

優勢觀點處遇模式案例分享

【跨越生命重圍——一小步的人生】

報告人：臺中啟聰學校社工師 曾月娥

壹、前言

當孩子被轉介到手中，經瞭解大多是家庭功能失調，對孩子的教育有力不從心之感，或者孩子的出生就不是被父母所祝福的，認為孩子原本就是失調、失能，再怎麼教就是這樣啊！筆者能同理這些父母的無力感，但「天生我材必有用」只是口號或者安慰的話語嗎？

智能障礙的孩子，與一般孩子一樣有情感與知能，他只是一個孩子啊！孩子生長在艱困的環境中，他們強忍了下來，接受現實沒有選擇的空間，他們仍堅韌的生活著。

優點模式對人的基本假定：有能力生活的人必然有能力使用與發展自己的潛能，並且可以取得資源。筆者以過去運用優勢觀點處遇的經驗，秉持者「因相信而看見」的信念，相信每個人是獨特的，每個人具有優勢來面對孩子，期能在他們身上發生效益。

貳、個案背景

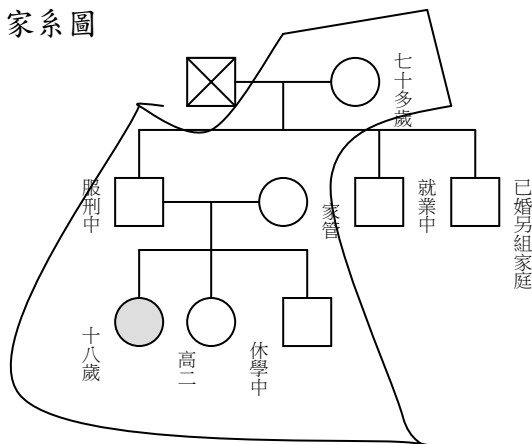
一、個案來源：導師通報

二、服務期程：99.3.22~100.6.10 計家訪 1 次，電話聯繫 13 次，面談 28 次，陪同 3 次，團體 14 次。

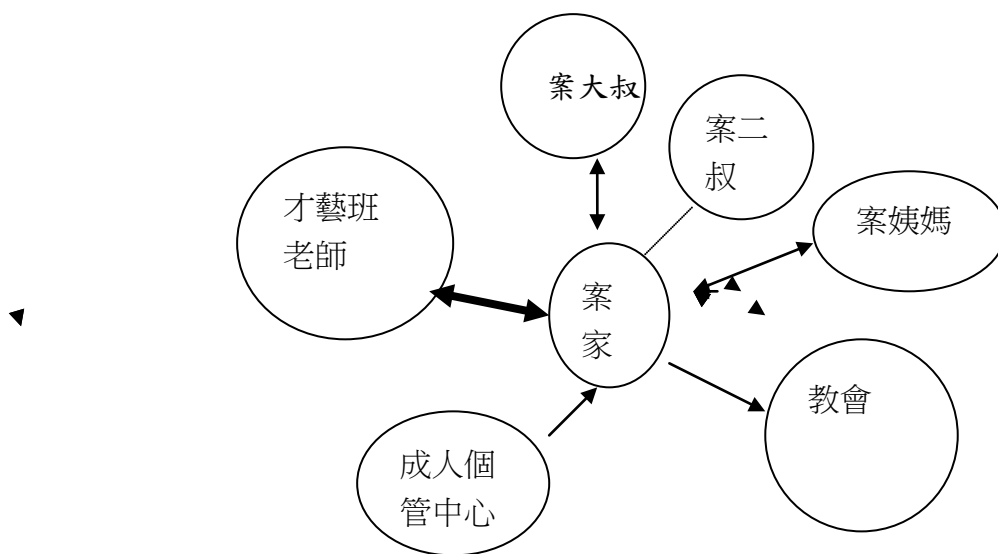
