

## 第一章

### 第二节 通用过程模式的特点

#### 一、助人过程是一个结构化的实务过程

社会工作帮助社会系统与个人提升社会功能, 解决问题或预防问题的产生, 都需要经过一个结构化的操作实施, 有计划、有步骤地达到改变的目的。因此, 社会工作的助人活动是一个连续的、有目的的改变过程。

##### (一) 社会工作助人关系的建立是一个过程

社会工作者作为改变系统中的要素之一, 只是协助人们改变现状的媒介体, 良好的社会工作专业助人关系能有效地协助服务对象改变。社会工作的助人关系被看作是实现目标的基石与灵魂。因为, 社会工作者通过助人关系才能与服务对象讨论如何处理困难和解决问题, 改变服务对象的态度和行为, 才能在过程中逐渐产生改变的作用, 达到助人的目的。

##### (二) 改变是一种过程

过程是由量变到质变的过程, 是服务对象逐步形成自我改变意识的过程。社会工作者促使服务对象系统在自我觉悟、自我引导和自我行动中教育和改变自己。改变必须从系统内部开始, 服务对象有了改变的动机, 社会工作者才能与其一起发现与分析问题, 进而学习改变, 最终达到改变的目标。

##### (三) 改变必须是一种主动与自发的过程

改变是一种具有高度的自动性与自发性的行为。因此, 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。这样的目标不是一蹴而就的, 而是要经过一个过程。

#### 二、社会工作实务通用过程模式的特点

通用过程模式将助人过程看作是一个有结构

的解决问题的过程。通用过程模式强调社会工作实务过程是一个有弹性的、各阶段有时交叉重叠的、持续的过程, 是一个系统的程序。

##### (一) 运用综合方法

通用的过程模式在理论取向上采取综合的立场, 从各种可取的知识和方法中选取最好的加以综合。

##### (二) 工作过程阶段化

通用工作过程模式将助人过程划分为逻辑上前后相连的几个阶段。比如, 介入应该是在有了计划和订立服务协议之后进行的行动, 这样划分的目的在于显示助人过程中不同阶段的主要特点, 实际工作中不同的阶段可能会交叉和重叠。

##### (三) 工作任务阶段化

在助人过程中, 每一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都需要专门技巧。

##### (四) 整合社会工作的价值观

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, 以及社会工作者的接纳。同时, 通用过程模式还强调社会工作的伦理守则, 表现为强调对工作负责, 让服务对象参与持续的、定期的评估和检讨。

#### 三、运用通用过程模式应考虑的因素

##### (一) 助人过程各阶段的先后次序是有弹性的

工作过程阶段化是通用过程模式的特点之一, 但在实际应用时, 通用过程模式助人过程的各



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

阶段的先后次序并不是一成不变的, 而是具备一定的弹性。例如, 在某些危急情况下, 发现儿童有可能被虐待时, 社会工作者首先要保护儿童, 将其带离危险的环境, 即进行直接的介入。在另外一些情况下, 助人过程还会在某一阶段被简化, 例如, 在接案后就结案, 或者将服务对象转介给另一机构。

### (二)工作过程是螺旋式的

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。在助人过程结束前, 哪一个阶段都不会真正结束。这是因为, 对服务对象问题的理解是一个随时间不断深入的过程, 而且问题本身也会随着时间的推移而改变。这要求社工作者在与服务对象工作时不断发现新问题, 不断修正原来的计划。

所以说, 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跟进。

### (三)模式本身只可作为实务过程的参考

通用过程模式不可能解决助人过程中遇到的所有问题, 也不是机械地将所有问题解决方固  
化, 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。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!