

“十五”国家重点图书出版规划项目

社会工作经典译丛 Social Work Classic Series

主编 晏凤鸣

社会工作实务 应用与提高

第七版



The Practice of Social Work: Applications
of Generalist and Advanced Content
seventh edition

[美] 查尔斯·H·扎斯特罗 (Charles H. Zastrow) 等著
晏凤鸣 译

 中国人民大学出版社

“十五”国家重点图书出版规划项目

社会工作经典译丛

Social Work Classic Series

主编 晏凤鸣

社会工作实务 应用与提高

第七版



The Practice of Social Work: Applications
of Generalist and Advanced Content
seventh edition

[美] 查尔斯·H·扎斯特罗 (Charles H. Zastrow) 等著
晏凤鸣 译

 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务：应用与提高（第七版）/（美）扎斯特罗等著；晏凤鸣译.

北京：中国人民大学出版社，2005

（社会工作经典译丛）

ISBN 7-300-06301-2

I. 社…

II. ①扎…②晏…

III. 社会工作—研究

IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2005）第 010676 号

社会工作经典译丛

社会工作实务：应用与提高（第七版）

[美] 查尔斯·H·扎斯特罗 等 著

晏凤鸣 译

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242（总编室）	010-62511239（出版部）	
	010-82501766（邮购部）	010-62514148（门市部）	
	010-62515195（发行公司）	010-62515275（盗版举报）	
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com （人大教研网）		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东君印刷有限公司		
开 本	787×1092 毫米 1/16	版 次	2005 年 3 月第 1 版
印 张	47.25 插页 2	印 次	2005 年 3 月第 1 次印刷
字 数	911 000	定 价	69.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

其他作者

瓦拉斯·J·金格里奇，社会工作专业硕士，哲学博士

俄亥俄州克里夫兰蔡斯西储大学曼德尔应用社会科学学院教授

格拉夫顿·H·小赫尔，社会工作专业硕士，教育学博士

犹他州盐湖城犹他州大学社工本科项目负责人和教授

卡伦·K·科斯特-阿西曼，社会工作专业硕士，哲学博士

威斯康星州怀特沃特威斯康星大学——怀特沃特社工系教授

唐纳德·诺兰，社会服务工作专业硕士，社区发展委员会，社会工作国际理事
事会

威斯康星州麦迪逊里根特精神健康中心临床社工

海迪·J·彭德尔顿，社会工作专业硕士

威斯康星州莫斯顿朱诺县人类服务局社工

劳埃德·G·辛克莱，社会服务工作专业硕士，执业社会工作者学会

威斯康星州麦迪逊心理治疗和性治疗中西部中心的执业性教育者，性治疗师
和性治疗师督导

卡罗林·韦尔斯，社会工作专业硕士，哲学博士

威斯康星州奥谢克谢威斯康星大学——奥谢克谢社工系教授

詹姆斯·P·温希普，社会工作专业硕士，预防失能协会

威斯康星州怀特沃特威斯康星大学——怀特沃特社工系副教授

总序

随着我国从传统社会向现代社会、从农业社会向工业社会、从封闭社会向开放社会的转型，必然产生众多的社会问题。随着人们对解决这些社会问题的必要性和紧迫性的认识，逐步改革和完善我国的各种社会福利制度和建立一支专业化的社会工作服务队伍成为必然的选择之一。这也是建立社会主义和谐社会的标志之一。因此，自 20 世纪 80 年代末期我国恢复社会工作专业教育以来，尤其是近几年来，我国的社会工作专业教育快速发展起来。但是，我们的社会工作专业教育质量还不高。虽然其中的原因多种多样，但是缺乏高质量的教材是重要原因之一。为了应对我国社工专业教育的快速发展，国内也编写了一些专业教材，但是，其理论的系统性和可操作性都有所欠缺，难以满足专业教学的需要。因此，系统地翻译一些来自欧美国家的社工专业教材是十分必要的。

