

增強權能之助人關係的形成歷程與策略： 以優勢觀點為基礎的處遇模式

曾仁杰

嘉南藥理大學社會工作系

摘要

社會工作者經常因為過度地急著要協助案主解決問題，而未能真正落實增強權能的理念，反而衍生出更多的問題，終致讓案主與社工本身陷入眾多的問題漩渦中無法自拔。增強權能的理念無法落實，很大的原因是因為缺乏 Know-How 的知識，而實務工作者的成功經驗則是取得 Know-How 知識的最佳來源。對任何理論模式來說，助人的關係對於處遇成效都占有舉足輕重的地位，且根據以往的實證資料顯示，合作式的助人模式是有效助人的必要條件。本文認為以案主的優點為基礎可以有助於合作關係的產生，是適合形成增強權能的助人關係有效途徑，若能進一步了解此種關係的形成歷程，將有助於其他實務工作者複製成功經驗。因此本文根據實務工作者使用優勢觀點社會工作的成功經驗，透過深入訪談及敘說研究的方式，脈絡性地呈現協助過程，進而整理出增強權能助人關係的形成歷程，包括三大階段、七大進程，並萃取出四種策略，供實務工作者參考。

關鍵字：增強權能、優勢觀點、助人關係

*嘉南藥理大學社會工作系

Tel: +886-6-2664911#5510

e-mail: strengthsw@mail.chna.edu.tw

壹、前言

一、解決問題或製造問題

社會工作是助人的專業，大部分社會工作者都希望能夠協助案主解決問題，然而在許多時候卻是事與願違。根據筆者的實務經驗與督導經驗，常發現社會工作者往往過度急著要協助解決案主的問題，反而衍生出更多的問題，終致讓案主與社工本身陷入眾多問題的漩渦中，疲於奔命或無法自拔。以下即是一個典型的案例：

案童是一個就讀國小低年級之女孩，來自於單親家庭，與母親相依為命。本案最初求助者為案母，求助問題除了經濟問題以外還有女兒的拔毛症狀，案母是女童生父的外遇對象，生父當時已有自己的家庭，而案母在生下案童後，因為遲遲等不到案父所承諾的正式名分，所以帶著案童遠走他鄉獨自扶養案童。雖然經濟狀況不佳，但是案母卻在各方面都盡其可能地讓案童跟一般家庭的小孩一樣，例如根據社工陳述小女孩的穿著打扮就像公主一樣，此外案母也幫案主安排許多才藝課程，而

案童在各方面的表現也都相當不錯，任何事情案童幾乎都不用案母操心，除了案童有拔自己頭髮的狀況。社工員在瞭解案童問題行為後，即針對女童的拔毛症狀進行處遇，除了藥物治療外也嘗試以行為修正的方式試圖減緩女童的拔毛症狀，然而經過一段時間的處遇後，女童的拔毛症狀非但沒有獲得改善，反而變本加厲，甚至出現割腕自傷的狀況。

關於上述案例處遇沒有達到預期成效，雖然中間可能仍存在有許多因素，例如處遇的技術、家庭因素的影響等，不過此案例的狀況也可以有另一種反思。該女童在處遇後症狀更形惡化，筆者初步之看法，原因有二：1. 過度傾向以問題與病理的角度來思考 2. 未能掌握社會工作處遇的根本方向。

首先就原因一而言，社會工作者看待問題角度會影響其處遇問題的方式或提供的協助，例如對上述案例中的女童，若從問題/病理學的角度，女童的拔毛行為或許可視為是其創傷或心理壓力的外顯表現，而在這樣的邏輯之下，處遇的方向很容易朝治療或矯正的方向來思考。但是若從另一個較為正向與優勢的觀點(strengths perspective)來看，女童拔毛行為除了令人困擾外，其實也是另一種生命力量的展現，她想要成為自己生命的主人，希望擁有選擇權力，發揮自己的才能。從增強權能的理論來看，女童一出生就一直處於一個缺乏權能的狀態，從無法選擇自己的家庭、無法像其他孩子一樣有父親的呵護、無法選擇自己的生活，乃至於日常生活中所填滿的才藝學習課程，對她來說都有可能讓她感到無力與無奈，因此拔自己的毛髮是讓自己感受到自我存在的一種方式，是宣示自我存在的一種手段。而反觀案母本身也充滿許多無奈與無力，在現實生活上她同樣有著不能做自己生活主人的感覺，感情生活的無奈、無法擁有一般家庭生活的無奈、現實生活困境的無奈...。許許多多的無奈與無力，讓她想要突破，再加上想要補償女兒的心

態，讓她把所有的希望與生活的重心完全放在女兒身上，所以她對於女兒的百般照顧與過度涉入，其實也可視為是母親想要突破沒有權能狀況的一種表現。而女兒在基於照顧母親或同情母親的狀況下，對於母親的所有安排幾乎是照單全收，許多的壓力只好往自己內心累積，終至須找地方宣洩。而如此的理解與詮釋將導致完全相反的處遇介入，如果案童的症狀是缺乏權能感所造成，那麼安排處遇，甚至行為修正的方式，其實是對其權能感缺乏的狀況雪上加霜。而如果以優勢或增強權能的角度，所延伸出來的處遇，則是另一種方式，將以展現優勢或權能為主，例如欣賞案母對於案童的用心照顧降低其愧疚感、協助案母找回原先的興趣與生命目標、協助案母的自我實現、協助案童擁更多的生活自主性等。

其次，從原因一將衍生出原因二的狀況，過度的以問題/病理的角度(pathology perspective)來看待個案，除了容易陷入問題當中，還容易使得社會工作者無法掌握社會工作的根本，造成迷航的狀況。許多社會工作者在習慣用病理學的角度來看待案主、思考問題時，對於問題判斷與處遇方向的思考，將離社會工作尊重每一個人的價值與潛能的基本價值越來越遠，例如當案主有暴力行為時，認為是其童年在暴力環境下的學習結果；當案主想自殺時，則認為其想要逃避內心過大的心理壓力。這些觀點對於案主的看法都過於負向，很容易就忽略了案主本身的價值與潛能；此外，社會工作者在這種病理學思維的引導下，往往會過度聚焦在問題處理或症狀緩解，而忽略了其他對於個案更關鍵的議題，例如存在的價值、意義或權能的發揮與展現等等。而如此過度聚焦於問題或急著想要減緩症狀的處遇，則往往可能進一步造成案主更大的防衛，輕者沒有解決案主的根本問題，嚴重者甚至反而進一步削弱其權能感，從而衍生出更多的問題。

二、搭起理論與實務的橋梁

事實上，增強權能(empowerment)的理念幾乎所有的社會工作者應該都了解，然而會在實務過程中有所遺忘或無法落實，這樣的責任不應該只有落在實務工作者身上。長久以來，尤其是社會工作領域，許多知識的探究與建構，往往只到 Know What 即止步，然而就實務工作者的需求來說，除了 Know What 以外，更需要 Know How 的知識。由於缺乏 Know How 的知識，使得社會工作者放棄以社會工作實務理論來思考並進行處遇，也使得社會工作學術與實務間出現了一些誤會的鴻溝。因此本文將以實證為基礎，實務為導向的原則，從社會工作者本身運用增強權能、優勢觀點的經驗，進一步整理出更有系統的助人歷程與策略，供未來社會工作者參考。

