

### 壹、前言

心路社會福利基金會長期服務心智障者已二十餘年，民國九十九年心路基金會接受臺北市政府委託辦理臺北市大安文山區身心障礙者資源中心，服務對象擴及所有障別，也因應服務對象其「個別性」、「多重性」、「複雜性」需求，個案師對於資源的運用與建構常苦無適切可用之資糧，工作者陷入「問題」與「限制」的負向思考。幾經檢視和反省，淬煉出幾個工作核心價值：「與服務對象相互學習」、「創造有意義的活動」、「回應到服務對象的生活」，其與優勢觀點：「案主是指導者」、「促成案主的想望」、「社區是案主資源的綠洲」等觀點相契合，而基金會又於民國 100 年推動「優勢觀點」概念於全會之個案管理、社工工作方法之中，因緣和合的時機於焉形成。

「優勢觀點」是以看待服務對象優勢面為精神，以「增強權能」為工作目標，這也與社會潮流推動服務對象的「自立生活」，以及心路基金會發展與推動的「以個人為中心」及「生活品質」有著相同的主流意義。101 年度基金會持續將優勢觀點服務模式應用深化，也於優勢實務操作向下紮根，我們期許經由理論與實務的結合能開展生活化的服務，活出生命的意義的品質，成就服務對象的最大可能。

### 貳、實務之實施與看見

優勢觀點對人有兩項基本設定：(1) 有能力生活的人必然有能力使用和發展自己的潛能，並且可以取得資源 (2) 人類行為大多取決於個人對資源的擁有度 (Modrcin, Rapp, Chamberlain, 1985)，依此模式，人的「想望」將促成改變的動力；排除障礙，獲取資源，就能面對問題，超越問題，就如 Rapp (1997) 所提：優勢觀點讓我們看到「可能性」而非「問題」、「選項」而非「限制」、「安康」而非疾病。

而從服務對象的社區資源建構而言，專家角色式的「規範性需求」往往是自許為專家的個案管理師們介入評估的模式，也因此，正式資源的引進和連結似乎成了制式的 SOP，我們習於作正式資源的配對，視現存資源去填補服務對象之需求，未審慎思考適切度 (fitness)、完整性以及服務對象的生態資源，於是形成了暫時性、短期性、不固定的協助，似乎提供的是半套式或不全的服務。也慣於自我感覺良好的認為：已主動解決了案主的問題，卻忽略了誰才是真正的主角？我們可能忽略了：在接觸不多，信任關係不深、訊息蒐集不夠完整之情況下，有可能沒看清問題背後的問題才是真正的問題！或許赫然發覺那經歷生命豐富歷程的專家就在眼前，而要改變的竟然是服務對象和自己的雙方，原來進行的是「雙向復元」。因此，本文以實務服務之實施的過程來看非正式資源（自然資源）對服務對象的可近性協助，以及從服務對象的個人社區地圖看見和發現其生活和意義，再回到是否可能促成貼近的多元和彈性服務，嘗試提供不同面向的思考和參

照，以下就**非正式資源連結與開發、服務實施案例及個案社區地圖施作之看見**分述如下：

### 一、 非正式資源連結與開發原

資源之來源，可區分正式和非正式兩種類形。正式資源一般指政府（公部門）組織和民間福利組織所提供之服務。非正式資源乃指存在於案主生態可用之資源，具有其地方性和獨特性，其來源又可區分個人網絡成員和社區組織。（如下表）正式資源和非正式資源各有其優點和限制，兩者並非互斥，一般而言，正式資源是個管師所熟悉且擅長使用者，然而偏重使用正式資源可能忽略或降低服務對象對於自然社區生活和自然資源的運用能力，也可能抑制了服務對象、個管師對於資源的新創和及時彈性的變通。

