

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 簡秀玲

過去的服務中，我們會從服務對象的身障手冊、障礙程度來開始認識與分類身心障礙者的能力，我們會很容易注意到身心障礙者生理及心理上的殘缺所導致的限制。例如：肢體不協調、情緒暴躁、智能不足、思考單向且固著、行動能力不佳等等。我們會根據蒐集到的資料來處理服務對象的問題與需求，我們也會依據這樣的評估資料去提醒相關工作人員，如教保員、生活輔導員等，告知在後續服務時可能需要注意服務對象的哪一些問題。這是我們過去習慣且理所當然的工作方法。

從 100 年度開始，心路的社工們被邀請要在社工團督會議時，學習運用「優勢觀點」服務取向，並且有機會跟書本上的教授「宋麗玉與施教裕老師」面對面討論。於是，購買書籍、定期的遠距團督會議、讀書會、與宋麗玉及施教裕老師的團督會議，社工個管營分享案例與運用等，成為這兩年社工夥伴的重要任務。期待透過優勢觀點的閱讀、實務操作與疑惑討論等，協助社工員學習運用優勢觀點於個案服務中。

在本文中，將整理心路基金會南區成人服務社工員們運用優勢觀點的經驗，優勢觀點是如何幫助社工員從身心障礙者的限制中看到正向的優勢，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。

以下內容由十位心路基金會南區成人服務社工員的經驗彙整而成，將從我們運用優勢觀點個案管理模式方法、優勢觀點六大原則的提醒、服務的轉變與視野的改變來做分享。

一、優勢觀點個案管理模式的導入歷程

心路基金會南區成人服務包含有智能障礙者成人日托機構服務、社區作業設施(小型作業所)服務、社區就業服務、社區居住服務、成人社區支持服務等，共有 15 位社工員參與直接服務。在本文中以有持續參與的十位社工員的經驗為主軸，其工作年資與服務領域如下表所列，平均社工工作年資為 5.7 年。

表一、社工年資與服務領域一覽表

	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

(一) 同儕學習：每個月社工員會進行一次社工團督會議，從 100 年起，社

工員們開始從書籍閱讀、團隊分享、優勢觀點研習課程的方式接觸與認識優勢觀點的內涵。每個月由社工輪流導讀書籍章節，並討論內容中的疑惑之處，再透過 101 年度 3 次專業團督會議時，向宋麗玉及施教裕老師請教服務運用的疑惑與建議。亦從 101 年 8 月「個管營」中其他社工夥伴運用的經驗中，去學習了解優勢觀點的內涵及與實務結合的方式。

社工員靠近優勢觀點的腳步，如同吃飯喝水一樣，自然的發生了。

(二) 以相信為基礎的實做行動：在認識優勢觀點的哲學思維與操作技術後，儘管在心中仍存有許多疑慮，但是在”如果這是對的事，那有什麼理由不做呢？！”的團隊信念支持下，社工員們選擇一位服務對象來展開優勢觀點個案管理服務模式。每位社工選擇該服務對象的立基點不大一樣。整理大致可分為三類：

1.期待新方法能解除社工的無力感

在固有以解決問題為導向的社工技巧運用上，已經使社工員感到無力與疲憊，陷入在問題怎麼也無法解決的困境中。因此當有另外一套工作方法時，社工員願意嘗試運用在該服務對象上，以尋求不同的可能。

『個案處在弱勢且被壓迫的環境中，在提供服務的過程中，讓社工本身也感到有點無力，希望透過優勢觀點不同的方法運用，能讓服務看到一些不一樣的光彩(社工員，G)。』

『我們一直嘗試不同的策略，但始終無法改善個案的情緒行為問題，我們在無計可施的狀況下，將個案抽離原服務的團體，開始進行個別的個案服務…(社工員，D)』

2.藉力使力，使正向肯定成為改變的動力，提昇自信心

每個人都喜歡被鼓勵與肯定，部分的服務對象相當重視他人對自己的評價與肯定，期待一直能被讚賞。而優勢觀點的運用恰巧能將正向肯定的力量運用於服務對象的改變上。

『希望被肯定的需求有助於 CL 改變自己的動力，而優勢觀點的工作方法相當符合 CL 的期待，而透過優勢觀點的介入也能夠協助 CL 尋找生活重心與目標，不再以案母的疼愛為唯一的重心。(社工員，E)』

