

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

問題與討論

- 一、請說明問題解決學派觀點的基本概念及基本假設。
- 二、請以周遭的例子為例繪圖，並加說明微觀系統、中觀系統、外塑系統、鉅觀系統的問題。
- 三、試簡要說明任務中心式之處遇目標、原則、過程與技巧。
- 四、接案之要點與技巧，請舉出5種。

第二篇
個案工作
相關理論與案例分析
第五章~第七章

第五章

問題解決學派與 行為學派

關鍵詞彙

問題解決學派4P's

反應型技術

差別增強

系統減敏感

操作型技術

消除

自我評量題目

1. 請說明問題解決學派觀點的基本概念及基本假設。
2. 請敘述問題解決學派觀點的實施過程與步驟。
3. 請敘述問題解決學派觀點的實務應用。
4. 請說明行為學派觀點的基本假設、論點及其特質。
5. 請說明行為學派觀點的工作技巧與運用步驟。

(PROBLEM-SOLVING APPROACH)

一、發展背景：

- 1.代表人物:此派是源於1950年代，由美國海倫波柏曼(Helen Hamis Perlman)為因應當時尋求整合「功能派」與「診斷派」社會個案工作而提出的學派。
- 2.相關理論:此派同時採診斷派與功能派的實施觀點，並加入自我心理學、存在主義、社會心理學的發展理論而成。

3. 認為人的一生是一連串問題解決的過程，人亦從其日常生活所面臨的問題中，不斷地運用其選擇、判斷、認知、控制等自我能力，形成其問題解決的常模，以適應各種問題情境。

4. 人之所以會遭遇其所無法解決的問題，通常是因缺乏動機、能力、機會或是問題超出其問題解決常模的範圍，使得個人無法解決自己所面臨的問題。

綜上所述，問題解決模式是社會個案工作者協助案主解決其眼前遭遇的問題，提供不同程度的支持性技巧，以減少其因問題的壓力對其的影響、並且協助案主澄清對問題及對其自我的看法、學習有效的問題解決方式，避免舊問題的重現及新問題的發生。



「6P's」概念為何？

波爾曼(Perlman)標示出個案工作實施的六個要素，稱之為6P's。

指當一個人 (person)

被某一問題 (problem) 所困擾時，

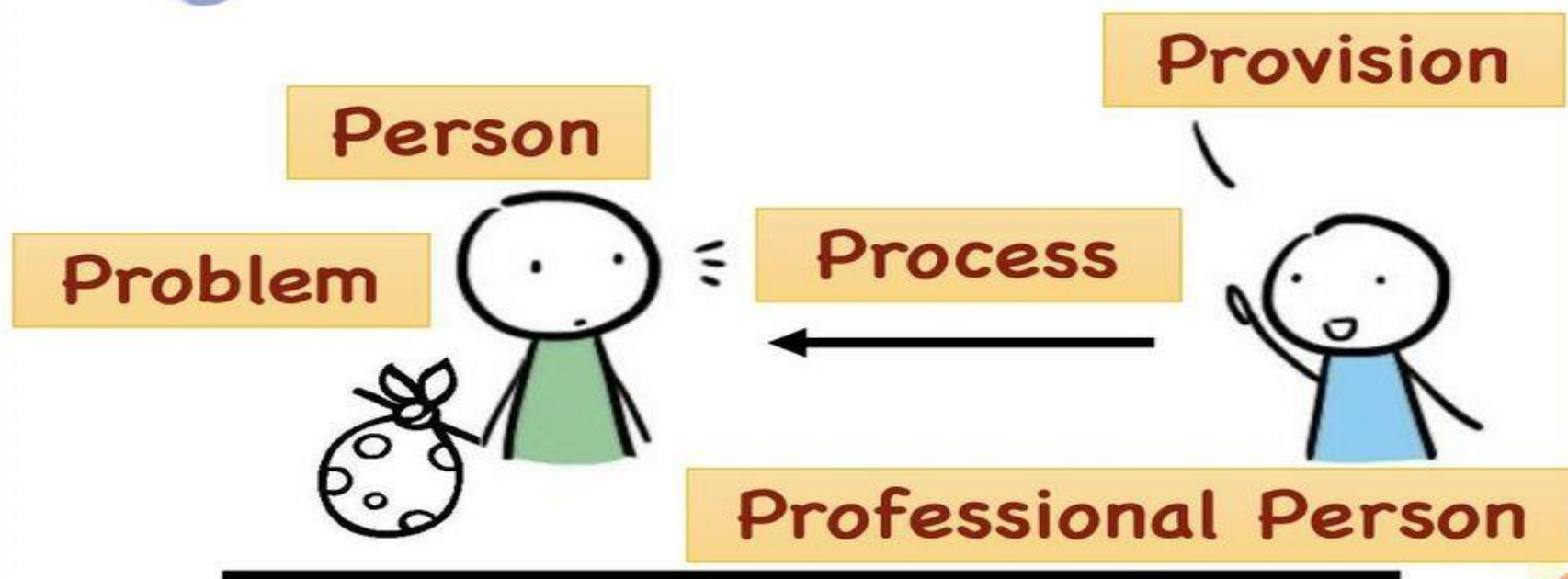
會向特定地點 (place) 尋求協助，

並由專業社會工作者 (professional person)

運用助人過程 (process) ，

並提供問題解決過程所需的資源 (provision)
，以增強個人解決問題的能力。

問題解決學派的 6P



一個人帶著一個問題到一個地方，在那裡有一個專業者，提供一套過程和服務幫助他。

Place



Little Sun Diary
小太陽社工師

(一)個人(person):視個人人格為一種開放性的系統，會不斷地隨著成長的過程而改變的產物，其在接受外界刺激後，會不斷修正此體系的反應。

(二)問題(problem):指案主所遭遇的問題，是人與社會關係或社會功能發生困難的問題。

(三)地點(place):指運用個案工作方式，協助個案解決問題的機構或組織。機構都有其特定之目標、功能與服務範圍。

(四)專業社會工作者 (professional person)

(五)過程(process):指專業過程，即問題解決的過程，透過社會個案工作者與案主間的治療關係，協助案主健全人格、減輕壓力。

(六)資源 (provision)

- 1.問題解決模型假設案主失去解決問題的能量，而我們需要協助他們克服那些影響解決問題能力提升的障礙。
2. 問題解決模型在面對明確的問題方式時有非常好的界定，但其缺點在於過度看待問題，有時候會忘記案主的內在感受與動機，也可能會使問題越處理越糟。
- 3.若是界定問題發生錯誤，也可能使處遇停滯。
- 4.使用問題解決模型時需要不斷的修正問題的內容，以及兼顧到案主的內心是否亦認同此處遇。

