高级社工师知识点总结【4-7 章】



扫一扫，开始做题

高级社工题库（真题+模拟题）

第五章第一节 社会工作服务通用过程

一、核心命题

社会工作服务通用过程是社会工作服务中一种系统化、结构化的实践框架，旨在帮助社会工作者在面对不同服务对象和服务情境时，综合运用专业价值观、知识方法、技术技巧，有效解决个体、家庭、群体、组织和社区问题。一般划分为**接案、预估、计划、介入、评估、结案**六个阶段。

二、通用过程的基本概念与理论基础

（一）通用过程的含义与特点

1. **含义**
    - 社会工作服务的助人不是停留在解决某一具体问题上，而是通过与服务对象及其环境系统的持续互动，实现服务对象态度与行为的改变、能力的增长以及对社会环境变化的适应；
    - 通用过程是从助人实践经验中提炼出来的、描述和总结服务过程中具有普遍性和共同性因素的一般性助人程序。
2. **特点**
    - **系统性**：划分为若干可操作阶段，每个阶段有明确目标、任务和操作方法；
    - **灵活性**：能广泛应用于不同服务对象、不同服务领域和不同服务情境；
    - **发展性**：把理论与实践结合，推动理论落地和经验反思；
    - **价值导向**：把接纳、非评判、保密等专业价值观实践原则贯穿始终。

3. **历史演变与阶段划分**
    - 早期社会工作更注重特定方法，20 世纪 70 年代随着系统理论与生态视角引入，通用过程逐渐成为教学与实务的核心框架；
    - 一般划分为接案、预估、计划、介入、评估、结案六个阶段；
    - 也有五阶段、七阶段等划分；
    - 阶段划分不是僵化的线性流程，实际操作中各阶段可能有交叉或循环反复。

（二）理论基础

通用过程的理论基础包括：“人在情境中”理论、系统理论、生态系统理论、优势视角理论、危机干预理论、叙事疗法理论，以及人本主义理论、认知行为理论、心理动力理论等。这些理论为社会工作服务提供理解问题的框架，也为介入策略的设计与操作提供指导。

小结： 通用过程是系统化、结构化、灵活性的助人框架，以“人在情境中”、系统、生态、优势、危机干预、叙事等理论为基础。

三、通用过程的阶段目标和关键任务

（一）接案阶段

阶段目标：

1. 建立初步信任并树立专业形象；
2. 明确服务对象的基本需要及背景；
3. 判断是否符合服务范围；
4. 决定是否进入下一阶段。

关键任务：

- 信息收集：通过问卷、访谈、观察、查阅资料等收集基本信息；
- 服务说明：说明服务内容、原则、流程、保密规定，探讨服务期望的现实性；
- 建立初步关系：理解服务对象感受和视角，肯定其面对问题的勇气；
- 初步筛选：将服务对象需求与机构使命、服务范围、专业能力、资源进行对比。

操作要点：

- 倾听多于发问；
- 平衡信息收集与情绪接纳；
- 安全和危机筛查。

注意事项：

- 不作过早承诺；
- 尊重服务对象的选择权。

（二）预估阶段

阶段目标：

1. 全面深入了解服务对象的需要、问题、背景和资源；
2. 明确服务目标的可行性；
3. 为介入方案提供科学依据。

关键任务：

- 多维度资料收集：个人、家庭、社会、环境与资源层面；
- 问题分析：运用生态系统图、家庭关系图等进行分析；
- 资源盘点：优势探寻访谈、绘制资源地图；
- 优先排序：与服务对象共同讨论和协商，确定先后顺序。

操作要点：

- 获取多渠道信息；
- 应用适当的评估工具；
- 动态评估。

注意事项：

- 注意保密；
- 避免标签化。

（三）计划阶段

阶段目标：

1. 明确可衡量、可实现的服务目标；
2. 确定介入策略、方法与时间表；
3. 争取服务对象对计划的认同与承诺。

关键任务：

- 共同设定目标；

- 确定介入策略；
- 制定时间表、进度表；
- 确认责任与资源。

操作要点：

- 以服务对象为中心；
- 应用 SMART 原则；
- 书面化。

注意事项：

- 避免目标过于宽泛或不切实际；
- 对风险和不确定性做好预案；
- 允许计划在执行中适时调整。

（四）介入阶段

阶段目标：

1. 按计划落实介入方案；
2. 协助服务对象掌握解决问题的技能；
3. 动员与整合资源；
4. 促进积极的行为与心理改变。

关键任务：

- 计划执行；
- 技术运用；
- 进度跟踪；
- 动态调整。

操作要点：

- 持续关系维护；
- 灵活应变；
- 多方协作。

注意事项：

- 避免介入单一化或服务对象过度依赖；
- 注意文化适应性与个体差异。

（五）评估阶段

阶段目标：

1. 检验介入的有效性和目标实现程度；
2. 发现问题与改进空间；
3. 为结案或后续服务提供依据。

关键任务：

- 结果评估；
- 过程评估；
- 反馈沟通；
- 后续建议。

操作要点：

- 使用“量化+质性”方法；
- 双向评估；
- 形成书面报告。

注意事项：

- 避免仅依赖单一指标或短期结果；
- 注意评估过程的客观性和参与性；
- 对介入效果不理想的情况及时调整。

（六）结案阶段

阶段目标：

1. 正式结束服务关系；
2. 巩固服务成果；
3. 增强服务对象的信心。

关键任务：

- 回顾历程；

- 情感处理；
- 未来计划；
- 档案归档。

操作要点：

- 提前告知结案时间，避免突然中断；
- 正面肯定服务对象的努力与进步；
- 必要时提供再求助渠道。

注意事项：

- 对未达到目标的结案要说明原因并提供转介服务；
- 结案不等于关系断绝，可保持适度联系；
- 关注服务对象在适应期的情况。

小结： 六个阶段各有目标、任务、操作要点和注意事项，共同构成通用过程的完整链条。

四、通用过程的多领域应用

（一）微观社会工作服务领域的应用

1. **个案社会工作服务**
    - 接案：建立信任、收集信息、确认服务范围和目标；
    - 预估：综合评估个体心理、行为、家庭环境及社会支持网络；
    - 计划：协商目标，制定短期与长期干预策略；
    - 介入：实施个性化干预；
    - 评估：通过观察、量表及反馈评估效果；
    - 结案：巩固成果，提供后续支持资源。
2. **小组社会工作服务**
    - 接案：招募筛选组员，明确小组目标、规范和角色；
    - 预估：分析组员需求、改变动机及资源状况；
    - 计划：设计小组主题、结构、活动流程和服务模式；
    - 介入：开展角色扮演、技能训练、经验分享等活动；

- 评估：观察互动效果、收集反馈、量表测量；
- 结案：总结成果，鼓励组员继续成长，提供后续支持。

（二）宏观社会工作服务领域的应用

1. **社区社会工作服务**
   - 接案：识别社区问题和需求；
   - 预估：通过问卷、访谈、社区调查分析问题和资源；
   - 计划：设计社区干预方案；
   - 介入：发动居民、培育组织、链接资源、开展活动；
   - 评估：根据居民满意度、问卷反馈和评估指标评估效果；
   - 结案：总结工作经验，建立持续支持机制。
2. **项目管理**
   - 接案：明确利益相关方、受益群体和项目需求；
   - 预估：分析可行性、风险与资源需求；
   - 计划：确定目标、时间表、预算、人员分工及监控指标；
   - 介入：落实目标，监控过程，确保服务质量；
   - 评估：对比指标，评估成果，调整策略；
   - 结案：撰写结项报告，总结经验。
3. **政策实践**
   - 接案：识别社会问题及政策缺口；
   - 预估：调研政策效果及利益相关方需求；
   - 计划：提出政策建议或改革方案；
   - 介入：向决策部门或公众倡导，推动政策落实；
   - 评估：分析政策经济社会影响和服务人群效果；
   - 结案：总结经验，为制度优化和政策变革提供参考。

（三）特殊情境的应用

1. **危机干预**——快速建立信任、评估风险、制定紧急干预措施、实施即时干预、评估安全性及效果、确保持续支持和安全计划。
2. **创伤事件处理**——建立安全支持性关系、了解创伤类型和影响、设计心理创伤干预方案、实施心理治

疗和资源链接、使用创伤后应激障碍量表评估、提供复原支持和长期追踪。

3. **精神健康服务**——了解精神疾病史和药物使用情况、综合评估、制定治疗与功能恢复计划、实施治疗和康复训练、评估症状改善和生活质量、确保连续治疗和预防复发。

小结： 通用过程在微观、宏观和特殊情境中均可应用，社会工作者可根据实际情况灵活调整六个阶段。

第五章第二节 社会工作直接服务方法：个案社会工作服务方法

一、核心命题

个案社会工作服务是运用专业的知识、方法和技巧，通过一连串的专业工作，帮助遭遇困难的个人或者家庭发掘和运用自身的能力及周围的资源，改善个人或家庭与社会环境之间的适应状况，实现对服务对象的尊重和肯定的过程。

二、个案社会工作服务的方法概述

（一）含义与基本要素

含义要点：

1. 是专业助人方法，依托社会工作独特的专业知识、价值和技能；
2. 是一个持续的过程，包括一对一的交流互动和接案、预估、计划、介入、评估、结案等完整流程；
3. 注重资源的动员与利用，调动服务对象自身潜能和周围环境资源；
4. 以尊重服务对象为核心价值，坚持以人为本，尊重服务对象的尊严和自决权。

三个基本要素：

1. **服务对象**是面临困难的个人或家庭，体现一对一的特征；
2. **工作方法**是个别化的，强调社会工作者与服务对象之间的直接互动和有针对性服务；
3. **服务目标**是促进个体与周围环境或他人关系的和谐，强调服务对象社会性功能的恢复与提升。这一点也是个案社会工作服务区别于心理咨询和心理治疗的重要标志。

（二）专业关系的本质

个案社会工作服务专业关系的本质在于：它是一种以助人为目标，以专业方法为手段，以道德规范为准则的特殊人际关系。具有四个特征：

1. **目的性**——为了帮助服务对象解决问题、增强社会功能、改善适应状况；
2. **界限性**——既要展现理解、同理和支持，又要保持适当的专业距离，避免过度卷入或情感依赖；
3. **互动性**——服务对象会因社会工作者的态度和行为调整自我，社会工作者需通过专业方法回应服务对象需要；

4. **基于专业价值观和道德规范**——遵循个别化、接纳、非批判、当事人自决和保密等实践原则。

（三）知识框架

个案社会工作服务的知识框架主要来自社会工作学科本身，以及心理学、社会学等相关学科的理论支撑，包括人格心理学、发展心理学、社会心理学、精神病学、家庭治疗学等，还包括角色理论与社会学习理论，以及法律法规、社会政策及社会工作服务机构运作方面的知识。

小结： 个案社会工作服务是专业助人方法，具有一对一、个别化、持续性和资源动员等特征；专业关系是有目的、有界限、互动性、基于专业价值观的特殊人际关系。

三、个案社会工作服务的主要模式

（一）功能模式

- **核心观点**：通过发挥社会工作服务机构的功能，协助服务对象激发潜能，推动成长与改变。
- **主要观点**：
    1. 服务对象是改变的关键，关键在于服务对象自身意志力与自我潜能的发挥；
    2. 强调服务对象功能的发挥，帮助其理解自身成长的心理动力，激发自我修复与调整能力；
    3. 社会工作者与服务对象协商，围绕问题性质、目标和行动方案共同商议；
    4. 机构功能具有媒介作用，机构不仅是资源提供者，更是互动的重要平台。
- **应用技巧**：善用专业关系、开放性目标设定、激发服务对象潜能、共同参与、善用机构资源。

（二）心理社会治疗模式

- **核心概念**：“人在情境中”，强调服务对象心理状态与所处社会环境之间的互动关系。
- **主要观点**：
    1. 个体与环境互动，人的行为不仅由心理因素决定，还受生活环境和社会关系制约；
    2. 注重全面诊断，综合分析心理与社会因素的影响；
    3. 社会关系的修复与维持，改善人际关系，强化社会支持系统；
    4. 促进个体成长，帮助服务对象实现心理健康、自我满足与社会功能的平衡。
- **应用技巧**：包括直接治疗技巧和间接治疗技巧；强调改善社会支持系统，协调服务对象与家庭、学校、社区和社会资源之间的关系。

（三）问题解决模式

- **核心概念**：问题即分段性可解决的困境，个案服务应以帮助服务对象逐步解决问题为导向。
- **主要观点**：

1. 问题是普遍存在的，是人类经验的一部分；
2. 服务对象的潜能可以激发；
3. 问题可以被界定和分解为可处理的阶段性目标；
4. 重视服务对象的参与，社会工作者是促进和引导者，而非替代决策者。

- **应用技巧**：激发改变动机、提升解决问题的信心与能力、提供所需机会、改善外在环境。

（四）行为修正模式

- **核心观点**：人的行为是在与环境互动过程中通过学习形成的，也可以通过新的学习过程加以改变。
- **主要观点**：
    1. 人的行为由环境刺激、学习过程及结果反馈共同决定；
    2. 行为可以通过学习发生改变，强化能增加行为发生频率，惩罚能降低行为发生频率；
    3. 社会环境是影响行为的重要因素。
- **应用技巧**：行为评估与目标设定、正强化和负强化、惩罚、模仿与示范、行为契约与自我监控。

（五）危机干预模式

- **核心观点**：危机是一种特殊的心理与社会失衡状态，个体因无法依赖既有应对机制而陷入困境。
- **主要观点**：
    1. 危机由突发事件打破正常生活秩序引发，具有即时性与紧急性；
    2. 危机通常经历危机、解组、恢复和重组四个阶段；
    3. 危机干预旨在迅速减轻负面影响，恢复心理平衡，提升社会适应能力；
    4. 危机既是威胁也是契机。
- **应用技巧**：迅速识别问题、危险性评估、稳定情绪、建立希望和动机、制定行动计划。

（六）任务中心模式

- **核心观点**：在有限时间内由社会工作者与服务对象合作，确定明确的目标问题，通过分解任务逐步解决问题，是一种短期介入方法。
- **主要观点**：
    1. 短期与时间限制，介入时长通常控制在 8 ~ 12 周；
    2. 目标问题聚焦，明确具有可操作性的目标问题；
    3. 服务对象是问题解决的主体，社会工作者是引导者和支持者；
    4. 任务导向，每个任务应具体、明确且可操作；

5. 注重能力提升，实现助人自助。

- **应用技巧**：识别解决问题的优先次序、明确执行任务、行动与评估、强化服务对象信心。

（七）个案社会工作服务管理模式

- **含义**：包括体系取向和过程取向。体系取向强调联结和协调不同服务体系，整合社会资源满足服务对象照顾需求；过程取向强调持续的协调过程，社会工作者通过资源获取与配置，协助面临多重问题的服务对象应对生活困境。
- **适用情境**：
    1. 服务对象同时需要多个专业机构协助；
    2. 服务对象及其家庭同时遇到两个以上困难；
    3. 服务对象或家庭自己难以获取社会服务。
- **实施过程**：接触、评估、计划、获取资源、协调、结案与评估。

小结： 个案社会工作服务主要有功能模式、心理社会治疗模式、问题解决模式、行为修正模式、危机干预模式、任务中心模式和个案社会工作服务管理模式；不同模式各有核心观点和应用技巧，社会工作者应根据服务对象问题与情境灵活选择。

