



個案診斷

與

服務計劃

——利榮廖一生楚葉——

壹、社會個案診斷的基本概念

將社會個案工作科學性的診斷分析此一概念引進臺灣社會最早的要算是葉楚生所著「社會工作概論」一書，不僅所介紹的這種專業方法二十多年來一直被我國社會工作人員所最常用，並且也是目前各縣市社會工作人員最適宜參考的。以下就是葉氏的個案工作診斷的原則與技術。（葉楚生，一九六四）

一、對案主及其問題之綜合分析與診斷

社會個案診斷是把有關個案各種調查所得的資料經過綜合的分析與比較研究，確定求助者的問題所在與問題的成因，以便對症施藥，給予處理。診斷的工作大致可以分為：

1 詳細研究分析所有的事實經過及審查所有的資料（包括案主關係人的談話，各種有關案主及其問題的記載文件及各有關機關的有關案卷等。）估量每一件事物的價值及其與案主及其問題的因果關係。

2 比較、選擇與組織所發現的事實與資料，發現其因果關係及其與案主的

相互關係。

3 根據所得的事實與資料，運用社會學、心理學與思維學的觀點和方法，參照工作人員對案主及其問題自開案時即已開始獲得的各種認識，對案主及其問題作一綜合的診斷。

診斷（有些人稱解釋）的目的：

第一是要說明問題的真相、特質、癥結所在，導因及其對案主的影響。

第二是要認識案主的人格，其所在環境與其社會關係，並要注意案主關係人的人格及其與案主的交互關係，以及案主對問題的態度和對其本身與其社會環境的看法。

第三是要發現解決問題的阻力與助力，以備設計處理的參考。這裏要特別注意案主及其關係人的態度，案主的社會關係，以及其他各種社會資源。

社會診斷不是一件容易的工作，較醫師的診斷疾病似更困難。因為社會現象方面，因果關係過於複雜，僅憑一些零碎的事實及片斷的觀察實不易發現其真正的因果關係而遽作診斷。即使是富有經驗的個案工作專家也認為沒有一個社會事件可獲得最後而不能再有修改的解釋，也沒有一個診斷可能成爲一個最完全的診斷。因此在進行診斷工作時，工作人員只能認爲所作的診斷是一時的診斷，而不是最後的診斷，應保持隨時發現新資料或新事實的隨時修改。診斷雖是在調查研究工作告一段落以後對於問題及案主的綜合分析，但是工作人員在開始接受申請與初次會談時即已隨時進行著診斷工作。同時，可能的診斷不僅應根據調查事實及研究資料所得來的結果，還需運用個案工作人員的經驗、技巧與判斷力，以估量各種不同的事實，以組成一個綜合的整體診斷。

二、個案診斷的基本原則。

此外診斷尚須注意下列基本原則：

1 工作人員要保持絕對客觀的態度，要運用科學精神研究事務，不可帶有色眼鏡觀察和解釋事務。

2 要用分析的頭腦與反覆的思維，比較研究一切事物，要知道何者是應予淘汰不可用的資料，要知道如何選擇並集中注意有用的資料。不可囫圇吞棗的連作籠統的武斷，而要運用思維與經驗，將分析研究的結果聯繫起來使成爲一

個綜合的診斷。

3 工作人員要有基本的社會學與心理學素養及豐富的人生經驗，對於各種社會問題要有豐富的常識，沒有這些基本條件，對於社會現象的人格發展種種問題將難獲得正確的解釋，對見到的案主若干社會事實和個人行為也不易解釋其意義或發現其因果關係，對於案主的痛苦和感覺也難寄予深切的同情。因此診斷有時還要經過上級人員的指導或個案會議的討論。

4 要作有目的的診斷。診斷時要注意發現其問題，發現問題之所在及影響與其造成的原因及其解決的可能途徑。要為尋求適切的處置設計而施行診斷，認診斷就是設計處置的準備。在個案工作進行中，對於案主隨時所提供的診斷意見和解釋實已是對問題的處理或治療。因此對於案情不可無目的地提出問題和其本人的診斷意見，也不可在不成熟的時期任意的提供任何解釋，診斷與處置或服務之設計是不可分的一個工作步驟。在診斷中應即隨時從事處理計劃的擬訂。