第一，在欧美国家，社会工作专业教育已有近百年的发展，专业教育制度完善发达，专业教育水平和专业教材的水平都较高。

第二，作为一种服务性专业，不仅要求系统准确的理论指导，也要求规范科学的实务技巧的引导。

第三，作为一种新兴发展的专业，在其初创时期，系统引进发达国家的专业教材几乎是难以回避的选择，这也是使一个新兴专业迅速成熟的必由之路。

第四，尤为重要的是，我国在改革、建设和完善社会福利制度和建立一支专业化社会服务队伍的道路上并不会一帆风顺，社会工作专业被社会接纳仍需时日，专业培养的人才一定程度的浪费仍难以避免，因此，扎扎实实地做一些基础性的准备工作，争取把人才培养的工作做得更扎实，争取以较高的教育质量服务于有志于社工事业的人们是十分有意义的事情。

第五，引进高水平的社工专业教材不仅只是针对社工专业教育的要求，对于实践中正在从事各种类型的社工事业的人来说，也具有积极的意义。

正是基于上述理由，我们决定组织系统翻译一套社工专业教材。本套选材主要针对国内各大学社会工作专业所开基础课程，同时，考虑到国内专业教育的发展，我们也选择了提高社会工作技能方面的书。在翻译的种类确定以后，我们要求所选择的书籍要经典、要权威，要在欧美各大学被广泛地采用，要尽可能地采用最新的版本以反映最新的学术成果。为了保证该套丛书的质量，我们组织了一支有社会工作教育经验且外语水平较高的中青年学者的翻译队伍，这批译者不仅有乐于推动我国社会工作教育的热情，也有为此而贡献他们智慧的意愿，要在平日承担繁重的教学科研任务之余高质量地完成该项任务，可以想见他们的艰辛。

经过近两年的努力，凝聚着译者、编审人员和出版社巨大汗水的社工经典教材译丛由中国人民大学出版社出版。我们诚挚地向一切有志于我国社工事业的专家、学者、学生和各类社工实践者推荐此套丛书。我们相信，此套丛书定能为我国的社会工作专业教育和社工实践起到积极的推动作用。

当然，应当指出的是，任何一个国家的社会福利制度和社会工作教育都是由这个国家的特定的历史时期和其特定的文化环境所决定的。我们所翻译的这套系列教材也不例外。因此，我们希望，人们在使用这套教材时，不应忘记我们的国情，不应忘记我们的使命是要创造性地使之本土化。另外也要指出的是，由于社会工作专业在我国是一个新兴专业，从事本套教材翻译的学者又都是近年来逐步成长起来的中青年学者，翻译中势必存在这样那样的缺点，我们诚挚地希望广大的专家和朋友们不吝赐教，以不断地把此项事业推向完善。

最后，非常感谢中国人民大学出版社及其各位编辑，尤其是公共管理事业部的刘晶主任，没有她的真知灼见和对于推动社工专业教育的热情及富有实质性的帮助，本套丛书将难以出版。

晏凤鸣

2005年1月

译者序

翻译本书是一项极大的挑战。正如读者将要看到的那样，本书涵盖了个案、小组、家庭、组织、社区、评估、多元文化背景的案主、实务工作中的宗教和精神寄托、社工自我保健以及主要的咨询流派——难怪人们将此书称为社工实务的百科全书。同时，译者平时既有很多教学工作，又要从事一定的教学管理，时间精力上遇到的挑战也是可想而知的，因此译者不得不常常挑灯夜战。好在译者在平日的教学和研究中对此多有涉猎，尤其是推进社工教学的使命感催促着译者，加之本书原作者深入浅出的阐述，使得译者按时完成了此项工作。在本书即将出版之际，译者诚挚地欢迎读者提出宝贵意见，也希望本书能为我国的社工方法论教育尽一份力量。

