

如何充實社會工作案例資料

洪德旋

壹、前言

富裕的福利社會，需要蓬勃的經濟做後盾；公平的福利政策，需要博大的福利理論做基礎；而妥適的福利服務，需有專業的社工人員，圓熟的助人技巧來執行，此一專業化訓練的過程，除由新知的獲取，技巧的演練外，最重要的便是經驗的傳承，因此社會工作人員將他與案主接觸、輔導的過程，載以文字或配合錄音、錄影、投影片、照片……等方式，詳以分析，並使之成爲案例而具有實用價值，並可提供學術界與實務界之借鏡與參考。社會工作本是一門兼顧學術理論與實務工作的應用科學，而其中社會工作案例資料更爲透析社會工作人員是否具備專業素質之最佳佐證。

在整個社會工作的專業教育中包括了講授、閱讀、討論、參觀、實習，更涵蓋職前訓練及在職訓練等。此乃要求培養學生及實務工作者真正要耳到、眼到、心到、口到、手到，並注重理論與實際，觀念與措施之研析。有關理論與觀念的傳授，可自教材、教法、自修中習得；有關技術與實際的印證，則需賴實習與實務工作中磨練，無論從驗證理論、蒐集資料、發掘問題、熟悉技巧、撰寫報告及體悟所得，均與專業教育息息相關，而社會工作案例係爲專業教育之重要構成部分，人云：「活到老，學到老」，社會工作案例資料永遠是一部可以活用的教材，值得從事社會工作教育人員及專業人員加以重視。

本文目的乃在闡述社會工作案例資料之功能與作用、格式、充實案例資料之方法及試舉實例一則等，期能敘明主題，尚祈先進惠賜指教。

貳、社會工作案例資料之功能與作用

整理社會工作案例資料是社會工作一個重要的階段，其對社會工作的作用

就如同科學家在實驗室對實驗資料的重視一樣，茲將社會工作案例資料之功能與作用分述如下：

一、可作爲實施服務及治療的依據：

社會工作案例資料之整理的前導就是個案（或團體、社區）紀錄，任何相關的資料都須記載，將各種紀錄加以合併、整理分類及系統化，便形成社會工作案例資料，有此詳盡的社會工作案例資料，除可存檔及隨時提供查考，並可輔助社會工作人員對於案主（個人、家庭、團體成員或社區民衆）的問題反覆思考和比較分析，以求得正確的診斷和擬訂服務計畫，採取適當有效的處遇方式，增進服務的效果。

二、可作爲保障案主權益的基礎：

當社會工作人員透過個案會議的舉行，研討處理個案問題或遇到個案必須轉案時，則社會工作案例資料提供相關人員瞭解案主及其過去曾受服務的情形，研判如何滿足案主之服務需求，避免在處遇過程有所疏失混淆或重覆浪費資源，以確實保障案主權益。

三、可作爲社會福利機構研究改進工作方法的藍本：

社會工作案例資料不僅可反映機構服務之內涵與品質，而且保存資料可供方案考核、評鑑之用，檢討和改進工作方法，甚至可協助行政決策的修訂或改革等用途。歷年來，臺灣省政府社會處及所屬社會福利機構如育幼院、啓智教養院、仁愛之家等非常注重案例報告之彙集與編印，促使社會工作人員加強符合專業理念之要求，戮力達到專業技巧能够務實求新、精益求精之理想目標。

四、可作為教學、督導訓練的材料：

社會工作案例資料用在教學上則作為教材和範例，啟發學生學習社會工作實務，使其安排機構實習時能很快進入狀況。如運用在督導上，可訓練新進人員閱讀案例資料、了解問題的能力，使其對個案的理解及接觸有所連貫，並增進其撰寫案例及輔導服務之技巧，藉此更能促其自我認識與自我訓練之體驗。

五、可作為社會研究的驗證資料：

社會工作案例資料可供研究社會問題或社會運動者進行質化的探討和發現，以提昇專業服務素質或改革社會與政府政策、法規修訂等之參考。至一般工作的原理原則，大多由許多案例的特徵歸納或演繹而來，又如婚姻暴力的探究，可由各種案例分析，整理其暴力肇因及特性，才能有效掌握解決或預防問題發生之途徑。

