

第一章 緒論-研究背景與研究目的

壹、前言

婚姻暴力涉及複雜的情感糾葛與權力關係(Goldner, 1999)；親密關係中的一方以暴力對另一方造成身體與心理極度的傷害；身處婚姻暴力情境的婦女面臨許多的議題，包括是否離開施虐者的重大決定、無論離開與否都有個人生命安全的問題、經濟安全、居所議題、子女的問題(安全、就學、身心發展等)、法律議題、社會壓力與社會支持的欠缺、未來就業問題、與心理創傷等。由這些問題衍伸出來的多元服務需求包括緊急庇護、醫療服務、警政服務、社會福利服務、法律服務、子女教育、以及心理諮商或治療等(周月清，1994；賈文玲、袁萍芳、張秀娟，2000)。由是受暴婦女的服務網絡龐大，涵蓋司法、警政、醫療、社政、教育等，是一項跨部門且跨專業的服務。在如此複雜的服務網絡中，個案管理被用以發揮統整服務的功能，期待達到服務的可近性、責信、效率與連續性，以滿足受虐婦女多元的需求。

儘管如此，目前國內外文獻顯示在受暴婦女並未發展出特定個案管理模式，而國內評鑑的結果也顯示大部分縣市也只能做到危機處理，在後續生活重建方面著力不多，或未具備這方面的處遇知能。基於前述受暴婦女可能遭受的創傷與生活重建議題的多元與複雜，實有必要發展一具體工作模式以作為擔負個案管理職責的社工人員依循方向，期能提升其工作效能，對受暴婦女提供優質的協助。優點個案管理模式為美國精神醫療領域發展出來之模式之一，國外的實證研究呈現有 71%達到正向結果，較其他模式高出許多(Rapp & Goscha, 2002)。此模式以正向觀點對待案主，強調案主優點的發掘、激發與運用，並著重案主非正式支持體系之運用，符合社會工作的原則與人在情境觀點，著力案主自我導向與非正式支持體系運用與建構，應有助於未來生活重建之永續發展。為建構與推展符合台灣特定組織結構下的優點個案管理模式，家暴委員會於 92 年 9 月至 12 月間已委託社會政策與社會工作學會在台北市與苗栗縣開始試辦此項模式，並於持續於 93

年度3月至12月間進行第二階段實施計畫，經由評估研究累積豐富的過程資料，也顯示出優點個管的實施對於案主與個管師都產生了一些正面的影響(宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004)。94年度本計畫針對去年實施的四個縣市共九個單位，持續提供教育訓練與專業督導，並將去年的實施經驗與累積的個案資料和議題討論彙整編撰訓練手冊、與個案彙編，以及針對執行過程與結果進行評估，以作為未來持續推動之參考。

貳、方案評估實施目標

- (一) 分析方案實施對於案主處遇結果之影響。
- (二) 檢視方案之實施對於社區非正式支持網絡建構與機構的影響，包括工作理念取向、組織氣氛、組織人力配置等。
- (三) 透過實施過程資料之蒐集與分析，修改既有之優點個管模式以符合台灣婚姻暴力實務。

第二章 文獻回顧

第一節 婚姻暴力與優點個案模式

壹、受虐婦女面臨議題

一、正式支持體系中的受虐婦女特質

哪些受虐婦女會出現在正式支持體系中？根據黃一秀(2000)質化深度訪談 12 位受虐婦女的研究發現，受虐婦女的求助歷程始於婆家親戚，接著是娘家親戚，當求助於正式支持體系，如警察、社會福利機構、醫療單位與法律單位時，主要是決定離婚，且經由傳播媒介獲得訊息。周月清(1994)的研究也顯示受虐婦女第一次求助的對象中 75%是非正式體系中的人(朋友、同事、娘家、親戚)，其次(25%)是正式支持體系。至於求助專業機構的原因包括：抱者嘗試的心理、非正式支持體系欠缺或是太遠、非正式支持體系無法協助。不過，受虐婦女個案來源只有 23.4%是自行求助，多是非正式網絡中的人轉介(41.1%)，正式支持體系轉介則有 35.0%。由此可見正式支持體系接觸到的受虐婦女都是長期受虐，且家人親戚、朋友不可近或無法支持者；再者，她們大多數是非主動求助，這樣的輪廓對於個案管理運用有重要的意涵，特別是一開始的助人關係建立。

二、受虐婦女面臨的議題與服務需求

宋賢儀(1997)的質化研究則提出受虐婦女面臨的四項問題：居住問題、經濟問題、就業問題、與法律問題。由其研究當中婦女的求助歷程也可反映出婦女可能有社會支持欠缺的問題，以及子女對於受虐婦女抉擇的影響。侯玟里(2001)的研究著重受虐婦女的創傷後身心反應，並指出婦女的生命安全議題；周月清(1994)的研究則反映婦女對正式支持體系服務的需求，這些需求與這幾項議題息息相關。包括：1.是否離開施虐者的重大決定；2.個人生命安全的問題；3.經濟安全與就業問題；4.居住議題；5.子女的問題(安全、就學、身心發展等)；6.法律議題；7.社會壓力與社會支持的欠缺；8.心理創傷。

貳、社政單位社工員之個案管理角色

一、個案管理角色

社政體系乃透過家暴防治中心組織提供受虐婦女服務，然而又與社政體系的社工人員緊密結合，因此主要由社工人員扮演第一線服務者。在具體的服務措施方面，在家庭暴力委員會「家庭暴力資料庫」內容之建制中，依Moxley (1989) 區分個案管理服務內容為直接服務與間接服務兩類：前者的工作對象為案主，後者則針對案主之外的體系。歸納目前家暴處遇的直接服務的工作角色含括執行者 (implementer)、教導者 (teacher/instructor)、引導者/合作者 (guide/cooperation)、經辦者 (processor)、資訊專家 (information specialist)、支持者 (supporter)；而間接服務的角色則有仲介 (brokering)、連結 (linkage)、倡導 (advocacy)、統籌 (coordination)、社會網絡處遇 (social network intervention)、技術協助 (technical assistance)、與諮詢 (consultation)。

二、婚暴個案師/社工服務項目

再結合祝健芳(2002)對於地方政府社工員在婚姻暴力工作中的角色範定，社工員提供的服務如下：

- 案主庇護安置—轉介受虐婦女與其家人至庇護中心，以確保人身安全。
- 就業服務—轉介需要職業輔導之受虐婦女至地方職業訓練或就業服務機構，接受就業諮詢、職業訓練與就業轉介。
- 經濟扶助—協助受虐婦女申請急難救助、緊急生活扶助、法律訴訟補助、租金補助等，以減緩其經濟壓力。
- 確保安全—聯繫相關人員以確保受虐婦女的安全。
- 法律協助—包括一般法律諮詢與法律訴訟，如民事訴訟(離婚訴訟、子女監護權、財產訴訟、民事保護令)與刑事訴訟(傷害、遺棄等)。
- 案主心理諮商與治療—轉介案主接受這類服務，以解決個人內在問題(如情緒問題、自尊低落或心理創傷)與個人與環境互動問題(如溝通問題、人際關係與生活適應等)。

- 子女問題之處理—協助受虐婦女處理子女的相關問題，轉介學校、諮商輔導人員、或醫療單位，處理學業問題、心理諮商與治療、醫療問題、受虐問題等。
- 自殺防治—結合網絡各單位防範受虐婦女本身與其家人自殺。
- 醫療服務—轉介受虐婦女至醫療單位接受服務，如開立診斷書、驗傷、急診、一般疾病與精神疾病等。
- 陪同服務—陪伴受虐婦女尋求資源、報案、偵訊、就醫、與出庭等。
- 聲請保護令—協助或代為聲請保護令。
- 協談服務—提供受虐婦女情緒支持、提供訊息、促進其社會支持、與增進其因應能力等。
- 轉學籍服務—協助受虐婦女之子女轉學籍事宜。

參、現階段婚姻暴力服務工作問題與困境

上述 17 項服務，為婚姻暴力個案管理的基礎性服務工作項目與內涵，提供社工人員進行受虐婦女服務的基本依據。然由於各縣市防治中心組織、人力、資源與社工專業認知等的差異，致使各縣市在執行處遇服務範疇的質與量（即深度與廣度）也存在著明顯的落差。在前述主要的工作項目下，依據「內政部家庭暴力及性侵害防治業務績效考核評鑑報告」，發現目前各縣市普遍存在的問題為（內政部，2003b；顏玉如，2005）：

- （一）多數的縣市雖人力不足，但更因未能合理運用有限人力，以及未積極開發民間資源，致使個案服務的深度與廣度明顯不足，個案管理功能未見彰顯，形成偏重警政與司法、資訊提供及經濟補助的個案服務。
- （二）由被害人保護扶助各項補助之服務人數相較於受理通報案件數，有偏低的趨向，顯示服務的主動性、深度不足。
- （三）在個案服務上未發展案主評估指標與具體處遇模式，作為服務提供及評估案主服務成效的依據。
- （四）欠缺以案主為中心或因網絡協調的問題，致使防治中心與民間受託單位的

職責分工與業務銜接機制薄弱，個案管理的功能未能發揮。

(五) 內部與外部督導機制仍然薄弱，社工員個案管理的知能、對於服務整合與資源連結、運用等專業技巧和方法，均有待再提升。

(六) 未能針對案主特殊需求，發展與倡導適合案主的處遇服務。

肆、影響優點個管模式實務運作之可能因素

Payne (1997) 指出在社會脈絡中存在著案主、社工人員與社工作機構等三大社會工作要素，因此，在婚姻暴力防治的社會工作領域，影響社會工作人員處遇的因素至少包含了受虐婦女的問題與需求、婚暴個管師個人因素以及組織脈絡因素。有關受虐婦女的問題與需求於前述文獻中已詳述，為避免重覆，以下就社工人員的個人背景因素與組織脈絡因素之意涵做一說明 (顏玉如, 2005)。

一、個人背景因素

除對優點個管模式的態度是影響婚暴社工執行的因素外，研究者歸納相關文獻 (李詩詠, 1999; 周月清, 2000; 祝健芳, 2002)，整理出影響婚暴社工人員處遇方式或角色功能的個人因素包括：專業知能、價值信念、專業認同以及個人經歷等，分述如下：

(一) 專業知能

專業知能涵蓋知識面與技術面。除對優點個管模式的專業知能外，對婚暴才能的裝備也是應同時兼具的。在知識方面，婚暴社工人員除具備概有的社會工作與婚暴議題的專業知識、理論的認識外，應同時具備相關法律、醫療等相關知識，以因應案主多重問題與需求，提供適切的服務 (李詩詠, 1999)；而社工的專業技術則是社工員自我的價值與知識內涵的呈現，往往是由個案服務經驗中逐漸累積 (祝健芳, 2002)。社工人員若未能熟悉相關專業知能，將影響其處遇工作的品質與成效。

(二) 態度與價值信念

當社工人員與案主一起工作時，不管其接觸對象為何，個人的價值信念會影響處遇的方式（包承恩、王永慈譯，2000）。婚姻暴力從過去的「家務事」至家庭法的通過，正式成為犯罪行為，社工人員介入婚暴角色也成為執法行為。周月清（2000）指出婚姻暴力社會工作實務倫理議題包括：尊重婦女自決與求助的意願性、是否積極鼓勵婦女脫離暴力情境、家庭是否重建或破鏡重圓、保密與隱私權、同性戀、受虐婦女外遇或同為施虐者、協助婦女子女監護權的取得否等議題，而這些倫理兩難議題的背後所存在的是對「人」與「家庭」等的基本價值信念，因此婚暴社工人員面對這些實務上的倫理議題時的態度與抉擇，往往也影響其處遇方向與工作策略的選擇。舉例而言，受虐婦女的求助是一個來來回回的歷程，且往往在接受處遇後又因孩子等考量，再度回家，或將所聲請保護令撤回等，社工員的價值信念可能影響其所進行的處遇策略，而發展出不同方向及目標的服務計畫。

此外，在朱秉慧（2001）對台北市婚姻個案運作的研究結果也提到，包含了非批判的態度、同理心與尊重、價值中立等社會工作專業態度以及哲學理念都是影響個案管理運作的要素。

（三）專業認同

專業的認同可分為對服務領域—即婚姻暴力工作的認同，以及對社會工作處遇模式的專業認同，專業的認同與接受影響社工人員決定處遇方向、運用的工作策略與方法的選擇，如認同女性主義的社工員，其處遇目標較強調對弱勢婦女權益的倡導。

（四）個人經歷

除了專業的知識，個人經驗的累積也是影響婚姻暴力個案管理運作的因素（朱秉慧，2001），個人的經歷則包括了性別、年齡、學歷、婦保領域的工作年資與過去的工作經歷等。

二、組織脈絡因素

社會工作機構的組織脈絡也會影響個案師和案主之間的互動，在組織脈絡下，組織的目標與理念、團隊合作情形、資源等均是影響社會工作處遇的因素之一，具體的項目包括工作團隊的共識、督導制度的建立、成員彼此互相激勵或討論的組織氣氛、人力與經費、個案的負荷量，以及對彼此角色的期待等均是考量的因素。

如前所述，在受虐婦女的處遇現況中，個案管理模式被運用以提昇服務品質的重要方法與策略，社工員也擔任個案管理者的角色（祝健芳，2002；姚淑文，2002；潘淑滿，2003；張錦麗、顏玉如，2003），針對案主需求、問題與資源進行完全面了解與評估，並與案主討論發展可行的服務計畫，共同完成。但在實務工作中，卻仍存有執行上的疑慮，歸納其因為1. 網絡未臻健全；2. 評估工具尚未建立；3. 社工員對個案管理的方法尚未嫻熟；4. 人力不足等（內政部，2003b），而這些因素影響受虐婦女個案管理的處遇與功能未能充分發揮。

第二節 優點個案管理模式相關理論

壹、優點個案管理模式相關理論

優點個案管理是由 Modrcin, Rapp, 和 Chamberlin (1985)發展出來，他們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。此種處遇方式著重於發現與使用案主的資源，而非只看到其問題與缺失，並且使用非正式的支持系統來滿足案主的需求，同時也強調案主自決與案主自己設定的目標（引自宋麗玉，1998）；Rapp (1998)進一步說明優點個案管理模式是協助案主去確認、獲得和維持個人和環境的資源，也是幫助案主完成自己的想望與目標的過程與工作方法。

優點個管模式主要是結合優勢觀點與個案管理的工作方法，而根據 Rapp (1998) 提到優點個管模式相關的理論觀點主要為：復元 (recovery)、增強權能、生態觀點、社會支持理論等，說明如下：

一、復元觀點 (recovery & resilience)

復元的概念是優點個管模式相當核心的觀點，一些關於案主的文獻建議「復元」是一種個人改變態度、價值、感受、目標、技巧以及/或角色的深沉且獨特的過程。它是一個讓生活滿足、有希望以及有貢獻的生活方法。復元是一個過程、生活的一種方式、一種態度、以及面對每日挑戰的方法。它不是一個完美的直線過程；有時是一個不定、搖晃，甚至滑落到原點，再開始的路線(Anthony, 2000, p. 159；Pat Deegan)。Deegan (1988) 則指出復元是一個過程、生活的一種方式與態度、以及面對每日挑戰的方法，其建立在三大磐石上：希望、意願(willingness)、和負責的行動(responsible action) (宋麗玉譯，2003)。而復原力 (resilience) 則是個人發展歷程中逐漸成形的一種內在能力，是復元過程的助力。

二、增強權能 (empowerment)

個人之所以感到無力、絕望與壓迫，主要是源於環境加諸本身的壓迫與限制，Simon (1994) 提到社會工作者不是要去增權人而是要幫助人充權自己，強調拓展案主的優勢及能力 (Saleebey, 1992；鄭麗珍，2002b)。若以受虐婦女為例，婦女因暴力而受到創傷與壓迫，久而久之更產生無習的無助感，基於此，優點個管模式因相信人們有成長與改變的能力，可透過增強權能方式來除去阻礙婦女復元的障礙，以降低其無力感、絕望與壓迫。

三、生態觀點 (ecological perspective)

生態觀點認為個人與環境是互相依賴、共生共存的組織系統，因此必須經常不斷地和週遭環境及彼此之間進行互動，Rapp (1998)認為個人所處的生態地位 (ecological niche) 是由包含居所、朋友與同事關係、社區等所交織形成社會關係脈絡，因此優點個管模式的目的是讓社區資源取代孤立與隔離，協助案主運

用資源並與環境中其他個體或組織發展正向的成員關係，這樣的生態地位與成員關係也正是所謂的非正式支持體系，其並非由公權力介入所形成的。

四、社會支持理論

根據 Walker (1977) 指出社會支持網絡是指經由個人接觸而維持其社會認同，並獲得情緒支持、物質援助和服務、訊息與新的社會接觸。由此可知，社會支持網絡包含了親友、鄰居、同事、社區等非正式體系，以及專業人員所提供服務的正式支持體系，支持的形式則可分為工具性（有形或物質的協助、問題解決行動等）與情感性（心理與情緒支持、關心、鼓勵等）等面向。有效的網絡能夠提供個人的歸屬感，使個人有正向經驗和令人滿意的角色；再者社會支持在壓力事件下可發揮緩衝效應，避免負面的心理效果（宋麗玉，2002）。

第三節 優點個管模式工作原則與實務運作

壹、優點原則

Rapp 等學者由先前優點個管模式理論觀點中歸納六項優點原則，優點個管模式中，這六項原則是規範的法律、價值的核心或一種教義，分述如下（Rapp，1998；施教裕，2004）：

（一）人具有學習、成長與改變的內在能力

這項原則貫串整個模式，強調個人成長改變的能力和潛力。案主與我們一樣擁有能力、一些成就、夢想和盼望，然而我們經常對案主抱持低度期待。在這個模式中我們採取一種「可行(can do)」的態度。

（二）強調案主之優點而非病態

疾病模式的處遇焦點較強調看案主的缺失，而忽略案主優點或潛能，優點個管模式認為問題不再是問題，真正的處遇焦點來自於協助案主尋求建設性的方法來滿足、利用或轉化問題。肯定別人的優點，可增強個人權能(empowerment)。Disraeli 說：「你為別人所做最好的事，不是分享你的豐富，而是讓他知道他自己的豐富。」

(三) 案主是助人接觸過程的指導者

如同社會工作強調案主自決，在優點個管工作原則中，相當重視落實案主為自己做決定，個管師不應影響甚至指責案主所做的決定，更深層的意義則是案主的功能必須透過案主自己參與行動和決定的過程而重新發揮。行動的動力則來自案主的意志：願望和覺醒。案主所需的(need)是其所要的(want)，案主有權決定和明白自己的人生(生命、生活、生存)要什麼和怎麼過。目標與所要一致，即易達成。案主所要的與一般人無異。

(四) 案主與個案管理者的關係是助人過程中的關鍵因素

緊密的助人關係是這項模式的重要元素，這項關係伴隨案主經歷困境；這項關係可減輕案主壓力、避免或減少壓力症狀；這項關係支持案主的自信，使他/她能解決環境對個人的多重要求。在優點個管模式中個管師是類似朋友關係的專業助人者，而非過去專業權威的角色，Goscha & Huff (2002) 於所編製「基礎優點個案管理訓練手冊」中特別指出所謂的專業助人關係與朋友關係的不同在於：1) 協助個人時範定的目標和角色—友誼關係不是目標之一；2) 助人關係是有範圍和時間限制的；3) 助人關係主要是為達成案主的目標；4) 助人關係是有計畫和目的，朋友關係則是自然發展的；5) 案主接收到的資訊比另一方多（引自宋麗玉譯，2003）。

(五) 自我肯定的外展是較佳的個案管理模式

若要落實案主自決與運用社區資源，大多數的工作必須於社區中進行，無法只是在辦公室執行。只有當案主要求的情況下，才在辦公室碰面，不過這是少數。

以外展模式進行有助於評量和處遇，工作人員可以對案主有更真實的觀察，並可發現案主週邊的資源。

(六) 社區可能是資源綠洲，而非阻礙

這項原則有兩項假定：1)個人的行為和福祉決定於其擁有的資源和他人對這個人的期待；2)案主有權利運用週邊資源。工作人員可扮演資源觸媒與統整者的角色，不過此模式強調運用社區的自然(非正式)資源。

貳、優點個案管理模式實務運作

優點個管模式包含了實務的理論、一套運作原則以及工作方法，以下將就其工作程序與方法逐一說明 (Rapp, 1998; Fast & Chapin, 2000; 宋麗玉譯, 2003)

(一) 建立助人關係

在優點個管處遇上是由一些非結構性、非正式與閒聊式的接觸開始，工作的地點也不限於會談室，可在案主所熟悉或喜歡的場所進行。與案主的關係是有目標的、相互的、友善的、信任的、增強權能的關係，焦點在激發案主的希望。關係建立所需要的重要行為包含：建立希望並給予尊重、尊重案主、聚焦在正向事務、慶祝事情完成和成功、陪伴案主、協助案主朝向他們認為重要的目標等，以及提倡導案主對生活的自主性、家庭成員的互動與彼此支持等。

(二) 優點評量

採用「全人量表/希望花田」對案主進行整體評量 (附錄五)；是一個持續進行的工作，且做為個案管理師處遇的重要依據。優點評量以案主的想望為中心(我要的是什麼?)，在這個想望下了解其現況(現在有什麼資源)，以及過去曾經使用的個人與社會資源。評量的面向包括：個人每天的生活情境、財務、就業/教育、社會支持、健康、休閒娛樂、精神層面。具體言之，優點評量是了解案主的工具，用以協助案主陳述和發掘自身才能、資源與想望的工作方法，優點評量著重於下列內涵與過程要素：

- 1.這個人的想望、渴望、抱負及夢想是什麼；個人的才華、技術與知識。一個全人的輪廓。以案主對其情境的看法收集資料。民族學誌的。
- 2.交談的、有目的的。焦點在此時此地，並引導討論未來及過去，了解他們如何在經歷這些之後倖存下來。
- 3.每個人被視為獨特的個體，相信他們可以在自我與環境中決定自己的需要。
- 4.評量是持續進行的，過程中關係是主要的成分。鼓勵、訓練和認可是過程中的要素。
- 5.優點評量是特定的、詳細的、個別化的。
- 6.發掘恢復活力的方法，以及創造自然的協助網絡。
- 7.案主的權威與擁有權。專業人員問：我能從你身上學到什麼？

（三）建立個別計畫

延續著案主優點評量中以案主為中心的生活想望，個人計畫的建立是轉化想望為具體行動的工具（附錄六），Rapp 也提到在優點個管模式中，個人的計畫可視為是案主與個管師所建立的共同工作時程，個管師的任務是陪伴與協助案主設定目標、共同予意義，過程中傳遞希望，讓案主相信自己可以朝著目標不斷前進。在個人計畫中行動依據是案主自己選擇的目標，沒有所謂不符合實際的目標，目標的陳述以案主的語言來表達而非個案員的專業語彙；每一短期行動都是指向長期目標，並且必須不斷地省察、修正與擴張，過程中真誠的接納與持續的讚美、鼓勵是增強案主正向經驗與前進動力，目標達成時要給予獎勵和慶祝。

（四）獲取資源

透過影響體系以擴展資源網絡，個案管理者必須雙重聚焦--包括個人與環境；以非正式資源為優先考量。個管師協助案主獲取資源的目的為：1)協助案主獲得資源以完成其個人目標；2)確保案主的權利；3)增加案主的優勢（Rapp，

1998)。換言之，個案管理者一方面透過優點評量與個人計畫，聚焦於案主的生活情境，以協助案主改善其與環境的調和度，同時也由案主個人、行政體系、社區環境與政策等直接服務與鉅視觀點，增權案主並倡導和發展適合案主的友善環境。

(五) 持續追蹤與結案

在此階段中，持續的追蹤與互動，當案主目標完成，或逐漸肯定自己、建立自我生活滿足感與意義時，此時個管師也將評估案主復元狀態，開始展開結案的準備。

整體而言，優點模式強調一種全人的干預，著重外展服務與倡導工作，其主要特色為：1)處遇乃立基在案主自決；2)強調案主與個案管理師之間的關係為關鍵要素；3)著重在非正式的社會支持資源；4)採用外展的服務輸送模式；5)採用團隊督導方式協助個案管理師解決案主問題，並提供補充與支持；以及6)採用個別個案管理方式，個案量通常在 15-20:1。執行過程必須整合心理衛生、社會福利、與社會行動策略，其工作程序為建立助人關係、優點評量、建立個人計畫、獲取資源、持續合作與結案等五大階段，

第四節 受暴婦女優點個案管理模式方案介紹與推動概況

壹、受虐婦女優點個案管理模式介紹

依據宋麗玉(2004)「九十三年推動受暴婦女優點個案管理模式之教育訓練、督導與評個計畫案」的說明方案的實施內涵。

一、方案目標

裝備社工人員優點個案管理模式之基礎知識和技巧與進階工作知能；協助

社工人員具體實踐優點個管模式；建構適用於台灣受暴婦女的優點個管模式與檢視執行成效。

二、方案的實施範圍

指的是所涉及的執行單位與執行期程。方案執行單位部份，由於本方案為試辦方案，在推動初期考量人力、經費、管理等因素，以有意願參與且內部組織、人力等方面均較為充備的機構為主，故現階段為選取有意願參與的台北市、苗栗縣、新竹市與彰化縣等四縣市家暴中心或受委託的民間單位（包括庇護機構）的婚暴社工員，共計 10 個機構，含督導與社工員約 50 位人員參與方案。其中台北市與苗栗縣為 92 年 9 月開始施行、新竹市與彰化市則是 93 年 2 月正式施行，整體方案執行期程至 93 年 12 月。

三、方案的適用對象

方案的適用對象係指服務接受者，以婚姻暴力受虐婦女為主，主要分為決定離開施暴者之婦女與未決定離開但是有改善現狀意願之婦女，即仍與施暴者同住者二類。由於受虐婦女優點個管模式並非社工人員所熟悉與習慣應用的工作模式，且每位婚暴社工人員的個案負荷量高，約 30-50 名，因此在方案推動初期不宜貿然全面施行，僅由參與方案的社工人員選擇至少 2 位受暴婦女實施優點個案管理模式。

四、處遇目標

透過優點個管模式的運用，希望協助受虐婦女達到：

（一）第一類（指決定離開施暴者之婦女）

中介目標：自尊提昇（包含減緩負面情緒）、自我權能的增強、社會支持提昇與壓力因應、問題解決能力以及資源運用能力的增強。

最終目標：生活重建，包括居住、經濟、就業、生活品質與生活滿意度。

（二）第二類（指未決定離開但是有改善現狀之婦女，即仍與施暴者同住）

中介目標：自尊提昇（包含減緩負面情緒）、自我權能被增強、社會支持提昇與壓力因應、問題解決能力以及資源運用能力的增強、改善與暴力相對人之互動關係。

最終目標：終止暴力、提昇生活品質與生活滿意度。

五、方案實施步驟

優點個管模式專業知能的裝備：透過教育訓練、督導會議，增進執行優點個管模式的社工人員之專業知能，由社工員提供受虐婦女優點個管模式處遇。

（一）教育訓練部份：

分別進行1次基礎訓練與2次進階訓練。基礎訓練維期二天，課程內容主要為優點個管模式理論精神、運作原則、工作程序與方法的介紹與演練為主，目的在使參與社工員熟悉、內化與運用相關知能，社工人員於基礎訓練結束後正式開始執行受暴婦女優點模式方案；進階課程則於優點個管模式執行後每隔2-3個月分別進行2次每次一天的訓練的進階課程，課程內容將針對參與者實際執行需求而設計相關理論與技巧演練的課程，包括認知行為治療、危機干預模式、任務中心模式、社會支持網絡干預理論、女性主義社會工作、溝通分析、焦點解決模式等。

（二）督導會議部份

分為外部專業督導與機構內部督導，專業督導在模式進行的前三個月，採每2週進行1次、之後則為每月乙次；機構內部督導，則為固定每1-2週召開乙次。

（三）優點個管模式處遇提供

依循前述之優點個管模式之理論觀點、工作原則、程序與方法，進行受虐婦女處遇工作，其工作程序包含：接案、關係建立、優點評量與個人計畫、開發資源與結

1. 接案：優點個管模式假定每個人都有學習、成長、改變的能力，換言之，每位

受虐婦女都適用於進行優點個案管理模式，惟因前述人力、專業考量，每位參與方案的社工員僅至少選取 2 位受虐婦女進行處遇，故訂定選案標準以協助社工人員進行處遇工作，然其亦可由社工人員視實際工作情形進行調整。選案標準包括：(1)案主有動機、有意願；(2)至少有一個非正式社會支持網絡；(3)透過優點評量表，了解案主是否具優點發覺的潛力與可能，以協助社工員判斷是否進行優點個案管理。

2. 關係建立、優點評量、個人計畫、開發資源等階段，參與方案的社工人員將依循前述所介紹之優點個案模式的原則、工作程序與方法進行處遇工作，詳細相關執行方法與運用的策略、技巧可視案主實際情形調整，並於督導會議中進行討論。

3. 持續追蹤與結案：

當案主目標逐漸完成或肯定自己、建立自我生活滿足感與意義時，此時社工員也將評估案主復元狀態，開始展開結案的準備。結案標準有主要以案主的中介目標與最終目標達成，即案主自我功能恢復與主體性的展現；其次則以案主自覺不再需要服務。

綜上所述，受虐婦女優點個案管理模式方案並非騰空引進，而是依據受虐婦女多重服務需求，在實務困境中，透過學界與實務界的共同努力所發展而成，需此方案的最重要目的則是發展建構本土化的處遇模式，以協助受虐婦女走出暴力陰霾。

貳、推動概況—93 年實施成果

去年的計畫內容包括針對實施縣市的各單位進行：1.教育訓練—包括優點個案模式之初階訓練、兩次進階訓練、與一次督導訓練；2.專業督導--透過密集的內部督導與外部專業督導(前三個月每兩週一次，之後每個月一次)使個案師能夠內化此模式內涵，並且提供個案處遇之協助。3.方案評估—包括執行過程評估與方案結果評估。宋麗玉等人(2004)歸納實施的結論如下：

一、評估結果

(一) 執行過程方面

1. 訓練與督導之確實能發揮知識傳授與態度改變和維持之功效

參與成員對於執行前之基礎訓練、執行後之進階訓練安排絕大多數給予正向評價，覺得對其在專業知識與未來運用方面有幫助。另一方面，成員在初階的基礎優點個管訓練之後，在優點個管的態度取向上有正向的提升，而後續例行的督導則可以發揮維持的功能。

2. 定期督導可協助個管師轉化模式內涵成為實際工作的方法

透過質化方法蒐集督導會議過程中之討論內容顯示出這種功用，整理出豐富的資訊，包括個管師對於優點個管的觀感、實施過程具體化的內涵與方法、對案主的影響、執行中考量的倫理議題等。從中可以觀察到個管師已經歷了觀點轉化與具體實踐歷程，在優點原則之展現方面有許多心得，也累積了個人的方法，未來可據此修改基礎訓練，提供更適切的訓練內容，亦可提供未來參與者參考。

透過個別深入訪談個管師也可發現他們多能運用優點個管原則與工具，並且也能創造適合自己的方法。比較難實踐的原則是非正式支持網絡之運用，一方面在於案主立即的需求與期待，另一方面也在於案主原本的非正式資源就比較貧乏。然而，建構自然的社區資源網絡對案主有長期的助益，此乃未來需要突破之處。

3. 個管師服務內涵差異大，可能反映個管師之優點態度傾向或案主個別差異

由個管師平均每月提供服務次數、時間、目標設定、和優點個管原則運用狀況觀之，顯示個管師具體執行上有相當大的差異，其中可能反映出個管師對於優點個管的態度，也可能因實施領域涵括後續追蹤、庇護所、與法院服務處之故，但也反映出優點個管原則，即視案主之個別性，讓案主為指導者，未來在這方面可持續觀察與分析。

在服務方式方面，優點個管強調外展，實際實施內涵顯示這種方法運用次數仍少於機構會談與電話訪談，不過就平均每月次數來看差異不大，顯示個管師已努力朝此方向邁進，而督導過程紀錄與個管師個別訪談中也呈現個管師肯定此種方法有助於與案主建立信任關係，以及更加認識案主所處的物理環境、週邊的人事物、與其和環境的關係。透過外展方式，與案主談話的主題更廣更深。

4.督導為提升案主執行動力，協助克服執行困難之來源

機構內部督導功能能否發揮對於個管師落實優點個管有極大的影響，機構督導必須能夠以各種方法激勵個管師持續的動力，若能及時與個管師討論執行上的一些疑惑，則助益良多，因此這是需要持續增強之處。當然也有個管師提到外部專業督導對其助力。

(二) 執行結果

1.對案主的影響--案主具體的正向改變、主體性已逐漸展現

在執行結果方面，初步分析量化指標之第一次與第二次施測分數，顯示案主在憂鬱程度方面顯著下降、在增強權能方面顯著提升、在生活滿意度方面幾乎顯著，在壓力因應方面則無顯著變化。未來有待蒐集更多第三次施測的結果，進一步檢驗模式運用對案主之影響。

由質化資料顯示此模式的確可以達到這項目標，案主由接納自己的情緒、再度肯定自己的能力、思考自己的想望、增加其行動力、自己運用資源、並且關懷和幫助其他受虐婦女，這些都是具體的改變。我們也看到案主由執著到放下，逐漸豁達開朗的心境轉變。他們重新找到生命的意義，願意努力以赴。影響案主改變的因素包括案主認識到自己是有意識的，另外個管師與案主的關係、個管師傳遞希望、能夠真誠對待和密集接觸和陪伴等。

2.對個管師的影響—改變工作原則與方法、重新肯定自己與專業

個管師提到優點個管的實施，使他們在工作原則方面跳脫過去著重案主問題到著重案主優點，正向看待其能力，也更能真正同理與真誠對待案主。自己的人

生觀也因此受到影響，較能肯定自己，也由模式的實施更加肯定自己的專業能力。

3.對機構的影響—服務內涵擴大到生活重建、工作方法更具體明確、組織氣氛改變

在實施優點個管後，造成組織服務內涵的改變，由過去的問題解決逐漸朝向優點取向、由危機處遇擴展至婦女生活重建面向、服務更密集、並且增加外展頻率。再者，在工作方法上也有了較具體的工作與指標。影響最大的應屬於機構氣氛，有的組織逐漸瀰漫一股優點的氣氛，有的則因工作人員的認識不同而有一些歧見。在人力與工作內涵的調整方面，大多數單位並沒有任何變動。

前述只是暫時性的結論，仍需等待後續評估中蒐集更多次資料，檢驗優點模式之實施對於案主之影響，增加研究結果之內在效度。在執行過程部分則蒐集到相當豐富的資料，今年度將可據以建構本土化的模式，並且整理個案資料成冊，提供有意推動者參考。本研究也顯示實施前基礎訓練，以及執行過程中定期督導之必要性，未來可持續依此推動模式持續推廣於更多縣市。