译者在多年的社工教学工作中，深感社工方法论教材的质量和数量都难尽人意，我们在实施双语教学中，又深感这种反差的强烈，遂生出翻译这方面教材的愿望。同时，我们传统上在实施社工方法论教学中，是把个案、小组和社区分开实施，这可能会削弱方法论的整体性。近年来，欧美国家倾向不分开实施三种方法，而代之以总体社工实务课，或者是宏观实务和微观实务课的形式，而传统的个案、小组和社区的法则不再突出，这也是译者选择本书加以翻译的初衷。当然，本书的质量也是十分重要的原因。

感谢中国人民大学出版社刘晶女士；感谢中国人民大学出版

4 社会工作实务：应用与提高（第七版）

社的曹沁颖、罗海林编辑认真细致的工作；感谢我的学生游敏同学，她打印了我的十分潦草的草稿，为此她倾注了很多心血；感谢我的学生李荣志同学，他最后通篇看了全书，连最细小的错误都加以识别；感谢我的同事王洪亮，他对书中的部分图示做了加工，使本书力求完美；最后也感谢我的家人，近十个月的不眠之夜，她们给了我极大的支持。

我的同事孙唐水先生翻译了本书的第12章和第13章。

晏凤鸣

2004年10月于南京

中文版序言

我很荣幸本书被翻译成中文并在贵国出版。贵国是一个极富传统的国家，世界上的许多重要发明来源于此。贵国不仅是当今世界上最重要的国家，也正在成为最具活力的经济中心。越来越多的人认识到，我们生活在一个地球村——在中国发生的事情会对世界上的其他国家产生重要的影响。我希望，本书的出版将对贵国持续发展的社会工作专业尽绵薄之力。我也同时希望，能在未来几年内访问贵国以便研究你们这个充满传奇国度的社会工作专业和福利领域。

美国的社会工作者是一种具有多元技能的专业人员。社会工作者需要在多个领域受到专业训练和具备多种技能，以有效地应对个人、团体、家庭、组织和社区所面临的问题。如同医学领域中的全科医生一样，社会工作者应当具备广泛的技能和干预技术。

社会工作者帮助人们提高其解决和应对问题的能力，帮助他们获得所需资源，促进个体与个体、群体与群体、个体和群体与环境之间的相互作用，促成组织对人们的负责及其对社会政策的影响。社会工作者的职能工作包括：个案工作、个案管理、小组工作、小组治疗、家庭治疗、社区组织、行政、研究、咨询、计划、督导和教学。

美国社会工作的八个目标是：（1）提升人们的解决问题、应对和发展能力；（2）把人们同向他们提供资源、服务和机会的系

统联结起来；（3）促进向人们提供资源和服务的系统的效率和人道主义地运作；（4）发展和完善社会政策；（5）促进人类福利和减少贫困、压迫和其他形式的社会不公正；（6）通过倡导和促进社会、经济公正而追求政策、服务和资源；（7）发展并运用基于先进的社会工作实践的研究知识和技能；（8）发展并运用多元文化背景下的实践。

在向个人、小组、家庭、组织和社区提供服务的过程中，社会工作强调赋权和优点视角（而不是病因学）。当前，由于我们生活在全球化的背景下，有必要强调社会工作者应当具备国际化视角。

最后，我诚挚地希望本书能够扩充中国的社会工作的知识基础。我们国家（美国）也期待着对中国有更多的了解并从中国人民那里学习到更多有益的东西。

查尔斯·扎斯特罗博士
威斯康星大学（怀特沃特）
社会工作系教授
2005年1月

前言

社会工作教育理事会（CSWE）是负责全美社会工作教育本科和硕士项目鉴定的全国性组织。在 2001 年，该组织采纳了本科和硕士项目的教育政策和鉴定标准（EPAS）。本书的主要内容是提供与社会工作实务相关的 EPAS 所规定的下述内容。