六、可作為大眾傳播的媒介：

社會工作是項服務性事業，有賴社會大眾的認同與支持，藉由宣導工作配合行銷觀念，方克竟其功，如拍攝宣導影片、舉行成果展覽等，而輔導成功之案例資料透過大眾傳播媒體，其威力無遠弗屆。又如發掘躲在黑暗角落的哭泣百合（雛妓案例）、兒童失蹤協尋、虐待個案的報導等，常能引起社會大眾的震撼與激發社會關懷和重視。

叁、社會工作案例之格式

社會工作案例的撰寫格式，常視其機構的功能或用途之需要而有所不同，如醫療院所或犯罪矯治機構均有其規定之格式及必需記載之資料，而一般整理社會工作案例資料之方式有下列幾種：

一、流水帳式：按案情發生之先後，將蒐集到有關案主的資料全部記載，惟內容繁瑣、閱讀耗時，不易區分資料的重點，因此，必須隔一段時間作摘要紀錄，以利檢核工作進度及評估輔導成效等。

二、對話式：初學者將社會工作人員與案主在會談中對話和非口語互動狀態，一問一答全部忠實地記載，使閱讀者明瞭案主內心的感受和問題、社會工作人員的會談技巧、動態過程等，這種方式較適用於教學、督導實習及角色扮演。

三、表格式：如申請表、開案（接案）表、工作計畫表、工作報告表……等，有時為了特定的研究方案、資訊作業、統計分析，而配合問卷上問題，將所得之資料填入已設計的格式，此法雖然省時省力，其缺點是受到預定項目的限制，因部分個案狀況有個別差異，難以套入一定格式，而顯出其周延性不足。

四、分段標題式：將發生的事用最簡明的文字做扼要敘述，每段加上一個標題，使其內容清晰可見，此做為摘要紀錄及案例報告最為實用。

近年來逐步發展個案管理模式，它運用並組合傳統社會工作服務方法（即社會個案工作、社會團體工作、社區發展與社區組織等）中各種不同之技巧來達成專業協助之目的，它是一種整合性之服務提供作為工作取向，至於個案管理之紀錄，高迪理教授提出下列幾項：

- 一、一般性資料：
 - (一) 案主姓名與生日。
 - (二) 相關者之姓名與生日。
 - (三) 個案來源。
 - (四) 接案日期、個案分派日期。
 - (五) 家系圖。
 - (六) 第一次會談日期。
 - (七) 個案服務計畫設定日期。
- 二、接觸連繫之日期：
 - (一) 與案主之聯絡（電話、家訪、辦公室）。
 - (二) 與相關者之聯絡。
 - (三) 與相關的服務機構、資源之連繫。
- 三、問題與資源之判斷與衡量：
 - (一) 生理（傷害）方面。

(二)心理與情緒方面。

(三)與他人相處方面。

(四)親子關係方面。

(五)居家環境方面。

(六)與其他家人或親戚之衝突。

(七)學習(障礙)方面。

四、可能資源之認定：如針對某個問題，可尋求那些資源，是否符合服務目的等。

五、障礙之研判：如外在之障礙、先天性之障礙、內在之障礙等。

六、服務活動之記載。

臺灣省政府社會處於八十一年六月編印「社會工作案例彙編」一書，提供本省公私立社會福利機構社會工作人員撰寫案例報告之參考格式，如附表(一)。

另有適用於法庭報告書的格式，以兒童保護個案為例，其需包括下列資料

一、受害者的身份資料：姓名、年齡、出生年月日、性別、戶籍、現址、身高、體重、外表特徵、父母、手足資料。

二、主訴：如身體虐待、混合精神虐待等(簡短敘述)。

三、曾經安置過的處所：列舉個案曾經安置(包括寄養、短期安置)的處所、日期、時間長短。

四、法庭記錄(包括受虐者與施虐者，只要與法庭有接觸過的均得記載)

五、目前狀況。

六、酒、菸、賭或毒癮的評鑑(尤以施虐者描述為主)。

七、家庭狀況(如為雙親虐待，宜更詳盡)。

八、安置處遇的選擇方案。

九、個案輔導計畫。

十、建議(先總結再建議)。

上述各種案例格式均需依社會福利機構狀況、個別案情或案例用途……等

需要來撰寫，而一切資料亦需力求精確，如將案例資料公開發表，除事先徵得案主及其家屬的同意外，有關個案的秘密(含個人、家庭成員姓名、住址、電話等)，機構與社會工作人員均應負保密責任。

附表(一)