四、个案社会工作服务的常用技术

（一）沟通与面谈技术

1. **支持性技巧**——专注、倾听、同理心、鼓励，营造安全、信任的沟通氛围；
2. **引导性技巧**——澄清、对焦、摘要，帮助服务对象澄清经验、聚焦问题、增进自我理解；
3. **影响性技巧**——提供信息、自我披露、建议、忠告、对质，促进服务对象认知和行为改变。

（二）家庭探访技术

1. **探访前准备**——明确目的与对象，提前沟通约定时间，收集背景资料，规划路线，准备工具；
2. **探访中的技巧**——观察技巧、提问技巧、反馈技巧、角色扮演与示范技巧、家庭作业。

（三）个体技能训练技术

1. **社交技巧训练**——基本人际互动技巧、情绪表达、冲突解决与问题处理、社会角色练习；
2. **自我肯定训练**——学习自我肯定行为、角色扮演和情境演练、认知重建、资源链接与赋能；
3. **情绪管理训练**——正确认识情绪、自我觉察、运用放松训练、情绪宣泄、注意力转移与理性情绪疗法。

（四）协调环境与资源链接技术

1. **家庭资源的整合**——评估家庭内部资源、增强家庭功能、协助链接家庭外部支持；
2. **社会支持网络的拓展**——发展自然支持系统、链接志愿服务、链接正式支持系统；
3. **机构与社会资源的协调**——协调服务供给、推动机构改善、倡导公共政策支持。

（五）评估技术

1. **评估类型**
    - 结果评估：考察服务对象接受服务后的结果变化，如行为、心理状态、社会功能是否改善，服务目标是否达到；
    - 过程评估：检视服务策略、方法和技巧是否合理，分析促进或阻碍目标实现的因素。
2. **评估方法**
    - 会谈法：面对面交流，了解服务对象主观感受与变化；
    - 问卷和量表测评：运用标准化工具测量服务对象某方面状况及变化；
    - 行为观察：直接观察服务对象外显行为来评估变化；
    - 资料分析：比较和分析服务过程中形成的有关资料。

小结： 个案社会工作服务的常用技术包括沟通与面谈、家庭探访、个体技能训练、协调环境与资源链接、评估五大类技术。

第五章第三节 社会工作直接服务方法：小组社会工作服务方法

一、核心命题

小组社会工作服务是以具有共同需求或相似问题的群体为服务对象，经由社会工作者的策划与指导，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助改善组员社会功能、促进其转变和成长，以达到预防和解决有关社会问题目标的社会工作基本方法。

二、小组社会工作服务概述

（一）含义

小组社会工作服务由两个及两个以上组员组成，以组员间的依存互动关系为基础，通过专业的小组活动过程来恢复和增强个人的、团体的社会功能，促进组员成长，进而助力实现社会发展目标。

（二）特点与功能

特点：

1. **组员问题的共同性或相似性**——组员因共同需求或相似问题聚集，容易产生认同感、相互依存和影响；

2. **组员的民主参与**——注重培育组员的平等意识和民主参与精神，发掘每一名组员的现实价值和潜在价值；
3. **运用小组治疗性因素**——如植入希望、普遍性、获取信息、利他主义、自我表露、发展社交技能、行为模仿等；
4. **注重小组动力**——强调组员带着特性和任务进入小组，与小组情境结合，在互动中实现改变、完成任务并推动小组发展。

功能：

1. 塑造小组组员的平等意识和集体归属感；
2. 提供小组组员自我改变及被肯定的社会场景；
3. 创造相互帮助、共同成长的学习机会；
4. 打造增能的社会支持网络。

（三）类型

从小组目标角度，常见类型有：

1. **教育小组**——帮助组员获得新信息、掌握新技术，如老年人防跌倒小组、家长技能训练小组；社会工作者扮演引导者和赋能者。
2. **成长小组**——帮助组员了解、认识和探索自我，改变交往认知、情绪与行为模式，如大学生职业探索小组、青少年人际沟通小组；社会工作者扮演引导者与潜能催化者。
3. **支持小组**——培养组员互助意识，帮助应对生活压力，如残障人士、单亲母亲、癌症患者小组；社会工作者一般处于“边缘化”位置，扮演推动者和协调者。
4. **治疗小组**——组员多为不适应社会环境或有较严重情绪和行为问题的人，如“美沙酮治疗小组”“社交焦虑障碍认知行为治疗小组”；社会工作者通常被视为专家与权威。

小结： 小组社会工作服务具有共同性问题、民主参与、治疗性因素和小组动力等特点，具有归属感、自我改变场景、互助成长和支持网络等功能，常见类型包括教育、成长、支持、治疗小组。

三、小组社会工作服务的基本理论原理

1. **场域理论（勒温）**
    - 人的行为受其所处场域影响，个体行为（B）是个人内在特质（P）与周围环境（E）相互作用的结果，即 **B=f(P,E)**；
    - 强调“此时此地”，小组行为取决于此时此地组员之间的相互关系；
    - 启示：社会工作者要理解小组内各种影响力量和变量，认识到组员之间是互动的。

2. **小组动力学**
    - 群体行为不是个体行为的简单加总，而是具有自身结构和动力的整体；
    - 小组动力是小组内外各种要素及要素之间相互作用形成的一种作用力；
    - 小组面临凝聚和分裂的压力，需要加强凝聚力；
    - 小组行为随组员改变而改变，改变个人应先使小组发生变化；
    - 启示：社会工作者要与组员共同建立并维持良好的动力机制，重视小组凝聚力培养。
3. **“镜中我”理论（库利）**
    - 个体通过感知他人对自身的反映和评价，建立自我意识、自我形象和自我评价；
    - 首属小组（家庭、邻里、儿童游戏伙伴）对个人成长发展影响最深远；
    - 启示：小组是微型社会缩影，通过密切互动和真实回馈，帮助组员建立更正确的自我意识、自我形象和自我评价。
4. **社会学习理论（班杜拉）**
    - 学习者通过观察别人的行为示范来习得新的行为和反应方式；
    - 模仿分为适应性模仿和选择性模仿；
    - 替代强化：人们通过观察别人行为受到赞赏或惩罚而得到强化；
    - 交互决定论：个体及其环境互相成为各自的决定因素；
    - 启示：小组是学习场域，社会工作者要正确利用奖励和惩罚，发挥替代强化作用。

小结： 小组社会工作服务的四大理论原理是场域理论、小组动力学、“镜中我”理论和社会学习理论，分别从环境互动、小组动力、自我形成和观察学习角度解释小组过程。

四、小组社会工作服务的主要模式

（一）社会目标模式

- **目标**：培养组员社会责任感，实现社会整合，推动社会变迁。
- **特点**：将个人问题与社会结构问题联系起来，注重增强组员社会意识和民主参与行动力；社会工作者主要扮演影响者。
- **实施原则**：
    1. 培养并增强组员的社会意识和社会责任；
    2. 发展组员的自我发展能力、社会参与能力和社会行动能力；

3. 通过小组骨干培养，培育社区发展骨干人物；

4. 使小组目标与社区发展目标相一致。

- **应用**：社区发展、社区组织、妇女赋能、弱势群体支持等，如居民社区参与能力建设小组、社区议事会模拟小组、无障碍倡导小组等。

（二）治疗模式

- **目标**：解决个人社会问题，改变个人社会行为。
- **特点**：服务对象通常是有较严重情绪问题、行为障碍、人格问题、精神异常或社会偏差行为的人；社会工作者主要扮演治疗者和专家。
- **实施原则**：

1. 综合性原则——综合运用精神医学、心理学、社会学和临床社会工作知识；

2. 建构性原则——建构和发展社会性治疗关系，替代原来有缺陷的社会关系网络；

3. 个别性与共同性相结合原则——制定个别性治疗计划，同时寻找小组共同成长目标。

- **应用**：抑郁与双相情感障碍恢复期患者、药物依赖者、青少年网络成瘾者、注意力缺陷与多动障碍儿童、老年认知障碍者、具有暴力倾向的服刑人员等。

（三）互动模式

- **目标**：通过组员之间、组员与小组及社会环境之间的互动关系，促使组员成长，增强社会功能，提升发展能力。
- **特点**：基于人与环境或人与人之间的关系；社会工作者主要扮演协调者和使能者。
- **实施原则**：

1. 开放性的互动；

2. 平等性的互动；

3. 面对面的互动。

- **应用**：孤独症儿童家长互助支持小组、住院患儿照顾者压力舒缓小组、校园欺凌同伴预防小组、手外伤患者康复支持小组等。

（四）发展模式

- **目标**：以人的发展为核心，促进小组组员和小组共同成长。
- **特点**：关注服务对象的社会功能性，重视自我实现、发掘潜能和寻求解决问题方式；社会工作者主要扮演使能者。
- **实施原则**：

1. 积极参与原则；
2. “使能者”原则。

- **应用**：留守儿童自我认知、大学新生适应、青年员工生涯规划、社区老年人衰弱预防、心智障碍儿童家长关怀等。

小结： 小组社会工作服务主要有社会目标模式、治疗模式、互动模式和发展模式，分别侧重社会变迁、行为矫治、互动成长和人的发展。

五、小组社会工作服务常用技巧与应对特殊组员的技巧

（一）常用技巧

1. **积极倾听**——专注发言者的语言和非语言信息，让组员知道社会工作者的倾听和关注；
2. **开启**——通过口头语言及肢体语言帮助组员进入互动情境；
3. **基调设定**——为小组设定情绪氛围；
4. **示范**——演示某些行为供组员模仿；
5. **澄清**——引导组员对模糊信息作更详细、清楚、准确的表达；
6. **聚焦**——协助组员将话题、讨论范围、内容或问题集中；
7. **总结**——提纲挈领地整理、归纳、概括组员或小组讨论的要点；
8. **催化**——小组动力不足时，推动组员进行明确而直接的互动；
9. **联结**——协助组员将个人经验与小组共同经验联结起来；
10. **设限**——对小组讨论的时间、范围、形式等设定界限。

（二）应对特殊组员的技巧

1. **沉默的组员**
    - 评估沉默的性质和原因；
    - 对性格内向者多鼓励，采用小组分享、配对分享等方法；
    - 对认知有偏差者协助识别并修正非理性信念；
    - 对小组流程设置不合理引起的沉默，调整沟通规则，营造安全平等的发言氛围。
2. **带有攻击性的组员**
    - 即时干预，如设置暂停信号，示范运用“我讯息”表达感受；
    - 从个体、人际、小组三个层面评估成因；

- 采用认知重建、角色交换、规则再议等方法介入；
- 协助该成员以非破坏方式表达需要，将危机转化为成长契机。

3. **滔滔不绝的组员**
   - 第一时间识别并主动干预；
   - 用“柔和打断”技术感谢分享，用关键词归纳其主要观点，再把焦点抛回小组；
   - 采用轮流限时发言的方法，保证每名组员都有参与讨论的机会。
4. **高度依赖的组员**
   - 适时调整社会工作者角色，采取角色轮换、任务分包、共同完成集体任务等方式；
   - 多作提问启发而非直接给出答案，鼓励引导而非包办替代；
   - 创造机会让组员承担责任，发挥小组互助功能；
   - 对已出现依赖行为的组员及时提醒，引导其观察借鉴其他组员独立成熟的处事方式；
   - 协助其识别并修正对自我的错误认知。

小结： 小组社会工作服务常用技巧包括倾听、开启、基调设定、示范、澄清、聚焦、总结、催化、联结和设限；面对沉默、攻击性、滔滔不绝和高度依赖等特殊组员，社会工作者应理解行为背后原因，善用小组动力，妥善处理。

第五章第四节 社会工作直接服务方法：社区社会工作服务方法

一、核心命题

社区社会工作服务是社会工作者在社区层面运用专业价值观、知识和技巧，协助社区居民分析和解决社区问题，改善社区生活质量，培育社区自主能力的过程。 社会工作者不是直接解决问题的执行者，而是社区能力建设的促进者和社区资源整合的协调者。

二、社区社会工作服务方法的原理

（一）内涵

1. **作为专业方法的社区社会工作服务**
   - 以社区为工作对象和场域，通过系统的介入策略促进社区发展；
   - 社会工作者帮助社区居民认识自身处境、发掘内在潜能、建立互助网络、参与集体行动，最终实现社区的自我管理和可持续发展；
   - 综合运用社会学、政治学、管理学、心理学等多学科知识，形成对社区结构、社区功能、社区关系、社区权力等核心议题的深入理解。

2. **核心理念**

    - **增能理念**：坚信每个社区都拥有解决自身问题的潜能，居民是社区发展的主体而非客体；
    - **参与式发展理念**：居民广泛参与是社区发展的前提和保障，参与既是目的也是手段；
    - **资产为本理念**：从社区的优势和资源出发，识别、激活和链接社区内部资源，而非简单依赖外部输入；
    - **社会正义理念**：关注社区问题背后的结构性不平等，反思和改善结构要素和权力关系。

（二）我国社区社会工作服务的特点

1. **社区的两重性**

    - 社区既是居民生活的自然空间，又是国家治理体系的基层基础；
    - 一方面需要保持自主性和灵活性，促进居民自治；另一方面必须完成政府赋予的治理任务。

2. **社区社会工作服务的双重特性**

    - **跨越微观与宏观层面**：既关注居民微观需求和日常生活困境，又理解宏观社会经济结构、历史文化背景和政策环境；
    - **处理政府与居民的复杂互动**：既协助政府落实公共政策、提供社会服务，也支持居民表达诉求、维护权益，在政府与居民之间搭建沟通与协商的桥梁；
    - **兼顾资源整合与能力建设**：资源路径侧重解决当下具体问题，能力路径侧重长远能力建设，二者有机结合才能实现可持续发展。

3. **保持批判与反思的专业立场**

    - 关注现有政策和制度安排对困难、弱势群体的影响；
    - 关注社区发展过程中的权力不平等和结构性排斥；
    - 批判立场不是对抗，而是基于道德规范的反思性实践，旨在推动更加公正和包容的社区治理。

小结： 社区社会工作服务以增能、参与式发展、资产为本、社会正义为核心理念，在我国具有社区两重性和服务双重特性，需兼顾资源整合与能力建设，并保持批判反思立场。

三、社区社会工作服务方法的主要模式

（一）四种主要模式

1. **邻里互助模式**

    - 核心：激发居民之间的自然互助精神，通过建立和强化邻里关系网络，帮助居民在日常生活中互相支持和帮助；

- 强调社区的情感纽带和非正式支持系统；
- 社会工作者作为促进者，组织邻里活动，识别和联结“资源型居民”和“需求型居民”；
- 适用于应对老龄化、独居老人、新市民融入等问题。

2. **组织动员模式**
   - 核心：关注社区的集体参与能力和民主协商机制建设；
   - 通过组织居民共同讨论、协商决策、集体行动来推动社区发展；
   - 社会工作者帮助居民分析共同关心的问题，组织行动团体，制定行动计划，与政府部门、物业公司等对话协作；
   - 适用于社区环境治理、公共空间改造、社区服务完善、居民自治推进等领域。
3. **关爱照顾模式**
   - 核心：为社区中的困难、弱势群体提供直接的关怀和服务支持；
   - 识别高风险和高需求群体，整合社区内外资源，提供日常生活照料、医疗康复、心理支持、经济救助等综合服务；
   - 强调服务的可及性、持续性和个性化；
   - 适用于失能半失能老人照料、无障碍环境建设、特殊困难群体关怀等问题。
4. **教育培训模式**
   - 核心：提升居民的意识、知识储备和技能，通过能力建设促进社区发展；
   - 内容包括实用技能培训和公民意识教育；
   - 社会工作者是学习过程中的组织者和促进者；
   - 强调参与式学习和行动学习；
   - 广泛应用于社区能力建设、社区环境治理、居民骨干培育等领域。

