

社會個案工作

潘淑滿 著



心理出版社

社會個案工作

潘淑滿 著

國家圖書館出版品預行編目資料

社會個案工作／潘淑滿著．--初版．--
臺北市：心理，2000（民 89）
面；公分．--（社會工作系列；31009）
參考書目：面
ISBN 978-957-702-383-4（平裝）

1. 社會個案工作

547.2

89009585

社會工作系列 31009

社會個案工作

作 者：潘淑滿

總 編 輯：林敬堯

發 行 人：洪有義

出 版 者：心理出版社股份有限公司

地 址：台北市大安區和平東路一段 180 號 7 樓

電 話：(02) 23671490

傳 真：(02) 23671457

郵撥帳號：19293172 心理出版社股份有限公司

網 址：<http://www.psy.com.tw>

電子信箱：psychoco@ms15.hinet.net

駐美代表：Lisa Wu (Tel: 973 546-5845)

印 刷 者：玖進印刷有限公司

初版一刷：2000 年 8 月

初版九刷：2010 年 12 月

I S B N：978-957-702-383-4

定 價：新台幣 450 元

■有著作權·侵害必究■

作者簡介

潘淑滿

學 歷：美國德州大學奧斯汀校區社會工作博士

現 職：國立台灣師範大學社會工作研究所教授

曾 任：國立台灣師範大學社會教育學系（社工組）
私立高雄醫學大學醫學社會學系

研究領域：婦女研究

著 作：《社會個案工作》、《質性研究：理論與實務》、
《親密暴力：多重身分與權力流動》

作者序

這本書的誕生對我有重疊的意義。這本書的寫作期間，剛好橫跨了一九九八年北、高市長選舉，到二〇〇〇年的台灣總統大選。這期間，無論是對我個人的體力、心力或定力，都是極大的考驗。往往在極端忙碌或混亂的社會人際關係中，讓自己獨處一室、聆聽音樂、與書本及電腦對話，就成為日常生活中最大的快樂。

書寫是一種奇妙的感覺。回顧多少個黃昏、週末、假日夜晚，獨處於研究室中，「書寫」竟然成為抗拒外在選戰喧囂與複雜社會關係，證明自我存在價值的唯一方式。透過這種對體力與定力的馬拉松考驗，反覆辯證思考自己與社會工作、自己與非社會工作的關係，是艱辛漫長的一條路。不過，至少幫助自己釐清了自我定位與極限。

生命總是有些轉折。一九九六年完成了社會工作博士學位，回國任教，生命的角色頓然由學生轉為老師的身份；也將自己由「取用」的角色，帶進「給予」的角色，這的確對自己造成相當大的衝擊。教學過程開始思考應該要透過何種方式傳遞知識，及哪些知識內涵需要傳遞等問題。對一位新老師而言，市面上工具書的不足，是教學過程面臨最大的困難，因而萌生撰寫本書的動機。感謝心理出版社吳（道愉）總編給予新人機會，讓我能將近兩年閱讀、實務經驗、思考與教學做一整理，完成

本書。

本書約有十五餘萬言，分爲十一章。主要以傳統社會個案工作之內涵爲架構，融入新的理論思考、發展新趨勢、重要議題、及家庭評估相關之技巧與工具。希望初學者經由本書，能對社會個案工作相關理論知識、價值與倫理、個案工作過程、評估工具、與會談技巧，有一初步了解，進而靈活運用於個案服務過程。

這本書得以順利完成，首先要感謝心理出版社吳道愉總編輯與張毓如小姐的協助；其次，要感謝兩位助理林怡欣與盧盈予，協助整理參考資料、目錄與初稿打字等工作，讓我減輕不少壓力。但願這本書是我個人對專業回饋的開端，未來的路正長，讓自己在這條專業的道路當個不缺席的人。

