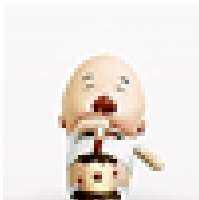


「優勢觀點」

運用於身心障礙服務之經驗分享： 以心路基金會之經驗為例

心路基金會

李婉萍



“沒有人生來天天好，但我們可以活出好天天”

心路推展「優勢觀點」的緣起

- 組織理念與暨有的發展脈絡
 - － 支持強度量表
 - － Personal-Centered Planning
 - － 生活品質
- 個案管理工作方法的運用
- 營造不同服務體系機會交流



師資與督導方式的規劃

- 覓得外聘督導的支持
- 作法
 - 讀書會
 - 優勢個管工作坊
 - 帶領督導帶領者團體
 - 早療家庭評估與紀錄撰寫工作坊
 - 個案成果研討



主題團督的誕生

- 成人北區社工團督
- 成人南區社工團督
- 成人社區資源中心
- 早期療育服務/早療資源中心
- 職業重建與就業服務
- 進行期程：各主題團督自行規劃



資料收集方式

- 自填式半開放問卷
- 填答期：100/7/22-100/8/10
- 回收情況：
 - 成人服務：24份 早療服務12份
 - 填答人數：個管員30人、督導3人、未填答3人，共36人回答。



「優勢觀點」於服務對象/家屬的情況

單位：人

	服務使用者	家屬	小計
成人服務	32	3	35
早療服務	1	11	12
小計	33	14	47

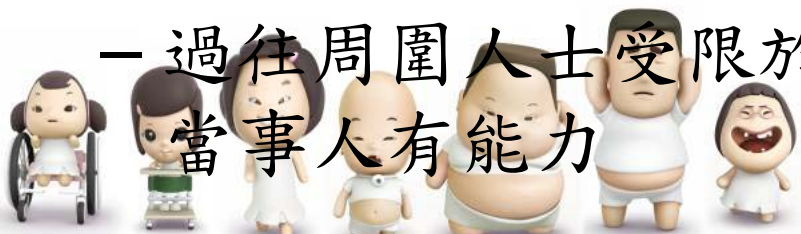
大多數填答者多是填答針對1-2人，但有一位填答者表示有針對25位成人服務對象使用「觀點」，以致成人服務運用共有32人。



六大原則運用情形：

個人有能力去學習、成長與改變

- 從服務對象日常生活中「小小」改變中給與回饋
- 成為工作的重要信念，並更能陪同服務對象、促進思考與討論
- 服務對象願意多嘗試不同的目標/經驗，將焦點放在未來的改變而非「問題」
- 挑戰：
 - 要能相信服務對象/案家
 - 過往周圍人士受限於過往的經驗，仍無法相信當事人有能力



六大原則運用情形：

焦點在於優點而不是問題和病理

- 接納與同理服務對象的限制(先不聚焦問題)，進而積極討論服務對象的優點與可能的嘗試
- 相信服務對象的想法、作法是經過自己的評估與決定
- 服務對象也可以看見自己的優點，「問題行為」出現的頻率也下降
- 相信人皆有優勢，而從正向思考，將重新詮釋「問題」
- 挑戰
 - 「困境依舊存在」
 - 仍容易掉入服務對象既有的限制與問題
 - 社工自己的「擔心」要學習



六大原則運用情形：

案主是助人關係的指導者

- 「案主自決」：案家/服務對象才是承擔決策後果的人
- 不要急過於服務對象/案家：當要決定時，決定權是案主
- 提供決策前的詳細分析，影響服務對象周遭的人也尊重此點
- 改變過往的工作習慣
 - 語言調整
 - 要常換個原則與位置，讓案主自決，社工是陪伴
 - 目標是家長/服務對象訂的，時時要調整
 - 使用服務對象看得懂與語言
- 挑戰：關係中的權力關係(助人者vs接受服務的人)



六大原則運用情形：

助人關係被視為基本且必要

- 檢視自己的基礎工作是否落實
- 多跟服務對象討論未來和計畫
- 看見服務對象/案家的改變並即時回饋
- 運用支持(supports)典範
- 自己工作開心，與服務對象的關係更好並能一起工作
- 困難

— 信任關係的建立

— 能隨時檢視/自省專業關係



六大原則運用情形： 外展是較佳的處遇方式

- 可結合家訪、當事人的生活，又要有讓當事人安心的場所，直接觀察他們生活的樣態
- 可主動發掘服務對象的想望與優勢
- 有助關係建立
- 挑戰
 - 仍在思考與規劃如何運用
 - 時間的配合
 - 案家的拒絕



六大原則運用情形：

社區是資源的綠洲

- 是否有積極凝聚社區資源
- 可鼓勵服務對象善用社區內的資源
- 可檢視當事者擁有正式與非正式資源的狀態
- 挑戰
 - 尚未使用、開發
 - 社區資源過於彈性與不受控制
 - 長期資源的建立



希望花田的運用情形

- 案家/主仍期待直接協助處理，或是照顧負荷過大無力配合
- 熟練度要加油
- 需有時間溝通、良好的關係及穩定度
- 需要時間與安靜的環境
- 希望花田表單直接操作不易，但可作為概念潛移默化
- 有助於自己維持正向與優勢觀點
- 有助於瞭解案主/家的想望與自己以具有的資源



運用於服務計畫的挑戰

- 原本舊有計畫撰寫方式的調整
- 計畫目標更清楚、家長的參與度提高、更要掌握案主得情況與服務
- 隨著優勢與想望的澄清，計畫目標需要不斷調整



使用優勢觀點對工作的影響

- 看待服務對象的觀點改變，增加對人的相信
- 修正過往工作方法（問題、焦點、醫療、績效）
- 與個案工作過程中帶來的希望，也讓家庭看到服務對象的優點
- 專業知能的提昇
- 工作變順利



使用優勢觀點對個人的影響

- 學習等待服務對象的用他們的方式與速度
- 態度與心境的改變
- 更瞭解自己
- 帶來希望的方法



學習「優勢觀點」的助益

- 聚焦在優點/勢（個案/案家與自己）
- 有助於看到過往工作盲點，以及未來可以工作的方向
- 省思專業關係中自己的角色，與工作價值理念
- 服務對象/家長也會「訝異」自己/孩子也有優點
- 關係建立較以往輕鬆簡單
- 六大工作原則的提醒



學習「優勢觀點」的挑戰

- 個人價值觀的先入為主（無法忘記案主過去的表現），觀點不易轉換
- 由於環境會變動，當人在情境中時，優勢的部份似乎也會不明或難以引發
- 自己心智或理念的改變需要時間
- 當事人問題愈多時會忽略案主的優勢
- 「希望花田」的掌握度：溝通時的彈性、案主不習慣有想望、夢想或表達想法、耗時過長



學習「優勢觀點」的挑戰

- 難落實於服務中：案主的目標很難達成、態度、動機都消極、學習承擔責任與後果，個案的認知能力弱或是個案流動快，個案的優勢不易與自己的工作領域結合
- 紀錄的撰寫與呈現
- 優勢文化是否養成
 - 工作團隊還不熟悉此方法
 - 完整的優勢課程與培育



後續推展的期許與挑戰

- 各主題團督進度不一，仍期待可以朝服務計畫擬定、社區資源運用、服務紀錄撰寫、成效/果等不同層面去運用
- 使用優勢，組織需要準備什麼？組織文化、主管認同、資源投入？
- 個管員對優勢觀點掌握度與熟悉度不一
- 外展與社區資源的運用

