

2

社會個案工作方法



- 第一節 社會個案工作之基礎
- 第二節 社會個案工作之實施理論
- 第三節 社會個案工作之過程
- 第四節 社會個案工作之技術
- 第五節 社會個案工作之倫理

學習目標

在研讀本章之後，學習者應能達到下列目標：

- 了解社會個案工作的定義與倫理的要求。
- 認識社會個案工作常用的模式與技術。
- 習得社會個案工作運作的流程與步驟。

前言

- 社會個案工作為社會工作傳統五大方法之一，在歷史位階以及實務執行上，有其特殊地位。
- 社會個案工作不僅是社會工作學系學生的必修科目，亦是有志從事社會工作實務工作者不可或缺的工作方法之一。

第一節 社會個案工作之基礎

- 傳統的社會個案工作定義：一個人帶著問題，到一個地方尋求協助的過程，在這過程中專業人員會提供一些服務。
 - 1. person：可以是單一的個體或是一個家庭。
 - 2. problem：不再只是經濟層面上的問題，更擴及關係層面、發展層面。
 - 3. place：主動出擊、發現個案，提供協助。

第一節 社會個案工作之基礎

- 4. process：接案到結案、追蹤的系列過程。
- 5. profession：強調專業間的合作。
- 6. provision：所提供服務的取向。

第二節 社會個案工作之實施理論

- 不同理論依據對於人類行為的解釋、介入工作的重點都不盡相同，社會個案工作在發展的歷史脈絡中，受到不同的理論觀點所影響。

人類行為理論

介入技巧、技術與策略

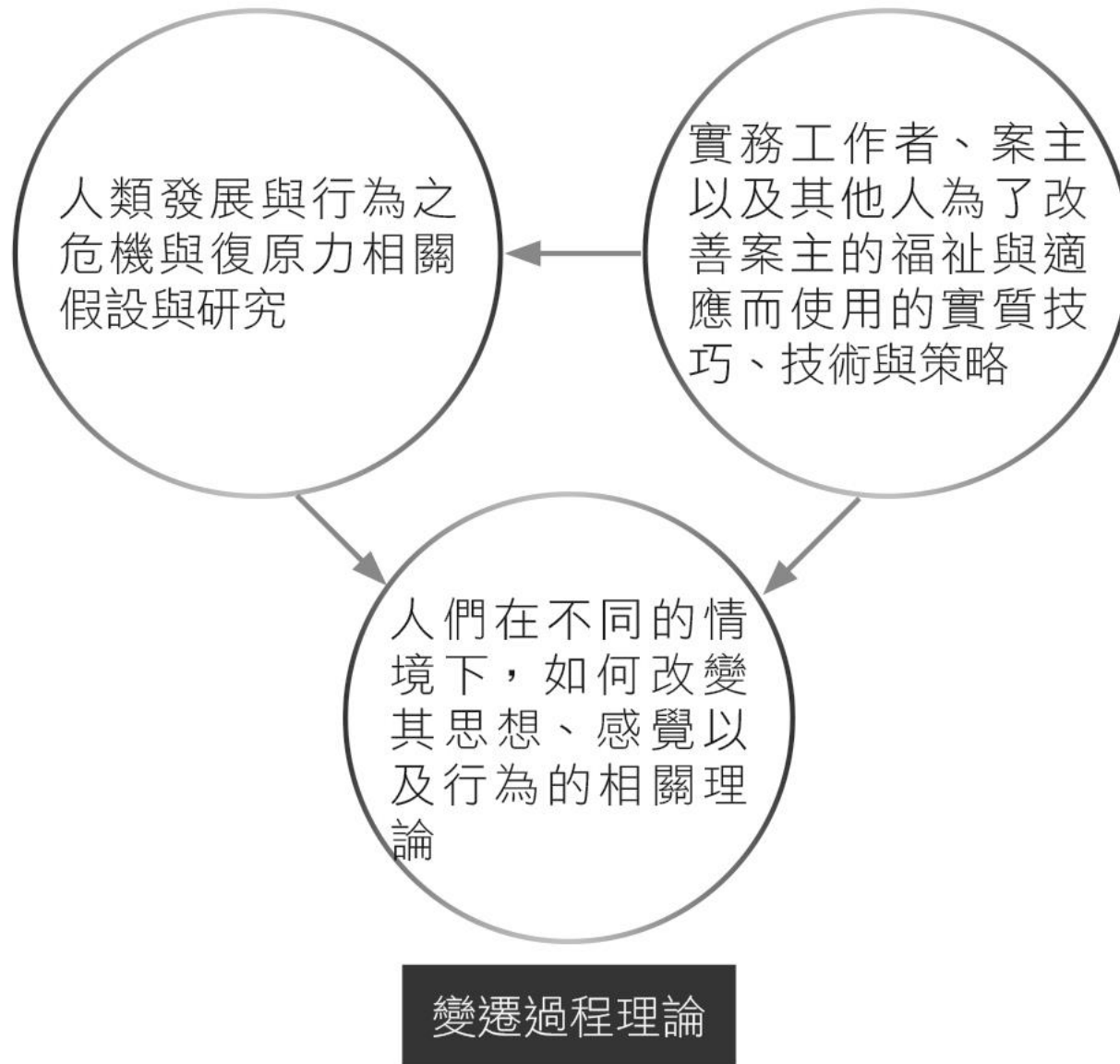


圖 2-1 傳統實施理論模式

第二節 社會個案工作之實施理論

壹、任務中心模式

- 壹、任務中心模式

- 一. 任務中心模式的內涵

- ✦ 其將關注的焦點從個人治療取向轉移到問題解決技巧，是個相當具時限性的工作模式。

第二節 社會個案工作之實施理論

壹、任務中心模式

○二. 任務中心模式工作流程

