

案例二

打開人生另一扇窗“優”游未來

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

蕭明惠

彰化縣家庭暴力及性侵害防治中心社工員



壹、前言

家庭暴力防治法之精神是以促進家庭和諧為目的，由於社會環境之快速變遷，家庭暴力案件有逐漸增加之趨勢，尤其是以婚姻暴力所佔比例約 70% 居冠，以現有微薄人力結構下對於受暴婦女所處之社區環境、生活脈絡則較少觸及，故當對於一再受暴一再通報多次庇護安置之個案如何協助其突破現存困境，提供更優質之服務以協助受暴婦女走出暴力陰霾，是未來大家共同努力之目標。

記得與案主初次見面是於 92 年 3 月之某日，案主自述其因遭受案夫施暴後被趕出案家後，以嬰兒車推其襁褓中之次子步行 20 公里路至中心求助，因當時之案主是一大陸配偶，在案夫之限制下不准與社區鄰里有任何互動，在台親友之非正式支持系統非常薄弱，家庭是其生活之唯一重心，此時若婚姻暴力不斷循環發生，案主無助之心情及處境是可同理、理解的；在經過數次庇護安置及歷任工作人員之努力下，案主仍處於不斷的暴力循環中，直到運用優點個管模式於案主以及案夫。

爰於 92 年 4 月 11 日內政部舉辦家庭暴力及性侵害優點個案管理工作研討會，本縣曾月娥督導首次接觸優點個案管理模式對案主之評估係以「優點」為主，發現這與之前之工作模式在於診斷分析案主之問題有所異同，對這套能激發案主希望走向復元之路，又具評估工具〈個人計畫、優點評量等〉之優點個管模式或許對家暴被害人有所助益，而於 93 年加入推動優點個案管理模式之三縣市之一，運用優點模式實施推動至今已年餘，在此感謝宋老師以及施老師不辭辛勞用心良苦之指導本縣工作團隊，以下即以此案與各位先進分享實施一年多來之過程及執行情形。

貳、案例簡介

一、個案來源：自 90 年 4 月 27 日起至今警政單位通報 6 次、113 通報 1 次，共庇護安置 6 次，歷任 4 位社工介入協助輔導本案 A 案主，後均因故調離本職或其他因素離開故總計至今有 4 位社工處理過本案。

二、開案日期：

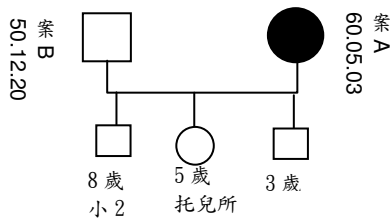
實施優點個案管理模式：案 A 自 93 年 3 月起、案 B 則自 93 年 4 月起。

案由及個案簡介：

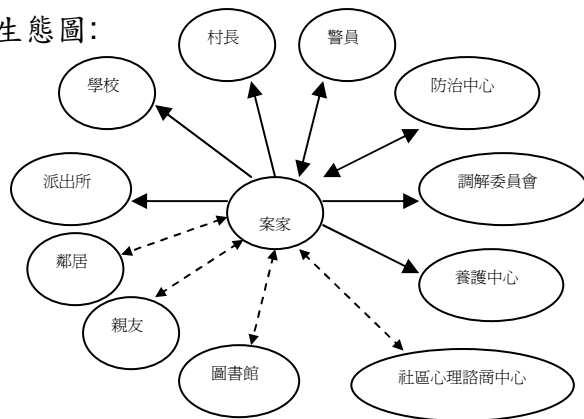
(一) 案由：

案 A(大陸配偶)與案 B(有酗酒習慣)為一對結縭至今約 8 年餘之異域婚姻，夫妻間長期存在緊張與衝突狀態，且彼此間並存在複雜之情感糾葛與權力關係，為一對頻生婚姻暴力之夫妻，彼此間暴力衝突幾乎從不間斷，因次案 A 在缺乏娘家方面非正式支持系統之支助、支持下，若身處緊急婚姻暴力狀態下案主唯有求助警政、社政系統之通報，尋求庇護安置數日後在案主不願意對案夫提出保護令聲請或對婚姻有一結束想法離開案家以前，一切主客觀條件未改善以前仍舊回歸存在暴力之家庭環境。

(二)家系圖：



生態圖：



(三)案家成員概況：

1. 案 A (妻)：34 歲、高中畢，為一名大陸配偶嫁來台近 8 年，原為一家庭主婦偶幫賣機油之案夫記帳。
2. 案 B (夫)：44 歲、高中畢、有酗酒習慣，酒後常鬧事及與案主起衝突；對植物之栽培有濃厚興趣，園藝方面頗有天份；平時對案子女盡責教養甚注重孩子但有時不得其法，尤其在案 A 安置期間多次獨力照顧撫養案子女們。
3. 案長子：8 歲、國小 2 年級，從原學區轉學至附近鄉鎮跨學區就讀，在案夫嚴格管教下能察言觀色且功課名列前茅。
4. 案女：5 歲、最近剛至轄區內之公立托兒所就讀中班，語言表達能力佳，能陳述所見所聞，與案主較黏較親近。
5. 案次子：3 歲、因年幼未就學，故常跟著父親送機油至客戶處或與父親在家，對於陌生人不太與人互動談話。

