

全国社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作实务

初级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写

SHEHUI GONGZUO SHIWU



中国
社会
出版
社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

全国社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作实务

初级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写

SHEHUI GONGZUO SHIWU

中国
一级出版社 全国百佳图书出版单位



中国
一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务: 初级 / 全国社会工作者职业水平考试教材编写组编写.

—北京: 中国出版社, 2014. 1

全国社会工作者职业水平考试指导教材

ISBN 978-7-5087-4652-4

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平考试—教材

IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 320606 号

书 名: 社会工作实务 (初级)

编 写 者: 全国社会工作者职业水平考试教材编写组

责任编辑: 杨 晖

出版发行: 中国出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电话: (010) 66016392 (010) 66030260

(010) 66020531 (010) 66060275

网 址: www.shcbs.com.cn

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 185mm × 260mm 1 / 16

印 张: 19.25

字 数: 525 千字

版 次: 2014 年 2 月第 3 版

印 次: 2014 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 60.00 元

全国社会工作者职业水平考试指导教材丛书

总主编 王思斌

《社会工作实务》(初级)

主 编 马凤芝

副主编 童 敏

撰稿人 (以姓氏笔画为序)

马凤芝 马洪路 史柏年 田国秀

叶金莲 孙 莹 江汛清 杨 静

杨 荣 费梅苹 隋玉杰 童 敏

薛 峰

目 录

第一章 社会工作实务的通用过程	(1)
第一节 接案	(1)
第二节 预估	(10)
第三节 计划	(15)
第四节 介入	(22)
第五节 评估	(25)
第六节 结案	(30)
本章小结	(37)
第二章 儿童社会工作	(38)
第一节 儿童社会工作概述	(38)
第二节 儿童社会工作的主要内容	(43)
第三节 儿童社会工作的主要方法	(48)
本章小结	(55)
第三章 青少年社会工作	(56)
第一节 青少年社会工作概述	(56)
第二节 青少年社会工作的主要内容	(61)
第三节 青少年社会工作的主要方法	(63)
本章小结	(75)
第四章 老年社会工作	(76)
第一节 老年社会工作概述	(76)
第二节 老年社会工作的主要内容	(80)
第三节 老年社会工作的主要方法	(86)
本章小结	(93)
第五章 妇女社会工作	(94)
第一节 妇女社会工作概述	(94)
第二节 妇女社会工作的主要内容	(98)

2 社会工作实务

第三节 妇女社会工作的主要方法	(105)
本章小结	(112)
第六章 残疾人社会工作	(113)
第一节 残疾人社会工作概述	(113)
第二节 残疾人存在的问题与需求	(116)
第三节 残疾人社会工作的主要内容与方法	(121)
本章小结	(132)
第七章 矫正社会工作	(133)
第一节 矫正社会工作概述	(133)
第二节 矫正社会工作的主要内容	(141)
第三节 矫正社会工作的主要方法	(148)
本章小结	(158)
第八章 优抚安置社会工作	(159)
第一节 优抚安置社会工作概述	(159)
第二节 优抚安置社会工作的主要内容	(166)
第三节 优抚安置社会工作的主要方法	(170)
本章小结	(183)
第九章 社会救助社会工作	(184)
第一节 社会救助社会工作概述	(184)
第二节 社会救助社会工作的主要内容	(191)
第三节 社会救助社会工作的主要方法	(197)
本章小结	(208)
第十章 家庭社会工作	(210)
第一节 家庭社会工作概述	(210)
第二节 家庭社会工作的主要内容	(215)
第三节 家庭社会工作的主要方法	(219)
本章小结	(225)
第十一章 学校社会工作	(226)
第一节 学校社会工作概述	(226)
第二节 学校社会工作的主要内容	(230)
第三节 学校社会工作的基本方法	(236)
本章小结	(246)
第十二章 社区社会工作	(247)
第一节 社区社会工作的含义	(247)

第二节 社区社会工作的主要内容	(251)
第三节 社区社会工作的主要方法	(260)
本章小结	(268)

第十三章 医务社会工作	(269)
-------------------	-------

第一节 医务社会工作概述	(269)
第二节 医务社会工作的主要内容	(274)
第三节 医务社会工作的主要方法	(283)
本章小结	(294)

