



心理學諮商叢書

【余伯泉博士・洪莉竹博士主編】

社工實務的 諮商技巧

Counselling Skills in Social Work Practice



Janet Seden◎著 戴靖惠◎譯 李茂興◎校訂

陳宇嘉博士◎熱情推薦



本書是由Open University所出版、關於諮商與相關實務工作的系列叢書之一，以社會工作為撰寫主軸，詳細地探討諮商技巧在社會工作實務上的運用，為不可多得的實用工具書與教本，在外國獲得相當高的評價。

弘智叢書深度報導，請至博客來網站瀏覽：



www.books.com.tw

► 基於觀照社會與關懷工業文明侵襲下大眾的心理健康，弘智將致力於推出【大眾社會學叢書】（由張家銘博士主編）與【心理學與諮商叢書】（由余伯泉博士與洪莉竹博士主編），前者包括《五種身體》、《社會的麥當勞化》、《認識迪士尼》、《國際企業與社會》、《網際網路與社會》、《立法者與詮釋者》、《社會人類學》、《消費文化與現代性》、《恐怖主義文化》、《購物經驗》等等，後者包括《人際關係》、《認知心理學》、《醫護心理學》、《諮商概論》、《老化與心理健康》、《認知治療法》、《伴侶治療法》、《醫師的諮商技巧》、《教師的諮商技巧》、《社工實務的諮商技巧》、《安寧醫護人員的諮商技巧》、《家族治療法》等等。

ISBN 957-0453-62-1



9 789570 453621

00200



X0016 NTS200

Hurung-Chih Book Co., Ltd.

社工實務的諮商技巧

作者：Janet Seden

譯者：戴靖惠

弘智文化事業有限公司

Janet Seden

COUNSELLING SKILLS IN SOCIAL WORK PRACTICE

Copyright © 1999

By Janet Seden

ALL RIGHTS RESERVED

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

Chinese edition copyright © 2002

By Hurng-Chih Book Co., Ltd..

For sales in Worldwide.

ISBN 957-0453-62-1

Printed in Taiwan, Republic of China

社工實務的諮商技巧

主 編 / 余伯泉博士・洪莉竹博士

作 著 / Janet Seden

譯 者 / 戴靖蕙

校 閱 / 李茂興

執行編輯 / 徐偉傑

出 版 者 / 弘智文化事業有限公司

登 記 證 / 局版台業字第 6263 號

郵政劃撥 / 19467647 戶名：馮玉蘭

地 址 / 台北市大同區民權西路 118 巷 15 弄 3 號 7 樓

電 話 / (02) 2557-5685・0932321711・0921121621

傳 真 / (02) 2557-5383

發行人 / 邱一文

書店經銷 / 旭昇圖書有限公司

地 址 / 台北縣中和市中山路 2 段 352 號 2 樓

電 話 / (02) 22451480

傳 真 / (02) 22451479

製 版 / 信利印製有限公司

版 次 / 2002 年 06 月初版

定 價 / 200 元

弘智文化出版品進一步資訊歡迎至網站瀏覽：

<http://www.honz-book.com.tw>

ISBN 957-0453-62-1

本書如有破損、缺頁、裝訂錯誤，請寄回更換！

序 言

本書是 Open University 出版，關於諮商與相關實務工作的系列叢書之一，主題針對社會工作實務。本書在架構上，以英國社會工作認證條例的修訂版（CCETSW 1995）對合格社工人員之能力的六項認定標準為依歸，這些能力涵蓋有關社會工作的關鍵性主題、理論與方法，它們在過去與現在的社會工作研究文獻中都可一窺究竟。因此，儘管在意識型態、法規、政策、或社會對於社工人員的期望很可能有所轉變，本書所披露的知識、技巧、與價值觀仍然是社工活動堅實的基礎。

書中提到的理論與方法，來自作者的經驗、研究、教學素材，並且參酌衛生當局最近完成的「兒童與家庭之需求導向評鑑的發展架構」。在此感謝衛生當局同意援引其著作，同時，也在此向曾經為本書提供寶貴意見的專家朋友們表達由衷的謝意。

本書主要探討諮商技巧在社會工作上的運用。我（指作者）教授社會工作與諮商的基本與進階技巧多年，主要內容是社會工作（而非諮商工作）人員必備的一般性技巧。主修社會工作的學生們受到的激勵是，將這些技巧融入每日的實務經驗中。他們給我的回饋是，他們對於訪談技巧的介紹有一致性的正面反應，對於生動、督導式的溝通技巧練習也總

是給予高度的評價。因此，本書試著透過工作人員的實例來介紹各種巧，並在社會工作的方法、理論與價值觀，以及諮商技巧之間取得平衡。學界的看法是，諮商技巧是銜接社會工作之各種理論、方法與架構的工具。