(四)案家居住環境及經濟狀況：

1. 居住環境：
 - (1) 案家外水泥圍牆配上大大的紅門，加上綠樹成蔭是案家之特有標誌。
 - (2) 門內一排紅磚瓦屋，其內部陳設簡單，原室內不用『亂』字是無以形容的，自案主從安置機構返回案家後已有所改善。
 - (3) 案家庭院約有百來坪且內有一戲台子，這是一般家庭少有的，庭院裡花草種類多樣且大都皆為案夫所親手摘植。
 - (4) 案家原本屋外搭有鐵棚架可遮風、避雨、擋陽，但於數月前拆掉，連同戲台子也一併拆除、大樹也砍了，據聞這是為改善案家風水之故。
2. 經濟狀況：
 - (1) 案夫以賣機油為業，案夫認為案主破壞案家與客戶間之關係，故使得一些客源流失而影響生意，更使得案家機油生意收入不穩定。
 - (2) 案主原本為一家庭主婦，幫案夫記帳因案夫不感滿意而作罷，現已習得一技之長培養出工作能力，當看護數月但在案夫之堅持下辭掉工作。

(五)暴力史：

1. 案 A 與案 B 間之暴力衝突由來已久，常有的是暴力發生以後案 A 被趕出案家、衣物證件被丟到門前之水溝或被案夫燒掉，因此案主報案多次請求庇護安置共 6 次，期間更因社工之流動更換過 4 任社工。
2. 案 A 多年來持續受暴狀況下曾有兩次聲請保護令之紀錄，但均在案夫之請

求下撤回保護令。

3. 案 B 亦表示曾受案 A 施暴多次(夫妻互毆狀況)，但因男性尊嚴使然不願意報案，但現已了解必要時也應報案，於是在 93 年間案夫亦打過 113 通報受案主施暴，案主夫妻間之大大小小暴力循環不曾間斷。
4. 在第 6 次案 A 請求庇護安置之同時案女亦一起安置；案長子則在案 B 之威嚴管教下大都站在案 B 那邊，不敢對案 A 有較親近之舉動；案次子因年幼不懂大人間之事，所以幾乎是以不說話代表無言的抗議(曾一度讓人懷疑其語言有障礙)。

叁、案情分析(優點個案管理模式介入前)

一、案 A 問題：

(一)婚姻暴力循環問題：

案主夫婦為異域婚姻兩人生活背景原本就有差異，案 A 幼年喪父因而養成獨立堅強之個性、案 B 則幼年喪母，其個性多疑屬傳統父權心態者且有酗酒習慣，要求案 A 不可與附近鄰居往來或交談，也不准案 A 到外面工作，夫妻間因個性、感情、價值觀等因素導致衝突不斷。

(二)經濟問題：

案主夫婦育有 3 名子女，居住之房屋雖沒問題但一家 5 口之經濟來源，只依賴從事機油買賣之生意維生，應付日益龐大之生活費似乎顯困窘，案夫不願意在經濟方面求助政府機關，而案主在「希望花田」中有提到，希望自己能出去工作有工作收入，一方面可貼補家用、二方面有自己之存款另也希能寄一些錢回大陸給媽媽，這是案主之想望，但在優點介入前對案主來說如此想望是遙不可及的，此也成為案 A 未來之努力目標。

(三)婚姻問題：

案主雖處於婚姻暴力循環中，也曾提到離婚之想法，但最後為了保有孩子、完整的家庭及其他種種因素而妥協或作罷，最近則未再提有關離婚之事。

二、案 B 問題：

(一)酗酒：

案 B 陳述其因在收帳後在人煙稀少之小徑遭搶及圍毆再被丟入水溝中數小時才被救起，案主自述因背部曾受過傷(案主確曾為此就醫過)，所以必需喝酒以酒精舒緩疼痛感，但案主有常常喝酒之習慣卻是不爭之事實，而大部分的暴力問題也確因酒後所衍生之暴力衝突所致，這是案家問題之所在。

(二)權力控制慾：

案 B 要妻子(案 A)只在家燒飯洗衣不允許妻子外出工作與外界有所接觸，兒女要站在他這邊，認為 3 名子女及其本人是一國的，案主則不在其認同的同一國之人，對案長子之學業要求甚高，買或借閱不少書籍或練習本供案長子閱讀及練習，案長子對父親之管教幾乎唯有遵從，不趕有稍微反抗之行為。

