

社區介入與個人轉化

廖榮利

臺大社會學系教授

壹、整體實務社會工作與案主系統探索

一、實務進路社會工作與案主系統探索

「新進「實務進路」(Practice approach)社會工作重於傳統「方法進路」(method approach)社會工作之專業教育，強調藉由通才化教育重於專精化教育以培植能扮演多重角色組之整體實務社會工作者，從事對社區介入，小團體（包括家庭）調適、以及個人轉化等連貫暨組合作用，並為這些多層面相相關連案主系統，創新至大服務效益為宗旨。（Connaway, 1988；廖榮利，1991）

在案主系統（Client system）裏，案主被界定為：「接受社會工作者的服務，彼此建立一個協定或契約，並藉由社會工作者的服務，而獲得專業服務益處的個人、家庭、團體、以及組織或社區（民衆）。」（Sheafor, 1987；廖榮利，1991）因此，對案主系統的探索是社會工作者的首要任務，整體實務社會工作之案主系統包括：社區社會系統、團體社會系統、家族系統、個體社會發展史等。

一位整體實務社會工作者，其一天典型工作是這樣的：包玉眉小姐上午八

時半開始與案主會談，到下午五時半結束她這一天的工作。在這段時間內，她曾在辦公室內與六個案主體系的職員會談。這些案主系統成員的待助問題包括有：厭食症、婚姻關係失和、恐懼症、孤獨失依、酒精中毒、以及少年不良行為等。

包小姐在同一天午餐時間曾與其他社會工作同仁一起開會，討論是否該在這個社區中成立一個社會工作專業人員組織，以及成立的相關事項。在她同一天的工作中，尚包括花了一個半小時會見一位電臺記者，提供這位記者一項研究資料，做為該記者翌日要報導的厭食症防治社會教育節目之用。

上述可知，包小姐社會工作者一天中，須接觸的服務對象有：案主體系的職員、其他社會工作同儕、以及新聞媒體從業人員，並與之建立明確的工作目標，她也必須選擇為達成上述目標之適當策略，同時也必須箭及履及地去執行這些策略。

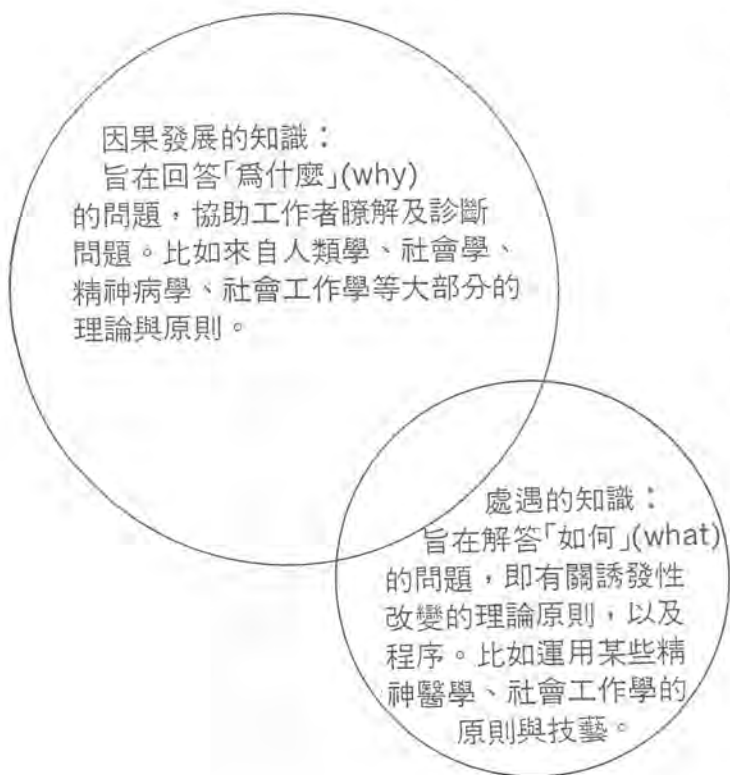
換言之，包小姐在機構中的工作，並不只限於六個案主系統的成員，還包括對整個社區，以及可能在此地發生的一些嚴重問題，付出專業上的關注與行動。比如，她會利用臨床上的和教育上的各種策略，她加入其他社會工作人員的專業團體，一起商討出一些可能最後會引出，具有倡導作用或社會行動之計畫。如此的角色組合也就同時扮演：修補者角色、臨床者角色、教育者角色、經紀人角色、倡導人角色，以及社會行動者角色等。

貳、因果暨發展知識與處遇知識

一、因果暨發展知識與處遇知識之概念

誠如社會工作有實施理論與外借理論，個案工作的知識基礎來自於兩方面的知識體系，其一是來自一種或所有社會及行為科學的知識，其二是自實施上整合而成的處遇知識。前者稱為個案工作基礎（潛在）知識，後者則稱為實施處遇知識（Fisher, 1979）