二、建議

根據上述結論，本研究於去年成果報告中也提出下列建議：

(一) 對內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會(以下簡稱委員會)

- 1.本研究呈現今年度優點個管模式推動方法、執行過程和實施成效，未來可循此模式逐步推展至其他縣市。
- 2.目前各縣市因社工員人力不足，未來推動仍可採取選案實施的方式，方能促進模式推動的可行性。
- 3.由於優點個管模式的服務次數較密集，且強調外展工作方法，目標在案主的復元，服務期程也較長，有別於目前較傾向危機處理、確保安全、與各項補助服務，對於有新實施的縣市，委員會如何給予誘因或獎勵，乃可思考與研擬之處。

(二) 對各縣市政府與民間機構

1.部分縣市已將後續追蹤輔導委託民間單位辦理，未來可思考針對採取不同模式的個案給予不同的補助標準，此取優點個管者應給予較高的補助單價。縣市政府若有心長期推動，也須思考增加人力。本研究顯示，此模式帶來案主正向改變，對社工員產生莫大的鼓舞。

2.民間單位也可以努力與委託單位協商未來的契約，期望有更合於優點個管實施之服務補助內容。果若如此，民間單位也因思考合理的工作人員個案負荷量，方能持續推動，並且達到成效。

三、優點個案管理推動議題

A.專業督導會議對優點個管方法運用之討論

一、選案之考量因素（案主時間、意願與距離）

（一）選案情形

- 1.案主有成長改變的意願或動機
- 2.個管員與案主工作的時間
- 3.案主的距離
- 4.與案主的關係或現況的進展與突破

（二）相關提問

- 1.如何評估案主是否適合進行？有無特質？
- 2.進行優點個管的時機
- 3.案主的教育程度

二、運用之個案類型

（一）依問題成因

- 1.婚姻暴力
 - (1)被害人與加害人
 - (2)男性被害人
 - (3)婚暴併家庭成員暴力
- 2.性侵害被害人
- 3.低收入青少年案主

（二）案主的身份

- 1.精障者（憂鬱、幻聽、幻覺）
- 2.智障者/語障

三、引介優點個管之方法

（一）引介方法：

- 1.說明社工員參與新課程訓練

- 2.突破現況，嘗試新工作方法
- 3.中心目前的工作模式
- 4.簡單說明模式內涵與意義

(二) 相關提問

四、使用優點評量與個人工作計畫

(一) 運用情形與回饋案主的方法

- 1.運用情形
- 2.回饋案主的方法
 - (1)社工員整理送給案主當禮物
 - (2)社工員整理討論內容，邀請案主協助確認內容是否完整：

(二) 相關提問

- 1.是否需有優點評量與個人計畫才是真正完整的模式？
 - 2.接受案主所提出的任何目標嗎？
 - 3.優點評量中面向的分類與填寫：
-
- 4.優點評量與個人計畫的進行：
 - 5.案主想望與目標的執行的優先順序：
 - 6.個人計畫無法在預定時間完成
 - 7.案主簽名的問題：
 - 8.對未來工作計畫不積極如何引導
 - 9.外籍與大陸配偶在優點評量中的過去資源是否也需填寫：
 - 10.優點評量是否可提供案主朋友或其他相關人：
 - 11.優點評量的更新與修正：
-

五、問卷之進行

- (一) 施測時間/進行
 - (二) 內容澄清
 - (三) 回饋與解讀
 - (四) 問卷給予案主
-

六、記錄格式

七、建立專業關係的方法-運用方法策略

- (一) 運用適時與適當的時機
 - (二) 尊重、支持陪伴與相信
 - (三) 提醒案主看正向事情與自我的成長改變
 - (四) 慶生會、照相與製作案主的優點小冊子
 - (五) 互寫優點表
 - (六) 適度的自我表露
-

八、外展議題

- (一) 外展的必要性與外展工作與行政管理的兩難
 - (二) 外展費用的支付與場所
-

九、非正式資源的運用

- (一) 與案主的非正式支持網絡工作
 - (二) 協助案主互助，讓案主彼此支持、鼓勵，形成另一非正式資源網絡
 - (三) 案主的非正式資源可能是助力也是阻力
 - (四) 協助案主開始學習建立非正式資源
 - (五) 社區資源的定義與宗教資源的引介
-

十、個案管理處遇進行時間長短

十一、案主個人目標之變動

十二、結案

十三、會談技巧的運用－面質

B.專業督導會議對執行優點個管衍生之倫理議題

一、案主協助個管員是否違反專業關係

- (一) 案主協助個管員
 - (二) 其他觀點提問
-

二、案主送禮或請吃飯

- (一) 案主送禮
 - (二) 案主請吃飯
-

三、如果案主要到社工員家中是否可行？

四、個管員送禮

- (一) 個管員外展至案主家送禮
 - (二) 其他觀點提問
-

五、案主的目標涉及法律議題

六、個管員價值影響

C.專業督導會議個管運用優點個管之心得

一、對此模式之想法

- (一) 協助有系統、具體的整理
 - (二) 深層的服務與社工的專業
 - (三) 看到案主不同的面向
 - (四) 關係的建立與貼近
 - (五) 感覺讓案主有希望
 - (六) 具有監督功能，提醒個管員與案主
 - (七) 進步中有壓力
-

二、對個人的影響（價值觀、工作方法）

- (一) 重大轉折所帶來的思考與轉化
 - (二) 案主是助人關係指導者的心得與影響
-

- (三) 個人有能力去學習、成長和改變的心得與影響
- (四) 焦點在於個人的優點而不是病理的心得與影響
- (五) 關係被視為基本且必要的心得與影響
- (六) 社區是一資源綠洲的心得與影響
- (七) 外展工作方法的心得與影響

三、案主－個管員觀察到案主受到的影響、案主的回饋

- (一) 復元
 - (二) 主體性的展現
 - (三) 案主的回饋
-

D. 專業督導會議婚姻暴力之相關議題

一、控制議題

- (一) 婆媳控制
 - (二) 相對人權力的控制
 - (三) 面對權力控制慾強的相對人，婦女如何因應？
-

二、家暴或兒少法介入的時機

三、案主求神問卜

第三章 研究方法

第一節 方案評估

壹、方案評估的內涵

對於方案推動者而言，評估的目的在了解方案實施過程忠於模式內含的程度(fidelity)，並且檢驗方案結果是否如預期一般，即方案成效；而關於實施過程的資料更有助於我們解讀方案的最後結果。對於方案贊助者而言，一方面關心方案實施的結果，另一方面則希望根據結果評斷此方案的價值，以決定方案的存續，甚而決定是否擴大實施範圍。一項創新方案更需要評估以建構其具體與適切的實施方法，並且檢視其是否帶來正向的結果。

評估一般粗分為兩大類，一為過程評估，二為總結評估(Kettner, Moroney, & Martin, 1990)，前者包括運作過程評估與成本效率評估。過程評估一方面檢視方案實施的忠實度(fidelity)，若忠實度低，那麼方案必然無法產生預期結果，若方案忠實度高，方能檢驗方案的有效性。方案過程的資料有助於我們建構與修正實施模式，並且釐清方案的內容與原則，甚而可檢視哪些方案成分有助於正向結果之產生。成本效率資料指的是每一個服務單位的成本，其計算乃是為管理之考量，但也幫助我們估算方案服務量與成本之間的關係，對於未來擴展方案，考量投入資源時有很大的意義。

總結評估則包含：1.方案結果評估—乃是檢視方案目標達成的程度；2.方案影響評估—則是在了解方案的實施有助減少標的社會(社區)問題的程度，或是方案對於社區或組織產生的影響；3.成本效能(cost-effectiveness)評估—重點在計算每個成功個案所花的成本，所謂成功個案即是達成方案目標之個案。

貳、優點個案方案評估內涵

本方案之評估含括前述兩大類內涵，即過程評估與總結評估。

一、過程評估

- (一) 方案實施之忠實度—即社工人員是否遵循優點模式之原則、是否運用模式之特定方法(如優點評量與工作計畫)、是否依據目標對案主提供應有的服務。
- (二) 案主改變之過程—這部分主要在了解案主的改變歷程，以便了解此歷程與優點模式之關係。

至於成本效率方面，由於本方案僅就個管師的個案中選取一至兩位進行，成本相當難以計算，本計畫中的督導經費或許可算為投入方案的直接成本，然而機構所投入此方案的成本則難以計算，因此本計畫不進行此項評估。

二、總結評估

(一) 結果評估

本研究根據受暴婦女的狀況訂定一些處遇目標，結果評估即檢驗案主所設定的目標達成的程度。本方案的處遇目標含括下列項目：

1. 第一類（指決定離開施暴者之婦女）

中介目標：自尊提昇（包含減緩負面情緒）、自我權能被增強、社會支持提昇與壓力因應、問題解決能力以及資源運用能力的增強。

最終目標：生活重建，包括居住、經濟、就業、生活品質與生活滿意度。

2. 第二類（指未決定離開但是有改善現狀之婦女，即仍與施暴者同住）

中介目標：自尊提昇（包含減緩負面情緒）、自我權能被增強、社會支持提昇與壓力因應、問題解決能力以及資源運用能力的增強、改善與暴力相對人之互動關係。

最終目標：終止暴力、提昇生活品質與生活滿意度。

(二) 影響評估

93 年的資料中已針對實施優點個管對於個管師產生的影響，今年度則著重在方案實施對於案主非正式支持網絡建構與機構產生的影響，前者涉及非正式支持來源與發揮之功能，以及網絡建構與運用議題；後者則包括機構整體工作取向、機構氣氛等。至於此方案對於家暴問題程度之影響則無法執行，因方案在機構內仍屬於小範圍實施，所執行的個案相當有限。成本效能方面，如同前述因成本計算困難，因此也無法進行。

第二節 研究設計

本項評估研究將兼採質化與量化方法，以蒐集更深入、豐富、且完整的資料。在**量化方法部分**，為檢驗案主的改變與優點模式之關係，本研究將用**準實驗設計**，以案主本身做為反身控制，此乃因尋求控制組或比較組之可行性低，無論在機構內或其他機構欲找到據同樣狀況與特質之婦女相當困難。研究者運用標準化工具測量案主在一些目標的狀況，每位案主施測三次，即接案訪談一兩次之後、三個月後、與九個月後。本年度針對去年已實施之舊案與新案進行資料蒐集。

質化方法之運用在分析案主改變過程，以及這些改變與模式運用之關係，因此含括過程評估與結果評估。另一方面也用以探索此方案對於非正式支持網絡建構與機構的影響評估。

一、資料蒐集方法

(一) 量化部份：

結果評估—將以下列量表(參見附錄一)針對目標評量案主的狀況，至於經濟、居住與就業方面將可由前述追蹤表得知。

憂鬱問題/情緒問題：本研究採用 The Center for Epidemiologic Depressive Mood Scale (CES-D;Radloff,1977) 測量照顧者之憂鬱程度。此量表乃用於評量個人是否有憂鬱之傾向，其在美國被廣泛地應用於實務界以及老年癡呆症照

顧者的相關研究。此量表共有 20 個問項，詢問受訪者在過去一週所經歷的症狀程度，選項由 0 到 3 分含括：幾乎沒有或從未（少於一天）、有一些或很少的時間（1-2 天）、經常或大半時間（3-4 天）、大部分或幾乎所有時間（5-7 天）。量表之總分範圍由 0 分至 60 分，分數愈高代表憂鬱程度愈高。此量表有很好的內在一致性（Cronbach's $\alpha=.90$ ）（引自宋麗玉，1998）。

壓力因應：本測量工具乃採用陳惠君與宋麗玉(2000)根據林麗嬋（1985）譯自 Bell（1977）編制之因應方式量表，再依據其資料進行因素分析之後所得的量表。林麗嬋之量表題數原為 18 題，其中第 1、4、7、8、9、12、13、14、16、17、18 題屬情緒中心因應方式。第 2、3、5、6、10、11、15 題為問題中心因應方式。此量表之重測信度頗高（.93）。計分方式為：回答“從未使用者”得 0 分，“偶而使用”得 1 分，“經常使用”得 2 分。陳惠君與宋麗玉(2000)的因素分析結果則發現其中 12 題彼此之間有共同向度，共有五個次量表。包括「行為因應-尋求外在資源」（題 2、3、15， $\alpha=.61$ ）、「認知因應-正向思考」（題 8、7， $\alpha=.75$ ）、「行為因應-善用自身資源」（題 16、10、11， $\alpha=.60$ ）、「認知因應-負向思考」（題 14、13， $\alpha=.59$ ）、「行為因應-緩和行為」（題 6、12， $\alpha=.50$ ）。然而因陳惠君與宋麗玉的研究乃針對單親父母，與本研究之對象仍有差異，因此仍先採用原來的 18 題，屆時將再視樣本數決定是否再進行因素分析，或採用哪一個因素結構。

增強權能：將採用 Rogers, Chamberlin, Ellison, & Crean (1997) 的量表測量，這個量表乃以 271 位精神病患自助團體成員為樣本發展而來，內含有五個次向度：自我效能-自尊、力量-無力感(power-powerless)、社區行動力(community activism)、正當憤怒(righteous anger)、樂觀-控制未來感。該量表有很高的內在一致性(.86)，並且能夠區辨自助團體成員與 200 位大學生。本研究將其翻譯為「生活抉擇量表」。

生活滿意度：本研究設計 8 個問項了解案主整體生活滿意度與在七個生活項度的滿意度，包括居住狀況、工作、經濟、人際關係、孩子的狀況、自己的

能力、外在環境。選項含括非常同意、同意、不同意、非常不同意。

(二) 質化部份

- 過程評估—由個管師的個案紀錄與其評估分析了解案主改變過程，以及改變和模式運用之關係。
- 結果評估—在結案時將由個管師深度訪談案主，檢視受助過程中自己覺察的改變。個管師也將回顧案主的發展歷程，並作一摘要整理。訪談大綱請參見附錄二。
- 影響評估—進行焦點團體分別訪談督導與個管師以深入了解其認為優點模式對此建構案主非正式支持網絡之影響與相關議題。

質化資料包括平時督導會議中討論內容與觀察、個案紀錄、「追蹤輔導個案工作表」以及深度訪談案主與個管師，可作為三角檢測以確保資料的正確性和可靠性。案主部份於結案時由婚暴個管師進行訪談，督導與個管師之焦點團體則由研究助理進行。

二、資料分析

(一) 量化資料部分

- 描述性分析—將依變項屬性呈現百分比、平均數與標準差等統計數值。
- 雙變項分析—若案主在服務期間只接受兩次施測，將採用 Paired t-test 檢驗二次之間的變化是否有顯著差異。
- 多變項分析—將採用用 MANOVA repeated measures 分析方法檢驗案主在三次施測之間的變化是否達到顯著。

(二) 質化資料部分

這部份資料的分析乃希望了解方案執行狀況、案主改變與對機構和非正式支持之影響等，因此研究結果主要在於類別或議題發展，和方案執行模式之建構。

本研究分析方法將依循 Strauss 與 Corbin (1990)的三步驟中的下列兩項，其中未含括「選擇登錄(selective coding)」，乃在於本評估目的不在發展各現象的核心類別：

1.開放登錄(open coding)

即是將觀察、字句、與段落打散並檢視，經由不斷地比較與問問題，予以命名以發展概念類別，以及類別的屬性(properties)與面向(dimensions)。如優點模式對於案主之幫助的類別。

2.成軸登錄(axial coding)

即依循紮根理論的情境、現象、脈絡、干預變項、行動/互動策略、與結果這幾方面所形成的典範模式(paradigm model)，建構概念(類別)間的關係。這個過程將涉及閱讀逐字稿以檢視類別間的關係，建立初步假設、由實際資料再加以確認、持續尋求類別間屬性與面向之間的關係以建立次類別、比較各次類別以發展不同的關係模式。如優點模式內涵與案主改變之關係。

三、研究倫理

為保障案主與參與機構之權益，本評估研究將透過參與機構事先徵得案主之同意，以便機構能夠提供個案的相關紀錄、評量表格、與問卷測量結果。參與同意函(參見附錄三)中將強調研究目的，機構可能提供的資料、保密與匿名原則、若案主退出研究確保案主在機構接受其他服務的權利等。本研究團隊也將與機構簽署契約，以明訂機構之權利和義務(參見附錄五)。

第四章 優點個管模式執行過程分析

這部分首先說明 94 年四縣市優點個管模式實施概況；其次，針對優勢觀點、優點評量與個人計畫、專業友誼關係建立與外展、非正式支持網絡運用等四項優點個管之重要內涵，分析匯整個管師在處遇執行中所運用的策略；最後則探討個管師在優點原則運用、優點模式與其他社工理論或工作方法之連結，以及個管員的執行態度幾方面的策略對話。

第一節 94 年優點個管模式實施概況

壹、方案參與者基本資料描述

一、實施縣市與期程

94 年參與優點個管方案之縣市為台北市、苗栗縣、新竹市與彰化縣等四縣市的家暴中心和受委託的民間單位(包括庇護機構)，共計 8 個機構(見表 3-1)。實行期程：台北市與苗栗縣為 92 年 9 月開始施行、新竹市與彰化市則是 93 年 2 月正式施行，整體方案執行期程至 94 年 12 月；94 年方案期中會議，研究資料蒐集則是至 94 年 11 月 15 日止。

二、參與人員方面

在參與人員方面，94 年含督導與個管師共 37 位，在年度中有 3 位個管師因職務異動或離職，而未持續參與本方案，其中實際對受虐婦女進行優點個管處遇人員有 32 位，5 位督導人員未直接提供案主服務。(表 4-1) 在實施個案方面，延續服務，93-94 年優點個管服務 84 位受虐婦女，其中 94 年新開案為 11 人；另在結案統計部份，93-94 年已結案案主數為 25 人，其中 13 人為追蹤輔導的案主，而目前仍接受優點處遇的受虐婦女有 40 人(見表 4-2)。

表 4-1 參與機構與人員

縣市	參與機構數	參與人員	
		實際執行	督導
台北市	2	8 人 (2 人職務調整未參與)	1 人
新竹市	3	9 人	2 人
苗栗縣	1	9 人 (1 人離職)	--
彰化縣	2	6 人	2 人
共計	8 個團體	32 人	5 人

表 4-2 實施個案表

實施個案 服務機構	服務機構		總計
	追蹤輔導	庇護家園	
實施個案人數 93	52 人	21 人	84 人
94	9 人	2 人	
實施情形 已結案	21 人	23 人	44 人
未結案	40 人	0 人	40 人
總計	84 人		

貳、執行概況描述

本計劃透過個管師執行優點個管處遇時所運用的相關表格(優點評量表與個人計畫)及個案記錄、追蹤表及評估問卷等書面資料,瞭解目前各地區個管師執行之進度及其內涵,目前由於方案仍在進行中,因此僅就各地區之執行進度大略說明之,文件內容分析則於後續進行之,各地區執行進度如下:

一、台北市

94 年台北市主要由現代婦女基金會與勵馨基金會蘭心家園持續進行優點個管處遇。扣除日前離開方案人員,目前參與優點個管人員為 7 人,其中實際負責接案之督導或個管師有 6 位,運用於 18 位受虐婦女(扣除未延續參與 94 年者之

個案數)。其中 93-94 年分別各有 14 位結案。93 年結案主要因為庇護家園所服務之案主遷出而進行結案其中，所遷出之婦女則徵詢其同意，以參與本方案之後續追蹤輔導之機構為主，持續進行優點個管模式之運用；94 年則是以追輔單位為主。

二、新竹市

新竹市主要由家暴中心及其委託之後續追蹤輔導與庇護安置的機構所參與。目前參與優點個管人員共計 11 位，其中實際負責接案之督導或社工員為 9 位，運用於 15 位受虐婦女，其中 93 與 94 年分別各有 1 位結案。新竹市在實施的對象方面較為多元，含括弱智、精障以及性侵害案母女等。

三、苗栗縣

苗栗縣除 92 年 9 月由家暴中心之社工員參與本方案外，自 93 年起也加入性侵害組之社工員（94 年起加入兒童及少年保護社工，惟此部份未納入評估範圍），參與優點個管之督導與個管師共計 9 位，運用於 20 位受暴婦女；93-94 年有 8 位（其中 3 位結案與 2 位失聯）的受虐婦女。多數苗栗縣優點個管師同時維持著 2-3 位優點案主，在服務個案量明顯高於其他縣市。

四、彰化縣

彰化縣主要由家暴中心及其委託之後續追蹤輔導機構參與。目前參與優點個管人員共計 8 位，其中實際負責接案之督導或社工員為 6 位，運用於 12 位（扣除未延續參與 94 年者之個案數）受虐者，93-94 年結案件數為 4 位（2 位失聯）。整體而言，彰化在優點的執行上，循著優點個管的程序，逐步前進，而不同於其他縣市，彰化縣在實施的對象方面，也擴展至男性被害人、相對人以及案母女等多元的型態。

第二節 優點個管模式的實踐

優點個管模式的落實是督導的重點，經由實踐歷程個管師因應每個案主的個別性與個管師本身的特性有一些多元方法的運用，這部分乃是透過分析九十四年辦理二次的「推動受暴婦女優點個案管理模式研討會」會議手冊、二次的「九十四年優點個案管理模式互動分享營」的會議記錄、與優點個管外部督導紀錄三項文件而得。

壹、優勢觀點的實踐－激發希望的策略運用

在過去的處遇中，個管師關注的焦點著重於解決案主危機和困扼，較忽略對於案主生活層面的關照，然在優點個管中則運用優勢觀點讓案主重新看待問題與障礙，因此，實踐過程中激發希望的策略運用成為案主創傷後復元的重要關鍵。由93年的優點個管評估報告中（宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004）發現，部份個管師面臨由問題取向轉換為優勢觀點看案主的阻礙，不過隨著方案持續的推動，優勢觀點也持續內化於個管師心中。個管師與受虐婦女的工作中，激發希望的工作方法主要可分為相信案主，建立希望、以案主中心，尊重案主、聚焦在正向事務以及強化正向與成功經驗－慶祝，分析歸納如下（表4-3）：

一、相信案主，建立希望

（一）積極傾聽、給予溫暖

具體的工作方法有積極的傾聽、表達關懷和善意、表達當案主需要傾訴與協助時，願陪伴案主共同努力、告訴案主“我會陪著你”等，都是能夠建立案主希望，讓受虐婦女感受到溫暖的行為，整理摘錄個管師的想法與對話，如下。

1. 積極傾聽

「傾聽案主敘說家人互動的情形及案主與案父之關係，予以同理支持，讓案主宣洩過去的痛，鼓勵往前看。」社3-C3

「她的二女兒也有憂鬱症，並在接受心裡治療，而我和她的互動，也是從每周陪她整理諮商心得，和聽她分享看過而有感受的文章和書籍，而前幾天誇讚她真的很會說故事，並且我很珍惜每週可以聽到她精采的摘要。我知道，她們母女蛻變時刻都在產生！」社 7-C3

2. 表達關懷和善意

不斷的由小處著手，表達個管師對案主的關懷與善意，並讓案主瞭解當其需要傾訴與協助時，願陪伴案主共同努力：

「我還記得當她有天跟我表示她想死時，我發現，我很高興她會願意跟說出來自己的痛苦，並且我也表達我能夠了解她的心境。那天，我再次告訴她，請她給我機會陪伴她創造更美好的生命經驗，而我也表示會盡力去防治她的自殺」社 7-C3

(二) 相信案主擁有向上提升的能力

「相信個人有能力去學習、成長和改變」是優點原則定義核心價值與信念之一，個管師因真正相信，才能真正傳遞希望，真正的看到案主的力量與優勢，並回相給案主，而非只是做到口語或表面的稱讚。

「SWER 相信案主有能力為自己在找到一份更好的工作，相信案主為了期待能過更好的生活，會不斷的朝著目標努力；並藉由討論花田計劃中的想望來與案主討論未來工作上的方向與期待，提升解決問題的能力與因應壓力情緒的能力；因為對案主的相信與信心，更讓 SWER 可以很明顯的察覺到案主的改變。」社 19-C3

(三) 適時分享個管師的親身感受與體悟

有目的的自我坦露是個案工作的技巧，優點個管中也提到個管師可適時分享自我對事務的感受與體悟，增進與案主之信任關係，以激發案主希望。因此，婚暴個管師與受虐婦女共同分享正向經驗，也讓案主知道個管師的限制，個管師不是萬能的。

1. 正向經驗的分享

「舉正向成功的案例或分享社工員自己成功的生活經驗，以激發案主的希望。」

2. 讓案主知道個管師的限制

「在互動中，我還常告訴她，我對很多事情並不了解，比方她百轉千回的債務問題等，但我絕不會逞強，而我所傳達的正向信念確實是我的座右銘，但也仍有需要學習的空間。」社 7-C3

（四）富有創意的工作方法，啟發案主正向思維

跳脫晤談、走出會談室，優點個管鼓勵個管師運用生活中的事物與創意，與案主一起做有趣的事激勵案主，由生活事物強化案主正向經驗。因此，婚暴個管師們在與受虐婦女工作中，透過文章、書籍、花、卡片、小禮物與案主下午茶、爬山，甚至陪案主一起禱告等，激發案主希望。

「以激勵的文章與案主共讀、一起看場電影、一起爬山、共進午餐或喝下午茶，把快樂和歡笑融入助人過程中。」社 3-C3

「案主的外在及內在資源，有助益她達到自己的想望。例如：案主會使用電腦上網找工作。另外，案主在第三次會談裡談到與案夫的關係，情緒有波動，社工知道案主曾去過教會且有禱告的經驗，邀案主一起禱告。案主回應禱告後，心裡比較平靜。離開家園前一天，案主說她每天晚上都會為自己禱告，不但比較不容易失眠，心情方面比較好些，覺得未來是有希望的、有信心走出去！案主找到一個屬於自己內在正向支持的力量。」社 4-C3

此外，也有個管師陪同案主面試找工作，給予案主希望和信心，其也因此觀察案主有負責任的行動力。

「案主找工作，停停頓頓，因此，社工想透過陪同中了解案主的優勢及可能遭遇的困境，一同去面對。社工徵詢案主與她同去面試，案主同意社工與她同去面試，期待有人陪她一起去，並回應「社工陪她去，這是給她勇氣」。社工接著詢問：「去面試時，陪的人要做什麼事？」案主回應：「陪的人不用做什麼。假如你說話比我多，那雇主會覺得是你要找工作，會更奇怪，找工作是我的責任。」案主很清楚知道自己的立場，且有負責任的行動力。」社 4-C3

運用電子郵件（e-mail）、網路即時通（MSN）等科技時代的溝通方式，為案主帶來生活新經驗。

「最後，還可以分享的是，仙蒂若遇到人際上的衝突，她會嘗試用 MSN 和我懇談，而如果時間允許的話，我確實會用文字互動的方式，陪伴她整理當下的情緒和想法，也即時協助她體會到，自己對於「把握當下」和「享受生命」的行動力，而不再只侷限在事物的表面和他人的評價，並能放下悲觀、戴上皇冠！」社 7-C3

二、以案主中心，尊重案主

（一）讓案主感受到被重視

任何人都渴望被尊重，社會工作本就強調案主自決，因此優點個管只是更突顯其重要性並予以實踐。而以案主為中心的激發希望行為，目的是能夠讓案感到被重視、被需要，在互動過程中也展現在詢問案主意見與尊重選擇，以及支持案主決定與想望，創造更平等、尊重的互動關係。

1. 詢問案主意見與尊重選擇

從相約會談時間開始，個管師可在與案主的會談中，詢問案主意見與選擇，並藉由安排會談時間交給案主決定，培養案主自主體發揮，是激發希望的工作方法。

「案主會被动接受社工提出的會談時間，縱使身體疲憊，少有自己的意見。社工見此，為引發案主的自主性，將安排會談時間的決定交給案主，使案主慢慢學習主動與社工討論會談可以的時間。經過一個月後，案主能較主動提出她可行的時段，展現她的一些自主性。」社 4-C3

2. 支持案主決定與想望

沒有不切實際的夢想是強調復元導向的優點個管的信念，因此相信案主、支持案主決定與想望是個管師激發案主希望的重要行為。

「肯定並支持案主的想望，和案主一起實現其想望，即使夢想亦可變為現實。」社 3-C3

（二）無條件接納案主，不論成功與失敗

儘管認知案主的復元歷程是一個來來回回、非直線性的漸進歷程，但對於案

主停滯或未執行計畫或有些許挫折，甚至較案主更為急切，因此，不論成功與失敗，無條件接納案主，是優點個案激發希望的行為，也是個案師的自我覺察。

「當案主的計畫停滯了或具體的步驟未執行，仍然予以鼓勵。例如我的案主自訂每天要跑步、每天早上讀英文都未做到時，則提供各種學習英文的方式如聽錄音帶、電視台、廣播電台的節目等供選擇，激發動力，耐心等待案主自我省思，而不指責、不施壓。」社 3-C3

三、聚焦在正向事務

受虐婦女因為暴力問題而尋求協助，受虐婦女身心創傷、更缺乏對自我的肯定與認同，而限於負向情境，優點個案強調處遇的焦點在於個人優點，而不是病理問題，因此，除案主情緒問題的關照外，工作聚焦在向的事務。婚暴個案師在聚焦在案主正向事務方面所運用的策略方法，包括：列出個案師看到案主的優點，回饋案主、指出她們成就或成功之處，強化案主正向成功的經驗、運用日常生活的所發生的事情給予婦女正向的回饋，重新詮釋轉化案主問題，協助她們正向看事物，以及提醒案主曾有對生命的想望、讓案主關照自我—我有、我能、我是的運用。

(一) 個案師引導案主看見個人優點

「案主對自己沒有信心，經常覺得自己一事無成也不知道未來可以做什麼，在與案主互動談話過程中，SWER 試圖將案主的優點列表，並向案主表示他的許多優點(如:愛錢、有愛心、唱歌很好聽、善良、有夢想)，案主聽完後雖然覺得不好意思但卻好開心，往後案主若遇到挫折不開心，SWER 會請案主回想自己的優點並以此激勵案主。」社 19-C3

(二) 運用生活事物或成功處，給予正向回饋

「SWER 可以很明顯的觀察到案主的優點，但更重要的是去運用案主優點以激發更多的潛在優勢。以此案例來說，案主有很大的同情心及同理心，經常主動的幫助新進住家園的婦女，也會主動的安慰心情沮喪悲傷的婦女，給予對方情緒支持；另外，案主也會表示過「如果以後自己有能力，希望可以像出家師父一樣佈施與他人結善緣」。可以見得案主具有一顆柔軟真純的心靈，而SWER 更特別看中這樣的優點，把這樣的優點加以肯定讚許，而且不斷的支持

案主這樣的觀點想法增強案主自我肯定。」社 19-C3

「針對案主休學在家覺得他是沒有能力沒有價值這個自我概念，社工員就地取材問案主說：「你看到垃圾桶、花草、榕樹有什麼價值呢？」案主說：「垃圾桶可以讓人丟垃圾，接著就說不知道」社工員引導案主想一想花可以供人們觀賞，榕樹可以讓我們乘涼，這些都是它們的價值。而你現在幫忙作家事、幫忙媽媽賣鹽酥雞，可以減輕你媽媽工作負擔，這就是你對家的貢獻證明你是有價值的，此時案主流下了淚。」社 3-C3

（三）強調小改變累積大改變

「從小地方、小改變著手，事情比較容易成功；成功的經驗可以讓案主體驗到自己有力量，對自己形成正向的感受，以正向的態度看待週遭的人事、物，進而帶動整個情況的改變。相對人近日嘗試融入妻子所熱愛的休閒活動上，拉近與妻子之間的距離。」社 13-C4

（四）轉化案主問題，協助正向看事物

「不再以問題解決，病態的觀點去看待案主，比較以正向的態度去面度個案，鼓勵個案如：個案說我很後悔浪費了十年的時間…；SW 則回應很高興你只用十年的時間就體驗出人生，知道要走出這樣的困境。」社 30-C3

「當評估她的教育程度為中上，可使用較專業的語辭後，我於約初次見面的電話中，即用具支持性和同理心，但跳脫同情和悲情的話語告訴她：能夠在經歷過婚姻和經濟的衝擊下，願意撥時間和精力，處理和孩子間的相處，已是很不容易的作為，更是負責的母職表現，也顯示其內在對生命的進展，是抱持著希望」社 7-C3

（五）提醒案主曾有對生命的想望

「我們如何對負面的東西「存而不論」一針對上不上訴的決定和案主作很多討論後，有一個關鍵點在於提醒她曾有過對生命的盼望，案主可能還是沒辦法下決定，但整個人是解除壓力後的鬆綁，釋放壓力候較能夠對「是不是要怎麼樣」的部分不那麼執著。」社 16-C3

（六）讓案主關照自我—我有、我能、我是的運用

「過程中提醒案主運用我有、我能、我是的字句，也可以讓案主有鮮明的印象，所填寫的內容都是以「我」為主，是「我」自己所期待的想望，是「我」可

以達成的目標，而且「我」是可以為自己負責的。」社 19-C3

「當案主過於關注子女及家人的生活，而較忽略自己的感受時，社工員可協助案主檢視自己的感受，並共同回顧快樂的經驗，漸漸讓案主關注自己的想望及感受（如詢問案主喜歡現在的自己嗎？想要怎樣的生活？最喜歡哪個時候的生活或自己？想要培養因受生活所困而忽略的興趣？），以激發案主創造屬於自己的想望。」 C1

四、強化正向與成功經驗－慶祝

除讚賞外，在優點個案中也強調儀式性的慶祝，以強化案主正向經驗，案主慶祝的對象可以是與個案師、家人、朋友等。

（一）對於案主做得好的部份予以讚揚

「案主表示自己過去從來沒有好好的做過一份正當工作，此次案主領到的第一份薪水雖然微薄(約 12,000 元)，但內心卻非常的踏實開心，當下 SWER 運用優點原則與案主討論這樣的感覺，加深案主對於辛勤工作後所獲得的一切感受及感動，作為案主正向連結，並藉此事件向案主傳遞更多的希望，如:存款、租屋、購屋、開店等等。」社 19-C3

（二）慶祝成完或完成的事

「記得某次我邀請她親下廚宴請我、她和她兒子，慶祝她勇於介紹我和她的大嫂認識（非正式資源的連結），和在日前因勇於與我談及對助人關係的不信任和創傷，而更體會到傷害性的人際，其實都是自己創造的情境，並能更信任與我的蛻變型伙伴關係，我真的很清楚的感受到，她的臉上洋溢著因為我的讚美和真誠相對，而展現的自信的笑容，並看見自己很適當地在兼顧各層面。」社 7-C3

貳、優點評量與個人計畫的運用

任何的會談與工具運用都是有目的性的，而優點評量與個人計畫自然也是如此。優點評量與個人計畫是評量與協助案主展開行動的媒介，而優點原則為處遇的信念，因此，評量工具的運用更強調是以激發案主希望的復元導向，以下藉由