参考文献	(296)
------------	-------

后 记	(300)
-----------	-------

第一节 接案

一、接案的步骤及核心技巧

接案阶段的工作步骤主要概括如下几点：了解服务对象的问题和需求状况和求助过程，初步评估服务对象的问题，决定介入策略，订立初步协议。

（一）接案前的准备

1. 初步接案准备

当服务计划得到批准或社会工作部各机构启动时，负责接洽的社会工作者所做的工作就是社会工作过程中的第一个阶段，即“接案”。

“接案”是社会工作者与服务对象开始接触、了解其需要，帮助其明确或澄清求助需求并确定社会工作服务的过程。它是社会工作者与服务对象通过沟通达成求助协议或初步协议的整个助人过程的开始。

接案阶段的工作非常重要，它的目标是要与服务对象建立一个良好的专业关系，为后续的服务介入打下良好的工作基础，以便社会工作者和服务对象能以此为起点，开展社会工作的助人目标。

2. 了解服务对象的基本情况

（1）了解服务对象的问题

服务对象的问题和需求不仅影响着社会工作者的角色，也影响着社会工作者与服务对象专业关系的建立。面对不同的服务对象，社会工作者需要有不同的工作技巧。因此，了解服务对象

第一章 社会工作实务的通用过程

社会工作实务的通用过程包括接案、预估、计划、介入、评估和结案六个阶段或步骤，每个阶段或步骤都有各自不同的工作任务、内容、方法和技巧。

第一节 接案

接案是社会工作实务过程的第一步，也是整个助人过程的基础和起点。因此，成功的接案是社会工作者助人活动的前提。

一、接案的步骤及核心技巧

接案阶段的工作和步骤主要包括以下几点：了解服务对象的求助原因和求助过程，初步评估服务对象的问题，决定是否接案，订立初步协议。

(一) 接案前的准备

1. 什么是接案

当服务对象遇到困难前来社会工作服务机构求助时，负责接待的社会工作者所做的工作就是社会工作过程中的第一个阶段，即“接案”。

“接案”是社会工作者与潜在服务对象开始接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程。它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。

接案期的工作非常重要，它的目标是要与服务对象建立良好的专业关系，为后续的预估和介入打下良好的工作基础，以便社会工作者和服务对象能以此为起点一道工作，实现社会工作的助人目标。

2. 了解服务对象的来源和类型

(1) 了解服务对象的来源

服务对象的来源和类型不仅影响着社会工作者的角色，也影响着社会工作者与服务对象专业关系的建立。面对不同的服务对象，社会工作者需要有不同的工作技巧。因此，了解服务对

象的来源和类型就成为成功接案中的一项重要工作。

服务对象的来源通常有以下三种情况：

一是主动求助者。通常是一个人、一个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。这种服务对象是比较了解社会工作机构相关服务信息的人，他们知道机构能够为他们提供什么服务。因而，机构提供的服务与他们的期望两者之间具有较大的一致性。但是，主动求助并不等于机构服务一定适合服务对象的需要。所以，要通过接下来进行的“接案会谈”筛选机构的服务需要提醒对象。“筛选服务对象”是接案工作的目的之一。

二是由他人介绍或机构转介来的。这种情况可能是由社区内的相关部门（例如，街道办事处、居委会）或邻居发现因存在严重的个人、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帮助他们解决问题。需要提醒社会工作者的是，一般来说，这类服务对象的需要具有多样性，但机构服务都有其自身的限制，并不能提供服务对象所需的全部服务，因此也存在“筛选服务对象”的问题。此外，在面谈的过程中社会工作者也许会发现，当机构不能提供满足需要的服务时，进行再“转介”就成为一项重要的工作。

三是由社会工作者通过外展工作而成为服务对象的。他们是由社会工作者主动接触并使他们接受服务的人。对于由社会工作者认定为服务对象的人来说，没有主动求助或者说没有求助动机并不等于他们就不需要社会工作的协助，或者不想得到服务。实际上，外展是向潜在服务对象推销机构服务的一种有效方法，体现了社会工作者对社会的承诺。面对外展服务对象时，社会工作者的重要工作和任务是消除他们对机构和社会工作者的不信任感，并引导他们接受服务。

