

# 團體工作成效評鑑之 量化測量實務操作相關議題探討

胡慧嫻

## 壹、前言

證明服務的效果 (outcome) 一直被視為是社會工作朝向專業化發展，向案主和社會大眾保證社會工作是一門值得信任求助專業要致力追求的方向。這是社會工作者證明自己能夠回應案主的信任的重要依據<sup>1</sup> (Young, 1995)。Martin (1993)曾指出社會服務面臨的危機，是因為相關的研究顯示民眾會質疑社會服務組織的品質和表現。這個品質危機可能會損害到服務對象、社會大眾和捐款者的信心，但是有品質的服務可以贏回上述這些人的信心 (Martin, 1993)。再者，強調服務品質的成效也與社會工作所強調的「案主優先」價值相符，確實值得社會工作對處遇服務進行成效評鑑時予以重視。

社會工作自 1970 年代積極重視服務成效，1980 年代強調責信 (accountability) 時代來臨的影響，清楚地宣示了愛心或盡力並不同於品質，透過評鑑、管理使執行與成效相關連 (胡慧嫻, 2000)。Myers 和 Thyer 曾在 1997 年提出社會工作對案主是否有責任提

供有效處遇為題加以討論，已可看出社會工作對於處遇成效益發重視。近年來大家又把焦點放在以證據為本的指標上，討論對特定問題的有效介入，例如 Howard 和 Jenson (2003)以證據為基礎，討論醫療臨床上的實務操作指標，Rosen 和 Proctor (2003)也曾著書討論發展社會工作干預實務指標的相關議題、方法和研究工作項目。國內也在最近十年於不同的專業領域，例如醫學、護理、教育、政策規劃當中開始引進並討論證據為本的施作可行性與方式。於是乎，處遇或服務成效評鑑已漸漸轉向討論且嘗試建構有效干預的實務指標之可能性。

目前，國內對於社會工作專業處遇有效性評鑑的認知，幾乎已經遍及所有的服務工作裡，社會福利相關的非營利組織，在工作的運作上都被強調了成效評鑑機制運作的重要性<sup>2</sup>。不僅公部門的委託案評鑑指標有所要求，聯合勸募每年接受案件申請時，也都載明須說明成效的評鑑指標與確實的成果。社會工作者不再僅被視為「實施者」(practitioner)，還應該包括「實施兼研究者」

的角色(Garvin, 1997; Thomas, 1990; 萬育維, 1995; Martin & Kettner, 1996)。所以,評鑑的議題在社會工作領域中愈顯重要。但上述這些普及的情況是否就意味著機構和實務工作者都可以順利地執行服務成效的評鑑工作?或者,機構和實務工作者是否都已經瞭解呈現社會工作服務成效的適當操作方式?甚至,大家又是如何理解「成效」的?這些議題必然牽動著社會工作如何向案主與社會大眾提出「我是專業」證據的有效性,同時也衝擊著社會工作專業發展的進程。

另一方面,檢視國內的一些服務方案,可發現選擇使用團體工作方法來提供一些干預服務是相當頻繁的,例如教育性團體、支持性團體、任務性團體等,或者任務性兼具處遇性的團體來進行改變案主的干預。因此本文以團體工作所操作的方案為討論的基礎,企圖探討團體工作成效評鑑在實務操作過程中,遭遇到的一些情況和其中可能進一步處理的方式,並進而反省社會工作的助人工作本質與成效評鑑之間可能需要進一步思考的議題,做為社會工作夥伴們在努力為建構社會工作專業化發展上的參考。

## 貳、團體工作成效評鑑相關概念之探討

### 一、成效評鑑相關概念之探討

社會工作裡對評鑑的討論,大概有幾個概念,如績效評估、成效、成果、效益、效率、成本,……等。限於篇幅,在此,筆者將討論績效評估的意義與目的,以及績效評估

與成效評鑑的關係兩個部份。

### (一) 績效評估的意義與目的

評估的目的在衡量方案是否符合之前所設定的目標,以及所達成的成功率,並且可用來瞭解目前方案執行中可做改變之處(Kettner, Moroney & Martin, 2008)。在研究方法中,評鑑研究屬於應用性的研究,是透過有系統、有組織的研究調查,來測量方案是否有效、是否達到預期的目標,其最終目的在於促進服務方案品質的改善(Babbie, 1998)。其中績效評估是透過收集與報告有關社會服務方案之效率、品質與效益方面之資料,評鑑方案所提供的服務量、服務品質、服務成果、人力與財力等之間的關係(Martin & Kettner, 1996)。對於社會服務方案而言,績效評估從效率、品質、效益等三個觀點去評量服務方案,透過實務上的實證數據,具體指出方案的優缺點,有利於服務方案的修正與改進(萬育維, 1997)。對於社會福利服務而言,具有發展的功能。相較於其他責信<sup>3</sup>,更具全面性與普遍性(Rossi & Freeman, 1993; 轉引自 Martin & Kettner, 1996)。

