
會談技巧、 個案管理、 生涯轉銜與服務

馬康哲 諮商心理師

20191004、1014





- 杏語心靈診所治療師、大專校院兼任心理師、**Bowen家庭系統理論講師**
- 專長：伴侶諮商、家庭或親子諮商、親密關係議題、飲食疾患治療、情緒困擾、青少年諮商、職場議題、團體諮商
- 經歷：大學助教、研究助理、公務員(保育員、社工員、組員)
- kktt7711ma@gmail.com

生涯轉銜
與服務

個案管理

會談技巧

案例討論與演練

用停車位...

及庇護工...

活補助

業務簡介

一、什麼是雙老家

在宜蘭絕大多數居
顧者角色，而身心
們只要超過35歲就
的組合，我們稱之

二、服務評估對象

身心障礙者年滿35

註：障礙類別需符
礙者。

三、開案服務內容

1. 福利服務諮詢。

2. 支持服務。

首頁 > 業務資訊 > 身心障礙福利 > 身心障礙者生涯轉銜及個案管理

心智障礙者雙老家庭支持網絡服務

服務對象

- 1、居住在社區內，未接受機構24小時收容安置
- 2、心智障礙係指鑑定領有智能、自閉、精神障
- 3、雙老係指心智障礙者本人35歲以上，同住

服務內容

- 1、福利諮詢：各項社會福利服務諮詢或連結
- 2、健康維護：陪同或協助就醫，連結健康照護
- 3、照顧資源：連結居家服務、照顧者支持等服
- 4、社會支持：關懷訪視、增進社區鄰里關係建
- 5、經濟安全：協助經濟陷困、財務管理或財產
- 6、未來規劃：理解未來照護規畫之焦慮及期待

申請窗口

家庭照顧服務

[▶ 首頁 > 業務專區 > 身心障礙福利 > 家庭照顧服務](#)

心智障礙者雙老家庭支持整合服務

※服務對象：

35歲以上且與60歲以上主要照顧者居住於社區之智能障礙者（含智能障礙合併腦性重障礙者。

※服務內容：

- 1.主動挖掘本縣心智障礙者雙老家庭。
- 2.提供心智雙老家庭個案管理服務。
- 3.建構本縣雙老家庭資源支持網絡，推動社衛政資源整合服務。
- 4.辦理照顧者支持講座、支持團體。
- 5.辦理社區工作（含社區宣導座談、社區資源連結等）。
- 6.提供專業人員到宅服務。

※申請辦法：逕向辦理單位洽詢。

轉銜的觀點與理論

- 發展心理學、生涯發展理論、一般系統理論
- 生涯與轉銜教育觀點、心理學與生涯發展觀點、社區調適與生活適應觀點
- 行動理論：強調目標與行動的關聯性作法，歸納出生涯發展觀點、生命歷程觀點、生態觀點與行動觀點，包括了健康/安全、教育、職業發展、就業、獨立生活及社區參與和關係轉換。(YOUNG, MARSHALL, VALACH, DOMENE, GRAHAM & Z Aidman-Zait, 2011；林宏熾，2002；姚奮志，2016)

目標

- 身障者、照顧者與個管服務具備一致性目標
- 強調服務資源的連結

在實務工作當中，轉銜服務與個管服務需進一步釐清各自扮演的角色，甚至在政策執行上進行整合。(姚奮志，2016)

思考一下

- 個管與轉銜：角色、資源、在地化與委外
- 全人與全生涯

生涯轉銜與服務

範例

各教育階段身心礙學生個案轉銜服務各類資料表

壹、學生基本資料：

學生姓名			
戶籍地址			
通訊地址			
電子信箱			
法定代理人			
聯絡地址			
監護人			
聯絡地址			
主要聯絡人			
聯絡地址			
障礙狀況	障 礙 狀 況	致障時間	
		障礙部位	
		障礙現況	
		治療經過	
活動狀況	活 動 狀 況	體力	<input type="checkbox"/> 舉 <input type="checkbox"/> 扔 <input type="checkbox"/>
		姿態	<input type="checkbox"/> 彎腰 <input type="checkbox"/> 蹲
		行動	<input type="checkbox"/> 行走 <input type="checkbox"/> 坐
		溝通	<input type="checkbox"/> 口語 <input type="checkbox"/> 手語
		定向	<input type="checkbox"/> 能迅速
健康狀況	健 康 狀 況	動作能力	<input type="checkbox"/> 粗大動作
		身高	公分
		體重	公斤
		<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 體弱 <input type="checkbox"/> 多病	
	病名：		
智力	智 力	評量工具	
		評量工具	
		評量工具	

參、學生現

項 目	
一、認知能力（記憶力等）	
二、溝通能力（語言發展等）	
三、學業能力（語文等）	
四、生活自理能力（購物、穿脫衣等）	
五、社會化及情緒關係、情緒管理	
六、綜合評估個案優弱勢能力	

肆、專業

項 目	
專業及相關服務（含語言訓練、聽能訓練、心理治療、物理治療、職能治療、定向行動、知動訓練、經濟補助、就學服務等）	

肆、專業及

項 目	
專業及相關服務（含語言訓練、聽能訓練、心理治療、物理治療、職能治療、定向行動、知動訓練、經濟補助、就學服務等）	

肆、專業及

項 目	
專業及相關服務（含語言訓練、聽能訓練、心理治療、物理治療、職能治療、定向行動、知動訓練、經濟補助、就學服務等）	

肆、專業及相關服務紀錄及建議(4)

