

書叢政行會社

類作工會社

要概法方作工案個會社

編主室究研部會社

譯編珍榆吳

行印局書華中

吳榆珍編譯

社會個案工作方法概要

中華書局印行

社會行政叢書例言

一、本叢書以研究社會行政原理，檢討我國固有設施，分析我國社會實況，介紹各國社會行政制度，並建議實施方案爲宗旨。

一、本叢書內容，計分總類，研究調查，社會政策，民衆組訓，社會工作，社會福利，合作事業及人力動員等六類。

一、本叢書目的，在供業務推進及人才訓練之參考，並供一般閱覽，以謀社會行政知識之普及。

一、本叢書由社會部特約專家學者，就其工作經驗及研究心得，分別編譯，俾理論實際密切扣合，相互印證。

一、本叢書歡迎批評討論，俾資改進，來件請寄社會部研究處。

社會個案工作方法概要 目錄

第一章 社會工作之種類與方法……………一

第一節 社會工作之定義 第二節 社會工作之種類 第三節 社會工作之方法

第二章 社會個案工作之理論基礎……………一五

第一節 社會個案工作之目標 第二節 社會個案工作學說之演變 第三節 社會個案工作與人格研究 第四節 社會個案工作及其問題 第五節 社會個案工作人員之職業選擇 第六節 社會個案工作人員之服務守則

第三章 社會個案工作方法及進行情序……………二七

第一節 問題需要之發現 第二節 問題之調查觀察 第三節 社會個案之診斷
第四節 社會治療之設計 第五節 社會治療之實施 第六節 社會個案之填載

第四章 社會個案工作之專門業務 (上)……………三七

第一節 專門業務之定義 第二節 會談技術 第三節 實施救濟與家庭預算

第四節 與各種機關團體之合作

第五章 社會個案工作之專門業務 (下)……………四九

第一節 社會個案會議 第二節 社會個案紀錄及其他 第三節 社會個案紀錄

之方法 第四節 轉案結案與個案件數

第六章 社會治療之專業與社會價值……………六一

第一節 社會治療之專業要義 第二節 社會個案工作人員之專業職務 第三節

有效的社會個案工作之測驗 第四節 社會個案工作程序之社會價值

第七章 特殊社會個案工作……………七一

第一節 家庭社會個案工作 第二節 兒童社會個案工作 第三節 學校社會個

案工作 第四節 醫院社會個案工作 第五節 精神病社會個案工作

第八章 社會個案工作舉例……………九三

附錄……………一二五

參考書……………一三七——一三〇

社會個案工作方法概要

第一章 社會工作之種類與方法

第一節 社會工作之定義

社會個案工作 (Social case work) 是社會工作 (Social work) 方法之一。因此在介紹社會個案工作之前，先要討論社會工作的定義，種類，和它與社會個案工作的關係。講到社會工作定義，說法頗不一致。有的說：社會工作是調適個人間的關係和重組社羣的一種學術。社會工作包含「分析問題」，並向關係者解釋此項問題，會同計劃解決辦法，合作執行，以求問題之解決。工作對象可以是個人，家庭，鄰里，機關，團體，城市，乃至於全國。 註一

有的說：社會工作是協助人類從事共同生活藝術之一種學術。 註二

有的說：社會工作是使人適應其環境的一種學術。其大部分的工作目的乃是在企圖緩和環境因素所給予人類過嚴酷的影響。其另一部分是要發展人類的力量來適應環境的要求。但現在較大部分的社會工作，則專致力於發展那些受有失調的社會環境影響利害之人類的較高的適應能力，並改進影響人類的特殊環境。 註三

有的說：社會工作是一個概括名辭，包括社會團體，或政府機關或雙方共同對於個人，家庭或社區環境改進的努力。理想的解釋：社會工作是要使所有的社會組織份子如社會福利機關的受助人、捐助人、和執行人等的社會化。即是發展人類的「我羣感」使人已福利視爲一體。因爲社會文明是要仰仗着每一個人在複雜的任務中知道怎樣盡其職責，並願盡其職責。

