

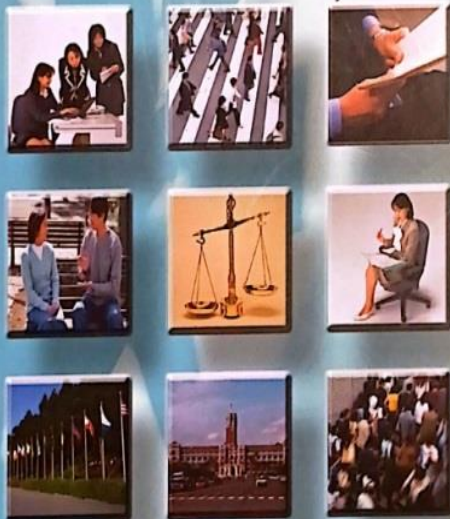
社會個案工作

空中大學花蓮中心

授課教師：賴秀鳳老師

社會個案工作

吳來信 張淑英 王秀燕 詹秀員 張玲如 編著



國立空中大學 用書

國家圖書館出版品預行編目資料

社會個案工作／吳來信等編著．-- 初版．--

臺北縣蘆洲市：空大，民 97.08

面；公分

含參考書目

ISBN 978-957-661-810-9 (平裝)

1. 社會個案工作

547.2

97012141

社會個案工作

編著者：吳來信 張淑英 王秀燕 詹秀員 張玲如

發行人：陳松柏

責任編輯：李小玲

校對：葉欣宜

發行所：國立空中大學 www.nou.edu.tw

地址：新北市蘆洲區中正路 172 號

電話：(02) 22829355

行政院新聞局登記證局版台業字第 3759 號

承印者：彩之坊科技股份有限公司

2008 年 8 月初版

2021 年 8 月初版 9 刷

定價：新台幣 490 元

I S B N : 978-957-661-810-9

本書保留所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，須徵求著作財產權人同意或書面授權。

請洽：國立空中大學出版中心

社會個案工作注意事項

一、成績：兩次作業20 %+期中考30%+期末40%+學習參與10%

二、作業(20 %)

1. 使用空大作業用紙。
2. 請記得確認：作業繳交**科別、班別、學號**。
3. 請繳交**手寫**作業，使用**正楷**書寫作業。
4. 作業題目、補充教材PPT公布：空大-作業指導中心-花蓮中心。
5. 遲交、補交：**最晚到學期末**。(有困難，請提早和老師討論)

三、分組報告(10%)：第四次上課，各組選一章，一人做5張PPT。

組長不用製作PPT，負責聯繫組員、彙整後上台報告10分鐘。

四、考試(期中考**30%**+期末**40%**)

1. 期中考：第1章~第8章
2. 期末考：第9章~第16章

社會個案工作作業一 (請用作業紙手寫)

1. 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，請加以說明。
2. 請敘述社會個案工作倫理兩難的抉擇順序。
3. 請說明綜融性社會個案工作目標為何？
4. 請說明心理暨社會學派處遇目標與處遇原則。

第一篇
社會個案工作的
意義與發展

第一章

社會個案工作的發展歷史與主要學派

關鍵詞彙

社會個案工作

個案管理

精神分析時期

心理暨社會診斷學派

綜融學派

家庭系統學派

行為修正學派

任務為取向學派

關鍵詞彙

社會個案工作過程

預估

結案

社會工作倫理

社會工作直接服務

慈善組織會社時期

關鍵詞彙

問題解決學派

功能學派

生態系統理論

問題解決學派

家族治療學派

個案管理學派

問題呈現

介入

案主自主原則

自我評量題目

1. 請問社會個案工作的意義為何?請加以闡述。
2. 何謂社會個案工作?何謂社會工作直接服務?
3. 早期社會個案工作發展歷史為何?請加以說明。

自我評量題目

4. 主要社會個案工作方法與學派有那些?請詳述。
5. 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，請加以說明。
6. 社會個案工作的實務架構有「工作目的」、「工作價值」、「工作認可」、「工作知識」與「社會工作倫理」、「工作方法」等,是從事與個人及家庭為對象的個案工作實務的核心，請說明之。

一、社會個案工作的意義

1. 社會個案工作是社會工作三大方法之一。
2. 社會個案工作是社會工作直接服務三大方法之一，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。

二、社會個案工作與社會直接服務

1. 社會工作的方法可粗分為直接服務與間接服務。
2. 直接服務又細分為個案工作、團體工作、社區工作三種，並運用專業知識、理論、方法與技巧，以個人、家庭為服務之主體。

三、社會個案工作與個案管理

1. 社會個案工作一方面協助個人增強自我功能，促進其人格健全發展，另一方面改善個人所處的社會環境，協助其建立良性人際互動關係，增進其適應社會生活的能力。
2. 個案管理指社會工作人員為某一群或某一個案主整合協助活動的一種過程。

