



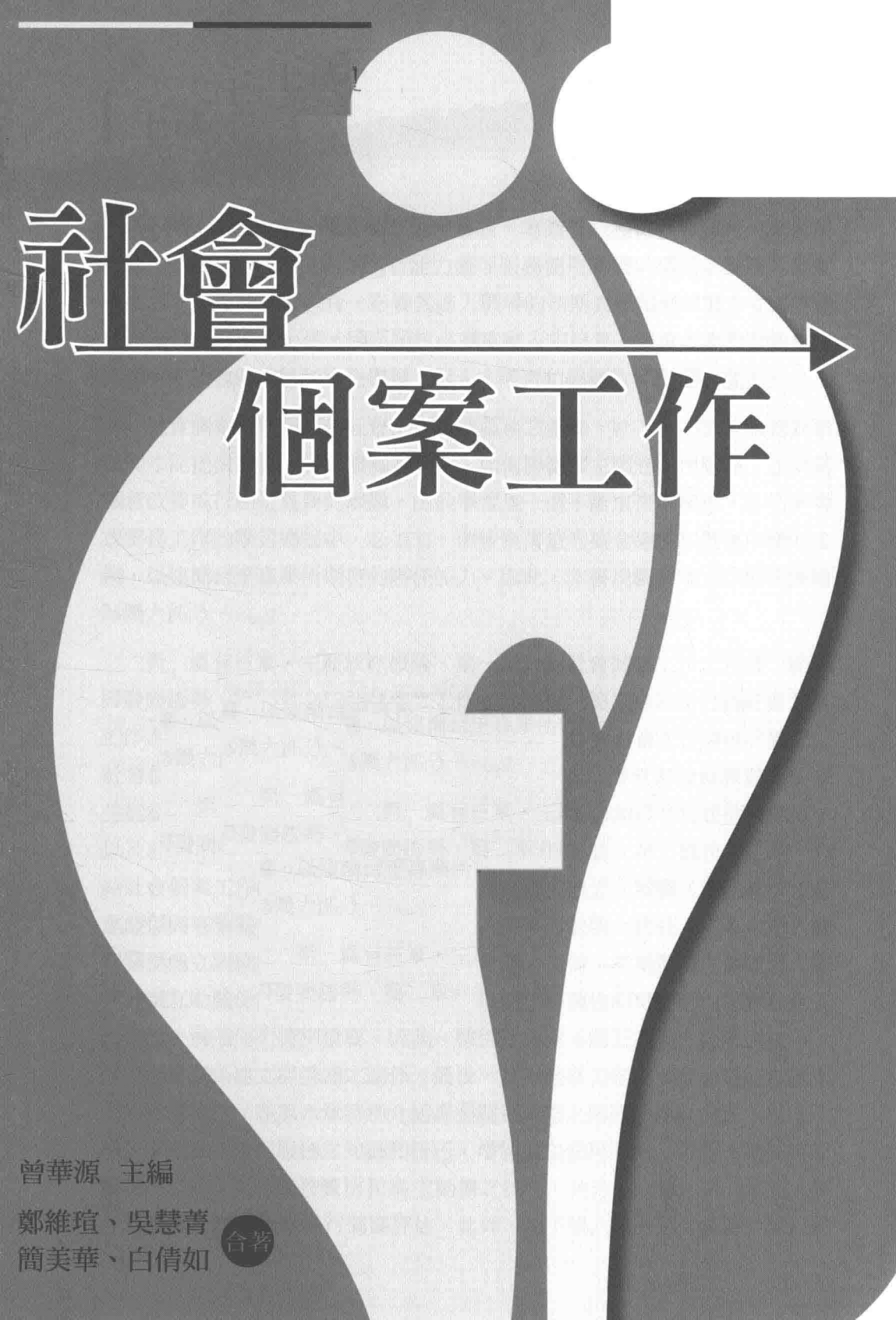
社會

個案工作

曾華源 主編

鄭維瑄、吳慧菁
簡美華、白倩如

合著

A large, stylized white silhouette of a human figure is centered on a dark grey background. The figure's head is replaced by a large white question mark. A horizontal white arrow points from the left towards the right, passing through the middle of the figure's torso. The word '社會' is written in a large, white, outlined font across the top left of the figure's head area.

