

映晟社會工作師事務所推動優勢觀點經驗分享

映晟社工師事務所
負責社工師張憶純

壹、前言

映晟社會工作師事務所服務之家庭暴力個案類型包括婦女保護、原住民個案、男性被害人、老人保護以及相對人輔導，累計服務案件數超過 3,000 案。家庭暴力個案服務有其困難性，相關研究指出受暴者的身心傷害包括恐慌、焦慮、憂鬱、創傷後壓力，甚至自殺(侯文里等，2002；謝秀芬，2008)，本事務所服務過程中，亦面臨個案層出不窮之問題，尤以家庭暴力案件涉及司法、醫療、教育、經濟、就業等諸多面向，處遇與改變不易，個案也因其本身或家庭成員的問題，難以承受壓力與脫離暴力困境。

如何有效的處遇以協助個體改善問題與恢復功能，一直是社工人員與社服組織的目標，然而面對種種個案問題，社會工作實務界卻普遍面臨社工人員承載高壓力、高負荷及易流失等困境，研究指出社工工作負荷繁重、工作內容繁雜、工作上需面臨行政體系與專業服務無法配合、工作缺乏保障等問題(呂勻琦，1995；高迪理，1994；蔡啟源，1992；林琪雅，2006)，社工人員一方面不斷的被要求服務品質，一方面也被期待著在短時間內熟悉專業知能，並學習跨專業的才能，這對社工人員是極沉重的負擔，很容易產生「工作倦怠」(burn out)，而工作倦怠的負向情緒是社工人員最大的致命傷，情緒耗竭、去人性化、低成就感的症候群表徵常發生在助人工作者身上，因為助人工作者必須深入處理「人」的問題，這工作本身即易引發壓力反應，尤其是在服務對象有麻煩問題時更易產生倦怠，而此壓力來自於助人者與求助者之間的互動(沈湘縈，1995；林琪雅，2006：3) 婦保工作者長期與身心受創的婦女工作，若無適當的自覺、自我照顧，工作者易有許多倦怠無力等身心反應(李開敏、陳淑芬，2006)，因家暴案件的即時性、危險性之特徵，使得社工面臨龐大時間與心理壓力，暴力行為的一再上演，也使第一線社工容易出現替代性創傷、情感反轉移等問題，積極處遇問題之社工有可能因急於處理人身安全問題而過度干預或指導案主，消極面對之社工亦時常出現挫折、無奈之情緒，無論是隨著問題起舞或抱著問題下陷，都不利於社工與個案，更不利於問題的因應與專業的發展。

宋麗玉等(2004：5)指出，受暴婦女因涉及心理創傷和生活重建的多重議題，發展一具體的工作模式對社工人員有其必要性。而預防救援系統之工作人員可能面臨的次級創傷和長期壓力，是組織責無旁貸的任務(李開敏、陳淑芬，2006)。有鑒於此，映晟社會工作師事務所於三年前即引進優勢觀點(strength perspective)，期望藉由優勢與復元的力量，提供社工人員一穩健的基礎，他除了是專業知能的學習，也是人生價值觀的建立，本事務所有幸獲得政治大學社會工作學系宋麗玉老師及暨南大學社會政策與社會工作學系施教裕老師的指導，經過三年不斷的優勢學習歷程，在個案工作、團體工作與方案推展方面，皆有實務的操作與學術討論之機會，協助個案與社工雙向復元、共同成長。

貳、映晟社工師事務所推展優勢觀點之學習歷程與成果

本事務所推展優勢觀點的特色為：完整學習、多元嘗試與雙向復元。歷經三年之學習，由宋老師及施老師逐步帶領，包括理論研讀、個案執行、團體督導及個別督導，使社工人員紮實且完整的學習，進而結合理論與實務，運用優勢於個案工作、團體工作及服務方案。個案方面，包括家庭暴力之女性被害人、婚暴男性被害人、原住民個案及相對人輔導，著重於正向力量的發掘、溫暖且人性化的互動關係、讓案主成為指導者並運用社區資源；團體方面，規劃婚暴婦女團體及原住民節酒團體，運用優勢的原則與方法，融入團體設計中，團體成員反應正向；方案部分，開展「拾穗婦女自立工房」，激發受暴婦女之才能與想望，逐步達成身心復元、社會參與及經濟自立之目標。以上服務經驗並進行發表及至各單位分享報告，增進學術討論與交流。但整體歷程中，最重要的莫過於我們著重於雙向復元的理念，促使社工奠基良好的理念價值與工作方法、減輕服務壓力與心理負荷，而個案亦能積極重建功能、正向改變與成長，是學習優勢觀點最有意義的收穫。推展之歷程簡要說明如下：

