

復元與優勢觀點之理論內涵與實踐成效： 臺灣經驗之呈現

宋麗玉

國立政治大學社會工作研究所教授

施教裕

國立暨南大學社會政策與社會工作學系副教授

中文摘要

優勢觀點模式自1980年發展於美國堪薩斯大學社會福利學院，此模式可謂對於過往病理或缺失觀點的反動，對於人的本體持正向觀點和超越觀點，亦即凡存在的人皆有其優勢和資源，亦有成長學習改變的潛能；在方法上則是強調依循個人的想望，強調案主自決，藉由類似友誼的專業關係建立，激發案主希望和改變的動機，以及藉由優勢的發掘和肯定，增強案主的權能，並且以復元為終極目標。筆者過去七年在臺灣推動此模式，已建立相當的基礎，亦展現豐碩的成果，本文自案主群和社工員兩方面呈現實施此模式之具體成效和影響。

關鍵詞：優勢觀點、復元、社會工作理論、服務成效。

社會工作與其他人群服務的專業一般，職責在於「助人」，協助弱勢者、陷入困境、深受痛苦的人減緩負面處境。然而，若僅止於此，那麼案主將在旋轉門中進進出出社會福利或輔導體系，無法自立利他。因此，社會工作更大的職責在於促進案主功能提升，能夠「自助」，尋找自己生命的目標、意義和價值，亦即邁向復元旅程，建立快樂滿足的生活。

欲使案主自助，涉及「改變」，所有的助人理論皆旨在由不同的觀點和方法促進案主改變。社會工作在專業化歷程中，為建立理論基礎於1930年代採藉了精神分析觀點為知識基礎（Miley, O'Medlia, and DuBois, 2004; 宋麗玉，2003），從此社會工作專業深受精神分析觀點影響，自病理（pathology）和缺失（deficit）角度檢視案主處境，儘管往後又採藉或是自行發展不同的理論觀點，如認知行為理論、任務中心取向與危機干預模式等，然而精神分析觀點對所有助人工作者影響深遠，在協助過程中往往著重在個人缺失或病理之發掘和改造。那麼缺點或病理模式究竟為何？缺點模式（醫療模式）所指為承襲佛洛伊德的精神分析觀點，認為人類問題背後的根源為潛意識之影響，而潛意識乃是幼年成長過程中負面經驗或未被滿足之經驗的累積，因此處遇聚焦在解讀人類問題背後病態的潛意識，認為只要找到原因即可痊癒。此種取向假定個人不自主地為潛意識所控制，成為一個病態的個體，而尋找病因的旅程費時經年，其成效究竟如何？則一直存在者爭議（宋麗玉，2009a）。

優勢觀點於1980年代美國堪薩斯大學社會福利學院¹由實驗方案開始發展並逐漸成形，其乃是對於病理觀點的反動，在助人自助的專業使命上，啟動了典範（paradigm）轉移（Rapp and Goscha, 2006; Saleebey, 2009a）。不過，優勢觀點模式（以下簡稱優點模式）之內涵並非是全新的，乃是將社會工作過去擁抱和宣稱的價值原則具體實踐。如社會個案工作的發展者Mary Richmond在早期即強調案主的個別性和案主自決，以及了解案主問題的社會脈絡；Mary Cannon和Jessie Taft（功能學派）強調環境支持和個人非為一個生病的人，而是一個全人；Helen Perlman（1957）的問題解決學派強調人有解決問題的能力（capacity），主張以教育的方法發展此種能力，而非直接解決問題（引自

¹ Denssis Saleebey、Charles Rapp和Ronna Chamberlain為當時的主要發展者。

Blundo, 2009)。由此顯示優點模式發揮了整合和具體化社會工作奉行的價值原則，引導此專業回到正確的軌道。在本文中筆者由本體論和方法論介紹優點模式之內涵，以及此觀點的終極目標：「復元」，進而分析過去七年經由筆者和同好之推展後，於社會工作實務界運用之成果，包括對於案主和社會工作人員（以下簡稱社工員）之影響。

壹、優勢觀點之內涵

Payne (1997: 6) 提及有時候「觀點」被稱為「典範」，典範是指一種模型或模組，可於活動中被複製，其認為典範是由社會建構而來，一些現存的社會工作理論和實務可以被納入其中。Rapp和Goscha (2006) 指出「典範」是觀照社會和解決問題的一個模式 (model) 或方法。可見典範涵括觀看事務的角度和思維以及介入的取向和具體方法；優點模式的興起即是由病理典範轉向，自一個不同以往的角度看待案主，它提供一個架構協助社工員揭開人們本身擁有的優勢和權能，以創造性的方法借力 (優勢) 使力 (功能)，而非聚焦在案主的缺失和修復 (Rapp and Goscha, 2006)。

一、優點模式對於人的基本假定

任何助人理論都有一套對於人這個本體和其問題產生原由的基本假定，進而引導處遇的方向。意義治療大師Victor Frankl曾經指出態度比方法更重要，可見專業人員對於案主所抱持之觀點的影響之大。優點模式對人有兩項基本假定：(1)有能力生活的人必然有能力使用與發展自己的潛能，並且可以取得資源；(2)人類行為大多取決於個人所擁有的資源 (Modrcin, Rapp, Chamberlain, 1985)，此乃對人有絕對的相信與肯定。由此衍伸出優點模式的兩個主張：「凡能夠存活的人都有優勢和資源」以及「每個人都有學習、成長、改變的潛能」。

不同於病理觀點之聚焦於病因和缺失之探究與認識，優勢觀點重視人類精神中本有的智慧，認為即使在最卑微和受虐者身上仍可看到與生俱來的蛻變能力 (Saleebey, 2009a)。Charles Rapp在Saleebey (1997) 一書的序言提

到：「優勢觀點讓我們看到選擇，而過去則只看到限制；在疾病中看到安康（wellness），在失敗之處看到成就……」；如此的陳述看似弔詭，卻是優勢觀點中的人生真實。優勢觀點幫助社工員由「問題（problem）」轉向「可能性（possibility）」之探尋。再者由上述可見優勢觀點除了是「正向觀點」之外，更是「超越觀點」，超越成敗、疾病和安康、弱勢和權勢二分對立，指出人可以在逆境中超越困境，在創傷、痛苦和困擾中看到希望和改變的花朵。

病理或是問題的存在不容否認，然而聚焦在病理有何負面的現象（Rapp and Goscha, 2006）？

1. 當賦予個人一個「問題」名稱時，問題成為個人的一部分，帶來負面標籤化的效果；

2. 問題的診斷假定背後伴隨一套解決策略和復元途徑，但事實上卻未必如此，也未必能夠帶來成效。反之，專業人員應手中握有診斷和解方的知識和方法而與案主處於不對等之位置；

3. 診斷的語言為專業術語，並非案主的語言，使案主產生隔閡之感，不易理解，更具有神祕性；

4. 問題取向的診斷鼓勵對於人群現象予以個人解釋而非環境的歸因；

5. 問題名稱一旦被賦予，當個人的狀況有所改善，其他問題又被發掘，個人難脫與問題為伍的狀態；

6. 以為有了問題的命名，就有解方，其實不然。

那麼，以優勢為取向，又能發揮何種功能？Rapp和Goscha（2006）呈現個人和環境的三大優勢，以及其對個人的影響。

（一）個人優勢

1. 熱望（Aspiration）：此為個人的重要優勢，人是有目的的動物，熱望與想望啟動「可做甚麼」（can do）的思維，進而激發個人的行動力量，人類的成長與成功皆有賴此熱望與隨之而來的目標。社工員若能依循案主的想望與其工作則更可以促進案主改變。

2. 能力：每個人或多或少都擁有才能，才能的範圍相當廣泛，包括技巧、天賦、聰敏、熟練精通之事務、機智巧妙、特殊才藝等，這些能力可能已被表

現，也可能未被發掘，有的能力是個體與生俱來（being），有的是正在獲得（becoming）的。運用個人本已擁有的才能，可快速協助其達到想望的目標。

3.自信：即對於個人能力、影響力、自我信念和自我效能的覺知。自信有兩個層次，一為相信個人有能力完成某項任務或表現某種行為，二為對於個人整體完成任務或面對挑戰的能力的覺知（Rapp, 1998）。

（二）環境優勢

優點模式強調善用社區的自然支持，認為我們不是要去「整頓」社區的缺失，而是「擴大」社區的優勢。

1.資源：包括正式與非正式網絡所提供的各項資源，資源滿足個人和社區所需，做為達成目標的重要媒介。優點模式著重優先運用自然資源，因其具有可近性、持續性、多樣性、可親性和可接受性（宋麗玉，2009a）。

