

案例一

火金姑來照路

彰化縣政府家庭暴力及性侵害防治中心參與優點個案管理模式案例報告

曾月娥

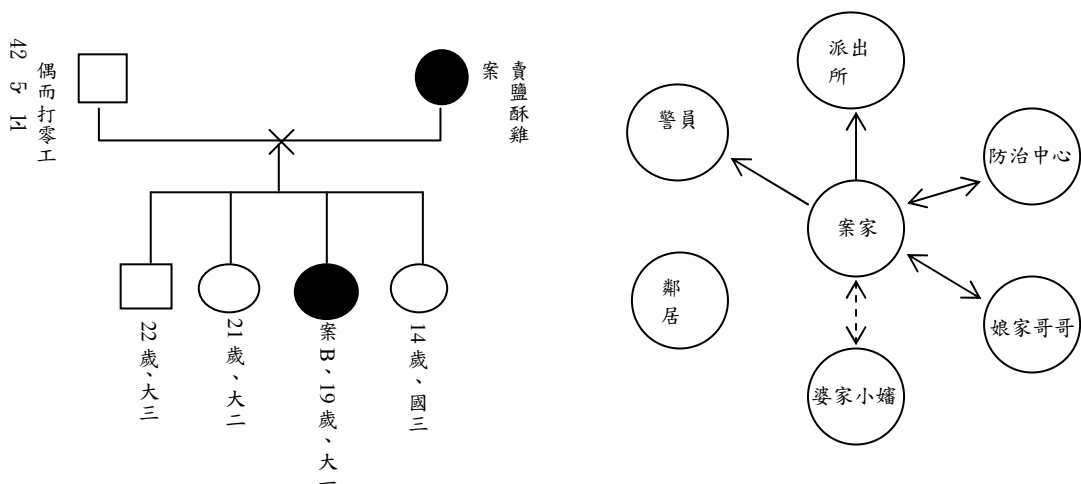


壹、前言

家庭暴力防治法於八十七年六月廿七日公佈後，從中央至地方政府進入家庭暴力防治中心的設置及防治業務的籌備階段，本府至八十八年六月成立家庭暴力防治中心，進入萌芽時期，開始制度的建立、設備、人力配置、保護網絡的建構，工作人員的訓練....等，至九十年才進入穩定期。然而家庭暴力案件從籌備期→萌芽期→穩定期，案件量逐漸的增加，尤其是婚姻暴力個案佔了約七成，在微薄的社工人力結構下，個案的處遇情況僅在於緊急救援、庇護安置、電話的關懷層次，這樣的環境，讓筆者一直在思考，如何突破困境，對婚暴的婦女能夠提供更優質的服務，以協助受暴婦女走出暴力陰霾，這當中除了結合民間資源辦理「113 婦幼保護專線」接線工作、婦女保護個案後續處遇，減省工作量的負荷外，至於社工員的個案管理如何推展，才能真正的提供受暴婦女復原的力量。於民國九十二年四月十一日內政部舉辦家庭暴力及性侵害個案管理工作模式研討會時，讓我初次接觸到優點個案管理模式對案主的評估以「優點」為主，這與之前的工作模式在於診斷案主的問題有相當的不同，讓我想到親職教育中教導父母的話「在鼓勵中長大的孩子，充滿信心、在讚美中成長的孩子懂得感激.....」。所以我們何不去發掘受暴婦女的優點而予以肯定、讚美呢？也許會有不同處遇境界。因此，獲得長官的支持，本縣加入了此實驗方案的執行，在此感謝內政部家暴委員會及宋老師、施老師給予機會督導。以下將以案例來分享優點個案管理模式執行情形。

貳、案例簡介

- 一、個案來源：警政單位通報
- 二、開案日期：實施優點個案管理模式 93 年 3 月。
- 三、結案日期：案 A：94.05.15，案 B：94.02.18
- 四、案由及個案簡介：
 - (一) 案由：案 A 遭受配偶暴力，案 B 有自殺念頭（年幼遭案父性侵害）。
 - (二) 家系圖、生態圖：



(三) 家庭成員狀況：

- 1、案前夫：52歲，國小畢業，失業多年，目前仍失業中，眼高手低想要做大事業。嗜賭，身邊無錢即伸手向案婆婆、案主索取，若未能如願即暴力相向。
- 2、案主 A：45歲，國中肄業，以賣鹽酥雞(攤販生意每日下午四時至晚上十一時)為業，負擔全家家計。
- 3、案長子：22歲，就讀技術學院三年級，放學後在餐飲店打工。
- 4、案長女：21歲，就讀大學二年級，住校，寒暑假均在打工。
- 5、案主 B(案次女)：19歲，就讀科技大學一年級(於92年11月休學)，93年9月復學，案主表示年幼(約七歲時遭案前夫性侵害)。
- 6、案三女：14歲，就讀國中三年級，成績優良。
- 7、案親屬：案公公於九十三年九月過世，案婆婆身體健康情況不良，行動不便，與案小嬸全家居住於台北，案小叔已過世，案小嬸經營中藥房，育有二名子女，家境富裕。另案大姑、二姑各自成家。

(四) 案家居住環境及經濟狀況：

- 1、居住環境：
 - A、案家住宅為二樓透天厝，土地持分 1/36，原為案公公名下，於九十三年九月案公公過世後，由案長子繼承。
 - B、案家鄰居都為小型工廠及住家。
 - C、案家房子老舊，設備簡單。
 - D、案主 A 及其子女與案前夫仍共同居住，但生活各自不相往來。
- 2、經濟狀況：案主 A 於住家附近廟口賣鹽酥雞(攤販生意)為業。案家為本府列冊第三類低收入戶，全家家計為賴低收入戶救助金及案主攤販收入維持。

