

第二章

第一节 接案

一、接案阶段社会工作者的主要任务

在接案阶段, 社会工作者的主要任务包括了解服务对象的求助过程、初步评估服务对象的问题、建立专业关系、决定是否服务、订立初步合约。

(一) 接案的重要性

接案工作的目的

(1) 澄清社会工作者和服务对象双方的期望和义务。

(2) 激励服务对象。

(3) 促进和诱导服务对象的改变。

(4) 促使服务对象积极参与改变的过程。接案过程不仅决定着求助者是否能从潜在的服务对象转变为实际的服务对象, 而且影响着服务对象在后续服务中与社会工作者的关系以及参与助人过程的积极性。

(5) 为后续工作打下基础。接案阶段的早期印象会对社会工作者与服务对象今后工作中的互动产生影响。

(二) 接案阶段的主要任务

1. 了解服务对象的来源(三种来源)

一般来说, 服务对象通常有以下几种来源:

(1) 主动求助的。

(2) 他人转介的。

(3) 由社会工作者主动接触而成为服务对象的。

2. 认定服务对象的类型

根据来源不同, 可以将服务对象按寻求服务时的意愿分为几种类型: 自愿、非自愿和被强制接受服务的服务对象。

3. 了解服务对象的求助过程

4. 使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”

5. 与服务对象初步建立专业关系

二、接案的步骤及核心技巧

(一) 做好会谈的准备并拟定初次面谈提纲

1. 资料准备

服务对象资料准备。(研读资料; 是否接受过服务; 是否有特殊事项; 走访社区)

2. 拟定会谈提纲

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。(内容 5 项)

(二) 会谈

1. 会谈时间、场所的安排(方便彼此、安静私密、适当的会谈距离等)

2. 会谈的主要任务(界定服务对象的需要和问题; 澄清角色期望和责任; 激励并帮助服务对象进入受助角色; 促进和引导服务对象态度和行为的改变)

3. 会谈的技巧(非常重要)

1) 主动介绍自己。

2) 沟通。(提供支持; 减轻焦虑; 协助服务对象建立对自己和解决问题的正确看法; 促成服务对象



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

为解决问题而采取有效的行动)

3) 倾听。(表示出兴趣, 并且积极参与, 有回应)

4. 会谈中回应服务对象的方法

1) 对象服务的相反与反应有透彻的了解。

2) 将自己与服务对象融合。

3) 敏锐地感觉服务对象的各种情绪态度及反应。

4) 向服务对象表达愿意协助的态度。

5. 会谈中面临的问题和挑战

1) 留意服务对象对接受社会工作协助的看法并进行适当处理;

2) 中国人有困难时首先是向非正式的社会网络和助人系统求助;

3) 时刻保持对服务对象的敏感度。

4) 不要显示权威性; 要对分析的负面事件作为要解决的一个问题提出来。

(三) 收集资料

(1) 资料收集的内容和范围(人与环境两个方面)

个人资料、身体情况、服务对象的特点与能力、服务对象所处的社会环境。

(2) 收集资料的方法及常用的记录资料的方式

方法: 询问咨询查阅档案 进行家访

管理式服务记录; 临床式服务记录; (摘要式记录; 过程记录; 问题取向记录; 观察记叙性记录)

(四) 初步预估

初步预估的主要任务是再次界定并确认服务对象的问题。

正确预估服务对象的问题, 需要把焦点集中在所需要的信息上。

(五) 建立专业关系

1. 社会工作的专业关系

2. 社会工作专业关系对实务的意义

3. 社会工作专业关系的特点

4. 建立专业关系的五要素

5. 建立专业关系的技巧(同感; 诚恳; 温暖与尊重; 积极主动)

(六) 决定工作进程

1. 终结服务

2. 转介其他服务

3. 进入下一个助人阶段

(七) 签订初步的服务协议

可以是口头的, 也可以是书面的。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。

三、影响接案成功的因素

(一) 不能建立关系的原因

1. 期望不一致;

2. 社工能力不足;

3. 临时事件和外部障碍;

4. 服务对象不愿接受帮助;



