

整合社會資源尊重案主自決

——論個案管理之時代意義

本社

近五年來，台灣社會的轉變是有目共睹的，經濟的發達，言論的自由，醫療的進步，科技的提昇。台灣已不再是一個安和樂利的農業社會，人們的錢多了，壽命延長了，家庭結構轉變，工作型態不同，傳統的價值觀也必須接受各種挑戰。在這樣一個新舊傳承的時代裡，各種問題層出不窮，而歸根究底，都和這個社會裡的「人」有關。因此，以「人」為工作對象的社會工作專業，在此時此刻正面臨前所未有的挑戰與考驗。我們除了調整自己以外，更必須忙著幫助我們的個案調整。除了對這個社會的使命感，對工作的熱忱以外，專業知能的突破與提昇，益發顯得刻不容緩。我們期望藉著對「個案管理」的探討，使我們有機會整合自己，在專業的領域裡做再一次的出發。

「個案管理」，這個最近在社會工作界一再被提起的名詞，熱門地讓大家不得不重視它，究竟個案管理是什麼？它和我們所熟悉的傳統的社會工作方法有何不同？它所代表的精神和時代意義又在那裡？如何應用？我們邀請了許多專家學者，本期將專題討論，期待以這樣的彙整方式，提供給社工界及社會大眾一個再思索的機會！

在歐美，「個案管理」理念之發展已有百餘年的歷史。然而直到近二、三年來才獲得定位，並且廣泛地被應用於各項專業服務上。傳統的社會工作方法大致可分為三類：個案工作、團體工作及社區組織。個案管理則整合了上述三種方法，將傳統社會工作轉換成一個更有用的新模式。

顧名思義，個案管理中強調管理，系統中的整合協調則是管理者的最大任務，傳統個案管理工作方法中並非沒有管理的理念，只是一直未被重視。傳統個案管理工作方法強調社工員與個案之間的個別工作關係，著重個案內在思慮之輔導及改變。個案管理跳出個體的層次，採用系統取向。其理論基礎是認為個體存於系統之中，個體與系統的互助是不可避免的事實。當個案出了問題時，個案管理者較重視系統的調整，並增進或加強個案與其所處系統之互動功能。

「案主自決」對社工界而言，也不是一個新的名詞，只是我們在助人的過程當中，常常不自覺地過度投入而忽略了個案潛在的能力。在個案管理中的案

主自決，特別強調案主在決策（decision-making）及執行過程中的參與。尤其是服務計劃的設計及擬定，優先順序，輕重緩急，處處都可以激發個案的潛能，輔導並培養個案脫離危機克服困難後，獨立自主面對人生的能力。

我們每天翻開報紙，處處都是怵目驚心的地方新聞。除了治安惡化以外，婦女問題、兒童問題、青少年問題、家庭問題以及日漸昇高的老人問題、殘障問題，存在於我們一回首，一轉身的每一個角落裡。個案管理轉得愈快，問題也益趨複雜嚴重。以前家庭、家族及鄰里所能發揮的功能，現在必須由個案管理工作者來取代。個案的需求已不再是申請一筆急難救助金、一床棉被、幾斤白米就能應付的。同樣地，只提供心理諮商，企圖改變個案的內心世界或價值觀，常常是緩不濟急，只會帶給個案及社工員深深的無力及挫折感。

個案管理的理念就是在此情況下，應運而生。首先我們必須認定，當個案來求助時，大多是處在某種危機狀態，他和他所處的系統（環境）之間必定有問題存在，可能是實質的供需失調（例如：金錢、物質、人力等），也可能是看不見的人際關係衝突（例如：婚姻、婆媳、教養方式、價值觀等等）。社工員以個案管理的認知與技巧協助個案時，就一定得從整件（包括人和他的系統）出發，協助個案在其紛雜的人生難題或困境中，依問題的輕重緩急，擬出服務計劃。其次，當執行這些計劃時，我們別忘了，個案才是「主角」，沒有個案的認同與參與，社工員一頭熱，一頭急的作法，結果是原地踏步，甚至造成個案過度依賴社工員。如此一來，就本末倒置，完全違背了我們協助個案的原意。許多「萬年個案」的存在，社工員要付很大的責任。因為是我們允許個案依賴我們，個案只要動根手指，我們就跳起來去「替」他「解決」問題。社工員必須隨時提醒自己，個案的問題，個案要自己面對，我們協助他澄清，協助他做決定。目的是藉著這種「協助」的過程，激發潛能，使個案能從困境中再站起來，重拾獨立自主。「個案自決」的真諦即在此！

其次，整合社會資源也有其時代意義。就如社會工作逐漸受到重視一般，許多社會資源也漸漸以整合過的正式機構組織型態出現。透過我們的協助，將個案與社會資源結合起來，是一種再分配的過程。同時，我們也強調非正式社會資源的重要性，例如：家庭、鄰里、親朋好友，及其他人際關係，而這些無形的社會資源，常常是我們生命中最具影響力的一環。

總而言之，對社工人員而言，懂得如何整合社會資源，是如虎添翼；了解案主自決的真諦，是減少無力感、挫折感，重振士氣的秘訣。今天，我們以「個案管理」的精神來詮釋台灣社工界的現況，希望是一項突破、一種提昇。唯有如此，當我們致力於協助個案，謀求最大福祉的同時，才能高唱「我們的未來不是夢」！