『期待透過優勢觀點，陪伴服務對象，幫助他能正向看待自己與生活。(社工員，H)』

3.增強服務對象自主權與自我發聲，實現生活想望

很多成年智能障礙者在家庭生活中是沒有發聲的機會的，因為生活中沒有太多機會可以做選擇與決定，家屬也往往會代勞處理很多生活上應該自主的事情，包括買食物、準備生活用品、決定去哪裡等等。優勢觀點中強調「服務對象是助人關係中的指導者；外展是較佳的處遇方法」原則，社工也能藉此協助運用來探索服務對象的真實微弱聲音，協助服務對象去探索與擴展生活圈。

『拓展 CL 探索其生活圈及生活想望的實踐，增加案主生活的自主及豐富性。(社工員，A、B、D)』

(三) **開始夥伴關係的助人旅程**：在選擇服務對象時，由社工員邀請其想要導入服務的對象加入，主動詢問服務對象是否願意與社工員一起進行優勢觀點(找自己優點)的工作方式，徵求服務對象同意後才開始進行。

『*這樣子是不是拿服務對象當作實驗品，這樣好嗎？(社工員，D)*』社工員在團督時曾經提出這樣的挑戰。然而，社工夥伴們討論到優勢觀點並沒有深入去探討問題或做診斷，不會碰觸到可能引發負向或過去深層議題的狀況，優勢觀點看重的是現在以及未來，而且過程中也應是愉快且舒服的夥伴合作關係。因此，優勢觀點的導入並非將服務對象拿來當實驗測試，而是社工員在徵求服務對象同意共同合作的前提下，開始運用正向的工作方法，提供不一樣的工作處遇方向。這樣的正向觀點也應當是社工員需持續練習的工作方法之一。

二、優勢觀點六大原則的提綱挈領

優勢觀點的六大原則，為優勢觀點的內涵與理念有清楚的定義。也能幫助社工員在剛開始運用優勢觀點服務時，能默默在腦中提醒自己這些理念與原則。

社工員在六大原則的運用上，所覺察到對服務對象的影響與自己的反思體會，簡述如下。

(一)一個人有能力去學習、成長、和改變

這項原則提醒社工員要有堅定的信念去相信服務對象，他們是有能力、有機會能學習、成長與改變的。社工員也從服務的過程中，再度看到服務對象學習與改變的可能。

『*服務對象從說離職就離職，所以生活經濟拮据，與案家人生活已有衝突；到現在可以思考自己離職後的生活困境，所以可以忍受繼續在不喜歡的工作崗位上，直到尋找到下一份工作。這都是經過每次的碰撞得到的經驗，懂得可以換工作，但需要找到下一份工作後再離職。(社工員，J)*』

『*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，D)*』

(二)焦點在於個人的優點，而不是病理

身心障礙的服務中，我們很習慣只看到身心障礙者的生理與心理限制，使得其生理或疾病上的限制造成生活障礙。這項原則對社工員無疑是最大的提醒，提醒我們不要只關注在有生理或心理障礙的部分，應該多去看到個人能做的，而不是不能做的。而這樣的看見對於服務上的提醒有很大的幫助。

『*發現更多不同面向的服務對象，及服務對象的想做卻從來沒有機會說和嘗試的事情。(社工員，B)*』

『*CL並非對自己的問題無感，而是長年累月的互動模式要在短期內改變對她而言太困難也太挫折。當大家的焦點都放在她的缺點時，只會造成她更多的防衛，而更執著以受害者的角色*

