

# 中心議題

## 「社會個案工作研討會」會議實錄

時間：民國六十九年二月廿三日（星期六）上午九時

地點：臺北市吉林路一一〇號中國文化學院城區部（七樓）光華樓

主辦者：中國文化學院社會工作學系

贊助者：中華民國社區發展研究訓練中心、臺北市政府社會局、臺灣省社會福利研究會、臺北市社會福利學會

出席貴賓：李市長登輝 詹司長騰孫 郝局長成瑛

會議召集人：文化學院社會工作學系系主任漢賢

專題講演：文化學院社工系任佩玉教授

### 研討會會場、主持人、工作人員分配表

組別	地點	討論主題	主持人	引言人	紀錄	服務同學
第一組	五〇三室	個案工作處理新方法之介紹	張秀卿	謝秀芬	曹行平 羅天慧	張令滔
第二組	五〇七室	個案工作與諮商輔導	丁碧雲	游麗嘉	呂玲玲 高麗東	李慧美
第三組	五〇八室	個案工作方法與社區資源之運用	姚卓英	林幸魄	徐玉雪 張芳薇	葛惠
第四組	五〇六室	實務社會工作者之探索	張宗尹	吳就君	陳淑誠 徐照美	張學真

### 參加人士：個案處理新方法組

張秀卿 省社會處專門委員  
胡薇麗 文化社工系講師  
任佩玉 興大、文化社工系教授  
謝秀芬 東海大學副教授  
饒顯奇 省社會福利研究會理事長  
楊孝澤 東吳大學社會系主任  
李增祿 東海大學社工系主任  
周震歐 中央警校犯罪防治系主任  
李鍾元 興大社會系教授  
魏如琳 美國密西根州少年法院督導員  
徐震 東吳大學社會系教授  
馬鎮華 臺北地方法院主任觀護人  
黃俊雄 北市社會局第六科科長  
胡鴻增 北市政府社會局專員  
高素楨 北市政府社會局專員  
曹行平 北市政府社會局社工員  
鄭麗珍 臺北家扶中心社工員  
程蓮英 省社會處  
王俊成 北市政府社會局科長  
陳嘉鳳 北區心衛中心心理學家  
陳富美 臺大醫院社工員  
莊美華 高雄社會局社工員  
鄭淑媛 基督教勵友中心幹事  
蔡惠香 實踐家專講師

丁蘭香 救總兒童福利中心社工組長  
秦紀椿 臺南市社會局社工督導員

朱美珍 北市社會局社工員

曹素芬 北市社會局社工員

黃永明 北市社會局社工員

彭瑞平 北市社會局社工員

陳麗美 北市社會局社工員

張美琪 北市社會局社工員

林志銓 北市社會局社工員

周麗華 北市社會局社工員

古耀文 北市社會局社工員

林維言 北市社會局社工員

邱佩玲 北市社會局社工員

陳明珽 北市社會局社工員

錢利中 板橋張老師

陳立基 救總

### 個案與諮商輔導組

丁碧雲 臺灣大學社會系教授

游麗嘉 文化兒福系副教授

沙依仁 臺大社會系副教授

陶淑貞 內政部社會司專門委員

洪秀蕊 社區中心研究員

徐立忠 廣慈博愛院敬老所長

蔡紫娟 北市仁愛醫院社服室

劉漢昭 北市社會局社工員

羅秀華 北市社會局社工員

郭瑪利 北市社會局社工員

林麗玲 北市社會局社工員

卓秋堃 北市社會局社工員

林三台 北市社會局社工員

羅月珍 北市社會局社工員

張煜輝 北市社會局社工員

張福生 北縣社工委

張俊英 基隆教育局輔導員

蔣麗純 北市社會局社工員

李色盆 北市社會局社工員

吳金木 北市社會局社工員

王韻華 北市社會局社工員

周重照 北市社會局社工員

盧金山 北市社會局社工員

林海清 北市社會局社工員

傅家樑 北市社會局社工員

江美蓮 北市社會局社工員

孫麗珠 北市社會局社工員

許梨雲 北市社會局社工員

王美霞 北市社會局社工員

吳永穎 北市社會局社工員

蔣蘭 北市社會局社工員

蔡明媚 北市社會局社工員

陳玲 北市社會局社工員

羅少華 北市社會局社工員

陳伊伶 北市社會局社工員

陳佩明 臺中縣社工委

張大光 臺北地方法院觀護人

張淑慧 宜蘭社工委

陳桂芳 北市生命線協會

個案與社會資源運用組

姚卓英 文化學院教授

林幸魄 北市療養院社服室主任

陸光 師大社教系教授

岑士麟 社會建設季刊主編

張隆順 輔仁大學社會系教授

鄭美蓮 東吳大學社會系教授

陳武雄 北市社會局科長

郭正麟 北市政府社會局

戴渡 北市社會局社工委主任

劉丙午 台北縣政府社會局股長

黃碧玉 臺中縣社工委

戴瑞婷 社區中心研究員  
李瑞金 興大社會系講師  
周宜昌 北醫附設醫院社服部主任  
吳瑤樞 中興醫院社服部社員  
林瑜珍 馬偕醫院社服部社員  
康曼麗 台北縣政府社服部社員  
林建洲 北市社會局社員  
許水鳳 北市社會局社員  
陳鍾銘 北市社會局社員  
彭台香 北市社會局社員  
蔡淑玲 北市社會局社員  
吳素秋 北市社會局社員  
朱富賢 北市社會局社員  
鍾綺萍 北市社會局社員  
黃莉莉 北市社會局社員  
蔡安芬 北市社會局社員  
林瓊雲 北市社會局社員  
劉夢丹 北市社會局社員  
孔美芳 北市社會局社員  
沈旭彬 北市社會局社員  
王建豐 北市社會局社員  
黃進豐 北市社會局社員  
蔡丹輝 北市社會局社員  
鄭淑慧 北市社會局社員  
鄭明政 北市社會局社員  
李義明 北市社會局社員  
徐嘉珮 北市社會局社員  
江國仁 北市社會局社員  
李明德 宜蘭縣社工督導員  
實務社會工作者之探索組  
張宗尹 文化社工系教授  
吳就君 師大社教系副教授  
朱崙樓 臺大社會系主任  
董樹藩 北市社會福利學會理事長  
史習禮 文化社會系副教授  
陳小紅 政大社會系副教授  
張學鵬 實踐社會系講師  
王正明 實踐社會系講師  
文漢清 北市社會局科長

郝溪明 花蓮縣社工督導員  
林靜玉 臺北地方法院觀護人  
張敏俐 臺立療養院社服部社員  
姚美俐 臺大精神科社服部社員  
柯少華 臺大兒童中心社服部社員  
劉環瑛 臺大兒童中心社服部社員  
劉寶珠 臺大兒童中心社服部社員  
藍光霞 北市社會局專員  
曾麗娟 北區心衛中心社服部社員  
蔡素芬 高雄縣政府社服部社員  
楊德泉 宜蘭縣政府社服部社員  
辜麗芬 北縣社工督導員  
張淑卿 木柵社工所社服部社員  
張連英 北市社會局社員  
黃春長 北市社會局社員  
黃介民 北市社會局社員  
許金龍 北市社會局社員  
徐月美 北市社會局社員  
朱金龍 北市社會局社員  
楊興台 北市社會局社員  
范佐銀 北市社會局社員  
劉金娃 北市社會局社員  
李巧娥 北市社會局社員  
張珍榮 北市社會局社員  
馬淑倫 北市社會局社員  
黃海倫 北市社會局社員  
王發倫 臺北縣政府社服部社員  
李少珍 臺大社會研究所研究生  
蕭淑貞 臺大兒童中心社服部社員  
白秀雄 臺大社會系副教授  
王培勳 臺大社會系副教授  
王湘雲 臺大客座教授  
吳英章 臺大心理系教授  
陳亮如 北市社會局社員  
鄭村棋 北市社會局社員  
主席蔡漢賢主任致歡迎詞：  
李市長、各位女士、各位先生：

中華民國社區發展研究訓練中心、臺北市政府社會局、臺灣省社會福利研究會、臺北市社會福利學會和中國文化學院社會工作學系，以無比興奮與光榮的心情，為國內從事個案工作的社工同仁，提供一次研討切磋的機會，希望藉此機會，增進彼此認識，加強個案工作的技巧，因此特以「社會個案工作研討會」為名。凡有關出席人士分組情形及進行程序等，會議資料中都有詳細說明，不敢浪費大家寶貴時間再重複報告，在此要向李市長和各位報告的是本次會議的特色：

第一是參加人選方面：所有參加會議的女士、先生們，或是教個案工作或做個案工作的，沒有一位不是專家。

第二是資料方面：很少會議能做到，開會前半個月就將有關參考資料寄送參加人，其中包括一本近卅萬字的「個案工作原理與實例研析」專書，可供與會人員參考。

第三是方式方面：本次會議是採小組方式，希望每位參加的人都能發表高見，會議結束後會將論見彙編刊印。

這次會議除了上述三大特色之外，最大的特色是李市長光臨。大家都知道，市長是學者從政，他作風篤實，作法切實。行政首長重視學術，行政工作意境就有深度，需要服務民衆，就更得益。我們看到在物質建設方面，自從李市長出任以來，國宅、公車、道路、市場都有成就。而他在精神方面，倡導藝文活動、排隊運動、重視社會福利，這些都從另一角度來提高民衆生活素質，減少社會問題，也可說他的貢獻與成就就可以減少我們社工同仁的負荷，所以我們不僅歡迎他，而且感激他，現在就請他給我們鼓勵與嘉勉。

### 李市長登輝致詞：

蔡主任、各位教授、各位先生、女士：

在此先向各位拜個晚年，今天有幸參加文化學院所主辦的個案工作研討會深感榮幸。社會學方面的同仁，每年都經常舉辦有關之研討會，本人自就任迄今，先後參加過多次的研討會。

今天文化學院以「社會個案工作」為研討會的主題，意義甚大，一般讀經

濟學的人對問題有不同的研究和探討的方法。一種是 Macro Approach，另一種是 Micro Approach。本人曾做過農業方面的研究工作，知道要達成對一個問題的了解時，最重要的還是個案的研究分析，根據個案的研究分析，一個個去解決，問題才能真正地解決。以此觀點看，個案的研究是以個人或一個家庭為單位作為探討的對象，當把一個人或家庭作為探討的對象時，其所造成的條件是不一樣的，為什麼在不同的條件之下，這個人會產生各種心理上生理上或各種不正常的事情發生。這是需要研究的。

記得本人於民國五十八年由美返國，大半時間研究 Micro 的經濟發展，著重整個經濟中的農業政策的各種問題，農業在整個經濟發展過程中的角色如何？角色本身是否時過境遷？要不要改？到民國五十八、九十年時，臺灣的農業問題相當嚴重，有些到現在仍未徹底解決。農村問題是目前政治上最大的問題之一，本人深深感覺到這些問題因為沒有充分的個案研究。如果真正要解決目前農村問題，不是在研究室內畫圖或者作電腦分析就夠，我想這是沒有辦法解決的，我們了解要走的的方向是如何？這是對的，現在沒有人不知道這個問題，主要的還是沒有人真正去解決這個問題，探討每一戶農家的問題，因此到現在仍無法徹底解決問題。如果我去解決問題，我的作法就不一樣。只重以前的農業如何？勞動力是否不夠？機械化或土地改革等是解決不了問題的，主要問題是了解每戶農家，就其環境，如何配合新的政策法規，才能解決問題。我想同樣的事情，在社會工作方面社會問題的解決也是如此，要用分析的方法。例如醫生看病，不是照一般的方法治療，而是以個人為主，雖係流行病之一，但仍要以個人的本質情況而定，對症下藥，病才會治好。

今天有此機會參與這個會，非常欣慰。我剛才從會議資料中看到有四位教授分別主持四個小組，來領導大家，尤其是本府社會局的社工員能向四位老師學習，這是非常重要的事。社政所遭遇的問題都是人與人之間的問題，目前兒童問題、青少年問題相當嚴重，故各區成立指導小組，指導青少年，給予指導或追蹤服務，希望工作人員在方法上多研究。除兒童、青少年問題外，尚有老年問題，老人問題較青少年問題稍輕，還有其他的社會問題，如社區的發展，如何組織，如何配合人員等，都是很重要的。

今天本人來參加此會，並且有講話的機會，非常光榮。會議參與人中很多是市府社會局的工作人員，希望各位在專家教授指導下，提出各種實際的問題，以便大家討論後獲得更進一步的認識。最後本人代表市政府感謝蔡主任及各位教授主持這個會，謝謝。

### 郝局長成璞致詞：

市長、蔡教授、各位學者專家、各位同仁：

今天我們齊聚一堂來研討「社會個案工作」，這是一項非常有意義的活動，同時也是理論與實際印證、學術與實務結合的理想設計，尤其是本局許多同仁，無異是一次受教和溫習的機會；當分組討論時，希望除了交換工作經驗之外，還應把在工作過程中遭遇的困難以及發生的疑難問題，來向各位教授和專家請教。

就「社會個案工作」來說，我想：它是一種可以廣泛適用的專業技術，無論以人、事、物為對象所進行專門性的單元研究過程，都可稱之為個案，因此，個人覺得在社會工作專業化的體制中，從業者對這項知識的體認和有效運用去完成任務目標，是非常值得重視的基礎課題。

社會工作專業化，已在加速發展中，就本市而言，目前已先後聘用了七十三位社會工作員，分別從事個案工作、團體工作、社區工作和諮詢服務，根據政策，在今後四年內每年還將繼續進用四十位社會工作員，預期將達到兩百餘位，這一方面固然是因應社會福利發展的工作需要，同時也是提供在學青年學以致用，服務社會人羣的良好機會，我們更希望從事社會工作實務的同仁，要充分運用專業知識、技術與方法以及發揮高度的敬業精神，來提高工作品質，建立社會共信，確立專業權威。

社會福利發展另一問題，就是社會資源的發掘與運用，因為政府能力，畢竟無法充分滿足社會大眾福利的需求，是以我們提出「社會事業大眾化」的呼籲，希望擴大民間力量的參與，本着取之於社會、用之於社會的認知，共同承擔社會責任、解決社會問題；然而，如何去發掘社會資源並使之作高效益的支配運用，則是專業方法和技巧的恰當表達。總之，個人以為，社會工作專業化

，是一種必然的趨勢，而社會事業大眾化，則是一種必然的導向，凡此，都將是今天研討的主要課題，大家的學術與經驗透過探討溝通，必將裨益工作應用，個人願樂觀社會工作的品質日漸提高。謝謝各位！