正式資源	非正式資源
<b>政府部門：</b> 社政 警政 衛政 里長 司法單位 學校老師	<b>個人網絡成員：</b> 家庭成員 親戚 朋友 同學、同事 鄰居、鄰長 房東
<b>民間福利組織與其他組織：</b> 醫院 世界展望會 兒童福利聯盟 生命線	<b>社區組織：</b> 教會 廟宇 慈善會 社區發展協會 速食店 便利商店

資料來源：優勢觀點-社會工作理論與實務；宋麗玉（2010），p.490

一般而言，正式資源有其條件限制、申請流程、監督系統，對於個管師而言，這個體系並不陌生，民間社會福利服務組織（機構）雖亦屬正式資源，但也會建立其各具特色的非正式資源網絡或資源資料庫，以提供諮詢、服務或轉介，本文不敢班門弄斧，僅以實務實施經驗供參酌，一窺中介面向之非正式資源建構之面貌。

臺北市大安文山區身心障礙者資源中心為因應身心障礙服務對象之需求，建構非正式資源，茲以連結社區組織之服務項目和資源單位列舉分述如下：

- 1、 **社區關懷訪視志工**：結合文山區木柵教會牧師娘及教友與中心志工成為關懷訪視志工群，針對須情緒支持、高度關懷、交通支持者提供服務。

- 2、**送餐服務**：中心目前未提供送餐服務，但結合提供老人送餐服務的**興光社發展協會、景慶社區廚房**開放名額予有長期或短期需求之身障者，且提供關懷和訊息的傳遞和交換。
- 3、**急難救助及生活扶助金**：**善願愛心協會、林芳瑾基金會、玳好慈愛基金會**雖不在地理社區，卻提供如社區般及時經濟協助，如善願愛心協會每週六透過志工訪視提供現金發放，玳好基金會信任個案師評估，三至五天寄發扶助支票，林芳瑾基金會協助身障者特殊需求經濟補助。
- 4、**實物發送**：結合**全聯慶祥慈善基金會**之年度額度禮卷，就近於在地**全聯福利中心**購買符合服務對象或家庭需求之生活必需品、物資，如：麵條、調理包、沖泡即食包、奶粉、鞍素、紙尿褲、衛生棉等
- 5、**經費贊助**：元太慈愛人文推廣協會舉行二手品義賣所得全數捐贈、文山花木批發市場和里長結合將園遊會所得贊助服務經費、元大證卷大安分行直接捐贈支持在地服務。

以上中介非正式資源，以直接、間接的方式輸入服務，如：協助到宅自立支持訓練或服務、居家復健、心理諮商等經費、購買服務對象所需物資、臨時代墊金應急等服務，此外，結合在地社區組織之志工群，形成服務對象的個人資源網絡，以及和社區組織組成社會支持的策略聯盟，也是正在努力的方向。

## 二、服務實施案例

### 1、入住護理之家的智、聽、聲語障者重返社區的想望

「案主為低收入類，獨居在外租屋，案母已 90 多歲，與案家人皆在國外生活，偶會電話聯繫，說話咬字不清，較難分辨說話內容，大多以手寫方式溝通，案主亦會使用手語。案主曾於 98 年 2 月跌倒左大腿骨折進行手術，99 年 4 月因腿骨生長狀況不佳，進行人工髖關節手術，已能緩慢行走。萬芳醫院鑑定案主右耳聽力已接近失聰，左耳尚有部分聽力」。社工員若需與案主聯繫，需用公用手機傳簡訊，

中心受案協助，以下為服務部份記錄呈現，某週一：

鄰居汪先生來電表示：「週六有與案房東和管區一同前往案家，案主全身沾滿排泄物、未著任何衣物，倒臥在房間地板上，意識尚可，但呈現虛弱樣，居家環境髒亂。管區表示因週末聯繫不上社工，且因案主身上未著衣物，礙於尷尬未將案主送醫，只買了礦泉水和麵包給案主食用便離去。」汪先生請社工前往案家協助處理，社工表示會先聯繫相關單位，再隨即過去

