

個案工作直接服務

關鍵焦點

1. 社會工作專業關係之互動過程中，轉移反應、反轉移反應係分別針對案主、社會工作者，二者切勿混淆，其內容除申論題為重要考點外，測驗題亦常被命題，請加強準備。
2. 個案管理為重要考點，包括：個案管理的定義、適用的對象、程序／步驟以及個案管理的運作體系，均須詳細了解，以申論題出題居多；並請考生先行備妥實務案例，以被作為個案管理論述舉例之用。
3. 非自願案主係近來的熱門考點，故其定義及其相關的實施方式，請建立完整觀念。
4. 直接服務實務工作者的角色，各種角色的內容請建立清楚概念，相當多的題目在測驗題中出題。
5. 個案工作的實施理論相當多，而且非常重要，請考生務必熟讀各種理論。其中，以生態觀點、優勢觀點、問題解決學派、充權觀點、任務中心理論、危機干預等最為重要，請務必熟讀理論的假設、主要觀點、實施步驟，並要有應用於實務案例解析的能力。理論題只要相關的內容熟讀就有能力運用在實務題解析；如對理論不熟悉，實務題勢必失分。另理論亦常在測驗題出題。
6. 個案工作的過程中，從接案、會談、評估、干預、結案、轉介的各個過程均是測驗題的重要考點；過程中的實務技巧更是不可忽略，例如：同理心、反映、面質、再建構等諸多技巧。另預估、紀錄等亦為重要的測驗題考點。

申論題

Essay Question

- 一、在社會工作專業關係互動過程中，案主對於社會工作者往往會有所謂「轉移反應」現象發生。請問何謂「轉移反應」？對於案主的「轉移反應」，社會工作者宜如何調適？（92年專技社工師）

考
點
分
析

1. 案主對於社會工作者往往會有所謂「轉移反應」現象，亦即為常稱的「情感轉移」，本題為相當簡單的考題。
2. 但是除了「情感轉移」外，「情感反轉移」亦為相當重要的考點，「情感反轉移」係指工作者對案主的非現實性反應，「情感反轉移」為「工作者將案主視為早期或目前生活中的人物，或是將與他人相處不當方式，可能是其人格特質的一部分，帶入助人的關係中」。相關重點請參編者另著：陳思緯，《圖表式 社會工作直接服務》，考用出版社。

【解析】

一 情感轉移／轉移反應的定義

「情感轉移」是指案主將早期所經驗到的特殊感受或情緒經驗投射到助人者或其他重要人等身上。就助人過程而言，受助者對助人者錯誤知覺，將會以許多形式呈現。例如：工作者可能被愛、被厭惡、被理想化或被依賴等，助人者與受訪者兩者間的關係可能呈現出過去案主所經驗到的類似情境。

二 情感轉移的原因

1. 早期生活的情感轉移

意指案主將其幼年對原生家庭的經驗，投射到專業工作者身上，通常這種情感屬於一種前意識或潛意識的過程。一般而言，案主是無法覺察到自己的反應是源自於早年經驗到被剝奪的人際關係之「非現實」的一種現象，還以為自己針對工作者真正的人格特質或行為之「自然反應」。

2. 替代的反應

會有早期生活情感轉移之類似情況發生，但工作者的對象由父母轉變為案主生命發展較後期之重要關係人，例如：太太或先生。

3. 被轉移的人格形式

與前述情感轉移一樣重要，但較為少見的特有現象，其亦被視為情感轉移反應的一種，例如：被帶入治療情境且源自於早期經驗與人互動之特殊行徑的行為方式，這些已經成為案主人格的一部分，不管案主是否將工作者直接與其早年家庭之重要人物加以連結。

4. 認同的情感轉移

在此情感轉移的過程，案主回應工作者是用早期生活重要核心人物對案主的反應方式。

三 情感轉移的功能

案主對工作者的情緒反應與態度可分為正向和負向兩種。情感轉移是有治療功能的，在個案工作過程中頗具意義，工作者應善加處理與運用。情感轉移若處理得當，會具有以下之功能：