來公告自己的委屈。所以當 WR 多談她的優點時，CL 受害者的角色反而比較少出現。(社工員，E)』

『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)』

『服務對象會反覆去陳述同一件事，但會把他視為其記憶力很好，並鼓勵服務對象有此優點，可以好好發揮記憶力的優勢。(社工員，J)』

『每個人都是獨一無二的，每一個人喜歡也需要被看見。小小的滿足與成就，都是支持個案繼續往前走的動力。試著去欣賞個案，你會發現不一樣的他。(社工員，I)』

『從案主過去的生活經驗中，尋找正向的經驗，而不是一再探討「問題」。這部份讓我和案主在會談時，有愉快的經驗和發現，我所服務的案主，在家人或同儕眼裡像是個火爆浪子，只要一不順心馬上情緒以對。鮮少聽見對案主正向的回饋，但透過與案主討論生活後，發現案主原來對家庭有貢獻和角色，案主會主動幫忙倒垃圾，有天社工員和媽媽提到這部份，媽媽也很愉快的向社工員稱讚了案主。(社工員，H)』

(三)服務對象是助人關係中的指導者

在心路的成人服務中，我們很重視服務對象的意見參與，這也恰與優勢觀點的原則相呼應。

『談話的內容先以他想說的先開始，或許社工會先起個頭，但原則期待是他談他的生活經驗。(社工員，D)；(社工員，B)』

『會配合 CL 的期待、期望，去尊重 CL 的意見。我覺得 CL 也能感受到社工對他的尊重與不勉強。不過比較要注意的是有一些要執行的計畫時，個案執行的行動力與意願顯得較不高，就需要社工主動積極的去連結促觸發改變的機會。(社工員，G)』

『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)』

『那是他的人生，由他自己決定。請不要為他決定，因為你不需要，也沒有辦法為他的人生負責。(社工員，I)』

『CL 本是個有想法的人，但為了配合主要照顧者會壓抑其想法，目前在會談的過程中仍會覺得有些話題是壓抑的，但是，我覺得那也是他跟主要照顧者在磨合之後的選擇。社工不會特地追根究底詢問，以他想談的先開始(社工員，D)』

不過社工員也會發現，當某些服務要求或想誘發改變時，社工員的引導與積極介入，使服務朝向想改變的方向發展也是必須的。

(四)此關係是被視為基本且必要的

助人關係在服務中是最基本也最重要的一環，當社工員與服務對象建立信賴且真誠的夥伴關係時，也能更容易地與服務對象一起工作。

『和服務對象彼此信任是必要的，這樣服務對象才會將你視為重要他人，有事才會坦承告知，而不是逃避、躲藏。(社工員，J)』

『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)』

而在過程中，社工員也發現夥伴關係的拿捏是很微妙且不容易的藝術，有時候需要像朋友一樣，陪伴服務對象並參與其生活；有時候則需要像專業人員一樣，有教育、支持的功能，提醒服務對象需注意或要求其配合的事項。

『關係是一直需要經營的，覺得目前個案還算信任我，因此有事情會商量討論。也會邀請社工參與戶外郊遊或參與其慶生會、中秋烤肉等，在拿捏關係的界線時其實比較不容易。(社工員，G)』

