

「優勢觀點」與「PCP」的結合與運用

以台北市金龍發展中心為例

臺北市金龍發展中心 黃如玉



財團法人
心路基金會

PCP的緣起

起源自1970
年代的北美地
區與英國

- 獨立生活運動
- People First
-自我倡議

發源地

源起價值

相關改革運動

其價值源自於

- 人權
- 獨立
- 社會融合
- 賦權&自我決策



生命的主人

Person
人

中心焦點

Centered

Planning

行動的方法或策略
是未來的地圖



PCP重視的五項價值與修鍊

(O'Brien, 1987)

參與並成為
社區朋友或生活圈的一員

歸屬感

在社區生活中
鼓勵有價值的角色

被尊重

支持自主選擇
決定日常生活事件

有選擇

分享一般
的社區

生活在社區中

有貢獻

發展能力
做受到尊重的事



PCP
可以...

從傾聽與學習中了解他們想要的生活

幫助他們去思考現在與未來想要的生活

幫助他們對自己有正向的看法且更有自信

家人, 朋友, 相關的重要他人共同工作, 協助解決面臨的阻礙

幫助服務提供者了解如何提供適切符合所需的服務



執行PCP的幾項工具

個人未來計畫 Personal Futures Planning (1987, Beth Mount)

MAPS - Making Action Plans (1989, Marsha Forest & Evelyn Lusthaus)

必要生活方式的計畫 Essential Lifestyle Plans (1992, Michael Smull and Susan Burke Harrison)

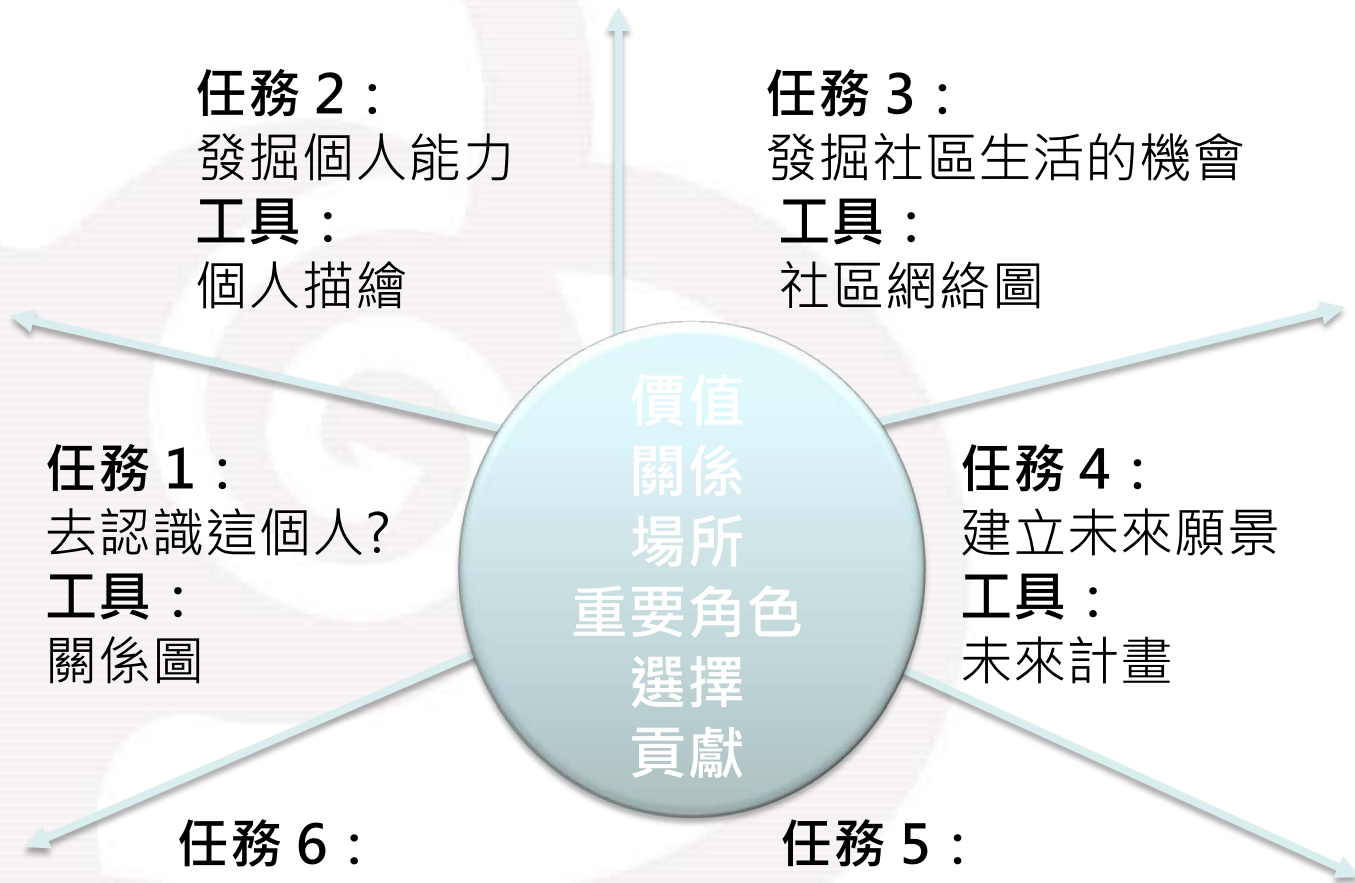
PICTURE (1992, Steve Holburn & Gordon & Vietze)

