

優勢觀點個案管理模式運用方法—以經濟弱勢家庭為例

社工員-林庚辛

一、 前言：

「案主」代表著一群因環境或個人欠缺而暫時無法因應環境要求或無法自給自足的人，或者我們可以稱之為「面臨問題的人」，問題必然需要面對，但要如何面對才能達到「解決問題」的境界則是社會工作長久以來的工作目標之一；解決問題或許容易，但究竟是解決了誰的問題？案主？社會工作者？還是機構或政府？而在問題的背後是否我們可以做得更多？這一切的關鍵便在於如何去開啟「解決的能力及改變的動力」。筆者希望藉由本文帶領各位了解更多優勢觀點個案管理模式於經濟弱勢家庭之運用方法，進而開發案主解決問題之能力及改變現況之動力，當然，也期許實務工作者在獲得成功經驗後，對於自身的能量耗竭或疲倦能夠得以紓解。

二、 優勢觀點個案管理模式運用方法：

(一) 陪伴及傾聽是首要條件：

多數的案主或家庭在工作者介入服務之前已經習慣了短暫的問題解決方式，他們從中獲得了短暫的安慰、希望或是實質的協助，然而在這樣及短暫的時間內他們並未學習到什麼，反而是懂得更多的感謝或是求助的方式，這並非是不好的事情，但的確是一件不夠的事情；優勢觀點的重點並不在於給予太多的實質協助，工作者可以連結資源，但不能無限給予資源，所以工作者必須要做到真實的陪伴及傾聽，透過陪伴及傾聽讓案主體會到工作者的存在，或者可以說是一個朋友的存在、一面鏡子的存在，而不是資源的存在，有了這樣的存在，案主在生活中便可以知道當他無助、失望的時候，他還有人可以訴說，當他錯誤的時候，有人可以適時指正，當他獲得成功經驗時，有人可以真誠地給予回饋，不同於過去的單打獨鬥，最終，案主會認同這樣的基本關係，一種信賴的關係，而不是依賴的關係。

(二) 開發案主潛能：

在經濟弱勢家庭中，案主往往是失業、打零工或是低成就的狀況，但他們並非一無是處，只是沒有人發現他們的能力，沒有人願意肯定或投資他們的能力，工作者在服務這樣的案主時可以多加了解案主的特殊才能，進而開發，工作者曾經服務過手工藝能力相當優秀的案主，最終透過網路將他精緻的作品推銷出去，實質地改變了他的生活；也曾經碰到竹編技藝相當純熟的案主，現在他是社區大學及救國團的講師，受人景仰。他們並非沒有能力，而是沒有人開發他們的潛能，若有工作者可以以此進行鼓勵，再連結相關資源協助案主，相信他們的生活會更不一樣，從中獲得的成就會更加的高。

(三) 相信案主之能力：

誠如上項所提，案主所具備的能力豐富且源源不絕，但是他們往往對於自己

沒有自信，筆者所服務的案主在確定目標前常常會問：「我作得到嗎？」筆者經常會反問：「為什麼你覺得你作不到？」透過這樣的詢問經常可以讓案主反思「我有這樣的能力有什麼我作不到的？」所以工作者在一開始就必須深入了解案主所具備的能力為何？程度到哪種階級？進而相信他們所具備的能力足以往去面對挑戰或是改變生活，若工作者都存在著懷疑，那更無法真誠地反映給案主，只是一昧的期待好運的發生而已。

(四) 適度引進資源：

資源在優勢觀點個案管理模式所運作時扮演相當重要的角色，這些資源可能是有形的金錢、物資，或是無形的人力、計畫等等，工作者並不應該一味給予資源，除了容易造成案主的福利依賴之外，更可能造就案主錯認優勢觀點就是有無限資源獲得的保障，但我們也不是一切要案主自己努力，而是應該扮演著控管的角色。舉例來說，筆者服務過一名案主，當他願意和筆者一起工作之後，筆者除了協助申請政府機關的補助之外，更轉介到民間單位進行扶助，只是筆者也告訴案主，這樣的補助並非長久，所以我們應該要習慣沒有這樣的奧援，所以筆者在每次申請民間資源時逐次降低補助金額，讓案主慢慢習慣沒有實質金錢的給予，一直到沒有任何補助挹注到這個家庭之後，筆者發現案主並未有任何不適或求助的訊息，然而，案主不久發生了車禍，經濟狀況困窘更甚以往，筆者及時再申請了民間補助，這樣意外的資源挹注反而讓案主感到驚奇及感謝，這是他過去從未曾有的經驗，案主告訴筆者：「以前申請的補助很多，但從來沒有像這次一樣那麼令人高興！」所以適時地引進資源非但可以協助案主樹立依靠自我的意念，也可以在適當的時機更加拉近工作者及案主的關係。