肆、處遇情形

- 一、案 A 於安置機構期間持續密集以優點個管模式之外展服務方式，與案主建立專業關係、激發案主希望與潛能，運用「花田計畫」與「希望花田」瞭解案主之優點與想望、激發希望與潛能，進而陪伴支持案主。
- 二、案 A 於 93 年 4 月仍於安置機構期間，輔導案 A 接受照護職訓取得居家照護員證書，培養其一技之長，增加未來就業之機會。
- 三、對於案 B 酗酒又有暴力傾向，與其接觸其實是更該注意自身安全性，但基於試著以優點模式運用於家暴（婚暴）被害人與相對人，對於案 B 則試著以最誠懇之態度面對並提出以此優點模式將與其工作一段時間，終獲案 B 信任與應允。
- 四、對於案 B 之身體狀況請其持續就醫，其心理狀況轉請案主至就近之社區心理諮商中心尋求協助，但案主不願前往。
- 五、對於好不容易才培養出的案主獨立自主經濟獨立之工作能力，卻又在與案夫協調中妥協而辭掉工作，案主為指導者尊重其自決。
- 六、社區為資源綠洲，在與案 A、案 B 工作之過程中充分運用正式與非正式支持系統之資源網絡。

伍、運用優點個案管理模式處理經過摘要：

一、篩選個案之標準：

- (一) 長期受暴：案 A 為一大陸配偶因長期受到案夫之施暴，報案並請求庇護安置多次。
- (二) 非正式支持系統：娘家及親友、鄰里等非正式支持系統薄弱。
- (三) 求助意願：因案主之非正式支持系統薄弱，但案主對於警政、社政等資源系統之運用是有能力的。
- (四) 方案引薦：經由與案主夫婦之面談中，介紹此優點個管模式，案 A 具潛力及動機有改變之意願、案 B 因是家暴相對人亦有意願參與此方案。
- (五) 機緣之故：在諸多個案中因緣際會，案主夫婦同意接受此實驗方案，本縣亦正好於 93 年開始參與優點個管模式方案之推動。

二、處遇目標：

案 A

- (一) 激發案主希望以及成長、改變之動力，以走向復元之路。
- (二) 提升案主之能力與自尊以及其問題解決能力。
- (三) 增強案主非正式支持系統之運用能力及網絡資源系統之發掘與運用。
- (四) 終止暴力行為之發生，提昇案主及案家人生活品質，向暴力說不。

案 B

- (一) 循正常管道以就醫方式治療身上之病痛，而非以酒精為藉口行施暴之實。
- (二) 戒酒治療。
- (三) 從案 B 之諸多缺點中發掘其優點，從此處增強其自信心，增強其價值觀念之溝通其亦有改變之能力。

三、處遇取向及策略：

- (一) 以優點個管模式之觀點強調案主之優點，持正向之觀點看待案主，無論家暴之被害人或相對人，對於案主之優點給予讚美與肯定，協助其走向

復元之路。

- (二) 案主是指導者，對於處遇過程尊重案主自決。
- (三) 發展專業友誼關係，與案主建立平等之夥伴關係。
- (四) 落實社區是資源綠洲之資源運用及更真實之觀察，發展外展、陪伴、支持鼓勵之行動策略，並可發現案主週邊資源。
- (五) 工作人員可扮演資源連結者與統整者角色，連結非正式支持資源網絡，以協助案主解決問題。

四、處遇過程與內容：

案 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	• 電話聯繫	• 請庇護機構 社工代轉 知案主有 關優點個 管	◎取得案主 同意參與 此優點模 式	◎告知相關資訊：請案主所在 之庇護機構社工轉知有關 選定案主作為優點個案管 理模式實驗方案。 ◎結果回覆：案主同意進行此 方案。 ◎擇日進行外展面談：預定於 93年3月15日上午9時 30分至庇護機構與案主進 行面談及開始優點個管工 作。
93.3/15	• 外展訪談 (庇護機 構)	一般會談 第1次評估施 測	◎引薦『我的 希望花田』 ◎介紹填答 方式，完成 「心靈探 索」問卷 ◎參與研究 同意函簽 名	◎完成『心靈探索』優點個案 管理模式問卷。 ◎以真誠態度與案主建立良 好專業關係。 ◎肯定案主求助之動機與意 願，給予支持肯定 ◎陪伴案主填寫心靈探索問 卷。
93.3/22	外展 (庇護機 構) 一室外(有 天有地、輕 柔之陽光、 新鮮之空 氣、綠樹小 花、舒適之 桌椅、一杯 清茶)	一般會談	◎支持案主 對想望能 努力去實 踐，對於案 主有能力 去學習、成 長與改變 表示讚賞。 ◎繼續與案 主建立良 好之專業 關係。 ◎填寫部分	◎正向、協助、尊重、分享、 陪伴、成長、鼓勵，充滿希 望之態度與案主維持關係。 ◎拜訪案家轄區派出所，溝通 協調未來與案夫會談及從 事優點個管之場地，得到肯 定之答案。 ◎取得案夫之口頭同意，願意 配合做優點個管。 ◎肯定案主之能力與抱負，運 用資源以取得居家照顧服 務員之資格。 ◎除正式支持網絡以外，開拓

