

Direct Social Work Practice
Theory and Skills (FIFTH EDITION)

社會工作直接服務

理論與技巧 下冊

DEAN H. HEPWORTH
RONALD H. ROONEY
JO ANN LARSEN / 著

許臨高 / 主編

張宏哲 · 顧美俐
張振成 · 劉曉春
林桂碧 · 曾蓮紅
陳怡如 / 譯

社會工作直接服務

理論與技巧 (下冊)

DIRECT SOCIAL WORK PRACTICE

————— THEORY AND SKILLS (*FIFTH EDITION*)

DEAN H. HEPWORTH

RONALD H. ROONEY／著

JO ANN LARSEN

許臨高／主編

張宏哲、顧美俐、張振成、劉曉春

林桂碧、曾蓮紅、陳怡如／譯

社會工作直接服務——理論與技巧 (下冊)

DIRECT SOCIAL WORK PRACTICE

THEORY AND SKILLS (FIFTH EDITION)

作者／Dean H. Hepworth, Ronald H. Rooney, Jo Ann Larsen

主編／許臨高

譯者／張宏哲、顧美俐、張振成、劉曉春、林桂碧、曾蓮紅、陳怡如

執行編輯／陳郁惠

封面設計／許丁文

發行人／薛慶意

發行所／洪葉文化事業有限公司

登記號：局版台業字第 5509 號

地址：北市羅斯福路三段 283 巷 14 弄 22 號 3 樓

電話：(886-2)2363-2866

傳真：(886-2)2363-2274

劃撥：1630104-7 洪有道帳戶

門市部／電話：(886-2)2736-2544

排版所／辰皓電腦排版有限公司

版次／1999 年 10 月 初版一刷

I S B N / 957-8424-72-8

定價 400 元 ◀ 如有缺頁、破損、裝幀錯誤請寄回更換／版權所有・翻印必究 ▶

COPYRIGHT© 1997, by International Thomson Publishing Inc.

ALL RIGHTS RESERVED. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the Publisher.

Preface

前言

本書第五版發行時，社會工作者和所有我們的支持者正面臨了迫切的挑戰。我們將傳統以來一直所堅持的價值承諾：社會正義、最大可能限度的自我決定，及肯定所有人的尊嚴與價值，和所有的人均有權享有各種資源，視為面對這些挑戰的最大利器。這個珍貴的傳統被視為能發展出一個所期待的未來，包括增進案主能力及賦予案主權力承諾的依據。賦權是一個目標，建構於我們對自決的承諾，經由技術及資源的獲得，協助案主實現自訂的目標。（Hartman, 1993）

在所堅持的傳統及所期待的未來之間，存在著一些困擾，特別是有關對經費限制的強調，且照顧管理實務上的決定不再是案主與專業工作人員特有的權力範疇。每當我們將能力的提昇及賦權概念放入願景的考量中，醫療模式的觀點就會在管理照顧環境中再度受到注意。（Storm, 1992）

同時，我們不認為大部分與社會工作者接觸的人是自願來要求服務的。事實上，我們大部分的潛在案主是被轉介或在法律的壓力下而來尋求協助的。此種潛在案主在申請時不會問：「我是誰？」、「我將要去哪裡？」、「為什麼我會在這裡？」，而常會問「你是誰？」、「為什麼你在這裡？」、「你什麼時候要離開？」（Rooney, 1992）。

最後，國家政治環境其中的一項改變是有關平衡預算的努力，其造成許多社會工作的困境。大多數政治領導者對於兒童照顧、職業訓練、

安置，未有明確的支持，其運用一些方式，像是賦權這樣的字眼以減少對福利的依賴（Simon, 1994）。我們發現社會工作對社會正義及資源分配的觀點會與刪減福利經費有直接的衝突，因而撤回一些所承諾的行動。在我們的社會中，對於低社經團體存在著情感上的矛盾，我們發現我們的案主群經常被認為是消耗國家稀少的資源者，而非視為資源發展不充分，或未被開發的結果。

