

# 社會個案工作在軍隊的運用

朱美珍

## 壹、軍隊個案工作的意義

部隊也是一個社會，是由所有的軍官與士兵組成的，在每個軍旅日子裡，必須經歷非常艱辛的軍事操練。在長官嚴格要求下，很多官兵便產生各項問題，諸如：生活適應問題、環境適應問題、部隊訓練問題、長官管教問題等。這些問題都需要藉由專業的知識與專業的方法來處理，比較能使官兵去改善他所處的環境，或改變生活態度、行為模式，強化個人的適應能力，使得官兵與

部隊環境之間有較好的調適關係，具有良好的人際關係和適應能力。這種專門提供一對一的個別服務就是社會個案工作。

若以一般社會工作著手定義社會個案工作，將社會個案工作視為社會工作領域中一種主要的服務方法，一般都採用面對面或一對一方式，運用專業知識及技巧協助失調的個人或家庭，解決問題，改變生活態度，行為模式，心理動機，調適社會關係，強化生活適應能力，促進人格發展及潛能的發揮。

部隊當中經常會使用到社會個案工作，諸如各項服務工作都會運用社會個案工作的知識與技巧。入伍新兵調適，差異性較大的個別教育，互助小組的生

活、學習、安全、戰鬥，官兵服務，常備戰士家屬服務……等，都經常使用，可知社會個案工作廣泛的運用在軍隊。

## 貳、軍隊個案工作的應用範圍

軍隊如同一般社會，有著衆多的問題，舉凡犯罪、醫療、心理疾病、精神疾病、殘障等都需要個案工作的技巧。甚至各項福利服務也需要採用個案方法，比較能達到服務目標。以下就各服務領域運用個案工作方法的情形詳加說明：

### 一、現役軍人個案工作

現役軍人有其基本的權益，國家也相當照顧軍人，因此有各項福利措施，像軍人在退伍前享有就業輔導，職業推介時，需接受面試，都必需運用到個案工作的技巧與方法。

### 二、兒童及青少年個案工作

兒童及青少年都是國家的棟樑，如因為家庭的變故或戰爭而父母傷亡，導致戰地難童無法在自己的家庭繼續成長，因此，必須接受國家的生活救助、教養、獎助等，甚至傷殘兒童也受到國家很好的照顧，其中過程都需要機構與專業人員的照顧與輔導，這正是個案工作能發揮最好功能的時機，透過個案方式，輔導軍人的子弟，使他們成長為健全的國民。

### 三、軍眷個案工作

我國自古以來對軍人家屬就有很好的福利措施，因為讓軍人無後顧之憂，才能發揮最充沛的戰力，像軍人之友社一直扮演著為軍人家屬服務的角色，另

外推動的「訪問在營士兵家屬實施計畫」。對於一般貧困戰士更明文規定，應以主動訪問方式辦理，訪問到家解決問題。其他的聯繫巡迴訪問，個案協調管教，糾紛訴訟協處、傷亡慰問等都為社會個案工作對象開拓新的領域。

### 四、醫務個案工作

醫務社會工作主要在維護官兵身心健康，尤其對於作戰負傷官兵身心重建，運用個案工作的歷程，協助官兵重組戰力及家屬恢復生活秩序，達到醫療保健的目標。

### 五、犯罪矯治個案工作

軍人若有違紀行為，則送至禁閉室從事教誨教育與輔導工作，若不聽從，則送至各軍紀輔訓隊輔導，再不服從，則轉送明德班、勵德班。違法行為則發送看守所及監獄執行，不論是那一處所，都實施個別約談，了解潛在心理問題，適當輔導，防患問題，社會個案工作在犯罪矯治工作中，使用最有成效。

### 六、心理衛生個案工作

社會型態轉變，導致部隊也有很多問題，如適應不良、人際關係障礙、同性戀、逃亡、自殺等，嚴重影響軍隊士氣，民國六十七年，三軍成立輔導中心，專責處理官兵心理困擾問題，輔導過程中，一定要借重社會個案工作，以收事半功倍之成效，確實解決問題及預防問題。

