



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
優勢觀點案例報告

——復元路上有你有我——

陳燕玲社工

整理撰寫者：李孟婷 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。喜憨兒基金會的使命是「為心智障礙者開創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。

優勢觀點推動歷程

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

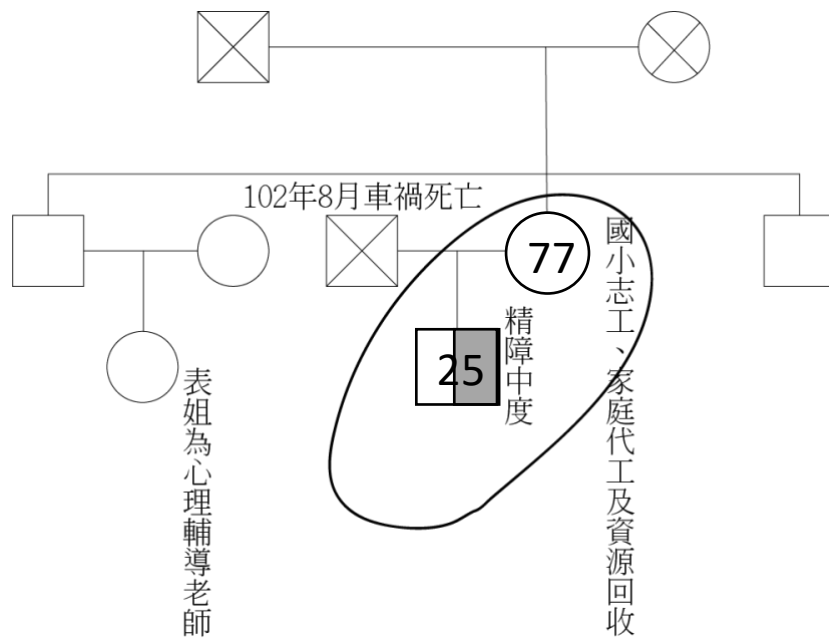
助人工作者了解優勢觀點與復元的概念內涵與處遇模式，包含優勢個管模式之工作原則、優點評量技巧與演練以及優勢個管模式中專業關係之建立等專業知識及價值信念，另每個月進行優勢觀點團督，藉由導讀「優勢觀點-社會工作理論與實務」一書、專題討論、實務操作及疑難討論等，逐步協助助人工作者運用優勢個管模式於服務中。每個月藉由個督時間，督導與受督者分享彼此的優點評量，引導助人工作者思考與服務對象進行評量以及運用優勢個管模式於服務時，所面臨的問題與困難以及成功經驗，亦建立一致的優點個案紀錄架構，以促進助人工作者在提供服務時，能多加思考其優勢個管模式六大原則之運用情形。

喜憨兒基金會推展優勢觀點服務乃在於實踐使命「成就憨兒生命的尊嚴與喜悅」，而喜憨兒基金會的使命為「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。然喜憨兒基金會台北分事務所於 2018 年修改北區的使命，從「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、支持心智障礙者過著有尊嚴、喜悅的生活。

貳、 案例簡介

- 一、 個案來源：由社政單位轉介
- 二、 開案日期：於 105 年一月份由陳燕玲社工接案。
- 三、 結案日期：目前尚未結案。
- 四、 案由及個案簡介
 - (一) 案由：由個案管理服務轉介
 - (二) 家系圖、家庭關係與生態圖：