一、教育訓練及督導：

- (一) 督導老師：政治大學社會工作研究所宋麗玉老師、暨南國際大學社會政策與社會工作學系施教裕老師。
- (二) 督導期程：2009年4月起迄今，每月一次督導。
- (三) 督導內容：
 1. 理論學習：於2009年4月至2010年12月期間，主要閱讀書籍為「優勢觀點—社工理論與實務」一書，並參考其他相關文獻，進行理論教授、讀書會與問題討論。
 2. 選案執行與討論：自2009年7月開始，每位社工選案後，逐步與案主建立關係、製作希望花田、評量個人優點、擬定個人計畫及執行、六個優勢原則的運用及結案討論，社工撰寫個案紀錄後並與老師進行個案研討。
 3. 團體督導：自2009年4月起至迄今，前兩年度每月進行一次，第三年起為每季一次團督。
 4. 個別督導：自2011年4月至2011年11月，每月安排同仁輪流進行個別督導。

二、報告與分享：

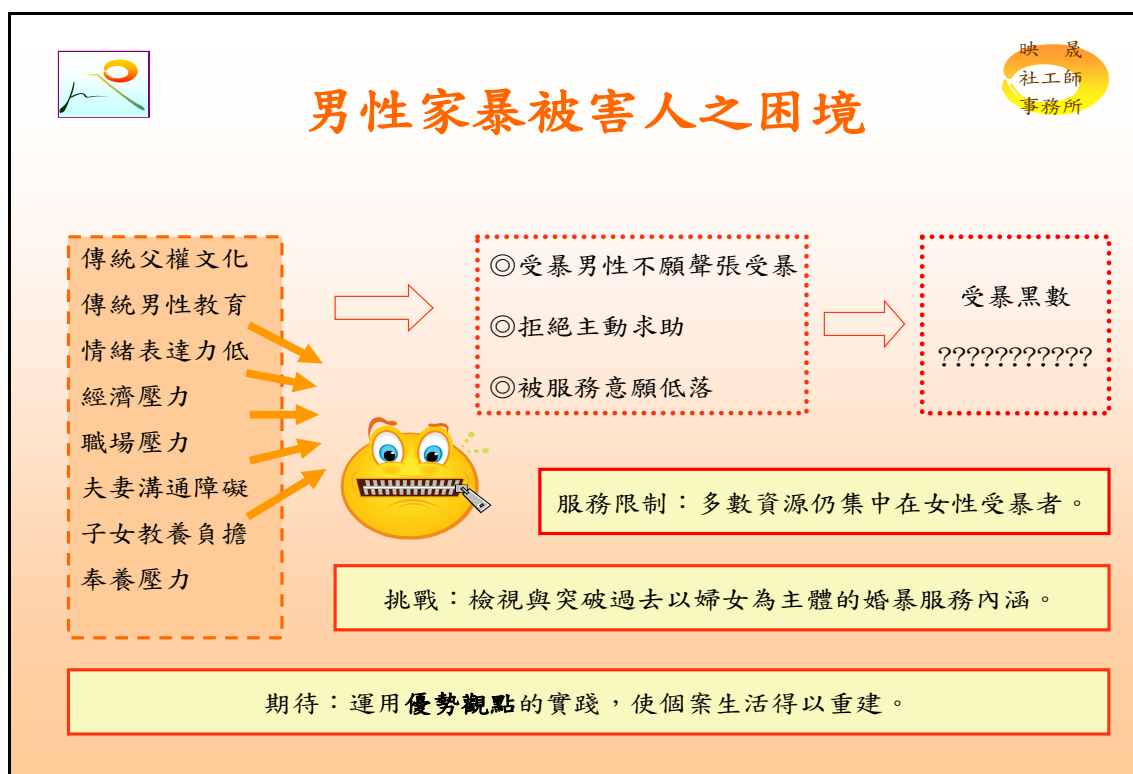
- (一) 網站分享：於復元與優勢發展中心網站分享運用優勢之案例(婦保及男性被害人共6案)。
- (二) 研討會發表：本所共7名社工人員分別於苗栗縣家庭暴力防治中心、桃園縣政府家庭暴力防治中心等主辦之研討會發表運用優勢觀點之案例與經驗。
- (三) 其他NGO分享：本所負責社工師導與社工人員陸續至政治大學社工系、中央大學通識課、彰化生命線、心路基金會、童綜合醫院、世界展望會等單位進行運用優勢觀點之分享。
- (四) 授課：本所負責社工師於玄奘大學社會福利系擔任講師，於個案工作等課程中講授優勢相關課程。