（2）认定服务对象的类型

根据上述服务对象的来源可以将其按寻求服务时的意愿分为以下两种类型：

一是自愿型服务对象。指那些认识到需要协助而自己主动向社会工作者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。自愿型服务对象求助动机强，社会工作者比较容易与之建立关系，机构的服务与他们的需要也会比较吻合。

二是非自愿型服务对象。指那些由政府、法院或其他有权力的部门或个人（包括父母、老师等）将需要协助的服务对象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。非自愿型服务对象是被动接受帮助的，这种特性使得他们在接受服务时通常会存在或表现某些抗拒情绪和行为。在社会工作的助人活动中，与这类服务对象的专业关系通常不易建立，需要进行相当细致的工作，同时需要非常娴熟的工作技巧。

（3）现有服务对象与潜在服务对象

对应着上面三种服务对象的来源和两种类型，那些主动求助和转介及外展而来的，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，被称为现有服务对象；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，即是潜在服务对象。例如，在一个父母因孩子学校生活适应困难而求助的案例中，学生在老师介绍下接受社会工作者的协助，这个学生即是社会工作的实际服务对象。学生的父母因为感觉自己的孩子与其他同龄孩子不同，对教育孩子感到非常困惑，不知如何处理孩子在性格、学习和成长方面的困惑，因而对孩子的问题束手无策，故需要协助的还有这个学生的父母，“父母”就是“潜在服务对象”。在接案阶段，社会工作者的任务不仅要为“现有的服务对象”工作，即直接帮助这个学生，同时还要联系潜在的服务对象，帮助其了解并接受社会工作服务对他们的意义，使“潜在的服务对象”也成为“现有的服务对象”。

(4) 了解服务对象的求助过程

为了准备接案,社会工作者除了需要了解服务对象的来源和类型外,还要了解他们的求助过程。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社会网络资源系统解决自己的问题与满足需要,如求助于亲戚、同事、朋友和邻里等。因此,走进社会工作服务机构可能是服务对象在尝试自己解决问题无果后所作的最后选择。

3. 做好面谈的准备并拟定初次面谈提纲

为了顺利进行接案会谈,事前的准备工作非常重要。接案的准备工作包括以下两方面:

(1) 服务对象资料准备。一是事先研读服务对象资料,了解其是否接受过服务;二是了解他们的身体和精神健康状况;三是走访社区,通过服务对象的社会网络了解服务对象个人和社会处境两方面的情况;四是了解服务对象是否有特殊事项而需要谨慎小心处理。例如,服务对象是否存在精神健康方面的问题,因而需要对之进行预防等。

(2) 在资料准备和了解服务对象来源与类型的基础上拟定初次面谈的提纲。详细的面谈提纲可以帮助社会工作者理清工作思路,从而在面谈时有备无患,且能够有序并有效地与服务对象进行沟通,探讨他们的问题,澄清有疑问的地方,以提供切合服务对象需要的服务。提纲的内容一般包括如下几项:介绍自己和自己的专长;简要说明本次会谈的目的和内容、双方的角色和责任;介绍机构的功能和服务、相关政策(如保密原则)和工作过程;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;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。

(二) 面谈

面谈是接案阶段的第二个重要工作,是社会工作者与服务对象之间一种面对面地讨论问题以确定是否建立专业协助关系的过程,同时也是一种有意识、有目标的人际互动。

1. 面谈的目的和面谈场所的安排

接案会谈的目的在于了解服务对象最关心的事项是什么,以便达到助人的目标。面谈是一种特殊的沟通形式,借此面对面地会谈,双方交换经验和看法,表达态度和意愿。因此,不但会谈内容的选择要注重助人目标的达到,而且要在面谈场所的安排方面进行精细地设计和准备,以便为面谈顺利进行而创造条件。为使面谈顺利进行,会谈的时间和地点安排应征询服务对象的意见,充分考虑他们的需要,使其感受到被重视和被尊重。一般来说,在时间安排上,要配合服务对象的时间,工作日一般将会谈安排在服务对象下班后或者晚上及周末。在地点安排方面,一般情况下是在社会工作者的办公室或者机构专门的会谈室,以方便遇有问题时联络其他资源和得到机构相关部门的配合;但如果服务对象的需要和问题有特殊性,需要不同机构相互配合会商,因而会谈需要不同机构、不同方面的人员参加时,地点可以相应地安排在医院、司法机构(如,成人监狱、少年管教所、法庭等)、学校、居委会、社区服务中心和服务对象的家中等。再有,地点安排要考虑服务对象的行动能力,对于不能外出的人,要安排进行上门会谈;对于有特别需要的人士要考虑无障碍设施等问题。