我們用不同的方法應付這些困難的挑戰——例如：選擇忽略它們。社會工作教授及教科書的作者經常告誡學生，「這是你們應該做的，假使機構中的督導沒有誤導也不短視，就會鼓勵你們這麼做。」在面對權力和資源的混亂時，也會因為太信任我們的諮商技巧，而忽略了現在的情況。將焦點放在案主失去資源的感受是不夠的，事實上未能真正協助案主尋回失去的資源，而去詢問：「你對福利津貼的止付觀點如何？」換言之，只執著於我們所堅持的傳統及所渴望未來的願景，這將很難做出解決我們所面對問題的決定。

在我們的書中，我們選擇面對這些挑戰，藉此鼓勵學生、實務工作者以及教授者，信賴那些來自於研究及實務智慧累積，所描繪出的工作原則及其所堅持的傳統及願景。我們問自己要如何才能和案主一起行動以促使賦權的開展，使案主獲得資源，動員案主的力量，這些對我們所繼承的過去及所迎接的未來，都是真實的。我們試著做到社會工作理論與實務技巧的平衡，使理論轉化為行動。我們寫這本書的動機是要回應學生持續地對學習實務經驗的渴望，以幫助他們在直接服務的過程中，能面對各種案主的挑戰。除了介紹理論之外，我們也不斷描述許多有效的基本實務技巧，以及包含了練習及示範性反應的相關技巧，這些都源自這八十年來社會工作直接服務的實務累積。

我們被 Ron Rooney 邀請加入這次的編輯，他是一位教授任教於 Minnesota 大學，具有廣泛的實務經驗及與非自願案主工作的專業知識。在本書的改編之前，我們接到了許多來自前一版評論者的建議。我們加入許多他們的建議，僅此感謝他們深思熟慮的建言。

結構的改變

我們刪除了第四版中第 12 章——與非自願案主工作，並將內容加至本書的其它章節中。因此以前的第 13 章變為第五版的第 12 章。此外，角色社會化的內容由第 12 章被移至第 5 章作為提供討論溝通技巧使用的範疇。與家庭和團體工作的章節（第 11 章及第 17 章）已被擴增且包含任務團體及非自願團體的介紹，而第 10 章和第 16 章的案例，主要是介紹機構如何為家庭提供服務，像是健康照護，以及與年長者者一起工作。

內容的改變

這一版整合了關於被轉介及受法律限制的強制性案主中自願案主資料的介紹。在第 4 章中，對接受案主的抗拒，作者嘗試以不同於一般的觀點加以檢視，這些看法主要是來自於策略性自我陳述理論及抗拒理論的論點，這些理論有助於重新建構他們的操縱、無助及不順從。除此之外，第 5 章藉著討論角色社會化以探討溝通技巧，包括了介紹如何與受法律規制的案主接觸的例子。第 7 章包括如何界定申請者問題及受法律規制的案主問題的例子。第 12 章中，增加了與自願及非自願案主契約訂立主題的探討。另在第 18 章中，面質的內容包含了更廣泛的連續性干預，且可適用於非自願的狀況。在第 19 章中，將抗拒重新塑造以建構出一個建設性的觀點。最後，在第 20 章增加了對非自願案主適當的結案過程之介紹。

各種案例及機構實務

社會工作學生及工作者配合各種不同的機構，提供包括具有初步功能的治療。第 2 章的案例研究及第 4 章倫理兩難的小短文，都反映出照顧管理決定上的困難，像是決定住院病人的支付款項。第 5 章和第 6 章

所描述的溝通技巧對實務處遇而言是非常有用的，像是為年長的人提供服務、計劃的履行、醫院社會工作及藥物依賴的情況等。為了回應這些機構的需要，第 5 章介紹了年長案主的案例及家庭暴力的案例；第 6 章也列舉了年長案主的案例，健康照護的案例以及未成年母親和兒童福利的案例。在第 10 章中，以一個關於健康照護的重要案例研究，來描述家庭評估方法的有效性。同樣地，第 11 章也由治療團體擴充為其他社會工作團體，包括非自願及任務性團體。第 17 章也增加了為任務性團體工作的內容。

