

案例三

苗栗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

郭貴蘭



一、個案來源：縣議員服務處轉介

二、接案時間：92.5.20

三、求助原因：案主長期遭案夫虐待，包含口語、精神、肢體；案夫會吸毒並欠下三四百萬的債都是案主幫忙償還；案夫佔據案主辛苦賺錢買的第一棟房子，並帶外遇對象同居在該處且把鎖換過不讓案主進去，案主不知如何處理這麼複雜的事情，情緒幾近崩潰而求助民意代表。

四、基本資料

(一) 年齡：53 歲，育有二子一女

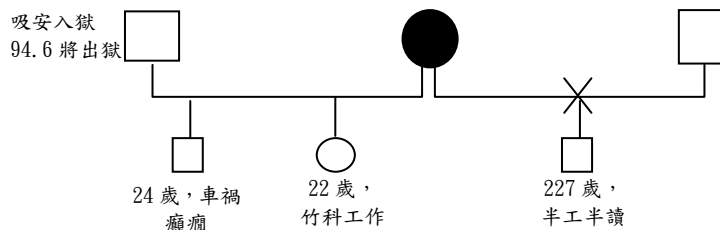
(二) 婚姻狀況：二次婚姻，第一次婚姻生下長子，次子及長女為與現任先生第二次婚姻所生

(三) 就業概況：案主以賣玉米為主，中間亦曾賣檳榔、開卡拉 OK 店、賣麵(小吃攤)，年輕時以做西服為主

(四) 經濟狀況：案主年輕時做西服業及現在賣玉米所得維持家計；案主有不動產四棟房子。

(五) 教育程度：案主國小畢業

(六) 家系圖



五、案主概述

(一) 案主的童年

1. 不甚順利且貧窮，爸爸為入贅，故一起住在案主媽媽家，與外公外婆一起生活。
2. 案主在小五時曾經教外公如何標穀會，而且也順利標到，並做為哥哥結婚修繕房屋的費用，因為案主認為家裡太破舊，哥哥一定很難娶到老婆，而那筆穀會是案主後來工作慢慢償還。
3. 案主從小功課不錯國小時是班級前三名，有機會被保送至初中，但因為沒有錢供應案主唸書，故國小畢業後，在家做代工。
4. 稍長，到台北學做裁縫，手藝不錯，後回苗栗開西服店。

(二) 案主職業

1. 案主原以做西服為主，在苗栗有不錯的口碑，很多公家機構的公務員都是他的顧客，所以，收入很好，在當時(民70年左右)算是有錢人。
2. 之後，因為婚姻關係，賣過檳榔、開小吃店、卡拉 OK，但大部分是以賣玉米為主，一直到現在。
3. 賣玉米時，因為案主是閩南人，在客家地區賣，顧客都先向客家人買，案主就以比別人便宜的價錢賣，所以生意還不錯，案主說：「薄利多銷」。
4. 為了賣玉米，案主會到原產地批玉米，順便多批些賣給火鍋店。
5. 案主在孩子車禍後，無法固定到風景區賣玉米，所以會凌晨到便利商店做資源回收 3000，每月大約元。

(三) 案主的婚姻

● 案主第一次婚姻

對象是某大學畢業，為在台北工作時認識，後賦美求學，當時案主為照顧外公外婆而未同前往，獨自回苗栗，當時已懷孕生下長子，多年後，案主前夫回台灣，給案主兩條路，一為離婚，所生長子給案主，但不能拿 200 萬，一為離婚，被害人長子給前夫，案主拿 200 萬；案主選擇第一條路，因為前夫在美國已另有結婚對象，擔心長子給前夫會被虐待，而且當時做西服生意很好，自認足以獨立養育。

