

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

第三篇
社會個案工作的
基本過程L9-L12

社會個案工作作業一（請用作業紙手寫）

- 一、在作個案訪視時，其基本訪視的基本原則為何？
- 二、擬定處遇計畫的歷程包含哪些項目？
- 三、請說明社會資源的意涵和種類。
- 四、案主對於結案可能有哪些正面與負面的情緒反應？

社會個案工作

問題與討論

- 一、支持性的技術包含哪些？
- 二、試簡述個案管理運用於個案工作介入的優點與限制。
- 三、請說明優勢個案管理模式的主要理論觀點及對個案管理的意涵。
- 四、請說明充權取向的理論觀點的意涵及當前運用於個案管理之充權模式。

第九章

蒐集資料與個案紀錄

關鍵詞彙

社會工作資料蒐集

會談

家庭訪視

觀察法

測驗或問卷法

個案紀錄

敘述形式紀錄

摘要紀錄

問題取向的紀錄

soaping紀錄

自我評量題目

1. 社會個案工作運作過程中，有關蒐集資料來源可分為哪幾種？
2. 在哪些情形之下需考慮進行家庭或機構、社區訪視？
3. 在作個案訪視時，其基本訪視的基本原則為何？
4. 從案主行為和溝通內容研判案主之需求，試就您目前實務工作場域或實習經驗，舉一個案例說明可從那幾方面（或案主在那些行為表現）來評估案主個人內在環境系統中，情緒、認知和知覺等三方面功能。

自我評量題目

5. 個案紀錄有哪些功用？
6. 紀錄方式分為錄音記錄、錄影記錄和文字紀錄等三種方式，請說明其優缺點？
7. 個案紀錄之形式可分哪幾種？
8. 試擬一份簡要之個案接案記錄表。
9. 個案紀錄有哪些要項？

一、資料蒐集

(一) 會談：所謂社會工作會談是有特定目標和有方向的之專業性談話，主要是為了要完成社會工作服務的目標，不是交換訊息或非正式閒談。

1. 社會工作會談形式：傳統會談、家庭會談、夫妻聯合會談
2. 社會工作會談目的：蒐集案主的相關資料、與案主建立良好的專業關係、提供服務和治療性之會談等。

(二) 家庭訪視(或機構、社區訪視)



1. 確定訪視確實能對案主影響與需要
2. 確定訪視主要目的和內容
3. 訪視前之準備工作
4. 訪視過程中的會談技巧
5. 空間安排
6. 下次訪視的安排
7. 評價與紀錄

(三) 其他資料蒐集的方法

1. 觀察法
2. 測驗或問券法
3. 其他

一、個案紀錄定義

個案紀錄以文字記載方式紀錄，並將所服務之個案的會談保存於特定之個案資料夾中。

二、個案紀錄之功用及重要性

可將個案紀錄之功用與重要性綜合整理為11項：

- (1) 提供服務的證明
- (2) 持續服務工作
- (3) 服務品質的掌握
- (4) 組織工作員的思慮
- (5) 督導員的查閱
- (6) 專業間的溝通
- (7) 服務提供的適切性
- (8) 法律行動中的機構自衛工具
- (9) 治療工具
- (10) 教學工具
- (11) 評價與社會研究

三、個案紀錄之形式

(一) 個案紀錄之方式

紀錄之方式分為：錄音紀錄、錄影紀錄和文字紀錄等三種方式，其優缺點詳如p. 229 表9-1。

(二) 個案紀錄之形式

1. 敘述形式：是指對於會談過程方面的事實報導。
2. 摘要形式：則較偏重於運用在靜態、客觀之事情紀錄。
3. 其它形式：流水帳式、對話方式、分段方式

(三) 依會談及個案服務的目的與需求

四、個案紀錄的要項

一份完整個案紀錄，至少應包括以下幾個要項：

1. 個案卡
2. 個案紀錄
3. 工作人員的工作報告表
4. 其他：申請表、轉案、照會、夜間執行紀錄表

五、個案紀錄之原則

1. 個案紀錄之原則：

- (1) 個案基本資料
- (2) 紀錄方式必須切合機構和案主的需要
- (3) 紀錄內容是協助工作人員作正確的診斷和擬定有效的處置計畫之依據

2. 紀錄時應注意事項：

當建立專業關係與做重要筆記兩者之間有衝突時，工作者應放棄進行筆記紀錄，以建立專業關係為優先。

第三節 個案紀錄範例

P. 238

一、個案基本資料

二、資料蒐集

三、預估

(一)案主系統

(二)家庭系統

1. 夫妻系統 2. 親子系統

(三)其他外部系統

(四)阻力

1. 案家收入不穩定 2. 與社區互動關係不良

3. 健康問題

四、計畫與處遇

- (一)依家庭暴力防治法、申請保護令，保護家庭成員
- (二)協助案主系統進行治療
- (三)深入探討案主問題,進行群組輔導工作
- (四)提升案夫理問題能力及運用資源之技巧
- (五)導正案主錯誤信念，提升正向效能
- (六)穩定案子女就學情形
- (七)相關處置與資源應用

五、再評量

六、評估

第十章

個案預估與處遇計畫

關鍵詞彙

評估

多面向預估

個案研討

助阻力預估架構圖

家系圖

家庭關係圖

生態圖

案主系統的預估

家庭系統的預估

社區系統預估

生態系統預估

處遇計畫

處遇目標

具體化子目標

目標管理量表

介入的焦點系統

自我評量題目

1. 何謂評估(assessment), 亦稱預估? 主要包含哪些內涵?
2. 預估資訊內涵來源有哪些?
3. Zastrow(1995)認為有哪些項目可作為預估之指標?
4. 評估案主問題的關鍵因素有哪些? 請說明並舉例。
5. 多面向預估的內涵指的是哪四部分?