(五) 受暴史：

- 1、案主 A 處於暴力循環中，自九十一年開始聲請保護令，保護令期間案前夫曾違反二次保護令，被判拘役十一個月，於九十一年九月廿六日返回案家，案前夫返家後，不再有肢體暴力，但仍以言語威脅，令案主 A 在精神上感到痛苦。
- 2、案主 B 於九十二年二月五日告訴案主 A 「她在幼年(約七歲)時曾遭案父性侵害」，案主 B 從國中開始目睹暴力長大的，有自殺意念、失眠、焦慮，發生躲在衣櫥的行為。


參、優點個案管理模式處遇過程摘要

一、篩選個案之標準：

- 1、社工員與案主 A、B 已建立信賴關係：因已接案一段時間，案 A、B 有任何問題均會主動與社工員商討，或徵詢意見。
- 2、案 A、案 B 均有強烈的想離開施暴者之想望(案 A 已離婚)。
- 3、案 A 有案娘家兄嫂的支持、協助(至少有一非正式支持資源)。
- 4、透過優點評量，社工員發覺案 A、案 B 具有潛能、具有動機與意願參與此實驗方案。

二、優點評量（我的希望花田）

案 A

我目前的生活？ 最近(今天)發生了 些什麼？	我想要什麼？ 	過去我所擁有的 的能力與資源？
日常生活		
我好煩—因為每天都做同樣的事情覺得好累好疲倦。 我的生活就是這樣—看看電視或有時跟女兒去逛街、買菜煮菜、做生意	我想等孩子學業完成，讓我無憂無慮，一個人能到處走走、看看外面的世界有多廣？	我小孩還小時在家照顧小孩做家事、做手工，小孩稍大後與先生一起作泥水工；有婆婆協助照顧家庭。
經濟狀況		
我們一家子的支出只有我做生意的收入，讓我覺得擔子好重、讓我喘不過氣來，到現在什麼都沒有只剩四個孩子。	我想要自己有能力買房子。 我想如果有人幫我分擔經濟重擔多好	我以前小姐時做針織、冰店小姐、工廠女工所賺的錢都交給媽媽貼補家用。 結婚後我跟先生去做水泥工，有了孩子後在家做手工、車衣服，孩子稍大些又跟先生去做水泥工直到 85 年開始做生意—賣鹽酥雞，長子讀高中時的學費有小叔幫忙。
職業/教育		
我現在的職業賣鹽酥雞、香雞排，以前生意比較好，覺得好有成就感，現在跟隨景氣差，生意普通。 我小時候家境不好，受的教育不高只有國中肄業。	我好嚮往人家有高學歷喔	我以前小姐時做針織、冰店小姐、工廠女工所賺的錢都交給媽媽貼補家用。 結婚後我跟先生去做水泥工，有了孩子後在家做手工、車衣服，孩子稍大些又跟先生去做水泥工直到 85 年開始做生意—賣鹽酥。
社會支持		
我遇到一位好心的人—陳先生，每次有困難打電話給他，他總是盡力的幫我，讓我覺得好感激，社會上還是有好人，像社會局長、曾小姐每次有困難，他們都能幫忙我，我	真希望以後我也有能力像他們三位好心人這樣幫助一些需要幫助的人。	我家以前有公婆、小叔的幫忙。還有二位朋友，一位腳受傷時幫忙我把做生意的東西推到賣的地方另一位會關心我給我精神支持。

只能說感謝再感謝		
身心健康		
我現在身體不好，醫生說：有腎結石，工作累一點就會發炎就要找醫生。	我想要身體好一點才能陪四個孩子成長，也不用煩的時候就睡不著要吃安眠藥才能睡。	我過去身體很好不用看醫生
休閒/娛樂		
看電視或陪孩子逛街	我希望有時間跟孩子一起逛街、逛書局及到處走走散散心。	我過去偶而會陪孩子到郊外、風景區玩也會帶他們去八卦山走走、到文化中心去欣賞那些畫家的精心畫作。
宗教/信仰		
我信仰基督教但結婚後需拜前夫家的祖先，逢年過節要準備好多東西，拜這拜那好累喔。	我想閱讀聖經、唱詩歌，因可交許多不同的朋友。	我以前會跟孩子一家人去教會唱詩歌、吃飯、讀聖經，那一段時間過得不錯。
法律訴訟		
		我獲得社會局律師訴訟費的補助，訴請判決離婚。

案 B

我的特質	我的技巧/才能	我的環境優點	我的興趣與想望
我是乖巧的 我是友善的 我是合作的 我在物質上是知足的	我曾在學校、補習班、書店、餐飲店、加油站...等打工	我可以住舅舅的家	我想要有個不同的生活環境 我想要每天做一點跟平常不一樣的事情
我努力讀書 我是孝順的 我是溫和的 我是有學習能力的 我是可以改變的	我高職時領獎學金交給媽媽，拿來做生活上的開銷	我以前國中時有一些真心相待的朋友也有遇到很好的老師、主任	我想要不用天天煩惱沒有錢 但也不想要太多錢，我只要一家人平安就好
	我目前幫媽媽工作也是幫媽媽賺錢	我有很多人會默默的關心我，最重要的是我的媽媽還有家人的關心	我想要把英文學好

