

# 個案管理在學校社會工作的運用

陳政伶

有鑑於校園霸凌事件頻頻出現，立法院在年初三讀通過國民教育法第 10 條修正案，明訂 24 班以上國民小學、各國民中學均需設專任輔導教師；另直轄市、縣(市)政府及 55 班以上之國民中小學，均需設置專任專業輔導人員（如社工師、心理師）。該修正條文除賦予在教育體系內增加專任輔導教師及專業輔導人員的法源依據外，也期待透過修法提昇各級學校對於偏差行為學生之危機處理、諮商與輔導、資源整合、個案管理、轉介服務與追蹤輔導等方面的能力，全面防制校園霸凌事件之發生。本文目的除介紹有關學校社會工作的相關概念外；另一方面也以個案管理的理念架構為基礎，試圖為學校社會工作提供另種的工作方法與思考。

## 壹、學校社會工作的意涵

美國社會工作人員協會（National Association of Social Worker，以下簡稱 NASW）所出版的社會工作百科全書（Encyclopedia of Social Work）指出，學校

社會工作是運用社會工作的理論與方法以實現學校的目的；其中，學校的主要目的是指：要為學生提供教與學的適當環境，使學生能為自己現在所居住的世界及未來要面對的世界準備就緒（引自林勝義，1995）。而國內的社會工作辭典（1992）指出學校社會工作哲理取向（philosophical-oriented）有八個重點，包括：一、每一學生均有其自我表達（Self-expression）和自我實現（Self-actualization）的權利；二、學生的學習和適應上的困難及問題，是其行為成長過程中自然常態的現象；三、所有學生均應在其個人原有的能力範圍內，充分發揮其天賦的能力；四、學生心理、行為上的反應，與其家庭、學校及社區有關；五、學生除了獲取學校的各項服務外，尚需得到校外社區資源的服務；六、教育暨學校的各種設施和活動，應能充份促成學生成長過程中之需要，尤應以逐步形成學生社會化人格的達成為其目標；七、重視學生的個別差異，也兼顧個人對團體職責的表現；八、學校社會工作必須由具備充分社會工作專業知識之人員擔任之。另

外，香港社會福利署在「學校社會工作服務指引」中指出，學校社會工作是一項支持性之服務，透過社會工作之原則與方法，協助在成長上及學校生活適應上遭遇困難的學生，使其能發揮所長，以達到認識自我、發展潛能、學習與人相處等教育目標（香港社會福利署，1989）。整合前述幾個定義，簡言之，學校社會工作即由具備社會工作專業知能的工作者，運用該理論、原則、步驟、方法與技巧等，提供給校內學生適當的學習環境，用以達成教育之最終目標。再者，學校社會工作的積極面即是希望協助學生發掘並運用自身的潛能，以適性地發展其天賦能力與任務，使其能認識自我、發揮潛才、學會與他人相處，最終得以促其能力再提昇；另就消極面而言，則要協助處於不利地位及適應欠佳的學生，結合家庭、學校及社區及相關資源，消除其困難以獲得學習上的再適應。

若進一步檢視學校社會工作的目的與目標，Allen-Meares, Washington 和 Welsh (1996) 均認為，學校社會工作的目的在營造一個教與學的良好環境，使學生能獲得一般的能力，並能習得適應改變、解決問題及持續有效學習負責的能力；國內學者林勝義（1988）則認為，學校社會工作具有五大目的，分別是協助處於不利地位的學生，以實現教育機會均等；協助學生與學校、家庭、社區建立良好關係，以增進教育功能；協助學生獲得實用知能，以適應現代生活；協助學生獲得適應變化的能力，以便繼續學習；以及促進學生社會化人格的發展。而學校社會工作的目標之

一，即是要協助學生學會尊重人的價值、人的需要及人的潛在能力，並協助學生完成未被發掘運用之潛能，避免不必要的浪費，以適性地發展其任務（Constable, 1999a）；此外，香港社會福利署（1989）提出，學校社會工作的特定目標，包括幫助學生成長、與家人和睦共處、發展潛能及關心社會；幫助學生建立正確的社會價值觀，防止其受到不良環境因素影響，以致誤入歧途；幫助在行為情緒、家庭朋友關係或適應學校生活上有問題之學生；以及，關注教育制度，留意其對學生之影響，使學生有充分接受適當教育的機會。而廖榮利（1996）指稱學校社會工作的六大目標在於有著實現衛生、教育、福利的綜合功能；實現廣義的社會福利目標；增強現代民主社會之教育機會均等；促成家庭、學校和社區間的協調合作；選擇學生配合經濟發展需用之人才；以及促成學生之社會化人格之目標。