自我評量題目

6. 案主系統的預估中所指的阻助力架構圖為何？
7. 何謂家系圖？家庭關係圖？
8. 何謂生態圖？其用為何？
9. 何謂處遇計畫？處遇計畫的目的為何？
10. 好的處遇計畫包括哪些項目？
11. 擬定處遇計畫的歷程包含哪些項目？

一、預估的概念

評估(assessment)也稱為預估，其為一種了解的過程及結果，是行動的基礎。在個案服務過程中是一個相當重要的歷程，必須從案主本身及周遭生態環境系統中蒐集相關訊息，而加以組織、統合、分析提出暫時性診斷，然後與案主及重要他人共同思考，提出可行的處遇計畫。

(一)多面向的歷程

預估應該包含DAC三階段，即D描述（description）、A預估（assessment）、C契約（contract）三階段，探索案主系統、家庭與家族系統、社區系統及其他重要的生態系統，再加上對案主社會歷史發展脈絡的訊息蒐集，描述出案主所面對的問題，其次組織出暫時性的預估，最後是契約的形成，包含定義問題及處遇目標，並提出行動步驟的規劃。

(二)個別化的差異

從案主的觀點探索問題情境，而非從自己的觀點出發。特別是種族或社會文化觀點產生差異，例如：社工員從自己文化觀點預估外籍配偶家庭的需求，就無法真正瞭解案主的需求。

(三) 強調案主的優勢

擬定處遇計畫應朝向有利於案主的長處及正向方向去思考。

(四) 瞭解案主

案主、生態環境系統及兩者交互關係中所呈現需求、問題、協調、合作、助阻力、改變動機、可運用性及潛在資源等預估，應源自於前一個步驟之蒐集。以瞭解在環境中的案主（client in environment），並作為擬定處遇計畫的基礎。

(五)案主與社工者共同參與歷程

預估源自於案主和社工員會談、討論及家庭訪視等互動歷程。在過程中案主回應是重要訊息來源，亦可了解處遇計畫之可行性，有助於提昇案主之自尊和增強權能。

(六)縱橫向探索並重

對案主問題情境的瞭解，主要目的在於探索問題，定義出問題的範圍、相關成員、關係及互動橫向（horizontal），這是橫向訊息。進行縱向（vertically）訊息是探索深入多面向預估。

(七)判斷

判斷是決策的歷程，專業判斷應為「專業知識價值」與「處遇策略」間的橋樑，強調案主個別化差異、參與度、發展階段及其他多元因素（如種族、文化等）、瞭解行為隱藏的目的、系統間的互動及案主系統內的助阻力及資源。

(八)持續性歷程

預估在個案工作流程是相當重要的，評估過程可能隨時修正，或經由處遇結果的回饋重新進行預估，形成循環回饋的歷程直到問題解決。

二、預估資訊內涵來源

1. 書面資料

2. 語言訊息

3. 直接觀察案主非語言行為及互動

4. 案主的自我監控

5. 案主週邊資源及訪視

6. 評量量表及心理測驗

7. 個案研討

8. 案主與社工互動之經驗

三、問題預估的指標

1. 具體化問題為何？
2. 案主如何看待問題？對解決問題的期望？
3. 誰涉及到問題系統中？如何參與問題系統？
4. 問題的起因為何？
5. 問題行為產生的時間及地點？頻率、強度及持續性？
6. 問題行為的歷史發展脈絡？
7. 案主本身的助力、資源及優勢？問題解決所需的外在資源及技能？

四、評估案主的問題的關鍵因素

1. 問題的嚴重性
2. 行為發生的場所
3. 行為發生的時機
4. 問題行為發生的次數
5. 持續時間

五、多面向預估的內涵

(一)案主系統的預估

分析案主的助阻力的評估概念部分。

Cowger發展出「環境與個人因素」及

「優勢及挑戰」兩面向發展出一個預估的概念，其中第一區為個人因素中的優勢及資源，第二區為環境中的優勢及資源，第三區為環境中的挑戰，第四區為個人的挑戰。

優勢或資源
(strength or resource)