	我國中及高中時都有參加田徑賽和籃球比賽	以前我媽媽都會帶我們去爬山或去菜市場、逛街	我想要不要再受到某些人的冷眼看待
	我以前國中每天常運動	我過去常常跟朋友去逛街 以前也跟同學去畢業旅行，看了很多很美的東西	我想要不吃藥、我想要每天有人陪我運動、聊天，讓心情開朗
	我唸的是○○科技大學生物科技系，大家都說那是個很好的系我也覺得很好	我以前小時後都會去教會唱歌唸書 我以前媽媽都會帶我去拜拜	我想要跟家人朋友一起出去風景區玩，我想要每天有時間去圖書館看書、去看藝術展、去博物館看一些奇特的東西

三、個人計畫：

案 A：長期目標：改變生活環境（買房子）

短期目標：1、把女兒照顧好

2、把自己身體醫好，失眠時不用吃安眠藥。

案 B：長期目標：1.回學校唸書，完成學業。

2.換個新的生活環境（指居家環境）。

短期目標：（希望花田的播種順序）--

1.把身體養好

2.把英文念好

3.多運動，做些有意義的事

4.新的生活環境。

四、處遇目標：

案 A

1、自尊提昇、自我能力的肯定，問題解決能力與壓力因應的提昇，增強資源的運用能力。

2、終止暴力，提昇生活滿意度。

3、激發案主在認知與情緒上的正面思考，產生正向的信念，逐漸發展更多的行為動力，邁入復原狀態。

案 B

1、減少自殺念頭，減輕憂鬱症狀。

2、復學。

3、協助案主重新認識自己、接受自己、愛自己並對自己有信心，發展新的生活意義。

五、處遇取向及策略：

- 1、持正向的觀點看待案主，發掘案主的優點予以肯定、讚美，增強案主的自信心，激發案主的主體性。
- 2、發展專業友誼關係，建立社工員與案主的平等夥伴關係。
- 3、案主是指導者，處遇過程中以案主的腳步為進度。
- 4、外展、陪伴、支持、鼓勵的行動策略。
- 5、發掘與連結案主非正式的支持體系，激發案主的社會參與。
- 6、激發希望、增強案主的自信與自我肯定、提倡選擇。

六、處遇過程與內容：

案主 A

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
93/3/11	外展（家訪）	一般會談 第一次評估施測	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 了解案家經濟狀況，澄清申請低收入戶之疑慮。 ◎ 介紹優點管理模與之意願。 ◎ 完成心靈探索問卷。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 以真誠的態度與案主建立工作關係。 ◎ 我們一起嘗試新的工作方法，希望對妳有所幫助，對我也能夠有所成長，我們共同來試試看好不好？ ◎ 支持案主爭取低收入戶福利。 ◎ 肯定案主照顧子女的能力，稱讚其為子女堅持走下去的勇氣。 ◎ 陪伴填寫心靈探索問卷。
93/3/18	外展（社區小型公園）	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 了解案主生活起居。 ◎ 了解案主工作情形。 ◎ 引薦希望花田。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 自尊、自我概念的提昇運用人物圖像「左右逢源」短文與案主分享討論，增進案主可以從不同角度看事情的概念。 ◎ 案主回應：「我知道了應該放開心去看事情，事情可能不一樣」 ◎ 優點評量：鼓勵案主可從以從案主覺得比較容易的項目填起。

93/3/26	機構會談	一般會談 優點評量	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 關懷案主近一週來的生活。 ◎ 了解“希望花田”填寫情形。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 案主是有能力學習、成長與改變： <ol style="list-style-type: none"> 1、由案主與案次女的對話，增進親職關係及讓案主認知自己在女兒心中的地位，以及自己是有價值、有能力的。 2、支持案主主體性：改變與案前夫互動方式。 3、影印範例鼓勵案主填寫“希望花田”。 ◎ 發掘案主的社會支持系統：轄區派出所某位警員、案娘家、兄嫂、三位朋友。
93/4/2	外展(花壇鄉圖書館外面休息石椅處)	一般會談 優點評量	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 了解案主近一週的生活狀況。 ◎ 予以精神支持。 ◎ 提昇社區資源運用能力。 ◎ 親職功能。 ◎ 優點評量。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 陪伴、支持：傾聽案主近一週生活狀況，予以支持、紓解情緒。 ◎ 案主是有能力學習的：社工員與案主討論案主與案子溝通方式，以使案主認知案子女的個別差異。 ◎ 社區資源是綠洲：約在圖書館會談，邀請案主參加婦女節系列活動，以拓展案主的生活領域。 ◎ 案主與案次女(案B)說出內心的話，增進親子關係。
93/4/8	電話會談	案主主動來電，取消機構會談。	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 了解取消約談的原因。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 案主是指導者：社工員予以情緒支持並表示要到案家關懷，但案主表示想休息，會自行處理案前夫與案長子衝突之事，社工員尊重案主之決定，相信案主是有能力的。
93/4/22	外展(社區公園)	優點評量 個人計劃	完成「我的希望花田」	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 案主是有能力學習、成長與改變： <ul style="list-style-type: none"> ◎ 與案主談「我的希望花田」並對案主完成「我的希望花田」予以稱讚與肯定。 ◎ 傳遞希望：社工員針對案主的想望予以支持、鼓勵。

