



優勢觀點之實施成效

國立政治大學
社會工作研究所
宋麗玉教授

運用領域與評估結果

- ❖ 過去七年共有十個運用優點模式的研究
- ❖ 領域：
- ❖ 家庭暴力
- ❖ 青少年
- ❖ 就業服務
- ❖ 家庭
- ❖ 精神障礙

優點模式在婚暴領域之實施結果

❖ 宋麗玉、施教裕之研究

❖ 對案主的影響—

1. 量化評估(n=25): 第一次與第二次施測比較

憂鬱程度顯著下降 25.36 vs. 16.96

增強權能顯著提升 2.64 vs. 2.80

生活滿意度幾乎達顯著 2.38 vs. 2.55

行為因應方法增加 1.19 vs. 1.25

情緒因應方法減少 0.87 vs. 0.77

婚暴領域

- ❖ 宋麗玉 施教裕之研究(Song & Shih, 2009)
- ❖ 質化資料分析結果—自己感之變化
 - ☞ 覺察自己: 重視自己的存在價值、不再自責、和接納自己。
 - ☞ 肯定自己 :表達自己的觀點、開始照顧自己、認可自己的能力和潛能、學習放下和與問題共存、壓力因應能力提升、暴力次數下降。
 - ☞ 以行動實踐自己:改變和復元的意願、訂定實踐個人目標的計畫、運用資源能力提升、建立人際關係的能力提升、積極面對生命、和超越自己願意助人

結果評估—對案主的影響

❖ 質化訪談—一個管師的觀感，

❖ 案主的改變：

接納自己的情緒

激發面對和解決問題的能力

有想望，主動連結資源

協助關懷其他受暴婦女

看事情焦點不只在問題

增加行動力

知道作事情的步驟和方法

結果評估—對案主的影響

- ❖ 幫助案主改變的因素—
 - 案主-個管師之間的信任關係
 - 讓案主相信自己有選擇
 - 傳遞激發希望
 - 不再一再地看問題
 - 對案主真誠的關懷
 - 強化成功經驗
 - 密集接觸與陪伴

結果評估—對案主的影響

❖ 結案訪談—案主的觀點

心情愉快開朗

自尊提升, 自信增強

關照自己, 表達自我需求

資源運用, 勇敢冒險

案主的話

- ❖ 現在的我對自己比較有信心，也比較會把自己的想法表達出來，連我先生都覺得我成長很多
- ❖ 我現在面對壓力採取比較積極的態度，有煩惱時，我會先跟家人或朋友商量，靜下心來仔細尋求解決問題的方法，不再像以前，會慌張的不知所措，我想我處理問題的能力又向前邁了一大步。

結果評估—對個管師的影響

❖ 工作的意義—

1. 提升工作品質與服務深度
2. 找到原有工作方法的理論依據、合法性
3. 對案主的處遇較有信心
4. 理論與實務結合

個管師的話

- ❖ 處理個案我會比較有自信，我知道我背後有這套理論在支持我，那以前就按照自己亂做一通，也不會去整理思考到底用的是哪一派的理論、什麼策略讓案主改變，我會說我用什麼理論，我用了哪些工具來使用，來協助我幫助我的案主。

結果評估—對個管師的影響

❖ 工作原則—

較關注案主個人生活層面

不再侷限於看案主問題，看案主優點

重視案主主體性與尊重案主自決

重視過程

陪伴案主的時間較多

因應案主需要，增加外展與面訪次數

建立案主非正式資源，不再僅仰賴政府資源

與案主界線關係較為彈性

結果評估—對個管師的影響

❖ 工作技巧—

較能真正同理、接納、鼓勵案主

較無條件接納案主

增進洞悉案主的透徹力

關注案主生活細節，回應案主正向經驗

「對我比較容易看到幫助，我知道要我要努力的去看她有一些正向的經驗，不然也許就像這個經驗就過去了，……，然後我一直去強化讓她知道...」

結果評估—對個管師的影響

❖ 自我觀感—

自我肯定、提升自我價值

往正向與積極面思考

較勇於嚐試與冒險

“我覺得這是做優點的一個很大附加價值，讓我找到途徑來肯定我自己，增加我的自我價值感、讓自己心靈更富足。”

結果評估—對個管師的影響

❖ 人際關係—

讚美週遭朋友

對於同事互動上多體諒、少苛責

“我看事情的方法也會有點變，因為我以前受的訓練都是分析、批判這樣子...那我現在就是比較多那種稱讚，...我們還是要去看到自己的優點，....就是在優點個管上學到的”