社會

個案工作

曾華源 主編

鄭維瑄、吳慧菁

簡美華、白倩如

合著

國家圖書館出版品預行編目資料

社會個案工作 / 吳慧菁等著；曾華源主編。

-- 一版.-- 臺北市：洪葉文化, 2013.09

面；公分

ISBN 978-986-6001-26-0(平裝)

1.社會個案工作

547.2

102009348

社會個案工作

主 編 曾華源

作 者 鄭維瑄、吳慧菁、簡美華、白倩如

責任編輯 張慧茵

企 劃 黃雯鈺、張睿銓

封面設計 董子瑛

內文版排 董子瑛

發行人 洪有道

發行所 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 18 號 3 樓

電 話：02-2363-2866

傳 真：02-2363-2274

劃 撥：1630104-7 洪有道帳戶

e-mail:service@hungyeh.com.tw

http://www.hungyeh.com.tw

版 次 2013 年 9 月 初版一刷

2015 年 7 月 初版三刷

I S B N 978-986-6001-26-0

定價◎ 600 元 [如有缺頁、破損、裝幀錯誤請寄回更換]

◀ 版權所有 · 翻印必究 ▶


HungYeh

主編序

台灣社會工作專業服務越來越受重視。專業要能獲得社會認可，來自服務過程中，服務提供者有能力處理服務使用者需求滿足之課題。專業從業者所接受的專業教育，影響其進入職場的初期表現和發展潛力；這與學校專業教育有密切干係，因而學校必須重視人才培育。學校專業教育教材之內涵有助於教師教學和學生學習，對人才培育和繼續教育影響相當大。

社會個案工作服務是社會工作專業服務之基礎。社工員必須與服務對象接觸才能提供服務。服務接觸過程中，如何影響案主願意使用服務，並使其願意改變或行動是重要的課題。由於學習是一個不斷重複之歷程，在初學者或實務工作的學習過程中，必須有一個較為清楚的概念架構和豐富內涵的書籍，以建構合乎專業所期待的勝任能力。因此，本書規劃個案工作學習課題為幾大部分。

第一篇有三章，主要放在概論。第一章介紹社會個案工作之意義、範圍與發展趨勢，第二章介紹社會個案工作基本過程，第三章則是討論社會個案工作過程中的專業價值與倫理。本篇強調個案工作與社會工作發展之關係、社會個案工作過程階段，與服務過程中必然牽涉之價值與倫理課題；使學生能認識個案服務不是只涉及知識技巧的學習，還必須經常反思個人價值，以及社會價值對服務目標與處置手段選擇的隱含影響。第二篇也是三章，介紹社會個案工作的專業關係，和會談與專業關係建立之關聯（第四章）；著重關係與專業關係的定義、重要性、基本要素等說明。此外，本章也深入說明關係建立與維持過程中，文化、社工員個人價值、專業價值與倫理對人際與專業互動關係之影響，並搭配案例，以增加可讀性和可理解性。對社會工作來說，溝通能力特別重要。因此，特別以專章（第五章）介紹溝通技巧，強調專業關係建立與溝通之關係。最後，針對社會工作專業會面對非自願案主的服務特性，在第六章特別介紹專業關係維繫之障礙與障礙消除，以增進學生處理案主拒絕服務之知識和技巧，增加案主使用服務之可能。第三篇著重在增加社會工作服務責信和案主動機之技巧，共分為三章。第七章從人與生態環境及增權觀點進行個案評估。此外，除了第八章分別介紹評估家庭結



構、脈絡和功能之外，還特別在第九章介紹如何訂定工作契約與計畫，以提升社會工作專業性。第四篇著重在介紹社會個案工作處遇。第十章主要內容包括改變內在個人的認知、價值、行為，第十一章介紹強化家庭關係與改善或消除關係之障礙，第十二章介紹社會工作外展與環境改善，以及強化支持網絡與資源運用。除此之外，分別在第十三章和十四章特別介紹社會工作個人與家庭處遇最常涉及之危機干預與任務中心取向，以提升學生社會工作處遇知能。最後，第十五章特別提及結案工作，以及第十六章介紹個案工作紀錄之重要性和可能的紀錄類型。

