



基督教家庭服務中心

Christian Family Service Centre

# 從《能耐為本》出發： 兩岸三地復康服務研討會

## 能耐的發掘、善用和轉換

賴婉潔

高級服務經理

綜合職業復康服務

# 職業復康服務的方向



工作優勢評估

個人或環境的資源

訓練、  
工作選配

(強化工作  
動力或能力)

設定目標：  
成功公開就業/  
持續工作訓練

發掘

善用

轉換

# 能耐為本的觀點及行動取向

觀點	行動取向
個人有能力去學習、成長及改變	<ul style="list-style-type: none"><li>👉 發掘，肯定和稱讚案主的意願和能力</li><li>👉 啟發、引導案主想改變的動力</li><li>👉 將期待化為具體可行的目標和任務</li><li>👉 增強案主的權能，由當事人去做</li></ul>
焦點不在病理而是優點	<ul style="list-style-type: none"><li>👉 全面優點評量：個人和家庭、過去和現在、內在和外</li></ul>
案主是指導者	<ul style="list-style-type: none"><li>👉 目標訂定：探索、討論、抉擇、行動</li></ul>
<b>建立合作是助人關係的基本及必要</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>👉 <b>促進權能、優點和個人主體性的語言</b></li><li>👉 <b>伙伴合作：目標、策略方法、評估</b></li></ul>
地區工作方法是較佳的處理	<ul style="list-style-type: none"><li>👉 進入案主的生活世界：聽其言、觀其行、察其所安、認識其網絡</li></ul>
社區是資源綠洲	<ul style="list-style-type: none"><li>👉 善用社區資源重建個人的支持網絡：開發、釐清謬誤、連結、增強、建構合作、促進日後獨立自主</li></ul>

## 常見情況

## 能耐為本語言

## 例

工作人員：  
你想我幫你搵咩  
工？你想我幫你  
甚麼？你想我幫  
你找工或訓練先？

### 合作和參與 的語言

展現平等對待的伙伴  
關係

你覺得自己適合甚麼  
工作？你可以為自己  
做甚麼以達到目標？  
我們可以做甚麼去達  
到你的工作計劃？

案主：  
亞媽話我皮膚敏  
感，唔適合做呢  
份工。  
我就呢件事有問  
屋企人呀、朋友  
呀、其他同事的  
意見，佢地都話  
呢個安排唔適合

### 擁有和負責 的語言

呈現案主的主體性

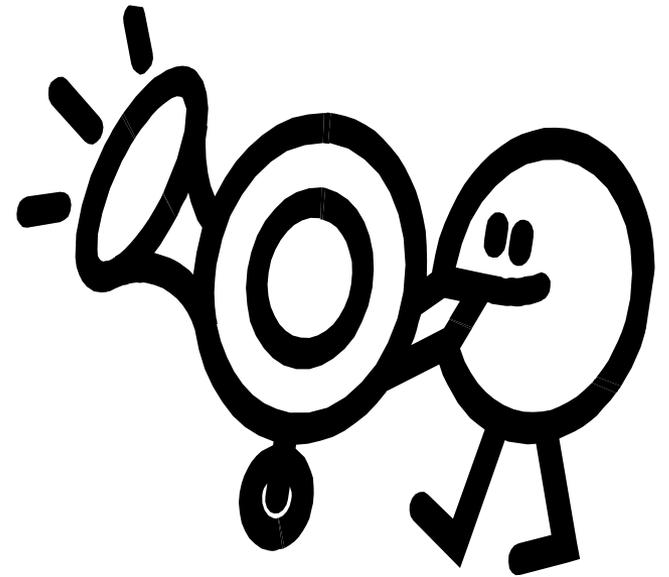
你覺得自己適唔適合  
份工？你的看法如何？  
你自己覺得這個安排  
如何？你有甚麼感受？

(引導案主以「我」  
作回應)

常見情況	能耐為本語言	例
<p>案主： 我做甚麼都無主見，做甚麼都要靠人提點</p>	<p><b>重新框架的語言</b> 將原有認知轉化成正面生活經驗，提供其他選擇和資源</p>	<p>你能夠察覺自己的狀況已經係幫緊自己，你身邊似乎有好多資源，他們是誰？如何幫助你？是你主動找出這些資源？</p>
<p>你幾時發現自己有這個問題？ 呢個問題對你的困擾有幾大？</p>	<p><b>焦點解決和優勢取向的語言</b> 迅速達成目標，促進案主重溫和體會正面成功經驗</p>	<p>在甚麼時候你會感到自己沒有被這個問題困擾？ 問題出現時，你做了些甚麼令自己可以輕鬆點？</p>

# 重視案主的自述

→ 運用能耐為本語言，  
提出問題，  
引發案主的自述



# 能耐為本的引導

## 如何存活

- 你如何克服這個難關?
- 在迎接挑戰的過程中，你學到甚麼?
- 有甚麼令難題沒有惡化下去?

