

THE SOCIAL WORK SKILLS WORKBOOK (Sixth Edition)

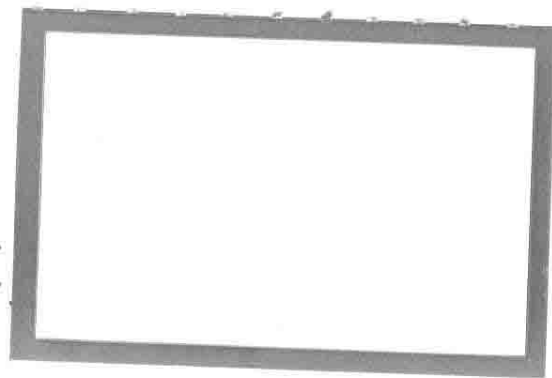
社會工作實務手冊

Barry R. Cournoyer ◆ 著
萬育維 ◆ 譯

第6版



社會工作實務



The Social Work Skills Workbook, 6e

Barry R. Cournoyer 著

萬育維 譯



CENGAGE
Learning®

社會工作實務手冊 / Barry R. Cournoyer 著；萬育維譯。

-- 二版 -- 臺北市：新加坡商聖智學習，2012.08

面；公分

譯自：The Social Work Skills Workbook, 6th ed.

ISBN 978-986-6121-82-1(平裝)

1. 社會工作

547

101014347

社會工作實務手冊

© 2013 年，新加坡商亞洲聖智學習國際出版有限公司著作權所有。本書所有內容，未經本公司事前書面授權，不得以任何方式（包括儲存於資料庫或任何存取系統內）作全部或局部之翻印、仿製或轉載。

© 2013 Cengage Learning Asia Pte Ltd.

Original: The Social Work Skills Workbook, 6e

By Barry R. Cournoyer

ISBN: 9780840032805

©2011 Brooks/Cole, Cengage Learning

All rights reserved.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 2 0 1 6 5 4 3 2

出版商 新加坡商聖智學習亞洲私人有限公司台灣分公司

10349 臺北市鄭州路 87 號 9 樓之 1

<http://www.cengage.tw>

電話：(02) 2558-0569 傳真：(02) 2558-0360

原 著 Barry R. Cournoyer

譯 者 萬育維

總經銷 洪葉文化事業有限公司

登記號：局版北市業字第 1447 號

地址：106 台北市羅斯福路三段 283 巷 14 弄 18 號 3 樓

電話：02-2363-2866 傳真：02-2363-2274

劃撥：1630104-7 洪有道帳戶

e-mail: hungyeh@ms14.hinet.net

<http://www.hungyeh.com.tw>

出版日期 西元 2012 年 8 月 二版一刷

定 價 480 元

ISBN 978-986-6121-82-1

(12CRM0)

以社會工作
不同階段
基礎的社
會工作技巧

專業主義

- 正直
- 專業知識與自我效能
- 自我了解和自我控制
- 社工人員的社會支持
- 批判性思考與科學提問
- 終身學習
- 尊重多元性和差異性
- 提升人權和社會正義
- 提升社會幸福
- 了解法定義務
- 理解社會工作基本價值與倫理
- 倫理與法律的運用
- 倫理兩難