『有關係就沒關係！但我們都必須清楚，我們的關係，是專業關係。(社工員，D)』

(五)外展是較佳的處遇方法

從社工員的運用經驗來看，都會發現透過外展的機會，能更貼近服務對象的生活圈與樣貌，在真正認識其生活後，在後續服務計畫與討論時也才更貼切。

『透過外展參與其生活的方式，比較能真正的去看個案的生活與處境，在提供一些改變方法時，也比較可以站在個案的角度去想方法，而非空談而已。(社工員，G)』

『離開辦公室，你才有機會看見不一樣的他，真正的他。(社工員，D)』

『我會陪同服務對象參加或執行他有興趣的事情開始(如購物或散步)(社工員，B)』

『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

社區有很多不一樣的資源，優勢觀點鼓勵社工不應侷限在服務對象本身，而是要在社區中發展資源，建立資源，使社區成為服務對象的支持。

『從家庭附近社區資源認識以及家庭拜訪開始。(社工員，B)』

『社區對智能障礙者的接納度尚不高，因此這部分還需要很多的努力。(社工員，G)』

『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)』

『不要被自己和個案目前的限制給困住了，除了我們，還有別人！(社工員，D)』

優勢觀點六大原則，提醒社工們要抱持正向積極的眼光看待服務對象，與服務對象建立夥伴關係，並進到服務對象的生活圈與社區中，用服務對象的眼光去欣賞其生活、去運用及發想可用方法來調整成想要的生活面貌。

三、不同服務階段的優勢觀點運用方法

社工員運用優勢觀點個案管理模式於服務中，以下將服務階段區分為：(一)建立關係階段、(二)希望花田階段、(三)優點評量階段、(四)服務計畫討論與執行階段來討論，整理社工員在不同階段運用優勢觀點的方法與心得。

(一)建立關係階段

社工發現從了解服務對象優點的角度開始分享時，可以與服務對象建立較佳的信任關係，減少因討論問題帶來的防衛與逃避反應。反而更容易幫助服務對象真誠的表達自己的問題而願意討論。

『因為當初服務對象開案時的主述問題以案主有情緒控制的問題為主要處遇方向，以致案主因此而有防衛，在談到問題核心時會抗拒、隱瞞或回應符合 WR 期待的陳述。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)』

『服務對象的特質，很容易陷入循環，可能因為挫折就開始逃避、躲藏，須重新建立其信心，恢復彼此的關係。(社工員，J)』

『使用很多時間陪伴和傾聽，有助於我和個案關係的拉近。(社工員，H)』

『會談方式不一定很正式，是用較輕鬆的方式談，或許就在教室的位置上、或在走廊遇到就聊起來。(社工員，D)』

(二)希望花田階段

社工員透過希望花田表格，以較有結構的方式與服務對象開啟對話，討論到過去運用資源、現在狀態以及未來想望。社工與服務對象談話的過程大部分是正向愉快的經驗，因為討論的方向是過去資源運用、未來議題，而非針對問題的深入探討。

不過礙於智能障礙者抽象與邏輯能力限制，討論過程中需要社工員花較多時間去澄清、聚焦、解釋較抽象的概念內容，方能蒐集到較多的資訊。而部分議題在某些服務對象的生命經驗裡較沒有經驗過，如靈性、法律等，社工便不會再去討論這些服務對象沒有經驗過的議題。

『進行希望花田必需要有很好的邏輯與歸納技巧！剛開始與 CL 會談過程中必須經常抽絲剝繭地澄清一些細節與矛盾之處，跳躍式的表達方式讓 WR 不容易收集到充足的資訊，陷入為了填滿花田各領域的文字內容而一直不斷提問、澄清、聚焦的困境。因此 WR 後來決定放下被領域限制的訪談方式，決定用想望清單的工具來與案主會談、收集花田的資訊，雖然因此會有些領域無法完整，但也發現對 WR 而言是比較習慣的操作方式，對 CL 而言也會有具體的圖像來分享生活！(社工員，E)』

『從希望花田中過去現在的經驗討論，可以更了解 CL 生活的脈絡。(社工員，G)』

『因服務對象喜歡畫畫，採用其興趣去說明，能讓服務對象比較容易了解，逐項說明並聆聽，適時的協助統整與摘要。(社工員，B)』

(三)優點評量階段

優點評量是一個簡單易懂且能帶來正向能量的工具。讓社工員與服務對象一起討論，並與服務對象分享社工的看見，這是一個充滿充權力量的整理過程。

『與個案去談他很棒的地方，讓個案也覺得很開心。(社工員，G)』

『服務對象非常的開心自己可以成為希望花田與優點評量的主角。(社工員，F)』

『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)』

『服務對象對自己很沒有自信，不太說出自己的優點，通常希望由他人說出其優點，當說出其優點時，自己會先微笑的說:有嗎?，希望得到更肯定的回應。(社工員，J)』

『盡量用「生活情境」的描述方式，鼓勵服務對象做生活事件陳述，社工員協助澄清，並發掘優點。(社工員，H)』

(四)服務計畫討論與執行階段

社工員與服務對象的夥伴關係，亦師亦友，社工扮演陪伴、關懷、增強信心、觸發執行計畫及改變等角色。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)』