汪先生與公衛護士已先行致電給警察，警察與社工同時趕到案家，里長太太隨後亦至現場瞭解。案主就如汪先生轉述，全身沾滿排泄物、未著任何衣物，以報紙鋪地、倒臥在房間地板上，尚有意識但十分虛弱。社工請警察協助聯繫 119 救護車，救護車約於 5 分鐘後抵達，救護人員以棉被包覆案主，再以擔布將案主抬至救護車上，送往萬芳醫院急診室。醫護人員不悅協助案主簡單擦洗便溺，責問照顧狀況，趕至急診室之中心主任及社工，說明情形並協助清潔，氣氛轉向，之後隨即為案主施打點滴、做初步身體檢查。社工與萬芳醫院社服室社工轉述案主狀況，並將名

片和聯繫方式告知社服室社工，方便日後聯繫。

社工員至醫院探視案主，並與案主之主治醫生瞭解案主病情。案主因腦中風無法站立行走，因不願進食故插有鼻胃管，案主身上有多處壓瘡，因臀部較為嚴重，醫生已協助清瘡手術。社工員與案主之看護討論案主狀況，並留下聯絡方式。

萬芳醫院神經內科黃醫師來電，詢問案主病史和致殘原因，黃醫師表示已協助案主初步作了腦部斷層超音波掃瞄，發現案主有輕微腦中風，另還有急性腎衰竭，需住院進一步詳細檢查治療。

案主住院健保給付期滿，經評估生活無法自理，置鼻胃管、導尿管，壓瘡部位有 8x2 公分傷口，無機構願接受安置，經社工及主管前往地區某護理之家協調後續照顧事宜，提出部分承諾，案主入住護理之家，並與案主約定惟積極復健，方有重返社區之可能。

社工員例行至護理之家探視案主近況，案主臀部壓瘡傷口已完全癒合，可自行起身，並能緩慢一跛一跛的行走。案主以耍脾氣的方式，不斷表示不想住在機構，想要自己在外面租房子住。社工與中心主任討論評估，案主現年 56 歲，生活自理能力僅勉強及格，但若強制讓案主於終老前安置於護理之家，實為影響案主自主權利，故決議於過完農曆年後，協助案主於社區租屋。

要滿足案主返回社區的想望，對服務對象及主責社工都是很大的挑戰，除了要連結正式資源外，可能更要連結非正式資源提供社區支持，也是考驗彼此相互的承諾。

因案主於安置前尚有手機費用未繳納，經社工員協助詢問並協商後，案主仍有 17487 元之手機滯納金需繳納，社工員便協助聯繫案友人姚先生並轉知案主近況，姚先生表示可協助匯款 5000 元進案主郵局帳戶，再由社工協助繳納。

因案主理解能力有限，故由社工員陪同辦理手機門號。

社工員協助案主詢問租屋處、前往看屋，並和房東說明案主狀況。待確認後，社工員協助案主簽訂租屋契約。

因案主之存款不足支付房租和押金，故社工員協助聯繫案友人姚先生，其答應會協助支付並匯款至房東戶頭內。

社工員至案家訪視，瞭解案主狀況，並協助案主向鄰居認識，解釋案主情況，請鄰居日後若有干擾多加體諒包涵。

案主之政府補助需由托育養護補助費改為低收生活補助費，且需有行政程序辦理時間，但案主已身無分文，故協助案主至文山社福中心申請急難救助金 6000 元。

因行政流程作業，案主無法於 4/8 領到低收生活補助費，但案主已身無分文，故社工員協助與救助科協調，救助科同意先將身障生活補助費 8200 元核發給案主，但須案主親自前往領取。社工員陪同案主至救助科領取身障生活補助 8200 元。

案主因租處不適應，再度搬家，也運用其自身資源協助。

社工員於租屋網站找尋適合案主之租屋處，並前往看屋。

案主自行請乾哥李先生協助搬家，社工員於早上 9 點半前往案主新租屋處協助案主簽約，並轉述需注意事項讓案主知道，如洗衣機使用方式、門鎖使用等。下午協助案主至郵局匯款房租給房東並保留收據。

