

**財團法人喜憨兒社會福利基金會-
臺北市大同、中山區身心障礙者資源中心
實施優勢觀點案例報告**



-開啟心中的一扇門-

教保員：周柏廷

整理撰文者：李佳臻 國立政治大學社會工作研究所學生

壹、前言

財團法人喜憨兒社會福利基金會的簡介

喜憨兒基金會是由一群心智障礙者的家長所組成，以心智障礙者的終生照顧、終生教育為核心。其創新的使命為希望讓心智障礙者由「被服務者轉變為服務者」、「從資源消耗者轉變為資源創造者」藉以改造憨兒的生命、改變心智障礙者的價值。北區喜憨兒基金會的使命是「為心智障礙者成就生命的尊嚴與生存的喜悅」，以愛與關懷化解障礙，啟發憨兒的潛能回歸社會主流，為心智障礙者改造生命，其願景為「終生教育、終生照顧」，提供心智障礙者的終生教育及在社區中獲得終生照顧。以父母、社會與政府的愛心、關懷與支持化解障礙；透過專業的職業復健及專業的工作指導，改善憨兒智能與體能，提昇工作能力，倡導自力更生，融入社會服務；以人性為出發點，使心智障礙者能獲得正常化的回歸主流，能受到社區化的關愛。

臺北市大同、中山區身心障礙者資源中心的簡介

臺北市大同、中山區身心障礙者資源中心主要是提供設籍且實際居住臺北市的身心障礙者於社區內獨立生活所需要的協助與支援，提升其生活自理照顧能力，以減緩身心障礙者身體功能退化及家庭照顧負擔，並提升家庭照顧能力。

而臺北市大同、中山區身心障礙者資源中心所附屬的社區式日間照顧服務主要是依據身心障礙者個人照顧服務辦法第 46 條所設立。其辦理方式以作業設施服務及開設課程活動的方式辦法，透過提供 1.生活自立支持服務；2.人際關係及社交技巧訓練；3.休閒生活服務；4.健康促進服務；5.社區適應服務；6.技藝陶冶服務；7.其他社區式日間照顧服務.....等服務以擴展身心障礙者的生活領域、促進社區融合，以增強其運用社區資源的能力，並加強其融合於社區生活的技巧。

目前臺北市大同、中山區身心障礙者資源中心的承辦單位為財團法人喜憨兒社會福利基金會。

財團法人喜憨兒社會福利基金會推動優勢觀點的歷程

財團法人喜憨兒社會福利基金會台北分事務所社福部自 2016 年開始推行優勢個管模式於台北市大同中山區身心障礙者資源中心之社區中的身心障礙者已逾兩年多，其推展歷程與執行方法整理如下，每兩年舉辦一次，兩天的基礎優勢個管模式訓練課程，已於 2016 年及 2018 年辦理兩次課程，藉由密集的課程讓助人工作者了解優勢觀點與復元的概念內涵與處遇模式，包含優勢個管模式之工作原則、優點評量技巧與演練以及優勢個管模式中專業關係之建立等專業知識及價值信念，另每個月進行優勢觀點團督，藉由導讀「優勢觀點-社會工作理論與實務」一書、專題討論、實務操作及疑難討論等，逐步協助助人工作者運用優勢個管模式於服務中。每個月藉由個督時間，督導與受督者分享彼此的優點評量，引導助人工作者思考與服務對象進行評量以及運用優勢個管模式於服務時，所面臨的問題與困難以及成功經驗，亦建立一致的優點個案紀錄架構，以促進助人工作者在提供服務時，能多加思考其優勢個管模式六大原則之運用情形。

喜憨兒基金會原來的使命為「開創」憨兒生命的尊嚴與喜悅，致力讓所有喜憨兒生活在社區、有朋友、有工作、有溫暖的家；基金會的台北分事務所自推展優勢觀點服務之後，於 2018 年修改北區的使命，將「開創」憨兒生命的尊嚴與喜悅，改為「成就」憨兒生命的尊嚴與喜悅，欲更加展現心智障礙者的主體性，相信每個人都有其生命獨特的尊嚴與喜悅，而非由專業助人工作者替服務對象作決定，因而修正為更精準的字眼「成就」；提醒助人工作者將其自主權還給服務對象，陪伴心智障礙者體會其生命的喜、怒、哀、樂，這如同優勢觀點的終極目標是「復元」，而復元指的是個人自我主體性的恢復或重建；期待助人工作者透過服務來陪伴、支持心智障礙者 經歷有尊嚴、喜悅的生活。

教保員：周柏廷

貳、案例簡介

一、**個案來源**：社工於家訪時，主動發現案主有使用中心所附屬的社區式日間照顧服務之需求，故與案母討論後，決定讓案主至中心的社區式日間照顧服務系統接受社照課程之服務。