〈社會工作者的潛在知識領域〉



〈因果暨發展知識的概念〉 (causal /developmental knowledge)

因果暨發展知識 (causal/developmental knowledge) - 包括目前社會及行為科學中所發展出來的多數知識，基本上此類知識可以協助工作者瞭解人類行為（適應行為與適應不良行為）。因果暨發展知識的使用，著重於回答「為什麼對事件會有如此的陳述？」之問題。因此，個案工作者應使用此類知識以瞭解一個特定的個人是如何？為何發展而成的？

因果暨發展知識的典型例證，可能是大部分的佛洛伊德學說，比如有關個人心理與性的發展，艾力克森的生命週期理論，或是任何著重解人類行為的知識（無論是以人格組織，以及社會的角度）。

先進國家的社會工作教育，對於此類知識重要性的認知，已使正規教育課程順序制度化，比如「人類行為與社會環境」與「人類（個體）發展」等課程。此類課程（知識）傳統以來，已被認為在評估個人、個案，以及其情境的課程中，對個案工作者是極有價值的。因為，瞭解個人行為為何發展而成是評估（診斷）過程中最重要的部分。

〈處遇知識之概念〉

處遇知識 (intervention knowledge) 是遵循原則與原理，促使行為或情境改變的依據。處遇知識著重於以下的問題，即「什麼是可以用來修正此種情境，而且會具有有效性？」事實告訴我們，只有極少部分的社會及行為科學，曾致力於推展此種處遇知識。甚至於像精神醫學，這種看似致力於處遇的專業，所提供針對專業人員瞭解問題情境的研究，遠比有關對處遇情境作確實且特定改變的研究與原理原則要多得多。

顯然可見於上圖的是，兩者有重疊的部分。這可被視為在知識產出（生產）過程，瞭解特定之有關發展的知識，是處遇的先決條件（或可提供特定的指導方針），或者視其為一種可能結合因果暨發展之內容，以及處遇之程序與進路。因而，會使得診斷與治療產生特定的關聯性。

二、因果暨發展知識與處遇知識之省思

〈因果暨發展知識之檢視〉

事實上，個案工作已於過去好長的時間在致力於使用因果產物的成果，以替代處遇知識；並且，她們更進一步討論將假設建立在瞭解問題如何產生，便足以提供有關如何改變問題的訊息。因此佛洛伊德或精神醫學等大部分屬於因果發展的知識，在一些個案工作進路中，已被視為實施個案工作處遇的充足基礎。換言之，其假設為瞭解個人的發展史，便足以著手治療；瞭解是處遇的關鍵，甚至可與處遇抗衡。此一概念可以將上圖修正為兩個重疊的同心圓來表示。

但是在本質上，因果發展的寓意是在大部分問題有方針可循一套全然不同的原理與原則、程序是必須的。即使當瞭解問題的原因與發展是處遇必要的先決條件。

另一項個案工作者過份倚重的因果發展的寓意是在大部分問題情境中一心一意尋找解決其原因，例如她們會更廣泛細密地收集案主的社會史。這通常假設了每一個問題均有其特定的原因。

就算是個案工作者能够做上述原因論或歷史的診斷，並且正確地指出潛伏在案主早期生活史，而確實導致後來之社會功能發生問題的因素；然而並沒有證據指出（也沒有理由相信）此正確性，對社會工作處遇有正面效果。首先，這是因為若問題屬於持久性，則它可能成為脫離早期生活史「原因」的自發性反應（例如它的存在與原因是相互獨立的）。因此，即使知道確實的原因事件，對於目前的矯正工作是少有幫助的。

此一觀點並非駁斥個人生活經驗的重要性，所有關於人類行為之理論均肯定過往事件在塑造目前行為上的重要性。另一方面許多進路，尤其是源自精神動力學說者，假設在個人早期生活史的特定事件對於往後之人格或正常運作之能力有預測的作用。但是，此一假設的證據仍不明確。

事實上，有絕大部分的個案工作者，堅持一有關人類行為的假設，這種現象已為個案工作帶來誤導的實施之類的重要問題。舉例言之，遵循如此的理念可能導致個案工作者花費了大部分的實施時間，和案主一同找尋並分析歷史因素，而此類實施方式，事實上多半是徒勞無功的。

另一個個案工作者執著於因果發展知識的寓意是，它將引領工作者進入

對於診斷性知識的瞭解程度，比對於處遇知識的瞭解程度要多得多的情況。

〈處遇知識之檢視〉

上述檢討的內容，提供吾人在強調及優先順序作重大改變的基礎；如今不論在社會工作正規或專業服務上，也逐漸從忠實於並使用因果發展的知識，改變為持續著重於發展且使用處遇知識。雖然，這似乎又是社會個案工作的明顯之優先；但是，事實上，處遇知識在社會工作專業中，仍持續地被降格且未加充分利用。