社会工作实务的内容应被固定于社会工作专业，并针对与案主的生活环境有关的案主系统的优点、能力和资源。学生们所学实务内容应包括个人、家庭、群体、组织和社区工作的知识、技巧。这些内容包括促使案主进入恰当的工作关系；确定议题、问题、需求、资源和优点；收集和评价信息；服务提供，它包括运用沟通技巧、督导和磋商。实务内容也包括确定、分析和实施以经验为基础的干预计划，以达到案主的目标；应用先进的经验知识和技术；评估项目的结果和实际效果；开发、分析、支持和提供为了政策和服务的领导；促进社会和经济公正。

而且，与 EPAS 要求相一致，教材所提供的内容应包括社会工作价值观和伦理规范、多元化、弱势群体和促进社会和经济公正等方面。

本书提供了社会工作实务入门水平所需的理论和实践知识。提供的素材涵盖了总体实务、社会工作价值观、保密、会谈的原

则、当代咨询理论、性咨询、个案工作、小组工作、家庭工作、组织工作、社区实务工作、评价、评估、一般系统理论、跨文化社会工作、在官僚系统内的工作和作为社会工作者的挫折和满意。本书所包括的许多案例能够证明所提供的理论。

本书是为本科和研究生水平的社会工作实务课程的使用所设计的。社会工作实务工作者将也能发现本书的价值，因为它提供了社会工作实务方面众多的模式，包括性治疗技巧、催眠、生物反馈、放松技巧、调解、神经语言学方案、环境治疗、任务中心技巧、家庭咨询理论、女性主义干预、交往分析、现实疗法、理性疗法和行为疗法。在提供这些多元治疗类型过程中使用了折中模式。除了对每一种治疗模式加以描述外，本书也提供对它们的评价，以帮助读者评估它们的优点和缺点。

本书的独一无二之处在于，它统一了业已存在于传统和当代的实务教材中的关键要素。本书所使用的语言尽可能摆脱过于学术化的深奥，以便读者能容易地抓到理论的核心。在每一章节最后为学生提供的练习能够证明主要的原理，并能帮助学生如何应用理论素材于社会工作实务中。

在第七版中，增加的素材包括 CSWE 的教育政策和鉴定标准、以结果为基础的实践、计算机技术时代的隐私及保密、计算机辅助评估表、社区实践的三种模式（地区发展、社会计划和社会行动）、家庭治疗的构造方法、社区工作中对资源的关注、同社会工作实务有关的互联网和在线服务、对充满敌意的案主的工作、对有需求家庭的临时扶助的信息、在提供社会服务时社会工作和宗教之间形成的有限伙伴关系、关于权力下放理论的再认识、关于携带艾滋病病毒的案主的性伙伴知情问题的社会工作者的伦理和法律责任等等。

■ 本书的结构

第一部分是包含两章的导言部分。第 1 章概括地论述了社会工作实务。它描述了社会工作者做什么，解释了社会工作同其他专业的区别，总结了入门水平社会工作实务所需的知识、价值和技巧。这一章也描述了社会工作实务的目标和社会工作的简要历史，指出了社会工作是多元技巧的专业，总结了由社会工作者实施的专业活动，包括个案工作、个案管理、小组工作、小组治疗、家庭咨询和社区组织。本书界定了社会工作实务中的多种角色模式，包括使能者、经纪人、倡导者和活动家等。它也界定和描述了社会工作总体实务。

第 2 章总结了社会工作价值观。被论述的价值观包括自决、个性化、保密、服务提供的制度模式、关注家庭、为被歧视的人群咨询和效果评估等。

第二部分包括论述总体社会工作实务的几个章节。这部分深入地探讨了个案工作、小组工作、家庭工作、组织工作和社区实务，并对与案主的会谈和对案主的咨

询技巧给予了相当的关注。本书提供了咨询案主解决问题模式的八个阶段。本书也提供了对如何开始和结束会谈、如何使会谈提问措辞简短和如何在会谈时记录的指导。在本部分章节中,对评价和评估社会工作实务、计算机在社会工作实务中的应用以及系统分析都有涉及。此外,有关改变提供系统更好地服务于案主、跨文化社会工作(例如,白人社工和美国土著案主)以及宗教社会工作实务等问题也都有论述。

