

三版

社會個案工作

理論與技巧

謝秀芬 著

SOCIAL CASEWORK
theory and skills

三版

社會個案工作 理論與技巧

SOCIAL CASEWORK *theory and skills*

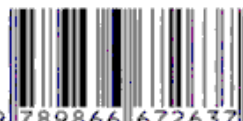
社會個案工作是因應人一生當中所遭遇來自個人、家庭與外在環境的一些困擾問題，以為預防與處理的一套方法；是以人本主義及後現代思潮為基礎，結合社會科學、行為科學、自然生態科學理論及優勢與復原力觀點，建構而成的一套助人的方法和技術。本書重視文化因素，配合國內的實務案例解說，乃有助於讀者了解人如何生活於家庭和複雜的社會環境中，及如何促進人和社會間良好互動以增進社會功能發揮，協助個人問題的解決。本書適合社會個案工作、社會工作直接服務、助人方法與技術、社會工作臨床方法等社會工作相關課程，且可作為教師輔導學生的參考，亦可作為自己解危或預防問題的工具。



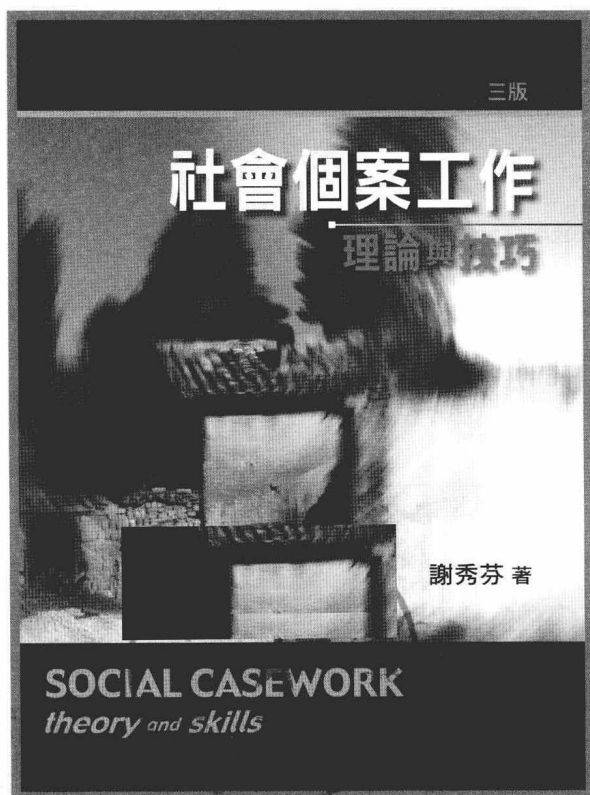
雙葉書廊有限公司

地址：台北市羅斯福路三段269巷12號1樓
電話：(02)2368-4198 傳真：(02)2365-7990

ISBN 978-986-6672-63-7



9 789866 672637



社會個案工作

理論與技巧（三版）

謝秀芬 著

社會個案工作：理論與技巧／謝秀芬著。
--三版。-- 臺北市：雙葉書廊，2010.08
面；公分

ISBN 978-986-6672-63-7（平裝）

1. 社會個案工作

547.2

99014037

社會個案工作：理論與技巧（三版）

作 者 謝秀芬
發行人 張福隆
特約編輯 吳孟純
出版社 雙葉書廊有限公司
地 址 台北市羅斯福路三段 269 巷 12 號 1 樓
電 話 (02)2368-4198
傳 真 (02)2365-7990
網 頁 <http://www.yehyeh.com.tw>
讀者服務 pub@yehyeh.com.tw
登 記 證 局版北市業字第 239 號
出版日期 西元 2010 年 8 月 三版一刷

I S B N : 978-986-6672-63-7

著作權所有◎侵害必究

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換

版權聲明：書中引用之商標及圖文版權分屬各公司所有，本書純屬介紹之用，
並無任何侵害之意。

一版序

從事社會工作教學這麼多年以來，一直有感於一般人對社會工作的認識不足，認為社會工作是一種利用社會資源的工作，一種慈善救濟的工作。在相關機構遇到求助者有經濟困難時，都會把個案轉給社會工作人員，以提供社會資源來幫助。不錯，應用社會資源是社會工作很重要的工作項目之一，也是有別於其他助人專業的特色。但是社會工作者在提供個人及其家庭的臨床服務工作時，是有其專有的問題界定方式，此與其他助人的專業對人的問題的界定取向是不同的，並非直接採用心理諮商的觀點。社會工作有屬於其對個人和家庭的問題評量方法和干預的理論和技術，本人希望透過《社會個案工作》這本書的出版使讀者對這個社會工作最基本也是發展最早的對個人和家庭的直接服務有更清楚的認知。

