**案例1、社工在工作中，服务对象不配合工作并威吓社工，社工该如何处理？**

**社工自答：**社工遇到此事件后及时与派出所民警沟通，希望民警在今后的尿检工作中能协助陪同。

**同工回应：**遇到此类情况，社工应及时与民警沟通，借助民警的力量。同时，应对服务对象讲明社工工作的职责范围及对象本人应配合的相关规定、违反的后果等，让其自己权衡。

**督导回应：**因视具体情况而定。如果依据分类评估办法作出评估，属于A类对象的，则由公安部门负责管理。若属于B类对象，则意味着社会工作者与服务对象还没有建立专业关系，社会工作者应遵循专业理念、方法和技巧，对服务对象开展专业服务。

社工站或总社应对社会工作者给予及时督导和指导。

**案例2、我的服务对象直接对社工说三天前因为忍不住，在他人的唆使下，服食了毒品，请社工调整尿检时间？社工是否答应这名对象的要求？或者直接向社区民警报告？还是评估这名对象的一贯表现和家庭实际情况，给予该名对象机会？**

**社工自答：**社工根据对象的实际情况，给予综合评估，先给他几天时间的调整，过几天后再给他做尿检，之后再把对象偶吸的情况告诉民警，并且告诉他民警这次是给他机会，希望他能珍惜。

**同工回应：**这是一个涉及社工伦理冲突的问题，考验社工对戒毒条例、尿检规范以及对社工专业理念的理解及综合运用能力。

服务对象偶吸的情况，社工给以适度的保密。但是必须向对象告诫偶吸的危害并排除对象给自己偶吸设立的各种理由。

向对象宣传禁毒法及戒毒条例相关条款的规定，让对象明白此事不可重复；改变尿检时间，重新以不确定的时间来抽检对象的尿样；加强与对象家庭及亲属的沟通，排除对象偶吸的环境因素；加强与社区干部及民警的沟通，加强对对象的督促。

**督导回应：**“同工回应”提供的处理方式较好。但需增强对服务对象是否偶吸的判定能力及协助服务对象应对产生偶吸的压力情境。

**案例3、服务对象要求社工为其介绍女朋友，要是没有，社工自己也可以，社工该怎样拒绝？拒绝之后，服务对象不配合帮教工作社工该怎样处理？**

**社工自答:** 社工直接拒绝,之后服务对象还是很配合社工的帮教服务工作。

**同工回应：**社工与服务对象之间只能是专业关系，任何超出专业服务以外的关系都是绝对不允许的，这是底线。

社工应当明确拒绝。在日常服务中，社工对服务对象提出的违反社工原则或违法的诉求，不但要敢于拒绝，更重要的是善于拒绝。拒绝的技巧是：在第一时间毫不犹豫、不可妥协地明确拒绝。当然，社工要在拒绝后向服务对象解释拒绝的理由，并与服务对象探讨其他符合原则或合法的解决办法。即使关系暂时冷一些也不可怕，无原则的交往反而会影响专业关系。像本个案的情况，社工可以肯定服务对象对爱的追求，但社工要引导服务对象首先把对爱的追求化为戒断康复的动力，只有身心健康、守法、有责任心的人才有可能得到爱。对已经康复的服务对象，社工可以整合相关的资源（家庭、社区）关心服务对象这方面的问题，不提倡社工直接为服务对象介绍异性朋友。

如果发生社工与服务对象产生感情这类事情，该社工应当主动辞职。

**督导回应：**同工已经给出了合适的答案。建议在签订戒毒（康复）协议时，明确双方的角色，并告知社会工作者的职责和工作原则。在服务初期，要澄清专业关系。

**举例5、“我的服务对象本月底就要结婚了，他特地来社工点邀请我去参加他的婚礼，还一再强调，叫我一定要出席。如果我不到场的话，婚宴就要开始了。接到这个邀请后，作为社工的我是否应该出席服务对象的婚礼呢？去的话送多少礼金？如果服务对象邀请社工担任婚礼的伴郎或伴娘，同意还是拒绝？该如何拒绝？**