—林萬億,當代社會工作—理論與方法,2006

三、問題解決學派基本假設（許臨高，2003；簡春安 2006）

（一）人生就是一連串問題解決的過程

日常生活經常需要面對各類的問題，個人生活是完全開放的，受到外在因素的影響，勢必經常面臨問題，假如個人無法適當的解決其問題時，可能是缺乏動機、能力與機會，因此機構必須提供所需的物資或是社會、心理的協助，幫助解決其問題。故實務應用上可：

1. 增加案主動機／引導改變案主的動機：在處遇過程中案主因缺乏改變的動機與能力而產生的焦慮和恐懼；提供支持和安全感，使自我功能得以發揮而解決問題。

- 2.提升案主的能量:使案主的自我功能強化，發揮解決問題所需的自我功能感覺、知覺、認知、理解、判斷、選擇以及行動的能力。
- 3.提供扮演適當角色的機會:透過服務的過程，案主可於學習的過程中，獲得問題解決之能力或方法，提供案主在解決問題時所需的資源或機會。

(二) 個人的行為有其目的和意義

(三) 問題解決是成長和改變

(四) 社會機構是一種表達社會意志的組織

四、問題解決學派的理論核心與演進（許臨高，2003；簡春安2006） 詳見P.115

社會工作者必須先正確地診斷問題，例如：問題於何時發生？哪些人在其中？誰在何時做什麼？問題發生之前的事件？問題發生之前後的行為和想法等。社會工作者也應採用「問題的焦點」模式，例如：案主的狀況可能超過診斷所知道的情形；問題必須清楚定義；個案計畫目標必須可行、可測量；相信案主是有能力的；尋找不同於平常慣用的解決方式等。

五、問題解決學派的理論之實務應用（許臨高，2003；簡春安2006）

（一）實施過程與步驟

根據 Comptom 和 Galaway之論述，問題解決過程各階段所需的行動和技巧如下：

階段一：初步接觸階段所需行動：

- 1.申請協助。
- 2.問題初步界定。
- 3.根據案主的慾望，發展初步目標。
- 4.協商資料的蒐集和繼續工作的方式。

所需技巧：

- 1.基於自我瞭解與案主互動，建立專業關係。
- 2.運用眼、耳、心，積極傾聽。
- 3.鼓勵案主表達自己的需要，並進行觀念澄清、聚焦、贊許、詢問、反映、提供訊息、面質、解釋、再保證等技巧。

階段二:預估階段

所需行動:

- 1.探索、調查和資料蒐集。
- 2.整理資料，思考可以處理的問題和目標。
- 3.擬定行動計畫。

所需技巧:

- 1.蒐集資料的技巧:不只是與案主會談，而且要與相關人士會談，並做記錄;還有觀察、做測驗，以及參閱其他文件等技巧。
- 2.具備瞭解問題的知識，例如有關個人的成長與發展、多元文化的因素、個人的自我功能與失功能、與社會系統的互動等，以便分析和解釋資料。
- 3.具備將蒐集資料整理分析，找出「問題焦點」的能力。

- 4.有能力確認案主的優勢條件。
- 5.有能力尋找可使用的資源，以助於採取行動。
- 6.有能力將問題「部分化」，選擇必須的事情之優先順序。
- 7.有能力產生替代方案，當需要時能應變。
- 8.有能力讓案主一起參與決策。
- 9.有能力確定「要解決的問題」。
- 10.有能力發展特定的行動計畫。

階段三:介入的行動階段

所需行動:

- 1.執行問題解決計畫，做「有計劃的改變」。
- 2.在改變的行動中持續支持案主。
- 3.繼續執行、檢討和修正彼此同意的行動。

所需技巧:

- 1.運用一般社會工作介入的工作技巧。
- 2.有能力聚焦在所要達成的目標。
- 3.有能力將行動「部分化」，並逐步以完成。
- 4.完成計畫所需要的溝通技巧。
- 5.有能力支持案主,並運用案主的優勢條件。
- 6.有能力促使案主參與行動計畫，並使案主「增權」。

階段四:評估階段

所需行動:

- 1.檢視完成的工作計畫是否如所協議地進行?
- 2.確定達成之目標，其內容有哪些?
- 3.是否提出「預防復發」的策略?
- 4.提供結束或轉介時之服務。

所需技巧:

- 1.有能力促使案主判斷其計畫是否完成。
- 2.有能力測量目標達成時所有的收獲。
- 3.有能力面質案主「誰沒有做到什麼事情」。
- 4.有能力接受並負責自己失敗的部分。
- 5.有能力再確定問題、目標和服務計畫。
- 6.有能力發展新的工作或預防復發的計畫。
- 7.有能力妥為結束個案工作服務。

1.問題解決的過程不只是系統性、順序性和連續性，也是累積性的，任何一階段的完成都需其前一階段完成後才能順利完整的達成目標。

2.問題解決過程像是螺旋形的過程，是非線性的關係，波爾曼認為問題解決是自案主和社會工作者雙方第一次接觸就已開始。

六、個人SWOT分析評估

優勢(S)：不浮誇，才能看見實力

學過什麼專業知識或技能？最擅長的是什麼？是否有值得與人分享的事蹟？個性中的優點是什麼？在某些領域是否有經驗、見解或技術？

劣勢(W)：不敷衍，才能看見進步的動力

若想要成為領域的佼佼者，還缺乏什麼知識和技能？與同領域的他人相比，有明顯不足的地方是？個性中的缺點是什麼？最不擅長的地方是？

機會(O)：不省略，才能看見翻轉的契機

掌握的知識或技能是否在正向的發展趨勢？身邊有什麼樣的資源、人脈或資金可以運用？是否還有什麼潛力是可以發揮的？是否正順應國家發展？

威脅(T)：不放棄，才能看見危機中的轉機

同領域競爭者的程度如何？大環境或趨勢是否在惡化？有哪些不夠的資源和知識？是否有潛在的壓力或不安的情緒？

內部

優勢

Strengths

劣勢

Weaknesses

SWOT

分析

機會

Opportunities

威脅

Threats

外部

正面因素

負面因素



第二節 行為學派

P. 121

一、行為學派的基本假設：

- 1.人的心理本質不在他的內心，而在他的行為。
- 2.人格由可觀察、可數算、可測量的行為所組成。
- 3.行為由環境所塑造。

二、基本觀點

- 1.幾乎所有的行為都是學習而來。
- 2.行為主義是實證論者。
- 3.外在環境決定論。
- 4.強調行為的情境特殊性，而不是個體間的差異性。
- 5.自以為是的科學心理學。