督導討論與論述，瞭解婚暴個案師如何在復元導向的前提下運用優點評量與個人計畫，運用後對評量工具的感受以及執行問題與因應等，分析歸納如下：

一、以復元為導向的策略運用

以下由優點評量的引薦、評量工具的運用過程以及完成後三面向，整理婚暴個案師的運用策略與方法。

(一) 評量工具的引薦—由案主最關切的事情與想望或有助益處著手

優點評量所涵蓋的是案主的全人面向，有些面向對案主而言也許是從未經經驗或想過的事情，思考填寫時不免感到為難，不知如何著手，因此，一方面以讓案主了解優點評量是讓案主更瞭解自己優點與未來想望的工具，同時可由案主較熟悉的面向著手進行填寫與資料蒐集，也可貼近案主距離，引起案主共鳴。

「然而案主覺得有困難：案主不知如何去填滿評量的向度且對資源是什麼不了解，社工員當時也只能對資源做解釋，後還與同仁討論後，使用初階訓練時的優點評量範例（比較具體）一起與案主討論，從最貼近案主的日常生活面向談起，且從「我的想望」（我想要什麼？）著手，到第3次會談時完成了優點評量。」社 3-C3

(二) 評量工具的運用過程

分析文件後，歸納以復元為導向的優點評量與個人計畫工具的運用，主要為了解案主所做的決定，並一同進行她的計畫，同時要秉持以案主為尊的彈性方式來進行，此外，填表或討論過程中仍要不斷的激勵案主，傳遞希望。

1. 了解案主所做的決定，並一同進行她的計畫

「案主這時才說出自己考慮和擔心，案主哭了！表示「先生會自殺，曾經因自己向他提出離婚，先生真去自殺，婆家而指責我」，案主想離婚，卻案夫的緣故，擱置婚姻。案主作了一個嘗試寫了一份離婚協議書的存證信函透過婆家交給案夫，在看看情況。家園社工在這段時間與她一起面對心裡的低潮，且提供存證信函的書寫方式，案主給自己預定時間完成存證信函。」社 4-C3

2. 以案主為尊的彈性方式進行

不為填表而填表，因此，婚暴個案師認為優點評量與個人計畫的運用應以案主為尊的彈性方式來進行，包括：在適當的時機及案主喜歡的情境下填寫、循序漸進，分次分點填寫，避免成為婦女過大的壓力；此外，填寫時不設定時間讓案主輕鬆完成，同時也可視案主個別情形，將優點評量的優先想望與案主共擬個人計畫行動之。

(1)在適當的時機及案主喜歡的情境下填寫

「案主喜歡看電視，每次看電視時，會對劇情有很多回應，藉著劇情中的情節人物，與案主討論在現實生活中自己的想望；而 SWER 也會選擇在案主心情身體狀況良好的時，邀請案主一起來填寫花田；或 SWER 會詢問案主今天可以填寫嗎？或約其他時段，或請案主選擇一個自己覺得最舒服的地方。」社 19-C3

(2)循序漸進，分次分點填寫

「在填寫初期，或許案主感到無法適應及理解這樣的填寫方式或為何要填寫，SWER 的做法是讓案主分點分次填寫，過程中也可以向案主說明希望花田的用途及對自己的幫助。」社 19-C3

(3)不設定時間，輕鬆完成

「若案主填寫過程中，無法專心或一時想不出來過去、未來、現在的歷程與想望，則不免強填寫，更不要讓案主感到花田的填寫是一種壓力，做不好的情緒連結；可以請案主休息一下或者在約下次的時間填寫。」社 19-C3

(4)優點評量想望視案主需求，可先行擬定個人計畫展開行動

「優點評量」雖然是全方位的評量，但無法在短時間內完成，建議不必等全部完成，再擬定個人計畫，例如若案主在健康方面已先有想望，即可由此開始著手訂定目標並予以進行。因為計畫是來來回回的，不斷修正或改變的歷程。社 3-C3

3. 激發希望的填表互動

陪伴案主填寫優點評量與個人計畫，不斷鼓勵與支持、讚美，並鼓勵其勇於冒險、嘗試想望，並對於目標可能遭遇的問題阻礙給予心理建設，為她加油。

(1)填寫過程中的陪伴鼓勵與支持讚美

「由於案主本身就比較缺乏自信對於許多事情也較為退縮，期待案主填寫希望花田，對於社經地位較低的案主來說可能很困難，短短的幾行字都會讓案主顯的吃力；因此 SWER 在邀請案主填寫時會向案主表示「自己會陪著他一起填寫」，希望能讓案主有安心的感覺，過程中隨時的鼓勵案主「寫的很棒」「字體很整齊清楚」，讓案主更有信心的接著填寫，當然要隨時解決案主不會寫的字及提醒案主所忽略的狀況，使案主不至於遇到瓶頸而停頓。」社 19-C3

(2)鼓勵冒險於個人計畫

「案主及家人對於換新的生活環境都很期待，但經社工員評估是比較困難的，但社工員仍然支持並陪伴案主及家人去找房子，一路走來對於買賣房子、租房子社工員也有些收穫，雖然這個想望案家暫時無法達成，經全家人討論後目標訂於二年後，案主說：雖然目標沒達成但有許多收穫實值得的，以後就有經驗。」社 3-C3

(3)對於目標可能遭遇的問題阻礙給予心理建設

「增強案主復學的希望，共同討論復學的計畫—從下星期起開始調整生理時鐘，訂定生活作息表，先至學校瞭解宿舍環境，以作為復學的準備。」社 3-C3

「案主即將離開家到學校住宿，社工員請案主說出五點照顧自己的話，案主說：「對自己要有信心、要求不要太高、把身體顧好、要多運動、有心事要告訴家人」，社工員說：“你已經長大了，相信你可以照顧自己祝你一切會順利”¹」社 3-C3

(三) 完成評量工具的慶祝

把優點評量的填寫完成視為是一件成功的事，個管師(社 3)採取與案主和案母一起慶祝方式，並發揮創意將評量中給案主和個管師的話作為互贈真心話，化表格於無形。

「社工員與案主及案母一起聚餐，…。最後社工員與案主討論確認花田計畫播種順序後，雙方再簽上姓名，並互相送給對方真心話，…。而案主給社工員的真心話：「曾阿姨我第一次填寫這種表格感覺有點不知道怎麼下手，其實在

¹為接受優點個管處遇案主之結案訪談內容，刊載於「九十四年推動受暴婦女優點個案管理模式第一次研討會」會議手冊，P.41-51。

我心中一直很謝謝您對我的鼓勵。真希望我能和您成爲好朋友，這樣我或許可以從您身上學到不少東西，也希望我有值得您學習的東西。也許我會有跟以往不同的人生觀、價值觀也說不定，希望我可以改變。」²從案主的真心話中，可以了解優點評量帶給案主激勵作用同時讓案主的價值比較具體的呈現，社工員可以從這裡對案主更全面的了解。並透過這樣的互動建立專業友誼的關係。」社 3-C3

二、評量工具的助益

文書的作業總會增加個管師些許的負荷，然在實際運用優點評量與個人計畫後，個管師也看到評量工具的助益。

(一) 增進個管師對案主的認識與想望的了解

優點評量以全人的面向來瞭解受虐婦女現在的情形、過去的資源與未來的想望，讓個管師對所服務的受虐婦女有更全面的認識與瞭解，由優點評量中對未來的想望所擬定之個人行動計畫，較能真正落實案主自決與需求的目的，屬於受虐婦女的目標而非個管師為案主處擬定的處遇目標。

「後來運用優點的方式，陪伴案主，後來才發現，案主最想要的是全家團聚，就是希望印尼那邊的婚姻、孩子可以來這邊團圓，用優點的方式可以看到案主真正的想望，後來發現案主有些部分處理得非常好，超乎自己的想像，讓我發現，外籍新娘並不是那麼沒有能力、沒有資源的，只是我們太過於關注婚姻暴力的部分而沒有看到她整個生活的全貌。」社 28-C1

「工具對我們而言的好處，透過這個評量工具的過程中，會讓工作者很清楚的知道這是案主的想望還是我們工作者的想望？很多時候是我們自己想的，認爲是對的，因爲受到我們過去價值觀的影響，但順著案主的評量到計畫，可以看到如果夠有自省能力的工作者會發現，哪些東西是案主要的而不是我們強加在他們身上的。使用工具可以幫助我們去釐清案主的價值判斷以及工作者的價值判斷。」社 14-C1

(二) 找出及擴展案主原有的資源

²爲接受優點個管處遇案主之結案訪談內容，刊載於「九十四年推動受暴婦女優點個案管理模式第一次研討會」會議手冊，P.41-51。

過去的問題解決處遇服務多以提供正式資源為主，較少去了解受虐婦女的非正式支持網絡，透過優點評量一方面可瞭解婦女的非正式支持網絡，作為後續處遇目標，同時也協助案主看到過去的能力，即使是苦難也一路走過。

「案主的外在及內在資源，有助益她達到自己的想望。例如：案主會使用電腦上網找工作。另外，案主在第三次會談裡談到與案夫的關係，情緒有波動，社工知道案主曾去過教會且有禱告的經驗，邀案主一起禱告。案主回應禱告後，心理比較平靜。離開家園前一天，案主說她每天晚上都會為自己禱告，不但比較不容易失眠，心情方面比較好些，覺得未來是有希望的、有信心走出去！案主找到一個屬於自己內在正向支持的力量。」社 4-C3

「社工員從案主的優點評量表中看到案主國高中時參加田徑、籃球比賽，身體很健康，以此來激勵案主做運動、按時服藥。」社 3-C3

（三）透過評量工具讓案主了解自己想望

優點評量不只是蒐集資訊，讓個案師了解案主，更重要的是過程中，個案師的回饋讓案主看見自己、思考、瞭解自己的想望，以正向觀點，重新檢視自己的現在、過去與未來。

「相信人是有能力去學習、成長、改變的，在家暴陰影下的案主，往往會陷入習得無助感，常常會讓人覺得他們的承諾顛三倒四，或選擇逃避問題。SWER則利用花田計劃的回顧，與案主再次回想過去自己所建構的想望，加深案主對於未來生活的期待希望，也藉此傳遞更多的夢想。」社 4-C3

參、專業友誼的關係建立與外展的運用

專業友誼關係乃是優點個案模式中的基本要素，透過此關係之運用激發案主復元的希望與邁向復元的具體行動。關係建立是社會工作處遇基石，不同於過去專業關係中所強調的正式關係，優點個案模式在正式中加入非正式的內涵，如人本主義所強調的回歸案主這個人本身，而不是只聚焦在其問題或外在事項。後現代思潮解構專業助人關係中隱含的權力不對等關係，因此不再只是單向地專業人員蒐集案主的資訊和了解案主，若對案主有幫助，或是案主從人與人互動的角度

試圖了解專業人員某部分生活或觀點時，專業人員會適度揭露自己。再者，其著重個人語言與生活世界觀在整個協助關係的重要性，而外展即是進入案主的生活世界，以自然的方式更深入了解案主，同時也是建立信任與夥伴關係的方法之一。優點個管師以更平等、自然、彈性的方式與案主進行互動，是所謂專業友誼的關係建立，而外展的進行可以拉近個管師與案主的距離，個管師更瞭解案主的生活脈絡。因此，本計畫藉由外部督導討論與相關論述內涵，瞭解個管師如何與受虐婦女發展專業的友誼關係以及外展的實施情形、其所持信念與策略運用與對助益的看法等。分析歸納如下：

一、建立以復元為導向的專業友誼關係與外展的策略運用

外展與專業友誼的關係建立是一體兩面，茲針對個管師復元策略運用整理如下：

（一）與案主共同討論外展的地點與方式

以復元為導向的外展，個管師會詢問案主希望外展的時間、地點與進行的方式，與案主共同討論，尊重案主的選擇。

「我個人的外展計畫，通常會以外訪為出發，SW 會先與案主討論對外展的意願、想法及是否有想去的場所，然後擇定時間及地點。」社 30-C1

（二）參與案主生活，給予關懷與鼓勵

個管師透過外展，參與案主的日常生活，並將生活中的人與事，回饋案主，讓她看見自己生命的力量與韌性。

「以參與案主生活為主要的外展策略，能帶領社工員和案主跨越問題，並從案主的日常生活切入，以參與、觀察、回饋案主各生活層面中力量與主體性的展現。」社 16-C1

「外展讓 Wr 進入案主的場域、貼近案主的生活，Wr 從中觀察到案主的力量之際，更需要即刻地回饋這份力量，Wr 像是一面正向的鏡子，協助案主看見與體會到，自己在生活中外於問題的智慧和能量，並能處理更多狀況。」社 16-C1

「面對面的接觸、眼神的交換、正向與肯定的態度，直接也間接激勵案主自我

發現。」社 26-C3

(三) 規劃彈性、創意與多元的互動方式

外展是有目的性的，並非為外展而外展，外展的進行是藉由更生活化的接觸引導案主，期待在與案主的互動過程中激發案主希望與並且期待案主展現具體行動，因此乃是以復元為導向，不是為友誼而友誼、為外展而外展，而在此前提下，個管師有目的地規劃彈性、創意與多元的互動方式進行處遇。

「專業友誼關係是有目標性的，目標在於案主復元與恢復案主主體性，在此目標下進行彈性、有創意、多元的互動方式。」社 16-C1

(四) 積極外展是專業友誼關係的行動策略

所謂專業友誼是更平等的夥伴關係，走出會談室，退去專業權威，透過外展也讓個管師以看見案主的生活面向，因此運用外展可建立更平等的夥伴關係。

「當 Wr 進入案主場域時，因為平等 Wr 能放下指導者的位置，真正相信案主才是自己生命的指導者、相信案主生活中有正向的元素，另一方面平等的夥伴關係讓案主更容易自在地表達自己，Wr 才可能是正確反應案主優點的鏡子。」社 16-C1

「外展工作是最能了解案主生活情境之工作方法之一，並能進入案主的生活中扮演陪伴者的角色，給案主更多情緒的支持，從中發現更多與個案相關的訊息。」社 17-C4

二、專業友誼的建立與外展的成效

(一) 對個管師的助益

專業友誼的建立與外展對個管師的助益為：

1. 增進個管師對案主生活脈絡的了解，看見案主的力量

優點個管是全人的關懷，強調案主的生活復元，因此，透過外展、在案主與個管師專業友誼的關係下，個管師進入案主的生活脈絡，了解案主如何過生活，對案主有更清楚的認識。

「社工察覺案主全身放鬆自在，原因在於案件的司法流程即將結束，及餐廳溫馨自在的氣息，案主像個愉快外出的小女孩，藉由餐食對話，社工瞭解了案主另一份工作—餐廳打工，案主動動分享在餐廳端盤子及幫忙煮食的經驗，如何的拿取與走位，這都是案主的生活點滴，也是他的專長，透過午餐約會，案主在社工心中的輪廓更完整。」社 20-C3

此外，在會談室中，受虐婦女的悲苦不免讓個管師面臨希望困境，透過外展讓個管師在生活中看見案主展現力量，個管師也再燃希望。

「Wr 與案家工作多年，今年案家搬到新的住處，住家布置由案母一手包辦，案母邀請 Wr 參訪案家，案母非常熱切地分享自己布置家裡的心得，尤其對栽種花草更是充滿規劃。Wr 在案母分享中，首度看見案母對事物的渴切的活力。」社 16-C1

2. 拉近與案主的距離，建立更平等的夥伴關係

走出會談室，放下專業的權威，和案主建立更加平等的專業友誼，而透過外展也讓個管師以看見案主的生活面向。如同個管師提到，案主的回應特別奇蹟，個管師會有意想不到的收穫，更拉近與案主的距離。

「最重要的是，案主的回應特別「奇蹟」，社工員往往有意想不到的收穫，因為「燈光美！氣氛佳！」，雙方的友誼關係會自然形成，角色與立場也更加一致性。案主曾對我說：本來以為到防治中心是很丟臉的；可是現在都不會感到不自在，一經過就會想到社工員，順便近來看一看，買個吃的給社工員補一補。（*因為社工懷孕了）你看，案主變了！她知道她自己不是完全的受害者，她也可以關心別人，因為她也是有能量的，心境是大大的不同了。」社 17-C3

「選擇簡餐店與她進行第一次外展，一邊吃一邊聊之中，她的膽怯減少了，眼神交會的時間增加了，她似乎不再像是學生，而我也減少了老師的威嚴。」社 26-C3

3. 個管師更專注於案主本身

實務工作中，個管師所擔負相當高的個案量，與案主的工作中心，不免因緊急或危機的事情而干擾與案主的會談，因此，個管師欣怡就提到外展也讓個管師更專注於案主本身。

「在外展中社工能脫離工作職場，能夠更專心於案主的互動關係，更能讚美案主，發現案主其他優點，如生活技能、生活態度等。」社 26-C3

4. 增加處遇多元性

外展讓個管師以實際的行動陪伴案主，達成目標，較平等的夥伴關係、創意的工作方法，更增加處遇的多元性。

「外展工作可讓案主選擇機構以外的環境，並可增加處遇的多元性，除會談以外，社工員可以實際的行動與陪伴來達成案主的目標。」社 26-C3

5. 化解衝突緊張的關係

助人關係中，社工員是較有力量、掌握資源的一方，對缺乏自我主體性的她們而言，面對社工員總會有權威者的感受，因此，透過外展與案主共同進行愉快的事物，可化解緊張情緒或衝突的關係，隔閡消失。

「一開始的時候 SWER 與案主的關係是衝突緊張的，案主以躲避不理會的方式對待 SWER；SWER 調整自己放慢步調，以案主的時間為主，以案主可以接受的方式相處，靜靜等待案主行動；這之間，SWER 藉由一起與案主共同做愉快的事情，來建立彼此之間的關係，減少之間的隔閡，產生共同的話題，讓案主知道 SWER 是願意陪著他一起做很多事情，有什麼樣的想法感覺都可以找 SWER 分享討論。」社 19-C3

「使用優點個管模式前，與她見面幾乎都是在辦公室，她給我的感覺像學生準時到老師辦公室報到一樣，有點膽怯，眼神總是不太敢與我交會，直到引用優點個管之後，我選擇簡餐店與她進行第一次外展，一邊吃一邊聊之中，她的膽怯減少了，眼神交會的時間增加了，她似乎不再像是學生，而我也減少了老師的威嚴。出乎我的意料之外，她似乎非常喜歡與我外展吃飯，數次主動邀約我，沒有任何問題要求助，就是想與我聊天吃飯，乍想似乎沒什麼，但仔細評估案主卻會發現，她變得有自信及主動積極。」社 24-C1

(二) 對案主的助益與影響

除對於個管師工作的助益外，個管師們也看到有目標性的專業友誼關係建立與外展，確實為案主帶來改變，包括：協助案主轉化、跳脫問題的桎梏、看到案主的信心與主體性的展現，同時也讓這樣的互動關係更讓案主感到自在與被重

視。

1. 協助案主轉化、跳脫問題桎梏

「Wr 因為與案主一同參觀畫展，觀察並回饋案主對繪畫的敏銳與喜好，進而以此切入討論案主對未來習畫的盼望；或是 Wr 因為參訪案家新家，從案母介紹新家布置中，感染到案母對花草與美感的活力與能量。」社 16-C3

2. 看到案主自信與主體性的展現

「這一次的外展是到案主熟悉的環境，在案主也能盡快的進入談話氣氛中，也看出案主對環境的掌握程度；另在介紹居家週遭環境時，案主也充分表現出自己是生活的主人、是主導者。」社 20-C3

「社工談起原鄉部落的美麗與純樸時，案主也自信滿滿的介紹當地風景，那時候的案主是笑容滿面、心情是輕鬆自在的，然而從這裡也發現了案主的其他優點-----。」社 26-C1

3. 案主有更被重視的感受

「拉近社工員與案主的距離：社工員的到訪，讓案主感到備受尊重，並感受到社工員的誠意。」社 26-C3

「案主看見社工帶著水果前來探視直說開心，認為社工很關心自己、很重視自己，…外展能讓案主感受到社工對他的重視，促進彼此發展出專業友誼關係。」社 26-C1

4. 讓案主感到自在

「以往案主通常都是有事情才會至中心找社工員，氣氛總是凝重。而外展…案主總是會在外展的時候，積極的想與社工員分享周遭的一切，例如：在案主公司時，案主會介紹好同事給社工員認識，並且告訴同事，我就是那個幫助他很多的社工員。這些事情並不會在中心會談時發生，案主覺得社工員願意與她分享她的日常生活，讓她感受到社工員的關懷，有助於案主與社工員彼此之間更增進信賴關係。」社 22-C1

肆、非正式支持網絡的發展與建構

非正式支持網絡乃指個人生活範疇中自然發展的關係網絡，以及所發揮的支持功能。當專業的助人關係結束，案主回到自己原有的生活脈絡，欲滿足其需求與因應生活的議題，端賴個人內在資源與其週邊的關係網絡發揮的非正式支持。因此，非正式支持網絡的發展是協助受虐婦女生活重建的重要工作，也是優點個管模式的重要工作原則之一。然而，根據去年的實施經驗以目前高個案負荷量以及缺乏社區工作資源的情況下，個管師要能夠連結社區資源與發展案主非正式支持網絡，實在力有未逮（宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004），不過也有部份的個管師在這方面有令人激賞的努力。分析整理歸納如下：

一、協助修復案主網絡關係，並找到自己的定位

許多受虐婦女與親友間的關係是受阻，或其連結資源的能力不足，因此，個管師(社 30)認為，此時應與案主擬定計畫，逐步進行修復，也讓案主看見自己，找到關係的定位。

「有時資源的連結及親屬間的關係是受阻的，必須訂定計畫一步一步的去突破，透過此過程中案主也能慢慢的看見自己，知道自已的位置。」社 30-C1

二、與案主的非正式支持網絡共同工作

要發展與建構案主的非正式支持網絡，除鼓勵案主接觸連結外，個管師將案主的網絡成員納入成為工作對象，共同協助案主。

「在案主選擇離開或因故無法聯繫或聯繫不上案主或種種因素決定暫時離開專業關係時，社工員和案主正式與非正式資源常保持密切聯繫，從內部與外圍去了解與觀察案主近況，並予提供適時之協助。」社 6-C3

三、聯結可運用的非正式支持網絡

文件分析結果發現，優點個管師聯結的非正式支持網絡，不只是受虐婦女的親友，優點原則中強調社區是一個資源的綠洲，因此，進入案主生活的社區，連

結當地學校、圖書館、村里長、轄區派出所、調解委員會等，都是在社區中受虐婦女可利用的資源，甚至也可因案主的信仰，連結宗教團體提供受虐婦女另一種心靈的撫慰。

(一) 學校、當地圖書館

「聯結學校、社會支援系統、各類社區資源尤其是親屬資源對案主的復元有很大的助益。」社 30-C3

「提供社區活動的訊息，拓展案主生活圈的改變，增進人際關係。」社 3-C3

「案 B 頗重視案子女之教育與休閒活動，於假日閒暇時會帶著孩子們至郊外踏青或至當地圖書館借閱童書給案子女們閱讀以增進其知識及閱讀習慣，於此社工介紹一些有關親職教育之書籍及夫妻溝通之書目與案 B，期能對案家有所幫助。」社 6-C3

(二) 村里長、轄區派出所、調解委員會

「運用當地之村里長之可近性，案 A 可就近找村長幫忙亦可協助出面與案夫(案 B) 談；但在村長協助請怪手機具拆掉案家之屋外搭建之鐵棚架後，因廢鐵問題遲未處理解決而對村長產生誤解或不信任感，故現在村里長角色暫時不彰顯。」社 6-C3

「當案 A 辭掉工作後，社工不能再到機構從事外展服務且其手機停用、案 B 將案家之電話轉至其手機上並拒絕聯絡似有意離開專業關係，此時社工想到可請轄區警員幫忙至案家瞭解近況，所得結果是一切如常但案 B 還是尚未戒酒，警員還表示案主夫婦最近感情似乎不錯，再來簽了一次流動戶口且已著手進行辦理身分證手續。」社 3-C3

「就在案 A 工作穩定之同時，與案 B 間之衝突依舊存在(如案 B 仍舊認為妻子就該在家燒飯洗衣帶孩子，尤其要求早上 6 點半就該有稀飯吃)，以及案夫之酗酒問題需處理，於是社工請案主夫婦至當地調解委員會申請調解，於當時其雙方爲了家庭和諧各退一步，案 A 同意辭掉工作、案 B 每天喝酒不能超過 150c.c。」社 3-C3

(三) 宗教團體

「剛開始，案主並未將教會、上台北學繪畫及案娘家，視爲是一股支持自己一

路走來的非正式支持系統，只是覺得那是一個喘息的機會…；社工員在和案主接觸及陪伴過程中，一直嘗試強調案主的優點－體貼的替別人設想及照顧別人，以及案主是有能力的去改變生活的，甚至讓案主親自感受到每個星期到教會，回來之後她的改變在那裡，案主才正視到自己的改變，且和案子之間的衝突亦明顯減少，而和案夫離婚訴訟，亦在今（94）年獲得解決。」社 11-C3

四、發展以家庭為中心之服務模式

此外，若婦女仍然決定回家，除安全計畫的發展外，在彰化縣個管師也試者與相對人一起工作，協助暴力問題的消除，進而發展以家庭為中心之服務模式，協助案主建構安全且有助於展現其個人主體性的生活環境，重點在於案主與相對人互動關係之協調以達到一彼此能夠接受的穩定平衡狀態，此項目標除了有賴此兩造的改變與努力，也需要協助建構週邊的非正式網絡，使其發揮激發改變、監督、和直接協助的支持功能。

「與相對人一起工作之過程，…，一步一步與相對人建立基本關係再至專業關係，終得案 B 之信任與一起工作之機會，雖然幸運遇到案 B 有配合願意，…爲了治標也能治本，原本係僅以婚暴被害人爲服務對象，但因案 A 是不斷處在暴力循環中，若其本身復元且主體性也顯現出來之同時，然而相對人完全沒改變則只能達事倍功半之效。」社 6-C3

表 4-3 優點個管模式的實踐

壹、優勢觀點的實踐	貳、優點評量與個人計畫的運用	參、專業友誼關係的建立與外展的運用	肆、非正式支持網絡的發展與建構
<p>激發希望的策略運用</p> <p>一、)積極相信案主，建立希望</p> <p>(一)傾聽、給予溫暖</p> <p>1.積極傾聽</p> <p>2.表達關懷和善意</p> <p>(二)相信案主擁有向上提升的能力</p> <p>(三)適時分享個管師的親身感受與體悟</p> <p>1.正向經驗的分享</p> <p>2.讓案主知道個管師的限制</p> <p>(四)富有創意工作方法，啟發案主正向思維</p> <p>二、以案主中心，尊重案主</p> <p>(一)讓案主感受到被重視</p> <p>1.詢問案主意見與尊重選擇</p> <p>2.支持案主決定與想望</p> <p>(二)無條件接納案主，不論成功與失敗</p> <p>三、聚焦在正向事務</p> <p>(一)列出個管師看到案主的優點，回饋案主</p> <p>(二)運用生活事物或成功處，給予正向回饋</p> <p>(三)強調小改變累積大改變</p> <p>(四)轉化案主問題，協助正向看事物</p> <p>(五)提醒案主曾有對生命的想望</p> <p>(六)讓案主關照自我－我有、我能、我是的運用</p> <p>四、強化正向與成功經驗－慶祝</p> <p>(一)對於案主做得好的部份予以讚揚</p> <p>(二)慶祝成完或完成的事</p>	<p>一、以復元為導向的策略運用</p> <p>(一)評量工具的引薦</p> <p>1.由評量工具對案主的助益切入</p> <p>2.由案主最關切的事情與想望著手</p> <p>(二)評量工具的運用過程</p> <p>1.了解案主所做的決定，並一同進行她的計畫</p> <p>2.以案主為尊的彈性方式進行</p> <p>(1)在適當的時機及案主喜歡的情境下填寫</p> <p>(2)循序漸進，分次分點填寫</p> <p>(3)不設定時間，輕鬆完成</p> <p>(4)優點評量想望視案主需求，可先行擬定個人計畫展開行動</p> <p>2.激發希望的填表互動</p> <p>(1)填寫過程中的陪伴鼓勵與支持讚美</p> <p>(2)鼓勵冒險於個人計畫</p> <p>(3)對於目標可能遭遇的問題阻礙給予心理建設</p> <p>(三)完成評量工具的慶祝</p> <p>二、評量工具的助益</p> <p>(一)增進個管師對案主的認識與想望的了解</p> <p>(二)找出及擴展案主原有的資源</p> <p>(三)透過評量工具讓案主了解自己已想望</p>	<p>一、以復元為導向的專業友誼關係</p> <p>(一)與案主共同討論外展的地點與方式</p> <p>(二)參與案主生活，給予關懷與鼓勵</p> <p>(三)有目的性的計畫彈性、創意與多元的互動方式</p> <p>(四)積極外展是專業友誼關係的行動策略</p> <p>二、專業友誼的建立與外展的成效</p> <p>(一)對個管師的助益</p> <p>1.增進個管師對案主生活脈絡的了解，看見案主的力量</p> <p>2.拉近與案主的距離，建立更平等的夥伴關係</p> <p>3.個管師更專注於案主本身</p> <p>4.增加處遇多元性</p> <p>5.化解衝突緊張的關係</p> <p>二、對案主的助益與影響</p> <p>(一)協助案主轉化、跳脫問題桎梏</p> <p>(二)看到案主自信與主體性的展現</p> <p>(三)案主更有被重視的感受</p> <p>(三)讓案主感到自在</p>	<p>一、協助修復案主網絡關係，並找到自己的定位</p> <p>二、與案主的非正式支持網絡共同工作</p> <p>三、聯結可運用的非正式支持網絡</p> <p>(一)學校、當地圖書館</p> <p>(二)村里長、轄區派出所、調解委員會</p> <p>(三)宗教資源</p> <p>四、發展以家庭為中心之服務模式</p>

第三節 實踐優點個管策略對話

由前列章節的分析結果發現，優點原則、優點評量與個人計畫在各個實踐議題的策略雖有不同的功能展現與限制，不過推展的過程中，它們彼此卻是「相互效力」，結果也是彼此「擴大豐富」，呈現優點個管豐富創意的處遇特色，個管師不僅要嫻熟各個原則工具的意涵、功能與使用方法，也同時要注意相互為用間的關係與可能加乘的動力。以下將針對優點個管師對優點原則、與其他社工理論或工作方法以及個管師自我的執行，進行策略檢視與對話，說明如下（表 4-4）。

壹、優點原則間的策略對話

一、將問題存而不論，關照案主其他生活面向

優點個管強調以正向觀點看待案主，並非不去看問題或解決問題，而是希望在受虐婦女複雜與糾葛情感的問題，或在愛恨交雜中，為婦女尋找一個生命的出口，正視無法立即解決的問題，將其存而不論，關照生活其他面向，協助婦女培養更多的能力，為消除問題累積更多的心理動能。

「在缺乏自信心的情況下，仙蒂認為自己應該要更好，並日漸對人和事都感到沒有把握和擔憂，而這也使得在和孩子的相處時，會焦慮和退縮，因此，我看似會將她提到的離婚未決、債務漏洞和親子衝突置之不理，實際上，我是避免製造以處理問題為主軸的互動模式（好像只能談問題），並想要從日常生活中就地取材，並協助她培養更多的自信心和智慧，而能更自在地處理事務，而非認為自己是越忙越亂的笨蛋。」社 7-C1

「對問題存而不論並非逃避問題。而是協助案主先繞個路、轉個彎，從生命中的其他層面更累積面對問題的信心與能量，進而增加面對問題的行動力。」社 7-C1

二、雙向復元互動的概念

深刻的理解與接受虐婦女非直線性的復元歷程，相信在優點個管的處遇中，其每次的停滯都是未來動力的累積，個管師也因此與案主的互動重新檢視自己的生命能量，實踐於自我生命中，形成與案主的雙向復元的互動，創造彼此的善循環。

(一) 迂迴漸進方式的復元

「對於案主之進步或目標達成狀況，並非直線前進的而是以迂迴漸進方式達到短、中、長程目標，或甚至有回到原點之情況，但這也同時印證了佛家之一句話「退步原來是向前」，所有過程是案主自己所選擇的，尊重案主自決。」社 6-C3

(二) 創造個管師與案主雙向復元的互動模式

「和許多案主的出現，令我在工作和生活中，萌生用以創造「善循環」和「愛能量」的動力及潛質，而優點個管模式更提醒我，要將社會工作的使命和價值（甚至是我個人的生活核心），立基於協助人們視「通往復元」和「激發希望」為過程和目標，並建立自信心和主體性，以達致轉化自我和再造生命。」社 7-C3

三、化專業於無形的創意服務內涵

社會工作是助人的藝術，任何策略都是回應案主的問題與需求，策略的運用不僅是將原則具體操作化的程序或工具運用，其更豐富的精髓是個管師嫻熟與綜融後，化專業於無形的互動，這樣的互動正是專業友誼的真正意涵。因此，優點個管處遇的任何創意巧思是有目的性的，是為協助案主找到身心安頓的鑰匙，建立案主自我主體性。

(一) 有目的的創意服務

「協助每位案主，都要以建立自信心和主體性為心的方向，且我所設定的途徑和標準，必會因為案主的情況而有所異，比方：有些我在初時就用評量表、有些會用交換書籍的方式來互動、有時候我會重視和強調慶祝，而有的則是會以案主的興趣和專才為切入點…等等。…最近，我發現化專業於無形的概念，讓我不再拘泥於表格的使用。表格是為蛻變型夥伴關係，帶來驚喜和成長的媒介，而我會衡量這個經歷會花費我多少時間和精力，而如果這是當時最好的策略，那麼我會全力執行和經營。」社 7-C3

(二) 幫助案主找到身心安頓的鑰匙

「轉念，一個人的想法、感受影響他面對生活的態度；念一轉就有不同的心境，而什麼是轉念的那把鑰匙，可能是時間、一段文字、一句話、一本書…等。」社 30-C3

「許多受暴婦女長期在拳腳相向的環境中，陷入絕望的漩渦，轉也轉不出來，不

知道未來是什麼，當自己已經放棄自己時，任誰都無法提供協助。案主因為相信自己，願意接受周遭人的建議，逐步達到自己的目標，也給自己一個充滿希望的未來。」社 28-C3

四、跨越與案主的藩籬，建立專業友誼的彈性界線

跨越與案主的藩籬，優點個管專業友誼關係的建立是以案主的想望與目標為主體，是實質的信任關係，儘管是較彈性的關係界線，但乃是專業的助人關係，因此每次的外展都有其目的性，絕對不是單純聯絡感情而已。