當然，故事持續延續中，服務對象重新領到了智、聽、語障的手冊，她仍會和鄰居有小爭執、也會和房東有小問題，也會向社工撒嬌、抱怨，也會到中心向中心的同仁比出你是笨蛋的開玩笑手語，也認識多了好幾位服務對象。

後來幾次見到她，總是咿咿呀呀地笑著，生活總還有要面對的地方，但是，她達到她想在社區生活的想望！促成的是你、我、、、(她)他、

## 2、工作時吃到了有清潔劑的便當，我不想再去工作了！

「新店分院法官因審理案主於職場遭工讀生於便當施放非食用洗劑之案件過程中對於案主表達能力，對於案件審理有限制，故均由案父代為出庭，但希望能有案主的陳述；及案父表述家庭狀況認為案家可由社工介入協助而轉介。案家五口人，案父為中華電信人員退休，每月領 3 萬元退休金，但近期檢查初大腸癌四期，已接受手術治療，因手術費過高，導致案家經濟困境進而求助社福中心。案母為案家主要照顧者，案姐目前就讀博士班，未就業，案父生病後即幫忙負擔照顧事務。案主領有身心障礙手冊中度智障，過往曾有就業經驗，然而因就業時受到同儕的欺負，導致案主目前對於外出有極大的恐懼感，且案主無法自行洗澡，甚至會有大小便失禁的狀況，增加案母之照顧壓力，此狀況讓案母以及案姐感到十分的困擾。案弟目前桃園擔任教師，平常鮮少回家，多半週末會至案家探望。案姐表示目前案家生活費用均依靠案父每月三萬元退休金，然而案父生病後家中經濟開銷大，故案姐求助於社福中心，社福中心社工已提供市民醫療補助相關資訊，因案家另有照顧者喘息服務，故轉介至身障資源中心」

身障資源中心家訪後受案服務，以下部份摘錄社工服務記錄：

與案姊討論案主之自立生活訓練之連結，案姊表示同意到宅自立支持訓練員至案家進行訪視以及與案姊討論案主的主要訓練為購物訓練，案姊表示會將此連結告知案主，中心 WR 表示將會致電與其約定家訪時間。

說明明年度中心社區式日間照顧課程的辦理，可邀請案主至中心參加，增進案主與他人際互動以及透過同儕的陪伴，建立案主的社會網絡支持，案姐同意讓案主參與，但日常生活中案主的行為幾乎會影響到案家人的生活作息，中心 WR 表示可與案主說明生活作息的重要性，並且適時的提醒案主，案姐表示知悉，後續將會與中心 WR 保持聯繫。

案主欲想參加中心社區式日間照顧服務之課程，但案家人無法提供交通接送，故中心 WR 評估提供交通支持及訓練案主自行搭乘捷運。

經由一段時間志工及工作人員提供交通支持和訓練，服務對象自豪可自行走路到捷運站搭捷運來往中心和住家。

案主已學會自行搭交通工具，也參與中心社區式日間照顧開幕茶會，並且上台說話，案主上台時雖緊張，但可察覺到案主對於至中心上課的喜愛，因案主自從工作受到傷害後，幾乎不自行出門，多半需由家人陪同，至中心上課除了增加案主的與外界的接觸機會，也減緩案主在家與案家人的衝突。

中心 WR 評估持續追蹤案主的狀況。

1. 目的：了解案主在家生活狀況，以及與案家人討論案主的生活訓練計畫。
2. 內容摘要：案主生活有些許的改變，例如：案主過重，經由參與體適能活動，知道飯量要減少以及不可以吃零食。但案主對於生活衛生習慣概念還是較薄弱，故與案家人討論後，將針對衛生習慣進行處遇計畫。
3. 案主對於自己的衛生習慣較無概念，故中心 WR 將在社區式日間照顧服務課程中協助案主建立，並且連結案家人協助案主在家中的基本訓練，例如掃地、拖地..等。後續將定期與案家人討論計畫的執行狀況以及進行調整計畫的方向。