在机构进行会谈时要考虑环境布置方面的事项,原则是创造方便和有利会谈进行的环境。例如,面谈场所要舒适、安静、具有私密性和安全感,以使会谈能够顺畅进行而不被干扰。为此,社会工作者要事先安排足够的空间和桌椅,家具要舒适,可准备一些靠垫,方便服务对象

使用。面谈场所的空间安排也要尽量使服务对象感觉自由、舒畅和随意,以便他们能够与社会工作者无拘束地进行沟通和交流;布置方面要温馨,不要有太多装饰,以免分散服务对象的注意力;桌椅摆设要有利和方便与服务对象的讨论和沟通,通常社会工作者与服务对象的位置在 $90^{\circ}\sim 130^{\circ}$ 之间、距离在 $1\sim 1.5$ 米之间比较合适,这种位置能够让双方看到和听到对方讲话的表情、声音及身体语言,同时又保持一种舒服的个人空间。如果是进行家庭会谈并有儿童参与时,要事先准备一些玩具来安顿他们。

社会工作者要注意严格遵守约定时间,遇有意外事件不能准时到达时要电话通知服务对象或由机构同事帮忙进行适当安排。会谈前要关掉手机,并事先通知同事和相关行政督导,在机构告示栏写明会谈时间和地点,避免因临时工作需要而打扰会谈。接案和会谈时(严格地说,在所有与服务对象的接触中),社会工作者的衣着要大方得体,既不随便也不过于庄重,以避免给服务对象造成不受重视或有距离的感觉。

2. 面谈的主要任务

接案面谈的主要任务为以下几个方面:

(1) 界定服务对象的问题。对服务对象问题的界定是通过会谈来进行的。任何人都不是解决所有问题的专家,因此,在使用沟通技巧与服务对象会谈时,要以服务对象为中心,了解是什么使得服务对象寻求帮助,运用同感达到听懂服务对象说话的内涵的目的。社会工作者要注意服务对象所使用的字眼、言谈话语中所表达的情感与感受、身体语言所传达的信息等。这些对了解服务对象问题的性质以及问题对服务对象的影响都是很重要的资料。此外,在界定服务对象问题时,社会工作者对服务对象表达同感的能力是很重要的,它能够帮助社会工作者通过表达同感创造鼓励服务对象诉说问题的气氛。与界定和评估服务对象问题有关的是,社会工作者要了解以下几个问题:服务对象希望从与你的接触中获得什么?希望产生什么结果?服务对象希望改变的是什么?

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。因此,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。从询问服务对象自己对问题的看法开始来界定问题,其道理在于,服务对象对自己问题的看法可以让社会工作者了解服务对象希望改变的是什么。如果服务对象有强烈的改变动机,那么他希望从哪里开始?为什么?如果他没有很强的动机,原因是什么?这个原因有可能就是他的真正困难和问题所在。

上述工作是一个持续的过程,经过几次会谈后服务对象对问题的看法与社会工作者对问题的看法可能并不一致。社会工作者与服务对象要经过一系列的讨论和磋商,才能形成对问题的共同看法,形成具体目标。

(2) 澄清角色期望和义务。面谈的一个重要任务是澄清社会工作者与服务对象对各自的期望,通过协商减少差异,同时要互相澄清并讨论双方对对方的角色期望。包括如下三个方面:一是服务对象对自己、对社会工作者的角色期望;社会工作者对自己、对服务对象的角色期望。二是对比并找出双方与各自想法的差异和距离。三是协商并达成一致的看法。

(3) 激励并促进服务对象进入角色。接案面谈是建立社会工作者与服务对象专业关系的开始,此时,社会工作者要帮助引导服务对象逐渐接受自己作为服务对象的角色,以便双方能够相互配合工作。

