

社工員如何處理案主

不合作的行為

關銳煊

在社會工作之處遇過程中，相信不少社工員都曾遇到一些「難纏」的案主，他們不獨毫不合作、

事事抗拒，更每令社工員感到失望、頹喪、難過及挫折，這些案主似乎不明白他們需要的是什麼服務；更不覺得自己需要社工員之幫助；亦非自願地往見社工員者，往往是第三者強迫案主前來求助；他們只表面地述說一些無關重要的個人資料予社工員；或作形式化的合作表現；也會建立一些不設實際之目標去追求，當達不到時便藉口引退；他們不會主動地與社工員建立專業關係；不會踏實地去試圖改變自己之行為模式；更不肯隨意肩負任何責任。

當社工員遇到上述案主時，不要立即便把案主列為不合作的一羣而有所排斥，因為往往存在着甚多外在因素而促使案主有上述之表現。我們可以大約歸納出下述各種原因：

(一) 從一開始案主便覺得無必要見社工員。
(二) 案主對轉案者有所不滿，從而轉移至社工員身上。

身上。

(三) 案主對一些不熟絡之事物有所疑懼。

(四) 案主不懂得如何有效地參與配合社工員之幫助過程。

(五) 案主以往都已經不慣與任何機構聯繫。

(六) 案主覺得自身的求助目的與機構或社工員者有別。

(七) 從以往不快經驗中令案主對社工員協助過程有不良觀感及印象。

(八) 案主風聞有關機構或社工員之敗績。

(九) 案主認為往見社工員等於承認自己有問題，羞勁，及失敗了。

(十) 案主覺得似乎自己被強迫接受輔導。

(十一) 案主覺得在關乎自身之取向方面社工員未有邀請案主參與討論及決定。

(十二) 案主企圖從抗衡表現上獲得一種心理上之有力感。

(十三) 案主正在試探社工員之能力及助人熱誠。
(十四) 案主下意識地不喜歡某社工員，但却不肯向社工員透露。

(十五) 案主覺得與社工員合作而改變自己似乎不會帶來多大之成效。

(十六) 在協談過程中，案主察覺到需要改變之行為實在太多太大了。

(十七) 案主對「改變」一詞甚為冷漠。

(十八) 案主與社工員對改變之程度觀念上有差異。

當然，除了上述之因素外，一些社會心理方面之變項亦會直接或間接地影響到案主之合作程度。例如雙方之性別；偏見；種族；宗教；信仰；社會地位；成長背景；學歷等。在一些初出道之社工員言，當一旦遇到不合作的案主時，內心便會引起極大之紛爭及矛盾。從而引致在處遇過程中犯上下列錯誤：

(一) 感到內咎而力圖安撫案主。

(二) 失去耐性而明顯地向案主表現敵意態度。

(三) 什麼也不做而希望案主會自動變為合作。

(四) 降低自己對案主之期望而非全心全意與案主互動。

(五) 盡量表現更體諒及關注案主，希望以愛心打動案主之抗拒心態。

(六) 責難案主之表現而與案主產生權力鬭爭。

(七) 容許案主任意把社工員當作代罪羔羊。

(八) 減低自己對輔導功能之期望。

(九) 任由案主控制帶領專業過程之走向。

(十) 放棄及終止個案。

綜觀上述非專業化之社工員表現，我們會發覺他們實在與社工員自己對專業社會工作之信念及態度有極為密切之關係。社工員也許深信下述各信條：

- (一) 所有案主都應該是自動及自願地要求幫助。
- (二) 所有案主都應該喜歡及信任我。
- (三) 我是一個專業人員，只需提供忠告而不必試圖影響案主之行為。
- (四) 任何一個不合作的案主都可以幫助的。
- (五) 凡是無動機及不合作的案主都不必協助。
- (六) 案主之不合作表現罪責在我身上。

(七) 每一個案主我都應該可以成功地處遇。

在討論完一些社工員及案主之心態層面後，讓我們研究一下如何去處遇不合作之案主才是恰當。在處遇之初，我們切勿代案主假設他的現實處境是什麼？亦不要以為案主之不合作會令案主覺得較舒快；不要試圖站在案主一方或敵對一方；不要對案主作漫長的訓誡等。社工員應當做的乃實在地觀察案主之問題而思考一下：

