

Direct Social Work Practice
Theory and Skills (Eight Edition)

社會工作直接服務

理論與技巧

第8版

Dean H. Hepworth / Ronald H. Rooney / Glenda Dewberry Rooney
Kimberly Strom-Gottfried / JoAnn Larsen ◆ 著

曾華源、翁毓秀、趙善如、李自強 ◆ 主編
胡慧嫻、龍紀萱、張秀玉、謝宏林 ◆ 譯



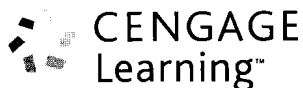
社會工作直接服務：理論與技巧

Direct Social Work Practice: Theory and Skills

Dean H. Hepworth · Ronald Rooney · Glenda Dewberry Rooney 著
Kimberly Storm-Gottfried · JoAnn Larsen

曾華源 · 翁毓秀 · 趙善如 · 李自強 主編

胡慧嫻 · 龍紀萱 · 張秀玉 · 謝宏林 譯



Australia · Brazil · Japan · Korea · Mexico · Singapore · Spain · United Kingdom · United States

社會工作直接服務：理論與技巧 / Dean H. Hepworth 等著；曾華源等譯。-- 初版。-- 臺北市：新加坡商聖智學習，2010.09

面；公分

譯自：Direct social work practice : theory and skills, 8th ed.

ISBN 978-986-6637-98-8(平裝)

1. 社會工作

547

99018027

社會工作直接服務：理論與技巧

© 2010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。

© 2010 Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

Original: Direct Social Work Practice: Theory and Skills, 8e

By Dean H. Hepworth · Ronald Rooney · Glenda Dewberry Rooney · Kimberly Storm-Gottfried · JoAnn Larsen

ISBN: 9780495601678

Copyright ©2010 by Brooks Cole, a Cengage Learning Company

The Cengage Learning™ is a trademark used herein under license.

All rights reserved.

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

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 Dean H. Hepworth · Ronald Rooney · Glenda Dewberry Rooney ·

Kimberly Storm-Gottfried · JoAnn Larsen

主 編 曾華源 · 翁毓秀 · 趙善如 · 李自強

譯 者 胡慧嫻 · 龍紀萱 · 張秀玉 · 謝宏林

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22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 2010 年 9 月 初版一刷

定 價 650元

ISBN 978-986-6637-98-8

(10CRM0)

主編序

文章翻譯不是一件容易的事情，摘要文章則更需要對主要內容作精簡，但又不失去作者的主要意思。本書是全美最暢銷的教科書之一。這一版的內容在整體的章節頁數上，看似更動不多，其實整個內容有相當幅度的改變。尤其是近年來社會工作優勢觀點、生態觀點、增權觀點，已經普遍成為社會工作的主流意識；加上後現代主義的思潮影響，以及多元文化的覺醒。再者，顧及社會工作專業特色，也提及非自願案主、老人與未成年人口的服務注意事項，並大量引借實證研究使得本書具有高度可讀性和學習性。

本書延續前一版，除將第十四章「增進案主因應技巧的能力」刪除，而分別放入各章節外，仍分為四部分。

第一部分主要介紹社會工作專業實務工作，以及助人過程的概述，並且特別提及在檢視勝任能力上的標準為何，以及生態環境系統的基本概念與應用。第四章特別提及社會工作基本價值與倫理的意涵，及其存在的意義。

第二部分主要以助人關係建立為主，強調溝通與關係建立的技巧，特別談到如何運用適當的關係，以及在會談過程中，如何維持過程與方向和處理溝通之障礙。除此之外，第八章主要說明助人過程評估與探討案主問題與優勢，包含文化勝任解決為焦點。第九章則有系統的列舉個人與環境系統的評估，除了使用DSM-IV與各項評估工具外，也特別強調生理心理評估的重要性。第十章著重在家庭為焦點的評估，包括家庭壓力、因應能力與評估工具，協助家庭的實務及可能存在的議題。第十一章在於強調如何運用在各個不同類型的團體中。第十二章則以目標設定與契約建構為主，說明社會工作處置目標如何形成，以及如何讓案主能夠持續完成任務的動力。