因此，試圖儘可能詳細地敘述以可能獨立於因果發展知識的方式，來考量處遇處理方式發展的基礎，應該是比較明智的作法。如此做的主要原因是，像處理暨誘發性改變的原理和程序，已在實證上顯示出其助人的有效性，而且不受有關問題之原因影響的。在傳統神話仍舊盛行的個案工作及其相關領域如心理治療中，處遇知識仍處於弱勢地位；基本上，他們所得處遇知識必然源於因果發展的知識，如治療理論必然為人際理論奠定基礎。即使在有證據顯示事實並非如此，而且就算沒有求助於因果發展知識以鞏固其基礎，處遇的原理與程序還是可以有效地應用情況下，這種處境仍然受到支持的。

進一步確認處遇知識的定義及其可運用性，是想要提倡此種知識時特別具有意義的。「處遇」是技術面的定義包括：「利用矯正方式介入或使其分離」，以及「在行動上使之分離」。

個案工作者（及其他助人專業人員）已逐漸採用「處遇」一詞的事實，似乎暗示對於個案工作者，在規劃與執行影響他人的行為、活動，以及（或）情境之行動時，扮演著主動角色的理念之接受度有迭增的趨勢。

處遇知識並非僅注重改變，因為此種改變可能是意外或者大部分是發展所造成的。因此，為了要使處遇知識在專業實施上有用處，此項改變一定是經過指導且可預測的，而且它是經過領會的、有目的的，以及使用有系統地，起源於受認同的知識之原理與程序。

處遇知識的主要目的在於提供實施指導方針，並確實誘導他人生活情境的改變。這種改變可以以二種方式表現：

其一是：經由直接改變案主反應、感覺、認知的行為或態度。

其二是：經由改變案主所運作的任一社會體系。

任何一種現存的處遇知識，比如心理治療或行為修正之單一理論，或是個案工作理論，應該廣泛得足以包容上述二種改變在其架構內發生。

但是，更典型的是，發源於單一理論之處遇知識，不是受到限制以致於處理單一型態的誘發性改變，就是在事實上只處理了其却美其言。因此，為了使二者均接受處遇，比如同目睹許多傳統個案工作進路，宣稱他們是臨床導向與社會導向並重，而事實上大多數均忽略了後者；宜確實遵循上述兩種已改變的方式。

叁、案主的被期待角色

一、兩難中找定點

在某種意義上，許多個案工作文獻所關注的案主之傳統模式即受過教育，有高度的動機，善於言辭，以及對心理的成長與自我取向興趣的工作者，他必須改變為可納入最廣範圍之潛在案主的模式。

某些案主確實是擁有上述特性；可是，有大部分的其他人可能是貧苦、無動機、不擅言辭、未受教育；他們也許是來尋求某些特定行為的改變，或者訴苦，更為行為取向，以及將焦點集中於現在；況且他們也可能與一些社會制度相衝突。

這種類型的案主可能需要全然不同取向的干預。對於這些案主的服務，會將社會制度視作主要的目標，致力於與案主對立之系統的改善，從以官方為中心轉變為包括以社區為中心的實務。

上述作法需要更有效率與績效的服務輸送體系的发展，以及對於加強個人與社會制度結合的關注；始能案主與制度（即個人與社會）整合。

二、漸進式與創新化

雖然有了理想案主的傳統與新模式的發展，但是，它仍然存在著嚴重的問題：尤其，當僅僅使用其一而排除其他模式時（Cowan, 1967）。例如：案主

的傳統模式似乎與社會上絕大部分的生活型態不一致。以此模式為基礎而發展的服務方案，是範圍有限，且僅限於提供給少部分的人口，產生有限的干預技術，以及明顯地只有有限的績效。

另一方面，「激進的」模式也是受限的，因為其知識與技術的基礎是限定的；它們無明顯的績效；許多專業者不願進入行動的領域；其服務即使是在使用時，也是無法運用至社會的絕大部分；而且，在此模式中的所有問題，有被視為與「社會」相關的傾向。因此，臨床的干預，常會減至最少或者被忽略。

三、彈性（應變）對待案主的角色

或許個案工作者看待案主的個案較為恰當的模式，是結合傳統的和激進的案主模式；當合適時，他不僅能支持傳統，臨床取向的模式；同時，他也認同社會系統干預之適當性，並且進入其領域。因此，案主將被視為意圖處理個人的暨行為面的，以及（或是）社會面的問題，並有評估引導對許多範疇之任何干預。