透過文獻檢視可以發現，學校社會工作的微視目標是希望以「學生服務」為主體，為學生提供有利學習之環境，使之能適性發展，促其潛能的發揮及社會化人格的養成；而鉅視目標則是期望實現教育機會均等、整合有利學生服務的資源，在整體服務過程中將學生、教師、學校、家長與社區等面向加以組織，促使學校落實學生服務之目的，以達成不同面向合作的機制與制度的變遷。

根據前述，學校社會工作具有其獨特的意義性與目的性；那學校社會工作到底具備哪些功能？翁慧圓、郭耀東與葉玉珍

(1994) 提到，學校社會工作的功能至少需涵蓋加強對學生的服務、主動與學生家長保持聯繫、發揮團隊精神、增進社區服務與發展學生分析及探究問題的能力等五個面向；而李文朗(1996)則提出，學校社會工作應發揮輔導、諮詢、溝通、社關、促變等五大功能；其中，所謂的輔導包括心理、教育、職業之輔導，而諮詢是指針對校內老師提供相關諮詢服務，溝通是以要「應變人」的角色發揮溝通與干涉的任務，社關則是要與社區建立良好的關係、使學校成為社區的一環；最後，即是要協助學校扮演求新促變的角色。李麗日(2000)另提出學校社會工作的七大功能，分別是對環境結構面的影響、資源統整、溝通協調、觀念倡導、學生輔導、家庭協助；以及，補足校外社會工作人員之不足。

換言之，學校社會工作的服務領域既然是在學校，即是要以學生為主體，並促使學生及學校獲得最大利益為原則，其服務功能不僅要解決問題，且要洞察、預防問題的產生。正如 Allen-Meares (1999) 所說，學校社會工作有著雙元的功能(dual function)，其一是要強化學生因應處理問題的潛能；再者，則是要改善因環境而帶來的衝擊；此雙元功能點出學校社會工作不但要強調個人之人格、動機、情緒、認知的重要性，且必須同時考量環境的複雜性以及個人與環境交互作用下的心理、社會、文化等要素(Constable, 1999b; Germain, 1999)。

## 貳、學校社會工作運用個案管理的理念與作法

個案管理(case management)是一種提供服務的方法，由專業社會工作人員評估案主及其家庭的需要，適當的安排、協調、監督、評估及倡導多元的服務，以滿足特殊案主的複雜需要(1987, NASW)。社會工作辭典(2000)指出，個案管理是專業人員替一個或一群案主協調整合一切助益性活動的一種程序，這種程序使得來自相同或不同福利及相關機構中的各個工作人員能彼此溝通協調，以專業的團隊合作方式提供案主所需之服務，並擴大服務的效果。當案主所需之服務必須由許多不同的專業人員、福利機構、衛生保健單位或人力資源方案提供時，個案管理就可以發揮其協調監督的功能。另外，王玠、李開敏、陳雪真(1998)指出，個案管理是提供遭遇多重問題且需要多重專業人員共同介入；陳任建、路蓮婷(2003)認為，個案管理是一種動態服務的過程，係爲了要協助遭遇多重困難、障礙或問題的案主，藉由整合方式來提供適切的服務，使案主能夠獲得最大的福祉；李宗派(2003)提出，個案管理是要協調與整合服務輸送體系，使人們能夠藉由服務輸送來滿足其生活需求與身心健康，且個案管理是微視系統至鉅視系統中各層面都須兼顧的工作方法，因此個案管理相當強調水平以及垂直的服務整合；宋麗玉(1998)則視個案管理爲一種統整、有效能以及有效率的方

式，為案主提供服務的工作方法或過程，且強調服務的連續性、可近性、責信以及服務輸送的效率，確保案主能夠接受有良好品質的服務。

因此，個案管理可在單一的大型組織中存在，也可運用於整合社區機構間不同之服務方案，當然也適用於「學校」這個場域，用以解決校園內面臨複雜多重問題的學生、家長與教師等對象。上述的定義正突顯出個案在接受服務時可能遭遇服務的混亂、零散與片段性（李宗派，2003; Moore, 1990）。因此，個案管理旨在減少服務的重疊，藉由服務的整合來提供連續性的協助，在過程中強調公平正義、全人觀點以及充權的概念，使每一位個案能夠依其需求程度來使用不同的社會資源，並且在處遇過程中提升自身能力並為自己作決定（黃源協、陳伶珠、童伊迪，2004）。而當運用個案管理的概念在校園中，面對有多重問題、多重需求的學生時，個案管理即能整合個案工作、團體工作、社區工作、資源整合等多元的工作方法，成為因應學生多元問題的適切手段之一。正因為個案管理能回應校園內學生服務輸送的議題，提昇學生服務的效率、服務品質及服務的效能。因此，以下進一步簡要整理個案管理在學校社會工作領域的運用。