階段一：準備期

- 準備期的回顧
- 準備期的探查
- 準備期的諮詢
- 準備期的安排
- 準備期的同理心
- 準備期的自我探索
- 集中焦點
- 準備期的計畫和紀錄

階段二：開始期

- 介紹自己
- 從介紹中蒐集訊息
- 說明初期會談的目的
- 協助案主了解自己的角色
- 說明相關政策和倫理原則
- 尋求回饋

階段三：探索期

- 提問
- 尋求澄清
- 反映內容
- 反映感受
- 反映感覺與意義
- 部分化
- 弦外之音的洞察力

階段四：預估期

- 描述性資料的組織與發現
- 形成暫時性的預估和案主約定書

階段五：簽約期

- 反映問題
- 反映對問題的假設
- 問題確認
- 釐清問題並開始工作
- 設定目標
- 發展行動計畫
- 確認行動步驟
- 評估計畫
- 摘要契約

階段六：執行與評估期

- 預演行動
- 檢視步驟
- 評估
- 集中焦點
- 教育
- 建議
- 代理
- 立即性反應
- 重新建構
- 面質
- 提醒結案時間
- 進度的記錄

階段七：結束期

- 過程的回顧
- 最後的評估
- 分享結束的感受並道再見
- 記錄結束的摘要

談話和傾聽的基本技能

- 對於差異和多元的理解
- 文化敏感度的溝通
- 肢體語言
- 傾聽
- 積極的傾聽



作者序

二十年前，第一版的《社會工作實務手冊》出版，最初的想法是寫一本真正對實務工作者有幫助的書。許多學生抱怨學校老師「教」實務，而不是帶著學生「做」實務，因此，我想寫一本與實務工作者貼近的書，當一位新手社工人員面對案主時知道如何開始一起工作，這個初衷到現在一直沒有改變，仍然是我第六版的寫作目標——「寫一本對實務工作者有幫助的書」。所不同的是第六版的內涵與社會工作教育委員會（Council on Social Work Education, CSWE）強調的社工教育證照標準（Educational Policy and Accreditation Standards, EPAS）更為一致。本書包括兩大部分：第一部分是以專業主義為主，共有四章。第一章自我效能、自我了解、自我控制和社會支持；第二章批判思考、科學提問和終身學習；第三章是尊重差異、提升人權和社會正義；第四章倫理決策。第二部分是社會工作基本技巧的養成和社會工作實務過程中七大階段所需具備的能力培養。本書可用在(1)社會工作實務技巧的訓練，包括溝通、互動……等微觀的技巧（micro skill）；(2)社工人員初階訓練的社會化過程；(3)社會工作直接服務的課程；(4)社會工作實習的指定閱讀，以及(5)社工人員提升專業知識、技巧和相關能力的讀物。

不論哪一種用途，本書都希望讀者能透過一步步的學習、一個階段一個階段地了解，以達到以下目的：

1. 將專業的內涵和特質運用在社會工作的每一個階段。
2. 在尋求相關知識、資訊時要以批判性思考、科學性提問的態度和方法檢視手中資料的相關性、正確性和可信性。
3. 社會工作價值、倫理及法定義務都在專業實務的倫理判斷中去實踐。
4. 對個人、同事、家庭、團體、組織和社區發揮口語及書寫的溝通技巧。
5. 透過文化敏感和文化能力的提升尊重多元和差異，將真誠與尊重在專業作為中實踐。
6. 維護人權和社會正義，並提升人類整體的幸福感。
7. 不論是個人、團體、家庭或組織、社區都依循著準備、開始、探索、預估、簽約、執行與評估，以及結束，這七大階段循序漸進。
8. 不斷的充實與反省社工技巧和能力。
9. 從工作經驗中發現自己的不足之處，並發展個人的終身學習檔案，讓自己的知識得以隨時更替。

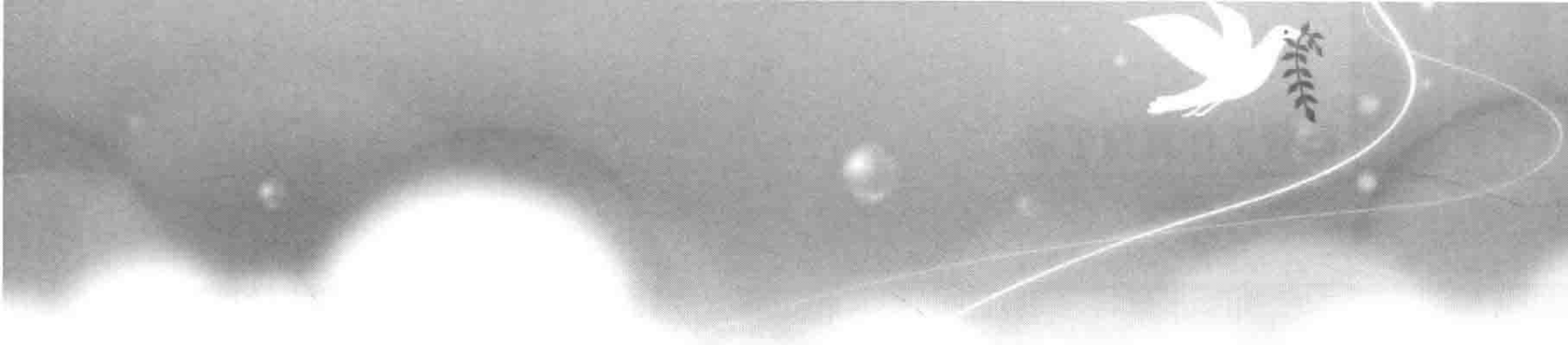
上述的學習目標和社會工作教育委員會的教育證照之標準是相互吻合的，社會工作教育委員會的社工人員應有的實務能力在本書不同章節中都被強調並提出練習，例如：批判性思考、以研究為基礎、目標結果為導向的專業處遇，都是社會工作教育和實務過程中應培養的重要能力。特別是在這個資訊社會，批判性思考、求知、求真的辨識力更顯重要，社工人員的天真、無知、自我中心和偏見、歧視，不僅影響專業作為，更對自己和案主都有可能帶來傷害，因此，自我覺察、反省和終身學習是每位助人工作者的學習目標。