二、**開案日期**：實施優勢觀點服務 106 年 2 月份。

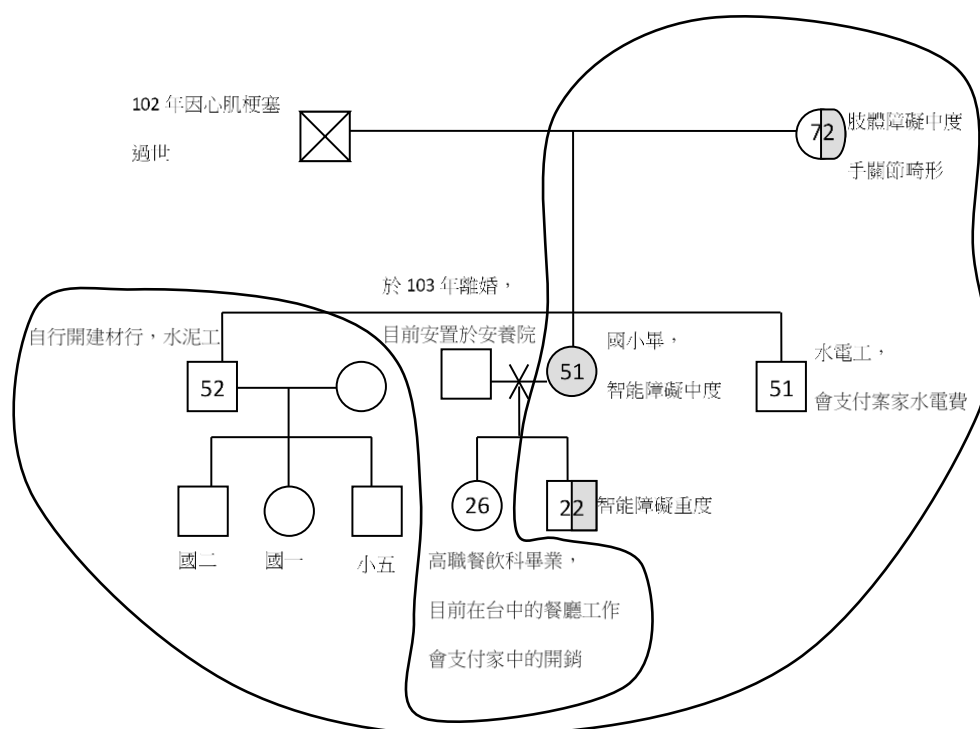
三、**結案日期**：目前尚未結案。

四、**案由及個案簡介**：

(一) **案由**：個案管理服務轉介

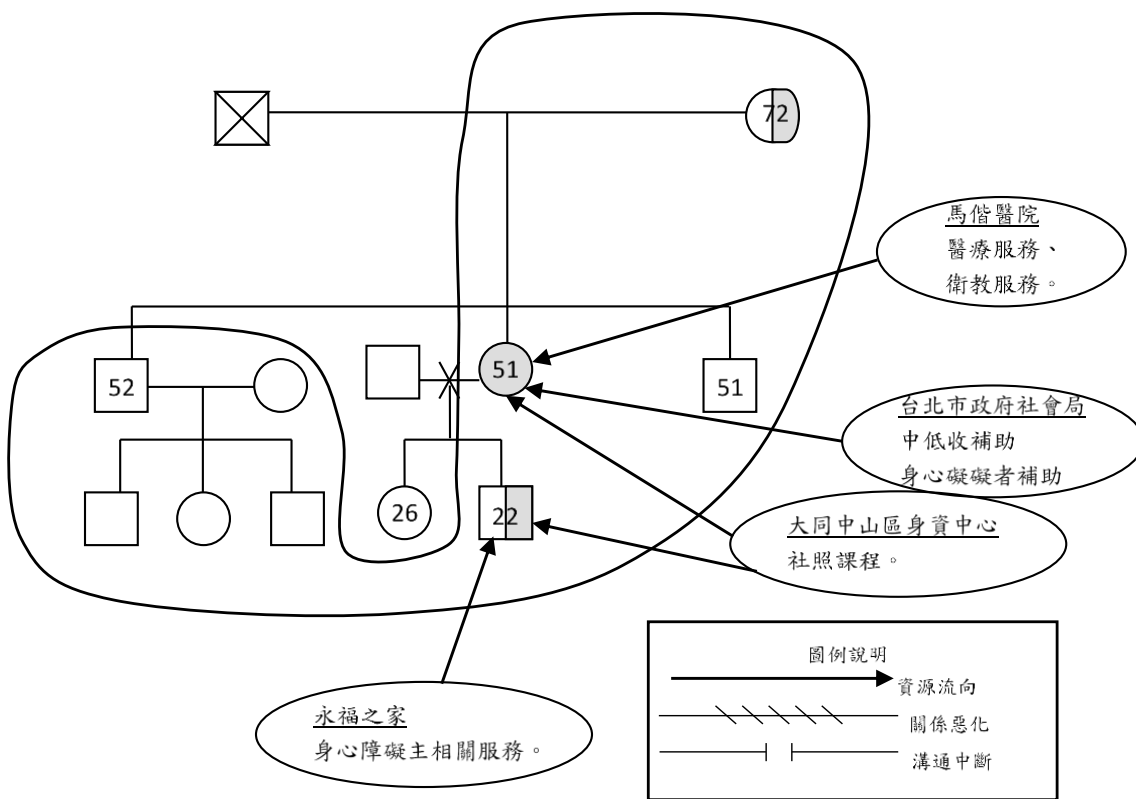
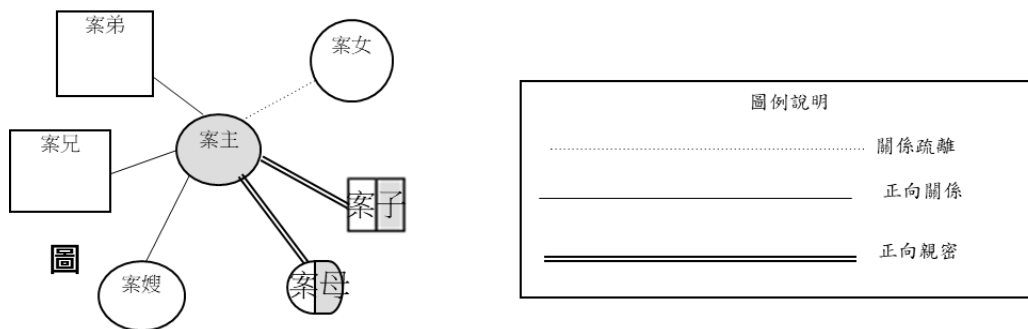
(二) **家系圖、家庭關係圖與生態圖**：

