

組織推動復元優勢觀點經驗分享

報告人：社團法人彰化縣生命線協會

呂敏昌 主任

壹、組織概況

一、宗旨：基於愛人如己之博愛精神服務社會，藉著「生命線」電話，對企圖自殺者與心靈創傷者，使其了解生命之意義，增進融洽的人際關係以重獲新生，建立美滿家庭達到幸福的人生為宗旨。

二、任務：

- (一)宣揚本會宗旨。
- (二)擔任守候生命線電話協談及個案追蹤工作。
- (三)推動自殺防治及心理衛生工作。
- (四)推動兒少、婦女及家庭福利服務工作。
- (五)促進與各醫院、協談中心及其他社會服務團體的連繫和合作，而達到自殺防治及身心健康為目的。
- (六)推動志願服務工作。
- (七)發行刊物，報導公益事項為目的。
- (八)其他有關社會福利事項。

三、服務項目

- (一)自殺防治、危機處理
- (二)心理協談服務務(婚姻家庭問題、人際關係問題、男女感情問題、精神心理問題、親職教育問題、生涯輔導……等等)
- (三)兩性與親職教育推廣
- (四)心理衛生教育推廣
- (五)助人專業輔導人才培訓
- (六)推行志願服務工作

(七)承辦彰化縣政府之業務

1. 家庭暴力被害人垂直整合服務方案
2. 彰化區婦幼福利服務中心
3. 高風險家庭關懷輔導處遇服務方案
4. 彰化縣外籍配偶家庭服務中心
5. 彰化縣單親家庭服務中心

四、專業人員編制

主任 1 名、社工督導 2 名、社工員 15 名。

貳、接觸優勢觀點起緣

一、92 年 12 月彰化縣政府家庭暴力及性侵害防治中心召開「93 年度婦女保護個案追蹤輔導服務～以優點個案管理模式協調會」，開始參與優點個案管理模式服務婦女保護個案之實驗計畫。

二、接受提議參與優勢觀點之原因

(一)個案處遇往往停留電話的關懷與資源的提供，無法深入去評估案主的需求。

(二)機構應有一套完整的理論處遇模式，提供社工員服務之依循

(三)個案問題具複雜性且多重，社工員長時間的投入而出現無力感。

(四)社工員剛從學校畢業，缺乏理論與實務經驗。

(五)提供完整的理論模式訓練、在職訓練和督導工作。

(六)提供機構督導培力訓練。

(七)與機構當時所採用的焦點解決短期諮商模式可以相結合。。

參、組織推動優勢觀點實施概況

一、宣示推動政策，獲得成員的支持與認同

二、辦理或參與教育訓練：

(一)初階訓練：12 小時

(二)進階訓練：6 小時

(三)督導訓練

三、機構全面推動優勢觀點個案管理服務¹：

(一)93 年起婦女保護個案後續追蹤輔導服務方案

(二)96 年加入高風險家庭關懷處遇輔導方案

(三)96 年下半年加入弱勢婦女服務和新移民家庭服務

(四)98 年加入單親家庭服務方案

四、舉辦互動分享營或參與其他機構分享營：選擇風光明媚之風景區辦理互動分享營，增進社工員學習意願。

五、辦理優勢觀點個案研討會：利用辦理優勢觀點個案研討會，讓社工員持續內化與運用優點個案管理模式，以及社工員之間透過分享而相互學習和彼此激勵，另一方面也藉此機會向各單位介紹優點個案管理模式。

六、辦理優勢觀點成長團體：以遭受婚姻暴力之受虐婦女為對象辦理優勢觀點成長團體。參與團體成員中憂鬱程度有下降的趨勢，自我權能提高，生活滿意度呈正向改變等。

七、督導工作：分內部督導和外聘督導實施，督導目的在協助社工員發展與運用優點個案管理模式之具體處遇方法與技巧，以及反應和釐清模式實施的困難與問題，並共同構思解決之道。在內部督導中無法形成決議的個案問題和共同議題，於外部督導中提出，使社工員能夠內化此模式內涵，並且提供個案處遇之協助。本會聘任外督老師計有：宋麗玉教授、施教裕副教授、吳慧菁副教授、曾仁杰老師等指導社工員個案處遇。