PATH - Planning Alternative Tomorrows with Hope (1995, Jack Pearpoint, John O' Brien & Marsha Forest)

每個資訊收集的方法都有其獨特性, 但最終都是以發展以個人天賦與未來期望為基礎的行動計畫



個人未來計畫



MAP最新版

故事

行動計畫

夢想

成功的因素

惡夢

____的MAP
由____提供支持

參與者

回應與簽名

必要生活方式計畫

找出....

無可商量的

強烈偏愛的

非常渴望的

真的很了解及關心個人的人認為...

成功支持個人...

個人過去所展現的行為告訴我們...

如果這勢必要發生，我們必須...

傾聽他們說的話與行為

以便

- 找出個人的核心價值及喜愛
- 說明個人的限制及安全性
- 發展未來願景
- 動員並改變社區服務



PATH 途徑

1.北極星

3個月內

3. 現在

5.如何變強
(團隊/個人)

8. 下一步

7. 下個月

6.策略
(檢視階段性目標)

2. 我們對目標的察覺
(去設想正向、可能的未來)

6個月~2年



使用PICTURE探索想望

The Planning For Inclusive Communities Together Using Reinforcement and Evaluation.





生命圖像：
現在與未來

為了更好將
來的目標

要達成目
標的策略



計劃

目標

策略

1.

a. _____

b. _____

c. _____

2.

