

案例六

苗栗縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心參與優點個案管理模式案例報告

何依芳

苗栗縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心社工員



壹、前言

「社會工作是助人的專業」，所有的社工員對這句話再熟悉不過了，也因為這句話，我們自身很容易以服務過程中的指導者自居，在主導個案處遇的過程中，無形中忽略了案主的潛能及獨特性。

優點個案管理模式則提醒了我們與案主工作的重要性，以關注案主的能力與資源，取代檢視案主的問題與困境，讓案主以自身的力量來主導處遇的方向，並在自我覺察的過程中逐漸發現生活的希望，社工員也在處遇的過程中，學習尊重案主的生活與選擇。

貳、案例簡介

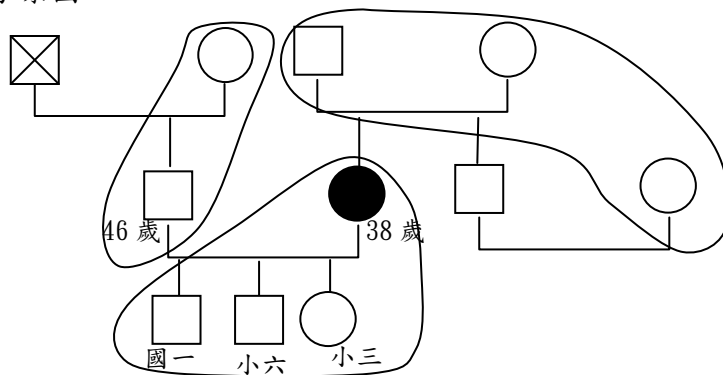
一、個案來源：自行求助

二、開案日期：民國 92 年 9 月 19 日

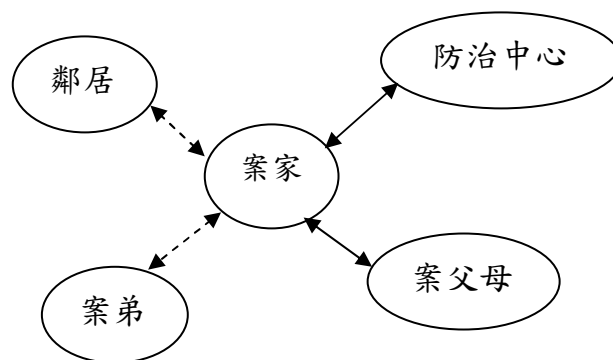
三、實施優點個案管理模式時間：民國 92 年 10 月至 93 年 4 月

四、案家概況

(一) 家系圖



(二) 生態圖



↔ 雙向互動頻繁

↔ 雙向互動少

(三) 家庭成員及資源概況

- 1、案夫：46歲，高職畢業，婚後無固定收入，家計由案主負擔。脾氣暴躁，並有嗜賭及酗酒習慣，常無故辱罵案主及案子女，甚而毆打案主。
- 2、案主：38歲，高職畢業，婚後曾於某清潔公司擔任清潔人員及領班，亦曾身兼兩職以維持家計，於92年7月1日起於本中心擔任公共擴大服務工作人員。
- 3、案長子：就讀國中一年級，學業成績中等。
- 4、案次子：就讀國小六年級，與案長子感情良好。
- 5、案女：就讀國小三年級，學業成績優良，在案主的鼓勵下常參加演講等校園比賽，並在校擔任班長，平日喜愛與案主分享學校生活點滴。
- 6、案父母：案父母居住於苗栗市，身體狀況良好，家境小康，案父母皆了解案主的家庭問題及處境，並支持案主所做的任何決定，雖案父母年歲已大，無法為案主提供經濟上的協助，但能提供案主及案子女精神上的協助與支持，故案父母是案主主要的資源。
- 7、案弟及案弟媳：案弟及案弟媳亦居住於苗栗市，兩人均在公部門工作，其經濟狀況良好，然因認為案主是嫁出去的女兒，故平日與案主無密切往來。
- 8、案婆婆：案婆婆自案公公過世後獨自居住於西湖鄉，與案主鮮少互動。
- 9、案鄰居：案主與鄰居鮮少互動，案主表示因鄰居曾目睹案夫之暴力行為，故不敢主動與案家互動，案主也因認為遭受家暴為不名譽之事，而不願意與案鄰居互動。
- 10、防治中心：案主自民國92年7月1日起至93年3月底止，案主依公共服務擴大就業方案受雇於本縣家庭暴力暨性侵害防治中心，因每日在防治中心工作，故結識多位社工員，經與社工員請教有關社會福利資源等資訊的過程中，逐步學習成長。