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

5. 社会文化因素

(二) 避免过早终止关系的策略

1. 增进彼此关系
2. 订立明确的接案指引
3. 订立初步协议
4. 回应服务对象的迫切需要
5. 运用网络资源
6. 不断给予鼓励

四、接案应注意的事项

- (一) 决定是否需要紧急介入;(自杀、性暴力、离家出走、虐待)
- (二) 权衡是否有能力处理问题;
- (三) 决定问题的优先次序;
- (四) 保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围。

配套习题:

李某结束了强制戒毒回到社区, 开始接受为期三年的社区戒毒康复服务。刚入职的社会工作者小王与李某进行了第一次接案面谈。

小王说: “你好, 我是社会工作者小王, 我的任务是帮助你戒除毒瘾, 恢复正常生活, 防止复吸的情况发生, 督促完成社区矫正工作。”

李某看了一眼小王, 低头不语……

小王: “请问你有什么困难需要帮助吗? 我们社会工作者是专门帮助服务对象解决问题的。”

李某: “我没有工作, 经济困难, 你们能解决吗?”

小王: “可以啊, 我可以帮你申请临时性补助。”

李某: “我听说其他的街道可以帮助就业, 你也必须帮我解决。”

小王: “现在我已经了解了你的服务需求, 我会想办法帮你解决的。”

李某: “那你快点啊, 我等着你早点给我送来补助金, 你也要尽快给我找到工作啊!” 机构督导老张看了小王与李某的第一次面谈记录后, 及时对小王进行了个别督导。

问题:

1. 分析小王“界定服务对象的需要和问题”的任务完成情况。
2. 小王在与李某澄清角色期望和责任方面存在哪些问题?

参考答案:

1. 小王“界定服务对象的需要和问题”的任务完成情况是:

- (1) 界定问题的入手点在于服务对象所关注的问题和存在的困惑。小王在与李某进行面谈时, 关注了服务对象李某所说的个人所遇到的基本生存条件问题, 对服务对象期望达到的目标有了一定的认识。
- (2) 小王并没有了解矫正对象李某寻求帮助的原因, 不了解其生活中发生了什么, 并未询问矫正对象李某所面对的个人问题和社会问题。
- (3) 小王并没有了解矫正对象李某对自己的看法。不清楚李某认为自己存在什么问题, 以及问题的范围、持续时间和程度。
- (4) 界定问题是社会工作者和服务对象不断沟通信息的过程, 是一个持续的过程, 需要经过双方一系列的讨论和磋商来形成对问题的共同看法。从本次面谈来看, 小王并没有与矫正对



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

象李某进行充分沟通和交流, 双方没有一起探讨出共同为之努力所希望改变的问题。可以说, 小王并没有很好地完成“界定服务对象的需要和问题”的任务。

2、小王在与李某澄清角色期望和责任方面存在以下问题:

(1)小王在面谈中, 并没有明确双方的期望和应尽的责任, 他只是表达了社会工作者对服务对象的期望, 询问了服务对象对社会工作者的角色期望, 而忽视了社会工作者对自己角色的期望和服务对象对自己的角色期望, 双方并没有相互交流各自的想法, 小王也无法帮助服务对象勇敢面对自己的问题。

(2)会谈的目的在于取得共识, 作为“助人自助”的活动, 小王并没有尽到自己的职责, 双方并未进一步沟通双方想法的差异与距离, 也没有经过最后一次协商达成一致的看法。小王在矫正工作中并未引导矫正对象共同参与, 一起制订目标和计划, 取得共识, 达成协议。

(3)小王没有发掘服务对象的潜能与优势, 会谈过程中处于被动局面, 与服务对象没能建立专业关系, 信任感建立不充分。可见小王并没有达到社会工作的目标。

本题考查社会实务通用过程中的接案。会谈是接案的必经阶段, 是社会工作者与服务对象之间的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。考生应准确掌握会谈的具体任务和注意事项, 才能合理界定服务对象的需要和问题, 从而顺利建立专业协助关系。



扫码下载 233 网校题库
一刷就过, 千万人掌上题库!