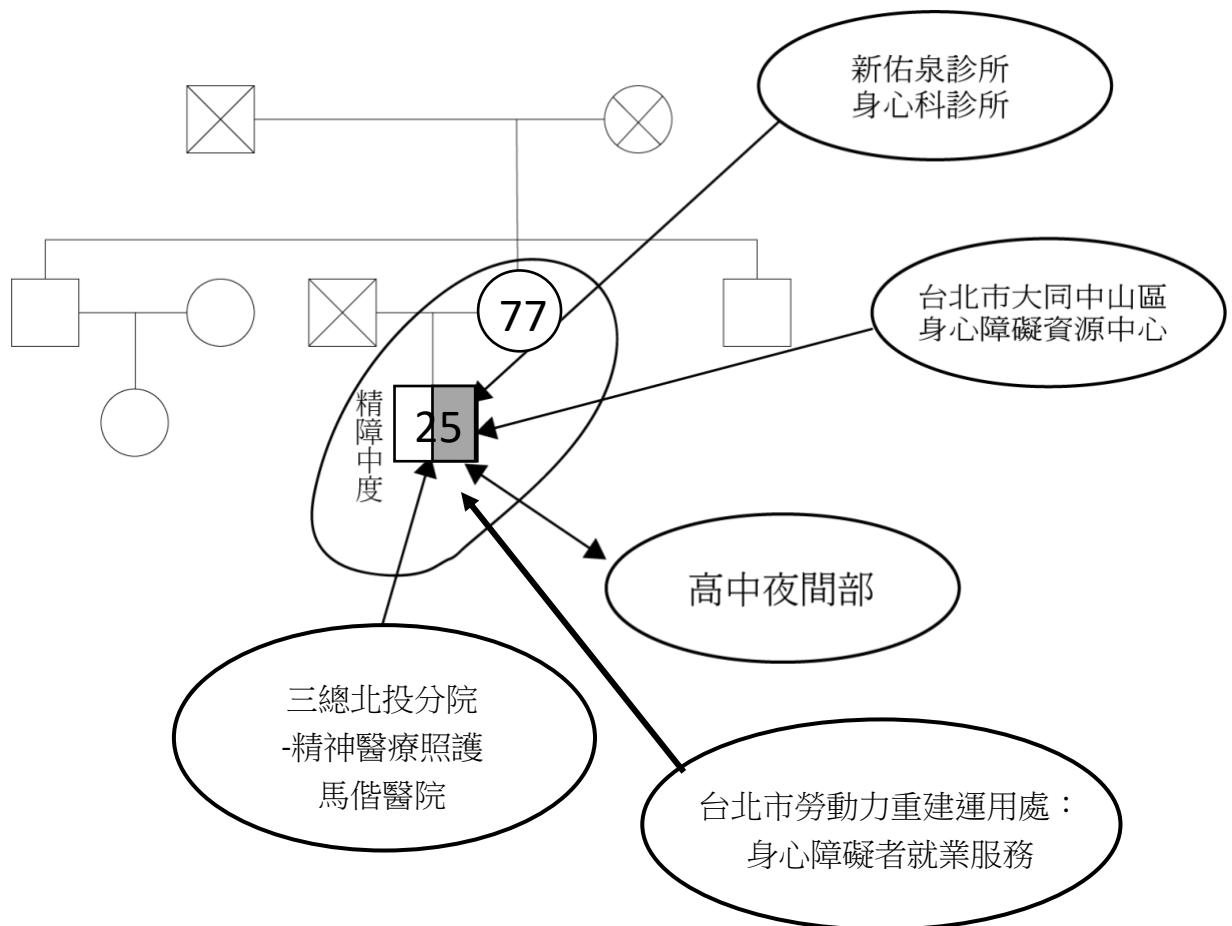
1. 家系圖



2. 家庭關係

案主僅與案母有正向關係，案表姊為心理輔導老師，時常關心案主，但案主逃避之；案主家與其他親戚關係疏離。

3. 生態圖



(三) 家庭成員狀況：

1. 案母：77 歲，已退休，為案主的主要照顧者，平日於某國小擔任導護志工。
2. 案主：25 歲，精障中度，有幻聽及焦慮等症況，目前於某高中夜間部進修中。
3. 案父：因車禍事故於 102 年不治身亡。

(四) 居住環境及經濟狀況：

1. 居住環境：案家居住為自宅，住家環境為老舊公寓，案母與案主各擁有一間臥室，案母表示家中剛整修及粉刷，家中十分整潔乾淨。
2. 經濟狀況：案家為一般戶，因案母名下不動產超過低收入戶標準，故無法申請低收入戶；家中經濟來源主要為案母早期收入積蓄，以及每月一萬五千元退休金以及案母平日在家做代工摺紙蓮花與社區資源回收為主，案主偶爾會打零工賺取額外花費。

參、 優點個案管理模式處遇過程摘要

一、 篩選個案之標準：

- (一) 社工已與案主建立信賴關係
- (二) 案主症況相對穩定
- (三) 案主有改變的動機，並且有就學的想望

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		
優點評量 (一)		
我覺得我很空虛也很寂寞，我交不到朋友	我想要交朋友、認識其他人	我以前會跟朋友出去玩，自從生病後，就比較少跟朋友出去外面
優點評量 (二)		
我看到同學休學，我心	我想勸同學不要放棄唸書、	我覺得和同學們一起上

裡有點難過 我喜歡現在的生活，作息正常，雖然上課累但很充實	不要休學 和同學一起把學業完成、取得高中文憑	課是很有趣的，讓我覺得不孤單
----------------------------------	---------------------------	----------------

經濟狀況

優點評量（一）

我沒有任何存款	我沒有保險金，我希望以後賺錢存在銀行	我之前有工作，也有收入，但都維持不久
---------	--------------------	--------------------