三、行為學派的代表人物

1930年之前的行為主義，以華生Watson為主導的理論學派，以古典行為主義稱之，之後的稱為新行為主義，主要代表人物則為斯金納……等。

1. 極端行為主義: 以斯金納 (B. F. Skinner) 為代表
— 操作制約論
2. 華生 (John B. Watson) — 學習論
3. 巴夫洛夫 (Ivan Pavlov) — 古典制約論
4. 桑代克 (E. L. Thorndike) — 嘗試錯誤理論
5. 班度拉 (A. Bandura) — 社會學習理論

四、行為學派之基本假設

- 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。

五、行為學派之特質

行為學派主要有下列幾項特點(呂民睿，1998):

- 1.服務重點限於可觀察之行為，避免對人的行為做主觀的推論。
- 2.將人的行為類型分為具有自主性的操作性行為與非自主性的反應性行為。

- 3.強調工作者對行為反應之操作，認為唯有對行為反應加以操作，始能達到控制操作性行為的目的，若消除先前引發應行為之刺激，則可控制反應行為本身。
- 4.在診斷與評估案主問題行為時，應出其前導因素:對案主問題提出診斷與處遇過程，工作者應全力找出問題行為的因果關係，也就是找出有相關、直接的前導因素。

六、行為學派之工作之技巧

(一)操作型技術

1.正增強

【正增強】 一定要給實質獎勵嗎？口頭讚美行不行？

當孩子出現適當的行為時，媽媽給予物質上的獎勵或是口頭讚美，以增加該行為發生的機會，即「正增強（positive reinforcement）」。像是孩子幫忙做家事，媽媽給予糖果作為獎勵，或是開心地稱讚「你衣服摺得真整齊！」「碗洗得真乾淨！」，孩子下次也想主動幫忙，即增強了該行為。當孩子漸漸樂於且習慣接受這些社會性增強（微笑、讚美），物質性增強（糖果）即可慢慢地褪除。

2. 負增強

【負增強】取消懲罰，也是一種鼓勵方式？

正增強是給予孩子喜歡的東西，與之相反的「負增強（negative reinforcement）」，則是拿掉孩子不喜歡的東西以鼓勵他。比方說，當孩子因為功課沒寫完而被媽媽責備時，告訴孩子：「如果你回家就先寫作業，我就不會再唸你了。」這就是拿掉孩子不喜歡的東西。

3.消除

【消弱】當孩子搞怪時，可以不理他嗎？

當孩子出現不適當的行為時，照顧者故意不予理會，使該行為無法達到預期效果，以減低其頻率，即「消弱（extinction）」。比方說，孩子一直發出怪聲吸引家長注意，制止時屢勸不聽，這時也許「消弱」一下，可以降低孩子搞怪的頻率。但消弱可不能任意使用，主要是使用在處理有不當行為吸引他人注意上；若有安全疑慮，可就不能使用了。

4.差別增強

**違法 and 守法行為之間：

- (1)違法行為受到獎賞，高於守法行為受到的獎賞，行為者將會選擇違法行為。
- (2)違法行為受到懲罰，守法行為受到獎賞，行為者將會選擇守法行為。
- (3)違法行為受到的懲罰，遠大於守法行為所受到的懲罰，行為者將會選擇守法行為。

5.形成反應法(行為塑成或連續漸進法)

(shaping or successive approximation)

***適用於新行為的建立

定義：將最後反應的行為，細分為若干步驟，依序漸進予以逐步增強，最後學會預期行為反應的程序。

步驟：

- (1) 決定所欲學習之終點行為（行為目標）。
- (2) 將其予以解析為幾個步驟，並排成順序。
- (3) 選定增強物，予以分層漸進增強。
- (4) 學得預期之行為反應。

此種採用間歇增強，以逐漸訓練動物或人類養成某種動作技能的方法，又稱為連續漸進法。此乃Skinner設計用來實驗研究包括一連串反應的學習。這種類似分解動作的方式，逐步漸進，最後終將多個反應連貫在一起，形成複雜的行為。一般而言，訓練動物類多是如此，例如：海豚、海獅、猴子表演等。人類行為學習有時候，有時也是如此。

6.處罰

【懲罰】適當的懲罰是必要的

懲罰和負增強很容易搞混，即是給孩子討厭的刺激，或剝奪他愛或有力的刺激，以弱化其行為。像是孩子偷了東西時，父母給予嚴厲的打罵，讓他下次不敢再這麼做，即是懲罰。

出現期待的行為

給予喜歡的事物

→ 正向獎勵 ^如 → 小孩乖乖寫完作業以後，可以玩手機十分鐘。

挪去不喜歡的事物

→ 負向獎勵 ^如 → 學生上課很聽話，老師決定減少作業量。

出現問題行為

給予不喜歡的事物

→ 正向懲罰 ^如 → 小孩做錯事情，罰週末不能跟朋友出去玩。

挪去喜歡的事物

→ 負向懲罰 ^如 → 學生上課一直不專心玩手機，罰沒收手機、不能下課。

喜歡的

不喜歡的

給予

正增強

懲罰

拿走

消弱

負增強

(二)反應型技術

最常被運用於個案工作之技術為「系統減敏感法」，是採有系統的減除受助者不安焦慮的方式。

七、行為學派運用之步驟

運用行為學派理論觀點進行個案行為修正與評估工作時，包括下列步驟(呂民璿，1998):

- 1.明列主要問題與焦點行為，主要問題行為的列舉可來自案主個人感覺、陳述或工作者的觀察。
- 2.案主與工作者取得一致協定，選擇需要立即處理之問題行為。
- 3.確定案主合作意願。
- 4.將問題明細化,詳細討論特問題，並將相關範圍包括進來。
- 5.製作問題行為的基線、記錄問題行為發生的頻率、屬性與持續的時間，所有的紀錄應盡量以量化方式表現。

- 6.確定問題行為可能之控制情境。
- 7.評量環境中可利用之資源。
- 8.確定行為修正計畫之目標行為。
- 9.設定行為修正計畫。
- 10.治療計畫實施。
- 11.評量治療成效。
- 12.維持行為修正後的效果。
- 13.執行維續計畫。
- 14.檢驗維續計畫的效果。