三、障礙類別：智障中度

四、案家概況：

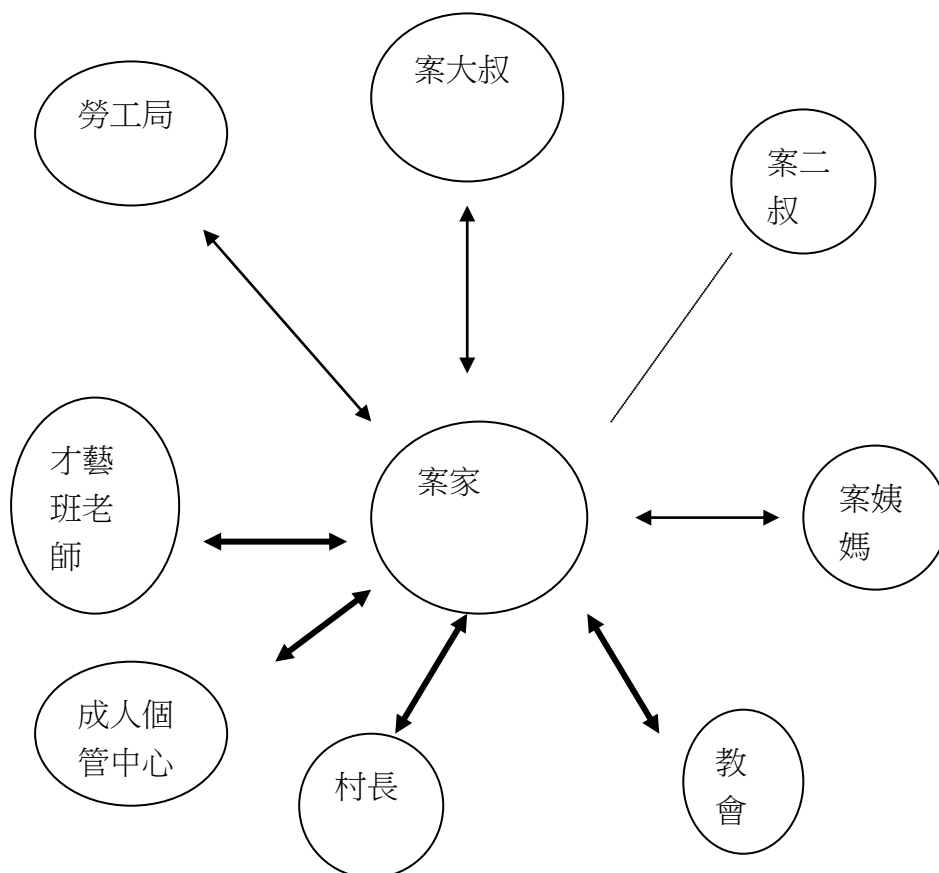
(一) 家系圖



(二) 生態圖 (開案時)



生態圖 (結案時)



(三) 家庭成員：

- 1、案祖父已過世，案祖母 73 歲，安置於安養機構。
- 2、案父因案服刑中，案母罹患精神障礙疾病。
- 3、案主智障剛畢業待業中，案妹就讀高二，案弟國中畢業，現休學中。
- 4、案大叔就業中，案二叔已成家，另組家庭。

(四) 家庭成員動力關係：

- 1、案祖母被安置前身體狀況不佳，但是仍為案家料理三餐者，案祖母就醫大都由案母陪同，案主放假時也會陪同。
- 2、案大叔不常回家，案二叔一家人除非有重要事項，幾乎一年才回家一次。
- 3、婆媳之間會為了金錢的使用而有歧見，不過案母對於案祖母身體的照顧還滿盡責的。
- 4、案主手足關係較疏離，各走各的路。
- 5、親子關係：案母無力管教子女。

(五) 案家經濟：

- 1、案家住宅為租賃的，房子老舊，光線陰暗，屋內陳設僅有生活必需品。
- 2、案家為中低收入戶，每月領有生活扶助 1 萬 2000 元。
- 3、案大叔平均每月給 5000 元家用。