八、優勢觀點督導認證：本會目前計有呂敏昌、童映雪、張孟勳、王美几、林芯玫等取得社團法人台灣復元與優勢觀點學會督導認證。

¹目前家庭暴力被害人垂直整合服務方案和高風險家庭服務方案全面實施，其餘方案由於社工員為新進人員先以選案方式實施，增加其熟練度。

- 九、辦理讀書會：利用行政會議時舉辦社工員讀書會，以及大學院校社工實習時舉辦實習生讀書會，討論「優勢觀點～社會工作理論與實務一書(宋麗玉、施教裕著)」，並分享理論與實務經驗，並針對特殊議題討論。
- 十、個案紀錄撰寫方式調整：如何在社工員的案服務紀錄上呈現運用優勢觀點模式，以及減少紀錄撰寫時間，以讓社工員接受進而願意運用。
- 十一、機構經費支持：教育訓練(職前、在職)、督導、個案研討會、出版成功案例彙編……等費用的支持。
- 十二、接受社福機構、團體和學校邀請，進行案例發表或經驗分享。社工員曾至台灣社會政策學會、苗栗縣政府、台中市政府、暨南大學社工系、彰化縣政府、台中縣政府、桃園縣政府、國立政治大學、心路基金會、金門縣政府、世展、嘉南藥理科技大學社工系等發表案例。
- 十三、針對本會所提供服務個案進行優勢個案管理，彙整實施優勢觀點個案管理成功案例，編輯成冊，出版案例彙編，內容包含家庭暴力被害人、高風險家庭、弱勢婦女、單親家庭、新移民家庭等 12 篇案例。並贈送給對優勢觀點有興趣之專業人員。

肆、推動優點個案管理模式對機構之影響

一、社工員以問題解決取向，逐漸重視案主復元取向

以往社工員進行個案處遇往往看到案主的多重問題和複雜性，加上個案量多，導致社工員出現無力感。參與優點個案管理模式後，運用優點原則，個人有能力去學習成長和改變，且利用外展原則，增進社工員對案主全面性的了解，發現案主具有無限的可能，能激勵社工員較能正向去看待案主，激勵案主之優點，增加復元的可能性，減少面對案主的無力感。

二、督導也能正向去看待社工員，支持社工員，減少工作倦怠

由於以往督導的過程，往往只針對社工員在個案處遇過程之督導，協助社

工員在處遇個案過程之困境及不足，而易忽略社工員之價值，因此，參與優點個案管理模式後，督導過程著重於視案主之優勢、興趣、能力、知識與潛力，而非其診斷、不足、病徵和弱勢，以案主之優點視其需求。其次，督導者係視社工員有學習、成長和改變之能力，進而使社工員發展自信，並轉移服務工作，有助於社工員發掘案主之優點與潛能。

三、增進社工員團隊士氣與相互支持

社工員在處遇個案時常以工作任務取向，在團督的過程也著重在專家的指導性，然而參與優點個案管理模式，增強了團隊的士氣、凝聚力與同儕的相互支持，在相互支持與互助的關係下，彼此分享經驗，讓同儕間成為彼此的鏡子，逐漸增強社工員之自信。

四、以社工員取向之服務轉變為案主取向之服務

參與優點模式後，調整社工員之擴大案主取向之服務，讓案主有更多的主導權，以及探索及激發案主優勢以增加自立。讓社工員重新再去定義及建構他們的語言和態度，從專業者的角色轉變成協同合作者的角色，從個人的態度、語言及行動上去體會人類能力的無限可能性，加上透過內外部團體督導和優點個案模式之在職訓練，在教授們的帶領和其他優點團隊的工作經驗分享，討論各種議題及社工倫理價值，有助於社工員全面性方位的思考及學習。

五、持續提供在職訓練和督導工作，避免社工員流失

機構提供所有社工員優點個案管理模式初階、進階和在職訓練，和持續督導工作的實施，目的在於提升社工員個案處遇能力，以落實優勢觀點的內涵和精神，讓社工員在個案處遇過程能有明確之理論模式依循，增加社工員在專業的自信，避免社工員倦怠和流失，增加機構成本。近年來，實施優點個案管理模式，社工員流失率減少。加入優點個案管理模式，促使督導者本身需加強專業知能，以符合實際需求，並讓督導者能勝任其角色。