### 七、退除役軍人個案工作

國軍退除役官兵輔導委員會專門從事退除役軍人社會工作，像就業輔導、就醫服務、就養問題、就學服務等福利服務無不透過社會個案工作，以適切獲得其需要。

### 叁、軍隊個案工作的過程

軍隊個案工作對每位有心理困擾、家庭問題、就醫問題、就養問題、就學問題、就業問題或尋求救助的每位士官兵及家屬都提供一套有計畫的過程，亦即有一定的步驟和程序來達到服務或治療的目標，以期對每位士官兵及家屬都有最大的幫助，以下則介紹軍隊個案工作的過程：

#### 一、接案

在部隊，士兵一有問題，通常會先尋找排長、輔導長或連長等隊職幹部，協助解決問題。軍官們若有任何問題則會尋找上級長官，請求協助，這是第一層次的輔導工作，若仍無法解決問題，則會轉送心理衛生中心，由心理輔導官處理，這是第二層次的輔導工作。在學校，學員生有問題，第一層次先由隊職幹部及班級輔導老師接受處理，第二層次則轉介各校的學生輔導中心，由輔導老師負責輔導。還有一種情形，是由隊職幹部、長官或老師主動發現有問題的士官兵或學員生，主動約談，主動輔導，亦即是主動尋找個案來源。

諸如此類，不論是士官兵或學生，不論是第一層次或第二層次，也不論是主動或被動，凡是第一次接觸的個案，都要有接案的步驟，這是軍隊個案工作的初步開始，也就是第一個步驟。因此，信任關係和專業關係的建立是最重要的工作，輔導人員必須用純熟的會談技巧了解案主的主要問題，獲得案主的問題史、個人史、家庭背景及對問題的看法等相關資料，有了通盤的了解以後，才能做進一步的處理。

例如，陳一民放假與友人聚餐，朋友將他灌醉，導致逾期歸營，輔導長將他關禁閉。案主知道自己不對，願意接受處罰，但是要求不要讓家人知道他被關禁閉之事。

#### 二、調查研究與資料收集

經過接案以後，輔導人員才能夠進入真正協助的階段。因此，必須對案主深入了解其問題的本質，問題產生的可能因素，問題對案主產生的壓力，案主對問題的看法，案主對問題解決的能力，問題可能解決的途徑等。要達到上述目標，必須對案主做深入的調查研究，亦即要採用會談訪問的方法，來收集相關資料。

調查研究工作是整個個案工作過程中最重要的，因為它關係著診斷分析是否正確，服務處置是否有效，而調查研究經常採用會談訪問方法來達成。所以會談技巧是否熟練，影響輔導者與案主的關係，也影響整個會談的成敗，更影響著問題是否能順利的解決。

會談應注意場所能讓求助者毫無顧慮，放鬆心情，發洩情緒，才能將問題談出來；會談時應避免任何干擾和中斷；會談時應保持客觀態度，避免主觀和偏見；會談時要察言觀色，從求助者的言語、行動、態度、面部表情，來了解其問題；會談時應避免不成熟的建議和過早的承諾……至於運用的技巧，待下一個單元討論。

像前例，輔導者接下陳一民的個案，深入會談，了解案主家人的知識水準相當高，對案主的期望也很大，案主的表現向來都很優秀，案主及家人都無法接受被關禁閉的事，尤其案主更認為關禁閉是最大的恥辱，此次是受朋友故意陷害，案主表示願意用最好的表現早日離開禁閉室，並且以後絕不再犯。

#### 三、診斷分析並擬訂服務計畫

診斷是依據會談得到的有關案主的人格特質、發展情形、家庭狀況及案主對問題的看法等相關資料，以客觀的態度，經過得合分析與比較研究，確定案主問題的所在及成因，以便針對問題，提供最有效的幫助。

所以正確的診斷，可以了解案主問題的真相、特質、癥結所在，原因對案主的影響，與案主的相互關係，案主對問題的處理意願和處理方式等。依據這些診斷分析的結果，進一步擬訂治療和服務計畫。診斷是服務計畫的先前準備，診斷分析以後，必須設計服務計畫來付諸實施，二者密不可分，甚至互為修正，以達對案主的最佳服務。服務計畫的內容應包括服務目標、進度、深度、使用方法和可運用的社會資源，服務計畫的設計應有彈性，適宜修正，以增強社會功能，促進案主生活適應。

