

# 邁向復元之路—

## 優勢觀點社會工作處遇關係之內涵與歷程研究

### 壹、研究緣起及目的

優勢觀點社會工作模式(以下簡稱優點社工)正式引進國內社工界大約六年的時間<sup>1</sup>，雖然從國外的實證研究中顯示此工作模式成效顯著(引自宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004；Rapp & Goscha, 2002)然而究竟這項工作模式在國內的適用性如何？國內實務工作者在使用時遭遇究竟哪些困難與挑戰？是否能夠有如同國外的成效產生？這些問題可能需要進一步的研究來釐清。

嚴格說起來，優勢觀點的基本概念在社工領域中並不算新奇，它其實就是社會工作長久以來所強調的尊重「人的尊嚴與價值」的核心價值(Bartlett, 1958; DeJong & Miller, 1995; Russo, 1999; Weick et al., 1989)，然而優勢觀點在實施上也有許多別於傳統模式的特色，例如優點評量、以案主為指導者、擬定個人計畫、強調外展的方式、強調非正式資源的運用等，不過上述這些工作的進行其實都是以合夥關係為基礎，Saleebey(1996)就曾直接指出實施優點取向的工作，關鍵在於社工如何與其夥伴(fellow human being；也就是案主)接觸，這些接觸是由一些非結構性、非正式以及閒聊式的互動開始，工作的地點也不限於會談室，可在案主所熟悉或喜歡的場所進行；而優點學者Rapp(1998)也曾強調「合夥關係是基本且必要的」。社工與案主的所發展出來的關係是有目標的、相互的、友善的、信任的、增強權能的關係，工作的焦點在於激發案主的希望。此種關係的建立所需要的重要行為包含：建立希望並給予尊重、尊重案主、聚焦在正向事務、慶祝事情完成和成功、陪伴案主、協助案主朝向他們認為重要的目標等，以及提倡案主對生活的自主性、家庭成員的互動與彼此支持等(宋麗玉譯，2003；Fast & Chapin, 2000；Rapp, 1998)。然而在研究者與國內優點實務工作者的接觸過程中也發現，建立合夥關係似乎是最讓實務工作者感到遲疑的，除了它與傳統建立關係的方式不同之外，此種關係的界線也難以拿捏恰當。例如曾有實務工作者反應與案主外出吃飯會不會超出專業的界限？受邀出席案家新居落成的筵席會不會違反專業倫理？在案主的想望聽起來不切實際的情況，社工員是否仍要以案主為指導者？似乎實務工作者對於夥伴關係的概念仍有疑惑，而這將是落實優勢觀點的最大挑戰，但也是成效的關鍵。因此，在討論優勢觀點的在本土的適用性及

---

<sup>1</sup> 在台灣優勢觀點社會工作的實施，是家暴防治領域於 92 年 9 月至 12 月間，由家暴委員會委託社會政策與社會工作學會在台北市與苗栗縣開始試辦此模式(宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004)。

效用的議題時，選擇以此模式的助人關係作為主要研究焦點。

本研究主要目的有三，首先希望能從優點取向社會工作者的成功經驗中，釐清有助於案主復元之處遇關係的內涵；其次，進一步從這些成功經驗中，萃取出有助於案主復元之處遇關係的策略與方法；最後則期待從這些成功經驗中，歸納出有助於案主復元之關係的歷程。

## 貳、文獻探討

在討論優點社工的處遇關係前，先就一般社會工作對於專業助人關係<sup>2</sup>的看法進行界定與釐清，本部份將分為專業助人關係、優點社工處遇關係、優點取向與問題取向之處遇關係間的差異三大部分。

### 一、專業的助人關係

社會工作直接服務始於關係的建立，而助人關係在助人工作上也佔有舉足輕重的地位，學者 Biestek (1957) 就曾經指出關係是個案工作的靈魂 (soul)，甚至有學者更直接說它是助人工作的「心臟」(引自張振成，2001：41；Perlman, 1979)，由此可見助人關係對於助人工作的重要性。

「關係」這個二個字雖耳熟能詳，然而要對它下一個定義或說明時會發覺它其實相當的抽象而不太容易加以說明與解釋。在字典中所謂「關係」(relation)指的是「一種在兩個或更多人、團體或事物之間的連結(connection)」，例如親密關係指的是兩人間互動緊密、距離親近、感覺強烈的連結狀態。在本研究中所指的「關係」則是限定在人與人間的「關係」(relationship)，而不包括團體、組織與事物間的連結。若從社會與心理兩個層次來看，首先，就社會學的層次而言，「關係」指因角色連帶 (role bond) 或角色組 (role set) 而存在的一種相互關連，角色本身帶有權利與義務的意味，亦即有行為規範與期望的性質存在(Biddle, 1979)，也因此使得因關係而產生的種種行為得以明確並可加以預測；其次，就心理學層次而言，「關係」指人與人之間在情緒上有相互關連的感受(Compton & Galaway, 1975; Kadushin, 1972; Perlman, 1979)，亦即兩人之間的情緒互動或情緒經驗(黃維憲、曾華源、王慧君，1989)。

---

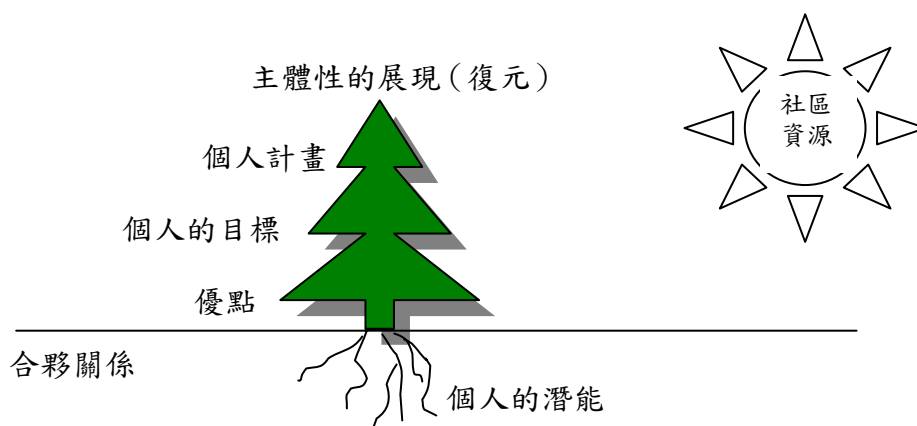
<sup>2</sup> 由於助人關係、專業關係等用詞在醫療、護理、心理治療、諮商、輔導，甚至是企管等領域當中皆會使用，因此為與前述各領域做區分，在本文中以「處遇關係」來代表社會工作者與案主之間的關係。然而在文獻探討時，為了忠於與尊重原始文獻，因此若是引用其他學者的文獻資料，仍然以原始文獻之用詞，例如專業關係、助人關係、諮商關係、治療關係來呈現。

所謂專業關係(professional relationship)是基於專業服務需要所建立的工作關係，「專業助人關係」是指當案主遭遇生活適應上的困難，前來機構向社會工作者尋求協助時，雙方即產生關係，這種關係的建立是以一個特定的目標為基礎，是社工與案主在互動過程中，一種情緒與態度交互反應的動態過程，所形成的一種雙向交流與互動的經驗。(潘淑滿，2000；黃維憲、曾華源、王慧君合著，1985)。社會工作所建立的專業關係主要是以助人為目標，因此又稱為「助人關係」(helping relationship)，而這種助人的關係主要又是建立在溝通的基礎上，所以也被稱為「交流關係」(rapport relationship)。目前在社工領域中，專業關係、助人關係、交流關係與個案工作關係，這四種名詞經常被交互使用(潘淑滿，2000)。