● 案主第二次婚姻及受暴狀況

1. 案主見現任丈夫，不斷到西服店找案主，且與案主長子培養出感情，案主發現長子並不排斥，且多次帶往現任丈夫家玩，都很愉快，故，決定與現任丈夫結婚。
2. 案主與小六歲的丈夫結婚後沒多久，先生即對案主施暴，且酗酒，吸毒，不認真工作（案夫做鐵工），擾亂案主西服店，在西服店布料上灑尿、以案主的名義向他人簽支票等，造成西服店關門。
3. 婚後案主負責家中生計，先生因無故定職業，常向案主需索無度，案主婚後已替先生償還將近 3、4 百萬債務。
4. 案主先生常偷錢及言語辱罵案主，並吸食安非他命，並持刀恐嚇殺全家人。
5. 案主後賣檳榔，做小吃麵店，賣玉米等，其中賣玉米為案主主要收入。
6. 案夫曾做鐵工，後來陸續失業後，至今均無固定工作，且染上吸毒惡習，至今將後龍的家人，在未入獄前提供給人吸食。
7. 案主婚後婆媳關係不佳，常被婆婆羞辱排斥，如當著案主的面說先生沒拿錢回來、或是吃飯時不跟案主同桌....等。
8. 案主與案夫生下兩名子女（一男一女），與案夫關係疏離，案女曾在法庭上憤怒指責案夫不照顧子女打案主，案次子說：「沒有人這樣的，都不讓我們回家，還會偷偷跟我要零用錢（案次子車禍後腦部受損只有七八歲智力）」。
9. 案主對案夫在次子車禍住院中，非但沒有到醫院協助，甚至到醫院連探望也僅一次而已，而且只是短暫停留，對案夫這樣的行為，案主非常傷心絕望，認為案夫沒有血性，沒有良心。
10. 案主辛苦賺錢購屋，但為先生佔為己有，並將門鎖更換拒絕被害人入內。
11. 案主多年承受許多精神壓力，曾經自殺，但經曾在案主西服店作衣服的警察的勸解而未成功，但仍時有自殺念頭，且有時會想與先生同歸於盡。

(四) 案主的子女

1. 案長子在有線電視擔任工程人員，但因為公司常常無法按時發薪水，所以目前在念技術學院半工半讀，按次子發生車禍前在萊爾富工作，案長女在新竹科學園區。
2. 案子女的感情不錯，會互相照顧，對案主也很孝順，特別是案長女，而有工作的子女每月都固定會拿薪水給案主，案主對於子女的回饋感到欣慰，總覺得老天有眼，先生不照顧子女，結果子女也知道案主的付出。
3. 案次子在工作回家途中，因為公共工程挖路施工回填不實且標誌不明顯造成案次子騎摩托車撞上施工的障礙，但因為腦部受嚴重，使得智力退化到七八歲，且導致癲癇，需要長期服藥，期間案次子有多次大發作情形發生，

都要住院半個月以上，使得案主無法好好賣玉米，但案主不以為意，並以照顧兒子為第一優先。

4. 案主次子車禍部分，案主已提出告訴，告訴對象為鄉公所及承辦承包商三方，已開過多次偵庭，檢察官曾在庭上訓斥，被告三方說「一個婦人帶著孩子四處就醫，你們真是不如她」這句話，給予案主很大鼓舞。

(五) 案主的資產

案主一直努力工作賺錢，從年輕時做西服到賣玉米，賺不少錢，買了四棟房子，總價值約 000

六、案主困擾及優點分析

(一) 能力及動機

案主解決問題的能力及動機都很積極且正向，所以，生命中的挫折雖然一波接一波，但都有力氣一一克服，雖然有時會有情緒失控的情形發生，但在顧及最直接的子女仍需要她的情形下，仍然會有繼續奮鬥的意志力。

(二) 案主的婚姻狀況

案主想藉由維持婚姻來繼續保有第一棟以案夫名義購買的房子，因為那是案主辛苦賺錢買的房子，不甘心就這樣被案夫佔有，甚至讓外遇的對象在那裡逍遙，且成為販毒的場所，所以，採取提出履行同居義務的訴訟，然而要達成這樣的目標需要跟精神鬥爭耗損元氣，而且法律層面未必會支持，所以，案主走得很辛苦。

對於案夫案主偶爾會有期待，如果，案夫可以改過，不出去工作沒關係，只要在家幫忙照顧次子，讓案主專心賣玉米就可以，但在會談過程，案主自己也承認這樣的期待其實是不可能的。

