



# 「社會個案工作」導讀

/ 吳來信

## 壹、前言

「社會個案工作」是社會工作直接服務三大方法之一，它運用專業知識、理論、方法與技巧，以個人與家庭為服務之主體，透過面對面的服務方法，協助案主發揮潛能、解決問題，進而滿足案主的需求，並重新調整其人際關係與增進社會適應之功能。社會工作專業可以追溯至「慈善組織會社（Charities Organization Societies）」、「睦鄰會社（settlement house）」與「改革運動（reform movement）」兩個源流，並歷經第一個團結階段、第二個團結階段與綜融性社會（個案）工作的課程與概念精細化時期三個階段的考驗，而成為成熟的綜融性個案工作。社會個案工作與精神醫學及佛洛伊德精神分析學派並行發展。但是，並不是每個人都滿足於社會工作依附在佛洛伊德精神分析學派。1930年代至1950年代間，社會個案工作由於思維方式不同而分為診斷學派（diagnostic）與功能學派（functionalist）。診斷學派主要以「新紐約社會工作學院」與「史密斯社會工作學院」代表，而功能學派則以「賓州社會工作學院」為代表。1957年，波爾門（Perlman）出版〈社會個案工作——問題解決的過程〉這篇著作，強調持續的問題釐清（即診斷觀點）與處遇，並因此化解「診斷學派」與「功能學派」間的對立觀點，並因此強化專業的功能。社會個案工作實務界由於環境變遷與需要，主要分為心理暨社會診斷學派、功能學派與綜融學派、生態系統理論學派與家庭系統學派、問題解決學派、行為修正學派、家族治療學派、任務為取向學派等、個案管理學派提供個案處遇。

撰寫本課程教科書的學科委員共有張淑英老師、王秀燕老師、張玲如老師、詹秀員老師及本人等五位。每位老師都是社會工作界的精英。就教科書的架構而言，共分四篇，第一篇：社會個案工作的意義與發展；第二篇：個案工作相關理論與案例分析；第三篇：社會個案工作的基本過程；第四篇：個案管理。第一篇談的是社會個案工作的發展歷史為何？有哪些主要學派？社會個案工作的哲理與倫理問題？綜融性個案工作與社會個案工作任務？第二篇個案工作相關理論與案例分析即以兩個本土案例為例，自心理暨社會學派、家族治療學派、問題解決學派、行為學派、人類生態系統理論、家庭系統理論、危機、任務中心模式等進行分析與說明各理論的基本原則與處遇目標。當然，這些理論越是後面發展的，基本上都多多少少融入前期的理論。其中，問題解決學派理論是診斷學派的分枝，採用功能學派的實施觀點、自我心理學理論與存在主義的哲學觀點綜合而成。家族治療學派融入心理暨社會診斷學派（精神分析學派）、生態系統理論學派與家庭系統學派而成。綜融學派原來的源流是功能學派，隨著時代的變遷，它幾乎融入所有學派的理論。個案管理特別是近年來在提供複雜的、多重問題的、多重殘障案主得到生活所需要的適當服務而倡導的處遇模式。個案管理之概念重點是在協調與整合服務輸送體系，提供管理方法與策略、服務過程及場所，以及提供案主群之專業服務。生態系統理論學派與家庭系統學派的概念也經常出現在個案紀錄，並成為進行診斷處遇很基本的資料。反之，行為學派則是比較少為現在的社會工作處遇方法。危機處遇與任務中心模式則是問題解決學派的延伸。第三篇要談的是社會個案工作的基本過程，分別為個案申請與接案、蒐集資料與個案紀錄、個案預估與處遇計畫、社會資源整合與社會個案工作介入、個案工作結案與追輔服務等。第四篇是個案管理，它與綜融性個案工作目前都是社會工作常運用的處遇方法，所以特別列一篇進行討論，分別有個案管理的意義與發展取向、個案管理論基礎與工作模式、個案管理的實務與工作流程。

## 貳、主要社會個案工作學派與處遇

主要社會個案工作學派與處遇，包括心理暨社會診斷學派、功能學派與綜融學派、生態系統理論學派與家庭系統學派、問題解決學派、行為修正學派、家族治療學派、任務為取向學派等、個案管理學派提供個案處遇，說明如下：