優點評量（二）

我現在沒有工作，所以沒有收入；之前雖然有去工作，但因為自己情緒都沒有辦法穩定工作	我希望未來能走出去工作賺錢	我曾工作過，以服務員居多，例如：飯店外場工作人員、社區大樓及公司行號保全人員，我都做過
--	---------------	---

職業/教育

優點評量（一）

我只有國中畢業	我希望能去上學，完成高中學業	我之前念到高一，因為生病休息
---------	----------------	----------------

優點評量（二）

我目前是高中進修部學生，我就讀資訊科	我想把高中唸完	我曾經就學過
--------------------	---------	--------

社會支持

優點評量（一）

我有一些網路朋友，我們一起聊天、一起玩線上遊戲	我希望多交一些朋友	我唸書時有幾位很好的同學
-------------------------	-----------	--------------

優點評量（二）

我在學校裡認識同學，很開心	我希望自己能與別人好好相處	我曾經結交過朋友
---------------	---------------	----------

身心健康

我覺得自己身體狀況普通	我希望身體能夠更加健康	我以前身體況比現在來得健康
休閒/娛樂(休閒生活)		
我每天玩電腦 我想去日本	我希望能一直很開心的玩電腦遊戲 我想多了解日本文化	我會玩電腦線上遊戲 我會上搜尋日本有關的文化、我會自學日語

優點類型

個人特質／特性	技巧/才能	環境優點	興趣/抱負
第一次優點評量			
我比較內向、好客，會堅持想做的事	<ul style="list-style-type: none"> ● 我了解電腦基本知識和設備 ● 我會操作電腦、繪圖 	位居社區傳統市場、生活機能佳、交通便利	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習獨立 ● 能夠照顧自己日常生活
第二次優點評量			
<ul style="list-style-type: none"> ● 內向、溫和 ● 替他人著想 	<ul style="list-style-type: none"> ● 會簡易電腦文書，例如 word ● 會日文 	有安全住所	我想成為電腦繪圖人員

上述想望的優先順序

第一次優點評量	
1	學業、教育：希望我能完成高中學業
2	身體健康：希望我的情緒不恐慌、焦慮
3	希望心情快樂
第二次優點評量	
1	學業、教育：努力去上課，把高中課程念完、取得學業
2	身體健康：定期就醫、服藥，使病情穩定
3	日常生活：作息正常、充實過每一天

三、 個人計畫：

(一) 生活領域的焦點

第一次個人計畫 (107.5.29-107.8.30)			
<input type="checkbox"/> 日常生活	<input type="checkbox"/> 財務/保險	<input checked="" type="checkbox"/> 職業/教育	<input type="checkbox"/> 社會支持
<input checked="" type="checkbox"/> 健康	<input type="checkbox"/> 休閒/娛樂	<input type="checkbox"/> 法律	<input type="checkbox"/> 靈性
第二次個人計畫 (107.8.31~)			
<input checked="" type="checkbox"/> 日常生活	<input checked="" type="checkbox"/> 財務/保險	<input checked="" type="checkbox"/> 職業/教育	<input checked="" type="checkbox"/> 社會支持
<input checked="" type="checkbox"/> 健康	<input checked="" type="checkbox"/> 休閒/娛樂	<input type="checkbox"/> 法律	<input type="checkbox"/> 靈性

(二) 我的目標與計畫

第一次個人計畫：

我的夢想是：去上學				
本次的目標 (可測量的短期目標)	我會這麼做			備註
	執行方法	完成期限/ 執行時程	預計檢視 計畫時間	
到學校讀完高中三年的課程	1. 上網找學校並詢問入學方式 2. 申請入學 3. 到學校上課	1. 查詢及申請 107/05/29-107/08/30 2. 到校上課 107/09/01	107/12/30	

我的夢想是：能走出戶外				
本次的目標 (可測量的短期目標)	我會這麼做			備註
	執行方法	完成期限/ 執行時程	預計檢視 計畫時間	
到診所看身心科醫生	1. 每月一次看身心科醫生 2. 按時吃藥、減少幻聽、焦慮 3. 每週一次，走出家門到社區買東西	107/05/29-107/11/30	107/12/30	

第二次個人計畫：

我的夢想是：完成高中一年級上學期的學業				
本次的目標 (可測量的短期目標)	我會這麼做			備註
	執行方法	完成期限/ 執行時程	預計檢視 計畫時間	
我要完成高中一年級上學期的學業	1. 每天到校上課 2. 上課專心聽講 3. 下課後複習功課 4. 參加學校期中、期末考試 5. 通過考試、成績及格	107/08/31- 108/06/30	108/07/01	