註四 社會化是一個過程，在這個過程當中，人類學習着怎樣共同而不一定相同地發展人類的福利，藉以增加較高度的個人控制，社會責任，和平衡人格的經驗。這一過程能夠發展社會正義，得到社羣的繁榮，發展，並運用了個人的能力。這並非只爲個人的快樂，而是爲着社羣和整個社會的福利。

註五

吾人如以功能的觀點，綜合以上的論述，社會工作應當是：

1. 發展人類較高的適應能力，或改正影響人類的特殊環境因素。
2. 協助人類從事共同的生活藝術。
3. 調整人與人間的關係和重組社羣。
4. 使所有組織社會的份子社會化，以增進社羣和整個社會的福利的一種學術。

第二節 社會工作之種類

因爲社會工作的高度專門化，社會工作的種類乃有許多不同的部門。其分類方法雖不一致，但總不外左列五種。

1. 按工作對象分類：按工作對象分類的，則有普通人民和不幸者的社會工作，如一般兒童的

教養與特殊兒童的教養。更有整個家庭的社會工作如家庭福利協會；無配偶者以及無家庭或親屬之人的社會工作如福利宿舍，棲留所；專為兒童的如兒童福利協會。

2. 按社會問題性質分類：按社會問題性質分類的，如因貧，罪，愚，弱，私等社會問題而有失業救助，職業訓練與介紹，以及貧窮與依賴，流浪與乞討，家庭失調，父母子女關係，私生子，寡居，遺棄與不供養，家庭管理與家庭預算，住宅問題，乃至疾病與殘廢，瘋癲與意志衰弱，酗酒與麻醉嗜好，失調與犯罪，逃學與童犯，娼樂與閒暇利用，意外與災難等類的社會工作。

3. 按主辦機關或經費來源分類：按主辦機關或經費來源分類的，則有公立和私人團體的社會工作。公立機關係由政府遵照法令設置的，經費由國庫或地方稅收撥充，主持人員也由政府派充。此類機關的優點是：有權，有力，有錢，並有通盤的計劃和推行。而其缺點則在於法令限制，手續繁瑣，工作人員官僚氣重，服務心弱。容易受到政治的影響。

私人團體多係由社會團體所組織，其中也有一人或一家所主辦的。其經費籌措，工作範圍，實施方針，人員進退，都由主辦社會團體的董事會或理事會負責規定辦理，依法向主管官署取得證書，並在主管官署的指導監督之下推動工作。此類團體的優點是：工作比較自由，人事簡單手續捷便，工作人員類多本於事業心與服務精神；必須使工作推展開以得社會的贊助。其缺點則在缺少權力，經費困難，不能通盤籌劃和推動。

此外並有接受政府補助的私立機關。為獎勵社會機關團體興辦並擴充社會工作，政府多採獎勵

方式，間有由政府與社會團體合作舉辦者，共籌經費，共同經營。此種辦法，既可以避公私機關的缺點，又可以兼有公私機關的優點，實是政府領導獎勵社會人士和機關團體推進社會工作之經濟有效的辦法。社會問題的解決和社會福利的推進，必須由政府策動社會，聯合推行，共同努力，以發揮社會的無窮力量，補助政府的有限設施。這樣，以社會集體的力量，解決集體的問題，謀求集體的福利，又能獲得事半功倍的效果。

4. 按工作場所分類：按工作場所分類可以分爲戶內與戶外兩類社會工作。戶內的社會工作是在機關以內執行；戶外的社會工作是在機關以外執行，通常是在被服務者家裏。

此外，更有按工作方式分類的，即家庭式，機關式，社會式。爲使讀者易於明瞭起見，以兒童福利工作爲例，解釋以上三種方式。

甲、家庭式設施，如家庭補助，家庭保姆，家庭寄養等。家庭補助設施的任務是使兒童不因經濟關係，物質環境，離開家庭，而失去其最根本的感情需要和正常之父母保育。家庭保姆設施的任務是使有父無母的兒童仍可離開家庭而享受父愛。家庭寄養設施的任務是使特殊兒童也可以享受正常的家庭生活，得到正常的發展。以上三種都注重個案工作方法。