(三) 案其次子的病情是案主最大的隱憂

案主常會自責沒有給次子很好的照顧，如果當時早些從苗栗送到林口長庚或許腦部積水沒這麼嚴重，就不會導致智力受損及癲癇這麼嚴重，害了兒子一輩子。所以，案主學會了觀察次子癲癇發作前的眼神、行為，也學會如果發作要做適當的措施，例如讓次子躺下，臉部朝外側，打 119 叫救護車，不要慌張等；天氣方面就是冷天時比較容易發作，所以要注意保暖，不可受風寒等。

案主放棄賺錢第一的人生觀，而以照顧次子為第一優先，而且只相信自己照顧才是最好的，所以工作員請案主考慮庇護性就業或到教養機構，甚至是案主自己想請外勞協助照顧，都一一被推翻，工作員想案主即使是很疲憊，但也會照顧到自己無法照顧時，才請他人幫忙照顧吧。

案主想透過法律的程序得到賠償，所以，對鄉公所、水利會及包商提出訴訟，並提出國家災害賠償，這條路將會是長期抗戰，幸好案主有一些律師資源，也知道如何求助，想必會有一些成績。

(四) 社會資源及支持網絡

案主有積極主動找尋相關資源的動力也會主動幫助他人解決生活上的困難，跟鄰居往來很好，都與他們維持很好的關係人際關。案主的鄰居及擺攤賣玉米的其他攤位，彼此互相照應互相幫助。

社區資源：民意代表、警察、法院婦幼聯合服務處、便利超商、鄰居。

案主子女的支持一直是案主最感欣慰的，而且現也長大成人可以自己照顧自己，都有工作，每各月也固定會拿錢給案主，對於案夫對待案主的態度都支持案主離婚，案長女及次子都曾為案夫不照顧他們及暴力對待案主行為出庭作證。

無論是內外資源，案主都能以和善的態度積極開發或彼此保持不錯的關係，以繼續擁有既有的資源。

(五) 案主有做生意的頭腦及吃苦耐勞的性格

案主從小就會做手工幫忙家裡賺錢，也曾鼓勵外公標穀會修繕房子讓哥哥有娶老婆的條件，而這些智慧用在賣玉米上面，確實讓她累積了不少的財產：同時，案主是吃苦耐勞賺錢第一的人，所以即便是有了不錯的財產仍然會在凌晨做資源回收，而且會以幫助超商整理倉庫爭取更多的機會。

(六) 案主靈性人生觀

案主自許自己：「一條船的船長，若是倒下了，家也會倒下」，「未來要回饋社會幫助同樣的受虐婦女，買一個大一點的土地，辦個安親班讓受虐婦女安心工作賺錢，讓家庭重生」，「為這樣的人（指案夫）傷心哭泣自殺不值得，而且會如了他的意」，「我曾經迷失在這海茫茫的社會，失去目標。我已找回原來的我，要感謝社會局一群小天使喚醒我，未來的我是孩子心目中的嚴父慈母，訴請離婚我已做好準備，未來的日子是光明又尊嚴，以前婚姻生活坎坷當作一場惡夢，一個警惕，我自己也要負責任，當初聽媽媽的教誨，就沒有今天的悔恨」

「學習書上的知識，如愛恨一線間，我不再恨我先生及要改變一切，要靠自己，別人的幫助只是給妳意見。我每天藉著撿紙箱，一方面也是不敢停下來，因為如果停下來，外面的發展如何，我們會被社會淘汰，所以每天出去是在吸收資源。」

七、處遇過程：希望花田、優點評量、案主想望及個人計畫

(一) 希望花田及優點評量

從 92.5 開始接案到 93.10 結案訪談，約在 19 次的會談（面談 8 次電訪 11 次）過程中，除一般性會談外，工作人員會與案主共同完成希望花田，或案主獨自完成希望花田，工作人員再與案主討論以確信想望及計畫，再簽上姓名，而且會把希望花田整理過的資料送給案主：這樣的工作方式，在過去很少使用，特別是將整理過的資料送給案主及讓案主簽名的部分。

優點評量共進行三次，第一次的結果憂鬱程度 23 分、壓力因應 20 及生活抉擇 77，第二次的結果憂鬱程度 15 分、壓力因應 20 及生活抉擇，這兩次的比較可以看出，經過優點個管處遇憂鬱程度從 23 降低至 15，而生活抉擇從 77 提升至 95。

