



社會個案工作

理論與實務

許臨高 主編

莫藜藜、黃韻如、許臨高、顧美俐

曾麗娟、徐錦鋒、張宏哲

合著

社會個案工作 理論與實務

許臨高 主編

莫藜藜、黃韻如
許臨高、顧美俐

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 / 莫藜藜等合著. -- 二版. -- 臺北市：五南，2010.10

面：公分

ISBN 978-957-11-6096-2 (平裝)

1. 社會個案工作

547.2

99016975



1JAA

社會個案工作：理論與實務

主 編 — 許臨高 (239.6)

作 者 — 莫藜藜 黃韻如 許臨高 顧美俐
曾麗娟 徐錦鋒 張宏哲

發行人 — 楊榮川

總 編 — 龐君豪

主 編 — 陳念祖

責任編輯 — 李敏華 雅典編輯排版工作室

封面設計 — 莫美龍

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

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 元貞聯合法律事務所 張澤平律師

出版日期 2003年9月初版一刷

2010年3月初版十刷

2010年10月二版一刷

定 價 新臺幣650元



主編序

從事社會工作教育轉眼近 30 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。2002 年五南圖書公司邀請撰寫《社會個案工作》一書，當時，我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。很高興本書能順利地在 2003 年 9 月第一版問世。在使用 5 年後，決定進行修訂版的撰寫。為使本書更為精簡易讀，故將各章節內容簡化，添加新的資料，並刪除個案管理一章。

本書內容共分為 8 章，第 1 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 2 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 3 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，以及非自願案主的處理；第 4 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 5 章社會資源，就社會資源的涵義、核心概念、個案需求與資源的預估、社會資源的管理和社會資源運用的優點與限制加以介紹；第 6 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、危機調適理論與任務中心理論。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 7 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；最後一章也就是第 8 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——分別任教於東吳、政戰、慈濟、文化、台北護理學院及輔大的老師——分工合作，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
2010 年 8 月

目錄



主編序

第 1 章 社會個案工作的意義與發展（莫藜藜） 1

- 第一節 社會個案工作的意義 3
- 第二節 社會個案工作的沿革與發展 8
- 第三節 綜融性的社會個案工作 20
- 第四節 個案工作者的基本條件 24

第 2 章 社會個案工作的過程（莫藜藜、黃韻如） 33

- 第一節 申請和開案 35
- 第二節 蒐集資料 43
- 第三節 需求預估（診斷與分析） 50
- 第四節 處遇計畫 76
- 第五節 評估與結案 91
- 第六節 個案紀錄的撰寫 102

第 3 章 社會個案工作的專業關係（許臨高、顧美俐） 113

- 第一節 專業關係的概念和特質 115
- 第二節 助人關係中助人者與受助者之現實反應 126
- 第三節 助人關係中助人者與受助者之非現實反應 135
- 第四節 非自願的案主 144

第 4 章 社會工作會談（曾麗娟） 175

- 第一節 會談的特性 177
- 第二節 會談技巧 191
- 第三節 確保會談品質的要領 216



第 5 章 社會資源 (徐錦鋒) 233

- 第一節 社會資源的涵義 235
- 第二節 核心概念 239
- 第三節 個案需求與資源的預估 244
- 第四節 社會資源的管理 253
- 第五節 社會資源運用的優點與限制 262

第 6 章 社會個案工作理論與實務 (許臨高、莫藜藜、張宏哲、曾麗娟、徐錦鋒) 267


- 第一節 心理暨社會學派 270
- 第二節 問題解決學派 302
- 第三節 生態系統理論 321
- 第四節 認知行為學派 347
- 第五節 任務中心理論 364
- 第六節 危機干預 392

第 7 章 社會個案工作倫理問題 (張宏哲) 429

- 第一節 倫理議題的意涵 431
- 第二節 倫理議題類型之概述 437
- 第三節 解決倫理兩難議題的架構和實例說明 451
- 第四節 解決各類型倫理議題之芻議 462

第 8 章 社會個案工作未來的趨勢 (張宏哲) 479

- 第一節 前言 481
- 第二節 本土化的趨勢 482
- 第三節 評估個案處遇效果的趨勢 485
- 第四節 重視倫理議題的趨勢 490
- 第五節 跨文化觀點的思考 492



