

推動優點個案管理模式組織支持與議題

社團法人彰化縣生命線協會

呂敏昌主任

壹、組織概況

一、組織宗旨：

「生命線」於西元 1963 年起源於澳州雪梨，台灣地區「生命線」於 1969 年正式創設迄今，全國共有 23 個生命線協會。彰化縣生命線協會成立於民國 68 年 9 月 1 日，本著敬神愛人的信仰，力行服務社會而創始」。本會基於「愛鄰如己」之博愛精神服務社會，藉著「生命線電話」，對企圖自殺者與心靈創傷者，使其了解生命之意義，增進融洽的人際關係，以重獲新生，建立美滿家庭，達到幸福的人生為宗旨。依本會組織章程第五條，本會之任務如下：

- (一)宣揚本會宗旨。
- (二)擔任守候生命線電話協談及個案追蹤工作
- (三)促進與醫院、協談中心及其他社會服務團體的連繫和合作，而達到自殺防治及身心健康為目的。
- (四)計劃及推動有關自殺防治及各種社會問題講座、研討會、調查、統計、分析與研究。
- (五)與彰化協談中心合作，徵募社會熱心義務工作者及推動研習事宜。
- (六)推動志願服務工作。
- (七)發行刊物，報導公益事項為目的。
- (八)其他有關事項。

二、服務項目

彰化縣生命線協會是由一群關心生命價值的社會人士所組成的民間公益團體，我們以無數的人力來幫助社會上許多心靈受創者，和推動許多社會教育工作。三十年來，彰化縣生命線協會透過 1995 電話心理輔導服務已幫助過逾十萬人次的朋友，解決內心之困擾，陪伴走出生

命之陰霾。而各項心理衛生講座、研習更幫助無數個朋友培養適應挫折的能力與發展健康的身心。近年來，彰化縣生命線協會因應社會問題之變遷和提供更完善的服務，擴大服務範圍和調整服務方式，自民國 92 年起從「被動式機構內由志工提供服務」到「聘任社工員主動到宅提供服務」，希望讓更多需要幫助的人，更容易直接獲得服務。彰化縣生命線協會服務項目如下：

- (一) 自殺防治與危機處理
- (二) 推展心理輔導服務(如男女感情、夫妻困擾、家庭子女、人際關係、精神心理、…等問題)
- (三) 心理衛生教育推廣
- (四) 兩性與親職教育推廣
- (五) 助人專業輔導人才培訓
- (六) 推行志願服務工作
- (七) 彰化縣政府委託辦理之方案
 1. 婦女保護個案後續追蹤處遇服務方案
 2. 彰化區婦幼福利服務中心
 3. 高風險家庭關懷處遇輔導服務方案
 4. 彰化縣外籍配偶家庭服務中心
 5. 彰化縣單親家庭福利服務中心

三、人力配置

- (一)會員：個人會員 71 名，永久會員 13 名，團體會員 1 個。
- (二)理監事：理事 15 名、監事 5 名，現任理事長朱金埤先生。
- (三)志工：生命線協談志工 93 名，婦幼志工 36 名。
- (四)專業人力：專職人員 18 名，全部為大學社會工作相關科系畢業。
 1. 主任一名：文化大學兒童福利研究所畢，社工年資 13 年 6 個月。
 2. 社工督導二名：
 - (1)朝陽科技大學社工系在學，社工年資 17 年 7 個月。
 - (2)國立暨南大學社會政策與社工系畢，社工年資 6 年 2 個月。