- ✦1. 預估。
- ✦2. 執行。
- ✦3. 結束／評估。
- ✦4. 若在進行評估時發現狀況尚存，則要進行再次的預估。

第二節 社會個案工作之實施理論

貳、危機介入模式

- 貳、危機介入模式

- 一. 危機介入模式的內涵

- ✦ (1) 轉銜性危機，意即人們在不同生命歷程轉換中，可能產生的危機或壓力。
- ✦ (2) 突發性的危機，意即因外來突發性的改變而引發的調適障礙。

第二節 社會個案工作之實施理論

貳、危機介入模式

○二. 危機介入模式的步驟

- ✦1. 預估危機狀況。
- ✦2. 建立信賴關係。
- ✦3. 界定主要問題。
- ✦4. 處理情感與情緒。
- ✦5. 產生與探索可選擇的方法。
- ✦6. 發展以及規劃行動計畫。
- ✦7. 建立後續追蹤計畫以及協議。

第二節 社會個案工作之實施理論

貳、危機介入模式

○ 危機介入模式的重點如下：

- ✦ 1. 問題的本質。
- ✦ 2. 服務對象。
- ✦ 3. 服務目標。
- ✦ 4. 介入技巧。
- ✦ 5. 專業關係的本質。
- ✦ 6. 介入的時間。

第二節 社會個案工作之實施理論

參、生活模式

● 參、生活模式

○ 一. 生活模式的內涵

- ✦ 1. 專業的功能。
- ✦ 2. 議定、生命故事、預估。
- ✦ 3. 案主自決與增權。
- ✦ 4. 敏感差異與整合形式、方法與技巧。
- ✦ 5. 專業關係。
- ✦ 6. 評估實務的進行並貢獻新的知識。

第二節 社會個案工作之實施理論

參、生活模式

○二. 生活模式的運作流程

- ✦1. 準備階段。
- ✦2. 開始階段。
- ✦3. 持續階段。
- ✦4. 結束階段。

第三節 社會個案工作之過程

壹、接案

- 人的一生中不乏就醫經驗，社會個案工作的流程，或許可以應對就醫時的流程加以說明。
- 壹、接案
 - 其主要任務是針對案主（家）的狀況進行初步的了解，以確認機構是否可以提供服務。