(4) 促进和诱导服务对象态度和行为的改变。

(5) 达成初步协议。经过以上的初步接触,社会工作者与服务对象对对方已有了一个基本

的了解,此时社会工作者与服务对象就可以达成一个初步的协议。内容包括:机构和社会工作者可以提供的服务;对服务对象问题的初步界定;相互的角色期望及暂定的工作时间长度。

协议的形式可以是书面的,也可以是口头的,主要目的在于双方有一个目标与约束,以便使后续工作富有成效。

(6) 决定工作进程。在接触和初步面谈后,双方要决定下一步需要采取的步骤。决定有几种可能:

第一,终结服务。在完成对问题界定的任务后,社会工作者需要作出一项决定,即终止服务还是继续服务。影响决定的因素是机构的功能能否满足服务对象的需要。当存在如下情况时,即可终结服务:一是机构缺乏合适的工作人员或缺乏具有必要技能的工作人员;服务对象或其问题不在机构的职责、使命或功能之内;社会工作者认为其他机构的资源、素质更优越,服务的数量适合于其他机构,其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权(如社区矫正服务的专门机构)。二是当服务对象不愿接受服务、机构功能不符合服务对象需要或已经解决了问题时。三是服务对象对问题的看法和期望与社会工作者所能提供的服务不相符;或者是社会工作者所能提供的服务不能解决问题;或者是服务对象没有充分的动机投入必要的时间、力量和资源。社会工作者必须注意,即使作出终止服务的决定,也有责任帮助服务对象去获得其他服务的机会。这要求社会工作者必须熟知满足各种需要的资源。

第二,转介其他服务。转介可以是正式的,也可以是非正式的。

第三,进入下一个助人阶段。如果服务对象与社会工作者对问题有共识,服务对象又愿意由机构和社会工作者提供协助,那么接下来就要对问题的轻重缓急与先后顺序进行讨论,开始进入下一个阶段的工作。

3. 面谈的技巧

为使接案面谈顺利进行,社会工作者需要掌握娴熟的会谈技巧。包括如下几方面:

(1) 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。一般来说,当社会工作者接受有关人士的要求而介入服务对象的生活中时,很多时候会引起对方的愤怒和焦虑。因为无论是对个人、家庭还是群体来说,与社会工作机构和社会工作者接触都不是一件很容易的事。他们中有些人由于不了解机构和社会工作者的意图而对其怀有很强的戒心,一直要到他们能够让自己明白你协助的动机、你对他们有多少了解、你到底要干什么时,他们才能接受你的介入。因此,要让服务对象愿意向你讲述自己的问题,你要先向他们介绍自己,包括自己的姓名、在机构负责什么工作、个人的专长、为服务对象提供协助的目的、将怎样提供服务等。

(2) 沟通。所谓沟通又称为人际沟通,是一个人和另一个人(或两个以上的人)借助语言或非语言符号互相交换观念、信息、态度、感受和情感等内容的动态过程。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: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对角色的看法和期望。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(或具有治疗效果的沟通)是指这样一种人际沟通:通过人与人的交往,达到一个人对其他人进行帮助的目的。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:提供支持;减轻服务对象因求助而带来的内心焦虑;协助服务对象建立对自己和解决自己问题的正确想法;促成服务对象为解决问题采取有效的行动。

(3) 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:第一,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,比如“我正在很有兴趣地听着你的叙述,尝

试理解你”，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。第二，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。从这个意义上说，倾听最重要的是理解对方所传达的内容和情感，不排斥、不歧视，把自己放在对方的位置上思考，鼓励其宣泄，帮助其澄清自己的想法。因此，倾听需要设身处地地感受，不但要听懂对方通过言语、行为所表达出来的东西，还要听出对方在交谈中所省略的和没有表达出来的内容。第三，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。比如，用“嗯”、“是的”、“然后呢”、“请继续”等言语来鼓励对方继续说下去，或者用微笑、眼睛的关注、身体的前倾、相呼应的点头等传达你的关注。