參、處遇過程摘要與處遇策略

開始階段：

- 一、危機處理：受理轉介，評估案情後立即展開通報、驗傷採證等應走的程序。
- 二、關懷案主身心狀況：案主精神不濟、恍惚，上課無法專心。自警方展開調查，案主會不斷的告訴社工她想到的人名，受侵害的地點，整個心思都置於這件事上。陪同案主至心衛中做心理評估，評估結果身心狀況尚無須藥物治療。經社工陪伴、關懷與支持於二星期後逐漸減緩情緒的焦慮。
- 三、建立關係（關係視為基本且必要的）：
 - (一) 會同導師家訪，認識案母及其家人，瞭解案家背景，予以關懷。
 - (二) 接納、真誠、關懷：社工接納案主並傾聽案主所陳述的內容，教導案主認知這不是她的錯而是嫌疑人的錯，予以陪伴、情緒支持，給予安全感，以紓解調查過程帶來的壓力。
 - (三) 與服務網絡建立關係：社工主動聯繫主管機關接案社工、警政單位承辦人員、身障成人個管中心社工，以及才藝班老師，先向這些伙伴自我介紹並討論事後協助事宜。
- 四、相信案主具有學習、成長與改變的力量：
 - (一) 教導並陪同案主查詢火車、客運時刻表，規劃上學與回家搭乘的班次以及如何轉車等，立即斬斷危險情境，以做好上下學路途的安全計畫。
 - (二) 案主出家門搭火車到站接著轉搭客運到校的兩段路程，分別由才藝班

老師和社工銜接陪伴指導 2 次後，案主學會自行搭車轉車到校。

優點評量與個人計畫擬定階段：

※優點評量：

*焦點在於優點而非病理：進入案主自我認知的部分，協助她去看見自己的優勢。

***探索案主的想望**

社工相信每個人是獨特的，具有天賦的能力，從會談過程中協助案主看到自己的優勢與環境的優勢，同時將看到的優勢反映給案主並與之討論後確認，且著眼於現在與未來以及過去正向的經驗或成功的經驗。過程中也與案主探索自己的想望。

優勢面向	案主了解自己的優勢	社工發覺案主的優勢
個性上的優點/個人特質	我不怕苦、我喜歡幫助人、我喜歡交朋友	善良、堅強、樂觀、熱心、堅韌
專長/技巧/才能	我會畫畫、素描、串珠；我會煮菜、做麵包、做蔥油餅、做餅乾、做泡菜、做沙拉、做餅乾；我會幫忙佈置教室、幫忙整理物資、幫忙整理家裡。	手工藝 會主動尋求協助
環境的優點(社區資源)	才藝補習班○○老師、○○協會的米和東西、○○教養院的米和東西	才藝補習班○○老師、○○教養院、縣政府、公所、理長、教會、成人個管中心、獎學金
興趣/休閒	我喜歡打羽球、打籃球、打電腦、上網聊天。	喜歡手工藝 每年暑假都參與○○機構辦的夏令營
家庭經濟狀況	我最近經濟狀況是還好	經濟雖然艱困，但樂觀生活。
學業	我要考上中式麵食丙級證照	有志願，努力學習。
我的朋友	班上的同學 12 位和 3 位老師	重情義
宗教/信仰	我信的是耶穌，之前信的是佛教，現在是基督徒。	虔誠的信仰、認真學習教義，認真準備通過受洗應具備的知能。
我的想望		
我想要一本烘焙課本、我想要考上中式麵食丙級證照、我想要身體好起來、我希望畢業後可以去舅公家做麵包，後期增加—我要考機車駕照、我要在○○教會受洗。		

※個人計畫：

*案主是助人關係中的指導者

社工陪伴案主討論「我的想望」之優先順序，並尊重案主的選擇，予以支持。討論過程中案主很務實的以現在和畢業後即將面臨的問題去思考。

案主想望的優先順序：

1. 我想要一本烘焙課本
2. 我想要考上中式麵食丙級證照
3. 我想要身體好起來
4. 我要在○○教會受洗
5. 我要考機車駕照
6. 我希望畢業後可以去舅公家做麵包