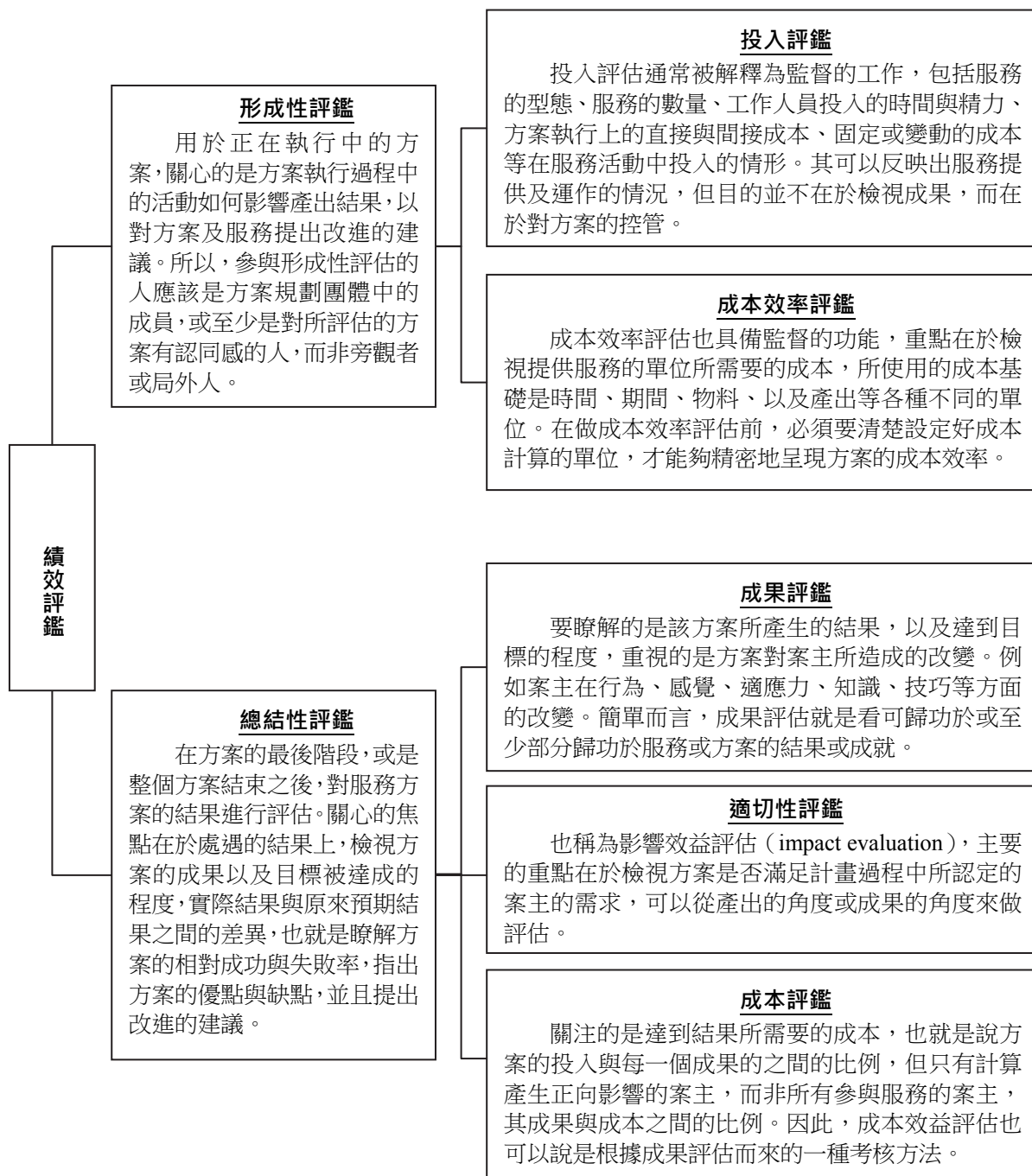


圖 1：績效評估方法種類與關係架構圖

(二) 績效評估與成效評鑑的關係討論

一般而言，績效評估的方法大致上可分為形成性評鑑 (formative evaluation) 與總結

性評鑑 (summative evaluation) 兩大類型 (Kettner, Moroney & Martin, 2008; 萬育維, 1997)。每個類型裡又依其評鑑目的、資訊和功能, 有不同的方法, 筆者整理相關文獻, 將其內容以圖 1 來呈現。而績效評估也可以

分為三個層面來討論, 包含服務方案的產出績效、品質績效以及成果績效, 這三方面彼此間並沒有等級之分 (Martin & Kettner 1996), 筆者將之整理成圖 2。