三、個案、團體與方案運用

(一) 個案運用：運用優勢觀點於受暴婦女、男性被害人、原鄉個案及家暴相對人，對於不同類型之家庭暴力個案，使用優勢觀點之背景與介入重點略有差異，簡要說明如下：

1. 受暴婦女：受暴婦女的低自尊、創傷症狀與受權控等狀況，常使其改變動力低落，此外社工為協助弱勢婦女，很容易陷入不斷去處理問題的困境，並因成為資源的掌控者而使得個案越加依賴，甚至案主反而對抗、指責或質疑社工人員。而運用優勢觀點，著重於案主為助人關係中的指導者，社工陪伴案主發掘可能性、聚焦於未來想望，過程中提供細緻、溫暖的關懷(如卡片、信件等)，並支持與回饋案主的改變，而對於經濟弱勢與社會參與不足之個案，另配合方案(拾穗婦女自立工房，詳如後述)服務，以促進婦女的自覺、自決與自立。

2. 男性婚暴被害人：男性婚暴被害人案件量雖遠低於女性，但男性亦有遭受嚴重的肢體暴力、言語辱罵、精神虐待、經濟控制等狀況，受暴者或為維持婚姻家庭、或因面子問題而未尋求幫助，且由於男性尊嚴與傳統教育方式等影響，男性之情緒表達力低、不願接受服務，都使得處遇難以開展，又現有資源仍以女性被害人為主，也使服務有所限制(如下圖示)，為因應上述種種困境，運用優勢觀點能協助社工人員不以問題為焦點，而與個案討論其能力、長處，使男性個案能感受到尊重且不帶有價值判斷的關懷，有助於關係的建立及促進改變的可能性，協助個案回復其功能及角色，關注個人的身心復元，進而在工作、法律、社交等等層面有所改善，甚至是休閒娛樂方面的自我關顧，由個案的復元歷程與回饋，也強化了確認運用優勢方法之效益。



(資料來源：本事務所蘇美儀社工、羅敏甄社工於2010年在苗栗縣家庭暴力防治研討會之報告資料)

3. 原住民家暴被害人：為尊重文化差異與避免強勢介入，減低部落對外來力量或專業權威的抗拒與防衛，且相信案主及部落有處理問題的經驗與能力，積極運用部落環境的資源，運用以下優勢原則於原鄉家暴防治工作之推展。

- (1) 個人有能力去學習、成長、和改變：辦理職業訓練、多元就業、輔導團體等，使案主有選擇的機會與資源。
- (2) 焦點在於個人的優點而不是病理：服務歷程中強調原住民的內在優點和環境優點，包括部落傳統文化、價值觀、生存能力、環境資源等。
- (3) 案主是助人關係中的指導者：社工對當地文化的學習、發展在地化服務方式與配合部落生活調整時間進度等。
- (4) 助人關係是基本且必要的：社工與部落居民及個案的互動關懷、物資提供、生活與工作協助。
- (5) 外展是最佳的處遇方法：至部落訪視、辦理親子活動等，在個案的生活場域中瞭解其狀況，並發掘出資源。
- (6) 社區是資源的綠洲：運用教會、部落組織與人脈資源，以及自然環境資源。

4. 家暴相對人：目前對於施暴者的輔導治療，以認知教育、心理輔導、精神治療及藥酒癮戒治為主，多為醫療衛生系統主導，或由警政系統加強監控暴力犯罪之發生，但對於眾多未進入司法或處遇計畫之相對人仍欠缺輔導之策略，甚至有過度標籤、排除之現象，然而家暴案件中有越來越多的比例為夫妻互毆、情感傷害等狀況。為協助暴力危險性低、仍維持婚姻關係之相對人能改善家庭關係與減低家庭壓力，進而減緩家庭衝突，經與督導討論運用優勢之方式後，於相對人之處遇著重於建立助人關係、協助個人的成長與改變，並擴展社區資源，有助於跳脫病理的模式與二分對立，使問題可以重新被建構，解決問題的途徑也更多元。

(二) 團體運用：運用優勢觀點於受暴婦女成長團體與原住民節酒團體，團體設計內容如下。

1. 受暴婦女成長團體(由本事務所蔡宜恬社工、黃美甄社工設計及領導)：

次數	單元名稱	單元目標與內容
1	當我們同在一起	1. 助人關係是基本且必要的一促進成員與領導者相互認識 2. 案主為助人關係中的指導者—瞭解成員期待並討論團體規範
2	不一樣的我	焦點在於優點而不是問題和病理—生活分享、主題討論「看見不一樣的我」
3	過去現在未來	個人有能力學習、成長和改變—訂定想望
4	過去現在未來	1. 案主為助人關係中的指導者—生活分享 2. 個人有能力學習、成長和改變—討論「過去、現在、未來」
5	我的未來不是夢	個人有能力學習、成長和改變—訂定想望的執行計畫
6	我的未來不是夢	個人有能力學習、成長和改變—討論想望的執行步驟
7	新(心)的力量	1. 案主為助人關係中的領導者—成員分享計畫進度 2. 焦點在於優點而不是問題和病理—正向思考、增強內在力量
8	新(心)的力量	社區是資源的綠洲—安排參與社區活動
9	珍愛人生	透過電影欣賞與討論，獲得心理支持與領悟
10	Believe	邀請復元婦女經驗分享 回顧歷程