整體說來，本書希望呈現主要特點有五。一、參考美國所公布之教育政策認可聲明（EPAS）所提及的社會工作者勝任能力，研擬課程架構和重點。二、著重使學生瞭解國內外社會個案工作發展歷史，覺察多元文化與文化脈絡和實務工作之關係趨勢。其中，特別要關注當前增權與生態環境觀點下的服務模式。因此，除了參考國外文獻，亦強調引用國內實證研究或文獻，尤其是最近幾年刊登在國內外的期刊或出版之書籍。三、強調清楚掌握社會個案工作之理論知識、過程與技巧，以及專業倫理和社會工作實踐使命之關係。四、強調社工員要能理解和有能力建立關係，並能運用專業知識評估與干預個人、家庭、團體、組織與社區。五、透過各章節中所舉之案例，使社工員能運用社會個案工作專業重要理論、方法提供服務。

由於這幾個重點內容豐富，不易在短期內完成。因此，很榮幸邀約台大社工系吳慧菁副教授、長榮大學社工系鄭維瑄助理教授、中正大學犯罪防治系簡美華副教授，以及彰師大輔導與諮商系白倩如助理教授四位，共同參與合作撰寫。她們都是國內各大學擁有博士學位的年輕教師，有豐富的實務經驗和教學經驗。本書由本人研擬架構和撰寫原則與重點之後，召開編寫會議討論架構，再分由各位老師撰寫。最後由我統整各位老師使用之專有名詞和內容，使本書不只內容具有新知性、本土性和豐富性之外，更具有連貫性和一致性。



期待本書出版能為國內社會工作專業化發展留下軌跡，並有實質的貢獻。本書如有不是或錯誤未盡之處，是本人審閱疏漏，還望社會工作夥伴不吝指正是幸。

曾華源

于台中大肚山
東海大學研究室

CHAPTER 1 個案工作之意義、範圍、發展趨勢 2

鄭維瑄／著

前言 3

第一節 個案工作意義 3

第二節 社會個案工作視角 6

第三節 社會個案工作範圍與角色 19

第四節 發展趨勢 24

結語 29

問題與討論 30

參考書目 30

CHAPTER 2 社會個案工作過程 34

鄭維瑄／著

前言 35

第一節 個案工作流程 35

第二節 進入服務系統、接案、開案、準備階段 36

第三節 資料蒐集、評估、擬定初期服務計畫 47

第四節 執行服務計畫／介入／處遇 59

第五節 監督、再評估 64

第六節 結案、追蹤、歸檔 67

結語 74

問題與討論 75

參考書目 75

CHAPTER 3 社會個案工作過程中的價值與倫理 78

白倩如／著

前言 79

第一節 社會個案工作的專業價值與價值實踐 80

目錄 · CONTENTS

- 第二節 社會個案工作的專業倫理 93
第三節 社會個案工作過程中的專業倫理實踐 97
結語 105
問題與討論 105
參考書目 105

CHAPTER 4 社會個案工作的專業關係 108

- 鄭維瑄／著
前言 109
第一節 專業關係定義 109
第二節 助人專業關係特質 110
第三節 建立專業關係原則 111
第四節 專業關係的態度與情感反映 122
第五節 專業關係與多元文化能力 130
結語 136
問題與討論 137
參考書目 137

CHAPTER 5 社會個案工作會談與專業關係建立 142

- 鄭維瑄／著
前言 143
第一節 社會工作會談——特殊形式的溝通 143
第二節 社會工作會談基本技巧 152
第三節 不同階段社會工作會談的原則與技巧 158
第四節 非自願案主的會談原則 193
結語 199
問題與討論 199
參考書目 199