我的夢想是：開心過每一天				
本次的目標 (可測量的短期目標)	我會這麼做			備註
	執行方法	完成期限/ 執行時程	預計檢視 計畫時間	
做一件開心的事	1. 吃自己喜歡的食物 2. 玩電玩	107/12/01- 108/07/07	108/07/01	

四、處遇取向及策略：

(一) 以案母作為與個案溝通的橋樑

由於個案足不出戶且害怕接觸人群，服務初期社工家訪時主要以接觸案母為主，並請案母透露讓個案知道社工的到來，假如可以的話，希望可以跟他談談話；個案慢慢認識到社工的存在，並且在家訪結束後會特意繞至個案門口，告知「OO 我來囉」、「你最近好嗎？」，慢慢的，儘管個案不擅於與他人四目相交，也會慢慢回應社工的問答。

(二) 尊重家庭隱私

社工在家訪過程中，尊重家庭隱私，社工認為每個人都有自己的隱私，儘管個案因為精神疾病所困擾，也必須等個案自己願意開口表露時再進行對話；社工表示關係建立尚未成熟時，詢問會導致案家的防衛心態提高，應該著重於目前現況，不需要將案家過去的悲傷及往事全盤托出。

（三） 談論個案喜愛的事、激發個案的想望

儘管社工未接觸電腦遊戲，卻以同理代替責備，了解電玩世界對於個案的重要性，個案在面對人群時會感到焦慮及恐慌，但又渴望與他人建立關係，因此社工發現透過電玩，個案可以在安全的環境下與其他玩家接觸，促進社會支持及社會參與。

了解電玩對於個案的重要性後，社工便以電玩作為媒介，引導個案表達自己的想望或滿足需求，並表示當個案談到電玩時「他的眼睛就發亮了」，社工更進一步詢問個案是否希望從事與電玩、動漫相關的工作，個案便表示自己希望可以學好日文及電腦繪圖，也透過社工的引導，個案在就學過程中努力維持成績，希望能以獎學金購買遊戲點數。

（四） 以「就學」代替「就職」

過往對於個案的服務輸送多以就業輔導為主，然而個案在身心狀況及缺乏動力的情況下，無法持續就職，社工為此不斷反思「就職真的是他要的嗎？」，後來會發現這些工作都不是個案所要的，社工因此與個案談論就學的可能性，發現個案對於「學習相關支持」及「維持成績獲得獎學金」二事有較大的動力，因此便支持鼓勵個案朝著自己的想望出發，取代過去職業媒合服務。

（五） 自我揭露

對於個案而言，持續就學且在外讀書是十分不舒適的，社工以利用自己過去讀書經驗表示「我也跟你一樣，我後來進修社工夜間部，知道晚上上課的辛苦，真的很不容易」，表達能明白個案的感受，並且進一步引導個案想像完成目標後的快樂與成就感，也同時表示自己會陪伴個案度過難關。

（六） 建立案主自主性

在個案表達自己就學的想望後，社工引導案主自行上網搜尋就學相關資訊，一

方面是希望以個案的喜好選擇學校及科系，另一方面是希望透過主動搜尋，使個案對自己的想望更加負責；另外，社工利用設定時限的方式引導案主積極尋找入學申請方式，使其展現、提升實際行動的動力及能力，個案最終自行申請報名高中，並且前往參加新生訓練。

(七) 協助案主以「全人 (holistic)」觀點看待疾病

在關係建立成熟後，社工嘗試與個案談論目前現在生病的狀況，儘管目前個案譫妄、焦慮等症狀仍存在，但社工告訴個案，儘管現階段無法制止那些聲音，但能想辦法與疾病共存，並且肯定案主、引導他回想現在的改變（情緒平穩、症狀減輕），使個案能看到疾病外努力面對生活的自己。