## 一、學校社會工作運用個案管理的目的與特質

個案管理的目的主要在確保服務過程中應提供最佳素質、有效率且合乎成本效能的服務；就結構而言個案管理包括服務

成果、服務效率及成本效能等三部分（許臨高，1991）。Intagliata（1992；引自宋麗玉，1998）提出個案管理有三大目的，分別是：

### （一）服務的連續性

所提供之服務應是全面且統整的，並且需隨時反應個案需求而調整，為個案提供無縫隙的服務；

### （二）促進服務之可近性及責信

須協助個案與服務系統協商，以獲得個案所需要的服務；以及個案管理的實施即是希望能夠指定專人或特定機構為整個服務效益的責信擔負者；

### （三）增進服務輸送之效率

個案管理者須確定服務之提供的時效性與確實性，並且以一種有效的模式，以提升成本效益。

換言之，在學校社會工作運用個案管理的概念，也應建立在服務成果、服務效率及服務成本效能三個面向上。以往，在校園內的輔導工作不易突顯成效，經常有「輔導工作不是日竿見影」、「學生輔導愈輔愈倒」等感慨，因此，運用個案管理進行學生處遇工作時，也應考量服務結果、服務成本、服務所希望達到的目標及適切評估服務內涵的相關指標，才能彰顯出校園服務的成效。此外，學校社會工作亦要強調服務的統整性、連續性（無縫式）、可近性、責信度、時效性、確實性，以提昇整體服務輸送的成效。例如，學校社工師

在處遇校內的個案後，應主動、及時與老師、家長、相關重要他人交換資訊，並適切責信地告知有關個案的近況，以統整整體服務；為能確實達成服務結果，預估可期的服務目標（包含明確、可測量、可達成、相關性、時間性）之外，也要在過程中管控服務進度與服務成果。