乙、機關式設施，如非婚母休養所和兒童教養機關。非婚母休養所也可稱爲福嬰院；其任務是使非婚生子也有善生的機會，以預防墮胎殺嬰等事件的發生。在產前；使非婚生母得有休養的機會，和保守祕密；給以各種必需的醫藥協助和精神上的安慰，並在適當的情形之下，使他獲得社會及

家庭的瞭解和幫忙。在產後：促成他正式結婚，協助他覓得職業，責成非婚父負擔責任；並注意非婚子的實際利益，使他可享受生母的愛護與保育，或寄養於寄養家庭，或安置於育嬰院，或徵得非婚母的同意使他做人家的螟蛉子。這類工作是要注重個案工作方法的。

兒童教養機關的任務，是使家庭環境有重大變動和身心有重大缺陷的兒童也得享受一般兒童的教養和生活幸福。包括下列各種：a. 保育院等；b. 育童學校；c. 雙啞兒童學校；d. 殘疾兒童學校；e. 低能兒童學校；e. 兒童教導院；g. 兒童精神病院；h. 殘疾兒童醫院。

丙、社會式設施，如兒童法庭，特殊兒童研究所，兒童福利站，幼兒園，兒童園，兒童福利協會等。

爲圓滿達成工作目的，以上的三種方式可以同時運用；但爲顧及被服務者的正常生活及養成其集體生活習慣，並求經濟有效計，應儘先採用家庭方式和社會方式，在可能範圍內，避免機關方式。這是社會工作人員應當特別要注意作到的一點。在事實上，一般人士狃於社會習慣，以機關方式簡易省力，而且有形易見，多喜採用。因此不辦社會工作則已，辦則設立機關。殊不知採用機關方式是救急的辦法，是臨時的辦法。因爲被救濟者是不能永遠離開社會，長期囚禁在機關裏面的。西洋各國大都鑒於機關方式害過於益，便是對於罪犯的處理，也設法採用社會方式，可以不把罪犯送進監獄，即不予以囚禁。退一步講，即使不得已而暫時採用機關方式，也應使機關家庭化和社會化，並儘量縮短被救濟者居留機關的期間。在居留期間，應當把機關看作臨時宿舍，被救濟者的一切

生活活動儘量利用社會設施。

5. 按工作方法分類：按工作方法分類可分社會個案工作，集團工作，社會研究，和社區組織等四種。因工作性質的不同而採用的方法也不同，有時專用一種，有時四種並用。一個社會工作人員對於這四種工作方法必須具備，才可應付裕如。專門擔任一種特殊工作的社會工作人員對於某一種方法更應當有深刻的研究與訓練。

第三節 社會工作之方法

一、社會個案工作

1. 社會個案工作的定義：社會個案工作是社會調整的過程，應用有計劃的方案與科學的技術以提高個人社會化的程度，加強個人與個人間的適應和個人與環境的調適，使個人在社會中得到最高的滿足，而不妨礙他人及社會的利益。並將從工作中所發現的事實供給社會，發動社會，調整關係，革新制度，以期社會生活的普遍改善。 註六

社會個案工作的工作對象，是人類中一班因為離開正常社會生活標準的現象，以致其發展正常社會活動的能力受妨害的個人或家庭。因此一個社會個案工作的求助者乃是僅靠他自己計劃和力量不能解決問題與困難的個人或家庭。

社會個案工作是解決個人或社會問題的個別方式；社會個案工作人員服務正在困難中的人士，

在同一時間內，可以是一個人或一家。如服務一家，對於這一家的每一個人都應當發生興趣，同時顧及整個家庭的困難。

社會個案工作的目的便在於了解並解釋一個人或一個家庭的需要，企圖發展求助者的能力以解決他自己的問題。憑藉着社會已有的機關團體協助，使求助者自力更生，享受正常的個人或家庭生活。

