



從看到問題到看到優勢 ——社工員視野的改變

心路基金會成人支持服務高雄中心
社工員 簡秀玲



報告摘要

- ◎ 我們導入優勢觀點的歷程
- ◎ 提綱挈領：優勢觀點六大原則
- ◎ 不同階段，優勢觀點運用方法
- ◎ 以優勢觀點為主體的處遇焦點
- ◎ 優勢觀點帶來的影響



本文整理自10位心路基金會南區各成人服務單位社工員，運用優勢觀點的經驗。

分享我們從優勢觀點學習中看見智能障礙者的正向優勢，進而能影響工作場域的其他專業人員、服務對象與家屬，走在成為正向優勢服務團隊的路上。



優勢觀點導入歷程

- ◎ 參與優勢觀點團督的社工：共15位
- ◎ 參與分享經驗的社工：共10位 (如下表)

	社工 A	社工 B	社工 C	社工 D	社工 E	社工 F	社工 G	社工 H	社工 I	社工 J
年資	1年	6年	9年	1年	15年	1年	5年	6年	7年	6年
服務 類型	小型 作業 所	社區 支持 服務	小型 作業 所	日托 機構 服務	社區 支持 服務	社區 居住 服務	社區 支持 服務	社區 支持 服務	日托 機構 服務	社區 支持 服務



優勢觀點導入歷程

一、同儕學習

100-101年，從書籍閱讀、每月團督會議、優勢觀點研習課程、與宋老師與施老師團督討論。

二、以相信為基礎的實做行動

『如果這是對的事情，那有什麼理由不做呢？』

1. 期待新方法能解除社工的無力感
2. 藉力使力，使正向肯定成為改變的動力
3. 增強服務對象自主權並為自己發聲



優勢觀點導入歷程

三、開始夥伴關係的助人旅程

- ◎ 邀請服務對象參與優勢觀點(找優點)的工作方式
- ◎ 過程是愉快且舒服的夥伴合作關係，運用正向的工作方法



提綱挈領：六大原則

一、一個人有能力去學習、成長、改變

『一定要相信個案...就給個案一點機會嘗試不一定的人生吧!...每一次的機會、經驗，都會讓他的人生產生改變。(社工員，I)』

二、焦點在於個人的優點，而不是病理

『我覺得這個原則的幫助很大，會提醒我們去看優點，而不是病理與不足之處，眼界的調整，自然帶來感受的不一樣。(社工員，G)』

三、服務對象是助人關係中的指導者

『會從服務對象的想法，去重新思考可以執行的方法，例如：服務對象表示因為去廟裡拜拜讓心裡很平靜，故可利用信仰，增加其自信心與執行力。(社工員，J)』

→服務執行上需要社工多一點的激發與提醒



提綱挈領：六大原則

四、此關係被視為基本且必要的

『在會談時，很肯定的告訴案主，今天的討論不是評論對錯，而是想了解案主的想法，並且讓案主真實的感受到社工員的誠意（一定要說到做到）。案主通常都很願意表達自己的感受，建立了信賴關係後，讓我可以收集到案主對事件的感受。(社工員，H)』 → 關係拿捏不容易

五、外展是較佳的處遇方法

『可以跟個案聊更多生活層面的問題，在中心是無法看見的，能更了解個案生活的全貌，且個案會更主動跟我分享最近生活的新發現及想法，很開心能看見個案有所改變。(社工員，A)』

六、社區是一個資源的綠洲

『運用鄰近其他家長的關懷，讓服務對象覺得有人關心，職場的同事、自助餐店的老闆，都成為生活上之最好的自然支持者。(社工員，J)』



不同階段的運用方法

一、建立關係階段

『但當WR從瞭解服務對象優點的角度開始，放下原來的問題，不以問題解決為建立關係的前提後，與CL的信任關係稍微更往前一步，她也比較能主動提到自己在衝突問題中的一些責任。(社工員，E)』