**社工自答:**我犹豫再三，答应了他的邀请。我认为，服务对象是特殊的弱势群体，结婚对于他来说，是非常重要的一个新的人生开始。社工应该到场祝贺。我送的礼品是一幅书幅条幅：“百年巧合”。

**同工回应1:** 理论上除了专业关系以外是不能伴有别的关系的，故而不便出席服务对象的大婚。若平日里对象较为配合，又盛情难却非得出席不可的，不送礼金，选送有意义的新婚纪念品。

**同工回应2:**社工在面临这种双重关系的伦理抉择时，首先应审视这种关系的存在是否会为今后的工作带来负面效果，如果明确没有，社工可以带上自己的真诚祝福或由纪念意义的东西参加，而非礼金。

**同工回应3：**按照社会工作的理论要求，社工和服务对象之间不应存在专业工作关系之外的关系，否则会影响专业工作的有效开展，这是社会工作对社会工作者的基本要求。但是在我们这样讲究人情的社会，如果刻板地理解这样的要求，也是失之偏颇。上述案例的处理可以采用一种缓冲的办法。今年我有个戒断三年以上的对象邀请我参加两天后的婚礼，我对他说，社工的工作规定了我是不能参加这样的聚会的，听到你要结婚了，我很为你高兴，祝你幸福啊！服务对象还是再三邀请我参加，我就对他说，是否能出席你的婚礼我现在不能作出决定，这样好吗，我明天给你一个答复。第二天，我主动打电话告诉服务对象，说自己不能来参加婚礼，请他理解，并祝他们新婚快乐幸福。在这里不要说明白不参加的理由，因为服务对象是知道原因的。然后，在其婚礼的当晚，我发了一条祝福的短信给服务对象。总之，尽量采用艺术一点的办法避免参加服务对象的喜庆宴会。

 **督导回应：**社会工作者面对各类不同的情景，如何既坚持原则，又不失情理，是十分有趣和有挑战的。同工的回答非常好地呈现出社会工作是一项科学和艺术的结合！

如果社工经常遇到同样的案例难题，工作站甚至总站，就应该针对这种经常出现的情况，制定合适的建议或措施，既用于指导社工处理困境，也可以建立和形成服务规范或工作原则。

**案例6、服务对象的家属热情推荐自家亲戚或朋友给社工做男女朋友，接受还是拒绝？该如何拒绝？**

**社工自答:** 直接拒绝了。社工告知其自己已有朋友了。

**同工回应1：**社工应该拒绝，在拒绝时，要注意说话的语气及方式方法。同时，社工应该将“工作关系”这个概念明确地传递给服务对象，并获得对方的理解。

**同工回应2：**服务对象家属虽然与工作者之间不存在直接的帮教专业关系，但家属介绍的亲戚或朋友也可能与对象有关联，间接破坏了对象与工作者的专业关系，故可以委婉拒绝，如称自己已有朋友。

**督导回应：**其他同工已经清楚地告诉我们社会工作者该如何处理原则和策略的关系。针对本案例的做法，应该拒绝，但策略和婉转地拒绝比较好。

**案例7、服务对象打电话给社工说生病了，但是没钱看病，想问社工借点钱，社工能不能借给他？如果社工和家属核实后得知这名服务对象是生病了，且急需要钱，社工借不借呢？如果核实下来没有生病，社工要不要戳穿他的谎言？如果服务对象说社工不信任他，那么社工该如何解释？**

**社工自答:** 社工告诉服务对象将和居委的综治干部一起来看望他，并带他上医院，然而服务对象生气地说：“不需要综治干部来。不想看病了。”社工又打电话给服务对象家属，得知他在说谎，而且复吸了。第二天，服务对象找到社工，指责社工不信任他，打电话给家人核实。社工解释，社工有很严格的工作规定，不能和服务对象发生经济上的关系，打电话给家人是为了帮助服务对象能及时就医。其实，这名服务对象很想戒毒，但是身体原因不能被强制隔离戒毒，经济上也不允许自愿戒毒，最后在社工的帮助下服用了美沙酮，目前情况良好，不再找各种借口借钱了。

**同工回应：**社工可以与居委联系给予其帮助。信任是相互的，如果服务对象有所隐瞒，那就应该从建立专业关系着手。

**督导回应：**专业关系是社工开展服务的基础。在服务之初，社工有责任向服务对象澄清专业关系。当遇到一些突发情境时，社工的任何做法和措施都不能损害社会工作专业关系和伦理原则。

由于接受戒毒康复的服务对象大都经济困难，容易陷入生活困境。到这些案例经常发生时，社工要及时上报案例情况，工作站及总社要针对经常出现了服务困境提出应对措施，如筹资建立紧急援助基金等，以帮助社工回应服务对象的应急需求。