2. 原住民節酒團體：運用優勢原則與方法如下

- (1) 焦點在於個人的優點而不是病理：由於團體成員之間熟識，藉由活動使彼此指認相互之優點並回饋，另運用圖畫使成員探索身體狀況，並珍愛自己。於團體中不強調飲酒問題或宣傳戒酒。
- (2) 個人有能力去學習、成長、和改變：提供理財規劃及健康資訊，讓成員討論及選擇適合的生活方法。
- (3) 社區是資源的綠洲：運用部落長老成為分享者，分享傳統文化之豐收、祭典與飲酒。

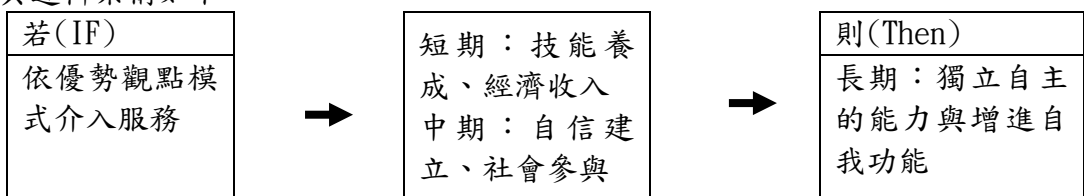
(三) 方案運用：受暴婦女的經濟問題為阻礙其脫暴的障礙之一，然而，目前就業轉介之相關服務，僅提供就業機會，未考量其尚未具備走出家庭與參與社會之能力，致使婦女往往退縮，或又因婦女常需為負擔照顧家庭中老人與小孩之責任，而無法外出從事一般就業。有鑒於目前尚無一”過渡性”之服務方案，促使受暴婦女能在家庭與工作間有一學習與轉換的過渡機會，讓婦女能漸進學習、逐步融合，故本所在政府委託方案之外，自行開發了「拾穗婦女自立工房」服務，工房於 2009 年底成立，運用優勢觀點之原則為：(以下摘錄自本事務所於 2011 年 6 月之螺旋上升.邁向復元實務工作研討會資料，朱仙雅社工報告)

- 1. 個人有能力去學習、成長和改變：相信受暴婦女有能力去學習新的事物，並從過往經驗及目前生活中體悟與成長，進而改變舊有想法及思維。
- 2. 焦點在於個人的優點而不是病理：工房看重婦女之個性特質、興趣嗜好、專長抱負與理想，以及過去的成就與快樂感覺，而非執著於婦女受暴問題、家庭問題等。
- 3. 案主是助人關係中的指導者：每一個人都想要做自己生命的主人(施教裕，2009)，工房不同於公部門僅提供法律、福利等諮詢與補助，而是以拓展外在環境潛在資源，獲取正向經驗，並由婦女自己決定創作之過程及參與情形。
- 4. 助人關係是基本且必要的：由於受暴婦女多有自卑、孤立等問題，甚至有創傷反應，藉由專案社工與關懷志工之陪伴，與婦女一同走過改變之路。
- 5. 社區是資源的綠洲：工房藉由擴展社區參與及連結社區資源，增進受暴婦女人際互動與支持網絡，並促進社區關懷家庭暴力防治議題。

婦女自立工房預期效益為：

- 1. 短期成效：藉由手創品培訓及製作過程，增進受暴婦女走出家門之機會與空間，除技能之培養外，亦有療遇之效果。另外運用優勢觀點處遇模式，協助激發婦女想望，並進行個人計畫的訂定。
- 2. 中期成效：藉由參與培訓的過程，以及各類活動辦理與社區形成互動，強化受暴婦女人際網路，藉以提昇受暴婦女自信與增進其社會支持。
- 3. 長期成效：技能與自信之提升，有助於婦女逐漸建立其經濟基礎、社會互動與資源網絡，進而發展獨立自主之能力並增強自我功能，婦女得以不受限於相對人之控制或傷害，為自己而生存。