**目的：**定期兩個月與案主以及家人討論制定生活自立訓練計畫。

**內容摘要：**中心 WR 七八月安排案主購物的能力訓練計畫，中心輔導員於案家確認案主的數字能力以及後續的計畫制定，另案父表示案主在家不喜愛洗澡，多半依賴案父的協助，案父希望可增加訓練案主洗澡和刷牙的訓練項目，另案父主述案主在家的依賴性高，希望洗澡和刷牙可先至中心進行訓練，中心 WR 與輔導員討論後，洗澡和刷牙訓練將先至中心進行教導步驟，並請案主練習，評估案主在家的練習狀況再進一步確認是否回到案家進行訓練。

**處遇評估：**追蹤案主生活訓練計畫的練習狀況，視情況給予正增強以及與中心輔導員、實習生調整案主的訓練內容。

**目的：**討論案主情緒不穩之狀況

**內容摘要：**案母致電中心表示案主因找不到襪子，而情緒發飆，甚至出手打案父，中心 WR 透過電話與案主了解詳情，案主因情緒上無法進行溝通，案母表示今日想先讓案主在家，中心 WR 表示知悉，並表示明日案主參與課程時，會與其進行會談。

**處遇評估：**將會與案主進行會談，了解案主的情緒狀況。

**目的：**了解案主生氣的原因

**內容摘要：**案主表示案父將其的襪子亂放，故找不到襪子才會生氣，中心 WR 協助其了解平常放襪子的地方，以及通常需要襪子時，案主會至哪個櫃子尋找，案主皆知道，中心 WR 請案主若要上課，前一天晚上要自行整理自己的東西，以免又發生同樣找不到東西的狀況，案主表示知悉，中心 WR 另提醒案主動手打父親是不對的行為，回家需向案父道歉，案主答應中心 WR 會向案父道歉。

**處遇評估：**追蹤案主的情緒控管狀況，若再度發生案主的情緒因某件事情的發生無法有效的控制，將會協助連結相關資源，協助案主建立合宜發洩情緒的管道。

中心針對服務對象有情緒管理需求者，進行為期八次的情緒管理團體課程，經由與服務對象和家人討論，服務對象參加團體並全程參與；審閱團體觀察紀錄，服務對象透過團體的互動，有同儕支持的力量，也較能適當表達出自己的生氣和不同意。服務對象開始會注意自己的形象，會自己刷牙、洗澡，家人關係衝突減少，每天快樂地來中心，也會協助新朋友，幫助其他的伙伴，清爽的小平頭讓人願意親近，見到認識的人會打電話招呼。

某日，主責社工呈遞有關社區就業之轉介表，表示服務對象因參加中心系列的簡易電鍋料理程，對烘焙及料理產生興趣，主動要求，希望社工協助安排烘焙、料理類職業訓練或介紹相關職場就業…。他，要踏出去了！

以上兩案例，以服務對象個人微視面向之非正式資源（自然資源）之建構、連結、重新架構（reframe）來看，圍繞在社區個人網絡成員和自然生態中，如：家庭成員、鄰居、房東、朋友、同學和社區中的機構，當然其後亦跟中介面向的社區組織資源（經濟、到宅自立支持、社區志工、商店、租屋網絡等）產生關連和互動，其間看見了延續兩年優勢觀點六大原則（個人有能力去學習、成長和改變；焦點在於優點而不是問題；案主是助人關係的指導者；助人關係被視為基本且看必要的；外展是較佳的處理模式；社區是一個資源的綠洲）實踐和做法的扎根和觀念的深化，願意和服務對象探索、經營自然資源。