第三部分則以改變或行動導向為主，第十三章除了延續上一版所提到的任務中心、危機干預、認知重建之外，特別引進焦點解決取向為四個相輔相成的方法，以問題解決為中心，並強調對案主的增權與優勢來協助案主。第十四章則是以改變環境、評估需求，以及增強案主權能為主，尤其在本章中特別提及倡導、社會行動、社區組織與倫理問題。第十五章則是以處置家庭

關係，並以家庭需求的滿足為焦點。第十六章則介紹了理論技能與工作取向相互配合之處，尤其在工作取向中的倫理議題與文化議題，是特別需要在團體工作中加以考慮。第十七章則以同理心解釋、面質方法作為處置問題的考量，第十八章延續上一章的議題以處理障礙為主。

第四部分只有第十九章，以幫助過程的結案階段為主，強調如何對個案結束服務的評價，以及應有的評估問題為主，並討論如何結束社會工作的專業關係之技巧與注意事項。

整體說來，本書對前一版的增修幾乎超過五分之二；有些章節更動較少，有些章節則較多。其中，本書修訂的主要特點在於以生態環境、增權、優勢觀點，以及多元文化取向考量服務對象的需求與處境，並依證據為本（evidence-based）的精神，作者均盡量引用現有的實證研究，包括：跨文化的實證研究，說明社會工作提供服務應注意的事項。本書與前一版本比較起來，更能與社會工作發展結合，並且以養成勝任能力為基礎的教科書。其特點有五：

一、以生態環境系統理論為分析需求與評估之基礎，並結合理解個人與家庭系統的評估項目做詳細說明，有助於學生整合與理解人類行為與社會環境、家庭、社會心理學與精神醫學等等基礎知識課程。

二、從增權與優勢觀點分析案主需求與提出處置方法，而非從病理角度將個人問題化。尤其作者大量舉例說明如何運用這些概念，有助於學生理解社會工作實務。

三、重視多元為文化在專業服務中的重要性。一再舉例提醒應注意不同文化案主的行為特質與如何建立關係和提供處置。

四、非自願案主的關係建立和專業服務是社會工作的重點之一，本書大篇幅的在相關章節中討論應如何面對和反應。

五、提出社會工作與諮商專業服務中最基礎的處置方法，並且說明如何結合增權和優勢觀點進行服務。

本書值得肯定之處就是作者在書中均適時提供案例說明，使人更理解概念和知識技術之運用。

本書前一版是由呂勻琦、郭世豐、黃俐婷、劉珠利、王秀雯、趙善如、

陳孜伶和黃韻如一起完成。此一版本因為上次另一位主編身體微恙無法全程參與重新節譯的工作，故另邀請靜宜大學翁毓秀老師及屏東科技大學趙善如主任幫忙。其餘章節均邀請各大學教師分別擔綱。本次主要重新摘譯的章節有翁毓秀老師負責第五、六、七章的摘譯工作較多之外，另龍紀萱老師負責第八章，張秀玉老師負責第九章，胡慧嫻老師負責第十章，謝宏林老師負責第十二章，曾華源老師負責第十三章摘譯。此外幾章則對較多修訂部分做摘譯的有翁毓秀老師第一、十八章，趙善如老師第十一、十七章，其餘章節是由曾華源老師、李自強老師、劉佳盈、黃郁雯進行部分摘譯。最後，為了節省本書分量，對於各章練習作業和十六章均列為採用本書教師的參考教材。

本書之得以能順利完成，必須要感謝白倩如老師，和劉佳盈、黃郁雯研究生助理。她們先比對與上一版修正之處提供給負責翻譯之老師外，對於更改部分較少的章節則由她們進行節譯後，再交給我做校正。比對的工作繁瑣，需要有耐心和細心才能克服枯燥無味。所以看似簡單，卻是對性格以及專注度的一種考驗。沒有她們幫忙一一比對，將不可能完成，而需要花費更多時間重新翻譯。最後要感謝洪葉文化出版社大力支持，才能如期出版。如有錯誤，還望專家學者不吝指正是幸。