(一) 專業友誼關係的焦點在於激發案主的想望與目標

「即使相處或合作的形式像朋友，但是絕非漫無目的的閒聊或聚會，都會有目的和方向。而當案主已有自信與主體性時，就算遇到挫折也能運用資源和能力來處理，相信自己可以渡過一時的人生關卡，並在正向看待生命經驗中，增加案主的自我價值感。」社 10-C3

(二) 建立專業友誼的彈性界線

「當優點個管師能不再以建立服務中的專業關係為由，而劃地自限，其實是因為在與案主互動時，能夠很清楚復元取向的維持，並願意開發創新但有效果的處遇途徑和外展方式等，就算是在機構內，我們也可以達致案主的轉化。…，在蛻變型夥伴關係中，我們可以和案主深入去探討究竟是什麼讓我們彼此感到不舒服，並從界限的模糊或僵硬中，找到彈性和健康，而雙方都是關係中是重要的靈魂人物。」社 7-C3

「當優點進行三個月後，案主曾對社工員表示「認識你真好，認識你之後，我的靈魂甦醒！」，而案主也清楚的認知到社工員的陪伴是有時效性的。當社工員自我覺察到專業關係中斷時的失落，是以往自親密關係中得到的經驗所致的情感投射時，也進而體會到「覺察」本身就是「轉變」的開始。」社 13-C3

(三) 每次的外展都有其目的性，絕對不是單純聯絡感情而已

「關係建立初期，社工員可以利用外展，來蒐集資料與建立關係；外展可以是案主和社工員用以執行工作計劃和實現目標的方式之一。而專業友誼關係的焦點在於案主的想望與目標。即使相處或合作的形式像朋友，但是絕非漫無目的的閒聊或聚會。」社 10-C3

(四) 專業友誼是漸進式的發展，是信任關係而非形式關係

「本縣社工認為「專業的友誼關係」不是一次二次或一天二天就會形成建立，它是漸進的發展，因個案的特質有所不同；一但「專業的友誼關係」確立，專業工作就不拘任何形式，可以在機構/單位內，也可以是外展，更可以書信往來或透過網際網路，這是一種全新的體驗。」社 17-C3

貳、與其他理論或處遇方法的對話

優點個管模式的推動主要的在於提升個案自我功能和價值，生活重建。優點個管模式所結合之理論觀點與工作方法，雖非全然創新，甚至有人評論它是新瓶裝舊酒。然而暫且不論是何種瓶裝何種酒，事實上，推動團隊觀察，在優點方案推動邁入第二年後，婚暴個管師除了運用優點原則以及優點評量、個人計畫二項評量工具，提供案主服務外，透過督導、互動分享以及相關研討會的討論與對話，也同時引領個管師覺察自我、檢視工作，並且再次回到社會工作的理論架構下，重新思考家暴防治工作的本質、信念與價值。以下將針對個管師對優點個管模式與其他理論或處遇方法的綜融對話，進行說明：

一、對婦保工作處遇的檢視

優點處遇過程不僅是案主和個管師的個人雙向復元歷程，同時也是對現有工作的檢視，例如如何服務案主，且當受虐婦女緊急的暴力危險處理後，又將引導受虐婦女走向何方？根據推動團隊的觀察與資料顯示³優點個管確實讓婚暴個管師，再次思考目前婦女保護與家暴防治的價值信念與工作方法，這樣不斷釐清與反省，是深刻體悟後的對話。在價值信念方面，婚暴個管師開始反思自己是如何看待案主，以及與相對人的關係，發現過去對於受虐婦女較以提供離婚和離家準備為主，且對相對人抱以譴責，認為加害者需要被檢討和治療，因此形成家暴事件的成因對立化和處遇狹隘化（現代婦女基金會，2005）。雖然現階段優點個管的推動並無城鄉的差異，但對於長久以來，性別平等、家庭議題等看法，卻是存在多元與歧異，特別是倡導團體似乎更強調對受暴婦女的保護和無條件的關懷。由於不同的認知與看法影響婚暴社工處遇服務，因此，這樣觀點提出，無疑也是是

³ 94年推動受暴婦女優點個案管理模式第二次研討會議手冊，辦理時間 11月3日。

對現行主流處遇信念的另一個修正。至於工作方法方面，主要論及優點個管對個人與機構的影響，而此部份將於後續專章討論。

二、與其他理論觀點的綜融

檢視優點方案的推動過程，在推動第一年，即在 93 年教育訓練課程中安排社會支持網絡干預理論、女性主義以及焦點解決模式等不同理論與工作方法的學習討論，其目的在於提升個管師執行優點個管模式所需相關知識與技巧，開啟實務與理論的對話。

94 年推動受暴婦女優點個案管理模式第二次研討會議，再次對於優點個管模式與其他理論和處遇方法之綜融進行討論，發表單位現代婦女基金會提出優點個管模式結合女性主義社會工作、敘事治療以及焦點解決短期諮商等實務經驗進行討論，並提出未來在個案、團體及社區工作的服務重點：1)破除社會與案主自我迷思；2)創造、改寫案主命故事；3)重視家庭、社區（社會）對個人的影響，協助案主看見自己的處境；4)個管師走出機構、進入社區，提供案主積極與非正式資源聯結服務；而新竹市家庭暴力防治中心也因著服務案主的時間序列，針對危機處遇模式、任務中心理論、生態系統理論與優點個管模式提出「不同時間點」的整合綜融。

事實上，復元優點觀點的核心理念或價值，乃是案主個人主體性的恢復或重建，強調絕對的自己和整體的主體性，和其他理論觀點主張相對的自我功能之啟蒙觀點、心理動力、認知行為、存在意義、和靈性超越等，自是有所不同，但彼此相互效效力。因此，復元優點觀點相對於其他處遇理論而言，乃提供一個系統或生態的概念架構，可以週延涵蓋連結一切理論觀點成為一個整體的組成部份，和普遍凝聚團結一切理論觀點成為一個生態的共生依存關係與作用（引自施教裕，2005）。相較過往實務界面對結構性的限制或障礙時，常有「理論無用論」的感嘆，因此，優點個管師主動嚐試與其他社會工作理論的對話，對於第一線直接服務工作者而言，是一大進展。

參、個管師自我的執行對話

一、對個管師實踐優點個管態度的反思

優點個管模式的實踐過程中，個管師不斷地在復元策略中對話，同時也省思自我在優點處遇中的角色和定位，是深刻體悟後的蛻變。實踐、影響與改變、對話反思、再實踐，彼此間是環環相扣互動為因果。因此，在執行上，對個管師個人實踐優點個管的態度反思，包括：個管師要能夠認同與自我實踐、自我實踐優點原則、個管師的自我覺察與省思的重要以及專業友誼的關係態度比技巧更重等。

（一）個管師要能夠認同

「個管師本身要先相信和實踐，各種與優點個案管理模式貼近的信念和途徑，此外，也要願意「持續地」增加，本身看待自我和其他人事物的彈性及寬廣度，而只要個管師越能清楚自身的處境，和啟發服務的動力，就會越有信心和熱情去貼近案主的脈絡、接納案主的選擇，也進而能在黑暗中看見最亮的星光，並激發希望。」社 16-C1

（二）個管師要能夠自我實踐優點原則

「社工員個人的價值觀、思想、態度會影響你與案主的互動關係及工作方式，因此社工員本身必須認同此工作模式，才能將此優勢觀點融入生活中，很自然的與案主工作。」社 3-C3

1. 個管師要能夠自我肯定與調適

「跟過去的工作方法有很大的不同，社工員覺得在整個處遇過程中，對案主的信心及正向的鼓勵，是案主能夠發揮自身力量的關鍵因素。在這樣的工作模式中首先要肯定我們自己的優點，就不會顯的刻意去強調，視為自然的事。」社 3-C3

「與案主互動中難免有些來來回回的時候，或者遇到其他的困難與挑戰，在這過程中除了老師們、主任、督導的指導與支持以及同事間的互相激勵之外，還需要社工員本身自我調適，隨時檢視自己，優則鼓勵自己犒賞自己，不足處則需再努力與虛心請教，適時讓自己放鬆、調整自己才能讓自己繼續堅持下去。」社 15-C1

2. 個管師要能夠保持自我覺察和改善

「我認爲，社工員要時常覺察自己的進步和沉澱，並視每次與案主的互動爲紮根，而我的工作，正是協助案主從生活各層面產生蛻變，而我本身也重視自己在服務中的省思和成長，和彼此關係的轉化，亦即促進「雙向復元」的進展。」社 3-C1

（三）與案主關係建立的態度比技巧更重要

「社工員的角色強調的是態度比技巧重要，不以專家自居，強調建立一個瞭解、合作、平等的夥伴關係，而社工員的職責是去塑造尊重、透明與好奇的環境，而不再專注於個案的改變與否，而是對個案整個生命的瞭解與感動。相信個案是有能力的，都是她自己生命的專家。」社 3-C3

二、個管師對服務成效的看法

受暴婦女優點個管模式的實施，目的在於提供案主更深層的生活重建服務，處遇結果對於案主的改變與模式運用之關係，個管師對服務成效的看法，包含肯定與不確定感：

（一）對個案成效的不確定感

儘管看到案主能力展現與逐漸復元，少數優點個管師對於優點個管促進或協助案主改變成效，感到疑惑與不確定，因此，在互動分享或研討會上也會提出，為一連串不斷檢視、釐清、辨證與再印證的過程。推動團體觀察，這些不確定感可能來自於，在過去危機處遇為主的情形下，案主往往在暴力問題暫緩或離婚問題解決後就先行結案，未持續提供服務，因此無法明確促成案主改變的因素，就如同有個管師提到：

「我們一位同事覺得那個個案本來已經告一個段落，但因為做優點我就告訴他沒關係你繼續做，那他就會跟你說他看到的個案的成長的部份，到底是因為做優點，還是因為我繼續做，他就會有這樣的疑惑。」社 25-G

另則是對於長期服務的案主，雖在實施優點個管後有所復元改變，但卻落入「是誰促成案主改變？」的矛盾，也影響個管師對優點個管模式成效的看法。

「我覺得那部分有點矛盾啦，他不覺得是因為他用了優點而個案的能力出來了，可是他在服務的個案那麼長的一段時間，反而是說他後來用優點去處理這個個

案嘛，但他用了優點他又覺得說，好像對個案來說沒什麼成效，但是後來說後來這個個案的能力展現，他又覺那個不是用優點，你聽的懂嗎？我覺得那個很微妙。」社 27-G

(二) 對個案成效之意義的對話

一切處遇理論的各別目的，無一不是想要恢復案主的主體性，協助其找到不可動搖的自己，和可以無限發揮與開展的自我功能，並恆常實踐人在情境中的最適(optimal)調適，以及因應人生週期各階段的發展危機和任務，終而獲得最大的人生滿意、生存意義和生活滿足(施教裕，2005)。如前所述，少數優點個管師對於優點個管促進或協助案主改變成效，感到疑惑與不確定，然在焦點團體訪談中也發現，另有部份個管師對優點個管處遇成效持較肯定的正面態度，並積極對處遇成效的疑惑予以回應。其認為處遇最終成效即是要協助案主自立、自主，因此，對於不同的處遇模式的選擇考量，應是在於運用更容易促進案主復元方法的選擇：

1. 處遇的目的，所為何來？處遇最終成效是案主自立自主

「我們其實不就是正希望他在我們的個案自己有能力嘛，我們就是希望他有能力嘛，只是這個模式更提醒我們」社 25-G

2. 成效的差異？在於運用易促案主復元的方法策略

「因為所有個案的復元跟改變都是他，都是因為他，只是現在差別在我用哪種方法，比較容易達到，是這個問題而已，是我們用什麼方法讓我可以很篤定的告訴我自己，也可以告訴個案說，你是怎麼樣，你這一路走來，我們用了什麼方法去，我覺得差別只有在這裡而已，要不然哪一個方法是可以說一定有效，但我也不希望去強調因為這個模式有效而去過度讓大家忽略其他的方法，或案主自己的能力」社 1-G

再者，持肯定態度者也提到若將案主的改變成效，僅歸於案主自我的復元，那麼社會工作專業的價值又何在？當然，案主的改變本就是個管師的協助、案主外在社會資源助力以及案主自身復原力或自我功能三種力量互動的結果，並非完全歸功於個管師之處遇，然而量化分析結果已部分驗證本模式的成效，而結案訪談中案主也都提到模式內涵或是個管師之介入對其助益。

3. 證明「誰」幫助了案主的意義？自我復元是案主改變的結果，非促進改變的惟一因素

「我其實一直很抗拒去回應這個問題，因為兩種原因，第一如果這個個案透過法律保障，得到了安全，社工所有的服務都一無是處嗎？可是如果個案跟我說，我非常感謝司法，法官給我保護令，如果他出去都講這個，然後你就要否定後面社工做的嗎？然後第二個是…，那如果這樣講的話，那所有社會工作都不用做了呀，因為如果他的改變，他如果有改變，都他還是他，你不管用什麼模式都跟他沒關係嗎。可是我覺得他不能講，因為他用說如果這個個案改變是因為你的優點模式嗎？那他同樣要去問，如果你沒有用優點，為什麼就跟你用社會工作有關係嗎？你現在要請教的是說你用哪一種模式，比較容易促進這個個案的改變，你要去比較這兩個，他如果這樣問我，那你請給我一樣的標準來去檢視原來的，…原來的，那你原來的作個案工作的方法，那他如果改變了，你說是你的成效嗎？還是整個家暴防治中心的成效嗎？」社 1-G

另也因在機構內或其他機構欲找到據同樣狀況與特質之婦女相當困難，因此難以對照比較：

4. 如何證明？實證科學的限制，無法完全排除外在因素

「個案工作本來處遇就是這樣子，個案有成效的時候，或者他沒有成效的時候，你怎麼去說？除非說你另外有一個模式，有一個你這樣兩個模式去實驗嘛，對不對？看你的再來對照嘛，這樣子阿，不然你怎麼去問這個問題，根本不用去問這個問題阿。」社 3-G

「那只是現在我們要回應是說，當整個要從結果來看的時候，到底用優點這個方法跟用其他方法到底是什麼差別，我會認為這個問題有需要去證明說不一樣…，比如說，問題解決模式的評量或問卷調查成效，問你滿意度，服務的滿意度高達九成，有這種東西出來比較嗎？覺得是一個很不正確性的比較。」社 9-G

5. 具體的感受—透過評量工具落實案主是指導者原則，協助案主復元

「以我自己的想法，我這樣看的是說，其實在那個案主指導性那個部份，就是案主的想望，案主自己的計畫，其實在做優點和沒有做優點還是有一點差別在裡面，對我來說那個是非常大的差別，因為我們很容易就落入那個問題嘛，很容易就落入那個社工員的主導嘛，可是因為你做優點所以你不得不再回到那個案

主的主導，跟回到案主的想望，我覺得那個是無庸置疑的那個部份啦。」社 25-G

雖然少數個管師的疑惑，但也刺激婚暴個管師更進一步思考探究優點個管幫助案主改變的因素，例如透過評量工具落實案主是指導者原則，協助案主復元等，更有助於優點方案的推動工作。本案的評估研究部份，在評估案主成效的結果評估，也因在機構內或其他機構欲找到據同樣狀況與特質之婦女相當困難，尋求控制組或比較組之可行性低，而採質量並用方式進行。在量化方面，用準實驗設計，以案主本身做為反身控制進行量化評估，質化方法之運用在分析案主改變過程，以及這些改變與模式運用之關係，案主結果評估部份將於第四章討論。

表 4-4 實踐優點個管策略對話

壹、優點原則間的策略對話	貳、與其他理論或處遇方法的對話	參、與個管師的執行對話
一、將問題存而不論，關照案主其他生活面向 二、雙向復元互動的概念 (一) 迂迴漸進方式的復元 (二) 創造個管師與案主雙向復元的互動模式 三、化專業於無形的創意服務內涵 (一) 有目的的創意服務 (二) 幫助案主找到身心安頓的鑰匙 四、跨越與案主的藩籬，建立專業友誼的彈性界線 (一) 專業友誼關係的焦點在於激發案主的想望與目標 (二) 建立專業友誼的彈性界線 (三) 每次的外展都有其目的性，絕對不是單純聯絡感情而已 (四) 專業友誼是漸進式的發展，是信任關係而非形式關係	一、對婦保工作處遇的檢視 二、與其他理論觀點的綜融	一、對個管師實踐優點個管態度的反思 (一) 個管師要能夠認同 (二) 個管師要能夠自我實踐優點原則 1. 個管師要能夠自我肯定與調適 2. 個管師要能夠保持自我覺察和改善 (三) 與關係建立的態度比技巧更重要 二、對服務成效的看法 (一) 對個案成效的不確定感 (二) 對個案成效之意義的對話

第五章 優點個管模式的成果與影響

優點個管模式的實施對於案主、個管師以及機構有所影響，以下第一節至第三節主要分析整理優點方案的推動所形成的影響。

第一節 對案主的影響與改變

本節主要呈現優點個管的結果評估，分別透過案主量化的施測、個管師的焦點團體訪談、相關文件、以及已結案主者的結案報告等資料，進行量化與質化分析，呈現出接受優點個管模式之受虐婦女在處遇期間的改變與影響。

壹、受虐婦女復元情形量化分析結果

94 年度四個縣市的個管師共針對 84 位受暴婦女實施優點個案管理模式，並且以結構性的量化問卷了解案主狀況，包括個人基本資料與中介結果指標(憂鬱程度、壓力因應、和增強權能)以及最終結果指標(生活滿意度)。其中有 7 位案主因個人意願)或於庇護家園時間過短，因此未能填答問卷。92-93 年研究期間共有 77 位案主完成量化問卷施測。在這個部分首先說明案主之基本資料，再就量化指標施測結果加以呈現，並進行三次測量結果之變化的比較。

一、基本資料

實施的個案中以婚暴個案為主(77 位)，性侵害個案有 10 位，其中有 2 位為其他類型個案(低收入家庭青少年與性侵害個案之案母)。施暴者與案主的關係主要是配偶(67.1%)或前配偶(13.2%)，施暴者為同居人有 2.6%，其他類則為性侵害個案之加害人與低收入家庭之青少年案主，不屬於保護性個案，有 17.1%。案主的年齡介於 21 歲至 50 歲之間($M=36.4$, $SD=10.6$)，若將年齡分類，則案主以落在 31-40 歲和 41-50 歲兩層最多，各分別佔 35.5%、25.0%，51 歲以上者也有 9.2%，20 歲以下為 10.5%。在教育程度方面，以高中職最多(39.5%)，其他依序為國中(34.2%)、大專

(13.2%)、國小(11.8%)、研究所(1位，1.3%)。

案主的族群分佈以閩南為最多(48.7%)，將近四分之一客家婦女(23.7%)，外籍配偶有 13.2%，外省籍為 10.5%，原住民有 3.9%。只有 18.9%的個案沒有子女，有一個子女者有 16.2%，兩個者為 32.4%，三個者為 12.2%，四個以上者也有 20.3%。在工作方面以全職者最多(36.4%)，為無工作者次之(31.2%)，再其次為其他(10.4%)，為在學學生，其餘依序為：部分工作(9.1%)、臨時工(7.8%)、和家管(5.2%)。平均收入則以無收入為最多(43.7%)，有收入者以一萬五千至三萬之間為多(23.9%)，其次為一萬五千元以下者(22.5%)。居住狀況方面多數是在自己的家(37.3%)或是在庇護所(25.3%)。

表 5-1 案主基本背景資料

個案類別	次數	(%)	目前住所	次數	(%)
家暴	65	(84.4)	租的	17	(22.7)
性侵害	10	(13.0)	自己的	28	(37.3)
其他	2	(2.6)	庇護所	19	(25.3)
			其他	11	(14.7)
總和	77	(100.0)	總和	75	(100.0)
族群	次數	(%)	工作情況	次數	(%)
閩南	37	(48.7)	無工作	24	(31.2)
外省	8	(10.5)	全職工作	28	(36.4)
客家	18	(23.7)	部分工作	7	(9.1)
原住民	3	(3.9)	家管	4	(5.2)
外籍	10	(13.2)	臨時工	6	(7.8)
			其他	8	(10.4)
總和	76	(100.0)	總和	77	(100.0)
教育程度	次數	(%)	平均收入	次數	(%)
國小識字	9	(11.8)	無收入	31	(43.7)
國中	26	(34.2)	15000 以下	16	(22.5)
高中職	30	(39.5)	15000-30000 元	17	(23.9)
大專	10	(13.2)	30000-40000 元	6	(8.5)
研究所以上	1	(1.3)	40000-50000 元	1	(1.4)
總和	76	(100.0)	總和	71	(100.0)

孩子數目	次數	(%)	與施暴者關係	次數	(%)
沒有孩子	14	(18.9)	配偶	51	(67.1)
1 個	12	(16.2)	前配偶	10	(13.2)
2 個	24	(32.4)	同居人	2	(2.6)
3 個	9	(12.2)	其他	13	(17.1)
4 個以上	15	(20.3)			
總和	74	(100.0)	總和	76	(100.0)
年齡	次數	(%)			
20 歲 (含) 以下	8	(10.5)			
21-30 歲	15	(19.7)			
31-40 歲	27	(35.5)			
41-50 歲	19	(25.0)			
51 歲以上	7	(9.2)			
總和	76	(100.0)			

二、量化指標施測結果

有 77 位案主完成第一次施測，第二次有 35 位，第三次則有 10 位（表 5-2），有明顯樣本數不足的現象。探究其因，研究者發現，雖然已結案的案主至少應在服務前後進行二次的施測，但因在已結案的 44 位案主中，有 23 位是屬於家園服務之個案，由於是短期安置，案主多在三個月內遷出，因此較無法進行第二次及第三施測；再者，由實務督導中了解，個案意願或個案本身臨時事件的發生等都可能是影響個管員進行施測，成為量化評估的困難與限制。

各指標之施測結果，與各指標之變化狀況及差異檢驗結果。以下依各指標分別陳述。

表 5-2 案主復元情形量化指標統計值

敘述統計 指標	第一次 (N=77)			第二次 (N=35)			第三次 (N=10)		
	平均數	標準差	範圍	平均數	標準差	範圍	平均數	標準差	範圍
憂鬱程度	25.79	13.93	0-57	16.57	11.86	1-47	14.60	7.60	3-28
情緒因應	0.79	0.28	0-1.45	0.81	0.30	0.18-1.45	0.75	0.21	0.45-1
行為因應	1.10	0.43	0-2.43	1.17	0.39	0.14-1.86	1.27	0.35	0.86-2
增強權能	2.65	0.27	2.04-3.18	2.80	0.28	2.32-3.57	2.92	0.48	2.50-4.19
生活滿意度	2.50	0.53	1-3.63	2.65	0.44	1.75-3.75	2.86	0.41	2.383.86

(一) 憂鬱程度

這項指標乃採用 CES-D 量表施測，共有 20 個問項，選項由 0 到 3 分含括：幾乎沒有或從未（少於一天）、有一些或很少的時間（1-2 天）、經常或大半時間（3-4 天）、大部分或幾乎所有時間（5-7 天）。依各次的結果來看第一次施測平均數整體超過臨床憂鬱範圍（ ≥ 16 ）很多，有 70.1% 的案主落入臨床憂鬱範圍。第二次則平均數超過臨床憂鬱範圍一點，有 37.1% 的案主落入臨床憂鬱範圍，第三次的整體平均數在低於臨床憂鬱範圍，有 40% 的案主落入臨床憂鬱範圍。就三次平均數加以比較，第二次分數顯著低於第一次（ $p < .05$ ），第二次與第三次的差異則未達顯著（見表 5-3），但值得注意的是第三次的樣本只有 10 位，因此需以比較保留的態度觀之。

表 5-3 憂鬱程度各次施測結果比較

指標	平均數	標準差	t 值	P 值
第 1-2 次 T1	26.31	11.34	-4.76	0.00
(N=35) T2	16.57	11.86		
第 2-3 次 T1	13.40	9.87	0.66	0.52
(N=10) T2	14.60	7.60		
第 1-3 次 T1	24.70	12.99	-4.13	0.00
(N=10) T2	14.60	7.60		

(二) 壓力因應

這項指標分為兩個向度，一為情緒因應(11題)，另一為行為因應(7題)，一般認為行為因應較有助於個人之調適。各題項之選項與計分為：“從未使用者”得0分，“偶而使用”得1分，“經常使用”得2分。表中所呈現的是各題加總平均值。由表 5-2 可見，平均而言案主此用行為因應多於情緒因應。二種因應以及在三次比較間的變化並未達到顯著差異(見表 5-4 及表 5-5。)

表 5-4 情緒因應各次施測結果比較

指標	平均數	標準差	t 值	P 值
第 1-2 次 T1 (N=35)	0.87	0.28	-1.51	0.14
T2	0.81	0.30		
第 2-3 次 T1 (N=10)	0.72	0.25	0.52	0.61
T2	0.75	0.21		
第 1-3 次 T1 (N=10)	0.74	0.19	0.23	0.83
T2	0.75	0.21		

表 5-5 行為因應各次施測結果比較

指標	平均數	標準差	t 值	P 值
第 1-2 次 T1 (N=35)	1.17	0.47	0.02	0.99
T2	1.17	0.39		
第 2-3 次 T1 (N=10)	1.26	0.30	-0.17	0.87
T2	1.27	0.35		
第 1-3 次 T1 (N=10)	1.11	0.40	-1.30	0.23
T2	1.27	0.35		

(三) 增強權能

這份量表共有 28 題，計分方式以高分代表增強權能程度較大，將各題分數加總後平均，其數值在 1(非常不同意)-4(非常同意)之間。整體上第三次施測的平均分數高於第一次與第二次($M3=2.93>M2=2.8>M1=2.65$ ，見表 5-2)；就 35 對同時完成第一次與第二次者加以比較，結果顯示第二次增強權能程度顯著高於第一次

($p < .05$) (見表 5-6)；但第二次與第三次間、以及第一次與第三間則未達顯著，可能因第三次樣本過少之故，有待未來蒐集更多樣本資料後，繼續檢驗。

表 5-6 增強權能各次施測結果比較

指標	平均數	標準差	t 值	P 值
第 1-2 次 T1 (N=35)	2.65	0.26	4.02	0.00
T2	2.80	0.28		
第 2-3 次 T2 (N=10)	2.84	0.28	0.53	0.61
T3	2.93	0.48		
第 1-3 次 T1 (N=10)	2.73	0.24	1.60	0.14
T3	2.93	0.48		

(四) 生活滿意度

這個部分分別就整體滿意度和生活中各面向(7 題)之滿意度加以評估。各題選項含括非常同意(4)、同意(3)、不同意(2)、非常不同意(1)。各面向部分也是計算加總平均值，整體上案主第三次的平均生活滿意狀況優於第二次及第一次，且第二次也優於第一次(見表 5-2)，呈現正向改變；由表 5-7 更進一步呈現第一次與第二次間的差異達顯著($p = .001$)，而第二次與第三次或第一次與第三次間其未達顯著，可能因樣本過少之故，有待未來蒐集更多樣本資料後，繼續檢驗。在整體滿意度方面，研究者進行 Wilcoxon 檢定，結果顯示兩次施測達顯著差異($Z = -2.58$ ， $p = .010$)。第二次等級高於第一次者有 23 位(我們所樂見的結果)，低於第一次者有 9 位，兩次等級相同者有 2 位。第三次與第二次比較則未達顯著($p > .05$)，但是變化方向仍符合我們的期待，即第三次比第二次生活滿意者有 6 位，第二次比第三次生活滿意者有 4 位。

表 5-7 生活滿意度各次施測結果比較

指標	平均數	標準差	t 值	P 值
第 1-2 次 T1	2.44	0.56	2.87	0.01
(N=35) T2	2.66	0.45		
第 2-3 次 T1	2.66	0.42	0.85	0.42
(N=10) T2	2.86	0.41		
第 1-3 次 T1	2.51	0.32	1.90	0.09
(N=10) T2	2.86	0.41		

三、小結

由上述結果發現，延續處遇工作，因此，93 年與 94 年施測樣本具有相當一致性。整體而言，在量化結果部份，與 93 年結果一致，受虐婦女主經過優點個管的處遇在憂鬱程度方面顯著下降、在增強權能方面顯著提升，在生活滿意度方面也幾乎達到顯著，有正向的改變；但在壓力因應方面並未有顯著的變化，但我們進一步發現受虐婦女面臨壓力問題時，採取行為反應高於情緒反應，其或許是呈現出婦女們不自覺地將壓力直接反應在行為表現；再者，從前述過程中的議題討論可發現，個管師在與案主工作過程中似乎較少討論相關壓力因應或情緒舒緩的議題，致使婦女缺乏選擇與學習經驗，然這樣的論述為研究者觀察與對研究結果的初步推論，仍需未來長期時間的持續追蹤評估，以更進一步強化研究的內在效度。

貳、案主的復元之路－質化分析

優點個管實施目的，在於增強婦女自我主體性、問題解決以及資源運用能力，最終協助受虐婦女生活重建。從相關研討、訓練文件、焦點團體訪談、以及個管師結案訪談報告等資料，分析整理優點個管對受虐婦女的影響與改變，陳述如下（表 5-8）。

一、內在影響

多數受虐婦女長期生活於暴力環境，身心受創而出現低自尊、焦慮、缺乏安

全感、人際關係疏離、自我否定等創傷後壓力症候群，由於優點個管的實施，運用激發案主希望與能力的信念與策略，提升了受虐婦女的自我價值觀感與自信。從文件分析中歸納對受虐婦女內在心理的影響如下：

(一) 自信與自我價值的提升

1. 正視自我所擁有的能力

優點個管師透過優點評量工具，以全人面向來協助案主發掘過去所擁有的優勢與能力、目前的生活狀況，以及對未來的期待與想望，同時運用個人計畫協助案主逐一行動，達成想望目標。處遇過程中，目標的完成讓案主漸次地重新發現與正視自己所擁有的能力，從行動中檢視自己，肯定自己。

「案主剛開始不認為自己會打電腦或過往的工作經歷是她擁有的能力，透過實際操作計畫，而察覺到自己所擁有的也可以落實運用在計畫裡，案主慢慢正向重視到自己擁有的這些能力。」社 4-C3

2. 不再歸咎自己

不再將受虐事件歸咎於自己個人因素，能夠自我認同，自信逐漸萌芽與展現。

「在處遇過程中，透過社工員對案主優點的不斷回饋，增強了案主的自信心，不再那麼容易受他人之行為模式所影響，不再將一切過錯通通歸咎於自己身上，對自己亦不再給予負面的看法了。」社 11-C3

3. 不受他人影響

受虐婦女的自信與自我價值肯定，也呈現在生活中與他人的互動，較能跳脫不受他人看法，而影響自我情緒：

「把我前夫的話當耳邊風，不去理會，我過自己的生活，比較不會因他而影響到自己的情緒、心情，也比較不會在乎別人的眼光，別人怎麼說，因為每個人不一樣。」案 1

「我現在都看得很開，跟以前真的差很多，那時候很糟。我現在不去管它了，反正他們要那樣是他們的事，我做我該做的。他們現在比較不會對我怎樣，如果他真的再動手，我會叫警察。爲了讓孩子有爸媽，這是我一路上忍下來的動力。」

案 6

「我其實一直是很壓抑情緒的人，也擔心別人怎麼看我，可是當我發現，社工員對我是這樣肯定，其實我也告訴自己，要更接納自己的痛苦，和肯定自己的能力。」

案 10

4. 肯定自我存在的價值與意義

優點個管的處遇讓案主看重自己以及自己的被需要，不再存著極端解決自己的想法，重新肯定自我存在的價值與意義：

「我自己很重要，以前就想說命一條，走到沒有辦法走就…，就酒一渴，要往山裡面跳，還是要往海裡面跳，還是要往海裡跳，人生就解決了，可是我現我就不會，我覺自己很重要，且我小孩子也需要我。」案 3

(二) 壓力因應能力增強

優點個管的實施，讓受虐婦女生活壓力因應能力增強，不僅將自己需求表達出來，也同時為學習舒緩負向情緒，讓自己更能因應、面對問題。

「案主拓展自己的靈性需求，找到心靈的慰藉，提升自信心：案主透過禱告抒發自己的負向情緒及自己想望，將自己的需求表達出來，禱告成爲案主面對困難的支持力量來源，從原來的無助，心態變爲積極。」社 4-C3

「我現在對於壓力的面對，採取比較積極的態度，有煩惱時，我會先跟家人或朋友商量，再靜下心來仔細尋求解決問題的方法，不再像之前，會慌張的不知所措，我想我處理問題的能力又向前邁入一大步了。」案 1

「最近，在心血來潮時，案主會開車載子女去遊玩，而心情低潮時，她會打電話求助，或適時的買禮物來犒賞自己（慶祝完成的事）…」案 7

(三) 採取較積極正向的生活態度

受虐婦女的處遇，不僅只是暴力問題的解除，其未來生活的重建更是阻斷暴力循環的重要工作，經過優點個管處遇，案主能夠有信心面對未來挑戰，願意為自己未來更美好的生活而持續努力，就如有個管師提到案主說「世上沒有「有心」卻做不到的事情才是」，正是有信心對未來生活挑戰的具體展現。而另一位案主是對

自己未來的生活抱以更正向與樂觀的態度。

「我覺得只要自己有那個心，再加上外來的支持動力應該就可以繼續持續。因為這世上沒有「有心」卻做不到的事情才是。」社 3-C3

「我覺得我可以作一些事情。但最好我可以趕快出院。Xx(個管師)把我當成沒有病的人，給我肯定。我也願意讓自己的病的影響降低。我將來出院以後，要多運動，也許還可以找工作。」案 11

另一方，由於優點個管的處遇，全人正向的關照，建立受虐婦女的自信、自尊，也讓案主覺察自己可以創造無數的生活選擇，進行採取較正向方式來賺取金錢、提升生活福祉。因此，個管師(社 19)案主表示，為能有更好的生活，儘量克制誘惑，不再接觸過去性交易等場所。

「陪著案主返回竹東處理健保的過程中，路途中案主描述了竹東各個地方的毒窟及從事色情交易的場所，…請案主比較當時的顛沛流離提心吊膽的生活，以及目前生活的穩定充實，案主也似乎有所感受，表示『以後若遷出，雖然不知道自己能不能克制誘惑，但爲了能有更好的生活，會盡量不要回來這裡不要接觸過去的人』，SWER 也當下的支持案主的想法。」社 19-C3⁴

(四) 關照自我需求

優點個管著重於案主的生活重建，優點評量關照案主日常生活、財務保險、職業、教育、社會支持、健康、休閒娛樂、靈性等，是對受虐婦女全人的關懷，讓婦女開始學習關注自己生活不同面向，也由基本需求的滿足逐漸發展更高品質的想望，不再侷限在暴力問題中。

「引導案主看見責任歸屬於公公或人的，皆非自己能掌握的，而公公的門診、案時服藥、不要去田裡，都只能由公公自己主導，因此契機的切入，案主慢慢的將焦點回歸自己，去思考自己的想望，也開始參與工作場所的旅遊和慈善活動，生活不再只是賺錢而已。」案 5