在工作進行中，並應側重社會個案工作者與被服務者中間的關係，共同研究分析問題，共同擬具計劃，以輔助被服務者與社會關係的調整。

2. 社會治療 (Social treatment) 的意義：社會個案治療，乃是社會個案工作人員所能給予其求助者個人或家庭的一切服務。這種服務包括個案工作人員和求助者間彼此所樹立的關係，因而發生的影響。這種影響可使求助者了解並認識他自己的情況，給以應付問題的新勇氣，激發起再接再厲的精神，加強其對於為達到理想目的而努力奮鬥是最有價值的行為之信心。但不幸的是也能產生苦悶，無情，冷酷，和精神貧困等等的惡劣結果，而且個案工作人員因為與求助者往還也會受到影響。任何接觸都可能使雙方的態度為之改變。因此社會工作人員對於影響個人和社會的力量可以有着較深的認識，對於人類的苦難可有較大的同情；但也可能對於其同類保持堅硬的苛責與懷疑。

社會個案工作的基礎雖然是建立在社會工作人員與求助者雙方關係之上，但是社會個案工作並

不是簡單得像二加二等於四一般。求助者的問題加上個案工作人員為解決問題的努力，不就是問題的圓滿解決，因為還有許多不可知的因素隨時發生而使問題複雜化。個案工作人員為求問題之愉快的解決，對於自己和求助者雙方人格的重要必須予以深切注意才行。關於此點俟在下章再加討論。

復次，我們再討論社會治療關於「社會」一詞的意義。

社會之所以產生問題和人類之所以需要輔助，其主要原因乃是社會制度未盡合理之故，社會應多負其責任。而且社會的力量廣大無垠，實施治療必須儘量運用社會所有的設備和資源；絕對不宜且也不能由一個社會福利機關或團體單獨負責舉辦各種設施，這便是治療的社會化。至於個案工作對象所需要的一切的輔助，屬於物質方面的固屬不少，而屬於服務方面的尤多。例如失業者需要職業，失學者需要教育，家庭失和需要調解，行為失常需要輔導等等；都應運用廣大的社會力量和設備去處理，以完成社會責任，達到治療社會化的目的。

3. 社會個案工作人員的修養：

甲、社會個案工作人員，不能超然立於問題之外，自己須替求助者想辦法，或會同求助者共謀解決問題的辦法。他必須先明瞭認識其自己的一切，如本身的弱點，偏見，缺欠等。必如此然後才可以減少因主觀而引起的衝突狀況。

乙、對於所有人類應發生興趣，並且有慈善心腸，清晰頭腦；且必須樂於了解與自己見解極不

相同的人。

丙、必須了解人格及其淵源以及影響人格的每一個特殊表現之因素。

丁、必須了解社會關係的重要，以及影響人類的潛在的社會力量。

戊、必須了解各種社會制度，如家庭，教育，宗教，工業，風俗，習慣，法律，政治，藝術，娛樂，慈善等，以及社會功能。

己、必須知道生活上的正常標準，及其在任何個人與社區生活上所佔的地位。

庚、必須具有或養成幽默的性格，強壯的體力，生活的樂趣，以及對於艱苦的工作有控制的熱情與持久的毅力。

4. 普通社會個案工作與特殊社會個案工作：社會個案工作方法用於任何一種社會機關或團體，其一般的原則及程序均相同；所不同者乃是特殊機關或團體因工作對象和問題性質的不同而異其注重之點，對於處理一人或一家的問題從其特別觀點和立場入手而已。下列各種社會機關團體的個案工作人員無不採用社會個案工作方法的基本原則和方法：

甲、家庭個案工作人員。乙、兒童福利工作人員。丙、試釋與假釋工作人員。丁、學校個案工作人員。戊、醫院個案工作人員。己、精神病個案工作人員。庚、紅十字會社會服務員。辛、失業救濟工作人員。