貳、心理暨社會診斷的提倡與運用

一、診斷的意義及其在社會個案工作中的重要性

診斷一詞乃由英文 *diagnosis* 所翻譯而來，而 *diagnosis* 在希臘文中 *through knowing* 兩方面的意義，也就是透過對問題的了解，以發現協助或治療的方向，即為診斷 (Harris, H. 1970)。個案工作者對案主的問題所做的診斷，一方面是社會工作五大原則中之首要項目，同時也是個案工作程序中的始業要項。

社會工作五大原則中的一項原則，即為診斷暨了解所服務的事象，從事診斷和了解時必須注意：

- 對困難和問題性質的分析，對受助者意願和能力的了解；
- 隨著情況之改變必須修正其診斷之內容；
- 必須鼓勵受助者參與診斷之過程；
- 診斷必須為提供服務而作；
- 診斷必須應用以提高服務的功効 (Smalley, R. 1967)

診斷是個案工作程序中之始業要項。個案工作程序包括接案、診斷、治療、結案以及隨訪等。診斷之內涵乃來自案主之前來申請幫助或被照會前來接受幫助時所安排的接案 (intake) 過程中所從事之資料彙集 (information gathering) 和資料整理分析之所得並以上項所得作為診斷與評價之依據或參考，所以診斷又稱為診斷評價 (diagnostic evaluation)

接案、資料彙集以及資料整理分析，主要以會談 (interview) 方式獲得所需之資料；包括以對受助者本身及其有關人員之會談所得為主的資料，其次才是透過機構之間的資料交換 (information interchange) 所得之資料。因此，診斷常常包括五至六次會談，或二至三週的期間始能完成。這種診斷是依據社會個案工作的觀點所作，所以早年稱之為社會診斷。有關社會診斷的理論與技術，在「帶領員工的藝術」(廖榮利，一九八〇) 書中會有詳細的介紹。

二、社會診斷

社會診斷 (social diagnosis) 乃指對案主之社會情境和人格缺失方向盡可能的予以正確的界定過程或分析說明。醫學診斷 (medical diagnosis) 乃是醫師從病人所顯示之各種症狀中，界定其病情與病名。社會診斷則是對社會適應上之不良功能及其性格缺失方向之研究工作，是以案主社會功能表現為主要根據，因此又有人稱之為社會研究 (social study)。(Hollis, F. 1971)

社會診斷一詞由李奎蒙在其所著「社會診斷」一書中開始倡用，後來為社會工作界，尤其是個案工作者所普遍採用。早期的社會診斷比較傾向於功能派的個案工作 (functionally oriented casework) 取向，後來由於診斷分析派的個案工作 (diagnostically oriented casework) 進一步以精神分析理論來診斷案主的人格或心理的問題，才使個案工作的診斷突破社會診斷的範圍，進而對案主的內在因素從事探究。診斷派個案工作被修正後，遂成為心理暨社會治療派的個案工作，於是一種兼顧「心理暨社會診斷」的個案工作診斷準則因而形成。

三、心理暨社會診斷

心理暨社會診斷的目的在於尋求「這個人如何才能獲取有效的幫助」。因此，診斷的目的在於組合治療計劃：包括治療的內容、目的、以及步驟等。診斷的程序從個案工作者首次見到案主開始，一直到進一步的會談和資料收集與了解為止的整個過程。在這段期間個案工作者自動而積極地從事一種心理暨社會的研究，並獲得初期的治療計劃。因此，這種診斷必須是有計劃的、有步驟的和有目的的。

在心理暨社會診斷過程中，個案工作者並企圖從事對案主問題性質和案主能力與缺失方向的評估，以發現一切適用於該案主的個案工作方法與技能，亦即尋求如何能增進案主面對問題和有效解決其問題的方法或途徑及其評價工作，這些診斷性的評價工作包括對以下各項問題的探究：