93/6/4	外展 (家訪)	討論「花田計劃」	整理「優點評量表」送給案主並與案主討論「個人計劃」。	<p>◎案主是有能力學習、成長與改變：</p> <p>◎社工員與案主討論出： 長期目標：改變生活環境。 短期目標：把孩子照顧好，把自己的身體醫治好。 具體的計劃：要多運動，看醫生、租房子、案次女復學。</p>
93/6/21	機構會談	一般會談	了解案主生活狀況及關心案長子休學問題。	<p>◎案主是指導者、案主是有能力的：</p> <p>1、案主表示：與學校老師商談加上案長子同學的意見，案長子已回學校繼續上課。</p> <p>2、面對最近案前夫行為怪異、言語恐嚇，社工員建議可再聲請保護令，但案主決定看狀況再說，因擔心會更激怒案前夫，社工員尊重案主的決定。</p> <p>3、案主身體不適，已自行就醫。</p>
93/7/9	電話會談 (案主主動來電取消機構會談)	一般會談	<p>◎教育 (案次女復學問題)。</p> <p>◎生活抉擇 (買房子事宜)。</p>	<p>◎相信案主是有能力的：</p> <p>◎社工員建議案主詢問醫生案次女復學後應注意些什麼？並與學校老師討論開學的準備事宜。</p> <p>◎案主是指導者，有抉擇的能力；關係視為基本與必要的：案主與案長子想貸款買房子，雖然房子很便宜，但社工得知是 921 地震時有受損的房子，提供此訊息供案主參考並尊重案主的抉擇並對案主的行動予以支持。</p>

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
93/8/20	機構會談	短期目標已達成。 改變長期目標。	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 確認短期目標達成的情況。 ◎ 關懷最近生活狀況。 ◎ 生活抉擇。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 肯定案主的能力，恭喜案主達成短期目標：案主的腎結石已恢復健康，而案次女不用繼續服藥，而且也將回學校讀書。 ◎ 尊重案主的決定，因案主是指導者： ◎ 案主與案子女商量後，覺得無力買房子，且因攤販生意地點，案三女國三轉學不利等因素，決定仍與案前夫同住同一屋簷下，但生活各自不相干。因此改變長期目標為：如何與目前的環境和諧共處，生活能夠快樂。
93/9/8	外展 (家訪)	◎ 第二次評估 施測	◎ 填寫心靈 探索問 卷。	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 對於案主主動蒐集低收入戶免費學習電腦、社區大學的資訊給予肯定，稱讚(案主有能力學習、成長)。 ◎ 陪伴案主完成第二次施測。
93/9/15	電話會談 (案主主動來電)	一般會談	◎ 增進案主 解決問 題、壓力 因應的能 力。	◎ 案主是指導者、案主是有能力的：案長女打工頭部受傷，案主很擔心，徵詢社工員是否要換一家醫院？社工員建議案主與案長女討論，因案長女最了解自己的狀況。(相信案主有解決問題的能力)

93/9/26	外展 (家訪)	擬定長期目標 的行動計劃	◎提昇社會 資源運用 能力。	◎肯定案主運用非正式支持系 統協助處理問題，並稱讚案 主的進步： 1、案主請案二姑協助處理案 公公名下房子由案長子繼 承事宜，由案長子接受這個 事實。 2、案主南下關心案長女的受 傷情形，擔心案前夫不滿案 長子繼承房子事宜而向案 長子施暴力，而請求案鄰居 多關照，發現有異狀，協助 打電話報警(案主從不曾求 助過鄰居)。 3、激發行動力：案主到圖書 館辦借書證，參加防治中心 辦理之婦女自我保護、增權 團體。
93/10/9	外展 (家訪)	一般會談	◎社 會 支 持。 ◎自尊、自 我概念提 昇。 ◎生活抉 擇。	◎案主是有能力去學習成長和 改變的：案主於 10/8 晚上參 加受暴婦女自我保護、增權 團體，恢復對自己的信心， 期能影響案主生活面貌的第 一步。 ◎肯定案主學習照顧自己，能 將工作放下，休息四小時來 參加團體。
94/3/18	電話會談	一般會談	◎關懷案主 最近生 活、健康 狀況。	◎關係視為基本必要的：這 一、二個月案主每天早上至 醫院做復健治療，下午要做 生意，案主希望面談暫停， 社工員尊重案主的決定，以 電話予以關懷。 ◎優點不是病理：社工員同理 案主做復健的辛苦，並予以 支持、鼓勵。案主慶幸發現 得早，可以早期治療。

94/4/24	外展 (家訪)	一般會談	◎關懷案主最近生活、健康狀況。	◎關係視為基本必要的：社工員問候案主髖骨處長骨刺，復健的情形，案主表示已有改善，目前不需開刀。 ◎案主是指導者：案主表示女兒復學後情況良好讓她可以放心，目前生活平靜，沒什麼需要再協助的。
94/4/30	外展 (家訪)	一般會談	第三次施測 (心靈探索問卷)	◎肯定案主是有能力成長的：今天案主已進入第三次施測，將做結案的準備。 ◎關係視為必要的：陪伴案主填寫心靈探索問卷。
94/5/15	外展 (家訪)	一般會談	結案訪談	◎肯定案主的努力與改變：社工員針對案主的感受、對自己的改變予以肯定、增強。 ◎陪伴案主回顧整個一起工作的過程。

案主 B

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
93/3/11	外展(家訪)	一般會談 徵詢參與意願	◎了解案主日常生活狀況。 ◎了解案主健康狀況。	◎關係視為基本必要的：社工員以真誠、關懷的態度向案主噓寒問暖一番。案主倒了茶給社工員並坐下來敘說生活近況。 ◎介紹優點個案管理模式，徵詢參與意願：社工員向案主說明實施方式，實施期程，需要密集的接觸、彼此的配合與責任。 ◎案主聽了社工員說明，在旁邊看案母與社工員討論並填寫心靈探索問卷後表示願意參與本方案。
93/3/18	外展(社區公園)	優點評量 完成第一次 評估施測	◎了解案主近日生活狀況。 ◎了解案主	◎優點不是病理：社工員從案主談到學校的表現與案主自己時，案主說：「我覺得我沒有能力幫媽媽賺錢，還要讓

