

案例五

堅 持

許淑華

苗栗縣家庭暴力暨性侵害防治中心督導



壹、前言

原以為自己的社工經歷對個案直接服務有相當的認知與體驗；然自 92 年 9 月開始接觸到「優點個案管理模式」之後，才感受到自己的個案工作方法被「扭轉、改變」，因為期間經歷猜疑、矛盾、不信任。

所幸，薑還是老的辣！相信自己一路走來所得到的：堅持，就是你的。

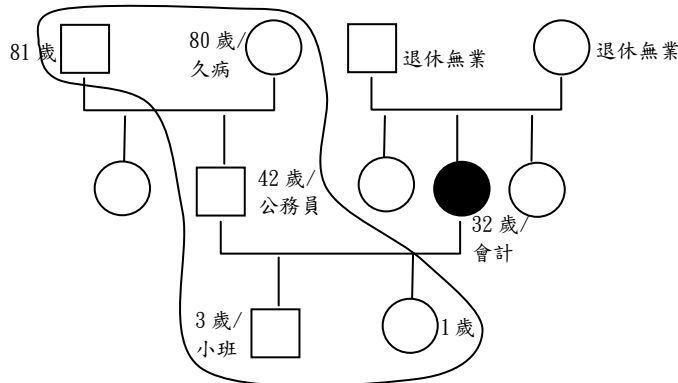
貳、故事

一、案例簡介

- (一) 個案來源：親自求助（由母親陪同）
- (二) 開案日期：92 年 10 月 7 日
- (三) 實施優點個案管理模式時間：民國 92 年 11 月至 94 年 3 月
- (四) 緣起：一份穩定的工作，一個愛家的丈夫，一個幸福美滿的家庭，小慧的夢想就是這樣，因為她已經辦到，也得到了！曾幾何時，愛家的先生經常加班，還有外遇照片，兩人爭吵不斷。現在，小慧片體鱗傷了！她自問為何美滿的家庭變成這樣？是她的錯？還是先生的錯？難道是命運捉弄？！

92 年 10 月，swr 與小慧初相見！小慧在媽媽的引領下，帶著滿身瘀傷和兩個活潑可愛的兄妹來到中心。小慧說了許多自責的話，談了很多過去生活的不如意，更抱怨先生無情冷血的行為對待，還有更多的不諒解。

(五) 案主的輪廓（家系圖）



二、家庭成員概述

- (一) 案主：32歲，服務於化工廠會計，是一個通勤族的職業婦女。工作穩定有固定收入，滿足於工作職場。
- (二) 案夫：42歲，擔任公部門專員乙職，於職場中是一位管理者，形象優良且有禮。
- (三) 案公婆：年邁、身體狀況不佳，與案主夫妻同住，加減協助家務及子女照顧。據案主陳述，案公婆比較袒護案夫，希望案主能盡到身為人妻與人媳的責任。
- (四) 案子女：案子女活潑可愛，相貌討喜。案子喜歡陳述事件，對於外界不會因為陌生而懼怕；案女則年幼，表達能力發展中。
- (五) 案母：案主最佳支持者。行動力極佳，說話條理分明，做事俐落，是案娘家中的重要他人，大小事都可以掌控與處理。對於案主的困境與情緒能理解，且為背後的支持力量。
- (六) 案父：一位慈父，與案母互相搭配。相當尊重案主的想法與決定，唯一要求就是案主要幸福與快樂。
- (七) 案姊妹：案主的女性親情補充站。
- (八) 案大姑：是案夫的姐姐，未婚，對案主有較多的家庭照顧與公婆奉養要求，獨居未同住。

三、居住環境與經濟狀況

- (一) 案家實際位於台中縣潭子鄉，SWR 未實際訪視。僅知悉居住於社區公寓中，環境安靜。
- (二) 案娘家位於苗栗市，是三代同堂的家庭，人口單純，環境清幽；因長期居住，鄰里關係極佳。
- (三) 經濟狀況：
 1. 案主夫妻均有穩定的工作與收入，且無債務或房貸的問題，經濟上並非弱勢，小康家庭；惟案主必須負擔部分家計及通勤費用，導致個人財務不如案夫充裕。
 2. 案娘家經濟環境尚可，雖案父母已退休，但案母懂得理財，經濟狀況不錯。

