

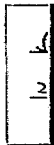


書 叢 政 行 會 社
類 作 工 會 社

要 概 法 方 作 工 案 個 會 社

編 主 室 究 研 部 會 社

譯 編 珍 榆 吳



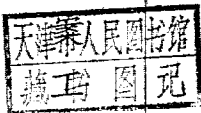
行 埠 局 書 華 中

548
2541



吳禴珍編譯

社會
會
個



作
方
羅 280
法
概
要

中華書局印行

社會行政叢書例言

- 一、本叢書以研究社會行政原理，檢討我國固有設施，分析我國社會實況，介紹各國社會行政制度，並建議實施方案為宗旨。
- 一、本叢書內容，計分總類，研究調查，社會政策，民衆組訓，社會工作，社會福利，合作事業及人力動員等六類。
- 一、本叢書目的，在供業務推進及人才訓練之參考，並供一般閱覽，以謀社會行政知識之普及。
- 一、本叢書由社會部特約專家學者，就其工作經驗及研究心得，分別編譯，俾理論實際密切扣合，相互印證。
- 一、本叢書歡迎批評討論，俾資改進，來件請寄社會部研究室。

社會個案工作方法概要

社會個案工作方法概要 目錄

第一章 社會工作之種類與方法.....	一
第一節 社會工作之定義	
第二節 社會工作之種類	
第三節 社會工作之方法	
第二章 社會個案工作之理論基礎.....	一五
第一節 社會個案工作之目標	
第二節 社會個案工作學說之演變	
第三節 社會個案工作與人格研究	
第四節 社會個案工作及其問題	
第五節 社會個案工作人員之職業選擇	
第六節 社會個案工作人員之服務守則	
第三章 社會個案工作方法及進行程序.....	二七
第一節 問題需要之發現	
第二節 問題之調查觀察	
第三節 社會個案之診斷	
第四節 社會治療之設計	
第五節 社會治療之實施	
第六節 社會個案之填載	
第四章 社會個案工作之專門業務 (上).....	三七
第一節 專門業務之定義	
第二節 會議技術	
第三節 實施救濟與家庭預算	

第四節 與各種機關團體之合作

第五章 社會個案工作之專門業務 (下) 四九

- 第一節 社會個案會議 第二節 社會個案紀錄及其他 第三節 社會個案紀錄之方法 第四節 轉案結案與個案件數

第六章 社會治療之專業與社會價值 六一

- 第一節 社會治療之專業要義 第二節 社會個案工作員之專業職務 有效的社會個案工作之測驗 第四節 社會個案工作程序之社會價值 第三節

第七章 特殊社會個案工作 七一

- 第一節 家庭社會個案工作 第二節 兒童社會個案工作 第三節 學校社會個案工作 第四節 醫院社會個案工作 第五節 精神病社會個案工作

第八章 社會個案工作舉例 九三

附錄 二二五

參考書 一二七——一三〇

社會個案工作方法概要

第一章 社會工作之種類與方法

第一節 社會工作之定義

社會個案工作 (Social Case Work) 是社會工作 (Social Work) 方法之一。因此在介紹社會個案工作之前，先要討論社會工作的定義，種類，和它與社會個案工作的關係。講到社會工作定義，說法頗不一致。有的說：社會工作是調適個人間的關係和重組社羣的一種學術。社會工作包含「分析問題」，並向關係者解釋此項問題，會同計劃解決辦法，合作執行，以求問題之解決。工作對象可以是個人，家庭，隣里，機關，團體，城市，乃至於全國。 註一

有的說：社會工作是協助人類從事共同生活藝術之一種學術。 註二

有的說：社會工作是使人適應其環境的一種學術。其大部分的工作目的乃是在企圖緩和環境因素所給予人類過嚴酷的影響。其另一部分是要發展人類的力量來適應環境的要求。但現在較大部分的社會工作，則專致力於發展那些受有失調的社會環境影響利害之人類的較高的適應能力，並改進影響人類的特殊環境。 註三

有的說：社會工作是一個概括名辭，包括社會團體，或政府機關或雙方共同對於個人，家庭或社區環境改進的努力。理想的解釋：社會工作是要使所有的社會組織份子如社會福利機關的受助人、捐助人、和執行人等的社會化。即是發展人類的「我羣感」使人已福利視為一體。因為社會文明是要仰仗着每一個人在複雜的任務中知道怎樣盡其職責，並顯盡其職責。註四社會化是一個過程，在這個過程中，人類學習着怎樣共同而不一定相同地發展人類的福利，藉以增加較高度的個人控制，社會責任，和平衝人格的經驗。這一過程能夠發展社會正義，得到社羣的繁榮，發展，並運用了個人的能力。這並非只為個人的快樂，而是為着社羣和整個社會的福利。註五

吾人如以功能的觀點，綜合以上的論述，社會工作應當是：

1. 發展人類較高的適應能力，或改正影響人類的特殊環境因素。
2. 協助人類從事共同的生活藝術。
3. 調整人與人間的關係和重組社羣。
4. 使所有組織社會的份子社會化，以增進社羣和整個社會的福利的一種學術。

第二節 社會工作之種類

因為社會工作的高度專門化，社會工作的種類乃有許多不同的部門。其分類方法雖不一致，但總不外左列五種。

1. 按工作對象分類：按工作對象分類的，則有普通人民和不幸者的社會工作，如一般兒童的

教養與特殊兒童的教養。更有整個家庭的社會工作如家庭福利協會；無配偶者以及無家庭或親屬之人的社會工作如福利宿舍，棲留所；專為兒童的如兒童福利協會。

2. 按社會問題性質分類：按社會問題性質分類的，如因貧，罪，愚，弱，私等社會問題而有失業救助，職業訓練與介紹，以及貧窮與依賴，流浪與乞討，家庭失調，父母子女關係，私生子，寡居，遺棄與不供養，家庭管理與家庭預算，住宅問題，乃至疾病與殘廢，癡癩與意志衰弱，酗酒與麻醉嗜好，失調與犯罪，逃學與童犯，娛樂與閒暇利用，意外與災難等類的社會工作。

3. 按主辦機關或經費來源分類：按主辦機關或經費來源分類的，則有公立和私人團體的社會工作。公立機關係由政府遵照法令設置的，經費由國庫或地方稅收撥充，主持人員也由政府派充。此類機關的優點是：有權，有力，有錢，並有通盤的計劃和推行。而其缺點則在於法令限制，手續繁瑣，工作人員官僚氣重，服務心弱。容易受到政治的影響。

私人團體多係由社會團體所組織，其中也有一人或一家所主辦的。其經費籌措，工作範圍，實施方針，人員進退，都由主辦社會團體的董事會或理事會負責規定辦理，依法向主管官署取得證書，並在主管官署的指導監督之下推動工作。此類團體的優點是：工作比較自由，人事簡單手續靈便，工作人員類多本於事業心與服務精神；必須使工作推展開以得社會的贊助。其缺點則在缺少權力，經費困難，不能調整籌劃和推動。

此外並有接受政府補助的私立機關。為獎勵社會機關團體興辦並擴充社會工作，政府多採獎勵

方式，間有由政府與社會團體合作舉辦者，其等經費，共同經營。此種辦法，既可以避公私機關的缺點，又可以兼有公私機關的優點，實是政府領導獎勵社會人士和機關團體推進社會工作之經濟有效的辦法。社會問題的解決和社會福利的推進，必須由政府策勵社會，聯合推行，共同努力，以發揮社會的無窮力量，補助政府的有限設施。這樣，以社會集體的力量，解決集體的問題，謀求集體的福利，又能獲得事半功倍的效果。

4. 按工作場所分類：按工作場所分類可以分為戶內與戶外兩類社會工作。戶內的社會工作是在機關以內執行；戶外的社會工作是在機關以外執行，通常是在被服務者家裏。

此外，更有按工作方式分類的，即家庭式，機關式，社會式。為使讀者易於明瞭起見，以兒童福利工作為例，解釋以上三種方式。

甲、家庭式設施，如家庭補助，家庭保母，家庭寄養等。家庭補助設施的任務是使兒童不因經濟關係，嗚呼環繞，離開家庭，而失去其最根本的感觸需要和正常之父母保育。家庭保母設施的任務是使有父無母的兒童仍可離開家庭而享受父愛。家庭寄養設施的任務是使特殊兒童也可以享受正常的家庭生活，得到正常的發展。以上三種都注重個案工作方法。

乙、機關式設施，如非婚母休養所和兒童救養機關。非婚母休養所也可稱為福利院；其任務是使非婚生子也有善生的機會，以預防墮胎殺嬰等事件的發生。在產前；使非婚生母得有休養的機會，和保守秘密；給以各種必需的醫藥協助和精神上的安慰，並在適當的情形之下，使他獲得社會及

家庭的瞭解和幫忙。在產後：促成他正式結婚，協助他覺得職業，責成非婚父負擔責任；並注意非婚子的實際利益，使他能享受生母的愛護與保育，或寄養於寄養家庭，或安置於育嬰院，或徵得非婚母的同意使他做人家的螟蛉子。這類工作是要注重個案工作方法的。

兒童教養機關的任務，是使家庭環境有重大變動和身心有重大缺陷的兒童也得享受一般兒童的教養和生活幸福。包括下列各種：a. 保育院等；b. 育童學校；c. 雙隨兒童學校；d. 殘疾兒童學校；e. 低能兒童學校；f. 兒童教導院；g. 兒童精神病院；h. 殘疾兒童醫院。

丙、社會式設施，如兒童法庭，特殊兒童研究所，兒童福利站，幼兒園，兒童園，兒童福利協會等。

為圓滿達成工作目的，以上的三種方式可以同時運用；但為顧及被服務者的正常生活及養成其集體生活習慣；並求經濟有效計，應儘先採用家庭方式和社會方式，在可能範圍內，避免機關方式。這是社會工作人員應當特別要注意到的一點。在事實上，一般人士狃於社會習慣，以機關方式簡易省力，而且有形易見，多喜採用。因此不辦社會工作則已，辦則設立機關。殊不知採用機關方式是救急的辦法，是臨時的辦法。因為被救濟者是不能永遠離開社會，長期囚禁在機關裏面的。西洋各國大都鑒於機關方式害過於益，便是對於罪犯的處理，也設法採用社會方式，可以不把罪犯送進監獄，即不予以囚禁。退一步講，即使不得已而暫時採用機關方式，也應使機關家庭化和社會化，並儘量縮短被救濟者居留機關的期間。在居留期間，應當把機關看作臨時宿舍，被救濟者的一切

生活活動儘量利用社會設施。

5. 按工作方法分類：按工作方法分類可分社會個案工作，集團工作，社會研究，和社區組織等四種。因工作性質的不同而採用的方法也不同，有時專用一種，有時四種並用。一個社會工作人員對於這四種工作方法必須具備，才可應付裕如。專門擔任一種特殊工作的社會工作人員對於某一種方法更應當有深刻的研究與訓練。

第三節 社會工作之方法

一、社會個案工作

1. 社會個案工作的定義：社會個案工作是社會調整的過程，應用有計劃的方案與科學的技術以提高個人社會化的程度，加強個人與個人間的適應和個人與環境的調適，使個人在社會中得到最高的滿足，而不妨礙他人及社會的利益。並將從工作中所發現的事實供給社會，發動社會，調整關係，革新制度，以期社會生活的普遍改善。註六

社會個案工作的工作對象，是人類中一班因為離開正常社會生活標準的現象，以致其發展正常社會活動的能力受妨害的個人或家庭。因此一個社會個案工作的求助者乃是僅靠他自己計劃和力量不能解決問題與困難的個人或家庭。

社會個案工作是解決個人或社會問題的個別方式；社會個案工作人員服務正在困難中的人士，

在同一時間內，可以是一個人或一家。如服務一家，對於這一家的每一個人都應當發生興趣，同時顧及整個家庭的困難。

社會個案工作的目的便在於了解並解釋一個人或一個家庭的需要，企圖發展求助者的能力以解決他自己的問題。憑藉着社會已有的機關團體協助，使求助者自力更生，享受正常的個人或家庭生活。

在工作進行中，並應側重社會個案工作者與被服務者中間的關係，共同研究分析問題，共同擬具計劃，以輔助被服務者與社會關係的調整。

2. 社會治療 (Social Treatment) 的意義：社會個案治療，乃是社會個案工作人員所能給予其求助者個人或家庭的一切服務。這種服務包括個案工作人員和求助者間彼此所樹立的關係，因而發生的影響。這種影響可使求助者了解並認識他自己的情況，給以應付問題的新勇氣，激發起再接再厲的精神，加強其對於達到理想目的而努力奮鬥是最有價值的行為之信心。但不幸的是也可產生苦悶，無情，冷酷，和精神貧困等等的惡劣結果，而且個案工作人員因為與求助者往還也會受到影響。任何接觸都可能使雙方的態度為之改變。因此社會工作人員對於影響個人和社會的力量可以有較深的認識，對於人類的苦難可有較大的同情；但也可能對於其同類保持堅硬的苛責與懷疑。

社會個案工作的基礎雖然是建立在社會工作人員與求助者雙方關係之上，但是社會個案工作並

不是簡單得像二加二等於四一般。求助者的問題加上個案工作人員為解決問題的努力，不就是問題的圓滿解決，因為還有許多不可知的因素隨時發生而使問題複雜化。個案工作人員為求問題之愉快的解決，對於自己和求助者雙方人格的重要必須予以深切注意才行。關於此點俟在下章再加討論。

其次，我們再討論社會治療關於「社會」一詞的意義。

社會之所以產生問題和人類之所以需要輔助，其主要原因乃是社會制度未盡合理之故，社會應多負其責任。而且社會的力量廣大無垠，實施治療必須儘量運用社會所有的設備和資源；絕對不宜且也不能由一個社會福利機關或團體單獨負責舉辦各種設施，這便是治療的社會化。至於個案工作對象所需要的一切的輔助，屬於物質方面的固屬不少，而屬於服務方面的尤多。例如失業業者需要職業，失學者需要教育，家庭失和需要調解，行為失常需要輔導等等；都應運用廣大的社會力量和設備去處理，以完成社會責任，達到治療社會化的目的。

3. 社會個案工作人員的修養：

甲、社會個案工作人員，不能超然立於問題之外，自己須替求助者想辦法，或會同求助者共謀解決問題的辦法。他必須先明瞭認識其自己的一切，如本身的弱點，偏見，缺欠等。必如此然後才可以減少因主觀而引起的衝突狀況。

乙、對於所有人類應發生興趣，並且有慈善心腸，清晰頭腦；且必須樂於了解與自己見解極不

相同的人。

丙、必須了解人格及其淵源以及影響人格的每一個特殊表現之因素。

丁、必須了解社會關係的重要，以及影響人類的潛在的社會力量。

戊、必須了解各種社會制度，如家庭，教育，宗教，工業，風俗，習慣，法律，政治，藝術，娛樂，慈善等，以及社會功能。

己、必須知道生活上的正常標準，及其在任何個人與社區生活上所佔的地位。

庚、必須具有或養成幽默的性格，強壯的體力，生活的樂趣，以及對於艱苦的工作有控制的熱情與持久的毅力。

4. 普通社會個案工作與特殊社會個案工作：社會個案工作方法用於任何一種社會機關或團體，其一般的原則及程序均相同；所不同者乃是特殊機關或團體因工作對象和問題性質的不同而異其注重之點，對於處理一人或一家的問題從其特別觀點和立場入手而已。下列各種社會機關團體的個案工作人員無不採用社會個案工作方法的基本原則和方法：

甲、家庭個案工作人員。乙、兒童福利工作人員。丙、試釋與假釋工作人員。丁、學校個案工作人員。戊、醫院個案工作人員。己、精神病個案工作人員。庚、紅十字會社會服務員。辛、失業救濟工作人員。

社會個案工作的問題和社會個案工作人員的準備，不論其工作圍地為何，都是基本相同的，普

通社會個案工作的原理原則對於各種特殊個案工作均皆適用，所不同者，工作對象的中心需要不同，工作內容的重點亦異而已。註七

普通社會個案工作的內容包括下列八點。註八

甲、違反或離開社會共同承認的社會生活準繩之知識。乙、使用人類生活與人類關係的正常規範。丙、根據社會史分析在困難中的人民之特殊情形之重要。丁、研究治療在困難中的人民所用之確定方法。戊、運用社區已有的實力實施社會治療。己、融合科學知識，歸納社會經驗，以謀社會個案工作之充實與發展。庚、樹立基本哲學以決定社會個案工作的目標，倫理與責任。辛、上述各點與社會治療之融合化。

所謂特殊的社會個案工作乃是普通社會個案工作所有的特殊應用。特殊社會個案工作是普通社會個案工作特別發展的某一方面，或有一種特殊的設備。如醫院個案工作需要更進一步的醫藥常識，和兒童福利工作需要寄養家庭的設備是。特殊社會個案工作，除須具有普通社會個案的整個內容之外，還須具有下列的準備：

甲、為實施一種特殊社會個案工作而對於普通個案工作之一方面作特別研究。

乙、具備着特殊的材料與設備，對於其他特殊社會個案工作不甚有用或無用。

二、社團工作 (Social Group Work)

1. 社團工作的定義：社團工作是致力於集團組織，使個人參加集體活動；其目的在幫助個人發

見自己與他人的關係而發展其忠於團體的集團精神，使之明瞭並盡其應盡的社會責任。它可以供給個人社羣生活的訓練，它是幫助個人建立社會化的人格，並激發促進社會領袖和與社會合而為一的意識之手段。註九

2. 社會個案工作與社團工作的關係：社會個案工作與社團工作的對象，一為個人，一為集團，雖有不同，但其目的則都是為發展平衡人格，和調整人與人的關係。社會個案工作人員努力協助個人參加並適應其應處的社羣，並用社羣作為訓練個人之羣的意識與習慣的工具。社團工作人員則以教育方法與過程，發展個人的社會適應性與團體感，便是圓滿達成了他的任務。社團工作人員必須同時明瞭社會個案工作人員所用的方法與技術，才能更親切的更有效的解決社團中的個人問題。

社團工作方法，主要的包括組織並促進社團與各種集會，以及友誼的討論，按照組羣的年齡性別與興趣，發動工作活動，和地方隣里組織。他們經常運用的組織與機構是社會公社，社會中心區，男女集團，夏令營等。

三、社會研究 (Social Research)

1. 社會研究的定義 社會研究是客觀的努力，探求事實，這種事實是可以具體形式表現出社會情況的。特別是社會問題，其目的在了解社會變遷，和產生這種變遷的力量與其給予社會的影響。常用的方法包括社會調查，社會統計，社會個案分析等。

2. 社會個案工作與社會研究的關係：我們在社會研究中，搜集，分析與解釋所得的材料，其結果可用以激發社會人士對於社會情況的興趣，促進最需要的社會改良，給予社會個案工作以主要的參考。

四、社區組織 (Community Organization)

1. 社區組織的定義：社區組織是社區公民的一個有計劃的努力，動員社區人力物力，以解決社會問題，預防社會問題，或促進社會機關團體之建設性的發展，與全社區的整個福利。

2. 社會個案工作與社區組織的關係：社會個案工作的功能一方面在於協助個人適應環境，一方面在於改善環境以適應個人。因此在工作中日與社會問題發生密切接觸，對於社會的真實認識，在社區組織上貢獻甚大。同時，社會問題絕非單靠社會個案工作所能解決的，還要發動全社區的人力物力，共謀全社區的整個改善。

3. 社區組織的推進：社區組織多賴各種公民和具有福利功能的組織共同推進。但據一般社區組織講來，則每限於社會工作機關團體為加強工作聯繫，增進工作效率，減少重複與不及而成立的聯合組織，如聯合募捐，財務聯合會，社會團體協進會，社會情報交換所等。這種合作設施均是志願組織；其組織，管理，經費均由參加的機關團體志願負責，志願籌劃，絕無絲毫強迫性質存乎其間。

3. 財務聯合會：聯合募捐 (Community Chest) 即財務聯合會，是一個合作社會組織，代表其團

激會員。主要工作爲統籌捐募。每年所需的經費於募捐之前召開會議，每一個團體會員皆將一年來的工作實施狀況，和經費開支情形，提出報告，交付審查。聯合會即根據社會實際需要與社會捐助能力以及各團體會員的工作成績，所請經費，詳加研究討論，規定應募款項總數，和募捐辦法，統籌辦理。社會團體一經參加此種聯合會，即不得自行募捐。其所需經費，均由聯合會就業得的款項，按照其工作成績和工作需要，予以分配。此種辦法之優點：

甲、可以加強各機關團體的聯繫。乙、減少重複與不及的現象。丙、增進工作效率。丁、社區福利工作按照整個的需要作整體的計劃，整個的推動，不致有頭痛醫頭，腳痛醫腳，零碎不全之弊。戊、有成效的機關團體得到鼓勵，成績稍差的機關團體得到刺激。己、各機關團體不必再爲籌措經費，操心用力，而能集中精力去推進自己的工作。庚、減少籌募經費的開支和精力；減少捐款人士的麻煩。

而其主要弱點則是：因聯合募捐而減少個人對某一機關團體的特殊興趣。

4. 社會團體協進會：社會團體協進會也像聯合募捐一樣的一個合作組織。這種組織是一個代表機關，其主要目的，在改進發展社會服務及社會工作機關團體管理的標準，研究地方的需要與條件，增進社會工作的效率，並促成地方需要的完滿適應。社會團體協進會可爲聯合募捐組織的一部分，在聯合募捐組織主持人領導管理之下推進工作。也可以在聯合募捐組織中另設委員會或董事部推進之，亦可以自成一獨立組織而爲聯合募捐組織團體會員之一。所需經費由聯合募捐組織撥給，一

切均歸其他團體自的辦法辦理。獨立的社會團體協進會有其董事會，總幹事以及獨立之預算，獨立之工作；但須與聯合募捐組織規定詳確的合作辦法，如定社會工作方法的標準，決定新興機關團體是否需要，舊有機關團體何者宜併，何者宜廢，舉行社會普查和社會研究等。

註1 Warner, Queen, and Harper, *American Charities and Social work*, p. 5, Thomas Y. Crowell Company, New York, 1930.

註2 Miriam Van Waters, *Youth In Conflict*, P. 1, Republic Publishing Company, New York, 1925.

註3 Porter R. Lee, "Providing Teaching Material," National Conference of Social Work, 1920, P. 405.

註4 B. A. McClellan, *Social Case Work Theory and Practice*, P. 1, University of Southern California, 1932.

註5 E. S. Dogadue, *Fundamentals of Social Psychology*, p. 285, Century Company, New York 1931.

註6 E. V. Emory, M. R., *The Lens*, published by Los Angeles Chapter, American Association of Social Workers, May, 1928.

註7 *Social Case Work, Generic and Specific*, an outline, P. 11, a Report of the Millford Conference, *Studies In the Practice of Social Work*, No. 2, Published by the American Association of Social Workers, New York, 1929.

註8 同上 Page 15.