- 有那些問題？這些問題的性質如何？
- 形成上述問題的可能因素為何？這些可能因素之間的關連性又如何？
- 有那些環境因素或生活情況必須加以改善或修正？

叁、心理暨社會診斷的要項與內容

一、心理暨社會診斷的要項

從診斷內容之系統與組合化的觀點來看，心理暨社會診斷工作宜分為以下各項依次或分別進行：

- 對案主目前所呈現的問題及其形成因素之分析。
- 對案主之家庭生活情況及其家庭心理動力因素之分析，包括對家庭病理因素之分析。
- 案主個人的生長史及其行為動力之分析，包括對其常用之心理防衛法及其評價。
- 對該個案診斷分析之摘要描述。
- 對案主接受幫助的意願和使用幫助能力之評估，以及
- 對該個案服務或治療計劃的擬定。

二、心理暨社會診斷各要項的內容與說明

1 「待助事項」與問題性質的確認

案主前來申請協助或被照會前來接受協助時，往往有他自己認為的困難和問題所在或是被照會的理由所在。對這些困難、問題或理由，待助者本身和照會機構的看法，往往和有關人員有所不同。因此，工作者應對各方面的不同看法加以注意和了解，並加上工作者的專業判斷 (professional judgement)，才能對於問題的性質加以確認。

診斷評估的要項有：

- 有那些問題？而這些問題的性質如何？
- 上述各種情境的可改善或修正程度如何？如何才能有效地協助案主予以改善或修正？
- 案主本身具有何種能力以備改善或修正其情境？
- 案主希求改善或修正的內容是什麼？並且有意改善或修正的動機如何？
- 案主本身內在心理需要改善或修正的是什麼？
- 案主有何能力作此修正或改善？運用何種方式才能使案主產生有效的改變？

綜合以上各項問題，以及對這些問題探求所得資料，即為心理暨社會診斷之主要資料。進一步如何把這些資料作正確的評定 (assessment)，確定問題的形成因素及其相互間之關係，以及所得資料之類化 (categorization)，即為診斷的程序。

2 家庭環境與家庭心理動力

對案主的困難或問題認清之後，接著即應對其家庭生活情況和家庭心理動態關係 (family psychodynamics) 加以研判。

第一項是家庭經濟狀況：包括家庭收入的來源和數量，以及這些數量是否足以維持家庭生活的需要；家庭經濟的運用和分配情形適當與否；家庭人員的基本生活需要是否獲得充分的滿足，若否，則原因何在；家庭負債程度；以及其他特殊的家庭經濟問題。

第二項是家庭健康情況：家庭人員的健康檢查情形？在何種醫療機構接受的檢查？家庭人員的一般健康條件如何？家人中患有明顯的疾病情形，包括重大急性疾病和慢性疾病情形；上述各種疾病和保健有否得到妥善的治療和照顧

，若否，主要原因何在？以及家人健康和疾病預測和發展。

第三項是家庭生活狀況：何種價值觀念或文化特殊影響家庭生活功能？婚姻與夫妻關係適應情形；父母對子女的教養態度和方法如何？家庭人員接受教育的程度和情況；家人的職業種類和適應情形；家人與鄰居的關係和社區生活型態的認同程度；家人的宗教生活的特質；以及家庭的特殊問題和其因素所在。

第四項是家庭生活的功能：家庭成員之滿足和安全保護；家庭人員的親情和交互關係；家庭人員的個人認同和家庭仿同的程度；家庭成員的性身份確立與發展程序；家庭成員社會角色和社會統合的程度；以及子女對學習動機、求進步願望和創造能力的發展情形。

第五項是家庭人員之間心理動態的關係和表現：夫妻感情與關係的表現；夫妻關係對子女的影響；父母對子女的教導態度；子女之間的關係和價值觀念；以及特殊的家庭心理動力方面的問題。（廖榮利，一九七九，A）

3 案主個人生活經驗與行為特質
個人的生活經驗和行為特質，是一項較具體和深入的診斷內容，並且也是診斷的中心課題。

第一項是個人的生長情況：包括胎兒、出生、幼兒、兒童和青少年的發展情況；個人對父母態度和個人與兄弟姊妹的關係；個人對生長過程的感受；以及個人行為發展功能（developmental tasks）的發展程度。

第二項是學習過程和學校適應情況：自小學起的學習過程和學校適應是說明一個人成長的重要部份，因此對案主個人在校與同儕團體、對教師以及對學習成效的表現均應了解。在學校教育過程中社會化過程（socialization）對該個人的特殊意義是代表個人目前的成就感和價值取向的重要因素。