四、迷亂、渾沌—受暴史

1. 兩造因相戀相愛而結婚。雖案夫是公子且有年邁的公婆需要照顧，但是案主在奉兒女之命下，仍堅信已找到屬於自己的幸福。婚後，有穩定的工作、平靜而規律的生活。但是...
2. 案夫係公部門主管，在一次業務異動機緣下，與一位已婚女同事合作搭檔，夥伴關係的曖昧情愫導因於女方的投懷送抱而擦槍走火，期間適逢案主懷孕（案長女），導致案主夫妻關係起變化...。沒錯，案夫有了外遇，案主則屢屢緊迫釘人。
3. 因外遇事件的浮出檯面，夫妻雙方發生口角衝突不斷，案夫也經常加班不回家或晚歸，讓必須通勤往返苗栗台中上班又照顧家中老小的案主相當疲累與不滿；然沒想到案夫對案子女也是惡言相向、不予疼愛。遂在一次“孩子生病該不該就醫”的爭執中，因案夫過度的肢體暴力（案主至本中心時身體多處瘀傷），讓案主傷心恐懼，92年10月攜年幼案子女向案娘家求助。

4. 任何一個愛丈夫的女人都不可能容忍外遇事件，案主責怪自己太信任案夫，所以才會在不可收拾的時候發現外遇事件；雖然案夫自始自終都矢口否認外遇，但是就案主自事發以來所發現“手機簡訊及出遊親暱照片”，兩人並不曾斷絕來往，案主才會無法接受。這次是案夫動手最嚴重的一次，案主表示「意冷心灰，一次就怕了，不可能再回頭」。
5. 案夫曾偕同案公公至案娘家調解，但案娘家屬認為案夫的說辭與態度都不誠懇，遂要求案夫寫悔過書立保證，但案夫根本不接受。期間案夫曾數次至案娘家或打電話，表示對案主並無真正的暴力行為，並訴說案主本身也有不對的地方，希望案母勸案主返家過生活，然案母不相信案夫的說辭，重提要案夫寫下悔過切結書，但案夫只以電腦打字避重就輕帶過，文中無署名也不見反省之意，令案母非常生氣。
6. 案長子的行為與情緒反應出現異常。往常是個活潑大方、溫文有禮的孩子，遇見他人都是有禮貌的打招呼，不怕生，喜歡上學；自從案主發生暴力事件返回案娘家後，案主即發現案子產生粗暴、無理的行為及排斥就學的現象，倘若未見案主身影就哭鬧；據案母陳述，某日攜案子與朋友談話，席間案子卻出人意料地說出：不想回家，爸爸打媽媽，爸爸和爺爺打架，好可怕，我不要回家。令所有人大為驚訝。
7. 幼稚園老師曾向案母表示，案子在學校亦曾向同學及老師陳述父母之間的肢體衝突，及父親加諸在其身的恐懼等情事，令案母感到訝異。據案主陳述，之前案子也曾向案主表示「若爸爸再打媽媽，我會保護媽媽會...的修理爸爸，把爸爸打死」。見案子的護母童心，令案主既懊悔又自責，孩子對週遭的感知力已超出大人的想像，並非如案主以為那般純真無知，只因大人的私慾縱情、爭端風波，傷及無辜純真的幼兒，實是當初史料未及的。為此，案主再次向中心求援，藉中心提供資源輔導幼兒目睹歷程處理。
8. 92年11月案主發現自己有不正常出血且腹痛不適現象，就診後，醫生告知已懷有身孕，案主此時正難為在“分與合”的邊緣，如何能決定肚子裡孩子的去與留呢？案主決定暫且聽天由命，且為免節外生枝也不告知案夫此事。心情影響生理，案主身體日感不適且腹痛加劇，再度就醫檢查，醫生表示胎兒具心跳，但子宮內有一4公分左右之水瘤，初步研判為良性，但有可能會隨時日增長，恐會影響母體健康及胎兒發育。案主回想自身處境，無奈痛下抉擇，為免造成下一個孩子有破碎家庭的陰影，遂哀求醫生進行引產手術，然醫生表示需配偶同意方可，但案主沒有將此事告知案夫，案夫根本不知情，案主遂將受暴現況轉述醫生，請醫生就專業協助案主進行引產手術，醫生遂以子宮水瘤影響胎兒生展之評估結果，於92.11.8為案主引產。