其邏輯架構如下：



婦女自立工房的運作模式包括：

1. 個案參與：接受桃園縣政府家庭暴力防治中心及相關委外單位轉介安全狀況穩定之受暴個案進行：(1) 個案諮詢：以優勢觀點了解案主未來想望與其職業適性，與婦女訂定個人目標。(2) 團體參與：工房好比一個婦女自助團體，社工與婦女共同營造陪伴、互助、支持的團體環境，另透過定期進行的個別晤談與團體活動，了解婦女現況與團體規劃。
2. 婦女培訓：以不需過多設備器材之手作製品為主題，如不織布、羊毛氈、蝶古巴特、樂高製品等，聘請專業講師授課。提供婦女學習專長與激發創意，於培訓過程增進婦女之成就感與社會互動。
3. 活動辦理：藉由戶外活動增進弱勢家庭親子情誼，提供家庭正向互動經驗；辦理成員活動(如參觀、聚餐等)，以增進社會經驗及人際關係。
4. 產銷開發：藉由參與其他單位辦理之市集活動、展覽等，觀察市場偏好、行銷技巧、產品創意等，透過參與過程的學習，不斷研發、修正工房產銷方向。進一步集結在地各民間團體自行辦理創意市集，增進社會互動、創意發想與經濟發展，並增進社會大眾對家暴婦女、復興鄉原住民婦女等弱勢族群及公益組織服務之關懷。另發展實體商店，計畫以承租如「格子趣」或向觀光區商家自薦「公益販賣箱」，以寄賣方式設點，推廣受暴婦女手工創產品。在建構網路部分，設計工房的網路平台(部落格及臉書)，除了推展產品的銷售，也藉由顧客寄來的電子郵件或留言版，蒐集顧客的意見並進行互動。

參、檢討與建議

一、優勢觀點對於社工與個案之效益

有鑑於社工人員服務案量負荷重，加上疲於應付緊急危機事件的突發狀況，無暇關心案主復元要事，且處遇計畫往往容易傾向問題診斷和缺點分析或干預，造成案主抗拒或無意願配合(宋麗玉、施教裕，2009)，而使得家庭暴力等問題不斷循環，社工與案主加深挫折感與無助感，本事務所藉由學習與運用優勢，以達成案主與社工的雙向復元。Walsh(1998)認為復原力牽涉到面對危機、挑戰的一個持續、自我整理與成長的動態過程，復原力不只是指從困境中生存下來、度過困境、或從困境中逃走，復原力使人可以從痛苦中痊癒，承擔生活的責任、繼續完整地生活及愛(李開敏、陳淑芬，2006：184)。復元的結果，就系統主體的內在自我和外客體環境二者而言，均可不斷地提升和進步，永續的超越和圓融，由內而外達成的包括自我的覺醒、人際關係的獲得、社會活動的參與、獲得有意義和尊嚴的社會角色之成就、生活品質的提供與潛能的發揮，以及目標的實踐與達成(宋麗玉、施教裕，2009)。映晟的社工人員與服務的個案即在「螺旋上升」的歷程中一同復元。

(一) 個案之復元：

由於本所社工能內化優勢觀點，在服務案主之過程中，積極運用優勢之六大原則與個案進行目標訂定、計畫執行與討論，由案主之改變與回饋，亦增強社工人員使用優勢之信念，而形成良性循環。茲以優勢觀點六大原則檢視運用優勢對個案之效益，從社工的個案紀錄我們可以窺見其影響：

優勢原則	復元狀況（摘錄自社工服務紀錄）
個人有能力學習成長和改變	案主由原本的固著思考轉變為彈性因應，使得案主和社工都看見各種不一樣的可能性
強調優點而不是病理	案主有許多能力，包括手工藝、娛樂、生活適應力等，社工運用案主之才藝，尋求彈性工作機會，提供案主獲得自信與收入
案主是助人關係中的指導者	案主的生命步調不是社工能任意改變的，個案也會進入冬眠期，由案主主導與決定進度是需要的
助人關係是基本且必要的	社工關懷案主近況時，案主亦會主動詢問社工狀況，社工與案主間真誠對待並信任，形成友善的專業互動關係
外展是最佳的處遇方法	社工家訪時觀察到案主與鄰居皆相當熟識，亦知曉鄰居全名，遇到社區內的共同問題，隨即介入處理
社區是資源的綠洲	案主能運用鄰里資源，里長會提供資源訊息，如休閒及健康資訊，改善案主生活狀況

以上提供之資料僅摘錄本所眾多運用優勢之個案紀錄一小部分，惟尚未以研究方法進行探討，未來如能進一步深入分析運用優勢之效益，更有助於檢驗優勢觀點對個案之影響。

（二）社工人員之復元：

以下四方面為本事務所社工人員學習優勢後之心得：

1. 適應不斷變動的過程：無論案主、社工或外在環境皆是不斷變動的，運用優勢能使社工保持更大的彈性去面對各種狀況。
2. 將優勢內化成個人價值觀：學習優勢的歷程與收穫，不只是理論、技術，其所蘊含的哲學思想，亦對社工本身有所助益，運用優勢的過程，使正向的信念與價值內化成為社工的力量。
3. 個案的改變強化社工之信念：案主的回饋是最真實也最直接的反映，由案主對暴力的因應、生活的改變、思考的轉換，以及話語的分享，強化社工肯定運用優勢之意義，而能不斷擴展至更多的個案並精進服務的技術。
4. 運用優勢使社工成為最大的受益者：由上課、督導、運用、發表等過程中，社工能完整學習專業理論，亦能有效提供個案服務，並促進社工個人成長，事務所之社工深感從中受益良多。以下由本事務所於 100 年對社工人員進行之問卷調查，進一步呈現學習優勢對社工本身之助益：