續前例，輔導長與陳一民會談後，了解案主的生活背景，家人的態度及對案主的期望，也了解案主犯錯的原因中，朋友占的因素極大，案主並表示改過的意願，因此輔導長對案主的診斷分析是朋友影響案主犯錯，且輔導長對案主的服務計畫為加強案主的改過決心，輔導案主謹慎選擇好的朋友，培養案主不受朋友影響的毅力。

#### 四、服務或治療

服務是個案工作最終的目標，也是最具體的部分，亦稱為處置（treatment）或治療（therapy）。實際做法是協助案主認清自己，探索自己的問題，認清現實情境，發揮潛能，自助自立，自己調適，自己處理，以減輕案主的現實壓力，調整社會關係，運用社會資源解決其問題，並促進其社會功能。

服務和治療方式有諮詢性處理、支持性處理、生理治療、心理治療、免費施醫、就業輔導、經濟協助等方式，內容和種類相當多，以因應不同的個案，採不同的方法。續前例，對案主的服務計畫既已擬定，便展開實際服務，以支持性的心理輔導為主，加強案主改過的決心，最後案主更肯定自己的抉擇，也不再那麼害怕被人知道犯錯的行為。

#### 五、結案與評估

這是個案工作程序中的最後一個階段，當案主的問題解決了或案主已經具備能力可以解決自己問題時，就可以結案，同時提出以後須繼續努力的方向及應注意事項，使案主有一個可遵循的方向。以後若有任何問題發生時，仍可隨時隨地再協助案主。

整個個案結束後，應做評估，促使輔導人員修訂過去所做的會談、診斷、服務計畫、實際服務過程等，整個過程是否適宜，以做為日後工作的參考，幫助自己在專業領域上更成長。（註一）

#### 肆、軍隊個案工作的技巧

將個案工作的技巧運用在部隊，針對官兵的種種問題，善加處理，可以得到很好的改進效果，本部分就三主題來研討：一、個案工作原理中較常使用在軍隊的工作方法。二、督導在軍隊個案工作中如何運用。三、錯誤的輔導方法對部隊有何傷害。

##### 一、軍隊個案工作的方法

###### （一）接納案主

尊重案主是個「人」，了解案主在困難的境遇中，急待支持與協助，決不可斥責他、批評他或忽視他的困難。

例如，錢上士有一女友，某天突然來找輔導長，表示女友另外結交男朋友，他非常氣憤，想請假出去跟女朋友談判，也希望挽回她的心。輔導長接納錢上士的情緒，了解他的心情，輔導他處理的方式，讓他了解當兵正好是個機會，考驗彼此的感情，若女朋友經不起考驗，對案主而言，未嘗不是一件好事，

並在正常假期內准予案主休假。

## (二)讓案主抒發心中疑惑，表達個人意見

長官應啟發個人的發言意願，對發言者給予精神上的支持與鼓勵，建立官兵共識。

例如：黃小軒是一年級的新生，剛來到學校，因為學長及連上長官的嚴格要求，萌生退學的意念，長官了解真正原因之後，便約談黃生，讓他說出心理的話，長官耐心傾聽，並予以鼓勵，黃生了解長官的用心及誠意，便打消退學念頭，且努力用功讀書。