## 二、學校社會工作運用個案管理的原則與功能

Woodside & McClam (1998；引自黃源協、陳伶珠、童伊迪，2004) 歸納出個案管理的原則和目標，包括：

### (一) 服務整合

個案管理者藉由連結跨機構或跨專業的資源，不僅可減少服務的零散和重疊，且可做為服務優先次序設定的參考。

### (二) 照護的連續

個案管理的案主可能有多層次的需求，個案管理者要能依評量後來個別化設計，為案主提供全面性及連續性的照護。

### (三) 公平地取得服務

對於需要協助的案主，必須要讓他們能夠公平地取得服務。

### (四) 照護品質

具備對尊重案主權利的承諾，要對專業任務的責信、以及要有效能和有效率地提供服務。

### (五) 倡導

協助案主獲得所需的資源，抑或用於保障案主的權益。

### (六) 全人

協助案主持著全面性觀點，確認社會、心理、醫療、財務和職業的問題。

### (七) 案主充權

發掘案主的優勢，並不斷提供學習機會和強化學習動機，進而自立自主的目標邁進。

### (八) 評估

個案管理者評估過程本身及其所提供服務的效能。

潘淑滿(1999)指出可運用「BRACES」原則在個案管理的運作過程，該原則的內容，分別是：

#### (一) 行為取向原則 (Behavior-oriented)

身為個案管理者，首先必須了解什麼是案主，或是案主群的問題？案主本身對自己或是他人有什麼行為？對此行為又有何看法？何種的行為模式才較適合案主去遵循的？

#### (二) 轉介機構原則 (Referring to related agency)

個案管理者應先對案主的問題做評估，若不是個案管理者能解決的，或是不在服務範圍內的，將轉介至有關機構尋求

協助。

### (三) 專業責任原則 (Accountability)

個案管理者應該對案主的處置負責，有責任提供案主適當的服務，給予案主也有責任參與其中的處置計畫，並執行計畫中的約定事項。

### (四) 協調原則 (Coordination)

當案主的問題多重且複雜時，而需要兩個人以上的機構或者是需要專業知識共同處理時，個案管理則應從中協調，並召集有關機構共同幫助案主。

### (五) 評估原則 (Evaluation)

個案管理者應隨時注意案主的情況，並評估方案的可行性、適切性和案主改變的程度。

### (六) 系統取向原則 (System-oriented)

個案管理者須注重個體所存在環境內的各系統狀況，任何分析、診斷、輔導計畫都需要包括與案主有關的任何系統內。

在個案管理功能方面，李宗派(2003)提出，個案管理在服務輸送體系具有五大基本功能，包括如下：

#### (一) 連結案主至服務輸送體系

瞭解案主所面臨的問題為何，並連結至正式與非正式之服務網絡，以提供資源服務。

#### (二) 評估案主使用服務輸送體系之能力

瞭解案主之能力，以協助案主找到合適之服務以養成案主獨立自主。

#### (三) 激勵案主使用服務輸送體系之資源

主要目的在於提升案主使用資源的動機，使其盡快脫離困境。

#### (四) 擴展機構之延伸服務，將服務帶入案主所住之地區

有計畫之延伸服務可以幫助案主避免在社區生活中遭到許多無法克服之困難與危機。

#### (五) 評估案主其需求是否得到滿足，及個案管理者本身之活動成果

透過評估可以促進個案管理與相關之人類服務加以改善。

以校內學生遭遇家暴事件為例，學校社會工作運用個案管理的原則並發揮個案管理者的角色，不但要整合醫療、社政、教育、司法等不同專業領域的資源，減少機構間服務重疊或服務不連續的狀況，而且，更要直接介入學生的微視系統，或與學生有密切關係的家庭系統、同儕系統、學校系統，甚至是與父母職場相關的外部系統等，積極進行系統間的連結。此外，透過適當的目標設定，預估學生遭受家暴後可能面臨的相關問題，了解其不同階段的需求，以合理、公平的方式運用充權、全人、倡導、協調等原則，方能適切評估其遭受家暴後，服務預期達成的成果及效能。

### 三、由學校社工師擔任個案管理者

Smith(1995)以及 Smith 與 Stowitschek (1998)曾考量到由學校現有人員或由非學校聘僱人員擔任個案管理者；前者需要重新界定其職務內涵，包括相關的個案管理職責，再以專業基礎對學生及家庭進行優點和需求預估後，才執行服務計劃；另外，若由非學校聘僱人員擔任個案管理者，此一工作者則要重新界定該員在學校中的角色，因為非學校聘僱人員通常其服務對象並非僅僅是單一所學校，且經常必須擔任起與學校聯繫、與社區互動，甚至是在二者中相互連結的角色，也花費不少時間在轉介和學生家庭的協助工作之上。

目前國內國中、小輔導老師尚不到三百人(291名)，專業輔導人員亦只有百餘位(106名)，今年初立法院修正通過國民教育法後，預計全國總計將設置 1,938 名專任輔導教師及 573 名專任專業輔導人員，平均 900 多名學生中就有 1 名輔導人員。此等工作人力大量挹注校園後，有不少社會工作背景的專業輔導人員恰能擔任個案管理者的角色，因其由各直轄市縣(市)政府統籌設置，並以規劃駐區方式統籌調派進行，其中，學校社工師並非由學校所聘僱，但其工作場域即在校園中，具有了解學校內涵、學校文化、學校環境及學校作業程序之優勢，且該員長期與校園中的教師及行政人員合作，更有助於個案管理工作的推展；另外，具社會工作訓練背景者應發揮溝通、協調、合作、聯繫乃至於倡導、制度改變等功能，此等期待

正與個案管理的「管理」、「整合」原則相符，因此，對具社會工作背景的社會工作師而言，擔任學校輔導工作中的個案管理者角色恰如其分。目前，國內專業輔導人員雖非由學校所聘僱，有必要強化其在校園學生輔導工作中的職務與角色內涵，但其長期與單一(或固定 2-3 所)學校互動經營互動之運作型態，也是國內學校社會工作運用個案管理工作後不同於國外之另一模式。

### 四、學校社工師扮演個案管理的具體角色

Moore (1990) 在九〇年代將個案管理者的色分成管理者、教導者以及倡導者三大部分；Ballew (1998, 王玠、李開敏、陳雪真合譯) 則將個案管理者的角色分為諮商者、整合者與倡導者三類型；黃源協、陳伶珠以及童伊迪 (2004) 將個案管理者的角色區分為直接服務、間接服務以及經紀人的角色；另外李宗派 (2003) 則認為個案管理者要扮演仲介者、協助者、連接者、仲裁者、代言者、監測者、創新者等；高迪理 (1994) 認為個案管理者可區分為促成者、教導者，可見個案管理者扮演著多元且整合型的角色型態。NASW 界定學校社會工作者的角色包括：仲介者、教育者、政策創始者、發展者與管理者、合作者 (Allen-Meares, 1999)；學校社會工作者更扮演著使能者 (enable) 的角色，可從學生家庭及社區等多重面向予以教導 (Kurtz, 1997)。整體而言，個案管理者係因其服務的內涵多重與所欲達成的功能多

元，而需發揮強而有力的「管理員」角色。其中，個案管理者不只被期待具有傳統個案工作直接服務的功能（諮商者、治療者），更要執行許多新興的任務，例如資源管理、倡導、使能、經紀人、監督、評估、追蹤，以及不同專業間整合、溝通、協調、連結等工作內涵，上述，都是我們對個案管理者角色的期待。