四、社會個案工作實施領域

1. 依照案主群的特徵區分工作區域，常見兒童、青少年、老人、婦女、身心障礙者、勞工、原住民等。
2. 依照實施的場域，例如學校、醫院、監獄、司法立法訴求等等。

第二節 早期社會個案工作發展歷史 P. 7

一、慈善組織會社時期（1877-1909）

1. 「美國慈善組織會社」在1877年建立。這個組織的主要工作計畫是針對需要救援的申請個案的需求進行調查、集中建檔、進行記錄、提供救助，並招募家庭訪視志工等。
2. 第一個家庭福利協會在1905年成立，該協會也是從「慈善組織會社」發展出來的組織。該組織最早是由瑪麗 理查門與麥克 柯林所領導。
3. 從強調外在的社會學因素轉變為強調個體自我意識為取向的社會態度，是社會個案工作很大的轉變。

二、精神分析時期（1910-）

1. 這個時期，社會個案工作者開始進行個案的治療，有意識的控制案主的焦慮，協助個案幫助他自己，並以救援為處遇工具。
2. 從潛意識層次的情緒、態度與受到壓制的衝突與掙扎就成為社會個案工作整體深入瞭解案主的方法。

三、「問題解決」學派時期（1917-）

1. 以「問題解決」為方法，以心理及社會為主要工作取向。
2. 經濟大蕭條期間，由社會與經濟的需要，社會工作重新以社會學與現實的角度進行思考，並迫使聯邦政府採取行動。

第三節 主要社會個案工作方法與學派 P. 9

一、心理暨社會診斷學派

1. 心理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。
2. 主要以精神分析理論為基礎進行修正。

二、功能學派與綜融學派

1. 本學派的工作模式主要從賓州社會工作學院在1930年代發展出來的。
2. 強調關係建立、動態運用時間與機構功能的運用。
3. 本學派以蘭克（Rank）為代表。蘭克認為，個體最大的改變力量是來自其主動與自我肯定地的意志。

三、生態系統理論學派與家庭系統學派

1. 人類生態系統理論：主張「人在情境」的觀點，重視現行生活體系與環境間的適應平衡。
2. 家庭系統學派：家庭系統的目標可能有很多，譬如解決個人與家庭目前的問題、重建某一個次系統以鼓勵所有人可以繼續努力、改變家庭規則與家人間的互動模式、教導溝通技巧、教導問題解決的技巧。

生態環境論(Urie Bronfenbrenner)補充

(微視系統/中間系統/外部系統/鉅視系統) 視兒童整個人為其週圍的環境系統所影響，由Urie Bronfenbrenner所倡導，認為人類發展的多重生態環境是瞭解活生生的、成長中的個體如何與環境產生互動關係。

●將環境依與人的空間和社會距離，分別連環圖層的四種系統：

1. 微視系統：個人被置於核心，受其個人的元生能力及生物基因影響，以及日後受環境互動中所形成個人的經驗及認知，稱之為微視系統。如照顧者、保姆與個人互動最直接頻繁，影響最直接也最大。

2. 中間系統：各微視系統之間的互動關係，兒童最早的發展即是透過微視系統所組成之居間系統的接觸而達成社會化，進而瞭解最早的周遭環境。如家庭、同儕、學校。

生態環境論(Urie Bronfenbrenner)補充

3. 外部系統：指社會情境直接影響其中間系統的運作，間接影響兒童發展。如父母工作情境，學校行政體系。
4. 鉅視系統：是直接受到各個社會文化的意識型態和制度模式所影響，如社會文化，社會意識型態和價值觀。

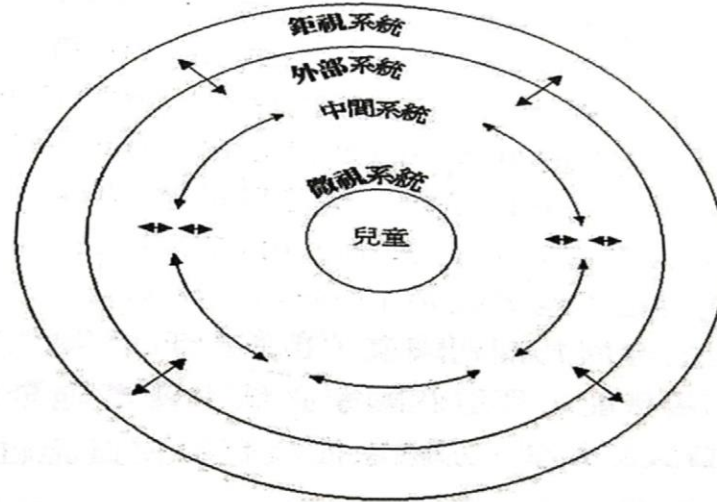


圖 1-8 生態系統理論之系統組合

- Bronfenbrenner 理論，人類發展最重要的本質是透過與環境互動增加個體之適應社會之能力。
- 年小的兒童因個人之成熟性不夠，受微視系統影響最大，隨著年齡成長，微視系統擴大，可從家庭、托育的機構、學校、社區或宗教組織，甚至擴大個人生活圈與同儕接觸及多媒體之影響。
- 兒童工作者在解釋兒童行為時，必須先瞭解兒童身處情境中的知覺，才能對兒童的行為有所體認。