1. 可以使案主表達其扭曲的情感，如果助人者能以非一般人因應的態度加以回應，將可使案主的防衛降低，減少不當的態度投射到工作者身上，有助於專業關係的強化。
2. 可以促使案主對工作者的信任，使關係的進展更為順利。
3. 可以使受助者洞察其情感轉移之起源及含意。

四 社會工作者對於情感轉移的處理和調適

1. 接納

以鼓勵的態度讓案主把自己的感覺表達出來。

2. 澄清與討論

在適當時機，對案主非現實反應的內容提出討論，幫助案主解釋其行為，以增進案主的自我洞察。

3. 社會工作者要有目的地提供機會給案主，允許他表達各種感受，使

被壓抑的情緒得以疏導或發洩，以減除內心的衝突。

4. 並非案主的轉移具有必要性或處遇價值，有時案主的情感轉移是來自於社會工作者過份的同情或涉入而產生。

申論題

Essay Question

二、何謂「個案管理」？在何種條件下，適合運用「個案管理」來處理社會工作案件？一套有效的「個案管理」程序，大致可分為那些步驟？
(92年專技社工師)

考 點 分 析

1. 個案管理為重要考點，請考生加強準備，個案管理的程序／步驟，依照J.R.Ballem & G.Mink著、王玠等譯，《社會工作個案管理》所列出的步驟，內容已加以整理於解析，請詳讀。
2. 延伸準備：個案管理運作體系，重點請參編者另著：陳思緯，《圖表式 社會工作直接服務》，考用出版社。

【解析】

一 個案管理之意義

社會工作辭典定義：「個案管理是一種過程，這個過程包括來自不同的機構與專業工作者，代表案主擬定計畫、尋找和督導服務，這些工作一般由一個機構負責，並指派一個個案管理員由他整合服務，為案主倡導、控制資源及尋找服務，使服務提供的過程中有很多不同的機構及專業工作者共同協調，經由專業團隊發展案主所需的服務。而個案管理的過程包括：發掘案例、通盤性多層面評估以及定期性再評估等」。

二 個案管理適合運用之條件

個案管理要連接案主到所需要之社會資源，要協調這些複雜之服務輸

送網絡，要強調適時適地之輸送服務，即可適用運用個案管理。個案管理被許多領域所使用，特別在心理衛生、啓智教養、慢性精神疾病案主、身心發展障礙、老人長期照顧以及兒童福利之寄養與收容機構等等。個案管理師扮演各種角色，仲介人、協助人、連接人、仲裁人、代言人、監測人、創新人等。

◆ 個案管理的程序／步驟／階段

1. 階段一：建立關係

- (1) 建立關係是指建立一個有效工作關係的過程。這個關係之建立乃植基於案主對於你願意協助他，你有能力協助他和很清楚你們彼此期待的這份信心上。我們已經說過需要個案管理的人們很可能在取得及使用資源上有困難。這些問題在他與你的關係中也會出現，並且你必須在作為他與其他協助者之間的橋樑之前，找到克服這些問題的方法。
- (2) 建立關係的方法包括了介紹你自己及你的工作角色，收集有關問題的資料和處理你的案主對於接受幫助所產生的負向感覺等的晤談技術。同時也包含了建立信賴關係和澄清彼此角色期待的其他一些特殊程序。

2. 階段二：評定

- (1) 評定階段需要你確認三件事：
 - A. 案主需要解決的問題。
 - B. 案主可能認為對於解決這些問題有用的資源。
 - C. 案主使用這些資源的障礙。需要解決的問題可能由案主自己提出來，或根據你自己的觀察所列出的問題清單。
- (2) 確認了重要的關鍵性問題後，下一步工作是要確認協助解決問題所需的非正式與正式的資源。你的角色職責不是個人去解決這些問題。但是使案主與解決問題有關的資源連接上卻是你的工作。
- (3) 影響案主無法取得和使用資源的三類型的障礙，包括：外在障礙、恆久性失功能和內在障礙。

