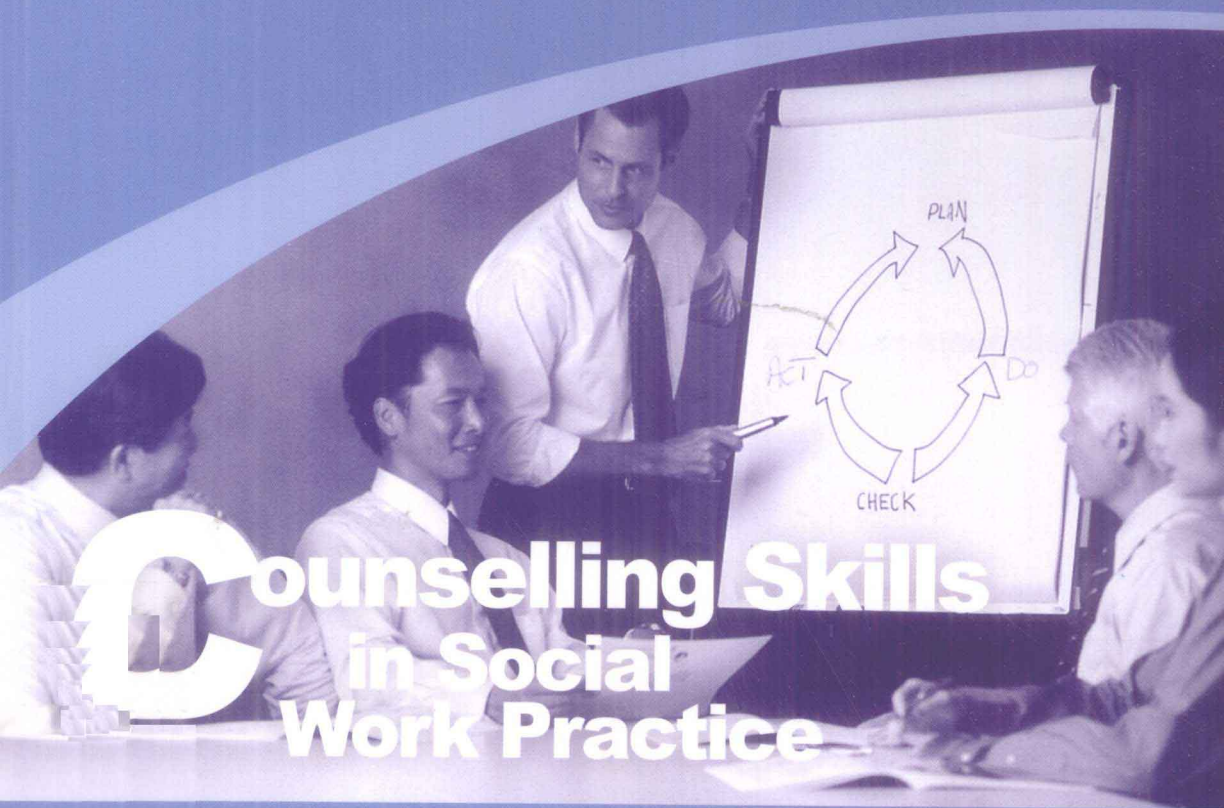


社会工作实务中的 咨询技巧 (第二版)

[英] 珍妮特·塞登 (Janet Seden) / 著

沈黎 周琳琳 谢倩 / 译



Counselling Skills in Social Work Practice

社会工作实务中的 咨询技巧 (第二版)

[英] 珍妮特·塞登 (Janet Seden) / 著

沈黎 周琳琳 谢倩 / 译

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务中的咨询技巧:第2版/(英)塞登(Seden, J.)著;沈黎,周琳琳,谢倩译. —上海:格致出版社:上海人民出版社,2011.11

书名原文:Counselling Skills in Social Work Practice

社会工作实务·引进版教材

ISBN 978-7-5432-1994-6

I. ①社… II. ①塞… ②沈… ③周… ④谢… III. ①社会工作-咨询服务-教材 IV. ①C916

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第165903号

责任编辑 高璇

封面设计 人马艺术工作室·储平

社会工作实务·引进版教材

社会工作实务中的咨询技巧

[英]珍妮特·塞登 著

沈黎 周琳琳 谢倩 译

出版 世纪出版集团 **格致出版社**
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 上海商务联西印刷有限公司
开本 787×1092毫米 1/16
印张 13.75
插页 1
字数 194,000
版次 2011年11月第1版
印次 2011年11月第1次印刷
ISBN 978-7-5432-1994-6/C·53
定价 28.00元