六、管理者的壓力和觀念之更加確認

不容否認，推動優點個案管理模式，需要機構之支持，甚至於調整機構之部份行政規定以符合需求，例如：補假方式、社工員上班時間之彈性調整、個案紀錄之調整、增加社會資源的接觸與開拓、增加在職訓練等等，對於機構管理者而言，增加時間投入和經費成本，且推動方案達成之成效，以說服理監事會對持續推動方案之支持，對機構管理者而言，承擔方案成效之責任，造成管理者之壓力。參與推動優點個案管理模式已8年，其中常常發現社工員努力之投入和社工員無限之潛力(想像力和創造力)，讓機構管理者發現在以案主為主體性的服務過程中，讓個案有更多的選擇和決定，這與本會堅信案主自身具有改變能力的可能之信念，不謀而合。

七、優點個案管理模式對於社工員的助益及省思：以下摘錄社工員所撰寫的心得及反思

(一)在我剛踏入社會工作實務就接觸到本案，這一路我看到自己的成長，同時也看到小鳳的成長，透過這助人過程，體會到人的韌性，對生命困境的堅韌，也看到人處在自我矛盾、受傷的環境中痛苦，而能在這樣環境中生存下來的，可以稱呼她們是生命勇士。**接觸了優勢觀點，讓自己漸漸學會稱讚他人、看見他人優勢，這也是我自己最大的收穫。**撰寫這份案例經歷很長久的時間，期間修改多次，**因為服務歷程很長，回顧時看到個案其實成長很多，同時也看到自己的成長。**服務小鳳的過程中也不是很順遂，加上小鳳在受暴過程中的反覆，身為助人者的自己也曾經有想放棄的念頭，心想：是不是換其他社工會比較好？但是想想自己對小鳳的情形是比較清楚，別人介入不是得重新認識一次嗎？這中間因為接觸優勢觀點中的信念：**「因相信而看見」**，這信念不時浮現腦海，也會提醒自己要堅持下去。其實仔細看待案主的優勢面，會發現小鳳擁有高中學歷，加上不怕陌生的特質，使其面臨新的環境都能很快地融入環境且立即與他人建立關係，對於

找工作的動力很強且積極，也抱持著學習的心，因此我一直告訴自己，依小鳳的優勢及能力，她可以過得比現在更好的生活，至少不是一直處在暴力循環的婚姻，也不是一直在擔心害怕的生活中度過。也或許看到這些小鳳的優勢和我自己的信念，所以我「相信」：小鳳會過得更好，小鳳有能力去決定自己想要過的生活，至少不再那麼恐懼。**要「相信」是容易的，但要堅持到「看見」的時刻卻是不容易的。**我想我得到這寶貴的經驗，這一切也得感謝小鳳，和一路來協助過小鳳的網絡伙伴。～童社工員

- (二)在與案主相處的過程中，既使社工員讚賞案主的優點之處，其亦無動於衷，認為「這又沒什麼」，透過目標的設立以及共同討論達成的辦法、可協助的資源等，在討論及分享的過程中，亦能讓案主思考其想望背後的真正目的和意義，例如：當案主提出其想辦理台灣身份證之想望時，社工員與案主討論並了解其想法，案主認為若其領取台灣身份證後較能建立與他人平等的地位，其亦想獲得台灣人的認同，證明雖其為外國人，但其還是有能力能夠在台灣落地生根、努力生活的；社工員藉由過程中增強案主好的地方，當階段性目標達成後，**案主發現「原來我也有能力可以自己完成」而感到有信心。**既使過程中有些目標無法達成，雖案主情緒感到相當低落，但失落過後其會與社工員討論失敗原因並適時予以鼓勵、讚賞案主的優點，案主也能漸漸釋懷並接受事實，亦認為可從中獲得一些經驗。透過與案主長期接觸的情況下，察覺案主的改變與成長都是令人感到驚喜與感動的。當案主與我分享其提供遭遇家暴的外配同事一些自我保護的方法，讓我感到相當的驚喜，**因為案主已經從需協助者轉為助人者，其試著以自身經驗來協助他人。**當生活中遇到困難時，案主總會樂觀堅強的選擇面對及努力解決，如案主認為在農園工作無法負擔其與案子的生活開銷，並衡量過後，其認為自行開店既可賺錢亦可兼顧案子，透過實地訪查檳榔業及連結朋友引介提供原料等前置工作，毅然決然地決定創業，案主表示「沒

