

南華大學
非營利事業管理研究所碩士論文

社會個案工作與家庭扶助

---以嘉義家庭扶助中心為例

Social Casework and Family Helper Project

---Case of CCF Chiayi Branch Office

指導教授：呂朝賢 博士

研究生：鍾素瑛

中華民國九十四年七月

南 華 大 學
非營利事業管理研究所
碩 士 學 位 論 文

社會個案工作與家庭扶助-以嘉義家庭扶助中心為例

研究生：鍾素瑛

經考試合格特此證明

口試委員：龍紀萱

周玲玲

呂朝賢

指導教授：呂朝賢

系主任(所長)：李榕軒

口試日期：中華民國九十四年六月十七日

摘要

社會個案工作是社會工作的方法之一，用來協助個人或其家庭處理困難、解決問題。本研究採內容分析和質性研究的方式，以嘉義家庭扶助中心服務的已結案個案資料為樣本，採立意取樣選出九個個案為主要分析內容，並輔以該中心資深社工師二名，進行深度訪談，來瞭解該中心社工人員所採用的社會個案工作處遇模式，以及影響處遇模式的因素有哪些？

研究結果如下：

- 一、 嘉義家庭扶助中心「家庭扶助」服務的社會工作處遇模式大致可以歸納出三種型態，其為 1.心理暨社會適應模式、2.行為修正模式、3.問題解決模式。
- 二、 從研究中可以發現社工人員的處遇模式，經常受到案主系統、目標系統和媒介變遷系統的影響，其中又以案主系統的配合程度和自決性的影響最大。
- 三、 隨著時代的變遷個案類型複雜性增加，該機構社工人員的處遇模式並未有太大的轉變。但個案處遇卻綜融團體工作和社區工作的方法來改進人群服務技術，因此，該機構運用外來社會工作理論從事機構服務工作之推動，雖仍延續著美國模式，卻也隨著台灣社會工作的發展逐漸融入本土文化，而發展出一套屬於國內非營利組織特有的社會工作模式。

本研究提出下列建議供家扶中心做為改善「家庭扶助」方案之參考：

- 一、 加強社工人員服務品質上質的提升：盡量減少社工人員個案量的負荷以提升專業的技能。
- 二、 建立個案成效評估制度：加強個案專業評估和落實專業督導制度。
- 三、 強化個案資料電腦化和保存：建立個案資訊化管理和個案記錄檔案電腦化。

關鍵字：社會個案工作、家庭扶助、案主系統、目標系統、媒介變遷系統

Social Casework and Family Helper Project

---Case of CCF Chiayi Branch Office

Abstract

Analyzing social casework which is one of the methods of social work is used to help individuals or their families deal with their difficulties and solve their problems. This study used content analysis and quality methods. In order to understand how social workers find solutions to case problems and the factors that influence the way they deal with the cases, nine cases were selected as samples from the finished-cases of Chiayi Branch Office. And we had in-depth interviews with two senior social workers from the centre.

The result of the study is as follows:

1. The methods used by the Chiayi Branch Office's 'Family Helper Project' can be roughly summarized in three kinds of types of social work treatments. They are (1).Psycho-social Model; (2). Behavior Modification Model, (3).Problem-solving Model.
2. This method does not change a lot even though cases may become more complex as time passes. Employees become more experienced through group work and community work. Even though the method used was originally developed in the U.S.A., we have adapted this method, integrating the culture of Taiwan, into a new method.
3. We have found that the type of treatments, which the social workers choose, depends upon the clients' cooperation and the abilities of self-decision. The clients' important others are often the significant factors that disturb and affect how the social workers choose and execute the treatments. Besides, the change-medium system includes the agency and its personnel, the social workers. The social workers' professional values influence the choices of the treatments. However, their professional abilities and perceptions are affected by the organizational characteristics of their agency, and the education and training their agency provides. Hence, compared with the social workers' personal professional values and abilities, the organizational characteristics and the education and training beliefs of the agency have more influences. The ideals that the supervisors have on "family-helper project", and resources that the agency itself holds also have effects on the way the social workers prescribe the treatment.

This research provides the three following suggestions for the centre in order to

improve the 'Family Helper Project':

1. To improve the quality of treatments by reducing the caseload of the social workers.
2. To set up an effective system of case-evaluation: enhancing the professionalism of the case-evaluation system, and building the professional supervision system.

The computerization of case-data: establishing the cyber-management system of case-data, and contributing the computerization of the case-recording data.

Keywords : Social Casework, Family Helper Project, client system, target system, change agent system

目 錄

第一章	緒論	
第一節	研究動機與目的.....	1
第二節	章節安排.....	4
第三節	相關名詞解釋.....	5
第二章	文獻探討	
第一節	社會個案工作處遇模式.....	8
第二節	社會個案工作服務運作流程.....	22
第三節	影響社工人員社會個案工作處遇模式的可能因素.....	25
第三章	研究方法與設計	
第一節	研究方法的選取.....	29
第二節	研究對象和資料收集.....	30
第三節	資料分析之處理.....	32
第四章	研究結果分析	
第一節	CCF 嘉義家扶中心簡介.....	36
第二節	研究案例資料之摘要說明.....	50
第三節	社工人員之「處遇模式」類型分析.....	55
第四節	影響處遇模式的因素.....	72
第五節	小結.....	80
第五章	結論與建議	
第一節	研究結論.....	84
第二節	研究限制.....	89
第三節	研究建議.....	91
參考書目	93
附錄		
附錄一	：表 2-1 社會個案工作理論發展之比較分析.....	97
附錄二	：訪談同意書.....	102
附錄三	：訪談大綱.....	103
附錄四	：編碼及核心概念分析.....	104

圖目錄

圖 2-1	「社會個案工作」運作流程圖.....	24
圖 3-1	本研究之研究架構圖.....	33
圖 4-1	嘉義家庭扶助中心組織系統圖.....	37
圖 4-2	CCF 個案工作服務流程圖.....	43
圖 4-3	嘉義家庭扶助中心督導制度.....	48

表目錄

表 2-1	社會個案工作理論發展之比較分析.....	20
表 2-2	社會個案工作處遇模式之比較.....	20
表 3-1	研究個案資料分析表	31
表 3-2	受訪者資料分析表	31
表 4-1	嘉義家庭扶助中心兒童、少年家庭扶助方案.....	38
表 4-2	嘉義家庭扶助中心社區服務方案.....	40

社會個案工作與家庭扶助

--以嘉義家庭扶助中心為例

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

自有世界以來，人類就有了互助的行為，有困難的人，例如貧窮者或病人，總會有一些慈善之士自動的給予援助，更由於西方基督教文化的影響，個人對於宗教的信仰所為之財物的施捨、貧病傷殘的救助或失業無依者的服務，非常普遍，一直到十九世紀，因工業化影響，失業貧窮問題日益嚴重，慈善組織紛紛成立，當時慈善組織會社（Charity Organization Society）簡稱 C. O. S. 的目標為救濟貧民，為避免各救濟機關經費被浪費、相互衝突及重複救助，因而在工作上強調對個人或家庭之需要予以「調查」，以保證所提供的經濟救助是給予那些「值得救濟的貧民」，即是有可能成為自立自助，並能維持自己生活的申請救濟者。至於那些「不值得救濟的貧民」則被強迫在救濟院或習藝所內改變他們的生活方式。C. O. S. 以「友善訪問者（friendly visitor）」訪問申請救濟者，以瞭解其社會背景及確定應採取之措施，依調查結果，不同個案問題給予個別化處遇措施，這種「個案化」的模式，即現代社會個案工作的前身，對之後社會工作專業化的建立有極大的貢獻。

到了 1917 年 Mary E. Richmond 根據她在慈善組織協會多年工作經驗，及其研究心得寫成「社會診斷」（Social Diagnosis）一書和「何謂社會個案工作」（What Is Social Casework?）書籍，以有系統的方式說明社會個案工作的原則、診斷工作的架構、個案工作者責任和會談重要性等，使社會個案工作邁向專業化的第一步。（蔡漢賢，1979）

台灣社會工作的發展，約始於 1940 年代由如下四股力量所推動的：第一股

力量是一九四九年省立台北醫院(今日台北市立中興醫院)及一九五一年台大醫院分別設立社會服務部，成為今日醫療社會工作發展的源頭。第二股力量是自一九四八年至一九七二年間聯合國對台灣兒童福利贊助的影響，且擴大引進國際非政府組織的兒童福利工作，如一九六四年成立的基督教兒童福利基金會台灣分會(即今日臺灣兒童暨家庭扶助基金會簡稱 CCF)，同年起，該基金會並在台中及其他縣市陸續成立「家庭扶助中心」提供兒童及青少年扶幼服務；當時運用國外認養制度來推展「家庭扶助」方案，是該機構首創扶助貧童的社會工作方法，倡導專業的社會工作制度，對個別家庭及其子女的需求，做有關之輔導與專業服務，在 1960 年代早期是台灣最早引進社會個案工作方法來幫助受扶助對象的機構，比政府機構至少早了十二年(詹火生，1993)。第三股力量是一九七三年開始推行省市政府約聘社會工作人員制度。第四股力量是社會工作教育的開展(林萬億，2001: II)。由此可知，CCF 在社會工作專業發展上扮演著舉足輕重的角色。

臺灣兒童暨家庭扶助基金會(以下簡稱 CCF)，其前身為基督教兒童福利基金會(Christian Children's Fund, Inc.)，是全世界最大的國際性兒童福利機構之一，創立於 1938 年，是一歷史悠久成績卓越的私立非營利性機構。(黃正雄，1980)基督教兒童福利基金會在台灣工作始於 1950 年，初期由香港分會監督。1950 年 8 月在台灣創辦第一所「家庭式教養制度」(Cottage System)的育幼院，1953 年 2 月創辦全台最早的育嬰所、1956 年首創盲童育幼院外，並輔助其他育幼院機構；於 1954 年 12 月 10 日，奉省政府社會處核准設立「私立台灣省基督教兒童福利基金會」；1964 年 7 月正式成立「基督教兒童福利基金會台灣分會」，是分佈於世界各地的一個分會，使失依兒童、傷殘兒童、盲童、山地學生及學齡前兒童得到應有的協助和照顧。(中華兒童暨家庭扶助基金會，2000)

CCF 自 1964 年起，開始在台澎金馬地區設立家庭扶助中心，以社會個案工作原理原則及其工作技巧與方法來推展兒童與家庭福利，讓兒童仍生長於自己的家庭，藉著家庭扶助的各項功能如經濟補助、社會工作服務、心理輔導、醫療服務、親職教育等來幫助這些家庭的重建，並在社會上獲得自立自足的能力。

因此，家庭扶助中心不只是一個消極的救濟機構，除了給予經濟補助協助改善家庭生活之外，最主要的功能乃是提供有熱誠、有經驗且受過良好訓練的社會工作人員，藉著與案主及其家人彼此所建立的良好專業關係，以客觀的瞭解、分析、研判、運用社會工作的專業技巧給予案主家庭實質的輔導，造惠台灣地區許多兒童及其家庭，直至 2003 年扶助自立之國內青年累計已達 128114 人。(台灣兒童暨家庭扶助基金會，2003)

由於研究者本身曾經在 CCF 雲林家庭扶助中心擔任過社會工作人員，對於家扶中心所從事的「家庭扶助」工作有所了解，且曾受過相關的專業訓練，目前仍從事社會工作之工作，對於此一研究議題甚感興趣，又因 CCF 是最早引進社會個案工作方法來服務其受扶助的家庭，而激發了研究者想瞭解它的動機，希望透過對該機構在社會個案工作上所運用的社會個案工作處遇模式之探究，來瞭解社會個案工作理論在台灣實務運用之發展與演變，並檢視一個非營利組織如何運用外來的社會個案工作處遇模式，落實於個案輔導中，透過輔導的過程來瞭解其本土化的演變，如何讓引進的社會個案工作方法，能於台灣社會工作發展上生根茁壯。

本研究試圖以嘉義家扶中心的「家庭扶助」方案為例，來了解社會工作人員在社會個案工作服務過程當中所運用的個案工作處遇模式，以及除了運用自身的專業知識與資源連結的能力來服務案主外，是否還有其他的因素在影響著社會工作人員所提供的服務。

因此，本研究除了想進一步瞭解社工人員在此複雜的社會脈絡中，是運用哪些社會個案工作處遇模式來提供服務外，亦希望探究影響社工人員處遇模式的相關因素，是否會隨著個案問題的複雜化、機構組織的環境變遷和專業制度的轉變，而有更改調整其處遇方法。

據此，本研究之研究問題有下列二點：

一、探討嘉義家扶中心社工人員所運用的社會個案工作處遇模式類型有哪些？

二、了解社工人員所採取之社會個案工作處遇模式的方法是否會因個案問題

的複雜化、機構組織的環境變遷、以及專業制度的轉變，而有所差異？

本文期能透過對上述研究問題的分析，瞭解CCF家庭扶助服務之社會個案工作處遇模式類型；CCF如何運用外來的社會個案工作理論提供個案服務；透過服務的過程探究社會個案工作理論在實務工作運用上的發展與本土化過程之演變；及影響社工人員社會個案工作處遇模式的可能因素等四個研究目的。希望藉此提供社工人員在實務工作運用上之參考。

第二節 章節安排

本研究旨在瞭解非營利組織 CCF 嘉義家庭扶助中心在個案工作處遇模式之運用方式，本文透過社會個案工作理論的觀點加以探討，全文共涵蓋五章，茲就各章節主要內容說明如下：

第一章 緒論

本章屬於論文概括性的介紹，共分二小節，第一節為研究背景與動機，簡要敘明本研究之緣起與動機、研究問題與目的，說明研究者擬探討此主題之用意，第二節為章節安排，主要是針對本文各章節之內容概述鋪陳說明。

第二章 文獻探討

本章將先針對社會個案工作處遇模式的理論與方法進行說明，以瞭解社會個案工作的理論基礎與處遇技巧，接著探討社會個案工作服務流程與實務運作，整體性瞭解社會個案工作服務的過程，針對研究目的所收集之相關資料加以整理說明，共分三節，第一節為社會個案工作處遇模式介紹，分別針對社會個案工作經常運用到的理論模式加以一一介紹敘述之；第二節探討社會個案工作服務流程；第三節探究影響社工人員社會個案工作處遇模式的可能因素。

第三章 研究方法與設計

本章共分三小節，第一節為研究方法的選取，第二節為研究對象和資料收集，第三節為資料分析之方法，主要係就本研究所運用的方法、研究對象、資料

蒐集的過程、資料分析之處理分別說明之。

第四章 研究結果分析

本章主要是依據嘉義家扶中心已結案之個案記錄資料和受訪者訪談內容做歸納分析，以了解社工人員如何運用社會個案工作處遇模式來協助接受扶助家庭及案主所面臨的問題。第一節介紹CCF嘉義家扶中心「家庭扶助」工作之服務內容，第二節說明取樣之研究案例個案記錄資料內容摘要，第三節研究者提出個人對非營利組織在社會個案工作的處遇模式研究結果分析，第四節說明影響社會工作人員處遇計畫因素，研究結果的發現，第五節則針對研究結果做小結。

第五章 結論與建議

本章係研究之總結，共分三小節，第一節為研究結論共分為三部分：一、研究發現，二、社工人員的處遇模式取向，三、影響社工人員處遇計畫的因素分析；第二節為研究限制包含下列三項：一、研究對象的限制，二、其他可能影響處遇模式的因素未能納入，三、資料分析及訪談深度的不足；第三節為研究建議，包括對非營利組織在社會個案工作實務運作上之建議及對後續研究之建議二部份，綜言之，為研究者在完成資料分析後，提出個人之看法、建議以及研究過程中所遭遇之限制做說明。

第三節 相關名詞解釋

一、 社會個案工作

社會個案工作是由英文 Social Casework 一詞翻譯而來，可簡稱為個案工作。社會個案工作定義很多，簡單的說，社會個案工作是社會工作的方法之一，用來協助個人或其家庭處理困難，解決問題。Perlman (1986) 在其著作中以下述六個要素來說明：「一個人 (person) 帶著一個問題 (problem) 來到一個場所 (place)，在那裡他遇到了一個專業者 (professional person)，

提供了一套過程(process)和供給品(provisions)幫助他。」這裡所說的過程，就是要成為一個專業者所必須要學習的中心課題。(引自謝秀芬，2004)

Harris (1970) 認為，社會個案工作不只是一門科學或學科，社會個案工作也是一種藝術，是一種運用人群關係和人際關係技巧，來增進個人的能力和資源，使個人與其社會環境能有更好的適應。

Bowers(1947)在其所著「社會個案工作性質與定義」(The Nature and Definition of Social Casework,1947)一書中，統計和比較不同學者所下之定義，將社會個案工作的定義歸納如下：「社會個案工作是一種藝術，利用人際關係的科學知識和調整人際關係的技巧，引發個人的潛能，應用社會資源，以改善個人與其部分或整體環境的關係。」(引自謝秀芬，2004)

Skidmore、Thackeray 和 Farley (2000) 認為個案工作是「專業社會工作者所使用的一種自我定位、價值系統與實務方式。其中社會心理學、行為學及系統學的概念，皆被轉換成技能，經由直接面對面的關係，來幫助個人獲家庭解決心靈內在、人與人之間社會經濟及環境的問題」。Skidmore等人又繼續說：「社會個案工作是幫助人們解決問題的方法，它具有個別化的特色、科學性也含有藝術性。它協助個人處理自身的、外在的以及環境的事務，同時也藉由接通個人與其他資源的橋樑來處理問題。」(引自沈瓊桃譯，2002)

美國社會工作的百科全書(Encyclopedia of Social Work,1965)對社會個案工作所下的定義是「社會個案工作是社會工作方法之一，是協助求助者解決個人痛苦、調整家庭環境、解決社會問題之一種有效手段。社會個案工作須視個人情況、家庭環境、社會因素，應用適當物質資源、心理治療或社會諮詢等方式去改善個人所遭受之不幸經歷。」

從社會個案工作的定義可以瞭解，社會個案工作是從有困難的個人和家庭入手；是協助個人發展潛能、調整其社會關係。要達成這個目的，必須具備各種人際關係與個人發展的相關科學知識及技術要得到這些知識及

技術，就必須藉助於心理學、精神醫學、社會科學與自然諸科學，因此社會個案工作與心理學、精神醫學、社會科學與自然科學就有了極密切的關係。

綜合言之，社會個案工作指是社會工作者配合服務機構之功能，採個別之方式，以適應不良或有問題的個人與家庭為對象，透過專業關係的運用，及經由物質的援助或心理的支持與治療，以協助案主澄清其問題、發揮其潛能，並結合社會資源、協調社會環境，以恢復或增強其社會功能，適當的解決其問題。

二、 家庭扶助

CCF 在一九六四年從韓國引進「家庭扶助方案」(Family Helper Project), 家庭扶助係以家庭為其輔導對象的一種服務方案，它是以社會個案工作方法為主，以團體工作與社區組織為輔，通過該會認養人經濟上的幫助或當地社會資源的運用，企圖及早發現與預防家庭問題，設法調整家庭關係，使破碎家庭中的兒童，藉由社會工作人員的協助和親人的互助合作下免於遭受身心傷害，而能享受兒童所應享的天倫之樂或親友間的溫暖，發展其健全的人格，並有機會按其志趣接受更良好的教育，改造環境為自立更生奮發向上。(嘉義家扶中心，1969)

「家庭扶助」係透過認養制度，以經濟資助、家庭訪視、升學輔導、親職教育等，服務貧困孤寡的家庭；「家庭扶助」方案的目標不僅提供經濟上的協助，還有家庭支持網絡的擴張。社工人員透過家庭訪視，提供一個相當強的家庭支持，不管在情感的或心理的需求方面；另外，也提供相當多社會資源網絡的維繫建立。(中華兒童福利基金會，1999)

第二章 文獻探討

「社會個案工作」是整合案主需求與社區資源間的工作方法，經常被運用在協助個人及其家庭處理困難，由於 CCF 在 1964 年成立家扶中心之初就引進此一工作方法來幫助受扶助家庭及案主解決問題；研究者為進一步瞭解嘉義家庭扶助中心社工員如何運用「社會個案工作理論」方法來幫助受助家庭適應社會環境解決生活上的困難與問題，乃針對此一議題進行研究，因此，本章分為三節，第一節為個案工作處遇模式介紹，分別針對社會個案工作經常運用到的理論模式加以一一介紹敘述之；第二節探討社會個案工作服務流程；第三節探究影響社工人員個案工作處遇模式的可能因素，透過相關文獻的整理與檢討結果做為後續構築分析架構的參考。

第一節 社會個案工作處遇模式

所謂處遇 (treatment)¹是指社會工作者幫助受助對象與環境間有正向互動關係，藉著提供一些改變的策略，使人在其環境中能有更好的適應。這些策略主要是在改變人與情境間相互作用的本質 (謝秀芬，2004)。Johnson (1992) 認為處遇是有系統的對案主做有目的的改變行動，在社會工作中，處遇是從了解一個人在情境中開始，透過有目的的改變策略來影響「人在情境中」的現象 (person situation phenomenon)，是一個與改變過程有關的實務行動。此行動是目標導向的，藉由社會工作者的創造力、知識、專業價值及技術達成。此外所提供的服務還包含對問題成因的瞭解，及辨認情境中的需求、問題解決的方法及可運用的資源等 (轉引傅世賢，1994)。

¹根據社會工作辭典解釋，處遇 (treatment) 在醫學上譯為「治療」，疾病的治療，但在社會工作、犯罪矯治學界，譯為「處遇」。係循醫學治療疾病的調查、診斷和治療程序，並以個別化的原則，集合心理學家、精神醫學家、生理的醫生、社會工作者各就本身知識與技術對個案進行調

Payne(1991)認為社會工作是由社會建構而成的活動；是指個人進入社會福利機構和社工人員接觸互動而產生的一種社會工作事實(Social work reality)，社工人員運用專業知識理論來描述與解釋這項社會工作事實即所提供的服務內容。

因此，社工人員在複雜的脈絡之中運作時，必須使用社會個案工作理論來瞭解案主、社工員和機構之間的關係，還有案主的問題和需求以及組織的運作，並由理論演出方法與策略來解決案主需求（宋麗玉，1995）。

根據現有文獻，探討社會個案工作處遇模式運用在兒童少年家庭扶助的文獻與研究並不多，本節將探討社會個案工作處遇模式相關理論，根據社會個案工作理論發展的年代作一比較分析。（參閱附錄一表 2-1）

研究者根據廖榮利所著的「社會工作理論與模式」一書，和 CCF 編著的「社會個案工作實務」中，所提出該基金會較常使用之社會個案工作處遇模式，以及多位學者如：林萬億、李增祿、許臨高、宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍、謝秀芬等所著之書中所提出之社會個案工作理論等相關論點彙整；如心理暨社會適應模式、行為修正模式、問題解決模式、危機調適模式、家庭系統暨生態理論等處遇模式在直接服務面上的運用，綜合學者的觀點，簡要介紹如下：（Hollis, 1990；Payne, 1991；Woods&Hollis, 2000；李保悅，1980；廖榮利，1987；李增祿，1995；張振成，2001；林萬億，2002；曾華源，2002a；許臨高，2003；謝秀芬，2004）

一、 心理暨社會適應模式(Psycho-social Model)

（一）發展歷史

心理暨社會適應模式個案工作的起源可溯至 Mary Richmond (1917)

「社會診斷」(Social Diagnosis)一書至 1937 年 Gordon Hamilton 在「個

查診斷與治療的貢獻。

案工作基本概念」(Basic Concept in Social Casework) 一文中，首次有系統地闡明此派理論，同時成為代表人物。當時心理暨社會適應學派被稱為「診斷派」以與同年代中期出現的「功能派」分庭抗禮，「診斷派」所強調的「診斷程序」是與「功能派」區分的主要標誌 (Hollis, 1990；李保悅，1980；張振成，2001；曾華源，2002a；許臨高，2003a)。

其後，經過數位學者特別是 Florene Hollis 將此派理論發揚光大，而成為美國當代最具影響力的社會個案工作學派 (廖榮利，1987)。

(二) 理論內涵

心理暨社會適應學派主要是將系統理論運用於社會個案工作過程中，強調人與環境互動的關係，這個體系稱為「人在情境中」(person in the situation)，包括三個要素：人、環境以及二者的交互影響。「人」是指個人內在的心理體系，以人格發展，自我功能為主體；「環境」是指個人生活的社會網絡以及物質環境；在人與環境互動的體系中，任何部分的改變將導致他部分的改變，如此不斷地交互影響、模塑，最後達到平衡的狀態 (許臨高，2003b)。

所以此派認為治療的首要任務在調整個人的人格體系，並配以環境的調整，進而增加人格的成長與適應。協助的目標在於適度滿足受助者的基本需求；助其處理面對的問題、增強有效處理問題的能力、減輕痛苦，以增加實現目標與期望的機會與能力。在環境改善方面則盡量讓受助者自己擔當改善環境的責任，除非由他自己來做會太過緩慢或太困難時，才由社工人員予以協助。

(三) 實施原則

社會個案工作實施包括「心理社會調查」、「診斷」與「處遇」三部分。包括：1. 與受助者建立關係並訂契約；2. 從事社會調查工作；3. 將社會調查所收集的資料加以分析，推論已決定服務治療方式，此稱為「診斷過程」，診斷隨著了解程度的不同及「人與情境」的改變不斷修正，應視其

為「暫時性」的，依診斷的結果訂定處遇計畫，可為長期處遇計畫或短期處遇計畫，調整個人人格狀態、環境狀態，使人與環境間的適應更理想，社會功能更增長。此派的處遇過程在第一次會談時即已開始（謝秀芬，2004）。

