

✿序言與導讀✿

壹·個案管理是什麼？

由於目前個案處遇的狀況，在需求面乃是一個案件即有一個或多元的案主的多元眾多問題，和在供給面必須提供多元的服務和協助，故個案管理工作必須由不只一位的社會工作師，不只一種專業人員，不只一個政府部門或民間非營利組織，所提供不只一種服務和協助的項目內涵。因此，個案管理的特色就是涵蓋個案轉介或追蹤(case exchange)、服務整合(service integration)、組織間關係與合作(inter-organization relation)、資源整合(resource coordination)、服務系統與網絡建構(service system development)等管理議題和實務運作。

家庭暴力案件的特質，案主往往不僅是受暴婦女本身一人而已，往往還有子女和相對人，以及個人社會人際網絡中的其他重要成員，案主所面對的問題也不僅是法律訴訟相關的離婚、保護令、和子女監護權，醫療相關的驗傷和治療，人身安全的庇護與安置，經濟生活的協助或補助，心理創傷的慰藉和撫平，而且還有社會參與的重建，包括就業或進修，休閒生活安排，社會人際網絡連結，和社會資源的有效運用等等，以及最重要的是自尊的最終恢復和個人主體性的確實建立。因此，家庭暴力案件的主角—受暴婦女的自尊和主體性的恢復與重建，需要許多社會工作師、社會行政人員、教師及教育行政人員以及其他法官、檢察官、警政人員、律師、心理師、醫護及復健人員等，跨越專業科際、組織單位、服務項目、社會資源等的貫串連結與協調合作，提供綜融的個案管理服務予以協助。

貳·何以引進優點個案管理模式？

回溯在美國社會工作界對於優點個案管理模式的運用，最早乃被引用於精神病患的社區重建領域。蓋精神病患的社區重建最為複雜和困難，包括疾病治療、心理治療、職業復健、日常生活復健、和社區生活重建等全人和全方位的關注與介入。優點個案管理的運作模式或原則精神，亦被運用於其他福利服務領域，如老人與身心障礙者社區照顧、藥物濫用者復健、少年非行矯治等。在精神病患社區重建領域被運用的個案管理模式，主要有所謂通才模式(generalist model)、全方位模式(full model)、復健模式(rehabilitation model)、臨床模式(clinical model)、和優點模式(strength model)，其中由於通才模式缺乏主要處遇焦點，臨床模式過於偏重病情或問題處理，故整個復健的成效不如全方位模式和優點模式，而復健模式的成效則尚未有完整的檢驗。全方位模式乃將所有精神醫療復健團隊所需要的跨越科際專業人士與組織，均統籌設置於一個屋簷下，故服務設施、人員、和資源配置，均相當完整與充沛，協調容易，合作無礙，處遇計畫週延且能充分掌控和落實執行，故成效特別卓著。簡單的說，全方位模式乃屬於豪華型的服務模式，在國內相對福利資源缺乏之情況下，事實上無法借鏡或比照推行。因此，只有優點個案管理模式才符合不需要事先重整目前國內家庭暴力處遇體系或網絡的結構之前提下，即可在目前的服務架構和人力配置下，亦即在不改變目前組織結構和專業人力員額的前提下，則可附加於現行的服務模式，加以推動和操作的最為便利且有效處遇模式。

個案管理在國內的各福利服務領域，早被積極和大力引進與使用。不過，在本質上或定位上，都屬於一般個案管理模式，並無特別強調任何哲學理念或做法取向。國內社會工作實務界在處遇上，向來普遍採取或接納所謂折衷的方式或綜融的態度，不

會太凸顯某一種特別的或單獨的處遇理論或策略取向。不過，也正因如此，實務界或第一線社會工作人員並不覺得理論模式或處遇取向有何重要性，甚至會不自覺的輕視理論，或認為學術理論與實務操作脫節。這對專業方法的專精與提昇，和專業能力的培養及形象地位的提高，其實都是不利的，甚至是有害的。蓋如是長此以往，將使專業知識無法有系統和公開的檢驗與累積；再者，專業績效在實證量化測量指標和非實證質化建構敘述上，亦難以獲得社會的認可和其他專業的敬重。故倡導理論模式的學術界和強調實作的實務界，真的有必要加強開放的對話和積極進行坦誠的辯證。優點個案管理模式的引進，不啻就是一個學術與實務對話和辯證的媒介或平台，希望藉此雙方都能精進和提昇。

目前國內家庭暴力案件的處理方式及過程，主要有三部份。第一部份是如 113 通報專線的諮詢服務，提供社會福利、法律、心理、醫療等相關資訊，情緒及心理支持，及瞭解案情；第二部份是接案後的庇護安置或危機處理，如保護令申請、離婚訴訟、經濟生活補助、醫療、心理治療、居住安排、就業準備與輔導等等；第三部份是後續追蹤處遇和社區生活重建。目前處理方式及內涵可以進入第三部份社區生活重建的個案，可以說並不普遍，或至少之又少。因此，諸多家庭暴力個案在第一部份和第二部份的處理過程中，來來去去和反反覆覆者，並不少見。譬如說一位受暴婦女可以進出庇護所多達七次以上，使受託單位原來只配置不到三位社會工作人員者，至少每一位工作人員都要被挫敗兩次以上，可以說每一位工作人員接到同一個案都手軟了。由於目前危機處理模式不免流於案「件(case)」的行政救濟措施和服務項目作業指派，案「主」本人主體性和自我功能的恢復與重建，往往被遺漏或忽略了。對此，實務界習於指稱如此便是「問題解決」或「任務完成」。不過，案主的個人自我重建以及社區生活重建的部份，則大多未能著力或不敢奢求企圖介入。因此，目前實務界的處理方式，可以說僅止於完成前置作業，但尚未進入後續作業，簡單的說，做個案只有做一半而已，只有任務中心，沒有案主中心，更沒有使任務中心和案主中心雙管齊下與交互作用。

因此，優點個案管理模式的引進，無非是希望使目前國內家庭暴力案件的處理目標、原則、方式、內涵、過程、及結果，可以更為具體、完整、多元、豐富、究竟、和明確，不僅解決問題或達成任務，而且增強案主自我和恢復主體性，乃至於社區生活重建。

參· 什麼是復元優點個案管理？

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，放下社會工作人員的專家指導角色，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，不再由社會工作人員為其代勞；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。

肆·優點個案管理的執行要領？

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，只要是案主所想要的，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，社會工作人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、使案主和社會工作人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。

伍·優點個案管理和其他社會工作處遇理論之間的關係？

復元是一切社會工作處遇理論的終究目標，即增強自我功能和恢復主體性，且獲得個人在情境的調適中的最大滿意和成長。蓋就復元的總體目的和結果目標而言，其他一切處遇理論的定位都只是手段和過程，僅止於中介目標而已，故優點個案管理的哲學理念與理論依據，與其他社會工作處遇理論之間均能圓融綜合，並無衝突妨礙，反而有殊途同歸(equal finality)之旨趣。從優點觀點而言，任何其他一切社會工作處遇

理論皆有其優點與長處，或各有獨到可用之處理，均能為復元的最終目標而效力。因此，優點個案管理模式的角色和功能定位，乃是一切理論的一個共同的基礎，有如地基一樣，在其上可以任意蓋建任何型式或取向的理論房子；或它也可以是一切理論的一個共同的綜合概念架構(conceptual framework)，有如鷹架一般，在一個共同的框架之內，可以興建綜合涵攝各種理論風格或取向的房子。簡單的說，優點個案管理模式的理論取向與特性，乃有一即一切的概括和綜融之架勢和氣度。亦因此，在以復元優點理論為基礎的運作模式中，優點可以是基礎或地基，作為一切處遇努力的起點和磐石，也可以是架構或鷹架，作為一切處遇目標的共同標的和箭靶框架，更重要的是，在此一基礎之上或框架之中，社會工作者對一切處遇理論可以做無限的抉擇，可以說愛怎麼搭配就可以怎麼搭配，可以選擇任一，可以選擇任多，無限的排列組合之可能性和可行性，如此才堪稱是運用理論的主人，而不是被理論知識牽著鼻子走的買辦。

陸·優點個案管理的全面普遍使用和部份權變運用？

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，就甬談學術理論模式，也甬談專業實務角色和能力，更甬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。

柒．優點個案管理模式的推動有何成效？

由去年的評估結果顯示，接受優點個管的案主在部分的標準化工具之前後測分數達到顯著的差異，如憂鬱和增強權能；在生活滿意與壓力因應的改變也如我們期待的方向，儘管未達統計上的顯著。

至於在復元本身目標的達成與成就，則從多數案主皆能完成其渴望的生活目標和行動任務，無論是就業就學或就醫就養，亦無論是食衣住行育樂或社會參與，或不論是自我肯定或親子及家庭成員關係改善，均有具體明確的結果和成效。當然，最重要的是發現案主在復元的過程中及各種生活目標的執行脈絡中，展露本身對自己主體性的恢復和確信，以及可以充分發揮本身內在及外在環境週遭的資源與優點。個案記錄的陳述和分析當中，自有數不清復元的痕跡和成效。

其次，優點模式的推動不僅使社會工作人員對案主的正面影響，可以理論化和操

作化，可以具體化和明確化，對案主自是一種無比的肯定和激勵，而且對社會工作人員本身來說，亦是無限的慰藉和明證。凡走過的，必留下優點的痕跡，和復元的步伐。因此，優點模式對社會工作人員本身的影響，可以說也是一種復元和優點的再現。再者，優點精神對機構的工作士氣亦有正面提振的效果，使工作人員的同儕支持增強。最後，加入優點團隊的大家庭中，每一小隊都各自發出自己獨特的星光，在全國家庭暴力防治處遇成果發表的舞台上，彼此珠光相映，益加增益無限耀眼光彩，在優點模式的大團體中共榮共享。簡單的說，套用台北市家庭暴力防治中心童主任的話：「看社工員大家做家暴個案做得這麼快樂！就不難相信優點模式是值得試的！」因為看到案主的成就，社會工作人員也看到自己努力的收穫！

當然，過去兩年多來優點個案管理模式可以在國內推動，首先要感謝內政部家庭暴力防治委員會的政策支持和經費補助，方能師出有名，贏得目前各縣市政府及民間福利組織主管部門同意參加優點團隊的信任與參與。其次，也要感謝各縣市政府及民間福利組織的督導及社會工作人員的陪伴和投入，一路走來，倍極辛苦，除付出個人工作時間外的投入外，更要額外準備諸多個案評估資料、優點表格、和督導會議記錄，乃至於個案成果心得分享報告等等，始能累積本土化的社會工作實務資料，進而可以對優點個案管理模式的訓練手冊加以逐步修改，以利國內實務界更多工作伙伴的運用與參考。



✧ 基礎訓練 ✧

第一章 復元觀點

復元的旅程：發現希望、找回自己

學習目標	10
復元的定義	11
復元的過程	13
復元的主要議題	15
復元的促發因素	15
受暴婦女的復元結果	19
促進復元的態度與方法	20
什麼方法可促進復元？	22
以復元為導向的實務	23
促進受暴婦女復元的因素	24
服務提供者能做些什麼以有助於復元（練習）	26
提問與回應	29
參考文獻	39

**第一章的學習目標：
復元的旅程**

參與者在第一章之後將知道什麼：

參與者對於復元過程以及他們如何幫助其服務對象，將有基本的了解。

如何訓練有助於達成目標：

- 參與者將討論復元的定義（什麼是復元以及什麼不是復元）。
- 參與者將了解復元既是過程也是結果。
- 參與者將討論有關復元的相關議題。
- 參與者將學習有助於復元過程的方法（復元及非復元的實務）。
- 參與者將瞭解案主從哪些因素和事件的影響中復元。

前言

婦女長期遭受婚姻暴力或是性侵害者，其傷害不只是身體方面，而且也擴及於心理和社會方面。心理創傷包括自我否定、低自尊、習得無助感、退縮、無能力感等；社會面損傷則包括人際孤立、職業生涯中斷、經濟力量薄弱等。因此，其生命的重整和生活重建往往需要全人的關懷與全方位的協助，使她們可以重新找到作為生命主人翁的本體與原來面目，和恢復自己可以在人群社會中安身立命的主體性和獨特存在，以及從自己及週遭的人事物一切存在，發現優點、潛能、和力量，在生命和生活的身心社會靈、或衣食住行育樂各方面，重新甦醒覺知、振翅行動和綻放芬芳與異彩。這就是生命、生活和存在的恢復與重建，亦即「復元」。

復元的定義

「復元(recovery)」是個人改變其態度、價值、感受、目標、技巧、或角色的一種深沉且獨特的過程。它是讓生命可以具有希望，且可以獲得滿足和產生貢獻的一種生活方法。它帶來並發展新的生命意義及生活目標，可以使個人超越精神障礙(或其他身心社會的傷害或障礙)所引起的苦難或痛楚(Anthony, 2000, p. 159)。

「復元」是一連續但是非線性的複雜演變歷程，在痛苦與困厄的經歷或超越的過程中，必然有抗拒或挫折，因此，個人在復元的歷程上可能來來回回或起伏不定。不過，一旦一個新的自我感受或覺察，可以逐漸地浮現，則個人即與自己有更真實的連結，同時與他人亦產生更親密的連結，使生命本身顯得更有意義與目標(Spaniol, Koehler, Hutchinson, 1994)。

「復元」並非指涉一個最後結果，也並不意味「治癒」，而是更深邃沉穩的接受其已然形成的傷害或限制；不過，由於不斷有希望的灌注，即使身心受苦，生命內在或深處仍有平安，因為確信或心裡明白痛苦將引導個人邁向新的未來。因此，復元是一個存在過程，一種生活方式，一樣生命態度，和一切個人面對每日生活情境中各種挑戰的方法(Deegan, 1988, p.57)。

「復」(recovery to)「元」(self)二字，復是恢復、光復、復甦、復興或復原，元是自己、本體、自性或主體性。由於元是本體(ontology)，是一種本質的究竟存在，是無形的，是一種抽象或理想的概念(ideal type)，故必須透過個人在情境中的各種內在優點、潛能、和力量，來加以展現和運作。因此，元是本體和潛能，優點是表相(或萬象)和作用，體性和相用二者不可分，相輔相成，即所謂「一元復始，萬象更新；萬象更新，一元復始」，循環作用，生生不息。

復元的本體和涵義

- 生命的存有(being)的基本假設，可以是無始無終，也可以是無數和無限的始與終，即使抵達終極或契入究竟的存在(Being)，生命依然可以繼續不斷的超越和提昇。因此，人生的本質亦不僅是點的零星散佈或線的彎曲起伏而已，也不僅止於平面的如圓形般的原地繞圈循環，而是立體的如螺旋般的不斷向上提昇與永無止境的

自我超越。亦因此，無始無終的超越和提昇就是復元之本體和涵義。

- 生命本體的假設，本來和原來就是圓滿完整、無所缺憾，故生命的存在是可以自由自在的。不過，人生的存在本質卻是既圓滿完整、無所缺憾，又不盡完美、有所缺憾，二者相互混淆。在此生命的混淆本質之謎中，生命的主人必須在如同兩列朝相反方向對開的火車之間，不斷來回自由自在的跳躍，所謂在錯誤中學習，在失敗中成長，和在煩惱中得清涼(或所謂轉煩惱成菩提)。如以線的觀點而看，兩列火車如反向的平行線，永無交集，生命的主人無以落腳；如以平面的觀點而看，兩列火車可以在反向的兩個同心圓上，每繞一個圓圈即可至少來回跳躍一次，有如在人生的名利兩列車上，跳來跳去，忙碌不休，終究仍在原地落腳，固可安身立命，但談不上自由自在。唯有從立體的觀點而言，可以如在雲霄飛車之無限延伸的螺旋軌道上，不斷交集和提昇，永無止境的向上和超越，可謂衝破虛空和一切障礙，享受真正的自由自在。因此，人生的生命存在，在整體的自我認知評估上，就長期或平均而言，生命主體性的運作所展現在日常生活調適的各個層面，不論順境或逆境皆能自由自在，隨時隨處揭示全然的和正向的生命滿意(life satisfaction)和主觀福祉(subjective well-being)，或涵攝五個要素或特質，如手涵蓋五個指頭而成掌一樣，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)。雖然在抽象概念上，生命滿意和主觀福祉是單一的概括性或週延性之概念，但是無指不成手掌，手和掌固是一體不二，指和手也是一體不二，故由一而化為五，即分為自我概念等五個次概念，在概念界定上和事相操作上，亦均無不可。即生命的主體性乃建立在單一的生命滿意或主觀福祉上，或五個多元的要素或特質上，亦是皆無不可，均是邁向復元的主體與內涵之道。當然，如果有人倡導生命本體的假設是生命「不」滿意和主觀「不」福祉，即所謂負向的概念和內涵，那是病理的傳統和依循，自不是優點觀點的抉擇。每一個人可以選擇自己相信的理念，在此無庸爭辯。
- Erickson 所揭示人生本質的圓滿完整(integrity)之心理光譜，乃屬於橫切面的本體概念，亦類似上述生命滿意和主觀福祉的概念，同樣可作為生命主體性展現的概念性目標(conceptual goal)。當然，這一個圓滿無憾的單一概念同樣可以涵攝人生週期的八個重要發展目標的次概念，從小到老，隨時隨處在各種生活調適的層面上，無不呈現全程一貫的八個心理特質和作用，即信任(託附和信心)、自立(安身立命和希望)、積極(前進和大愛)、勤奮(能力和專精)、認同(還元和依歸)、親密(伙伴和合作)、生產(作育和啟蒙)、統合(不二和一體)。Erickson 將上述八個人生目標也看作是人生發展的任務，強調其必須實踐和完成；否則，即可能導致發展的危機。所謂的人生週期的任務與危機之對立或混淆的謎題，前面已經破解，此不復贅述。因此，上述生命的圓滿完整所涵蓋的八個人生發展目標，本身即是圓融任務和危機二者為一的正向復元的主體與內涵之道。
- Maslow 倡導人性本具崇偉顯聖之可能性，和生命的高峰經驗之實踐性，乃使人生得以親證圓滿完整之境域，那就是美感和超越，以及屬於存在需求層級的金字塔，亦即是縱貫面的生命存在之本體。這裡所謂的美感乃同時涵蓋真和善，乃至信望愛、喜樂平安、清淨平等等等一切美好的東西，如前所述，美即一切，一切即美。所謂超越，即超越原來生理層次的生存與安全，心理層次的安全與保障，存在層次

的自尊與自重，社會層次的歸屬和參與，以及靈性層次的理想與認同的五個層級。所謂超越，就是無時無處不融合的存在需求的六個階梯或次第，即身安全存在、心自在無礙、自尊莊敬自重、社會融合歸屬、自我理想實踐、和自我生命超越。因此，美麗和超越的人生即是生命主體性的恢復和復興，亦即是復元之道。

復元的過程

1. 深受事件或障礙的打擊—這個階段始於事件、創傷或障礙，可能持續幾個月或許多年。對個人而言，每天的生活都是身心的一種負擔或掙扎，雖然一再試圖瞭解與控制自己，但通常只是落得無比的困惑與茫然，與自己和與他人均欠缺連結，對自己的生命能力感到失控或無可奈何，逐漸地對自己內在與外在都失去信心。
2. 與障礙對抗—這個階段的特色是個人試圖建立力量與信心，並採取行動追求自己的興趣。這時個人開始發展對事件或創傷的解釋，也意識到需要採取一些因應的方法，才能獲得令人滿意的生活，但是由於障礙當前，無法克服或超越，且害怕失敗，致可能讓個人裹足不前。
3. 與障礙共存—這個階段的個人已經可以面對與處理障礙，他們有較強的自我感，覺得對自己的生活有一些控制的能量，並且也知道即使障礙猶尚存在的事實，個人決意追求滿足的生活仍是可能的。至此，個人已能夠運用有效的因應方法去處理壓力事件或內心障礙，也擁有一些有意義的生活角色。由於生活中的人事、角色與環境可以給予個人協調性與安全感，故亦協助個人在生活環境中找到了立基(niche)或定位。
4. 超越障礙—在這個階段裡，障礙只是個人生活中的一小部分，並不成為其追求自我滿足與有用人生的阻礙。個人與自己、他人及環境之間，都有很好的連結，並且體驗有意義且有目的的生活內涵(Spaniol, et al., 2002)。

Deegan (1988)提到復元是建立在三大磐石上：希望、意願(willingness)、和負責的行動(responsible action)。

■自我感對復元的重要性

Spaniol 等人(1994)指出自我感(sense of self)的重要性，包括自我效能、自尊、和內控，並提到建立自我感的幾個面向和階段過程：

1. 發掘更活躍的自我(discovering a more active self) — 個人發現可以用具體行動追求自己的利益或興趣，這在復元過程中是一項重要的自覺；亦即我們的行動對自我感有很大的影響。逐漸的，這種自覺形成動力，不過也容易遭受負向經驗打擊，需要他人的了解與支持。

2. 建立自信(taking stock of self) — 透過不斷檢驗自己的力量，個人建立了信心，當有需要時一個新的自我可以面對一切。在這個試驗時期，別人的回饋相當重要。
3. 採取行動(putting the self into action) — 當透過不斷的行動與回饋後，個人的自我感**逐漸增強**，個人的自我有行動的力量，能夠重新過日常生活、工作與學習，並且能夠面對社會的負面價值、態度與行為。
4. 靈活運用自我(appealing to self) — 當個人的**自信心增強**，自我感也更強壯，成為個人的**內在資源**，在需要時可以運用，個人不再那麼容易被負面經驗打擊；個人的權能被增強了。

復元是一個存在的動力過程、生活的一種方式、一種生命態度、以及面對每日挑戰的生存方法。它不是一個完美的直線上升過程；有時反而是一個不定、搖晃、滑落到原點、或甚至是退步，然後再重新開始的坎坷曲折路線。

..所需要的是去面對失能的挑戰，重新建立內在的新的、重要的統合與意義感，並且超越失能的限制；所盼望的是能夠在社區生活、工作與愛，並有所貢獻。

---Pat Deegan

筆記



復元的主要議題(Schiff, 2003)

1. 復元涉及個人內在自我—能夠認識自己、相信自己、和幫助自己與他人，可以接受自己、愛自己、擁有精神上的完整性、並整合身心靈且對自己有信心。
2. 復元涉及社會角色—個人可以運用自己的天賦和才能，被社會他人所需要，並且有所產出以滿足自己及他人的需要。
3. 復元涉及個人與環境互動以及認真過活—個人能夠享受生命、負責任、不放棄、有自由和安全感、過滿足且有意義的生活、過有希望的生活、以及與他人和世界產生連結。

復元的促發因素(Schiff, 2003)

- 1.不要這個(痛苦)：想要逃離疾病或傷害所帶來的痛苦
- 2.只要那個(喜樂)：想要追求心理的熱望和理想
- 3.不要做天涯淪落人：其他相同處境者的(負面)現況，激發個人改變
- 4.有為者亦若是：積極社會參與，透過教育和工作參與社會，並認識朋友

復元並非指：

- ☒ 復元並非指不再有困難、創傷、或生命中的負擔。
- ☒ 復元並非指不再有掙扎。
- ☒ 復元並非指不再需要社工員的支持或心理諮商服務。
- ☒ 復元並非指不再使用必要的藥物。
- ☒ 復元未必指個人一定有工作，不再接受福利扶助，或獨自滿足其生活需求。

筆記

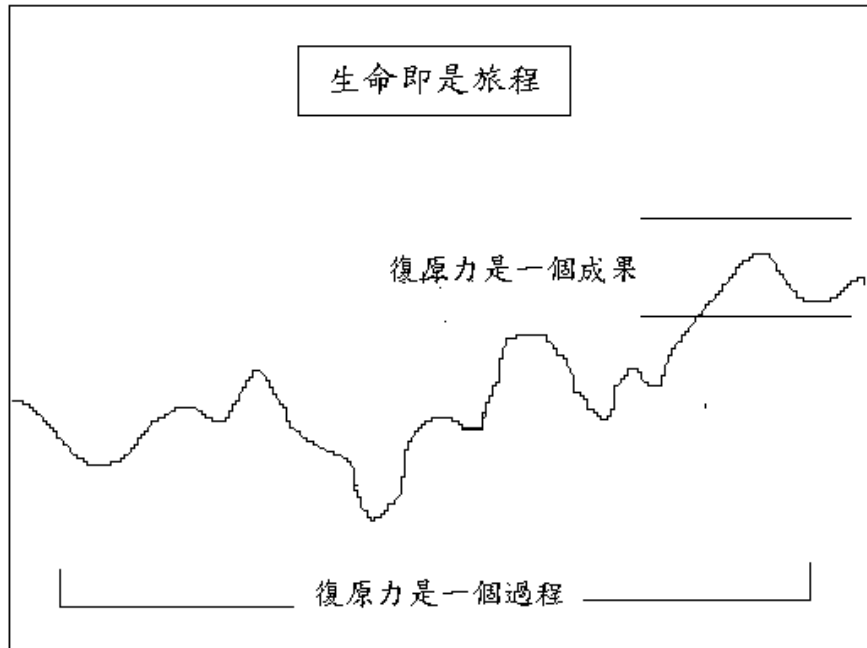


復元指的是：

- 個人可以做重要的生命決策。
- 個人對生活經驗獲致一種理解(或解釋)。
- 個人採取前進的思考方式面對生活。
- 個人採取積極的步驟以提升福祉。
- 個人對生活抱持希望且能享受生活。

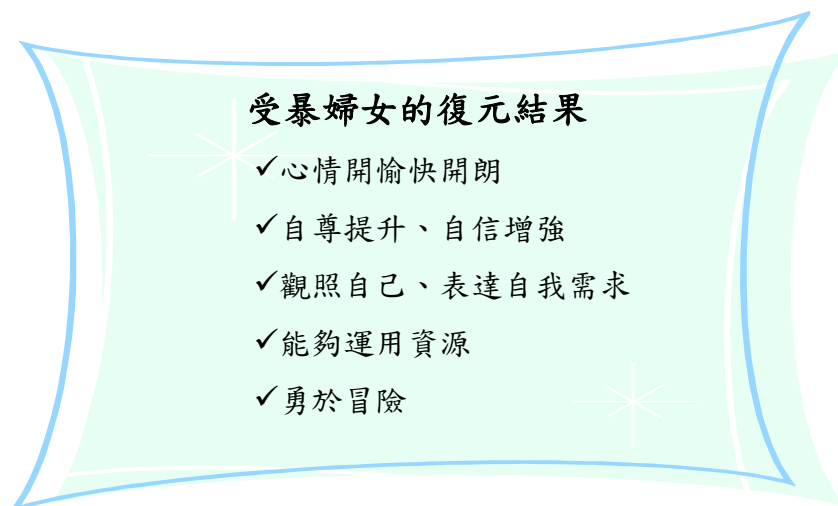
筆記





筆記





婦女的話：

我學會了面對問題的”道理”，我不一定能獲得答案，可是我會極力尋求解決之道。過去，自欺欺人、駝鳥心態的我，不但無力解決問題，還製造問題的發生。現在，我懂得不是每個問題都有正確答案，只求得到問題合理解釋。執著中，慢慢學會放下，不但是解脫自己，也釋放身邊的人。

現在的我對自己比較有信心，也比較會把自己的想法表達出來，連我先生都覺得我成長很多！

以前的我都不知道要求助，或是說出自己的需要；但是現在我已經開始會試著說出我要什麼！

我現在面對壓力採取比較積極的態度，有煩惱時，我會先跟家人或朋友商量，靜下心來仔細尋求解決問題的方法，不再像以前，會慌張的不知所措，我想我處理問題的能力又向前邁了一大步。

筆記



促進復元的態度與方法

♡專業人員的態度具有關鍵性♡

Russinova (1999)指出專業人員若要激發案主的希望，需要抱持下列**信念與態度**：

- 1) 具有案主能夠復元的信念—**希望的灌注**是很重要的元素，且需要有人能對案主持續抱持希望，相信他/她是能夠進步的。
- 2) 能夠忍受未來結果之不確定性—復元的過程並非線性，案主可能進步一段時間後又退步，且雖然有人復元了，還是有人持續與疾病對抗，因此專業人員本身必須能夠在這種情況下，對案主持續抱持希望，事實上這也是對專業人員最大的考驗。
- 3) 真誠地認為案主可以更好—專業人員持續協助案主超越現狀，只要是案主自己想要的，這反映出專業人員是否真正對案主抱持希望，並且付諸行動。
- 4) 採用激發希望的策略—運用案主的人際、內在、與外在資源激發案主的希望 (Russinova, 1999)，增進他人對案主的肯定、容忍度與關懷；並協助個人發展有效的因應技巧，體驗成功經驗與處理失敗經驗；並提供外在資源，協助個人在居住、教育與職業等方面的改善等。

心方法：強內固外、彈性與創新

Carpenter(2002)提及「自決」與「自我管理技巧」是促進復元過程重要元素。

- 1)傳遞復元希望之訊息，並藉由相關研究資料與案主討論這種可能性。
- 2)提供各種服務與處遇可能性的資料予案主，以促進其運用自決原則進行選擇。
- 3)協助案主建立和連結社區正式與非正式資源網絡。
- 4)社工人員應了解復元的方法是多元的。
- 5)肯定案主是具備優點與成長的潛能，並且持續傳遞給案主這種想法。
- 6)擴大案主參與至服務體系的各個層面。
- 7)倡導更適合案主的資源，包括居住、就業訓練、和其他可促進復元的資源。
- 8)過來人所經營的組織所提供的服務有助於復元。

什麼方法可促進復元？

- ✓合宜的服裝及食物
- ✓與人群一起
- ✓運用可以使人變得有生產力的方法
- ✓運用能夠處理事件或創傷的方法
- ✓使個人成為社區的一部分
- ✓個別化的處遇
- ✓有彈性的服務
- ✓個案管理

筆記

以復元為導向的實務

摘自 Pat Deegan

以復元為導向的實務	非以復元為導向的實務
在各服務輸送階段傳遞案主「希望」	很少傳遞希望
服務供給者及案主的關係在立基於同情、了解、以及知道彼此是獨特的個體；二者的關係也是案主能夠進步的基礎。	控制，關懷，保護案主為基本的工作。
對復元有很高的期待，並且視之為服務的成果。	「穩定」是服務的預期成果。
與案主的工作是有目的且經過設計的，協助案主成長及復元以其實現夢想和目標。主要的推動機制是主動的和有計劃的與案主接觸，運用行之於文的目標和步驟促進目標的達成。	與案主的工作缺乏方向且是危機導向的。幾乎沒有使用有計畫和有目的的接觸。沒有使用行之於文的目標計畫，且目標是由服務輸送體系或服務提供者決定。
強調自我照顧、自我管理以及教育。協助案主成為自我照顧的專家。教育案主關於用藥、自助、因應策略與症狀的管理。訊息是流通的，並讓案主能夠獲得訊息。	案主被要求順從。專業人員被視為知道什麼對案主是最好的。訊息不流通，認為案主不會了解或對他們沒有用。
實務的中心焦點在社區整合。包括正常且整合的住所、真正的工作經驗，這項工作對案主而言是有意義的，使案主與社區民眾、社會和娛樂活動產生連結，較少強調心理衛生方案和活動。	強調使用心理衛生方案（庇護工作、職前工作、訓練課程），社會和娛樂方面的投入(心理社會團體)。
支持案主去冒險（失敗是成長過程的一部份）。	保護及情緒的安全是主要的關注。
使案主參與每個層級的決策，並且成為其自己照顧的主人：包括指導目標計畫過程，指導服務的形式和數量，以及指導方案計畫及決策。	專業人員決定什麼對案主是最好的。
鼓勵且重視同儕支持及互助。	不公開談論和促進同儕支持及互助。
工作人員預期危機發生並與案主訂定危機前與危機處理計畫。	工作人員沒有花時間在健康和福祉計畫，花較多時間處理危機。

促進受暴婦女復元的因素

- 建立案主對工作人員的信任關係
- 讓案主相信自己的生活有選擇的可能
- 傳遞與激發希望
- 不再一再地看問題
- 真誠關心案主
- 強化成功經驗
- 密集接觸與陪伴

專業人員的話：

我先讓她信任我，百試不爽。就是你要讓她信任你，你就是不要去反駁她負面的情緒，然後讓她知道你這樣是正常的，你很愛你先生，你還想回到他身邊，這是很正常誰不會想？……我覺得這一條很重要，因為你沒有這個東西，這個等於是一個渠道，疏通了你要她傳遞夢想的東西或是她的夢想要跟你集合才有管道，這個沒有做到，你這些東西全部都是在外圍繞。

而且你會讓婦女知道說、且你自己會這樣說，我對自己這樣說，你相信生活中有很多選擇，你也相信說你做這個選擇是為了什麼，然後你也知道結果就不是得到就是學到……你要讓她知道說這個世界最重要的是自己想要做什麼，只要你想做一定找得到資源來幫你，只要你想要做。

讓她看到其實你的生活不只是這樣子，讓她知道你還有其他的選擇，傳遞希望給她，比如說她如果說我都很想出去外面走走，因為從我的想望裡就可以知道她很想去外面走走、看看，我們就可以提供有哪些訊息、那些活動給她，而她自己去選擇，所以也激發了她的動力。

我跟她聯絡不管是到家裡或是在外面或是在電話中，我並不會主動去提起她婚姻的問題，因為她是受暴婦女，我關心的是她的工作、她的感情、她的生活、她跟孩子的互動，我們都是從這裡開始。

我覺得真誠吧！其實也是關心，我覺得是那種真誠的關懷吧！就覺得我讓她也覺得她能夠放心，我是真心的在關心她，不是想要揭發她的隱私。



一直努力讚美她，找到她自己的成功經驗。就是說她可能沒有看重他的這些經驗，剛才少講了一個是，優點對我的一個提醒是，要很努力的找她做對的事情或做好的事情，即便很小的事情也要告訴她。

可能我們常常會跟她有聯繫，就是比較密切的聯繫，那她不知道是不是因為有社工人員會比較常跟她聯繫，所以她也比較會去注意這些事情、有一些行動，所以她才一直這樣慢慢這樣學習。

筆記



服務提供者可做什麼以有助於復元？
(練習)

旭日：今年最佳的復元個案管理師

列出三個旭日傳遞希望的方法...

- 當與一位特定的案主會面

例如：旭日可以表現對每位案主獨特喜好的興趣（例如聽案主推薦的音樂，與案主到花店學習花的種類）。

1)

2)

3)

- 當與其他工作人員討論案主的時候（例如團隊會議，訊息）

例如：旭日總是在團隊會議中提醒同仁應聚焦在案主的目標和潛力。

1)

2)

3)



花田：今年的最佳復元督導

列出三個花田設定對復元的高度期待...

- 在團隊會議中

例如：花田整理案主改變（如順利就業比例、運用資源能力、情緒提升、自尊提升等），使得工作人員將焦點放在服務成果，而不是只在服務人數。

1)

2)

3)

- 在訓練工作人員過程中

例如：花田設計兩整天的工作人員迎新訓練，教導每位新的個案管理師有關復元和優點取向的實務，使整體工作團隊都有相同的哲學思考。

1)

2)

3)

迎曦婦女服務中心：今年最佳的復元機構

列出三個中心促使案主參與每個層級的決定的例子。

- 作為其自身照顧的主人

例如：機構主管提倡且資助每三個月舉辦一次婦女復元行動分享營，由案主自己規劃與執行活動內容。

1)

2)

3)

- 作為機構的領導者

例如：機構董事會的成員中有三分之一是過來人。

1)

2)

3)

心 提問與回應

壹、復元部份

提問

案例一：

在做優點個管時，有時碰到被性侵害的案主會挑明的說：「其實我也不相信這過程真的可以幫我什麼，只是想試試看，你壓力不要太大，能就能，不能就不能，就算不了了之，也沒關係。反正我的人生就是這樣。」。或案主有時也會說：「有期待就會有失望。」我問案主說我做了什麼事讓她失望，案主也沒有正面回答。那我就改問不失望的事，案主說我對她不會失望，比起家人或朋友好多了，因此覺得我是和她想法最契合的人。至於失望的事，她則說對我沒有期待自然就沒有失望。有時，案主還說她常在想要怎麼死才好，和在找各種死亡的方法。對此，個案管理師須如何回應，或如何用優點的觀點切入？

案例二：

案主目前想結束婚姻關係，我覺得她未來能夠懂得為自己着想，和過得較好。案主說當初結婚只是因待在娘家不自由，所以想趕快嫁出去，沒想到竟是嫁到這樣的丈夫和家庭，不得已又回到自己的娘家。現在她和父母相處也很緊張，感到不自由，有時很累不想當天洗衣服，放著媽媽就會一直嘮叨和壓力很大，明明這麼累等明天再洗又會怎樣；加上爸爸禁止她晚上出門，所以我們的面談必須讓爸爸知道，且叮嚀事前案主一定要告知爸爸，和會談結束後在路上也要立即打電話告知爸爸。由於案主是由爸爸帶來家暴中心的，爸爸認識我，我也必須對他負責。我不知對案主而言，未來什麼才是好的生活，可能是藉由逐步閒聊，才能發掘什麼才是使她生活過得充實且有意義的東西？

回應一

講到復元，首先就是耐心觀察和靜觀其變。面對此時案主生命的起起落落或停滯困頓，我們要相信生命是活的和動的，自然有它週期循環的原動力，除非個人選擇不活和不動，否則就是動態的消與長，沒有大落怎有大起，故個案管理師一定要慢慢培養這樣的信念和觀照工夫。那就是停滯就是前進的基石，和大落就是大起的契機。其次，生命起落或消長的兩個力量，其中的交錯複雜或糾葛牽扯，不難理解。本來，受暴婦女想要離開一段婚姻和追求個人情感獨立，或受性侵害者只是讓自己活得自由自在，毫無罣礙，都是不容易的事。

難怪存在體驗學派的大師就會大聲疾呼，一個選擇不算選擇，人若只有一個選擇事實上等於沒的選擇；兩個選擇也不是選擇，因為左右為難；所以三個以上的選擇，才叫有所選擇。因此，在離婚與不離婚二者之間，必須開拓出三個以上的無數選擇，這才是所謂「中間路線」，就是個案管理師必須與案主共同腦力激盪和發揮創意所擬訂的個人計畫目標之種種替代方案或措施。

生命起落或消長之間的第三條路，不管到底我要不要離婚，只問我要不要脫離糾纏，只要不看糾纏，事實上就是跳開，就是重生。在重生的生命中，開始做一點別的事情，就是個人重建，舉凡衣食住行育樂，乃至包括工作、社會活動參與、休閒、交友、興趣嗜好、專長進修學習等等，都可以在個人生活範疇和內涵中，建構出另一些活的和動的東西出來，這也就是第三種無限或無數的選擇。否則，就永遠都在二者之間，左右擺盪，怎麼都跳不出來，兩個選擇事實上還是沒有選擇。

又從敘事學派的故事而言，生命就是故事，故事就是生命，故生命的故事自是很重要。一個人怎麼述說他的生命故事，他就是一個怎麼樣的人和怎麼樣的生命，因為故事就是人生，故事就是生活，和故事就是一切存在世界。同樣的，語言就是生命、語言就是生活，和語言就是人生，語言就是一切存在世界。因此，從優點的敘事或語言模式而言，個案管理師一定要覺察和觀照，你的敘事和語言就是生命，也就是一切的存在世界，所以你的語言一定要講出元氣，傳達樂觀，散佈希望，帶來溫馨滿足和喜悅快樂。如此才能做為建構案主重生的生命復元主體建築物的鷹架，使案主的生命故事可以重新改編，使案主不知不覺的活在新的生命和人生建築物中。儘管後現代主義對敘事可以有很深奧的詮釋和剖析，不過，簡單的說，生命就像銅板的正反兩面，或人生原有哭笑兩面，當你選擇正面和笑的一面，你的生活就示現在笑的故事、言語、和世界中。那麼，生命真的就在笑。

所謂復元，就是找到自己，知道自己是什麼和要什麼，並認真的去追求和活出自己，就是增強和提昇自己的主體性。主體性當然很重要，如婚暴案主在父母管教嚴厲之下，還能和父母之間做一個比較合理的調適，不是落得落跑離家或自我無奈，父母和自我都不再成為自己的障礙。如性侵害案主，生命陰影的存在不再是負擔，死亡逃離也不算是解脫，那才是真正的放下過去，提起當下，以及展望未來。簡單的說，主體性的揭示，就是不再對刺激直接產生一成不變的反應，那是機械式的行為反應，人是活的和動的，在刺激與反應之間，可以找到許多別動態的和替代的選擇。如意義治療法面對死亡，即使是死路一條，個人還是有所選擇，可以不要害怕和恐懼，可以不必怨天尤人，可以從容赴義，或談笑以對。因此，個人面對死亡的態度和方式，依然可以有所選擇。這就是一種個人主體性的宣示和展現。

因此，受暴案主即使媽媽嘮叨，但自己依然自在無礙，以不變應萬變，或坦誠與媽媽溝通討論彼此和平共處的可行方式，亦無所罣礙，久而久之，有形無形之中，案主這種自在無礙的主體性就會影響媽媽的原來認知和行為反應模式。如此一來，案主的主體性就更加可以彰顯，慢慢累積，就會有更多體悟。如另一位受暴案主發覺原來自己可以這樣從容上法庭，和面對森嚴如敵的司法人員，可以應對如流；或受暴外籍新娘雖未爭取到監護權和贍養費用，但確知走過這一趟離婚官司，表面上沒有打贏，其實是贏得自己的自信，她確信自己可以應付未來所有工作、財務、婚姻、子女、朋友、和社會網絡的難關；或一位受暴案主在庇護所中，可以發現人事物和一切生活事件，都有它的美麗和感動，這是她在從前暴力無奈世界中所無法感受到的，因此她重拾生命存在的自信和活力，相信自己未來可以從生活週遭的一切人事物重新獲得生命的喜悅和滿足，僅止於此，她就可以放下過去和提起未來。這些都是活生生的復元案例的生命故事，理論說起來有一點抽象和有一點玄，實際生命和真實人生則是非常清楚和自然活現。

回應二

基於對案主的復元歷程做非線性的假設，我們必須容許案主自我及生活的不確定性，如此才能激發案主的希望，然後逐漸導引至復元為依歸。案主的自我會經歷不同的起落階段，至於動力什麼時候會出來，我們也不知道。只是在優點模式中，案主仍是最高的指導者，所以我們還是要尊重她的步調。案主在達到想望目標的過程中，她過去的某些負面情緒就會回來和干擾，這是必然的，也是正常的。這就是為什麼我們會說她的自我是來來回回的，絕對不是一個直線性的前進過程。就像我們之前所談到專業人員怎樣能激發案主的希望，或運用復元導向，就必須一路忍受未來過程和結果的不確定性。如果我們過度扮演指導者的角色，就會期待案主必須一直朝著我們的目標前進，可是事實往往並非如此，那末我們也許就會容易感到挫敗，或我們對案主的熱情很快就會被澆熄，甚至也有可能因此做不下去。所以，我們是真的需要對案主有這樣的一個基本假設，就是非線性的復元過程，否則如果案主老是能夠像一般人一樣往前走，和自己解決問題，那麼她就不是我們的案主了。

優點個管模式並不主張去探索和過度解釋過去經驗，最近看一本書中的一章，作者談到復原力（resilience）的相關文章，談到案主過去在童年很不愉快、育幼院長大並曾遭受性侵害、以及家人虐待孩子等不幸事故。因作者過去在育幼院服務，於是他進行了一個研究，訪問這些育幼院長大的人，並長期追蹤，結果發現很多人後來生活都過得很好。在文章中他也指出來有一位婦女她後來的婚姻也都很不錯，可是有一天去看一個治療師，她也不覺得她很憂鬱，治療師卻點出她過去的創傷，說這應是很痛苦的經驗，就是硬要點出她負面的東西，但她過去卻一直都不覺得她很憂鬱或有什麼心理困擾。從過去病態觀點或醫療模式，會傾向由負面的角度去看她們的問題，包括潛意識部份也是由精神動力觀點來解釋，覺得性侵害的過去創傷，若不去看它，就會是把它壓抑的，則可能會對個人現在的行為有一些負面的影響。但由優點的觀點而言，我們並不刻意深入去探討受創傷的經驗，那天她願意去談性侵害的遭遇，那我們才去瞭解和處理，但我們更加肯定的是，她其實早已可以因應過去負面經驗，而且一路成功的走過來。