在面對個人、家庭、團體、社區這麼多元、複雜和急迫性的問題時，社工員如何能在有限時間內判斷需求、確定目標，發揮專業職責和角色，的確是有壓力和挑戰的工作。「不要自以為是」（Don't believe everything you think）（Kida,2006）是我最常提醒社工人員的一句話，許多專業判斷

都必須有證據予以支持，不論是透過觀察或訪談、或各種測量工具，都是客觀的指標，協助社工人員做出正確的決定。以改變為導向的處遇策略，是社工人員重要的任務之一，但這種改變必須在雙方共同討論的認定下逐步完成。而這個共同討論的過程也是一種改變和學習的過程，重新釐清彼此的動機、認知、價值觀和調整雙方對事物的期待。每一個階段、每一步驟都是朝著改變的目標。

本書的完成非常感謝過去三十五年來身邊的家人、學生、同事及個案，他們對我的挑戰、容忍、體諒及建議，讓我不敢鬆懈，努力向前。

Barry R. Cournoyer



譯者序

專業發展和人的發展一樣有嬰兒期、學齡期、青少年期、成人期……，台灣社會工作專業的發展在青少年，依附著權力但又掙脫權力。本質上仍離不開學院派的理論、方法和模式，換句換說台灣社會工作專業發展缺乏：

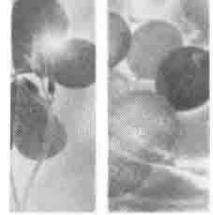
1. 與實務經驗的對話和反省。
2. 跳脫出西方殖民的意識型態。
3. 走出學院派的階級意識。

上述的三項缺點在第六版的《社會工作實務手冊》中依稀可以找到答案。

1. 社工人員的批判思考和科學思維的訓練。
2. 文化能力的培養、跨越階級和意識型態的限制。
3. 終身學習和反省能力的重要。

實務工作和社會工作教育常被認為是脫勾的，特別是在台灣，教社會工作和做社會工作是兩個世界，教的人不一定會做，做的人不一定能教。作者看到了這樣的距離，在第六版中特別將社會工作教育的宗旨、目標和實務工作拉近。

《社會工作實務手冊》一書，從最初的第一版到現今的第六版似乎是專業沉澱和成長的寫照。隨著社會的多元發展，社會工作的價值、使命、任務和方法更顯得重要。此外，社工人員本身的社會支持系統、人格的穩定和自我覺察能力更直接影響到服務品質，不可不慎。



此版的修正，感謝洪葉文化的耐心等候，感謝許多朋友的關切問候和協助支持，他們的力量點滴在心，永銘於心。

特此致謝

育維

於花蓮鯉魚潭

101.06

TABLE OF CONTENTS

»»» 作者序 I

»»» 譯者序 V

第一部 專業主義

»»» 第1章 導論 3

社會工作技巧 5

基本特質 10

本章摘要 15

第一章摘要練習 15

»»» 第2章 社會工作專業的內涵 17

專業主義的作為：一個操作化和概念化的架構 18

正直 21

專業知識與自我效能 23

自我了解和自我控制 28

社工人員的社會支持 37

本章摘要 39

第二章摘要練習 40

»»» 第3章 批判性思考、科學性提問與終身學習 41

批判性思考與科學提問 42

終身學習 62

本章摘要 68

第三章摘要練習 68

»»» 第4章 尊重差異、提升人權、社會正義及幸福 71

尊重多元性和差異性 72

提升人權和社會正義 76

提升社會幸福：社工人員是政策的實踐者 86

	本章摘要	96
	第四章摘要練習	97
»»»» 第5章	倫理判斷	99
	了解法定義務	101
	理解社會工作基本價值與倫理	113
	倫理與法律的運用	117
	倫理兩難	123
	本章摘要	132
	第五章摘要練習	133
第一部摘要練習：專業		136

