

《社會工作概要》

一、試問影響社會工作者與案主互動關係之障礙為何？社會工作者應如何辨識與因應？（25分）

| | |
|------|---|
| 試題評析 | 本題屬專業關係的議題，意即影響專業關係的因素及如何因應。坊間的社會個案工作專書雖然都有專業關係專章，但本題假設事實類似於行政罰法第25條立法理由所示情形，惟似乎仍有不同，請注意！ |
| 考點命中 | 《高點社會工作講義》第一回，葉上峰編撰，頁27、58、60、62、72。 |

答：

比斯提克（F. Biestek）將個案工作之關係定義為：「工作者為了要幫助案主本身對環境有較好的適應，在情緒上及態度上與案主所產生富有動力的互動，稱為個案工作關係。」這種關係在助人過程中提供一種改變之動力。助人關係是指工作者與案主基於一特定目的，所進行的情緒交流與行為互動，在這種互動過程所產生的交互作用，往往這種交互作用能引導案主產生改變的動機，激發案主意念與增強案主接受協助或改變的動機。至於本題所指社會工作者與案主互動關係之障礙可從來自案主的阻力、源自於社工員的阻力、機構方面的阻力簡單敘述，以下就針對上述三部分之阻力及如何因應簡單敘述之。

(一)來自案主的阻力：

1.非自願個案與少數族群：

(1)內涵：社工者的服務範疇，不僅是貧窮問題，性別和少數族群是處遇常見的。這些處於弱勢或社會邊緣的案主，對社工者與案主常常是處遇的挑戰。非自願性案主係指案主與專業人員之間的關係，是一種被迫的關係，而不是自願的關係，因為被迫或感受到某種壓力而尋求專業人員協助者，稱為非自願性案主。可區分為強制性的案主（mandated client，因法律約束或命令須接受服務的案主，如保護管束少年）及不情願的案主（nonvoluntary client，凡是社會福利機構、學校、家人或其他第三者轉介而來的案主，或因某因素被要求必須與專業人員接觸的案主，如偏差行為學生。）

(2)因應：社工者有責任敏感察覺案主對社工專業關係之期望，與工作者本身反應方式的適切性，以免社工專業關係造成阻礙，甚至提供一個重新檢視人際互動模式的處遇環境，例如：工作者可藉由耐心、尊重及完成承諾等實際行動，來增進案主的信任感，甚至是化阻力為助力，提供案主新的人際經驗，以及開啟未來運用社工服務的信任基礎。此外，華人社會易以權威角色看待專業人員，在提供社工專業服務的過程中，也應了解不同族群、非自願性案主對於社工者的角色期望，以利專業關係的建立和維持。

2.社工處遇結構對於案主形成壓力源：

(1)內涵：社工處遇有其專業性及侷限性，但案主不一定能接受或理解專業界線及處遇結構。因此，接案初期可能遭遇案主拋出一大堆期望，且希望在一次會談或行程程序中，即可解決日積月累的問題。最常見的就是申請低收入戶的案主，希望一次解決經濟、就業、教育、健康等所有問題。

(2)因應：社工者必須有耐性向案主說明協助處理的優先順序，且須再檢視與現實狀況；再者，社工者接案評量與處遇初期，宜一再說明處遇服務的結構與過程，以減少案主的不當期待與排除專業關係之障礙源。

3.情感轉移：

(1)內涵：指在專業關係中案主對工作者的情感轉移，往往是案主將早年生活經驗中，對某些特定關係人（特別是父母、但不一定是父母）的特殊感受或情緒經驗，投射到專業人員上，也就是將工作人員視為早年情緒經驗中的某特定人一樣看待。可分為正向轉移（positive transference）及負向轉移（negative transference）。正向轉移（positive transference）：指的是案主對工作者的依戀（emotional attachment）或理想化（idealization），甚至把異性工作員當成戀人或理想的配偶，尤其是不同性別的工作者與案主關係時，更容易形成兩性間的情感。負向轉移（negative transference）：則是指在專業關係中，案主對工作者懷有敵意、激動和憤怒之情緒，有時也會有愛、恨矛盾情緒並存之經驗，這些大部分是當事人合理的人格反應。

(2)因應：Hepworth認為此時可運用的策略有：

- A. 社工者應了解案主行為反應不一定是不真實的，一味解釋成為情感轉移。
- B. 當案主期待社工者表現如重要他人一般，須協助案主理解專業關係有別於其他關係類型。
- C. 協助案主探索和瞭解扭曲知覺得來源。
- D. 在案主已理解其不真實情感的本質後，社工者應適時分享其個人的真實感受。
- E. 協助案主處理情感轉移後，檢視生活中案主對於社工者情感轉移的特徵和處理原則，也詳述其他可供選擇之處理方式，尤其是社工者必須將處遇焦點置於當下，以協助社工者和案主重新檢視專業關係之障礙來源。