項 目	教育階段	服 務 紀 錄
專業及相關服務（含語言訓練、聽能訓練、心理治療、物理治療、職能治療、定向行動、知動訓練、經濟補助、就學服務等）	大專院校階段	(1) 經濟補助 <input type="checkbox"/> 低收入戶生活補助 <input type="checkbox"/> 身心障礙者生活補助 <input type="checkbox"/> 身心障礙者津貼 <input type="checkbox"/> 健保自付保費補助 <input type="checkbox"/> 急難救助 <input type="checkbox"/> 學雜費減免補助 <input type="checkbox"/> 獎助學金 <input type="checkbox"/> 生活及復健輔助器具補助 <input type="checkbox"/> 醫療補助 <input type="checkbox"/> 租賃補助 <input type="checkbox"/> 其他：請註明 (2) 支持性服務 <input type="checkbox"/> 居家照顧服務 <input type="checkbox"/> 臨時照顧服務 <input type="checkbox"/> 親職教育 <input type="checkbox"/> 交通服務 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 諮商輔導服務 <input type="checkbox"/> 休閒活動 <input type="checkbox"/> 其他：請註明 (3) 復健與醫療服務 <input type="checkbox"/> 物理治療 <input type="checkbox"/> 職能治療 <input type="checkbox"/> 語言治療 <input type="checkbox"/> 個別心理治療 <input type="checkbox"/> 團體心理治療 <input type="checkbox"/> 聽力復健 <input type="checkbox"/> 精神科醫療 <input type="checkbox"/> 視力復健 <input type="checkbox"/> 營養諮詢 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 居家復健 <input type="checkbox"/> 輔助器具 <input type="checkbox"/> 精神復健機構 <input type="checkbox"/> 障礙重新鑑定 <input type="checkbox"/> 重大疾病性醫療：請註明 <input type="checkbox"/> 其他：請註明 (4) 就學服務 <input type="checkbox"/> 教育輔具 <input type="checkbox"/> 行為輔導 <input type="checkbox"/> 課業輔導 <input type="checkbox"/> 生活輔導 <input type="checkbox"/> 職業輔導 <input type="checkbox"/> 就業輔導 <input type="checkbox"/> 入學管道：請註明 <input type="checkbox"/> 工讀 <input type="checkbox"/> 校外實習：請註明職種及時間 <input type="checkbox"/> 其他：請註明 <input type="checkbox"/> 專用停車位識別證/專用牌照 <input type="checkbox"/> 其他：請註明 (5) 其他：
未來服務建議（未繼續升學者）		<input type="checkbox"/> 經濟補助 <input type="checkbox"/> 居家照顧服務 <input type="checkbox"/> 臨時照顧服務 <input type="checkbox"/> 發展評估 <input type="checkbox"/> 物理治療 <input type="checkbox"/> 職能治療 <input type="checkbox"/> 語言治療 <input type="checkbox"/> 聽力復健 <input type="checkbox"/> 視力復健 <input type="checkbox"/> 心理復健 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 居家復健 <input type="checkbox"/> 輔助器具 <input type="checkbox"/> 障礙再鑑定 <input type="checkbox"/> 職業輔導評量 <input type="checkbox"/> 職業訓練 <input type="checkbox"/> 就業服務 <input type="checkbox"/> 安置服務 <input type="checkbox"/> 家庭輔導 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 個案管理 <input type="checkbox"/> 其他：請註明

結果摘要

範例

第一部分：基本資料與綜合評估

一、基本資料：

CL姓名、性別、出生年月日、聯絡方式、法定代理(監護)人、家人與同住(照顧)者關係

二、障礙狀況：

障礙類別(部位)與等級、致障時間與原因、障礙現況、治療經過、或健康情形(視力、聽力、罹患疾病名稱與服用藥物)

三、活動狀況：

體力、姿態、行動、溝通、定向、動作能力、輔具需求

四、綜合評估：

包括CL社會化程度與照顧者問題解決能力、對疾病的認識、尋求資源能力、情緒控制能力、家庭氛圍等

範例

第二部分：專業與相關服務紀錄、未來安置建議

一、經濟補助：

低收入戶、身障生活補助或津貼、托育養護、健保自付、輔具、房租、醫療、急難救助

二、支持性服務：

居家照顧、臨時照顧、個管、相關諮詢

三、復健與醫療服務：

物理、職能、語言、居家護理或復健、重大疾病醫療

四、安置服務：

定向行動、職業訓練、庇護性就業、日(夜)間服務、全日照護、緊急收容

五、未來安置建議

- 定義/過程/管理模式/工作原則

資料來源<https://cswe.casehsu.org/index.php?title=%E5%80%8B%E6%A1%88%E7%AE%A1%E7%90%86>

- 衝突管理/情緒管理/壓力因應方式

個案管理

- 『全美社會工作協會(NASW，1987)對個案管理的定義：「個案管理(Case management)指的是由社會工作專業人員為一群或某一案主**統整協助**活動的一個**過程**。過程中各個不同機構之工作人員相互溝通協調，以**團隊合作**方式為案主提供所需之服務，並以擴大服務之成效為主要目的。當提供案主所需之服務必須經由許多不同專業人員、福利機構、衛生保健單位或人力資源來達成時，個案管理即可發揮其**協調與監督**之功能」。』(林茂生著，民94，P.8-3)

目的

- 提供了全面性而且統整的連續性服務。
- 協助案主獲得案主所需要的服務以及能夠促進服務效益的責任。
- 提供監督的服務，以提升服務輸送的成本效益。

誰可以勝任一運用

- (1) 由個人或一組團隊
- (2) 一般治療師或個案管理專家
- (3) 專職人員(有薪資)或義務工作人員
- (4) 受過專業訓練者或原本就屬案主體系中之相關他人。

模式 (Loomis, 1988)

- 社會性模式 (Social model)
- 初級照顧模式 (Primary care model)
- 醫療社會模式 (Medical social model)

模式—心智障礙常見模式 (宋麗玉, 1998)

- 通才模式 (generalist model)
- 全方位模式 (full model)
- 復健模式 (rehabilitation model)
- 臨床模式 (clinical model)
- 優點模式 (strength model)

工作內容包括預估 (Assessment)、計畫 (Planning)、資源連接 (Linking)、檢視追蹤 (Monitoring) 及評估 (Evaluation) (李宗派, 2003; 黃源協、陳伶珠、童伊迪, 2004; 姚奮志, 2016)

過程

- 管理過程基本五個的要素(1)界定個案；(2)預估和計畫；(3)協調和轉介(referral)；(4)服務的實施；(5)監督、評估和在預估。
(Kaplan, 1990)
- 管理過程分為六個階段(1)建立關係階段；(2)預估；(3)計畫；(4)取得資源；(5)整合；(6)結束關係。 (Ballew & Mink, 1996)

