

從ICF回看『個案管理』之省思

財團法人愛盲基金會視障服務處 王美芸

請問一下，妳們有服務視障者的什麼?!除了定向行動、生活自理、電腦、點字之外，有協助婚姻問題嗎?有協助經濟問題嗎?這是某機構來我們單位進行機構參訪時，社工的提問；來訪的社工非常認真的想要了解，在愛盲，各個單項資源對於視障朋友提供的協助是什麼，所以很認真的把一個視障者可能遇到的八大問題一一提出，來詢問我們是否有在服務?!以及後續有提供什麼資源進行協助?!聽到這樣的提問，我不禁在思考，到底，我們在服務的是什麼?!

什麼是個案管理!?

據美國社會工作專業人員協會（NASW）在1987年出版的社會工作辭典中，將個案管理(Case Management)定義如下：「個案管理係由社會工作專業人員為一群或某一案主統整協調活動的一種過程。在此過程中藉著各個不同福利及相關機構之工作人員相互溝通與協調，而以團隊合作之方式為案主提供其所需之服務，並以擴大服務之成效為其主要目的。當提供案主所需的服務必須經由許多不同的專業人員、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功能。」

什麼才是服務的重點?!

以上這段話，有讀過個案管理一書的人應該都知道，也不難理解，但，社工服務的重點應該在於哪裡?!是在於針對其障礙類別與程度找尋相關適合的資源進行連結、協調、監督?還是在於理解障礙者的樣貌、釐清其狀態的成因、針對其期待，一起討論出可行的目標與方法，協助其適應與改善生活?!

一張基本資料表與服務紀錄，洋洋灑灑的，在每個欄位上填滿了案主的各項狀況，社工依據著障礙者提出的需求(也就是目前主要出現的困難)，以及其障礙類別/程度，開始擬出服務計畫，對照現有的服務資源，開始進行連結，以來協助解決問題以期待讓他們的生活可以過得更好；但一張基本資料表，能填上多少障礙者的喜怒哀樂?!以及生命經驗?!能呈現出多少家庭生活對於個人的影響?!在那一張紙下面的是一個人的社會、學校、家庭經驗交織而成的過去與現在，對於這樣的生命歷程有瞭解與體會之後，才能算是真正的認識了我們所服務的障礙者的樣貌【註】。

而一個人所呈現的問題、抑或是狀態，是完全屬於自己的責任?!還是在環境之內各種因素交互呈現出來的結果?!例如：一個中途失明的視障者，對於全盲只有悲觀失能的想像，是全部來自於自己的想法導致的?!還是有來自於家人其實也過於保護的小心翼翼對待，導致視障者越來越加深自己失能的想像?!且長期保持著對於失明的悲觀想像是會造成情緒的低落，但此時，在一旁的家人反而就會更著急的想幫障礙者來尋求心理諮商的服務，而此時的社工，是要順應著家人的期待，趕緊幫忙連結心理諮商資源來協助障礙者?!此方法是最快速有成效的方式去解決看似問題，既順應了家人的期待(價值觀)，也符合一般對於使用心理諮商資源的想像，心情低落，長期鬱悶的人，就找心理師來協助改善心情低落的問題，就開始進行後續快速的資源連結，且看待問題的責任反而多半都是由障礙者一人獨自承擔，是故，障礙者就開始開啟了一連串自己心裡有問題的認知歷程。

還是社工可以選擇走另一種服務方式，回過頭跟障礙者本人與家人一同坐下來討論，看清這一路對待與照顧的歷程，對於彼此的影響是什麼?!而選擇此方式，放慢腳步，與障礙者及其家人一起討論面對他們現在生活的處境，以及分辨造成障礙者心情低落可能的因素(觀念)是什麼?!然後再一一針對討論出來的原因提出可以改善的方法而一起面對。

而選用後者的服務方式，往往費力又費時，並且會指出障礙者身處的情境(辛苦陪伴的家人)可能還是個阻礙或加害因素時，社工面對的情緒與阻力其實是非常巨大的；而要能做上述事項，社工本身也需要具備一定的經驗和能力，而多數大學畢業懷著熱情投入社工領域的社工員，是非常缺乏的；且因協助的範圍層次擴大而顯得任務艱鉅，若機構沒有相對應的資源與訓練進入支持，這樣的方式往往會是磨損一個社工員的開始。