译者简介

沈 黎 社会工作硕士（香港大学），上海师范大学社会学系副教授、系副主任，在多家社会工作机构担任理事、督导等，主要从事本土社会工作的实践与研究。

周琳琳 社会工作硕士（新加坡国立大学），曾在新加坡残疾人协会和德教太和观视障福利协会担任社工。现为自由撰稿人、翻译，主要从事家庭、青少年、网络和灾害管理方面的社会工作研究。

谢 倩 社会工作硕士（香港大学）、英语文学硕士（四川外语学院），曾任大学英语教师。现为上海市浦东新区社会工作者协会副秘书长，主要从事残疾人社会工作、项目开发与管理。

出版说明

作为一个新兴专业,社会工作已经进入大众的话语体系,其发展之“势”可谓初定。与此同时,社会工作要面临更为严峻的挑战——作为一个融价值、知识与技巧为一体的应用性学科如何彰显自己的专业优势,或者说我们需要回答,社会工作何以可能? 解决这个问题的核心就是:社会工作者需要经由专业实践全面展现自己特有的知识和价值,也就是说,实践技巧的提升是专业共同体的目标。

本套丛书甄选书目皆为英美颇具影响力的社会工作实务教材,内容涵盖范围甚广:从微观的会谈技术到宏观的倡导技巧;从科学研究的实践到国际经验的全球分享。各书均可作为社会工作实践的专业参考资料或社会工作课程的教学用书。尽管译介的知识脉络仍需时日适应我国语境,但全球的知识转移和相互学习对于化解人类社会遭遇的共同问题具有重要意义。尤其需要说明的是,社会工作没有所谓的“屠龙术”或“炼金术”,唯有一代代社会工作专业人士的不断努力,方可确立中国社会工作的“道”与“术”,如此才能贡献于全球的社会工作发展。

译者序

2006年,党的十六届六中全会提出,要“构建一支宏大的社会工作人才队伍”,肯定了社会工作对于社会主义和谐社会建设的作用和意义,整个国内社会工作领域为之欢呼雀跃。但另一方面,我国社会工作领域的学者们却审慎地评价社会工作实务的发展,认为我们的社会工作仍处于从行政化、半专业化的状态过渡到专业社会工作的进程中。因此,诚如美国学者 Krueger 在《社会工作的终结》一文中指出的,未来 100 年,如果社会工作专业不能切实地追求有效的助人技巧,建立一个以行动知识为基础的理论体系,在不断变动的时代中寻找新的社会使命,那么社会工作或将消失于世。这一评论对社会工作的未来发展之路提出严肃警告,而换言之,即社会工作者如果不能具备良好的专业能力来有效应对不断变动中的社会问题,则将会被社会淘汰;社会工作若欲获得社会民众的认可,则需要靠专业人士拿出证据,让公众看到社会工作者的确在为社会服务,且其专业行为对个人福祉和社会发展是有效的。总而言之,在当下的社会工作专业化与职业化进程中,探究何为本土语境下的社会工作专业能力,是社会工作学界值得深思的议题。

本书作者珍妮特·塞登曾长期担任前线社工与督导,目前在英国开放大学教授社会工作课程。她凭借丰富的实务经验与坚实的学术训练,使得本书能够将理论与实践完美地结合起来。而决定将这本书的中文译本引入国内,还源于本书在以下两方面的卓越贡献:

其一,本书清晰探讨了作为社会工作核心能力之一的咨询技巧是如何被运用的。专业化与本土化是中国社会工作发展的两大中心主题。咨询技巧在助人领域被社工、心理咨询师、护理人员等共同分享,使得社会工作区别于其他助人专业的,并非这些微观技巧,而在于其追求社会正义的使命。本书用浅显易懂的方式向社工传授基本的咨询技巧,这是我们提供有效服务、实现专业使命的基本保障。