a. _____

b. _____

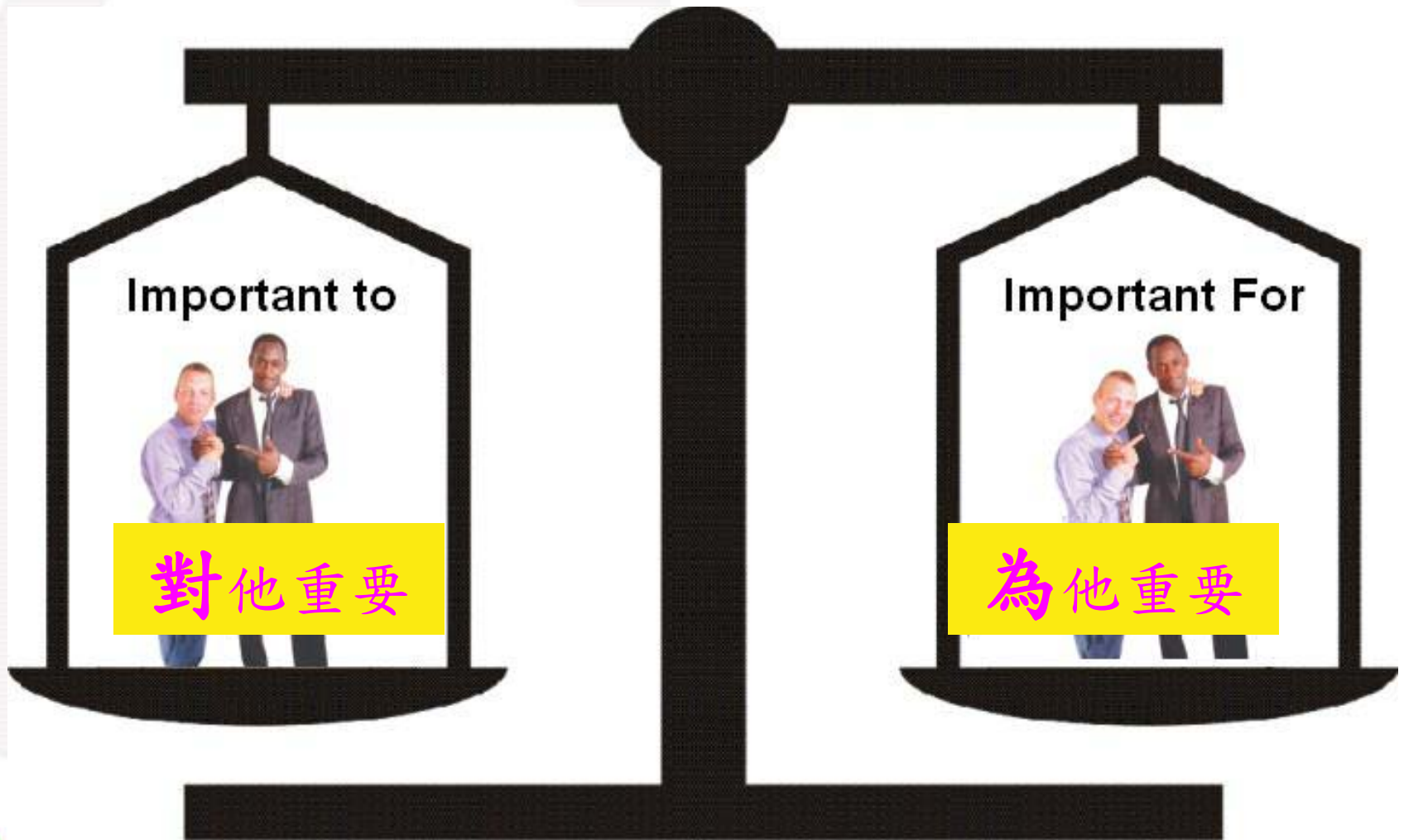
下個步驟

誰

做什麼

何時

PCP需取得平衡



所以
PCP...

不只是工具或策略, 是哲理與門徑

是邀請從另一個觀點, 擴大對障礙者的認識 - 發掘個人已有或特殊優勢與天賦

是一個協助障礙者與其家庭共同計畫將來的過程

透過結構化的操作, 聚焦在個人的長處與喜好, 描繪出個人與可能的未來



政策－生活品質導入

- 單位新,包袱小
- 人員新,好推動
- 全面推,效果大

害怕落入全日型機構
窠臼

- 逐步落實心路理念
(尊重與卓越)
- 證明心路言行一致
- 證明全日型機構能
做到生活品質

金龍改革

讓世人看到專業人員

[平凡中的偉大]

- 掌握新潮流關鍵技術
SIS、PCP、優點...

