

# 社會個案工作—理論與實務

許臨高◎主編

徐錦鋒 張宏哲 張振成 許臨高 莫藜藜 曾麗娟 黃韻如 顧美俐◎合著



# 社會個案工作

## 理論與實務

許            臨            高

主編

徐 錦 鋒    張 宏 哲

張 振 成    許 臨 高

莫 藜 藜    曾 麗 娟

黃 韻 如    顧 美 俐

合著

五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

社會個案工作：理論與實務／徐錦鋒等合著。—初版。—臺北市：五南，2003 [民92]

面；公分

ISBN 978-957-11-3401-7 (精裝)

1. 社會個案工作

547.2

92015264



1JAA

## 社會個案工作—理論與實務

主 編 — 許臨高

作 者 — 徐錦鋒 張宏哲 張振成 許臨高  
莫藜藜 曾麗娟 黃韻如 顧美俐

發行人 — 楊榮川

主 編 — 陳念祖

編 輯 — 雅典編輯排版工作室

出版者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：[wunan@wunan.com.tw](mailto:wunan@wunan.com.tw)

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

---

台中市駐區辦公室/台中市中區中山路6號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

---

法律顧問 得力商務律師事務所 張澤平律師

出版日期 2003年9月初版一刷  
2007年3月初版五刷

定 價 新臺幣650元

## 作者簡介

### 徐錦峰

現職：臺灣臺北地方法院主任觀護人

中國文化大學社會福利兼任講師

輔仁大學社會工作系兼任講師

專長：社會個案工作、個案研究法、少年犯罪與司法處遇

### 張宏哲

現職：台北護理學院長期照護研究所助理教授

專長：社會個案工作、社會團體工作、老人社會工作

### 張振成

現職：輔仁大學社會工作系副教授兼系主任

專長：社會個案工作、社會工作管理、醫務社會工作

### 許臨高

現職：輔仁大學社會工作系教授

專長：直接服務、社會工作理論與實務、青少年社會工作

### 莫藜藜

現職：東吳大學社會工作系教授兼系主任

專長：社會個案工作、家庭社會工作、醫務社會工作

曾麗娟

現職：政治作戰學校社會工作系副教授

專長：社會個案工作、社會團體工作、軍隊社會工作

黃韻如

現職：實踐大學社會工作系兼任講師

輔仁大學社會工作系兼任講師

臺北大學社會工作系兼任講師

暨南大學社會工作系兼任講師

專長：社會個案工作、學校社會工作、青少年社會問題與對策

顧美俐

現職：輔仁大學社會工作系副教授

專長：社會個案工作、心理衛生、精神社會工作

## 主編序

從事社會工作教育一晃有二十年了，在教學的過程中經常會透過各種機會和周遭教育界的前輩、同事與好朋友交換教學內容、教學心得和教學方法，收穫良多。此次五南圖書公司邀請撰寫《社會個案工作》一書，我想何不趁此機會邀請一些教授社會個案工作的社會工作界好朋友共襄盛舉，一方面可以減輕一個人撰書要投入的時間、壓力和挑戰；另一方面更可利用此一良機在每隔一段時間為完成這本書所安排的聚會過程中，共同分享、討論及澄清這門專業必修課程所涉及的內涵和重要的觀點。很高興能順利地邀請到目前正在或曾經教授碩士班或大學部「社會個案工作」課程，分別任教於東吳、政戰、實踐、文化及輔大的老師分工合作完成這本書。

本書內容共分為九章，第一章為社會個案工作的意義與發展，文中分別介紹了社會個案工作的意義和發展沿革、綜融性的社會個案工作及個案工作者的基本條件；第二章為社會個案工作的過程，針對申請與接案、蒐集資料、診斷與分析、處遇計畫、評估與結案等五個階段分別加以介紹，最後並介紹個案工作記錄之撰寫；第三章討論社會個案工作的專業關係，文中介紹了專業關係的概念與特質、助人關係中助人者與受助者的現實反應和非現實反應、助人關係與中國文化及非自願案主的處理；第四章是探討會談技巧，文中針對會談的特質、會談的技巧及確保會談的品質加以介紹；第五章社會資源，就社會資源的涵義、核心概念、社會資源的建置與社會網絡的運用、社會資源的整合與資源網絡的分工和社會資源之實務運用加以介紹；第六章是社會個案工作理論與實務，本章是針對實務工作較



