

回忆

社会工作实务通用过程模式: 是一种用来协助个人、家庭、群体、组织和社区的根本程序和方法是对助人行动之根本程序和方法的概括, 通过过程模式为社会工作者在助人过程中形成系统的助人方法和行动, 为社会工作价值、知识和技巧的运用提供了一个框架。

社会工作实务通用过程的六个阶段:

接案: 与效劳对象初步接触并建立专业助人关系

预估: 对效劳对象的问题及处境做初步评价

方案: 根据预估结果制定具体的效劳方案

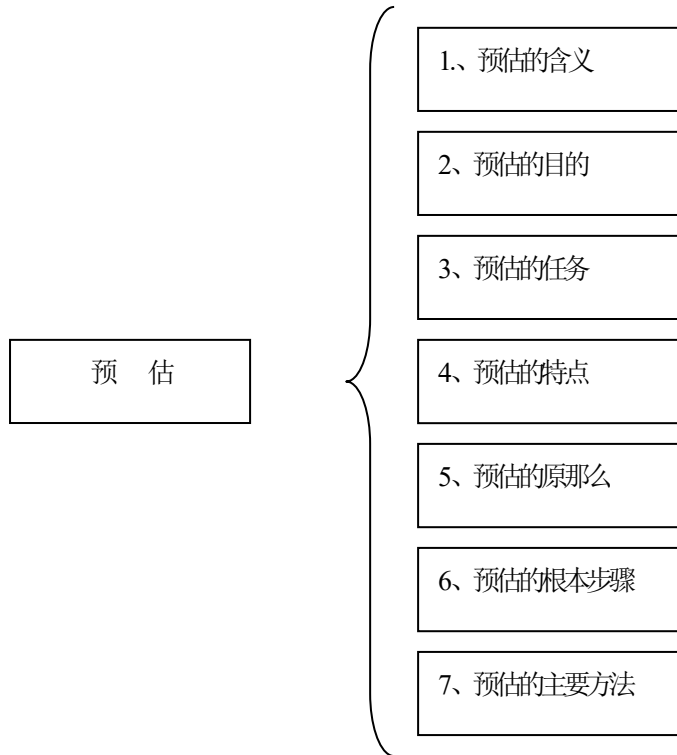
介入: 采取实际行动, 落实效劳方案

评估: 对助人过程、方法和结果进展考察与审视

结案: 处理未尽事宜, 完毕工作关系

预估和评估相关容的学习

预估



## 一 预估的含义

收集与效劳对象有关的详细资料，了解效劳对象问题形成的过程，是根据既定情景的事实与特点推论出有关效劳对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程。换句话说即：

预估就是收集资料和认定问题的过程，是把所有有关效劳对象的资料组织起来并使其具有意义的专业实践活动。

## 二 预估的目的

识别效劳对象问题的客观因素与效劳对象及其问题有关的资料，主要包括：〔1〕效劳对象的背景资料〔2〕与效劳对象生活有关的重要系统的资料〔3〕问题因何发生，存在了多久，使用过的处理问题的方法等

识别效劳对象问题的主观因素

所谓主观因素是指效劳对象对问题的个人感受。识别问题的主观因素即是要认识效劳对象是如何对待自己问题的，站在他的角度来理解这些问题对他的意义，他

为什么会有如此的主观见解，他们对效劳对象现在的社会——心理有什么影响。

识别效劳对象问题的成因与使问题延续的因素

预估的目的在于到达对效劳对象问题的深入认识，识别那些造成效劳对象问题的原因和使问题延续的因素，让社会工作者能够由表及里地探查问题。

识别效劳对象及环境中的积极因素

预估的目的在于到达对效劳对象和他的问题之正确认识和判断。社会工作者要找出效劳对象系统外的资源，将着眼点放到效劳对象的能力和优势上，并运用这些资源去帮助他们。

决定提供效劳的方式和容

进展预估的目的是要找出正确的方法和介入途径去帮助效劳对象，如个案工作，小组工作和大型活动等

### 三 预估的任务

- 1、了解效劳对象存在的问题、问题的性质、成因、程度及对效劳对象的影响
- 2、了解效劳对象个人生活经历及行为特征，包括效劳对象的人格特征、能力、优势和弱点
- 3、了解效劳对象与环境的互动状况，及其对自身问题的认识和改变的动力与能力
- 4、了解效劳对象所处的环境系统的状况，从中找出有利和不利于效劳对象改变的因素

### 四 预估的特点

- 1、持续性 预估是一个动态持续和有焦点的过程，要根据改变过程的进度不断进展，根据变化了的情况随时调整工作的步调与目标，因此说他是一个持续的过程

2、社会工作者和效劳对象的共同参与 预估是一个社会工作者与效劳对象一同参与的过程，社会工作者要与效劳对象一起发现问题，了解问题的成因，共同寻找解决问题的方法与途径，因为只有效劳对象最了解自己及自己的处境。在参与预估过程中，效劳对象会对自己核问题有越来越清晰的认识，这样的预估才准确。

3、行动倾向 预估不仅仅是为了说明问题，更是为了决定采取什么行动来消除问题，是行动倾向的

4、有可识别的步骤 预估是一个科学的行动过程，是有方案有步骤的。预估的逻辑起点是从收集与问题有关的资料开场，通过将资料进展系统整理分析，勾画出问题的性质与状态，最后得出预估报告，这个过程是系统有序，可以重复的

5、渗透了专业判断 预估是一个涵盖了知识运用，专业判断和决策的过程，但是专业判断不等于先入为主，要以事实和资料为依据。同时预估也是一个分析与行动并重的过程，社会工作者要运用专业判断帮助效劳对象。