處遇的一般目標在於：(1) 滿足案主之需要；(2) 協助案主應付其所面對的困難情形或問題；(3) 增強案主之一般功能；(4) 增加實現案主的目的及期望之機會與能力（黃維憲等人，1995）。心理暨社會適應學派的基本精神在強調案主與社工人員的「專業關係」，專業關係的程度可以決定案主接受協助的功效。唯有當案主能在被協助的過程中真正感到安全，才有可能使案主充分表達被壓抑的感受和扭曲的認知，透過情緒的疏導，使案主有機會了解過去不良經驗對其造成的影響；因此，社工人員必須接納案主：包括尊重、溫暖、關懷，並以案主的福利為前題；專業關係必須是「案主為中心」，亦即社工人員需優先考慮案主的需求；社工人員必須以客觀態度了解受助者，避免個人偏見；案主有權利自我選擇；同時避免因案主的自我抉擇影響他人生活。也就是運用心理暨社會適應模式的工作方式時，應把握該派的基本精神彈性地活用診斷、治療的各原則。

心理暨社會適應模式主要運用於社會個案工作初始階段專業關係的建立以及初級會談包括接案和初訪的專業技巧之運用，其實施程序分為四個階段：初期接觸與會談（initial contact and interview）、心理社會研究（psychosocial study）或研判與診斷性了解（assessment and diagnostic understand）、問題處遇、結案與追蹤等四部分（Hollis & Woods, 1981；Woods & Hollis, 1990；曾華源，2002a；許臨高，2003）。

(1) 初期接觸與會談

初期接觸與會談階段不僅要界定問題，同時也要收集有助於幫助解決問題的相關資料，此外也要協助案主了解到在往後的會談中，其需要針對哪些事項多做一些思考和討論。

(2) 心理社會研究或研判與診斷性了解

在第一次會談後，心理社會研究和診斷性的了解及治療處遇將持續進行。每次的會談都會對案主情況有新的了解，工作者也會面對不斷需要改變的處遇過程，向是意義的改變、感受上的改變及新事件持續的發生，隨著信任感的增加，案主會透露更多的資料，也使得工作者對案主逐漸有全貌的了解。

(3) 問題處遇

心理暨社會學派處遇方向和策略，分為直接減除個人壓力和間接處理環境壓力二大類。此派認為個人是映問題來自於內外壓力之間相互影響，因此解決問題就是減除這些壓力，工作者協助案主一方面改善環境，另一方面也在環境中改變案主自己，以調整案主個人和環境之互動。

社工員大部分會採用支持性技術包括接納、在保證、鼓勵、實質伸援、非語言的支持、次級支持、聯合會談中的支持等來協助案主。有時社工員也會採取直接影響技術包括忠告或陳述意見、建議、強調、堅持、強烈警告、實際干涉案主的生活等，來協助案主處理所面對的問題。

(4) 結案與追蹤

心理暨社會學派很重視工作。助人關係的結束意味著案主個人必須獨立面對未來的各種挑戰。面對結束，有些案主會很高興完成目標，對未來充滿希望、樂觀和抱負；但有些案主會出現失落、失望或表示還有一些期望為實現，產生否認、憤怒、哀傷、恐懼、失望等負面情緒。工作者除要注意自己面對結束情境之感受外，更要注意案主有無退化行為的反應，要依案主的個別情形，為結案預先做不同期間及不同程度的準備，提醒案主結束期限。

另為確保並維持案主的進步情形，可考慮定期或不定期以電話、書信或家庭訪問方式進行一段期間的追蹤。(引自許臨高，2003)

二、問題解決模式(the problem-solving)

(一) 發展歷史

問題解決處遇模式社會個案工作於 1950 年代早期由 Perelman 女士創始。當時許多人對以動態心理學為主的機能派與診斷派以感到不滿，並希望找出整合個案工作的之事與行動理論的新途徑，於是問題解決學派乃因應而生。此派係由診斷派分之而來，同時又採擷了一些機能派的實施觀點、自我心理學理論、存在主義的哲學觀，以及社會心理學中有關自我發展的理論所綜融而成。因此問題解決派可說是綜合傳統社會個案工作方法的新模式。

(二) 基本假設

人類生活是一連串問題解決的過程：每個人在日常生活中均須不斷地面對問題，反覆運用問題解決的方法，已獲致快樂、報償、平衡、較好的適應。在問題解決過程中，主要是運用自我功能的選擇、判斷、認知、控制衝動等能力，同時不斷運用的結果，使每個人都有一套慣常使用的「問題解決方式」。個人無法運用慣常的問題解決方式處理問題的原因，係導源於下列各項的不足：缺乏「動機」、「能力」、「機會」以適切途徑解決問題，必須藉著機構提供物質的、心理的、社會的協助，以有效處理問題。

(三) 工作途徑

基於上述假設，社會個案工作的途徑應包括下列各項：1. 引導、增強案主尋求改變的動機：於問題解決過程中，減低案主因缺乏能力而產生焦慮和恐懼；提供支持與安全感，以降低自我防衛性增加報償性期待，使自我功能得以發揮，解決問題。2. 發揮、模擬案主的心理、情緒、行動能量亦即發揮自我功能的感官、知覺、認知、選擇、判斷、行動的能力，以解決問題。3. 尋求解決或減輕問題所需的資源或機會：問題解決的過程主要在協助案主獲得達成滿意的角色表現所需的環境條件。

(四) 實施原則

問題解決處遇模式是將自我心理學轉化為行動原則，將社會個案工作定義為「一個人 (a person) 為問題 (a problem) 所困時，向特定的地點 (a place) 尋求協助，由專業社會工作人員運用助人過程 (a process)，以增強個人解決問題的能力，並提供問題解決過程所需的資源。」此定義標示出個案工作的四個重點 (4P's) 為：個人、問題、地點、過程。

所謂個人，是視個人人格為一種開放系統，不斷地接受外界刺激並作反應，同時修正原有的人格體系，所以個人是不斷改變的成長過程之產物。案主與社工人員的接觸，是案主所面對的刺激，會因新刺激而產生改變，又因其發生情境是案主基於本身需求向外尋求協助，故能產生的影響力將更大。

所謂問題是指人與人、人與職務關係上發生的困難，即所謂社會功能的問題。在協助過程中，案主與社工人員應及早界定清楚欲解決的問題，處理問題的方式以當前所面臨的立即性問題為主，將其亦分為數個小部分，以減輕問題的威脅性，使自我功能受到的困阻愈小，處理問題的能力就愈大，進而協助案主一步一步來解決。

就地點而言，所謂地點是指運用個案方式協助人們的特殊機構或組織。機構具有特定目標、功能及服務範圍，故機構僅能在其權限和專業技術範圍內考慮可提供的服務，大部分的社會個案工作都是在機構的協助範圍內提供服務。

最後，過程就是任何給予協助和使用協助的過程，都是透過治療關係才能暢行無阻。治療關係是指求助者與協助者基於信任與關懷而建立的一種關係，社工人員經由這種關係來減輕案主的壓力，支持其人格，促進其安全，並與有幫助力量的「重要他人」聯繫。總之，問題解決處遇模式是由社工人員以尊重與關懷的態度協助案主處理個人當前的問題；提供不同程度的支持性情緒經驗，以降低因問題的壓力影響個人功

能的發揮；澄清對問題的看法及對個人的瞭解，同時經由問題解決過程，學習有效的問題解決方式，增強自我功能，以避免舊問題的重現及新問題的產生。

三、行為修正模式 (Behavior Modification Model)

(一) 發展歷史

行為學派興起於十九世紀初期，當時社會仍以心理分析理論為主流，故此派一直未能發展，直到 1950 年代才受到心理學界普遍的重視，而成為社會個案工作學派的一支；行為修正模式主要運用於臨床社會工作實施上，其問題界定是指非理性與扭曲的思考、信念與自我告知所產生的問題；干預的目標是改變其非理性思考，促進正向經驗的獲得，以取代扭曲的思考。

(二) 基本假設

強調可觀察到的行為：行為修正學派重視可觀察到的行為，認為行為的變化係因個體的成熟、學習與中樞神經的變化而來，其中尤其重視由學習而來的行為，以學習理論為基礎，運用各種行為修正技術，消去舊行為，增進新行為之發生。

行為可分為操作型行為與反應型行為：操作型行為可由個人意識所控制，行為是否在出現，以及出現頻率的多寡，主要受行為結果影響。反應型行為則無法由個人意識所控制，而是由刺激引發生理改變所產生的，最常見是焦慮反應，某些刺激會引起個人的焦慮反應，並非個人易事所能控制該反應的發生。

行為持續存在的必要條件：是只有引發行為的前因與維持行為存在的效果反應，兩者缺一不可。行為修正學派處理欲消除之行為時，

會針對此兩項必要條件，若其中一項條件不出現，行為就得以消除，所以，與行為相伴出現的前因與後果是行為學派治療與評估的指標。

行為修正學派重視的是與問題有關的當前行為，直接以偏差行為或症狀作為處遇的對象，並不認為症狀事前在疾病的表徵。該派並不否定過去經驗對行為學習的重要性，唯以當前的行為做為行為修正的標的行為。

(三) 實施原則

有下列八項，分述如下：1. 主要問題的表明，包括案主感覺到的及社工員觀察到的問題。2. 選擇需要立即處理的問題範圍，需案主及社工人員取得一致的看法。3. 確定合作的意願，案主從評估到行為修正過程中均需合作。4. 問題明細化，將特定問題詳細地討論，並將與此問題相關的範圍亦包括進來。5. 確認問題的可能控制情境。6. 評量環境中可利用的資源。7. 確定行為修正計畫的目標行為。8. 形成修正計畫：目的在於為工作者選擇一個適當的行為修正角色和修正技巧，以達成行為的目標。

此模式通常採用物質的增強物（玩具、食物、金錢等）、社會的增強物（微笑、拍肩、擁抱等）、或活動性增強物（看電視、旅遊等）來增強正向行為，或消弱負向行為。例如：社工人員為鼓勵案主減少說粗話行為，共同約定以四個月為期限，每次說粗話時扣分，一整天未說粗話時則加分，按積分的多寡定期給不同的獎品，獎品是案主喜愛的玩具或活動。社工人員在改善案童偏差行為時，常使用此種獎懲的技巧，鼓勵案主學習社會期許的正向行為；針對案主則多視這些家長的個別需求，訂定目標行為（如：常讚美孩子），鼓勵家長培養較適當的子女管教方式。

綜合言之，「行為修正學派」個案工作基本上是採用認知行為學派的理論，運用在社會個案工作實務上，主要有兩個特點：(1) 所要修

正的行為必須是可觀察到的行為反應，且對人的行為避免主觀的推論；(2) 了解人的行為之基本類型（反應性和操作性行為），以及其不同的理論與修正技術。

四、危機干預理論 (Crisis Intervention Theory)

(一) 歷史發展

自 1943 年波士頓 Coconut Grove(夜總會)意外大火發生後，Lindemann 開始從事於火災後急性悲傷反應的研究，其對死亡者家屬哀傷反應的報告，引發人們對如何應付生活重大災難危機的注意。1949 年 Reubin Hill 受系統理論的影響，關注於家庭壓力的社會性結構，他研究在戰爭中家庭的分散與重組，並建立了家庭壓力理論 (A B C X 模式)，加強了家庭危機處遇理論的基礎。1958 年，Tyhurst 是首先將研究焦點放在創傷事件的研究者，他描述了原本健康的人在遭受嚴重壓力後的反應，主張對於創傷經驗進行立即性的處理，以獲得正向成果。Caplan 與社會工作者 Parad 則進行預防精神疾病的研究方案，在 1950-1960 年間自殺預防運動成為心理衛生的特殊發展。

1964 年 Lindemann 強調以情緒危機概念作為中心概念來促進危機的預防，同時，Caplan 將危機定義為，因為危險事件使情緒的衡定狀態產生暫時性的混亂。他強調危機事件是一個讓人們達到更好或更差的情緒平衡的獨特機會，另外他把危機分為發展性危機與意外性危機，是主張以社區為基礎，進行危機處遇預防計畫的主要倡導人物。1970 年 Rapport 以心理動力的取向強調對危機歷史與情緒起源的探討。1978 年 Golan 則以現代認知取向作為其危機干預的重心。

在社會工作中，危機干預可以作為處理案主問題的一般技術。如 Parad(1965)曾指出，當人們應付日常生活能力遭遇危機時，將促使他們向機構求援。這個危機就是案主到機構的動機，或是其他機構轉介的根源。

危機干預 (crisis Intervention) 是指為處於危機狀態下之個人、家庭及團體，提供一短期或調適的過程。按 Puryear 的看法，危機調適的原則有下列幾點:(引自廖榮利，1987)

(二) 實施原則

採即時接案與處理，以爭取時效；社工員主動的採取行動，以協助因危機而導致社會功能減弱的案主立刻行動克服危機；訂定有限的目標，與案主共同解決當前案主最關心的問題，避免目標龐雜無法迅速呈現效果；社工人員在處置過程中須不斷建立正向和樂觀的希望，及陳述他對危機情境的了解與案主的期望；為案主提供大量的支持，與案主一起渡過難關；以解決危機問題為重點，社工人員對於偏離危機層面的問題應持審慎介入的態度，不宜涉及其他偏離主題的層面；社工人員應了解、保護和增進案主的自我形象，以恢復案主的自信與自尊；隨時培養案主解決問題的能力，減少案主的依賴。

(三) 處遇過程

危機干預是一種短期干預的模式，運用在家庭扶助服務當中，是對兒童家庭的經濟問題，提供立即且短期的干預，主要目的是希望家庭可以透過導正認知知覺、覺察並處理問題、進而發展新的應對行為。在兒童被決定需要扶助前，若情況及時間的允許，社工人員可先以此處遇模式，提供初期的服務。

Golan(1978)社工人員的工作過程可為(引自Payne, 1991)：探求各種選擇；協助選擇一個解決之道；申請服務；嘗試其服務；習慣於使用此服務，且由此獲得技巧。

五、家庭系統暨生態理論

(一) 特性

家庭系統理論的焦點在於家庭是如何建立並保持穩定的作用模式；此觀

點強調每個家庭保有其界線 (boundary) 和規則 (rules)，但界線和規則的寬鬆或嚴謹則是依每個家庭的狀況而異。系統的觀點重視家庭成員間的關係，每個成員並非單獨存在的個體，其一舉一動均會牽動其他成員，也會影響相互間的關係。社工人員處遇的重點在於幫助家庭，其面臨成員缺位、成員加入的系統轉變時，能夠有良好的調適。

然而，家庭的壓力或問題往往不僅只源於家庭本身的變化，或單純地源於環境，而是源於兩者間的不協調所產生的。也就是生態理論的觀點，也必須被引進家庭服務中，來瞭解各案主群與大環境系統的關係，以及在這樣關係下的家庭困境為何，就如同Germain和Gitterman(1980)指出的：「人類就如同所有的生物一樣，生活在他們的環境中，形成一個生態系統，在這個生態系統中，彼此相互影響著」（引自黃鈴翔，1993/1999）。

家庭系統理論和生態理論的結合運用，是體認到整合式觀點的重要性以及環境對人的影響；在檢視案主應付問題的模式，同時亦估量其適應潛能及關注環境存在的條件，以生態學的觀點評估和介入，便能較全面的界定問題和處理問題（鄧啟明，2000）。

（二）處遇方向

在三個工作原則下，進行處遇，包括：1. 著重對個人、家庭、團體個別化的服務。2. 講究改善環境的社會行動。3. 重視結合個人與環境的交互作用，以使提供的服務更能滿足案主需求（Turner, 1986）。

在此種家庭系統暨生態理論的處遇模式應用中，社工員所扮演的角色也更加多元，可能是案主的治療者、使能者、教育者、催化者；在相關資源或組織間的居中協調者、倡導者與組織者（引自Payne, 1991），這些角色的扮演都有待社工人員運用其專業知能，深入且廣泛地注意到案主和組織及社會網絡的接觸面等情況，才能促使案主所在的系統發生改變。

若以生態學觀點，社工員不應視案主症狀為個人病因，而要全面檢視功能不協調的生態系統，社工員在進行家訪時擔任「角色典範」，向案家父母

示範如何處理孩子的問題，在此可以採用J. T. Pardeck 所建構的策略共分為七個階段（林陳蘭德，1991，引自鄧啟明，2000），如下：

1. 進入體系（進行初次家訪）
2. 尋溯生態體系（和案家相關人員會談，並觀察互動）
3. 診斷生態體系（根據家訪及了解案主在校表現估量案家生態體系）
4. 創造改變的形象（要求父母的協助並找尋相關資源）
5. 協調—溝通（先解決迫切的問題，學習新的技巧）
6. 再診斷（當急迫的問題獲得初步解決，可引進如婚姻輔導）
7. 評估（追蹤）

整體而言，家庭系統暨生態理論的目標是希望協助個人取得所需及運用資源能力、發展極強化有效因應環境壓力的方法、改善個人及環境間的交流品質；進而，改善個人所在的文化及物理環境條件、增進個人適應外在環境的能力、滿足個人發展的需要。

針對以上社會個案工作處遇模式的介紹，研究者將就其彼此間的差異和共通點做問題界定、干預目標、干預方法和優點與限制等進一步的比較如下：

表 2-2 社會個案工作處遇模式之比較

理論名稱	問題界定	干預目標	干預方法	優點與限制
心理暨社會適應模式	早期未被滿足的需要，目前環境壓力過大，不良的自我功能。	協助應付目前的困難情境，增進個人社會生活功能。	直接減除個人壓力，間接修正環境壓力。	同時聚交於個人與環境，有明確的工作階段與技術；但過於強調問題的病態視角，干預時間過長。
行為修正模式	非理性與扭曲的思考、信念與自我告知。	改變其非理性思考，促進正向經驗的獲得，以取代扭曲的思考。	藉由增強作用，消除非理性認知，透過示範，學習新經驗，適	干預目標明確、干預方法有系統、適用問題範疇很彈性；但僅修正理性思考改善有限，不適

			用矛盾意向的面質，運用動態思考方式	用認知能力差之案主。
問題解決模式	個人因應問題的能力暫時受限或環境資源不足。	界定問題、決定目標、解決問題。	與案主一起部分分化問題，有焦點的、有時限的、一一完成訂定的行動任務	在有限時間內解決案主問題，標的行為明顯改善；但問題的切割不易，處遇缺乏深度，契約訂定過於社會控制。
危機干預理論	認知到壓力情境，過去慣用的問題解決方式失靈。	短期內協助個人從危機中重回身心平衡。	綜合或折衷的運用各種解決問題的行為與環境改善方法。	在有限時間內解決案主的危機問題；但缺乏處遇深度，文化敏感低。
家庭系統暨生態理論	個人與其所在空間的生態系統間不協調所致。	增進個人運用環境資源的能力，協助重建個人與環境間的良好交流。	提昇個人管理壓力能力，影響與改善環境條件以滿足個人發展所需。	同時聚焦個人與環境的改善；但過於強調適應，缺乏社會改革的動力。

資料來源：參考自鄭麗珍（2000）

從以上五個社會個案工作處遇模式的比較中，可以知道心理暨社會適應模式著重在增進個人社會生活適應能力的提升，其優點是將焦點著重在案主個人能力的提升，缺點是干預時間往往過長；行為修正模式強調藉由增強作用，消除非理性認知，透過示範學習新經驗，運用正面的增強來鼓勵讚美案主正向行為的出現，來改善其不正確或扭曲偏差的行為，其優點是干預目標明確、干預方法有系統、適用問題範疇很彈性，缺點是著重修正理性思考改善行為有限，也較不適用於認知能力差之案主；就問題解決模式而言，比較著重在協助案主立即性問題的處理，化解所遭遇的困難，幫助案主處理能力無法完成的問題，優點是在有限時間內解決案主問題，缺點是處遇缺乏深度，契約訂定過於社會控制；危機干預理論強調案主對於過去慣用的問題解決方式失靈，因此需專業人員介入協助，比較著重在短期內協助個人從危機中重回身心平衡，優點是在有限時間內解決案主的危機問題，缺點是缺乏處遇深度，文化敏感低，持續時間較短；家庭系統暨生態

理論強調增進個人運用環境資源的能力，協助重建個人與環境間的良好交流，優點是著重個人與環境的改善，但缺點是過於強調適應問題，缺乏社會改革的動力。

而這些社會個案工作處遇模式運用在案主身上其方法和策略是有所不同，端視社工人員專業能力技巧上的運用。

第二節 社會個案工作服務運作流程

社會個案工作乃是經由一系列有計畫的工作步驟而完成的，換句話說，進行時須依循一定的運作程序。各家對於程序的劃分不盡相同，有分為三個步驟的，即訪問（interview）、診斷（diagnosis）與處遇（treatment）；也有分為四個步驟的，即申請或接案（application and intake）、調查與研究（study and investigation）、診斷與分析（diagnosis and interpretation），以及治療與服務（treatment and service）；研究者根據李增祿（1995）社會個案工作運作程序的五步驟及參考許臨高主編之社會個案工作——理論與實務一書，繪製成一流程圖（如圖 2-2），並加以摘要說明：

（一） 申請與接案

當案主發現問題而前來機構申請幫助之時，社工人員和案主之間就開始建立起專業關係。機構對於初次申請幫助的人可設專門接待人員負責接案，或由社會工作人員負責接案；接案時針對申請者的個人生活狀況、家庭背景、尋求幫助的動機、主要問題、問題的淵源、案主對於問題的看法以及求助過程和轉介來源等相關資料的收集。

根據這些資料進行初步評估後，視機構之宗旨服務項目、服務對象等限制，以篩選（screening）案主，並判定是否可以接受案主的申請，同時工作者應讓案主瞭解可否接受其申請之理由。對於符合機構服務的個案，繼續在機構內做進一步的處理和服務；而對於不符合的個案，可以直接轉介到其他適當的機構。

（二） 調查

針對申請受助者的境遇進行深入的瞭解，有關案主的經濟狀況、家庭結構及互動關係、生長的歷程、社會適應力、可用的資源以及當前所面對問題的實況等，都可列入觀察和探詢的範圍，企圖獲致適切的診斷並尋求問題解決的可行方法。

（三） 評量與診斷

評量的作用乃在於分辨案主問題之性質，需要受助之程度及所需時間之長短。診斷的用意為要推究問題的真相、特質、原因和癥結，研判問題與案主的人格之間的交互關係，以瞭解案主的能力、態度和改變的可能性；同時研判社會資源之多寡，擬定適切的處遇計畫。

（四） 處遇與服務

此步驟又泛稱為干預(intervention)，構成整個社會個案工作過程的重心，社工員可從幾方面著手：支持及協助案主抒發積鬱情緒、澄清案主不合理的觀點或疑慮、修正偏差的行為、改善環境、肯定自我信心和調整社會關係。

社工員須視案主之情境需要而擬訂處遇的方式和目標，因此，整個處遇計畫（服務計畫）是否完備，有賴於事先診斷之正確程度。唯有明瞭案主的真正需要後，才能設想適用於此個體的服務。

（五） 評估與結案

服務處遇進行到一個階段的時候，由社工員和案主共同檢討過去的服務成效，藉以調整未來的服務計畫。評估的項目包括服務處遇之目標是否達成、社工員的服務方式（工作方法）是否合適，以及案主方面改變的進度是否令人滿意。此外，由於與案主接觸時間較長之後，對案主及社會資源已有更深入的瞭解，所以評估可促使社工員修正過去所做的診斷，使服務達到滿意的結果而終止。

社會個案工作的過程，是個案工作解決問題最重要的手段，是協助生活失調者解決問題的方法。個案工作是要遵從一定的過程，有組織地展開工作，才能的到預期的效果，因此個案工作在理論上建立了此一過程。

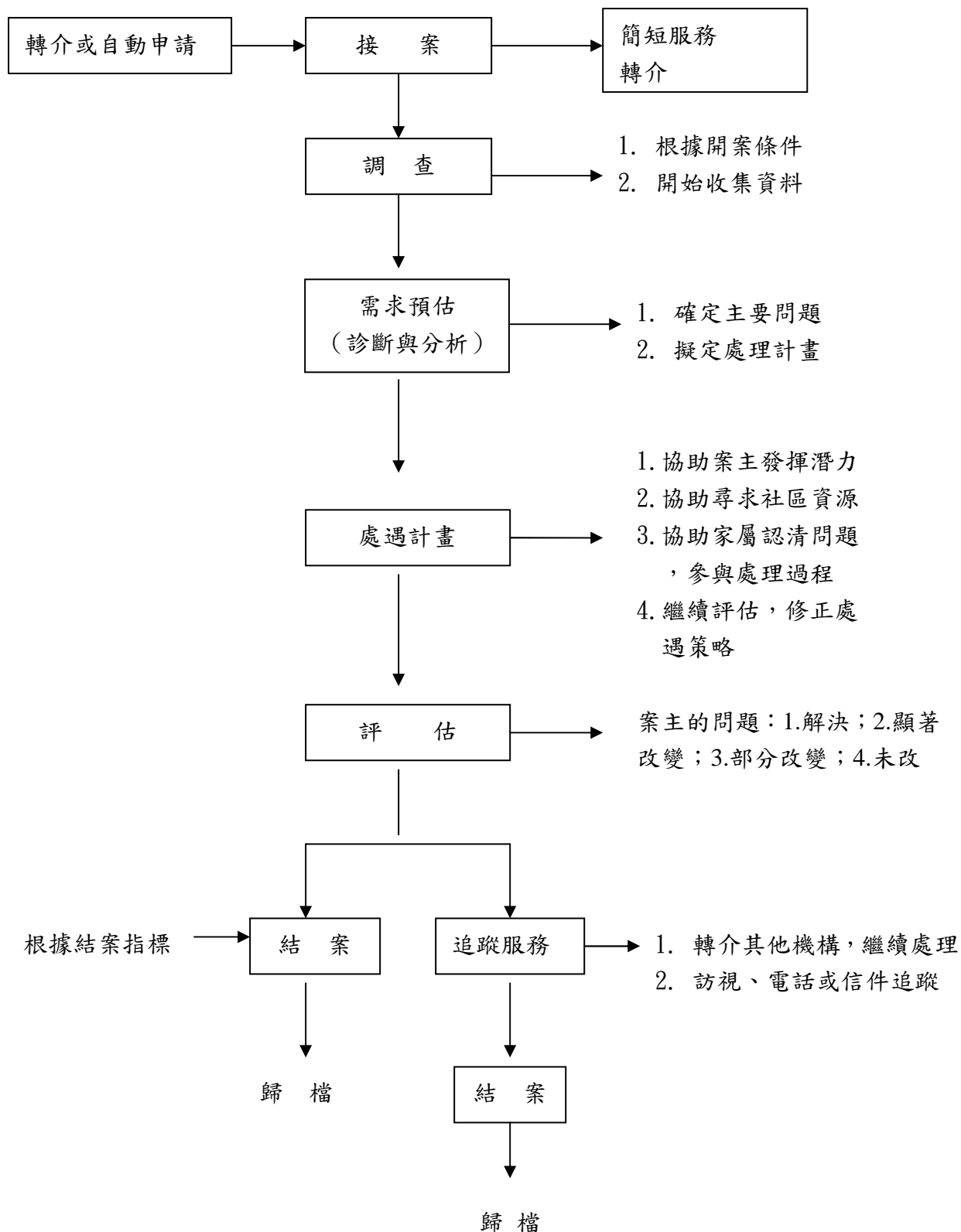


圖 2-2 「社會個案工作」工作流程圖

資料來源：引自莫黎黎 (2003)