第二章 社會個案工作之理論基礎

第一節 社會個案工作之目標

1. 廣義的目標：社會個案工作的目標，廣義的說法，是在於：a. 輔助求助者 (Client) 發展整個的社會化的人格，以適應其環境。b. 幫助求助者明瞭自己的問題和自己的力量。c. 領導求助者如何善用自己的力量，並介紹社會中可能運用的各種福利機關團體與服務設備，以使其獲得新認識，發展新觀念，養成新能力，創造新生命。

2. 具體的目標：具體的說，社會個案工作的目標，是在於：a. 救濟已發現的當前需要。b. 改善生活方法。c. 替求助者尋找職業或職業訓練。d. 輔助求助者聯絡並增進親友的感情。e. 鼓勵求助者恢復社會關係，參加社會團體。f. 改變求助者孤僻的態度，進而努力參加有益社會的活動。g. 會同求助者研討解決問題。

3. 最後的目標：社會個案工作的最後目的，是在於使求助者能離開個案工作人員，獨立的在社會上作美滿的適應；此外個案工作人員由於於在工作中與社會問題密切接近，可以特別發現的各種問題的真情實況，與所得的活材料供給社會，作為建設工作的寶貴參考。

第二節 社會個案工作學說之演變

1. 對於求助者態度的改變：

甲、依道德的標準而將求助者分爲值與不值，此種看法與態度已成過去。醫生治病，不問病人致病的理由，而一視同仁的概予診治。雖對於患花柳病者，亦莫不憐。社會個案工作人員對於求助者之態度，亦復如此。醫生所治者爲生理病，而社會個案工作人員所治者則爲社會病。

乙、以此之故，社會工作人員對於每一求助者均應視爲值得以最大的努力最好的方法助其解決問題與困難。至其所採用的社會治療方法，則應因人而異，更應因問題而異。

2. 對於因素的學說的改變：即根據社會個案工作機關團體之工作報告及社會研究所發現的事實，對求助者需求協助的因素重予估價而改變其理論，使之益切實際。

甲、舊日的理論，以爲個人的缺點均由遺傳及自招而來，歸罪於個人或其父母；充其量不過憫其不幸遭遇而已。後來則注重爲個人所不能控制的社會及經濟環境與條件。

乙、舊日的理論充滿着個別的立場，只對求助者個人的失調下工夫用心力，甚爲單調。對於求助者的問題與困難如僅能助其適應環境，求得本人滿意，便視爲完滿解決。今日的社會個案工作則看到並明瞭許多因素及其相互關係的重要性。如人格的構成，個人的關係，經驗反應，以及社區中社會與經濟的條件。社會個案工作人員不再偏重問題的個人方面，對其危急情況與社會環境，均予以適當的考慮與重視。此種明瞭個人的問題之方法極爲重要。唯其如此才可以用科學方法就個人與社會兩方面的因素去研究每一個個別問題。因爲人是社會動物，有其個性也有其社會性。個人問題

也自然有着個人的與社會的雙方因素，一定雙方並重才能得到問題的真相。

3. 社會學的學說：

甲、個別性與社會性：「大我」學說已經承認了「社會互賴」與「個人差別」的兩個事實。人格優是個別性與社會性交織而不可分解的結合體。不論人類的任何一種思想或行為均有其個別的方面與社會的方面。註一人類的思想行為所以有其個別的方面，因為僅僅看這些思想行為是社會的產物，將永遠難以充分的妥當的解釋明白。每一個人的思想見解，如他的愛，惡，恐懼以及他的每一種行動，雖都由於社會關係的激動而發生，但其具體而實際的表現則是人的個性使然。所以有其社會的方面，只因人類的一切行為與思想都可視為一種「合成力」，即對於環境條件的複合質體之反應。此種「合成力」具有社會的淵源與社會化的特質。且其本身也受了社會的相當程度的決定與影響。每一個人的個性乃是個別性與社會性所造成的人格。每一個人的環境，都包括其同類與同類的世界。註二

我們所謂的個別性，乃是指自解自表的「資格」與能力而言，此個別性在人格發展與社會環境上，均屬同樣的重要。註三

乙、社會整體說：我們不能離開一個人的社會經驗，友好往還，及其所屬的團體，而能對他得到深刻認識與明瞭。為認識一個人，明瞭一個人，必須曉然於其個人的及其家庭的文化背景；必須在他的社會環境中訪視其人，才能得到活的真的材料。社會個案工作人員不能將求助者自每日生活

場合中抽出像生物學家在顯微鏡下研究細胞的情形去研究。求助者一個人絕不是一個生物單位，他至少尤要努力作一個自覺自動的人，與其同類規定其生存命運。他的成功與失敗，不只是他個人的，也是他的同類的成功與失敗。因為所有的人都不可分解的交織結合於社會整體之中。

第三節 社會個案工作與人格研究

社會個案工作的主旨是在於協助求助者與社會相適應，也或是發展其社會化的人格。所以做社會個案的工作人員對於人格的研究，是需要加以深切注意的。現在把人格的定義，人格的發展，和研究人格的方法略述如下。

1. 人格的定義：在社會學家的思維上，「人」與「個人」是有分別的。前者是社會的人在其所屬的社團中已經取得了地位；後者乃是生物的人。所以派克教授與步濟時教授給人格所下的定義，是：「人格可以視為所有決定該個人在其社團中所佔地位的品質之綜合與組織。」^{註四} 高敦說：「人格為人的身心特質與其社會關係的綜合。」^{註五} 瑞芝孟德則說：「人格不止表示一個人的天生的及個別的部分，同時也表示其由教育經驗，與人類在還所得到的部分。」^{註六} 總而言之，人格是人的動的精神；因天然秉賦而顯示差別，因物質環境及社會關係而有所改變。人格在形成的過程中雖然是複合的，累積的，但在其本體上，仍然有它的單一性與聯合性。人格是動的，並且經常的顯示出它的整體來。其構成則是：一、由於神經系統與內分泌腺之自體的結合。二、由於「心

「的力量 (Mental Power) 與正起作用的個體之心理交織。三、由於物質環境的刺激。四、由於人與人的交互作用。五、由於了解生活經過而發生的願望。人格可由習慣，行為，情緒，社會態度表現出來，所謂習慣便是一個人對於其工作，遊戲，道德與倫理標準的特殊的反應。

2. 人格的發展：人格發展的要素包括下列三項：

甲、遺傳，即與生俱來的潛伏力。

乙、環境，如物質的（地理），文化的（在一定地區一定時間人的思想行動之特殊方法），社會的（往還的人士，所屬的團體，社會機會及其運用）。

丙、創造性（個人特點）。

人格的發展可以認為在動作及行為中所表現的態度與價值之特殊的組織。態度是行動的趨向，價值是行動的對象；態度是主觀的，價值是客觀的。

人們經常的在選擇，所選取的便是他所承認的價值，所摒棄的便是他所否認的價值。一個人對於一般人士所認為不合社會心意的事物或者甚為愛好。一個人或為取得合乎社會心意的事物所採的態度為多數人視為不對的，如盜竊，貪污，或妨礙他人的權益以獲得社會經濟與地位。態度與價值都是藉動作而表現的。但就一個動作絕難明瞭一個人的性格。必須觀察許多連續不斷的動作，才能深切的明瞭。

3. 人格的動力：願望可用以類分人格的動力。湯姆士把願望分為：承認的願望 (Recognition)

，反應的願望 (response)，安全的願望 (security)，新經驗的願望 (new experiences) 四種。註七德哥德爾在這四種願望以外，又加上服務的願望。註八此外還可以加上權力的願望 (控制人物操縱與運用) 謙虛的願望 (此種願望是社會的而非個別的，一個人在被容納於其團體，並承認其為一份子後，這一願望始告滿足。他的人格價值以其團體的動作而確定。同時其一己的意識亦為所壓抑)，和表現創作的願望 (人們常藉工作優良的成績以求此種願望之滿足)。人格便是這些不同的願望之特殊綜合。

4. 研究人格的方法：研究人格的方法：計有一、心理與智力測驗；二、教育與成就測驗；三、體格檢查；四、精神病態檢查；五、個人經驗的自述；六、除研究個人文化背景，社會接觸，及地方社區情況外，尚應研究其對於各方面的經驗與反應。

下列的簡單大綱可以提供研究人格的參考：

甲、身體特點，如年齡，性別，健康，體格 (特別注意有無缺殘)，相貌等。乙、儀容外表。丙、心力及特殊能力。丁、教育程度。戊、經濟狀態 (職業簡史)。己、社會身份。庚、人格特質 (行為) 與行為模式 (習慣)。辛、特殊興趣。壬、參與活動，如與家人的關係，所參加的團體及其在團體中的地位，朋友與結交往還的人士。癸、人生觀，如對於職業的希望，對於經濟的態度，政治，社會，宗教的理想，倫理觀念與標準，娛樂運動，愛的生活，將來目的方向等。

第四節 社會個案工作及其問題

社會個案工作人員所遇到的問題大部分關於適應與調整的問題。換言之，這些問題都涉及家庭與朋友的親密圈以內的彼此關係，以及不屬於單純個人的但甚重要的社區關係。

1. 關於家庭的問題：家庭的問題可分為：

甲、個人的適應問題，如夫婦間的適應，父母子女間的適應，兒童與兒童間的適應等。

乙、因程度標準差別而發生衝突的問題，如教育，娛樂，用度，習俗態度，道德倫理標準，以及人生哲學等。

丙、家人的疾病死亡的問題。

丁、遺棄流浪，供養斷絕，貧窮依賴，收入不足及失業等問題

2. 關於個人的問題：個人的問題可分為：

甲、身心疾病。乙、情感無常。丙、理智衝突。丁、職業訓練與介紹。戊、與人的關

係。己、應變的困難。庚、行為問題與犯罪。

3. 關於社區環境的問題：社區環境常常使社會個案工作人員與求助者的問題複雜化，而增加其解決的困難。如：

甲、缺少尊重法律的風氣。乙、得過且過的流行心理。丙、政治腐敗。丁、關於家庭，

婚姻，事業，宗教等，社會人士見解紛歧，標準不一。戊、社會流動性太大，對於人，對於地，皆缺少流連吸引。己、對於社區及個人的需要，如教育，娛樂，職業等，社區內因缺乏充分設備不能應付圓滿。庚、缺乏傑出的領導人材。辛、人事問題彼此衝突，為個人地位，榮譽，權勢而爭鬥。壬、社會服務機關團體過多，因而彼此明爭暗鬥。癸、經費失調等。

第五節 社會個案工作人員的職業選擇

1. 社會個案工作既是側重社會個案工作人員與求助者的關係，工作人員選擇這個職業的動機對於工作標準與效率關係頗大。左列各項都是可能的動機：

甲、由人道主義出發為人羣謀幸福。乙、藉服務別人以忘却自己的痛苦與問題。丙、由於幫助別人解決問題而自己得到安慰。丁、由於宗教信仰而犧牲，而服務。戊、由於傳教救人或改良社會的精神。己、由於以參加整個社會化運動為榮。庚、為發揮自己的雄心，取得社會地位。辛、由於喜歡與人來往而不喜歡與物接觸。壬、由於不耐悶，找事做，願意忙碌。癸、為求生活。子、為獲得寫作的材料。丑、為獲得新的經驗。寅、為表證社會工作的理想，個人的完整與社會的進步，實為一體二面，不可分離偏廢。

2. 服務條件：一位社會個案工作人員理想的服務條件，包括左列各方面：

甲、關於性格方面的：a. 健康，耐勞。b. 富有創造力，有辦法，而能領導人。c. 處理問題，接

待求助者雖其同情而能保持客觀態度，絕不成情用事。d. 能了解身心痛苦與社會困難而不致被求助者同化。e. 待人虛心有禮，誠懇忠實。f. 能忍耐。g. 具有求真的精神與熱情。h. 樂於明瞭不同的人格型類。i. 欣賞推解因果關係。j. 對於申請者也不懷疑，也不輕信。k. 富有建設性的想像力。l. 開明。m. 能接受不同的意見。n. 爲人可靠。o. 對自己的工作肯下反省的工夫且有好學的態度。p. 有組織工作及使工作系統化的能力。q. 說話簡單，表白清楚，且有遠見。r. 做事徹底。s. 性情幽默。t. 能作肯作。u. 富有常識。v. 勇敢平衡鎮靜。w. 向上。

乙、關於會受訓練方面的：a. 會受大學教育。b. 會受社會工作專門訓練。c. 對於社會工作設備有清楚認識，對其他社會工作有興趣。

丙、關於工作精神方面：a. 對自己份內的工作負責。b. 富有服務精神。c. 相信個案工作的價值。d. 能自制。e. 大方。f. 承認他的工作表現要代表機關與社會。g. 在工作中提高自己的職業。h. 對個案工作方法與寫作都要有貢獻。

丁、關於專業態度方面的：a. 具有專業態度的社會個案工作人員，不爲個人同化，不爲羣衆包圍。b. 給予求助者任何建議，參加求助者任何問題，絕不顯露絲毫干涉指揮的態度。c. 不使求助者爲了對自己的感激與反應而湮沒情況的真像與邏輯。應使求助者由醉生夢死的依賴態度，而艱苦奮鬥，自力更生。雖因而招致求助者對自己一時的不滿，甚至怨恨，亦不介意。

第六節 社會個案工作人員的服務守則

1. 關於本人的：

甲、社會個案工作人員的私人生活要極點，要值得社會機關的尊重與信任。
乙、辦公時要有禮貌，仁愛，忍耐，勤快，表揚工作機關的服務精神。

2. 關於個案的：

甲、對求助者要誠懇坦白。

乙、要嚴格的保守信用，對於求助者的個人問題，只能與合法的和真正對於促進求助者的福利有興趣的人談述。

丙、對於求助者的看法和辦法，要了解與同情，並加仔細考慮。

3. 關於機關的：

甲、對同仁誠懇合作，忠於服務機關的主張，工作時竭力本着機關既定的宗旨。

乙、規定政策或討論時，須儘量貢獻意見。

丙、個案工作人員應尊重合同（即規定的工作）。

丁、個案工作人員要善於分配自己的工作時間，娛樂時間，使工作效率增高。

4. 關於合作機關的：

甲、與合作機關代表來往時，須有合作精神。

乙、聯合討論時，應以求助者與社會的利益重於任何一個機關的利益。

丙、與合作機關解決一個共同的問題，需要儘量貢獻意見。

5. 關於社會的：

甲、個案工作人員負有把自己的工作很誠實的向公眾告訴和解釋的責任。

乙、應當用一部分的時間與能力把他在工作中所發現的社會問題提出，以供研究。

丙、在一個社區中要擔負啟發與聯鎖的責任，促進社會意識。

丁、為求助者服務時應視社會的福利超過一個人或一個家庭的福利。

6. 關於職業的：

甲、個案工作人員要提高社會工作標準。

乙、要參加地方、省與全國的社會工作的組織。

丙、要儘量給於社會工作有關的刊物撰寫文章，作研究，參加討論會，將自己由工作中所得經驗與知識貢獻給大家。

丁、要善於分配自己的時間，要有不斷的自修。

註1 Mary E. Richmond, *Social Diagnosis*, chapter XIX, Russell Sage Foundation, New York, 1917.

- 註11 R. M. Maclver, *Community*, P. 6, Macmillan Company, New York 1917.
- 註12 同註 Page, 216.
- 註13 Park and Burgess, *Introduction to the Science of Sociology*, P. 70, University of Chicago Press, 1921.
- 註14 R. G. Gordon, *Personality*, P. 13, Harcourt, Brace and Company, New York, 1926.
- 註15 Mary E. Richmond, *What Is Social Case Work* P. 92.
- 註16 W. I. Thomas, *The Unadjusted Girl*, chapter 1.
- 註17 Dr. S. Bogradus, "The Fifth Wish," *Sociology and Social Research*, XXI, P. 75, (September-October) 1931.

第二章 社會個案工作方法及進行程序

在名著「何謂社會個案工作」一書中，著者瑞芝孟德會舉下列四點為社會治療的過程與技藝。一、明瞭個性及其特質。二、明瞭社會助力，阻力，與影響。三、心理的交互作用。四、社會環境的間接作用。註一而在其「社會診斷」一書中，註二又以社會個案工作過程為：一、與求助者的初次會談。二、與求助者親屬的早日接觸。三、與求助者親屬以外的人士，機關，團體洽商，以求得事實根據與合作辦法。四、詳細整理分析已得的事實與證據及其互相關係，加以解釋，以精定求助者問題與困難原因之所在及可能治療的辦法，即所謂「診斷」。

至於整個社會個案工作過程，雖有分為四步驟，或五步驟的，但實際則應有六個以上的步驟。診斷這一個步驟有時包括設計，事實填載，不算一個單獨的步驟，而且善後是不斷的工作，很難截然的劃開。在介紹社會個案工作方法時，其進行程序，至少要分為六步驟：即：一、請求；二、調查；三、診斷；四、設計；五、治療（或稱處理）；六、記錄。

第一節 問題與需要之發現——請求

1. 求助者之接待：求助者來到社會工作機關請求協助時，社會個案接待員首先要知道他是怎樣來的，是自已找來，或親友介紹，抑或機關轉來。但無論他是怎樣來的，社會個案接待員都應當很

誠懇很鎮靜地聽求助者敘說他的來意，——社會個案接待員照例是由受過社會個案工作專門訓練的人充任，但有時也只是一位普通的職員。

申請協助時，社會個案接待員應注意之點如下：

甲、社會個案接待員對於每一個求助者都要很有禮貌的聽他要報告的話。

乙、社會個案接待員在開始談話即要注意求助者所提出的問題是否屬於本機關的職掌，以及早決定爲是。

丙、一切可能證明求助者的身份的事實，應即予獲得。

丁、社會個案接待員應即知曉本機關能否解決求助者的問題與需要；如其問題並非本機關所能幫助解決的，應當對求助者詳細解釋，並介紹到適當機關。

戊、求助者的問題與需要本機關雖可以解決，但如求助者因適當理由不合規定資格，應即介紹到與其資格適合的機關請求協助。

己、不論爲了何種理由而不能予求助者以幫助時，社會個案接待員應詳細解釋本機關的政策與工作內容，使求助者不致誤會；不致開罪於求助者，或使其感覺羞憤。

庚、如有細微問題而請求幫助或應轉到別一機關，應立即妥爲執行。

辛、求助者的問題是本機關所能解決的，而問題頗爲複雜，則應立即派定個案工作調查員專門負責。在美國，通常一個社會個案工作機關，設有專員接待初次請求協助的社會個案工作人員。個

案開始以後，主管人便指定專人負責。

2. 接受請求：社會個案工作機關，一經接受請求，對於求助者的責任便已開始，應即派人調查。如發現此項問題以其他機關處理為宜，則仍可轉出；否則應按照社會個案方法程序，逐步的去實施。

在美國各大城市均設有專門機關處理專門問題，在分工合作的原則之下服務有問題而須協助的個人與家庭。但在小城市或鄉村，機關團體為數甚少，自以由接受請求的原機關團體繼續處理為宜。如專門工作人員過少，不妨運用義務人員，但期前應予以簡要的訓練才行。

第二節 問題之調查與觀察

1. 調查的目標：個案接受後，應即開始調查，其調查的目標是：

甲、調查有無即刻救濟的需要及適應其需要的可能的設備與資力。

乙、樹立求助者與社會個案工作人員間的互相了解的基礎。

丙、儘可能幫助社會個案工作人員了解問題的一切事實；如求助者的人格及可能助力等，以為明瞭及解決問題的基礎。

丁、由有關方面的看法得到問題的真相。

戊、多與求助者的親友接近，對他們解釋求助者的問題，既可增加他們的興趣與了解，又可對

於求助者的問題與情況獲得更明確的認識。

己、在調查中漸漸樹立求助者與機關的合作，以為解決問題的助力。

庚、發現妨礙個人家庭社會正常發展的社會經濟狀況，引發社會人民對於此種問題的注意，以求其改正。

2. 調查的內容：社會個案工作人員由調查得到的事實內容如下：

甲、家庭的經濟，財政，及社會情況：a. 家庭的構成份子及其背景，兒童時的發展特點，習慣，教育，宗教，娛樂，健康，以及其社羣的文化，人格簡史等。b. 職業簡史；如訓練，職務，工作，習慣與能力，特長，進款等。c. 家庭份子間的關係與態度，目前的困難及其家人對解決困難的計劃與辦法。d. 過去求助者解決同樣問題所採用的辦法。e. 由其親友間可能得到的協助與合作。

乙、每一社會個案工作機關，應將其所需要的事實，製成調查大綱，交與調查人員參考查填。各種社會個案工作機關因其目的及任務的不同，故其特別注意點亦有殊異，通常社會個案調查，應包括下列各項及其互相關係：

a. 問題情況：除求助者投奔本機關的目前問題外，尚應顧及金錢需要，心理衝突，與社會失調狀況。

b. 隣里的客觀環境條件：如房屋，街道，胡同等。

c. 人格方面動的要素：如體格，智力，家庭背景與發展，情緒，習慣，特殊技能，對己對人的

態度等。

d. 關係方面助的要素；如所屬社團，往來人士，求助者在所屬社團的地位，及其在團體活動中個人的助力與阻力等。

e. 社會文化；如語言，家庭態度，家庭關係，家庭娛樂，住房情形，屋內佈置，家具外表，院落外表及佈置，以及其他設備，燈水等。

f. 經濟情況；如進款收入與來源，經常職業與工資，目前職業，職業訓練及經歷，負責情形，動產與不動產等。

g. 求助者對於問題的看法及問題發生原因的看法。

h. 求助者解決問題的可能辦法。

i. 各機關方面解決問題的可能辦法。

一個社會個案的調查，對於其問題及解決的設備及資力與大綱要點，均已獲得明確的材料與顯著事實，（其事實必須明確具體避免含混抽象）才算完成調查。

3. 調查的方法：在進行調查中，應行採用的方法如下：

甲、參考已有的材料：先行檢查本機關的登記卡片箱中有無申請者的姓名。（登記卡片只有求助者的姓名，年齡，性別，號數；如係病人有科目一項，申請年月日，及該負責社會個案工作人員的姓名，簽字或印記）。

如本機關並沒有這位求助者的案卷，便向社會工作情報交換所 (Social Service Exchange) 查詢。其他有關機關有無關於求助者的底卷，而免耗費精力，更可獲得有價值的材料。查詢的方法，填寫兩份卡片，寄社會工作情報交換所；如該所無此姓名，即在卡片上登載「未經登記」，退回。如有此姓名，便將已登記的機關及已申請的年月日，及號數寫上。卡片內容為求助者的姓名，年齡，性別，住址，家中人口，已登記或已得協助的機關名稱，申請年月日，及號數。