## 二、優點社工處遇關係

### (一) 有沒有「關係」很有關係

優勢觀點是基於對「天生我才必有用」的相信，因此助人的焦點是案主的優點，然而要能夠發掘與發展案主的優點，必須要有良好的助人關係做為溫床，而此助人關係則必須要是合夥關係才可(Rapp,1998)，因為若不是合夥關係則前面所講的「展現主體性」的復元以及「天生我才必有用」的觀點都只是空泛的言論，在此以圖一來呈現合夥關係在優點復元模式中所佔的位置。



圖一 合夥關係在優點復元模式中所佔的位置

在優點復元模式中夥伴關係就像是滋養一棵大樹成長的土壤，它不僅能讓這棵樹根基穩固，還能提供大樹成長所需要的養分，配合著如同陽光與空氣一般的社區資源，個人在這滋養的土地上得以發揮其潛能，於是個人的優勢得以展現、個人的目標得以實現、個人的計畫得以落實，最後變成一棵頂天立地的大樹，所以合夥關係可說是落實優點的基礎。

## (二) 既專業又友誼的合夥關係

在 Goscha 與 Huff(2002)所編制的「基礎優點個案管理訓練手冊」中特別強調，在優點個管模式中的個管師，是類似朋友關係的專業助人者，而非專業權威的角色，這種既為專業又為朋友的關係—專業友誼，既不同於專業權威的角色也不同於純友誼的關係（引自宋麗玉譯，2003）。當然這裡所指的「關係」與一般所講的朋友間的「關係」稍有不同，兩者最大的不同在於前者具有「專業的目的」，而這也是專業助人關係與一般人際關係的主要差異點。專業與友誼，在概念上看似矛盾與衝突，在實際行動上卻並非如此，雖然專業強調目標、計畫、方法與技巧，不過它卻可以透過一個更為友善、尊重、彈性與陪伴的友誼關係中進行。不過這項作為的挑戰是，社工願不願意放下自己的價值、習慣、方便而以案主為尊，如果社工願意挑戰自己的堅持與執著，專業與友誼就可能在實踐中不斷的融合，終至完成案主所訂定的目標。

許多學者認為「專業的助人關係有別於一般朋友關係」，然而這並不能直接用來否定在專業關係中所具有的「友誼」的成分。或許處遇關係愈單純愈好，以免造成雙方的混淆，這點在理論上是可以理解的，但是在現實的社會中，尤其是在案主的世界中事情或許就非如此，例如所謂「亦師亦友」，在這句話中所指的主要的角色仍然是老師，老師仍然是老師，只是這個老師特別親近學生，可以放下身段如同朋友一般地與學生互動。其實，關係可以被看作為一個連續的光譜，從嚴謹刻板且為有限制的心理分析層面到親密的朋友關係，而社工與案主間的關係通常會略偏向一般的朋友關係（Rapp, 1998）。

## 三、優點取向與問題取向之處遇關係的差異

社會工作雖然視助人關係為工作的基礎，不同的理論與工作模式也都強調助人關係的重要性，然而對於助人關係的界定卻稍有差異，例如診斷或動力學派的個案工作，其助人的關係主要是治療者與案主的關係，其實是專家對案主的關係，這樣的助人關係是比較疏離的(張振成，2001)；任務中心雖然也強調合作，但其講究清楚明確界定的工作關係，其實是較偏向工作契約關係，所以，其在結束階段是強調明確地結束關係(Reid, 1996; 徐錦鋒等, 2003)，這似乎與優點取向漸進式的分離（graduated disengagement）(Kisthardt, 1997)有所不同；在問題解決學派中雖然也強調與案主成為夥伴與合作的過程，對於問題的認定應該要重視案主的觀點(Perlman,1973; 徐錦鋒 等, 2003)，然而 Compton 與 Galaway(1994)也指出「此一消耗腦力的重擔主要是落在實務工作者而非案主身上」，甚至有一些學者，如 Hepworth 與 Larsen(1990)提倡應教導案主所缺乏的問題解決技巧(Turner, 1996:510)，而這樣的關係也與優點以案主為指導者的夥伴關係稍有不同；甚至

在個案模式中仲介式的個案(brokerage model of case management)更認為工作的完成並不需仰賴親密的關係(Rapp,1998:52)。總括來說，這些問題取向的助人關係，本質上還是一種專家相對於有問題之受助者的一種上對下的從屬關係，也因此較講求明確的專業界限。相較之下，優勢觀點講的合夥關係(cooperative relationship)或夥伴關係(partnership)，是一種親密的合作關係(close collaborative relationship)，並堅持案主自決的價值，在服務的過程中視案主為指導者，而其建立關係的方式相較之下也較為有彈性，主要是順著案主的需要與狀況來做搭配，例如在球場、咖啡廳等都可以是會談或工作的場所，而這樣的作法其實與以往問題取向的方式有很大的差異。

問題與病理取向的一大特色就是問題與疾病的診斷，而擁有診斷權力的人則是所謂的專業工作者，Weick 等人(1989)即指出專業擁有太多的「權力」去界定案主的問題以及設計處理案主問題的策略，而這也使得個案員過度地操控案主的生活並且也削弱了案主的自主性以及權能感(Saleebey, 1997)。所以在這種狀況下專業人員與案主所建立起來的關係，其實是一種上對下的不對等權力關係。而這種關係的本質除了權力的不對等外，還強調要有明確的專業界限(boundary)，明確專業界限的強調，其成效不僅讓人懷疑，其實也已經造成助人者與受助者之間的疏離。例如 Kavanagh(2002, p34)就在此議題上指出「根據我的觀察，治療者如此關心界限，並善於維持治療的距離，而使得治療的關係從未發生」；而 Witkin(2000)也曾經提到某些社工可能會採取謹慎正式的關係形式，雖然這或許能夠保護其免於受到某些毫無根據的指責，但是它同時也降低了專業關係的品質。事實上，實務工作者往往在其每天的工作中面臨到許多兩難，這考驗那些人為所規定之界限的極限，特別是在鄉下或偏遠地區工作以及面臨社交孤立的案主時。但是即使是如此，大部分社工系的學生仍然在其訓練與教育的過程中被強調要與案主「保持距離」，一些平常的握手、送禮、接受聚會邀請等等，都會馬上被內化的禁令加以回絕，然而這些細微卻有影響力的互動則是構成可靠有意義關係的重要部分(Maidment, 2006)，而這也使得社會工作者在明確的專業界限要求下未蒙其利先受其害。

正如前面所言，優點「夥伴關係」基本上是傳統社工「助人關係」的延伸，因此其特質基本上成分相同的，只是這些成分所佔的「份量」稍有不同，並且添加了「親近」、「互惠」與「互助」的成分。優點的助人關係應該包括五種元素--有目的的、互惠的、友善的、信任的以及權能激發的（宋麗玉 譯，2003）。而稱此為「專業的友誼關係」，主要就是想要既突顯專業之目的及權能激發的特質，又兼顧朋友關係的友善、親近與互惠的特性，由於社工與案主建立的「夥伴關係」是在專業的前提下與案主發展友誼，也因此才稱之為「專業的友誼關係」。所以在此定義優點社工中的「夥伴」概念，指的是一種合作的過程，是社工與案主平等地工作，認為雙方皆擁有力量與專門的技術，而且雙方都有自主的權力與機會。