*想望轉化為計畫目標：

短期目標：買一本烘焙課本、同儕交往關係、身心健康、教會受洗

長期目標：未來就業

個人計畫期程與想望的改變（會談過程中社工依據案主陳述的時間與內容彙整而成的）：

我的想望	完成期限	責任歸屬	備註
我想要一本烘焙課本		案主	已於 99.10.15 完成
我想要考上中式麵食丙級證照	配合考照時間	案主、任課老師	未完成，認字能力限制
我想要身體好起來		案主	身體已有改善，就醫次數減少
我要在○○教會受洗	99.10.10	案主	
我要考機車駕照	畢業後	案主、任課老師	未完成，認字能力限制
我希望畢業後可以去舅公家做麵包	畢業後	案主、案阿姨	修正計畫，由勞工局就業輔導

※個人計畫執行階段：

*相信案主具有學習、成長與改變的力量：

優點模式對人的基本假定：有能力生活的人必然有能力使用與發展自己的潛能，並且可以取得資源。爰此，社工的信念就是相信每個人都有優勢、每個人具有無限的潛能，處遇過程中始終相信案主是可以實現她的想望，她的能力需要被瞭解與尊重，並促進運用。

社工本著對案主的相信，**真誠的陪伴讓她不覺孤單，內心有被愛的歸屬，並靠著鼓勵與讚美**，增進案主自我能力的肯定，逐漸的對自己產生信心，當她對自己的能力有信心時，就相信自己能做好事情，這正是內在的驅動力推著她一步一步往前進---

*** 社工與案主踏出嘗試的腳步**

依據生態觀點：個人能力的展現除了個人因素外，個人生存的環境是否充分提供機會與資源亦為重要的因素。因此，**增強權能**可以從個人與其生存的環境著手——

個人層次

*** 協助案主認識個人的能力（焦點在於優點）：**

指出優勢予以肯定和讚美，導引案主看到自己的能力，激發前進的動力。

案主想買一本她喜歡的烘焙書，案主想到假日和案母做資源回收，就有錢可買書，社工肯定她的辦法，並給於支持，實現其想望；案主上課中做麵包、餅乾...等，社工品嚐後給於肯定並讚美，激發案主行動的意願。

案主：「老師也說我做得很好，可以參加考證照...我要多練習模擬試題」

案主：「我機車考照筆試練習考了92分、烘焙筆試電腦測試練習88.75分，○○老師和○○○老師都稱讚我考得很好...要繼續努力」此時社工也掌握機會適時讚美，給予增強。爰此，案主產生信心，激發其往考中式麵食丙級證照及準備就業（考機車駕照）的目標而努力。

*** 讓她做，支持她做，從做中獲得成就感，提升自信，展現主體性**

*** 拓展過去正向的經驗**

案主國中階段曾有參與夏令營與教會活動的正向經驗，在夏令營中學習到一些手工藝及認識到朋友，而在教會有活動或做禮拜，案主有時也會參與。社工與案主討論假日與寒暑假生活的規劃，幫助案主尋找生活的目標與意義。有了社工與才藝班○○○老師的支持，案主能夠主動與○○機構和○○教會連繫取得夏令營的報名簡章，假日參與教會活動漸漸的在教會服事（做志工），使其課餘生活有目標且更豐富，不至於跟隨案母到處閒逛。

*** 認知改變，提升自我保護的能力**

案主在人際交往、人我界線方面單純，只要有人對她好，不懂分辨是非，渴求被關心，因而容易被利誘，不懂防衛。藉由兩性交往與自我保護團體課程澄清案主錯誤的認知，教導身體自主權的正確觀念，課程中不斷的演練，當案主出現正確的因應技巧時就給予正增強，逐漸導正其錯誤認知。