第三項是個人對職業的適應情況：選擇該項職業的主要理由；職業的適切性和滿足程度；與同事和上司的相處情形；收入與生活需要的配合程度；以及對職業的進一步抱負所在。

第四項是個人的社會生活表現：與社區有關文化活動和人物的態度和接觸情形；與同年歲的鄰居與友人的關係；對具有權威地位的人的態度、感受和反

應；宗教信仰和活動與參與情形；以及其他個人特殊文化生活事項。

第五項是人格特質和情緒因素：對個人情緒感受之處理方式，平日對滿足和挫折的情緒表達方式，人格構造和自我功能表現；主要常用的心理自衛或防衛轉機；及其對個人情緒適應和人際關係的影響。

第六項是自我功能：自我、自我和我的統合（integration）程度，心理自衛能力的表現；心理自衛運用的適切程度及其病理所在及其自我能力（ego strength）的實質。

第七項是個人對親友和有關人員的關係：如對別人是友善、接納、親近的或是具有敵意、拒絕、疏遠的；對人是採行富有彈性或有伸縮性與不可妥協的，或相反地是採行自恃性、固執的，不可協調的態度；對人態度始終一致的或是對人態度是變化不定的；以及對人是積極和進取，是消極被動的。對以上行為對個人適應，人際關係和社會功能的直接和間接的相關所在，必須作具體和明確的說明。

4 案主對接受協助的意願與運用能力的評估

案主對其困難的看法和對機構服務的看法往往有很大的出入，因為他們可能是自動申請協助，也可能是他人照會前來接受協助，更有的是工作者自己發現案主需要協助。因此，待助者對工作者不要提供的服務或治療，其願意的程度每有所不同。同時由於案主對機構服務性質的了解程度或由于其本身行為特質的影響，他對機構提供服務的運用程度，亦有所不同。工作者必須客觀且深入地對案主接受協助的意願和程度以及他使用服務的能力做可靠的評估和預計，俾供服務和治療計劃之參考。

在評估的過程中，須初步對案主的動機和能力試予啓發，尤其對人類最基本的學習動機和求進步的願望更要以間接和直接的方式加以引導，其中繼續不斷的給予接納感受，婉轉的說明和鼓勵，以及勸導其減除其內心焦慮到最低限度，並激發其生活的積極態度是工作者之職責，這種評估工作是應初步實施的。

具體的說，對待助者使用服務或治療的意願和能力的評估，必須包括以下各項：

• 案主對困難和問題的原有認識程度；

• 案主與工作者接觸後，對其困難和問題的認識的改變程度；

• 案主對機構的認識、期待、以及對其本身應有的期待的認識程度；

• 案主對機構所提供的協助的使用能力；包括他過去接受有關機構協助的經驗和與工作者專業關係的建立程度與情況；

• 案主對面對和處理問題暨接受工作者協助的就緒 (Readiness) 程度。

5 心理暨社會診斷摘要

對上述各項均充分了解以後，工作者應著手對案主的問題和被服務情況 (Phenomenon served) 試作結論，這種結論叫作心理暨社會診斷的評價 (A summary of psycho-social diagnostic evaluation)。這種評價報告必須是有系統的、具體的以及行動化的分析報告。這種結論尤其要把有關的各項內容加以綜合的說明與分析，例如個人或家庭困難或問題的潛在原因 (underlying causes)，個人行為和家庭關係的動態分析及其對困難的影響，以及接受協助的意願和運用協助的能力等。此種診斷性評價之目的在於為個案工作服務或治療計劃催生。

肆、個案服務 (或治療) 計劃

1、從診斷到服務計劃的編定

社會工作者依據上述各項內容 (尤其是經由診斷評價) 而擬訂的對該案主的服務或治療有關事項；包括服務或治療的範圍、目標、深度、進度、使用的方法和須運用的資源等，編定服務或治療計劃，並注意服務或治療必須是有步驟的逐步實行，且每一步驟應包括主要的數種目標。