「案主原已有多年之類風濕性關節炎，造成左、右手中指彎曲，但案主未曾正視自身之疾病，定期就醫，自優點個案管理介入後，案主目前會自行購置中藥，每

⁴ 斜體字部份爲個管師引述受虐婦女的話，載於「九十四年推動受暴婦女優點個案管理模式第一次研討會」會議手冊。

天定時浸泡，近來，案主之類風濕性關節炎已逐漸控制中。」社 11-C3

「案主更重視自己的身體健康，並且更知道要保護自己的生命安全。」案 9

（五）學習放下與問題共存

復元並非指受虐婦女不再有爭扎，完全走出暴力陰影；而是個人能以較正向的態度對面對問題，將問題轉移，不再讓自己陷於泥淖，生活中找到與問題阻礙的平衡點，逐漸超越問題限制。

「之前我想把功課唸好、家庭顧好及把身體養好，現在我經過一段時間的努力功課已經不錯，還想更上一層樓，但目前身體雖然還有一些病痛，只是已經不用吃憂鬱症的葯了，我一路走來感觸頗深，因為也許我所期望的並非完全達到，但至少我面對問題時不會再有慌張不安的感覺了。我想以後功課穩定後，要去打工存補習研究所的學費，另外就是認真的生活。」案 2

「現在，我懂得不是每個問題都有正確答案，只求得到問題的合理解釋，執著中慢慢學會放下，不但是解脫自己釋放身邊的人。」案 4

「不過，我知道我的生命不可能等一切都變好了，才開始，因為我希望把照顧孩子的耐心和毅力，拿到我重回職場的適應力。我在人際關係上，還是會怕，不過，至少我願意和以前的朋友聯絡，而最主要的原因，是在於不再討厭自己。」案 10

（六）有成長改變的意願動機

由案主的自我病識感、想要改變現況的動機下，可顯示優點個管對案主的影響與改變：

「我需要被幫助。特別是我以前最討厭 xx(醫院)。但是他們可以幫我穩定。我會接受自己需要幫助，而這樣我可以慢慢改變，我有時候還是很痛苦，而且想到那件事，我會想要報復。但是，我最希望的是，我想要清醒和快樂。」案 11

二、外在改變

展現在案主外在的改變為：

（一）個人行動力的增強

案主自主性與行動力的展現，可由案主較以前勇於表達自己想法，同時在優點評量與個人計畫二項評量工具的運用下，案主逐步學習有效行動的方法和步驟，逐步實現目標期望。

1. 勇於主動表達自己想法

個管師透過與案主的互動，逐漸激發案主，培養其學習做決定的能力，讓案主勇敢的表達自己的需求，並能夠主動提出。例如案主將自己的成長與改變化為文字，展現自己為自己開始表達自己想法與需求的改變感動高興。

「案主會被動接受社工提出的會談時間，縱使身體疲憊，少有自己的意見。社工見此，為引發案主的自主性，將安排會談時間的決定交給案主，使案主慢慢學習主動與社工討論會談可以的時間。經過一個月後，案主能較主動提出她可行的時段，展現她的一些自主性。」社 4-C3

「我不知道我真正害怕的是什麼。過去，我做什麼都很有自信，但是，婚姻所造成的種種……，讓我開始怯步難行。從妳的身上、和我們多次的談話中，都一再地啟發我內心的對話。妳一直引導我把心中的想法和感受說出來。…而儘管我沒有完整跟老師說出來，我很高興至少我有嘗試表達自己」社 7-C3⁵

2. 運用個人計畫實現目標

優點個管的復元信念與策略，即是期待協助案主藉由整理過去經驗，發現與正視自我的潛能與優勢，同時藉由個人計畫的擬定，讓案主學習達成目標計畫的步驟與方法，成為其生活因應的能力，個管師也看到案主這部份的成長與改變。

「社工邀請案主整理自己的工作經驗，使案主看到自己過去工作時付出了什麼，過程中分享她喜歡哪一個工作及什麼樣的工作場域，引導案主建構自己的工作遠景，案主規劃自己找工作的計畫步驟。」社 4-C3

「案主原本無心力工作，卻在填寫表格後不久，就找到新的工作，雖然後還有換，但終究可以說她因為更有自信和目標，而更能夠投入職場。案主對於個案計畫表的執行，非常認真，也自動自發的跟進進度。」案 10

⁵ 為受虐婦女寫給個管師的信件內容，信件刊載於「九十四年推動受暴婦女優點個案管理模式第一次研討會」會議手冊。

3.為想望而努力

較密集的處遇方式，優點個管的實施讓個管師與受虐婦女有更頻繁的接觸與長期的陪伴，同時透過優點原則與評量工具的運用，激發案主潛能，開始為自己的想望目標而努力，付諸行動。如同個管師(社 15)的婦女僅是國中畢業，但為達離婚的目標想望，自己寫訴狀，相信書寫過程對她而言也是另一種復元歷程。

「在長期的陪伴下的確發現案主有明顯的改變，且發現案主潛在能力也發揮出來，例如案主在短時間內決定訴請離婚且自己到法院寫離婚訴狀，對於只有國中學歷的案主來講真的很厲害，這也不得不讓社工員感到佩服之處以及驚覺案主行動力增強；案主把離婚視為是一個希望，後來在談話中也較為正向，同時案主主動表達其對社工員的感謝，把我當作朋友般的對待，其主體性由此可見有明顯提昇。」社 15-C3

(二) 人際關係與生活視野的拓展

對受虐婦女而言，人際關係的拓展是生活重建重要的復元策略。實務經驗中，許多受虐婦女其的人際關係較為疏離，溝通互動能力不佳，因此，導致非正式資源網絡薄弱。優點個管強調案主社區與非正式資源的運用，因此經由全人的關照，婦女開始充實自己，同時改善人際關係與學習適切的溝通技巧。

「我認為人際關係是很重要的，因為人要生存在這社會上，最重要的是人際關係的建立及獨當一面的能力，目前我想我還是要慢慢培養自己自主的能力，一方面努力充實自己，增加自己的知識，另一方面試著努力改善自己人際溝通的能力，我想先做到這些。」案 2

「我可以勇敢、可以有信心。我不會再被他破壞我的生活。有人會幫忙我、關心我。可以交到新的朋友。」案 9

(三) 主動關懷、協助他人

案主感受到自己不是最悲苦的人，體驗悲苦後，再次出發協助更需要幫助的人：

「可以學習做糶以外的事情。有能力幫助自己和別人，有夢想。我會照顧自己的身體，也不要浪費力氣和 xx 吵架。尤其我手可以好、中風可以好，更要好好活著，

然後幫助別人」案9

(四) 資源運用能力的增強

個案管理的目的即是幫助婦女取得資源，同時增進案主資源使用的能力，而在優點個管中則更強調案主非正式與社區資源的運用，而非只是侷限於政府的求助管道。在優點個管介入後，有個管師鼓勵案主參與社區活動，開展生活新經驗，案主關照的焦點也會由先生、孩子，逐漸回到自己；也有案主認為以前不喜歡和鄰居互動，但現也試著互動，並請其幫忙：

「案主原求助對象僅限於公部門，偶爾會向案妹、以前服務學校同事尋求協助，搬至本市後，假日亦曾至住家附近之教會，但動機都不強，自優點個案管理模式介入後，增強案主發掘及使用非正式資源，實施一段時間後，案主固定每個禮拜都會至教會，而且結交了不少志同道合教友，逐漸擴展生活圈，學習壓花…等等技藝，偶爾會和朋友出國散心，案主已逐漸走出傳統中國女人的宿命，學習不再以案家、案夫及案子為生活重心，嘗試發展自己的興趣。」社 11-C3

「我現在比較知道那裡有什麼資源，可去尋求協助，且我也比較敢去請鄰居幫忙…。」案 1

(五) 暴力發生頻率減緩

部份受虐婦女仍再度回到暴力家庭中，然在優點個管處遇中發現，案主的自我主體性增強後，返家後遭受暴力的頻率較低，減緩或延長暴力的發生，而婦女也較能夠自我保護，維護自我安全。

「在優點個案管理模式介入前案主夫婦間暴力循環頻繁，幾乎不超過十天即發生一次的婚暴事件，現則已超過 4 個月未再發生家庭暴力事件，於此雖無法完全遏止家暴情況之發生但這是進步之事實，案家亦逐步走向復元之路，也是在這對夫妻共同實施優點個管之立竿見影成效…。」社 6-C3

表 5-8 對案主的影響與改變

對案主的影響與改變	
一、內在影響	二、外在改變
(一) 自信與自我價值的提升 1. 正視自我所擁有的能力 2. 不再歸咎自己 3. 不受他人影響 4. 肯定自我存在的價值與意義 (二) 壓力因應能力增強 (三) 採取較積極正向的生活態度 (四) 關照自我需求 (五) 學習放下與問題共存 (六) 有成長改變的意願動機	(一) 個人行動力的增強 1. 勇於主動表達自己想法 2. 運用個人計畫實現目標 3. 為想望而努力 (二) 人際關係與生活視野的拓展 (三) 主動關懷、協助他人 (四) 資源運用能力的增強 (五) 暴力發生頻率減緩

第二節 對個管師的影響

根據 David Kolb 的學習圈理論，個人的學習必須經過具體的經驗、反思性的觀察、抽象概念化與積極地具體運用等四個階段，其過程中需要反思和整合以及將抽象知識轉化為具體的工作方法。優點個管對個管師的影響也包含正向與負向的影響，藉由督導討論與相關文件、焦點團體訪談資料，整理歸納如下：(表 5-9)：

壹、個人影響

一、價值與態度的轉變

特別是指對於案主看待案主問題的價值信念，以及與案主專業關係的調整與改變：

(一) 改變個管師問題危機導向的處遇模式

優點個管關照受虐婦女內在自我主體性與動力的提升，改變個管師問題解決為重的處遇模式，重新以更正向、復元觀點看待案主。

「運用優點個案管理模式以來，也漸漸改變自己在面對案主的處遇方法，過去集中在於案主的問題解決，也許案主問題解決了但是主體性與內在動力…等卻未能提昇，運用此模式後讓我可以運用更廣的角度與面向去看待案主，發掘案主的優點，即使不是運用優點個管模式的個案，我也更常應用「(聚焦在)優點不是病理」的原則來面對個案。」社 15-C3

「縱使未進入優點模式的個案，我們仍可將優勢觀點廣泛的運用於各類型個案中，經由訪談及互動中給予案主希望，並提供案主更全面性的思考。」C1

(二) 與案主建立更彈性平等的專業關係

優點個管強調更平等與彈性的專業關係，以更貼近案主距離，因此在工作方法上，優點個管更強調與案主自然的互動，包括外展形式，因此離開會談室進入案主的生活脈絡，有目的的外展或自我坦露，皆是對個管員過去價值信念的轉變：

「初次外展對我及案主而言，都需要一些些勇氣！沒有接觸優點個管模式之前，幾乎不會想到要主動與個案去辦公室以外及其他非正式場合見面會談，覺得這樣

似乎跳脫專業關係範圍，個案會不會因此產生專業關係以外的情感。事實證明，之前的想法太固著及多慮了，只要雙方有正確的溝通及認知，換個輕鬆自在的地方，尤其是以案主的需求為優先考量，對案主來說是全新不一樣的感受，受到尊重及肯定，對一個人自尊的提昇是相當有助益的！」社 24-C3

此外，在個管師角色與處遇方式上，更加彈性，換言之，個管員重新檢視其與案主互動關係、言語以及所抱持的態度等，而此在運用優點個管後均某程度的影響與改變個管師的價值信念。

「挑戰社工員去思考專業關係不是權威關係，處遇也不是用電話偶爾表達關心就可以出現成果，走出服務機構有其必要。」社 3-C4

「參與優點模式後，調整社工員之擴大案主取向之服務，讓案主有更多的主導權，以及探索及激發案主優勢以增加自立。讓社工員重新再去定義及建構他們的語言和態度，從專業者的角色轉變成協同合作者的角色，從個人的態度、語言及行動上去體會人類能力的無限可能性。」社 12-C4

二、社會工作信念的體會與實踐

「案主中心」是社工養成訓練中所強調的，然當踏出校門，在實務場域中，卻會受到環境因素而難以落實，例如工作量激增人員配置卻未調增，社工員沒有太多的時間傾聽、探索等影響。因此指導式的工作方式常常在不知不覺中取代「案主中心」的思想，偏離服務的主體性。

「再次思索什麼是「復元」，什麼是「改變」，我要做的第一步其實很簡單，卻是很深的功夫和重要的工作基礎～好好聆聽，包括時時檢視自己的介入和影響是什麼。當我把握住這一點，無形中就擴大了對話的空間，而對話，是了解彼此的開始。」社 1-G

「優點個管的工作原則為案主是自己的指導者、重視案主與社工助人關係的建立、案主有學習、成長與改變的內在能力等，案主想望、案主個人計畫是在一連串工作的過程中案主與社工共同完成，經由這樣實作的過程，讓社工員體認到，以案主為主體的中心思想的重要性，進而內化成面對任何案主時應有的態度，這是目前我發現大部分社工員成長最多的部分。」社 14-G

三、激發社工員服務熱忱

「我覺得挫折，還有更多的心酸，對自己對這份工作有更多的質疑，我不知道我在做什麼？我不想做只會資源連結的社工，可是我又可以怎樣把握每一次與個案接觸的機會，以催化工作的進展呢？」社 1-C4

誠如個管員(社 1)提到的，許多的第一線婚暴社工人員，面對實務的無助與無奈，在工作數年後而陷入工作瓶項，期待有更進一步的突破，或許優點個管模式的推動帶給個管員許多的壓力，但不可忽略的，許多個管員也表達因為參與優點個管模式方案，讓其能夠更正向的看待自己的專業，再次激發其對社會工作的熱忱。

「優點原則的內化，有助於社會工作人員更正向的看待自己的專業工作，即使面對案主不如服務計畫預期的成長或改善，都有機會透過同儕或督導訓練、支持繼續以「全人」的角度去輔導、陪伴案主。」社 3-C4

「在實施優點個管模式的過程中，我更加深切地熱愛和尊敬每一個生命的演進，包括我自己本身的，畢竟，因為這六大思考點的出現，我認真地檢視自己在處理事務提供服務上的心態、慣性和特色，並從中獲致許多寶貴的生命禮物，而有助於我在建立蛻變型伙伴關係時的彈性和穩定度，並更能夠以此促進人們的自我轉化和放下。」社 7-C2

四、激發潛能，勇於分享

方案推動初期，根據推動團體的觀察，許多個管員較不擅表達，也較怯於互動分享，但經過二年的推動，個管員較能正向看待自己的表現並樂於分享執行經驗，顯示方案的推動，不僅是協助案主，同時過程中也建立個管師自信，讓更正向看待自己。

「實施優點個管鼓勵社工員不僅埋頭苦幹，要把所做的呈現出來共同研討，才會有成長的喜悅。…每當報告傳送出去時是一種滿足與成就感，這種感受來自於自我超越、自我實現而不覺得是苦差事。」社 3-C4

貳、對工作的影響

對個管師工作的影響，包括正面，如提升專業知能與服務品質、對處遇成效

的信心、肯定既有的服務方向、創意的工作方法、與多面向的學習機會等，有收獲也有壓力，個管師也表達個案記錄表件等的工作時間壓力的負面影響。

一、提升專業知能與服務品質

個管員提到其對目前諮詢服務的個案工作的擔心：「若是社工員僅就以答覆案主的法律問題或經濟補助為主要服務內涵，個人很憂心長久下去，社工的專業價值與功能無法彰顯，進而導致取代性的問題。」社 14-G。而由於優點方案的推動，透過不斷的督導「教育訓練以及研討會，使得婚暴個管師的專業知能與服務品質有顯著的提升，不在只是針對案主所提出的問題做回應而已。其主要影響因素為：

（一）有明確可依循的工作方法

由於優點個管模式有其工作原則與方法，因此個管員可明確依循其工作方法進行處遇服務，相較過往自然提升專業內涵。

「在接觸優點之後，我會覺得說至少讓我們有一個比較明確的方向，至少，優勢觀點這個觀念可以放在我們的個案管理上面，感覺比較有一個方向性一點，對，雖然說個案管理一樣可以有很多模式去運用，可是我會覺得說多一套比較明確的東西」社 15-G

「那我覺得做優點可以落實，讓社工員接下來可以想一想，自己從事工作那麼久，或是對當初新進來的同仁她會有一個範本、一個更具體的操作，就是會有一個較具體的概念。」社 20-G

（二）更能回應案主問題

運用優點個管處遇，透過優點評量，個管師可較完整的瞭解案主過去的經驗資源、現在的問題情況以及對未來的想望，更有助於回應案主需求：

「我們認為問題要從優點去看他的問題，可是你去進一步，進一步去看他的脈絡，所以你可能本來跟他去會談會覺得太不知道他在講什麼，讓我們知道說怎麼來回應他的情況，那這個時候，我們就覺得我們做的服務就比人家進步。」社 9-G

（三）個案記錄品質的提升

不在是流水帳的記錄，由於優點個管強調由案主的生活脈絡去看待案主，從未來想望擬定處遇目標，這樣深入的服務內涵，自然應在記錄上有所呈現；再者，在實際推動上，為減化行政工作，各執行單位也在著手研修各單位個案記錄，期待能在符合優點個管記錄標準下，減化記錄工作。

「後來看我們記錄，他非常驚訝耶，因為我們還沒有什麼全面改革什麼的，然後以前寫跟現在寫已經不同了，他發現這個社工人員是可以很清楚要幹什麼的。」社 7-G

（四）明確處遇目標與資料蒐集

每次與案主的會談，自有其目的，因此在實施優點個管後，如同個管員所提到的，更明確瞭解所為何事：

「因為我以前都亂談，就是隨便收集資料，可是這原來就應該是我要去，而不是以前那個模式是對的，是我應該是這個，這個模式所教我們的這個…你怎麼去訪問他，以前他發生什麼事情還是怎樣，就很細地去做一些紀錄跟訪談，我覺得這個模式還比較讓我穩定一點知道說，哦原來他過程之中發生什麼事，跟我原來那個…不是我原來那個是對的，我覺得差異在這裡」社 4-G

同時，在案主紛亂的情緒與思考中，個管員透過優點評量，也能夠較有系統的蒐集資料，明確處遇方向，不致隨案主而起伏改變：

「在輔導過程中，社工員會將與案主共同填寫的優點評量整理後提供給案主分享，案主會很訝異自己在這段歷程中，原來有這麼多的想法，而且對於紛亂的思緒，透過評量，轉化成有秩序有條理的文字呈現在眼前，這張表單有著案主與社工的思緒、情感與理智，透過它案主知道社工在作什麼、社工知道自己在為案主作什麼，彼此都有方向性、有主體性也有責任，分享讓彼此的距離更貼近，分享是有意義的。」社 14-C4

（五）擴展與案主互動的面向

跳脫問題解決思維，優點處遇讓個管師在許多個案量的壓力下，與案主有更密切與全面的接觸。

「因為運用了優點個案管理模式的概念，沒想過在沉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，特別是在求助問題以外的接觸變的更多。…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「專業的友誼關係」。」社 17-C3

二、對自我個案處遇的信心

如前章所提，許多個管師在實施優點個管後對自己在服務案主時，較有信心，也知道自己運用的工作方法，每一步驟和改變案主的方法：

「可是做了優點後，其實我也覺得有信心，雖然說他就算有期限，他也是明明白白的知道說到底在這過程中還可以做些什麼，然後讓他比較穩定一點，安排住宿、安排她的生活，所以我自己的經驗是這樣子。」社 1-G

三、肯定既有的服務方向

對服務取向接近的個管師或機構而言，認為是對其既有服務方向的肯定，有被認可的感受：

「家暴保服務方案很早就為案主考慮：為這些留在加害人身邊的人，我們提供她什麼服務內容？我們依然要協助她重新計劃人生，找新的平衡點。開始時，我們常被質疑，漸漸地被接受；實施優點個案管理模式，與其他縣市交流，越來越多人朝這方向，我們覺得被認可度升高，努力的方向被肯定。」社 25-C4

四、創意的工作方法

由於優點個管強調與案主自然與平等的專業關係，因此不同過往，個管師也會運用如寫卡片等，許多的創意的方式鼓勵、回饋案主，激發案主正向力量：

「...我覺得不一樣是因為它帶動我去看一般的我所做的個管，不一樣的就是我會多加一些就是寫卡片鼓勵他的話阿，就反而是從優點個管這個部分影響到我做現在個管的方式這樣子。」社 4-G

五、多面向的學習機會

優點個管安排內部與外督督導、互動分營的教育訓練以及研討會等，同時優點也強調同儕間的互動討論，甚至如前所述，提出「自我引導小組(SDT)」的同儕優點取向討論方式，讓個管師有多面向的學習機會：

「從多面向學習經驗的機會，同時同儕間的情感支持，也增加更多的使用方法，這樣的學習與支持，得到更多增權。」社 18-C4

六、記錄時間增加

有正面效益，也有工作的負擔和壓力，因此有個管員提到實施優點個管模式對其記錄、報告的時間增加：

「由於我們並沒有修正原有的表件,實施優點的個案便要登載兩份報告,使我們報告的時間負擔較重。工作壓力較大。」社 25-C4

表 5-9 對個管師的影響與改變

對個管師的影響與改變	
壹、個人影響	貳、對工作的影響
一、價值與態度的轉變 (一) 改變個管師問題危機導向的處遇模式 (二) 與案主建立更彈性平等的專業關係 二、社會工作信念的體會與實踐 三、激發社工員服務熱忱 四、激發潛能，勇於分享	一、提升專業知能與服務品質 (一) 有明確可依循的工作方法 (二) 更能回應案主問題 (三) 個案記錄品質的提升 (四) 明確處遇目標與資料蒐集 (五) 擴展與案主互動的面向 二、對自我個案處遇的信心 三、肯定既有的服務方向 四、創意的工作方法 五、多面向的學習機會 六、記錄時間增加

第三節 對機構的影響

Payne (1997) 指出在社會脈絡中存在著案主、社工人員與社工作機構等三大社會工作要素，因此，優點個管方案的推動也與組織因素相關。如前所述，優點方案的推動，提升個管員專業知能，強化深化服務，而延續 93 年，94 年優點方案是否又對各執行單位的制度與措施面產生影響，由相關文件及焦點團體訪談內容為主，整理優點個管實施後對機構服務內涵、組織結構以及構構支持的影響，說明如下 (表 5-10)：

壹、服務內涵

一、提升機構專業形象與定位

對案主而言，或許並不清楚個管師所運用的理論與工作方法、流程等，但當案主感受自我被重視、因應問題的能力被提升後，自然會相信所接受的服務是專業而有助益的，而個管師或社工人員與網絡成員互動同時，也會受到認同與肯定，有助於提升機構專業形象與定位：

「當社工反思自己的工作專業價值與家暴各領域 (警政、衛正、教育、司法) 跨部門合作，如何讓這些部門認可社工是專業的，特別是司法部門。若社工所提的個案輔導摘要報告清楚陳述一套工作信念、理論依據、優點評量與問卷評估，相信對於建構機構專業形象是積極且正向的。」社 14-C4

二、將社會工作理論與實務結合運用

如前章節所提到，在執行過程中優點個管員不斷藉由督導、互動分享的教育訓練以及研討會的機會，進行理論與實務的對話，且包括不同理論與處遇方法的綜融，這對於面對結構性障礙而有「理論無用論」的實務界而言，是一大突破與躍進，也讓機構的服務理念有所理論依據：

「在社工教育養成訓練或是在職訓練中，社工被教導各種理論模式，不過在實務的運用上卻較少發揮功效，主要關鍵在於將理論運用在實務中的具體過程為何？…在長達二年的實務督導歷程，讓參與的社工員清楚明確的知道如何執行，如何融

合其他理論的價值信念，使得這個在模式實踐歷程中減少障礙，工作得以延續。」社 14-C4

三、促使機構建立具體可行的服務模式，深化服務工作

如同 93 年優點評估研究報告（宋麗玉等，2004）提到，在實施優點個管後，造成組織服務內涵的改變，由過去的問題解決逐漸朝向優點取向、由危機處遇擴展至婦女生活重建面向、服務更密集、並且增加外展頻率，而在工作方法上也有了較具體的工作與指標。延續 93 年，94 年由個管師的報告⁶中也顯示，個管師依循優點原則與工作方法進行處遇，也更為內化嫻熟優點個管模式的運用，因此，優點個管對於機構的影響上，則更促使機構建立具體可行的服務模式，進而深化服務工作：

在服務內容部分，機構的服務內涵更朝向案主的生活重建工作：

「實施優點個管模式的服務內容除了針對案主安全上、經濟上、醫療上、法律上、心理復健、就業…等提供被害人各項保護服務外，更進一步關注的是案主的復原力、主體性的發揮、生活功能的重建。」社 3-C4

在服務方式上，整體機構原則也由個管師單一的電話關懷或被動等待受虐婦女主動求助轉變為更積極的外展服務，更深入案主的生活脈絡，提供更深入的處遇服務：

「以往的服務大都偏重緊急危機處遇，透過電話關懷與受暴婦女進行互動，實施優點後除了篩選出來參與實驗方案的個案外，社工員比較能夠接受外展服務，從通報的個案中覺得有需要即進行家訪，由被動化為主動，而且有一套評量的工具與處遇原則供社工員提供服務時的依循，讓社工員對個案的處遇有方向非散彈式的，愛怎麼做就怎麼做，對個案的服務較能深化。」社 3-C4

四、資源連結對象的轉換

優點個管強調案主非正式支持網絡的建構，因此對於向來由機構提供受虐婦女正式資源的婦女保護工作而言，也是一大改變。事實上，在案主權益下，案主

⁶ 係指 94 年推動受暴婦女優點個案管理模式第二次研討會會議手冊，辦理時間：94 年 11 月 3 日。

自當有權使用任何政府所提供的資源服務，換言之，優點個管並非剝奪案主使用資源的權利，而是為案主開創另一資源獲取管道，因此對機構而言，除過去一般貫以連結與建構的警政、司法、醫療或教育等正式資源體系外，在資源連結對象上也有所轉換，更增加社區以及案主個人非正式支持網絡的建構，以更進一步協助案主生活重建。

「過去在資源的運用上以正式資源為主尤其以公部門的資源為重，當正式資源無法滿足案主的需求時，就會抱怨資源的不足。實施優點後強調的社區非正式支持及無形的精神資源，這是社工員容易忽略的地方，其實走入社區接近案主生活的環境，才能瞭解案主的資源在哪裡？且讓社工員認識到給案主的不再只是魚，不只是釣竿，而是讓案主去看到眼前有一大遍海洋（想望），自己可以想像各種不同方式（資源）去釣魚。」社 3-C4

五、促使機構進行組織運作之自我檢視

社會工作機構的組織脈絡也會影響社工人員和案主之間的互動，在組織脈絡下，組織的目標與理念、團隊合作情形、資源等均是影響社會工作處遇的因素之一，具體的項目包括工作團隊的共識、督導制度的建立、成員彼此互相激勵或討論的組織氣氛、人力與經費、個案的負荷量，以及對彼此角色的期待等均是考量的因素。因此，優點個管方案的推動，除了述明確對機構產生的正向影響外，不可諱言的，也讓機構重新檢視、反省機構的服務理念、服務方式與是否提供足夠的支持等，促使機構為落實優點個管推動之大體檢，甚至突顯許多組織結構性問題或對受虐婦女看法的歧異（此部份已於第四章第三節實踐優點個管的策略對話）。

反思本身即是推動方案的契機，根據研究團體的觀察，機構大體檢的目的，正是為明年度普及實施優點個管而準備，相信必然使該機構更具提供受虐婦女生活重建的基礎。此外，在實施優點後，部分機構也開始思考理想的處遇方式，包括服務的個案量等，期待在久缺資源與人力不足的情形下，磨合出一個深化服務的工作方式

「優點個案管理模式建議每位社工員適當之個案負荷量 1：20，無法實施於全部的

案主是可見的事實，不過，擷取優點模式的精神去與機構現實制度與資源面創造出磨合的機會，仍可對機構規劃出服務上的理想性，進而凝聚能量以倡導實踐。」社 3-C4

六、服務定位與優點精神原則一致

優點個管的實施，對多數機構有所影響，但也有個管師表示，該機構原本之服務定位與優點個管模式精神原則一致，也強調外展和案主非正式支持網絡的連結工作，因此，實施優點個管前後，對機構並無改變，反而是肯定先前的服務方式，提供理論依據。

「本中心推出關懷家庭服務，參與家庭暴力防治工作團隊已屆五年，以陪伴的角色、正向的觀點，關懷案主與家人整體的家庭功能發展。自許方案在案主受創期間提供全人的觀照，幫助案主恢復自我功能，重建生活。九十三年三月起加入優點個案管理模式實驗計劃，一年半期間，我們不覺得此模式與中心原本的工作模式有太大不同。優點個管的工作精神及原則、工作方法，都和「關懷家庭」的理念很類似。因此並不會因為此模式而影響機構運作。」社 25-C4

貳、組織結構

一、機構人力的調整

93 年各執行機構，在人力與工作內涵的調整方面，大多數單位並沒有任何變動，只有一民間部門則將人力由過去兼作直接與間接服務，改變為區分直接人力與間接人力，並且期待直接人力都採取優點個管模式，是改變最大者（宋麗玉等，2004）。然在 94 年，在人力調整部分，因應不同機構的實際運作情形，則各有不同，依據研究團體觀察，初步將其歸納為三種調整，分述如下：

（一）專司優點個管的直接服務人力調整

此種調整是將機構內部無法或無意願持續參與優點個管模式之社工人員調整職務，據研究團體的觀察瞭解，採取此方式之機構在調整前與機構社工人員充份溝通後所形成的機構政策，而此人力的調整也宣誓該機構落實推動普及實施優

點個管的實施，其個管師表示：

「你做還是不做?那不做，你走，不做的人，你去別組發展這樣好了，因為我這個組的，我確定的方向是這個，那如果你認為這概念對你還說很困難，你也不認同這個取向，那麻煩你去別組發展，你去做活動，我要我整組的一群人一起在發展這個東西。」社 7-G

(二) 持續擴大參與的個管師

再者，在優點個管的推動中，也有一縣市家暴中心在機構主管的全力支持與推動下，不但在 93 年納入性侵害防治組社工人員，更在 94 年加入兒童及少年保護組，成為運用最廣泛的單位。政策的推動，最擔心的即是上有政策下有對象，而優點個管模式強調案主是指導者的同時，也重視個管員主體性的展現，然政策的落實必然也對個管員形成壓力，二者之間，據研究團體與他單位個管師的私下詢問，似乎對該機構個管師而言，由參與優點個管感受到專業的提升與助益，也認同於優點的推動。

「其實我可不可以直接講，我相信她們的督導一定也是很成功，所以他的 worker 並不是真的反彈那麼大，其實也滿感受到這邊的好處。因為我也有在 xx 不在場的時候跟他們聊過，問她們，你們不會覺得壓力很大或被強迫，其實我覺得他們的回應是收穫滿多的啦，所以也不會真的覺得不想做」社 25-G

(三) 部份參與的人力調整

此外，也有部份機構在無法調整人力又不願勉強個管師的情形下，由個管師自由選擇參與優點個管模式，形成組織內部的部分人力參與情形。然該機構用心下，儘管部份人員選擇暫時不參與方案，卻仍善用時機，要求未參與個管師仍要選案進行積極輔導，她提到：

「我也今年，因為他們兩個不加入，所以我也跟他們說，你們兩個不加入，我也開放讓你們，但你們也是一定要選兩個積極個案，然後你用什麼方式給我都無所謂，但是我說我在內督的時候我會安排他們要做分享，我會要求他們，他們不用優點的那兩個個案，要一起做，這樣才會公平，社工才不會那裡做比較。」社 3-G

藉由優點個管模式的服務流程，將機構的服務流程加以一致化，包括個案記錄完成時間、與案主會面數等；換言之，即使個管師未持續參與，然在服務提供上卻可以達到最基本的服務要求。

二、組織互動

93 年優點評估研究報告（宋麗玉等）顯示，優點個管對機構影響最大的應屬於機構氣氛，有的組織逐漸瀰漫一股優點的氣氛，有的則因工作人員的認識不同而有一些歧見。

（一）機構內部看法歧異，但也創造機構內不同單位的對話機制

在組織內部間，因不同單位人員未能夠對優點個管深化服務的工作方式有所認識，在耳聞的情形下，難免形成不同的看法，誠如 93 年般，有個管師感受到氣氛歧異的壓力，但其認為優點個管也創造機構內部不同單位間的對話機制：

「因為其實每個機構團體，甚至是政府單位都不一樣，像我們那邊是大家在看到底應該要做什麼，尤其是我們督導她其實很極力在做倡導，比方說她會在社工會議上去說明，但我們就看到有一些同仁她們聽到一半就走了，她們是沒興趣。」社 9-G

「機構內實際上可能存在並提供不同理論模式的處遇服務，運用優點個管模式，與其它理論模式的特性去形塑與機構內其他直接服務人員間的彼此對話，以期形成共識-以優勢觀點的精神與原則可媒合其他理論技巧提供服務。」社 3-C4

（二）正向組織氣氛的形成

個管師內化優點原則，自然而然在其與人互動中呈現，因此在組織內部形成一股正向優點的氣氛，並在彼此互動的討論下，真正成為團隊工作：

「組內氣氛開始散開一股凡事以正向、優點對待的風潮，不同社工員對於不同案件的看法及處理，每個人較願意以正向的給予回饋，聽到與自己不同看法時，能以正向的去接受他人的意見。」社 3-C4

「團體討論次數增加、團隊合作再現：透過優點個案管理的內部與外部督導，團隊成員從原來的生疏感到彼此熟悉，從單打獨鬥到團隊合作，對機構而言共創了團

隊合作的機制。」社 27-G

「社工員在處遇個案時常以任務取向，在團督的過程也著重在專家的指導性，然而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，在相互支持與互助的關係下，彼此分享經驗，讓同儕間成為彼此的鏡子，逐漸增強社工員之自信。」社 12-C4

此外，除個管師彼此間的支持外，對機構督導而言，也較能以正向觀點或態度協助督導與支持社工員，激發社工人員潛力與看重社會工作價值，漸次地形成優點取向的督導模式：

「由於以往督導的過程，往往只針對社工員在個案處遇過程之督導，協助社工員在處遇個案過程之困境及不足，而易忽略社工員之價值，因此，參與優點個案管理模式後，督導過程著重於視案主之優勢、興趣、能力、知識與潛力，而非其診斷、不足、病徵和弱勢，以案主之優點視其需求。其次，督導者係視社工員有學習、成長和改變之能力，進而使社工員發展自信，並轉移服務工作，有助於社工員發掘案主之優點與潛能。」社 12-C4