更多的焦點在案主的能力與賦予案主的權力

為了反映出我們更強調「能力提昇」的觀點，第 1 章以一則案例研究作為開始，介紹出兩個重點：一為問題或關心的事務；二是能力或資源。第 1 章和第 4 章運用了包括來自社會工作教育鑑定守則及全國社會工作倫理協會的新資料。社會工作學生有時候在評估和整合能力取向的評估過程會有困難，為了協助改善此種情況，第 8 章介紹了機構範疇的評估及評估的優先順序之考量，且這一章更強調評估中能力的確認並以一則案例示範之。

理論方向

在本書中，我們強調由生態系統結構探討人類的問題。因此這本書的主要特色之一，是在介紹社會工作者處理的問題中所牽涉到典型之各類系統與次系統間的相關連的資料，其包含了個人、夫妻、家庭、團體以及各種環境體系。

為了讓學生具備更廣泛的技巧，我們介紹系統——折衷多元的實務觀點，我們也介紹了具經驗基礎的模式、干預及技術。此外，也包括改變環境、改善人際關係和增強個人生物物理、認知、情緒及行為功能的

干預及技巧，這些知識使從業人員能夠選擇出最適合案主個別需求的各種理論、實施模式及干預方法。因此本書對評估及干預採取多層面取向的觀點。

本書的架構

這本書的編輯仍維持其基本結構，由四個部分所組成。第一部分是向讀者介紹專業和直接服務以及提供協助過程的概論。本部分以第 4 章作為結束，包括社會工作基本價值以及其如何應用在實務中。

第二部分由協助過程的開始階段加以介紹，即第 5 章，本章主要聚焦在運用關係建立的技巧協助角色社會化。第 6 章將焦點放在理論及技巧，如何由案主引出重要資訊、深度地探討問題以及提供指導、聚焦及持續進展性的服務。第 7 章在處理溝通的障礙。第 8 至 12 章是有關如何評估個人、家庭和團體的問題與處理的能力；團體形成；動機的增強以及目標建構和契約的協商。

第三部分將討論的焦點放在協助過程的中間階段。以第 13 章作為開始，探討計劃和執行改變取向的策略，包括了任務中心取向、危機介入及認知重建。第 14 章詳述多種的干預及技巧，包括教導獨立解決問題技巧、社會技巧、自我肯定，及壓力管理。在第 15 章中，焦點轉移至改變環境、發展資源、賦予案主權力、充當個案管理者、使用倡導以及參與社會計劃。第 16 章詳細地介紹增進家庭關係的方法。第 17 章聚焦在社會團體工作的理論及技巧。第 18 章是探討如何執行附加的同理心、解釋、面質，以及相關的干預技術。本部分以第 19 章作為結束，主要在討論處理對改變的相關反應及處理阻礙改變的方法，個人、家庭及組織的範疇均包含在內。

第四部分即第 20 章，是討論協助過程最後一個階段。這一章包含五種結案的形式及對成效的評估、成果的鞏固，與維持以及預防情況的再復發。

感謝

我們感謝同僚的幫忙，提供有益的評論及建議。來自明尼蘇達大學的 Constance Fabummi，Michael Grsham，Linda Jones，Megan Morrissey，Maura Sullivan，來自 Augsburg College 的 Kimberly Strom-Gottfried；Tony Bibus 和 Rosemary Link。我們也感謝 Elena Izaksonas 仔細蒐尋最新的文獻。

我們非常感謝這次編輯的評論者，他們建設性的批評與建議有相當大的幫助。這些評論家是 Edinboro 大學的 Bonnie Belcastro，Rutgers 大學的 C.Penny Bilofsky，Arizona 州立大學的 Carolyn Carter，Boston 大學的 Carolyn Dillon，St.Edwards 大學的 Jean R. Frank，Wayne 州立大學的 Bruce D. Friedman，Austin 的 Texas 大學的 Eunice C Garcia，Pacific Lutheran 大學的 JoDee keller，Alaska-Anchorage 大學的 Eva Kopacz，Rutgers 大學的 Irene Luckey，Arlington 的 Texas 大學的 James I.Martin，Syracuse 大學的 Mary Ruffolo，以及 Virginia Commonwealth 大學的 Joseph Walsh。

