

社會工作直接服務講義

第一回

414500-1



社團
法人
考試

考友社

出版
發行

社會工作直接服務講義 第一回 目錄

第一講 個案工作（一）	1
命題重點	1
重點整理	2
一、社會個案工作的基本概念	2
二、社會個案工作的哲學基礎	4
三、社會個案工作理論	12
精選試題	39

第一講 個案工作（一）

命題重點

- 一、社會個案工作的基本概念
 - (一)社會個案工作的意義
 - (二)社會個案工作的特質
 - (三)社會個案工作的目的
 - (四)社會個案工作專業化的發展過程
- 二、社會個案工作的哲學基礎
 - (一)社會工作哲學
 - (二)社會工作的實踐準則
 - (三)社會工作價值
 - (四)社會工作倫理
- 三、社會個案工作理論
 - (一)功能學派個案工作理論
 - (二)心理暨社會學派個案工作理論
 - (三)問題解決學派個案工作理論
 - (四)行為修正學派個案工作理論
 - (五)危機調適模式個案工作理論
 - (六)任務中心個案工作理論
 - (七)生態系統個案工作理論
 - (八)女性主義個案工作理論
 - (九)後現代個案工作理論

重點整理

一、社會個案工作的基本概念

(一)社會個案工作的意義：社會個案工作是社會工作直接服務三大方法之一，個案工作人員運用專業知識、理論、方法與技巧，以個人與家庭為服務之主體，透過面對面的服務方式，了解案主與其環境之互動關係，協助案主發揮潛能、解決問題，進而滿足案主的需求，並重新調整其人際關係與增進社會適應之功能。

(二)社會個案工作的特質：

1. 以專業知識和技巧為基礎：以專業知識和技巧為基礎的社會工作方法之一，非憑個人經驗或主觀想法來協助他人，而是透過有關人類行為與人際關係的各種行為科學知識，做為社會個案工作之知識和技術的基礎，用來了解個人內在心裡和外環境各種問題成因。
2. 注重個人的獨特性：個別化是尊重個人的價值。在提供專業服務過程，個案工作者必須有藝術化的靈活，運用專業知識和技巧來協助他人，並且從實際工作中，不斷的磨練，才能達到尊重個別差異的目標。
3. 以人在情境觀點為基礎：重視並了解個人發生問題的內在與外在因素。強調個人的行為反應受其內在心理與生理的力量，和外環境所有的社會文化與物理環境特性之相互影響。當一個人處在壓力情境下，面臨生活適應困難而前來機構尋求協助時，個案工作基於此點認識，特別重視探求個人與社會因素影響問題各種可能因素，以便能致力於滿足個人內在需求，促使個人社會關係的充分發展。
4. 強調案主的參與及自決為助人的前提：社會個案工作強調「與案主一起工作」而不是「為案主工作」。只有在充分發揮案主個人的潛能，使案主積極參與問題解決的過程，不依賴他人的情形下，個人的尊嚴與價值才能獲得。因此，社會個案工作的助人原則不是個人解決問題、直接和主觀的替案主解決問題，而是一起和個人尋求各種可能解決問題的方法，並由案主自己決定和採取積極行動去解決問題。
5. 重視專業關係的建立：工作人員在解決案主問題時，不僅要在理性上客觀的了解問題，避免涉入不適當的道德成見與價值觀，並應避免一味

同情，受感情支配，而影響對案主問題的了解。

6. 整合社會資源：個案工作者在提供專業服務過程中，案主的問題往往是複雜的，需求也是多重的，單一機構資源往往很難有效解決案主問題。因此，個案工作者如何有效的整合相關可用之社會資源，提供具體、有效的服務，是社會個案工作特質之一。

(三) 社會個案工作的目的：社會個案工作的目的可由社會和個人兩個層面探討。

1. 個人層面：社會個案工作的目的是在幫助案主了解和接納本身的長處和限制，促進問題解決的能力和決心，有效的適應社會環境，滿足自己的期望。從而進一步發揮其潛能、建立信心，過著有意義和有滿足的生活。
2. 社會層面：包括積極與消極目的。
 - (1) 積極的目的：在社會公平與正義的前提下，保障每一個社會個體的尊嚴與權利，享有應有之尊重。同時，也有機會滿足個人的需求，過幸福的生活，使社會更趨公義平等。
 - (2) 消極的目的：著重在減輕或遏止因個人或家庭功能失調而引起的社會問題，維持社會的安定和發展。