（三）定期督導的建立

對許多機構而言，或因人力不足，或因被其他工作排擠等因素，並未能夠召開機構內部督導，或僅是工作性的督導，而優點個管的推動，也影響機構建立定期督導，健全機構督導制度。

「對於機構內從事優點之團隊，除了督導定期之提供指導與同儕間之相互支持帶來極大之動力。定期之跨團體督導，個案心得分享，師長提供專業指導給予適時回饋與鼓勵，對工作人員在工作上有其必要性。」社 3-C4

參、機構支持

有關機構支持部分，主要係指機構對於相關費用的補助、工作時間的相對調整補休制度的建立，以及相關教育訓練的提供等。由相關文件、焦點訪談資料以及推動團隊的觀察發現，政府部門因已有相關人事差旅等規範，因此，優點個管的實施並帶來任何的影響，惟可能因年度差旅費用編列差距，而有所不足，有外

展上的困難；另外民間單位部份，多數機構也依內部人事規定，而進行補修和差旅補助等，但機構主管提出優點的實施確實增加機構時間和經費成本支出，而向理監事提出說明，無形中也對機構主管產生壓力，但儘管如此，其仍然肯定這樣的服務信念。

「不容否認，推動優點個案管理模式，需要機構之支持，甚至於調整機構之部份行政規定以符合需求，例如：補假方式、社工員上班時間之彈性調整、個案紀錄之調整、增加社會資源的接觸與開拓、增加在職訓練等等，對於機構管理者而言，增加時間投入和經費成本，且推動方案達成之成效，以說服理監事會對持續推動方案之支持，對機構管理者而言，承擔方案成效之責任，造成管理者之壓力。」
社 12-C4

此外，據研究團隊解瞭，該機構也因應優點個管的實施，提供個管員假日或夜間外展的補休制度，但據其機構督導私下表示，推行至今尚無個管師提出，顯示個管師仍以白天上班時間的服務居多。

綜合上述，發現優點個管對機構支持的部份似乎較無太大的影響，甚至機構朝向儘量因應可能發生的需求而調整，然由於對多數機構而言，94 年每位個管師仍以選擇 1-2 位案主進行服務提供，尚未全面普及實施，因此，此部份的影響仍有待後續進一步的觀察。

小結：

綜觀本章，優點個案模式的推動確實對案主、個管師以及機構帶來改變與影響，對個案而言，從各指標單一分數的變化以及質化的分析上，可明顯看出優點個管對案主內在自尊、自信的提升以及外在行動力、資源運用與人際關係等的強化與增進；對個管師而言，雖然有感受到工作的增加，但專業服務知能與地位的增進，卻帶給其更多正向的改變與認同；對機構而言，不論在組織專業形象與定位或內部互動等，雖有不同的影響，但卻開啟更多的對話與互動，組織氣氛凝聚逐漸形成共識。然而是否優點方案的推動如此順遂，所面臨的問題與限制又是如何，將如何因應，對於優點方案推動的問題分析以及因應之道，將由下章說明。

表 5-10 對機構的影響與改變

對機構的影響與改變		
壹、服務內涵	貳、組織結構	參、機構支持
一、提升機構專業形象與定位 二、將社會工作理論與實務結合運用 三、促使機構建立具體可行的服務模式，深化服務工作 四、資源連結對象的轉換 五、促使機構進行組織運作之自我檢視 六、服務定位與優點精神原則一致	一、機構人力的調整 (一) 專司優點個管的直接服務人力調整 (二) 持續擴大參與的個管師 (三) 部份參與的人力調整 二、組織互動 (一) 機構內部看法歧異，但也創造機構內不同單位的對話機制 (二) 正向組織氣氛的形成 (三) 定期督導的建立	雖增加機構時間與人力付出，但在相關費用的補助、工作時的相對調整補休制度的建立，以及相關教育訓練的提供等，對多數機構而言，並無明顯差異。

第六章 問題分析與因應策略

在民國 92 年 9 月起內政部家防會著手推動受虐婦女深化服務的優點個管模式，目前參與計畫的縣市防治中心以及民間機構的婚暴個管師，在模式運用上已漸次的由摸索、領略到內化並發展自我的運用方法。換言之，在優點個管模式的推動上，多數個管師已具備一定程度的知識與技能，甚至某些單位已開始著手普及實施優點個管模式。一路走來，此項方案推動至今已屆滿二年，在方案的推動過程中，看似順遂的過程，其實也面臨到各種不同的問題，而不同的單位反映出不同的問題，也常反映原已存在的問題，例如可能是優點個管的執行問題，也可能是家暴防治基本的結構性問題，更甚至是社工教育、社工制度或個管師個人內在的議題，這些問題彼此間常互有關連或互為因果。

從 94 年所辦理的優點個管師互動分享營與國內研討會中也發現，實務界與學界對於優點個管推動十分寄予厚望，因此有相當多對於執行面與結構面的對話，包括對優點個管是否忽略暴力所致的「問題」與惡性循環？而只是用以逃避現實的藉口？或強迫人們採用過度的樂觀主義和噁心的正向思考等觀念性的問題，如何進行危機處遇與生活重建，面對如此龐大的家暴個案量下，優點個管的實施是否會產生個案排擠效益等的執行面議題，以及優點個管對機構的影響等組織結構面議題，這些都是各界所關心與疑問處，也是推動團隊所面臨的挑戰與問題。

事實上，問題的提出也是一種成果的展現，因為只有在實踐過才能真正發現問題，只有真正關心才會提出問題，甚至問題的提出也是另一種對限制與壓力的反應，誠如對婚暴個案的處遇，優點個管並非不去看待案主問題，而是以正向、優勢的觀點重新啟動案主的生命力，因此，對於優點個管的推動，有了這些善意的互動與具體的行動因應，得以更進一步深化與落實。從問題開始被發現、被檢視、被釐清，以及被討論、釋疑與解決，以下是推動團體企圖從方案推動的過程中，藉由相關文件⁷以及針對優點個管督導紀錄與個管師的焦點團體，整理出來的相關問題討論與因應之道。

⁷ 分析文件包括：94 年推動受暴婦女優點個案管理模式第一次與第二次研討會議手冊，辦理時間 94 年 6 月 17 日、11 月 3 日，以及 94 年優點個案管理模式實施二次互動分享營會議記錄，辦理時間 94 年 4 月 24 日、10 月 21 日。

第一節 方案推動問題分析

本節將由優點個管模式推動的過程，瞭解婚暴個管師實施優點個管所遭遇的問題與壓力，以及探討在整體方案推動所面臨結構性的限制，分析如下（表 6-1）：

壹、個管師實施優點個管過程中顯示的問題

一、對復元優勢觀點運用的內化問題

對特定處遇模式的熟悉與應用，必須經過長時間的學習、應用、自我轉化與內化，從 93 年的評估研究報告（宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004）中顯示，參與優點方案的個管師在認知與工作方法上，或多或少都必須面臨到自我轉化與內化的歷程，特別是對優勢與復元觀點的接受，目前對個管師而言，多數都能夠做到讚美、陪伴、傾聽、尊重等初層次的希望行為（顏玉如，2005），但對於案主悲苦無望的挫折與困境，個管師如何看見希望引領案主跨越障礙，同時擔心過度樂觀與正向思考，是否會讓個管師落入助人工作迷思，以及個管師覺察自己對於個案的處遇會受到主觀感受的影響等，成為個管師在優點實踐的希望困境。

（一）面臨更高層次激發案主希望的困難

相較 93 年，僅管婚暴個管師同樣面臨希望困境，但探究內涵可發現，個管師所面臨的希望困境已由看待案主、診斷問題的阻礙，提升為如何對悲苦困境的重新詮釋，找到案主生命的新出口，有層次上的不同。

「相信大家作「優點」的那段時間花了很多精力作了許多內化、甚至經歷一些轉折，我想實務工作者會有一個體悟是：要激發案主希望最重要的是自己有沒有看到希望？當發生希望關卡時，自己在什麼位置？有沒有跨越過去？當在協助案主時只是一個部分，所以我們很難說今天你對待案主很正向、可是對待自己或其他人卻沒有辦法，這樣的內化其實不夠深刻。」 C1

「社工員本身可以回歸，我們要看見希望，看見復元能力，我們自己本身很重要，我們要一個肩膀、一個鏡子，問題是，我們看不看的到我們的肩膀、鏡子？自省能力可以回歸到最根本。至少社工員要相信自己。我覺得這個工作本身對社工員是最困難的。」社 17-C1

（二）轉化為優點取向之困難

「...就會開始想看到他的狀態，自己可以怎麼樣轉化去看到他的優點，其實我覺得這個部分對社工員來講，如果自己本身不是都是看優點，是一個看問題取向的人，那是比較要去花一些時間去轉化，...，要去內化這些問題要怎麼去問話等，我覺得那部份就是要去轉化很多，或有時要去預備很多的，才不會卡卡，因為你可能本身就不是講那樣的話。」社 4-G

（三）案主歸功個管師引發個管師擔憂

實施過程中，儘管理解優點個管的精神是強調協助案主自我主體性的發揮，但面對案主給予肯定個管師存在與扮演提供協助重要角色時的回饋，個管師不禁產生另一產種擔心與困惑。曾有個管師表示：

「優點個管」的精神是讓案主發掘自己的潛能、為自己生命做計劃、為自己負責，「肯定自己是一個有能力的人」的感受多過「都是社工對我的幫助」。當聽到案主回饋「若沒有你，我無法想像自己可以」時，雖覺感動卻不免落入助人工作之迷失。」社 5-C2

（四）對案主的主觀感受之限制

個管師提到與個案工作時，會受到自我主觀感受的限制，對有改變成長意願的案主，優先進行處遇，並較有意願進行外展。

「覺得選案很重要。與個案第一眼的感覺很重要，這個個案似乎與我頻道很投合，在會談過程中我評估他有改變的動機，有意願，或許是缺乏資源或許是能力被事件給淹沒而沒有發揮，較能支持我繼續下去的動力，也較能激發我想與案主進行外展的意願。」社 30-C3

從述可知，對於優勢觀點的運用，個管師仍在著不同層次的問題與障礙，甚至是對於優勢觀點的存疑，例如對於復元優點觀點是否只是過度樂觀和正向思考？而忽略案主的負面情緒或是案主的問題等，這些種種也曾在研討論會中陸續提出討論，真的只是天真的天花亂墜一樣的給予案主童話式自我哄騙的讚美嗎？其實不然，任何的社會工作處遇、工作模式與技巧方法，甚至每一次的會談與外展等都是有意目的性的，因此，對優點個管而言也是一樣，強調相信案主有學習和

改變的能力，信心、希望、樂觀和正向思考的觀點，激發案主希望，並非是短暫沒有架構和主題焦點的處遇，其最終目的則仍是協助受虐婦女遠離暴力，生活自立，此舉也正是家暴防治的精神與內涵。由此可知，不論是激發案主希望或擔心過度強調希望而忽略問題等，都是對於內化優勢觀點的障礙。

二、對評量工具使用的矛盾與障礙

(一) 評量工具為優點個案實施之必要的疑問

優點評量與個人計畫表則是實施優點處遇的重要工具，其不僅有協助個案師瞭解案主，更有著案主自我實踐的重要意涵，然面對普遍個案量過高的負荷壓力，個案師也提到優點個案是否一定要用優點評量與個人計畫工具，若未使用就不算是優點個案的疑惑與討論。

「我們大部分的個案，都不是完全依照那個表格，優勢觀點其實是一個觀點，是看待案主與社工員的方式，一個思考的邏輯，...我們的決定是，全面用優點個案的邏輯跟概念去跟個案工作，但只選擇某幾位個案作全套，在對話與行動方面比較是以這個方面去做，但我們也不知道不填表、不做計畫，就不算優點個案，這也都還在思考當中。」社 10-C1

「我個人是有個疑問，就是說到底你出來的東西，是怎麼樣叫做優點，因為像剛才講的個人計劃和優點評量，這部份本來就是所謂的優點，那到底我們出來是只要有運用原則或是一定要那二個表格，還是在寫那幾個流程就算啦!還是說你必須要兩個表格都一樣，然後抄抄表格那些。」社 9-G

(二) 與案主目標設定的困難

從文件中發現，婚暴優點個案師在運用優點評量與個人計畫時，面臨著案主缺乏目標決定力，或是對於所設定目標的改變，以及在設定過程中，受虐婦女所設定的目標很可能與個案師、社會的主流價值有所衝突等，與案主目標設定的困難。

1. 案主缺乏目標決定力

或因受虐婦女身心受創，而對自我信心低落，或因從未想到自立生活的未

來，致使受虐婦女在負面的情形下，往往對未來猶疑，缺乏自我決定的能力，雖然運用優點個管評量工具目的正是藉由目標設定過程，培養婦女為自己思考與做決定的能力，但也因此個管師在進行優點評量與個人計畫時，自然會面臨時案主缺乏為自己設定目標或做決定的能力，或者是在設定目標後會一改再改，讓個管師無法聚焦：

「有時會覺得拘泥於計劃目標的訂定對案主來說其實是辛苦的，有些個案對於”做出決定”這件事就已是一件非常困難的事，有時只是陪著她，對她來講反而是她需要的，又如果這樣的陪伴缺乏目標性，那我們是不是又落入另一種無形的強勢，期待案主一定要做些什麼？」社 5-C2

2. 案主目標的變動性

「第一次互動分享營曾提過關於表格使用問題，在使用了一段時間後仍覺有些相關表格之運用問題及限制，如「花田計劃」面對個案一再改變計畫目標，無法聚焦，常讓個人計畫之訂定流於形式，而失去意義。」社 5-C2

3. 與案主目標價值衝突

個管師提到雖然沒有不切實際的目標，但若是案主所提出的想望目標是與社會主流價值或是案主父母親想法相違背時應如何處遇？面臨到價值的衝突與抉擇。

「若案主的個人計畫中，有違反主流價值、社工員自我價值，抑或可能會對案主造成負面影響時，是否仍須支持案主進行個人計畫（如案主的個人計畫為國中畢業後當檳榔西施 vs. 主流價值的升學與工作觀，以及檳榔西施的工作會對案主有不良的影響）」？C1

「在優點個管中，老師們一直強調要去注意案主自己想要什麼，是不是我們工作者要去調整自己的想法，讓案主去想這件事情。我們父母親與工作者允許他們休學完成他們的明星夢嗎？這個蠻挑戰到過去社會工作推展的主流價值觀的問題。」社 14-C1

不論是國內外文獻或實務工作經驗已顯示受虐婦女復元歷程並非線性；事實上，並非只有受虐婦女缺乏自決的能力，弱勢族群或甚至是一般民眾，也會面臨

不知自己要什麼或無法做決定的時刻，更何況是受虐婦女。正因為對未來猶疑，所以要給予信心、希望，因為不知自己要什麼，所以要設定想望目標，因為缺乏自決能力，所以要計畫目標，這是一個藉由個管師陪伴的練習與培養能力過程，或許就如校園是學生學習的場所，允許學生某種度的犯錯，那麼可否將個人計畫目標視為受虐婦女再次學習的機會，也同樣給予更多練習與目標創意空間。

（三）評量工具的運用增加個管師的工作負荷

由於一般對家暴個案的服務普遍未運用相關的評估工具或表件，因此對個管師而言，相較過去，優點評量與個人計畫的運用自然也就增加個管師的工作量。

「我想比較是在那個過程當中，除了我們原本要寫的記錄之外，還要加上就是現在實施優點個管的表格，這些總總加起來對我們真的是蠻多的。這些表格包括結案、開案、服務過程記錄表，再加上個人計畫和優點評量表，然後跟個案計畫表如果每週要談，那就要一直加上去了。」社 4-G

（四）評量工具、個案記錄與家暴資料庫三者的整合問題

個案記錄與家暴資料庫的登打是目前家暴工作的要項，而優點評量與個人計畫表則是實施優點處遇的重要工具。評量工具是屬於案主的計畫目標，但個案記錄則是個管師的處遇計畫，二者有不同的目的與功能，現階段由於各單位記錄格式未盡同，在未整合之下，個管師只好分別填寫，此也會影響個管師實施優點的意願。

「政府單位，要寫優點評量，又要寫內政部的東西，一個個案是必須寫兩份的，我們花了很多時間試圖將兩者合併，但後來還是失敗了，期待家暴委員會同意我們的評量可以變成一個 form 的話，我們就不用做二次工。」社 14-C1

「其實我們中心不太會因為這個而去改變那個時間，就像他們一樣，他該花多少個案...就是花多少時間，他該開案就開案，所以並不會受這個影響，那比較真的影響是在那個紀錄表格，怎樣讓同仁不用再抄，因為我們都另外再抄一次，所以那個是我們的問題，這個我覺得比較重視的問題。」社 25-G

三、外展與專業友誼關係運用的兩難

文件中，個管師提到對於專業友誼關係的建立與外展時所面臨的問題、發現，整理如下：

（一）專業友誼關係與社會工作專業關係價值的釐清

社會工作是一門藝術，而優點個管強調較平等與彈性的專業友誼關係更是要展現個管師與案主真誠的互動，關係界線的拿捏，也需個管師由經驗中學習建構。

「助人關係的界線：與案主之間的專業關係是必須要經營的，但同時又要保有「專業的友誼關係」，這個部份的拿捏對於 SWER 和案主來說都是很大的考驗。因為我們比較期待以平等的方式來與案主工作，使得案主有時會忘了與 SWER 之間的界線，例如：SWR 沒有滿足達到案主所期待的事情時，案主會對 SWR 有憤怒的情緒及不禮貌的言語...，雖然 SWER 可以以幽默的態度面對，可以將不舒服的感覺反轉回去；但我卻開始思考所謂的「專業的友誼關係」，是否是無限度的延伸，又或著關係應拿捏的恰到好處。」社 19-C1

（二）尊重案主與個管師主體性兼顧的為難

雖然優點個管中強調專友誼關係，案主與個管師互為主體，但實際上，不容否認的，個管師仍是屬於具權力的一方，在目前家暴的處遇，社工員除非夜間緊急危機狀況的發生，多數的個案服務工作仍以白天上班時間為主，僅管個管師對與自己相同是白天有工作的受虐婦女，仍然要提供適切與專業的服務，但在外展的進行上，則面臨是否要以個管師的下班時間來進行，或與機構規定相衝突時，個管師應如何抉擇，或許偶一為之是可行的，但長期呢？個管師尊重案主與自我主體性兼顧的為難。

「大家應該都有這樣的經驗：身為社工員的你一定經常面臨兩難「抉擇」：要上班時間進行？還是利用下班時間呢？可是社工員每天上班時間都不夠用了，還要利用私人時間做優點加班，和案主聯絡、或做外展？」社 26-C3

四、個管師社區非正式資源運用能力不足

雖然在優點個管原則中提到社區是資源的綠洲，強調社區非正式資源運用能力不足，不過在實際操作上，就如同 93 年優點評估報告結果也發現在優點原則中較難實踐的原則是非正式支持網絡的運用，但由於案主立即的需求與期待，以及

案主原本的非正式資源就比較貧乏，因此仍有很大的努力空間(宋麗玉等，2004)。

「某些案主已經在運用資源，但因為有時因有過負面經驗，所以如何讓案主瞭解自己有哪些資源？資源就是一條道路，社工員要引領案主進入。社工員會幫案主找正式、非正式資源，但案主是否看到社工員示範正在如何找資源？否則案主仍會依賴社工員。機構需協助提供並鋪陳資源。」社 3-C2

五、支持體系不足

優點個管師在執行處遇時，在模式運用上會有觀點接受、評量工具的適應、內化與實踐後疑惑的產生，期待透過督導協助，然而僅管在前述章節中，個管師多數也對於優點督導制度的設計予以肯定，但在實踐程中，對督導的支持仍感到有所不足，再加上若是在機構內缺乏同儕討論，則個管師就較容易感到執行上的困難。(對於在方案推動上，督導制度未落實與不足議題，將另於本節第二部份方案推動結構面限制中，予以進一步討論)

(一) 現有督導支持不足

「我覺得優點是需要很多人團體一起去學習的，我覺得就是需要去去把自己的技能去增強，可是這個部分我覺得很弱，就是說在團體的在內督的部分沒有得到很大的獲益，這一點是我覺在執行上比較困難的地方。」社 29-G

「那個時候就會覺得說，那個內化的部分我們督導也沒有跟我很談那個優點那個部分，所以都是自己就是我去上課，然後上完課在去接個案的時候在去翻那一些書，然後在去做一些準備，然後還有之前的一些個案，就是不是優點的個案的部分。」社 19-G

(二) 缺乏同儕討論

「我覺得我去年是像這個樣子，到今年我們機構又不一样了，就是開始有一些調整，就是說服務過程記錄表開始轉成變成個案個人計畫表二者融合，然後這部份又在家園其他人員一起推動，那這樣，有時候跟我的夥伴在討論就會有比較多的對話，否則我就只能去跟我的督導談一下，然後如果我的夥伴，有時候就比較沒辦法，因為他們也剛進來而已，就是我目前的狀態。」社 4-G

(三) 優點個管進階專業知能的需求

本年度針對優點個管模式個管師的訓練，較採取分享討論的形式，討論議題與內容則由個管師實務經驗中進行，因此無形中給帶給個管師準備報告的壓力與經驗整理的成長。由於未採取過往課程講授，個管師提到再進階訓練的需求：

「就我個人的部份啦!比如說，我覺得，我會希望說，如果我繼續執行的話，我會希望說有一些訓練給我，不然我會覺得，一直有空的感觉，因為這樣子做，我會覺得這樣沒錯，都是個案，那都是在做，可是我覺得我沒有新的東西給我，我也會有一種，被掏空的感觉。」社 20-G

六、個管師執行優點個管時所面臨的壓力

個管師執行優點個管時所面臨的壓力，也是影響方案的實施推動，其壓力來自於：

(一) 時間不足與個案量壓力

儘管個管師認同優點個管，但面對行政工作、個案量等因素，當無法完成優點個案訪視時，個管師感到有執行上的壓力：

「沒錯你一個月至少要兩次或者是幾次這樣的一個密集的一個接觸，可是其實你們都知道縣市政府很多，就是突發狀況太多了，那你可能預備要去跟他會談或什麼的，就突然一個緊急安置個案進來，或是兒少保個案進來，你根本就沒有辦法，我覺得這個部份給同仁會有比較多的壓力。」社 20-G

(二) 督導壓力

和一般工作一樣，就如同對主管的壓力一樣，優點個管師們對於督導的投入與重視也感到壓力，甚至因為進度會有做功課的心態出現（顏玉如，2005），而與個案會談的頻率似乎也就依循著督導的頻率而進行，但只要督導能夠充份構通、提供支持，在壓力下個管師仍然會感受到收穫與助益。

「那你們說這樣次數有什麼差別，因為以前老師是兩個禮拜來一次啊，社工也沒有動力多出去，最多去訪視啊，可是後來因為是老師兩個月來一次，他就是說好，那我們這邊機構規定我們一個月要團督一次，所以他...他當然要在團督之前趕快要去。」社 12-G

「...因為我也有跟他們聊過，問她們，你們不會覺得壓力很大或被強迫，其實我覺得他們的回應是收穫滿多的啦，所以也不會真的覺得不想做，他們才會做下去。」
社 25-G

（三）個案記錄壓力

不論是否進行優點處遇，在實務工作中，個案記錄都是社工員所須完成的，對於優點個管的實施，就如同焦點團體中有個管師傅神的說出多數個管師對優點又愛又擔心的心情，反而陷入交作業的應付心情，而此正是來自於對個案記錄的壓力。

「我只是在想一個問題，小時候我很不喜歡念書，然後我媽就問我說，妳為什麼不喜歡念書？然後我說我不喜歡考試，我不喜歡寫作業，就是念到後來，可是我很喜歡去學校念書阿！優點就是那種感覺。我覺得現在優點對我來講不是什麼問題，主要問題是除了行政，個案記錄等，我們自己記錄的個案報告以外，我覺得那個什麼，還要交報告，就像考試以前寫作業那樣的感覺，多了那個記錄，阿~怎麼又增加了重擔。」社 19-G

「他們有他們的壓力，會覺得說其實個案都做不完了，好就是個案都做不完了，再用優點，就是要寫這些評量，可能就覺得說很沒辦法繼續下去。」社 27-G

（四）對自我期許壓力

除外在的壓力外，透過焦點團體也發現，部份個管師對優點個案的執行有很大的自我期許，無形中也帶給自己在執行上的壓力。

「就會覺得說我應該要怎樣作優點個管，所以這個相對的除了機構督導壓力以外，然後自己也有點壓力阿。只是像做了，對阿，可是就是好像沒有辦法用優點來判斷。我覺得那個部分也要了解的，對阿。」社 4-G

貳、方案推動結構面的限制

前述所探論的是婚暴個管師實施優點處遇所面臨的執行面問題，但就整體優點個管模式方案的推動過程中，也面臨時許多阻礙與限制，這些結構面的問題為何？分析如下：

一、觀念與態度的限制

婚暴個案師對優點個案模式的態度信念影響著其對執實優點處遇的行為意向，雖然個案師在認知上普遍認同與肯定，但當認知轉化為執行態度時，則呈現正向與負向信念評價兼存的現象（顏玉如，2005），這樣的內在矛盾心情顯示，個案師觀點與態度限制的障礙，仍有待進一步釐清、討論與轉化，以消除其執行優點意願的抗拒。面對執行意願抗拒，個案師敘說著他們的看法：

「這邊有兩個問題，....我覺得第二個是，應該是我們個人，我們是不是心甘情願、我們願不願意，如果我們願意做的話，是不是就沒有困難。」社 29-G

「我覺得有些社工員他不想做就是不想做，可是就要拿這個去當理由，去說為什麼我們都在應付，好像我們都是在為別人做事，你不想做就不想做，就說一聲，然後就要為這種」社 1-G

「然後你要做優點的時候，你問他說為什麼覺得它不好？永遠只有一個理由，就是它是上級交辦的東西，那你問他說你做個案怎麼樣、什麼怎麼樣，他答不出來，然後最後他們，你就會發現他們在直接服務上真的是沒辦法累積任何經驗。」社 7-G

由此可見，若是個案師本身缺乏執行意願或是存有抗拒，要能落實優點個案的推動，達到深化個案服務的目的，實在極為困難，而其可能形成的原因：

（一）欠缺對社會工作積極服務的態度

究竟對於優點執行意願較低落或有所障礙的原因為何？從焦點團體訪談的資料進一步發現，其與個案師對工作投入的積極度有關，甚至有督導表示，對於執行意願低的人，並非只有在推動優點上沒有投入或有個案記錄的壓力，實際上，他們對一般個案工作也是如此，不盡理想，此也可能影響未來普及優點服務的原因與落實。

「那個記錄的部分，社工員你是可以寫得很詳細，有些社工員你就寫個兩三行，不要說你有沒有實施優點，你沒有實施優點，有些人的個案記錄還是很完整啦，有些人就是會兩三行帶過去啦，也是會有這種問題啦。應該就是說本身的工作方法，不管任何方式都是用這種方式啦，而不是說今天你做優點，額外花要多很多

時間，所以我一直覺得說這跟優點是沒有關係的，是跟社工員本身這樣一個態度有關係。」社 12-G

（二）缺乏成長學習的動機

如同個案服務，案主必需有自我改變現況的意願，在推動過程中，若個管師本身缺乏成長學習的動機，其自然參與動機不足：

「她們是沒興趣，就想反正我現在用我這個方法，不管有沒有理論方法，遇到個案我就接了。所以有些剛開始推優點時她們就是配合，反正你長官要做我就配合。但我覺得如果未來要去推動優點，對於其他保護性的社工員如果沒有一個政策上面的指示要去推動，那麼她們還是沒有壓力，也不會想要去轉型，也不會關心這麼做對個案是有沒有差別。」社 9-G

由於個管師自我缺乏學習成長動機，使得方案推動工作更行困難，而這項態度的限制，根據推動團體與督導的觀察，也影響到其他執行人員的感受，具有負面影響效益。

（三）受過去工作習慣的束縛

受過去工作習慣的束縛，以前這樣做就很好的心態，也阻礙個管師執行優點個管的意願：

「那其實這樣子的一個實施之後，其實也是就時間上面來講，我覺得是挑戰社工人員以往的工作模式，這是個人習慣的部份喔！我覺得這是習慣，對，那，因為你以前都不是用這個，那新的東西進來，我們一定會有適應期嘛！那其實在這個適應期的階段，大家就會對這個部份會有一些負面的一些想法」社 20-G

「爲什麼社工人員不習慣呢？因爲以前沒有而現在要，然後薪水又一樣，然後時間又一樣，那我幹麻，績效考核又不考核這一塊，那我做這做什麼。」社 7-G

（四）對個案排擠效應的擔心

「弱水三千為何只取一瓢」，實施優點個管是否會對個案產生排擠效益，是否關愛的眼神過度集中於少數案主而形成特殊待遇，而無法普遍回應或甚至可能忽視諸多案主的需求？在實際執行上，是一種工作人力和時間的耗損，或創造正向(善

的)循環和達成最高服務效益？一直是各界所關心存疑的議題，從焦點團體或個管師互動分享營資料分析發現，對於實施優點個案排擠議題在個管師與督導中，存在著正向與負向多元的看法，有些個管師認為實施優點確實必須多花費一些時間，但也有個管師認為並無顯著差異，沒有個案排擠之虞，不同立場的討論，均是影響優點推動的原因。

擔心造成個案排擠效應的個管師，多數認為造成排擠的原因主要是優點個管的實施，確實是在會談前的準備、與案主關係的建立、外展服務以及事後的記錄等，均較一般個案處遇投入更多的時間，個管師表示：

1. 會談前的準備

「至於排擠的部分，我承認運用優點的個案確實會比其他的個案要花多一點的時間來做，一兩倍這樣，因為你事前要花時間去準備，準備跟案主談的目標是什麼，甚至是如果你要花點心思，你就要去想一些跟他互動的東西，譬如說一些，假設是更更給案主的一些小創意，這些是事前要準備的，那事後你要做紀錄，這些是會比一般基礎個案來講更多花一點點的時間。」社 15-G

2. 外展與專業友誼關係的經營

「優點個管模式與一般個案處遇所需花費時間不盡相同，例如外展服務、陪伴案主處理事務或專業的友誼關係建立是需要時間經營的，相較於一般個案處遇需花費更多的時間。」社 5-C2

「剛剛聽大家講優點個案花的時間跟排擠的作用，我在思索自己做優點個管一年多的經驗來看，即便我覺得沒有，但這些案主也都有一些眼睛在看，然後，我會覺得那個排擠的部分，我覺得我沒有特別對我的優點個案特別好，可是因為其他婦女都住在家園，他們就會覺得為什麼，社工員麼會跟某個個案怎樣。」社 19-G

3. 記錄費時

「我不曉得說是不是因為這些記錄的部分，我必須要把我的結果呈現出來，這會讓我的同仁想到好像必須花超超多的時間在上面，我覺得也許是我們以前比較懶散的，做個案很多東西講了就算，並沒有把它真的文字化出來，我看到的是可能是這樣的狀況。」社 20-G

然而，另一部份個管師也表達實施優點個管並無個案排擠之虞，就如同一般積極輔導個案一般，其原因為：

1.接觸頻率應視案主需求，做好時間管理

個管師每次的接觸與會談時間、目標與內容應予以事先思考，事先規劃與案主的會談時間，更重要的是，接觸頻率應視案主需求，而非依循外部或內部督導的到來，實施優點個管所為何事，應是為受虐婦女提供更好的專業服務，協助其遠離暴力生活自立吧！

「就是其實我們所花的時間，不會因為他是優點或者不是優點而發不同，那其實我們也花蠻多時間在不是做優點的個案身上，...依個案的狀況，其實我們中心不太會因為這個而去改變那個時間，就像他們一樣，他該花多少個案...就是花多少時間，他該開案就開案，所以並不會受這個影響。」社 25-G

「就我個人的話，個案不會被排擠，不會因為這個個案有做優點，那個個案沒做優點他就比較多他就比較少，不會。因為你做個案，比如說你這個個案挑選來做優點個管，你也不是每天都在跟他做接觸阿，你也是跟他約定好一個時間然後再碰面，跟你其他個案處於差不多的狀況。...worker 自己會對手上的個案量，應該都會做一些管理上或時間上做一些適當的調配。如果，反倒是那種緊急個案你才要比較密集的跟他做接觸，那可能優點個案的那個才可能會被排擠掉，所以，就我目前的個案來講我覺得並沒有被排擠掉。」社 17-G

也有個管師認為目前優點個管案主的接觸頻率，與一般積極輔導個案差異不大，甚至如同前列個管師的描述，甚至很可能遇到緊急個案時，是優點個管案主被排擠掉，也再次強化優點個管的實施並非是誰排擠誰，而是端賴個管師內化優點模式，突破限制與障礙化有形與無形的運用。

「那就積極處理個案來講的話，就像早期我們自己在做個案時，我們自己會有一個內規就是例如我至少兩個禮拜，我兩個禮拜至少要聯絡一次，那所以你就類推來看的話，其實我覺得跟做優點的部分比較，其實是差不多的，照理說他密集度是差不多。」社 20-G

2.進行個案分級，設定選案標準

「事有輕重緩急」，與個案的接觸也是一樣，在高案量的壓力下，機構應有一

套分案標準，以解決目前結構面的困境。

「就是認為說那你就多付出時間在案主身上，後來我發現也體會到...，或許外界會認為外展佔去很多時間，相對上會排擠到其他做個案的時間，或用你自己額外的時間。那我自己個人覺得是不會啦，不過重點就是我們在案主上的歸類問題，如果社工員自己在做個案時，不管你用那個工作模式，個案量再高，如果你可以有一個很好的歸類方法，其實那本身就已經是一個很好的時間管理的工作方法。」社 9-G

「剛又講到排擠的部分，但是我覺得好像講到一般個案在排擠優點，是時間上而言，因為時間就是這麼多，就個案量來講，這裡一分、那裡一分，那你相對的給優點的時間就不會比一般個案的時間要來的很多，這是剛提到的一個回應這樣子。」社 15-G

3.接案量與過去無異

與過去相較，機構個案量並無差異，因此未有個案排擠問題：

「其實你說對個案有量有影響，我認為沒有太大的影響耶，因為我們有把以前的個案量拿出來看啦，其實是一樣阿，沒有說太大的差別，甚至是我們這現在還比較多的，因為就是家暴中心會派案，就反而個案量還比較多，所以我覺得不是做了優點他排擠比較個案，不是而是我覺得是優點進來了之後連帶的就是讓我們去檢視到就是說，我們做個案的方式好像有在轉變。」社 7-G