同樣地，對學校社工師而言，其工作角色與處遇技巧十分地多樣化（萬育維譯，1997），且亦需經常居中扮演協調學校、家長和學生媒介的角色，並極大化家庭與學校間的合作成果，以確保學生獲得

最佳的利益（Allen-Meares, 1999）。因此，學校社工師在學校中首要扮演的角色即是要成為變遷的媒介者，使能學生及其家庭在學校與社區中獲得可用之資源（Allen-Meares, 1999; Constable, 1999b）。

為進一步了解學校社會工作師在運用個案管理過程中，可明確扮演的角色，因此，本文將前述文獻對個案管理者的描述，重新整理並運用於學校社會工作中，並回應 Moore 在九〇年代對個案管理三大角色（管理者、教導者及倡導者）的定義，重新詮釋如下表。

表 1：學校社工師擔任個案管理者的角色

面向	個別的角色	定義
管理者	管理者(manager)	指的是在學校中社會工作服務的設計與輸送，其管理的技巧包括：計畫、協調、執行與評估
	問題發掘者	主動進行初級的預防，發掘標的人口群以利問題的處理
	連結者／整合者	為學校、家庭、社區重要的連結，亦是學校社工師最常被賦予的角色
	合作者(collaborator)	連結團隊中不同之專業，透過合作之關係以激發更多的想法、策略，並在持續回饋、支持中使團隊能力增強
	轉介者(broker)／仲介者	將學生轉介到適合的機構中，此角色亦為各系統間的監督輸送者
	監督／評估者	掌握服務進度與服務成效，並進行追蹤了解
教導者	顧問／教導者／技巧傳授者(educator)	提供資訊、傳授知識，此一教育的角色是在分享他人的知識方法 學校社工師可對家長、教師提供親職教育、價值澄清與技巧溝通
	保護者	對學生予以保護服務，特別是特殊學生、保護性個案等
	諮商者	對個案問題予以深度的會談、諮商
	調停／調解者(mediator)	指位於學生與其環境間的角色，提供兩者問題解決的服務

面向	個別的角色	定義
	使能者	協助學生能提昇自我能力解決問題
	促進者(facilitator)／促成	其在於協助學生、父母、老師等使用不同的技巧以促使改變
	諮詢者(consultant)	提供前來諮詢者舒服、被接受與被尊重的一種服務方式，其對象常是教師、校長、學校職員與社區成員，而其焦點多為個別學生、家庭、教室、政策、程序、服務與計畫
倡導者	倡導者(advocator)／ 代言者	此角色不同於調停者，因其只單為一邊辯護，其目標與學生有關，其角色在於替學生發聲、代言、辯論、抗議與談判，並代表學生處理環境
	政策創始／制度改變者 (policy initiator and developer)	此角色提醒學校社工師應於學校或社區中，注意到影響兒童、青少年之政策，並參與決策會議以提昇對教育計畫的協助

資料來源：Allen-Meares et al., 1996; Allen-Meares, 1999; Constable, 1999b; Kurtz, 1997; Moore, 1990; Powell, 1993; 王玠等合譯, 1998; 吳水麗, 1994; 李宗派, 2003; 林妙玲譯, 1998; 高迪理, 1994; 馮燕, 2000; 黃源協等, 2004。

高迪理(1994)指出，基於目的考量，個案管理的服務接受者通常具備二大特質，一是問題呈現多重、複雜的性質；二是個人欠缺有效使用社會資源和專業服務的知能。而個案管理以整合性服務提供取向，它運用並組合了傳統社會工作服務方法中各種不同之技巧來達成專業協助之目的。為達成此目的，個案管理一方面要著重在發展面向，或強化幫助案主解決問題所需的資源網絡；另則要著重在加強案主取得和使用資源網絡的個人能力，此一能力包含個人的知識、技巧和態度(徐錦鋒, 2003)。正因為學校社會工作中所處遇的對象多為多重、複雜型的學生，且是欠缺相關資源的人口群，因此，運用個案管理的方法進行社會工作處遇正好適於校園中的三級預防型個案。其中，三級預防工作是

由專業人力(例如：學校社工師)來統籌輔導，由輔導老師輔助輔導，另由導師扮演支援的角色，畢竟校園中教師的主體旨在提供有效教學並兼負初級預防的角色(林萬億、黃韻如等, 2005)。簡而言之，學校社工師在校園中連行個案管理工作時，最終要扮演的不只是以往個案工作中所強調的問題解決、諮商、保護等教導性角色，更重要的是將管理的概念及倡導的意涵納入校園服務系統中，以積極發揮全面整合性的角色為宜。