（二）四种模式的比较

1. **理念与原则的比较**
   - **问题归因**：
     - 邻里互助模式认为问题源于社会网络弱化和邻里关系疏离；
     - 组织动员模式认为问题解决需要居民有效组织和广泛参与；
     - 关爱照顾模式关注特定群体的脆弱性和照顾体系不足；
     - 教育培训模式认为问题根源在于居民能力欠缺和意识局限。

- **价值导向**：
  - 邻里互助模式强调互惠、关怀和社区归属感；
  - 组织动员模式突出民主参与、公共精神和集体增能；
  - 关爱照顾模式以人本主义为核心；
  - 教育培训模式注重人的发展和能力提升。
- **居民角色定位**：
  - 邻里互助模式将居民视为互助网络中的参与者和贡献者；
  - 组织动员模式将居民定位为社区事务的参与者和决策者；
  - 关爱照顾模式更多将目标群体视为服务接受者，同时强调其尊严和权利；
  - 教育培训模式将居民视为学习者和成长中的主体。

2. **实践策略的比较**

- **工作起点**：邻里互助从日常生活和社交活动入手；组织动员从问题识别和议题形成开始；关爱照顾以需求评估为起点；教育培训从能力诊断出发。
- **组织方式**：邻里互助倾向于非正式、生活化的互助网络；组织动员强调正式的、有明确目标和行动计划的组织结构；关爱照顾主要依托专业服务体系；教育培训采用学习小组或工作坊形式。
- **资源运用**：邻里互助主要挖掘社区内部人际资源和互助潜能；组织动员善于整合多方资源；关爱照顾重视社区内外资源整合与联动；教育培训需要教育资源和学习平台。
- **工作周期**：邻里互助是长期持续的关系建设过程；组织动员围绕具体议题展开，具有阶段性和目标导向性；关爱照顾根据需求变化调整，可能是长期持续照顾；教育培训通常有相对明确的培训周期和能力目标。
- **社会工作者角色**：邻里互助中是促进者；组织动员中是组织者和协调者；关爱照顾中是服务提供者和资源协调者；教育培训中是教育者和引导者。

（三）多种模式的综融

1. **必要性**

- 社区问题的复杂性要求多模式综合运用；
- 社区居民的多元化需求要求多模式综合运用；
- 社区社会工作服务的阶段性特征要求多模式综合运用；
- 整合性发展理念要求多模式综合运用。

2. **可能性**
    - 不同模式在基本价值上具有共通性；
    - 不同模式在功能上具有互补性；
    - 多种模式综融在操作层面可行，可采取“主导模式+辅助模式”“阶段性组合”“分群体运用”等策略。

多种模式综融也面临挑战，不同模式可能在某些情境下存在张力，要求社会工作者具备高度专业智慧，在不同模式之间保持动态平衡。

小结： 社区社会工作服务主要有邻里互助、组织动员、关爱照顾、教育培训四种模式，各有理念、策略和角色差异；实践中应根据社区问题复杂性和居民需求多样性进行多模式综融。

四、社区社会工作服务方法的常用技术

（一）认识与分析社区的技术

1. **认识社区**
    - 文献法：收集和分析已有文献、档案、统计资料、地方志等；
    - 观察法：观察社区空间布局、人群活动、交往模式等；
    - 访谈法：与居民、社区工作人员等深入交流；
    - 问卷调查法：收集居民特征、需求状况、满意度等可量化信息。
2. **分析社区**
    - 需要分析：识别和整合不同类型需要，关注居民感受到但未被言语表达的需要；
    - 系统分析：识别社区边界、内部结构、外部联系及系统运作机制；
    - 权力关系分析：分析不同群体和组织对资源的控制程度、对决策的影响力及话语权大小；
    - 利益相关方分析：识别与社区问题相关的所有个人、群体和组织，分析其利益诉求、影响力和合作可能性。

（二）动员与组织社区的技术

1. **社区动员**
    - 群众路线是基本原则；
    - 关系建立是前提；
    - 资源链接是重要手段；
    - 制度建设是长期策略。

2. **社区组织**
    - 非正式组织：基于共同兴趣、情感或需求自发形成的居民群体，如兴趣小组、邻里互助网络、志愿服务团队；
    - 正式组织：有明确目标、稳定结构和规范运作机制的社区组织，如业主委员会、社区社会组织；
    - 基本原则：促进民主治理、支持自主发展、建立组织间联结网络、培养反思意识。

（三）社区项目策划与管理的技术

1. **项目策划**
    - 问题识别与需求评估是起点；
    - 目标设定要求明确、具体、可衡量；
    - 策略设计是核心；
    - 资源动员与预算编制是可持续性保障；
    - 计划制定要求将策略细化为具体行动步骤。
2. **项目管理**
    - 组织结构建设是基础；
    - 进度管理是制度保障；
    - 财务管理保证资金合理使用和账目透明；
    - 沟通与协调贯穿始终；
    - 监测与评估是重要组成部分。

小结： 社区社会工作服务常用技术包括认识与分析社区、动员与组织社区、社区项目策划与管理三大类。

五、社区社会工作服务方法的挑战与展望

（一）挑战

1. 行政化与专业性的平衡；
2. 资源依赖与自主发展的矛盾；
3. 专业人才短缺；
4. 成效评估困境；
5. 数字化时代的新挑战。

（二）展望

1. 专业化发展是必由之路；
2. 本土化实践是特色道路；
3. 数字技术融合开辟新天地；
4. 多主体协同的社区治理格局更加成熟；
5. 促进社会公正的价值坚守是永恒主题。

小结： 社区社会工作服务面临行政化与专业性平衡、资源依赖、人才短缺、评估困境和数字化挑战，未来应走专业化、本土化、数字化和多主体协同之路，坚守社会公正价值。

第五章第五节 社会工作间接服务方法：社会工作服务管理

一、核心命题

社会工作服务管理是在社会工作服务价值理念与专业方法指导下，对社会工作服务的目标、内容、过程、资源及效果进行系统规划、组织实施、协调控制和评估反馈的全过程管理活动。 其目的在于提升社会工作服务的专业性、有效性与可持续性，体现专业服务、公益取向与人本关怀的综合特征。

二、社会工作服务管理概述

（一）内涵

在社会治理语境下，社会工作服务管理强调三个核心内涵：

1. **目标导向与价值引领**——不仅关注服务效率，还必须以“助人自助”的价值观为根本，以追求社会正义和增进服务对象福祉为导向；
2. **专业体系与系统思维**——遵循系统科学与组织行为学逻辑，通过项目化运作和持续性改进提升服务质量；
3. **证据循环与关系生产**——坚持“数据—反思—干预”双循环决策，重视“信任、互惠、增权”与“资金、人力、信息”的同等重要性，重视多元主体协作参与。

（二）定位与功能

定位：

1. **宏观定位**——连接国家社会福利政策、政府购买服务制度与基层社会工作服务实践的桥梁；
2. **中观定位**——机构运作与发展的核心，提升专业形象、服务质量和可持续发展能力；
3. **微观定位**——服务质量与专业实践的保障，确保服务的科学性、规范性与专业性。

功能：

1. **价值转译**——将国家宏观政策与社会福利的核心价值有效转译为微观具体服务指标；
2. **专业设计**——通过科学需求评估，制定科学合理的服务规划与组织架构；
3. **系统耦合**——整合各类分散社会资源，将多方“散资源”整合为“块服务”；
4. **质量监控**——建立完善的服务质量评估与监督体系，通过“证据等级+伦理审查”双重门槛保障服务质量；
5. **关系维护**——拓展多元化资金来源和人力资源，与政府、社区、媒体等利益相关方建立并维持良好合作关系；
6. **创新发展**——探索新型服务模式，推动制度创新与社会创新。

（三）理论依据与价值基础

理论依据：

1. 社会工作专业价值与伦理学理论；
2. 公共管理与治理理论；
3. 组织管理与资源配置理论；
4. 社会政策与社会福利理论；
5. 服务科学与质量管理理论；
6. 社会学与社会资本理论；
7. 证据为本与评估理论；
8. 数字治理与人工智能。

价值基础：

1. **以人为本**——尊重人的尊严与价值，把服务对象的需求与发展作为出发点和落脚点；
2. **社会公正**——资源配置与服务机会平等，特别关注弱势群体权益保障；
3. **道德规范**——建立透明、公正、问责的管理机制，强化服务质量与效果的责任追溯；
4. **文化敏感性与多元包容**——尊重文化差异，回应不同群体的特殊需求；
5. **社会参与与赋权增能**——重视服务对象的参与权和自主权，在决策、评估和反馈环节嵌入服务对象意见；
6. **效率与公共责任**——在有限资源条件下实现最大化社会效益，确保公共资金使用的合法性和透明度；
7. **可持续发展与社会创新**——推动长远发展，培育社会活力，鼓励跨界合作、公益创业、制度创新。

（四）历史脉络与发展趋势

历史脉络：

1. **早期阶段（19 世纪末至 20 世纪上半叶）**——萌芽与探索，管理内容主要是慈善资源分配、义工协调和个案记录；
2. **发展阶段（20 世纪中叶至 20 世纪末）**——专业化与机构化，管理学理论被引入，服务管理由“经验”走向“科学”；
3. **转型与创新阶段（21 世纪初至今）**——多元化与绩效导向，新公共管理推动政府购买、市场化运作、绩效评估和问责。

发展趋势：

1. **治理化**——从单一机构管理走向多元协同；
2. **数字化与智能化**——以技术赋能管理；
3. **本土化与国际化并进**；
4. **评估与问责强化**——以证据为基础的绩效管理；
5. **创新与社会价值拓展**——从服务到发展。

小结： 社会工作服务管理具有宏观、中观、微观三层定位和六项功能，以专业价值、公共管理、组织管理、社会政策、服务质量、社会资本、证据为本和数字治理为理论依据，以以人为本、社会公正、道德规范、文化敏感、参与赋权、效率责任和可持续发展为价值基础。

三、我国社会福利行政体系与运行机制

（一）我国社会福利行政体系

1. **中央与地方两级行政体系的纵向结构**——中央层面负责宏观政策制定、法规和制度设计；地方层面负责落实执行；
2. **中共中央社会工作部的制度设计与功能发挥**——2023 年设立，强化党对社会工作的集中统一领导，推动社会工作与基层治理、社会救助、养老服务等制度衔接；
3. **横向职能分工的部门协作机制**——民政、人力资源社会保障、卫生健康、财政等部门分工协作，妇联、残联等群团组织发挥补充作用；
4. **政策法规体系的制度化保障**——以宪法为根本依据，通过社会保险法、老年人权益保障法、残疾人保障法、社会救助法等明确福利政策目标、对象和程序；
5. **监督评估与责任追溯机制**——包括国家审计机关、纪检监察机关、人大、政协监督以及社会舆论监督。

（二）我国社会福利行政运作机制

1. **政府主导的公共服务机制**——政府承担制度供给和基本保障职能；
2. **社会组织与社区参与机制**——社会组织通过政府购买、项目招投标等方式承接服务；社区依托居委会、服务中心等平台提供直接服务；
3. **专业社会工作与志愿服务结合机制**——社会工作者承担需求评估、个案服务、资源链接和服务评估等职能；志愿服务提供广泛社会参与力量；
4. **社会保险与社会救助的制度衔接机制**——社会保险提供全生命周期保障，社会救助兜底，形成“普遍覆盖+重点保障”格局；
5. **市场力量与公益慈善参与机制**——企业社会责任、公益基金会与慈善组织补充政府和社会组织的服务供给。

小结： 我国社会福利行政体系实行条块结合、上下衔接的纵向管理，中共中央社会工作部强化统筹协调，多部门横向协作，形成政府主导、社会组织、社区、社会工作者和志愿者共同参与的多层次、网络化福利服务体系。

四、社会工作服务机构管理

（一）性质与特征

社会工作服务机构是具有专业援助价值的非营利组织，具有民间性、公益性、非营利性和自治性，其突出特征是“制度化利他主义”。

（二）与政府管理的关系

1. **政策引导与制度嵌入**——政府通过法律、政策和制度为机构设立、运行及专业化发展提供框架；
2. **资源供给与购买机制**——政府通过财政投入、项目扶持和基础设施建设支持机构发展；
3. **监督管理与责任共担**——政府实行资质审核、业务监管和绩效评估；
4. **合作互动与治理共建**——通过项目合作、联合评估和政策协商，形成多元主体协同治理新格局；
5. **现实张力与发展趋势**——存在制度依赖与自主发展的张力，应构建合作型伙伴关系。

（三）战略规划与服务计划

1. **战略规划**——以使命愿景为根基，分析政策、需求、资源与风险，对未来 3～5 年或更长期的发展方向、社会目标、核心领域、资源配置及评估路径作出整体性、前瞻性、可执行的决策。制定流程包括：形势研判、愿景重塑、战略定位、目标体系、战略地图。
2. **服务计划**——依据战略规划与需求评估，对特定对象在一定周期内实施“需求—理论—干预—成效”方案。步骤包括：需求评估、理论选择、设计逻辑、资源整合、风险预案、质量闭环。

（四）组织结构与人才体系

1. **组织结构**——可采用直线型、职能型或矩阵型结构，建立“理事会—总干事—职能部门”治理架构；
2. **人力资源管理**——通过合法、系统的选、育、用、留、评机制，为专职社会工作者、行政人员及志愿者提供岗位配置、能力建设、绩效管理、职业关怀与权益保障。

（五）资源筹措与财务管理

1. **资源筹措**——途径包括政府购买服务、公益基金与慈善捐赠、服务低偿收费与社会企业模式、志愿服务与社会资本、跨界合作与资源共享；
2. **财务管理**——包括预算管理、资金使用、内部控制、信息披露、绩效评估。

小结： 社会工作服务机构具有民间性、公益性、非营利性和自治性，与政府形成政策引导、资源供给、监督管理和合作共建关系；机构管理包括战略规划、服务计划、组织结构、人才体系、资源筹措和财务管理。

第五章第六节 整合性社会工作服务

一、核心命题

整合性社会工作服务是以服务对象需求为中心，改变传统服务碎片化做法，采用整体视角，针对问题背后诸多因素，结合相关知识、利用多种技术在多个层面进行全系统干预，从而解决服务对象多方面、多层次问题的社会工作服务模型。

整合性社会工作服务并非个案、小组、社区、行政管理和政策等方法的简单组合，而是聚焦服务对象的问题和需求，综合运用多种技术，最大限度地解决复杂问题。

二、基本内涵

（一）基本概念

- 以服务对象需求为中心；
- 改变传统服务碎片化做法；
- 解决服务对象在现实场景中多方面、多层次的问题；
- 采用整体视角，针对问题背后诸多因素；
- 结合相关知识，利用多种技术在多个层面进行全系统干预；
- 实现工作目标。

（二）基本特点

1. **全人视角**——以服务对象为中心，视服务对象为完整的人，聚焦其具体情况，关注整体需求和复杂问题；
2. **方法协同**——打破不同范式边界，统合多种社会工作服务技术，进行当事者及其与所在场景的联动；