五、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	家訪會談	<ul style="list-style-type: none"> ● 與個案及其家庭建立關係 	<ul style="list-style-type: none"> ● 使個案、案母認識社工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「焦點在於優點而非問題與病理」 目前生活的觀察與肯定：初期建立關係時，社工觀察到個案日夜顛倒，因此並未要求個案起身或離開房間會談，同時也發現個案的興趣在電腦遊戲，後續也能以個案興趣作為關係建立的媒介。 關鍵人物的媒介與催化：案母作為個案的主要照顧者，同時也是作為與個案建立關係的關鍵人物，因此社工初期主要是與案母溝通為主，除了能更加瞭解案家的生活情況外，也能作為案母與個案的溝通橋樑。 ● 「社區是資源綠洲」 正式資源的介入：社工家訪本身便是種正式資源的介入，除了給予案家在實物上的協助外，中心舉辦的喘息服務、人際互動、社區參與或是旅遊皆為連結案家支持系統的方式之一；此外，透過社工引導，個案後續也拜訪了身心科醫生，提供除了社福外其他面向的服務支持。
建立關係	外展旅遊	<ul style="list-style-type: none"> ● 鞏固個案與社工的助人關係 	<ul style="list-style-type: none"> ● 使個案、案母認識社工 ● 使個案走出家門，增進母子感情及 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「個人有能力學習、成長與改變」 社工肯定個案的潛能及能力，希望能透過中心的一日遊增加個案與外界的接觸，並增進個案與案母的情感交流。 ● 「焦點在於優點而非問題與病理」 運用自我敘述：一開始個案拒絕了社工的邀請，而社工認為

			<p>增加對外界的興趣</p>	<p>個案有參加的動機卻有些遲疑，因此社工引導個案述敘自己目前的症狀：「你不去沒有關係，那你可不可以告訴我是因為什麼呢？」，個案表示害怕跟人接觸，社工同理個案：「你不錯喔，謝謝你跟我說你的困難，因為我不是你，沒辦法完全理解這些狀況對你來說，是很大的困難跟害怕，那有沒有什麼方式你會比較舒服？」</p> <p><u>利用華人傳統文化對家庭的成諾</u>：社工表示案母年邁，請個案思考這次的出遊，是否是個陪伴案母的機會？再加上社工與案主承諾在出遊期間會陪伴在案主身邊，再加上案母的陪同，案主便答應參加了。</p> <p><u>配合生態觀點</u>：社工認為，這些活動對於精神障礙者而言是十分可貴的經驗，因為他們很難有機會可以自己出遠門，即使出門了，還要面對社會不友善的眼光，社工利用中心資源協同合作，增進案主與環境交流的能力及機會。</p> <p>● <u>效果評估</u>：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>個案對出遊的看法</u>：個案的回饋認為參與活動是「很不錯的」、「很開心」，顯示出出遊的意願。 2. <u>出遊過後的轉變</u>：社工表示是參加活動是很好的起點，從一開始閉不出戶，之後社工家訪時開始會走房門參與談話，社工也告訴案主「你有選擇的權利，在這過程中你有不開心、不高興的你都可以告訴我」
服務歷程	服務方式	執行進度	工作目標	使用的優點原則

<p>建立優點評量</p>	<p>家訪會談</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 填寫優點評量 	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解個案的想望及未來方向 	<p>社工在訪談的時一問一答，除了激發個案的想望之外，也協助個案以自己的語言填寫。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「個人有能力學習、成長與改變」 <p><u>啟發、引導個案的想望及動力</u>：個案過去因為身體及其他因素，無法持續工作，社工引導個案說出自己對於未來的想望，例如：「現在你很好找到保全的工作，但是你真的想要這樣的工作嗎？」，漸漸引發案主的思考。</p> <p><u>排除改變成長的障礙</u>：個案表示想做與日文、電腦繪圖師相關的工作，社工考量到這些職業的專業性，而個案的學歷目前僅有國中畢業，因此詢問個案就學的意願，例如「這些都很棒！那我們是不是可以朝著這個夢想出發呢？」引導個案說出如何取得高中學歷。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「焦點在於優點而非問題與病理」 <p><u>過去正向經驗的喚回與重溫</u>：個案在過去為資優生，成績表現十分亮眼，在過程中社工引導個案回顧過去表現，例如跟他說：「我覺得你很會念書，這是你的優勢跟本事，雖然有些狀況因為你生病了，使你有些事情沒辦法完成，但你還是有很棒的地方」使個案了解儘管目前生病了，自己的本質及優勢仍存在。</p> <p><u>分享他人經驗</u>：在談論學業面向的想望時，社工列舉過去個案努力完成學業達成自己的夢想的成功案例，降低個案的焦慮及擔憂。</p>
---------------	-------------	--	--	---