事實上，與案主建立夥伴關係的承諾乃是根植於社工的核心價值，對社會工作者來說，最強力的價值是權利與權力的課題，通常與反壓迫的實務有關，如果以「關係光譜」還做比喻，在社工領域中，可以發現診斷學派可能偏向的是講究嚴格關係界線的一端，而優勢觀點、基變、反壓迫以及女性主義社會工作所講的助人關係可能就比較偏向於另一端。

## 叁、研究設計與方法

### 一、研究取向與方法

從前面文獻討論中可知本研究所指的處遇關係其實是社會工作者與案主因為某一特定的目的而互動所產生的一種角色與情感連結的現象，此現象是一種動態的過程，並非是固定不變的狀態；再加上本研究特別想要了解的是有助於案主復元的處遇關係，而這樣的互動關係其實受到當事雙方之特質、信念以及所處的社會背景脈絡等因素所影響，此外它是一種隨著時間而有所變動的一種動態歷程，所以成功的處遇關係應該是能夠隨著雙方的價值與習性做調整，它是一種被社會所建構的存在，也因此此一現象本身是具多樣化的面貌。由此，處遇關係此種存在比較不像是物理上所謂的具體存在的事物，而比較像是建構/詮釋典範中所主張的行動者主觀意識互動創造而來的產物，這應該較偏向於所謂的「becoming」，或者說，是一種參與互動的實在（participative reality）。

基於此，本研究在方法論上選擇詮釋學派的方法論，主因是詮釋學派最重視的是個人主觀心智對現象理解的意義化過程，其認為實體/知識是透過個人與他人溝通、辯證所建構出來的，並且相信宇宙中存有個多重實體。此外詮釋學派尊重現象本身的常態性及特殊性，並且考慮到現象的整體性及其發展的情境脈絡，強調意義建構過程中「互為主體」（inter-subjectivity）的「理解—詮釋」活動，因本派關注「本土意義」、「人的選擇」及「實務細節等問題」，特別適用於人文社會科學的研究（Ericson, 1986）。這些觀點與本研究想要從本土的社工的實務經驗中汲取智慧結晶，進而整理出有助於案主復元之夥伴關係的企圖相當契合。

從詮釋學的觀點來看，任何被理解的對象，包括思想體系，都是一個有機的整體；換言之，每一個單一的部分都和其他部分相互聯繫著，而且當要去理解任何一個單一的原則或思想，都必須注意到它的歷史背景，以及整體性的脈絡。

詮釋學的觀念所強調的不是主、客觀的聽與說，而是詮釋者與被詮釋者互為主體的對話過程。也因此，詮釋的結果也是雙方視域融合的產品。詮釋者並不是分析者，相反地，詮釋者一些先前的理念也會在每一次與被詮釋者的對談中，以及自我反省裡繼續著它永無止境的建構。因此根據這種方法論，本研究在資料的蒐集上將採用深入訪談的方法（in-depth interview），採取此法之理由除了希望能與受訪者產生較深入的互動對話，而非只是主客觀的聽與說，也希望在一次又一次的訪談對話過程中，詮釋者的一些前理解能夠再被修正；最後本研究也期待藉由較深入的訪談來了解受訪者的生命脈絡，以便能夠完整地詮釋其所表達的現象。而本研究對於研究對象的選取將採用立意取樣的方式，除了以研究對象同意參加為前提外，也不排除研究者原本所熟悉認識的對象，以便能夠對其生活的整體脈絡有更多的了解，並且能夠進行實質、互為主體的互動對話。

## 二、訪談策略

本研究以受訪者成功運用優點社工之經驗為基礎來進行訪談，其理由如下：

1. 希望藉此激勵受訪者分享其想法。
2. 受訪者比較能夠主動、直接且具體地說明其建立關係的方法，然後再從方法去談論背後的策略思考與目的，如此順序應該對於一般人來說較為順暢與簡單。
3. 受訪者能夠將抽象的概念，如地位、密度、形式等，以具體的經驗來呈現。
4. 受訪者較能夠完整地描述整個建立關係的歷程，能夠從開始到結束作一完整交代。
5. 較能夠避免受訪者流於冠冕堂皇說詞，例如要尊重案主、無條件接納案主等制式說法。

## 三、研究對象

1. 研究對象的選取：本研究的對象是以目前在國內使用優點取向之社工為主，目前在台灣有結構地使用優點的領域主要有「家庭暴力及性侵害防治」以及「高風險關懷處遇方案」，因此研究對象以這兩個領域為主，透過立意取樣及滾雪球的方式，徵求有使用優點取向之經驗且願意接受訪談的實務工作者作為訪談對象。
2. 研究對象的規模與特性：目前共訪談3位優點實務工作者，其主要工作領域為高風險家庭關懷服務，3位實務工作者性別皆為女性，工作年資分別

為3年、8年、14年，其使用優點模式的年資則分別為3年、3年、2年。

## 肆、研究結果--邁向復元的處遇關係

### 一、優點處遇關係的內涵

優點模式是要建立在緊密且良好的處遇關係基礎上，良好的處遇關係除了能夠成為焦慮和緊張氣氛的緩衝劑，它也能夠減小壓力與預防案主症狀的惡化，且在與環境和其他人交流時，能夠給予案主信心。甚至優點模式所強調的優點評量，也必須要以良好的處遇關係為基礎才能夠發揮成效，因此才會有「助人關係是基本且必要的」原則。而對於處遇關係的關鍵性，社工 C 作了很好的說明。

我覺得做花田要有成效，你可能跟他們的關係必須要達到某種程度的信任而不是簡單的建立關係...任何人做花田都是 OK 沒有問題的，但問題是你要做到那個花田？是不是他想要的東西？因為很多人跟你說「我想要工作、我想要幹麻」...都是一堆表面的東西，只是把表面的花田做出來，但那個東西並不是他真正想要的...。(社工 C)

存在主義學者海德格認為語言開啓了存在<sup>3</sup>，也就是說語言所反映的可能是說話者的世界觀，所以關於優點處遇關係的內涵，首先可以從案主對於社工員的稱呼來看，而稱呼則牽涉到性別與年齡的差異。

女生來說的話成功的部份會比較像是姐妹，有的會覺得說是朋友。跟男性的話，我的經驗比較少，可是最近有一、兩個，我會覺得我跟那些男性大部份像朋友，把它定義為朋友的原因，...我認為他是把我當做一個可以傾訴的朋友，他會把他遇到的事情跟你做分享。所以我會把它定義為朋友的原因也應該是因為我感受到他把我視為是他的朋友。(社工 A)

若是年齡相近通常會以朋友的角色來看，不過在稱呼上卻沒有一般朋友那樣來的親近，若是朋友間的互相稱呼可能是會叫名字或綽號，然而這樣的關係又比專業助人者與受助者間的關係更為親近，這樣的區分不管是社工或是案主，任

---

<sup>3</sup> 「親在」探究「存在」必須透過語言。海德格認為：「存在於世」就是存在於言說之中。所謂「言說」，就是將「存在於世」而已經獲得證明的東西，用語言的形式，「有意義地」連結起來(陳嘉映、王慶節 合譯，2006)。



何一方似乎仍存在自己的界限。

他們也很清楚其實你是來幫他們的，…其實他們很清楚這個角色。可是他們經過一些接觸或者是瞭解之後，他們在看待你的時候，他們不會覺得說是有距離感的。…好像就是把你當做一個專家。(社工 A)