此處所指的干預必須確實地有彈性；因此，各式的服務，也必須是有裨益的，其範圍上至社會系統干預，下達建言，提供具體或物質的幫助，以及多少少數教傳統信服的臨床或治療服務。

但是，處理方式的選擇，須取決於案主的身分與需要。所有的案主並非像傳統般，被期待去符合惟一干預方法的模式。各種情境的獨特性以及涉入之不同個人的韌性，會提供實務工作一些方針。因此，如雷斯孟（Resman, 1965）所建議的，要考慮到一些低收入者的某些特性，則可使干預去適應使用這些特性，建立於涉入之個人的韌性之上，並提供不擅言辭的案主，一些利用行動得到的經驗。

到了作為一個案主即是一個角色的程度即一套被期待的行為，機構和個案工作者幫助增強及維持那個角色。這意味著個案工作者在某種程度上已控制了案主所擔任的角色，而且因此可改變那個角色。換言之，在案主角色中被期待也會常被製造的行為之彈性，可經由捐棄對於案主的刻板印象而大大地提高。

四、兼顧社區多層面的干預角色：

傳統個案工作實務強調個案工作的臨床角色，幾乎到了排斥其他角色的地步。然而，逐漸地，文獻已開始反映個案工作者，更加廣博的取向；雖然，在術語上描述個案工作者的角色和功能之一致性（更不用提專業中其餘的人士），可能製造了更多的困惑。這個部分將簡短地描述個案工作主要的三個角色羣以及定義一些它們所隱含的功能。

判斷個案工作角色與功能的主要程序之設計，是集中在社會功能；以及認為功能的問題，可以由個人的暨心理的延伸至制度上。下圖大致呈現了可能需要社會個案工作者關注的個人的暨系統功能失調之不同的領域。雖然，他們是或者可能是互動的；但是，他們是有次序地被安排在一個連續尺度上，自單獨的個體及於廣泛社會之較遠的層面。

這樣，並不表示即使是社會最遙不可及的層面便不會……。



肆、案主系統的基本概念

一、案主的形式：

案主 (client) 是指社會工作介入的對象，也就是社會工作者服務的對象，其同意詞有「當事人」、服務受益人 (service recipient)、同時包括所

謂「案主系統」 (client system) (廖榮利，一九九一)。案主可能是一個人或一個社會體系，其形式有 (Johnson, 1979)：

1. 為他們自己要求適當的幫助。
2. 為他人或其他體系要求幫助。
3. 沒有要求幫助，但是在某方面阻礙或威脅到其他人的社會功能。
4. 要求、運用幫助以達到他自己的目標或目的。
5. 為了不當的目標而尋求幫助者。

二、案主的定義：

1. ①案主可能是問題的受害者。例如：案主被僱用他的公司暫時解雇，致使他沒有適當收入，而有困難。

②案主也可能是問題的受害者，並因其他情況而使問題惡化。

例如：單親家庭的家長，因照顧他的小孩有困難而要求幫助，試圖找一個保姆負責該家庭的衣食；當那保姆生重病，無法幫助案主時，案主的困難因而惡化。

③案主因為問題的結果而成為受害者。

例如：案主因長期酗酒造成他無法從事固定的工作。

2. 案主有社會功能方面的問題，可能在於：

①人際關係方面

父母無法瞭解他青少年子女的需求且態度十分強硬，使得父母與子女間的關係變成子女瀕臨於公開反叛，但父母却無法討論這種情形。

②無法與環境四周他人交涉。

例如：醫院的病人無法把困擾他的問題明確地告訴其主治醫生，讓醫生瞭解他的需求。

③ 社會角色扮演的不適當。

例如：父母親沒有供給子女足夠的營養，以及一個溫暖舒適的家。

3. ① 案主的問題可能是因為物質財產或個人能力的缺乏及不足，而無法實踐適應情況的需求。

例如：老年人因收入及身體能力有限而不能維持一個家或維持均衡的營養。

② 案主的問題可能是因為缺乏所需的準備去實踐社會角色。

例如：一個年輕而沒有受過訓練的母親，會因不知如何去照顧小孩，而無法適當地照顧她自己的孩子。

4. ① 案主的問題是因為身體的疾病或擾亂，導致內心的混亂、壓縮或歪曲。

例如：案主可能因為有心理的疾病及知覺的障礙使他無法適當的應付他周遭的事物。

② 案主的問題是因為他個人的期望與現實環境的差別而起。

例如：一個人可能希望不必工作，即能從社區中的社會機構領到糧食、衣服、甚至有棲身之處，但事實必須是以工作換取之。

③ 案主的問題是來自環境需求之間的矛盾。

例如：一個家有母親臥病的少女，母親當然希望他能照顧弟妹，但她卻需要時間來完成學業及社會化的過程。

三、案主的性質：不同的論點：

社會工作學者對案主的看法比較具有代表性的有：

1. 涂洛普 (Emanuel Topp) 的看法：

他認為案主是指尋找專業幫助，或是向社會機構請求幫助的人，他並指出案主之意義會因為社會工作者、社會機構或社區中的人以不同的眼光看此「案主」而會產生不一致。這些可能是：