貳、文獻探討

一、增強權能的內涵與作法

增強權能的名詞在社會工作領域中正式首次出現，一般認為是以 Barbara Solomon 在 1976 年所出版的 *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities* 中所提出的概念為基礎(趙善如，2008；鄭麗珍，2003)。這樣的觀念隱含著對於在傳統助人工作中所表現的家長式干預作風或者所謂的「溫和的干涉主義」等等作法的檢討(鄭麗珍，2003)。助人工作常常會陷入一種困境，一開始往往是出於善意的協助，但是在協助的過程中卻免不了會對受助者造成某種程度的干涉，甚至對案主造成許多限制或剝削，似乎出於善意可以名正言順地進行各種剝奪與干涉。也因為有這樣的發現與反思下，學者提出增強權能的概念，希望提醒實務工作者不要忘記助人工作，尤其是社會工作的初衷，其實是要打破權力的壓迫，讓弱勢者能擁有更多的權力選擇自己想要的生活或展現自己的權能。增強權能理論認為個人

之所以無法實現自己主要是源自於缺乏權能導致無力感(powerlessness)的結果，所以減少無力感是增強權能取向的一個重要的處遇焦點，因此 Solomon(1976)認為實務工作者必須對無力感對於個體之影響的動態過程進行了解，她認為無力感的來源主要有以下三點：

1. 受壓迫者本身的負面自我評價。
2. 受壓迫者與外在壓迫系統間的互動所產生的負面經驗。
3. 環境系統對於受壓迫者的否認與行動阻礙。

增強權能取向對於人之問題，可以簡單歸納以下的基本命題假設(鄭麗珍，2003):

1. 案主的困境乃因優勢團體的疏離與壓迫所導致；案主的問題源自於處於弱勢與資源不足的狀態，並因此導致個人內在掌控力喪失。
2. 個體的周遭存在直接與間接的權能障礙，以致無法參與社會、政治以及實現自己；個人因經驗深切而全面性的無力感，以致無法與環境交流、實現自己。
3. 案主應被視為有能力、有價值的個人。
4. 權能可以透過增加社會互動來衍生更多的個人及人際權能。
5. 與案主建立一種協同的夥伴關係(collaborative relationship)。

宋麗玉(2006)彙整國內外有關增強權能的文獻提出以下的定義：「個人對自己的能力抱持肯定的態度，自覺能夠控制自己的生活，並且在需要時影響周遭的環境。依據生態觀點，又可自三個層次呈現權能感，在個人層面，個人擁有自尊、自我效能和掌控感，能夠訂定目標，肯定自己的能力並採取具體行動，達成目標；再者，覺得與所處的環境有良好的適配度(Goodness-of-fit)。在人際層面，個人具備與人溝通的知識/技巧，與他人互動時能夠自我肯定，能夠與他人形成夥伴關係，自覺對他人有影響力，或是得到他人的尊重，但同

時也能考量別人的需求或自己的責任。在社會政治層面，認識自己應有的權利，肯定團結的重要性與集體行動可以改變週遭的環境，也願意為維持公義採取行動。」所以增強權能的終極目標是「促使個人主體性可以在不同的人生範疇與層面上能有所展現」（引自宋麗玉，2008：125）。

關於增強權能的實務作法，Lee(1994)認為社會工作者的處遇策略主要是在增加案主這邊的優勢，以便去平衡案主在正式體系中的權能失利，社會工作者所使用的技巧則包括發掘與建立案主的自我力量(ego strengths)、增加適應環境的技巧、學習主導性的問題解決技巧，以及增強社會改革的集體性技巧，最後則希望案主能夠逐漸地承擔起協助自己面對困境的角色。此外，Miley 及 DuBois(1999)也曾提出一個社區取向的權能增強的工作階段，首先，社工與案主彼此展開對話，確立活動方向並形成夥伴關係；接下來，社工協助案主探索、辨識與創造可能的優點、資源與盟友；最後發揮權能的影響力並評估目標達成之狀況。從學者們所提出的增強權能作法，不管是以個人或社區為對象，皆可以發現增強權能取向強調個人主體性的發揮，因此在處遇的過程中，除了以助人的關係為基礎外，更進一步強調社工員與案主間應該維持一種平權的對等夥伴關係，此種關係以平等主義為基礎，講求合作、信任與分享(Gutiérrez, 1990)。社工員不應將自己視為是知道一切的專家，而是協助案主運用其能力，為共同目標而努力(Boehm & Staples, 2004)。

二、有沒有關係很有關係？何種關係最有關係？

關係可以產生讓人驚訝的力量，但也可能成爲一個人最大的弱點。社會工作往往始於一些短暫的接觸與微不足道的小事情，在評估或一些特殊的處遇介入開始之前，社會工作者與案主雙方必須先有一些交流，這些交流提供

了一些有意義的互動、談話、關心、溝通與合作(Bisman, 1994)。許多學者皆強調助人關係的重要性，Perlman (1979) 曾將助人關係比喻為助人工作的靈魂，Biestek (1957)則視其為社會工作的心臟。而回顧發展歷史，社會工作一開始是以「友善訪員」(friendly visitor)的方式進行，而 Mary Richmond 曾指出「友善訪問意謂親密與持續地了解並與這些人的歡喜、悲傷、意見、感受感同身受」，因此「慈善的工作事實上要比直接的提供援助具有更多的意義」(1899, p.89)，顯見其對於關係的重視。而後來 Richmond 更進一步指出關係的功能是心靈意見的交流(mind over mind)(1922, p. 102)，而這樣的觀念則進一步影響社會工作的發展。

關係確實對於助人工作的成效占有關鍵的地位，然而社會工作者應該與案主維持何種關係才是能對案主有所助益，才能造就出社會工作所想要的成效？關於助人的成效，學者 Trotter(1999)在綜合許多實證研究後，指出有效助人的必要條件有下列三項，包括清楚地澄清助人角色、示範與增強利社會價值(pro-social value)、合作式的問題解決(collaborative problem solving)。除此之外，尚有其他配合因素，包括助人關係、同理心、幽默感、樂觀的態度、自我揭露的表現、社會資源的運用等。雖然助人關係就他的看法並未列為必要條件，然而本文認為它仍然佔有舉足輕重的地位，就以 Trotter 所提的三項必要條件來說，要能夠跟案主清楚說明、交代助人者的角色，其實牽涉到社會工作者對於所謂「有助於案主成長的助人關係」的認知。此外，不同領域、不同案主群，助人關係的內涵將有所不同；而每個社工，不同的理論取向與工作模式，所想要與案主建立的關係也會有不同。因此「有助益的助人關係」，其內涵是需要更多的實證研究來進一步釐清。不過在許多實證研究中亦指出，合作的助人方式與助人成效有相

關而且是必要條件(Hepworth, Rooney, & Larson, 2002; Compton & Galaway, 2005)。尤其是社會工作所遭遇到的問題都是極為複雜的狀況，而越是複雜的事情就越需要以合夥作業，包括與案主合夥的方式來進行(Douglas, 2009)。事實上，合作方式其實所展現的也是一種助人關係的型態，這種助人的關係相較之下是使用較平權、互惠的互動方式。綜上所述，增強權能取向的助人關係應該是合作取向的，而合作取向的關係不僅最能符合社會工作的基本價值--相信每一個人都是重要的、尊重每個人的價值與潛能，也是真正能夠達成權能增強目標的助人關係。