## 一、心理暨社會診斷學派

心理暨社會診斷學派是社會個案工作首先發展與應用的工作方法之一。這個工作方法可以追溯至1920年代精神分析的理論與社會學理論結合引入社會個案工作。這個學派的工作模式主要以精神分析理論為基礎進行修正。

進行評估的項目包括：(一)確定個案名字、性別、種族、婚姻狀況、歷史資源、歷史報導人的可信賴度。(二)問題呈現：以個案的用語呈現。(三)目前疾病發作史。(四)過去精神疾病史。(五)過去醫療史與手術史。(六)目前用藥與過去用藥情況。(七)藥物過敏情況。(八)醫療體系回顧。(九)藥物濫用情況。(十)家庭史。(十一)心理社會史。(十二)精神檢驗。(十三)身體檢查。(十四)各種診斷。(十五)開處方。(十六)診斷。(十七)處遇計畫。

## 二、綜融學派

此學派的工作模式主要於1930年代由賓州社會工作學院發展出來的。這個學派強調關係建立、動態運用時間與機構功能的運用。1940年後，功能學派的基本原理就整合為「綜合學派 (generalist social work practice)」。綜融性社會工作是從全方位的角度，有系統的審視個人與社會的問題；另外，其在實務的層面上以問題為關心重點，因此綜融性社會工作具有跨領域的特色。綜融性社會（個案）工作主要分四個元素：(一)多層次的問題解決為方法；(二)具有多種理論為取向並包括生態系統模式；(三)綜融性社會工作的知識、工作價值與技術是可以轉移的；(四)是一種選擇介入的策略或角色。

## 三、生態系統理論學派與家庭系統學派

### (一)生態系統理論

生態系統理論主張「人在環境 (person-in-environment)」的觀點，重視現行生活體系與環境間的適應平衡。生態系統理論的實施原則主要分為預估問題來源與決定介入的重點。而預估問題來源主要在預估個人次系統、人際關係系統、組織（或制度）與社區、生活環境等。

### (二)家庭系統學派

家庭系統學派在進行預估時應該協助案主追溯家庭史最重要的部分，並找到其原生家庭的問題。為呈現家庭動力的圖像，進行預估時可能會處理家庭目標、家庭結構的功能良好與否、決策過程、權力結構、溝通風格、家庭史與家庭生命史、多世代的生活模式。

#### 四、問題解決學派

問題解決學派主要以芝加哥大學波爾門（Perman）1957年出版的《社會個案工作》的著作為基礎。該學派在工作方法的特色主要有：個案對其問題的釐清、人在情境中的主觀性、問題的核心、問題解決的途徑、做決策與採取行動等。這個學派的處遇目的是要求案主花時間與精力在解決問題上。

為了協助實務工作者掌握解決學派的服務重點，波爾門標示出個案工作的四個重點，稱之為4P's。問題解決學派個案工作所涉及的4P's是指個人、問題、地點和過程等四個元素，並強調循序漸進的工作程序，與「部分化」為處理的原則。

#### 五、行為修正學派

行為修正學派屬於巴洛夫（Pavlovian）學派與史金納學派（Skinnerian）。行為修正學派同意，由於行為主要是反應或操縱而來，因此，人的身體症狀與其他心理反應一樣可以經由學習與制約而產生。亦即症狀與正常行為一樣是可以經由制約與反應的過程學習而獲得。

#### 六、家族治療學派

家族治療主要在處理配偶間的問題，特別是家庭互動與溝通的過程。家族治療是以家庭系統為基礎，認為家庭是一個活的有機體。家庭治療採用「系統理論」從「地位」與角色的角度預估家庭成員。家庭治療者相信，家庭的情緒關係經常牽連三個人。不論家庭系統的哪兩個人有問題都會將第三者牽連進來以維持他們自己關係的穩定。家庭系統中「三角關係」的三角會彼此互相連結以維持家庭現狀。通常「三角關係」的三角可能有「一個小孩與父及母」、「兩個小孩與父或母」、「一個小孩與父或母及祖父或祖母」、「三個兄弟姐妹」、「夫與妻及姻親」。