第三節 社會個案工作之過程

貳、開案

- 貳、開案

- 進入服務體系的初始階段，提供服務予案主，並對案主負責。

第三節 社會個案工作之過程

參、資料蒐集

- 參、資料蒐集

- 接收諸多有關案主（家）不同的訊息，藉由資料的豐富蒐集，以對案主狀況有全面性及切中核心的了解。

第三節 社會個案工作之過程

肆、預估

● 肆、預估

- 將所蒐集到的資料加以描述、分析，抽絲剝繭的推斷案主（家）需求、問題及優勢。
- 需以多面向的角度進行之，故其提出多面向功能性預估概念。
- 可由以下四大面向進行分析：(1)案主特性；(2)問題特性；(3)相關的系統；(4)資源情況。

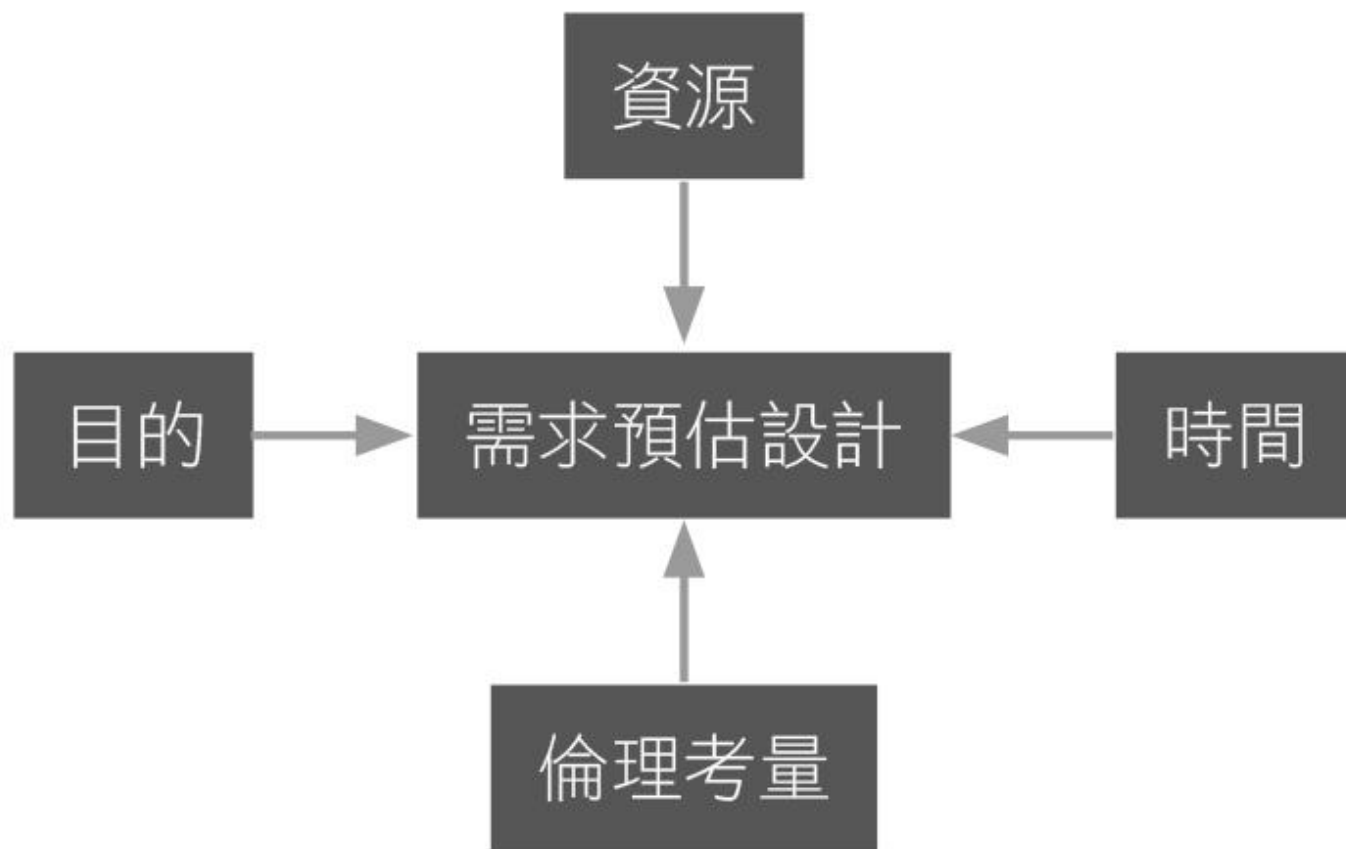


圖 2-2 影響需求預估設計的因素

第三節 社會個案工作之過程

伍、擬定計畫

- 伍、擬定計畫

- 是依循上述預估分析而來，提供社會個案工作者在擬定計畫之際更有所本。

第三節 社會個案工作之過程

陸、進行介入

- 陸、進行介入

- 即透過不同的服務介入，以解決案主（家）內外在的壓力、問題、需求。

- 一. 直接服務

- ✦ 透過內在能量的強化，使案主（家）更有能力與動力面對與解決問題。

第三節 社會個案工作之過程

陸、進行介入

○二. 間接服務

✦ O'Hare曾提出三種介入的技巧，包括：

- 1. 支持或促進性技巧。
- 2. 治療性因應技巧。
- 3. 個案管理技巧。

第三節 社會個案工作之過程

柒、評估

● 柒、評估

- 過程評估是指一邊進行介入，一邊進行服務過程的檢驗。
- 結果評估則是針對之前所進行的服務進行總結性的衡量。
- 質的評估則是採取描述性的方式，透過文字的敘述來說明介入所帶來的改變與影響。
- 量的評估是透過前後測評估，檢測基線改變的狀況。