① 要將案主視為顧客，或是獨立之個人？

② 將案主視為一個自立、能決定自己事物的人嗎？

③ 是將案主視為需要照料及保護，而不值得尊重的人嗎？

④ 一個人何時才被視為案主，是當他尋求幫助時？當他不是自願被委託照顧時？還是直到他自願向社會工作者要求幫助時？

2. 布里爾等人 (Scott Briar and Henry Miller) 的看法：

他們以社會角色的觀點討論案主的定義，他們認為社會上每個角色在其行為上都有他人一定的期望，而這些期望都是由社會機構，相關團體以及一般大眾支持者。

3. 屏吉斯 (Allen Pincus and Anne Minahan) 的看法：

他們以較狹隘的意義解釋案主，案主體系是要求幫助的體系；需要改變的體系也就是標的體系，要求幫助的體系可能不需要改變，而當標的體系瞭解改變的需要並要求幫助時，則成為案主體系。

4. 瓊遜 (Alice Johnson) 的看法：

她認為案主是指：①向社會工作者要求幫助的人，②向有社會工作者的機構要求服務的人。

若案主沒有要求幫助，即是以為社會工作者的工作之一是要發展助人關係，使得他能瞭解社會工作者提供幫助的原因，以決定接受或拒絕幫助；並且更以爲他要積極的參與，包括在決定的過程中提供適當的資訊，以及在工作中增加彼此間的認同。

伍、案主系統的形成過程

一、案主的名稱的不同

有時候，社會工作機構把需要幫助的人稱為案主 (client)，但在醫療機構中常稱之為病人 (patient)，當社會工作者稱他們為病人時，則是將他們視為傳統上有病且依賴他人的人，在學校裏或青少年輔導機關中，需要幫助的人亦稱為學生 (student)，此有助於建立輔導者與受助者間良好的關係，並對社會工作者站在領導的地位，而將案主視為受害者，這種情形加以補償。

總之，不論稱受助者什麼名稱，受助者與社會工作者兩者之間不應有不同

層級之分，而應彼此合作，幫助案主更能發揮其社會功能。

二、對案主的期望

社會工作者、案主以及環境，都會對案主的角色有不同的期望，這些期望包括：

1. 提供服務的社會工作者及社會機構，對每次與案主會面時間及地點的利用，以及案主所提供的資訊及遭遇的期望。
2. 社區會期望案主能夠對所提供的幫助，感到感激。
3. 案主會期望有人告訴他該怎麼辦，或期望能有特殊的忠告或幫助，並因為他們需要幫助而期望被人以次等人視之。另一方面，他們通常會無法自我肯定而感受到很大的壓力。

三、走進社會結構

在一個人向社會機構尋求幫助之前，他（她）通常會先嘗試用處理以前問題的方法，來試著處理這次的問題。「援例」是一個人處理新問題的一個方法，例如「對抗」新的問題，但這個方法會造成他（她）的緊張及壓力，而最後此法若無法解決問題，他（她）才會尋求其他的援助，並在其他方法都行不通時，最後的選擇才是——走進社會機構。此亦會導致他（她）的緊張。