潘淑滿

于高雄醫學大學醫學社會學系

二〇〇〇年四月二十三日

目錄

第一章 社會個案工作的意義與特性	1
第一節 社會個案工作的定義	4
第二節 社會個案工作的特質	11
第三節 社會個案工作的目的	14
第四節 社會個案工作專業化的發展過程	15
第五節 社會個案工作專業化過程的爭論	26
第二章 社會個案工作的哲理	29
第一節 社會工作專業價值	32
第二節 社會工作的哲學	42
第三節 社會工作專業倫理	48
第四節 專業倫理兩難與判斷	59
第五節 社會工作專業倫理之發展	73
第三章 社會個案工作理論	85
第一節 功能學派個案工作理論	88
第二節 心理暨社會學派個案工作理論	93
第三節 問題解決學派個案工作理論	98
第四節 行爲修正學派個案工作理論	105

第五節	危機調適模式個案工作理論	114
第六節	任務中心個案工作理論	125
第七節	生態系統個案工作理論	134
第八節	女性主義個案工作理論	148
第九節	後現代個案工作理論	164
第四章	社會個案工作的專業關係與原則	171
第一節	專業關係的意義	173
第二節	專業關係的特質	180
第三節	專業關係的轉移與反轉移	187
第四節	社會個案工作的原則	201
第五章	個案工作者的角色與生態圖	215
第一節	助人者之特質	217
第二節	社會個案工作者的角色	222
第三節	評估工具：家系譜與生態圖	233
第六章	社會個案工作的基本過程	243
第一節	社會個案工作過程之意義	245
第二節	社會個案工作基本過程	254
第七章	社會個案工作的會談技術	287
第一節	會談的定義與特質	289
第二節	會談的基本原則	295

006 ◆ 社會個案工作

第三節	會談前的認識與準備	298
第四節	會談的階段	301
第五節	會談的技巧與運用	304
第八章	社會個案工作之記錄	317
第一節	個案記錄之重要性	319
第二節	個案記錄之形式	325
第三節	個案記錄之原則	342
第九章	社會資源的運用	347
第一節	社會資源之定義	349
第二節	社會資源的種類	352
第三節	社會資源評估的架構與理論取向	361
第四節	社會資源運用之技巧	364
第十章	個案管理	369
第一節	個案管理之源起與發展	371
第二節	個案管理之意義與功能	374
第三節	個案管理運用之原則與過程	387
第四節	個案管理之工作模式	393
第十一章	社會個案工作發展的新趨勢	401
第一節	全球化發展趨勢的挑戰	403
第二節	社會工作發展的衝擊	406

第三節 社會個案工作發展的新趨勢	410
參考書目	419

表次

表 3-1	女性主義不同理論流派之比較	152
表 8-1	個案記錄方式之比較	326
表 8-2	高雄市婦女聯合會報個案接案資料表	334
表 8-3	財團法人中華民國肌萎縮症病友協會個案基本資料表	336
表 8-4	財團法人中華民國肌萎縮症病友協會個案探訪記錄表	338
表 8-5	高雄醫學大學附設中和紀念醫院社會服務室個案處理 記錄	339
表 8-6	高雄醫學大學附設中和紀念醫院社會服務室照會單	340
表 11-1	折衷理論工作模式運用之正、反意見	412



圖次

圖 2-1	專業倫理判斷順序表	70
圖 3-1	危機調適歷程	120
圖 3-2	生態系統理論基本概念圖	140
圖 5-1	貝克的社會個案工作角色組	224
圖 5-2	家庭成員互動關係圖	240
圖 5-3	家庭生態圖	241
圖 6-1	個案工作過程之四階段	249
圖 7-1	標定感覺區域	311
圖 9-1	案主需求與資源的平衡關係	351
圖 9-2	案主社會資源之評估架構	362
圖 10-1	個案管理工作之互動關係	378
圖 10-2	個案管理運作相關體系之互動關係	381
圖 10-3	個案管理之程序	391
圖 10-4	確保品質之個案管理實務模式	394

第一章

社會個案工作的 意義與特性

在現代多元社會變遷過程中，做為一位社會工作者，往往需要面對各式各樣的案主，被要求在各種不同情境之下提供專業服務，社會工作者可能在殘障福利機構中，協助發展遲緩兒童進行健康維護工作，並對其家屬提供教育與諮商服務；社會工作者也可能在犯罪矯治機構或學校輔導中心，提供相關之諮詢服務與協助；當然，社會工作者可能在家庭暴力防治中心扮演增強案主自我功能的心理諮商師，同時也需要對受暴虐婦女進行醫療、安置、就業與法律相關工作之安排；社工員更可能於醫療機構中帶領病友支持性團體，或對其家屬提供衛生教育及相關醫療諮詢工作。身為一位社會工作者，可能對案主提供社會心理相關服務，扮演倡導者協助社會弱勢爭取公平待遇，也可能因應時代變遷之需要，開創新的工作領域如：工業社會工作、女性主義社會工作等。這些發展都說明社會工作在社會變遷過程，其多樣化的角色與多元化功能。