工作原則—BRACES(潘淑滿著，民89；中華民國社會工作專業人員協會著，民86)

■ B:行為取向原則 (Behavior-oriented)

身為個案管理者，首先必須了解什麼是案主或者是案主族群的問題？案主本身對自己或是他人有什麼行為？對此行為又有何看法？何種的行為模式才較適合案主去遵循的？

■ R:轉介機構原則 (Referring to related agency)

個案管理者應先對案主的問題做評估，若不是個案管理者能解決的或是不在範圍之內的，將轉至有關機關尋求協助。

■ A:專業責任原則 (Accountability)

個案管理者應該對案主的處置負責，有責任提供案主適當的服務，給予案主也有責任參與其中的處置計畫，並執行計畫中之約定事項。

工作原則—BRACES(續)(潘淑滿著，民89；中華民國社會工作專業人員協會著，民86)

■ C：協調原則(Coordination)

當案主的問題複雜，而需要兩個以上的機構或者是需要專業知識共同處理時，個案管理這應該從中協調，並召集有關機構共同幫助案主。

■ E：評估原則(Evaluation)

個案管理者應隨時注意案主的情況，並評估方案的可行性、適切性和案主改變的程度。

■ S：系統取向原則(System-oriented)

個案管理者需注重個體所存在環境內的各系統狀況，任何分析、診斷、輔導計畫都需要包括與案主有關的任何系統之內。

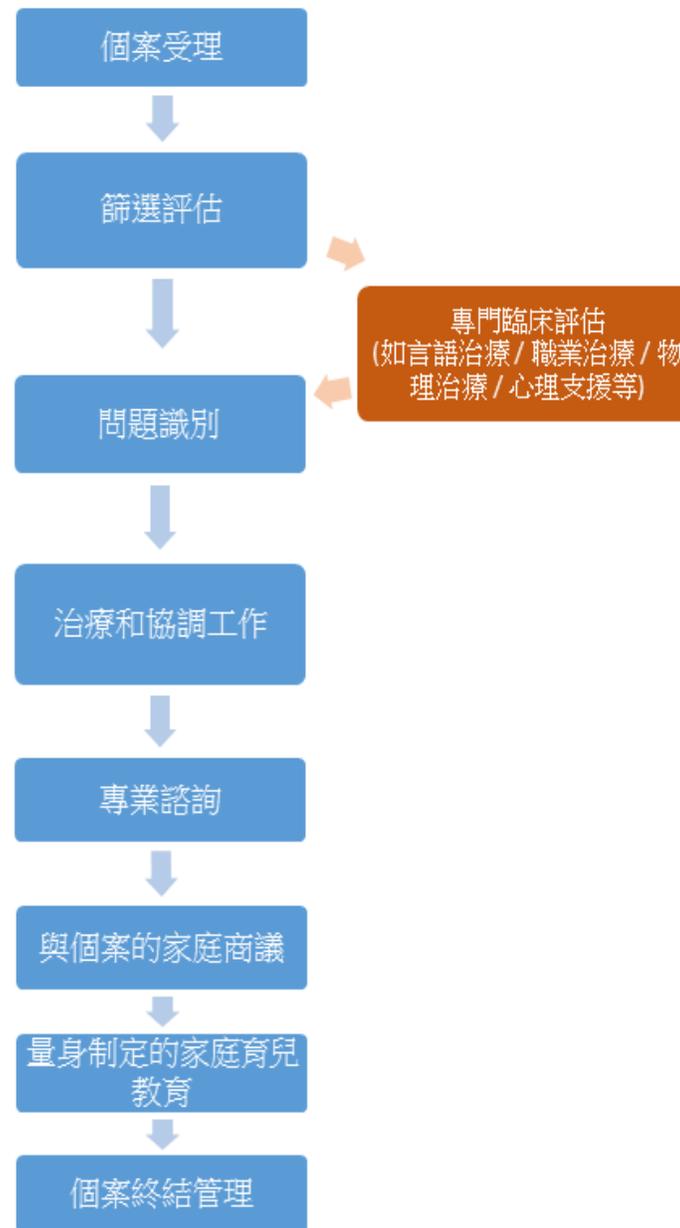
個案管理

系統運作與案例參考

綜合個案管理模式(香港)

I-WELL個案管理模式從個案受理、篩選評估、臨床評估(如有需要，包括言語病理評估、職業治療和心理評估)、問題識別、治療和協調工作、跨界別的專家諮詢、與個案家庭商議、為其量身制定家庭育兒教育，以致個案終結管理。在整個流程中，個案經理扮演非常重要的角色，協調個案經歷流程中的不同環節。

