

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

「優勢觀點重譜生命新樂章」

個案管員：杜家儀

整理撰寫者：劉庭瑄 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。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。

優勢觀點的推動歷程

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。

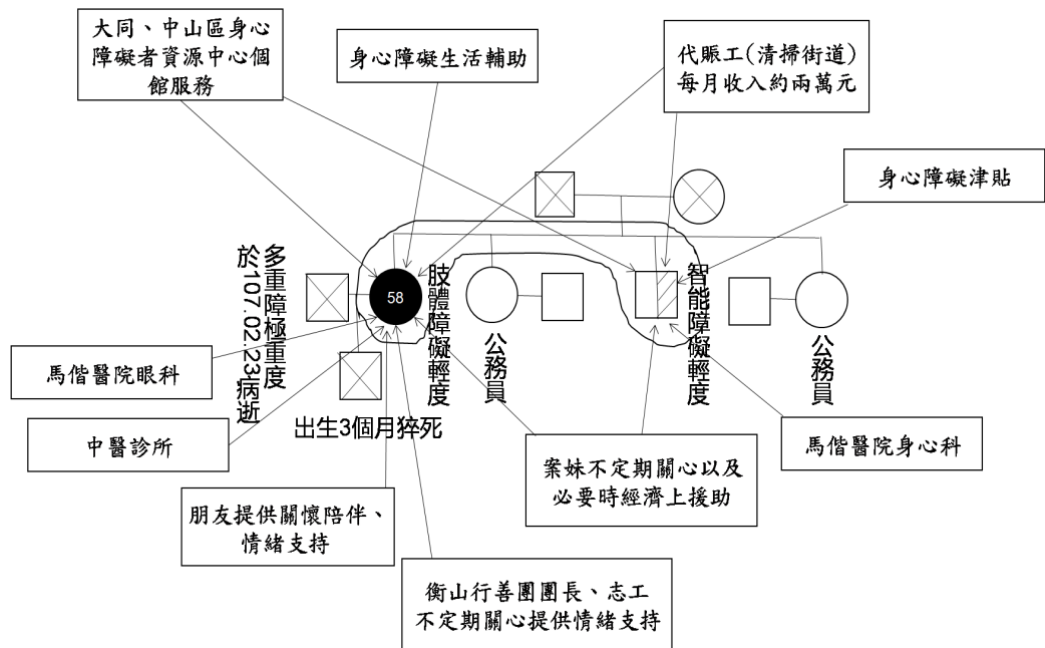
貳、 案例簡介

- 一、案主來源：主動發現，案主因先生狀況不好，在照顧上有些負荷不了的情況，所以自行致電諮詢和求助。
- 二、開案日期：106 年 3 月 31 日
- 三、結案日期：尚未結案
- 四、案由及案主簡介：

(一). 案由：

案家三口皆為身障人士，案主(女，56 歲，輕度肢體障礙，左眼幾乎失明，右眼視力模糊)在照顧案夫(59 歲，極重度多重障礙)與案弟(輕度智能障礙併情感型精神障礙)負擔沉重，精神壓力極大。案主表示醫師提醒其心臟、下肢狀況嚴重，身體情況已處於過勞狀態，因過度疲憊而未見康復。但因案主需要照顧案夫，而無法休息和就醫，故案主希望能有喘息服務與經濟支持，讓案主可以暫時休息養病。

(二). 家系圖、生態圖



(三). 案主狀況:

1. 身心狀況:

- (1) 案主 49 年次，今年 59 歲，身體瘦小，右腳腳趾因筋脈發炎截肢而領有肢體障礙輕度手冊。案夫於 107 年 2 月 23 日病逝，案主與案夫間關係非常緊密，案夫病逝案主情緒上受到很大的影響，前陣子都需要依靠安眠藥才能入睡，近期睡眠品質有穩定些，但仍需要很大的情緒支持。
- (2) 案主固定會在馬偕醫院看眼科，案主表示左眼已經看不清楚，而右眼微弱視的狀態，醫生表示有青光眼。
- (3) 案主提及最近透過案友的介紹至中醫診所看診，主要是治療腳和眼睛的部分，表示覺得這段時間健康的部分有漸漸改善的現象；而案主會利用下班的時間去工作地點附近的公園做些簡單的運動當作復健。

2. 就業狀況:案主目前從事代賑工掃街工作，每日兩個時段，清晨至早上九點半及下午三點。案主表示過去因為要配合照顧案夫，加上必須要有工作收入，才選擇清掃街道代賑工；案夫病逝後，案主的時間分配可做調整，且目前的工作制度有調整，會改成二次派工，希望可以是一份穩定且體力能負荷的工作。