3. 階段三：計畫

- (1) 計畫是評定工作與採取行動之間的中介步驟，個案管理要採取的所有行動都由此展開。作計畫是一個理性思考的過程，它把在研訂過程所累積的資料轉換成使案主可以得到協助的一系列行動。最後，作計畫亦將幫助案主發展出滿足自己需要及環境要求的能力。
- (2) 正式有結構性的計畫有四個步驟。第一個步驟是，形成目標。在這個過程中，形成了案主與個案管理師共同承諾要努力達到的特定的、實用的目標陳述。第二個步驟是，在各目標中排出優先順序。使一些關鍵性的需要可以優先被注意，問題可以有順序的解決，這樣才可避免你和你的案主疲於奔命。第三個步驟是，選擇達到目標的方法。這些方法有時稱為技術、策略或介入處遇（**intervention**）它們是你和案主為了造成一些改變所採取的行動。最後一個步驟是，確定評估成果的時間及程序。評估（**evaluation**）的結果可能導致需要作更多的評定（**assessment**）並且透過作計畫的過程，使整個個案管理的過程有時候需回到較前面的階段。

4. 階段四：取得資源

開始採取介入行動以克服與資源連接的障礙，並且使案主與所需的可用的資源連接上。針對每一類型的障礙，尋找克服的方法，說明如下：

- (1) 克服外在障礙的三個主要的策略：
- A. 連接（**Connecting**）：與助人者開放一個新的關係所採取的所有行動。
 - B. 協商（**Negotiation**）：為了改善案家與助人者之間現存的連接關係所設計的行動。
 - C. 倡導（**Advocacy**）：當外在環境中某些因素看起來與案主處在衝突狀況下、對案主具脅迫性或有所保留不提供出來時，個案管理師站在案主的立場替案主提出請求所採取的行動。
- (2) 克服恆久性失功能障礙的三個要素：

- A. 從一位合格的專家處取得一份診斷證明書和服務計畫的諮商建議書。
 - B. 發展一個不需案主積極參與而能自行運作的支持系統（這系統中的成員扮演案主或案家與外在環境的聯絡人。這支持系統是站在案主或案家的立場與外在環境溝通。）
 - C. 當這個支持系統無法協助案主，而案主須被轉介至非自願性的服務如兒童保護和精神病院時，對所有服務的過程要詳加記錄。
- (3) 克服的內在障礙的四個步驟：
- A. 找出一組可以動員案主內在資源的過去經驗。
 - B. 把所需要的過去經驗縮成一組可行的行動任務。