社會個案情報交換所的宗旨是要使求助者得到更好的服務，並使機關與機關間的合作避免重複與不及。他的開支乃由聯合募捐組織所擔負，或由所有運用交換所的機關攤派。本身並不做調查工作，也不登記個案歷史，只有各社會個案工作機關所處理個案的姓名，地址，及其在某一機關登記的年月日。例如甲機關查詢乙某人，而乙某已於某年某月某日得到乙機關的協助，交換所即將乙某何年何月何日曾為乙機關或丙機關的案件報告於甲機關及乙丙機關。甲機關應先派員到該兩機關調查卷宗，並會同研究應歸那一機關負責處理。研討決定後，便開始服務計劃。假如各機關彼此間不互相徵詢意見，集會討論，交換所便失去它存在的價值。機關間的往來必須直接，而不應由求助者或中間人傳達以免錯誤。

乙、與求助者的會談：社會個案工作人員與求助者的初次會談也便是一種調查。a. 申請會談：在大機關中，因為內部分工細密，第一次與求助者談話的人，多半不是社會個案工作人員，而是接待員或收發員，由這個接待員告訴求助者將有工作人員到他的家中拜訪。在申請會談中求助者的問題

身得證明及是否合本機關協助的資格，均應得到。如合於規定即予以協助。b. 初次會談亦即家庭調查：派定的人員與求助者初次的會談是社會個案工作程序中最緊要的一步驟，因為由此可以樹立彼此間的關係。初次會談不必得到多少事實的消息，決不可爲了要多得消息而影響了達到將來工作圓滿完成的良好關係。

丙、家庭以外的調查：a. 家庭外的合作及可能的協助力，其來源包括求助者家庭以外的人士與機關，此種人士與機關對於求助者的問題，事實，及解決辦法，可予不少的助力。b. 家庭以外可以調查的如：求助者的本家與親戚，近隣，朋友，醫生，醫院，診療所，學校，校長，牧師及訓導員，社團，工會，社會救濟機關，人事登記處，以及其過去現在及將來的僱主。除非必要時方得訪問僱主，以免妨礙求助者的利益。訪問僱主應留心不要妨礙了求助者的信譽與利益。訪問其他人士，也應如此。

工作人員非應參照事實需要，如求助者爲工友就決定以訪問人事部经理或工頭爲宜。倘訪問地方人士，如近鄰，房東，商店，必須注意不要妨礙求助者的地位，因爲近鄰人士很容易以求助者的問題爲茶餘酒後的閒談資料，最易引起求助者的反感，影響工作的進行。

至於較遠地點的消息，可用通信的方法寫信給社會工作機關，請其代爲調查；並應設法避免直接給求助者的親朋商號寫信。因爲社會工作機關團體設有專門人員負責辦理，所供給的消息較爲詳確。

丁、社會個案工作人員的觀察：工作人員的精確觀察能力在調查中非常重要。工作人員要善用他的耳目，本其所見所聞，分析問題情況，用以取得並增加求助者的信心，作為進一步調查的線索，並可用以對照及反駁各方面所供給的事實。

第三節 社會個案之診斷 (Social Diagnosis)

1. 社會個案診斷，是把所有由調查得來的材料經過綜合與分析後，確定求助者的問題所在。其間要經過四個步驟：

甲、詳細審查並解釋所有找到的證據。(證據大致可分為：求助者本人向社會個案工作人員當面述說的，旁人傳說的，有證據可資證明的，有憑可查的。) 乙、依次序分析每一事實的因果關係。丙、估量每一事實每一因果的價值。 丁、將所有找到的材料事實綜合為一準確的診斷。

2. 診斷包括下列各項：

甲、問題，特別注重求助者的人格與有關人士的人格，以及使求助者請求協助的社會情況。

乙、解決問題的助力與阻力，指求助者與他人的關係。 丙、設備，指求助者與社會之關係。

3. 在個案記載中，社會個案診斷項內，並應注意下列各點：

甲、診斷，即問題是什麼？ 乙、主要原因。 丙、次要原因。 丁、遠因。 戊、證實上列診斷與原因。

第四節 社會治療之設計

在確定社會個案診隨之後，實施社會治療之前，有一步工作常常列在社會診斷之內；有時也可以算一個獨立的步驟，便是社會治療前的計劃，或簡稱為設計。這個計劃是所建議的程序與辦法，希望依照這個程序與辦法去作，便可解決求助者的困難。擬定此項計劃時，應顧到伸縮性。因為在一步一步的執行計劃時，所發生的新環境與新態度，可使計劃有改變的必要。

解決問題的計劃必須由求助者與社會個案工作人員共同研究，共同擬定，並應包括求助者根據實際經驗與背景所提出的意見，以及合作機關的意見，關心求助者的人士的意見，與社會個案工作人員的意見。工作人員絕不應當代替求助者決定計劃，而應領導協助求助者自己處理。在決定一個工作計劃之前，應召開個案會議，約集有關機關的代表，和關心求助者的人士參加會議，共同研討。例如一個學校社會個案工作人員或實習生，在他決定計劃，處理事件之前，應約集他的同事，如巡迴教師，主任，醫生等，共同研討，請求大家貢獻意見。每一個人的意見雖不重要，但大家共同研究所得的集體意見，却是大有價值的。

第五節 社會治療之實施

治療計劃應根據實施的進展隨時商討改變，以求適應。社會個案治療是社會個案工作程序之一，它可以使求助者對於自己的問題得到深切的認識；發現自己具有無須懷疑的適應力量；運用自己力量與社會的設備與協助，一步一步的努力，直至感到自己能解決自己的問題，並順利的復為社區

獨立生活之一員。社會個案治療自然不是一兩天便能收效的；也不只是運用多種社會機關團體便能達到目的；需要社會個案工作人員應用個案方法經常不斷的一步一步的協助求助者自力更生，才能完成任務。

第六節 社會個案之填載

社會個案紀錄乃是得到的關於求助者的一切消息及社會個案機關所給予求助者的一切協助的史料。這種紀錄是秘密的材料，應當鎖在公事櫃裏，絕對不應攜出公事房外。除有關機關的代表為幫助求助者可以查看外，任何人均不得查閱。

結論

在社會個案工作的程序中，可說沒有一個步驟是最後的，且不能視為最後。因為在人類生活中，並沒有一種情況是靜而不變的。上述的方法步驟，都是彼此相關相聯的。例如實施治療，雖然列在第五個步驟，但自社會個案工作人員與求助者初次接觸時，實際的社會治療便已開始。並且沒有一個步驟本身即是目的，將它本身的目的達到便算終了；而均與整個的過程具有着密切關係。以上所寫的六個步驟，不過為使讀者易於明瞭每一個步驟在達成社會個案工作目標所佔的地位及其特殊的貢獻而已。

[41] Mary E. Richmond, *What is Social Case Work*, P. 101-102.

[42] Mary E. Richmond, *Social Diagnosis*, P. 51 and 103.

第四章 社會個案工作專門業務（上）

第一節 專門業務之定義

社會個案工作的專門業務，乃是社會個案工作人員應用其所學的社會工作原理原則以及方法技術而服務人羣；縝密地客觀的研究分析一個兒童或一個成人或一個家庭問題及其原因，研討並擬具社會治療方案，協助關係者自力更生，克服困難，解決問題，並運用各種社會力量，調整社會關係，改善社會環境，以促成個人與社會的圓滿調協。

社會個案工作人員為執行專門業務所使用的工具，乃是他們為着發現個人的或家庭的問題，社會病態，並為之擬具治療的方法。註一換言之，此種工具即用以實施社會個案工作程序的六步驟。運用這種種工具的方法便是社會個案工作的技術。社會個案工作人員的態度與技術是決定社會治療成功與否的要素之一，如態度與技術之與其他專門職業一樣。

第二節 會談技術

社會個案工作特別重視個案工作人員與其求助者間的關係。良好的關係一經樹立，一切都可順利推進。此種良好關係的樹立，必由往返接觸而來。而接觸的途徑首推「會談」。會談雖有初次會談

，調查會談，與治療中的會談等等的分別，但最重要的却是初次會談。社會個案工作對於會談意義，會談地點，會談環境等根據科學原則，實地經驗，都有精密的方法。茲擇要者分別介紹以供參攷。

1. 會談的種類：會談大致可分三種：

甲、初次會談：在許多社會個案工作機關，多用收發人員或專司接見的幹事接待請求協助之人。這種人往往不是一位個案工作人員，只因認為個案工作尚未開始。這是一個錯誤：初次會談是一個很重要的階段。在初次會談中，接待週到與否，給申請者一個很大的印象。一位求助者一進社會福利機關或團體的門口，就應當由最有經驗的個案工作人員表現社會個案工作的精神與社會個案工作方法。

乙、調查時的會談：為取得消息與助力，如事實，了解，建議，以及治療上的協助，應與求助者作初次會談，及其親友鄰里以及合作機關負責人談話，以作參攷。

丙、治療時有時也稱隨訪會談。

初次會談的任務：初次會談的任務在於：

甲、發現求助者目前的需要與其社會問題，尤應特別注意求助者心中所感覺的最重要的問題。

乙、樹立社會個案工作人員與求助者彼此間的瞭解。

丙、獲得求助者的信仰。

丁、予求助者以安全之感，使他感覺不祇是有人對他發生興趣，而注意他，了解他，且為一位有社會地位的人相待相敬。

戊、給求助者以暢吐胸中煩悶的機會，述說其苦衷，助其對於自己的情況得到一個比較清楚的認識，深刻的了解其問題及原因之所在。有時求助者經過暢談之後，自己會感覺到問題已經解決。

己、使求助者明白，社會個案工作人員所代表的機關的目的，和求助者可能得到的幫助。但應注意不使機關的手續妨礙工作人員與求助者間的個人關係，並竭力避免「公事化」。

庚、幫助求助者樹立應付問題的積極態度。

辛、給予求助者以必要的緊急協助，並開始輔導他竭力運用自己解決自己的問題。

壬、把具體而為其能力所能辦到的事由求助者自作，以增加其自信心及自助力。但此類事體必須為求助者知道並相信可以助其改善其環境者。

癸、得到各方面的關係以作調查及治療的線索及助力。

子、使求助者不生恥辱及自卑心理或感覺。

丑、使求助者於初次會談結束之後，覺得自己的一切較前光明，相信努力奮鬥尚有解決問題的希望。換言之工作人員與求助者合作關係已經開始，繼續交往之門已開，隨時均可訪談。

2. 會談時應注意之點

甲、克服種種障礙，如偏見，懷疑，與固執等。使求助者得暢所欲言宣洩情緒。為達此目的，社會個案工作人員須注意下列各點：

a. 應以友誼的，同情的態度，費時用力的工夫，使求助者明瞭其情況原因之所在。b. 應保持絕對的鎮靜態度，不慌不忙的與求助者討論問題。c. 應獲得靜密的會談環境，使求助者放心；如談話時室中有人，工作人員應該很有禮貌的請他們退出。幼童也應送到室外或室內一端，以免妨礙會談及其嚴密性。d. 應避免不必須的爭辯，最好絕對不與求助者爭辯。e. 應欣賞求助者有明顯價值的興奮記憶，友好，資產的報告，計劃，雄心與希望。f. 引述工作人員與求助者相近或相同的經驗以示同情而消除求助者的自卑心理。

乙、會談應使用普通談話方式，並力求自然。

a. 會談如能用求助者所說的方言才好，否則也須說普通話。未經社會個案工作訓練的人絕不可用為翻譯，以免錯誤。尤其不應請求鄰居翻譯，以免妨礙會談的祕密性。

b. 採用多聽少問方式，使求助者在談話中逐漸居於主動地位，暢所欲言。

c. 使用簡單字句，並避免土語及術語。

d. 留心求助者所流露的線索，此種線索多表示求助者的興趣所在，加以探求可得不少有價值的事實。

e. 不在求助者前填表格，直到深厚友誼關係確立之後方可如此。

5. 談話要設法由彼此有興趣的事情說起，且永遠必須以求助者所表示的興趣為準，而由工作人員慢慢的引入正題。一經談到痛處不便對於此點再事深談，則應暫行轉移方向，徐緩的另由他方面回到原題。

6. 談話雖由工作人員領導進行，但不應阻斷求助者的話頭，妨礙其暢談。

h. 工作人員應絕對避免不成熟的建議與草率的承應。

i. 工作人員應持客觀態度，聽取求助者的陳述，不加絲毫批評；設法明瞭求助者的經驗，力表鎮靜。

j. 會談地點很重要，按普通情形而論，以在求助者的家中會談為最好。因為環境自然，求助者是主，工作人員是客，求助者感覺談話自由。在特殊情形之下，求助者的家中並非談話的理想場所。例如在求助者情緒失常的狀態下，他的家庭便象徵着痛苦，益增其不安。辦公室如能保持靜密，談話不受阻斷，也可用為談話之所。因為是機關的所在，或能給予求助者以安全感。此外辦公室在求助者心目中較為正式。對於一種案件要加強求助者的鄭重觀及責任心，辦公室或者便是較好的會談地點。

k. 初次會談要緊的目的乃是為下次會談預留地步，並使求助者感覺環境頗有改進的可能，前途甚有希望，社會個案工作人員樂於幫助。像這樣一個初次會談，才算圓滿結束。

工作人員在與求助者的會談中應設法幫助求助者認清致使求助的情況及因素。會談不是完全友誼

性的談話，而是一個業務。工作人員必須牢記心頭，努力達成任務。

第三節 實施救濟與家庭預算

1. 救濟的實施：實施救濟工作，初視之，似為一件很簡單的事。求助者若需要經濟方面的幫助，社會個案工作機關有的是專為救急之用的錢。對於來求救濟的人，不過是按照發現的需要給錢了事而已。但事實上並不如此的簡單。雖然社會個案工作人員的第一要務在於迅速的給予求助者以所需要的救濟，但求助者由於所得到的救濟而發生的心理和社會的反應，在社會個案工作中也算同屬重要的事。陸二一般的說起來，救濟乃社會個案工作人員的很有用的工具，這個工具可用以重建暫時發生困難的家庭，或維持一時不易盡已身的能力掙錢糊口的家庭。所以社會個案工作人員必須詳細調查求助者的需要，善用這個救濟工具，不可輕忽。

2. 計劃救濟：實施救濟既不是一件很簡單的輕而易舉的事，那就必須有事前計劃。擬具救濟計劃，要用盡方法協助求助者在個人及經濟方面自己多負責任，及早恢復自立，並運用所有社會設備，以達到這個目的。但應力使求助者知道「救急不能救窮」的要義，萬不可使求助者發生倚賴心理。社會個案工作人員有時盡了最大的努力還不能免掉求助者的倚賴心理。

3. 「貧窮」，「倚賴」，「赤貧」的區別：在救濟工作實施上甚為重要。社會個案工作人員對於貧窮，倚賴，赤貧（貧困）的含義要區分得清清楚楚，以便在工作中作為救濟計劃的根據。

甲、貧窮 (Poverty)：貧窮二字的含義，有經濟不足的意思。此種情況乃於一個人或一個家不能維持社區所通認為適當的或稱意的生活標準而發現。這裏所謂的生活標準是因地因時而改變而不同的。貧窮的人或貧窮的家，却不一定倚賴，因為他可以選擇除向機關求助以外的任何自力謀生的辦法。

乙、倚賴 (Dependency)：倚賴二字乃指一個人或一個家不自己的努力維持其生活，而靠外人或機關求得維持其生活的一部或全部的物力。

丙、赤貧 (Pauper) (Poverty)：赤貧或貧困二字代表從公家救濟金所得的救助而言，同時亦代表一種心理狀態。貧民二字有兩種意思：a. 適用於領受着由稅收所撥給的「貧民救濟金」之個人或家庭。b. 具有社會心理的含義，適用於情願受人救助之個人或家庭。

4. 求助者對於經濟救濟的態度與救濟工作的關係：

甲、在經濟不景氣的時候，社會人士雖不需要救濟，而救濟機關不經詳細調查，輕於發給；以致救濟的錢有虛擲浪費的弊害。

乙、反之在失業情態下，也有素來努力工作而自己奮鬥的人，但因失業或意外而將所有的錢大都用盡，不能繼續生活，而需要一時的救濟。這種人要用社會個案方法，一面給予暫時的必要救濟，一面助其振起精神，努力更生。

丙、自己努力而不能維持生活因而請求救濟，在經濟困難時是可以的。但如因需要過大，迫於

應行給予救濟的情勢，妨礙了社會個案工作的理想，以致救濟成爲緊急需要時，則下列二點極爲重要：a. 自尊心與自尊心的本身雖非目的，但它是每一個人所應當具有的；否則即難在社會上很體面的生活着。有錢無錢頗能影響一個人的自尊自重的心情。救濟之給予必須是建設性的，不妨礙接受救濟者的這種心情才行。b. 救濟乃是一種工具，如何運用得當，而不發生流弊，實在是每一工作人員所必須慎重致慮的。如能運用得當，可以改變求助者對其財政情形的態度，並在可能限度內，助其達於獨立自尊的狀況。註三

丁、在失業期中求助者雖願工作，但不能得到工作，終日徘徊街頭，妻兒因不明瞭真況而怨責。加以衣服襤褸不堪，這種失敗的心情，却是常人所不易忍受的。在這種情況之下，維持此類人民生活的責任，社會是不能擺脫的。因爲由於一般社會環境或個人身心殘缺疾病，雖願工作而不可得，以致需要請求救濟，是絕對合理而無須羞愧的事。

5. 關於因無職業而陷於經濟困難的家庭：因無職業以致陷於經濟困難而求救濟的家庭應酌採下列實施標準，以期獲得工作上的最大效率，及行動上的迅速簡便。

甲、確定求助者是否合乎受救濟的資格，以及是否合乎工作範圍。

乙、由簡單會談中發現下列各項事實，如家庭構成份子，職業略史，經濟來源——存款，財產，恤金，保險，親戚接濟，負責，及工作希望等。

丙、對於求助者須有禮貌，表示關切，並給予有關本機關政策方針上的必要解釋。

丁、舉行調查，包括家庭拜訪，並與可能供給切要事實及協助的人與機關團體接觸。既然是職業問題，則過去僱主與工作機關當佔最重要的地位。

戊、給予適當救濟，俾能維持生活標準。但須注意幫助求助者所得到的救濟善為運用，並妥為預算。

己、最低預算的規定，應保障最低的健康與舒適，並應按照市場物價漲落而變更。

庚、繼續與求助者接觸，俾能深切的明瞭其情況，並隨時給予必須的協助。

辛、個案史料應扼要紀錄，所包括的重要事實，如規定計劃的社會經濟情況，救濟範圍，家庭情況，因經濟來源或所得救濟種類數量而發生的變化等。註四

這裏所應特別注意的是：工作員不應因失業人的迫切需要而漠視社區中極需要社會個案治療的事實。家庭的個人的適應問題，在平時需要專業的技术，此時或因要求較大的關係而需要更精深的技術。

6. 家庭預算：家庭預算最低限度應包括食品，衣服，房租，燃料，交通及零用等費各項目。並應注意：

甲、許多團體使求助者自付房租之全部或一部。

乙、食品或由聯合供應站供給，或發給票據，由求助者赴約定之鄰近店鋪憑證領取食物，或給予現款由求助者自行購買。家庭福利協會對於有關食品預算的規定，均予以莫大之注意，以保障其

適當的膳食，而免影響健康及工作效率。註五

丙、衣服則多用估衣，以省費用。

丁、規定預算應顧到求助者的社會地位，社會價值，社會場面，對於社區助力的種種特質，尤應予以維護。

第四節 與各種社會機關團體之合作

1. 特種社會機關團體的工作：社會爲了適應需要，故有各種各類的社會服務機關團體。社會個案工作人員應理解社區中的機關團體，以資運用，而謀任務的圓滿達成。社會個案工作人員應知其個人力量與技術，很爲有限，而社區的力量與資源則無窮盡。故應熟習一切，善爲運用，以補個人與其所代表的個案工作機關力量的不足。

社會爲應需要而創設的機關團體，通常的有：

甲、普通診療所，精神病診療所。乙、醫院及醫院門診部，公共衛生護士。丙、問題兒童行爲指導研究所。丁、職業介紹所。戊、職業學校，技藝學校。己、兒童與成人收容機關如老人院，育嬰堂，教養院等。庚、兒童保育會，兒童寄養會。辛、託兒所。壬、童工管理機構。癸、娛樂運動場所及社會公社。子、男女兒童團，兄弟會。丑、法庭與兒童及成人的試釋服務團體。寅、家庭法庭。卯、私立救濟協會，與家庭福利協會。辰、退伍軍人服務機關

團體，如臨時濟委，貸款，恤金，保險，以及機關收容等。巳、教會機關團體。午、男女警察。未、法律保護協會。申、小本借貸。酉、省市縣之一般救濟與失業救濟組織。戌、旅行暫時救濟。

社會個案工作人員對於社會法規必須十分熟習，以為執行職務的根據，如救濟法，童工法，女工法，工會法，兒童福利法，社會保險法以及民法法中有關各部門。

2. 合作辦法要點：社會個案工作人員為實施社會個案治療，應盡量與各種社會機關團體合作聯繫，以增高工作效率，減少人力費用，前已述及，今再就工作方針與職掌分工，提供要點如下。

甲、地方性的合作，如私立機關間的合作及公私機關間的合作，應就各個機關的專長與設備，給以適當的工作範圍，盡量發展，切實互助，多方聯繫，並實施情報交換及聯合募捐。

乙、全國性的合作，如社區間社會機關團體為轉移案件，以及區外調查等。

關於轉移案件，工作人員及主辦機關應以求助者的福利為立場，萬不可稍存轉移了事，互卸責任的心理。在未決定轉案之前，必須注意下列各點：a. 求助者正常生活的希望不因轉移地方而減少。b. 求助者在轉往地區有適當的生活資源可以使其不致為該地區公私救濟機關團體之累，否則求助者必須籍處於轉往地區，或為轉往地區的救濟機關團體所贖救濟或其救濟效力較為圓滿者。c. 原主辦機關團體或社會個案工作人員曾向求助者將行轉往地區的適當機關團體徵得同意，確信樂於協助且能協助，並已完妥接收的準備。此種轉案合作辦法，每年應重新簽定一次，以期適合情況的演變。一

經雙方簽定，即應切實遵守。

關於區外調查的合作辦法，各地社會服務機關團體皆有例行規定。某地區的社會服務機關團體對於某求助者的遠地親屬、友好、有所洽商或證實消息，照例函請當地同類機關團體或其通訊員代為調查。如當地沒有適當合作機關團體可以委託，便函請鄰近該地的機關團體或其通訊員代為辦理。接受委託的機關團體或其通訊員應於接到信件四十八小時內，予以答復。

註1 McClenahan, Hessel A., "Social Case Work Theory and Practice," p. 33 University of Southern California, Los Angeles, 1935.

註2 McClenahan, B. A., "The Social Welfare Needs of an American Community," *Hospital Social Service*, pp. 408-414, XXVIII, 1933.

註3 Neustaedter, Eleanor, "Relief a Constructive Tool in Case Work Treatment," p. 15, a pamphlet, published by the Charity Organization Society, New York City, 1930.

註4 McGord, Elizabeth, "The Emergency Worker in Unemployment Relief," *Family Welfare Association of America*, 130 East 22nd Street, New York City, April 1937.