- (一) 案主為何會變得如此頑強不講理呢？
 - (二) 假如把我套進案主之境遇中我會覺得怎樣呢？
 - (三) 案主有否認知自身之處境呢？
 - (四) 案主對轉案者之觀感為何？
 - (五) 案主對社工員之權力有何感想？
 - (六) 案主希望機構或社工員如何幫他呢？
- 當處遇不合作案主之初期，社工員切忌躁進，不要太快下判語，應力圖表示出體諒、關注、垂詢之情，假若有任何不明白之處便要求案主澄清或解釋好了。社工員要對案主表示出抗拒行為是正常表現，並且與案主分享一下至機構或見社工員所引發之內心不安難堪感受是健康的反應。從而讓案主覺得社工員並沒有強迫他接受服務，反而肯聆聽案主之感受及體會到案主之情緒反應。

最後，作者欲提出下列之恰當處遇技巧以作本文之總結，希望我國社工員在處遇不合作案主時能有更進一步的理解：

(一) 反省自己的抗拒心態——細心思索一下在自身成長發展過程上曾經有過的抗拒情景，檢討一下自己如何克服當時之心態。從而希望有所借鏡而提供解決之道予案主參考。

(二) 檢討自己的處遇方法——在未責己之先，看看在處遇該名不合作案主時自己所運用之專業技巧正確否。自己是否有否加深案主之抗拒行為呢？自己是否太指導性而未嘗察覺呢？自己對案主之不合作有否作出過度之反應呢？假若自己對案主之行為極不滿意，不要隱藏這類情緒，先要接受及承認其存在，然後探求處理之方法。

(三) 接受案主之行為——盡量把自己套進案主之心態中而試圖理解案主不合作之因由。不要逃避或被嚇怕了。讓案主知道你假他立場而體驗到之感受。坦誠與案主溝通經歷，避免向案主作任何道德灌輸。

(四) 界定某些不合作行為的正功能——協助案主認識到其行為中某些部份是不合理，但亦有正常的一面。從而協助案主重組及確立內在自我信念及價值。藉此引發他日案主在解決問題時所必需之動力。

(五) 探求案主不合作之根源——與案主一起探索其抗拒因由。運用挑戰技巧去引導案主尋求其他可行之道。讓案主體會到同一個問題可以有不同層面

、觀點、角度上之處理方法。

(六) 鼓勵案主負責自助——雖然有時案主之不合作是有其情由的，但社工員仍然要教導案主如何有效地參與協助過程中，肩負部份責任，進而謀求自身的利益。

(七) 建立公正的社會環境——一般而言，不合作的案主往往視自身為受害人。故此社工員便要與案主建立一個象徵式二人公正社會，透過與案主協談互動中建立互信互賴，同策同力之專業關係，使案主對外間社會重燃信念。

(八) 尋找動機——利用案主自身的興趣以尋找足以推動案主繼續求見社工員之動機。運用突然之靈機去觸發案主認知自己的一生仍然掌握在案主手裏，並非事事受別人支配的。

(九) 由小目標做起——與案主設立解決問題途徑時，先設立一些較實際，易於辨識及細小的目標。從而在協助過程中讓案主得以體驗到成功感覺，進而建立一己信念向前邁進。

(十) 以身作則——當案主在言行上有輕微程度上之改變時，社工員宜即時加以鼓勵及支持，更以自身作為一因循榜樣供案主學習。

(十一) 引用其他人士相助——社工員不要單獨運用一己作為幫助不合作案主之資源人物，應盡量延引其他有關人等（案主家人、朋友等）去協助改善案主之不合作表現。

(十二) 安排案主作志願服務——假如情況允許的話，安排案主服務別人。從而改變了案主一貫的地位角色，由受助者成為助人者。此舉會大大衝擊案主之人生觀及自尊，重新領悟到自己亦可以貢獻社會，服務人羣，並非如以往般無用及失落。（本文作者為大學教授）