1.家系圖



教保員：周柏廷

2.家庭關係圖



(三) 家庭成員狀況：

1.案母：72 歲，。因小時候跌倒受傷導致手關節畸形，目前擔

教保員：周柏廷

任洗碗工一職，會提供案主生活費，為案主的主要照顧者。

2.案主：51 歲，國小畢業，中度智能障礙。與案夫於 103 年離婚，曾有家庭暴力史。

3.案前夫：案母自述案前夫在案子女小時候未盡到照顧家庭之義務，中風後至安養院接受照顧，安養院一度希望案女幫忙支付安養之費用，後經法律途徑解除案女支付費用的責任。

4.案女：26 歲，高職餐飲科畢業。目前在台中的餐廳工作，會支付案家的家庭開銷。

5.案子：22 歲。目前在永福之家接受照顧，案主會於星期日自行前往永福之家接案子回家。

6.案兄：52 歲。自行開設建材行擔任水泥工一職。案母自述若自己百年後，會希望由案兄與案弟來照顧案主。

7.案弟：51 歲，。擔任水電工一職。會協助支付案家的水電費用。

(四) 案家居住環境及經濟狀況：

1.居住環境：

案主與案母、案弟、案兄一家同住在租來房子中，租金由案兄與案弟共同支付。

2.經濟狀況：

案主為中低收入戶，案主每月領有身心障礙補助 3000 元與中低收入戶補助 2200 元，案女會以在餐廳工作之薪資支付家中開銷，案母擔任洗碗工一職，會給予案主基本的生活費。案兄弟則會共同支付租屋之費用。


參、優點個案管理模式處遇過程摘要

教保員：周柏廷

一、篩選個案之標準：

- (一) 教保員與服務對象已建立信賴關係：教保員在進行優勢觀點介入前，先花了一個半月，由服務對象的生活日常去與服務對象建立關係。
- (二) 服務對象具有強烈希望與他人建立良好人際關係的想望。
- (三) 服務對象具備一定能與他人進行溝通的能力水平。
- (四) 透過優點評量，教保員發覺服務對象具有潛能、具有動機與意願參與以優勢觀點為處遇的處遇模式。