曾華源、翁毓秀、趙善如、李自強 敬上

目 錄

主編序／I

第1章 社會工作的挑戰／1

社會工作的任務	3
社會工作的目的	3
社會工作的價值	5
決定與執行干預	17
摘 要	20

第2章 直接服務：範圍、哲學和角色／21

實施範圍	21
直接服務的哲學	26
直接服務社工員的角色	27
摘 要	33

第3章 助人歷程概論／35

不同理論學者和社工員之間的共通性	35
助人過程的三階段	36
會談過程：結構和技巧	48
摘 要	61

第4章 社會工作基本價值之運作／63

個人與專業價值的互動	63
社會工作基本價值	63
信奉社會工作專業價值的挑戰	69
摘 要	83

第5章 建立專業關係的技巧：同理且真誠的溝通／87

社工員與案主的角色	87
知情同意、隱私權、與機構政策上的溝通	88

	同理的溝通.....	89
	發展對感受的知覺.....	91
	正確傳達同理.....	93
	交互式同理反應.....	99
	真 誠.....	106
	果斷地與案主互動.....	117
	摘 要.....	122
第6章	口語的接續反應、探索和聚焦技巧／123	
	與案主維持心理接觸和探索案主的問題.....	123
	口語的接續技巧.....	124
	聚焦技巧：一個複雜的技巧.....	135
	摘要反應.....	143
	摘 要.....	146
第7章	消除反效果的溝通模式／147	
	消除非口語的障礙達成有效溝通.....	147
	消除溝通中的口語障礙.....	148
	評估你的反應成效.....	157
	學習新技巧的挑戰.....	158
	摘 要.....	160
第8章	評估：探索與瞭解問題及優勢／161	
	多重向度的評估.....	161
	評估的定義：過程與結果.....	161
	評估與診斷.....	164
	文化能力的評估.....	165
	強調優勢的評估.....	168
	知識與理論在評估中的角色.....	171
	資訊的來源.....	174
	評估中需回答的問題.....	177
	兒童與老人的評估.....	189
	摘 要.....	192

第9章 評估：個人內在、人際間與環境因素／193

人類問題中多重系統的互動	193
評估藥物、酒精及毒品的使用	197
評估認知與知覺的功能	201
評估情緒功能	205
評估行為功能	210
評估動機	212
評估環境系統	212
撰寫評估報告	218
摘 要	223

第10章 不同家庭文化脈絡的家庭功能評估／225

家庭社會工作實施	225
定義家庭	226
家庭功能	226
家庭壓力源	228
評估家庭功能的系統性架構	232
系統概念	233
家庭規則	235
家庭互動內容與過程階段	239
運用系統架構評估問題	241
家庭評估面向	242
摘 要	261

第11章 社會工作團體的形成與評估／263

團體的分類	264
治療性團體的形成	267
評估團體過程	284
任務性團體	298
團體實務工作的倫理議題	301
摘 要	306

第12章 發展目標與形成契約／309

目 標	309
適用未成年人目標發展的指導方針	327
測量和評估	332
契 約	343
摘 要	351

第13章 計畫與執行改變取向的策略／353

以改變為主的取向	353
規劃目標達成策略	354
實務工作模式與技巧	361
任務中心模式的工作程序	362
危機干預	379
認知重建	389
焦點解決短期處置	399
摘 要	406

第14章 鉅視的干預策略：拓展資源、組織、計畫與倡導／409

社會工作的承諾	409
連結微視與鉅視實務	411
鉅視實務行動	412
干預策略	413
資源的發展與補充	418
社區支持體系與網絡	423
倡導與社會行動的運用	424
社會計畫／社區組織	427
社區干預的策略與技巧	427
改善組織環境	428
服務協調與組織間的合作	431
鉅視實務的評估	435
摘 要	436

第15章 強化家庭關係／437

初步接觸	437
指導初次的家庭會談	441
家庭干預：文化與生態層面	447
為家庭進行干預與展望未來	452
溝通模式及風格	453
給予及接受回饋	453
互動失功能的改善之道	457
修正誤解及扭曲的認知	462
修正失功能的家庭聯盟	464
摘 要	467

第16章 附加的同理心、解析與面質／469

案主自我覺察的意義與重要性	469
附加的同理心和解析	469
摘 要	484

第17章 處理改變的障礙／485

改變的障礙	485
辨識及處理助人關係的負面徵兆	485
處理反抗改變	503
摘 要	510

第18章 最後階段：結案與評估／511

評 估	511
結 案	513
維持干預成果與訂定維持策略	522
摘 要	526

第1章

社會工作的挑戰

本章主要介紹社會工作的專業使命，以及社會工作服務的目的，並討論社工員在福利機構的角色，以及在實務工作中的價值觀。除此之外，社工員如何透過生態系統的觀點，瞭解個人、家庭與環境間的互動關係。