回應三

個案管理師做優點模式時，常常會面臨到很多的選擇，其實優點模式並不是和以前做的不一樣，而是在以前做的上面又增加了許多新的選擇。我們常常都在做選擇，但怎麼知道什麼選擇是對的、什麼選擇是錯的？有時主管或督導未必可以給你一個答案。有時你只因身在其中就要馬上做決定。因此，做決定所依據的精神和原則很重要，那是個案管理的靈魂，就是要協助案主恢復自主性，和能夠讓她的自我導向、自我功能、自我覺察能夠再提升。如果個案管理師選擇外展，其實就是不放棄本身的專業權利和責任，就是為了使案主可以復元這個目標而做一切服務的。如果達到這個目標是可能的，就可以大膽放手地去嘗試和冒險。

生命力量要從那裡開始起來？優點個管到底有什麼好處？優點個管就是要啟發案主用一種不同的觀點來看待自己。也許案主以前看待自己是比較負面的，那她現在可以改用比較正面的方式。重要的是，不只是案主怎麼去看待自己，也包含個案管理師怎麼去看待專業的服務過程以及與案主的助人關係。由於這樣不同的觀點，也許就

會有不同的力量產生出來；更重要的是，優點個管乃是鼓勵案主去做，如果沒有實際去做，只有觀點，事實上也沒有辦法真正感受到生命的力量。所以，在生命故事中的說與做的過程，都會感覺到案主自己的力量。

貳、主體性部份

提問

問題一：

何謂主體性或案主自我功能？目前剛開始在體驗優點個管模式的過程，由於在開案或結案時都強調案主的自我功能，故所謂自我功能是否可以再明確的定義和有清楚的指標？又所謂協助找到生命的意義，或真實去面對案主自我的需要，在實務上又當如何落實和下手？個案管理師必須對上述概念具有更清楚的了解，才可能對不同的案主的自我有較適合的評估。

問題二：

個案管理師的主體性和案主的主體性之間如何拿捏？個案管理師被期待必須尊重案主的主體性，可是案主的主體性是什麼？還有，個案管理師本身的主體性又是什麼？若個案管理師要做案主的 model(榜樣或示範)，那個案管理師本身也要展現自己的主體性出來。這樣一來，那要怎樣在這兩個主體性當中找到做平衡，這似乎也是一個藝術？

對此，個案管理師在反省或覺察這部份時，原則上就是希望案主自決和自主多一點，可是如果案主想要別人為她做這個和做那個什麼事時，個案管理師似乎就不太想被案主過度操控。這樣的反思是正確的嗎？

此外，優點個管對於個案管理師的權力也有很多挑戰與省思。在早期做個案時，也都是說以案主為中心，按照案主的需求來評估她們的需求與聯結外面的資源，針對所需服務提供計畫與相關服務的內涵。但目前進行優點個管服務時，發現對社工員的挑戰是更大，當個案管理師的權威與案主有衝突，甚至彼此利益不一致。譬如說訂定會談時間，案主需要上午才有空，可是個案管理師下午才有空，到底要依誰的時間表？甚至不只個案管理師和個案有衝突，連機構某些理念或管理政策等都與案主的想望或需求產生衝突。依據優點個管的精神，在衝突事件及過程中，不可能要求案主讓步，而是機構自己要再做調整，和個案管理師自己再做調整。機構或專業權威這樣的一再調整或讓步，在過去從事服務過程中，是很少發生或被工作人員清楚的意識到，對此又須如何因應？

有時，即使個案管理師已經看到案主的憤怒，也試圖與她討論和澄清，但婦女一旦身心陷入情緒中，就沒有辦法看到與接受，於是就選擇離開。有些婦女是遊走於機構之間，案主會去嘗試接觸各種相關機構和工作人員，有時候甚至會有點操弄的意味。那也許是案主的生活模式與態度，也不能說什麼好或不好，不過，個案管理師又須如何面對和因應？

問題三：

自去年即已接案和與案主開始工作，由於是基於善意為出發，和運用優點模式後，發現案主有很多正面的回饋。案主起初找到餐廳服務生的工作，一開始便覺得很辛苦，如洗盤子好累等；現在她則發現在這工作當中似乎可以學到什麼，如師傅教她炒菜和做小籠包等。目前希望優點個管模式對案主有幫助，案主也答應一起努力，不過，較困難的是她的工作時間很長，從早上 10 點到晚上 10 點，和中間休息二小時，所以會談時間較難拿捏，須等她休假有空時才能見面。案主看起來似乎是需要很多協助，個案管理師還能做什麼，好讓她生活過得較充實和有意義？

回應一

六項優點原則在運用上是同時性和併行的，故無時間的先後或長短的，只要隨時隨處與案主的接觸中，個案管理師就必須不斷的發現案主的優點、潛能與長處，並及時加以肯定與讚美，藉以激發她產生自信和力量。所以，整個助人始過程中，案主就是一個指導者，這種助人關係在一開始時就要建立。優點觀點相信案主可以改變的能力，乃來自於她的自我受到別人和自己的肯定，這是最根本的改變前提和動力。

個案管理師本身在內化優點原則後，一言一行、一眼一笑、或一握手一擁抱，即已對案主產生無比的影響。個案管理師的主體性的本質，是超然中立的，是無我的，或如虛空江海而無所不容，故有很大的包容性和接納度。事實上，個案管理師對自己個人的想法可以暫時「存而不論」，也就是對案主的事情沒有所謂個人的看法。故若個案管理師的想法與案主的意見不同時，亦可「存而不論」，即沒有所謂主體性衝突的發生。當然，個案管理師仍須扮演「明鏡」的角色和功能，即不加好惡判斷的如實反映、提醒、和澄清案主的真正自我及個人在情境中的狀況，和協助案主認識自己並抉擇有利於復元的決定與行動。在優點個管模式中，特別強調個案管理師只是鏡子和澄清的角色，若案主仍要走她自以為是的路，則我們還是要依她的決定。

當然，所謂「互為主體性」，是一個理想的目標和境界。就是個案管理師與案主之間，可以各自擁有自己的主體性，且可以相互增益和彼此提昇，自是助人關係的最終目的。不過，案主之所以為案主，無論其顯得過度依賴或刻意操控，本質上都是缺乏主體性的表露，和需要真實的生命尊重和存在肯定。因此，在助人關係中，個案管理師教導案主學習尊重別人，也是不可少的人生功課。當然，這必須透過真誠和坦白的溝通與討論而進行，如此才能被案主所如實理解和信受。所謂生命尊重，就是無條件的接納和積極正向的關注，和所謂存在肯定，就是同理、回應、和信賴。所謂以客為尊，而所謂尊者，就能自尊和自重自己的生命，可以自主和自決自我的人生，並確實為自己的存在展現抉擇與行動，乃至於為自己的抉擇與行動以及後果，允諾予以承擔和負責。

生活重建是一條漫長的路。因此，優點模式強調案主的主體性是否重建或恢復。運用優點評量就是希望在生命存在的時間上，跨越過去、現在、未來，和在人生向度的空間上，橫貫身體健康、職業工作、家庭關係、社會網絡、財務規劃、休閒育樂、

興趣嗜好、靈性宗教等各方面，去深入廣大瞭解案主生活經驗的潛在資源，和生命實踐中菁華要素，然後才能對此等潛在資源加以開拓和運用，和對生命的菁華要素賦予嶄新的象徵符號與意義。因此，個人的生活重建的目標和內涵，並不是只有醫治疾病、找到工作、養育子女、結交朋友、積蓄金錢、登山郊遊、參加教會等的表面事相，而是進一步在這些生活表相之內和之外，探索和發現更多的啟蒙觀點、理智思維、心理動力、存在體驗、靈性超越等層次的種子和養分，使個人在情境中的主體和優點可以不斷提昇與超越。事實上，存在的不同生命形體中，只有人才會問「我是誰？」「生命的意義是什麼？」以及「人生的目的為何？」三個基本存在的問題。因此，不僅案主要面對這三問，連個案管理師也要面對這三問。如果面對這三問，有所疑惑，或不敢正視，或甚至逃避，則生命主體性的建立似乎尚未完成或再度提昇。

在助人專業關係中，優點個管模式對大家最大的挑戰是，過去診斷模式中案主的問題是「有問必答」，專業人員可以告訴案主他的問題是什麼，和需要怎麼解決，或甚至替他做或陪他一起做。同樣的，如果專業人員本身有疑問的話，則亦期待專家給予具體明確的答案，然後問題可以迎刃而解。其實，這樣制式或慣性的垂直思考方式，是有待調整或轉化的。復元優點模式強調案主是指導者的原則和精神，故這個原則不只適用於案主，同樣對專業人員本身亦不能例外。因此，即使學者專業和專業人員人員之間的互動，一樣是必須依循「互為主體性」的原則和精神，只有在不斷的對話和辯證之過程中，才可能逐漸超越和提昇。所謂對話，就是可以涵括不同的意見和想法，和所謂辯證，就是可以圓融相反或對立衝突的觀點和主張。這是學者專家的必要功課，也是專業人員的必備工夫，更是案主日常生活的家常便飯。因此，儘管學者專家有想法，專業人員也有看法，和案主也有意見。即使彼此都有不同或對立的旨意和語言，不過相互的尊重和肯定，乃至於同理和融合，也是可能的。在彼此各自主體性的展現過程中，的確會產生與別人想法衝突的狀況，或甚至覺得自己的觀點對別人是較好的，或替對方設想是比較好的，或彼此所擁有的權力資源在分配上也是不平等的，或可能產生一些衝突。諸如類似種種情形，恐怕也是無可避免的，故在各種對話和辯證的過程當中，彼此儘量要學習「存而不論」和無我的功課和工夫，如此才可能在協商和討論中，獲得雖不滿意但尚能接受的共識。甚至，學習提出自己的觀感和看法，本身就是一種自我抉擇和行動參與，也就是本身主體性的存在與展現。

回應二

就傳統專業的觀點而言，助人關係就是一種正式的專業關係，不應該是非正式的友誼(或朋友、友善、親善)關係。不過，依復元優點的角度來說，助人關係可以是融合正式與非正式的專業友誼關係。從本體論而言，助人關係是一，一可以涵攝或圓融一切，它不與任何存有的學說或理論觀點對立或衝突，反而是可以共存共榮。助人關係在專業與友誼之間，亦可以不二，即非一非異，非一乃指專業關係與友誼關係二者，固然有所不同或差別，但非異則意含專業關係與友誼關係兩者，亦非完全互斥或各自獨立存在，致彼此之間毫無交集或相容之處。簡單的說，你和一個做為醫師的朋友之間的關係，可以同時擁有專業關係和友誼關係，日常生活世界的存在本體，本是如此，在認識論或方法論的層次，又何必強行切割或分離。事實上，專業關係和友誼關係之間的建構或拿捏，可以有無限可能的抉擇，不是是非題，不是二選一，而是二者中間有無數的多重選擇，和隨時隨地可以做不同變化的排列組合和權變抉擇。總之，生命存在的本質是活的和融合的，理論觀點自是也要朝向彈性的和變化調整的，否則就是

削足適履，不是量身打造的正常化精神和個別化原則。

西諺：「A friend in deed is a friend indeed.」意思就是需要時可以伸出援手的朋友，才是真正你所要的朋友。因此，一般友誼關係雖是日常生活中不可少且自然發展而成，但仍須刻意經營，即須及時或適時察覺朋友的心意和需求，並有效給予有形無形的協助、關懷與和支持。這是最起碼的友誼關係的基礎和內涵，即須彼此給予承諾、信賴、同理、回應、和保障。至於專業關係，則須進一步察覺在此友誼關係中，彼此權力消長和自我成長與否。一般友誼關係並非即不必檢討彼此之間的權力操控、或自我依賴、或濫用對方的善意與資源之失衡發展，如此畢竟對生命品質和內涵的提昇終無助益。只是專業關係，更要細心覺察彼此友誼關係的微妙變化，並審慎拿捏。因此，所謂專業友誼關係，這其中如何使專業和友誼二者平衡的奧妙與要領，恐怕是如人飲水冷暖自知，只有當事人才能領略和掌握，別人難以置喙或越庖代廚。當然，在此一定要強調的，就是雙方的主體性可以彼此平等對待，以及在專業理性和友誼感性之間，創造無限的諸多可能性和多重抉擇。

工作是現代人日常生活的重心，也是生命存在和人生過活的具體表現，和生活不脫離現實感的重要憑藉。儘管如此，各行各業或無論士農工商，其實都可以在各自工作領域和內涵中，找到工作樂趣與成就感，並獲得自我成長和提昇。工作滿足理論的ERG理論，說明工作對人的意義有三個層面：E是生存，即從工作獲得經濟資源，以滿足基本的生活需求；R是關係，在工作場域中建立與人的社會互動或人際友誼關係，包括僱傭關係、同事關係、和顧客關係等，從中得到回應、關注、接納、肯定、支持、協助、和樂趣，就不會覺得工作那麼孤獨或疏離，或疲勞厭倦；G是成長，就是在工作中不斷學習與成長，使工作富有變化和改進的可能性，並從中獲得創新和成就感，提昇工作品質和自我成長。這個理論不只適用我們專業人員，同時也適用於餐廳服務生。

因此，案主即使是餐廳服務生的勞役工作，可是如洗盤子也有洗盤子的學問和變化方式，自己可以訂定一套操練的時間表，如週一三五從盤子的正面和右邊先洗，每一個盤子洗三次，和週二四六從盤子的反面和左邊先洗，每一個盤子也洗三次，然後每隔一週再變換洗盤子的正反和左右順序。如此，再評估那種方式洗盤子的速度比較快和比較乾淨，並和其他同事交換一下工作成就與心得。總之，就是要使乍看簡單無聊的工作，做一點職務設計的規劃，使工作更有變化性、創造性、自主性、和友誼性。如此，在洗盤子這份工作中，就可以在工作內容、程序、步驟、與人互動的方式或方法上，發現諸多優點和資源的象徵符號所在，並賦予意義和活力，使工作可以變得更有樂趣和更有成就感。故即使是洗盤子，也可以兼顧ERG三個層次工作滿足。因此，可以說人在情境中的優點，真的是無所不在，只要用心察覺，就不難發現。即使是餐廳服務或清潔勞役的簡單工作，也一樣有經濟收入來源，可以交朋友和與人互動分享，和可以學習成長與成就超越。乃至於由身心社會靈的全人觀點來看，則要進一步與案主討論如何保健身體健康，不會過度勞累而病垮，和利用其他時間安排個人休閒或社會參與活動，乃至於尋求靈性生活的提昇。唯有如此，案主的人生就不會覺得太無聊或無奈，也能找到自己生命的出口和獲得人生的喜悅與滿足。因此，任何生命、人生、和生活都可以彰顯其主體性，以及發揮個人在情境中存在的無限優點與長處。

所謂主體性，就是希望案主可以增強和展現自我功能，和最終可以找到自己、成就自己和超越自己。因此，發現優點就是找到案主自我功能的來源和能量，優點愈多，則案主的自我功能愈強，和自信愈大。若能如此，則案主的主體性愈可確立。譬如有時案主連自己身材好或穿著動人，卻被同事冷言冷語幾句，就覺得一身都是罪惡感，而不知如何自處。就像父子騎馬的故事，父子不管怎麼做，路人老是責怪他們不對。如父騎是不慈、子騎是不孝、父子同騎是虐待馬匹、和父子皆不騎是白癡傻瓜。這也是典型的沒有主體性，或缺乏自信和主見的寓言。其實，父子不管怎樣做，相對於路人怎麼說都可以是錯的，父子也可以怎麼說都是對的，因為都有「相『對』」的道理。如父騎是子孝、子騎是父慈、父子同騎是嘗試重用馬力、和父子皆不騎是體恤動物辛勞。天下事情和道理，既然是「相對」的，就是每一件事情都可能是「對」的，而不是「相錯」的。因此，主體性的確立和自我功能的展現自是很重要的。亦因此，無論是對自己的身材、口才、寫作、工作、婚姻、學歷、家人親友等事相，案主都無法感到自信和肯定，那麼顯然她的自我功能並不堅強，和主體性也未能建立。這是在受暴婦女案例中不難看到的現象和涵義。亦因此，無論是任務導向或案主中心導向的觀點和做法，其實兩者之間充並沒有對立與衝突，即主體性與案主自我功能必須可以反應在日常生活事件或任務上，同時日常生活事件或任務的表現或達成，其實亦可以反應案主主體性與自我功能。所謂沒有信心的行為是假的，和沒有行為的信心是死的。人與事不可分，正如信心和行為是一體。日常生活任務可以增強案主自我功能，和案主的自我功能亦可成就和提昇日常生活任務，二者是一，亦是不二。

人生的道路和前途，眼前本來就不是只有一扇門，故一旦腳前的一扇門關了，則眼前的其他門都開了。所以人生的抉擇是無數和無限的，個案管理師一定要協助案主看見眼前就是存在很多的抉擇，個人人生旅途上還是可以做主的。如案主如何面對剛才所提的母女緊張關係，眼前自是還是有其他選擇，無論是坦然面對、寬恕、溝通、說服、改變，都有很多的替代抉擇都可以嘗試，那才表示主體性的存在與實踐。否則媽媽就這樣子一味的管束和嘮叨，和她也只能吵架、不理會、不舒服、發怒、或逃家，這其實已經陷入別無選擇的抉擇困境。即腳前的這扇是關了，就等待個案管理師和案主能否看到眼前其他扇門已經開了，並等待案主的造訪或光臨。

敘事分析學派強調語言就是生命本體，語言就是人生的認識或瞭解，語言就是生活世界的旅途和景觀。因此，語言文字本身具有很大的力量和影響，如出自個案管理師或案主口中的一個「苦」字或「難」字，即可使彼此的生命本體存在、人生的認知解讀、生活的感受心態三者，頓時跌入谷底。語言文字本身就像台詞一般，固然具有很大的魔力，由語言文字所建構而成的故事則是劇本一樣，決定整個人生戲碼的內容和結局是喜或悲。就系統觀點而言，簡單的說，語言文字有部份的震撼效果，故事則有整體的結構框架和限制。

如哭婆笑婆的寓言故事，阿婆有兩個女兒，一個賣米粉和一個賣雨傘，晴天時阿婆為無雨傘可賣的女兒而哭，雨天時阿婆則為無米粉可賣的女兒而哭，因此，無論晴天或雨天，阿婆的悲情人生都是哭的世界。這是一種故事劇本。另一種劇本就是，晴天時阿婆為可賣米粉的女兒而笑，雨天時阿婆則為可賣雨傘的女兒而笑，因此，無論晴天或雨天，阿婆的樂觀人生都是笑的世界。

從建構學派的觀點而言，整體之所以大於部份的加總，乃是整體透過部份組合的脈絡之不同，而可以有迥然差別的全貌。如阿婆的故事若以哭的切入點加以脈絡組合，就形成悲情世界；反之，若以笑的切入點加以重新脈絡組合，就轉化為樂觀世界。哭或笑是悲情或樂觀的預設認知基模之展現，也是先於事實經驗的觀點或心態，故其所欲的感受、認知、和存在的生活世界，就可以不一樣。因此，個案管理師面對案主的語言和故事都必須保持高度的察覺和返照，如此才不致誤陷案主的建構泥沼，而雙雙沈溺，無以自拔。關鍵就在於，重新建構新的優點脈絡組合，一念之間，舊的病理脈絡組合即不待解構而暫時擱在一邊或「存而不論」，新的復元優點人生之世界現象的視域融合，即可在案主生命存在中蛻變和超越。

在個案紀錄中對案主過去人事地物等事件，都會做客觀的詳盡敘述，但卻往往忽略案主主觀上在人生事件脈絡中，如何看待自己及其所處週遭世界的生命意義。從符號互動理論的觀點而言，人生事件的符號固然重要，但是案主及週遭重要他人在彼等人生事件符號互動中，對意義的詮釋和解讀，則更是重要。因為這些意義的詮釋和解讀，決定案主自我、重要他人、以及外在世界的角色定位與功能。因此，案主的自我功能之評量或瞭解，乃須由上述生命事件脈絡中，去覺察自我與事件的符號互動意義及影響。

因此，苦難本身並不是那麼苦或難以忍受，而是個人對苦難的認知與解讀本身，或覺得苦難無法忍受的感受與評估本身，簡單的說，苦難本身並不可怕，可怕的是對苦難的解讀或評估，也就是一般所謂的，害怕就是害怕本身，就是對害怕本身的害怕，或是對害怕本身的無知或不知所措而害怕。如人對死亡的恐懼，正因人不知死亡的感受是如何，以及死後會去的未知世界，如此乃反覆循環加深恐懼本身的恐懼。因此，如何跳脫這種吊詭的恐懼泥沼？簡單的說，就是重新建構認知基模的框架，可以在苦難中看見苦難的優點和對生命的意義，如同在失敗歷史中看見教訓和前車之鑑，這其實不難，亦非不可能，只是大家都不願意去相信和看見，不願意去承擔和實踐。因此，所謂主體性就是相信的信心和意願，和優點就是相信後的實踐與行動。存在的客觀事實中，本來就是相對的，如父騎馬一事即蘊涵子孝或父不慈相對二義，同樣的子騎馬亦蘊涵子不孝或父慈二義，如樂中有樂有苦，苦中有苦有樂。對此，只有本持復元優點的絕對觀點與心態，才可以看見相對皆是對的真實義。

從系統和存在完形的觀點而言，整體乃大於部份的加總。受暴婦女若因婚姻感情失敗，弄得人生各方面如工作、親子、家人親友、學習進修、休閒育樂、靈性宗教等都失敗，有點支離破碎的感覺。即使將上述零碎的生活內涵拼湊起來，有如破鏡難圓，也無法恢復個人對自己的生命及人生有整體的感覺。因此，如何重新拾撿現有這些零碎，就必須還原它們的生命脈絡，同時在這些生命脈絡中重新賦予啟蒙觀點、理智行為、心理動力、存在意義、和靈性超越等五種要素和養分，才能像水一樣結合石、沙、和水泥成三合土，使水、石、沙、和水泥四者的生命脈絡有本質上的轉變和強化，不只是強力膠一樣將破碎的鏡片重新黏著在一起，本體的破碎難以恢復。亦因此，復元優點所重新建構的整體感覺，其實是已經可以展現另一個新貌或儼然脫胎換骨了！在這樣新的主體性的整體感之下，案主可以重新從生活各方面中的點點滴滴，匯集各種優點和能量，使整體勝於部份的加總，且一再超越整體的高峰。

復元優點的主體性的建構和成長歷程，乃至於提昇和超越的突破跳躍，並非直線前進的。因此，讓案主看到過去整體生命過程的經驗，以及如何一路起伏或曲折走過來，要讓她看見，生命的經驗和人生旅途絕不是平坦大道和順利直行，如彈璜原理或鐘擺理論所說，回頭就是前進的開始和準備，跌落就是躍昇的緩衝和能量。因此，即使看到案主的生活復健是愈走愈回去，或感覺不是在成長，反而是愈走愈退步。對此，個案管理師仍須深具信心，才能陪伴案主走過陰暗的死亡幽谷，但心中卻絲毫不懼怕。亦因此，若能對生命的失敗與挫折不灰心，和不害怕，其實就是主體性的恢復和重建。一個人若是對生活事件的失敗毫無懼怕，則她的生命主體性就是一個無法打敗的人生。因此，復元優點觀點再強調生命意義的認知和領受之重要性，如此才能強化案主的自我功能，使其可以立於不敗之地。這樣的復健指標雖然是主觀的，但較之於客觀的職業、親子、社交人際等復健指標，自是同樣重要。

個案管理師本身的主體性，必須強調超然中立和客觀無我的工夫與境界。如此在與案主的主體性相互對立或衝突時，才可能有更深一層的察覺反省和圓融超越。無我才能更寬廣如江海一樣納百川，如虛空一般包容一切萬物存有。這樣的容納和包容，如陽光空氣和水一樣，是案主生命所必需，卻又不自知自覺。如此，就不會給案主帶來身心社會靈各方面的負擔和壓力。譬如案主總算鼓起勇氣和精神來寫離婚訴狀，一寫就是一天一夜，寫完後似乎又有點猶豫，人的心理動力似乎過與不及都不好，不要說是別人給她太大壓力，連她自己若過於用力，太用力後就會有一種失落的感覺，這也是自然難免和可以理解的。對此，個案管理師只能給予繼續無條件的接納和支持。至於面對遊走型的案主，由於案主自己本身仍不平靜和安定，個案管理師只能默默包容和祈禱祝福，對於案主的情緒、憤怒、否認、操弄等一切負面東西，一概如大海和虛空一般以無言涵蓋和消融。這是對案主生命的尊重，也是對個案管理師自己的肯定。



參考文獻：

Anthony, W. (2000). A recovery-oriented service system: Setting some system level standards. Psychiatric Rehabilitation Journal, 24(2), 159-168.

Carpenter, J. (2002). Mental health recovery paradigm: Implications for social work. *Health & Social Work*, 27(2), 86-94.

Deegan, P. E. (1988). Recovery: The lived experience of rehabilitation. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 11(4), 11-19.

DeSisto, M., et. al. (1999). The Maine and Vermont three-decade studies of serious mental illness. In P. Cohen, et. al. (Eds.), Historical and geographical influences on psychopathology, (pp.331-348). Mahwah, New Jersey: L. Erlbaum Associates Publishers.

Russinova, Z. (1999). Providers' hope-inspiring competence as a factor optimizing psychiatric rehabilitation outcomes. *Journal of Rehabilitation*, 65(4), 50-57.

Schiff, A. C. (2003). Recovery and mental illness: Analysis and personal reflections. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(3), 212-218.

Spaniol, L, Koehler, M., & Hutchinson, D. (1994). The recovery workbook. Boston, US: Center for Psychiatric Rehabilitation, Boston University.

Spaniol, L., Wewiorski, N., Gagne, C., & Anthony, W. A. (2002). The process of recovery from schizophrenia. *International Journal of Psychiatry*.





✿ 基礎訓練 ✿

第二章 優點原則

實務的核心信念

學習目標	42
優點原則的引證	43
六個優點原則	44
優點的原則運用（練習）	58
簡潔說明優點的原則（練習）	59

第二章的學習目標： 優點原則

參與者在第二章之後將知道什麼：

參與者將瞭解各項優點原則並能據以研擬及規劃其實務行為。

訓練如何有助於達成目標：

- 參與者將能指認這項六項優點原則，並討論此等原則背後的理由和價值。
- 參與者將認知六項原則不可以單獨操作，而必須相互融合運作，並作為整體工作模式的一部份，併行兼顧。
- 參與者將使用優點原則以實際評論 10 個案例。

優點原則的引證

個案管理師與案主間的動態關係之重要內涵，乃在於個案管理師相信個人天賦秉持成長和改變的能力。至於如何激發此一正向能力，則首先必須進一步化信念為行動。當個人、家庭、或社區，深陷於複雜的困境，人們不再相信自己擁有資源，或可以自力有效解決問題；或雖然一再嘗試化解難題，但是並未成功。對此，個案管理師自須傳遞一項信念：即個人、家庭、或社區具有內在優點、資源、和力量。此一認知和確信，可以成為人們恢復對自己的信心，以及改變自己生活面貌的第一步。

Weick, A, & Chamberlain, R. (2000). Putting problems in their place: Further explorations in the strengths perspective. In D. Saleebey(Ed.), The strengths Perspective in social work practice (2nd ed.) (pp.39-48). New York: Longman.

優點個案管理實務的基本假定有兩個部分。首先，以優點為導向的個案管理強調案主的個別性和獨特性之價值，並且提倡案主自我導向以及自作抉擇的信念。其次，倡導案主與工作人員都共同珍視前項抉擇與行動的一些結果(p. 165)。

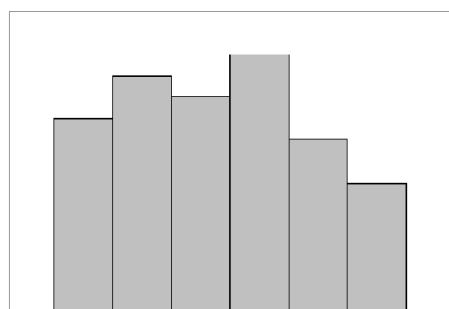
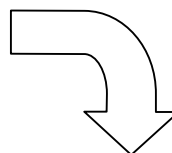
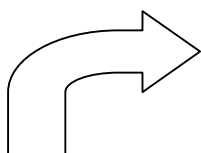
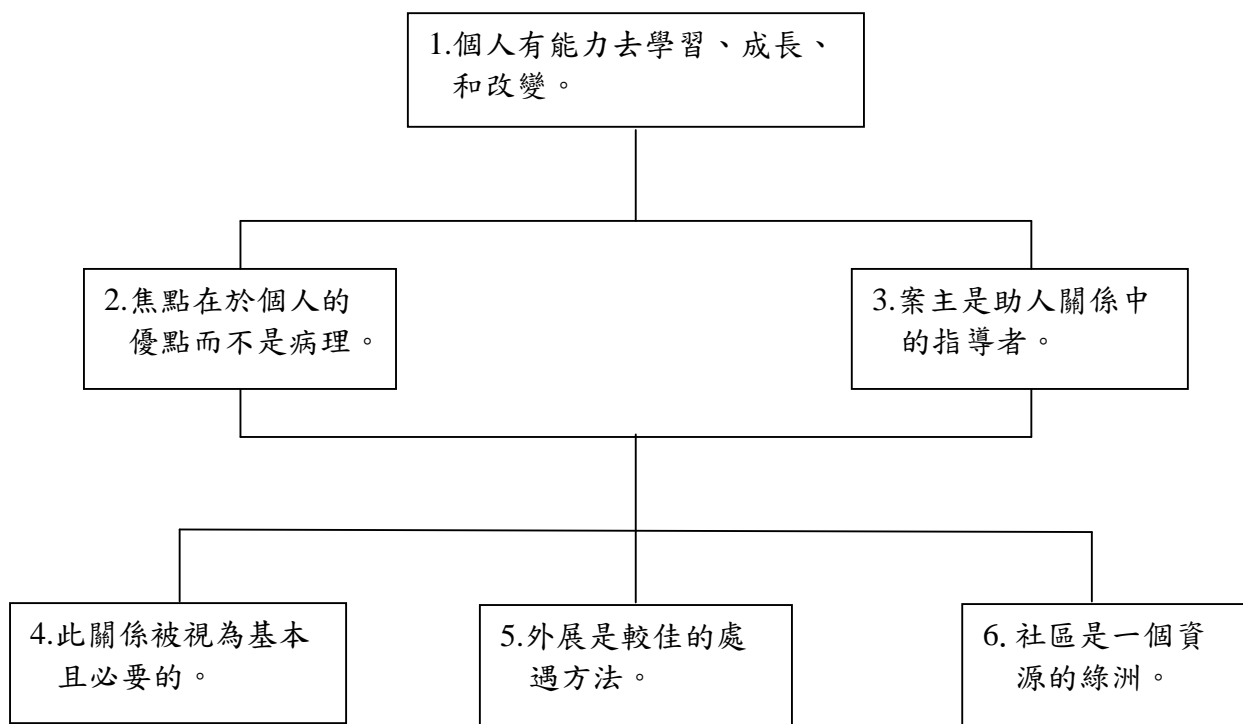
Kistardt, W.(1992).An empowerment agenda for case management research: Evaluating the strengths model from the consumer's perspective. In D. Saleebey (ed.), The strengths perspective in social work practice, (pp.165-180). New York: Longman.

這六項原則乃是一種觀念、念頭或想法之轉化，可以重新看待或解讀人們如何在生活中獲致成功的理論，並衍生許多可以協助個人達致目標的具體方法。這些原則是思維和行動規範的準則、價值、或義理，也是一切工作方法的立基。

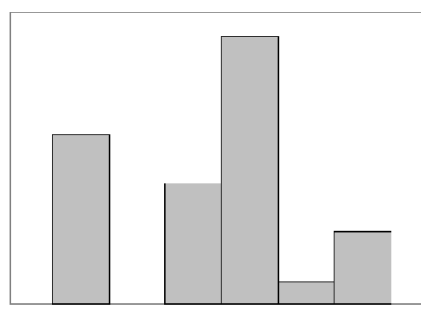
Rapp,C.(1998). The strengths model of case management. New York: Oxford University Press.

六個優點原則

優點原則定義核心價值與信念，驅動所有的方法及技巧。



我們所說的信念



在實務上我們做什麼

【六項優點原則】

第一個原則「個人有學習、成長和改變的能力」，就是一種相信，相信個人有潛能去發揮、表現和成就，和相信個人有獨特絕對的主體性可以揭示自己和活現生命。這個相信是個案管理師一切心行和作為的基礎。當然，這個相信不是盲目或迷信，而是必須進一步思維、理解和接納此一信念背後的義理。其次，必須將此一相信的義理加以實踐，去探索和發現各種行門和方法技巧。再者，將上述相信、理解、實踐三者加以躬親體驗、反省檢討和明證成果，則相信本身即具有理解、實踐、驗證三者之行動義涵，如行動研究的螺旋循環，可以不斷提昇和超越。

第二個原則「焦點在於個人的優點而不是病理」，延續第一個原則對個人獨特主體性所賦予的絕對潛能之相信，進而對個人生命的存在本體中病理和優點二者加以抉擇之基本假定與觀點，也是一種認識生命生活與存在的視角與觸媒，更是一種待人處事接物的心態與方法。這是一種根本的哲學態度，即對不可知或不可思議的病理，在本體存在的層次上加以「置入括弧或存而不論」；反之，對同樣不可知或不可思議的優點，則藉由相信的理解、實踐、驗證，透過認識和方法的層次，可以經由「視域融合」而逐漸隱約契入復元和優點的本體或本來面目。

第三個原則「案主是助人關係中的指導者」，同樣延續第一個原則對個人獨特主體性所賦予的絕對潛能之相信，相信案主最瞭解自己，和最清楚自己的生命要什麼和做什麼。因此，對案主的需求評量、計畫目標及優先順序設定、工作項目或措施的執行策略與步驟、以及成果評估等等，都是完全尊重案主自立、自主、自決的原則。個案管理師只是扮演渡船的角色與功能，到彼岸之後，案主仍須獨立走自己的路和過自己的生活；倒是案主是否找到自己生命的主體性和潛能的絕對性，可以因應未來人生一切生活磨鍊和存在挑戰而自在無礙？這才是值得你我關切的主題和焦點。因此，案主必須學會做自己生命的主人。

第四個原則「助人關係被視為基本且必要的」，由於助人關係乃決定個案管理工作的深度和層面，故助人關係的要素和內涵自是具有關鍵性的影響。親近和友善、同理瞭解和接納、真誠對待與信任、期待與規範、支持與成長，乃助人關係中的十項要素與內涵，彼此之間並非各自獨立，反而是相互融攝，即任一均可涵蓋其他九項。所謂助人關係，乃指專業的友誼關係，即在友誼的親近、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，使案主可以獲得正面的成長與學習。簡單的說，助人關係的目標和結果，乃是協助案主邁向自助和自立。

第五個原則「外展是較佳的處遇方法」，由於人在情境中生活，故人與情境二者乃是個案管理工作和案主生活重建不可或缺的工作標的。因此，唯有走進案主的生態及棲息地，才能真正瞭解案主所以安身立命的立基，故向來家庭訪問或社區訪視即乃個案工作中的必要方法。如此才能對案主有全人的瞭解，包括身心社會和靈性；全方位的觀察，涵蓋家庭、職場、社會網絡、休閒嗜好、宗教等日常生活的全貌；和全程的評量，含括全人和全方位的人生週期發展過程及重要人生事件的概況。從民誌學的

觀點來看，唯有實地外展示才可對案主的生態結構與運作動態，獲得整體觀、脈絡觀、和歷史觀的瞭解與掌握，和從符號互動的觀點而言，案主的自我及與生活世界他人的角色互動與定位，往往乃取決於其不同生活事件之背後脈絡世界中的符號互動，以及彼此對此等符號的意義解讀。凡此，均難以在協談室中的案主片面言語陳述可以完全描述和詮釋。

第六個原則「社區是一個資源的綠洲」，社區資源運用和外展可以說是個案管理工作的一體兩面，外展是方法、手段和途徑，社區資源則是目標、目的和結果。社區資源中有正式和非正式的資源，除了正式資源的連結與提供外，個案管理師必須進一步開發和建構非正式資源網絡，如此才能使案主在社區生活網絡中重新棲息和生存。因此，社區資源無論是有形或無形的，都必須確實使其產生作用和發揮力量，藉以達到正面支持的效果。特別是加以有效企劃經營和循環投資，藉以使資源不斷擴大和累積，使案主的社區生活網絡的結構和內涵，可以更加豐富與雄厚。

總之，上述六項原則有「六度」和「六合」之義，六是多，無盡無限；度是助人登彼岸，可以自立自主，和圓滿成就個人主體的存在和願望；合是和合運作，不但是六個原則可以融合，而且主體亦可以和合一切生活事相的優點和長處，使個人在情境中的生命、生活和存在，一切圓融無礙。

1. 個人有學習、成長和改變的能力。

案主究竟有沒有學習成長和改變的能力？這個問題的答案是，個案管理師因相信而看見，案主則因看見才相信。當然，相信和看見二者可以是正向的良性循環，彼此提昇，獲致相信愈堅定和看見愈豐富的結果。同樣的，不相信和看不見二者也可以是負向的惡性循環，相互沈淪，導致不相信越固執和看不見越嚴重的後果。

在發現優點的探索遊戲中，每一位個案管理師被期待可以看見自己一百個以上的優點，同時也可以在別人身上發現一百個以上的優點。這無非表示每一個人身上其實都具有無數無量和無限的優點，就像地下的寶藏、地上的萬物、或天上的星星一般，數也數不清。地下的寶藏須待探索和挖掘，才能尋獲；地上的萬物須待讚賞和肯定，才能結識；天上的星星須待撥去疑雲迷霧，才能朗睹。宇宙的一切寶藏萬物和星星本來存在，儘管物換星移，本體永恆長存和萬象依然生息。不是不存在，只是看不見！為何看不見？只因視而不見，不願意用生命去體驗，不願意用心靈去契合，和不願意用智慧去發現！簡單的說，就是放不下原有的自我成見的框框或定見的有色眼鏡。

天下事情或人間存有的一切都是相對的，都有兩面，所謂來去、生滅、染淨、長短、大小、高低、曲直、明暗、黑白等等。俗語「一長無二好」，意思是說凡是存有的人事物，各有長處和同時亦各有短處，即優點和缺點並存或同在。譬如長得高大的人和長得矮小的人，或聰明的人和愚笨的人，皆各有千秋，很難論斷誰比誰「優越」，他們在不同的生態或生活情境中，各展長才，各有安身立命之立基。因此，所謂優點和缺點也只是預設的成見或認識的假名，其實在本質上二者各自都是對的、互相也是「對」的圓融共存，而不是彼對此錯或此錯彼對、或互相也是「錯」的對立衝突。從

這樣一個相「對」的觀點，即可以看見凡是存有的人事物本身所具有種種形式、特性和功能，本來具足各種優點和潛力。

教育原則強調人的可塑性，亦即倡導人具有學習、成長和改變的能力。不過，所謂的可塑性並非希望把所有個人都塑造成人人都一個模樣，或成為教師本人所期待的那個模樣，而是配合個人的個別性和獨特性，讓他成為社會情境的自個模樣和在人群中學習做自個模樣。更重要的是，可以不斷的超越自個模樣或自我，而終畢可以究竟自己。所謂「有教無類」和「因材施教」，一個老師相信學生可以教育成為詩書禮樂或士農工商各行各業的人才。即使有所謂的教育失敗，無非是學生沒有學到教師想要給的東西。所謂「聞道有先後，術業有專攻」，教師不但是經師，而且也是人師，讓學生學到各種術業和技能，終生鑽研和受用，利己利人，固然重要；不過，使學生可以體悟大道和覺察生命，發現自己和成就自己的主體性和永恆性，自立立人，則才真正是不虛此生。就術業而言，可以是多元的，這個學不好，可以學那個，故本質上或真實上，沒有所謂失敗。因此，所謂失敗，只是尚未發現個人的長處或找到適合他的術業，這樣的失敗只是暫時的，並非永遠的，故不必輕言放棄。就道理而言，道理或自性原來即在個人心中，自有本有，永遠存在，只是已否發現或是否揭示而已，故亦更無所謂失敗可言。

譬如一位農夫在大地上播種，可以種植五穀，也可以種植蔬果，可以種瓜得瓜和種豆得豆，甚至種瓜也可以得不同的瓜，如西瓜、木瓜和南瓜。所謂同中有異和異中有同。生命的花園本來就是多種多樣的，五顏六色的，和芬芳自如的。展現生命的相貌和作用，五穀蔬果各有不同，但作為生命的本體或潛能，它們則都是一樣。因此，生命、生活和存有的起點或基礎是多元的，其終點或目標也是不同的，這是生命表相存在的相對性和變化性。至於生命本體存在的絕對性和究竟性，則是永恆不變的或始終如一的，那就是個人生命的主體性和元始性。由於相信這個生命的主體性和元始性，是「有」，不是「沒有」，並非虛無或斷滅，並非槁木死灰，自然本來即有潛能和力量，可以活出生命、揭示存在、和開展生活。因此，學習、成長和改變本來就是生命自有本有的潛力。如是相信，毋庸置疑。如果有人還要質疑農夫的種子在那裡，那麼答案很簡單，就是：農夫手上有無數種子和大地也有無數種子。就個案管理師而言，社會工作人員心中有無數希望的種子，案主心中也有無數希望的種子，甚至隨時隨地依人依事依物之緣起當下，發現和揭示許多的選擇和契機，乃至進一步依附有形賦予無形之抽象意義和詮釋價值。因此，所謂主體性的第一步，就是相信生命和相信自己。若相信生命和自己的原創者上帝，亦是契入絕對究竟的永恆本體。

當然，從行為理論的操作層面而言，一旦案主有意願去學習、成長和改變的任何行為，個案管理師不僅須對案主此等行為的結果予以激勵和增強，而且在此等行為之規劃準備及執行過程中，更須予以激勵和增強。那就是個案管理師能夠與案主一起預習，不斷模擬、演練、和嘗試在不同的生活脈絡情境下的可能因應行動與策略，如此才可能完成此一新的行為之實踐和體驗。因此，相信案主具有能力和催化案主付諸行為二者，也是一體兩面的。

其次，在案主學習、成長和改變的嘗試過程中，個案管理師的陪伴和支持更是不

可少的。對案主而言，其實挫折或失敗本身並不可怕，也不致令人灰心喪志，真正教人隱憂或擔心的是，生活重建的路是孤單無助的，或無人相挺的。因此，個案管理師是否在案主的認知、情緒、和行動上的給予及時適切的回應、支持和允諾，自是十分關鍵和重要的。因此，對案主的學習成長和改變能力之開發和展現，相信、催化、和陪伴三者，更是三位一體，不可或缺，交互運作，形成正向的良性循環。即因為相信才有更多的催化和陪伴，同時也因為更多的催化和陪伴而使相信愈加堅定。