(五) 希望花田有助於目標的確認：

當工作者知道案主具備能力，案主也擁有潛能，案主更有適度的資源可以使用之後，工作者就可以開始與案主進行希望花田的填寫，多數的案主不是不願意做什麼，而是他們不知道要做什麼，所以工作者可以透過鼓勵案主填寫希望花田來協助確立案主目標的呈現，有了目標才有可能有改變的動力及實際作為，另一方面，希望花田的存在對於案主將有一部分的約束及警惕，藉由這樣的呈現讓案主體會到自己是個有希望、有未來的人，而不是像過去一樣每天只圖求溫飽就好。而希望花田的填寫我們將著重在案主所想要的，而不是不想要的，工作者應該試著讓案主自行完成希望花田，切勿用工作者的角度來進行統整或撰寫，如此呈現的內容並非是案主真實的期待。

(六) 習慣終將成自然--工作計畫能驅使案主行動：

當案主確立目標之後，透過工作計畫表可以規劃出案主及工作者要完成短期或長期目前前應該做些什麼，這些事情可能是平凡無奇的事項，但工作者必須要確定這樣的工作計畫可以讓案主從中獲得成功經驗，過去他們生活中所獲得的成功經驗太少，致使他們習慣放棄追求成功，而工作計畫的完成，將使案主習慣成功，習慣獲得回饋及成就，藉以推動他們在面對目標時能具備更多能量，而工作計畫的內容並不需要轟轟烈烈，只要是貼切案主的目標，或是能創造案主的成功

經驗均可，透過一點一點累積出的成就，讓案主感受到自我的成長，也能獲得更多的自信及驕傲。何謂習慣成自然？當案主習慣去排斥他所不願意面對或挑戰的事項時，透過工作計畫表的設計，工作者可以在此部分進行加強，讓案主得以面對，而逐次的挑戰終將會有所回報。

(七) 善用家庭及親情的力量：

在經濟弱勢的家庭中，案主的重要他人對於案主的影響力相當重大，但是在華人的世界裡，這些重要他人往往不見得會去關注案主目前的身心狀況或是情緒困擾，如此便構成了惡性循環，案主不願意與親友分享自身所面臨的困難，將負面情緒加壓在自己身上，而案主親友也不知道如何去鼓勵案主，或是協助分擔案主之困擾，這樣的下場便是雙方面的期待都難以呈現，工作者則必須試圖將案主親友拉入陣營，成為鼓舞案主行動最重要的一個人，筆者所服務的個案中，多數案主都願意為了他的子女或是父母而做改變，而這些案主的重要他人也樂於看到案主有所成長，也能在工作者的引導下給予案主正向的回饋或適時的建議，工作者千萬不可輕視案主重要他人所能帶來的力量，那可能會是案主成長的重大契機。

(八) 引導案主正視傳統及民俗之規範：

華人世界中，案主經常會對傳統或民俗的規範有所遵從，當工作者採用一般的方式服務案主而未能取得良好的效果時，不妨試試傳統或民俗的方法來使案主獲得不同的想法，舉例來說，筆者曾有一位 76 年次的女性案主，這位案主經常是菸、檳榔不離口，三字經掛嘴邊，鮮少洗澡，身上不時發出濃厚的異味，然而案家人多數都屬於這類情況，所以案主自然不以為意。但是當案子入學後，筆者引導案主去觀察幼稚園老師的穿著打扮及行為舉止，或是案主到筆者辦公室時，筆者也請案主去觀察其他女性個案或社工員的狀況，再請案主分析自己與他人有什麼不一樣？而一般人會接受的女性又是什麼樣子？案主才發現他應該有所改變，而當案子再告訴案主他所期待的母親是什麼樣子之後，案主便開始為他的外表進行改造及努力，有趣的是，這名案主有一位雙胞胎妹妹，當案主已經有所改變之後，案妹也正好因受暴而返回娘家居住，筆者請案主告訴我看見案妹有何感想？案主竟笑說他彷彿看見了一年多前的自己，這樣的女人似乎不容易被男人所接受，可見案主體察到傳統規範帶給他的影響。筆者並不是要去否定案主習慣的生活方式，而是站在優勢的角度上，希望透過這樣的方式先讓案主從基本面有所改變，同時也透過這樣的成功經驗推動案主完成其他的目標。