### 參、以學校為基礎的跨專業個案管理

國外已將個案管理成功地運用在解決教育場域中面臨多重包機問題的學生及其

家庭上(李冠蓉, 2002)。在美國, 個案管理方法讓遭遇複雜多樣問題的學生及其家庭, 從不同專業及服務系統中獲取並使用服務。以加州洛杉磯的學校社會工作經驗為例, 在 1993 年長堤市附近貧民區, 即針對各高、國中、國小內, 遇有身障、破碎家庭、單親家庭、受歧視、自我肯定低落、受虐、家暴、藥物濫用、逃學、逃家及虞

犯等學生對象, 派駐一名學校社會工作師進行處遇。在一整年的時間, 共有效服務 3,600 多人次的高危險群學生, 其服務型態除與家庭、學校、個別性及教師諮詢外, 個案管理及學校團隊會議佔有 10% 比重的服務型態, 此例亦能協助我們認識到學校社會工作整體服務型態多元化的特性(江玉龍、林妙玲, 1996)。

表 2：加州洛杉磯學校社會工作服務型態一覽表

主要服務形態 System Type	次數	百分比(%)
家庭接觸 Family Contacts	866	24.0
學校諮詢 School Consultations	745	20.6
個別諮詢 Individual Consultations	588	16.3
教師諮詢 Teacher Consultations	422	11.7
個案管理及學校團隊會議 Case Management & School Team Meetings	357	9.9
機構接觸 Agency Contacts	309	8.6
團體 Groups	219	6.1
觀察 Observations	101	2.8
合計 total	3607	100.0

資料來源：江玉龍、林妙玲，1996

另外, 基於個案管理的概念與技巧, 目前已發展出 CMI (Case Management Intervention) 及 C-START (Center for the Study and Teaching of At-Risk Students) 兩種模式, 以協助高風險的青少年。其中, CMI 模式是以個案管理方案為基礎介入 14-21 歲的高中輟學的高風險學生, 以學業幫助、社會服務、就業服務及電腦化資料庫等方式進行輟學預防方案, 其服務成果顯著表現在完成當年度學業的增加率、休學學生人數明顯少於前二年及回到替代學

校的比率明顯降低等指標方面(李冠蓉, 2002)。另外, C-START 模式是由 Smith (1995) 以及 Smith 與 Stowitschek (1998) 所提出, 旨在提供一個有效解決校園學生問題的方式, 並成功的在愛達荷州和華盛頓州的 25 個學區執行長達 7 年, 特別是針對失學兒童及其家人面臨多種需要時, 以學校為個案管理的基礎, 再建立起學校與社區相互合作的夥伴關係, 以學校式的個案管理策略介入學生、家庭和社區之中。其中, C-START 的功能性要素主要包含預

估 ( assessment )、發展服務計畫 ( development of a service plan )、中介功能 ( broking )、服務的執行與協調 ( service implement and coordination )、倡導 ( advocacy )、監督與評估 ( monitoring and evaluation )、監督指導 ( mentoring )，這些步驟與 Ballew 與 Mink (1996) 所提出的個案管理工作流程是相當一致的。

其中，Ballew 與 Mink (1998, 王玠、李開敏、陳雪真合譯) 對個案管理流程所指的六大步驟，包括建立關係階段、預估、計畫、取得資源、整合、結束關係等。此等流程運用於學校社會工作中，同樣應由接案開始，蒐集學生在學校、家庭、重要棲息環境等資訊，於關係建立階段積極進行會談 (含與家庭、同學、師長及重要他人會談) 以利需求預估，再者於計畫階段

透過專業團隊的介入 (含校內團隊、校外團隊)，擬訂服務目標與服務計畫。在進行個案管理過程中，對學生相關資源的取得及整合均要以學生為中心，並要在達成目標時提出完整的結果評估，且進行關係結束或轉介、追縱等工作。此外，學校社工師運用個案管理的內涵則可藉由宋麗玉 (1998) 所提之工作內容簡要呈現 (如圖 1)，即學校社工師要以學生的需求為前提，進行相關的需求評量、情境評量、轉介或服務規劃等工作；同時，要以學校為服務的中心，並兼顧與福利服務體系間的聯繫、協調、整合以及督導、倡導等工作；更重要的是，在管理的原則下，不斷檢視評估服務的可接受性、可及性、可近性與可信性，以確保對學校及學生服務的品質。