八、行為學派觀點的限制

1. 太強調環境因素
2. 過分簡化行為的複雜性
3. 對複雜的問題，解釋得很吃力

九、行為學派在實務工作上的限制

1. 不適用於長期個案
2. 較難應用於極為複雜的個案
3. 線性影響而非互動性影響
4. 來自心理動力的反對
5. 與社會工作的本質不合

第三節 結論

P. 129

1. 問題解決學派與行為學派理論清楚、實施步驟具體,尤其行為學派理論應用在兒童領域的行為塑立、修正時其效已諸多研究證實與肯定。
2. 社會工作助人專業應用到實務領域,最重要的是能看到個案的問題,獲得積極有效的協助。
3. 在多元而複雜的社會中,遭遇到各種問題狀況的個人、家庭能在專業社會工作者的協助下能身心健康,在有自尊、有自主的環境中塑造出健康而有民主素養之人格。

第六章

人類生態系統理論與 家庭系統理論

關鍵詞彙

人類生態系統理論

巢穴(niche)

微觀系統

外塑系統

年代歷史系統

整體性

多目標性(multifinality)

超系統

個人界限

關鍵詞彙

均衡

負向回饋

家系圖

三足鼎立

迂迴攻擊型

聯合

棲息地(habitat)

互相依賴

中觀系統

關鍵詞彙

鉅觀系統

家庭系統理論

殊途同歸

階層組織

界限

世代界限

封閉系統

回饋逗圈

正向回饋

關鍵詞彙

家庭三角關係

迂道

迂迴支持型

跨世代聯合

自我評量題目

1. 何謂人類生態系統理論？請說明其理論假設、理論基礎。
2. 人類生態系統理論的主要概念有那些？請加以說明。
3. 請分別說明微觀系統、中觀系統、外塑系統、鉅觀系統與年代歷史系統等概念為何？
4. 請以周遭的例子為例繪圖，並加說明微觀系統、中觀系統、外塑系統、鉅觀系統的問題。

自我評量題目

5. 請說明家庭系統理論的主要概念為何？
6. 何謂階層組織？何謂家庭次系統？請說明。
7. 家庭系統類型分開放系統與封閉系統，請說明之。
8. 回饋圈(feedback loop)是指一個系統內的溝通路徑，請說明之。
9. 何謂家系圖？請繪圖說明之。
10. 家庭三角關係分三足鼎立、迂迴與聯合等，請說明其意涵。

第一節 人類生態系統理論

P. 135

一、人類生態系統理論假設 (Bubolz & Sontag, 1993; Herrin & Wright, 1988)

1. 人類是生態系統的有機體，並與其他環境有機體互相依賴。人類無法脫離其他有機體或環境生存，這種觀點偏離過去認為人類可以不受生態系統影響的觀點。
2. 人類生態系統要含括家庭與環境的互動，人類生態系統是以「生態系統為一體」的假設為前題，它認為，任何系統的一部分改變都會影響到整體的系統。也就是，它假設，整體的系統與其部分的系統間是互相依賴的關係，彼此也在這種互相依賴的關係下進行運作。

3.人類與所處的世界的資源互相依賴共存共榮。環境的資源有限，而這些資源是人類永續生存的必需品。為改善生活品質，那麼可能要修正這些資源與環境。不論國家或個人層次，人類選擇與利用這些資源的方式與世界的生態環境是否很健康就顯得很重要。

二、人類生態系統理論基礎

生態學之主要觀點：

(一)個人與環境間的配合 (person- environment fit)，認為應將「人」及「環境」視為在一個特殊文化及歷史脈絡下的獨特系統相互影響及互動，強調人與環境間的特殊關連性。

(二)適應 (adaptations) 而當人與所處環境間達到合適性的互動關係，則個體將會有好的發展，以及滿意的社會關係，就是一種適應 (adaptation) 的歷程，例如：以行動改變環境（如：搬到新環境），或者是改變自己以適應自然環境或社會期待，因此是個無止境的互動及改變過程。

(三)棲息地 (habitat) 與巢穴 (niche)

源自於生態理論強調個體在社會生活及文化脈絡中，應該找到所擁有的成員地位，再加上文化、年齡、性別、社經地位及經驗，形塑隱含個人或家庭在社會概念中所建構的地位、時間及空間的意涵。包含：各生活空間中，適切的人際距離、隱私、親密關係和其他人際互動的過程，以使他能夠在物理及社會情境中生存發展。

不好的棲息地及地位，或社會中各種取向的偏差而喪失社會對其權利、地位的支持度，例如：同性戀、遊民等，都會影響其發展，當然中輟生也是其中之一，被標籤為負面或具有破壞性的地位，影響其社會發展。

二、人類生態系統理論基礎

(四)生命史 (life course)

發展受到個別時間、歷史時間、社會時間的影響。生態觀點強調個體生理精神社會發展，包含個體從出生到老年歷程中傳統可預期的生命發展階段，也包括不同的年代、文化及環境背景，所產生的不相同且不確定的發展路徑，因此常常需要長期的追蹤研究去瞭解。

有關時間的概念則包含：個人生命經驗發展的個別時間 (individual time)，另外與歷史時間 (historical time) 及社會時間 (social time) 重疊，即成為口述歷史、年長者的回憶、家族歷史族譜等。



柏芬納的生態系統模式 (Bronfenbrenner's Ecological Model)

小系統- 微觀系統 (Microsystem)	直接環境-例如：家庭、學校、同儕團體
中系統- 中觀系統 (Mesosystem)	由直接環境之間的聯繫構成-例如：家庭 $\longleftrightarrow$ 學校(懇親會)
外系統- 外塑系統 (Exosystem)	間接發生影響的外部環境條件-對於個體是間接影響的。例如：父母的工作場所與社會網絡
大系統- 鉅觀系統 (Macrosystem)	較大的文化背景-例如：社會文化、意識型態、價值觀、東方文化對比西方文化，國家經濟、政治文化，次文化
時間系統- 年代歷史系統 (Chronosystem)	亦即個人的世界之穩定或變化程度。例如：幾歲搬家、戰爭、日本311大地震。

一、家庭系統理論：

1. 家庭系統理論將家庭視為跨越時間，家人彼此互相關聯且相互影響的單位。
2. 家庭系統倫理認為，為有效的幫助人，所採取的預防與介入的層次應該以家庭，而非以個人為主要目標。
3. 因此，家庭系統理論與治療模式是以家庭為基礎，而不是以個人為基礎。

二、家庭系統理論的主要概念

整體性、殊途同歸、多目標性、配合度、階層組織、互相依賴、界限、滲透性、系統類型、變遷、家庭圖、家庭三角關係等主要概念。現在分別加以說明：

- (一) 整體性(Wholeness)：家庭系統是由一群個體所組成，並形成一個複雜而整體合而為一的單位。
- (二) 殊途同歸(equifinality)是指從不同的開端與採用不同的手段可以獲得相同的結果。換句話，有許多的不同的手段可以達到目的地，同時，不管如何開始，結局都是一樣。