3. 經濟狀況:案主為低收入戶第四類，每月領有身心障礙生活補助 4,872 元，案主從事代賑工清掃街道工作，每月工資約 20,000 元，經濟收入每月約 24,872 元；另外，案主每月會定期還債務 12,000 元。
4. 居住狀況:
 - (1) 案主表述案家所居之處為祖先房產，產權約近 50 名親友所共同持有，外觀為日式木造平房。屋型為狹長狀，屋內坪數約近 40 坪。案家門前設為神壇供奉神明，無客廳且祖先牌位擺在走道，走道十分狹小。
 - (2) 案弟房間位於神壇正後方，案主寢室為居房舍最後端，過去屋內採光不佳，即使白天室內也十分昏暗，其餘房間多為儲藏雜物，室內多處積水漏水情況；個管於 106 年 12 月連結衡山行善團進行房屋修繕及整理，衡山行善團協助案家屋頂補修、加裝廁所及房間拉門、水電重新裝修及屋內清潔，目前案家的居家環境仍保持乾淨。

(四). 案家狀況:

1. 家庭成員及互動狀況
 - (1) 案父母:皆已去世多年。
 - (2) 案夫:領有多重障極重度身障證明，罹患心臟衰竭也因糖尿病導致視網膜病變剝離，於 107 年 2 月 23 日病逝。
 - (3) 案大妹:已婚外嫁，職業為公務人員；案妹偶爾給予案家協助。
 - (4) 案大弟:未婚，領有智能障礙輕度身障證明，與案主同住，現於環保局所聘用之清潔隊工作，每月收入約 2 萬薪資收入。
 - (5) 案小妹:已婚外嫁，職業為公務人員。

參、 優點案主管理模式處遇過程摘要

一、篩選案主之標準:

1. 個管員和案主已建立友好的信賴關係:當案主有發生任何事情，會主動和個管員分享與商討。
2. 案主具有強烈希望，期盼可以改善身體健康及經濟狀況。
3. 透過優點評量，個管員發現案主具有潛能，並有動機與意願來面對其想望。

二、優點評量：

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		
我平時除了工作，其餘時間在家居多，幾乎都在家看電視或看書等。	我本身就不太會去外面活動。	我過去幾乎都在照顧先生，作息也都與他有關。
財務/保險		
我每個月領有身心障礙生活補助 4,872 元。	我每個月會還 12,000 元的債務，希望可以快點還完，不過還要好久。	1. 過去妹妹有幫忙還部分債務，現在的負擔才沒有那麼大。 2. 個管協助連結喪葬補助(約 31,000 元)。
職業/教育		
我目前從事代賑工清掃街道的工作，每個月約 20,000 元。	我希望找個腳較能負荷的工作。例如，零售業賣糖果餅乾或乾糧等。	我從事代賑工清掃街道的工作近兩年了，過去因先生的關係，以工代賑的時間較彈性，之後會想要換工作，不需要付出龐大勞力的。
社會支持		
自從先生過世後，朋友擔心我會想不開，假日會陪我聊聊天、喝下午茶，舒緩心情，不定期透過 line 關心問候。	朋友、個管都對我很好，有他們的陪伴，我要更堅強。幫了我很多忙，我也希望可以盡自己的能力幫助他人。	朋友在經濟遇到困難的時候會提供協助。
健康		
每個月會在朋友介紹的中醫診所看診且穩定吃藥，主要是治療眼睛和腳的部分。下班都會去附近的公園做運動，起立蹲下	過去忙於照顧先生，沒有太多的時間關注自己，現在才發現身體狀況，我希望自己的身體狀況可穩定，如身	我看馬偕的心臟科、內分泌及新陳代謝科，也會去眼科看診，醫生表示有青光眼。

50 下當復健。	心、睡眠品質。	
休閒/娛樂		
個管提供的活動資訊，我會依照自己有興趣的主題去參加。	我希望可以利用自己有空的時間多學習不同的事物。我對書法、插花課程蠻有興趣的，若有相關活動資訊，可以提供給我。	我其實鮮少有休閒娛樂。
法律		
目前有先生產權(遺產)的問題，先生的兄弟姊妹及我都有部分產權。	不論最後是否能保有這些遺產，其實都無所謂，是你的就是你的。	先生過世，先生的兄弟姊妹都沒有與我討論產權問題，也不想去跟他們爭什麼，順其自然。