資歷來源：<https://www.eduhk.hk/iwell/view.php?secid=6727>



個案管理

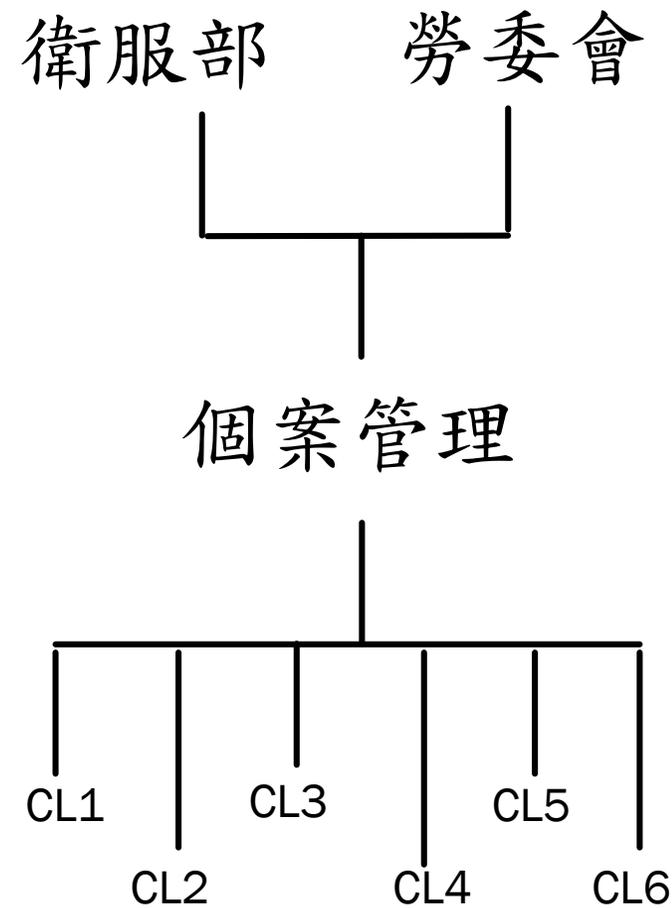
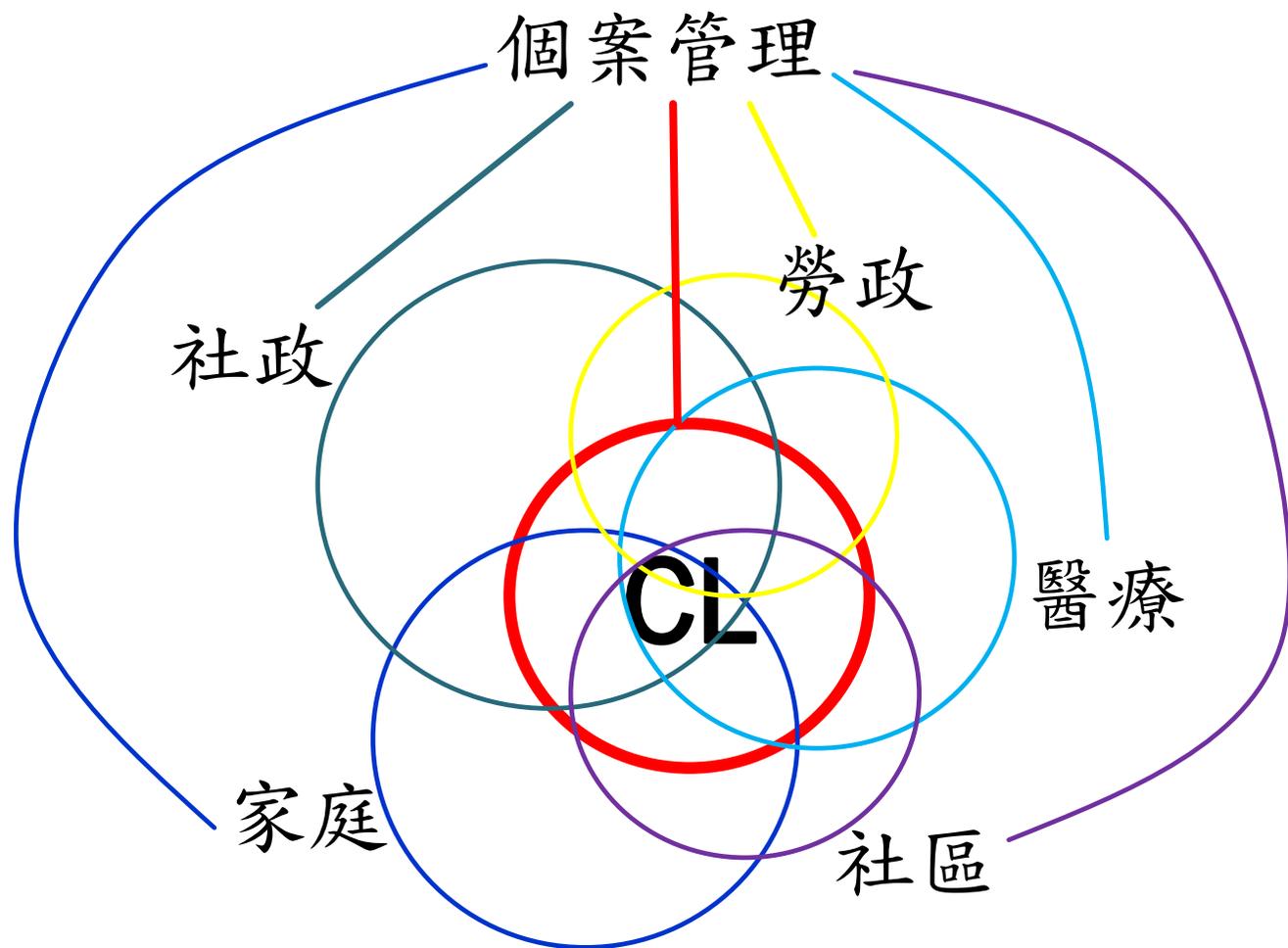
焦點

個案工作、服務使用者焦點與家庭焦點個案管理比較表(姚奮志, 2016)

- 服務使用者
- 家庭

	傳統個案工作	使用者為焦點之個案管理	家庭為焦點之個案管理
服務對象	服務使用者，以個人為主要開案服務對象	服務使用者，以個人為主要開案服務對象	主要照顧者或服務使用者，以家庭為開案服務對象
問題型態	1.較為單純 2.大多單一資源即可解決	1.多重、複雜，以權益問題為主 2.必須使用不同的資源與服務	1.多重、複雜，針對照顧議題為主 2.必須使用不同的資源與服務
執行人員	專業的社會工作者	包含不同專業、不同層次的人員	包含不同專業、不同層次的人員
功能	解決案主的問題或失功能	強化或發展資源網絡，以滿足案主需求	強化或發展資源網絡，以滿足主要照顧者與案主需求
主要角色	使能者、諮商者、治療者	經紀人、教育者、倡導者、管理者、資源協調者	經紀人、教育者、倡導者、管理者、資源協調者、紓壓者
服務目標	個人的適應與協助解決問題	協助個人發展使用資源的知識與技巧，以獲取資源	協助個人發展使用資源的知識與技巧，以獲取資源
使用技術	1.工作者或機構本身即為協助來源 2.問題解決的相關技巧 3.人際關係技巧	1.努力結合案主與資源 2.獲取內、外在資源的技術 3.針對不同系統層次處遇的技術	1.努力結合案主與資源 2.獲取內、外在資源的技術 3.針對不同系統層次處遇的技術 4.針對家庭處遇的技術

