

個案管理工作模式應用於

大專院校身心障礙學生福利服務工作之探討

黃俐婷

壹、前言

教育部為協助公私立大專院校提供身心障礙學生學習及生活輔導特訂定大專院校輔導身心障礙學生實施要點，明訂實施內容與方式包括始業輔導、個別與團體輔導、社團與義工制度、研習營與自強活動、座談等，以協助身心障礙學生在生活、學業、職業與社會方面的適應；此外，根據「身心障礙者保護法」第四十二條：「為使身心障礙者不同之生涯福利需求得以銜接，各級政府相關部門，應積極溝通、協調，制定生涯轉銜計畫，以提供身心障礙者整體性及持續性之服務」；因此，在政策與立法的依據下，使得身心障礙學生的服務工作，在校內成爲一常態性的業務項目。

在身心障礙學生的處遇過程中，經常發現此類服務案主群，面臨著過去、現在與未來的多重問題，又加上本身在面對身體障礙所

帶來的限制及呈現的抗拒心理，使其配合態度不佳，此外，老師及同儕的不能接納、資源間的整合不易，皆成爲服務工作中的難題。

根據國內實證研究發現，障礙者與其家庭的需求是多元的；在民國四十九年以後，人權主義的興起，倡導障礙者應當回歸主流、回歸家庭及社區的正常化生活，更增加障礙者及其家庭對福利需求之迫切性、個別性與整合性，身心障礙之個案管理模式亦因應而生（周月清，八七：三三五）。民國八十六年四月十八日立法院三讀通過「身心障礙者保護法」，其中第十五條第二項明文指出針對個別障礙者建立個案管理制度，這可以說是我國首次促使「個案管理」有立法依據。

就案主群而言，國內身心障礙者需要以個案管理的方式提供服務的原因可包括以下五點：1.案主需求多元化；2.身心障礙福利服務機構快速成長，機構間服務重疊，未能建立合作機制；3.機構提供的方案傾向片斷；4.機構方案未經過嚴謹的計畫與評估過程；5.國內去機構化趨勢的發展（周月清，八七：三五四）。再者，我國在

教育制度與社會福利層面中皆有提到所謂「轉銜服務」，其定義在強調身心障礙者由「學校生活」過渡到「社會生活」的階段；或由「青少年」過渡到「成人」的階段，目前更提昇到身心障礙者一生中各發展階段與階段間的轉換與銜接，各有不同的生活需求與適應課題，因此，政府可以透過身心障礙者之有效「個案管理」提供轉銜服務（淡江大學盲生資源中心，八九：三）；在這樣的前提下，大專院校學生則正值青少年過渡到成人之階段，面臨著就學與就業的銜接課題，如何協助同學對於課業、人際、生涯等面向作自我探索，培養自己的知識與能力，進一步為未來就業奠定基礎，以提供整體性及持續性的服務，各項服務資源的整合運用就顯得更有必要，因此，個案管理工作模式可說是一套可行模式。

「個案管理」一詞初見於七〇年代美國社會工作文獻（胡正申，民八七：二一八），而國內有關身心障礙者之個案管理文獻則於民國七十九年前後陸續推出，其中尤以民國八十七年發表的文獻居多；再者，就理念性探討的文獻為數不少（宋麗玉，民八七；胡正申，民八七；高永興，民八五；高迪理，民七九，民八三；陳慧媚，民七九；蕭孟珠，民七九），實務性質的研究則較為缺乏（周月清，民八七b；楊瑩、宋麗玉，民八七；朱小綺，民八九），機構本身個案管理的評估性報告則是寥寥無幾（心路文教基金會文山服務中心，民八七；台北市康復之友協會，民八七，民八八；台北市智障者家長協會，民八七，民八八），以理論與實務應用結合的譯著則有兩本（王玠、李開敏、陳雪真，民八七；林武雄，民八九）；在以上這樣

的理論與實證基礎下，本文試圖從現有身心障礙學生服務之過程與個案管理工作模式之理論互相對照應用，以針對目前之實務現況及困難作檢視分析，並進一步檢討改進，藉以提昇服務品質。

有關個案管理的實施內涵、工作模式及其流程，多位學者指出個案管理的實施內涵與模式包括評量、計畫、連結、監督、倡導（宋麗玉，民八七：一三一；周月清等人則在其實務研究中指出個案管理之介入流程包括接案及篩選、需求評量與資源評估、介入計畫、提供服務、服務評鑑與服務評估等六步驟；王玠等人（民八七：二〇）指出個案管理工作模式主要包括六大階段，依序為建立關係、評定、計畫、取得資源、整合與結束關係，本文則依據此六大模式，試圖將大專院校身心障礙學生服務工作中之實務經驗與個案管理理論作個統整。