婚暴領域--運用於團體

- ❖ 郭貴蘭: 運用於客家受暴婦女
- ❖ 內在復元: (1)自我抉擇能力之提升，選擇自己想要的職業和為了孩子留在婚姻關係中，清楚自己的位置和立基；(2)提升自我覺察能力，拓展視角，轉念和自賴以達成目標，發現自己的價值；(3)自我成長，學習控制自己的脾氣和因應情緒之能力、開放自己的心靈願意求助、和願意冒險嘗試。
- ❖ 社會層次之復元:有參與者能夠積極為自己爭取權益、完成個人計畫而轉業等、行動力增強(如改善家庭關係)。

家暴領域—運用於團體

- ❖ 曾月娥
- ❖ 量化結果: 與宋麗玉與施教裕之研究相同
- ❖ 質化結果: 參與者之認知產生正向改變、自我感提升、主體性增強、人際交往提升、經濟與生活獨立自主、生活有目標和樂趣、個人訂定的目標亦能部份達成。
- ❖ 優點模式的助益: **1.** 優點評量讓參與者感到被尊重和重視；發覺優點看到正面的能力並激發希望；統整過去現在與未來，有助於自我了解。**2.** 個人計畫則使參與者的生活有目標、使個人自我監督、有激勵作用、學習規劃自己的目標。
- ❖ 優點原則方面則特別指出專業友誼關係、案主為指導者、社區資源運用、和聚焦於優勢之助益。

青少年領域

- ❖ 張瑜洳—單案研究(3位中輟之虞青少年)
- ❖ 質化資料顯示下列改變
 - ☞ 個人: 自我概念、問題解決和自我控制提升、正向認知增加、心理情緒穩定健康
 - ☞ 家庭: 親子關係和父母管教態度改善
 - ☞ 學校: 學業表現、學校人際關係、和生涯規畫能力提昇
 - ☞ 社區: 運用資源能力、社區文化認同和連結加深

青少年領域

- ❖ 林冠馨—單案研究(2位高風險家庭之青少年)
- ❖ 復元結果:
 - ❧ 一位參與者的自我傷害行為減少和情緒控制增強
 - ❧ 另一位則較少粗暴動作，多了笑容和和緩的態度
 - ❧ 兩位於生涯規劃都有突破，一位想要完成高中學位，另一位則想進入住家附近的學校半工半讀。
- ❖ 優勢模式之影響:
 - ❧ 個管師扮演有別於教師和家長的角色有助於與青少年建立信任關係，且工作中試著讓青少年當指導者；目標訂定有彈性和脈絡性；個人計畫有個管師陪伴和協力，青少年獲得力量和動機；工作發揮想像力和創意，避免耗竭

青少年領域

- ❖ 蔡杰伶—犯罪青少年之團體(增強權能)
- ❖ 結合優勢觀點與探索教育(**Project Adventure**)
- ❖ 量化結果: 採取實驗設計, 實驗組於實驗後兩個月之追蹤測與前測分數於增強權能總分和次量表達顯著的正向改變; 反之, 對照組多數沒有顯著差異.
- ❖ 質化結果: 隨者團體之目標任務不同, 學習內涵不同, 也有不同之增強權能面向之展現。

就業領域

- ❖ 王瑞欣—就業服務站(10位就輔員,21位求職者),行動研究方法
- ❖ 結果: 12位已持續就業，9位已能使用各項資源，可見優點模式有助於持續就業和復元人心，提升工作意願和動力。
- ❖ 運用優勢觀點之要項:協助求職者了解自己的想望，產生追求的動力和探索工作的意義，甚至超越自己的限制。

家庭領域

- ❖ 劉依玫—優勢觀點+探索冒險教育(親子)
- ❖ 運用家庭優勢:承諾、感激與愛、正向的溝通、享受在一起的時間、處理壓力和危機的能力。
- ❖ 結果:了解彼此的特質和優勢以及幸福感;親子關係有正向改變或覺察原來的良好關係。
- ❖ 影響因素:激發能力的環境、親身體驗的歷程、成員相互激勵、和引導員之優勢觀。

家庭領域

- ❖ 蔡佑禎—高風險家庭之關懷輔導
- ❖ 以彰化生命縣為例: 5位社工+中心主任
- ❖ 家庭功能之改變
 - ❧ 家庭彈性: 家庭成員能夠共同討論解決問題之策略和技巧、資源使用能力提升、成員角色勝任度提高、改變意願也提高
 - ❧ 家庭凝聚力: 初期薄弱, 處遇後期成員可以正向看待彼此、家庭關係變好、成員願意參與家庭活動
 - ❧ 家庭溝通: 初期幾乎沒有溝通平台, 以衝突方式溝通; 後期則願意傾聽彼此, 建立雙方都可以接受的溝通方法.