其二,本书提供了以社会工作能力为本教育的范本。英美的社会工作教育已经进入以专业能力为本(competence based education)的教育阶段,这要求学校必须遵循社会工作专业能力教育的标准,使课程的教育目的符合社会变革的需要。英国通过社会工作教育与训练委员会(Central Council for Education and Training in Social work, CCETSW)、美国通过美国社会工作教育委员会(the Council of Social Work Education, CSWE)来审核社工教育政策和鉴定标准,据此确保各个社会工作系所的教育品质。新版的《社会工作实务中的咨询技巧》依据最新的《英国社会工作国家职业标准》进行全面修订,书中的章节一一对应了标准中社会工作实务的六大核心角色,并作出清晰阐述。这种务实和能力为本的写作取向,给国内社工教育界带来许多启示。

我国社会教育经历了20年的发展历程,但目前仍处于初级阶段,如何建构本土社会工作的专业能力,并围绕能力为本的取向来培育社会工作人才,是对当下社会工作发展困境的最好注解。我们也企盼借着本书的译介,能够为此做一点努力。此外,本书翻译亦是本人主持教育部人文社科项目《社会工作者的专业能力模型研究》(09YJC840027)的阶段性成果。

非常感谢另外两位译者与我的合作,我们在社会工作的道路上一同走过近10年的历程。周琳琳负责翻译了本书的第二章、第三章、第四章。谢倩负责翻译了本书的第六章。我负责本书第一章、第五章、第七章、第八章和其余部分的翻译。全书由我来校对统稿,无奈后学能力有限,难免存在差错,还请社工界同仁不吝赐教、批评指正。

感谢所有为本书翻译提供支持的友人,特别是华东理工大学何雪松教授、上海师范大学张宇莲副教授、彭善民副教授、杜立婕副教授、刘晴暄博士等同仁

的大力支持。此外,对于本书编辑高璇我格外内疚与亏欠,由于能力与精力有限,给她带来无尽的烦扰。幸得她的忍耐、爱心和辛劳,才使本书最终得以出版。

沈黎

2011年8月

于香港中文大学崇基学院神学楼

序 言

有关社会工作核心角色与标准的讨论,对社会工作的学生或老师而言或许已经很熟悉,但对其他人来说却未必如此。因此,我们有必要强调,建立在知识、价值和技巧上的分类体系是经过长期的社会工作实践才被发展出来的。

心理咨询与社会工作的理论共享一条发展性路径,它们都建基于有关人际工作的心理学和社会学理论。与心理咨询一样,社会工作关注人类的福祉、尽可能地满足他们所表达的需求。但和心理咨询不同的是,社会工作还关注同社会政治情境中的不公平做抗争。有时,对于政府社会政策中所界定的特定人群,社会工作者还负有法律责任,而这会涉及强制性介入的议题。

对服务使用者的研究和沟通已经清楚表明,社会工作者必须具备基本的咨询技巧。如果遇到复杂的任务,就需要更高级的咨询技巧。究竟需要具备哪些技巧,这有赖于社工的工作环境。但如果连最基本的聆听和回应技巧都不会运用,那往往会使情况变得更糟糕。服务使用者认为以下这些技巧对社工而言是非常重要的:满怀尊重地去聆听和回应的能力。诸如聆听事实和反省性回应这些基础及核心的能力目前尚未得到足够的重视。

本书着重探讨咨询技巧,以积极聆听和回应为起始,并分析各种咨询技巧该如何恰如其分地运用于社会工作实务中。人类彼此间不停地在进行着交流,但社会工作者需要明白人类具有多样性,他们的沟通方式会传递尊重,并影响到彼此的相互联结。他们不仅要对自己的行动负责,还需要对他们说话与互动

的方式负责;这些不能依赖于个人的习惯和经历,他们需要具备沟通和联结的专业技巧。

社会工作是一项跨学科、跨机构的活动,需要与其他专业人士共同合作并提供服务。有效合作的障碍往往来自于彼此语言、背景、态度和价值的差别。合作使我们可以从不同的视角审视一个情境,从而对服务对象的情况做全面的分析;但这也会存在风险,专业人士间会彼此划定范围,为问题的解决方式争论不休。其实,所有的专业人士都需要具备咨询技巧(包括:护理人员、教育工作者和许多其他专业人士)。这样他们可以运用共同的方法去解决差异,并建立合作关系。是否具备良好的人际技巧是建立关系的核心能力。