### 專題講演

#### 社會個案工作的點、線、面

任佩玉

自從 Mary Richmond 在一九一七年創著社會診斷 [Social Diagnosis] 一書後，才奠定了社會個案工作專業的基礎。這一本距今已有六十三年歷史的社會個案工作文獻，雖然仍有它在社會工作專業上的光榮價值，但在內容及方法方面，現代社會個案工作知識領域與應用方法，要比半世紀以前複雜得多了。

現在各種技術方法都要講求科技整合，以應時代的需要。社會工作專業方法，也在實務的需求上，走上了社會工作方法整合及統整運用的途徑，以往將社會工作基本方法分為三種：稱社會個案工作、社會團體工作、社區組織工作（現稱社區組織與發展）。此三種方法，各自有獨立的原理原則方法，應用時也互不相涉。如今則統稱為社會工作方法，祇是區別為社會工作方法以個人為服務對象，社會工作方法以團體為服務對象，社會工作方法以社區為服務對象。意思是指將三種方法聯合為一種方法，即統稱社會工作方法。顧名思義，也就是明白地肯定了社會工作方法整合運用的原則。

由於這個原則的確定，使社會工作專業教育為適應需要而革新，主張以訓練通才為基礎，使社會工作員都有廣泛的、適合社會需要的各種知識，以適應複雜的和多種類的案主問題，進而在社會工作通才教育的基礎上，依據個別志趣再作專才訓練，以加強工作員協助案主解決問題的能力。這種通才教育與專才教育並重的訓練策略，也正是目前社會工作專業教育的途徑與趨向。

今天我們的主題是社會個案工作，以方法的立場言，社會個案工作有與社



會團體工作及社區組織與發展統整運用的必要。以專業教育的立場而言，個案工作人員的培育，除了應有社會工作專業的基本知識外，對於心理學、社會學、人類學、經濟學、政治學、精神病學、教育學、醫學……等的知識，至少要有正確的概念。以處置個案實務的方法而言，又必須能運用功能學派處理法，問題解決派處理法，心理社會治療派處理法，以及行為矯正派處理法等，因此，我們不難瞭解到個案工作人員在「質」與「量」雙方的專業職責上，真是任重道遠。現在，我想從點、線、面三個角度來談談社會個案工作。

最近，對於社會個案工作，專業人員常有批評，以為個案工作過分關注於改變案主的個人行為，而極少注意到改變他們的環境；因此，社會個案工作的知識領域幾乎完全仰賴於心理分析理論，而不去利用從實驗心理學，小團體理論以及社會和政治理論的內涵中所演繹而成的各種知識。這種說法，大部分是由於社會個案工作的目標及工作方針的影響，缺乏對社會個案工作實務的深入瞭解。

至於個案工作的實務，各有不相同的目標，在追求這些目標的過程中，許多工作條件卻嚴重地影響了個案工作的成效，現在依據 Goldstein 所擬定的社會工作的五種目標典型，來說明有關個案工作的目標、方法以及個案工作人員在不同目標間應有的適當的分界線等。他認為社會工作目標可分為下列五種典型：

- 一、具體的改變：如住所的安置、收入的增加等。
  - 二、結構的改變：如某一社會系統、制度之調整等。
  - 三、現況的改變：如目前實質上的急救工作等。
  - 四、前瞻的目標：是指案主所期望達成的協助。
  - 五、生機與活力性的目標：是指協助案主發揮潛能，培育能力。
- 其中第四及第五兩目標，是針對個人的，常被視為是個案工作的唯一目標，而前三個改變環境方面的目標，認為是達成個案工作目標的途徑與方法。實質上，我們瞭解個案工作的目標有時是非常緊急而迫切的，而且為了要達到緊急的目標，很必要地還需要採行一些中間的步驟，也可以說是過程目標，以及一些輔助性的目標。為了完成一個整體性的目標，不論是那一種目標，必須相

互呼應，相輔相成，社會個案工作人員必須認清個案工作的目標，不宜模糊或誇張，為求其有效，工作人員必須選擇平易而特定的目標，以使工作人員與案主雙方都能明白瞭解目標是否已經達成。

為了解決案主的問題，個案工作所追求的目標，是依據案主的需要而定的。基本上，如何去理解及決定案主的需要，是非常複雜的過程與問題，許多因素常會影響案主與工作人員對於需要的理解，而且工作人員對於案主需要的反應方式各有千秋，再加上許多外在的因素，諸如機構的功能、資源、政策、組織方式，以及社區中其他機構的資源政策等，更使個案工作對目標需要的理解上欲獲得完全的正確性，真是困難重重。

一般而言，社會個案工作所面臨的難題，可分為四種不同的性質：

- (一)具有相當限度性的問題：其影響可僅止於案主個人，如獲取福利、復健工作、矯治工作等。
- (二)具有相當嚴重性及感染性的個人內在問題及人際關係問題：如酒精藥物中毒問題、情緒完全喪失問題等。
- (三)相當長期性的問題：如需要長期具體的服務、兒童或成年人的照料、家庭的協助、殘障及老年人的問題等。
- (四)由於物質匱乏而引致的問題：如社區資源的貧乏而未能積極實施物質改善或協助之問題。

以上四種情況，僅大略描述了問題的性質，既非問題的分類，亦非問題的模式。但在社會個案工作的立場而論，工作人員必須使案主的需要適當配合問題的性質及目標，這是極為重要的。

在案主需要與問題性質及工作目標的配合上，有時會牽涉到社會個案工作的功能與立場問題，因為社會個案工作在某些場合下，僅可作為一種輔助或補救的方法，如果案主的問題用其他方法來解決會更加適當時，經常我們會發現，有些問題必須在社會制度改革的情況下得到解決，或是由團體、社區或組織階層來處理時則更為有效。在這種情況下，如應用個案工作，真是最不適當的時機了！

那麼，究竟在什麼情況下應用個案工作才是適當的呢？我想依照不同性質

的問題來作一簡單的說明：

(一)在處理具有相當限度性的問題時，個案工作人員可以加強案主在適應生活中其他問題的能量，進而使案主與工作人員之間所需要的專業關係，能建立在真實的、特定的、雙方同意的目標和方法上。

(二)在處理具有相當嚴重性的個人內在問題及人際關係問題時，個案工作人員應立即設法改善案主的物質條件，同時必須針對案主的個人內在問題尋求解決、改進、治療或抑制的方法。工作人員與案主間的關係是治療性的關係，以發展案主的各種能量。

(三)對相當長期性的問題，則需要具體的服務；這類問題有二種不同角度的看法：

(1)本類服務與其他任何服務並無不同之處，也並不表示有特別需要個案工作人員之協助或媒介。

(2)本類服務被視為因各種原因而不能有效使用其他社會上所提供的服務方式，因此，在這種原則下，個案工作就成了必需的服務方式，以運用個案工作的技巧去澄清問題的性質，評估適宜的解決問題的途徑，或是利用個案工作專業關係，培育案主適應問題的潛能。

四對改善社區環境的問題，由於物質環境的完全匱乏，導致成為個案工作問題之一，因而牽連到個案工作與社區工作結合的問題，因為個案工作本身僅是一種方法，不能產生物質上的力量。在這種情境下，社會個案工作的運用，將會受到相當的限制。只有當個案工作人員從事於社區資源的開發或小型團體工作時，個案工作才能得到補救，但個案工作人員所做的工作就不再是個案工作，而可能是團體工作或社區工作了。

縱觀以上個案工作實務在不同性質問題上的複雜情況，不難使我們瞭解到可能影響個案工作人員實務型態的許多因素。有些批評家認為社會個案工作在實務上，有一個理論上的正統型態，事實則全相反。實質上，有關個案工作實務的理論或途徑甚多，其中在基本上全然不同的理論也不少，譬如說功能學派、問題解決學派、心理社會治療學派、行為矯正學派、診斷學說、心理動力學說等等，都有其不同的理論，而且在任何一個個案工作過程中，某一階段所採用的理論，並不一定會一直維持不變，何況工作人員所特有的思想與聯想方式

，對於他的工作方法、理論和技能的決定，都有個別的差異性，因此不可能使社會個案工作在實務上有一個固定的、正統的理論型態。

在從事個案工作的人員中，最重要的最明顯的差異是有些工作人員遵循一個清楚而明細的已定目標，去完成一項雙方同意的、有計劃的工作；但另一些工作人員却特別注重他與案主關係中所得到的特質，因為這類工作人員認為只有關係的體驗方是使案主能夠去應付他難題的決定因素。這種差異，也就是兩者間在理論的運用上與個人思想特性上的差異，或是個人對某一理論價值及作風的影響所致。

從經驗的證明，在有時間限度的個案工作過程中，遵循一個案主所了解並同意的目標，是最有效的方法。當然，成功與否，與工作人員的本質特性有極大的影響關係，諸如溫暖愛心的特質，同情心與同理心以及真誠感等，都是影響個案工作實務的因素。

另一個影響個案工作實務的因素，是個案工作的理論。如前面提到的對個案工作過分仰賴心理分析理論的批評。實際上，Feudian 心理分析學說對社會個案工作學說的影響並不大，祇見由於社會福利機構的性質的關係，使在實務上採用這一系列理論的人員不少，如兒童行為指導所，幾乎完全依賴心理分析的理論來工作。此外，許多社會工作人員是經由心理分析理論而獲取人類成長及人類行為的知識，或是真正在工作中使用與心理分析、心理治療相關的途徑與方法，事實上，心理分析治療法，在個案工作整體的立場而論，大部分社會工作人員認為並不適宜，祇是使用心理分析理論的理由，僅為加深工作人員對案主的瞭解，或是指引個案工作人員在工作過程中決定一些活動的方針而已。

行為訓練學派的理論與方法，最近已在個案工作中受到重視，因為從評估研究的結果顯示，在治療某些特殊失常的及問題行為的個案中（如恐懼症，性心理疾病以及攻擊性行為等），行為訓練法遠比以心理分析法為基礎的心理治療為有效。

家族治療在個案工作中，也日益佔有更高的地位，其理論基礎不但深入人類學及社會學對家庭的研究中，同時更擴及於心理分析理論、小團體理論、一般組織系統理論、動力學以及溝通理論等，所以也可以說是一種個案工作與團體工作的混合治療法。因此，使個案工作的運用又發展到了另一個新的領域。近年來，社會制度理論在個案工作中的地位，顯示出愈來愈重要的趨勢，

這也是一個最新的影響因素。自從一九五九年首次由 TINS 將社會制度理論的體制後，也就逐漸地應用到了個案工作中去。這一理論的途徑並不能指引任何特定的策略或技巧，但却可提供一種概念的體制，協助工作人員來決定計劃中最適宜的關鍵所在。

另一方面，我們必須承認個案工作是一種有別於其他型態的對個人或家庭的工作方式、個案工作有其本身特有的特色與特質；如在目標及方法的決定方面：個案工作的重要特質是案主需要參與選擇目標和計劃解決問題的方法，工作人員則必須耐心地等待案主對工作人員產生信心後，共同來解決問題。這種共同參與以改善案主問題的服務方式，才是個案工作。相反的，假若個案工作人員不以共同參與達成決定為工作基本原則的話，不論工作的多少，工作價值的高低，就不能稱為個案工作；再在機構方面，如機構的法定責任行使社會控制功能等，亦不能視為個案工作。有時，若工作人員與案主對工作步驟的決定都無關係時，也不能稱為個案工作。總之，共同達成決定這一工作過程，是個案工作的重要部分和特質。

為達成這共同決定的目標，建立個案工作的專業關係，將是決定能否成功解決問題的先決條件，個案工作關係也可以說是一種治療工具，有計劃地使用這種關係，是一種極有效的技巧。缺少這種技巧，一個工作人員或許可以就案主的外在需要去區別一項服務，但却不能區別他自己的行為以適應案主內在的需求。

談到個案工作的未來，真是一個既廣泛又複雜的命題，而且將會牽涉到一系列的其它問題，其複雜的情況，將是我們現在難於預測的，更無法作滿意的答覆。我今天只想在此提出若干觀點，請各位先進與專家學者指教。

1. 個案工作正醞釀着領域的改革與擴展、資源的開發、實質結構的改變等，在這方面，我們負有引導正確方向的責任。

2. 個案工作精確技巧的需要，遠比直接個案工作的需要寬廣而重要，未來專業教育及訓練應特別重視個案工作技巧的精確性。

3. 專業教育及訓練不能與現實情況脫節，但不能使社會的干預造成曲解或誇張的診斷，以維護專業的尊嚴，培養具有建設力量的專業工作人才。

4. 個案工作專業常被牽涉到案主、工作人員與提供資源的機構等三方面的關係，這三方面在工作的性質上各有其不同的立場與看法，這三者的溝通、合作、協調、貢獻將是未來急待努力的任務。

5. 個案工作督導制度的實施，有急不待緩的需要，尤其是實習機構的督導系統，必須儘早建立，以促成完整的專業教育制度。

6. 如何使社會個案工作得到專業上的尊敬，以什麼標準來評估我們的工作，這更是我們努力的指標。

## 分組討論

### 第一組：個案工作處理新方法之介紹

主席：張秀卿

記錄：曹行平 羅天慧

引言人：謝秀芬介紹個案處理之新方法

個案工作主要是幫助個人與家庭處理問題及預防問題，並且增進個人以家庭的社會功能為其主要目的。它是社會工作方法中發展最早也是最基本的方法。近年來，隨著科學知識的發展，案主流動性的增加，日常生活壓力及危機不斷出現，個案負擔的壓力也日增，使得一些傳統治療的工作者，必須尋求新的處理方法，各方法綜合的結果，新的處置技巧一系列地被發明出來，這些新的解決方法如家庭治療法、行為矯正法，且強調短期目標，同時也採用危機處理法、職務中心法、及折衷個案處理法等方式。

我們都知道一個社會的個案，並非僅指某種問題或某一個案主而已，乃是一個帶有動態事件的案主，包含了經濟、生理、物質、感情及社會的因素，以各種不同的比例形成的，一提到個案總要認為是一種內在和外因互動因素所造成的結果。個案工作不是只對案主的人格，也不是只針對環境，而是以人及其環境本身為對象，那便是面對人格的問題，也是以這個人到底是誰，擁有怎樣的地位、人際關係如何來看，例如心理症或失眠症，醫生是把它當做問題，但是個案工作人員則是把心理症的案主以他是擁有社會角色的人，有社會關係