精神障礙領域

- ❖ 王麗雲—以家庭為基礎之優點個管模式
- ❖ 行動研究方法(3組精障者和照顧者)
- ❖ 成效：
 - ❧ 能激發案主與案家的想望和動力、
 - ❧ 提供案主及案家適當的情緒支持、
 - ❧ 增進社區資源的使用、
 - ❧ 改善家庭衝突。

精神障礙領域

- ❖ 宋麗玉之研究—2010年八月~迄今
- ❖ 場域—高雄長庚醫院日間留院和呈泰復健中心
- ❖ 專業人員—12人
- ❖ 專業人員之成功經驗
- ❖ 案主之正向改變

專業人員之成功經驗

❖ 專業人員自述範例

∞ 專業關係

∞ 「...他本來沒有回門診，就是因為我跟他建立關係，鼓勵他，就陪他去門診。然後他本來吃藥都亂吃，就是不穩定吃藥，後來也都穩定吃藥了，後來也來機構復健一陣子，然後作息就調整比較好一點這樣子...」

專業人員之成功經驗

❖ 優點評量

❖ 「...就那時候填那個希望花田的時候，就是可以跟個案更清楚的知道他的目標，然後讓個案也知道，然後個案收到那個其實都會滿開心的...」

❖ 運用非正式支持

❖ 「...我從他身上就發現家人的重要性拉。我試著去跟他太太聯絡，然後慢慢去應用他太太的一些「優點」，來幫忙他...」

專業人員之成功經驗

❖ 外展

- ❖ 「...之前我們是帶他們去科工館，那最主要是讓他們知道怎麼去利用科工館這個資源，之前也有去美術館，那前一陣子是帶他們去家樂福...上次帶同學去科工館，那我們是坐公車去...他們會主動讓位耶...真的是太感動太開心了！然後他們也會去幫助一些比較弱勢的病人，我就想說『挖～真的是很棒！』，也不是出去才看得到，但就是看到更多的點...」

案主之改變

❖ 自己感

- ❖ 「他從這個工作他賺到錢，他找到重心，他會去分析說他之前跟他現在，他覺得有意義，他會覺得他是重要的。...我覺得人都是要被肯定，而且尊重。肯定之外的一個尊重，然後他相信他自己有這個能力，而且他是有被需要的」

案主之改變

❖ 行動力提升

❖ 「他就願意去做改變嘛，他就進來參加課程、衣著也改變了，甚至會打電話去問工作。或許一些工作他能力不到，但他有想去做的動力其實我就已經很感動了。」

❖ 家庭關係改善

❖ 「一開始很常接到他跟他爸爸的電話，他打來完抱怨了一大堆他爸爸、咆哮了爸爸一頓，然後爸爸從另外一邊拿起電話來同時講這個女兒怎麼樣怎麼樣，……到現在再也沒接過這種電話了，甚至爸爸打來關心他女兒在這裡做甚麼這樣。」

案主之改變

- ❖ 人際互動—正向互動和分享
- ❖ 「以前可能是在做活動本身這樣子，但是做了優點以後，就是過程當中的經驗分享阿，一些正向的經驗，從學員當中從嘴巴裡，透過行動、然後透過腦子、透過嘴巴裡講出來的東西，其實學員之間互相影響的力量其實是可以很高的，試著用優勢觀點的東西，讓學員彼此去感受那樣正向的力量這樣子。」

模式實踐之挑戰

- ❖ 1. 倡導與辯證：肯定？焦慮？兩分法或極端化？還是二者交集螺旋提昇？
- ❖ 2. 超越與蛻變：深化乎？週延乎？還是圓融整合？
- ❖ 3. 只有觀點，沒有方法？
- ❖ 4. 僅運用原則或全盤實施？
- ❖ 5. 以團隊實施的重要性

模式實踐之挑戰

- ❖ 6. 全面實施或部分實施？
- ❖ 7. 優勢觀點之運用時機
- ❖ 8. 精障領域病理觀點之突破
- ❖ 9. 精障領域之專業人員需要更多的督導和支持
- ❖ 10. 精神障礙領域需要同時與家庭工作