			「優點評量」	非正式之社會支持網絡。
93.4/1	<p>外展 (庇護機構)</p> <p>一室外有遮陽傘坐椅(涼風徐徐、小草搖曳、花兒爭艷),此次改變不同之座位,與案主面對面而坐</p>	一般會談 優點評量	<p>◎完成部分「優點評量」</p> <p>◎案主學習居家照顧及看護工作,態度積極</p> <p>◎與案主建立良好關係為工作必需。</p> <p>◎案主有強烈之意願,使未來之生活過得更好。</p> <p>◎案主有運用社會網絡支持系統—包括正式與非正式資源之能力</p>	<p>◎對於取得看護資格後之遠景充滿期待,對於案主之想法給予肯定。</p> <p>◎激發希望的行為,建立希望並給予尊重,對案主所說和所做的,表達熱忱的關注。</p> <p>◎協助案主朝向他們認為重要的目標,朝自足及自立邁進。</p> <p>◎協助案主詢問居家照顧服務員之資格審定與認定,以達將來取得居家照顧服務員之目標。</p> <p>◎發展社會網絡、支持系統,並運用正式與非正式社區及社會支持網絡系統來協助案主。</p>
93.4/12	<p>外展 (庇護機構)</p> <p>一室外(池塘邊、綠樹下、魚兒悠游、斜陽嬌豔、初生之太陽花及圍繞在旁之不知名小花、石椅上)</p>	一般會談	<p>◎從生活事件中尋求改變及自我的成長。</p> <p>◎與案主之關係是平等互惠,強調案主是指導者。</p>	<p>◎強調案主之主體性,能自己看問題,有選擇、有行動,對生命歷史之體會與詮釋,讚美案主能從痛苦之深淵中努力學習、自我提昇尋求改變。</p> <p>◎與案主之關係是平等互惠,強調案主是指導者。</p> <p>◎陪伴、分享,提供資訊與資源,以案主之需求為出發點。</p> <p>◎藉與案主建立專業關係,讓案主談談內在感觸,處理案主情緒,作為服務過程之方法與手段。</p> <p>◎於服務過程中,以復元為方向,予案主支持力量,激發其希望與潛能。</p>

93.4/20	<p>外展 (庇護機構) 一室外，這是此棟建物中之天井地方，安靜舒適又可看到四周之動靜，身處其中令人有安全之感覺</p>	一般會談	<p>◎ 陪伴、傾聽案主之聲音，關心其生活與近況。 ◎ 認知到要改變現狀，提高自尊、自我概念、自我增強權能勢必需的。</p>	<p>◎ 強調案主之主體性，能自己看問題，有選擇、有行動，對生命歷史之體會與詮釋，讚美案主能從痛苦之深淵中努力學習、自我提昇尋求改變。 ◎ 與案主之關係是平等互惠，強調案主是指導者。 ◎ 繼續陪伴、支持之工作並處理案主情緒。 ◎ 強化案主之主體性，能自己去問題，有選擇、有行動能力。</p>
93.5/3	<p>外展 (庇護機構) 一室外，此次改到機構前之池塘邊，案主覺得不同的會談地點可以使人有不同的心境，與自然界接近及與自然環境之互動感覺很好，尤其看到悠游水中之魚兒，真令人心情愉悅</p>	一般會談 優點評量	<p>◎ 完成優點評量 ◎ 參加居家照顧服務員職訓是案主未來經濟獨立開始邁出的第一步。 ◎ 對於未來案主充滿希望，自己有選擇、自決之能力。</p>	<p>◎ 案主正努力積極學習，期以自己之主體性作自己生命之主宰，強化、讚美案主優點、恢復元氣。 ◎ 超越正式資源，運用與提供案主非正式資源。 ◎ 與案主共同完成未完成之優點評量部分。</p>
93.5/13	<p>外展 (案家轄區派出所)</p>	一般會談	<p>◎ 案主此次為第6次接受庇護安置，今日將從庇護機構回到案家，與案夫約於轄區派出所，請案夫來接案主回家。 ◎ 在案主於</p>	<p>◎ 案主已取得照顧服務員之證明，將在案家鄰近找尋一家適合之工作場所，運用社區是資源綠州找一就業場所，兼顧興趣與經濟因素，展開職業生涯。 ◎ 繼續激發案主之復原與改變，主動關心與支持。 ◎ 加強案主居住之鄰近社區資源之運用，尤其非正式支持資源網絡可繼續再探討。 ◎ 而案主自己的生活經驗，尤</p>