我个人的经历(曾为缓刑监督官、一般的社会工作者、儿童和家庭领域的社会工作者、社会工作和社会照顾的讲师、心理咨询师、心理咨询师的培训者)表明:社会工作者、心理咨询师或其他专业人士在运用咨询技巧时,存在着共通性与差异性。技巧在运用的过程中不可能是一成不变的,它们依赖于不同的情境性因素。如果有可能,我们应当让服务使用者带领服务进程、表达心声、作出抉择。本书将聚焦于实务工作者应当具备的技巧,这并不是因为服务使用者是被动的,而是因为社会工作者在提供服务时,有责任对自己的态度和回应负责。他们有专业责任,即充分发挥能力,并与人进行良好沟通。如果他们学过咨询技巧且每时每刻都能熟练运用,那么就能更好地为案主负责,推动案主的选择。技巧的运用并非是死板、一成不变和有压迫性的,而应当是有弹性的、灵活的、合乎伦理的,同时避免当社工错误介入他人生活时可能带来的歧视与伤害。社工永远都需要学会小心处理其角色中所暗含的权力及政府授予的法律权限。

在这里,咨询技巧被看做是衔接社会工作之各种理论、方法和架构的工具。这些技巧本身并非是中立的,而有赖于实务工作者使用技巧并推进他人经验的能力。因此,本书同时关乎社会工作情境和咨询技巧,两者始终被看做是彼此联结的关系。

术语的选择一直是个重要议题。心理咨询师通常称呼他们服务的对象为“案主”(client)。当我直接引用心理咨询的资料或相关叙述时,依然会保留这个用语。但其他时候,我则会使用苏格兰社会工作教育架构所采用的专

业术语。

“使用服务的人”(people who use services)指的是任何接受社会工作服务的个体、群体、社区或组织。这一术语也涵盖了那些不愿意接受服务或非主动求助的人群,例如那些缓刑或假释的人群。

“照顾者”(carer)是家庭成员或其他人提供非正式的、义务的照顾,他们与社会工作者共同合作来提供服务。作为学习的一部分,学生必须充分理解并掌握相应的技巧,以便能消解服务使用者与照顾者之间的利益冲突,并为之提供支持。

“社会工作者”(social worker),根据2001年苏格兰照顾规则法案的界定,指的是获得社会工作职业资格的专业人士。

(www.scotland.gov.uk: accessed 4 April, 2004)

“服务使用者”(service user)就是指“使用服务的人”。“收费照顾者”(paid carer)和“照顾工作者”(care worker)用来表示受个人或机构雇佣的照顾者,以区别于一般意义上的“照顾者”(carers)。在本书中,“社会工作者”(social worker)和“专业人士”(professional)这两个词会交替使用。我还会用“工作者”(worker)和“实务工作者”(practitioner)来表示在健康和照顾领域中的受雇人士。有时,本书所指的“专业人士”(professional)还涉及除了社工以外的其他人士,例如老师、护士、医生等。

近年来,社会工作一直受到媒体和社会恐慌的影响。许多社会工作者日复一日地以爱心、能力和高效来开展工作,但却鲜为人知。一些重要的生命事件,如从家里搬到院舍照顾或医院,丧失自由、收入与公民身份等,都是社会工作者所干预的重大问题。书中的实务案例向我们展示了那些从属于各自服务机构的实务工作者是如何尽心服务有需要的儿童、家庭与成人的。

这些案例来源于真实情境,它们解释了咨询技巧是如何在社会工作中使用的,并且可以被学习。案例中的社工都是持有社会工作职业资格的专业人士,其中有些是新手,有些则具有丰富经验,他们的工作领域涉及儿童、成人、刑事司法、志愿者组织等。每个案例都受到各自情境的形塑,但服务过程的选择则

