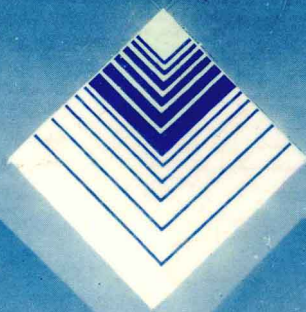


學術著作 大專用書

# 社會個案工作

黃維憲·曾華源·王慧君 著



五南圖書出版公司印行

大 學 用 書

# 社 會 個 案 工 作

黃 維 憲

臺 灣 大 學 碩 士  
美 國 威 斯 康 辛 大 學 碩 士  
現任：政治大學社會系副教授

曾 華 源

臺灣大學社會研究所社工組碩士  
曾任：救國團張老師研究訓練組組長  
臺中青少年之家總幹事  
現任：東海大學社工系講師

王 慧 君

臺灣大學社會系學士  
文化大學勞工研究所碩士  
現任：救國團張老師社會輔導組組長

五南圖書出版公司印行

# 自序

---

社會雖是由個人整合而成的，但社會是抽象的，個人才是社會文化的具體和落實的表徵，從而有健康的個人，才有健全的社會。在今日快速變遷的社會中，由於社會環境的改變，社會制度的遲滯，使得處身其中的個人，產生了許多適應上的困難和失調的現象；從而人的行為和問題，逐漸被人所重視，而以個人為服務的專業——社會個案工作，也就逐漸地被肯定，並被運用到各個領域和各個角落之中。

社會個案工作的專業化過程，在本質上，是以人道和民主社會的理想，來關懷生活適應上遭遇困難的人；但在實質和工作方法上，却是專業知識和技巧的運用。哲學(價值)、科學知識和理論以及工作技巧，可說是現代社會個案工作的三種基石，因而本書的編著，即以此三者為核心。尤其是注意於下列二類的問題：(1)理論如何在實務上運作，(2)初學者如何進行工作；這二類的問題幾乎佔了本書三分之二的篇幅。另外吾人也大膽地提出了「社會個案工作如何落實在中國」的探索問題，這一個「中國式社會個案工作」的先聲摸索，只是一個嘗試，祈望有志和有心者共同來參與。總之我們希望

## 2 社會個案工作

我國的社會個案工作，不是一種儀式的社會個案工作，也不是一種舶來的社會個案工作，而是「中國式社會個案工作」，而是有效而貼切的社會個案工作。

本書試著把社會個案工作，以一種啓發式、清晰式、落實式和工作式的方式，來加以介紹。全書共分九章，約二十萬字。其中第二、三章由黃維憲執筆，第一、四、六及九章由曾華源執筆，第五、七、八章由王慧君執筆。第一、二、三章敘述的是，哲學(價值)和科學的專業化知識和理論，其餘六章則是實務性的工作方法、技巧以及所面臨的問題。本書雖由三人分別撰寫，但撰寫與校訂過程中，三人經常聚首共研，溝通觀念與寫法，力求各章間的連貫和取材的新穎適切。希望能成為大專學子、實務工作者及機關團體需求之一本具有思想又有實務的工作和參考用書。

本書之完成，應該感謝的人實在很多，以致於無法一一加以致意，特別在此一併申謝。值得一提的是，五南圖書出版公司發行人楊榮川先生；他不惜鉅資冒險投資於三位青年作者的身上，正是「不問收穫，只問耕耘」的最好表現，其支持學術的精神，著實令人欽佩。

最後，吾等所欲言者是，作者雖然分別在學界和工作界，從事了十餘年的工作，但學海無涯、日新又新，加上才疏學淺，可利用的時間又屬工作之餘暇，故蒐集資料有限，不成熟和忽略之處，尚祈先進賢達，不吝賜正，以匡不逮。

黃維憲、曾華源、王慧君 謹識

民國七十四年二月

# 社會個案工作

## 目 錄

### 第1章 社會個案工作的基本概念 1

---

- 社會個案工作的意義與特性 1
- 社會個案工作的專業化過程 6
- 社會個案工作的爭議與辯解 13

### 第2章 社會個案工作的哲學基礎 19

---

- 前 言 19
- 社會工作哲學 21
- 社會工作價值 26
- 社會工作倫理 39
- 個案工作專業關係的哲學基礎 45
- 中國文化價值與社會個案工作 46

