問：什麼是復元優點個案管理？

答：

所謂優點的哲學理念或觀點，即對個人在情境中的調適之特質、條件、狀況、脈絡、行動、策略、過程與結果等等裡面，可以看到、發現、運用、連結、組合、重建各種資源與長處，使個人的自我調適功能可以增強，以及情境的社會生活網絡可以重建。由於優點是一種觀點，一種手段，一種途徑，一種策略，和一種行動，故優點本質上和角色功能定位上，乃屬於一種過程。當然，優點本身也可以既是一種過程和又是一種結果。不過，當優點和復元結合時，優點即是手段和作用，而復元則是目標和成就。因此，復元優點觀點乃是使個人在情境中的所有調適之努力還原到以人為本，以個人主體性的恢復與建立為究竟。亦因此，復元優點個案管理模式，乃希望開發及運用一切個人在情境中的調適之種種資源和長處，藉以促進個人主體性的建立、生活滿意的提昇、自我成長與社會參與的擴展。

如此一切個案管理的處遇手段和服務項目之工作標的，即不會失去焦點和本體，可以有效凝聚所有問題解決的各自努力和圓滿整合所有任務達成的個別目標。在美國將復元與優點兩個概念結合的學者，首推堪薩斯州立大學勞倫斯校園社會福利學院教授 Charles Rapp，在此再度感謝他慨然允許我們將其優點個案管理手冊予以翻譯和使用。當然，有關復元與優點的兩個概念的內涵建構和實務的原則運用，我們經過兩年來的推動經驗已經累積一些新的概念和操作原則，故對原來訓練手冊內容已有所修正補充和擴大延伸。在此稍堪告慰的是，社會工作專業的學術和實務在家庭暴力領域可以走向本土化的第一個里程碑，展望未來可以有更進一步的突破和建構。

由於優點個案管理的規劃及執行，從接案、開案、評量、目標訂定、執行進度控制、和結果與結案評估等，整個處遇內涵和作業流程，可以說均本持優點的精神與原則，以及回歸復元的主體性之理念與指引，故堪稱為一個完整的和詳實的理論架構和操作模式。

所謂復元，乃指個人在人生的生命存在和日常生活調適中，其整體的自我認知評估，隨時隨處可以揭示全然的和正向的生命滿意(life satisfaction)和主觀福祉(subjective well-being)，或涵攝五個基本要素，即正向的自我概念(self concept)、熱誠活躍(zest)、無著無憾(congruence to life goal)、堅毅果斷(resolution)、和寧靜祥和(serenity)。所謂復元，亦指 Erickson 所提出人生發展週期的任務之實踐與完成，以及人生各種生活任務目標達成與危機調適的交互辯證與圓滿整合，同樣的，更指 Maslow 晚年所倡導人性本具崇偉顯聖之可能，和生命的高峰經驗之親證，使人生得以契入圓滿完整之境域，也就是美感和超越，可以矗立於存在需求層級的金字塔峰頂，並不斷邁向無始無終的螺旋辯證和無限超越與提昇，那才是

復元之真諦和實義。

所謂優點原則，乃重視個人天生原來本具的無限潛能和學習與改變的能力；強調可以將案主問題病理和人格缺點暫時存而不論或擱置一邊，儘量發現和開拓案主的優點；主張案主自主自決，放下社會工作員的專家指導角色，由案主展現個人渴望和決定自我的目標，同時自己負責行動和達成任務，不再由社會工作員為其代勞；強調助人關係必須是在近似友誼的親近、陪伴和支持，與專業的自我覺察和系統性的計畫、目標、方法、和評估的行動內涵，二者之間可以維持適當的平衡；強調外展和走進案主的生態棲息地，如傳統家庭訪問或社區訪視，才能對案主有全人的瞭解，包括身心社會和靈性，和全方位的觀察，如家庭、職場、社會網絡、休閒嗜好、宗教等日常生活的全貌；重視對社區資源無論是有形或無形的，都必須如社會資本一般的投資與企劃經營，使其產生多元作用和發揮多層次的力量，不斷擴大和累積案主的社區生活網絡的結構和內涵。如此，對社會資源的有效運用，正如一魚三吃一般地充分利用。