另外，當一個人向文化背景不同的社會機構尋求幫助時，緊張的情緒會增加，例如：黑人向白人社會機構之尋求幫助，因他並不確定該社會機構的社會工作者能否瞭解他的問題。

四、進入社會機構的管道

人們為什麼會想到向社會機構求助呢？以下的管道是比較常見的：

1. 偶然聽到鄰居或朋友的提及。
2. 從別人社交圈子中得知此機構的工作。
3. 自己介紹。
4. 由其他專業機構介紹得知。

5. 從該機構希望能瞭解人們的需求，並鼓勵他們接受服務的宣傳得知。

6. 由法院或其他權威機構命令強制的參與。

(二)要成為案主的必須

1. 承認他有問題。

2. 在必要時願意放棄他以往的行為。

3. 能夠充分在不知名的地方，經歷不瞭解的過程時，而能與社會工作者充分合作。

五、案主的形成

藍狄依 (David Landy) 認為一個人在尋找幫助的過程中，成為案主的過程有以下各項：

1. 求助者必須是覺得某些事情不對勁了。
2. 求助者必須是面對家庭、朋友以及鄰居，將會知道他無法解決問題的可能性。

3. 求助者必須要向幫助者承認他很痛苦，並且他無法解決自己的問題。

4. 求助者必須要讓出他自己足夠的主權與自治權，而成為一個有依賴性的角色。

5. 求助者必須要直接向他所知的人及資源尋求幫助。

6. 求助者必須決定不管是工作請假或是延後其他的責任，都要接受幫助。

7. 求助者必須瞭解到在接受幫助時，他的其他責任可能會受到威脅。

陸、個體案主社會系統探索

一、個體系統之向度

(一)社會機構所需的基本資料

包括：姓名、住址、出生日、出生地、已未婚、宗教、種族、以及關係人。

(二)家庭

1. 雙親：其姓名、出生日、死亡日、住所。

2. 手足：其姓名、出生日、住所。

3. 子女：其姓名、年齡、出生日、住所。

(三) 教育及工作經歷

1. 學歷，特殊的知識及技能，對學歷的態度、案主對教育體系的認識與期望。

2. 工作史：其職位、離職的日期及原因；他對工作經歷的態度、案主對工作體系的認識與期望。

(四) 多樣性

1. 障礙因素：其身體及心理健康史，以及目前運作情形。

2. 文化及種族的定位對案主的重要程度。

3. 其他多樣性之因素。

4. 關於案主多樣性特質的認識及期望。

(五) 環境因素

1. 案主在家庭以外的重要關係，以及案主對它的認識及期望。

2. 重要的鄰里因素，及案主對它的期望。

二、關注、需求，以及問題

(一) 要求幫助服務的原因。

(二) 關注、需求，以及問題的歷史：關注、需求，以及問題的徵候；企圖解決問題的實質與結果，所要提供關注、需求，以及問題的因素。

(三) 「有生命的角色」的容納程度。

(四) 案主的需求（一般性）：

1. 基於一般人類需要／發展所需的需求。

(1) 身體的、認知的，以及心理發展的階段。

(2) 充分實踐前一個階段的需求。

(3) 目前的需求（此階段的需求及對前一個階段不足的補償）。

2. 個別多樣性的需求

(1) 什麼是影響人們的個別需求與一般發展需求相互配合，最顯著的社會因素及社會態度？

(2) 什麼文化族羣之因素會影響人們之個別需求與一般發展需求的相互配合？

(3) 每個案主都屬於不同族羣，案主對這個多樣性的態度如何？他如何去應付這樣多樣性？他在族羣中的適應及生活方式如何？如何去適應或應付有關的顯著的社會期望？

(4) 在案主運作社會功能的方式及社會不同族羣的期望之間，有什麼不和諧的存在？

(5) a、案主因為主要社會上的態度及期望，而有什麼需求？

b、案主因為一般人類需求及有關人類發展之文化因素，而有什麼需求？

c、案主因為對此多樣性、主要的社會期望以及侵犯，三者不同的需求？

d、因為在案主運作功能的方法及社會對多樣性之期望，兩者間的衝擊，而有什麼需求？

3. 基於環境期望所需之需求

(1) 案主對家庭、同儕團體、工作和社區的責任。

(2) 案主對環境其他的期望，以及案主對這些期望的態度。

(3) 案主實際上有責任及期望嗎？

(4) 案主因為這些責任及期望而有何需求？

4. 關於案主要求服務的需求

(1) 關於要求的服務，案主有什麼一般性的需求？

(2) 關於這要求，案主有什麼特殊的需求？

(3) 會阻礙這需求的滿足，可能會有什麼因素？

三、幫助的力量與限制

1. 案主對在提供服務的過程及結果有什麼期待？

2. 有關於這個服務，案主本身有什麼意見、興趣、以及計畫？
3. 什麼是案主決定要改變及要求服務的動機？
4. 案主對應付情況及改變的承受度是多少？可能會有什麼不和諧？案主要改變的內在因素是什麼？
5. 能夠支持或緩和適應及改變的環境資源、環境責任、以及環境責任，以及環境不和諧是什麼？
6. 有否其他影響案主改變的動機、承受度、以及機會的因素。
7. 壓力因素的本質為何？
8. 案主的期望實際嗎？
9. 簡要說明案主在達到需求及解決問題時，所需的力量及遭遇的限制。

柒、「小型團體」案主社會系統探索

一、小型團體的結構

(一)界限

1. 該小型團體的目的、使命及工作為何？
2. 確認並加以描述該團體的成員。
3. 會使這些成員脫離其他的人，成立該團體的原因為何？該團體如何選擇成員？在何種情況下永不得再為該團體之成員？
4. 該團體的歷史為何？它為什麼會成立？如何成立？它多久聚會一次？
5. 在該團體中，社會工作者的角色及地位為何？
6. 社會環境對於該團體的功能有些什麼影響？環境的影響包括有環境期許、環境衝擊及環境資源。
7. 描述有關範圍界限的開放及關閉之特點，包括溝通、力量轉換，對於新觀念的開放度及實行社會功能的方法。