本所社工運用優勢後之改變(資料來源：摘錄自 2010 年對本事務所社工人員進行之問卷調查內容)

態度面	操作執行面	對個人的影響	機構組織面
<p>◎ 這是一個充滿包容性的模式，看見個案的生命力和可能性，尊重每個人的價值和不可取代性，透過發覺個案周邊事物的美好以激發其能量，讓個案可透過自己的內在力量復元，社工不是協助者角色，而是陪伴及提點者的角色</p> <p>◎ 在經過整套完整的訓練與督導後，其實受惠最大、改變最多是自己，案主的改變與成長讓我看見像是蝴蝶般的蛻變，打破自己所認為不可能的事物</p> <p>◎ 一個助人工作者的工作壽命常常取決於自己的價值觀與工作態度，優點個案管理模式不只是一種工作方法，也是一種價值態度，不僅讓個案看見自己的力量，工作者本身也透過案主的復元，而能持續的保持能量</p> <p>◎ 時時提醒自己關注案主本身與其身處環境。助人工作本應以受服務者為中心，而非將自己的價值加諸於人</p> <p>◎ 優勢模式讓我看到人有無限的可能與潛力</p>	<p>◎ 與案主回顧成功經驗，讓案主知道這些都是案主的優點、能力，就會試著再去努力、學習及挑戰想望</p> <p>◎ 對照優點與其它處遇模式，優點個管的案主復元力較快，從情緒的穩定到自我接納與肯定，不看問題本身而聚焦在想望，案主復元後再自我提升能力，而回頭看當初所面臨的問題，案主都可以有能力面對及處理</p> <p>◎ 在這一連串的過程中，除了肯定案主，也對於案主的決定給予尊重，並使案主能正面思考、產生正向的信念，使其能發展更多的動力</p> <p>◎ 針對女性個案，我會以進行女人下午茶方式邀請個案聊天，透過傾聽、同理，在案主話語間找到可以著力的點，以正向回饋方式建立案主的自信</p> <p>◎ 透過這些技巧，如同對待朋友一般的真誠，讓案主了解社工是真心的關心而非指導者或是資源提供者，也不會引起案主的自我防衛</p> <p>◎ 真誠謙卑的心，將自己化為配角，對於案主的生命故事抱著尊重且欣賞的角度，聆聽、</p>	<p>◎ 是在創造可能性，而不是在複製失敗，對於工作態度可以比較柔軟、彈性，當然心理壓力也減輕不少，而非制式的工作方法也讓我覺得比較有趣、開放</p> <p>◎ 會以比較正向的態度看待每一件事情，即使有挫折也會告訴自己這就是復元的歷程。也逐漸告訴自己不論做任何的決定、選擇，都要相信自己可以做到，即使過程艱辛、困難重重，也會當作是一次學習、成長的機會</p> <p>◎ 將六項優點原則運用在本身，我開始肯定他人的優點，覺得問題不再是問題，會尋求其他的方式來滿足或轉化，且看待事情的方式與以前不同</p> <p>◎ 我覺得優點模式真的是一個超神奇的復元方法，自從接觸優勢觀點後，我發現我比以前更愛自己，也會更懂得體諒別人，在面對問題時，也感覺問題不再是問題，讓我變得非常有勇氣去面對任何事</p> <p>◎ 在接觸優勢後，對自己的人生更正向、積極，有時能量削弱後，也能快速的自我復元，能輕易的找到資源</p>	<p>◎ 經常聽到同仁說「你好優勢喔」這是同仁間最常彼此稱讚與鼓勵的話</p> <p>◎ 組織內部的氣氛充滿了優勢的味道，不論是在空間上的擺設，或是在人與人互動間，總是會不時的稱讚對方，即使遇到壓力、挫折，也會將負面的轉換是對方的優點，並激勵往前邁進</p> <p>◎ 團隊的支持力量很強，即便面對挑戰也不擔憂會孤軍奮戰，這點一直是映晟迷人的地方。在同仁接觸優點個管後，讓這股力量變得更穩固，每個人的心中都有太陽，我想這是身為一個社工最難能可貴的。同仁們在看問題時，也會不著痕跡的轉為看到可行的地方而非執著於困境</p> <p>◎ 組織內因為社工將優勢內化，在工作上若遇見困境會以優勢回應伙伴，積極正向的態度處理個案問題，工作也會相對輕鬆愉快。而社工本身工作低潮等，也會以優勢回應，彈性而包容的態度讓整體的工作情緒可調整平衡</p>