第三節 影響社工人員社會個案工作處遇模式的可能因素

Payne(1991)認為社會工作實施的社會脈絡包含七大特性：需求、組織脈絡、個別化、關係、倡導、理論使用和社會制度的維持。社工人員本著個人化的助人原則與案主建立關係；由於案主有各種不同的需求，社工人員試圖與案主共同合作以滿足案主需求。另外，兩者也可能合作倡導與案主相關的利益以引導社會變遷。因此，社工人員除了必須維持社會制度（家庭和社區）的功能外；還需考量社會福利機構的組織脈絡對社工人員及案主之間運作上的影響（宋麗玉，1995）。

Varley(1968)及McDermott(1975)指出，當社工員與案主一起工作時，不管其所接觸的案主對象是個人、家庭、團體、社區或組織，社工人員的價值會影響處遇的方式（Reamer, 1995:13，引自廖秋芬，1997）。

這裡所謂價值，包含有三個要素：認知、情感及行為。在行為上，價值是一種行動的方針，個人經由社會化的過程中，逐漸學習到如何賦予事物意義，並且從中選擇個人認同的目標。因此，價值是一種對於事物「對」與「錯」、「好」與「壞」的認知判斷，影響了我們是否採取行動的依據。（廖秋芬，1997）

另外，社會工作實施系統包含案主系統、媒介變遷系統、目標系統和行動系統四大系統，亦會影響社會工作人員處遇計畫的擬定和實施，就四大系統說明如下：

（一） 案主系統（client system）

是指向社會工作機構和人員求助的個人、家庭、團體、組織與社區單位等，例如在家庭遭受變故時，前來求助的家庭，社會工作人員與其接觸，並建立協助契約及進行服務的提供。案主系統是社會工作者展開其工作時首要接觸之開端部分，此一部份可能是工作者必須干預之目標，但有時為了服務這個案主系

統，他必須影響另一個系統產生改變。(廖榮利，1987)

例如：在實際運作上，一些接受矯治服務的兒童與青少年，有時他們生長的环境，包括其父母或同住之其他關係人等可能是社工人員潛在的案主，是社工人員真正要去改變的目標。

若從案主系統本身來考量，Gambrell(1997)認為案主是否具有足夠且正向的「支持系統」，包含：正確的信任、與社工人員間的合作關係、及自我孤立狀態的解除等；案主是否具有反思、頓悟、轉變對自我效能的期待、校正情緒經驗的「學習能力」，及案主是否具有改變行為、面對恐懼、處理焦慮的「行動能力」，都是重要的影響因素。Miley 等人(1998)認為案主在擬訂計畫過程中是三方面專家，案主最清楚他們所想要的，是自己計畫內容的專家 (content experts)；案主可以描述自己的意願作什麼，是自己動機的專家 (motivation experts)；案主可以表明自己所擁有的能力，是自己技術的專家 (skill experts)；因此，案主於計畫擬定過程的參與對成效有關鍵性影響。

因此，案主於計畫擬定過程的參與對成效有關鍵性的影響，而事實上案主對於處遇計畫也有絕對的同意全集否定權，因此好的處遇計畫應該以案主為中心，並能夠引發案主的改變動機。而案主系統若為兩人或兩人以上，或者是處遇計畫涉及案主以外的其他人，則這些人都應該參與決策歷程並陳述意見，經由充分溝通及討論的利城中決定處遇計畫。

(二) 目標系統 (target system)

是指社會工作人員為了改善案主體系的困難，而所需改變及影響的對象包括親友、家庭、學校老師及社區人員或其他重要他人，透過目標系統的配合或改善共同來完成他所要改變的目標。

一般來說，工作者和案主系統互相溝通，再建立改變之目標，以及決定為達目標所必須影響的人，對社工人員來說，這是一件重要的診斷工作，

有時案主體系與目標體系相同，但大多數的情況是目標體系遠大於案主體系，案主系統未必就是所要改變以達成目標之系統。例如在家庭扶助中照顧者的親子關係或管教問題；大部分是因為重要他人（案母、案祖父母）的管教態度問題所產生，要改善此問題要先從目標系統先著手。因此，目標系統對於社工人員處遇計畫的擬定也有某一部份的影響力和考量點。

在整個處遇計畫中，重要他人是關鍵影響因素，特別是中國重視家庭整體價值的文化背景下更是如此，即使是自願性案主的決策及對處遇計畫的觀點，也會在執行歷程中受到其他重要他人的影響，因此應強調重要他人本身參與討論的重要性，以協助案主處遇計畫的執行。當然，也必須評估重要他人本身參與的可行性，倘若其對案主發展有負面影響時，則應將其意見視為可能的阻礙，而應以案主最佳利益為考量，特別當重要他人若為加害者時，更要小心處理。

（三） 媒介變遷系統（change agent system）

是指社會工作機構組織及其成員，這是執行改變案主體系和目標體系的總樞紐，以達成助人功效，故稱之為媒介變遷系統。例如家庭扶助中心。

根據廖榮利（1987）在社會工作理論與模式一書中指出媒介變遷系統，無論是在公立或志願服務或營利的機構，也不管社會工作者扮演改變之媒介者的角色，是被批准的或是強迫的，凡是一個社會工作者，乃經由所屬的系統或是某人的付薪，他都將運用其改變的能力，來促使改變的目標之確立，並設法幫助其案主。

根據曾怡芳（2001）研究發現社工人員的專業價值觀會影響其處遇目標的選擇，而專業特質與專業知能的培養，則會對社工人員實際所付出的處遇行動與技巧上有所影響，而實際上專業特質與專業知能的培養經常受到機構工作團隊與資源狀況的影響。

許臨高(2003)指出社工員在擬定處遇計畫中是知識、技術及資源的專家，必須確實同理到案主的情境，並掌握改變目標及行動計畫、協助相關成員責任分工、適時掌握及運用資源、評估處遇計畫成效等。而社工人員是否有專業熱忱協助案主，相較於專業經驗及學歷程度而言，是更重要的影響因素，除此之外，社工人員與案主間對問題觀點的差異、個案服務時間長短、現實生活經驗的支持度也都會影響到處遇的結果。

(四) 行動系統(action system)

是指社工員為履行與案主系統所定的契約，而與其他系統一起工作，以達成改善案主系統的種種行動，包含了整套協助的過程。例如諮商、協談、戒酒計畫、保護令的申請等。

換句話說，行動系統是經過上述三個系統互動之後，改變之媒介者並不是單獨地努力去改變實際上之案主，他往往和其他關係人一起工作，形成其行動系統。

為了達成不同的目標，工作者和行動系統就會依照情況而有不同，這些不同分別有：1.工作者在一個新的系統之中工作，這個系統中的成員都可以彼此直接地互動。例如：在家扶中心扶助的個案中社會工作人員可以直接召開個案研討會。2.在一個已經存在，並且正在運作之系統中，社工人員加入而與其他成員形成行動系統。例如：為了解決案家家庭問題，可以從家庭現存的系統中找出行動系統。3.在另外一種情形下，工作者和其他許多人並沒有在同一時間彼此有直接的互動，但是工作者卻必須與他們合作來達成所要改變之目標。例如：社工人員遇到施虐的父母親或遇有精神疾病之個案時，必須會同相關單位或人員共同來處理，以完成工作之目標。

綜言之，影響社工員處遇模式的因素，大致可分成四個系統來加以分析，而系統間彼此相互影響，不斷的因個案的個別狀況而有所調整。

第三章 研究方法與設計

第一節 研究方法的選取

本研究目的在於探討社會福利機構社會工作人員從事「家庭扶助」服務中，與案主群的互動過程及其所運用的社會個案工作技巧；過去我們對「家庭扶助」服務議題的了解很少，為進一步探究「家庭扶助」的功能和社會工作人員處遇模式的過程，本研究將以該機構已結案家扶個案相關紀錄為主要分析資料來源，並輔以深度訪談法，補足不足之相關資料，以深入了解社會工作人員的服務過程與工作處遇模式之運用。

根據Padgett(1998)可得知質性研究的本質是屬於歸納；企圖在發現，而非去驗證或解釋；質性研究所研究的情境是自然的、不被操控的，研究者偏好對受訪者做生動的觀察與訪問，也企圖以完形(holistic)的方式，並運用「深度的描述」(thick description)，傳達受訪者錯綜複雜的世界，而非僅依靠特定的類型及變數。此外，質性研究法把現實世界看成一個非常複雜的「現象」，此現象是不斷在變動的動態事實，由多層的意義與想法所組成。這種現象與事實受環境與情境中主角的主觀解釋彼此間的互動所影響，而質性研究便試圖發現在現象內社會行為有意義的關係及其影響(簡春安、鄒平儀，1998)。

家庭扶助服務在CCF推展已近四十年，然而目前相關的研究仍十分缺乏。探討社工人員在此服務過程中相關經驗的論述更是如鳳毛麟角，故本研究屬於探索性研究，因為缺乏前人研究與理論架構，且希望對社工人員與不同案主群的互動內涵進行分析，所以採取質性研究方法應屬適切；而且當我們需要「設身處地的了解」社工人員的處遇模式時，因為社工人員處遇方法以及各自不同生命經歷裡創造意義的方式有所不同，透過質性研究的方法最能夠了解當中的內涵。

第二節 研究對象和資料收集

一、研究對象

本研究的研究對象為CCF嘉義家庭扶助中心，從民國五十六年開辦以來，從事家庭扶助服務的社工人員，已結案之個案紀錄資料為主要研究分析對象。以民國九十二年度為例：由於嘉義地區幅員廣闊，所以，共區分為嘉義市二區（東、西區）、嘉義縣十六區（大林、溪口、番路、民雄、中埔、水上、新港、梅山、竹崎、太保、六腳、布袋、義竹、朴子、東石、鹿草等）不同區域分別由六名不同的社工人員負責，因此，在樣本的抽樣上將以時間、區域、問題類型劃分，採立意抽樣的深度抽樣（intensity sampling）為原則；質性研究主要是針對少量樣本作集中深入的分析與探討，其抽樣的方法是採取立意抽樣法（Purposeful Sampling）。立意抽樣之邏輯與效力在於選擇資訊豐富之個案（information-rich cases）作深度的研究。若能深入地瞭解經過細心挑選的一小部分樣本的需要、興趣和鼓勵措施，其收穫會多於數量大而有統計代表的方案標準化資料所提供的資訊（吳芝儀、李奉儒，1995）；因為這些個案含有大量對研究目的相當重要的訊息和內容。也就是說抽樣過程是以研究主題為考量的軸心，以如何選取到最適當的樣本，如何得到最真實、最豐富、最具意義的內容為抽樣的重點（簡春安、鄒平儀，1998）。

研究者的取樣原則，以鄉鎮地理區（嘉義市二區、嘉義縣十六區）以及個案（開案、結案）時間和個案類型和複雜度等面向，來確保抽取到資料豐富的個案，但仍以概念飽和為準則；因此，研究者試圖從原始個案記錄中選取六〇年代、七〇年代、八〇年代、九〇年代等四個不同年代和區域的個案資料，來加以分析瞭解社工處遇模式的變動，以及不同區域、年代、個案類型間的差異和轉變，根據此項原則研究者依據扶助期間的不同，分別於不同區域選出個案，這些個案分佈於朴子、太保、水上、中埔等四個區域計九個個案（如表3-1），並收集曾召

開過個案研討會的個案資料和嘉義家扶中心自民國五十六年開辦以來該中心所出版的特刊、年報及工作手冊和相關表格，亦參考該基金會所出版的書籍。除此之外，研究者亦訪談了該中心二名擁有證照的社工師，一名是曾擔任過社工員、社工督導的主管及一名最資深的社工員（如表3-2），希望透過更完善的資料收集和補強，以達到確保個案分析的概念飽和原則。

表 3-1 研究個案資料分析表

個案代碼	扶助時間	訪視、會談次數	個案類型	居住地
C1-507	81.9~82.9	11次	親子管教問題	水上
C2-177	79.6~82.6	31次	精神疾病問題	中埔
C3-501	77.7~82.7	27次	親子關係失調問題	水上
C4-391	74.11~84.6	52次	親子關係失調問題	太保
C5-045	74.12~78.11	34次	精神疾病問題	中埔
C6-106	64.1~73.9	92次	精神疾病、 夫妻關係不佳問題	水上
C7-856	60.5~69.3	64次	經濟和升學問題	太保
C8-252	56.5~64.1	41次	升學問題	朴子
C9-232	56.5~66.6	87次	親子溝通、升學問題	朴子

表 3-2 受訪者資料分析表

代碼	職稱	年資	專業背景	專業證照
S1	主任	十九年	東海大學社工系畢 中正大學社福所畢	社工師
S2	資深社工員	十九年二個月	東海大學社會學系畢	社工師

二、資料收集的方法與過程

本研究資料收集的方法是以已停止扶助的個案紀錄資料及CCF相關檔案資料文件為主的內容分析及部分質性訪談為輔，採取半結構的訪談大綱進行訪談。研究的重點不在探討任何問題相關性關係，而是著重社工人員處遇模式的了解探究，運用原始個案記錄資料作為分析主要素材。除了針對社工人員已結案的個案紀錄中，所收集而來的個案資料所做的內容分析法之外，研究者還會以質性研究法，輔以文件分析法的不足。

資料收集的過程方面，研究者事先於民國九十三年七月十一日擬定好研究計畫，透過南華大學函文CCF總會申請研究，研究對象以嘉義家扶中心社工人員服務的受扶助家庭為主，於當年九月十四日獲得同意研究後，才開始進行資料的收集，並與該中心主任事先做好相關研究內容之溝通與討論，為避免對機構工作之干擾與社工人員專業倫理保密原則之侵犯，盡量以目前已經結案的個案紀錄資料為分析對象，必要時再輔於對社工人員的質性訪談。若需以質性訪談加強資料的補足，將會事先在未正式會面前，先透過電話與受訪者建立關係，說明清楚研究者的身份、研究的目的、訪談的方式和內容等，最後再以電話確定訪談日期和時間。研究者與每位受訪者的訪談時間大致為一個半小時左右，視社會工作員的臨時狀況不同而增加或縮減時間，訪談地點也以社工人員的辦公室為主。研究者因為時間及經費的考量，會由自己本身來進行訪談。因此並無訪員訓練的問題，然而，在訪談前自行準備的功夫亦馬虎不得。另外，為了確保效度，在訪談過程中，盡可能避免直接引導或解釋，而多運用訪談技巧以同理、澄清、摘要等方式來收集資料。

第三節 資料分析之處理

質性資料的收集是一大挑戰，質性資料的分析更是整個研究的核心，質性研究的困難是要從大量的資料中尋找「意義」的所在；要從眾多的發現中確定意義的「模型」；並從資料的整個內容中建立起發現的「架構」(簡春安、鄒平儀，1998)。質性資料的分析並非什麼步驟與原則都沒有，只是離標準化還太遠，質性資料的分析需要研究者發揮自己的判斷力和創造力，並且保持創造性、嚴謹、持續性、理論的敏感性四者的平衡。(吳芝儀、李奉儒，1995)

本研究的資料處理，是依據 CCF 社會工作員的已結案個案記錄來作分析歸納

研究，而主要目標則放在社會工作人員社會個案工作處遇模式之探討分析，針對整個社會個案工作運作流程的步驟做簡單的檢視與了解，希望透過此一研究能發現社會個案工作在台灣社會工作發展上的變動和本土化的過程；因此，研究者試圖根據個人實務工作上的經驗，嘗試設計簡單的研究架構圖，研究重點將著重在第三階段社會工作人員之處遇計畫部分，並從媒介變遷系統、案主系統、目標系統、和行動系統等四大系統來做深入的資料分析與探討，瞭解社工員處遇模式的擬定是否會受到這些因素的影響，並針對各階段的服務流程做一檢視分析，本研究架構圖如下：（圖 3-1）

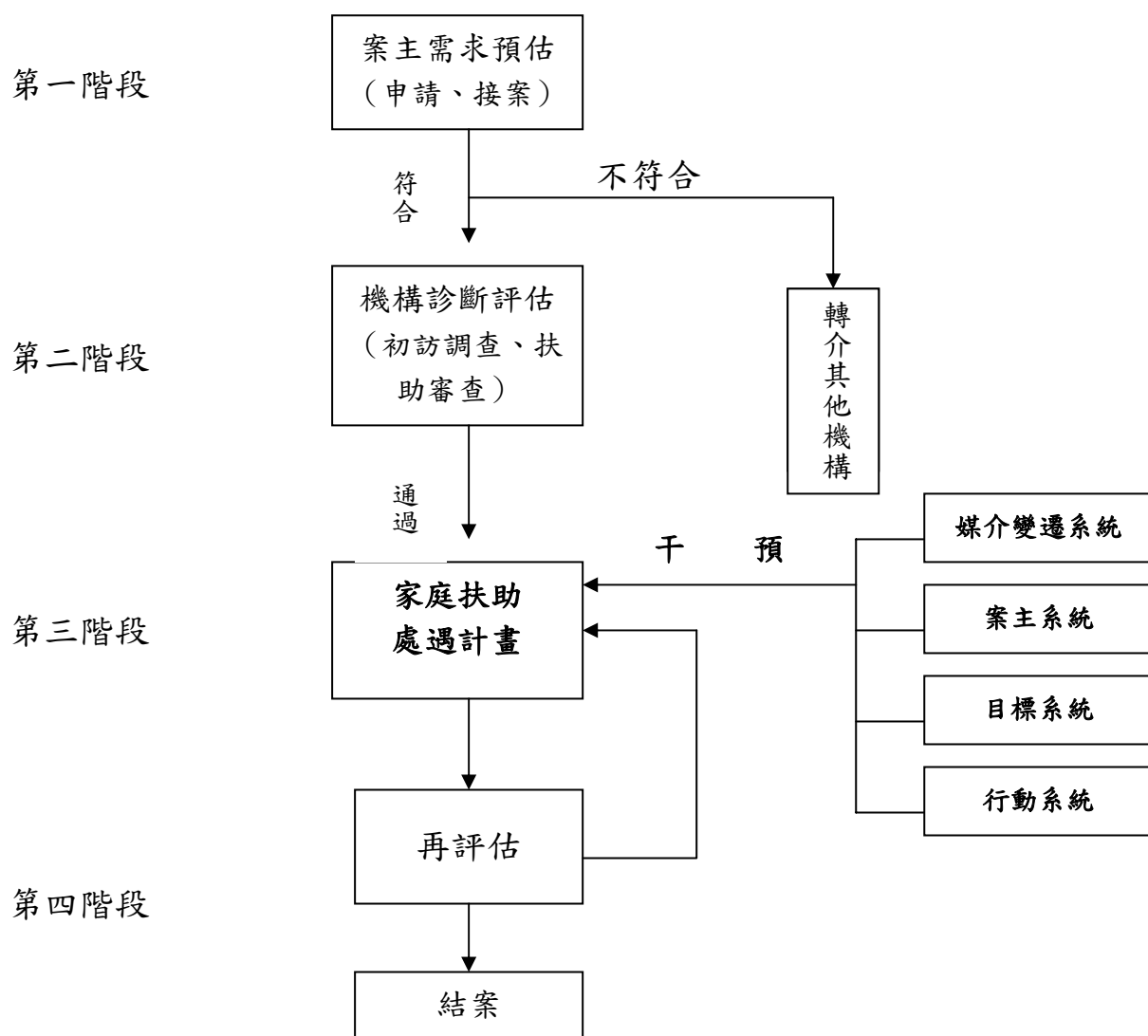


圖 3-1 研究架構圖

除此之外，研究者並訪談了該中心二名社工師，透過半結構式的訪談大綱來瞭解，該機構社工員的社工處遇模式之變動及影響處遇計畫之因素。訪談大綱的設計，係透過和指導教授及實務工作者的討論，確定訪談的內容及方向後，才進行訪問；在進行訪談前，研究者事先用電話與其中一名受訪者約定時間於 94 年 2 月 24 日早上九點至家扶中心拜訪，會談當天於該中心會談室進行訪談，訪談時間約一至二小時，而另一名受訪者因參加其他會議無法於當天接受訪談，研究者又另外安排時間於 94 年 2 月 26 日晚上八時在受訪者家中進行訪談，訪談時間約二小時，在訪談中研究者盡量以同理和澄清的態度，使受訪者在信任關係下，表達其個人的經驗和感受；訪談後，將訪談資料重點濃縮 (data reduction) 和編碼 (coding)，在謄寫原始資料時所預留的空白處寫下註記和感想，並圈出受訪者和個案記錄者表達的重點及關鍵字，分別註明類別；再形成分析主題、予以現象歸類，此步驟是初步先以訪談大綱的問題為架構，根據每位受訪者回答該題的特質或以原始個案記錄資料，按性質分類，形成分析的主題。再依序對同一分析主題下的不同情形作歸納整理。將歸納的結果，根據所涵概的意義內容，賦予一個適當的概念名詞，整理出編碼及核心概念摘要表，再透過此摘要表找出上位概念主題，採夾論夾敘的方式來作說明和結果分析，最後，再以個案記錄者和受訪者自我陳述的實際語言來做說明。(胡慧嫻，2000)

編碼方式在原始個案記錄部分採個案一(簡稱 C1)、個案二(簡稱 C2)、……、以此類推個案八(簡稱 C8)、個案九(簡稱 C9)，九個個案分別以簡稱來代替，並依其記錄年代和時間點來加以編碼，例如：個案一(簡稱 C1)的 82 年 1 月 16 日之社工員記錄資料，研究者將其編碼為 (C1 01-16-1993)，另二名受訪者分別以 S1 和 S2 為簡稱，研究者將二位受訪者之訪談內容文本編碼成如：(S1-1-2)，S1 代表受訪者，1 代表半結構訪談題目一，2 代表訪談內容文本第二段資料，來加以編碼，相關之編碼摘要表如附錄三。

第四章 研究結果分析

本研究係屬質性研究，以家扶中心已結案之個案記錄資料作深入分析和訪談曾經從事兒童家庭扶助服務且任職十五年以上及目前擁有社工師執照之主管和社工人員，資料分析的來源計有九個個案及二名受訪人員。本研究目的在於瞭解台灣地區推展了近四十年的兒童家庭扶助服務的類型及內涵，並進一步建構目前在兒童家庭扶助服務的處遇過程中，社工人員所採用的處遇模式。

研究者根據原始個案記錄資料和質性訪談所得之內容，並參照本研究之研究架構，將所有資料依不同區域、不同年代、不同類型、不同處遇模式，及不同階段的實施過程和影響處遇計畫之因素，加以分別說明、解釋分析，瞭解社會個案工作理論在台灣社會工作實務運用上之發展與演變及非營利組織如何運用外來理論性處遇模式落實於本土案例的過程；本研究參酌的個案處遇模式共有三種：心理暨社會處遇模式、認知行為模式、問題解決模式。研究結果發現案主系統明顯影響處遇計畫，而在媒介變遷系統中專業特質與專業知能的培養情形亦會影響社工人員實際上處遇行動與技巧的展現。而且機構組織背景也會影響社工人員的專業價值觀與專業知能的培養和處遇計畫。

本章第一節將針對非營利組織CCF嘉義家扶中心「家庭扶助」工作之服務內容做一簡單介紹，第二節則是針對取樣之個案記錄資料做研究案例資料之摘要說明，第三節為社工人員之「處遇模式」類型分析，第四節說明影響社會工作員處遇計畫因素，第五節則針對研究分析結果做小結，期能對從事實務工作之社會工作者，於執行社會個案工作服務時有所幫助和參考。

第一節 CCF 嘉義家庭扶助中心簡介

台灣兒童暨家庭扶助基金會(以下簡稱 CCF)係向內政部立案之全國性財團法人組織,自一九五〇年由美國基督教兒童福利基金會創設迄今,其組織系統大略可分成董事會、專職人員及志工,在董事會、總會下計有二十四個附屬單位(二十三所家庭扶助中心及一所大同育幼院),專職人員包括主管、行政人員、社工員、會計、出納及清潔守夜員,至 2003 年止共有 541 名專職員工,其中有 301 位社工員;而志工部分分為:1. 後援團體含扶幼委員會、永久認養人聯誼會;2. 義工團體含家扶之友會、展愛服務隊、溫媽媽義工隊等志工團體約 7,948 人。(家扶基金會,2004)

根據喜馬拉雅研究基金會(2003)統計資料顯示,CCF 的基金規模在台灣社會福利慈善基金會中排名第二,僅次於慈濟基金會,該會在 2003 年的總支出為 17 億多元。(家扶基金會,2004)由於研究者曾經擔任過 CCF 雲林家庭扶助中心社工員,且目前在嘉義市特殊教育資源中心擔任社工師乙職,經常與嘉義家庭扶助中心有所接觸,又是家扶中心認養人之一,對於該機構社工人員如何來服務所扶助的家庭非常有興趣,又因該中心資料保存完善且豐富,因此,本文選擇 CCF 所附屬單位--嘉義家庭扶助中心之兒童少年「家庭扶助」服務方案,做理論與實務的分析評估,期待能夠對該機構在服務的推展上及專業能力培育,與台灣社會個案工作服務模式建立有所幫助。