二、優點評量(我的希望花田)：

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？ 	個人與社會資源： 過去我使用了些什麼？
日常生活(生活自立)		
1. 家裡現在都是我自己 在打掃，我都會跟媽 媽因為打掃而吵架， 媽媽覺得我沒在工 作，所以要幫家裡打 掃，可是大嫂都不用 打掃，她的三個孩子 也都沒有在打掃。 2. 我在家會掃地、拖 地、擦桌子、洗碗、 洗衣服、摺衣服、倒 垃圾，還會整理房間。 3. 我每個星期五都會去 陽明教養院接兒子回 家，星期日再帶他回 去上課。	1. 我有時候希望在 家有人幫忙我一 起打掃。 2. 我希望能夠減少 在家裡的打掃工 作量。	1. 我過去都沒告訴家人想有 人一起打掃。 2. 我跟媽媽講不想打掃後,被 媽媽罵，跟媽媽吵完架我 就出門來學校上課了。 3. 媽媽帶我一起去陽明教養 院接我兒子，教我怎麼搭 車去那裡，一起去幾次 後，之後就都是我自己去 接兒子了。
經濟狀況		
1. 我媽媽有在工作，她 會給我每天吃飯的	1. 我希望存錢買一 些水彩、黏土跟	1. 媽媽給我一些錢，我存下 來會去買自己想買的東

教保員：周柏廷

錢。 2. 大哥、大嫂和弟弟都有在工作賺錢養家。	毛線在家練習手作。	西，我之前就有買過切黏土的工具。
職業/教育		
1. 我現在有在大同中山區身心障礙者資源中心上課。		
社會支持(人際關係及社交技巧)		
1. 我現在有時候講話講不清楚、不連貫，別人會聽不懂。 2. 我現在好想多認識新朋友可以一起聊天。 3. 我常常跟同儕聊天，同儕有時會說我嘴巴臭臭。	1. 我想講出完整的句子現在常常會講不清楚，別人有時候都會聽不懂。 2. 我想要認識很多朋友，而且和朋友聊天。	1. 別人聽不懂我說的話時，我會一直解釋一直解釋，講到他聽懂為止。 2. 有時候我一直講不清楚，我感覺別人會覺得很煩，不想理我。
身心健康(健康促進)		
1. 我現在常常說話，嘴巴都有很臭氣味跑出來。 2. 現在有時候容易忘記事情，例如：拖把要放的位置。	1. 我想減少口中氣味。	
休閒/娛樂(休閒生活)		
1. 我每天早上五點起床後，帶狗去家附近的捷運站散步。 2. 我有時候還會去看陣頭、廟會。 3. 我喜歡畫畫、捏黏土，所以我有時會去買材料回家練習。 4. 最近冬天了，我想要開始織圍巾。	1. 有陣頭演出的時候我會想要去看。 2. 我會織毛線，所以想要去買毛線跟毛線書來練習。	1. 我以前會帶兒子一起去台北橋附近看陣頭，那裡有時候會有一些表演。 2. 我有在大同中山區身障資源中心上課，老師會教我畫畫、捏黏土，我很喜歡。 3. 我以前有織過圍巾，我織完後覺得很開心，所以想繼續織圍巾。

三、個人計畫：

長期目標	我希望可以跟朋友多聊天
------	-------------

教保員：周柏廷

短期目標	1. 我想要讓自己說話更清楚，對方能明白自己要表達的意思。
策略	1. (我)每天練習早上打招呼的方式。 2. 我利用自己介紹的內容，訓練口語表達流暢度，回家自己練習自我介紹內容(姓名、年齡及興趣)，在人際互動課程可以練習。 3. 我希望教保員可以陪同我練習介紹內容。 4. 自己學會說話速度放慢。 5. 詢問對方回饋(詢問同儕的回饋)。

四、處遇目標：

增進服務對象在人際關係上能與他人有良好的互動。

五、處遇取向及策略：

「個人有能力去學習、成長和改變」是教保員在與這個服務對象進行處遇時所抱持的核心處遇取向與策略，因為教保員認為「以人為出發的根本，讓服務對象去做。」是最重要的，因此教保員會認為在服務擬定時所要做的根本思考是「要如何讓服務對象有自己去學習成長改變的可能性」，但在運用處遇取向時，教保員也會盡量的把所有的原則放進課程設計中，因為相信實踐了這項核心原則後，其他五項的原則也會慢慢地融入在處遇取向中。

因此在服務此服務對象的過程中，處遇取向與策略如下表所示：

●核心的處遇取向	1. 「個人有能力去學習、成長和改變」
●次要的處遇取向	2. 「焦點在於優點而不是問題與病理」 3. 「服務對象是助人關係中的指導者」 4. 「助人關係是基本且必要的」 5. 「外展是較佳的處遇模式」 6. 「社區是資源的綠洲」