常運用的幾個理論配合實例加以介紹，其中包括社會暨心理學派、問題解決學派、生態系統理論、認知行為理論、任務中心理論及危機調適理論。六個章節理論的內容均是依據前言、基本假設、處遇過程與原則、理論適用之實務情境，及實例討論與應用加以介紹；第七章為社會個案工作倫理問題，文中針對倫理議題的意涵、類型之概述、解決倫理兩難議題的架構和實例的說明，以及解決各類型倫理議題之芻議加以介紹；第八章是個案管理，分別針對個案管理的涵義、核心概念、多元模型體系、個案管理與社會個案工作之差異、個案管理的流程及運用加以介紹；最後一章也就是第九章為社會個案工作未來的趨勢，文中是針對本土化、個案處遇效果的評估、倫理議題的強調和跨文化觀點等四項發展趨勢加以思考。每個趨勢的討論都包括三個主題：該趨勢的意涵和重要性、發展的現況和未來努力的方向，加以介紹。

本書的內容乃是所有作者累積多年教學和實務經驗結果的整理，其可作為大學部及研究所「社會個案工作」專業知識學習的參考用書，亦可作為社工實務機構及社會工作人員助人專業技術之參考資料。在眾多的工作壓力下，雖全力以赴，相信缺失難免，謹此，懇請所有社工先進能不吝指正。

許臨高 謹識

2003年6月

# 目錄

主編序

## 第一章 社會個案工作的意義與發展 1

- 第一節 社會個案工作的意義 3
- 第二節 綜融性的社會個案工作 8
- 第三節 個案工作者的基本條件 13
- 第四節 社會個案工作的沿革與發展 19

## 第二章 社會個案工作的過程 35

- 第一節 申請和開案 37
- 第二節 蒐集資料 46
- 第三節 需求預估（診斷與分析） 53
- 第四節 處遇計畫 82
- 第五節 評估與結案 99
- 第六節 個案記錄的撰寫 112

## 第三章 社會個案工作的專業關係 123

- 第一節 專業關係的概念和特質 125
- 第二節 助人關係中助人者與受助者之現實反應 133
- 第三節 助人關係中助人者與受助者之非現實反應 144
- 第四節 助人關係與中國文化 155
- 第五節 非自願的案主 165





## 第四章 會談技巧 191

- 第一節 會談 193
- 第二節 會談技巧 212
- 第三節 確保會談品質的要領 268

## 第五章 社會資源 279

- 第一節 社會資源的涵義 281
- 第二節 核心概念 287
- 第三節 社會資源的建置與社會網絡的運用 295
- 第四節 社會資源的整合與資源網絡的分工 305
- 第五節 社會資源之實務運用 310

## 第六章 社會個案工作理論與實務 319

- 第一節 心理暨社會學派 323
- 第二節 問題解決學派 361
- 第三節 生態系統理論 382
- 第四節 認知行為學派 414
- 第五節 任務中心理論 446
- 第六節 危機調適 478

## 第七章 社會個案工作倫理問題 511

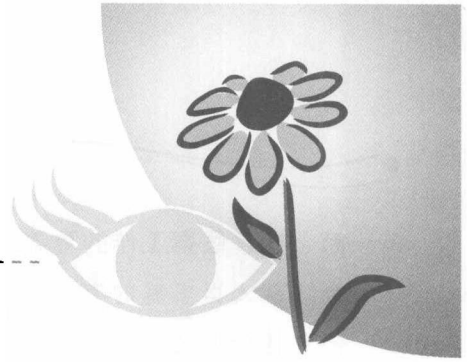
- 第一節 倫理議題的意涵 514
- 第二節 倫理議題類型之概述 521
- 第三節 解決倫理兩難議題的架構和實例說明 539
- 第四節 解決各類型倫理議題之芻議 553

## 第八章 個案管理 573

- 第一節 個案管理的涵義 576
- 第二節 核心概念 581
- 第三節 多元模型體系介紹 589
- 第四節 個案管理與社會個案工作之差異 591
- 第五節 個案管理的流程 595
- 第六節 個案管理之運用 602

