

# 換個夢想再出發

優勢觀點個案管理模式案例報告



雲林縣政府社會處

社工員 林庚辛 督導 陳怡伶 科長 王卓聖

## 摘要

在服務「弱勢家庭兒童少年緊急生活扶助」相關個案中，除了每月固定的扶助金額發放之外，受扶助家庭還必須接受社工員每月的訪視輔導，透過訪視我們時常能看見眼前的弱勢家庭在生活各個環節上出了什麼問題？當然，我們更能看見家庭成員中所具備的優勢及資源，社工員拋棄了過往問題式的輔導方式，轉而使用優勢觀點管理模式進行陪伴式、鼓勵式的處遇工作。

在此案例中，社工員考量到案主本身所具備的優勢，包含案主與社工員的信賴關係良好、案主對脫貧動力足夠、案主有一定之正式與非正式資源可協助，而透過優點評量的八大面向評估，社工員發現案主具備潛能，有一定動機及能力學習新事物。在服務過程中，社工員以每月兩次的頻率訪視案主，一方面檢視計畫進度的完成與否，另一方面也參與案主的生活及工作情形。然而，在擬定計畫的完成上其實並不順利，在案主及社工員都感到有些沮喪時，一個颱風重創了案主的生活區域，卻也茁壯了案主的心境；案主在擔任災區志工後，心境上從自怨自艾轉變成自我努力，也達到了「回饋社會大眾」的工作目標。而後案主又參與了數位學習中心的網路班，打算為他的手工藝夢想再努力一次。

社工員見證了案主如何在優勢觀點的管理模式下逐漸找回自信，曾經喪失動力及信念的身體及心靈逐漸復元，而社工員也在服務過程中重新檢視了自我，重新擁有讓自我復元的力量。

## 壹、前言：

近年來台灣社會環境快速變遷，景氣屢次亮起紅燈，無論生活在都會或鄉村的人們開始面臨求職不易、經濟壓力的問題，此情形對單親或遭逢重大變故之家庭更是影響甚鉅，而政府也在民國 95 年起推動「弱勢家庭兒童少年緊急生活扶助」，內容除每月扶助款項的發放之外，受扶助家庭也須每月配合社工員之訪視輔導，此計畫除了在經濟面上給予弱勢家庭協助之外，更可針對家庭中生活的其他問題進行輔導，也因如此，常讓社工員與案家建立起相當程度的工作關係。

此案例便是社工員在某次訪視位於雲林縣某山區的案家後決定以優勢觀點來進行後續管理模式，當社工員接觸到案主時，舉目所見皆是一個單親媽媽面對困境而不屈不撓的優點，但是社工員總覺得在案主身上似乎還少了些什麼？縱使案主擁有一份契約制的廚工工作，縱使案主擁有絕佳的手工藝技術，縱使案主擁有一位可愛的女兒，縱使案主擁有極豐富的周遭資源……，但案主仍於生活中習慣性地自怨自艾，案主忽略了自己的優點，不斷放大缺點，案主還習慣性地需要一個男性來幫他撐起保護傘，而忘記了自己保護自己的力量還存在著。

在服務過程中，由於對於優勢觀點管理模式的生疏及每次訪視的長途跋涉，加上擬定的工作計畫在執行上並不是非常順利，社工員一度考慮放棄，然在多次與案主討論轉換工作項目及宋老師及施老師的逐次指導、建議後，社工員對於完成此個案的信心也在無形中從挫折而復元了。後期案主的表現更顯現了她自身的力量，心境及想法也跳脫悲情，轉而迎向光明，社工員有幸採取優勢觀點管理模式進行服務，也有幸見證到案主再出發的一刻。