案 例

拉米瑞茲（Marta Ramirez）是有兩個學齡孩子的母親，她的孩子在這個學期已經超過七天無故缺席，此行為已經構成了法律上的「忽視教育」（educational neglect），因此被轉介至兒童福利服務機構。機構的社工員——托比亞斯（Tobias）和拉米瑞茲見面時，發現他們在取得從墨西哥移民美國的文件之前，孩子就曾經無故缺席。然而，墨西哥政府對於忽視孩童教育有不同的標準，因此未曾接受過調查。拉米瑞茲注意到她的孩子過去經常感冒和氣喘，並認為學校的老師會因為他們是西班牙人而有差別待遇，使得孩子在學校適應困難。此外，拉米瑞茲習慣性的背痛讓她難以從床上爬起來，但由於是非法移民的身分，她無法接受任何醫院的治療，這使得她意氣消沉且顯得焦躁。

托比亞斯告訴拉米瑞茲被轉介的原因，向她解釋社工員的角色是協助家庭中的孩子接受教育，並詢問她對於孩子就學的看法，以及他們家在整個社區中發生了什麼事。托比亞斯這樣的做法，說明了他在此次事件中必須扮演的雙重角色——在國家體制中，必須扮演回應違法事件的角色以及協助家庭關注他們重要的議題。

許多社工員在直接服務的場域中，扮演雙重角色，例如：在學校，同時是盡力保護社區以及弱勢案主，此外還扮演其他支持性的角色（Trotter, 2006）。社工員基於社會工作價值中的案主自決，進行個案的處理。因此，除了處理拉米瑞茲孩子的就學問題之外，托比亞斯也協助處理拉米瑞茲的其他問題。

拉米瑞茲承認孩子們偶爾會發生缺席的狀況，其歸因於孩子容易生病、在學校會受到不平等對待，以及因為自己的健康問題無法協助孩子上學。托比亞斯詢問拉米瑞茲是否希望能接受協助，以解決孩子的就學問題，以及是否願意讓他們能夠有較好的受教育經驗。

另外，拉米瑞茲的健康問題並非在兒童福利服務機構的服務範圍之內可以獲得解決的，因此托比亞斯提供相關醫療資源給拉米瑞茲，希望能解決其健康和情緒低落的問題。

這個案例指出社會工作直接服務的數個面向。作為一門專業，社會工作承諾協助貧窮、弱勢族群、被壓迫者獲得社會正義（Marsh, 2005; Finn & Jacobson, 2003; Pelton, 2003; Van Wormer, 2002; Carniol, 1992）。案例中身為母親的拉米瑞茲面臨孩子就學議題，社工員托比亞斯也同樣面臨一個非法移民的個案（Padilla et al., 2008）。社工員的托比亞斯不能以個人的身分處理這種不確定是否為非法移民的案件，他可以與拉米瑞茲以及當地健康單位共同解決她的生理問題，因為社工員並不是唯一的資源提供者，我們能做的是賦權這些受壓迫的團體或個人（Parsons, 2002）。

社工員的工作環境愈來愈多元，這些工作環境包括：政府機構、學校、醫療機構、家庭和兒童福利機構、心理衛生機構、企業和工業組織、保護管束機構以及個人工作室等。面對的案主則可能來自不同的年齡、種族、民族、社會經濟階層、宗教信仰、性別傾向和能力。社工員的工作是非常有價值的、滿足的，但也是使人氣餒的、充滿壓力又充滿挑戰的工作。

案例中的拉米瑞茲儘管知道孩子的無故缺席，可能是因為自己的健康、情緒因素所導致，但她仍未主動尋求協助，結果是因為學校行政人員協助轉介至兒童福利機構。社工員所面臨的案主，其自願性到非自願性的層面十分廣泛，有的是自己主動申請服務，也有的是經由法令規定才接受服務的案主（Trotter, 2006）。而非自願性的案主也同樣會面臨來自家庭成員、老師及轉介資源的各方壓力（Rooney, 2009）。即使面對不同類型的案主（自願、法令規定、非自願），社會工作對於案主的評估通常包括三點：(1)在案主表達中所潛藏的多重問題；(2)法令明文規定需要干預的情境；(3)案主可能有的其他潛在問題。