第3章 社會個案工作的實施理論

65

- 知識與理論 65
- 社會工作的知識基礎 68
- 社會工作的實施理論 73
- 社會個案工作的實施理論 76

第4章 社會個案工作的專業關係

105

- 專業關係的意義與性質 105
- 專業關係的動態性 127
- 專業關係的迷思 147

第5章 社會個案工作的會談技術

157

- 會談的意義 157
- 會談的定義 158
- 會談的特性 159
- 會談前的認識與準備 160
- 各類型會談方法的要領 165
- 會談者與受會談者的互動職責 170
- 會談的基本原則 171
- 如何展開初次會談 173
- 會談過程的技術引用 175
- 聯合會談的運用 188

**第6章 社會個案工作的基本過程 191**

- 
- 前 言 191
- 接 案 193
- 初期評估與社會診斷 201
- 改變目標的訂定 208
- 服務計畫的選擇 212
- 工作協議的建立 216
- 持續社會治療 216
- 整體評估 223
- 結案與追蹤 227

**第7章 社會個案工作的調處方法 233**

- 
- 各學派的發展趨勢朝向折衷派 233
- 選擇各種理論與調處方法的標準 235
- 各學派的主要調處方法 236

**第8章 社會資源運用與家庭訪視 265**

- 
- 何謂社會資源 265
- 如何分解社會資源系統呢？ 265
- 社會資源運用的技巧 268
- 轉介技巧的基本要求 269
- 轉介技巧的意義 270

#### 4 社會個案工作

- 有效的轉介過程 271
- 社會個案工作者評估社會資源的模式 267
- 社會個案工作者結合社會資源的思考要項 278
- 家庭訪視的發展 280
- 家庭訪視的實施 285
- 家庭訪視的個案實例 286
- 家庭訪視在個案工作上的應用 290

#### 第9章 社會個案工作記錄之撰寫

295

- 
- 個案記錄之重要性 295
  - 個案記錄的方式與原則 303
  - 會談過程中記錄之問題 307
  - 記錄的主要種類 309



## 社會個案工作的基本概念

### 社會個案工作的意義與特性

在日常生活之中，每天均有很多的社會任務期待我們去完成。例如如何學習和做好一個稱職的父母、配偶、學生等等，然而我們可能在完成社會任務過程中，會遇到一些阻礙，或生活上的困擾與問題。這些問題和困擾相當多，零零總總的，譬如可能是夫妻失和，先生有外遇，使婚姻生活瀕臨破裂；或家裏的長男吸食強力膠、濫用藥物，結交不良幫派，而離家出走；或孩子有偷竊行爲，而爲少年法庭判決保護管束；或家中有人突發車禍，急需大筆款項治療，而家庭無力負擔；或個人人際關係不良，總覺無法與他人相處，更無知心朋友，總覺得別人不喜歡他，而生活苦悶和寂寞等等，真是不一而足。

這些生活適應上或社會任務完成上的問題與需要，並非是靠社會制度或政策的擬定，就能預防或救濟的 (Harris 1971:1; 葉楚生 1967:106)。很明顯

## 2 社會個案工作

的是個人或家庭需要一些立即的或特別的協助，使其社會角色能符合期望，生活上的需求得到滿足，而覺得幸福愉快。換言之，有些個人或家庭的處境危困，個人能力或資源不足，而無法應付每日重要的生活任務，當然就需要獲得協助。每個人或家庭的原因與處境都不一樣。因此，需要個別的來考慮，透過情況的瞭解，並找出各種可能的原因，運用各種不同的方法，以便有效的處理，來滿足個人或家庭的需求，發揮社會生活的功能。當個人與家庭發生活上的需求時，可以透過不同的途徑來獲得滿足，而關心和同情個人與家庭困難，並積極參與協助解決的行業與專家，也相當多，例如：教師、教會人員、心理學家、社會學家、經濟學家、醫護人員、律師，和社會工作者等等，其中社會工作者是廣泛的針對社會上各種不同階層的人，直接協助其處理各種複雜的問題，不像前述人員，有些僅止於某一種問題，或在政策層面上而已。社會工作者協助人們處理生活上適應問題的方法，有很多，其中社區工作（Community Work）以整個社區為主要對象的；團體工作（Group Work）以一小團體為主要對象；而以個人或家庭中的個人為主要處理對象的，則為社會個案工作（Social Casework）。

社會個案工作發展至今，許多專家學者對它所下之定義，不勝枚舉，在這些定義中，對社會個案工作的看法，有其不同的著重點，以下是國內外社會工作專家學者對社會個案工作的定義：

1.瑪琍·李其孟（Mary Richmond）認為：「社會個案工作是包含一連串『已作過程』，以個人為著手點，透過對個人及其所處社會環境，做有效的調整，以促進其人格的成長。」（1922: 98-99）