創造社會祥和與慈悲

- 協助服務對象社會
融合,回到社區
- 家長不再認為[他們]
是負擔



PCP導入時工作重點

- 探尋個人的想望：找出[important to]的目標
 - 訪談的能力
 - 聚焦的能力
- 描繪夢想與圓夢過程中：個人的參與



以個人為中心的計畫PCP (person centered planning)

優勢觀點

價值	<ol style="list-style-type: none"> 1.將權力自系統轉移到障礙者身上 2.滿足個人需求最好最有效益的方式就是支持他們過想要的生活 3.協助個人為將來做計劃的過程 	優勢觀點三大磐石: 希望、 意願、 負責的行動
目標	<ol style="list-style-type: none"> 1.發現天賦才能、夢想聚焦在個人的長處與喜好,描繪出個人與可能的未來 2.達成五項修煉O'Brien(1987) 	轉化優點為希望 啟動善循環 個人內在的復元
工作方法	PATH、MAPS、PICTURE... 每個資訊收集的方法都有其獨特性,但最終都是以發展以個人天賦與未來期望為基礎的行動計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.六大原則 2.運用生命歷程中(過去)的資源 3.開展希望花田(想望)
主要工作者	促進者(facilitator) 帶領團隊支持個人執行計劃以達成個人更好的生活	社工/個管員 <ol style="list-style-type: none"> 1.激發希望(希望花田) 2.開發個人社區資源的綠洲
支持來源	關心個人的親友以及可以支持他執行計畫的社區人士所形成的團隊	<ol style="list-style-type: none"> 1.找回他過去曾支持他[走過來]的資源 2.開發他現在所需要的資源

努力找出個人的important to目標，
也執行完了目標，



卻覺得…



想望

IMPORTANT TO

冰山下

?



優點評量的方法

基本方法：觀察與問話

* 問什麼問題

1. 如何存活：你怎麼辦到的、你怎麼走過來的？
2. 支持來源：你信任誰、誰曾經幫你、他怎麼幫的？
3. 探索觀點：你怎麼看現在的處境？
4. 正向例外：過去有過好的、成功的例子？
5. 發掘想望：現在最想做什麼？
6. 展現自尊：過去有哪些是自己覺得不錯？哪些人讚美過你哪些事，你聽了有什麼感受？哪些事可以帶給你喜悅？
7. 激發改變：要怎麼做才可以讓你的狀況好轉？
8. 確認意義。



優點評量云：

整體與部份的關係

一即一切，

一切即一

【目標 / 行動】的重要與價值

薩堤爾(Stair)冰山理論

行動

(行動、故事內容)

冰山下

應對方式

(姿態)

感受

喜悅、著迷、憤怒、恐懼、悲傷

觀點

信念、假設、預設立場、主觀觀點

期待

對自己的、對他人的來自他人的

渴望(人類共有的)

被愛的、被接納的、被認同的、有意義的、有價值的、自由的

自我、我是

(生命力、精神、靈性、核心、本質)



馬斯洛需求階層理論









Erikson 人類發展八階段

- 信任 對 不信任 (trust vs. mistrust, 0-1歲)
- 自主行動 對 羞怯懷疑 (autonomy vs. shame and doubt, 1-3歲)
- 自動自發 對 退縮愧疚 (initiative vs. guilt, 3-6歲)
- 勤奮進取 對 自貶自卑 (industry vs. inferiority, 6歲-青春期)
- 自我統合 對 角色混亂 (identity vs. role confusion, 青春期)
- 友愛親密 對 孤僻疏離 (intimacy vs. isolation, 成年期)
- 精力充沛 對 遲鈍頹廢 (generativity vs. stagnation, 中年期)
- 完美無缺 對 悲觀絕望 (ego integrity vs. despair, 老年期)