一、組織介紹

嘉義家扶中心的人力資源包含十九名專業的工作人員(主任 1 人、督導 2 人、資深社工員 2 人、社工員 10 人、會計 1 人、助理 1 人、出納 1 人、守夜 1 人)、義工團體(三支義工隊,分別為展愛服務隊、家扶之友會、溫媽媽愛家服務隊)及協助集結社會資源的後援團體(分別為扶幼委員會及永久認養人聯誼會)。(嘉義家扶中心,2003)家扶中心的專業社工人員皆為大學社工相關科系所畢業,機構內部每年都提供定期的在職訓練及不定期專案訓練,機構工作人員專業程度皆具一定水準之上;關於義工團體的人力資源主要運用在活動的配合(如

營隊帶領、行政工作支援、義賣活動…)，較少接觸到專業的工作領域，但由於其動員的能力強，所以家扶中心雖然只有 19 位專職人員，卻可以舉辦大型的活動及持續推動各項服務方案，其組織架構圖如下圖（圖 4-1）：

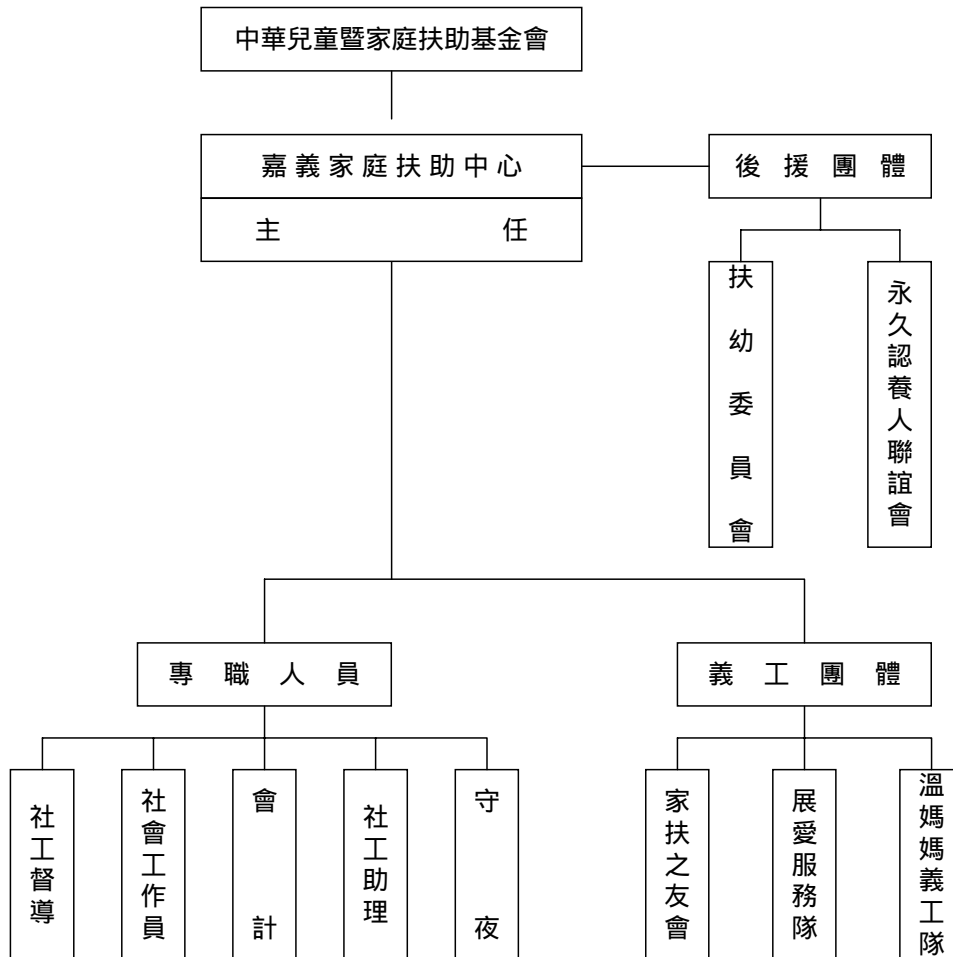


圖 4-1、嘉義家庭扶助中心組織系統圖

資料來源：嘉義家扶中心（2000）

二、服務內容：

家扶中心是一個什麼樣的機構？是從事救濟性的慈善工作還是提供潛能啟發服務？家扶中心的傳統服務方案--『兒童、少年家庭扶助方案』表面上看來較偏向於救濟性的慈善工作，然而就家扶中心的整體服務方案而言，則較屬於啟發性的工作；因為他們係有計劃地以社會個案工作的方法了解每一個兒童的需要及

特質，協助他們充分發揮潛能，並配合團體工作、統合社會資源，引發大眾參與「幼吾幼以及人之幼」的行列，讓困苦的兒童在成長過程中，獲得正常、公正、不虞匱乏的童年及安心向學的環境，進而在社會上自力更生。

嘉義家庭扶助中心早期的服務宗旨乃針對嘉義地區遭受變故，以致家庭經濟困窘及生活無依之兒童，提供經濟、醫療、育樂、心理與行為輔導等服務，然為因應近年來社會急遽變遷，與配合政府政策的轉變、法令的修訂和積極的推動，從1986年開始推展兒童寄養服務、1988年推展兒童保護工作、1992年推展社區保母托育服務、1997年推展中途輟學學生追縱輔導等等方案。1997年及2000年分別獲嘉義市政府、嘉義縣政府委辦經營『嘉義市和嘉義縣婦女暨青少年福利服務中心』，積極拓展婦女福利方案，服務對象擴及社區家庭及兒童、少年、婦女。

所以，嘉義家庭扶助中心的組織特色在於提供具有彈性、多元化的福利啟發性服務方案，服務對象從單純的兒童福利擴展至家庭福利；其方案計劃內容如下：(表4-2)、(表4-3)

表4-1 兒童、少年家庭扶助方案：以2003年為例

方案	日期	方案目標與評估方式	經費收支與社會資源來源
社會個案工作	56年3月推展至今	*方案目標 1. 平均每月扶助1,100名。 2. 9月~12月寫年度摘要。 3. 經濟個案，每四月一訪，積極重建個案(簡稱IRC)，每月訪一次，隔月10日前交主任批閱。 4. 助學認養達950名，助學率86% 5. 舉辦扶助家庭說明會。 * 評估方式： 1. 訪視、會談次數。2. 主任批閱數。3. IRC服務成果。4. 個案處置之專業性。	收入： 850元×2,050×12月=20,910,000元 支出： 850元×2,050人×12月=20,910,000元 (其中助學認養童為950名)
急難救助	56年3月推展至今	*方案目標 1. 平均每季服務40戶次 2. 修訂中心急難救助辦法。 * 評估方式： 1. 社工員協助申請時效。2. 戶數及金額	收入:1,350,000元 支出:1,080,000元
營養改善方案	74年7月推展至92年12月	* 方案目標： 1. 學齡前幼兒數120名 2. 辦理健診、營養及保健活動2次 3. 發放奶品及營養品 * 評估方式： 1. 個案記錄呈現 2. 媒體宣傳 3. 社會資源運用情形	婦研所奶品 補助：10000元 支出：10,000元

課業輔導	84年11月推展至今	<ul style="list-style-type: none"> *方案目標 1. 協助貧困家庭解決補習金源的困擾 2. 培養案童正確的讀書方法及習慣並輔導其身心成長 3. 舉辦一次戶外活動。 *評估方式： 1. 輔導員評價 2. 案童成績資料 3. 案家的反映 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 由嘉大課輔社人力支援。 2. 中心活動費（成員報名費） 收入：15000元 支出：15,000元。
國中生成長團體	86年7月推展至今	<ul style="list-style-type: none"> *方案目標 1. 以中心國中生為主、 2. 內容自我探索、人際關係為主 *評估方式： 1. 出席率；成員參與程度 2. 活動內容設計 	<ul style="list-style-type: none"> 中心活動費 支出：8,000元
蕙心成長團體	88年4月推展至今	<ul style="list-style-type: none"> *方案目標 1. 活動次數6~8次 2. 特殊遭遇婦女10名 *評估方式： 1. 出席率：成員參與程度 2. 活動內容設計 	<ul style="list-style-type: none"> 中心活動費 支出：8,000元
兒童成長團體	56年4月推展至今	<ul style="list-style-type: none"> * 方案目標： 1. 舉辦二梯次、活動次數6~8次，中心兒童為主 2. 內容：社交技巧訓練人際關係。 * 評估方式： 1. 出席率：成員參與程度 2. 活動內容設計 	<ul style="list-style-type: none"> 中心活動費 支出：8,000元x2 次共16,000元
國中冬令營	56年4月推展至今	<ul style="list-style-type: none"> *方案目標 中心國中生50名、課程三天二夜以團康、教育為主 *評估方式： 1. 出席率 2. 兒童反應 3. 社工員自評 	<ul style="list-style-type: none"> 收入：180,000元 （補助、收費或捐款） 支出：180,000元
國小夏令營	56年4月推展至今	<ul style="list-style-type: none"> *方案目標 1. 中心或社區國小4~6年級100名 2. 二夜三天。課程以育樂、教育性為主 * 評估方式： 1. 出席率、兒童反應、3. 活動報告 	<ul style="list-style-type: none"> 收入：180,000元 （補助、收費或捐款） 支出：180,000元
高中生秋令營	56年4月推展至今	<ul style="list-style-type: none"> *方案目標 1. 提供高中生自我認識並增進對中心的認同，二天一夜。50人參加。 2. 增進人際關係與聯誼 3. 與大學服務社團合作。 * 評估方式： 1. 出席率 2. 高中生之反應 3. 社工員自評 	<ul style="list-style-type: none"> 收入：140,000元 （補助、收費或捐款） 支出：140,000元
兒童一日營	77年推展至今	<ul style="list-style-type: none"> *方案目標 1. 活動以團康、教育為主、一日活動 * 評估方式： 1. 出席率 2. 兒童反應 3. 社工員自評 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 中心活動費及捐款： 70,000元 2. 支出：70,000元
親子一日營	77年推展至今	<ul style="list-style-type: none"> *方案目標 1. 活動以團康、教育為主 2. 一日活動 * 評估方式： 1. 出席率 2. 兒童反應 3. 社工員自評 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 中心活動費及捐款： 150,000元 2. 支出：150,000元

表 4-2 社區服務方案

方案	日期	方案目標與評估方式	經費收支與社會資源來源
兒童少年寄養服務方案	74年6月推展至今	*方案目標 1. 寄養兒童 25 名，少年 5 名 2. 寄養父母親生家庭研討會、座談會 2 次 *評估方式： 1. 兒童數及替換率 2. 個案記錄及社區回響 3. 社工員自評	政府補助：6,700,000 元 支出：6,000,000 元
兒童、少年保護服務方案	77年推展至今	*方案目標 1. 每月處理 15~20 名之諮詢個案 2. 至學校或相關單位宣導 3 次。 3. 受虐兒童輔導團體 1 次、 4. 親職教育講座 2 場 5. 報紙、電台發表。 6. 政府相關委託方案—強制性親職教育。 *評估方式： 1. 個案數 2. 社區舉報件數 3. 同工處置技巧及成效 4. 活動次數 5. 兒保之友人數	兒保之友及其它 收入：200,000 元 活動費、講座 支出：200,000 元
社區托育服務	82年1月推展至今	*方案目標 1. 保母初級訓練 2 次，各 50 名 2. 保母一日研習 2 次、保母進階訓練 1 次 3. 結訓保母輔導加入溫媽媽義工行列 *評估方式： 1. 參訓及家長民眾反應 2. 社區民眾反應 3. 結訓後真正從事保母人數	收入：700,000 元 支出(方案訓練)： 350,000 元
中輟生服務方案	86年4月推展至91年12月	*方案目標 1. 配合社會科教育局合作此方案 2. 建立電腦個案管理記錄 3. 舉辦一次成長團體 4. 家長親職教育團體或座談 1 次 5. 按合約執行此方案 *評估方式： 1. 學童復學比率 2. 社工員自評	政府補助： 1. 嘉義縣：150,000 元 2. 嘉義市：150,000 元
婦女保護方案	86年7月推展至今	*方案目標 1. 每季處理 15~20 名之諮詢個案 2. 舉辦 2 場婚姻、家庭講座、 3. 配合政府緊急庇護工作。 * 評估方式： 1. 政府主辦者之評估 2. 社區舉辦件數 3. 參加活動成員反應 4. 社工員處置技巧及成效	活動費、講座 支出：100,000 元
婦青館服務閱覽室	86年5月至91年11月止	*方案目標 1. 開放社區民眾閱讀 2. 添購或勸捐優良圖書 *評估方式： 1. 每月借閱書籍兒童數 2. 兒童反應及工作員自評	中心教育費市政府 補助：20000 元 支出：20,000 元
婦女、少年學苑	86年5月至91年11月止	*方案目標 1. 每年舉辦 3 期課程 2. 內容為知性、感性並重 3. 對象為中心社區媽媽、少年及家人。 *評估方式： 1. 活動內容評估 2. 參加者反應及工作員自評	內政部及市府 補助 500,000 元 支出：500,000 元

資料來源：整理自嘉義家扶中心服務方案資料

三、『兒童、少年家庭扶助方案』的運作過程

CCF 從 1950 年成立在國內展開貧童扶助工作以幫助育幼院為主，自 1964 年起在台中開辦第一個家庭扶助服務中心，之後陸續於各縣市成立家扶中心，其中嘉義家庭扶助中心於 1967 年成立，開始在嘉義地區提供貧童服務，直到 1999 年，CCF 統一更名本方案的名稱為『兒童、少年家庭扶助方案』去除『貧童』一詞可能的造成標籤化的疑慮。50 年歷史的方案運作，累積了相當堅實的實務經驗，確保服務的一致性。另外自 1999 年起，扶助金的發放方式由每月案家前來中心領取現金的方式改由郵局轉帳的服務方式，減去路程的奔波；2000 年 3 月起嘉義家扶中心於朴子成立服務處，就近為靠近海線鄉鎮（東石、布袋、義竹、六腳、朴子、鹿草等）的家庭提供服務，是一項具可近性的方案。（嘉義家扶中心年報，2003）

CCF 家庭扶助服務主要是運用認養制度（「認養」是 C C F 首創扶助貧童的社會工作方法），對於十四歲以下之兒童，因家庭遭變故或其他原因而導致家庭收入不足以維持家人生計者，由家人、親友或地方熱心人士，向該會所屬廿三所家扶中心申請扶助；近年來為幫助家庭貧困兒童能順利就學，在申請扶助的標準也有部分調整，不再以十四歲以下的學童為限，只要有心繼續就學的受助家庭學子皆可以獲得幫助，因此，目前所扶助的學童年齡亦有二十三歲仍就讀研究所之案主。扶助家庭中的每名受助兒童，由該會安排一至二名認養人，每月支付定額認養費，在經濟上幫助他們。除了經濟方面的幫助，認養人還可以藉書信或實地探訪，去關心所認養兒童或青少年的身心發展。並由專業社會工作員最少四個月一次家訪的服務，針對個別家庭及其子女的需求，做有關之輔導及家庭問題的協助處理。

該會認養人認養的對象有兩種，一種是國內兒童，透過各地家庭扶助中心辦理，認養費每童每月一千元（含專業服務費及發給兒童的扶助金或助學金），如果認養人匯寄年節或兒童生日禮金，則全部轉交兒童。以 2003 年底的統計資

料來看，共計有 48,461 名一般認養人，透過該會安排認養之國內貧童為 32,748 名，其中 28,774 名同時提供助學認養，歷年扶助自立之國內青年累積已達 128,114 人。(台灣兒童暨家庭扶助基金會，2003)

該會對所扶助家庭提供的專業服務，主要是運用社會個案工作方法並透過機構新進員工訓練及員工在職訓練等相關的訓練來提升社工員的專業能力和維持其提供服務的品質。根據 CCF 家庭扶助工作手冊說明，其社會個案工作服務程序(圖 4-2)和步驟說明如下：

(一)、個案工作服務程序：

凡申請該會扶助，符合該會扶助標準者，均為該會個案服務對象。其受助期間，透過認養制度，每月接受固定經濟補助(認養費)，評估需求後，可另提供急難救助或獎助學金補助，社工員亦透過定期之家庭訪視與會談，提供心理支持與輔導、親職教育、健康維護、家計或就業輔導等服務，必要時配合團體輔導或團體活動，使扶助兒童身心得以健全發展，案家問題得以獲得改善，達到自立之目的；其個案工作服務流程如下(圖 4-2)：

案家申請扶助/行政流程

服務簡介/應填記之資料

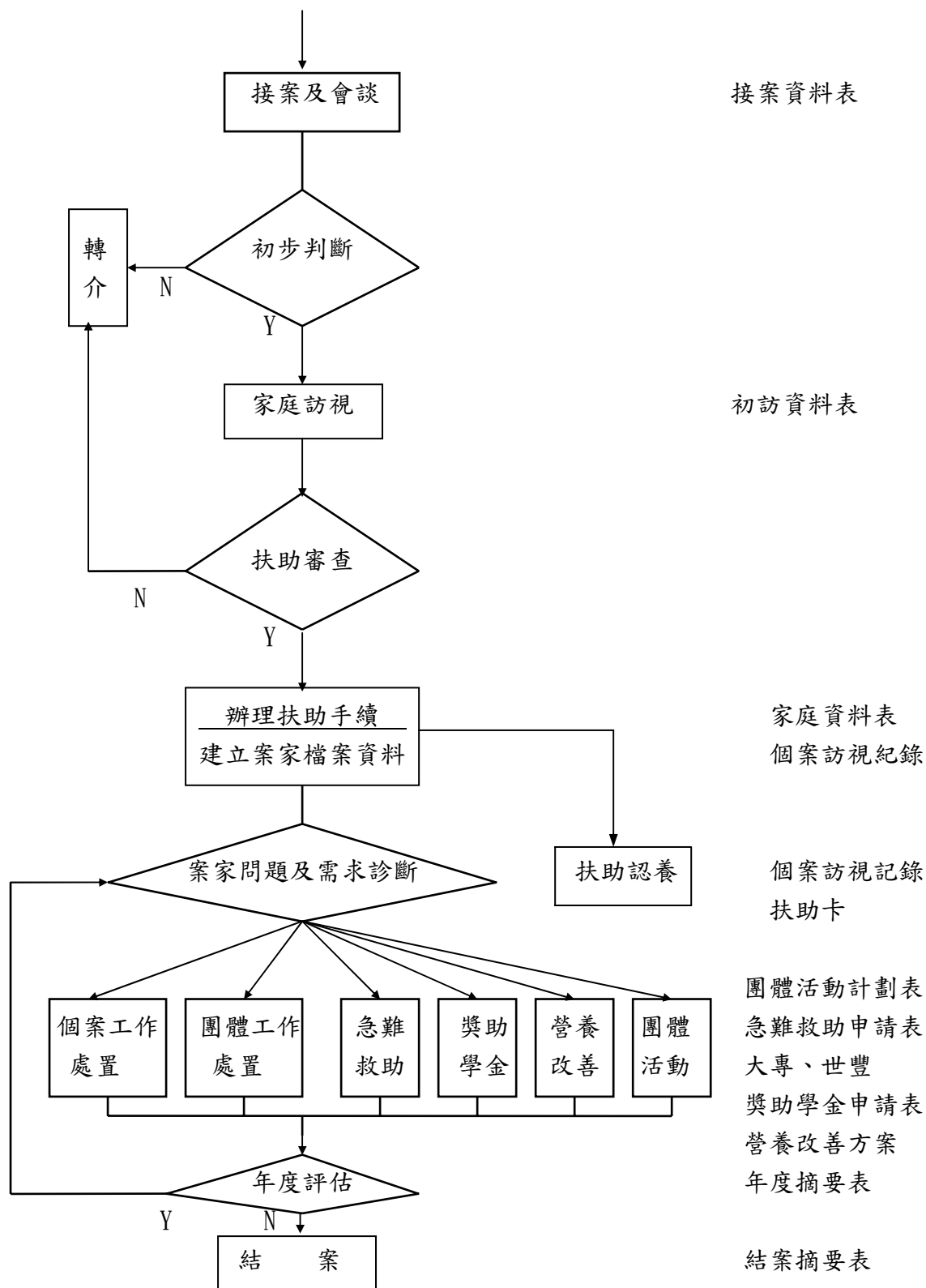


圖 4-2 CCF 個案工作服務流程圖

資料來源：家扶基金會家庭扶助工作手冊

(二)、流程步驟說明：(家扶基金會，2004)

步驟一：案家申請扶助，經濟扶助個案來源可分為：

- (1) 案家主動前來求助。
- (2) 親友鄰人或里長等轉介或代為申請。
- (3) 中心主動發掘。
- (4) 其他機構轉介。

若符合該會的扶助對象時，則儘量鼓勵案家家長攜帶戶口名簿或全戶的戶籍謄本，親自前來該中心申請。

步驟二：接案及會談

- (1) 如果於會談中判斷申請者可能符合該會的扶助原則及中心的服務對象，則進一步地記錄案家確切的地址、住所位置及連絡電話。
- (2) 會談中所蒐集的資料則需詳細地記載於「扶助個案接案資料表」，以建立案家的基本資料。
- (3) 「扶助個案接案資料表」應於接案後二天內，填妥接案資料表送督導或主任批閱，以決定是否前往案家實地訪視。

步驟三：初步判斷

在接案並填妥接案資料表後，呈主管批示，如經批可，則連絡案家並約定前往訪視的時間，初訪應於接案後兩週內完成。

步驟四：家庭訪視

家訪完畢後應於一週內填妥「扶助個案初訪資料表」，並呈督導或(及)主任批示，決定是否給予扶助或尚待補充之資料。

步驟五：辦理扶助手續

初訪後經主管同意扶助時，應通知案家辦理扶助手續。扶助手續包含建立案家檔案資料及辦理認養手續。

1. 建立案家基本資料

- (1) 「家庭資料表」每戶一份，編訂戶號正式列案。

(2) 通知案家辦理扶助手續。

(3) 製作案家檔案夾，每戶一份，資料依序裝訂：

- a. 接案資料表。
- b. 初訪資料表。
- c. 家庭資料表。
- d. 兒童資料表。
- e. 個案記錄：訪視內容記錄。
- f. 案家其他相關資料：如扶助個案年度摘要表、扶助兒童近況報告表等。

若案家經審查確定扶助兒童數後，社工員應通知案家家長前來中心辦理認養扶助手續，部分偏遠地區的案家可權宜由社工員透過訪視前往辦理。新扶助家庭，前半年內一律以現金發放為主。

2. 辦理認養手續

提供每月 1000 元之扶助，其中 850 元予扶助兒童，150 元為專業服務費用。認養方式分為：

- (1) 生活認養：每個月提供其生活上所需的部分生活費用，由固定認養人捐款給認養的孩子。
- (2) 助學認養：幫助一些就學中的孩子繼續升學，免於因家庭經濟因素而無法完成學業。
- (3) 方案認養：含才藝認養、早療認養、健保認養、其他專案認養。

步驟六：案家問題與需求診斷

將所蒐集之案家資料，經過綜合分析與研究，剖析案主的問題及成因，以便擬定處置計畫。並列總個案量之 1/15 為積極重建個案，簡稱 IRC(Intensive Rehabilitation Case) 個案，透過密集的訪視、會談、尋求資源等技巧，迅速解決案主及家庭的危機。

步驟七：擬定處遇計畫

依據問題診斷的結果，協助解決案家問題或滿足其需要，所提供服務的過

程。

步驟八：提供各項服務

1. 家庭訪視：(1) 一般經濟個案：至少每四個月一訪。

(2) IRC 個案：每月一訪。

利用個案記錄紙撰寫訪視紀錄，呈督導或(及)主任批示。

2. 經濟協助：扶助金發放，於每個月最後一週安排發放扶助金，扣除行政費用後，每名認養人給兒童之認養費為 850 元/月。目前各單位扶助金發放方式有直接發放及轉帳二種方式。

3. 辦理團體活動

(1) 團體輔導：「團體工作計畫書」的內容應包括舉辦緣起、問題陳述或需求評估、理論依據、團體目的或目標、團體成員、及團體內容設計（即單元活動）等，請另紙書寫或打字，附於團體活動計畫書後呈報。

1. 中心舉辦團體輔導工作（小團體輔導）前，均需填寫團體活動計畫表一式兩份，白聯為正本，黃為副本。

2. 如是中心年度工作計畫中已列明舉辦之團體輔導工作，則僅需於活動辦理兩週前將主任核准之計畫書副本（黃聯）寄會本部社會工作處核備即可。

3. 如是非年度計畫中的活動或團體工作，則需由主任批示後，於活動辦理兩週前寄達會本部社會工作處核准後辦理。

4. 中心於團體活動辦理完畢後二週，需撰寫團體活動報告（一式兩份），附上活動照片、新聞剪報等資料建檔。年度工作計畫中已列出的活動僅需於活動辦理後兩週內，由主任批閱後，將活動報告副本（藍聯）寄會本部社會工作處核備即可；如是非年度計畫中的活動或團體工作，則需由主任批註意見後，於活動辦理結束兩週內將正、副本一併寄達會本部社會工作處核備登錄。

5. 團體工作之執行分兩部分記錄，其一為「團體工作過程記錄」，於每次活動帶領完畢後填寫一式兩份，呈督導或(及)主任批示；所有單元活動執行完畢後，需填寫「團體工作報告」，呈督導或(及)主任批示。完成團體工作報告後，請將報告併各單元之過程記錄（年度工作計畫內之團體工作僅需寄送副本綠聯，非年度工作計畫內則正副本均寄送），於兩週內寄達會本部社會工作處核備登錄。