貳、個案管理工作模式之應用：

於大專院校身心障礙學生福利服務工作

一、建立關係

關係建立的良好與否在專業協助上是一大關鍵。不管身心障礙學生或其家長，主動前來諮商中心或透過校內資源轉介而來，如何針對案主的負向感覺與不合理之期待作處理，實為建立關係過程中

的兩大課題。

(一) 覺察及接納案主的負向感覺

首先，談到案主的負向感覺，筆者在實務工作中發現這類案主通常有自卑、退縮的特質，此外，加上國人甚少求助於專業助人機構，認為來接受輔導是丟臉的，所以在求助時通常會有雙重的負向感，亦即除了面對本身的身心障礙問題外，更須承受求助時的不安與陌生，基於這樣的心理負荷，作為個案管理師的主要原則在於「覺察到案主微妙的感覺表達」及「接納負向的感覺」。

在以上兩大原則下，個案管理師的實務要點在於「簡要的自我介紹」以及「建立信賴關係」，在學校實務工作中，對於關懷身心障礙學生的自我介紹，首先是在每學期初透過身心障礙學生輔導座談會，由此業務的有關工作人員向全校身心障礙學生說明諮商中心這項資源可提供的協助及其工作內容，並從中作意見交換，以發揮建立關係的功能，此外對於期待的釐清，亦有所助益。而在開會之後的後續追蹤關懷工作，則須視案主的來源有不同的自我介紹重點，如案主是主動求助者，重點於確認案主是否了解我們的服務內容及期望的協助，如是由中心安排或轉介而來的案主，則須先處理案主的抗拒並說明邀約的原因，以澄清疑慮。

就建立信賴關係部分，同理案主並展現個案管理師的能力是破除心防的不二法門，然而，在傾聽身心障礙學生的過程中常面臨的難題是其口語表達的不清、聽力不佳的阻礙，造成師生在互動上的

困難，因此與身心障礙學生建立關係除了有更多的耐心之外，更須著重於針對身心障礙學生需求的技巧，例如多以封閉式問句來問問題、善用書寫工具或非口語方式來溝通，並多給予沉默思考的時間，善用澄清的技巧等；除此之外，在談話過程中展現自己的組織能力與可提供具體協助的能力亦是實務要點，因此，個案管理師對於身心障礙學生的服務資源愈能了解，愈能打下專業關係的基礎。

(二) 澄清不合理的期待

在學校實務工作中，身心障礙學生及家長對於工作者的期望亦有出現過高的現象，例如希望多些課業輔導的時數、希望學校給予身心障礙之弱勢者一些特權、希望學校輔導老師對其有更多的關照，諸如此類的訴求，依吳嫦娥（八七：五七—五八）指出通常案主對工作人員的期望過高，背後的原因及其處理方法可以列表如下：

澄清不合理期待之實務方法

情境		處理方法	
案主對工作員的不合理期待	可能原因	處理方法	
	案主對機構的服務項目與功能不了解 案主認為專家一定具備解決問題之能力 案主對工作員的承諾過多	工作員應澄清機構的服務內容 可在會談過程中肯定受訪者對事件處理具有能力，增強其本身的責任。 承諾前先思考是否為機構服務內容？是否對案主的獨立成長有所助益？	案主希望減輕自己的壓力與負擔 同理其內心負荷

二、評定

評定階段需要針對：(一)案主的問題評定(二)案主的內外資源及障礙二大要點作評定。針對身心障礙學生主要面臨的問題需求、資源與障礙表述如下：

(一)身心障礙學生的主要問題評定

根據大專院校資源教師之實務經驗整理得知：身心障礙學生因其障礙類別之不同而有多樣問題的呈現，其中最常出現的問題主要為課業之學習障礙問題、人際關係問題及生活適應問題（淡江大學盲生資源中心，民九十）。以下則依據實務經驗中的問題分述如下：

問題評定表

問題	問題說明
情緒問題	對於自己身心障礙的外觀與影響層面有自卑、退縮、無助與挫敗等多樣情緒。
人際問題	在同儕中由於自信不足或者溝通上的困難，而產生人際關係不良問題。
兩性問題	對於自己身體外觀的限制，在兩性相處上更有心理上的阻礙。
親子關係問題	身心障礙學生的家長因子女的照顧負荷而產生教養上的壓力，過於愛護與管教皆產生親子間的衝突。
課業問題	因為身心障礙本身產生的學習困難，導致學習動機與能力的不足。
生涯規劃	身心障礙學生面對本身的限制，在未來就業規劃上的擔心可說是甚於一般學生。