最後，沒有 Augsburg 學院的 Glenda Dewberry Rooney 以及 Glenda 和 Ron 的兒子 Chris 的支持、挑戰以及鼓勵，就沒有這本書的出版。

Dean H. Hepworth

Ronald H. Ronney

To Ann Larsen

後記：給 Dean 和 Ann

非常感謝有這個機會參與你們的團隊，為了解決現存的困難，迎向我們所期待的未來，將繼續發揚光大這本書所堅持的珍貴傳統。

R.H.R

Chief Editor's Words

主編的話

Hepworth等三人合著的《社會工作直接服務：理論與技巧》（*Direct Social Work Practice Theory and Skills*）（1997），迄目前為止，已發行至第五版，這本書一直被視為社會工作直接服務方面的經典之作，為美國各大學社會工作學院相關課程的指定參考書籍。目前在台灣亦有多所大學社會工作系（所）將本書作為課堂的指定教科書，或採用其中若干章節作為學生學習之參考資料。

本書共分為四部分二十章，從統整社會工作專業所面對的挑戰、基本社會工作價值觀，到針對在助人過程中案主問題的探討、診斷、計劃、改變至結案、評估做一完整介紹。作者由生態系統觀點，探討社會工作專業所面對的個人、夫妻、團體及各種環境體系，各類系統內及系統間的問題及其干預策略與方法。總言之，本書針對協助過程的開始階段、中間階段和結束階段相關的理論與技巧，詳加介紹，作者試著維持理論與實務技巧間的平衡，使理論轉化為行動，以回應學生及社會工作者對實務學習上的渴望，幫助其在直接服務過程中，能有效面對各種案主的挑戰。本書除對基本技巧的描述解說外，亦包含了練習及示範反應的相關技巧。

面對台灣社會對社會工作專業的強大需求，社工師法的通過，證照制度逐步落實，不論政府或民間助人機構對相關專業知識和技巧均有不斷學習及不斷充實的渴望，很榮幸地受洪葉書局邀請擔任本書主編，在

所有譯者分別譯完所負責的章節後，本人負責最後修正潤飾的工作，是以有幸先拜讀中譯全文，在仔細讀完整本的內容之後，更加確定其在社會工作專業各類叢書中的價值與地位。本人深信讀者若真能融會貫通書中各種理論解說及實例的介紹與應用，必可成為不可多得的社工專業人才。

謹此，將本書譯者介紹如下：

1. 劉曉春老師：第 1、2、3、4、5、6、10 章；
2. 張振成老師：第 7 章；
3. 顧美俐老師：第 8、9、11、12 章；
4. 曾蓮紅助教：第 13 章初譯（研究生陳怡如及張振成老師修正潤飾）
第 18 章初譯（張振成老師修正潤飾）；
5. 張宏哲老師：第 14、15、16、17、20 章；
6. 林桂碧老師：第 19 章。

所有的譯者在工作繁忙之餘，雖努力以赴，然由於時間壓力，付梓倉促，缺失在所難免。在此，誠摯懇請學者專家、實務工作者及在學學生能不吝指正，務使本書再版時更增完善。

許臨高於輔仁大學社會工作系

1999.8.12.

Contents

下冊

前言 i

主編的話 vii

Part 3 / 以改變為取向的階段 001

Chapter 13 計劃並執行改變取向的策略 003

Chapter 14 強化案主問題解決、社交技巧、自我肯定和壓力管理的能力 057

Chapter 15 修正環境、發展資源與計畫 099

Chapter 16 強化夫妻和家庭關係 145

Chapter 17 社會工作團體之干預 201

Chapter 18 附加的同理心、解析與面質 235

Chapter 19 處理個人、家庭和組織改變的障礙 269

Part 4 / 結案與評估階段 337

索引 ①

參考書目 ②

Part 3

以改變爲取向的階段

- Chapter 13 計劃並執行改變取向的策略
- Chapter 14 強化案主問題解決、社交技巧、自我肯定和壓力管理的能力
- Chapter 15 修正環境、發展資源與計畫
- Chapter 16 強化夫妻和家庭關係
- Chapter 17 社會工作團體之干預
- Chapter 18 附加的同理心、解析與面質
- Chapter 19 處理個人、家庭和組織改變的障礙