3. **资源整合**——动态关注服务对象的问题、资源、服务和机会，恰当链接和整合利用多方资源；
4. **角色多元**——社会工作者灵活组合多种理论与实践模式，扮演使能者、咨询者、整合者、经纪人、协助者等多重角色，体现“通才”品性。

小结： 整合性社会工作服务的基本特点是全人视角、方法协同、资源整合和角色多元。

三、模式操作化

整合性社会工作服务遵循社会工作服务通用过程，方案制定是关键阶段。操作化具体要完成以下任务：

（一）设计实务策略

- 针对服务对象同时面临的多个问题，在不同场景下可以有不同做法；
- 对每个具体问题剖析其原因机制；
- 对不同问题的原因机制进行联动分析，把握核心原因、发现可变原因、抓住可控原因；
- 在此基础上设计整合性社会工作服务拟采用的若干工作策略。

（二）将实务策略细化为具体工作技术

- 基于习得经验，结合相关实践研究成果；
- 与服务对象及其关联主体进行联动；
- 围绕既定实务策略，交流确定本次行动中可采用的具体工作技术；
- 如针对实务策略 A，采用技术 1、2、3；针对实务策略 B，采用技术 4、5；针对实务策略 C，采用技术 6、7、8、9。

（三）将具体工作技术安排到不同时段

- 根据问题复杂程度、原因机制、资源情况及专业人才队伍实力，将工作技术合理分布到不同工作时段；
- 明确每一节次拟采用的具体工作技术；
- 形成社会工作服务的施工图和进程表；
- 根据每节次工作内容计算所需经费，纳入场地和人员等费用，再考虑机构行政成本，对具体工作项目的承办有宏观把握。

操作化思路示例（表 5-1）：

实务策略	第一节	第二节	第三节	第四节	……
实务策略运用	主题甲	主题乙	主题丙	主题丁	……
目标	目标 1	目标 1	目标 2	目标 3	……
开节活动	开节活动	开节活动	开节活动	开节活动	……
策略 A	1、2、3	1、3	2、3	……	
策略 B	4、5	4	4、5	4、5	……
策略 C	6、7、8、9	6、7	6、8	……	
回家作业	回家作业	回家作业	回家作业	回家作业	……
节次工作技术	1、4、9	1、3、4、6、9	2、3、4、5、7	3、4、5、6、8	……
经费					

小结： 整合性社会工作服务的操作化包括设计实务策略、将策略细化为具体技术、将技术安排到不同时段，形成服务施工图和进程表。

四、总体评述

（一）模式与方法两个层面

整合性社会工作服务的核心特点是融合多种技术，可分为两个层面：

1. **模式层面**——面对某服务对象时同时采用不同实践模式的技术。如协助灾后安置区居民重建社会关系时，综合社区社会工作服务中地区发展模式和社会策划模式的相关技术。
2. **方法层面**——同时采用社会工作服务的不同实践方法。如协助某失业人员提升能力时，采用个案社会工作服务技术和小组社会工作服务技术。

（二）与个案社会工作服务管理的异同

区别：

比较维度	整合性社会工作服务	个案社会工作服务管理
服务对象	可以服务个体、家庭、社区、政策系统	只关注个体或家庭
技术范围	可以整合微观和宏观技术	主要采用微观技术
角色	根据所用方法体现倡导者、组织者等多种角色	主要扮演协调者、经纪人角色

共性：

- 都旨在回应服务对象的复杂需求；
- 关注服务对象与外在场景的互动关系；
- 强调跨专业、跨机构的多维度协作；
- 个案社会工作服务管理的微观技术还可以作为整合性社会工作服务的实务策略。

（三）本质定位

- 整合性社会工作服务是一种技术手段，更是一种态度、理念乃至思维方式；
- 它与社会工作服务单一模式在时空场景中并存共生，在专业领域中地位相同；
- 吸收了跨方法乃至跨学科的传统，借鉴了个案社会工作服务管理、资源链接等方面的经验；
- 基于全人视角，强调整合各方资源，为服务对象提供更全面、更有效的协助，实现社会工作服务的最大整体效果。

小结： 整合性社会工作服务可分为模式层面和方法层面，与个案社会工作服务管理既有区别又有共性；它既是技术手段，也是态度、理念和思维方式。

第六章第一节 社会工作服务督导的对象与功能

一、核心命题

社会工作服务督导是在社会工作服务过程中，由经验丰富的实务工作者或具备资质的专业教师，通过制度化、持续性、互动性的过程，对社会工作者或相关服务提供者进行指导、监督、教育与支持的专业活动。 它既是一种工作方法，也是一种制度安排，旨在保障服务质量、促进专业成长和推动机构发展。

二、社会工作服务督导概述

（一）含义

- 督导与社会工作专业实践发展状况密切相关，应放在我国本土社会工作服务实践中去理解；
- 督导是融合专业标准与本土治理的高阶实践场，不仅在于教技术，更在于生产知识、链接制度、守护伦理、赋能行业；
- 督导者既是专业守门人，也是治理合伙人，更是知识创作者；
- 督导既包含管理监督的制度安排，又包含教育训练和情绪支持的互动关系，更体现中国语境下的本土化与专业性特征。

（二）作用与意义

1. **保障和提升社会工作服务质量**——审视服务方案、跟进服务过程、评估服务成效，确保服务符合专业伦理与标准；
2. **促进督导对象个人成长**——提供专业价值观、知识与技能训练，提供情绪支持，增强职业胜任力、心理韧性和专业自信；
3. **保障服务机构的正常运行**——协调工作任务、规范操作流程、培养专业人才，增强团队凝聚力，维护团队稳定；
4. **推动社会工作服务专业发展**——提炼本土经验、检验专业理论、传承专业知识与价值观，培养后备专业力量。

（三）特征

除行政性、教育性、支持性、桥梁作用和以关系为基础等核心特征外，还呈现鲜明的本土化特征：

1. **坚持党建引领和正确的政治导向**——将党建引领贯穿督导全过程，确保政治方向正确；
2. **政策驱动明显，制度关联性强**——督导内容与制度政策深度绑定，督导目标紧扣政策导向；
3. **扎根本土场域，文化适配性突出**——注重融入中华优秀传统文化和社会主义核心价值观，督导关系往往超越纯粹工作关系；
4. **管理与专业逻辑互嵌，协同统合性强**——行政管理逻辑与专业服务逻辑统合于同一督导实践之内。

小结： 督导是制度化、持续性、互动性的专业活动，具有保障服务质量、促进个人成长、保障机构运行和推动专业发展四方面意义，并呈现党建引领、政策驱动、文化适配、管理专业互嵌的本土化特征。

三、社会工作服务督导的参与者

（一）督导者

督导者是提供督导的具有较高专业资质和丰富实务经验的社会工作者，是督导的主导者。主要包括：

1. **服务机构内部的资深社会工作者**——持有中级、高级社会工作师职业资格证书，担任中层及以上管理职务，熟悉服务流程和政策环境；

2. **外聘的督导专家**——包括高校社会工作专业教师、行业协会专家或经验丰富的独立督导人员，具备较强理论素养和丰富实务经验；
3. **政策与项目督导者**——政府购买服务项目中，相关部门或行业协会派出的督导人员，强调合规性，也承担推动政策落地任务。

（二）督导对象

督导对象是督导过程的核心服务对象，指在督导关系中接受指导、教育和支持的社会工作者或相关人员。主要包括：

1. **新入职社会工作者**——快速熟悉岗位流程、掌握基础服务技巧，完成从理论到实践的过渡，培养职业角色认同；
2. **在职社会工作者**——提升专业技能、反思能力和跨领域服务能力，更好处理复杂案例和整合资源；
3. **社会工作专业实习生**——将课堂理论转化为实际服务场景的操作，规范服务行为，培养职业素养；
4. **志愿者及社会组织人员**——普及社会工作服务理念、传授基础服务方法，提升服务规范性。

小结： 督导者包括机构内部资深社会工作者、外聘督导专家和政策项目督导者；督导对象包括新入职社会工作者、在职社会工作者、专业实习生和志愿者及社会组织人员。

四、社会工作服务督导的功能

督导功能主要体现在行政功能、教育功能与支持功能三个方面，三者既相互独立又紧密联系。

（一）行政功能

- 督导者通过监督、指导和评估，确保督导对象遵守政策法规、服务规范和道德规范；
- 主要内容：管理及说明政策法规、行政程序和有关工作规定；协助督导对象解决行政工作难题；向上级提出改进服务程序的建议；帮助督导对象了解机构行政程序和规则；
- 在我国，行政功能往往与政策导向紧密结合，既体现质量控制，也承载政策落实和社会治理的双重任务。

（二）教育功能

- 督导者通过示范、讲解、反馈和反思，帮助督导对象提升专业知识、技能，促进专业成长；
- 主要内容：传授专业知识和服务技巧；引导督导对象形成专业价值观与伦理意识；提升反思能力与解决问题能力；
- 常通过案例讨论、角色扮演、工作坊、小组督导等形式展开；
- 不仅是知识技能传递，更是职业角色塑造和价值观灌输。

（三）支持功能

- 强调满足督导对象的情感与心理需求；
- 主要内容：情绪疏导与关怀、工作认同与价值肯定、压力管理与心理调适；
- 常见方式：定期会谈、情绪疏导活动、团队建设训练等；
- 帮助督导对象建立更广泛的支持网络，增强行业凝聚力和可持续性。

（四）功能层级分解

在实践中，督导功能还需进行层级上的分解：

1. **一线社会工作者的督导**——聚焦技术精进、情感支持、职业倦怠干预，形成个案—小组—社区技能阶梯；
2. **项目执行与管理的督导**——聚焦团队管理、预算控制、跨部门协作，通过目标与关键成果法、敏捷看板实现目标对齐；
3. **机构管理层的督导**——聚焦战略校准、品牌塑造、知识资产，建立督导—评估—研究一体化中枢；
4. **行业人员的督导**——聚焦标准输出、政策倡导、人才供给，发布本土督导手册与数字化工具。

小结： 督导具有行政、教育、支持三大功能，并在不同层级聚焦不同重点。

五、社会工作服务督导伦理

（一）督导伦理原则

1. **互相尊重原则**——承认督导对象个体尊严，承认其在学习方式、经验基础和职业发展路径上的差异，营造平等氛围；
2. **社会公正原则**——为督导对象提供平等的学习与成长机会，不得基于性别、民族、宗教等进行歧视；
3. **最佳利益原则**——督导活动最终以服务对象的最佳利益为导向，当督导对象出现明显伦理偏差时，督导者应立即纠正；
4. **专业诚信原则**——保持真诚、透明和一致性，如实反馈、合理评价、避免虚假承诺。

（二）督导伦理困境

类型：

1. **角色冲突型困境**——督导者既是管理者，又是教育者和支持者，行政要求与教育或支持功能发生冲突时产生张力；
2. **保密与透明的矛盾**——督导关系要求督导对象坦诚表达，但督导者又必须在机构内部汇报工作进展；
3. **价值冲突型困境**——服务对象需求与政策导向不一致时，督导者必须在坚持社会公正与遵循政策之间作出选择；

4. **实践中的多重关系困境**——督导者和督导对象常兼具多重身份，边界模糊，增加伦理风险。

处理步骤（国际社会工作界伦理决定七步骤）：

1. 认识事件的伦理问题，分析社会工作者自身的价值观、责任和义务；
2. 清楚识别个人、团体或组织影响其作出伦理决定的境况；
3. 正确认识伦理行动的每个过程及参与其中的相关人员，分析伦理行为可能存在的利益和风险；
4. 深入了解支持或反对作出伦理决定的相关理由；
5. 向本专业的同事或合适的专家进行咨询；
6. 作出伦理决定并且记录决定的过程；
7. 监督和评估伦理决定的结果。

这七个步骤不是一成不变的，需要根据伦理决定的场景作适当调整，每一步骤既可以重复，也可以跳过。

小结： 督导伦理原则包括互相尊重、社会公正、最佳利益和专业诚信；伦理困境包括角色冲突、保密与透明矛盾、价值冲突和多重关系；处理伦理困境可遵循七步骤。

第六章第二节 社会工作服务督导的内容与方式

一、核心命题

社会工作服务督导的内容是督导者关注和处理的核心领域，方式是督导者与督导对象在特定关系、功能定位、组织架构及服务场景下开展督导的具体形式。 只有将内容与方式有机结合，督导才能真正实现提升专业能力、保障服务质量和推动本土化发展的目标。

二、社会工作服务督导的内容

督导内容涵盖专业知识、服务程序、政策资源、伦理规范及情绪支持等方面，是督导功能的具体体现。

（一）专业知识体系的实际运用

- 督导者不仅要传授知识，更要帮助督导对象将知识转化为可操作技能；
- 引导督导对象将课堂所学理论应用到实务场景中，通过案例分析、情境演练帮助其将书本知识转化为行动能力；
- 引导督导对象结合现行政策法规、国情与本土文化，形成符合地方实际的服务方案；
- 关注社会工作新兴领域和国际经验，如数字社会工作、跨文化社会工作等，帮助督导对象拓宽视野。

（二）专业服务综合程序的运用

社会工作服务强调科学化服务流程，督导者需检查和指导督导对象在各环节的具体操作：

1. **接案与预估**——检查能否有效收集信息、评估需求，是否遵循告知与同意原则；

2. **计划与目标设定**——帮助设定可衡量、可达到的目标，应用 SMART 原则；
3. **介入与方法运用**——引导在不同情境下选择合适方法，如儿童保护领域强调多系统介入，青少年服务中运用同伴教育法；
4. **评估与结案**——指导评估工具使用，以量化与质性结合方式评估成效，确保结案符合伦理和专业规范。

（三）对社会政策资源的运用

- 督导者应具有政策敏感性，督促督导对象关注社会政策动向，如社会救助、儿童福利、老年服务等，并在服务中正确运用；
- 帮助督导对象学会整合、动员资源，如政府资金、社区组织、社会慈善资源。

（四）专业伦理及专业精神的遵循

- 强化督导对象的伦理敏感性和价值认同；
- 内容包括基本伦理规范、伦理判断与抉择以及专业精神的培育；
- 在本土实践中，强调责任感、使命感和服务热情，引导社会工作者树立“以人为本、助人自助”的专业精神，并与国家社会治理目标相结合。

（五）督导对象个人情绪的处理

- 关注督导对象的情绪状态，帮助识别压力源，提供适当支持；
- **情绪识别与支持**——通过督导会谈发现压力源，给予及时支持；
- **压力管理与心理疏导**——引导运用正念训练、放松训练等方法，必要时推荐心理咨询或同伴支持；
- **团队支持与职业认同**——通过团队督导和经验分享，帮助建立归属感与认同感，提升职业韧性。

小结： 督导内容包括专业知识运用、服务程序运用、政策资源运用、专业伦理遵循和情绪处理五个方面。

三、社会工作服务督导的方式

督导方式可从关系、功能、组织形式和场景四个维度划分。

（一）根据督导的关系划分

1. **师徒式督导**
    - 由经验丰富的督导者直接指导新手社会工作者；
    - 强调经验传承和“言传身教”，个别化、针对性强；
    - 通过影子学习、跟岗实习、案例模仿等形式操作；
    - 与“传帮带”传统文化契合，但需避免过度依赖和“唯师傅论”。