在社工人員的日常工作中，知識、價值觀與技巧的結合，是促使服務工作能夠有效的保證。然而，我也相信，獨一無二的案主應該永遠被放在工作的中心位置上。工作人員對於案主的生活會有哪些貢獻應該清楚地溝通，並且盡可能以人性化且合法的方式，在支持性的夥伴關係與案主有意識的同意下進行。諮商技巧有助於順暢地進行上述的介入歷程。如果個體不是被貼上病態化的標籤，而是受到尊重，並且充分地對於各種結構性障礙表達同理心，那麼「關係」將仍是專業性互動的基礎。社工任務的架構雖然會有所改變，但必須總是注意工作的程序是否良好，這是因為社會工作會介入別人的生活，所以要小心避免歧視或無心的傷害。

我在本書中用不同的名詞來指稱社工人員所接觸的人們，包括案主（clients）、服務使用者（service users）、服務接收者（recipients of services）、及顧客。雖然「案主」可能還是一個最精確的說法，但是我之所以這麼做，是因為這涉及專業性爭議的問題。近年來，社會工作領域大多採用「服務使用者」一詞，而諮商工作則偏好「案主」。除了「案主」一詞，似乎沒有其他用語可以精確到足以囊括人們和社工人員交涉的全部內涵。同樣地，本書交替地使用社工人員（social

worker)、工作人員 (practitioner) 來指稱行動中的專業人員。

近年來，媒體與社會的道德恐慌一直主導著社會工作；感覺上，社會工作若不是「做得太少」，以致於無法防止悲劇的發生，就是「做得太多」而有違人權。沒有哪一種專業可以無所不知，因此，社工人員或其主管可能、也的確會有錯誤的判斷。然而，我想強調的焦點是：社工人員們在日復一日的全國性工作中，如何以關懷、幹練、有效的方式來執行他們的工作——這是社會工作鮮為人知的一面。很多介入工作並不具戲劇性，也不引人注目，更不足以成為報紙頭條，但是卻具有重要性，對接收者也有很大的意義。離開家裡住進療養院或醫院、和父母親發生衝突問題、失去自己的孩子、自由、收入或公民權，這些都是社工人員所涉入的重大問題。我希望這些實際的案例可以突顯各種組織中的社工人員如何以有效與關懷的方式面對兒童、家庭與成人，並致力達成他們身附的任務。

在尋求「新知」時，往往必須先評鑑我們已知的事物，進而在既有的基礎上發展進階的技巧。人群服務組織已經深耕各種諮商與諮商技巧，作為促進溝通的方法。想要使這些技巧發揮效果，除了練習的歷程中應該受到督導以外，也要持續不斷地接受訓練。社會工作涉及人與人之間細緻而立即的交流，在歷程中諮商技巧是達到良好溝通不可或缺的工具。面對那些受到邊緣化、弱勢的族群，社會工作人員必須以耐心和關懷進行溝通並採取行動。

本書的實案案例正如上所述。它們並不是個案研究（case study），而是以真實的情境為基礎，為了出版而加以改寫。舉出這些例子的目的，是為了說明我們所提及的諮商技巧之實用性。當我在編輯這些素材時，我體會到它們就是典型的社會工作，既運用諮商技巧來促進介入工作，也在歷程中提供了短期的支援性諮商。我並未試著涵括社會工作的所有面向，但是我希望能夠充分地說明，在法律與組織所許可的範圍內，諮商技巧和標準的社會工作實務之間的關係是多麼密切。這些案例中的社工人員都經過社工資格認可，其中有些是新手，有些則經驗豐富。這些工作涉及之場域包括涉及兒童與家庭、社區照護、成人、刑事判決與志工部門等。每個案例的進行都受到情境脈絡的影響，但是處置歷程的選擇，則使良好的實務與基本的官方做法有所區別。

有些忙碌的工作人員會說自己沒有時間傾聽人們的需求；他們也許會說，社會工作的任務只是行政性與功能性的任務。我則抱持著另一種看法，這也是我撰寫本書的原因。我認為，良好的組織與行政管理技巧對於社會工作實務也很重要，同時應該符合法律上的要求，除此之外：

- 忙碌的人必須要更嫻熟基本的諮商技巧，以便在有限的時間內達到精確的溝通；
- 案主有權利清楚地說明自己的需求並受到傾聽；傾聽者則應給予尊重、理解，並具備文化上的敏感度；