(九) 尊重案主步調，減少催促及命令情況：

在希望花田或是工作計畫的進行時，案主常常會習慣性的等候工作者給予他明確的指令，然而在優勢觀點的運作上工作者應該拋棄這種模式，轉而期待案主成為助人關係中的領導者，因為工作者本身的價值觀並無法代表案主的價值觀，我們所看見的能力也並非是案主自身真正的能力，唯有讓案主自己發現自己的目標，自己擬定工作計畫，自己實施才能讓這樣的助人過程中讓案主體會到自己真正的能力，再者，案主在面臨改變時並非一時半刻便得以轉換心境，所以選擇讓

案主洞察自身狀況，設計出屬於案主的希望花田或工作計畫，方能有效貼切案主之需求，而工作者本身所要做的就是尊重案主的決定，工作者可以擔任督促及回饋的角色，但不是催促及命令的發號施令者。

(十) 放下高架子，創造高價值：

筆者在接觸眾多經濟弱勢的案主或家庭中經常可以發現他們對於工作者的態度是必恭必敬，唯命是從，然而我們要的並非是這種關係，所以放下工作者的高傲架子，轉而去追求高效益的價值才是正確的方式，工作者不妨利用時間跟隨案主進入他們的職場去感受身受他們所工作的環境，或是陪著案主在社區內散步，甚至是在天災或特殊情況後給予案主一通問候的電話，都可以讓案主感受到眼前的工作者與過去單純的資源輸送者不同，也因為這樣的不同，案主及工作者之間的關係可以取得一定程度的信賴關係，因為案主知道他的努力或成就會有人適時給予回饋，他即便弱勢匱乏但也絕對不會是一個人孤獨面對，而工作者的存在便轉換成為案主成長的關鍵之一，如此便有所謂高價值的效益，而助人工作者不就應該是如此？只可惜在繁重的案量上，工作者經常忘記了應該要有的微笑及真誠，取而代之的是對於案主的不耐及虛應故事，所以在這個部分工作者更應該自我警惕，試圖找回從事助人工作的初衷，也一併找回該給案主的真誠關係。

三、 優勢觀點個案管理模式運用常見之困難：

(一)實務工作者案量之繁重，難以達到陪伴之目的：

工作者在實務工作上所面臨最大的問題便在於案量繁重，在未能有充足的時間狀況下，其實難以達到長時間陪伴案主之目的，然而換個角度思考，我們所希望的陪伴並非真的是長時間的陪伴，也可以是一種精神上的陪伴，工作者可以將這樣的精神或態度呈現在與案主工作的時候，工作者在面臨案主時所呈現的可以是一種真切的關懷，而不是讓案主覺得訪談隨時可能會結束，換言之，工作者需要充分利用每一次與案主工作的機會，讓案主有機會展現他所要表達的部分，無論是言語或者情緒，工作者無須給予太多的指令，反而是讓案主來主導他想說的內容，工作者只需要適時給予回饋及建議，當然，若能夠抽出更多時間或許可以得到更好的效果，工作者或許該思考，若能解救一個人走出低潮或是挽回他脆弱的生命，那花再多時間是否都是值得呢？若能體會此部分的真義，相信在案量繁重的窘況下，工作者仍然可以有效運用優勢觀點個案管理模式。

(二)對於優勢觀點之知識並不熟悉，難以內化：

優勢觀點個案管理模式在台灣雖然已推行數年，但在各公部門或民間單位仍然並非主流的處遇模式，也少有學校有專業的訓練及養成教育，甚至在部分案量繁重的單位更可能會被視為是一種產生負荷的處遇方法，也就因此實務工作者對於優勢觀點並未熟悉，甚至可能是排斥的，這便需要仰賴機構主管或負責人的推廣，若能積極營造優勢團隊或環境的誕生，對於優勢觀點的推行或普及相信會更有幫助，而實務工作者可以參考別人的成功經驗藉以學習，透過學習將優勢內化到自己身上，進而造福案主。當然此部分也應該要感謝宋麗玉、施教裕等眾位教