			<p>就醫情形。</p> <p>◎引薦「我的希望花田」。</p> <p>◎完成「心靈探索問卷」。</p>	<p>媽媽照顧，是沒有價值的人」，社工員就地取材問案主說：「妳看到垃圾桶、花草、榕樹有什麼價值呢？」案主只說出垃圾桶的用途，即靜默，社工員引導案主想一想花可以讓我們觀賞，榕樹可以讓我們乘涼，這些都是它們的價值，而妳現在幫忙做家事，幫忙媽媽賣鹽酥雞，可以減輕妳媽媽工作負擔，這就是妳對家的貢獻，證明妳是有價值的，此時案主留下了眼淚。</p> <p>◎關係視為基本與必要的：</p> <p>1、 社工員以聊天的方式和案主建立關係，以增進案主的了解及彼此的關係。</p> <p>2、 陪伴案主填寫心靈探索問卷。</p>
93/3/26	機構會談	優點評量	◎優點評量。	◎優點不是病理：案主對於填寫「希望花田」有些困難，尤其在過去所有擁有的能力與資源的項目上，社工員影印訓練時的範例，並以自己初階訓練填寫的優點與案主討論，引導案主去思考，發覺自己的優點，鼓勵案主從最貼近的日常生活向度先填寫起（相信案主有能力學習、成長的）。

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
93/4/2	外展（圖書館外休息石椅處）	完成優點評量	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 了解案主生活狀況。 ◎ 情緒紓解。 ◎ 完成「希望花田田」。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 關懷案主近日生活狀況，建立專業友誼關係。 案主失蹤記：談到優點評量表「日常生活向度」時，案母突然敘述：電視節目「慾望人生」有一幕小孩於孤兒院出來走失，很多人在協助尋找，案主問案母說「我前陣子失蹤你們有沒有向電視上一樣的找我」，社工員請案母敘說當時處理的情形，案主聽完案母尋找她的過程後哭泣，此時社工員與案母默默陪在案主身旁予以支持，案主心情較平靜後向案母說「謝謝媽媽我讓妳操心太多了」。（若沒有外展，無法深入瞭解親子之間的關係） ◎ 案主是有能力學習、成長的：從案主失蹤記到案母尋找案主過程中讓案主感受到案母對他付出的愛，促使案主從此經驗中成長。 ◎ 完成優點評量：與案主討論長期、短期目標並予以肯定讚美，一起聚餐慶祝完成「希望花田」。

93/4/16	機構會談	一般會談	<p>◎日常生活狀況。</p> <p>◎短期目標執行情形。</p>	<p>◎案父與案兄為了機車而大打出手，案主主動求助警方，而化解危機。社工員肯定案主危機因應能力（以前均需依賴案母）。</p> <p>◎短期目標的具體行動：案主每週二固定看醫生，主動按時吃藥，不用案母的叮嚀，每天在住家門前路跑；但遇到鄰居就跑進家裡，因怕被他人看笑話；至於計劃每天早上讀英文並未做到。</p> <p>◎激發希望：社工員肯定案主是有能力改變，讚許案主達到按時吃藥的目標及獨自處理暴力事件的能力。</p> <p>◎增強案主的自信與自我肯定：討論到即使總統所做的政策未必人人認同與支持（並提供激勵的文章），所以只要不是侵犯他人危害社會秩序的事，認為對就去做，而且學習尊重每個人有不同的看法，我相信妳可以克服害怕別人看不起妳、笑妳的障礙。</p> <p>◎提倡選擇：提供學習英文的各種方法，請案主選擇適合自己的程度與時間去計劃學習。</p>
---------	------	------	-----------------------------------	---

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
93/4/22	外展(社區公園)	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎了解案主生活近況及健康。 ◎學習英文計劃。 ◎了解案家成員互動情形。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎案主是有能力學習成長的： <ol style="list-style-type: none"> 1、嘉許案主已採取行動買了翻譯機，每天看生物原文書，查專有名詞。 2、社工員引導案主下次看醫生時主動與醫生討論病情、用藥情形，告訴醫生「妳期待九月可以復學」並告訴案主「我相信妳可以自己做到這件事」。 ◎積極傾聽給予關懷：傾聽案主敘說家人互動情形及案主與案父之關係並予以支持，溫暖陪著案主，讓她宣洩出心中的痛。 ◎倡導教育：評估案家成員互動不佳，鼓勵案主主動關心手足，增加家人互動，下星期全家成員可到齊，可以趁此機會與兄姐商量如何為案母過母親節，製造機會家人聚一聚。
93/5/21	外展(社區公園)	◎贈送「優點評量表」給案主。	<ul style="list-style-type: none"> ◎了解案主健康情況。 ◎學習英文計劃、復學計劃。 ◎整理「希望花田」送給案主。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎案主的健康：社工員稱讚案主有勇氣與醫生討論病情並道賀案主可以不用看醫生、吃藥了。 ◎傳遞希望：增強案主復學的希望，共同討論復學計劃。 ◎優點不是病理：社工員整理「希望花田」以學會愛自己—重新認識自己、多多愛自己，希望妳擁有健康快樂的生活為題送給案主，案主看了說：「這些都是我的優點，我並不知道我有這些優點」。