2.社會關係：每個人在社區中必然與人建立社會關係，Rapp（1998）認為個人生活定位（niche）的內涵受到其所喜愛的社會關係影響。因此社工員可著重在協助發掘、維持和建構案主的社會支持網絡，並促進網絡成員發揮更大的支持功能，使案主處於一個使能的位置（enabled niche）（宋麗玉，2009a）。

3.機會：機會代表一種可能性，一個空間等著被填入，儘管許多案主面臨社會的烙印和歧視，或是受限於市場機會與個人人力資源，優勢觀點倡導社工員建立一種心態，亦即認識到社區是資源的主要機會來源，有待根據案主的想望與個人才能去發掘、開創和媒合。

優點模式提醒我們看到及善用案主的優勢，達到個人的想望，此為「正向思維」；但是，其亦是「超越的思維」，亦即並非忽略病理和缺失的存在，而是強調人在面對困境中的信念、堅韌、勇氣與因應能力。正如（Ryff and Singer, 2003）所言：「優勢或是幸福感（sense of well-being）是在積極面對生命的挑戰、挫折、和要求中浮現，而不是在風和日麗一帆風順的旅程中產生」；「要了解人類的優勢，必須體認人生乃是痛苦和歡樂、高昂和具啟發性以及痛苦、詆毀（debasing）、和絕望之間的辨證」（Blundo, 2009：279）。

優點模式主張人的改變是一種常態，正如前面提及的人的行為都是有目的

的。社工員常慨歎案主不易改變，乃是因為其專業期待不同於案主的行動方向，或是案主的動機尚未被激發。此模式主張若根據案主的想望和抱負與其工作，順勢而為較容易引發其行動力和帶來正向的改變，進而增強其權能。探索案主過去的成功經驗和優勢，能夠增進案主的自尊和自信；在邁向目標的行動過程中運用其優勢，是成功達到目標的一種捷徑。

二、優點模式促進改變之方法論

如何促進案主改變？是助人者常思考的議題，優點模式不主張由「問題」直接切入，其原因前已提及。反之，其主張下列三點：

1. 「問題」乃是建構而來，可以重新建構

Weick (1992) 提及人對事實 (reality) 的界定乃是一種社會與個人建構，也就是無法脫離個人的認知架構，其引用Gergen (1981: 21) 的論述：「所謂的事實乃是我們所相信的和他人所同意的」。因此，一個「情況」是否被界定為「問題」取決於「誰」的觀點；既然事實是由人建構出來的，我們可以「再架構」(reframing)，寫一個不一樣的場景，由消極負向轉為積極正向，由缺失和限制轉為成就和潛能。此重要性在於如此我們相信個人的成長和改變的潛能。當人能夠看到自己的優勢，則產生一種內在的能量，具有治療的效果，因人的行為傾向與自己的認知一致，並且催逼自己趨向圓整 (Weick, 1992)。由此可知，負面的人生經驗未必帶來弱勢、人格問題、或長久的痛苦，端賴個人如何詮釋和建構此經驗，例如遭受婚姻暴力者，順利走出自己的道路重建生活後，並未因此怨天尤人，反而感謝前夫讓她因此認識貴人，有所學習成長，更希望能夠助人。

那麼，優勢觀點取向如何看待問題？Weick和Chamberlain (1997) 提出三種策略：

(1) 將問題放置在特定脈絡中，只有當問題成為個人追求目標之阻礙時方加以處理。此乃是由「人在情境中」認識問題的原由和現象，不會擴大問題的涵蓋面向和範圍。

(2) 以簡單的方式談論問題，於是問題就不再那麼複雜和困難，且變得較容易處理。

(3)給予問題較少的關注，將能量轉移到具體的正向行動。聚焦在人們的優勢和想望，可以幫助我們轉移對問題的注意力，透過別人的反映，個人得以看見另一種觀點，發現自己的能力和資源，並獲得力量克服進行改變可能面臨的困難。

2.解決「問題」的途徑彈性多元

直接解決問題固然是可欲的，卻是一個線性的思維，且其背後的條件為理性、動機和能力具備；然而並非所有的人都具備這些條件，那麼欲達到目標，需要彈性、多元、和創意的思維。正如大石頭擋住去向，該如何達到目的地？其實是有多元路徑。優點模式向來強調「可能性（possibility）」，即是系統觀點的「殊途同歸」、「條條道路通羅馬」；看到個人和環境的優勢可以增加出路，案主的想望和興趣更可導引出行動的方向。因此，當案主不想直接面對問題時，由其想望著手，促進成功經驗，自信、自尊、和能力提升後，將產生漣漪效應，個人可能自發地改變專業人員所見之問題根源。蓋生命乃是身心社會靈一體，一即一切和一切即一（宋麗玉，2009b）。Rapp 和 Goscha（2006）提及在優點個管模式中，社工員應接納案主的想望為案主所熱切追求的標的；唯一的例外是當案主的目標是違法或不合乎倫理者。

3.案主是自己狀況之專家，讓案主自決

優勢觀點肯定個人的個別性和獨特的價值，固提倡案主自我導向與自主抉擇（Kisthardt, 1997），並且尊重個人對於自身狀況的覺知與詮釋。再者，案主的行動由自身意識決定方能積極落實，施教裕（2009a：299）指出：「欲使一條絲線前進，只能從前面拉引，不能從後面推壓」，促進案主自決乃是增強案主權能，進而自立的最佳策略。社工員的角色在於協助和激發案主思考多元的可能性，在當中進行選擇，並且在行動過程給予支持和陪伴。然而，自決並非為所欲為和毫無限制，個人的自由和自決乃以不妨礙他人或是社會的公民意志或公共決策，以及不消極或積極傷害自己或他人的生命財產和健康福祉為前提（施教裕，2009a）。

三、優勢觀點運作原則

Rapp 和 Goscha (2006) 提出六項優點模式的運作原則，作為工作的指導方針：1.個人有能力去學習、成長和改變；2.焦點在於個人的優點而不是病理；3.案主是助人關係中的指導者；4.此關係被視為基本且必要的；5.外展是較佳的處遇方法；6.社區是一個資源的綠洲。前三項在前面關乎優點模式對於人的本體與介入方法論之假定，前已述及，在此則針對後三個原則加以說明。

(一) 優點模式中的專業關係特色

專業關係是助人工作的重要基礎，Asay和Lambert (1999) 指出專業關係的內涵可以解釋人們正向改變之變異量的30% (Saleebey, 2009b)。優點模式的專業關係強調落實Carl Rogers (1951) 所主張的關注、同理、正向對待、真誠、與尊重的基礎內涵 (Saleebey, 2009b)，此為一個平權的夥伴關係，更是一個真實的關係。所謂的真实乃是實際存有，可以發揮功能和作用，並且付諸行動，以及可以有積極完整的接觸和相互接納與理解 (施教裕, 2009b)。Rapp 和 Goscha (2006) 認為優點模式的專業關係內涵乃是以促進案主復元為目的、一種相互學習的互惠關係、友善的和有趣的、激發希望的、能夠讓案主信任的以及增強權能的。有效的與案主接觸和建立關係的技巧則是：使用聊天技巧而非會談技巧；清楚地讓案主知道你來並非要評斷他或改變他，而是了解他的想望，並且協助他實現想望；一起做有趣的事；敏感於文化議題，以符合案主意義認可的方式服務案主；在助人過程中加入幽默感、喜樂和歡笑 (Kisthardt, 2009)。整體而言，此種關係特色是以符合人性的，接近友誼的方式與案主接觸，社工員適時自我揭露，過程中與案主對話，落實案主自決，然而貫穿此關係運作的中心標的乃是為促進案主的復元，且仍需防範案主權益和福祉的受到侵犯或傷害。

(二) 接觸途徑以外展為主

優點模式受到生態觀點 (ecological perspective) 的影響，重視人在情境中的脈絡觀與人與環境的交流關係，認為唯有走進案主的棲息地，才能真正了解案主所以安身立命的立基，以及其在環境中的生活的配適程度 (goodness of

fit) (Rapp and Goscha, 2006; 施教裕, 2009a)。自優點評量的角度觀之, 其意義在於社工員得以觀察和瞭解案主實際生活中展現的真實面貌和才能技巧、環境優勢和資源、社會支持關係網絡、以及人在情境中的符號互動所產生的意義與價值, 藉此將可充分掌握案主的全人優勢。自處遇的角度觀之, 在案主的生活世界與其工作, 使案主感到熟悉、安全、自在、可近, 可減少案主的抗拒。同時, 有助於運用其周邊的非正式支持, 協助案主鞏固社區優勢以重建正常化的生活。