服務或治療計劃必須以能促進求助者的生活適應和社會功能的綜合性和動態性的改善和改變為最終目標。同時服務或治療計劃亦應考慮以下事項：

- 工作者所屬機構的主要功能。
- 案主的各種需要。
- 工作者的專業職責。
- 工作者的專業技術與成熟度。

• 其他特殊須待考慮的事項。

伍、個案服務 (或治療) 的設計

一、擬定個案服務計劃 (或治療計劃) 時應注意下列原則：

(一) 設計要富有伸縮性，以便在實施時遇到新的環境、新的事實或新的診斷時，可以隨時修改計劃。

(二) 設計要由工作人員與案主共同研究與共同擬定，尤須尊重案主自己的意見、感情與決心。工作人員不能強迫案主接受代定的計劃，只能用教育的方法協助與誘導案主採取合理的處理方法。

(三) 設計要根據診斷的結果，要顯示診斷的關係。

(四) 設計要參酌有關機關的意見以及關切求助者的人士之意見。在決定工作計劃前，必要時應召集個案會議，由有關機關工作人員與其他關心人士參加，共同研討。每一個人的意見雖未必都同樣重要，但大家共同研究所得的集體意見却往往較有價值。

二、處置與服務的本質

1 名詞的商榷

關於這一工作，個案工作者給予它的名稱各有不同，有的稱之為處置 (treatment)，有的稱之為治療 (therapy)，也有的稱之為服務 (service)，也有些人將這三個名詞交互使用。「治療」一詞似嫌過於類似一個醫學名詞，同時帶著偏重心理分析方法或偏重對於案主人格失調的治療意味。「服務」一詞則太著重說明工作人員或工作機關為案主解決問題所作的事項，不能概括現代個案工作的各種方法。三者之中以處置一詞可包括治療與服務，較為概括。但以「服務」在今個案工作中仍佔有最重要的地位，最大多數的個案問題是需由某種服務為之解決，所以服務這個名詞也可通用。

2 處置或服務的目的和對象

處置或服務的目的就是整個個案工作的目的，它的對象也即是整個個案工作的對象。普通所謂個案不僅指案主一人，還包括案主的社會關係和案主的環境。一個個案通常總包括有一個特定的個人，他的行為，他的社會環境，而在

其社會環境中就有了案主以外的其他個人。因此，處置或服務的對象有時便不僅限於案主個人，雖然處置的目的是為了解決案主個人的問題。個案工作處置的目的在：

①協助案主認清他自己，認清他自己的問題，並發展其人格，發揮其潛力，使能自助自立以自行解決其問題，而自求改善其生活。

②協助案主調整其社會關係，運用其社會關係以解決其問題，增進其福利。

③協助案主去除其環境阻力，改善其環境，給予其必要的財務協助或其他具體事項的服務（如代為安置兒童，介紹職業等），以解除其困難。

3 處置的方式

通常處置的方式大約分為直接與間接兩種，直接的方式是運用案主與工作人員的關係，由工作人員協助案主調適並發展其人格，發揮案主的自動自發精神，其自有的潛力，以解決其問題，改善其環境，可以說是由個人入手再及於環境的一種方法。間接的方式是由改良環境來發展個人，是一種由環境而及於個人的方法。但是這兩種辦法或方式，常需交換使用，雖在某一特殊情境下需著重某一方式的使用，但甚少情形只需運用一種方式。環境決定論者雖然認為決定問題的辦法惟有改革環境入手，但是若干經驗也說明個人觀念和態度的轉變，也可以使其環境獲得轉變，教育的功能即在於此。過於偏重個人或環境的力量皆非事實所許。

直接的處置近於治療及諮商（Counseling），主要的作用是透過案主和工作人員的關係，由工作人員對案主的了解同情與人格感應以及案主對工作人員的信任與好感，使案主的失調獲得調整，潛能獲得發揮，因而能自立自助的解決其問題。這種處置可以說是自工作人員與案主初次會談時即已開始，或說自案主與工作人員的關係建立時即已開始，案主與工作人員的關係不是一見面即可視為已建立，必須等待案主對工作人員發生了好感與信任，或工作人員對案主開始了解並實行關切後才算建立。間接的處置包括各種改善案主生活，改善案主環境的服務事項，如給予財務的援助、介紹就業、收容安置兒童、免費診治等是。間接的處置中也包括直接的處置，工作人員不只要為案主服務或給予某種協助，並

