

序 言

社會個案工作是基礎工程

這本書經歷多年的努力終於出版。在 2000 年時，臺灣社會工作專業人員協會的邀請及聯合勸募的經費補助之下，由三位老師合寫一本有關社會個案工作的工作手冊，以便社工實務工作者在提供個案工作服務時可以有所參考及運用。這本手冊後來卻因故束之高閣，沒有實際出版。去年，在雙葉書廊促成下，希望能正式出版一本有關個案工作的工作手冊。因此，我們兩人立基於過去手冊的版本進行編修，終於完成這本書的出版。

在這本書中，潘淑滿老師負責撰寫社會個案專業關係、價值觀與倫理、及記錄撰寫三個章節。這三章是社會個案工作的基礎與核心，並未隨著時代變遷或理論轉變而有太大改變，國內外可參考的新文獻也不多，就是以 2000 年書寫的《社會個案工作》為基礎，加入實際案例的運用與討論。希望透過這樣的呈現，能幫助初學者較有系統地認識社會個案工作，也了解如何將這些概念或方法運用於社會個案工作過程。

專業關係是社會個案工作的核心，也是個案服務的第一步。多年來，在督導第一線實務工作者的過程，看到很多優秀社工和服務對象建立很好的專業關係，開始了好的個案服務。然而，也有些社工難以和服務對象建立良好的專業關係，讓個案服務遲遲無法順利展開，希望這一章提供的案例、策略運用、及服務對象的現實與非現實反應，能夠釐清實務工作者的困惑。

社會個案工作價值觀與倫理，也是社會個案工作的另一核心。雖然價值觀基本概念不變，隨著時代變遷，第一線實務工作者也會面臨許多

衝擊與挑戰，這一章中提供不少價值衝突與倫理兩難的案例討論，希望能提供實務工作者一些幫助。

有關社會個案工作紀錄部分，基本又非常重要，相較於前兩章，卻屬於較沒爭議或模糊的部分。然而，面對龐大的個案量，個案記錄撰寫卻成為第一線實務工作者的負擔與壓力。即便如此，仍要提醒個案記錄對於社工專業傳承、跨專業討論、服務延續與反思的重要性，鼓勵實務工作者如何整合資訊科技運用，透過簡化記錄過程來降低書寫的壓力。

除了上述三章，鄭麗珍老師主責其他章節，首先，在〈理念篇〉中探討社會個案工作的特性、社會個案工作的理論基礎、社會個案工作的會談，這些基本概念對於社會個案工作的實施很重要，就像是個案工作員行駛於茫茫大海之中，上述的實務知識就像四羅盤一般，有助於個案工作員思考個案工作方法的取徑，以及會談的基本技巧的提示。在〈過程篇〉中，文章的敘述也依循著個案工作流程，依序探討申請和開案的程序、預估和服務計畫、所採取的介入行動、結案和評估的程序等，嘗試將每個程序的進行方式和實務重點摘錄出來，也佐以實際的案例來說明每個程序可能面對的案主系統及機構系統的圖像。

總之，社會個案工作是社會工作專業五大方法中最為基礎及核心的工作方法，無論個人選擇朝向那一個領域發展，從事直接或間接服務工作，個案工作都是最基本的，並不會因為時代變遷、理論思維或工作模式的轉化而改變，希望透過本書的介紹，能有助於大家對社會個案工作的認識、學習、與運用。

鄭麗珍、潘淑滿 謹致

2022年4月