## (三)重視個別差異的原則

重視個別差異產生的障礙，採用個別教育，因材施教，彌補群體教育的不足。個別輔導，可以針對個人不同的生活背景、人格特質、或資質，有計畫的輔導與協助。

例如：甲個性內向，沉默寡言，連長便安排甲從事文書整理，並鼓勵他多發言。乙個性外向，連長則任命乙做公關，適得其所。

## (四)採用雙向溝通

主管應有寬宏態度，虛心接納，使官兵敢說願說，確實達到官兵意見的溝通。

例如：張連長為人誠懇，常鼓勵部屬將心理的話說出來，合理的意見都能採納，無法做到的事也會解釋，使得他與士兵保持很暢通的溝通管道，士兵也相當服從他。

## (五)主動發掘問題

長官應該主動實施新進人員個別輔導，迅速確實掌握其家庭、感情、個性等問題，有效輔導其情緒，使官兵感受到部隊的溫暖以凝聚其心。

例如：李下士一到部隊報到，輔導長就找李下士談話，了解他家有個智障弟弟，他也從不敢將同學和朋友帶回家，輔導長誠懇的輔導，將李下士的心理

障礙去除，李下士也願意把輔導長當做好朋友，分享內心的喜怒哀樂。

## (六)面臨問題立即反映

部隊為社會的縮影，難免有各種不同的問題衍生，一經發現，應立即處理，絕不迴避，掌握事件動向，密切注意，不致衍生不良後果。

例如：周山湖入伍前即有心理疾病，入伍後二天，不適應部隊緊張的生活，舊疾復發，長官立即處理，轉送八一八醫院治療，最後辦理停役。

## (七)以獎勵代替懲罰

對於表現良好的士官兵，當場給予鼓勵。適時適切的關懷和鼓勵，可以建立亦師亦友的情誼，激發潛能，解決問題。

例如：甲排長平時很喜歡說：「你做得很好，如果再修飾一點，一定會更好！」乙排長的口頭禪是：「你的腦袋有沒有帶來，我從來沒看過這麼笨的人！」很多士兵都喜歡找甲排長聊天，卻沒有人願意找乙排長。

## (八)隨時表示關懷之意

長官平時應對官兵嘘寒問暖，注意其言行舉止，亦可利用閒聊慰問方式得知其近況，一旦問題發生，馬上得知狀況，緊急處理，通常可以將問題減少到最低傷害。

例如：李輔導長平日常常關心連上弟兄，某天發現林一兵與往常不太一樣，馬上深入了解，得知與女朋友吵架，想爬牆外出處理，幸好李輔導長發現得早，馬上處理問題。

## (九)讓案主分擔責任

在協助案主解決問題過程中，有時會覺得案主不夠積極，或認為自己沒有能力處理，輔導者應鼓勵案主自己解決自己的問題，否則會養成他的依賴性。

例如，邱二兵因為喝酒逾假二小時被關禁閉，心輔官輔導案主，讓他有改變自己行為的意願，再由心輔官協助案主戒除喝酒的壞習慣。

## (十)讓案主自作抉擇

在讓案主分擔責任的原則下，接著讓案主了解自己的處境，啟發他自己的潛能，自己決定行為方向。

例如，張智德迷上打電動，到處向人借錢，被連輔導長知道，送禁閉室，經輔導後，案主了解打電動並沒有好處，壞處一大堆，還欠了一大筆債，自己決定以後絕不再打電動，並決定離開禁閉室後，主動找債權人談話，分期攤還。

#### (二)嚴守保密守則

輔導人員絕不可將案主的私人事情向外人訴說，以尊重案主個人的名譽和權益，這是輔導人員必須遵守的倫理守則。

### 二、督導在軍隊個案工作的運用

#### (一)善用個人專長

長官應針對士官兵個人的特殊才能，予以正確輔導。像丁士官長平日很愛講話，也很會講話，但是讓全隊官兵耳根不得清靜，因此弟兄們頗有怨言，長官知道後，於某次研討會時，特別聘請丁士官長做引言人，丁士官長全力準備，減少空閒時間去打擾其他弟兄，也將引言工作做得很好，這正是長官知人善用的好例子。(註二)

#### (二)秉持言出必行的理念

經由雙方溝通，上級長官了解部屬的心意之後，部屬若有任何問題應適時處理，對於建議事項，能辦則辦，不能辦，應坦誠說明。本著「決而必行，行必有果」的要求，認真徹底執行，逐一檢查執行成效。如果建議事項未能確實解決，容易造成士官兵與幹部彼此之間的不信任，失去團隊向心力。

行政處副處長就是這樣的長官，每次會議後，一定照辦，不能辦的，一定解釋原因，所以部屬很清楚他的作風，都很敬佩他。

#### (三)定期督導考評

各級長官應定期督導訪問，善於運用人事，實施人事考評，依據事實，獎優汰劣，適時獎勵，肯定其工作績效。

例如：某部隊疏於管教，紀律廢弛，值星兵在隊上打撲克牌，輔導長更說：「錢也沒有比別人領得多，別人平常也沒事，為什麼不找別人做，反正我不管，長官只好找別人做」，整隊士官兵精神渙散。若能定期督導，必能避免問題。(註三)

