图形、色彩、实物等帮助儿童理解知识，而大学教师常使用多媒体展示文字、图表、案例等辅助教学。

## 第二节 社会工作者与人际沟通技巧

### 一 社会工作是专注于人际沟通的职业

良好的人际关系对社会中的每个人都至关重要，无论是工作还是生活，每个人都离不开与他人的交往。和谐的人际关系能够让人们生活更加愉快，工作更加顺心。尤其是在现代社会，发达的职业分工把大部分人都纳入到具体的职业中，因此，人们几乎把成功和职场取得的成就画上了等号。而拥有良好的人际关系，恰当处理工作中的人际交往是一个人能否取得职场成功的关键因素。和谐的人际关系能建立彼此的信任，促进相互合作，让彼此互相信赖、互相支持、共同推动工作进展。

社会工作作为一种专业助人的职业，人际关系被提到了社会工作价值观的核心地位。<sup>①</sup> 美国社会工作协会《伦理守则》认为社会工作者应认识到人际关系的核心重要性。社会工作者了解人与人之间的关系是改变的重要工具。社会工作者在助人过程中扮演案主的伙伴角色。社会工作者在有目的的努力之下尝试去增强人际关系，以增强、恢复、维持和促进个人、家庭、社会团体、组织和社区的福祉。<sup>②</sup> 也就是说，社会工作的专业关系是一种基于人际交往和人际沟通基础上的关系，社会工作者对案主的服务和帮助是在双方的人际沟通中实现的。因此，人际沟通技巧是社会工作者众多工作技巧中非常重要的一项。

社会工作者作为职业的助人者，需要具备什么样的能力和素质呢？罗杰斯认为专业的助人者首要应当具备的人格素质是对人际关系有较强的感受性，其次是能对他人的反应进行客观的观察，客观性、对个人的尊重和自我理解。

美国社会工作者联合会（NASW，1981）概括出的12项社会工作者在工作过程中常用的重要技巧中，直接涉及人际沟通技巧的就有4项，包括聆听、语言和非语言的沟通等技巧。这12项技巧如下：

1. 带着意图虚心听取他人的意见；

---

<sup>①</sup> 美国社会工作协会（NASW）：《伦理守则》（1996），美国社会工作协会（NASW）网页（<http://www.naswdc.org/>）；中文版参见本书附录部分。

<sup>②</sup> 同上。

2. 搜集信息且组合相关事实来准备一项社会历史、评估和报告；
3. 创造和维持职业救助关系；
4. 观察和解读言语及非言语行为，且使用个性分析理论和诊断分析的知识；
5. 带动案主（包括个人、家庭、团体和社团）参加到解决自身问题的过程中，从而增进信任；
6. 讨论敏感的感情话题，态度要支持而不是威胁；
7. 创新方法解决案主的需要；
8. 决定何时需要终止治疗关系；
9. 主持研究或解读专业文献中的发现；
10. 在冲突各方间斡旋调和；
11. 提供组织间的联络服务；
12. 与基金会、公众或立法者沟通或传递社会需要。

美国社会工作教育局（CSWE，1992）也正式确认了12项职业社会工作者所必备的能力，特别指出了几项选择性的技巧，关于人际沟通的技巧是其中一项，被CSWE社会工作课程承认的毕业生需要具备这些能力、掌握这些技巧才是合格的社会工作毕业生。包括：

1. 在职业情境下运用批判性思考的技巧；
2. 应用变革的战略及技巧来推进社会和经济公正；
3. 在所有系统中都能应用社会工作一般知识和技巧从事实践；
4. 对不同的服务人群、不同的团体及社区成员使用不同的交流技巧。<sup>①</sup>

如上所述，人际沟通技巧是公认的社会工作的重要工作技巧之一，是社会工作者必备的职业能力和职业素质。只有具备熟练、专业的社会交往能力和人际沟通技巧，社会工作者才能与不同职业群体、不同社会阶层、不同年龄阶段、不同文化背景、不同生活方式的案主进行有效的沟通。在与不同的受助对象的交往中，具备良好人际沟通能力的社会工作者能从其讲述的内容、言谈的方式、用口头语言和肢体语言传达的信息来准确地把握案主叙述的内涵，与案主之间进行态度与情感的互动，建立更有利于工

---

<sup>①</sup> [美] Barry Cournoyer:《社会工作技巧手册》，朱孔芳、杨旭、丁慧敏译，华东理工大学出版社2008年版，第5页。

作开展的合作关系。当然，社会工作者所面对的不仅是需要帮助的人和群体，同时还需与帮助和服务的人与机构、团体交往。这些个人与群体是社会资源的占有者，可能是具有相当物质财富的捐赠人，或者是提供各种服务的各种社会机构，也可能为制定和执行社会政策的政府工作人员。如何利用自己的社会交往能力合理、得体、娴熟地在社会资源的供需两端进行协调与联络，达到社会工作事业的目的是衡量一名社会工作者职业能力的重要标尺。<sup>①</sup>

