

《社會工作直接服務》

試題評析

本次考試申論題難度不高，屬於標準題型，即一題個案工作方法、一題團體工作方法。不過出題的方向較細緻，此將考驗考生的實務工作經驗、技巧與能力，老師認為就本科而言，是一次漂亮的命題。考生必須把握題旨，有系統及層次地答題，輔以案例說明，若能掌握答題要點，預估平均得分應可以在 32 分左右，程度較佳之同學得分應有機會突破 40 分。是有鑑別度的一次命題。

一、「結案」是社會個案工作的最後階段，請詳述結案的判斷標準有那些？應該做好那些結案前、後的準備？請舉一個你處遇過的案例申論之。(25 分)

答：
評估(evaluation)與結案(termination)是社會工作過程的一部分，評估係指測定社會工作努力的目標與方針達成與否，當介入(intervention)完成後，評估應被用來測定預期的目標達成的概況，而評估之後便進入最後一個步驟，即結案。因此，評估與結案往往是息息相關的。以下將分別針對結案的判斷標準、結案前後的準備及案例論述之。

(一)結案的判斷標準

Helpworth 等人認為評估關注於服務的三個不同層面：

1. 結果(outcome) - 結果評估是檢視介入初期所擬訂之目標是否達成，當目標被達成或新的目標出現時，都可能是評估結案的時機。
2. 過程(process) - 評估的另一層面係檢視助人過程是否有益或有害，從案主的回饋中社工師可瞭解哪些技術或方法增強或限制助人過程的發展，同時亦幫助機構思考方案中有哪些要素有效達成案主的期望目標。當在服務過程中發現社工師的介入無法有效解決案主的問題時，亦可能是評估結案的時機。
3. 滿意(satisfaction) - 藉由與案主討論評估的過程中，可以獲得案主滿意度的這一層面訊息，社工師的處遇有可能不成功，而當社工師或案主對於助人關係感到不滿意時，則可能是評估結案的時機。

(二)Helpworth 等人提出結案可大致分為以下兩類：

1. 計畫性結案 - 計畫性結案通常源自於機構規定、干預方式或贊助來源，要求助人過程須在特定時間內結案，形成結案的外在壓力，又可分為「成功的計畫性結案」及「不成功的計畫性結案」。成功的計畫性結案係當案主達成他們的目標，而可不依賴社工師繼續生活，這不表示案主可以完成所想要的目標或任務，但意味著案主的問題至少可以被減緩，而不需一再地被幫助。有時結案是採計畫式，但結束時卻不被視為成功達成目標，可能原因包括：
 - (1) 社工師或案主對助人關係感到不滿意；
 - (2) 儘管持續努力克服案主困難，其仍感到絕望和困頓；
 - (3) 社工師沒有處理完成案主的需求；
 - (4) 案主不遵守適當的干預要求。
2. 非計畫性結案 - 當結案不是被機構或服務形式事先決定時，可能出現非計畫性結案的情況，曾有研究數據指出，有 50% 的案主會中斷服務。非計畫性結案的可能情況包括：(1) 新問題產生而機構無法解決，此時會協助進行轉介；(2) 案主流失，包括搬家、死亡、入獄服刑、拒絕接受服務等；(4) 社工師流失，包括社工師離職、死亡、意外成為身心障礙者而無法工作等，此時可能予以轉案由機構內其他社工師接續處遇。

(三)結案前、後的準備

結案意謂著專業關係的結束，任何一種結束皆能引發強烈的反應，尤其是非計畫性結案，對案主或社工師來說都可能伴隨一段失落經驗。因此，處理失落及分離感受是結案前應該完成的工作。處理結案的方式及應完成的準備，包括以下幾點：