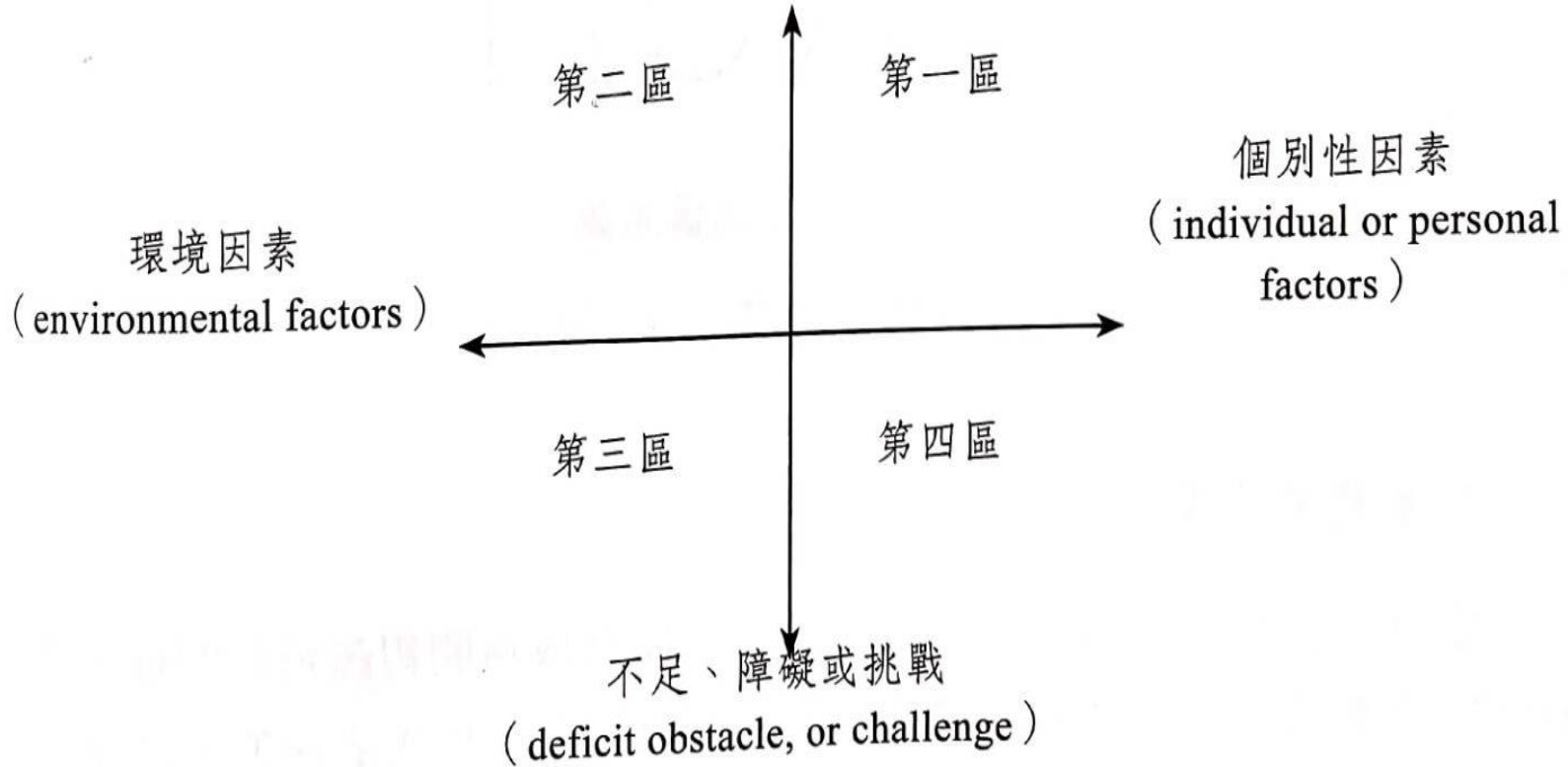


圖 10-1 助阻力預估架構圖

資料來源：Hepworth, et al. (2002；引自許臨高，2003)。

(二)家庭系統的預估

1. 族譜圖(genogram)或家系圖的繪製

透過圖形來了解案主的家族關係，通常追溯到三代為止，有必要亦可追溯到四、五代。

用途是檢查家庭問題的世代關係，透過圖形可以知道在世代脈絡下的家庭環境，有些家庭成員內的問題會有複製、遺傳或循環例如：離婚、婚姻暴力、兒童虐待、濫用藥物、精神疾病等