四、問題解決學派

1. 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。
2. 本學派學者有四種基本假設：
 - (1) 人生就是一連串問題解決的過程
 - (2) 個人的行為有其目的和意義
 - (3) 問題解決是成長和改變
 - (4) 社會機構是一種表達社會意志的組織
3. 問題解決學派個案工作所涉及的4p 是指個人 (Person)、問題 (Problem)、地點 (Place)、過程 (Process) 等4個元素。

五、行為修正學派-該學派的基本假設

1. 強調可觀察之行為。
2. 行為可分為操作型與反應型行為兩種。
3. 行為持續存在有其必要條件。
4. 重視與問題有關的當前行為。

六、家族治療學派

1. 治療者一開始在治療精神分裂病人時，將這類病人的家庭當成整體的對象。
2. 家族治療是以家庭系統為基礎，他認為家庭是一個活的有機體。
- 3 「三角關係」的家庭系統中的三角，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」、「三個兄弟姊妹」、「夫與妻及姻親」。

七、任務中心學派

1. 這個工作模式，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。
2. 個案工作者與案主共同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，都會詳實陳述案主採取行動的方向。

八、個案管理學派

1. 主要之重點包括了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，案主人口與專業服務等。
2. 個案管理師要連接案主去面對混亂的，零散的與片段的人類服務迷宮，才不至於迷失在社會機關之推諉轉介過程中。
3. 一位專業服務者充當個案管理師，係為一種保證，要有一個人負起責任來協助案主，檢視有關之服務輸送體系真正協助案主解決問題。

一、問題呈現



1. 這個階段視整個工作過程的開端，簽訂契約視這個階段的關鍵工作。
2. 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，並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工作。

二、預估

在進行預估時，有相關的程序要進行，以下列舉等所提出的進行說明：

1. 準備、規劃與訂契約
2. 資料蒐集與列舉案主問題清單
3. 初步資料分析
4. 檢驗資料與深度分析
5. 運用資料與草擬行動方案

三、介入

1. 這個過程又稱為處遇（treatment）主要是要協助案主澄清自己的問題，並藉此有助其生活情境的改變。
2. 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。

四、結案

1. 結案計畫是工作者提出，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。
2. 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。