試列出三個方法以顯示個案管理師相信人們有能力去學習、成長和改變？

1. _____
2. _____
3. _____

2.焦點在於優點而不是病理。

古希臘辯士學派代表人物普羅塔格斯的名言：「每人心中自有一把衡量世事的尺度，各自看世界亦自有一張心靈地圖。」當然，他強調世事或任何存有都是相對的，故凡事持懷疑的態度，最後導致不相信世上有任何絕對的真理，而淪落到「為辯論而辯論」的冷嘲譏諷之玩世風格，甚至陷入虛無或斷滅的黑洞。此一古老名言指出，任何人都具有成見、偏見、和預設的觀點與立場。故實證主義學派強調主客二元，求知者必須放下或拋棄自我，幾乎是主體毫不存在的無我，如此對知識客體才能有完全客觀的唯一真實觀察與認識。反之，建構主義學派則認為個人的認知基模或預設的認知架構可以善加運用，以利學習和身心社會的調適與發展，就像搭鷹架一樣，和鷹架內實際的建築物二者之間的互動關係，可以做有效的調整和輔助，以利建築物的興建或改造。好比堆積木蓋房子的遊戲一樣，堆成洋房、和室、三合院、或宮殿、城堡，完全是依個人心中的預設藍圖而執行。因此，對已經建構完成的洋房成品若是不滿意，則不是直接把洋房成品拆解，而是誘導建築師另行在心中構思一個他真正想要的和室房子藍圖，然後將原有積木重新排列組合，即改建完成一個和室成品。由於積木的本體是基本素材，故無論完全拆解再度組裝、部份拆解或補充，或另起爐灶重新再來，都不會產生任何破壞或毀滅本體之不良後果，故亦不會遭遇強烈或死命的抵抗。因此，從建構的觀點而言，本體本身即具有很大的可能性和可塑性，同時在認識上或方法上，亦容許有諸多想像變化和創意揮灑的彈性空間。

在心理學教科書中有關認知的先天限制中，有一張少女和老嫗的雙併圖，若先讓你看只有少女的草圖，你就會看到雙併圖中的少女；反之，若先給你看只有老嫗的草圖，你就會看到雙併圖中的老嫗。這裡再度指出，個人的認知無非只看到他想要看到的，而他想要看到的就受限於原來的認知基模。這個認知基模式正是個人的成見、偏見、定見，和預設的主觀看法與立場，以及所謂意識型態之流的知識觀點或價值取向。你如此，我亦如此，人人皆如此。只是你我必須學習蘇格拉底的自我覺察之反省與智慧，即「我一無所知，但我知我一無所知」，相對的一般世人，則不願作此一覺知與

反省。因此，你若執意說復元和優點觀點，也是相對的存有，也是一種成見和偏見，也有缺點和限制，則我亦點頭認錯和虛心反省。如是，如是，它的缺點就是喜歡看他人的優點，它的限制就是發現自己和他人擁有無限的潛能和絕對的存在(註：你能發現此一相對的陳述背後隱藏有絕對的義理嗎？如果說相對，就是互相都對，這不是絕對嗎？)。即使有錯乃是在於認識論上，作者才疏學淺無法用精準或適切的語詞，使你能夠理解什麼是復元和優點，以及在方法上因為一己的生命品質、生活內涵和存在體驗實在淺薄，和尚未能圓滿彙整有志一同的工作伙伴過去一年半的工作見證和創意分享，故在方法技巧上尚無任何驚人之舉，難以教人信服。至於在方法技巧上，則那是你個人實際操作的領域和層面，自然有你一己的個別性和獨特性，實在不須他人置喙或老婆贅語。所謂「師父領進門，修行在個人」。不過，復元和優點觀點在本體上，簡單的說，就是真理，自是有它的絕對性和真實性，也許你會給它另一個名詞，和另作一番義理的詮釋，那當然是很值得慶賀的好事情。所謂真理，就是在本體或認識上容許不斷或無止境的提昇。俗諺「條條道路通羅馬」，就是殊途同歸或萬法歸宗的意思，或「方便出多門，歸元本無二」。當然，一旦抵達羅馬之後，難道就是人生的終點嗎？小說的結局嗎？從此沒事可做嗎？所謂逍遙快樂似神仙或麻木不仁乎？自然不是，生命本來無始亦無終，即使不得而知如何為無上真善美的境界，不過，至少到了羅馬或天堂之後，還是要繼續珍惜生命主體和認真實踐存在。因此，重要的是你是否契入絕對和究竟存在的本體真理，如是的話，則你對所有的理論和方法的相對存有，自是可以隨緣運用而自在無礙了，甚至圓融貫通，達到所謂「一即一切、一切即一」和「理(絕對本體)事(相對事相與作用)無礙」的不二華嚴境界。

人並非因外在的疾病苦難而害怕，而是害怕彼等疾病苦痛不知將要帶來什麼不敢想像的後果，故事實上，人害怕是因害怕而害怕，和害怕的本身就是害怕，如此而陷入無止的顛倒因果和無休的荒謬循環。在醫院工作的伙伴都有這樣的觀察和理解，就是病人不完全是因病而死，而是因害怕疾病而被嚇死。病理或病態的本體是不可思議的，也是難以究竟明瞭的。就像叢林或迷宮一般，愈想闖出一條出路，卻愈發現老是回到原點。或就像泥沼或流沙一般，愈是在裡面爭扎愈是陷入更深，而終難以自拔。或像誤蹈蜘蛛網或落入陷阱成為獵物，在困境中做無謂的困獸之鬥。病理會吞噬人的身心靈，使人在生理的緊張與疲乏、心理的躁動與無力、靈性的狂妄與虛無的兩極之間擺盪，不得平靜與安寧，更談不上運用理智與發揮創意，導致所謂存在的空虛和心靈的破洞。俗話說「補破網是愈補愈大洞」。上帝是仁慈正義和無所不能的，卻默許魔鬼的存在，這是不可思議的，也是毋庸思議，被創造的人何須質疑創造者上帝的旨意呢？又何必打破砂鍋問到底或庸人自擾乎！當然，心理分析師矢志挖掘病理黑箱以及潛意識的神秘世界，吾人自是深深佩服和讚歎；不過，話說回來，就算是把地獄搞清楚又怎樣，我們還是希望在人間好好活命，或在天堂向上提昇。即使是病理專家卻不知道如何活命和存在，那麼生活顯然還是黑白的，難以進入彩色的優點世界。或簡單的說，把問題弄清楚了，卻仍不知道生命的方向和生活的目標在那裡，一樣是白費工夫，或原地踏步，一無是處。

所謂優點導向，不是病理導向，也不是問題導向，並非忽視病理或逃避問題，而是以另一種同時融合放下和提起二者之超越的觀點與心態來面對和轉化。所謂健康與疾病的相對存在，並非是沒有疾病即擁有健康的是非題，也不是健康與疾病的兩極線性光譜(所謂非常健康、健康、普通、不健康、非常不健康)之間的選擇題，更不是健康多於疾病或疾病多於健康的加減題；而是各自獨立存有卻不妨礙「本體存在的不二」

題。如錢幣是一體卻有正反兩面，正反兩面皆可獨自代表錢幣的本體，故與其老是看反面不如改換看正面，還是不離、不損或不變錢幣本身的價值與存在。故錢幣的正反兩面不是是非題，不是選擇題，也不是加減題，而是無庸置疑的不二題。有人也許覺得病理與優點之間，有如太極圖中黑白陰陽彼此脩關和交互影響，黑中有白和白中有黑，故焦點問題解決療法的創始者亦採取此一看法，強調「例外狀況」的回溯和「理想情境」的建構，即可以跳脫問題的框框和病理的窠臼。或如儘管人生有時健康有時疾病、有時快樂有時悲傷、有時得意有時挫敗，不過，只要放下過去的成敗得失或喜怒哀樂的包袱，拋棄舊日身心及社會滄桑的面具，「一切歸零」，回到原點，即可「重還生命的本來面目」，亦即如如不動。現在每一天或當下每一分鐘都是生命新的起點，一切重新提起和開始，一切都有無限的可能性和可行性，認真珍惜生命的存在和努力活出自己，即可超越轉眼已成過去的歷史陳跡，繼續開創自己生命的新頁。

許多實務工作者往往以問題解決者自居，譬如沒錢給錢、有病醫病、沒房子給安置、失業給工作、失學給學校就讀、家暴給給庇護或保護令或訴訟離婚，然後案主的問題或危機就從此消失。就像任何童話故事的結局，從此公主與王子在結婚之後，就可以永遠過著幸福快樂的日子。大家都喜歡說助人是教他釣魚不是給他魚吃，同樣的所謂問題解決不是只為案主解決眼前的問題，而是培養案主未來可以獨自面對和因應問題的信心與能力。所謂問題的定義，乃是期望目標與現況二者之間，存有客觀事實或主觀期待的差距，因此所謂解決的焦點或著眼點，自是不僅在於處理現況，而是如何邁向未來期望的目標，否則案主若只是停留原地不動，則稱不上解決問題。其實，以問題解決學派的觀點而言，其主要精神所在，並不在於解決問題的預期計畫目標和既定方法的刻板執行，而是在於計畫目標、執行方法、和評估成果三者，不做唯一線性因果推論或慣性思考，可以隨時隨地多線併進的權宜調整目標、方法和評估三者的任何一項或多項，甚至三者同時交叉循環併進，馬上檢討和立即改變。譬如螃蟹緊咬獵物不放，只是點的慣性解決策略；如獅子則會先伺察研判情境、次而計畫守定目標、後而死守窮追猛打獵物的策略，結果是得手或放棄，如此線性因果推論、慣性思考、或電腦程式僵化運作。如人打獵也許原來計畫目標是一頭病弱的牛，可是在追逐過程中，可以隨時隨地發現身邊另一頭小牛或老牛乃至壯碩的牛，似乎更容易捕獵，即馬上改變標的，採取其他攻擊方式，出其不意的捕獲任何另一個可以得手的獵物。這才是活的思考，不是死的念頭。這也才是問題解決理論的真實義，一般人讀理論都覺得理論無用，就是沒有用心看，只是眼看文字，卻心不契入義理或精神所在。不過，實務工作者如一不小心，或缺少做為人的自我覺察或觀照的工夫，就會淪落為螃蟹或獅子而不自知，卻還沾沾自以為是。

以建構學派的觀點而言，本體本身蘊涵許多存有的可能性，故諸多存有的本體並非是唯一的真實(即只有健康或只有疾病的唯一存在)，而是多元的現實(健康、疾病、不健康也不疾病、...以及其他不可名狀)。優點和病理二者乃是可以各別獨自建構的，可以相對的共生共存。首先，客觀的存在，如日有晝夜、天有陰晴、月有圓缺一般，彼此各存共在。或如俗諺「塞翁失馬焉知非福」，人生的得失究竟會有什麼不同的建構與結局，實在很難預料，本身即存有各種可能性，故即使是表面是失，裡子卻反而是得。其次，主觀的存在，如窮人可以心理富足，和富人可以心理貧困，其差別乃繫乎一個心念；或如俗話說為自己所擁有的而滿足或快樂，不為別人所擁有的而嫉妒或悲愁，亦是在乎一念之間。因此，主觀的一念之轉，客觀的形勢也許即為其風水輪流轉，所謂「英雄造時勢，時勢造英雄」，就是理論上所謂個人建構和社會建構的交互

作用。這裡也不管個人或社會的影響力較大，或主觀的與客觀的之間誰影響較大，就像白貓和黑貓一齊合作捉老鼠，不必計較到底是誰抓到或誰的功勞較大，只要捉到老鼠就好。因此，人在情境中的生活重建，自然須由個人建構和社會建構二者同時下手，並嘗試發現個人、非正式社會網絡、以及個人與社會網絡互動三者之中，可能存在或產生的主觀或客觀以及有形或無形的優點與潛能，然後進行賦予意義和動員能量的建構與連結，好比水滲入沙、石、和水泥三者之中，重新凝結成堅固的三合土一般。因此，個案管理師必須學習「水」一般無孔不入的建構造角色與功能，並發揮其無上的連結妙用。

所謂病理或問題，就能源的觀點而言，也許只是像電源插頭拔掉或鬆脫，故暫時因電力中斷而停擺，只要個案管理師深具復元和優點的信心和能量，即可以如光似鹽一般的陪伴和支持，使案主的電源立即恢復。又病理和問題本身雖乍看是壓力來源，但有時反而是一種助力，可以激發案主改變或學習成長的意願和動能。這在案主過去的生命挑戰歷程中，多少都有留下一些轟轟烈烈的歷史和功績，有待個案管理師加以回溯和發現，以協助案主重新點燃自我挑戰或自我超越的神聖戰火。如能源危機時，案主即會採取自我約束和提昇能源使用效力，使生命和生活的愛車外表更具打腊後的光鮮亮麗和內在則展現加力馬達後的衝勁快速；但這也須要個案管理師以優點的精神予以開渠灌溉和細心呵護，才可能蘊育出有如沙漠中的玫瑰或山谷中的百合一般芬芳絕倫。有時案主並不真正想要面對或解決問題，只要相安無事或其他方面的生活還過得去就好，故個案管理師亦可以協助案主採取現象學所謂「置於括弧」或「存而不論」的策略，或如禪宗的默照工夫一樣，從意根或念頭上徹底不去理會它，其實說得容易做起來也不難，如果你一直很專注看我的文章時，其實你已經把自己所有的煩惱都「止默」下來或暫時擱在一邊的「存而不論」。有時案主的問題本質只是資源不足，如汽油快用完而拋錨，並非馬達故障，故如其把整齊汽車和馬達都拆解了，卻仍檢查不出它的毛病究竟何在，不如去向鄰近的加油站或其他過路汽車借個方便，以補充資源，即可重新上路。有時病理或問題也許只是生理無常的一部份，故必須相信生命個體在生態情境中自有生存和調適的能力。如系統的平衡或失衡，或如太極陰陽的動態消長，只要給予喘息的時間或休養的空間，系統本身自然會復原，如冷天氣發動汽車有時就是需要多一點時間或多發動幾次。因此，所謂優點的觀點，就是須要個案管理師戴上多色光譜的多角稜鏡，有如萬花筒一般看待問題或病理，則問題和病理的本質和形狀色彩，即變幻無窮。

在理論的本體層次觀點而言，病理與健康是相對的表相，而生理則是展現病理與健康的存在與作用，可是優點卻可能是超越病理、健康、乃至生理的表相與作用之背後的生命本體和性能。譬如生命本體即使把活人作生理解剖也找不到，不過，祂以及生命的性能或元氣，如髮膚的光澤、聲音的宏亮、筋骨的氣力、行走的敏捷等，在死人身上就是再也找不到。因此，生命的主體是否存在，固然不易說清楚，卻是如同活人與死人一樣容易分辨；至於生命的性能或元氣，則是一言一行或舉手投足，或不論行住坐臥，都不難窺見。如「人逢喜事精神爽」，人因喜事被別人祝福和慶賀，主體和元氣都一齊活現。或如一朝有所成就或自我得意時，教人稱羨，更是意氣風發。或如只是不經意或意外被別人欣賞、肯定或讚美時，更是煞時變成生龍活虎一般。亦因此，個案管理師必須懂得營造喜事的歡樂氣氛，常帶給案主一些驚喜，或協助案主成就一些小事而且提醒她要為此得意不已，重要的是不忘真情嘉許和誠心讚美案主的優點及長處，並為案主的小小成就而大大慶祝和歡樂一番。人要過快樂的日子，真的是

很容易！只要花點心思，內在建構或外在裝飾打扮一下就成了！當然，人要過痛苦的日子也不難，只要念頭一轉和心頭一沈，就進入悲情世界了。「哭臉和笑臉」都是一張面具，帶上不同面具，即進入不同心情世界，故如何製作這一張面具就是建構和詮釋的工夫了。

試列出焦點在於優點而不是病理的三項好處？

1. _____
2. _____
3. _____

3.案主被視為助人關係中的指導者。

個人要做自己生命的主人翁。不過，如果個人在一生中未曾被允許擁有任何欲望、渴望、想望、願望、心願、理想、夢想？或亦未曾給予機會去嘗試、探索、冒險、犯難、挫折、失敗？或未曾享受過發現、發明、創造、達成、完成、成功、成就、突破、超越的得意、喜悅、和滿足？那麼，個人如何談得上做自己生命的主宰？因此，個人的願望、行動、和成就三者，三位一體，乃是生命的存在主體和意志展現所不可或缺，藉此個人才可以真正發現自己和如實相信自己。

個人一旦心中生起有她想要做的事，就會產生行為的動力和能量。因此，如何激起個人產生或發動任何願望，則是引發行為學習、成長和改變的關鍵課題。當然，有人會質疑個人願望如果只是一種幻想，那又該怎麼辦呢？古代的公案所謂「移山倒海」，究竟是否可能或可行？所謂可能乃指本體的存在或目標的達成，所謂移山倒海這檔事，那當然可能。古喻「愚公移山」和「以蠡測海或海水斗量」，其實在認識上的可及性和方法上的可行性，答案仍是正面的和肯定的。主要的關鍵乃在於有無意願和付諸持之以恆的行動。除非是希望兔子可以像牛一樣長角，或烏龜可以像鳥一般生毛，這是本體上不可能存在，就是所謂子虛烏有，則另當別論。(註：儘管如此，硬是要拗到底的話，就當做在兔子頭上綑綁或移植人工的雙角，也無不可；或把長得酷似兔子的小白牛的名字改稱為長角的兔子，也並非不可。)

從建構、敘事、或哲學詮釋學派的觀點和角度而言，一切存有都只是一篇篇不同建構或虛擬的故事版本。語言即是生命，語言即是生活，語言就是一切世界。換言之，語言就是方法，語言就是認識，和語言就是本體。這一切端視個案管理師如何靈活運用你的心念、思惟和語言。

其次，行動結果的效益性又如何呢？以行為理論的激勵或增強原則而言，如果行動的效益不符投入成本或成果太小，則個人即可能放棄或改變原來的行為。故仍須給予案主嘗試冒險的機會，生命和生活的可貴往往乃在於存在本身或行動本身，而非外在的成就或成果。失敗的行動結果，並不代表行為者以及行動本身即是失敗的；對此，

個案管理師更須賞識和肯定案主的願心和行動的力量。

或許有人擔心案主的想望不切實際，又當如何？所謂實際，乃真實本際，也就是真實的本體或存在界際，或究竟的目的或意旨。譬如案主的願望若是要競選總統，則毋庸與其爭辯此舉是否可能，而是先瞭解此一想望背後的動機和目的為何。若是案主只是想要造福人群或替鄉里做事，或證明自己可以發揮一己所長，則助人樂施或修橋造路的善事，比比皆是，並非只限於競選總統一途。當然，若是案主執意要競選總統，則在達成此一最終目標的次第上，即須從競選鄰里長開始，一路由鄉鎮市長、縣市長、到總統，或是自己一時選不上，則先為別人抬轎，一樣可以將自己的部份政見或抱負予以實現。因此，不必與案主爭執，倒是可以因勢利導、循序漸進、或抽絲剝繭，總要讓案主可以真正自己嘗試剝削果皮才得見果肉，或去掉核殼才見核仁。反之，乃至可以體會明白世事的追求原來像剝洋蔥，到頭來是一無所有，根本找不到所謂的洋蔥心。不過，這時也許案主就可以打破原來的妄心和找到自己的真心了。正因如此，就相「對」論的視角而言，案主的願望不論大小、遠近、難易、或複雜簡單，都是對的，只是是否可以切入實際，則有待個案管理師予以陪伴和支持。

或許有人覺得夢想太虛幻，不可思議。其實，人是睡覺了，意識心或認知未了，才會做夢。案主活在病理和問題中太久了，整個意識或認知都是病理的無奈和問題的痛苦，無法跳脫或超越那個心的枷鎖。因此，當案主說她要開始做夢了，就是要脫離痛苦存在的框框，自是值得慶賀和鼓勵的事情。這樣的夢也許是虛幻，卻不是虛無，是本體可能存在的，是美麗和動人的，是重新獲得優點潛能和恢復主體元氣的開始。故當案主說她活過了大半輩子或半世紀，才開始做夢，並不遲，也不晚！最怕的是根本不敢做夢！畢竟，人們只能完成他們曾經想到的，夢想是一個藍圖，一個願景！古人有云：「法乎其上得其中，法乎其中，得乎其下」，準此而言，夢想不可不高或不遠。唯有如是，人生才可以不斷提昇和超越。

案主自主，原來就是個案工作的工作原則。如果可以進一步使案主充分展現自由、自決、自在、自依、自立的五項自我要素和內涵，更可以增強案主的主體性，和有利於案主的復元。所謂自由，乃指案主面對任何事情都可以有三個以上的諸多選擇，不是沒有選擇餘地的唯一抉擇，也不是兩個抉擇的左右為難；自決亦指凡事都有表達意見和參與決定的機會；自在指生活互動內涵自然習慣和熟稔，毫無陌生拘束或壓力；自依指生活內涵中的意義認同和歸屬感；和自立指生活領域中有可以完全做主的勢力範圍。只是由於社會工作人員案子接手多了，問題狀況熟稔和為爭取個案處理時效，往往不免流於指導性或慣性的診斷回應，等不及給予案主自主和自決的機會。因此，個案管理師與案主之間的角色，必須恢復過去案主為主和個案管理師為客之定位，個案管理師只須善盡輔佐之職，譬如儘管分析各種達成目標的對策與方法之利弊，終須由案主自做抉擇和決定，絕不逾越分際。或人生如戲，案主的人生戲劇和腳本，完全由她自導自演，別人無從替代或置喙。當然，人生有時像實驗室一般，案主不免挫折或失敗，正如愛迪生為發明電的實驗而失敗一百多次時，別人為此而灰心和氣餒，他反而很高興的安慰別人說，至少他已經為別人成功發現或節省避免一百多種錯誤的方法。因此，失敗並不代表遠離成功，而更加接近成功。

試舉三個關於視案主為助人關係中的指導者的例子？

1. _____
2. _____
3. _____

4. 助人關係是基本且必要的。

個案管理師與案主之間的關係，自是個案管理工作的基礎，決定助人工作能否順利展開以及可以發展到什麼規模或內涵。人與人之間若沒有關係，則如同路上的陌生人，對個體而言，等於不存在，或無法產生任何意義，或彼此疏離的。關係乃泛指人與人之間的連結型式和互動內涵，早期的助人關係強調親善和溝通(rapport)，嗣後重視同理(empathy)和接納，後來則倡導信任和保障，如今則主張陪伴和支持。不管此一關係中所強調的內涵是什麼，藉此關係可以使案主學習、成長和改變，才是終究的目的和目標。當然，人與人之間關係的建立，首先必須親近和友善，其次彼此同理瞭解和接納，再者，產生真誠對待與信任，然後形成相互之間的期待與規範，最後，並在此一平等規範之上相互的支持與成長。

至於上述親近和友善、同理瞭解和接納、真誠對待與信任、期待與規範、支持與成長等十項關係要素或內涵，則彼此之間亦非各自獨立分隔的，其實是相互融攝的，即其中之任一均可以涵蓋其他一切。所謂親近和友善乃一體之兩面，即待人如己如親之接近，真誠、尊重、體貼、有禮，很容易接觸和親近。由於可以迅速或即時回應對方的需要，使彼此的存在即顯得具體有形，進而形成信賴、信任、或依附的對象。由於彼此可以同理和瞭解，故可以適切察覺、反應及滿足對方的需求，做有效的溝通和掌握對方的意圖或想法，和容易達成共識與默契。最後，由於彼此的相互回應及滿足需求的能力、經驗、及資源，逐漸形成一種信用、信譽、期待、規範、承諾、和保障，然後在這樣一種同理、回應、信賴、具體實質支持、保障的關係內涵上，可以學習、成長和改變。所謂同理瞭解和接納、真誠對待與信任、期待與規範、支持與成長，亦皆如是。

所謂助人關係，乃專業的友誼關係。所謂友誼，乃泛指上述親近和友善、同理瞭解和接納、真誠對待與信任、期待與規範、支持與成長等十項內涵，由於友誼的自然發展，可能使關係內涵過於凝聚和依賴，反而可能造成彼此的負擔和壓力。至於所謂專業，則指個案管理師對上述關係內涵的促進、催化與融合，可以隨時隨地加以自我覺察，以免導致案主的過度依賴和黏附。因此，專業的友誼關係，乃專業覺察與友誼依附二者之間，保持適當的消長平衡，如船渡於河中，必須儘量保持在河中航行，以免在抵達目的地之前撞上任何一邊的河岸；又如放風箏，在緊拉與鬆放二者之間，必須做合宜的調整。因此，如何在河的兩岸之間或風箏的鬆緊之間適度拿捏，只有個案管理師個人最為清楚，如人飲水，冷暖自知。

此外，所謂專業關係，乃更強調有計畫、有目標、有方法、和有評估的一連串有系統的行動內涵和行動要素。比起自然發展及建立的友誼關係，自亦稍有不同。所謂友誼關係的類型中，可能演變成放任、操控、依賴、剝削等負面影響，或甚至妨礙個人成長。因此，所謂專業關係，自須確保案主可以充分展現自由、自決、自在、自依、自立的五項自我要素和內涵，使個人可以獲得正面的成長與學習。

當然，助人者法則(the principle of helper)在助人關係中，亦常常被廣泛運用，即個案管理師必須妥善運用案主的優點與潛能，使案主可以使其受助者的角色，易位為助人者的角色，即使受助者有其他案主，乃至於個案管理師本人，亦無不可。如此，才能充分展現案主的主體性和優點，相信其有能力和個案管理師一樣，可以協助任何其他人，重新建立自尊和自信，進而邁向自我成長與改變。

試列舉個案管理師如何讓與案主了解這樣的關係是基本且必要的例子?

1. _____
2. _____
3. _____

5.外展是較佳的處遇模式。

所謂對案主全人的瞭解必須包括身心社會和靈性，全方位的瞭解必須涵蓋家庭、職場、社會網絡、休閒嗜好、宗教等日常生活的全貌，和全程的瞭解則必須含括上述全人和全方位的人生週期發展過程及重要人生事件的概況。

人在情境中生活，故人與情境二者乃是生活重建不可或缺的工作對象。因此，就生態的觀點而言，唯有走進案主的生態及棲息地，才能真正瞭解案主所以安身立命的立基。亦因此，家庭訪問或社區訪視原來就是個案工作中所不可或缺的前行或準備。從民誌學的觀點而言，唯有實地觀察或參與投入，才可以對案主的生態結構與運作動態，獲得整體觀、脈絡觀、和歷史觀的瞭解與掌握，故外展乃使個案管理師可以對案主的存在、生命、以及生活世界，獲得第一手的如實認知與體會。否則，只憑靜態的個案資料表和片面的辦公室談話記錄，似乎難以瞭解案主生命的真相或生活世界的全貌。又從符號互動的觀點而言，案主的自我及與生活世界他人的角色互動與定位，往往乃取決於其不同生活事件之脈絡世界中的符號互動，以及彼此對此等符號的意義解讀。正因案主的自我受此等符號所產生的意義之影響很大，故對案主自我及其生活世界重要他人的如實瞭解及未來處遇改變，則有待確切掌握其各種日常生活事件中的符號互動及意義詮釋。

因此，案主生命與生活世界中的架構、作用、要素、本質、菁華、意義、和自我定位與自我功能發揮，都各自有其鑲嵌或立基的生態脈絡，案主如何在其中調適或因

應，以及如何運用可得的資源以追求生活滿足和排解壓力事件，均有待個案管理師從實地外展工作經驗中，發現案主在其生態中所具有的潛在助力和阻力。唯有如此，個案管理師對案主的整體生活網絡和各別個人生活事件，才均有充分的全盤掌握和各自下手處。

因此，如今強調外展，無非是希望個案管理師能夠有系統的檢視案主的家庭親友、朋友人際、工作職場同事、休閒嗜好伙伴、教會靈性同修等社會網絡中的潛在資源或助力，使案主的生態或社區網絡可以重新補充或增強。這在整個個案管理的評量、計畫目標、執行、和成果評估等一條龍的處遇過程上，都是不可少的。

在外展實務上，當個案管理師尋找案主的地址不易時，換個身份和立場而想，才能體會老是要求案主獨自找上機構的門著實困難重重。外展時，對個案管理師而言，也是一種放下，放下辦公室沒完沒了的公事和電話，可以全心全意面對及觀察案主的生活狀況和生命反應，也可以享受和案主的全人和全方位的接觸與存在。在各種不同的生活場域如案家、案主職場、公園、林下河邊、餐廳、百貨公司、遊樂場所等等，都可以展現或建構案主不同的生命活力與特質，不同的生活面貌和內涵，不同的存在意義和感動。當然，在封閉的協談過室案主可以走入生命的深層世界和嘗試下錨探測生命海洋的深底。不過，在生活花花世界中，案主生命可以獲得多元擴充和豐富拓展的機會。就復元和優點而言，無論深或廣，都是有益於案主主體性的一向建立，和優點的無限發揮。外展不僅滿足個案工作的可近性和可及性，事實上，過去諸多實務經驗顯示，這是讓案主與個案管理師雙方都覺得相當愉悅和滿足的際遇。

焦點問題解決策略強調例外或理想的情況，藉以使案主跳脫問題的舊有思維框架，同樣的，在外展的廣大社區生活架構和內涵中，個案管理師更容易發現案主面對各種生活脈絡與生活事件的因應能力以及優點長處。凡此皆有利於協助案主擴大其原有的因應能力，並藉以追求更美好的生活目標以及超越原來陷入問題泥沼中的困境和無力。

試舉出三個具體的徵象，顯示個案管理師大多在社區提供服務？

1. _____
2. _____
3. _____

6. 社區是資源的綠洲。

社區資源和外展可以說是個案管理工作的一體兩面，外展是方法、手段和途徑，社區資源則是目標、目的和結果。個案管理工作本質，不只是將所有相關的服務措施與資源的點，連結成為一條所謂連續性的服務線或光譜(continuum of service)，更重要的是，進一步依據案主在社區生活的各種脈絡，將所有可能的服務線，編織成為一個服務網絡(service network)，藉以滿足案主全人、全方位和全程的生活需求。這也才真

正是人在情境中的社區生活重建之真諦。所謂一即一切，一切即一。案主個人的本體必須從其社區生活網絡中的一切資源獲得養分和力量，同時社區生活網絡中一切的資源和優點亦共同維護案主的主體性。所謂萬事互相效力，藉以彰顯一元的獨立和存在。

當然，社區資源中有正式和非正式的資源，除了例行的正式資源的連結與提供外，個案管理師必須進一步開發和建構非正式資源網絡，畢竟那才是案主社區生活中自然和正常的滋養與來源。也許個案管理師不免懷疑弱勢案主群的非正式資源十分薄弱或有限，不過，從相對貧窮的觀點而言，資源的存在與可能性也是相對的，仍有待個案管理師用心刻意去挖掘、探索、陶冶、建構、連結、和詮釋。

因此，從優點的觀點而言，社區資源無論是有形或無形的，都必須確實產生作用和發揮力量，藉以達到正面支持的效果。其次，從社會資本的視角而言，社區資源更須加以企劃經營和循環投資，藉以使資源不斷擴大和累積，如滾雪球一般，愈滾愈大，使案主的社區生活網絡的結構和內涵更加豐富雄厚。。

試舉出你所在社區中的三項自然資源？

1. _____
2. _____
3. _____



優點的原則運用

1.一個機構舉行工作人員會議討論為什麼 Jane 為何去年一直無法保持固定住所。Tina 是她的個案管理師，記得五年前 Jane 能固定住所將近兩年的時間。Tina 和 Jane 一起列出五年前有助於 Jane 居所穩定的詳細因素，看這些助力是否可成為她當前計劃的一部份。

優點的原則 # 或非優點的實踐(NSP) _____

2.為遵循機構方案的哲學，一個心理衛生中心鼓勵每個案主撰寫「事前導引(advanced directives)」，作為個人計劃的一部份。這個文件提供機構詳細的指示，若案主處於危急狀態，工作人員可以如何幫助案主，包括他們希望如何被對待，他們希望由那位工作人員協助，什麼方法有助於處理壓力等。

優點的原則 # 或非優點的實踐(NSP) _____

3.Mike 的案主處於相當憂鬱的狀態，Mike 告訴案主他很確定未來會變得較好，案主應該著重在生活正向的事務。

優點的原則 # 或非優點的實踐(NSP) _____

4.Joe 的處遇團隊相信他可以學習成長以及改變。為確保目標達成，個案管理師、醫生、護士與支持性就業工作人員發展一個詳細的計劃讓 Joe 依循，計劃中含括 Joe 的優點和他的興趣，如釣魚、彈吉他與喜歡戶外的的工作。

優點的原則 # 或非優點的實踐(NSP) _____



簡潔說明優點的原則

5.Sue 即將出院並思考未來的住處，她和個案管理師一起討論所有可能性之後，決定搬去和姊姊一起居住。然而，醫院的工作人員，認為搬到團體之家是較好選擇並試著說服 Sue 往這個方向思考。在著重環境優點以及過去她能夠運用和她姊姊的關係成功地在社區生活，並強調要與她姊姊一同居住是 Sue 的選擇，個案管理師說服醫院工作人員允許 Sue 搬去與姊姊一起居住。

優點的原則 # 或非優點的實踐(NSP)_____

6.Jim 是一個社區支持方案的個案管理師，經常詢問案主他們希望碰面的地方（例如公園、麥當勞以及他們的家），而不是為方便就在心理衛生中心會面。

優點的原則 # 或非優點的實踐(NSP)_____

7.Mike 仍有一些症狀而且週末常感到孤單，無所事事。Tony,是他的個案管理師，安排 Mike 參與週末的社會心理戶外方案，使他有較多的活動參與。

優點的原則 # 或非優點的實踐(NSP)_____

8.法院判決 Shawn 出院並參與日間留院，每星期五天。Shawn 第一天有出現，之後就拒絕再參加。Shawn 的個案管理師給 Shawn 兩個選擇，不是參與日間留院就是再住院。為了鼓勵 Shawn，他的個案管理師說日間留院只是暫時的，並且和 Shawn 一起腦力激盪，如何運用日間留院的活動去協助他復元。

優點的原則 # 或非優點的實踐(NSP)_____





✧ 基礎訓練 ✧

第三章 建立關係

優點個案管理中專業關係之建立

學習目標	62
重要名詞界定和論述	63
專業友誼關係建立的歷程、策略以及方法	68
專業友誼關係的開展、結束與轉折	71
提問與回應	74
情境練習	76

第三章的學習目標： 建立關係

參與者在第一章之後將知道什麼：

參與者將對如何建立一個信任與激發希望的關係有基本的了解。

如何訓練有助於達成目標：

- 參與者將瞭解專業友誼的界定與論述。
諸如何謂專業友誼關係、關係的最終目標與過程目標、其隱藏的價值體系、建立的過程本質、態度與關係內涵，以及建立關係的具體行為表現。
- 參與者將反思專業友誼建立的歷程、策略與方法。
諸如專業友誼關係實施的過程、步驟、策略、方法、以及實施的障礙等。
- 參與者將能瞭解專業友誼關係的開展、結束與轉折。
諸如如何建立、維持或增強專業關係的方法、如何結束關係，如何歷經轉折等。
- 參與者將能瞭解相關的議題與疑惑以及可能的答案。
- 參與者將能在情境中運用專業友誼關係的建立。

優點個案管理中專業關係之建立

撰寫人：張錦麗

壹、重要名詞界定和論述

一、專業友誼

(一) 何謂專業友誼

優點個管中案主與社工員之間的關係，不同於一般個案管理中案主與社工員的關係，其強調的是一種伙伴式的關係，在 Goscha & Huff (2002) 所編製的「基礎優點個案管理訓練手冊」中特別強調，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，既不同於專業的權威角色也不同于純友誼的關係，其具體差異如下：1、其為協助案主時，範定的目標與角色，換句話說，只有在助人的過程與情境中，專業友誼的關係才會建立，而純友誼關係則否；2、其發生後，是有範圍與時間限制的，易言之，有開案就有結案，而純友誼關係則否；3、此項助人關係主要是為達成案主的目標，而純友誼關係則否；4、助人關係是有計畫與步驟，而純友誼關係則否；5、案主接受到的資訊比另一方多，也就是此關係仍為一助人的關係（引自宋麗玉譯，2003）。

(二) 何謂關係

關係是一種連結，而此連結常包含連結的層面、形式、對象與緊密度，透過此種連結，不僅將傳輸彼此的價值、信念、觀點、資源、方法，也協同案主建構新的生活模式。

1. 連結的層面：

一般而言，優點個管專業友誼所建立的關係，是透過生活的多元接觸，諸如優點評量中所強調的日常生活、經濟狀況、職業教育、社會支持、健康情形、休閒娛樂、法律協助、靈性層面等來建立連結。此外，也著重在案主的現在與未來、各種優點（個人與環境的長處、資源、興趣、價值、意義）、有目標、可執行、具體之事物的連結。

2. 連結的對象：

連結過程中，是以案主為中心，並可能延伸至案主的家庭、甚至包括加害人，社區中的非正式支持體系（鄰居、同事、社區中的重要他人等）、正式支持網絡（警察、法官、社工、醫療人員等）。

3. 連結的密度：

視案主主體性的恢復情形而定，一般而言，案主的主體性愈脆弱時，連結的密度需愈緊密、頻繁。不過，連結的緊密度，也需視個管師與案主的決定。

4. 連結的形式：

強調擺脫僵化、專業、正式的連結形式，轉而較為彈性、友誼、與非正式的連結形式，因此外展常為關係建立的重要策略，其主要目的，是希望能離開以個管師為主導的辦公室，脫離以病理或問題為導向的服務模式，並與案主進行多元的接觸。

由此可知，優點個管所建立的關係，要比一般以問題為解決導向或以危機處理

所建立的關係，更為多元、正向、緊密與彈性。

(三) 專業友誼關係的最終目標與過程目標

1. 最終目標

專業友誼的存在，其主要的目標是協助案主復元，也就是恢復案主的主體性(自主、自由、自在)，找到其生存的價值與意義。更具體的說，優點個管所強調的專業友誼關係，其最終的目的不僅是在服務的過程中，打破僵化且欠缺彈性的、專業而忽略案主主體性的、片面而非全人理解與關懷的社工服務模式，也是期望在個案管理的最終目標上，提升案主的尊嚴與自主性，而當自主性提升後，案主就有機會進行認知重構與生命改寫的希望工程。

2. 過程目標

透過專業友誼所傳輸的內涵，其過程目標在於認知的重建、情緒的提升、以及行動力的強化。由於案主至相關單位求助時，多半存有一些負面的認知、失落的情緒，以及無法啟動的行動能量，個管師透過優點評量與個人計畫等工具，並從多元、彈性以及正向的連結關係，使案主重新看到自己的優點與資源、奮鬥的價值與意義，並不斷拉升其跌落谷底的情緒，終致開封隱藏已久的行動能量，逐步邁向案主所設定的目標。

(四) 專業友誼中隱藏的價值

專業友誼的建構，其背後所隱藏的信仰與價值，是深信人是具有學習成長、與改變的內在動力，且社區中蘊含無限的資源，當案主的主體性逐步恢復，案主能運用身邊資源的能力就越強。雖然案主至個管師面前時，狀況極不盡理想，但是案主依然有潛能可以改變，只要個管師信任他(她)，並充滿希望，透過多元、彈性以及正向的連結關係，案主終將邁向復元的道路。除此之外，案主是助人過程中的指導者而非聽從者，而個管師也必須放下專業權威，甚至時刻所擅長的專業診斷，而成為一陪伴者、尊重者、聆聽者，以及支持者，如此一來，「案主自決」才能真正實現，而案主的主體性也才能逐步建立。

(五) 專業友誼關係建立的過程本質

1. 案主與個管師的互動，是一種雙向的滋養與建構

在互動的過程中並非個管師單方面的提供想法與建議、表達情感與支持、付出行動與關懷，而是相互的交流想法、感情與共同行動，終至建構出新的共識與實踐，滋養出彼此支持的感受與喜悅。

2. 概念上挑戰雙元對立的價值，轉而朝向相互的接納與包容

關係的建立過程中，不僅是個管師與案主彼此的態度與認知交流，個管師也會企圖引領案主，重新看待生命中某些負向的經驗，或者從另一角度詮釋對生命經驗的看法，這對案主而言，這可能是一種全新的經驗與感受，在此種認知重構的過程中，個管師透過此種特殊友誼的關係，嘗試傳遞的是一種「經驗中的一體兩面或是

一體多面，而非截然區分的觀點與價值」，例如趙君琪社工員曾提出對此現象的經典說明「優點個管所引領的方向，並非是在黑暗中追求光明，而是黑暗中自有光明」，前句話的黑暗與光明，概念上仍是截然區分與對立的；不過後者卻是相互融合與包容的，施教裕教授也曾在研討會與督導的過程中，不斷強調「珍珠理論...」，其實黑暗與光明本是相互烘托、彼此成全，共同存在，只是人們太過害怕與恐懼黑暗，導致無法全然發現它的存在與價值，而優點個管所建立的專業友誼關係，卻企圖傳遞此種觀點，只有當觀念上能打破對立，相互接納，進而在行動中，才能創造融合的意義與價值，並進一步建構新的生命經驗。

3. 是一種概念與行動的融合與交流

專業與友誼，在概念上看似為一矛盾與衝突的關係，實際在行動上卻並非如此，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（時間、地點進行的方式，可隨著案主的需求而調整；進行的內容也不限於暴力的探索與危機的處理，而是擴展至案主生命的探索、夢想的追尋以及自主性的提升）與陪伴的友誼關係中進行，不過這項作為的挑戰是，個管師願不願意放下自己的價值、習慣、方便，以案主為尊，如果個管師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。

（六）專業友誼的態度與關係內涵

優點個管的關係需要正向、協助、安全（身心）、平等、尊重、信任、分享、陪伴、成長、鼓勵、真誠、以及感謝等十五項充滿希望的態度滋養：

1. 正向：

聚焦於現在與未來、優點（個人與環境的長處、資源、興趣、價值、意義）有目標、可執行、具體之事務；

2. 協助（教育或倡導）：

協助提供案主獲得達成目標的資源（知識、資訊、方法、管道、金錢等）；

3. 安全：

降低暴力對案主身體的威脅（提升對暴力的控制感）與降低心理上的恐懼、擔憂、害怕、猜疑、自責等負面的情緒；

4. 平等：

不以專業知識、權威、人際資源、生活能力等優勢，要求案主做出符合社工人員期待的決定與選擇；

5. 尊重：

以案主的意見與決定為重，儘管案主的決定與個管師的衝突，但依然願意暫且放下自己的價值信念，回到案主的生存脈絡，思考他（她）為何要如此選擇的原因與意義，可以重新開啟溝通與討論的過程，也可以扮演引導（可以提示方向，但不為案主選擇與決定），而非主導與決定的角色；

6. 信任（加大選擇的空間）：

相信案主有能力選擇對自己最有利的生活方式，在不影響身體安全的條件下，提供空間讓案主嘗試錯誤並從錯誤中學習成長；

7.分享：

能把個管師自己的想法、情緒感受與案主分享，這是一種雙向的回饋，由於不時時自居為主導者與權威者，因此，也可以自在的流露自己的感受與想法；

8.陪伴：

能共同學習、共同發現、共同體會、共同覺察、共同反省，以及共同行動；

9.成長：

能感受正向的獲得，此項獲得包含發現正向的資源、興趣、優點、觀點、價值、意義與希望，以及願意實踐與嘗試的行動力；

10.增強：

強化案主相關的優點（個人與環境的長處）、資源、興趣、能力、價值、意義、目標以及行動等；

11.激勵：

從正向的思考出發，提升案主的正面情緒，以激發實踐的動力；

12.真誠：

內外在一致、發自內心、非矯揉造作、不勉強與虛假；

13.關懷：

瞭解並照顧她的需要，無條件的支持與不求回報的灑脫；

14.感謝：

感謝參與案主的生命歷程，並學習她傷痛與奮力突破的經驗；

15.接納：

完全接納案主與個管員接觸時的面貌、價值與心理狀態，沒有批判、指責、不滿與怨懟，願意花時間瞭解案主這個人，與其生存脈絡間的複雜關係，並與其討論以及陪伴案主。

(七) 有助於激發上述希望態度的具體行動（引自宋麗玉譯，2003）。

1.建立希望並給予尊重

- 積極的傾聽（如善意的眼神接觸，對於案主所說的話予以回饋等。）
- 當案主需要傾訴時，能夠給案主時間
- 顯示關懷和善意
- 與案主一起做有趣的事
- 與案主說「我對你有信心」和「我會陪著你」
- 給予正向和鼓舞的意見