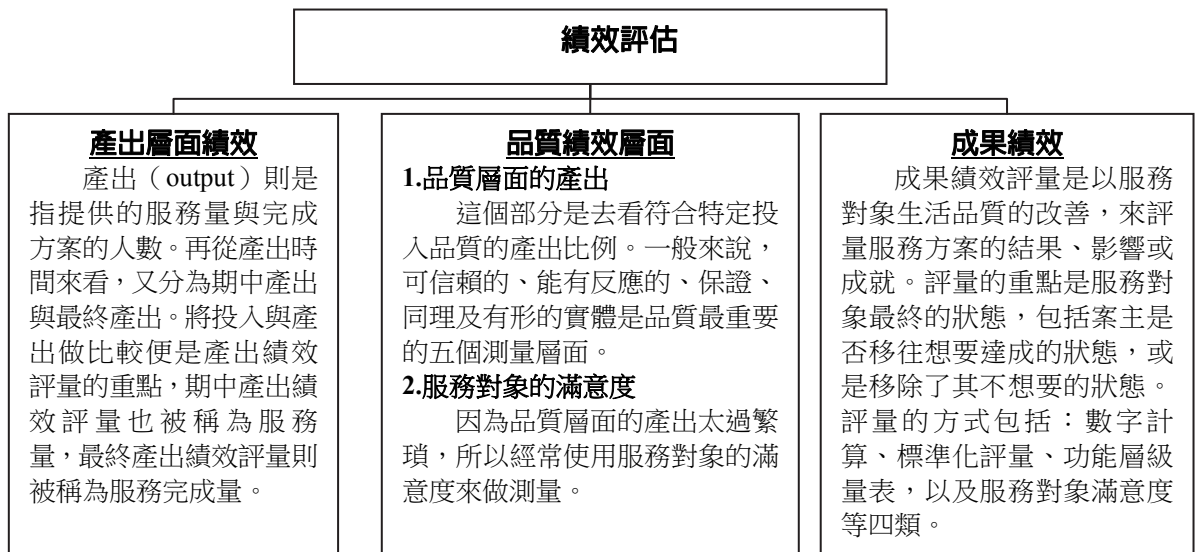


圖 2：績效評估的三個層面架構圖

Martin 和 Kettner (1996)在討論績效評估與成效時, 則以效率觀點、品質觀點與效益觀點的三個觀點, 以及服務的投入、產出、品質產出和成效來架構整個關係圖 (請參見圖 3)。在這個系統模式的模式下, 則包括新知識、新技能、態度改變、行為改變、條件改變、地位改變等, 都是可以用來衡量成效的績效內容。(Martin,1993; Martin & Kettner,1996)

從上述的文獻整理可發現, 一般在討論評估或評鑑時, 包含了過程與結果面向的評估, 並可以使用績效的概念來含括二者。但就定義與實務上所論的成效, 其實比較接近

成果評鑑以及成果績效的概念。Toseland 和 Rivas (2005)討論團體工作評鑑時, 對團體的成效評鑑做出非常明確的界定:「成效評鑑主要是在瞭解一個團體達成目的之程度, 讓工作者有機會客觀得知他所用的方法是否有幫助」。因此, 本文中所討論的團體工作成效評鑑, 也將會聚焦在如何得知團體工作是否達成原定的干預成果的評鑑工作上。

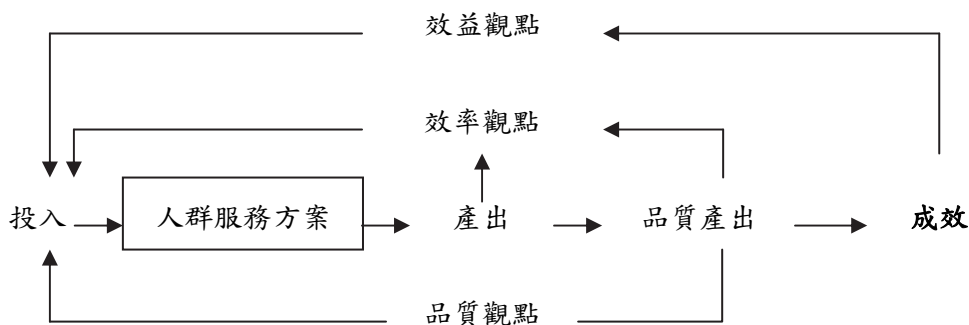


圖 3：績效評量的三種觀點與系統模式合併之圖（引自 Martin 和 Kettner，1996）

## 二、團體工作成效評鑑實施

依據前述對成效的界定，筆者整理 Garvin (1997)，Toseland 和 Rivas (2005)，以及 Zastrow (2006)<sup>4</sup> 對社會團體工作成效評鑑在操作上所涉及的評鑑設計與測量（請參見表 1）顯示，成效評鑑多偏重在量化測量的方

式進行。Toseland 和 Rivas (2005) 在其討論中便提及效果評鑑必須依賴實驗設計和準實驗設計、信度和效度考驗，以及統計程序，來看社會團體工作方法介入的結果對團體產生的影響。因此，量表如何制訂，以及使用哪些統計程序似乎是回應團體工作是否達成原定干預成果的重要課題。

表 1：社會團體工作成效評鑑設計與測量一覽表

學者	Garvin	Toseland & Rivas	Zastrow
評鑑操作			
設計	<p><u>基線測量</u></p> <p>A. 整個團體的前後測量</p> <p>B. 單一樣本研究設計—個別成員 (single subject design)</p>	<p>1. 目標達成尺度 (goal attainment scaling)</p> <p>2. 準實驗設計 (quasi-experimental design)</p>	<p>1. 單一樣本設計</p> <p>2. 任務成就量表</p> <p>3. 滿意度問卷</p>
測量類型或技術	<p>1. 行為測量</p> <p>2. 目標達成紀錄表</p> <p>3. 情緒自我量表</p> <p>4. 價值澄清量表</p> <p>5. 瞭解自我和情境的技術量表</p> <p>6. 任務達成</p> <p>7. 心理測量工具</p>	<p>1. 自我陳述量表 (self-report measures)</p> <p>2. 觀察式量表 (observational measures)</p> <p>3. 團體互動結果測量</p>	