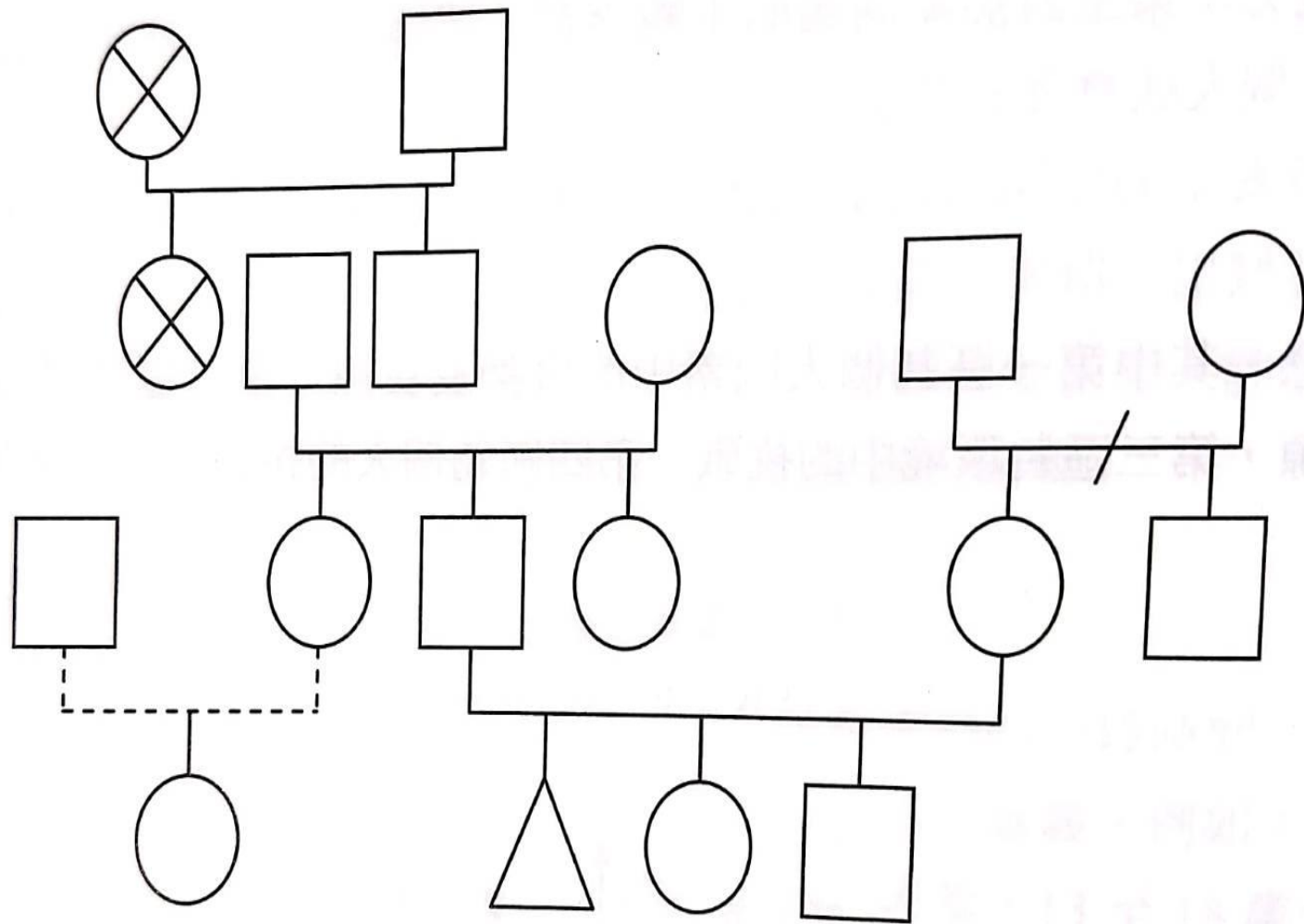
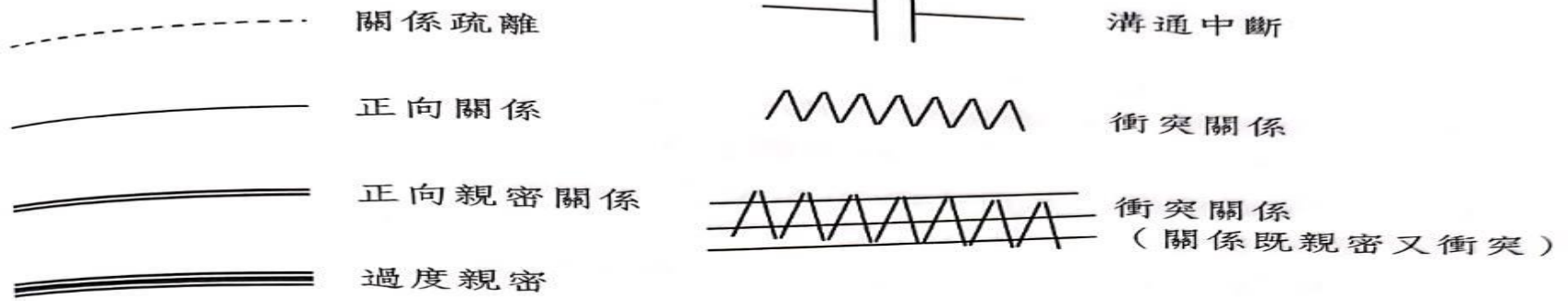


圖 10-2 族譜圖素圖

資料來源：林萬億（2006）

2. 家庭關係圖

家庭關係圖係以線條圖示的方式說明家庭成員間親疏遠近關係，成為預估家庭動力的資料來源，主要以家庭成員於會談中所表達的看法與界定為主，輔以社工者的觀察



案例說明：

案家中有五位成員，分別為案祖母、案父母、案主及案弟。案祖母與案母關係較衝突，與案父關係糾葛，案祖母與案主、案弟間關係正向親密；案父母關係正向而親密，案父與案主關係良好，但與案弟溝通狀況疏離；案母與案主、案弟關係還好；案主與案弟間關係則呈現溝通中斷的情形。