- 接受案主的成功與失敗，即使不能成功也要稱讚他的努力
- 在整個協助過程中都要詢問案主的意見/ 選擇
- 對案主所說和所做的，表達熱忱的關注
- 與案主分享彼此共同點
- 在適當的時機分享個人經驗
- 讓案主知道你也是人，例如你也有心情不好的時候、你也有犯錯的時候等。

2. 尊重案主

- 支持案主的決定和想望、接受並協助他們達成目標，而不是輕視(即使是婉轉地)案主的選擇
- 遵守約定的時間
- 立即回覆電話
- 謹守承諾
- 準時
- 以你希望被對待的方式來對待案主

3. 聚焦在正向事務

- 討論正向的未來而不是停留在過去做得不是很好的事
- 焦點在案主做得好的部分以及優點
- 對於案主做好的部分，予以讚揚
- 當事情做得不是很好的時候，提醒案主過去做得很好的事
- 使案主的經驗正常化，讓他/她知道其他人也有類似的經歷
- 與其溝通「可行(Can Do)」的態度
- 指出其成就/成功之處
- 如果某件事不能達成，鼓勵他/她再試一次

4. 慶祝事情完成和成功

- 對於案主做的好的事情，給予明確的鼓勵
- 慶祝完成的事/成功的事—大大小小的事情（特別是小的事）

5. 陪伴案主

- 陪案主去看醫生或出庭以給予支持和減少害怕
- 當案主無法獲得資源的時候，能夠藉由教育的方式或是說服資源管理者協助案主等，為案主倡導。

- 如果案主住院，能夠去拜訪案主。
- 當案主在服藥方面有困難的時候，協助案主與精神科醫師溝通（支持他的需求與欲求）。
- 當案主感到孤立，或是比較難一起工作時，仍要持續鼓勵案主，不要放棄。

6. 協助案主朝向他們認為重要的目標

- 協助案主建立目標
- 協助案主將目標細分為可行的步驟，幫助他們獲得資源和了解這些小步驟等。
- 確認你和案主工作目標的一致性
- 讓案主知道，他/她的目標是可能達成的
- 顯示對案主目標的熱忱和興奮
- 協助案主朝向自足及獨立（如擁有工作及教育）。

7. 提倡選擇

- 指出和支持案主有做生活決定和控制處遇過程的權利
- 對於案主的需求能夠提出一些選擇
- 為案主連結所需的資訊與資源，使其在「知」的情況下做決定。
- 告訴案主，她具備選擇服務、決定任何處遇，以及是否要討論任何事情的所有決定權與能力

8. 倡導教育

- 提供案主關於疾病、症狀減緩及藥物方面的教育。
- 教育家庭成員以協助他們建立關係及彼此了解
- 讓案主知道他們不見得永遠需要服務（財務協助、個案管理等等）
- 藉由使用社區資源以倡導整合，並鼓勵案主從事各式相關的活動。

貳、專業友誼關係建立的歷程、策略以及方法

（一）專業友誼關係實施的過程與步驟

1. 瞭解案主所處的外在與內在位置
 - (1) 外在位置：經濟情況、受暴歷史與狀態、家庭與社會支持度、家庭關係（夫妻、親子、妯娌、婆媳等）
 - (2) 內在位置：對外在位置的看法、期待、價值判斷、思考邏輯、情緒感受；
2. 澄清案主的矛盾與衝突、需要與想望

婚暴的案主常處於一種混亂的狀態，常無法清楚瞭解自己真實的需要，或者即

使可以大概說明，也常自陷於矛盾當中，例如想要離婚，但卻不甘心，且又放不下孩子與苦心經營的家庭；想要懲罰先生，卻又不願意讓他坐牢；想要出去工作，又害怕社會給她的壓力以及擔心自己無法適任...諸多的矛盾，抵銷了自己衝出生命困境的力量，因此澄清案主的矛盾與衝突、需要與想望，是與案主建立專業友誼關係中極為重要的課題，至於方法與技巧將於後面詳述。

- 3.瞭解案主相關的優勢與資源（優點評量—希望花田）以及啟動案主自己想要完成的改變，終至完成個案管理的目標；
- 4.共同擬定邁向目標的計畫、具體步驟以及方法（個人計畫—花田計畫）；
- 5.提供案主所需要的網絡資源（知識、技巧、方法、管道等）；
- 6.共同討論、陪伴以及行動（分享獲得與面對挫折）。

上述的過程並非是按部就班，循序漸進，而是在相互交錯中進行。

（二）專業友誼關係實施的方法

在專業友誼關係建立的過程中，也有一些常用的方法，茲說明如下：

1.專注的傾聽：

傾聽案主的生命故事，對案主而言，不僅是一種極高度的同理，也是一種極大的尊重，由於婚暴中案主的聲音，常被消音與輕視，因此，她們常沒有充分表達的機會，甚至也不認為自己可以表達，所以在關係建立的初步過程中，個管師不需要急著表達自己的意見，反而是專注傾聽案主的生命故事，非不必要，不要打斷、插話，更不需要流露自己立即的價值判斷，均是非常重要的方法。

2.反映：

反映是強調做案主的鏡子，讓案主有機會重新檢視她自己，甚至發現自己的矛盾，釐清自己真實的需要，方法則是在晤談的過程中，在每一段談話中，將案主所講的話，重新用個管師的語言講一遍，稱之為「語言反映」；或是也可反映案主的肢體語言，包含肢體動作、身體距離或是面部表情，稱之為「身體語言反映」，不論在哪一種反應中，都盡量不要加話，也不要流露自己的判斷與價值，在不斷反映的同時，案主將有機會重新審視自己，並孕育重新選擇與改變的機會。

3.質問：

是挑戰案主思考邏輯上的矛盾、非現實的想法、或是某些深信不疑的價值與原則，這將是在關係建立穩定，案主自主性提升後，其較有能量重新檢視自己時，某些關鍵時刻所運用的方法。例如案主不斷抱怨受虐的情境，卻又沒有任何準備離開受虐情境的行動與方法，此時，個管師若判斷案主的情況尚佳，就可大膽運用質問，直接挑明案主的矛盾，例如「你希望先生不要打你、不要虐待小孩，不過目前你卻看不到先生有任何改變他自己的意願與行動，你認為像這樣癡癡的等待，就可以達到你的目的嗎？還是你也願意做一點其他的嘗試，再來看看你的希望不可能達成？」；又例如另一種價值上的質問「你相信好人會有好報，好報的才是好人，可是如今，你並沒有發現你有太多的好報（被打了十年），所以你也不相信自己是好人，或是有用的人，是嗎？」

4.覺察與發現：

許多生命的重新詮釋與建構，並非別人告訴案主應如何，而是在某些刺激下，案主自己的發現與領悟，個管師在其中所做的努力，將是盡力提供這些刺激與線索，以便案主覺察與發現，而非代替案主體悟，例如在建立專業友誼的過程中，個管師陪案主去登山，在登山的過程中，個管師鼓勵案主嘗試一條新路，起初案主很武斷的強調，她習慣走的路，是通往目的地最近的一條，不過後來嘗試的結果，發現其實不然，新嘗試的路雖然充滿泥濘，但卻是十分快速的捷徑，這樣的發現不需要個管師明示，但卻可以讓案主自己體驗，並提供討論的機會，讓案主整理與發現，意義也有機會因探索而產生，不過中間的訣竅是，個管師不隨便提供自己的發現與覺察，而是耐心等待、不斷刺激案主去領悟與發現，並與她（他）討論，且讓案主習慣去整理與分享。

5.提示與引領：

雖然耐心陪伴與不斷提供刺激極為重要，但是適時的提示與引領也同時是重要的方法。提示或是引領，與一般的忠告與建議不同，忠告與建議是個管師認為案主必須或是應該要採行的方向，而提示或是引領則只是提供方向，但卻不堅持這個方向或方法，絕對是好的或是適合案主的，如此一來，案主就有更多思考與選擇的空間。有些好的提示語句如下，「你有沒有發現，現在的自己，跟我們剛認識時，有甚麼不一樣嗎？」、「對這樣的事，你會有這樣的看法，我認為是很自然的，不過，你有沒有想過，還有其他的思考方向？...你不介意我提供一個嗎？（此時個管師可以嘗試從一較為正向的方式切入）」、「你會這樣認為，真是一個很大的發現，你要不要嘗試再說說對別件事的看法？」

在晤談的過程中，上述的方法可以交替使用或結合運用，例如專注聆聽後，常伴隨著反映的方法，又同時可採用提示以及質問，具體的例句可為「我看到你在表達離婚意願的同時，一直不斷在掉眼淚，是否你對這段感情還有很多的不捨呢？」前段為反映，反映案主肢體語言（掉眼淚）與語言表達的不一致；後段則為質問與提示的連結，質問不一致的矛盾，提示矛盾中可能的內涵，是捨不得呢還是尚有其他顧慮的原因等。

（三）專業友誼關係實施的策略

1.外展：

所謂外展，是以案主的需求為中心，採取更便利案主、更貼近案主的方式，進行關係的建立與相關的服務，因此外展常需離開個管師熟悉的辦公室，到案主方便的地方，提供所需的服務。也因為如此，個管師更容易放下自己的專業權威，或者因為與案主的接觸面更接近案主的生活，對案主也將有不同層面的認識，使得後續的服務能更針對案主的需要，提升服務效能。

2.優點取向（放棄病理觀或是以問題為解決的取向）：

聚焦於現在與未來、優點（個人與環境的長處、資源、興趣、價值、意義）、有目標、可執行、具體之事務。

3.儀式慶賀：

運用慶生會、照相、錄影與製作案主優點的小冊子等具有創意的作法，提升案主的能見度、提高自尊，以及強化案主的主體性。

(四) 專業友誼關係實施的障礙

1. 懷疑的態度
2. 悲觀的態度
3. 不願意溝通或回應問題
4. 不能遵守約定或一直改變約定的時間
5. 對體制過度生氣

參、專業友誼關係的開展、結束與轉折

一、如何建立、維持或增強專業關係的方法

(一) 案主需要你，可能的作法？

這是關係最容易建立的時刻，因為案主目前可能有些最急迫的問題，需要個管師協助處理，只要提供相關的資訊、資源、方法、管道等，就容易與個案建立起信任關係。

(二) 案主不急迫需要你，如何開創案主的需要？

1. 支持她去冒險、陪伴她，做她必須完成的事情，在冒險與嘗試的過程中，不斷讓案主自發性的覺察其正面的意義與價值，並有機會改寫其生命的認知架構與內涵。
2. 陪伴她、做她想做，或是有趣的事情，創造生命中正向的經驗與情緒。
3. 協助開啟她生命中的夢想（一直想做卻又未完成的事），由於案主可能長期處在暴力虐待的情境中，負面的認知與情緒常包裹著她，消耗著她，使她已然忘記生命中還有哪些值得追求的事，因此啟發她的夢想與希望，可能帶動她往另一方向的繼續生存力量，對於擴展其生命力與主體性，將有莫大的幫助。
4. 參與案主生命經驗的過程中，預先看到事情的轉機，提供意見與可能的機會，讓案主學習生命中，存有大量可能的機會。
5. 做讓她感動的事（慶生會、照相、錄影、製作案主的優點小冊子），增加正面的情緒能量，與繼續奮鬥的力量。
6. 協助案主建立或參與非正式支持的資源網絡，以便增加案主運用資源的機會與能力。

(三) 覺察關係建立的方法，盡量避免單一或平常習慣使用的方法，諸如是靠提供解決其問題的方法與管道，建立與案主的關係，亦或是協助其自我覺察建立關係，亦或是靠上述所描述的優點關係內涵建立關係，基本的原則是，不要依賴已經建立的關係與方法，方法既可多元，關係也可以隨時彈性調整。

(四) 使關係的建立，維持一種以案主自主，且正面與成長的方式：

1. 隨時讓案主決定見面的時間、地點或方式，以及討論的內容。
2. 不斷比較在關係建立過程中，案主的成長與進步，諸如具體的例句為：「你有沒有發現自己現在，與過去有何不同？」、「我發現你的成長與進步是...」。
3. 不斷請教案主是如何邁向正向以及階段性成功，她是如何做到的？可以與個管師分享嗎？以協助案主不斷有計畫的去整理生命經驗，與理解方法的進行，並進一步提煉生命智慧。
4. 不斷協助案主轉化與提升悲慘與痛苦的生命經驗，並協助其發現它的意義與價值。

二、如何結束

- (一) 可採用漸進的脫離方式，並需讓案主做好準備：由於優點個管強調專業友誼的關係，其連結也較一般專業關係緊密，故脫離也須較謹慎，甚至有時還需處理案主與社工員本身的失落感。
- (二) 可強調案主的主體性，以免案主有被拋棄的感受：諸如可告訴案主「我是帶著祝福認識你，而今我們的目標已經大致完成，你要不要現在也祝福我，讓我能服務下一位案主...。」
- (三) 可採用相關的祝福儀式，讓案主能充滿勇氣與祝福的離開：祝福儀式的精神與內涵，必須包含專業友誼關係中成長的回顧、優點的增強與支持網絡的準備，而形式則不拘，只要能表現虔敬、莊嚴、勇氣的氣氛即可。

三、如何經歷轉折（關係生變時）

關係的建立並非一帆風順，有時也會面臨卡住的難題，個管師在面臨與案主關係停滯不前，甚至是大開倒車時，表面上看起來是案主的問題，不過也有可能是個管師個人的問題，使得問題卡在那，動彈不得，若是個管師也能察覺是自己過去的某些問題，使得這個關係面臨停滯甚至後退，這其實也是個管師，決定是否要整理自己的絕佳時機。

(一) 雷同的情境經驗，所導致的正負面情緒與行為

1. 負面的情緒拖累

關係之所以會卡住或往後退，且同時讓我們產生極不舒服的情緒時，代表個管師與案主所建立的某種關係，可能極為類似自己生命中的某一部份經驗。由於我們在與別人建立某種關係時，常欠缺覺察與整理，經驗留下來的時候，也代表某些負向或正向的情緒感受，保存於我們的內心深處。

建立某一種極為緊密關係的同時，不僅容易傳輸我們生命中某些正面或負面的經驗，也同時引發我們極為相同的情緒感受，如果這些感受是負面的，我們也容易陷落在此痛苦或挫折的情緒感受中，這會讓我們沒有任何情緒能量陪伴案主，或是尋求關係的突破。例如曾有一位個管師，之前才剛在男女情感問題上碰到挫折，一種被拋棄的負面情緒尚存留在心底，而今案主又在無任何預警的情況中，不再與其

聯絡，這種被拋棄的過程，像極了之前被男友拋棄的經驗，並複製了同樣的情緒感受（背叛、挫折、傷心、痛苦等），此時個管師會面臨雙重（甚至是三重、四重...）的打擊，並陷落在雙重的負向情緒中，有的個管師可能會因此傷心的離開自己所在的工作場域，又或是可能進入一種情緒的隱藏，而謹守著工作中照章辦事的退縮態度，而不再投入更多的熱情，這不僅對案主或對個管師本身而言，均是一種極大的致命傷，當然也遑論專業友誼關係的突破，因此，此時團隊以及督導的協助與支持，就亦顯重要，團隊與督導的協助可包含，使個管師看到自己與案主所處的關係經驗，以及這些經驗所帶來的負向情緒感受（挫折、傷心、自責、憤怒等），接下來則是承認並接納它的存在（這也將是一個痛苦的歷程），此外，也要同時引導，這樣的經驗是否曾類似生命中的某些經驗，這不僅需要不斷自我覺察，也需要不斷自我整理，因此，同儕的支持與專業的督導，可在此時發揮極大的力量，當個管師願意承認自己失落的情緒、接納自己的不完美，觀念的轉化也可在此時發生，原來痛苦挫折的背後，是隱藏了自己的期望與價值（期望自己被別人完全的接納與選擇，因此，當別人不選擇我時，我就難過、傷心，甚至覺得被背叛；被別人選擇我時，才代表自己是優秀的），而這樣的期望與價值需不需要改變，而要如何改變，換句話說，個管師在面臨關係的僵局時，也同時是自我檢視的大好時機，若組織中的督導與同儕，能及時發揮團隊的力量，個管師也將進行難度極高的自我整理期，若順利度過，個管師處遇個案的能力，也將大為精進。

2. 正面情緒的依賴

同樣的，與案主接觸的同時，也可能複製正面的經驗與情緒感受（案主極為崇拜與依賴個管師），不斷複製與增強的結果，會使個管師極有成就感，甚至仰賴這樣的成就感與正向情緒，如果有一天，案主與個管師的關係經驗，不若以前，甚至違反了這些習慣經驗，個管師也同時會面臨極大的挫折與痛苦，處理的原則仍是之前的三部曲，第一看到自己的失落（負向情緒感受）與接納自己的負向情緒；第二探索負向情緒感受的認知結構與內涵（我為何這樣難過或憤怒）；第三我可以改變這些認知嗎，要如何改變。而這個自我反省、覺察、整理與改變的歷程，亟需要團隊的支持與督導協助，這也是優點個管中為何如此強調團隊合作的原因。

♡ 提問與回應 ♡

提問一 在專業友誼關係建立的過程中，對組織的挑戰為何？

回應

對組織而言，由於專業友誼所隱含的信念，所強調的原則與方法，均比原有的服務模式（強調病理、採用問題解決導向與專業診斷、較常使用正式支持體系的資源，較著重在表面上的效率，諸如要在辦公室與案主會談，才不至於浪費時間），更有彈性，因此專業友誼也同時在測試組織賦予個管師的信任度與支持度，如果組織不信任個管師將因案主的不同，所採用的彈性或創意性服務，那組織將不會給予個管師任何支持，個管師當然也無法繼續採用優點的精神與策略，此外，優點個管模式，非常強調組織內的團體支持與督導協助，以檢視或開發更多元有效的優點策略與方法，而這些均需要組織的認可與協助，換句話說，如果組織內的領導者不認同優點的信念，其就無法提供優點個管模式所需的各項協助與支持，包含外展所耗費的時間與金錢資源、督導的協助、較彈性的處遇策略等，優點個管模式自然就無法在組織內生根。

提問二 在專業友誼關係建立的過程中，對個人的挑戰為何？

回應

前述曾言，關係的建立並非一帆風順，個管師在面臨與案主關係停滯不前，甚至大開倒車時，表面上看起來是案主的問題，不過也有可能是個管師個人的問題，若是個管師也能察覺是自己過去的某些問題，因為沒有處理，導致關係的後退與停滯，那個管師是否能真誠面對，這將挑戰個管師的勇氣與智慧，如果個管師能把握眼前的機會，重新檢視內在負面的情緒與認知期待，個管師將有機會將此關係生變的危機，轉化至自己奮力突圍的動力，而努力的程度也將攸關個管師做人的品質與日後處遇的功力。除此之外，優點個管的精神，一再強調以案主為尊、以人本為要，這些均挑戰個管師是否能放下自己的專業與執著以及自己的方便與利益，放下多少，也代表優點個管精神落實的多寡。

提問三 在專業友誼關係建立的方法中，是否會運用其他不同模式中的方法？

回應

優點個管所強調的專業友誼，說穿了無非是要個管師放下自己努力建立的專業，回歸以案主為中心，找出對案主更全面的理解與傳輸更有效能的協助方式，因此任何可以達到上述理念的方法，均應被嘗試與被採用。在過去運用優點模式的努力中，最常使用的模式與方法，包含女性主義所強調的案主增權策略，透過 1、脈絡化（contextualization）方式，就是以女性自己的觀點、自己的語言來理解自己，並重新賦予意義與價值，2、強化集體經驗，建立以案主為主體性的支持系統，因此支持團體、自助性團體等方法的運用，對婦女主體性的復元，有極大助益。

此外，敘事治療模式中所強調的「不只看到自己建構出來的『真實』是什麼，還能看到更多的真實，以增加不同的選擇」，敘事治療特別主張用「外化問題」的方法，解構社會文化主流論述的影響力，重新標示案主的主體性與想望，這樣做的好處，是能協助案主將問題與自己分開，並看見問題對自己的負面影響，以強化個人奮力突破的動機，解除問題對自己的宰制，而重新看到希望，並找到持續奮鬥的勇氣。

而另一常見的方法則是採用焦點解決短期諮商的模式與方法，強化正面而非負面的對話，以及引導案主從事小幅度的改變或冒險，增強正面的經驗，並進而帶動更大的改變。

提問四 如何維持專業友誼的界線？案主於工作過程中，對於社工員個人的感謝，而以禮物、饋贈及邀約等表達時，工作人員應如何處理？界線如何拿捏？

回應

接受與否視情形會有所不同，不過，一般而言，社工員應注意是否因案主的給予而影響服務，如此將會產生不適當的問題與倫理關係，除此之外，案主有饋贈的行為發生時，除因感謝因素外，社工員也應自我覺察對案主的服務，是否不足，才導致案主必須針對此，作特殊的表示。如果案主是純粹想表達感謝，才會送禮或邀約，個管師或社工員也一定要先接受對方的心意，其次再來思考有形的邀約與禮物的部分，心意接受下來後（諸如謝謝你，做任何事都先想到我，這份真誠的心意，我衷心的感謝），再告訴案主，自己身為個管師或社工員的立場與原則，尋求案主的諒解。若禮物並非十分貴重，且代表案主強烈的感謝之情，這時也可考慮收下，並在下次會面時，也準備一些禮物回贈，由於優點個管十分強調案主主體性的提升，若收下禮物可讓案主心安，並讓案主感受到她不是只是接受社工員的協助，甚至也有能力回饋社工員，這樣的主體性所引發的價值感或是自我的尊嚴，將對案主有很大的幫助，因此禮物並非絕不可收，不過，社工員也可在此過程中，引導案主將感謝回饋給機構而非個人。除此之外，社工員也應同時表達在服務過程中，自己也從案主的生命故事中，學習成長，因此，也要真心感謝案主願意信任她，並與她分享生命中此一重要階段，這對社工員而言，將是極珍貴的資產。

提問五 專業友誼是否需要花費更多的時間？

回應

在專業友誼初始建立的過程中，確實需要有較頻繁且緊密的接觸，再加上外展的策略取向，以及如果個管師不熟悉專業友誼的關係建立方式，此時，時間的花費可能更高，一直要等到案主自主性有更大的進展後，才不需要頻密的接觸。不過專業友誼的存在，對優點個管模式而言，是邁向復元的重要歷程，如果個管師投資時間資源在案主身上，對案主的復元情形是有幫助的，那服務的效能也將有所提升，如此一來，不僅可以使案主更快離開受虐的暴力陰影，也有機會使案主不再重複求助於正式支持體系（如警察局、法院、醫療與社政單位等），整體而言，對案主、對機構、對社會，都是減少時間成本的耗損。

提問六 在建立關係的過程中，有時會面臨某些與案主信仰上、價值上、期待上、時間上的衝突，這些衝突可能會使建立不易的關係面臨破壞，此時應如何處理？

回應

首先要敏感或意識到，是哪些衝突使關係面臨危機，接下來則是思考是否能以案主為中心，而對案主堅持的價值、期待、信仰有更多的瞭解，進而再嘗試與案主對話，個管師不見得要放棄自己的想法，不過確有義務瞭解案主生存脈絡中的許多堅持，學習用案主的語言、思考規則，與案主討論，只要態度真誠、開放，案主也可以學習瞭解個管師的難處，尊重個管師的價值觀以及信仰，對案主長期的發展而言，也是正面的。

情境練習

以下二例，請採用以優點、激發希望和復元導向架構的專業友誼策略與方法

一、案主透過轉介來到機構，在晤談的過程中，你發現她處在一個極混亂的情境中，在婚姻方面，她面臨丈夫的外遇、婚姻去留的抉擇、經濟的困窘、心理上的依賴與不甘心等；而在暴力方面，漸歇性的暴力威脅，也使他充滿恐懼與不安；而子女的教養與就學的問題，也深深困擾著案主，種種複雜交織的難題，使案主不知如何是好，透過她憤怒、焦慮與急切的語調，社工員正感受著她目前所處的情境。

二、你被指派去接一個新案，案主處在一個極沮喪且低落的情境，案夫是一個流氓頭，不僅對案主暴力相向，且極盡威脅恐嚇之能事，案主所到之處、所交往之人，無一不受案夫的騷擾與破壞，案主的支持系統也幾乎瓦解殆盡，在案主的眼中，幾乎看不到希望與未來。

✿ 基礎訓練 ✿

第四章 優點評量

才能、資源和想望的呈現

學習目標	78
評量優點的信念基礎	79
優點評量的功能	79
優點類型	81
什麼是優點？	82
優點評量（希望花田）（空白表）	83
優點評量之過程與方法	85
優點評量探索的領域	88
優點評量（完成的例子）	95
不同評量方式的比較	98
優點評量的品質檢視	99
優點評量的問與答	100
參考文獻	108

第四章的學習目標： 優點評量

參與者在第四章之後將會知道與做什麼：

參與者將知道如何使用優點評量以提倡案主在其生活中復元。

訓練如何有助於達成目標：

- λ 參與者將了解四個優點類型。
- λ 參與者將討論使用優點評量的目的和好處。
- λ 參與者將討論優點評量的形式及五個關鍵過程。
- λ 參與者將開始運用優點評量在服務的案主身上。

優點評量

一、優點評量的信念基礎

- **肯定個人改變的潛能**—相信每個人都有學習、成長和改變的潛能是優勢觀點的根本，也是人群服務的立基，有此信念才能不敗。

所有的人都擁有很大範圍的才能、能力、技巧、資源以及抱負。無論目前表現多少，對人類潛能的信念是肯定人們有未開發和未定型的精神、身體、情緒、社會、靈性的能量儲備，這些都是可以被表現出來的(Rapp, 1998, p.31)。

- **「一」即一切**—自系統與全人觀點出發肯定個人的完整性，系統內部的相互影響，整體系統大於部分的總合，又系統運作可以殊途同歸，個人雖然面臨多重問題，其自身仍有內在與外在資源可被運用，亦即個人的這個「一」可以同時存有問題與優點，要擴大優點或問題以影響個人整體系統？個人可發揮自由意志加以選擇。再者，個人與他人和世界相互交流，因此優點的發揮所產生的影響力擴及個人之外的他者與環境。
- **轉化「優點」為希望**—協助案主覺察自己的優點，可以激發案主的力量和希望，提升其自尊與自我效能。


以充權的意識形態提供服務需要我們能夠看到案主擁有的能力，即使這些能力不是那麼明確，甚至案主自己也沒看到的....。看到錯誤和欠缺之處是比較容易的。充權研究(和實務)試圖去找出人們作對的事情、已經擁有的資源，**因此可在案主的控制下，鼓勵資源的使用和擴充** (Rappaport, 1990, p.12)。

- **「優點」可作鹽作光**—聚焦並擴大案主的優點與正向經驗可以有效解決案主的問題。
- **啟動善循環**—抱持正向觀點，讚美肯定他人優點，投注光輝相互映照，啟動人與人之間的善循環，因而營造美麗和善的環境與人生。

二、優點評量的功能

- **發掘案主的才能、資源和想望**

優點評量是優點模式過程中初步的一環，其為了解案主的工具，是協助案主陳述和發掘自身才能、資源與想望的工作方法。



■ 建立關係的媒介

透過優點評量協助案主發掘自己的優點、資源、和正向經驗，經整理後回饋給案主，在評量過程中適時指出與讚美案主，營造愉悅的會談經驗，有助於關係的建立。

■ 引發案主訴說自身故事的媒介

優點評量過程中引發案主陳述現在的狀況、想望與過去的經驗及運用的資源等，可促發案主訴說自身經驗，並且是生命經驗的全貌。藉此也可協助案主整合其過去、現在與未來想望。

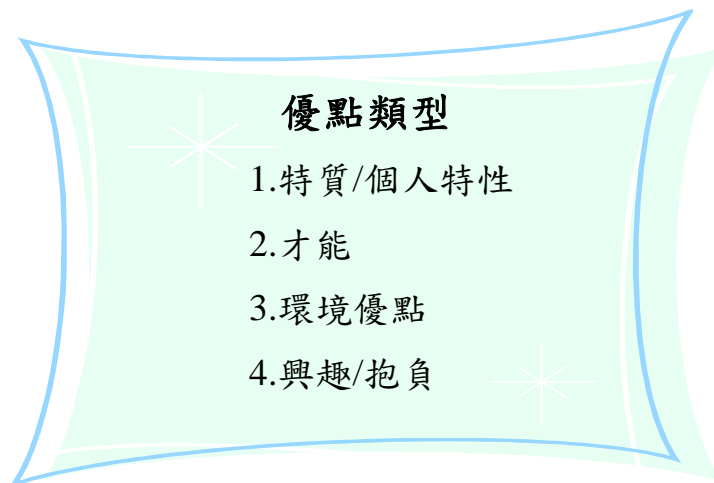
■ 激發案主思考自己的想望

優點一個重要的部分是激發案主思考：「我要什麼？」，乃是引導案主呈現其主體性，並且是正向想望的陳述，以建立後續積極正向的工作目標。

■ 體現社工員對於案主的重視

優點評量蒐集的案主自己的觀點，並且以其語言陳述，而非工作人員的語言，特別在想望部分強調「我要....」，彰顯案主的「存在」；整個評量的結果是屬於案主的。

■ 實踐案主自決—設定想望的優先順序



特質/個人的特性	技巧/才能	環境優點	興趣/抱負
誠實的 關心他人的 懷抱希望的 努力工作 慈善的 有耐心 敏感的 健談的 友善的 樂於助人的 具有俠義精神	廚藝很好 會開車 園藝 計算能力強 會使用電腦 知道很多古典音樂 很棒的記憶力 有證照	有一個安全且喜歡的住所 他的狗是他最好的朋友 每月有政府補助 兩年前參與社區宗教團契 與鄰居關係良好 鄰居可以提供支持 住家附近有公園和運動設施	想開一家自己的店 想要和孩子去旅遊 想要成為搖滾樂明星 喜歡釣魚 喜歡看老電影 喜歡去咖啡店 喜歡多花時間與某位家人在一起 希望有一天能擁有自己的車子

什麼是優點？

所有可以想到的事都可以是優點。下列是個案管理師及案主所提出的一些被視為優點和資源的共通經驗與特質。

個人的特質。幽默感、溫和、抗壓能力、可信賴、親切—這些都是自然且可使用的資源。

個人可以學習覺察、認識、並超越自己，當人們曾經掙扎、經歷痛苦和絕望時；其學習不僅來自克服試練和苦難，也來自突破自己的脆弱和失敗。最為人的獨特性在於能夠客觀地審視自己，獲得一種理性的瞭解，此種客觀覺察與洞察力是相當大的能力，有待啟發與運用。

個人對生活和世界的認識和了解。個人不斷的學習—從經驗、從書本、從文化、從家庭、以及他自己；或許他們知道要如何烹煮，或知道如何使用電腦，或他們專長在運動，或他們知道如何照顧嬰兒，或他們擅長數學。個人知識可以在任何領域—只要你詢問並學習他們知道的事情。

個人的才能。個人擁有的才能和技術（或曾經擁有的，但被遺忘了），會讓你甚至他們自己很驚訝。口才好、記憶力好、會運用資源、知道如何照顧他人、耍把戲、背誦詩詞、烤麵包、跑步、收集硬幣、懂外語、協助其他人等—與他們談論其所擁有的這些才能，可以讓他們確認自己是具備資源的，並幫助他們視自己為完整的個體。

尊嚴。人都有尊嚴，是一種「存活者的尊嚴」；人們可以超越巨大困境與障礙，個人的尊嚴可被召喚以鼓勵改變和成長。

文化、心靈、倫理和工具。這些優點經常被個案管理師忽略：可能包括民俗療法和宗教儀式的角色和功能、家庭互助價值和個人的角色、擴大家庭的優點等。禮俗與靈性部分與自然界相繫，每個文化都有其獨特的治療和締造圓滿的方法，這些應該受到重視。

社區資源。社區中存在自然的資源，應盡量利用社區中可被案主運用的資源；視他們為專家，很多時候他們知道的資源我們並不知道。**也請記得：**1)有時候個人並不會視自己的才能、知識和資源為優點—你可以幫助提醒他們；2)有時候人們會遺忘或不去使用他們擁有的才能，而這些才能可能是其優點。



優點評量(希望花田)

案主名字

個案管理師名字

當前的狀況： 今天發生了些什麼？ 現在有些什麼？	個人的想望和抱負： 我想要什麼？	個人與社會資源： 過去我使用了些什麼？
日常生活		
財務/保險		
職業/教育		
社會支持		
健康		

休閒/娛樂		
法律		
靈性		

上面各項想望的優先順序：

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____

案主的意見	個案管理師的意見
案主簽章	個案管理師簽章
日期	日期

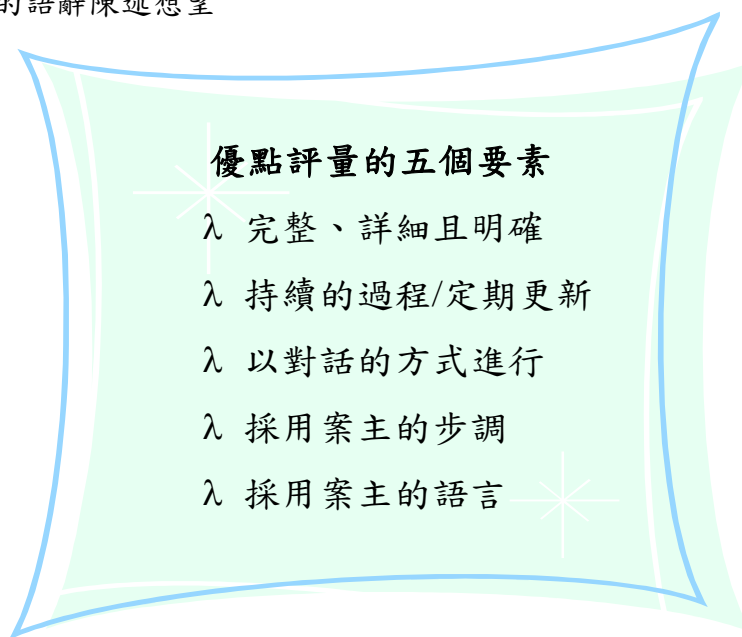
優點評量之過程與方法

優點評量是一項工具，協助個案管理師與案主以全人和正向的角度建構資訊。這些訊息的蒐集應該詳細、明確與完整。

一、評量過程

優點評量所蒐集的是屬於質的資料，評量過程和結果都具有處遇的效應。當對個人做評量的時，過程的特質如下：

- λ 對話式的
- λ 以個人的自然風格進行
- λ 不具侵犯性的
- λ 以案主自己的速度進行
- λ 以正向的語辭陳述想望



也就是將所要蒐集的訊息融在談話中，配合案主的語言，不一定在一次會談中完成，而是視案主自己的步調。

優點評量是用以了解案主優點和資源的工具，因此需要不斷更新。正因其為工具並非目的，運用時不應執著一定要在何時完成，應著重案主的感受與意願。如此優點評量才能發揮協助的功能。

優點評量實施的時間點為與案主建立初步關係之後，約為開案兩三週後，或是危機狀態經處理而趨於暫時的平靜狀態下，如此案主方能冷靜回顧與思考。

二、執行評量之方法

- 引介優點評量—向案主說明此評量的功能，邀請案主參與。引介說明範例如 下：

我們有一個評量工具是用來幫助你了解和整理自己現在和過去的狀況，特別是發現你自己的優點和資源，或許可以幫助你跳脫現狀，你想想試試看？

- 個管師與案主各持一份評量表—個管師事先準備兩份量表，一份給案主，可於引介時讓案主閱讀，了解評量內容，進行評量過程中則讓案主手執一份，隨者案主談話的內容蒐集相關資料，當案主未主動由哪部分開始陳述時，則由「日常生活」範疇開始詢問。評量的順序未必依照表格中的範疇先後，乃依案主談話自然地蒐集所需的資料。
- 由「現在」或由「想望」開始—在每個範疇內可以先請案主說說在這部分的現在狀態，由陳述引導「想望」的內涵，如：「你希望有什麼改變」、「你想要有什麼不同？」，若案主未說出其具體想望，個管師可由其陳述協助整理，如：「你的想望是不是……」。在適當的情境與對話內涵下也可以直接詢問案主，如：「在日常生活方面你有什麼想望？」或「你要什麼？」。
- 由個管師或案主填寫？一般而言應由個管師以前述方式在會談中蒐集資料，並將資料電腦化以便後續更新，經整理後送給案主一份，強調案主的優點，肯定其想望。但若案主願意先自己填寫，之後由個管師與案主再就每個部分一一討論確認，以進一步增加資料的豐富性。

切記要以此工具為媒介，激發案主看到自己的優點和思考自己所要的是什麼？不要為填表而填表。

三、個管師對於優點評量之認知

以下是社工員在執行過優點個案管理後對於優點評量的觀感：

1. 協助優點精神的發揮

「工具是用來輔佐甚至讓你的價值比較趨於具體發揮……。」

2. 提醒社工員忽略的面向，更全面瞭解案主

「這個表格的使用，你一定要會用，且你要知道它的價值。社工員要知道做這個的時候我的用意是什麼，...，對我的工作有幫助，我可以透過這個更了解我的個案……。」

3.作為與案主建立關係的管道

「表格應該是你建立關係的管道才對。」

4.瞭解運用的時機，視案主個別情況作彈性運用

「我覺得表格部分，當然到後來是彈性的運用，……，但是你什麼時候表格要開始出去、當然要看時機、看個案的狀況，基本表格運用是很重要的，你要會用這些表格，你就必須要知道什麼時機會用這表格……。」

5.不是為了填表而填寫

「不是為表格而做，比如案主可能剛來，也許她要的不是你處理這些事情，而是你靜下心來聽她講，可是你為了滿足這個模式，然後你就硬是要跟她談這些東西，我怕的會是這個東西。」

「只要你想通了一件事，不是每個表格都要填滿，因為你是真的跟她一起工作，這是她所關注的，當然最好她全面都能有，但如果不行也沒關係。」

6.真實有活力

「那時候我很欣賞這個部分，所以我覺得他很確切的把他寫下來，那跟你處遇計畫裡面所訂的計畫來講，同樣是計畫它是多了很真實、且有活力。」

7.透過互動回應案主此時此刻

「且你在開案表上所寫的計畫，你對個案有什麼幫助嗎？沒有，你只是自己在整理，可是在這個你可以透過互動、雙方的，你更了解她，你能直接鼓勵到她，且你可以討論她他真正想做的、還排順序，所以我覺得說此時此刻，它可以超級回應到此時此刻。」

8.工具的使用訓練社工員正向思考與優點取向

「其實這個東西是你訓練你優點一開始最基本的，那你如果你填起來有困難，那就代表你真的需要訓練、個案也需要訓練，因為那是很明顯，就是正向思考跟優點取向的過程，且那是套用在任何原則去看的過程。」

這些例子是用以刺激各領域的想法，達到豐富的評量。優點評量最重要是以輕鬆和正向的方式去了解案主的優點、資源與抱負。

優點評量探索的領域

☺ 日常生活 ☺

當前狀態

- 你住在哪裡？你住在那裡多久了？
- 你有和其他人一起同住嗎？
- 你的住所有什麼好處？你喜歡住在那裡的理由是什麼？（例如安靜、離雜貨店近、靠近公車路線等等）
- 你用什麼交通工具？（汽車、摩托車、公車、走路）
- 你有養寵物或動物嗎？
- 案主有哪些與日常生活有關的資產？（例如你有電話、電視、洗衣機嗎？）
注意：這個有助於找出想要的東西--他/她需不需要吸塵器？
- 家中有什麼是案主引以為傲或是相當喜歡的？（如蒐集東西，畫、特別整潔、有魚缸等）。
- 有什麼是案主日常生活中喜歡做的或擅長的事？（例如烹調、清潔、辦雜事、購物等）。

想望/抱負

- 你喜歡你居住的地方嗎？什麼地方是你喜歡居住的地方？
- 你喜歡一個人住或跟他人同住？
- 如果要改變居住狀態中的一樣東西，那會是什麼？
- 你理想的居住狀態是什麼？（如居住在農莊附近，或買房子等等）。
- 你需要什麼東西使生活情況更不費力？（例如日間托育、使你能更常去購物中心的方法等）。
- 什麼東西對你生活來說是最重要的？（例如感覺安全、有朋友住在附近、靠近公司、有寵物等）。

資源

- 過去你住在哪裡（列出每個地方）？與誰一起住？住多久？是怎麼樣的形式（公寓、團體之家、房子、護理之家）以及座落於何處？
- 過去居住狀況中有沒有你真的很喜歡的一些東西？
- 你喜歡的居住狀況是什麼？為什麼？
- 有什麼東西是過去生活狀態中有的東西，現在生活中沒有，但是你能夠再擁有的？

心財務/保險心

當前狀態

<p>收入（類別和數目）</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 政府的個人津貼補助 <input checked="" type="checkbox"/> 工作收入 <input checked="" type="checkbox"/> 家庭/朋友借貸/協助 	<p>方案協助</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 單親孩童課輔 <input checked="" type="checkbox"/> 特殊境遇婦女補助 <input checked="" type="checkbox"/> 低收入家庭補助
<p>保險</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 健保補助 <input checked="" type="checkbox"/> 保險公司 <input checked="" type="checkbox"/> 花費資訊 	<p>金錢管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 你有任何銀行帳戶？是什麼種類？ <input checked="" type="checkbox"/> 你如何管理你的錢？ <input checked="" type="checkbox"/> 你如何付賬單？ <input checked="" type="checkbox"/> 你每個禮拜花費多少錢？

想望/抱負

- 你希望財務狀況有何不一樣？如何做？
- 就財務而言，什麼對你是重要的？（例如我每個禮拜想要有額外的錢去外面吃飯、我想要租電影看、我想要有一個活期存款帳戶等）
- 有什麼福利是個人合乎資格，但是目前並未接受的？你如何付賬單？

資源

- 案主過去的收入是什麼？來自哪些資源？（例如個人過去有工作過嗎？有過去曾經獲得的福利而目前沒有接受的嗎？）
- 哪些是過去所使用的資源，但現在沒有的？（例如在大學修過財務管理課程、主修過會計、有過銀行帳戶等）

心職業/教育心

當前狀態

- 個人從事什麼生產性的活動？包括形態、地點和時間。
- 活動種類包括：競爭性工作、志願服務、學校、臨時工作等。
- 最高教育水準（例如補習教育、高中、大學等）
- 你喜歡目前的工作或活動嗎？
- 對案主而言，目前所從事的什麼是重要的？(如我喜歡獲得額外的收入、幫助別人、和人在一起、負責一些事務等)。
- 如果案主目前沒有從事任何工作或活動，他們有哪些興趣、技巧、能力與生產活動有關？（例我喜歡和小孩子一起玩，藝術是我的熱情）

想望/抱負

- 你想工作、回學校唸書、當志工、或賺外快嗎？
- 如果是，你喜歡做什麼？你過去曾做過什麼？（例如我希望得到護理學位、我希望在外面工作、我喜歡幫助別人等）。
- 如果你可以做任何想要做的事(與生涯有關者)，你會做什麼？它引發你興趣的原因是什麼？
- 如果案主目前有從事一些活動，案主滿意其所做的嗎？對於目前所從事的，有什麼是想改變的？想增加什麼活動？