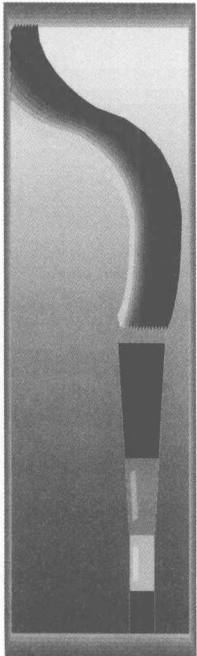
## 第九章 社會個案工作未來的趨勢 623


第 1 章



社會個案工作的意義與發展

莫藜藜





## 第一節 社會個案工作的意義

壹、個人與家庭的有些問題需要社工者協助

貳、社會個案工作的定義

參、社會個案工作的目標與功能

肆、社會個案工作實施的特質

## 第二節 綜融性的社會個案工作

壹、社會個案工作的服務範圍

貳、案主和社工者共同努力的過程

參、個案工作與臨床社會工作

## 第三節 個案工作者的基本條件

壹、助人者應具備的特質

貳、個案工作者的角色


參、個案工作助人的基本技巧

## 第四節 社會個案工作的沿革與發展

壹、歐美社會個案工作的沿革與發展

貳、臺灣社會個案工作的沿革與發展

參、結語





社會個案工作（social casework）是社會工作直接服務中的三大方法之一（其他兩個為社會團體工作與社區工作），且是最基本和最重要的方法。本章擬先瞭解社會個案工作的意義，介紹綜融性的社會個案工作，以及個案工作者的基本條件，最後瞭解社會個案工作的沿革與發展。

## 第一節 社會個案工作的意義

本節探討當人們遇到心理暨社會問題時，可能會需要社會工作人員的幫助，因此介紹社會個案工作的定義、目標與功能，以及社會個案工作實施的特質。

### 個人與家庭的有些問題需要社工者協助

自有歷史以來，人類社會即一直有層出不窮的社會問題產生；而有些個人或家庭往往容易產生一些心理的、經濟的、情緒的或精神方面的問題，使得其生活或生存受到威脅。這些個人所遭遇的心理暨社會問題，例如：因為經濟不景氣而失業的一位父親，整日賦閒在家心情鬱悶，借酒澆愁，喝醉了大吵大鬧，覺得社會對不起他，覺得家人不體諒他，因此引起家庭衝突，導致兒童虐待和婚姻暴力。又例如：一場車禍意外導致殘廢，不但必須接受長期復健，醫療費用成為嚴重負擔；又因此失去工作，沒有了收入，頓時生活也成了問題。

這些個人或其家庭的問題，可能他們會自己處理並解決了，但有些時候就需要專家在旁協助他們解決問題。徐震、林萬億（1986）認為，在我



們的日常生活裡，經常得去面對一些個人的問題，而有些問題並非靠一己之力量可以解決，有時父母兄姐，朋友鄰里可能協助處理；但是難免有些問題需要靠專家來協助，因為專家有專業的技術與經驗。這些日常生活中的問題包括：婚姻與家庭關係不良、學校適應不良、工作適應不良、健康問題，以及面對意外事件的困擾等。面對這些屬於個人或家庭的問題，社會工作發展出以面對面、直接提供服務的個案工作方法。

當一個人的問題演變為整個家庭的問題時，這個家庭中的相關個人，都需要有人協助他們去瞭解問題、面對問題，以及解決問題。這些問題可能需要有人一起協助處理或解決，而社會工作者就是其中一種專業人員，專長於協助個人、團體、家庭或社區處理其遭遇到的心理暨社會問題。



## 社會個案工作的定義

社會個案工作（有時簡稱「個案工作」）中，對有問題需要社會工作者提供專業服務的個人及其家庭，稱之謂的案主（client）。Henderson（1996）稱其為「服務使用者」（service users）。

Harris（1970）認為，社會個案工作不只是一門科學或學科，社會個案工作也是一種藝術，是一種運用人群關係和人際關係技巧，來增進個人的能力和資源，使個人與其社會環境能有更好的適應。之所以稱其為一門藝術，是因為它是需要透過實務練習（practice）才能學到的知識與技術。

而在服務過程裡，個案工作者和「案主」之間維持著面對面或一對一的專業關係，運用專業知識及技巧協助失調的個人，從事至少下列三方面之改變：(1)改善環境，增進實際生活適應；(2)調適社會關係，建立良性互動網絡；(3)調適自我功能，促進人格發展（呂民墀，1996）。

Skidmore、Thackeray和Farley（2000）認為個案工作是「專業社會工作



者所使用的一種自我定位、價值系統與實務方式。其中社會心理學、行為學及系統學的概念，皆被轉換成技能，經由直接面對面的關係，來幫助個人或家庭解決心靈內在、人與人之間社會經濟及環境的問題」。近幾年來，另一股推力直指融合多種文化的敏感性個案實務工作。民族、種族以及文化，皆是影響個人自我認同、選擇與機會的重要因素。Skidmore等人又繼續說：「社會個案工作是幫助人們解決問題的方法，它具有個別化的特色、科學性也含有藝術性。它協助個人處理自身的、外在的以及環境的事務，同時也藉由接通個人與其他資源的橋樑來處理問題。」（引自沈瓊桃譯，2002）