(二)關係之架構

1. 描述該團體中任何一種成員的分類。
2. 畫一個該團體之社會圖表。

3. 描述團員扮演社會角色的方法，所有需要之社會角色都有嗎？有無那一個角色過多？那一個團員同時扮演數個社會角色？

(三)結合力

1. 讓所有團員連結在一起之動力為何？註明該團員的興趣及友誼之一般狀況。
2. 描述該團體的民意狀況。
3. 該團體的目標為何？是否團員均很清楚地知道，也願意接受所有其他的團員？
4. 在該團體中實行功能的規範或規則為何？團員如何去接受這些規則？如何接受其他的成員？
5. 團員會給該團體什麼優先權？

二、小型團體的功能

(一)平衡及穩定性

1. 該團體如何適應變遷中的情境？此處所指的變化包括環境的變化及團體中之變化。
2. 為持續該團體花費多少時間？在團體的工作又花費多少時間？兩者之平衡是否適當？

(二)做決定

1. 該團體對於工作規範、工作目標及工作計畫如何做決定？
2. 描述該團體解決問題的結構，是否有任何團員從事抑制問題解決的轉移或阻止性之策略？
3. 描述便利該團體做決定或阻止該團體做決定的領導之力量。
4. 團員如何影響團體之決定？
5. 遇到矛盾衝突，如何解決？會知道衝突的存在而將它放置在外嗎？

(三)溝通

1. 描述該團體之溝通模式。
2. 該團體是否有適當的回饋結構？該團體是否留意非語言之溝通？
3. 是否所有的團員均有適當的機會與他人溝通？是否有任何一個團員傾

向於過度溝通？

4. 是否有團員在做溝通時，會感到有困難？

5. 是否留意因超越文化界限的互動或涉及多種專業的互動而產生的溝通困難？

四、任務履行

1. 描述該團體實踐任務之方法，描述在實踐任務時的互動情況。

2. 是否有任何團員從事抑制實踐計畫的移轉性或阻止性的策略？

三、小型團體的發展

1. 確認該團體所處的發展階段。

2. 描述抑制該團體繼續發展之因素。

四、小型團體的力量及限度

1. 該團體的力量為何？

2. 該團體的限度在何處？

捌、社區社會系統探索

〈社區社會系統〉

視社區為一套社會系統時，社區意指由社會工作者、案主、以及社會機構等三者所組合而成的一種環境（environment）體系，即社區的三要素是社會工作者、案主、以及社會機構。不同的社區單位對各要素有不同的重要性和影響力。工作者與案主間的互動往往會受到社區交流特性之影響。社會工作服務輸送本身是社區社會系統之一部分。因此，探索上述的重要性和影響力，是重要的社會工作知識。

探索社區社會系統的架構包括：（一）該社區的設施、歷史、以及地域。（二）該社區的經濟體系。（三）該社區的政治體系。（四）該社區的教育體系。（五）該社區的社會文化體系。（六）該社區的人性服務體系。（七）該社區的相關主題。（Johnson, 1992）

一、社區的設施、歷史、地域

（一）社區物理設施

1. 位置、生態、大小。

2. 與其他地理實體之關係。

（1）生態面、政治面、經濟面、社會面。

（2）來自社區外的交通運輸與大眾媒體。

（二）社區的歷史發展

1. 鄰舍組織、重大事件、時空變遷、文化現實。

（三）社區的地理狀況

1. 人口

（1）年齡與性別分布。

（2）文化、種族、民族族羣。

（3）社會經濟階層暨分布。

2. 社區的物理結構

（1）那些人居住於那些地方。

（2）商業、工業、機構的位置。

3. 其他

（1）流動性。

（2）住宅條件。

二、社區的經濟體系

（一）就業狀況

1. 工商企業分布。

2. 大型雇用人力之機構。

3. 消費型態與分布。

（二）其他經濟現況。

三、社區的政治體系

- (一) 政府機構：其結構與功能。
- (二) 司法權威：包括法院體系。
- (三) 政黨團體：執政黨及最近的選舉歷史。
- (四) 對社會服務體系的影響力。
- (五) 所提供服務的類型與品質。

四、社區的教育體系

- (一) 結構及各級教育行政體系。
- (二) 財務狀況與建築設施。
- (三) 學生生態：包括各級學校學生數、就學率與輟學率。
- (四) 教學現況：包括師生比率、課程哲理與廣泛度，以及對特殊學生之機會。
- (五) 課外活動。
- (六) 社羣關係。

五、社會文化體系

- (一) 休閒文化活動、及事件。
 - 1. 公園設施、公衆休閒方案。
 - 2. 文化資源：圖書館、博物館、戲院、音樂廳。
 - 3. 休閒企業或商業型休閒機會。
- (二) 社會團體與組織
 - 1. 種類、會員、目的、以及目標。
 - 2. 活動、功能運作、領導方式。
 - 3. 該團體的組織、社區內外的聯繫。
 - 4. 可運用的資源。
- (三) 社區內的大眾媒體：包括廣播、電視、報紙等。