CHAPTER 6 **社會個案工作專業關係建立與維繫之
障礙與障礙消除** 簡美華／著 206

前言 207

第一節 專業關係的本質與華人文化特性 208

第二節 社工專業關係的助力 213

第三節 社工專業關係的障礙與障礙消除 218

結語 230

問題與討論 230

參考書目 231

CHAPTER 7 **社會個案工作評估：生理、心理及環境
面向的評估** 鄭維瑄／著 234

前言 235

第一節 個人生理功能評估 236

第二節 個人認知功能評估 242

第三節 個人情緒狀況評估 246

第四節 人與環境互動評估 256

第五節 視覺化評估工具 262

第六節 評估者的多元文化能力 270

結語 272

問題與討論 273

參考書目 273

CHAPTER 8 **社會個案工作評估：家庭結構、功能與
脈絡** 吳慧菁／著 276

前言 277

第一節 個人與家庭的關係與重要性 277

第二節 家庭結構 278

第三節 家庭功能 283

第四節 家庭脈絡 288

第五節 家庭評估面向 290

目錄 · CONTENTS

結語 293
問題與討論 293
參考書目 293

CHAPTER 9 社會個案工作契約與計畫訂定 296


白倩如／著
前言 297
第一節 發展與協商處遇目標 298
第二節 規劃改變的行動計畫 309
第三節 形成契約 316
結語 318
問題與討論 319
參考書目 319

CHAPTER 10 社會個案工作處遇：內在個人改變 (認知、價值、行為改變) 吳慧菁／著 320

前言 321
第一節 個人系統 321
第二節 人與環境文化系統互動 331
結語 343
問題與討論 344
參考書目 344

CHAPTER 11 社會個案工作：強化家庭關係與消除改善 關係之障礙 吳慧菁／著 346

前言 347
第一節 家庭的平衡 347
第二節 家庭規則 348
第三節 權力與決策 351
第四節 家庭成員間的溝通型態 355
第五節 家庭衝突與關係改善 361