個案管理



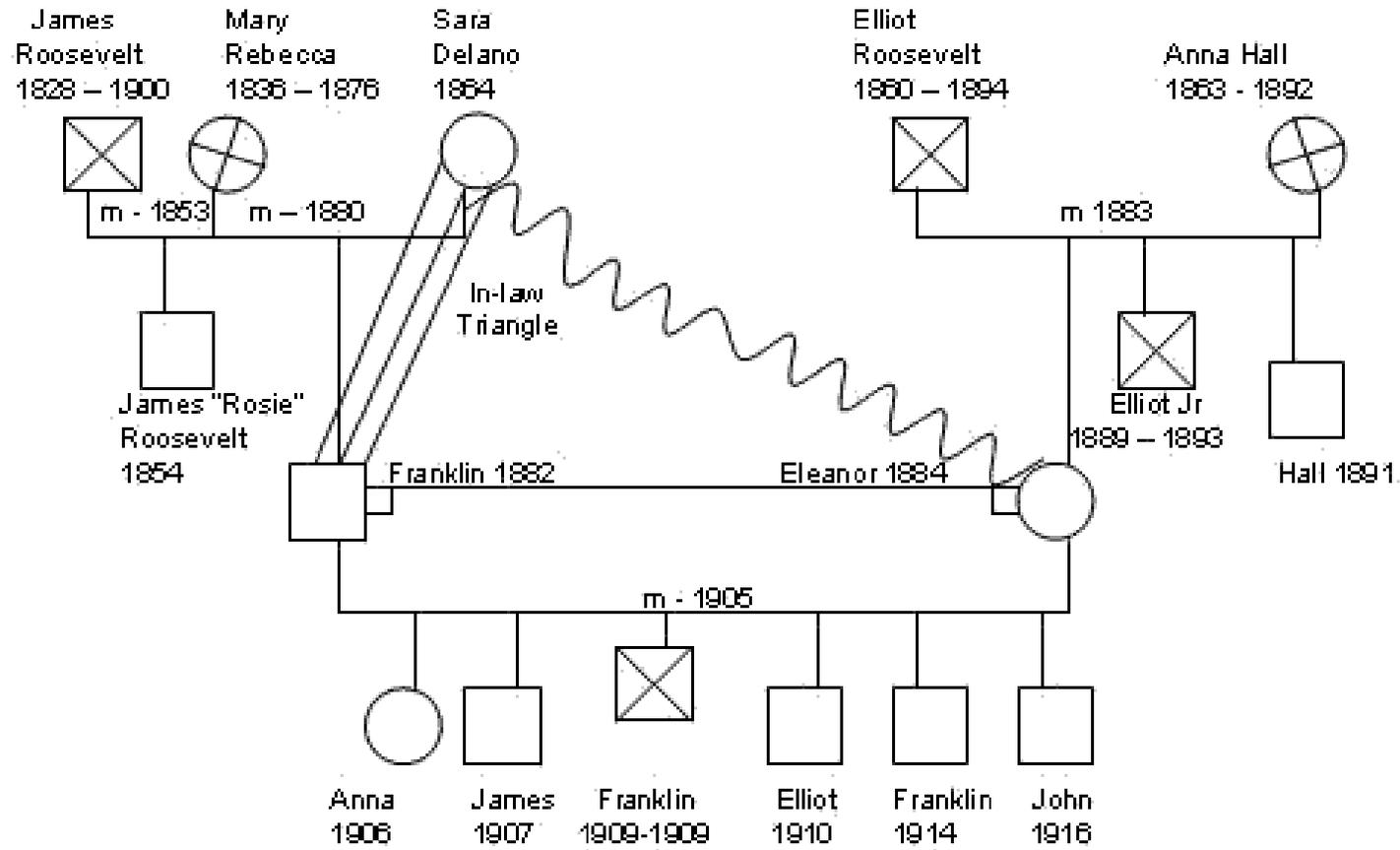
會談技巧

- 連結
- 接納
- 傾聽
- 沈默
- 開放式問句
- 擇(摘)要釐清
- 反映/回應
- 觀察
- 支持與鼓勵
- 面質
- 三代家庭圖

Sometimes you just
need a hug 🤝



家庭圖範例

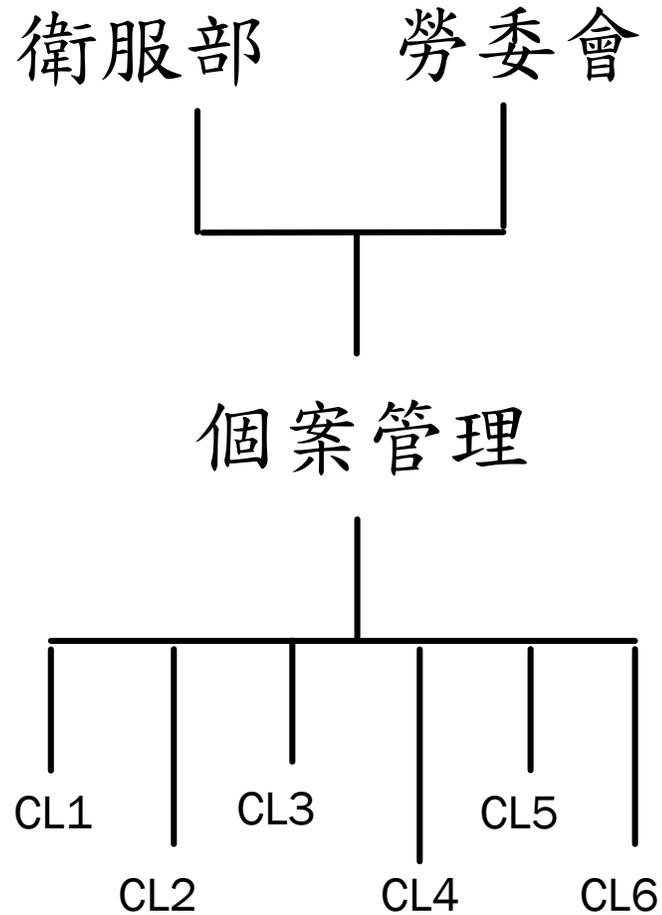


會談技巧與諮商歷程

- **起始階段—建立關係**：連結、接納、傾聽、理解、支持、觀察、家庭圖
- **發展階段—議題開展與揭露**：連結、接納、傾聽、理解、同理、摘要與澄清、觀察、家庭圖
- **工作階段—促進改變**：傾聽、理解、接納、同理、摘要與澄清、反映/回應、開放式問句、沉默、面質、觀察、家庭圖
- **結束階段—關係結束的準備與面對、接受分離**：支持鼓勵、反映/回應、家庭圖