近年來社會的快速變遷造成人們對社會適應的困難，呈現的是自殺和暴力事件頻傳、離婚率節節升高、兒童虐待、婚姻暴力、骨肉相殘屢見報端。此外意外事件：水災、車禍、飛機失事以及地震、颱風、水災等天然災害的無情肆虐、家人死亡、房屋倒塌、淹水、使無數的個人和家庭蒙受極大的痛苦和不幸。這種種的壓力和創傷，社會工作者並非只到現場陪伴和安慰焦慮的家人和倖存者、辨識屍首、發放救濟物資和提供金錢補助等所能解決的。除了社會資源的提供外，環境的調整和改革，個人和家庭功能的提升都是不能少的。這些都需要龐大的專業人力介入才能解決種種的壓力和創傷。

本書整合系統理論、生態系統觀、賦權理論、溝通理論、認知行為理論、角色理論、自我心理學、危機理論、社會發展理論和家庭相關的理論等自然科學、社會科學、行為科學理論以及人本哲學觀構成了一套助人的方法和技術並配合實務案例解說，目的在協助專業工作人員了解人類生活在複雜多變的生態環境系統中，如何謀得最佳的生存之道，增進個體和環境的互動關係，使人和環境有更良好的適應，以增進社會功能的發揮。此方法的特色在於從重視人的心理社會、經濟、文化環境到自然和人造環境的分析和調整，是一種重視個體和

環境互動關係所產生的問題的一種協助方法的工具。

本書內容分為十二章，第一、第二章是屬於理論基礎的介紹，第一章介紹社會個案工作的源起、發展、意義、精神及其與其他助人專業的關係。第二章提出個案工作的基本架構，思考人與環境的關係。第三章介紹個案工作的服務流程，如何透過各階段的服務來達到服務成效。第四、五兩章則探討在整個服務過程中被視為個案工作靈魂的專業關係內涵，以及社會工作者用來協助案主的工具——會談技術如何拿捏。第六章討論個案問題的評量特性和方法，以做到準確的問題分析和需求的預估。第七、八兩章探討臨床工作中，直接促使求助者改變，增強社會能力，發揮潛能和社會功能的七種干預方法。第九章提出不直接改變案主的干預方法，主要改善求助者所處的環境為介入的焦點，是一種藉由環境的改善使案主有較合適的生活情境來達到問題的解決。第十章介紹干預成效的評估方式和最後的結案工作。第十一章以兒童虐待案件為例，說明預估指標和服務的流程。第十二章討論社會工作人員在專業上的成長方法和可能因工作造成的傷害之預防和調適，是為結論。

本書除提供專業機構和社會工作人員或學生學習助人專業的技術外，也可以作為有困難的人替自己解危或預防問題的工具。本書之完成係作者多年教學和研究的結晶。其間蒙受許多良師益友的教誨與鼓勵，並承雙葉書廊有限公司協助出版，在撰寫過程中許多學生在資料的整理和繕打提供協助，特此誌謝。

謝秀芬

2002.1

三版序

隨著時代的進步各種理論的發展，社會工作在對個人的服務上已發展了許多干預的方法和策略。目前社會工作對個人的服務受生態系統理論的影響已採生態系統理論為基本知識架構，以便可以有效掌握個人和所生活環境的特性及其相互關係。自1970年代以來美國社會工作出現了綜融社會工作（**general social work**），是以系統的觀點之問題解決模式為基礎；並開始以「個人的社會工作實施」（**social work practice with individual**）之名稱取代「社會個案工作」（**social casework**）一詞。依綜融社會工作的觀點，在解決個人問題時要考慮個人內在的因素以及外在的社會環境因素，以選擇合適的服務，來滿足案主及其環境系統的需求。視綜融社會工作的方法為唯一的實施方法，只是服務的對象是個人，重點在解決個人的問題。我國至今雖然仍沿用原有的「社會個案工作」一詞，各校開課名稱仍為「社會個案工作」，但本書出版至今均以此觀點為基礎，以綜融社會工作的方法來論述解決個人問題的知識與技巧。本書第三版增修仍以此為基本知識架構，並強調優勢和復原力觀點，運用個人和環境的優勢特性和能力以解決問題。