## 支持來源

- 那些人/單位曾經幫助過你? 如何幫助你?
- 誰是值得你信靠的人?
- 有誰與你的經歷差不多，可給你意見?

## 探索觀點

- 你對自己的現況有甚麼看法?
- 你對事情的了解如何?

## 正向例外

- 你曾幾何時覺得生活變得較好?
- 當事情好轉，你自己或身邊人有甚麼不同?
- 你與同事在甚麼時候會相處得比較好?

# 能耐為本的引導

## 展現自尊

- 過去有甚麼事令你覺得自己也不錯?
- 其他人欣賞你甚麼? 他們如何稱讚你?
- 你有甚麼感自豪之處?

## 激發改變

- 你覺得現在有東西需要改變嗎?
- 你可以做些甚麼去令期望的改變發生?
- 過去那些有效方法可以套用於現在的情況?

## 發掘想望, 找出可能

- 你想有甚麼成就? 你過去有甚麼夢想?
- 你現在最想做甚麼事?
- 你自己或其他人可以做甚麼達成你的夢想?

## 確認意義

- 你生命中最重視的是甚麼?
- 這件事帶給你甚麼意義?
- 你的人生要如何過才有意義?

# 建立合作帶來之改變

案主：小佩 (化名) 【輕度智障 + 抑鬱症】

背景：

- 自小父母離異，年幼時由繼母照顧但受虐，後被親母接回同住
- 入讀主流小學，自覺沒朋友、只有挫敗感
- 後轉特殊學校就讀，開始有朋友、嘗到滿足感
- 畢業後曾任職酒樓清潔工人數月，後因裁員失去工作，展轉進入庇護工場服務，因各種原因曾轉換不同機構的服務
- 2003年開始接受本單位的庇護工場服務

# 建立合作帶來之改變

案主：小佩 (化名) 【輕度智障 + 抑鬱症】

同事的焦點(以往)：偷走、瞓地、大哭、經常說  
“我唔開心，想死”、怪笑、講是非(不受學員歡迎)