#### (四)定期舉辦工作講習

可定期實施工作講習和示範觀摩，積極輔導，充分發揮應有的功能。

某師經常舉辦就業輔導，在士兵退伍前即加以輔導，使他們回到社會，能順利貢獻社會。

#### (五)提供休閒娛樂器材

提供各項文康活動、娛樂器材、書刊，調劑官兵身心。

某師設有卡拉OK室、餐飲室、中山室，休閒時間弟兄很喜歡來這些地方，調劑身心，效果不錯。

#### (六)以身作則

以事必躬親為作風，以身作則為原則來帶領官兵，身教重於言教，必能於無形中影響官兵。

邱連長就是以身作則的好典範，捐血時帶頭捐；體能訓練時，跑第一個，士兵們毫無怨言。

#### (七)廣泛收集資料加強本職學能

長官若能多充實，使言之有物，勿信口開河或一味填鴨式，儘量生動活潑、生活化、多樣化，吸引官兵的注意力，勿使官兵厭煩而生排斥之心。

楊排長隨時不忘充實自己，並常將新知識告訴部屬，或將心得與部屬分享，部屬間接得到知識，其樂融融。

#### (八)運用社會資源



任何輔導人員都有能力、時間、精力、物力上的限制，但社會資料卻是取之不竭，用之不盡，每一機構都有其服務特質，所以輔導人員善於尋找並應用社會資源，同樣可以達到協助官兵及其家屬的目標。

### 三、錯誤的輔導方法

#### (一) 話語刻薄

丁員有前科，但有心向善，來到軍中，班長卻告訴他：「你是我們連上的麻煩。」輔導長說：「角頭大哥，沒想到你也會需要別人幫忙的一天，你在外面不是可以呼風喚雨嗎？怎麼來到我們這裡像個尋種一樣，你有問題，可以回家問你爸爸呀！喔，對不起，我忘記你有好幾個爸爸。」丁員異常痛心，幾乎崩潰的奪門而逃，回頭自新的路走不通，再也不想回部隊，因此，造成逃亡事件。輔導幹部不可以言語諷刺批評，或以譴責態度對待，更不應存有偏見或主觀情緒，應輔導轉化，以身作則，以身教輔助言教，對回役人員更應加強個別教育，以期改過向善。（註四）

#### (二) 嚴厲指責

張二兵所屬的部隊由於近日來任務繁重，下勤務以後，又要出操上課，因此大家在上課教室內打瞌睡，連長知道後，嚴厲指責，不但於晚點名時大肆責罵，更於休閒時間施予罰站處分，心得報告成績未達標準者，當週假日禁足，使得連上官兵怨聲四起，心生排斥，甚至有部分弟兄，於退伍後，投書漫罵軍中制度。所以責罵方式只會加深官兵間的隔閡。（註五）

#### (三) 工作疏忽

王二兵平日的言行舉止異常，連長、輔導長、排長及班長均未能適時約談，瞭解其想法，再以循序漸進的方式，進行個別輔導，結果使他產生偏差觀念，攻擊部隊。

#### (四) 當眾指責

某士上因為情緒上一時的不滿，撰寫不妥的文字，而長官在眾人面前指責，未能規過於私室，損及其自尊心，使他產生偏激心態。

### 伍、軍隊個案工作的實例分析

以下則用實際案例來說明社會個案工作在軍隊的運用情形。

#### 案例一：

某位連長說：「一切決定權在我，全部必須聽我的」，每位士兵為求保身，不願發言，結果是你看我，我看他，他看外面，不然就唱名點人頭，被點到的不是答稱沒事，就是提出無關痛癢的檢討，甚至連長事先安排好的引言人也不願表達意見。因此，官兵不再彼此信任，各項競賽成績落後，軍紀渙散，後來經檢討以後，連長改變以往作風，和言以對，多聽士兵們的意見，解決官兵實際問題，全連弟兄才恢復以往團結和諧。所以，長官應做到讓官兵雙方都能「知無不言，言無不盡」、「心中有話和盤托出」，下屬有向上級建議的權利，上級更有採納下屬意見的義務，達到雙向溝通，才能完成任務。（註六）