增強權能取向的助人關係是一種雙向的協同關係(collaborative relationship)，社會工作者與案主所建立的是彼此相互支持、互惠、權能共享的聯盟(alliance)(Gutierrez, Parsons & Cox, 1998; Lee, 1994; Simon, 1994)。Barr 與 Cohran(1992)指出在此種關係中社工與案主分享權力，一起增強權能，社會工作者的角色，乃是促進者或資源，而非指導者的角色(鄭麗珍, 2002)。而這樣的看法則與優點模式中所強調的視案主為主導者的處遇原則，有異曲同工之妙。

三、增強權能取向與優點模式

在助人的專業當中，不同流派雖然都有不同的理念背景與命題假設，也都會提出許多不同的概念，然而許多不同名詞概念之間仍存在有些許的相關與雷同之處，像是復元(recovery)與權能增強的狀態。學者 Deegan(1988)將復元定義為一種迎向每日生活挑戰的方式、態度、過程，若對照之前所提的增強權能的內涵，可以發現兩者間存有異曲同工之妙。由於優勢觀點社會工作是將復元視為終極目標，因此本文在此將優勢觀點與增強權能放在一起討論。

優勢觀點(strengths perspective)的社會工作模式(以下簡稱優點模式)源自 1982 年由

美國堪薩斯大學社會福利學院 Charles Rapp 教授與該校一位博士生 Ronna Chamberlain 所負責的一項針對慢性精神病患處遇的實驗方案(宋麗玉、施教裕, 2009)，此觀點之提出乃是立基當時社會工作實務逐漸偏向醫療模式和問題解決取向，為了破除病理化趨勢而大力倡導呼籲之觀點，其強調發覺和探索個案的長處(Strength)與資源，協助他們建立和實現目標(Saleebey, 1997; Weick, Rapp, Sullivan & Kisthardt, 1989)。根據 Saleebey(1997)指出優點個管著重的是藉由協助案主「發掘、強調、探索與利用他們的優點與資源」來直接幫助案主達成他們的目標，所以優勢觀點社會工作主要的作法是評估案主或家庭原本就具有的優勢，然後根據這些優勢來進行處遇。也因此優勢觀點社會工作被視為是另一種個人與家庭的服務形式，此工作方法強調立基於個人優勢來解決目前所面臨的問題與困境。而相較之下，傳統問題取向則幾乎是著重於從個人的缺失與需求來下手。

從過去的文獻中可以發現也有學者曾將優點模式與增強權能取向作連結(Saleebey, 1997; Wormer, 2001)。而國內學者趙善如(2008)檢視優點模式的發展與形成過程，其背後的理論知識與實證研究非常寬廣，尤其是與焦點解決(solution-focused)和增強權能取向更是有強烈的關係。宋麗玉(2008)在其有關增強權能策略研究中也發現優點模式是協助案主認識自身能力的兩項重要策略之一，後來她更進一步視增強權能為優點模式的中介目標，其認為優點模式在實務上相當能夠促進案主的權能增強(宋麗玉與施教裕, 2009)。綜合而言，增強權能取向與優勢觀點兩者間存在有許多相似的特點，包括兩者皆強調辨識與建立服務使用者的能力與固有的資源、在助人過程中實務工作者應去除專家的角色、兩者皆希望個體是能夠掌控自己生活與生命中重要的決定甚至成為自己生命的主人；而若要說兩者之間的差

異，增強權能取向要比優點模式更強調要解決造成個體陷入困境的環境限制或制度壓迫的問題。

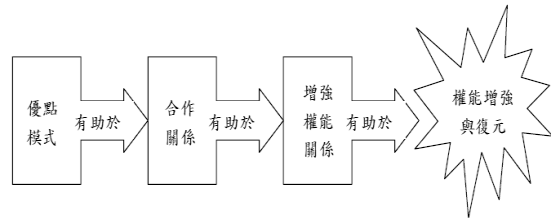
在本文中將增強權能視為是一種做法或過程，而經過這種做法與過程，所想要達成的狀態是有權能感的狀態。在此狀態中，當事人不僅可以展現自己的能力，也可以發揮影響力，而成為自己生活的主人，也就是復元的狀態。所以在此將增強權能視為是進入復元狀態的一種過程、方法與手段，透過權能的增強讓案主進到復元的狀態，復元的狀態是案主擁有權能的狀態。

而同樣以復元為目標的優勢觀點社會工作，其特色相較於過去其他社會工作模式，優點模式主要是著重於案主優勢的發掘，並與案主一同使用其優勢來突破所面臨的困境(Rapp & Goscha, 2012)。雖然社會工作從發展之初，就一直都建立在人道主義的基石上，視每一個人皆重要，並且遵循民主的原則，認為每個人皆具有選擇自己想過的生活的權力。不過許多學者 (Cowger & Snively, 2002 ; Brun & Rapp, 2001 ; Early & GlenMaye, 2000 ; Rapp, 1998 ; Payne, 1997 ; Saleebey, 1996 ; Chapin, 1995 ; Cowger, 1994 ; Weick et al., 1989) 卻也指出，在實務工作的運作上，許多社會工作者仍習慣以服務對象的問題及缺陷當作是處遇的焦點，這樣的作法，不僅限制了服務對象看到自己與環境權力間互動的可能性；也忽視了服務對象與社會環境之間權力關係不對等的情況，可能才是服務對象問題產生的真正原因。而這樣的運作方式，似乎與上面所說的社會工作價值基礎與原則方法有些背道而馳。因此透過優勢的強調，讓社會工作回歸到原本的價值基礎與理念上。

優點工作模式很適合用來協助案主增強權能，鄭麗珍(2003)即指出增強權能的工作原則基本上是採用優勢觀點，以正向觀點看待案主，肯定案主有學習、成長、和改變的能力，

強調案主與其家庭要比其他人更加了解自身的問題，甚至是自己問題解決的專家(引自宋麗玉, 2008: p.127)。而一般來說若將權能的增強分為兩大途徑，個人式與社會式。通常社會式所採取的基變社會運動的手段其實相對是充滿變數，尤其是與台灣社會中的一般民眾所慣用的方法相去較遠，所以本文中社會工作者使用較為近民與便民，同時手段也較溫和漸進的方式—優點模式，來作為增強案主權能的主要方法。

綜合而言，助人關係是助人工作的關鍵，合作取向是有效的方式，可以增強權能，讓案主復元，在此以圖一來簡單呈現上述之思考架構。



圖一 優點模式與增強權能之間的關係

以個案的優勢(strengths)做為建立合作關係的基礎，除了有助於彼此的互信，更有助於案主的權能展現，也因此優勢觀點社會工作的作法或許是形成增強權能助人關係的較佳途徑，而在本文中的實務工作則以上述概念為基礎，從實務工作中來驗證上述理念並萃取更具體的實務工作策略。

參、研究方法:以案主及實務工

作者為師

Know-How 知識的取得，實務工作場域應該會是較佳的地方，而案主實務工作者則是最適合的老師。在每天的實務工作中可能都有令人感動的故事發生，而在每一個實務工作者的心中也都隱藏著許多令人振奮、可供學習的