事實上，社會個案工作者都受僱於一社會福利機構，秉持機構的功能和社會工作服務理念，為案主們提供服務。例如：家庭個案工作者協助案主處理任何與家庭有關的問題；兒童個案工作者特別對兒童案主的成長、發展、人身安全等問題的協助；婦女個案工作者特別對經濟弱勢或受到虐待的不幸婦女提供協助；醫務個案工作者協助病人與其家屬處理因疾病產生的社會問題。所以在不同領域的社會工作機構，只要是提供一對一，或針對個人與其家庭提供的直接服務，都可稱之為該領域的社會個案工作。

實施社會個案工作時，需注意一些基本的要素，才符合個案工作的方法以能確實幫助案主。徐震和林萬億（1986）認為這些要素有以下幾項：(1)個案工作是一種助人的方法；(2)個案工作立基於對科學知識與技術的運用；(3)個案工作是透過一對一的關係過程；(4)個案工作是協助個人與其環境的相互調適；(5)個案工作是達到問題的解決，以及福利的分享。

簡而言之，社會工作者配合服務機構之功能，採個別之方式，以適應不良或有問題的個人與家庭為對象，透過專業關係的運用，及經由物質的援助或心理的支持與治療，以協助案主澄清其問題、發揮其潛能，並結合社會資源、協調社會環境，以恢復或增強其社會功能，適當的解決其問題，就稱之為「社會個案工作」。



## 社會個案工作的目標與功能

在社會工作中提供個案工作服務的整個過程，又稱為個案工作處遇（*treatment*），即表示社工者協助個人與其家庭處理其所遇到之問題。基本上，社會個案工作的服務應有一定的目標和目的，並達成一定的功能，以下分述之：

### 一、社會個案工作的目的和目標

社會個案工作是社會工作中最早和最普遍的工作方法，其主要目的是希望使在社會適應不良的個人與其家庭，重新恢復、增強或發展其心理暨社會功能，並重新適應社會（*Hollis, 1977; Perlman, 1973*）。

基本上，社會個案工作的目的可由個人和社會兩個層面探討。在個人層面，社會個案工作的目的是在幫助案主瞭解和接納本身的長處和限制，促進問題解決的能力和決心，有效的適應社會環境，滿足自己的期望。從而進一步發揮其潛能、建立信心，過著有意義和有滿足的生活。在社會層面，包括積極目的與消極目的。積極的目的是在社會公平與正義前提下，保障每一個社會個體的尊嚴與權利，享有應有之尊重。同時，也有機會滿足個人的需求，過幸福的生活，使社會更趨公義平等；至於消極的目的，著重在減輕或遏止因個人或家庭功能失調而引起的社會問題，維持社會安定和發展（林孟秋，1998）。

社會個案工作協助一些個人與其家庭，尋找有效之途徑，以解決他們本身力量所不能處理的社會適應之問題。因此，其主要目標是在協助個人及家庭：(1)增加社會生活之適應力；(2)發揮潛在能力及充實其社會生活之



功能；(3)預防新的困難或問題之產生；(4)預防原有之困難或問題之再發生；(5)確實有效處理困難和解決問題 (Strean, 1978)。

## 二、社會個案工作的功能

在服務過程裡，個案工作者和案主之間維持專業關係，運用專業知識及技巧協助失調的個人和家庭。因此，其主要功能在促進個人及家庭：(1)能改變生活態度；(2)能改善生活環境；(3)能改變心理動機；(4)能改變行為型態；(5)能發展潛在之能力；(6)能強化生活適應能力。個案工作者提供具體的服務和資源，減輕案主的困難；同時，提供諮商服務以增強案主處理問題的能力 (Strean, 1978)。



## 肆 社會個案工作實施的特質

我們已知，社會個案工作是社工者用來協助個人及其家庭尋找有效的途徑，來解決他們本身力量所不能處理的社會適應問題。也可以說，社會個案工作是社工者在協助案主對其所遭遇的問題，加以澄清，進而尋覓解決方法的程序。因此，其特性可歸納如下：

1. 採取個別方式的服務：主要配合案主實際的需要，強調個別差異之重要性，才能提供適當有效的服務。
2. 以專業關係建立為前提：個案工作需從建立專業關係著手，才能協助案主對問題的分析與澄清，再協助案主認識其潛能，以解決其問題。如非建立良好、信任的專業關係，以上行動都難實現。
3. 與案主一起積極參與的過程：個案工作之服務並非替案主解決問題，讓案主產生依賴；而是社工者和案主雙方面都有責任一起執行