案主的友誼關係，跟我私人的友誼關係是有些落差，可是我覺得不變的是都是真誠的。我不會說我是有什麼利益才跟你當朋友，落差的原因是因為我把我的工作跟我的生活是有做一些切割的，我不會說因為很投入而一頭栽下去。好像案主的所有問題，我就會為了他而很憂慮或者是情緒很不好，我比較不會這樣子，可是朋友的話我就會比較會有擔心的情緒在。…然後還有一個部份就是所謂案主的朋友指我們是有一個共同的目標，因為這是一個工作…，我們是為了某些事情有了共同的目標，所建立的專業友誼關係。(社工 A)

在這裡所呈現的是，在優點模式的處遇關係中，專業的友誼關係與一般朋友關係的差異。首先就關係的目的來說，專業性在於雙方關係之發生始於專業目的，而非以私人利益為目的，但一般的朋友關係有可能會以雙方各自的利益為起始，例如因某種興趣而接觸，或因彼此想要情緒上的支持或陪伴而聚在一起，或因課業、事業等合作而接觸；而助人關係，尤其是助人工作者方面，他並非以私人之利益為目的而接觸案主，這不管是優點模式或是傳統模式皆如此。縱使優點的社工為了讓案主展現其優勢與才能，常常會製造一些機會，請案主協助一些事情，然而此作法的出發點並非基於社工的私利，而是除了助人之目的外，通常也會為了公益(協助他人)，對此社工 B 做了一個很好的說明與釐清。

剛好我們暑假有一個暑期營，就開口邀她來幫最小的小朋友，一方面我是想要跟她有更多的接觸跟認識，一方面覺得在不同的場合…我覺得會看孩子(案主)的特質，因為畢竟我們的角色可能去承擔一個營隊，主要是我希望她可以跟在身邊，我有多一點機會跟她接觸，她等於是我的小幫手。…我說「我們有一個營隊，可能人力不是很夠，我覺得妳可以幫忙一些事情」，因為她都有幫忙家務。…我很清楚讓她知道「妳並不是來幫我這個人，妳是來幫這群更小的小朋友」，…妳跟我一樣都是為 40 個小朋友服務，…所以並不會把焦點放在她是幫我…「妳願不願意一起來促成這樣的一個活動？」…通常我們不會讓個案覺得說他是在幫社工員，我覺得這個當然還是要避免。(社工 B)

除了目的上的差異外，在關係涉入程度上，一般的朋友關係彼此會涉入較多的私人生活，而專業關係在這部份就顯得較少，尤其是助人工作者的私生活，

在這部份上還是存在有相當不對等關係。在此所謂「不對等」指的是社工可以，也會比較參與案主私人生活事件與活動，然而案主相對地較無法進入到社工的私人生活世界當中，當然案主偶爾仍會關心這一個部份，但是通常社工會比較謹守，也必須謹守此一界限與分際。簡單地說案主會讓社工進入他的私人生活世界，而社工並不會讓案主太過深入他的私人生活世界。

**很多案家會把我們當朋友**，像我昨天就接到已經結案兩年，搬到高雄去的案主的電話...那他就會把我當朋友，他完全就不把我當社工，...他搬到高雄後發生什麼事情都會打電話給我，或者是過年過節也會打電話給我...他會在電話當中跟我說，他覺得他有一個很好的朋友就是我，...剛開始的時候會有一點點的驚訝，會覺得說這一種關係是很不一樣的，**不只是單純的專業關係**...他並不只是把我當作是一個幫助他的社工，更進一步**他會認為我是他很重要的朋友，他會跟我分享很多生活的事情**，那說真的，我自己剛開始會感到很驚訝到後來會覺得蠻開心的。...他們從來沒有想到說我是一個社工，對於這個案家來講或者是其他案家會都一樣。(社工 C)

在服務的過程當中，他會常常講說，都是因為我他們家才可以變好，爸爸常常會有這樣的回饋，我覺得說**我跟他的關係在某個層面會有一點點像朋友...因為他會去跟我分享一些我覺得是朋友間才會去分享的東西**...。(社工 C)

另外，如果是在年齡上稍有差距，案主似乎傾向以親屬的稱謂來稱呼，例如姊姊、阿姨之類的親屬稱呼，這樣的稱呼比「某某先生」、「某某小姐」、「某某老師」更加親近。

他自己講或朋友講是**社工姐姐**之類...『因為我有一些困難或是什麼樣的狀況或是心事，社工姐姐會來找我，跟我做一些討論』。(社工 B)

(他們稱呼我)**張阿姨**...爸爸叫我**張小姐**啦...我覺得以小朋友來說，像我曾經在母親節收過卡片，哥哥寫的卡片很有趣，他寫說謝謝我幫他找到學校可以唸...對他們來講我就是一個關心他的人。(社工 C)

在討論稱謂的議題時，研究者與社工 C 也同時討論到有關情感轉移的議題，在其所提之成功案例中的案父，一開始似乎對她產生情感轉移的現象，將社工視為是妻子的角色，而案童也對其有情感轉移的現象，社工 C 也運用的相當不錯的技巧來因應。

其實曾經遇到一個爸爸，在服務過程當中會覺得他做很多事情都

是為了我，可是我覺得這樣子是不對的，…他會把對前妻的期待移轉到我身上。…然後我也察覺到爸爸有情感轉移的現象，所以那時候我就把我家的小孩帶去，一來我要讓小朋友知道他其實可以跟其他小朋友建立一些很好的關係，他們一見面兩個就玩起來了；再來就是說，我要讓爸爸很清楚的知道我已經結婚了…。(社工 C)

關於情感轉移的議題，研究者對此的看法是社工對案主的關心或多或少會引起他的情感轉移，也有不少社工因為擔心移情產生的不良後果而降低與案主的互動程度與頻率，然而研究者認為案主會對社工員移情，表示說他確實也存在某些需求或情緒，如果是社會工作者為了避免困擾產生，而採取保持距離以策安全的方式，沒有讓案主有情感轉移的機會，這樣的處遇其實是過於消極，因為案主雖沒有移情的現象，但是他的這些情感與需求還是存在的，他可能會以其他人為對象，可是別人可能沒有辦法做適當的處理，同樣的問題有可能發生，但是可能沒有機會獲得適當的處理，案主也因此喪失了改變的契機。

縱使優點處遇關係在私領域的涉入程度上不像一般朋友關係上來的深入密切，但是對照傳統模式的處遇關係卻又有比較深入些，以下分享一段社工 B 所描述的一段內容來呈現。

她就在我們辦公室電話的那一頭，電話的回覆是：「恭喜你考上□□家商，□□科」的語音，她轉過來泛著淚光，我們兩人抱在一起哭，超感動的。…像那時我也要考社工師，她就會跟我說『考試要加油』，後來她上台北的時候，知道我還沒有考上，還會主動問我有沒有看書，還會督促我，我會覺得她真的有長大了的感覺。…在那個過程中我覺得我們兩個是互為陪伴著的角色。(社工 B)

現在只要一有節日她就會打電話來跟我講說「妳最近好不好」。(社工 A)

研究者認為相互陪伴的作法與感覺，在優點模式中具有相當重大的意義，也最能夠說明為何優點要以「夥伴關係」來稱呼實務工作者與案主間的關係，因為夥伴關係具有較多「親近」、「合作」、「互惠」的成分。然而提到陪伴，一般會想到與認同的是，助人工作者支持、陪伴案主，但對於案主陪伴社工，通常就沒有那麼積極提供機會與鼓勵這樣的作法，甚至也可能會盡量避免。而研究者之所以認為互相陪伴的作法與感覺具有相當重大的意義，主要的理由是陪伴具有讓案主做主、展現能力，具有發揮照顧、關懷他人能力之意義，尤其是對一個協助他的專業人員提供關懷、陪伴，此意味著「她是一個有能力的人」，這就是一種充權與灌能(empowerment)的作為。