(三)多目標性(multifinality)又稱同門異路性(equipotentiality), 是指起點相似的條件可能會導致不相似的目標發展。譬如,早期兒童有相同家庭背景與生活條件的個人也許在青少年期會產生不同的表現。

(四)配合度(fit)是指具有互補特性。「配合度」以前這個概念只是發展來取代「因果關係性(causality)」這個概念,它是指在家庭系統的行為具有互補特性(譬如夫妻配合的很好) (Dell, 1982)。

(五)階層組織(hierarchical organization)：是系統理論中很重要的概念，它是指一層一層的系統逐層越來越複雜。譬如，家庭系統由許多較小的次系統與較大的「超系統(suprasystems)」。

階層組織(hierarchies)的概念是指家庭如何由許多較小的單位或次系統組成較大的家庭系統(Minuchin 1974)。這些次系統經常以性別或世代為組織分類。實務上可分為婚姻(或夫婦)次系統、父母次系統與兄弟姐妹次系統三種基本次系統。

(六)互相依賴 (interdependence): 組成整個系統的個體與次系統間是彼此依賴並彼此互相影響。例如, 每個人與家庭有關的行為都是要與其他每個家人的行為互相配合(Montgomery & Fewer, 1988)。

(七)界限(boundaries)

家庭與家庭間會劃分界限, 在這時候會將屬於本家庭系統者劃分進來, 而將屬於家庭以外者排除在系統以外。每一層的家庭系統間也劃分界限, 各次系統間也劃分界限。界限會影響人們在家庭系統的進進出出。界限的類型分個人界限(Personal boundaries)與世代界限(Generational boundaries)兩種。

(八)滲透性(permeability) 是指資訊或系統的成員
可以跨越不同系統間界限的難易程度。

(九)系統類型 (types of systems)：與系統界限有
密切關係的概念是系統的開放性與封閉性。這兩個
術語是指一個家庭系統在其家庭成員與其他系統間
所建立的界限。例如：重組家庭-這類的家庭系統非
常開放,但也缺乏明顯的界線。

家庭成員對於家庭缺乏共同的認同, 因此, 為了將家
庭系統拉攏在一起, 需要短時間內發生強烈的危機
才可以。

(十)變遷(change)

1. 均衡(equilibrium)
2. 回饋迴圈(feedback loop)
 - (1)負向回饋
 - (2)正向回饋
3. 第一階改變
4. 第二階改變。

(十一)家庭圖(family mapping)

家庭圖(如課本P. 154家系圖)主要呈現家庭組織結構、界限(boundaries) 與互動模式。家庭圖有助於瞭解家庭運作與形成結構性變遷目標。

(十二)家庭三角關係(family triangles)

1. 家庭三角關係是指兩個人聯合以對抗第三者而建立三角互動關係的過程(Montgomery & Fewer, 1988)
2. 波恩指出，兩人系統原來就不穩定。當兩人關係呈現高度焦慮或緊張狀態時，第三者(或活動)就進入作為穩定力量，並進一步降低兩人的焦慮。而其中，小孩在家庭中經常被當成三角關係的「第三腳」以維持兩人的關係更穩定。而選擇這個小孩的主要原因可能是他在家中的地位、長相、行為或其他特徵(Minuchin, 1974)。

3. 三角關係類型：

- (1) 三足鼎立(triangulation): 是指為衝突所苦的過程，也就是二人關係將第三者帶入，以隱藏或拒絕承認衝突。
- (2) 迂迴(detouring): 當夫婦忽略彼此關係的議題，並將焦點放在小孩的議題時，就會發生「迂迴」類型的三角關係。
 - A. 「迂迴攻擊型」(或稱為代罪羔羊)，在「代罪羔羊」的三角關係中，孩子是被動的。這種情況下夫妻之間會迴避衝突，使衝突被深埋，把所有精力都投入到孩子身上。孩子被視為「小惡魔」。孩子成為夫妻衝突的犧牲品。父母會攻擊孩子，覺得孩子沒有達到他們的期待，覺得一切都是孩子的錯。孩子也會在內心認同這樣的觀念，在潛意識中帶著愧疚感生活。

B. 「迂迴支持型」：在迂迴支持的三角關係中，孩子是主動的。父母對孩子過度保護，認定孩子很弱（能力上或身體上），孩子也在潛意識中認定自己很弱，甚至會不停地生病成為「小病人」、無能的狀態或製造事端，讓父母忙於照顧自己，以緩解或轉移父母間的關係衝突。

有個10歲的男孩不肯上學，心理諮詢師問起原因，他說：「因為我的家人對我來說，比學校更重要！」他用這種方式來守護父母的關係和家的完整。

(3)聯合(coalition):指一個家庭次系統將二個或二個以上的家人納進來以對抗其他一個家人。

「跨世代聯合」:即孩子成為父母一方的情緒配偶。一個持續出現問題行為的孩子，可能是站在母親或者父親肩膀上與其「連體」。還有兩種不同的情形。一種是非固定聯盟，即孩子會利用家人之間的隔閡見機行事，成為「兩面派」，從中為自己獲得利益。

固定跨代聯盟：比如，孩子永遠和媽媽站在一起，媽媽永遠都是對的，媽媽恨誰，他就恨誰，媽媽不停給孩子洗腦：「你爸爸沒有責任感，對我們不管不問。要不是因為你，我早就和你爸爸離婚了。」

媽媽將自己所有悲傷和哀怨都傾訴給孩子，孩子成了媽媽情緒上的配偶，與母親成為情緒上的「連體嬰兒」。當孩子長到青春期，該是和父母精神「斷乳」的時候，他想要掙脫卻發現無法掙脫，走不出與母親纏結的情緒牢籠，無法做出選擇，往往易怒、情緒不穩定、做事很糾結，缺少自我掌控感。

三、家庭系統理論的評估(ASSESSMENT):

家庭系統理論在進行評估時應該協助案主追溯家庭史的最重要的部分,並找到其原生家庭的問題。為呈現家庭動力的圖像,進行評估時可能會處理家庭目標、家庭結構的功能良好與功能不佳、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。或瀕臨崩潰邊緣的家庭。