6、有局限

任何预估都不可能尽善尽美的，因此，在主人实践中要不断修正先前所做的判断，为效劳对象提供符合他们需要的效劳。

## 五 预估的原那么

### 1、个别化原那么

每个人都是独特的都有其长处和弱点。预估要准确反映效劳对象的特点及其问题的特殊性，这样才能是介入工作有的放矢，为特定的效劳对象着想

### 2、合作原那么

效劳对象的参与能使对问题的预估更全面准确，所以预估需要效劳对象一同参与，来决定探讨问题的领域和探索的方式

### 3、防止片面

为了确保资料的准确性，社会工作者要采用多种方式收集资料，以防止资料的片面性，保证资料的可信性

### 4、防止简单归因

社会工作者在预估是要尽量全面，防止对问题做简单归因，这样才能使预估为科学的介入提供坚实的事实依据

### 4、兼顾效劳对象的弱点与长处

预估也要采用“优势和能力”视角，既要找出效劳对象的弱点，使社会工作者知道效劳对象的问题所在，同时也要开掘出其长处，为社会工作者提供解决问题和满足其需要的资源

## 六 预估的根本步骤

### 1、收集资料 收集资料是预估的第一步工作

〔1〕个人资料的收集 包括个人根本资料、个人的主观经历、解决问题的动机、生理、情感和智力方面的功能发挥等

#### 〔2〕环境资料的收集

家庭状况 包括：家庭成员的根本情况，家庭的根本情况，家庭成员的角色和互动情况，家庭原那么，家庭成员的沟通方式，家庭关系，家庭的决策和分工方式等

社会环境 包括：社会支持系统及其功能发挥，物理环境及其对效劳对象需要满足的程度，效劳对象对环境资源的主观认知，效劳对象的社会网络环境，社会的体制和组织环境

〔3〕收集资料的方法 方法很多，根据实际情况灵活运用多种方法，以便全面了解效劳对象和他们的社会环境，具体方法有：

## 询问

会谈与询问是社会工作者获取资料的最根本工具, 经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最直接的依据。询问有向效劳对象本人的询问, 也有与效劳对象有关的系统查询, 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, 即通过让效劳对象进展角色扮演和完成句子的方式来帮助效劳对象表达自己的方法来获得资料, 进行间接询问时, 可以使用口头询问的方法, 也可以书面进展。

询问的方式主要有: 会谈〔个人或小组〕、角色扮演、问卷等

## 咨询

为作出准确的预估, 社会工作者也常常向其他专业人士咨询意见, 以求对效劳对象的问题有全面、正确、科学的认识。

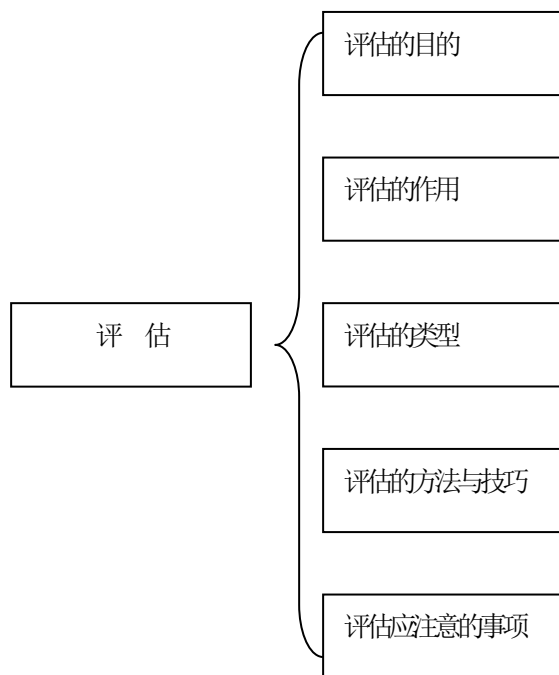
社会工作者也可以通过转介, 让效劳对象承受其他专业系统的预估来获取效劳对象问题的资料

## 观察

## 评估

主要学习社会工作实务通用过程的第五个阶段——评估

关于评估的内容主要包括一下五局部:



## 一 评估的含义

评估是指运用科学的评估方法和技术，系统地评价社会工作的介入结果，总结整个介入过程，考察社会工作的介入是否有效，是否到达了预期目的与目标的过程

特点：持续性、互动性、逐步深入性、知识指引性

## 二 评估的目的

- 1、考察社会工作介入效果，效劳对象进步情况及介入目标的实现程度
- 2、总结工作经历、改善工作技巧、提升效劳水平
- 3、验证社会工作方法的有效性

通过评估验证、在验证的根底上修改和完善社会工作的介入方法是评估的一个主要目的。

- 4、进展社会工作研究 通过评估过程系统地聚集资料，积累实践的知识和经历是开展外乡社会工作理论和方法的唯一有效途径，将实践经历汇总，检验、进展

分析和研究〔科学环〕

### 三 评估的作用

1、监视介入工作进度 评估资料是检验介入和工作程序绩效的证据，通过对他们的分析可以起到催促社会工作者，提醒效劳对象和社会工作者注意工作方向和进度的作用

2、开展外乡社会工作知识和方法，促进专业成长 评估能够帮助社会工作者去反思每一个工作环节和整个介入工作的过程，有时机让社会工作者进展反思、总结介入的得与失。从评估中获得的经历能够用来改善效劳机构，提升社会工作者的能力，带来社会工作者的成长和开展促进专业的成长

3、稳固改变成果 通过评估可以帮助社会工作者和效劳对象回忆改变的过程，效劳对象可以从中学学习解决问题的方法和策略，帮助他们增强社会功能和解决问题的能力

#### 4、社会问责〔效劳对象、社会、专业〕

向效劳对象做出交代 评估能够让效劳对象知道介入工作取得的进展，需否得到了满足，介入策略是否实施，目标是否已经实现

进展社会交代 评估是社会工作向社会交代其在多大程度上实现了专业目标和他的社会功能的过程，说明社会资源的使用情况和效益，承受公众的监视

进展专业问责 评估能够确定社会工作的介入是否恰当，并识别出对效劳对象的影响，找出需改进的地方，提升后续专业实践的效劳质量

### 四 评估的类型

1、过程评估 是对整个介入过程的监测，包括社会工作介入过程中的评估。它对工作过程的每一步骤，每一个阶段分别作出评估。关心的重点是工作中的各种



步骤和程序怎样促成了最终的介入结果，方法是了解和描述介入活动的容，答复效劳过程中发生了什么，以及为什么发生。过程评估在效劳过程的各个阶段侧重点不同

2、结果评估 结果是指介入行动最终完成的形态。结果评估是在工作过程的最终阶段进展的评估，包括目标结果和理想结果两个局部，相对而言目标是比较概括的，而结果那么是具体并可以度量的

## 五 评估的方法与技巧

进展评估的方法大体分为两类，即质性方法和量化方法。社会工作评估的目的在于找出问题，总结经历。所以选择评估方法的原那么应是简单、可行和实用。下面主要介绍几种简单的评估方法