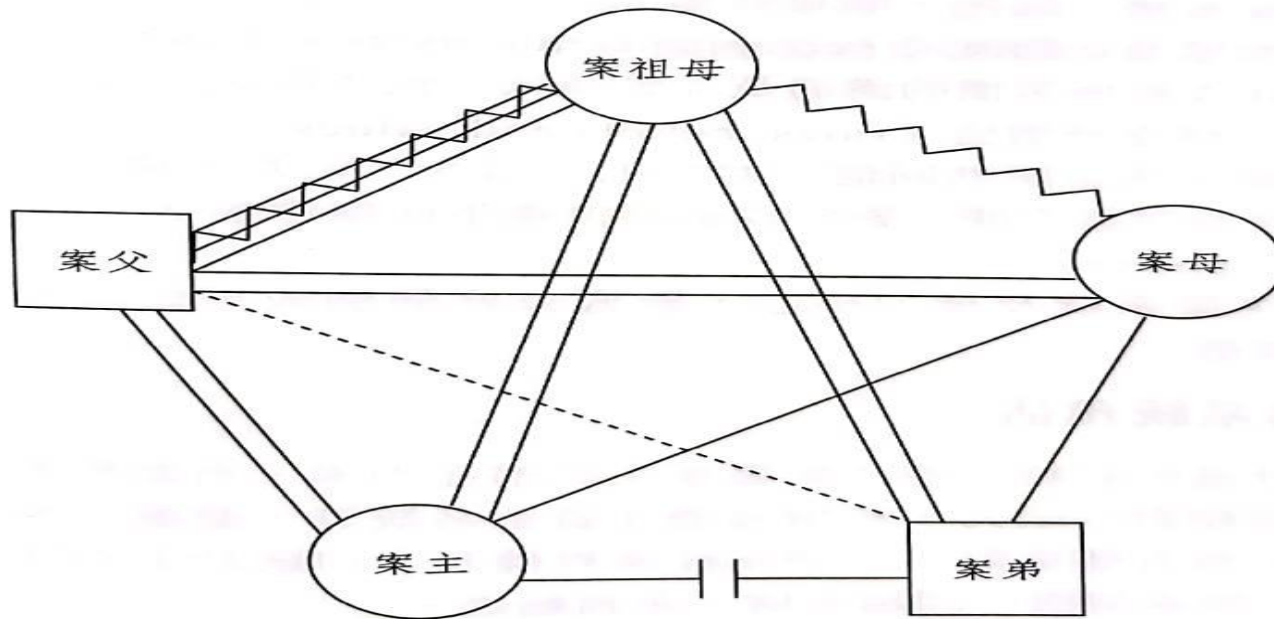


圖 10-3 家庭關係圖

資料來源：許臨高（2003）。

3. 家庭預估

(1) 生活環境

(2) 組成及擴展網絡係指家庭成員組成、家庭生命週期、家庭系統及次系統的結構與互動，例如：

家庭為小家庭（核心家庭）或擴大家庭。

(3) 家庭壓力

(4) 家庭優勢／資源(family strengths/resources)

(5) 溝通型態及互動模式(communication styles and interaction patterns)

(6) 規則、信念及價值(rules, beliefs and values)

(7) 權力(power)

(三)社區系統預估

社區界線及人口統計上的特性、主要的價值、資源／需求架構、問題架構、服務輸送。

(四)生態系統預估

生態圖是繪製出個體及其家庭在社會網絡中的定位，以利社工者於預估案家關係及功能時有整體性的概念，因此常被視為個案工作的基礎技術，本質、結構、生命週期更須從系統觀點分析，案主家系圖及生態圖的繪製，成為預估生態系統重要工具。

生態圖包含：

1. 年齡、性別、婚姻狀況及家庭組成結構。
2. 家庭結構及關係，例如：生父母、繼父母、收養父母等。
3. 職業情形。
4. 社會活動、興趣及娛樂等。
5. 正式社團，例如：教會成員、俱樂部會員等（如獅子會、扶輪社、慈濟功德會等）。
6. 支持性資源及社會互動的壓力，包含：個體間、個人及社區間的互動。

一、好的處遇計畫內涵

(一) 案主：案主於計畫擬定過程的參與對成效有關鍵性影響，而事實上案主對於處遇計畫也有絕對的同意權及否定權，應該以案主為中心，並能夠引發案主的改變動機。

(二) 重要他人：評估重要他人本身參與的可行性，倘若其對案主發展有負面影響時，則應將其意見視為可能阻礙，而仍應以案主最大利益為考量，特別當重要他人若為加害者時，案主為未成年人時。

(三) 社工員：社工者是否有專業熱忱協助案主，相較於專業經驗及學歷程度而言，是更重要的影響因素。

二、擬定計畫的歷程



(一) 擬定處遇目標

目標包含：提出處遇目標、選擇可行性目標及確定長短期目標三部分。

(二) 具體化子目標

具體化子目標的歷程，則是將目標延伸出明確、具體、可操作性的階段性。

(三)選擇介入焦點系統

係指處遇計畫介入的主要系統，預估結果仍是考量依據。分為個人、家庭、小團體、組織、社區五大系統。

(四)架構行動策略

問題解決歷程分為釐清問題、尋求答案、擬定計畫、執行計畫、評估結果在嘗試等六階段。蠻

第十一章

社會資源整合與社會個案工作介入

關鍵詞彙

有形資源

正式資源

內在資源

正式的有形資源

非正式的有形資源

個案整合

網絡

服務網絡

濟弱扶傾論

無形資源

非正式資源

外在資源

正式的無形資源

非正式的有形資源

集中服務

互助網絡

四化策略

中國積德觀

自我評量題目

1. 請說明社會資源的意涵和種類。
2. 請簡要說明社會資源的評估架構。
3. 請簡要說明社會資源的理論基礎與實務模式。
4. 請簡要說明社會資源建置的理念與途徑。
5. 請簡要說明社會資源整合的步驟及其注意事項。

自我評量題目

6. 請簡要說明新管理主義對社會資源整合之期待。
7. 請簡要說明整合與建構社會資源的實務策略與原則。
8. 請簡要說明整合與運用社會資源的技巧及應注意事項。
9. 請簡要說明影響社會資源整合與運用的重要因素。