3. 婦女保護個案後續追蹤服務：4 名。
 - (1) 國立屏東科技大學社工系畢，社工年資 4 年 3 個月。
 - (2) 朝陽科技大學社工系畢，社工年資 3 年 2 個月。
 - (3) 朝陽科技大學社工系畢，社工年資 1 年 4 個月。
 - (4) 國立暨南大學社會政策與社工系，台北大學犯罪學研究所畢，社工年資 4 個月。
4. 高風險家庭關懷處遇服務：4 名。
 - (1) 國立屏東科技大學社工系畢，社工年資 4 年 7 個月。
 - (2) 東海大學社會系畢，社工年資 14 年 3 個月。
 - (3) 國立屏東科技大學社工系畢，社工年資 3 年 3 個月。
 - (4) 朝陽科技大學社工系畢，社工年資 1 年 5 個月。
5. 彰化區婦幼福利服務中心方案：2 名。
 - (1) 南華大學應用社會學系畢，社工年資 4 年 6 個月。
 - (2) 朝陽科技大學社工系畢，社工年資 2 年 3 個月。
6. 彰化縣外籍配偶家庭服務中心方案：2 名。
 - (1) 國立屏東科技大學社工系畢，社工年資 3 年 1 個月。
 - (2) 東吳大學社工研究所畢，社工年資 2 年。
7. 彰化縣單親家庭服務中心方案：2 名。
 - (1) 朝陽科技大學社工系畢，社工年資 4 個月。
 - (2) 靜宜大學青少年兒童福利系畢，社工年資 3 個月。
8. 彰化縣生命線協會：1 名。
 - (1) 國立屏東科技大學社工系畢，社工年資 1 年 10 個月。

貳、接觸優勢觀點緣起

92 年初彰化縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心由於人力有限，無法針對每年超過 1000 件之婚姻暴力事件通報案件，做有效之追蹤輔導服務。因此，將受虐婦女後續追蹤輔導服務委託本會聘任二位專業社工員，提供受虐婦女的社會支持，幫助婦女找回對自己、對人、對家庭和對生活的信心，協助婦女重建獨立的生活，最終

目的在解除暴力的威脅。接受委託服務之初，並無固定之服務模式，完全依社工員個人經驗喜好服務。

92年12月9日彰化縣政府家庭暴力及性侵害防治中心召開「93年度婦女保護個案追蹤輔導服務～以優點個案管理模式協調會」，中心曾月娥督導邀請本會是否有意願參與以優點個案管理模式服務婦女保護個案之實驗計畫。當時，接受此提議之參與動機為社工員在進行個案處遇由於案件量多，社工員提供服務時，往往以電話的關懷與資源的提供為主，無法深入評估案主的需求，而一直重複使用各項正式資源，導致社工員長時間的投入而出現無力感，但往往案主的問題具多重性，需要結合相關資源之介入。然而，本會社工員均剛從學校畢業，缺乏實務經驗，只停留在關懷支持服務而已，無法與理論結合，提供案主完整的服務。因此，採用一套適合案主與工作人員使用之服務模式就成為機構管理者重要的責任。

刪除: 往往

刪除: 停留

刪除: 去

有鑑於此，本會開始思考如何提供社工員可持續依循之工作模式，來增權社工員，提升社工員專業服務品質，增進社工員工作之成就感，避免社工員工作倦怠。其次，另一原因乃國外的實證研究呈現優點個管模式較其他模式達到的正向結果高出許多(Rapp & Goscha, 2002)。此模式以正向觀點對待案主，強調案主優點的發掘、激發與運用，並著重案主非正式支持體系之運用，著力案主自我導向與非正式支持體系運用與建構，有助於案主未來生活重建之永續發展。

因而，接受彰化縣政府家庭暴力防治中心邀請，加入內政部推動受虐婦女優點個案管理模式方案，並以選案之方式針對家庭暴力受害者以優點個案管理模式進行後續追蹤輔導服務。

參、推動優勢觀點之目的

彰化縣生命線協會提供社會大眾心理輔導服務，為提升服務品質，一直以來，希望尋找適合的理論模式，提供本會志工依循，而不是只隨志工個人喜好和經驗，提供個案服務。本會曾嘗試提供志工業主中心治療法、TA、REBT、解決問題諮商架構、焦點解決短期心理諮