(四) 社會個案工作專業化的發展過程：

1. 以「人在情境中」為中心，不僅注意個人，更重視環境因素對個人發展的影響。
2. 探尋瞭解案主行為反應的個人主觀看法是相當重要的。
3. 個人與家庭必須被視為一個生物、心理和社會的實體，三者是不可分的，彼此相互影響。
4. 重視提供人們重新安排外在情況的知識和技巧，以改善生活的適應。
5. 重視案主的資源，而非病理，而能從案主現在的站立點開始。
6. 尋求「科學性」的實務工作架構。
7. 關心可估算性的問題，以取得公信力。
8. 關心案主立即性的需要。
9. 重視專業關係在助人過程上的重要性。
10. 避免將工作者的價值和標準強加在案主身上，應由案主自決和參與外，亦強調重視決策的標準。

精選試題

一、試述社會個案工作的價值觀。

答：社會個案工作是以個人為導向的直接服務工作，因此，專業價值必然受到整體社會工作專業的價值體系所影響。戈登將社會工作六大項專業價值，轉化為個案工作者在提供專業服務過程，所應遵守之價值原則包括：

- (一) 尊嚴的個體：每一個人，都需被視為有尊嚴和價值的個體。
- (二) 自我抉擇：每一個人都享有權利參與決定和其自身有關的決定。
- (三) 公平機會：每一個人應該享有公平的機會去使用物質和服務。
- (四) 有價值的個體：每一個人都應受到尊重和適切的服務。
- (五) 權力：每個人都能充分、且自由地獲取為達理性、美滿生活所需之資源。
- (六) 每個人都能自由和充分地發展其能力與天賦。
- (七) 每一個個人應能享有有關健康和福祉的知識與好處。
- (八) 每一個個人應有充分的機會，去體驗情愛和友情。

所以個案工作者必須將社會價值轉化為清晰、具體、可行的價值導向，引導工作者透過專業服務過程，實踐個人的價值、尊嚴與獨特性。

二、試述社會個案工作的特質。

- 答：
- (一) 以專業知識和技巧為基礎：以專業知識和技巧為基礎的社會工作方法之一，非憑個人經驗或主觀想法來協助他人，而是透過有關人類行為與人際關係的各種行為科學知識，做為社會個案工作之知識和技術的基礎，用來了解個人內在心裡和外在環境各種問題成因。
 - (二) 注重個人的獨特性：個別化是尊重個人的價值。在提供專業服務過程，個案工作者必須有藝術化的靈活，運用專業知識和技巧來協助他人，並且從實際工作，不斷的磨練，才能達到尊重個別差異的目標。
 - (三) 以人在情境觀點為基礎：重視並了解個人發生問題的內在與外在因素。強調個人的行為反應受其內在心理與生理的力量，和外在情境所有的社會文化與物理環境特性之相互影響。當一個人處在壓力情境下，面臨生活適應困難而前來機構尋求協助時，個案工作基於此點認識，特別重視

探求個人與社會因素影響問題各種可能因素，以便能致力於滿足個人內在需求，促使個人社會關係的充分發展。

- (四) 強調案主的參與及自決為助人的前提：社會個案工作強調「與案主一起工作」，而不是「為案主工作」。只有在充分發揮案主個人的潛能，使案主積極參與問題解決的過程，不依賴他人的情形下，個人的尊嚴與價值才能獲得。因此，社會個案工作的助人原則不是個人解決問題、直接和主觀的替案主解決問題，而是一起和個人尋求各種可能解決問題的方法，並由案主自己決定和採取積極行動去解決問題。
- (五) 重視專業關係的建立：工作人員在解決案主問題時，不僅要在理性上客觀的了解問題，避免涉入不適當的道德成見與價值觀，並應避免一味同情，受感情支配，而影響對案主問題的了解。
- (六) 整合社會資源：個案工作者在提供專業服務過程中，案主的問題往往是複雜的，需求也是多重的，單一機構資源往往很難有效解決案主問題。因此，個案工作者如何有效的整合相關可用之社會資源，提供具體、有效的服務，是社會個案工作特質之一。

三、社會工作專業倫理守則包括那些重點？

答：中華民國社會工作專業人員協會所頒訂的社會工作專業倫理守則包括十一項要點：

- (一) 闡明社會工作者服務案主應有的基本態度與方法：秉持愛心、耐心及專業之知能為案主服務。
- (二) 闡明社會工作者服務的中立原則：不分性別、年齡、宗教、種族等，本著平等精神，服務案主。
- (三) 闡明社會工作的保密原則：應尊重案主隱私權，對在專業關係中獲得的資料，克盡保密責任。
- (四) 闡明社會工作者尊重案主的原則：應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利。
- (五) 闡明社會工作者協助案主的最佳利益原則：應以案主最佳利益為優先考量。
- (六) 闡明社會工作者信守專業關係原則：絕不與案主產生非專業的關係，不圖利私人或以私事請託。
- (七) 闡明社會工作者對待同仁的原則：應以尊重、禮貌、誠懇的態度對待同