本書第三版修訂各章內容均有更新，章節也有較大的調整和增加。尤其將家庭訪視規劃為獨立章節以滿足教學和實務工作所需。家庭訪視在19世紀末已被社會工作者採用，對貧窮家庭的關懷。最早走入家庭、走入社區服務的專業可以說是社會工作。家庭訪視是收集資料和處遇時不可少的方法，由於工作量和時間的限制常被有些社會服務機構忽略。因兒童及少年福利法明文規定訪視、調查工作。對受虐及目睹家庭暴力兒童及少年之處遇必須以家庭為核心，提出兒童及少年的家庭處遇計劃。於是家庭處遇服務被法制化，成為兒童少年保護工作的服務模式。透過實地調查訪問，可蒐集受虐及施虐者之資料與證據，成為是否成案之基礎，家庭訪視又開始受到重視。

本書第三版共分為四部分13章，第一篇理念篇有四章，第一章介紹個案工作的發展和意義、價值觀與倫理。第二章是助人工作的基本知識架構、第三

章談助人的專業關係、第四章介紹會談的各種技巧。第二篇探索、預估和計畫階段，是第五到第八章，介紹助人過程的開始階段。第五章說明個案工作的過程與接案重點，第六章以家庭訪視為主，包括安全性考量、訪視會談原則與方法、及家訪可能面臨的壓力情境等。第七章個案工作預估強調預估的性質和內容。第八章訂定干預目標和計畫。第三篇干預和改變階段有三章，第九章和第十章介紹個案工作直接服務方法，章節有調整並增加方法的介紹，第十一章個案工作間接服務方法，更新一些資料。第四篇結束階段有兩章，評估與結案於第十二章說明，第十三章社會工作者與專業成長，重點在自我認知、替代性創傷的自我調適和自我照顧。

本書增修版工作得以順利完成，有賴雙葉書廊張福隆先生的全力支持，還有出版部在校對工作上付出莫大心力，特此致謝。

謝秀芬

於東吳大學研究室

2010年 7月

目 錄

Chapter 01	概 論	1
第 1 節	社會個案工作的發展及意義	2
	個案工作的源起與發展	2
	個案工作的定義	3
	綜融社會個案工作實務	5
第 2 節	社會個案工作理論知識的發展	10
	社會個案工作知識的發展	10
	社會個案工作的知識和價值	18
第 3 節	社會個案工作的價值觀與倫理	20
	價值觀	21
	社會工作倫理	25
第 4 節	社會個案工作與其他助人專業的關係	33
	社會個案工作與心理諮商、心理治療的差異	34
	社會個案工作與心理治療的關係	36
	社會個案工作和心理諮商的異同	37
	總結	40

Chapter 02 個案工作的基本知識架構 41

第 1 節	個人系統	43
	人類行為的共通性	44
	人的獨特性	50
	優勢與復原力	52
第 2 節	家庭系統	54
	家庭結構	55
	家庭功能	56
	家庭的發展與優勢	58
第 3 節	環境系統	60
	物質環境	61
	社會環境	63
	社福機構	65
第 4 節	個人和環境的交互反應關係	73
	社會角色和關係	74
	人和環境的交互反應關係	78
總結		83

Chapter 03 助人的專業關係 85

第 1 節	個案工作專業關係的本質	86
	個案工作專業關係的意義	87
	專業關係的原則	89
	專業關係的目的	98

第 2 節	情感轉移與情感反轉移	100
	定義	100
	情感轉移的類型	102
	情感轉移與情感反轉移的處理和調適	104
第 3 節	傳統文化對專業關係的意義	106
	中華文化及國民性的特徵	107
	國人的 interpersonal 關係型態	109
	中華文化對發展助人專業關係的影響	111
	專業關係在華人社會的可行性及發展	114
總結		116

Chapter 04 個案工作的會談 117

第 1 節	個案工作會談的本質	118
	會談的意義	118
	會談的原則	118
	案主和工作者的互動	119
第 2 節	溝通與會談技術	121
	同理心	121
	真實性	130
	自我揭露	134
	其他情況的會談	136
第 3 節	特殊的會談技術	140
	面質	140
	反應性討論	142