使得良好的实务和基本的官僚做法得以区分。

书中提到的理论与方法都来自于我的经验、研究和教学素材,还有一部分来自卫生部委托我做的文献回顾。卫生部的这一报告全称是《困境儿童及其家庭之预估架构的研究》(Department of Health, 2000)。感谢卫生部同意引用该著作。

此外,还要向那些同意我使用其著作的人表达谢意,他们是:Kimberley Absalom, Pauline Anstead, Juliet Bewley, Julie Brooks, Lorraine Chapman, Toni Fox, Sandra Holyoake, Elizabeth Lawrence, Liz McKenzie, Sarah Morris, David Neville, Sarah Orgill, Moira Phillips, Arlene Price, Pamela Shenton, Chris Shotton, Andy Smith, Martin Shaw, Richard Taylor, Martyn Vail and Claire Wilkinson.

同时还要感谢在第一章中提到的那些问卷受访者。我的许多心理咨询知识都来自于 Michael Jacobs 的传授,他同时也指导我完成了本书的第一版。此外,感谢 Jane Aldgate 对我写作的不断鼓励与支持。最后,我要感谢和我在开放大学一起工作的同事们,他们的洞察、体验、感知和挑战推动我了解更多。

珍妮特·塞登

问题与活动的使用说明

尽管本书最新版的初衷并非要作为一本自学手册或开放学习课程的一部分,但本书的评论者们都建议,如果能够提供一些练习和问题,将有助于个人或群体学习并操练实务技巧。因此,本书在第一章至第七章的末尾及第八章每一节的末尾,都有相应的问题和活动。这些问题和活动假定,本书的读者对健康和社会照顾有一定的兴趣,并且很可能已经具备了一定的实务知识。持续的专业成长是实务工作者职业生涯的重要部分,对自我发展至关重要。本书的读者很可能早就对咨询技巧及社会工作充满兴趣,那么问题与活动部分将提供一条路径,让我们反思自身掌握的技巧。

学习不应只是吸取知识,它还涉及主动实践、在实务中不断尝试新的设想,如此才能发展出新的洞察与技巧。Frances 和 Woodcock(1982: 1, 2)提出自我发展的三阶段理论:探索当下(审查和评估你所知道的);展望未来(评量你所希望达到的);弥补差距(探寻行动策略以达成目标)。在本书中,我建议读者能够关注他人的技巧并从他人身上学习,因为这样有助于我们深入反思自己的日常实务工作。这些供个人发展的活动与问题,与课本资料配套。我们可以用以下方式使用它们:

1. 个人使用。当你读完每个章节后,完成这些活动,回顾本章内容与你自己的实务经验。做好学习日志,并在你自己的工作领域中努力尝试改进你的咨询技巧和专业关系。

2. 寻找一位具有批判精神的好朋友。共同致力于你的实务技巧,并征询他的反馈和改进意见。同时,你也可以收集服务使用者的反馈和自己实务工作的评估结果。

3. 小组使用。与他人一同进行这些活动,这样可以帮助你比较和对照彼此的经验,交换各自的想法。

4. 在督导和教育中使用这些问题与活动。

5. 在带领团队发展的环节中使用它们。

无论你选择做什么,我们总能够通过演练、回馈和反思,改进和发展那些被心理咨询师们所使用的人际沟通技巧。由于情境的变迁,技巧也需要去适应新的情境。一直以来,服务使用者都希望社工能够作出如下事宜:

- 积极聆听个人、家庭、照顾者、小团体和社区等诉说的事情。
- 在清晰沟通的基础上建立诚信的关系。
- 善于开始、持续和终结专业关系。

(来自个人、家庭、照顾者、小团体和社区的服务使用者及其关联人的期望陈述,NISWE for Topss, 2003b)

目 录

1	译者序
1	序言
1	问题与活动的使用说明
1	第一章 咨询技巧与社会工作的关系
21	第二章 沟通与建立关系的咨询技巧
41	第三章 预估:相关咨询技巧
66	第四章 计划、行动和提供服务:相关心理咨询技巧
90	第五章 支持服务使用者的选择和倡导:相关咨询技巧
112	第六章 危机管理与协同合作:相关咨询技巧
136	第七章 组织工作中的相关咨询技巧
157	第八章 专业能力的发展:相关咨询技巧
178	参考文献