教保員：周柏廷

六、處遇過程與內容：

服務歷程	服務方式	執行進度	工作目標	使用的優點原則
建立關係 (一個半月)	人際互動課程、生活經驗分享、社區適應課程、一般會談	● 與服務對象建立關係	● 與服務對象建立工作關係	<ul style="list-style-type: none"> ● 以真誠、親近、平等、友善的態度與服務對象建立關係。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 從日常生活中了解服務對象的生活的狀況、在社區生活的連結、與他人的互動，進而了解服務對象的需求與想法。 2. 透過社照的主題性課程，以個人經驗進行分享，讓服務對象不僅能了解課程涵義也能對教保員有更多的認識。 3. 在建立關係的過程中，透過不斷詢問服務對象某一些問題或同一個話題的方式確認這個議題是否是在其生活中常常出現的。 4. 在建立關係的過程中，也邀請服務對象對於教保員提出相同的問題進行提問。 5. 在建立關係過程中的話題以身心障礙者們可能最關注的共同話題開啟話題。
第一次優點評量	一般會談	● 優點評量	<ul style="list-style-type: none"> ● 初步了解服務對象在各面向的想望與資源 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「外展是較佳的處遇模式」 <ol style="list-style-type: none"> 1. 教保員透過在社區適應課或是下班後在社區內與店家閒聊的過程中，了解服務對象於社區中的生活樣貌，並將這樣的了解於會談時，拿出來與服務對象進行討論增進話題。 ● 「助人關係是基本且必要的」 <ol style="list-style-type: none"> 1. 在第一次進行優點評量時，並沒有直接拿出優點評量表，而是以真誠、親近、平等、友善的態度與服務對象向進

教保員：周柏廷

服務歷程	服務方式	執行進度	工作目標	使用的優點原則
第五次優點評量	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ● 與服務對象確認「希望花田」的內容，並邀請服務對象簽屬 	<ul style="list-style-type: none"> ● 整理「希望花田」給服務對象並與服務對象討論其對「希望花田」的想法。 	<p>行閒聊。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「服務對象是助人關係中的指導者」、「個人有能力去學習、成長與改變」 <ol style="list-style-type: none"> 1. 在進行紙本優點評量時，教保員透過說：「我需要在跟你的會談過程中，我需要了解你，所以我需要把你的生活各個經驗跟各個人生的過程記錄在這個表格裡面，我才有辦法去幫你抓出你現在心裡所想要的最重要的第一個目標跟第一個方向，那也是你在這個中心裡面努力的方向。」啟發引導服務對象的改變想望與動力，並以服務對象所重視的目標為優先。
與監護人說明服務對象所填寫的「希望花田」	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ● 監護人對於服務對象的「希望花田」表有所了解，並簽署 	<ul style="list-style-type: none"> ● 讓監護人能夠服務對象的「希望花田」，並讓其能分享其心得。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「社區式資源的綠洲」 <ol style="list-style-type: none"> 1. 教保員透過邀請監護人到中心聊聊服務對象「希望花田」的方式，讓監護人能發現到服務對象的其他樣貌。 2. 運用「聖誕節活動」或「年度成果展」邀請監護人參與，並對服務對象的生活有更多的了解與認識。
個人計畫訂定	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ● 擬定個人計畫 	<ul style="list-style-type: none"> ● 與案服務對象討論「個人計劃」 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「個人有能力去學習、成長與改變」 <ol style="list-style-type: none"> 1. 啟發引導服務對象的改變想望和動力： 教保員透過與詢問服務對象：「你覺得你講話別人聽得懂嗎？」或是詢問服務對象的想法，來引導服務對象思考這

教保員：周柏廷

服務歷程	服務方式	執行進度	工作目標	使用的優點原則
個人計畫 訂定	一般會談	● 擬定個人計畫	● 與案服務對象討論「個人計畫」	<p>方面的議題是否是他的想望，增進其改變的動機。</p> <p>● 「服務對象是助人關係中的指導者」</p> <p>3. 教保員保持開放的態度讓服務對象先說出他自己的想法，如詢問服務對象：「你覺得我們可以怎麼去改變這樣的狀況？」</p>
個人計畫 執行	搭配人際關係及社交技巧訓練課程與社區適應服務進行	● 執行策略 - 「(我)每天練習早上打招呼的方式。」	● 與服務對象透過策略的執行達成短期目標	<p>● 「個人有能力去學習、成長與改變」</p> <p>1. 增強案主的權能： (1). 「讓他做，不是幫他做」 教保員透過和服務對象自主練習打招呼的方法，增進服務對象的成長。</p>
個人計畫 執行	搭配人際關係及社交技巧訓練課程與社區適應服務進行	● 執行策略 - 「我利用自己介紹的內容，訓練口語表達流暢度，回家自己練習自我介紹內容(姓名、年齡及興趣)，在人際互動課程可	● 與服務對象透過策略的執行達成短期目標	<p>● 「個人有能力去學習、成長與改變」</p> <p>1. 增強案主的權能： (1). 「讓他做，不是幫他做」 教保員透過和服務對象進行討論的方式，讓服務對象自己擬定想要自我介紹的內容，如：「你覺得自我介紹除了說名字以外還可以說什麼？」</p>

