

# 服务学习视角下社会工作学生沟通能力的提升路径

俞沿荣 李积萍\*

青海师范大学 法学与社会学学院

DOI:10.32629/er.v9i2.6800

**[摘要]** 沟通能力是社会工作专业学生基本的专业技能之一。从服务学习视角为社会工作学生提供了一个独特的学习平台。该平台使社会工作专业学生可以在实践中不断反思和修正自己的沟通方式，进而实现沟通能力的质的提升。本文将综合运用文献分析法、观察法和案例研究法等多种研究方法，系统梳理和分析，从服务学习视角讨论对社会工作学生沟通能力的影响机制和提升路径。以期通过深入研究，能够揭示服务学习视角下沟通能力提升的内在逻辑和实践策略，为社会工作教育者和实践者提供具体、可行的指导建议。

**[关键词]** 服务学习视角；社会工作学生；沟通能力

中图分类号：G642.0 文献标识码：A

## Pathways to Enhancing Communication Competence of Social Work Students from the Perspective of Service-Learning

Yanrong Yu, Jiping Li\*

School of Law and Sociology, Qinghai Normal University

**Abstract:** Communication competence is one of the fundamental professional skills for social work students. The perspective of service-learning provides a unique learning platform for social work students, enabling them to continuously reflect on and revise their communication methods in practice, thereby achieving a qualitative improvement in communication competence. This paper comprehensively adopts multiple research methods such as literature analysis, observation, and case study to systematically sort out and analyze the influencing mechanisms and enhancement pathways of communication competence for social work students from the perspective of service-learning. It is expected that through in-depth research, this paper will reveal the inherent logic and practical strategies for improving communication competence under the service-learning framework, and provide specific and feasible guidance for social work educators and practitioners.

**Keywords:** service-learning perspective; social work students; communication competence

### 引言

随着社会的快速发展，人与人之间的沟通变得越来越重要。特别是在社会工作领域，良好的沟通能力不仅是建立专业关系的基础，更是实现有效服务、解决社会问题的关键。然而，当前社会工作学生在沟通能力方面普遍存在不足，这在一定程度上影响了其服务质量和职业发展。因此，本研究旨在从服务学习的视角出发，探讨社会工作学生沟通能力的提升路径。

近年来，服务学习作为一种将理论知识与实践相结合的教育方法，在社会工作教育中得到了广泛的应用。它强调学生在真实的服务环境中学习，通过反思和实践来提升自己的专业能力和社会责任感。在这一过程中，沟通能力的重要性不言而喻。然而，现有的研究表明，社会工作学生在实践过程中往往面临沟通障碍，如缺乏沟通技巧、对服务对象的文化背景了解不足等。与此同时，社会工作领域的复杂性

也对学生的沟通能力提出了更高的要求。社会工作者需要与不同背景、不同需求的服务对象建立信任关系，了解他们的需求，提供有效的帮助。在这一过程中，沟通能力不仅是传递信息的工具，更是建立专业关系、提供有效服务的基础。因此，提升社会工作学生的沟通能力，对于提高其服务质量、推动社会工作的发展具有重要意义。通过对当前社会工作学生沟通能力不足的原因进行分析，结合服务学习的实践特点，提出针对性的提升策略。这不仅有助于提高社会工作学生的专业能力，推动社会工作的发展，也对于培养具有社会责任感和实践能力的新时代人才具有重要意义。

服务学习理论相关文献研究服务学习理论起源于20世纪的美国，其核心理念是将服务与学习相结合，通过实践性的服务活动促进学生的全面发展。在这一理论框架下，学生不再是单纯的知识接受者，而是成为积极参与社会实践的行动者。在服务学习理论的发展过程中，众多学者对其进行了

深入的研究。例如，薛国风、高丽华提出了“服务性学习应该成为学生进行学习的主要方法”的观点。他们认为我国实践教学认识程度仍不够重学习理论，轻视实践，应加强教学学习与社区服务联系在一起的创新性教与学的方法，在教学目标、教学模式、教学过程上对此方法予以重视。此外，陈迎红、许冬武在《服务-学习理论在大学生志愿者行动中的应用》中，对服务性学习进行了系统的阐述，强调其与学生学术课程的整合，以及结构性的反思服务经验的重要性。在服务学习理论的指导下，社会工作学生的沟通能力得到了新的认识。学者们普遍认为，沟通能力的提升是社会工作学生实践能力的重要组成部分，也是其未来职业发展的关键。例如，谢小兰在其研究中指出，通过服务学习，社会工作学生可以在实践中不断锻炼自己的沟通技巧，提高与不同群体的交流能力，从而更好地完成社会工作任务。