## 貳、 案例分享：

一、個案來源：雲林縣某鄉申請低收入戶不符而轉介。

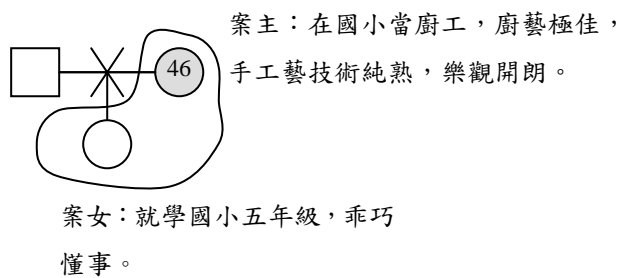
二、開案日期：97年04月03日。

三、結案日期：97年12月05日。

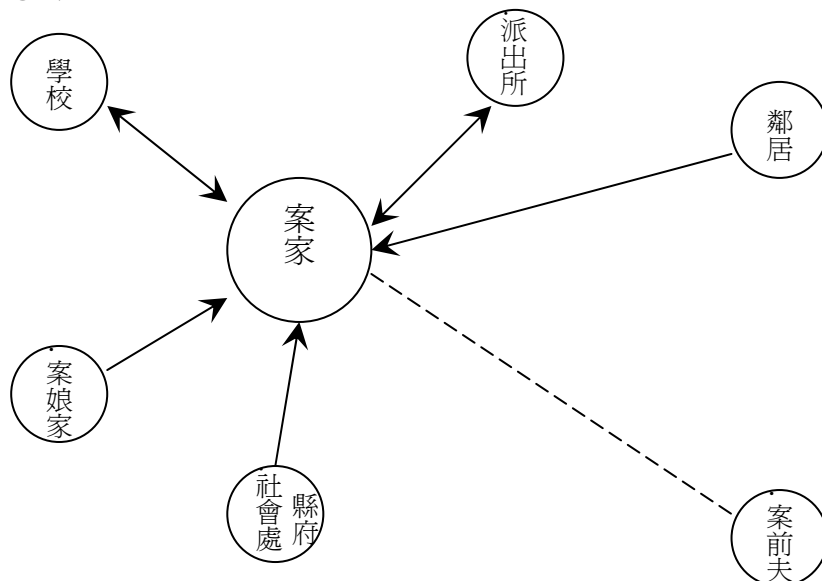
四、案由及個案簡介：

(一)案由：案主獨力撫養案女，案家經濟狀況不佳。

(二)家系圖：



案主生態圖：



(三)家庭成員狀況：

1. 案主：46歲，國中畢業，目前在國小擔任廚工，獨力撫養11歲之案女。

2. 案女：11 歲，就讀國小五年級，乖巧懂事，獨立性高。

(四)案家居住狀況及經濟狀況：

1. 案家位於某山區商圈，門前掛有農特產之招牌，原為案主經營之店面，但因經營不善，已不再營業。據案主表示，該屋為承租而來，月租四千元。案家內部物品眾多，除生活用品外，尚有原先欲販賣之茶葉、醃漬品等，另有案主之手工藝品，屋內略顯雜亂。
2. 案家住宅為二樓透天厝，屋內氣味繁雜，醃漬品、濕氣、發霉、寵物等數種氣味籠罩，令人感到不舒服，牆壁壁癌滿佈，油漆斑駁脫落，連地板都因濕氣而顯濕滑，相當危險；二樓為起居樓層，浴室門破了大洞，毫無遮蔽之效果；另有兩房，分別為置物室及臥房。臥房為案主與案女同睡，房內簡單整齊，但悶熱潮濕。
3. 案主目前在國小擔任廚工工作，月收入約一萬元，扣除勞健保實領八千餘元，因不足生活開銷，所以案主也會利用假日到鄰近的飯店打零工，想辦法增加收入。
4. 而支出部份，目前主要為房租四千元，加上三餐、水電等基本開銷之外，較無其他重大支出，但支出勉強僅能與收入打平，若遇到繳學費當月常會無法負荷，只能暫時與親友商借。
5. 目前由案主擔任家中主要照顧者，家中打理尚算有條理，在針對案女生活教養也有其想法，案家隨處可見案女閱讀之課外書籍，可見案主對案女之用心。
6. 案主偶爾會利用假日帶案女外出遊玩，促進親子感情，據案主表示，原本把女兒交給娘家帶一陣子，自己專心工作，但發現母女感情越來越疏離，只好又把女兒帶在身邊。

**參、 處遇過程摘要：**

(一)篩選個案之標準：

1. 案主與社工員互動良好，有一定之信賴關係。
2. 案主對脫貧慾望強烈，且動力足夠。
3. 案主有一定之正式與非正式資源可協助。
4. 透過優點評量，社工員發現案主具備潛能，有一定動機及能力學習新事物。