**案例8、当我作为一名新社工，怀着满腔热情走到工作岗位上，在对服务对象的日常帮教工作过程中，遇到了许多问题，有时确实很难抉择。**

**社工自答：**开始接触服务对象时，大多数对象及其家属不信任社工，不接受社工的帮教，导致工作难以开展。对于确实难以开展工作及派出所民警也不配合的服务对象，社工对于工作范围确实感到比较困惑，有无力感。

**同工回应：**你作为一名新社工，怀着满腔热情走上工作岗位，从事吸毒人员的帮教工作，精神非常可嘉。在具体的工作中遇到这样那样的困难属于正常。特别是服务对象及其家属不理解不配合我们工作时，我们会感到烦恼，因为不仅工作任务完不成，还会感到没有成就感。如何解决这个问题呢？我想，我们首先自我反省一下，我自己做得怎样？是否按照社会工作者的要求真正地尊重平等地接纳了服务对象了？是否理解同情和倾听了他们的诉求了吗。现在有这样的现象，一些社工坐在办公室，主要打电话给服务对象，请他们何时何地来尿检，不敢上门谈心，不与他们的家属沟通，不深入到社区，把居委会这个最主要的社会资源弃之一边，没有能力去解决服务对象的一些具体困难，试想，这样的工作方法你让他们如何信任你呢？将心比心，换个位置，你会如何对待社工呢？服务对象是有能力的，他知道你是真心在关怀他还是仅仅为了完成自己的任务的。我相信，只要我们社工真心实意地为他们提供服务，他们中的绝大多数是非常愿意接受我们的服务和配合我们工作的。不可否认，我们会遇到个别比较特别的服务对象，只要我们在工作上尽力了，也就不必太自责了，你说对吗？

**督导回应：**新社工所提出的困惑，确实是很现实的，每个社工都可能遇到。一方面需要新社工进一步掌握社会工作专业方法，了解建立专业关系和开展专业服务的具体步骤；同时也需要给予社工及时督导，在行政、专业、情绪等各方面给予支持。

回答案例问题的社工已经很全面地给新社工提供了建议，非常中肯和到位。

**案例10、服务对象在某家电销售企业任职，在一次访谈中服务对象提出以企业内部折扣价向社工出售家电，社工委婉表示拒绝后，服务对象认为社工不买就是看不起他。如果因此影响社工对其正常的帮教，社工该怎么办？**

**社工答案:**社工没有到服务对象任职的商店购买家电，最后也没有影响到专业关系。

**同工回应：**若社工有需要购置家电，接受“企业内部折扣价”没有违规之处，关键看有没有需要，也不涉及正常帮教。

**总社回应:**不应该接受内部折扣价，这是涉及到正常帮教的，社工与对象之间的工作关系，决定了不可以接受任何方便。

**督导回应：**社会工作者在提供社区戒毒康复服务时需要建立专业关系，任何涉及专业关系之外的交易或交往都有可能导致社工在专业服务提供中丧失客观性和权威性，最终会损害服务对象利益。有社工回答说可以接受服务对象的折扣买卖，这是不正确的，违背了专业关系的基本要求。

**案例、服务对象，无业，居无定所，手机号码经常更换基本上只有在需要钱或者低保敲章的时候才会出现。社工应该通过哪些方法、资源才能及时掌握服务对象的动态进行及时的帮教？**

**社工自答:** 首先，社工整合社会资源，通过多方面的资源来掌握和了解服务对象及时的动态情况，并且询问服务对象有无就业欲望，并且及时为服务对象提供就业信息和就业指导。

**同工回应1：**与居委、民警、小区志愿者及人户分离地的社工共同来掌握对象动态，争取做到不失控失管。

**同工回应2：**一是社工是否可寻找自身的原因，例如真诚、热情等以及是否建立专业关系；二是明确告诉服务对象，这是戒毒康复协议中明确规定的权利和义务，服务对象是需要遵守的；三是可以通过外围联系服务对象家人、居委会、社区民警、朋友等。通过这一系列的努力，社工是否仍怀着真诚、热情和等待，这些问题是不难解决的。