個案工作	團體工作	社區工作
一、個案來源。 二、開、結案日期。 三、訪視暨會談次數。 四、案由及問題簡介。 五、個案簡介(家系圖、家庭經濟狀況及居家環境、家庭成員健康情形、互動關係、接受協助的意願和能力……等)。	一、團體基本資料： (一)名稱。 (二)成立目的。 (三)成立時間。 (四)成立經過。 (五)參加對象。	一、社區成立時間。 二、社區地理環境。 三、社區居民之特性。 四、社區福利服務體系之組織及資源(或舉例籌組社區發展協會)。
六、診斷分析。 七、輔導計畫及服務過程。 八、評估(輔導過程、方法之運用、案主改善情形、輔導之助力及阻力、社工員自我評價……等)。	五、評估(團體活動內容、成員出席狀況、互動關係、團體氣氛、目標之達成……等)。 六、未來輔導計畫與建議。	五、社區之需求及問題分析。 六、輔導計畫及服務過程。 七、評估(居民參與程度、配合狀況、組織輔導及資源運用、社工員自我評價……等)。 八、未來輔導計畫與建議。
九、未來輔導計畫與建議。		

肆、充實社會工作案例資料之方法

社會工作人員必須具備相當的專業教育和訓練才足以勝任稱職，在社會工作專業化的世界潮流下，機構主管往往期望社會工作人員有出色的工作表現，能有效地運用社工技巧，然而卻忽略大專社工教育在時間之局限性，且社工課程也不易滿足各社會福利機構的特定需要，故在此特別要強調社工學識理論與實務工作的整合，以下針對充實社會工作案例資料之方法提出意見：

一、加強學識理論教育：

社會工作知識、價值及技術的建構，部分由實務工作經驗中延伸而形成理論體系，理論對實務工作的助益，例如提供有效的干預（處置模式）、驗證、評估及對未來新的情境之瞭解、解釋和推廣運用等，因此，社工課程每一學科之教材應注重國內、國外文獻、案例資料之蒐集與研讀，並鼓勵師生結合理論與實務二者之間交流研討，老師們更應經常至機構中督導學生及積極從事直接服務以增體驗。

另外，社會工作理論素材部分來自其他科學，如社會學、心理學、輔導學、精神醫學等，因社會工作主要處理人和環境的問題，故需涉獵人文、政治、法律、經濟等相關學識，旨在培養學生對現實環境的認知、人性的關懷、高度的敏感性與觀察力及解決問題的技巧等，尤以社工價值、工作倫理觀念的灌輸，在在均會影響學生日後從事實務工作的態度和能力。

二、加強實務工作教育：

目前社會工作人員因工作繁雜、活動太多致身心疲乏，或因家務之累，準備其他考試而無暇自我進修，以充實專業知能，往往非到工作需要才翻書找資料，平常整理經驗與心得的機會亦不多，若是欲期待在短短三、五天的密集式訓練來提昇工作層次，其效果是十分有限的。所以，社會工作人員應體認自學校畢業後仍要重視實務工作教育，不斷自我進修及參加各種實務訓練同等重要，且要珍惜時間、認真學習、持之以恆，才能使自己不為時代所淘汰而立於不敗之地。

「做」然後知不足，乃為一般社會工作人員工作中屢遭挫折的原因，準此，

由機構負起行政與專業的督導工作則益顯需要，督導者扮演行政、教育及支持的角色，尤以專業知能的指引，協助社會工作人員在家庭訪視、會談及運用社會資源等方面的技巧演練，並加強配合社會工作各種案例資料的搜集、撰寫和研討，最能增進社會工作人員之工作技能與提昇服務品質。

社會工作人員在整理案例資料時，除應堅持專業原則外，必須注意下列要領，才能整理有價值的案例資料：

(一)廣泛蒐集資料，記載簡明精要：

社會工作人員需廣泛蒐集資料，在面對大量資料時，有賴自己運用科學的方法去分析、研判、分類及歸納，尋求其條理與系統，剔除多餘的資料，注重文辭簡潔，扼要敘述事件，加以分段、標題、編號和列表，顯示組織的結構。案例不宜過於短篇，避免使閱讀者不能進入狀況及掌握事實；案例亦不宜冗長繁瑣，否則易使閱讀者無法集中注意力或混淆重要情節。簡明精要的案例可協助閱讀者著重程序、技巧、經驗、分析及過程之擷取。