(四) 案家居住環境及經濟狀況

- 1、居住狀況：民國88年1月以前，案家人與案公婆同住於西湖鄉的老家，爾後案主及案子女於苗栗市租屋，為20多年之兩層樓透天厝。
- 2、經濟狀況：案主有許多工作經驗，於某清潔公司擔任清潔人員及領班為近年來主要的工作，因案夫無固定收入，故全家家計皆倚賴案主。

(五) 案主受暴史

- 1、案主與案夫於民國79年間結婚，案夫一直未有穩定的工作，且脾氣易怒暴躁，常無故辱罵及毆打案主，案夫甚至趁案主工作時，強迫案子女喝下整瓶啤酒，使得案主在工作時仍需時時刻刻擔心案子女之安全。
- 2、案夫對案主及案子女有精神和肢體上的暴力，至使其生活於不安和恐懼之生活中，案主對案夫之暴行感到痛心，十多年來案家之經濟支出幾乎由案主承擔，在婚姻暴力及經濟壓力下，使案主面對許多身體及精神上的雙重壓力。
- 3、案夫曾於民國83年8月至88年1月間無故離家，案主無法得知案夫去處，使得案女於民國83年9月17日出生後未曾見過案夫，然諷刺的是，案夫無故失蹤離家卻讓案主感到生活平靜許多，但案主相當害怕案夫會突然返家，再度傷害案主及案子女，因此仍過著提心吊膽的生活。

- 4、直至民國 88 年 1 月間，案夫突然返家並向案主表達悔過之意，案主念在夫妻之情，同意與案夫重新展開新生活，故案家五口租賃於苗栗市，然很快地，案夫之言行故態復萌，無故的辱罵及恐嚇，讓案主及案子女的生活再度陷入惶恐之中。
- 5、至 92 年 8 月初案夫以案婆婆生體不適，需返西湖鄉老家工作與照顧母親為由再度離家。十多年來案主數次與案夫提出離婚的要求，皆遭案夫惡言相向，且案夫亦無心解決婚姻問題。
- 6、民國 92 年 7 月 1 日起，案主依公共服務擴大就業方案受雇於本縣家庭暴力暨性侵害防治中心，而案夫於 8 月初離家後，案主及案子女皆慶幸能暫時免遭案夫之暴力脅迫，然案主擔心案夫未來返家後，三名年幼的子女仍需持續生活在暴力之環境下，會承受過多生理與心理的創傷，又適逢案主於本中心工作，得知本中心可提供法律、經濟、情緒及生活自立上的協助與支持，故案主於 92 年 9 月 19 日帶著忐忑不安的心情，向本中心求援。

參、處遇過程

(一) 法律層面

- 1、社工員協助案主填具一般性暫時保護令聲請書狀，並由案主於 92 年 9 月 22 日送交至法院；經法院通知，案主、案子女及案父母分別於 9 月 25 日和 9 月 27 日至北苗所製作筆錄。
- 2、92 年 9 月 25 日案主與社工員至江錫麒律師事務所尋求法律諮詢，江律師建議暫時保護令核發後始進行離婚訴訟。
- 3、案主及案子女之暫時保護令於 9 月 30 日核發，故於 10 月 16 日案主與社工員檢具戶籍謄本、一般性暫時保護令正本、案主自述等資料，至江錫麒律師事務所討論離婚訴訟事宜，並正式委託江律師提起離婚訴訟。
- 4、11月2日在社工員的鼓勵之下，案主鼓起勇氣致電予案夫，向案夫表達其堅決離婚的想法，並郵寄離婚協議書予案夫。
- 5、11月4日案夫同意簽離婚協議書，且案子女之監護權歸案主，故案主與案夫辦理離婚手續，案主並於當日撤銷通常保護令及離婚訴訟。

(二) 經濟層面

- 1、社工員為案主申請民國 92 年 7 月至 9 月份家庭補充性照顧方案之家庭生活補助費（共計 37,917 元整），並於 10 月 14 日核發予案主。
- 2、相關法律費用依本縣家庭暴力被害人補助辦法提供補助
- 3、民國 92 年 12 月案主向苗栗市公所申請低收入戶，然因案主 91 年間將三名案子女讓案弟報扶養減稅，故案主名下無撫養子女，不符合補助標準。案主亦申請特殊境遇婦女之扶助，然因不符合條件無法獲得補助。
- 4、民國 93 年 1 月案主至苗栗家扶中心申請經濟補助，於 1 月中旬通過申請，故案主每月將獲得 5,100（每名子女一個月補助 1700 元）的補助費用。
- 5、民國 93 年 3 月 15 日，案主說服案弟撤銷扶養，因此符合低收入戶的申請，當日案主至苗栗市公所提出申請，並於 3 月 18 日通過申請。