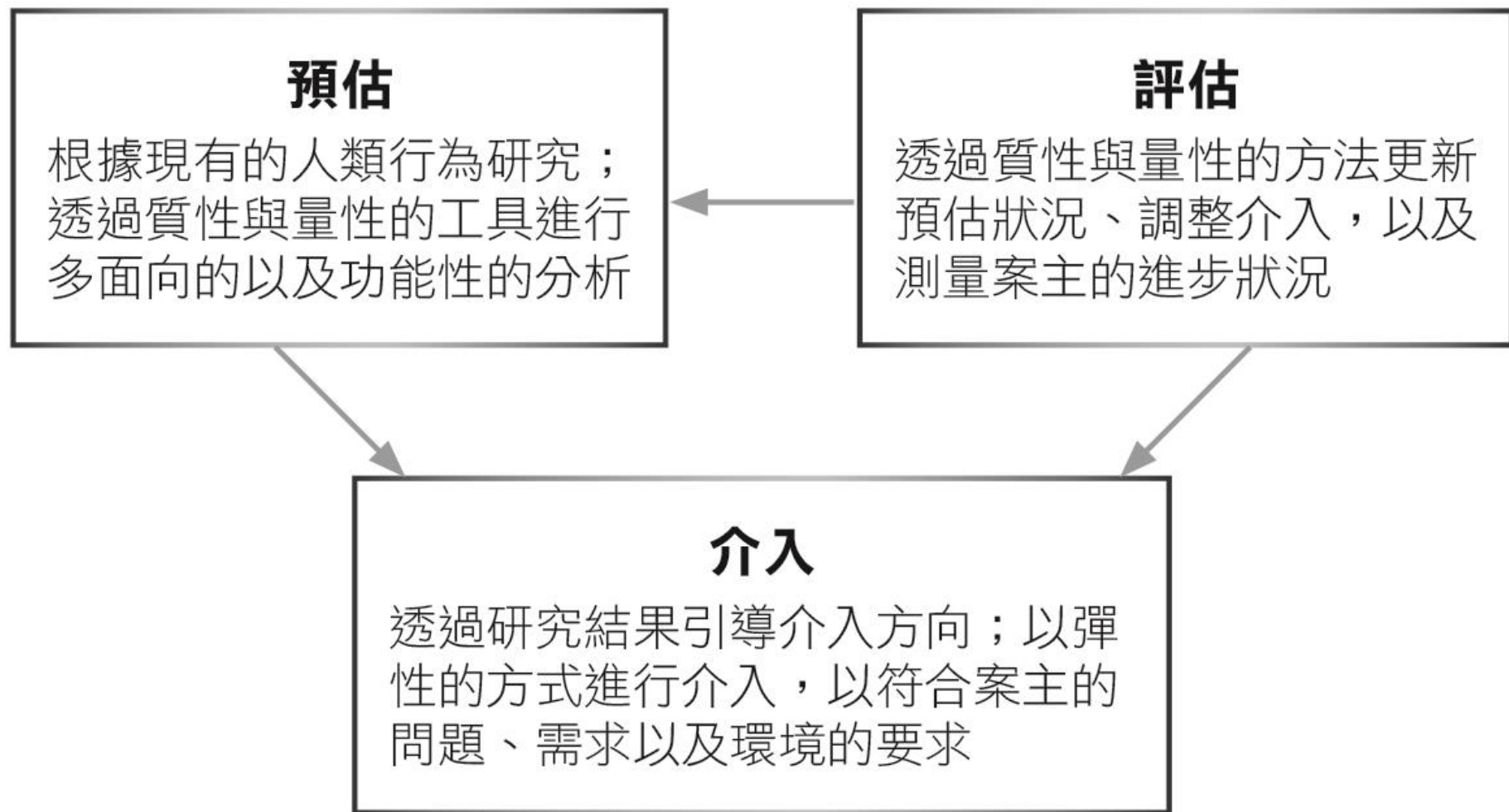


圖 2-3 社會工作實務的基本技巧：預估、介入、評估

第三節 社會個案工作之過程

捌、結案與追蹤

● 捌、結案與追蹤

- 經過評估後，發現案主（家）的問題與需求在社會個案工作者與案主（家）的共同努力下已獲得改善。
- 結案後，為了確保案主（家）能維持一定穩定的狀況，往往會進行一段時間的追蹤服務。