### 1、基线测量方法与技巧

定义：基线测量方法是在介入开场时对效劳对象的状况进展测量，建立一个基线作为对介入行动效果进展衡量的标准基线，以评估介入前后的变化，并以此判断介入目标达成的程度。

#### 应用围

基线测量方法可以应用于对个人、家庭、小组或者社区的工作介入评估，通过对效劳对象介入前、介入中和介入后的观察和研究，比较效劳提供前后发生的变化。

#### 操作程序

##### 〔1〕 建立基线

第一，确定介入的目标，例如，效劳对象行为、思想、感觉、社会关系或社会环境的变化及指标；

第二，选择测量工具，包括直接观察或使用标准化问卷及量表；

第三，对目标行为进展测量并记录目标行为〔或者思想、感觉、社会关系或社会环境〕的情况。

这个过程建立的是基线数据，此过程也称为基线期。

### 〔2〕 进入介入期测量

建立基线后就开场对效劳对象实施介入，并对基线调查中所测量的各工程标行为和指标进展再测量，以为数据比较之用。这个过程称为介入期。

### 〔3〕 分析和比较

将基线期和介入期的数据按测量时间和顺序制成图表，将每个时期的数据资料进展连接，呈现数据的变化轨迹和变化趋势，并将基线期和介入期的数据进展比照，如果两个数据不同，一般可以认为是介入本身作用的过程。

## 单一个案设计

常用的基线测量法包括： 对照组设计、时序性系列测量

### 2、任务完成情况的测量方法与技巧

在实际工作中，效劳对象的目标是被分解成许多具体的行动和任务的，通过探究效劳对象和工作者完成哪些既定的介入任务也能确定介入的影响。

方法：运用 5 个等级尺度来测量任务的完成程度。

〔0〕 没有进展 〔1〕 很少实现 〔2〕 局部实现 〔3〕 大体上实现 〔4〕 全部实现  
将每项任务的最后得分加到一起，然后除以可能获得的最高分数，就能确定完成或者介入行动成功的百分比。

例如，如果有三个任务要去完成，而可能获得的最高分数是 12〔4×3〕，用得到的总分除去 12，再乘 100%就是完成任务的百分比。

### 3、目标实现程度的测量方法与技巧

#### 目标核对表

在有些情况下，社会工作的目标行为比较难以清楚界定，此时社会工作者和效劳对象可以共同协商选择一些目标来指示介入的方向，并将它们罗列出来。

在工作介入过程中和介入完毕时都用一些等级尺度来衡量介入后的行为，并记录下它们，将介入后的行为与介入前所没有的、介入后才出现的，并讨论这些行为对效劳对象的意义是什么。

这样就可以发现介入前后效劳对象的行为变化。

#### 个人目标尺度测量

社会工作的效劳对象千差万别，因此工作者和效劳对象可以制定非常个人化的测量尺度来评估他们的改变情况。

方法：按照效劳对象的具体情况，分别轻重缓急，制定出几个目标，然后使用一个大家认可的等级尺度，例如 5 级制，来测量和计算出效劳对象实现个人化目标的情况。

### 4、介入影响的测量方法与技巧

#### 效劳对象满意度测量

做法是由效劳对象用口头或书面形式，包括填写问卷来表到达介入的看法。这是一种评估介入影响的方法，特点是操作简单叠不需要花费太多时间和资源。但这种方法的局限在于，测量比较粗糙，有进效劳对象会倾向于对介入给予积极的评价，因此评估有可能不准确

#### 差异影响评分

这是一种更为构造性的评估方法。首先由效劳对象对介入影响进展自我述，报告

自己有哪些变化，然后分析区分出哪些是介入本身带来的变化，哪些是其他因素带来的变化。与满意度测量一样，社会工作者也应该注意这种方法有可能带有效劳对象的主观色彩

## 六 评估应注意的事项

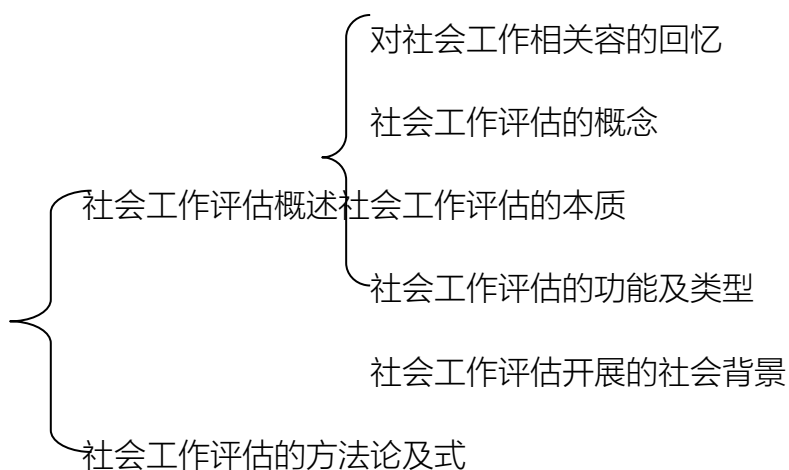
注重社会工作者的自我评估与反思

调动效劳对象的积极性，让他们积极参与

评估的方法要与社会工作的价值相吻合，并注意

切实符合需要

## 第一章 导论



社会工作评估的根本架构

对社会工作评估的简介

### 〔一〕 对社会工作相关容的回忆

社会工作的一般性定义：〔王思斌〕是以利他主义为指导，以科学的知识为根底，运用科学的方法进展的助人活动。它以受助人的需要为中心，以科学的助人技巧为手段，以到达助人的有效性。

而社会工作评估那么是对这种有效性的测量，我们通过评估来了解，社会工作

是否到达预期的目的和效果。

社会工作的价值观：利他主义、尊重受助者的权利和选择

社会工作者主要运用政府公共资源和社会资源来开展各项助人效劳，社会工作者只有证明自己效劳的有效性才能够得到社会的认可，向社会作出一定的交代。社会工作者在运用自己的专业知识、专业方法的同时，对效劳对象的特殊性、社会环境的复杂性以及动态性的特征时，对社会工作的研究是必不可少的。