			<p>機構安置之已同時接受優點個管工作之實施，</p> <p>◎激發其希望、恢復其元氣，主體性、及其身心靈也被激發，期能對其與案夫案子女等家庭成員關係改善、夫妻溝通有所助益。</p>	<p>其是自己愉快的經驗是重要的、可增強的。</p> <p>◎增強案主夫婦情緒之控制能力，運用優點模式深入案主之生活中。</p>
93.5/28	電話訪談	一般會談	<p>◎瞭解案主自機構返家後之近況</p> <p>◎展現案主之主體性</p>	<p>◎在此之前與案主夫婦已分別建立起不同的專業關係，現案主已從機構回到案家，與案主夫婦所建立之關係視為基本與必要，並建立相互信任之關係。</p> <p>◎對於案主之改變繼續予增強、鼓勵，以電話方式主動支持與關心。</p> <p>◎增強案主夫妻間之溝通、平等觀念與對彼此之信任，家人有工作權與社會參與之權力。</p> <p>◎以短期諮商焦點解決，瞭解案主想要解決的是什麼？希望社工可解決的是那一部分？朝此目標來協助案主。</p>
93.6/8	電話訪談	一般會談	<p>◎案家成員間關係之改善持續加強。</p> <p>◎案主主體性之激發</p>	<p>◎案主主動來電，告知近況，對於案家情況逐漸步入軌道，社工員給予肯定。</p> <p>◎案主已取得駕照，從案家至工作地之路況熟悉，故現在是由案主自行騎機車上班。</p> <p>◎案主回歸家庭，與案夫及案子女共同生活，其主體性已</p>

				<p>被激發出來，雖然是持續之關心陪伴，但案主仍是指導者。</p> <p>◎幾個月下來，與案主建立之基本專業關係，以電話訪談之方式繼續保持關心與支持。</p>
93.6/14	電話訪談	一般會談	<p>◎增強案主夫婦間之溝通方式與建立相互間之信任感。</p> <p>◎案子女之教養問題及親職教育。</p>	<p>◎案主在經過前一段時間之職訓，與社工員運用優點個管模式，激發其潛能與期望，已大大提昇其社會資源運用能力。</p> <p>◎結束電話訪談，案主離開轄區派出所，自行尋覓住處，案主運用非正式支持網絡之能力明顯提高許多。</p>
93.6/21	電話訪談	一般會談	<p>◎以自身安全、自我保護為重</p> <p>◎夫妻溝通</p>	<p>◎案主此次為第2次離家至工作地居住，工作地離案家騎機車約20分鐘，故案主於休假時要回家，有其方便性-獨立性及自我能力提高。</p> <p>◎根據案主所說之問題，於下次與案夫訪談時，就此問題與案夫會談。</p>
93.6/25	電話訪談	一般會談	◎案主之生活抉擇	◎尊重案主決定，案主對自己生活有自我抉擇之能力。
93.7/12	外展 (案家)	一般會談	◎家訪未遇	◎案主夫婦外出不在，與案長子訪談。
93.9/3	電話訪談	一般會談	<p>◎加強案主夫婦對案子女之管教方式並增強其親職教育觀念與知識。</p> <p>◎增進親子關係關係視為基本與必要</p>	<p>◎提供有關親職教育書目，告知案夫閱讀章節或段落，研讀後再與案夫共同討論。</p> <p>◎激發案主主體性，個人有能力學習、成長與改變，案主有了穩定之工作，經濟生活可以獨立，整個家庭生活似乎回歸平靜。</p>
93.9/24	外展 - 養護中心 內	一般會談 第2次評估施測	<p>◎經濟問題</p> <p>◎社會支持</p> <p>◎增強權能</p>	◎受暴後尋求正式資源之協助，現在案主已會運用非正式之社會支持網絡，來解決