(二)身心障礙學生的主要內外資源與障礙

依王玠等人（八七：二五—三十）指出評定階段要點在於指認案主所擁有的內外資源與障礙；以全人的觀點來看，資源好比我們的正面部分，障礙好比我們的負面部分，內在可比喻我們已擁有的本質，外在則可說是我們週邊的環境因素，因此，評定身心障礙學生的整體內外資源與障礙，亦符合社會工作「人在情境的觀點」，以下則依據實務經驗整理：

內外資源及障礙評定表

資源	障礙
了解自己的需求與想法。 具改變的動機與意願。 以樂觀的態度面對問題。 自我照顧能力佳。 自我照顧能力佳。 環境適應能力強。 與重要他人關係良好。 教育部的政策支持。 學校提供的硬體設施。 校內課業輔導與工讀機會的提供。 學校導師、任課教師。 輔導老師、教官。 校內行政人員。 社會福利機構。 家人給予支持。 同儕的主動協助。	凡事以悲觀的態度來看事情。 容易批評外在環境或他人。 怨天尤人、宿命主義。 退縮被動。 表達能力有限。 缺乏自我省察的能力。 不易信任別人。 政策中有些服務之補助未將肢體障礙學生包括在內。 業務經費有限。學校的輔導人力有限。 社團資源雖存在，但未能善加應用。 學校的無障礙空間周延性有限。 學校未設置資源教室。 重要他人不能接納，包括同學、家人。 學校老師的上課方式很難顧及個別差異性。 地區性社會資源有限。 各項資源的整合不易。

三、計畫

依王玠等人（八七：一六九—一七〇）指出計畫共有五大步驟：（一）共同建立目標（二）設定優先順序（三）發展及選擇策略（四）建立執行之細部程序。針對以上步驟，則以身心障礙學生的實務工作來說明。

（一）共同建立目標

通常身心障礙學生呈現的主要問題包括課業問題、人際問題、及情緒問題等，針對多重問題的產生，是需要假以時日方能改善的；因此，爲了增強服務效能並協助案主有問題解決的自我方向感，共同建立目標的過程是相當重要的。通常可以詢問案主：「針對目前的狀況，你希望自己有怎樣的情況出現？」爲了更具體訂出目標，可以教導案主寫下這樣的陳述句：「我想要在（時間）內完成（什麼事情），以達到（怎樣的狀態）。」案主可能會回答：我想要在二星期內寫完英文作業，以達到老師的作業要求，獲得及格的作業成績。

（二）設定優先順序

此外，案主有時也可能提出很多的希望，因此如何協助其選擇有三個標準，1. 什麼是案主認爲最重要的？2. 是否危及生命安全？3. 什麼是最容易達成的（王玠等人，八七：一七四）。目前在校內之實務工作發現，與身心障礙學生擬定目標宜著重以上第三小點來著手，因爲通常身心障礙學生有所謂「習得的無助感」，所以若在不違

背生命安全與案主自決的前提下，從此類案主最容易達成的事情開始著手，對其自我效能的提昇較易奏效。

（三）策略之發展與選擇

在策略之發展與選擇部分，理論中較常出現的方法即是腦力激盪、助力與阻力分析；如何應用在身心障礙學生輔導服務工作上，則舉例說明如下：例如針對聽障生之課業問題，與其共同擬定的優先目標爲：本學期期中考不及格科目在二科以下；由此透過腦力激盪發展出來的策略可包括：

1. 透過工作會報召集相關單位協調（淡江大學盲生資源中心，民九十）

（1）如英語聽力課程以不同於其他學生方式評量，可考量用書面測驗。

（2）聽障學生上課內容請老師盡量提供文書資料。

（3）對於課程講述部分，請有聽障學生修習課程的老師，提供班上聽障學生補充資料，作爲彌補口述部分無法聽到的部分。

2. 善用同儕輔導人力協助身心障礙同學

（1）各班副班代經同儕輔導人力訓練後，經過考核及當事人同意後，可擔任聽障生之伴讀人員。

（2）請有意工讀的肢障同學，將聽障同學上課錄音的內容打字出來給聽障同學加強學習。

針對以上策略，在此選擇其中一項策略：「聽障學生上課內容請

老師盡量提供書面資料「作助力、阻力分析，透過以下清單，可思考那項助力可以增強，那項阻力可以做修正，以協助案主參與策略的選擇。

助力、阻力分析表

助力	阻力
1. 可補強上課聽不懂的地方 2. 可以節省時間 3. 有助於同學主動向老師提出具體的問題。	1. 增加老師時間負擔 2. 同學可能會過於依賴書面資料，上課則不認真聽課。