（三）收集服务对象的资料

接案面谈的过程是一个与服务对象建立社会工作专业关系的过程，也是一个收集服务对象资料从而为社会工作服务提供事实依据的过程。

1. 资料收集的内容和范围

收集资料时要从服务对象与其所处环境两个方面进行，以便掌握服务对象个人和环境的情况以及服务对象与环境互动的情况。

（1）个人资料。包括：籍贯，年龄，性别，教育程度，婚姻状况，职业，收入状况等。

（2）身体情况。包括：对服务对象病史的了解，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。

（3）服务对象的特点与能力。如服务对象的心理状况，包括智力水平、认知能力、个性特点、自我概念、情感及行为方式等。

（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，与朋友和同事的关系；服务对象成长的背景，学习、工作和生活的环境，例如，家庭的经济状况；家人之间的关系形态，父母的影响以及邻里关系等。

2. 收集资料的方法和途径

（1）询问。直接向服务对象询问，通过面对面的会谈去收集资料，可以为决定介入与干预的方法提供依据。所以，会谈与询问是社会工作者获取服务对象资料的最基本工具。除了向服务对象本人询问外，还可向与服务对象有关的系统查询。如从家庭成员、服务对象的工作单位与服务对象关系密切的同事及朋友那里获得有关服务对象的资料。当以直接询问方法不能得到相关资料时，还可以使用间接询问探查的方法，即通过让服务对象进行角色扮演和完成句子的方式来帮助服务对象表达自己的方法来获得资料。这种方法能够揭示服务对象的感受、想法或者动机，是收集服务对象主观性资料的有效方法。进行间接探询时可以使用口头询问的方法，也可以书面问卷的方式进行，见表1-1：

表1-1

询问方法

方法	口头	书面
直接	会谈	问卷
投射	角色扮演	填充/完成句子

会谈：会谈可以是个人会谈，也可以小组进行。要使会谈有成效，社会工作者需要掌握会谈的技巧，如提问、话题衔接、澄清、反映感受、释意和总结等。

角色扮演：角色扮演是一种投射技术。以角色扮演方式收集资料在某些情况下可以帮助社会工作者了解服务对象的需要和问题。例如，以角色扮演的方式让一对关系紧张的父子将他们的互动方式展示出来，社会工作者可借此了解父亲和儿子各自的需要和感受以及他们的问题在哪里。

问卷：问卷是非常有用的收集资料的工具，特别是在社区工作场所中，利用问卷可以收集社区需要、问题和居民意愿的资料。问卷的问题可以是结构性的，也可以是开放性的。结构性问题为服务对象提供了一系列可供选择的答案，开放性问题则让他们按照自己的想法自由选择答案。

结构性问题例子：

你与邻居见面的次数是多少？（请在选项括号内打“√”）

（ ）一个月不到2次

（ ）一个月2~4次

（ ）一个月5~6次

（ ）一个月7~8次

开放性问题例子：

列出你对社区环境最不满意的三件事：

之一，_____

之二，_____

之三，_____

完成句子：当不能直接获得资料时，运用完成未完成的句子的方式可以获得相关资料。例如，为探询儿子对父亲的感受，可以请当事人完成下面的句子：

当_____时，我爸爸就会责骂我。

我跟爸爸在一起时不快乐，因为_____。

(2) 咨询。为获得服务对象的准确资料，社会工作者也常向其他专业人士咨询，以求对服务对象的问题有全面、正确、科学的认识。如社会工作者为自闭症儿童提供服务时，常常向有关医学专家咨询自闭症的病理与临床治疗知识，以获得对服务对象问题的科学认识和服务对象问题的有关资料。社会工作者也通过转介让服务对象接受其他专业系统的服务来获取服务对象问题的资料。如对工作适应有困难的服务对象，社会工作者可转介他们去做职业评估、心理评估，从而获得对服务对象个人资料的全面了解，以便安排适当的服务。

(3) 观察。通过实地观察，可以增加社会工作者对服务对象及其社会环境的了解，增加对问题的真实感受，使所收集的资料更准确。观察可以通过家访或深入社区生活来进行。在参与观察中，观察者自己本身既是观察者，同时也是观察系统的一分子，例如，小组工作者在领导小组时就既是参与者，同时也是观察者。这种特点使得观察者能够融入所观察的现象中，但同时也要注意在参与观察中不因过度介入而影响到对所观察现象的“客观”理解。