(五)與智能障礙者工作的工作技巧

社工員在運用優勢觀點時，因為服務對象為智能障礙者，因此在一些工作的過程中，也有一些不一樣的準備。整理如下。

1.使對話方式更具體與聚焦，增進服務對象理解

為了幫助智能障礙者更理解對話的內容，討論的方向，社工員會運用具體的舉例、自身的經驗、圖片等，來協助服務對象理解。

『因應服務對象的特質，需要運用多元的互動工具，例如：分享彼此的家庭與生活故事、圖卡及文字卡片。目的是了解服務對象，但同時也破解服務對象心中深耕的老師權威形象，慢慢轉為夥伴關係。(社工員，B)』

社工員亦設計想望清單來協助服務對象討論想望的生活面貌。

『利用想望清單的工具來與協助 CL 分享自己的生活點滴，聚焦在自己想過的生活，建立生活的目標。(社工員，E)』

2.一起執行任務的過程

透過實地外展與社區的認識，以及對於某些任務一起進行完成或想辦法，這樣與服務對象一起工作、一起想辦法、一起遇到困難的過程，無形會提供服務對象被支持的力量，也會讓服務對象感受到自己是有能力克服其困難的。

『從會談、聊天、一起完成某件事、透過教保老師或家長蒐集資料方法來進行(社工員，D)』

『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.持續的正向回饋，提升自信心

在陪同服務對象努力的過程中持續找出其優點，並給予正向回饋，在這樣循環的過程中，達到充權的效果。

『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)』

『陪伴，花時間去關心了解，多給予肯定的語言，發現優點的語言。(社工員，G)』

4.同理、接納與真誠的回饋與討論

社工在深度的同理與接納每個人的狀態時，服務對象也能感受到這樣被尊重與接納的感受，當情緒的照顧以及信任關係已經足夠時，服務對象便能與社工開啟真誠且信任的對話。

『同理 CL 行為異常與情緒失控的處境，希望先讓 CL 覺得被充分接納，進而願意一起努力改善。(社工員，E)』

『完全的同理(社工員，J)』

『信任服務對象所講的每句話(社工員，J)』

『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，D)』

在不同階段運用優勢觀點時，皆需要考量到服務對象的理解程度以及願意投入的程度，即需要注意到「服務對象是助人關係中的指導者」原則，需要視服務對象目前與社工所處的關係以及準備程度而定。並運用有創意的討論工具或卡片、圖畫等媒介，來增進服務對象參與，並能從中獲得正向的回饋力量。

四、以優勢觀點為主體的服務處遇焦點

優勢觀點的運用與原本的社工工作方法有哪些不一樣？帶來哪一些改變呢？以下，先分享社工員整理運用優勢觀點前後處遇焦點比較。如下表所列。

表二 優勢觀點服務處遇焦點前後對照表

	優勢觀點導入前的工作重點	優勢觀點導入後的工作重點
社工 B	解決人際互動的爭執	1.表達自己的情緒與想法 2.實踐想望及生活豐富性
社工 C	1.案主想工作賺錢，故先訂定建立良好的工作態度之目標 2.期待其與同儕有合宜的人際互動。	1.希望大家能以優勢觀點看待案主 2.案主與周遭人的互動關係能改善
社工 D	1.轉移焦點：案主其情緒起伏大，易陷入憂鬱、負向思考情境或有被害妄想症狀，家長及教保老師較常處理的方式為轉移注意。	1.導入正向思考：當案主有其情緒時，教保老師會詢問他有沒有想作一些事讓自己心情好一些？哪些事？ 2.促進/激發想望：會詢問案主目前想作什麼？並支持他達成想望