檢視這些學者的討論當中，Garvin (1997) 所提出的「目標達成紀錄表」，與 Toseland 和 Rivas 所提到的「目標達成尺度」在測量的本質上是相同的。另外，包含 Garvin (1997) 還提到的「行為測量」、「情緒自我量表」、「價值澄清量表」，「瞭解自我和情境的技術量表」，Toseland & Rivas (2005) 「自我陳述量表」、「觀察式量表」「團體互動結果測量」；或者是 Zastrow (2006) 所提的「任務成就量表」、「滿意度問卷」等，雖有其主要的測量結構，但真正的實質測量題項，都有待團體的工作者就團體自身的實施目的或目標來加以設計<sup>5</sup>。這顯示出一個重要的訊息：團體目標的設定左右著測量量表的內容，而測量量表是呈現團體成效的重要工具。要注意的是，正因為這些測量技術或類型具備一定的彈性，但 Toseland & Rivas (2005) 就指出這樣的評鑑測量必須考慮精密和嚴謹性，評鑑者自是需要相當程度的研究知識、技術和能力，方能完備此項要求，自然就會使得實務工作者會遭遇到操作團體工作成效評鑑時的重要挑戰。這也是本文接下來主要的討論議題之一。

## 參、團體工作成效評鑑在實務操作可能出現的疑問與出路

### 一、團體成效評鑑依據的選定

團體成效評鑑的焦點是在團體目的，但在實務上，目標和目的常常被混用，兩者真是一樣的嗎？又或者兩者之間並不相同？那麼，究竟在討論團體成效時，評鑑應該選定團體目的或是團體目標為評鑑的依據？評鑑

的依據在建立時，有無困難？這兩個議題是在實務操作上常會遭遇的問題。

### (一) 評鑑要測量的是團體目的還是團體目標？

關於團體工作的一些文獻資料在談論團體目的與目標時，比較關注的其實是團體的目的<sup>6</sup>，較少討論目標可以如何擬定。Toseland & Rivas (2005) 指出，團體目的來自開始建立一個團體的想法，而這個想法可能來自團體工作者、機構員工、團體潛在的成員，甚至是社區。尤其確立一個團體目的，也必須考量贊助團體進行的機構——不論是團體工作者被雇用的單位，或者是其他外援組織的機構宗旨或政策 (Toseland & Rivas, 2005)。Garvin (1997) 對此也有類似的主張，她認為機構經常有目的地資助某一類的團體，倘若團體工作者未能明瞭這樣的影響力，極可能會失去機構的支持。

要注意的是，就方案設計的觀點來看，則評估團體成效時，團體工作者或者成效評鑑者仍應先掌握團體的目標而非僅只有目的。Kettner, Moroney 與 Martin (2008) 對於目的和目標的區別是：目的是訂出方案的大方向，目標則是方案所欲達成的各種明確期待。所以，目標是由目的的方向所擬定的，主要是將目的的大方向能夠具體化為可操作的途徑。有了上述二者方能成就服務行動的架構。而所謂行動，則是指待執行的特定任務 (Kettner, Moroney & Martin, 2008)。對照到 Toseland 和 Rivas 在討論團體成效評鑑時所指稱的「目的達成程度」，其實所需要關注的應該是團體的目標。

## (二) 團體目標應如何被擬定？

既然團體成效是指團體目的達成度，那麼就必須將目的轉換成可具體測量的指標或操作化，這就是目標。所以，如何將目的轉變為目標是成效評鑑能否順利進行的起點了。Zastrow (2006)提到的是擬定可操作的目標，其一讓目標可被評量，其二是藉此發展實際行動來達成目標。Zastrow (2006:107)舉出了一些例子來說明可操作和非操作目標的差別，例如一個協助學生管理生活壓力的團體，其目標擬定為「教導學生靜坐，幫助他們做好生活上壓力管理」比起「尋求方法幫助學生作壓力管理」較來得可操作化。但形成清晰、可操作、可測量的目標是需要花上相當的時間和精力來練習概念操作化，加之建立目的的一些影響因素交互作用，便比較容易產生下列在實際操作的情況。

### 1. 情況一：將團體目的當作團體目標

許多實務機構的團體方案，確實是因為購買式服務契約、機構年度計劃，或是例行性計畫等被設定了團體目標。一些實務工作者便會認為團體的目標早已經被設定，以致後續的成效評鑑產生困難。不過，如果細看，或許可發現大多數這樣的團體方案或計劃，即使書面上載明是目標（或總目標），但其文字陳述，談的其實是本文所界定的團體目的，不然就是非操作性目標。所以，團體工作者或設計者在團體規劃時必須先依循團體預計的目標（實則目的）建立可操作的團體目標，方能降低後續團體成效評鑑工作的阻力。

### 2. 情況二：把團體活動或產出績效當作團體目標

多數社會服務方案，包含團體方案存在的理由，Kettner、Moroney 和 Martin (2008)認為主要是基於一種對所認定問題予以處理的企圖。然後，機構運用現有可掌握的資源來舉行團體活動以協助案主解決問題。實務上，在一些現有的團體方案操作上或許因為有可利用的資源，包括講師、場地或者財力等，來進行活動的安排與設計。只是，如果並未先擬定團體目標，再仔細分析、衡量資源的運用方式，以及可達成的狀態，那麼很可能變成不是社會工作者在運用資源，而是資源將社會工作者侷限起來了。放置到成效評鑑的議題上，這除了隱含團體的規劃者或工作者是否把團體的目的當做團體目標的疑慮之外，還需要檢視這個團體方案是為了方案而活動？還是為了活動而方案？前者在服務提供的邏輯上是成立的，但後者則可能認為辦活動就是成效，極可能最後會把產出或產出績效當作成效。