## 二 认识自己——社会工作者人际沟通能力提升的第一步

“我是谁？”对于每一个人来说是一个既简单但是又很难回答的问题，因为这个问题涉及人的自我认识。自我认识，简而言之，就是人对自己及自己与周围环境关系的认识，包括对自己存在的认识、对个体身体、心理、社会特征等方面的认识。具体来说，自我认识包括对自己外在形象的认识，如外貌、言谈举止等，也包括对自己内在素质的认知，如学识、心理、道德、能力等。自我认识还包括对自己优点和缺点、优势和不足的认识。人的成长过程是自我认识不断发展的过程，这个动态的过程为个体提供了不同的途径来形成自我认识，如自我观察和自我反省会形成自我认识，另外一个重要渠道就是“镜中我”——通过他人对自己的反应来形成自我认识。自我认识对人际沟通的重要性从近年来心理学家提出的“情商”这个概念中体现了出来。

情商是与智力和智商相对应的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。以往认为，一个人能否在一生中取得成就，智力水平是第一重要的，即智商越高，取得成就的可能性就越大。但现在心理学家们普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响作用，有时其作用甚至要超过智力水平。情商包括以下几个方面的内容：一是认识自身的情绪。因为只有认识自己，才能成为自己生活的主宰。二是能妥善管理自己的情绪，即能调控自己。三是自我激励，它能够使人走出生命中的低谷，重新出发。四是认知他人的情绪。这是与他人正常交往，实现顺利沟通的基础。五是人际关系的管理，即领导和管理

<sup>①</sup> 王红蕾：《社会工作者的角色要求与职业素质》，中国社会工作协会网站（[http://www.cncasw.org/sgwh/shgzll/200710/t20071023\\_2214.htm](http://www.cncasw.org/sgwh/shgzll/200710/t20071023_2214.htm)）。

能力。

情商的水平不像智力水平那样可用测验分数较准确地表示出来，它只能根据个人的综合表现进行判断。心理学家们还认为，情商水平高的人具有如下的特点：社交能力强，外向而愉快，不易陷入恐惧或伤感，对事业较投入，为人正直，富于同情心，情感生活较丰富但不逾矩，无论是独处还是与许多人在一起时都能怡然自得。

如上所述，情商与人际沟通和社会交往密切相关，而情商的首要维度就是自我认识。在社会工作的价值观和伦理守则中，虽然没有提及情商，但是内容所指与情商的内涵不谋而合。可以说，一个优秀的职业社会工作者首先应该对自己有清晰、彻底的认识和了解；对自己的情感、言行有很强的自我控制，使之符合社会工作专业的知识、价值观、原则和服务的目标；在助人过程中，用同理心与案主发展专业的关系，用人际沟通的具体技巧贯穿于服务过程中，影响案主、帮助案主。这些能力和素质也体现了较高的情商水平。因此，社会工作者的人际沟通能力的提高必然从情商的第一维度——自我认识开始。

在从事这个职业之前，做一个自我认识非常必要，如果仅仅有高尚、理想化的助人动机，而缺乏自我认识和自我控制的话，社会工作者很可能在无意中表露自己不恰当的情感或者行为模式，进而伤害了案主或者背离了社会工作的价值观。社会工作者应该对自己的家庭环境和成长经历做详细的梳理，明确来自家庭系统的潜移默化的影响以及成长过程中各种事件带来的影响；对自己的社会支持系统进行分析，了解自己的社会关系网络；明确自己的价值观，以便了解其与社会工作价值观的差异；澄清自己的职业动机，明确对于自己来说，从事社会工作这个职业的动力和阻碍所在等。

如：你可以问自己下面这些问题：

1. 作为一个人，我是谁？
2. 我在家庭中的角色是什么？它对我加入助人专业有什么影响？
3. 我有哪些价值观？它们是如何形成的？它们会如何影响我的工作？
4. 在进入助人专业时，我有什么样的创伤？我以什么样的方式治疗这些创伤？我与案主的接触会触动这些创伤吗？
5. 反复或长期困扰我的问题是什么？这些问题会如何阻碍我成为社工？

6. 当我遇到冲突、麻烦和被他人评价时，我如何处理？
7. 社会工作这个职业吸引我的地方是什么？
8. 我确实想成为一个社会工作者吗？

自我认识是一个动态的过程，不仅在从事社会工作职业前需要澄清多个相关问题，在职业生涯中，不断进行的自我了解可以促进社会工作者的成长，提高服务质量。社会工作者应当进行有效的“情绪管理”（emotion management），培养驾驭情绪的能力，从而确保自己保持良好的情绪状态，投身到职业当中去；同时，社会工作者还应当有“印象管理”（impression management）的意识，明确自己应当呈现出的专业形象，并通过一定的方式影响他人形成对自己的这种专业印象。