觀察與提問的面向

* 協助**服務對象**了解自己及表達的方向

* 培養**工作人員**覺察重度、極重度智障者的感受與喜惡的能力

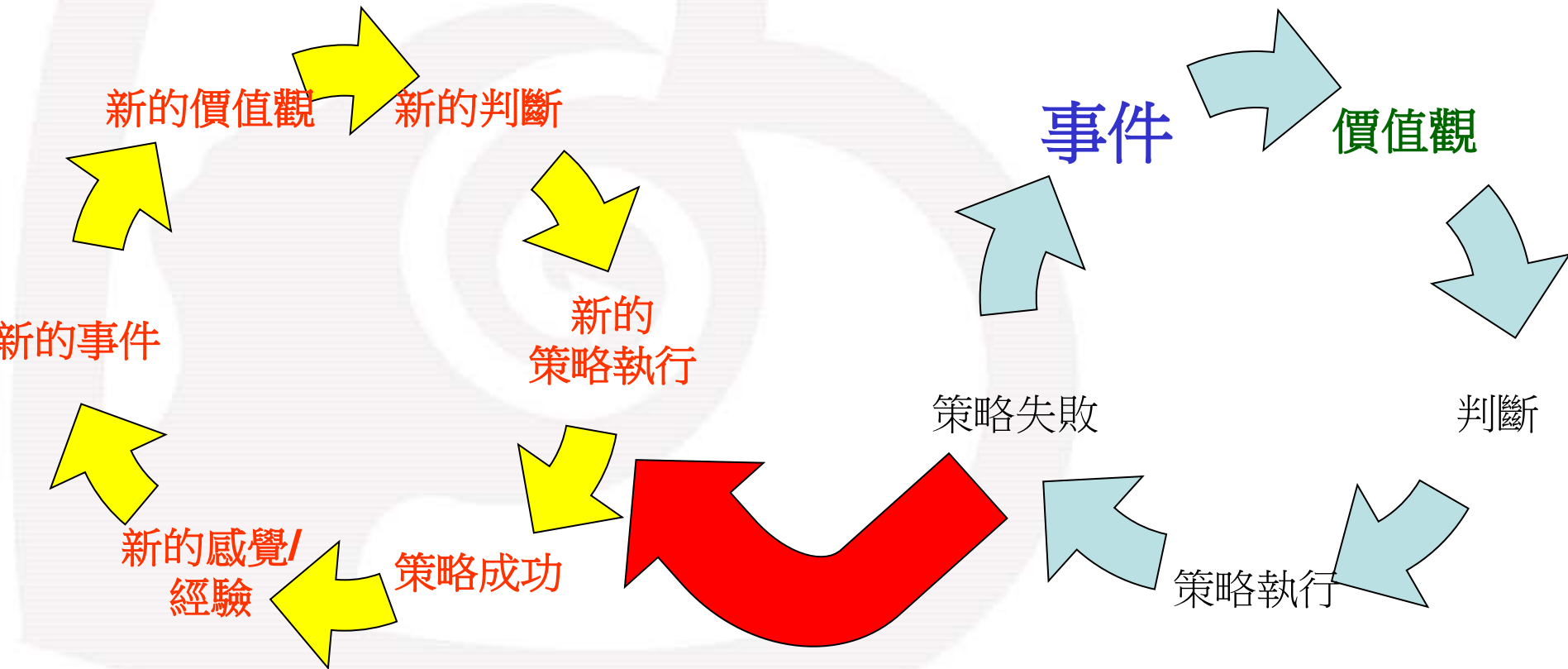
六感	表層	第二層		
	你看到什麼	這讓你產生…… 感覺/想法 (趨樂避苦)	活連結了哪些 曾累積的經驗 與資源	
	你聽到什麼			
	你聞到什麼			
	你吃到什麼			
	你身體的感覺			
	你想到什麼			*和未來的成長、拓展與修補的新可能與做法

問問題的層次

型一	型二
<p>What (WHO、WHEN、WHERE、WHAT)</p> <p>↓</p> <p>HOW</p> <p>↓</p> <p>評比(喜歡哪個)</p> <p>↓</p> <p>WHY</p>	<p>是非</p> <p>↓</p> <p>選擇</p> <p>↓</p> <p>填空</p> <p>↓</p> <p>開放性問句</p>