社会工作研究的含义：

关于社会工作研究的回忆。

社会工作研究的根本涵：一关于社会工作的研究，即以社会工作为对象的研究；二社会工作本身的研究或为了更好地进展社会工作而进展的研究〔王思斌，2006:404〕

社会工作研究是指社会工作者、社会工作教育者或者社会工作福利机构员工使用社会研究方法，搜集和分析资料，协助达成社会工作目标的活动〔莫邦豪、周健林，2000:2〕

社会工作研究是获取知识和发现事实的过程，在此过程中，社会工作及其他领域的研究者依托社会工作专业伦理和社会研究伦理，使用社会研究方法程序，从社会工作视角搜集和分析与社会工作有关的资料，协助达成社会工作目标的过程。

社会工作研究可以分为：理论研究和实务研究

理论研究：是为了建立和开展社会工作理论知识而进展的研究。可以分为：根本理论研究和作为社会工作模式的实践理论研究。前者更多的关注社会工作本质、价值观、人类需求、社会工作与其实施环境的关系、社会工作作为社会互动过程的实质等问题的研究。后者那么更多的是对社会工作实践经历的较为抽象的概

括和总结，是对效劳过程的理论化。

实务研究两个层次：一是对具体效劳的研究；二是对许多具体效劳经历的归纳和总结。

理论研究和实务研究同等重要，社会工作理论研究有助于深刻认识社会工作的宏观背景和微观机理，以支持社会工作的有效展开；社会工作实务研究那么给具体的社会工作实践指出科学的、可供参考的做法。

在以往的社会工作研究中，实务研究被置于中心地位，甚至一些人认为社会工作研究就是评估研究，观点不仅全面，但也可以看出社会工作评估在社会工作研究中的重要地位。

## 〔二〕社会工作评估的概念

定义：社会工作评估也称为社会效劳评估，是评估活动的一种，是针对社会工作或社会效劳而进展的评估，使用科学的研究方法对社会效劳工程的设计、筹划、实施和效果等方面进展的测度、诊断和评价的活动。既包括社会工作过程中的评估也包括社会工作完毕后的评估。前者是社会工作者为了有效开展效劳而进展的评估，包括对效劳对象需求的评估、对于效劳对象方案的评估及选择，以及对社会工作过程的评估；后者是对已开展的社会效劳进展的评估，是对社会效劳结果、效果和影响的评价。社会工作评估的具体对象是社会效劳的方案、实施过程及结果。这里的社会效劳可以是个人性的、集体性的或社区性的；其效劳的内容可能是救助和解困，也可能是预防和开展。

社会工作评估的本质：总体而言属于应用性研究

〔1〕科学的研究活动〔为何〕一是研究方法的科学性。我们所进展的评估是在科学方法的指导下进展的，并且以一定的科学知识为根底，象质性研究、量化研

究。二是社会工作者及其相关人员科学的事实的态度。对效劳对象客观细致的了解和对象对效劳方法的客观选择,如深入访谈、焦点小组、问卷调查等方法力求客观、全面和深入。

〔2〕有效实践的有机组成局部。

社会工作评估以促进良好的社会效劳为目的,它也是做好社会工作的有机组成局部。〔WHY.〕两个含义:一是应用取向的社会工作评估会对社会工作产生正确的指导作用;二是社会工作评估与社会工作实务密切联系、相互交织。

针对效劳对象的需求 ——> 社工与案主互相合作,但外部环境的变化有可能会对实现既定目标的效劳提出新要求 ——> 因此要提供有效地效劳就必须根据现状提出新的应对策略〔评估不可或缺〕持续效劳、持续评估使二者交织在一起。社会工作评估是社会工作效劳的辅佐者,是社会工作实务的有机组成局部,是间接的社会工作方法。

主要功能及类型:

功能:〔1〕促进社会效劳的开展。社会工作以最有效地提供效劳为目标,而通过社会工作评估可以用最少的投入提供最好的帮助。效劳对象、效劳环境的动态性 ——> 表达社会工作评估的持续性的特点,推动社会效劳的不断深入开展。

〔2〕社会交代〔对效劳对象做出交代、专业问责〕。社会工作效劳运用的是各种社会资源,要对工作的有效性和效率作出说明,要用事实来说明自己对增进社会福利的奉献,而这些必须以对效劳效果,投入产出的有事实根据的、科学的说明为根底,其方法就是社会工作评估。

〔3〕效劳提供者的自我开展。社会工作者自己的成长,反思

〔4〕促进社会工作学科的开展。

类型: 效劳前评估〔包括需求评估和方案评估〕、效劳中评估〔过程评估〕、效劳后评估〔结果评估〕。

需求评估: 是社会工作者或社会效劳机构对潜在的或实际的效劳对象的需求进展的评估。布拉德肖把需求分为规性需求、感受性需求、表达性需求和比较性需求。总之人的需相当复杂, 只有对其进展科学的调查、分析, 即对之进展评估才能确定效劳的任务和方向。

方案评估: 是方案开发的重要根底, 是根据科学性、可行性、有效性等原那么, 对众多方案进展评价并从中选择最适用方案的过程。所谓效劳方案就是为满足效劳对象的需求, 社会工作者和效劳机构对自己提供的效劳活动的预先设计。

过程评估: 是在效劳提供过程中进展的、针对效劳过程中假设干细项的评估。

结果评估: 是效劳工程完毕之后对效劳结果的评估, 可以分为效果〔效益〕评估和效率评估等。效果〔效益〕评估是对效劳所到达效果的评估, 考察社会效劳在帮助对象方面产生的作用。

效率评估是对社会工作投入与效果之间关系的评估, 旨在了解和确定社会效劳资源的使用效率。

其他类型:

本钱——效益评估: 根本上是从经济学角度对社会效劳进展的评估。社会效劳要投入一定的经费、人力和物质设备, 以到达人们期望的效果。在社会效劳完毕之后, 社会效劳机构或相关方面有必要对投入〔本钱〕、效果〔效益〕及其关系进展调查分析, 并力图用金钱来标价, 这就是本钱——效益分析。