自我控制也是职业社会工作者在实践中需要的重要能力，社会工作者必须控制自己的思维、情感和行为方式，使之符合社会工作专业价值观和行为准则，以保证服务的质量和效果。如果一名社会工作者性格和气质中存在潜在不良因素，或者某段时间被悲观、恐惧、焦虑等负面情绪所困扰，或者由于不良生活习惯而导致身体健康状况不佳等都会影响到他的专业实践，因此，社会工作者必须在自我认识的基础上，不断自我挖掘和自我反省，找出并尽量纠正自身所有潜在的问题品质和行为。

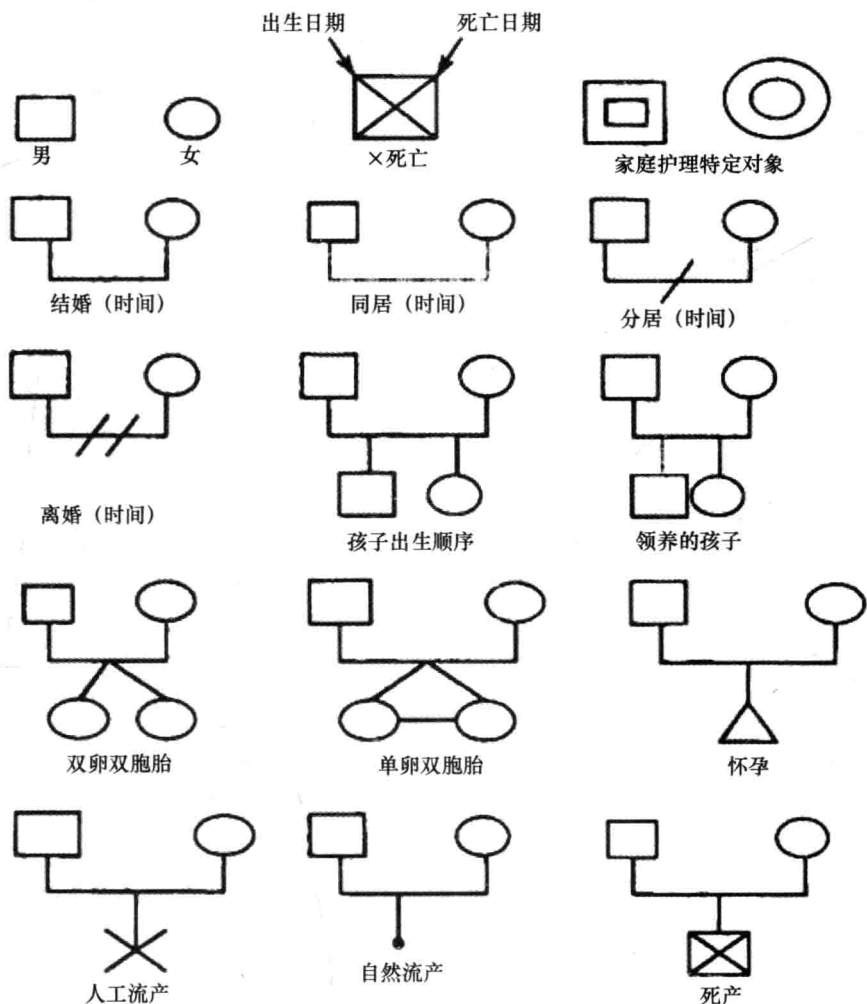
## 本章练习

### 家系图

家系图是以绘图的方式表示家庭结构及各成员的关系种类、亲疏情况、健康的社会资料，是简单明了的家庭评价综合资料，家系图的绘制中，有一些固定的符号代表一定的意义，如：

绘制家系图时可以根据实际情况，把多个代际、不同关系的家族或者家庭成员容纳进来，如祖父、母，堂、表兄弟姐妹、子、孙辈等。家庭发生的重要事件，比如结婚、离婚、生子、升学、服役、就业、搬家、疾病、工作变更、亡故等可以记录下来；家庭成员间的关系，如恩爱、亲密、紧张、冷漠等也可以记录下来；对自己影响重大的家庭成员可以为他加注性格等方面的简单评语。最后，在家系图的底部可以写上日期和提供信息的人的名字，以及绘制人的名字。需要注意的是，绘制家系图的时候最好根据自己的记忆，而不是从家庭成员那里搜集信息，尽量把重大家庭





事件的日期和类别包括进来，如果不记得具体信息，可以用问号来代替。根据绘制好的家系图，通过对以下问题的回答，了解家庭生活对自己产生的影响。

1. 你过去在家庭中扮演什么样的角色？现在，你在家庭中或类似家庭的关系中扮演什么样的角色？
2. 你的家庭是如何表达感情的？而现在你倾向于怎样表达感情？
3. 过去，你的家庭对诸如愤怒、恐惧和喜悦的情感是如何表达的？现在，你们是如何表达的？