(三) 生活自立層面

- 1、因公共擴大就業任用期限至 93 年 6 月，故 93 年 2 月 15 日社工員建議案主至

- 就業服務站做謀職登記，然案主表示手腕和腰不好，無法做較勞力的工作。
- 2、93年3月下旬，案主得知某鄉公所正在招募以工代賑的工作人員，案主遂至該公所面試並經錄取。
 - 3、案主於93年4月開始至公所工作。
 - 4、案主於公所獲得穩定的經濟收入，並且固定上下班工作亦能讓案主有時間陪伴子女。

肆、處遇內容及使用優點原則

在個案服務的過程中，運用優點個案管理模式的六項原則：(1)個人有能力去學習、成長和改變；(2)焦點在於個人的優點而不是病理；(3)案主是助人關係中的指導者；(4)此關係被視為基本且必要的；(5)外展是較佳的處遇方法；(6)社區是一個資源的綠洲

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
92. 09.19	本中心會談	一般會談	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 了解案主受暴史 ✓ 了解案家經濟狀況 ✓ 說明離婚訴訟的方式 ✓ 說明經濟補助的申請條件 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 肯定案主照顧子女的努力與勇氣。 ✓ 鼓勵案主表達內心的感受。
92. 09.29	本中心會談	一般會談 討論我的 希望花田	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 了解案主的過去經歷 ✓ 了解案主目前的親子互動狀況 ✓ 了解案主的想望 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人有能力去學習、成長和改變：肯定案主能屏除「家庭暴力是家務事」、「家庭暴力是不名譽的事情」的觀念，願意改變處理婚姻關係的態度。

92. 10.20	本中心會談	一般會談 優點評量 討論個人 計畫	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 說明優點個案管理模式 ✓ 一徵詢案主參與之意願 ✓ 討論案主的優點及個人計畫 ✓ 陪伴案主提出離婚訴訟 ✓ 協助案主申請經濟補助 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 焦點在於個人的優點而不是病理：案主曾有豐富之工作經歷，口語表達及工作能力佳。 ✓ 案主是助人關係中的指導者：社工員尊重案主的決定，並與案主討論其想望與計畫，案主擬定離婚、增加收入、生活穩定、與子女相處融洽等四項想望與計畫。
92. 11.25	本中心會談	優點評量 討論個人 計畫 (離婚)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 完成離婚協議 ✓ 鼓勵案主思考長期經濟穩定的方法與資源 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 焦點在於個人的優點而不是病理：案主個性獨立，能積極學習新知並尋找資源，且有勇氣及自信能面對婚姻及生活問題，並堅信自己能在離婚後獨立扶養三名子女。
92. 12.08	本中心會談	一般會談 評估施測 (第一次) 討論個人 計畫(增加 收入)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提昇社會資源運用能力 ✓ 提昇自尊、自我概念 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 社區是一個資源的綠洲：鼓勵案主連結案父母、本中心及相關社會福利資源，以達成長久自立的目標。 ✓ 個人有能力去學習、成長和改變：在服務的過程中，社工員不斷肯定案主有學習及成長的能力，並鼓勵案主去嘗試及發掘新的想法及資源。 ✓ 肯定案主對自身有正向的自我評價

93. 01.05	本中心會談	一般會談 優點評量	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 鼓勵案主至苗栗家扶中心申請經濟補助 ✓ 鼓勵案主申請低收入戶 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人有能力去學習、成長和改變：案主蒐集社會福利資源的相關資訊，決定要嘗試至苗栗家扶中心申請經濟補助，並希望能申請低收入戶 ✓ 肯定案主為子女爭取社會福利
93. 02.15	外展 (公園)	一般會談 個人計畫 (增加收入)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 情緒處理：鼓勵案主連結親友資源，並與案弟討論撤銷扶養事宜 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 外展是較佳的處遇方法：因案弟於 92 年報稅時以案子女作為扶養人口，故案主無法符合低收入戶的資格，案主對此感到沮喪及焦慮，情緒相當不穩定，社工員鼓勵案主一同至公園透透氣，並在心情較放鬆後，共同討論申請低收入戶事宜。
93. 03.15	外展 (公園)	一般會談 個人計畫 (生活穩定)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 協助案主達到長期經濟穩定的目標（申請低收入戶） ✓ 鼓勵案主尋找長期的工作 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 社區是一個資源的綠洲：案主向案弟說明取得低收入申請資格的重要性，並與案弟溝通撤銷扶養事宜；藉由溝通互動的過程，讓案弟及案父母了解案主的近況，以增進彼此的情感連結，獲得情緒的支持。經案主與案弟溝通後，案弟同意撤銷扶養，因此案主及案子女符合低收入戶資格，於 3/8 通過申請。