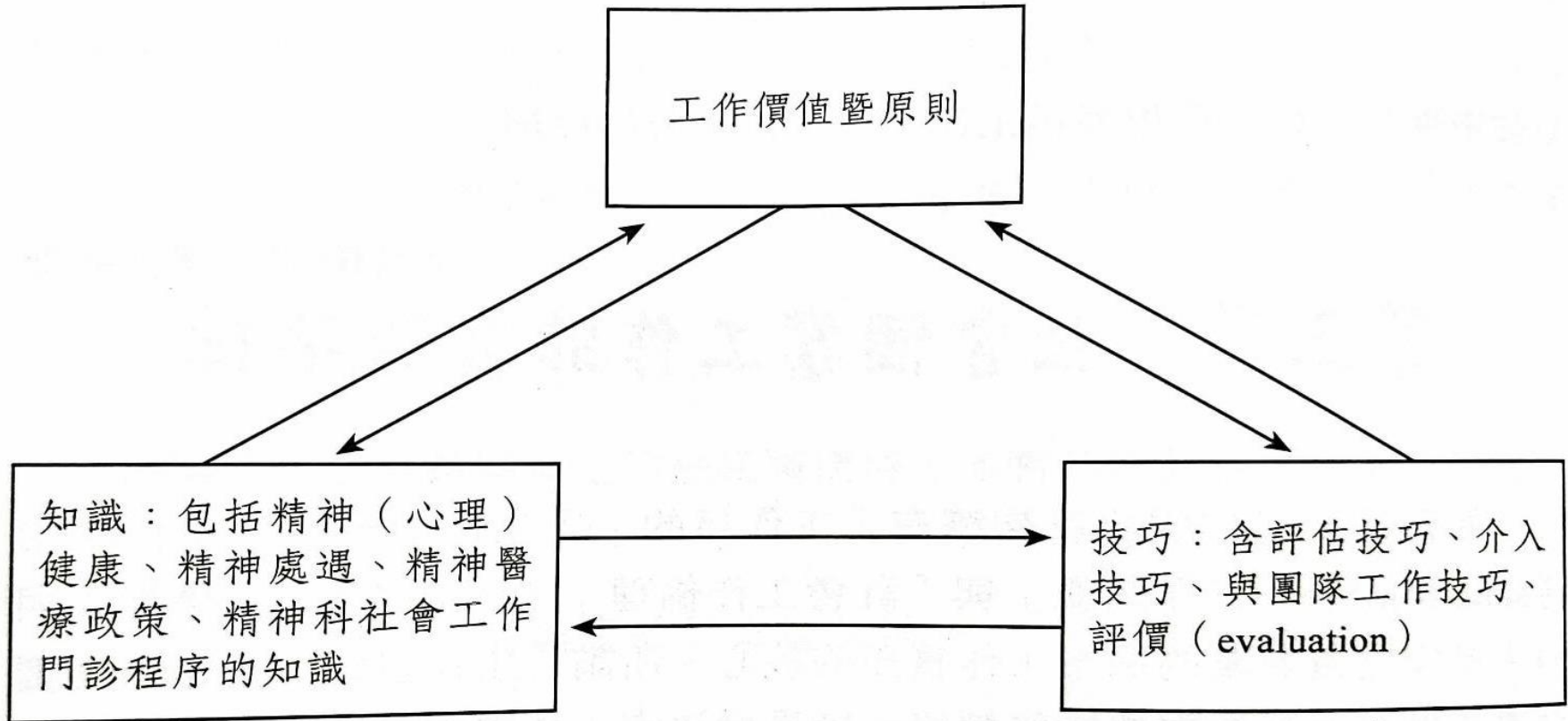


圖 1-1 社會個案工作價值、工作知識與工作技巧的關係圖

資料來源：Joathan Parker & Greta Bradley (2006), *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention, and Review*, Learning Matter Ltd.

第二章

社會個案工作的哲理與 倫理問題

關鍵詞彙

專業哲理

社會工作法定義務

價值判斷

倫理明辨模式

專業倫理判斷

社會工作專業價值

價值衝突

社會工作倫理守則

專業倫理兩難

自我評量題目

1. 請敘述社會個案工作之哲學觀點及專業價值。
2. 請敘述社會個案工作之倫理。
3. 請敘述我國社會工作倫理守則。
4. 請敘述社會個案工作倫理的兩難及判斷原則。
5. 請敘述社會個案工作倫理兩難的抉擇順序。

一、 社會工作專業哲理

1. 人道主義：強調人的價值尊嚴、自我實現、自律、世俗理性等
2. 實證主義：運用客觀和科學的知識與方法，考察社會事實，以求發現現象的因果關係。
3. 烏托邦思想：這種實現真、善、美社會的思想，是促進社會改革的原動力。

二、社會個案工作的哲學觀

1. 案主所面臨的問題可能因為缺乏資源、知識或專業技術所造成。
2. 通常案主是遭遇到貧窮、種族主義、性別主義歧視, 以及缺乏資源等困擾。因此, 社會工作應致力協調社會系統, 以支持案主改變, 並確保在維護案主自尊的情況下, 獲得所需要的權利、資源和治療。
3. 雖然環境會對人的能力造成限制, 但人都有做選擇、決定和改變所處的環境的能力。幫助案主增進人際互動的能力, 透過培養案主自我決定的能力, 增進案主對環境的影響力, 改善因環境所造的社會隔離。

4. 社會服務系統基於案主的失能提供他所需要的相關資源。因此，社會工作者發揮教育的能，使服務輸送體系以有系統的方式，在案主心理健康·問題解決能力和所擁有的支持系統的前提下，提供案主需要的服務。
5. 社會工作者常面臨因違反法律的非自願案主。雖然人們有維護自己尊嚴和利益的權利，但當案主的行為傷害到他人的權利時，社會工作者應協助案主面對自己的不當行為。通常類非自願案主自為不需要協助。因此社會工作者處在這種關係時，需要具備協商的技巧。
6. 通常主動尋求協助的案主希望社會工作者協助達到自我改變的效果。社會工作者須藉著接納和適當的自我表露，以增進案主的自我覺察和現實感。

7. 面對的案主無論是自願或非自願的，都必須以尊重和肯定其價值的態度，使案主擁有與他人相同的選擇機會。
8. 社會工作者相信即使案主想要的處遇目標不明確、非立即能辨識他的行為依然是指導性、有目標的。案主有能力學習新專業識和方法，解決自己遭遇的問題。助人者有責任協助案主覺察自己的能力，並支持其自我成長和改變的能力。
9. 相信案主的問題受到過去經驗和想法的影響。因此有時透過討論這些經驗和想法所產生的效果是有助益的。經由討論目前面臨的選擇和增進相關的因應技巧與能力，案主大部分的問題都可解決或減緩症狀。

三、社會工作哲理的實踐

1. 接納他人

2. 不持批判的態度

3. 個人化

4. 保守秘密的原則

5. 讓當事人自決

1. 「專業價值」是指一套有關解釋人類本質之信念，這些信念會反應在日常專業實施的活動中，進而影響專業實施的方向和準則。

2. 社會工作專業普遍接受的價值可區分為六大類：

- (1) 個人應受到社會的關懷。
- (2) 個人與社會相互依賴的。
- (3) 每個人對他人負有社會責任。
- (4) 每個人除具有人類共同的需要外，也有個人獨特的需求。
- (5) 理想的社會可以提供機會，讓每個人充分的自我實現。
- (6) 社會有責任使個人自我實現得已完成。