要協助案主使漸能自助的自其社會環境中獲得他所需要的各種協助。

4 其他注意事項

①處置應根據診斷及設計，並應隨時視事實及案主個人的需要變更其處置方法。

②應該隨時視事實需要及工作發展進行處置，有時自工作人員開始接觸個案時即已開始處置。

③應針對個別個案的特殊情境實施切合需要的個別處置，因為所處置的不是任何一個個人，乃是在某一特定環境中發生某一問題的個人，而這個個人又有其不與他人盡同的特性及其與環境間的特有關係。

陸、個案診斷與服務計劃實例

在當前臺灣地區社會工作服務對象中，對於年輕夫妻及其對家庭計劃和子女發展方面的專業服務，也是值得重視的，其中包括子女人數的計劃和對子女教養的職責，以及夫妻本身的身心健康方面的問題等，都可以說是預防面與補救面兼顧的社會工作之實施。

以下的個案是以一個貧困家庭為中心，由北部某地衛生所地段護士介紹給衛生所社會工作人員的，照會的理由是案妻赴衛生所作產前檢查時，被發現高度缺乏基本的孕婦常識及一般衛生常識，且同時發現其有嚴重複雜的家庭問題。一、個案的家庭組織、動力關係暨生活情況：

1 個案的家庭組織：

案主是卅七歲某神學院肄業且正失業在家的一位被動、悲觀的男人，他的家庭成員有五人，租屋於市區的小巷中。其妻今年廿一歲，在人家中幫傭，每月薪水可得約1,800元，生有小孩三人，老大是位男兒，今年才三歲；老二為女孩，今年二歲多，老三亦為女孩，現在一歲多，其妻每月將她薪水中的300元作為照顧養育孩子的費用。

2 個案的家庭生活情況：

個案和其兩個小孩（老大和老二）同住在一間狹小的木造小屋中，屋內光線不足，空氣欠流通，且整個房間內堆滿了東西，一進屋就會聞到一

股臭味，環境衛生很差。

3 個案的家庭動力關係：

甲、夫妻關係：

案主之妻很年輕，是個養女，以前曾獨身離家出走，原因是養母要將她賣到妓院去，她不允之故。她於民國57年7月3日在名義上與案主結婚，由於養母反對，所以一直到民國60年5月24日才辦好戶口登記，此時案主已有三個小孩。

婚後，夫妻兩人很少生活在一起，其妻出外做事，每兩個星期才回來一次，有時候兩人會互相責怪對方，案主常認為他是家長，係一家之主，所以家中的一切事情都要遵從他的意見和主張，但其妻不聽，因此只好讓她外出做事。可是據案主之妻訴說，她認為案主無法找到一份較高薪水的工作，為了家庭的生活費用著想，她也只好出外傭傭，以維持家庭的生活，出外工作並非案妻所願，足見其夫妻關係不和諧。

乙、對子女的教養態度：

案主和兩個小孩相依為命，所以對小孩會表現得過分保護，又因案主欠缺對小孩的養育知識，致使兩個小孩發育不良。經地段護士辛勤示教後，小孩發育情形已較前改善，漸趨正常。可是由於家庭經濟困難，營養不夠，老大雖已四歲了，但仍顯得瘦小，老二則常發高燒，經中心的醫師檢查，懷疑患有肺結核的病症，案主已將其送進防癆中心去檢查，但至今仍無結果。

二、個案的生活史、人格功能及社會生活功能：

1 個案的生活史：

案主以前曾患有胃潰瘍，開過一次刀，又生有痔瘡，也先後動了三次手術，到現在為止，有時痔瘡會一再發作，但一般而言，其身體健康情形還好。

案主於十四歲時，就跟隨他的伯父到臺灣，一直就讀於教會學校，曾在臺中聖經學院就讀兩年，因該學校後來廢除，而轉入××聖經學院，但

因和同學打架而未能畢業。離開學校之後，由伯父介紹到教會做事。後又因該會解散而轉至某機構任僱員。在某機構時因涉及一項走私案入獄，而失去工作。出獄後，購買一輛本田 Honda 的摩托車來往於各醫院間，從事流動性理髮工作。自小孩長大以後，不能再將小孩留在家中外出工作，加之因有前科記錄，故找不到一份比其妻薪水更高且固定的工作，只好留在家中照顧小孩，而由太太外出傭傭。