那，究竟要什麼樣的支持，才能協助社工有能力選用後者的服務方式?!一個社工之所以能長成，除了本身在工作上的努力之外，同時也是被環境(機構)所滋養的。每個障礙者來到社工的面前，通常都跟機構自身的某項服務/方案有關，例如：經濟協助、就業服務、定向服務、電腦服務各式各樣的服務等，機構常常因為方案會有績效的壓力、或是服務有預設的服務量，而讓基層的社工們在服務障礙者的同時，也扛著績效的壓力，這是合理的，畢竟，社工也是個工作，只要是工作就會有其需被執行與呈現的績效/成果；但，服務障礙者，究竟是將績效處理完就收工回家?!還是透過接觸的過程，進一步理解其處境，針對其需求，討論出合適的目標與方法，一同來執行以協助障礙者改善其生活?!社工所身處的環境(機構)，其實是會影響著身在其中工作者，如何去認知自己的工作成果以及如何去達到工作要求；所以，若要期待社工要有能力選用後者的服務方式，機構也勢必得給出除了績效之外的服務目標以協助社工重新認知；並提供出相對應的訓練資源進入，以充實其所需的知識、技巧，進而能陪伴案主一同面對其需求/處境而達成改善生活之想望。

避無可避的服務之路!

從我們服務的經歷來看，一個“人”的問題，其實都跟其所處的環境有關；我腦中浮現了各式各樣的臉孔，從中年被尋仇而失明的黑社會老大，

到車禍失明、吸強力膠後而力求振作的青壯年男子，以及遇到了車禍被撞失明而精神崩潰的青年女子；每個人都因為自己的需求而來到我們的面前，當然，各自都有自己的問題以及主要的期待，但，在針對其視力不便提供相應協助的資源之後，往往會發現，”視力不便導致的個人某些能力受限”其實都不是真正需協助的地方，真正需要花力氣去協助的往往都是，分辨、釐清，理解障礙者目前問題(狀態)之成因，而再與其討論對於自我目前現階段的期待，一起陪著障礙者帶著其個性、價值觀、生理限制、能力與功能，發展出階段性的服務重點、目標、工作方法，以協助其在家庭、學校、社會之中達成自己的想望；如以一來，讓個案管理的工作方式不僅是具備審核，連結、協調資源的功能，而是讓社工本身也是個資源，能更有能力與障礙者和其環境一同面對，分辨清楚導致問題（狀態）的成因，再給予出適當的協助方法和合適之資源，以一起協同或陪伴視障者達成目前人生的想望。

這樣的服務歷程，雖費時，但每一階段的服務期程/重點與工作方法是清楚可被檢驗與執行的；而這樣的服務歷程，雖費力，但透過此歷程，社工才得以同時面對了障礙者及其處境相互影響之下所呈現的結果，進一步了解清楚問題的成因、分辨釐清責任的歸屬，並在和障礙者在有共識的狀況下，協助其朝著自己的想望前進。舉例來說：就算是只是申請個定向行動服務來協助中途失明者外出，但對於中途失明者來說，學習在看不到的狀況下持杖獨自外出，要面對的不會只是單單的行動技巧，定位與方向的概念學習，而是更多來視障者內心的徬徨不安、家人的永不放心、永遠高低有落差的騎樓、路邊突出的電箱、亂停的摩托車、再加上走在斑馬線上也不會禮讓行人的車子；所以，對於學習定向這件事，決不是只是把一個中途失明者扔去學定向行動就能搞定的，反而通常都是無可迴避的，得與視障者一同面對他的過去與現在，把他身處的環境一同考量進去，把所有造成學習上困難的因素一一釐清清楚，再針對個人的期待，發展合適的工作方法，以協助其達成最終的服務目標-自己一個人走在路上。

處境包含了什麼!?

其實，協助與解決一個”人”的問題，是無法只依靠障礙類別與程度來連結資源就可以解決的，而當我們開始重新思索，障礙者的”障礙”跟其處境之間的關係時，一直伴隨著障礙者身旁，提供服務的我們（社工），算不算是障礙者身處環境的一環呢?! 我們在看待障礙者問題的眼光，是不是同時也影響了障礙者自身如何看待自己的問題呢?! 我想，這個答案應該是肯定的。”障礙者”不是”障礙”，”障礙者”也是”人”，我們服務的，是障礙?! 是資源?! 還是人?! 我想這個提問，會一路在服務的道路上，時時提醒著我們!

【註】

至今三十年來，我們把失能等同疾病與身體損傷的結果，採ICIDH將人的需求窄化為某健康狀況的特徵、某種尋求協助或服務的模式...然，由ICF觀點看失能則是個人與其環境互動的結果，故應邀請使用者參與需求評估，協同其看見生活處境的不同活動參與面向(D碼)與環境因素(E碼)，使用者的生命歷程與期待。(參照「跨障別ICF個案研究經驗分享與交流研討會」,李英琪,2010.3.31)