## 二、團體工作成效評鑑的量化測量操作

### (一) 不同的測量量表要注意的是甚麼？

#### 1. 滿意度要評鑑的成效是指案主對自己改變還是活動的滿意？

如果成效評鑑一定要使用量化的方式來測量，滿意度評估應該是許多實務工作者在進行服務方案成效測量時，喜歡採用的一種方式。在實務上，採用滿意度量表的情況也很多見。一些實務上所操作的滿意度評估量

表，有可能會包含對硬體設施、活動過程與感受、對社工員感受、活動當下的改變、…等問題。惟就成果績效測量來看，運用滿意度來瞭解成效，則量表裡應該要問的問題必須聚焦在團體成員以自己加入團體方案之後，所經歷的生活品質改變(Martin, & Kettner, 1996)。因此，細究一些滿意度測量的問卷，就會發現有時候，即使測量結果是滿意的，也不一定能回應團體目標或目的。

例如，一個規劃為親職教育的親子活動團體，其目標為「協助父母親使用傾聽與同理技巧，提升親子互動的品質」。那麼，滿意度的測量題項應該問些甚麼才能做到成效評鑑呢？問餐點？問工作人員表現？問活動場地？還是問活動舉行的時間？這些問題的答案有可能被當作團體成效來看待，卻無法回應團體目標所指稱的改變或增進的成果。反之，若問參加的父母與孩子，父母是否得到親子互動品質提升的幫助？有否理解傾聽技巧（或是同理技巧）的使用？能否運用傾聽技巧（或是同理技巧）？是否願意嘗試在未來的生活當中使用傾聽技巧（或是同理技巧）？較之前者，更能回應團體的成效。是以，成效評鑑的所謂滿意指的是團體成員（案主）對自己能力或問題改變情況的滿意（或同意），而非對於舉辦的活動本身滿意情形。

## 2.標準化評量和功能層級量表真的簡單可行嗎？--關鍵在標準化案主的改變

不論是 Garvin (1997)或者 Toseland & Rivas (2005)都在相關的測量類型或技術裡提及利用量化工具測量方案目標的達成度，是一個成效評鑑測量的可行途徑。這應當是貼

切回應評鑑案主改變情況的一種方式。尤其在這三位學者所提到的單一樣本設計的評鑑設計裡，量表的測量確實需要將案主問題情況標準化建置之後，才能進行基準線的測量（即前測），以及團體結束時的後測。

在 Martin 和 Kettner (1996)的主張裡，標準化量表的實用性是高的。而且標準化量表通常已經過信度和效度的考驗，因此，量表本身的精準度應當是高的。但可惜的是，Martin 和 Kettner (1996)發現標準化量表的可行性卻是低的，同時成本高。因為許多量表必須購買，而工作者必須接受指導與訓練，以瞭解量表執行與解釋結果。更重要的是，許多標準化量表不見得適用於任何特定的對象，或能掌握案主的所有改變面向(Martin, & Kettner, 1996)，也就是單一的標準化量表除非是專為某個團體所準備的成效評鑑量表，否則極有可能無法完整測量團體工作所達到的目標成效。

另外一種成效測量的方式是使用功能層級量表 (Level of Functioning) 來進行。功能層級量表是為了要掌握服務對象在接受服務前後的功能、行為和問題改變情況。與前述的目標達成尺度或目標達成紀錄，在概念上有些類似。後者是著重在案主目標達成狀況的一種測量。但不論是功能層級量表、目標達成尺度、目標達成紀錄或其他可能的測量類型和技術（如表 1 所列）都有一共同需要克服的任務—先將案主問題（功能、行為）或改變分析出不同階段的程度，方有可為。而這也正挑戰了團體工作者對於目的和目標所涉及的理論概念操作化的能力。也唯有將團體目標操作化，界定不同程度改變的定



義，才可能以一個對團體成員問題情況標準化的尺度來評量團體的成效。

### 3. 自製測量量表的可行性如何？--關鍵在測量概念的操作化

既然標準化量表或外界量表並不能完全反映團體方案所欲檢驗的成效，那麼是否可以透過自製量表來進行成效測量呢？在目前的學校正式專業教育課程裡，確實給與團體工作者基礎的課程來進行量表的編製。不過，與標準化量表一樣地，概念操作化是關鍵。團體工作者應先檢視該成效測量量表的設計概念與方案自身欲達成目標的概念是否一致，否則可能出現的結論並不一定符合原本的方案設計目標。舉例來說，如果團體目標是要增進團體成員的自我效能，那麼自我效能的概念依定義內涵，可以分為信心程度和信念兩大方向。團體工作者必須要決定方案的目標是要增進成員的信心程度或是信念的建構？如果問的題目是「碰到困難時，我有信心自己可以找到解決的方法」與「碰到困難時，我相信只要努力就可以達到目標」，則前者是測量自我信心程度，後者則是測量信念。而兩者問的題項在題意上是有所差異的。

### 4. 量表的適當篇幅或題數應該是多少？

實務操作上，這個問題的正確答案是視案主的情況而定。一般在實務上，除非有必要，否則很少出現冗長的量表。尤其像是中輟生、非行少年、老年人，或是低社經地位的案主，他們可能對於文字的理解或掌握度並不強，同時專注力或者耐性有限，量表的