案主以前曾在家中養狗，一方面作為消遣，另一方面又可賣錢，但因老二有染上肺結核，危險後，就將狗全部賣掉，專心照顧孩子。

2 個案的人格功能：

案主自民國五十七年出獄後，偶爾從事流動性理髮工作，所得不多且未曾積極去謀更好的職業，常自暴自棄認為自己有前科，一定不為社會人事所接受。自太太外出做事後，更是整天和小孩躲在家裏，甚少外出，且深怕外界有危險，心生恐懼致禁止小孩外出和鄰居玩耍。案主的人格結構、自我功能 (ego function) 發生異常，即自我、本我及超我三者脫節，有自閉症 (autistic) 和妄想精神病 (paranoid state) 的傾向，以自我為中心，停留在自己的國度裏，且懷疑外界有對其不利的影響。

3 個案的社會生活功能：

案主十四歲時就離家，其父母親及親戚、朋友們均留在大陸，現在臺灣較親近的親戚只有一位在臺中的伯父及住在附近的兩位堂兄。案主性情較孤僻，且個性很強，兩個堂兄和伯父家經濟情況不錯，且在社會上略有些地位。但案主可能由於自卑心理作祟，雖和兩位堂兄隔鄰而居，但很少和他們往來。另外，案主的朋友也都是監獄中認識的一些黑社會人物，現在也幾乎和他們斷絕關係。總之，案主在社會生活關係上，人與人之間的接觸能力方面均較一般人為差。

三、個案的分析診斷：

根據以上的敘述，分析案主的社會問題如下：

1 從社會文化背景來看：

從案主的家庭環境、居住情況及家庭經濟情形看來，案主是屬於低社會經濟階層的人，因此其所表現出來的行為模式和社會態度是比較趨向於抵制性和敵意性的，與社會團體疏遠，悲觀和自卑，所以縱使他非常貧窮，並未採取積極的態度去改善現況。此外他又有前科記錄，在一般社會人士的觀念中，也是較難被接受的，因此更減低了他對人羣、對社會的信心，常對現實的社會表示不滿。由此可看出，案主的社會生活功能 (social life function) 有待加強。

2 從家庭心理動力來看：

個案的家庭很明顯的是一個男主內、女主外的家庭生活型態。這種家庭生活形式在我們中國的傳統社會中是比較罕見的，因而影響了整個家庭生活功能，產生夫妻互相抵制責怪的家庭病理。且由於夫妻全天下在外工作甚少與孩子接觸的結果，使得小孩很難感受到與母親之間情感的依存，這樣對小孩將來在身心、行為方面的發展似將造成不良的影響。因為個人行為發展深受家庭生活心理特質的影響，尤其是母親對子女的教養態度和父母本身心理與行為的健全程度對小孩更有很深的影響，所以關於案主的家庭生活功能，也有加強的必要。

3 從案主的人格因素方面來看：

案主很早便離家，受之於父母的照顧很少，且其自我功能又差，又有自閉症及妄想症等人格傾向，所以對子女所抱持的教養態度是過分的保護，不信任外界，不准小孩外出玩耍，懷疑有人會傷害他的小孩，因此使得小孩的生活適應能力也較差。

四、個案的服務計劃與過程：

1 服務計劃之考慮事項：

(1) 了解案主最近的生活情形，分析案主的社會問題及了解案主目前最迫

切的需要為何？

(2) 幫助案主了解自己所遭遇問題的嚴重性，且幫助他看到問題的可能解決途徑及方法。

(3) 幫助案主太太看到一個母親在家庭中所處地位的重要性，及其對子女可能產生的影響為何？

(4) 減除案主心理上的焦慮，減低其自卑感，且盡力改變其心理上一些不正確且病態的觀念。

(5) 鼓勵和協助案主做選擇和決定，有了決定之後，更要鼓勵他付諸行動。

2 個案的服務計劃與過程

第一次作家庭訪視時，由地段護士陪同，地段護士首先將工作人員介紹給案主，並說明工作人員的身份。因案主以前也曾在教會做過有關這方面的工作，所以較能了解和接受，於是工作人員能很快地與之建立關係，首先明瞭案主的家庭環境、家庭成員，經過多次與案主會談接觸，以及與案妻會談的結果，工作人員更深切地了解案主的社會生活情形，家庭生活情形，子女發展情形，以及案主的主要問題所在，因而提出服務和治療計劃如下：