(二) 案主的想望及個人計畫

第一階段：92.11.4

想望	個人計畫	目標
1. 兒子復原醫療方面	1. 兒子病情穩定	短期：學會緊急就醫的程序 中期：訓練定時自己(次子)自己服藥 長期：安排適當教養資源
2. 先生讓他去酒吧，婚姻關係維持現狀	2. 提出履行同居義務訴訟	短期：提出履行同居義務訴訟 中期：提出遺棄次子訴訟 長期：提出離婚訴訟
3. 爭取車禍賠償	3. 爭取車禍賠償包括國賠及三方賠償	短期：三方的賠償訴訟 長期：得到國賠
4. 幫助同樣遭遇的人	4. 預計六年後為社會做些事	短期：先幫助周邊的人，如受虐婦女 中期：先擔任義工 長期：完全擔任義工及開安親班

第二階段：93.3.11

想望	個人計畫	目標
1. 先穩住兒子的傷病	1. 好好照顧兒子	同第一階段
2. 準備提出離婚訴訟	2. 提出離婚訴訟	待先生出獄後正式提離婚訴訟
3. 發展新事業	3. 在兒子病情穩定下，找適當地點賣玉米	短期：先仍在觀光區賣玉米 長期：在兒子病情穩定下，找適當地點賣玉米，如新竹市人潮較多的地區
4. 能為社會做些事	4. 為社會做些事	同第一階段

(三) 服務過程摘要表

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	案主各次會談優點評估
92 10.22	機構會談	一般會談、優點評量	建立關係瞭解案主想望	由案主在言談間評估有很高的學習能力及建立基本關係
92. 11.4	電話、機構會談	一般會談、優點評量	處理案主憤怒情緒支持使用法院資源	案主使用法院婦幼聯合服務處資源

92 11.23	電話、機構會談	優點評量、個人計畫評估施測	案主能以自己的方式說出期望及做選擇	案主對評量及計畫有不錯的規劃能力且資源不斷
92. 12.16	電話	一般會談	案主處理生活事件能力且與鄰居關係不錯	同上
92. 12.23	電話	一般會談、個人計畫	瞭解兒子病情	案子住院案主自行安排且會幫助醫院的其他病人
92. 12.24	機構會談	個人計畫	檢視個人計畫都在進行中	案主可以檢討個人計畫並提出具體意見
93. 3.11	機構會談	優點評量、個人計畫	討論案夫及兒子法律訴訟議題	同上
93. 4.20	電話	一般會談	瞭解兒子的病情	同上
93. 5.7	電話	一般會談、個人計畫	討論個人計畫適當性	同上
93 5.12	機構會談	個人計畫評估施測(第2次)	案主依計畫進行且協助其它受虐婦女	案主具體的去幫助受虐婦女
93 6.14	電話	一般會談		
93. 6.18	電話	一般會談、個人計畫		
93. 6.23	電話	一般會談、個人計畫	案主有改變個人計畫的想法—有提出放棄後龍房子的想法	案主有想改變個人計畫這是自己的主張這是改變
93. 7.20	電話	一般會談、個人計畫	案主對非期待中發生的事有因應的能力—對法官判決	案主有能力因應壓力這是成長
93. 7.22	機構會談	優點評量、個人計畫	案主依自己的期望修改計畫並對人生有很大的頓悟	案主有想改變個人計畫這是自己的主張這是改變
93. 9.30	電話	一般會談	案主與弟弟多年不良關係開始改變	案主協助弟弟解決房產的爭議(法院)
93. 9.10	機構會談	個人計畫	案主自己決定要如何照顧兒子才是最適當的	案主以發展自己找資源及計畫給兒子最好的照顧