歸納受訪者對於優點處遇關係的詮釋，發現優點處遇關係不可獲缺的要素有「復元的目的」、「親近友善的態度」、「互助互惠的互動方式」，在此將其簡稱為「復元夥伴」關係，「夥」具有一起承擔責任、共同分享成果的意思；「伴」則有親近陪伴、相互扶持的意味。

- 1.復元的目的：優點社工最終目標是希望協助案主復元，讓案主找到自我，讓案主的主體優勢得以發揮，進而展現其自主性與生命力。因此，在與案主建立關係的過程中，任何作為都要盡量以不要違反、損害案主的自主性為原則。
- 2.親近友善的態度：包括兩個層面，一方面是社工是可親近的，另一方面是案主願意親近社工。雙方都能展現親近友善的態度，才能夠達到優點所講的夥伴關係。此外社工要展現友善與親近的態度，其實也不能沒有具體的做法來展現，例如聚焦於優點而非病理的評量，就是一種具體的親近與友善態度的展現；又例如選擇案主所熟悉的環境來進行接觸；或者以案主所喜好的活動來展開互動，同樣是親近與友善態度的具體表現；當然在案主需要的時候陪伴案主，這也具體展現了親近友善的態度。
- 3.互助互惠的互動方式：要成為夥伴就是要能夠一起分擔責任、共同分享快樂、互相扶持陪伴，優點社工的過程是一種與案主合作、奮鬥的過程，這是為了處遇的最終目的--案主復元、展現主體，而必須要有的作為。既然相信案主的「天生我才」，就要讓案主有展現才能的機會。夥伴關係就是社工與案主平等地工作，其意味雙方皆擁有力量與專門的技術，而且雙方都有自主的權力與機會。

總之，有助於案主復元之處遇關係的內涵是以案主復元、權能激發、展現主體為接觸之目的，在此復元前提下，以親近友善的情感與態度，並藉由互助互惠、相互陪伴、一起承擔、共同分享的方式來互動，進而達到雙向復元的結果。

## 二、建立關係的方法

從本次受訪者的實務經驗分享中，歸納幾點可用來落實優點夥伴關係的方法：

- (一)生活化、細節化並突顯正向之處：優點處遇關係的建立主要是要貼近案主的生活，因此在社工可以透過聊天的方式去討論案主的生活瑣事，以便能夠從生活當中的各面向去了解其潛藏的優勢。社工 B 就分享了這種方式的運用「比較細緻的去描述他跟朋友從事什麼活動或是當什麼樣情況，他朋友回應他什麼樣的話，其實我從這個過程中也可以看出，有時候他們的交談或是互動的內容也有些正向的力量在交會，可是他們自己沒有辦法感

受那麼深。…如果有機會，或許可以藉由我的嘴巴去強化、提出來。」

- (二) 借力使力、借題發揮(欣賞)：優點相信每個人都有成長與改變的能力，並且希望能夠將案主身上的優勢能力具體地讓案主覺察，一方面藉此增強案主的權能；一方面也藉此與案主建立友善信任的關係，就像社工 B 所強調的「我覺得孩子沒有機會表現這東西或是沒有人介意，...所以我會創造很多機會讓他們有機會去表現，這樣我才有辦法更實際更真誠回饋給他們，而且他們接受這個回饋也可以感受到這是真的，因為我想要讓孩子知道到說那是很真誠、實在的。」
- (三) 適時具體回應案主的優點：回應案主的優勢，一定要根據事實，如此才能讓案主感受到社工的真誠，而有助於信任關係之建立。「我會讓他知道你真的有，我剛才才講到你一定要透過很多機會，具體的...，我不是平白無故說『你很棒！』...因為對我來講，我沒有辦法說我沒有感受到的東西。」(社工 B)，如果沒有根據地講案主有某一種優點，有時會讓案主覺得虛偽，因而損及信任關係。而優點社工的責任就是從旁去協助案主看見他以往所不曾看到的優點，「他就會覺得說『該做的家事都不做，每天搞到七晚八晚的』，那時候我給他的回饋就是說：『我覺得你很愛你的兒子，因為你有發現到他很晚才睡覺，你會擔心他睡眠不足』。其實我覺得他很疼他孩子的，只是他是用一種怒意去責備孩子，所以孩子沒有辦法感受到他的愛。」(社工 C)
- (四) 支持與陪伴：表現親近友善最直接的方式就是陪伴，在案主需要的時候在場，有時後無須太多刻意的言語，適時地陪伴可以勝過千言萬語。「讓他知道了解他心理面的苦是什麼...然後，就是陪他、等他。」(社工 B)；陪伴案主作他想要做的活動，就是一種很好的支持與關心的表現，若能如此，案主與社工的關係馬上就可以有更密切的進展，「『妳要不要來辦公室唸書，反正都有人在』。她就又找了另一個朋友一起來。」(社工 B)。表達關心，坐而言不如起而行。「我有去家裡找過弟弟，我發現，弟弟事實上是很缺乏同伴，他很想要有人跟他玩，...你會發現他不願意你走且很需要關心，然後那段時間，我覺得他飲食是很不正常的，我去了好幾次，幾乎都是帶他去吃飯，他食量很少，一碗飯大概只有吃幾口而已。」(社工 C)
- (五) 趣味化：趣味化對於夥伴關係的建立也可以發揮臨門一腳的功效，有趣的話題或活動比較能夠吸引案主的注意與投入，當然可以增進彼此的關係，尤其對於兒童、青少年來說更是如此。誠如社工 B 所言「我不希望太無趣。...就是從興趣開始。就一開始的時候問一些生活狀況，我問她有什麼

樣的興趣，課後做一些什麼事情？...她喜歡打籃球...我也有參加籃球校隊、系隊，剛好聊到可以聊的話題，就問她課後的時間都在做什麼，然後就聊到我的下班時間也蠻無聊，...然後一起從事戶外活動...因為我覺得跟青少年工作的情境可能不要太嚴肅，不用每次都很正經的會談。」

- (六) 參與案主的活動：參與案主的活動將可以增進彼此的認同感，「在原舞社，我跟××(社工同事)有全程參與，他們也會希望我們可以去。...有人去探班的那種感覺...我會去注意一些頻道有沒有播出他們的表演，就會去討論那些，...」(社工 B)；另外也可增加話題以及收集更多的資訊，「我覺得爬山的確讓我蒐集不少資料...例如跟家人互動的情況，跟家人比較有的話題，因為我覺得總是要去發現新的東西，之前都是透過會談，好像滿侷限的，我覺得那一次的出去，之後回來我有一、兩次去談爬山的事情，我覺得是去增強他，而不是每次他說他要戒酒，沒有施力點。」(社工 A)
- (七) 聲東擊西，繞道而行：有時候案主的確無法那麼快地與他人談論問題，那麼轉移到其他話題或活動，其實可以減少彼此的尷尬與壓力，反而有助於關係的推進，社工 B 就曾經提及此類經驗：「跑那三個小時很喘，就為了半個小時的聊天，剛開始是聊運動之後的感覺，後來就聊這一週發生的事情的感受、狀況如何...喜歡聽什麼，開始聊到偶像、興趣之類的...她喜歡的這些人有什麼才華、特質等等。」。
- (八) 創造美好回憶：如果你與某人的美好回憶有很多，相信你一定會喜歡跟那個人在一起，兩個人在一起的美好回憶增加，相對地不舒服的感覺就會減少。「那時後我有講到如果時間允許的話，是可以座陪的，因為我覺得如果可以在大家一起吃飯的過程中，促進共同較好的回憶...在互動的過程中，我也有刻意讓爸爸發現哥哥好像有什麼樣的進步，盡量讓彼此多一點對話。」(社工 C)
- (九) 慶祝成就：優勢觀點不僅要發掘案主優點，還要維持、強化案主的優點，若能夠對於案主的不錯表現，有具體的獎勵，相信對於此項優點的強化會產生很大的作用，就像社工 A 所做的「我曾經有位小朋友，他表現不錯，我有答應過他，我們之後可以去吃麥當勞，那時候是我自己付錢，因為這是我跟案主的一個約定。」
- (十) 順其自然：有關於見面地點的選擇，有時也會影響關係的建立，就像社工 A 曾經遭遇到這樣的情況，「可能他對於我去他家裡面，他會覺得有家人在場不好意思，他會一直婉拒你去家裡，那我就提出我們其實可以到公園、一些飲食店...我希望可以讓他感受比較舒服或是在一個他比較自然的