(二)持守專業倫理，且需客觀務實：

Gambill 提出充實案例資料的標準包括七項：(一)清晰地描述所關心的事項及其影響因素。(二)所列資料能使人明瞭「有效處遇計畫」的由來。(三)敘述案主在各種情境下的行為反應。(四)作推論時，一定先要有充分的證據及說明其假定（其引用何種理論學說）。(五)考慮其他可能的說法並加以印證。(六)清楚地寫出希望獲致的效果。(七)列出促成改進之事項（方法）。社會工作人員要有客觀態度，才能有效保證資料的真實性，並且要不斷的檢驗內容所列舉事件的正確性，避免個人偏見所產生的臆測、印象及解釋。保存所有資料的紀錄，以利查考，在輔導過程並適時作評估，所提供的意見或建議要具體可行。

(三)審慎記錄診斷，務求負責盡職：

審慎且詳細記載各事件發生的時間，如年月日、地點、人物與案主關係及影響，並做適切的診斷分析及評估成效，案例研討的決議或建議事項亦應記錄，全案結束或轉介其他機關（構）時必須適時作摘要、結案紀錄，各項紀錄應附社會工作人員之簽章，以明責任。平時努力充實知識技術及熟悉有關的法令文件等，對個案的處理亦應鏗而不捨、負責盡職的態度完成任務，以謀求案主最

大福祉。

充實社會工作案例資料之方法與要領，均需社會工作人員工作經驗累積及體驗，尋求一套合宜的資料蒐集與撰寫之技巧。至於實務工作教育的推廣方面，臺灣省政府社會處曾在去（八十一）年針對社會工作人員的業務需要，先後辦理「社會團體工作案例研討會」、「兒童保護研習班」、「個案管理與法律研習班」及「社會工作雜誌案例研討會」等，而宜蘭縣政府、基隆市政府、臺北縣政府及高雄縣政府亦陸續舉辦特殊個案案例研討會。社會處亦於同年六月出版「社會工作案例彙編」一書，收錄個案工作案例報告十篇、團體工作案例報告四篇、社區工作案例報告四篇，合計十八篇，每篇並附有學者、專家之講評。前述案例研討的在職訓練及案例資料的編撰，對社會工作人員工作理念與實務技巧的精進，必有莫大助益。