1. 處理情緒 - 讓案主有充份的時間抒發因將結束關係所引發的各種情緒，可協助其回顧過往的分離經驗，由社工師的同理中引導案主接納、瞭解自己的反應；此外，社工師亦可能會對分離產生痛苦或反應，故亦必須去檢視自己對分離產生的情緒，必要時尋求督導或心理諮商協助。案主對結案的情緒與反應可能包括：
 - (1) 否認和逃避；
 - (2) 憤怒；
 - (3) 沉默和害怕；
 - (4) 悲傷和退化；
 - (5) 自我貶抑；
 - (6) 找尋社工師的替代者。
2. 回顧成果 - 社工師應和案主一起回顧整個服務過程，肯定案主的優點及所獲得的成果，一起評估成效並討論還有哪些困難存在、哪些是對案主有幫助的。當助人過程不成功時，結案時應包括的討論有：
 - (1) 阻礙達成目標的因素；
 - (2) 案主對於繼續尋求協助的情緒反應。

3. 計劃未來 - 社工師爲了維持處遇成果，應於結案前協助案主儲備足夠的能力去面對結案後可能遭遇的困境或阻礙，包括讓案主逐漸將其對社工師的支持與依賴，轉移至發展新的社會支持，與案主討論可能遭遇的困難，並傳達機構之協助意願，邀請案主在問題又漸趨嚴重時，返回機構尋求進一步協助。
4. 結束關係與儀式 - 一般結案後，案主可能希望與社工師維繫友誼或想送禮表示感謝、要求社工師留取私人聯絡方式，社工師應依機構之政策與規定，妥善處理與案主之關係，並遵守專業倫理之規範。在許多機構中，結案需包括一種慶祝或儀式，作爲目標達成及關係結束的記號，可藉由象徵性的紀念品(證書、紀念冊等)回饋案主的成長並予以祝福。
5. 結案後的追蹤 - 後續追蹤階段不論對案主或社工師而言皆很重要，許多案主在結案後持續成長，後續追蹤有助於確認處遇成效，鼓勵案主繼續努力，同時亦提供短暫且額外的協助，幫助案主面對仍有困難的部分。

(四) 案例

筆者於某國中服務的過程中，曾面臨一位學生於接受保護管束期間，遭裁定予以機構安置之情況，當時筆者與案主已工作將滿一個學年，在該學年結束之際，案主亦將被安置到其他縣市的安置機構。突如其來的訊息令案主開始產生許多的情緒及行爲反應，包括：(1)曠課率增高，因案主認爲即將被安置，故認爲上學已沒有意義；(2)生氣與憤怒，對於法院之裁定感到不滿，甚至認爲校方亦是促成其被裁定安置的禍首之一；(3)害怕與擔心，案主因不瞭解安置機構之環境等種種，表現出對未來的害怕與擔心；(4)悲傷與難過，案主不願離開其原來的人際圈，因而感受到失落情緒。

(五) 爲處理案主所出現之情緒及行爲反應，筆者所採取的處遇策略如下：

1. 進行家庭訪視、持續關懷案主 - 持續表達對案主之關切，令案主感受到筆者不因助人關係即將結束而忽視其需求，鼓勵案主到校上課，把握與同儕相處之時間。
2. 情緒處理 - 與案主討論其面臨的情緒，引導案主辨認這些情緒，並允許其使用適當的方式進行抒發，筆者則儘可能提供陪伴。
3. 成果回顧及展望未來 - 與案主一同回顧工作過程之點滴、製作紀念冊，與案主上網搜尋安置機構之資訊，協助案主認識未來之安置機構，以減低案主之焦慮與擔心。
4. 舉辦結束儀式 - 經與案主討論後，舉辦屬於案主的畢業典禮，由案主擬定邀請名單(包括同學及師長)，並製作祝福卡片贈送案主。
5. 持續的追蹤與關切 - 後續仍以電子郵件及網路媒介關心案主接受安置後之生活，亦從案主之觀護人處知悉案主適應狀況良好，國中畢業後來亦順利升學，生活逐漸上軌道。

一、團體衝突期是團體工作過程中，決定團體能否持續下去的關鍵階段。請詳述在團體衝突期時，社會工作者必須堅守的倫理分際為何？(25分)