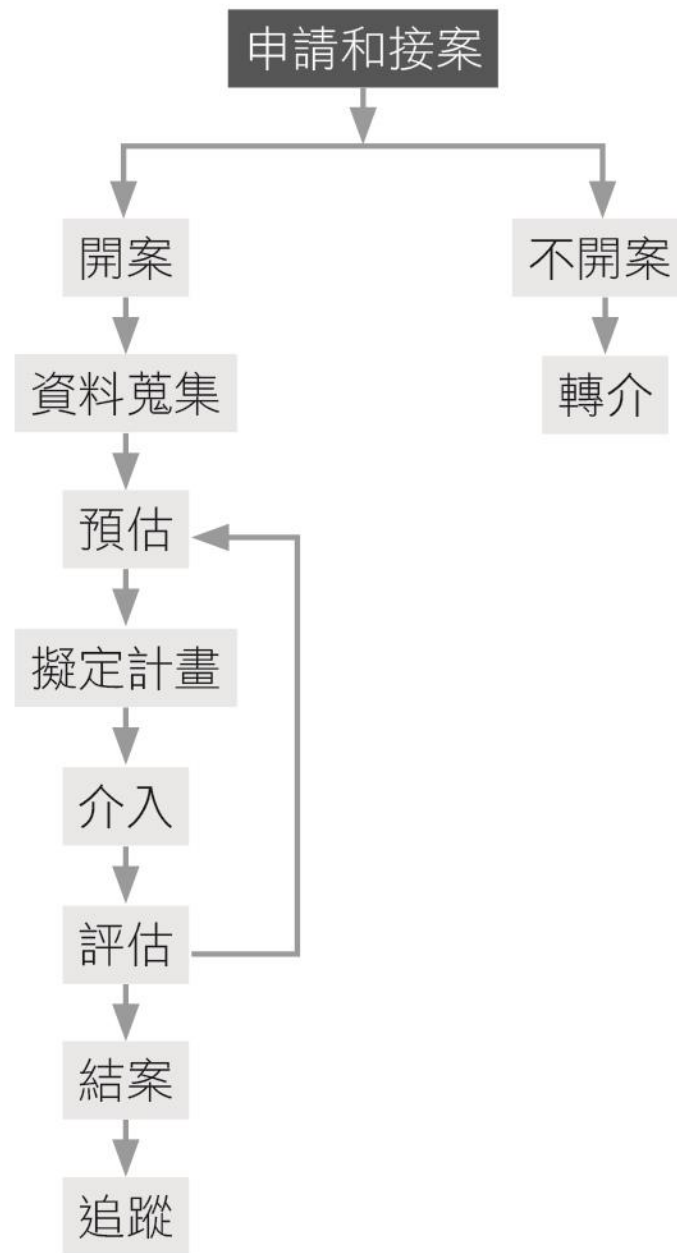


圖 2-4 社會個案工作流程圖

第四節 社會個案工作之技術

壹、專業關係的建立

● 壹、專業關係的建立

- 專業關係的七個原則：個別化、有目的的情感表達、適度的情緒介入、接納、非評斷的態度、案主自決與保密。

第四節 社會個案工作之技術

貳、個案紀錄

- 貳、個案紀錄

- 社會個案工作者將與案主（家）或其重要相關人互動的重點加以記載，稱為社會個案工作紀錄。

第四節 社會個案工作之技術

貳、個案紀錄

