

# 以能耐為本取向之概論與開拓

---

國立政治大學

社會工作所

宋麗玉教授

# 優勢觀點發展背景

- 由「傷害模式」→「優點模式」
- 1980年代發展而來
- 精神病患領遇服務片段與破碎
- 案量負荷大，流於危機處理
- 處遇偏重問題和缺失，案主無意願和動力
- 助人關係科層化，專業角色空洞
- 只重視投入和產出，忽略改變結果和影響

# --這是一個信念的遊戲--

---

- 信心——對人的力量和能力  
文獻顯示優點個案有71%達到正向結果, 包括: 社會功能, 就業協助, 收入, 生活品質, 與社會支持
- 盼望——希望是力量的來源
- 愛——復元的過程與結果, 因對自己的肯定而愛自己和愛別人

# 優勢觀點的主要論述

- 本體論 - 基本假定
  - 每個人都有其優勢 - 優勢產生力量和可能性
  - 人有學習成長改變的潛能 - 改變的動力來源為何？影響改變的因素
- 方法論 - 如何促進改變
  - 問題是建構而來的
  - 問題的解決方法- 彈性多元，條條道路通羅馬
  - 誰是專家？案主自己狀況的專家- 案主是指導者

# 優勢觀點的相關觀點

- 增強權能(empowerment): 重點不在給予權力, 而在使個體(社區)發現自己內在的優點(力量)
  - 途徑—去除輕蔑的標籤, 連結個人至家庭、機構、社區, 避免受害者心態, 棄絕父權思想, 相信個人的直覺和觀點
- 社會參與: 去除疏離、獲得肯定
- 療傷與復元: 生命的轉化和蛻變

# 優勢觀點的相關觀點

---

- 自生力量(synergy):透過人際間的互動交流產生的協力共持,整體大於部分的總合
- 對話與合作:透過對話呈現自己和了解別人合作呈現自己(self)能別人的自己(self)之交集,雙方各有能力和貢獻
- 相信案主:激勵案主與提升個人自尊的最佳良方

# 優勢觀點的相關觀點

---

- 生態觀點- 強調外展, 在社區與案主工作
  - 棲息地(habitat)和定位(niche, 利基)
  - 發掘環境優勢
  - 進行社會支持網絡建構
  - 案主覺得舒服之場域
  - 增進對案主之認識, 可促進關係深度和信任度
  - 鞏固案主之優勢, 重建生活 (goodness of fit)

# 復元觀點

- 1990年起成為精神醫療與復健領域之目標
- 所謂復元(recovery to self)就是恢復、涵蓋和重建自己生命的自立版圖和主體性
- Deegan(1988)亦強調復元是一個存在過程，一種生活方式，一樣生命態度，和一切個人面對每日生活情境中各種挑戰或試煉所展現的意志、抉擇和努力。



# 何謂‘復元’

---

- 一個發現“自己” (*self*) 的旅程

它是關於知道自己是誰並且坦然面對

(Schiff, 2003)

# 優點個案管理的目標—復元

- 過程—希望的萌生, 生命力再現, 採取行動

復元的三大磐石: 希望 意願 負責的行動  
途徑—認識自己的優點, 接受自己, 運用能力, 參與社會(有生產力)

- 正向的結果—超越障礙與苦難, 發展新的生活意義與目標

# 復元的主要議題

---

- 認識個人內在自我
- 擁有社會角色
- 個人與環境互動, 認真過活——生命意義的創造

# 復元過程

---

- 是一個蛻變, 重新找到自己的主體性、生命意義、重建生活的歷程
- 復元是過程, 也是結果
- 復元是一個來來回回, 螺旋上升的歷程
- 復元是一個個別的歷程
- 復元的三大磐石- 希望、意願、負責的行動

# 復元導向的實務

---

- 傳遞希望
- 尊重案主的獨特性
- 支持案主冒險
- 促進案主參與
- 鼓勵同儕互助

# 優勢觀點的六大原則

---

- 每個人都有學習成長的潛能
- 處遇焦點在優勢而非病理
- 案主是助人關係中的指導者
- 專業關係被視為基本且必要的
- 外展是較佳的處遇方法
- 社區是一個資源的綠洲