从服务学习的视角出发，社会工作学生沟通能力的提升路径研究方面已经取得了一定的成果。然而，随着社会的不断发展和人际交流的日益复杂，这一领域的研究和实践仍需不断深入和完善。未来，我们期待更多的学者和教育者能够投身于这一领域的研究和实践，为提升社会工作学生的沟通能力贡献更多的智慧和力量。

### 1 服务学习视角下提高社会工作专业学生沟通能力的内在机理

在社会工作领域，沟通能力是一项至关重要的能力。对于社会工作专业的学生而言，掌握并提升沟通能力不仅是学业要求，更是未来职业发展的基础。本文从服务-学习的视角出发，探讨提高社会工作专业学生沟通能力的内在机理，着重从促进沟通理论知识运用和强化沟通技能的提升四个方面进行论述。

1.1 全方位介入：“服务学习”提高社工学生沟通能力的“方法”支持

#### (1) 沟通理论知识运用

沟通理论知识是提升沟通能力的基石。对于社会工作专业的学生来说，理解并掌握沟通的基本原理和技巧，是提升沟通能力的第一步。因此，我们需要从以下几个方面促进沟通理论知识的运用：加强沟通理论课程的学习社会工作专业应设置专门的沟通理论课程，系统介绍沟通的基本原理、模型、技巧等。通过理论学习，学生可以建立对沟通的基本认知，为后续的实践活动打下基础。

#### (2) 实践能力的锻炼

对于社会工作专业的学生来说，除了掌握沟通理论知识外，还需要通过实践锻炼来提升沟通技能。因此，我们需要从以下几个方面强化沟通技能的提升：1) 增加实践机会学校应为学生提供更多的实践机会。如参与社区服务、实习、

志愿服务等。同时，这些实践也能帮助学生更好地了解社会工作领域的实际情况，为未来的职业发展打下基础。2) 模拟沟通训练除了实际的社会实践外，学校还可以组织模拟沟通训练。模拟沟通训练可以针对特定的情境进行设计，如模拟咨询、模拟访谈等。通过模拟训练，学生可以更加深入地了解沟通的实际运作过程，并在实践中不断改进自己的沟通技能。

1.2 全员参与：“服务学习”提高社工学生沟通能力的主体保障

在社会工作实践中主体具有多样性，包括：社会工作者、督导、志愿者、案主、机构等等。增加各主体的保障能力对于提高社会工作学生的沟通能力显得尤为重要，主要包含以下方面：

#### (1) 社会工作者

社会工作者作为沟通的主体之一，其沟通能力和技巧对于提升服务质量至关重要。此外，社会工作者还应不断提升自身的专业素养，通过参加培训、研讨会等方式，学习先进的沟通理念和方法，从而更好地服务于案主。

#### (2) 督导

督导在社会工作学生沟通能力的提升过程中发挥着关键作用。督导不仅应具备丰富的实践经验和理论知识，还应具备良好的沟通能力和指导技巧。在督导过程中，督导应定期评估学生的沟通能力，提供具体的反馈和建议；此外，督导还应鼓励学生参与实际案例的处理，通过实践锻炼提升学生的沟通能力。

#### (3) 志愿者

志愿者在社会工作实践中扮演着重要的角色，他们的沟通能力对于提升服务质量和效率同样重要。同时，学生还可以通过志愿者活动，锻炼自己的沟通能力和团队协作能力，为未来的职业发展打下坚实的基础。

#### (4) 案主

案主是社会工作的服务对象，他们的参与和反馈对于社会工作学生沟通能力的提升至关重要。同时，学生还应注重从案主的反馈中学习和改进，不断提升自己的沟通能力。

#### (5) 机构

机构作为社会工作的主要载体，其支持和保障对于社会工作学生沟通能力的提升具有重要意义。机构应为学生提供良好的学习和实践环境，如配备专业的督导团队、提供丰富的实践机会等。同时，机构还应建立完善的评估和反馈机制，定期评估学生的沟通能力，并提供具体的改进建议，从而推动学生沟通能力的不断提升。

1.3 全过程指导: “服务学习”提高社工学生沟通能力的闭环管理

社会工作学生在进行一系列的沟通过程后, 需要进行即时的反思与提炼, 方能将社工学生沟通能力进行闭环, 沟通能力得到稳步的进步, 可见专业实践反思的重要性。

#### (1) 反思的重要性

反思是一种内省的过程, 它帮助学生审视自己在实践中的表现, 找出问题并寻求解决方案。通过反思, 学生可以更加深入地理解沟通的本质和技巧, 从而实现沟通能力的升华。

