

入户与访谈常用技巧

分享人：双百督导 陈敬文

目录

contents



01.为什么要入户与访谈



02.入户前要准备什么



03.入户时要注意什么



04.入户后要整理什么



入户与访谈的意义

入户走访是社会工作的一项基本服务，旨在了解服务对象需求、挖掘潜在案主、初步建立专业关系和收集社区信息的重要途径。入户对象不仅仅是服务在册的服务对象，还有边缘困难群众、普通村民等。



- 入户与访谈不仅仅只是“需求调研”和“建立关系”，更是社工提供专业服务的一种“手法”。
1. 政策宣传、知识宣教。实现“人找政策”向“政策找人”的转变；实现服务对象特别是困难群众和特殊群体知识上的补充（居家安全、防电诈、智能手机等）。
 2. 缓解负面情绪，改善家庭关系。识别负面情绪产生的根源，改变对这一根源的看法。调解紧张家庭关系，增强家庭支持关系。
 3. 为服务对象建构社会支持网络。注重“五社联动”，情感支持（专注、倾听、同理心、鼓励）、物质援助和服务支持（量血压、健康宣教、家庭病床、转介等）。



入户前准备什么



对象+提纲+预约

提前确定走访对象、访谈提纲（目的）、预约入户时间。

1

服务对象自决

若服务对象不愿接受上门探访，可邀请服务对象至服务点；若服务对象不愿面谈，可视情况定期电话沟通，待建立信任关系后，再面谈。

3

提倡双人入户

一人负责访谈、一人负责观察和记录相关信息，同出同回；如有志愿者同行，提前做好培训和讲解注意事项。

5



入户工具包

社区联系电话、走访对象基本信息、走访文件（宣传文件+简易记录本）、走访提纲、签字笔、工作证、工作服，矿泉水（水壶）、雨伞等必备的物资。

2

“五社联动”

视情况邀请相关人员共同参与探访，社区、社会工作者、社区社会组织、社区志愿者、社区公益慈善资源。

4

穿着得体、合理选择交通工具

着装简洁大方、接地气，最好是工作服和工作证，忌：吊带、短裙、短裤、高跟鞋、浓妆和喷香水。交通工具：汽车、电动车、摩托车、步行。

6





广东社工双百工程

入户时要注意什么（入户与座位选择）

提前联系

最好能掌握重点对象的联系方式，提前致电预约时间，避免走空或遇见尴尬场景；如果是大规模走访遇见，可根据情况二次上门或让同住者联系或通过邻居确认。

A

礼貌用语

礼貌敲门，出示证件，表明身份，介绍此次入户的目的，入户所需时间，沟通中会遇到方言沟通，如听不懂，可委婉表示“不好意思啊，能麻烦讲普通话吗”。

B

适当处理

居民夫妻吵架、关门、不开门等情况，理解居民情绪化表达（可能是当时有某些事影响），应注意分辨做好记录，隔着门作简单介绍，并表示感谢，询问方便时间。

A

正确站位

1.不进门（走访量大、灰尘多、影响居民、现实情况不允许进门）；
2.进门最好不关门，坐在靠近门或面对门，在客厅；原则上不与居民单独进入房间，保障服务对象及个人生命安全。