(三) 強調社區為資源綠洲

儘管自社會結構觀點觀之, 社區可能是個人困擾的來源; 然而優點模式強調不要對於社區過於憤怒, 因社區同時也是提供照顧和支持的來源。另一方面, 個人的歸屬感、成就、和自我價值, 只有在與他人的互動過程中展現; 個人在生態中的定位 (niche) 端賴其個人特質與環境中資源、機會、和社會關係之配適度。亦即無論就復元過程或是復元結果而言, 環境資源和社會互動關係有其絕對的重要性。雖然有的案主所處環境看似「資源沙漠」, 優點模式強調社工員應該努力協助案主發掘其中的「綠洲」, 社區仍擁有豐富的機會、資源和人們。因此優點模式主張推翻隔離案主與社區的圍牆, 以融合取代隔離 (Rapp and Goscha, 2006)。社工員向來擅長使用正式部門之資源, 此乃不可避免, 然而此類資源存在著諸多限制, 如可能帶來案主的烙印感、服務或補助有一定期限、可近性不足、案主不符資格、或案主所需的資源不存在。優點模式強調應該優先探索非正式資源 (家人、親友、同事、鄰里、教會、廟宇、速食店、便利商店等), 其具有可近性、親近性、無烙印感、多元性、持續性、具創造性、可凝聚家庭和社區等優點。當然, 非正式資源亦有耗竭、助人技巧不足、不願涉入等議題, 因此需要社工員協助修復、鞏固、連結新的支持來源等。

四、復元——優點模式之終極目標

優點模式之運用旨在促進案主復元 (recovery) (Rapp and Goscha, 2006)。復元這個概念於1990年代於精神障礙領域開始被重視, 亦被運用於

其他疾病、障礙與創傷領域。Anthony, Cohen, Farkas, 和Gagne (2002: 31) 下了一個綜合定義：「一個改變態度、價值、感受、目標、技巧、與/或角色的深沉個人過程，無論疾病所造成的限制是否存在，個人能夠超越疾病，過著滿足、有希望、又有貢獻的生活」。這個定義隱含過程和結果，主觀感受與客觀結果。復元並非指恢復原狀或是創傷與障礙消失，而是指由現在出發，重新找到自己，即重新界定自己的價值並能體現主體性，重建具品質且滿意的生活（宋麗玉，2009a）。施教裕（2009c）融合東方的哲理，賦予復元更深入的定義，其指出：「西方的說法就是發現自己和探索世界的奧秘，東方的開示就是明白自己的真心、見證世界的實性、和解脫自己生命在世界生活的存在牢關三個要訣。以知識或真理的四個判準而言，所謂發現自己和探索世界，就是發現自己與世界的內涵及本質的真實意義和存在價值（true value）、永恆運作原則或普遍展現特性的一致不變（consistency）、中道決斷或客觀中立的超然本色（neutrality）、和概推論證無礙或務實合用有效的成果推廣（application）」。

由此看來，復元即是在擁有的眾多事務中看到本體，覺察自身存在的本質，如「你掌中無一物，才能看到手的存在（施教裕，2009c：72）」。

在應用層次，筆者以質化研究方法，在兩年期間深度訪談15位精障者兩次，以確保其復元狀態穩定度，根據訪談資料與文獻建構出精障者復元之統合模式如圖一（Song and Shih, 2009）。首先，復元機制的核心在於努力朝向自主（autonomy），包括心理和社會的生活範疇，所謂自主乃展現在基本生活功能之自立（independence）與勝任度（competence），自立即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。此功能狀態含括主觀的復元結果指標（自我效能、生活品質、和生活滿意度提昇）和客觀的復元結果指標（與家人和他人建立互惠關係、獲得人際與職能技巧、參與社交活動、獲得社會角色），以及二者之間的互動關係。

另一方面，復元過程要素有三：自己感、障礙處理度、和「希望、意願、和負責的行動」。自己感為一種覺知能力，在復元的旅程中，當個體能夠覺察

其所要，了解到其可以追求、選擇和行動達到目標時，他們與「自己」即開始有了接觸，亦有了一種對自己的內在掌控感。障礙處理度則指精障者能夠接受自己的障礙，並且發展各種因應方法試圖減緩障礙（包括藥物副作用）的影響，此為因應力量，當能夠成功因應時，則其復元結果較佳。當個體覺察自己的存在，其開始接納自己和他人，以及發展生活的目標，並且努力採取行動達成其目標；因此，希望、意願與行動則是個體自己對正向人生目標和存在意義的追求之實踐力量。

復元的過程要素與結果相互回饋，期間亦可能經歷挫折而後退，因此復元的旅程乃是螺旋上升、來來回回的歷程。復元的三大基石、環境助力、和過程要素都可視為個人的內在和環境優勢，可資運用以協助案主復元。復元的渴望則可以激發優勢的運用，讓個人的優點發揮更大的潛力和功效。

五、優勢觀點典範內涵

總結上述，筆者以圖二呈現優點模式之典範內涵。就工作程序而言，乃是依循一般的助人過程，由接觸、評量、建立目標、執行計畫、到結案。其特殊性在於整體的終極目標為協助案主邁向復元，且必須注意此旅程乃是來來回回的螺旋上升歷程，當案主後退或停滯時，仍對案主抱持信心。復元的中介目標是增強案主的權能，基本策略為運用案主的優勢以增進案主對於自身內在能力的體認和外在資源的覺察以及運用；因此優勢的評量為工作過程的關鍵，以充分掌握全人的優勢內涵，進而激發案主的希望感。在工作過程乃是依據案主的想望，藉由親善和夥伴的真實關係運用，落實案主參與和自決。社工員與案主互為主體，過程中不斷對話討論各種可能性，建立可以合作的目標和任務。工作的場域盡量在案主的生態中，以落實正常化和了解案主全人狀況的脈絡以及可運用之環境資源。案主的生活重建需要在其生態中建構可以支持生存和存在意義的非正式支持網絡，此即鞏固其優勢，促進在其生態中獲得使能的定位（enabling niche），得以安身立命。