**督导回应：**社工服务是职业活动，应在职业规范下进行。如在订协议时规定好相关服务内容及双方权利与义务，一旦违反可按规则行事，或检讨规则，重订有可行性的规范。案例中“社工答案”提供了多种应对方式，说明现实中这种情况是可以处理的，“社工答案”中不足之处，没有强调制订规则的重要性，反复检讨规则也显示服务的探索过程，否则对服务对象的情况缺乏连贯性理解。总体上看，应加强对社工在签订协议方面的专业培训，充分发挥签订协议对建立专业关系的作用。

**案例16、社工开展服务工作时，服务对象坚决不需要社工介入。面对这样的“服务对象自决”情况，社工该如何建立专业关系？**

**社工自答：**从服务对象外围（亲戚，居委，民警等）了解该服务对象的实际情况，是发生了什么事情使他不能接纳社工，留下社工的联系方式，若有需要，可以随时与社工联系，社工可以为其开展工作。同时通过与服务对象外围接触，影响服务对象对于社工的非理性认知。

**同工回应：**服务对象拒绝社工介入说明他对社工缺乏不信任感，一般来说他存在两种心态，一、认为自己的问题自己能够解决，不需要社工来帮助；二、认为社工没什么能力，帮不了他。但不管怎样，社工不要急于促成专业关系的建立。面对这两种情况，社工都需要通过大量的外围访谈来了解其实际生活情况以及分析其具体需求是什么，一开始平时不必太频繁的接触服务对象，每月上门问候一次、电话联系一次就可以了，避免造成更大的抵触情绪，然后社工需要主动挖掘各类资源实际解决其某个具体需求，这样建立起来的专业关系就牢固了。

**督导回应：**该案例涉及到服务对象抗拒或者说没有求助意愿的问题。社工的两种做法是可行的，其一是通过重要相关人了解相关信息并留下联络方式；其二是尝试通过不太频繁的问候和联络慢慢建立关系。如果社工通过这些方式能够建立专业关系，并进行有效干预，这当然是理想的结果。如果社工依然无法与该无法对象建立专业关系，则可以采取以下几种方法：第一、转介给另一位社工，看一下是否可以介入；第二、由中级或同工督导进行督导；第三、咨询督导委员会进行集中讨论。

**案例、服务对象出去旅游，从外地带回小礼品，特地来到社工点送给社工，还一再强调，是他的一片心意，不收下就是看不起他。作为社工的我是否该收下小礼品呢？如果收，是否要还礼呢？如果不收，我该如何拒绝服务对象呢？**

**社工自答：**因为是服务对象从外地旅游特地带回的小礼品，社工收下了，并对服务对象表示了感谢。

**同工回应1：**社工的职业操守中有相关规定：不得与服务对象有经济往来。作为社工与服务对象在任何时候都是一种专业工作关系。不能收下服务对象送来的小礼品。服务对象的礼品不存在价值的大小，况且多少价值的礼品是大？多少价值的礼品是小？没有衡量的标准。

工作建议：社工可以告知服务对象：自己有相应的职业操守，不得接受服务对象的馈赠。当然，还有一种婉转的方式，社工可将服务对象的礼品，以服务对象的名义赠送给有需要的机构（例如福利院之类），并出具证明交给服务对象。相信今后就不会再发生类似事件了。

**同工回应2：**社工与服务对象之间除了工作关系外，不应存在其他任何关系，这是社工工作的基本原则。对于本案，社工应向服务对象真诚表达感激之情，但对于礼物应婉言谢绝，不能收下，可向其真情表达会一如既往的协助其真正的如入主流社会的心愿，如果服务对象一味热情，建议以机构有严格规定为由谢绝收礼。

**同工回应3：**从社工专业的角度来说，我们是不能收服务对象任何礼品的，但是中国人是讲人情礼仪的，根据上述所说，仅仅是小礼品，社工可以向工作站汇报，如何处理。

**同工回应4:**本案例与第二题类似。我不再重复解答，社工关健要做好解释工作，让服务对象了解社工守则，理介社工的做法。当然，万事不应千篇一律处置，如果服务对象从外地带回价值不几元东西，那收之不会为过，也是人之长情，这里有个“价值”与“度”的标准需把握。至于收后还礼，那一要等机会，二也不要太在意的。