情況下談話」，在合適的環境下，的確能緩和許多尷尬與緊張的氣氛，對於關係的建立也確實會造成一些影響。

以上所分享的十種方法，皆是受訪者根據優點的原則，發揮創意所展現出來的智慧結晶，而優勢觀點建立關係的方法絕不只有這十種，相信未來若有更多實務工作者使用優點模式，將會有更多令人驚豔的方法產生。

### 三、夥伴關係的歷程變化

優點處遇關係強調的是與案主建立「親近」、「互惠」、「合作」的夥伴關係，然而就算夥伴關係，不同階段也會有不同程度的發展。從三位實務工作者的分享中歸納出四個階段四種不同程度的夥伴關係：1.非夥伴關係；2.準夥伴關係；3.夥伴關係；4.隱性夥伴關係。

(一) 非夥伴關係：在這個階段中，案主通常處於遲疑，甚至抗拒服務的狀態，尤其是許多高風險的案主，通常一開始並非是自願求助，所以在對社工不熟悉的情況下，難免就會對社工的介入與服務充滿疑慮。相對的社工在也在不了解案主的情況下，無法取得案主的合作。其實在優點的看法中，並沒有所謂「不合作的案主」只有「沒有用對方法的社會工作者」，所謂「不合作的案主」只是一種病理化案主的標籤，也是工作者推卸責任的藉口。所以在這個階段中，優點取向的工作者所要思考的將不是「要如何降低案主的抗拒」，而是「如何吸引案主的參與投入(engagement)」。此時的話題可以是「比較一般型的話題，不是一見面就說怎麼去喝酒之類的，跟所有人一樣管他這件事情是不能做的。」(社工 B)；或者以一般的關懷為主，例如「第一次是在家裡，我跟爸爸接觸之後，就關心他的身體等...我主動去關心他的身體，他就說他的身體不好，就是從關心這個部份開始。」(社工 A)；而除了將關懷以言語的形式表達出來以外，也可以以具體的行動來展現就像社工 C 直接帶沒有吃飯的小朋友(案主)去吃飯。

(二) 準夥伴關係：在準夥伴關係的狀態中，案主漸漸地熟悉社工的存在，正式讓社工進入到他的生活世界當中，「他們越來越自在把我介紹給他的朋友認識，在不同的場合，剛開始可能不知道怎麼形容旁邊的人，有時候在某些場合會遇到認識的人，然後我覺得他越來越自在，我覺得他會承認有你這個角色在他的生活裡面。」(社工 B)，雖然案主還沒有到將社工當作是合作的夥伴程度，但也逐漸能與社工分享其生活世界，為未來正式成為工作的夥伴作準備，「我相信他認為我的存在對他來講是自在的或是不是造成困擾的，當然一方面是他願意跟我出去，另一方面是出去之後遇到其他

的人的時候他知道怎麼去因應，因為我通常會把因應的工作交給他，…其實我發現他很自在介紹我，而且我還滿開心的是他們都會把社工這兩個字講出來。」(社工 B)

(三) 夥伴關係：在這個階段中，案主的主體性已經展現出來，並且社工與案主雙方已經開始合作的關係，共同做一些事情或解決一些問題，「我曾經陪他一起找工作…」(社工 C)；或者是完成一個想望，「那時候再討論運動的方法時，爸爸有提到說他想要去爬山，然後沒有人可以陪他；也提到說走路、散步、騎腳踏車的各個運動，他會分析這些運動他的喜好程度、對他的方便性等，後來討論到爬山，是他最喜歡的，可是那時候並沒有人跟他去，…我以前大學的時候自己曾經去爬過山，我也覺得好久沒有運動了，然後我就邀請家人，我們一起陪爸爸去爬山。」(社工 A)

(四) 隱性夥伴關係：優點社工的結束，講求的是漸進式的分離，這與任務中心學派契約關係的明確結束的作法不同，這樣的作法除了還是符合復元、案主自主的原則外，而且也比較具有人性。「其實在我要跟他結束關係的前兩次，我開始回顧這段時間的一些狀況，『現在你的狀況其實很好，…家裡面現在也都還不錯，…之後我服務會告一個段落』…他給我的回應是，『妳還會回來看我嗎？以後我有問題還可以找你嗎？』…那我跟他說『以後我有來這附近，我也可以再過來看你』…他也有邀請我如果到這附近找不到路，可以去問他…我結束之後有去過一次，可是他不在家，然後媽媽(案妻)有打電話給我。」(社工 A)，當然如果案主有需要或想要，他仍然可以與社工聯繫，縱使只是對社工表達關心之意「現在只要一有節日她就會打電話來跟我講說『你最近好不好』」(社工 A)「像那時我也要考社工師，她就會跟我說『考試要加油』，後來她上台北的時候，知道我沒有考上，今年要考試或是什麼的，還會主動問我有沒有看書，還會督促我。」(社工 B)。稱這個階段的關係為隱性夥伴關係主要就是想要表達漸近分離的意思，而且事實上結案之後，案主與社工仍然是生命旅程中的夥伴，即使可能只是心靈上的感念。

從實務工作者的經驗中可以了解，夥伴關係之所以成立，除了須要投入許多的時間與精力之外，在這個循序漸進的過程中，實務工作者與案主的互動原則與方式，也必須以朝向「成為夥伴」的方向邁進。也就是說要能夠從所謂的「非夥伴關係」進展到相互支持、一起承擔、共同分享的夥伴，實務工作者除了要給案主適當的時間與空間來適應彼此在未來的腳色與責任之外，也需要提供案主練習、參與以及展現主體的機會，如此方能夠成為各自能做主也能合作，進而互惠的夥伴。



## 伍、議題與討論

### 一、夥伴關係的再詮釋

在文獻中對於關係的定義，主要可以從心理與社會學兩個角度探討，如果根據上述的觀點來看夥伴關係，將社工與案主間的情感、權利與義務整理成下表：

〈表一〉夥伴關係中社會工作者與案主之情感、權利與義務

	優點社工	案主
情緒感受(表現)	關懷、親近	關懷、親近
權利	邀請參與的權利	受照顧、被尊重、被告知、保密、警告、報告以及生存發展的權力
義務	六大法定義務 發掘案主之優勢 激發案主之權能	投入參與 實踐潛能

#### (一) 情感連結

夥伴關係其實是一個互為主體的概念，夥伴雙方彼此為了一個共同的目標而努力與合作，在優點助人工作中，此一共同目標乃是案主的復元，為了這個目標，社工與案主雙方各自展現才能並互助合作、相輔相成；為了達成此一目標，雙方在合作的過程中，彼此的情緒表現是相互關懷、親近與陪伴。