三、個人計畫：

想望順序 時程與方法	排序一	排序二	排序三
長期目標	我希望找個腳較能負荷的工作，例如：零售業賣糖果餅乾或乾糧等。	我希望我能穩定的復健。	我希望可以利用自己有空的時間多學習不同的事物。
短期目標	108 年過年前有實際販賣的經驗	穩定就診及服藥	參與多元的活動
策略方法	<ol style="list-style-type: none"> 陸續勘查適合的地點。 到附近的乾糧店瞭解批發的物品。 多瞭解其他可以賣的東 	<ol style="list-style-type: none"> 每天下班到附近的公園起立蹲下 50 下。 穩定看中醫科並和醫生討論身體狀 	<ol style="list-style-type: none"> 分享自己感興趣的事物。 提供活動的訊息。 瞭解參與活動的想法及感受。

	西，例如： 農產品等。 4. 尋找可協助的人力。	況及尋求適切的復健方法。 3. 提供適合的活動資訊，例如：體適能、瑜珈課程等。	
責任歸屬	案主、個管員	案主、個管員	案主、個管員
完成期限/執行時程	108.04/半年	108.04/半年	108.04/半年

三、處遇目標：

1. 提升案主自我能力的肯定，並增強問題解決和壓力因應的能力。
2. 協助案主找到合適的工作，以達成其在經濟方面之想望。
3. 適時關心案主身體狀況，增進案主生活滿意度。

四、處遇取向及策略：

1. 建立真誠信任關係，以正向的觀點看待案主，相信其有能力，適時以正面語言給予案主回應，激發案主的主體性。
2. 發展專業友誼關係，個管員與案主以平等的互動一起工作。
3. 案主是指導者，依循案主的腳步為進度，並從對話中發掘自己可以協助些什麼，以包容、接納的態度進行服務。
4. 以外展、陪伴、支持、鼓勵的行動為服務方針，藉由實際參與行動讓案主成為助人者。
5. 運用正式資源來協助案主的需求，並使用非正式支持體系激發案主的社會參與。
6. 增強案主的自信與自我肯定，讓案主了解自己有可能。

五、處遇過程與內容：

服務歷程	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
建立關係 (106.08 開始)	電訪 面訪	與案主建立關係	建立良好互動關係	此關係被視為基本且必要的：因案主時常情緒低落，個管員

	家訪			<p>陪伴在旁、傾聽心情，使其有抒發管道。關心案主在照顧案夫的壓力，並給予情緒支持。</p> <p>社區是資源的綠洲：個管員通知案主領取物資，並關心其近況。</p>
<p>案家生活協助與非正式支持 (106.10-106.12)</p>	<p>電訪 面訪 家訪</p>	<p>提供資源協助(物資與房屋修繕)</p>	<p>提升案家生活品質</p>	<p>個人有能力去學習成長改變：案主願意跨出自己內心那一步，願意接受別人的幫助，而理解接受幫助並非丟臉的事情。</p> <p>社區是資源的綠洲：個管員得知這是案主的想望，協助資源轉介，並著手修繕事宜。</p>
<p>案夫因疾病而反覆就醫 (107.01-107.02)</p>	<p>電訪 面訪</p>	<p>持續關心案夫狀況，並給予案主情緒支持</p>	<p>給予案家持續關心，並針對案家需求，協助連結相關資源</p>	<p>個人有能力去學習成長改變：案主陪伴與照顧案夫的心情與精神令人敬佩，個管員以正向的語言肯定案主，並給予鼓勵。</p> <p>此關係被視為基本且必要的：個管員面對案主的無助，除了前往醫院探視，也持續給予案家關懷。</p> <p>社區是資源的綠洲：個管員針對案家需求，協助連結相關資</p>

				源(輔具申請)與經濟補助(急難救助金)。
案夫離世後的喪葬事宜 (107.02-107.04)	電訪 面訪	傾聽、陪伴案主喪夫之情緒，並協助案主處理喪葬事宜	陪伴案主處理喪葬事宜	<p>個人有能力去學習、成長和改變:案主穩定就醫，調養身體。因個管員有參與告別式，與案主分享她的看見，並在細節上稱讚她，雖然她總覺得這是應該的、沒什麼。但也藉由這樣的行為，讓案主知道並且給予鼓勵，讓她在那樣的氛圍下，也可以感受這小小細節的美好。</p> <p>案主是助人關係中的指導者:雖然個管員有聯繫到相關補助事宜，但因較為簡單，案主希望能遵循其信仰(誦經)，而自行聯繫葬儀社辦理。</p> <p>此關係被視為基本且必要的:個管員傾聽與陪伴案主喪夫之情緒，並持續關心案主的生心理狀況。個管員至殯儀館參加案夫告別式。</p> <p>社區是資源的綠洲:個管員幫忙連結相關喪葬補助。</p>
陪伴與關懷的力量，初次談論優	電訪	關心案主的生活近	陪伴案主走出喪夫	個人有能力去學習、成長和改變:個