第二部 社會工作技巧

»»»» 第6章	談話和傾聽：基本人際技巧	141
	有文化能力的溝通：對於差異與多元的理解	142
	文化敏感度的溝通	145
	肢體語言	157
	傾聽	160
	積極的傾聽	164
	本章摘要	167
	第六章摘要練習	167
»»»» 第7章	準備期	171
	準備期的回顧	172
	準備期的探查	174
	準備期的諮詢	175
	準備期的安排	176

	準備期的同理心	178
	準備期的自我探索	180
	集中焦點	181
	準備期的計畫和紀錄	182
	本章摘要	187
	第七章摘要練習	187
»»»»	第8章 開始期	191
	介紹自己	192
	從介紹中蒐集訊息	194
	說明初期會談的目的	195
	協助案主了解自己的角色	200
	說明相關政策和倫理原則	202
	尋求回饋	204
	本章摘要	207
	第八章摘要練習	207
»»»»	第9章 探索期	211
	提問	225
	尋求澄清	231
	反映內容	234
	反映感受	237
	反映感覺與意義	241
	部分化	243
	弦外之音的洞察力	246
	本章摘要	249
	第九章摘要練習	249
»»»»	第10章 預估期	253
	描述性資料的組織與發現	265
	形成暫時性的預估和案主約定書	267



本章摘要	274
第十章摘要練習	275
»»» 第11章 簽約期	277
反映問題	278
反映對問題的假設	281
問題確認	282
釐清問題並開始工作	284
設定目標	287
發展行動計畫	295
確認行動步驟	298
評估計畫	303
摘要契約	308
本章摘要	310
第十一章摘要練習	311
»»» 第12章 執行與評估期	313
預演行動	315
檢視步驟	319
評估	324
集中焦點	326
教育	328
建議	330
代理	332
立即性反應	334
重新建構	336
面質	339
提醒結案時間	340
進度的記錄	342
本章摘要	346

第十二章摘要練習	347
»»» 第13章 結束期	349
過程的回顧	351
最後的評估	352
分享結束的感受並道再見	354
記錄結束的摘要	356
本章摘要	358
第十三章摘要練習	359

附錄

附錄1：自我控制檢核表	363
附錄2：社會支持量表	366
附錄3：批判性思考問卷	368
附錄4：終身學習問卷	370
附錄5：接納他人量表	372
附錄6：社會幸福量表	374

第一部

專業主義



第1章

導論

歡迎加入令人感到振奮且具有挑戰性的社會工作專業！身為社工人員，將面對各式各樣的人在各種不同情境下要求提供助人的專業服務。在社工人員的專業生涯歷程中，可能服務於兒童保護機構、醫院急診室、家庭危機處遇機構；也可能帶領兒童性虐待治療團體，並對兒童性虐待的施虐者提供教育或諮商服務。身為社工人員，可能從事婚姻諮商、協助單親家庭教養孩子、協助藥癮或酒癮患者與其家人。在少年觀護所、成人犯罪矯治機構、精神療養院、大學學生輔導中心，或是警政單位的諮詢者；亦可能成為政府官員的幕僚人員、立法人員或者進而成為國會議員。更可能服務於自殺防治中心、健康維護組織（Health Maintenance Organization, AHMO）或員工協助方案單位（EAP）。身為社工人員，可能扮演避免社會不正義的倡導者角色，包括種族、性別或年齡等等；提供服務給犯罪受害者與犯罪者；在家庭暴力方案中，提供服務給受虐的配偶、小孩、老人。可能提供社會心理服務給生理功能喪失者，例如，癌症病人、老人失智症（Alzheimer's disease）、愛滋病病人等；也可能在安寧病房對病人與其家庭提供臨終照顧，是一位個案管理者、是精神病患工作者、安養機構的工作者、中途之家的工作者；也或許成為社會工作服務新領域的開創者，例如，為企業社會工作。

在上述工作環境中，不僅呈現了社會工作的專業性，更強調社工人員能夠扮演多樣化的角色與發揮多元功能。與這些能力有關的技巧、知識及理論是不可能完全學盡的。一位「全能」的社工人員是一種理想，在現實社會中未必能找得到，那不僅需要廣與深的知識，更需要多年的實務經驗。的確，不同領域的社會工作實務環境都有其特殊的專業知識，社工人