第三部分针对的是对自身的关怀。要想帮助别人,社会工作者必须首先关心自己。学生们在接受社会工作专业训练时遇到的普遍问题的解决建议、管理压力、防止自身耗竭的技巧以及社会工作者的安全指导等问题在这里都得到了论述。在本部分结束时,讨论了社会工作者(同样也包括其他人)发展积极人格的重要性,并提供了如何发展积极自我意识的指导原则。

本书最后一部分是咨询手册(CTRM)。为了突出CTRM的独一无二,本部分素材是以模块而不是以章节的方式提出。这部分内容提供和评价了被社会工作者广泛运用的主流咨询理论,它们包括案主为中心的治疗、女性主义干预、现实疗法、理性疗法、行为治疗、精神分析、交往分析、神经语言学方案、性咨询和性治疗。具体的治疗技巧包括果断训练、经济象征、厌恶技巧、环境疗法、心理剧疗法、危机干预、父母有效性训练、调解、肌肉放松方法、沉思、催眠、生物反馈、以任务为中心的技巧、以解决方案为焦点的治疗等。最后一个模块是对主流咨询理论的分析 and 比较。

本书的审阅者之一曾评论道,本书是“社会工作实务的百科全书”。本书的综合性也许近似于此种评价。但是,对于教师来说,在讲课过程中没有必要覆盖所有的干预理论。相反,我们建议,由教师(和项目的其他教员协商)决定在CTRM中被描述的什么样的干预理论对学生们学习最好地为案主提供服务来说最为重要。

■ 咨询是总体实务的关键组成部分

有一小部分社会工作教育者认为,咨询不是总体社会工作实务的组成部分。本书作者坚决认为咨询是总体实务的关键组成部分。当进行个案、小组、家庭、组织和社区工作时,总体实务工作者使用解决问题模式引发积极的转变。在个案、治疗小组和家庭中,许多社会工作实务要求社会工作者广泛地运用咨询原则和理论。同其他领域中的某些能力(如经纪、政策判定、游说和规划)一样,咨询能力是实务社会工作者应具有的关键能力。在咨询服务作为提供服务的主要组成部分的情况下,大部分本科和硕士学历的社会工作者基本上从事对个案、治疗小组和家庭的直接服务工作。

当社会工作者把自己认定为临床社会工作者和心理治疗人员时，这并不意味着他们不再参与总体实务的其他领域。事实上，每一个临床社会工作者（总是）与变化的组织和社区一道努力以使案主受益。

由于咨询是总体社会工作实务的关键组成部分，因此这部教材是独一无二的咨询手册，它提供了可用于个案、治疗小组和家庭工作的当代咨询理论。

从某种角度上看，这部教材的前14章（第一、第二和第三部分）针对的是总体实务，而CTRM则单纯地针对咨询。然而，读者应切记，在论述个案、家庭和小组的社会工作实务中，关键是要讨论咨询的各个方面。事实上，总体实务的章节（前14章）的大部分内容论述了咨询的一些方面，有如下述。

第1章（社会工作实务概论）将社会工作的目标——“提升人们的问题解决、处理和能力的发展”——与咨询结合在一起。它也描述了咨询为什么是“社会个案工作”、“小组治疗”和“家庭治疗”的组成部分。