(2) 團體活動

1. 舉辦團體活動前，均需填寫團體活動計畫表一式兩份，白聯為正本，黃為副本。
2. 該中心年度工作計畫中已列明舉辦之團體活動，則僅需於活動辦理兩週前將主任核准之計畫書副本（黃聯）寄該會本部社會工作處核備即可。
3. 非年度計畫中的團體活動，則需由主任批示後，於活動辦理兩週前寄達會本部社會工作處核准後辦理。
4. 如是辦理大型活動（如歲末冬暖、夏令營等）或需邀請會本部主管出席參與者，請於一個月前寄送活動計畫書、邀請函及大型活動報備單等，以利安排。
5. 於團體活動辦理完畢後二週，需撰寫團體活動報告（一式兩份），附上活動照片、新聞剪報等資料建檔。年度工作計畫中已列出的活動僅需於活動辦理後兩週內，由主任批閱後，將活動報告副本（藍聯）寄會本部社會工作處核備即可；如是非年度計畫中的活動或團體工作，則需由主任批註意見後，於活動辦理結束兩週內將正、副本一併寄達該會本部社會工作處核備登錄。

步驟九：年度評估

1. 每年撰寫一次服務年度摘要，並依據年度摘要，擬定下一年之處遇計畫。
2. 年度摘要之整理需配合家訪，得視為一次訪視。

步驟十：結案

1. 撰寫結案摘要。
2. 將舊童的「兒童資料表」及 CSF 同時備妥，並於 CSF 之正面註明替換原因後，連同替換新童之「兒童資料表」(一式三份)，寄認養處辦理更換，新童之個案號不變。

四、資源和方案品質

在 2003 年『兒童、少年家庭扶助方案』方面，主要的經費來源 80% 是認養人每月定額的繳交認養費，另 20% 家扶中心則鼓勵助學人(不定期捐款)補充認養費的不足部分。而為了讓零散的助學人化零為整數，家扶中心集結許多公司、團體成立了十幾個助養站，透過助養站的核心人物，進行籌募助養費的工作。另外，結合嘉義大學課輔社提供的免費課業輔導，都是該方案實體上的社會資源。(嘉義家扶中心年報，2003)

在方案品質方面包含督導制度的建立和評估考核二部分，透過督導的功能瞭解、監督社工員在提供服務的過程中是否適當或是否依該會之工作原則去執行，其督導制度如下(圖 4-3)：

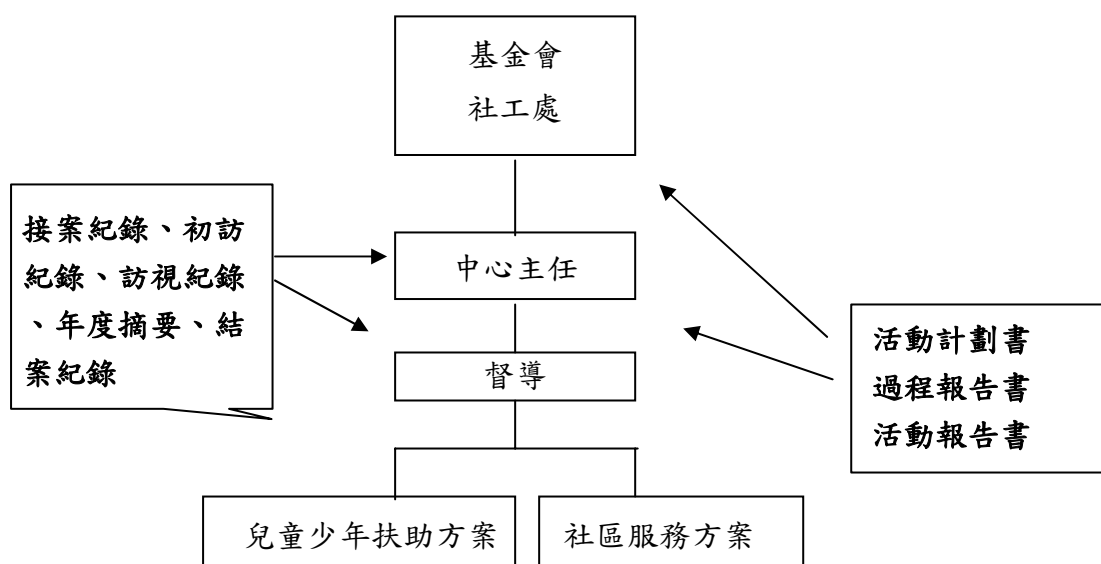


圖 4-3 嘉義家庭扶助中心督導制度

資料來源：整理自嘉義家扶中心資料(2000)

從家扶中心的督導制度圖表（圖 4-3）中呈現，「社區服務方案」係透過活動計劃書、活動過程報告書及活動成果報告書三方面向主任及社工處呈報，以進行方案的評估與考核工作；而『兒童少年扶助方案』則是由主任、督導批閱社工員的接案紀錄、初訪紀錄、訪視紀錄、年度摘要、結案紀錄作為評估的依據。此外，家扶中心每週定期舉辦 1. 單位工作報告：工作人員報告每週的工作內容及預定下週計劃。2. 月計劃表：於每個月初以書面呈報下個月的工作計劃。3. 季報告：於每一季結束前以書面報告方式呈報該季的工作內容、工作人員的自我評價、業務執行困難處及下季計劃。

在評估考核部分，分析家扶基金會總會對各地方家扶中心的評估考核類型，較屬於總結性評估，包含 1. 活動成果報告中整個活動的「成果之評估」，如預期目標達到的程度、參加者出席狀況、社會資源運用情形等或者多少戶家庭自立；2. 「表現適切性評估」，如工作人員自評、提供哪些處遇服務給該戶家庭；3. 「成本—功效評估」，如經費結算情形、人力資源投入情況（含多少中心工作人員、多少義工人數）、提供多少助學金或多少急難金等等；4. 社會個案工作部分：包括家庭訪視和個案記錄是否詳實，在家庭訪視方面規定，新接個案：接案二天內填寫接案表，兩週內進行初訪，初訪後一週內完成初訪資料表呈主任（或督導）批示，是否有完成；一般經濟個案（舊個案）：至少每四個月家庭訪視一次，而 IRC 個案每月至少家庭訪視一次；在個案記錄部分：規定平時家訪、電訪、或中心會談後要隨時做個案狀況記錄，每年於第四季開始，撰寫一次服務年度摘要，並依據年度摘要，擬定下一年之處遇計畫，評估案家之問題是否得到適當之診斷與處置等，督導評估該中心社工人員是否有確實執行訪視時間訪視記錄（包含分段記錄、賦予綱目標題、人事時地物及輔導內容記載扼要明確、社工員是否簽名負責），而中心主任或督導批閱狀況：批閱時間、是否提出指示或指導等；5. 行政工作部分：了解社工員是否有按時提醒案主要回信給認養人，禮金是否轉交並寫謝函等行政事務，有無按規定完成。

第二節 研究案例資料之摘要說明

個案一：(簡稱 C1-507)

1. 扶助時間：民國 81 年 9 月至 82 年 9 月，約一年時間。
2. 訪視、會談次數：11 次
3. 個案類型：親子管教問題 (疑似受虐)
4. 居住地：水上
5. 案例陳述：

案母自小即低智，較無工作能力，與酗酒、不務正業之前夫生下案主後被迫離婚；離婚前案母受夫家親人百般凌虐，離婚後帶著僅 10 個月大的案主到處流浪，精神狀況不佳。經親友介紹又再嫁，先生是一名鐵工，婚後生活還算美滿，並生下第二個孩子，當時案主由案外祖母照顧，直到案主要上幼稚園時，案外祖母去世才將案主帶回自己照顧，但由於案主較不會與案母撒嬌、親近，開始受到案母的不當管教和身體的傷害，曾因此，於 81 年 7 月間，被鄰居通報到家扶中心，列為兒虐個案，並由縣政府介入處理；然而，在一次意外的車禍中案繼父死亡，才申請家扶中心經濟扶助，由於當時案家皆無工作人口，所以，案主和案弟皆成為受扶助對象。

個案二：(簡稱 C2-177)

1. 扶助時間：民國 79 年 6 月至 82 年 6 月，約三年時間。
2. 訪視、會談次數：31 次
3. 個案類型：精神疾病問題
4. 居住地：中埔
5. 案例陳述：

案父原為農雜工，生活小康，於 79 年 2 月發生車禍，家中經濟發生困難，而成為家扶中心扶助對象，然因案父車禍傷及腦部，身體復原後，呈現

出類似器質性精神疾病的行為，除了經常到處亂跑外，還會毆打家中成員，並揚言要殺害家人，致案母和案主們在恐懼下紛紛離家，案母帶著最小案主三，避居桃園案舅家，案主一住同學家中，案主二住於學校宿舍，整個家庭因案父的精神疾病，而四分五裂，急需社會工作人員給予家庭協助和重整，因此，此個案被列為 I. R. C. 個案，社工員積極介入協助整個家庭，並為此個案召開個案研討。

個案三：(簡稱 C3-501)

1. 扶助時間：民國 77 年 7 月至 82 年 7 月，約五年時間。
2. 訪視、會談次數：27 次
3. 個案類型：親子關係失調問題
4. 居住地：水上
5. 案例陳述：

案父原為泥水工，案母過世後，便到處打零工維生，將案主們獨留在家中，案父只是偶而才寄一些錢回來，所以，案家經濟困難列冊公所低收入戶，並成為家扶中心扶助的對象。扶助期間案父不負責任、脾氣壞，在家中時常會出手毆打案主們，對案主們缺乏照顧，造成嚴重的親子衝突，致案主們對案父存著嚴重的恐懼症，案主們還曾因經常跑回案外祖母家中，而被案父軟禁，案父與案外祖母關係不佳，所以，反對案主們到外婆家中，由於案父經常對案主們漠不關心，又不願意案外婆來協助，讓案主們自生自滅，至親子關係更加惡化，為此社會工作人員努力協助改善案父與案主間的親子關係，乃積極介入輔導列為 I. R. C. 個案，並召開個案研討會，希望協助案家親子關係之改善。

個案四：(簡稱 C4-391)

1. 扶助時間：民國 74 年 11 月至 84 年 6 月，約十年時間。
2. 訪視、會談次數：52 次
3. 個案類型：親子關係失調問題

4. 居住地：太保

5. 案例陳述：

案父原為農散工，因終年操勞，罹患肝癌去世，案母為純樸之鄉下婦女，遭此打擊，一時無法適應，經常將自己封閉在家中無法外出工作，致一家五口經濟陷入困難，經社會局轉介後，成為家扶中心扶助個案，扶助期間案母自卑心重且過度保護案主們，不願意讓案主們參加任何中心的戶外活動，擔心參與活動會變壞，因此常加重案主們的家庭責任來限制案主們，造成案主們會有欺瞞及不滿的行為產生，而開始有反抗行為，甚至因此離家，親子關係非常緊張，社工員為改變案母的教養觀念，而將此個案列為 I. R. C. 個案，開始積極輔導改善案家親子關係的緊張，也曾召開個案研討來幫助此家庭。

個案五：(簡稱 C5-045)

1. 扶助時間：民國 74 年 12 月至 78 年 11 月，約四年時間。

2. 訪視、會談次數：34 次

3. 個案類型：精神疾病問題

4. 居住地：中埔

5. 案例陳述：

案父母原於路邊擺水果攤，育有三子，後遭車撞傷，身體狀況差，家中又遭祝融肆虐，房屋全毀，由於房子是租來的，火災時又波及鄰居，因此案家需賠償五十萬元，致家中經濟陷入困境，申請家扶中心救助，扶助期間不久案父就因腦溢血死亡，案主三人，功課不錯，個性內向，受助期間很少參加中心活動，也常有自卑心理產生，還多次提出要案母放棄扶助，但因案家負債多，且三人皆就學中，因此，在社工員的輔導下繼續接受幫助，然案主一因就讀嘉中三年級面臨升學壓力大，開始產生精神方面的問題，經常無法入睡且喃喃自語，案母尋求宗教協助，不見改善，帶案主到處求醫無法工作，為此社工員積極介入處理並將此個案列為 I. R. C. 個案，

希望能協助案母解決案主精神疾病問題。

個案六：(簡稱 C6-106)

1. 扶助時間：民國 64 年 1 月至 73 年 9 月，約十年時間。
2. 訪視、會談次數：92 次
3. 個案類型：精神疾病、夫妻關係不佳問題
4. 居住地：水上
5. 案例陳述：

案父自從車禍後傷及頭部，開始產生精神異常現象，經醫生鑑定為精神分裂症，需長期就醫服藥，無法外出工作，案母只好擔負起全家生計，到工廠工作，日子久了，案父懷疑案母有外遇，夫妻關係非常緊張，且婆媳之間互動關係不佳，經常會為了案母在外交友和晚歸事情爭吵，甚至案家人認為案母紅杏出牆，為此口出穢言，無形中影響到案主們對案母的態度，社工員為協助案父就醫和改善案父母夫妻關係，而將此個案列為 I. R. C. 個案，開始積極輔導案父就醫和改善案父母夫妻關係的緊張。

個案七：(簡稱 C7-856)

1. 扶助時間：民國 60 年 5 月至 69 年 3 月，約九年時間。
2. 訪視、會談次數：64 次
3. 個案類型：經濟和升學問題
4. 居住地：太保
5. 案例陳述：

案父身體病弱，於 58 年底死亡，一家五口生計，全靠案母以農雜工維生，經濟非常困難，因此，接受家扶中心的扶助。不幸的是案母於 63 年因工作關係被卡車撞斃，留下四名子女，案主 1 為負起照顧弟妹的責任，放棄繼續升學，而學做電繡，案主 2 在校成績不錯，卻因家遭變故自願放棄在好

班的學習，更因此經常與案主 1 爭吵，並會對其動粗和大小聲，行為非常叛逆，家中無人能管他，因此社工員為協助輔導案主 2 之行為，將此個案列入 IRC 個案，希望透過積極的介入輔導來改善案主 2 的行為。

個案八：(簡稱 C8-252)

1. 扶助時間：民國 56 年 5 月至 64 年 1 月，約七年九個月時間。
2. 訪視、會談次數：41 次
3. 個案類型：升學問題
4. 居住地：朴子
5. 案例陳述：

案父生前是個古物商，在外與兩個女人分別生下案主二人，後因被同居人之親友指責後自殺，留下案主二人，由案祖父母來協助照顧，因此被列冊低收入戶，接受政府和家扶中心的救助；案祖父是一家之主，家中的一切事情，接由其決定，因此案主 1 國小畢業後就到工廠工作學刺繡，案主 2 在校成績優良，因此，案祖父讓案主 2 繼續升上初中就讀，功課表現不錯，有意繼續升學，但案祖父因考量家中經濟，希望案主 2 能半工半讀，為此案主無法繼續升學，以案主的成績應可考上師專，若未繼續升學，實在可惜，因此，社工員為幫助案主改變案祖父觀念，乃召開個案研討會，希望案主的升學問題能獲得解決。

個案九：(簡稱 C9-232)

1. 扶助時間：民國 56 年 5 月至 66 年 6 月，約十年時間。
2. 訪視、會談次數：87 次
3. 個案類型：親子溝通、升學問題
4. 居住地：朴子
5. 案例陳述：

案父生前是一名魚販於 55.4.19 因腦充血死亡，留下六名子女由案母一人來照顧，案母靠打零工勉強維持生計，後因經濟壓力過大且教養責任重，而產生身心症，常頭痛和身體不適且有憂鬱症傾向，無法全心工作，全家經濟陷入困境，

經社會局列冊低收入戶後轉介該中心協助扶助，六名子女除了老大無心唸書外，個個成績優良，尤其以案主 4 功課最好，但自我意識強，常與家人意見不合有些爭吵，為此案母非常苦惱憂心，而抑鬱成疾，該中心也特別針對此個案之輔導召開個案研討會協助處理案主情緒和家人關係等問題，希望案主能改變對待家人的態度和轉換認知觀念。

從以上九個個案資料分析中，研究者發現幾乎每個個案都曾列入 IRC 個案或召開過個案研討會，這些個案皆為該中心社工員積極介入協助輔導的個案，因此，這些立意取樣的個案資料豐富性更高，更趨近於概念飽和原則，其信效度將大大的提升。

第三節 社工人員之「處遇模式」類型分析

根據本研究所發展出來的架構圖，研究者透過社會工作人員的個案記錄檔案資料和訪談文稿，歸納整理出嘉義家庭扶助中心社工人員處遇模式之類型大致可分類為，心理暨社會處遇模式、認知行為模式、問題解決模式三種，分別說明如下：

一、心理暨社會處遇模式

其治療的一般性目標（黃維憲等人，1995）有四：

- （一） 滿足案主的需求。
- （二） 協助案主應付其所面對的困難情境或問題。
- （三） 增加案主的一般社會生活功能。
- （四） 增加實現案主的目的及期望之機會

根據此四項目標，研究者發現在個案記錄的原始資料中社會工作人員對於

該機構所扶助的家庭面臨問題時，經常會運用到此一處遇模式，來協助扶助家庭或案主面對問題，並透過改善現有環境來解決當前問題。

因此，研究者將透過心理及社會處遇模式實施程序的四個階段：初期會談（initial interview）、心理社會研究（psychosocial study）或研判與診斷性了解（assessment and diagnostic understand）、處遇、結案與追蹤等四部分（Hollis & Woods, 1981；Woods & Hollis, 1990；曾華源，2002a）來加以分析說明如下：

（一）初期會談

初期會談的資料收集很重要，主要在回答二個問題。一為案主是否來對地方尋求服務？另一為提供服務的時間有多長？由於案主前來尋求協助是帶著複雜感受與負向情緒，因此會談初期首要任務在於建立社工員與受助者的信任關係，使案主對社工員的善意和能力有信任感。

在嘉義家扶中心社工人員的個案記錄資料中，較少發現社工人員與受助者間建立專業信任關係的記錄，接案的社工人員大部分都著重在家庭經濟狀況和親友資源等資料的收集上。

其次在瞭解案主對其困難的看法和其求助的動機，並盡量發覺、剖析，及確認案主之真正問題，以決定機構是否有能力提供幫助，皆須透過接案評估時說明清楚。

從資料記錄中明顯的發現，隨著年代的不同，記錄的資料也有所差異，早期 CCF 尚未有表格化時，社工員會針對轉介機構、案家問題瞭解、經濟評估、社工建議和親友狀況作一簡單記錄與案情說明，讓初訪者對於申請扶助者之家庭狀況、親友資源能有初步的瞭解，慢慢演變到至今，已建立一套制度化的表格填寫方式。

根據該 CCF 的家庭扶助工作手冊說明，家扶中心在此一初期會談階段，已有細分出最初的接案紀錄和初訪紀錄二部分，並已發展出表格式的接案記錄表和初

訪記錄表等相關資料記錄格式，而工作目標為 1. 傳達該中心對於案家的關懷與協助意願。2. 清楚地說明該中心所能提供的服務項目、範圍及對案家可能的助益。3. 蒐集與建立個案基本資料。4. 初步評估接案與否，應轉介適當資源；然而，並非每一位社工員皆能依據這些工作目標來進行初期會談，並與前來求助者建立信任關係。

就接案會談內容而言著重資料收集，有下列七點重點方向 1. 瞭解案主求助動機是否純正。2. 詢問案家面臨的問題與困難，包含主要問題與次要問題。3. 瞭解案家的家庭狀況，含經濟、家庭成員等家庭資本資料。4. 蒐集案家內在與外在資源。5. 瞭解案家的處置能力，含外顯與潛在能力。6. 初步判斷是否符合該會的扶助原則與中心的服務範圍。7. 表達中心與社工員協助的意願；從資料中發現，基本上社工員都會被要求完成此一部份的接案記錄填寫，以利初訪社工員做進一步的研判和評估，是否給予扶助。

在 CCF 家庭扶助手冊中已明確規定相關原則包含：1. 會談室進行，時間約 30 分鐘至 1 小時。2. 禁止其他干擾。3. 與申請者使用相同的語言。4. 專業術語應避免使用或需加以解釋。5. 對於申請人陳述家庭狀況時的情緒應予以同理及疏導。6. 對於所蒐集的資料未臻完全前，勿做過早的判斷與處置。7. 不應做不成熟的承諾與建議。8. 表達該中心及社工員對於申請者所提供資料的保密原則。9. 不符合該會扶助之個案，應清楚說明，並儘速設法或轉介其他機構。(家庭扶助工作手冊，2003)

而接案的記錄重點概分為： 1. 日期、接案者姓名。2. 基本資料：申請人、姓名、資料來源等。3. 家庭成員概況：關係、年齡、年級、職業、身心發展等。4. 主要求助問題。5. 親友資料及可運用之社會資源。6. 急難情形探討：經濟、身心發展狀況、心理、社會等。7. 經濟狀況：主要經濟來源、保險金、退休金、撫卹金、賠償、年金、其他補助等；主要支出、負債情形等 8. 接案者印象、評價：求助者坦承程度、處置能力。9. 初步診斷。10. 待辦事項：緊急待助事項、可轉介之單位等。11. 其他：瞭解案家位置等。

初期會談所使用的技巧與方法皆記錄於家庭扶助工作手冊中，從研究者立意抽樣中的個案可以發現，這一部分是該機構對社工人員從事家庭扶助工作中最基本的要求和訓練，亦可以看出早在 1964 年該機構開始運用社會個案工作技巧來服務其受助家庭時，心理暨社會處遇模式就開始被該機構所運用。(家庭扶助工作手冊，2003)

當接案工作進行後，二天內就要填寫接案記錄表，在早期尚未發展出表格時就直接記錄在個案記錄紙中，經過主管或社工督導的批示後，進行家庭訪視²

(Home Visits) 的初訪評估。而初訪的工作目的是 1. 瞭解案家之居住環境與家庭設備。2. 實地瞭解、印證或補充接案時所蒐集的資料。3. 實際接觸案家成員，建立與社工員的關係。4. 評定案家是否符合該會扶助原則及中心的服務標準；工作的內容包括：1. 建立社工員與案家之關係。2. 印證與補充案家背景與資料：含社區性質、居住環境、住屋狀況、家庭設備、經濟來源、支出費用、家庭成員……等資料。3. 蒐集案家經濟狀況，作為評定是否符合機構服務標準及診斷之參考。4. 評估預計扶助之兒童數。5. 案家若有緊急問題時，應立即協助處理。6. 擬定相關處遇計畫。並於家庭訪侍候一週內填妥「扶助個案初訪資料表」，由主任或社工督導決定是否給予扶助。(家庭扶助工作手冊，2003)

事實上，根據研究者所設計之研究架構中，我們可以明顯看出，該機構在第一、二階段中，已有了完整的案主需求預估流程和實施方法，也將接案和初訪的工作目的、工作內容、工作原則以及行政規定和記錄重點等，編印在家庭扶助工作手冊中的開案工作流程與說明中，方便新進員工學習和運用。

(二) 心理暨社會診斷要項與內容

案主前來申請協助或被照會前來接受協助時，往往有他自己所認為的困難或理由，案主本身和申請機構的看法，往往跟有關的人員有所出入。因此，工作人員須對各方面的不同看法加以注意和了解，加上社工人員的專業判斷，

²在我國依社會工作辭典，將家庭訪視定義為：「家庭訪視係社會工作實施過程中，社會工作者為評估或調處案主的問題而前往其家庭，實地觀察或有目的的介入家庭互動的專業技巧。」

才能對於問題的性質加以確認。診斷性評估的主要重點在了解：案主的問題是什麼？此一問題是哪些因素造成的？透過會談中社工人員積極傾聽和隨時評析案主所提供的資料以便作案主個人與環境整體形貌之了解與檢查，並且對案主有更多的認識，當環境與案主態度和感受有所改變時，也要對先前的研判逐步修正，如此一來，治療性介入才會有效 (Hollis & Woods, 1981; Woods & Hollis, 1990; 引自曾華源, 2002a)。

社工員為進一步評析了解案主的問題乃陪同就醫，以確認如何有效來解決案主問題，並擬定處遇計畫。在該機構的個案記錄中，經常會呈顯此一部分說明如下：

為確實明瞭案父的病情及有無治癒之可能性，則於今年 6 月 27 日由 WR (社工員簡稱) 陪同案母，而由案大舅挾持著案父至彰化基督教醫院精神科接受門診，經醫生診斷確實為精神分裂症，有希望被治癒，需住院接受二個月，需花費二萬元。(C6 07-03-1975)

從資料記載中發現社工人員為進一步了解、澄清案主的問題，積極主動參與和陪同就醫，在心理暨社會診斷上是經常被運用的。有時為確實掌握事實真相，查明原因也會採取主動到訪方式進行事實的澄清與收集相關佐證資料，並協助介入處理，在下列案例中也有呈現出：

因 C 鄰人舉報 C 母虐待 CL1 乙事，謂母將 CL1 深夜鎖於門外，不讓其進門……○主任深夜到家門外查看，見 CL1 確實睡於屋外木箱中，並主動告知 C 母勿將 CL1 關於門外，……主任將現場拍照存證……。(C1 01-11-1993)

當中心相關人員接獲通報時，由於當時法令未修訂，無法直接通報當地主管機關，然基於機構的使命和兒童的生命安全考量，站在社工專業倫理，

機構相關人員積極介入處理，避免案主繼續受虐或身體遭受傷害。研究者發現該機構之社工人員對於機構使命和服務精神的付出，是可以看得見的，值得其他社會福利服務機構效法。

(三) 問題處遇策略與技巧

當與案主會談過程中，社工人員應相當清楚案主內心對他人接納態度的過度敏感，因此，經常需運用支持性技巧表現積極傾聽、興趣和關心，此一部份在研究者訪談機構資深社工師 (S2) 時，該受訪者就特別提出說明，表示：

心理支持的部分是會較常馬上做的，然後作一些傾聽、同理部分，然後會視案主的需要做資源的轉介和提供，若需醫療的訊息就會直接提供，大部分是做心理支持和資源轉介的部分 (S2-1-5)。