故事。本文爲了將這些寶藏好好地蒐集與典藏，讓其他有需要的人也能夠使用，因此本文希望能從研究者本身擔任督導的機會，透過深入訪談及敘說分析將實務工作者的實務成功經驗，更加完整且務實地呈現增強權能助人關係的形成歷程，並進一步整理出在成功案例中實務工作者所使用的策略方法。

一個現象的認識與詮釋可以有各種不同的角度與方式，也皆有其價值，關於本文之主題，以往的研究比較多的是橫向的呈現，也就是從許多案例中整理歸納現象，例如宋麗玉(2008)「增強權能策略與方法:台灣本體經驗之探索」。而本文則偏向縱貫性的呈現方式，一方面是希望能夠呈現事件發生的原委與脈絡，另一方面則是希望這種縱貫性的呈現方式能讓實務工作者多一種認識現象的角度。此外縱貫式的述說或許可以讓實務工作者在自己的實務過程中，更清楚的掌握他與案主關係的演化以及可以應對的方法。因此，本文以時間脈絡爲主軸呈現以下兩個成功案例。

成功案例一(社工 A)：

案主爲就讀國中之少女(小雅)，由學校老師轉介，轉介的主要原因是因爲小雅時常逃學、逃家，已瀕臨中輟。小雅來自於單親家庭，親生父親已經過世，家庭成員有母親、哥哥及妹妹(同母異父)。根據社工了解，小雅因受不了母親的期待、要求與壓力，經常與母親有爭執及衝突因此開始逃家，流連網咖或住在朋友家，經常徹夜不歸，進而影響學校的出席。轉介社工之前，小雅也曾多次由其他輔導老師進行諮商輔導，這些諮商輔導多在校內進行，但未見起色，而學校老師在發現小雅每況愈下的狀況，改通報高風險系統進行協助。

本案社工第一次與小雅的接觸雖然是在學校中，但因爲學校並沒有會談室，再加上社工希望與案主的互動環境是能夠讓案主感到自在且不受外界太多的干擾，因此選擇學校圖書館外走廊的石頭座椅。第一次會談社工即開

誠佈公與小雅談論「爲甚麼我會去」，而前幾次的接觸談話內容多半以生活關懷爲主，會談主要的原則是不評論，只是關心，縱使這段期間小雅仍存有一些外界(母親、師長)無法接受的偏差行爲，社工也盡量容忍不多做評論，取而代之的是「騎車要小心點」、「酒要喝少一點」、「注意安全」等關心，除此之外社工初期談話的內容是放在興趣、課後活動上。

在幾次接觸後社工得知小雅喜歡打籃球，體能還算不錯，所以社工也與她分享自己參加系籃、校隊等經歷，並從此話題延伸到課後的活動。藉著雙方在籃球方面的共同經驗，以及討論課後生活的話題，社工提出一起從事戶外活動的提議，後來雙方決定一個禮拜可以有兩次一起跑步。在每次跑步結束後社工與小雅有大約十到十五分鐘的談話，起初社工仍藉由一些關心的話題開始，例如建議要有收操的動作，「因爲我們都是女生，運動完後要做一些收操要不然會變成蘿蔔腿」，然後逐漸擴展到其他的話題，例如喜歡聽甚麼歌曲、喜歡哪些偶像、所喜歡的偶像具有哪些特質...等，藉由閒話家常的話題，讓小雅逐漸開始願意與社工分享一些心情感受與生活上的困境，例如母親高度期待的壓力、與母親間的衝突、與朋友間的衝突等。此外，藉由聚焦在案主優點的了解以及對案主的進一步認識，社工在掌握小雅具有自我照顧與家務能力強、可以承擔責任、對朋友有義氣、有領導能力等優點特質，利用機構有弱勢家庭兒童暑假營隊的機會，邀請小雅一起來協助營隊工作，讓小雅有機會展現自己的能力，也讓社工與小雅的關係更朝平等互惠的狀況發展。除此之外，社工也透過老師提供小雅參與舞蹈社團或擔任班級幹部的機會，在小雅參加學校舞蹈社團而對外表演時，社工也會盡量親自參與出席，若無法親自則至少請人錄影事後與小雅分享。

經過這樣的互動，小雅與社工的關係「漸漸變得可以互相討論、互相分享的關係」，小

雅「開始主動和我討論生活上所遭遇的困境」、「開始表達她的感受，甚至想出一切解決的管道」。後來小雅願意回到學校，並且選擇繼續升學考高職。在國三下學期期末時，小雅在面臨課業落後與模擬考試的壓力下，社工甚至邀請她至辦公室一起念書，後來小雅考上理想的高職，北上念書，縱使到了陌生的環境，面臨一些問題，小雅也都能夠適應得宜。

成功案例二(社工 B)：

本案例一開始主要處理的是酗酒及家暴的問題。案家為核心家庭，成員包括案主(阿明)、案妻及四名子女(三個女兒及一個兒子，兒子為老么)，開案時阿明無業剛從醫院出院在家，住院的主要原因是因酒後擾亂家人與鄰里之安全而遭強制就醫，於精神科病房住院約二個月。住院的這段時間，妻子因工作關係較少探視關心，阿明因此情緒不佳出現捶牆壁、地板和二次欲逃跑的經驗；另外，在住院期間醫療人員觀察評估阿明擾亂、鬧事並非精神疾病引起，是藉酒壯膽發洩，因此在住院二個月後觀察期結束即出院返家。事實上這次住院之前，阿明即經常有喝酒並與妻爭吵，且半夜不讓兒女們睡覺而影響就學情形；曾與妻及兒女們起爭執並揚言殺死全家，在家中大吵大鬧，甚至出手打家人。亦經常到妻子工作地方擾亂、揚言放火要燒掉妻子工作地方，使妻子的老闆娘害怕，也曾因此報警處理過幾次。而這次阿明返家前院方因擔心案家經濟困難、家庭衝突及阿明重度憂鬱的症狀，恐怕返家後會有更高之風險，故於阿明出院後轉介至社福機構進行進一步協助。

在接觸之初社工發現阿明顯得有些緊張與不知所措，因發現阿明有一些手抖的症狀，故將談話的主要重點擺在關心身體健康上，之後則將話題逐漸擴展至關心其家庭狀況以及出院後的生活規劃，阿明曾向社工表示他會喝酒主要是因為心情不好，他懷疑老婆外遇，因為老婆個性活潑，他對老婆老是喜歡往外跑的

狀況很在意，也因此喝酒後有一些失控的行為，據社工表示「覺得他是有滿腹心酸的爸爸，我覺得他在出院的時候是很想要做一些事情，可是他又不知道他可以怎麼做」，於是社工就抓住這樣的機會逐漸將話題聚焦在討論想要做的事情上。

後來因為阿明主動向社工表達想要戒酒的意願，所以社工也將其處遇焦點放在戒酒上，社工與阿明也因此開始共同想出一些戒酒的方法，例如與阿明共同擬定逐漸減量飲酒的目標與計畫；甚至還將妻子納入戒酒處遇計畫中，在阿明要喝酒時由妻子來協助倒酒，以確實做到「飲酒量的管制」。然而經過一段處遇時間後，阿明的飲酒問題並未改善，同時也帶來許多挫折感，包括社工的挫折。