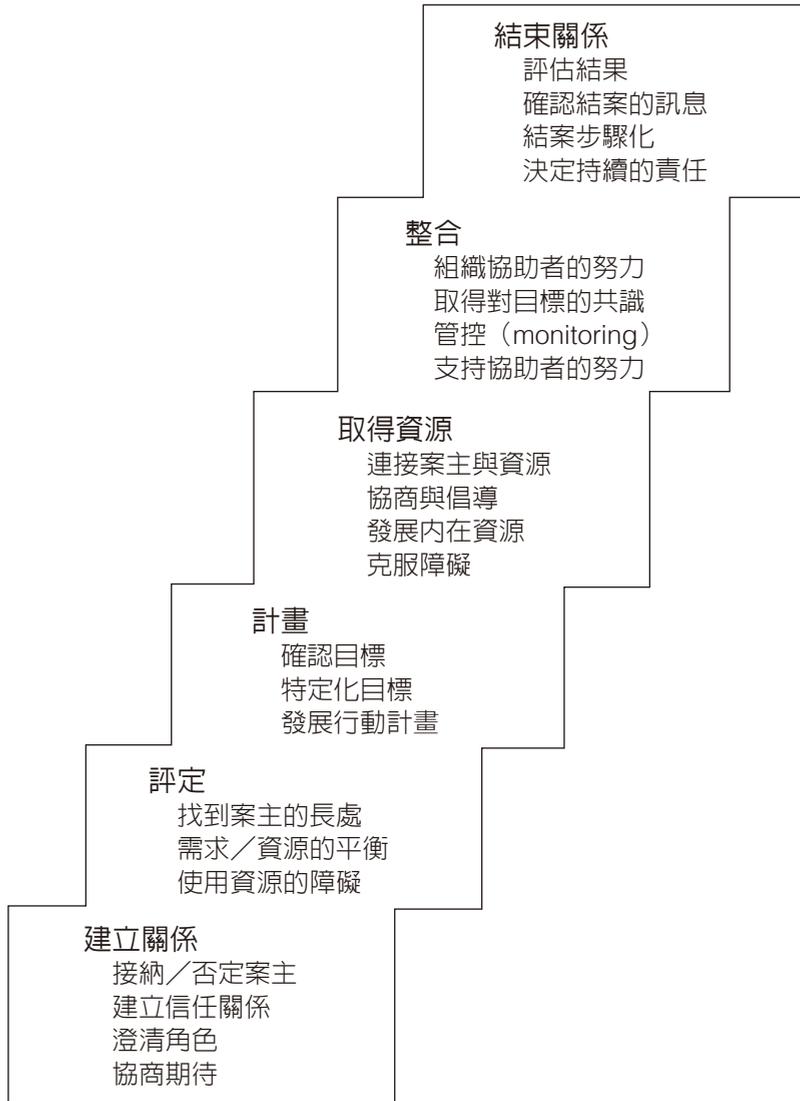
5. 階段五：整合

- (1) 一旦與資源連接的工作完成，個案管理師有責任隨時檢視協助是否持續被提供有效的被使用。必要時，可使用調停的策略以確保案主與資源保持有效的接觸。或許會使用約定（contracting）和任務達成順序化（task implementation sequence）的工作方法作為增進案主動機的技术。
- (2) 任務達成的順序化是一種用來增加案主完成他自己所承諾要完成的任務的動機及可能性的一種技術。它是一種簡單易學的晤談程序。
- (3) 約定是一種技術，以此方法來澄清和具體化在達成既定目標的過程中案主與個案管理者二者所要擔負的責任。只有在目標夠清楚，案主也有動機要完成的前提下，與案主在約定過程中所達到的共識的所有約定才可能是有效的。

6. 階段六：結束關係

- (1) 當案家能取得協助且有效的使用它時，早先被確認待決的問題就開始有一部分會被解決。當你觀察到問題已經陸續被解決，也觀察到案家具備了取得和有效運用協助的能力時，你可考慮把這個個案轉成較不須積極介入的狀態。
- (2) 當案主能不在你的協助下成功地與資源連接；或者當他為了維持

與某一助人者的關係而解決了存在於那關係中的問題時，你就可以判斷出案主已經具備有資源連接的能力了。



圖：個案管理的階段

(引自J.R.Ballev & G.Mink著、王玠等譯，《社會工作個案管理》，心理)

申論題

Essay Question

三、何謂外展社工服務？社工員應如何結合外展工作與社區工作，提供多元性、綜合性的服務？
(93年專技社工師)