障害所産生的結果來考慮，例如案主是個年輕的妻子，她爲了和婆婆的關係不和而煩惱，又對丈夫的不能理解而不滿，又無法下決心離婚，在這進退兩難的狀況下而產生心理症，所以個案工作對案主心理的障害是從其社會關係的障害之反映來看。

因此儘管個案工作處理方法日增，然而對象不外乎是個人或家庭及其目前的環境，以案主目前問題或危機爲主，在整個處理過程也是由調查、診斷到處置，在方法和技術上都是利用專業關係，將會談做爲主要的工具，應用社區資源並以支持、澄清、供給資料、說明、領悟力的發展、情感的輔導之治療技術，同時是利用工作人員的專業自我認知和自我訓練來幫助案主。當然每一種方法還有其獨特之處。以下就針對家庭治療、行爲矯正、危機調適、職務中心法和折衷的個案處理法五種新方法做簡單的介紹。

#### 一、家庭治療法 (Family Treatment)

從一九五〇年代以後，家庭治療才被個案工作人員所試驗與主張，至今家庭治療已爲許多社會工作機構所採用。因爲一個健康的家庭是個人認同感與情緒穩定的基本根源，個人的崩潰，許多個案均指出其家庭有衝突。傳統的個案工作只重於個人的治療，對於家庭中每個人的問題也是一個個加以解決就已完成，並未把家庭當做一個整體來處理，現則以家庭取向 (Family Oriented) 把家庭當做一個單位來治療。家庭治療是根據系統理論，溝通理論爲基礎，家庭即是一個大系統，當其中一部分改變時，就會引起其他部分來補償以保持平衡狀態，當家中有一人發生功能失調時，家庭系統中就會有一人發揮過度的功能來補償，而過分發揮功能的程度正好和失調的程度相同。在家庭系統的概念中認爲各種不同的症狀，不論是情緒的、身體的、社會性的問題或衝突，都是家庭功能失調的證據，而不把情緒上的種種症狀看成只是一個人精神內界的現象。許多的兒童問題、青少年的犯罪、酗酒、精神病、婚姻問題都是由於互動系統的失調而產生。家庭中常會有一個小孩的症狀好轉後，發現其他的小孩或父親有不適應的行動或症狀出現，所以在處置個人問題時要不斷注意個人的變化對整個家庭均衡 (Family Equilibrium) 的影響。並且有一些家庭出現着代罪羔羊 (Scapegoat)，事實上病因不在他身上，婚姻關係的不良，造成了兒童

的發病，只要父母的關係改善，病人就即刻好轉。

家庭治療就是在協助家庭人員認識其相關行爲和溝通型式，連接受其關係的感受、態度和行爲，以修正或改變那些管理家庭及其成員生活之家庭關係系統的有害要素，而促進家庭關係的成熟，以達家庭功能的實現。在個案工作中，家庭治療原則上至少要有二個以上的成員定期地參與治療，除了以夫妻二人爲單位外，尚包括全部家庭成員的家庭聯合會談。故家庭治療的目標包括(一)幫助家庭成員更能調和彼此的需要(二)去傾聽別人的傾訴以及他們的意思(三)克服誠實表白自己感情的恐懼(四)學習如何更直接和清楚的溝通(五)學習不同的行爲和感覺的方式。

#### 二、行爲矯正法 (Behavior Modification)

行爲矯正法是以學習理論與發展心理學爲基礎，強調所有的行爲來自學習，行爲從環境中獲得，行爲被環境所維持，同時也在環境中消失，此法主要興趣在於案主的行爲表現，即是那些需要改變，矯正或重新形成的行爲，利用「制約」的程序使行爲步入較良好的方向，着重於選擇一個目標，研究特別的行爲以及環境的事件與目標的結合。不同於傳統方法在尋找事件與情感的彼此關係及早期過程與人際相互間互動的原因。

此法基本的幾個論點是(一)人類的活動就廣義而言，所有的行爲均可思想、情感、動作反應，都可經觀察者的感覺來分辨，雖然不重視人類行爲內在心理狀況的估計，但不否認內在的、生理的、神經的和生物的過程，也不否認通過科學性的測量達到客觀性的觀察。(二)行爲有二種不同的類型，一種是操作行爲型 (Operant Behavior)，是由橫紋肌與骨骼肌作用的結果，又稱爲志願行爲，如走路、說話、思想等；另一種是反應性行爲 (Respondent Behavior)，主要由腺體與平滑肌的作用產生的，又稱非志願行爲，例如個案工作過程中常見的焦慮、衝動等。

在行爲矯正上使用的技巧可分爲操作性技巧、反應性技巧與複合技巧三大類。操作性的技巧是爲維持或消除某種行爲反應，有正性增強法、負性增強法、消失法、正負性交替增強法、造形法、懲罰法等都屬之。反應性技巧是有關消除感情性方面的如焦慮和衝動，方法有系統減敏感法、古典制約法、洪水法

。複和技巧應用於操作和反應性特色的問題上，也用在二個行為目的的個案中，有口頭指導法、行為預演（角色扮演）法、規則制定法、示範法等。以上所有技巧目前較常被使用的、有效的方法是造形法、消失法、懲罰法、象徵誘導法。總之，行為矯正法是在鑑定個人及其環境雙方情況，了解什麼環境因素引起失調行為，如何再組織環境因素，使其產生適當行為。

## 二、危機處理法 (Crisis Intervention)

危機處理法是以解決個體危機狀態為導向的短期治療法，其中綜合許多相關的理論與治療技術如人格理論、心理壓力理論、危機理論、短期治療觀念等，主動且直接地幫助處於危機狀態中的個人或家庭，並且運用其本身的心理社會潛能及社會資源，於短期內一般以六個星期為限，解決壓力事件所帶來的緊急衝突，重獲良好適應，並促進其成長。

它與傳統方法所不同的是，較主動且具指導性和權威性，較會給予勸告，並採集中式的會談方式，強調在短期內達到治療的效果，是讓案主依其問題，自己決定所需時間，會談的次數，並定每次時間之長短。由於時間的限制和案主的急切需要，使臨床工作上的要求也較多，並不調查個人的歷史。以臨床經驗及對人格組織的了解，在會談中對個案的行為做評估，歸納所得資料，假設個案的需要為何，其次提出造成危機的原因和功能失調的程度，並且幫助案主評估可運用的個人、家庭與社區的資源以助其恢復平衡，在整個治療過程中並沒有正式的研究，診斷的時間，它是和治療同時進行的。此法一般用於危險事件如結婚、升遷、服役、失業、子女離家、意外事件、車禍、火災、颱風、暴力傷害、流行性腦炎等。

## 四、職務中心處理法 (Task-Centered Casework)

以職務為中心的處理法是最近社會個案工作者以他們所服務的大多數案主設計出來的。此法的主要目標在於處理以下七個核心問題：(一)人際衝突，(二)社會關係不滿，(三)與正式團體間的關係問題，(四)角色實行困難，(五)社會情況轉變的問題，(六)反應性的情緒困擾，(七)資源不足。而這些主要問題都必須是案主表示有意願急著解決並且也有能力做而不依賴工作人員，或僅是透過工作人員的協助以認清問題，並且工作人員和案主都一致同意此問題（有時間問題不只是一項）要解

決。一個職務被提出來是對案主所擔任的實際的行動，是有一個範圍的，同時必須是案主對減輕他的問題最有效的一項行動，工作人員可以幫助案主修正此職務，使其更具重點及易於安排處理。如果案主不能提出一個適當的行動內容，工作人員則幫助案主透過探索和討論，發展一項職務，使案主有自我引導的感覺。

大部分的個案服務有一期間，大都是八至十二次的會談安排在二至四個月間，平均每週一次會談，個案工作人員的處理主要是使案主完成所定的職務。以職務為中心的個案工作診斷是以核心問題和職務為重點而非以案主的人格特性和功能為中心。在處置的末期，最後一、二次的會談要幫助案主認同他的成就，應用他已做過的方式去面對所剩餘的問題，並且自己能界定將來的職務。是給案主更多的信心能自己去看清問題及能自己計劃去解決。

這是一種短暫，有一定時限的工作方法，但是和危機處理法有什麼不同呢？雖然以職務為中心的處理法確實也反映了危機治療者的想法，但是此法並不被限在於處置危機，它是強調在核心問題的特定說明內容、案主的職務和時間的限制上。

## 五、折衷處理法 (Eclectic Approach)

折衷處理法是最近由費查爾 (Jool Fischer) 所提倡，他認為個案工作是一種專業，是應用各種的理論而非獨立於任何一種的理論導向，心理社會處理法並不是個案工作，問題解決法不是個案工作，行為矯正法也不是個案工作，這些都是個案工作的方法 (Approach)。任何相關的理論都是社會個案工作的理論，是利用各種知識，基於整合的原則和程序，避免僅依賴於一種理論，有效的個案工作實施是整合性的。

折衷的個案工作主要目標和社會工作是一致的，在於預防社會功能問題，社會功能是一個人和他人或環境的活動，也就是角色的情況，角色的實行是一連串個人的行為，是一個人被特定社會團體的成員所期待的行為，若在這些行為的執行上有困難，社會功能問題就產生，此法是幫助案主對於他們的行為獲得有計劃和意願的改變。

折衷的個案實施包含四個要素：(一)結構的利用。主要在於計劃即 1. 細心評估案主和有關環境因素。2. 選擇可使行為改變的變數。3. 中程和長程目標的制定

4. 發展行為矯正方案。5. 規則地進行方案的實行。6. 進度的繼續評價。(二)行為矯正。是有計劃有系統地應用已建立的學習原則去矯正不適合的行為，特別是減少不喜歡的行爲和增加希望有的行爲。(三)認知程序(Cognitive Procedures)。是使案主認知到自己的行為，以認知程序迅速地重組行為。(四)同理心、溫暖和坦誠的主要治療條件，以此助人的專業關係使治療成為可能。

## 與會人士自由發言：

### 林志鈺（台北市安康社區工作人員）

我要舉一個案主酗酒案例，來向大家請教，這案主常到工作人員處來談話，過去我們採傾聽方式，因發現案主很有說話的慾望，喜歡講過去得意或失意的境遇，開始時我們很樂意與他談話，久了反而增強其行為，故在往後的數次談話中，對其有所限制，希望在會談中能幫助案主，但並不能有效地為案主解決問題，因為從會談中我們發現案主由自憐、自愛而為自卑。目前個案方法雖有多種，我們也運用過家庭治療法、職務中心處理法，但都未見效果，究竟應採用何種方法以協助案主？希望各位能提供指導。

### 周麗華（台北市安康社區工作人員）

就前一案例做個解釋：

一、在處理此個案時，開始時是限制其說話的時間，時間到時，案主並無離開的意願，工作人員只好先行離開，以中止談話。

二、因案主酗酒後就到工作人員處來談話，故工作人員規定案主在不喝酒時才能來找工作人員談話，事實上案主常是喝了酒後來找工作人員處，後又規定日期（一星期中那一天可來工作人員處），但仍無效。

三、最後限制其談話的內容及時間，希望談有建設性的問題，案主在理智上同意，但在情感上並不同意，又故態復萌。

### 高素楨（社會局專員）

對前述酗酒案例，最根本解決的辦法是要案主戒酒。

### 黃俊雄（社會局科長）

一、關於前述酗酒案例，在社區個案研討會上亦提出討論過，發現案主酗酒的原因，是對其妻之死有內咎，因妻生病時未能給予最好的醫療，工作人員曾給其分析說，如仍酗酒，更對不起其妻，案主之子女都不錯，但因酗酒導致家庭的和諧與子女的不滿，甚至影響到社區的安寧，工作人員雖有輔導，事實上也有點效果，但維持不了多久。案主自稱係無工作才酗酒，為此工作人員亦協助其找工作，但做沒多久就被解僱了（因酗酒，在工作中差點出事，所以雇主不敢用他）。對這個案例用過多種方法來處理，始終未見效果。當然工作人員之經驗不足亦有關係。

二、個人以為社會工作人員由於工作經驗較少，在處理個案時難免會遭遇困難，在這種情況下，往往會感到很無助，因此，希望能建立社會工作指導制度，尤其希望在大專院校從事個案工作教學的專家學者能參與實際指導使理論與實際工作能相結合，也使社會工作的功能得到發揮。

### 郝成瑛（社會局局長）

一、本人有一建議，就是請社會學系或社工系有關教授選出一些個案實例，訓練工作人員分析案情並做答案。

二、另外還有一構想，就是工作人員在接受在職訓練時，選出一些個案實例，由工作人員做出答案，大家來討論，使教育與實務能相配合，此一構想始終未實現，因沒有人來做。

### 彭瑞平（社會局社工員）

就一般而言，處理有問題之個案，案主多半是有着心理上或情緒上的困擾，社會工作者應採取接納對方、了解對方之『感受』的態度，在輔導之初應採積極傾聽的方法，試着去猜測案主的想法及感覺，試着說出來，像一面鏡子，反映給他知道，讓他知道其感受已為社工員所瞭解後接納，然後再行與其建立

專案性之良好關係，給予積極性、建設性的輔導，方能較易進展工作。

### 楊孝濤（東吳大學社會系主任）

一、個案工作是很難的，尤其是酗酒問題加上破碎家庭，在處理上更是困難。工作人員在處理時，如果受到挫折，不要認為是挫折，應再努力。個案處理的成效不是僅看一次的得失，如果說你做了十個案，有一個是失敗的，不是所有的工作就失敗。就酗酒的案例來分析，除非將酗酒的因素消失，才可能解決問題。有些個案可用個案方法來處理，有些則否，所以社會個案工作發展是有效性和無效性。如果碰到的案例是無效性，不論花多少時間、精力，再怎麼處理也是無效的，問題還是存在，有的案主並不需要解決問題呢！因為當問題解決了，就無人再關心他，所以他要有問題。工作人員在處理這種案例時，要考慮這個案例是否有上述的情況，如果是，在處理時要特別地小心。

二、有關謝教授所提到的各種個案方法，很多已行之有年。我覺得在個案處理上並不一定非要追求新的方法，現在社會工作發展是整合性的，不是說我是個案工作人員，就只處理個案。如果能從社區的觀點來看，並著重文化背景，或許在處理上較為有效。我們不要受外國名稱的影響，很多外國學者在方法上、步驟上各家提出之名稱雖有不同，但內涵是一樣的。

三、就是謝教授所提到的「價值」，在效果上，什麼叫做好，或不好？我們不能以一個失敗的案例來評判其功效。工作人員在處理案例時都喜追求完美，遇到挫折時，就認為是失敗，若有這種觀念是不對的，因為工作人員處理的個案很多，或許受到挫折的是一個很頑固的案例，我們不能以此來評判整個功效，因此將來在建立督導體系或價值評估制度時，對評判成效時應注意。以上三點是我個人的淺見，不知是否對，還請各位指教。