#### (二) 權利

夥伴關係雖然在權利地位上是平等的，但是也各自有所要扮演的角色，所以在權利與義務上稍有差異。首先，在案主方面，其擁有受照顧、被尊重、被告知、保密、警告、報告以及生存發展的權利；其次有關社會工作者的權利，一般來說文獻幾乎很少論及社會工作者的權利，而的確社會工作是為了服務案主而存在，不過要能夠使後續的服務能夠發生，一開始社會工作者必須要具有邀請案主參與的權利，就算一開始案主並非自願，但是社會工作者仍需努力，也必須要具有邀請案主的權利，這也是社會賦予社會工作專業的權利。

#### (三) 義務

權利與義務有某種程度的相對性，但並非全然相對等。在義務方面，首先就社會工作者而言，由於他仍然是一個專業助人工作者的角色，因此在義務上仍須符合社會規範對此專業最起碼的要求，在社會工作領域中，最基本的是 Cournoyer 所稱的六大法定義務<sup>4</sup> (萬育維 譯，2006)；除此之外，身為一位優點社工尚須擔負起發掘案主優勢以及激發案主權能的義務。相對於社工，案主在此一夥伴關係中則有投入參與及實踐潛能兩大義務。在優點的處遇過程中極為強調案主最後主動與自發性投入參與的狀態，案主的投入參與不僅有助於最後「復元」目標的達成，其實在某種程度上這也已經代表案主復元；實踐潛能則是優點模式中，案主的另一個義務，因為要達到復元的主要是案主，復元是展現自己的主體與才能，而要展現自己的主體與才能則需要他自己去實踐自己的潛能，這是無法假他人之手的。

## 二、夥伴關係的本土適用性

夥伴關係是一種互為主體展現個人自主性的平權關係，此種關係究竟在台灣，以華人為主的社會中不可行？學者曾歸納中國人的性格特徵有--社會取向、權威性格、外控態度、順服自然、重視傳統與過去、冥想內修、依賴心態、偏好一致趨向、特殊主義以及懷疑外人與信任自己人 (張振成，2001；張振成，2003)。雖然台灣的華人在工業化與現代化的過程中，在性格上已有一些變遷，但傳統文化價值的影響卻仍存在 (楊國樞，1992)。一般來說，華人的基本價值是講天命、重權威、內傾的、自省的、求和的、安定的；而人際之間的權利、義務和行為準則是五倫十義的二位體關係的倫理原則，所以關係之有無與程度，決定互動行為的型態；西方社會的基本價值是自由的、民主的、成功的、進步的、主張個人主義和人本主義。社會工作的價值源於西方，強調個人的權利義務與個人的自我實現，與中國人重人倫秩序，講求問題處理之情理法順序，以及知命安份的求和個性是不太相同的 (曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐，2006)。然縱使華人價值文化與西方的價值文化有如此的差異，但這並不意味要在台灣的華人世界中建立夥伴關係是不可能的。事實上從本研究的成功案例中，雖然目前所蒐集的案例尚不多，卻也已經彰顯了此種可能，而且本研究認為此種夥伴關係的形式更適合台灣的風俗民情，茲就夥伴關係內涵特質來進一步討論：

(一) 以復元的目的為前提：優點社工任何處遇作為都應該以復元為依歸，期待案主能展現自主與主體，所以社工盡量以案主為主導。不過由於華人案主注重內在修養與自我抑制的性格，使得他不善於表達也不敢表達內心的情感與情緒，再加上被動與依賴、尊重權威及外控的性格，在臨床工作上常可發現案主有

---

<sup>4</sup> 社會工作者的六大法定義務包括：1)照顧的義務；2)尊重隱私的義務；3)保密的義務；4)告知的義務；5)報告的義務；6)警告的義務。

自我決定的困難（張振成，2001）。所以要讓案主一開始就能夠展現主體似乎有些困難，但是夥伴關係的成立本非一蹴即成，此外以優勢的觀點來看案主選擇依賴或服從權威，其實這也是一種自主的選擇，這種情況就像優勢觀點對於案主之不切實際的目標所應該有的反應一樣，基本上還是採取順著案主的習性，且相信其有改變與成長的潛能的態度，就像施教裕曾於優點訓練課程中提到的優點作法--對於一再受暴的婦女仍然選擇回家，縱使社工的判斷是該婦女極有可能再次受暴，但優點社工基本上還是採取尊重其選擇的態度，不過也非不作為，只是討論的焦點可以變成是擺在討論「如何避免被打」或「如何避免被打得太嚴重」上面。所以在優點的原則上，對於案主的執意的作法，除了有損生命與社會工作基本倫理價值外，基本上是尊重的。其實尊重就是一種讓案主練習做自己的作法，案主若期待在問題的解決上社會工作者能有多一些的指引，那麼社會工作者就順勢而為，接納案主的期待。不過有經驗的優點社工也會運用「繞道而行」的概念，另覓機會讓案主的主體性可以有更積極的展現與發揮，例如讓案主對接觸的地點或方式有選擇權、優點的評量與呈現、製造機會讓案主展現才能與優點等，這些都是讓案主展現自主性的作法。

（二）親近、友善的情感與態度：中國人重人情，講究私人關係，通常案主與社工接觸後，往往會有意無意地將社工當作自家人看待，甚至喜歡以親屬性的稱謂來稱呼社工，以增加彼此的親切感和親密度，讓助人關係變得較非正式一些，如此案主比較不會感到拘謹，此稱之為「準親屬關係」（金耀基，1993）。這種發生在助人關係中的「準親屬關係」，若從正向的角度來看，它可能可以增加社工與案主的親密度和彼此的吸引力，而使得助人關係易於建立與維持（張振成，2001）。尤其是在華人這種明顯區分自己人與外人之「差序格局」人際特色中，優點這種既專業又友誼的特色，其實在華人社會的助人互動中可以發揮很大的影響力，如果運用得當可以讓案主更願意投入復元的過程，也更願意真誠地表露自己的處境，而處遇效果也可因此產生很大的進展。當然，「水能載舟，亦能覆舟」，此種關係如果處理不當也可能使助人關係變質，造成助人關係的目的模糊，進而使助人的目標無法達成，而這也是實務工作者特別需要小心謹慎的地方。

（三）互助互惠的互動方式：由於華人的「準親屬關係」的傾向，使得本土的案主喜歡與社工作非正式的互動，並且在接受幫助後會有回報的現象（張振成，2001）。若再加上華人禮尚往來的人際互動方式，以及重「面子」的傾向，那麼案主在互動的過程中希望能夠有機會「施給」或「付出」的狀況，在華人社會中應該是不足為奇的。以往可能有一些專業人員對於案主此種的作法，傾向採取恪守專業界限的態度，盡量避免這種狀況的發生，但是這種作法也可能會造成案主產生虧欠感，甚至因此而覺得沒面子，輕則讓彼此之間產生距離感、陌生感，而不利於關係之建立；重則可能會讓案主的自尊受損，降低其自我效能感，也因此離復元的目標愈遠。在台灣有句諺語--「拿人一口，還人一斗」，這反應在台