社工人員提供支持性技巧，目的是希望能更有效、快速的與案主建立專業關係，拉近彼此的距離，讓案主在最安全的狀態下得到立即性的協助和同理，並願意敞開心胸將自己的問題說明，使社工人員能更有效的幫助案主解決問題或提供相關資源。

有時，社工人員為有效幫助案主宣洩內在心理的情緒壓力，會提供協助之保證，以確認案主和社工人員之間所建立的信任專業關係，另一方面社工人員會評估案主的弱點與長處，與案主討論其生活適應中所面臨的問題根源與處遇計畫。以下受訪者 S2 就曾提到：

服務的方式比較是站在關懷和心理支持這一部份，在訪視過程中知道他們有需要、需求時才會進一步作介入，有時候是看他的狀況，他可能需要作一些讓他看清楚他的現況，有時候幫助他讓他看清楚他的現況，然後他才能夠覺醒，應該是察覺

他的狀況，有時候他能夠察覺他的狀況其實他的問題他已經能夠面對，那他大概就比較知道他未來的方向要怎麼走(S2-1-6)。

在個案紀錄資料 (C2、C3、C4、C5、C6、C7、C8、C9) 中，也常可以發現此一方法運用；經常社工人員在家訪時，會運用心理支持和家庭關懷的技巧對案主或其他家人的問題，作適時的鼓勵與支持，並建立良好的專業關係，茲列舉部分案例如下：

WR 對於 CL1 暑期打工，自繳學費表嘉許；……WR 再次提醒 C 們應注意身體保健，亦早日帶弟妹們配合 WR 的醫療計畫，WR 除嘉許 CL1 的責任心，並輔導平日三餐料理之常識及最起碼的營養常識。(C3 09-16-1988)

WR 予以為人父母責任心之輔導，並示以心理支持，C 父頗能與 WR 傾訴溝通。(C3 12-29-1989)

CL1 目前仍在鞋店打工，打算做到 5 月底，在全心準備專科考試，CL1 努力向上，精神值得嘉許，給予稱讚。(C2 03-23-1991)

從以上幾個案例可以知道社工人員在運用社會個案工作處遇技巧上，除了經常運用到心理支持與鼓勵部分的技巧來與案家建立專業關係外，其處遇目標主要在提高案主與他人互動的信心和主動性。改變策略將以直接處遇程序為主，放在增進案主個人自我覺知行為部分，在個案中也都有呈現，如案例說明：

C 母非常固執，但尚明白體會到 WR 之用意及中心所苦心安排活動的價值，並自我剖析對不肯讓 C 們出來參加活動之情緒是有不當，並要求 WR 給她一段時日，讓她慢慢放掉那種 C 們不在身旁即有危險之恐懼感。(C4 10-18-1988)

從以上問題處遇策略和技巧的分析上，可以了解家扶中心社工人員的處遇技巧在初級專業關係的建立和案主自我覺知上的增進，運用頗多，在研究的個案中大部分有呈現出此一部份，是值得關注的。

(四) 結案

在結案部分，研究者發現社工人員會於個案記錄中，呈顯出預作停扶準備之評估記錄，最近幾年已有其他縣市家扶中心發展出一套結案評估紀錄並表格化，但在嘉義家扶中心這一部份目前尚未建立，都是由社工人員直接於訪視個案記錄中簡單的記錄說明，因此社會工作員在提供受扶助家庭服務時，發現該戶家庭已具備停止服務的條件時，就會預先做好停扶前的結案說明，經該中心主管或督導批示同意後，告知受扶助家庭預作停扶準備。如下案例說明：

CL2、CL3 明年畢業，CL3 有意報考警察學校，C 家明年 CL2 畢業依賴人口便轉為工作人口，可考慮停扶。(C2 10-14-1992)

二 C 童皆高職畢，有一就業，一準備考試，擬予停扶，促其自立。(C2 06-23-1993)

社工人員針對此戶家庭停扶，所做結案記錄就非常的簡單，只有記錄案主畢業、就業促自立停扶，無詳細的結案評估報告或記錄當時案家經濟狀況，及自立能力情形。因無標準化格式，所以不同社工人員記錄方式不同，記錄內容亦不相同。例如：下列另二個案結案記錄就有所不同。

C 家經濟漸可自立，評估近期停扶 CL4。(C4 03-11-1995)

結案紀錄：1 停扶原因：C 童們皆已長大、自立，有經濟能力。2 扶助期間：自 75 年 2 月至 84 年 6 月共計 104 個月。3 成

員近況：CM 在太保農業合作場工作；CL1 已婚，二子住豐原；CL2 台北屈臣士工作；CL3 今年自興華美容科畢業就業；CL4 在豐原念高職業校，白天上班，住大姊家。(C4 07-00-1995)

C 母領扶助金主動提出要求……，說明 C 家僅剩 CL2 一人就學且 CL1 長久以來對受扶助一直無法接受，今剩 CL2 一人就學，C 母經營水果攤可以維持，擬以停扶。(C5 08-25-1989)

結案摘要：1. C 母經營水果攤，新址尚在筹建中。2. CL1 仍在太和拿藥，病情穩定。3. CL3 國中畢未升學，從事焊接學徒。4. CL2 嘉工二年級。5. C 們對受扶助一直無法接受，使得 C 母在 CL3 畢業後主動提出停扶要求。(C5 11-04-1989)

根據取樣的個案資料分析，幾乎所有的個案記錄都有做這一部份的結案紀錄，然而研究者發現在該中心的結案紀錄資料中，一直到九〇年代仍無統一規格或標準化的結案紀錄資料呈顯或結案紀錄表的格式化運用，大多由社工員直接撰寫在個案紀錄上，記錄內容較為淺顯，評估標準較不一致，無法有效呈顯出相關專業的各项結案評估，因此，針對此項結案評估部分，可能是未來該中心還需努力和改進的地方，該中心應 1. 加強結案紀錄內容的詳實評估報告，2. 結案紀錄內容標準化，3. 確實填寫結案紀錄；若時間允許建議應做至少三個月的後續追蹤輔導。以利將來查詢相關資料時有明確的記載當時停扶的原因或家庭環境改善情形及其他何種原因停止扶助等，在未來需重新開案或中心資料整理評估時，有較完備的資料作說明。

二、行為修正模式

根據家扶中心已結案之個案記錄資料和訪談內容中，研究者發現每當社工員家庭訪視時，發現案主有不當的行為或缺乏適當的行為時，例如發現案家庭中有案主遭受母親或其他家人疑似虐待情形發生時，社工員會運用行為修正模式來提醒家人或施虐者注意自己的行為，避免傷害孩子或犯法行為產生。從案例一、三

紀錄中可發現：

SWR 請 C 姨轉知 C 母虐待兒童是犯法的事，亦請 C 姨等親友勸告 C 母，盼能減低其虐待 CL1 的程度……。(C1 01-16-1993)

從 C 們口中在確認 C 父施虐於 C 們之事實，如沒有給零用錢、毒打、罵三字經……等，WR 擬於日後訪學校老師及進一步拜訪 C 父。(C3 11-06-1988)

透過認知觀念的引導和釐清，幫助案主有系統的檢視自己認知運作系統錯誤的認知或扭曲的觀念，慢慢透過引導和鼓勵來改變其偏誤的認知行為。

有時，社工人員企圖教導案主有效地辨識、評估與回應其失能的思考與信念，例如：在個案二中社工員為改變案主的負面思想，企圖運用認知行為改變技巧以協助案主改變思考、感覺與行為，尤其是在面對案主青春期或疾病發生時。例如以下案例：

CL2 已高中一臉叛逆不滿，輔導 CL2 積極樂觀面對人生，莫讓低潮的情緒一直充塞心底，對自己的未來要有新計畫才是……。(C2 07-31-1992)

或面對案家家人有偏頗觀念時，社工人員亦會採取此行為修正處遇模式進行，例如直接對重要他人做觀念的釐清和導正，並在專業關係互動良好的情況下促使案主瞭解到自己的重要性，重新建立起信心和正向的與他人互動。如下例

WR 知此事後，予以 C 父曉以大義，人倫之道理，婉轉地與之溝通，C 父頗能接受……。(C3 12-29-1989)

社工人員亦會建立溫暖、支持、尊重、鼓勵、合作的處遇互動情境，讓案主對於自己的扭曲想法、態度和感受，透過社工人員的引導，適當的表露，進而學習如何改善；社工人員亦鼓勵案主或家人積極投入與助人者間的合作關係，並期待案主成為本身的自助者。從以下的案例可以窺知：

WR 輔導其對 CL2、CL3 之照顧及示範作用，共同探討責任問題……。(C3 06-17-1989)

與 CL1 談及社會工作之目的及機構扶助的意義。……輔 CL1 需明瞭以身對 C 弟妹之影響極對 C 家未來改善之可能。……WR 感覺機構對 CL1 之適時關心，使其有所改變，擬繼續關心，使 C 家能改變更多。(C3 09-02-1989)

行為學派強調處遇的本質和結果，乃在於協助案主自助和自立，符合社會工作向來秉持案主自主和自決的精神與作法。在本研究選取的個案資料分析中發現了社工員在社工處遇運用上經常著重案主自決，而在其中一名訪談者中也有提出了相同的看法，認為案主的自助能力強，主動性就比較夠，主動性夠則個案的問題就已成功了一半。

針對處遇計畫會因為成員的配合度，中心的邀請安排的活動他都能配合，那他的復原程度已經好了一半，案主的自願性強和配合度高那這個個案就已成功了一半……。(S2-5-2)

和其他治療模式一樣，行為修正的處遇原則仍然強調建立溫暖、支持、尊重、鼓勵、合作的處遇互動和情境的必要性，在分析的資料中經常發現社工員運用認知行為處遇原則來輔導、增強案主的參與。

WR 與已為人父母責任心之輔導，並示以心理支持，頗能與 WR 傾訴溝通。(C3 12-29-1989)

C 母領扶助金時……，WR 給予機會教育，平日應鼓勵 C 們參加活動，不宜過度保護，以使 C 們人格心理較有正常的發展，WR 鼓勵 C1 參加 camp；……C 母有幾分貪便宜之心，在大包小包之恩賜下，竟也答應，並繳費頗出 WR 意外，WR 給予增強。(C4 01-19-1987)

在受訪者 S2 的訪談中亦明白的表示出運用行為修正處遇模式，來做預防性的工作或觀念上的釐清；甚至幫助案主去尋找自己的未來方向和適應環境解決困難的方法。說明如下：

譬如說需要作一些教育的如親職教育工作，我們大概會於訪視時預先提供他這個常識和知識，這是比較預防性的工作，所以這一部份其實就是說當你發現他有問題時你還是會採取所謂的認知行為改變這部分的模式來介入，譬如說給予一些認知上觀念的灌輸，大概會作觀念上的一些~~~~，也不叫灌輸吧，有時候是看他的狀況，他可能需要作一些讓他看清楚他的現況，有時候幫助他讓他看清楚他的現況，然後他才能夠覺醒，應該是察覺他的狀況，有時候他能夠察覺他的狀況其實他的問題他已經能夠面對，那他大概就比較知道他未來的方向要怎麼走，有時候比較困難是他身在其中，他看不到他未來要怎麼走他會困惑，如果他知道了方向我想他就比較不會有困難了。(S2-5-3)

根據以上資料的分析，可以發現家扶中心社工人員對於行為修正處遇模式的運用是非常普遍的，當社工人員四個月一訪時，對於案家的問題除了緊急個案，會做立即性的介入外，大部分是著重在家庭關懷與心理支持，因此，透過專業關係的建立後，社工人員會著重在預防性的認知行為觀念的灌輸上，隨時提醒案家做家庭環境的改善或生活的適應，並藉機教導正確的認知觀念，避免受助家庭案主行為、認知上的偏差，造成家庭問題的產生，在以

上的分析資料和受訪者的訪談內容都可以發現這一部份的技巧運用。

三、問題解決模式

問題解決模式的最終目標在使案主養成良好的問題解決態度及技術，以開展未來適應良好、更富能力與創意的生活。因此，研究者將從下列四點來加以分析說明社工人員如何運用問題解決模式來協助案主處理和面對問題。

(一) 幫助案主祛除自以為是社會犧牲品或是「有問題的人」的想法，然後引發案主之求助或解決問題之動機，鼓勵他選擇比較好的處事辦法。研究者發現社工員於面對案主的自怨自哀時，為幫助案主祛除心中的困擾和面對問題，會採取問題解決模式之處遇方法，幫助案主即早面對問題，避免陷在困境中。

CF 過世不久，CM 仍難耐心中之悲慟，嘆老天不公平，CM 泣不成聲，直嘆日後日子難過；WR 給予 CM 心理之支持與慰藉，CM 的工作仍不定，WR 再一次介紹中心扶助的功能，並給 CM 支持，建議 CM 應找工廠工作，如此較有固定之收入。(C4 04-11-1986)

CL1 畢業在即，面臨就業之困擾，CL1 經學校輔導將遠至桃園義隆針織工作，三班制又可半工半讀，待遇不錯，班上有 8 位同學作伴；C 母同意 CL1 就業，唯反對其遠行，顯然在溝通管道上諸多障礙，造成 CL1 困擾……；WR 分析 C 母之心態，並同時支持 CL1 之看法，WR 擬約 C 母溝通，以協助 CL1 之就業。(C4 06-13-1987)

在分析的個案資料中，常常可以發現前來申請扶助的家庭，案母因喪偶一時無法調整自己的情緒，或無法面對現實，而一直處於悲傷期或自怨自哀的感慨自己的不幸，往往自我封閉而影響案主們的人際關係，因此社工人員為協助案主解決人際關係，會先從重要他人案母身上去處理阻礙案主人際發展的因子，而採取問題解決模式，透過家庭會議或針對案母問題作處理，以有效解決立即性的問題，幫助案主移除障礙，克服困難。

(二) 應該嘉許案主具有認出自己困難的能力，並減輕案主因無力感所帶來的焦慮、恐懼或逃避的行為；在個案紀錄中經常發現，社工人員會針對案主之重要

他人作一些觀念上的處理與介入，希望能幫助案主解決問題之阻礙因素。

C母非常固執，但尚明白體會到WR之用意及中心苦心安排活動的價值，並自我剖白對不肯讓C們出來參加活動之情緒是有不當，並要求WR給她一段時日，讓那慢慢改掉那種C們不在身旁，即有危險的恐懼感；C母雖頗固執，但會自行檢討、反省，實有助益於WR持續扭轉C母之觀念。(C4 10-18-1988)

然後協助指示其方向，同時給予支持和安全感，讓案主冀望成功，將自我的活力投注於應該、必須或可做到的事情上面；。

和C們談活動之心情，C們參加活動意願強烈，只礙於C母反對，……，而C們對於母命難違也感無奈，WR對此次夏令營擬鼓勵C3與C4兩人參加，計畫同C母、C們共召開一次會談，彼此坦誠互表達意見，將可促進相互溝通之情緒……，計畫尋一非假日考慮夜間訪視以安排全家都能盡表達意見之機會，並確立WR角色之扮演。(C4 05-28-1988)

研究者發現家扶中心社工人員在面對生活調適困難或一直身陷於悲傷期無法跳脫的案母，因喪夫後過渡自我封閉，而不願參與配合中心活動，以致造成對案主們人際發展和學習上的阻礙時，會透過認知行為處遇模式的運用，希望改變案母的觀念，引導案母接受社工人員的建議，讓案主們參與活動，甚至藉由召開共同會議，來達成協議，讓案主們能順利參與活動，明顯的看出社工人員正扮演著教練的角色，去指導案主如何因應環境設法解決問題。

(三) 與案主一起努力，激發案主的心智、情緒和行動之能力，並且經由重複練習，使案主的自我功能伸展（包括覺察、認知、理解、選擇、判斷和實行等多方面的能力）以應付現在和未來的問題情況。在下面案例中可以得到驗證：

CL1與WR談起C母難以溝通，CL1盼畢業後，能與同學一起案主到外地工作，C言目前在工廠當作業員，面對的都是上了年紀得媽媽，彼此沒有話題，唯有晚上上學才快樂，C擔心畢

業後失去學校的同輩團體，自己會越來越落伍，不但學不到新知，更與社會脫節，但C母無法瞭解C的需求，故不准C離開太保，令C感到煩惱。WR分析C母的想法與心態，盼C能多體諒，並同理肯定CL1為家的犧牲，CL1無法念日校，也支持C想學習的動機與心態，WR與CL1一同討論如何與C母做有效的溝通，C不敢抱任何的希望，WR鼓勵她嘗試。(C4 06-01-1991)

當社工人員面對案主提出的問題和困擾時會和案主共同來尋找可以解決的方法或鼓勵其繼續努力朝自己的目標前進，化解其疑慮或阻礙，並協助案主找出可能的問題原因，想方法解決，扮演著溝通協調者角色，從中協調處理，進而幫助案主建立自信和自我功能的提昇。

(四) 協助尋找可消弭問題之資源及機會，使得案主能夠比較順利地完成所應該做的任務，以減輕或解決問題。從在分析資料中可以發現社工人員會運用其他資源來協助解決案家問題，例如：

在家庭功能上中心適時的發現C家有嚴重兒童虐待情事，並予以舉發，制止虐待行為的持續發生，以維繫C家基本之家庭功能，並使CL1得以繼續在家中受照顧。(C1 09-18-1993)

WR以為由於C母係因肺結核病死亡的，加上C們臉色且具有初期症狀(瘦、常咳嗽……等症狀)，擬列為肺結核檢查及C們營養追蹤改善為日後工作目標。(C3 12-03-1988)

由於C家無課桌椅，可供C們寫作業、看書之用，且C父近日又無營業收入，故擬於元月份撥發急難救助金1000元，助C們充實學習設備之用。(C3 12-03-1988)

從記錄中可以明顯看出，社工人員在案家發生緊急事故或遭遇急迫的事情時，會採取問題解決模式，立即性協助介入，提供相關資源或解決問題，

讓案主得到適切的幫助。

從以上個案記錄資料分析中發現，嘉義家庭扶助中心社工人員對於受扶助家庭，其提供的處遇模式大部分是著重在「心理暨社會適應模式」、「認知行為模式」、「問題解決模式」等方面的處遇，而事實上就研究者所訪談的二位受訪者當中，亦發現社工人員對於扶助家庭平時家訪時大都提供家庭關懷、心理支持和專業關係的建立，若遇到此戶個案面臨重大問題或家庭臨時遭受變故時，會採取問題解決模式做立即性的介入，幫助案主解決問題。在家庭互動或案主行為問題偏差時，大部分會採取認知行為模式之處理方式，給予觀念上的引導，幫助案主重新思考和自我覺醒，並提供一些相關訊息讓案主獲得幫助。以下就從

受訪者的訪談中所得驗證，加以說明如下：

他可能需要作一些讓他看清楚他的現況，有時候幫助他讓他看清楚他的現況，然後他才能夠覺醒，應該是察覺他的狀況，有時候他能夠察覺他的狀況其實他的問題他已經能夠面對，那他大概就比較知道他未來的方向要怎麼走，有時候比較困難是他身在其中，他看佈道他未來要怎麼走他會困惑，如果他知道了方向我想他就比較不會有困難了 (S2-5-1)

在針對個案服務中，常用的是社會個案工作的會談，或者是鼓勵個案參加社會團體工作，社工員主要是運用接納、同理心等技巧。印象中，在家扶中好像沒有所謂的社工處遇模式，在訓練中也沒有強調社工處遇模式。我們針對貧窮的兒童關心他的家人，提供他們經濟上、心理上的協助，連結相關的社會資源，陪伴他們成長，度過難關。(S1-5-1)

綜合以上整個研究結果，研究者發現 CCF 嘉義家庭扶助中心社工人員處遇模式，雖大部分著重在以上三種處遇模式上的運用，但實際上從不同的個案類型及不同的社工人員處遇技巧上的分析發現，仍不難發覺其他社會個案

工作理論技巧被運用，雖然沒有很明顯具體使用此一方法，但處理個案問題上常可發現社工人員會綜融著其他處遇模式共同來處理案主問題，從 CCF 社會個案工作一書和個案案例彙編一書的文獻記載中，都可以發現。因為，社工人員的目的是要完成協助解決案主問題，所以不會特別要求一定要運用何種處遇模式去介入處理，只求有效解決案主問題。

因此，研究者發現社工人員在面對受扶助家庭問題時會依其個人專業的訓練和專業技巧，來設計處遇計畫，並不會只著重在某一處遇模式之運用，而是綜融各種處遇模式來介入處理。本研究的受訪者，亦明顯指出其處遇方法並無特別的處遇模式，而是因應案主的需求提供相關資源、心理支持和家庭關懷等部分較多；雖然如此，但經研究者分析歸納仍可發現其較普遍使用的三種處遇模式，在所有個案紀錄中皆有呈現，只是每個個案紀錄中的處遇計畫並非只使用一種處遇模式而是綜融著使用。除此之外，社工人員亦會運用團體工作和社區服務來提供協助處理案主問題，因此，社工人員的處遇模式是結合了社會個案工作、團體工作和社區工作等三種社會工作方法來進行處遇。

事實上根據官有垣(2000)非營利組織與社會福利一書中，特別提到台灣 CCF 的工作方法來自美國模式，卻在與政策面互動下，逐漸融入本土文化、國民性、倫理道德和人際關係，採綜合模式來改進人群服務的技術。(官有垣、邱瑜瑾，2000) 例如個案工作重視家庭訪視，分緊急個案 (IRC 個案) 與一般個案。在團體工作上，早期即以肺病家庭組成自助團體，協助其醫療與飲食指導，並給與社會支持，減少來自社區的歧視。在社區工作上，陳宗仁牧師積極推動社區服務計畫，並且對於所屬家扶中心要求作社區調查報告，以瞭解特定特殊居民的服務需求，例如，嘉義中心對沿海鹽民的研究 (CCF/兒童福利第三期，1965：3-21)。這些融入當地社會的研究，不但對案主生活方式與風俗習慣有所瞭解，進而增進協助他們的方法，同時對於鹽

民所產生社會問題，有其結構脈絡式的瞭解，此亦需提升政策面的解決模式。這些工作的彈性使用，使本土化的社會工作模式得以往下紮根。

第四節 影響處遇模式的因素

處遇計畫的目的，在於協助案主解決困境及滿足需求。處遇計畫擬定的歷程，在於運用多面向預估所形成的整體性概念，釐清案主所面對的問題及所處情境；因此，所有預估時考量的多面向因素都可能直接或間接影響處遇計畫，這些因素包含：案主、重要他人、社工員及機構和社區環境等等。研究者將根據研究的架構，從案主系統、目標系統、媒介變遷系統、行動系統等四個面向來瞭解可能影響社會工作處遇模式的因素，事實上，研究者從該中心已結案的記錄資料中發現案主系統是主要影響處遇模式的因素，其次是目標系統即重要他人和環境之影響，而媒介變遷系統包含社會工作機構組織及其成員，在處遇計畫上亦扮演著舉足輕重的影響力，然而，在行動系統部分，研究者發現在原始資料中呈顯的部分不多，實有進一步了解的空間，因此研究者將針對此四面向系統分別作分析說明如下：

一、案主系統

案主於計畫擬定過程的參與對成效有關鍵性影響，而事實上案主對於處遇計畫也有絕對的同意權及否定權，因此好的處遇計畫應該以案主為中心，並能夠引發案主的改變動機。(許臨高，2003) 在受訪者 S2 訪談中有提到：

譬如說需要作一些教育的如親職教育工作，我們大概會於訪視時預先提供他這個常識和知識，這是比較預防性的工作，所以這一部份其實就是說當你發現他有問題時你還是會採取所謂的認知行為改變這部分的模式來介入，譬如說給予一些認知上觀念的灌輸，大概會作觀念上的一些……，也不叫灌輸吧，有時候是看他的狀況，他可能需要作一些讓他看清楚他的現況，有時候幫助

他讓他看清楚他的現況，然後他才能夠覺醒，應該是察覺他的狀況，有時候他能夠察覺他的狀況其實他的問題他已經能夠面對，那他大概就比較知道他未來的方向要怎麼走，有時候比較困難是他身在其中，他看佈道他未來要怎麼走他會困惑，如果他知道了方向我想他就比較不會有困難了。(S2-6-4)

根據受訪者的說明，可以了解社工人員處遇的方向仍會著重在案主系統部分，處遇的計畫也很容易受到案主本身的自決性因素影響，在案例中就曾發現受助家庭案主自決能力低，無法有效改善家庭功能，社工人員只好扮演教育者和使能者的角色協助案主自我能力的提昇。

因此若從案主本身做思考時，依據 Gambrell(1997)認為案主是否具有足夠且正向的「支持系統」，包含：正向助人關係、信任、孤立狀態的解除等，案主是否具有反思、頓悟、探索新架構、轉變對自我效能的期待、校正情緒經驗的「學習能力」，及案主是否具有改變行為、面對恐懼、處理焦慮的「行動能力」，都是重要的影響因素。Miley et al. (1998)認為案主在擬訂計畫過程中是三方面專家，案主最清楚他們所想要的，是自己計畫內容的專家 (content experts)；案主可以描述自己的意願作什麼，是自己動機的專家 (motivation experts)；案主可以表明自己所擁有的能力，是自己技術的專家 (skill experts)；因此，案主於計畫擬定過程的參與對成效有關鍵性影響。

根據研究資料分析，發現嘉義家扶中心之受扶助個案，案主的「支持系統」、「學習能力」、「行動能力」普遍低落、受扶助個案參與處遇計畫的情形很少，大部分處遇計畫大多是社工人員自行擬定，案主則被要求被動配合，由於家扶中心服務宗旨是以扶助貧童為目標，幫助貧困家庭脫離貧窮。