影响评估: 是对某项社会效劳所产生的进一步影响的评估。社会效劳会产生直接效果, 他根本上是社会效劳的目标。同时, 一项社会效劳也可能产生更远的进一



步的效果，这是达成效劳目标后产生的影响。对这些影响进展的评估即是影响评估。

社会工作评估开展的社会背景：

### 1. 福利意识形态与社会政策理念的变化

能力和经济问题更是国家意愿和政府意志的表达。福利意识形态影响社会政策，社会政策理念影响社会工作评估。

〔1〕福利意识形态及其对社会工作的影响。意识形态是指占统治地位的阶级的观念和价值体系。福利意识形态是政府和社会关于福利制度安排和福利活动的价值体系，是一套系统的，有关获得福利的意义、福利道德和福利权利的观念及价值体系。福利意识形态不只是少数人的观念，而是在一定的社会围占统治地位的观念和价值体系。这样福利意识形态的变化就会以各种方式〔其中包括社会政策〕影响社会工作的开展。

〔2〕社会政策理念变化对社会工作评估的影响。开展各项公共效劳和社会效劳离不开政府的大力支持〔包括政策方面的、资金方面的〕，社会工作的开展只有政府的社会政策的鼓励和支持，才能真正实现其作用，到达其目标。

时间脉络来了解社会政策理念变化对社会工作评估的影响。

二战之后，北欧福利国家 从摇篮到坟墓的福利政策

美国 对贫困等问题的大力关注

20 世纪 50、60 年代 美国推出各项效劳及经费来解决失业、犯罪、精神病治疗等问题导致了社会工作的快速开展〔因各种原因：比方工程复杂、管理不善、事实草率等致使效率低下〕引起社会各界的批评。在此背景下，政策要求公共效劳及社会工作要进展“社会交代”，这时对工程评估非常重视。

20 世纪 70 年代末 80 年代初 英美保守党〔不同政党对福利有不同要求〕对社会福利开支的压缩及对福利工程的严格管理和检查，促进了社会工作评估的开展。

20 世纪 90 年代 经济自由主义思潮盛行，要求紧缩社会福利开支，花纳税人的钱要做交代，直接促进了社会工作评估的开展。

## 2. 社会工作专业开展的要求。

〔1〕 社工专业开展的自身要求。学术界对社会工作的不同看法，对社会工作专业科学性的质疑〔如弗莱克斯纳认为社会工作还不是专业〕及对社会工作专业地位的否认，促使社会工作者及其相关研究人员运用科学地方法去促进效劳质量的提高，向社会证明自己效劳的有效性，评估正是促进效劳质量提高的有效手段。到 20 世纪 90 年代社会工作界倡导以“证据为本”强调社会效劳干预要有根据，效劳效果要尽可能明晰的显示，以促进社会效劳的针对性和有效性，这些都强有力的推进了社会工作评估的开展。

〔2〕 社会交代对社会工作评估的要求〔社会工作合法性的证明〕。社会工作机构所使用的政府资源和公共资源要有明确的去向，对政府和社会公众做出交代。一方面政府在社会福利和公共效劳开支的压缩及对效果的要求，社会工作者向政府作出严格交代成为必然 另一方面社会公众对自己慈善捐款是否被滥用，使用是否得当等的关注，使得社会工作者须向社会作出交代。

而社会工作者及其效劳机构为了获得政府和社会的支持，证明自己效劳支出的合理性和有效性获得社会的认同，必定更加注重评估。

## 3. 社会研究方法体系开展的推进

社会工作评估的方法论及式

方法论根底

方法论的概念: 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根本假设有关的一般原理, 即方法论探讨指导研究的根本原那么、逻辑根底以及学科的研究程序和研究方法等。

方法论是社会研究的宏观指南, 是构造社会工作理论的根底, 所以随着社会工作评估的开展, 其方法论体系也日益完善, 主要有实证主义、解释学、符号互动、建构主义等。

1. 实证主义方法论。实证主义是由孔德提出来的, 又称实证哲学, 产生于 19 世纪 30、40 年代代表人物孔德、斯宾塞、迪尔凯姆。根本观点:

社会研究对象与自然科学的研究对象都是纯客观的, 他们不依赖于研究者而独立存在, 事物本身存在着在的、必然的可以重复的规律; 自然科学方法适合于社会研究, 社会现象可以看做食物来研究和对待; 实证主义将社会现象作为研究起点, 重视社会现象的概括归纳, 努力寻求现象间的相关关系, 由经历事实来检验其假设。按照实证主义的观点, 社会工作研究评估应该通过丰富、细致的实际资料, 尤其是评估者亲自搜集到的资料来确定效劳对象的需求, 说明社会效劳的效果。同时用经历资料来说明社会效劳存在的问题并加以改进, 用事实来说话。

2. 解释学〔反实证主义方法论〕。韦伯和齐美尔, 反实证主义学派。根本观点: 社会现象不同与自然现象。社会科学要说明社会中个别具体事物之间的联系, 它具有不可重复性, 也没有一般规律。

反对社会唯实论主社会唯名论

社会工作是社会工作者与效劳对象在相互理解根底上的合作。社会工作者只有客观正确地理解效劳对象的需求、想法和期望, 才能有效地帮助和协助其抑制困难走出困境。

### 3. 符号互动论。

一种主从人们互动着的个体的日常自然环境去研究人类群体生活的社会学和社会心理学理论派别。又称象征相互作用论或符号互动主义。符号是指在一定程度上具有象征意义的事物。

符号互动论〔也称符号相互作用理论, symbolic interactionism〕是一种通过分析在日常环境中的人们的互动来研究人类群体生活的社会学理论派别,它主要研究的是人们相互作用发生的方式、机制和规律。社会心理学家米德被认为是符号互动论的开创者,除了米德之外,托马斯〔W.I.Thomas〕、库利等人也对符号互动论做出了重要奉献。后来,布鲁默〔H.G.Blumer〕和 G.库恩等开展了米德的思想,并形成了以布鲁默为首的芝加哥学派和以库恩为首的衣阿华学派,它们在研究方法等问题上形成了不同的看法。

美国社会心理学家米德认为,符号是社会生活的根底,人们通过各种符号进展互动,人们可以借助于符号理解他人的行为,也可以借此评估自己的行为对他人的影响。符号互动论认为,人的行动是有社会意义的,人们之间的互动是以各种各样的符号为中介进展的,人们通过解释代表行动者行动的符号所包含的意义而做出反响,从而实现他们之间的互动。米德认为,自我是人们在与他人的互动过程中逐渐获得的,其中并无先天成份。人的思维过程很大程度上是主体的我〔I〕与客体的我〔Me〕之间的互动过程。就好似他人是一面镜子,我们在他人那看到了自己,并且认为那是真正的自己。