- 提供的服務必須為接收者所同意，而且也是他們認為重要的；
- 過於倉卒而強加在別人身上的工作計畫容易失敗；長期來說，這種方式既昂貴又沒效果；與其如此，不如在訪談與評鑑的初期，就多花點時間仔細傾聽、查核、並給予回應；
- 社會工作是和需要服務的案主所進行的是一種人際交流；是否能夠創造出有效的結果，和負責回應的人有高度的關聯性；
- 案主及其優點、觀點與動機，應該在符合法律與道德的情況下，盡可能置放在所有社會工作活動的核心。

在此要向很多讓我自由運用其著作的人致上我的謝意(按姓氏字母順序排列)：Kimberley Absalom、Pauline Anstead、Juliet Bewley、Julie Brooks、Lorraine Chapman、Toni Fox、Sandra Holyoake、Elizabeth Lawrence、Liz McKenzie、Sarah Morris、David Neville、Saral Orgill、Moirra Phillips、Arlene Price、Pamela Shenton、Chris Shotton、Andy Smith、Martin Shaw、Richard Taylor、Martyn Vail、Claire Wilkinson。本書的案例都歸功於他們，而缺失之處則是我的疏漏。其他需要感謝的人也會在本書的正文中提及。

同時，對於還有許多提供協助、但無法將其姓名納入本書的人——第一章問卷的受訪者，我也要說聲謝謝。此外，我也要感謝本系列叢書的編輯 Machael Jacobs 給予我無價的耐

心與協助、Jane Aldgate 教授的鼓勵，以及來自於萊斯特大學
社工學院同事、專家與學生的支持。

Janet Seden
Leicester 1999

目 錄

序言	i
第一章 社工實務的相關技巧	1
第二章 溝通與投入	25
第三章 鼓勵與賦權	49
第四章 評鑑與規劃	75
第五章 介入與提供服務	101
第六章 在組織裡工作	131
第七章 專業資格的發展	155
第八章 關係、能力與良好結果的諮商技巧	177
附錄	196
參考書目	198

社工實務的相關技巧

六十七歲的安德魯太太試著為住在數哩外的叔叔——八十七歲的耶蘭德先生，尋求一些協助。耶蘭德先生的身體已經虛弱到無法照護自己，因此需要有人為他料理穿衣、購物、洗滌或烹食等工作。醫師建議透過社會服務機構為他尋求家庭看護。安德魯太太非常擔心耶蘭德先生，但是她必須照護生病的丈夫（七十一歲），所以無法探視曾經視她如己出的耶蘭德先生。她從當地的諮詢中心打聽到成人服務工作小組的電話之後，就焦急不安地撥了這個號碼，雖然接聽人員很有禮貌，也很有效率，但是他連續很快地問了幾個問題，安德魯太太得到的訊息是：他們將去電確認耶蘭德先生是否希望有人前去探視他。

掛了電話之後，安德魯太太開始擔心自己這樣做到底對或錯。她終於傳達了這項訊息，但是現在卻很煩惱。她未說出自己是如何憂心忡忡、也沒有說清楚她叔叔現在的處境是多麼艱難，特別是過去他一向非常健康與獨立，現在卻連一件小事都做不好；她來不及說明叔叔現在是那麼健忘。安德魯太太也擔心或許叔叔會很介意自己現在的無能，所以可能

2 社工實務的諮商技巧

拒絕別人的探視。她猜想著耶蘭德先生對於陌生人的造訪會有什麼感受，甚至開始臆測社工人員提出的問題有沒有其他的意思。她一夜無眠、反覆思索自己的這項行動。

另一方面，住在另一城市的達麗施太太（六十七歲），也試圖為住在數哩外的年邁親戚恩尼斯先生（八十五歲）尋求一些協助。恩尼斯先生因為年紀太大而無力照護自己，也需要有人為他料理生活起居。達麗施太太很擔心恩尼斯先生的狀況，但是她七十一歲的丈夫也臥病在床，所以她沒辦法探視恩尼斯先生，但是恩尼斯先生除了達麗施太太以外，沒有任何親戚住在附近。於是達麗施太太詢問當地的諮詢中心，該中心提供了成人服務工作小組的電話號碼，達麗施太太很緊張地撥了電話，接聽人員很有禮貌，也很有效率，除了問一些基本資料之外，還問達麗施太太覺得她叔叔對於這件事情會有什麼看法。達麗施太太說出自己的擔憂之後，好像鬆了一口氣。

社工人員藉由指出恩尼斯先生或許很難接受這個可能的改變，幫助了達麗施太太。同時，她也覺得社工人員真的了解她真的很擔心叔叔的健忘與不能照護自己。該名社工除了詢問達麗施太太所擔憂的事情以外，並且複誦了一次自己記下來的事項，以便讓達麗施太太確認是否正確。此外，他也問到什麼時間打電話給恩尼斯先生比較好、他是否知道可能有社福單位的人會打電話給他、他方不方便使用電話等。社工人員仔細核認的態度令人覺得很安心，達麗施太太知道