五、資源分析

(一) 非正式支持系統

- (1) 案娘家是案主最佳、最穩固的支持力量。
- (2) 案母是最佳表率。案母相當的主動積極，極力為案主奔走相關法律權益與保護；且對案主的個性了解，不想因為自己的積極介入而影響案主的心情、感受或導致案主更大的壓力。
- (3) 案父則扮演慈父角色。給予案主及案子女更多的關愛與無條件的包容；與案母相互配合，讓案主無法拒絕案娘家的協助。
- (4) 案姊妹雖各自婚嫁，也配合案父母的步驟給予案主暫時的住所與子女照顧。
- (5) 公司同事雖不甚清楚案主受暴過程與原因，但對案主是「女人當自強」予以鼓勵；每每提供 SWR 很多聯繫上的協助。

(二) 正式支持系統

- (1) 案主主動求助即代表與正式資源作連結。
- (2) 提供心理諮商介面。輔導案主心理創傷與案長子目睹歷程處理。
- (3) 協助保護令聲請與法律諮詢。
- (4) 優勢觀點工作模式介入。

(三) 自我資源---優點評量

- (1) 經濟方面—有穩定的工作收入。雖必須苗栗台中通勤，卻能在工作上獲得成就感。
- (2) 自我認知—案主清楚自己對於婚姻感情的夢想與堅持，也了解自己在這部分處理的盲點與猶豫，雖然不一定能有所行動。
- (3) 改變現狀—案主雖然無法積極處理情感問題，但受到親友的關愛與勸說，有改變自己與現狀的動機，願意自我調整。

六、處遇過程

【案主大事紀】

日期	重大事件	備註
92/10/07	1. 案主帶著滿身傷回苗栗娘家求助。 2. 苗栗縣家庭暴力暨性侵害防治中心協助暫時保護令聲請。 3. 釐清案主及子女未來生活問題。--案主暫住姊妹家。 4. 案主決定離婚並爭取子女監護權。	社區支持系統功能發揮。
92/10/17	1. 92/10/9 民事暫時保護令核發。 2. 案夫不願意寫悔過書。	核發最快的保護令。
92/10/27	案母親至本中心為案主諮詢保護令法律權益與問題。	重要他人。
92/11/07	1. 案夫寫了悔過書，但是並不誠懇，案母相當不滿意。 2. 案長子出現暴力目睹創傷，尋求心理輔導服務。	創傷症候群開始出現。
92/11/08	案主進行引產手術。	沉痛的抉擇
92/11/11	案主及案長子第一次心理諮商評估。	正式資源介入。