「像對我們機構來講，如果說開案的那個比率，那是完全沒有影響，因為我們機構就是有幾床，他必須就安置幾位，並不會因為我要做優點就調整，必須時間要怎麼啊，完全沒有影響。那我們在分案的時候，也不會說這個 worker 因為他有在做優點，他現在有在做優點，需要花比較多時間，來去讓他做少一點個案，我們在派案的時候，也沒有這種考量，就是他應該要有多少案量，就接幾個個案，所以我覺得在那個排擠個案上我們是覺得沒有這種困擾或擔心。」社 1-G

4.為模式運用熟悉度問題

隨著對優點個管模式內化運用的熟悉度，有個管師表示，擴展個案量應是可達成目標：

「我覺得說其實一直繞在個案被排擠上，我覺得這個真的不是問題，因為我們為什麼現在上面所看到的都只是我們只有一兩個個案，因為現在還在推啊，一個實驗

方案而已啊，你要讓大家熟悉這樣子的一個操作，等你都熟悉、內化的話，你當然個案就可以拓展啊，對不對？社 3-G

「其實就是優點幫助我們知道說怎麼去深入個案，那...現在做優點如果大家都覺得那是排擠，我覺得不用這樣想，因為你做這個練習下來，你一定有這樣發展出這樣的能力對每一個個案更深入的來看。」社 25-G

二、督導制度未落實與不足

方案規劃對於個管師優點個管實施，提供外部督導與內部督導的支持與協助，從 93 年優點評估報告與相關文獻發現，督導的支持是優點個管師主要的執行動力，優點取向的督導過程更能發揮優點精神（宋麗玉等，2004；顏玉如，2005）。但遺憾的是，目前個管師對於支持系統仍感到有所不足，顯示督導制度未落實與不足，探究其因發現，主要為內部督導功能未彰、缺乏優點取向的督導、對督導需求期待的不同以及機構不同督導間缺乏協調等因素，分述如下：

（一）內部督導功能未彰

從方案的推動初期到漸次的熟悉運用，優點個管方案規畫每月至少辦理 1-2 次內部督導，從 93 年優點評估報告以及本次焦點團體訪談再次顯示，內部督導功能未能揮的執行阻力，個管師表示：

「我是根本沒有內督，要怎麼講，我是根本很期待我的外督，拜託趕快來！來解決我的問題。」社 19-G

何以如此，探究其因發現，可主要為機構未依規畫辦理內部督導，再者則是督導同樣也處於學習嘗試階段，因此，無法立即或敏感回應優點個管的督導需求。

1. 內部督導未依規畫辦理

督導行政工作排擠與工作同仁難以聚齊等，都是造成內部督導未依規畫辦理的原因：

「不過這是一回事，因為我覺得我們督導真的是很忙，因為他要忙整個機構，所以我覺得沒有辦法是說真的能夠完全顧及到這個區塊，也還有其他方案，這是我覺

得這有點可惜，也是我們後續還要去努力的地方。」社 15-G

「覺得時間會被切割的很亂，要花外督的時間，甚至內督的時間，其實我們內督要橋都很難橋，有時候只好是中午吃飯時間，且必須拜託臨時人員幫我們值班，然後我就是用那個休息的時間，不然就是要用下班的時間來開，就沒有這種時間。」社 27-G

2.機構督導對優點專業知能的不足

由於機構督導與個管師為一同一時間接受優點個管訓練，因此在處遇流程、評量工具或是對外展與優點專業關係的建立等觀念與操作執行也還在嚐試學習階段，難以引導個管師進一步有效的優點個管模式學習與內化，而此也再次回應前述督導支持不足問題。

「優點對我們機構的影響，我會覺得就像剛剛所講，因為個案管理，長官也是和我們一路邊學邊走過來，就發現說，在督導過程中，實務性的督導會比較少一點點，因為我們邊做邊學，督導也在摸索當中啦，所以我會覺得說還有一些是在督導過程中感覺是比較沒有得到一點點那種支持的感覺。這部份是指內督。」社 15-G

「那至於我個人的感受我覺得優點最大的問題我覺得是出在我們督導制度，因為督導制度是我們內部的督導本身都在學。就是優點的學習必須是團隊而且我們要知道彼此，就是督導他要扮演的就是說你能夠去了解，每個人現在個案的進展，包括她最近有沒有很好、個案追蹤的頻率，包括說你是否能夠分類你的個案你追蹤的頻率等...」社 7-G

(二) 過份專注造成個管師對執行優點的壓力

有優點督導因其他工作而排擠內部督導的進行，但也有督導認為或許自己較專注優點個案，反而讓個管師有壓力，其或許也是因機構督導也存在對外部督導的壓力，外督、內督與個管師間，稍有不甚助力也將轉變為執行阻力，不可不慎。

「那像我發現我真的很在督導的過程中，像我們一般個案也有在做督導，可是我發現我們真的有一點過份..不是說過份....的專注在這個優點上，一般的督導好像沒有再那麼用心的去跟他看，所以會讓我們誤以為這個比較重要，所以她就會比較積極去做，好像也會比較有壓力，那一般的個案.....反正督導也沒有看得很仔細，所以就有差別。」社 12-G

(二) 缺乏有效優點取向的督導

1. 偏重工作執行討論，缺乏對個管師內在關照

偏重工作執行缺乏對社工員內在的關照的督導討論，並非只是內部督導，同時也包括對外部督導的期待：

「可是像我，就是我們內督根本是沒有，比較像是個案研討，……」督 5-G

「如果只是講一般個案工作進度，那如果你的督導又不是以優點督導的方式來做，而是以一個管理者來做一個督導的形式時候，那就變成社工員就有壓力，就會說你個案紀錄狀況如何，然後怎麼去檢討、去修正，怎麼去加緊你的腳步，那當然很有壓力。」社 17-G

「其實我的部分的話，我會覺得我們內部比較像是流水帳，就是說好像對於個案的報告。」社 29-G

面臨著結構制度面與執行面的阻礙和限制，婚暴個管師同樣也很需要被增強權能。優勢觀點雖然無法立即改變外在環境因素，但增強案主權能的方法，同樣也可以用在個管師身上，激發其對於工作的希望與熱忱，而繼續向前。我們很難想像，如果連婚暴社工人員自己都沒有看到優點與希望，又如何傳達給案主呢？參照文獻，社會心理學也提到，態度形成歷程的增強包括聯結、增強與模仿，亦即個人若能藉由愉快的人或事，便易於形成正向態度或對於好的經驗予以肯定、強化，則可增強其行為效果。因此，個管師對優點的實施，若是有成功經驗，則較可持續或轉化其對優點個管模式的正向態度，而相較指導性的督導方式，優點取向的督導過程，更能夠讓婚暴社工人員獲得更大的支持動力，同時也是落實優點原則的運用（宋麗玉等，2004）。

「內部督導我覺得要 push 我們去做，但是就是比較沒有去增權社工員本身，好像說這次你做的好像不錯，然後給予一點點鼓勵，你下次執行時就會較有信心，那如果說你覺得這一次好像慢了一點，或者是一點點小 trouble 出來，反而好像得到正向東西少一點，相對社工員事後沮喪度就會很高，我覺得這在我們內部可能會比較有這樣的現像，比較需要優點取向的督導。」社 15-G

從焦點團體訪談與推動團隊的觀察，多數單位的內部督導仍是以工作進度討

論為主，而外部督導則以優點個管的操作實施討論，無法兼顧個人自我成長需求，換言之，優點內部與外部督導二者均不是以促進個管師自我內在探討或成長的督導團體。不可諱言的，優點個管的實施卻實會觸及個管師最深層內在，有賴進一步的自我探索與督導協助，否則個管師內在的瓶項也會影響其一般個案處遇或優點執行，但回歸制度面的問題本質，該如何滿足個管師需求？又是誰來做，機構內部督導、優點外部督導，亦或該聘請符合優點取向的老師來擔任？值得深思。

2. 督導團體缺乏互動性

「我常常開玩笑的講說，以後那個參加外部督導喔，跟另一督導要少講話的話，因為都只有我們兩個在講話，其他人都在那邊聽而已，不然就是那個被督導的那個人在講話，其他人都是當一個聽眾，還是因為我們兩個在他們會有壓力怎樣，所以變成都是我們在跟老師對話比較多，還有那個當事的社工員，所以我在想說可能是需去做一些調整阿。」社 12-G

「那外督的部份，其實我每次在很努力的回應夥伴，我真的比較不會覺得對自己在工作上的幫助啦，...因為我覺得那個時間很散，因為很多人要報告，那可能就會不太有焦點的，這樣很零散的，如果已經想好了，可能是哪幾個人提問題，在去外部督討論或者是，可能用其中某一兩個來做一個架構，其實就算不是自己的也會執行嘛。」社 25-G

由此可知，在團體成員較多的情況下，督導如何一方面瞭解每位個管師執行進度，另一方面又能夠促進團體凝聚力、增加團體互動與討論，成為未來優點外部督導應深思的課題。

（三）對督導需求期待的不同

隨著不同階段的個案經驗或參與優點執行，個管師對優點督導的需求也有所不同，從焦點團體的訪談資料顯示，在優點執行初期，因對於工作方法的熟悉度不足，因此模式運用取向的督導型式較能夠符合個管師的需求；另一方面，對於督導或較資深的個管師，其偏重個人成長探索的督導，也有所差異。

「我在回想自己在期待外督的心情我就覺得好開心喔，就是我只要因為有時候兩個月真的是還好有一些問題，然後就把那些放在心裡面思考一下，然後兩個月外督

時間到就好高興看到老師，然後就趕快就把那個東西釋放出來，然後老師也不會像那種機構這麼催你阿，好像爲了報告而報告阿，也是很支持也是很優點，然後督完之後你就覺真是整個是心情太好了。」社 19-G

「我是會蠻明顯會看到阿我 worker，在這樣外督的一個制度下對她是有獲益的，但就是說在這一年，所以說他剛進來，到現在他跟我說個案上自己有些自己的問題，需要再進一步有不同的人討論。」社 21-G

「新進的社工人員，就對接受外督的那個督導之後，或是內部的討論或是內部的對他們的協助會比較多，對比較說有做過有一段時間，...不是優點外督不好，有些是因爲可能是個人的一些因素，就會有不同的想法。」社 27-G

再者，現行不同機構的聯合外部督導形式，對部份機構而言，也形成彼此學習與正向激勵的機會。

「因爲每個機構是不一樣的，那每一個工作人員的模式和方式就會不一樣，然後有時候就會激勵那個壓力和想去學習，當然也會有壓力。像剛開始在最初的部份，中心社工員就激勵我們社工員有無限的創意，看他們做成那樣，我們才這樣而已，他們自己就會想說，我有那個能力和那個創意，看到人家做成那樣而我們這樣，就會想說我們怎麼樣去激發我們的創意。」社 12-G

事實上，就推動團隊的觀察，除了對優點個管執行的熟悉度與個管師個案服務經歷等因素，機構內部人事的變動性，也是在團體督導上另一困難之處，更讓難以兼具方案推動與個人成長的督導進行，更增添執行困難度。

（四）機構不同督導間缺乏協調

從焦點訪談中發現，在實務推動上，也出現了機構不同督導間缺乏協調的問題，其主要發生在優點內部與外部督導，以及優點督導與非優點督導之間。個管師表示：

1.優點內部督導與外部督導討論的重覆

「好像是像當時剛好我們有一次內部督就外部督前一天，那對我們而言，剛我講一次你又在講一次，時間上就很浪費。」社 9-G

「我覺得如果只是工作討論，這樣那不如就內督、外督變成一督，然後真的去發揮

它的功能，而且是用優勢的角度去做一個技巧上面的一個增進的話會比較好，不然都講一樣，很花時間。」社 17-G

2.優點督導與非優點督導間協調不足

「我們的(其他)外部督導，本身和優點又不結合，他不督優點，那優點最後就是在我們那個外部的團督」社 7-G

三、組織結構問題

(一) 個管功能未彰，專業化發展不足

組織結構問題所論及的為機構內部個案服務與管理議題，現行參與優點方案的四個縣市中，有縣市政府家暴中心、民間機構以及庇護家園，組織形態各有不同，以苗栗縣而言，其所參與的個管師則是以社工課為單位，共有家暴組、性侵組以及兒少保組。然而不論是何種形態單位，當進一步論及何以個管師認同優點個管，但仍有「抗拒」執行困難時，也道出了目前整體家暴防治工作的問題—即個案管理功能未彰，缺乏服務輸送管理，形成偏重警政、司法與資訊担供及經濟補助的個案服務（內政部，2003）。

「就是應該講的就是所謂的“服務輸送”，我覺得就像他講的，其實你個案做什麼、用什麼模式操作去處遇之，基本上社工員就是個管，因為我們社工員自己身上的個案量都很大，對不對，那你有的家暴、性侵害、兒保三種一起去做，那你自己個案量那麼大你怎麼去做歸類和管理，何況還要用優點，不用優點你也要用個案管理員，你本來就要做好個案管理的工作。那這部分，我會覺得現在會有那麼多聲音，我會覺得是服務輸送出了問題。」社 17-G

目前各縣市存在未發展案主開結案標準、評估指標以及具體的處遇模式，就如同有個管師提到：「因為現在實務上根本沒有在做個管」，這種號稱個案管理的服務工作，讓為提供受暴婦女生活重建的優點個管模式在推動時，等於是在沒有個管基礎的服務上去推動與倡導，所面臨的限制，是難上加難。

「反而在問說到底你怎麼去歸類你的案主，我覺這比較重要，這會有影響。所以我反而覺得說，不是個案排擠的問題，是每個社工員對他的處理案件的歸類評估問題。」社 7-G

「應該這麼講說，因為現在實務上根本沒有在做個管，就像是我們目前因為這兩年接觸到優點個管，我們督導也在倡導希望做一些提升，譬如增加所謂的一些督導訓練，或是說去強化所謂的記錄型式，就是因為之前發現之前不是做個管...，所以我都覺得問題不在優點個管而是在於說我們到底是有沒有在做個管。」社 9-G

（二）內部互動不足，倡導的困難

組織內部互動不足，包括了從事優點個管模式的個管師外，也涉及機構內不同組別或單位的工作者間的瞭解。在一開始方案參與優點個之初，機構督導或決策者是否予以「充份溝通」，還是只是「充份告知」，均是形響方案落實的問題。

「我覺得也許一開始，有些部份並沒有針對這個部份去做一個想法上面的一個比較明確的一個溝通連繫，那可能大家就覺得，反正主管說要你就是要，那反正最後大家會覺得反正我就來應付他，反而並沒有真正去學習這樣的步驟。」社 20-G

「在機構的部分來講，目前用優點個管的困難點在是說倡導的問題，像我們那邊是大家在看到底應該要做什麼，尤其是我們督導她其實很極力在做倡導，比方說她會在社工會議上去說明，但我們就看到有一些同仁她們聽到一半就走了，她們是沒興趣，...變成是說我們現在相信用這個方法對案主事有利的，是有幫助的，可是你去推動時會有很大的挫折，那機構內的倡導就很重要，我反而覺得這是後面要去努力的一個困難。」社 9-G

再者，若能夠讓機構內其他同仁對優點個管方案的有所瞭解，確實可相對減少執行阻力，例如對個管師外展服務之必要等，因此對於機構內部的倡導，應是普及實施優點個管的必要前提。

四、資源配套措施不足

（一）經費不足

雖然機構對於外展交通或誤餐都能提供個管師補助，但礙於預算不足，對民間單位也形成一個壓力，必須克服才能使方案普及推動。

「那當然你說機構要去配合，配合一個部份說，我目前比較真的有一個困難是車馬費的部份...。」個 12-G

（二）欠缺實施優點個管獎勵與誘因

創新與深化的服務方案自然需投入更多的心力，因此沒有相關獎勵措施，也使個管師較缺乏動力，只好憑藉個人的熱忱與使命感，或敷衍因應：

「爲什麼社工人員不習慣呢？因爲以前沒有而現在要，然後薪水又一樣，然後時間又一樣，那我幹麻，績效考核又不考核這一塊，那我做這做什麼。」社 7-G

五、人力不足與不穩定

在方案推動的過程中，對優點個管存疑甚至是持反對的理由，但卻道出另一個家暴或社工的困境—社工人力不足。不可否認的是，因著優點個管的實施，確實為會個管師增加許多評量工具運用、記錄以及外展服務等時間，而新增案主非正式資源的聯結也為不熟悉社區生態的個管師更添協調聯繫工作，因此，在人力與資源本居弱勢的情況下，更將前述對於長久以來，個管功能未彰，缺乏服務輸送管理的問題突顯出來。此外，研究團隊也觀察到，除公部門外，民間機構社工人員流動性高、不穩定，均是影方案推動結構性的問題。

「所以現在假如說真的要質量並重，除非就是說現實面考量每一個社工員真的是可以有這麼多的人來服務，那當然就可以考量什麼實施優點或者是怎麼樣這樣的問題，可是假使量這麼大，我是覺得說根本就不是什麼那個個案管理模式的問題啦。」社 12-G

表 6-1 方案推動問題

方案推動問題分析	
壹、個管師實施優點個管過程中顯示的問題	貳、方案推動結構面的限制
<p>一、對復元優勢觀點運用的內化問題</p> <p>(一) 面臨更高層次激發案主希望的困難</p> <p>(二) 轉化為優點取向之困難</p> <p>(三) 案主歸功個管師引發個管師擔憂</p> <p>(四) 對案主的主觀感受的限制</p> <p>二、對評量工具使用的矛盾與障礙</p> <p>(一) 評量工具為優點個管實施之必要的疑問</p> <p>(二) 與案主目標設定的困難</p> <p>1. 案主缺乏目標決定力</p> <p>2. 案主目標的變動性</p> <p>3. 與案主目標價值衝突</p> <p>(三) 評量工具的運用增加個管師的工作負荷</p> <p>(四) 評量工具、個案記錄與家暴資料庫三者的整合問題</p> <p>三、外展與專業友誼關係運用的兩難</p> <p>(一) 專業友誼關係與社會工作專業關係價值的釐清</p> <p>(二) 尊重案主與個管師主體性兼顧的為難</p> <p>四、個管師社區非正式資源運用能力不足</p> <p>五、支持體系不足</p> <p>(一) 現有督導支持不足</p> <p>(二) 缺乏同儕討論</p> <p>(三) 優點個管進階專業知能的需求</p> <p>六、個管師執行優點個管時所面臨的壓力</p> <p>(一) 時間不足與個案量壓力</p> <p>(二) 督導壓力</p> <p>(三) 個案記錄壓力</p> <p>(四) 對自我期許壓力</p>	<p>一、觀念與態度的限制</p> <p>(一) 欠缺對社會工作積極服務的態度</p> <p>(二) 缺乏成長學習的動機</p> <p>(三) 受過去工作習慣的束縛</p> <p>(四) 對個案排擠效應的擔心</p> <p>※擔心排擠效應的原因</p> <p>1. 會談前的準備</p> <p>2. 外展與專業友誼關係的經營</p> <p>3. 記錄費時</p> <p>※無慮的看法</p> <p>1. 接觸頻率應視案主需求，做好時間管理</p> <p>2. 進行個案分級，設定選案標準</p> <p>3. 接案量與過去無異</p> <p>4. 為模式運用熟悉度問題</p> <p>二、督導制度未落實與不足</p> <p>(一) 內部督導功能未彰</p> <p>1. 內部督導未依規劃辦理</p> <p>2. 機構督導對優點專業知能的不足</p> <p>(二) 過份專注造成個管師對執行優點的壓力</p> <p>(二) 缺乏有效優點取向的督導</p> <p>1. 偏重工作執行討論，缺乏個管師內在關照</p> <p>2. 督導團體缺乏互動性</p> <p>(三) 對督導需求期待的不同</p> <p>(四) 機構不同督導間缺乏協調</p> <p>1. 優點內部督導與外部督導討論的重覆</p> <p>2. 優點督導與非優點督導間協調不足</p> <p>三、組織結構問題</p> <p>(一) 個管功能未彰，專業化發展不足</p> <p>(二) 內部互動不足，倡導的困難</p> <p>四、資源配套措施不足</p> <p>(一) 經費不足</p> <p>(二) 欠缺實施優點個管獎勵與誘因</p> <p>五、人力不足與不穩定</p>

第二節 因應策略

在優點方案的實踐，讓問題得以呈現，問題不只是問題，能夠釐清問題並充分討論，那麼問題成為方案得以再實踐的契機。在前節問題的分析中，包含優點個管師執行面的問題與結構面的限制，問題間有密切相關聯性，以下是因應問題發現，所呈現的問題解決與因應，加以說明（表 6-2）：

壹、執行面的修正

一、個人部份

（一）專業訓練的強化與練習

根據前述問題分析探討中，優點個管師自我觀念的限制或自我內在主觀壓力，例如欠缺對社會工作積極服務的態度、缺乏成長學習的動機、受過去工作習慣的束縛以及對個案排擠效應的擔心等，均影響著優點個管模式的推動與實施。因此，透過專業訓練的強化與練習，轉化個管師態度和觀念的重要關鍵。雖然在今年度已針對優點個管展開互動分享營及督導的訓練，但這樣的訓練還是無法滿足個管師們的需求，根據前述問題的反映以及焦點團體訪談資料，可歸納未來對專業訓練可再強化部份，包括對優點個管知能再深入學習、個管師資源聯結能力、瞭解與其他領域運用與理論之綜融、強化個管師對運用評量工具意涵與對案主助益的了解以及運用練習，增加熟悉度等內容。

1.優點個管知能再深入學習

「那其實我會覺得希望，能夠在有一些能量或者是動力給我們，目前所有在座的工作夥伴，不管是相關的技巧，或者是在針對這個模式再作深入的研討的一個形式，我想我們能夠在獲得到一些其實不管是優點知識性上面，或者是技巧性上面的一個技能，這是我對於後續推動的一個想法。」社 20-G

2.強化資源聯結能力

「社工員如何去強力連結資源？例如，去餐廳跟老闆聊一聊，就覺得喔他們這裡可以開放一個工作的小機會，他就把名片要著，放在身邊然後當我的個案有這樣子

的時候，他就有這個資源可以連結，他就講他怎麼做的這個方法，我聽了真的是很感動耶，他說他無時無刻都在做社工，人家就是這樣呀！」社 3-G

3.瞭解優點個管其他領域運用與理論之綜融

「我們講說那是不是有機會像剛才提到的部份，當一個學生去找瞭解說，這個模式目前在其他領域上的運用，比方說像在早療或與在其他理論的綜融的運用等，這會有助於我們在實務上去加強。比如說和敘事治療要怎麼融合運用，而不是優點優點。」社 9-G

「然後在優點你就發現你要進修，那我覺得現在聽起來大家想出了共同的意見，我覺得聚焦是一個嘛!只是你怎麼訓練我們技能上的提升嘛!然後帶動信念上穩定不斷的整合，就是這樣!」社 7-G

4.強化個管師對運用評量工具意涵與對案主助益的了解

「我們過去也發現，沒有一個好的具體的工具可以呈現我們做的結果，在過程中也發現填答的過程中有一些困難，但就如同心理治療中有一些量表，我們會因為量表很難填答所以就捨去嗎?如果我們不做這個評量，我們還是在做優點個管嗎?要不要用的問題主要在於，我們會覺得它很麻煩，可能不是很清楚這個評量到底要達到什麼目標，工作者本身有所懷疑，才會有這個問題。」社 12-C1

「在於工作者如同去認同這個工作表的問題，且認為使用這個工具才能有績效的指標可以讓別人信服。」社 3-C1

有個管師建議，未來在訓練課程上，可由對個管師演練實作評量工具，一方面可檢視自己的生活各面向，同時可了解填寫問題或困難，在與案主互動時，更能貼近案主，以使用者的角度更容易引導案主進入。

「一般人很少去探索自身的優點，加上我們文化傳承的「謙虛是美德」的價值觀，都認為優點不值得為外人道也，甚至不認為自己有什麼優點?所以初次要做的優點評量，對案主來說不是容易的事，其實個人於第一次受訓時要想出自己的優點，也需要時間，的確非容易的事，建議社工員先行針對自己填寫一份「希望花田」，從填寫的過程中去體驗，比較能夠同理案主，知道如何鼓勵案主。」社 3-C1

5.運用練習，增加熟悉度

在優點個管初階訓練後，個管師即著手選案開始實施優點個管處遇，對個管

師而言，初期的接觸往往熟悉度不足，也較無法融會貫通，但若在訓練後能夠有實際提供個管服務，更有助於內化運用。

「不過我覺得做優點如果你有實際操作執行，整個過程會更快更準，我覺得是那個要多練習...。」社 19-G

（二）內在主觀壓力調適

除專業訓練的強外與練習外，協助個管師自我內在主觀壓力的調適，消除不必要的壓力，同樣也是優點個管成效與落實推展的因素。就如同個管師所提到：

「沒有，我個案是照樣做，我追蹤紀錄表還是有，但是我沒有在那個時間做一些表示，因為我沒有去應付我的督導去做一些工作，我覺得沒有必要。」社 17-G

（三）個管師自我優點原則的實踐

態度與價值的內化也來自於個人生活的實踐，因此，個管師對優點模式的認同與內化，也來自於其自我優點原則的實踐，這樣的人生信念也得以傳遞於受虐婦女，同時優點原則的自我生活實踐，也是對個管師自我內在的關照與成長，而此正是實施優點個管模式個管師與案主雙向復元的過程與意涵。

「個管師本身要先相信和實踐，各種與優點個案管理模式貼近的信念和途徑，此外，也要願意「持續地」增加，本身看待自我和其他人事物的彈性及寬廣度，而只要個管師越能清楚自身的處境，和啟發服務的動力，就會越有信心和熱情去貼近案主的脈絡、接納案主的選擇，也進而能在黑暗中看見最亮的星光，並激發希望。」互動分享營—社 16-C1

二、強化督導功能

督導功能並非只是強調優點個管的執行進度，而是在於透過優點取向的團體督導，協助個管師的個案處遇，在團體中，個管師彼此分享、激發創意，如此才能真正達到督導的功能。事實上，我們發現在社會工作領域中，不論是專業訓練、研習課程或工作坊，均十分豐富，但不可諱言的是，多數訓練隨著研習結束也只停留在學習者的腦海中，並未能真正付諸實踐，就如同苗栗縣在互動分享營的報告當中提到：

「老實說，若不是優點個案管理模式有一套督導機制，相信很難有參與者能堅持、持續執行或存活的。因為優點模式的督導機制之目的在於支持或持續教育實務工作者之工作概念與技巧，以及期待優點個管模式落實受暴婦女工作領域中」⁸

上述這段話也說明了督導制度在優點個管推動中的重要目的，以下就**互動分享營資料及焦點團體訪談**資料，分別就督導議題需求、進行方式以及建立優點取向的督導團隊等面向說明：

（一）對督導議題的需求

訪談資料中，歸納未來對於督導議題需求為個人成長與潛能激發，以及如何引導個管師自我思考，再次顯示優點施行至今個管師對工具運用已較為得心應手，由對模式的執行督導需求轉為希望更深入的工作技巧以及對個人內在經驗的整理，未來對於督導議題內容應視參與個管師實際需求而有所調整，或配合其他機構外部督導共同進行討論。惟下列需求，仍應在優點個管運用的前提架構下進行，釐清優點個管督導機制與其他督導之職責與功能。

1.個人成長與潛能激發

「下一年就是開始希望會有比較偏社工員內在成長的督導...」社 21-G

「這跟優點沒有直接關係啦，但其實我是覺得說，其實在做心理諮詢的部份跟社工有一點類似，像在激發潛能的部份，是不是也可以試著聘一些心理諮詢的督導，帶我們去看那個部份如何激發潛能」社 12-G

2.培養個管師自我思考能力

督導重點應該是著重更深入的工作技巧與思維，引導與培養個管師檢視自我的思考能力：

「可不可能是老師們帶著我們去，做一些他可能問一些問題的時候，老師可以多做一些連結的部份，不然我現在也在想，要我自己是社工的時候，要我能夠主動去做一些聯想，這部份對我的成長，然後我從這一步看見什麼，其實我很難做這一部份的探討，可是如果有一個督導老師，他可以帶著我去做，這一部份的話可能會對我這個模式比較有多深入一點，這是我對外部督導的期待..啦，那我還是很

⁸ 引自於 94 年推動受暴婦女優點個案管理模式互動分享營（II），辦理時間：94 年 10 月 23 日。

希望有外部督導。」社 1-G

(二) 督導進行方式

回應前述的問題分析，對於內、外部督導的建議因應方式主要有下列需求：

1. 聯合督導形式持續進行

由於機構團體個管師人數較少，因此透過外部聯合督導的進行，也讓不同單位的個管師彼此學習，可較激盪出更好服務策略，提升服務品質。

「內督的方式，因為我對外督沒有什麼很大的想法，但內督的部分我是建議，因為內督人多、人少一定會有他的優缺點，但是因為我們一直是人少的部份，所以我們蠻期待是說，可以說跟家暴中心做結合，一樣花那個時間嘛!可是我覺得，至少有一定人數的話，可以腦力激蕩出什麼想法。」社 15-G

2. 內外督導合併辦理

由於內部督導與外部督導各有其不同之目的，理當分別辦理，但內部督導往往因其他工作排擠而未能如辦理，因此，未來優點內部督導與外部督導的時間過於相近，則可適時彈性調整將二者合併辦理，可減少個管師會議時間。

「我希望只有一督，不要分內督和外督，因為我覺得某層面會去 cover 到同一個東西，督導很好，有督導其實很好，不管是團督或是個督，我覺得有督導這個功能就是一種福氣，可是如果太多，因為其實不管像什麼單位，都其實都會有督導出現嘛，不管像在團督、方案或在個案上大家都有，那如果又是一個管理者的話他自己，我覺得太頻繁了，太頻繁我覺得對大家都是一種壓力，時間上的運用。」社 17-G

3. 外督時間每 2 個月進行乙次

隨著優點個管的進行，外部督導的頻率也由初期前三個月每二週進行 1 次，漸次地在熟悉模式運用後改為每二個月乙次，對個管師來講，壓力較為減輕，但相對地，必須由機構內部督導擔負起更多的職責，不過，方案的督導陪伴也會有結束的時候，因此，強化內部督導優點職能，才是推動落實優點個管的長期目標。

「我覺得那個督導真的不能太密集，因為太密集好像是真的會有壓力，然後我覺得

二個月一次有點久，那一個月一次我覺得還 ok，可是你就會變得很期待督導，很期待督導聊，然後聊聊這一個月、兩個月你遇到個案狀況的感覺，然後就是你這兩個月怎麼去處理你的問題，然後老師會給你一些新建議或是一些想法或什麼，我覺得蠻棒的。聽完大家的苦水之後，好像我還蠻不同的。」社 19-G

4. 個別督導的需求

由於團體督導的人數較多，無法一一論及每位個管師的執行概況，因此未來也有優點個管師表示，希望能夠針對個別需要提供個別督導時間，因應優點個管師的個別需求。

「當然個別督導可能有一點困難啦！因為老師沒有辦法應付那麼多人啦...那，不過就是說，甚至是有那種個別的事件的時候，也可以採取給予他有個別督導的時間或機會。看要怎樣的形式，像我覺得說，或許我有單獨在督導我的社工的時候，我有什麼困擾的時候，或是怎樣的時候，我可以有話直接跟哪個老師好好的去談，那個督導的事情。」社 14-G

5. 個案研討方式的外部督導

除個別督導的需求外，對於可能因團體人數問題或時間因素，致使督導內容著重於案情說明，雖然外部督導原規劃討論內容應是以內部督導後所形成的共同議題，但因前述問題，造成執行上的落差，因此，有個管師建議未來外部督導可以個案研討方式，每次由 1-2 位個管師進行說明與討論。

「我在想我有一想到底要怎麼樣，因為有些報告不完嘛，所以現在變成說我們內督的部份呢，我是覺得一定要，至少一個月一定要督導一次這樣，那以後如果有外督的話，我們是不是挑選幾個，大家一起去看的，譬如說挑兩個到三個，那這樣子由 worker 來報告，然後大家一起來討論，就不一定是聽他們兩個老師的。」社 14-G

(三) 建立優點取向的督導團隊

面對個管師不同的督導需求以及機構內部其他督導的整合，優點執行單位可針對上述個管師所提到個人成長或潛能激發等需求，聘請相關老師擔任優點外部督導，或與現行其他督導溝通和互動，二者相輔相成；其次，對於優點推動團隊

可召開優點督導團體討論會，邀請機構內部督導與其他非優點督導共同參與，分享討論優點取向督導的精神、內容與價值，建立優點取向的督導團隊，將督導效益最大化。

「這我覺得不是優點不能普及，而是有所不足，其實我覺得這個要展望明年，因為這兩年本來就是擺蕩期，本來就是你沒有辦法全面實施，就是要實施起來而我們現在在做討論，就是說包括你的督導去做結合你找什麼進來，像我現在就有在跟黃明慧老師在聯絡，就是他有什麼想法或什麼，如何跟他互動，然後可以把整體所有人員素質的提升。」社 7-G

三、增進組織內部互動溝通

面對案主的情形，即使是再優點取向的督導人員，也無法亦步亦趨的陪在優點個管師身邊，正如優點個管強調團體督導的進行方式，彼此支持分享，因此如何營造良好的組織氣氛，增進組織內部優點取向的互動溝通，成為個管師落實執行工作的另一重要因素。

「然後這部份又在家園與其他人員一起推動，那這樣，有時候跟我的夥伴在討論就會有比較多的對話，否則我就只能去跟我的督導談一下，然後如果我的夥伴，有時候就比較沒辦法，因為他們也剛進來而已，就是我目前的狀態。」社 4-G

SDT 自我引導小組的發展，藉由個管師間的共同提醒與彼此激勵，幫助個管師轉化問題，找到希望的出口。

「Self-Directed Team (SDT) 的模式是希望每個人都在建構「夥伴」的關係、都在陪伴彼此建立主體性和自信心，不只是陪伴個案而已。這樣的內化需要時常練習，如果你有一個夥伴，從二個、四個…到更多夥伴，都是通往這樣的路上一起努力，共構出來的力量是非常強大的，甚至與生活中發生的經驗、服務過程中遇到的狀況都可作適度的連結，這樣的激盪使正向能量不斷累積。」互動分享營－現代

四、發展適合單位的優點個管記錄格式

在優點個管記錄方面，可改善目前各單位個案記錄與評量工具、內政部家暴資料庫重覆撰寫與登打的問題，透過記錄表的整合，減化個管師非必要的記錄流程，縮短記錄時間。

「到今年我們機構又不一样了，就是開始有一些調整，就是說服務過程記錄表開始轉成變成個案個人計畫表二者融合」社 4-G

「我們就把它內化進來，所以我們的個案的一個記錄型式已經有一點改變了，你說我們已經會把案主的話記錄到我們的記錄裡面，可是我們透過表格的方式去呈現，也許是一般的個案，我說的一般不是緊急或非緊急，是說有區別於優點個管的個案。」社 17-G