一、倫理

1. 倫理是人類道德的原理，一種規範人類的思考、言行和社會的道德標準。
2. 倫理也是一種價值觀，這種價值觀具有一定的是非判定能力，並透過具體行為表現出來。

二、社會工作專業倫理

1. 「專業」事指一門具有專門知識和技術的職業。
古力烏認為專業需要具備五項要件：理論系統、社區認可、專業權威、倫理守則和專業文化，這五項專業特質是專業化發展過程必備的要件。
2. 「專業倫理」是指將一般性的倫理原則應用至某一特殊專業領域，藉以協助其從業人員釐清並解決實際工作中所面臨的許多具體道德問題。

三、社會工作倫理守則(含逐條說明)

P. 42

中華民國八十七年七月二十七日台(87)內社字第八七九三一六三號
函頒布

1. 秉持愛心、耐心及專業知能為案主服務。說明：

- (1) 闡明社會工作者服務案主必須之基本態度—愛心、耐心，與基礎方法—專業知識、技能。
- (2) 案主為社會工作學理上對「服務對象」的通稱，係指一目標系統，其範圍可以是個人、家庭、團體、組織、社區或社會體系及其周遭相關之人。爰於本守則中使用「案主」一詞，通指社會工作服務的對象。

2. 不分性別、年齡、宗教、種族等，本著平等精神，服務案主。說明：

- (1) 闡明社會工作者的基本信念，要保持中立，不歧視，無偏見，一視同仁提供服務。
- (2) 為避免文字冗長及列舉之可能缺漏，爰於列舉基本項目後，再用「等」字，涵括其他未列舉而可能發生之歧視、偏見，如貧富、政治立場等。

3. 應尊重案主的隱私權，對在專業關係中獲得的資料，克盡保密責任。說明：

(1) 闡明社會工作者的基本信念，對案主的資料、案情要保密並尊重案主個人的隱私權。

(2) 「專業關係」是為完成社會工作目標，基於公益、客觀、自我瞭解而建立；用以區別日常生活中的人際關係。

(3) 「專業關係」是社會工作過程中有必要建立的社會工作者與案主的良好關係，其形成的基礎在：

*是為社會工作所計劃改變之目標體系而建立。

*不得以社會工作者自身的利益為前提。

*必須基於社會工作者的客觀與自我瞭解，跳脫個人問題與情緒需求。

4. 應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利。說明：

(1) 闡明社會工作者的基本信念，要尊重每一個人的尊嚴、價值與選擇。

(2) 社會工作者相信每一個人均有自主權，應使每一個人有最大的機會去決定其生活方向。

5. 應以案主之最佳利益為優先考量。說明：

- (1) 闡明社會工作者的基本信念，應以協助案主達到最佳福利狀態為目標。
- (2) 社會工作者相信天生我才必有用，每一個人均有動機與權利去追求更滿意的生活。

6. 絕不與案主產生非專業的關係，不圖謀私人利益或以私事請託。說明：

闡明社會工作者應信守專業關係的分際，絕不與案主發展專業關係之外的人際關係、絕不利用專業關係圖謀私人利益、絕不為私人情事有所索求於案主。

7. 應以尊重、禮貌、誠懇的態度對待同仁。說明：

闡明社會工作者對待同仁的基本態度—尊重、禮貌與誠懇：社會工作者應以敬重、禮貌、公正與信心對待同仁。

8. 應信任同仁的合作，維護同仁的權益。說明：

闡明社會工作者對待同仁的基本態度——合作的價值觀：社會工作者應與同仁為促進專業而合作，並彼此信任對方，有所作為應考慮對方之利益、特性與名譽。

9. 應在必要時協助同仁服務其案主。說明：

闡明社會工作者對待同仁的基本態度——代理制度的建立：社會工作者在必要時應協助同仁照顧其案主。

10. 應以誠懇態度與其他專業人員溝通協調，共同致力於服務工作。
說明：

闡明社會工作者對待其他專業人員的態度——和睦相處、協調溝通：社會工作者為案主的需要，應隨時與其他專業人員協調聯繫，共同合作，並一如同仁般對待。

11. 應信守服務機構的規則，履行機構賦予的權責。 說明：

- (1) 闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者應遵守服務機構的規定，並謹慎從事，達成服務機構的目標。
- (2) 社會工作者服務處所具多樣性包括機關(構)、團體、事務所等，惟為精簡文字，爰於本守則中以「機構」一詞通稱之，概應「機構」一詞泛指對特定人提供服務之處所。

12. 應公私分明，不以私人言行代表機構。 說明：

闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者在公共場合，應能確實分辨何者是自己、何者是代表服務機構的言論與行動。

13. 應致力於機構政策、服務程序及服務效能的改善。 說明：

闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者應致力於服務機構的政策與服務過程的改進，以及促進所能提供服務的效率及功效。