社工 E	1.案主與案妹的衝突愈來愈嚴重，導致案妹精神壓力倍增，姊妹關係每況愈下，案母夾在中間無力改善。 2.先連結心理諮商的服務來協助處理案主、案母與案妹三人糾結的家庭關係，改善家庭溝通方式。	1.案主能探索自己生活中的想望，生活有努力的目標與方向。 2.提高案主對自我的肯定，不再只是依附在別人對她的評價。 3.以正向的方式與家人溝通，表達情緒，進而改善家庭關係。
社工 G	1.家屬期待導正個案的問題，社工到家裡會傾聽家人的抱怨，再提醒個案家人希望他能調整的地方。 2.關心個案的心情與感受，提供關懷。	1.幫助個案去看到更多自己的優勢。也希望能影響家人去看到這些優勢。 2.希望能讓個案生活得更自在開心一點，從欣賞自己的優勢中去肯定自己。 3.個案能調整的部分就配合調整，若無法調整部分若無傷大雅，就慢慢讓家人去接納個案的習慣。
社工 H	1.處理情緒爆發問題 2.防堵情緒爆發，重視後果的處理	1.討論案主對生活作息 2.規劃及掌握個人作息(運用行事曆) 3.建立正向的溝通經驗
社工 I	處理個案行為問題，避免個案對他人有衝突或暴力行為。	和個案一起討論，探索與瞭解個案實際需求，並積極提供支持，協助服務對象面對與處理生活中的困難或需求。
社工 J	擁有穩定的工作、控制情緒避免自殘的行為產生。	擁有穩定的工作、可以不用依靠藥物穩定自己的情緒，搬到屬於自己的家。

由上表社工員整理出來的處遇焦點，可以發現在過去我們會比較聚焦在「處理問題」、「降低問題發生率」、「要改變個案」為主。而從優勢觀點的觀念導入後，社工們開始將焦點轉移到問題的前端，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，而是協助個案或個案的重要他人去看見正向與優勢的部分。亦即期待透過這樣的關懷，能照顧到服務對象負向的情緒，使其負向情緒能獲得同理與接納，而不是透過控制其負向情緒去獲得改變。

社工們分享優勢觀點與原本社工習慣問題導向工作方法的差異，陳述經驗如下。

(一)減少針對問題的處遇策略，多看到服務對象的優勢力量

優勢觀點的運用，提醒社工員從服務對象的優勢層面與想望生活出發，非僅強調在問題與限制上。尤其在優點評量與希望花田的運用上，協助社工員用此套工具去發展服務計畫，減少聚焦在問題的探討。

社工員也發現當多探討服務對象優勢層面時，能降低期待問題獲得解決與改變的壓力，能從肯定服務對象的角度去重新看待與服務對象的關係。

『我覺得和先前的工作方法有比較大差異的是優點評量和希望花田，以往我們的評估，多是由社工蒐集訊息與整理。但優點評量和希望花田，是社工和個案一起討論，而且更聚焦在個案本身，除了討論困境問題，我們和個案重新檢視自己，也肯定自己的優點，並重視個案本身的期待與決定。(社工員，D)』

『聚焦在優點的服務策略，會讓工作者減輕必須“解決問題”的壓力！太執著在問題解決的工作模式，往往讓我們會無形中加諸給服務對象過高的期待，而忘記先去接納服務對象的現況及行為！優勢觀點提供了不同的服務觀點，導引工作者在執行過程不斷反思與自我提醒必須先看到服務對象這個人的優勢，不是一直只看見他未解決的特殊行為問題。(社工員，E)』