# 優點個管之工作程序

- 1. 建立助人關係—非結構的、信任的、增強案主權能的、重點在激發案主的希望
- 2. 優點評量：採用「全人量表」對案主進行整體評量，以案主的想望為中心
- 3. 建立目標與個別計畫：是案主自己選擇的目標
- 4. 獲取資源：以非正式資源為優先考量

# 優點個案之特色

---

- 1. 個別個案管理方式，Caseload:15-20:1。
- 2. 立基在案主自決
- 3. 專業友誼關係為關鍵要素。
- 4. 著重在非正式的社會支持資源。
- 5. 外展的服務
- 6. 團隊督導方式



# 專業關係—激發希望的行為

---

- 建立希望並給予尊重
- 尊重案主
- 聚焦在正向事務
- 慶祝目標完成或成功經驗
- 陪伴案主
- 協助案主朝向他們認為重要的目標邁進
- 提倡選擇

# 優點個案管理模式典範

---

- 終極目標：案主復元
- 基本策略：運用優勢
- 工作依據：案主想望
- 動力：激發希望
- 基本要素：夥伴親善關係、案主參與
- 介入途徑：合作與對話
- 工作場域：案主生態
- 中介目標：增強權能
- 復元歷程：螺旋上升
- 重建依歸：非正式支持網絡建構、正常化

# 復元之統合模式

- 復元機制:努力朝向自主(autonomy)
  - 自立 :指個體能夠在其生活的範疇中看到多元選擇並做決定，在其中有掌控感以及在社會脈絡中調整自己並且感到滿意
  - 勝任度則是指在日常生活中的效能和成就，即日常生活基本自我照顧與照顧他人之能力。
  - 復元結果:主觀指標和客觀指標
  - 復元過程要素:自己感(覺知能力) 障礙處理(因應能力) 負責的行動(實踐能力)
  - 復元之三大基石 復元歷程 復元階段 復元影響因素

# 優點模式在台灣之紮根與延伸

- 1. 推廣領域—婚暴、性侵害、高風險家庭關懷處遇、中輟高危險青少年、弱勢家庭、精神障礙
- 2. 教育訓練的廣結善緣
- 3. 優勢觀點社會工作發展中心網站的經營流通
- 4. 開設課程建立授課架構及傳播優勢種子
- 5. 辦理優勢觀點論文徵選
- 6. 2009年四月成立台灣復元優勢觀點社會工作學會
- 7. 辦理國際與國內研討會

# 優點模式推動過程—婚暴領域

---

## ■ 第一階段--民92年10-12月

台北市現代婦女基金會、善牧基金會、  
勵心基金會

苗栗縣家暴中心婦保組

# 優點模式推動過程—婚暴領域

---

## ■ 第二階段—民93年

新加入：

新竹市家暴中心、天主教社會福利務中心、  
新竹善牧庇護所

彰化縣家暴中心、彰化生命線

## 第三階段—民94年至今

新加入：高雄市家暴中心

# 優點模式推動過程-婚暴與其他領域

## ■ 第四階段 -

- 屏東縣政府社會處-婚暴、性侵、弱勢家庭
- 雲林縣政府社工課-婚暴、性侵、弱勢家庭
- 映晟社工事務所- 受暴婦女、男性被害人
- 世界展望會-弱勢家庭、單親家庭
- 犯罪被害人協助
- 精神障礙者之照顧者增強權能方案
- 身心障礙領域—心路基金會

# 優點模式推動過程—訓練

- 初階訓練—基礎優點個管理念與方法  
為期兩天

- 進階訓練—

所有成員：兩次進階訓練，每次一天

提升相關能力與技巧，並且互動分享

機構主任與督導—提升內部督導功能、

互動分享



# 優點模式推動過程—外部督導

- 團隊督導方式—兩位專家學者和助理
- 頻率—前三個月每兩週一次  
之後每個月一次
- 功能—協助個管師轉化理論於實務運用  
提供個案處遇建議  
討論優點個管實施方法  
提供督導與個管師支持

# 實施成效—研究發現

---

- 見表一
- 激發個人復元過程要素
  - 激發想望和改變動機
  - 覺察主體性
- 增進具體的復元結果
  - 主觀--自我效能等
  - 客觀--問題解決能力、就業功能、生涯目標、和家庭功能等