**同工回应5：**收与不收之间，为难的是什么？是增强工作关系还是破坏工作关系？也许收下、然后回赠，是一个办法；也许拒绝更好。如果想在社工这条路上走得更远、更好，那么给自己立下一个规矩：与所有的服务对象保持同等的距离才是上策。开始时有点难以拒绝，但以后会受益无穷。

**督导回应：**“专业关系之外如果再附加交易关系或其他社会关系，会影响社工服务的客观性公正性，会损害服务对象的利益和专业利益。所以社工婉拒是必须的也是正确的。”

上述社工的答案非常合理，既有原则又有策略，值得社工借鉴。

**案例、我们的服务对象经常会说：“我这么配合你的工作，你能帮我找份工作吗？”面对这样的问题，社工应该如何答复？**

**社工自答：**“你有就业的愿望，这是一件好事情，说明你正在康复，准备融入社会，过正常的、较好质量的生活。确实，正如你所说，现在的就业形势比较严峻，竞争也比较激烈，劳动力市场供大于求，因此找工作比较困难，在竞争上岗的时候，戒毒人员往往处于劣势，优胜劣汰这是自然规律。以我的经验，找工作时不挑不拣，只要确实有就业愿望，又愿意勤勤恳恳地工作，相信你会找到自己的岗位。”

**同工回应：**社工可以陪同你如何寻求工作的途径，可以帮助你一起建构工作所需的能力，但寻找工作的主观能动性还是掌握在你自己的手中。让我们一起探讨你喜欢的职业以及如何获得满意的职业，我相信经过努力，你一定会有所收获的。

**督导回应：**案例中服务对象的一席话，显示出服务对象对社会工作者的角色和专业关系还不了解和理解。社会工作者及社工站或总社有责任尽快制定工作守则，规范在建立专业关系时的必要工作原则。

社会工作者与服务对象不是交易关系。助人自助的理念要求社会工作者以评估和激发服务对象自身的改变为主要工作目标和策略。所以，就像案例答案中社工们建议的一样，本案例社工需要以提升服务对象就业能力为目标开展有效的专业服务，不能越俎代庖。

**案例、**在日常帮教工作中，经常会碰到服务对象或他的家人提出过分或无理的要求，比如：要求社工介绍工作、解决低保、住房困难等。如果对象不符合相关政策要求，申请不了低保、廉租房等就会责怪到社工身上，认为社工根本起不了什么作用或者没有尽到职责。如果和他们解释又被认为是推卸责任，作为社工该如何处理这一问题。

**社工自答：**社工首先为服务对象解决问题付出一定的努力，之后服务对象还是没能解决问题就可以其失败的自身因素帮助他归纳总结，分析原因，希望他下次能够顺利解决问题。

**同工回应：**日常帮教中，服务对象类似过分无理要求很普遍，他们获得资源和 利用资源的能力有限。认为社工是可以信赖的甚至是唯一的一个资源，情有可原。依本人工作情况来看，类似问题，我会当做服务对象的面，认真地把对象的求助记录小本子，同时当面回复相应求助，至于就业，回复是可陪同对象到正规机构登记求职，亦可留意关注信息反馈给对象，社工如有直接资源，依照对象情况，负责地推荐给用人单位，至于低保解决、住房困难解决，社工应该注重说明相应的政策规定，求助条件，申请所需的资料等事宜，强调让对象明白；只要是政策允许范围内的，相关部门一定会给予办理解决的，如不符合相关政策的，社工不是“万能”的，希给予理解。

**督导回应：**社会工作者应该对服务对象的困难给予帮助。但社会工作者开展工作最大的特点是助人自助，善于分析和激发服务对象自我改善的动力和功能，协助服务对象发展改变现状的动力和能力，在解决困难的同时提升其克服困境的能力，恢复和改善其社会功能。在这个过程中，社会工作者担当使能者、协调者、资源整合者的角色是应当的和合适的，但如果越俎代庖，则违背了社会工作者的专业本质。