技巧的意涵

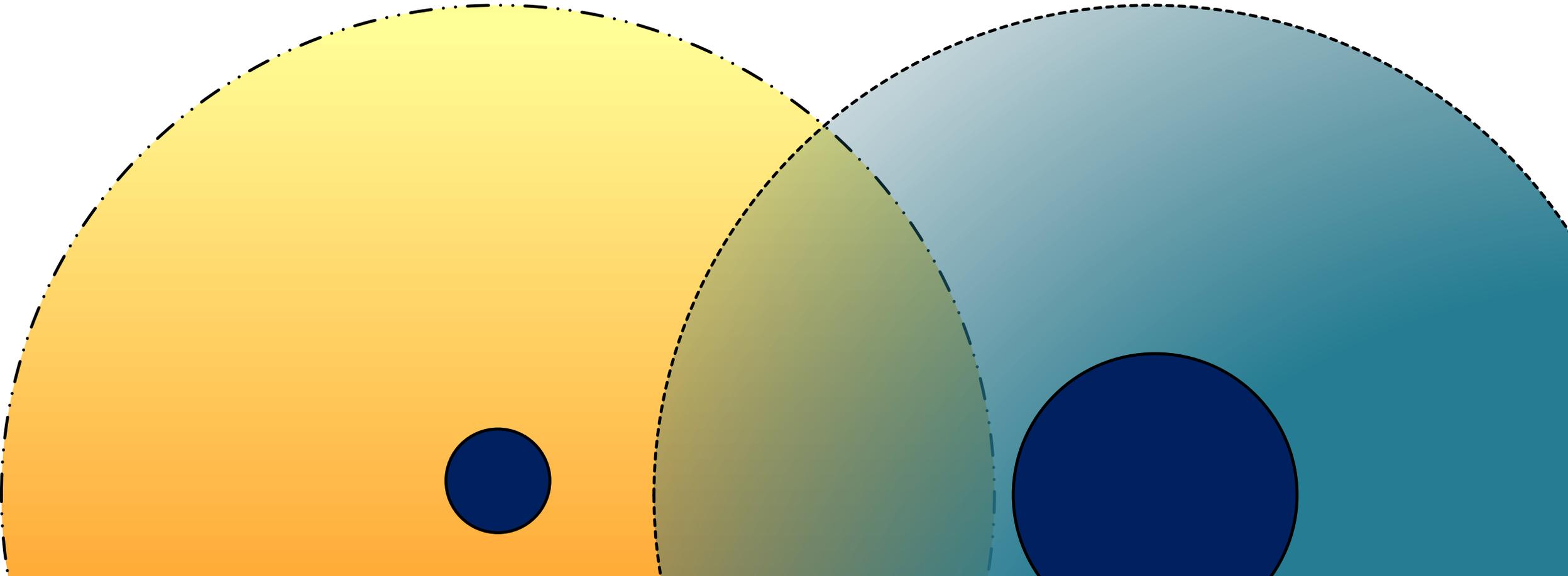
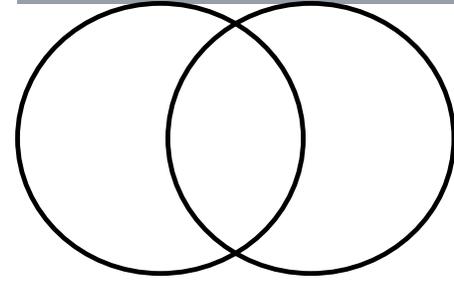
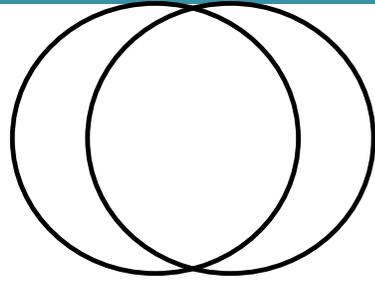
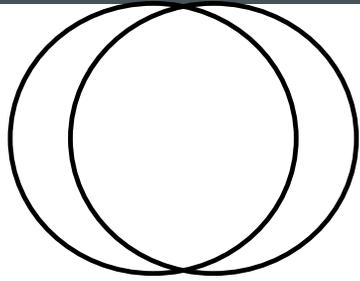
- 技巧只是諮商歷程中的工具，有其使用的適當時機。
- 只有技巧，就只是「匠」而非「將」。
- 在歷程中，以工作者的態度為基礎、理論為架構，適時運用技巧可以達到CL的經驗重要脈絡的串聯。
- 以上常見的技巧不只是技巧，也是工作者的態度與專業能力的展現。