### 李鍾元（中興大學社會系教授）

對任教後所提之兩個觀點有共同的想法：一、今天的社會個案工作已不像半世紀前那樣單純。二、社會工作方法是整合運用的原則。誠如楊教授所說，社會個案工作不是萬能的，如果說是萬能的，像美國這樣先進的國家，應該不

會有許多的社會問題，但事實上則否。以社會學觀點來看，一個國家無社會問題存在，亦是不可能的。剛才談到的酗酒案例，並不一定要解決，有些案例投下了很多的時間，也未成功，是以工作人員在遭遇挫折、失敗時，勿灰心，應再接再勵。另外對我國的社會工作有兩點建議：

一、談到我國的社會個案工作，要做到整合的作用，像今天的會議，就請了心理學專家參與，今後在處理案例上，尤其是特殊的案例，須邀請有關的人員參與，如醫師會診一樣，共同處理，多利用團體治療方法來解決問題，完全採用國外的方法也未必合宜，應考慮到我國的文化背景等因素。有些案例不是一個工作人員或督導員所能解決的，還須各方面的配合及各專家的參與。

二、現在的社員工，尤其是政府機關內的社員工，大半是社區工作人員，有些處理個案的，有些則否，所從事的工作範圍非常廣泛，要使今後的個案工作做得好，我建議以社區做基礎，然後配合團體工作及社區工作，也就是任教授所說的，社會工作三種方法配合運用。

### 徐震（東吳大學社會系教授）

針對剛剛所說安康社區酗酒個案案例，謹提供四點淺見，以供社會局之參考：

一、經常舉行個案工作會議，研究工作方法及各種個案之解決途徑。

二、由政府邀約，組成社會工作輔導小組，延攬社會、心理、醫藥、法律等專家以團隊工作方式推動此一工作。

三、建議市政府將類似酗酒問題，或精神病問題之個案由醫療機構成立專案小組，會同社會工作人員予以處理，以解決社區中的許多社會問題。

四、建議市政府分區舉行社區衛生福利機構聯席座談會，以交換工作經驗互相支援工作，研究工作方法，以提高專業地位。

### 周震歐（中央警官學校犯罪防治系主任）

一、目前我國的社會工作在發展上面臨了一個很大的危機，就是心理學專家、精神醫學專家對我們所造成的威脅。他們可以具體的處理問題，而我們似



乎不能，他們處理問題發生效果，而我們可能不發生效果，因為他們所受的訓練與我們不一樣。而且社會上對我們的期待與心理學專家一樣，當我們無法為其解決問題時，就對我們產生了懷疑，以為與其用社會工作員，不如用心理學專家。這種偏差在國外就不發生問題，因為國外的社工員本身所受的教育與我們的不同，他們在大學畢業以後才唸社會工作，所受的教育就較我們多兩年。

二、社會上把社會工作的角色，心理治療的角色和問題處理的角色混淆。例如酗酒，有輕度間歇性的酗酒，較重的酒精中毒及酒精精神病等不同層次。如果是到了酒精精神病就需精神科醫師的治療，而輕度的酗酒可藉戒酒會以達到戒酒的目的。由於工作員本身所受的知識技術不夠（有許多的專門知識未必知道），且工作員所擔任的角色，社會人士亦不了解，故社會上對工作員的期待和工作員本身所擔任的角色無法配合（以為工作員也像心理治療家一樣）。事實上社工員最大的能力是在團隊工作（team work）中擔任協調的工作，與其他有關的人員一起協助案主解決問題。

三、如何運用社會資源？工作員不是萬能的，如果在處理案例上碰到無法解決時，就需善用其他的社會資源，如轉介，將個案轉介至有關機關，由有關的人員來處理。

#### 楊孝潔（東吳大學社會系系主任）

一、對酗酒案例補充說明，在臺灣還沒有把酗酒當做社會問題，而在美國酗酒對其社會已構成威脅，故他們將酗酒提升為社會問題，由社會大眾來解決。而今天在臺灣，酒及煙尚未構成社會問題，要以社工員單獨力量來解決是不可能的，如果在當前社會中，有許多的酒精中毒者或酒精精神病，他們足以危害社會其他的人，那麼就應把這個問題提升為社會問題，由社會大眾來謀求解決，而不是以一兩個社工員，或心理學專家來解決的。我再強調，不要拿失敗的個案作為評價的標準。

個人為使社會個案工作的有效性，能夠充分發揮，有下列幾項建議：

1. 確定社會專業工作人員社會個案工作的範疇。
2. 建立整合性的社會個案工作方法，並配合團體工作和社區工作並以案主

問題中心取向的整合個案方法。

3. 建立社會個案工作的理論基礎，以促進方法之有效性。
4. 建立社會個案工作的評估體系，並改變「處理」就是「效果」的偏差觀念。
5. 從事體系性個案研究，以實際問題與學術界緊密配合。

#### 胡鴻增（台北市社會局專員）

一、誠如謝教授引言所示，個案工作並沒有一個絕對的方法可以「放諸四海皆準」，同時個案工作亦不是解決所有社會問題的萬靈藥。它的運用是有其極限的。「運用之妙，存乎於心」，只要各個工作員累積了經驗之後，面對案主的問題，自能作有效的解決。

二、定期召開個案會議，共同討論困難個案應採用的方法。

三、特殊困難個案之處理，應移送專門設施處置，如酒精中毒勸戒機構、精神病院等。

#### 饒穎奇（台灣省社會福利學會理事長）

個案工作員與案主之間，在達成共同一致的協調目標之前，必須瞭解案主的需要，才能達成解決案主的問題。

個案工作是一種專門知識，除了本身學問以外，還要具備一般的學術與基本知識，而融合昇華為一種藝術。

#### 蔡惠香（實踐家專社工科講師）

個案工作之處理方法，種類甚多，我認為目前臺灣社會福利機構除少數機構為針對其需要而選用某特定方法外，一般言之，各機構大都依案主之需而加以選擇不同方法或相互為用，因而，各種方法的運用已漸趨向於整合的形態。事實上，為使案主的問題能更有效地解決，彈性運用各種方法，亦屬必要。

雖然，我認為家族治療法是一較為徹底而有效的方法，因為案主問題的發生大都與其家庭有重大關係，而其家人關係的改善、互動方式的改進，皆有助



案主問題的解決。然而，我們的社會形態較趨保守，每當家庭成員有問題發生時，家醜不可外揚的觀念已深植於各家庭成員的心中，致使家人甚難共同面對現實，並相互探討問題之根源，並在社工員協助下共謀對策實為一大憾事。

### 丁蘭香（大陸救災總會社工組長）

一、社工員須不斷地成長，盼望國內社工界的先進，能將其輔導的個案，不論成敗毀譽，詳細敘述每一次會談的過程，並自我評析成敗的原因，工作員接案當時的心理反應等，俾社工界同道多吸取別人的經驗，而促進成長。

二、促進完整的個案工作專業制度，建立督導系統是重要的，督導制度的建立有賴於合格的督導者，目前各機構的督導人才甚感缺乏，可由兩方面來努力：

1. 設立訓練機構，延聘專家學者，對有工作經驗及成就的工作員給予有關督導方面的在職訓練，使能擔當督導的角色。
2. 現有的研究所開放，接受各機構推介的優秀工作員進修，以積極培植督導人員。

### 曹行平（北市社會局社工員）

個案工作方法的劃分，並無嚴格而又一致的標準，在處理問題時，不必先強調一定要用那種方法，用那一種個案方法，乃是因人而有不同，因問題而採用不同的處理方法。

個案工作，它主在對一個適應不佳的個人或家庭，以科學知識分析和以專業技術加以協助，使個人或家庭的社會生活得以適應。因此做為一個個案工作員，他的工作任務是幫助個人或家庭處理困難，解決問題，並預防原有困難或問題的再發生，使其能增進生活適應能力，發揮其潛能。

本人從事社會工作服務已有數年，工作中常遭遇到許多的阻碍，在處理個案上亦碰到難處，以致效果不彰。可就下列數點來看：

一、多數人不明瞭工作員的職務：因工作關係，所面對的大半是貧戶或低收入戶，由於彼等知識程度低（雖工作員表明身份，說明來意，有部分人仍存

有疑惑），以為工作員一如一般機關的行政人員，故當工作員與彼等接觸時，常採不合作態度，阻礙了工作的進行。

二、被救助者滿於現狀：當求助者一旦獲得了他所需要的救助後，就自滿，而不願再進一步地改善他們的現狀。例如一個擁有社會救助戶資格的家庭，其原本或因貧窮，或因疾病，或因其他因素，以致需要接受救助，而政府當局也給其適當的救助，以暫時解決家庭的困境。當工作員進行輔導時，希望他們能自立自強，但多半採取敵對的態度（在工作員看來是可以自立，但他們認為接受救助反較便捷），寧可領取少許的救助金，而不願改善家庭生活，好像保有救助戶的資格，就有了安全感，認為工作員的輔導是多餘的，對他們是一種打擾行為。

三、資源不能有效利用：社會資源雖多，但部分資源受到某種因素或條件的限制，故真正需要的救助者無法得到救助，而錦上添花的反而增多。

誠如多位教授所說，社會工作員不是萬能的，有時候也會遭到挫折和失敗，但只要不灰心，善盡自己的職責，協助案主也可稱得上是成功了。本人認為除社工員本身不斷地探求摸索外，尚須社會各界的支持。另為了使我國個案工作更上層樓，特建議：

一、舉辦在職訓練或保送進修：經驗的累積雖有助於工作的推展，但知識的追求更為重要，尤其是我國的社工員，在教育上就較英美的社工員為少，故在工作中應定期或不定期的舉辦在職訓練（多注重實務方面的訓練），以吸收新知識及新方法。或保送進修，回到學校再深造，以增加學識。

二、建立督導制度和評估制度：目前社工員在工作上大半是自己摸索，無專家指導，如果此兩種制度建立，不僅可以幫助工作員在工作上定方向，而且可以幫助自我評價，而不會侷限於一隅。

三、宣傳：由於社會的實際需要，社工員每年不斷的增加，在專業制度未建立之前，應透過大眾傳播廣為宣傳，使社會人士對社工員所扮演的角色有所了解（尤應強調機關內的社工員有別於一般行政人員）。

從工作中本人深深地體驗到，要成為一個成功的社會工作員，必須付上極大的代價及努力，不僅要注重本身的涵養——有愛心、耐心、信心、明斷……

等，而且還要有樂業，永業，更重要的是敬業的精神。

## 主持人總結：

張秀卿（省社會處專門委員）

一、認清學校、醫院、生命線、張老師等，他們的工作員是專才，如張鴻鈞教授所說的是專才的專才。而我們到基層去的工作員是通才，配合三種工作方法來運用，做基本且容易的工作，尤其是新進的工作員、督導員或科長等幫助工作員選擇個案，不要做太深的個案。

二、基層的社工員亦可稱為是基層福利服務員，是運用社會資源來協助案主。如果已接了難的個案，如酗酒的個案，發現無法解決時，就要組成工作小組，配合其他有關人員來解決問題，甚至把衛生局的人請出來一起解決。基層的工作員最好是先做預防的工作，如貧窮問題、兒童問題、老人問題、親職教育等工作，有了經驗再選擇難的個案。

三、工作員年輕，經驗不足，加上學校所學的理论還未消化，故在工作上常會遭遇失敗，但不要灰心，建立督導制度是很重要的，可以協助工作員。開個案會議亦很重要，邀請有關學者專家及行政人員參加，個案層次是很大的，不能僅限於一隅。

四、是否要研究本國的個案工作方法？這是很好的建議，但須先研究外國的方法，融會貫通，再建立本國的工作方法，這樣效果較好。局長所提，工作員接受在職訓練時，將個案提出由大家來討論，這構想很好，但須提出實例，假想的例子不正確，實例可以幫助工作員，從各種不同的處理方法中得到效果。

五、談到效果，這也是很重要的，要不斷地檢討效果。案主不斷地發洩，這也是治療的一種方法，但在會談中是以工作員為主，工作員控制整個會談過程，如遇到案主談話有欲罷不能時，工作員應適時地介入，將話題轉開，使案主的談話內容改變，工作員應把握住會談技巧，如此在會談進行中，就不會覺得枯燥或覺得案主滔滔不絕。

六、多舉行個案會議，臺灣省已有個案會報，邀請有關人員參與，如民政課長及其他有關行政單位的主管，灌輸他們社會工作的觀念，至於心理學專家，因在中部較難請到。臺北市何妨仿照，多舉行個案會議。

七、要認識自己的限制，承認我們也有失敗的時候，大家對我們的期待和我們的功能要弄清楚，當工作中遭到挫折時，就不會有耿耿於懷的心理了。

## 引言人總結：

謝秀芬（東海大學副教授）

一、個案工作並非可以解決所有的問題，在處理問題時不必強調非要用什麼方法，或只用一個個案方法，應朝向用綜合性的方法。個案工作是幫助個人、家庭解決問題，我們是基層的工作員要面對整個社區，面對所有的問題，如果遇到特別的個案無法解決時要轉介。

二、對於前面所提到的酗酒問題，我們是否注意到其動機，如果知道動機，就較易找到解決的方法地重要的是要案主認為是問題，需要幫助，我們就應給予協助。

三、在訓練方面，要不斷地在專業知識上追求，在技巧上學習，在訓練時，設備的缺乏也是因素。如果設備完善，有影片等之輔佐，對工作員會有很大的獲益。

四、團隊組織（Team Work）也是重要的，不要認為工作員是萬能的，也要相信有些問題個人是無法解決的，例如癌症，必須接受事實，更要明瞭機構的功能，才能發揮其功能。

## 第二組討論主題：「個案工作與諮商輔導」

主席：丁碧雲教授

紀錄：呂玲玲 高麗東

### 一、主席報告：

今天因時間的關係，我們的討論，每個人以五分鐘為限，發言者請儘量精

簡，發言後並請在發言條上寫上姓名、服務機關，交紀錄同學，以便彙集刊印。今天我們請到一位很好的引言人，游博士麗嘉會提供我們很多新的觀念，現在我們就聽取她的演講。

### 引言人：游麗嘉教授報告「個案工作與諮商輔導」

#### 一、導言

今天我想從一個心理學者的觀點，來談談社會工作中的個案工作與心理學的諮商輔導，究竟這兩者間有何關係？

我個人認為從事社會福利工作應該是種團隊的工作，這中間不僅僅是說社會工作員或有關專家、學者來從事這種工作；我常有一種感覺當我在旁聽其他專家學者討論時，總覺得他們是希望把所有工作、所有問題，一肩挑起，自己完全負責解決，但事實上問題的解決，必須像方才任教授所言，是種點、線、面的合作才能奏效。