91/11/13	1. 保護令民事訴訟於苗栗地院開庭審理。案主對法官的審議表示不滿意。 2. 至苗栗地院婦幼聯合服務處商談，案夫表現與法庭上迥異。	憤怒不滿充斥心中。
92/11/17	遭案夫跟蹤，得知案主安全住所。	
92/11/20	1. 優勢觀點工作模式介入。 2. 請徵信社調查案夫外遇事件，拍到有利的照片。 3. 決定離婚並爭取監護權。	行動的開始。
92/12/19	1. 案長子心理輔導狀況良好，成效佳，近期內結束諮商課程。 2. 案主處於心理交戰，自我整理中。 3. 案夫表現「好爸爸」形象，拉近與案子女的距離。	天人交戰。
93/01/14	矛盾、衝突與自責。	一度失連
93/04/05	逃避。	
93/04/18	1. 案主回夫家了。但是很後悔一切都沒有改變。 2. 強烈的自尊與心靈封閉，矛盾的情緒，陷入生命低潮。	天人交戰。
93/06/07	1. 在案主、諮商師與 SWR 的協議下，結束最後一次諮商課程。 2. 個人想望再整理。	
93/06/23	1. 積極就個人計畫逐一進行。 2. 憂鬱指數偏高。 3. 清楚個人問題所在，卻無法採取行動，待「充權」。 4. 娘家是最好的避風港---每週固定回娘家。	讓案主主動與資源連結。
93/07/21	1. 案夫逼案主離職，案主拒絕。 2. 案婆婆重病臥床，需要外傭。 3. 案主將頭髮染成金黃色，親友讚美年輕又有精神，但案夫與案公公反對。	不服輸！展現自己的獨立與優勢。
94/08/09	重新整理個人計畫。--買車是第一項。	
93/09/29	1. 案主買新車，有自己的代步工具，來去自在。 2. 案長子託付娘家照顧。 3. 案主為自己在案夫面前「爭一口氣」。	
93/10/01	家訪。試新車。	很愉快！
93/11/25	個人計畫進度落後。	
93/12/16	1. 案婆婆病危。 2. 協議結案。	
93/12/22	進行結案評估。	
94/01/06-03/22	1. 結案訪談。 2. 案婆婆往生。	
94/03/23	案主感受分享。	超棒的回應！

叁、優點模式介入—工作目標及使用優點原則

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
92/11/7	本中心會談	一般會談 優點評量 第一次問卷施測	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日常生活狀況、經濟狀況、安全(自我保護)、法律訴訟、社會支持 2. 了解案主目前的親子互動狀況 3. 了解案主的想望-- 看見自己的想法與需要 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主有能力學習、成長與改變。 2. 優點不是病理。 3. 案主是自己生命的指導者。 4. 關係視為基本與必要。
92/11/20	本中心會談	一般會談 優點評量 個人計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主目前生活狀況 2. 經濟需求 3. 安全(自我保護) 4. 法律訴訟進度 5. 社會支持資源連結 6. 自尊、自我概念 7. 情緒處理/憂鬱 8. 壓力因應與生活抉擇 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主有能力學習、成長與改變—無須害怕改變鼓起勇氣去面對。 2. 案主是指導者—任何的建議與支持都是讓案主去抉擇下一步的路該怎麼走。 3. 社區是資源綠洲—不要拒絕親友資源的協助，這樣並不會帶來彼此的困擾與不便。
92/12/19	電話	優點評量 個人計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日常生活狀況關懷 2. 自尊、自我概念狀態 3. 情緒處理方式 4. 壓力因應 5. 夫妻溝通有無進展 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主是專業關係的指導者，也是自己婚姻關係的指導者。 2. 給予案主空間與尊重去面對與處理焦著的生活問題。
93/01/14	電話	一般會談	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自尊、自我概念整理情形 2. 情緒處理/憂鬱 3. 心理支持與同理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主是專業關係的指導者。 2. 處於矛盾與衝突的案主正在自我渾沌中。
93/04/05	電話	一般會談	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日常生活狀況 2. 社會支持 3. 靈性 4. 情緒處理/憂鬱 5. 生活抉擇 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主是專業關係的指導者。 2. 有能力去改變現狀—但是案主選擇逃避現實。
93/06/07	電話	一般會談	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒處理/憂鬱-- 結束心理諮商課程 2. 生活抉擇— 個人想望再抉擇 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主是專業關係的指導者—既然選擇回歸家庭故引導案主主動面對未來。 2. 有能力去改變現狀—請案主再次將自我整理。