環境因素

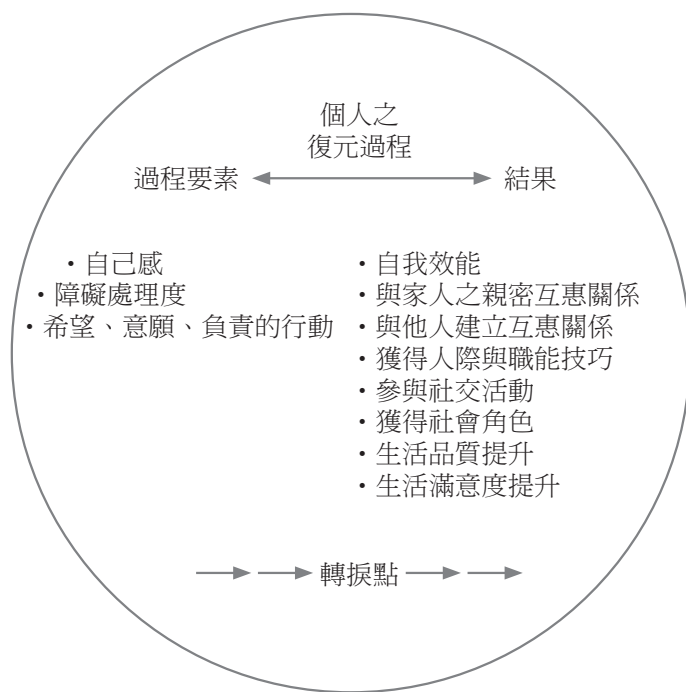
非正式社會支持

- 親密關係
- 互惠友誼關係
- 鄰居支持
- 宗教團體之友愛



正式社會支持

- 社會福利補助和津貼
- 專業人員協助
- 處遇模式促進復元
- 工作機會和認可
- 工作場所之支持



初學型 → 半復元型 → 完全復元型

階段和螺旋上升歷程

復元的三大基石

• 症狀減緩

• 心理能量：自賴、堅毅與復原力

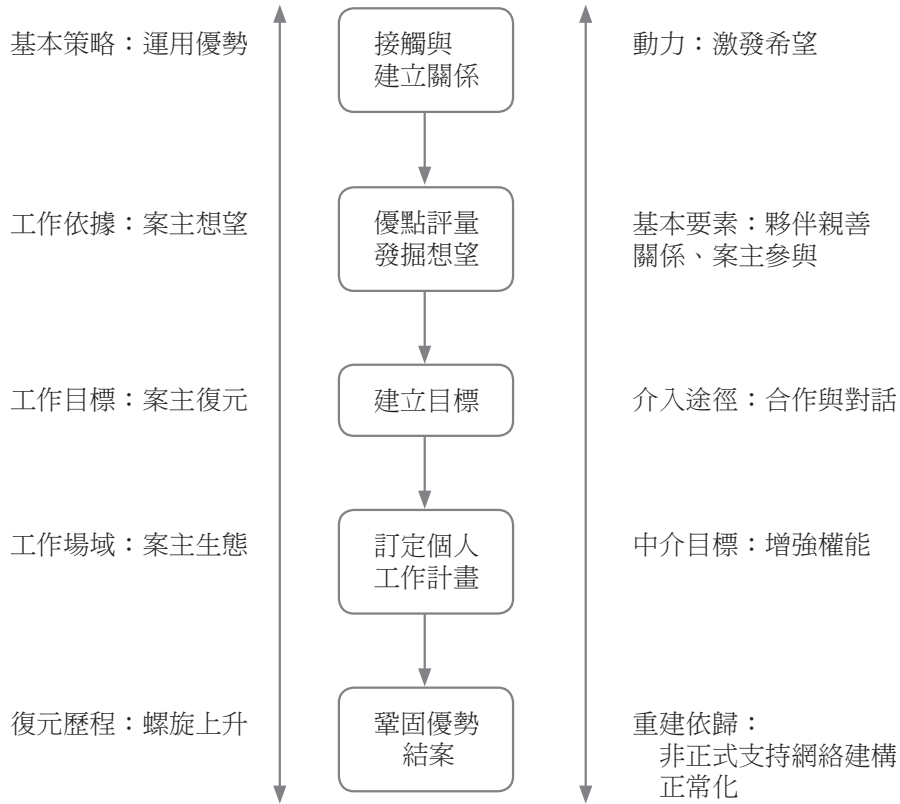
• 家庭支持

■圖1 復元之統合模式——追求生活範疇之自主性

資料來源：Song and Shih (2009)

基本假定：每個人都有學習、成長、改變之潛能
每個人都有優勢（能力與資源）

復元旅程—工作步驟



■圖2 優勢觀點典範架構圖

貳、優點模式在臺灣實踐經驗與成效

優點模式在臺灣已推行七年，由家庭暴力領域開始逐漸推展至其他範疇，包括青少年、高風險家庭、弱勢家庭服務等。筆者藉由在校開設相關課程播下種子，亦接受外界邀請辦理兩天初階訓練或演講，期間有一些單位加入長期的

實際操作，筆者和團隊夥伴協助督導；同時亦於暨南大學社會政策與社會工作學系和政治大學社會工作研究所建立網站²，優點模式在臺灣已逐漸成為眾所皆知的模式，許多人接受過此模式之洗禮。那麼此模式在臺灣發生了什麼影響？筆者由兩方面探索和呈現，一是由接受服務者之成效，二為對服務提供者之影響。

一、接受服務者之成效

過去七年共有十個運用優點模式的研究（見表1），這些研究除了劉依玫（2007）之外，皆為筆者自身或是推動團隊成員指導之碩士生。運用領域包括了家庭暴力、青少年、就業服務、家庭、和精神障礙；運用的方式有個案、團體和家庭整體。以下簡要陳述其研究梗概和運用成效。

（一）婚姻暴力

筆者在臺灣首先將優點模式運用於婚姻暴力的受暴者，於2004~2005年歷經兩年的方案實施與評估研究，共有四個縣市八個社會福利機構32位社工員參與，透過每個月例行督導確保此模式之落實。該研究同時採用量化和質化研究取向，兩年內有65位案主參與評估。量化分析結果顯示案主在憂鬱程度方面有明顯下降，於權能和生活滿意度則有顯著的提升；在壓力因應型態上並沒有顯著變化，然而朝向期待的方向改變，即行為因應增強，情緒因應下降。在質化方面，筆者以自己感（sense of self）之發展呈現其變化；首先，對自己的覺察和重要性的肯定，包括重視自己的存在價值、不再自責、和接納自己。第二，肯定自己，包括表達自己的觀點、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。第三，以行動實踐自己，包括改變和復元的意願、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（Song and Shih, 2009；宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗，2006）。由各方面呈現出案主能夠重新找回主體性，重建有意義和令人滿意的生活。

² 網址為：<http://socialwork2009.nccu.edu.tw/crsp/>

■表1 運用優點模式之研究

領域	作者	研究主題	研究方法	研究對象	研究結果
家庭暴力	Song and Shih	優點模式對於受暴婦女復元之影響	量化準實驗設計與質化深度訪談	65位受暴婦女	量化分析顯示研究對象隨時間憂鬱程度下降、權能增強和生活品質提升；質化訪談分析顯示受暴婦女之復元結果，由覺察自己、肯定自己到以行動實踐自己。
	郭貴蘭	優勢觀點取向之客家受暴婦女支持團體	質化深度訪談與焦點團體訪談	3位受暴婦女	以發現個人自我內在潛能和資源的優勢觀點團體工作有助於提升受暴婦女自己感、自我抉擇能力，透過執行個人計畫獲取資源的過程，促進參與者之權能並達成復元的終極目標。
	曾月娥	優勢觀點運用於受暴婦女支持團體	量化評估三次施測；和質化，評估包括團體工作紀錄、深度訪談與團體觀察紀錄。	處於暴力循環中（被通報三次）之受暴婦女6人	量化研究的發現與Song and Shih (2009)相同。質化研究發現參與者權能、問題解決能力、和行為因應方法增加，情緒因應減少，生活之自主性、積極性和樂趣增加，社會支持重建。
青少年	張瑜洳	優點個案管理運用於中輟高危險群青少年之處遇	兼採量化與質化研究方法，量化採A-B單案研究設計；質化採深度訪談。	有中輟之虞之國三學生3位	量化分析呈現有兩位參與者於個人、家庭、和學校三方面都有正向改變，一位在學業表現、父母管教和親子關係亦有正向改變，個人部分則呈負向改變。質化分析顯示於個人（如自我概念）、家庭（如親子關係）、學校方面（如學業表現）、社區方面（如運用資源能力）皆有所改變。

領域	作者	研究主題	研究方法	研究對象	研究結果
青少年	林冠馨	優勢觀點運用於高風險家庭青少年情緒和行為問題之處遇	單案研究設計，以質化研究方法蒐集資料	兩位高風險家庭之青少年2位	在過程面，優點模式有助於建立信任關係、扮演有別於教師和家長的角色、增加目標之彈性、協力執行計畫、在工作中獲得力量 and 激發動機。在復元結果方面，兩人在情緒行為問題有改變，未來之生涯已有了特定目標。
	蔡杰伶	優勢觀點為基礎之探索教育團體對青少年增強權能之成效	兼採量化（前側、後測和追蹤測）和質化方法（反思札記）	23位實驗組和四組對照組共81位	實驗組之感化教育少年之權能顯著增強且效果能延續；一般的感化教育措施亦可以帶來正向影響，但效果未能持續。
就業服務	王瑞欣	運用優點個案管理模式於就業服務	行動研究設計，採文件分析和深度訪談法	10位執行者和50位求職者	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。就業服務人員於其中學習另一種服務模式，於模式的原則和方法皆有所學習。
家庭	劉依玫	以優勢觀點為基礎之冒險團體促進親子關係	質化研究，以參與觀察法和深度訪談蒐集資料	3個家庭共8人	親子關係有改變或覺察原來的良好關係；激發優勢力量的元素包括：激發能力的環境、親身體驗的歷程、成員相互激勵、和引導元之優勢觀。
	蔡佑禎	優勢觀點運用於家庭功能之促進	質化研究方法，進行個案紀錄之內容分析和社工員深度訪談	深度訪談彰化生命線社工員5位和主任1位	優點模式的運用可以提升高風險家庭之家庭彈性、家庭凝聚力、家庭溝通狀況。