(1) 案主已向臺北市政府社會局申請到臨時緊急救助，所以老二在防癆中心接受檢查的費用以及本身生痔瘡時的開刀費用均有著落，此點可說是有效解決其醫療費用及臨時急需的問題。

(2) 關於家庭經濟來源問題：案主一直以有前科為由，拒不找事，但幾經會談後，案主漸能了解唯有自己外出奮鬥，努力賺錢才是解決家庭經濟的有效方法，所以漸能接受工作人員的建議，由工作人員向國民就業輔導中心拿求職申請登記表給他，並勸其隨時看報紙的求才欄，以增加其求職的機會。

(3) 勸其妻多多接觸小孩，使小孩感受到母愛的照顧，且建議其妻學習家

庭手工藝的技術，以便將來案主外出工作時，能在家中照顧小孩，且手工藝品的生產可增加家庭收入。

(4)關於案主的社會生活功能加強方面，首先要案主了解現實社會並非像他所想像地那麼殘酷和可怕，社會上仍有許多溫暖，所以勸案主多與自己的親戚朋友接觸，有時甚至可以得到他們的協助與關心。

五、個案工作終結與服務效果的評估：

自接到此個案以來，在一個月的過程中，曾做過多次訪視，與案主建立良好關係，案主及案妻對工作員所做的各項服務也由衷感謝，且非常信任工作員。不過由於工作員經驗有限，在短短一個月中，只協助案主看到解決問題的途徑，未能看到整個個案服務的成果。現將工作員所見到案主的改善略述於下：

1 鼓勵案主多和外界、鄰居及親戚朋友接觸，案主已口頭上答應，且願意嘗試，但實際上是是否真的實行，則未能斷言。

2 案主已接受求職的申請，且願利用家中現有的摩托車找到一些外勤的工作。

3 工作員建議案主盡量找些教會的事來做，因教會較不忌諱有前科記錄的人，案主願意嘗試。

4 案妻業已同意學習手工藝的技能，如縫毛衣之類的事，以增加家庭收入。

5 案主現已常常帶小孩到公園去散步，對於接受外界這一點似乎有了進步。

六、結論與建議事項

1 結論：

本個案是一個有關整個家庭問題的個案，由此從這一有問題的家庭個案中，可使我們看到家庭功能的重要性。一個人在其人生的過程中，接觸最多最久的就是家庭，雖然各種年齡階段的人對家庭的看法不同，但家庭生活情形對每一個人的一生具有決定性的作用，其影響也是至深且鉅。尤其家庭生活心理動力中的夫妻關係，父母對子女的教養態度等，對

小孩子以後人格的成長、行為的發展、社會生活適應能力的增進等，都有很大的影響。

2 建議事項：

甲、希望機構能繼續追蹤(follow-up)訪視，盡量和案主保持連絡，協助並催促案主積極地循著可能解決問題的途徑而努力。

乙、家庭中夫妻關係的不協調，最好採用夫妻聯合會談的方式來解決。丙、希望社會人士對有前科的人能改變觀念，使那些本性並不壞，但一時被人利用或一時糊塗的人有自新的機會，重新作人並貢獻有限的力量與國家、社會。

丁、普遍推行家庭副業，以增加婦女就業機會，從而增加家庭經濟收入。戊、鼓勵案妻及早做家庭計劃，以免增加家庭經濟上的負擔。

主要參考文獻目錄

1. 葉楚生
1964 社會工作概論 臺北：三民書局經銷
2. 廖榮利
1980 帶領員工的藝術——領導、督導、會談。臺北：三民書局經銷
1979 動力個案工作——助人專業的原則與技術。臺北：三民書局經銷。
3. Harris, H.
1970 Social Casework in Developing Countries, Oxford University Press.
4. Hollis, F.
1972 Social Casework: A Psychosocial Therapy Random House.
5. Smalley, R.
1967 Theories of Social Work Practice, Columbia University Press.