同時也應該評估案主本身既有的優勢和潛在資源。案例中的母親，也有其潛在優勢和資源，例如：她已有決心要讓孩子過更好的生活，並且有社區的支持系統，或者其他精神上的支持。這些潛在資源都必須經過審慎評估，例如針對非法移民者，其健康照護系統的網絡是不夠完善的，以及非法移民者對於自己的醫療福利及心理層面的關注亦是不夠的。

社會工作的任務

社工員在扮演專業角色所持有的觀點，會影響他對案主問題的理解和處理焦點。美國社會工作專業人員協會指出，「社會工作的基本宗旨在增進人類的幸福，協助人們滿足其基本生活需要；特別是滿足弱勢、受壓迫和窮人的需要」（NASW, 1999）。同樣地，國際社會工作人員聯盟（The International Federation of Social Workers, IFSW）定義社會工作的目的，包括促進社會變遷與充權及解放人們，以增進福祉（IFSW, 2000, p.1）。這些社會工作任務的定義持續強調社會工作關注弱勢族群與充權之外，而且增加了對全球化與文化的敏銳度（Bidgood, Holosko, & Taylor, 2003）。

本書將描述實務社會工作中的核心元素。核心元素可以分為兩個層面：專業的目的與核心能力。核心能力包括特殊知識、價值與實務行為（CSWE, 2008, p.1）。第一章陳述社會工作的目的與前九個核心能力；第十個能力是「接案、評估、處置，與個人、家庭、團體、組織與社區的評估」（EPAS, 2008, p.7）將在第三章中討論，同時也將是其他章節的基礎。

社會工作的目的

社工員在協助案主達到目標的過程中，會依據案主不同的問題情境，使用不同的方法。雖然方法不同，卻有著相同的社會工作專業目標和目的。這些目標不僅使社會工作專業趨向一致化，並且使社工員不會因為所處機構型態的不同，而影響社工員的想法和服務。為了達到社會工作的專業目標，社工員必須願意承擔責任，接受機構賦予的角色，願意擴及機構功能以外的活

動。例如：在案例中，拉米瑞茲除了面臨孩子的就學問題，還包括她自己的健康問題，與兒童福利服務機構的功能沒有直接關係，社工員依然願意協助解決。

根據美國社會工作教育委員會（CSWE）指出，社會工作的專業目的是「增進人類與社區福祉」（EPAS, 2008, p.1）而且經由追求社會與經濟正義的實現、預防限制人權的狀況、消滅貧窮與增進所有人民的生活品質，以達成目的（EPAS, 2008, p.1）。因此，追求社會與經濟正義是社會工作目的之中心。社會正義指創造支持個人與團體福利的制度；經濟正義指與經濟福利有關的社會正義層面，例如可以生活的薪資、薪資平等、工作歧視與社會安全等。

社工員透過其專業目的之達成，以完成其預防性、復健性和治療性的功能。預防性功能是指在問題發生之前，對弱勢者提供適時的服務，以增進案主的社會功能。這類型的服務包括家庭計畫、兒童健康門診、親職教育、婚前和退休前的諮商服務、體能加強訓練方案等。復健性功能是指恢復案主因為身體或心智困難而受損傷的社會功能。這類案主包括脊髓損傷案主、嚴重心智障礙的案主、發展障礙的案主、未受過教育的案主，以及其他相關障礙的案主。治療性功能是消除或改善已經存在的社會問題。

促進人們與社區福祉的目的是「受人類與環境架構所引導」，是一整體的觀點、尊重人類差異與科學知識（EPAS, 2008, p.1）。「受人類與環境架構所引導」指社工員在行為的脈絡裡檢視個人行為，以呈現這項行為如何既是一反應，也同時影響個人所在的環境。「整體的觀點」建議專業在評估需求時須跨越需求的自然界線，也建議社工員與機構在瞭解拉米瑞茲孩子逃學與其醫療照顧問題時，移民自墨西哥應視為是目前狀況脈絡的一部分。

社會工作教育政策與授權標準（EPAS）宣示承諾社會方案需符合專業的核心價值：服務、社會正義、人的價值與尊嚴、人際關係的重要性、誠實、能力、人權與科學的探究（NASW, 1999; EPAS, 2008）。