(二)優點評量(我的希望花田)：

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？
<b>日常生活</b>		
我的生活無力，每天都必須為了錢的事情操心。	我想脫離貧窮，帶小孩到山下過好日子。	我曾在商圈上租了店面，但倒閉了，不過學到一些做生意的技巧跟門路。

<b>經濟狀況</b>		
我現在一個月只有八千元左右的收入，生活很困難。	我想找一份穩定的工作，有足夠的收入支撐整個家庭支出。	我都會在假日時到附近的飯店幫忙，賺點外快。村幹事也幫我申請了弱勢兒少緊急生活扶助，社會處的社工員也會定時訪視，也會針對家庭生活狀況給我建議。
<b>職業/教育</b>		
我只有國中畢業，學歷及知識都不夠。	我想多學一點東西，特別是電腦、網路，這樣才流行。	我已經到數位學習中心報名【網路拍賣基礎班】了。
<b>社會支持</b>		
我跟附近的派出所、飯店平常都有往來。有時候我娘家願意幫我照顧小孩。我領有弱勢緊急兒少扶助金。	現在都是別人幫我，我希望以後也能回饋社會大眾，感謝那些幫助過我的人。	我都會到對面派出所幫忙煮飯，換取少額菜錢，有時候員警也會邀我和女兒過去一起用餐。我在假日時，都會把小孩帶回娘家，請媽媽幫我照顧，我也能放心到飯店工作。
<b>休閒/娛樂</b>		
我假日空閒時會帶小孩到附近走走，不用花到什麼錢。我喜歡在下班時作手工藝品。	我希望能帶小孩到都市的百貨公司逛逛。我希望我做的手工藝品可以幫我增加收入。	偶爾我會帶小孩到附近走走，這樣我跟小孩都很開心了。
<b>健康</b>		
我現在在學校當廚工，有時候都會煮到頭暈目眩，下班回家都要休息一陣子。	我希望體力再好一點，足以讓我應付現在的工作。	我以前時常跟娘家父母到田裡工作，就算一整天也不會覺得不舒服。
<b>法律</b>		
之前離婚時，前夫有答應要負擔小孩部份的教育、生活費用。	從離婚之後，前夫都沒有提供過半毛錢，我想跟他說清楚。	我不知道能怎麼做才能讓我前夫負責任。我已經知道社會處有義務律師諮詢的服務。

靈性/宗教		
我沒有特定的宗教信仰，但我很希望精神方面可以有所支撐。	我想要多看一點佛書，每次看慈濟的連續劇，都會讓我很感動，很佩服上人的智慧。	我已經有靜思語這本書，也有在看了，只是有時候會看不懂。

上面各項想望的優先順序：

1. 穩定工作，不再煩惱經濟問題。
2. 手工藝品商品化，增加收入。
3. 脫離貧窮，到山下生活、就業。
4. 回饋社會大眾。

(三) 個人計畫：

預計聯絡的頻率：每月二次，搭配弱勢緊扶定訪。

生活領域的焦點：

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

長期目標：生活安定，到山下穩定就業、生活，以回饋社會大眾。				
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.修補浴室門板破洞。	案主	97.06.16	97.06.09	
2.整理、清除家中不再販售之醃漬品及已發霉之手工藝品。	案主	97.06.16	97.08.20	
3.報名網路拍賣基礎班。	案主	97.06.16	97.06.09	因報名人數不足，無法開班。
4.洽詢鄰近飯店以供擺放自我完成之手工藝品，增加銷售機會。	案主	97.07.15	97.08.15	飯店。

5.利用暑假帶小孩到外地旅遊。	案主	97.07.16	97.08.23	台中中友百貨。
6.完成手工藝品上線拍賣。	案主	97.09.16	未完成	案家中止 ADSL 服務。
7.擔任災後志工。	案主	97.09.30	持續中	
8.重新確認目標。	案主	97.10.10	97.10.10	案主維持原計畫，然數位學習中心因災被迫暫時關閉。
9.重新報名電腦基礎班。	案主	97.11.30	97.11.16	數位學習中心重新營運。 12.04 將有基礎班開課。
10.參與電腦基礎班。	案主	97.12.04	97.12.04	12.04 基礎班開課。
11.確認新工作。	案主	97.12.31		案主現階段工作契約將於年底到期，然案主始終不敢詢問校方是否明年得以續約。