14. 應嚴格約束自己及同仁之行為，以維護專業形象。說明：

闡明社會工作者對專業的責任：社會工作者應維持專業的信實，對於其他專業人員的不道德行為，必須採取適當的行動予以抑制。

15. 應持續充實專業知能，以提昇服務品質。說明：

闡明社會工作者對專業的責任：社會工作者應在專業實務上負起認定、發展與充分運用的責任；依據專業知識與技術，從事專業服務，並不斷充實自己，以確保並提高專業服務品質。

16. 應積極發揮專業功能，致力提昇社會工作專業地位。說明：

闡明社會工作者對專業的責任：社會工作者應維持專業的誠信，精鍊技能，發揮專業功能，保護並進而加強專業的尊嚴，對專業的討論和批評應參與並負起責任。

17. 應將專業的服務擴大普及於社會大眾，造福社會。 說明：

闡明社會工作者對社會的責任：社會工作者應將專業服務普及於一般社會大眾，促進專業的充實、擴展及有效運用於實際措施中。

18. 應以負責態度，維護社會正義，改善社會環境，增進整體社會福利。 說明：

闡明社會工作者對社會的責任：社會工作者應增進社會的一般福利，致力於歧視的防止與消除，確保人人可公平的獲得所需資源、服務和機會，倡導社會狀況的改進。

1. 社會工作的倫理兩難也就是指：一種問題的情境或是問題無法獲得滿意解決的困境。
2. 社會工作專業人員必須面臨由兩個相近的選擇或在相等的價值之間擇一的困境。

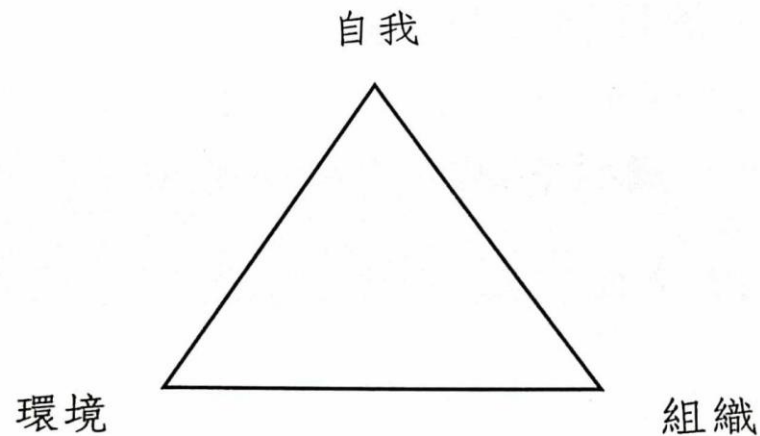


圖 2-1 佛羅哈利曲的倫理三要素架構

3. 社會工作者在從事助人工作的過程中，面對的專業倫理兩難可歸納為九大項：

(1) 意義含糊和不確定

(2) 職責和期望的衝突

(3) 專業知識對案主權益

(4) 徵求同意

(5) 分享有限的資源

(6) 案主興趣 V. S. 社會工作者興趣優先

(7) 有效調適方法的選擇

(8) 專業關係的有限性

(9) 不做價值判斷

第五節 社會個案工作專業倫理判斷

一、了解法定義務

1. 照顧的義務
2. 尊重隱私的義務
3. 保密的義務
4. 告知的義務
5. 報告的義務
6. 提出警告的義務

二、理解社會工作的基本價值與倫理
基本價值與倫理是不變的。

三、界定倫理與法律的運用

四、倫理的判斷

1. 案主兩難：保持客觀、中立態度

2. 社會工作者的兩難，處理原則依序如下



原則一：保護生命原則

原則二：差別平等原則

原則三：自主自由原則

原則四：最小傷害原則

原則五：生活品質原則

原則六：隱私保密原則

原則七：真誠原則

第三章

綜融性個案工作與
社會工作理論暨
實務研究轉變

關鍵詞彙

社會個案工作

綜融性社會工作

社會介入研究

「以證據為基礎」的介入時期

綜融性社會(個案)工作面向

自我評量題目

1. 請說明綜融性的個案工作發展史情形。
2. 請說明綜融性社會工作面向與具備知識為何？
3. 請說明綜融性社會個案工作目標為何？
4. 社會工作理論與實務研究經歷很多階段轉變，請說明之。

一、綜融性社會個案工作的根源與社會工作第一個團結階段。

1. 綜融性個案工作所關心的不只是個案的個別因素，也是要關心廣泛的社會政策走向。
2. 團體工作與社會組織工作兩種方法的領袖經過多年的努力尋找共同的專業認同與方法學，才將這兩股工作方法合而為一。

二、綜融性社會個案工作的再現與社會工作第二個團結階段

社會工作尋求第二個團結階段是在巴列特與戈登的批評下而產生。

三、綜融性社會（個案）工作的課程與概念精細化時期

1. 最常見的社會工作方法是社會個案工作、社會團體工作、社區組織等，實務工作者主要專精於一個領域（如兒童與家庭或政策暨行政）。
2. 綜融性社會工作則需要培養多種的領域的能力，而非限定在單一領域的專長。