<p>◎ 運用優點個管模式時讓我看見了案主重現的希望，讓我與案主一同獲得成長的動力</p> <p>◎ 優點個管模式有別於以往我所使用的技術，它不僅促進案主達到復元的目標，亦是讓案主增強自我能力的方式</p> <p>◎ 正因為談及的都是正向經驗以及個案的優點，所以會談過程相較以往是輕鬆愉悅的，這樣的工作模式讓我覺得很放鬆</p> <p>◎ 優點模式讓我慢下腳步，看見每件事情的背後都有著他的期待、故事，小小的視窗慢慢放大、拉長，從原本聚焦的小點，看見完整的樣貌。優勢觀點對我而言就像泥土，可以給予花、草滋潤</p> <p>◎ 正向的力量具有感染力，當自己分享歡樂時，周圍的人亦能夠感受這股氣氛</p>	<p>陪伴著案主</p> <p>◎ 在擬定個人計畫的同時，我深深的發現真的有夢最美，當個案能表示「我要…我還要…然後我要運用我的專長來嘗試看看」，個案變得相當有能力</p> <p>◎ 起初對優點個管的疑惑，在自己的投入下，從頭開始與案主工作，一路看案主成長，亦看見自己工作態度更加正向，這使我对優點個管更有信心，在個案服務上也更有力量</p> <p>◎ 一開始要跳脫以往的會談方法的確有時會卡住，但就像武林高手一樣，練功需要一步一腳印，我在與案主討論花田時，才漸漸懂得優點個管的精神，如果沒有實際去操作，便容易疑惑「這個花田有用嗎？」但其實花田背後的力量才是它最大的意義，是讓案主跳脫負向能量的開始</p> <p>◎ 這一套工作模式不會讓個案感覺到壓力，會讓個案覺得受尊重且被人關懷</p>	<p>補充能量</p> <p>◎ 能夠提醒自己從不同的角度去看案主或協助案主，也讓自己養成多從正面看待事物的習慣</p> <p>◎ 優點的精神能幫助我不讓自己陷入壞情緒而遲遲無法釋懷，當我面對困難、懷疑自己時，有個聲音會告訴我「你沒有這麼不好」，我會知道我需要轉念，才不會被困住。所以正向的價值信念，自然讓生活充滿力量，即便遇上挫折，我們也會有力量去面對及復元</p> <p>◎ 自己的思考模式漸漸趨於正向思考，經常能往不同的角度看待事情，有幾次我都驚訝自己竟是這樣的「優勢」，這也提升了我對自我的接納及滿意程度</p>	<p>◎ 工作氣氛能保持正向能量，彼此不斷支持、打氣，有時也能用幽默化解壓力，形成很好的工作環境</p> <p>◎ 感動、相信的信念，確實有股正向的影響力，有強大的力量讓一切走向希望</p> <p>◎ 感覺整個組織內的工作人員都變得很正向，且大家在面對變化莫測的個案及處遇上都更有能量</p> <p>◎ 組織運用優勢模式後，同仁間會習慣以優勢方式回應問題與困境，不僅使工作氣氛更融洽，也會互相影響利用正面思考、轉念的態度來因應負面情緒，過程中會覺得自己情緒是被關注的，也會比較願意去分享和讚美別人</p> <p>◎ 這是一種很尊重人的工作模式，所以在面臨工作事務討論或是私下交往時，很能夠讓我們也對同儕抱持優勢觀點，且透過彼此練習「優勢的想法」、「適度的讚美」，也都讓工作氣氛更加良好</p>
--	---	--	--

二、推展優勢觀點之檢討與未來發展策略：

(一) 經歷螺旋上升的過程：不論是個案或社工都會因內外狀況的不同而有所變化，因此允許”沉潛”或”休眠”，甚至是”質疑”或是”對抗”，都是必要的，也是人性化的，專業發展的過程中需要依靠訓練與督導不斷的增強、修正，才能讓擱淺成為重新啟航的動力、蹲低作為跳

躍得更高的姿態。組織需不斷培植社工，社工亦需不斷學習，方能達成持續成長、雙向復元之目標。

- (二) 仍待嘗試更多元化之路徑：目前事務所於推展優點團體與工房服務方面之作為仍有限，主要受限於經費、人力與工作量之影響，另於個案服務方面亦期待有機會推展至家庭暴力以外之類型。
- (三) 進行研究以評估運用優勢之助益：為分析運用優勢對個案及社工乃至於組織之影響，未來亟待投入相關研究，以有效累積專業知能。