社會工作的價值

每一個專業都有屬於他們的價值，藉以提供明確的目的，並引導社工員。專業的價值並非與社會價值分離，而是專業人員在既有的社會價值中，選擇出他們所推崇的社會價值，形成屬於專業的價值。社會則透過立法、經費、社會功能的責任分配與機制，來授權專業活動，以確保社會功能的充分輸送。由於專業通常會認同某一些社會價值，因此專業也扮演社會良心的角色，以維護這些價值的存在。

個人所持有的價值同時也反應了人們對良好社會、適當行為和希望擁有的生活的想法。除此之外，社會價值也反映在政府體制與保障人們的權利及促進共同福祉的各種方案上。然而，對價值與權利的解釋就不一定都是一致的，例如：對婦女墮胎權利的辯論、男女同性戀及雙性戀者擁有婚姻的利益的矛盾、槍支管制與個人權益間的衝突等。

社會工作專業也對人有自由選擇和獲得機會的權利具強烈信念，並且認為好的生活狀況可增進個人的福祉。這些價值觀直接影響社工員如何看待社會問題和個人，也指出了社會工作所認同的個人目標，以及達成這些目標的方法。以下我們將討論引導社會工作教育的五個重要價值和目的。

第一，社會工作的專業關係建立在個人價值和尊嚴上，經由彼此的參與、接納、保密、誠實以及負責任的處理衝突，提升兩人之間的專業關係（EPAS, 2008）。

這項價值在多項社會工作專業人員倫理守則中也同樣受到重視，例如「社工員的主要目的是服務」、「社工員應尊重個人的尊嚴和價值」、「關係是重要的核心」（NASW, 1995, p.5）、「社工員須以值得案主信賴的方式提供服務」（NASW, 1995, p.6）等等。

第二，社工員尊重案主獨立決定與積極參與助人過程的權利。

只要不侵犯他人的自由，個人有自由的權利。因此，社工員在提供協助時，必須要能增進案主的獨立與自我決定。過去社工員過分強調案主的「缺乏、疾病和失功能狀態」（Cowger, 1992），近年來多強調增權（empowerment）和案主的優勢，協助增進案主的潛能和政治權力，以改

善他們自己的生活狀況（Finn & Jacobson, 2003; Parsons, 2002; Saleebey, 1997）。在本書中第13章將聚焦在促進案主增權與獨立行動能力的技巧。

第三，社工員致力於協助案主系統以獲得所需的資源。

若案主無法獲得必要的資源以達成目標，那社工員對案主自決與增權都將是空泛的（Hartman, 1993）。有些案主或家庭很多種類型的服務，這時候社工員不僅要提供直接服務，還需要扮演個案管理者的角色。個案管理員的角色將在第2章與第14章有詳細討論。

第四，社工員努力使社會福利制度更人性化，並能回應人的需要。

雖然社工員主要的工作是提供案主直接服務，但是社工員依然有責任參與政策和立法，來改善案主的生活品質、物理與社會環境。個人、家庭、團體和社區環境受到破壞時，可以經由政策和立法程序加以預防或解決。因此，社工員不應畫地自限在治療性工作上，也應該瞭解形成問題的環境因素，並且積極支持改善環境的活動。社工員可以扮演機構監督者、倡導者、協調者、媒介者和資訊傳播者等角色，來促進社會制度更人性化。這個議題在第14章與第17章有較詳盡的討論。

第五，社工員尊重和接納多元人口的獨特性。

社工員的服務對象是非常多元化的，包括「年齡、階層、文化、障礙、種族、性別、性別認同、移民身分、政治意識、民族、宗教、國籍、生理和心理能力等」（EPAS, 2008, p.5）。NASW的倫理守則裡要求社工員瞭解文化、瞭解文化的優勢、具案主文化的知識基礎及提供服務時對文化的敏銳（NASW, 1999, 1.05）。這項價值建議社工員必須瞭解並尊重案主的個別差異。但是很遺憾的是沒有一本教科書能讓社工員瞭解所有案主的個別差異。因此，社工員需不斷地透過自我教育的過程，將瞭解案主的差異視為終身學習的一部分。

價值與倫理

將上述五項價值分開來考慮，對社會工作而言，並沒有什麼特別的；然而，這五項價值組合在一起，則能區別社會工作是不同於其他專業的。整體看起來，可以清楚突顯社會工作是與社會福利制度有關係的。Gilbert