資源

- 你過去曾經從事的活動（工作、學校、志工、訓練等）有哪些？多久？何時？在哪裡？有什麼是你喜歡的？有什麼是你不喜歡的？
- 你過去曾接受過什麼就業服務？
- 你曾經或現在有參與一些工作方案嗎？
- 你最喜歡的工作情境是什麼以及為什麼？

社會支持

當前狀態

- 你與誰一起從事活動？你的朋友是誰？你跟誰比較親密？誰讓你感覺最好？
- 你參與什麼組織、俱樂部、團體（例如教會、鄰里團體等）。
- 你有任何人來看你或你一起從事活動的人嗎？你們都一起做什麼？
- 你有養寵物嗎？你想養寵物嗎？
- 你有拜訪你的家人嗎？拜訪過程是愉快的還是有壓力的？你依賴家庭成員給你支持嗎？
- 你和人在一起時，喜歡或不喜歡部分的是什麼？
- 你喜歡一個人嗎？當你一個人的時候，你都做什麼？有什麼感覺？
- 你家外面的哪裡是讓你感到最舒適的地方？

社會支持的例子

λ 家庭	λ 朋友	λ 心理衛生工作人員
λ 學校	λ 同伴	λ 同事
λ 寵物	λ 精神上的寄託（宗教）	λ 支持團體
λ 熟悉的人	λ 重要他人	λ 自助/案主組織
λ 社會服務工作人員		

想望/期望

- 在你社會生活中有什麼是你想改變的？
- 你的生活中，有哪些層面你希望有更多支持嗎？（例如靈性方面，和家人有較好的關係、較多的朋友、有人可以一起去露營等）
- 有什麼社團組織你目前未參與，但是想加入的嗎？（例如教會、媽媽教室、讀書會等）

資源

- 在你生活中是否有一些重要的人（例如朋友/家庭），過去給你支持，但是現在卻沒有在一起了？是誰？
- 有什麼地方你過去常去或有哪些人你過去常在一起，但是現在卻沒有了？請描述這個地方和人
- 你過去曾加入任何團體、俱樂部或組織嗎？他們是什麼？你喜歡他們嗎？你喜歡他們什麼？

心健康心

當前狀態

- 自覺身體健康狀況
- 醫療狀況
- 就診的醫院或醫師
- 描述身體健康
- 飲食習慣
- 現在使用哪些保健食品
- 做什麼運動？哪種類型？

想望/抱負

- 在身體或精神健康方面有什麼是你想努力的？（例如體重降低、症狀管理、減少抽煙等）。
- 在這個部分，什麼對你來說是重要的？有任何你想學習更多、改善、或改變的嗎？

資源

- 過去使用的資源有哪些是現在可用的？
- 住院的型態：上次何時住院？是公立或私立醫院？多常住院？什麼導致你住院？通常是自願或非自願住院？
- 過去有什麼人提供健康資訊？是否有人可以一起從事有益健康的活動？使用過哪些健康食品？

心休閒/娛樂心

當前狀態

- 你從事什麼娛樂？
- 你的嗜好是什麼？
- 什麼使你放鬆或高興？

休閒/娛樂活動例子

運動活動 λ 棒球、足球、羽球、 網球、游泳	戶外—自然運動 λ 爬山、釣魚、打獵、 露營	社會活動 λ 派對、拜訪朋友、講電 話、逛街
個別娛樂 λ 聽廣播、聽音樂、看 電視	智力活動 λ 閱讀、演講、修課、 去圖書館	文化/藝術活動 λ 樂器、畫畫、陶藝、 去博物館、藝術課 程、音樂會、電影
冥想 λ 禱告者、瑜珈、聖經 閱讀	旅行、遠足、度假	購物活動 烹調/烘培/編織

- 你曾經週末外出從事娛樂活動嗎？如果是，通常做些什麼？
- 你有電視嗎？想要有電視嗎？你喜歡什麼電視節目？你喜歡看電影嗎？哪種類型？你喜歡那個演員？
- 你喜歡閱讀嗎？你喜歡那位作者？你去圖書館嗎？
- 你喜歡烹調嗎？你喜歡哪一種餐？你喜歡出去外面吃嗎？
- 你有什麼才藝？你的嗜好是什麼？
- 如果你有一整天可以隨心所欲做任何事，你會做什麼？
- 你什麼時候會感到厭煩？當你感到厭煩的時候，你怎麼辦？

想望/抱負

- 有什麼你喜歡做的事，但現在不再從事了？
- 你是否曾經想嘗試一些有趣的事，但是從未做過？
- 探索目前想望的一些事情。

資源

- 探索過去的參與、興趣、和活動？個人在哪裡與誰一起活動？
- 過去你最喜歡的活動是什麼？是怎樣的活動？

靈性 (Spirituality)

定義

靈性指提供人們關於希望、慰藉、意義、生命的目的，或是關於人與宇宙之間連結的一套信念或實務。

靈性對不同的人而言有著不同的意義，它可以是宗教上的寄託，或是個人與超自然力量間的關係，或是沒有特定範疇。整體而言，宗教未必等同於靈性。

勿將靈性侷限於某特定的機構、教會或教派，亦不要強迫他人接受自己的信仰。

範例

冥想	音樂	自然
藝術	社區服務	團契關係
靈修	教會	政治正義
廟宇	宗教儀式	利他主義／給予

談論靈性的可行方法

- 你的生活中有沒有任何事物可以帶給你慰藉、意義或生命的目的？
- 是什麼使你有力量度過難關？
- 你所持的信念是什麼？
- 你對什麼有深刻的信仰？

這些議題也會在其他的生活領域中出現，例如社會支持。靈性通常會與社會脈絡中的人際關係有緊密的關聯。


我的希望花田(優點評量)



小園丁的名字



小天使的名字

我目前的生活？ 最近(今天)發生了些什麼？	我想要什麼？ 	過去我所擁有的能力與資源？
日常生活		
<p>我好煩—因為每天都做同樣的事情覺得好累好疲倦。</p> <p>我的生活就是這樣—看看電視或有時跟女兒去逛街、買菜煮菜、做生意</p>	<p>我想等孩子學業完成，讓我無憂無慮，一個人能到處走走、看看外面的世界有多廣？</p>	<p>我小孩還小時在家照顧小孩做家事、做手工，小孩稍大後與先生一起作泥水工；有婆婆協助照顧家庭。</p>
經濟狀況		
<p>我們一家子的支出只有我做生意的收入，讓我覺得擔子好重、讓我喘不過氣來，到現在什麼都沒有，只剩四個孩子。</p>	<p>我想要自己有能力買房子。我想如果有人幫我分擔經濟重擔多好！</p>	<p>我以前小姐時做針織、冰店小姐、工廠女工所賺的錢都交給媽媽貼補家用。結婚後我跟先生去做水泥工，有了孩子後在家做手工、車衣服，孩子稍大些又跟先生去做水泥工直到85年開始做生意—賣鹽酥雞，長子讀高中時的學費有小叔幫忙。</p>
職業/教育		
<p>我現在的職業賣鹽酥雞、香雞排，以前生意比較好，覺得好有成就感，現在跟隨景氣差，生意普通。我小時候家境不好，受的教育不高只有國中肄業。</p>	<p>我好嚮往人家有高學歷喔</p>	<p>我以前小姐時做針織、冰店小姐、工廠女工所賺的錢都交給媽媽貼補家用。結婚後我跟先生去做水泥工，有了孩子後在家做手工、車衣服，孩子稍大些又跟先生去做水泥工直到85年開始做生意—賣鹽酥。</p>
社會支持		
<p>我遇到一位好心的人—陳先生，每次有困難打電話給他，他總是盡力的幫我，讓我覺得好感激，社會上還是有好人，像社會</p>	<p>真希望以後我也有能力像他們三位好心人這樣幫助一些需要幫助的人。</p>	<p>我家以前有公婆、小叔的幫忙。還有二位朋友，一位腳受傷時幫忙我把做生意的東西推到賣的地方另一位會關心我給我精神支</p>

簽名	時間	簽名	時間
飛燕	93.06.04	晨曦	93.06.04

一個好的個案管理師通常好奇且富有創造力。
他們會持續的學習與發現。

筆記



不同評量方式的比較

優點評量	問題評量
這個人的想望、渴望、抱負及夢想是什麼；個人的才華、技巧與知識。一個全人的輪廓。	把診斷視為問題。與問題相關的需求、欠缺及症狀。
以案主對其情境的看法收集資料。民族學誌的。	問題評量會從專業的觀點來尋找病人/案主問題的性質。著重分析的。
以有目的的對話方式進行。	質問式的會談。
焦點在此時此地，並引導討論未來及過去，了解他們如何在經歷這些之後倖存下來。	焦點在於診斷評量的程序，以決定其功能的程度。
每個人被視為獨特的個體，相信他們可以在自我與環境中決定自己的需要。	案主/病人被視為缺乏自我行為的自覺，或是否認問題或其疾病。
評量是持續進行的，過程中關係是主要的成分。鼓勵和認可是過程中的要素。	案主/病人變成被動的接受工作者所決定提供的處遇。
優點評量是特定的、詳細的、個別化的。	把個人置於診斷或問題的類別中。採用一般的、同樣的語言。
發掘恢復活力的方法，以及創造自然的協助網絡。	強調順從與問題管理，透過正式的服務滿足需求。
案主的權威與擁有權。	由專業來控制。
專業人員問：我能從你身上學到什麼？	專業人員規定：我認為你應該學什麼、做什麼？



優點評量的品質檢視

案主姓名：_____

檢視日期：_____

個案管理師姓名：_____

- | | | | |
|---|----|---|---|
| 是 | 尚可 | 否 | 完整且徹底—各生活領域的資訊豐富且詳細。 |
| 是 | 尚可 | 否 | 個別的且明確的—清楚地描述和呈現當事人的圖像。(團隊成員必須可以從資料中輕易的判別是哪一個人) |
| 是 | 尚可 | 否 | 案主參與的明確指標—如簽名、案主的意見及以案主的話。 |
| 是 | 尚可 | 否 | 持續記載與案主碰面的情形 |
| 是 | 尚可 | 否 | 在各領域運用自然資源，而非只是正式的資源 |
| 是 | 尚可 | 否 | 列出個人的期待與要求，排列優先順序，並且以案主的語言書寫下來(而不是用專業術語)。 |
| 是 | 尚可 | 否 | 反應文化、靈性、種族等對個人有意義的資訊。 |
| 是 | 尚可 | 否 | 反應案主的技巧、才藝、成就與能力—在各個生活領域，他們知道什麼、在乎什麼、對什麼感興趣等。 |

優點評量的問與答

提問

一.在實際執行上，是否需有優點評量與個人計畫，才是真正完整的工作模式？是不是要經過全部的流程，才算是真正的優點模式？實際服務時在人力與時間方面是否有執行上的困難？優點評量或個人計畫是否是因應比較被動、沒有組織能力的某些特質之案主的需要，或是一個幫助工作人員與案主建立正式契約關係的儀式和過程？

二.優點評量中各面向的分類如何填寫？個人計畫目標要如何分類？

三.優點評量與個人計畫如何進行？

(1)因心靈探索問卷、優點評量尚未進行，不過覺得案主目前最迫切的是離婚，就想採取彈性的處遇原則和做法。如就先拿個人計畫來做，因目標要明確化，所以訂定「我要離婚」，和下面列了幾個短期的目標，也獲得案主的認同。案主希望自己來完成這份人生計畫，不願意請律師，覺得最清楚自己事情的人是自己，所以願意自己寫離婚訴狀。個案管理師就陪她寫，這是案主目前最迫切的事情，也算是從個人計畫著手，只是所有的短期目標是個案個案管理師訂定的，由案主認可而已，不過執行期限則是共同研擬的，至於什麼時候把訴狀送出去的關鍵決定，則由案主自己做主。

(2)團督時討論若優點評量未做時，但案主已心中自有目標想要去做時，該怎辦？優點評量每一項都要填嗎？完成度要多高才可以？

四.案主的想望與目標執行的優先順序，須如何安排？

(1)如案主個人計畫的目標順序，第一是自由。因案家過於保守，有點想控制她的想法和行動，於是案主最近外出尋找工作以追求個人的自由，目前找到餐飲業的工作。先生有時會用言語挖苦案主是否跟老闆怎麼樣或又跟那個客人怎麼樣之類的。案主希望家人能瞭解和接納她的工作，也希望先生不要用語言來刺激她，或懷疑她和別人有染。第二是離婚，第三是金錢，和第四是快樂。對想望目標的順序，案主認為離婚後才會快樂，但或許離婚不會那麼快，這一前提目標若不能達成，那其他目標如自由快樂等可不可以先完成，就是沒有離婚也可以過得很自由快樂？

(2)個案管理師發現一個奇妙的現象，就是案主對想望和個人計畫目標的先後順序，想法和個案管理師並不一樣。如案主都是把身體健康放前面，而且是不用訂定太多細節目標和步驟方法就去做的。對案主而言，好像這是還蠻可以去做的；至於

離婚的法律訴訟則放最後，這雖然是可能影響她們人生比較大的部份，但因為不易達成，就在順序上把最難的放最後面。

- (3)案主個人計畫目標的順序與優點評量的想望，並不相同。如在優點評量時，案主的第一想望是「就醫」，但個人計畫時變成「身體要自願好」，或評量時為「離婚訴訟」，至個人計畫時則為「心理平靜」。優點評量時可以較具體，一旦進入個人計畫時範圍就變大。因此，想望的順序要如何與個人長期目標是一致，以及如何因應案主想望目標的改變？
- (4)與案主討論心靈探索問卷、優點評量、個人計畫時，發現案主於優點評量部份對在目前階段的情形較容易填寫，但對未來想望部份就比較不知要怎麼填寫。因平常以電訪較多，這次家訪閒聊日常生活狀況，問案主平常與小孩相處有沒有碰到什麼困難的地方，主要關切點是在案長子暴力的部份，案么子言語問題的部份較不著急，.....，故目前較迫切的是案長子行為能改變，而案主本身因有類風濕關節炎，她覺這部份自己可以處理。案情發展出現一個問題，就是目前焦點究竟是在案主與兒子身上，或要導回至案主與先生部份？

五.優點評量和個人計畫須經過案主簽名認可，是否必要？

目前地方上文化，好像要案主填寫這些問卷和評量表格，甚至寫個人計畫與簽名，似乎就是不尋常或不習慣的事情。不但對案主是如此，而且對個案管理師來說，過去也沒有這種經驗，故執行起來就是很不自然。個案管理師很難去說明或表達做這些事情的用意。甚至有些案主擔心簽名是否即須負擔某種法律責任與後果。

六.外籍與大陸配偶在優點評量中的過去資源是否也需填寫？

優點評量表中有需填過去的部份，但因案主是大陸配偶，若她覺得過去多提也沒有用，還需再談再寫嗎？且她不希望她大陸家人知道她目前婚姻的狀況，她回去都是報喜不報憂，大陸親友完全不知她在台灣生活怎麼樣，她都只說她生活很好沒有困頓。但真實狀況，並非如此。

七.優點評量是否可提供案主朋友或其他相關人參閱？案主的社會支持如教會教友想要看優點評量，是否可以？

八.優點評量如何更新與修正？優點評量或個人計畫的增加部份，是否要跟案主討論？如個案管理師自己觀察或發現到的東西，是否可以另作自己的記錄，可能在下次會面或某個適當時機和案主再討論到這些表格時，順便提醒她再補充上去，而不是自己逕自就加上？

回應

一、優點評量與個人計畫的角色和功能

優點個管在美國是由精神醫療領域率先使用，它的理念原則與實務方法在其他領域的適用，也是非常普遍的。至於說優點評量和個人計畫表格是不是一定要用，則回顧我們一路帶領大家走過來，發現和驗證這些表格和做法是必要的和有用的，因此，答案“是”一定要用。儘管如此，但並不是只完成這些表格，就叫做優點個管。畢竟優點原則和精神，才是貫穿整個處理模式和過程的指標和方向。

不過，在操作上，由於優點評量與個人工作計畫兩項工具和媒介，可以協助優點原則具體落實和執行，故一再提醒大家共同留意去探索和發現，在處遇上會有什麼樣的幫助，以及可能產生什麼樣不同的效果。因此，我們必須認知優點評量表和個人計畫表，它是一個工作的思維架構、一個內涵、一個工具、一個媒介。它是不可少的，我們要儘量去運用和發揮它的菁華和創意，但不為它的格式和架構所限制。我們要嘗試去發現它是一個好幫手的作用和功能。個案管理師透過上項工具與案主建立正式契約關係，不只是一種行禮如儀的儀式，事實上乃讓案主展現主體性和實踐自我抉擇與行動責任的起步。由於復元乃是無止境的超越和提昇，故優點評量和個人工作計畫亦可以不斷循環或週而復始的進行，很難說可以走完全部的過程或達到完整的工作模式。總之，復元沒有所謂終極的目標可以完成，不過，在生命之旅的任何階段性的主體展現或優點發揮，乃至當前人生目標的達成，都可以視為優點工作模式的實踐與圓滿。

優點評量一如任何個案工作的診斷，必須徹底和完整掌握個人在情境中的一切重要關鍵狀況。所謂情境乃指在個人在成長與發展的歷史過程的來龍去脈，自是包括過去、現在、和未來，和個人生活的各個層面的需求、行動、事件、關係、作用、意義、和影響，包括日常生活、身體與健康、職業與收入、經濟和財務、人際交友與社會參與、進修與學習、休閒與育樂、靈性和宗教等。簡單的說，優點評量的取向必須具有融合空間與貫串時間在點、線、面所構成的重重疊疊的網狀脈絡性思考。在此一脈絡思考中，個人任何想望、特質、興趣、專長、和環境要素，均可以成為評量的焦點或主題，同時此一焦點或主題的背景和脈絡亦可隨之浮現，如完型理論所期待的形與背景之 *gestalt* 的建立。蓋焦點或主題只有在背景脈絡中，才具有意義，也才可能被瞭解，和才可能被處理或改變，故離開個人在情境中的脈絡思考，行為或事件本身的意義是無從瞭解的。因此，優點評量與一般個案診斷在執行上並無重疊或反覆之疑慮，在本質上亦無不同，只不過優點評量強調任何焦點與背景脈絡之間的互動，必有可以開發、建構、和詮釋的潛能、長處、力量、和意義。

個人工作計畫乃是協助釐清未來工作的具體目標、措施、和步驟，以及執行進度或完成時間的管控。目標代表個人之生命的方向和提昇、人生的目的和究竟、存在的意義和體驗、行動的動力和能量、和生活的品質與狀態。目標若不從優點評量中獲得，或如是建構，則目標將淪落為書面計畫的文字或象徵符號而已，毫無生命的實質與涵義。對案主而言，亦無關痛癢，引不起任何想望或行動的信心和熱情。

至於各主要目標的次目標之訂定，則可以參考任務中心理論的原則和做法，必須客觀具體明確可測。同樣的，次目標的訂定亦不違背案主是指導者的原則，或案主中

心理論的精神與做法。

基於優點評量的網狀或脈絡性思考取向，前面優點評量中的想望優先順序，未必和後面個人工作計畫目標順序是一致的，這兩者之間關係乃是彈性的和可以調整的。因為想望的優先順序中最重要未必是最可行的，或最容易達成的；有時候在訂定工作計畫目標的順序上，可能是從最可行的開始做起，而且可以是同時訂定幾個相關的、工具性的次目標計畫，同時併進。

此外，在優點個案管理的推動策略上，個人工作計畫目標到底要訂定多少個才適合？由於復元和優點二者之間有一即一切，一切即一的互動關係，即建立主體性可以發揮任何一切優點，任何一切優點均有助於主體性的恢復。因此，如果起初剛嘗試和體驗優點個案時，選定的個案較少，則每一個案的個人工作計畫目標可以多一些；反之，如果到後來全面推動優點個案時，個案量較大，則每一個案的計畫目標可以少一些。

亦因此，個案計畫目標的多少事實上可以隨個案量的多寡而作彈性調整，只要將優點原則普遍運用於與個案接觸的任何言談舉止或日常生活情境中，即是優點個案的無形發揮與運用極致。正因如此，故即使優點評量和個人計畫都是一種工具和一種程序，不過，在實際執行上，乃是個案管理師已經充分融化優點原則與精神，可以運用工具於無形，而不是被工具或表格牽著鼻子走，或甚至有削足適履的顛倒情況。如劍在手中，劍與人合為一體，隨心所用，而不復覺劍之存在。

至於提到填寫表格所花費時間的問題，則又是另外一個重要的課題。大家可以回顧優點模式過去一路走來，大家在幫助案主看到自己的優點，在時間上乃是縱貫過去、現在和未來，以及在空間上乃橫貫人生和生活的全方位內涵，如此才可以跳開傳統疾病模式只執著聚焦在某一部份問題點，可以看到案主全時、全人和全方位的生命。由於生命的存在和人生生活的多元內涵則是相通的和相關的，就像網一樣，故從任何一個網結點下手，都是可以的，和甚至是一網打盡的。這就何以強調貫時性和全方位評量的重要性和必要性。簡單的說，傳統模式對特定問題的解決，有如治標不治本，不一定有助於個人整體性和主體性的重建與恢復，優點模式則強調對任何單一問題的著力都可以產生網狀的脈絡性連帶影響作用與效果，如此才能有利於整體性的復元和主體性與優點的強化。

（二）優點評量中面向的分類與填寫

優點評量有點類似人生回顧和展望，是個人自傳的簡單版本。故填寫表格時，必須強調案主是主角，和使用第一人稱的“我”，特別是“我要什麼”。表格固然可以交給案主自己填寫，不過，不要只是任由她自己寫，要進一步與她對話和討論，可以激發和催化案主的回憶和覺察，同時，更重要的是協助建構每一個表格分類和面向的主要事件之完整脈絡，以及詮釋彼等事件在整個脈絡中的位置、作用和意義，乃至事件之間相互的關係和影響。凡此種種，都有待個案管理師很用心和敏銳的去覺察面向內的各個焦點之間的關係，乃至不同面向內的不同焦點之間的關係，如此才能建立脈絡性的瞭解和詮釋。也就是所謂部份與部份，以及部份與整體之間的關係。因此，表格填寫既是案主的責任，也是個案管理師的義務，最理想的情況和結果，自然是雙方的共

同心力激盪與創作。畢竟案主獨自一個人填寫的思考範圍可能相當有限，需要個案管理師不斷的給予回饋和引導。

事實上，生命的存在，乃至於人生和生活，都是一個整體的或脈絡的，無法予以片面切割的。因此，優點評量表上的面向分類其實只是一種假藉和方便，好讓案主的思考和整理可以有個下手處。亦因此，每個面向內所敘述的生活內涵容許有夾雜其他面向的東西，這恐怕也是在所難免。由於某一面向的某個焦點或主題可能同時跨越幾個面向的內涵，故在填寫時則不必拘限於某一個表格面向的框架。

又每一面向的某一焦點或主題的資料和內容脈絡的建立，事實上需要不斷累積和更新的，故表格每一面向的框架在電腦文書操作上，是可以無限擴大和持續增加新的資料內涵，新增資料只要註明日期即可辨認。

訂定目標和次目標時，雖然尊重案主是指導者的角色，但是每一目標之下的次目標如何選定，以及如何達成此等次目標的步驟，則必須協助案主預想下一個次目標以及執行步驟是什麼？並與案主充分討論，甚至預先演練如何實際付諸行動，藉以增加案主的自信和能力。最後所呈現的表格資料，個案管理師若對案主及其生命存在的生活脈絡，有不同的瞭解和詮釋之部份，可以如實的分享案主作為回饋，或只留下作為自己個案研討記錄上的補充和評析。

在此，再次提醒大家，優點個管模式不是只在乎填寫優點評量與個人工作計畫。這只是工具的運用，真正的重點乃是，處遇過程中信心和希望的傳遞，優點的發掘與運用，以及在整個過程中如何去有效發揮 empowerment 的功能，讓案主能做選擇、採取行動，和為自己負責任。這才是最重要的。當然，復元過程中也要不斷肯定、支持與讚美，和也不忘成功經驗的慶祝。這一部份請參閱手冊中的復元模式和激發希望的行為。

（三）優點評量與個人計畫的進行

進行優點評量時，乃假定案主的主要危機問題都已經獲得回應與處理，故對其他非急迫性的問題，則是要先放一邊，才能瞭解案主整個生活脈絡與背景。因此，優點個管的取向乃是暫時不去談問題。有如「山不轉路轉，路不轉人轉，人不轉心轉，心不轉念轉」。至於何時才處理問題呢？即當案主要達到想望過程中造成困擾或阻礙時，才去看問題。不過，面對問題暫時仍以轉念為主，轉念不是逃避，而是迂迴或跳躍過去。當然，案主被問題所引起的想法和情緒感覺，仍須予以同理和支持，並有效將其能量轉化與個人未來想望連結。

優點評量表的使用，在與案主初步建立關係，約會談 1-2 次後，即可開始。優點評量乃為後續的追蹤輔導做較為完整的瞭解和分析，故事實上個案管理師可以將其精神與做法內化，在任何情境中均可充分和無形使用，不斷探索和發現解案主的潛能、資源和優點。當然，書面的優點評量表的填寫和記錄，可以讓個案管理師對案主及其生活脈絡的思考面向更為週延和深入。

一般而言，先完成優點評量後，案主對其個人在情境中的各種生活脈絡的思考比較清楚，同時對其想望的優先順序也比較明白，然後再進行個人工作計畫。這樣是比較符合優點個管模式的作業邏輯，和使整個處遇規劃比較週延。不過，面對案主的緊急或危機需求的部份，仍可權變的優先計畫及處理。

唯有透過全面性和全人的優點評量，才可以協助案主對個人的想望有更清楚的瞭解，以及發現本身原來所具有如何去達成這些想望的潛在非正式資源，這對訂定個人工作計畫的目標之優先順序是有幫助的。蓋唯有這樣的全盤和貫通的思考，案主才可以看清她現在想要的目標，是否與過去想要的目標一樣或有何不同？以及未來想要的目標又是什麼，過去、現在和未來三者之間的目標是否一致？如此才能認清自己的需要，和釐清自己的目標。有些案主一來就說我想要什麼你要幫我，則可先與案主訂定暫時性的工作計畫，但也要立刻或儘快做優點評量，藉此可再釐清或更改個人計畫。事實上優點評量和個人計畫二者，是可以不斷交互進行和彼此回饋的，如此對案主的優點才能有更詳盡的瞭解，以及對案主的目標有更多嘗試與實踐的機會。

優點評量可分次完成，甚至不斷的更新和擴充。或案主對其中如靈性等項目，一時不知如何填寫，沒有任何資料可以提供，則亦可先暫時空白，並就已經填寫的部分把想望的優先順序排列出來。至於空白部份，則可以俟日後案主對本身情況較清楚或有些新發現時，再補充填寫。優點評量包括八個向度，並非太多，而只是希望符合全人評量的期待，同時藉此引導和協助案主對其生活重建的身心社會靈各方面，可以作廣泛的思考和覺察，使其可以左右逢源，和處處可以利用資源和發揮優點。事實上，優點評量並無終極完成的一日，個人在情境中的生命存在脈絡與生活內涵，也是與日俱進和隨時更新的。只是，個案管理師不過在案主人生過程中扮演階段性和過渡性的角色與功能罷了。

優點評量和個人計畫二者畢竟都是工具，目的則是協助案主發現優點和恢復自己，如古人所謂以手指月，即藉著手指出月亮的所在，而不要錯把手當作月亮本身，如此就是顛倒和本末倒置。固然工具只是工具，只是手段而已；不過，如果不藉此工具，恐怕亦無法知道目的何在，甚至無法達到目的。讓案主自己填答表格，固無不可，但若案主教育程度低、或理解有困難時，則需要個案管理師唸和解釋給她聽，如此一問一答，或一來一往，才可能完成。表格本身的完成固然重要，但在填寫過程中的對話或討論，也是相當重要，藉此可以瞭解案主如何解讀和看待這些生活內涵，以及當中可能存在的問題類型和因應資源。如沮喪這個名詞，除非從案主實際生活事件的脈絡與內涵中，確實瞭解案主如何認知、感受、和回應，以及對案主所產生的意義和影響作用等，否則，我們對案主的沮喪經驗可以說仍是一無所知。因此，表格或工具其實是讓我們更加可以瞭解案主的生命故事和生活內涵，這些不但個案管理師一時無法得知，就連案主本人可能也從來不曾去探索或思考過。不過，如此對生命與存在的覺知，無論對案主或個案管理師而言，均是相當有意義和價值的，這是邁向復元之道所不可或缺的。

(四) 案主想望與目標的執行之優先順序

協助案主訂定目標本來就是一件不容易的事，不過個案管理師仍須提醒短期目標與長期目標之間的關連性，以及目標之間是否有所衝突，和如何釐清或重新訂定目標的優先順序。

案主一時沒有離婚是否也可以很快樂，答案是肯定的。案主每天廿四小時的日常生活中，只要沒有想到離婚這件事情時，她事實上即生活在快樂的心理狀態中。當然，這也是可以和案主開誠佈公討論的議題。由於優點評量的想望順序，和個人工作計畫的目標順序，二者之間未必一致，這也是可以理解的。個人工作計畫目標往往會從其可行性較高的開始做，所以這部份也可與案主討論想先從那一個目標做起。如案主在優點評量中並未提到自由和金錢部份，對此可先問過去是怎麼安排自己已的日常生活，以及有沒有類似受到父母限制行動的情事，又她自己如何回應等等。如此由過去生活脈絡找出案主的因應方式與潛在資源。如在金錢方面，可問過去曾經做會計工作的內容、感受、以及否能勝任的自我評估或雇主評價，或有無認識什麼要好同事朋友等等，藉此瞭解案主過去有什麼才能、賺錢或理財本事、儲蓄習慣等。優點評量表的填寫中，強調優點與自我主體性展現的點點滴滴，以及此等點點滴滴對案主人生的意義和影響。因此，案主當會計的工作經驗，除學歷外，對會計的工作是否喜歡，以及如何關係自己的生活、生涯、興趣與專長，這些生活脈絡都必須進一步澄清。如此才能協助案主掌握生命的方向和人生的目標。無論未來在職場上從事任何工作，只要案主可以看到工作背後的生活脈絡與存在意義，那麼案主就可以發揮自己的優點和展現自己的主體性。

由於人是全人的，包含身心、社會、靈四個層面，故長期目標的設定可以是比較抽象概念化的，如案主無論可以達成離婚目標與否，就其個人切身的需要而言，心理平靜可以是一個不分長短的人生終極目標。為達成此一寧靜的目標，則仍從身體健康開始下手。優點模式強調網狀式目標群的互動觀念，即在身體健康部份，除就醫治療外，也須輔以運動、休息、飲食營養等，以及吸收各種健康新知等。在心理健康部份，則鼓勵案主在從事各種保健活動時，可以保持平靜和愉悅的心情，或甚至積極正向的動力和能量，使自我可以從活動當中吸收心理快樂的養分。在社會健康部份，則可以邀約相知的親友或同事一齊活動，彼此鼓勵和支持，可以增進社會情誼和網絡連繫。在靈性部份，則可以留心自己以及親友同事在從事保健活動時，在身體、心理和社會層面上的提昇與進步成就，可以藉此肯定自己和相信自己，這其實本質上，就是靈性的超越與提昇了。因此，個案管理師須要引導和鼓勵案主用自己的話來敘說，釋放自己的能量，重新建構自己的全人生活世界。有時候看似訂定或同時執行很多目標，但目標之間其實是「萬事互相效力」，對增進案主的復元與主體性的益處，有如條條道路通羅馬，並不致浪費或衝突的。

譬如案主日常生活事件中的點點滴滴，白天上午工作，下午帶小孩和做家事等，在這些生活事件脈絡中案主與那些人事地物互動，以及在此等互動之中案主是否勝任、得心應手、或有困難，乃至於有問題時如何因應或找誰幫助等等。凡此種種，即可發現案主的資源與優點在那裡，以及在何種生活事件脈絡中產生作用。其次，更要進一步去探索案主在此等生活事件脈絡中的角色和作用，以及如何看待自我在各種生活事件脈絡中存在的意義，和對各種生活狀況的認知、感受、和詮釋。譬如即使生活

是很苦、很難過，不過還是得勉強撐下去，因為不想讓孩子跟著受苦，或不想讓娘家父母為自己的不幸遭遇而難過。這才是案主生命存在中最重要部份，即使身邊的資源非常少，但是她卻必須活在自己的意義與價值中。因此，即使沒辦法忍受，還是得忍受，這就是案主生命的存在意義。在此，可以看出案主的生活確實還沒有脫離苦難，不過她的心境和存在，卻已能轉化或提昇。在此，亦可以看出案主的主體性，對其所掌握的有限資源與生活狀況，能給予正向的對待與詮釋，如此生活就能逐漸改善，和心境也可以活得較快樂。

又如另一位社會教育經濟地位很高的案主，不但受先生施暴，且受長子施暴和女兒的疏離，她與家庭成員之間的互動與關係，究竟應如何去解讀，似乎所有壞事都發生了，她本人又如何看待自己何以落入如此的窘境和泥沼。案主的優點、資源和長處，似乎並未發生作用，乃至於案主的主體性亦未充分展現。對此，自須案主對自己在家庭成員互動關係中的角色與因應方式，先有明白的察覺和反省，然後才可慢慢的轉化和跳脫。有時環境事件脈絡或許沒有本質上的改變，但由於案主的自我覺察和行為改變，則案主在各種事件脈絡中的角色和作用卻是改變了，如此乃帶來各種生活事件結果的正向改變。如後來案主與子女之間的才藝學習、與同事之間的旅遊休閒、與教會姊妹之間的靈修交往等，都可以重新發揮自己的優點與長處，使自己重新恢復主體性，使自己整个人生重新改觀，並照亮自己及週遭的人們。個案管理師作為一面鏡子，使案主可以迴光返照自己，是很重要的。當案主的個人看法可以有一念之轉後，就好像人生旅途中的石頭搬開了，往後就是所向無阻。每一個人都可能都有各種石頭擋在他的生命旅途中，對此等石頭找到擋的意義和功課，就是轉念的開始。

（五）案主簽名

優點評量和個人計畫表中有簽約的動作，乃代表信諾和責任。雖然這是國內社會文化中較不通行或熟悉的，但只要向案主明白解釋簽名並不具有法律責任或義務，如用化名或筆名亦可，藉以解除案主的心理負擔即可。甚至表格的介紹及使用均可以活潑化、人性化或溫馨化，可以選擇案主較能接受的式樣、詞句或顏色，設計成賀卡、備忘錄或協助其整理為生命故事手札，讓案主可以欣然接受。因此，將優點評量或個人計畫表賦予個別化和特別的意義，是很重要的，如此才能使其與案主的生命密切連結。簡單的說，就是要激發和協助案主能夠產生希望、意願、和有責任的行動，唯有這樣才能達到復元的終極目標。亦因此，在整個表格的填寫過程中，個案管理師必須充分發揮創意和巧思，無論介紹、說明、填寫、簽名、和行動等的意義詮釋與建構，在時機和情境上都能適當拿捏。在傳統個案工作模式中，即均要求案主對處遇到計畫必須簽約，只是過去大家覺得因與國情或本土文化不符，故並未付諸實施；如今則在形式上和做法上均可彈性修正，事實上未必不能執行，只要達到簽名的象徵意義和實質作用即可。

（六）外籍與大陸配偶的過去資源在優點評量中是否也需填寫

即使案主過去家鄉的網絡與資源，在目前台灣島內未必能用到，但是案主的優點與資源內涵包括很多的層面與特質，諸如專長興趣、技巧才能、個人特質個性等等，以及過去如何解決日常生活問題的因應方式與經驗，均可直接或間接顯現。

(七) 優點評量的更新與修正

有些個案管理師每次與案主會談時就把優點評量和個人計畫表隨時帶著，並就與案主所討論現在的生活狀態及想望，若有改變，則在表格中及時予以更改，並由案主確認，和註明更新日期即可。資料更新若在電腦檔案處理，自是較為容易，只要在同一長期目標下，即可不斷予以補充和增加。如果用手寫，則須另附加新的表格與內容，且留意影印時的清晰度。

表格內容的更新，正如一般個案記錄的流水帳一樣，隨著工作進展不斷增加，過去的也一直保留，如此則可瞭解案主的整個生活脈絡以及日常生活的變化情形。

(八) 回饋案主之方法

有時個案管理師可以就初步對案主的認識與瞭解，事先列舉案主的優點整理表，在進入正式優點評量之前，呈現給案主看。如此亦不失為一個很好的媒介，可以引導和協助案主去思考和探索其本身所可能具有更多的優點。因此，表格在實際運用上，容許有很大的彈性和調整的空間。這對舊的案主自然比較適用運用，至於新的案主若實在瞭解不多，則亦可直接進行正式的優點評量。

無論優點評量或個人計畫表格，最好在每次完成之後，都要影印一份給案主留備參考。當然，表格的填寫需經過與案主不斷的相互討論與確認，如此可以增進彼此的瞭解和關係的建立。因此，若完全交由案主獨自填寫，事實上則達不到與案主相互討論，以及增進彼此瞭解或建立關係的目的。亦因此，表格的填寫與討論過程中，個案管理師自須不斷的給予案主適當的鼓勵、支持和回饋。

至於優點評量是否可提供案主朋友或其他相關人參閱，則須尊重案主自己的決定。蓋案主本身即擁有優點評量和個人計畫的表格及資料，如果她的朋友可以從優點觀點來看這些資料，同時亦可以給予案主正面的分享與回饋，事實上亦不無不可。

參考文獻

- Rapp,C (1998). The strengths model of case management. New York: Oxford University Press.
- Rappaport, J. (1990). Research methods and the empowerment social agenda. In P. Tolan, C. Keys, F. Chertok, & L. Jason (Eds), Researching Community Psychology (pp.51-63) .Washington, DC: American Psychological Association.