商等訓練，希望提升志工專業能力，而能勝任心理輔導工作。然而，雖然曾實施各項初階訓練和進階訓練，但卻因缺乏後續的在職訓練和督導實施，而功虧一簣，浪費機構資源。

92年起本會深感只能提供被動接聽電話方式，無法滿足所有個案需求，因此，調整服務方式，聘用專業社工員提供主動式到宅提供服務，讓更多人更容易直接獲得服務。因此，在專業社工人員服務領域，尋找適合服務的工作模式為本會重要工作方針，當時，從社工員的服務過程，常發現社工員對個案問題的無力感，或案主想解決的問題與社工員的期待不一致，造成社工員的挫折。經由92年底與縣府的協調會中，了解優勢觀點個案管理模式除了能夠協助案主復元，透過社工員在服務過程中發掘案主本身的優點，而讓自己不會不斷陷入問題之中，也能讓社工員的思考模式變得較正向且優勢去看待事情，達到社工員與案主之間的雙向復元，再加上宋麗玉教授和施教裕副教授二位老師，願意長時間提供完整的教育訓練、在職訓練和督導系統，讓本會更有信心接受此服務模式。

從剛開始的試辦，到後期的全面實施，讓本會願意全面投入的原因有四：

- 一、完整的教育訓練：不論初階課程、進階課程或在職訓練，皆有完整的訓練計畫和訓練工作手冊可依循。最重要的是，訓練課程不只有乙次而已，而是讓本會不同時期加入的社工員，均有機會可以接受訓練。
- 二、優點團隊的支持：接受優點個案訓練的機構或單位，自然形成一個優點團隊，而不是個人，團隊內成員形成一股優點氣氛，團隊內成員彼此互相學習、互動、分享、激勵，讓優點個案管理模式激發出更多的議題和創意。
- 三、督導系統的持續提供：一套工作模式，除了完整的訓練外，還需督導系統的實施，以確保社工員能了解與運用優點個案管理模式之處遇方法與技巧，以及協助社工員釐清模式實施所發生的問題，共同構思解決之道。因此，督導系統所能提供期程，為本會所

關心的議題，以避免資源投入後，因無法持續提供督導工作而中斷，浪費機構資源。

四、有強而有力的網站資訊和諮詢管道，做為實施的後盾：優點個案管理模式的實施，建構有「優勢觀點社會工作發展中心網站」和二位老師提供資訊來源的管道，讓機構在實施過程，不管是教育訓練、困難或優點議題，均能從網站或老師處立即獲得相關資訊，解決社工員的疑惑。

肆、推動狀況

一、推派工作人員參與優勢觀點個案管理模式教育訓練，要求所有社工員接受優勢觀點個案管理模式初階訓練和進階訓練課程。讓社工員學習到優點個案管理模式之基礎知識和技巧以及個案處遇理論和優點個案管理工作方法。工作人員參與情形如表一。

表一：工作人員參與優勢觀點個案管理模式教育訓練情形

時間	參與狀況
93 年	1.婦女保護後續追蹤服務方案實施優點個案管理模式。 2.督導及 3 名婦女保護後續追蹤服務方案社工員參與受暴婦女優點個案管理模式初階訓練：16 小時。 3.主任、督導及 3 名社工員婦女保護後續追蹤服務方案參與受暴婦女優點個案管理模式進階訓練：16 小時。 4.主任、督導及 3 名社工員婦女保護後續追蹤服務方案參與 93 年度推動受暴婦女優點個案處遇成果發表與研討會：8 小時。
94 年	1.婦女保護後續追蹤服務方案 2 名社工員參與彰化縣政府優勢觀點個案管理在職訓練：10 小時 2.婦女保護後續追蹤服務方案 1 名社工員參與優點個案管理模式初階訓練：16 小時。 3.主任、督導及 2 名社工員婦女保護後續追蹤服務方案參與受暴婦女優點個案管理模式互動分享營 I：7 小時。 4.主任、督導及 2 名社工員婦女保護後續追蹤服務方案參與 94 年度優點個案管理第一次國內學術研討會：7 小時。