93/5/28	外展(社區公園)	一般會談	<p>◎了解案主英文學習狀況。</p> <p>◎轉交善心人士捐款。</p>	<p>◎社區是綠洲資源：</p> <p>1、有善心人士捐款，協助案主學習英文。</p> <p>2、有熱心王老師夫妻不只教英文，還教案主學習騎機車，引領認識教會，希望能開拓案主的心靈世界。</p> <p>◎對於案主的學習計劃予以支持鼓勵。</p>
93/7/23	外展(家訪)	一般會談	<p>◎了解日常生活情況，復學準備情形(壓力因應)。</p>	<p>◎傳遞希望：8/4案主要到學校辦理復學手續並申請住學校宿舍，但仍擔心復學後課業是否能因應。社工員向案主說：「我相信妳是有能力的，以前成績都很好，老師很肯定，我對妳有信心」。</p> <p>◎社工員說：「我的手機號碼留給妳，隨時歡迎妳與我聯絡，說說妳在學校的情形，讓我分享妳的學校生活」-建立安全感，增強復學的信心。</p>
93/8/20	機構會談	第二次評估施測	<p>◎填寫「心靈探索問卷」。</p> <p>◎復學計劃。</p>	<p>◎社工員陪伴案主填寫「心靈探索問卷」並完成之。</p> <p>◎傳遞希望，增強信心：社工員請案主說出五點照顧自己的方法，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」。</p>

93/9/26	外展（家訪）	一般會談	<p>◎追蹤復學後學校生活適應情形及功課壓力之因應。</p>	<p>◎案主復學後生活適應良好，但案主說：「班上有高職的學妹，學妹在班上一直誇讚我以前在學校的成績與表現是模範生，而向案母反應，學妹把我說的那麼好，我考試成績若不如她，該怎麼辦？」。社工員：「每個人的心理發展階段有個別差異，學習能力的發展也不同，我再數學的領悟一直到高中才較懂一些抽象的東西，所以妳有妳的優勢，而學妹也有她的優勢，彼此互相欣賞，為何要比較呢？」案主點頭思考.....(以個人的經驗與案主分享)。</p> <p>◎傳遞希望，增強信心：社工員：「今天聽妳談學校的學習與同學、老師互動很好，這是妳自己做到的，我很高興，我與妳的家人都相信妳有能力學習長大的」。</p> <p>◎建議案主可以參加學校社團或活動（增進案主人際功能）。</p>
93/10/29	電話會談	一般會談	<p>◎關懷案主身心狀況及功課適應情形</p> <p>◎增強案主自信心、肯定自己的能力</p>	<p>◎優點不是病理：社工員告訴案主「我覺得你進步很多，會主動參與學校的活動，與同學互動良好」，增強案主好的表現。</p> <p>◎傳遞希望，增強信心：社工員向案主說：「今天聽妳談學校的學習與同學相處的情況很順利，這是妳自己做到的，我相信你可以克服這次考試的壓力，你已經很用功了，考試對你來說是沒問題的」我們一起說：「我已準備好了，相信自己，考試沒問題」。案主對社工員說：與你談一談，我比較安心。</p>

94/1/30	外展（家訪）	一般會談	<p>◎了解案主學校生活的適應及功課因應情形。</p> <p>◎結案準備</p>	<p>◎案主是有能力學習、成長與改變的：社工員讓案主看到她的成長與改變，社工員：「我覺得妳在這段日子以來，有很多的改變，你認為呢？」案主說：「對阿！原本我會擔心沉重的課業、同學們會知道我休學過會取笑我，實際上同學對我很好，也沒有人知道我休學的原因，而且我也能適應學校的生活」，社工員說：「這一切都是妳努力過的，妳是個很有能力的好孩子、好學生，而且妳的個人計畫都達到了，恭喜（社工員送一份小禮物予以鼓勵）」</p> <p>◎社工員與案主檢視個人計畫，並讓案主瞭解到計畫已達成，我們一起工作的階段也在此結束，但以後有需要協助亦可來電諮詢。</p>
94/2/28	外展（社區公園）	一般會談	結案訪談	<p>◎案主是有能力學習、成長與改變的：社工員陪伴案主填寫結案訪談大綱，並肯定案主的努力與改變，同時恭喜案主目標的達成。</p>
94/4/24	電話會談	一般會談	結案後追蹤	<p>社工員電訪案母，案母表示：案主帶二位同學到家裡來玩，可見案主已從封閉內向的自我，覺得暴力家庭帶給她恥辱到願意帶同學回家，所展現的是自信、自我肯定的提升。</p>
94/7/9	面談	一般會談	結案後追蹤	<p>肯定案主是有能力的：案主身心復原良好，至今不需再依賴藥物，且能克服學業的壓力並有計畫，案主告訴社工員開學後功課較多，所以她與老師討論希望於暑假時提前將下學期的實驗移到暑假來做，獲得老師的應允。社工員對案主的能力與計畫予以肯定與支持。</p>

七、結案訪談大綱

(一) 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)

案 A: 1、我的小孩都很乖巧,是我最安慰的地方,在二、三年後,我的小孩老大、老二學業完成、就業,就有希望買一間房子。我與小孩可以過比現在更好的生活,這是我的未來。

2、另外,為了達成買房子的目標,我會更努力把生意做好,而且好好的過自己的生活,可以和小孩子們一起出遊,到處看看。

案 B: 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。

(二) 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)

案 A: 1、我現在比較知道哪裡有哪些資源,可以去尋求協助。

2、我比較敢去請鄰居幫忙。

3、我覺得我是打不倒的,我是有勇氣的人,我有很強的韌性,愈來愈有處理問題的能力。

案 B: 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。

(三) 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)

案 A: 1、剛開始時,我為了自己的事,我女兒的事,我感到很無助,為了女兒我很擔心她的身體,不知如何是好。那時,我好煩、好累、很疲倦,經濟不好讓我覺得擔子好重,喘不過氣來。