在形成契約後，與契約相關的人就進入問題解決過程的第二階段，亦即以目標達成或以改變為取向的階段。在這階段裡，社會工作者與案主計劃並實行策略，以完成其所選定的目標。實行這些策略包括運用契約中特定的處遇方法與技巧，以及同意使用其他方法以改變環境。然而，在進一步考量這些因素之前，讓我們依序預覽第三部分的內容。

第三部分的預覽

第 13 章以計劃目標達成策略的討論作為開始，繼之以一般的實務模式，我們稱之為任務中心系統；接下來討論危機處遇，這是一個與任務中心系統有關的實務模式，但是它運用於一些較特殊的情境中。這章是以認知重建作為結束。認知重建針對不同問題的認知要素方面的處理非常有用，而且，它通常會結合其他的處遇方法，此部份在第 14 章中會加以介紹。第三部分的其他章節則解說一些廣泛運用的處遇方法，這些方法中有很多是有實徵基礎的。因為空間有限，我們無法一一描述其他可運用的處遇方法，但是這些已列在參考書目中，讀者可以自行研讀。助人專業中是有很多處遇模式及特別的處遇方法，但卻不可能在一本書裡提到所有的處遇模式及方法。第 14 章提到一般人廣泛用來提升案主在獨立解決問題、處理人際關係、肯定及處理壓力的重要因應技巧；第 15 章將焦點放在環境干預及社會計劃；第 16 章描述提升家庭功能的處遇方法；第 17 章的重點在團體干預。擴展自我覺察和為改變做準備的技巧（附加同理心、解析、面質）都在第 18 章中提到。第三部分以第 19 章處理個人、家庭、團體及組織在改變時的障礙之技巧作為結束。

◎Chapter 13 計劃並執行改變取向的策略

004

計劃達到目標的策略	004	維持焦點並持續進行	028
配合標的系統的干預	005	評估進展	033
配合問題的干預	005	危機介入	034
配合發展階段的干預	006	危機介入理論的準則	034
配合壓力轉移的干預	006	危機介入的開始階段	036
配合文化人種團體的干預	007	任務完成	040
任務中心系統	008	事先須採取的導引	040
發展一般性的任務	009	認知重建	041
將團體目標部分化	011	使用認知重建	042
形成特定的任務	012	注意要點	042
計劃任務的完成	015	認知治療的準則	043
		認知重建的步驟	044
		認知重建的限制	055

Chapter 13

計劃並執行改變取向的策略

計劃達到目標的策略

如同第 12 章所強調，案主在計劃目標達成的過程中非常重要。除了確保案主自決的權利外，讓他們參與處遇方法的選擇將提高其合作的可能性，即使對非自願性案主，甚至當案主被迫選擇某一項處遇方法時也是如此。譬如，法院為得到藥物依賴的評估（**chemical dependency assessment**）所下的命令可能是無可協商的；然而，經由評估所選的特別方案是非常有用的。因此，不瞭解處遇內容以及處遇和問題、目標間的相關性時，案主將不可能改變，並且也會對與社會工作者的合作表示興趣缺缺。為了使案主參與及合作，處遇必須對案主有意義。當然，將案主納入計劃策略的過程中，並不表示需與案主討論策略的每個細節，或者認為所有的策略都將被採用。一般來說，只要針對處遇策略的基本理由向案主作簡短解釋及描述即可。

有效的處遇策略必須根據對問題的評估，而且所採用的是與契約中所設定的目標最相關、最有希望去達到這些目標的方法。為了避免處遇與問題及目標間的不相配合，處遇方法與目標系統、次系統及案主的特定問題之間是否相關將非常重要。