在經過幾次嘗試與失敗之後，社工員改以優勢觀點的處遇方式來進行，在實施優點評量後，阿明提出「使身體恢復穩定」的想望，更主動提出「減緩喝酒」、「運動」二個方法達成。有感於之前的戒酒方式似乎太過單靠案主的意志力，而在優點評量中也發現阿明提到他「覺得現在的生活太無聊」、「懷念以前家人一起的感覺」、以及「喜歡爬山的興趣」，因此社工員就提出與家人一起去爬山的提議，也希望能增加這個家庭的共同美好回憶。後來社工、阿明以及阿明的小兒子一起去爬山，而在有了那次的登山經驗，社工發現與阿明有更多戒酒以外的話題可聊，而且彼此多了一項共通的經歷。此外，阿明也在該次登山經驗中體會到其可以藉由專心投入活動的方式來克服酒癮的可能與信心，所以開始安排其他如園藝、種菜等活動來轉移對飲酒的注意力，漸漸地阿明喝酒次數獲得改善，而家人也在社工的鼓勵以及看到阿明有如此的進步下，逐漸開始願意主動關心阿明。之後家人間的良好互動也增加了，彼此之間有更多的交集，不再像以往那樣疏離、各過各的。最後，阿明戒酒成功。

肆、以增強權能爲主的助人關係

一、增強權能之助人關係的形成

增強權能取向對於助人關係的看法，傾向視案主與社工員間爲一種夥伴關係，其以平等主義爲依據，講求合作、信任與分享 (Gutiérrez, 1990)。不過在現實生活中此種增強權能的夥伴關係並非隨處可見，更不是自然而然就存在。而一段關係要能夠產生增強權能的作用，更是需要特別營造的。既然是非自然的存在，那麼一段關係從沒有增強權能的作用，發展到具有增強權能的效果，這段關係是如何演變的，若能對此過程稍有掌握，或許將有利於實務工作者發展此種關係。從上面兩個成功案例，整理出以下發展歷程三大階段(認識、交流、分化)，在這三大階段中又可細分爲七個進程(試探水溫、擴大認識、獲得交集、結伴作伙、合夥使能、復元充權、漸進分離)：

(一)認識的階段

1. 試探水溫：不論案主是自願或非自願，初次接觸的階段，案主總帶著些許的不安、疑慮與困惑，不僅對於社工的目的不甚清楚，對於社工這個人也感到陌生。或許在案主心中唯一比較確定的是「社工是因爲我所面臨的某些問題而來」。爲了解決問題而來，似乎就先尋找問題，然而在尋找問題的過程中，案主可能就變得更加焦慮、不安，甚至表現出抗拒，這似乎成了助人工作者的宿命。事實上在這個階段，不只案主是焦慮的，社工也是焦慮的，擔心案主會如何反應，是否會強烈的抗拒等問題。在兩個成功案例中，社工其實是清楚這種狀況，所以未免造成案主過大的衝擊，兩位社工在這個階段除了說明目的與角色外，可以發現社工都是以生活關懷爲主題，留給彼此更多的彈性空間與適應的時間，而這也是進可攻退可守的作法。

2. 擴大認識：在幾次以關懷爲主的互動之後，

雙方的互信程度逐漸增加，爲了讓助人的目的能夠持續有所進展，同時爲了增加對於案主的了解，社工這時會將關懷的層面繼續擴展。除了一般社工經常關心的家庭關係與人際關係外，優點取向的社工特別會聚焦在興趣這項主題上，同時也會引導案主談論自己的想望。當然認識是雙向的，在這個階段社工適度地以一些自我表露來做回應，而社工的回應不只是服務內容或工作角色的澄清與說明，爲了滿足案主想要認識社工的需求，社工也會適度地透露更多屬於個人的訊息。而對社工來說，與案主分享自己的興趣，是一個安全且令人愉快的作法，不僅能夠在專業的界限當中向案主展現自己，興趣的陳述相較下也是一個能製造愉快氣氛的話題。

3. 獲得交集：所謂關係顧名思義就是彼此有交集，一般而言交集越多關係就越可能緊密，因此在彼此訊息交流時，社會會特別留意彼此的共同之處。特別須強調的是，這裡所說的交集，不只是所謂「處遇目標的共識」，而是希望在彼此的私人生活上能夠找到交集，如此才能讓關係更進一步。從本文所呈現的二個成功案例可以發現這樣的現象，二位社工皆會透過興趣的話題，找到類似經驗的交集，以拉近彼此的關係，例如社工 A 提到與小雅都喜歡籃球運動，社工 B 則與阿明談到以前爬山的經驗；另外，分享彼此對於生活的期待與想望，也是彼此獲得交集的方法，例如社工 A 與小雅都想要運動健身。而在取得交集之後，接下來的階段則可進一步藉由實際活動的進行，讓彼此有更「實質的交集」，爲接下來一起解決問題或成爲合作夥伴做好暖身。

(二)交流的階段

1. 結伴作伙：上一階段的交集可能僅止於過去類似經驗的分享，或者只是在看法上找到共通之處，但並未有「實質的交集」。所謂「實

質的交集」指的是兩個人在同一時空環境中，一起共同經歷了某件事，而有同樣的感覺與回憶。社工與案主之間若彼此能有實質共同經歷的交集，例如一起去做某件事情，則更有助於彼此關係的進展。而這也是社會工作，尤其是優點取向的社會工作，與其他助人專業不同之處，例如社工 A 與小雅一起去跑步健身，社工 B 與阿明去登山，這樣的作法讓彼此有更進一步的實質交集。當彼此有了實質的交集與共同經驗後，彼此的認識與互信皆會獲得更大的進展，更重要的是這樣的進展極為地自然。在結伴作伙的過程中，所建立的互信機制將會更加地穩固，也因此案主更願意透露自己心中的想法，甚至所面臨的困境。此外，由於對社工的信任感增加了，再加上社會工作者的存在與陪伴也增加了案主的勇氣，這時將可以準備進入到下一個階段，可以製造一些機會讓案主展現權能。

2. 合夥使能：在前一個階段中，社工與案主一起從事某件事，而本階段稍有不同的是，社工與案主一起共事完成某件事，例如社工 A 鼓勵小雅參與協助弱勢兒童營隊。兩個階段皆有「一起」的元素，但這個階段則更多了些「分工」的成分。社工通常會在考量案主的興趣與能力許可的範圍，讓案主的權能有所發揮，並凸顯其貢獻。另外，在活動進行上，社工並不一定要有直接的貢獻，例如社工 A 鼓勵小雅參加舞蹈社團活動，除了鼓勵以外，社工 A 也會出席活動，或者將小雅的表演錄製成影片觀賞；同樣地，社工 B 鼓勵阿明種植蔬菜為全家加菜，社工 B 所扮演的角色也是鼓勵加油的角色，並不需要實際參與園藝工作。本階段的特色是分工合作與成就案主，是製造機會讓案主展現權能的最佳時機。
3. 復元充權：前面的合夥使能的階段給了案主施展權能的機會，在擁有不錯的權能經驗之