個人棲息的环境：

*** 提供機會：促進體驗與展現優勢**

一、學校提供朗讀比賽、校外實習的機會、獎學金申請：

案家為中低收入戶，雖然案主就學均由公費支付，導師遇有獎學金的申請也協助申請，一方面獎勵，一方面給予生活濟助。

導師製造機會給案主參與全校口語朗讀比賽，講題為「向苦難說感謝」，社工陪伴案主練習並解釋文章內容，結果朗讀比賽獲得第二名，學校頒發獎狀予以鼓勵。

案主心得分享：「文章中說苦難可以讓人改變，重新站起來，所以苦難不是不好，要勇敢就是…，我原來很緊張想說不會得名，我得第二名很高興我可以做到…」

校外實習過程中，學習的是包裝、摺紙盒、清潔...等工作，案主在這方面表現很好，獲廠方選為實習學生中的輔助 Leader，很有成就感，增強未來就業的信心。

案主分享「工廠的人都說我做得很好，要我教其他同學做事。」

二、社區是資源綠洲：連結社區資源與教導運用資源

(一) 正式資源連結：

1. 危機處遇階段連結縣政府社工與警政單位於司法調查、訊問、開庭過程中的陪伴與支持。
2. 日常生活中促進案主主動與過去的資源做緊密的連結運用，教導與支持案主參與某教養院的寒暑假夏令營以及教會活動。目前案主遇到事情或案家的事情都會主動找教養院社工或教會傳道協助。
3. 提供社福資源，教導案主運用：案祖母住院開刀以及後續的安養，社工教導案主可以尋求村長或村幹事或個管中心社工協助，案主主動告訴案大叔與教會傳道，問題獲得解決。
3. 畢業後就業輔導：由學校職輔員轉介給成人個管中心與縣政府勞工局做就業訓練或職業輔導。

(二) 非正式資源運用：

由於案家親職功能不彰，社工發掘某才藝班老師長期關懷與照顧案家，社工與之連結以利了解案主在家的生活情況，並請案主要做什麼事須先與才藝班老師商量，預防再度陷入危險環境中。

結束階段

一、結束專業關係的準備：

學習過程的回顧並請案主談談自己覺得有學到甚麼？

案主：「學會遇到問題要找社工或教會傳道幫忙、不可以隨便發脾氣、保護自己」

社工的祝福：運用團體最後單元結束，辦理同樂會請學弟妹給與歡送跟祝福！

二、有了目標就有了方向，生活也有了意義。即使長期目標未實現，相信過程會帶來成長。

三、案主的改變：

- (一) 原來在假日時除了跟隨案母做資源回收外，常常漫無目的到處閒逛，也常逛夜市，甚至常說要請假看醫生。介入處遇後除非家裡有事或生病了，不會再請假。
- (二) 案主的生活較有秩序感，因為自從受洗後，每個禮拜日都到教會去，參與活動，擔任志工，使案主因能幫忙做事而自我肯定，畢業後這段時間大都在教會，生活有了重心。

(三) 學會運用資源，前陣子案祖母住院開刀或最近案弟的事件，案主能夠主動尋求教養機構社工或教會甚至找村長協助。

(四) 透過兩性教育與自我保護團體的學習，案主在身體自主權的概念有了正確的認知，在角色扮演測試中懂得保護自己的因應方法。

肆、結語

回顧陪伴案主的這段時光裡，看到案主的成長，讓我更堅定的相信只要有能力生活的人，就有能力去使用與發展潛能。這是從案主身上學習的，也相信用愛、鼓勵與讚美能開啟特殊孩子生命的新動能。

來自於弱勢家庭，從小對「愛」匱乏的孩子來說，如何教會愛自己，學習表達愛是何等的重要，如果只處理表面的行為問題，深層對愛的缺乏，會繼續侵蝕孩子內心對愛的渴望。期盼案主參加教會後在情感與心靈上能夠得到撫慰。

人生起始到盡頭每一段的旅程，等著生命去體驗、去冒險，每一小步都是人生，請相信孩子們的能力，她會慢慢學會一小步一小步的人生。