伍、個案實例

兒童保護案例報告（本案例取材於「社會工作案例彙編」一書，為求審慎並參考原始個案紀錄）。

一、個案來源：由臺南市立醫院轉介。

二、開結案日期：

(一)開案日期：七十九年九月廿五日。

(二)結案日期：八十年九月三日。

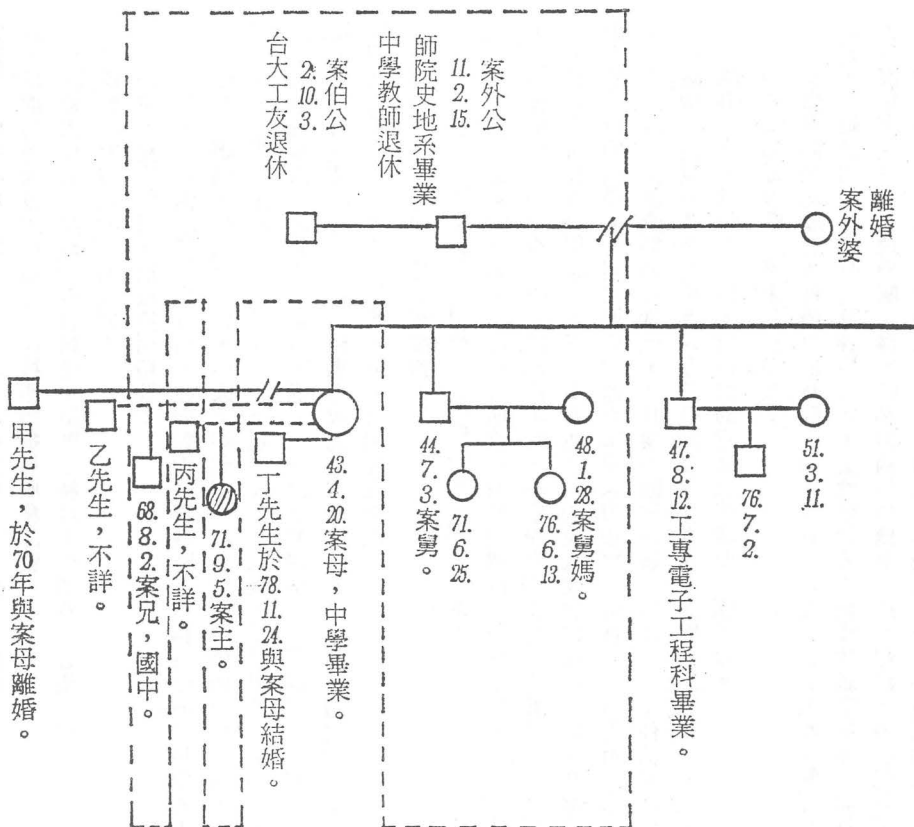
三、訪視暨會談次數：一一一次（含相關的服務機構、資源之連繫）。

四、案由及問題簡介：

社工員接獲通知謂有個年約九歲的女孩，全身是傷，被棄置大東夜市，由一一九警察消防單位送臺南市立醫院急診室治療，請臺南市政府社工員前往輔導。

五、個案簡介：

(一)家系圖：



(一) 案家成員資料：

1. 案主：女，年約九歲，容貌清秀，從醫院觀其傷口有背部整面被鞭管紫痕，手指關節多處香煙灼傷疤，手、腳、臀部亦有舊傷疤，左右膝傷口各四平方公分，左膝下有二十四平方公分傷口，雙手臂處處是傷且呈潰爛。案主不肯吐露住址、父母姓名。由市立醫院醫護人員得知案主曾在某私人醫院治療傷口，至該院查其病歷表以獲悉案主基本資料。

2. 案母：從案主病歷表轉轉至戶政機關查知案母姓名、住址（遷移多次），案母三十七歲，有二次婚姻紀錄，惟另有二名非婚生子女，其感情生活十分複雜。案母生下案主後擅自出院，將案主遺棄在婦產科醫院一年多，案母否認案主是其親生女兒，並說案主是她撿到的，同情她才帶回來。案主先由案外婆照顧，因案外婆與案母發生磨擦後，才將案主送至案外公帶大。案母職業不定，但打扮入時，長髮及腰。據警察機關查證案母有妨害風化前科（在工地跳脫衣舞）及吸食「速賜康」癖好。

3. 案外公：六十九歲，中學教師退休，居住樓中樓高級別墅，平時有外出散步習慣。與案伯公、案舅、案舅母、案兄等人同住，何時與案外婆離異並未說明。案外公不承認案主是其外孫女，說是路上撿到的，對案母的行蹤只透露聯絡電話。

4. 家庭互動關係：從案舅媽口述中得知案主係案母私生女，案母對養兒育女顯得不耐煩，和自己手足、弟婦也不和，只有和案外公較有聯絡，案母曾打案兄致眼睛出血，至案主傷口，案外公說是摔傷的，案母說是燙傷的，案主說是案母用酒精燈把她壓在地上燒的，案舅媽表示手指關節香煙灼傷的痕跡係案母所為，案母不為案主報戶口，使其未能入學，對案主虐待情形，案舅媽說：「我們也看到了，實在管不著。」

5. 接受協助的意願和能力：案母和案外公均否認與案主的關係，說案主是撿回來的，認為案主有說謊、偷竊、逃家等行為，關於案主的照顧問題，案舅媽表示親族中無人能插手此事。案母對於案主的醫療與安置問題也不主動詢問，只說：「為教養孩子花了不少心力，但都沒有用，覺得很灰心。」並強調：「一時好心，看案主可憐，長得秀氣，所以將她帶回來照顧，沒想到惹來這

麼大的麻煩。」

六、診斷分析：

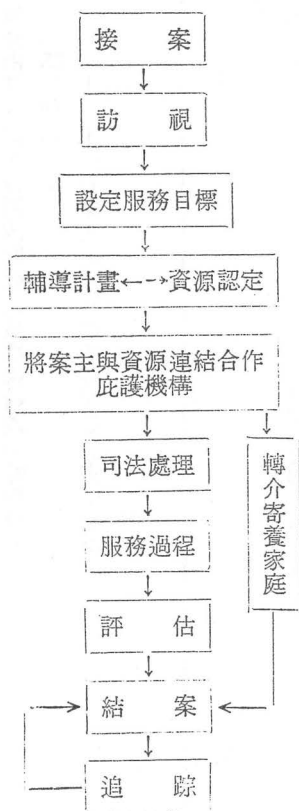
(一) 虐待、遺棄問題：案主全身灼傷、燙傷、鞭管紫痕，受虐十分明顯，案母、案外公不承認案主，且案母有妨害風化前科及吸食速賜康癖好，可依兒童福利法第二十一條（未修正前條文，另請參考新修正兒童福利法第四十條）規定，提出案母不適任監護人告訴。而案外公年老，可能無法勝任監護人的責任，親族中又無人願做案主監護人，因此案主急需面臨醫療、安置、申辦戶口、入學及確定監護人等事宜。