後，接下來案主會開始嘗試將權能展現在原有的問題解決或困境突破上，例如小雅的課業問題、阿明的酗酒問題，以及兩個案例中都遇到的家庭衝突的問題。在這個階段中社會工作者仍持續地陪伴並適時提供諮詢與協助，然而我們也可發現案主獨立發揮權能時間也增加了。在案主每一次展現權能時，社工也會透過支持與鼓舞，來更進一步擴大案主的權能感。

(三)分化的階段

本階段社工與案主以漸進分離的方式，讓案主可以漸漸地從先前的關係中分化出來。在確認案主已經能獨立展現權能，或案主已能運用自己的權能解決問題、突破困境，除了一般預告結案的時間，處理分離的情緒外，其實兩位社工仍然會與個案保持某種程度的連繫，只是連繫互動的頻率不像以往那樣頻繁，例如小雅在北上念書後，仍然與社工保持連繫，甚至社工 A 也曾應小雅的邀請，北上關心探視小雅的適應狀況。讓案主知道縱使已無實際接觸，但社工仍舊保持關心，而且如果必要，實際的夥伴關係仍然可以重新開始。

上面所整理出來的三大階段、七個進程，在時間的區分上並非是那麼絕對分明，而是一個漸進交互來回的過程。而前一個階段對後面階段來說具有鋪路的作用，是後面階段的基礎。更重要的是，每個階段都須以增強權能，避免削弱權能，為主要的目標。

二、成就增強權能關係的策略

從兩個成功案例中，大致可整理以下四種有助於形成增強權能助人關係的策略：

(一)以優點為基礎

在兩個案例中，不只前面的擴大認識、獲得交集時期，或者是後面階段的權能展現與權能擴大時期，可以發現社工都會以案主的優點做為基礎。如同前面曾言，權能並非平白而生，有助於權能展現的助人關係是需要刻意塑

造的，而討論案主的優點則是塑造此種關係的最佳素材。

(二) 透過參與陪伴的方式

透過參與活動與陪伴的方式除了可以增加社工與案主的實質交集外，也讓案主在初期更加有勇氣去嘗試展現權能。事實上，活動的規劃、安排與進行其實就是一種權能的展現，所以這樣的參與陪伴方式其實就是一種共同權能展現，甚至具有社工藉此分享權能給案主的作用。

(三) 創造展現才能的機會

權能是需要培養與練習的，此外權能也需要有機會來展現，權能才能繼續增長與擴大。案主在其原本的生活中，並非沒有能力，而是缺乏機會，因而逐漸忘了自己的能力，也漸漸覺得自己沒有影響力。從兩個成功案例中可以發現，在協助的過程中，社工會製造機讓案主可以練習展現權能，進而熟悉自己所具有的權能，而於日後能夠獨立運用自己的權能。

(四) 吸納更多的夥伴

在兩個成功案例中，擴大案主權能的方法除了社工的陪伴與分享外，其實社工也會引導其他的關係人成為案主的夥伴，例如案例一中小雅的老師、案例二中阿明的么兒。藉著夥伴的吸納不僅使得案主擁有更大的影響力，也能有更多的機會展現自己的能力，同時還可以讓更多人看見並欣賞案主的能力，進而讓案主更有信心發揮自己的影響力。

當然，有關增強權能的策略方法絕對不只有上述的四種，相信在實務當中有許多社會工作者還有更多的策略方法，而這些實務的智慧與經驗，一直等待著人們去發掘與整理。話又說回來，雖然方法與策略不只有一種，不過策略是價值的延伸，而方法是理論的展現，唯有掌握社會工作尊重每個人的價值、相信每一個人之潛能的基礎與增強權能的理念，才能視個案、社工與環境等狀況，發展出更多、更有效之增強權能的方法。

伍、討論

一、權能被剝奪的反應

綜合本文中的三個案例(包括一個反向案例與二個成功案例)，對於個體的權能被過度剝奪提出以下二大命題：

1. 個體在權能持續過度受到剝奪時將會有強烈的控制需求，而個體強烈的控制需求將可能引發非行行為或不適應的症狀。
2. 個體在權能受到持續過度剝奪時，其對於外界的控制將會顯得極度敏感，而個體對於外界的控制過敏時，將可能因為心理防衛機轉的作用，衍生出其他不適當的反應。

以下從實務經驗與觀察，根據上述命題作進一步的說明與討論：從本文的三個案例中，似乎可以發現三個個案都有一些的共同現象，例如拔毛症的女童，沒辦法選擇自己的家庭、沒能有父親的陪伴，再加上母親因為補償心裡對其生活過度干涉使其無法規劃自己的生活等，在女童的生命與生活中實在是有太多無法做主與選擇的狀況，似乎拔毛髮是她唯一可以宣示自己生命主權的方式。同樣的，成功案例中的小雅也有類似的處境，父親已過世，母親被迫改嫁後遇人不淑，因而對少女有高度的期待，再加上重男輕女的觀念，將許多家務工作與責任放在少女身上，相對地哥哥只要負責唸書就好，所以少女想要反抗，相要爭取控制權或主導權，母親師長期待她念書，她就偏偏不念；母親希望她回家幫忙，她就偏偏要往外逗留，縱使她認為有時在外面也很無聊、老是上網也很無趣，她就是要為了反抗而反抗。酗酒家暴的阿明則因為自己較為內向，許多事情一開始都是配合，但卻沒有人要配合他；他希望獲得家人的關心與看重，家人也沒有適當的回應，使其控制需求更加強烈，再加上心理防衛機轉使他出現一些非理性的想法與不當

的行為，例如很在意「老婆老是喜歡往外跑」、「懷疑老婆有外遇」，其實這些想法都是他控制需求的投射，而其酒後的暴力脫序行為事實上也是強烈控制行為的表現。

從另一方面來看，個體在極度想要控制的狀況下，相對的對於外界所施加的控制就會變得極度敏感，或者對於外界控制的忍受度將更加有限，因此，此時若有外力過度介入，包括專業的處遇介入，將很容易引發個體的反彈與抵抗。例如女童的拔毛行為演變成更危險的自我傷害，小雅對於師長關心與管教的反抗，阿明容易情緒失控而與家人衝突甚至暴力相向。事實上，在許多實務的案例中也都可以發現類似的現象，非行少年對於父母師長的管教極度抗拒，而且叛逆行為也常因管教而越演越烈；物質成癮者常因親友的勸誡而導致衝突，親友也常落得有「好心沒好報」的無奈感覺，而紛紛疏離遠去，讓案主更有時不我與的無力與無奈感。另外值得一提的是因為心理防衛機轉的反向作用，讓許多青少年將「其實是其相當在意別人眼光」的焦慮演變成「一點都不在意別人的我行我素」行為。而許多個案也因為不當的介入，開始了惡性循環的命運。

事實上，現今許多個案的問題或許都可以從「權能」的角度來思考，例如青少年自殘、自殺、叛逆行為、霸凌等問題；或者物質成癮者，往往被視為是因為自制力不佳，所以需要藉由管理或管制的方式來導正他的成癮行為，如此的方法錯用，不僅容易造成其進一步的挫折感，而且非但不能增加其權能感，往往還進一步剝奪其權能感，不只造成成癮的狀況越來越嚴重，甚至演變成暴力衝突或對立事件。而提出這樣的命題並非只是要找出問題的原因或症狀的病因，而是「權能被剝奪」相較於以往的命題假設，更能凸顯環境制度或案主缺乏權力的問題，也更能讓社工可以從權力位置與制度壓迫的角度來理解案主的狀況與思考更要適的因應策略。