93. 04.21	本中心會談	個人計畫 (生活穩定) 評估施測 (第二次)	✓ 協助案主達到長期經濟穩定的目標(生活穩定)	✓ 案主是助人關係中的指導者：案主期望能謀得穩定及長期的工作，並期望工作時間能配合子女上下課時間，使案主能照顧子女，並能有與子女有充足的相處時間；因此案主朝向至鄉鎮市公所以工代賑的工作，社工員尊重及肯定案主兼顧家庭及工作的想法。
93. 06.25	外展 (市公所)	個人計畫 (與子女相處融洽)	✓ 了解案主及案子女的生活近況	<p>✓ 社區是一個資源的綠洲：社工員肯定案主嘗試與案弟及案父母增加互動機會，以彼此相互支援與扶持。</p> <p>✓ 個人有能力去學習、成長和改變：案主在工作之餘，除陪伴子女外，亦透過書籍及網路資源，積極學習親職教養的技巧，目前與案子女的互動關係良好，案子女之學校表現也在案主不斷的鼓勵下越來越出色。</p>

93. 8.28	外展 (市公所)	一般會談 評估施測 (第三次)	✓ 結案訪談	✓ 傳遞希望：社工員讚許案主一年來的成長和改變，並相信案主往後有能力去達到生活的目標。 ✓ 表達感謝：社工員表達在與案主工作的經驗中所獲得的成長，並感謝案主能信賴社工員，讓社工員有學習的機會。
-------------	-------------	-----------------------	--------	---

伍、案主改變之評估

- 1、以積極應戰取代逃避退縮—面對現實：曾經案主的婚姻生活使其對人生感到沒有希望，且無自信，生活在自哀自憐的情境中，然當案主下定決心脫離受暴的環境，去面對及克服生活的困境後，逐漸朝向欲改變之目標前進，一步步地擺脫受暴的陰影。
- 2、以人海戰術取代單打獨鬥—連結資源：在受暴及離婚的過程中，案主不免感到徬徨與無助，案主原認為家庭暴力是可恥的事情，不願意向外求援，甚至鮮少與案弟及案弟媳互動，然在不斷鼓勵案主連結週遭資源以後，案主除開始尋求本中心及義務律師之協助外，亦能開始與案弟、案弟媳及案父母建立互動關係，在親友隨時提供案主建議與心理支持，使案主在充滿愛與鼓勵的情況下，更能堅強地走下去。
- 3、以樂觀自信取代自哀自憐—相信自己：案主不因婚姻問題而否定自己，而是更加往人生的光明面看，能積極學習新知並尋找資源，且有勇氣及自信能面對婚姻及生活問題，並堅信自己能在離婚後獨立扶養三名子女，並且在婚姻關係結束後，除與子女逛書局及圖書館以充實知識外，亦與子女共同選購以往不敢購買的家庭日用品，在經濟能力許可下，開始營造自己生活的品質，並且更加肯定及疼愛自己及子女。

陸、社工員的省思

- 1、隨案主的步伐行動：社工員應以參與者的角色來協助案主，而非以干涉及指導的方式達成處遇目標，當社工員尊重案主自決，且處遇的過程是依照案主自身審慎評估後的決定進行時，案主才能有最大的潛能及動力去行動。
- 2、以優勢觀點看待案主：社工員應協助案主運用本身的資源來因應生活困境，並協助案主發掘自身的能力及潛能，讓案主學習以正向積極的因應方式，取代負面消極的悲觀想法，此為幫助案主長遠自立之方法。

- 3、突破機構會談的限制：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，在個案處遇的過程中，案主曾因無法符合低收入戶的資格而感到沮喪焦慮，社工員建議案主至機構外的公園邊會談邊散步，這舉動讓案主感受到社工員的誠意，並感到備受尊重，在公園會談及散步的過程中，案主逐漸能和緩情緒，有助於拉近社工員與案主間的距離，並提升會談的功效。