就實務實施的過程而言，個案師進入了服務對象真實的生活，看見了服務對象生命歷程的改變，看見個案師與服務對象同行的改變，以及看見價值的改變，試想，好不容易安排入住長期照顧機構，該結案的對象，為什麼要自找麻煩地費

盡心思讓服務對象重返社區？伴隨的不是持續地、一再的支持？家庭中的黑羊（black sheep）和衝突製造者（trouble marker），是什麼重新架構了家庭成員和外界的看待和對待？是什麼樣的力量和動力可以促成面對職場傷害，勇敢踏出？

### 3、個案社區地圖施作之看見

傳統的所謂專業科班教育塑模下，專業人群服務的工作者，在市場競爭和資源有限的氛圍下，績效管理、制度流程 SOP 和資源分配觀念形成主導，此並非不可取，但是人群服務脫離不了服務對象的真實生活和價值意義，因此，「**進行有意義的活動**」、「**回應到服務對象的生活**」就成為服務的原則。個管師進行資源評量，和服務對象一起優先檢視其存在或待連結的自然資源（優點個管模式），有沒有可能從瞭解其日常生活動線或網絡開始，而透過具體圖像找出看見與發現，進而促成或連結可近之自然資源，也能更深入同理服務對象的真實生活，這是製做個案社區地圖的初發心。

個管師製做個案社區地圖的執行方式和看見：

#### （一）執行方式

- （1）服務對象之選擇：關係可、有意願、活動範圍適中、欲多了解案家附近資源者。
- （2）個管師對服務對象的活動範圍與生活場域有初步瞭解。
- （3）與服務對象同行。(徒步/坐公車/騎機車)
- （4）看地圖說故事。(可適用時間難相遇之服務對象)
- （5）一起製作專屬社區地圖。

#### （二）從社區地圖的看見：

- （1）貼近服務對象的生活，讓其生活畫面化。
- （2）瞭解服務對象的生活生態和自然資源分佈樣貌。
- （3）角色轉換：服務對象介紹其生活動線，展現其瞭解和運用資源的一面。
- （4）協助服務對象盤點發現社區內使用過、未使用的資源。
- （5）有助於與服務對象建立更深入的我群關係。

### 案例：我是游手好閒的人？

「個案為智能障礙輕度，生活自理能力佳，較少口語表達，案主多次於商家流連，案母對此感到困擾，過往曾多次因此發生衝突，但案主選擇不與案母進行溝通，採沉默方式。曾於社區就業中心的社區工作隊工作，因工作態度狀況不穩，對於工作的態度認為外出工作就是玩，對於是否有工作較不在乎，故目前仍處待業階段，案主會前往愛買或是家樂福等量販店購買零食或打電動，最常前往動物園，較少與朋友或鄰居互動。」