結語 373
問題與討論 373
參考書目 373

CHAPTER 12 社會個案工作：外展與環境改善 376

白倩如／著

前言 377

第一節 案主生活環境系統的干預 378

第二節 社會個案工作過程中的訪視與外展工作 383

第三節 社會個案過程中社會資源的運用與管理 393

結語 399

問題與討論 400

參考書目 400

CHAPTER 13 社會個案工作：危機干預 402

簡美華／著

前言 403

第一節 危機干預模式的發展 404

第二節 實務工作原則 412

第三節 危機干預之過程 417

第四節 自殺案例探討 423

結語 427

問題與討論 427

參考書目 428

CHAPTER 14 社會個案工作：任務中心取向 432

簡美華／著

前言 433

第一節 任務取向模式的發展 433

第二節 實務工作原則 440

目錄 · CONTENTS

第三節 處遇過程 441

第四節 案例應用 455

結語 460

問題與討論 460

參考書目 461

CHAPTER 15 社會個案工作：結案工作 464

簡美華／著

前言 465

第一節 結案的意義 465

第二節 結案的類型 467

第三節 結案階段的主要目標 468

第四節 結案階段的反應與因應 470

結語 477

問題與討論 477

參考書目 478

CHAPTER 16 個案工作紀錄與案例分析 480

鄭維瑄／著

前言 481

第一節 個案紀錄功能 481

第二節 個案紀錄內容與結構的演變 484

第三節 個案紀錄類型 485

第四節 個案紀錄的內容與結構 488

第五節 個案紀錄與保密、司法，以及媒體文宣 517

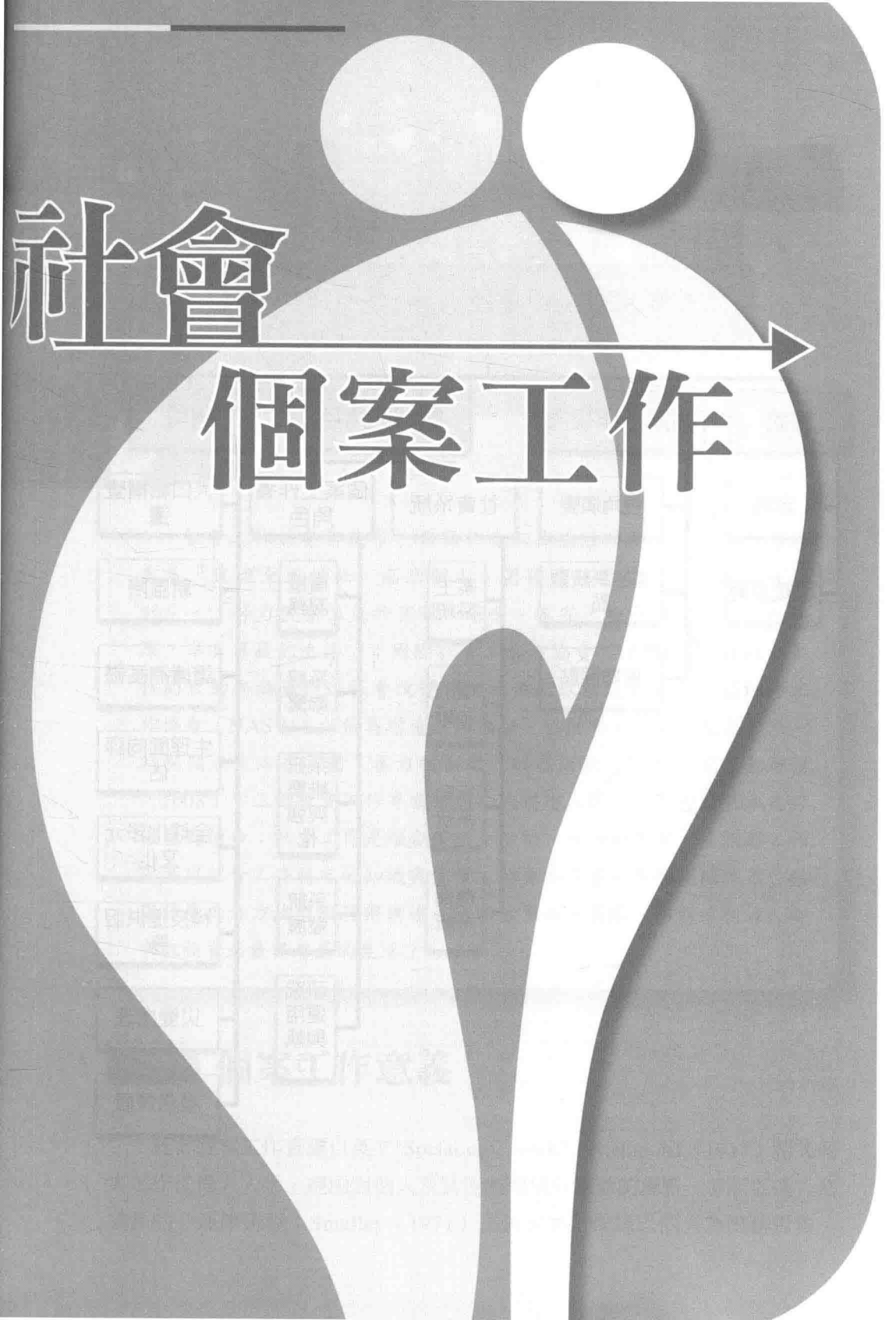
結語 521

問題與討論 521