向案母表達個案 想望	家訪會談	● 使案母了解 個案想望	● 希望案母能 理解個案的 想望	● 「焦點在於優點而非問題與病理」 (案母的)負面語言行動的解構與重建：案母對於個案的生 涯規劃感到擔憂，會以責罵的方式希望個案改善、去工作， 社工向案母表示個案目前的狀況有許多痛苦及感受是我們無 法體會的，是否可以先體諒個案的情況。 轉移問題焦點及呈現優點：社工引導案母了解當在學習上的 優勢，就讀高中除了能協助個案實現夢想，也能使個案未來 取得較穩定的工作。
個人計畫 訂定	家訪會談	● 擬定個人計 畫	● 與案服務對 象討論「個人 計劃」	● 「案主是助人關係的指導者」 案主自決：社工在訂定計畫的過程中會不斷告知「我會在旁 邊幫助你，但是你要告訴我，這半年想要做到什麼？」並且 向個案告知這是自己想要的目標。 討論目標：社工詢問個案「你覺得對你而言，什麼是重要的 呢？」，並讓個案知道「這是自己想要的」，且說出具體的行 動，例如個案表示「我每天都要去學校」。 將目標碎片化：由於個案的目標為「完成高中學業」，對於個 案而言較為長期，因此社工與個案共同討論，以半年為單位 訂做短期目標，而每學期結束後案母會與個案一同慶祝。
服務歷程	服務方式	執行進度	工作目標	使用的優點原則

個人計畫執行— 就學面向	家訪會談	● 執行個人計畫「我要完成高中三年的學業」	● 協助個案執行個人計畫	● 「焦點在於優點而不是問題和病理」 社工表示，不應該告訴個案「你應該要怎麼做」，因為不論個案現在的狀況為何，他仍擁有自我及自主；身為社工可以引導個案的想望及思考，使個案回歸到看自己的狀況。
個人計畫執行— 就醫面向	家訪會談	● 執行個人計畫	● 協助個案執行個人計畫	● 「社區是資源綠洲」、「增強案主權能（讓他做、不是幫他做）」 社工提議個案可以看身心科醫生，並與個案一同搜尋掛號資訊，引導個案自行去就醫，而後個案表示「醫生人很好，他花好多時間鼓勵我，也很認同我現在做的事」，對個案而言是很大的支持。 ● 「焦點在於優點而非問題與病理」 <u>轉移問題焦點及呈現優點</u> ：當個案狀況不穩定時，社工引導個案看見目前的成果及努力「你已經很棒了，你有持續在就醫」。
短期目標達成情況評估	一般會談	● 目前服務心得感想訪談	● 確認目前發展	● 「焦點在於優點而不是問題與病理」 <u>目前日常生活的觀察與肯定</u> ：除了個案給與目前服務的回饋外，社工也肯定個案目前持續就學的行動。 ● 「焦點在於優點而非病理」 <u>優點的具象、強化與維持</u> ：利用將本次短期評估拍成影片，社工與個案及案母可依照改變前後的情況作比較。 ● 「助人關係是基本且必要的」

				增強鞏固「我們」是同一陣線的夥伴經驗與情感：社工告知個案會固定透過家訪、電訪及 e-mail 的方式與持續關注個案，以及表示個案畢業會前往參加畢業典禮。
--	--	--	--	--

六、 服務使用者使用優勢觀點服務之感想

以下對話「」中為個案表述，（）為社工的補充。

（一） 個案感想

● 喜歡不喜歡你目前的生活？

「還不錯，蠻喜歡的，現在比起以前（生活作息方面）正常很多，因為（現在感覺）很快樂，比較可以跟朋友一起歡笑，變得比較稍微外向一點，比較不會怕接觸人群（可以走出家門，到外面買東西）。」

● 你覺得這次回學校，有什麼樣的改變？之前有什麼感受呢？為什麼會想繼續讀書？

「我變得比較開朗、比較活潑，以前每天重複一樣的事（生活）很無趣，也不能去外面接觸人群；學校是因為我不想讓媽媽擔心，（我）想把學業念完。」

● 生病帶給你什麼感覺？你是怎麼走出來的？

「生病很不舒服、不能跟別人接觸，我（在面對恐慌焦慮時）自己給自己打氣，在心裡喊加油不要害怕」

● 你對自己的期待是什麼？

「希望日子可以過的更好、希望可以順利畢業（希望以後可以當電腦繪圖師）。」

（二） 案母感想

● 你覺得個案以前跟現在有什麼差別？最大的改變在哪裡？

「我覺得有很多的差別，因為他以前整天都在家裡，現在進步很多，走出去唸書，從下午五點多到十一點才回家，差（改變）這麼多我很高興；我覺得是生活起居改變最多，現在會走出去，還去讀書。」

