問：優點個案管理的執行要領？

答：

在處遇理念及著手取向上，乃著重案主的潛能和想望，而不在案主的病理和問題，藉以激起案主的希望和信心，和採取達成想望的任務行動，為自己的人生目標做決定，由案自己確實為個人的生命、人生和生活的存在負責，不再被他人指使或左右。

在接案評量上，採取優點評量，對案主進行包括身心社會和靈性的全人瞭解，和涵蓋個人特質、嗜好興趣、理想抱負、以及社會環境中諸如家庭、職場、鄰里與社團等人際社會網絡、休閒育樂、宗教等日常生活的全貌和全方位的觀察；乃至於人生週期發展過程中重要人生事件脈絡的因應行動與調適概況。如此才可對案主個人在情境中的生態結構內涵與運作動態，獲得整體觀、脈絡觀、和歷史觀的瞭解與掌握，以及對案主如何掌握與運用其個人與社會人際網絡的資源與優點，有較為完整與深入的探索。

在目標訂定上，乃是將案主個人的想望轉化為生活目標和行動任務，完全尊重案主的自決和自主。首先，復元所追求的案主主體性恢復與建立乃是終極和究竟的個人目標，同時也是個人與其社會人際網絡成員，無時無處和不分彼此可以持續的調適成長與超越提昇之共同目標。其次，在全人和全方位的生命領域中，舉凡日常生活的一切層面，諸如健康、工作或職業、財務或金錢管理、家人或家庭關係、社會地位、朋友和社會人際網絡、愛情或婚姻、學識學位、人格特質、和興趣嗜好等等，只要是案主所想望的，都可以是復元計畫的工作目標，並且據以和案主共同訂定細部的具體行動任務，庶能從當中彰顯案主生命的主體性和內涵，以及發揮個人生命的潛能和優點。由於生命是全人的和生活是全方位的，故復元工作目標的優先順序，或在執行上的目標調整與改變，可以完全尊重案主的決定和抉擇。所謂一即一切，就像一張不可分割的捕魚網一般，即任何一個工作目標的執行與下手，無論是身心或社會靈性，不管是就業就學或就養就醫，或不論衣食住行或育樂，無一不是在增強案主自我功能和社會調適能力，和終歸邁向復元的本體與究竟目標。即只要抓住復元的網結，任何工作目標的努力就像任何一條魚都不會掉出網外。亦因此，在處遇過程中，即使案主一再變更其計畫目標，或更換計畫目標的優先順序，均不必感到困擾。

在外展的工作取向上，乃延續社會個案工作的傳統，進行家庭訪視和社區重建，希望可以走進案主的生態棲息地，親身體驗案主日常生活事件的脈絡及其社會人際網絡的互動，從當中瞭解與發現案主在家庭鄰里社區或職場等生活世界的因應調適及長處。當然，外展首先可以是作為替代辦公室正式會談型態的變化，如公園散步、逛街、登山郊遊、聚餐、品茶或喝咖啡等，藉以減少案主的緊張情

緒和心理壓力，或參加案主的慶生會或個人榮譽事蹟的表揚場合，可以自然開放和分享更多案主個人生活經驗與內心深沈感受。其次，外展可以與案主家庭鄰里社區及職場等社會網絡中重要成員，建立親善關係，並作為社區生活重建的連結與基礎。再者，外展乃是社會工作者與案主建立專業關係的成功指標，即不但分享案主的日常生活經驗、心路歷程、和社會人際網絡，而且是遭遇危機困難或獲得個人成就及社會表揚時，可以共患難和同榮耀的忠實伙伴。

在專業關係的經營上，可以掌握伙伴的精神與本質，不是僵化的案件處理的公事公辦之關係，不是權威的專業指導的效率導向之關係，不是糾纏的心理遊戲的操控玩弄之關係，而是真誠的生命交流之關係。在此一伙伴關係上，社會工作員與案主的生命與存在，均可以獲得雙向復元和螺旋提昇，蓋雙方不只有第一層次的溝通分享，如資訊、物資、情感、決策、空間與時間等，而且還有第二層次的溝通分享，那就是生命的尊重與人性的維護。

上述復元理念的掌握、優點評量、目標的訂定和行動任務的執行、外展走進案主的生態和棲息地、參與觀察案主的日常生活事件及其在社會人際網絡中互動和因應的脈絡、建立和經營雙向復元的伙伴關係作為助人關係的專業基礎、使案主和社會工作員均可以獲得生命交流、成長分享和人性提昇等等，可以說就是廣泛和充分掌握復元優點的精神要義和操作原則。