灣人們對於受惠後所認為該有的適當回應。而既然禮尚往來與重面子是華人不可避免的特質，優點社工通常不採取迴避的方式，基於「借力使力，順勢而為」的原則，轉以疏導的策略來因應，在正當合理的情況下讓案主有機會成為助人者或施予者，就像優點的學者 Rapp (1998:45) 所言：「你所能夠給別人最好的禮物就是讓他能夠給」(The greatest good you can do for another is not just to share your riches but to reveal to him his own.)，其實在台灣人們常說的--「施比受更有福」的講法，也有異曲同工之妙，優點社工應該成就案主此種福氣，並且讓案主在助人的過程中展現自我的價值，而這也是增強權能與達到「復元」最直接的作法。

### 三、本研究的延伸議題

(一) 社會工作本來就有尊重案主之尊嚴與價值的理念，為什麼還要正式推動優點模式？

優點的概念在社工領域當中雖不算新鮮，然而實務界中正式推動與實施優點模式，其實是有相當的價值與意義，誠如受訪社工所言：

我覺得正式接觸優點之後，或許之前有這樣的精神跟觀念，…我覺得之前要落實這些精神，除非自己的意志非常堅定，可是在正式接觸優點之後，可能有接受比較多的課程、訓練，是可以更清楚知道說優勢觀點所談論的或關注的重點是在哪裡，我覺得也可以再重新檢視一直以來的服務，…雖然你有這樣子的精神…如果說有時後壓力很大、困難很多或是工作量很大的時候，你可能會不記得它，比較沒有辦法完整去思考整個個案或是整個家庭的一個狀況。(社工 B)

或許優點的觀念從以前就存在，但是正式推動與實施優點模式，除了提供實務工作者更多的相關訓練的機會，也讓實務工作者更篤定與踏實地落實優點精神，此外在運用上若有一些疑惑也比較能夠有討論與相互支持的空間。

我覺得我一開始的擔心跟猶豫是，如果到公共場合談話的內容會不會讓別人知道…。可是我覺得透過督導或者是同事之間的討論，可以知道大概是怎樣的情況下可以多運用這樣子。(社工 A)

(二) 多作多錯，少做少錯？

因為優點的處遇關係與案主的關係更加的緊密，所以使得社工面臨更多的挑戰，造成使用此一取向之實務工作者更大的心理負擔與壓力。

我覺得也會有一些倫理議題，例如他告訴你這禮拜六他要去支援一些活動，你知道這個訊息，要不要去報警，因為這攸關生命，有可能他們聚集一百個人要去砍人…接觸比較多的時候，比較有挑戰，以前我覺得沒有挑戰是因為沒有接觸這麼多，就是很單純的在學校會談，時間到了可能離開，那時候專業關係的建立可能比較侷限在會談室裡面，如果假設個案私底下要吃飯或其他之類，那機構的規定就是拒絕，那當然我們就跟他說機構規定，孩子也不會勉強。(社工 B)

的確，優點的與案主建立較為緊密的處遇關係會造成實務工作者很大的負擔與壓力，但是如果優點是一種有效的工作模式，那社工是否要因噎廢食？再者，若案主的問題是不當的行為，不管有沒有使用優點處遇案主都有可能發生，那麼我們是否要以眼不見為淨的心態來面對？

### (三) 慢工出細活，但緩不濟急？

雖然優點的處遇被證實確實有效，但是要營造一個較緊密的夥伴關係，似乎得花費更多的時間，這樣的問題確實也讓許多案量很大的實務工作者望之卻步。

要花很多時間。…以往的方式或許會比較快，可是我覺得有可能只有處理眼前的東西。就像問題解決，有可能他是現在這個問題，就是找個資源去協助他。(社工 B)

講效率前提是要有效果，效率是成效除以成本，包括時間，若沒有成效其實也無法進一步談效率。另外有關效率的問題也要看從哪一個時間點來看效率，亦即從哪一個時間點來進行效率的比較，若從剛開始的時間點或許優點模式會居於下方，但對此看法研究者也有所保留；然而若將時間再拉長來比效率，或許優點模式就勝過其他模式了。另外，對於案主之協助若只是流於表面問題之解決，而形成所謂「假性結案」的幻象，也就是事實上案主的困境或不適應或缺乏權能的狀況，並未獲得改善，造成這些案主日後仍然需要再次開案，若社工永遠只是解決其表面的問題，那就永遠都有開不完的個案，而個案的累積也會愈來愈多，最後造成社會工作者無法負荷的情形，不知道這樣是不是根本地有效率？

## 陸、結語

從優勢觀點來看，問題不是問題，如何看待問題才是問題；從優勢觀點來看，任何事物皆可以是優勢；從優勢觀點來看，天生我才必有用。或許是由於優勢觀點這樣兼容、包容、相對論的看法，所以發展出來的處遇關係，是具有互為主體、平權互助特質的工作夥伴關係。而這種圓融的觀點，也正好符合華人社會講求「中庸之道」處事態度。

## 參考書目

### 中文書目

- 宋麗玉譯（2003）。*基礎優點個案管理訓練手冊*。台北：內政部。
- 徐錦鋒等（2003）。*社會個案工作—理論與實務*。台北：五南。
- 張振成（2001）。*台灣臨床社會工作者建立助人關係經驗之敘說分析*。香港：香港中文大學社會工作課程哲學博士論文。
- 張振成（2003）。助人關係與中國文化。載於徐錦鋒等合著，*社會個案工作：理論與實務*，pp.156-158。台北：五南。
- 陳嘉映、王慶節 合譯（2006）。*存在與時間*（修訂譯本）。北京：生活、讀書、新知三聯書店。
- 黃維憲、曾華源、王慧君（1989）*社會個案工作*。台北：五南。
- 楊國樞（1992）。*中國人的蛻變*。台北：桂冠圖書公司。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐（2006）。*社會工作專業價值與倫理概論*。台北：洪葉。
- 潘淑滿（2000）。*社會個案工作*。台北：五南。
- 萬育維譯（2006）。*社會工作實務手冊*。台北：洪葉。

### 英文書目

- DeJong, P., & Miller, S. D. (1995). How to interview for client strengths. *Social Work, 40*(6), 729-736.
- Fast, B. & Chapin, R. (2000). Strengths-based care management for older adults. Health Professions Press.
- Kavanagh, C. K. (2002). Good fences don't necessarily make good therapist. *Annals of the American Psychotherapy Association, 5*, 34.
- Kisthardt, (1997). The strengths model of case management: Principles and helping function, in D. Saleebey (eds), *The strengths perspective in social work practice*, pp.97-113. New York: Longman Publisher.

- Leete, E. (1989). How I perceive and manage my illness. *Schizophrenia Bulletin*, 15(2), 197-200.
- Perlman, H.H. (1979). *Relationship: The heart of helping people*. U.S.A.: The University of Chicago.
- Ralph, R., Lambert, D. & Kidder, K.A. (2002). *The Recovery Perspective and Evidence-based Practice for people with serious mental illness: A guideline development for the Behavioral Health Recovery Management project*. <http://bhrm.org/guidelines/mhguidelines.htm>
- Rapp, C. A. (1998). *The strengths model: Case management with people suffering from severe mental illness*. New York: Oxford University Press.
- Reid, W. J. (1996). Task-Centered social work. *Social Work Treatment*, 26, 617-640.
- Russo, R. J. (1999). Applying a strengths-based practice approach in working with people with developmental disabilities and their families. *Family in Society*, 80(1), 25-33.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social Work*, 41(3), 296-305.
- Turner, F. J. (1996). *Social work treatment: Interlocking theoretical approaches*. New York: The Free Press.
- Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W. P., & Kisthardt, W. (1989). A strength perspective for social work practice. *Social Work*, 34, 350-354.
- Witkin, S. (2000). Ethics-r-us. *Social Work*, 45, 197-200.