第五章 社會個案工作之專門業務(下)

第一節 社會個案會議

1. 社會個案會議乃一有組織的定期會議，是由所有個案工作代表共同組織而成。按期開會，共同討論現實問題與工作方針，以謀工作上的聯繫與效率的增進。

2. 臨時個案會議是一個個案工作機關為幫助某一求助者而召集的一種個案會議。這種會議，包括各有關機關的代表以及對該求助者有特別興趣而願意幫助的人士，以討論求助者的需要與問題。問題經過分析，實施計劃經過同意之後，會議即可解散，不再召集。所以這個會議是臨時性質的。

3. 社會個案工作委員會是一個混合的組織。一個家庭福利協會的個案工作委員會的構成份子，為個案工作主任或執行幹事，或二人同時參加；並有公民代表如醫生，教員，商人，牧師，義務工作員，社會工作代表，及本機關的董事。其宗旨乃係宣傳性質，使社會明瞭本機關的工作，予以協助，以利推進。所有通過的議決案，都是建議性質，不發生約束的效力。

4. 個案工作職員會議：此種會議乃係社會個案工作機關會議。參加人員，除職員外，尚有義務職員以及實習生等，按期舉行，討論本機關內的一切問題。

5. 社會個案工作機關團體聯席會，這種聯席會議是代表全城或以全縣為範圍的社會工作組織。團體會員不論公立私立均可參加；依工作性質成立小組或分委員會；如娛樂與集團工作，家庭福利工作，兒童福利，老衰救護等是。聯席會議之宗旨，在促進合作，避免重複，拾遺補缺，予以適當分工，提高工作標準。有的社會工作聯席會議常設有研究機構，專事重要資料之收集與分析，以為實施的參攷指針。

第二節 個案紀錄及其他

1. 個案紀錄的意義：填寫個案紀錄及其他各表格在社會個案工作人員日常工作中，佔很重要的地位。因為他不僅是個案工作人員執行工作的惟一根據，而且是舉行個案會議研討處理每一個個案的基礎。此外，並可將此種材料加以分析，予以整理，製成表報，公諸社會，喚起注意，加強認識。國家社會均可以此為根據，擬具社會計劃，改革社會制度，解決社會問題，以增進社會福利。

分析講來，個案紀錄具有下列數種意義：

- 甲、供給關於求助者社會情況及治療設施整個演變的情況，俾能作更有效的處理。
- 乙、可為個案工作人員檢討研究其工作價值的根據而求工作的充實與方法的改進。
- 丙、如原個案工作人員不能繼續工作，求助者不致因改換個案工作人員而受影響，並可貫徹治療上

的既定方針。

丁、可為研究社會問題者關於問題的程度範圍，解決問題的設施，社會工作努力的成敗得失等的根據；並可為研究分析人格困難，發展原因，解決方法以及研究分析人格社會化或反社會化的參攷。

戊、可以用作個案工作訓練的教材，培養學生以社會個案工作的技術。

己、可作改進社會的主要根據。

2. 標準表格及其運用方法：社會個案工作先進國家對於表格很注意。根據實地經驗與需要，製成多種表格，扼要詳盡，運用既很簡便，保管也極科學。註一

甲、第一種格式是人名卡片。用三吋高五吋寬的卡片，片上只寫求助者的姓名，性別，年齡，與號碼。個案紀錄是按號碼編排的，忘記了號碼可以由姓名卡片中去查；忘記了姓名，可以由其號碼找出；運用甚為簡捷便利。總卡片箱中的人名卡片亦稱登記卡片，也是三吋高五吋寬，片上寫姓名，性別，年齡，號碼，住址，開案年月日，結案年月日，及社會個案工作人員簽字或蓋章。

乙、第二種格式是領單與收條。普通家庭個案工作中有救濟一項，或為金錢，或為物品，如衣服食品等。領單為求助者到指定店舖領取物品之用。收條是求助者領錢時用的。

丙、第三種是個案工作人員的工作報告表，主要分為日報，週報，月報三項。
丁、還有申請表，個案登記表，轉案表，以及社會工作情報交換所卡片等。

3. 機關指南及各種手冊之用途； 爲求社會個案工作人員工作上的便利，應備有左列各種指南及手冊：

甲、電話簿及本地一覽以爲查找住址的用途。

乙、社會個案史紀錄索引，以爲查對個案是否曾在本機關及其他機關團體請求協助之用。

丙、辦公手冊。

辦公手冊至爲重要。每一個案工作人員必須手執一冊以備隨時查閱參攷。此種手冊內載：a. 本機關的工作方針；b. 本機關所用的表式；c. 合作機關團體的名稱，地址，宗旨，及其組織系統表，以及各部門主要負責人的姓名等；d. 本機關的組織系統表，共分單位及其職掌，以及各單位的主管人員姓名；e. 本機關的章則辦法，如辦事細則，服務規程，人員任用標準，辦事時間，請假例假等；f. 有關社會個案工作的各種法規，如民法，刑法，所在城市單行法等。

4. 辦公守則：辦公守冊常載有辦公守則，如一、工作人員之衣著以簡樸爲尚，不宜奢華，尤應避免貴重手飾及刺目顏色，特別式樣等。二、機關汽車電話絕對不准私用。三、工作人員的態度必須彬彬有禮，談話聲音不宜高而粗。四、絕對不准以求助者或同工人員爲談話資料。五、嚴守辦公時間，約定的時間要遵守，如因病或其他不得已的緣故，不能到機關工作，應即刻通知主管人員。六、工作人員應將每日工作計劃及工作表報告其主管人員存查。七、工作人員必須嚴守其每日計劃及工作表，並忠實紀錄。

第三節 社會個案紀錄之方法

1、個案統計：填寫個案紀錄一方面是為了個案工作本身，另一方面是為統計分析。收集個案工作的工作報告，個案紀錄，財務收支紀錄，及其他各種表報，用科學方法，予以整理，製成統計數字，既可供個案工作機關檢討本身的工作得失，又可供學術機關研究訓練的資料，尤可供行政機關改進設施的參考。

統計內容應包括：一、關於個案數目，如主要與次要案件，新案件與舊案件，已結案件及正在進行中的案件，久已結束而又開始的案件，去年停止而今年又開始的案件，暫停而靜觀演變的案件，移轉機關的案件，即將結束的案件，需要救濟及只需服務的案件。二、關於個案來源者，主要的如直接的即求助者自己來請求者，間接的即社會人士或其他機關介紹者。三、關於服務對象及人數者，可分家庭，成人（男女分填），兒童（孤兒，有父無母，有母無父），年齡，性別，婚姻狀況（已婚男女，寡婦，鰥夫，離獨男女，遺棄，分居男女）種族，籍貫，宗教，職業等。四、關於問題種類者，如貧窮，疾病，失學，失業，孤寡，殘廢，犯罪，離婚，遺棄等。五、關於社會治療者如救濟（種類與數目），職業介紹（暫時或永久），醫藥協理（包括住院），顧問指導與協助勸勉（包括調整個人間，家庭間關係，協助擬具預算，處理家政），法律輔助，住房改良，教育協助，正當娛樂，機關教養。

統計方法是以數字表示一個機關所作的工作範圍種類與內容，且用以作報告職員數目與行政開支的工具，作改進工作，增加效率的根據。

2. 社會個案史：社會個案史是一個具有永久性，秘密性的記載。其內容包括個案機關由各方面所得到關於某一求助者的一切消息，與所有為取得此項消息而接觸的人士之意見與貢獻，以及為解決求助者問題所採用的治療種類，治療方法，治療步驟，與治療結果。

社會個案史的內容包括封面，首頁（或稱收案紀錄），與詳載。封面普通都用牛皮紙，以求耐久。首頁是一張厚紙的卡片，上印各種事實，為個案開始時填用，記載求助者一切事實與環境之用。

所有首頁正面皆包括：一、申請日期。二、個案號碼（依求助者來會請求的先後次序）。三、個案姓名（為查對便利計，個案常用別名寫法，以及其家屬每人姓名皆須填記）四、求助者的親屬而為本機關所知的姓名與號碼。五、婚姻狀況，包括男的女的以往婚姻經過（家長，或請求救濟者是男子即以M標明，並填其全名；家庭主婦或請求救濟者是女子即以W標明，並填其全名，以資識別）。六、住所詳細門牌號數，住房情形，房租數目，以及房主姓名住址。七、家庭成員每一個人的名字，出生日期地點，死亡日期地點，教育程度，就業年齡，心身缺陷。八、同居其他份子的出生地點日期，關係及貢獻。九、宗教信仰及宗教關係。十、參加的社團。十一、結婚地點，日期，登記機關。十二、籍貫，移居本地日期及適應新地能力，如氣候，風習，及語言。十三、親友，姓

名、住址、及關係。十四、其他有關機關團體及社會人士的名稱及住址。如各機關所給的救濟與日期。十五、過去及現在僱主姓名住址，求助者的職業，直屬主管人員的姓氏職銜，以及在每處之服務日期等等。

首頁之外，社會個案史尚包括：一、「詳載」，即是所有關於求助者的問題與實況以及本機關爲解決求助者的問題與困難所採用之方法與步驟，按照實施日期先後次序，逐項填錄的紀實。二、函件，即有關爲求助者發出與收到的函件，按照類別及日期分別附入社會個案史卷宗以內，以備隨時查閱參考。按照一般通例訂約會見或改訂會見的信件，皆不附存。因此類事項，參見詳載以內，普通信件的收發皆在詳載內提及。但有的機關例將函件內容作一摘要，俾易查閱，唯嫌過費時間與人力，不防從略。至函件的附存方法，有附於卷尾者，也有附於有關詳載之後者。三、醫藥機關學校工廠等關於求助者及其家屬的報告以及求助者家庭預算表，因關係重要，也都附於社會個案史卷內。四、救濟表，社會個案工作機關所給予求助者的救濟種類，數量，在詳載內均有詳細的紀錄，足資查閱參考之用，惟爲求精確扼要計，各機關均爲每一求助者另立一救濟表，隨時可查明爲該求助者所費的款項總數。

填寫社會個案史有其技術及應行注意之點，茲分別略述於後：

甲、社會個案史，普通是用第三者的口氣來填寫，有時也用第一人的口氣。兒童研究所，兒童福利協會，家庭福利協會，有時使用第一人口氣的寫法。其優點可以顯出會談時所用的方法與求助

者同工作人員問答的實在情形。但此種寫法有兩個困難問題，一是寫不出談話那樣準確，一是紀錄太長多費人力時間。但無論第一人或第三人口氣的寫法，必須事實精確，標題具體，文字清晰而緊湊才行。

乙、每次紀錄應力求與治療的步驟相關相扣，並求在發展情況與治療步驟以及成效得失增加新的瞭解與認識。

丙、避免重複，每次填寫紀錄之前，須將紀錄翻閱一次。

丁、每提及一人，其姓名與求助者的關係應予以說明。

戊、每次談話之後，必須註明會談地點及時間以及會談人物，尤應竭力避免不必要及主觀的字句，如「似乎」「以為」「很好」等。

己、觀察是調查方法的一種，個案工作人員應將每次觀察的印象很客觀的寫出，並須注明那僅祇是觀察的印象，不能便視為事實。

庚、每次會談和治療的經過應另立節段，如由一個以上的個案工作人員服務一人或一家時，每段下面應簽署個案工作人員以明責任。

辛、為無條理結果及成效的會談研討，另立章段記載，並無必要，僅注明經過若干次的拜訪與努力，即足證明一切。

壬、每一章段在不損害會議及遺落重要事實的原則下，應力求簡短，以免字數過多，篇幅太長

。語句應力求完整，如每一個工作人員力減不必要的文字，不爲自己辯護費詞，小心重述過去已有的消息事實，則所省去的人力時間與金錢不知凡幾。

癸、很不幸的迄今尚無一致的、標準的填寫社會個案史的方法，以致所用的敘述語全爲主觀性質，對於人格與社會情況客觀上的瞭解殊少貢獻。例如「清淨」「污濁」「設備甚好」「愉快性格」等等語句，對於不同的人皆可發生不同的意義，同時此種敘述多以個案工作人員的個人標準與當時情感而定。個案工作人員應竭力在可能範圍內，使其語句客觀化，俾讀者易於明瞭意義之所在，不致誤解。

子、敘述應力求準確具體，萬不可填寫「進款不少」「生活相當舒服」等字句；而應寫家主職業爲何，每月進款若干，開支項目爲何。

丑、填寫求助者的親戚姓氏應將全名寫清，不可只寫姓而忽略其名。

寅、敘述中不論涉及任何人士，應注明此人與求助者的關係爲何。

卯、社會個案史中的敘述部分，應與首頁所載各項相扣合，並補首頁之不足。

辰、個案工作關於個案的過去消息，應力求熟習，以免重複，但所增填的各項，必須是進一步的新事實。

巳、會議日期包括年月日，每次記錄時不可只寫星期幾，或只寫月日，須填年月日。

午、每次會議皆應另立一段，社會治療每一步驟亦應另立一段，使得眉目清晰。

未、敘述時應將相關的事實各予以分類，加以組織，使其邏輯化，系統化，並應製成大綱按照填寫。

3. 診斷摘要與全案摘要：診斷摘要乃係簡單具體的個案說明，在調查工作到一個段落時製成，用以表明：一、整個家庭問題的所在，以及家庭每一個份子的健康，經濟，教育，娛樂以及行為及人格等問題。二、社會治療計劃。三、家庭內的助力以及本人力量能做到的，家庭力量所能做到的，及家庭以外的為實施計劃可能運用的設備及力量。四、阻力等。

診斷摘要通常即為社會個案史本身的一部，而以眉註代之。此種摘要，不應視為最後，因其可隨新事實新發展而隨時改變補充。診斷摘要的用處甚大，既可用以校對調查的準確，社會治療的進展，又可用作繼任工作人員的指南。

當另一機關要知道求助者的情形，或將個案轉到旁的機關時，應就有關個案的一切事實與經過，寫成一個簡單的摘要，提送參考。其內容應包括全案的重要事實，社會治療及其結果。

4. 有關信件：社會個案治療中最重要的信件是寫給市外的社會機關團體調查的信件與答覆的信件。不論是調查的信件或答覆的信件，均應注意格式與稱呼。敘述事實應扼要具體而有系統，力避主觀偏見，保持客觀態度，使用客氣辭句，並應列舉問題，已發現及證明的事實，治療的辦法與所得的效果，以及所需要的材料與意見。這應將寄出的信稿訂在個案紀錄之內，以備查攷。信件的處理必須遵守下列各條：一、事實必須按題分類。二、使用完整辭句。三、竭力避免無關重要的瑣

細事實。四、用字力求準確，務使詞能達意。五、字體應恭正，以免因潦草誤事。六、如發電報必隨發信件，內附原電副本，以免遺誤。

所發調查的信件：一、應將求助者及其親屬姓名住址，問題，實況及所要知道的一切按照次序詳細寫明。二、將重要事實及問題儘可能的寫於第一頁，社會個案史的首頁與整個史料無須附入。三、本機關所能找到的材料，不應函請旁的機關代為調查，尤不應用明信片調查，以免洩露個人秘密。

覆函時：一、務須寫清所覆函件係指何案，以免張冠李戴。覆信之前，應將原函詳細閱讀一遍，把握信的內容，將所能辦到的調查及所能供給的材料及意見一一詳告。如不能供給所要的材料，也應述明理由等。覆信應避免使自己的推斷混成事實。

關於發給求助者的信件，務求客氣有禮，準確清晰；如與求助者約會，務將日期，時間，地點明確詳細的寫出。

第四節 轉案結案與個案件數

轉案：轉案的意思，是指一個個案因為問題性質的需要，由原服務機關轉到另一服務機關，或者因為住址的改變，改由另一個案工作人員負責照應。轉案之後，原機關或工作人員，便不應再與求助者發生直接關係。

結案：在一個案結束時，應在個案紀錄內登記日期，註明此案已經結束字樣。結束理由甚多，但最理想的結案，是求助者已將問題解決而不需社會個案機關的照應與協助。普通也有因別種理由而將案件結束的，如：一、服務完畢，無須繼續；二、社會設備缺乏，不能進行工作；三、求助者已死亡，或移居他地；四、求助者不知所往，或拒絕合作；五、個案機關拒絕協助，及轉案等。拒絕服務，應知其理由所在，如機關不能供給，不能得到求助者的合作，得罪求助者，或求助者的資格不合。

個案件數：個案件數是指每一個案工作人員或機關所擔任的求助者的數目（分別處理的家庭與個人）。每一個案係指服務一人或一家而言。一個指定數目是一個個案工作人員或一個機關所擔負的個案數目；普通是按月計算。在一般狀況下，一個個案工作人員只能照顧五十個個案。如交通不便，設備不全，數目尚應按照環境減少。在非常時期，迫於需要，一個個案工作人員所擔負的個案數目自然增加，但工作品質與標準便難保持了。

註一 參看第八章社會個案工作舉例。

第六章 社會治療之專業與社會價值

第一節 社會治療之專業要義

1. 社會個案工作人員所不能躲避的一個事實，乃是個案關係一經樹立之後，工作人員便加入了求助者的生活裏面。他對於個案的好或壞皆負有責任；並且應該真誠的護衛的接受這個責任。還有工作人員最易犯而須糾正的錯誤，是自作聰明；每每奪去求助者自作決定的權利而代為決定一切。最好的辦法，他應將求助者所不易見到的可能機會辦法及其可能產生的結果，詳細指出，就算夠了。最後決定應當留給求助者自行辦理，以免越權，而且可以助長求助者自決的能力，自助的意識。但求助者的智力如果不能自行決定時，則又當別論。

2. 工作人員對於一個問題的分析，應運用其技能幫助申請者瞭解問題的各方面，如起因，可能的解決辦法，以激發對於解決問題的興趣。

3. 對於求助者不可使他受到屈辱，也不可過於眷顧了他；尤其不可使他採用守勢，感覺着工作人員使用偵探方法，假借職權以利用求助者。

4. 社會個案工作既然是以幫助求助者自覺自動為主，那末工作人員便應該儘量避免代替求助者作他自己能作的工作。如幫助求助者以自力完成一種工作，事體雖小，但可藉以加強其意志，振作其

心氣。註一

5. 在求助者一方面必須像普通的人一樣，具有志願，在社會上佔他應佔的地位，盡他應盡的責任。在工作員方面應該給求助者以各種機會，加強他的社會安全之感，覺得自己是屬於社會而且對於社會是很有價值和用處的。並應盡力助其參加各種社會娛樂團體以得到應得的地位。求助者過去所參加的社團，應設法協助他重新參加，以助長其社會意識。

6. 家庭社會個案工作是很容易與家庭主婦發生接觸的，因為請求協助的人多半是主婦，而經常在家的也是主婦。但萬不可因此而設法與其家中的男主人洽商。在現行社會制度之下男人在法律上習慣上仍然維持其負家庭生活的責任，實有與之接洽的必要。又如以主婦往往不澈底明瞭他丈夫的一切，不能或不願陳述他丈夫的立場與見解。

如果實情是由於失業，男人及其工作情况常常就是明瞭問題與解決問題的鑰匙。假設男女雙方不能積極合作，則家庭問題勢不能明瞭，尤不能解決。有時丈夫失業，為時甚長，未能獲得工作機會，其妻因為不明瞭實情或誤以為其夫不肯找工作，或者未曾盡力的找工作，或竟懷疑其夫不肯工作，而遊手好閒；甚至影響感情，因而口角，致其子女對於父親的態度亦不同情友好。在此種情況之下，工作員應將社會經濟狀況及困難詳細告知，明白解釋，以維繫其家庭，調和其關係。

7. 工作員使用憫憐方法，乃示弱的表現，證明辦法已窮，無能為力。憫憐乃是最危險的工具，不到最後一步不應使用，因恐求助者雖經憫憐仍不合作而成爲僵局。

8. 普通常說社會治療的一步工作，是工作人員設身處地的爲求助者着想，理論如此，事實上因爲沒有任何二人的經驗可以完全一致，所謂設身處地的爲求助者着想，是難以做到的。但工作人員明瞭求助者的立場，並就此立場而執行一切。個人都有其自己的價值標準，此種標準雖與工作人員的不同，而在求助者眼中則極其真實。社會治療的執行應以幫忙求助者達到其自己的最高標準爲起點，而逐漸由此水準導引其對於社會價值，社會化的思想，發生新的想像。

9. 對於一種社會個案工作假如救濟是必要的措施，則所給予的補助不應爲了保全求助者的臉面且恐怕使他傷心，而名之爲貸款。求助者如無還款可能，應即直接了當的給予補助。明知其不能還而以貸款名之，其結果只有減少求助者的負責意識，隨便接收不履行義務。如求助者有可能還款的一天，便應公事公辦，正式簽定借款合同，到期索還。

工作人員應使求助者明瞭救濟的必要性，救濟本身未必予受救濟者以不良的影響，在某種情況下救濟實爲治療過程中不可缺少的手段。但不應止於金錢上或物品上的救濟而已，而應顧及受救濟者的將來，而用各種服務方法助其適應其環境，直到能自立之時爲止。

至所給予的補助，在數量上必須充足適當，求助者的救濟費用，只應由一個機關負其全責，不能任其分至各個機關請求救濟，以補所得之不足。不充份的救濟可能助長求助者的流浪精神與不良習慣，沮喪失望，或挺而走險，不可不慎。

第二節 社會個案工作員之專業職務

1. 社會個案工作的秘密性可用爲解釋其職業守則之助。求助者及其問題，絕不應作爲茶餘酒後的談話資料；除主管人員外，不得向任何人道及。因爲工作員的粗心大意無心中洩露求助者的秘密，每每引起誤會，影響工作，耗時費事，礙及信譽。

2. 申請一經接受，應於廿四小時以內到求助者家中拜訪。如係急件，應當即時拜訪。轉請調查的條件，應於收到公函四十八小時內將報告寄送請求查案機關。

3. 如係本機關的舊案，於拜訪家庭之前，必須查閱案史資料。如此辦理，不獨可知求助者的重要事實，並可熟習過去治療經過及結果，獲得成功失敗的線索。凡此種種都是新接觸的助力。

4. 在通常狀況之下，談話方式比較用電話信件的功效大得多。面對面的接觸常較使用間接方法所得的消息及協助好得多，大得多。直接方法確較間接方法有效力，工作員應設法使談話扼要具體，而得到必要的事實與協助。萬不可冗長瑣瑣，毫無結果而散。爲節省工作員及被訪問者的時間起見，最好在未往訪之前，約定時間地點。

5. 工作員絕對不應製定醫藥的診斷，也不應在未證明之前接受求助者關於醫藥診斷的陳述；具有製定醫藥診斷資格的人，只有醫師而已。求助者有無精神病，是否白痴，神經衰弱與否，工作員絕不應靠其常識偶然觀察，率爾論斷。必須根據精神病專家或心理專家的檢驗診斷，只恃常識體驗