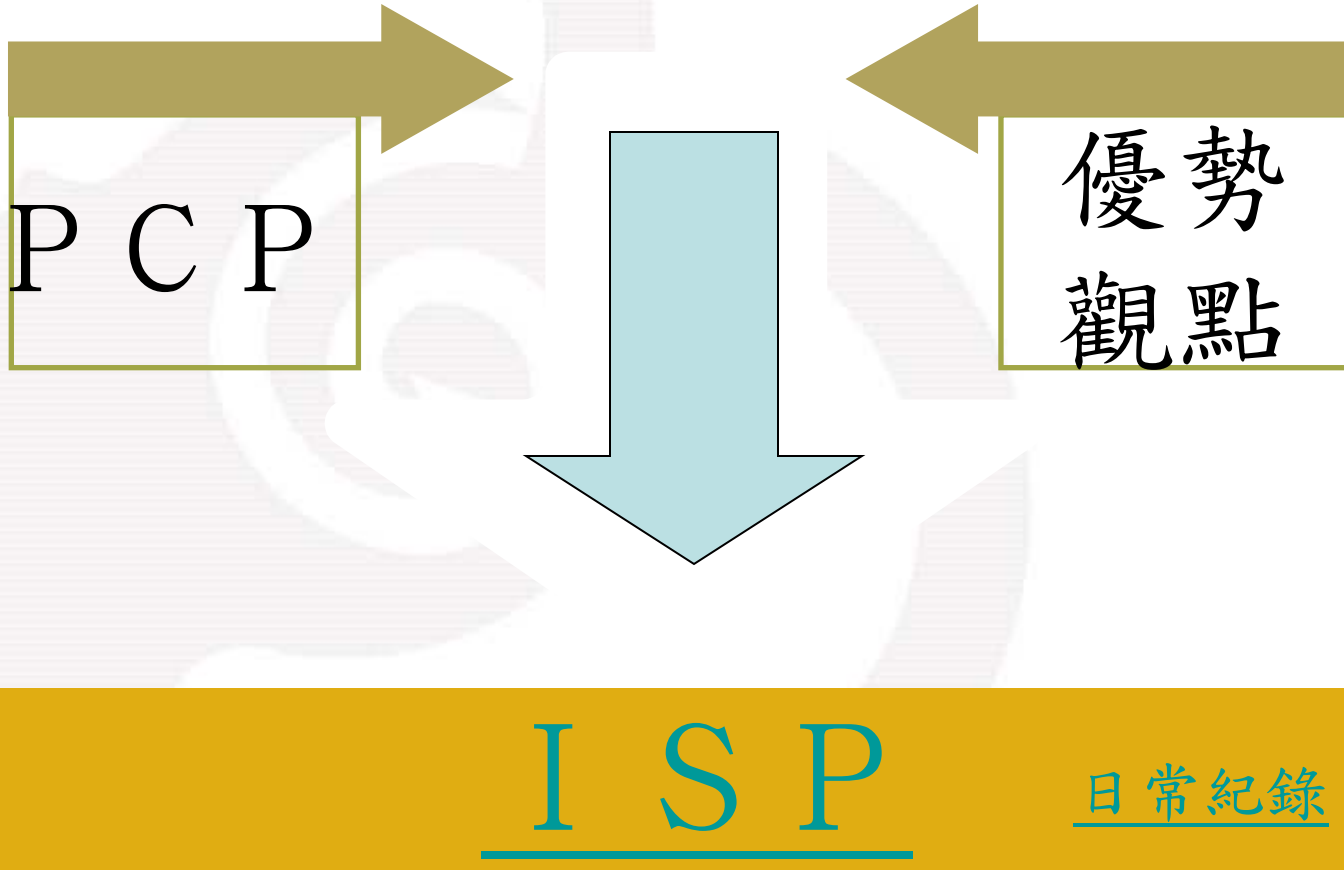
全新的觀點



摘錄自心路基金會智能障礙者兩性服務手冊



回到實務面





優勢觀點 PCP

優勢觀點 PCP 優勢觀點

PCP PCP 優勢觀點 PCP

優勢觀點 PCP

PCP PCP 優勢觀點

優勢觀點



回顧

導入這兩件事時

	智能障礙者	工作人員
過程中	<p>平常沒有這樣被問過</p> <p>結果:</p> <ol style="list-style-type: none">1.真的不了解、聽不懂2.懷疑用心3.服從權威4.傾瀉而出	<p>平常沒有這樣問過,為了做功課</p> <p>結果:</p> <ol style="list-style-type: none">1.,不知要怎麼問,好讓他懂?2.我是真心想知道...,他卻...!3.真是他要的嗎?4.潘朵拉的盒子!?
不足	<ol style="list-style-type: none">1.理解力2.回憶統整3.反省歸納4.表達力	<ol style="list-style-type: none">1.探索的能力(由難化簡、抽象變具體)2.理解服務對象表達內容的能力3.從過程中發現對服務象有意義的人事物(觀察與感動的能力)4.統整後再表達與解釋給服務對象瞭解自己(鏡映與回饋的能力)

優勢觀點之希望花田

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？	個人與社會的資源 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		

彼此呼應

希望花田	PICTURE	SIS(支持強度量表)	QOL(生活品質)