● 以前比較擔心的是什麼？

「以前吃總是在家裡吃喝睡，都沒有走出去，現在改善很多。」

● 你對個案的期待是什麼？

「希望他每天都可以開心的改變自己（生活作息正常、快樂過日子）。」

● 你覺得可以怎麼協助個案？

「互相溝通、學習走出去，盡量控制自己忍耐（面對孩子不會一直唸他）。」

七、 案主改變與復元狀態之評估：

（一） 以復元統合理論模型（unity theory of recovery of self）分析

提升自我效能感：自我效能（self-efficacy）指個人對自己具有充分能力可以完成某事的信念。個案從前是被動就職，再加上身體不適無法堅持就業；在社工的協助下，案主表達「繼續就學」的想望，因此儘管有時害怕人群或症狀發作，仍堅持就學，目前能獨自搭公車上學。

獲得社會角色：個案過去長期待在家裡，與外界失去聯繫，目前案主走出家門，為了使案母安心及實現自己的夢想而努力。

生活品質提升：案主過去日夜顛倒，並且時常有幻聽、恐慌及焦慮的現象，目前雖然症狀仍存在，案主已能夠表達自己及照顧自己，並增進面對壓力的因應能力，例如案主忘記吃藥會提醒媽媽，此外，社工詢問個案當症狀發作及遇到困難時該如何應對，個案表示會跟自己說「OO 加油」，或是「做其他事轉移注意力、不要去聽」，顯示個案目前在「學習照顧自己（starting to care for the self）」及「增進壓力因應能力（enhancing stress-coping ability）」等面向上有明顯提升。

與家人之親密互惠關係：個案與母親生活相依為命，因此彼此關係緊密，然而由於案母時常因為擔心個案未來，在看到個案作息顛倒及不去工作時，有「碎碎念」的情形，而個案在精神狀態不好時會與案母起衝突；社工將此聚焦於對案母的溝通，例如表示「媽媽，他也知道這些事情是不對的，但是他沒有辦法控制，你可以試試看換一個方式跟他說，例如『媽媽看到你這樣子也會覺得很難過，因為你這樣子也讓自己受損了』」，透過社工與案母的溝通，案母逐漸減少容易與個案產生衝突的情形。

（二） 以生活面向分析

日常生活：由於個案目前仍持續就學中，因此即使在電玩上花費許多時間，卻會「提早起床看著鬧鐘，等待出門」，在作息方面有明顯改變。

職業/教育：社工協助、引導案主說出自己的想望，案主表示希望未來能從事與日文或電腦繪圖相關的工作，因此目前就讀相關科系，並且維持良好成績且獲得獎學金。

社會支持：社工不定期提供案家物資及進行電話訪視，除了使案母獲得喘息空間外，更會邀請案母子參與機構或社區活動，建立社會支持網絡；此外，社工也與案主利用電子郵件溝通，增進案主互動機會；再加上案主就學的關係，目前在學校有結交朋友，呼應優點評量中「我希望多交一些朋友」的想望。

身心健康：除了陪伴個案度過症狀發作、焦慮恐慌的情況，社工連結相關身心科醫生，以不同面向協助案主；目前案主雖仍有症狀，但已能獨自搭乘公車上學、並且穩定服藥就醫。

根據上述，個案及家庭在服務過程中達到症狀減緩、建立堅毅及復原力與家庭支持等面向。

肆、 工作者的心得

一、 與優勢觀點的初次接觸

我之前在大學上課時有學習到優勢觀點，但只記得六大原則跟一些概念，認識不是那麼的深，我是來到這裡當社工的時候才深入了解優勢觀點，我覺得這是件很好的事，因為有理論的依據所以我在實務的操作當中可以邊做邊學習。

二、 對個案的想法

與過去服務類型差異大

以前我是在藥酒癮領域工作的，主要接觸的精神疾病是藥物成癮引發的，再加上過去的工作內容是諮詢，所以也不能那麼深入了解他們，一開始精神障礙領域對我來講是個蠻大的挑戰，因為根據個案的過往資料、紀錄，讓我發現有很多不是我熟悉的。

對個案的初期印象

一開始接觸他的時候，我心裡想「天啊，我不知道要花多少時間！」，因為不知道會花多久時間才能與他建立關係，然後因為個案管理的工作又有急迫性，加上我還有其他個案，這也不是以前熟悉的領域，不知道要跟他「耗」多久。

目前為止個案的改變

我覺得「陪伴」真的是一個很好的方式，他能願意這樣跟我談，我真的沒有想到，一開始我對優勢觀點有點懵懂，是在陪伴個案的過程當中漸漸的領悟的；服務中我時常想，自己是如何看待個案、他的障礙或甚至是看待自己呢？個案他真的超乎我的意料之外，我覺得讓我瞭解到不要對任何人設限。