，即謂求助者有精神病或神經衰弱，不特有礙職業道德，且有負於求助者，所以應該格外慎重。

6. 社會個案工作之執行，應以經過證明的事實及翔實的敘述為根據。隨便閒談，只能視為進一步調查的線索，絕不應視為接收的證據。工作人員最忌猜度推測。機關主管人對於工作人員不用科學方法研究調查，而猜度推測者，一次則應予警告申斥，再犯即應即解職。

7. 求助者一經准許陳述其事故，便可希望工作人員所代表的機關或團體服務幫忙。在英美各國，因為社會服務機關體分工過細，求助者每由一個機關介紹到另一機關，輾轉介紹，每到一個機關即須受審一次，費時誤事，求助者至感不便，甚至有時發生反感。假若機關間的分工合作詳細的規定，切實的遵守，此種現象當可不致發生。無論如何，社會個案工作機關或團體應從速查明能否為求助者服務，如其組織設備與求助者的問題與需要不相適合，則應立即將他介紹到最適當的機關，但萬不可輕率介紹，以免誤事費時。

8. 社會個案工作機關或團體，應備具極舒適的候見室，但不應使求助者久候。如辦公室按照專業辦法安排，則求助者便聽不見其他求助者的敘述，也聽不見工作人員的討論，以保守社會個案工作的秘密性。

9. 在辦公室內會見不重要的求助者應力使減少。辦公室內並非不可會見求助者的所在。如能保持肅靜，不獨無害而且有益。惟如因求見者多如過江之鯽，辦公室內的會見，多嫌表面應付，而不充分切實。總之求助者與機關的關係必須盡最大的努力建樹在專業基礎之上。一切需要的供給不應

片刻延遲，並防止求助者不必要的常到機關裏來，以免彼此耗費精力時間。此種結果，必須聘用專業人員，採用科學行政管理，包括申請的接收，拜訪調查以及解決求助者的問題，滿足其需要的治療辦法之精明的設計與執行。

10 申請如不能接收，無法服務幫忙，其拒絕理由必須向求助者婉轉說明。機關分工辦法也應扼要說明，以免求助者誤為漠不關心，缺乏興趣，而心意沮喪。

11 社會個案工作之實施，絕不能限於生硬規則的範疇以內，而一成不變的呆板遵守着。有一個規則是一必須絕對進行的，即每一個人的人格與環境都是與旁人的有所不同，因而治療的方法也應該因人，因問題，因需要，因環境而變更，以求其適合。

第二節 有效的社會個案工作之測驗

1. 為測驗社會個案工作是否發生效果，可由求助者的個人福利及社會適應如何以為斷；而用以下幾個問題表示出來：

- (一) 困難已否獲得解救？苦惱已否減輕？
- (二) 求助者對其情況較深切的認識，對於應付情況較好的方法，已否得到？
- (三) 求助者感覺自己的情況是否真已改進？
- (四) 求助者對於個人前途已否能多負責任？

(五) 求助者已否發覺其素所不知的己身能力及社區設備？

(六) 家庭關係獲得保持及是否加強？

(七) 求助者是否覺得個人生命較前豐富？是否覺得興趣較前廣博，並有應付將來問題的勇氣？

(八) 求助者的人格已否社會化，而為社區之一員，參加社區活動？

(九) 社會治療結束之時，a. 求助者已否得到較好的社會環境，是否已能自食其力，自謀生活？

b. 是否健康？c. 有無優良娛樂及進德修業，發展並滿足藝術意識與精神需要的機會？

2. 社會個案工作的效果也可由社會個案工作人員所具有的個人的與專業的特質而定。

社會個案工作的成功，需要對於人類的特質具有高度的靈敏感覺。社會個案工作人員必不可少的秉賦，是對人格尤其是與自己最不相近的人格之天然的尊重。社會個案工作的目的，不是要顯示一種優異的人格典型，硬教人同它一樣，乃是要發現解放每一個人特殊無偶的優點，用盡各種方法去保持，去發展它。註二

第四節 社會個案工作程序之社會價值

1. 家庭單位在社會個案工作上的重要。有人認為社會工作的專門化，可以產生下列的結果：a. 因為救濟成人與兒童常把全家各個份子分成若干相連屬的單位，b. 有的把個人分成若干問題。此種批評雖不免過當，但也值得工作員予以特殊注意，必須看待每一個人是一個單位，是一個具有問題

的整體。同時若使將一個人由其自然環境裏抽出，置於連其自己都不曉得的人為的環境之中，希望他經過相當期間，便有所改變，而固定化，並準備運用他所得到的新概念，新習慣，回到舊有的正常的環境裏而得到順利的生活，圓滿的適應；這種烏托邦的辦法實難有效。因為舊的社會環境依然毫無改變；產生社會病態的因素，依舊存在，而未消除。所以工作人員必須承認人格乃社會經驗的產物，每一個人終須在其所生活的社區中去求適應，求發展。

人在其羣中生活着，家庭是其羣中最密切而最能滿足社會及情感生活的所在。兒童生產之所是家庭，人格鑄成之地是家庭，性的要求，父母之愛，以及一己的自衛種種最可表現愉快盡致的處所也還是家庭。所以家庭社會個案工作的主要任務是保全家庭，維繫其關係調和其生活，絕不應為着家庭中某一份子而防礙了全家幸福與整體生活。工作人員執行其職務，不祇應明瞭男人的或女人的歷史背景，尤應知道男女全家的共同生活與共同背景。

家庭的特質，興趣，紀律，傳統與倫理標準是什麼？家庭在社區內的地位怎樣？家庭對其每一成員所要求的是什麼？以上幾點在一個家庭個案工作中，關係很為重要。社會中不少的家庭有其傳統的職位，而希望其他之子孫繼承不替。同時社會上有不少的人被他自己的家庭地位所激勵而盡力保持其門第；因為他的家庭是一個世家，所以他有為，也有所不為。家庭在宗教上，產業上，職業上，教育上，發生何種功能，工作人員都必須予以注意。

工作人員不僅對於家庭單位的優點應當明瞭，更應當明瞭其弱點。危害家庭穩固的環境因素是什

麼？產生家庭衝突促成家庭解體可有的原因是什麼？而且他必須切記一事：即如果不是情或反常，絕沒有人的關係的破裂。所有人的關係的破裂，都需要調整，且可能調整。此種說法對於家庭，對於婚姻，尤屬正確。如結為配偶而不想白頭偕老的當然很少；如果不幸中途分居離異，自不免有沮喪失敗之感。如其是世家，則其家長對於此種不幸事件的適應上尤感困難，此種家庭的子女們心中總有忠於父親或忠於母親，同情父親或同情母親的困難與衝突。他們對於父母之不能互相諒解，不能彼此容忍，解決糾紛，以維繁家庭成全骨肉，發生疑問與不滿；甚或以此為羞恥，為不名譽。更有甚者，成人與兒童之同情心變為冷酷，精神沮喪而不思進取，對於人間的關係採取漠然甚或懷疑的態度。工作人員一遇到此種事件應當盡其最大的努力使之消滅於無形，萬不可遇難而退。

2. 人格「整合」與行為問題的社會治療的關係：關於行為問題的解決與治療，工作人員應避免草率而不成熟的判斷，只靠一次觀察或一件事實絕難明瞭一個人的為人。若要澈底明瞭其為人，必須多方查考，根據多方的行為，而不應從一件事上斷定其為人如何。他須要查明問題責任是屬誰。有問題的人所尋求的是什麼？所逃避的是什麼？在他生活中什麼地方使他失望？那一種要求沒有滿足？

為解決或救治行為問題，工作人員應使求助者訴諸其「理想的自己」，並在這一點上用工夫。如有必要還須改變求助者的環境與互相往來的人士，發現衝突的病源，設法消除。並於發洩身心優良潛力的方法與設備妥予安排，以替代反社會與不合社會習俗的活動。工作人員的好意見，常具有使求

助者好轉的動力價值。但在所有人的關係中，工作人員必須避免依工作人員主觀所欲作的事。侵犯旁人的人格權利，接收自己的意見，實在是最大的危險；不論用誘惑方式，接開強迫方式，或利用求助者對自己的信心都是不可以的。他應徵求求助者的家人，朋友，政員，僱主，或專門社會團體的意見，並運用他們的力量，或可以發現問題解決的辦法，改變求助者對人對己對事的態度，而行為也可因以改正好轉。

3. 社會個案工作的社會含義：社會個案工作的對象是在困難中的人士，其目的在於協助此種人士解決其問題，消除其苦惱，並助其參加社會活動，使能服務社會，有貢獻於社會。根據經驗與事實確知社會問題的構成因素，一是求助者的人格內在原因，一是社區外在的社會情況。人格與社區是彼此交成，相互影響的。解組社區常常是人格墮落的反映。改變製造社會問題的社會環境，決非一人或少數人的力量所能辦到。社會個案工作對於協助求助者解決其問題，增加其適應環境的能力，雖然貢獻甚大，但若把工作範圍僅限於少數需要救助的個人，則其工作效能終屬有限。此外尚有成千成萬的人度其失調而缺少樂趣的生活，不能適應環境，以致影響社會進步，妨礙全民幸福。因此欲求社會問題的澈底解決，除整個社會負起責任而外別無他法。故應由政府負責發動社會力量，以求合理的解決。

註1 Mary E. Richmond: What is Social Case Work? P. 101, Russell Sage Foundation, New York, 1922.

第七章 特殊社會個案工作

現在歐美先進國家公私機關團體爲圓滿達成社會救濟，社會福利，醫藥衛生，文化教育，公共治安等任務，或設社會個案工作組織，或任用個案工作人員，或採用社會個案工作方法技術。其主要者如家庭社會個案工作，醫院社會個案工作，學校社會個案工作，法庭社會個案工作，監獄社會個案工作，兒童社會個案工作，精神病社會個案工作等。社會個案工作是由家庭社會個案工作逐漸發展到上述各種機構設施，雖因工作對象不同而改變注意中心，但其原理原則，方法步驟則無二致。茲特將比較普遍盛行的幾種特殊社會個案工作擇要簡述於左。

第一節 家庭社會個案工作

家庭社會個案工作是社會個案工作中最基本最普通的一種。牠的工作範圍對象是整個家庭，家庭整個問題，家庭整個關係，家庭整個生活，家庭中個份子，每一份子個個問題，每一問題種種方面，予以調查分析診斷處理。協助家庭經濟問題，堅強信念，負責努力，自力自強，克服困難，解決問題，調整關係，加強聯繫，充實生活。務使全家每一份子皆得其所，每一問題皆得解決，並使家庭與社會之關係得以調整改善，預防失調，減少問題。

比如一個家庭的家長失業，向家庭福利會請求救濟，工作人員不應將這件案子看爲單純的職業問

題爲求助者找到工作即算了事。必須注意全家中因家長失業連帶產生的問題如營養問題，健康問題，住房問題，負債問題，情感問題，親友關係問題，子女教育問題，以及整個生活種種問題逐一獲得適當的解決恢復並改善整個家庭及其每一份子之生活，才能算完成使命。

家庭個案工作嚴格說來雖只限於家庭，然而家庭問題是多方面的，是整個社會問題的反映。家庭個案工作是包羅萬象的，是整個社會工作之一環，絕非家庭個案工作機關所能獨力勝任，必須儘量聯繫有關機關團體，多方運用整個社會力量共赴事功，方才容易達到圓滿目的。如接收求助者之請求，按照調查結果事實需予以救濟；發現並研究家庭中每一份子的問題，助其運用自己的力量與社會的設備以求自己的問題之解決。從家庭中發補助一個失調的家庭經濟問題，加強勇氣，堅定意志，解決並克服有礙美滿家庭生活的各種問題與阻力。各地方社會工作機關團體之設置不盡相同；在各項設施具備的地方，家庭社會個案工作人員必須嚴格的採取分工合作的辦法，如在各項設備缺乏的地方就不得不顧及其他方面，因而工作範圍也就較廣了。

家庭社會個案工作起源於英國而發展在美國。十七世紀以前家庭福利工作完全是由教會來做。以後漸漸成立婦女慈善會 (Cradles of Charity, Daughters of Charity) 由熱心慈善的婦女義務的服務拜訪貧苦疾病人的家庭施捨救濟。一八三三年 Frederic Ozaman 本着耶穌愛人與服務的精神有組織的服務貧苦大眾。一八六九年在英國倫敦成立慈善協會 (The Charity Organization Society)。宗旨是聯繫一個社區所有的慈善機關團體，用科學方法服務需要協助的家庭。這兩個有組織的服務團體影響

了美國熱心社會服務的人士，在一八七六年在 Michigan 成立第一個聯領全城的慈善機關團體的慈善協會。以後各大城市相繼成立，已普設全國。通稱爲 G.O.P.。慈善協會鑒於許多慈善團體之工作只限於消極的施捨，經濟的幫助，並未努力研究分析家庭的真正需要。狡猾者能同時在幾個機關登記得到補助，愚笨者連一個機關之補助亦得不到手，實有改善必要。因此慈善協會採用個案方法，輔助求助者發展家庭責任觀念，調查分析每一求助家庭予以診斷救治，並考爲運用社會上已存在的福利機關團體。該會成立之初旨在加強各機關團體之聯繫，並無直接從事救濟工作之準備，因信已成立的福利機關已足以應付需要救助的家庭。後以需要救濟的人數逐漸增加，原有機關團體不敷應付，方法有欠科學，因此就不能嚴格守此政策。不得已而直接辦理救濟工作，實驗表證科學方法以資推廣而求社會救濟之改進。

該會除每城設一總會外，每一社區並設立分會。一般組織皆設有董事會，董事會之下設執行幹事一人綜理全會會務；下設秘書及主任指導員各一人，指導員，社會個案工作員，打字員各若干人。

該會因工作發展，人才供不應求，爲適應需要乃聯合創設訓練的機構，訓練專業工作人員及義務工作人員。使義務工作人員深刻了解他們服務的機會，並且鼓勵多數熱心士女參加義務工作，服務一般家庭，謀求人類幸福。當該會初辦時期，其注意點只在解決經濟問題，社會個案工作員亦只爲解決家庭有無進款及進款是否夠用而努力。看不到因無進款或進款不足而產生的種種比較更複雜

的問題，如健康，教育，態度與責任心等。直到一八九〇以後由於家庭社會個案工作員十數年的經驗與心得，始注意到健康問題並認識其重要。近來不只注意身體健康同時也注意到整個家庭每一份子的精神健康問題，以及夫婦感情，親友關係，子女教育等問題。以前多採用財物救濟方式，今則多兼用服務方式。

現在美國各慈善協會及分會多將 C. O. S. 這個名稱改為家庭服務會 (Family Service Association) 或家庭福利會 (Family Welfare Association)，取消慈善二字代以家庭福利或家庭服務。一方面表示慈善二字過於消極，不足以代表社會個案工作的積極內容。另一方面，過去社會個案工作之範圍只限於或多用於家庭，現在社會個案工作方法日益進步，形成一種專門科學，範圍日廣，用途增多，改用家庭服務或家庭福利以示區別而顯積極。

C. O. S. 可以說是社會個案工作之創造者，所以他的發展與演進足可代表一般社會個案工作的趨勢。

家庭社會個案工作包羅萬象，確甚複雜，但在分工合作原則之下，各種特殊需要皆應由其特殊機關團體協同辦理。家庭社會個案工作之特殊工作：1. 則在協助求助之家庭中每一個人認識其家庭問題的癥結所在，負起其解決問題的應盡責任。2. 介紹社區已有之社會工作機關團體助其解決經濟，教育，醫藥，衛生，環境，娛樂種種特殊問題。3. 促進求助者與親友間之合作。因此調查時需要注意下列各點：

1. 目前的問題，其經過及原因。2. 社會地位，包括家庭史，結婚年月日，子女生日，父母年齡，雙方直系親屬。3. 經濟地位，包括父母親職業，收入，工作情形，子女工作，經濟狀況及其進步之可能。4. 健康，包括父母子女健康情形，家庭狀況，家中衛生設備情形，可得到的醫藥便利。5. 環境，包括家庭內的影響，父母子女間的關係，父母對於指導子女解決問題的態度。6. 宗教生活。7. 教育，包括家庭中整個文化的表現，父母對於子女教育的熱心與方法，如在家指導課外到校參觀等。8. 娛樂，包括家庭以內娛樂種類與方法，家庭以外的娛樂，近鄰的娛樂機會。

家庭社會個案工作所用的方法，原則上自與一般個案工作相同，但有特別注意之點。家庭社會個案工作為綜合的社會個案工作，前已論及。因其為綜合的，故應在調查分析診斷治療各階段把握整體不流於枝節片段。顧及其他社會工作機關團體工作範圍，本機關之特別任務以免重複不及之弊。認清責任分工並進，不放棄本身職責，不作本身不應作且不能作之工作。例如家庭個案工作遇到健康問題必須由醫師，醫院，或巡迴護士取得報告俾知關係家庭的或個人的健康情形。如醫院有社會服務部或衛生事務有社會個案工作員，調查與合作處理較易進行。關係家庭每個人的健康紀錄雖必須知道，但家庭社會個案工作員醫藥常識不足，不可做有關醫藥的檢查診斷，因既不在自己工作範圍之內，又能引起誤會。家庭社會個案工作員不可接受求助者傳說的醫藥檢查結果診斷方案。此種事實必須直接由醫院社會服務部或醫師得來方算確實可靠。如屬可能，社會個案工作員最好取得醫生寫的診斷以免口傳錯誤。如能在得到診斷後與醫生會談一次則更確實。

又如兒童教育問題在家庭工作中佔很重要的地位。這就是說工作人員要認識學校教育與家庭福利工作的關係，促進一校家庭間的聯絡合作。但是他不要為探訪消息而妨害學校上課；最好在休息時間與教員談話，或者在下班時拜訪，以取得此項事實，但絕不應自己辦理各種測驗。

再如救濟工作既是家庭社會個案工作中之一項，家庭預算，家事管理，食物營養極為重要，如何規定，如何改進必須請救濟專家指示合作，萬不可自作聰明擅自整理。

第二節 兒童社會個案工作

兒童社會個案工作是指兒童教養機關，兒童福利團體，為解決兒童個別問題，適應兒童個別需要所採用的工作方法。兒童教養機關兒童福利團體所服務之兒童多係貧苦無依，身體殘缺，智力愚弱，行為醜態，家庭失調，環境不良，父母親屬宜於親自教養而無經濟力量，或有經濟力量而不宜於親自教養之兒童。在過去辦理兒童工作者不論兒童需要如何，反應如何，不管則已，管則設院收容，處理方式是否合宜有效，是否合乎人道皆不過問。結果拆散家庭，分屍骨肉，父母因貧不能教養子女，子女因貧不能得到親生父母之愛護；貧以教養機關生活不良，機械呆板，反乎正常，教保人員缺少純摯愛情服務精神，兒童因不堪這種生活而死亡逃走的不知多少。有的完成機關生活而返回正常社會，但多因不能適應社會而失敗。愛之反以害之，兒童個人國家社會直接間接所蒙受之損失，實屬無法計算。

英美各國鑒於父母之愛與家庭生活爲兒童福利之基礎，機關教養不足以解決兒童個別問題，適應兒童個別需要，一變專靠機關教養的作風，而採用個案工作的原則，方法和技術。因兒童問題與需要之不同而予以個別的處理與服務。用盡各種方法力量使兒童得到父母之愛與正常生活。非至萬不得已時絕不採用機關教養方式。

一九〇九年美國兒童福利機關團體及兒童福利專家學者所舉行的白宮會議通過兒童福利原則標準，現仍爲世界各國兒童福利機關團體遵守不墮。原則標準之主要意義約爲：1. 成立兒童局。2. 家庭爲文化中最高最優良之產物應用盡力保存，非至萬不得已時不應剝奪兒童的父母之愛與家庭生活。3. 貧窮不應作爲使兒童離開父母家庭的理由；應由兒童福利機關給以必要的補助與服務。助其恢復改善，使能自助自立。4. 無法改善的家庭，如父母精神失常，行爲不良，患傳染疾病等，爲兒童福利計必須使兒童暫時或長時離開其父母家庭。先行與其直系親屬，洽商撫養，由其父母付以教養費用報酬，必要時兒童福利機關團體予以適當補助。5. 無妥當直系親屬或朋友代爲撫養之兒童則委託適當家庭寄養。此種家庭必須經過詳細調查。6. 身體殘缺，智力愚弱，行爲特殊，確無良好辦法在家教養者，則按照需要送入適當機關暫時教養。此類教養機關亦應採用家宅制度 (boarding-out) 及個案方法，儘量使在院兒童享受正常生活，並使兒童與一般社會經常發生密切關係，隨時準備兒童出院，恢復其正常生活。7. 兒童福利機關團體必須經費充足。8. 兒童福利機關團體必須任用曾經專業訓練之社會個案工作人員，按照標準使用科學方法從事調查，分析，診斷，指導，監

督，預防等工作。

從事兒童社會個案工作之人員必須具備社會學理論基礎，社會工作原理原則，社會個案工作方法技術之專門研究與豐富經驗。對於本國兒童福利政策，兒童福利法規，兒童福利制度設施以及各國兒童福利趨勢有深切之認識。對於家庭問題，婦女問題，兒童問題，兒童心理，兒童教育，兒童犯罪，兒童法庭，以及其他有關學識均應有深切研究，方克勝任。

兒童社會個案工作，不論其採用之救養方式為親生家庭，親朋撫養，寄養家庭，抱養家庭，機關救養，或其他方式，均須根據標準，運用社會個案方法，有條理的，有步驟的，進行工作，完成使命。父母之愛，家庭生活固為兒童福利之基礎；但這種工作的使命不僅在設法使兒童享受父母之愛，家庭生活即為已足；並應指導兒童父母，協助兒童父母，使他們的愛合理而不流於溺愛，務使兒童的生活正常化。非只為母愛而母愛，為家庭而家庭，更非止於財物補助，兒童社會個案工作人員應常用個案方法經常指導服務。

兒童社會個案工作的主要方式，除維繫兒童自然家庭外，首為寄養家庭。寄養家庭不論其為親屬家庭，朋友家庭，抱養家庭，受報酬的寄養家庭，不受報酬的寄養家庭，一律均應予以詳細調查，慎重選擇，經常拜訪，指導，萬不可因節省經費而忽視兒童幸福。

調查寄養家庭，選擇寄養家庭，必須注意適合以下標準：1. 收養兒童的動機必須純潔，無親生子女或有一個孩子缺乏之伴侶。其為取得正當報酬補助家庭收入不足而願寄養兒童者，只要其他條件

相合，亦屬正當。2. 寄養父母的身心必須健全。3. 寄養父母對於兒童的興趣親愛同情必須深強熱烈。4. 寄養父母必須具有教養兒童的經驗。5. 寄養父母及其親生子女以及同居人士的習性行為必須純良溫柔。6. 寄養家庭環境及鄰里環境必須整潔良好。7. 寄養父母親生子女數目不多，養母並無其他職業而能以全力全時教養親生及寄養子女。8. 寄養家庭應儘量選擇與兒童自己家庭相近相似，以見寄養之初，寄養之後適應困難。9. 寄養父母及其親生子女之性情能力必須適合寄養兒童之需要。10. 寄養父母必須樂於接受社會個案工作人員之改善教養辦法而不固執己見。