2. **训练式督导**
    - 督导者通过有计划的课程和练习，系统训练督导对象的知识和技能；
    - 强调系统化教育，通过课程、讲授、案例分析、技能演练等方式帮助掌握标准化知识与技能；
    - 尤其适合初学者，但需避免机械化和忽视灵活性。
3. **管理式督导**
    - 侧重行政职能，一般由机构主管、部门主管或项目负责人担任督导者；
    - 重点放在任务分派、绩效评估和政策落实上；
    - 以行政监督和制度执行为核心，强调遵守机构规范和政策要求；
    - 需兼顾教育与支持功能，避免将督导简化为检查。
4. **咨询式督导**
    - 督导者和督导对象及其工作没有直接关系和责任，督导形式为咨询；
    - 强调合作与平等，督导者扮演促进者而非命令者；
    - 通过对话、提问探索更优服务方案；
    - 更适合成熟社会工作者和中层骨干。

（二）根据督导的功能划分

1. **行政性督导**——关注制度、政策和程序执行，确保机构运作规范化，常与政府政策执行结合；
2. **教育性督导**——侧重专业成长，通过讨论、演练和反馈帮助掌握知识与技能，强调批判性反思和跨学科整合；
3. **支持性督导**——重在情绪支持和价值认同，帮助应对压力与困惑，增强职业认同感，注重职业发展规划和长期激励机制。

（三）根据督导的组织形式划分

1. **个别督导**——一名督导者对一名督导对象，面对面定期定时交流讨论，适合深入探讨个别案例和敏感案例；
2. **团体督导**——一名督导者对 3～7 名督导对象，以小组讨论方式开展，能够促进知识共享和同伴支持，但可能因时间有限而深度不足；
3. **同事督导**——具有相同或相似志向、需求、观点、价值理念、技术水平的一群社会工作者，通过个别互惠或团体讨论方式进行互动，无特定督导者，适合资源有限的机构和成熟团队；
4. **跨领域督导**——来自不同专业领域、为同一服务对象提供服务的同一或不同团队的工作人员，共同讨论工作中的相关问题，相互支持与学习，要求督导者具备跨界整合与协调能力。

（四）根据督导的场景划分

1. **面对面督导**——传统且最常见，互动直接、沟通顺畅，适合复杂问题讨论与关系建构；
2. **线上督导**——利用音视频会议软件、高清录音、AI 实时转写、屏幕共享、电子签到、自动满意度问卷等方式开展，突破时间与空间限制，但存在保密、技术稳定等挑战；目前已开始尝试数字孪生沙盘、实时数据、VR 情景模拟等云督导方式。

小结： 督导方式按关系分为师徒式、训练式、管理式、咨询式；按功能分为行政性、教育性、支持性；按组织形式分为个别、团体、同事、跨领域；按场景分为面对面和线上。单一方式往往难以满足需求，需要督导者具备整合和创新能力。

四、社会工作服务督导的模式

督导模式是督导过程中形成的系统化理念与操作路径，主要介绍三种运用较广泛的模式：

（一）互动督导模式

基本假设：

1. 督导是一个互动的过程，督导者和督导对象都会影响彼此的行为与工作成效；
2. 督导中有一些共通的或持续的元素；
3. 督导中有一定的动力和技巧运用；
4. 督导中存在平行关系，督导动力和助人关系之间存在平行关系；
5. 督导关系是影响社会工作服务成效的因素。

主要内容（舒尔曼四阶段）：

1. **预备阶段**——督导关系处于不确定与紧张阶段，重要技巧是“调频”，包括了解督导对象背景资料、评估双方发展阶段、督导者自我检视；
2. **开始阶段**——初步建立信任关系，就督导重要议题达成一致，重要技巧是“缔约”，包括分享彼此对督导目标的看法、描述督导者角色、提炼和反馈建议、讨论彼此责任期待与方式；
3. **工作阶段**——督导历程的核心阶段，运用“详细阐述”“同理心”“分享感受”“提出工作要求”“分享资料”以及总结概括等技巧，还包括讨论敏感议题和处理权威议题的技巧；
4. **终止或转变阶段**——回顾、总结与评估整个督导历程，激励督导对象将成长收获应用于未来工作，做好工作交接，处理分离情绪。

（二）焦点解决督导模式

由精要治疗模式发展而来，受社会建构主义影响，关注语言在改变过程中的作用，侧重于发展性谈话，将关注焦点放在未来。

基本假设：

1. 督导对象不可避免地需要与督导者在很多方面合作；
2. 督导者需要找出并放大督导对象的卓越行为；
3. 督导对象平时只会运用过去有效的介入技巧，只有当督导过程受阻碍时才会主动寻找新方法；
4. 督导对象能够在督导过程中通过督导者指引找到学习目标。

基本原则：

1. 为督导对象提供学习机会，使其利用自身内部资源打破束缚；
2. 遇到阻力时营造协作学习氛围，使督导对象接受新选择、找到努力方向；
3. 注重行为方式的积极改变，而非关注问题或不足；
4. 运用“滚雪球”或“涟漪”效应，鼓励督导对象为每个会谈时段设置许多小的可达目标；
5. 督导过程不是试图激发人格戏剧化改变，而是对可能发生事情的理性处理。

提问技巧：

问题类别	目的	示例
奇迹问题	引发对未来发展的愿景，为目标设定提供导向	如果今晚发生了奇迹，你的技能增加了，你会发现自己的行为有什么不同吗？
例外问题	发现可能性	从上次会议到现在，在你的工作里有哪些进行得很顺利？
应对问题	发现应对逆境的人们的具体行为，为解决问题提供基础	这听起来几乎是不可逆转的，什么可以帮助你应对？你是怎么防止事情变得更糟的？
测量问题	设定成功的期望	在 1-10 的范围内，1 代表问题最严重，10 代表问题完全解决，今天你感觉你的问题正处在哪个程度？

（三）反思学习督导模式

将反思实践与科尔布的经验学习圈理论融合，督导重点是协助督导对象对自己的经验进行反思。

基本假设：

1. 督导是一个学习过程，借助的主要学习工具是反思；
2. 知识并非由督导者提供，而是来自督导对象自身拥有的经验；
3. 思维与场景相互关联、互为影响，督导者需以整体性视角理解复杂情况；
4. 督导者需要促进督导对象思考方式的改变，而不是直接提供蓝本。

主要内容（四步骤）：

“事件—探索—实验—评估”四个步骤，不是线性展开，而是循环的，一次督导会谈中可能经历数次循环。督导者常用“讲故事”技巧引导经验反思，通过聆听与提问确保督导对象围绕想解决的问题描述事件，避免陷入细枝末节或过度情感投入。

小结： 督导模式包括互动督导模式（四阶段）、焦点解决督导模式（未来导向、提问技术）和反思学习督导模式（事件—探索—实验—评估循环）。

第六章第三节 社会工作服务督导的过程与技巧

一、核心命题

社会工作服务督导的过程是督导者开展督导时遵循的基本步骤与程序安排，反映督导的专业价值与工作逻辑，是一个动态循环的督导体系。 过程强调从准备、实施到反馈与评估的完整链条，技巧则涵盖沟通引导、案例分析、情境模拟与反思促进等多元方法。督导过程一般分为**督导关系建立阶段、督导工作开展阶段、督导成效评估阶段**。

二、督导关系建立阶段

建立督导关系是督导过程的第一个阶段，也是非常重要的环节。建立信任的督导关系是顺利开展督导的关键，也是实现督导双方共同成长的前提。

（一）关系建立的主要内容

1. **促进督导者与督导对象之间的了解**
    - 双方都愿意花时间和精力了解对方的要求和感受，是建立彼此信赖关系的基础；
    - 督导者不能仅依靠角色权威、专业权威和个人权威，还需了解督导对象的实务经验、实务知识和工作技巧、对督导的期待和要求，以及之前接受过的督导经历；
    - 督导者要避免一种危险假设：认为自己完全了解督导对象的要求；
    - 督导对象在开始阶段通常关注三方面信息：
        - 督导者的工作风格；
        - 督导者对社会工作服务督导的想法；

- 督导者对督导关系的期望，特别是督导运作程序和规则的设计。

2. **了解机构文化和实务情境**
    - 督导安排常受服务机构宗旨、规章制度和工作程序影响；
    - 不仅督导者需要了解，督导对象也需要知晓，否则督导关系建立会缺乏服务机构支持和保障。
3. **签订督导协议**
    - 明确时间、地点、频率、保密原则和反馈机制；
    - 一份合理有效的督导协议需要双方共同努力，做好充分准备，建立相互信任关系，明确各自权利和义务；
    - 以促进督导对象专业成长为主要目标，有明确督导要求，将督导计划具体化为可操作任务。

（二）关系建立中的主要技巧

1. **调整**——督导者从督导对象处境出发，设身处地理解督导对象的督导要求和内心感受，包括了解其价值观、态度、专业知识、习惯和爱好等。
2. **寻找风格**——理解各自不同的做事风格，常见四种：
    - **支持型**：重共情，强情感支持，通过建立信心解决问题；
    - **指导型**：输送经验，提供具体方法，指引方向解决问题；
    - **协作型**：共研讨，促双向互动，共同探讨方案解决问题；
    - **成长型**：重长效，开拓学习路径，助力提升能力解决问题。
3. **多元考察**——采用整合视角，涉及物理、人际、文化和心理四个维度：
    - **物理维度**：督导过程的物理环境，包括在哪里开展督导、位置安排等；
    - **人际维度**：督导者和督导对象在督导过程中的人际关系，如何划分专业关系与人际关系界限；
    - **文化维度**：督导需放在特定文化脉络中考察，文化影响督导过程中涉及的四方关系；
    - **心理维度**：督导双方对督导过程的想法和感受，信任是最重要的元素。

小结： 关系建立阶段要促进双方了解、了解机构文化和实务情境、签订督导协议，并运用调整、寻找风格和多元考察等技巧。

三、督导工作开展阶段

督导工作开展的主要形式是督导会谈（会议），需要遵循基本工作原则，运用相应技巧。

（一）督导会谈（会议）的内容

督导会谈内容通常围绕行政、教育和支持三大功能设计，需遵守以下基本原则：

1. **支持性督导为先**；
2. **行政事项的讨论以专业为中心**；
3. **督导会议以教育性督导为重**。

在我国实践中，督导会谈还需完成**项目规划和资源链接**两项任务，包括协助督导对象申请、规划、评估项目，协调与其他相关方的关系；资源链接方面需处理宏观层面志愿者资源如何与社区需求链接的问题。

就督导者与督导对象的互动状况来看，内容包括四个方面：

1. **描述**——让督导对象描述实际服务状况，督导者不给予指导，目的是了解发生了什么，确定督导主题；
2. **澄清**——督导者尝试了解督导对象觉察到的现象，理解其内心感受，关注焦点是“这意味着什么”；
3. **分析**——督导者帮助督导对象明确可能成为问题的各个方面，如“哪些是有帮助的，哪些是没有帮助的？为什么？从中你学到什么？”；
4. **执行**——督导者协助督导对象尝试运用问题的可能解决方法，找到破解问题的途径，明确“往哪里走”和“怎么走”。

（二）督导会谈（会议）中的主要技巧

1. **开始会谈（会议）技巧**
    - **引导技巧**：从新政策引出、从忌讳的话题引出、从抱怨中引出、从观察到的现象引出；
    - **约定技巧**：与督导对象协商此次督导目标，约定会谈结束时需要做到的内容，包括花费时间、任务要点和会议进度，甚至排出议题先后顺序，把紧迫议题放在前 15 分钟；
    - 为协助督导对象设定目标，督导者还需掌握**鼓励、察觉、关注**等技巧。
2. **内容讨论技巧**
    - **描述的技巧**：具体化、焦点倾听、提问、克制自己、处理沉默；
    - **同理心的技巧**：感同身受，体会和理解督导对象的压力和内心感受；
    - **分享个人感受的技巧**：适当表露自己的情绪和感受，包括自我表露、经验提供；
    - **下达工作指令的技巧**：面对现实、切割问题、聚焦、透视焦虑；
    - **敏感议题处理的技巧**：敏感议题处理得好坏直接影响督导服务进程；
    - **分享信息的技巧**：传递和分享政策、规章制度、管理要求、督导规定、实务研究成果及一线工作人员的知识和信息；
    - **重组结构的技巧**：通过对消极事件的情境考察和过程考察，将消极观察视角转变成积极观察视

角，实现对生活意义的重新解释。

3. **结束会谈（会议）技巧**
    - 督导者需要运用时间元素促进督导对象成长，及时提醒结束时间，并通过把握时间进程帮助督导对象提高时间管理能力；
    - 具体技巧包括：**总结、概括、明确任务和行为预演**。

小结： 督导工作开展阶段以督导会谈为主要形式，内容围绕描述、澄清、分析和执行展开，技巧包括开始会谈、内容讨论和结束会谈三类。

四、督导成效评估阶段

督导成效评估阶段是结束督导关系、完成督导工作的最后一个阶段，也是评估督导成效、帮助督导者提升督导技巧和成效的重要环节。需做好以下工作：

（一）做好工作交接和转介，处理好分离情绪

- 如果由服务机构内部提供督导，督导工作最后阶段往往没有明确时间界限；
- 通常出现两种情况时，督导工作进入结束阶段：督导对象离开现有工作岗位，督导者离开现有工作岗位；
- 在我国项目制运行实践中，督导工作常因资金、人员变动而结束；
- 督导者在准备结束督导工作前，需要将督导工作移交给其他督导者，确保服务稳定性和持续性，保障督导对象利益。

（二）协助督导对象评估个人成长

- 督导者应督促督导对象正确认识自己，挖掘自己的能力和优势，积极面对未来挑战；
- 为督导对象未来开展服务工作和发展提出建议。

（三）评估整个督导过程

- 总结督导者在哪些方面做得比较好、在哪些方面仍需要努力；
- 评估督导工作需遵守**公开、及时、共享、证据为本和最后决定权**等基本原则。

小结： 督导成效评估阶段要做好工作交接和转介、协助督导对象评估个人成长、评估整个督导过程，并遵守公开、及时、共享、证据为本和最后决定权原则。

第七章第一节 社会工作服务研究方法论

一、核心命题

方法论是关于研究方法的理论，主要从哲学角度探讨与学科体系和基本假设有关的一般原理。 社会工作服务

研究主要涉及四种方法论：**实证主义方法论、反实证主义方法论、建构主义方法论、马克思主义方法论**。

二、实证主义方法论

产生于 19 世纪 30—40 年代，代表人物为孔德和杜尔凯姆。

基本观点：

1. **知识来源**——知识来自经验事实和可观察现象，只有能被直接观察并可客观测量的因素才会形成可接受的资料；先验推理、直觉或形而上学不能作为知识来源。
2. **研究对象**——人和物质都是自然界的一部分；社会现象与自然现象没有本质区别，受同样原则支配；社会现象与自然对象都是纯客观的，不依赖研究者而独立存在，事物本身存在内在的、必然的、可重复的规律。
3. **研究方法**——科学方法是获取知识的可靠途径，具有可重复、可证伪、可检验等特性；自然科学方法适合于社会研究；人类行为、社会变化的因果或相关关系可以被感知、概括和客观计量。
4. **研究目的**——追求客观、可验证、可预测的知识；说明社会现象或规律是什么，而不是应该或必须是什么。
5. **研究者角色**——保持价值中立，不掺杂个人情感、道德审视和政治判断。