八、案主的現況

1. 清楚知道次子車禍造成腦部傷害智力不可能回復到原來的樣子，而且只有七八歲的智力，這是事實也開始接受這樣的事實，而開始思考未來如何照顧的問題，例如爭取賠償經費做為未來案主無法照顧時請機構或別人照顧的基金，而自己也會為次子存錢甚至會觀察長子的女友照顧的意願，也在尋找適當的教養機構做準備。
2. 案主處理生活事件時能比較有次序也比較不這麼焦慮，例如一，當法院對國家災害賠償做出不賠償的判決時（這與案主期待有非常大的落差，案主原期待一千多萬元賠償），案主知道下一步要做的是提起再訴訟，雖有情緒

的出現，但比起 92.11. 因為法官不採納案主所提履行同居義務的訴求的言詞而有自殺想法理性很多；例如二，次子在自己家走廊前面，因為停放摩托車的事情與他人起衝突，而遭一群青少年圍毆，導致手部嚴重受傷，而案主面對警局製作筆錄，圍毆青少年家屬談判賠償等，都能理性的面對且有不錯的能力一一克服。

3. 案主很滿意自己子女的孝順及各自都能照顧自己，特別是次子會自己服藥，且在自己感覺有些不對時，會先到床上躺下，案主再做一些輔助性的動作，而案主也會觀察次子的神色，以避免大發作發生，也就是自我照顧的能力有提升，那是案主不斷以耐心的態度依照個人計畫及目標教導次子的結果。
4. 婚姻部分，案主認為與案夫感情已緣盡，現在案夫入獄未來出獄一定也很落魄，做人也不要太絕，如果案夫肯協議離婚，願意給一些錢，若房子肯交換那就很好若不肯也就算了，不甘心、憤怒、同歸於盡的態度改善很多。工作人員想案主已經像一棵盤根錯節的大榕樹，即使有再大的風浪也無法將案主吹倒；就如二次問卷評量生活抉擇的分數由 77 提升至 95 表示自我增能部分非常的良好。

九、運用優點個管原則處遇

(一) 有能力學習、成長與改變

案主碰到問題時會不斷的詢問及找尋資源，她常掛在嘴邊的幾句話：「天下無難事只怕有心人」、「不恥下問」。

案主喜歡閱讀，例如羅蘭小語、讀者文摘，而在輔導期間，曾向中心借閱二本書「失落也是一種生活」及「如何重建人生」，她陳述第二本書對她的幫助較大是很好的精神支持，使他不曾迷失在大海中或有被遺忘的感覺。

會思考社會上他人給他的建議，或在閱讀中得到一些啟示。

會觀察社會百態作為自己的惕勵，她常說：「哪裡有什麼失業的問題，是不願動、怕吃苦，像我先生都不養家，還到處欠錢，我帶著三個孩子要賺錢又要替先生還債，還買房子」，她也說：「以前因為家境不好，童年時期身體非常虛弱，長大以後隨時代變遷現在才知道胖不是福，而且運動才是健康的良藥，比起一些有錢太太我總是很安慰，精神每天要保持飽滿才有健康的身體，到醫院走一趟您會體會到健康就是財富，並不是每天大魚大肉，才會健康，均衡的營養，不要讓營養過剩，鄉下人健康情形比都市強很多，每次帶我兒子回診，我感到非常安慰上帝待我不薄，賜給我一家人健康。人不能吃太好也要多動，像她姊姊家裡很有錢，平常也很少動，現在有高血壓，糖尿病等」

基於上述的觀察可以清楚知道，雖然婚姻及案子的車禍，帶給她很大的打擊，但案主有很好學習、成長與改變的能力，所以，那股自生的力量，會在案主遭遇挫折時，不斷的自己長出解決問題的能源。

有一段案主的話是最好的註解「因書讀不多以攤販為生，每週休二日，我在觀光區做生意，觀光客是全省各地社會人士來旅遊，可以維持生活，又能吸收社會智慧資源，弱者不是女人的專利，不能永遠生活在痛苦中，沒有解決不了的事，