4. 案主的操控行為：

- (1) 內涵：在形成及維持助人關係中，社工者應了解有些案主企圖藉由控制處遇情境和實務工作者的角色中獲益，這些操控行為常使社工專業關係惡化或處遇停滯。尤其是非自願性案主，為求避免因違反行為而遭受處罰，常以說謊、表現懺悔懊惱、保證不會再犯和作無益的分析等方式以期說服他人自己未曾犯錯，這些行為其實是具操弄意味的。
- (2) 因應：對於新手社工員，這些行為容易使社工專業關係受阻，宜加強對這些行為的敏銳度及處遇能力。藉由一些處遇策略，如決定該誰參與治療、明確指出引起問題的源因、提供解決問題方法、決定處遇時間、決定實務工作者的角色，可減少操控行為的發生。Hepworth認為此時可運用的策略有：
 - A. 當案主不順從時，要求他們遵從法律。
 - B. 多關注其行為而非語言。
 - C. 當案主指責和歸咎他人時，轉移焦點到可選擇的行為上加以處理。

(二) 源自於社工員的阻力：

1. 專業人員本身害怕犯錯

- (1) 內涵：新進社工員與實習學生在執行工作初期容易因恐懼，無行中迫使自己設定努力不符實際的高目標。這些因社工者本身害怕而形成的現象，容易阻礙專業關係建立與維持，也使工作者本人產生不必要的錯覺與職業倦怠。
- (2) 因應：個案工作者必須具有關於人群關係的知識與技巧，且需要擁有高度之自覺與自我控制。建立關係的是人，是社工員人格的運用，也就是工作員的特質會影響專業助人關係的發展。而一個能建立良好的關係的工作員需具備下列之要件：
 - A. 案主是一個成長中的人。
 - B. 具有自我分析的能力。
 - C. 有影響案主的能力。
 - D. 有協助他人的意願。
 - E. 具有相當的勇氣。
 - F. 具有相當的敏感度。

2. 情感反轉移

- (1) 內涵：反轉移情感反應是指工作人員本身受壓迫、衝突或不舒服的情緒經驗，工作者將這種過去的經驗情緒投射到案主身上的一種心理作用，亦分為正向與負向情感轉移。正向的反轉移為過分認同，包括對案主的同情、偏愛，只看到案主的長處，負向的反轉移則為認同過少，如社工員的偏見、厭惡案主，無法覺察案主的能力和優點，潛意識地與案主作對，無法提供案主關懷與支持等。
- (2) 因應：原則上處理情感反轉移的方法不外乎自省與自我訓練，藉由督導與專業教育與在職訓練以及轉介個案給資深社工員。Hepworth認為此時可運用的策略有：
 - A. 內省及自我評量。
 - B. 隨時自我提醒專業界線之維持，當覺察可能逾越界限时，必須主動尋求協助，以減少專業關係之衝擊。
 - C. 社工者必須培養與同僚、督導討論的習慣，也主動爭取機構行政上的支持，以降低情感反轉移的可能性。

3. 對案主的負向感受：

- (1) 內涵：Hepworth認為對於嚴厲的案主、傲慢自大的案主、可憎恨的案主，社工者必須讓案主理解自己行為所具有的意義，且切記不可以指責和評價回應。Smith發現社工者的恐懼中，最常見的經驗為憤怒、攻擊及敵意。
- (2) 因應：社工者當評價自身行為的適切性及其影響，進而修正處遇策略與處遇計畫。社工實務情境更包

括機構功能的提供、實質的協助，以及反映社會文化價值對於社工專業的期望，也代表專業關係的阻力、形成因素的複雜，社工者不可輕忽。

(三)機構方面的阻力：

1. 個案負荷量大：

- (1)內涵：社工服務個案量多且常兼辦行政業務，壓縮了專業服務的投入時間與專注度。
- (2)因應：在專業服務過程中，可運用呈現於專業關係建立的時間因個案數量、案主服務時間變少，因而阻礙專業信任感的建立，向督導及行政人員反映。

2. 案主問題多重：

- (1)內涵：在處遇過程中，案主問題的多重特性，可能牽涉經濟安全、人身安全、就醫、就學、就業及照顧等需求面向。社工員常常因為機構要求的時限壓力，無法符合案主需求，而導致必須轉介或結案的情形，造成案主期待的落空，以及期待與實際感受的落差。
- (2)因應：社工者在面對多重問題案主時，對於案主的特性、需求及其對服務的期待，應給予更多的尊重與關注，陪同轉介以及評估結案的迫切性，都是消除專業關係質變的關注焦點及可行作法。

3. 團隊合作模式中社工員僅是成員：

- (1)內涵：在心理衛生機構、醫療院所等，社工者僅是服務團隊之一，社工員必須與其他專業人員協力方能完成處遇的目標，例如：出院準備服務，常常使得案主及家屬討厭社工員，讓社工員很兩難，而且大型機構業務常常輪調，常使案主好不容易卸下心房與社工員建立關係，因職務輪調，讓案主感受不被尊重，認為關係無法持久，倒不如冰冷以待，對於接手的社工員，不易建立關係，甚為困擾。
- (2)因應：在承接案主處遇目標之初，宜重新與案主檢視人際關係之建立與維持，以及對於專業關係之真實感受，以消除其疑惑。