93/07/21	電話	一般會談	<ol style="list-style-type: none"> 1.日常生活狀況關懷 2.情緒處理/憂鬱— 	<ol style="list-style-type: none"> 1.案主是專業關係的指導者—案主自決。 2.有能力去改變現狀—讚賞案主主動改變的行動
94/07/24	外展	一般會談 個人計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.日常生活狀況關懷 2.生活抉擇— 個人計畫擬定 3.親職功能 	<ol style="list-style-type: none"> 1.案主是專業關係的指導者—案主自決。 2.外展處遇方法—至案娘家與案主見面，就個人計畫面對面討論將之具體化。 3.關係視為基本與必要。
93/08/23	電話	個人計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.自尊、自我概念 2.提昇社會資源運用能力 3.家庭成員關係改善 	<ol style="list-style-type: none"> 1.案主是指導者—案主自己擬定個人計畫並確實執行。 2.有能力去改變現狀—有行動才有改變。 3.社區式資源的綠洲—不要忘了家人的支持與關心。
93/09/29	電話 / 外展	一般會談 個人計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.日常生活狀況 2.經濟狀況 3.提昇社會資源運用能力 4.生活抉擇 	<ol style="list-style-type: none"> 1.案主是專業關係的指導者。 2.有能力去改變現狀。 3.外展—與案主分享購車喜悅。 4.案主為自己在案夫面前爭一口氣。
93/12/22	電話	一般會談 -結案訪談評估-	<ol style="list-style-type: none"> 1.日常生活狀況關懷 2.情緒處理/憂鬱 3.生活抉擇 4.家庭成員關係改善 	<ol style="list-style-type: none"> 1.案主是指導者—請案主無需有壓力，即使面對家人的誤解或指責，也無需視為自己的精神負擔。 2.案主自己選擇與家人面對相處的方式。
94/01/06 - 03/22	電話 / 外展	一般會談 -結案訪談-	<ol style="list-style-type: none"> 1.日常生活狀況關懷 2.情緒處理/憂鬱 3.生活抉擇 4.家庭成員關係改善 	以案主希望的方式完成結案訪談，不拘泥一定的進行形式，由案主決定。
94/03/23	電話	一般會談 -心情分享-	<ol style="list-style-type: none"> 1.日常生活狀況關懷 2.情緒處理/憂鬱 3.生活抉擇 4.家庭成員關係改善 	<ol style="list-style-type: none"> 1.完成結案訪談讓案主與SWR彼此都鬆了一口氣 2.案主對於長達3個月的心情整理，願意與SWR分享更完整的感受並述之於文字，令人感動。

肆、再生—她的堅持

- *回顧「個人工作計畫」當下的心情寫照，可以成為警惕自己的良藥，更避免重蹈覆轍。
- *「過去，過不去！」生命不要求我們成為最好的，只要求我們做最大的努力。
- *我學會『生命是一種挑戰，活著就有希望，絕不輕言放棄』。

這就是她的堅持。

雖然她曾經懷疑過自己是否做了錯誤的選擇，但是對於幸福美滿的家庭與情感，仍存有夢想。口口聲聲表示想要離婚，對婚姻後悔，但是...，終究她還是選擇回到那個家，重新建立希望！不論是丈夫的錯、公婆的錯、外遇惹的禍，還是相欠債。人生沒有永遠的對與錯，回頭看看來時路，現在，海闊天空。

看著案主的心情寫照，相信案主已經預見自己的未來。

【後 記】

正因為如此，個案的堅持始終「牽絆」著社工員的動力；我想，個案才是社工員的小天使，讓社工員可以「繼續」的耕耘下去。

這是我的體會。

其實，看著個案一路走來，社工員也一同經歷了與個案相同的矛盾、不信任與猜疑。但是事實證明，人不僅對他人低估，更往往有對自我低估的情形發生。本以為個案會一再淪陷於不確定、不幸福的婚姻關係中，但是「染了金黃色頭髮」的她—不一樣了！就只是改變髮色也能改變一個人的能量，想像不到的自我潛能轉換就這樣發生；讓社工員不得不相信人的潛力無窮，人人都是有優勢的！

自從接觸優點個案管理模式以來，對「六大原則」感受最深的還是「外展」。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，且相較專業工作關係的生硬、刻板與公式化，多了溫馨與感動。特別是在求助問題以外的接觸變的更多；以往社工員多以個案任務解決為處遇重點，現在則除了危機處遇外，更多方面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」。

社工員認為「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，可以再機構/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。

其實經由外展而發展出的專業友誼關係，對於個案在焦點問題處遇上及其他生活層面的關注，不再侷限，而是全面的。