	<p>5.主任、督導及 2 名社工員婦女保護後續追蹤服務方案參與受暴婦女優點個案管理模式互動分享營 II：7 小時。</p> <p>6.婦女保護後續追蹤服務方案 2 名社工員參與 94 年度優點個案管理第二次國內學術研討會：7 小時</p>
95 年	高風險家庭關懷處遇服務方案 3 名社工員參加優點個案管理初階訓練課程：12 小時。
96 年	<p>1. 高風險家庭關懷處遇服務方案實施優點個案管理模式。</p> <p>2. 高風險家庭關懷處遇服務方案 2 名社工員參加優點個案管理初階訓練課程：12 小時。</p> <p>3. 高風險家庭關懷處遇服務方案 4 名社工員參加優點個案管理進階訓練課程：6 小時。</p> <p>4. 彰化區婦幼福利服務中心方案 2 名社工員參加優點個案管理初階訓練課程：12 小時。</p> <p>5. 高風險家庭關懷處遇服務方案 1 名社工員參加優點個案管理進階訓練課程：6 小時。</p> <p>6. 外籍配偶家庭服務中心方案 2 名社工員參加優點個案管理初階訓練課程：12 小時。</p> <p>7. 外籍配偶家庭服務中心方案 2 名社工員參加優點個案管理進階訓練課程：6 小時。</p>
97 年	<p>1. 彰化區婦幼福利服務中心方案和外籍配偶家庭服務中心方案實施優點個案管理模式。</p> <p>2. 高風險家庭關懷處遇服務方案 1 名社工員參加優點個案管理初階訓練課程：12 小時。</p> <p>3. 彰化區婦幼福利服務中心方案 1 名社工員參加優點個案管理初階訓練課程：12 小時。</p>
98 年	單親家庭福利服務中心方案 2 名社工員參加優點個案管理初階訓練。

二、個案管理服務：本會自 93 年起婦女保護個案後續追蹤輔導服務方案開始以社工員選案方式試辦優勢觀點個案管理模式，提供受虐婦女個案管理服務。93、94 年間接受優勢觀點個案管理模式之個案均有不錯之成效，且從社工員的回饋中，均表示肯定。因此，96 年起高風險家庭關懷處遇輔導方案加入實施，96 年下半年起陸續加入彰

化區婦幼福利服務中心方案和外籍配偶家庭服務中心等方案，優勢個案管理服務方案服務成果，如表二。

表二：各方案個案管理服務成果

時間	服務成果
93年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案3位社工員以選案方式進行，共有6件個案以優點個案管理模式協助之。
94年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案3位社工員以選案方式進行，共有6件個案以優點個案管理模式協助之。
95年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案3位社工員以選案方式進行，共有16件個案以優點個案管理模式協助之。當年度達成處遇目標結案3件。
96年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案3位社工員之積極個案，全面實施優點個案管理模式，一段關懷個案則採用優勢觀點之精神。96年度結案計388件，積極結案佔282件，消極結案106件。
	高風險家庭關懷輔導處遇方案，投入4位社工員，計服務152件案家，結案計68件，其中結案因素「高風險因素改善」計46件，消極結案計22件。
97年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案3位社工員之積極個案，全面實施優點個案管理模式，一段關懷個案則採用優勢觀點之精神。97年度結案288件，積極結案243件，消極結案45件。
	高風險家庭關懷輔導處遇方案，投入4位社工員，計服務152件案家，結案計65件，其中結案因素「高風險因素改善」計55件，消極結案計10件。
	外籍配偶家庭服務中心方案，投入2位社工員，開案35案，結案11案，持續服務中24案。其中積極結案9件，消極結案有2件。
	彰化區婦幼福利服務中心方案，投入2位社工員，開案25案，結案9案。其中積極結案7件，消極結案有2件。

(二)優勢觀點個案研討會／教育訓練：為落實優勢個案管理模式，辦理教育訓練和個案研討會，讓社工員持續內化與運用優點個案管理模式，以及社工員之間透過分享而相互學習和彼此激勵，另一方面也藉此機會向各單位介紹優點個案管理模式。辦理情形如表三。