2、經濟上有政府低收入戶的補助,子女學雜費的減免,在經濟方面改善很多,生活壓力比較小,心情也能夠更好。

3、我女兒身體狀況恢復的很好,成績也很好,改變最多。

4、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。

5、我比較不會在乎別人的眼光、別人怎麼說,因為每個人都不一樣。

6、我家後面、左、右的鄰居對我的看法有改變,他們現在會支持我,因為我有時請他們幫忙,他們知道我的情況。

案 B: 以前的我,不太善於與同學溝通,且面對問題的時候也不太會處理;有時不太會管理自己的情緒也不懂排遣自己的壓力,目前這些,我都自己覺得改善不少了而且現在社會上有些好心的人也會幫助我們

(四) 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)

案 A: 由於你們社會局的補助,你親切的幫忙,陪著我們,還有慈善會的幫忙,

讓我們家有改變，生活過得較好。

案 B：我覺得是家人及社會（案主所謂的社會係指幫助他們家的相關人士及資源）的支持，給了我繼續改變自己的能力，加上自己的一股信念，也使得自己有辦法去改變我自己，也改變了自己的心境及看法。

（五）你自己的這些改變，你覺得未來可以持續嗎？

案 A：我覺得可以持續的，因為我與我的孩子們都有共同的目標，可以看到未來會更好。

案 B：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。

（六）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)？

案 A：1、在這一段日子，有你的陪伴支持，讓我比較有安全感。而且看到你的熱心，讓我覺得我自己也要努力來改變自己。

2、雖然我的一些計畫還沒有完成，但是至少我現在比較不會擔心我女兒的身體健康了，我自己也不用吃安眠藥了。有時候也會與孩子去逛逛街，我也會想多參加一些團體的活動。

3、在這個過程中受到幫助很大，我有一個想法，以後有能力我會去幫忙需要幫助的人。

案 B：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藥了，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。

（七）你覺得我們機構的服務(內容和方法)對你的影響是什麼？

案 A：有你們的輔導及生活的協助下，漸漸地走出自己的陰影，較能釋懷了。

案 B：我覺得社會局的服務給了我們很大的幫助，給了我努力支撐下去的信念，也給了我們家帶來希望。

（八）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？

案 A：因為有這些計畫，讓我有個目標，有個希望，更使我認為世界會更美好。

案 B：希望花田是有點類似目標的訂定，有著目標向前努力奮鬥的意味，而個人工作計畫則是步驟的訂定，循序漸進的進行這兩個方法，我都覺得只要有心去做都是不錯的辦法。

八、案主改變的評估

案 A：

（一）婚姻暴力終止，自我功能提昇：案 A 雖仍與案前夫住在同一屋簷下，但婚姻暴力已不再發生，各自過各自的生活，且案主開始想到如何照顧自己及提昇生活品質，因此採取行動蒐集圖書館講座、社區大學、電腦研習.....等資訊，同時也參加了受暴婦女自我保護增權團體，顯然在生活領域方向

有明顯的改變-自我感增強，有行動的力量，追求自己的利益和興趣，生活滿意度由 14 分提升為 18 分。

- (二) 主體性的增強：結案訪談時，案主表示不再因案夫而影響到自己的情緒，亦不在乎他人對自己的看法，案主已覺察到每個人有個別差異，不用跟人家去做比較。
- (三) 經濟方面：有政府的補助及慈善團體的協助，案主感到經濟負擔減輕，心情比較好。
- (四) 社會支持：從與鄰居毫無互動到主動請鄰居幫忙，因而獲得鄰居的支持，促使案主的認知改變（案主原來都存在著鄰居是看不起她的）。
- (五) 心靈探索問卷前測與結案後測的比較：憂鬱程度從 43 分降低到 25 分、壓力因應從 13 分提升為 21 分、生活抉擇從 65 分提升為 70 分、生活滿意度由 14 分提升為 18 分，整體上已有改善。
- (六) 個人計畫：案 B 身心健康的復原及復學後適應良好，是案主重要目標的達成，讓案主放下心中的大石頭；另外案主本身的身體雖然還有病痛，但案主也能夠積極的面對尋求醫師的治療；至於長期目標—改變居家環境未達成，案主覺得這是她與子女們共同的希望，可以看得見的未來，只要全家同心協力在二、三年最長五年是可以達成的。

案 B：

- (一) 身心健慷：案主剛開始有失眠、焦慮、自殺的慾念被診斷為憂鬱症，經醫師的治療及案主本身的努力，目前已有一年不需服用藥物了，復原狀況良好。
- (二) 教育：案主因功課壓力大、無法因應又因身心狀況不佳而休學，案主已復學一年了，學校生活適應良好，且對於讀書懂得如何計畫並依計畫執行，比較不會手忙腳亂。
- (三) 日常生活功能的提升：結案訪談時，案主表示：「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」。
- (四) 自尊、自我概念提昇：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，不再那麼容易被他人的行為所影響或打擊。例如比較不會在乎別人對她負面的評語。同時案主對自己、對自己的家庭較能自我肯定，願意開放請同學到家裡來玩。
- (五) 社會支持：案主表示：「以前的我，不太善於與同學溝通，且面對問題的時候也不太會處理；有時不太會管理自己的情緒也不懂排遣自己的壓力，目前這些，我都自己覺得改善不少了而且現在社會上有些好心的人也會幫助我們」。
- (六) 心靈探索問卷前測與結案後測的比較：憂鬱程度從 27 分降低到 11 分、生活滿意度由 14 分提升為 19 分，壓力因應與生活抉擇在分數上第二次與第三次施測維持一樣的分數但比第一次低 6 分。這與案主自覺的改善情況有不一致的現象，有待探討。