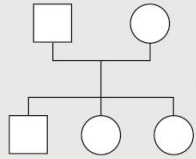
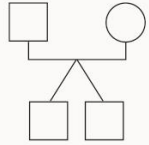
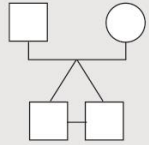
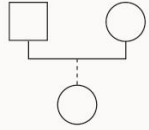
○一. 家系圖

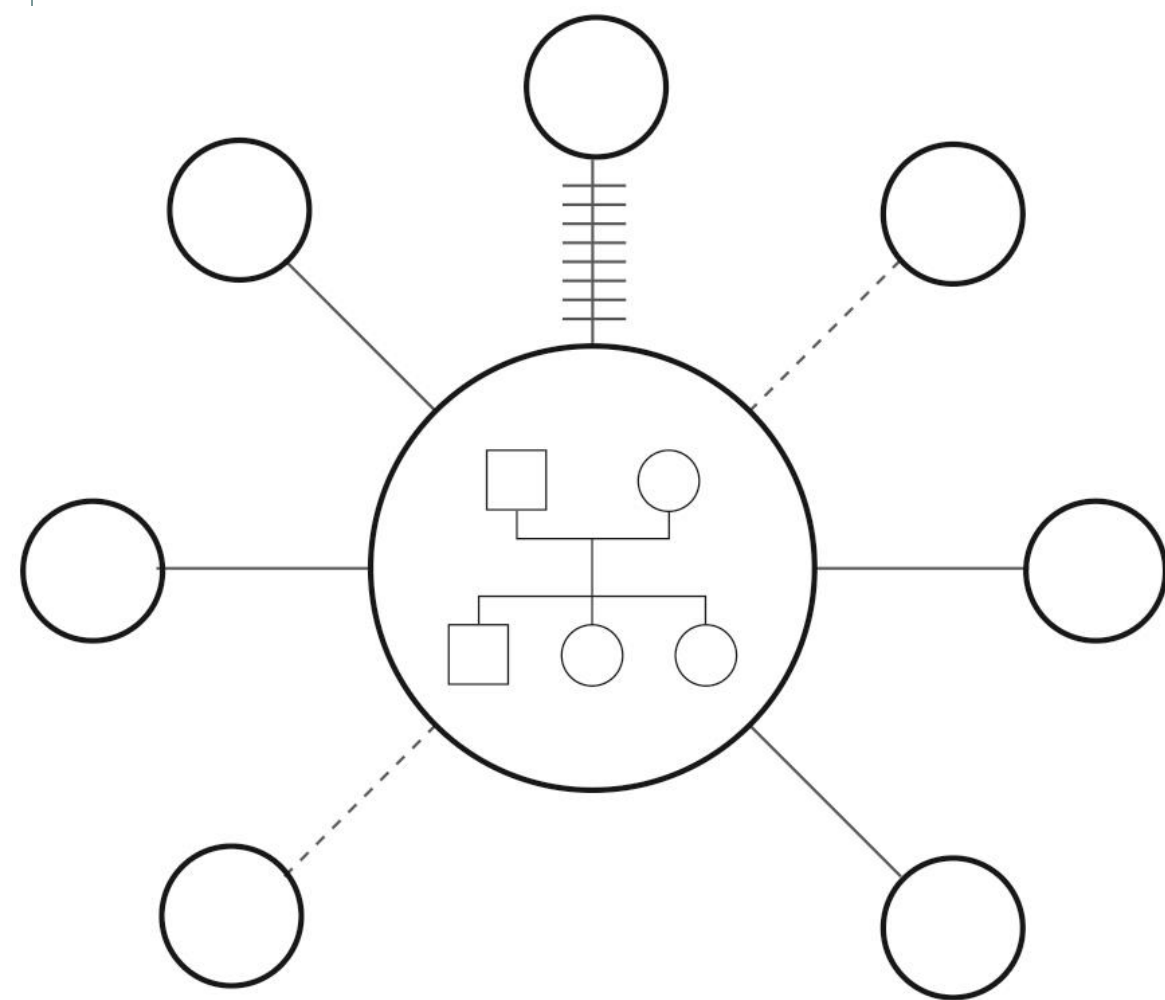
- ✦係指用一些簡單、約定俗成的線條、符號所繪出的圖型，可以代表家庭的組成與樣貌。