**案例、**服务对象在就业方面多次遇到政审问题，而导致就业失败。社工如何才能帮助他们找到工作，开始新生活呢？

**社工自答：**社工尽可以地帮忙去联系政审工作，但是派出所不能出示，由居委会开出的证明又无法被认可，最后服务对象无法上任此工作，社工通过有关部门继续帮其找工作。

**同工回应：**有一部分对象在就业时会遭遇政审问题，此时社工首先要疏导对象因此问题产生的负面情绪，而后社工可以与对象所在社区的民警协调好，下次为他提供政审单时避开违法事件，只写无犯罪记录。当然在协调不成功的情况下社工可以帮助其分析就业形势，哪些工作通常是要政审的，哪些是不需要的，指导其在下次找工作时避开要政审的工作。

其实社工在平时与对象接触过程中可以预先灌输就业政审如何处理此类问题，避免其直接遭受政审挫折。

**督导回应：**该案例涉及到社会工作的定位问题，首先社工要明确“找工作”、“进行培训”等并不是社工必须要做的。从案例中看，社工的确在就业问题上做了不少尝试，但有些事情不是社工可以做的，例如政审的相关事宜。社工要做的是协助服务对象整合资源，提供就业信息。同时，如服务对象在就业过程中遭遇挫折，社工可以予以疏导。建议加强社工培训，明确工作职责和要点。

**案例、服务对象求助办理低保，但是从其家庭经济状况来看是不符合享受低保条件的，社工将结果告知他后认为社工在敷衍其，没有真正关心他。面对服务对象不愿接受事实，社工该如何做？**

**社工自答:** 明确告知服务对象享受低保的条件，并可以陪同其一起去所属居委或社保中心咨询了解，让其明白社工并非推诿、敷衍或不愿意帮忙，同时向其了解是否在以前单位缴纳过失业保险金的情况，如果有的话可以办理失业登记领取失业保险金，如果没有的话可以让服务对象办理就业登记申请，并给予就业援助及指导，总之通过其他途径帮助到服务对象从而使他感受到社工是愿意帮助他的。

**同工回应：**社工可以去社保中心把如何办理低保的资料拿给他看，向他说明社工在帮助其办理低保时可以做些什么，哪些事是由居委或社保中心审核决定的，而他申请不成功时在哪个环节有问题。解释清楚后，相信对象也会谅解社工。但是如果对象的生活确实存在困难一方面积极鼓励其就业，解决生活困境。另一方面，社工还可以与居委、民政部门协调，为其提供临时补助，缓解困境。

**督导回应：**该案例涉及社会工作的定位和工作职责问题。社工陪同服务对象一起去所属居委或社保中心咨询了解情况的做法有些不妥，可能会导致负面的结果。社工应当告知服务对象申请流程后，让其自行申请，相关部门自会作出相应回复，这也是培养他自身能力的过程。当然如果服务对象确实有困难，社工还可以建议他与居委、民政部门沟通，争取临时补助，缓解困境。

**案例、服务对象把社工的手机偷了，应该报警么？对于这个个案我该如何继续开展服务？应该转借其他社工？其他社工愿意接案么？**

**社工自答:** 此个案中社工陷入了多种伦理困境：社工的专业伦理与法律的冲突，社工的职业价值与个人价值之间的冲突，社工的职业界限与个人利益之间冲突等。面对如此错综复杂伦理冲突的关系，社工没有报警，但还是有困惑。

**同工回应1：**遇到手机失窃、财物损失事件，社工当然会不愉快。理解！先冷静一下，确认失物是否遗失，理清思路分析具体情况，若社工还认为是服务对象所为，建议社工先直接找此服务对象面谈，可以有第三方介入参与谈话，以免直接冲突。社工可向服务对象动之以情、晓之以理。当然，社工作为公民也有权保护自己的财产，可以报警。由警方介入处理。同时，社工应当及时向所在工作站汇报情况。有一点，社工与服务对象自始至终是工作关系，此个案还是应该继续开展服务。不存在转案的问题。