兒童寄養之後工作人員必須經常按期拜訪寄養家庭，查視寄養父母對待兒童之態度，教養兒童之方法，寄養父母與兒童相互間之情感關係，兒童適應情形，身心狀況，教育進展，生活環境，有無虐待，如工作過於繁累，妨礙讀書娛樂遊戲，飲食不足，營養不良，衣服不暖，住房不好等情形，以謀改進調整。拜訪之主要目的在於指導寄養父母改善教養方法，加強寄養父母與寄養兒童互愛合作，糾正錯誤，調整關係，直至兒童返回自己家庭或升學就業獨立生活為止；並非僅為消極的監督。

兒童寄養之後工作人員之工作不止拜訪指導寄養家庭，尚應協助兒童之親生父母克服困難解決問題，恢復並改善其生活，俾能收回子女自行教養。

至於送入機關收養之兒童，既不能永遠生活於機關之內，必有回家庭回社會之一日，教養機關之社會個案工作人員，也應當為每一個兒童作離院之準備，助其恢復正常生活，自力生存，不為國

家社會之累。

第三節 學校社會個案工作

學生校內生活時間與校外生活時間比較，最多不過佔整個時間三分之一。家庭生活却又佔校外生活之大半。要謀學生學業進步，四育並進，整個生活平衡發展，絕非學校獨力所能辦到。必須家庭、學校、社會，打成一片，聯繫合作，共同努力，方能達此目的。但一般教員功課繁重，忙碌異常，限於精力時間，勢難兼顧聯繫工作；且也無此種專門學識技術。至於學生父母無論如何關心兒童教育，亦各有其工作，絕不能且也不宜經常奔走學校之門。歐美各國有鑒及此，特設訪問教師制；聘請熟習兒童教育，兒童心理，學校行政，職業指導之工作人員；用社會個案工作方法調查，診斷，處理，輔導不能專心攻讀，不能得到平衡發展的學生。

學校社會個案工作的對象為有問題之學生。所謂有問題之學生並非專指不正常之兒童或有精神病之兒童；並且包括學校中德智體羸弱形發展之每一兒童，如功課不好，易犯校規，面容憔悴，不肯參加集團活動，放學不肯回家，流浪街頭等問題之兒童，教員發現此種學生應即報告學校當局，派由工作員從事調查，分析，診斷，會商處理辦法，共同實施。

學校社會個案工作的使命，舉其要點，不外：1. 研究因環境而成問題的兒童與他的問題。2. 使學校了解學生的個人人格，學生的家庭環境，與學生內心的問題。3. 使學生了解學校。4. 使學校當

局與學生家長互相了解。5.促進學校與家庭聯繫合作。6.加強家庭與社會對於學校之熱心贊助。7.使學校社會化。

學校社會個案工作的範圍不應且不能限於學生本身問題，並要將連帶着的問題都予以適當解決。必如此方能使學生得到正常的生活。爲達到這個目的，必須與其他社會工作機關合作。例如有姊妹兩個在小學讀書，終日顯着害怕不安的樣子。社會個案工作人員到他們家中拜訪，發現他們的母親很年輕而有精神病，他們的父親終日以飲酒忘却煩惱。工作人員即應將這個家庭介紹給家庭福利會。設法協助將他們的母親送入精神病院調養。母親住院療養父親在外工作期間，女兒或暫父親成照管或選適當家庭寄養。

學生功課不好，常常是因爲家中的瑣碎問題；如下課之後家庭工作過繁，必須幫忙照料，以致沒有休息時間與娛樂機會；或父母不知管教兒女，以致返家後不知預備功課，而與不良友伴出外玩耍；或父母對於子女之進步不關心，日夜打牌交際，子女食睡無定，家中毫無子女讀書設備；或家庭環境惡劣，經濟過分困難；或感情不諧時常爭吵。以上各種問題均足以影響學生之學業及人格之發展而產生問題。

經過調查之後，其診斷，處理，每一個案雖不盡同；但是使每一學生父母注意子女教育問題，增加其對子女前途興趣，却是工作人員對每個個案必須作的工作。例如與一位母親討論她的女兒課餘時間支配問題，母親肯將女兒料理家務的時間減少，增加女兒預備功課與娛樂時間。因而女兒功課

變好，生活改善。又如體格測驗與智力測驗的經過與結果，學生父母多不明瞭，亦少過問；工作人員有向家長報告與解釋的必要，獲得其合作，共謀學生學業之進步，生活之改善。再如一個學生很聰明用心，但是風枝巧艷不及格；經過家庭調查，發現學生每日在家要念兩小時古文，要學兩小時京戲。以致精力不及，影響上課。

學校社會個案工作的方法與步驟，大致與普通社會個案工作相同。茲將其特殊之點擇要簡述如下：1. 個案開始多由以校當局將學生姓名交與工作人員辦理，亦有學生家長親友或社會工作團體請求辦理者。2. 工作人員一經收到委派或請求之後先行搜集校內有關該案材料，再作校外調查。校外調查包括學生家庭，朋友，鄰里，以及有關機關團體。此種調查務必小心謹慎進行，避免招致一般人士對於被調查者之歧視誤解，影響學生之人格地位。千萬不可將問題二字輕易加於任何學生之身，加重其適應困難與阻礙。3. 調查結果經過整理分析之後，在決定診斷之前，工作人員須與有關教職員開會研討；由專任教員處知道學生的功課成績，由兼任教員處知道學生的品性習慣，由體育教員處知道學生的體力與運動遊戲生活，由研究人員處知道各項的測驗結果，由職業指導處知道學生的希望與前途。由醫生處知道學生的健康情形，如有精神不健康問題則應請精神病診療所的醫生參加，由訪問教師處知道學生家庭與鄰里的情形。每一位教員的報告已自有其價值與意義，但彼此交換意見共同討論所得的結果尤為重要。

學校社會個案工作人員之工作對象在現況下多為問題學生，故對於精神病學及心理衛生應多研究。

瞭解。一位醫師說，註一多數就醫於精神健康診療所的兒童並非患有精神病，乃是「需要了解」。心理衛生專家了解兒童最常用的工具不過是誠懇的希望與決心，再加上坦白率直毫無成見的態度。工作人員要了解學生，最要緊的是同情心與服務精神，以外再加上科學知識方法步驟而已。

具體說來，學校社會工作人員是一位學識經驗豐富，深知教育原理兒童心理的教員。為解決一個學生的問題，其工作固地較廣；雖不能希望他專長社會個案工作方法之外兼通醫學與精神病學，但至少他應知教育，醫學，精神病學，心理衛生對於本身工作的關係與貢獻。最好對於社會學，社會工作，教育學，心理學，智力測驗，兒童營養，醫藥衛生，心理衛生，以及精神病學等之意義與功用具有相當知識與瞭解方可勝任愉快。

第四節 醫院社會個案工作

醫院社會個案工作的目的，一方面要預防並解決來院就診與住院的病人因疾病而發生的種種社會問題，一方面要解決防礙醫藥治療順利進行的社會因素，如住房，營養，職業，工資，工作環境，生活習慣，家庭關係等等問題。這些社會問題如不解決，則病人病時固難得到徹底的治療，病後得不到適當的調養，即病愈之後亦難適應新環境。一人患病有其生理因素，亦有其社會因素；生理疾病之醫治固屬重要，社會疾病之醫治亦屬刻不容緩。生理與社會為病之一體二面，必須兼等並顧方克有濟；醫生只能醫治生理方面的病，社會方面的病必須社會個案工作人員負責辦理。醫院如要對

於病人之疾病予以澈底之治療，只靠醫藥治療而不顧及促成疾病之發生，加重疾病之苦痛，妨礙疾病之痊癒，或助成疾病之再犯的社會的，經濟的，教育的因素，則絕難圓滿的，有效的完成其任務。泰西各國有鑒及此，多在醫院內增設社會服務單位負責診斷治療病人之社會病，經濟病，教育等病。此種社會服務單位，已成爲各醫院之重要而不可缺之部門，會同醫生來診斷治療病人各方面的疾病。

醫院社會個案工作起源於英國而發達於美國。美國醫院的社會服務個案工作在一九〇五年開始，係由麻省省立醫院首先成立，頗有效果；以後各大醫院漸漸都認識了社會個案工作對醫院之重要與貢獻，因之都增設社會個案工作部門，任用工作人員，以補醫藥治療之不足。醫院社會個案工作即在中國也有廿多年的歷史了。

醫院社會個案工作的發展可分三個時期：第一時期醫生將有需要協助的病人介紹給工作人員，如需要特別營養而無經濟能力者，需要改變職業而無法尋覓者，需要休息調養而無辦法者。在此時期，醫生爲主，工作人員完全居於輔助地位。醫生與工作人員不共同討論進行方法，工作人員也不做病前調查。第二時期仍是醫生爲主，工作人員居於輔助地位。但工作內容由消極轉入積極，開始注意衛生教育，預防工作，如營養不足，糖尿病，心臟病，花柳病，肺癆病，產前檢查的病人都介紹給工作人員去輔助他得到順利進行的治療與調養。第三個時期由醫生負責一個人的生理部份的診斷與治療，工作人員負責病人的社會部份的診斷與治療。醫生與工作人員各就診斷所得共同討論治療方法，詳密分工

澈底合作。

從此工作人員就負了下列的責任：1.使病人樂於接受新的醫藥，新的治療，助成醫生與病人間之瞭解與合作。2.使醫院因有社會個案工作部門而與各種社會工作機關團體密切合作，擴大其服務範圍，改善其組織與方法以求醫院社會化，大衆化，使醫院不專爲富有者而設，而使一般貧苦無力之病者亦得到醫藥之保護。3.發現並報告醫生有關病人疾病方面的個人背景與現狀，家庭環境與問題。社會助力與阻力。4.設法解決妨礙醫病的各種社會經濟問題而使病人得到最理想的治療。5.使用個案工作方法促成病人與醫院之合作。6.協助醫生安排病人的妥善辦法。7.協助病人家屬開瞭病人病況及其應盡責任。8.協助病人及其家屬改善生活環境。9.喚醒社會對於疾病預防之注意，認識社會因素之重要，負起責任，共謀解決改進。

醫院社會個案工作組織：醫院之下設立服務部，置主任一人綜理行政工作。主任之下設副主任協助主任辦理一切，兼作指導工作。按照醫院分科設置主任指導員若干人，分負指導個案工作人員工作之責，高級個案工作人員普通個案工作人員及學習生若干人。此外並設秘書一人，書記及打字若干人。在門診科號或接待員負責指導入院之病人辦理掛號分科手續以及其他必要服務。所有工作人員皆分科負責，如個案工作人員必須一人兼任兩科或數科的工作則須將性質相近的科別交由一個社會個案工作人員辦理，如產科與婦科可由一科社會個案工作人員担任。心臟科腸胃科，內分泌科則可併爲一人担任。耳鼻喉科由一人担任。也有一科由二人合任者，如普通外科由一個男社會個案工作人員及一

個女社會個案工作人員負責男女病人之責任。負責普通外科男病人的社會個案工作人員亦可兼辦骨科男病人的工作。在美國從事社會個案工作職業者百分之九十為女性。但在中國社會情形之下，醫院社會個案工作，按照病科性質及病人性別分男女社會個案工作人員負責較為合宜。尤其是外科產婦科花柳科等部份。

醫院社會個案工作人員應備條件：醫院社會個案工作人員除應熟習普通社會個案工作之原理原則方法技術外，必須具備普通衛生常識；應當知道醫院的組織與功能，及醫院在社會的地位，社會個案工作在醫院的重要；一般醫藥常識，對於一般疾病的名稱，醫藥專用名辭術語，病因，病狀，治療要點，尤其關於社會，經濟，及教育方面；對其專負科別的常識尤須特別豐富。

醫院社會個案工作人員接收敗醫生活通知或求助者申請之後，即開始輔助病人，以求其身心健康與生活狀況之完全恢復與改善。工作步驟與工作項目多因病人而異，有的從幫忙掛號起，有的因治療中斷由醫生將個案轉給社會個案工作人員去作隨訪勸導工作。為介紹參考計，茲將社會個案工作主要內容簡述如下：1. 病人初到醫院一切手續多不明白，有的病人由鄉進城到達醫院而掛號時間已過；如無工作人員協助，頗有掛不上號掛與而返的可能。在此情形下，工作人員則能給以所需要的協助而使病人在精神上得到極大的安慰，增進其對於醫院之好感與信心，這種基礎的工作是非常重要的，在醫院中因手續問題而誤病者非不多見也。2. 經過醫師檢查的病人，社會個案工作人員可將醫師所要囑咐病人的話詳細的以簡易通俗名辭告訴病人，使其澈底明瞭竭力與醫生合作以求疾病之早愈。如

醫師所囑咐的話有時不應完全告訴病人本人，社會個案工作人員則應詳細記下，留為拜訪家庭時報告病人的家屬使其明瞭求其合作。3. 需要轉移他科檢查的病人，工作人員應將轉案意義與手續詳細告訴病人並將病人介紹給該科的社會個案工作人員。4. 因事實需要須將病人介紹至另一醫院醫治；如病人必須住院而本院無牀位，或病人被瘋狗咬傷必須打針而本院一時缺乏血清，工作人員不但應協助病人進行一切，且須繼續協助；但如所轉往之醫院無社會服務部之設置者則不在此例。5. 工作人員與病人談話如發現病人有心理及其他問題，應設法助其解決。如需其他社會機關團體協助，工作人員須用機關合作辦法處理。但在中國各種個案工作尚未發達的時期，醫院社會個案工作人員確須兼顧處理家庭福利與兒童福利的多種任務。病人在治療時期，工作人員應用盡各種方法使病人完成治療，不致半途而廢。6. 病人在醫院治療之時，工作人員應準備病人出院的工作；如病後調養之安排，病人家庭之各種準備，病人出院後心理方面與職業方面的準備，如患心臟病的病人，病後如何調養；如何改換職業，如一個人力車夫摔斷了腿；出院後如何謀生等等問題，皆為工作人員所必須注意而充分準備的。7. 醫院社會個案工作應不時的作隨訪工作，或用通訊方式或用拜訪方式，隨時予以必要之協助，確保病人身體健康及生活改善。8. 推行社會個案工作，在每階段中，工作人員都應與其他社會工作機關體保持接觸密切合作，儘量運用已有設備及力量。

醫院社會個案工作所用的原理原則方法技術，與普通社會個案工作大致相同，但其對象既為病人，亦有許多特殊之點。關於申訪方面與接案方面特殊之點：1. 醫院社會服務單位多設有社會個案

接待員，所有病人不論有無社會問題，一進醫院大門，必須經過接待員處。接待員於掛號時如發現病人有協助必要，即將其號數，姓名，科名介紹主管該科之社會個案工作員進行辦理。2.病人在門診部經過普通檢查之後，醫生認為有按期隨訪之必要或有社會問題者，以及病人自己感覺需要醫藥以外協助者，均可由醫生介紹給該科工作員辦理或到社會服務單位申請協助。3.病人至配藥處無力自付藥費即由該處介紹至社會服務單位查明協助。4.工作員對每一普通病房之病人都作一次調查性的談話，用以發現有社會問題而需要協助的病人。即對於無社會問題的人亦可以此種調查的結果有所準備，以免問題突然發生臨時措手不及之弊。即住特等或頭二等病房之病人亦非如一般想像，毫無社會問題而不需社會個案工作員之協助；患肺病者需要療養院所，子女需要安置；又如病人家庭不睦，家庭關係需要調整改善，再如輔導家庭侍候病人之方法技術等在在均需工作員之協助。總之醫院社會個案工作之對象不只為窮苦無告之病人；所用方法，亦非盡為金錢之補助，而係運用個案工作方法服務一切病人解決一切問題也。

關於調查方面：1.普通社會個案工作項目外，應特別注意疾病歷史。如以副會生各病，時間長短，治療結果；此次患病起因經過以及家屬對於病人之關切與辦法。2.其經醫師檢查之病人，工作員必須先看病案，最好得到醫生同意之後，再與病人談話；內有時病人因病況關係不宜談話或不宜多談。3.工作員與病人談話可以筆記，因醫生已用筆記，病人對此已首接受不致疑惑，無須顧忌。4.每一種病人之調查皆有其應行特殊注意之點，調查詳盡與否關係病人福利甚大；所以醫院社會個

案工作人員的醫學常識，專科特殊的瞭解，與個案工作的經驗均應豐富方能勝任。如對患心臟病之調查應特別注意工作情形與家庭經濟狀況，因心病需要休息，不宜從事重而累的工作；對患花柳病者之調查應特別注意其妻子是否亦染有此病，會否醫治等。5. 關於調查病人已發生過關係的機關，應先由醫院或其他衛生機關起，因病人常常改換治療場所。初次會議即應問明，逐一調查明瞭後，方可向一般社會工作機關團體，查詢醫藥治療的經過。

關於醫院社會個案工作之社會治療方面，應行說明者，即病人的問題不只是生理醫藥一方面，而是問題的整體，不過先由生理醫藥方面着手而已。

關於醫院社會個案工作之記錄方法，應以醫院之號數為首頁號數，並須注意門診或住院，如用門診號數；住院後應將門診號數改為住院號數。醫院社會個案工作人員社會記錄與醫生護士醫藥記錄例皆存於一個卷宗之內，為易於分別起見，應用不同顏色紙張，如醫生用白紙，護士用藍紙，則社會個案工作人員即應使用黃紙或其他顏色紙張。醫院社會個案工作之案主稱為病人，較稱為求助者為合宜。

第五節 精神病社會個案工作

精神病社會個案工作的目的是使患精神病與心理不健康的兒童與成人得到心理病專家的檢查與診斷，及科學的治療，促成病童與成人的心理健全發展而加強其適應社會環境的實力，成為心身健

康的人。

工作對象是心理不健康或有顯著精神病之兒童與成人。工作範圍可以是普通醫院的一部份，也可以是一個單獨的精神病院。但常常是成立一個單獨的心理疾病診療所，一個兒童研究所，精神病院或兒童精神病院，社會個案工作人員服務的病人，疾病深淺程度相差也很遠；有的家庭特別相信新發明，兒童稍有問題即送兒童研究所檢查或請精神健康專家分析檢查；有的家庭非到病人必須住精神病院的程度，不送他去就醫。

精神病社會個案工作的功能是為了預防精神病的發生，協助精神病學家作診斷及治療工作。使社會人士明瞭這種病有治愈的可能，幫助病人家屬送病人入院，協助病人家屬做其他應盡的步驟，並做病人出院後的善後工作。

精神病院的組織大致與普通醫院相同。關於人員方面，醫藥部份有醫生，精神病學家，精神分析家；心理學部份有心理學家，心理衛生員；護病部份有護士長，護士，看守；有的醫院護士也負責支配飲食營養等問題，有的醫院專聘大學家政學系畢業主修營養者，或醫院營養部畢業曾經負責醫院病人的飲食者；社會工作部份有社會個案工作主任，社會個案工作人員，及實習生。關於手工藝遊戲等工作也有因社會個案工作人員兼任者，也有另外請專門人員負責者。

當病人到門診處，工作人員即開始工作，先與伴病人來的人會談，盡力尋求線索。個案開始後，由精神病學家診察病人失常的情形，心理學家測驗病人的心理，工作人員調查病人的社會環境以及所以

招致此種心理病態的原因。各方工作人員將所得到的材料拿到個案會議來討論，決定診斷及治療工作。社會個案工作人員由調查而與病人家屬及對病人關心的人士接觸，既能幫忙治療易於進行，又能幫助社會人士明瞭心理衛生的重要。

關於治療方面，社會個案工作人員與醫生討論治療程序並向病人的家屬解釋治療的程序。如果病人有施行手術的必要，社會個案工作人員可代醫院轉導負責人辦理簽字手續。有的時候社會個案工作人員可以與病人進行治療談話。但是不是每一個病人可以用會談治療，必須由醫生選擇，因為有些病症，會談並無幫助治療的效果。

職業治療在普通醫院或精神病院中都是隸屬於社會工作部份。做法由職業指導員指導；但是所做的項目，工作鐘點及程序，仍是由負責該病人的社會個案工作人員支配。病人學習手工藝使他從長久的幻想生活，走入一部份現實生活。病人做出的成品為他人所誇獎，病人能恢復自信，因為患病的人總是有自卑心理。學會之後，甚至能得報酬或者能做病後的職業或副業。

娛樂也是治療中的一種，如下棋，玩紙牌，打球，甚至圍遊藝會或運動會。在病人參加娛樂時，都有護士跟隨。普通這種治療是護士與個案工作人員合作進行的，也有的醫院還請對娛樂有特長的集團工作人員參加，也有請義務工作人員參加。

出院後的社會治療在精神病個案工作是很重要的一段工作。常常病人回到家中，家中人仍拿他當瘋子看待，有的病人因精神病而解僱現在變成失業，甚至有病愈後無家可歸。社會個案工作人員用

個案工作方法協助病人恢復原來社會上的地位，並且預防病人的疾病復發。在病人沒有回到家中之前，先與病人家屬一同作病人返家的準備。如果環境允許病人痊愈後不換工作，工作人員應當將病人的光景報告僱主，與僱主合作協助病人慢慢適應工作環境。如不能回家，與不能回到舊僱主那裏去的病人，工作人員應當替他們找新工作，安排住處或寄養家庭。有不能治愈的病人，則另覓合宜機關安置。隨訪的次數與相隔的時期在病人出院前，工作人員即與醫生一同規定；除特殊情形以外，普通可定為病人出院後二月，半年，一年，二年，三年各拜訪一次。

第八章 社會個案工作舉例

本章所列舉的五個社會個案紀錄，是從美國實際工作紀錄上抄下來的，是真實的簡事。編者所以採用美國個案，因其較能參證幾種方法，如卡片填寫，首頁填寫，個案史的寫法，預算的做法，以及社會個案工作員拜訪前的準備，紀錄前的分析，與工作後的檢討等。但是沒有一個例子能夠同時表證出各種方法的應用，就是下面所舉的五個也不能將所有的個案工作方法盡行表證，正如同醫師的技術絕不能盡行應用於一個病人身上；只是舉一反三，讀者可以由這五個例子明瞭個案工作的應用。現在略舉這五個例子的要點如左：（例案見後）

（一）「王甲」——這是一個家庭救濟的例子，藉以表證卡片填寫方法，收案填寫方法，救濟費填寫方法。這是一個很簡單的案子，但是開案結案幾次。普通家庭個案紀錄大都採用這種方法。
註一

（二）「黃乙」——這是一個職業介紹的例子。案情本身很簡單，主要的是表證收案後半頁（或反面）職業紀錄填寫法（普通收案紀錄正面填寫不完續填反面，職業介紹機關收案反面專填職業紀錄）與經濟紀錄。
註二

（三）「丁太太」——這是一個服務性質的例子，特別用它表證初次會談與治療會談。同時又表證摘要與診斷摘要的寫法，更進一步的有檢討摘要。
註三

(四)「萬愛莉」——這是一個學校社會個案工作的例子，他的紀錄寫填法，又比較的略有所不同。^{註四}

(五)「孫弟弟」——這是一個問題兒童的例子，在這個例子裏面能看得到家庭社會個案工作人員如何一方面利用社會設備，一方面補助申請者增加解決自己問題的力量。特別表證兒童研究所與社會個案工作的關係。^{註五}

至於這五個例子本身的意義，和在社會個案工作理論上技術上的特點，讀者於讀完以上各章之後自可擬按，故不再一一提出。

註一 McLenahan, Bessie A., Social Case Work Theory and Practice, Page 62.