○二. 生態圖

- ✦使用一些簡單、約定俗成的線條繪製出圖型，而圖型可以代表案主（家）與外在系統或資源的連結狀況。

表 2-1 家系圖常用符號

項目	圖示
性別	□ 男 ○ 女 △ 懷孕 ◇ 性別不明
性取向	▽ 男同志 ▽ 女同志 ⊕ 雙性戀
案主	■ ▨ ● ▩
身障者、罹病者	◼ ▨ ◐ ◑
死亡	⊠ ⊗ ⚭
婚姻	□ — ○ 婚姻關係，男左女右
分居	□ — / — ○
同居	□ - - - ○
離婚	□ = = ○
子女	 手足大小排行，由左到右
異卵雙胞胎	
同卵雙胞胎	
收養	



- +++++ 衝突關係
- 緊密關係
- 疏離、薄弱關係

圖 2-5 生態圖圖例

第四節 社會個案工作之技術

參、會談與訪視

- 參、會談與訪視

- 係指社會工作者與案主（家）或其重要他人進行有目的的談話。

- 一. 會談注意事項

- ✦ 較佳的會談環境必須具備「安全」與「溫暖」這兩項特性。

第四節 社會個案工作之技術

參、會談與訪視

○二. 家庭訪視注意事項

- ✦ 1. 訪視前：必須做好行前準備工作。
- ✦ 2. 訪視中：妥善運用感官知覺器官。
- ✦ 3. 訪視後：儘快撰寫訪視紀錄，並規劃或調整日後的服務方向。

第四節 社會個案工作之技術

參、會談與訪視

○三. 安全防範

✦社會工作者能在安全、安心及安定之工作環境下提供服務，方案內容包含以下三大面向：

- 1. 安全就業。
- 2. 安心服務。
- 3. 安定管理。

第五節 社會個案工作之倫理

壹、專業分際

- 壹、專業分際

- 除了與案主維持正常專業關係外，也切記不得與案主有不當之雙重或多重關係而獲取不當利益。

第五節 社會個案工作之倫理

貳、保密

- 貳、保密

- 對於社會個案工作者而言，在實務運作中，保密是另一項相當重要的倫理原則。

第五節 社會個案工作之倫理

參、案主自決

● 參、案主自決

- 社會個案工作者應相信、尊重案主有權為其自己發聲、為其生活做決定。
- Reamer指出，社會工作者思考案主自決程度的指標包括：
 - ✦ 1. 案主的特性。
 - ✦ 2. 情境特性。

結論

- 不管顯學取向如何改變，都是期望透過專業的協助，讓案主（家）的問題得以解決、需求得以滿足、能力得以發揮。
- 在實務運作過程中，社會個案工作者必須兼具3H的能力，用Heart用心服務，用Head構思服務，以及用Hand執行服務。



The End