問：優點個案管理的全面普遍使用和部份權變運用？

答：

優點個案管理模式具有既究竟又概括的哲學理念，和週延深入且無所不善用其心的優點精神原則，在整個個案處遇與管理過程中，從接案、開案、評量、目標訂定、執行進度控制、專業關係的經營、外展的運用、社會資源的連結、社區生活網絡的重建、和結案評估等等，其處遇原則方式和作業流程，可以說均環環相扣，一以貫之，稱得上是一個完整的實務操作模式。

在處遇的內涵定位上，就服務的連續性光譜(continuum of service)而言，就問題或需求的嚴重程度以及服務供給的密集程度的交互辯證情形來說，乃包括問題需求比較簡單和服務供給不固定例行或較少的一端，如**諮詢**(訊息提供、情緒支持、資源連結、諮詢與轉介等)、**輔助**(協助醫療、心理治療、經濟協助、就業輔導、急難救助、居住安排、保護令申請、離婚和監護權訴訟等等)，和居於其中間的**支持**(例行或定期的生活補助、心理陪伴、托兒、家事服務、送餐、交通接送等等)，以及問題需求比較嚴重和服務供給比較密集而多的另一端，如**復健**(支持性就業、長期心理治療或陪伴、社區參與與社區生活重建等)和**庇護或長期安置**。上述服務的連續性光譜固然有五種型式和內涵，不過就服務本身就是一種處遇的角色與功能而言，所謂處遇本身即包含評量與計畫、目標與執行、成效與考核，即所謂處遇三合一，三位一體，不可切割，任何一處下手，三處即同時受理和一併完成。如此也才符合問題解決學派的彈性思考或同步處理的取向。

準此而言，即使是最為簡單的「諮詢」服務，自有優點的適用餘地，即至少要同理案主情緒和建立伙伴關係，瞭解案主的優點與資源長處，釐清案主的個人渴望和鼓勵其設定目標以及規劃行動任務。無論是否使用任何標準化或非標準化的表格或工具，亦不管是否撰寫制式或非制式的通報記錄或接案記錄，都是目前所謂家庭暴力通報專線 113 的工作人員可以內化上述優點精神與原則，並表現在其與案主的諮詢服務的全程之中。即使無法做外展的家庭訪視，但亦可以在談話內容中注意建構和掌握案主日常生活事件的自然發生脈絡，以及案主如何運用其優點與長處，和發揮其個人在情境中的因應能力。不是一味只探詢和整理案主的問題清單，只做問題診斷或貼問題標籤的動作。

其次，在目前開案的家庭暴力個案的危機處理或所謂一線處遇，可以說乃屬於或類似於「輔助」或「支持」的服務內涵。無論是否使用優點評量表和個人計畫表，傳統個案記錄中總是少不了案主功能和長處評量，總是少不了處遇目標計畫，總是少不了專業關係的建立，總是少不了社會資源的連結與運用，總是少不了處遇成效和結果的評估。處遇或服務本身就是牽一髮而動全身的介入，這本來就是一個全人、全方位和全團隊、全程的思考，仍然沒有跳開前述三合一的本色。

所謂做個案就是如此做，全面的做，和全套的做，否則就是根本沒有做，或只是應付的和含混的做。**那只是處理案件，不是處遇案主**。當然，如果案主沒有意願與工作人員建立伙伴關係，也沒有意願進行個人的自我重建和社區生活重建，這樣的個案不是就此結案，就是成為沈睡或冬眠個案，任其自生自滅。當然，如果有意願和有需要自我重建與生活重建的個案數量太多，超過工作人員人力和時間的最大負荷，這自是組織和結構性的人力編制問題，必須由政策面和管理面去圖謀解決或改善，譬如增加縣市政府本身工作人力或委託民間單位辦理。此自不是優點個案管理模式本身可以置喙或妄加侈言的議題。

不過，如果上述組織或結構性的人力問題持續無法解決或改善，那麼工作人員又如何自處呢？回到老的法子，依樣把案主當作案件處理，就甭談學術理論模式，也甭談專業實務角色和能力，更甭談專業形象與道德倫理，愛怎麼混就怎麼混，反正從上到下，沒有人在乎，你又能奈何？在做與不做的兩種抉擇之間，就像哈姆雷特所面對存在與否的「to be or not to be」的根本問題，面對優點個案管理模式的所謂除非全部做或普遍做，否則就一個也不做，這是一種兩極化的破壞性思考，正是所有處遇理論想要去除的心態和解決的問題，毋怪乎這是哈姆雷特這位復仇王子是一個極度憂鬱症患者的典型心態和做為。正常的人面對做與不做之間，其實不會只有一個抉擇(照辦，根本沒得選擇)，也不會只有兩個選擇(是非題或二選一的左右為難)，而是三個以上無限的抉擇。面對兩難，可以看到無限選擇的人，才是自由的人，和才是自主的人。因為她或他不被外境或問題蒙蔽，永遠知道自己要什麼和可以做什麼。人在情境中的調適，社會工作人員一如案主一樣，必須做自己的抉擇，這種抉擇不是靜態或一成不變的，而是在不同時空情境和狀況脈絡中，可以彈性、動態、變化、權變、調整、自由裁量、和量身訂做的進行不同的決定和行動。這不是所謂選擇性的辦案，而是權變的服務，因人因事因地因狀況而制宜，故這不是個案歧視或特殊優惠待遇，而是隨緣惜份或隨份增上。簡單的說，你能深入和完整做多少個案，只能量力而為，沒有人可以告訴你多少個案才適合，只有你自己最清楚和才能拿捏，別人不可勉強你。特別重要的是，你一旦接觸個案，無論一言一語或一個表情一個動作，即種下優點的希望種子。因為你就是復元的本尊，也是優點的化身。