長度較長，將會影響作答時的心情，無疑增添成效評鑑工作進行的干擾。但是，在理論上，概念的操作化必須視該概念拆解之後的指標或面向，然後才依據這些指標或面向來擬定需要測量的題目。意即，題數是因測量概念需要而定，不是依施測對象的情況來決定。如何取得二者之間的平衡，確實是需要繼續努力的事情。

### (二) 統計方法的考驗一定要達到顯著水準嗎？

使用量化測量便需要運用統計方法來整理量化資料以取得成效結果。在前後測比較結果的量化分析裡，最常使用的是統計分析的 t 檢定。這是用來考驗前測與後測分數差異是否達到顯著水準的一種統計方法。因為在推論統計的解讀裡，惟有統計考驗達到顯著水準才能表示差異或關係是存在的。雖然在學理上，這個統計驗證的要求是合理的，反應在實務工作上卻可能讓實務工作者忐忑不安—「萬一，沒有達到顯著水準是不是就表示處遇無效？」，裹足不前。查看社會工作一些討論團體成效評鑑或者方案成效評鑑的資料，如 Garvin (1997)，Toseland 和 Rivas (2005)，Zastrow (2006)，以及 Kettner、Moroney 和 Martin (2008)，則可發現，雖然都提到可考慮前後測，但是沒有人強調成效必須達到顯著水準。這並非表示達到顯著差異是不必要的，而是更加看重團體處遇前後的差距，也就是案主的改變。意思就是，如果個別案主或整個團體在前後分數上，不管總分或者平均數產生差距，都可以視為一種改變。另一個要小心解釋顯著水準考驗的原因是，絕大

多數的推論統計是須要有較大的樣本數才能進行，即使是小樣本也要具備至少 30 筆的統計資料。但多數的團體，尤其是處遇性團體成立時，人數並不見得有 30 個人之多。因此，即使數值達到顯著水準，也僅能供作參考。

## 肆、量化測量對團體工作成效評鑑的省思

### 一、量化測量是唯一進行成效評鑑的方式嗎？--量化 VS. 質性的思考

社會工作自 Joel Fisher (1973)以科學研究的方式批判當時個案工作缺乏成效之後，社會工作界的一片檢討聲強化了 1970 年代以後對於探討專業服務效果的重視程度，特別是努力嘗試將服務結果 (outcome) 以量化方式來呈現的企圖最為明顯。1980 年代強調責信 (accountability) 的概念，社會工作界開始討論服務績效評鑑與成本效益分析。但要如何評量服務的績效卻又面臨了指標不一致的困擾 (Steers, 1975、鄭讚源, 1995)。另外，在運用成本效益分析以找出最有效率的服務輸送方式的努力方面，目前國內已有研究 (如鄒平儀, 1999) 計算出醫療社工界某些現有服務方式的單位成本。但在分析資料的選取上，並未是以有效服務的成本來做計算，也就是說，當時的研究並未能保證付出這些服務成本之後，受助者就可以獲得有效的服務。而 2000 年之後，國內也開始出現一些社會工作學位論文以方案評估的研究設計，討論某種團體方案或工作模式對案主改變的干預效果。

凡此種種企圖，包括以服務效益

(effectiveness) 和服務效率 (efficiency) 等，均是為了展現服務成效找出路。例如經過科學驗證的方式，機構和社會工作者可以整理出一些針對特定問題能有效處遇的合法性方法<sup>7</sup>，甚至仿效管理學所採用的 ISO9000 的制定方式，在提供專業服務的實施流程裡明訂標準化的工作步驟。但考量到社會工作的服務歷程是不斷變動的，目標達成的效益 (benefit)，如案主的滿意度、行為改變、調適度，或案主生活情境的改變等現象，都與此一動態且影響因素牽扯複雜的過程有相當大的關聯性。鄒平儀 (1995) 便曾在討論醫療體系當中的社會工作實施成本效益時指出，要以數值或貨幣價值清楚估算比較，確實有相當高的困難度<sup>8</sup>。這也突顯了社會工作專業服務的特殊性—社會工作服務成果不能完全以量化評鑑來呈現的原因。Garvin (1994, 1997) 就曾指出，雖然行為科學的評鑑技術快速發展，且能有效測量行為的改變，但造成評鑑困難的主要原因在於社會工作目前的專業知識和技術缺乏測量社會工作介入結果的有效方法。其次則是因為並非所有的處遇都依據可測量的行為，將所要改變的行為標的概念化，像是改變的目標是以情緒狀態、態度、自我評價、自我決定的品質，或環境改變為目的 (Garvin, 1997)。

相對地，質性評鑑在量化評鑑的限制上，似乎具備發揮社會工作期望展現服務成效的另一種可能性。例如，如何透過歷程來彰顯社會工作者的服務對案主所產生的正面影響；案主在改變的過程中，受到的哪些因素影響，使得服務成效起起伏伏。此外，回應量化研究的指標設立困難，質性評鑑也可

能為量化評鑑作前置準備：透過分析案主改變的質性資料，更加細緻化量化評鑑裡的改變指標與程度的測量尺度。但質性的細緻化卻極可能在實務操作上又顯得對實務工作者負荷過重。試想，實務工作者可能對某一些團體成員有著極為深刻的印象，可以清楚地向他人描述明顯改變的程度，但國內的許多實務工作者不是要一人身兼多項業務，就是一項業務的負荷量龐大，要求實務工作者可以對所有成員的所有改變面向鉅細靡遺地描述，便值得斟酌了。