天下無難事只怕有心人」，我歷盡蒼霜能帶給我社會經驗是我能力資源」。

（二）著重優點而不是病理

當案主出現與現實世界不同的想法時，常會被認為那是因為受虐後的報復、脫離現實感等，但優點卻有不同的切入觀點，例如案主第一次個人計畫是堅持要維持婚姻並向法院提出要案夫履行同居義務，現實情境是，案夫因為吸安會不斷的向案主要錢，而且與他人同居，若不斷絕關係，案主只會損失更多，然而工作者欣然接受案主的抉擇，是因為除了主體性的觀點外，也相信案主這樣的想法作法是經過自己的評估（深思熟慮思考）做的決定，自然會有解決的方式，若碰到挫折案主自會思考要如何改變，就如同她第一次做的決定一樣，這是案主一個正向的力量，工作者應該不斷的給予支持，而且人生也沒有絕對的唯一一條路，不是嗎？

（三）案主是自己最佳的指導者

「次子從我腹中就沒有好過，出生後跟我過著流浪的生活，他再上班途中，因為自來水公司搶修水管未填實，造成坑洞導致車禍，從苗栗醫到林口長庚，昏迷到清醒，給了我領悟到生命的可貴。我曾許願過要替孩子做功德，也為我完成未了的心願。我從小生長在貧困家庭，我沒有童年，因此我知道童年的重要，將來一定朝著幫助貧困的孩子及婦女的路走。」

這是案主寫下的一段話，從中可以清楚的悟道，案主是自己最佳的指導者的意涵，如領悟到生命的可貴及知道童年的重要，將來一定朝著幫助貧困的孩子及受虐婦女的路走。

案主深具靈性的處事態度及人生觀，在會談過程中常會在對話的詞句中出現，而工作人員要做的就是把這種靈性的觀點加以肯定，而且不斷支持案主這樣的想法很棒藉以建立信心及增強案主的自我肯定

（四）關係視為基本必要

與案主建立良好關係工作人員自我評估有幾個因素，很專注傾聽、支持案主的決定、讚賞案主的能力、耐心等候案主自我覺察、不批判、不施壓，加上外展有機會體驗案主的生活，使得案主相信工作人員是值得信賴的，而在結案的時候案主比喻自己「為嫁出去的女兒」，工作人員說：「對，雖然嫁出去了未來有任何需要都可以回娘家，沒事也可回家探望。」

（五）外展處遇方法

在一次外展中，陪案主在觀光區賣玉米，看她應對客人的態度，與子女相處的方式，與隔壁攤位的相處等，可以活生生的瞭解案主真實生活的情境，讓工作人員更能融入到案主的思考情境中；而案主也因為工作人員的陪伴，體會到一股支持的力量，不需要言語不需要矯情的動作，那股無形中支撐的力量就出現。

（六）社區是資源綠洲

案主運用了很多的社區資源，包括鄰居資源：常常會送青菜給案主，而案主也會回饋玉米給鄰居，鄰居有人過世，案主會主動幫忙辦理喪事，平常也常聊天，

互相解決生活的困境，例如，鄰居都知道案夫對待案主的態度，所以，若案夫來家裡鬧時，會幫忙打電話給警察等；

法律的資源：案主的遠房親戚在新竹市有名的律師，案主很多的法律問題都是請教他的，而且案主也會運用法院的免費法律諮詢服務及婦幼聯合服務處，而案主的學習能力很強，會把學習到的法律知識運用到不同的實際情境中，例如，案主提履行同居義務訴訟，而知道這是民事，而案夫對案主的毆打是傷害告訴，是刑事，也對地檢署及法院的流程很清楚，因為案子的車禍事件經過地檢署偵察才能到法院審理等。

資源回收的資源：案主為增加收入，會與超商建立關係，幫忙整理倉庫而幾家超商可回收的資源就變成是她的收入，她也會指導超商的工作人員做人處事的道理，激勵年輕人要好好人真打拼。

案主說：『小時候家庭困難，只有自己多看書還有與人交談，收取一些知識。俗話說：「在家靠父母，出外靠朋友。」社會朋友支持使我在人海茫茫中掙扎好久，我已找到燈塔，過去不愉快、痛苦，隨著時間消逝。孩子在痛苦中成長，多了一份善良，這是值得安慰，沒有給社會增添麻煩，從第一次申請家庭保護令開始，才獲得些平靜生活。丈夫的不負責任，原本女人賺錢較困難，母兼父職倍增困苦。社會經濟成長，只要生活正常，日子是非常好過。』這是社區是資源綠洲最佳寫照。