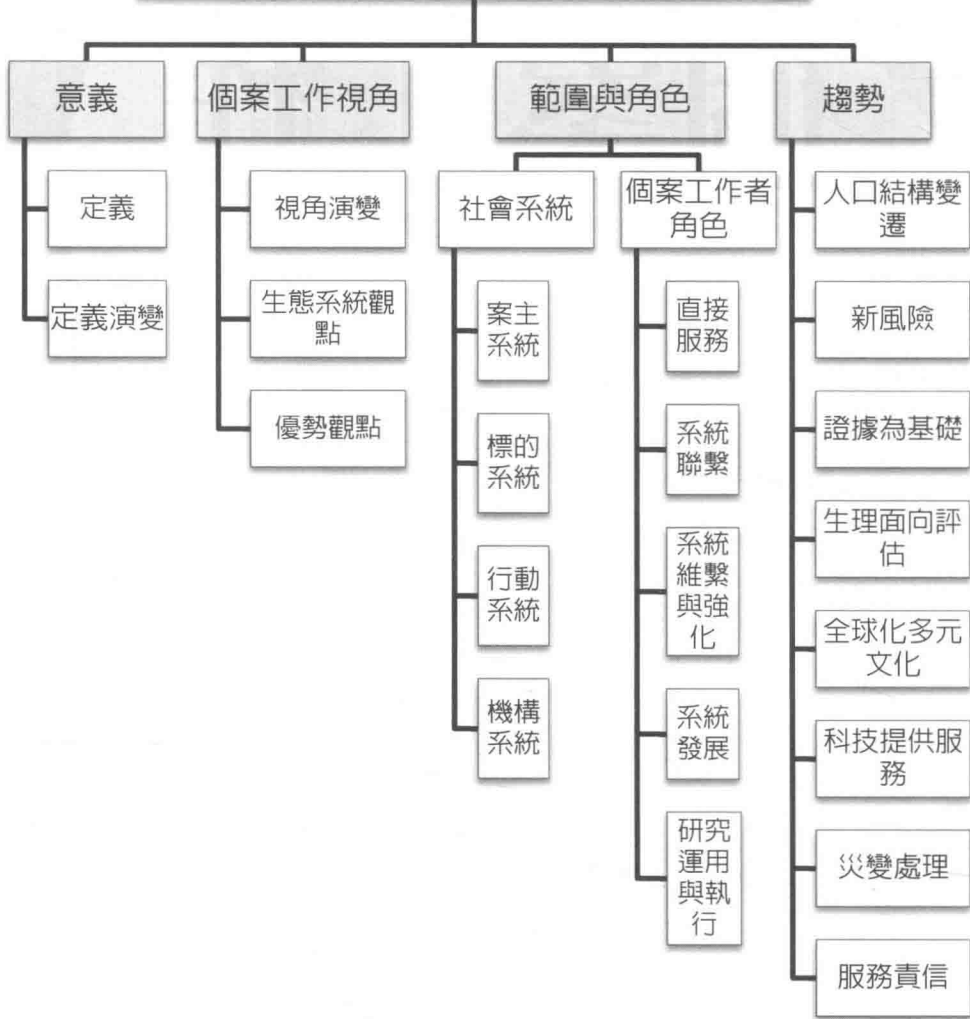
參考書目 522

社會

個案工作



社會個案工作意義、範圍及趨勢



個案工作之意義、範圍、 發展趨勢

前言

社會工作的專業使命，我國社會工作倫理守則定義社會工作專業是「促進全民福祉，協助個人、團體、社區發展，謀求社會福利」，「努力使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活」；國際社會工作者協會（IFSW）定義社會工作的目的尚涵蓋促進社會改變，增權個人以增進福祉；美國社會工作協會（NASW）主張為增進人類福祉，協助所有人滿足基本需求，特別關注生活在貧窮、權力被剝奪、與壓迫狀況下者的需求與增權（2008）；三個社會工作專業組織均以增進人類福祉，維護基本生存權益為使命；社會工作是融合價值、知識、技巧的專業，在服務工作中展現社會工作特有的知識與價值，社會工作者在哪些場域工作、採用什麼工作方法與服務架構達成協助被壓迫、貧窮、相對不利的人群爭取社會正義與尊嚴的生活？

第一節 個案工作意義

社會個案工作直譯自英文"Social case work"。Richmond（1917）認為個案工作從個人入手，經由對個人及其所處環境有意識的調整，達到促進人格成長的一連串過程；Smalley（1971）主張個案工作是以個人為服務對象，



經由關係建立、運用專業知識技巧，促進服務使用者運用社會服務、增進個人福祉；Bowers（1972）認為個案工作兼具藝術與科學，個案工作是藝術，因為服務對象的個別差異，因而不可能讓個案工作制式化，有效的服務需建立在與人類行為相關的知識與專業技巧之上，方能激發個人潛力、運用社區資源，增進服務使用者與環境間較佳的調適。綜言之，社會個案工作是以個人為對象的服務，關注受困於社會問題、或無法與環境調適的個人與家庭，協助因人與人、人與環境適應，遇到困難的個人與家庭恢復、強化社會功能。