评价：

- 价值中立主张是社会工作服务研究的基本要求；
- 强调研究的实践功能，符合社会工作服务研究的实务导向；
- 某些观点可指引社会工作服务研究；
- 但“社会现象不依赖研究者而独立存在”与社会工作“人在情境中”理念不完全吻合。

小结： 实证主义强调客观、可测量、价值中立、因果规律和自然科学方法的普适性。

三、反实证主义方法论

19 世纪末 20 世纪初兴起于欧洲大陆，反对从自然科学中寻找适用于人文社会科学的方法，主张从个人的主观动机或体验中寻找认识社会的方法。

基本观点：

1. **知识来源**——客观事实是由主体的认识能力产生的，社会科学知识是主观的和相对的。
2. **研究对象**——社会世界不同于自然界，没有一般规律，不可重复，充满意义、价值、权力与历史性；反对把社会生活看成无个性的社会事实或社会结构的相互作用，要研究个人行为动机与社会规范。

3. **研究方法**——自然科学的方法和假定不适用于研究人类社会，所有揭示“意义—权力”的方法都是合法的；社会研究应着重分析社会整体的因素，找出其成分，说明整体与成分的关系。
4. **研究目的**——不是预测，而是让被研究者重新解释自己的处境，理解、批判和解放；注重社会现象的发生、变化过程和人的意识过程，重视研究互动及现实社会场景中意义的产生过程；致力于解释社会现象如何发生、为何发生及如何产生影响，而不谋求概括一般科学规律。
5. **研究者角色**——研究者不可能价值中立，个人因素一定会影响研究，研究者本质上是反思性参与者。

评价：

- 具有人文主义倾向；
- 强调事物的不可重复性，比较符合社会工作服务强调的当时当地意境；
- 着重分析社会整体因素，与社会工作“人在情境中”和整体视角相呼应；
- 注重研究者与被研究者的互动，符合社会工作服务中的伙伴关系；
- 但社会现象在某些场景中也有规可循，有些现象也可采用自然科学方法研究。

小结： 反实证主义强调主观意义、不可重复性、理解与解放、研究者反思性参与。

四、建构主义方法论

以知识或现实是被建构的为核心假设，起点可追溯到伯格和卢克曼的《现实的社会建构》。

基本观点：

1. **事实**——否认存在客观事实，认为人们观察到的东西都是“人造的”，任何“事实”都是在意义、语言与互动的网络中才“变成事实”的；研究者不是去发现现成规律，而是理解和展示把某些东西建构成“事实”的过程。
2. **建构**——建构不是任意建构，而是要与他人磋商并达成一致来不断调整和修正，本质上是“旋进建构”，受历史、地域、情境、个人经验等因素影响；社会问题要经历建构过程，不同人对同一问题有不同建构。
3. **研究**——强调研究者与被研究者的对话，研究结果是通过互为主体的互动达到生成性理解，是不同主体的“视域融合”；知识在人们头脑之中而不是独立于人存在，是个体与他人经由磋商并在具体场景中达成一致的社会建构，是相对的和有历史性的；研究和资料收集难以做到价值中立。

对社会工作服务的影响：

- 强调事实是人们建构的并受场景影响，与社会工作强调当时当地和个别化意境呼应；
- 不同人对同一问题有自我建构，需要社会工作者关注服务对象的解读视角，采用同理方法；
- 研究结果是主体互动达到生成性理解，与社会工作强调伙伴关系、共同参与解决具体议题相呼应；

- 叙事治疗、优势视角等都深受建构主义影响。

小结： 建构主义强调事实是建构的、知识是相对的、研究是主体互动的生成性理解。

五、马克思主义方法论

包含辩证唯物主义和历史唯物主义，强调实践—认识—再实践—再认识的过程，具有哲学方法论和具体研究方法论两个层面。

哲学方法论层面：

1. 强调经验事实先于理论而存在，知识来源于实践，社会现象的本质和规律只有在实践中才能被揭示；
2. 以历史的、发展的观点取代静态分析，认为客观世界的矛盾是动态的；只有通过对历史过程的认识才能解释人们的社会行为，知识发展也是辩证的；
3. 社会研究目的是揭示规律、指导实践、改造社会，而非纯粹的知识积累。

具体研究方法层面：

1. 以辩证的、历史的、阶级的视角审视世界，强调研究过程的经验性与实践性，重视以历史事实与社会事实说明社会规律；
2. 认为应把社会作为整体研究，用普遍联系和永恒发展的视角看待社会现象，侧重分析社会及其分析系统的相互关系；强调在占有大量资料基础上，对研究对象进行详细深入的观察与分析，然后将各种相关资料予以综合，揭示其隐含的本质。

评价：

- 与实证主义和反实证主义强调客观或主观的横向视角不同，马克思主义方法论是一种纵向视角；
- 注重事实与整体；
- 历史视角、动态取向与社会工作注重过程导向遥相呼应；
- 将社会作为整体，与社会工作整体视角比较吻合。

小结： 马克思主义方法论强调实践、历史、辩证、整体和改造社会。

六、四种方法论的比较与启示

1. **实证主义**强调社会现象的客观性和外部原因，具有自然主义倾向，忽视“人”的因素及历史、文化因素；
2. **反实证主义**偏重构成主观经验现象的主观因素或内因，强调对人的行为应从主观因素方面去理解，否认客观认识的可能性；

3. **建构主义**不认为存在唯一的、不变的客观事实，事实是研究者与被研究者的价值互动获得的生成性理解；
4. **马克思主义**既有辩证性，又有历史性，因而比较具有综合性。

对社会工作服务的启示：

- 无论哪个方法论都对社会工作服务有所启示；
- 社会工作服务是在多个方法论指引下的专业行动，不同部分与不同方法论呼应；
- 开展社会工作服务研究时要坚持运用马克思主义方法论，同时借鉴实证主义、反实证主义和建构主义方法论，并在这些理论指导下开展研究。

第七章第二节 社会工作服务研究类型

一、核心命题

社会工作服务研究有其研究逻辑，研究逻辑呼应研究类型。 根据研究范式，可分为定量研究和定性研究；根据研究设计的不同方面，也可分为不同类型。

二、研究逻辑

社会工作服务研究旨在把握与社会工作服务相关的知识。其中，大部分知识属于“赞同性事实”，小部分属于“经验性事实”。

（一）科学环

科学研究有内在逻辑，理论和研究在过程中不断互动。华莱士认为科学研究有两个途径：

1. 研究者观察和记录事实，进行描述和解释，再上升到理论；基于理论对未知事物进行假设，再通过新事实进行检验；
2. 研究者从理论出发，产生假设，再去观察，并用基于观察的经验概括去支持、反对或修改理论，或提出新理论。

华莱士还提出：**左半环**是基于观察进行归纳和理论建构，**右半环**是从理论出发进行演绎和理论检验；**上半环**是运用归纳和演绎等逻辑方法的理论化过程，**下半环**是运用研究方法从事的经验研究过程。

社会工作服务研究体现了上述逻辑：经验事实可以是导出理论的起点，也可以是检验理论的终点；理论解释可以是假设的起点，也可以是经验的概括。

（二）归纳和演绎

1. **归纳推理**——从观察资料出发，对资料加以概括，从而解释事物之间的联系，是由经验上升为理论的过程。
2. **演绎推理**——从某个普遍法则出发，将其运用到具体事例，在应用中检验理论。

3. **假设演绎法**——针对具体问题寻找某个或某些理论，根据理论提出尝试性假设并将其具体化，然后进行观察以检验假设；如果检验结果与理论不一致，就说明所引理论存在不足，需补充、修订或提出新理论；如此演进，直至理论完全解释研究问题。其中，**理论—假设—观察**是演绎，**观察—检验—理论**是归纳。

（三）分析和综合

1. **分析**——解剖社会现象，将事物分解为各个部分、侧面、属性等，分别加以研究。包括定量分析、定性分析、功能分析、因果分析等。
2. **综合**——将事物的各个部分、侧面、属性等按一定联系统一为整体，形成对事物整体的认识，有结构综合、功能综合等形式。
3. **关系**——分析和综合相辅相成，互为起点和终点。分析是综合的基础，综合是分析的先导，综合的结果又指导新的分析。

（四）具体和抽象

1. **具体**——特殊、个别的现象或结论，有多样性和统一性，是某事物多类属性、特点、联系和关系的统一。
2. **抽象**——对具体事物作出思考，进行综合，抽取对象的某个属性而舍弃其他属性，将感性认识上升到理性认识和普遍规律，发现事物的本质联系和本质特性。
3. **关系**——具体是抽象的基础，抽象是具体的提升。针对具体，可以经过加工抽象出对象本质，使具体转化为抽象；通过分析抽象的规定，这些规定又转化为具体。

（五）历史和逻辑

1. **历史**——依照自然进程揭示规律，包含无数细节和偶然因素，属于描述性方法。
2. **逻辑**——用概念、范畴、理论等概括反映发展规律，是以理论形态对历史进行总结，属于理论思维方法。
3. **关系**——逻辑分析以历史发展为基础；历史描述要以逻辑联系为依据；在安排理论体系的概念、范畴顺序时，要按照作用先后、影响大小、重要程度的逻辑进行。

小结： 社会工作服务研究的研究逻辑包括科学环、归纳和演绎、分析和综合、具体和抽象、历史和逻辑。

三、研究内容

社会工作服务研究可分为两大类:

（一）理论研究

社会工作服务理论分为基础知识和本体知识。

- **基础知识**——与行为科学以及政治、经济、社会的相关理论有关，回答“为什么”；

- **本体知识**——社会工作服务自身的知识，回答“是什么”和“怎么办”。

理论研究既关注基础知识，探讨某个支撑理论的发展；也关注本体知识，探索某个本体知识的本土修正。

（二）实践研究

注重闭环实践是社会工作服务的重要特性，因此实践研究是社会工作服务研究的有机组成部分。社会工作服务的实务有人群、问题、场域和技术等维度，并表现为关系建立、需求诊断、方案制定、计划推进和评估总结等阶段，因此实践研究应覆盖这些维度和阶段。

小结： 研究内容包括理论研究和实践研究；理论研究关注基础知识和本体知识，实践研究覆盖实务维度和阶段。

四、研究范式

定量研究和定性研究是社会工作服务研究的研究范式。

（一）定量研究

- 在严格设计基础上，采用量化测量手段收集资料，并对资料进行统计分析，以揭示和描述社会现象，发现现象之间的关系；
- 适用于研究问题已有大量资料、资料收集相对容易、需要探讨变量关系、宏观层面大规模调查与预测等情境。

（二）定性研究

- 注重具体独特的现象，收集和分析非量化资料，描述受访者经历的现实，探索社会关系，对个体进行理解、阐释和深描；
- 适用于不熟悉、无权威和不受控的场景，需要发现服务对象的主观理念，定义新概念和形成新假设，适用于在微观层面对个别事物进行细致、动态的描述和分析；
- 灵活性较强，认识深入，有助于发现社会现象的独特性。

（三）定量研究和定性研究的区别与联系

区别：

比较维度	定量研究	定性研究
研究与理论的关系	将一般原理应用到特殊情境，验证假设，是理论检验	不一定事先设定假设，假设可在研究过程中逐步形成和完善，是理论建构
研究者与	研究者被视为外人，消除研究者影响，体现	研究者被视为自己人，反思和调适与研究对象的关

比较维度	定量研究	定性研究
研究对象的关系	价值中立	系，站在对方立场审视
研究策略	文献回顾和实地探索，提炼研究问题和框架，进行研究设计，依托量表等标准化测量工具收集资料，统计分析	研究设计灵活变化，主要采用实地研究策略，通过参与观察等方法收集资料，根据当时当地情况和过程感悟修改、完善和深化研究细节
资料特性	主要收集和分析量化的资料、可操作性的变量和统计数据	主要获取描述性信息
结果范围	注重研究问题的普遍性、代表性及普遍指导意义	注重研究对象，有助于发现研究问题的个别性和特殊性

联系：

- 定量研究与定性研究相互依存和相互补充；
- 有些议题只能采用定量研究，有些只能采用定性研究，有些两种方法均可采用；
- 究竟采用哪种研究范式，应根据实际情况作出选择。

小结： 定量研究强调量化测量、假设检验、价值中立和普遍性；定性研究强调非量化资料、理论建构、研究者反思和个别性；二者相互依存和补充。

五、研究方法

根据资料收集与真实场景的接近程度，可分为调查研究法、实验研究法和非接触性研究法三种。

（一）调查研究法

在真实环境中直接收集客观资料并对此进行分析的研究方法。资料获取直接、高效是其重要特点。

1. **定量研究中的调查研究法**——主要是问卷调查，用于了解大规模群体的宏观问题，不受时间、空间限制；优点是适用范围广、成本较低、数据量大、易于标准化和重复验证；缺点是可能因样本代表性不足导致结论不准确，难以深入理解问题行为背后的原因。
2. **定性研究中的调查研究法**——也称实地研究或田野研究，研究者亲自深入现实环境，将本人作为研究工具，去观察、询问、感受和领悟研究对象；观察法、访问法是代表方法；能了解正在发生的现象或行为及其场景状况，有利于获取真实、细腻、深层的信息，但可能因依赖研究对象的主观回答和研究者的偏见而存在偏差。

（二）实验研究法

主要在类真实场景中获取资料。针对某个问题，根据变量间因果关系的假设进行实验操作，从而检验研究假设。

- **关键要素**：实验组—对照组、自变量—因变量、前测—后测；
- **常见类型**：标准实验设计、准实验设计、实地实验；
- **优点**：能更有效控制外在变量影响，更可信地估计因果关系，可以重复，科学性更强，成本相对较低；
- **不足**：远离真实场景导致外部效度降低，研究只限于当前问题，在研究具体对象时面临伦理和法律限制。

（三）非接触性研究法

也称非干扰性研究法，研究者不直接接触研究对象，通过收集、鉴别、整理文献来获取信息、分析问题、形成认知。

- **文献类型**：统计文献和非统计文献；
- **专门技术**：现存统计资料分析、比较法、内容分析法；
- **优点**：超越时空限制，可研究历史事件、长期趋势甚至已消失现象；受外界制约较少；不影响研究对象现场反应，资料相对客观；成本低、效率高、伦理风险低；
- **不足**：资料可得性有时受限；如果资料质量存在问题，所得结论会出现偏差甚至错误；如果研究者功力有限，分析深度不足。

上述三种研究法可分别归入一手资料研究法和二手资料研究法：调查研究法和实验研究法属于一手资料研究法；非接触性研究法属于二手资料研究法。

小结： 研究方法包括调查研究法、实验研究法和非接触性研究法，分别对应真实场景、类真实场景和非接触场景的资料获取。

六、研究类型

根据研究目的，可分为探索性研究、描述性研究和解释性研究。

（一）探索性研究

- 通常采用参与观察、无结构访问等方法，对研究现象及其状况进行初步了解，获得感性认识，发现简明信息；
- 为未来更详尽、深入、系统的研究提供基础；
- 常用于研究现象特殊、研究者对此了解很少的场合。

（二）描述性研究

- 主要对研究对象的某些问题进行清查，收集其分布状况、总体结构、基本特征等信息；
- 准确性和概括性是主要特征；
- 例如，在启动社区社会工作服务之前，对社区的物理状况、人口信息、资源情况、问题表现等进行描述性研究。