✧ 基礎訓練 ✧

第五章 目標計畫

夢想與抱負的實踐

學習目標	110
目標計畫相關論述	111
為何目標無法達成	115
長期目標的範例	116
設定長期目標的挑戰（練習）	117
個案管理在設定目標時的任務	119
設定短期目標的標準	120
個人計畫（空白表）	121
個人計畫（範例）	122
個人計畫的好處	123
個人計畫的品質檢視	124
個人計畫的運用	125
長期目標常見的問題與答	127
參考文獻	132

第五章的學習目標： 目標計畫

參與者在第五章之後將知道什麼：

參與者將對目標計畫的原則獲得基本的認識，可以協助案主有能力設定有效的長期目標，並運用個人計畫來發揮案主的優點和促進案主的復元。

訓練如何有助於達成目標：

- λ 學員將找出目標失敗的原因。
- λ 學員將討論一個有效的長期計畫所需具備的要素。
- λ 學員將建立一套策略來克服設定長期目標的阻礙。
- λ 學員將依據優點評量的資訊以設定長期目標。
- λ 學員將討論短期目標的四個標準。
- λ 學員將使用個人計畫目標來把長期目標轉化為短期可測標的之執行步驟。

目標計畫相關論述

一、生命本體存在的終極和究竟目標

人生的主體性和涵義，和生命存在的本體與作用，即是不斷向上提昇與永無止境的自我超越。亦因此，復元的終極和究竟目標，即是無時無處的和不分自己或他人的持續超越和提昇，如此則堪稱契入絕對和永恆。從唯一性的整體、全然和主觀的認知評估而言，生命滿意和主觀福祉可以彰顯人生和生命存在的主體性之本質與內涵。又從縱貫性的長期人生週期發展目標的達成與否而言，人生是否圓滿完整乃繫乎能否圓融涵攝八大發展任務的多彩光譜，由此而豎立生命存在的主體性之本體與內涵。從橫貫性的多元需求層級目標的滿足與否而言，人生是否可以臻於美麗和超越的境界，則亦攸關其能否綜合貫串六個層級需求的金字塔，藉此以橫出生命存在的主體性之本體和內涵。至若上述唯一性、縱貫性、和橫貫性的生命本體與內涵，則三者之間的互動與關連，依舊是三位一體，不可分立，均可作為協助案主復元和重建立主體性的終極究竟本體指標。

二、全人的生命範疇和全方位的生命領域之人生目標

全人的生命範疇，乃包括生理、心理、社會、和靈性等四方面的健康與品質而言，如此才可能展現生命主體性的滿意、福祉、圓整、美麗、和超越。又全方位的生命領域，則涵蓋日常生活的一切層面，諸如健康、工作或職業、財務或金錢、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，從當中彰顯生命的主體性和內涵，可以發揮生命的潛能和展現個人的優點與長處，可以賞識和讚美生命的成就或成果，同時也可以接納和享受生命的實踐與體驗之過程本身，然後從過去的成果和過程兩者身上繼續加以不斷超越與提昇。如此亦不失為人生的整體性和長期性的目標。在全人或全方位的諸多人生目標中，任何一個目標均可涵攝其他一切的眾多目標，有如任何一個目標就像一個鏡珠，任何一個鏡珠皆能反映或涵攝其他四面八方的鏡珠的光影，然後又彼此不斷的一層又一層的相互迴映，彼此不斷的增益彼此的光彩，故最後每一個鏡珠都可以發出無窮無盡和無數無限的萬彩光影。這是一種光影的螺旋迴映與循環，所謂萬事相互效益，只為增光主體。不過，重要的是，一定要有一個鏡珠願意首先相信自己的優點和釋放出自己的光芒，如此一個鏡珠發亮，即可使全體的鏡珠皆發亮。又諸多人生目標之間，猶如一個網上的諸多的結，從任何一個網結下手，均可抓起整張網來，任何其他一切網結一個也跑不掉。因此，諸多目標之間，也許在規劃上可以有先後次序，不過，在執行的心靈網圖上，任何一即一切，和一切即一，即所有生命的範疇和領域之一切目標和努力，都只為增益個人的主體性；反之，個人主體性的增益，無非乃為使生命的所有範疇和領域可以益加充實和滿足。如此才是一與一切的相互提昇與超越之無終循環。

三、主觀與客觀兼具或案主中心與任務中心全用的人生目標

人生目標對於生命存在和生活實踐的圓滿完整與否，有主觀的評估，也有客觀的

內涵。所謂主觀的評估，乃指主體性的本質和確立，如案主的自我功能的正向內涵與能量。所謂客觀的內涵，乃指日常生活例行任務的達成與實踐。主觀的人的自我功能，和客觀的事的任務達成，二者亦是不可或缺，互為表裡。因此，人生目標是否達成？或生命是否圓滿完整？人與事二者必須兼顧，主觀與客觀兩者亦須並用。客觀的內涵自是很重要，算是必要條件，譬如人生必須擁有健康、工作、金錢、家庭、社會地位、朋友、愛情、學識學位、和興趣嗜好等等範疇和領域的成就與成果。不過，主觀的評估亦是關鍵，稱得上是充分條件，即必須對生命客觀內涵的成就與成果感到滿意與福祉，否則人生目標似乎並沒有實際達成，生命存在本身亦無法達到圓整無憾。尤有甚者，如果客觀內涵在他人看來並無成就與成果，可是倘若主觀評估確是圓滿完整，生命主體性依然可以確立和超越，不必一定受到客觀內涵的限制和牽絆。正因如此，人生目標的規劃和達成與否的考量，不應僅止於客觀的事實內涵層面，而須兼顧主觀的心理功能本體。

又生命的本體與內涵乃是存有，不是虛無。唯有正向的存有，才能揭示存在的本體之可能性，亦即才是真實存在。因此，人生的目標無論是主觀評估或客觀內涵，都必須是正向的，否則即容易落入虛無的泥沼。所謂虛無，只是一個名詞，或顛倒妄想，在實相上是本體不存在的，如雞蛋裡挑骨頭，或龜殼長毛。譬如一個女人想要離婚，她真正想要的是什麼？只是遠離暴力而已，或只是離開那個男人而已？這只是一個「不要什麼」的虛無或膚淺考量，而不是究竟「要什麼」的實際或深層考量。否則，離婚之前或之後，她還是要過生活，所以生活想要什麼才是重要的。換言之，必須更進一步認真面對自己和詢問自己，她能否重新找到自己？以及自己在生活中想要什麼？所謂的自己的主體性，一個獨立自主和可以自立更生的自己，以及如何在日常生活衣食住行育樂的存在中吸取養分和能量，展現有生命的自己和也有生活的內涵。唯有如此，個案管理師對案主的協助和感動，才可能觸動她生命的本體、光譜、金字塔、全人、全方位、和全用，也就是與案主的生命和人生才有真正的接觸與交集。

四、目標的形成

- λ 在優點模式當中，個人的計畫可視為是案主與個案管理員建立一個共同的工作時程。個人計畫需要案主與個案管理師共同討論、協商，對於長期目標、短期目標或任務取得共識，決定每個任務的負責人以及完成的時程（Rapp, 1998, p.95）。
- λ 目標對案主來說是很重要的。當目標屬於案主並以案主的語言表達，那麼目標的設定就很好。如果目標是用個案管理師的想法及專業的語彙所設定，那麼便不是「好」目標。因此，當案主的目標被尊重會比其目標被忽略，更有激勵效果，這是實務上不可忽視的一個基本原則（Dejong & Miller, p.730）。
- λ 有時案主會因為過去的支持來源較為狹隘(如團體之家或寄宿之家)，而習慣只在很小的生活範圍裡做目標選擇。一個增加選擇幅度的有力方法是，無論案主在生活、工作與學習上作何種選擇，都能夠全心和全力支持案主，而不是強迫案主從傳統有限的服務項目中來做選擇.....服務提供者的任務是要建立案主的信任，讓他們相信服務提供者會一直很用心地提供支持（Carling, p. 288-89）。

長期目標的過程要素

- λ 依據或基礎：從優點評量中的抱負衍伸而來。
- λ 好目標的條件：採用案主的語言，屬於案主的需求和渴望。
- λ 目標的出現：不是透過爭辯而是接受與發現。
- λ 目標的涵義：儘可能地讓案主了解目標背後的實質涵義。
- λ 增加案主的選擇：不是一個選擇，也不是兩個選擇，而是兩個極端之間中道的無數選擇。
- λ 理論取向：既是任務取向，也是案主中心（或功能）取向；既是危機處理，也是超越。

筆記

影響目標達成的因素

- λ 信心或承諾投入
- λ 渴望或意志
- λ 技巧能力或行動策略方法
- λ 環境的資源與支持，充分的資訊

筆記



為何目標無法達成？

1. 所設定的目標並不是案主的目標。
2. 缺乏達成目標所需的資源。
3. 取得所需資源的管道受阻。
4. 資源擁有者不能滿足案主的特定需求。
5. 缺乏達成目標的技巧。
6. 缺乏達成目標所需的資訊，或是資訊不正確。
7. 害怕失敗／或害怕成功。
8. 一次設定太多目標。
9. 時間不夠。
10. 目標設定太高／或太低。
11. 目標很無趣。
12. 缺乏正向增強或酬賞。
13. 環境改變，原本的目標已不再符合需要，或是不可行。
14. 重要他人不支持此目標而影響其達成。
15. 案主改變心意。
16. 太勞累，生病了。
17. 忘記了。
18. 目標太抽象，未能落實為具體可行的步驟。
19. 不是單靠案主個人的努力可以達成（一些相關聯的目標）。

這個清單可以用在案主的計畫階段，或是進行團體督導時討論那些「缺乏動機」、「不順從」的案主時。這些因素不只針對精神疾病的患者，與每個人都有關。

長期目標的範例

一個好的長期目標會是案主「渴望」達到的或是「熱情」投注之所在。必須能反映出案主生命中真正的渴望、期待，以及夢想。不是每位案主都會在前幾次會談就告訴我們他的熱情所在。只有透過真誠、持續的建立關係，使彼此的具備了信任與尊重。案主才可能與我們分享的復元歷程。

以下是一些良好的長期目標範例：

- λ 我想要留住我的孩子
- λ 我想要擁有自己的房子
- λ 我想要更自由
- λ 我想要買一輛車
- λ 我想要交更多的朋友

以下則是一些在處遇計畫中常見較差的長期目標，比較一下可以發現，這些目標還真難激起案主的「熱情」！

- λ 增強社交技巧
- λ 改善親職技巧
- λ 增強自信
- λ 增加職業活動
- λ 改善日常生活技能

用這樣的語法寫成的目標，對工作人員來說可能很方便，但是卻無法激發人們的希望與熱情，讓他們投入時間、精力與資源來達成它。這些字眼有害復元精神，讓人們看不出所代表的真正抱負究竟是什麼，它將夢想簡化為反映服務輸送系統的興趣的一般陳述。



設定長期目標的挑戰
(練習)

以下有三個狀況，請分別寫下三個可以激起希望、以優點為基礎、復元取向的回應。

1. 案主的目標太不切實際、太偉大或充滿妄想。

情節：案主表示他的目標是希望先生外遇的對象消失掉。

- (1)

- (2)

- (3)

2. 案主的目標太模糊。

情節：案主告訴你說，他想要的只是快樂。

- (1)

- (2)

- (3)

3.案主缺乏目標。

情節：當問及案主有何目標時，他的回答不是「不知道」，就是「沒有」。

(1)

(2)

(3)



個案管理在設定目標時的任務

- λ 幫助案主設定一個目標，使工作關係有具體的目標。
- λ 幫助案主澄清和確定目標。
- λ 幫助案主確認目標對他們的重要和意義。
- λ 幫助案主相信他們可以朝著目標不斷前進。

筆記



設定短期目標的標準

- λ 多用正向的詞彙
- λ 成功的可能性高
- λ 可測量的及可觀察的
- λ 明確的、小的且有時間限制的
- λ 對案主來說是可理解的且有意義的

筆記



個人計畫

案主姓名：_____ 個案管理師：_____ 日期：_____

預計聯絡的頻率：_____

生活領域的焦點：

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 日常生活狀況 | <input type="checkbox"/> 職業／教育 |
| <input type="checkbox"/> 社會支持 | <input type="checkbox"/> 休閒／娛樂 |
| <input type="checkbox"/> 財務／保險 | <input type="checkbox"/> 健康 |
| <input type="checkbox"/> 靈性 | |

長期目標：

可測量的短期目標	責任歸屬	完成期限	實際完成日期	備註

案主簽名：_____ 日期：_____

個案管理師簽名：_____ 日期：_____

其他人員簽名：_____ 日期：_____

花田計畫(範例)

案主姓名： C-ST-11-A

個案管理師：曾月娥

預計聯絡的頻率：每週乙次

生活領域的焦點：

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 日常生活狀況 | <input checked="" type="checkbox"/> 社會支持 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 經濟狀況 | <input type="checkbox"/> 休閒／娛樂 |
| <input type="checkbox"/> 財務／保險 | <input checked="" type="checkbox"/> 健康 |
| <input type="checkbox"/> 法律訴訟 | <input type="checkbox"/> 靈性 |
| <input type="checkbox"/> 職業／教育 | |

長期目標：改變生活環境				
短期目標：1.我二女兒身體能夠健康、學校生活能適應 2.我的身體能夠健康				
可測量的短期目標	責任歸屬	完成期限	實際完成日期	備註
1.二女兒身體恢復健康	二女兒、我	93年12月	93年9月	改變生活環境的目標於93年8月20日經全家討論後定為2年後，因此修正為如何與目前的環境和諧共處，生活能夠快樂。
2.二女兒復學適應學校生活	二女兒、我	93年12月	93年10月	
3.我的身體能夠健康	我	93年12月	94年4月	
4.改變生活環境(買房子或租房子搬家)	我及孩子們	1、2年後		

案主簽名：C-ST-11-A日期：93.08.20個案管理師簽名：曾月娥日期：93.08.20

其他人員簽名：_____

日期：_____



個人計畫的好處

- λ 拿來當作協助案主達成目標的工具，可以激起案主的希望
- λ 幫助案主與個案管理師行動有組織且專注
- λ 傳達一種承諾感

筆記



個人計畫的品質檢視

姓名：_____ 日期：_____

個案管理師：_____

長期目標

- 是 否 目標是從優點評量中的「想望」部分衍生而來，換句話說，長期目標可以清楚反應出案主想要什麼，動機又是什麼，而不是別人認為他們想要的。
- 是 否 目標乃用案主的語言陳述。

短期目標（行動步驟／任務）

- 是 有時 否 行動步驟的日期都有記錄下來
- 是 有時 否 目標是可測量的（結果取向）
- 是 有時 否 目標是可達成的（轉換成小的步驟）
- 是 有時 否 目標是正向的（是關於該做些什麼，而不是什麼不該做）
- 是 有時 否 可以看出達成目標的時間（不是進行式）
- 是 有時 否 任務是否達成？目標日期是否記錄下來？
- 是 有時 否 備註欄是否反應出目標的進展？
- 是 有時 否 優點評量中的資源與資訊確實反應在目標計畫當中
- 是 有時 否 案主是否簽署本計畫？

個人計畫的運用

以下是國內曾經執行優點個案管理模式的社工員對於「個人計畫」的運用經驗：

(1)個人計畫作為與案主的關係建立

「由個人計畫開始接觸開始做，因為她要離婚，我從那裡開始 TOUCH。」

(2)第一次面對面進行，讓案主有目標行動的思考架構

「我覺得第一次要面對面要讓她知道這是什麼東西，整個框框，我覺得要讓她在頭腦裡面，還是要。長期計畫下面的短期計畫，至少像現在她頭腦裡面她有這個架構.....。」

(3)逐漸由案主自己規劃

「第一次會說的很多，...做第二個、第三個計畫的時候，可能也經過了這段時間，她也知道了一些比較多的東西，就是說她比較會去做一些規劃，當然可能不是很完整，她會有一些自己的想法出現，她覺得可以用這樣的步驟，這樣子她扮演指導者的角色就會比較重。我覺得經過這些她們大部分會增加一點點的行動力。」

「有不不一樣，她會自己寫，像我要找到更好的工作。有時候我們的名稱不知道要怎麼想，我們會一起想，因為她在找工作。那她步驟就會自己先寫，我請她說不然你這個接下來要怎麼寫，那就你寫好了，然後我再幫你打字。或者是她就會開始想她找工作要先做什麼，我想第一個步驟、第二個步驟，她現在已經慢慢...，剛開始也許我們的主導性比較強，但她現在已經慢慢可以，她知道這個用意。」

(4)需要方法、承諾的案主才用，籠統進行

「有些案主她真的需要思考、而且教她，她需要一些方法、一些承諾，因為她也面對她自己的不想動，她覺得她自己是為我們做的，所以那個東西我就會用個人計畫給她激勵一下。」

「花田計畫我就會想說不要那麼細的去進行。除非案主是真的需要仔細的協助，就讓案主知道他自己的計畫在哪裡，就是比較籠統，她的計畫比較籠統，那個具體化真的有困難(，需要我的協助和釐清)。」

(5)計畫有期限的案主才用

「我很少做個人計畫，因為除非是找房子等，因為那可能需要一些期限，不然我很少用個人計畫。」

(7)案主開始有行動力就不再用

「後來我覺得很奇怪，好像我們沒有去討論這些表格，可是我的個案就去找工作，.....，我的個案也是開始工作，也是做了什麼事情，那就有行動力，那時候就沒有必要回頭再去想寫個人計畫表。」

(7)與案主討論後由社工員自行填寫

「就是如果案主在跟我講，那即使我們是電訪，就是說我那天沒有拿出個人計畫表，我可能也是可以去跟她做比較詳細的會談，然後把它填上去，也許那樣就運用得到那個工具。」

2.運用問題與限制

(1)讓案主有不被信任感覺

「應該是對我來講，這也是我個案工作的缺點，因為我很不會去 FOLLOW 個案的計畫，比方說我們今天談定了，那你就好好做，就信任她。所以用的時候，我覺得似乎是有點不信任她，用個人計畫會讓案主覺得不信任她，...。」

(2)讓關係太正式

「個人計畫就更難做，就會做的很不自在，我本來已經覺得說完全放棄、我不知道要怎麼做，.....，那好像是我自己風格的問題，好像很不喜歡跟案主搞的很正式。」

(3)未能內化優點精神

「我自己也做個人計畫表，我也試過了，可是有些困難，可能沒有融合的很內化，....。」

(4)案主經常改變計畫目標

「我的個案你說她有沒有改變？她有，她常常在改變這種想望，那有時候我不知道是她自己沒有想清楚，還是有些個案就是猶豫很多的，或是她的目標是想找工作、創業，可是她常常講的這些說法都是在改變。譬如她原來寫要創業，那後來可能變成寫她想找哪一類的工作，或是什麼，....我不知道啦！就變成個人計畫一直在變。」

長期目標常見的問與答

問題一：個案管理師應該接受案主所提出的任何目標嗎？

答：

大體來說，答案是「是的」。唯一的例外是，當案主的目標是違法的（例如他去販毒）、違反倫理的（如案主說他今晚想住在你家），或是明顯危及案主或他人安全（例如案主想自殺或傷害其他人）等情形。如果案主提出這類的目標，我們當然不能幫案主一起達成。但是，也不該只是直接拒絕案主的目標而已，而是要進一步以優點的思考取向，去發現和瞭解案主此一目標對他們更深一層的生命意義是什麼。

譬如，對於想販毒的人，我們要進一步問他：這個目標的原始動機或終究目的是什麼、或希望做什麼、或能夠完成什麼？答案可能是賺錢，或利用這些錢是來買車子和名牌衣服，使自己在別人看來比較有威望和權力等等。透過這些答案，我們或許可以找出與案主一同努力且可同樣達到賺錢目的之其他目標，例如找到一個合法的工作、或參與社區服務並從中追求領導地位等等。我們必須永遠保持好奇和創意，並且尋找諸多可以與案主共同努力的途徑與方法。

譬如案主是低收入戶少女，喜歡上網交朋友，她的想望是當藝人，進一步去問她有什麼優點可以當藝人，她覺得自己很喜歡表現，曾經參加舞蹈班與英文比賽。又問她藝人之路怎麼走，她說要去唸華崗藝校，也知道入學考試加重國文和英文，所以心裡準備加強這兩門功課。案主並不覺得自己是因為出身環境貧困，所以才想當藝人出人頭地。質問案主當藝人好像和現實生活脫節，是否有想近一點的，如交男朋友、打工賺錢、或想要買一台相機等等。結果案主回答並不考慮這些，她從小就想要當藝人。

就優點的觀點而言，我們還是要尊重案主的想望，和讓她去嘗試。在此必須再次提醒大家，優點個管模式中，沒有所謂不切實際的目標，而且以她的年齡和條件要當藝人，也不是完全不可能，或許她真的很有這方面的天份。因此，還是要幫助她朝這個人生目標和方向去努力。另外，當然可以進一步去瞭解她想當藝人背後的真正原因，如名氣、愛現、賺錢...等。這些有待透過優點評量對案主有較全面的探索，我們必須開放心態，以她的個人興趣去導入，才能建立信任關係。其次，再探討案主想當藝人背後的動機，並開誠佈公與案主討論要當藝人可能需要具備什麼條件。人生只要有目標，並努力前進，任何人都有可能成功。我們接觸的案主大多是弱勢者，她們生活中有很多做決定的機會都可能被剝奪，所以我們更應特別珍惜她自己的想望，並幫助她去實踐和達成。當然，在實踐過程中，我們有義務提出一些提醒或疑問，或模擬可能遭遇的狀況，並和她討論或演練。一旦案主決定一個人生目標，那麼最好讓她自己走過，等到有所領悟，想要再改變目標，亦無所不可。一路走來，我們決定不會否定案主的想望。我們關注的是，相信她知道她要什麼，她能自己做決定，且她能採取行動和負責任。其實，這也是 empowerment 的過程。否則，如果我們剝奪她做決定的行動和過程，她就不會被 empowerment。另外，若一開始就否定她和她的決定，那案主對她沒有熱望的事也不會很努力的去執行。在此又要提醒大家工作手冊中強調以復

元導向的實務，乃支持案主去冒險。過去傾向疾病模式，總覺得弱勢者資源較少，但基本優點模式主要是肯定她們還是擁有資源，無論是有形或無形，亦不論具體實質或象徵意義，只是我們不知道。因此，我們要用開放角度去面對案主，支持案主去冒險，即使過程中不免遭遇失敗，不過，不要忘記失敗也是一種成長。

重要的是，願望當然是案主自己的願望，不管在我們來看到底實不實際、不可行，那並不重要。我們只能「就事論事，和藉力使力」，從她喜歡的事情來做引導，可以討論那些藝人成功的經驗，並從這些藝人背後人生奮鬥的脈絡和過程，回頭再來檢視她自己的自我、健康、情感、身材、外貌儀容、氣質、才華、興趣、和朋友人際網絡等等。拿別人的人生親身經驗和自己的想望比較，會使案主自己本身和她的人生目標更具現實感。同時從別人的想望、計畫、步驟、和努力的成功經驗之感同身受，更可以增強自己的主體性。即使後來案主可能想要換跑道，不要當藝人，原來所做一切準備，並不白費工夫，事實上都是一樣邁向復元和自我成長之終極目標。以人生週期的發展目標而言，弱勢者一般較缺乏信心、志向、和毅力，所以主體性就相對較弱，沒有自信，不敢接近人，也不敢嘗試任何想望的事，更不敢冒險和犯難，故不易成功。如果個案都只是說說沒有行動，那才是我們最怕的；反之，如果個案是很有心，也有行動力，那將來要做其他任何事都不難。

問題二：如果案主的目標與機構、團隊或督導所期待的任務，有所衝突時，譬如案主想要獨自生活，專業團隊卻要求先處理案主的毒癮問題，或機構則優先考慮將案主安置到團體之家，那該如何？

答：

身為個案管理師，我們必須為案主的願望和權益倡導，必須考量的是，儘管有這些阻礙，如何使案主想望的目標仍然可行，才是我們的天職和本色。意識到機構有政策執行上的障礙，固然重要；但更重要的是，要用心去瞭解那些可以幫助案主達成目標的潛在優點、資源、天賦以及技巧。這有賴完整、詳細、且明確的優點評量，才能從中發現。舉例來說，案主想自己在外租房子住，專業團隊認為他缺乏日常生活的技能，如準備三餐、打掃房子等，所以診斷不可行。這時，一個好的優點評量應該可以開啟具有創造力的解答，並幫助案主追求此一目標，和一一解開機構服務政策與開發案主潛力的各種可能阻礙。譬如機構基於案主生活安全保障的考量，認為安置於團體之家是較佳的抉擇，或專業團隊考量毒癮問題若不首先解決，則可能繼續干擾案主正常的工作與家庭生活。不過，機構安置畢竟是一種過渡的措施，案主終究須返回社區和獨立生活；毒癮也只是案主生命本體的一部份，案主仍須展現其生命主體中的其他部份，或至少必須繼續存在與生活。因此，如果可以找到緊急救援和居家服務的資源，則案主在外租房子獨立生活的安全保障和生活照顧，均可得到適當的回應，即可及早邁出社區生活復健的腳步。此外，案主的找工作、交朋友、安排進修學習或休閒娛樂等，可以和毒癮治療一事同時進行，如此更可以增益案主的主體性和充實生活內涵，使專業治療的成效可以具體落實於日常生活。亦因此，案主想要獨自生活的願望和目標，其實是最為珍貴的處遇動力和著力點，自是不宜忽視和放棄。

問題三：如果案主的目標不符前後優先順序、過於短視而無長期性、或有合法性和倫理的疑慮，如於優點評量做完後即與案主訂定個人計畫，其長期計畫目

標為找工作,並依此訂定三個短期目標,即辦理工作證、工作面試、和穩定工作至少可以做三天。結果案主未辦理工作證即已自行找到工作,並私下與老闆達成協議,不願面對工作證問題。個案管理師不斷提醒案主工作證相關法律問題,不過,案主並不重視。如此在目標達成之順序產生衝突與矛盾,如何因應?

答:

各種短期目標之達成,大多有一定的先後完成順序,且集中大部份資源和心力以完成現階段或焦點目標,亦較可能成功。不過,短期目標之間的優先順序,在執行上亦可因實際環境的變化狀況作適時或彈性調整,或甚至同時併進,只要讓案主的心念不會退轉、或心力不致過度分散即可。雖然優點模式強調依案主的想望來追求人生目標,但仍須與案主討論和說明彼等目標的合法性問題,以及攸關其人生長久性和整體性的福祉和保障。其次,仍須主動、積極的與案主探討不能辦理工作證的原因與困難,以及瞭解是否需要其他的資源或支持。再者,案主目標的是否達成或改變,乃反應案主在優點評量與個人計畫中簽名與負責的態度,是否可以履行和貫徹;另一方面也提醒個案管理師反省優點評量與個人計畫目標的訂定,是否真正符合案主的潛能與意願。因此,面對案主目標優先順序的改變,仍須予以尊重,但如工作證未能完成的目標,未來仍應持續與案主討論和督導。至於目標牽涉倫理與法律議題,除非案主行為可能已經威脅其他人生命安全時,專業人員負有舉發的責任,否則個案管理師在尊重案主的想望之餘,並不主動附和或處理,惟有責任告知其可能遭遇之風險或後果,以及嘗試尋求就長期而言的其他替代措施與做法。

目前案主找到工作是終極目標已達成,有時終極目標達到以後,中介目標即不復存在,不過,如今中介目標工作證尚未辦理,顯然順序顛倒,且有比賽偷跑之嫌。對此,回復根本的思考,就是工作的目標也不是終極和究竟,生活的穩定、自由自在與快樂,才是畢竟案主所想要的。故在目標策略上,可以採取迂迴的水平思考與做法,即鼓勵案主進一步設定其他的人生目標,譬如身體健康、財務規劃、休閒和興趣、朋友社會網絡、靈性宗教等,使案主可以進一步體驗生命和享受生活,打開視野和心量,如此才可能感動其重新思維人的主體性的重要,以及工作合法性對人的主體性存在之關鍵影響。

問題三：計畫目標如果案主無法積極進行或未能在預定時限完成，又該如何？

答:

個人計畫當然是跟著優點評量所發現的想望和潛力來設定,故個人計畫的目的與功用,就是建立一個具體的標竿和藍圖,來引導、督促、和協助未來的行動,以及達成預期目標。由於個人計畫是與案主一起討論出來的,如此讓案主明確知道她想要什麼和必須做什麼,這其中自有責任分工的意涵,如誰該做什麼,以及她自己又該什麼。所以,計畫本身也意含行動,以及實際負起責任。

個案管理師,顧名思義,即須負起管理和監督的角色,故一旦案主所訂定目標已過期而尚未完成,則要主動積極去監督和協助案主的執行。由於個人計畫的部份,在責任歸屬與完成時間均有明確規範和訂定,故實際上執行未完成或有落差,則會形成權責歸屬或認知衝突的問題。對此,只能建議個案管理師在工作過程中不要過度催促案主完成她個人的計畫,同時也要注意察覺案主未能完成或有落差的背後原因與潛在

問題。即在催促中，不致苛求，和在察覺中，不致依賴，如放風箏一樣，收放自如，不偏不倚，兩者之間有無限的選擇，如此使助人關係不致產生不平等的專業權力關係，或不必要的情感轉移。

例如案主參加公共就業服務方案，每月約有 19,580 元，但屬短暫工作，可能不到半年就會停止，案主一直希望能申請政府補助，也很有能力去申請各種方案的補助，如家庭照顧補助方案、低收入補助等。雖目前工作收入不多，但較為輕鬆，希望繼續申請，案主認為這樣會有較多時間與孩子一起，故不想尋找其他收入較高的工作。但事實上，案子已上小學，為長遠家庭經濟的穩定收入著想，以目前案主的就業條件應可找到較高收入的工作，對此案主卻避而不談，覺得還沒準備好，也無法深入瞭解她自己的狀況，訂未來個人計畫更是不積極。

目前案主的情緒或許尚未平復，或對情感也較放不下，故她一直在心理諮商做心理探索，就是希望找到自己，因為她現在還放不下，所以也提不起，這也是復元過程中的一個必經階段，自是可以同理和瞭解。這可能還要找機會再深入和案主談，釐清她自己想要什麼。否則，過去一再想要離婚、申請保護令等，卻都一直沒有進展，似乎透露案主都在處理自己的情緒、或探索自己內在的部份。因此，個案管理師可以透過其他生活層面的人生目標，協助案主參與生活和體驗存在，即從日常衣食住行育樂中獲取生命的養分和能量，使她的主體性可以逐漸恢復和增強。如此才有心力決定是否離婚，以及抉擇自己真正想要的人生和生活。也只有如此，案主在情緒和情感上也許才可以慢慢放下，然後輕輕提起自己和未來的工作與家庭負擔。在過不去和過得去之間，也許恢復主體性之後，她自己才能找到某一個平衡的狀態，或甚至可以超越。

個人計畫的目標，其實都是事和人兩者。案主想的都是事情，如離婚、保護令、找工作等，她們關心「事」；個案管理師除了事之外，還要關心「人」，也就是事情對人的主體性和自我功能可以有什麼幫助。簡單的說，就是任務中心和案主中心兩個處遇策略兼顧。譬如有的案主因為缺乏婚姻和情感的安全感，馬上想到的就是，想要買壽險。壽險這件事情當然很重要，在規劃上就涉及收入來源及費用負擔之財務規劃，以及比較各公司各種壽險的經費負擔和給付權益，乃至和壽險公司及業務人員討價還價的溝通與協商，都是生命的展現和生活的藝術。因此，不論壽險在個人計畫目標的優先順序是否合宜，個案管理師只能予以尊重，同時從單一的壽險任務擴大為人生與生活的全方位任務。此外，透過壽險計畫的想法和執行，亦可進一步提醒、澄清、激發其他相關生命和人生保障的多元思考。如怎樣妥適照顧身體的飲食營養、健康檢查、參加健康講座、參與保健自助團體、安排定時休閒運動等。這些乍看只是身體健康，其實同時也是心理健康（可以讓自己的心情愉悅和積極活躍，）更是社會健康（所謂獨樂樂不如眾樂樂，可以結交志同道合的好朋友和培養正常的興趣嗜好，增加社會參與），最後，由於對自己的身心社會健康可以獲得掌控和超越，則可以進一步提昇為心靈健康和邁向復元之道。如案主也學會以輕鬆自在、放鬆自如的心情，來看待別人或自己的疾病，瞭解原來「人不一定是病死，而是被病嚇死的」，可以用不同的方式對待疾病，例如當朋友或敵人、當貴人或小偷、當老師或學生等等，則一念之間，想通了，超越了，對生命存獲得一種圓融的對待，和對事情有不同的解讀和看法。果若如此，身體健康看開了，心理、社會、和靈性都一齊看開了。如此，復元在即，優點常在。

因此，案主只顧壽險不管離婚，不過無論離婚與否，她還是要生活。如有必要，心理諮商可以做深層心理梳整與情感支持，有助於案主自我功能復元。不過，日常生活例行任務的安排與體驗，同樣有助於重建和發展案主自我功能。生命是全方位和生活是多元的，無論是任務中心的具體事情，或案主中心的自我功能，都有許許多多的著力點和下手處，都是現成的處遇績效指標。優點模式亦鼓勵普遍和廣泛下種，即使案主一時沒有反應，但事實上播種已經成就，在未來生命旅途，如逢其他陽光水和肥料的助緣，終畢有發芽和開花結果的一天。當然，個案管理師不必一定是播種的收穫者。這也才是人必須學習的生命態度和人生智慧。

或如案主想要買房子的計畫目標，其實也是一個全方位的生命課題，包括如何安頓個人的身心社會靈，故選擇外觀、內涵、地點、鄰居、以及房子對自己生命的意義，都是可以加以建構和詮釋的。

問題四：案主的計畫目標模糊不清或令人疑惑時，又當然如何？

答：

有時，在優點評量中案主想望的東西之優先順序，未必和其個人計畫的目標順序是一致的。由於案主最想望的，未必是最可行的，或也不是最容易完成的，故為使目標順利達成，並增加案主的自信，在執行策略上，可能選擇最容易達成的目標來下手。又由於個人計畫目標可能同時訂定很多個，故從中選擇1、2個焦點進行，或3、4個同時進行，事實上在執行策略上，仍有很大的調整彈性，須待個案管理師與案主共同商定，主要權衡的準則乃是目標之間的相互連結性，以及案主的意願、潛能、和資源的配合度。

在工作模式強調先做優點評量後進行個人計畫，主要乃為確定目標是否為案主熱切想望，以及是否願意承擔履行的責任，和採取計畫性和系統性的行動，直到達成目標為止。因此，個人計畫目標的訂定，顯然需要個案管理師與案主雙方進行明確和詳細的討論。不過，有時在優點評量之前，案主心中已自有定見和主張，甚至也有行動力去獨立執行。雖然是比較特殊的狀況，但仍須尊重和支持案主的決定和行動。個案管理師一方面做案主的肩膀，可以依附和支撐，另一方面做案主的鏡子，可以覺察和修正。

有時，案主顯得茫然沒有目標，或目標太模糊空泛、不夠具體明確，或目標之間不一致或相互衝突，或目標太不理性、不被他人接納，或目標有不利於本身的潛在威脅或傷害等等，對此除在目標的客觀條件與背景持續加以釐清和定位之外，案主的主觀認知與經驗評估亦須特別留意。即個案管理師與案主之間的助人關係是否已經建立，案主是否覺得本身及需求已被足夠同理瞭解和接納回應，和相信個人想望可以獲得尊重和支持，如此才可能產生真正的意願和行動力。因此，如果案主顯得目標不清、意願不夠積極，或還沒心理準備好要做什麼，則可能是專業關係還沒發揮激發案主希望的催化作用。對此，個案管理師自亦宜考慮首先或同時增強與改善助人關係。

有時，離婚雖然是家暴案件的最主要目標，但是一旦離婚達成了，案表反而是顯

得茫然或無所適從。正因接下來的日子，才真正是另一個漫漫的人生之開始，案主馬上回到變成一個身無分文的媽媽要帶幾個孩子的瀕臨低收入戶之典型個案。(註：這似乎也是生活重建過程當中免不了的一條坎坷的路。)這時不管案主還有多少能量和力氣，個案管理師必須在旁陪伴和繼續往前走。以優點的角度切入，仍須欣賞和肯定案主的劫後餘生，走出婚姻和暴力的陰霾，重燃對孩子的責任期許和希望寄託，從這裡就可以激盪出不可思議的願望和行動力，讓她有較大的勇氣和毅力繼續往前走，無論是尋找工作或租借房子來安頓自己和孩子的生活。

又譬如案主可能做了不智的決定，例如想搬回去和施暴的男朋友在一起，明知其男朋友並不會善待她，可是卻偏偏捨不得或離不開。或案主想要馬上隨便找其他男人來滿足她的親密關係之需求。這和個案管理師個人女性自主的價值觀可能扞格不入，或認為案主太過於感情用事，實在無法接納案主的想法或生活態度，覺得難以繼續和案主維持無條件接納或正向積極關注的助人關係。不過，卻又擔心自己這種想法和態度可能會在情緒上傷害案主，或甚至減損案主的自尊。面對這種兩難，個案管理師仍須回歸尊重案主自決和自主的專業原則，只不過須提醒案主預先做好自我保護或防衛的必要措施，以使傷害減少到最低。

參考文獻：

- Rapp, C. (1998) The Strengths Model of Case Management. New York: Oxford University Press.
- Dejong, P., & Miller, S.D. (1995). How to interview for clients strengths. Social Work, 40(6), 721-864.
- Carling, P. J. (1995). Return to the Community. New York: Guilford Press.



✧ 基礎訓練 ✧

第六章 資源獲取

優點個案管理之資源獲取

學習目標	134
重要名詞界定和論述	135
資源獲取的歷程、策略以及方法	137
提問與回應	142
情境練習	146

第六章的學習目標： 資源獲取

參與者在第六章之後將知道什麼：

學員可以對於正式資源與非正式資源有基本的認識，並了解如何從社區中確認與取得這些資源，來幫助案主達成其目標。

如何訓練有助於達成目標：

- 參與者將瞭解正式資源與非正式資源的差異，以及對資源的相關認知與態度。
- 參與者將瞭解資源獲取的歷程、策略與方法以及相關的困境。
- 參與者將能區辨個管師本身以及機構，可以如何連結與運用社區非正式資源資源。
- 參與者將能瞭解相關的議題與疑惑，以及可能的答案。
- 參與者將能針對案主的需求，列出可能的非正式與正式資源。

優點個案管理之資源獲取

撰寫人：張錦麗

前言

家庭暴力防治工作推展七年後，已初步建構了專責機構與許多專業的內涵，不過這些專業是否也會形成一道看不見的藩籬，導致阻礙防治工作的推展以及受暴婦女的復元，此外，從事家庭暴力防治倡導工作的伙伴們均深刻瞭解，防治工作的不易進行，主要在於社區中的人們，欠缺對家庭暴力本質的理解，甚至尚存有許多的迷思，導致社區資源運用的阻礙，而優點個案管理模式的主要任務，便是拆毀那道隔離受暴者與社區的高牆，透過社區中的倡導與非正式資源的連結，以促進受暴者在社區的融合，因為優點個管模式相信社區並非暴力的來源，它充滿了機會、資源以及人力，只要我們善用它，我們將使尋求協助的案主，邁向真正的復元。

壹、重要名詞界定和論述

一、正式資源與非正式資源的定義

所謂資源指的是金錢、物資、資訊、人（所運用的智慧、思考的方式、專業、方法）、時間、管道等。

（一）非正式資源

優點個案管理強調的是非正式資源的運用，特別指的是案主身邊的網絡關係所提供的協助或支持，這些網絡關係包括諸如家人、鄰居、親戚、朋友，以及社區對案主產生影響力的組織與個人，在團體部分，比較重要的，包括宗教團體、自助或支持團體、以及其他相關的非正式社會團體等；而在個人部分，較重要的則包括：里鄰長、村里幹事、調解委員、社區協會理事長等。

（二）正式資源

至於正式資源，則指由公部門所建構的服務網絡中，所提供的協助，就婚暴的情境而言，警政所屬的派出所或分局、社政所屬的社福單位或家庭暴力及性侵害防治中心、衛政所屬的醫療機構、勞政所屬的職訓中心、教育單位所屬的學校等，所提供的協助與支持，均可稱為正式資源，雖然優點個案管理強調的是非正式資源的運用，不過因為正式資源對於家暴的受害人，依然有相當的影響力，尤其是在安全風險極高的危機階段，仍是非常需要正式資源的協助與介入。

二、正式資源與非正式資源運用的差異

（一）正式資源：

其優點在於明確、穩定性高且較易於聯繫；缺點則是無法滿足案主個別差異下的需求，甚至也有門檻過高的情形，且可近性或便利性對案主而言，均容易較為不足。

(二) 非正式資源：

其優點為可近性較高（因就在案主的身邊）、對案主而言，有較高的發展性，且易有較長遠的影響，甚至在連結的過程中，可能有意想不到的收穫，且運用的過程中，即是為案主展開最佳示範與選擇。Goscha & Huff（引自宋麗玉譯，2003）進一步表示：非正式資源的運用，還有下列的優點：

1. 可提供個人完全參與社區生活的機會。
2. 可找到適合個人化的支持。
3. 可促進案主參與自然而非人為隔離的出來的環境。
4. 可創造個人的關係以做為婦女一生的支持。
5. 可促進希望與復元，而不只是緊急危機處理。
6. 可使個案管理工作變得更具挑戰性。

缺點則為在開始時，因為不熟悉、不習慣的緣故，常需花較多的時間，此外，也需針對案主的需要，隨時進行調整，比較上，是較不穩定，換句話說，更需講求方法與專業，甚至需有更多的嚐試（個管師所想運用的資源，未必適合案主）、需有更多的熱誠（懷抱希望、不輕易放棄），才能協助案主建構較佳的生活網絡，並從中獲取資源。

三、對資源的認知

資源存在於網絡關係（可能是一種非正式的網絡關係；也可能是一種正式的組織與單位）或個人中，不過網絡關係或個人，所提供的資源，未必一定是正面的支持與協助，也可能是挫折與阻礙。不過基本上，人人皆有資源、處處皆有資源，並非有權有勢的人，才有資源，也並非組織龐大的機構，才有資源。

四、對資源的態度

要聚集資源，並能形成正面的支持與協助，這種吸引資源的個人態度，往往需要有理想、知所不足、敢求助、敢投資（人力、時間、智慧）、永不放棄（懷抱希望）等特質。

五、資源的產生：是來自發現、來自創造、來自交換、來自連結。

貳、資源獲取的歷程、策略與方法

一、歷程與策略

(一) 個管師為案主開拓資源的策略

不論在正式與非正式網絡關係中，其所提供的都不盡然絕對是正面的支持，既然個管師協助案主的目標，是提升案主的自我功能，或是提升案主的主體性，而此自我功能或主體性的發揮，其重要指標之一就在於，案主是否能運用正式或非正式網絡關係中的資源，自己解決問題或改變環境對自己的意義與價值。而優點個管特別強調「社區可能是資源的綠洲」，換句話說，案主所生活的社區，其蘊含了豐富的資源，而案主如何擷取呢？個管師就需扮演資源觸媒與統整的角色。下列有幾項重要的方法：

1. 運用優點評量（希望花田），協助案主回顧與整理自己成功運用非正式資源的正面經驗

特別是在花田中，分成許多不同的領域，諸如日常生活、財務/保險、社會支持、健康、法律等面向，提醒案主是如何運用資源，努力走至今日的，如此一來，某些網絡關係，資源以及運用資源的方法，就會一一浮現，對案主而言，將是一重要的激勵。

2. 建立自助團體或是互助團體（協助某些案主互助，讓案主們彼此支持、鼓勵，形成另一非正式資源網絡）

對受暴的個案而言，有時我們也會發現她網絡關係中的正面資源，是極其有限，因此，只能協助她，建立一些新的網絡關係，強化其正面的互動，以便使案主學習從中獲取資源。而團體的進展不盡然一定要有固定的聚會、形式，以及會面時間，不過關鍵為個管師是否願意穿針引線，將彼此的需求作緊密的連結，並不斷引領彼此正面的回饋（諸如感謝、讚美等）。團體發展的過程中，受助的婦女可能解決了某些困境，而助人者也感到自己是有力量的，而不再只是一個悲苦不幸的案主，自我功能也因此得到正面的增強。

3. 協助案主修補身邊的關係

對許多案主而言，身邊的關係常是惡劣或不健康的，個管師可先評估這些關係對案主的重要性，以及恢復的能性，若是兩者均為正面，個管師就可考慮運用某一些方式，切入此種關係，以及作部分的修補。例如筆者就曾經參與某一位案主的家庭會議，不過會議之前，筆者已與一些關鍵人物（案主的大哥與母親）溝通過，瞭解他們對案主的怨懟與不滿，也協助澄清彼此的困難與期待，當負面的情緒，作了相當程度的抒解後，發現案主的家人仍是極為疼愛案主，接下來則是在會議中，把案主對她們的抱歉與感謝，以及所需要的協助，清楚表達，當誤會化解後，案主就可進一步在此親密關係中，得到相關的支持與資源；又例如曾有一案主的非正式網

絡關係極為惡劣，不僅娘家婆家所能給予的支持極其有限，連周邊的鄰居對其均不滿意，在社工員進行家訪時，順道與其鄰居攀談，才發現鄰居不喜歡她的主因，是因為她常把收音機或電視聲音開的很大，打攪了社區的安寧，而她之所以這麼做，其實是因三年前被先生連續毆打耳光，導致重聽的，當鄰居理解她的遭遇，甚至願意提供家事管理的機會，協助其自立，並常常贈與蔬菜、水果幫她加油打氣，使她在絕望的生活情境中，找到溫暖與生存的鬥志。這些均是修補案主身邊支持網絡的範例。

4.與案主的非正式支持網絡（家人或朋友），一起工作

某些案主極欠缺安全感，來晤談或外展時，常有家人或朋友陪伴，個管師剛開始與案主建立關係時，也可順勢運用此種情況，從此朋友或家人身上，一起找出協助案主的方法或資源，對案主而言，這不僅是一種資源使用的示範，也因得到重要他人的支持，而獲得更多突破困境的力量。

5、運用社區中關鍵人物的支持

社區裡常存有對案主或其他人，極有影響力的人士，諸如里長伯、鄰長、村里幹事、社區協會理事長、牧師、廟公等等，當案主的非正式支持網絡極其薄弱時，個管師亦可考慮與這些具有影響力的人物溝通，使其願意提供對被害人的協助或是監督與協助加害人，約束暴力的產生。綜而言之，個管師協助案主，從其周遭的團體或個人，尋求所需的資源，不過這些尚屬個別化的「點狀式」資源連結，只有當組織或機構，願意在社區建構更多的資源連結時，網絡的「面狀式」連結才會誕生。

（二）組織如何協助個管師與案主開拓資源

1.提供專業與行政督導以及團隊支持，以強化個管師在協助案主時，所需的資源

當個管師在提供服務時，難免會碰到挫折與困境，若是督導制度健全並能提供專業上與行政雙方面的協助，困境將更有機會突破，此外，同儕的支持也極為重要，畢竟督導未必能時時刻刻在身邊，而同儕卻可能是朝夕相處，若是組織能建立相互協助的機制與氣氛，同儕間因有了彼此的幫忙，而更能匯聚助人的能量。

現代婦女基金會在實施優點個管的過程中，為強化同儕間的支持，傳遞彼此的善意，建立自我引導小組（Self-Directed Team 簡稱 SDT）的機制，而其操作方法為：

- （1）由負責優點個管的伙伴，兩兩一組分為兩組，為執行的最小單位，以利默契的培養和精華匯聚的討論，而組員會在平時、每兩週的固定小組、每個月的內部團督、每兩個月的外部團督、及其他任何的場域時空裡，用「心」盡「力」地擔任彼此的肩膀和明鏡，也期待 SDT 小組能成為有建設性、蛻變力和專業度的小團體。
- （2）SDT 每兩週會進行一次正式的小組討論和書面報告，小組討論的內容十分廣泛，可討論實施優點個管中的困境、服務過程中的挫折、個管師本身的

單門以及其他服務人的相關議題，而在每兩個月的內部團督中，則會交換兩組在進行 SDT 和優點個管模式上的心得，並延續 SDT 的討論，而更著重在議題的發展和處理。

- (3) SDT 強調時時的覺察、改變和成長，並且會透過伙伴間的支持，來塑造和復元取向相契合的氣氛，以求在過程中，個管員可以感受到開放、安全、真誠、舒適、彈性、不武斷和批判、支持和尊重、能量的累積、相互傳遞快樂和能量、產生動力、真實面對自我...等等，由於同儕間較無權力上的差異，因此，也較能促進彼此的開放，因為只有在願意開放自我的原則下，自我覺察、自我反省才能進行，服務的過程中才能不斷精進與蛻變。
- (4) 為能促進實務經驗的交流和整合，SDT 會協助伙伴在集中而深入的討論過後，進行書面報告的彙整，而所紀錄的內容並非如以往我們所撰寫個案評估報告，而是著重將個管員在 SDT 所經歷的分享，按照固定的脈絡和架構做精華式的擷取和說明，此外，為維持 SDT 的運作品質，在定期繳交報告後，方案負責人會個別了解各組和各伙伴的互動和進展，並共同發展出不同的視野和更多元的行動。
- (5) 每次的 SDT 討論，和每篇用心完成的工作報告，都是推動優點個管模式最珍貴的素材，此外，也期許 SDT 能協助伙伴享受成長、改變，以及運用創意和資源的快樂，並更深刻地將彼此的服務經驗，作有效的整理和提升。