『平時我們一定會處理到問題、要處理問題的方法策略，而在優點的運用上，反而是提醒社工去發現優勢，多看正向的部分，我覺得有點像是比例的調整。感覺問題不再是那麼擴大，會視為是生活上的衝突而已，會過去也會學習會成長。(社工員，G)』

『肯定個案每個生活事件的意義，看見案主多面向的生活樣貌，包括家庭價值、信仰等。這和傳統解決問題導向的處遇模式不同。(社工員，H)』

『會先看到服務對象的優勢，不直接針對問題，會讓服務對象先自己述說表達自身狀況，在接下去討論主軸，視野廣闊，不再只是為了解決問題而解決。(社工員，B)』

(二)助人關係的調整，從指導關係轉變為合作關係

助人關係從上對下指導者與受助者角色，轉變為平行夥伴的關係，是一起合作、一起討論、一起執行任務的過程，由服務對象為自己規劃想望的生活，進而產生負責任的行動。這樣的助人關係是協調且平等的，社工員是配合服務對象的步調進行服務步驟。

『與個案的工作關係較不會處在“糾正”上，可以多花時間去陪伴與觀察，至少讓個案從看到優點上去肯定自己而愉快，對於增進關係也有幫助。(社工員，G)』

『真正的去看一個人的優點、需要，並相信每個人都有改變的可能。目標是我們一起討論決定的，我們一起完成。…我相信個案能感受到自己是被重視，而不是一個等待被解決的問題。而我也相信，當個案的需要被看見，並且被支持，會更有動機與願意和社工一起工作。(社工員，D)』

(三)使服務產生正向經驗的累積與自信提升

社工員會發現這樣的方法運用時，服務對象皆很願意去討論優勢與想望的內容，言談中也總是有很多美麗的笑容，這樣的愉快感受對服務對象以及對社工而言都是很大的滿足與成就。有別於過去的服務處遇，我們總是比較容易看到關係緊張、面質、懊惱、自責的互動表情。如此累積正向經驗與自信心的服務過程，對社工員是專業的提升，對服務對象是復元的歷程，

『我覺得能看到比較多個案的微笑與輕鬆表情。(社工員，G)』

『與服務對象共同探索自己的優點過程中，不僅提高了服務對象對自我價值的肯定，也讓工作者看見一個人在持續的鼓勵及肯定下，表現出開心滿足的愉悅感。(社工員，E)』

五、優勢觀點帶來的改變

(一)對工作團隊與工作氣氛的影響

優勢觀點的導入不僅帶給服務對象助益，也影響了工作團隊的工作氣氛與團隊工作方向，邁向優勢的社工團隊，互相激勵與提醒。

『對工作團隊與服務對象有正向激勵的效果(社工員，C)』

『周遭的氛圍，不再絕對的去描述案主，眼光更為客觀。(社工員，H)』

『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)』

『在工作場域上優勢觀點會成為大家互相激勵與調侃的話題，當處理服務對象很囉唆的狀態，偶爾將原則拿出來講一下，其實能增加處理的能量與正向感受。(社工員，G)』

『走進案主的生活場域，是必須和重要的。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)』

(二)對服務對象與家屬的影響

優勢觀點對服務對象與家屬提供正向的回饋與肯定，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。

『優勢觀點帶給工作同僚而言，是在跟家長互動時的關係變的更輕鬆與熱絡，(因分享服務對象的優勢對大多數的家長而言一定是開心的)(社工員，D)』

『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)』

『服務對象有無解決問題的意願及能量很重要！透過優勢的工作過程，能夠有效提升服務對象提昇自己的意願與動機。塑造服務對象相信自己是完全被接納、完全被信任的信念與生活氛圍，解決問題的能量自然就會累積。(社工員，E)』