（三）解释性研究

- 探寻问题背后的原因机制，把握现象变化的内在规律，回答“为什么”；
- 例如，在需求评估阶段，除了描述服务对象需求不足的具体表现，还应探讨其原因机制，发现可变原因乃至可控原因，为方案制定提供指引。

此外，还可根据时间维度分为横剖研究和纵向研究，根据研究对象范围分为普查、抽样调查、重点调查和个案调查。

小结： 研究类型包括探索性研究、描述性研究和解释性研究，分别回答“是什么”“怎么样”“为什么”。

第七章第三节 社会工作服务研究方法

一、核心命题

社会工作服务研究可根据不同维度划分为相应类型，并通过研究方法呈现出来。 总体上，诸多研究方法可归入**定量研究**和**定性研究**两种范式，二者体现出不同的研究过程。

二、研究过程

（一）定量研究的研究过程

定量研究由研究准备、资料收集、研究分析和总结应用四个阶段组成，边界比较明显。

1. **研究准备**
    - **确定研究问题**：研究问题可以自下而上、自上而下，或回应社会工作服务拓展需要；应遵循必要性、创造性、可行性三个原则。
    - **提出研究假设**：尝试提出两个变量之间的关系，是指导研究、连接概念和事实、探求新知识的基础，并需利用经验事实进行检验。
    - **进行研究设计**：包括确定研究类型、进行研究操作化、设计研究方案；操作化任务包括选取调查对象、确定分析单位、细化研究内容、将理论概念转化为可测量指标、假设操作化。
    - **其他准备**：选拔和培训调查员，与相关部门联系，安排经费、车旅等事项。
2. **资料收集**

- **同步督导**：研究者亲自或安排专人督导，及时处理调查员碰到的具体问题；调查员第一天收集的资料必须当日交给督导者，督导者即时审核。
- **资料抽查**：研究者或督导者抽查回收资料，发现可疑信息时进行重访或剔除。

3. **研究分析**
   - **资料整理**：资料编码、输入电脑、逻辑检查和幅度检查。
   - **统计分析**：描述单变量的集中趋势和离中趋势；发现双变量关联状况（因果关系、相关关系、虚无关系）；探索多变量间关系；如果采用随机抽样，还可根据样本指标值推论总体参数值。
4. **总结应用**
   - **研究报告**：包括说明有何发现、针对特殊之处提出尝试性解释、提出对策建议三部分内容；撰写要遵守与方法论和研究方法呼应、内容与标题呼应、板块体现完整性与逻辑性、定量资料与定性资料适当结合、文风朴实等原则。
   - **成果应用**：通过口头发表、内部书面报告、公开出版等形式分享研究成果；根据研究建议形成具体服务方案或倡导相关主体积极行动。

（二）定性研究的研究过程

定性研究包含研究准备、资料收集—整理—分析、总结应用等板块，阶段划分相对模糊。

1. **研究准备**
   - **研究问题**：来源、查阅文献和初步探索做法、确定原则与定量研究总体相近；从实践困惑处或理论空白中提出开放式问题或探索性议题是其特色。
   - **研究假设**：一般不需要建立传统意义的研究假设；有时可提出可修正或非统计检验的“启发性假设”。
   - **研究设计**：确定研究类型（现象学、扎根理论、民族志、案例研究等）；主要采用非概率抽样选取研究对象，容量饱和程度是决定样本大小的重要标准；设计研究方案，明确无结构式、半结构式还是结构式方法，确定分析单位，设计后续流程。
   - **其他准备**：了解当地背景、与相关部门联系、设想进入现场策略、思考伦理问题、进行访谈演练、做好经费安排。
2. **资料收集—整理—分析**
   - 研究者通过正式或非正式联络方式进入现场；
   - 通过语言、行动等与研究对象互动，发现显性信息和隐性信息，做好语言、场景、感想、思考等方面记录；
   - 研究阶段与资料收集紧密结合：对初次观察或访问进行特质分析，证明有关特质、概念和架构；针对不足不断弥补、累积、丰富资料，逐步形成初步解释；

- 采用旋进思维，滚动做好资料收集、整理和分析。

3. **总结应用**
    - 从丰富繁杂的资料中由表及里、去伪存真、由浅入深，提炼某个概念、变量关系乃至理论；
    - 针对有关概念和理论、研究本身、相关主题提出对策建议；
    - 形成研究报告，采用多种形式向社会提供研究结果；
    - 研究品质取决于由技巧、训练、洞察力、判断力、创造力等因素组成的研究者综合能力，旋进思维是基本策略。

小结： 定量研究分为准备、收集、分析、总结四个边界明显的阶段；定性研究的阶段划分相对模糊，强调旋进思维和研究者综合能力。

三、问卷调查

（一）概念与类型

- **问卷调查**：依托问卷，针对特定对象收集数量资料，然后通过统计分析认识研究对象特征；形式是精心设计的问题组合，用途是测量人们的行为、态度和状态特征。
- **类型**：自填问卷（由调查对象填写）和访问问卷（由访问员提问并记录）。

（二）问卷结构

问卷一般包括标题、封面信、指导语、问题和答案、编码和其他等部分。

1. **标题**——问卷名称，位于首行居中位置；
2. **封面信**——研究者致调查对象的简短说明，说明研究者身份、研究目的和内容、对象选择方法、保密原则，并标明研究机构；
3. **指导语**——说明问题细节及回答要求；
4. **问题和答案**——问卷核心，涉及态度、行为和状态；可采用开放式问题和封闭式问题；
5. **编码**——给问题及答案赋予某个字母或数字作为代码；可在设计阶段完成（前编码），也可在分析阶段进行（后编码）；
6. **其他**——问卷编号、受访者联系电话、访问员签名、访问时间、结束感谢语等。

（三）问卷设计

1. **基本原则**
    - 具备信度与效度；
    - 考虑研究目的或研究类型；

- 以调查对象视角为主；
- 保证操作的可行性。

2. **设计步骤**
   - 进行探索性工作（文献回顾、实地考察、专家访问）；
   - 设计问卷初稿（卡片法或框图法）；
   - 试用和修改（专家主观评价、小规模试调查客观评价）；
   - 定稿和印制。
3. **问题和答案的设计**
   - 关注问题特性：开放式问题注意空间大小；封闭式问题在单项选择时关注答案的穷尽性和互斥性；
   - 注意语言表达：简明，避免多重含义与含混不清，提问不带倾向性，敏感问题注意提问方式；
   - 关注问题数量：能回答研究问题即可，回答时间以 20～30 分钟为宜；
   - 注意问题按序排列：个人背景居首；客观题在前，主观题在后；熟悉、简单、感兴趣、封闭式问题置于前面，行为、态度、敏感问题放在后面。

（四）资料收集准备

- 确定调查对象（随机抽样或非随机抽样）；
- 调查员选拔和培训；
- 物资准备；
- 质量控制设计（调查过程督导、回收资料检查、资料核查）。

（五）评价

- **优点**：匿名访问有利于获得真实信息；收集较多人士资料有利于中和极端回答；资料处理相对容易并便于比较分析；同一时段调查众多对象可节省资源。
- **缺点**：要求调查员有较好素质；要求调查对象有一定文化；填答质量可能难以保证。

小结： 问卷调查是定量研究的主要方法，问卷设计要遵循信度效度、研究目的、调查对象视角和操作可行性原则，资料收集要注重质量控制。

四、观察法

（一）概念与类型

观察法是利用感觉器官和其他手段，系统收集研究对象正在发生、发展和变化的现象资料。

- **参与观察与非参与观察**——根据观察者是否进入被观察群体；
- **结构式观察与非结构式观察**——根据过程控制程度；
- **直接观察与间接观察**——根据双方接触程度。

（二）观察准备

包括思想、身体、知识和心理等方面准备。思想准备指如何在观察过程中集中注意力；观察者需要有足够的知识储备；心理也必须成熟。

（三）观察内容

“人在情境中”可以作为研究者进行多元观察的重要框架。“人”涉及情感、行为和认知，“情境”涉及家庭、非正式网络、正式网络、媒体等主题。研究对象所处的自然场景、人文社会场景、方案过程和正式活动、非正式互动和计划外活动、本土语言和行为语言、非干扰性指标、计划文件等都是值得收集的资料。

（四）观察记录

记录值得注意的一切内容。说服研究对象接受当场记录或录音是有效手段；如不同意，观察者应在每次访问结束后立即回忆当时场景，做好事后记录。记录应标明基本资料，内容详细具体，除了所见所闻，观察者的感受、反应、感触和思考也应成为记录内容。

（五）评价

- **优点**：简便易行；可较好了解研究对象背景及事件过程信息，容易发现未报告的隐秘资料，拓展资料广度和深度。
- **不足**：注重收集过程资料因而比较费时费力；观察者难以控制具体场景，有些资料可遇而不可求；可能出现“观察者偏差”，不能保证观察资料的客观性。

小结： 观察法包括参与/非参与、结构/非结构、直接/间接等类型，以“人在情境中”为观察框架，需做好观察准备和记录，优点是简便易行、资料深入，不足是费时费力和可能存在观察者偏差。

五、访问法

（一）概念与类型

访问由“访”和“问”组成，指访问员探访受访者并通过问答获取有关资料。

1. **按接触程度**——直接访问和间接访问；
2. **按受访者人数**——个别访问和集体访问；
3. **按是否有访问指引**——结构式访问和无结构式访问。

常用形式：非正式会话式访问、引导式访问和标准化开放式访问。

深度访谈：访问员与受访者反复面对面交往，从受访者视角把握其用自己语言表达的生活、经历和状况，由

浅入深地把握问题状况及其后果、原因机制、核心原因、可变原因和可控原因。

焦点小组：将许多受访者放在一起进行的集体访问，既是访问者和受访者的互动过程，也是受访者之间的互动过程；规模以 6 ~ 10 人为宜；“中立”“不批评”是重要原则。

（二）访问过程

访问员要根据目的选择方法，确定受访者后了解其特性，拟订访谈程序，准备必要的访谈工具。过程控制是获取资料的关键，具体有语言、表情和动作三种控制方式。前言陈述、转移形式、直接宣告、探问与追踪、增强与回馈都是可用的过程技术，耐心、细微、理智、平等、中立、不讨论是过程控制的重要守则。

（三）访问员素质

以诚实、礼貌、公正、认真、负责、耐心为标准，根据要求考虑性别、年龄、教育等因素；选拔之后要进行必要培训。

（四）评价

- **优点**：适应面广、弹性大，可以当面互动，有利于发挥双方主动性和创造性，对变化也可及时回应，可获得较深入的资料。
- **缺点**：主观作用强、规模小，不便涉及敏感问题。

小结： 访问法包括直接/间接、个别/集体、结构式/无结构式等类型，深度访谈和焦点小组是重要形式；过程控制是获取资料的关键，访问员素质至关重要。

六、实验研究

实验研究基于因果关系，把研究问题置于特定场景中，通过严格的控制和策划，使所研究变量及其关系得以体现。

（一）三对要素

1. **自变量和因变量**——自变量是实验刺激，因变量是受试者的反应，实验目的是检验自变量对因变量的影响；
2. **实验组和对照组**——实验组是对其施加影响的小组，对照组是不施加影响的小组；可以随机形成，也可以匹配而得；
3. **前测和后测**——前测是在实验刺激出现前分别测验实验组和对照组的因变量状态，后测是在实验刺激实施后再测两个小组的因变量状态；实验组前后变化与对照组前后变化之间的差异就视为实验刺激的效果。

（二）常用类型

1. **标准实验设计**——前后测对照组设计、单后测对照组设计、所罗门四组设计等形式；
2. **准实验设计**——非对等控制组设计、简单时间序列设计、多组时间序列分析；

3. **实地实验**——把实验置于真实场景，受试者按照事先设计完成某些要求，再分析效果。

（三）成功实验设计的标准

一是是否回应主题；二是变量控制；三是可推论性；四是其他方面（研究过程是否有漏洞、可能造成误差的因素是否已排除、研究结果是否准确、研究场景是否受干扰、安排是否产生偏差）。

（四）评价

- **优点**：变量清楚明白，自变量作用明显；规模有限从而节省资源；可有效控制实验场景和外在场景；测量工具较精确，误差较小。
- **缺点**：实验场景是人为设置的，研究条件不自然从而实务推进有困难，太精细从而难以复制；由于以人为对象，在实验组人员选择、实验刺激应用等方面都面临道德规范难题。

小结： 实验研究包括自变量与因变量、实验组与对照组、前测与后测三对要素，常见类型有标准实验设计、准实验设计和实地实验，优点是变量清楚、可控性强，缺点是场景人为、难以复制且面临伦理限制。

七、非接触性研究

非接触性研究是不直接接触研究对象而把握资料本质的研究技术。现存统计资料分析、比较法和内容分析法是常用技术。

（一）现存统计资料分析

- 对既有统计数据进行剖析以进一步发现其信息；
- 步骤：了解统计资料质量、审核和校订统计资料、进行资料分析；
- 注意避免层次谬误，选用恰当分析技术。

（二）比较法

- 以现存非统计资料为研究对象，旨在寻求发生在不同时间和地点的事件的共同特征，力图超出他人发现，提出自己的结论；
- 避免资料错误是比较法的关键，审核资料是进行分析的基础；
- 工作原则：注意横向比较与纵向比较相结合、比较共同点和差异点、注意可比性、发现和比较本质的异同；
- 优点：资料可靠时有利于对事物进行区分和概括，发现有价值信息，建立一般理论概念；
- 不足：有些资料质量难以保证、缺乏标准化，只是有限地认识事物间联系，无法解释事物变化的原因。

（三）内容分析法

- 以文章、书籍、报刊、日记、信件、演说、电影电视、歌曲、图画、照片等材料为对象，根据预定计

划，采用一定规则，对资料内容进行客观、系统的描述；

- 步骤：变量操作化、抽样、编码、资料分析；
- 优点：一人就可完成；资料比较安全，可以重复、重新编码、弥补失误；
- 不足：必须对资料进行编码；只依托现存信息，准确与否不得而知。

（四）评价

非接触性研究因其无反应性，研究本身可能导致的偏差得以消除；比较节省人力、物力、财力和时间，还便于研究无法接触的对象，并适用于纵贯分析。然而，有些原始资料的质量难以保证，有些原始资料难以获得，有些资料缺乏标准化，从而导致研究发现的品质受到一定影响。

小结： 非接触性研究包括现存统计资料分析、比较法和内容分析法，优点是无反应性、节省资源、便于纵贯分析，不足是资料质量和可得性受限。

八、合众法

合众法与混合研究相近，基于问题优先原则，用多个独立或互补的视角去测量同一对象，以使得研究更加可信、精确和合理。

（一）基本类型

1. **资料维度合众法**——对多个时间、场合、受访者使用相同技术收集资料；
2. **方法维度合众法**——应用多种研究技术探究同一现象，有同法内合众法和异法间合众法；
3. **研究者维度合众法**——利用多个研究者观测某现象；
4. **理论维度合众法**——运用不同理论探索同一议题。

（二）研究范式与合众法

1. **两种研究范式下的合众法**——定性研究中采用合众法、定量研究中应用合众法、整合定性和定量研究；
2. **定量研究—定性研究整合设计**——两阶段设计、混合方法论设计、主辅设计等类型。

（三）评价

- 在定性研究中采用合众法或在定量研究中应用合众法时，研究范式的优势可累加但不足无法弥补；
- 整合定性和定量研究可以使资料相互佐证补充，某类研究方法之不足由另一范式的方法弥补；
- 还可能发现异常信息，提供社会现象全面深入的描述和理解，修正或丰富当前的解释理论。