五、改善與家暴資料庫的整合問題

「有沒有那種優點是，就是把那個精神阿，要寫的阿都融合在個案記錄裡面，那都把那些東西都附在裡面，我不知道其他人是怎麼樣，因為像我個案，開案又有開案的，結案又有結案的，摘要又有摘要的，然後轉接又要轉街的，那，光剪貼很累耶，而且不能剪貼，還要再改變這樣子。」社 19-G

貳、結構面的因應

前述的優點方案執行面改善，有助於優點個管的普及實施與個管師的專業提升，對方案推動均大有助益，不過方案推動二年多來，也面臨到結構面的困難與限制，如何因應修正，相關討論說明如下：

一、協助建構整合性標準化的服務輸送管理

在前述文獻中已指出，目前家庭暴力防治缺乏完整與標準化的個案服務輸送，又由於家暴被害人持續上升，社工員人力不足，在個案處遇上往往只能提供受虐婦女緊急危機處理以及經濟補助與法律諮詢，少以關照被害人的生活重建問題。因此，在個管師實施優點處遇過程中，成為層層的關卡與阻礙，也包含上述許多諸如督導功能、記錄等執行面的議題，因此，探本溯源，若是能夠協助各中心，建構整合性標準化的服務輸送管理體系，讓執行單位能夠奠基於一個更完善的個案處遇制度上，如此將更有助於優點個管模式或其他個案深化服務工作的推動，真正落實提升家暴防治專業服務的落實。

「今天有做跟沒做差在哪裡？或者用質化文字來表示這有做跟沒做差在哪裡？那這就代表機構的服務成效和社工的專業服務。所以我覺得，如果今天在有一套服

務輸送的模式再配搭優點個管的話，其實會更好，那這個問題就會，我們剛剛妳提的那些問題自然會避免掉或是說它的程度會比較減輕。」社 17-G

「我覺得一定要去落實，因為其實說多久要去做訪視，接到案子，案件多久你要去做聯繫，多久你要交報告，緊急個案什麼時候要交報告，不緊急的什麼時候要交，其實去做規範，都是大家討論出來的一個共識。」社 27-G

二、對機構內部與外部人員的倡導

將深化服務的概念於機構內部工作同仁，以及外面的相關團體進行倡導，倡議的方式就如同參與焦點團體的優點個管師所談到的：

「還有一種方法就是要“以勢欺人”，就是說我們不是只有家暴工作嘛？我們可能將來會有外面的單位做嘛？將來很多外面的單位加入之後，這樣大家會覺得，這樣我不學的話，我好像會覺得跟人家不太一樣喔，如果是這樣子的時候他自然就會慢慢進來，就像剛剛另一督導談的那個一樣，在小團體裡面，是我們這一小圈人在做，可是機構裏面其他人加入是可以試試看，所以你的方法真的很讚。」社 14-G

由內而外或由外而內的倡導，可減低個管師在實施優點處遇時的阻礙，換言之，在優點方案推動時，所面臨的不只是個管師本身的接受，另一重要的是要讓其他人員瞭解以及認同本模式，故未來可針對他人疑慮，作更深入的討論，減少阻力，促使方案有效推動實施。

三、推動普及實施優點個管

從 93 年優點評估報告以及相關文獻（宋麗玉等，2004；顏玉如，2004）顯示，多數社工員對於優點個管的理念均持正向態度，優點方案推動至今，已屆滿二年，除新加入的成員外，多數個管師對於優點模式的運用也較為熟悉，但在實施處遇上仍多維持每位社工 1-3 名案主，較未普及實施，也因此形成各界對優點個管推動的一項擔心。事實上，就如同參與焦點團體受訪者提到，或許當初推動團體若沒有考量個管師壓力而未設定實施處遇的個數，其又當是另一想像空間。因此，未來在優點模式運作較為熟悉之時，應推動普及實施，讓個管師因著案主的需求而提供服務，以提升專業服務品質。

(一) 視案主需求，普及實施

「那一個重點就是當時老師說就試選一個案子來做或兩個案子來做，所以我在想當時若沒有用那句話試選的話，我相信大家一定沒有那種，後面有那種結果，因為老師怕我們剛開始接觸怕有壓力，所以每個人選一個案子或兩個案子來做，還是照樣，就是當時假如沒有每個人挑一個案子或兩個案子來做，你一定是每個案子都這樣做優點。」社 14-G

(二) 規劃機構對於優點處遇工作的合理個案量目標

在國外，一般優點個案師的個案比率為 1:20 (宋麗玉, 2003)，在實施二年後優點個案的推動也應逐漸規畫合理的個案服務量，評估人力與資源投入的情形，以合理的呈現目前社工人力結構的失衡，如此才能真正落實服務品質的提升。

「優點個案管理模式建議每位社工員適當之個案負荷量 1:20，無法實施於全部的案主是可見的事實，不過，擷取優點模式的精神去與機構現實制度與資源面創造出磨合的機會，仍可對機構規劃出服務上的理想性，進而凝聚能量以倡導實踐。」社 3-C4

對於未來，不論是否能夠獲得內政部的支持，個案師期待優點推動團隊應持續為深化服務而努力，讓工作得以持續進行。

「所以我也很同意 xx 講的，是不是要為了委員會，...，我就常常想說，在台灣優點辦研討會，有哪一個研討會是真的再為社會工作的模式，是真的在為社會工作的研究或發展，或每年都在實務上去做一些討論，沒有這樣的研討會，就只有優點這個，可是還要一再被問。」社 1-G

小結

綜觀本章，以優點方案個案師的問題與阻礙作為分析主軸，從處遇實施的執行面與結構面作為論述的脈絡，同時，也將因應這些問題的方式整理呈現，期待透過更多的討論和釐清，以及中央與地方執行團隊的支持，取得更多的共識，以進一步普及推展，真正落實被害人保護服務的最終目的。

表 6-2 因應策略

因應策略	
<p>壹、執行面的修正</p> <p>一、個人部份</p> <p>(一) 專業訓練的強化與練習</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.優點個管知能再深入學習 2.強化資源聯結能力 3.瞭解優點個管其他領域運用與理論之綜融 4.強化個管師對運用評量工具意涵與對案主助益的了解 5.運用練習，增加熟悉度 <p>(二) 內在主觀壓力調適</p> <p>(三) 個管師自我優點原則的實踐</p> <p>二、強化督導功能</p> <p>(一) 對督導議題的需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.個人成長與潛能激發 2.培養個管師自我思考能力 <p>(二) 督導進行方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.聯合督導形式持續進行 2.內外督導合併辦理 3.外督時間每 2 個月進行乙次 4.個別督導的需求 5.個案研討方式的外部督導 <p>(三) 建立優點取向的督導團隊</p> <p>三、增進組織內部互動溝通</p> <p>四、發展適合單位的優點個管記錄格式</p> <p>五、改善與家暴資料庫的整合問題</p>	<p>貳、結構面的因應</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、協助建構整合性標準化的服務輸送管理 二、對機構內部與外部人員的倡導 三、推動普及實施優點個管 <p>(一) 視案主需求，普及實施</p> <p>(二) 規劃機構對於優點處遇工作的合理個案量目標</p>

第七章 研究結論與建議

本研究團隊將優點個案管理運用於婚姻暴力與性侵害領域二年餘，能夠持續推動誠然要感謝家暴委員的認同與支持，更要感謝和感動各縣市參與夥伴排除萬難努力實踐，其中有許多深刻且令人感動的內在自我對話與自省後的行動。兩年多來的成果是豐碩的，根據今年初步的執行過程與結果，大致可得到下列幾點暫時性結論：

第一節 研究結論

壹、優點個管的執行過程

一、個管師的運用已漸次熟稔，並開始進行內在的綜融與反思

從究結果可發現，個管師對優點個管的運用，已由依循工作原則、工作方法等較操作化的學習與運用，到嫻熟運用，且能更夠進一步對於原則運用、個管師的態度價值、以及與其他理論和處遇方法進行對話。93年對個管員而言，是一具體經驗過程，94年則是對優點原則、執行者個人以及其他理論間的之觀察、反思與抽象概念化歷程。如此的互動、反思與對話，正是具體驗證 David Kolb 的學習圈理論觀，個人的學習必須經過四個階段：具體的經驗(concrete experience)、反思性的觀察(reflective observation)、抽象概念化(abstract conceptualization)、積極地具體運用(active experimentation)(引自 Thompson, 2000)。

二、自我實踐優點原則是能夠落實優點個管模式的主要因素

由個管師的自我覺察與省思中發現，個管師自覺要能夠落實優點個管的推動工作，在個管師個人方面，必須要能夠認同與自我實踐優點原則，同時要保持自我覺察和改善，面對工作的壓力與不足處也可以自我肯定與調適，換言之，個管

師自我實踐的過程是一個案主與個管師雙向復元的歷程。

三、個管師普遍認同優點個管模式，少數對個案成效仍存疑惑

研究結果發現，優點個管師普遍能夠認同優點模式，對於個案的成效議題上，多數個管師抱持肯定的態度，並積極對處遇成效的疑惑予以回應。認為處遇最終成效即是要協助案主自立和自主，因此，對於不同的處遇模式的選擇考量，應是在於運用更容易促進案主復元方法的選擇，而案主的改變本就是個管師的協助、案主外在社會資源助力以及案主自身復原力或自我功能三種力量互動的結果，並非完全歸功於個管師之處遇；另一方面，少數優點個管師雖認同優點個管模式，但對於優點個管促進或協助案主改變成效，感到疑惑與不確定，仍有待進一步對話與釐清。

四、個管師對於案主非正式支持與社區資源的運用能力仍有待強化

在實踐優點個管過程中，個管師對六項優點原則以及優點評量及個人計畫的運用執行方法多所討論，但研究結果也發現，在執行的各項議題中，包括優勢觀點的實踐、評量工具的運用、專業友誼關係的建立與外展的運用等，個管師皆有較多的論述，相較之下，對於案主非正式支持網絡的發展與建構，則較少提及，或較停留在原則性的說明，較未發展具體的工作方法或執行策略，而此也顯示個管師對於案主非正式支持與社區資源的運用能力仍有待提升和強化。

貳、執行結果

一、對案主的影響—案主內在自我主體性已逐漸復元，具體展現於外在行為

分析三次施測的量化結果，顯示案主在憂鬱程度方面有顯著下降，在增強權能與生活滿意度方面，第一次與第二次的施測結果也顯示案主有所提升與改善，且由十位完成第三次施測的個案也可看出其憂鬱程度持續下降。再者，由質化分析結果更可進一步呼應量化的意義，研究結果顯示，實施優點個管後案主經歷內在與外在的改變。在內在部份，可發現案主自信與自我價值的提升，面對壓力的

能量增強，也學習放下且關照自己的需求，更重要的是案主有成長與改變的意願和動機，而此正是一切有效服務的起點。

展現在外在行為方面，研究結果也發現案主不但個人的暴力問題減緩與改善，個人的行動力與資源運用的能力增強，在人際關係上也較有改善，因此主動關懷協助更需要協助的人，皆為實施優點個管模式後案主明顯的改變。

二、對個管師的影響－專業知能與服務品質的提升

個管師提到優點個管的實施，對其產生個人價值觀與態度的轉變，改變個管師看待案主的問題之角度，此過程不但激發個管師服務熱忱，同時也是一個社會工作信念的體會與實踐。在工作上，個管師發現優點個管可具體地提升其專業知能與服務品質，也因此更強化其個案處遇的信心。此外，透過督導、訓練及相關研討，也提供其更多面向的學習機會。

三、對機構的影響－提升機構專業形象與定位、促使機構自我檢視

對於組織的影響，研究結果也發現，優點個管對機構的影響看似呈現正向與負向的影響，但進一步深入討論發現，短暫的負面改變卻是為後續普及優點方案實施的準備。分析結果顯示在服務內涵部分，個管師認為優點個管的實施，提升了機構專業形象與定位，也促使機構建立具體可行的服務模式，落實深化服務工作，但卻為機構帶來總體檢的機會。在組織結構部分，不同的機構在人力調整方面呈現三類不同的變化，主要為專司優點個管模式人力的調整、持續擴大參與人數、以及部份參與的人力調整，而此部份也是機構變化最大者。

參、執行問題與因應策略

一、個管員對優點個管的內化程度與其觀點態度的限制影響優點個管的推動與落實主因

研究結果發現，在方案推動的問題分析方面，不論是執行面或結構面，均與

個管師內化與其個人觀念和態度有關，特別是來自結構面的限制，個管師認為影響推動的主因在於欠缺對社會工作積極服務的態度，以及成長學習的動機，同時也在於受過去的工作習慣束縛和對個案排擠效應的擔心等，這些因素影響個管師優點方案的落實。

二、個管師多數認為無個案排擠之虞，惟少數仍有擔心

實施優點個管是否會對其他個案造成排擠效應呢？從研究結果發現，多數個管師認為並沒有排擠的問題，主要在於一方面對模式的熟悉度增加，且儘管實施優點個管，但與案主接觸的頻率、時間和方式仍視案主需求而定，可以做好時間管理；再者，可對處遇個案進行分級，設定選案標準，對積極輔導之個案進行優點處遇，且接案量與過去並無差異，因此其認為並無排擠之虞。

然也有少數個管員因每次會談前的準備、對於外展與案主專業友誼關係的經營，以及記錄問題等，感到擔心。

三、對督導的需求期待不同，由工作執行轉為個人內在的成長與充權

從 93 年的優點研究報告中顯示，督導為提升個管師執行動力，協助克服執行困難的來源，且定期的督導更有助於個管師轉化模式內涵成為實際的工作方法，在 94 年持續推動的過程中，從評估研究結果發現，個管師對督導需求期待，隨其個案服務經驗與參與優點方案的期程逐漸由工作執行轉為個人內在的成長與充權，顯示協助模式運用的督導已發揮實質的助益，但隨著個管師進入理念與價值探索的對話同時，在雙向復元的互動下，個管師呈現對自我成長與探索的需求。成為在有限時間的情形下，督導需考量時間分配與重點，如何同時著重模式運用與個人成長需求。

四、發展適合單位的優點個管記錄格式以及與家暴資料庫的整合問題是個管師普遍的期待

面對優點個管模式之優點評量與個人計畫二項評量工具，個管師雖然肯定其對於案主的效益，但卻仍是其壓力來源；因此，面對個案記錄與家暴資料庫的登

打，個管師提出發展適合單位個案記錄的格式，同時整合家暴資料庫，避免重覆登打的期待。

第二節 建議

壹、對於執行優點個管之單位

一、整合服務，建立分級個案處遇以普及優點個管之實施

由去年研究發現，以及參與夥伴的反應，相較於原本積極輔導之個案，執行優點個管模式所投入的時間並沒有比較多；再者，如同在優點個管手冊之導讀所述，優勢觀點可以運用於個案處遇的任何階段或場域，如 113 專線的諮詢、危機處理階段或是庇護所，是否運用？端賴社工人員能否接受優勢觀點。至於需積極協助的個案原本就需花費更多時間，更可運用完整的優點個管模式。因著優點個管的實施，已有較明確可行的個案處遇方法，然因應各機構不同的結構性問題，包括人力、資源與素質均不同，建議各單位應整合機構服務，建立屬於各單位標準化的管理制度，如開案之個案的分級處理制度，以及此制度如何與優點個管的服務相結合，方能有助於此模式未來的普及。

二、加強對機構內部與外部人員的倡導

面對機構內部不同單位或部其他人員，各縣政府與民間團體可自行辦理個案討論或內部分享等，使其他成員對優點個管模式能夠有基本的認識，進而建立共識，以免阻礙優點模式的推動，進而有助於後續優點方案的普及。

三、落實定期且優點取向的督導制度

研究結果發現，定期的督導有助於模式的推動，因此，建議各縣市家防中心及民間團體，未來仍應持續維持每月 1-2 次的內部督導，督導形式則以優點取向為

原則，讓個管師雖感受到工作壓力，但仍能體驗被肯定的經驗，進而覺察模式運用的成效與助益。

四、提升實施優點個管的機構支持

優點個管是一項彈性且生活化的工作模式，因應案主需求，外展的地點與時間可能在晚上，因此機構需要實施彈性補假制度，並且可能需要增加交通差旅費資源。

五、持續努力倡導增加人力以降低社工人員的個案負荷量

此乃各縣市長久存在的結構問題，這一兩年已見到有縣市經過社會局主管與工作人員的努力之下增加人力，國外優點個管的工作人員與案主比例為 1:20，若無法達此目標，期望能夠達到一般個管師的比例，即 1:30-35。個案管理原本就是密集服務的工作模式與機制，要確保服務品質與責信，適切的個案負荷量是關鍵的結構條件。期盼各縣市的社政主管能夠持續與縣市長、人事與會計主管溝通，努力提升專業人力數量與專業品質，如此方能使類似優點個管模式永續推行。

貳、對於執行優點個管之社工人員

一、持續內化模式內涵與自省

我們見證了推動夥伴在執行優點模式過程中的成長與果效，期盼能夠持續自我省察並在實際協助案主的過程中，相互回饋，持續雙向復元，畢竟復元與增強權能不是在真空中發生，而是在活生生的世界與真誠的人與人接觸中啟發。優點模式的推動有了起步，但是仍需深化與更確實落實。

二、迄而不捨，持續檢視優點個管之成效

質疑乃是知識建立的開端，我們樂見工作人員認真思考自己所為與案主改變之間的關係，然而，萬事互相效力，案主的改變眾多力量促成，社工人員貢獻了多少？我們的評估提供了一些證據，若尚無法被說服，未來可在自己的實務中不

斷再檢視。

叁、對於有心想加入優點個管的機構

我們相信兩年的評估，量化資料提供初步成效的證據，案主自身深刻且生動的語言和生命提升更是活生生的驗證。期盼更多縣市的家暴中心加入此模式的推動，相信它會是一個愉快的經驗，儘管增加一點負擔。誠然，當一個縣市只有少數一兩位社工人員，使用完整優點個管模式是較不可行的；但是，我們相信優勢觀點可以運用任何狀況與任何時刻。有心推動的工作人員可以由一兩位案主做起，等熟悉之後再擴及其他。

肆、對於推動優點個管的團隊

一、未來活動與訓練課程加入自我覺察與增強權能課程

今年參與夥伴提出在執行優點模式過程中激發他們有更多內在的省思，然而有時仍欠缺自我覺察的敏感度，需要上述兩類課程，在未來的互動分享營與訓練當中，推動團隊可增加此類課程。

二、注意外部督導與內部督導之功能劃分

優點模式的督導也是著重運用優點原則於社工人員身上，因此傾向非結構性的督導模式；再者，為促進模式內涵之轉化，運用個案為例深入討論，難免與內部督導有重疊之處。未來則需與內部督導討論彼此的區隔與互補功能，並兼顧優點取向與督導的結構性，期能對社工人員更有助益。

三、持續網羅與培訓有志一同的督導人力

優點個管模式的推動需要其他督導共襄盛舉，方能普及於其他縣市與其他領域，我們將持續與相關領域者對話，期盼有更多認同此模式者加入，協助督導縣

市社工人員，以利此模式之普及。網羅的對象包括各學校的社工系所相關教師、資深社工人員與社工所有實務經驗的博士生。

伍、針對內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（以下簡稱委員會）

一、持續確立與深化家暴領域社會工作個管模式

優點個管僅是各種模式之一，國外的文獻與本評估團隊的評估都提供了成效的證據，當然這並非指其為唯一有效的模式。重要的是各縣市家暴中心社會工作個案管理模式的確立與落實，進而提升專業性與服務品質，以提供真正有助於案主重建有尊嚴有選擇的生活，此乃整個家暴服務的終極目標。因此，優點個管的推動只是開啟一扇門，未來必然有更多的門開啟，期待委員會帶領與鼓勵相關學者與各縣市社工人員共同努力。

二、將優點個管模式納入家暴中心新進社工人員的訓練內涵

兩年多的推動過程我們觀察到參與社工人員的成長和改變，態度是專業服務的關鍵，優勢觀點促使社工人員檢視自己對於受暴婦女抱持何種觀點，自己又如何看待自己的工作？如此的省思是深刻且重要的，畢竟家暴現象挑戰人與人之間的信任與美好世界的圖像。「自省後的服務更加真誠」，包括對自己與對案主。期盼委員會持續將此模式的內涵納入每年的例行訓練中，嘉惠更多的社工人員。

參考文獻

- 朱秉慧 (2001)。運用個案管理從事婚姻暴力服務之探討：以台北市為例。輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 宋賢儀 (1997)。受虐婦女與其非正式支持系統互動經驗之探討。國立台灣大學社會學系研究所碩士論文。
- 宋麗玉 (1998)。個案管理的內涵與工作模式—兼論個案管理模式在台灣社會工作領域之應用。社會政策與社會工作學刊。2(1):127-155。
- 宋麗玉 (2002)。社會支持網絡、壓力因應與社會網絡處遇。於宋麗玉等著，社會工作理論：處遇模式與案例分析，286-333。台北：洪葉。
- 宋麗玉 (2003)。精神障礙者復元過程與專業人員精神復健態度之初探。國科會研究計畫書，未出版。
- 宋麗玉、施教裕、張錦麗 (2004)。九十三年推動受暴婦女優點個案管理模式之教育訓練、督導與評估研究。內政部委託方案。
- 宋麗玉譯 (2003)。基礎優點個案管理訓練手冊。內政部印製。
- 周月清 (1994)。台灣受虐婦女社會支持探討之研究。婦女與兩性學刊，5，69-108。
- 周月清 (1994)。台灣受虐婦女社會支持探討之研究。婦女與兩性學刊，5，69-108。
- 侯玟里 (2001)。受虐婦女之生命威脅狀況、創傷後反應、與身心症狀之相關。高雄醫學大學護理研究所碩士論文。
- 姚淑文 (2002)。家庭暴力案件之個案管理模式。律師雜誌，268，118-123。
- 施教裕 (2004)。優點個案管理模式之工作原則。收錄於九十三年推動受暴婦女優點個案管理模式初階訓練手冊。內政部委託台灣社會政策學會辦理。
- 祝健芳 (2002)。婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 陳惠君、宋麗玉(2000)。單親父母之生活壓力、因應方式、社會支持與其情緒適應之相關性研究—以高雄向日葵聯誼會為例。台大社會工作學刊，2，1-54。
- 黃一秀 (2000)。婚姻暴力之受虐婦女求助歷程之探討。東海大學社會工作學系碩

士論文。

賈文玲、袁萍芳、張秀娟 (2000)。中美對婚姻暴力家庭福利服務之比較。《兒童福利論叢》，4，1-33。

廖雪貞、杜瑛秋 (2001)。婚姻暴力婦女服務之個案管理模式—以台北市龍山婦女服務中心為例。《社區發展季刊》，94，230-240。

潘淑滿 (2001)。婚姻暴力現象與制度的反思。《社區發展季刊》，49，134-146。

顏玉如 (2005)。社會工作人員對優點個案管理模式之態度與執行現況探討—以婚姻暴力處遇為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

Bond, G., Miller, L., Krumwied, R., & Ward, R. (1988). Assertive case management in three CMHCs: A control study. *Hospital and Community Psychiatry*, 39(4), 411-418.

Chamberlain, R., Rapp, C. A. (1991). A decade of case management: A methodological review of outcome research. *Community Mental Health Journal*, 27(3), 171-188.

Goering, P., Farkas, M., Wasylenki, D., Lancee, W., & Ballantyne, R. (1988b). Improving functioning for case management clients. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 12(1), 3-17.

Goering, P., Wasylenki, D., Farkas, M., Lancee, W., & Ballantyne, R. (1988a). What difference does case management make? *Hospital and Community Psychiatry*, 39(3), 272-276.

Goldner, V. (1999). Morality and multiplicity: Perspectives on the treatment of violence intimate life. *Journal of Marital and Family Therapy*, 25(3), 325-336.

Intagliata, J. (1992). Improving the quality of community care for the chronically mentally disabled: The role of case management. In. Stephen M. Rose (Eds.), *Case management social work practice* (pp. 25-55). New York, NY: Longman.

Kanter, J. S. (1991). Integrating case management and psychiatric hospitalization. *Health and Social Work*, 16(1), 34-42.

Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (1990). *Designing and managing programs—An effectiveness-based approach*. Newbury Park, CA: Sage

Publications, Inc.

- Modrcin, M., Rapp, C. A., & Chamberlain, R. (1985). *Case management with psychiatrically disabled individuals: Curriculum and training program*. Lawrence: University of Kansas School of Social Welfare.
- Moxley, D. P. (1989). *The practice of case management*. Newbury Park, CA: Sage.
- Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory* (2nd Ed.). London, UK: Macmillan.
- Raiff, N. R., & Shore, B. K. (1993). *Advanced Case Management: New Strategies for the Nineties*. Newbury Park, CA: Sage.
- Rapp, C. & Goscha, R. (2002). *Active Ingredients of Case Management* (unpublished documents). University of Kansas School of Social Welfare.
- Rapp, C. (1998). The active ingredients of effective case management: A research synthesis. *Community Mental Health Journal*, 34(4), 363-380.
- Rogers, E. S., Chamberlin, J., Ellison, M. L., & Crean, T. (1997). A consumer-constructed scale to measure empowerment among users of mental health services. *Psychiatric Services*, 48(8), 1042-1047.
- Rubin, A. (1992). Is case management effective for people with serious mental illness? A research review. *Health and Social Work*, 17(2), 138-150.
- Solomon, P. (1992). The efficacy of case management services for severely mentally disabled clients. *Community Mental Health Journal*, 26(3), 163-180.
- Stein, L., & Test, M. A. (1980). Alternative to mental hospital treatment: I. Conceptual model, treatment program and clinical evaluation. *Archives of General Psychiatry*, 37, 392-397.
- Stein, L., & Test, M. A. (1985). The training in community living model: A decade of experience. *New Directions for Mental Health Service*, no 26.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage Publications.

附錄一

推動受暴婦女優點個案管理模式督導計畫研究問卷

_____您好：

此份問卷主要是想了解您目前的情形，作為我們日後服務提供的參考，我們會遵守保密的原則，絕不會將您的資料洩漏出去，您可以放心地作答。
感謝您的協助，謝謝。

壹、基本資料

1. 族群：閩南 外省 客家 原住民 外籍配偶（_____籍）
其他_____。
2. 年齡：_____。
3. 孩子數目：_____。
4. 教育程度：不識字 國小、識字 國中 高中、職 大專 研究所以上
其他_____。
5. 居住狀況：您目前住所是 租的 自己的房子 庇護所(請跳答題 6)
您目前與他人同住嗎？ 獨居 與孩子同住 與朋友同住
與其他家人同住。
6. 工作情況：無工作 全職工作 部份工時 家管 臨時工 其他_____。
7. 平均收入：無收入 15,000 元以下 15,000~30,000 元 30,000~40,000 元
40,000~50,000 元 50,000~60,000 元 60,000 元以上。
8. 與施暴者關係：配偶 前配偶 同居人 其他_____。

貳、憂鬱程度

請您在下列陳述中，指出一個最接近您過去一週內感受的答案。每題只選擇1個答案；請務必回答所有的問題。

	完全沒有	少於1天	1-2天	3-4天	5-7天
1. 我被平常不會困擾我的事所困	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我的食慾不好，不想吃東西	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 即使有家人或朋友的幫助，我還是覺得心情不好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得自己和別人一樣好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我無法專心做事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.我覺得憂鬱（鬱卒）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.我做每件事我都覺得很費力（辛苦）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.我對將來充滿希望	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.我想我的生命是一個失敗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.我感到恐懼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.我的睡眠不安穩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.我是快樂的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.我比平常少說話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.我覺得孤單	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.別人對我不友善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.我喜歡我的生活	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.我痛哭過	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.我感到悲傷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.我覺得別人不喜歡我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.我無法繼續撐下去	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

參、壓力因應

在您日常生活中，當面臨壓力心情不好時，你會怎麼做？下列的陳述可能符合或不符合您的狀況，請您告我們最適合您的答案。每題只選擇1個答案；請務必回答所有的問題。

	從 未	偶 而	經 常
1.喝酒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.找其他人討論（朋友、親戚或專業人員）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.嘗試找出更多與問題相關的資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.作白日夢、幻想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.相信神明或上帝會保佑我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.以體力的活動來消除緊張	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.嘗試看事情有趣的一面	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.不擔心反正船到橋頭自然直	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.蒙頭大睡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.就我當時對問題的了解程度立即採取一些行動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.利用過去的經驗來處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	從 未	偶 而	經 常

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12.以吃東西、抽菸、嚼口香糖或嚼檳榔等方法來消除緊張 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.在心理上做最壞的打算 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.詛咒、罵人 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15.做幾個應變計劃處理問題 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16.服用藥品（如安眠藥或鎮定劑等） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17.參加社交動，暫時拋開問題 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18.哭泣 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

肆、生活抉擇

以下是關於個人對生命和作決定的一些觀點。請填寫最接近你的想法的答案，以表示你現在的感受。第一個想法通常是最適切的，不要在任何一個問題上花太多時間思考。請誠實回答，如此你的答案才能反映出你真正的感覺。請填寫最符合你感受的答案，每題只選擇1個答案；請務必回答所有的問題。

- | | 非常
同意 | 同
意 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.我大多能決定我生活當中的事情 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.人只會被「自己認為什麼是可能的」這種想法所限制 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.人如果團結起來可以產生更多的力量 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.生氣無法解決事情 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.我用正面的態度看待自己 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.我對於自己所做的決定通常有信心 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.人們沒有權利發脾氣，只因為他們不喜歡某樣事物 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.我生命中大部分的不幸都是因為運氣不好 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.我自認為是個有能力的人 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.採取抗爭的行動並不會對你有幫助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11.人們一起努力可以對他們的社區產生影響 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.我經常能克服障礙 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.我對未來感到樂觀 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.當我做計畫時，我幾乎能確定事情可以成功 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15.對某件事感到生氣經常是邁向改變的第一步 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16.我通常感到孤獨 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17. 專家最能決定人們該做或該學什麼 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 我能像一般人一樣做一些事情 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 我通常能完成我已經開始做的事 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 人們應該試著以他們想要的方式去過日子 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. 你無法和權力對抗 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 我大部分時間都有無力感 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. 當我對某件事不確定時，我通常順從其他人 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. 我覺得我和別人一樣，是有價值的人 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. 人有權利做自己的決定，即使是不好的決定 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 我覺得我有一些好的特質 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. 採取行動通常可以解決問題 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. 與社區的其他人合作能幫助改善事情 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

伍、生活滿意

以下的問題是想了解你對目前生活一些部分的一般感受，請選擇適合你的答案。

- | | 非常
同意 | 同
意 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 整體上我對我的生活感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我對我的居住狀況感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我對我的經濟狀況感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我對我目前的工作狀況感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我對自己的人际關係感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我對我的孩子的狀況感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我對自己的能力感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我對自己目前的外在環境感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

問卷到此結束，請在檢查有沒有遺漏的，非常謝謝您的填答!

附錄二

結案訪談大綱

1. 你現在對未來有什麼看法(你現在怎麼看你的未來)?(提示:可能包括親子關係、兩性關係、人際關係、獨立生活能力、生活意義等方面)
2. 你現在對自己有什麼感受和想法?(提示:可能包括因應和處理事物的能力、做決定和執行能力、問題解決能力、運用資源能力等方面)
3. 回想我們剛認識的時候你的狀況,你覺得現在自己在哪幾方面不一樣了(有改變)?(提示:可能包括日常生活、經濟、職業/教育、社會支持、健康、休閒/娛樂、靈性、情緒、個性等方面)
4. 如果有一些改變,你覺得是什麼讓你改變?(提示:可能包括信念/態度、環境因素、專業人員因素、非正式支持等)
5. 你自己的這些改變,你覺得未來可以持續嗎?
6. 能否請你再進一步說明你改變的心路歷程(在改變過程中的一些想法、感受和經驗,包括想望和計畫的改變)?
7. 你覺得我們機構的服務(內容和方法)對你的影響是什麼?
8. 你對於我們在整個過程中所使用的「希望花田」和「個人工作計畫」有什麼看法?

附錄三

參與研究同意函

親愛的_____您好！

本機構目前與國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所宋麗玉教授和施教裕副教授合作推行一項針對受暴婦女的密集服務計畫，這項計畫乃是接受「內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會」的委託。我們選擇您為此項計畫的服務對象，為了了解這項計畫是否能夠對您產生更多的幫助，我們需要將您的一些資料提供給負責計畫的團隊進行分析。對於您所提供的資料，計畫團隊絕對會加以保密；相關的資料僅用於整體的研究分析，個別的資料不會被單獨呈現於報告當中。此外，若您中途退出計畫，並不會影響您在本機構所接受的服務。

我們所提供給計畫團隊的資料內容包括我們所撰寫關於您的部份相關資料；此項密集服務當中需要填寫的一些表格，包括優點評量表(希望花田)與個人計畫表；另外為了呈現您的狀況我們也將定期(三次)請您填答一份問卷(心靈探索)，這項問卷可以幫助您自己定期檢視您自己的狀況，也幫助我們更加了解您。

在整個參與過程中您若有任何想法或覺得不舒服的地方，都可以向社工員表達，我們會盡量配合您的狀況與需求。若有關於這項計畫的問題需要詢問，也可直接向社工員表達，我們會盡快解答。

_____基金會
國立暨南國際大學宋麗玉教授
敬上

請填寫是否同意參與此項計畫以及提供資料(請打勾)：

_____同意

_____不同意

簽名：_____

日期：_____

附錄五**優點評量（希望花田）**

案主名字

個案管理師名字

當前的狀況： 今天發生了些什麼？ 現在有些什麼？	個人的想望和抱負： 我想要什麼？	個人與社會資源： 過去我所使用了些什麼？
日常生活		
財務/保險		
職業/教育		
社會支持		
健康		
休閒/娛樂		
靈性		

上面各項想望的優先順序：

1. _____ 3. _____

2. _____ 4. _____

案主的意見		個案管理師的意見	
案主簽章	日期	個案管理師簽章	日期

資料來源：Goscha & Huff (2002)「基礎優點個案管理訓練手冊」，宋麗玉譯，2003，P4-6。

附錄六

個人計畫（花田計畫）

案主姓名：_____ 個案管理師：_____ 日期：_____

預計聯絡的頻率：_____

生活領域的焦點：

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 日常生活狀況 | <input type="checkbox"/> 職業／教育 |
| <input type="checkbox"/> 社會支持 | <input type="checkbox"/> 休閒／娛樂 |
| <input type="checkbox"/> 財務／保險 | <input type="checkbox"/> 健康 |
| <input type="checkbox"/> 靈性 | |

長期目標：				
可測量的短期目標	責任歸屬	完成期限	實際完成日期	備註

案

主簽名：_____ 日期：_____

個案管理師簽名：_____ 日期：_____

其他人員簽名：_____ 日期：_____

資料來源：Goscha & Huff (2002)「基礎優點個案管理訓練手冊」，宋麗玉譯，2003，P5-10。