日常生活	家 人際關係 社區活動 社區適應 工作 尊重 健康 選擇	居家生活	個人發展
財務保險		社區生活	自我決策
職業教育		終身學習	人際關係
社會支持		就業活動	社會融合
健康		健康與安全社交 活動	權利
休閒娛樂		保護與倡議 特殊 行為支持需求、	情緒福祉
法律		特殊醫療與行為 支持需求	身體福祉
靈性			物質福祉



不論是成功或半途結束的歷程，
都要
讓它成為證明生命欣欣向榮的果實，
或是
肥沃生命土壤的肥料——等待重生



鏡映



沒有人可以教我[我是誰]，
你可以敘述一部分的我，
但[我是誰]和[我需要什麼]，
這些我需要自己發現。

Chinua Achebe

你為別人所做最好的事，
不是分享你的豐富，
而是讓他知道自己的豐富！

Disraeli

PCP+優勢觀點

工作人員內外被更新

知識&技術面

- 預先做準備：語言、圖像、線索、反應
- 持續穩定的正向關注
- 多元的方式：演練、運用多元的溝通媒介（電腦及網路、圖卡）、關鍵字記憶
- 將問題焦點轉換成或連結到目標
- 外展：從不同的情境去了解行為表現，帶來新的衝擊與想法(動態評量)
- 服務圈的擴大:加入家長、社區民眾與其他專業人員
- 鏡映能力：釐清個人想望、幫助覺察個人自己的成長

冰山


態度、動機 自我認知、 價值觀

- 更見尊重
- 高層次同理心
- 持續穩定的陪伴與正向互動，支持服務對象轉變
- 個人的行為背後必有其動人之處
- 著重在讓服務對象生活更好的、優點更多的心態，肯定自己的工作價值與使命



金龍的體悟 — PCP+優勢觀點

 本應是專業內化的一部份,不是新學的價值觀

 是日常服務的一部份,不是為了做功課而做

 個人的想望不是洪水猛獸,是他對人生還有盼望

 「一即一切,一切即一」的重要與價值



想望 (IMPORTANT TO)