在符号互动论那里,符号是根本的概念。符号是指所有能代表人的某种意义的事物,比方语言、文字、动作、物品甚至场景等。一个事物之所以成为符号是因为人们赋予了

它某种意义，而这种意义是大家〔相关的人们〕所公认的。文字是一种符号，它是认识或使用该种文字的人的沟通工具。语言是所有符号中最丰富、最灵活的一个符号系统，通过口头语言、身体语言〔包括表情与体态〕等人们可以传达各种意义，实现人们之间的复杂交往。物品也是重要的符号，比方校徽是一个大学的代表，国旗是国家的象征。

一定的社会情境也具有符号的意义。比方，中国人认为红色代表桔祥，于是人们把婚姻的场合布置得红炽热烈。组织中的成员遇到负责人在场且凝重的场面，他会意识到可能发生了什么事，因为在人们的经历中这种场合代表了特殊的意义。

在符号互动论那里，情境是指人们在行动之前所面对的情况或场景，包括作为行动主体的人、角色关系、人的行为、时间、地点和具体场合等。因为人们可以将上述因素进展组合以表达自己的意义。实际上，任何具有意义的符号只有在一定的情境之中才能确切地表示出其意义。同样，人们只有将符号视为一个系统，或者在一定背景下去理解符号才能真正领会其中的涵义。比方，打了人耳光这一动作在各种不同的背景下意义会有不同，甚至意义完全相反。于是，解释情境对于理解人的行为和进展互动就十分重要。托马斯认为，人们在自觉的行动之前总有一个审视和考虑阶段，即要对他所面对的情景做出解释，赋予这一既定情境以意义，他称此为情境定义〔definition of the situation〕。

托马斯认为，一个人对情境的主观解释〔或定义〕会直接影响他的行为。在这里，主观的含义包括他把哪些因素纳入考虑之中和怎样去解释它们。当然，所谓主观解释并不完全是主观的，实际上一个人对情景的解释是他以往社会化成果的反应。该理论源于美国实用主义哲学家 W.詹姆斯和 G.H.米德的著作。但最早使用符号互动这一术语的是美国社会学家 H.G.布鲁默，1937年，他用这一术语指称美国

许多学者诸如 C.H.库利、米德、J.杜威、W.I.托马斯、W.詹姆斯、R.E.帕克、F.W.兹纳尼茨基等人的著作中所隐含的“社会心理状态”。西方学术界曾有人把符号互动分为两派，一是以布鲁默为代表的芝加哥学派，一是以 M.库恩为首的艾奥瓦学派。1930~1950 年间出版的一系列布鲁默及其同事、学生们的著作中确定了该理论的主要观点。

从哲学上看，符号互动论与美国的实用主义、德国和法国的现象学联系最为密切，与逻辑实证主义、构造功能主义、文化决定论、生物决定论、刺激—反响行为主义、交换理论以及均衡理论的各种形式相对立，而与心理分析理论、现象学社会学、民俗学方法论、角色理论、戏剧理论，以及人本主义和存在主义的心理学、哲学，具有某些相容性。E.戈夫曼是符号互动论在当代的主要代表人物之一。

根本假定主要有：①人对事物所采取的行动是以这些事物对人的意义为根底的；②这些事物的意义来源于个体与其同伴的互动，而不存于这些事物本身之中；③当个体在应付他所遇到的事物时，他通过自己的解释去运用和修改这些意义。

主要观点有：

心灵、自我和社会不是别离的构造

心灵、自我和社会不是别离的构造，而是人际符号互动的过程。心灵、自我和社会的形成和开展，都以符号使用为先决条件。如果人不具备使用符号的能力，那么心灵、自我和社会就处于一片混乱之中，或者说失去了存在的根据。

语言是心灵和自我形成的主要机制

人与动物的区别就在于人能使用语言这种符号系统。人际符号互动主要通过自然语言进展。人通过语言认识自我、他人和社会。

心灵是社会过程的化

事实上化的过程就是人的“自我互动”过程，人通过人际互动学到了有意义的符号，然后用这种符号来进展向互动并开展自我。社会的化过程，伴随着个体的外化过程。

行为是个体在行动过程中自己“设计”的，它并不是对外界刺激的机械反响。个体在符号互动中逐渐学会在社会允许的限度行动，但在这个限度，个体可以按照自己的目的处世行事。

个体的行为受他自身对情境的定义的影响

人对情境的定义，表现在他不停地解释所见所闻，赋各种意义于各种事件和物体中，这个解释过程，或者说定义过程，也是一种符号互动。

存在于互动之中

在个体面对面的互动中有待于协商的中心对象是身份和身份的意义，个人和他人并不存在于人自身之中，而是存在于互动本身之中。

自我是社会的产物，是主我和客我互动的结果

主我是行动者，客我是通过角色获得形成的在他人心目中的我，即社会我。行动由主我引起，受客我约束控制。前者是行动动力，后者是行动方向。

社会工作评估既要强调效劳对象对效劳活动的感受和理解，强调效劳活动对效劳对象的意义，同时也要强调评估方法和资料的科学性，以进展社会交代和创造知识。所以符号互动论的研究思路对于社会工作评估具有特别的价值。

4. 建构主义方法论。认为事实是多元的，并因历史、地域、情景、个人体验等因素的不同；研究者与被研究者之间是互为主体的关系，研究结果是由主体通过互动而达成的共识。在方法上强调研究者与被研究者之间的对话；建构需要与他人磋商达成一致来不断的加以调整和修正，其中要受到当时社会文化因素的影响。

## 〔二〕研究式

式: 由美国科学史学家库恩提出, 是一种世界观和方法论, 是获取新知识的指导思想 and 潜在的知识框架。

研究式是学者们共享的、由整套概念和假设组成的对待世界、解答问题的根本方式。社会工作评估研究也有其式, 即评估者们对待和研究社会工作的一套概念和假设, 主要是量化研究式和质性研究式两种。