因此，一線處遇或危機處理中的輔助和支持之服務內涵，固然不一定涉及後續的復健和正常化生活調適，不過，案主有無化危機為契機或轉機的復元經驗和優點精神，事實上，亦是社會工作人員在危機處理中不能疏忽或遺漏的重點課題。否則即可能一再抹煞案主的復元能力和優點長處，使案主淪為依賴或附庸的角色，凡此均不利於案主日後的自我重建和社區生活重建。亦因此，在危機處理時期或階段，社會工作人員在優點精神與原則的運用上，仍有諸多積極運用的空間和餘地。

優點的模式和內涵，由於可以操作的精神原則和策略方法很多，就像目前餐飲界的綜合沙拉百匯一般，各形各色的食物菜餚，應有盡有，各類各別案主如消

費者可以自由選取他個人喜歡的食物。因此，擁有提供百匯廚藝的專業能力是社會工作人員努力的標竿，不過，至少可以從速食或簡餐的本事，向上提昇到可以提供精製套餐的水準，也是義不容辭的助人者本份和天職。如此才有助於專業形象的提昇和整體社工專業地位的提高。

庇護所的場域原來被視為是封閉的系統，屬於機構化的一環，與社區隔離，似乎並無優點強調社區生活重建的適用餘地。不過，這也是斷章取義的問題，或拘泥於文字語意或概念定義的曲解，蓋機構本身也可以去機構化，並和社區融合，成為相互開放和共生共榮的生態系統。因此，庇護所的生活世界也未必是完全與社區隔絕的，案主也經常走入社區或參與社區，無論是衣食住行育樂或就業就醫就學就養，或是做出園後的生活準備，均與社區有或多或少的接觸與互動。尤其是庇護所內工作人員與案主有廿四小時全天候的生活世界之互動體驗與交流分享，即使工作人員不一定有機會或必要做外展訪視，事實上卻能易於掌握民誌學重視實地場域和日常生活事件脈絡分析的優勢，更容易發現、肯定、運用和發展案主的優點與長處。甚至，如何經營工作人員與案主之間的伙伴關係，更是不得不正視和用心互動的重要課題，此一雙向復元的伙伴關係事實上將有助於案主出園後個人社會人際網絡關係的重建與開拓。

至於危機處理完畢的後續處遇或二線處遇，則其工作核心即在於案主個人自我重建和社區生活重建，故其工作模式更須符合復元的期待和優點的發揮。在此一工作模式中，優點評量、目標訂定、伙伴關係、社區資源連結與社會網絡建立等，可以說無一可以或缺，而且更要深化紮根和週延詳實的規劃與推動。

在優點個案管理處遇過程中，一般不免會將處遇階段的前後順序大概分為所謂初期，中期，後期三個時期。在初期乃強調危機處理、專業關係建立和優點的評量，中期偏重目標規劃及執行，後期重視外展、社會資源連結和社區生活重建。不過，由於復元的歷程事實上並非直線前進，反而是起伏不定，甚至有時還會倒退，可以說是一種如雲霄飛車式的螺旋穿梭，就長期發展趨勢而言，自然可能向上提昇，但就短期變化而言，則是沈浮不定。因此，在處遇過程中的運用策略，須採用另一種華嚴哲學與邏輯思維，亦即手段與結果、評量與規劃、目標與執行、關係建立與復元提昇、外展資源網絡連結與自我功能重建等，並非直線性的因果關係，而是同步同時進行辯證與融合的多條螺旋線之不斷相互交集。無論從案主全人和全方位的任何一個層面下手，不管從優點評量、目標訂定、優點原則運用、伙伴關係建立、外展、社會資源連結、個人社會網絡建構等任何一個處遇措施下手，亦不分從服務連續性光譜任何一個內涵下手，或不論從任何一個處遇理論取向下手，都有如魚網上的任何一個網口下水，即代表整張網亦下水，從復元的最終結果而言，就如抓起網結的頭，一把就抓住整張魚網和捕獲網中所有的魚。或另一個比喻就是珠光暉映，在優點的取向中，只要任何一個下手處起作用，即上述任何一個珠子發光了，則可以照射其他所有的珠子統統一起光亮起來，甚至每一個珠子的光亮可以不斷的往返迴映給其他所有的珠子，產生無窮無盡的迴光。

這已經不是單一的線性關係和作用，而是無數的、重重疊疊的、立體交流道似的相互迴映的提昇和照明。這也才是復元優點哲學的骨髓精華和崇高境界，就像帶電梯裡上下左右前後六方的鏡子中蘊涵來自各方的重重疊疊迴映影像一般。