

觀念釐清

◎個案工作之派別

派別 項目	功能學派	心理暨社會學派	問題解決學派	行為修正學派	危機干預	任務中心取向
代表 人物	蠻克、塔夫特、羅賓遜	里其孟、漢彌爾頓	海倫柏曼	華森、史基納、帕夫洛夫	林德門、雷波特	瑞德、伊斯坦
核心 概念	透過社會工作專業助人的關係與過程，策略性地聚集環境資源、運用資源及服務的提供、提升自我的功能、釋放案主的潛能。	個人的行為是同時受到內在心理與外在社會因素的影響，即：人在情境中。	當一個人遭遇問題時，則透過社會資源服務機構運用專業，協助其解決問題的過程。	由學習理論來瞭解可被觀察的行為，焦點集中在當前具體可觀察的行為。	短期處遇為導向，並運用心理動力與自我心理學之理論，協助處於危機的個人。度過危機，發揮潛在的功能，來應付危機事件。	協助案主界定心理社會方面的問題並期待解決該問題。
理論 假設	- 人的行為是受個人意願的影響，故一個人若有堅定的意願則可以控制及組織其行為。 - 透過助人關係與不同時間階段的運用，可以協助個人發揮潛能、解決問題。	- 人的行為是可以被瞭解與預測的。 - 在預測的方向上，行之久遠的行為是可以被影響與改變的。 - 人的行為在不同方式下，是可以被影響的。 - 人的早年經驗是重要的。 - 人具有潛意識。	- 人的生活是一連串問題解決的過程。 - 一個人若是缺乏能力處理其問題，則是因缺乏動機或能力、機會不足，致使難以採取適當方式解決問題。	- 所有行為包括：思想、情感，都可以被觀察。 - 行為可分為操作型與反應性行為。 - 行為持續存在的必要條件是：引發行為的前因與維持行為存在的效果反應。	- 人的一生中，都會遭遇到危機事件，有些是可預期的，但有些則是不可預知的。 - 若人們處於危機的情境中，個人自我功能或社會功能運作不良，則將造成目前功能的瓦解。	- 個人都有問題解決的能力。 - 改變的媒介是在案主，而非個案工作者。 - 社會個案工作者透過專業助人過程，增強案主問題解決的意願並實際去解決問題。

派別 項目	功能學派	心理暨社會學派	問題解決學派	行為修正學派	危機干預	任務中心取向
特性	1. 案主是改變的動力來源。 2. 個案工作的目的是協助，而非治療。 3. 開放性目標。	1. 人在情境中。 2. 個別診斷、個別處遇。 3. 強調過去經驗。 4. 重視診斷與評量。	「4P」概念： 1. 案主。 2. 問題。 3. 機構。 4. 過程。	工作類型通常區分為三類： 1. 反應性制約。 2. 操作性制約。 3. 社會學習。	危機會導致兩種結果： 1. 增進個人適應力及促進個人成長。 2. 個人產生嚴重解組失調的現象。	1. 簡要。 2. 有限的時間。
工作原則	1. 案主參與診斷。 2. 有效掌握社會個案工作的處遇階段。 3. 調和機構宗旨與專業服務角色。 4. 善用制式的規定與功能。 5. 妥善運用專業關係。	1. 心理暨社會調查。 2. 診斷。 3. 治療。	1. 引發案主動機。 2. 提升案主問題解決的信心與能力。 3. 提供所需的機會。 4. 改善外在物理環境。	1. 評量導致案主行為的前置因素。 2. 直接操弄行為結果。 3. 適當安排刺激物。 4. 運用行為修正技術。	1. 立即性原則。 2. 主動原則。 3. 有限工作原則。 4. 希望與期望原則。 5. 委身原則。 6. 問題解決原則。	1. 訂定工作契約。 2. 執行工作契約。 3. 結束工作契約。

精選範題

一、老人福利直接服務的社會工作者，除了基本的社工專業知能外，還須具備那些老人服務工作的技巧？（93地方政府特考）

答：社會工作者在提供老人直接服務時，除自身專業知識外，尚須具備下列四種互動技巧，提供其心理上的改變動力：

(一)支持性技巧：社會工作者於進行老人服務處遇時，可運用支持性技巧，包括：真誠、初級層次的同理心、鼓勵、激勵、針對老人案主的問題陳述做出表情、支持反映、尊重與接納、具體簡述其語意、並澄清其問題及適時的承諾等。

(二)表達性技巧：老人社會工作者在表達性技巧的使用，尚包括，口語表達、非口語表達技術（身體姿態、手勢、表情）等技巧來進行互動。

(三)影響性技巧：包括，高層次同理心的使用、社會工作員自我揭露、面質、建議、說服及立即性技巧，適時糾正與澄清案主對問題的觀點及看法。

(四)行動性技巧：包括，角色扮演、腦力激盪等行動性技巧的使用。老人社會工作者藉由上述互動技巧的使用，有助於協助老人案主，澄清其對問題的認知及解決問題的能力，促進其改善其問題。

二、解釋名詞——危機干預（crisis intervention）。（91社工師檢覈）

答：危機介入是個案工作方法之一，危機通常是指一種改變生活適應力的壓力，對案主造成一種幾近崩潰的狀態。因此，危機調適個案工作是提供面臨此種幾近崩潰狀態的案主，迅速、短暫的專業服務，以緩和危機對案主的立即壓力，協助案主採取適當的方法改善所處的危機情境，並且增強案主處理危機、解決問題的能力、人際關係及社會資源，以協助案主恢復其失衡的心理及社會功能。

三、芮奇孟（Mary Richmond）是什麼時代的人物？對當代社會工作有何貢獻？（91社工師）

答：一九一七年芮奇孟（Mary Richmond）提出「社會診斷」一書，奠定