量化研究也称定量研究, 这是遵循科学主义的研究思想而形成的研究式。

质性研究也称定性研究, 它是运用归纳、分类、比较等方法, 对某个、某类现象的性质和特征作出说明的研究方法。

### 量化研究与质性研究的比较

〔1〕哲学根底不同, 量化研究的哲学根底是实证主义, 而质性研究的哲学根底那么是自然主义、诠释学、批判社会学。

〔2〕逻辑过程不同, 量化研究的逻辑过程是演绎, 而质性研究的逻辑过程是归纳。

〔3〕理论模式不同, 量化研究的理论模式是理论检验, 而质性研究的理论模式是理论建构。

〔4〕研究问题与目的不同, 量化研究的问题是事先确定的, 目的是为了证实普遍情况、预测、寻求共识, 而质性研究的问题是在过程中产生的, 目的是解释性理解, 寻求复杂性。

〔5〕研究工具不同, 量化研究的工具主要有: 量表、统计软件、问卷和计算机等, 而质性研究的工具是研究者本人或录音机等。

〔6〕资料搜集方法不同, 量化研究的资料收集方法有: 封闭问卷、统计表、实



验、构造性观察等，质性研究的资料收集方法有：开放式访谈、参与式观察、实物分析。

〔7〕分析方法不同，量化研究的分析方法主要包括：演绎法、量化分析法等，其分析是在搜集资料之后进展的，质性研究的分析方法包括：归纳法、寻找概念和主题等，其分析可以贯穿整个研究过程。

〔8〕研究结论不同，量化研究的结论是概括性、普遍性的，质性研究的研究结论具有独特性和地域性。

〔9〕理论不同，量化研究的理论因果性的，演绎性的，质性研究的理论不一定是因果性的，但是是归纳性的。

〔10〕研究关系不同，量化研究的研究关系是相对别离、独立、事先设定的，质性研究的研究关系是变化、共情、信任、渐进、变化、重叠、穿插的。

两者不存在谁有谁劣的问题，发挥的作用各不一样，根据研究的情景和研究的问题选择最正确的研究方式。

### 三 社会工作评估的根本架构

社会工作评估的根本架构的要素 评估主体、评估对象、评估目标、和评估方法。

#### 〔一〕评估主体

##### 1. 社会工作者或社会效劳机构〔部评估〕

这两者是效劳的提供者，其成为评估主体主要在以下情况：

开展的关于现实的或潜在的效劳对象的需求评估；

效劳方案评估 针对各种方案找出最适宜的；

效劳过程评估 为了更好地把握进度，发现问题并及时处理而进展的评估

结果评估 对效劳结果进展评估和总结，或用于完毕工作和总结经验，进展社

会交代。

## 2.相关上级和第三方评估〔由非本效劳机构提供的两种评估〕

相关上级评估: 是指对某社会效劳机构有管理权检查权的政府部门对社会效劳机构进展的评估。包括大型效劳机构的上层对相对独立运营的效劳工程的评估

〔与机构评估有一定的穿插, 也可称为部的外部评估〕

第三方评估: 是由与社会效劳机构及其资助者无关的机构对社会效劳机构进展的评估。与社会效劳机构及其资助者没有利益相关关系, 是相对独立的一方。这种评估一般由专门评估机构或专门组成的专家组实施, 具有相对独立、科学和客观的观点。

## 3.社会效劳对象〔某种程度上的评估主体〕

一方面注重效劳对象在整个效劳中的地位, 社会工作强调以效劳对象为本, 因此社会效劳评估常采用参与式评估的形式; 另一方面, 某些社会效劳〔行动型、开展型、社区工作中的社会行动、社区开展等〕效劳对象处于主体地位。

### 〔二〕评估对象

1. 社会效劳机构 是社会效劳的承担者, 它承受政府和社会的自主开展专业效劳活动, 必须承受评估。包括机构素质评估、能力评估以及效劳评估。

机构素质评估、能力评估: 对效劳机构的根本条件、特别是效劳条件的评估。主要对象: 新开办的效劳机构、承受新效劳工程的机构。重点: 该机构是否符合社会效劳机构的要否有条件开展社会效劳或某种有特殊要求的社会效劳。

效劳评估: 对效劳机构开展的效劳状况和效果的评估。

## 2. 效劳工程〔最主要对象〕

效劳对象的需求评估、方案评估、过程评估、效果评估、对工程效劳团队的评估。

### 3. 社会工作者〔资质和效劳两方面〕

对社会工作者资质的评估是要对作为社会工作者的根本条件或某一等级的评估。

资质评估包括：社会工作者的受教育及专业训练背景、以往效劳经历及拥有的专业资格。

对社会工作者的效劳评估是对其效劳方法、过程及效果的评估。

#### 〔三〕评估目标

促进社会效劳〔最明显、最直接目标〕

开展社会工作专业〔暗含目标〕：开展社会工作知识、促进专业知识和方法有效运用于社会效劳实践。

#### 〔四〕评估方法

前面的学习中已详细介绍。

## 第二章社会工作评估的伦理

### 第一节社会工作的伦理

这一节中包括社会工作的价值观与社会工作的行为准则那么

价值是哲学的重要局部，是人们对善恶美丑的判断。价值观是价值的系统化，是概括性、对期望事物带有情感色彩、有历史起源与经历根底、被群体共同认定同时也模塑群体的行为规〔Reamer〕。

学者们对何谓价值众说纷纭。

穆丽尔〔Muriel〕认为，价值是个人或社会群体认为优先的行为之公式，意味着对生活的手段、目的和条件等方面的经常性偏爱，通常伴随着强烈感情。

赫伯特〔Herbert〕认为，价值是社会重要局部所持的一个或一些标准，反映在制度化的行为模式之中，并且使参与者倾向于在共同理解的架构根据相互关系来

行动，尽管这个架构可能没有自觉控制或统一逻辑参照体系。米尔顿〔Milton〕那么把价值定义为持久的信仰，即，某种存在样式或终极状态相对于另一种更为个人或社会所偏爱，价值并非独立存在，个别价值有相对于其它价值的重要性。总之，价值大致被视为行为指引、在个人经历中成长起来、随着经历积累而不断修正进化的。价值是有关何者对人类是可意或好的信念、偏好或假设；它们不是对世界如何和怎样的判断，而是有关世界应当如何的断言，以可信为根底〔Zastrow〕。