總之，SDT 的目的在建立同儕的開放與支持，只有當社工員或個管師能充分運用身邊的支持與力量時，個管師也才能協助案主運用身邊的資源。

2.以組織的力量，整合資源或串聯資源，強化個管師資源運用的能力

雖然個管師可以針對案主的需求，修補或重新建立新的網絡，以獲取資源，不過若能透過組織的力量，建立組織間或個人間聯繫的機制與管道，將使資源的獲取更為順利，特別是正式支持網絡，由於其特色為固定明確，若是平常就瞭解這些機構可能對婚暴案主的協助，並有轉介的機制，個管師往往就能在最短的時間，得到案主所需的相關支持，而這些正式的家庭暴力防治網絡資源，除了社政、警政、衛政、教育、司法外，還可能包括民政的鄰里、勞政的就業服務中心等等。而除了正式的公部門網絡外，尚有許多大型的宗教團體，諸如隸屬佛教的慈濟、法鼓山、佛光山或是其他一些基督教會等，他們在各社區均有服務組織，如能平常就建立某些聯繫的管道，對資源的運用以及獲取，均會較為順利。

3.以責任區制，強化個管師對區域性資源的熟悉度

承上述所言，網絡的連結可無限延伸，不過，畢竟個管師的時間與精力是有限的，因此，組織若能劃定某些責任區，作為個管師平常深耕經營的區域，對於網絡的連結與維繫，將有助益，如此也才能有效獲取資源。

4.嘗試一些實驗型方案，建立對受暴婦女友善的理想社區

為什麼受暴婦女很難離開受虐的牢籠，許多人都以為只是「暴力」，但是讓一切

事情變得更困難與複雜的，其實不是暴力本身，而是那些讓受暴者感覺難堪、不安全、不舒服，以及無法獨立的責難態度。因此，如何從小面積的社區做起，從受暴婦女或家庭的生活區域出發，建構一友善的社區網絡，諸如與派出所警察、當地的教會或廟宇、社區大學、社區重要的診所或醫院、24 小時店家（如 7-11、全家等便利商店）、學校以及重要的民間團體等合作，連結成一友善的支持體系，如此一來，我們就為受暴婦女或家庭，創造了一個支持其復元的社區。

二、開拓資源的方法：

- (一) 善於正面思考：網絡間涉及不同的組織與個人，要能合作順暢並不容易，因此在進行網絡連結的同時，需要連結的人多以正向的思考，強化合作中的優點、避免將缺點或限制放在心上，如此才能進一步使用資源。
- (二) 建立多元的溝通與協商管道：善用便捷的科技網路設備與工具，將有助於資訊的連結與資源的獲取，此外，一些正式的會議與非正式的聚會，或是電話的聯繫、書信的往返，均為溝通的重要管道，一般而言，管道愈多元，溝通愈順暢。
- (三) 建立靜態的網絡資源簿與動態的聯繫機制：靜態的網絡資源簿內容包括組織或機構的名稱、聯絡人電話與地址，可提供的支持與服務內容，而為使靜態的資源簿發揮功能，也必須建立動態的聯繫機制，而此機制包括：資源簿必須由個管師時時更新，且重要的網絡，必須有定期與非定期的聚會、拜訪或相關電話、網路聯繫等，雖然正式的會議有解決問題以及形成決策的功能，不過，為使正式的會議更有效能，平時非正式的聯繫或聚會，就愈顯必要，因為非正式的聚會，較不會給與會的人員有批判、指責的疑慮，相對的，因無防衛或攻擊性的心態與言語，對於建立共識常有莫大的幫助，只有網絡的共識形成了，後續的合作與資源運用，才能開誠佈公，並形成解決之道。此外，網絡間是否能有效形成相互支持，共同使用重要資源的關鍵，還在於網絡間是否經常性表達精神（如感謝、讚美、支持；鼓勵等）與些許物質上（重要節日的卡片寄送、小禮物等）的回饋，如此，才能使資源的運用，生生不息。
- (四) 善於創造更大的利基：組織或個人要能連結或合作愉快，常常需要有共同的利益，雖然共同為案主服務，分擔彼此的責任，已經是一項利基，不過若能在合作的過程中，開發出一些其他的方案或努力的事項，甚至共同申請一些經費，也許可以創造更緊密的合作關係，對於資源的創造與獲取也會有助益。
- (五) 舉辦各式活動，諸如記者會、研討會、發表會、聯誼活動、網絡茶會等，強化連結外部的網絡資源，並加速凝聚網絡內部的向心力，同時創造正面的形象，如此才能匯聚更多的資源。
- (六) 建立開放的環境與創造分享的伙伴關係：特別指的是建立一個非批判與指責的環境，包含環境的成員可以接納別人的建議，也可以承認自己的不足。
- (七) 將運用資源的具體能力，列入個人或組織績效評鑑考核項目。



三、運用資源的態度困境

- (一) 不願開口詢問（路在嘴巴上，資源就在提問裡）
- (二) 自認為資源已經足夠（人無遠慮必有近憂）
- (三) 欠缺努力的目標與奮鬥的方向
- (四) 不敢釋放自己的資源
- (五) 不願與別人分享資源
- (六) 害怕被拒絕與失敗

❧ 提問與回應 ❧

提問一 如何強化案主運用資源的動機、目標以及方法？

回應 優點評量與花田計畫。

優點評量（希望花田）引導案主看到她現在的擁有（現在擁有什麼資源）與未來的想望（我想要什麼），更重要的是，優點評量中也肯定過去擁有資源與使用資源的能力（過去我使用了什麼，才能支撐我走到現在），透過優點評量中正向、有意義、肯定過去與現在的引導，案主的動機開始被啟發與被強化，不過，要再進一步，則需再透過花田計畫，更聚焦於某項或某些領域的目標設定，以刺激案主更細緻的思考，諸如如何擬定目標並完成目標的方法與步驟，而其中有哪些是個管員可以協助的，哪些是自己必須去練習與完成的，透過優點評量與花田計畫中內涵的反覆討論，案主運用資源的動機、目標、方法自會更鮮明。

提問二 如何持續強化案主使用資源的動機與能力？

回應

優點評量與花田計畫的運用是一個好的開始，不過開始並不代表可以繼續前進，對某些自我功能較佳的案主，繼續也許較容易，不過對某些自我功能極弱的案主，好的開始其實更突顯了她沒有能力完成，因為以前都不用訂目標與計畫，因此她看不到失敗，甚至還可以隱藏挫折，如今卻血淋淋與赤裸裸的擺在面前，功能較弱的案主就可能想開始逃避與找藉口停滯，如此一來，也引發個管員的無力與自責。如果個管員能自覺這樣的陷阱與循環，個管員首先可寬慰自己：「這是功能較弱案主的正常現象」，接下來不僅是要陪她討論，**可能也需要陪她練習**。討論是協助案主釐清自己真實的目標與可能完成的步驟與方法，而練習則是回到現實的生活場域去實驗，不過現實生活往往是挫敗的，有可能案主會經驗再次的挫折與傷痛，**個管員也必須了解這是復元的必經之路**，此時，個管員須特別注意的是，**不要受到案主負面經驗與情緒的拖累**，而依然**要想盡辦法提供正面的訊息與意義（優點）**，甚至開始陪她去經歷某一些經驗，如此才有機會進入她真實的生活脈絡，而後續的再陪伴討論，也因建立在真實的基礎上，越顯其意義與價值。

提問三 如何提供一個檢驗案主運用資源的操作場域

回應

在與案主接觸的過程中，我們其實看不到案主回到其生活現實後，如何實現她對自我與個管員的承諾，而優點個管的挑戰則是我們必須想辦法看到這一塊，否則我們如何檢驗案主主體性的提升，因此，如何與其他機構合作，以提供一個尚具某些保護性質的操作場域（類似庇護職場的概念），可能也是檢驗案主復元的重要指標與過程之一。

就現代婦女基金會而言，我們開始與區域性的婦女就業機構（台北內湖區的陽光廚房與陽光小舖）合作，當案主被轉介至其工作場域後，個管員仍不斷與其機構的負責者聯繫，以了解案主在其工作場域的適應情形，此時，也與案主持續討論她接受挑戰的轉折與努力的歷程，並持續提供正面的訊息與意義。

提問四 如何陪伴案主在生活場域中練習資源運用的能力？

回應

由於優點個管強調的是案主主體性的提升，而資源的運用常是案主復元與否極重要的指標，不過每位案主的自我功能不一，功能較強的案主，在資源運用的學習上，較為快速，然而功能較弱的案主，就需要較多的「**耐心陪伴**」以及「**分階段放手**」的策略，才能逐漸達成目標。

既然資源的運用對案主而言，是如此重要，基本而言，個管師透過希望花田與計畫的擬定，評估案主現有的資源與資源使用的能力，以及啟發與強化案主使用資源的動機，接下來就須回到生活現實面讓案主練習，因此，個管員陪同案主做某些計畫中實作的練習，也為復元的重要一步。例如陪同她上法庭、協助其寫訴狀、陪同她去面試就業機會，協助其寫履歷等等，剛開始時是需要花費較多的時間，不過個管員，清楚的了解這是復元的重要歷程，**期間個管員在陪伴協助的過程中，不是只幫她做，而是不斷的讓她知道，成功的重要方法與關鍵，並且強化彼此成功的正面經驗（你看我們好棒喔，這麼困難，但是我們還是完成了），以及累積正面的情緒能量，在不斷的協助與案主自我練習後，案主的自我功能就可逐步提升，個管員也要適時逐步放手（讓案主自己承擔更多），而不要陶醉在助人的迷戀與喜悅中，因為只有一切回到案主的身上，助人的終極目標才告完成。**

提問五 運用自然資源聽起來是不錯，但是似乎得花上更多的時間。個管師已經忙得不可開交，怎麼還有時間來和那些社區的人聯繫呢？

回應

與社區人士（如牧師、店主和鄰居）建立關係的確是需要花時間的，但這時間絕對花得值得。寫轉介單給其他的專業機構服務，可能花得時間比較少，但是卻對促進案主復元和社區融合沒什麼幫助。當我們幫助案主，成功地連結社區非正式資源時，這對案主而言，不僅是一種正面的示範與鼓勵，且屬於他身邊的這種非正式資源，也可以維持的較久，甚至長期的效益，是可以大幅減少案主使用公部門的資源與專業服務。某些幫助案主連結非正式資源的個案管理師表示，雖然他們花較多時間來建立長時間的非正式支持系統，不過到頭來，卻花較少時間來處理重複發生的危機事件，整體而言，是協助案主運用非正式資源較為划算。此外，對個案管理師而言，在社區中不斷倡導非正式資源的運用，不僅使他們的協助更有效能，也使他們的工作更為豐富。Goscha & Huff（引自宋麗玉譯，2003）進一步表示：有些自然資源的取得較正式服務來得費時，有些則花的時間較少。以下列的故事為例：蕭恩需要 130 美元來湊足 200 美元的租屋押金，這樣他才能保留那間他等了好幾個月的公寓。他已經存了 70 美元但還是不夠。他的個案管理師與他一起找正式的租屋協助機構幫忙，花了三個小

時卻只發現他們都缺少要求的文件（如出生證明、租屋契約影本等）。個案管理師非常的惱怒，告訴其他團隊成員這樣的問題，其中有位成員告訴他隔壁街的教會有提供這樣的協助。於是他們打了一通電話，跟負責的人員說明了情況，不到半個小時就從教會秘書那裡拿到了130美元的支票。在寫感謝函及送信到教會的過程中，蕭恩認識了一些教會的人員，而他們後來成為他重要的支持來源。

由此可知，有些非正式資源會在當下花去較多時間，但往後卻會省下很多時間、有些非正式資源，事實上比正式資源更省時。

提問六 個管師不確定其是否有自信或技巧來教育社區成員，使他們能了解家庭暴力的被害人。個管師不僅擔心社區無法接受家庭暴力的被害人，也憂慮自己沒有相關的倡導與資源連結的方法與技巧。

回應

的確，要取得非正式資源需要一些技巧，而多數個管師並沒有學過或被鼓勵發展這些技巧。就如任何新的技巧一樣，這需要時間與練習，Goscha & Huff（引自宋麗玉譯，2003）表示以下的建議，將可以幫助個管師與社區進行倡導與網絡建構。

- （一）要了解這些技巧需要時間來累積，別期待你可以在第一次就做得很好。關鍵在於不斷嘗試，與社區建立橋樑。
- （二）請你的督導把非正式資源的運用，做為你年度改善的目標之一，並列入你績效評估項目中，並運用督導的過程中，學習與思考社區資源獲取的方法與技巧。
- （三）與團隊成員和督導進行各種情境的角色演練。
- （四）跟對此很在行的同事學習。
- （五）要求支持、回饋並分享你的成功經驗給團隊成員。
- （六）在社區倡導被拒絕時，不要覺得沮喪或認為是自己不好，因為這只是表示還沒找到最有效的方法，而非自己不好。
- （七）一開始先從一名案主開始，為他們尋求非正式資源，看看會有什麼改變或困難，以及你是否能從這樣的工作中找到樂趣。

提問七 在保密方面又該如何呢？有的案主並不希望向社區宣傳他們是家庭暴力的被害人，如此一來，又如何得到非正式資源的協助呢？

回應

人們對於公開自己的受暴情形，常是因人而異的。有些案主把自己的受暴狀況視為祕密，非常害怕公開；但有些案主則對於說明自己的受暴情形較不擔心，甚至很喜歡去社區分享自己的經驗，幫助社區民眾了解家庭暴力的本質。然而，個管師也不能因為案主願意在某些場合揭露自己的狀況，就認為她（他）們在所有的情況下都會願意。因此，可以隨時問案主在與社區人士接觸時，案主是否要自我介紹、何時介紹，以及他希望個管師如何介紹自己。除此之外，也可請教案主，要如何把

個管師，像朋友一樣的介紹給其他人。而對於不願公開的婦女，平常可以與她多作討論，讓她更深刻的理解遭受暴力的被害人並沒有錯，以致她們可以更坦然的面對暴力或虐待，如此她們才有力量，邁向復元與健康的人生。

情境練習

請以案主需求為考量，列出十項可能的非正式或正式資源（以非正式資源為主）.....

一、案主最近因離婚訴訟之由，而尋求機構的法律協助，社工發現案主長期遭受婚姻暴力且罹患癌症並有極憂鬱的傾向，而最親近的娘家也不願意與她往來，此外，她也沒有朋友，最近案夫提出離婚的要求，她不甘心，但也莫可奈何，彷彿一切都不是她能掌握的，她不知未來應何去何從...

- | | |
|----------|-----------|
| 1. _____ | 6. _____ |
| 2. _____ | 7. _____ |
| 3. _____ | 8. _____ |
| 4. _____ | 9. _____ |
| 5. _____ | 10. _____ |

二、案主與兩個小孩長期遭受家庭暴力，她急欲脫離這個令人膽戰心驚的婚姻，然而她不僅沒有經濟基礎，也沒有就業能力，而她又希望能帶兩個孩子一起脫離暴力的夢魘...

- | | |
|----------|-----------|
| 1. _____ | 6. _____ |
| 2. _____ | 7. _____ |
| 3. _____ | 8. _____ |
| 4. _____ | 9. _____ |
| 5. _____ | 10. _____ |

推動受暴婦女優點個案管理模式進階訓練



進階訓練乃是針對實施後衍生的實務需求而設計的，包括 1.優點個案管理模式(以下簡稱優點個管模式)與其他處遇理論或者特定技巧運用之連結，以及 2.實際操作此模式後，對於該模式之理念、原則、精神、和具體方法技巧運用之議題討論。

一、訓練主題

一) 與其他理論之連結

在與其他模式和理論技巧之連結方面，個案管理乃是一種工作機制，試圖促進服務連續性、效率與效能，其中評量案主需求、連結與運用正式及非正式支持乃首要任務，基本上在滿足案主需求或是促進案主功能與生活品質方面，應是可以運用各種處遇理論與方法。優點個管模式則又特別強調在過程中運用優勢觀點的原則與方法，那麼此模式之推動能否與其他模式或理論結合，關鍵在於優勢觀點與其他理論之相容程度。

基本上優勢觀點肯定人的潛能和資源與成長的動力，強調增強權能，操作化為促進案主參與、提供選擇、鼓勵冒險等實務原則。此種觀點、策略、和方法取向與後現代觀點相同；其次，優點個管模式中的終極目標—復元，涉及個人對自己處境的評價與意義找尋，當然需要認知轉換(transformation)，因此也會用到認知治療或處遇；另一方面，復元需要具體行動，優點個管中的目標訂定和個人計畫需要結合任務中心取向，協助案主落實行動計畫。

運用在婚姻暴力方面，則特別要探討與女性主義觀點和實務之間的關係，此乃優點個管模式強調案主的選擇，案主自己設定的目標，當案主的目標是仍想與暴力相對人維持關係，是否會與女性主義觀點中強調的意識覺醒和解構父權宰制相衝突？對於此問題之探討端看個人所抱持的女性主義觀點流派，各流派有其不同的主張訴求。不過，整體而言，優點個管模式與女性主義觀點有著共同追求的目標，即是個人主體性的尋獲與展現。為了對於二者之間如何相容與配搭有更多的討論，在第一次進階訓練中特別安排一個主題探討優點個管模式與女性主義觀點之結合。

另一方面，實務工作者經常提出一個問題，即是不知如何引發案主動機、協助他們確立目標，以及相關的會談技巧，因此在第一次進階訓練中也安排兩個時段，介紹目前運用相當廣泛的「焦點解決模式」。此模式對個人也是抱持正向觀點，強調正向經驗與例外狀況的找尋，幫助案主形成具體的工作目標。

增強案主權能是優點個管模式實施過程中的策略，也是案主復元後的結果之一。然而如何增強權能也是許多實務工作者提出的問題，關於這個主題，建議可以著重在

「增強權能的意義與增強權能的策略和方法」。

上述只是舉例說明此模式與其他理論之配搭，這些主題都是在實施優點個管模式中實務工作者反映的需求，因此乃視各實施單位而定，可以更廣泛的加入其他理論模式與優點個管模式結合之課題。

二) 優點個管模式運用議題

優點個管模式中所強調的專業關係比其他模式是更緊密的互動關係，加上外展服務可能衍生的倫理與機構支持的議題。非正式支持乃是優點模式著重的部分，卻是一般實務工作者較少觸及部分，因此如何拓展這方面的運用也是重要議題。當然，在實施程序上，如何引介此模式，進行優點評量等落實的議題也需要進一步討論。進階訓練可以針對下列議題，請實務工作者分享其經驗與方法，也可以提出相關問題。

1. 實施程序之相關議題

- λ 介紹優點個案管理並邀請案主參與
- λ 與案主建立專業友誼
- λ 優點評量之引介與進行
- λ 評量問卷之引介與執行
- λ 協助案主訂定個人工作計畫
- λ 案主想望與案主個人目標之連結
- λ 協助案主釐清個人目標(長期與短期)
- λ 運用非正式支持網絡

2. 優點個案管理之精神與原則運用

- λ 案主優點之發掘
- λ 激發案主希望之方法
- λ 激發案主之行動力
- λ 外展工作方法之實踐
- λ 案主目標之執行
- λ 正向經驗之強調
- λ 案主主體性 vs. 個管員之主體性

二、建議之課程表與主題內容

進階訓練的對象為全體參與優點個案管理模式計畫之所有團隊成員，下列課表中的「哈哈單元」與「體驗單元」穿插於各主題之間，由參與成員以所屬團隊為單位設計與優點個管模式相關的活動，以激發大家興趣和增加生動活潑度。各單元負責之教師與授課內容可依需要和狀況而變動。

一) 第一次進階訓練課程內容

1. 課程表

時 間	X 月 X 日 (星期 X)
08:50~09:10	報到
09:10~09:20	開幕式
09:20~09:30	與【尋找我的小園丁】 【哈哈單元(1)】 優點團隊成員
09:30~10:45	【專題一：優點個管與女性主義觀點】 張錦麗執行長
10:45~10:53	休息時間
10:53~11:00	【哈哈單元(2)】 優點團隊成員
11:00~12:30	【專題二：增強權能觀點和方法與優點個管模式】 鄭麗珍教授(台大社工系)
12:30~13:45	午餐與休息
13:45~14:00	【哈哈單元(3)】 優點團隊成員(2組)
14:00~15:30	【專題三：焦點解決模式(I)】 陳秉華教授(師大心輔系)
15:30~15:40	休息時間
15:40~15:50	【哈哈單元(4)】 優點團隊成員

15:50~17:00	【專題四：焦點解決模式(II)】 陳秉華教授 (師大心輔系)
17:00~17:30	綜合座談與討論 宋麗玉教授、施教裕教授、張錦麗執行長

教師介紹

張錦麗

警察專科學校專任講師、現代婦女基金會執行長、國立暨南國立大學社會政策與社會工作研究所博士生，專長為社會福利資源獲取與整合、婦女權益倡導、受暴婦女福利服務議題。

鄭麗珍

國立台灣社會工作學系副教授，研究專長家庭服務、單親家庭、貧窮研究。

陳秉華

國立台灣師範大學教育心理與輔導學系教授，專長諮商理論與技術、諮商過程研究、諮商員教育、團體輔導。

宋麗玉

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系教授，專長為個案管理、方案規劃與評估、心理衛生、精神醫療社會工作、社會研究法與統計。

施教裕

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系兼任副教授，專長為社會行政、社工理論、質化研究方法、社會福利服務資源整合、與老人福利服務。

2. 授課內容

女性主義與優點個案管理模式的連結

報告人：現代婦女基金會執行長 張錦麗

- 一、何謂女性主義：長期目標在於去除社會對女性的壓迫，促進女性的解放，增進女性自我實踐的機會，並創造一個兩性平等的社會。
- 二、各派重要女性主義的工作理念與重點（參考宋麗玉、施教裕、曾華源&鄭麗珍等著的社會工作理論，2002）：
 - （一）自由派女性主義：主張男女並無差異，不過社會結構與相關制度的設計，不利女性的發展，因此策略上強調在公領域權益的爭取，諸如女性應有同等的受教權、工作權與同工同酬等。
 - （二）激進女性主義：主張男女是有先天的差異，而後天的父權結構增強男性的優勢主導地位，並要求女性犧牲自己迎合男性需求，造成女性心理上的損害，因此其主張應從最根本的私領域家庭制度著手，特別是性與生育的自由。策略上包括倡導女性意識覺醒、爭取國家對孩童照顧的責任、甚至結束婚姻以達到解放女性的目的。具體的服務則針對受暴婦女提供庇護及法律服務等。
 - （三）社會主義女性主義：主張父權結構對女性所造成的經濟面與家庭面的壓迫，因此強調應從此結構面加以變革，策略上倡導家務與兒童照顧是公共的責任，並要求政府負擔照顧兒童的支出，和給家庭主婦照顧津貼，特別是針對貧窮與單親女性。
 - （四）文化女性主義：是激進女性主義的分支，強調男女有別，並欣賞差異，基本上女性照顧關愛他人的特質優於男性的競爭與獨立，且女性的直觀和情緒表達也可獲得知識與訊息，因此聆聽女人的故事以及對這些經驗賦予意義，是助人歷程中極重要的一部分。因此策略上發展女性的特殊文化以及發展女性與女性間的連結。
 - （五）後現代女性主義：基本上反對單一中心化的本直觀，主張多元性，強調女性是多種樣態的，沒有任一類女性可包括所有的女性，因此為女性權益倡導時，也必須標示是在哪一種脈絡下的女性，以區辨此類女性的不同需要。其主要策略在解構父權社會所建構的單一意識型態。

三、女性主義在社會工作的運用

(一) 理念與原則：反壓迫

- 1、反父權結構對女性的壓制與歧視
- 2、建立工作者與案主的平等關係
- 3、強化案主自決

(二) 方法：

- 1、自我揭露：揭露工作者本身的女性經驗與社會結構下的自我覺察與反省
- 2、鼓勵案主自我覺察父權結構下的限制與歧視
- 3、肯定婦女的經驗（需求）、賦予意義與強化負面情緒表達
- 4、強調在非正式與舒服的環境下會談
- 5、使案主參與處遇的決策與過程，諸如允許案主看記錄、瞭解處遇計畫訂定的理由
- 6、建立伙伴關係
- 7、發展自助團體
- 8、鼓勵集體行動

(三) 女性主義社會工作者的角色

- 1、觸媒者：促發案主自我意識覺醒
- 2、支持者：提供一個安全信任的關係讓案主以自己的步調改變
- 3、資源提供者：提供新的知識、方法、技巧、工具、管道等，協助案主增加改變的可能性

四、優點個管原則與女性主義的關連性：

(一) 優點：個人有能力去學習、改變與成長

女性：擺脫父權結構下的制約，女性將有更大成長與改變的空間

(二) 優點：焦點在於個人的優點而不是病理（問題）

女性：去除父權結構下的限制，正面肯定婦女的經驗與情緒

(三) 優點：案主是助人關係的指導者

女性：案主自覺 → 案主自決

(四) 優點：此關係被視為基本且必要的

女性：亦同

(五) 優點：外展是較佳的處遇方法

女性：強調在非正式與舒服的環境下會談

(六) 優點：社區是一個資源綠洲

女性：善用團體關係與支持

五、女性主義的優點個案管理方法上的相容

- (一) 均強調非正式支持體系的重要性
- (二) 均強調工作者與案主平等與尊重關係的重要
- (三) 均強調反傳統的處遇原則，如反權威的、反指導的、反制式規定、反問題取向或是病理取向

六、女性主義與優點個案管理方法上的差異

- (一) 優點強調目標管理與計畫，而女性主義則未必主張其為重點
- (二) 優點強調個人在特質、技巧、環境與興趣等優點的評量，而女性主義則強調去除父權結構意識型態的認知重建與情緒表達
- (三) 優點強調專業關係是有目標與時間性的，而女性主義則未明顯主張
- (四) 自由派、激進、以及社會主義女性主義均特別強調社會與家庭制度等結構面改革的重要性，而優點個管則較著重在個案面與週邊環境和社區資源等的中視層面。

※差異未必互斥，在考慮案主的狀況與條件，是有機會可以互補。

六、各派女性主義與優點個案管方法運用的可能性衝突

- (一) 而激進女性主義特別強調可結束婚姻以達到女性解放的目的，而優點個管則強調應遵照案主的意願，兩者觀點似乎有衝突，應如何解決？

不論是個案工作或是個案管理，都強調需以案主為最重要的考量，因此，個案處遇重在瞭解個案身處的情境與心理狀態，而不論是女性主義觀點亦或是優點個案管理，均是處遇上可能採用的模式，然而這並不代表，對某一位案主，在某一時刻，我們「一定」要採取哪一種觀點或作法。

對工作者而言，應該努力的方向，除了瞭解個案的狀況外，也要嫻熟各派的理論，如此才能以案主為中心的思維下，選擇適合案主的處遇模式。換句話說，當案主的心理能量與外在條件，都不足以立即走上離婚之路時，堅持女性主義未必符合案主的最佳利益；但是假若工作者判斷案主的心理能量與外在條件均具備時，只是觀念尚無法接受離婚，此時，也許就要花更多的時間與案主討論與澄清父權主義對女性的限制，以開啟婦女新的選擇。

※理論也許是固定的，但工作者永遠可以是彈性的，而彈性的條件是熟知各派理論與不斷練習操作，且要記得這些理論與作法的最終目的是服務案主。

- (二) 優點個管強調工作者應從案主的優點，引發案主在認知與情緒上的正面能量，進而促發案主有更多的行為動能，邁入復元的狀態，而任何派別的女性主義均強調父權結構下的自覺與反省，這樣的思考脈絡，很可能引發案主思考上的衝突，甚至造成認知上的不協調，例如她本來不覺得，她在家裡是被壓迫的，然而當她接受女性主義的觀點後，她才發現自己是如此不公的被對待，可是她也無力改變事實或者即使努力改變，短時間，也只是造成更多的衝突，這使她原本的生活更平添許多的矛盾與不安，這是優點所強調的復元嗎？

「無知」與「成長」哪一個比較快樂？這當然涉及價值層面，不過工作者要謹記在心的是，我們是為案主工作，不是只為自己工作，因此，我們不能只思考自己的價值，也必須思考案主所處的狀態，成長也許是普世的價值，但是成長必須在身心尚佳的狀態上才能進行，如果案主此時要面對暴力的威脅、經濟的困頓、孩子的煩擾等，而我們又要求她思考父權結構下諸多的不平與歧視，這可能超過案主的負擔，因此，在運用女性主義觀點時，要格外小心對案主而言，所可能引發的衝突與矛盾的「量」與「質」，而這些是否是案主所承受得起的？如果此時不行，也不代表下一個階段就不能使用，重點仍在我們對案主所處的身心狀態，有全盤的認識與瞭解嗎？如此才能在案主某些特定的時刻，選擇最好的理論與方法，以達成最佳的效果。

※案主在某些特定時間的身心狀態，是選擇某一理論與方法的先決條件。

七、實做與討論

案主透過轉介來到機構，在晤談的過程中，你發現她有許多父權結構下的迷思，包含她認為自己是糟糕、沒有價值的，在過去的歲月中，她並沒有扮演好自己妻子與母親的角色，才害她的先生長期處於失業的狀態中，孩子也不夠乖巧聽話，乃至丈夫因情緒不佳才漸歇性的毆打她，她很想讓自己變好，以便更有能力幫忙她的先生，她一再地說她的先生大部分都是好的，只有在情緒不好的時候才會打她，不過她還是很怕那個「情緒失控的先生」，她究竟應該怎麼辦，她正等著社工員給她答案？請問如何運用女性主義觀點與優點個管模式與她展開晤談？？？

八、結論

女性主義與優點個管原則上相容，但作法上確有不同，瞭解相同與差異，將在實務上更能針對案主的需要彈性運用，而對案主在某些特定時空身心狀態的瞭解，也是選擇適當理論與方法的重要先決條件。

增強權能觀點和方法與優點管理模式

台灣大學社會工作學系 鄭麗珍 (93.05.01)

一、案例一說明：

案主為1歲1個月的女嬰，出生時因醫護人員打錯針而成為永久性腦性麻痺兒，無法正常餵食，插鼻胃管，需經常清理與回醫院更換以免感染，但案主已很久未回醫院複診了。案父因吸毒入獄，才出獄不久又有新案在審理中，可能會再度入獄，目前從事水泥工，經常不在家，不易聯絡；案母在接案主回家後三個月因無法面對案主的發展障礙，離家出走，與案家已鮮少聯繫，等於與案父分居。目前案主的照顧主要由案祖母與8歲的案姐負責，案祖母60歲，原來靠著一筆租金、做臨時工及大兒子的一點資助照顧一個多重障礙、極重度的案二伯，在案父入獄期間接案母及孩子回家住，並協助案母打理家事，負擔加重；8歲案姐今年上小二，非常乖巧，在案母離家後、案祖母必須外出打工時，負責照顧案主、協助清洗更換鼻胃管。

資源使用情形：案家在鄰居的協助下，由案祖母前往社會福利服務中心尋求經濟協助，但因案家有一塊共業的祖產土地，案父母、案祖母皆為有工作能力者，低收入戶申請遭到拒絕。社會福利服務中心乃以案父母經常不在家、案祖母外出工作而疏於照顧案主為由，通報家暴中心引進公權力介入案主的照顧議題。

討論：根據上述個案資料，本個案的正式資源、社會資源與自然資源的情況如何？可以發展的資源管理原則為何？

二、案例二說明：

案主今年11歲，小學五年級的女生，有逃學、偷竊、說謊等行為發生。母親今年30歲，未婚生子，對方在孩子未出生時就中斷關係不來往，因受不了娘家親人冷嘲熱諷下離家獨居，但工作一直不穩定，目前暫時到酒店坐檯陪酒，上班時間從晚上6:00到凌晨的3:00，收入不穩定。案母申請低收入未過，社工員介紹到鄰里附近的兒童福利中心申請免費的課後輔導服務，案主也很喜歡前往。因附近超商通報，兒福中心的社工員才知道案主經常在超商偷竊，被抓到後又謊稱無父無母，加上案主身上經常發出惡臭、清潔衛生差，乃約談案母，卻遇案母酒醉發作，大鬧兒福中心，雙方關係緊張。

資源使用情形：案主上完課輔班後，案母仍未下班，案主一個人因此經常流連附近商店或公園，生活照顧完全靠自己，案主有時甚至會和公園的一些遊蕩少年或散步的老人家聊天打發時間。兒福中心社工員考量案主經常獨居，無大人照顧，生活與行為皆出現不良適應狀況，因此通報家暴中心公權力介入處遇。


討論：根據上述個案資料，本個案的正式資源、社會資源與自然資源的情況如何？可以發展的資源管理原則為何？

三、實務工作人員的態度：

- 1.以家庭中心取向開始 (family orientation) — 詢問關注的焦點不只是專注在兒童身上，也放在全家的家庭需求上，例如兒童疏忽可能源於父母親的需求沒有滿足，父親需要一個工作，母親需要教養好動兒的方法技術，從關懷父親的經濟提供角色障礙、母親教養角色的缺乏著手，總比一味的指責他們的失職為佳。
- 2.表達不批判家庭的工作誠意 (positiveness)：父母在兒保事件發生時遭到指責，工作人員要小心覺察自己的判斷，儘可能採用「主動取向」(proactive approach) 和「無條件尊重」(unconditional positive regard)，表達熱切的與家庭工作之心意。
- 3.正確同理家長的關注、需求與優先順序的想法 (sensitivity) — 能夠敏感到家長時間不足、生活安排重點的不同、生活形態的不同、抗拒接受提供的服務等脈絡。
- 4.適切回應家長的需求 (responsiveness) — 根據家長所在乎關注的需求適切採取行動回應，例如資訊提供、情緒支持、家長參與服務的協商。
- 5.建立友好的專業關係 (friendliness) —：雙方建立的專業關係是立基於一種友善的專業立場 (friendly professional stance) 協心同力一起工作的。
- 6.兒童與社區技巧並重：干預目標放在增強兒童教養的技巧、回歸社區的發展方向，兩個方向並重，前者的行動目的強調加強家庭的連結性，後者強調漸次融入社區的方向，例如積極的認識社區環境與資源、積極與社區各機構建立協同合作關係。

四、實務工作人員的工作原則：

- 1.參與家庭 (joining)：實務人員以個人身份、非專家身份，表達同理家庭缺乏足夠的資源以因應生活所需的議題，表達願意依據家庭成員所想要處遇的議題與之協同工作。
- 2.增權家庭 (empowering)：實務人員表達尊重案主獨特性與重視案主的優點長處，避免個人歸因、問題病因或標籤類化，相信問題的理解與解決知道是案主的所有權，肯定自助人助的終極目標。
- 3.引進重要家庭成員 (involving significant family members)：積極引進家庭中的重要他人，實務人員與相關家庭成員建立協同關係，改變家庭的系統以集聚資源、降低壓力與克服不足來協助單親家庭，例如召開家庭會議討論，釋出支持善意。

- 
4. 資源配置 (resource allocation)：積極創意的介入各種資源配置機制，以擴增家庭所需的各種必須資源管道，例如邀請參與機構就有的服務計畫、積極外展與建立社區網絡、召開地區性資源會議、倡導集體性組織活動（案主與機構）。

 5. 小幅改變 (small changes)：實務人員能夠體認有些家長已經精力耗盡、無力往前，要有耐心的進行小幅改變、小贏局面，允許案主的自主彈性，也在提醒社工員的小贏就是贏的想法。

 6. 自我效能感 (self-efficacy)：為了降地家長經常感受到的無力感、無能感與無助感，實務人員可以時時的、衷心的情緒支持以增進其自我價值感，對案主各種成功經驗、行動採取與樂觀想法予以鼓勵與肯定，加強其增權威。

五、討論

二) 第二次進階訓練課程內容

1. 課程表

時 間	X 月 X 日 (星期 X)
08:50~09:10	報到
09:10~09:20	開幕式
09:20~09:30	與【尋找我的小園丁】
09:30~10:50	【體驗單元】 【專題：自我覺察之技巧與體驗】 施教裕教授
10:50~11:00	休息時間
11:00~12:30	【議題討論：優點個案管理原則與方法之運用(一)】 宋麗玉教授、施教裕教授、張錦麗執行長
12:30~13:25	午餐與休息
13:25~13:40	【體驗單元】
13:40~15:10	【議題討論：優點個案管理原則與方法之運用(二)】 宋麗玉教授、施教裕教授、張錦麗執行長
15:10~15:20	休息時間
15:20~17:00	專題與討論 【非正式支持網絡干預方法介紹與討論】 【優點個案管理持續實施之本土化討論】 宋麗玉教授
17:00~17:30	【綜合座談與討論】 宋麗玉教授、施教裕教授、張錦麗執行長

2. 課程主題內容

自我覺察之道

暨南大學社會政策與社會工作學系 施教裕副教授

壹·引言

我就是道。我就是如來。我就是自性。我自有本有。我就是元。我就是心，識，和智慧。自性(我)即一切，一切即自性(我)。一切唯心所造，唯識所轉，唯智慧所復元歸源。心就是起心動念(五官五識／有識)，識就是分別(六識)和執著(七識)，智慧就是覺察反省(八識)和放下自我(七識)，利他助人而不知不覺是(九識)，回皈道、如來、自性、和元(十識／無識)。

貳·定義和前提

一·上帝如是道／言(words)

我就是道(head on the way, self walking and flying)，道就是真理(wisdom, across the life river, pointing to the moon, do everything for nothing but the Lord's rewards are always more than everything and beyond anyone can imagine)、生命(self, me & the other are oneness, I am who I am, we are who we are,)、和道路(a way of life to eternity)

二·各宗教如是信(人言)

道：儒—忠恕、良知心；道—自然清淨，無爭無為；回—回元清真；

基—無我大愛；佛—如來自性

註：無(小)我即空我，空我即(容)有(多)我，無(小無內)有(大無外)不二，即真我
無我空我有我真我，四我亦共一不二，是謂自我(自有本有，如來)

三·修行人如是悟(藉信而心現吾，心自並存同在，即找到自我)

■ 十字真言：

真誠、清淨、平等、慈悲、覺悟

看破、放下、自在、隨緣、樂行

■ 求道心：空杯子，虛懷若谷，如如江海水納百川；最後晚餐，朝聞道夕死可矣
斷臂求法；三日重光；立雪三日；三顧茅廬；朝聖拜山，一分恭敬，
一分利益；破一分無明愚癡，得一分法身智慧；

■ **感恩心**：耶穌殉道、四重恩、飲水思源、比下有餘(寧為助人者、施者)、五礙

(貧病愚惰驕—簡恙味閒陋)

■ 放下一分自我，提起一分**道心(利他之心)**

■ **求道人**：學者、學人、末學、後學(無人無友不如己者)

聖賢二子，既慚又愧；但見己過，不聞人非；
只管修行，不分好惡，不計付出，不算結果；
心中有聖賢，見一切人皆聖賢，三人行皆我師；不如道場蚊蟲；
即心即聖，即心即天堂／淨土

λ 自我察覺或醒悟的無量課題：

自我反省 自我探索 自我提昇 自我超越 自我圓滿 自我圓融 自我進步
自我潛能 超越顛峰 自我成長 創意發明 靈性昇華 水平思考 逆向思考
自我挑戰 自我冒險 智慧靈感 突破蛻變 高峰高原 自我批判 自我修行
自我領悟 自我體驗 自我價值 自我意義 自我理性 自我觀點 自我心理

λ 如來的真心：無心(非死心)、一念之未發(無起心動念)、良心(良知良能)

一心、衷心、誠心(let it be)、信心(願、智、慈、悲、行)

(如太陽空氣水，為存在而存在，四大皆空，為而無心無念無求無行無得無證)

λ 上帝的大愛：

真誠、謙卑、虛心、包容、恭敬、賞識、仁慈、溫柔、公義、良善、和平、光明、
正直、坦白、實在、恆久、忍耐、堅毅、大力、精進、喜樂、好施、圓融、平等、
清淨、自在、安定、止靜、智慧、豐富、溫馨、敦睦

無我無私無求無得，無貪瞋癡慢疑；無緣大慈，同體大悲(如太陽空氣水)

λ **四行詩**：

見山水是(／無)山水，見自我是(／無)自我 (無山無我)(不離相見) 混沌
見山水非山水，見自我非自我 (非山非我)(離相離見／解構) 覺醒



見山水是山水，見自我是自我（有山有我）（止相見不入性／再建構） 自在
見山水是自我，見自我是山水（有山有我，無山無我，山我合一） 開悟
（無有亦無無，圓滿又還元歸如）

■ 破存在四句玄義：電梯門(自他，空有，苦樂，生死，成敗，得失.....)

- (1)開
- (2)關
- (3)亦開亦關
- (4)非開非關
- (5)以上皆是
- (6)以上皆非
- (7)以上皆是和以上皆非

λ 自我覺察五姊妹：

- 大姊：不覺而說
- 二姊：察覺大姊之說而說
- 三姊：察覺大姊二姊之說，而說自無說(無說之說)
- 四姊：察覺大姊二姊三姊之說，而心中暗自慶幸抑制無說(有念無說)
- 五姊：察覺大姊二姊三姊四姊之說，而心中不動一念(如如不動)

參· 四大皆空的義理和涵意

一· 四大皆空(根本智)：

真理大殿四柱：主體、客體、作用、結果(如太陽空氣水)
放下自我、放下案主與情境、放下助人思維與方法、放下專業介入的改變結果
耶穌說：右手施給的，左手不知道；右臉挨打，左臉再挨上(無我人打痛)

智慧：無四相(主體客體)和無四見(作用和結果)
—我(主)、人(客)、眾生(空間)、壽者(時間)

二· 不二論(平等智)(相多用異果殊而體一性一／三位一體)

(一)無極端對立：有不異空，空不異有；有即是空，空即是有空；

黑白不對立切割，灰的漸進而已；

相反方向火車再相逢(地球是圓的)、五馬分屍仍交會

(二)相對論／互融論：蓮花出污泥而不染；一即多，多即一

(三)有限和無限互容：無極端的黑白，有限認知的極限(如五官)，心量無限
心包太虛，量週沙界

(四)珍珠理論：歹竹出好筍、苦難是祝福、痛苦是喜樂的來源

(五)蛻變論：脫胎換骨、突破框框和自我設限、(毛毛蟲變蝴蝶)

(六)圓與平的動力觀：心不圓境不平則寸步難行，大心大圓大覺大平則一切無礙

(七)彩虹中道觀：最長(枉路)和最快(捷徑)二者擇一，其中有無數選擇，不是唯一，
也不是二選一，而是多選多(alternatives & choices)

(八)真假實虛原為一：

小市民看月：大小圓缺(相體)

蘇東坡看山：大小嶺峰

三·自我的建構和解構：(一切智)

(一)需求／欲望金字塔：

生存、心理安全感、自尊、社會歸屬、自我理想→超越五欲

慾望無窮無盡，自我情執，美其名為理想，巴比倫人造塔欲勝過天，

什麼是真正的超越？放下自我？抑高抬自我？

「我執理執二者皆緊抓，則五欲俱煩惱；

我執理執二者皆放下，則五欲皆清涼。

(二)人生週期的時光列車的起點和終點站：

λ 無始無終，活在當下(無三心可得)，當下即永恆

λ 車站中所有列車皆不出現，旅客活假的，不活真的

(唯賴)信任、自立、積極、勤奮、自我認同、生產(六度而出本身六道，藉以達到)、統整(福／氣、福／份；福就是非福)

統整就是圓融、不二、中道、相對、和提昇超越，就是珍珠和蝴蝶

(三) 唯識十界：開示八識，放下七識，樂行九識，止安十識

(四) 心法五要／認知五義：

- 1．觀點：視角、視野、格局、框架、心量、範圍、限制
- 2．理智：客觀確知，實證如實知，如實行；企劃審慎試行
- 3．動力：信心、希望、愛施；動機、行動力、意志、樂觀、
- 4．體驗：存在、察覺、整體、價值、意義、建構、語言
- 5．超越：沈思、靈性、提昇、大我、圓融、統合

肆、自我覺察的方法

一．解構自我的前提

- (一) 一個覺悟：自我是傲慢自負和成見偏見之集大成
- (二) 兩個悲心：生慚愧心(放下自我)，發感恩心(提起別人)
- (三) 三樣心態：行善(以上待下)，還債(平等對待)，贖罪(以下侍上)
- (四) 一個反省：事情不順，不怨天尤人，反求諸己，福慧不足；是日已過，如少水魚，如救頭燃，精進不懈！

二．解構自我的法門：與其改變環境，不如改變自己。

(一) 參話頭：我是誰？人生是怎麼一回事？(註：如剝洋蔥。)

父母未生前，我在何處？如今有我，我是誰？一旦死去，何處去？

凡所有相皆是虛幻，如露亦如電；人生如是，我亦如是。

- 1．人生如戲：角色理論，敘述分析，卸下面具和戲服。誰是主人翁？
- 2．人生如夢：存在主義，黃梁一夢的白日夢，妄想和幻覺的世界。
- 3．人生如幻：建構理論，楚門世界，Disney World，玩具鈔票和真鈔

(二) 起心動念：無境無我，無刺激無反應，如(境)如(我)不動，如晴空無雲；

對境無我，有刺激無反應，無動於衷，如日照徹雲，晴空依明；

對境有我，有刺激有反應，「不怕念起，只怕覺遲」，境我俱亡，

如雲遮日，風(自我覺察)吹雲消，又見晴空明朗；

(三) 三法印：諸行無常，諸法無我，寂靜無為

(四) 四念處：觀身不淨，觀受是苦，觀心無常，觀法無我

三·止觀和默照

(一) 察覺的作用過程：止靜→禪定→智慧 or 三者相互為交替循環

止和默有止靜和禪定的作用，當然，觀和照亦有止靜和禪定的作用，並進而產生智慧和創意，藉以突破困境，解放自我

(二) 止／默的操作：知道接納，但不理會、不反應，不起煩惱；

不名即不知不覺，即不加命名標籤、分類比較取捨、形容感受；

(三) 觀／照的操作：一切智(無常)、平等智(無我)、根本智(空)

(四) 無念：No Mind，我境皆歸零放下，重新再提起；如箭在弦上

四·放鬆身心：自我暗示或催眠，念到心到身到，隨時隨處以念放空身心

五·重新建構自我

(一) 三位一體：一心、大心、無心

(二) 三合一：專注集中自我一心，聯合統一外境大心，自在明白內外無心

如打坐、行走、談話、吃飯、開車、球賽.....