教保員：周柏廷

服務歷程	服務方式	以練習。」 執行進度	工作目標	使用的優點原則
個人計畫 執行	搭配人際關係 及社交技巧訓 練課程與社區 適應服務進行	● 執行策略 - 「我希望教 保員可以陪 同我練習介 紹內容。」	● 與服務對 項透過策 略的執行 達成短期 目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 「助人關係是基本且必要的」 1. 隨機應變和示範的生活教育與機會教育： <ol style="list-style-type: none"> (1). 當服務對象在服務過程中，與其他學員有摩擦或是衝突時，教保員會透過機會教育的方式，讓服務對象從中先試著自己去學習要如何與同儕進行互動，並透過這個機會告訴服務對象：「別人不是你的小孩(台語)，你不能這樣講話，我們要用正確的方式與態度去與他人溝通。」 (2). 陪伴一起經歷困境： <p>教保員以關懷、陪伴的角色，陪伴服務對象一起實行策略。</p>

教保員：周柏廷

個人計畫執行	搭配人際關係及社交技巧訓練課程與社區適應服務進行	● 執行策略 - 「詢問對方回饋(詢問同儕的回饋)。」	● 與服務對象透過策略的執行達成短期目標	● 「社區是資源的綠洲」，對於服務對象而言「社照」也算是一個小社區。 1. 增強服務對象與其他非正式資源(其他同儕)的連結： 教保員透過讓服務對象詢問同儕回饋的方式，增進服務對象與其他成員間的連結。
服務歷程	服務方式	執行進度	工作目標	使用的優點原則
短期目標達成情況評估	觀察一般會談	● 策略-「我利用自己介紹的內容，訓練口語表達流暢度，回家自己練習自我介紹內容(姓名、年齡及興趣)，在人際互動課程可以練習。」已完成。	● 確認策略執行的情況。	● 「焦點在於優點而不是問題與病理」 1. 目前日常生活的觀察與肯定： (1).教保員透過將服務對象於服務過程中做的不錯的地方回饋給服務對象的方式鼓勵服務對象。 2. 負面語言行動的解構和重建： (1).服務對象在人際互動上常常會以「媽媽在教小孩」的方式在與其他人互動時，教保員會與覺察到服務對象這樣的行為可能與其家庭生活有關，並將這樣的理解告訴服務對象，讓他明白在與他人進行互動時，要以「無憂無慮、毫無負擔」與他人互動 (2).當有學員需要協助時，教保員會讓服務對象以「媽媽在教小孩」的方式去與該學員互動，讓服務對象了解到他這樣的方式並沒有錯，而是要在不同情境下，使用不同方式去與他人進行互動。

教保員：周柏廷

服務過程 評估	一般會談	● 服務心得感想訪談	● 了解服務對象在服務過程中的感想與心得。	<ul style="list-style-type: none"> ● 「焦點在於優點而不是問題與病理」 <ol style="list-style-type: none"> 1. 目前日常生活的觀察與肯定： <ol style="list-style-type: none"> (1).教保員透過將服務對象於服務過程中做的不錯的地方回饋給服務對象的方式鼓勵服務對象。 ● 「服務對象是助人關係中的指導者」 <ol style="list-style-type: none"> 1.教保員透過讓服務對象述說自己的感受的方式，讓服務對象可以成為助人關係中的指導者。
------------	------	------------	-----------------------	--

七、服務使用者使用優勢觀點服務之感想

(一) 口語表達上：

教保員透過每一年在成果上為服務對象剪輯的服務過程點點滴滴的影片，詢問服務對象：「你在這服務的過程中，你得到的是什麼？」時，服務對象告訴教保員：「很開心！」，透過這樣的口語表達能發現到服務對象在此服務過程中是滿意的。

(二) 行為表現上：

以前該服務對象可能會假裝生病不想來中心，但當她意識到自己的改變以及她來這裡是開心的時，她就會用很早來的這個行動進行表示。當教保員問：「你怎麼這麼早來？我還沒上班」，服務對象就會回答說：「因為我想要來學校」，透過這樣的行動表達也能再次確認在這樣的服務過程中，服務對象是開心、有收穫的。

八、案主改變與復元狀態之評估：

該服務對象在此服務過程中最大的改變是從原本比較孤僻，都自己一個人坐在位置上；容易和別人起衝突，到現在會主動去和別人聊天，並與同儕打成一片，相處較以往融洽，雖然偶爾可能還是會與同儕起衝突。

該服務對象復元狀態主要展現在其心理狀態的轉變上，透過服務的過程讓該服務對象學習到了如何去面對現在的環境，並說出自己內心的想法。由於該服務對象主要是在一個「男尊女卑」的時空背景下長大的，在這樣的成長背景下，因此促使其變得比較沒有自信，不敢說出自己的感受或想法，常將自己的情緒壓抑在心中，因而產生了許多的挫折與抱怨。