答：

團體係由成員間之互動而產生力量，此稱之爲團體動力(group dynamics)，這些團體的力量隨著團體的發展而改變，反之，亦影響團體的成長與發展。團體發展又稱爲團體的生命循環，許多學者試圖將團體發展階段加以分類，不論團體發展步調快慢，其發展階段大致包括：(1)團體初期；(2)團體聚集期；(3)團體形成期；(4)團體衝突期；(5)團體維持期；(6)團體結束期。

其中，團體衝突期(conflict phase)又被稱爲「整合、分化與再整合時期」、「迷戀邊緣階段」或「團體風暴期」。此時期意指團體仍然在掙扎進行，但並非所有的團體都會經歷此階段，有些團體則可以順利跨過去。在此時期，團體成員可能產生以下四種行爲：

1. 成員計謀控制團體和試探工作者的容忍力。
2. 試探工作者的主張，使其不能壓制和掌握團體。
3. 當工作者說明成員可自由表達各種意見，以及負責團體的一切事務時，成員會感到焦慮。
4. 成員開始發展相互關係。

當團體處於衝突期時，團體成員正臨團體動力的新風暴，其經驗到安全的、有益的團體經驗，但同時亦開始關注於自主、權力與控制等議題，此時社會工作者必須堅守其專業立場，顧及相關倫理原則。團體工作專業人員協會(Association for Specialists in Group Work, ASGW)曾提出團體實務中的倫理問題與原則，以下針對團體處於衝突期時社會工作者所應堅守的倫理分際進行說明。

(1) 團體參與者的權利：

社會工作者仍應維護團體成員的基本權益，此階段的團體動力可能衍生諸多衝突及不愉快的情緒反應，社

會工作者應向成員清楚說明，尊重其自由參加與自由退出、不接受強制與不適當壓力的自由。

(2) 團體中的心理冒險問題：

社會工作者應減少團體成員在不穩定的團體動力下可能產生的心理風險，作法包括：①了解成員的個人限制，並尊重他們的限制與期待。②以邀請的風格，而非半強迫式的方法。③避免攻擊性的接觸、描述行為而非批判行為。④以嘗試性的方法提出看法，不對成員的行為、想法強加解釋。

(3) 團體領導者的行為倫理：

社會工作者應覺察其與團體成員之間的個人關係，以及社會工作者的價值觀對團體的影響，對於團體技術的運用與濫用必須有所自覺，且堅守其法律責任與處理不當。

(4) 保密性：

在團體工作中，成員之間的互相保密並無專業倫理的規範，只能靠團體中成員間互相的承諾與彼此的自我約束來維持，故困難度極高，但對於保密原則的堅持，將有助於團體走過風暴時期，凝聚為新的整合。

(5) 團體領導者的能力問題：

社會工作者應有專業準備，瞭解團體發展各個階段的特徵，並保持高度的自我省思與覺察能力，適時承認自己能力的不足，並尋求督導或其他專業協助。

(6) 技術使用與避免傷害：

用團體帶領的技術以催化成員的學習是有價值，也是團體成敗的關鍵。社會工作者同處於團體情境之中，亦可能受到團體動力的影響，故社會工作者應避免急於介入團體動力之發展，而使用了可能對團體成員造成傷害之技術。在團體中運用技術應考慮的因素包括：①尊重成員的自由決定權。②尊重團體運用團體資源的自主權。③避免領導者與其他成員使用脅迫和不當的壓力。④需要特別小心的技術：面質的技術、身體接觸的技術、引發強烈情緒的技術⑤應有安全性的措施。

衝突本質上是成員間的競爭，一面試圖超越其他人，一面又有強烈的分離欲望，想從不同於自己所設計的經驗中分離。這種動力起源於恐懼喪失自主權與抗拒環境。不過，其仍可能具有「鐘擺效應」，成員會去驗定團體對他們的意義，再度選擇投入與承諾，而達到分化之後再整合的結果。

【版權所有，重製必究！】