小结： 合众法包括资料、方法、研究者和理论四个维度，可以在定量、定性或混合研究中应用，能够相互检验和补充，降低单一维度可能导致的系统偏差。

九、个案研究

（一）概念

个案研究是对单个对象（如家庭、机构、社区等）的特定事项进行的整体研究，偏重探讨当前事件，强调对事件的真相、原因等方面作深入、详尽、全面的考察，了解其详细状况、发展过程及其与社会场景的联系，提出应对问题的方法。

（二）特点

1. 凸显研究的对象维度，强调研究对象的个别性；
2. 技术和资料多元化，可针对多类主体、运用多种技术，资料可以是第一手也可以是第二手；
3. 研究步骤不甚严格，不拘时地；
4. 资料详尽深入，可使用历史视角把握生活史及有关文献，注重研究对象的主观感受。

（三）一般步骤

包括确定研究对象、获准进入、取得信任和建立友善关系、收集资料、整理和分析资料、报告研究结果等步骤。

（四）拓展个案法

- 以反思性科学为基础，以双方互为主体性为场景假设，从宏观视角和历史情景审视个案，再从个案反剖宏观因素，从特殊抽象一般，将微观移到宏观，融汇今昔，预测未来，实现理论重构；
- 拓展体现在四个层面：从观察者拓展到参与者、拓展对于时空的观察、从过程拓展到力量、拓展理论；
- 基本特色：情景和对话是基础前提；理论具有重要地位；权力彰显特殊效应。

（五）评价

- **优点**：了解研究对象各方面状况，进而有全面深入认识；资料广泛深入，有利于客观、准确、全面、深入把握研究对象的问题、需要及其原因机制；依托分析性概括，彰显辅助理论建构的重要力量。
- **缺点**：讲究资料收集、整理和分析尽量同步，并注重动态完善研究思路，需花费许多时间；研究发现不能进行推论。

小结： 个案研究是对单个对象的整体研究，具有对象维度凸显、技术资料多元、步骤不严格、资料详尽深入等特点，拓展个案法可实现理论重构，优点是全面深入，缺点是耗时且不能推论。

第七章第四节 社会工作服务研究应用

一、核心命题

社会工作服务研究与实践高度关联。 社会工作服务的一般过程包括需求评估、方案制定、计划推行、评估总

结等阶段，每个阶段都可以采用某种或某些研究方法，但研究应用各有侧重。

二、需求评估

需求评估本质上是问题分析研究，是社会工作服务的关键环节，包括说清服务对象所面临问题和发现问题原因两个板块，所发现的可控原因就成为方案制定的重要依据。

（一）需求评估内容与方法

1. **内容与社会工作服务五大方法紧密关联**
    - 个案社会工作服务以个人、家庭等单个主体为服务对象，需求评估多采用观察法、访问法、个案研究法等；
    - 社区社会工作服务面对较大规模人群，问卷调查是主要研究方法，辅之以观察、访问等技术，体现合众法特性。
2. **研究阶段和研究板块遵守研究范式要求**
    - 采用定量研究方法，需求评估体现为边界相对明确的研究准备、资料收集、研究分析和总结应用四个阶段，研究质量主要取决于事先的研究设计；
    - 采用定性研究方法，需求评估划分为研究准备、资料收集—整理—分析、总结应用三大板块，研究质量主要取决于研究者的综合能力；
    - 采用合众法，需求评估体现为其中主导研究方法的模式特性。

（二）需求评估计划书和需求评估报告

1. **需求评估计划书**
    - 属于研究准备任务；
    - 内容包括：主题、导论、文献回顾、研究方法、工作进度、经费预算、附件、参考文献等板块；
    - 主题要包含研究对象、研究问题等核心信息；
    - 导论要说明服务对象基本状况，提出研究问题（“是什么”和“为什么”）；
    - 文献回顾要说清相关概念、解释理论、经验研究等内容；
    - 研究方法要介绍研究框架、研究对象选择方法、测量工具、资料收集方法、资料分析技术等。
2. **需求评估报告**
    - 基本结构包括：主题、导论、文献回顾、研究方法、研究发现、讨论建议、附件、参考文献等板块；

- 研究发现部分应对研究问题的具体表现及其原因进行较详细说明，指出其与文献回顾的异同；
- 讨论建议部分的讨论板块要对研究发现中值得关注之处提出尝试性解释，建议板块要提出社会工作服务未来实践的推进思路。

小结： 需求评估是问题分析研究，其内容和方法与服务方法紧密关联，需遵守定量、定性或合众法的研究范式；需求评估计划书和报告各有固定结构，科学精准的需求评估是方案制定等后续阶段高质量完成的前提。

三、干预研究

社会工作服务旨在推动服务对象及其外在场景的改善，这本身就是一种干预。干预研究在社会工作服务研究应用中具有特殊地位。

（一）概念

干预研究是根据研究目的，由研究者人为地主动对研究对象施加某种措施（如行为训练、政策改变），以观察这些变化对研究对象的影响，目的在于评估特定干预对某些变量影响的有效性、安全性、可行性，为改进实践、开发新品、制定政策提供依据。

许多社会工作实践可以视为一种干预研究，干预研究在很大程度上融入了社会工作实践过程之中。

（二）主要步骤

1. **确定研究问题**——明确所要研究的具体问题，聚焦、具体、可行；
2. **进行研究假设**——寻找解释理论，梳理既有研究，请教业内专家，厘清解释机制，发现变量之间的关系，提出研究假设，发现可变因素和可控因素，思考可能的干预路径；
3. **进行干预设计**——基于因果关系进行随机对照试验设计、队列研究设计、交叉设计或其他设计；从目标人群中通过随机抽样或非随机抽样确定研究对象；确定干预方法，编制可实操的详细干预指南，做好其他准备；
4. **实施干预措施**——根据干预指南落实具体干预行为，并通过问卷调查、观察、访问等研究技术收集相关数据；
5. **评价干预效果**——对所得资料进行分析，发现干预效果以及干预措施与效果之间的关系，验证或否定研究假设；
6. **进行总结传播**——形成干预研究报告，进行多轮次、大规模干预研究，动态修订干预指南，形成成熟干预指南并进行分享和推广，体现溢出效应。

干预研究的主要步骤与社会工作服务研究的一般过程相近：(1)(2)(3)是研究准备，(4)是资料收集，(5)是研究分析，(6)是总结应用。因此，干预研究是社会工作服务研究与实践的交叉领域。

（三）评价

- **优点**：体现社会工作服务的循证实践品性，有利于科学呈现服务成效，以“硬数据”获得服务对象和人

民群众的认同；

- **不足**：成本较高、耗时较长；因主要以人尤其是困难、弱势群体为对象，比其他研究受到更多伦理限制。

小结： 干预研究是通过人为施加措施观察影响、评估干预效果的研究，主要步骤包括确定问题、提出假设、干预设计、实施干预、评价效果和总结传播，优点是体现循证实践，不足是成本高、耗时长、伦理限制多。

四、行动研究

行动研究运用于计划推行阶段，是服务实践与服务研究的交叉领域，是以动态微调服务实践来保证执行质量的重要途径。

（一）定义

行动研究是研究对象不再简单地作为研究对象，而是与问题有关的所有其他人员一起参与研究和行动，他们将研究发现直接应用于行动，对问题场景进行全程干预，进而提高自己改变社会实践的能力。行动研究有“对行动的研究”“为行动而研究”“在行动中研究”和“由行动者研究”等多重含义。

（二）特点

1. **注重实务导向**——旨在解决实践问题，运用行动研究成果及时改善社会工作实践，目标主要是优化实务，而不是建构某项理论；
2. **研究场域与实践场域合一**——研究者本身就是实务工作者，在自己的实践场景中边行动边研究、再研究再行动；
3. **重视民主参与**——注重研究者与行动者的伙伴式合作，实务工作者是主要研究者，学者专家是咨询顾问，服务对象是实务乃至研究的参与者；
4. **兼具批判建构功能**——描述和分析各方主体和服务过程的深层信息，指出不足，发现原因，提出修订思路，并在后续实践中推行；促进实务工作者自我反思和自我教育，协助其专业成长和全面发展。

（三）类型

1. **按照研究侧重点划分**
    - 用科学方法对自己的行动进行研究；
    - 为解决自己实践中的问题进行研究；
    - 对自己的实践进行批判性反思。
2. **按照参与者对自己行动所作的反思划分**
    - “行动中认识”——对实践者例行式行动进行研究，通过观察和反思了解其无法清楚用语言表达的内隐性知识；

- “行动中反思”——对特定场景进行反思式交谈，促使参与者将思考转换为行动；
- “对行动进行反思”——参与者运用口语表述形成并建构知识，让自己抽离出行动，对自己的行动进行反思。

3. **按照参与研究的成员划分**
   - **合作模式**——研究者与实际工作者合作，共同进行研究；
   - **支持模式**——研究动力来自实务工作者，他们提出问题，自己决定行动方案，专家作为咨询者协助；
   - **独立模式**——实际工作者独立研究，摆脱研究理论和实践规范的限制，对自己的研究进行批判性思考，并采取相应行动改造社会现实。

（四）步骤

行动研究与社会工作服务的一般过程具有相通性，主要特征是动态循环，每个循环包括分析问题、拟订方案、开展行动、评估回馈等环节。

1. **首个循环**
   - **分析问题**——与社会工作服务的需求评估相同，研究者意识到实践中存在的问题，分析问题表现及其后果，剖析影响因素，发现可控原因；
   - **拟订方案**——与社会工作服务的方案制定相近，研究者、行动者及相关人员基于机构使命、项目目标、内外场景、资源情况等，设计总体计划和具体细节，并预设根据过程情况调整细节的基本原则；
   - **开展行动**——与社会工作服务的计划执行相似，对研究对象进行干预；该阶段较接近准实验研究；研究团队要基于计划阶段的预设原则灵活应变；
   - **评估回馈**——与社会工作服务的评估总结相类；评估行动的过程、结果、背景等，回馈是对前期行动的结果及其原因进行思考，并改进后续行动。
2. **后续循环**
   - 随着新问题的出现，行动研究需进入新一轮循环；
   - 如此不断循环，就能使某项实践在行动研究过程中得以改进、提高。

（五）评价

- 行动研究将研究和行动进行整合，弥补了其他研究理论和实践脱节的不足；
- 强调研究者与研究对象间的伙伴式工作关系，分享彼此的感受和经验；
- 与社会工作服务的价值观比较一致，因此在社会工作服务研究和实务中得到了较广泛关注。

小结： 行动研究是实务工作者在实践场景中边行动边研究、再研究再行动的过程，具有实务导向、场域合

一、民主参与和批判建构特点，类型多样，步骤为“分析问题—拟订方案—开展行动—评估回馈”的动态循环。

五、项目评估

系统化的项目评估方法发端于 20 世纪初，近年来由于管理主义的兴起，项目评估在社会工作服务中日益重要。

（一）基本概念

项目评估是利用具体研究技术，对社会服务项目的实施、效果和行政等方面进行测量和评价。项目评估是组织绩效、团队绩效和员工绩效的评价基础，提升服务项目的专业性和科学性是其动机之一。

社会工作服务的项目评估可以从**主体、对象、目标、伦理和方法**等要素进行解构:

1. **主体**——项目委托者、项目执行者和独立第三方；无论评估主体是谁，均应具备三个条件：了解评估项目领域的业务、事务和财务，熟悉社会工作服务研究方法，具有良好的职业操守和研究伦理；
2. **对象**——以方法划分有个案、小组等项目；以人群划分有老年、儿童等项目；以服务场所划分有医务、学校等项目；
3. **目标**——基础目标是实现对评估对象的表现评价；中间目标是在评价过程中协助社会工作者及其机构获得综合提升，即“以评促建”；最终目标是在达到前述两个目标的同时协助服务对象成长和促进处境改善，即增能评估；
4. **伦理**——遵守社会工作服务和社会研究的双重伦理，注意避免剥削研究助手、感谢合作者协助者和研究对象、关注研究人员受伤害的情况并在必要时进行适度的事后干预；
5. **方法**——可以采用单个方法及其组合，根据项目特性、对象特质、资源状况等选用合适的方法和技术。

（二）主要类型

1. **结果评估**
    - 比较服务前后服务对象在某些方面的变化，以此判断项目目标是否实现；
    - 结果评估的发现可以用来评价服务质量：进行效率分析（将服务结果与项目投入进行比较）、评判服务对象的改变程度及满意程度；
    - 结果评估与服务质量评价属于本体评价；
    - 此外还可以进行影响评价，关注三方面内容：项目是否获得社会效益、是否拓展了相关实务、是否推进了场景改善；
    - 项目结果和项目影响合成了社会工作服务项目的总效果。
2. **过程评估**

- 评价社会工作服务项目执行中相关活动的状况；
- 评估者应接触服务对象，动态了解其接受服务时的感受、认识、想法等；随时检查各种信息以了解方案施行产生的变化；收集社会工作者的工作记录，了解其特征和背景、与服务对象的接触次数、地点、资源、阶段性目标、新问题等；
- 社会工作者在提供服务的同时也应成为评估者，在服务过程中及时滚动修订工作技术，保证服务方案总体顺利进行；
- 理想的社会工作服务项目应该是自始至终的评估过程。

（三）评估报告

项目评估涉及四类文本：

1. **结果评估计划书**和**总结评估计划书**——基本结构与需求评估计划书相似；
2. **结果评估报告**——基本结构与需求评估报告相似；
3. **项目总结报告**——内容更加丰富，具体包括主题、项目背景、需求评估、工作目标、方案内容、实操事务、结果评估、讨论建议、附件、参考文献等板块。

项目总结报告中特别值得关注的板块：

- **需求评估**——本节前述需求评估报告结果的简明呈现；
- **工作目标**——旨在消除或缓解需求评估所发现原因中的可控原因；
- **方案内容**——针对工作目标，参照某种实践模式或某些实践策略而设计的干预内容；
- **实操事务**——社会工作者实际推进的实践内容，以及计划推进中的行动研究做法，并能对所采用实践模式的策略技术进行专门阐释；
- **结果评估**——说明工作目标的达到情况和质量（包含成本效应、服务对象满意度等）；
- **讨论建议**——对结果评估和项目过程中值得关注的议题作出尝试性解释，建议板块要提出优化社会工作服务、扩大项目整体影响的大致思路。

项目总结报告是社会工作服务项目的收官之作，是社会工作服务和服务研究的最终产品，是社会工作者自我学习、提升的重要载体，是扩大社会工作服务取得社会认同的有效手段。

（四）评价

项目评估是社会工作服务方法在评估总结环节的运用，基本步骤可以参照社会工作服务的一般过程。从理想状况而言，项目评估不仅需要总结项目方方面面的情况，而且可以进一步开展评估研究，发现服务过程产生某些状况的原因，从而更好地积累经验、改善服务，甚至提炼理论。

小结： 项目评估是利用研究技术对服务项目的实施、效果和行政等方面进行测量和评价，可从主体、对象、目标、伦理和方法五个要素解构；主要类型包括结果评估和过程评估；评估文本包括结果评估计划书、总结评估计划书、结果评估报告和项目总结报告；项目评估不仅是总结，也可以进一步开展评估研究，积累经

验、改善服务、提炼理论。