服務對象在教保老師與社工的支持下，真的開始實現想望，例如開始學煮東西。從這樣成功的小經驗中，持續鼓勵服務對象繼續實現想望的生活。

六、優勢觀點對社工的影響

(一)提醒去看到優點與優勢的那一面，雙向復元

優勢觀點讓社工員有潛移默化去看到正向、亮點的一面，提醒服務過程中去欣賞服務對象與其處境中有優勢的層面，並回饋給對方。

『要學習去看服務對象的優點，並從其優點去提升其生活品質，雖然不一定完全可以做到，但會告訴自己盡量去看優點。(社工員，J)』

『社工員在陪同的過程中，和案主一起看見案主的優點。社工員逐漸產生信心感。(社工員，

H)』

『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)』

『當案主受某些問題困擾時，願意用更多的面向陪案主做討論。(社工員，H)』

(二)運用優勢的技巧

運用優勢觀點中提到的一些對話技巧，如正向例外、澄清等焦點解決與優點取向的語言，皆能於服務關係中，協助服務對象去重新認識與定義自己，不會將自己貼上負面標籤，也能為自己較被壓迫的生活中找到一些正向的能量。

『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)』

『多把時間使用在和案主相處上，會有不一樣的收穫。人的樣貌是多變的，想法和生命都是流動的，尊重案主的生命河流，社工員參與其中，不是要試圖改變案主的人生。社工員的角色，不過是提供案主一個「不一樣的看法」，不管是對自己或任何決定，但決定權還是掌握在案主手上。(非關生命與權益受損的議題)(社工員，H)』

『在與個案家屬對話時，家屬一直數落個案的問題與不足，社工運用澄清的技巧去詢問「他甚麼時候會這樣？每一次都是這樣嗎？」，結果發現家屬回應的反而是「這一次是這樣」，透過這樣的討論，讓個案與家人都聽到對話的歷程，也幫助彼此去看到其實問題沒有這麼嚴重，偶爾發生一次而已。(社工員，G)』

(三)重新看待情緒與問題

社工員發現自己與服務對象的工作中，看到自己有更多的彈性，包括對服務對象豐富情緒的看見，對服務對象反覆與不願負責的接納，進而讓自己更具正向能量來協助服務對象去修正較不合適之處。

『情緒豐富的人往往就是生氣的情緒容易被放大，所以我們應該更關心他們開心的心情，與其分享喜悅的事，給予其正向經驗，而非都被責備情緒不佳。(社工員，J)』

『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。而服務對象也對自己更有自信心，也會學習思考對與錯，而不是不顧後果。大家彼此會提醒多正向思考，多去看服務對象的優點，而非一直責備錯誤。(社工員，J)』

(四)服務運用上的限制：

社工員也提出在運用優勢觀點時的一些障礙，包括：需要長時間與放慢腳步的跟隨服務對象的意見；包括對於寫出個案報告任務的抗拒；包括與服務對象關係尚未成熟，較無法發展更進一步的信賴關係與合作等，皆會是在運用優勢觀點服務時需要去克服的議題。

『困難是受限於個案生活經驗少，許多一般人會有的生活經驗對於個案來說卻是相當少有的，因此每次聊的話題其實有點局限且重複性高。優勢觀點是一個觀念，但社工很容易會將自己侷限於要完成一份「個案報告」，給自己過大壓力。(社工員，A)』

『花費時間較多，需深入的改變彼此角色，及思考的等待時間，會談中的空白比較多，過去的社工工作直接看到問題作解決，而不是回歸到服務對象本身。時間需要拉長及放慢腳步。(社工員，B)』

『因時間的關係，了解個案的狀況較片段，建立關係仍需時間，執行概況較難落實。(社工員，F)』

這一年多來優勢觀點的洗禮，讓社工員們從原本陌生、有點不知如何著手，到熟悉並開始運用，進而從服務對象的轉變與回饋中獲得一些省思，這樣的過程真的很珍貴。優勢觀點提醒社工員，回到服務價值的初衷—對人本來樣貌的尊重，相信人會改變與成長，同理心與接納的運用，以及透過外展去熟識服務對象的生活以提供貼切的支持。社工員回到助人的初衷，欣賞服務對象的優點與笑容，並看見改變契機。