表三：優勢觀點個案研討會和教育訓練(初階、進階訓練和在職教育)成果。

時間	成 果
94 年	時間：94.6.10、94.9.29 名稱：辦理彰化縣家庭暴力及性侵害防治工作人員優勢點個管個案處遇研討會 地點：彰化區婦幼福利服務中心 參加人數：二場次，計 99 人次。 時數：6 小時。
95 年	時間：95.6.28、95.9.28 名稱：辦理彰化縣家庭力及性侵害防治推動優勢觀點研討會 地點：彰化區婦幼福利服務中心 參加人數：二場次，計 101 人次。 時數：6 小時。
96 年	時間：96.5.31-6.1 名稱：辦理優勢觀點個案管理模式初階訓練 地點：彰化縣立體育館 102 教室 參加人數：42 人。 時數：12 小時
	時間：96.8.17 名稱：辦理優勢觀點個案管理模式進階訓練 地點：彰化區婦幼福利服務中心 參加人數：24 人。 時數：6 小時
	時間：96.9.20 名稱：辦理彰化縣家庭力及性侵害防治推動優勢觀點研討會 地點：全台飯店

	參加人員：49 人。 時數：8 小時。
97 年	97.6.26-27 辦理推動優勢觀點個案管理模式互動成長營 地點：谷關溫泉飯店 參加人員：28 人。 時數：8 小時。
98 年	98.6.18-19 辦理推動優勢觀點個案管理模式互動成長營 地點：埔里龍山泉休閒山莊 參加人員：25 人。 時數：8 小時。

(三)優勢觀點成長團體：96 年試辦以優勢觀點帶領遭受婚姻暴力之受虐婦女成長團體，由曾月娥督導帶領，計實施 12 次，每次 2 小時，報名 10 人，持續參加者 6 名。參與團體成員中憂鬱程度有下降的趨勢，自我權能提高，生活滿意度呈正向改變等。

(四)督導工作：分內部督導和外聘督導實施，督導目的在協助社工員發展與運用優點個案管理模式之具體處遇方法與技巧，以及反應和釐清模式實施的困難與問題，並共同構思解決之道。在內部督導中無法形成決議的個案問題和共同議題，於外部督導中提出，使社工員能夠內化此模式內涵，並且提供個案處遇之協助。實施情形如表四、表五。

表四：內部督導實施成果

時間	成 果
93 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，在初期三個月內，每兩週內督會議一次，三個月後，每月分別召開內、外督會議一次。計實施 14 次。
94 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，計實施 7 次，14 小時。

95 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，計實施 7 次，14 小時。
96 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，計實施 7 次，14 小時。
	高風險家庭關懷輔導處遇方案，每月乙次，每次 2 小時，計實施 10 次。
97 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，每月乙次，計 11 次，33 小時。
	高風險家庭關懷輔導處遇方案，每月乙次，每次 2 小時，計實施 12 次。
	外籍配偶家庭服務中心方案，每月乙次，每次 2 小時，計實施 12 次，24 小時。
	彰化區婦幼福利服務中心，每月乙次，每次 2 小時，計實施 13 次，26 小時。

表五：優勢觀點個案管理外部督導實施成果

時 間	成 果
93 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，邀請國立暨南大學宋麗玉教授和暨南國際大學施教裕副教授指導，初期三個月內，每兩週外督會議一次，三個月後，每月分別召開外督會議一次，計實施 11 次。
94 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，邀請國立暨南大學宋麗玉教授和暨南國際大學施教裕副教授指導，每二個月乙次，計 5 次，10 小時。
95 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，邀請國立暨南大學宋麗玉教授和暨南國際大學施教裕副教授指導，每二個月乙次，5 次，10 小時。
96 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案，邀請國立暨南大學宋麗玉教授和暨南國際大學施教裕副教授指導，每二個月乙次，5 次，10 小時。
	高風險家庭關懷輔導處遇方案，邀請嘉南藥理科技大學社工系曾仁杰老師指導，每月乙次，每 2 小時，計實施 11 次，22 小時。
97 年	婦女保護個案後續追蹤輔導方案邀請，國立政治大學宋麗玉教授和暨南國際大學施教裕副教授指導，每二個月乙次，計 5 次，10 小時。