第一節 社會個案工作的意義

壹、有些個人與家庭問題需要社工者的協助

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 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、台灣社會個案工作的沿革與發展

第三節 綜融性的社會個案工作

壹、社會個案工作服務的核心

貳、案主和社工者共同努力的過程


參、社會個案工作與臨床社會工作

第四節 社會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、社會個案工作助人的基本技巧





社會個案工作（social case work）是社會工作直接服務中最基本和最重要的方法。無論在哪一領域的社會工作直接服務，社會工作者（簡稱社工者）都要先學習和運用社會個案工作（簡稱個案工作）的方法，然後再加上該領域的特殊知識才能發揮專業助人之成效。本章將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（case worker）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

當人們遇到心理暨社會問題時，可能會尋求社會工作者提供一對一、面對面的直接服務，如此的情況可稱之為個案工作服務。本節先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。



壹 有些個人與家庭問題需要社工者的協助

人類社會不斷有層出不窮的問題產生，有些是政治、經濟或社會制度使得個人或家庭的生活或生存受到威脅，例如：因為地震或水災失去家園，個人或家庭需要面對困境，突破困境；或者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的問題。有些是因個人身心疾病導致家庭功能受損的問題，例如：某人因一場車禍意外導致殘廢，不但必須接受長期復健，醫療費用成為個人和家庭嚴重的負擔；又因此失去工作，沒有了收入，頓時不只是個人，其家庭的生活也成了問題。

這些個人所遭遇的心理暨社會問題，不論其原因是來自個人或社會，當他們的自我功能或社會功能健全時，他們可能會自己處理並解決了問題，但有些時候他們的社會功能缺損或較弱時，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可以解決，有時需要父母兄姊、朋友鄰里來協助處理；但有時日常生活中發生一些問題，則需要靠專業助人者以其專業技術與經驗來協助解決。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。社會工作面對這些屬於個人或家庭的問題，發展出以面對面、直接提供服務的個案工作方法。

當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

所謂「個案」（case）是指需要社會工作者提供專業服務的個人及其家庭，以個人及其家庭作為整體，以提供專業的直接服務；其中針對個人的部分則稱其為案主（client）。我們有時會稱案主的家庭為「案家」，而一個家庭中有三位案主時，我們會稱他們為案主一、案主二、案主三。Henderson（1996）則統稱他們為「服務使用者」（service users）。

至於，什麼是社會個案工作呢？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門藝術，是一種運用人際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，並且針對不同的案主可能會發揮不同的作用。

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（呂民璋，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。」(引自古允文等譯，2002)

也就是說，社會工作者受僱於一個社會福利機構，秉持機構的功能和社會工作服務理念，為案主們提供服務。當個人或家庭有困難，在社會福利機構服務的社工者發現或接到這個案，就開始展開助人的服務，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。

簡言之，社會工作者依其所服務機構之功能，對適應不良或有問題的個人與家庭提供服務。當社會工作者採個別的、直接的服務方式，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，並協調與結合社會資源，以協助案主澄清其問題、發揮其潛能，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

社工者協助個人與其家庭處理其所遇到之問題，提供社會個案工作服務的整個過程，又稱為個案工作處遇 (treatment)。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、社會個案工作的目標和目的

社會個案工作是社會工作中最早和最普遍的直接服務方法，其主要目的是希望使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）。

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）。

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。在個人層面的目的，社會個案工作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感的生活。在社會層面的目的，包括積極的與消極的目的。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，享有應得之尊重。同時，也有機會滿足個人的需求，過幸福的生活，使社會更趨於公義平等；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）。

二、社會個案工作的功能

個案工作者對於來求助的個人或家庭，提供具體的服務和社會資源，協助他們度過難關，減輕他們的困難。同時，個案工作者提供諮商服務，增強他們處理問題的能力，以期他們之後更有能力應付所遭遇的問題。

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。

在服務過程中，個案工作者與其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 (Stearn, 1978)。



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：主要以面對面或一對一的方式，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。如未建立良好、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；而是社工者與案主一起瞭解問題，發掘案主的潛能，然後執行計畫。既然彼此的角色是相互的，在解決問題的過程中是一起合作的。
4. 配合社會資源的運用：由於服務範圍包括微視面 (microsystem)、中介面 (mezzosystem) 和鉅視面 (macrosystem)，相當的廣泛，社工者需適當有效的運用社會資源，以補足案主之需要 (參閱圖 1-1)。