二、希望花田階段

以較有結構的方式與服務對象討論。需要花時間去澄清、聚焦、解釋概念，部分議題較沒有經驗過。



不同階段的運用方法

三、優點評量階段~充權的過程

『需給予肯定，從實際經驗給予及時肯定，讓服務對象看到自己的優點，另外，提供各種面向的多元選項，適時協助統整與摘要，讓服務對象清楚了解自己的優點。(社工員，B)』

四、服務計畫討論與執行階段

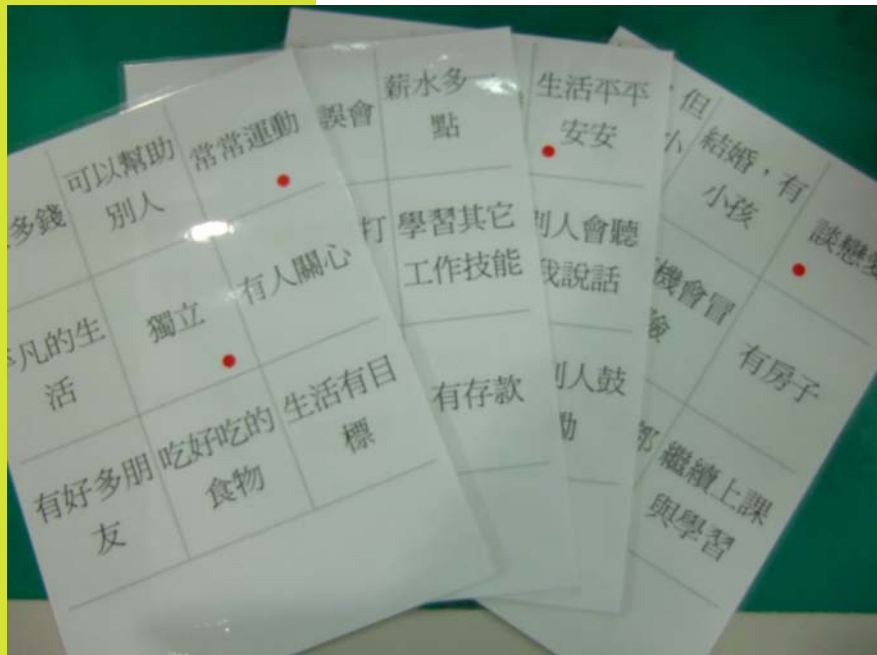
這是一個動態、循環的過程，來來回回、上上下下。

『如果本來CL答應的事，卻沒有做到，就會開始退縮、躲避，擔心被責備，社工一定要與其對話，讓其感受到，並無責備之意，反而關心其是不是有需要協助的地方，讓其卸下心防，才能重新建立關係。(社工員，J)』



與智能障礙者的工作方法

1. 運用想望清單圖卡及文字圖片生活情境討論抽象概念



我要講話

支持服務對象與識字的人互動、表達需求、分享

表達需求 好/不好 要/不要 同意/不同意

請幫忙 我想要... 我需要... 我想... 我想...

吃東西 喝水 上廁所 休息 米寶

打電話 上網/E-mail 睡覺 家木

會談 一個人靜一靜 刷牙 桌子

想一想 給我一點建議 打電話 電腦

我覺得... 換衣服我需要用攝影

開心 喜歡 身體不舒服 情緒

傷心 不喜歡 生氣

瞭解 知道 清楚 很好

不了解 不知道 不清楚 可以

緊張 困擾 害怕

不知道該怎麼做比較好 要出去散步

別人不知道我要的 頭痛, 肚子痛

請幫忙沖碗 放鬆練習

1.請幫忙	1.上廁所	存資料	請幫忙拿籃子
2.喝水			
1.做好了	1.錄音	1.再見	1.謝謝
1.說話	1.對不起	1.安全帶	1.工具

身障冊

看...

去放煙火

Pizza

披薩

請幫我寫紙條

交通 我想/要搭... 我要預訂...

公車 捷運 計程車 復康巴士 ...

火車 高鐵 遊覽車 飛機

紅線(南門山一小港)

捷線(西子灣-火炭)

圖例

IN

南門山 (2)

南門山 (1)

南門山 (3)

南門山 (4)

南門山 (5)

南門山 (6)

南門山 (7)

南門山 (8)

南門山 (9)

南門山 (10)

南門山 (11)

南門山 (12)

南門山 (13)

南門山 (14)

南門山 (15)

南門山 (16)

南門山 (17)

南門山 (18)

南門山 (19)

南門山 (20)

南門山 (21)

南門山 (22)

南門山 (23)

南門山 (24)

南門山 (25)

南門山 (26)

南門山 (27)

南門山 (28)

南門山 (29)

南門山 (30)

南門山 (31)

南門山 (32)

南門山 (33)

南門山 (34)

南門山 (35)

南門山 (36)

南門山 (37)

南門山 (38)

南門山 (39)

南門山 (40)

南門山 (41)

南門山 (42)

南門山 (43)

南門山 (44)

南門山 (45)

南門山 (46)

南門山 (47)

南門山 (48)