社會個案工作的問題和社會個案工作人員的準備，不論其工作園地為何，都是基本相同的，普

通社會個案工作的原理原則對於各種特殊個案工作均皆適用，所不同者，工作對象的中心需要不同，工作內容的重點亦異而已。 註七

普通社會個案工作的內容包括下列八點。 註八

甲、違反或離開社會共同承認的社會生活準繩之知識。 乙、使用人類生活與人類關係的正常規範。 丙、根據社會史分析在困難中的人民之特殊情形之重要。 丁、研究治療在困難中的人民所用之確定方法。 戊、運用社區已有的資力實施社會治療。 己、融合科學知識，歸納社會經驗，以謀社會個案工作之充實與發展。 庚、樹立基本哲學以決定社會個案工作的目標，倫理與責任。 辛、上述各點與社會治療之融合化。

所謂特殊的社會個案工作乃是普通社會個案工作所有的特殊應用。特殊社會個案工作是普通社會個案工作特別發展的某一方面，或有一種特殊的設備。如醫院個案工作需要更進一步的醫藥常識，和兒童福利工作需要寄養家庭的設備是。特殊社會個案工作，除須具有普通社會個案的整個內容之外，還須具有下列的準備：

甲、為實施一種特殊社會個案工作而對於普通個案工作之一方面作特別研究。
乙、具備着特殊的材料與設備，對於其他特殊社會個案工作不甚有用或無用。

二、社團工作 (Social Group work)

1. 社團工作的定義：社團工作是致力於集團組織，使個人參加集體活動；其目的在幫助個人發

見自己與他人的關係而發展其忠於團體的集團精神，使之明瞭並盡其應盡的社會責任。它可以供給個人社區生活的訓練，它是幫助個人建立社會化的人格，並激發促進社會領袖和與社會合而為一的意識之手段。 註九

2. 社會個案工作與社團工作的關係：社會個案工作與社團工作的對象，一為個人，一為集團，雖有不同，但其目的則都是為發展平衡人格，和調整人與人的關係。社會個案工作人員努力協助個人參加並適應其應屬的社羣，並用社羣作為訓練個人之羣的意識與習慣的工具。社團工作人員則以教育方法與過程，發展個人的社會適應性與團體感，便是圓滿達成了他的任務。社團工作人員必須同時明瞭社會個案工作人員所用的方法與技術，才能更親切的更有效的解決社團中的個人問題。

社團工作方法，主要的包括組織並推進社團與各種集會，以及友誼的討論，按照組羣的年齡性別與興趣，發動工作活動，和地方隣里組織。他們經常運用的組織與機構是社會公社，社會中心區，男女集團，夏令營等。

三、社會研究 (Social Research)

1. 社會研究的定義 社會研究是客觀的努力，探求事實，這種事實是可以具體形式表現出社會情況的。特別是社會問題，其目的在了解社會變遷，和產生這種變遷的力量與其給予社會的影響。常用的方法包括社會調查，社會統計，社會個案分析等。

2. 社會個案工作與社會研究的關係：我們在社會研究中，搜集，分析與解釋所得的材料，其結果可用以激發社會人士對於社會情況的興趣，促進最需要的社會改良，給予社會個案工作以主要的參考。

四、社區組織 (Community Organization)

1. 社區組織的定義：社區組織是社區公民的一個有計劃的努力，動員社區人力物力，以解決社會問題，預防社會問題，或促進社會機關團體之建設性的發展，與全社區的整個福利。

2. 社會個案工作與社區組織的關係：社會個案工作的功能一方面在於協助個人適應環境，一方面在於改善環境以適應個人。因此在工作中日與社會問題發生密切接觸，對於社會的真實認識，在社區組織上貢獻甚大。同時，社會問題絕非單靠社會個案工作所能解決的，還要發動全社區的人力物力，共謀全社區的整個改善。

3. 社區組織的推進：社區組織多賴各種公民和具有福利功能的組織共同推進。但據一般社區組織講來，則每限於社會工作機關團體為加強工作聯繫，增進工作效率，減少重複與不及而成立的聯合組織，如聯合募捐，財務聯合會，社會團體協進會，社會情報交換所等。這種合作設施均是志願組織；其組織，管理，經費均由參加的機關團體志願負責，志願籌劃，絕無絲毫強迫性質存乎其間。

3. 財務聯合會：聯合募捐 (Community Chest) 即財務聯合會，是一個合作社會組織，代表其團