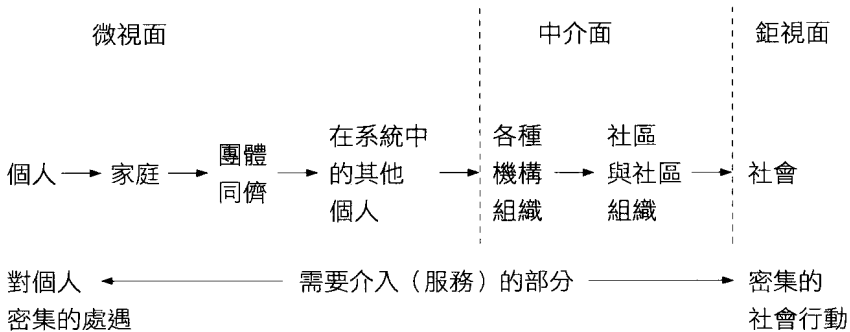


圖 1-1 個案工作者可能介入的範圍

資料來源：Fischer, J. (1978), p.15

第二節 社會個案工作的沿革與發展

在早期慈善服務工作中雖然也有一對一的服務方式，但發展成為有制度的、科學的工作方法之時，才是社會個案工作的開始。以下先介紹歐美社會個案工作的沿革與發展，接著介紹台灣社會個案工作的沿革與發展。

歐美社會個案工作的沿革與發展

英國牧師查墨爾 (Thomas Charlmers) 在 1814 年於英國的 Glasgow 教區任職，起初他採用舊有救濟貧民的作法，訪問全體居民，晚間則在學校或公共場所與貧民晤談；然後設立主日學與每戶人家接觸，瞭解他們之工作能力、習慣與家庭經濟狀況。到了 1819 年在 St. John 教區任職，開始採用的「程序指引」救濟理論，可說是個案工作的嚆矢。他透過瞭解貧民的工作能力、親朋之有無，以及居住時間等，以瞭解、激勵、自助的原則，作為濟貧的準則，自此始有異於過去重複、僵化、例行性的救濟方式 (徐震、林萬億, 1986)。其後的社會個案工作發展約經過五個時期的演變，



筆者參考相關文獻（呂民璿，1996；林萬億，2002；Fischer, 1978；Johnson, 1998；N.A.S.W., 1995；Skidmore, Thackeray, & Farley, 1998），綜合整理如下：

一、個案工作萌芽時期慈善組織會社（C.O.S.）的出現

19世紀中葉資本主義盛行，認為個人的失敗與貧窮必須由自己負起最大的責任，Charlmers也認為個人應對其貧窮負責，他希望貧民盡其所能維持其自身的生活。但當時的資本家基於人道精神，認為他們應負起救濟及改善社會的責任，也就是「個人責任」與「社會責任」的論辯。由於當時的社會價值體系中開始重視社會責任，於是在英國（1869年）、美國（1877年）兩地先後成立了「慈善組織會社」（Charity Organization Society），開始以有組織的行動來救濟貧民。同時，聘用了「友善訪問員」（friendly visitor）去貧戶的家庭訪視，目的在發掘那些「值得救助的貧民」。在實施救助之前，求助者必須辦理申請救助的手續，提供救助的機構則隨後進行家庭訪視及調查，以明瞭求助者之職業、收入、教育、健康與居住環境，證實求助者需要救助。筆者認為「慈善組織會社」基本上是同時著重個人責任與社會責任的價值觀，而且當時的作法已包含了現代社會個案工作的三個主要概念：申請與開案、蒐集資料，和需求預估（請參閱本書第2章）。

運用友善訪問員主要目的有二：(1)確定案主有無受助的必要；(2)以道德規勸來說服與鼓勵案主自立、自主。友善訪問員針對個別案主從事「家庭訪視」及調查的行為，在當時已有所謂「個案」（case）一詞的出現，可視為現代社會個案工作的雛形。尤其家庭訪視的成就使得慈善事業科學化的觀念逐步成形，說明與案主的聯繫是「慈善組織會社」的目標，其遠景是重建案主的生活功能。而且「慈善組織會社」後來開始訓練友善訪問員，也促成了社會工作專業教育的興起，在早期的社會工作課程中，主要講授內容都是社會個案工作的方法。