南門山 (49)

南門山 (50)

南門山 (51)

南門山 (52)

南門山 (53)

南門山 (54)

南門山 (55)

南門山 (56)

南門山 (57)

南門山 (58)

南門山 (59)

南門山 (60)

南門山 (61)

南門山 (62)

南門山 (63)

南門山 (64)

南門山 (65)

南門山 (66)

南門山 (67)

南門山 (68)

南門山 (69)

南門山 (70)

南門山 (71)

南門山 (72)

南門山 (73)

南門山 (74)

南門山 (75)

南門山 (76)

南門山 (77)

南門山 (78)

南門山 (79)

南門山 (80)

南門山 (81)

南門山 (82)

南門山 (83)

南門山 (84)

南門山 (85)

南門山 (86)

南門山 (87)

南門山 (88)

南門山 (89)

南門山 (90)

南門山 (91)

南門山 (92)

南門山 (93)

南門山 (94)

南門山 (95)

南門山 (96)

南門山 (97)

南門山 (98)

南門山 (99)

南門山 (100)



與智能障礙者的工作方法

2. 一起執行任務 ~ 增加成功或失敗的經驗與信心

『陪同去執行每個環節，或協助連結資源，不讓服務對象覺得孤單。(社工員，J)』

3. 持續正向回饋

『從會談過程中，持續回饋給CL社工所發掘到的優點，營造讓CL覺得被期待而願意更努力有正向表現的氛圍。(社工員，E)』

4. 同理接納與真誠回饋討論

『我們一起討論CL的感受，並且尊重其感受。他不再擔心自己會挨罵或被嘲笑。我們不批判、不否定他的想法與決定。給他建議時，能夠更清楚的說明我們的想法，並真誠的告訴他，我們重視也關心他。(社工員，I)』



以優勢觀點的服務處遇焦點

- ◎ **過去**：比較聚焦在「處理問題」、「降低問題發生率」、「要改變個案」為主。
 - ◎ **優勢觀點**：從每個人的需求、生活環境與想要的目標或興趣開始認識起，解放只針對問題處理的角度與問題解決的壓力。協助個案或個案的重要他人去看見正向與優勢的部分。
1. 減少僅針對問題處遇，多看到優勢層面
 2. 助人關係從指導關係轉變為合作關係
 3. 服務產生正向經驗累積與自信提升 ~ 實現小想望



對工作團隊氣氛的影響

- ◎ 正向且客觀的工作氣氛；一起面對與支持個案的問題；願意開始參與優勢計畫。

『我覺得我不再覺得個案的問題很難處理。我不再煩惱要怎麼解決個案的問題，因為，我們會一起面對，而且，我們有很多的資源與支持。(社工員，I)』

『看到其他社工夥伴們參與了案主生活中不同的經驗，而有不一樣的體驗和想法。而這也是我的下一步計畫，我也要運用相同的方法，去發掘案主的生活樣貌。(社工員，H)』



對服務對象與家屬的影響

- ◎ 透過正向的回饋與肯定，協助服務對象與家屬去欣賞到他生命中的豐富與精采，使其帶著正向的生命能量繼續發光。

『很喜歡和服務對象一起探索他的優點，尤其是看見服務對象的開心與滿足，讓我覺得在這樣的過程中雖然尚未能到達問題解決的核心，但是起碼能夠讓服務對象在離開會談室時是擁有肯定自己的能量，也是非常有意義的服務效益。(社工員，E)』



對社工的影響

1.提醒去看優點與優勢

『我覺得自己在工作時，心境上會比較輕鬆，會提醒自己去看到個案的能力、優勢、與值得肯定的利基，對於急於改變其問題上的焦慮會減少一些。(社工員，G)』

2.運用優勢會談技巧

『我很喜歡優勢觀點，尤其是「正向例外」這個觀點對我來說會是當我又
有困境時的另一個思考點。(社工員，D)』

3.重新看待問題與情緒

『自己對服務對象可以更具同理心，並可以更接受服務對象的犯錯，但犯錯後，是陪同其修正，學習正向的經驗。(社工員，J)』

4.服務運用上的限制

時間拉長、放慢腳步、建立關係需要時間培養...



總結

- ◎ 回到助人工作的初衷，欣賞服務對象的優點與笑容，尊重一個人本來的樣貌，看見改變的契機。
- ◎ Disraeli說：「你為別人所做最好的事，不是分享你的豐富，而是讓他知道他自己的豐富。」~共勉之



我們期許自己



成為正向優勢的服務團隊！