因此，家扶中心的主要功能是提供受扶助家庭之兒童經濟上的補助，在輔以專業社工人員定期家庭訪視，提供案主必要之輔導與協助，然而，研究發現家扶中心的社工人員平均每一個人要負責大約九十戶個案，依規定必須四個月一訪，事實上要完全掌握或協助處理案主問題，解決其生活適應困擾，是有技術上的困難，所以，社工人員會利用每個月發放扶助金時，與扶助家庭成員會談，來了解

案家的生活情形及所遇到的困難，以便提供適時的協助。

但是，近幾年為減少受扶助家庭每月到中心來領取扶助金的不便，已改為自動轉帳制度，如此將減少社工人員與扶助家庭間的互動，是否也會相對的影響到社工人員對受扶助家庭的動向掌握，無法適時的協助處理案主家庭問題，實在值得該機構進一步去評估和省思。

二、目標系統

目標系統簡單說就是指重要他人的系統；重要他人包括與案主有關的家人、親友與朋友和環境周遭的人等等，這些人員皆可視為案主的重要社會支持系統，在個案處遇的過程中，亦需一併考慮，即使是自願性案主的決策或對處遇計畫的認同，也會在執行歷程中受到重要他人的影響，因此，應強調重要他人參與討論的重要性，以協助案主處遇計畫的執行，因為案主系統未必就是所要改變已達成目標的系統。

研究者發現在研究的個案中許多社工人員處理的問題不是只有針對案主的行為來處理，而是大部分必須先從重要他人的部分著手，在下列的案例中就可以發現案主因受到重要他人的排拒，而造成案主升學上的阻礙和心理上的傷害；一般來說，社工人員和案主系統互相溝通，在建立改變之目標，以及決定為達目標所必須影響的人，對社工人員來說，這是件重要的診斷工作（廖榮利，1981）。所以，從研究的個案和受訪者的訪談中，可以明顯的看到，許多時候社工人員的處遇計畫是受到目標系統的影響，甚至是必須先改變重要他人的干擾問題或阻礙，才能有效的協助案主解決問題。以下案例就是因重要他人的干擾阻礙而產生的問題：

CL3 早熟、憂鬱、懂事、瘦弱，又缺乏雙親的照顧，與外婆及 C 相依程度甚深；C 家不但是問題家庭，也是病態家庭，C 父疼愛 CL2 如寶貝，卻視 CL1、CL3 為肉中刺，實難以輔導。(C3 12-14-1991)

由於案父的個人偏頗態度問題，影響了社工員的處遇輔導，更造成案主升學問題的阻礙；此時家扶中心社工人員面對案主的問題，第一目標是先處理目標系統中的重要他人——案父，主動介入處理案父偏差的觀念，透過認知行為處遇模式，引導案父了解自身行為的錯誤或協助溝通和處理其不滿情緒，讓案主的問題能獲得解決。

CL3 暑假到台北實習.....，因過於勞累，身體不堪負荷，原應實習三個月，僅實習二個月，原欲由學生三個月實習的工資扣除，CL3 提早一個月回來，需在繳交 6000 多元，因 CL 已瘦的不成人形，C 父曾拿出 6000 元，讓 CL3 升學，北上零用，聽到 CL3 回來，及十分生氣，揚言不准再讓 CL3 讀書，CL3 亦不敢回家，現仍住 C 外婆家，CL3 將於 11 月在學校上課，目前在外婆家調養身體，CL3 此番北上實習，身心俱疲心理上有相當的不安全感，宜再多予關心、追蹤。(C3 10-17-1992)

有時重要他人過度保護或限制，也會產生案主系統的困擾，更會阻礙社工人員處遇計畫的進行，在案例四中就明顯發現到，因此當社工人員想有效達成目標之前必須先改變目標系統，才能達到預期的處遇。

C 母過度保護 C 們，害怕 C 們出意外，而 C 們極羨慕團體活動，而致不能諒解 C 母。慢慢改變 C 母驚惶念頭，消除對戶外活動危險性之恐懼，並協助 C 們與 C 母間溝通順暢。(C4 02-09-1988)

除了家人外，外在環境制度的改變，也會影響社工員的處遇計畫在受訪者的訪談中可以發現，其說明如下：

以前我們在做兒童保護個案的時候都會這樣覺得，孩子受傷了，那孩子有困難了，那我們後面都沒有人可以提供服務，大概是在剛立法時前後那時候的工作是比較辛苦，還會覺得比較無力，比較無法協助處理，那時候政府未委託時，比較有危險的感覺，所以那時候工作壓力比較大，目前來說有家暴法把孩

子緊急帶離或寄養，而寄養的話政府大概也都能提供這項服務，所以我是覺得目前來講整個體制是比較容易處理問題，整個趨勢來講是有配合整個案的需要，所以他是整個制度有在往很好的方向發展 (S2-6-6)

環境的改變也會影響，有時候在執行間方案突然不見了，沒有委託了就有可能會干擾到處遇模式中斷或結束，也就是處遇模式會受到機構受委託或行動系統受到影響而中斷，是會有這方面的可能性，可能是因為執行的過程中受到方案的結束或不受委託，而中斷或無法繼續。(S2-5-5)

當然，也必須評估重要他人本身參與的可行性，倘若其對案主發展有負面影響時，則應將其意見視為可能的阻礙，而仍應以案主最大利益為考量。

三、媒介變遷系統

是指提供服務機構和服務之社工人員對處遇計畫之影響，社工員在擬定處遇計畫中是知識、技術、及資源的專家 (Miley et al., 1998)，必須確實同理到案主的情境，並掌握改變目標和行動計畫、協助相關成員責任分工、適時掌握及運用資源、評估處遇計畫成效等。而社會工作者是否有專業熱忱協助案主，相較於專業經驗及學歷程度而言，是更重要的影響因素，因此，早期 CCF 所任用的社工員先決條件必須是信仰基督教的教徒，才能擔任此一職務，在受訪者 S2 中，就曾指出：

機構本身他是有基督教的前身，所以他的組織章程大概有一條宗教的服務精神，所以基本上他還是有一些宗教的色彩在，會本部的領導階層基本上還是以教徒比較多，所以還是擁有這樣的精神在這裡，機構本身的使命強調救貧，一開始就以此為走向。(S2-2-1)

由於社工人員受雇於機構，一開始就接受機構的職前訓練，因此，社工人員處遇模式或處理方式深受機構的影響，所以，許多時候除了考慮案主系

統外，也會以現實的環境和機構的宗旨為考量因素，在訪談中明顯的發現資深社工員會著重在配合機構來擬定相關處遇計畫，如 S2 受訪者所說：

大概會比較扣在機構本身，因為機構本身有其限制在，我們不可以要求我們自己的理想是要服務到什麼程度，就希望機構能配合到什麼程度，那樣的想法是比較不切合實際，所以，我們就會機構所能提供的範圍來提供服務，社工員大概會比較以機構的本身為考量，我們大概比較不會太理想化認為機構要配合到什麼程度，而是會就機構所能提供的來提供服務。(S2-4-1)

因為工作幾年下來比較能夠理解，機構的服務就是這樣，就比較不會期待機構的服務能夠作很多的改變，我沒有很多的期待也比較不會從期待裡面有很多的失望或者挫折在裡面，所以這部分的衝突就很少也比較不會影響到我，而我是就我所能提供的服務，給予服務家庭的協助，然後盡量配合他的需要來做，工作態度當然是說能夠服務他多少就服務多少，盡可能提供他一些服務，這是我所能作的。(S2-7-2)

從受訪者的訪談資料中，可以知道事實上機構組織對社工人員的處遇計畫是有影響的，而除了機構內部影響外，機構外部因素如政府政策的變動或方案的改變和經費的中斷等都可能影響到處遇計畫的執行和推動，甚至因此必須放棄原有的處遇計畫。從下列訪談資料中可以發現：

案主的因素外，其他會影響其處遇模式計畫的大概在於轉介的過程，過程上，例如說經扶個案要轉介給心創負責的工作員，在轉介過程中，工作員無法給於立即性安排，例如說原本已經跟個案講好要安排哪一部份的協助治療，但轉介過去後已過一個月或二個月才安排可能個案的需要性就無法立即被滿足，那部分就延緩了很多，等於這樣的成效就差了很多(S2-5-4)

環境的改變也會影響，有時候在執行間方案突然不見了，沒有委託了就有可能會干擾到處遇模式中斷或結束，也就是處遇模式會受到機構受委託或行動系統受到影響而中斷，是會有這方面

的可能性，可能是因為執行的過程中受到方案的結束或不受委託，而中斷或無法繼續 (S2-5-5)

在實際運作上，大多能夠著此角色方向進行，但是有時後個案尚有許多問題尚待解決，而限於機構的服務限制，例如他的經濟狀況已經改善了，反而就要停止扶助，這常讓社工員陷入兩難。(S1-6-2)

除此之外，社工員的專業訓練、知識、督導等也會影響社工人員處遇計畫，在 S1、S2 受訪者中提出了其不同的看法如下：

當訓練不足時，社工員面對困難複雜的個案，會害怕處遇不當，本來想幫助個案反而傷害到個案；另外機構提供的督導略微不足，若能有外聘的督導人員，相信對社工的專業技巧及其心理支持是相當有幫助的。(S1-8-2)

在服務的個案中，發現兒童心理創傷越來越嚴重，以前單純的喪父，現在離婚的個案數漸漸增加，這對兒童的傷害越大，所以家扶的社工員應該加強心理諮商的訓練，甚至妥善運用心理師來協助兒童，讓孩子能快樂長大。(S1-7-1)

其實機構整個發展來講，慢慢越來越有制度，可以這樣覺得，譬如說早期新工作人員都沒有人帶領，都隨便他們怎麼做怎麼走方向都沒有人引導，目前的話大概都有專人在帶領，所以機構環境適應上就比較不會工作人員自己再摸索，比較減少此部分的時間，其實是越變越好。(S2-7-5)

所以，從媒介變遷系統角度來看其對社工人員處遇之影響，可以發現除了社工人員和機構本身對於處遇計畫的影響深遠外，事實上外在政策的變動也會影響到整個處遇計畫的擬定和執行，因此，面對未來社會變動的快速和個案類型的轉變，家扶中心的個案處遇似有需再做轉變和調整之處，不應只停留在初始階段的家庭關懷和心理支持，而需再加強社工人員的專業訓練與專業督導部分，來提昇

社工人員社工處遇的知能，以便提供更多的專業服務來幫助受扶助家庭。

四、行動系統 (action system)

是針對社工員為履行與案主體系所定的契約，而與目標體系一起工作，以達成改善案主體系的種種行動，包含了整套協助的過程³。例如諮商、協談等。

研究者從研究資料和訪談中，較少發現社工員有針對案主體系所定的契約，或與目標系統一起工作，大部分是社工員直接透過諮商、協談建議案主採取何種方法去改善或處理眼前所發生的問題，因此，行動系統對於社工員之處遇計畫的影響不大；只有少部分個案，因案主系統自覺性低、被動性高、本身功能差，社工員不得不扮演，處遇行動者偕同案主重要他人共同參與協助處理案主的問題。

研究者從個案記錄中發現當社工人員面臨案主失能時，會透過行動系統來加以干預，誠如個案 2 個案記錄中所述……，社工人員結合社區資源，聯繫相關單位積極介入，協助處理案父之精神疾病問題。

*C 父車禍後腦部受傷，導致神經錯亂出現精神不正常現象，有暴力行為產生，C 父本身並無病識感，亦不願就醫，痊癒可能性微乎其微，C 們在恐懼下生活，心理壓力極大，……，C 家在此事件打擊後，四分五裂，家庭結構破碎，……會同社政人員訪 C 家，瞭解 C 父狀況及協助就醫之可能性，拜訪村長、村里幹事。
(C2 10-18-1990)*

研究者從受訪者 S2 中發現，社工員面對受扶助家庭之案主時，其協助解決問題和處遇態度，是會視案主的能力、狀況來加以分類，並決定如何來擬定處遇計畫。從訪談內容中得到證實如下：

大概主導的部分有，但要看什麼家庭，有些我們輔導的案主大概比較被動的那麼我們的主導性就會比較強，如果案主是很主動的，我們只要提供一些訊息的這個就不必主導，你只要訊息提供就夠了，所以仍需要以案主的狀況來分類 (S2-6-1)

處遇的態度由案主的能力來分類，若較無能力的家庭，工作人員會比較主動的幫他做一些事，但是也會考慮他是不是有一些資源可以來幫助他，例如家人來幫他做這些事，不一定凡是都工作人員自己來，這樣就會覺得有一點吃力，在這部分上是提供資源的整合，這是一部份，目前扮演的角色是資源的提供、整合的部分是比較多，然後其他大概作諮商者的角色機率是沒有那麼高。(S2-6-2)

否則當問題源自於個案本身的需要或其內心的心理議題時，社工員應會選擇「案主系統」為介入焦點，並著重在增加案主獲取所需資源的技能、改變案主對自己或對他人的觀點、情緒管理或表達情感等各種技巧的學習訓練為輔導重點。

整體而言，影響社工人員處遇計畫的因素大概以案主系統的影響為主要因素，其次是機構和社工人員的媒介變遷系統的影響，然而，面對目標系統的干擾或支持亦是社工人員在擬定處遇計畫時必須一併考量的問題，最後是行動系統整合性部分，在研究中是較少有發現影響社工人員處遇計畫，但這是否就代表該系統不會影響社工人員的處遇計畫呢？研究者認為實有必要再進一步了解和審慎評估之處。

³ CCF 的個案處理流程圖請參閱頁 43，圖 4-2。

第五節 小結

從以上分析結果，研究者發現嘉義家庭扶助中心近四十年的兒童家庭扶助服務方案的家庭問題類型比較偏重在親子教養、親子溝通、親子關係失調、隔代教養、精神疾病、升學、就業等問題，面對這些問題，社工人員所採用的處遇模式大部分著重在下列三種處遇模式：1. 心理暨社會處遇模式。2. 認知行為模式。3. 問題解決模式。但實際運用上是交互運用、沒有選擇或限定某種模式，因此，在受訪者的訪談中明白指出印象中並無所謂的社會個案工作處遇模式，而是偏重在同理心、家庭關懷、心理支持和鼓勵上，而實際根據研究者針對已結案之個案紀錄資料發現，該機構在成立之初就引進社會個案工作理論，因此，在專業訓練上比較偏重在工作方法技巧上的訓練，特別強調初級介入的同理心運用和心理支持與關懷，並注重在需求預估與診斷上的專業能力訓練，一直到後期隨著環境的變遷和因應制度的轉變，增加了更多有關兒童遊戲治療或家族治療及其他較偏重諮商輔導方面的訓練，但針對社會個案工作處遇模式之專業訓練則較少。

研究者根據原始個案記錄資料和質性訪談所得之內容，並參照本研究之研究架構，將所有資料依不同區域、不同年代、不同類型、不同處遇模式，及不同階段的實施過程加以分析發現，社工人員處遇模式並未因區域的不同、年代的差異或個案類型的不同，而有很大的改變；研究結果發現案主系統明顯影響處遇計畫，而在媒介變遷系統中專業特質與專業知能的培養情形亦會影響社工人員實際之處遇行動與技巧的展現。而且機構組織背景也會影響社工人員的專業價值觀與專業知能的培養和處遇計畫。

研究發現嘉義家扶中心主管以眾多的表格作為方案管理及督導的工具。而表格化的優點在於評估時有一致性的評估判準、清楚的看出服務時間、服務對象、服務內容、服務量及達到何種預期效果，而定期的工作報告則成為主管掌握員工工作進度及工作過程的重要工具，但是對於實際從事直接服務的家庭訪視個案紀錄的督導評估就略顯不足，以及社工人員在提供服務的個案量上的負荷程度

是否會影響其專業介入的服務成效是值得該機構進一步省思的；以及在服務的提供過程，社工人員需要將服務過程中與案主接觸的過程詳細紀錄下來，而案主每參與一項服務、活動都是需要一種表格，雖然表格的建立能夠將服務過程詳細記載，但大量的文件的保存問題及大量表格是否對於服務品質有所提升是值得我們加以思索的。

對於服務品質評估而言，「服務」的提供並非實體的產品產出，具有不可觸及性 (Intangibility)，所以無法被計算、被明確的測量，雖然服務的成效可能是明確的，案主的改變可能是具體可被核對的，但服務本身依然是不可測量的。而其實，社會福利事業目前最困難的工作，也是面臨服務品質的評估問題上。嘉義家庭中心對於服務品質評估方式，雖然直至目前為止尚未發展一套完善的評估系統，但從其方案運作的過程可以分析出是朝著 1. 服務案主為主、2. 強調持續的改善以提供最適性的服務 3. 員工充分授權，讓工作人員在其職務範圍內充分發揮工作潛能和創意。不過就其品質管理的缺失方面，我們則發現，事前的需求評估工作及事後的追蹤工作是嫌不足的。

第五章 結論與建議

本研究主要在探討 CCF 社工人員在「家庭扶助」服務過程中，社工人員的社會個案工作處遇模式和影響社工人員處遇模式之因素。由於國內較缺乏針對「家庭扶助」服務方案中，社工人員如何運用社會工作理論來提供服務的研究；大部分研究的著重比較偏特殊性議題，如「兒童保護」、「受暴婦女」及「違反性交易防制法」個案中社工人員所提供的處遇模式內容之研究。這引發研究者想從 CCF 家扶基金會所推動的「家庭扶助」服務方案，來瞭解台灣社會個案工作實際運作模式和落實於本土的情形。

本研究是採內容分析法和質性研究法，主要分析資料來源為社工人員家庭訪視之已結案個案記錄和資深社工人員的受訪資料，以此分析社工人員所運用的社會個案工作處遇模式和影響處遇模式因素。研究對象為 CCF 嘉義家庭扶助中心，研究樣本區域為中埔、水上、太保、朴子等四區，分別以立意取樣依不同年代、個案類型共抽取九個個案，並訪談二名年資十五年以上且具備社工師執照的實務人員。此研究只是一個初步探討，希望能藉此探索性的研究以為更進一步研究的基礎。而本研究將探討的主題有二：1. 探討嘉義家扶中心社工人員所運用的社會個案工作處遇模式類型有哪些？2. 了解社工人員在面對個案問題的複雜化、機構組織的環境變遷、以及專業制度的轉變等問題時，其所採取之社會個案工作處遇模式的方法是否會有所差異？

第一節 研究結論

一、研究發現

CCF 從民國五十三年開始在台灣實施「家庭扶助」方案，這方案正好適合做為瞭解社會個案工作理論落實到本土化的過程、處遇模式和影響處遇計畫之因素。

研究者發現 CCF 嘉義家庭扶助中心「家庭扶助」服務的社會工作處遇模式大致可以歸納出三種型態，其為 1. 心理暨社會適應模式、2. 行為修正模式、3. 問題解決模式，而此三種型態的運用又以心理暨社會適應模式較為普遍，幾乎在所有個案的家庭訪視記錄中都普遍呈顯，不管年代的不同或區域社工人員的不同及個案類型的不同，都仍然被社工人員所運用。由此可知，心理暨社會適應模式的處遇方式，早在 CCF 從國外引進社會個案工作理論用運時，就一直被沿用至今，研究者從基金會的早期工作手冊和社會個案工作一書中，發現此一模式早已出現在其社會工作人員專業訓練中，然而隨著時代的變遷，該機構社工人員所運用的社會個案工作處遇模式並未隨著個案類型的不同或複雜性而有很大的轉變。但在社會工作方法上則綜融了團體工作和社區工作方法來改進人群服務的技術，因此，針對非營利組織運用外來社會工作理論從事機構服務工作之推動上，雖仍延續著美國模式，卻也隨著台灣社會工作的發展逐漸融入本土文化，而發展出一套屬於國內非營利組織特有的社會工作模式。

從研究中可以發現社工人員的處遇模式受到案主系統的配合程度和自決性的影響很大，而目標系統中的重要他人常是干擾和影響到社工人員處遇目標執行的重要因素，在媒介變遷系統方面包含機構和社工人員兩部分，在社工人員個人部分，專業價值觀會影響其處遇目標的選擇，而社工人員的專業特質、專業知能會受到機構的組織背景和專業訓練的影響；所以，在機構組織背景部份，研究者發現在早期機構的精神使命和教育訓練理念，反而較社工人員的個人因素影響層

面更為廣泛；主管或機構整體所抱持的家庭扶助之目標或理念與機構資源多寡都會影響社工人員訂定的方向。

因此，機構若一直未在工作團隊上力求更新、專業提升和制度化的轉換，努力去拓展相關資源連結的關係，即使社工人員工作已長達好一段時間、其能力的增進都可能因而受限。同時，在提供專業服務方法上就會一直停留在最初始的階段，無法達到充權理念的運用。

二、社工人員的處遇模式取向

本研究將取樣之九個已結案個案紀錄資料和二位受訪者之訪談內容歸納出普遍使用的三種類型處遇模式，分別包括心理暨社會適應模式、行為修正模式、與問題解決模式，以下就這三種類型之處遇內涵的特色摘要說明如下。

（一）心理暨社會適應模式

本模式處遇方向與策略分為直接減除個人壓力和間接處理環境壓力二大類，對案主個人的直接處遇包括 1. 支持性的技術即意圖給予案主情感的支持，例如同理心的傾聽、接納、再保證及鼓勵……等。在初級的會談中，不論其他技術使用與否，通常社工人員都會試著運用同理心的傾聽或其他支持性技巧，來減低案主的焦慮，以及讓案主產生一種「即將得到幫助」的感覺，研究者在研究的資料中發現社工人員運用此一技巧的部分非常多，同時也發現此一方法是有效建立專業關係的第一步；2. 直接影響的技術包括忠告、建議、強調、堅持、積極說服及實際干涉，在研究中發現社工人員面對較失能或被動性的案主時，社工人員會代為出主意，雖容易與社工專業倫理中的「自我決定」原則相衝突，但為有效

協助案主面對問題適應環境，社工人員仍會嘗試運用這些技術，因為，根據近年來的研究證明，運用這些技術較早先所想像的有效得多了。

在家扶中心的檔案資料中，很明顯發現社工人員在第一、二階段的接案、初訪評估和專業關係建立上是很容易運用心理暨社會適應模式的「人在情境中」去同理案主，甚至融入當地的文化，了解環境對案主的影響，透過定期的家庭訪視，慢慢幫助案主去適應環境改變生活，如此的處遇技巧似乎可以看出該機構在提供服務時，已慢慢朝向本土化的目標邁進。

（二）行為修正模式

在行為修正處遇過程中，通常會先協助案主改變原有錯誤認知，然後運用學習原則以正負增強和示範的方式，引導案主習得正向的因應行為和活動，並從中獲得成就或愉悅的經驗，以重新塑造另一個正常的生活形態和行為模式。

其處遇方向與策略是要加強案主自我察覺，並學習改變自己的錯誤認知，或不合理的想法，減低其心理防衛機制，例如：在研究個案中社工人員為輔導叛逆的案主和配合度不高的案母或家人；教導案主澄清與家人之間的溝通關係，當社工人員遇到受扶助家庭中親子關係不良或夫妻關係不佳時，會透過行為修正理論來教導案主與家人溝通的方法或認知問題的原因作良性的互動；以社會網絡取向教導案主連結親友的支持系統，例如當案主家中有精神疾病時，案主無法獨自一人處理，社工人員會教導其尋找親友支持系統或其他相關社會網絡來協助處理面對問題；當案主面對升學或就業壓力問題時，社工人員教導案主放鬆技巧和抒解壓力運動，並鼓勵之，來增強案主的自信心。

不過，案主本身是否可以確實辨識、挑戰，和改變其認知上的錯誤，才是真正介入的核心和處遇是否成功的關鍵。因為，行為修正處遇模式最終目的乃在於協助案主自助和自立，即可以成為自己的諮商者和協助者，和持續了解自己以及控制自己失能的情緒和行為。故行為修正處遇策略事實上也是一種增強權能

(empowerment) 的作法藉以協助案主可以自我控制和自我主宰，此自是符合社會工作向來秉持案主自主和自決的精神與作法。

對此處遇模式的運用上社工人員比較會著重在觀念的灌輸和引導，試圖幫助案主去思考自身的問題，還是著重在案主自覺部分的提昇和尊重，較少看得出本土化的技巧融入其中。

(三) 問題解決模式

此模式的特點在於當受扶助家庭於家遭緊急問題或困難時社工人員於第一時間為有效解決案家問題，所立即採取行動進行處遇，主要任務在協助案主有效且滿意地解決他所不勝負荷之社會角色、社會任務或人際關係方面的問題；社工人員表現出相當積極的特質，在社會資源都不是很充足的情況下，仍會想盡辦法協助案主做資源的連結和整合，甚至去尋找其他可運用的資源，以達到幫助案主解決問題的最終目的。例如：在家扶中心接受扶助家庭遭受火災祝融時房屋全毀，社工人員會立即介入協助處理，協助申請急難救助金、並會同相關單位協助處理住屋補助和修繕貸款等手續的辦理，必要時轉介社會資源幫助解決案家住屋問題；面對精神疾病的病發，會協助家人幫助案主就醫，並聯繫醫療單位提供醫療協助，及幫助家人做資源的整合和運用。

事實上，社工人員透過資源的整合過程，早已將本土在地文化了解清楚，才能有效的發揮其功能，進而運用當地的相關資源，來幫助案主克服困難解決問題，廣泛來說，雖然，沒有明顯的呈現出本土技巧的理論方法，但已有本土化的現象產生。

然而，根據研究發現社工人員處遇模式，雖然較常使用以上三項處遇模式，但基本實際運用上是交互運用、沒有選擇或限定某種模式，因此，在受訪者的訪談中明白指出印象中並無所謂的社會個案工作處遇模式，而是偏重在同理心、家庭關懷、心理支持和鼓勵上；而研究者針對已結案之個案紀錄資料和文獻檔案發

現，該機構在成立之初就引進社會個案工作理論，在專業訓練上比較偏重在工作方法技巧上的訓練，特別強調初級介入的同理心運用和心理支持與關懷，並注重在需求預估與診斷上的專業能力訓練，一直到後期隨著環境的變遷和因應制度的轉變，增加了更多有關兒童遊戲治療或家族治療及其他較偏重諮商輔導方面的訓練。