2.包爾絲（Swithum Bowers）認為：「社會個案工作是一種藝術，它運用有關人際關係的科學知識與技巧，以激發個人之潛能和社區資

源，使案主與其環境有更好的適應。」(1949:417)

3.史梅莉(Ruth E. Smalley)認為：「社會個案工作是以個別的方式，透過專業關係的過程，促使案主運用社會服務，以促進其本身福利或社會福祉的一種方法。」(1967:29)

4.何麗絲(Florence Hollis)認為：「社會個案工作是一種社會暨心理的調處方法，它認為個人內在心理因素和外在的社會環境因素引起功能上的失常，因此，個案工作在於致力於個人內在需要的更充分滿足和社會關係有更適當的功能表現。」(1972:9)

5.葉楚生認為：「社會個案工作是現代社會工作中一種由個人入手的專門工作或方法，其實施對象為個人或家庭，主要目的在協助發生問題或遭遇困難的個人或家庭，對於他們的問題加以詳細的研究及分析，予以適當的處理，期以解決其問題或困難，促進其個人人格之健全發展與家庭生活的調適，以增進其個人的、家庭的與社會的福利。」(1967, 104)

6.廖榮利認為：「它是社會工作者對待助的個人和其家庭人員為入手的一種助人的方法。其目的在於協助個人或其家庭處理困難和問題的產生，以及協助個人和其家庭潛能的充分發展，以促進個人、家庭、團體和社會的福利。」(1973:95)

從以上的定義我們可以瞭解社會個案工作為社會工作方法中的一種，以生活適應不良的個人或家庭為對象，運用有關人類關係與個人發展的各種科學知識和專業技術，透過專業關係的建立和發展，針對個人的特殊情況和需要，瞭解個人內在心理特性和問題，以引發個人潛能，協助其改變態度，調整其與外在環境的社會關係，並運用社會資源來改善或恢復其社會生活功能，以解決他的問題，並增強其社會適應力。

#### 4 社會個案工作

由個案工作的定義中，我們可以將社會個案工作的特性說明如下：

1. 以專業知識和技巧為基礎的社會工作方法之一，即社會個案工作的方法，並非全憑個人的經驗或主觀的想法來協助他人，而是透過有關人類行為與人際關係的各種行為科學知識，做為知識和技巧的基礎，用來瞭解個人內在心理和外在環境各種造成問題的可能原因。目前由於個案工作運用的理論知識重點不同，對問題的看法不同，已發展成各種不同的工作途徑（approach），不過個案工作仍然是一項專業的工作，而見異於任何的理論，就像律師、醫生和管理專家一樣，在實際的服務工作中，運用各種不同的理論和技巧，來處理問題。

2. 注重個人的獨特性：每個人之間均有差異，而個人問題性質和原因並不相同，加之每個人的處境和思考反應也有所不同，因此，尊重個人不僅為哲學價值觀，而且有事實做基礎。如何因人而異，藝術化而不是公式化和刻板化的方式，運用專業知識和技巧來協助他人，就必須從實際工作中，不斷的磨鍊，才能得到。

3. 重視並瞭解個人發生問題的內在與外在因素。每個人都與其生活環境不斷的交互作用，因此，個人的社會生活遭到困難，產生無法適應的情況，可能是來自於目前的生活壓力或個人人格的內在限制，並且這些因素將相互影響，而使人陷入更嚴重的困境。例如人際關係處理不當，與老板發生衝突，導致失業，而影響夫妻關係的和諧，造成家庭生活危機，並且因為處在情緒不穩定的情況下，造成身心疾病（Psychosomatic disorder），更使得他的情緒無法平穩，家庭生活秩序無法恢復，而無法尋找工作，並與他人建立良好關係。從上所述可知環境帶給個人機會、滿足、挫折及剝奪，它不僅含有有形的實體——如有用的食物、衣服、住宅、醫療服務、就業機會、娛樂等等，

同時還含有經由人際關係顯現的社會心理實體，而社會關係特別受心理所影響，特別是認知和價值方面的因素（Hollis,1972:16-17）。因此，個人的行為反應受其內在心理與生理的力量和外在情境所有的社會文化與物理環境特性之相互作用所影響，當一個人處在壓力情境下，面臨生活適應困難而前來機構尋求協助時，個案工作基於此點認識，特別重視探求個人與社會環境因素影響問題的各種可能因素，以便能致力於滿足個人內在需求促使個人社會關係的充分發展，所以「人在情境中」（the person-in-situation）為瞭解個人適應問題的基本中心概念（葉楚生 1963:111-112, 謝秀芬 1980:16-23, Hollis 1972:128）。