對精神障礙者的看法

我認為即使一個人或是他的環境有一些不好的地方，也一定有好的地方，我們需要換一個角度想想，如何讓他以比較正向的方式去看待事情，有沒有可能用另一個角度思考、了解一些現象跟狀態，而不是一下子就烙印、貼標籤，覺得「精神疾病就是不好的」，我覺得這樣的想法會設限人的可能性；我們一直強調充權，因此需要想想自己如何跟個案一起工作、有沒有什麼是他可以發揮能力的？我覺得每個個案都不一樣，在工作時候需要去找到他們的不同處。

例如當我正在陪伴精神障礙者時，這對我來說也是一種挑戰，因為他們不時會有極大的情緒起伏；但是撇開這個，我們有沒有可能去找到他的其他能力呢？我發現他有一些執行、處理事物的能力，去發掘他潛藏的優勢而不是看到他人在疾病狀態中，不能有所改變或有所作為；因此看事情、人的角度是很重要的，但要怎麼找到他們的優點，就是我們需要學習的。

三、 使用優勢觀點的心得

我不敢說真的運用得很好，但在這當中我覺得最大的收穫不是我做了什麼，而是在這過程之中看到個案的改變；我看到的是人的存在價值、以及他們發出的希望、光芒及潛能。

使用優勢觀點出發的評估及個案記錄表與其他單位的交流

他們（其他合作單位）在看報表的時候，需要我們先將六大原則的運用列舉出來，並且進行溝通，可能有時候要花上不少時間跟其他單位解釋，但我覺得在過程中，自己要很能知道優勢觀點的具體運用，否則很難具體說明清楚；但我認為，使用這樣的報表最棒的是可以找出一般問題取向的報表上所看不到的個案的潛力。

過去服務方式與使用優勢觀點的差異性

以前工作時，我都比較問題取向，在我還沒接觸優勢觀點前，我是比較負向的，因為我看到的都是社會問題，特別是身為專業的助人者，我覺得看別人的問題很容易，將問題導向個人歸因或外在歸因後解決，就結束了；這樣可能會忽略到人的存在價值跟本質，這些是我們需要去看見的。

不同的觀點會使工作者用不同的角度看待個案，如果只看問題就會覺得個案是個有問題的人，自己的心情也會有差異，因為會覺得別人一直出狀況；而用優勢觀點可以去注意到人本身的能力及希望，即便他在不好的環境或是狀態裡，我也可以知道個案有在限制的狀態下，他們要怎麼樣找到生命的出口，我覺得這是優勢在運用上跟一般理論不一樣的地方。

優勢觀點是否有其限制？

我覺得每種個案類型都可以運用優勢觀點，只是需要先知道不同類型的個案大

約有什麼樣的挑戰，此外，要很清楚你跟你服務對象工作的目標，我覺得優勢觀點是一個可以跨領域、跨類型的工作方式，在我個人的經驗裡是這樣的。

四、 優勢觀點所促成的雙向復元

我覺得我收穫很大，雖然在這過程中個案說「很謝謝你們的陪伴」，但是我覺得我們做的並不多、我真的幫的不多，一路看他這樣子掙扎、爬起來了，我就會覺得他的成果比我想像的還要更好；從我剛開始接觸他時還想著「這要花多久的時間啊」，到現在，他真的超乎我的意料之外，我覺得人不要太設限，我覺得是我們社會工作者比較幸運，因為在我們所受的教育裡面，我們可以跟他一起分享、陪伴他們，也讓我們成長、反思到不要設限自我及他人。

另外，我覺得專業工作者要有他的職業倫理及道德，也不要很快的對個案下定論，我覺得優勢觀點給我最大的差別就在這裡，你用怎樣的心態陪伴個案，他們是知道的，即便個案不說，他們是會知道你的真誠跟陪伴的；個案自己本身做到的事情，是我一直持續助人工作的動力，我一直很喜歡直接服務，雖然吃力不討好，尤其是在社區工作這種複雜性很高的地方，但我覺得這都是其次，因為在這樣的環境中，我們可以看到個案的能量，因為看到他們的成長也是我們社工會開心的地方，同時也是作為持續下去的動力。

我真的很謝謝這些個案，我很喜歡當助人工作者，因為在這過程中我也不斷的被療癒，我覺得遇到挑戰時同伴及主管的支持很重要，我很喜歡這裡的氛圍，「我們一同走過這些風風雨雨」，我就覺得好有意義喔，我其實覺得有點限制的是，我真的沒辦法陪伴個案太深入、太久，只能盡力了，因為我有很多個案很多面向需要工作，但我整體而言是覺得很感謝的。