(4) 利用已有资料。这主要是利用机构的服务对象的档案资料、工作报告、调查报告及政府机构所提供的有关问题与政策的资料。

(5) 问卷调查。让服务对象填写问卷以获取相关问题的客观资料以及服务对象对问题的主观看法，以获取服务对象的资料。

(四) 做接案会谈记录

进行接案面谈后,社会工作者要将会谈的内容和结果记录下来。社会工作记录有很多不同的形式,其中记叙性记录是比较常用的。记叙性记录的内容大致包括:面谈目的;面谈过程(一般是按时间顺序记录面谈内容,包括社会工作者的行动及服务对象的反馈,使用的主要技巧等);对面谈的总体评估;对以后面谈的建议等。

接案记录的格式和内容:

首页

首页在接案时完成,包含个人资料,例如,服务对象和其他重要人物的基本信息——姓名,年龄,地址,与其他重要人物的关系及开始提供服务的原因等。

知情同意

这一页信息主要解释机构提供的服务,专业责任和伦理守则,以保证可信性和个人资料的保密。首页和知情同意都不需要写太多,只要写好所要求的信息,并在适当处让服务对象签字即可。

第一次个案会谈记录及总结

姓名:于某

年龄:中年

性别:女

基本印象

服务对象是乳腺癌患者。她面相和善,身材中等,衣着朴素。初进会谈室时神态有些紧张,倾诉欲强但非常注意把握分寸。进来时先给妹妹发短信,告知不能去看老父。说话时显得较局促痛苦,后通过寒暄得知是丈夫送她来,谈了些丈夫、儿子的情况及自己下乡的经历。

关系的建立

服务对象倾诉欲望强,情绪极易激动。在社会工作者的引导下,谈话很快进入主题。社会工作者主要应用倾听技巧,在满足服务对象宣泄需要的同时了解了一些相关情况,服务对象同意由社会工作者进行协助。关系基本建立,为下次正式个案辅导作了一定铺垫。

自述问题

服务对象患癌症后,由于家庭矛盾激化造成严重失眠(2~3小时/夜),靠服抗抑郁药物入睡,效果欠佳。主要的家庭矛盾是与弟弟一家不和,感觉自己被误解,更觉其弟许多做法很不应该,倍感委屈和痛心。为避免与弟弟直接冲突而不能去看患病老父,感觉甚是无奈和伤心。

与家人关系

父母都为高级知识分子,家中姐弟三人,自己是老大,是“老三届”。1969年因父亲问题而与妹妹参加内蒙古建设兵团离家,自述从那时起就为家庭分担责任。弟弟最小又是男孩,在家中备受父母和两个姐姐的迁就照顾,当时留在父母身边。回京后,依旧照顾家庭,尤其是对弟弟更是关照有加。家中从灭蟑螂到换煤气罐都由两个姐姐包揽。自己更动员丈夫为弟弟找工作。弟弟成家后,与父母逐渐产生房产纠纷,做出许多不讲道理甚至不近人情的举动,这时母亲还对弟弟姑息迁就,服务对象也做了很多调解工作和让步,但最终为弟弟矛头所指,认为她制造矛盾,从来就没管过他,以致两人不再见面。这一过程中,去年母亲患癌症去世,父亲脾气倔犟被气得病重,自己现又不能去看父亲,感到伤心、痛苦万分。由此引发失眠,且愈加严重,药物效果越来越差。丈夫在单位为领导开车,人很好。但自己在叙述这些家庭尤其是与弟弟的

矛盾时，丈夫表现得不耐烦，但支持自己来求助。儿子已工作，靠自己的能力和努力干得不错，谈起来颇感自豪。

发现的问题

从服务对象所述故事中社会工作者已大致了解了困扰她的问题和原因，但仍然有如下问题需要进一步探讨：服务对象对家中老大这一角色，到底有何感受？（为什么说到此处激动？）与父母的关系到底怎样？目前姐弟三人的关系怎样？对弟弟有什么期望？是否意识到对弟弟一直的迁就与现在弟弟行为的关系？父亲的现状怎样？谁来照顾？为什么不敢去看父亲？