(二) 法律問題：事涉複雜需請教數位律師對於案主的問題應如何處置，才能維護案主的權益。

(三) 心理問題：案主心頭陰影仍未完全解除，過去的生活經驗使她害怕再回去，對案母反感、怨恨，不願與案母同住，對人也不信任，因此，需培養案主的安全感，及對人的信心，以消除其心理創傷。

七、輔導計畫與服務過程：

(一) 訂定工作流程圖如左：



(二)輔導計畫：

1. 安排案主醫療及緊急安置事宜。
2. 瞭解案主身世背景並前往案家訪視。
3. 若案母承認案主是其親生女，則(1)向法院提出案母不適任監護人告訴及重傷害未遂告訴，以保護案主權益。(2)為案主申登戶籍及辦入學手續。(3)不論法院將案主判歸何人監護，案主需長期追蹤輔導，以瞭解案主生活適應情況。
4. 若案母不承認案主是其所生，則(1)請案母寫下切結書，表示不承認案

主是其所生。(2)是否對案母殘酷行為提出告訴，擬呈報上級裁決。(3)指定機構全權處理案主戶籍申登，安排收養人、辦入學等事宜。(4)追蹤輔導並與委託機構保持密切聯絡。(5)若市府全權委託的機構設有社工員，案主日後的輔導工作轉介由其負責，否則政府社工員應繼續做追蹤輔導。

(三)服務過程：

1. 社工員對案主的問題處置經過如左表所示：

程序	目 標	日 期	服 務 過 程	結 果
第一 段	一、醫療：治癒案主傷口。 二、存證：以維護案主權益。 三、搜集案主基本資料。 四、洽詢機構安置案主。	七十九年九月廿五日 九月廿五日 九月廿五日 九月廿五日	一、向市政府申請醫療補助。 二、拍照存證、血衣褲存證。 三、向一一〇報案。 四、請市立醫院社工員及護士藉地利之便，協助詢問案主基本資料。 五、治家扶中心安置案主。	一、市府同意醫療費全額補助。 二、存證及報案完成。 三、知案主姓名及粗略身世(有母、無父、有兄，九歲，未入學)。 四、家扶中心社工員表示案主無人代表簽寄寄養契約而無法寄養。
第二 段	一、瞭解案主身世背景進一步維護其權益。 二、先暫時安置案主使其生活獲得照顧。	九月廿六日 九月廿六日 九月廿七日	一、為瞭解案主背景身世，特地載案主去湖邊，以鬆懈案主防衛心。 二、向通報臺查詢案主資料。 三、由於家扶中心及省立育幼院均因案主未有戶籍而無法安置。另洽私立機構。	一、由案主自述知其從母姓、未報戶口、未入學、以前由外婆照顧、無父、恨母、認識臺南市東區許多道路，很可能住東區。 二、依案主姓名請通報臺協尋結果查無此人。 三、私立機構願安置照顧案主。

第四階段	第三階段
<p>一、確定案主身分，予以戶口登錄。</p> <p>二、維護案主權益。</p> <p>三、瞭解案母生活背景及人格傾向。</p>	<p>一、查證案主身世背景，同時進行安置案主事宜。</p>
<p>十月廿七日</p> <p>十一月一日</p> <p>十一月三日</p>	<p>九月廿七日</p> <p>九月廿七日</p> <p>十月一日</p> <p>十月一日</p> <p>十月一日及六日</p> <p>十月十一日</p> <p>十月十二日</p>
<p>一、請教醫師以目前的醫學科技，是否足以鑑定案主是誰的骨肉。</p> <p>二、請教律師如何維護權益。</p> <p>三、請警方協助瞭解案母是否犯有前科及平日交往情形。</p>	<p>一、至案主曾療傷的私人醫院查病歷，獲悉案母姓名、電話、住址……。</p> <p>二、至戶政機關閱覽資料。</p> <p>三、依電話號碼向電信局查所有人姓名。</p> <p>四、安撫案主情緒，並辦理出院手續，帶案主至私立機構安置。</p> <p>五、兩次再度至機構訪視案主。</p> <p>六、訪案外公以瞭解案主身世背景。</p> <p>七、訪案舅媽蒐集資料。</p>
<p>一、醫師表示目前醫學科技尚無法確定某人是某人親骨肉。</p> <p>二、律師提供維護案主權益的基本要項。</p> <p>三、案母曾犯妨害風化罪，且有吸食「速賜康」癖好。</p>	<p>一、依案母在醫院留下的住址至戶政機關查對並無址，確係偽造。</p> <p>二、依電話號碼查得所有人姓名及住址。</p> <p>三、依住址至戶政機關閱覽，終於查出案母姓名及其個人資料，並查出案外公姓名。</p> <p>四、完成安置事宜，並請機構協助輔導案主心理創傷。</p> <p>五、案主在做代工，所得歸其所有，傷口已結痂。</p> <p>六、案外公否認案主是其外孫女。</p> <p>七、表示案主為案母私生女，傷痕係案母所為。</p>