自己已經轉達了這個訊息，也知道他們會打電話給恩尼斯先生，確認他是否接受社福人員的造訪，同時，社工人員也承諾將會把結果知會達麗施太太。掛了電話之後，達麗施太太覺得自己做對了事情，接著就打電話給恩尼斯叔叔，告訴他這件事情。

在過去，社工人員被認為在工作中理所當然需要進行諮商與社會福利工作（casework）（Perlman 1957; Biestek 1961; Hollis 1964; Mayer and Timms 1970; Roberts and Nee 1970）。如今隨著準市場（quasi-market）、政府官員、社工人員、資源和結果的焦點逐漸轉移，導致有人認為這些技巧已經不再需要。地方政府當局雇用的社工人員踏入職場時，可能覺得自己只要聚焦於諮商員所給予案主的協助，但是他們會發現，自己面對的工作比期望中更官僚、更具支配性，而且必須符合社福當局所訂定的法規命令。同時，他們必須處理、委託各式各樣的專業服務，其中有許多涉及志工或民間的部門，包括有些以傳統的社會福利工作為基礎而提供諮商的機構。有些社工仍然和案主建立治療關係，並提供直接的諮商服務（Barnes 1990）。

然而，諮商與社工之間的關係一直比這種簡單的功能劃分要來得複雜且具互動性。六〇年代到七〇年代初期所訓練出來的社工，都以社會福利工作原則為基礎，而社會福利工作大部份又以心理動力論為理論基礎。後來的社工訓練朝向不同的方向發展，包括行為與理論生態理論以及由此衍生的

4 社工實務的諮商技巧

各種實務方法。經由激進的馬克思取向和價值觀的重新審視，儘管當時資源緊縮，論者仍指出過去的社工想法缺乏社會公平與正義，而且具有社會排擠性（social exclusion）。

到了九〇年代中期，賦權（empowerment）的意識型態與功能主義漸有取代社會福利工作之勢。治療關係的理念顯然成為立法的優先事項。有些社工人員甚至認為諮商對於社會工作的實務不再重要，過於專注在個人的困境只會導致對個體貼上病態標籤。他們特別關注於社會工作所使用的技巧，是否符合中央社工人員教育訓練委員會（Central Council for Education and Training in Social Work; CCETSW）對新進合格社工人員之規定。該委員會在 1991 年訂定一套取得社工證書的標準（即原來之 CQSW），並且在 1995 年進行修訂。

然而，諮商和社會工作一樣，也在七〇到八〇年代之間有了新的發展。以精神分析起家的諮商朝向更多元、更廣泛的方向成長。雖然心理動力論仍然是諮商領域中最主要的理論取向，但已有更多的取向一一出現，例如個人中心（person-centred）、行為科學、認知科學、及完形理論（Gestalt）等。此外，對於諮商工作及其與女性、黑人、同性戀者、雙性戀者、年輕人、老年人、身心障礙者之關係，也有新的評價。隨著社會態度和價值觀的改變，諮商訓練和社工訓練一樣，也開始重新審視意識型態及實務的問題。父權統治、帶有歧視的意識型態與價值觀紛紛受到挑戰，而各種取向也受到重新評鑑。因此，這兩個工作場域中的許多理論知識、技

巧或方法仍然可以互相截長補短而更形豐富。

同時，這兩種工作之間並沒有清楚的界線。一方面，社工人員對案主的直接接觸都被貼上諮商的標籤，另一方面，有些社工人員認為諮商工作就是為案主介紹轉診單位或委託服務等。這兩種極端的看法都無法恰當地劃分兩者之間的疆界。事實是，社工人員在某些情況下必須扮演諮商員的角色，而諮商技巧則可以運用在各種不同的社會工作中。社工人員在與案主的關係中可能扮演多種角色，因此，我們必須辨識、闡明、界定社會工作中的諮商成分，才能釐清兩者間的界線（Hill and Meadow 1990）。

Judith Brearley（1991）從技巧、知識、與價值觀等方面探討社會工作與諮商之間在過去與現在彼此交織、影響與互動的情況，並討論這兩門學科如何發展出不同的認同與訓練取向。她在評鑑社會工作所使用的諮商技巧時寫道：

巴克萊報告（Barclay report）指出，諮商是社工人員最主要的兩項活動之一，另一個活動則是社會照護的規劃。該報告並指出這兩種活動之間的連動性質。社工人員所面臨的獨特挑戰是：在面對案主時，如何在訪談中提供諮商服務，並使諮商和整體工作的其他取向取得適當的整合。（Brearley 1991: 30）

她接著說：