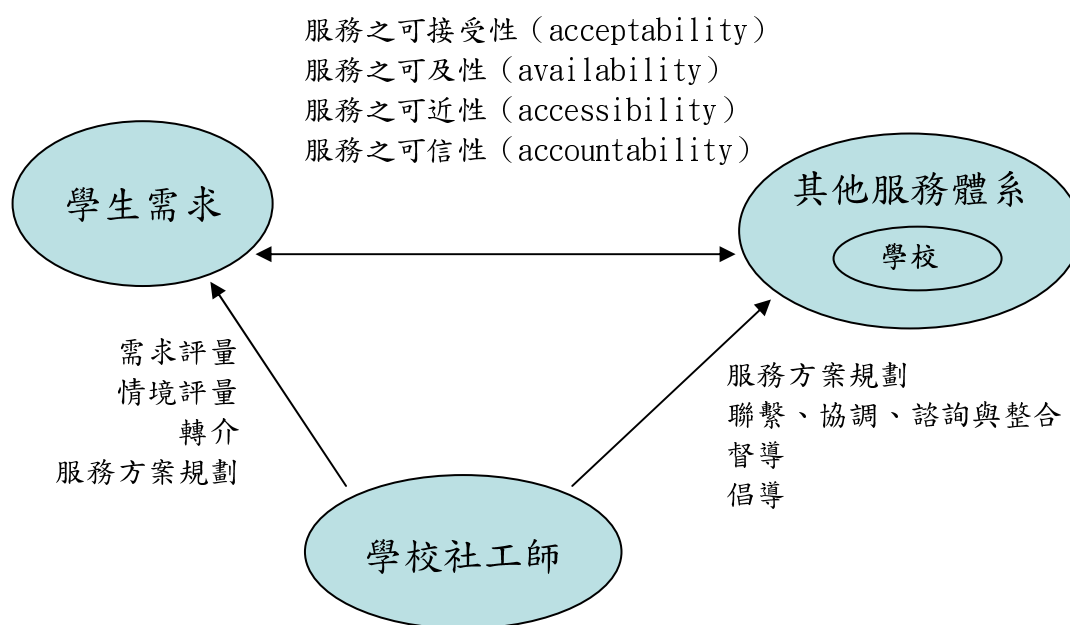


圖 1：學校社會工作運用個案管理的內涵 (修改自宋麗玉，1998)

一如前述，個案管理是一種涵括數種人群服務系統的方法與過程，包含教育系統在其中，以利處在高風險情境中的學生與家庭能獲取適當的服務、處遇、關照及應享有的教育機會（Weil, Karls, & Associates, 1985）。宋麗玉（1998）在其所提出的五種個案管理實務運作模式中（註1），本文建議其中所提及的自我肯定模式（亦稱為全方位支持模式）及優點模式，相當適宜運用在校園的環境中，因前者模式強調要運用個案管理團隊來關注並評量學生的問題，且要基於其特殊需求、特性與情境之評量，以全面、密集的干預方式與學生、家庭和主要棲息環境互動。這個時候的學校社會工作團隊應以充足的人力為前提，具備強烈的共識且願意以外展方式進行各種專業服務，以為學生倡導其應有的權利及福祉。另外，優點模式則強調學生必然有能力使用與發展自己的潛能，並可以取得資源，且學生可充分地為自己設定目標。該模式是以全人式的干預，從外展、非結構性、非正式的接觸開始，強調優點式的個別計畫，並且不斷的地省察、修正與擴張計畫，再透過持續性地檢視、紀錄與討論目標達成與否，最後，可由其他自然支持者建立後續助人的關係。

然而，要在校園執行個案管理另要考量三個重要的結構性要素：首先，學校社工師的角色要在學生處於危險狀態時由個案管理團隊適時接手，過程中應定期與團隊開會、監督多面向的服務發展計畫、為學生及其家庭權益倡導、蒐集轉介及評估等；第二個要素是要釐清專業個案管理團

隊成員，可包括核心成員（如學校社工師、輔導老師、導師等）及其他非核心成員（包含能滿足學生特殊需求的其他工作人員）；第三則要提供綜合式的服務網絡，此一服務網絡要依社區獨特的環境脈絡，考量到資源、地方政治、人口特質等面向，以發揮適切的服務功能（Smith, 1995; Smith & Stowitschek, 1998）。為達成以學校為基礎的跨專業個案管理工作，此等結構性要素得一併考量在內。

## 肆、結語

國民教育法在年初的修法，除讓普羅大眾開始認識到學校社會工作這項服務領域，也勾起筆者十年前在擔任學校社工師的職場回憶，當時，除扮演「救火隊」等多重角色，忙於處理學生本身的問題外，同時也必須周旋於學生家庭、學校、社區甚至是學生打工的職場、社福機構及法院等周邊系統，當時真恨不得自己能有個三頭六臂，才能夠處理學生所糾結、衍生的種種問題。而今，喜見多年來各方呼籲在校園內設置專業輔導人員的聲音，終有明確的回應。協助高風險學生重返校園、回歸常軌是一項高難度、高挑戰且跨專業合作的任務，身為學校社工師一職面對這類型的個案，事實上資源是永遠趕不上案主的變化。「永不放棄」應該是從事學校社會工作的基本信念；而「個案管理」可以是從事學校社會工作的適切方法，若長期忽略對這群學生提供適切的預防性或補充性服務，不僅這些學生的成長與發展會受到