价值会受到历史、社会、文化和区位等条件的影响和制约。在个人主义占主导的西方国家里，价值核心是个人。如，美国社会的价值中心是个人，占统治地位的价值至少有四个源泉。〔1〕基督教教义及其人类的整合价值和对其邻里责任的概念；〔2〕人人平等和人的“生活、自由与追求幸福”权利的观念；〔3〕新教伦理，强调个性就是一切，环境一钱不值，道德君子是勤奋工作并具有独立人格的人，追求享乐是一种罪恶；〔4〕社会达尔文主义，强调在自然进化过程中的优胜劣汰机制会造就坚强的个人和社会。在文化尤其中国文化中，价值核心是群体。在当代中国，占统治地位的社会价值观来自儒家学说的政治伦理和家庭伦理、佛家学说的行善积德劝化、墨家学说的勤俭兼爱、道家学说的清静无为、西方文化的科学、马克思主义的平等、的民族自立和艰辛奋斗思想以及的中国特色社会主义理论〔夏学銮〕。

### 社会工作的价值观

在社会工作中概念属于哲学畴，它是以人为本位的哲学理念，包含着人与社会相互关系的规定，它是对社会中的是非、善恶、真伪和美丑的一种判断或评价。

作为社会工作者，构成其生命意义的和道德责任的价值又是什么呢。

对社会工作的价值观有众多不同的理解，学者们见仁见智。下面主要介绍几种典型的价值观：

当前国际社会工作界认同的社会工作价值观：

    效劳，社会正义，个人的尊严与价值，人际关系的重要性，正直和能力。这些原则设定了所有的社会工作者都应追寻的理想。

社会工作价值冲突

社会工作者在实务中常会遭遇价值悖论。由于社会工作是一门艺术，因而社会工作者必须根据价值而不是知识来决策。这说明，社会工作者使用的改变技术常常建立在理论和价值之上，而不是干预技术之上〔Zastrow〕。

罗肖泉和保华在《社会工作实践中的伦理议题》一文中，从社会价值观、专业价值观和个人价值观等三个维度概括社会工作的价值冲突。

当代社会工作价值观的三个视角：

    关于如何对待效劳对象〔独特性、偏好、责任、归属、自决〕

    关于如何对待社会场景〔多元性〕

    关于如何对待社会工作

二、社会工作专业伦理

社会工作的专业伦理是社会工作哲学及价值观的具体化。社会工作者在实务中同样会遭遇到伦理冲突或困境，因而需要妥善加以解决。

    〔一〕伦理与专业伦理

    〔二〕社会工作的专业伦理

根据美国社会工作协会的伦理守则，社会工作的专业伦理包括六个方面

[Reamer] ——

对案主的伦理责任

对同事的伦理责任

在实务机构中的伦理责任

作为专业人员的伦理责任：

对专业的伦理责任

对社会整体的伦理责任

伦理标准

以下的伦理标准与所有的社会工作者的专业活动均有关系。这些标准关注的是：(1)社会工作者对案主的伦理责任；(2)社会工作者对同事的伦理责任；(3)社会工作者在实务机构的伦理责任；(4)社会工作者作为专业人员的伦理责任；(5)社会工作者对社会工作专业的伦理责任；以及(6)社会工作者对广阔社会的伦理责任。

〔三〕社会工作实践中的伦理困境

〔四〕社会工作实践中的伦理抉择

三 社会工作专业守那么〔自己回去看以前学过的〕

第二节 社会研究的伦理

通过前面的学习我们已经知道社会工作评估属于社会研究的畴，既然这样社会工作评估在遵守社会工作伦理的同时也当然应该遵守社会研究的相关伦理。

那么社会工作评估的伦理到底是什么.这就是接下来我们所要学习的具体容。

1.客观性和老实性 具体表现在能力和执行两个方面。首先评估者应该具有保证研究客观性和老实性的能力；评估者必须在研究中保证客观性和老实性。研究

的客观性和老实性允许社会工作评估在科学性而承受性之间到达平衡，首先，完全按照科学要求和伦理守那么，有时候无法完成评估任务。其次，完全按照科学要求，有时还涉及时间、经费和其他资源的可行性问题。

2.自愿参与和知情同意 自愿参与是在没有任何威胁和利诱下完全自由地选择。因为参加社会研究和社会工作评估会打破被研究对象的正常活动，涉及个人隐私而且可能传到达不熟悉的其他人。当然，自愿参与也可能破坏科学性。

知情同意就是研究者让研究对象充分知晓研究目的及可能危险，看到研究人员的证书，然后研究对象同意参与该研究。

3.参与者无伤害 怎样保护.根据社会工作评估的相关阶段采取不同的措施。

评估者规划评估方案时，应该把保护研究对象作为重要设计原那么；委托方必须把该评估主体和评估方案能否保护被研究对象作为选择评估方的重要考虑指标；鉴于评估工作予参与对象的某些不良后果可能无法防止，评估研究也要尽量表达知情同意原那么；在评估执行中，评估主体要按照方案书落实对对象保护的设计细项 不能在披露某些信息时使得信息提供者感到困窘，或给其家庭生活、朋友关系和工作等造成威胁或不便；由于评估研究可能给某些参与者带来一定程度的伤害，其中，某些伤害可能相对轻微而短暂。

4. 匿名和

5.价值中立

6.评估研究者身份

7.研究结果的公开和分享

8.其他伦理事项

第三节社会工作评估的伦理困境与伦理决策

## 伦理困境

- 1.双重身份的困境〔社会工作专业从业人员；普通社会成员〕：社会工作理念与管理主义视角的矛盾，专业价值与个人价值观的差异
- 2.多元忠诚的困境：评估委托者或赞助者、效劳工程的提供者、效劳工程的工作对象
- 3.评估执行的困境：外乡文化与西方经历的差异、不同伦理条款的冲突、评估团队部的互动
- 4.结果解释的困境：“效果”界定及其困境、“谁”界定效劳效果

## 二. 伦理决策

### 1.道德优先

### 2.社会工作的伦理抉择模式可以成为参考

多戈夫：伦理原那么筛查方法。

保护生命、平等与差异平等、自主和自由、最少伤害、生活质量、隐私和、真诚和全面地公开信息

### 3.不存在固定不变的抉择模式

4.进展抉择时不应该完全独立自主: 应对策略: 集体研讨、学术研讨、通案处理、案例分析

## 第三章 社会工作评估的一般过程

开场准备阶段: 承受委托、明确评估目的和焦点、提出评估问题、制定评估方案

实施阶段: 进入现场、搜集资料、分析资料

总结和应用阶段: 撰写评估报告

### 第一节 开场准备阶段



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/857143020064006113>