以下是適合進行家庭系統理論處遇者：

- (1) 在進行精神分裂或多重人格的病人的時候，
可以協助其他家人瞭解這種病的病情，並在病人心理產生變化時，可以有所調適。
- (2) 處理不同世代的家庭的問題，譬如父母與祖父母同住所產生的問題，或是小孩由祖父母撫養的問題。
- (3) 處理偏離社會規範的家庭問題(如非正式結婚的問題)。
- (4) 處理不同種族、文化或宗教背景的家庭。
- (5) 處理喜歡挑惕別人與處遇在進行破壞者。
- (6) 處理因為病人的問題而遭到糾纏的家庭。

有些家庭是不適合進行家庭系統理論處遇者，
如：

- (1) 父或母是精神病患、反社會行為者、或妄想症者的家庭。
- (2) 文化或宗教價值與心理治療格格不入者。
- (3) 由於身體疾病或是其它限制而無法參與處遇療程者。
- (4) 有高風險處於情緒問題者的家庭。
- (5) 不願意或無法正常接受處遇的家庭。
- (6) 不穩定的家庭或瀕臨崩潰邊緣的家庭。

第七章

危機調適與 任務中心模式

關鍵詞彙

危機

外在傷害性或情境性危機

危機調適歷程

任務中心模式

過渡性或發展性危機

天然災害性危機

危機解決

自我評量題目

1. 試簡要說明危機調適模式意涵、要素及其類型。
2. 試簡要說明危機調適模式之基本假設、理論基礎與核心概念。
3. 試簡要說明危機調適模式之處遇目標、原則、過程與技巧。
4. 試簡要說明任務中心式之意涵、特性及其適用問題類別。

自我評量題目

5. 試簡要說明任務中心模式之基本假設、理論基礎與核心概念。
6. 試簡要說明任務中心式之處遇目標、原則、過程與技巧。
7. 試簡要說明危機調適與任務中心模式兩者異同之處。

一、危機（crisis）的意涵

所謂危機，因各領域學者專家各有其詮釋觀點而有不同定義。根據卡普蘭的看法，危機的發生主要由於個人在面對某一問題情境時，本身慣有運作方式及原有支持系統不足以維持，從而使其心理、情緒及生活步調陷入困擾或挫折狀態；換言之，危機係指某些事件或情境導致當事人被迫經歷挫折或失序的暫時狀態，而當事人卻無法運用平常慣有的問題解決方式來加以因應時，產生不知如何反應，且在意識層面發現個人已無法掌控日常生活情境或防堵危機惡化或再發生，從而在心理、情緒及社會生活層面產生各種困擾或挫折。

二、危機的種類

1. 過渡性或發展性危機：是一種較常見且普遍存在的危機，一般都是在生命階段轉換期產生。例如兒童就學、轉換環境(搬家轉學或離家求學)、青春期、考試、結婚、更年期、退休等。
2. 外在傷害性或情境性危機：是一種屬於外來的突發事件或改變所產生的危機。例如兒童虐待、被強暴、被強劫、家庭暴力、離婚、失業、車禍等臨時意外事故。
3. 天然災害性的危機：傑米斯和紀利恩德從區位系統觀點稱這類型危機，名為環境危機諸如颱風、洪流、瘟疫等大自然災害。

三、危機調適之理論基礎

根據培內(Payne, 1992)等學者的看法，危機調適(介入)主要以心理動力的自我心理學為基礎，針對足以導致個人正常功能產生混亂的事件，所採行的阻止行動，以解決危機情境。重點是在個人對危機的情緒反應，及處理日常問題能力上的長期改變(周玟琪等譯，1995;曾華源，2002a)。因此，主要論點著重在有關人類追求自我實現與成長的趨力(drives)和動機(motives)方面的問題。此派學者包括馬斯婁(Maslow)、羅吉斯(Rogers)等學者認為，當個人或團體在邁向預期目標的過程遭受阻礙、挫折或突然無法達成目標時，可說是一種危機。但艾力克森(Erikson)認為，在人類成長與發展過程中，必然會面對8個階段的轉換危機(transcrisis)和挑戰，每個階段均有其危機任務，個人必須克服才能成為適應與成熟的人，所以危機也是一個「轉折點」(曾華源，2002a)。

莫斯(Moos)等學者指出危機調適模式，亦受達爾文(Darwin)物種演化與適應(adaptation)環境觀點的影響，認為人類為求生存會配合環境的演化而改變其生存機能。因此，學期危機調適的理論基礎主要來自社會科學知識和自我心理學的整合，傾向將危機視為一種內在心理(intra psychic)經驗；其後隨著外在環境的變遷與複雜化，危機調適逐漸重視促發外在事件的特質，心理危機和解決危機的因應任務。也有人從認知角度切入，視危機來自認知歸因的結果，諸如天普林(Taplin, 1971)的定義就著重危機狀態下的認知要素，而將侵犯個人日常生活期望之事看成危機事件，或個人的「認知圖」(cognition map)認為沒有能力掌握新情況，可能會造成個人情緒、行為和認知上的失功能。

綜上可知，危機調適於發展過程中，引用的理論相當多元包括人格理論、角色理論、壓力理論、臨床心理學、精神醫學、護理學、輔導諮商、公共衛生、發展心理學、哲學，短期治療及家族治療等方法(曾麗娟。2003)，此外，更包括達爾文(Darwin)的物種演化與適應觀點、佛洛伊德(Freud)的精神分析論、艾利克遜(Erikson)的發展階段論、認知行為學派理論、功能論及生態系統理論等。基此，危機調適模式並不專屬於哪一種特定的學科或專業體系(潘淑滿, 2002)，是一種具有折衷、兼容並蓄本質的綜融性理論觀點。

四、危機調適之基本假設與核心概念

(一)危機調適之基本假設：

1. 當個人無力處理內在壓力或外在事件，而轉換成危險事件時，將引發危機。
2. 個人對危機情境之反應，反映出個人對目前壓力之認知經驗，而非個人病態。
3. 危機是暫時性的，而且有特定發展階段，但持續期間因人而異。
4. 危機也是一種轉機，它提供個人成長和發展機會，但結果卻各不相同。
5. 危機恢復階段特別需要外在協助力量的介入。
6. 環境因素亦會對危機調適產生影響。

(二)危機調適之核心概念

柯勒希德和奧美(Coulshed & Orme, 1998)從危機調適的定義、緣起、背景及其適用情境，認為危機調適之核心概念如下(曾麗娟，2003)：

1. 處遇範圍：危機調適所處理的同題、涵蓋正常成長過程所面臨到的轉變，以及生活中突然遭遇或面臨意外事件或危機情境。
2. 處遇重點：危機調適的重點在於協助當事人回復到正常(或危機前)的狀態，不強調人格的重新建構。