限制，日後社會恐將付出更多的代價。面對將投入校園提供三級預防予高風險學生的學校社工師而言，本文思考該如何將這份工作化繁為簡，同時又能為學生提供有

效率及效能的服務，這是撰寫本文之目的。  
(本文作者陳政伶現為朝陽科技大學社會工作系助理教授)

## 註釋

註 1：五種個案管理實務運作模式分別為：自我肯定模式、復健模式、優點模式、通才模式及臨床個案管理模式。

## 參考文獻

- 王玠、李開敏、陳雪真合譯(1998)。社會工作個案管理(Case Management in Social Work)。台北：心理(Ballew, J.R.& Mink, G.原作 1996 年出版)。
- 江玉龍、林妙玲(1996)。美國學校社會工作之發展勢。社區發展季刊，73，18-22。
- 宋麗玉(1998)。個案管理之內涵與工作模式—兼論個案管理模式在台灣社會工作領域之應用。社會政策與社會工作學刊，2(1)，127-153。
- 李文朗(1996)。教育體系與學校社會工作的推展。社區發展季刊，76，237-243。
- 李宗派(2003)。探討個案管理概念與實務過程。社區發展季刊，104，307-320。
- 李冠蓉(2002)。個案管理中輟預防方案對於國中一年級高危險群中輟傾向的影響。臺東師範學院教育研究所碩士論文。
- 李麗日(2000)。我國國中、小學社會工作制度建構之研究。東海大學社會工作研究碩博士論文。
- 林勝義(1988)。學校社會工作。臺北：巨流。
- 林勝義(1995)。社會工作概論。臺北：五南。
- 林萬億、黃韻如等(2005)。學校輔導團隊工作—學校社會工作師、輔導教師與心理師的合作。台北：五南。
- 香港社會福利署(1989)。學校社會工作服務指引。香港政府印務局印。
- 翁慧圓、郭耀東、葉玉珍(1994)。學校社會工作理論、比較、實務。學校社會工作與兒童保護，141-169。臺中市：中華兒童福利基金會。
- 高迪理(1994)。個案管理：新名稱或是新方法？社會工作學刊，3，145-159。
- 馮燕(2000)。學生教育權的保護與學校社會工作。八十九年臺北市各級學校社會工作議辦方案成果報告，12-27。臺北市教育局。

- 黃源協、陳伶珠、童伊迪 (2004)。個案管理與照顧管理。台北：雙葉。
- 萬育維譯 (1997)。社會工作實務手冊。臺北：洪葉。
- 廖榮利 (1996)。社會工作概要。臺北：三民。
- Allen-Meares, P. (1999). The contribution of social workers to schooling-revisited. *School Social Work-Practice, Policy, And Research Perspectives*, 24-32. Chicago: Lyceum Books, Inc.
- Allen-Meares, P., Washington, R.O., & Welsh, B. L. (1996). *Social Work Services In Schools*. MA: Allyn & Bacon.
- Constable, R. (1999a). Theoretical perspectives in school social work. *School Social Work-Practice, Policy, And Research Perspectives*, 3-23. Chicago: Lyceum Books, Inc.
- Constable, R. (1999b). Developing and defining the school social worker's role. *School Social Work-Practice, Policy, And Research Perspectives*, 207-217. Chicago: Lyceum Books, Inc.
- Germain, C. B. (1999). An Ecological Perspective on Social Work in the Schools. *School Social Work-Practice, Policy, And Research Perspectives*, 33-44. Chicago: Lyceum Books, Inc.
- Kurtz, P. D. (1997). Clinet as Resources: Empowering School Social Work Practice with Student, Family, and Communities. *Social Work in Education*, 19(4), 211-215.
- Moore, S. (1990). A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid. *Social Work*, 35(5), 444-448.
- Powell, J. Y. (1993). In quest of a Schema for school social workers. *School Social Work Journal-Illinois Association of School Social Workers*, 17(2). 13-20.
- Smith, Jr. A. J. & Stowitschek, J. J. (1998). School-Based Interprofessional Case Management: A Literature-Based Rational and a Practitioner-Molded Model. *Preventing School Failure*, 42(2), 61-65.
- Smith, Jr. A. J. (1995). School-Based Case Management: An Integrated Service Model for Early Intervention with Potential Dropouts. *A series of Solutions and Strategies*, 10, 1-12. National Drou Prevention Center at Clemson University.
- Weil. M., Karls, J.M., & Associates. (1985). Case management in human service practice. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.