4. 案主的參與與自決為助人的前題，社會個案工作基本的目的，不僅是消極的助人解決問題，而且要積極的助人自助，以便能獨力應付日後生活適應之挑戰，以充分發揮社會生活功能。只有在運用與發揮個人的潛能，積極參與問題的解決，不依賴他人的情形下，個人的尊嚴與價值，才能獲得，因此，社會個案工作的助人原則不是為（work for）個人解決問題，直接和主觀的替案主解決問題，而是一起（work with）和個人尋求各種可能解決問題的方法，並由案主自己決定和採取積極行動去解決問題。

5. 重視專業關係的建立與運用：社會工作人員協助案主尋求對問題的瞭解和解決方法時，不僅要在理性上客觀的瞭解問題，避免涉入不適當的道德成見與價值觀，並且也應避免一味同情，受感情支配，而影響對案主問題的瞭解。因此，一方面透過社會工作者之親切、溫暖和關懷的態度，另一方面保持冷靜的理智去分析事實，以獲取案主的信任，並願意開放和坦誠的面對問題，那麼社會工作者才有真正協助案主的可能。

6. 社會資源的運用：案主適應能力遭遇問題與其所處的情境，息

## 6 社會個案工作

息相關，因此，僅注意案主內在心理的改變，可能事倍功半，如果能夠同時配合運用案主外在環境中的一切人、事、物等資源的運用，則更能使協助工作順利。例如為車禍受傷而無力負擔醫藥費的案主，申請醫療補助，以減輕其焦慮，加速復健工作的進行；為受母親虐待的兒童，尋找寄養家庭 (foster home)，協助其復健和人格正常的發展；為未婚懷孕的少女，尋找未婚媽媽之家，以協助其解決生產和孩子認養的問題；為失業的案主，轉介就業服務機構，參加職業訓練和進行職業安置。因此，社會資源的重視和運用為社會個案工作的重要特性之一 (Fisher, 1977: 7)。

總之，社會個案工作以尋求個人在社會生活上有良好的適應為目標，透過一對一的方式，尊重個人的差異，強調專業關係的重要性，在意識層次上與案主一起探討其問題，尋求最適當的解決途徑。不僅注意案主內在人格的自我功能狀況，並且亦注意不良環境所帶來的影響，尤其是在協助案主解決其問題時，能運用社會資源，提供具體的服務，以為更有效的協助案主解決問題。

---

### 社會個案工作的專業化過程

---

社會個案工作發展至今，已逐漸被肯定是一項專業化的工作方法，雖然社會個案工作在本質上，以人道精神和民主社會的理想，來關懷生活適應上遭遇困難的人，古今並無不同，但是在實質上，專業化的個案工作，則強調講求專業知識和技巧的運用，以及服務內涵與範圍的擴大和精深。

社會個案工作源於英國，當時以物質救濟貧民為主，雖然一六〇一年英國的濟貧法 (Elizabeth Poor Law) 將貧民區分為能工作、不

能工作和失依兒童等三類，分別瞭解狀況，予以救濟，配合各種不同的助貧計畫，例如雇用失業者、以習藝所援助貧困和工資津貼等，來試圖改善其生活，不過因為各種濟貧計畫，不僅無法維持基本需要，更無法瞭解問題原因，以便對症下藥來解決，直到一八一九年，查爾梅牧師 (Rev. Thomas Chalmer) 建立程序指導 (Directory of Procedure) 的救濟理論，透過了解工作能力的高低，有無親朋的支援等，做為濟貧助弱的起點，並以了解、激勵和自助為原則，這時才真正有了個案工作的一點影子 (蔡漢賢, 1979:4-5)。不過當時尚因英國一方面由於濟貧法辦理未盡妥善，問題叢生，另一方面由於工業化影響所及，失業情形漸多，貧窮問題日趨嚴重，於是各種具有不同目標的慈善組織紛紛成立，徵募捐款，救濟貧民。但是由於組織之間缺乏協調聯繫，步驟不一，形成混亂現象。直至一八六九年在英國首先成立慈善組織協會 (Charity Organization Society)，隨後在一八七七年美國紐約的巴佛法城 (Buffalo) 亦成立慈善組織協會，其目的除了有效濟貧之外，並且力求避免機構之間工作的重複，而導致浪費。強調透過對個人或家庭的調查工作，而做為協助的依據。其調查與協助工作均由來自中上階層的志願人員擔任，以一種友善的訪問員 (friendly visitor) 的身份出現。除了訪問申請救濟者，以瞭解其家庭、社會背景及依調查結果，按其個別情況，分別予以處理之外，另一項重要工作為施以道德上的規勸和忠告，鼓勵案主的自立。因為他們認為個人的貧窮，乃是個人道德行為的缺陷所造成的，而中上階層的人無道德缺失，所以試圖運用他們來影響貧窮者 (白秀雄 1976: 163-164, 葉楚生 1967:118-119)。雖然慈善組織協會的濟貧工作含有濃厚的慈善色彩與道德判斷，並且此時的個案調查工作與協助工作談不上專業，但是強調對一個個案進行深入的調查後，再予以協助的工作，