高風險家庭關懷輔導處遇方案，邀請嘉南藥理科技大學社工系曾仁杰老師指導，每月乙次，每次 2.5 小時，計實施 11 次，計 27.5 小時。
彰化區婦幼福利服務中心方案，邀請台灣大學吳慧菁助理教授指導，每月乙次，每次 2 小時，計實施 12 次，計 24 小時。
外籍配偶家庭服務中心方案，邀請台灣大學吳慧菁助理教授指導，每月乙次，每次 2 小時，計實施 12 次，計 24 小時。(與彰化區婦幼福利服務中心方案一同實施)。

(五)接受社福機構、團體和學校邀請，進行案例發表或經驗分享：如表六。

表六：案例發表或經驗分享情形

年度	事由	邀請單位/地點	參加人員
93 年	優點個案管理成果發表會--婦保 案例分享	台灣社會政策學會	張文娟
94 年	九十四年推動優點個案管理模式 第一次研討會-婦保案例發表	內政部家防會 台灣社會政策學會	童映雪
	九十四年推動優點個案管理模式 第二次研討會-發表優點個案管理 模式對機構的影響	內政部家防會 台灣社會政策學會	呂敏昌
	推動優點個案管理之督導經驗~~ 彰化縣生命線協會之分享	內政部家防會 苗栗縣政府	呂敏昌 童映雪 陳芋聿
95 年	優點個管模式案例分享--婦保	台中市政府	童映雪
	優點個管模式案例分享--婦保	暨南大學社工系	童映雪
	優點知能營-社區支持網絡建構實 務經驗	台中市政府	童映雪 陳芋聿
96 年	優點個管模式案例分享--婦保	彰化縣政府	童映雪
	優點個管模式案例分享--高風險	彰化縣政府	王鈺菱
	優點個管模式案例分享--婦保	暨南大學社工系	童映雪

	增強權能取向實務對受暴婦女之改變歷程影響	暨南大學社工所	林芯玫
97年	1. 機構推動優勢觀點模式之經驗分享	暨南大學社工系	呂敏昌
	2. 優點個管模式案例分享--婦保		童映雪
	優點個管模式案例分享--婦保	彰化縣政府	林芯玫
	優點個管模式案例分享--高風險	彰化縣政府	張孟勳
	優點個管模式案例分享--婦保	台中縣政府	童映雪
98年	優點個管模式案例分享--婦保	彰化縣政府	林芯玫
	優點個管模式案例分享--高風險	世界展望會	王鈺菱 張孟勳
	優點個管模式實務經驗分享--高風險	嘉南科大社工系	王鈺菱 張孟勳

伍、推動成果

一、增進社工員團隊士氣與相互支持，組織瀰漫優點的氣氛

社工員在個案處遇時常以個人經驗取向，在團督的過程也著重在專家的指導性，然而參與優點個案管理模式，增強了團隊的士氣、凝聚力與同儕的相互支持，在相互支持與互助的關係下，彼此分享經驗，讓同儕間成為彼此的鏡子，逐漸增強社工員之自信。目前本會以彰化縣生命線協會優點團隊方式對外呈現，成員共計 18 名，社工員更組成姐妹會，彼此互相分享、學習和激勵。

二、社工員以個人經驗取向服務，逐漸重視案主復元取向

以往社工員進行個案處遇往往看到案主的多重問題和複雜性，加上個案量多，導致社工員出現無力感。參與優點個案管理模式後，運用優點原則，個人有能力去學習成長和改變，且利用外展原則，增進社工員對案主全面性的了解，發現案主具有無限的可能，能激勵社工員較能正向去看待案主，發現案主之優點，增加復元的可能性，減少面對案主的無力感。