会谈中对问题的处理和工作方法

服务对象现在的主要问题是癌症康复期的睡眠问题，由家庭矛盾引起。因此，工作的目标初步定位于通过辅导改善其睡眠质量，询问其睡眠的具体状况及所采用的对策，在应对睡眠障碍上有无不合理之处。下次的辅导，将进一步针对其对家庭矛盾及自身康复状况的焦虑，先询问服务对象对所述问题的看法和采取的应对措施及其期望，争取在充分同感的基础上澄清以上问题，协助服务对象理清焦虑的实质。

社会工作者签名：_____ 督导签名：_____

日期：_____ 日期：_____

二、接案应注意的事项

接案期最重要的工作是了解服务对象的需要和问题，及时回应他们最急迫的需要，并提供相应的帮助。接案时要注意以下事项：

（一）决定是否需要紧急介入

社会工作者要谨记，并非每个案例都是从接案开始的，遇到紧急情况（如自杀、性暴力问题）时，就需要社会工作者直接进入干预程序。社会工作者要辨别服务对象问题的迫切性和严重程度，从而决定何时和如何开始工作。例如，对离家出走的孩子来说，社会工作者需要及时将他们安置在儿童保护中心；对发现有被虐待危险的孩子，则要提早进行预防。这些都需要决定是否跳过接案阶段，而提供紧急介入服务。

（二）权衡是否有能力处理问题

服务对象的需要是多方面的，接案面谈提供了机会，使社会工作者通过与服务对象的沟通交流来了解他们的需要，权衡是否有足够能力提供服务对象所需的服务。例如，在处理离婚案、婚外恋问题时，社会工作者需要权衡要处理和协助的服务对象的问题是否与自己的价值观和专长符合，如果与之有严重冲突并影响到自己对他们的态度和行为时，就要及时进行转介。通常是向机构的督导、行政领导报告，由他们安排其他合适的人选，并为服务对象继续提供服务。

（三）决定问题的优先次序

很多时候服务对象的问题不只是一个，故需要协助他们理出问题的轻重缓急，以便能及时满足他们的需要，同时使服务能有效果。要注意的是，社会工作者需要与服务对象共同决定优先次序。此时需要：尊重服务对象意向，使其愿意努力作出改变；先易后难，这样既能增强服务对象的信心，又使其认识自己解决问题的能力，从而成功地与他们建立专业关系。

（四）保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围

社会工作者要保证满足服务对象需要，不因机构和社会工作者的原因阻碍和延迟服务对象需要的满足，致使问题延续或者恶化。例如，在现时情况下，一个非营利机构是不能为服务对象提供最低生活保障服务的，对于那些希望通过机构获取生活救助的服务对象，社会工作者要向他们说明情况。

第二节 预估

成功接案后就进入社会工作助人过程的下一个阶段。为了帮助服务对象，社会工作者接案后还需要哪些信息和资料，从而能够全面地认识和了解服务对象，并对服务对象所表现出的“问题”给予解释呢？找到这些问题的答案，社会工作者才能知道从何入手帮助他们。对服务对象需要与问题的详细了解和评估就是社会工作预估阶段要做的工作。

一、预估的目的和任务

社会工作的实务活动是为了满足需要和解决问题而进行的，解决问题的过程则是由一系列有意义、有目的的探索问题和解决问题的行动构成的。因此，预估在社会工作助人活动中非常重要，其目的是要对服务对象的需要和问题进行深入了解和认识，以便有目的、有针对性地介入。

（一）什么是预估

预估是依据既定情境中的事实与特点推论出有关服务对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程。换句话说，预估就是收集资料和认定问题的过程，是把所有有关服务对象的资料组织起来使其具有意义的专业实践活动，其目的在于为制定科学的介入计划打好基础。

（二）预估的目的

预估是一个认识服务对象情况的过程，目的在于达到对服务对象、服务对象的问题以及他们所处环境的了解，并对之形成概念化的认识，从而建构一个计划去解决或消除问题。因此，预估的最终目的是要对正确的计划作出贡献。

（三）预估的任务

在对服务对象的问题和需要进行资料收集工作后，社会工作者要对服务对象的问题进行分析，提出解释，作出预估，形成概念，并决定解决问题与满足需要的目标以及介入的策略。预估的主要任务是：

1. 识别服务对象问题的客观因素

即认识、了解问题情境中的主要因素，并对它们作出深入研究。包括：

（1）服务对象的背景资料。