二、實務的意涵與運用

助人工作者如何看待案主，如何看待案主的問題，就會如何提供協助。特別是對於弱勢或被孤立的人來說，從某人那邊得到尊重與支持，其意義特別重大(Douglas, 2009)。若從病理學的角度來看，我們可能會認為個案是因為某種內心壓力、創傷而引發焦慮，再進一步需要某種行為方能減緩其內心的焦慮緊張狀態，若順著這種觀點的邏輯，則接下來的處遇方向很容易就偏向治療、控制、給予救濟等消權的作法。相較之下，從增強權能的角度，則更能讓社會工作者去思考各種培力的助人策略，並且與案主建立平權的夥伴關係。

誠如前述，本文目的不只 Know-What，更要進一步 Know-How。首先，如果案主的不適應行為或問題主要來自於缺乏權能，那麼處遇的重點即應放在增強權能上面，並且須特別留意在處遇過程中應避免有再次剝奪權能的狀況。然而，許多助人工作者往往在急於解決表面問題或處理症狀的情形下，常常就會發生剝奪權能的狀況，如本文反向案例拔毛症女童的處遇。

此外，過度的聚焦在問題或症狀上，其實就已經是在剝奪案主的權能感，縱使案主有時似乎是出於自願想要能夠改善行為或症狀。就像成功案例中的阿明，事實上他在一開始時就有意願戒酒，然而弔詭的是如此以負面事件做為切入點，或者將案主本身的不當行為做為協助的標的，這樣的作法本身其實就是在削弱案主權能。案主本身是被視為有問題的、須要被處理的，這是多麼地削弱一個人的權能感對待方式。誠如趙雨龍(2003)所指出，事實上許多社會工作者對於「受助者」經常採取雙重標準而不自覺，一方面要求受助者獨立自主，另一方面卻有可能透過專業知識的權威，繼續塑造受助者的弱勢位格；而社工自身處於擁有權力的有利位置，卻不能從缺乏權力者的

視野，體會處於沒有權力與不利位置的苦境，反倒把問題歸咎為受助者本身的缺陷與不努力。如此非但無法根本地解決問題，還會引來更多的衝突與對立。

協助處理問題而剝奪權能不應該是社工的宿命，就像案主往往為了獲取權能，卻引來更多控制的惡性循環一樣，不應該是他的宿命。為了擺脫這樣的宿命與循環，我們應在視野與作法上嘗試換個方向。若從增強權能的方向來思考助人的策略與方法，如何在介入的過程中不去剝奪他的權能感並能增加權能感乃是一個主要的重點，也是一大挑戰。就拿拔毛症這個案例來說，若對其症狀來源的假設則採取「增強權能理論」的觀點，視其為缺乏權能的反應表現。那麼根據這樣的命題來思考為何該女孩在被安排接受心理治療之後，非但症狀沒有改善，反而變本加厲地有自殺的意念與行為，原因並不是心理師的技術問題，而是這樣的安排無疑對其缺乏權能的狀況雪上加霜。相較之下，從增強權能的角度來看，則實務工作者將比較能夠同理母親或女童想要掌控其生活或成為生命主體的需求，對於問題的討論不一定要聚焦在病因或困境上，反而可以放在欣賞母親對於女兒的付出上，當母親自己也能認同自己，而不將女兒的處境視為是自己所造成的問題，這樣該母親才有可能停止補償行為；另外，若參考本文中所提出的策略方法，例如以優點為基礎、透過參與陪伴的方式，去創造一些讓母親可以展現才能的機會，將可以減少其對於女童的補償性干涉。

綜上所言，在此整理出上述之命題對實務工作的價值與運用：

1. 優勢的探討比問題或病因的探究更具有增強權能的效果。
2. 從優點著手比從問題改善或行為修正更具增強權能效果。
3. 目標的呈現應以正向陳述的方式較能有增強權能的效果。

4. 社工員陪伴案主一起從事某些活動具有分享權能的效果。
5. 引導案主從事其所感興趣的活動具有培養權能感的效果。
6. 案主有越多的權能感其表面問題或症狀將可進一步解決。

而助人關係若能考慮以下的因素，將更有助於增強權能關係的形成：

1. 從關懷開始：特別要強調的是，關懷指的是對人不對事，而在實務上卻可發現許多助人工作者往往只關心事情或問題，而忽略了對案主這個人的認識與理解。
2. 從優點著手：從正向的事物著手，從點到線到面，然後成為一種如立體空間般的全面的優勢。
3. 以分享激勵方式：社工與案主分享的不只是訊息、知識、權力，更要分享故事、時間、經驗與興趣。
4. 透過合作共事：特別要強調的是陪伴的重要性，尤其是社會工作不能僅止於會談或提供補助，而是與案主一起合作共事爭取權能，這才是真正的社會工作。
5. 營造輕鬆愉快的氣氛：問題解決的過程不必然總是痛苦的，求助的過程也不一定是令人難為情的，輕鬆愉快的氣氛將有助於增加效率，而從正向的事物、案主的優勢著手，相較於從問題著手，更能夠帶來令人輕鬆愉快的感覺。

總之，增強權能的助人工作應從案主的存有(Being)開始關心，不只看問題還要看其正向的優勢，真誠地與案主交往互動，創造互惠合作的機會，隨「慾」而安，隨遇而安，隨緣歡喜。

三、研究限制

優點模式在台灣有系統的使用，不過是近十年的時間，相較於許多模式好幾十年的發

展，未來仍有許多努力的空間。不過，藉由案主優點的強調、探索與使用，這樣的助人途徑確實很適合用來與案主發展出平等、雙向互惠與合作的夥伴關係，進而增強案主的權能。而在實務界的成功案例中，這種平等互惠的夥伴關係已經不再只是一種口號，而是一種真正可以落實的理念。縱使在實務工作中累積了一些成功經驗，但本文仍有以下限制：

1. 從二個成功案例中歸納出增強權能助人關係的三個階段七進程，以及四種處遇策略或許在樣本數上尚無法支持研究的外在效度，未來仍需更多的樣本來支持本文的結論。不過對於有興趣使用優點模式或增強權能取向的實務工作者來說，本文所提出的作法與策略仍然可以作為實務上大概的參考方向，並可以做為未來修正與改善的基礎。
2. 增強權能理論在實務的使用上也有一些限制，誠如 Baistow(1994-1995)曾指出關於增強權能的解決方法，可能會因不同的機構和不同的需要類型而彼此相互衝突或競爭，因此很難以單一目標來決定增強權能成功與否(鄭麗珍，2002)。另外增強權能強調必須挑戰制度與環境的壓迫，讓當事人可以管理影響他們生活的事物，然而在實務上也發現，要案主針對壓迫與不正義的社會結構進行改革似乎相當困難。
3. 不管是優點模式或增強權能理論，希望案主能成為自己生命的主人，讓案主參與服務的規劃與執行，這樣的作法對於某些特質的案主是有些困難的或不可行的，例如年幼的個案、急性期的精神病患或認知功能極度不佳的個案等；另外一些特別需要緊急處遇狀況，例如自殺、暴力攻擊行為，也必須謹慎運用，所以本研究所提出的策略與方法在實務使用上仍須考量案主的特性有條件的使用。