除了前述三部分來自案主、來自社工員及來自機構的阻力外，社會文化的阻力亦不容忽視，舉凡求助初期，東方社會有些案主甚難或不願表達其困境及需求，僅仰賴社工者主動詢問和提供選擇，但可能案主是羞於於社工員面前甚至於不好意思在第一時間表達需求，擔心破壞關係，容易造成指導式社工的情形，這也是社工倫理議題常見的困境。

參考資料：曾華源主編，《社會個案工作》，2013，洪葉，CH6「社會個案工作專業關係建立與為系之障礙與障礙消除」。

二、何謂社區工作？試問社區工作有那些實務特性？（25分）

| | |
|------|--|
| 試題評析 | 本題係社區工作基本題，然而第二子題實務特性係屬香港學者甘炳光之獨門見解，遍查訪問的書，除了早期甘炳光的社區工作專書（現已絕版）外，僅有李易駿老師所寫的《當代社區工作：計畫與發展實務》有詳細介紹。若能掌握以社區為對象、強調居民參與、運用社區資源等重點，應可切重答題重點。 |
| 考點命中 | 《高點社會工作講義》第四回，葉上峰編撰，頁121-123。 |

答：

社區工作是社會工作方法之一，與個案工作、團體工作並列社會工作三大基本方法。由於社區工作發展較晚，1939年，藍尼（Robert P. Lane）在美國的全國社會工作研討會中提出「藍尼報告書」（The Lane Report），闡述社區工作是一種社區工作的干預方法。此後，社區工作逐漸被接受為社會工作的基本方法，也是一種協助人們解決社區問題，豐富社會生活的過程。

(一)社區工作：

社區若從社會工作觀點來看，社區不僅是處遇環境(社區是一個工作環境、一個工作地點；社會工作者需要瞭解工作對象的生活環境、問題、資源及文化背景。)**同時也是互助網絡**(社區是一個相互照顧的網絡，為一個可滿足成員生理上及心理上需要的單位；社工者著力於發展及加強成員間的互助關係、歸屬感及自助能力，以解決成員的個別或共同問題。)**更是影響一個影響社會政策的基地**。因此，**社區工作定義採廣義定位為「以社會工作方法整合的觀點，在社區內所進行的個案、團體、組織、計畫、行動、發展工作都算是社區工作。」**

(二)社區工作的實務特性：

1. 以社區為對象：社區工作的服務對象並不是個人、家庭或小組／團體，而是整個社區。不僅是地域社區

所指的空間，更包括功能社區及共同利益社區的範疇。即一群有共同背景、共同需要或面對共同問題的人。由此可知，社區工作的服務對象同時包含了地域社區與功能社區中的人。社區工作的重點應該是解決群體所面對的集體問題，或居民所共同關心的社區事務。

2. 採用結構導向的角度分析問題：社區工作對問題的分析會採取較宏觀的角度，因問題的產生並不在於個人本身，而是與社區周圍的環境、社會制度及整個社會有密切的關係。社區工作著重於社區環境及制度如何影響人的社交功能、如何限制人的能力及如何壓抑人所應有的資源及權利。因此回應問題的方法不應純粹要個人改變，以及適應環境，而是要改善周遭環境，改變不合理的制度及政策。
3. 介入的層面較廣：雖然社區工作的對象是整個社區，但社區問題有時會牽涉整個社會的政策及制度。相對於個案工作及團體工作，社區工作較多涉及社會層面，與整個社會變遷密切相關。社區工作能拉近個人、團體、社團／機構與社會的關係、關注社會發展，對社會做出貢獻。也較重視提升社會意識及社會資源及權利的分配。
4. 強調居民的集體參與：社區工作時分重視居民的參與，社區工作並不是為居民提供各種服務，相反的是要鼓勵居民一起參與，合力解決社區問題，為社區做出貢獻。無論釐清社區需求或決定行動方案上，社區工作都強調居民參與的機會。透過參與，讓他們明瞭自己的責任，行使自己的權利，及減低無權力的心態。
5. 任務目標與過程目標並重：社區工作強調社區的轉變，也強調人的改變。以社區發展為例，任務目標是「發展社區」，改善生活環境及品質、解決社區問題、爭取居民應得的資源及權利、而其過程目標則是「發展個人」，讓居民在過程中得以成長、提升公民意識、感受自決能力、願意參與社區做出貢獻。因此在社區中，任務目標及過程目標同等重要。
6. 運用社區資源：社區工作重視運用社區內各種資源，更相信居民擁有不少的潛能和能力等待進一步的發掘和運用。社區工作不應單靠專業工作者的能力，那些存在於社區中的非正式支持系統（非專業的支援網絡），如鄰居、朋友、親屬。社區工作強調善用組織的資源為社區作出貢獻。
7. 具政治性：社區工作不可能迴避政治，其工作內容特別是資源與權力分配都屬於政治範疇，因此社區工作很容易跟政治拉上關係，所以社區工作較個案工作與團體工作政治化。

參考資料：李易駿，《當代社區工作：計畫與發展實務》（二版），2008，雙葉書廊，頁14-15。

高上

【版權所有，重製必究！】