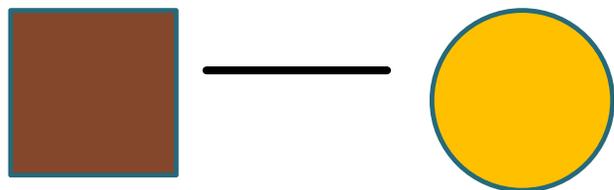
衝突管理/情緒管理/壓力因應方式

BFST
Bowen Family System Theory





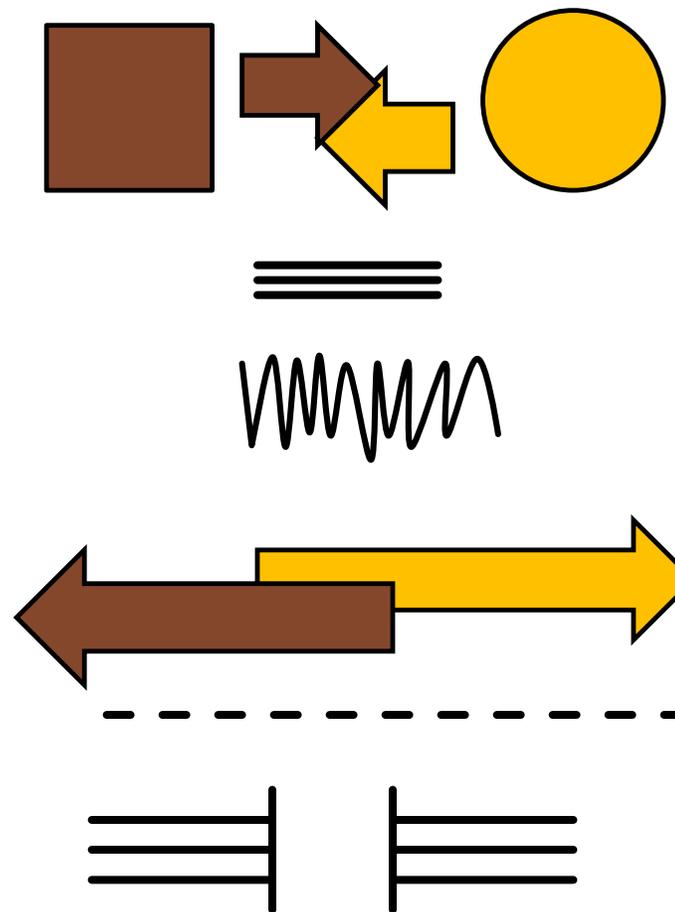
平衡的二人系統



關係圖示

- 普通
- ==== 良好
- ===== 親密/緊密
- ~~~~~ 衝突
- 疏離
- ≡|≡ 切割

二人系統產生變化 (BFST)

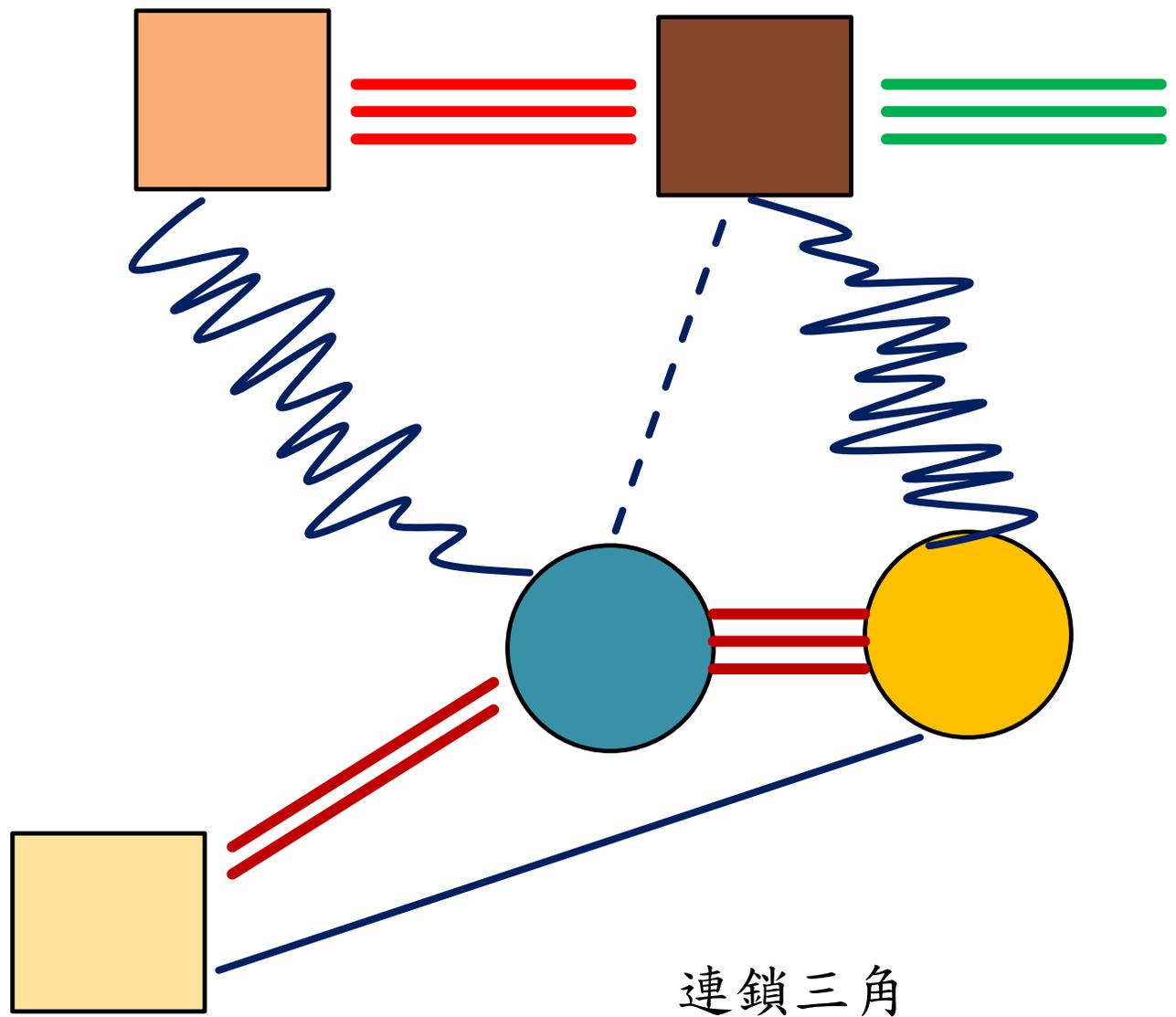


BFST

工作歷程中的情緒與關係變化

- 衝突
- 三角化
- 疏離/切割
- 高低功能互惠

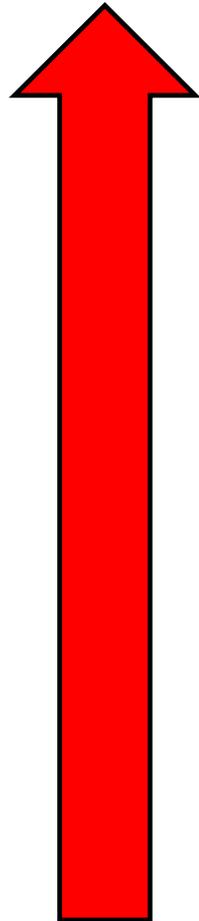




連鎖三角

焦慮與自動化的情緒性反應

焦慮



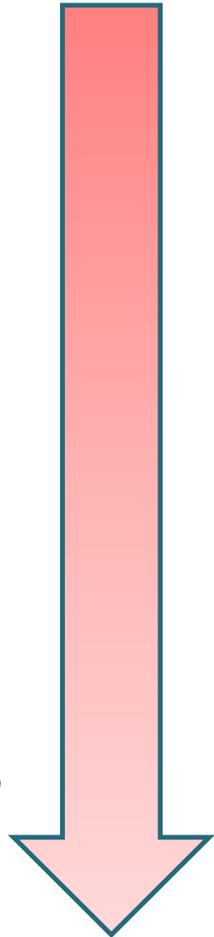
情緒、想
法、表達、
行為越容
易激動的
反應

行為越
容易變
成自動
化反應

與他人成
為一體的
力量也增
大

焦慮與自動化的情緒性反應

焦慮



客觀
與
平靜



處理情緒，以平靜面對壓力(危機) (Gilbert, 1991)

觀察(Observe)：觀察自己與系統間的情緒反應，同時瞭解是什麼勾起這個情緒反應。

思考(Think)：思考自己觀察到什麼，以及如何理解這些觀察。