#### 案例二：

李二兵入伍前生活散漫，性喜玩樂，一到連隊報到時，單位即派優秀人員擔任輔導員，以一對一專責方式，實施個別輔導，使林某初入部隊即感受部隊溫暖，雖然小過不斷，但能在福澤情誼感化下，自我約制行為，連隊排長亦依規定建立其個人基本資料，詳實記載優劣事蹟，做為輔導參考。後來因女友堅持與李二兵分手，該員情緒極度惡劣，進而與值星官發生爭執，輔導長知道後馬上實施個別輔導，林員痛改前非，認真執行連隊交付任務，而獲選為連隊母忘在宮典型，同時也化解一場可能發生的暴行或意外事件。

#### 案例三：

林員吸食安非他命被查獲，以禁閉一個月為處分，使其有反省自新的機會，在禁閉處分期間，輔導幹部經常至禁閉室約談，在耐心教育下，終於剋制毒癮的煎熬，不但戒了吸安的惡習，整個人也如脫胎換骨似的面對新的生活，變得積極負責，服從長官，友愛袍澤，敬業樂群，是禁閉室約談成功的案例。（註八）

#### 案例四：

周員家境貧苦，又是長子，服役前已結婚，不但不思努力，又整日與不良幫派為伍，入營數月便受不了軍中規律生活而逃亡，服刑期滿仗著自己是回役兵，自認老大，不服管教，藉機欺侮新兵等，頻出狀況，經輔導長個別約談輔導及安排家屬訪問，深入了解周員交友狀況及心路歷程，促請家人常與其聯絡，多付出愛心與關懷，經各方努力，果然有進步。

不料沒多久又表現反常，輔導長想了解原因，周員堅不吐實，經懇談後，才知其父腦溢血，需一筆龐大的醫療費，家庭陷入困境，其妻不堪生活壓力，也提出分手要求，使周員感到非常痛苦與無助。輔導長瞭解後，馬上專程拜訪周妻，勸其念在夫妻份上，儘量忍耐，同時函請當地市公所兵役課，辦理急難病困慰助，使周父受到妥善的醫療照顧，周員在家中困境獲得改善，其妻也承諾耐心等待退伍，周員情緒大為好轉，各方面表現均比以往優秀。此為運用社會資源協助官兵及其家屬成功的例子。（註九）

#### 案例五：

陸軍某部隊少尉排長陳員，自幼從花蓮負笈臺中阿姨家求學，其阿姨恐負姊之託，對陳員管教甚嚴，所有校內活動一律禁止，造成陳生個性內向，對爸媽諸多怨恨，難以適應團體生活。

陳員自從到部隊報到後，即露出情緒不穩的徵兆，連長、輔導長雖派其同事特別注意，但在陳員報到後一個月，第一次值星前，即不假離營，經多方連

絡、找尋後，第三天發現該員企圖自殺未遂，躺在八〇三醫院就醫；該員返部隊後情緒顯得十分不穩定，三總精神科醫師表示陳員有再度自殺的傾向。

部隊立即向家長聯絡，告知其子之病因，且向長官報告，調其離開連隊至醫務所休養，並經常與其促膝長談，聽他傾訴心聲，知其對人生之無奈。雖然如此，陳員的求生意志仍十分薄弱。後來恰逢十月慶典，上級徵求英文人才招待華僑，遂推薦陳員前往，使其感覺自己的能力在部隊有所發揮，經過這段時間後，陳員重拾信心，且工作順利，逐漸回復正常，積極適應部隊生活。（註十）

#### 案例六：

步兵某師部工兵趙員為一回役戰士，在未撥補該連前，趙員因不服上級管教而逃亡，被判刑一年多，刑期滿後撥補該連。該連輔導長於趙員報到後即予慰勉做個別談話，並分配他擔任伙房的工作。但是趙員由於個性乖僻，不善與人相處，同事也覺得他怪怪的，紛紛採取隔離政策。且趙員經常藉酒裝瘋鬧事，私自外出，逾假不歸等事頻頻發生。