領域	作者	研究主題	研究方法	研究對象	研究結果
精神障礙	王麗雲	優點模式家庭個案管理運用於慢性精神病患	行動研究，以個別訪談和觀察法蒐集資料	3組精神障礙者和其照顧者	優點家庭個案管理可產生的正面效益包括：獲得情感支持、促進家庭功能、增進家庭適應力、更了解精神障礙、提升自信和價值、產生希望和動力等。

郭貴蘭（2007）以優勢觀點取向進行受暴婦女支持團體，一方面檢視客家婦女文化特質之影響，另一方面也檢驗優點模式之助益。研究中進行七次團體，之後進行質化深度訪談和焦點座談了解參與者之改變。研究發現團體本身具有提供參與者相互交流的機會，發揮激勵、學習、支持、認同、理解和獲取資源的功能。透過優點評量（希望花田）和個人工作計畫，激發個人探索自身優點和想望，促進內在復元和社會層次之復元；前者包括：(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。在社會層次方面，有參與者能夠積極為自己爭取權益、完成個人計畫而轉業職業等、行動力增強（如改善家庭關係）。參與者中有兩位原先處於與障礙對抗和與障礙共存之間，參與團體之後則轉為處於與障礙共存，有時亦偏向超越障礙；有一位則原先處於深受打擊和與障礙對抗之間，參與團體之後則更偏向與障礙對抗和與障礙共存之間。

曾月娥（2007）運用優點模式於處於暴力循環之婦女，進行12次團體，參與者為曾遭受暴力被通報三次以上且有意願參與團體之婦女6人。其研究兼採量化和質化方法之個案研究設計，量化部份依循Song和Shih（2009）之指標和施測方法，研究發現與Song和Shih（2009）之結果相同。質化方法部分則透過團體工作和觀察記錄進行過程評估，另以質化訪談探索參與者之改變。質化資料分析結果顯示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。優點模式的助益包括：(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。

綜合這三個研究之發現，優點模式在婚姻暴力之運用，無論是個別或團體皆可促進案主復元，於復元過程要素（自己感、因應能力和希望、意願、行動）以及復元結果（自我效能、人際互動、生活滿意度）皆有提升；亦即參與者逐步發現自己的主體性，發覺自己的想望和行動能力，建立自立生活且能勝任面對生活。

（二）青少年

張瑜洳（2006）運用優點模式於有中輟之虞的3位國中三年級學生，其研究兼採量化與質化研究方法，量化採A-B單案研究設計進行三次施測，質化採深度訪談個案、學校老師、家長和同儕。量化分析呈現有兩位參與者於個人、家庭、和學校三方面都有正向改變，一位在學業表現、父母管教和親子關係亦有正向改變，個人部分則呈負向改變。質化分析顯示於個人之自我概念、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；家庭中親子關係和父母管教態度改善；學校方面則在學業表現、學校人際關係、和生涯規畫能力提升；社區方面於運用資源能力、社區文化認同和連結加深。影響參與者改變的因素包括協助訂定目標、達成目標、鼓勵且重視同儕支持及互助、傳遞希望給予正向鼓勵和關懷、教育自我管理和問題因應之知識、提供生涯探索機會、社福團體課業輔導資源之運用、促進正向社區文化之互動連結。參與者提及個案管理員之支持、關懷、鼓勵、和願意聆聽之重要性。

林冠馨（2007）將優點模式運用於2位高風險家庭之國中青少年，其採用單案研究設計，以質化方法進行資料蒐集，包括文件、檔案紀錄、訪談、直接觀察和參與觀察。優點模式之影響，自處遇過程面觀之有下列助益：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；優點模式可以和參與者訂定明確的工作目標，且增強目標之脈絡性和彈性，在個人計劃執行中個管員案陪伴參與者協力進行；對於青少年而

言在工作中可以獲得力量和激發動機，個管師則因為此模式需運用想像力和創造力而避免工作耗竭，亦即可產生雙向復元的效果。在復元結果部份，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。至於促進改變的因素則為兩人對於未來都有了目標、他們都擁有足夠的支持體系、和重大的轉機事件。研究最後作者提及實施此模式與督導討論之重要性、與相關單位應有共識之處遇方向、針對青少年優點評量之實施需更有創意（如使用耕種之比喻）等方法議題。

蔡杰伶（2010）之研究針對接受感化教育之青少年進行9次以優勢觀點為基礎之探索教育團體，檢視是否能夠有效地增強其權能（empowerment）。其研究採用準實驗設計，包括一組實驗組和四組對照組，資料蒐集方法以量化為主，團體過程之觀察紀錄和參與者之「學習歷程反思紀錄」輔助。分析結果顯示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表達顯著的正向改變（除了社會政治權能之外），反之對照組則絕大多數沒有顯著差異；其研究設計可以排除「不同輔導課程」和「參加技訓與否」之影響。質化資料顯示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。

上述三項研究發現彰顯優點模式有助於促進參與者的自我效能、情緒和行為問題改善、生涯目標之確立、個人內在與人際的權能。

（三）就業服務

王瑞欣（2006）運用優點模式於就業服務，以行動研究方法探索此模式運用之成效、運用狀況和方法。研究參與者包括10位就業服務員和50位求職者。研究者依四類求職者身分以21位為例呈現之就業困境、接受服務狀況和結果，追蹤的結果顯示他們當中有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。就業服務人員於其中學習如何落實優點就業服務模式，於模式的原則和方法皆有所學習。研究者並分析優點模式運用於不同類型之求職者之方法，重要的是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。

(四) 家庭

劉依玫（2007）將優勢觀點融入冒險團體促進親子關係，其研究採用質化取向，以參與觀察法和深度訪談蒐集資料，訪談於活動後十天進行，另於活動一個月後進行開放問卷搜集。參與者有3個家庭共8人。兩天的活動設計乃嘗試運用家庭優勢：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。活動過程參與者果然體驗前述優勢，除此之外還包括：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；激發優勢力量的元素包括：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。親子冒險活動不盡然能對於親子關係產生助益，活動中可能產生壓迫，加入優勢觀點則可營造一個舒適、鼓勵、讚賞的氛圍，強調參與者本身具備的正向功能，給予嘗試的時間和空間，引導員與參與者共同重新創造和詮釋冒險經驗。

蔡佑禛（2009）檢視彰化生命線運用優點模式於高風險家庭關懷輔導，對於案家之家庭功能有何助益。其研究採用質化研究方法，資料蒐集方法包括：個案紀錄、深度訪談和焦點團體訪談。研究對象為4位現任社工員和中心主任，以及1位離職社工員。其研究分析社工員操作優點模式六項原則之具體方法以及原則運用之效益。另一方面，其分析高風險家庭在家庭功能方面之改變。研究結果顯示案家之家庭功能各面向皆有提升；於家庭彈性方面，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；於家庭凝聚力，初期凝聚力薄弱，處遇後期成員可以正向看待彼此、家庭關係變好、成員願意參與家庭的活動；於家庭溝通方面，初期幾乎沒有溝通平臺存在，以衝突方式溝通，處遇後期則願意傾聽彼此的想法和願意嘗試建立雙方都能接受的溝通方法。研究者亦分析各項原則運用和家庭功能改變之關係。

(五) 精神障礙

王麗雲（2010）針對慢性精神病患和其照顧者進行以優勢觀點為基礎之家庭個案管理；其研究採用行動研究方法，透過個別訪談和外展服務過程的觀察，建構此種個案管理取向的服務方法，並且以質化訪談了解行動方案實施的

過程和成效，包括研究者與案主及案家的訪談、轉介者對案主及案家之結案訪談、研究者對轉介者的結案訪談。完整參與的3組案主和其主要照顧者。其研究分析優點個案管理模式運用之議題和方法，至於明顯的成效則有：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。

由上述的研究顯示優點模式在五種人口群之運用皆可產生助益，激發個人復元過程要素（激發想望和改變動機和覺察主體性），並且有具體的主觀（自我效能等）和客觀的（問題解決能力、就業功能、生涯目標、和家庭功能等）復元結果。儘管運用過程中可能衍伸一些議題，且每個人之改變內涵亦有差異，然而方案目標大多可以達成，因此其成效普遍得到肯定。目前的缺失在於研究設計，除了蔡杰伶（2010）使用比較組之外，其餘研究較強的設計為準實驗的同組研究，因此無法和其他處遇模式進行比較，然而此亦是實務研究的困境，亦即很難以執行古典實驗設計，一方面在於很難有一群案主可供進行隨機分派，二方面欲針對未接受實驗之案主進行多次施測，這些案主若為其他機構者，配合度和可行性較低。