一、社會資源的定義

「社會福利資源」係指對於某些無法適應社會環境的人，提供財力、物力、社會制度、福利設施及專業服務等，協助其獲得正常社會生活的事與物而言。

二、社會資源的種類

(一)資源的型態特性

有形資源	無形資源
人力資源	專業知識與技術
物力資源	志願服務或鄰里組織的服務熱忱與承諾
財力資源	社福機構與案主的社會關係
場地資源	
組織資源	

(二)資源所屬系統

正式資源	非正式資源
公部門資源	個人網路
私部門資源	志願服務者
	鄰居親友
	互助網絡
	社區增強力量網絡



(三)資源所屬主體

以案主為主體	以機構為主體
內在資源	**人力資源 專業工作者、機構領袖、志願服務者、臨時性志工
外在資源	
	**物力資源
	**財力資源

(四)資源屬性

- (1)正式的有形資源
- (2)正式的無形資源
- (3)非正式的有形資源
- (4)非正式的無形資源

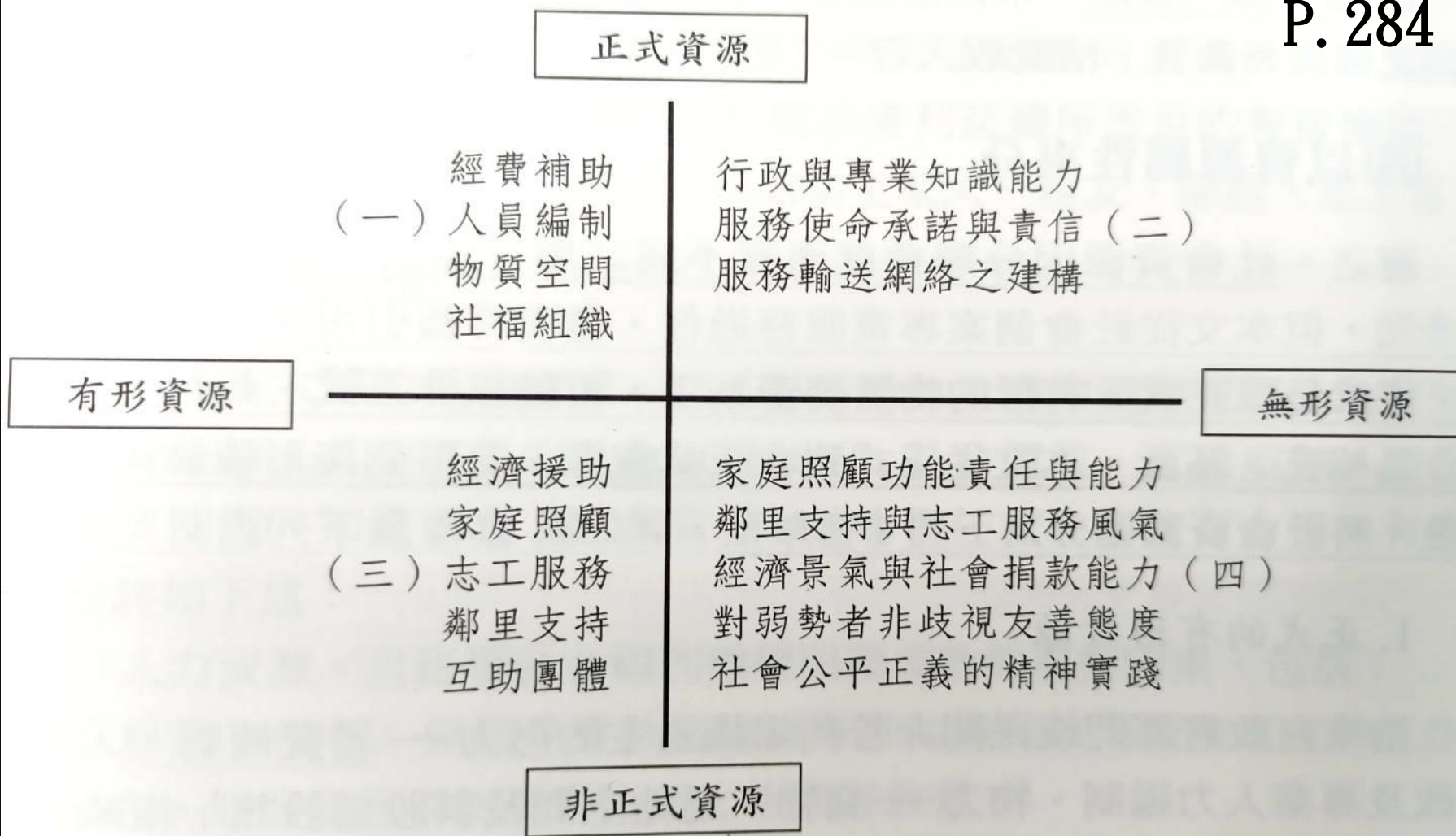


圖 11-1 社會資源之種類

資料來源：作者自繪。

第二節

社會資源的評估架構、理論基礎與實務模式

一、個案服務引用社會資源的評估架構

評估架構係從案主個人因素到環境因素、從助力到阻力所形構出的四大向度中，評估出案主的個人內在的優勢與限制，以及案主外在環境的資源助力或阻力威脅，從而呈現出案主及其環境之間的互動交流關係。