→ 以減退此等負面行為為目標

採用能耐為本的焦點：高生產力、懂電  
腦輸入、文字、關心人

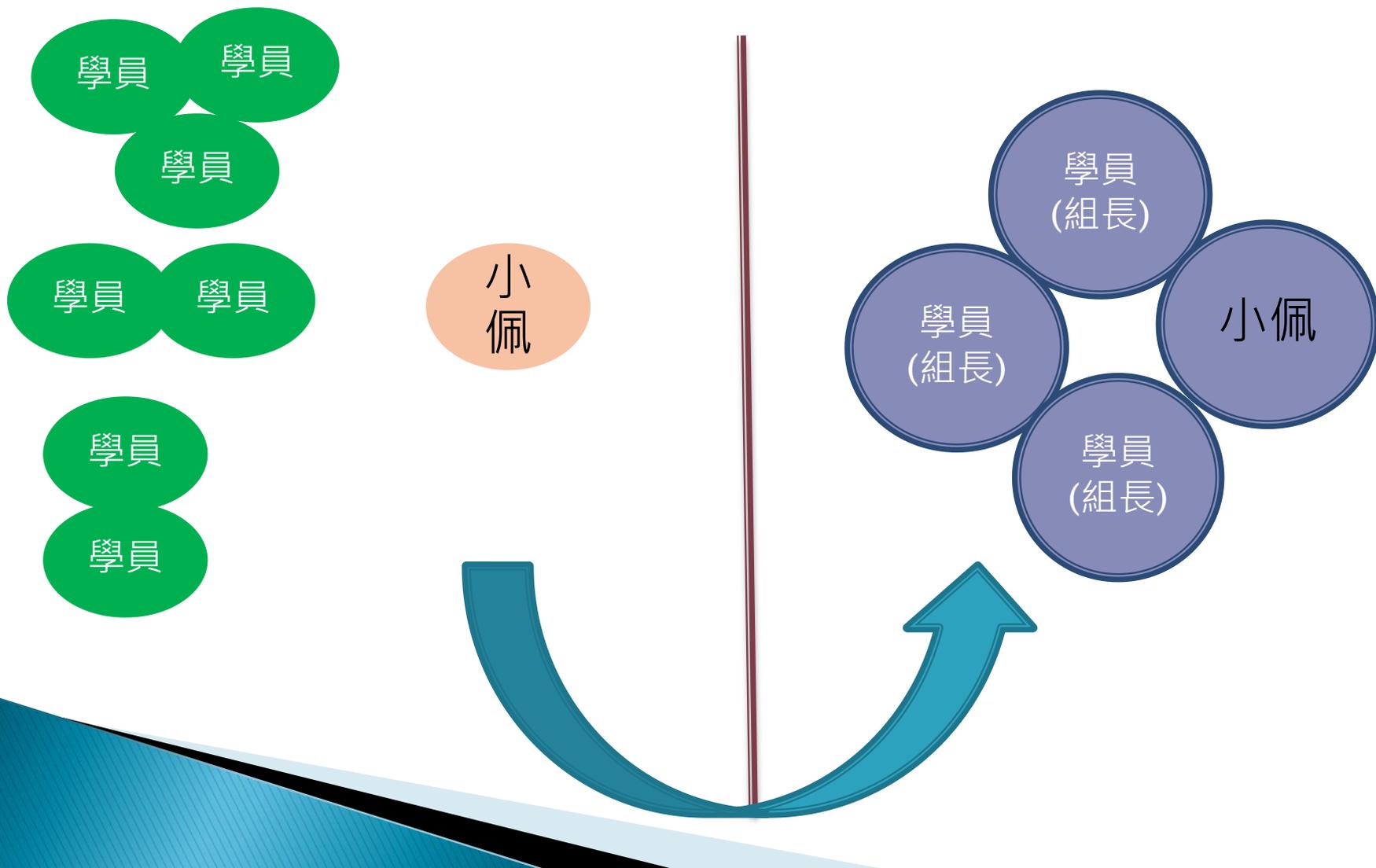
# 策略1：提供亮點平台，增加參與

亮點平台**①**：擔任清潔分隊組長

亮點平台**②**：負責輸入義工服務時數

亮點平台**③**：擔任活動司儀、  
邀請加入權益小組

# 關係的改變： 由優點展現至得到認同



## 策略2: 共同訂定目標，協助達成希望

- ▶ 我想做洗碗訓練

# 行為的改變：由負吸力至正向積極

- ▶ 我唔開心，我唔開心.....➔ 我想約你傾計 ➔ 我想話你知我做到.....我想去.....
- ▶ 層次提升：提醒寫司儀稿➔自動執筆
- ▶ 喜歡工場，良好出勤，與同事有商有量

# 洗碗的意義???

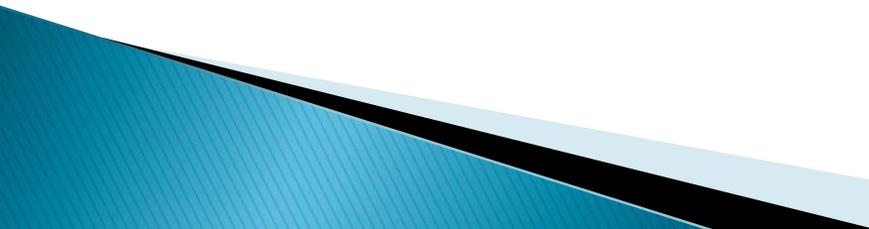






***“Every contact with a person can be an opportunity for building hope, increasing confidence, and taking steps to create a better life.”***

Charles Rapp and Richard Goscha



# 能耐為本取向融入團隊工作

- ⚙️ **制度化**：評估報告指定評量案主優勢、面談記錄列出六個能耐觀點
- ⚙️ **建構優點文化**：每位就業導師於個案會議最少選擇三個個案，點評案主的優點、加強同工的文字、說話、想法或行動與能耐為本之間的連結

# 能耐為本取向融入團隊工作

⚙️ **專業化**：每位社工每年選擇一個個案以能耐為本取向作深入跟進，配合介入工作前後的對比

⚙️ **平民化**：通訊、恆常活動

【由細小的改變、任務或策略開始，一點亦可發揮出槓桿作用】

# 能耐的七大領域

- 職業 / 教育
- 社會支持
- 經濟狀況
- 身心健康

- 休閒 / 娛樂
- 日常生活
- 宗教 / 信仰

# 能耐的三個導向



## 現在

- 我目前的生活發生甚麼事
- 多屬負面描繪，但同時可能存在資源優勢



## 過去

- 曾擁有的能力與資源
- 重申正向經驗，個人才能之展現和外在資源的運用



## 將來

- 我想要甚麼
- 激發案主跳出問題，具體表達想要甚麼，啟動改變的動力

# 參考書籍

- 宋麗玉、施教裕 (2009) , 《優勢觀點 – 社會工作理論與實務》 , 台北：洪葉文化。
- The University of Kansas: School of Social Welfare (2011). *What is Strengths Perspective*. Retrieved 2 September, 2011, from <http://www.socwel.ku.edu/strengths/about/index.shtml>
- Yip, K.S. (2007) *Clinical Practice for People with Schizophrenia: An Humanistic and Empathetic Encounter*. New York: Nova Science Publishers Inc.