工作建议：在事件发生后，无论社工是否报警，在该事件结束后，社工需要同服务对象谈话。告知服务对象：社工同其的专业工作关系并没有应事件的发生而中断或转移。

一遇到困难、突发变故就要求转案，希望其他社工接案。这不是一个合适的处理方式。学会如何与服务对象沟通，恰当处理突发事件，这才是社工需要努力地方向。

**同工回应2：**多年与服务对象建立专业关系，我觉得发生此案例的概率非常小。其次问题的关键点是服务对象偷了社工的手机，社工有否证据证明？若证据确凿，建议当事社工理性处理。做法是：

 (1)向服务对象出示证据，责令服务对象主动归还，若服务对象无意归还，社工有权利自我保护，应当报警么。因为社工已给予服务对象改错的机会了。

 (2)人都会犯错，只要认知理性不犯相同错误，就应谅解。关于为一件事是否转借其他社工？则要根据实际情况而定，至于其他社工是否愿意接案，这不是你当事社工考虑的问题。

**同工回应3：**是在工作过程中吗？不同的时间、场合，可能会有不同的处理办法。如果是在工作场合，首先是厘清事实、面对对象，请第三方在场与服务对象做一个沟通：给自己一个找回手机的机会，给对象一个改正的机会。估计成功的可能不大，但是可以强大一下自己。之后可以选择自己认为对的方法来处理这个事件。

另：转介是专门的一个工作过程，不是要转就可以转的，也不是发生了某一事件就可以转的。

**督导回应:**该案例涉及到个人价值与专业价值之间的关系处理。社工的处理还是比较妥当的，先了解事情的来龙去脉以及服务对象的想法，然后再考虑法律途径。建议针对此类失窃事件采取不报警，先处理的工作方法：一是社工与服务对象交流，了解其偷手机背后的原因；二是咨询社工督导，需处理社工负面情绪；三是衡量失窃物品的价值，再作是否报警的决定，如报警也只针对失窃事件，而不针对服务对象。

同时还需要提醒的是，在与服务对象的接触中，社工需做好预防工作，注重保管好自己的贵重物品。

**案例、我社工点有一位服务对象正面临房屋动迁问题，因双方无法达成一致，处于冷战期，动迁组来社工点向社工询问包括服务对象吸毒史和前科材料在内的详细情况，同时问社工要服务对象的联系方式。遇到这种情况，作为社工是否应该向动迁组提供服务对象的情况？又该不该提供联系方式给动迁组呢？如果提供的话，违反了社工的保密原则，并对今后的工作开展不利？如果不提供的话，阻碍了街道的工作开展？**

**社工自答:** 根据社工的保密原则，社工没有向动迁组提供服务对象材料的，但帮助动迁组与服务对象沟通并通过思想工作使服务对象能心平气和的和动迁组协商动迁事宜。

**同工回应：**社工只能在此事件上做协调作用，可以先问对象是否愿意把他的联系方式留给动迁组，如果愿意就最好，但是如果不愿意，社工可以先把这些利害关系给对象分析，同时告诉他有要求就应该和动迁组商量，而不是回避，只有把问题解决了，才有利于他以后的生活和工作，加上政府动迁工作作为居民应该积极响应，也可以享受到合理福利，同时也改善了今后的生活，如果有需要社工可以和对象一起协商，与相关单位协调，为他争取到最大的利益。

**督导回应：**该案例涉及到保密原则。两位社工的处理都是比较妥当的，根据社工的保密原则，社工不应该向动迁组提供服务对象材料，因为服务对象的利益优先。但是社工可以帮助动迁组与服务对象沟通并通过思想工作使服务对象能心平气和的和动迁组协商动迁事宜。建议总社层面加强专业伦理及专业能力培训。

**案例、镇就业部门推荐服务对象到超市去参加面试，面试已通过，超市要求对象，到指定的区级卫生防疫站体检，办理健康证。体检后，医师认为对象患有严重肝炎，需要长期治疗，治愈后才能工作，但服务对象工作意愿非常迫切，告诉社工，准备叫人冒名顶替帮他去验血，一定要办出健康证……。社工是否该为其保密？**

**社工自答：**社工劝服务对象尽快就医，等康复后再寻找工作机会。

**同工回应：**社工在服务对象的行为可能危害他人生命健康权的时候应该放弃保密原则。社工应该劝说服务对象打消这种危害他人的顶替行为，并积极为他寻找其他不需要办理健康证的工作。

**督导回应：**该案例涉及到保密原则。社工在服务对象的行为可能危害他人生命健康权的时候应该放弃保密原则的做法是正确的，不过在介入时要注意策略。社工需要告诉服务对象，不可以为其保密，并让服务对象自己放弃做虚假报告的想法。需要注意的是，这些“伦理困境”可以通过事前的契约加以避免。