(四) 建立執行之細部程序

任務分工表對於建立執行之細部程序是相當有用的工具，表單中須包括要作什麼（即任務），誰來作，什麼時候完成等內容。表列簡略如下：

目標：某聽障生本學期中考不及格科目在二科以下
 策略：透過工作會報召集相關單位協調
 任務分工表

任務	負責的人	完成期間
開會前先與該生面談	個案管理師	九一年二月七日
擬定開會通知單	中心之工讀生	九一年三月四日
電話聯繫相關單位人員並事前了解其想法	個案管理師	九一年三月七日
準備開會資料	個案管理師、工讀生	九一年三月八日
執行會議	主管、個案管理師、與會所有人員	九一年三月十二日

四、取得資源

根據王玠（八七：三八—四〇）等人指出工作模式第四階段為取得資源，這是一項截長補短的行動過程，亦是個案管理工作之精華所在，下二表則分述身心障礙學生服務中獲取內外資源之執行步驟：

獲取內外資源步驟

執行步驟	獲取內在資源
澄清內在障礙 通常可用一個字或詞來指認案主的內在障礙模式；如悲觀論、批判論、宿命論與犬儒論，指認此些模式，可從案主的溝通或其他行為模式中仔細傾聽案主常用的詞句或行為背後的信念，若發現它再三出現，則意味著案主有某種模式的傾向。	澄清內在資源 可用相反於內在障礙的字眼來澄清其擁有的內在資源；如悲觀的相反字眼是樂觀、有希望。
發展經驗以動員內在資源 1. 可用「從小到大，你記憶中印象最深刻的畫面？」來詢問案主，以協助案主回憶其中正面的意義。 2. 再者，可以詢問案主現在作什麼事可以讓你感覺更好？	發展一系列 將以上所須創造之經驗列出任務分工表（如上計畫），須降低到案主可達成的程度。
詮釋結果 澄清與解釋案主的重要經驗，使案主認可成就，並意識到好的感覺；對於身心障礙學生持續的鼓勵與肯定是有必要的。	

執行步驟	獲取外在資源			
	尋找資源並將資源告知案主，如身心障礙學生所須提供的課業輔導資源，則須我們提供申請的管道與注意事項。	聯繫資源，如協助身心障礙學生聯繫課業輔導老師。	教導案主，如教導案主如何與課輔老師溝通自己課業上的困難。	陪同案主，如陪同案主前往教務處課務組詢問有關復學事宜。
協商	召開個案研討會。召開關懷身心障礙學生座談會。			
倡導	資源教室與資源教師的增設。請求學校增設無障礙空間設施。			

五、協調的實務方法

依據王玠等人（八七：三二三—三三四）指出協調的實務方法共有八點，包括與案主訂定契約、任務執行順序、監督、支持案主、促進其他助人者的工作、和自然助人者一起工作、個案研討、個案量的管理等，本文依此再歸類為兩大點：1. 與案主本人的協調，2. 助人網絡資源的整合，以此兩點探討協助身心障礙學生過程中協調工作的介入點。

目前實務發現，與案主本人的協調，不管與案主訂定契約或是監督，抑或是支持案主，皆有賴於具體的目標與任務分工表，並以

評估案主完成目標與否的角度來整合並激勵案主的努力；在大專院校之身心障礙學生皆屬於長期追蹤的案主，因此，一套適用於此類案主的協調模式，較能評估服務成效。

再者，就助人網絡資源之整合部分，可說是一項較為困難的課題，不管是正式與非正式的資源，或者是個案研討會的辦理，涉及的是各項資源不同的立場與看法以及保密的倫理議題，通常，對於學生問題而言，家長與導師可說是相當需要協調的資源。例如，關懷學生座談會，家長因忙於生計，事前答應了當日卻又未出席；或者是家長本身對學校提供課業輔導時數的期望過高；導師對於助人專業的認同程度如何？對於學生事務工作可投入的心力如何？皆考驗了專業在整合資源的有效性。