有冒險就沒有成功，萬一失敗了我還有學到經驗耶」，令社工員亦佩服案主的勇氣。此外，在個案結案後一個多月，案主邀請社工員至其開設的檳榔攤觀賞，發現案主的店裡將社工員送其小卡貼在牆上，其表示「當我遇到困難的時候，看到這張小卡片就讓我又有勇氣了」，案主的回饋對於社工員而言是滿滿的感動，以及更有動力投入在此領域的服務。～林社工員

(三)優點模式強調發掘案主優點並正向肯定案主優勢於其想望執行中，透過外展方式以深入了解案主的真實生活環境，及與案主保持良好互動關係，嘗試運用優勢觀點模式於此個案服務中，發現自己會將焦點先放在肯定案主優勢上，而不僅僅只放在案主本身的限制或問題上，此對於彼此的關係建立及後續服務影響重大。初接觸此個案時，因為初評紀錄上表示案主為一中度憂鬱症個案，讓我原本有些擔心疾病的部份會影響服務，但在訪談過程中，發現案主有許多的優點跟興趣，透過積極的肯定、分享生活趣事，及密集的外展，彼此建立較佳的互動關係，案主會主動透露更多生活事件與感受，有助於社工員全面性評估，而且發現對於案主內心的復元會較快速外，**社工員在服務的過程中，也會減少訪案時工作的壓力，反而像跟朋友談話般自然，會因為個案分享更多內心的感受或吐露更多與他人互動關係，社工員會因此感動，也會回饋案主更多，我想，這就是雙向復元的專業友誼吧！**～王社工員

(四)對於優點的信念：「因為相信，所以看見」這句話是社工員在服務過程中很重要持續下去的動力，同時也是案家持續的動力，家人相信案父一定可以慢慢穩定，看見案家成員在心境上、觀念上有很大的改變，對於案父些微的改變，相信肯定其能力；就算只有一小點改變，都可能因為這樣讓案父展開脫胎換骨的新生活。「繞道而行、順勢而為」，以前在服務過程中，我們總認為怎麼做對案家是比較好給予直接的引導，不過有時候反而會造成反效果，因為並不是案家想要的，甚至削弱其本身自有的能力。選擇較

婉轉的方法，轉個彎使力，給予案家決定的權力，對自己負責任，多花一點時間雖然會累一點，但所得到的成果將會是不一樣的，也就是因為這樣社工員慢慢地在服務過程中修正態度及找到新的動力。～王社工員

(五) **「只有你看到我的優點和改變」**，這是服務案家半年多後某次會談案父給**社工員的最大回饋**，在他人的眼中，案父是個放浪不羈的爸爸，當這個有些吊兒郎當的爸爸第一次在我面前哭了二個多鐘頭後，突然發現即使是外人認為不負責任的爸爸，也有他內心的想望，也突然發現案家的凝聚力，看見家庭的轉機。**也許是運用優勢觀點，漸漸的藉由這樣正向的影響與潛移默化，案父也開始看到自己的優點與相信自己的能力。**案父自尊心強、主動性高、案主與案弟十分乖巧與貼心……，最重要的，看到了案父想維繫「家」的想法。社工員沒有為案家申請各項補助，也沒有轉介諸多資源介入，只是將案父的希望擴大，實踐。案父的改變讓社工員看到人因為支持與尊重，而產生的莫大變化，案父的工作依然不穩定，經濟依然是案家要面對的課題，但案家人相信即使物質生活過不去，但精神仍是愉快的。案父體認到自己的改變，造就目前的正向經驗，遇見挫折，案父不再以逃避等方式逃離，而是為了維繫家庭而努力的父親。服務過程中，透過希望花田討論「我想要」及對未來生活的期待，以支持與陪伴，討論與釐清案父的想望，激起案父對家庭的渴望，找回案父內心的自主力量，讓案家再度燃起希望。「因為相信，所以看見」，是社工員在服務過程中持續的動力，同時也是案父改變的動力。以往在服務時，總習慣問題取向，列出案家的問題，再逐一解決，但常常陷入難以處理的困境，反而削弱了案家自省及改變的能力。尊重案家的決定，給予案家決定的權力，讓案家為自己負責，反而有不一樣的結果。～張社工員