第4節	溝通的障礙	146
	非口語的溝通	146
	口語的溝通障礙	148
	學習新技術的挑戰	155
總結		156

Chapter 05 個案工作的過程與接案 157

第1節	解決問題和個案工作的過程	158
	解決問題	159
	個案工作的過程	160
第2節	申請與接案目的	163
	求助者初次會談的心聲	164
	接案的目的	167
第3節	接案會談實例	173
第4節	接案的工作項目	178
	了解案主的優勢	178
	接案的工作內容	179
總結		181

Chapter 06 資料收集與家庭訪視 183

第1節	資料收集	184
	與案主本人的會談	184
	與案主重要他人的會談	185

	紀錄、測驗報告及各種的評估資料	186
第 2 節	家庭訪視目的	186
	訪視會談的目的	187
	家庭訪視的功能	188
	家庭訪視前的準備	190
第 3 節	家庭訪視內容	192
	收集資料	193
	互動關係	194
	家庭功能	194
	家庭環境與資源	195
第 4 節	家庭訪視會談原則與方法	198
	家庭訪視會談原則	198
	家庭訪視的方法與技巧	200
第 5 節	家庭訪視所面臨的壓力情境	206
	非自願性案主	206
	兒童虐待及疏忽家庭	207
	兒虐家庭的服務	207
	與非自願性案家建立關係	208
總結		210

Chapter 07 個案工作預估 211

第 1 節	個案工作預估的特性	212
	預估是一個持續的過程	212
	預估是案主和工作員雙向互動的過程	214

	預估是多面向的	217
第 2 節	問題性質	221
	辨識問題	222
	非自願案主的問題陳述	222
	澄清情境因素	223
	過渡期與壓力事件	224
	確認需求	225
第 3 節	多面向預估探討的問題	226
	案主特性	227
	問題特性	229
	相關的系統	231
	資源的運用	233
第 4 節	交互反應關係的預估	236
	圖示法	237
	社會支持網絡分析	240
	總結	241

Chapter **08** 訂定干預目標和計畫 243

第 1 節	選定干預目標	244
	設定干預目標的目的	244
	目標應明確可測量	245
	目標需確實可行	246
	選擇目標的過程	247
第 2 節	基準線測量與評估	251

量化的基線測量	251
基線測量的信效度	252
質性測量	254
監控進步的優點	255
第 3 節 擬定干預計畫	256
規劃干預計畫	256
促進個人功能和人際關係	258
調整環境	259
第 4 節 訂定契約	260
形成一個契約	260
協商契約的內容	261
契約的樣本	262
總結	262

Chapter 09 個案工作直接服務方法（一） 265

第 1 節 問題解決能力訓練	266
問題解決能力訓練的原則	267
解決問題的步驟	271
加強案主解決問題技巧的方法	275
第 2 節 社交技巧訓練	277
社交技巧訓練的重要性	277
評估需要訓練的社交技巧	278
訓練的步驟	279
第 3 節 危機處理	281

危機意義的發展	281
危機處理	285
危機處理的步驟	287
實例說明——天災後的心理照顧	288
第4節 任務中心模式	293
任務中心模式的意義	293
任務中心模式的理論基礎	295
任務中心模式處遇程序	296
案例解析	299
總結	309

Chapter 10 個案工作直接服務方法（二） 311

第1節 自我肯定訓練	312
自我肯定的意義	312
自我肯定和行為語言	313
自我肯定與認知障礙	313
自我肯定與增權	315
第2節 情緒管理與壓力管理	317
何謂情緒	317
情緒管理	320
轉換情緒的方法	324
壓力管理	325
第3節 認知重建	333
認知重建的意涵	333

認知重建的程序與步驟	334
工作者的角色	338
第4節 焦點解決短期處遇	339
焦點解決短期處遇的發展	339
基本假設	340
短期焦點處遇的實施	343
處遇步驟	344
總結	347

Chapter **11** 個案工作間接服務方法 349

第1節 環境調整	350
強化家庭關係	351
增加家庭的資源	353
發展和強化支持網絡	357
轉換環境	362
改善機構環境	363
第2節 個案管理	364
個案管理的意涵	364
個案管理者的角色	366
強化組織與機構間的互動	367
第3節 發展資源與倡導	368
發展新資源	368
倡導及社會行動	370
第4節 社會計畫及社區組織	376