顯然，不論是量化或者質性的評鑑方式，在實務的操作上都有其優點和有待克服之處。理論上，量化測量可以獲得較為全面性和決定性的結論，但在社會工作似乎有許多需要克服的知識和技術層面的課題，這使得量化測量結果產生有許多訊息的不確定性。而質性分析，似乎能夠呈現社會工作處遇的一些珍貴特質，但是在操作上如何減輕實務工作者的負擔，並使得整理出來的訊息能貼切地呈現團體成員的改變，回應團體目標和目的是一大考驗，也顯示未來仍有努力的空間。

## 二、團體工作者具備足夠的「概念操作化」能力進行成效評鑑嗎？

從量化測量的操作來看，概念操作化是重要的。團體工作者的概念操作化能力將是能否以量化測量方式進行成效評鑑的關鍵。概念操作化不僅只是反應在量表的選取、編制上，從團體目的要擬定操作性團體目標時，已經在考驗團體工作者的能力了。例如，一個親職教育的團體課程，如果在團體目標

上寫的是「增加親子互動機會」、「增進親職知能」、「增強建立良好親子關係的意願」、「學習良好的溝通方式」、「在彼此鼓勵、支持的行為間，獲得成就感與肯定和信心」等。當活動時間有限，而目標不夠操作性時，也會使得實務工作者疲於奔命卻得不到辛苦應有的代價—服務成效。不論團體工作者是因為對於自己的操作能力沒有足夠的信心，或是沒有足夠的訊息供他們將已經學到的知識轉化為操作的行動。團體社會工作者都有必要精進自己的理論操作化的能力。

## 伍、結語：強調成效會損害助人工作嗎？--專業助人 VS. 熱忱助人

如果要以「案主滿意的服務就是有效的服務」來討論社會工作的服務成效，會因為社會工作實施的特質，而有一定的困難度。因為社會工作對案主提供的處遇的原則，並不完全以案主要求的問題解決與否來作判準，而是以工作者能否站在案主最大利益適當性的立場，提供正當合法的協助為評斷依據<sup>9</sup>。但更多時候，實務工作者面臨的挑戰是，助人過程中，案主的問題不斷地因其所處的環境改變，案主也被迫改變。難怪有人說：「計劃永遠趕不上變化」！而這樣的困難也衝擊著社會工作所關心的成效議題。

例如，倘若計畫改不上變化，那麼社會工作者應該做些什麼才比較能幫助案主呢？現在有許多實務工作者會告訴你案主最需要的是「陪伴」。如果看表面的字義，恐怕我們會誤以為社會工作退回到過去慈善工作的年代，只用熱忱助人即可。只是，什麼人都可

以「陪伴」嗎？事實不然，社會工作者的陪伴可以讓案主改變認知、改變態度，增強社會功能，提高社會適應能力，這不是一般人做得來的，這是一份專業工作！案主的任何改變只要是來自於社會工作者的協助，均應該被好好地呈現出來，這就是專業的成效。因此，社會工作強調成效並不會損害原有的助人熱忱與關心，或者被質疑對案主的關心是被精密地設計過了。反而應該思考的是，社會工作努力要完成的，是將原本已經執行

的真誠表達對人關懷的成果，作出最貼近真實的呈現，以使這份助人的專業工作能持續為更多有需要的人提供益發準確有效的服務。

（本文作者為靜宜大學社會工作與兒童少年福利系副教授）

**關鍵詞：**成效評鑑（effective evaluation）、方案評鑑（program evaluation）、團體工作（group work）

## 註釋

- 註 1：自然這些社會工作者所提供的服務，必須符合專業價值與倫理的要求，不可以任何理由，偏離專業的基本信念，或從事不道德、不合法的服務輸送。
- 註 2：不論中央內政部或地方政府，按照機構的服務人口和性質，如兒少安置、老人安養（長照）等，或是像身心障礙、早期療育等，均舉行定期的評鑑作業。在評鑑內容上，社會工作專業服務相關部分的執行情況所佔的分數比例都是比較高的。
- 註 3：呼應責信所可以使用的方式，還包括過程責信、會計年度責信、法律責信以及服務輸送等。
- 註 4：筆者選擇這四位學者的論著來討論的主要原因是，根據 2011 年臺灣社會工作教育學會社會工作專業核心課程研討會時，社會團體工作課程研討時發現在國內目前在學校專業教育當中，於社會團體工作課程，較常使用的課程教科書之一。
- 註 5：在 Toseland & Rivas (2005) 的文獻指出，國外已經有一些自我陳述量表、觀察式量表發表出來，部份量表的信效度驗證已經被接受。
- 註 6：在 Toseland & Rivas (2005) 對於團體目的的討論中，將處遇性團體的目標，稱為目的（purpose），任務性團體則稱之為目標（goal）。
- 註 7：請參閱 Myers & Thyer (1997) 所整理的內容。
- 註 8：鄒平儀的研究報告中提及早期的文章例如 Perlman 在 1967 年就曾撰文表達對以「效率」取代「人本」價值思潮的極度不滿（蔡淑芳，1983）。Marshall (1974) 也曾表示福利服務是一項難以用貨幣衡量標準的行動。Winbach (1990) 就曾舉例說，我們是否能清楚地證明因為案主已經來向社會工作者求助（having to see a social worker），所以案主就不會對自己產生負向的歸因？