<p>點評量與個人計畫</p> <p>(107.04-107.10)</p>	<p>面訪</p>	<p>況並提供活動資訊</p>	<p>之痛，並發展其期望</p>	<p>管員與案主談論優點評量時，發現其對於書法及插花課程有興趣，個管員連結相關課程，案主參與其中並對於自己的作品感到滿意。</p> <p>焦點在於個人的優點而非病理：個管員至現場關心案主參與活動之狀況，看到案主融入於活動中並主動向老師提問。</p> <p>案主是助人關係的指導者：案主面對原先報名的活動，案主因為工作關係無法如期抵達，主動和個管員提及要改期之事宜。</p>
<p>優點評量與個人計畫的實踐</p> <p>(107.10-108.04)</p>	<p>電訪 面訪</p>	<p>個管員至案家訪視了解案主的生活近況，並與案主談論希望花田與個人計畫</p>	<p>發掘案主的期望，訂定計畫並實踐</p>	<p>個人有能力去學習、成長和改變：案主的期望是希望找到一個腳可以負荷的工作和穩定自己的身體狀況。</p> <p>案主是助人關係的指導者：個管員提供近期中心辦理活動資訊給案主，案主會針對有興趣的活動參加。</p> <p>此關係被視為基本且必要的：個管員主動了解案主參與活</p>

				動之心情與狀況。 社區是資源的綠洲： 個管員持續關心案主的生活狀況，並提供案主有興趣之活動資訊。
案主復元的歷程 (108.4-至今)	電訪 面訪 家訪	透過電訪與機構面訪，了解案主的近況	持續關心案主近況	個人有能力去學習、成長和改變：案主自行與案夫手足協調關於案夫遺產的相關事宜，自己處理完案夫產權議題。 此關係被視為基本且必要的：案主表示因受到個管員的熱情感動，案主積極面對生活。

六、案主改變與復元狀態的評估

(一). 卸下「堅強」的武裝：

案主本來就是一個不喜歡麻煩別人的人，只要她自己可以完成的事情，她絕對不去拜託別人，也因為這樣所以她才會這十幾年來獨自一人照顧先生，她都不會主動去說我有什麼困難，即使對自己的熟人朋友親戚，她都不會輕易說要幫忙，是個很堅毅的女性。在拍攝修繕影片時，從一開始的抗拒到勉強接受，而此團體剛好在宣傳演唱會，對方也有邀請案主參加，在此她還主動堅持買一束花，一定要獻給歌手。盡她自己能做的去回饋，雖然當時她做這個決定時，因為大家覺得她現在很辛苦而阻止她，但同時也可以理解她的行為，所以就轉而支持她。這樣回饋的機會，是對於案主也能為他人付出的自我肯定。

(二). 重新定義生命的價值:

案主再度接到先生的病危通知時，她其實很想跟著先生一起離開，因為她的生活重心沒有了，但經由朋友以及個管員的陪伴，轉而認為自己不能離開，因為她在這世界上還欠太多人情了。她向朋友在先生生病這段期間，借了很多錢，也感受到朋友發自內心的關心，只要她一開口，大家都很願意幫忙。她覺得大家都這樣幫忙她了，如果她就這樣輕生了，實在太對不起大家了，案主也說也是因為個管的關係，都才有繼續活下來的動力。先生在世時，都是由她一個人去照顧，現在她回到自己一個人時，雖然心情還是會很低落，但她多了更多時間來去正視自己，參加其他的活動。

(三). 由內而外的蛻變:

剛開始時案主總是散發負能量，每次會談都哭得唏哩花拉，到現在她開始自己去面對丈夫遺產議題和情緒控管上自我調適。因為她弟弟也是中心的服務對象，她一開始只要弟弟有任何狀況時，很常直接打給我，而我會傾聽她並給予她情緒上的支持，但也會讓她知道弟弟的事情也找她的個管員處理，之後她就會知道什麼狀況她要聯絡誰。而且只要不是太困難的話，個管員就會請案主做，在這個過程中，讓案主學習自己找方法，對她而言也是一個很大的改變。