#### 七、任務中心學派

任務中心學派是由芝加哥大學發展而成，主要設計來解決個體或家庭的心理暨社會問題，這是一個短期的工作模式，其最早出現於1970年代的刊物



中。在這個工作模式下，個案工作者與案主解決一個特定問題與解決該問題所需要的期間有共同的協議。個案工作者與案主共同討論與發展解決該問題所需要的任務與行動，而在每個分派的任務中都會翔實陳述案主採取行動的方向，譬如每個步驟案主的行為應如何？下一步又應該如何？為了幫助案主可以跟上進度，個案工作者會廣泛介入案主的問題。

## 八、個案管理學派

個案管理概念的主要重點有服務輸送體系之協調整合、管理方法與策略、服務過程及場所、案主群與專業服務等主題。個案管理就是要保證許多案主在複雜的、多重問題的、多重殘障的身心情況下，仍可得到他們生活上所需要的適當服務。個案管理是一種協調方法與過程，也是一種專業服務疆域擴張的活動，替代了傳統上提供一種特定之直接服務。個案管理師須擔任最終責任以監測視察服務輸送體系確確實實提供案主所需要之服務活動，對於每一位案主要有適當之回應。

## 叁、社會個案工作過程

社會個案工作過程主要有問題呈現（study）、預估（assessment）、介入（intervention）、結案（termination）等四個過程。

### 一、問題呈現

這個階段是整個工作過程的開端。在此階段，案主準備呈現其問題，而簽訂契約是這個階段的關鍵工作。此階段非常強調工作者與案主間的互動與案主的參與，社會個案工作者的態度是決定案主很重要的因素，如尊重案主的自尊、價值與其自我決定的權利應該是要經過溝通的，並須傾聽案主的問題及其看法。在工作過程的每個階段，社會個案工作者應該在其社會工作價值觀的指導下，與案主合作共同發展其助人關係，目的在面對案主問題與相關的工作。



## 二、預估

預估是指依個案的個別差異與需要為基礎而提供不同的處遇方式，目的在認識案主於每種情境的獨特性，如家庭失去功能的問題核心、出現問題的系統或生活情境的困擾，並可以依據特殊問題情境而規劃其處遇方式。預估是一種流動與動態的過程，也就是從接案到結案的過程，預估內容都是會改變的。它也是在整個社會個案工作過程中一個循環不息的過程，強調案主與工作者共同努力瞭解案主的問題。亦即一開始由案主陳述其主要問題，這些問題可能包括身體層面、心理層面、社會層面、文化層面、精神（靈性）層面與環境方面的問題。經過預估可以更加瞭解問題。譬如，案主在工作者的第一印象經過預估可能可以進一步確認，也可能是隨時隨地加以修正或是全盤否定。它也從案主的問題中瞭解案主在處理問題的優勢與弱勢，所以在預估時，應該說明案主的優勢、能力、限制、改變的動機與可能的機會。

## 三、介入

這個過程又稱「處遇（treatment）」，主要是協助案主澄清自己的問題，並藉此幫助其生活情境的改變。介入的目標是由案主與工作者共同決定。介入的程度是依案主的需要而定，當機構並沒有提供這項服務時，表示工作者有義務協助案主尋求其他資源。

介入過程所需的技巧包括會談、記錄、轉介其他機構、提供服務、協助案主運用個人的資源與其他資源等。當然，這個過程也要藉情緒宣洩（emotional catharsis）、建立自信、問題的澄清、同理心與傾聽等進行支持與強化案主的「自我（ego）」。我們知道，社會個案工作在提供案主服務過程中，會談與家庭訪視是很重要的工作技巧，說明如下：

### （一）會談（社會工作會談目的）

社會工作會談目的可細分為：(1)蒐集案主的相關資料，以診斷其問題與需求；(2)與案主建立良好的專業關係；(3)提供服務和治療性之會談等。再依目的可分為三種不同性質的會談類型，即：(1)資料蒐集性的會談，以作為社會背景研究的參考；(2)分