3. 處遇過程: 著重在引導當事人從回顧、探究危機事件發生原因、歷程而獲致認知上的瞭解; 運用強化社會支持網絡方式協助當事人度過難關、使其情緒與社會功能免於崩潰。
4. 工作者角色: 著重在為當事人提供資訊、建議, 必要時則主動指導當事人採取一連串系統的處理步驟, 示範教導當事人如何採取有效的解決方法。

五、危機調適的處遇原則與步驟 P. 171

(一) 危機調適歷程結果與目標

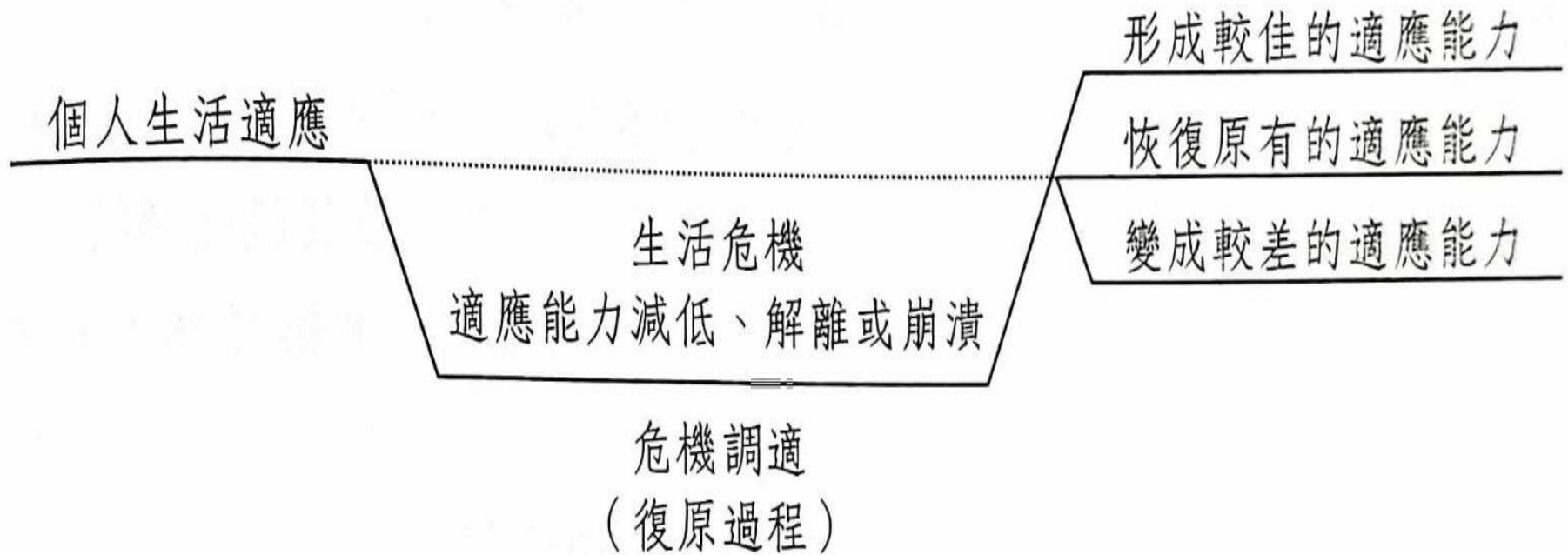


圖 7-1 危機調適過程結果

資料來源：廖榮利，1998。

(二)危機調適的處遇原則與步驟 P. 172

1. 危機調適的處遇原則與步驟

- (1) 蒲誼(Puryear)等學者指出社會個案工作者在介入處遇期間必須注意諸如:即時接案與處理、採取積極主動的行動、有限的工作目標、植入希望與期待、給予支持、聚焦於當前問題解決、運用自我想像、自我獨立等8個原則。
- (2) 工作者介入危機調適過程除應即時正確評估問題、擬定明確計畫與目標、直接且積極處理危機問題、調適方法要有彈性等(許韶玲, 1998), 協助案主在最短時間內紓解情緒、解除危機問題、恢復社會適應功能外, 同時應重視下列基本原則(廖榮利, 1998; 曾華源, 2002a)

(1)個案工作者儘快與案主建立信任與委託關係，協助案主降低負面情緒與影響。

(2)危機調適處遇是有時間限制、簡要且聚焦於解決當前危機問題層面上。

(3)工作者角色是積極的，透過密集諮商與澄清過程來確認案主的核心問題。

(4)不斷評估案主可能存在或潛在性外在或自我傷害，適時提供緊急安置等保護性措施，避免或預防傷害惡化。

- (5)提供必要資訊與實質支持，引導案主參與討論並發展明確可行處遇計畫與目標，協助案主在短期內迅速恢復社會生活功能。
- (6)工作者要扮演積極性角色，提供有效且能隨機應變的彈性處遇服務。
- (7)工作者要善於整合運用案主個人、家庭、社會、公私部等支持案 統與資源,因應危機處遇需要。
- (8)為協助案主面對創傷經驗的現實感，工作者要鼓勵與引導案主描述危機情境或事件，表達內在心理或情緒感受或擔心的問題。

2. 危機調適的處遇步驟

社會工作者介入危機調適的7個處遇步驟及其具體作法：

- (1) 舒緩情緒、建立關係：具體作法包括，表達對當事人情緒的瞭解、鼓勵當事人把壓抑的情緒抒發出來、運用社會支持系統等。
- (2) 進行預估：具體作法包括，客觀情況的預估、認知層面的預估、社會支持層面的預估、因應策略層面的預估、危機程度的預估等。

(3)規劃處遇的策略:具體作法包括，強化當事人的承諾、決定解決做法、規劃具體細節、分析及解決可能遇到的障礙、協助當事人演練執行處理問題時所需要的言語或行為、簡要陳述執行計畫等。

(4)執行處遇:具體作法包括，調整當事人的環境、與重要關係人來改變環境，化解當事人的危機感處境、以當事人為處遇重點，處理認知層面、情緒層面、行為層面、支持體系層面。

(5)處遇結果評估:具體作法包括，衡量危機是否解除，評估指標有4: a. 當事人生活恢復平衡; b. 當事人自認可掌握情境; c 當事人可直接談論危機經驗; d. 事人已發展出因應危機策略，包括行為改變、適當運用外在資源。

(6)預防性輔導:具體作法包括，分析此次危機出現時產生強烈負向情緒的原因、指出當事人在因應過程哪些能力已獲得改進且出現哪些建設性改變、探討避免類似危機再度出現的做法、預想未來再遇到類似危機情境時可能產生哪些需求及可用支持或資源、列出面臨危機時需要處理的重要事項等。