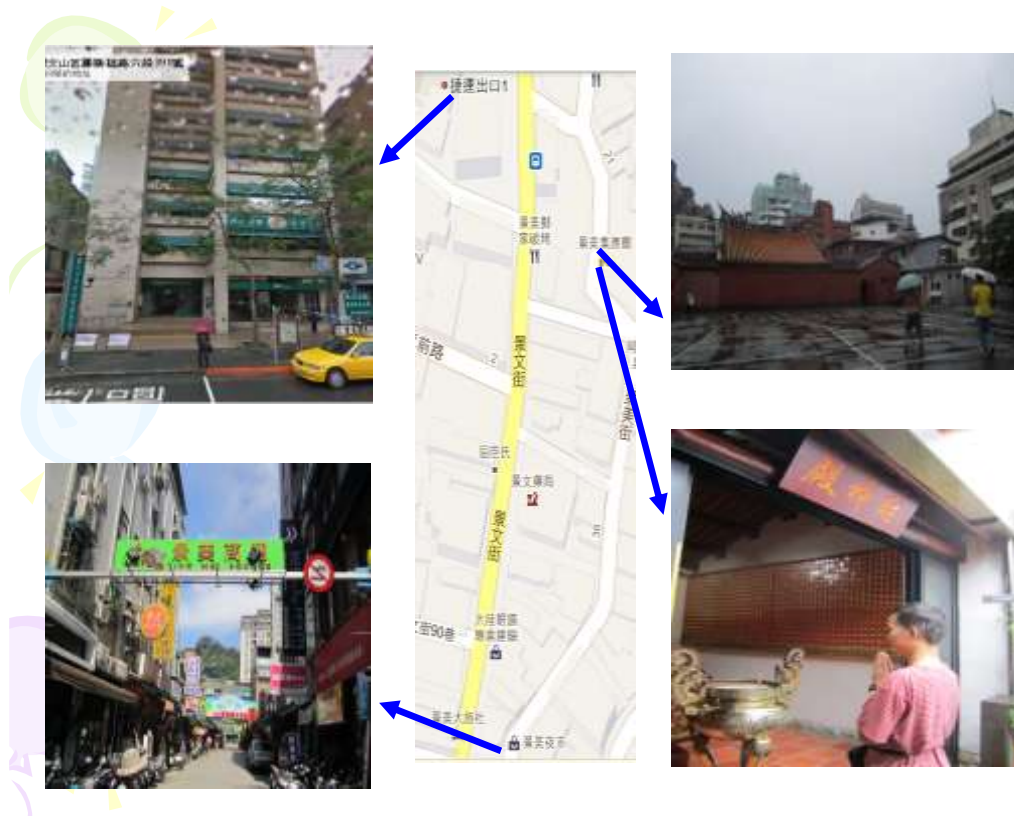
**走路、搭公車、坐捷運，到動物園不收門票可以看動物一整天，我知道臺北很多**



展覽不用錢，也有恨多讓身心障礙者免費







個案社區地圖看見了服務對象的優勢：具有運用正式、非正式資源的能力（如：搭公車、動物園門票免費，搭捷運有優惠，木柵集應廟可以拜拜，可以吃點心，廟裏義工很親切，愛買超市可以吹冷氣，有試吃品、免費的樂高積木展、立體書展覽可以看、熟悉社區的交通能力沒問題）

有目的地，有興趣的參觀展覽，安排行程是不是游手好閒？工作的確很重要，但現在是不是最重要的事？照顧好自己，不給人添麻煩，就是好事？看見了優勢可以再植優勢的希望花田嗎？

其實是看見、發現和發展…

## 參、 結語

優勢觀點的資源連結和運用較優先探索非正式資源（自然資源），其用意並非排除正式資源，反而在提醒：於有條件、資格限制、標籤烙印及科層監督制度流程和提供部分、制式協助的前提下（正式資源），非正式資源怎樣可以發揮非烙印、多元彈性、人性關愛互助和社會支持的角色功能？或者，兩者有時可以互補，甚至也可以重疊共濟，端視實務智慧如何運作罷了，這是給實務工作者一個很大省思的機會。

再者，非正式資源來自個人自然網絡和社區組織，此涉及系統生態微視面和中介面的連結擴展，要進入服務對象的生活實境，要去發現優勢、連結資源、展露創意、促成想望，所憑藉的動力，來自於對人的好奇，對生命歷程的尊重以及

人性關愛的初衷。回顧實務實施以來，看見個管師逐漸放下專家的身分，但也因為更深入實際生活的同理，反而更加強了專業知識、技能的探索和提昇，如此，工作者和服務對象正一起走向復元的道路。

有時，看著服務對象憨笑的問候，自在無結構的輕鬆話語，結伴快樂同行的鬥嘴，在旁家屬的微笑，很慎重的表達我想要！一幕幕過程場景瞬間流過腦海，而那一次次的個案督導、怎麼樣檢視活動意義的討論、能不能回應到服務對象生活的服務計劃評估，畫面是豐富有力的，停下來想一想，這條路辛苦，但很值得走下去。