#### 肆、 案主的心境轉折：

原來的想法/行為	轉折後的想法/行為
案主對於生活及經濟的困境，認為無法改變。	案主現在認為自怨自艾不是辦法，自己總要做些努力才有機會改變現況。

<p>案主認為自己都顧不飽，哪有精力去貢獻社會。</p>	<p>9月12日，因辛樂克颱風重創山區，國小被迫暫時移地上課，然因新地點鄰近商圈且為民宅，來往人口眾多，案主與其他家長便在工作之餘時間擔任志工，主動請經過暫時校區的民眾放低音量，以免讓小孩上課分心。</p> <p>案主不確認這算不算回饋社會，社工員即時給予肯定，並告知案主回饋社會不見得是用金錢，身體力行更屬可貴。</p>
------------------------------	---

## 伍、結案訪談摘要：

1. 弱勢家庭扶助及優勢觀點計畫都已接近尾聲，我想知道你在這段時間有何想法？
  - ◎ 案主回應：其實我一直不覺得自己這段時間有做了什麼，很多事情都沒辦法完成，真的很抱歉，但我現在有參加電腦基礎班了，雖然家裡沒網路了，不過我還是會利用時間過去中心練習。
2. 你覺得這段期間對你而言，對你的生活有無任何衝擊？
  - ◎ 案主回應：說沒有是騙人的，老實說，當初申請補助真的就是因為生活有困難，根本不會想到那麼多，不過這陣子我發現自己能做的事情似乎超出我想像，縱使有些目標失敗了，但我還是有去做，至少我把浴室門修好了(笑)。
3. 你能不能清楚說出你的改變在哪裡？
  - ◎ 案主回應：我想最大的差異點還是在於觀念，以前我很愛抱怨，覺得住山上不好，覺得嫁了個糟糕的老公又離婚，只顧著工作，忘記了家裡要整理，忘記了要跟小孩互動；這陣子我看清楚一些事情，我學著去接受現有的狀況，不好的我會想改變，我跟小孩整理了家裡，並且帶她去台中逛百貨公司，我跟社區裡的媽媽們準備成立竹手工藝品工作坊，雖然還只是構想，不過實際多了，我還是會繼續學網路拍賣，但現在就先慢慢從社區來做。
4. 過去的你比較愛抱怨生活的不足，但現在你的心態改變，可以認真面對生活，甚至在災後當任志工、樂於助人，你覺得影響你心境轉折的因素是什麼？
  - ◎ 案主回應：其實並沒有特別的因素，只是在颱風過後擔任志工的當下，我是真的非常快樂的，那種和其他社區媽媽一起顧著小孩們上課地點、清潔環境的感覺很難形容，但就是我覺得我對我的小孩盡力了，也為其他的小孩盡力，更為我們山上盡力了。做這些事情我不覺得煩，因為大家都在做，大家好像在比賽一樣，就是盡力就對了!所以啊!我就想那我



是不是已經對自己的生活盡力了?我才發現其實我沒有很認真去過生活，現在當然就要趕快彌補啊!彌補之前沒做到的，彌補我欠缺女兒的。

5. 聽起來你對自己的生活現況有明顯的轉念，那你在生活上你覺得你可以自己或是跟女兒一起面對嗎?你期望你前夫可以再提供你一些協助嗎?還是你有自己面對未來的能力了?

◎ 案主回應：其實當然我還是會希望我前夫可以對小孩多一點關心，只是時間過那麼久了，我的期望不再像之前那麼多了。現在我覺得我自己可以跟女兒過的很好，我有足夠的能力可以照顧我女兒，雖然經濟上並不寬裕，但不影響我跟女兒的生活，畢竟窮日子也都過那麼久了!至於我前夫要不要負責就隨便他了!也許以後到山下生活，我也可以自己帶女兒去找他啊!不過不會是要錢啦!

6. 感覺上你漸漸感受到自己的力量在哪了?你可以談談你覺得”男人”不再像過往一樣重要是因為什麼因素所影響的嗎?