註 9：例如工作者不會為了幫助案主與男友復合，而使得助人關係以外的第三者受到傷害的威脅，或是鼓勵案主使用不正當、不合於專業價值與倫理的方法，如以自殺要脅對方復合。相對地，以案主最大利益適當性來思考專業服務的提供時，工作者引導案主正向思考異性交往與分手對自己的啟示，協助案主減少負面情緒等，瞭解自己和對方的相處模式等處遇，將比前者更具成長意義，也有助於案主根本問題的解決。

## 📖 參考文獻

- 胡慧嫻 (2000)。社會工作專業信託制度之研究。東海大學社會工作博士論文，臺中。
- 萬育維譯。(1997)。社會工作實務手冊。臺北：洪葉文化事業有限公司。
- 劉仲冬 (1996)。量與質：社會研究的爭議及社會研究未來的走向及出路。於 胡幼慧 主編，**質性研究：理論、方法及本土女性案例**，121-139。臺北：巨流圖書公司。
- 鄭讚源。(1995)。福利機構組織績效之分析(上)。**社會福利**，120，35-43。
- 羅國英，張紉譯 (2007)。方案評估:方法及案例討論。臺北市：雙葉書廊。
- Babbie, Earl (李美華等譯) (1998), *The Practice of Social Research* (8th ed.) (社會科學研究方法(上)(下))。臺北市：時英出版社。
- Barker, Robert L. . (1987). Social Work. In *The Social Work Dictionary*, 154. U.S.A. : National Association of Social Workers, Inc.
- Blythe, B. J. & Briar, S. (1987). Direct Practice Effectiveness. in *Encyclopedia of Social Work* (18th ed.) , 399-407. Silver Spring, M D. National Association of Social Workers, Inc.
- Fisher, Jole .(1973). Is Casework Effective ? A Review. *Social Work*, 18, 5-20.
- Garvin, Charles D. (孫碧霞、劉曉春、邱方晞、曾華源 譯) (1997). *Contemporary Group Work*(3<sup>rd</sup> ed.) (社會團體工作)。臺北：紅葉文化事業有限公司。
- Garvin, D. A. . (1984). What Does Product Quality Really Mean ? *Soloan Management Review*, 26(1), 25-43.
- Howard, M., & Jenson, J. (2003). Clinical guidelines and evidence-based practice in medicine, psychology and allied professions. In A. Rosen & K. Proctor(Eds.), *Development practice guidelines for social work intervention : Issues, method, and research agenda*(pp.83-107). New York : Columbia University Press.
- Kettner, Peter M., Moroney, Robert M. & Lawrence L.Martin (高迪理 譯) (2008).*Designing and Managing Programs: An effectiveness-based approach* (3<sup>rd</sup> ed.). 臺北：揚智文化事業股份有限公司。
- Martin, Laerence L. (施怡廷、梁慧雯 譯) (1993). *Total Quality Management in Human Service*

- Organization** (社會服務機構組織與管理—全面品質管理的理論與實務). 臺北：揚智文化事業股份有限公司。
- Myers, L. L. , & Thyer, B. A. (1997). Should Social Work Clients Have the Right to Effective Treatment ? *Social Work* , **42**(31) , 288-298.
- Northen, H. . (1982). *Clinic Social Work*. New York : Columbia University Press.
- Patton, Michael Quinn. . (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods* (2nd). New York : Sage Publications, Inc.
- Perlman, H. H. . (1979). *Relationship : The Heart of Helping People*. Chicago : University of Chicago Press.
- Rosen, A., & Proctor, K.(Eds.) (2003). *Development practice guidelines for social work intervention : Issues, method, and research agenda*(pp.83-107). New York : Columbia University Press.
- Schutz, W. C. (1966). *The interpersonal underworld*. Pola Alto, CA.: Science and Behavior Books.
- Sheafor, B., Horejsi, C., & Horejsi, G. (1988). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Newton, MA : Allyn & Bacon.
- Steers, R. M. (1975). Problem in the Measurement of Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quartely*, **20**, 546-548.
- Thomas, E.(1990). Modes of practice in developmental research. In L. Videka-Sherman & W. Reid(Eds.), *Advances in clinical social work research*(pp202-217). Sliver Spring, MD: National Association of Social Workers Press.
- Toseland, Ronald W., & Rivas, Robert F. (莫藜藜 譯) (2005). *An Introduction to Group Work Practice*(5 E) (團體工作實務). 臺北：雙頁書廊。
- Winbach, R. W. (1990). *The Social Worker as A Manager : Theory and Practice*. Longman, a division of Addison-Wesley Publishing Co., Inc.
- Yalom, I. D. (1985). *The theory and practice of group psychotherapy* (3rd ed.). New York: Basic Books.
- Young, Alma T. (1995). Quality Assurance. In *Encyclopedia of Social Work* (19<sup>th</sup> ed.),2016-2018. Silver Spring, MD : National Association of Social Workers, Inc.
- Zastrow, Charles H. (何金針、謝金枝譯) (2006). *Social Work with Groups:A comprehensive workbook*(6<sup>th</sup> ed.) (社會團體工作). 臺北：心理出版社。