三、督導也能正向去看待社工員，支持社工員，減少工作倦怠

由於以往督導的過程，往往只針對社工員在個案處遇過程之督導，協助社工員在處遇個案過程之困境及不足，而易忽略社工員之價值，因此，參與優點個案管理模式後，督導過程著重於視案主之優勢、興趣、能力、知識與潛力，而非其診斷、不足、病徵和弱勢，以案主之優點視其需求。其次，督導者係視社工員有學習、成長和改變之能力，進而使社工員發展自信，並轉移服務工作，有助於社工員發掘案主之優點與潛能。這種方式對社工員來說壓力較傳統方式來得少，在這樣的氛圍中受督導者更坦然且願意分享，肯定社工員同時也間接去幫助了案主。

四、提供工作人員全人方位的思考

參與優點模式後，透過內外部團體督導和優點個案模式之在職訓練，在教授們的帶領和其他優點團隊的工作經驗分享，討論各種議題及社工倫理價值，有助於社工員全人方位的思考及學習。

五、機構的支持和投入

在理監事會的支持下，推動優點個案管理模式，同意調整機構之部份行政規定，例如：補假方式、社工員上班時間之彈性調整、訪視油資之額外補助、個案紀錄之調整、增加社會資源的接觸與開拓、社工員在職訓練之實施等等，讓社工員更有能量從事個案服務，也讓機構領導者看到社工員努力投入服務成效。

六、持續提供在職訓練和督導工作，避免社工員流失

機構提供所有社工員優點個案管理模式初階、進階和在職訓練，和持續督導工作的實施，目的在於提升社工員個案處遇能力，以落實優勢觀點的內涵和精神，讓社工員在個案處遇過程能有明確之理論模式依循，增加社工員在專業的自信，避免社工員倦怠和流失，增加機構成本。近年來，實施優點個案管理模式，社工員流失率減少。

加入優點個案管理模式，促使督導者本身需加強專業知能，以符合實際需求，並讓督導者能勝任其角色，發揮督導功能。

七、優點個案管理模式對於社工員的助益：

(一) 在進入優點個管模式之後，定期的內外督導會議，以及不定期的相關研習活動，我想最大的收穫還是自己，問我最大的改變是什麼，我想是在我的觀念上：「將困難視為希望的關卡」、「存而不論」、「社工員為希望的傳遞者」、「正向思考」…等，當社工員在面對各個不同類型的個案處遇上，往往也會有受到社工員的成長背景影響，譬如說一個社工員生活在充滿愛與希望的環境下養成，自然在面對案主也是充滿著希望，接受優點個管更是容易接納與內化，反之，在內化過程中就比較不容易且容易有衝突，但我想在持續的督導、學習及堅持之下，也會逐一內化優點個管的精神與方法，我也相信「好的想法及行動絕不可能產生壞的結果」～童社工員

(二) 參與優點個案管理模式，提供了從多面向學習經驗的機會，同儕間彼此情感支持，教導與學習持，得到更多增權，以及同儕間的影響力增加更多優點個案的使用方法，並且透過督導過程所發展出的自信與技巧可轉移至服務工作。～陳社工員

(三) 從事婦保工作以來，觀察到許多受暴婦女對於家中經濟支柱無法再提供協助而不願報警的情形，還有更多婦女因為不希望孩子沒有父親而不願離開或離婚，或者無法下定決定一再選擇原諒。……
……以前的我總會擔心案主沒有離開受暴環境可能會再次受暴，但思考之後，也許我太低估個人有學習成長、改變以及適應的能力，給予案主多點思考的空間，增強其自我權能，對於她們個人的幫助是愈多的。這段期間感謝有兩位積極又熱心的同事協助，讓我在無招勢可使出時借我一個想法，讓我在挫折時給我安慰鼓勵，也因為她們的積極，讓我也想向她們並肩看齊，所以在近來的成績也達到自己希望的目標，這樣的良性競爭讓我對這份工作愈來愈有熱忱、衝勁。每當我對工作失去熱情時，聽見「從最初的心情想起，你將得到再來一次的信心！加油親愛的夥伴們—莫忘初衷」～王社工員