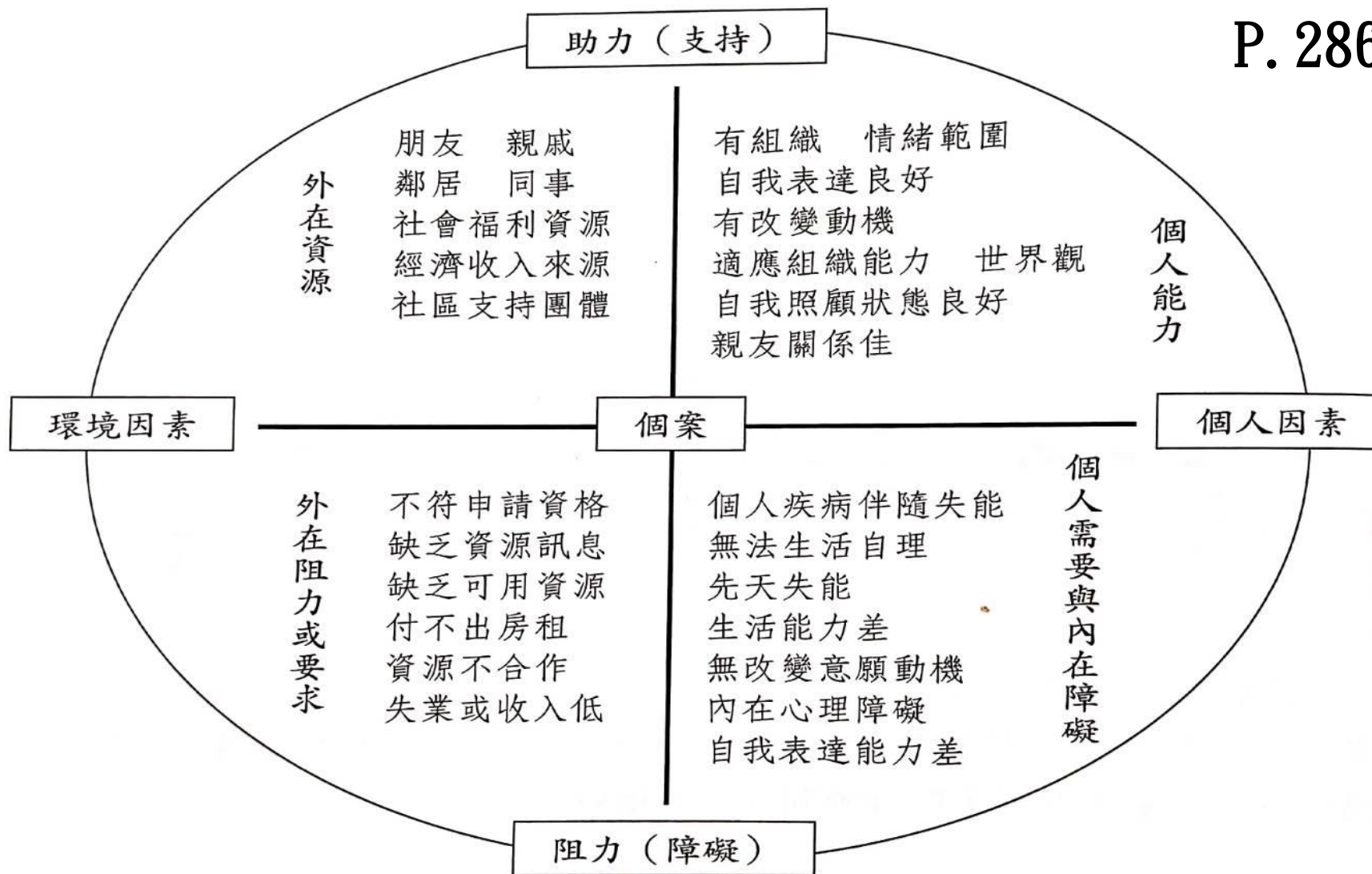


圖 11-2 案主個人與環境資源評定架構

資料來源：王玠等譯，1998；潘淑滿，2002；徐錦鋒，2003。

二、個案服務引用社會資源的理論基礎

1. 差別潛力的功能論
2. 互為資源的互動論
3. 優先順序的行動論
4. 教育動員的過程論
5. 系統運用的結合論

三、個案服務引用社會資源之實務方式

1. 評定資源方面

2. 連結資源方面

(1) 行政連結

(2) 集中服務

(3) 個案整合

第三節 社會資源建置與整合的理念與技術 P. 289

一、社會資源的建置

(一)社會資源網絡之概念

個案工作者除積極引進各類正式資源外，更將社會資源之建置逐漸朝社區非正式支持網路的概念發展。

1. 網絡的意義：

對社會個案工作而言「社會網路」是資源整合的建構體，是由一群互有關係的個體、機構或組織所組成的社會互動體系，以追求共同任務目標的實現。

2. 網絡的種類與功能：

(1) 個人網絡

(2) 互助網絡

(3) 服務網絡

(二) 建置社會資源網絡之途徑

(1) 從專業刊物蒐集

(2) 從機構簡介瞭解

(3) 購買或索取社會資源手冊

(4) 自編社會資源手冊

二、社會資源整合之目的與模式策略

(一)社會資源整合之目的

哈賽等從實務觀點，具體的提出整合社會資源的目的有二：

1. 填補服務需求落差，其建立「無縫隙的服務」
2. 增強服務績效，希藉由服務及整合，使既有的服務發揮最大的效率。

(二) 社會資源整合之模式策略

1. 經費補助策略
2. 個案管理策略
3. 人際關係策略
4. 立法規範策略
5. 合聘或互聘董事或委員策略
6. 成立地區性工會或協會策略

三、社會資源整合之步驟及其注意事項

(一)社會資源整合之步驟 請參考P. 293頁

(二)社會資源整合過程應注意事項

1. 網絡成員是互為主體的參與者而非搭配者
(配角)
2. 重視網絡成員間的非正式關係
3. 增進網絡合作實質績效的可見度
4. 過程中不斷檢視共同目標的達成度

社會資源整合在當代社會個案實務中的運用發展趨勢

一、新管理主義政策思潮對整合社會資源的期待

(一)福利多元主義及福利混合經濟體制下的社會服務政策

(二)民營化與社區化政策下公私部門互動關係的轉變

二、社會個案工作介入整合社會資源的實務作法

(一)整合與建構社會資源的實務策略

1. 建構以案主為中心的個人網絡
2. 發展志工聯繫網絡
3. 組織互助團體網絡
4. 動員鄰居緊急協助網絡
5. 社區增強力量的網絡

(二)整合與建構社會資源網絡的原則

1. 瞭解社會資源提供者的心態及其與機構的關係
2. 瞭解案主個人或機構所擁有的所有資源
3. 訂定個人目標與需求的優先順序
4. 考量機會成本的因素
5. 瞭解資源在分配與使用時的限制因素
6. 發展一套資源分配與使用的計畫

(三)整合與運動社會資料網絡的技巧

需要仰賴豐富的經驗、靈活的技巧、良好的人際關係、以及組合專業知識、累計經驗、技巧熟練、正確溝通等技巧。

(四)整合與建構社會資源網絡應注意事項

1. 資源網絡建構主導單位的設置
2. 從部門內部的整合到外部整合
3. 網絡資源的盤點與穩定性的確立