但是能協助個體的工作方法僅限於個案工作嗎？現代個案工作意涵已和形成於20世紀初的社會個案工作不同。

壹、個案工作發展

以個人為對象的服務模式在19世紀初期即出現，1814年Chalmers在英國推行的濟貧計畫，將轄下教區居民分為二十五區，每區有一名執事負責五十個家庭，執事負責調查家庭與個人資訊做為提供救濟的依據，1869年成立的英國慈善組織會社沿用Chalmers方法，以友善訪問者進行家庭訪視，查訪家庭是否需要協助與何種協助，Chalmers救助工作模式影響20世紀初的社會個案工作（Woodroffe, 1962）；Richmond 撰寫《社會診斷》（*Social Diagnosis*, 1917）與《何謂社會個案工作》（*What is social casework*, 1922），社會個案工作概念方有系統性的論述；社會個案工作是形成最早的專業社會工作方法。1930年代以前社會個案工作幾乎等於社會工作，直到社會團體工作與社區組織被納入社會工作方法，個案工作才成為社會工作方法之一（林萬億，2006）。

1955年成立的美國社會工作協會（NASW）開始逐步地將以工作方法及服務領域劃分的社會工作方法，轉化為涵蓋較為廣泛的觀點；在1960至70年間，社會工作受到來自少數族裔、貧窮與受壓迫團體的強烈質疑，他們批評社會工作專業提供給他們不需要的服務。當時的社會工作者專注於目標較窄、治療取向的工作內容，無助於改變受壓迫族群關心的社會問題（Specht

& Courtney, 1994)。社會個案工作主導當時的社會工作服務，是各機構的主要工作方法，協助個人、夫妻與家庭恢復社會功能，團體工作方法則用在社區、街頭青少年幫派、矯治等機構，團體工作服務的人數比較多，但目標仍不是處理社會問題。顯然定義較窄的個案與團體工作只能滿足復健、治療目標，無法回應社會上受壓迫族群的服務需求。

Gordon (1965) 與 Bartlett (1970) 提出不以方法定義，而代以涵蓋社會工作目的、價值、知識、技巧較一般性的描述社會工作實施 (social work practice)。1970年代出現綜融式實施 (generalist practice)，社會工作實施方式不再區分，而依社會工作服務對象分為個人、家庭、團體、社區、組織等；社會工作實施包括直接服務、接間服務，以個體為對象的社會工作實施的意涵與傳統社會個案工作不同。為了協助個體，社會工作者可能需要同時運用個案與團體工作方法，甚至需要從事倡導；如果用數學符號表示，社會工作實施方法包含個案工作、團體工作、社區組織等方法，傳統社會個案工作者意涵 < (小於) 社會工作者。

以個體為服務對象的社會工作實施，為滿足個體需求，處遇的範圍由微視系統 (個人、配偶、家庭及團體)，延伸到中間 (mezzo) 系統 (社區) 與鉅視 (macro) 系統 (制度法規、國家) (Hepworth et al., 2012)，如安置於中途之家的司法轉向青少年，無法到校上課，學生家長表示，機構青少年均有不良紀錄，會影響學校其他學生；而學校編制小，缺乏專業輔導人員，保護安置中的青少年無法上課。所以不是處理青少年學業落後、學習意願低等個人因素即能解決，尚涉及中間系統機構、學校、社區的互信與合作，鉅視系統義務教育法、安置機構設置能否設特別班教授義務教育規定。

貳、直接服務與臨床服務

直接服務 (direct practice) 與臨床服務 (clinical practice) 列為社會工作實施的時間不長 (Hepworth et al., 2012)，兩個服務不是被認為無差別交替使用，就是臨床服務被認為比較高級。直接服務以個人、配偶、家庭及團體為對象，除了提供面對面服務，還需與其他專業、機構、組織一起工