(六) 剛接觸案家時，社工員備感壓力，須不斷面對親友、里長詢問可否協助安置案主，但與案父互動中發覺案父亦有優點，並有他想要的生活模式。

不同生活文化的差異，挑戰社工員的價值觀，例如：不論案父心情好壞皆會飲酒，把自己的需求放在第一位，與社工員根深蒂固認為父母多會以孩子為重的觀念衝突。案父情況的反覆，也讓社工員的心情如洗三溫暖般，忽冷忽熱。儘管如此；社工員想起優勢觀點中提到「螺旋式的上升」，每一次進步後，都可能出現退步的情況，但整體來看，案家是往上提升、緩慢進步的。「因為相信，所以看見」，因為相信案父曾經度過一段美好時光，所以與案父討論過去美好生活的樣態，藉此讓案父暫時跳脫目前的無力，激起案父再次追求美好生活的動力。亦不斷告訴案父「我相信你可以做到」，案父一句「盧小姐，我會做給你看」，與案父形成夥伴關係一同奮鬥，支持、陪伴案父迎向一個新的生活方式。

～盧社工員

(七)在陪伴小燕一年多的過程當中，小燕讓我瞭解，每個人都希望有人可以依靠，每個人都希望有人可以分享生活中的一切，然當小燕從他鄉移入到台灣社會，社會環境又並非友善的包容及回應時，小燕與其他新移民往往都必需從中找尋一套可以適應的方式，而這方式或許使人學習樂觀、悲傷、堅強、軟弱…等，就如同小丑在台上永遠讓台下人抓摸不定，台下的人永遠也無法瞭解小丑內心深處的喜、怒、哀、樂。如果，起初我只是看見小燕表面的偽裝與堅強，我可能永遠也無法體會到「即使再堅強的人，也有軟弱的一面」；如果，我同一般人指責小燕不該強求留在台灣，我可能永遠也不會瞭解「為何她不該擁有該有的權利呢？」，而我也不能走進小燕的內心世界了！從小燕的身上，我看見了小燕面對困境仍不放棄，勇於追求自己權利的決心與毅力，雖然我在與小燕接觸的日子當中，只能不斷鼓勵小燕、激勵小燕，但小燕讓我看見，並非每個人在面對如這般難題時，能有如此堅毅與不放棄的態度；小燕更讓我瞭解，在享有權利的同時，也別忘記應該承擔的責任，也讓我慢慢相信，不管遇到任何困難，唯有努力

不懈，終會撥雲見日。現在，小燕雖然為人幫傭，但小燕遇到一個善良的老闆娘，除了提供小燕免費住所以外，因瞭解小燕廚藝不錯，所以打算開一家餐飲店讓小燕擔任主廚，而為此，小燕也從慢慢開始放開胸懷學習中文；與娘家的關係也拉近了，娘家的親人也能體會小燕的現況，小燕與女兒也會透過來往越南及台灣的朋友，以相互傳遞物件，相信小燕的狀況將愈來愈好，一切的雲霧都將散去。～陳社工員

伍、結語

「因為相信，所以看見」，我想這是在生命線從事優勢觀點個案管理模式的每一位社工員對優點所堅持的信念，就如同宋麗玉教授和施教裕副教授於本會編撰之成功案例彙編序言所寫「生命線優點團隊的社工夥伴彼此之間可以相互提醒和支持，不致於被案主永遠也解決不完的問題泥沼所牽制或束縛，亦不致面對案主層出不窮的問題而不免灰心喪志或挫折無力，更不致產生職業倦怠或替代性創傷，反而可以在社區外展的自然生活情境中，專心探索和全力營造案家的正面成功適應和快樂生活經驗，如此使社工和案主均能享受雙向復元的生命成長之喜悅和感動。」

謹以此文獻給彰化縣生命線協會全體優勢團隊伙伴，這幾年來，彼此分享與學習，加上有你們的支持和付出，生命線才能提供專業服務給社會上需要的人，今天一切榮耀是屬於社會的，功勞是每位彼此相互支持的優勢伙伴，相信自己獲得的是付出後的真正快樂，謝謝你們！