			<ul style="list-style-type: none"> ◎運用非正式網絡資源 ◎完成『心靈探索問卷』第2次施測 	<p>自己的困境，個人之主體性被激發出來。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎案主已能自己運用非正式之網絡資源，如請當地村長協助在其回家探視孩子不得其門而入時，請村長協助與案夫進行協調。 ◎社區是資源綠洲，從優點模式而言案主已學會了運用社會資源 ◎對於案主之改變繼續予增強、鼓勵，與肯定。 ◎增強案夫之親職教育理念、與人溝通協調能力與平等觀念。
93.12/7	外展 - 養護中心 內	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎離婚問題 ◎案家環境問題 	<ul style="list-style-type: none"> ◎尋求當地調解委員會調解。 ◎請村長協助清運。
94.2/17	外展 - 養護中心 內	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎調解書 ◎改善案家相處之道 	<ul style="list-style-type: none"> ◎案家情況改善，全家出遊。 ◎讚美案主之工作能力，以其瘦弱之身軀能抱起 80 公斤重之受照顧者。 ◎案主夫婦暫能遵循調解委員會之調解書內容規定。
94.3/16	電話訪談	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎日常生活 	<ul style="list-style-type: none"> ◎如常，案夫仍有喝點酒。
94.5/3	電話聯繫訪談	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎與管區蔡警員聯繫 	<ul style="list-style-type: none"> ◎重簽流動戶口，著手辦理身分證。 ◎案主夫婦間目前和睦相處，情感維繫尚佳。
94.5/17	外展 (案家)	未遇	<ul style="list-style-type: none"> ◎案家庭院已漸恢復生機 	<ul style="list-style-type: none"> ◎從門外觀之案夫發揮園藝長才將自家庭院整理、綠美化得賞心悅目。
94.5/24	電話聯繫	電話聯繫	<ul style="list-style-type: none"> ◎與管區蔡警員聯繫 	<ul style="list-style-type: none"> ◎案主因故暫時中斷與工作人員之專業關係及聯繫，電話又聯繫不上，故請案家轄區之蔡警員至案家關心瞭解案主及案家人近況再予告知。 ◎蔡警員回電告知案主確定已辭去工作在家專心當家庭主婦。 ◎蔡警員鰥是案主夫婦目前狀況已有改善。

案 B：

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
93.3/31	電話會談	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 告知引薦優點個管模式 ◎ 徵求案主同意加入優點個管實施對象 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 取得案主同意。 ◎ 讚美案主願意接受新工作模式實施之勇氣。
93.4/1	外展訪談 (派出所)	一般會談 第 1 次評估施測	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 建立基本專業關係 ◎ 參與研究同意函簽名 ◎ 完成「心靈探索」問卷 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 肯定案主照顧子女之用心與辛苦。 ◎ 肯定案主願意出來與工作人員訪談即使地點在派出所。 ◎ 陪伴填寫心靈探索問卷。
93.4/22	電話會談	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 增強案主對自己情緒控制之認知 ◎ 協助其處理壓力問題 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 對於案主及案子女在校所發生之事願意與工作人員分享，表示肯定。 ◎ 當案主或案子受到外力不當之加與時以報警方式處理給予肯定。 ◎ 對於案主陪案長子寫閩南語演講稿之用心表示讚美並予鼓勵。
93.5/11	電話會談	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 日常生活狀況 ◎ 陪同案 A 返家 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 給予案主讚美一案妻(案 A)不在家，自己能把兩個孩子照顧得這麼好，再次給予鼓勵。 ◎ 告知案主案妻及案女將於後天自安置機構返家，時間大約是下午六時，地點在舊館派出所，請案主準時來接案妻及案女回家，案主表示當天將依約前來。
93.5/31	電話會談	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 家庭關係成員之改善 ◎ 夫妻溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 從案主喜歡種花蒔草為主題引入正題，讚美案主這是好的嗜好，不僅可陶冶身心也可美化環境，從此為切入點，有一談話之共同興趣與話題。 ◎ 案妻回來後積極找看護之工作，在住家附近之看護機構找到心中理想之工作場所，剛開始這幾天是由案主開車接送案妻上下班，予與肯定。
93.6/25	電話會談	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 預約下次面談時間 ◎ 加強案主夫妻間之信任度 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 案主雖個性特殊情緒控制較有問題，但運用優點模式深刻體會案主之生活，從其資源、專長、理智、行為等，客觀具體明確的與案主一起工作，但案主仍是主導者。
93.7/12	外展 (案家)	案主夫婦外出， 予案長子會談	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 擇日另約時間再訪 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 案長子表示，爸爸及媽媽最近未吵架，相處和樂，覺得媽媽回來家裡很好。