#### (2) 提炼与总结

在反思的过程中, 学生需要将自己的实践经验和感受提炼成具体的知识和技能。这包括识别自己在沟通中的优点和不足、分析沟通障碍的原因、探索有效的沟通策略等。通过这样的提炼和总结, 学生的沟通能力可以得到实质性的提升。

#### (3) 应用于实践

提炼和总结的目的是更好地指导未来的实践。学生需要将反思中得到的知识和技能应用到实际工作中, 通过不断的实践来巩固和提升自己的沟通能力。这种循环往复的过程, 可以使学生的沟通能力得到持续提升。

从服务-学习的视角来看, 社会工作专业学生沟通能力的提升需要重视督导的全过程实践指导以及注重专业实践反思的提炼升华。同时我们可以看到, 提升社会工作专业学生的沟通能力是一个系统工程, 需要学校、教师、社会和学生共同努力。只有这样, 我们才能培养出既具备理论知识又具备实践技能的社会工作专业人才, 为社会做出更大的贡献。

## 2 结语

以服务-学习为视角, 探讨了社会工作学生沟通能力的提升路径。通过理论梳理、实证分析以及案例研究, 本文不仅揭示了当前社会工作学生在沟通方面存在的问题, 还提出了针对性提升策略, 并对未来的研究方向进行了展望。

### 2.1 总结

在服务-学习的理论框架内, 沟通能力的提升被视为社会工作学生专业成长的核心要素之一。本研究首先对社会工作沟通的重要性进行了阐释, 指出良好的沟通不仅是社会工作实践的基本要求, 也是建立有效助人关系、实现服务目标的关键。通过对社会工作学生在实习和服务学习过程中的沟通表现进行观察与分析, 研究发现以下问题: 一是部分学生缺乏基本的沟通技巧, 如倾听、表达、反馈等; 二是部分学生对服务对象的文化背景、心理需求等缺乏足够的敏感性和理解力, 导致沟通中的误解和冲突; 三是在面对复杂情境时, 部分学生缺乏有效的沟通策略, 难以应对突发状况。针对上述问题, 本研究提出了以下提升路径: 一是加强沟通技巧的

训练, 包括基础沟通技巧和特殊情境下的沟通技巧; 二是提升文化敏感性和同理心, 通过多元文化教育和角色扮演等方式, 增强学生对服务对象的理解和共情能力; 三是构建模拟实践平台, 让学生在实践中学习和运用沟通技巧, 提高沟通应变能力。

### 2.2 展望

尽管本研究在服务-学习视角下对社会工作学生沟通能力的提升路径进行了初步探索, 但仍有许多值得进一步深入研究的问题。未来研究可以进一步拓展服务-学习的理论框架, 探索更多元化、更具针对性的沟通能力提升方法。本研究为这一过程的探索提供了初步的理论和实践基础, 未来的研究可以在此基础上进一步深化和拓展, 为社会工作教育和实践做出更大的贡献。

## [参考文献]

- [1]杨慧,王茹薪.“服务学习”理念及其在民族社会工作专业教育中的应用[J].民族教育研究,2018,29(5):90-96.
- [2]李丹.大学生志愿服务沟通能力提升的实务研究[D].南京农业大学,2016.
- [3]孙成磊.当代大学生沟通能力提升途径研究[J].产业与科技论坛,2019,18(21):276-277.
- [4]Bringle, R. G., & Hatcher, J. A. (1995). A service-learning curriculum for faculty. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 2(1), 112-122.
- [5]王婧.“服务学习”模式下社工专业应用型人才培养体系的建构与创新[J].就业与保障,2023(2):43-45.
- [6]李炯标.服务学习视角下社会工作专业课程实践教学的研究[J].韩山师范学院学报,2023,44(4):67-75.
- [7]Eyler, J., & Giles, D. E. (1999). Where's the learning in service-learning? *Jossey-Bass*.
- [8]曹玮丽,张学东.引领与创新:以服务-学习模式建设社会工作新文科[J].石家庄学院学报,2023,25(5):140-146.
- [9]Jacoby, B. (2015). *Service-learning essentials: Questions, answers, and lessons learned*. Jossey-Bass.
- [10]马东东,杨福林.服务学习模式在社会工作实践教学中的运用[J].保山学院学报,2021,40(1):43-48.
- [11]于秀玲,张建华,刘淑娟.服务学习模式在社会工作人才实务能力培养中的运用[J].经济研究导刊,2020(21):145-146.
- [12]罗云南,王婷,袁志岭.“三维驱动”:服务学习视角下高职院校教学模式改革[J].科教导刊,2022(21):19-21.

## 作者简介:

俞沿荣(2001.01-),男,汉族,甘肃兰州人,研究生,研究方向:学校社会工作。