- (四) 種族、民族、以及其他反對團體。
- (五) 社區中的人物：包括權威人士、領導人。

六、人羣服務體系

- (一) 健康照護服務與機構。
 - 1. 醫師、牙醫師、以及相關專業人力。
 - 2. 醫院、診所、養護所。
 - 3. 公共衛生服務。
 - 4. 健康照護體系對社區民衆需求之反應性責任。
- (二) 正規社會福利體系
 - 1. 社區中的社會服務機構：包括功能、專業人力、支持、財力來源、員工、以及位置。
 - 2. 服務社區民衆的社區外機構：包括服務項目、條件、以及機構管制。
 - 3. 非正規助人體系。
 - (1) 個人與機構組織的。
 - (2) 提供服務方式與對象。
 - (3) 與正規服務體系的關係。
 - (四) 企劃體制：包括資金籌劃、規範、以及諮詢。

七、一般考慮事項

- (一) 社區民衆親近關切課題：關切訴？理由？此處關切已完成什麼？
- (二) 解決社區問題習用途徑：那些人須包括在內。
- (三) 社羣的決策程序。
- (四) 社羣的自主程度。
- (五) 維護及提昇社羣生活素質之社區本身的能力。
- (六) 維護及提昇社羣生活素質之社區本身的限制。

〈結語〉

從社會系統理論刻劃出來的上述系列社區系統探索架構及其項目，乃是整體實務社會工作模式的基石，加上對小團體、家庭及個體之社會系統之探索，整合而言對社區介入到個體調適的專業服務基準，是值得正視的新進路。

「兩個臺灣城鎮：科際整合性研究」一書 (Theilin, 1977) 所展現的內容，與上述社區社會系統探索架構相近，似可供臺灣的社會工作教學方面人士參照，假如要發展臺灣的社區社會系統模式之研究與實踐的話。

參考書目

- Anderson, J. (1981). *Social Work Methods and Processes*. Belmont, Ca: Wadsworth.
- Anderson, J. (1985). "Social Work with Groups in the Generic Base of Social Work Practice." *Social Work with Groups* 2(4): 281-294.
- Berg, W. E. (1980). "Evolution of Leadership Style in Social Agencies: A Theoretical Analysis." *Social Casework* 62: 22-28.
- Connaway, R. S. et al. (1988). *Social Work Practice*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.
- Cox, F. M. et al. (eds). (1987) *Strategies of Community Organization: A Book of Readings*, 4th ed. Itasca, Il: F. E. Peacock.
- Cox, F. M. (1977). *Tactics and Techniques of Community Practice* Itasca, Il: F. E. Peacock.
- Fellin, P. (1987). *The Community and the Social Worker*. Itasca, Il: F. E. Peacock.
- Fischer, J. (1978). *Effective Casework Practice: an eclectic approach*. New York: McGraw-Hill.
- Hearn, G. (ed). (1969). *A General Systems Approach: Contri-*

butions Toward an Holistic Conception of Social Work. New York: Columbia University Press.

Johnson, L. C. (1991). *Social Work Practice: A Generalist Approach*. 2nd ed. Boston: Allyn & Bacon.

Landon, P. S. et al. (1988). *The Realities of Generalist Practice*. St. Paul, Minn.: West.

Lauffer, A. et al. (eds). (1981) *Understanding Social Agency*. Beverly Hill, Ca: Sage.

Leighninger, L. (1980). "The Generalist-Specialist Debate in Social Work." *Social Service Review*, 54(1), 1-12.

Radin, N. et al. (1985). *Individual Change Through Small Groups*. New York: The Free Press.

Sheafor, B. W. et al. (1987). "Generalist Perspective." *Encyclopedia of Social Work* 18:660-669.

Sheafor, B. W. et al. (1988). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn & Bacon.

Theilin, M. C. (Ed.) (1977). *Two Taiwanese Villages: An Interdisciplinary Study*. Taiwan: Tung-Hai University.

王麗容 (一九九一) 「民間環保組織在社區發展中的角色與功能」。社區發展季刊，五六：一二七—一二三。

林萬億 (一九九一) 「社會工作的擴散與本土化：概念與論題」。社會工作學刊，一：一五—三一。

廖榮利 (一九九〇) 「社會工作管理：人羣服務經營藝術」。臺北：三民書局。

廖榮利 (一九九一) 「評估案主系統」。社區發展季刊，五〇：一九六—二〇三。

廖榮利 (一九九一) 「社會工作概要：含社會行政、勞工行政」。臺北：三民書局 (代)。