三、建議：

- (一) 予公部門之建議：有優勢社工、優勢網絡，才有優勢個案，建議除提供社工人員優勢培訓外，亦能更積極提供相關網絡工作人員(如警政人員、教育人員)優勢觀點之培訓，除有助於提供適切服務，更能形成網絡價值共識，優勢觀點能做為跨專業之對話基礎與共同哲學信念。
- (二) 予 NGO 的建議：名師出高徒、堅持養專業、信念生力量。組織能有一穩定的價值與理論基礎，有助於工作者形成共識，並穩定人力及凝聚團隊，而磨練與累積的過程，並非全然的甜美如意，需要主管人員帶領全體工作者堅定信念與堅持毅力，如在學習的歷程中，能得到專家學者持續的指導，更能事半功倍並修正歧異，跳脫實務工作的困境，提升專業發展，進而有效達成組織服務目標。

~ 致 謝 ~

「本體元素和機能定律乃不減不變、積極正向、普遍圓融、永不耗竭、和不求回報」。借用優勢觀點一書的內容，感謝宋麗玉老師和施教裕老師給予我們的正如該話語。也謝謝桃園縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心，提供了社工和個案們發展優勢的機會。最可愛的，是映晟的社工們，質樸、堅定、熱情，以及太多的優點，社工界有他們，有愛有希望。

參考文獻

- 朱仙雅、徐筱茜、張豪、黃美甄、蔡宜恬等(2010)。螺旋上升邁向復元實務工作研討會手冊。桃園縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心主辦。
- 宋麗玉、施教裕、張錦麗(2004)。優點個案管理模式簡介與評估結果報告。「九十三年推動受暴婦女優點個案管理模式處遇成果發表與研討會」(台北市)論文。台灣社會政策學會主辦。
- 宋麗玉、施教裕(2009)。優勢觀點—社工理論與實務。台北：洪葉文化。
- 李開敏、陳淑芬(2006)。受暴婦女的充權：社工復原力訓練及督導之整合模式。應用心理研究，第32期：183-206。
- 呂勻琦(1995)。社會工作者專業生涯承諾影響因素之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 沈湘縈(1995)。警察個人特質組型、犬儒心態與職業倦怠歷程分析研究。國立彰化師範大學輔導研究所博士論文。
- 林琪雅(2006)。社會工作者在兒少保護體制內安身立命的故事。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 高迪理(1994)。台灣地區社會福利組織體系及人力配置之規劃。社區發展季刊，第67期：47-52。
- 侯文里、鍾信心、王秀紅(2002)。婚姻暴力受虐婦女的生命威脅狀況。台灣家醫誌，11(4)：164-170。
- 蔡啟源(1992)。機構工作環境對曠職及工作滿意度之影響：比較醫療與縣市社工員。社區發展季刊，第60期：186-194。
- 謝秀芬(2008)。受暴婦女憂鬱症狀相關因素之探討。國立成功大學醫學院護理學系碩士論文。

附錄：單位簡介

社會工作師事務所依照社會工作師法申請設立，推展各相關社會福利法規所定之保護性服務；對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務；以及社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介等工作，以人民社會福利權與社會公平正義為宗旨，提供專業服務。

映晟社會工作師事務所以溫暖、光明、正向力量為命名意涵，以「助人專業、溫暖社會」為宗旨，推展社會服務工作。服務項目包括：

- ◎ 個別輔導：個別會談與輔導. 家庭訪視. 社會福利諮詢. 社會福利資源轉介
- ◎ 團體輔導：兒童少年成長團體. 婦女成長團體
- ◎ 志願服務：志工培訓與志願服務工作推展. 志工督導
- ◎ 研習訓練：家庭暴力防治. 社會福利. 社工管理等
- ◎ 社工督導：社工人員個別督導. 團體督導. 個案研討
- ◎ 評估評鑑：方案評估. 社工專案研究. 社福機構評鑑考核
- ◎ 方案執行：社會服務方案設計. 社會服務方案執行

負責社工師張憶純簡介

◎ 社工實務經歷：

新竹市政府社會局課長

新竹市政府家庭暴力暨性侵害防治中心社工

財團法人天主教長安老人養護中心社工師

台灣世界展望會北區辦事處社工督導

◎ 教學經歷：

玄奘大學社會福利學系兼任講師

新竹教育大學特教系兼任講師

實踐大學老人生活保健研究中心兼任講師

明新科技大學進修部、幼保系兼任講師

元智大學終身教育部兼任講師

◎ 其他經歷：

桃園縣政府性騷擾防治委員會委員

新竹市迎曦協會總幹事

社團法人桃園縣拾穗關懷服務協會常務監事

◎ 學歷：

暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士

交通大學企業管理碩士學分班

東海大學社會工作學系學士

◎ 證照：

88年專技高考社會工作師、社工師執業執照、社工師事務所開業執照

映晟社會工作師事務所

連絡電話：0928-247345、03-3709945

電子信箱：ycswer@gmail.com