十、案主人生觀轉折點與優點的關係

原來的想法	轉折後的想法
爭取維持婚姻：從不甘願自己這樣犧牲奉獻為先生償還這麼多的債務，只小小要求如果不出去工作，那就幫忙顧家，這麼簡單都無法做到，還與人同居。	到願意放棄婚姻而且還說：如果有離婚成功「要辦桌請大家，結婚時沒有被我請到的，離婚時可以被我請」
保住房子：先生不但不珍惜自己辛苦購買的第一棟房子，還帶外遇的女人回家同居、販毒、吸毒，「為了讓先生能對家庭好一點，所以，用他的名字購買，他一毛錢都沒出，所以，不甘願放棄房子」	要得回來就要，要不回來就算了，人要是有福氣就會是自己的，若是沒福氣，怎麼想都不會是自己的
期待發生車禍的兒子能恢復至原來的智力	自己孩子就是這樣了，智力就是七、八歲，要想以後照顧的問題

十一、社工員自我評估

(一) 在學習中進行

過去念了許多專業書籍，在實作過程中會拿來運用，但都僅止於自己的學習，這樣有步驟（包含工作過程及優點個管本身的過程）的被帶領督導長達將近一年半而且未來還會繼續督導，這是第一次，個人非常珍惜這樣的機會。

在一開始運用優點個管模式時確實有不知如何下手的情形，也就是不知道過程要如何進行，例如，優點評量應該在進入優點個管第一或第二次會談時進行，但這個個案卻在第三次時才進行，有慢了一點，若要評估干預對案主的影響的角

度來看，有一點晚。不過，經過在職訓練、定期外部督導、同儕督導及實作，對於過程已經比較清楚如何進行；在表單部分，與原先中央資料庫使用的不一樣，所以要寫兩次記錄，確實有點耗時。未來，將不同表單整合為一是有待努力的方向。

（二）培養更好的專業能力，最受惠的是案主及工作人員

經過優點個管專業訓練，讓我清楚知道一套理論模式中有既定的工作過程及評量的重要性，包括信念原則、基本假設、工作流程，接案及評量表單，而這種能力的培養有助於幫助案主激發因應問題的能力，而且過程中將案主的想望及計畫整理後送一份給案主，表示我們一起工作的成果、大家是平等的及共同負責。

（三）堅定型塑案主主體性的信念

偶爾對於案主不切實際的想法有急著想阻斷的衝動，但一想到案主有學習改變的能力及案主是自己的最佳指導者，就又相信案主一定有自己解決挫折的能力，所以，就以「一路陪伴著就夠了」的態度支持案主；工作人員這段心裡轉折確實也煎熬了一段時日，不過，也走過來了。

十二、感想

優點個管是一項創新的工作模式，綜融了個案管理、社會網絡支持、焦點解決問題等各種理論，強調的六項原則及非正式資源的連結，使社工員在接觸個案時，會有新的省思，如把對案主有問題病態的觀點轉換為開發案主的正向優點、看到案主的功能及自我因應壓力的能力等，同時也要鼓勵案主覺察自己正向的能力以達到自助人助的生活態度。

我知道第一線社工員有很多事務性的工作要做，每個人的個案量也很多，而優點個管是需要花時間的，所以，要採用一套的工作模式是非常辛苦的，但，這一路下來除了表單較多需要整合為一種共通的紀錄表單外，其餘是工作理念的問題，如果思想開通了，做起來就會順手；而我們不禁也要反省若不採用優點個管，那我們可以採用什麼模式呢？這是建構專業認同不可不面對的問題，需要大家共同的努力。

外部團督是這項工作模式的特色，也就是它不只教導書本上的理論知識，在實作上也一一針對個案的發展或此工作模式的疑惑對工作人員提供定期督導，這樣的方式讓個人有信心依著督導者的指導有節奏的進行，收穫很多。

優點個管得以實施是一組工作同仁的心血，或許感謝的話要由中央來表達是較妥適，但在第一線的我們，每次看到宋老師、施老師及玉如南北奔波，還要準備好吃的點心及美好的外部團督地點，實在非常感動在此誠摯的獻上十二萬分的謝意與敬意。