肆、社工員工作的心得

- (一) 為何會參與「優點個管模式」？這是筆者的反省，從事社會工作多年來，

當有人問起你是用什麼方法輔導個案？我想我都憑著案主的敘說後就直接對案主做診斷，直接開處方，社工員與案主的關係是「我主你從的關係」，也沒有評量的工具，以案主的最佳利益為考量，正式資源能夠給的盡量給，看待案主是充滿問題的人，生活在惡性循環中，未去正視案主本身具有的能力與資源以及社工員權力的掌控。尤其對於多元需求的受暴婦女而言，目前國內運用個案管理工作是大家所共識的，但一般都處予諮詢、緊急庇護、陪同出庭、陪同偵訊、提供各項補助、電話關懷，總覺得未能深化且無方向可依循，不知道這樣的服務對案主來說是否達到應有的功能？又覺得婚暴婦女後續的生活重建是值得的重視的，否則前面的投入會是一場空，讓社工與案主又再次落入惡性循環中。既然國內未發展出特定的個案管理模式，為何不由我們開始來實施？而且優勢觀點個案管理模式是優勢觀點與個案管理的結合，其理論基礎為復元 (recovery)、增強權能 (empowerment)、生態觀點、社會支持理論這不是近年來社工界所重視與採取的工作取向？而且受暴婦女處於失落、沮喪、低自尊、自責、負面的自我評價中，運用優勢觀點是可以協助案主從息得無助的經驗中看到自己的優點、自己的價值，而活出希望，重建生命的意義。

- (二) 運用優點個管是否會排擠其他個案的服務？的確運用優點個管模式要花比較多的時間與人力，若政府願意投入社工人力全面實施就無此問題，否則用其他的模式相信也同樣會面臨此問題，除非僅停留在危機處遇，提供資訊的層次不作深入的復原處遇，但因為這樣就不做了嗎？雖然在結構因素的限制下，社工員僅在能力所及範圍內盡力而為，做，就對了，再猶豫就來不及，我相信有「願」就有力，家暴法實施已六年了，不管採用什麼模式，這個階段是應該正視受暴婦女生活重建的議題，協助受暴婦女真正的走出暴力的陰影，避免在暴力循環中，因此如何建構本土家暴個案管理模式，是需要我們大家一起努力的。
- (三) 優勢觀點運用的前提—工作人員的信念：所有的人都擁有很大範圍的才能、能力、技巧、資源以及抱負。無論目前表現多少，對人類潛能的信念是肯定人們有未開發和未定型的精神、身體、情緒社會、靈性的能量儲備，這些都是可以被表現出來的。人們有不斷成長的可能性，而提升福祉意指人們的權能應得到尊重；現在與未來的生活中都有成長的可能 (Rapp, C, 1988, 宋麗玉教授譯)。因此，工作人員必須具備此一信念，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。
- (四) 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。
- (五) 優勢觀點是激發案主希望的方法，透過「優點評量」的填寫是作為社工員與案主建立關係的管道，此關係非上對下的不平等（專業權威）的關係，而是如朋友般平等的夥伴關係，社工員需放下身段，跳脫過去專業關係的框架，時時自我覺察，瞭解自己與案主生活背景、價值觀、教育面差異之處，唯有認知差異，才能包容、體諒、調整進而完全接納案主為獨立的個

體，予以尊重，信任案主，避免指責、評價。

- (六)「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。
- (七)彈性工作時間的運用：優點個案管理模式的推動，主要的工作方式在於外展且密集性的與案主接觸及社區非正式資源的發掘與連結，需要配合個案的時間，因此需要機構的支持，建立彈性的上班制度。
- (八)建立完善的專業督導制度：第一線社工員在實務工作中，做的對不對？遇到瓶頸如何突破？如何看到工作的「盲點」？有待完善的督導，以避免對案主造成二度傷害。
- (九)建立團隊工作的共識：從第一線社工人員至機構主管均必須認同建立信念並付之執行，從下到上建立共識，才有能量推動，朝全方位品質管理目標邁進，以提供優質的服務。
- (十)處遇目標應以受暴婦女的復元為導向：優點個案管理模式的工作目標在自尊提昇、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，是整合身、心靈全人復元的觀點，而非僅止於終止暴力。
- (十一)發展以「家庭為中心」社區化的服務模式：當今家庭暴力防治的實施以「被害人為中心」，社工員往往感覺到被害人不只其本身需要協助，相對人甚至於家庭中的其他人員亦需社工介入服務，同時結合社區正式與非正式的資源提供服務，才能重健家庭功能，達到家暴法的宗旨--促進家庭和諧之目標。

總之，優勢觀點迷人之處在於「去專家化」、「去病態化」的思維，解構傳統「以問題為導向」、「專家診斷」的處遇方式，強調個別性與獨特性的價值、正向的經驗、強調每個個人、團體、社區都有優勢（都有其資源、智慧和知識）、相信每個個體都有潛能、特質、才能，且每個人都具有學習認識自己及對生活世界的認識和了解的能量。

在去病態化的理念下，讓案主感到自己不是一個有問題的人，被當作一個正常人來看待，讓案主覺得有尊嚴。這是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。無論從個人和職業而言自己要能夠堅信，這些被視為有困難的人群身上確實可見優勢，他們最瞭解自己，他們自己是專家。才不致於於因案主的停滯不前、沮喪、搖晃、甚至回到原點而產生衝突與壓力，她們只是暫時休息讓思緒能夠更清楚，只要繼續陪伴等待，仍會有再開始的路。但願有優點個管來引路，照亮每一個受暴婦女的心靈。