而根據復元統合模型(unity theory of recovery of self)中提到的 3 項復元過程要素與 8 個復元結果分別針對該服務對象的復元過程與復元結果進行分析，其內容如下：

教保員：周柏廷

根據復元過程的分析可以發現到在服務過程中，教保員持正向觀點看待服務對象、發掘其優點予以肯定，增強其自信心，激發其自我效能。透過陪伴；支持；鼓勵；人際關係及社交技巧訓練課程協助其進行在人際互動上的障礙管理。透過先讓服務對象嘗試解決人際互動相關議題的方式促使其能有希望、意願、負責的行動。

而根據復元結果的分析，可以發現到服務對象透過服務的過程能獲得人際互動的技巧，而透過這樣的過程也讓服務對象願意主動的參與中心的社交活動與他人建立起互惠關係，進而其自我效能感也有所提升，除此之外，在這樣的服務過程中，服務對象也從原本可能會裝病不來中心，轉變為天天早起提早來中心，從這邊也能發現到這樣的服務過程有助於提升服務對象的生活品質與生活滿意度。

肆、教保員工作的心得

一、我與優勢觀點的相遇

我剛踏入身心障礙領域時，是從最基層的教保老師開始做起，那時候所學的操作系統是「台灣的個別化支持計畫(ISP)會議¹」，但那時候我會覺得台灣在個別化支持計畫(ISP)會議的運用上似乎沒有像國外一樣的人性化，因為國外的個別化支持計畫(ISP)會議會有很多的專業人士，為了一個服務對象進行討論一個共同的目標，或是用服務對象的想法去擬定一個目標，但台灣在操作上似乎比較是只有服務對象跟老師還有一些主管在進行討論，因此在這樣的操作過程中，會讓我覺得「台灣的個別化支持計畫(ISP)會議」似乎比較沒有站在服務對象的角度去進行服務的構思。

我是到喜憨兒基金會才學習到優勢觀點這一套，在過去的服務經驗裡，我沒有學習過優勢觀點，所以我一開始要從過往服務經驗的系統轉換至優勢觀點時，我也是經歷了一段時間的不熟悉與碰撞期，但是優勢觀點裡面的基本架構跟我之前在心理系上的學習是相同的，因此我在進行服務的時候，就會常常去問自己：「如果我是服務對象，我會希望教保員怎麼做？」，我會比

¹ 為提升生活品質與社區融合，就個別服務對象提供社區居住與生活的需求評估、個別化支持計畫之擬定、監督、成效評估及為達成目標所繕寫的相關紀錄。

教保員：周柏廷

較站在一個「以人為本」的角度來看待我所提供的服務，而優勢觀點中的目標設定我覺得對於服務對象來說是一個很有成就感的目標與方向。

我來到喜憨兒基金會後，所服務的對象都是以優勢觀點進行服務。透過實際的服務過程，我發現到優勢觀點傾向於讓服務對象自己去發展，服務對象在服務過程中是一個指導者(leader)，讓服務對象可以將自己的需求與期望告訴專業人員，而專業人員主要扮演支持與陪伴的角色。雖然這樣的服務過程會讓人產生「服務對象的期望與需求真的能幫助他人融入社區嗎？」的疑問，但我認為這樣做一定能讓服務對象融入社區，因為我相信服務對象並不是一個人生活在一個孤島上，因此他的任何希望與期望都會碰到與人有關的事情，所以我認為他的期望與融入社區是環環相扣的。

而我過去所學的那套操作過程，則比較是服務對象主要扮演的是一個co-leader的角色，而專業人員則是一個指導者(leader)，專業人員需要幫服務對象設想怎麼樣的服務可以提升他的能力，怎麼樣的服務可以讓他融入社區。

從這邊就能發現到兩套系統的不同主要來自於站在不同的角度去進行服務，那過去我的服務經驗的系統就會比較是站在「我是老師我必須去評估這個服務對象的生理狀況、能力、他需要的是什麼，所以我幫他設計這樣的目標，那服務對象只要回答我好/不好」，但優勢觀點則是會站在「服務對象需要什麼樣的目標，我和他去共同擬訂一個策略，再來修改這個策略」的角度。

我覺得兩套系統都有其各自的優點，但透過這樣的服務經驗讓我發現到優勢觀點有一個好處是雖然會談的過程中只有我和服務對象，但是表述的內容主要都是以服務對象的主述為主，會以服務對象的想法擬定策略再去進行突破或是改變。因此我覺得我過往服務經驗的系統與優勢觀點還是會有一些差別，我覺得優勢觀點真的是一套「讓我真正去聽見服務對象的想法與心聲」的系統。其他的操作系統也會有「以人為主體」的特點，但可能在服務過程中所佔的比例沒有這麼大。