(四)從事優點個案管理模式以來，過程中漸漸改變自己在服務案家的處遇方法和態度，可以用更廣的角度、面向去看待案家，發掘案家之優點，常常提醒自己「把焦點放於優點而非病理」。經由積極陪伴、傾聽、同理、支持協助案主建立專業友誼的關係，讓案家信任社工員真誠地想要協助的心意，與案主之間關係的經營，社工員一直保持著平等、合作的方式與案家互動，並帶著案家去思考討論正向的想望及計畫，也願意敞開心胸表達自己的情緒及許多事情的看法，社工員與案家之雙向互動的方式是服務過程重要的支持及達成處遇目標的重要因素。「因為相信，所以看見」這句話是社工員在服務過程中很重要持續下去的動力，同時也是案家持續的動力。「繞道而行、順勢而為」，以前在服務過程中，我們總認為怎麼做對案家是比較好給予直接的引導，不過有時候反而會造成反效果，因為並不是案家想要的，甚至削弱其本身自有的能力。選擇較婉轉的方法，轉個彎使力，給予案家決定的權力，對自己負責任，多花一點時間雖然會累一點，但所得到的成果將會是不一樣的，也就是因為這樣社工員慢慢地在服務過程中修正態度及找到新的動力。～王社工員

(五)服務高風險家庭過程總是有很多的無力及挫折，服務案家半年多後某次會談，聽到「只有你看到我的優點和改變」，一位接受服務的爸爸給的最大回饋，在他人的眼中，這位案父是個放浪不羈的爸爸。當這個有些吊兒郎當的爸爸第一次在我面前哭了二個多鐘頭後，突然發現即使是外人認為不負責任的爸爸，也有他內心的想望，也突然發現案家的凝聚力，看見家庭的轉機。也許是運用優勢觀點，漸漸的藉由這樣正向的影響與潛移默化，案父也開始看到自己的優點與相信自己的能力：這位父親自尊心強、主動性高、案主與案弟十分乖巧與貼心……，最重要的，看到了案父想維繫「家」的想法。他體認到自己的改變，造就目前的正向經驗，遇見挫折，不再以逃避等方式逃離，而是為了維繫家庭而努力的父親。優勢觀點之原則，源於復元觀點的核心價值，不只是服務案家的改變，更是社工員價值觀與態度轉變的

雙向復原。案主自信與自我價值的提升，面對壓力的能量增強，更重要的是案主有成長與改變的意願和動機，而此正是一切有效服務的起點，進而更能夠主動關懷協助更需要協助的人。對社工員而言，何嘗不是如此，我們也是在工作中得到自信與成長改變，進而修正自己的價值與態度，不是嗎？～張社工員

(六)在協會全面推動「優點模式個案管理」的工作模式後，透過教授、主管的指導，社工員之間的互相討論、激勵，讓我慢慢地在服務個案上有一套更完整的服務模式，漸漸地，懂得放慢自己的腳步，不再急促地想把我認為好的全部都想提供給個案；以「案主為助人關係中的指導者」，傾聽案主陳述其生命故事及想望，再依其訂定目標予以協助完成之，過程中適時讚美鼓勵個案，並提升個案主體性。透過這樣的工作模式，也讓我慢慢放下承擔案主再度受暴之無形的責任感，相信案主是有自信可以去處理問題、有能力去運用周遭的社區資源來協助自己。

此外，我覺得在從事這樣的工作中，對於社工員本身難免都會有種無形中的壓力，如何去調適自己的心情來讓自己保持動力來服務個案亦是個相當重要的課題，不僅僅運用優勢觀點來看待案主，社工員亦能正向地看待自己，從工作中去尋找自我存在的價值及肯定自己在服務中的努力，都是不斷讓我能夠持續在此工作中服務的原動力。現階段的自己，仍需多充實自己、多接受相關的專業訓練，以期使自己在這個領域中有更精進的進步。～林社工員