第二節 綜融性社會工作面向與具備知識 P. 70

一、綜融性社會（個案）工作面向

綜融性社會（個案）工作面向主要分為四個面向：

1. 多層次的問題解決為方法
2. 他具有多種理論為取向，並包括生態系統模式
3. 綜融性社會工作的知識、工作價值與技術是可以轉移的
4. 它是一種選擇介入的策略或角色

二、綜融性社會（個案）工作者所需具備的知識

1. 綜融性社會（個案）工作者必須具備有從多種層次如微觀體系（如個人與夫婦）、中觀體系（如家庭與團體）與鉅視體系（如組織、社會制度、社區、宗教與國家）協助這些體系所產生的有關問題的知識與技術。
2. 綜融性社會（個案）工作的理論架構包括一般系統理論、生態模式、問題解決模式、危機調適（介入）、家庭系統、弱勢團體社會工作、個案管理、研究與評估、政策與組織分析等。

一、綜融性社會工作主要目標

具有以下主要目標：



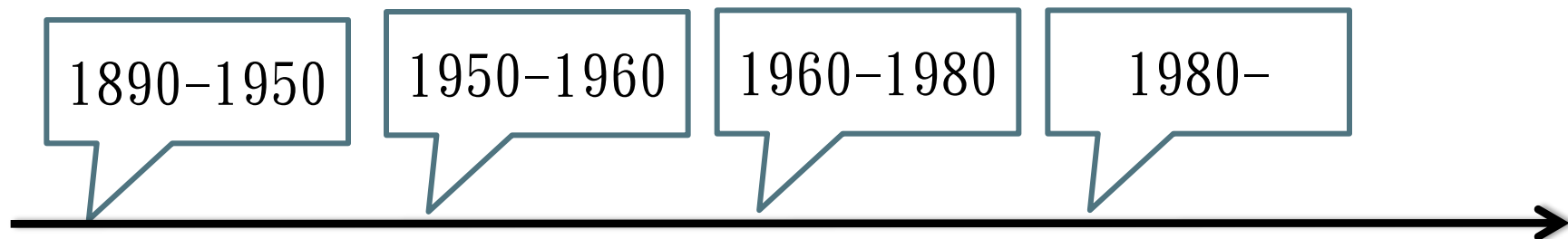
- (1) 協助發展新的資源體系以符合案主的需要。
- (2) 在個案與資源體系進行基本的聯結，同時也在個資源體系進行聯結，以讓彼此可以互相取得服務。
- (3) 促進與改善個案在各資源體系內的彼此互動，以提升這些體系運作效率與人性化的工作，最終在符合個案的需求為目標。
- (4) 促進各資源體系間彼此持續互動，並可以有效率的完成工作。
- (5) 幫助個案可以運用資源並有效解決自己問題。

二、綜融性社會（個案）工作的基本工作（任務）

綜融性社會（個案）工作的基本工作（任務）

包括會談溝通、問題解決溝通、多面向評估與個案管理、找出案主優勢進行充權、資源擴展、轉介與倫理思考、倡導角色的示範、個案建檔與評價及研究、工作優先順序的規劃、支持諮商、協調工作、發展案主的正面關係、自覺工作狀況並接受督導、工作評價。

第四節 綜融性個案工作與社會工作理論與實務研究轉變 P. 74



1. 1890-1950: 外在社會條件的研究期
2. 1950-1960: 評估研究時期
3. 1960-1980: 社會工作研究轉型期
4. 1980-: 「以證據為基礎」研究方法學的發展

第二篇
個案工作
相關理論與案例分析
L4-L7

第四章

心理暨社會學派與
家族治療學派

關鍵詞彙

人在情境中

直接處遇程序

評估與診斷性瞭解

次系統與界限

家庭規則

家庭平衡

關鍵詞彙

自我功能

間接處遇程序

家庭結構

連線關係(包括聯盟、三角關係)

代罪羔羊

自我分化

自我評量題目

1. 請說明心理暨社會學派對人類行為動力的基本假設。
2. 請說明心理暨社會學派處遇目標與處遇原則。
3. 請說明心理暨社會派的實施程序。
4. 請說明對案主個人的直接治療主要型式。
5. 請說明家族治療的基本觀點。
6. 請說明家庭評量的方式。
7. 請說明家族治療的基本概念介入方向原則。

第一節 心理暨社會學派對人類行為的基本假設 P. 85

一、心理暨社會學派對人類行為的基本假設

心理暨社會學派對人類行為的基本假設有七點：

1. 人類行為可以被瞭解和預測
2. 個人功能任何一部分的改變，將會導致其他部分的改變。
3. 案主的自我是可以改變和成長。
4. 個人行為反應來自他對環境之知覺，個人內在之認知經驗和心理感受。
5. 人格的發展受本能驅力，自我的成熟度及個人與環境之互動影響而形成獨特之人格特質及行為方式。
6. 個人的過去是很重要的，想了解個人目前的行為時，必要了解這個人過去生活歷史經驗。
7. 人之所以會發生問題是來自社會適應失敗。