2. 確定案母的態度：對於案主指案母是親生母親一事，案母顯得十分驚慌，但堅決否認，案母欲遺棄的心意十分明顯。最後案母表示願意寫下切結書，以示與案主毫無瓜葛。

3. 具結：社工員請律師擬訂切結書內容。七十九年十一月六日請案母到區公所，在切結書上簽名蓋章。

4. 八十年二月八日簽呈上級，對案母施虐事實是否依兒童福利法提出訴訟，上級核示緩議。

5. 八十年二月廿五日市府正式行文委託安置案主的私立機構，負責申請案主戶口登錄、就學及生活照顧等事宜。

6. 申請戶口登錄、入學及確定監護人：八十年三月十三日派出所警員為案主做筆錄，並行文第一分局、市政府備查。爾後向全國通報臺發佈查詢案主戶籍資料的訊息。八十年九月全國通報臺查無案主戶籍資料，案主戶籍始登錄並取新名。同月私立機構主任向法院聲請任案主監護人。案主正式入學就讀國小一年級，展開新的生活。

7. 心理輔導：由於案主在機構的生活十分安定，加上機構主任的關愛及社工員不時前往探視、鼓勵，所以案主晚上睡覺不再做惡夢。但鑒於案主在正常家庭生活中，較易恢復心理健康，所以機構主任洽妥寄養家庭安排案主轉介，該家庭內有兩個與案主年齡相仿的孩子，案主與其相處十分投緣。案主目前個性開朗，在學校適應方面，其富有愛心的級任老師得知案主身世，對案主也鼓勵有加。案主在校表現良好，品學兼優且擔任班長。

八、評估：

(一) 本件兒童保護個案，從所有背景資料付之闕如，到其身世背景水落石出，案主的權益獲得保障、生活安定及身心能平衡發展，這是結合大家的努力和發揮人性愛的結果。機構主任在緊急情況，慨然應允予以庇護、社工督導員發揮行政協調功能，且在個案服務過程不時與社工員討論處置方向、各區社工員協助至戶政機關追蹤案母資料、政府的醫療補助措施、多位律師義務提供法律知識協助，爭取及保障案主權益、寄養家庭的愛心、學校校長、老師的教育風範，都值得鼓掌、嘉許。一個個案能輔導成功，絕對是大家同心協力的結果。

案主在市立醫院療傷期間，醫護人員及社工員均曾給案主許多關懷照顧，這一群默默的耕耘者，亦值得感謝！

(二) 做為接案社工員，面對此一兒童保護個案，首先想到的是如何協助案主。先列出先後緩急的工作順序，再評估可能運用的社會資源和人力，還需先查明案主的身世、生活背景、及周圍親屬概況……等等，需全盤掌握、瞭解後，處置方才不會有所偏失。否則，社工員任何一個倉促的決定，對稚齡的案主，都可能造成其權益的損失，社工員有責任和義務去保障或爭取稚齡案主的權益和福祉。

九、未來輔導計畫與建議：

(一) 未來輔導計畫：

1. 案主的收養安排。案主的收養，由機構主任安排。其養父母必需是有愛心、經濟情況良好、高中以上教育程度，且收養之先，需讓案主和對方家人共同生活一段時間，彼此能接納、適應以後，才辦收養手續，且養父母必需有能力負擔案主傷疤整型的手術費用。

2. 繼續追蹤輔導，以瞭解案主心理發展狀況及生活情形，若有困難時需給予必要協助。

(二) 建議：

1. 兒童福利法規定，對不適任監護人的父母或養父母，得由利害關係人或兒童福利主管機關，聲請該管法院依民法第一〇九四條之順序，定其監護人。往往讓受虐兒童仍羊入虎口。因受虐兒童可能在判給親族中某人後，實際仍和施虐者共同生活。此條款應予修訂。