二、重視社會因素時期 Mary Richmond 與社會診斷

Mary Richmond 於 1917 年出版《社會診斷》(*Social Diagnosis*) 一書，特別強調社會環境對人的影響，認為人之所以遭遇困境是因為社會制度的不健全，或是環境不良所導致的後果。而在可運用方法上則講求會談的技巧，提供善意的勸導，要求案主合作，以減少人際關係的困擾或挫折不安，這些皆成為日後社會個案工作的典範。1922 年，Richmond 又發表了另一本書《什麼是社會個案工作？》(*What is Social Casework?*)，使個案工作更加理論化，也有更完整的體系。

此時期社會個案工作的特色，在某種程度上受到社會學者對社會問題的觀察與分析所影響，特別重視問題之社會因素與環境因素之改善。除此之外，由於此時正值心理學發展之初期，社會個案工作亦逐漸注意個人的人格因素對案主問題發生的影響。

三、重視心理因素時期佛洛伊德與精神分析理論

自 1920 至 1930 年代間，佛洛伊德的精神分析理論深深的影響了社會個案工作的發展。此時，社會工作者對案主問題的分析從原本「外在環境」的重視，轉為「內在經驗」的分析，也就是從重視社會學的因素轉為重視心理層面的因素。其後，佛洛伊德的門徒 Otto Rank，倡導以意志為中心的「功能學派」(*functional approach*) 個案工作，是社會個案工作的第一個實務模型。後經 Jassie Taft 及 Virginia Robinson 集大成。功能學派個案工作的三大特徵如下 (Turner, 1977)：

1. 認為改變的關鍵不在社工者，而是在案主身上，但是社工者是運用與案主建立的「關係」和服務的「過程」，釋放案主內在求成長與改變的力量。也就是藉由機構、社工者和案主之間的專業關係，以強化並肯定案主的意志力量和行動效果。
2. 但個案工作的主要目的不在心理治療，而是透過對案主心理的瞭解，統籌各機構發揮其功能，以充分協助案主。
3. 強調社工者與案主共同協商與決定處遇辦法，因為案主個人的「意



志」是最重要的元素，也是改變的原動力。

由此來看，功能學派個案工作強調案主有求助動機、有成長潛能，再加上社工者的媒介，透過機構的功能以影響案主；然後再將各機構聯繫起來，一同幫助案主。筆者相信近年來發展的「個案管理」的理論與方法應是源自於功能學派個案工作的實施原則。

總的來說，此時期的特點為重視案主的主觀經驗、強調個人行為是受內在心理及情感因素的支配，加強案主自決的重視，並且強調社會工作者在進行專業關係時必須保持絕對的客觀與中立。由於經過重視心理因素的時期，使得社會個案工作走向更深入、更專門的知識。

事實上，在 1930 年代以前，社會個案工作就是社會工作服務的全部。直至 1939 年，美國的全國社會工作會議中，確定社區組織的理論與方法；1946 年，同樣在美國的全國社會工作會議中，社會團體工作被正式認可，自此社會工作的三大方法始確立。

四、融合時期個案工作四大學派的出現

繼 Otto Rank 的「功能學派」個案工作之後，Gordon Hamilton 於 1937 年提出「心理暨社會學派」個案工作，Helen Harris Perlman 於 50 年代提出的「問題解決學派」個案工作，及 60 年代 Edwin Thomas 提出的「行為修正學派」個案工作。至此，社會工作四大學派於焉出現，而個案工作的理論基礎與實施途徑，也更趨多元化及專門化。

「心理暨社會學派」(psychosocial approach) 個案工作的中心概念是「人在情境中」，用以描述個人與其環境的互動，因此心理因素和社會因素被視為同等重要。此派學者嚴守個別化處遇原則，認為一個人的過去經驗能影響現在，因此瞭解個人的過去經驗有助於改變案主之現狀。此外，在對問題診斷時要參考多方面的訊息來瞭解案主的問題；至於處遇方面，也強調和案主維持治療關係的重要性。有很長一段時間的社會個案工作實務是以「心理暨社會學派」為主流。

接著發展出「問題解決學派」(problem solving approach) 個案工作，認為解決問題的模式有所謂「四 Ps」，即：求助者 (person)，帶著