因此，我認為社會工作員應該是種協調配合的人，他能把社會上的所有資源，透過他的認識、關係、接觸，而把需要幫助的人，帶到能夠提供這些幫助或服務的機構，配合起來，使得個人不管是在情緒上、經濟上或就業上、家庭上面臨的問題，得到合理的解決。

由於社會工作領域內，直接提供服務的基本方法有：個案工作、團體工作及社區組織與發展。茲就個案工作做進一步的討論。個案工作的主旨在幫助個人運用社會資源來解決其適應問題，所以項目包括很廣，如基本教育、職業訓練、醫療保健、家庭生育、婚姻關係、犯罪問題、休閒娛樂、酗酒吸毒等等皆包括在內。而其進行方式，則大多為會談，以為資料收集、評估診斷及治療服務的依歸。

因此社會工作會談與其它專業會談難免有重複雷同之處。本文所要探討的即是社會工作個案會談與諮商輔導會談的關係與分野。

若將個人的不良適應問題視為一連續發展過程，即由危機或適應困難的不良處理或缺乏處理，而逐漸的惡化至官能症及精神人格失調與解體。由個人與社會機構的關係來看，社會工作員可能與任何階段的個人接觸，而透過現有資

源的配合運用提供個人所需的服務，故其會談的內容應着眼於(一)個人基本資料的收集，(二)基本技能的評價，(三)個人適應的診斷，(四)提供所需的資料及協調現有的服務單位與轉介。

而諮商與輔導會談則偏重在個人本身的发展成長與適應。在此連續線上，輔導與諮商所協助的個人皆屬適應問題，技能不足或輕度官能症的範疇。是故輔導有教育輔導、職業輔導、團體輔導及個人諮商之分。

由是觀之，諮商與輔導旨在提供來談者所需的服務本身，好比閱讀的技能、職業的選擇與發展、個人獨立的人格、自我認識與接納、與他人的互助合作等等，故諮商員是一個專門技術人員，有基本的勝任技能，也有一定限制。而社會工作員則在發掘需要協助的個人，並提供其獲得幫助的機會與福利。故社會工作員所提供的服務強調的是協調與配合，就好比是一個孔道，將需要不同協助的個人，輸送到不同的服務專業去；而非治療，或補救方法本身。是故眼前社會工作的「天下難題一肩挑」哲學，其熱心誠可佩，然本質上實為一時權宜之計，蓋社工人員的專業訓練不足以應付來談者的特定需求。

透過社區的組織與家庭訪視，社工人員有更多的機會與大眾接觸，而能及時地發現問題，加以預防與補救。由觸角廣度來說，較其它的助人行業來得普及；由機動性來說，則更為主動與積極；由總體性來說，則能在各階段提供個人自立所需的協助與追蹤。是以社會工作實為社會福利的靈魂，諮商與輔導則為其輔助行業的一支。

#### 二、諮商與輔導的再界定

輔導是什麼？由字面看來，導有指導、管理、導向的含義，所以父母或一般人皆視輔導員為引導個人趨向或遠離某種教育或職業的興趣。籠統地說，輔導是幫助個人去了解自我與周遭環境的「過程」。

輔導的目標，可分近程及遠程目標。就輔導的近程目標言，在協助個體了解自我與周圍所處環境；就遠程目標言，則在啟發有效率、有建設性、更快樂的個人，也就是能協助個體去實現自我，讓性情自然流露，本性盡量發展，而進於已立立人，已達達人的境界。

輔導的工作項目，大致可分為測驗、資料、諮商及計劃、安置與追蹤

服務四大項。簡述如次：

1. 測驗，舉凡性向測驗、智力測驗、成就測驗、人格測驗、職業測驗、適應測驗皆包括在內。

2. 提供資料，有關於教育、就業及其它人際或社會機會的資料，以做為抉擇或決定的參考。

3. 諮商，由個人或團體的人際關係來達到促進自我了解及潛能發展的功効。詳細說明於下節。

4. 計劃、安置與追蹤服務，指的是有關升學進修、職業訓練、就業發展的計劃與安置，以及一段時期後的追蹤評估。

### 三、諮商的定義與層面

現代社會裏，由於其本身的複雜結構，個人鮮能獨自去面對所有有關成長、適應的困擾與難題，人需要其他人的幫助、慰藉及勸告。諮商工作的產生與存在，便是要滿足人的這些需求。

諮商即是人際關係，換言之，諮商員與來談者的關係是諮商最主要的一環，技術方面不是那麼地嚴格刻板，而容許諮商員去專心培養良好的關係。所以籠括地下定義，諮商即是在建立一個合作的關係，再去利用此種人際互動來幫助來談者去學習良好行為的過程。

諮商構成人際關係有下列幾個特點：

(一) 來談者感到需要一種特別的幫助，來解決他自己或其他人際關係無法解決的問題。例如對自我的不滿，或是角色的衝突。

(二) 諮商有一定的形式，是正式的關係，其會談有一定的時間，具延續性，不受干擾性及保密性。

(三) 諮商的關係僅限於治療的焦點內。

(四) 儘管時間有限，但關係卻深遠而親密，因其關係不但有威脅性，故來談者可進一層地揭露自己、探索自己。

(五) 因為諮商員是有目的、有計劃地運用「建立良好人際關係原則」（詳見後文），而無一般世俗的顧慮，故此種人際關係是十分強而有效。

諮商關係中「支持」的特性，是來談者改變的主因。此種支持性又被稱為

治療同盟，透過將此種同盟經驗的內在化，來談者會嘗試着去改變。此種內在化的產生，是由於諮商員對來談者的接納，使得不良的情緒經驗得以發洩昇華，進而增強了自尊自重，從而在行為上有了轉移的改進，態度上與諮商員產生認同，當來談者的轉變，使他由環境中，其它人處，甚至內在都得到正增強時，新的行為便穩定了。

諮商的關係並非自動建立的，在過程中有阻礙進展的抗拒、曖昧、轉移與反轉移等溝通層面產生。有助益的溝通則須建立在真實心靈的接觸上，彼此體認相互的存在與影響。羅吉斯提到人際關係中的核心層面，誠摯的參與，同理了解，無條件接納的態度，與無條件的尊重，是諮商員要建立「支持性」的必要條件。

來談者若能領略到諮商員的同理、誠摯、接納與尊重，則會視諮商員為「重要他人」而尊立了治療同盟的基石，而推動了「變」的歷程。

諮商的任務可因從業人員的教育程度、經驗、職責而分成三個階層。第一個階層凡屬於建議忠告式的諮商；第二個階層則為諮商與顧問；第三階層則屬於臨床治療。

在導言中已提過，社會工作會談與諮商會談有雷同之處，其共通的層面則在基礎階層的建議與忠告，並視案情需要加以轉介。

### 四、建議與忠告式諮商

初步的會談，主要目標在建立一良好的溝通基礎，是故一溫暖的、尊重的、接納的支持性關係必須培養。次一重要目標則在收集相關資料，啓開個人的心理現實，而有自我探索的活動。探索的程度視當時狀況而定，諮商員是跟隨着案主的情緒與想法去進一步地表白，而非有意地挖掘掘隱藏的意義。

現階段的主要工作，如下：

(一) 建立關係。

(二) 來談者病識感的建立，目的在加強來談者尋求協助，做改變的動機。病識感的增強，可由對自身經驗不足、理解歪曲或類化偏差的洞察而來。

(三) 初步診斷，指出影響個人正常生活方式的破壞因素有那些，初步評估個人的長處、短處，可運用的資源，所缺乏的技能，而擬定一操作計劃。



的協助。

(四)計劃、安置與現有社會資源取得聯繫，使得個案因各人所需得到最妥善的協助。

(五)轉介。

(六)追蹤。

研討提綱：

1. 諮商關係的層面與處理方法
2. 治療同盟
3. 會談的基本技巧
4. 轉介的注意事項
5. 診斷時應否加標籤

## 自由發言：

沙依仁教授（台大社會學系）

1. 教學與社會實務需要的結合。今日聆聽各位教授的高見，深為欽佩，本人參與社區調查工作，發現許多居民主動傾訴其問題及困難，這表示需要運用個案工作的技巧以減輕或解決其問題。本人亦感到社工教育界最近開了多次研討會，如能將學理用於實務，對國家發展社會進步更有裨益。期望在這次研討會上能有所突破。本人有一些不成熟的建議就教於各位先進，我希望各校社會個案工作師生能協助各社區各機構的個案工作實務，是否可請社會行政機構統籌請各校協助，師資從事指導、學生參與實務作為實習的一部分使工作全面擴展。

2. 社會個案工作的會談及心理諮商之技術有一些差異，在工作推展上會有若干迷惑或困難，是否應運用科際整合或社會工作方面，自行商定消除些微差異之處以利工作之推行，消除迷惑或不知所從之感。

3. 依照國外社會工作學者之意見，社會工作人員的角色在團隊工作中擔當領導及協調的角色；在工作需要時請心理學家、諮商員、精神病醫師協助其工作，本人不成熟的淺見認為諮商、行為治療等，現已成為個案工作必需的技巧，因此覺得社工員應自己能擔當這些工作，不必為了一些小事就要依賴別人協助

，如此才能使社工員更受到尊重，以達到其工作效能，使社會工作專業制度能早日建立。

張大光先生（台北地方法院觀護人）

王：我個人想就討論提綱第四項轉介的注意事項，發表個人淺見，希望拋磚引玉：

1. 先決條件：充實己身的學識，了解己身能力，並隨時牢記社會工作專業的守則。我們必須承認自己的能力，當我們不能做到時，我們不必去強求，因為這樣做只會傷害到案主，對自己本身毫無用處，且破壞社會工作人員專業道德與名譽。

2. 能否在本機構內轉介，若問題已非本機構之服務能力範圍時，應先和本機構之督導者協調，取得督導者之支持與同意。

3. 社會工作人員須和欲轉介之機構先行協調，取得機構之同意轉介。

4. 須取得案主本人之同意，而非單方面決定，因在案主志願轉介的情況下，才能產生最好的效果。

5. 將案主之個案資料予以整理，作成報告，送至轉介機構，使機構對案主能有一先期之了解。

6. 轉介後，是繼續與案主或僅與轉介機構保持聯繫？謹此就教各位先進。

游教授及任教授先後就張大光先生所言第六點：「轉介後是繼續與案主或僅與轉介機構保持聯繫」的問題，提出她們的看法：

游麗嘉教授（中國文化學院社工系）

剛才張先生提到轉介時需徵求雙方同意的問題，我除贊同外，還有一點補充說明，我常發現既然你在會談關係中，成為「重要他人」後，就常有一種習慣性的服從權威，今天你可以做到一種平等關係，無條件地接納，一種民主的關係，可是來談者或個案對你來說總免不了有種仰望及服從權威的趨勢。

因此縱然你盡量地向他解釋為什麼要轉案、轉介對他有什麼樣的意義？他



能得到些什麼？……等，不同意還是點頭。這也就是為什麼我認為轉介必須要你能真正地幫助他，去向另一轉介機構建立關係，甚至帶他至機構的原因。因他同意轉介，你很難去推測他究竟在何種方式下同意。

### 任佩玉教授（中國文化學院社工系）

1. 諮商與個案工作的聯合運用是相輔相成的，我們應大度容忍，在現在這個時候，個案工作是統合運用的，是整體性的，它需運用多方面知識，而諮商在個案工作中非常重要，因此我們不應把它們劃分，而是大家都共有一最高原則，即如何來為案主解決問題。

2. 轉案有一最高原則，即為了案主的最高權益，基於此原則，沒有案主會不同意的，同時轉案並不是全部轉，有時是部分轉。

而究竟轉案後，社工員應與何者接洽聯繫？我可以說在大原則下，若我們全部轉案，則應將整個專業尊嚴交給對方機構，只要與對方機構聯繫，而避免與案主接洽，以免使案主感到模擬兩可，不知他究竟該聽誰的意見。若係部分轉案，則以社工員為主，但須尊重對方機構意見，並將其建議轉達案主，如此方能建立彼此專業的關係與立場。

### 羅秀華小姐（北市福民社區社工員）

實例說明：一個精神病人個案處置中的轉介安排

個案主就醫市立療養院之前的生活史，有關社會資源（包括有關親屬、相關治療機構等的聯繫）、送醫安排（運用衛生局救護車的支援）等由社區社工員負責處置。

案主住院後，社工員的角色成為醫院社工員的資源人，隨時提供有關資訊，以利治療。

案主出院後，有關生活環境的調整安置、門診追蹤治療等問題，由療養院精神病理社工員轉介回社區社工員繼續進行有關的福利服務。

附：此個案處理中，社工員一直站在主動協助立場，一方面改善案主對社區民眾生活的干擾，一方面使案主有更良性的生活導向。

### 徐立忠先生（廣慈博愛院安老所長）

一、個案工作是社會工作方法之基礎，欲使社會工作有效地執行，必須先建立良好的個案工作。

二、會談是個案工作的基礎，欲使個案工作成功而完整，必須先有良好的會談技巧。

三、工作員本身的健全是會談成功的基礎，欲使會談成功，工作員本身必須：

(一) 會談前的準備：資料的準備與蒐集，包括1.家族史2.個案史3.目前現況與問題。

(二) 工作員本身要有：

1. 誠懇態度——表現在真實的參與——使案主產生信心。

2. 工作熱忱——獲得案主充分的合作。

3. 工作耐心——工作不能因挫折而灰心，克服各種困難。

4. 工作計劃——具體的改變、現況的改變。

長程的——心理、社會、哲學等的綜合運用。

5. 心理和精神建設，重於物質建設，培養積極奮發的人生。

### 孫麗珠小姐（北市康福社區社工員）

1. 在轉介工作之過程，社會工作員的態度從頭至尾都是負責任的，首先是轉介前與機構負責人之聯繫，這很重要，須讓機構負責人對案主有充分之認識，再者在此轉介過程中，案主之感受尤其重要，因被拒絕的感受會產生反效果，其次轉介後案主的再回來，須注意到我們的態度是接納，而不是拒絕的。