4. 網絡建構之願景與目的的釐清
5. 網絡成員間夥伴關係的營造
6. 非正式支持與正式支持的夥伴關係

三、影響社會資源整合與運用的重要因素

1. 溝通不良問題
2. 合作成本考量
3. 組織自主性考量
4. 組織間權力結構問題
5. 合作功能消長問題
6. 組織內部衝突問題

第十二章

結案與追輔服務

關鍵詞彙

結案

正面情緒反應

負面情緒反應

有計畫結案

非計畫性結案

評估

服務成果評估

回顧

通則化

內部責信

開放後續求助管道

服務過程中的評估

追蹤服務

追蹤會談

強化式會談

支持體系

目標達成尺度

責信

外部責信

自我評量題目

1. 最佳的結案時機和種類如何判斷？
2. 案主方面要求提早結案，工作者如何因應？
3. 在個案會談與團體工作中，何時預告結案的
時間最恰當？
4. 何謂強化式會談？它與一般會談有何不同？
5. 結案的評估應包括哪幾個層面？
6. 何謂誤用評估？產生什麼狀況？請列舉說明。

自我評量題目

7. 案主對於結案可能有哪些正面與負面的情緒反應？
8. 結案可分為幾個過程？請列出並說明。
9. 何謂追蹤服務？追蹤服務的方式有哪些？
10. 有些追蹤服務是法已明定項目是舉實例說明，如何執行？
11. 何謂責信(accountability)？社會工作為甚麼必須重視責信的問題？

一、結案時機和種類

- (一) 目標已完成
- (二) 服務期限到期
- (三) 案主無法繼續接受服務
- (四) 社工者離開機構或轉到其他單位(業務)
- (五) 機構功能、政策轉變或結束營運

二、結案的指標

社福機構可以下列的指標作為參考：

1. 求助問題已趨穩定，案主同意結案。
2. 案主需轉介至其他機構。
3. 與案主失去聯繫已逾三個月。
4. 案主認為不需要本機構持續協助，拒絕再聯繫。
5. 案主死亡。
6. 個案已由相關資源接手服務，並擔任個案管理角色
7. 其他未列舉因素

三、結案時的任務

- (一)瞭解案主與社工者的正向反應
- (二)瞭解案主與社工者的負向反應
- (三)協助案主準備結束
- (四)預告結案時間

四、結案過程



(一) 針對分離引發情緒處理：

1. 拒絕
2. 憤怒
3. 討價還價、提出條件
4. 接受

(二) 穩定變遷：

1. 回顧
2. 通則化
3. 開放後續求助管道
4. 擬訂下一階段成長目標

(三) 評估（鑑）

一、評估的意義：

評估是問題解決的最後一個階段，透過評估，社工與案主一起解決那些任務達成目標，以及是否繼續處遇計畫。

二、評估的種類：

(一) 服務過程中評估

(二) 結果評估

(三) 社會工作者的評估

(四) 誤(濫)用評估情事

一、追蹤服務之意涵

在結案之後一段時間，社會工作者繼續與案主保持聯繫，以瞭解案主在結案之後的情況，並主動給予必要的協助，稱為追蹤或追蹤服務。

二、追蹤服務的相關規定

(一) 兒童及少年福利與權益保障法

(二) 兒童及少年性交易防制條例

(三) 兒童及少年福利機構從事收出養服務許可
及管理辦法

(四) 無依兒童及少年安置處理辦法

(五) 兒童及少年保護通報及處理辦法

三、追蹤服務的方式

(一) 追蹤會談

(二) 履行契約的後續服務

(三) 建立支持體系