六、結束關係

最後，以教育部的政策面來看，校內身心障礙學生的服務工作會持續到此類學生畢業為止，在校內的學業完成是結案的最終原因。依王玠等人（八七：三四六—三四七）指出結束關係的預兆有三大點：1. 案主滿足需求能力增強，2. 案主獨立自主能力增強，3. 有效運用助人網絡。對照於此類指標，身心障礙學生通常最需要的是通過學業成績、和同學能相處、有問題能表達，因此，在持續服務與否之評估部分，學業成績及人際表達能力兩部分可視為主要要素。

參、結語

根據以上理論與實務應用之整理，可以呈現出工作表單的建立，包括問題評定表、內外資源與障礙評定表、助力阻力分析表、任務分工表、獲取內外資源表單等，對於個案管理工作模式的有效執行是相當重要的。

身心障礙學生的問題與需求是多樣而複雜的，尤其在大專院校的同儕正值青少年階段，更須迫切地面臨現階段之學業問題以及其後的就業問題，目前我國在教育制度上所規定之四大階段轉銜與「身心障礙保護法」第四十二條之生涯轉銜計畫制度（淡江大學盲生資源中心，八九：三一四），皆可顯示當前社會福利與特殊教育對於身心障礙者持續性及整體性服務的重視，加上目前從事此項服務工作之人力資源有限，而個案管理則是一個工作者必須同時擔任直接服務（訪視與會談）與間接服務（資源的協調與需求連結）的雙重焦點工作方法（朱小綺，八九：一〇二；周月清，八七：三五九；Caires&Weil, 1985; Greene, 1991; Austin, 1992），因此在大專院校內建構一套個案管理工作模式，對於服務資源的整合與服務效能的提昇可說是值得嘗試的做法。

（本文作者為聯合技術學院諮商中心輔導老師、玄奘人文社會學院社會福利學系兼任講師）

◎參考書目：

- 王玠、李開敏、陳雪貞合譯 個案管理 台北 心理 民八七
- 心路文教基金會文山服務中心 八十七年度個案管理服務成果報告 台北市康復之友協會 八十七年度精神障礙者個案管理年度成果報告
- 台北市康復之友協會 八十八年度精神障礙者個案管理年度成果報告
- 台北市智障者家長協會 八十七年度成年身心障礙者個案管理服務成果報告
- 朱小綺 建構社會資源網絡之研究——以台北市身心障礙者個案管理服务為例 東吳大學社會工作學系碩士班碩士論文 民八九
- 宋麗玉 個案管理之內涵與工作模式——兼論個案管理模式在臺灣社會工作領域之應用 社會政策與社會工作學刊 二卷 一期 民八七 一二七至一五五頁
- 周月清、高永興、郭晨榮、吳靜怡、劉妙珮、陳文華 以機構為基礎的實務介入研究——以成年心智障礙者及其家庭個案管理為例 國立政治大學社會學報 民八七
- 周月清 身心障礙者福利與家庭社會工作——理論、實務與研究 台北 五南 民八七
- 胡正申 社會工作「個案管理」發展、運作與困境之研究 復興崗學報 六四期 民八七 二二七至二五二頁

淡江大學盲生資源中心 八十九年度大專身心障礙學生資源教師知能研習營輔導參考手冊 台北 教育部

淡江大學盲生資源中心八十九年度大專身心障礙學生資源教師知能研習營手冊 台北 教育部

高迪理 個案管理：一個新興的專業社會工作概念 社區發展季刊 四九期 民七九 四三至五四頁

高迪理 個案管理新名稱或是新方法？ 社會工作學刊 三期 民八三 一四五至一五九頁

陳慧媚 個案管理的根源與近期發展 社區發展季刊 四九期 民七九 十五至二十七頁

楊瑩、宋麗玉 個案管理整合性學程成果報告 教育部顧問室委託研究 民八七

蕭孟珠 個案管理的理念——談台北市社會工作人員的角色發展 收錄於個案管理 中華民國社會工作人員專業人員協會編印 民七九 一一至十七頁

Austin, C.D. (1992) Case management in long term care: Options and opportunities. In S.M.Rose (Ed.) .Case management and social work practice, pp.192-218. New York: Longman.

Caires, K.B., Weil, M.(1985)Developmentally disabled persons and their families. In M.Weil, J.M.Karls, & Associates. Case management in human Services practice, pp.233-275. San Francisco: Jossey-Bass.

Greene, R.R. (1991) Case management: An arena for social work practice. In B.S.Vourlekis, & R.R.Greene (Eds.) . Social Work Case magement , pp.11-25. New York: Walter de Gruyter.