2. 社區工作是連繫協調配合、組織及再教育，目前政策是基礎工程、生產福利、精神倫理等建設，但社區工作更常接觸到的是個案工作，其理由是：

① 在社區工作時會發掘適應困難的個人。

② 社區工作員服務案主的角色易被接納，無論是朋友或是工作員，更進而輔導員。

③易了解案主之內在、外在之問題癥結。

④在輔導諮商方面則須轉介至心理輔導專家，並與之配合。

⑤易利用社區資源，予以協助。

⑥更進一步在案主之居住環境設定一有利之情境，以利增進案主之適應能力。

所以社會工作員須多探討研究有關輔導、諮商之理論，更望能有機會請教於各位教授，很贊同沙教授之看法，加強社會工作員輔導諮商技巧，而與心理輔導專家共同來配合，以達增進社區個人能力，進而增進社會之安定、富庶的目的。

### 許梨雲小姐（北市康福社區社工員）

一、社區社工員對於個案工作上屬發掘及轉介的角色，在技巧上尚難達到輔導的功能，這點是否對社區社工員成為能力上之浪費及社工員角色範圍縮減。若給予社區社工員此方面的技能，應如何加強專業訓練。

二、臺灣各福利機構間關係疏遠，於個案轉介時發生難以銜接的現象，此情形如何協調。

三、社區社工員對於社區中機構正進行輔導之案主如何去獲得，而給予從旁之復健工作，此牽涉至機構間聯繫問題。凡此都是我們要重視與克服的地方。

## 第三組討論主題：「個案工作方法與社區

### 資源之運用」

主持八：姚卓英教授

記錄：徐玉雪 張芳薇

主持人報告：

今天我們所要探討的主題是有關「社會個案工作資源方面的運用」，相信大家對於社會工作有很多的經驗，至於討論資料方面，是由市立療養院社會工作部主任林幸魄女士為引言人，林主任講完後，請各位就主題範圍內發言，發

言時請先報出服務單位、姓名，時間以五分鐘為限，如無其他人發言，可第二次再發言，希望發言時儘量在五分鐘內結束，以使今天的會議開得有聲有色，使大家能夠知無不言，言無不盡，把我們的學術經驗貢獻給社會工作同仁。引言人林主任幸魄報告：

### 一、前言：

在個案工作的進行中，社區資源的運用是很普遍和重要的。一個人或一個家庭遇到了困難，可以由一些有力量的人來協助他渡過難關。在我們的國情之下，宗族或家族裏的人是當然會幫助他同族或自己的家人，親戚朋友或鄰居也都會互助的，這是我們這宗族觀念重的國家裏所有的特色。但是隨著社會福利事業的發展，政府的社會福利政策日漸加強，各種福利法規陸續頒佈實施，為了適應社會的需要，許多教會或民間團體所興辦的福利機構如雨後春筍般地成立起來，各機構有不同的宗旨和功能，提供不同範圍的服務，這是從事個案工作者很需知道的資源，當自己機構的職權不能給案主協助時，如果能夠知道還有些什麼機構可以協助他，介紹他去求助，也等於解決了他的問題，所以工作者知道的資源越多、越詳細，就越能運用自如。

### 二、社區資源的種類：

到底在我們社區中有些什麼樣的資源呢？由於國人樂於助人的民族性以及大家對於社會福利事業的支持，可以說我們的資源是豐富的，取之不盡的，大致可分為以下幾種：

(一)人力資源：義務工作人員的參予各種社會服務工作，如張老師和生命線等機構的義務工作者，都是大家所熟悉的。

(二)物力資源：有些廠商把產品贈送給需要的人，有人買東西送人，或是現在國人的生活水準提高，很多用具或衣服都不斷換新，那些多餘的或舊的東西賣掉不值錢，如果能夠把它捐出來給需要的人，是非常好的，但是除了私人及零星的捐贈之外，有些人要送人不知道往那兒送，而需要的人更不知道往那兒要，怎樣能夠使它配合得好，是值得研究的，也許可以收到物盡其用的效果。

(三)財力資源：「沒錢萬事難」任何事情大都不能沒有錢，尤其生病、意外時更是帶給許多家庭危機，有時候就會一蹶不振，甚至於家破人亡。如果能够

得到適當的幫助，也許就可以渡過難關，重整家園。許多社會熱心人士基金會或財團把錢捐給各機構用來協助需要的人，或者有困難的人經過大眾傳播的呼籲之後，就有人資助，都是常見的例子。

### 三、現況檢討：

社區資源對於個案工作的重要，已經漸被認定，於是社會工作者對於本社區的資源都希望知道，有些機構對於當地資源作調查，編印成冊，先後有：

(一)臺灣地區社會服務機構手冊，臺灣基督長老教會總會社會服務委員會、臺南神學院社會服務系編印，一九七八年八月。

(二)臺北市心理衛生暨社會福利機構手冊，臺北市政府衛生局、臺北市立療養院編印，民國六十五年六月。

(三)臺北縣社會資源手冊，臺北縣政府編印，民國六十八年二月。

(四)臺灣地區特殊教育暨殘障福利機構簡介，師大特殊教育中心印行，民國六十八年六月。這些大都是地區性或某特定範圍的，似嫌不够完整，而且這些資料變動相當大，應由政府機構最好是中央機構統籌定期修訂，以利工作人員運用。

正如「臺灣地區社會服務機構手冊」中編者的話所說：「近年來，社會工作日受各界重視，臺灣地區社會服務機構有如雨後春筍相繼設立，數量增多，性質繁雜，標準不一，短缺專業工作人員，加上福利、衛生、教育及司法等機構缺乏整體性運用，公立機構和私立機構，宗教團體和民間團體均自立門戶，不但未能互相協調合作，反而彼此競爭排斥，這現象是推展臺灣社會服務工作之一大隱憂。」各機構之間缺乏連繫，對於轉案是一大阻礙，近年來，已有一些機構召集有關機構開會研討，希望藉着彼此的認識、協調，建立轉案系統，為案主作最完善的服務，但嫌不够普遍，有改進的必要。

臺北市政府社會局社會工作室，正籌設「轉案中心」，集中各機構個案資料，並為有轉案問題之社會工作者提供諮詢，對於這中心的設立，大家可提供意見，幫助其順利成立，方便社區資源之運用。

土地增值稅提供為發展社會福利基金，是政府既定的政策，最近工商業也有許多人資助這項工作，以國內工商業發達、經濟繁榮的現象看來，諸工商業

支持是相當可行的，但各機構各自籌募基金似嫌凌亂且不平均，若能由政府統一籌募，接受各機構申請，視實際需用來分配，是否可行，還請各位多多提供意見討論。

### 四、討論提綱：

(一)在現有的社區資源運用上有何困難？

(二)如何突破困難，建立一個完善的轉案系統？

(三)我們還需要開發那些資源？

(四)對於「轉案中心」設立的意見。

## 自由發言：

黃進豐先生（社會局社會工作人員）

在實際從事個案輔導時，我們也感到轉案的困難，所以擬定「轉案中心」的計劃，希望能夠聯合臺北市及鄰近區域之福利機構，結合各單位討論成立之計劃，在轉案中心將社會福利機構及社會資源集中在一起，使各福利機構在遭到無法解決困難的個案，且又需要利用其他機構或資源幫助時，可將個案轉於此中心。而轉案中心可依案主的性質，利用有的資源及福利機構的資料，轉至適當的機構。

雖然有此構想，但由於目前有關社會福利機構之資料不够完整，因此轉案中心應有資料：如(1)有關福利機構資料之收集。(2)有關社會資源之資料——由於本身權責有限，雖不能擴及全省，但乃希望將臺北市社會福利機構及社會資源集合在一起，社會資源包括人民團體（國際性、全國性、地區性），另外如基金會、宗教團體等，以上這些資源的聚集並不困難，目前我們所忽略的是個人的力量，如何將這些資源集合在一起，成立基金會，使各福利機構在遭遇到困難時得到幫助，以及在轉案時，福利機構宜在限定時間內給予回饋，以便使在定期研討中針對問題，研擬改進方案。

岑士麟教授（中央黨部民眾團體活動中心總幹事）

(1)處理個案工作，有時遭遇本國社會立法不完備之影響而引起困惑。茲舉出實例說明處理：一案主為殘障者之就業無法獲得解決，所發現之問題，證明社會資源之運用，往往雖經協調聯繫，仍難以解決（因處理當時我國殘障福利法尚未產生，且現在該法內容亦未盡完美），則非仰社會立法之健全，方能克服。

(2)關於轉案中心之籌建，今後應重視協調整合，力避發生各自為政，彼此推諉與劃分畛域之現象，以免影響處理成果。

#### 郭專員正麟（北市政府社會局）

個案工作與資源的運用，就一個工作者的體驗，自然科學是按理論去試驗，由試驗而得出理論；而社會科學可說是各說各話，如我們今天的研討會，就是針對其缺點使理論與執行者集合在一堂，交換意見，使理論與實際結合的一種作法。社區資源的運用最大障礙是社區居民的自私心理，但如何除去此障礙，用法令規章是辦不到的，必須用教育的手段去消除，始能普遍地運用社區資源，否則只是象徵性的資源運用。

#### 王建殷先生（北市大同區樹德社區社會工作員）

談到社區資源的運用，在工作的體驗中，所面臨到的困難是：

(1)對於人力資源運用的困難：由於社區中之社員工力量有限，故對於社區人力資源之運用非常迫切，在協助社區理事會辦理社區發展時，多係由社區活動開始，而辦理活動往往需要義務人員的幫忙，而這些義務人員雖具熱心和財力，但太不願意接受社區理事會及社工人員的指導。

(2)人力資源的運用目前僅限於在學青少年，很難擴及成年人。

(3)社區理事會不能居於協調人力資源及財力資源的地位。

(4)對於財力資源運用的困難：例如社區合作社之福利僅限於社員。

希望大家提出意見，如何協調社區人力資源和財力資源的配合運用，以解決社區資源。

#### 陸光教授（國立師範大學社教系）

(1)談個案工作方法與社區資源之運用，是個案工作由點而線而面的發展，主要談及社區組織發展工作之運用與社會工作員之參與社會行動與決策。

(2)林主任所提社區資源手冊之編印，轉案中心之設立，及社區基金之籌募，均與社區發展工作有關。目前不能順利解決之根本原因，是缺乏較大的地區性（臺北市、臺北縣、高雄市等），社區組織希望由公私機構及專業人員共同組織地區性之社區福利協會或聯誼會，以擔任海外社區福利協會性質等組織所擔任的功能。

(3)茲以臺北市為例，原有社區發展委員會，後被撤銷，望能恢復，並擴大其組織及構成份子，更為理想。

(4)轉介之目的在利用其他機構之服務以協助案主，不祇為了工作之結案，「介紹他去求助」，是協助社會福利整體功能之發揮。

(5)「機會」之利用亦為社會之重要資源，宜加入人力、物力、財力等資源項目之中。

#### 文漢清（台北市政府社會局科長）

(一)、對於現有社區資源應用上的困難，個人感到(1)有的沽名釣譽，(2)有的各自為政，(3)缺乏犧牲團結，團結犧牲來支持社區發展。

(二)、如何突破困難，建立一個完善的轉案系統(1)必須時時定期召集有關單位舉行協調聯繫座談，溝通觀念，破除障礙，(2)同時於臺閩地區（無論是臺北市、高雄市或臺灣省），有關公共救助福利服務之有關措施標準與條件應一致，才能使轉案中心發揮功效。

(三)、至於我們還需要開發那些資源呢？目前最重要的資源是人力資源。

#### 張隆順教授（輔仁大學社會系）

轉案中心的成立有其重要性，希望轉案中心能包含以下一些功能：

(1)代替轉案之工作，使無法轉之案子可獲得疏通。

(2)資料的供給：包括(a)較詳細的社會資源手冊。(b)編印有關個案工作書籍之目錄。(c)編印本地個案實例彙編，不只是提過程，宜提出評價和其效果。(d)

編印個案工作人員手冊。(e)編印個案督導員手冊：比如守則、目標、方法、記錄、評價指標（知識、技術態度）及轉案方法。

(3)舉辦個案工作實例研討會。

(4)基金的供給：由工商團體或政府預算統籌辦理。

(5)建議機構相同者儘量協調及合併。

### 郭專員正麟（北市政府社會局）

對於轉案中心設立的意見，歸納為下列五點：

(1)統一法令規章。

(2)統一個案標準。

(3)說一句話要有事實依據。

(4)作一件事情要有結果。

(5)轉案中心應由中央、省、市聯合組成。

### 陳科長武雄（台北市政府社會局）

社會工作旨在運用專業的方法協助個人、家庭、團體，乃至整個社區解決問題，滿足需要，以達到安和、樂利之境地，為了使這種專業方法能够靈活運用，達到實質的目標，下列幾點亟待研究加強。

(1)有效發掘、彙整各項社會資源。

(2)喚起所有的社會工作人員充分了解和認識各項可資運用的社會資源。

(3)成立「社會工作聯合服務中心」，籌募服務基金，協助政府解決問題，將社會資源作機動性的服務，以達到社會工作預期的目標。

(4)邀請學者專家共同研究「如何結合社會資源協助推展社會福利工作」，俾社會資源作有系統之運用。

總之，社會資源之運用，人際關係之建立至為重要，如何與社會福利有關機構建立有目的的專業關係，乃為社會工作同仁亟待努力的目標。

### 岑總幹事士麟（民眾團體活動中心）

有關社會工作聯合服務中心，應就目前已有的組織，前往觀摩借鏡。

### 詹翠英小姐（馬偕醫院社會服務部社工員）

關於轉介的程序，如能透過「轉案中心」為橋樑，可促使個案的處理順利進行，因此對於「轉案中心」的成立，有下列幾點意見：

(a)使各福利機構對此中心有認同感，各機關之功能能明確具體。

(b)成立之始，召集各福利機構作共同的研商。

(c)具有統一的轉介單與回執單，避免工作上的障礙。

(d)為了促進轉案中心的實際功能及效益，宜重視由一個機構轉到另一個機構的個案記錄標準。

### 吳主任瑤樞（台北醫學院附設醫院社會服務部）

(1)轉案中心的成立，基金的籌募尤為重要，基金的運用可避免轉案的推諉。

(2)有關社會福利機構手冊的編印，對於機構的性質、服務範圍，宜有明確的闡明。

(3)「職業分類典」已將社會工作師列入專門類工作人員，為期提高社工師之專業地位，並受重視，似可積極促請核發執業執照，並早日訂頒「社工師法」。

(4)政府辦理貧民醫療照顧方面，規定以在公立醫院就醫之貧苦病人為限。建議請放寬，在私立醫學院附設之教學醫院，以及在規模較大之教會醫院就醫之貧苦病人，得比照辦理。

### 陳科長武雄（台北市政府社會局）

談到基金問題，目前臺北市之基金包括社會福利基金和臺北市社會福利基金會，為加強社會福利措施之運用，在運用之時必須透過預算程序。而安康基金的運用亦列入政府預算的開銷，假如臺北市「轉案中心」成立，並不在於基金本身問題，而是在作法上的檢討，有關作法上如何改進和突破，恐怕還