2. 緊急庇護所必需發揮緊急庇護功能。平日的安置手續，不適用於緊急庇護狀況。既然是緊急庇護，一切以緊急安置做優先處理，需彈性變通申請安置的手續，以爭取時效，落實緊急庇護功能。

3. 在兒童保護個案日益增多，兒童保護工作日漸重要的情況下，法律應賦予兒童保護工作人員某些權限，以方便工作進行，並保護工作人員的專業地位及權益，免受施虐者的騷擾或控告。另需加強兒童保護工作講習，以增進工作者對各類型個案的處理能力，且增強工作者的危機意識。本個案在處理的過

程中，曾因一知情機構不小心將案情主動向媒體曝光後，使社工員及機構主任倍感壓力。

4. 兒童保護工作在國內尚屬萌芽階段，所以宣導工作亟需加強，讓大都能產生兒童保護的共識。在處理兒童保護個案，也常需要其他機關的協助如警局、戶政機關、學校……等，需這些機關的工作人員積極配合，兒童保護工作才能圓滿達成。

十、評論：

針對本篇案例報告需再加強充實的資料包括：

(一) 案主個人生活史，案主由婦產科醫院、案外婆、案外公照顧的情形，案主身心狀況，有那些行為可能是引起案母虐待的原因，受虐待的次數及頻率，案主的認知、表達及面對問題處理能力如何等。

(二) 家庭關係的描述，如案外公、外婆婚姻問題、案母對婚姻的態度，兩代之間對子女的教養方式、虐待行為、案母人格特性，從父母、手足、親子等關係其互動與影響力，有必要深入瞭解和分析。

(三) 案家的經濟狀況及居家環境，家庭成員的健康情形，就業狀況，案外公、案母及相關親友對案主受虐待、遭遺棄的看法，其解決問題的助力和阻力有那些？

由上述蒐集個案的身世背景、釐清生態環境及評估個案家庭功能解組等資料，才能進一步界定問題，使人明瞭診斷分析與輔導措施之間的關聯性，而本案社工員未提及曾對案外公、案母等相關親友提供輔導服務的過程，他們對案主的關係及問題的看法有何轉變或改善情形，這些重要資料有待補述，以使案例報告更加完整。

陸、結 論

國內社會工作教育之發展趨勢，已有逐漸重視實務經驗取向，因此，如何充實社會工作案例資料乃為推動社會工作專業化過程中的一個重要課題。由社會工作案例資料內容可以顯示社會工作員對事物的推理能力、實際體察、專業判斷，提出確實可行的處置方法，而學識理論的精進及實務經驗的累積兩者是

不可偏廢其一的。在整理案例資料的過程，仍要隨時掌握下列原則：六個W即何人(who)、何時(when)、何事(what)、何地(where)、為何(why)及如何(how)等，以使案例結構更趨完善，我們不僅要注意案例資料「量」的充實，更應重視案例資料「質」的提昇，而能影響實務界與學術界之整合運用，縮短兩者之差距，是未來積極努力的方向。

參考書目

- 臺灣省社會工作員工作手冊，臺灣省政府社會處編印，民國七十九年十二月。
- 社會個案工作實務，臺灣省政府社會處編印，民國七十年九月。
- 社會工作案例彙編，臺灣省政府社會處編印，民國八十一年六月。
- 李增祿主編，社會工作概論，臺北，巨流圖書公司，民國八十年一月。
- 徐震、林萬億，當代社會工作，臺北，五南圖書出版公司，民國七十一年十二月。
- 高妣理，個案管理與實務應用，社會工作案例彙編，臺灣省政府社會處編印，民國八十一年六月，第十二～二十一頁。
- 蔡漢賢，社會工作論叢，文化大學社會工作系，民國六十六年十一月。
- 關銳煊，理論與實務的結合——社會教育的老問題，社會福利月刊，第十期，民國七十三年六月，第三十八～四十一頁。
- Feldman, Y., "Learning Through Recorded Material" in *Ego Psychology and Dynamic Casework. Family Service Association America*, 1968.
- Harrie, F. J. *Social Casework: An Introduction for Students in Developing Countries*, Oxford, 1970.
- Gambrill, E. *Casework: A Competency-Based Approach*, New Jersey: Prentice-Hall, 1983, pp. 248-252.
- (本文作者現任退輔會副主任委員)