◎ 案主回應：簡單說就是我覺得我現在的能力很足夠，以前我爸都跟我說女人就是要嫁個好老公，生活就會順遂，凡是就盡量聽丈夫的，所以我就盡量去配合我前夫，最後弄得生活一團糟，但是我在當志工時跟其他年輕的社區媽媽聊天，她們並沒有這樣的思想，我才覺得自己是不是跟不上時代了?而且當志工時很多事情都是我們女生打理，我也負責帶一支小隊，也能領導，所以我後來就不覺得我的能力會輸給我前夫，沒有他我一樣能養活小孩，生活搞不好還能更有品質一點。

7. 你有想過你的未來是如何嗎?在我們終止經濟上跟優勢觀點的服務之後。

◎ 案主回應：我想還是先維持工作穩定吧!雖然這份工作可能年底就沒了，就像我剛剛講的，我們也在規劃工作坊啊!沒辦法上網拍賣，從社區來做也可以，有時候夢想也是要一直換啦!(笑)

8. 你覺得你有把握保持現在的心情一直走下去嗎?

◎ 案主回應：我想沒問題吧!至少這幾個月我都一直是如此，其實有時候我會想，在學校那 20 幾個小朋友那麼克難地在三合院上課，都能那麼快樂了，那我又有什麼理由不快樂、不積極?

9. 你對於這次社會處提供的服務有無任何建議?

◎ 案主回應：其實我當初真的覺得補助就是錢領了就好，沒想到後來還要定期訪視，再來又有這個計畫，一開始真的有點煩啦!不過後來也就接受了。我一直以來都習慣隨心所欲，所以突然有個人給我家庭作業要完成，我其實很擔心自己沒辦法，不過這些工作都在我能力範圍內，似乎完成也沒什麼了不起，只是很多沒完成的部份就要社工員多包涵。我一直覺得其實自己很孤獨，但是社會處的關心讓我不至於感到如此，尤其

是颱風過後那陣子，接到社工員的電話我真是有點感動！另外，就是我社工員給了我很大的信心，現在我敢把手工藝品拿出來給大家看，而不是一個人在家裡偷偷摸摸做了。

## 陸、社會工作人員之省思：

其實這次採用優勢觀點來針對個案進行處遇計畫，是一種且戰且走的心態，對於此觀點尚未熟稔的我而言，還無法掌握如何去規劃一系列的短期目標，所有的目標都是與案主討論後，利用現有資源來嘗試。縱使過去在服務弱勢家庭個案上我一向會請案家完成一些基本的家庭作業，但在這次的長期服務中，似乎是無法全盤應用。

很可惜地，數位學習中心的網路拍賣課程無法順利開啟，讓案主與我的第一個實驗性目標就此破滅，緊接著又是辛樂克颱風造成前往山區的道路中斷，服務也一度中斷；但幸運的是，案主的韌性比我想像中堅強，他在電話中主動提及了要當災後志工的構想，這樣回饋社會的機會可遇不可求，所以我們在未完成短期目標時，案主就先超進度完成長期目標，這是我所始料未及，也是案主自我成長的見證。

這段期間，有時候開著車上山區時我都會想：[我為什麼要挑個那麼遠的個案？]但每次看到案主親切地招呼我的時候，這些疑問卻又隨風而逝。不可否認，這個計畫目前還沒有完善的結果，但在我殷切盼望案主真能把手工藝品上網拍賣時，案主又提前告知在數位機會中心的籌劃中，有個發展社區特色的項目，所以她們幾個社區媽媽打算成立竹手工藝品工作坊，將手工藝品做另種方式的呈現，這又是案主的自我成長。案主說：[既然上網拍賣有難度，那就換個方式，換個夢想吧！]所以我也跟著轉換了心境，因為這計畫本來就是以陪伴為主，我樂見案主的自我決定，而非像初期的由我帶領他一起實施。

結案前一天，案主參與了數位中心的電腦基礎班第一次上課，他在結案當天告訴我，現在他有很大的信心可以去嘗試新的事物，雖然他工作契約快到期，雖然他會擔心往後的生活，但他有信心可以面對難關，因為他可以主動出擊，主動找尋自己想要的生活。

從這個個案的服務上，我學習到了讓案主有充分的選擇權，相信我的案主有成長的力量，我的角色似乎不再是社工員，而是一個陪伴的朋友，我們在工作中拋棄了過往的問題、不愉快，轉而聚焦在現在及未來，我給了案主充分的肯定及鼓勵，他則以莫大的信心及自主動力回報，我忘記了每趟來回三小時多的舟車勞頓，因為自我工作的成長及努力更容易刻畫在腦海中，我想這些經歷也將成為我社工生涯中不可抹滅的樂趣及痕跡。