註二 同前 Page 141.

註三 同前 Page 84.

註四 Smithies Fiske M., Case Studies of Normal Adolescent Girls P. 168, Appleton and Company, New York 1922.

註五 McLenahan, Bessie A., Social Case Work Theory and Practice, Page 100.

登記卡片

姓名	年齡	性別	號數
王甲	44	男	IXXX
住址	T街 1058號		
申請	年 月	3-27-1932	
	社會個案工作員		

例一
王甲

.....簽名

收案紀錄

日期	姓	婚姻狀況	號數
3-27-'32	王	已婚	IXXX
日期	住址	房東	住址
3-27-'32	T街 1058號	梅太太	T街 1059號

名字	出生日期	出生地方	宗教
家長，王甲	1888		基督教
妻，胡氏	1888		基督教
子，瑞孟	3-19-'15	米省	

結婚日期	結婚地方	國籍	遷移日期
1909	米省	夫 美國	省 縣 美國
		妻 美國	1920 1927 出生
			1920 1927 出生

九五

日期	親戚	地址	與胡氏之關係
3-27-32	魏太太	1919西街	姐
	胡老太太	1919西街	母
家長工作	年月	職業	
	1931 夏	木匠	

一九三二年三月二十七日 由救護隊容先生的介紹，王甲來到家庭福利協濟會求助，社會個案工作人員接談後，允許最近派人到他家中去拜訪。

一九三二年三月二十八日 社會個案工作人員到王家訪視，他們住四間房，有臥室，飯廳，客廳，廚房。屋子收拾得乾淨整齊，但是王太太仍道歉說她剛剛要收拾房間，所以房間不整齊。

生活史

王先生與王太太原籍是荷蘭人，生長在美國明尼蘇達省，王先生一直是在電氣公司作事，以後到加利佛尼亞作木匠，漸漸生活困難，因為做散工薪水收入不固定。原來自己本有房子，三年前將房子賣出買了二十畝地，以後收成不好，鄉間去住時將傢具賣了，現在又買了幾件傢具，除開銷外，還要每月付傢具錢的一部份。

王太太感覺到十五年來勤儉積蓄，費盡心血，現在年紀已大，身體又不健康，雖需要從新創業，但是何等困難！

健康問題

王太太帶着病狀，眼圈發黑，皮色蒼白，在衛生事務所治心臟病。這是他初次到免費醫院去看病，因為沒有錢，亦只得如此。王先生身體精神都顯得健康。

王先生每星期收入十二元，但失業三星期，目前油鹽店來討賬，房東又在催付房租。王太太與社會個案工作人員計算一下，如將這兩筆款付了，這月還過得去，就是要稍補加一點菜錢。

態度

王太太為人正直，說話爽快。社會個案工作人員覺得這個家庭一向勤儉，富有自尊自立心，現在仍願自己努力前程。王太太說她的兒子因家庭狀況不好願退學去工作，她以為這樣年齡的兒童不該因家務而煩惱。去年夏天他由工作得到二十元，買了一輛舊汽車，他的父親替他修理好了，因有一輛車子王先生去找事比較容易一點，他能各處去找散工作。

社會個案工作人員給了五元伙食錢，並且向二房東建議，關於房租的事，請她和社會個案工作人員直接商談。

親戚

王太太有母親姐姐住在一個城內，母親有一所房子，但是沒有租出，姐姐每月幫助母親伙食費。王先生沒有親戚在這城內，也沒有能幫助他的親戚。

社會個案工作人員將調查情形報告介紹人，並且註明王先生很肯作事，只要有事，他決不辭辛苦。

一九三二年三月三十一日，二房東給工作人員打電話，請給一點房錢，並不是六個月都要還清，因急需錢請給一部份。社會個案工作人員允許可由機關付與本月房租，房東太太也覺得滿意。以後王太太來電話，知道工作人員代付一個月房租很放心。

一九三二年四月十五日，社會個案工作人員到王家拜訪，王太太要機關付伙食費，她擊手中有的

錢還房租。工作人員解釋說那等於代還房租錢。王太太很諒解並且也同意，王先生也來到家裏很快樂而健康的樣子，他向工作人員解釋求助只是暫時的。他給工作人員一個印象是「勤快」。

一九三二年五月十一日 社會個案工作人員拜訪王太太的姐姐魏太太。姐姐母親都在家。她們說，她們已經常給食物和衣服等。魏家夫婦年紀已不小，要準備自己將來的問題，也不能常幫助王家。母親是自顧不暇的。她們兩人都說王先生很勤快，能工作，就是因為近幾年賣房子買地，弄得暫時沒錢。

一九三二年六月五日 王先生到公事房報告已在西南木器店找到事，四元一天。他相信可以繼續作下去，但是六月九號才能領工資。工作人員付給他三元五角的食物費。個案結束，不再需要救濟。

一九三二年六月二十五日 王先生到公事房報告請求幫助。個案又開始。王先生現在能賺六角一天，但木器店修理停工會休息數日。現已開始工作，要到七月八日才能得到工資。青黃不接時需要伙食費，工作人員付三元五角。

一九三二年七月二十一日 個案結束，沒有繼續輔助的必要。

一九三二年九月二十八日 個案又開始。王先生到公事房，說他沒有工作，需要三個星期的幫助。目前在接洽兩處工作。

王太太來信要房錢。二房東打電話來要房錢，個案工作人員回答作家庭拜訪後再談。

一九三二年十月十五日 社會個案工作人員到王家拜訪。王太太說他們欠了二房東一百元，房東催租錢。個案工作人員付了五元伙食費並囑咐王太太有餘錢就付房租。

一九三二年十月二十日 二房東又來要房租，社會個案工作人員說那房現在只應當租二十元。她也允許減到二十元。

一九三二年十月二十二日 社會個案工作人員作家庭拜訪，知道王先生作散工賺錢付伙食。既然機關付房租，自己能付一部份伙食錢，社會個案工作人員即可付伙食錢，二房東叫王先生替她油漆房子拔還前欠的房租。

一九三二年十一月五日 王先生被約來到福利會作散工，他很快就來工作。

一九三二年十二月四日 王先生來要房租，社會個案工作人員允許付一個月的。

一九三二年十二月六日 福利會叫王先生來做木匠，他立刻就來並且說將要開始在江邊一個建築公司那裏去工作。個案結束。

救濟費

姓名

王甲

馬大(王太太)

號數 11111

月日 (1932)

項目

數目

三——二八

伙食費

五·〇〇

四——三

房租

二五·〇〇

五——一五	房租	二五·〇〇
六——一五	伙食	三·五〇
六——二五	伙食	三·五〇
一〇——一五	伙食	五·〇〇
一二——四	房租	二〇·〇〇

例二 黃乙

黃乙來到職業介紹部請求介紹職業。在申請時社會個案工作人員與黃乙會談。第二天拜訪他的家庭，親戚，與有關人士。將所要調查的調查完畢。填寫了收案記錄包括職業部份及經濟部份。並且與求助者一同作了一個預算，在沒有找到事之前由救濟部份付他家庭所缺少的款項。個案開始。職業介紹部建議每星期付救濟費十二元。

47-39

收 案 紀 錄

第八
章
社
會
保
案
工
作
舉
例

申請-年 月 日 6-5-1934 個案號數 CXXX

姓 黃 有關人士 容先生 葛先生 主婦姓氏 容

日期	住址	住房	房主	婚姻狀況	
1-30--1931	B 街 719 號	五間	自置	已婚	
	種族	移居日期	結 婚	兵 役	
	國籍	城 縣 省	日 期	地 方	
夫	白種	7-1-30	5-1-28 4-9-27	1-5-31	洛杉磯
	美國				
妻	白種				
	美國				

家中人口

名	出生日期	地點	職 業	教 育
家長 黃乙	6-5-03	紐約	音樂師	大學一年
妻 容馬利	3-7-05	阿利松那	打字	高中
子女				
拉木耳	2-3-32	洛杉磯		
魏 魏	6-5-33	洛杉磯		

其他

姓 名	出生年	關係
容老太太	1880	岳母

不同住之子女親戚

姓 名	住址	關係
黃乙 路得	S 街 158 號	父母
容喬治·馬利	P 街 156 號	妻之弟及弟婦

職業紀錄

姓名 黃乙

最後之僱主 住 址
瑞在利 S 街 297 號 新舞場

工 作 離職日期 時間 薪 津
舞場演奏 9-1-33 三年 每月\$125.

職 務 離職理由
拉提琴 舞場停辦

社會個案工作方法概要

姓名 黃馬利

最後之僱主 住 址
司律師 六號街 917 號

工 作 離職日期 時間 薪 津
律師公事房 1-1-31 23 月 \$100

職 務 離職理由
打字 結婚

工作最久之僱主 住 址
學醫生 米街 65 號

職 務 離職日期 時間 薪 津
打字 1-1-29 二 \$120.

1011

社會個案情報交換所報告

日 期 機關
6-9-31 無紀錄

經濟紀錄

姓名 黃乙 馬利

申請時最大的債務

第八章
社會個案工作舉例

債主	住址	理由	數目	償還辦法
紀先生	西街 311號	買房	\$1400.	每月\$25.
產業	買價			
住房	\$3000,00			
全年債務	按月	按星期		
捐稅 \$48.	\$ 4.	\$ 1.		
債債	23.	6,25.		
儲蓄				
現金	\$12.			

每月最低開支

項目	申請時	改進後	第二次——第三次
	6-6-34	6-7-34	
1, 食物	\$40,00	\$37,00	
2, 住房	29,00	18,00	
3, 衣	6,00	5,00	
4, 燃料	3,00	2,00	
5, 燈	2,00	1,50	
6, 醫藥	2,00	—	
7, 雜費	2,00	2,00	
8, 水	1,00	1,00	
9, 交通費	3,00	2,00	
	\$88,00	\$69,50	
	建議救濟費		
每星期需要	\$22,00	\$17,13	
已	3,75	3,75	
缺少	18,25	13,38	
建議數目	\$12.		

一〇三

例三 丁太太

一、一個初次會談

一九三三年十一月廿二日，社會個案工作員接到電話就找到丁太太家去拜訪。預算：在申請書上簽名之後就將存摺存單給個案工作員看，存四百三十八元一角五分。目前她每星期付看護十五元。每月伙食費三十元雜費共七元，衣服及意外十元，醫藥費三元。每年付捐稅一百元。平均每月付一百一十八元三角五分。社會個案工作員解釋給她聽有減預算之必要：捐稅平均每月八元三角五分，雜費二元，伙食（自己）十元，衣服四元，意外五元待候者十五元六角五（伙食五元六角五分，工資十元）共合五十元。

家庭狀況：丁太太是一位六十五歲的美籍寡婦，已一半失明。她也不能辨別看得到的臉面，卅尺以外什麼都看不見。自己的房子，但無進款。她靠她的存款生活但只剩四百三十八元一角五分。房屋：丁太太所住的房屋是自己的產業共有五間，除自己居住而外，並和一位老太太同住。外面一間本來有一個男子居住並不付房錢，只給丁太太作些跑路打雜的事情。現在那個男子因為錢到了職業，已經搬出。

親戚：附近並沒有丁太太的親戚，在麻州雖有兩位年約已超過八十的老哥哥。經函請該處社會福利協會代為調查，所得的覆信是，丁太太的哥哥對其妹妹甚為關心，但均因自己年老力衰，自顧不暇，雖願幫忙，但心有餘力不足，不能對他妹妹的忙。

健康：她差不多是個瞎子，很瘦，帶有勞悴的樣子。她說她很心煩，並且常有胃氣痛的毛病。個案工作人員和丁太太商量預備先請一位護士來看看她，以後再找醫生來。丁太太很高興，因為一向沒有人特別注意給他看病，除非有時隣舍史醫生來看她。

職業與經濟：丁太太從來沒有出去作過事，她的丈夫一向賺錢養家，是在一個著名的鐘表行裏修理鐘表。丈夫死時，丁太太得到一所房子和一萬元保險費。現在只剩了四三八·一五。

宗教：她是一位基督徒，但不作禮拜，她說什麼也不見，坐在那裏心煩。

背景：丁太太生在麻州一九六七年五月十一日。父親與丈夫都是作鐘表生意的。

青年丁先生同丁太太在一個朋友家會面，於一八九二年七月十二日結婚。沒有生過孩子，因為丁先生得了瘰癧，到加州養病。

特殊問題：丁太太不能獨住，必需有人替她管家。這位管家因為新預算開支減少，要辭去。

丁太太想，或者她的朋友可幫忙找，但工作人員已允代找。目前尚有存款，不能傾救濟費，按照新預算度日。

印象：丁太太心裏煩得很，她總說：「瞎眼真麻煩！我假若能看見多麼好！」工作人員想必須找一個仁慈和藹的婦人來同他住才成，找點有興趣的事給她作，不要叫她整天想自己的可憐。

二、一九三二年十一月二十二日到一九三三年一月六日接洽摘要

得到醫院的報告，十四年前丁太太曾因精神不健康住院前後十個月。得到麻省家庭福利協濟會

的報告，丁太太的兩位長兄無力協助。醫院報告，經眼科醫生檢查丁太太右眼已瞎，左眼最近也要瞎。護士去看丁太太，丁太太已與史醫生接洽好，免費治療。

社會個案工作人員拜訪史醫生，史醫生表示因鄰居多年，頗願免費為丁太太醫病，但表示她身體精神都不會有什麼進步。

社會個案工作人員替她找來的管家，丁太太也很滿意。社會個案工作人員已經和在女青年會開會的一個盲人俱樂部接洽好，約丁太太作會員，並且每次有學校汽車去接。

三、治療性的會談

一九三三年一月六日 到丁太太家拜訪，丁太太睡在牀上，她說疲憊得很，並且胃痛，夜裏睡不着。她已照新預算用錢，很夠用。她也喜歡工作人員給她介紹的人，但沒用她；因為她的朋友給她介紹了一位。新來的同伴同她是同一個教會的，已來了一個月，她很滿意。

丁太太已將捐稅等錢付過，將冬天需要的柴與被都買了。關於日常生活她完全照新預算支付，足夠二月之用。另外有一男子住她外間屋，作散工。因為只夠吃飯，無力付房租，白住房，替丁太太做點送信打掃等事。社會個案工作人員鼓勵丁太太，稱贊她對於新辦法運用得順利。工作人員又說到禮拜堂作禮拜的老朋友們都掛念她，希望她與她的同伴去作禮拜。又告訴她盲人會很有意思，但丁太太沒有表示願意參加。

四、診問摘要

丁太太六十五歲，丁先生已故，死於一九二二年。

困難：瞎眼，精神病，體弱，需要人隨時照應。無進款，無能力工作，儲蓄將已用完。不願見人，終日自己想自己苦得可憐。

原因：瞎眼是顯明的，但精神不好等，需要檢查，方能明瞭因果關係。目前困難原因，錢將用完，自己無力賺錢。

助力與阻力：助力——有朋友肯與工作人員合作商討診斷計劃。教會關係與盲人俱樂部或可幫助丁太太的精神方面。鄰居醫生肯幫忙，同伴又是同教會，可以安慰她。阻力——精神不健康，宗教信仰或許不真，不願結交新朋友，又不願見舊朋友。

五、疾病的預測

因精神不健康，需要長時期照料處理。根據醫院報告，病不易治療，但須設法由醫院指導辦法，避免嚴重問題，使病不加重。不改善目前環境地的情況會一天比一天壞。

六、檢討摘要（不必需在各案紀錄內記載，是工作人員對工作檢討時用的。）

甲、關於申請者：

1. 個案工作人員很耐心的，很同情的聽取申請者述說一切。立了互相瞭解的基礎。
2. 申請者與個案工作人員共同擬具新的預算，找新同伴，使預算減低。對於以往的預算過高絲毫未加資備。

3. 初次談話就知道了申請者的朋友親戚與醫生。
4. 調查已往曾住過的醫院，並找到了可以給魏治病的醫生，關於這方面，實際上還需要多作隨訪工作。

5. 工作人員在第一次會談時已將其他城市有關人名地址問清楚。打聽消息是用通信方法。

乙、關於申請者的家庭：

6. 紀錄上沒有談到家庭中各人的生活，為繼續的社會治療，在隨訪時還可以再問一點。
7. 在摘要中沒談到親戚的態度。個案詳細紀錄中曾記載長兄非常愛他的妹妹；並表示她多麼偉大。現在自己年高，無力幫忙，頗覺慚愧。

丙、利用社會設備：

8. 個案開始時即到個案管報交換所去查，因以往並無申請者紀錄，即開始家庭拜訪。
9. 得到消息都已利用。
10. 丁太太自己能請到史醫生免費替她治療，不必由衛生事務所找護士作初步檢查。這個錯誤假如初次會談能更詳細些，即可避免。
11. 生死及結婚日期，個案工作人員沒有去找機關證實，因關於這個案子，這一項並不重要。

例四 「萬愛麗」

萬愛麗在中學三年級，有一天校長命他去見社會個案工作人員談話。因為他屢次想退學。

萬愛麗十六歲，穿得很整齊，也很漂亮，來到社會個案工作人員的辦公室，堅決表示要退學。

一、學校生活調查：

1. 教員報告：

簿記教員報告——清潔、整齊、準確、對功課有興趣。

英文教員報告——功課很好，有時有點害羞。

打字教員報告——長處：(1)整齊，(2)有禮貌，(3)功課進步，(4)按時上課。短

處：(1)不能迅速，(2)固執。

速記教員報告——速記不及格，能力有餘，但不用功，據我的觀察愛麗對任何事都沒有興趣，

不求前進。

商學系主任報告：

長處：一、要強，二、聰明，三、整齊，四、如有興趣很肯努力，五、沈默。

短處：一、固執，二、不高興時決不努力，三、有時希望得不近情理，四、有點自私，不願旁

人的立場。

2. 智力測驗，智力超過他的年齡六個月。

3. 體格測驗：健康。

4. 學校中的社會生活：不參加集團組織，不參加運動會；他父親不准穿褲袴，說太不雅觀。

5. 萬太太到學校與社會個案工作人員談話。

萬太太所看到的問題：母親承認不了解她的女兒，並且說非常像他父親，固執得很。母親說女兒什麼都要強，退學原因是因為要穿好衣服。父母要他讀完中學，找一個職業。女兒不喜歡住在家裏，討厭家裏的人和他一路走。最恨小妹妹跟他一同出門。最近他交了一個男朋友，父母很發愁。

6. 愛麗所看到的問題：和愛麗談話時，她說就是不愛速記。她說她如果不愛一件事物，就是不能做，他希望快賺錢，快自立。他說父母總叫小妹妹跟着他，出入毫無自由。父母生長在小城中，又沒有積過多少書。她自己口袋中一個錢也沒有，一點自由也沒有，生不如死。他說，他既不信神，如到再困難時，預備自殺。

7. 解釋：智力高，固執，母女意見衝突。

二、家庭生活調查：

父母時常吵鬧，父母固執守舊，家庭共住四間小屋，父親賺錢養家。母親很節省，母親脾氣燥急，不鎮靜，也不文雅。家中沒有一點書報雜誌。

幼年時生活及發展經過：家庭歷史——祖父及外祖父家都很貧苦。父親比母親大八歲。因懷孕愛麗才結婚。母親染過惡疾，鼻子塌了。父親四十二歲，仍甚漂亮，母親仍不放心，常有口角。愛麗自幼住的地址，都是不好的環境，但他一向活潑健康。

愛麗是一個長女，有四個弟妹，除死的還剩下一個六歲的小妹妹。母親懷孕愛麗時既然是非婚母，同時外祖父母又守舊，精神痛苦不堪。分娩後父母不知，時常聽到吵鬧的聲音。父親常尋人家東西，愛麗也怨，她自己並不感覺是偷。愛麗每看到母親的鼻子，心裏又羞又憤又怕自己有遺傳病根。有一天臉上起了紅點，心裏怕得很，一位愛她的教員很秘密的把他的血送去檢查，結果正常。教員告訴她說，她的皮膚病不要緊，她才放心。

她母親不設法改良她的環境，但是常常罵她，說她將來沒有好結果。

三、診斷：

1. 早年因為家裏貧窮，所有的慾望不能得到。
2. 父母間，母女間時時衝突。
3. 環境惡劣，父母沒有給他好的榜樣。
4. 心中時存懼怕——恐有遺傳病。
5. 因為聰明，不安於她的環境。

四、分析：（證實上列診斷與原因）

1. 兩歲時印象最深的是飢與寒。
2. 沒有滿足自己慾望的合理辦法，只是學她父親偷人家東西。假如父母誠心願意愛麗滿足慾望，決不會去偷。

3. 入學後，至中學時代，得到好同學的相處，行為改好，便開始以這樣的家庭與父母為可恥。
4. 為達到自己所希望的，只有退無賺錢。
5. 對迷記無興趣，亦有天性的關係，她本來聰明，好動，不願意做重複練習。
6. 固執，自私，也是由於家庭環境而染成的習慣。

五、設計：

1. 勸導愛麗繼續讀書。
2. 參加團體生活。
3. 改換在學校內的班課。
4. 設法滿足她的正常慾望。

六、治療：

既是勸導愛麗繼續留校讀到畢業，學校方面須把愛麗的功課稍為更改。有的功課改換到另一組，還與她更相宜的教員一課。勸她參加普通活動，由學校供給她換衣。並安排她加入家事學團會。兩星期後，愛麗到個案工作人員公事房裏請求談話的機會。她要求一個做事的機會，可以有一點零錢用。現在要想看電影只能和一個男朋友去。她願意自己手中有點錢，以後同女同學出去玩。社會個案工作人員替他找了一個禮拜六工作的職務；並且和她談了一談她所喜歡買的東西。她得到第一次賺的錢，就預備買點裝飾品，但是還差欠一點錢。對她有興趣的教員就把所差欠的錢送給她，鼓

勵她改過。

有一天早晨，愛麗又來見社會個案工作員，她說，她對於自己家庭環境實在不能再忍受，她必須離開家庭才行。父母天天問她為何早出為何晚回，小妹妹跟來跟去的偵察她。有一次父親要擊皮帶打她。父親說再不聽說，便要送她到悔過所裏去。