二、對於服務提供者之影響

對社工員而言，所謂「學習」此一概念的定義，David Kolb（1984；引自Thompson, 2000）認為首先必須符合兩個前提或假定：第一是學習本身乃是一種生活、人生和生命的直接經驗與投入，而非只是一種正式學習的機會和管道，如上課或訓練；第二是學習本身必須是正向積極和樂觀喜悅的模式，藉使生活、人生和生命愈臻至善完美和豐富圓滿。正因如此，他主張所謂體驗學習（experiential learning）的學習圈（learning cycle）的理論觀點，即認為人的學習必須經過四個階段：第一是具體的經驗（concrete experience），第二是反思的觀察（reflective observation），第三是抽象的概念（abstract conceptualization），第四是積極的實驗（active experimentation）。依東方唯識哲學對體驗學習的看法，即所謂「大乘起信」的過程乃至「菩提道修行」的階段，一般亦採用類似上述學習圈的「知、解、行、證」四個基本步

驟，甚至須加上完成第五個步驟的「迴向」，即「交流的回饋（circulating feedback）」，方才堪稱登地或紮根（grounded），或始得其門而入（蔣維喬，1990）。當然，在整個體驗學習的過程中，如優勢觀點工作模式推動歷程所發現的，其中來自組織的團體支持及所營造的文化氛圍和工作士氣，亦扮演相當關鍵的因素。猶如一般基礎學習有賴於在學校或道場的支持環境中完成，然後才能走出學校或道場而以社會和世界為實踐的舞臺。茲將其逐一定義如下：

1.具體的經驗，指基本認知或理解的層次，即對生活世界中客觀存在的事物和現實，可以具體感知和明確認識。

2.反思的觀察，乃指分析或思辨的層次，即進一步對某一具體的經驗加以思考，覺得確實具有道理和可以明瞭，並發現其所含的意義和重要性，可以引為行事依據和付諸實行。

3.抽象的概念，則指抉擇或概推的層次，即對某一具體經驗的個人實踐之後，將其進一步推廣到個人生命的其他各種領域，包括個人的人生信念、生活態度、和生命價值，即與個人過去的其他各種重要生命經驗相互對話和辯證，檢討其對個人未來生活和人生可能產生的關連性和利益價值，然後加以綜融整合於個人原有認知架構的整體之中，並形成個人在情境中如何因應或調適策略的人生假定形成（hypothesis formation）或生命工作模式（working model），或可以找到建構式的生活因應替代措施（constructive alternativism）（Kelley, 1955）。

4.積極的實驗，乃指行動或驗證的層次，即由知識化為實際的行動，蓋唯有透過自我做主和抉擇的負責行動，才能完成學習。畢竟學習是無法由他人替代完成的，必須藉由自我實際操作執行，如人吃飯必須自己進食才能飽，別人無法代勞。同時亦藉由實踐和行動來檢驗具體經驗所形成的知識假定或理論模式，在人生或生活中的可預知情境和不可知變數當中，是否依然可行或確實有用？或可以具體運用到什麼範疇和程度？

5.迴向的交流，乃指回饋或交流的層次，即將個人完成上述學習圈的經驗加以整理，進一步傳授或教導他人，或與其他亦完成類似具體經驗學習圈的同好切磋討論，交換工作經驗與心得，使自己的學習所得可以進一步回饋和交

流。如此不僅藉由本身的行動經驗來驗證自己的具體學習所得，而且進一步透過與別人的行動經驗的檢驗和心得，相互對照和切磋交流，獲得所謂體驗學習的體會和共識。這不但是「如人飲水冷暖自知」，而且是「甘露水對許多人而言，必然皆是沁心的清涼」。

正如高雄市家庭暴力及性侵害防治中心主任葉玉如（2010）說：「推動和落實優勢觀點是需要時間的，首先，須不斷地從『做中學』和『學中做』兩方面的實踐和反思之循環辯證，才能進一步揣摩其理論精神與原理原則；其次，必須不斷透過組織內外督導來改進工具的使用與提昇方法的運用；再其次，必須個人領會和增加新的專業知能，並慢慢地探索和嘗試新的工作經驗；再者，須要與其他優點團隊多多分享交流和觀摹學習，以進一步驗證本身新的工作體驗和心得；最後，必須將此一新的工作體驗和心得逐漸發展到生活的各個層面，甚至內化到生命的深處，終究才能體會和達到『存乎一心』的境界。」

回顧自2003年推動優勢觀點以來，全體優點團隊社工夥伴的體驗學習成效，就其個人投入期間的長短或實際體驗的深淺，在學習圈的過程或階段上，大概仍屬於常態分配的情形，其中較深或較淺的兩端較少，中間稍多。不過，就個別夥伴的獨特學習成效而言，若其個人認同和投入的時間愈長，則學習結果較為完整和深入，以及在體驗學習的階段層次上，亦愈見進步和提昇。從優點社工夥伴在案例報告或經驗分享中，可以發現其個人所經歷不同學習體驗過程的自我改變之內涵（臺灣社會政策學會（以下簡稱臺策會），2005；葉玉如，2010；呂敏昌，2010；蘇麗華，2010；張憶純，2010；雲林縣政府，2009）。

筆者摘取過去實際參與實施的社工員之心得分享，依據學習圈的理論，學習或認識的內涵和過程，就下面五個層次和階段呈現對社工員之影響：

第一，具體的認知：

在學習心得的具體認知上，體會到「讓服務對象能夠恢復功能並持續成長是我們的目標，優勢觀點服務模式即在這個服務過程中，提供我們順利達成目標的方法。」（新竹市政府社工，臺策會，2005：138）並發現「優勢觀點迷人之處，在於『去專家化』、『去病態化』的思維，解構『以問題為導向』、『專家診斷』的處遇方式……發展『以家庭為中心』和『社區化』的服務模

式，彈性的工作時間運用，建立團隊工作的共識，以復元導向為處遇最終目標」（彰化縣政府社工，臺策會，2005，41~42）。

在專業關係中，「除了讓案主建立對自己的信心外，也讓社工員和案主間的助人關係建立的更紮實」（新竹市政府社工）「使工作關係較易變好，有利於達成信任」；在資源運用上，「發現案家更多潛在的非正式社會資源」（世界展望會社工，蘇麗葉，2010：2）。

第二，反思的辯證：

在處遇模式的操作上，「對於案量分配、時間運用、策略執行、關係建立、界限保持、表格填寫，有過美妙的掙扎，也讓我認真地檢視自己處理事實或提供服務上的心態、慣性和特色，並從中獲致許多寶貴的生命禮物」（現代婦女基金會社工，臺策會，2005：68）；且不斷「反思、探索、再澄清、和自省本身原有的社會工作價值，從工作中創造樂趣，重新肯定自我的工作價值」；在處遇目標的掌握上，更見具體明確，因為是「案主本身自我的想望，他知我知，不僅形成彼此的工作共識和希望，而且形同案主的工作契約和承諾……以迂迴漸進的方式，不管案主是否再回到原點，畢竟『退步原來是向前』，終究可以達成最後的復元目標」即使「偶爾對於案主不切實際的想法有急著想阻斷的衝動，但一旦想到案主有學習改變的能力及案主是自己的最佳指導者，就又相信案主一定有自己解決挫折的能力……這段心路歷程的轉折確實也煎熬了一段時日，不過，也走過來了。」（彰化縣政府社工，臺策會，2005：41）

以優勢觀點看待案主的回顧上，「社工員應以參與的角色來協助案主，而非以干涉及指導的方式達成處遇目標，當社工員尊重案主自決，且處遇的過程是依照案主自身審慎評估後的決定進行時，案主才能有最大的潛能及動力去行動……讓案主學習以正向積極的因應方式，取代負面消極的悲觀想法，此為幫助案主長遠自立之方法。」（苗栗縣政府社工甲，臺策會，2005：89）。

「讓我們看到案主在日常生活所擁有的能力，這些能力可能是社工員從未接觸的領域，對社工員可能是極高深的知識領域；但是在沒有接觸案主環境時，我們可能從未想過其實案主是如此的了不起，更不要說案主週邊親朋好友等資源會帶給社工員的驚喜及幫助……讓案主逐步發展以致能自助甚至助人。」（新

竹市政府社工，臺策會，2005：138）「復元觀點的核心價值，不只是服務案家的改變，更是社工員本身價值觀與態度轉變的雙向復元。……案主成長與改變的意願和動機、自信與自我價值的提升……對社工員而言，何嘗不是如此？我們也是在工作中得到自信與成長改變，進而修正自己的價值與態度。」（彰化縣生命線社工，臺策會，2005：41）