須由中央作明確的指示。

### 李明德小姐（宜蘭縣政府社工督導員）

一、我們還需要開發那些資源？

縣市政府社會工作員所接觸個案以低收入家庭居多，這些家庭所以貧困，乃因依賴人口過多，缺乏經濟來源（依賴人口不外老、病），一般言之，精神病及殘障問題面臨機構缺乏之困擾。

(1) 精神病：本縣有一百多名急待住院醫療，但床位欠缺甚多。

(2) 殘障：多重殘障者教養問題，如家庭缺乏教導能力，依賴人口形成。

(3) 山地同胞酗酒、肺結核、語言障礙等問題。

許多民間資源，本「為善不欲人知」宗旨，不重視宣傳，以致需要者求助無門，而機構的協助有限。

二、統一募捐的必要。

三、社會資源的運用：

(1) 臺省已設立社工員的縣市多已開始積極籌劃，編印專書。

(2) 學術與實務界密切配合，政府與民間協力並舉，以及放棄本位主義。

### 黃進豐先生（台北市政府社會局社工員）

(1) 有關北市社會福利機構手冊，目前正收集資料，預定每隔一年對資料再做整理，定期訂正補充。

(2) 對社會資源的運用，各福利機構可透過機構間的聯繫而獲得更為廣泛的支持。

(3) 有關轉案中心的籌建，當然會邀請各福利機構的參與以及建立統一的資料。

### 郭正麟先生（台北市政府社會局專員）

目前有關社會福利機構最重要在於「基礎」問題，因此如何充實福利機構的基礎至為重要。

### 文科長漢清（台北市政府社會局）

希望學術界與實務界對社會福利機構的成立基礎不可忽視，因此目前對於如何運用社會力量來充實社會福利服務乃是當務之急。

### 陳佩明小姐（台中縣社會工作員）

有關社會資源手冊的編印，除應記載現正從事福利工作方面之公私立機構外，對於另外的民間私人機構如廟宇、藥廠等，凡願免費提供某方面協助之機構皆應列入社會資源手冊中，以利工作推展。

### 黃碧玉小姐（台中縣政府社工督導員）

(1) 轉案中心的成立，在工作項目中，應促請各福利機構經常協調、聯繫，協調服務內容、時間，譬如有關物資之發放，不致造成一時的高潮，宜平均給予低收入民眾。

(2) 有關轉案中心的成立，對於資料的處理，希望能以電腦作業，以利轉案的迅速、確實。

## 結 論

對於社會個案工作的進行，社區資源的運用非常重要，因此今天我們對於社區資源作探討，歸納如下：

(1) 對於社區資源之運用，現有的困難包括：

(a) 社區居民獨善其身的心理。

(b) 因乏有效的號召機構與政策，致使人力運用有困難。

(c) 臺閩地區的資源供給尚欠統一的標準。

(d) 現有的社區組織，點點滴滴，宜擴大範圍，成立大社區。

(e) 社區資源的不够，宜向外開拓。

(2) 建立完善的轉案中心：

(a) 定期舉行座談會。

(b) 編印社會福利機構手冊。

(c) 希望市政府能編印有關書籍、目錄，以及統一轉案之資料。

(d) 基金會的成立。

(e) 社會工作聯合服務中心的成立。

(3) 我們還需開發那些資源：

(a) 人力資源的開拓與參與。

(b) 學術界的響應與支持。

(c) 對於精神病、殘障者、山地同胞等特殊問題的解決。

#### 第四組討論主題：實務社會工作者之探索

主持人：張宗尹教授

引言人：吳就君教授

紀錄：陳 誠 張淑卿 徐照美

編者按：本次研討會，各組研討方式互有特色，第四小組係由部分資深實務工作者先作引言，期能從討論中，促進參與者經驗成長、加速專業體制的精進，會議進行要點由陳誠女士彙集成體系完整之專文，特刊載如後：

#### 「專業中的自我」座談會紀錄彙整：

參加這次座談的是八位資歷不一且工作性質不同，但都是從事實務工作的社會工作者。參加者，就「專業中的自我」這一主題，每個人先發表自我和專業之間的心態以及認識，進而促進整體討論。

#### 座談會的目的：

這個座談並不試圖從事專有名詞的詳細解釋，或者是專業知識的系統性介紹，主要着重於本身經驗，其目的是在分享個人經驗中的疑惑、考驗、衝擊等感受，進而發現問題、思考問題。同時期待因而促進專業的認同，俾使每位與會者能够在他的崗位上繼續地成長專業自我，進而成為推動社會工作的專業、

制度化之齒輪。

#### 座談會的引題：

座談會進行中，曾就專業體系、工作評價、工作哲理、工作認同和工作報酬體系等五個層面，將這次座談主題列分為五個引題：

一、你覺得你所做的社會工作實務是否專業？專業的共同特性是系統的理論體系、專業的權威。獲得社區的認可、共同信守的工作道德守則或信條，有一套專業的文化。

二、你以什麼來評價你所做的實務好壞？

三、當你從事社會工作實務時，你是否面臨「我為什麼而做」的質疑？如果有的話，你又是如何自我解答？

四、你在工作崗位上是否有認同對象？你認同他什麼？他有什麼特質？

五、你從事社會工作實務，你的工作報酬體系是什麼？

#### 社會工作是專業性的

座談者幾乎都表示：在意識上認為自己所做的實務應屬專業性質，延伸地也認為社會工作應該是專業工作。特別是那些社會系或社會工作系畢業的工作者。因為學校教育的影響，在意識上更有此強烈的專業認同。但是，在工作過程中，却常會疑慮叢生——我所做的真是專業工作嗎？我到底是在做什麼？又有什麼效果呢？為什麼大家說這個工作祇要是有愛心的人都可以做的？社會大眾瞭解什麼是社會工作嗎？他們清楚社會工作者嗎？甚至，我的行政主管瞭解我的功能嗎？工作團隊的其他同仁知道我在做什麼？我能做什麼嗎？

以上種種疑慮或許是因為工作者本身缺乏充實的理論體系、成熟的經驗技巧，以致於不清楚自己的工作角色和功能所產生的。但是，這些質疑，竟是大數實務工作者所共有的。這是否意味著此一現象不祇是個人的問題，而是整個社會工作的問題。例如：社會工作整體目前是否能清楚地與社會溝通它的功能，甚至社會是否能完全接受它的功能？它的理論體系是否完整、適當？社會是否承認它是專業的？是否信任社會工作者的權威？

假設社會大眾不清楚社會工作的性質，所有社會工作者要如何行動以促成社會的瞭解和接受，又如何來協助實務工作者解答這些質疑？如何來改進它的理論體系，提升它的專業地位與性質呢？

社會工作者理應不斷地充實自己，但是在這社會工作專業化發展尚未臻成熟，一切呈現混亂情形下，祇依靠社會工作者個人摸索，而要想求得突破性的發展是有限的。所有社會工作者，如何將每個人的不同發展過程予以重視、整理、歸納和傳遞；進而促成整個社會工作組織的成熟、促進社會工作的專業化和制度化，實乃目前刻不容緩的任務。

### 實務工作者需要客觀性的評價體系

任何高度專業性工作，往往具有成熟的理論體系和完整的道德守則，使得在不同崗位上的各個工作者擁有共同依循的作業目標，更進而依據此一目標，畫出工作評價的標準，做為評估每一項工作好壞的準繩。

然而，參加這次座談的社會工作者大多表示，目前個人在評價工作好壞時，往往僅憑自己的感受、個案的回饋、或者第三者零星的反應，因此，難免主觀與有片面之嫌。

幾位社會工作者都認為，目前實在難以尋得完整的評價體系，可以客觀地進行評斷工作者、工作機構的好壞。

在如此缺乏客觀評價體系的情形之下，社會工作者無法使自己的工作或能力獲得肯定或批判，當然更無法獲悉本身的改進方向和內容，致使工作信心蕩然無存。

這個情形使得工作者感覺缺少支柱，更不知何去何從，因此有掛冠求去的傾向，對社會工作整體而言，這種人力的喪失，將造成社會工作的停滯不前，周而復始，而成爲惡性循環。

事實上，任何實務工作者在他的工作成長過程中，絕對有認同的需要。尤其是當這一行業尚未發展成專業性，加上個人能力不盡成熟之時，其認同的需要更爲強烈。只要能認同於某一個人或某一個羣體時，他的情感將得到支持、精神將獲得激勵，個人經驗亦能分享他人，從而得到更進步的學習方向。

### 實務工作者的認同問題

但是，這次座談者在表達自己的認同經驗時，一致承認認同對象的難求，一則在此一行業中似乎缺乏特殊人才，再則缺乏彼此接觸的機會，故只能零碎而模糊地認同於某些人。

歸納大家的認同對象時，發現這些對象具有某些特質，如活力充沛、知識豐富、經驗十足、做事有計劃與技巧。藉着這種認同，個人因而獲得價值感，對人類的認識亦往往有突破性的瞭解與接受，也充實了工作的理論和經驗，進而產生更強盛的工作活力。

### 實務工作者的心路歷程

雖然目前許多社會工作者，原先並非志願於就讀社會系或社會工作系，而踏上社會工作的行業，也多少是基於對人的好奇和興趣，以及借此而得到自我成長的滿足。由於有了如此強烈的動機和熱忱，再加上工作本身的新鮮感，以及自己工作方向的確定，因此在工作初期時，雖然會碰到一些困難，但總認爲「將可突破」。

但是，由於工作的漸漸深入，時常發現自己無法爲案主解決或分擔問題，在此一困擾之下，工作者便開始懷疑自己的價值與工作的意義，甚至考慮是否應繼續從事社會工作，這時候的心理狀態是不安、徬徨、無成就感。

這個現象，常常發生在工作過一段時間的工作者身上，它隨着工作年資的增長而產生不同程度的專業危機。

在此危機時期內，若工作者的人格特質缺乏創造力或者工作意願過低，同時，其服務機構也未能給予妥善的協助（這些協助包括工作知識經驗的整合、工作價值感的突破等等）時，工作者常會有已經「燒盡」的感受。

這個現象的發生，非但是工作者個人人格與事業成長過程中的一大憾事，更是社會工作專業人力的損失，因此，系統的在職訓練與完整的督導體制是必須儘速建立的，它們將會滿足工作者的自我實現慾望，也將帶來更強烈的工作生命力，進而發展更多的專業人才。

## 實務工作者不祇需要精神力量也需要心理、物質的

### 報酬

當所有與會者在分析什麼東西支持每個人從事社會工作時（即前面所說的報酬體系），發覺大部分甚至完全是精神力量的支持，這種力量包括對人類的好奇、社會參與感與責任感，即是一種自我獻身的實踐。

除了這些精神力量之外，大家不諱言地表示，在心理和物質方面的報酬的確需要再度提升，例如專業地位、受到尊重、升遷機會、工作待遇等等。

### 實務工作者的期待

上述的問題或許不甚成熟，但却是實際地存在著，這不僅是牽涉工作者個人的成長問題，同時它們也代表各個學校、各個機構今後可能面臨的問題，更全面地說，它們是社會工作此一專業的問題。質是之故，每一工作者、教師、主管、行政人員都應正視這些問題，以共謀計策，促使社會工作的專業性質能更臻成熟，而斷絕目前實務工作者的徬徨盲動與人才的浪費。

### 觀察者的話

座談會最後請二位觀察者給予評論。這二位觀察者，一位是社會學者，另一位是心理學者。座談會一開始，他們就以觀察者身份參加。

社會學者的評論是社會工作發展為專業化，乃是一定的趨勢。他建議發展的方法為：

1. 理論和技術的發展。
2. 建立一組織或公會。不但可有認同的對象，而且可以
- ① 訂立整體工作目標。
- ② 建立制度，發給執照，定分工作者等級和一套客觀的評價及報酬標準。
- ③ 召開定期性的學術性會議。
- ④ 出版定期性的學術性雜誌。
- ⑤ 善用大眾傳播，促進民衆瞭解社會工作的意義，取得專業權威和地位。

心理學者的建議是：

1. 研究方面：強化自我，提供適合本土的理論體系。
2. 專業特質方面：社會工作的意義是在於將所處理的個人和社會理想做一連結。這一點是與臨床心理工作不同之處。

3. 工作範圍方面：工作者可以思考

① 為什麼工作？

② 工作對象羣的特性是什麼？

③ 工作者自我有何特性？

④ 工作者使用何種策略於工作中？

4. 評估方面：建立一評價體系，以求服務質的客觀性。

## 自由發言：

王慧君（救國團張老師）

從事社會工作實務的工作報酬是：

① 人性化的體認。

② 心靈存在希望的動力感。

③ 安定保障的人事制度。

④ 專業化認定來自案主同儕的欣慰。

林麗玲（北市社會工作員）

社會工作需要利用更多的傳播工作，使更多的人瞭解它。身爲一社區工作員，我經常必須向許多人解釋何謂社會工作，我自己常認爲並不是非常瞭解社會工作，而我的解釋只能使詢問者帶着模糊的概念回去。因此很希望能有專家學者利用更多的傳播工具使社會工作更普遍，並能很簡易地以口語化來解釋它。

馬淑榮（北市社會工作員）

依我個人的情形對專業社工員的感受是：

1. 我的工作環境並沒有固定的認同對象，而是依不同的特質而做不同對象之認同。

2. 支持我擔任且繼續做這份工作的是「理想」，這個理想是我所學習的理論基礎，很幸運的是我的工作環境給予我各種支持，且能按照我的計劃進行，因此我對於建立「專業」制度具有很大的信心。

### 魏如琳女士（美國密西根州政府少年感化院）

個人的感想分為兩個方面來講：

1. 個人的需要及探索：每個人的需要本來就不同，因此所追求、探索點也不一樣，人生每階段有不同的目標，人永遠不滿足，因此永遠在追索中。

2. 職業專業化：有一健全的團體才能推行社會福利政策及方針的改善，多做些公共關係並介紹給社會人士，否則社會人士對社會工作無認識專門的知識及技術就不容易有發揮的機會。