的出現與執行

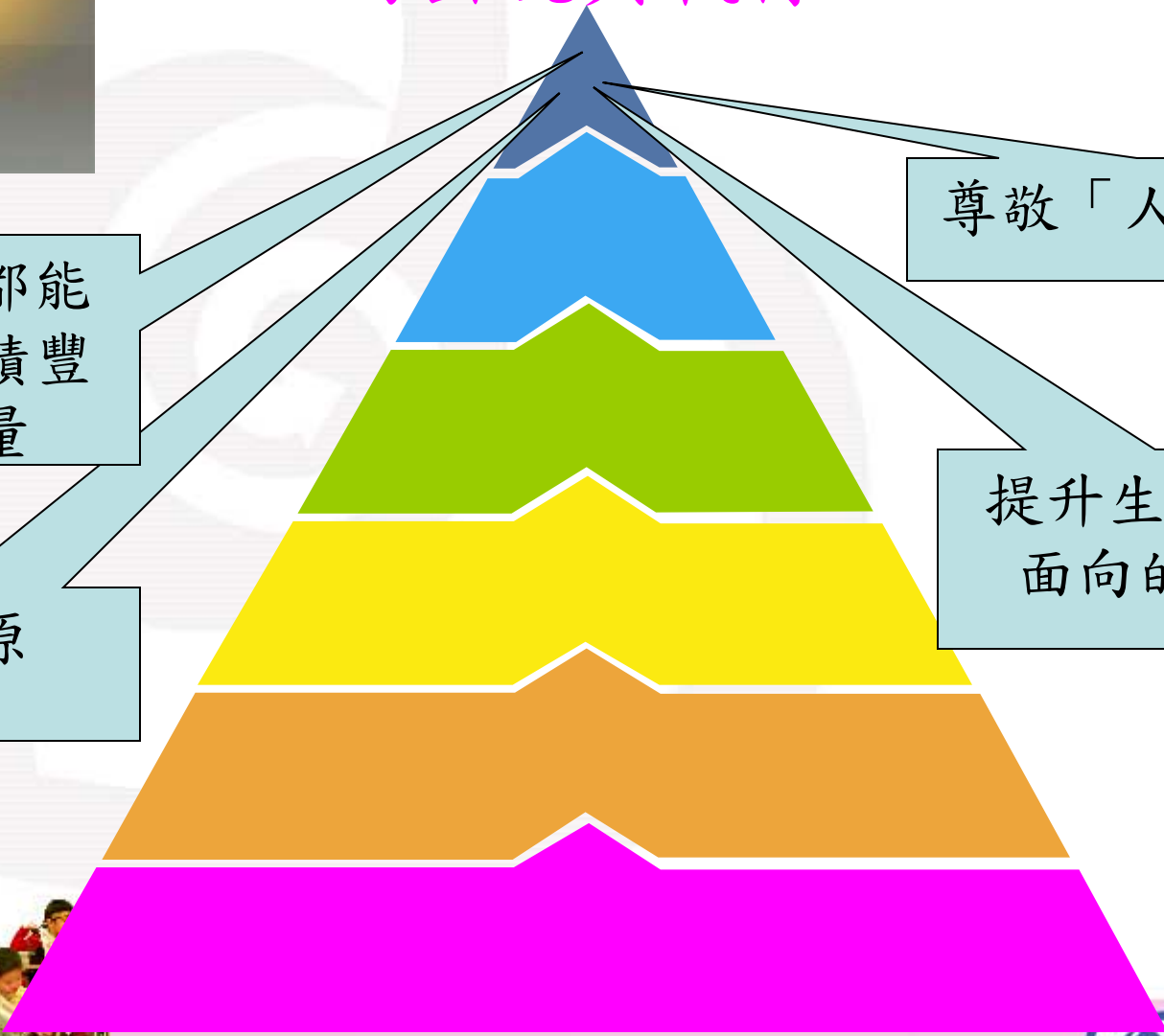


每個事件都能
為生命累積豐
富的能量

雙向復原

尊敬「人」的深度

提升生活品質多
面向的滿意度



語言的使用

生活經驗的
拓展

環境的改變

DR.夏洛克：
降低障礙者
障礙狀況
方法

提供選擇與
決定的機會

參與社會

使用SIS



PCP重視的五項價值與修鍊

(O'Brien, 1987)

參與並成為
社區朋友或生活圈的一員

歸屬感

在社區生活中
鼓勵有價值的角色

被尊重

支持自主選擇
決定日常生活事件

有選擇

分享一般
的社區

生活在社區中

有貢獻

發展能力
做受到尊重的事



敬請指教

以上資料引用自～～
心路基金會張淑娟督導
金龍發展中心PCP推動小組