考
點
分
析

本題屬於個案工作與社區工作結合的考題，題目難度不高。考生必須清楚了解外展社會工作服務之意涵，搭配社區工作的基本觀念，即可順利解題。

【解析】

一 外展社會工作服務之意涵

1. 「外展服務」(outreach program) 概念緣起於英美等國。國內學者指出：「所謂的外展是觸及(reach)到真正需要幫助的標的群體的有效方法，最大功能就是縮小標的群體和已接受服務群體的差距」。而Baker對外展工作的定義為：「外展工作(outreach)，是社工員的行動，指在案主家中或自然情境中，為他們提供服務與資訊，常見於以鄰近地區為基礎的(neighborhood-based)機構中。」。
2. 外展工作透過工作員到標的群體時常出現的地方尋找標的群體，逐步與他們建立信任關係，以便提供他們所需的後續服務，扮演服務「窗口」(entry)的角色。此外，外展或街頭工作有時也透過設立駐站服務中心(dropin service center)，或稱關懷中心，因應高危險群少年的各項需求，提供危機性或應急性的教育、醫療、社會支持等服務，並進一步後送所需的長期性或持續性的服務，扮演橋樑(bridge)的角色。外展服務的對象相當多元，例如：青少年、遊民、獨居老人等均是。

二 社工員結合外展工作與社區工作提供多元性、綜合性服務之方式

1. 社區評估

在實施外展服務之前，社工員應運用社區工作評估技術，對於當地社區環境、標的群體的生活情況、人口結構、資源團體類別、服務對象身心狀況與服務現況等內涵，透過拜訪地方重要人士，如：里長等，或以問卷、資源座談會等多元管道來蒐集資料，作為外展方案推行前的參考依據。

2. 建立社區關係

和外展服務的當地社區建立良好的關係，加上外展服務所連結許多資源團體的性質各異，從開始到合作都需要協調溝通，了解雙方的需求及差異是必要與持續的動態過程，如此才能建立合作機制。也可促成各個資源團體獨立作業的機會，增進參與感及成就感，建立夥伴關係相互學習交流，降低不必要的阻礙因素。

3. 整合社區資源

在提供外展標的群體各項服務時，除了外展單位所攜帶進入社區的資源外，必須就近利用社區當地的資源，才能提供多元化與綜合性的服務，社會工作者扮演個案管理者的角色，整合社區內的資源，故因應外展服務目標在於連結標的群體和社區資源，提供適切服務。

4. 社區倡導

在外展過程中，外展社工員可能會面對媒體、社區民衆、志願服務、里長與政府單位等許多資源團體，但其對標的群體的特殊需求及問題未必有深入認識。社工專業者乃透過拜訪、接觸或接受採訪過程說明標的群體的問題與需求並加以倡導。

5. 社區充權

以社區工作者的觀點，標的案主往往因對問題本身沒有共識認知，社工員除充權案主，也應充權社區，使社區居民有能力與技能處理外展服務的問題，而充權的適用對象除了案主、社區外，還包括參與或合作的資源團體，使得外展服務的成效才能發揮及長久，並真正進入社

區生活中。即使當初帶頭介入的社工員或機構撤出，社區仍可繼續維持所學習到的技能，真正達到充權的功能。

申論題

Essay Question

四、社會工作者常須面對非自願案主，請舉一實例具體說明社會工作者如何與非自願性案主工作？採用之觀點與實務作法與自願性案主有何異同？
(93年專技社工師)

考 點 分 析

1. 本題審題時必須先了解何謂「非自願性案主」，才能正確舉例。
2. 就命題難度而言，題目不長但難度偏高，主要難度在於題目後半段有關自願性案主與非自願性案主在實務上的異同之論述，這部分考驗的是考生在研讀各種有關非自願性案主教科書的書籍後，是否具有自行歸納統整之能力。

【解析】

一 如何與非自願性案主工作之案例：以兒童虐待施虐者之非自願性案主為例（以問題解決程序步驟解析）

1. 問題的調查

問題調查的目的在於了解個案對情況的觀感，以及發掘個案關注的議題，這個步驟為後續的個案問題工作定調。例如：對與兒虐施暴者，要個案列出或辨識個案生活中的任何問題或困難，諸如：無法控制情緒而施暴、容易在夫妻爭吵後施暴等問題。