有鑑於此，連輔導長立刻採取一連串的輔導措施，首先指示排長、互助組長不時予趙員以關懷與開導，勉其向上，鼓勵其儘量參與連隊的文康活動藉以轉化其心態。其次輔導長亦趁趙員不在時，告誡全連同志不要以有色眼光對待回役復補人員，應多予以關切照顧，經這些方式之後，趙員深感長官同事之用心，也認為自己從前行為太過無知幼稚。遂興起一切從頭之心，之後趙員的生活起居皆能按照連上的規定作息和操練，順利退伍，並於社會上從事正當之工作。（註十一）

#### 案例七：

刑大財為服役於某部隊的軍官，外省籍，因比鄰關係，與當地一本省籍小姐認識，兩人時相過從，於是發生情感，談及嫁娶，女方父母因對方為一外省



人而堅決反對，不但婚事受阻，且進而限制其女行動自由；但當事人雙方情感已達高潮，於是不願父母反對，實行同居。父母在大怒之下，宣告脫離父母女兒關係；惟戶籍仍不准遷出，用以作梗。

事隔年餘，其間女兒、女婿雖百般向二老表示殷勤，均不為所動，而女亦懷孕將近臨盆。不幸復於分娩前發生子癇症，送來台大醫院急診。幸經醫師搶救，產下一子，母子均慶平安；但以一軍人，平日毫無積蓄，對這筆醫藥費用，實無法解決，且以二人既未正式結婚，新生兒即不能申報戶口，產婦念及私生子受人輕視，及目前自己遭受父母摒棄情形，悲不自勝，心輔官知道後除盡量予以安慰外，並針對其目前的問題，給予下列協助。

(一)心輔官拜訪案主的岳父母，並強調其女兒目前處境困難的情形，以打動其父母愛護兒女的心，並力勸其岳母來醫院探病，以解除父母兒女間的隔閡。

(二)經濟方面，除由案主借支一部分薪餉和向友人告貸外，不足之數，向社會局申請協助。

(三)介紹其新生兒至一兒童福利機關申請補助，除有護士按時訪問，指導育嬰常識外，每月復可得生活補助，以補足借支薪餉之數，免家庭生活發生問題。

(四)勸案主利用其空閒時間，做手工副業，增加生產，貼補家用。

在工作者聯絡之後，不久案主岳母果然來院探視其女，母女相見，抱頭痛哭，工作者再從旁曉以大義，告以未正式結婚對其女兒及新生外孫的影響。老太太意動，允回家與其夫商量，結果二人均消除前見，接受心輔官的建議，同意其女兒女婿於生產滿月後，前赴法院補行公證結婚，大家言歸於好。(註十二)

在部隊中，輔導長官要定期約士官兵會談，可能有實際上的困難，但是，運用社會個案工作的架構在日常生活中運作，可以對士官兵有較客觀的瞭解，

與士官兵建立良好的 interpersonal 關係，在處置上也可以廣泛地運用各項社會資源。所以社會個案工作在軍隊的運用相當有效果。

## 註釋

註一：本節參考徐震等著，當代社會工作，五南圖書公司，民國七十三年，第一三四頁至一四二頁；李增祿主編，社會工作概論，巨流圖書公司，民國七十五年，第一〇八頁至一二二頁；白秀雄著，社會工作，三民書局，民國六十五年，第一六九頁至一七六頁；與作者本人的實務經驗融合而成。

註二：國防部總政治作戰部編印，國軍基層政戰實務工作經驗彙編，民國八十年四月，第二十一頁至二十二頁。

註三：同註二，第四十九頁至五十頁。

註四：同註二，第六十二頁至六十四頁。

註五：同註二，第二十五頁至二十六頁。

註六：同註二，第三十七頁至三十八頁。

註七：同註二，第五十三頁至五十五頁。

註八：同註二，第五十七頁至五十九頁。

註九：同註二，第一四〇頁至一四二頁。

註十：國防部總政治作戰部編印，心理輔導，民國八十一年十一月，第二七六頁。

註十一：同註十，第二八二頁至第二八三頁。

註十二：參考姚卓英，社會個案工作原理與實施，正中書局，民國六十九年，第一七五頁至一七六頁，改寫而成。

(本文作者現任政治作戰學校講師)