				<p>◎因案主夫婦不在家，只留下案長子一人看家並寫功課，遠距離談話又不方便，唯恐引起路人或鄰人之注目而作罷。</p> <p>◎因案主夫婦不在家，於是就先道別，並請案長子告知案主夫婦社工來過，擇日再另約時間造訪。</p>
93.7/26	電話會談	一般會談	<p>◎生活領域—休閒/娛樂</p> <p>◎強化親職功能</p>	<p>◎案主有能力學習、成長與改變：朝身、心、社會、靈，全人的改變為目標，案主可經由社工之支持、關注、陪伴、提供資訊等。</p> <p>◎優點不是病理：雖然案主有許多缺點，但只要案主有些許進步，都是優點之一部分。</p> <p>◎讚美與鼓勵對案主而言，無形中有一種增強作用。</p>
93.8/9	電話聯繫	聯繫時間	◎聯繫 8/11 會談及優點評量時間	<p>◎但因當日電訪約時間之當天案主正忙著煮飯，故沒時間多談即匆匆掛斷電話。</p> <p>◎8/11 案主因故未如約定時間至中心面談，擇日另約時間再談。</p>
93.8/26	電話會談	一般會談	<p>◎日常生活狀況</p> <p>◎醫療/健康</p>	<p>◎案主有能力學習、成長與改變，對於案主能把三名子女照顧得活潑健康，予肯定。</p> <p>◎案主對於自己身體健康之未來計畫予支持。</p>
93.10/27	外展家訪 (案家)	優點評量 個人計畫 一般會談	◎完成「希望花田」	<p>◎案主是指導者。</p> <p>◎社區是資源綠洲。</p> <p>◎肯定案主對案子女之盡心盡力照顧。</p> <p>◎陪案主一起完成希望花田，與案主討論長期短期目標並予以肯定讚美。</p>
93.11/17	電話聯繫		◎與黃村長聯繫	<p>◎協調讓案 A 返家。</p> <p>◎請村長就近多關心案家。</p>
93.12/7	外展 (案家)	一般會談	<p>◎情緒紓解</p> <p>◎與村長協調</p>	<p>◎讚美案主能邊經營事業又能把孩子照顧得這麼好且衣服也喜得這麼乾淨</p> <p>◎因案家環境最近有所改變，案主努力整理環境予以讚許</p>
94.1/18	電話會談	一般會談	◎情緒紓解	◎因案主與村長間產生誤會，居中協調期能冰釋瓦解。
94.2/17	外展 (案家)	未遇		◎案主發揮園藝長才，將案家庭園著手整理，出現新風貌。
94.3/16	電話會談	一般會談	<p>◎日常生活狀況</p> <p>◎情緒處理</p>	<p>◎案主夫妻間之衝突又產生，處理案主夫婦間之情緒。</p> <p>◎加強案主夫婦間之溝通。</p>

				◎案主是指導者。
94.4/23	電話會談	一般會談	◎日常生活狀況- 酗酒問題	◎案主情緒出現困擾或因喝 酒，講話不理性。 ◎中斷會談。
94.5/3	電話聯繫	電話聯繫	◎聯繫管區蔡警 員	◎因案主暫時中斷與工作人員之 專業關係，電話又聯繫不 上，故請案家轄區之蔡警員 至案家關心瞭解案主及案家 人近況再告知。

陸、與議題相關的處遇內涵

一、運用優點個案管理模式過程之處遇計畫：

- (一)案 A 有心從事居家看護工作，庇護機構雖同意接受案主之職訓，結業後也願意發給證書，但由於是合法立案機構，故前提是案主需取得身分證（經詢取得行政院勞委會令，持有長期居留證者可在台工作；以大陸之畢業證書亦符參訓資格），身分證之取得為案主努力之長期目標。
- (二)依優點個案管理之精神，以正向、協助、尊重、分享、陪伴、成長、鼓勵，充滿希望之態度與案主維持關係。
- (三)拜訪當地轄區派出所，溝通協調未來與案 B 會談及從事優點個管之場地，得到肯定之答案。
- (四)肯定案主之能力與抱負、增強其權能，運用資源以取得居家照顧服務員之資格。
- (五)除正式支持網絡以外，開拓非正式之社會支持網絡，發展社會網絡、支持系統，並運用正式與非正式社區及社會支持網絡系統來協助案主。
- (六)依優點個案管理，激發希望的行為，建立希望並給予尊重，對案主所說和所做的，表達熱忱的關注。
- (七)協助案主朝向他們認為重要的目標，朝自足及自立邁進。
- (八)協助案 A 詢問居家照顧服務員之資格審定與認定，以達將來取得居家照顧服務員之目標。
- (九)陪伴、分享，提供資訊與資源，以案主之需求為出發點。
- (十)藉與案主建立專業關係，讓案主談內在感觸，處理案主情緒，作為服務過程之方法與手段。
- (十一)於服務過程中，以復元為方向，予案主支持力量，激發其希望與潛能。
- (十二)繼續陪伴、支持之工作並處理案主情緒。
- (十三)與案 B 建立專業關係，繼續電話或面談溝通，以期更瞭解案 B 之外在作為與內在心理之想法。
- (十四)強化案主之主體性，能自己去看問題，有選擇、有行動能力。
- (十五)加強案主居住之鄰近社區資源之運用，尤其非正式支持資源網絡可繼續再發掘與運用。
- (十六)看到案主的成長，離苦得樂也是工作人員付出的一種快樂，而案主自己的生活經驗，尤其是自己愉快的經驗是重要的、可增強的。
- (十七)增強案主夫婦情緒之控制能力，運用優點模式深入案主之生活中；案主以一職業婦女之角色，如何在工作與家庭間兼顧。
- (十八)增強案主夫妻間之溝通、平等觀念與對彼此之信任，家人有工作權與社會參與之權力。
- (十九)加強案主夫婦對案子女之管教方式在不違反常態下，使管教方式趨於一