B



遇见群租房，遇见夫妻吵架

你说什么我听不懂



听不懂居民浓重的方言



坐在靠近门的位置或面对门的位置
或离大门较近且无阻挡物的位置



入户时要注意什么（开启话题）

- 01** 可以通过天气、热点时事，其家中看到的一些物品、装饰等开启话题，同时注意观察和了解家庭环境如住所整体环境，家庭生活特征，抓取准确信息。
- 02** 跟随服务对象的脚步，让服务对象在轻松的氛围内更多表达，需要围绕目的进行交谈，用具体化生活化的口语会让居民更容易理解和接受。
- 03** 注意按提纲聚焦沟通内容，避免全程对着纸质材料复述；控制语速，居民能听清；把话说得清楚，居民能理解；把话说得恰当，说话须符合特定的身份和场合；把话说得巧妙，说话要委婉，让人容易接受。
- 04** 综合运用社工专业技巧，如倾听、摘要、对质等，以真诚、尊重、热诚的工作态度与居民进行互动，适当引导话题推进走访工作。
- 05** 遇到老年人在家，语速要慢并语调稳定地与长者交流，；家庭主妇在家时，可从日常居家饮食谈起，再到子女教育等话题；小孩独自在家时，提醒注意锁好门，询问家长在家时间再回访；一般情况下，探访精神障碍服务对象，需其监护人在场。
- 06** 关注伦理风险，避免与服务对象有专业活动外的话题，如金钱、性、政治话题、不当言论，居民不提你不提，居民吐槽，不要表示认同。



不知道怎么开口聊天



我瞎，啥都没看到

居民提及敏感话题，有不当言论



天南海北聊天半小时
该了解的信息没了解



广东社工双百工程

入户时要注意什么（细节注意）



发现居民家庭私密信息，如家暴、假离婚（多套房）等情况，根据工作要求为先，按社工伦理守则处理，保证生命为首要原则。



赶上饭点，居民挽留用餐。表示感谢，同时委婉拒绝，称还有事情需要处理，最后表达歉意。



居民出于好意赠送食品，需要表达谢意，同时表明自己肠胃不适，不宜进食此类食品等，正常饮水可以，绝对不能从居民家大包小包带回。



居民索要私人电话，可以留下社区办公电话，并礼貌告知非工作时间可能无法接到电话。



拍照记录，谨慎处理该项工作，最好提前征得居民的同意，选取重要的环节拍摄即可，切勿严重摆拍。



保持倾听状态、适当回应，切勿频繁点头，倾听表示关注，频繁点头居民会认为你赞同。



视实际情况，适时携带慰问礼品探访服务对象，并说明原因，避免服务对象产生依赖心理。



我准备好了，拍照吧



政府能不能给一条被子
我们没有钱



其他部门来都带东西来的，
我也不知道你哪个部门来。



入户时要注意什么（慎重承诺）

走访过程中，经常会有居民反馈如房屋漏水、物业不作为等问题，面对这样的情况，在共情的同时要保持理性，对超过自身能力范围之外的问题，可以记录反馈，但不要轻易承诺，关于诉求、意见表填写：

1. 交谈时居民很多吐槽，询问填表时，不愿填写；注意分辨其吐槽事项的影响性和迫切性，自行记录。
2. 如是工作人员代写，需要再次确认记录表内容和居民表达性的差别“您刚才说的是XX，是这样吗”。
3. 如居民自己填写，询问社工“我这样写可以吗”，合适的回答“按照您的想法真实填写即可”。
4. 关于居民询问诉求反馈时间，一般回复“我们会集中反馈处理”，遇到特殊、急切的诉求，应当表示反馈的时间，并及时跟进处理。



居民很多吐槽，但不愿填写意见



都是社工让我这么说的



居民询问诉求反馈时间



入户后要整理什么



对于居民一般性不超过15分钟，不配合居民可能几句话，太热情居民要控制时间，根据实际需要把握时间。



提前说明探访即将结束，总结收集到的信息，并请服务对象确认，视服务对象需求，说明后续跟进策略或反馈时间。



结束探访时，建议使用礼貌用语和正向的词语，比如：今天和你聊得很开心，耽误你这么长时间，你也累了，我们下次再接着聊吧，等等。



不要对居民做标签、污名化，不要在楼道电梯公开场合，谈论不愉快的体验，类似“某家明明有声音不开门”。



离开后需要及时将交谈中捕捉到的有用信息记录下来，如果察觉居民有进一步的需求，回去后需要再跟进。



入户过程中，在短时间内接收到大量的信息，为了更准确地记录信息，应在当天对档案进行及时地整理。



不要在楼道电梯公开场合讨论服务对象

感觉自己萌萌哒



忘记及时整理材料了



要不断地总结反思，梳理经验，
找到适合自己的标准化和流程化的工作方式，
不断优化走访摸底排查工作的环节和流程。



广东社工双百工程

分享完毕·谢谢大家