(7)後續會談與追蹤輔導:具體作法包括，與當事人約定常規性的會談、進行後續追蹤輔導。

第二節 任務中心模式

P. 181

一、任務中心模式的處遇步驟



1. 問題探索與預估：

- (1) 將探索焦點置於案主問題需求上，並指出案主未意識到的潛在問題，從中確認標的問題。
- (2) 將問題以具體且可被改變的情況予以描述，並建立可測量的處遇指標。
- (3) 問題探索與預估是一種資料蒐集的工具。
- (4) 預估的目的是要確認行動要件、行動阻礙、不可改變的限制。

2.確認問題:

- (1)協助案主陳述問題，以確認現存及潛在問題並形成階段性共識。
- (2)挑戰未解決的或不合理的問題定義。
- (3)提出額外的問題，以呈現不被案主接受或瞭解的問題。
- (4)必要時尋求他人的參與。
- (5)若為非自願案主，評估轉介原因。

(6)瞭解問題何時、何地發生的細節。

(7)確認解決問題的阻力與助力。

(8)以書面方式詳述問題。

(9)對問題建立處遇基準。

(10)決定所要的改變。

3.訂立契約:

- (1)建立工作共識，詳述案主所定義的問題。
- (2)安排問題的優先順序。
- (3)界定所要的處遇結果。
- (4)設計第一階段的任務。
- (5)同意所擬定的契約及工作時限。
- (6)以文字明確表達，避免認知上的差異。

4. 任務規劃與執行：

- (1) 任務規劃過程：包括確認可能的任務、達成共識、計劃執行的情況、任務摘要。
- (2) 任務執行階段：包括設立紀錄系統、確認策略、確認完成任務的動機誘因與獎賞、確定案主瞭解完成任務的價值及任務將如何協助達成目標，藉由模仿或引導案主練習完成任務的相關技巧，並規劃工作者的主要任務。
- (3) 工作者的任務：包括與案主及其他關鍵他人合作協助案主達成任務，安排引發成功的誘因，在案主技巧或資源不足時與案主共同分擔以達成任務，並共同確認已達成任務及關聯性改變分析。

5. 任務回顧與分析：

- (1) 回顧執行成效。
- (2) 任務若已實行，則可再形成相同問題或不同問題的另一任務。
- (3) 若任務未執行或只獲得部份成效，則討論阻礙任務執行之障礙。
- (4) 關聯性改變分析：關於任務達成的障礙和標的問題的改變之間的關聯性分析。

6. 結束階段：

- (1) 描述以前和現在的標的問題樣貌。
- (2) 由工作者、案主及與改變有關的他人共同評估。
- (3) 計劃未來及協助案主處理未來的問題。
- (4) 使過程完整結束或建立新任務。
- (5) 若案主與工作者或機構仍將持續追蹤，要有明確的結束。
- (6) 朝向長期處遇過程或安排追蹤。
- (7) 轉介其他機構接受其他的服務。
- (8) 強化問題解決的努力及案主所獲得的相關技術。

第三篇

社會個案工作的基本過程

第八章

個案申請與接案

關鍵詞彙

接案

不開案

開案

自我評量題目

1. 請敘述個案如何透過管道申請協助？

2. 請說明接案會談的目的有哪些？

3. 請說明個案開案的標準如何？

一、個案主動前來求助

當個案主動前來求助時，此時社會工作者須以真誠、關懷的態度，開放式的語句開始發問，把握發問的五W（What When Where How Why）原則。

二、社會工作者主動發現個案

專業助人者必須主動出擊，甚至走出機構外展服務去接觸這些需要幫助的人，讓他們能夠接受幫助以脫離困境。

三、其他機構轉介而來

其他機構或團體將需要幫助的個人或家庭轉介至可提供其所需服務的機構。

第二節 接案

P.197

當個案帶著問題前來機構申請協助時，社會工作者和案主之間就開始建立起專業關係。

一、接案會談

接案會談主要的目的是透過對案主問題的初步預估，依據機構的服務功能，決定案主是否能在機構被服務。

接案會談的目的有：

- (1) 表明本機構之關懷並願意協助案主的意願。
- (2) 蒐集資料以了解案主的家庭背景、生活歷史、經濟狀況、疾病史、所遭遇的困難等。
- (3) 擬定協助之方式及如何協助。
- (4) 使案主了解本機構之服務範圍與功能。
- (5) 建立個案的基本資料。

二、接案之基本原則與技巧

1.接案基本原則

- (1) 機構服務時段設有專人負責接案工作。
- (2) 會談地點：機構宜設有會談室，會談室之物理空間需光線充足、舒適。
- (3) 嚴禁干擾：會談室要求安靜、隔離與舒適，嚴禁對個案有任何物理或社會、心理層面上的困擾。

- (4) 接案時間：以40至60分鐘為宜，避免時間急促或過於冗長而影響會談之成效。
- (5) 保持客觀的態度：接案工作者應消除個人之偏見、不受個人感情、成長與道德之支配。
- (6) 尊重案主之人格。
- (7) 尊重專業道德及建立專業關係。
- (8) 應與案主使用同一語言以利溝通。

2.接案要點與技巧



- (1) 安靜自己、清醒自己。
- (2) 以案主的立場開始。
- (3) 誠懇的傾聽求助者之陳述。
- (4) 了解求助者語言與非語言所表達的意義。
- (5) 說明機構之功能。避免做過多或過早的不成熟承諾或建議。

三、接案會談者之職責 請參考P.199-200頁

四、需要接案的指標

- 1.立即行動
- 2.緊急行動
- 3.非緊急行動

五、開案會談 開案會談就是在蒐集資料以了解案主的問題其主要任務如下：

- 1.邀請案主的參與
- 2.了解案主此時的問題
- 3.了解案主希望什麼
- 4.釐清期待與初步的協議

六、未開案的處理

- 1.原因:缺乏足夠訊息、機構資源不足、機構服務必須符合法令...
- 2.轉介、未開案紀錄、登記日報表...

一、公共扶助模式

1. 接案單位負責接受申請，須建議檔案並登陸於社會福利服務中心資料，並安排社會個案工作者作辦公室會談或是家庭訪視。

二、依據廖榮利對公共扶助模式之接案工作者應負的責任認為：

1.一般考慮事項，包括：

個案符合扶助的規定、提供可促使個案家庭恢復自助能力的服務。

2.熟悉接案紀錄內容，以避免會談與紀錄的重複。

3.目標取向會談以獲取個案就業狀況、家庭組成情形、資源具備情形.....等。