致，並增強其親職教育觀念與知識。

(二十)提供有關親職教育書目，告知案 B 閱讀章節或段落，研讀後再與案夫共同討論。

二、非正式支持資源網絡之建構與運用：

(一)相關機構之諮詢：

有關大陸配偶有居留證，工作是否須再申請工作證問題，諮詢相關機構單位，並提出 函文給案主及受訓單位知悉。

(二)村里長：

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。

(三)轄區派出所：

與案 B 之第一次外展訪談地點係借轄區派出所內進行，案 A 結束安置返家社工員陪同地點亦以轄區派出所為接人處所，案 B 於當時亦同時幫案 A 辦理半年簽一次之流動戶口，這對案主來說是重要的事。

(四) 養護中心：

案主結束庇護安置返家時已受完照護服務員之訓練，開始在案家附近之養護機構找工作，案主找到一環境待遇都滿意之機構開始照護服務員之生活，此地也是外展服務之場所，據該機構人員表示，在此案 A 與同事相處和睦，以其瘦小之身軀可抱起 80 公斤之受照顧者，案 A 之主體性在此可得到發揮。

(五) 調解委員會：

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，於是社工員請案主夫婦至當地調解委員會申請調解，於當時其雙方為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。

(六) 學校：

案 B 因與案長子原就讀之轄區小學有不愉快經驗，故從原學區轉學至鄰近鄉鎮跨學區就讀，案 B 滿意此學校及師長並每天準時接送案長子上下學，與案長子導師聯繫透過案長子導師觀察與連絡簿之親師交流，藉以了解案家之情況。

(七) 當地圖書館：

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，於此社工員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。

(八) 管區蔡警員：

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，此時社工員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，蔡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。

柒、工作人員之省思

參與優點個案管理模式於婚姻暴力個案之處遇過程中，讓筆者反思到實務工作者如何在質與量兼顧下提供較優質的服務是需要一相關資源與配套措施，重要的是主管機關之高度支持下行之，以下就這段期間實施優點個管模式之心得就教於各位先進。

一、激發案主希望、問題與運用：

記得在有關「我的希望花田」，經社工員之介紹案主對小園丁是誰？小天使是誰？案主都了解，對於內容部分案主對於「我想要什麼？」、「我的休閒/娛樂」對案主來說有莫大的感動與震撼，案主這時才想到「對啊！我怎麼從沒想過我要什麼？、我有什麼休閒娛樂呢？」，從希望花田出發讓案主重新思考問題、生活與週遭事物與未來，如此悸動至今仍讓工作員認為此套優點模式工具之運用有其必要與必需，因從其中可更加瞭解案主及其需求。

二、社工員之自我覺察：

社工員於工作過程中亦需反思、探索、再澄清、自省，以及社會工作的重要價值，從工作中創造樂趣，對自我工作價值之肯定。

三、善加連結案主週邊資源：

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；因案 A 大陸配偶身分（其娘家資源系統薄弱）再加上案宅屬獨立一戶且案 B 限制其交友情形，故案 A 之非正式支持系統在運用上是較受限的。

四、發展以家庭為中心之服務模式：

與相對人一起工作之過程，是從抱著滿心熱誠的投入開始但內心仍不免存有恐懼之狀況下，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，但並非所有相對人之特性均如此，與相對人之相處確有些許安全顧慮或問題存在，值得正視。

為了治標也能治本，原本係僅以婚暴被害人為服務對象，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，若相對人完全沒改變則只能達事倍功半之效，於是社工員願以這套模式運用於案主夫婦（被害人與相對人），經詢並獲得兩位老師與督導之支持，這也是第一次長時間密集與相對人及其家人一起工作之難得經驗。

五、迂迴漸進之方式以達目標：

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。

六、實施優點後之進步情形：

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，然最終目標是終止暴力、提升案家全體之生活品質與生活滿意度邁進更也促使社會整體之提昇。

在優點個案管理模式實施過程這段期間，從完全沒概念到邊做邊學，對於理論之內容由宋麗玉教授及施教裕教授密集的督導與辛勞的指導及以教育訓練、與運用團隊工作的方式激勵下，對理論技巧之熟悉度有所增進，也從中獲得啟發與新思維，更在曾月娥督導之領導與所有團隊成員之支持鼓勵下有幸能參與此優點模式之運用於婚姻暴力個案，是個人之幸也是個案之福，並期能將此優點個案管理模式推廣於更多縣市、運用於更多適當需要之家暴(婚暴)個案。