## 8 社會個案工作

在個案工作專業化過程中，扮演了極為重要的角色 (Briar 1977, 廖榮利 1984:5) 。尤其透過調查和個案整理工作，發現致貧原因與環境因素息息相關。

廿世紀初期，瑪琍李其孟 (Mary Richmond)根據她在慈善組織協會工作多年所累積的經驗和研究心得，於一九一八年寫成「社會診斷 (Social Diagnosis)」一書，隨後又在一九二二年出版「何謂社會個案工作」(What Is Social Casework)，以有系統的方式，說明社會個案工作的原則，診斷工作的架構，個案工作者的責任和提昇會談的重要性。至此，社會個案工作才真正開始有專業化的跡象，而李其孟女士 (Richmond) 被承認為社會個案工作的鼻祖，而社會工作的發展重心也移轉到美國。其重要貢獻有 (葉楚生 1967:122, Goldstein 1973:29) :

1. 尊重並瞭解個人的差異性，並能為自己負責。
2. 重視個人與家庭和社會間的相互關係。
3. 工作方式趨向民主人道性的「一起做」 (do with)而非過去的調查性和救濟性的「為他們做」 (do for)。
4. 透過資料系統化的收集，以有組織的方式來瞭解，並找出問題的原因。

隨後由於第一次世界大戰有機會處理士兵及其家屬問題，使得社會工作服務，得以從關心貧窮和不幸者移轉到社會中其他階層的人，加之佛洛伊德 (S. Freud) 的精神分析理論 (Psychoanalysis theory) 盛行，當時對人類社會問題及行為取向的探討，均以佛洛伊德 (Freud) 的精神分析論為基礎，使得社會個案工作遂由重視個人問題的社會因素，轉而重視內在心理因素。認為除非是在個案工作中運用心理分析的方法，否則便不能有效的達到協助。社會個案工作遂變成以李



其孟 (Richmond) 的「社會診斷」一書所提供的協助程序為架構，而以心理分析的理論為診斷和協助基礎，形成以人格或精神分析理論為主要基礎的診斷派 (The Diagnosis Approach) 強調服務的主要程序為依研究 (study)、診斷 (diagnosis) 和治療 (treatment) 之步驟來進行。使得社會個案工作者從實行家，提供具體服務，轉變成被動的觀察者，而限制了對案主的服務，並缺乏主動 (Goldstien 1979: 31)。

到了一九二九年，一些社會機構的負責人在米爾福 (Milford) 開會，會後刊印了一份報告「社會個案工作—其一般性和特殊性」 (Social Casework: Generic and Specific)，強調個案工作在本質為科學，在運用上為專業，並對各種不同領域中的個案工作實施，描述一些共同的原則。加之一九三〇年代的經濟恐慌，使得個案工作再次重視貧窮與扶助的工作，強調重視個人心理與社會環境的關係。此時以美國賓州大學社會工作教授蘭克 (Otto Rant) 為主，加上塔虎 (Jess Taft) 和羅賓遜 (Virginia Robison) 等人，共同形成功能派 (The Functional Approach) 依成長心理學 (Psychology-of Growth) 為基礎，認為人的行為受意志 (will) 所影響，而非像精神分析理論一樣，認為是受過去生活經驗所決定，在服務過程中，特別強調機構功能的重要性，重視專業關係的建立，以案主為改變中心，善用時間結構 (time structure) 來協助案主的成長。除此之外，自我心理學的發展，使得純粹內在心理取向的古典精神分析思想有了轉變，給予診斷派更有用的社會和互動觀點 (Goldstien, 1979:40)。因此，紐約哥倫比亞大學的漢明頓 (Gordom Hanilton) 在一九三七年依此觀點寫成「個案工作的基本概念」 (Basic Concept of Social Casework) 和一九五一年的「社會個案工作的理論與實務」 (Theory and Pract-