析診斷性的會談，為了對案主的問題進行客觀合宜的評量；(3)治療性的會談則是以促進案主之調適和改變為目標。

## (二)家庭訪視（或機構、社區訪視）

會談在案主的家中進行，稱之為「家庭訪視」。家庭訪視常構成個案工作的一項重要步驟，其主要功能在於證實案主的基本狀況，瞭解其家庭結構、生活狀況和社會關係等，並且可從訪視中確認可用的資源，探尋可行的解決方法。下列情形者得考慮進行家庭訪視，或機構、社區訪視。

其中，社會工作者藉由文字將其與案主接觸過程確切的方式翔實記載下來，在助人服務過程中扮演相當主要的角色，稱為「個案紀錄（case record）」，紀錄可提供診斷參考，在個案服務過程中占有重要部分。

如果再依會談及個案服務的目的與需求，另可將個案紀錄的形式（forms）區分為三種：

### 1.過程紀錄

一種述說報告，針對從案主接觸到結束整個專業服務過程，所發生之任何事件及內在感受與外在口語、非口語的訊息，也可藉由簡單敘述方式描述整個會談過程，一個理想過程紀錄包括以下：

- (1)基本資料：如會談日期、時間、會談者與案主姓名、案主相關之基本資料。
- (2)記述案主與會談者會談內容。
- (3)描述雙方任何語言與非語言之內容。
- (4)會談者的感受和情緒反應。
- (5)對會談內容，會談者觀察和分析思考。
- (6)診斷性摘要與會談者之印象須記錄在過程紀錄結束後，亦即對會談內容的分析思考須撰寫於過程紀錄之後。
- (7)診斷性摘要後工作者可以撰寫下次服務或處置計畫，以利下次會談。

### 2.摘要紀錄

摘要紀錄主要以簡短、易用為原則，紀錄重點主要為發生在案主身上之事件、社會工作者對服務之反省與思考、適合長期持續性之服務，可分為：

#### (1)診斷紀錄（diagnostic records）

經過數次會談對資料加以組織分析以探究問題發生之可能原因，包括個人社會史、家庭生活狀態、發展、處置等四部分。

### (2)定期摘要紀錄（**periodic summaries records**）

提供案主服務一段時間後，經由評價方式查閱服務處置計畫是否妥當，內容包括案主概況、問題改變情況、下一階段處置計畫與步驟等。

### (3)專案摘要紀錄（**transfer summary records**）

當結束服務或須將案主轉至其他機構或單位進行服務，應主動撰寫轉案紀錄，可進一步讓被轉介機關提供服務，所以不應僅是簡略摘要，應包括處置內容及案主對轉案所作準備和反應。

### (4)結案摘要紀錄（**closing summary records**）

當結束對案主之服務後應撰寫結案摘要紀錄，藉以檢討服務內容與方式之適當性，確認案主需求是否處置適當，結案摘要紀錄應包含何時、何處、為何結案及如何結案。

## 3.問題取向的紀錄

問題取向的紀錄常被運用在專業整合的機構，主要目的在於使不同專業工作人員能有效溝通，增進彼此瞭解，以避免參與團隊服務的專業產生衝突，其內容包含：資本資料、主訴與問題描述、特定焦點、工作目標與處置計畫基本資料及追蹤等四大項，常用問題取向的紀錄有兩種：

(1)核對表（**checklist**）。

(2)soaping。

這種形式以S、O、A、P的方式撰寫，紀錄說明如下：主觀感受（**subjective**）、客觀感受（**objective**）、預估（**assessment**）、計畫（**plan**）。

### (三)結案

社會工作的結案是指在工作過程中，機構（工作者）同意進行介入，並針對案主問題提供某些服務後，已經要截止提供服務或是因為客觀環境的限制而進行的一個過程。也就是，當機構（工作者）無法繼續提供問題呈現、預估與介入的過程，就要考慮結案的準備計畫。進行結案的計畫時應該讓工作者與案主兩者充分瞭解。結案可以是一種動態改變與成長的過程。一般而言，結案計畫是由工作者提出，在結案時應描述實際達成的目標，一方面藉此肯定案主可以做到的，另一方面希望他未來要做到的事。所以，結案是意味工作者相信案主有能力去學習與應付情境的問題，並可以從中獲得成長，這也表示工作者的角色充分的發揮。

（作者為本科目學科委員兼召集人）