**案例、服务对象被市疾控中心诊断出患有某种浓度的梅毒。街道得知该情况后，要求社工将病情通知服务对象，并要他及时去治疗，社工约见服务对象后，服务对象表示自己知道是有病但拒绝接受治疗，社工该怎么做？**

**社工自答：**社工立即将情况反馈街道，街道表示我们已经尽到通知责任，他不愿治疗那也不能强制治疗吧，况且，他也没来进一步吵闹随他去吧。

社工本着“生命第一”原则，约上社区卫生中心性防科大夫再次与服务对象面谈，了解他不愿治病的真正原因，服务对象居然说因为有性病，所以现在每天三顿饭都下馆子，可从不付钱。

社工和医生告诫无厘头的服务对象，希望他停止扰乱和危害社会的行为，更主要是必须珍爱自己的生命，要赶快治疗梅毒，不可耽搁，在此期间需停止性滥交再次发生。同时，与居委会沟通，要禁毒志愿者、居委干部平时及时监控了解这名独居服务对象的情况，以免因性病爆发发生悲剧。社工还与民警保持联系，要求民警上门训诫服务对象。

事件结果：服务对象起初根本不肯听我们话，不久因发病疼痛难忍在家中不知所措，幸被我们及时发现后，送某中心医院抢救治疗，服务对象最后保住了性命，经过法制教育和心理疏导帮助后，冷静之余他对自己的可耻行为渐渐认识到一丝悔意。

**同工回应：**近年来，出现了很多类似服务对象这样的可怕案例，可以讲这种行为既伤害自己和他人，又甚至危害社会。当然，在对于这类特殊服务对象的管控和帮教时，社工自己更应加强保护小心谨慎处置，出现这些危机事件我们觉得全社会都有责任，仅仅依靠社工一家力量奔走解决也顶多只能是杯水车薪。

**督导回应：**本人很认同社会工作者对于本案例的处理。在有关部门放弃干预的情况下，社会工作者本着“生命原则第一”的社会工作价值原则，坚持提供服务。同时社会工作者能够联动各方工作体系，对服务对象给予及时干预。在干预的过程中，社会工作者也提出了必须提高自我保护意识的建议。

本案例中的服务对象是一个悲剧，建议社会工作者把该类悲剧归纳整理成禁毒宣传案例，对正在吸戒毒康复过程中的其他服务对象也是一个警醒。也建议社工及时向有关部门反馈该类案例情况，便于社区内各部门更有针对性地建立联动工作机制和体制。

**案例、我是一名女性社工，晚上，社工接到服务对象来电：“我现在在\*\*\*茶室，心情很郁闷，想找个人说说，你能出来陪我吗？”社工该如何回应？**

**社工自答:** 这涉及到伦理原则中的“最小伤害”原则。一方面，女性社工面临这样的困境有造成伤害的可能性，社工应避免或防止这样的伤害。另一方面，对于对象这样无理的要求，女性社工可婉转地告知服务对象晚上出来的不便，也可选择在日常访谈中预先告知对象，自己在工作之余会选择关机，不便打扰，如一定要出去，那么女性社工必须找男性志愿者或亲属陪同前往，也可与对象的家人取得沟通，采取相应措施。

**同工回应：**这是一个社会工作者是否应该在任何时候都必须服务于当事人利益？是否该奉行“当事人利益优先的伦理义务”的问题。在对待这样的问题时，格维尔斯的通用一致性原则可以作为参考，社工工作者也可以考虑不放弃自身福祉的权利。

社工可以在电话沟通中，与对象疏缓情绪。当然如果遇到危机事件需要社工干预，此时当事人的利益会高于一切，那么社工还是要做出某些有效行为，化解危机。但是社工是否夜间出门服务，还需要站长出于保护社工安全的前提下安排有效方案。

**督导回应：**第一位回答的社工提到“最小伤害原则”，但运用在社工身上了，是不准确的。最小伤害原则是针对服务对象而言的。

在本案例中，社工依据已经与服务对象建立的专业关系，以及对服务对象的基本了解和判断，再加上电话访谈，应该对服务对象的状况有个初步的判断。也应该能据此判断出服务对象是否处于危机状况。

第二位社工给予的答案比较完整地给出了处理的办法和依据。可以据此形成回应此类案例的参考答案。