行動(Act)：只有了解是不會造就任何模式的改變，唯有行動才能帶來改變。

提高自我分化



降低焦慮



理解客觀事實

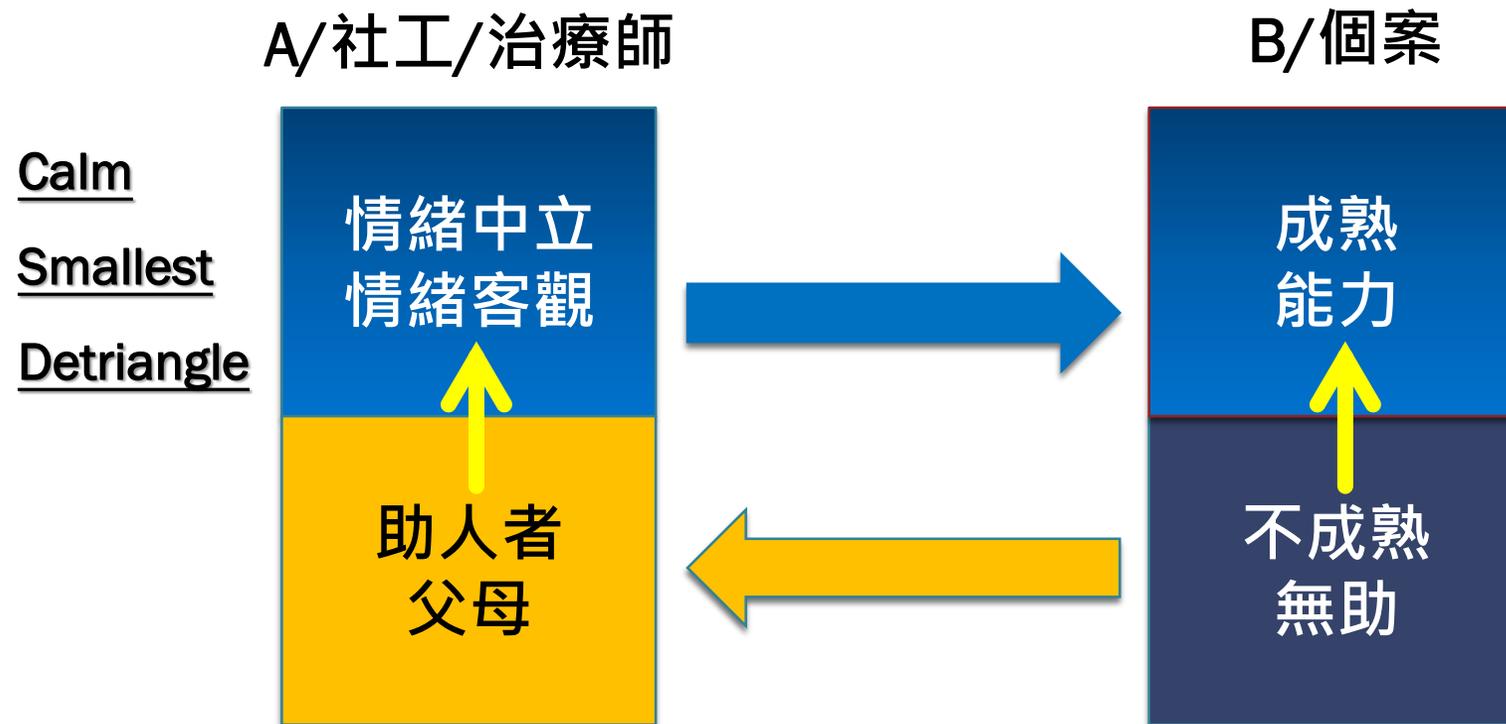
五種途徑

Anil Seth

Body(身體感官)
Perspective(觀察)
Volition(意願選擇)
Narrative(陳述)
Social(社交互動)

自我分化的晤談工作

(圖引自Papero, 2014)



工作者的自我內在準備工作

- 當我們在個案或他的家庭工作時，理解情緒與思考之間的運作，少些被情緒帶著走的衝動行事。
- Dr. Robeta Gilbert認為情緒系統是：
個體所組成的團體，是在有意義的關係中，透過花時間參與在一起，而形成的情緒單位。這可能是一群動物、一個人類的家庭、或是職場系統。
- 「焦慮」ANXIETY。
Murray Bowen曾用鼓聲做比喻：
我們常頻於處理眼前的忙亂，無暇觀察思考長期存在關係的焦慮。就像遙遠的鼓聲一直傳送著訊息，卻經常被眼前吵雜鼓聲所掩蓋。
- Bowen也建議每位心理衛生工作者、參與家庭研究者，或者對家庭議題有興趣的人，都需要返家工作。
- Dr. Robeta Gilbert說過：如果你懂理論，你就會運用它。如果你不懂，你當然不會用。

生涯轉銜
與服務

個案管理

會談技巧

案例討論
與演練

你的問題

我的想法





謝謝大家！