(四). 社區是案主的綠洲

案主是不太會主動去要求和麻煩別人，但在連結修繕的時候，他們這些志工最後也和案主成為了好朋友。去年中心有邀請案主參與活動，而陪伴她一起去的就是這個團體的團長。因為團長就是發自內心的關心她，那次活動過夜，她們還住在一起，相互照顧。現在她開始會邀請朋友聚在一起，甚至當她知道團體在她家附近辦活動時，她會主動一起過去幫忙當志工。在自己能力所及的地方付出幫忙，我也對於她這樣的行為大大的給予肯定和鼓勵，也會邀請他們去參加中秋節烤肉和新年，雖然還沒有成功，但也可以看見她總在自己能力所及的範圍內去給予他人回饋。

肆、 一個管員工作的心得

「檢視自我定位，以朋友的關係給予陪伴」

我覺得我們要知道自己的角色，我們的陪伴是暫時的不是一輩子的，最終的希望還是案主都能自立生活。我最大的感想就是從案主這麼低落到現在的轉變，在服務的過程中，跟她一步一步的改變是真的很多，我們的關係很像朋友，看見她的轉變對於我來說，會覺得一切都是值得的。

「優勢觀點之於實務的調整」

起初在使用優勢觀點時有被期待一個月內要完成優點評量和個人計畫，雖然這不是硬性規定，也明白需要視案主的狀況而定。但在服務的過程中，我也曾糾結在機構規定與建立互動的時程。爾後，我發現我的作法是等到建立關係後再開始著手。因為在狀況不是很穩定時，我曾試過在這樣的時候談論優點評量，但會使談話內容都圍繞在那個問題點，所以之後我會等到事件過後，才會開始實施優點評量，並且是在氛圍輕鬆使用。但就算在很急迫的狀況下，我還是會使用優勢觀點來和案主進行服務。並且一定會尊重案主的想法，因為就算今天沒有我，他們還是一樣有能力可以去改變，這是我一直都深信不疑，也很受用在每一個人身上。

「優勢觀點教會我的事情」

我在服務的過程也學會「等待」這件事情，我會依循案主的腳步為進度，在訂定個人計畫這個部分，很常會遇見執行上有點困難，因為有時範圍有點太大，以這位案主為例，原本今年度有訂一個要販賣的計畫，但也沒有實現，因為我覺得對她來說是需要花很多時間，雖然這件事是案主提出來的。但我也禁不住在思考，我要不要從這邊一直去推她，但又覺得應該順其自然，因為我怕這樣推的舉動會造成她的壓力，有可能在她那樣的狀態，在當下講，可能過了一段時間就過了。但在這段期間，我會陪在她身邊，繼續尋找她可以做的、她更想完成的。

「落實案主是助人關係中的領導者」

在尚未接觸優勢觀點時，有時候會認為案主有能力就應該工作，而非整天在家遊手好閒，所以就是一直想要推她去工作這件事情，但我們也都忽略為什麼她不工作、為什麼她這麼沒有動力，是不是因為她曾經哪一塊的受傷，沒有被處理掉，那我們一直推她前進，到底是她的期待，還是我們的期待，這也是我給自己的提醒與反思。

「優勢觀點帶給我的復元」

在工作中的轉變，是在經歷工作半年時，覺得自己壓力太大，也因為接觸優勢觀點的關係，這六大原則需要一直去運用，加上自己也都在調適自己的心、工作的方式。我覺得優勢觀點讓我可以面對其他比較過度要求或沒有界線的案主，重新看到她的優點或是她的能力，以其他角度的方式去思考，就會比較不一樣，從優勢的這個方向重新思考過後再去改變自己的態度。

「從優勢觀點看見初心」

優勢觀點是一個很正向的思考，即使是新接觸的案主，尚未做優點評量的案主，我依然都是運用優勢觀點的原則去進行服務。我相信出發點只要是对的，在過程中就不會有太大的困難和挫折。與案主建立關係契機是非常重要的還有真正發自內心的關心，以互為平等的關係和什麼都可以聊的互動，只要是案主想要的，而且是沒有危險性的，在訪視的那段期間我都會陪伴案主去做她想做的事情。除了會聊聊最近過得如何之外，也可以進一步了解她對什麼事情有興趣，讓她有一個可以傾訴的對象。所以心態真的很重要，必須要相信和有信念，才能繼續下去。在碰壁的過程中，我也是反過來省思自己，是那些行為真的影響到我，我為什麼要生氣，並且謹記自己在社會工作這條路的初衷。