授、老師已在理論及實務面上鋪好了道路，現在就等實務工作者踏上這樣的康莊大道。工作者不須擔心每一個個案是否都應該要作優勢觀點個案管理模式，因為我們的環境的確無法允許，但是嘗試著操作幾個成功的案例，會讓工作者本身更能體會這樣的處遇方法是貼切案主需求，藉此自我內化，後續的個案也許我們不需要做整套的，但是基本信念卻能掌握，也能更加讓案主感受到不一樣的服務。

(三)案主習慣性的依賴：

在經濟弱勢的案主或家庭中時常可以看到案主對工作者存在了相當的依賴，這便是因為工作者太過於習慣替案主解決問題，導致案主發生問題時只能向工作者求助，忘記自己的能力還有所存在，若工作者如果能在每次與案主工作時適度給予正向的回饋及成功經驗的肯定，相信案主終能感受到屬於自我的力量；另外，透過工作計畫也可以讓案主從中得到成就，只要讓案主了解到自己是個有能力的人，相信他們不會吝嗇施展出他們的才能。筆者曾經有位案主不分大小事均會詢問我的意見，包含要不要申請低收入戶、小孩就學的問題、求職的性質等等.....，筆者雖多次請案主先嘗試解決，但案主仍然習慣天天打電話求助，直到有一次筆者訪視案主當下請案主撥打電話與幼稚園老師討論案子之學校適應問題，案主才發現事情並未如此困難，他其實自己可以做到，經過那次，案主的電話少了，取而代之的是案主經常性的向筆者回報他哪些事情已經完成，哪些問題已經解決，而在每次的回報中，工作者可以聽見或看見案主的喜悅，可見當案主自己發現自己的能力後，他所能面對的困難將超乎我們所想像，他所能獲得的經驗也並非我們可以給予。

(四)工作者習慣性的解決問題：

除了案主習慣性的依賴之外，工作者也習慣著替案主解決問題，從小問題到大問題一個都不放過，當工作者解決了這些問題之後，案主的問題其實並沒有解決，同時也只是短暫解決掉工作者的問題或者工作，舉例來說，許多實務工作者在面臨經濟弱勢家庭時除了協助申請經濟或物質補助之外，甚至還有人會幫忙租房子、買棉被、甚至連家具都幫忙打埋到位，如此完善的服務讓工作者的工作不再單純，也失去了身為一個專業助人工作者的本質及定位，所以我們應該要學習如何不急著去解決案主的問題，而是引導或賦權予案主，讓他們去解決屬於他們的問題，工作者應該更要相信案主以及認同案主為自己所做的決定，讓案主學會對自己負責或是對家庭、家人負責；此外，工作者也應該要懂得拒絕，拒絕案主非理性的要求或是案主自身所能應付的狀況，要知道很多事情案主並非沒有能力，而是他們已經習慣了依賴工作者，又工作者也習慣了案主的求援並加以解決，這樣的情形在新進的助人者身上更容易發生，所以我們該嘗試著讓案主自行嘗試解決問題，如此才是與案主一起工作，才是優勢觀點管理模式真正的意涵。

四、 結語：

透過上述部分我們已經可以了解優勢觀點個案管理模式運用在經濟弱勢家庭或其他個案可能可以採用的策略及可預期的困難，要如何可以貫徹，相信並非

筆者此文可以達成，而是應該仰賴實務工作者的付諸實行，筆者常常認為，在這樣繁重的工作內容中，我們都太習慣了速食化的解決問題，但到頭來卻往往什麼問題都沒辦法解決，個案傷痕累累，工作者也心力交瘁，此時不妨給案主也給自己一個機會，嘗試採用不同的運作模式，相信在成功之後，案主的生活得以改變，不見得是經濟、物質生活的改善，亦有可能是心態上的調整，而工作者本身也將因這樣的成功而在實務工作歷程中多增添了些許美味，這便是雙向復元的境界，共勉之。