社會個案工作員安慰她說，不用怕，現在的時代，父母不能這樣對待兒女，並且叫她到休息室去休息。

不到三十分鐘她的母親來到學校。母親的言行證實了愛麗所說的痛苦。母親並且說她已拆看了愛麗的信。社會個案工作員很和藹的勸她母親，告訴她說，十六歲的女兒不該如此看待，法庭也不會允許這種辦法。這樣辦法很容易逼她走極端，或者同母親所不願意她嫁的人偷跑。

後來社會個案工作員又和愛麗談拆信的事，她說已經兩個星期沒有見到母親所談的那個男子。這時候個案工作員開始和她講交男朋友應當很有禮貌的狂遊，不可太接近，等等的話。

兩個月以後，愛麗已經積蓄了一點錢，買了新大衣，新鞋襪。她的功課都很好，經濟學專門課在個案工作員那一組，以便個案工作員觀察她上班時的反應。她一切正常，對功課也發生興趣。在班中不算是一個補才，但是問到她，她總回答得週到，很活潑，很自然。

有一天愛麗來對工作員說：「我和父親吵了一頓，他叫我搬出去，我要藉此機會搬出去的。」由朋友的介紹，愛麗搬到一位護士家裏去住。護士夫婦的感荷很好，有兩個女兒一個兩歲一個

六歲。雖離自己的家只有三里路，鄰居都是很好的人家。護士脾氣和藹，態度溫柔。這個環境與愛麗的家庭正相反。假使愛麗真想努力作新人，這是一個很好的機會。

次日早晨，工作員去見萬太太。萬太太氣憤極了。她說愛麗和父親吵架，直到他趕她出去。她一下午心神不定。看見門口經過一輛醫院的大汽車，以為是女兒自殺了。萬太太總怪旁人把反抗的思想灌入她女兒的腦中。

當天晚上又去看她父親，希望家庭能與學校合作解決問題。父親又把經過述說一次，他也提到自己的脾氣不該這樣大。却並不說叫女兒務必回家，但是只是說什麼時候愛麗想回來，他非常歡迎。並且說，他自己十五歲時也曾從家中逃跑過，但沒有一位老師這樣關心，又給找事，又設法改良他的環境。父親的樣子並不很欣賞這個辦法，但不再干涉了。

過了五天女兒回家取東西，因為說起新環境怎樣的好，父女又吵了一頓。晚上母親又昏過去，大哭大叫，父親帶了警察把她找回家，鄰居都來看，都怪愛麗不對。母親又大聲喊叫，說女兒不愛他了。次日早晨他回到學校裏臉色蒼白。他說他再回家。個案工作員覺得她有改變環境的必要，在禮拜六，就帶她到另一個城裏去玩，參觀她從沒有參觀過的地方。禮拜一來上課，顯着快樂健康的樣子。

過了兩天愛麗又來說，要不學打字。社會個案工作員很嚴重的說：「不喜歡一件事就不作，是不能克服困難，永不會成功。再者自己的困難，是要自己克服的。」愛麗想了一想說：「我自幼就

是這樣脾氣，沒有人管，我想說什麼就說什麼。」

社會個案工作人員說：「你能信任偷東西的人嗎？你喜歡任性的人嗎？」

愛麗說：「我知道你了解我，我才說這些。」

社會個案工作人員說：「假如有一個小孩必須依靠你，但是他不能相信你，那怎樣辦呢？」

愛麗說：「我永久不結婚，我不會有兒女的。」

社會個案工作人員說，「這樣並沒解決問題。學校，工作場所都得相信才行。是非標準是社會規定的，因為有此標準才能相處而不相衝突。」愛麗似乎承認了。

第二天早晨她來告訴個案工作人員她已決定繼續學打字。這種決斷是證明她的改進。

三年級有一個很可愛的女生，傑尼，她的母親脾氣溫柔而篤，並且受過高深教育。女生很喜歡愛麗，社會個案工作人員把她的體操一門功課轉到愛麗一組。慢慢愛麗得到女同學許多幫助。有一天傑尼的母親請她吃飯，她高興極了。跑來告訴社會個案工作人員：「傑尼要教我跳交際舞。她和她的男朋友昨晚帶我出去玩，回來時我帶他們到我寄住的家庭，看我的寄母。寄母很喜歡他們，傑尼還請我到她家去吃飯。現在學校中有三個男學生，我都喜歡和他們出去玩。因為我也有了能見人的家。以前我也交不了好朋友，因為我的家不好了。現在我自己的生活也好了，同時我倒比從前喜歡我自己的家了。」被請吃飯以後他又自動的參加了戲劇團，練習演劇。在寄養家庭，她幫助寄母作事，一方面可免膳宿，一方面練習家事。愛麗在自己的家裏從來沒有學習負責，更沒有練習過家事

。愛麗現在心中充滿了快樂，也愛唱歌，也喜歡跟小孩子玩，晚上睡眠也好。

平靜快樂了三個月。一天是母親的生日，叫她回家吃飯。三天以後，她來見社會個案工作人員，想搬回自己家裏去住。她說母親說一切都不照以前的辦法。母親不勉強她上學，她賺的錢可以自由使用，她出入也可自由。

社會個案工作人員感覺到有問題；最近愛麗幫助寄母作事，得到膳食住宿，她是否藉回家以避免工作責任？如勸她不去，母親便以爲學校把她的女兒搶走；如勸她回去，也許這幾個月的努力全功盡棄。只有告訴愛麗叫她自己決定，因爲當初是她自己因家庭環境不堪居住，要求搬出來的。也許離家幾個月，實在想家，願意回家改善環境。也許家中人對她態度是改善了。

兩天以後愛麗決定回家去住，緊跟着就看出了一些改變；最顯明的是不按時上班，打字退步，交校外的男朋友。

到暑假打字不及格，必須入補習學校，愛麗又從新立志，努力改好。

這時，她課餘工作仍作得很好。對於華美衣服及裝飾的慾望似已滿足。現在已注意到家庭方面，津貼家庭，租了較好的房子，買了新傢具。

從這時起又繼續進步，態度優良，按時到班，家事92分，經濟81分，西洋史84分，商業常識92分畢業時在二百〇八人中她考到第十五名。家庭關係也變好了，父親仍然常發脾氣，她總是忍耐着。她的課餘工作一直沒有間斷，收入每月增加。

她畢業後，雖然不是天天到學校，但是自動的以顧問性質看待個案工作人員。兩年間接連不斷的來找個案工作人員。離校後的最初六個月愛麗感覺困難問題很多。父母給她自由，自己又能完全經濟獨立，難免就有各種引誘來試探她。愛麗情感還未成熟，有時就不能克服困難。每到為難時，就自動到學校來找個案工作人員請代為分析困難，指導光明的路。

愛麗畢業兩年，由她經濟輔助與真正的愛面子愛家庭，全家搬進一所七間屋的住宅。全家的安排都是愛麗幾年中所希望的。愛麗有穩固的職業，愛自己的工作，能獨立，心中充滿了快樂。

生命是適應的過程，在這過程中得到酸甜苦辣的經驗，這些經驗形成她的特性，決定她的人格。愛麗的生活很困難，同時把自己放在一個有力的訓練中，這個奮鬥很不容易，但是從奮鬥中顯現出一個真正人格，由科已主義轉到利他主義。經過這個奮鬥，她始終不離開比較優良的生活，經過考慮過的主意，總是高尚的理想，這是一個真正的適應的人格之證明。

例五 孫弟弟

個案開始在一九二五年十二月十八日，家中有寡婦與三個兒童。當時是為兒童們請求省救濟金，被拒絕。一九二七年四月又將個案轉到救濟分會請作詳細調查。

問題開始是家主病故，主婦不肯詳談實情。兒童需要管教，主婦為生活必須出外工作，無人照管兒女，植金又領不到。漸漸的次子孫弟弟成為問題，屢次犯過。

在這樣的困難情形之下，社會個案工作人員協助孫太太一步一步的解決她的困難問題。協助她將省救濟金領到。以後又領到二千元恤金，每月仍能領津貼四十八元；遂請將省兒童救濟金停發。介紹孫弟弟在兒童研究所輔導之下改好他的行爲。孫太太漸漸了解並承認孫弟弟的過錯是由於他沒有繼續有恒的管教所致。

孫太太對自己與社會個案工作人員共同討論的計劃很滿意，相信四十八元加十元利息再加長子翻餘的收入可維持生活，也不出外工作了。遵照所規定的計劃將孫弟弟由寄養家庭接回，專心理家教子。個案結束——服務完成。

這個案子很長，因限於篇幅不便將全案詳細寫出，所以只寫了一個摘要。因爲是一個兒童問題的個案，特將兒童研究所的報告全文譯出如下。

姓名 孫弟弟

號數二五四一

社會史分析

一、遺傳與以往的家庭環境：

父方：祖父美籍已故，醫生。祖母澳洲人，已故，大學畢業，教員。姑母：一位患麻痺病故，另一位患胃癆病故。

母方：外祖父，胸部開刀死去。外祖母因開刀死去。

舅父：勤儉和藹。姨：一位住隔壁，和藹，但會偷東西，說謊話；另一位很和藹可愛，孫太太

最喜歡她。再有一位莊嚴可靠而老實。

父親：一九二五年患肺炎病故，時年四十五。三十六歲時與母親結婚。很健康，自幼父母溺愛；大學畢業、牙科畢業。曾十五年無固定職業，有一時期開館子，後來在鐵路上做事。很愛看書，曾參加戰爭，很愛妻子，對家庭負責，支配家中一切，待太太如小孩一樣。

母親：三十三歲，美國籍，小學畢業，曾做傭人，以外在糖果舖做事幫助家庭。十九歲結婚，二年後離婚；再婚太早（不過六個月）以致婚姻被認為不合法。第二次結婚美滿。性情服從，不鎮靜，容易憂慮，但是很能合作。

弟兄：湯姆，十一歲零三個月，健康，聰明，幻想家，可靠，能專心，喜歡從家中偷跑，但不至發生事故；愛自然，看見母親不安時很表同情，能得長者喜愛。

病人：（即本案的問題兒童，借稱為病人，下仿此）九歲零三個月。妹妹：七歲零十一個月，面部有疤，可愛，膽小，服從，遲鈍。

二、環境：

阻力——1. 無父；2. 母出外工作；3. 貧窮；4. 母神經質；5. 一向服從父親；6. 母親管教無恒；7. 鄰居不好；8. 母親太護孩子。

助力——1. 父親盡責；2. 母親慈愛；3. 家庭一向和睦；4. 有玩具；5. 母親鼓勵他們和小朋友玩

三、個人：

阻力——1, 對眼；2, 洩氣；3, 懶；4, 偷竊；5, 固執；6, 打架；7, 坐不定；8, 不能專心；9, 齒齙；10, 不服從命令；11, 罵人；12, 不服管教；13, 沒有個人衛生習慣，不整齊；14, 不合羣；15, 手脚不敏捷；16, 沒有特別愛好之物；17, 說謊；18, 逃學；19, 事情不肯做完；20, 惡弄妹妹；21, 拆毀東西；22, 母親太袒護他；23, 不適宜親愛母親。

助力——1, 父母都愛孩子；2, 大方，慷慨；3, 愛死；4, 敬父；5, 睡眠好；6, 胃口好；7, 健康；8, 自負；9, 不非難旁人；10, 膽大；11, 歡喜；12, 不容易哭；13, 不易憤怒；14, 喜歡做手工之類的事情。體格：對眼，姿勢不好，有蛀牙。

心理與教育：常識中，智力高。

精神：自卑心理的產生由於對眼，帶眼鏡，常被送到診症所去檢查。有不好的朋友，打架罵人，已有性的知覺，偷東西，又常常自恨自愧。

他用偷東西打架來自慰，覺得比較他罵人，講性的故事給他聽的孩子們強。

為保護自己，他慢慢的答覆；他只說：「我不知道」。他從父親死後感覺不安全，他太愛他的父親，甚至常常覺得父親並沒有死。很可能他有時想：為什麼不死了母親而留父親！但是他又離不開母親，因為母親愛他勝過長子。

建議

治療計劃

病人需要：1.安全感 2.新理想 3.好習慣 4.父愛
病人自己的家不能滿足這四種需要，因母親過於袒護他，又是管教無恒，鄰舍與同學中又有不易交往的朋友。

因此兒童研究所建議將病人搬到寄養家庭。選擇一家，寄父是一位又愛孩子又能使孩子敬愛他的人。希望從寄父得到新理想。此家必須有小孩，最好比孫弟弟大的小孩。

母親：母親自父親死後應當多用心在孩子身上。因為父親在世時十分愛他們，母親目前出外工作的時間很長，病人易於放任。回家時管得太緊，病人對母親又愛又恨。在此環境之下，母親很難將病人管好。

最好由個案工作人員調查一下，母親有沒有提過他的姨母偷東西，或者說過他像他的姨母。

將兒童研究所的報告分析給母親聽。要注意他的持久的習慣，做一件事要做完，不要逃避。

解釋給母親知道，孫弟弟的自卑心理，好勝的心理，不安全的感想。母親不要太重感情，要叫孫弟弟知道自己行為的結果。譬如孫弟弟偷了人家的浴衣，母親不該燒了，應該叫他送回。

假如將孫弟弟寄養出去，要使母親了解要寄養一個相當長的時間。

寄養期內去訪視的次數，要得到個案工作人員與寄母親的同意。母親要決心為病人好而與寄母徹底合作，不干涉管教。

每次去看病人都要有歡喜的心情與態度。

母親應當常給病人寫信。什麼時候去看他，要以他的行為來決定。將搬到寄養家時，需要新適應，母親先不要去看他。

寄養家庭母親：病人的自卑心理，不安全感，躲避問題等情形，都要叫寄母知道。因以上的情形而偷，打架，反抗；趁母親不在家便想做什麼就作什麼。

使寄母知道幼年兒童想自由，想躲避家庭管束，是很自然的情形，做父母的都要訓練孩子有判斷力，準備兒童做聰明的選擇。

寄母要努力表示愛惜，例如拍拍他，抱抱他，或親親他。病人做可取的事時，要誇獎他。

寄父：將研究所得的告訴寄父，特別提到病人喪父的痛心。解釋給寄父聽，病人需要建設一個新理想的自己，如公平正直，自治，有引誘時能克服，失望時不怨人，有恒心。告訴寄父母，病人崇拜他佩服的男子，他願意模倣他崇拜的人。

寄養父母：找各種機會誇獎病人的努力與成功。誇獎時要熱誠，鼓勵他的信心。鼓勵他的興趣，信心，與欣賞寄父母的誇獎。

寄父母必需幫助病人發現並應用社會接受的手段來達到他的目的，如讓別人喜歡他，為人服務，尊重別人的權利等。解釋給他聽，一定要做某事，不一定不好，有時事情本身不錯，但所用手段不對。寄父母要使病人感覺他們真是需要他，歡迎他，他們喜歡有這樣大的一個男孩子在家中身邊。

既是家中一份子，必須盡一份子的力量。應當選擇一件病人會作的事，選擇之後要抓着這件事繼續不斷的做。應當有一定的工作表，練習個人衛生，注意專心有恒，建設理想，實現他的志願。給他工作的傢具，教他用過即收。

寄父母要教他做東西，同他做遊戲。

管教方面：寄父母要很忍耐的執行管教，病人社交方面比他的生理與心理的年齡幼稚。他需要嚴格而有恒的管教，當時做錯就管。要使病人知道某種行為要有某種的結果。作錯事不能袒護他，要很理智的解釋給他聽。他做不對的事，如罵人，不聽話等，寄父母要很安詳而鎮靜的將他從人羣中帶出送到一間房中，等候復了再出來。這類的事，已經過去之後，就不要再提起，若再犯同樣的過錯，就按犯另一新過錯論，但用一樣的办法。

永遠不要因病人的纏擾不休，就准他達到目的，永遠不要因他堅持已見而使他能成功。

如果偷東西，一定要有應得的結果，或將東西送回，或賠償。

寄父母可以在他未適應新環境之前忽略小事情，使病人可以感覺安全，覺得寄父母愛他。

寄父母要由他們能辦到的事作起。不要找病人的錯，責備他。

寄父母永遠不要憫憫他，批評他，或說他壞，因為一個孩子很容易照別人給他的名譽來做。他們應當指出並告訴他為什麼這件事不好。

病人的健康：安排一個時間使校醫能與精神健康醫生面談，特別討論戴眼鏡的問題。派病人

參加姿勢糾正班。牙齒檢查。

學校：病人比較愛講故事，表演故事，特別對圖畫有興趣，也喜用泥土作模型。他對於實際看得見的東西有興趣。

他需要持久的習慣，要幫助他克服困難不可躲避困難。一位嚴厲而又同情，富有建設性的教員，或可啟發並刺激他的興趣與努力。

社會個案工作人員必須拜訪學校教師，得到教師對病人的興趣。教員可以幫助病人養成專心注意與持久等習慣。使教師知道他的自卑心理與不安全感，更能深刻了解他。派一點職務給他，並且也要教他怎樣同別人一同打球玩票。待病人的學校安排好之後，要一、使他加入國文補習班，二、使他參加男教師的勞作班。這樣不但解釋了病人的需要，發展他的能力，提高他對讀書的興趣，並且可以使病人有換課堂換教師的機會，免得病人總在一間課堂聽一位教員的話。

病人需要參加團體活動。最好能加入童子軍。社會個案工作人員可以調查病人住的部份有無此種組織。病人坐立不安的原因，一半是因為沒有多少有興趣的事情給他作。

精神健康檢查：再有一兩次的檢查，研究偷竊與性知識問題。

附錄

會談分析大綱

1. 會談目的
2. 會談地點
3. 接談人士
4. 工作人員如何介紹自己
5. 申請者的態度
6. 會談進展至何程度
7. 重要問題
8. 意見與計劃

9. 如何結束
- 10 會談結果
 - a. 申請者的看法
 - b. 個案工作人員的看法
- 12 此次會談的性質
 - a. 申請者的看法
 - b. 個案工作人員的看法

個案生活史記載大綱

1. 機關名稱
2. 家庭狀況
3. 發現問題的方法——自己來申請，機關或私人轉來
4. 為何來此機關，希望得什麼服務
5. 普通案件 複雜案件
5. 與其他機關的關係，交換意見的結果
6. 由調查中得到的主要問題
7. 初次會談是否結果圓滿
8. 家中每一个人的性格，工作人員如何利用申請者的助力與阻力
9. 計劃：
 - 申請者的計劃
 - 機關或工作人員的計劃開始實行計劃的經過
- 10 治療步驟
- 11 治療結果
- 12 分析個案工作程序，計劃進行步驟
- 13 所用的原則
- 尚應用的原則

參考書

A. Social Case Work

1. American Association of Social Workers, *Social Case Work, Generic and Specific*, New York, 1929.
2. Brisley, M. S., and Borton, V., *Social Case Work, Woman's Press*, New York, 1933. (pamphlet)
3. Brown, Josephine C., *Rural Community and Social Case Work*, Family Welfare Association, New York, 1933.
4. Gannon, Mary Antoinette and Klein, Philip, *Social Case Work, An Outline for Teachers*, New York, 1933.
5. De Schweinitz, Karl, *The Art of Helping People Out of Trouble*, Houghton, Mifflin Company, Boston, 1924.
6. Karpf, Maurice J., *The Scientific Basis of Social Work, a Study in Family Case Work*, Columbia University Press, New York, 1931.
7. Mc Clellan, S. A., *Social Case Work Theory and Practice*, University of Southern California, Los Angeles, 1935.
8. Odencranz, Louisa G., *The Social Worker in Family, Medical and Psychiatric Social Work*.

Harper and Brothers, New York, 1929. (Chapter 1.)

9. Richmond, Mary E., *Social Diagnosis*, Russell Sage Foundation, New York, 1917.
 10. Richmond, Mary E., *What Is Social Case Work?*, Russell Sage Foundation, New York, 1922.
 11. Robinson, Virginia F., *A Changing Psychology in Social Case Work*, University of North Carolina Press, Chapel Hill, 1930.
 12. The American National Red Cross, *Introduction to Case Work and Administration of Relief*, Washington, D. C. (A R C 920 July 1933)
- B. Training of Social Workers (Professional Social Work)
1. Family Welfare Association of America, *Comm. on Training, Training in Family Social Work*, The Association, New York, 1933, (pamphlet)
 2. Tufts, James H., *Education and Training for Social Work*, Russell Sage Foundation, New York, 1923.
 3. Walker, Sydney H., *Social Work and the Training of Social Workers*, University of North Carolina Press, Chapel Hill, 1928.
- C. Ethics of Social Work
1. Elliott, Lulu Jean, *Social Work Ethics*, American Association of Social Workers, New York, June, 1931.

2. Todd, Arthur J., *The Scientific Spirit and Social Work*, Macmillan, New York, 1920.

D. The Interview

1. Family Welfare Association of America, *Interviews, Interviews, and Interviewing in Social Case Work* (articles reprinted from *Family*), 1931.

2. Young, Pauline V., *The Art and Science of Interviewing*, (mimeographed) Western Educational Service, Los Angeles California, 1934.

E. Relief

1. Mc Gird, Elizabeth, *The Emergency Worker in the Unemployed Relief, Family Welfare Association of America*, New York, April, 1932.

2. Marcus, Grace F., *Some Aspects of Relief in Family Case Work*, Charity Organization in New York, 1920.

F. Social Case History

1. Brown, Josephine C., *The Rural Community and Social Case Work*, Chapter VII, *Family Welfare Association of America*, 130 East 22nd Street, New York, 1933.

2. S. effield, Ada E., *The Social Case History*, Russell Sage Foundation New York, 1920.

G. Budgets:

張 第 11

1112

1. Bureau of Home Economics, U. S. Department of Agriculture, Children's Bureau, U. S. Department of Labor, Family Food Budgets for Use of Relief Agencies. (Folder).
2. Division of Home Economics, U. S. Department of Agriculture; 'The Family': Food at Low Cost. (Folder)

H. Behavior Problems

1. Culbert, Jane F., *The Visiting Teacher at Work*, The Commonwealth Fund, Division of Publications, New York, 1929. (Excellent Bibliography)
 2. Lee and Kenworthy, *Mental Hygiene and Social Work*, The Commonwealth Fund, Division of Publications, New York, 1929.
 3. Smith, Elsie M., *Case Studies of Normal Adolescent Girls*, D. Appleton and Company, New York, 1933.
- I. The Community and Social Work
1. Mc Glenahat, Bessie A., *Organizing the Community*, Chapter VII, Century Company, New York, 1932.
 2. Sidner, Jesse F., *Community Organization*, Century Company, New York, 1930, Chapter XXII.

民國三十三年一月發行
民國三十五年十二月再版

社會部社會個案工作方法概要(全一冊)

定價國幣二元四角

(郵運區費另加)



主編者 社會部研究室

編譯者 吳 榆 珍

發行人 顧 樹 森
中華書局股份有限公司代表

印刷者 中華書局永寧印刷廠
上海澳門路四六九號

發行處 各埠中華書局

(PRINTED IN CHINA)

重慶市圖書館藏書處審查圖字第一一四七號



(13263)