第一章

咨询技巧与社会工作的关系

67 岁的 Andrews 太太试图为住在数里外、已 87 岁的 Yelland 叔叔寻求一些帮助。Yelland 先生身体虚弱且无法照顾自己,因此需要有人为他料理洗涤、穿衣、购物和烹饪等事务。医生建议通过社会服务机构为 Yelland 先生寻求一名家庭看护者。

Andrews 太太非常担心 Yelland 先生的身体,但她同时又必须照顾自己已经 71 岁的生病的丈夫。这就意味着她无法探访曾经对她视如己出的 Yelland 叔叔。于是,她从当地咨询中心打听到叔叔所在的老年社工的电话后,便焦急地拨通了电话。虽然社工彬彬有礼,做事也很有效率,但对方语速太快,问了一系列问题后,便告知 Andrews 太太此事已被受理,他们会致电 Yelland 先生以确认其是否需要探视人员。挂了电话后,Andrews 太太开始担心自己所做的事到底是对还是错。她没来得及说出自己是如何忧心忡忡的,也没有解释清楚这个曾经健康且独立的叔叔现在处境是如何困难,甚至连一件小事都做不好。她来不及说明叔叔现在是多么地健忘,她也担心叔叔可能会因为介意自己现在的无能而拒绝别人的探视。她猜想着 Yelland 先生对于陌生人的造访会有什么感受,他是否会对社工提出的问题胡思乱想。她一夜未眠,反复思量自己的这次举动。

与此同时,在另一城市中,67 岁的 Dalglish 太太也试图为住在数里外的年迈的亲属——85 岁的 Ennis 先生寻求一些帮助。Ennis 先生因为年老体迈而无

力照顾自己,也需要有人为他料理生活起居。Dagleish 太太很担心他,但自己因为要照顾 71 岁生病的丈夫,无法探访 Ennis 先生,可 Ennis 先生除了 Dagleish 太太外,没有任何亲属住在附近。于是 Dagleish 太太也从当地咨询中心打听到了 Ennis 先生所在地的一名老年社工的电话号码,并焦急地拨通了电话。电话那头,社工同样彬彬有礼且很有效率,除了解一些基本资料外,还询问了 Dagleish 太太觉得她叔叔对于这件事会有什么看法。Dagleish 太太说出自己的担忧之后,感到如释重负。在社工的帮助下,Dagleish 太太认识到她叔叔可能很难接受这样的改变。同时,她也感到社工能够明白她对于叔叔健忘以及不能照顾自己的担忧。社工对于 Dagleish 太太所叙述的担忧进行了记录并复述,以便让 Dagleish 太太确认是否属实。同时,他们还对什么时候致电 Ennis 先生比较合适、他是否知道可能会有社会福利机构的工作人员打电话给他、是否方便接电话等问题进行了讨论。社工表示能够理解 Dagleish 太太的忧虑,并且希望 Dagleish 太太能够先联系 Ennis 先生,使他愿意接受社工的探访。社工人员的通情达理以及仔细的态度让 Dagleish 太太觉得很放心,她知道此事已被受理,也知道对方会致电 Ennis 先生,确认他是否接受社会福利人员的探访。同时,社工也承诺将会把结果告知 Dagleish 太太,而且他们会尊重 Ennis 先生的个人意愿。挂了电话后,Dagleish 太太感觉自己的做法是正确的,接着她就打电话给 Ennis 先生,告诉他这件事情。

专业人士和求助者之间每天都在进行互动,而专业人士说些什么和做些什么至关重要。

如 Coulshed 所说:“如果个案服务对案主产生的有益效果是因为其成功的组织和协调策略,那助人者和受助者之间甚为微小的互动也是值得关注的。”(1991:44)在这个过程中,咨询技巧就显得尤为重要。

人和人之间的互动关系对所有健康领域的社会工作和社会照顾机构来说都是核心内容。为了工作的顺利开展,我们每天都要运用咨询技巧和沟通技巧来建构这样的关系。社会工作的一般过程:接案、预估、计划、实施、评估,都是在了解案主及其担忧的事件、生活危机的前提下进行的。服务的品质就依赖于彼此的交流沟通。通常,在效果不佳的服务中,案主及其家庭或者社工的关系