### 王湘雲教授（台灣大學客座教授）

社會工作在西方國家已漸發展為專業，大學多半有獨立的社會工作學院，故專業化是一定的趨勢，並專業化後才能吸收優秀人才來做這項重要的工作。

職業專業化的特性為：專門知識和技術、一套客觀評價及報酬的制度、專業的道德規範。我們應該發展上述的三點專業化的特性，發展的方法為：

1. 理論的發展：學術界須努力發展社會工作之專業理論及技術的發展，雖社會工作是實務工作，但須累積許多前人的經驗，加以整理研究發展成一套特別的學問。

2. 技術的發展：學生畢業或得執照前須有一段時間的實習。

3. 須有一個專業組織，這樣不但可有認同的對象，並可

(1) 訂出目標。

(2) 訂出客觀的評價與報酬的標準，如訂出工作人員的等級，發給執照，由考試或其他方法決定資格。

(3) 訂定道德規範，及對違反者的制裁，如吊銷執照，如此大家才會信任社

會工作人員，把自己的問題和秘密毫不隱瞞地告訴工作人員。

(4) 定期開學術性的會議。

(5) 定期出學術性的刊物。

(6) 用大眾傳播使民眾瞭解社會工作的意義。

### 吳英章教授（台大心理系）

個人懷疑為什麼社會工作與心理學有那麼多的相似點？或許這就是專業與否的問題。例如整形外科過去雖不受重視，且只是一新發展的技術，但今天它已被社會大眾肯定、認同，因為它與其他的外科、骨科等不同，它有它的特性。

雖然心理學與社會學，有許多重疊之處，但出發點是不同的。社會工作的特點是應用社會學的理论重新整合出它工作的方向，它應有一組織，以做為研究。社會工作所探討的東西，不限定以個體做為出發點，它所研究的可以是一羣人，當面臨問題或個人時，應以社會工作的角度去觀察、協助並體會他到底與社會羣體有什麼關係，這樣人與社會整體性的連接，較易增強自我工作的肯定。

社會工作的範圍是什麼？社工系學生畢業時，够不够資格勝任社工員的角色？如在進入某一工作前，先學習演練這樣才能做成功的社工員。解決問題時，並應先考慮五個基本的變相：

1. 所處理的問題是什麼？

2. 與這問題相關的一羣人是那些？

3. 工作人員本身的個性。

4. 工作人員本身所擅長的策略和方法。

5. 這套策略在互動時會產生什麼樣的結果？

如此，較易訂出一研究的方向，提高專業的水準。很遺憾在試著接觸低收入社區方面的資料時，只找到三篇有關窮人及低收入的報導，希望能够早日有一實際的組織外，還有一研究發展的部門或機構。

非常不贊同一般人比喻社工是一種藝術，好像我們不知道在做什麼，相對



地，別人也不知道我們在做什麼？難道就像是藝術家的即興演奏？因為我們沒法肯定自己在做什麼，以致無法評價，而評價是非常必須的，應該要有一很清楚、很客觀的標準，它的大前提是工作範圍的先擬出。至於宣傳推銷，認為應先強大自己，這樣才是最好的推銷。

（編者按：本次研討會共分二大階段，前一階段是各組分別研討；第二階段是每組推選一人在綜合會議時報告；紀錄由曹行平女士擔任。）

## 綜合討論：

### 第一組由謝秀芬教授報告：

一、本組參加的大半是基層社員工，認為從事個案工作，在基層很難深入地運用學理去處理問題，強調基層工作是所有的方法並用，面對所有的問題，在第一年工作時多着重預防性的工作或發覺問題，至第二、三年時才針對問題做治療的工作。

二、從事個案工作的工作員，不要認為自己是萬能的，有時也會遭到挫折，要認識自己有限制，是以應不斷地在專業知識上求長進。

三、社會大眾的期待與我們社員工本身所擔任的角色有差距，工作員要認清自己的角色，遭遇挫折時，不要認為是單純的自己的能力不夠或是失敗。

四、在處理個案上，常會在某一點上打轉，却看不到成效，應該要抓住問題的癥結，才能有效的解決，例如酗酒問題，要了解案主前來求助的動機何在？若只是一味地與案主會談而未發現問題的動機，是沒效果的。

五、工作員在發現自己不能做時，或者是超出能力範圍時可轉介，如酗酒可轉介至醫院，婚姻問題可轉介至協談中心。

六、對社會資源要了解，充分運用，或者開發社會資源以解決問題。

七、關於個案工作方法的訓練，目前國內還不夠，應着重個案的實例配合，以實際例子來了解如何分析問題與處理，除此而外，還需要設備，設備的不夠也是阻碍專業訓練的因素之一，應以影片、單面鏡等工具來做教育器材，在實際參與之餘，對問題的解決會有幫助的。

八、關於個案工作的新方法，綜合來看，已朝向綜合性的方式，不一定非用那種方法來解決，而是配合個案來運用，這樣才不會受某一種學派或方法的限制。其次在新方法中稍有忽略的如家庭治療，其實不是新的方法，只是在內容方面有點變更，在以往，我們做家庭治療時着重精神內界的了解，誰有問題，就解決誰的問題，而現在有新的理論，認為一個家庭就是一個系統，大系統下有小系統，夫妻關係、親子關係等，如某一小系統發生問題都會影響到整個大家庭，因此在解決問題時應多方面注重。

九、從事個案工作，我們不認為個案工作可以解決所有的問題，發現目前對心理學、精神醫學的知識不夠，將來在訓練方面應多加強，着重團隊的工作。由個案本身的問題來處理，發現有些政策需要制訂，不能一直處在治療方面，而是應真正解決問題，解決一個問題有個案方式、團體方式、社區方式，三種方法配合運用。雖然個案工作有很多的新方法，但不是都能解決所有的問題，對這些方法我們要不斷地去了解，在社會當中有那些限制，是訓練不夠？抑或文化背景的問題，在第一線從事實務工作者應反應給學術界，在訓練方面、研究方面會有很大的幫助。

### 第二組由游麗嘉教授報告：

本組討論的題目主要是社會工作中的個案工作，談到個案工作就會想到個案工作與其他專業的關係：

一、今天的社會福利工作，認為應是一個團隊合作的方式，不僅是社工員幫助案主解決生活上、婚姻上等適應的問題，可能的話，運用社區內所有的資源、不同的行業，提供集體的協助，強調團隊合作。

二、社會工作與諮商有許多雷同之處，在社區中生活上遭遇困難的個人，常常來不及等社工員進一步的轉介而是當場把問題傾吐出來，不管社工員是否對諮商、心理治療方面有沒有專門的訓練或心理的準備，就會被要求當場給以幫助，在此情況下，工作員很需要在諮商方面有進一步的專業知識，如相關心理學的準備、諮商的理論及實際上輔導的方法。諮商本身究竟是否為人際關係或會談方式？如何發生效力，使一個人能夠去改變自己，對

人的看法、對環境的認識，做一個對社會團體有用的份子，這就是強調諮商本身不同的人際關係，這種關係不像與親朋好友之間所感受的親切關係或友愛的關係，也就是為什麼在其他的人際關係不能解決的問題，在諮商關係中得到起碼的整理面對的機會，甚至進一步以主動者採取行動改變自己的生活。諮商的關係主要是(一)、透過支持性的特性，支持性建立在諮商員本人的態度上，諮商員的態度強調層次上的了解和參與，當與個人發生心靈上的接觸時，自己是活生生的人，並不是一個角色或義務。(二)、同時強調同理的了解，對於一個人不把他看做是問題，當我們把一個人看成問題時，無形中像修水管的水電工人，只求解決問題。我們希望透過同理了解，認同進入另一個人內心的深處去體會做為這樣一個人有他的缺點、困難、或有其長處，在他的生活中有那一種心靈的變化，這就是同理的了解。(三)、無條件的接納與尊重，根據不同理論的說法，這是一個人正常發展必要的基礎，也就是除非我能感受無條件的愛、關懷或尊重，否則無法確定自己的價值。在諮商關係中能破除一般條件式或要求式的關係，只要你是你，你就值得尊敬。不需要考試多少分或行動上有什麼表現等；外在條件往往會妨礙到支持性關係的建立，支持的特性，我們又稱為治療的同盟，透過治療的同盟幫助一個人糾正他過去不良的情緒經驗。使案主體會到諮商員對他的重要，為了案主可能會有轉移性的轉變，他會發現四週的環境對他非常有利，覺得有繼續下去的必要，這種轉變無形中從他轉變為自己，在諮商過程中，使案主得到更多的好處，開始了一種變化的歷程，得到創新。

三、有關會談，諮商過程中的特殊問題，工作人員居於配合、連繫、協調的角色，在整個過程中難免會遭到困難，若工作人員無法自己解決時，就需轉介，轉介時有些重要的原則需注意，應以個案最高權益為原則，轉介可從本機構開始，先往上一層，看是否有其他的人可解決，如果不行，則找一適合的機構，幫助案主協調，同時要取得雙方的同意，使轉介順利達成。轉介出去後，在資料上需做個結案報告。若案主再回來找工作人員晤談時，我們應注意，若個案全部轉出去，不須再負責任，若是部分轉介出去，則仍需要了解案主的狀況或處理的過程。

四、社工員角色的問題，社工員不僅擔任協調連繫的角色，有時候是治療計劃的一部分，故社工員的角色是有彈性的。此外，作為一個社工員還需要專業知識的準備和敬業的態度。

### 第三組由林幸魄教授報告：

本組討論的主題是有關社會資源的運用：

一、對於現有社區資源的運用上，有何困難：

(1) 社區居民常有自私心理，不願接受或提供服務，本組參加人認為要以教育方式來改變他們的態度。

(2) 社區人力運用方面，發現青少年較易運用，成年人不易，應該給社區居民一些鼓勵，使成年人能參與服務。

(3) 現在社區大多範圍較小，難以發揮功能，是否可將某些規劃以臺北市或臺南地區為一發展的地區，使得點的充實與面的規劃兼籌並顧。

(4) 如發現社區資源運用不夠充分時，應該透過各種不同組織來吸引社區上人力、物力、財力的資源。

(5) 目前臺南地區的一般社會救助措施、標準、待遇、規定不一，易使案主投機取巧，宜將標準盡量接近。

二、如何突破困難，建立一完善的轉案系統：

(1) 社區機構應定期舉行座談會，互相連繫，溝通意見，互相運用。

(2) 現有的社會福利機構手冊不夠詳細，因此在運用上極不方便，現北市社會局社工室正着手編印，且每年要修訂並發行。

(3) 希望社會局社工室也能編印有關書籍、目錄，可以方便大家參考，或者編印本地的個案實例，特別注重在評價、效果方面的檢討。或者編印個案工作人員、督導員的手冊，使工作者有較簡明的遵行法則。也希望有系統銜接、格式相同轉案制度。

(3) 如何有效成立基金會，統一籌募基金，給需要者支援，社會局有些同仁認為目前基金會很多，現在並不是要再去成立基金會，而是如何運用現有的基金。

(4) 如何成立社會工作人員聯合服務中心，台中已成立，希望臺北或高雄亦能成立。

### 三、我們還需要開發那些資源：

- (1) 人力資源。
- (2) 與學術界聯繫。
- (3) 精神病的個案很難得轉介出去，這方面的資源應開發，殘障機構很少，也需開發，山地問題也需及早注意。
- (4) 社會局社工室就成立轉案中心，正在構想中，如果成立，應擴大並集合各方資源，方易臻效。

### 第三組主持人——姚卓英教授補充書面報告：

本組出席人數共卅七名，討論時大家都踴躍發言，計有十三人發言，其中且有數位先後發言三、四次，並皆從切實工作經驗中，道出人力、物力、財力資源之不易得，且有分配不均現象，故大致均建議籌組「轉案中心」及「基金會」等，以解決當前個案工作上人力、財力等問題，但亦有認為此兩種組織仍不能切合實際需要，突破困難者。

本人在討論終了時，提出補充意見——社會工作者應以開路先鋒精神，針對現階段之各種社會問題，發掘社會資源，籌組各種社會福利機構，如人力方面可以運用者，計有社區工作人員、家庭婦女半日工作制、退休人員之運用、及各大專院校社工系學生之實習等；財力方面如各公益社團扶輪社、獅子會、青年商會及婦女會等，各寺廟之捐贈，及廣徵贊助會員等均可運用，常與此類社團接觸，除可徵集財物外，並有助社會大眾對社會福利工作之瞭解；在物力方面，如廢物利用、舊衣物、鐘錶、傢具等之收集，作為訓練殘障案主之材料，或整舊成新後標售，亦可由物力資源轉變為財力資源，及為社會培育人力資源。

上述辦法，實行已見成效者，目前在臺北郊區者計有本人設於臺北縣新店鎮北新路一段八六巷十弄六八號之「友好復健技藝社」，及臺北市立療養院社會服務部設於安康社區之「復旦之家」。前者為一職業復健機構，使傷殘者

能獲一技之長，重新參加生產行列；後者為精神病人回到正常生活的「中途站」。有與趣者，不妨前往參觀。社區內若能針對問題多多成立新的機構，從小規模做起，則許多困難，自可慢慢解決。

### 第四組由鄭村棋先生報告：

#### 一、我們小組進行的方式與過程：

主持人致詞說明今天座談進行的程序及時間的分配，接着引言人導入主題，介紹八人組成的「專業社會工作實務研習團體」後，交給小團體主席（八人小團體圍坐內圈，其他人則環繞在四周）。這八人小團體開始討論，進行至一段落時，內圈邀請外圈參與及發表意見。因內圈之引發與刺激，使全組（內、外圈）自由地進行討論，然後邀請擔任本組評論人的二位其他專業工作者（一位臨床心理學家，一位法律社會學者）給予回饋。最後主持人對今天的討論做一總結後，全體轉至大會會場。

#### 二、我們小組呈現的特色：

① 多樣性：因為小組成員來自不同的實務工作崗位，所以帶來不同的經驗與感受；在討論中大家陳述在實際工作上所面臨的各種挫折和挑戰，也發現對社會工作有許多不同的期待與困惑；藉由這種方式的小組討論出現許多有關社會工作者這角色的問題，而小組討論的內容亦因成員教育背景、專業年資、服務機構的不同，而帶來許多豐富的資源。

② 「人」的交流：小組的氣氛是自然而溶入的，參與的各社會工作者分享着彼此在專業認同過程中自我的心路歷程，在團體中激盪出各人內心深處的迴響。

#### 三、本小組的心願：

期望有一個真正屬於社會工作者的專業組織，能夠為我們提供進修的機會及創造相互學習的空間，尤其是在學理與實務的結合之外，能幫助專業自我的成長與相互支持。期望這組織能促成專業理論的更落實，並建立社會工作的評估體系，早日完成社會工作專業制度。

蔡主任致感謝詞（署）