社會工作專業在助人過程中，無論其所採用的價值觀、遵守的倫理守則或觀點，都具有共通性，實踐人性尊嚴與人類價值可說是社會工作助人專業最高的指導原則。在社會工作專業化的發展過程中，社會個案工作是社會工作實務三大主要方法之一，也是最早發展的社會工作方法，然而「社會個案工作」（social casework）一詞在一九二〇年以前，極少被專業人士所提及。時至二十世紀末的今日，社會個案工作卻是社會工作實務三大方法中，最被廣泛運用於各專業領域與機構中之方法，可以說是社會工作專業的基本方法。

雖然社會個案工作所運用的知識與技術，與其他方法之間

具有共通性，但是不可否認的，在社會變遷過程中，社會個案工作仍具有不可取代的功能。由於各種社會問題形成的情境不同，面對這些因個人、家庭或社會因素所導致的各種問題，社會工作需要考量個別差異，並透過面對面方式，提供直接而有效的服務，以滿足個人或家庭的需求，發揮社會生活的功能，這就是所謂的「社會個案工作」。近年來，不少人認為「社會個案工作」一詞已過時，應該採用一些更為進步的名詞如：「臨床社會工作」（clinical social work）或「個人與家庭社會工作」（social work with individuals and family）等代替，但仍有許多學者與專業人士主張用社會個案工作一詞。

第一節 社會個案工作的定義

在日常生活中，我們經常會面對一些問題如：家庭互動不良、學校適應不良、人際關係不良、工作問題、婚姻問題、健康問題或意外事故等困擾。當面對這些問題時，可能因為個人動機缺乏、能力不足、或缺乏適當資源，使得這些問題無法有效的解決，因此就需要專家的協助。可是因為問題形成情境不同，面對這些個人或家庭的問題，社會工作者需要考量個別差異，並透過面對面方式，提供直接而有效的服務，以滿足個人或家庭的需求，發揮社會生活的功能。

自一九六〇年代以後，「人在情境中（person-in-environment

perspective, PIE; person-and-situation, PAS)」的觀念，是社會工作專業所關注的焦點。「人在情境中」的觀點強調人與情境是不斷變遷的過程，任何社會問題的形成都是源自於個體內在自我功能與外在環境交互互動的結果。即然社會工作者認為人與環境是持續不斷的變遷，因此，假設案主的問題也可以透過三個層次來達到有計畫的改變，包括：(1)小系統（micro-system）：以面對面的互動關係，有效的改善個人、家庭或小團體所面對的困境；(2)中系統（mezzo-system）：以較大的系統如：鄰里關係為主體，透過有效的方式改善其所面對的困難；(3)大系統（macro-system）：以整個社會或特定之社會制度為改變主體，運用有效的方式來達到社會變遷的目的（Dorfman, 1996:13）。社會個案工作主要著重於個人與家庭層面，透過社會工作人員與案主面對面的互動方式，經由良好的專業關係，並充分運用專業知識與技術，給予案主情緒的支持，幫助案主認識自己，增強自我功能，並能有效整合各種社會資源和機會，幫助案主解決問題，增強案主之社會適應能力。換句話說，社會個案工作不僅期望能達到滿足案主個人的需求、解決其問題，更期望能進一步增強案主的社會適應能力（Zastrow, 1993: 15）。

那麼何謂「社會個案工作」呢？社會工作專業的創始人之一芮奇孟（Mary Richmond）指出：「社會個案工作是以個人為著手點，透過個人與其所處之社會環境做有效的調適，以促使人格成長的一連串工作過程」（Richmond, 1922，引自 Skimond, Thackeray & Farley, 1994:49）。芮奇孟提出的定義充分代表早