(三) 要領：

1·專注：轉移、集中、放下

如調息、數息、隨息、和呼吸之間的剎那空隙；放下數息，放空呼吸；

如痛苦與不痛苦之間的休止、無覺；(如照相底片之間的間隙或空白)

發現和專注生命元神的點(玄關)，可以集中、統一內在身心和外境界



2. 放鬆身心：

- (1)自我暗示，從頭頂到腳底；
- (2)由部份完成整體，由整體超越為一模糊籠統的菁華，如山水畫，寫意不寫實；
- (3)整體大於和超越部份的加總，不受部份牽制，如腿痛不干擾整體心

3. 天人合一：生命元神的一點，可以超越時空的和內在身心以及外在環境，集中和統合，自在無礙；

4. 放下一切：三心合一，卻又無心無念，止靜默寂卻清楚明白

(四)好處：身心社會靈全人的受用和助益

伍·演練

一·內攝「身五根」病癥：

- (一)身：手心發汗、肌肉緊張
- (二)鼻：呼吸急促、氣不順暢
- (三)眼：不敢正視、斜視、亂飄
- (四)耳：聾寂、隆重、聲音大小、快慢、中斷
- (五)舌：言語打結、食不知味

二·內攝「意根」病母：

- (一)缺乏動機和興趣，信望愛三不全
- (二)拒絕行動，我慢加懷疑
- (三)不能歡喜做甘願受，三毒難解

三·行為改變三部曲：認知→行為→情感

煩惱消除三部曲：見思(理智)→塵沙(生活脾氣習性)→無明(性格潛意識)

四·案例

(一)打坐和腿痛：轉移、專注、放鬆、集中、統一、意志、放下

痛苦：是真、是假、是真亦是假、非真亦非假→緣起無自性／性空；

溯源還元本／真如(四大皆空)。

練腿功→練心志→練放鬆身心→練無身無心無境界

獨樂樂不如眾樂樂，自修不如共修，身心靈性與社會不二

(二) 抓屎把尿，解剖屍體的不對緣生心，或絕緣手套制服，

不畏或接納生死即出離生死，不畏或接納煩惱即出離煩惱；

(三)加害人，受害者的「名」相和喜惡覺受

五·實務

(一)專業關係 vs. 友誼：不二，如行船於河中，不碰兩岸，不觸暗礁，破浪前進，
全身而入江海(陪伴至無陪伴可言可行)

(二)受助者 vs. 助人者；女性主義者的「工作角色」爭辯

六·隨時隨地覺察自我身心及外在環境一切日常生活變化：

主體性：自由、自在、自決、自依、自主

優點個案模式原則與方法之運用

一、實施程序之相關議題

(一) 介紹優點個案管理並邀請案主參與

對於優點個案管理模式的介紹部份，當個案在詢問此模式對其實際及具體的幫忙為何時，Wt.有難以解釋的困難。(善)

(二) 與案主建立專業友誼

- 1.在專業關係、專業友誼關係及友誼關係三者關係的拿捏對於個案本身本來就是困難的，而在優點個案管理模式中強調專業友誼關係，這點在庇護所中更有實施的困難:如當個案詢問是否可陪同逛街以紓解身心壓力時，個管師該如何拿捏專業友誼關係及友誼關係？尤其在庇護所中因所有婦女的生活環境接近，訊息流通快速，個管師的處遇方式在婦女間近乎透明。(善)
- 2.因關係建立後，雙方距離拉近，案主不合理的要求增多，比如：“***陪我去逛百貨公司”或是因關係建立後，對社工員依賴感增加，將過多責任堆到社工員身上。(善)
- 3.因為每次會談皆帶有目的性的會談，所以社工員在與案主會談前皆會感到有壓力，因此建議可教導社工員如何調適壓力。(彰)

(三) 優點評量之引介與進行

- 1.評量內容過於冗長及繁雜，常無法於會談中一次完成，花費時間較久。
- 2.填寫不易，花費時間長、資源難呈現完整度。(善)
- 3.對於緊急庇護中心而言，因受限於庇護期限三個月的限制，再加上個案情況不穩定，很多時候在剛收集完資料時案主即離開，較少有機會在無危機情況下作整體回饋，因此在使用優點個案管理表格有時經常無法完整。(善)

(四) 評量問卷之引介與執行

- 1.問題內容過於艱深，對於教育程度較低之案主無法明瞭問題的意義。(彰)
- 2.第一階與第二階施測結果如何說明？(彰)

(五) 協助案主訂定個人工作計畫與釐清個人目標(長期與短期)

- 1.若個案生活忙碌，雖已設定目標，但是卻常因生活突發狀況，影響甚劇，而流於討論近期發生事件，無法執行目標。(苗)
- 2.當案主個人計畫不明確或經常改變時，社工員該如何協助案主訂定？(彰)

3.個案難以清楚訂定個人計畫的細項內容。(苗)

(六) 案主想望與案主個人目標之連結

- 1.若個案之目標窒礙難行(如需改變他人始能達到目標等),然個案又執意此目標,社工員與個案討論未果時,目標便無法達成。(苗)
- 2.與案主討論目標時,案主表示只想休息,使個人計畫表的運用和討論無法進行。(善)

(七) 運用非正式支持網絡

- 1.因會談對象僅限於案主個人,難以接觸到案主的非正式資源網絡,再者如案主婉拒社工員接觸案主的非正式網絡,則社工員該如何做?(彰)
- 2.個案為未成年者時,雖有意願進行優點模式,但是家屬若拒絕個案進行優點模式,將致使執行困難。(苗)
- 3.案主非正式支持系統的聯結比較困難。(彰)

二、優點個案管理之精神與原則運用

(一) 案主優點之發掘

- 1.焦點在於個人的優點而不是病理,社工員在個案情境中難以脫離看到個案的優點,有時候思考上仍執著於病理解決。而案主在敘述問題及困難時,也陷入困難的問題中。(善)

(二) 激發案主希望之方法與行動力

- 1.社工員可用何方法及技巧探討到個案真正的優勢?(苗)
- 2.案主對於應採取之行動給予限制與自我受限,因此無論社工員如何激發,案主仍不願意行動,則社工員該如何協助案主?(彰)
- 3.心理因素:整體而言,我看不到優點個案怎麼協助案主克服信念層次,心理因素...其實,我認為長期追蹤的婚暴個案,比較多心理因素,信念層次的問題,例如:某案(未選案)自己的計劃是幫助案夫重新發揮家庭功能,她做了很多努力,有時也確實有些成效,但每每持續不了多久就故態復萌,她的信念是不能離婚,離婚丈夫會做出可怕的事!某案(未選案)認為自己佔別人便宜是合理的,但絕不能吃虧,她的計劃是自我照顧及改善自己的人際關係(含家人關係),她努力地學習表達及聆聽,有時家人也覺得她確實有一點進步;有時交到了朋友,但是,隨時都會因為她覺得別人佔她便宜而再度破壞關係,失去朋友...諸如此此類很多,我總覺得更想和她們的心理因素工作,因此我花很多時間和她們在會談(有一點像諮商——沒有諮商框架的社工諮商)。這些技能是我自己受的訓練背景再平民化來的,而非優點個案學到的。某案(沒簽同意書的)是唯一完成花田計劃而且十分完整的(在半年多中有了工作;第二專長訓練;親子休閒安排;離婚並監護權確認;和平與孩子會面)。但是我始終覺得沒有滿足——她太忙於完成自己的計劃,

我覺得和她的心理部分工作不足；她為了她自己的信念，一直不快樂（她們主觀上訂的計劃，通常不會有這部分，因為是盲點嘛）（竹）

（三）外展工作方法之實踐

- 1.外展是較佳的處遇方式與社區是一個資源的綠洲的非正式資源中，因庇護中心外展工作進行較為受限，目前外展服務較傾向於陪同聯繫或前往其他機構或單位，或以家園附近環境為外展地點，較難以協助案主發掘社區資源網絡或建立鄰里資源。（善）
- 2.庇護中心為提供婦女安全隱密場所，亦不直接與加害人或過去環境進行接觸，個案背景資料主要由案主陳述蒐集而來，當案主處於低自我價值狀態下，難以呈現本身支持系統，甚至否認所有資源，造成社工員推動優點個案受挫。（善）
- 3.加入優點模式的個案，社工員外展的時間及頻率增加，若廣泛實施於全個案時，可能無法負荷。（苗）

（四）案主目標之執行

- 1.案主意願：以住在處遇計劃是憑著自己一廂情願在計劃，非雙方決定的，很容易做了一段時間後，案主發展的方向並不如自己預期，不過社工員是滿容易適時適度調整，只要對案主有幫助，但是做優點個案，與案主討論計劃，表面上是案主參與決定較多，但是社工員比案主積極要執行，我的案主比較像是為了和社工員維持這份關係，而配合做功課，實在很體貼社工！但是我很困惑，別人沒有這種困擾嗎？當然回頭看，是自己選案有問題；但是，我們不是期望大部分的案子都可以嗎？

案甲：啊～計劃了就要做哦？不要啦！ 社工回應：聽起來有壓力哦

案乙：我沒有開始進修（她的計劃）吔！ 社工回應：原來妳還記得！（竹）

- 2.在案主是助人關係的指導者中，案主若帶有精神疾病或觀念偏激，該如何秉持此原則運用？社工員難以跟隨案主計畫進行處遇。（善）

（五）正向經驗之強調

原則運用	正向經驗
案主有能力去學習、成長、改變	<ul style="list-style-type: none">◆ 案主離家後特別喜歡走路，因為案主發現自己以前的生活重心就是案夫及案子，從沒有好好看看外面的世界是什麼樣子，所以離家後，到處走路看看變成了案主最愛的活動；也因為發現外面的美好，讓案主萌生離開案夫的意念，故案主委託律師向法院訴請離婚，雖然遷出家園時，案主並未完成與案夫離婚的目標，但案主已經勇敢踏出第一步，案主是有能力學習、成長和改變的能力就出現了！◆ 服務初期與案主訂個人計畫時，案主表示只想休息，經長期的陪伴與等待，後來案主自行找到工作、學會運用資源的方法、會向前夫表達對兩人間關係的期待等，展現案主的成

	長、改變與自主性。
案主是助人關係的指導者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 與案主一起工作之初，社工員總是感覺自己比案主還要心急，希望能夠盡快協助案主處理事情；但案主總是慢慢來，讓社工員有種拿繩子強拉案主往前走的感覺。之後運用優點原則後，社工員讓彼此關係的主控權回到案主身上。慢慢的，案主會自己主動找社工員說明自己的需求，社工員再針對案主的需求和案主一起討論因應方法。 ◆ 案主一再要求經濟補助，甚至在短期內一再提出需求，乍聽之下社工員感到對案主感到不解及不滿，會談用語也較具批評的意味，後來社工員想到「案主是助人關係的指導者」此一原則就較釋懷，並對自己的態度不夠尊重案主道歉，並能較接納地與案主討論申請補助的問題。 ◆ 社工員與案主訂個人計畫時表示只想休息，社工員對案主表達接納的態度，尊重案主，等待案主休養及心理準備好，不主動 push 案主找工作或解決其他問題。
焦點在於個人的優點而不是病理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社工員在會談中反映案主的優點與特質、稱讚案主的能力與改進、讚美案主想出方法解決問題等，如案主非常愛小孩；案主用寫信的方式向前夫表達不希望他再到家中來；案主主動尋找工作機會、面試且成功獲得理想的工作。案主常回饋社工員常鼓勵她。
此關係被視為是基本且必要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社工員運用真誠、無條件的接納、外展等方法與案主建立關係，案主對社工員的陪伴、關懷常表達出感謝，對優點個案的參與、問卷填寫也表現出非常配合的態度；常會主動來電給社工員分享高興的事及討論行動策略；對社工員的意見也常表現出尊重的態度。
外展是較佳的處遇方法	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 案女住院時，社工員前去探望，案主及案女感謝社工員的探視與真誠，案女對社工員也留下深刻印象。 ◆ 案主表示有時會帶案女至附近的麥當勞玩，社工員有一次在與案主討論後與她約在案家附近的麥當勞見面，接近案主的生活並一起體會帶小孩的辛苦，並反映給案主；本次外展並慶祝案主從憂鬱的心情走了出來。 ◆ 案主邀請社工員一同參加二個案女的畢業公演，社工員欣然前往，與案家一起慶祝二個女兒的畢業與學習成果，案主感謝社工員的陪伴。在本次外展中也看到案主因經濟困窘而感到無法擅盡母職、焦慮而頻頻抽煙的一面。另外，社工員也回饋案主帶幼兒（案三女）的辛苦及鼓勵案主就業拓展生活及人際圈，案主在疲累下對社工員的建議感到讚同。
社區是資源的綠洲	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 案主期待案女有課輔，社工員透過總會志工專員的安排，找到住案家附近的志工前去服務，且志工與案女們建立良好的關係。 ◆ 案主偶爾需有人協助照顧孩子，社工員鼓勵案主運用自己原有的人際關係，後案主決定請前婆婆協助。 ◆ 案主工作後需安排案女的托育，案主在社工員的鼓勵下自行在住家附近找到收費低廉的托兒所。
優點評量	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 優點個案管理之精神與原則運用上，在實際與案主工作的過程中對其希望與行動力之激發確實有其作用，其舉例如下： <u>場景</u>： 原本個案對於多次與案夫協調婚姻問題而案夫一直不願改

	<p>變感到失望，因此在家園客廳裡呆坐且神情難過。</p> <p><u>對話過程：</u></p> <p>與案主在填寫「我的希望花田」時，不斷與案主回顧案主的正向經驗，包含之前沒收入怎麼存到錢？之前有沒有曾經過著案主想要的生活？</p> <p>而透過這些對話的過程，漸漸發現在回顧正向經驗時，案主的神情漸漸開朗且有希望，並且開始願意為自己的生活定下其他的工作目標及計畫。</p>
--	---

分享單位：善牧基金會

(六) 案主主體性 vs. 個管員之主題性

1. 案主決定要做的事（目標）與現實環境落差很大，社工員是可以依照案主自決或案主是自己最佳指導者（優勢觀點之一）的原則，陪案主走一段長長的路，然而，社工員要鎖住「預知的結果與助人澎湃的熱情」，內心的焦慮與衝突很大，要如何排解？最重的焦慮之一是，若案主知道「原來社工員妳早就已經知道結果，卻不早些告訴我！」，案主會不會有被玩弄的感覺？或對案主造成其他傷害？（苗）
2. 秉持案主指導者之原則、尊重案主的決定。（彰）

(七) 其他

1. 當個案失聯、行蹤不明或產生與案主聯絡不上的情形時，會影響追蹤進度及降低社工員的動力。（苗）
2. 進行優點個案管理模式後需要給予部份案主更多的時間，對其他未加入的案主會產生不公平的情形。（苗）
3. 個案適不適合的問題？是因路程遠近或需配合個案時間或個案需有某層級教育程度的考量（彰）

優點個案管理原則與方法之運用—可發展相關的對話

現代婦女基金會

一、實施程序之相關議題

※介紹優點個案管理並邀請案主參與

「我是一個專業的社工員，社工員是一種助人的職業，而助人不是想要幫助別人，就是有能力幫助別人的，而是透過不斷的學習、研究開發，才可以找到最好的方法與技術，讓彼此的互動能更愉快，效果也會更好，而這個優點模式的效果就很不錯，你要不要和我一起試試看，也許對你對我都有幫助啊！」

「什麼是優點模式呢？它特別強調對人的尊重與關心，不論是看人或看事情，它都強調正面、陽光的角度，而常常用這樣的方法，自己也會變得比較開心，此外，它也是一種很有系統的模式，所以需要填一些表格，做一些計畫，讓我們更能覺察自己的狀況，並激發出更多的行動力！來！我們一起試試看！」

※與案主建立專業友誼

「謝謝你這樣看重，我有把我當朋友，我很珍惜這份友誼，不過你知道嗎？我們的友誼和你與其他朋友的關係不一樣的，例如大部分朋友是屬於情感的互動，不過我卻是要協助你，並和你一起達成你想要實踐的想望與目標...」有了這樣的開頭，就可以釐清專業關係，且不會傷害到案主。

※評量問卷之引介與執行

「問卷是幫助我們瞭解自己目前的狀況，通常都是在瞭解自己真實的處境後，我們彼此才會知道，要在哪裡再加強，哪裡再調整，你過去其實已經鼓起很大的勇氣想要改變，現在要不要用更有系統的方式，試試看？」

※協助案主訂定個人工作計畫

「想要改變自己真的需要鼓起很大的勇氣，你知道嗎？能夠像你這樣走出來，又不願放棄，真的少之又少，有一些調查顯示，碰到和你一樣困境的婦女，卻能和你一樣鼓起勇氣走出來的，不到百分之十，你贏過百分之九十的人，你真的很讚，不過走出來的目的是什麼，是要改變現狀，為了達到這個目標，我們可以一起訂定一些具體的計畫，你覺得如何？」

※案主想望與案主個人目標之連結

「有這些想望真的很棒，你知道別人最大的不同，就是不絕望！不放棄！生活這樣艱難，你仍然有自己的夢想，我想你能這樣撐過來，可能也是靠這些夢想吧，不過，我們可以把這些想望變成具體的目標，我有學過一些方法，你要不要跟我一起試試看，很有意思，來，一起來。」

※協助案主釐清個人目標(長期與短期)

「這些目標都很重要，不過你有沒有發現，有些目標比較大，需要先完成一些小目標，例如想要開店，其實是要先把身體弄得再健康一點，所以手部的復健，是我們的短期目標，或是開店前，需要先到別人的店見習一下，那到別人的店就是短期目標，而開一個店則是較長期的目標，來！我們現在再把這些目標弄清楚一些！」

※運用非正式支持網絡

步驟是—瞭解案主可能的非正式支持網絡、評估哪些可運用、哪些可以修復，再與案主商量，以強化彼此間的關係。

對話則是透過與案主聊天的方式，瞭解誰是案主的情感性與工具性支持對象，以及案主碰到困難與解決困難時，誰是重要他人。當然機構或是我們也需要瞭解社會與社區相關的資源，以在案主最需要的時候提供協助。

二、優點個案管理之精神與運用

※案主優點之發掘

盡量透過外展、透過一起做一些事(快樂的事)透過與案主或案主關係人的對話，透過對案主與其環境的觀察，而非透過直接詢問案主。

※激發案主希望之方法、激發案主之行動力

用案主的信仰、價值、優點、想望、目標、計畫、行動，以肯定、支持、發現、讚美的語言與其對話。

※外展工作方法之實踐

通常剛進入優點的個案，外展需要的情形比較密集，此外目前較為棘手的個案，可能也可以採用外展的方式，以尋求較大突破機會，由於外展進行的時間較長，因此如何調配現有手上的個案數，與個案進入的時間，需要督導與機構支持。

※案主目標之執行

執行過程中，常有目標與計畫變更的情況，應視其為常態，但若案主變更目標過度頻仍，可能需要做相關的內在澄清，才能繼續向前。

※案主主體性 V.S. 個管員之主體性

當個管員內在不斷澄清與擴大，個管員與案主的主體性將不再衝突，而呈現包容與提升的情況，社工員現場舉例說明。



社會支持網絡干預理論與模式授課大綱

擴展與運用自然資源之美好

國立暨南大學宋麗玉教授

一、社會支持網絡模式之基本假設：

1. 人類的生存需要與他人共同合作，以及仰賴他人的協助。
2. 人類生命發展歷程都會遭遇一些可預期和不可預期的生活事件。
3. 人類在遭遇生活事件時，需要資源以因應伴隨事件而來的問題，其中包括個人的內在資源與外在資源。
4. 社會支持網絡即是屬於外在資源的一類，一般又分為正式支持和非正式支持兩類。
5. 儘管社會網絡也可能對個人造成負面的影響，一般而言人類透過與他人之間的連結，建構社會整合感，感到屬於社會的一部份，這關乎個人的基本生存。
6. 在壓力事件之下，社會支持網絡可以緩衝壓力帶來的負面影響。
7. 社會網絡中的人可以提供個人壓力因應的方法，或是直接參與壓力因應過程中，有助於個人的問題解決。
8. 一些弱勢群體的社會支持網絡較為薄弱，需要專業人員協助以增進網絡範圍和社會網絡的支持功能。

二、社會支持的綜合定義：

社會支持的綜合定義為：由社區、社會網絡、和親密伴侶所提供的感知的和實際的工具性或表達性支持。這個綜合定義經筆者整理如表一。

表一、社會支持的綜合定義一

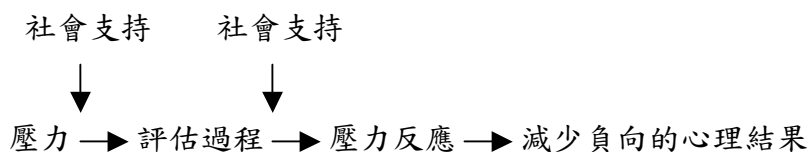
社會支持	工具性支持		表達性支持	
	實際	感知	實際	感知
社區(歸屬感)				
社會網絡(連結)				
親密伴侶(繫屬)				

三、社會支持影響心理健康的機制：

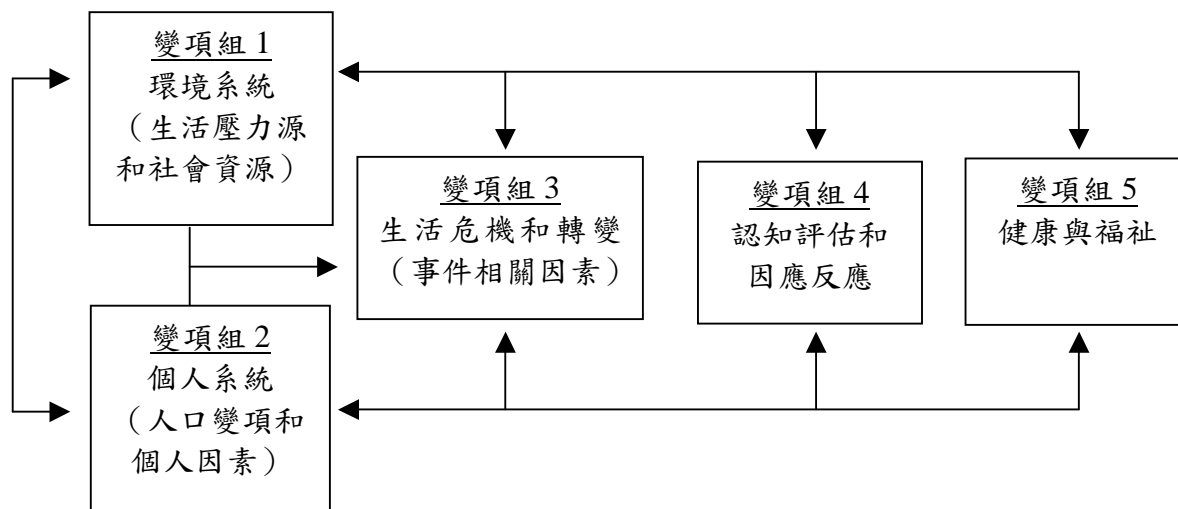
(1) 直接效應(日常支持)

社會支持 → 正向經驗和具回饋的角色 → 人類的生存

(2) 緩衝效應(危機支持)



四、壓力因應概念架構：



圖一、壓力因應概念架構
資料來源：Moos 和 Schaefer (1993)

五、因應過程類型：

依據因應焦點(逃避或面對)與因應方法(行為或認知)，可交叉形成四種因應過程類型：

表二、因應過程類型

因應方法 \ 因應焦點	面 對	逃 避
認 知	λ 邏輯分析 λ 正向再評估	λ 否定和極小化問題嚴重性 λ 接受現況
行 為	λ 尋求引導和支持 λ 採取具體行動以應付情況和結果	λ 尋求替代滿足 λ 參與新事務或活動 λ 發洩情緒 λ 從事短暫減緩情緒的活動

六、社會網絡處遇模式：

根據 Biegel 等人的整理有下列七種模式。

表三、老人之社會網絡處遇模式

處遇類型	案主	協助者類型	協助地點	協助層級
臨床治療	老人個體	專業人員、家庭 鄰里、朋友	不特定	T, R
家庭照顧者增強 --教育與訓練 --互助 --統籌	家庭成員	家庭、鄰里、朋友 專業人員	不特定	P, T
個案管理	老人個體	機構成員與個人 網絡	鄰里、 不特定	T
鄰里協助	鄰里中的老人	自然的協助者、 與角色相關的協助者	鄰里	P, T
志工連結	老人個體	志工	鄰里	P, T, R
互助/自助	鄰里中的老人	具有相同問題的人	鄰里、社區 或不特定	P, R
增強社區權能	鄰里中的老人	業餘與專業助人者	鄰里	P, R

資料來源：Biegel, Shore, & Gordon (1984). 說明：P=預防、T=治療、R=復健

表四呈現專業人員在各模式所著重的角色，各角色的內涵如下(Biegel et al., 1984)：

- (1) 倡導—設計和組織活動以協助案主獲得物資、服務、權力和其他資源。
- (2) 諮商—提供主要照顧者或服務提供者指導和協助，使他們能發揮更多的功能。
- (3) 統籌者—帶入更多的正式支持以提供案主完整且適切的服務。
- (4) 直接服務提供者—直接提供案主支持、諮商與統合資源等服務。
- (5) 促進者—加速服務或活動的運作。
- (6) 發動/發展者—為服務案主之故創造、組織和運作一些活動、方案和服務。
- (7) 系統內的連結者—使不同的非正式支持來源相互連結以共同支持案主。
- (8) 系統間的連結者—使非正式與正式支持來源間產生連結以提供案主更好的



服務。

- (9) 管理者/行政者—監督服務的輸送使其適當的進行。
- (10) 資源提供者—提供或創造資源給非正式支持者，以使他們能夠提供最佳的服務。
- (11) 監督者/教導者—提供專業人員知識和技巧使他們能適當地提供服務，以確保其責信。

表四 社會網絡處遇中專業人員之角色

角色	處 遇 模 式						
	臨床	家庭照顧者	個案管理	鄰里協助	志工	互助	社區增強 權能
倡導						X	X
統籌			X				
諮商		X		X	X	X	X
直接服務提供	X						
促進		X		X	X	X	X
發動/發展		X		X	X	X	X
系統內部連結	X	X	X	X			X
系統之間連結	X		X	X			X
管理			X		X		
資源提供		X				X	
督導					X		

資料來源：Biegel, Shore, & Gordon (1984).



優點個案管理持續實施之本土化討論

考量受暴婦女或性侵害被害人的特質、機構之結構與目標、與個案師之特性，請就下列優點個案管理之原則與方法之本土化議題加以討論。

一、原則方面

- 1.案主是助人關係的指導者
- 2.外展是較佳的處遇方法
- 3.社區是一個資源綠洲

二、方法方面

- 1.專業友誼關係之建立與運用
- 2.優點評量之介紹與進行
- 3.目標之訂定與執行
- 4.非正式資源之運用
- 5.外展之可行性、頻率與內涵

三、活動回饋表

優點個案管理模式第一次進階訓練回饋表

親愛的伙伴：

很高興我們共度今天的訓練與討論，主辦團隊期待你們在這個過程中有一些收穫。為了了解各位的感受，請填答這份問卷，作為日後設計訓練之參考。再次感謝您的參與，讓我們對未來有更多的盼望。

一、課程部份

1. 您對於每堂課的想法(請勾選)

課程項目	專題一	專題二	專題三四
	優點個管模式 與女性主義觀 點	增強權能觀點和 方法與優點個管 模式	焦點解決模式
1) 在這堂課中您的收穫如何?			
1 相當多			
2 有一些			
3 很少			
4 沒有			
2) 您覺得這堂課教授的內容在實務中運用的可能性如何?			
1 相當大			
2 有一些			
3 很少			
4 沒有			
3) 您對於這堂課的教授方法接受度如何?			
1 很能接受			
2 可以接受			
3 不太能接受			
4 不能接受			

2.您覺得本次研習活動，是否有助於您了解「受暴婦女優點個案管理模式」的服務理念

____1=相當有幫助 ____2=有一些幫助 ____3=很少幫助
____4=沒有

3.您覺得本次研習活動，是否能增進您家暴處遇服務知能？

____1=相當多 ____2=有一些 ____3=很少
____4=沒有

4.您對於本次研習的整體的課程規劃是否滿意

____1=很滿意 ____2=滿意 ____3=不滿意 ____4=很不滿意

請翻面，背面還有喔!!

二、行政安排

1.您認為場地對於這類工作坊的進行適當嗎？

____1=很適當 ____2=適當 ____3=不適當 ____4=很不適當

2.您認為場地舒適嗎？

____1=很舒適 ____2=舒適 ____3=不舒適 ____4=很不舒適

若有意見，請說明：

3.您認為這餐飲滿意嗎？

____1=很滿意 ____2=滿意 ____3=不滿意 ____4=很不滿意

若有意見，請說明：

三、整體而言

1.您覺得本次活動整體給您的感覺如何？



____1=很理想 ____2=理想 ____3=不理想 ____4=很不理想

2.您希望在第二次進階課程中可再增加哪些課程？

四、在這次工作坊中，您收獲最大的部分是什麼：

五、在這次工作坊中，您收獲最少的部分是什麼：

~非常謝謝您的填答，請再檢查一次是否都填答完畢~

優點個案管理模式第二次進階訓練回饋表

親愛的伙伴：

很高興我們共度今天的訓練與討論，主辦團隊期待你們在這個過程中有一些收穫。為了了解各位的感受，請填答這份問卷，作為日後設計訓練之參考。再次感謝您的參與，讓我們對未來有更多的盼望。

一、課程部份

1.您對於每堂課的想法(請勾選)

課程項目	專題	議題討論	議題討論	專題與討論
	自我覺察之技巧與體驗	優點個案管理原則與方法之運用(一)	優點個案管理原則與方法之運用(二)	【非正式支持網絡干預方法介紹與討論】與【優點個案管理持續實施之本土化討論】
1)在這堂課中您的收穫如何?				
1 相當多				
2 有一些				
3 很少				
4 沒有				
2)您覺得這堂課教授的內容在實務中運用的可能性如何?				
1 相當大				
2 有一些				
3 很少				
4 沒有				
3)您對於這堂課的教授方法接受度如何?				
1 很能接受				
2 可以接受				
3 不太能接受				
4 不能接受				

2.您覺得本次研習活動，是否有助於您了解「受暴婦女優點個案管理模式」的服務理念

1=相當有幫助 2=有一些幫助 3=很少幫助
 4=沒有

3.您覺得本次研習活動，是否能增進您家暴處遇服務知能？



____1=相當多 ____2=有一些 ____3=很少
____4=沒有

4.您對於本次研習的整體的課程規劃是否滿意

____1=很滿意 ____2=滿意 ____3=不滿意 ____4=很不滿意

請翻面，背面還有喔!!

二、行政安排

1.您認為場地對於這類工作坊的進行適當嗎？

____1=很適當 ____2=適當 ____3=不適當 ____4=很不適當

2.您認為場地舒適嗎？

____1=很舒適 ____2=舒適 ____3=不舒適 ____4=很不舒適

若有意見，請說明：

3.您認為這餐飲滿意嗎？

____1=很滿意 ____2=滿意 ____3=不滿意 ____4=很不滿意

若有意見，請說明：

三、整體而言

1.您覺得本次活動整體給您的感覺如何？

____1=很理想 ____2=理想 ____3=不理想 ____4=很不理想

2.您希望在第二次進階課程中可再增加哪些課程？



四、在這次工作坊中，您收獲最大的部分是什麼：

五、在這次工作坊中，您收獲最少的部分是什麼：

~非常謝謝您的填答，請再檢查一次是否都填答完畢~

優點個案管理模式督導訓練課程

優點個案管理模式(以下簡稱優點個管模式)之推動，內部團隊督導為此模式成功與否之關鍵，因此督導訓練的對象是針對各實施單位之督導與其他主管，目的在增進他們對此模式之運作和督導方法有更深入的了解，以發揮內部督導功能。下列課程設計乃屬建議性質，實際課程能須視督導之需求而定。課程中涵括優點個管的終極目標—主體性和復元之探討、優點原則如何運用、優點個管實施方法運用、如何增強權能、與團體督導方法。進行方式為：依主題由各督導就平時個管員提出的問題以及其所提供的建議進行分享，另外也就期中報告所匯整出來的內容進行討論，也可根據大家的建議進行實際演練。

一、實施目標

1. 提升督導優點個案管理模式實務技能。
2. 提升進行優點個案管理模式督導工作所需之相關知識與技巧。
3. 培植執行優點個案管理模式之督導人員。

二、課程表

時 間	X 月 X 日 (星期 X)
08:45~09:00	報到
09:10~09:15	【開幕式】
09:15~10:45	【優點個案管理之目標—復元與案主主體性的展現】 復元的內涵 主體性之具體內涵-案主的主體性 vs. 個管員的主體性 施教裕副教授
10:45~11:00	休息時間
11:00~12:30	【優點個案管理之原則運用】 案主與個管員之關係-專業友誼 vs. 友誼關係 建立專業關係的方法 案主是指導者原則之運用-案主的計畫 vs. 個管員之計畫 張錦麗執行長
12:30~13:30	午餐與休息
13:30~15:00	【優點個案管理之方法運用】 優點評量與個人工作計畫之運用 個人工作目標之訂定-與想望優先順序之關係、目標內涵與改變 如何將評量結果回饋案主 目標執行議題 外展議題 非正式資源之運用

	宋麗玉教授、施教裕教授、張錦麗執行長
15:15~15:30	休息時間
15:30~17:00	【團體督的方式與功能】 進行時應注意事項 如何 empower 業主與個管員 宋麗玉教授

三、授課內容

優點個案管理與增強權能

暨南大學 宋麗玉教授

一、增強權能之概念內涵

優點模式指涉助人過程中的觀點與方法，增強權能則是只過程中的一個要素，也是優點模式的目標。

選項(options)與**權力(power)**是增強權能的兩大要素，又區分客觀與主觀事實兩方面。

客觀事實：乃是個人外在結構環境實際提供的選擇可能性與權限範圍。

主觀事實：個人自覺有多少選擇與作選擇的自信。

另一項不可或缺的要素是**行動(action)**。Kieffer(1984)提及「增強權能不是一個你去獲得的商品，而是透過行動的一個蛻變(transformation)過程」(引自 Rapp, 1998)

	客觀事實	主觀事實
選項	選擇或選項	自覺選擇之存在
權力 (力量)	權限	自信

資料來源：譯自 Rapp (1998, p.22)

二、增強權能之方法

個管員(社工員)所在的環境或是科層中往往有一些限制，如待遇低、工作負荷重、位階低，然而擔負的工作困難度與責任卻相當重，因此也很需要被增強權能。增強案主權能的方法，同樣也可以用在個管員身上。

優勢觀點無法立即改變外在環境因素，但是可以透過下列方法增強權能感受：

- 1.以伙伴關係代替衝突的關係；
- 2.鼓勵案主與個管員努力找出優點，促使個人看到個人內在與外在好的一面而非不好的部分，如此可提升整體正向感受；
- 3.努力嘗試發掘社區的資源，或許有「柳暗花明又一村」之感；
- 4.引導個管員看到案主的正向結果，體驗滿足感。

三、專業關係與 empowerment

- 透過專業關係可以 empower 案主。



■此專業關係的基礎：同理、真誠（表現真正的自己而非戴上專業的面具）、無條件的正向對待。

■無條件的正向對待：指個管員無論案主抱持何種價值觀與行為都能表達對案主的尊重、接納、喜歡、照顧與關懷。這些感受不是因為案主有符合個管員的想法、感受和行為。個管員也許不同意案主的行為，但仍應讓案主知道和感受到他/她仍然珍惜案主這個人與其價值。

■若能做到上述的原則，那麼專業關係就有了可以 empower 案主的基礎，具體 empower 案主之方法如下：

- 1.增強案主的能力與案主對自己之能力的認知；
- 2.增加案主的選項並知道自己有其他選擇；
- 3.增加案主的機會與作選擇和採取行動的自信。

團體督導原則與方法

暨南大學 宋麗玉教授

一、團體督導之目的

團體督導可以提升個案管理工作的效率與效能，一般進行之頻率為每週一次，每次兩個小時，其目的主要有三：

- 1.提供個管員支持與肯定—優點個管是一項需要高度技巧與能量的工作，且通常獨自面對案主一些很難改變的狀況，因此需要透過團體督導給予支持。
- 2.蒐集意見和想法—團體集思廣益以提供遭受瓶頸的個管員參考。
- 3.學習—團體成員彼此學習，包括個案處理方法與社區資源。

二、團體督導進行之形式

- 參與者：通常是督導與個管員，有時視需要邀請其他專家或是案主的重要他人參與。
- 進行時間：約兩小時
- 進行程序：

- 1.提出個案—針對兩至四個個案進行深度討論，通常選擇的是無法達到目標的個案，其他則如：
 - 1)與案主建立關係有困難；
 - 2)很難找出案主優點和訂定計畫方面；
 - 3)與關鍵人物工作上的困難；
 - 4)資源找尋之困難。

提出個案者應提供團體成員案主最近的優點評量與工作計畫以供討論，並且準備一份報告，內容包括：

- λ 遭遇的困難；
- λ 期待的案主狀態與團體的協助；
- λ 已嘗試過的方法。

- 2.團體成員發問與討論—團體成員給予同理和支持，同時提供想法，每個個案至少應產生三種可能的方法，每個個案討論約 25-40 分，督導在每個個案討論最後應整理蒐集到的意見。

3. 分享成功經驗—其他成員分享過去一週在個案處遇的成功經驗，有些可能是來自之前團體的建議。

三、團體進行之注意事項

1. 場域—準時開始、避免干擾、座位安排盡量讓團體彼此看得見、場地可以在機構內或機構外。

2. 支持和肯定—

團體氣氛應是正向樂觀且可以提振精神和愉悅的。

注意要讚賞個管員的努力、創意和好的表現，提升個管員的視野、幫助他們聚焦在案主的成就和思考替代的選擇方案。

3. 蒐集想法—

督導應盡量事先對於討論的個案有所掌握。

提醒個管員聚焦在案主擁有的而不是欠缺的，如此往往能夠有助於目標達成。

4. 學習—

督導應能看到並指出個案之間的異同，讓成員由其中學習一些策略。

團體督導的焦點在案主，效能在 empower 個管員

推動優點個案管理模式訓練督導訓練回饋表

親愛的伙伴：

很高興我們共度今天的訓練與討論，主辦團隊期待你們在這個過程中有一些收穫。為了了解各位的感受，請填答這份問卷，作為日後設計訓練之參考。再次感謝您的參與，讓我們對未來有更多的盼望。

一、課程部份

1.您對於每堂課的想法(請勾選)

課程項目	專題一	專題二	專題三	專題四
	優點個案管理之目標—復元與案主主體性的展現	優點個案管理之原則運用	優點個案管理之方法運用	團體督的方式與功能
1)在這堂課中您的收穫如何?				
1 相當多				
2 有一些				
3 很少				
4 沒有				
2)您覺得這堂課教授的內容在實務中運用的可能性如何?				
1 相當大				
2 有一些				
3 很少				
4 沒有				
3)您對於這堂課的教授方法接受度如何?				
1 很能接受				
2 可以接受				
3 不太能接受				
4 不能接受				

2.您覺得本次研習活動，是否有助於您了解「受暴婦女優點個案管理模式」的服務理念

1=相當有幫助 2=有一些幫助 3=很少幫助
 4 沒有

3.您覺得本次研習活動，是否能增進您對於督導優點個管模式的執行？

1=相當多 2=有一些 3=很少



____4=沒有

4.您對於本次研習的整體的課程規劃是否滿意

____1=很滿意 ____2=滿意 ____3=不滿意 ____4=很不滿意

請翻面，背面還有喔!!

二、行政安排

1.您認為場地對於這類工作坊的進行適當嗎？

____1=很適當 ____2=適當 ____3=不適當 ____4=很不適當

2.您認為場地舒適嗎？

____1=很舒適 ____2=舒適 ____3=不舒適 ____4=很不舒適

若有意見，請說明：

3.您認為這餐飲滿意嗎？

____1=很滿意 ____2=滿意 ____3=不滿意 ____4=很不滿意

若有意見，請說明：

三、整體而言

1.您覺得本次活動整體給您的感覺如何？

____1=很理想 ____2=理想 ____3=不理想 ____4=很不理想

2.您希望在第二次進階課程中可再增加哪些課程？

四、在這次工作坊中，您收獲最大的部分是什麼：



五、在這次工作坊中，您收獲最少的部分是什麼：

~非常謝謝您的填答，請再檢查一次是否都填答完畢~

✧附錄：專業友誼關係的探討✧

專業關係、友誼關係、和專業友誼關係的比較表

關係類型 比較向度	專業關係	友誼關係	專業友誼關係
計畫性	有	無	有
目標性	有	無 或 有	有
系統性	有，部份	無	有，完整
成長發展性	稍有	有或無	重視
互惠性	無	密集	可有
溝通性	例行	隨興和密集	例行和稍密集
同理性	有	無	有
倫理性	有	無	有
回應性	無	有	儘量的回應
規制性	嚴謹	無	權變
依賴性	無	有	早期適度的依附
保證性	無	有	個別權宜的承諾
日常生活 親近性	無	密集頻繁	有
個人生活 交集性	無	多元密集頻繁	有，重要層面
個人生態的 參與性	無	全方位密集頻繁	有，重要棲息地
非正式社會資 源運用性	無	多元密集頻繁	有，重要層面
個人社會人際 網絡重建	無	不一定	有，重要人物