第2章（社会工作价值观）论述了同咨询有关的许多价值——如保密、沟通、当咨询HIV阳性案主时是否通知案主的性伙伴和与案主确立专业界限等。

第3章（评估）论述了咨询过程中评估案主问题的策略、方法以及这方面的案例。

第4章（个案社会工作：会谈）讨论了同咨询直接相关的会谈。

第5章（个案社会工作：咨询）集中探讨了咨询问题。

第6章（小组社会工作：小组的类型和领导小组的准则）包括许多治疗小组的内容。

第7章（小组社会工作：理论与技巧）有不少内容是关于“开始、推动和结束治疗小组”的。

第8章（家庭社会工作）论述了家庭治疗，并提供了一个相当长的家庭治疗案例。

第9章（组织社会工作）考察了许多组织行为模式并给出了在官僚组织中生存的指导原则。

第10章（社区社会工作实务）论述了社区工作实务的三种模式以及使人们的社区工作更有效的关键知识。

第11章（社会工作实务评价）主要论述了用于评估咨询和其他实际服务有效性的评价方法。它也包含了在互联网上提供的咨询服务内容。

第12章（多元群体的社会工作实务）包括广泛的社会工作者文化能力的内容，这些社会工作者为接受咨询和其他服务的案主提供服务。

第13章（社会工作实务中的精神寄托与宗教）论述了评估案主的宗教和精神方面的重要性，这些案主中包括接受咨询的案主。此外，本章也论述了对接受咨询的案主的宗教和精神方面的干预。

第14章（在社会工作中生活并享受社会工作）的内容包括了准备向接受咨询服务的案主们提供服务的社会工作学生们所遇到的普遍问题。

■ 致 谢

我希望表达对使本书成为可能的下述人员的特别感谢：特约作者；帮助对许多章节加以理论化和以多种方式帮助本书写作的维基·沃格尔（Vicki Vogel）、拉尔夫·内瓦里（Ralph Navarre）和戴安·桑斯特哈根（Diane Sonsthagen）。我也要感谢这一版的审稿人员：加利福尼亚州立大学的玛丽·尤·丹尼库（Mary Yu Danico）、奥斯汀社区学院的罗宾·雷克（Robin Lake）、内华达-拉斯韦加斯大学的伊斯特·兰斯顿（Ester Langston）、浸礼教西南大学的伊夫林·默塞尔（Evelyn Mercer）和新奥里根浸礼教技术学院的洛雷塔·里弗斯（Loretta Rivers）。

我特别要感谢丽萨·吉布（Lisa Gebo，布鲁科斯/科尔公司的社会工作编辑），她为这次修订提供了实质性帮助，与她一起工作十分愉快。我也希望感谢编辑卢娜·里查兹（Luana Richards）的创造性工作和奉献。最后，也感谢布鲁科斯/科尔的公司职员给予本书的支持和专业帮助。

查尔斯·H·扎斯特罗

目 录

第一部分 导言

第 1 章	社会工作实务概论	3
	社会工作的历史	4
	社会工作的定义	6
	社会工作与社会福利的关系	7
	什么是专业社会工作?	8
	总体社会工作实务	9
	作为总体实务构成部分的咨询	21
	人类行为的医学模式与生态学模式	22
	社会工作实务的目标	26
	微观、中观和宏观实务	29
	社会工作实务所需的知识、技巧和价值观	32
	关注结果	41
	小结	43
	练习	44
第 2 章	社会工作价值观	46
	价值两难	46
	知识与价值	48
	案主对工作人员的价值两难	50

尊重个人的尊严和独特性	51
案主自决权	54
保密	57
有关艾滋病的伦理冲突	65
其他价值观	68
小结	74
练习	75

第二部分 社会工作实务

第3章	评估	81
	优点视角	83
	信息来源	85
	用于评估的知识	88
	重视环境系统	90
	问题评估	91
	系统观点：平卡斯-米纳汗模式	99
	小结	109
	练习	109
第4章	个案社会工作：会谈	112
	社会工作会议的三种类型	112
	会谈的地点	114
	开始首次会晤	117
	结束谈话	118
	提问	120
	记录	122
	录音和录像	123
	为培训目的的录像	124
	小结	126
	练习	127
第5章	个案社会工作：咨询	128
	从咨询员的观点看咨询	128
	从案主的观点看咨询	129