2. 問題排序

一旦完成問題調查，意味工作者和個案已擬好個案觀點的問題／議題清單，接下來要決定從如何著手，通常是從一至二項較容易的問題開始，但如有危急情況時，通常必須要先行處理。例如：經過問題的排序，發現施暴者易因夜間兒童之哭鬧而施暴為最優先可以處

理的問題。

3. 問題探索

工作者應詢問個案怎麼開始的、何時開始、什麼因素導致無法解決、曾經嘗試的解決方法及其成效如何。此步驟目的在於獲得更多與問題及其該問題有關的問題，才能解決這個問題。例如：施暴者易因夜間兒童之哭鬧而施暴這個問題，經過問題探索後，發現施暴情形是發生在小孩3歲以後，小孩在3歲以前，案主對其非常疼愛。

4. 設定目標

所謂設定目標就是工作人員與個案對他們想要達成的目標產生共識，而且要有具體的描述。例如：在一週內規劃適當的空間，使案主夜間與小孩分房睡，由案妻與小孩同睡；減少每週對小孩生氣動怒的次數由每週的5次降低為每週3次。

5. 訂定合約

經由問題調查、排序找出問題，進一步探索且設定目標，然後制定書面合約，有利於工作者及個案總結這些步驟的目的。合約是對個案問題與目的的摘要，理想上應該由個案撰寫，然而在實務上，通常是工作者透過個案的合作而完成合約。

6. 擬定策略及任務

問題解決的下一個階段是擬訂策略及任務以達成目標，有時稱之為「建立解決之道」。一旦目標確立，工作者要與個案討論達成目標的作法，協助達成目標的任務、策略或解決方式，是個案發想出來的或至少是個案同意的。例如：施虐者無法與情緒失控的孩子相處，社工員須協助個案辨識孩子會在何種情況下失控，會談任務是協助施暴者辨識哪些因素導致子女情緒失控以及如何修正。

7. 持續檢視

工作者與個案可能正在針對特定議題設立目標或策略時，發現另一個必須優先處理。例如：發現施暴者一直處於否認的狀態，在此情況下，最好回到問題調查及問題排序階段，重新開始問題解決程序。工作者及個案應時常檢視在整體及個別階段的實施情況。

對非自願案主工作採用之觀點及實務作法與自願性案主之異同

1. 相同點

- (1) 接納：工作者應接受受助者為一個真實的人，接納其優點和缺點、其所具有的特質、其所表達的各種觀點、態度和行為，視案主為一個有尊嚴和有價值的人。這點無論是自願性或非自願性案主實務作法均相同。
- (2) 非批判的態度：在助人的過程中不當的面質，會讓案主感覺到受到批判，而願意表達其為問題的看法，工作者不可加以批判，應以直接的、完全真實的方式呈現問題，讓案主以自己的話描述問題行為可能產生的後果，此在自願性與非自願性案主之實務作法上並無差異。
- (3) 案主的自我抉擇：個案工作者深信案主有其自我抉擇的權利能力。當案主求助於專業人員，不意味著要放棄自我決定權，雖然非自願性案主是被強迫來的，但工作者仍須記得案主是有權力拒絕的，只要工作者清楚的告知拒絕的可能後果會是什麼，案主有自我抉擇的權力，這部分在自願性與非自願性案主在實務作法上均相同。

2. 相異點

- (1) 社會工作者角色之不同：與自願工作者工作，社會工作者具有社會控制和協助之雙重角色。和非自願個案工作的主要目的，是否在於執行法院命令以及偵查其反社會行為？抑是協助個案解決其問題？這個很難回答。事實上，工作者經在直接服務的過程中，依不同階段在助人與司法性角色間轉換，這與自願性案者的服務過程有很大的差異。此兩難存在於各種非自願個案身上，如果工作者了解自己的工作具有社會控制與助人者雙重角色的兩難，也幫助個案了解此雙重角色的本質，和非自願案主工作時就會有良好的工作效能。
- (2) 可或不可協商的事項之不同：非自願個案應該清楚的了解到他們的要求為何以及未符合要求時的後果。他們應該知道這是法律的