但實際上從不同的個案類型及不同的社工人員處遇技巧上的分析，仍不難發覺其他社會個案工作理論技巧被運用，因此，研究者發現社工人員在面對受扶助家庭問題時會依其個人專業的訓練和專業技巧來設計處遇計畫，並不會只著重在某一處遇模式之運用，而是綜融各種處遇模式來介入處理。

除此之外，社工人員亦會運用團體工作和社區服務來提供協助處理案主問題，因此，社工人員的處遇模式是結合了社會個案工作、團體工作和社區工作等三種社會工作方法來進行處遇，不但對案主生活方式與風俗習慣有所瞭解，也增進了協助扶助家庭的方法，這些工作的彈性使用，使本土化的社會工作模式得以往下紮根。

三、影響社工人員處遇計畫的因素分析

研究者根據研究的架構，從案主系統、目標系統、媒介變遷系統、行動系統等四個面向來瞭解可能影響社會工作處遇模式的因素，事實上，研究者從該中心已結案的記錄資料中發現案主系統是主要影響處遇模式的因素；根據受訪者的說明，可以了解社工人員處遇的方向仍會著重在案主系統部分，處遇的計畫也很容易受到案主本身的自決性因素影響，在案例中就曾發現受助家庭案主自決能力低，無法有效改善家庭功能，社工人員只好扮演教育者和使能者的角色協助案主自我能力的提昇，因此在文獻中 Gambrill(1997)特別強調案主是否具有足夠且正向的「支持系統」、「學習能力」和具有改變行為、面對恐懼、處理焦慮的「行動能力」，都是重要的考量因素。其次是目標系統即重要他人和環境之影響，在

研究的個案中許多社工人員處理的問題不是只有針對案主的行為來處理，而是大部分必須先從重要他人的部分著手；例如：在分析的案例中就可以發現案主因受到重要他人（案父）的排拒，而造成案主升學上的阻礙和心理上的傷害；一般來說，社工人員和案主系統互相溝通，在建立改變之目標，以及決定為達目標所必須影響的人，對社工人員來說，這是件重要的診斷工作（廖榮利，1981），因此，社工人員面對案主問題處遇上就會比較著重在改變目標系統上。

而媒介變遷系統包含社會工作機構組織及其成員，在處遇計畫上亦扮演著舉足輕重的影響力；由於社工人員受雇於機構，一開始就接受機構的職前訓練，因此，社工人員處遇模式或處理方式深受機構的影響，所以，許多時候除了考慮案主系統外，也會以現實的環境、機構的宗旨和社工人員的能力為考量因素，尤其當面對失能的案主或家庭時，社工人員的介入系統就扮演非常重要的角色。然而，在行動系統部分，研究者發現在原始資料中呈顯的部分不多，只有少部分社工人員會結合社區資源或中心所舉辦的活動來融入處遇計畫中，並無整套的行動處遇計畫的擬定，這一部份對於未來該中心在專業評估上是有必要加以考量，甚至加強訓練的地方。

第二節 研究限制

一、研究對象的限制

在研究樣本的選取上並未將嘉義家扶中心各區域，從事「家庭扶助」服務方案的社工人員已結案之個案記錄資料作為內容分析資料，亦未將從事「家庭扶助」服務方案的社工人員全部納為受訪者，只選取部分區域已結案個案記錄作分析和較具代表性的社工人員進行訪談，因此，樣本僅侷限在嘉義某些區域的社工人員已結案個案記錄和二名擁有社工師執照的受訪者訪談資料，雖然已盡量達到飽和概念原則，來增加其信度，但是，在資料收集上仍有部分缺失，對於整體嘉義家

庭扶助中心社工人員所運用之社會個案工作處遇模式的歸類和影響因素的探討，恐有推論上的限制。

由於本研究的主要分析資料是從民國五十六年嘉義家扶中心成立以來，社工人員家庭訪視的個案記錄和文獻資料，因為年代久遠各區域的社工人員早已替換，因此研究者無法針對曾經擔任過的社工人員做進一步的訪談和資料比對，而是研究者依據個人的經驗和專業知能的判斷做歸類，難免會有些主觀上的偏頗。

在本研究中發現早期六 0、七 0 年代的社工人員會因個人宗教信仰和機構組織背景因素影響其處遇模式，不會因為區域資源的差異而形成社工人員處遇模式上不同的取向，若能擴大訪問對象，也許還會有新的處遇模式取向出現，此為本研究無法探求的部份限制。

二、其他處遇模式的類型和可能影響因素未能納入

本研究在進行資料分析時，因為研究者根據事先設計好的研究架構中四大干預系統因素作分析，而未考慮可能還有其他影響因素對社工人員在選擇處遇模式時所造成的影響。在實務的運作上，社工人員是運用多種處遇模式來處理案主的問題，但在本研究中僅就社工人員家庭訪視個案記錄中，較為普遍或大多數的個案情況來歸納出這三種處遇模式，若要得知細項中案主特質的影響，則有待未來的研究繼續探究。

三、資料分析及訪談深度的不足

由於研究者本身就是資料收集的工具，而研究者本身對此議題的瞭解程度、實務經驗和訪談技巧的不足與不成熟，皆可能會造成訪談過程中某些重要訊息的遺漏。訪談過程中，也曾遭遇對於議題探討的深入或廣泛有所衝突，可能因而形成訪談資料之間某些議題討論深淺上的差異。另外則是在資料分析處理上，研究者深感在理論觸覺敏感度上的不足，故要能清楚瞭解、區辨各資料內的意義，常會受到限制。

第三節 研究建議

綜合以上之結論對於本研究結果之建議，擬分成對家扶中心及對後續研究二方面作論述。

一、 對家扶中心之建議

(一) 加強社工人員服務品質上質的提升

研究發現家扶中心的社工人員平均每一個人要負責大約九十戶個案，依規定必須四個月一訪，事實上要完全掌握或協助處理案主問題，解決其生活適應困擾，是有技術上的困難，而根據研究資料顯示社工人員在社會個案工作處遇計畫擬定上，大部分著重在初級技巧的心理支持和關懷部分；事實上，一份好的服務計畫，不僅需內容完整，更應強調案主在整個過程中的參與，適度加入與案主討論後的意見對於後續的服務執行將有如魚得水的效果。然而，在研究資料中很少有呈現出完整的服務計畫，亦少有發現社工人員與案主共同討論擬定處遇計畫。

因此，為落實專業服務的責信，建議家扶中心應加強社工人員服務品質上質的提升，而非量的增加；事實上在社會變動快速和個案問題複雜性增加下，家扶中心所扶助的個案不再只是單純的經濟個案，相對的離婚單親家庭和婚暴的個案有增加的趨勢，而這些個案本身的問題較一般喪偶的單親家庭個案來的複雜，所需介入處理輔導的時間較長、困難度也較高，因此，建議家扶中心應加強從事「家庭扶助」方案的社工人員，社工處遇技巧上的再訓練和減少個案量，讓社工人員有更多的時間可以關注受助家庭，提供更多的服務。

(二) 建立個案成效評估制度

根據研究資料的記錄內容中，發現從事家庭扶助工作的社工人員在提供服務時並沒有明確的處遇計畫，許多時候是社工人員以其直覺反應和處

遇經驗的法則，來提供專業服務，不免給人一種非專業判斷的自由心證來做決策的感受，所以，針對此一部分專業督導是非常需要監督評估的；但是，研究者發現家扶中心針對社工人員的家庭訪視個案記錄的監督、成效評估部分略嫌不足，雖然家扶中心早已建立出一套督導制度，但實際上在已結案的個案紀錄中很少看到督導人員針對社工人員個案處遇的成效提出評估或修正部分，因此，容易產生社工人員處遇計畫的偏頗和社工人員專業權威凌駕案主的利益之上的問題，所以落實督導制度的專業督導是有其必要性。

(三) 強化個案資料電腦化和保存

因應全球資訊化的來臨，對於個案紀錄資料應隨著環境的變遷做資訊化的管理，避免個案轉介的不易和資料的流失或因年代的久遠而有所破損不易閱讀、整理、建立完備的檔案；雖然目前嘉義家庭扶助中心的資料保存尚稱完整，但隨著時間的變遷，是否尚能保存資料的完整和避免流失，將不得而知，因此為防範未然，建議家扶中心應該早日完成個案資訊化管理，將現有資料作電腦化的存檔和開發一套全國化可流通的個案電腦紀錄檔案，以利各縣市家扶中心個案之轉介和提供跨縣市之服務工作。

二、 對後續研究之建議

本研究在探討嘉義家庭扶助中心社工人員所運用的社會個案工作處遇模式時，以家扶中心自成立以來已結案之社工人員家庭訪視記錄資料的內容為主要分析資料，二名受訪者的訪談資料為輔，來進行探討，未從目前從事「家庭扶助」方案的社工人員做進一步的深度訪談，因此，較無法窺得全貌，建議未來後續研究可朝此方向著手，以彌補本研究之限制。

參考文獻

中文部份：

- 王仁雄等(譯) Felix P. Biestek(原著) (1978)。社會個案工作的專業關係。台中：中華兒童福利基金會。
- 江玉龍，翁慧圓 (1996)。中華兒童福利基金會之兒童暨少年社會工作概述。社區發展季刊 第 76 期 頁 79-85。
- 吳芝儀、李奉儒 (2001)。質的評鑑研究。台北：桂冠圖書公司。
- 宋麗玉 (1995)。當代社會工作理論：一個批判的導論。理論與政策，10 (1)，138-140。
- 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)，127-156。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍 (2002)。社會工作理論--處遇模式與案例分析。台北：洪葉文化事業有限公司。
- 李增祿 (1995)。社會工作概論。台北：巨流圖書出版公司。
- 沈瓊桃(譯) Skidmore, R. A. 等(原著) (2002)。社會工作概論。台北：學富文化。
- 官有垣 (2000)。非營利組織與社會福利。台北：亞太圖書出版社。
- 林萬億 (2002)。當代社會工作--理論與方法。台北：五南圖書出版公司。
- 胡幼慧、姚美華 (1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流圖書公司。
- 胡慧嫻 (2000)。社會工作專業化之信託制度研究。東海大學社會工作研究所博士論文。
- 財團法人中華兒童福利基金會 (1978)。社會個案工作實務。台中：中華兒童福利基金會。
- 財團法人中華兒童福利基金會 (1980)。個案診斷與處置。台中：中華兒童福利基金會。

- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會 (1999)。中華兒童暨家庭扶助基金會的組織與方案評估。台中：家扶基金會未出版。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會 (2000)。中華兒童暨家庭扶助基金會五十週年特刊。台中：家扶基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會 (2003a)。台灣兒童暨家庭扶助基金會 2003 年年報台中：家扶基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會 (2003b)。家庭扶助工作手冊。台中：家扶基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會 (2004)。台灣兒童暨家庭扶助基金會 2004 年年報。台中：家扶基金會。
- 許臨高 (2003)。社會個案工作——理論與實務。台北：五南圖書出版公司。
- 傅世賢 (1994)。從娼少女對處遇之需求研究——以廣慈博愛院婦女職業輔導所為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃光雄(主譯)李奉儒、吳芝儀等(譯) Robert C. Bogdan, Sari Knopp Biklen(原著) (2001)。質性教育研究：理論與方法。嘉義：濤石文化。
- 黃鈴翔，張意真(譯) K. Krissman & J. A. Allen(原著) (1999)。開創生機——單親家庭權能增強社會工作。台北：亞太圖書。
- 黃維憲等 (1985)。社會個案工作的理論與模式。台北：五南圖書出版公司。
- 詹火生 (1993)。社會福利政策的新思維。台北：厚生基金會
- 嘉義家扶中心 (1969)。嘉義家庭扶助中心 2 週年紀念特刊。嘉義：嘉義家庭扶助中心。
- 嘉義家扶中心 (2000)。嘉義家庭扶助中心 33 週年年報。嘉義：嘉義家庭扶助中心。
- 嘉義家扶中心 (2003)。嘉義家庭扶助中心 36 週年年報。嘉義：嘉義家庭扶助中心。
- 廖秋芬 (1997)。社會工作人員對兒童保護案件處遇計畫的價值抉擇之研究。東海

大學社會工作研究所碩士論文。

廖榮利 (1987)。社會工作理論與模式。台北：五南圖書出版公司。

蔡漢賢 (1979)。個案工作原理與實力研析。台北：中國文化大學社會工作學系。

蔡漢賢 (1992)。社會工作辭典。中華民國社區發展研究訓練中心。

鄭麗珍 (1996)。舊典範新體認：社會工作教育的省思。社區發展季刊 第 76 期
頁 61-65。

鄭麗珍 (2002)。生態系統觀點。收錄於宋麗玉等著，社會工作理論----處遇模
式與案例分析，第九章，頁 251-284。台北：洪葉文化。

鄧啟明 (2000)。受虐兒童後續處遇模式之探討。暨南國際大學社會政策與社會
工作研究所碩士論文。

謝秀芬 (2004)。社會個案工作--理論與技巧。台北：雙葉書廊有限公司。

簡春安、鄒平儀 (1998)。社會工作研究法。台北：巨流圖書公司。

英文部份：

- Harris, F.J.(1970).Social Casework.Oxford University Press.
- Hollis, F.(1977).Social Casework. : the psychosocial approach. In Encyclopedia of Social Work ,pp.1300-1309.Washington D.C.:NASW.
- Johnson, L. C. (1998) Social work Practice. CA:Allyn and Bacon.
- Miley, K. K. , O' Melia, M. , & DuBois, B. L. (1998) Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach (2nd) .Boston:Allyn and Bacon.
- NASW(1995). Encyclopedia of Social Work. Washington D.C.:N.A.S.W.
- Pardeck, J. T. (1996) An Ecological Approach to Practice, Social Work Practice- An Ecological Approach. U. S. A. :Greenwood Publishing Group, Inc. .
- Payne M. (1991) Modern Social Work Theory: A Critical Introduction.
- Payne, M. (1997). Modern Social Work Theory: A Critical Introduction. (2nd Ed. ,)Chicago, IL : Lyceum Books Ins.
- Perlman, H. H. (1973) Social Casework:A Problem-solving Process. The University of Chicago Press.
- Perlman, H.H.(1986). The Problem-solving Model. In F.J. Turner (ed.). Social Work Treatment (3rd ed.). New York: Free Press.
- Puryear, D A. (1979) Helping People in Crisis." Social Casework, July.
- Richmond , M. E. (1964) What is Social Casework?N. Y. :Russell Sage.
- Skidmore, R.A., Thackeray, M.G., & Farley, O.W. (2000) Introduction to Social Work. N. Y. :Prentice-Hall.
- Turner , F. J.(ed.)(1986). Social Work Treatment— Interlocking Theoretical Approaches.(3rd edition) New York, NY: The Free Press.

附錄一

(表 2-1)

社會個案工作理論發展之比較分析

理論年代	主要觀點	問題形成原因	處遇目標
精神分析理論 美國--1920 年代 英國—1930 年代	潛意識決定行為 童年經驗對病態人格發展有決定性的影響。	個人問題源於內在的精神衝突與防衛機轉失敗。	1. 協助案主洞察潛意識的內涵。 2. 瞭解內在的核心衝突。
認知行為理論 1950 年代	思考決定情緒和行為，人的問題來自於非理性或扭曲的思考、信念、自我告知。	案主現在思考模式和生活方式是影響問題的主要因素。	1. 協助個人了解與改變其內在不合理性的思考模式和生活方式。 2. 經由教育、示範，和具體行動，促進案主獲得正向經驗以改變認知和增強正向思考模式。
心理暨社會模式 1950-1960 年代	個人生活的環境形成一個相互影響系統，個人行為反應來自他對環境的知覺和感受。	個人功能的喪失或功能不良同時受到心理因素與社會環境之交互影響。	1. 增進個人社會功能，特別是人際關係方面。 2. 協助案主應付所面臨的困境或問題。 3. 增加實現案主的目的和期望的機會與能力，以促進個人健全的成長，獲得心理暨社會的適應

人本主義觀點 1960-1970 年代	對人的能力和潛能持正向看法，對人的改變與發展潛能充滿信心。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 強調透過助人的關係，協助案主發現自我。 2. 幫助案主朝正向發展，達到獨立自主和整合。
危機介入模型 1960 年代	當處於壓力情境中，個人過去慣用的問題解決方式失靈時，個人將產生焦慮或困擾的情緒。	當個人情緒處於最脆弱狀態，又加上其他促發事件，則個人即處在當下的危機中。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助個人找出引發危機的根源。 2. 處理案主的情緒感受並幫助案主學習適當的壓力因應方法，以避免未來再次落入危機狀態。
任務中心模型 1970 年代	強調人是理性的且具有解決問題的潛能。	人之所以陷入問題狀態乃是因能力暫時受限或環境資源不足。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助案主釐清相關的問題與優先順序，並決定欲改變的目標（任務），以及達成改變的具體步驟、方法和執行。 2. 透過契約的訂定確保案主改變的動機和具體行動，以及細部任務的演練和實施達成問題的解決。
系統理論	強調系統的生存與	個人系統和環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助案主由外在

1970 年代	平衡需要能量的輸入、運作、產出和回饋，並且次級系統間的運作會相互影響。	系統之間交流不足或失衡，包括資源供給的機會不足或限制。	環境獲得適切的資源，以確保個人系統的生存。 2. 促進個人與環境系統的配適度，增進環境對個人的支持。 3. 協助個人在維持靜態平衡與動態成長間做抉擇和調適。
生態觀點 /生活模型 1970 年代	個人的問題乃是個人與其所在空間的生態系統間不協調產生。	個人在生命歷程中會遭遇一些可預測或不可預測的壓力，調適的狀況視個人運用環境資源與環境對個人支持的程度，而產生不同的問題。	1. 協助個人提昇壓力管理的能力。 2. 影響社會及改善環境條件以滿足個人發展所需。 3. 增進個人運用環境資源的能力，協助重建或建立個人與環境的良好交流。
社會網絡 干預模型 1970-1980 年代	個人社會網絡欠缺與社會支持不足會導致人的社會疏離。	在壓力情境下，社會支持的缺乏將無法緩衝個人的壓力感、提供因應方法之建議或直接的協助，因而容易產生問題。	1. 協助個人維持現有網絡，避免流失並強化支持功能和關係品質。 2. 增加網絡中的人數和類型以及社會支持種類，以增加案主的選擇，減

			少對特定人的倚賴。
<p>基變社會工作</p> <p>1970 年代</p>		<p>資本主義下的政治與經濟結構對弱勢族群造成不公平、壓迫和疏離是案主的問題根源。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助案主意識覺醒，認識其問題的結構因素，提昇其自價值感。 2. 幫助案主了解物質資源不足問題，並鼓勵案主參與社會運動以徹底改變社會結構。
<p>女性主義</p> <p>社會工作</p> <p>1980 年代</p>	<p>強調個人問題即是政治問題，女性的弱勢和問題乃源於資本主義社會結構對女性的不公與父權觀點者對女性的剝奪。</p>	<p>個人的問題根源於性別主義或種族主義造成的權力不均。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人目標與社會變遷目標結合，透過結構分析與權力分析，協助女性意識覺醒，認識社會結構對其影響，進而參與社會改革。 2. 長期目標在於除去社會對於女性的壓迫以達致女性的解放。 3. 短期目標則是女性自我價值感、環境掌控感與社會行動參與的提昇；另一方面也重視對女性創傷的

<p>增強權能理論 與倡導 1980-1990 年代</p>	<p>強調案主的苦痛和困境並非源於個人缺陷，乃是因優勢團體的疏離與壓迫導致，在心理上產生無力感，並缺乏政治經濟參與的權能與機會。</p>	<p>案主問題來自於個人內在掌控力喪失或處於弱勢與資源不足。</p>	<p>治療。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與案主在平權關係的基礎下，增進案主的自我概念、自我效能以重新獲得內在資源。 2. 協助案主運用個人內在資源與社會資源，並參與倡導以增進案主群的自主權和可用的外在資源。
--	--	------------------------------------	--

資料來源：筆者參考（宋麗玉，2002）

同意書

首先致上十二萬分的謝意，感謝您在百忙之中撥空接受我的訪談！在進行這段訪談前，有三件事情必須向您說明：

第一：我的論文題目是「社會個案工作與家庭扶助—以CCF嘉義家庭扶助中心為例」。因為 貴機構推展「家庭扶助」服務方案已近五十年，對於受扶助家庭提供社會個案工作專業服務，故研究者除了採用已結案個案記錄資料作分析外，也將採用面對面深度訪談，希望能夠了解一位實務工作者的專業經驗。而我所關注的焦點是您在針對不同服務對象，您所提供的處遇模式和服務經驗。

第二：為確實遵守研究倫理的保密原則，對您所有提供的資料絕對保密並採匿名處理。

第三：在訪談進行時，為使訪談更順利進行，請容研究者錄音。最後，感謝您的熱心參與，因您的參與將會使學術研究與實務工作更往前邁進！謝謝您的合作！

敬祝

祈安

受訪者簽名：

南華大學非營所研究生 鍾素瑛敬上

中 華 民 國

年

月

日

社會個案工作和家庭扶助訪談大綱

1. 請問您過去服務期間曾接受過哪些社會個案工作相關專業訓練？
2. 請您談談您「機構」的服務精神與使命為何？對於您的工作是否有影響？
3. 您曾經負責區域的家庭服務數有多少？您覺得這樣的負荷量如何？
4. 請您談談在對扶助家庭提供服務時，機構在人力配置或設備上的資源提供情形？可用的資源條件為何？有何限制？
5. 請您談談在個案服務中，通常您運用了哪些專業技巧和社會工作處遇模式？為什麼？
6. 您認為社工人員在整個家庭扶助服務當中，應該扮演怎樣的角色？為什麼？您實際在服務時，您的角色定位又是如何？
7. 以您所服務過的扶助兒童而言，您覺得社工處遇，在專業上有那些該增強？機構的行政應該如何配合才適當？
8. 就您的經驗而言，您覺得這些服務方式是否足夠？在執行上，有沒有遇到相關窒礙難行的困難或限制？

訪談整理登錄分析摘錄

題目	訪談內容	語意	核心概念	上位概念
一、專業訓練部份	<p>早期在機構受過的專業訓練較少，直到大概在民國八十四年起，機構才將員工的教育訓練制度化（S1-1-1）</p> <p>在方案或專題訓練中，有關社會個案工作、團體工作或社區工作都是訓練的項目，印象中，很少有舉辦專門針對社會個案工作的訓練（S1-1-2）</p> <p>不過目前家扶的訓練已經制度化，每一名社工員每年至少有一次的專題訓練；而社工員只要滿三年就可到日本、滿五年到美國接受專題訓練，其中就包含社會個案工作的訓練，我個人都曾經接受過機構的相關訓練。（S1-1-3）</p> <p>個案工作會有哪些需要做的基本條件和準備工作，這個部分大概就是個案的診斷部分，會本部本身就有陸續這樣訓練，目前來講就有分初階，然後一階二階三階到達五、六階，然最高大概是五階吧。（S2-1-1）</p> <p>到後期這個部分較少，比較針對主題，譬如說增進某一部份的技巧訓練，譬如說像～～～理情訓練或兒童遊戲訓練或者是遊戲治療，目前所走的方向大概是這個方向，目前家庭扶助的部分比較偏重主題部分的訓練。（S2-1-2）</p>	<p>教育訓練制度建立的建立；在職團體方案、社區服務方案的進修、</p>	<p>專業能力訓練；在職進修；團體方案訓練；主題訓練</p>	<p>變遷媒介因素（含社工員和機構）專業知能的培養</p>
二、機構精神與使命	<p>家扶是屬於民間的社會福利機構，主要的服務對象是貧窮或受虐兒童少年及家庭，是社會上需要被幫助的弱勢族群，而家扶所有的資源都來自於社會大眾，同事大都會把捐款用在刀口上。（S1-2-1）</p> <p>服務對象是值得幫助的一群，無形中，大家比較願意付出而不計較，甚至在花費上往往能省則省。不過近年來接受政府的一些委託方案，為了核銷也為了方便核銷，傳統</p>	<p>幫助對象貧窮及受虐兒童、少年；精神的削弱；基督教的精神使命強調救貧</p>	<p>宗教色彩、精神使命</p>	<p>變遷媒介因素</p>

	<p>志願服務的精神慢慢在消失。(S1-2-2)</p> <p>機構本身他是有基督教的前身，所以他的組織章程大概有一條宗教的服務精神，所以基本上他還是有一些宗教的色彩在，會本部的領導階層基本上還是以教徒比較多，所以還是擁有這樣的精神在這裡，機構本身的使命強調救貧，一開始就以此為走向。(S2-2-1)</p>			
三、工作量為何	<p>我在雲林擔任社工員曾經負責過雲林縣沿海區域約120戶，個案數約300名，在民國80年時，覺得自己還可以負荷，因為當時的工作較單純，行政工作較少，而且只要做過一年以上，熟悉個案後就很好做。(S1-3-1)</p> <p>目前的嘉義中心社工員每名負責約75到90戶之間，大家已經覺得吃不消。我覺得主要的原因是目前的行政工作增加，例如目前每名兒童至少有二名認養人，甚至達11名認養人的，光寫給認養人的信件就吃不消，而中心許多的相關方案也要配合轉介個案；另外也要配合社團舉辦的活動，鼓勵個案參加；還有配合總會的公關行銷，這些林林種種花費了社工員相當多的時間。(S1-3-2)</p> <p>個案量平均大概會有九十戶左右上下的個案量，對於如此的個案量，社工員認為還好，因為訪視的時間有固定的週期，例如四個月一訪，訪完之後就會寫個案記錄，這部分是固定要進行的工作，但比較繁瑣的是一些要配合的行政事物，譬如說信件的處理、做活動的配合，這個部分是比較瑣碎的工作，這部分比較會干擾。(S2-3-1)</p>	過多的個案量；行政事務繁瑣	個案量還好，行政工作增加	機構個案量大；品質的降低；監督評估少