陸、結語：因為相信，所以看見，
進而實踐，才會實現。

增強權能理論希望能夠協助個人展現能力與發揮影響力，而這樣的理念必須要有適當的途徑去落實，從實務工作中可以發現優勢觀點社會工作模式是不錯的途徑。優勢觀點相信每個人皆有能力和價值，其關鍵在於「相信」，就像是信仰，最大的力量來自於信心；也像吸引力法則所說的，人的正念可以產生正向的能量、吸引正向的事物、產生正向的結果。人若存有正念，比較能吸引正向的事物；若社會工作者相信每一個人必定有其價值與才能、天生我材必有用，社會工作者將更能看見案主的優點與優勢，並將這些看見分享給案主，而進一步引發案主展現其權能。

註釋

註 1 本文初稿曾發表於台灣家庭暴力及性侵犯罪處遇協會與南投縣政府、彰化縣政府、台中市政府家庭暴力及性侵害防治中心、中山醫學大學附設醫院身心科、長榮大學健康心理系於 2012 年 9 月 14 日合辦之「優勢觀點於家庭暴力相對人服務及網絡合作」研討會。

註 2 本文中所述之案例皆為作者督導之機構實務案例，而為了個案隱私保密之關係，在此將之作匿名並盡量僅陳述與研究有關之內容，而不對個案之背景與家庭做過度詳細的描述。

參考文獻

宋麗玉 (2006)。增強權能之發展與驗證。*社會*

- 政策與社會工作學刊, 10(2), 49-86。
- 宋麗玉 (2008)。增強權能策略與方法:台灣本土經驗之探索。《社會政策與社會工作學刊》, 12(2), 123-194。
- 宋麗玉、施教裕 (2009)。《優勢觀點: 社會工作理論與實務》。台北: 洪葉。
- 趙善如 (2008)。權能增強觀點、優勢觀點及後現代理論, 載於簡春安、趙善如 合著, 《社會工作哲學與理論》。
- 趙雨龍 (2003)。充權的概念探索: 青年工作為例, 載於趙雨龍、黃昌榮、趙維生 編著, 《充權—新社會工作視界》。台北: 五南。
- 鄭麗珍 (2003)。增強權能理論與倡導, 載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編著, 《社會工作理論: 處遇模式與案例分析》, 407-440。台北: 洪葉。
- Brun, C. & Rapp, R. C.(2001). Strengths-based case management: Individuals' perspectives on strengths and the case manager relationships. *Social Work, 46(3)*, 278-288.
- Biestek, F. P. (1957). *The Casework Relationship*. Chicago: Loyola University Press.
- Bisman, C. (1994). *Social Work Practice: Cases and Principles*. California: Brooks/Cole.
- Boehm, A. & L. H. Staples (2004). Empowerment: The point of view of consumers, *Families in Society, 85(2)*: 270-280.
- Chapin, R. K. (1995). Social policy development: The strengths perspective. *Social Work, 40(4)*, 506-515.
- Compton, B. & Galaways, B. (2005). *Social Work Processes*, 6th edn. Homewood: Dorsey.
- Cowger, C. D. (1994). Assessing client strengths: Clinical assessment for client empowerment. *Social Work, 39(3)*, 262-268.
- Cowger, C. D., & Snively, C.A. (2002). Assessing client strengths: Individual, family, and community empowerment. In D. Saleebey(ed), *The strengths perspective in social work practice*.(3th ed.)(p106-123). Boston: Allyn and Bacon.
- Deegan, P. E. (1988). Recovery: The lived experience of rehabilitation. *Psychosocial Rehabilitation Journal, 11(4)*, 11-19.
- Douglas, A. (2009). *Partnership Working*. London: Routledge.
- Early, T. J., & GlenMaye, L. F. (2000). Valuing families: Social work practice with families from a strengths perspective. *Social Work, 45(2)*, 118-131.
- Guti'erre, L. M. (1990). Working with women of color: An empowerment perspective. *Social Work, 35(2)*, 149-154.
- Hepworth, D.H., Rooney, R.R. & Larson, J.A. (2002). *Direct Social Work Practice*. California: Brooks/Cole.
- Lee, J. A.B. (1994). *The Empowerment Approach to Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Miley, K., & DuBois, B. (1999). Empowering process for social work practice. In Shera, W., & Wells, L. M. (ed.). *Empowerment Practice in Social Work: Developing Richer Conceptual Foundations* (pp.2-12). Toronto: Canadian Scholars Press.
- Perlman, H.H. (1979). *Relationship: The Heart of Helping People*. U.S.A.: The University of Chicago.
- Rapp, C. A. (1998). *The Strengths Model: Case Management with People Suffering from Severe Mental Illness*. New York: Oxford University Press.
- Rapp, C. A. & Goscha, R. J. (2012). *The Strengths Model: A Recovery-Oriented Approach to Mental Health Services*. New

- York: Oxford University Press.
- Richmond, M. (1899). *Friendly Visiting among the Poor*. New York: Macmillan.
- Richmond, M. (1922). *What is Social Work*. New York: Russell Sage.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social Work, 41*(3), 296-305.
- Saleebey, D. (1997). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
- Solomon, B. B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Community*. New York: Columbia University Press.
- Trotter, C. (1999). *Working with Involuntary Clients: A Guide to Practice*. London: Sage.
- Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W. P., & Kisthardt, W. (1989). A strength perspective for social work practice. *Social Work, 34*, 350-354.
- Wormer, K. V. (2001). *Counseling Female Offenders and Victims: A Strengths-Restorative Approach*. New York: Springer.

The processes and strategies of helping relationship for empowerment: The strengths-based model

Jen Chieh Tseng*

Department of social work,
Chia-Nan University of Pharmacy and Science, Tainan, Taiwan 71710, R.O.C.

Abstract

A lot of social workers are often too rushed on resolve clients' problems without implementing the concept of the empowerment. Due to the failure of empowering clients, it could spawn more questions so that both social worker and clients encountered difficulties. Because of lack of know-how, it becomes one of the reasons that the social workers fail to empower the clients. The best source of the know-how knowledge comes from the successful experiences of direct practice. The helping relationship is the key point of helping effect. The social worker helps the client based on the strengths will establish a stronger collaborative relationship. If the practice social workers could understands and implement the process of empowering relationship, it is helpful for building this kind of relationship. The in-depth interviews and narrative research methodology were utilized in this research to understand those social workers who have successful experiences using the strengths-based model. The article explores the process of empowering relationship and identifies three stages and seven processes during the formation process of empowerment. Furthermore, four strategies are emphasized to provide the current practice social workers who are trying to build the empowering relationship with clients.

Key words: Empowerment, strengths perspective, Strengths-based model, helping relationship

*Correspondence: Department of Social Work, Chia-Nan University of Pharmacy and Science, Tainan, Taiwan 71710, R.O.C.

Tel: +886-6-2664911#5510

Fax: +886-6-2667096

E-mail: strengthsw@mail.chna.edu.tw