第三，內化的概推：

在社工本身的個人自我及專業角色成長上，經過基礎訓練、內外督導、和團隊工作的激勵，可以「對理論和技巧的熟稔有所增進，他從中獲得啟發和新的思維……個人確實感受獲得empower（增強權能）」（彰化縣政府社工督導，臺策會，2005：23），「復元概念的灌溉，為我注入快樂和自在，使我更能真誠地面對自己和他人，並在付出和接受之間，感受到愛是多麼無形卻有力的存在著……並透過彈性、生活化、但具有復元意義的互動和外展計畫，來提供個管服務，把持積極的心態，我時時檢視策略的運用，和開發更貼近案主生活場域和心靈位置的途徑，並從案主的回應中，瞭解她們的生活是否更具有自主性和秩序感，以逐漸粹練生命的珠輝和珍貴」（現代婦女基金會社工，臺策會，2005：69）；在處遇方向上，由於「優勢觀點本身屬於綜合的理論觀點或取向，故不受個別不同處遇理論的限制，如復元的最終目標乃是殊途同歸的，故可以激勵案主有更多的選擇」（彰化縣政府社工督導，臺策會，2005：24）。

面對優勢觀點的綜融和反省，「每個人的工作量也很多，而優點個案是需要花時間的，所以要採用一套的工作模式是非常辛苦的，但，這一路下來，除了表單較需要整合為一種共通的表格記錄外，其餘是工作理念的課題。如果思想開通了，做起來就會順手；而我們不禁也要反省，若不採用優點個案，那我們可以採用什麼模式呢？這是建構專業認同不可不面對的問題。」（苗栗縣政府社工督導，臺策會，2005：52）「我想最大的收獲還是自己，問我最大的改變是什麼？我想就是諸如『將困難視為希望的關卡、或暫時存而不論、社工員為希望的傳遞者、正向思考』等觀念，……一個社工員在充滿愛與希望的環境下工作及成長，面對案主時自然也是充滿著希望，更是容易接納優點個管，在內化過程中也比較不易有衝突，並在持續的督導、學習及堅持之下，逐一

內化優點個管的精神與方法。」（彰化縣生命線社工督導，臺策會，2005：23）「社工在優勢觀點推動經驗的自我省思，發現本身可以適應不斷變動的過程，將優勢內化成個人價值觀，並藉由個案的改變來強化社工之信念，和運用優勢使社工成為最大的受益者。」（張憶純，2010：3）

第四，實踐的行動：

在學習經驗的回顧上，「過去唸了許多專業書籍，在實作過程中拿來運用，但都僅於自己的學習，（現在）這樣有步驟（包括基礎訓練、內外督導和不同團隊的互動觀摩和經驗分享）的被帶領長達將近一年半，而且未來還會繼續督導，這是第一次，個人非常珍惜這樣的機會。」（苗栗縣政府社工督導，臺策會，2005：52）

在處遇形式或方法上，可以發揮創意的工作方法和技巧，如運用「希望卡片」、「真情告白」或「美化生命信箋」，與案主共編精彩的「人生書冊」，拓展「靈性道場」，當案主面對諮商師的單面同理鏡子卻懷疑「諮商沒有幫助，沒有人可以幫我」時，社工更幻化如四面八方的鏡室，使案主看清自我的各種面目和想法，然後選擇一個自己想要的「真實自我」；以及組織本身發展團隊工作與自我引導小組的成長團體工作方式，與同事共同密切討論（現代婦女基金會社工）。「在個案處理過程中，案主曾因無法符合低收入戶資格而感到沮喪與焦慮，社工員建議案主至機構外的公園邊會談散步，這舉動讓案主感受到社工的誠意，並感到備受尊重，使案主逐漸能緩和情緒，有助於拉近社工員與案主間的距離，並提昇會談的功效。」（苗栗縣政府社工乙，臺策會，2005：89）

在優點個管的落實推動上，「『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。……社工員一直保持著平等、合作的方式與案家互動，並引領案家去思考討論正向的想望及計畫，同時也敞開心胸表達自己的情緒及本身對許多事情的看法，社工員願意自我揭露並與案家分享之雙向互動的方式，正是服務過程的重要支持，及達成處遇目標的重要因素。……給予案家自我決定的權力，並對自己負責任，如此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，社工員在服務過程中才能慢慢地修正態度及找到新的動力。」（彰化縣生

命縣社工督導，臺策會，2005：23）

第五，迴向的交流：

在處遇形式或內涵上，可以「化專業於無形的蛻變夥伴關係，看似無為，卻是蘊涵雙向復元之積極意義；不再畫地自限，而是建立可以豐富社工和案主的生活線」（現代婦女基金會社工，臺策會，2005：69）；在處遇督導上，利用組織本身例行的內外督導或個案研討，或至其他機構分享優勢個管模式工作經驗，在優勢觀點的共識基礎之上，獲得更多元的學習管道，可以擴大參與和分享回饋（呂敏昌，2010）。

在學習與成長經驗的回顧和分享上，「我相信，凡參與過優點個管模式的社工員，都會發現在與案主建立專業友誼關係時，有幾個基本而重要的元素，包括：夥伴、平等、參與、生活／家常式且兼顧復元概念的互動，有具體的（處遇）目標但不以達到目標為主……強調社工和案主的自信心和主體性、彈性、去機構化、開發以案主為軸心的（非正式）社區／社會資源、創意無限的多元策略、相互討論和執行、危機處理和生活重建等，而最重要的是我們願意在生命中學習如何付出和接受愛，並且真誠喜樂地活出自己……由於『助人』與『自助』兩者的相互結合，才得成就愛能量和善循環，更加肯定我身為助人者的使命……能夠放寬角度、轉化心思，和重新看待每個選擇的意義和可能性，以及在生命的演進中，累積更豐富自我價值感和驚喜！……使我因此正視身為人和社工的價值。」（現代婦女基金會社工，臺策會，2005：68-69）

「自從接觸優點個案管理模式以來，感受最深的還是『外展』……沒想過在沈重到無法負荷的個案量中，社工員還可以與個案有進一步密切的聯繫與溝通，且相較專業工作關係的生硬、刻板與公式化，多了溫馨與感動，特別是在求助問題以外的接觸變得更多；以往社工員以個案任務解決為處遇重點，現在則除了危機處理外，更多方面與案主一起看見生活的各層面，處遇焦點也擴大與多元，自然藉由密切的聯繫而發展出所謂的『專業友誼關係』……不拘任何形式，可以在機構／單位內，也可以外展，更可以書信往來或透過網際網路，這是一種全新的體驗。」（苗栗縣政府社工甲，臺策會，2005：78-79）「社工員再次體會到案主成長的力量，也體會到案主為家人努力改變的動力，……沒有因為案主是精神病患者而有所恐懼，也不需懷疑案主自身的潛能，案主用

他的正向轉變來回應社工員的陪伴，社工員也能清楚看見案主復元的模樣，不是疾病的穩定，而是信心的獲得，這樣的經驗也讓社工員有更多信心去服務更多需要協助的人。」（雲林縣政府，2009：146-147）

在組織管理及社會人際互動的操作上，「當優勢觀點變成社工人員的信念，在個案管理模式上不僅運用優點正向對待個案，對於社工人員自己週遭的同儕、網絡及親友等，在潛移默化之中也自然地會以優點來看待。」（葉玉如，2010：5）「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，彼此分享經驗，讓同儕間互為學習和成長的鏡子，逐漸增強社工員之自信。……透過內外團體督導和優點個案模式之在職訓練，教授們的帶領和其他優點團隊的工作經驗分享，各種執行議題及社工倫理價值的討論，均有助於社工員全人和全方位的思考及學習。……在機構理監事會的支持下，同意調整社工員補假方式、彈性上班時間、訪視油資額外補貼、個案紀錄方式、增加社會資源的開拓與運用、在職訓練等等，讓社工員更有能量從事個案服務，也讓機構領導者看到社工員努力投入服務的具體成效。……讓社工員在個案處遇過程能有明確之理論模式依循，增加專業自信，避免職業倦怠和人員流失和增加機構營運成本。」（呂敏昌，2010：10-12）