在服務過程中，一個對我來說較大的挑戰是如何透過課程執行的方式將優勢觀點的內容加以落實，在這部分由於沒有太多與身心障礙者相關的案例，

教保員：周柏廷

因此我僅能邊做邊嘗試將我過往的經驗與教學方式融入到優勢觀點中，但可能並不是每位教保員都有辦法這麼做。

二、優勢觀點為我在工作上帶來的改變

使用優勢觀點作為處遇方式後，我發現這讓我在工作上可以花比從前少的時間在進行文書資料的處理，因為優勢觀點處遇模式所要填寫的資料真的相較於以往的處遇模式所要填寫的資料還要少且簡單。讓我可以更多的時間與精力去與服務對象進行會談，透過會談的過程也讓我對於服務對象有更深入的了解。

三、在服務歷程中，我所經歷的雙向復元

使用優勢觀點進行服務的過程中，我覺得我最大的改變是在想法上的改變，透過這樣的過程，讓我發現我不管是在工作場域或家裡，自己會多想去了解對方到底在表達什麼，也會把自己的自我意識與主見放得比較低，然後真正的去傾聽他人想要表達的內容。另外透過服務過程，我也發現到我似乎將心中的另一扇窗打開了，會去了解另外一個人的想法，比較沒有那麼的封閉自己，像是以往遇到夫妻吵架之類的議題時，可能都會不去溝通，採取冷戰的方式進行處理。但在學習並使用優勢觀點後，我覺得我開始會使用到優勢觀點中的某些部分，因此我就會開始去思考為什麼會有這樣的狀況產生，也會再去詢問對方的想法，進而去做一些協調與改變，因為我會覺得問題的產生往往不是單方面一個人的問題。

而透過與這位服務對象的互動過程，我看見了他對於挫折的豁達與開朗，這也讓我對於「挫折」這一件事變得比較不會那麼容易感到糾結。而從這個服務對象的身上我也看到了融入社區的好處，這對我來說也會是一個成功的經驗。

四、對於優勢觀點使用的未來展望

我相信優勢觀點是一個可以用來服務很多的服務對象的系統，但我覺得優勢觀點目前比較欠缺的是在很多領域中的成功案例，現在比較多的成功案

教保員：周柏廷

例似乎都在精神與家暴領域，但我會覺得這些領域與智能障礙者或是身心障礙者領域是不同的，因此當想要將不同領域的成功案例進行複製時，我覺得可能是會比較困難且需要去突破的地方，如：當服務對象沒有口語表達的能力時，我們該如何去做優勢觀點呢？當我遇到這樣的情形時，我必須將我在過去那套操作系統中所運用的圖卡拿來進行使用。但當服務對象沒有口語表達，也沒有認圖卡的能力，那要怎麼去做優勢觀點呢？我覺得這部分是值得進行思考的與進行突破的地方。也因著在身心障礙者領域中相關的成功案例較稀少，因此當我們一線人員要去使用優勢觀點時，就會覺得比較困難與摸不著頭緒，因為沒有成功案例告訴我這個表格(優點評量)與正向、過往經驗要如何去進行詢問。

但我覺得在優勢觀點的使用上，最重要的是專業人員(教保員)可能要學習去調整自己的心態，因為我認為任何一套理論或系統之間都不應該有牴觸，因為其實在這一服務裡，任何的理論或系統都是站在同理的角度去看待同一件事情，主要都是站在對方的角度去幫他想，他未來要如何去執行這些目標，因此我認為理論間不會有任何的牴觸，只是我們這些執行者要如何去改變自己的想法，那隨著時代的演進，我們也應該要從舊有的理論或系統跳脫出來去接受新的觀點。

除此之外我覺得當專業人員(教保員)在使用優勢觀點時，可能也會需要有一個很好的 SOP 或是更多的成功案例經驗來告訴專業人員(教保員)要如何去進行使用以及怎麼做可以有更好的發展。那目前較多的成功案例也多是在社工的相關領域中，我覺得未來或許優勢觀點可以開創出一套與教保專業相關的模式，因為優勢觀點的出發點是以人為中心，以個案為中心去思考這些目標的設定，那如何讓這樣的一個東西可以融入在課程裡面，可以融入在個別化支持計畫(ISP)裡面，這或許是教保領域可以努力的地方，因為當要使用優勢觀點進行處遇時，卻沒有相關的成功案例可以參考，可能就會讓教保員嘗試使用時，開始出現撞牆期，因此導致教保員不知道要如何來使用這套系統，因此我覺得可以再累積多一點的成功案例與經驗，來協助教保員將這樣的理念融入課程規劃中，並與個別化支持計畫(ISP)進行連結。