要求、機構的要求或工作者的要求。和非自願個案工作需要清楚知道可以與不可以協商的領域、法律強制與非法律強制的處遇為何，以及拒絕的結果為何，這部分與自願性案主有相當大的差異。

- (3) 保密原則的差異：和非自願個案工作時，個案告知工作人員的資訊通常會傳到他處，例如：可能會運用在法庭的報告中，這部分與自願性案主有不同的差異。「誰可以知道」這個議題需要和個案仔細討論，開誠佈公地討論這些議題，是和非自願個案有效工作的重要部分。

申論題

Essay Question

五、從案主行為和溝通內容研判案主之需求。試就您目前實務工作場域或實習經驗，舉一案例說明可從那幾方面（或案主在那些行為表現）來評估案主個人內在環境系統中，情緒、認知和知覺等三方面功能。

（93年專技社工師）

考 點 分 析

1. 本題在Dean H. Hepworth等所著、曾華源等譯，《社會工作直接服務—理論與技巧》，其中第9章「個人內在、人際間與環境因素」中有完整的說明，評估面向包括個人（生理、情緒與認知的變化）、案主所處環境（生理與社會），以及兩者之間的交互影響。其中評估個人內在系統，社工員必須考慮的因素包括：生理、認知／知覺、情緒、行為、文化和動機等，也就是考量案主目前在所處環境中的表現。
2. 本題僅考情緒、認知和知覺等之功能評估，已整理於解析。其餘面向之評估重點請參編者另著：陳思緯，《圖表式 社會工作直接服務》，考用出版社。

【解析】

在評估案主問題時，必須評估案主的三個重要面向，包括：個人（生理、

情緒與認知的變化）、案主所處環境（生理與社會），以及兩者之間的交互影響。其中評估個人內在系統，社工員必須考慮的因素包括：生理、認知／知覺、情緒、行為、文化和動機等，也就是考量案主目前在所處環境中的表現。茲就情緒、認知和知覺等之功能評估內容及實例，說明如下：

一 評估情緒功能

1. 情緒的控制

人們在情緒面的控制，從壓抑到過度表達有很大的差異。壓抑情緒的人可能出現人際關係的面無表情和壓抑，這樣的人也許在理智上很自在，但卻逃避表達和討論感覺。因為情緒的超脫往往阻礙案主追求親密關係與表現真實的情緒。而情緒過度表達的案主，即便輕微的刺激，也可能反應激烈。

2. 情緒的範圍

情緒的另一個功能是在面對各種狀況時能夠體驗和表達不同的情緒。有些人的情緒經驗被侷限在有限的範圍內，而導致人際關係的困難。當案主表現出情緒阻礙而抑制其解決問題的能力時，社工員的任務就是使他們能接觸被隔離的情緒。

3. 適當的情感表達

直接觀察案主顯示的情感，可以蒐集有關其情緒功能的資訊。在會談中，案主出現焦慮和輕微恐懼是正常的（尤其是非自願或被轉介的案主），案主能自發性隨心情而變換其情緒，就表示案主能連結其情緒並適當地表達出來。遲鈍或冷漠的情緒通常是嚴重精神疾病的指標，當案主在會談時出現悖離事實的內容時，社工員應考慮案主是否有此傾向，並應慎重考慮送請精神鑑定。

4. 評估情感疾病

對於雙極性疾病（如：躁鬱症）和單極性疾病（即主要精神疾病，如：嚴重憂鬱），這些患者的治療常包括藥物，同時進行認知或人際關係心理療法。

5. 評估自殺風險

當案主表現出嚴重憂鬱症或無助感時，案主採取自殺的可能性即相