參、結語

優點模式是合乎社會工作秉持的價值亦能呼應人性的需求，肯定和相信人自己內在和外環境的正向特質、技巧才能、興趣抱負、潛能、和資源等優勢，藉此提升個人自信與自尊，激發改變和向上成長的動機，以案主的想望為工作依據，促進其邁向復元的人生終極目標。此典範已然豎立，且能具體實踐和操作，無論自案主群本身的學習、成長和改變觀之，或是對於社工員的影響，皆可看到成果斐然的復元軌跡。誠然，臺灣的社會工作仍然受到結構的諸多限制，有識者仍須抱持「Can Do」的心態，戮力為之，那麼就能啟動善的循環，讓此典範長存。（收件：2010年12月5日，特邀稿件）

參考文獻

一、中文

- 王瑞欣，2006，「把愛傳出去－運用優點個案管理工作模式在就業服務之研究」，國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 王麗雲，2009，「慢性精神疾病患者優勢模式家庭個案管理之行動研究」，高雄師範大學復建諮商研究所碩士論文。
- 臺灣社會政策學會（2005）。九十四年推動受暴婦女優點個案管理模式個案彙編（埔里：臺灣社會政策學會）。
- 宋麗玉，2003，「社會工作理論之概述」，宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍著，**社會工作理論－處遇模式與案例分析**（臺北：洪葉文化事業有限公司），頁17~32。
- 宋麗玉，2009a，「優勢觀點社會工作概論」，宋麗玉、施教裕，**優勢觀點-社會工作理論與實務**（臺北：洪葉文化），頁41~68。
- 宋麗玉，2009b，「建立目標與個人計劃」，宋麗玉、施教裕，**優勢觀點-社會工作理論與實務**（臺北：洪葉文化），頁451~484。
- 宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗，2006，「優點個案管理模式之介紹與運用於受暴婦女之評估結果」，**社區發展季刊**，第113期，頁146~160。
- 呂敏昌（2010）。「彰化縣生命線推動優點個案管理模式之經驗分享」，發表於香港基督教服務協會與臺灣復元優勢觀點社會工作學會座談會（臺北：政治大學社工所主辦，10月27日）。
- 林冠馨，2007，「優勢觀點運用於高風險家庭青少年情緒及行為問題」，國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 施教裕，2009a，「優點工作原則的實踐和作法」，宋麗玉、施教裕，**優勢觀點－社會工作理論與實務**（臺北：洪葉文化），頁262~339。
- 施教裕，2009b，「優點助人關係的內涵和操作」，宋麗玉、施教裕，**優勢觀點－社會工作理論與實務**（臺北：洪葉文化），頁342~421。
- 施教裕，2009c，「復元的理念和模型」，宋麗玉、施教裕，**優勢觀點－社會**

工作理論與實務（臺北：洪葉文化），頁71~133。

- 郭貴蘭，2007，「苗栗縣客家籍受虐婦女復元之初探：優勢觀點團體工作之運用」，國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 張瑜洳，2007，「中輟高危險群青少年之處遇研究－優點個案管理之運用」，國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 曾月娥，2007，「優勢觀點團體工作運用於暴力循環中婦女復元之研究」，國立暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 葉玉如（2010）。「高雄市家防中心推動優點個案管理模式之組織支持經驗」，發表於香港基督教服務協會與臺灣復元優勢觀點社會工作學會座談會（臺北：政治大學社工所主辦，10月27日）。
- 蔣維喬（1990）。**佛學概論**（高雄：佛光出版社）。
- 張憶純（2010）。「桃園縣映晟社工事務所推動優點個案管理模式之經驗分享」，發表於香港基督教服務協會與臺灣復元優勢觀點社會工作學會座談會（臺北：政治大學社工所主辦，10月27日）。
- 雲林縣政府（2009）。**雲林縣政府九十八年度優勢觀點個案管理模式訓練實錄**（斗六：雲林縣政府社會處社工科）。
- 蔡佑禛，2009，「高風險家庭家庭功能促進-以優勢觀點為取向」，國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 蔡杰伶，2009，「優勢觀點為基礎之探索教育團體對感化教育少年增強權能的成效」，國立政治大學社會工作研究所。
- 劉依孜，2007，「以優勢觀點為基礎之親子冒險團體歷程分析研究」，國立臺灣體育大學休閒產業經營學系碩士論文。
- 蘇麗華（2010）。「世界展望會推動優點個案管理模式之經驗分享」，發表於香港基督教服務協會與臺灣復元優勢觀點社會工作學會座談會（臺北：政治大學社工所主辦，10月27日）。

二、英文

- Anthony et al., 2002. *Psychiatric rehabilitation*, (Boston, US: Center for Psychiatric Rehabilitation, Boston University).
- Blundo, Robert.. 2009. "The challenge of seeing anew the world we think we know: Learning strengths based practice," in Dennis Saleebey 5th ed., *The strengths perspective in social work practice* (Pearson Education, Inc), pp. 26~46.
- Kelley, George. 1955. *A Theory of Personality: The Psychology of Personal Constructs* (New York: W.W. Norton).
- Kisthardt, Walter E.. 1997. "The Strengths Perspective in Interpersonal Helping," in Dennis Saleebey 2nd ed., *The strengths perspective in social work practice* (New York: Longman), pp. 97~113.
- Kisthardt, Walter E.. 2009. "The opportunities and challenges of strengths-based, person-centered practice purpose: Purpose, principles, and applications in a climate of system integration," in Dennis Saleebey 5th ed., *The strengths perspective in social work practice* (Pearson Education, Inc), pp. 47~71.
- Kolb, David A. 1984. *Experiential Learning* (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall).
- Miley, Karla Krogsrud, O'Melia, Michael, and DuBois, Brenda. 2004. *Generalist social work practice: An empowerment approach*, (Boston, MA: Pearson Education Inc).
- Modrcin, Matthew, Rapp, Charles, and Chamberlain, Ronna. 1985. *Case management with psychiatrically disabled individuals: Curriculum and training program* (Lawrence, KS: University of Kansas School of Social Welfare).
- Payne, Malcolm.. 1997. *Modern social work theory: A critical introduction*, 2nd Edition (Chicago, IL: Lyceum Books Inc).
- Rapp, Charles. 1998. *The strengths model: Case management with people suffering from severe and persistent mental illness*, (Oxford University Press: New

York).

- Rapp, Charles A. and Goscha, Richard J.. 2006. *The strengths model: Case management with people with psychiatric disabilities*, 2nd Edition (New York: NY: Oxford University Press, Inc).
- Saleebey, Dennis. 2009a. "Introduction: Power in people," in Dennis Saleebey 5th ed., *The strengths perspective in social work practice* (Pearson Education, Inc), pp. 1~23.
- Saleebey, Dennis. 2009b. "The strengths approach to practice: Beginnings," in Dennis Saleebey 5th ed., *The strengths perspective in social work practice* (Pearson Education, Inc), pp. 93~107.
- Song, Li-yu and Shih, Chaiw-yi. 2009. "Factors, Process, and Outcomes of Recovery from Psychiatric Disability-The Unity Model," *International Journal of Social Psychiatry*, vol. 55, no. 4, pp. 348~360.
- Thompson, Neil. 2000. *Theory and Practice in Human Services* (UK : Open University Press).
- Weick, Ann. 1992. "Building a strengths perspective for social work," in Dennis Saleebey eds., *The strengths perspective in social work practice* (White Plains, NY: Longman Publisher USA).
- Weick, Ann and Chamberlain, Ronna. 1997. "Putting problems in their place: Further explorations in the Strengths perspective," in Dennis Saleebey 2nd ed., *The strengths perspective in social work practice* (White Plains, NY, Longman Publisher), pp. 39~57.

The Content and Impact of Recovery and Strengths Perspective: Concrete Experimentation in Taiwan

Li-Yu Song

Professor of the Graduate Institute of Social Work, National Chengchi University

Chaw-Yi Shih

Adjunct Associate Professor of the Department of Social Policy and Social Work, National Chi Nan University

Abstract

The Strengths perspective was developed by a group of faculty and doctoral students in School of Social Work, University of Kansas in 1980s. The model presented a paradigm shift, moving from seeing people as with psychological and moral deficiency to viewing them as having their own strengths to encounter life adversities and having capacity to learn, grow and change. The working principles of this model are: Peoples' wants are the focus of the working process; the client is the director of the helping process; the real and genuine client-professional relationship is primary and essential; and the ultimate goal is recovery. The enactment of these principles could facilitate the motivation for change and empower clients. For the past seven years, the authors have been promoting this model in Taiwan, and the growth on both the clients and social workers have been witnessed and documented. The authors summarized and discussed these effectiveness and impact in Taiwan.

Keywords: Strengths perspective, recovery, social work theory, service effectiveness