二、心理暨社會學派實施的價值基礎

1. 心理暨社會學派強調接納和自我決定是建立治療性專業關係的核心要素。
2. 工作者必需要肯定案主有自我決定的權利，並鼓勵他決定自我方向。

第二節 心理暨社會學派處遇目標與處遇原則 P. 87



一、處遇目標

1. 心理暨社會治療是兼顧一個人成長過程之中的生理面、心理面及社會面的因素，及其相互之間的互動作用。
2. 心理暨社會學派服務還包括個案管理、連接社區與社會資源、亦即心理暨社會學派兼顧案主生活環境上的改善、案主人格、人際功能上的支持與修正來達成個案工作的目標。

二、心理暨社會學派處遇實施原則



原則一：彈性原則

*個案工作計畫應隨著對案主了解程度的不同，以及「人與情境」的改變而不斷的修正。

原則二：個別化原則

*案主有其獨特需求、能力、人際關係和處境。

原則三：重視案主目前與過去生活功能表現與生活環境互動關係的原則

原則四：重視專業關係的原則

原則五：案主參與原則

原則六：協助案主改變自己來影響環境

一、實施程序一：初期接觸與會談

建立信任關係、減輕求助焦慮、求助問題與機構基本評估、建立工作契約

二、實施程序二：心理社會診斷與評估

(一)診斷性評估之意義：工作者須對各方面不同的看法加以注意和瞭解，並加上工作者的專業判斷，才能對於問題的性質加以確認。

(二)診斷性評估要項與內容

1. 案主問題的指認
2. 家庭系統理論和家庭心理動力分析
3. 案主過去生活經驗與行為特質
4. 案主的自我評估

(三)心理暨社會診斷之分類

一般分為健康面、問題面與臨床診斷面三種

(四)心理暨社會診斷摘要

此評價報告必須是系統的、具體的和行動化的分析

(五)個案服務計畫

服務或治療計畫必須以能增進案主改善生活適應和社會功能改善為最終目標。

三、實施程序三：問題處遇策略與技巧

1. 心理暨社會治療經由減除環境壓力的治療、對案主內在心理因素和對案主個人的直接治療三個層次。

2. 治療主要程序有直接處遇程序和間接處遇程序兩大類

(一) 直接處遇程序

對案主個人直接治療有四種主要型式：

1. 支持性的技術

2. 直接影響的技術

3. 探討、描述與宣洩的技術

4. 反映性論的技術以發展或增進案主的洞察力

(二) 間接處遇程序

間接處遇程序是針對案主的環境做改善或修正。

四、實施程序四：結案

心理暨社會學派很重視結案工作，而結束關係是要求個人獨立。

第四節 心理暨社會學派診斷案例陳述與分析 P. 95

一、案例陳述

(一)個案基本資料

(二)個案家系圖及生態圖

(三)個案簡史

(四)個案狀況概述

二、問題及生理暨社會評估

三、問題處遇目標與策略

四、問題處遇計畫

一、家族治療基本觀點

1. 家庭內的個人問題都不會被認為是該成員的個別問題，而是整個家庭系統的問題。
2. 家族治療不只是治療某一成員，同時也要處理家中其他的成員和家庭中其他成員間的關係。

二、家庭評量

1. 內在系統評估是針對家庭內部的系統進行評估，例如家庭結構（親子、手足、夫妻次系統）、界線、角色、三角關係、溝通、規則。
2. 代間觀點評估：探討家庭歷史、運用家庭圖協助工作人員蒐集及呈現人口資料、家庭關係、角色與功能。
3. 生態評估注重家庭與其所在環境間的交流關係，運用生態圖與家庭一起評估、計畫與改變。

三、家族治療學派之重要概念

(一)家庭結構

家庭結構是一組隱形的功能需求或規則，整合家庭成員彼此互動的模式。

(二)次系統與界限

1. 家庭是一個系統，而家庭成員在這個家庭系統中會分化為次系統。
2. 次系統的界線是定義誰能加入，以及如何加入的規則。界限的功用在於保護系統的分化。

(三)連線關係（包括聯盟、三角關係）

1. 連線是指幾個家庭成員聚在一起站在同一陣線，共同抵制另外一方。
2. 另一種不良的連線關係是三角關係，當父母之間有衝突的時候，掌握全力贏過對方，雙方都命令孩子與他（她）連線。

(四)家庭規則

家族治療的先驅傑克森首先觀察家庭的交互作用乃循著一定的持續式，也就是規則。

(五) 家庭平衡

當家庭系統產生困難或受到威脅時，會隨著恆定機制的運作，重新達到家庭平衡的狀態。

(六) 自我分化

「自我分化」、「個體化」是個體獨立自主性發展的重要發展任務。

四、家族治療介入行動

在介入行動方面，家族治療重視重塑或重構家庭關係的內在系統與代間互動，家族治療提供實際技巧的協助。