

案例七

個案彙編

涂佳鈴



壹、前言

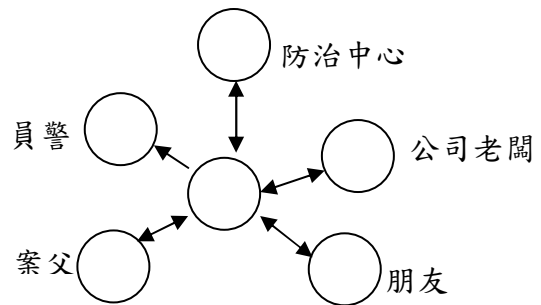
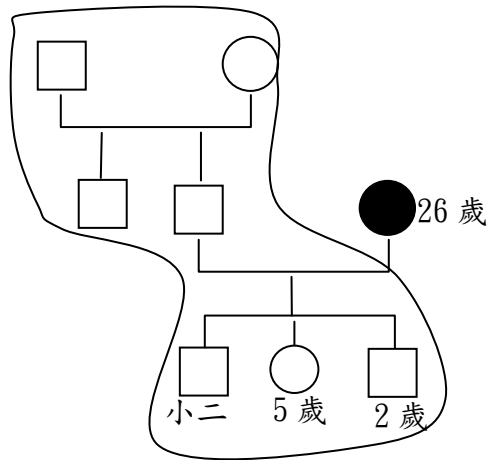
在以前，我們沒有一個特定的個案工作模式，在加入優點個案管理之後，優點個案的六項原則，使我在與個案工作過程中，得到了新的工作方式以及用不同的角度去看待被害人，發掘、尋找加害人的優點，並採取正面態度鼓勵她們。

貳、案例簡介

- 一、個案來源：親自前來。
- 二、開案日期：92年9月15日。
- 三、實施優點模式日期：92年10月15日。
- 四、案由及個案簡介：

(一)案由：案主因與男同事說話，遭案夫拿凳子毆打頭部，案夫欲傷害男同事，案主拿酒瓶割傷手臂。

(二)家系圖：



- 1.案主與案父：案主受暴之後案父要案主回桃園案父家，後因案婆婆生病需要人照顧，故案主留下來。案夫後來支持案主回新竹工作，也表示希望案主可以離開受暴環境，除了情緒支持外，還提供案主經濟所需。
- 2.案主與朋友：案主朋友除了協助及陪同案主至中心求助之外，案主在庇護中心修養時，朋友還協助案主在新竹找安身之處。之後案主至新竹住時，朋友也照顧其生活起居（當時案主手受傷未復原）。
- 3.案主與公司老闆：案主婚後離職，後來再回去找原來公司老闆 老闆表示願意再讓案主回來工作，而且考慮案主手部受傷的情況下，還安排案主一些比較不必用到手而且較輕鬆的工作。
- 4.案主與防治中心：案主從第一次至中心求助以及實施優點模式之後，緊密與社工員保持聯繫，讓社工員知道案主近況，不管遇到高興或難過的事情都會與社工員分享。

(三) 家庭成員狀況：

1. 案夫：28 歲，無工作，吸毒，甚少待在家中。
2. 案公婆：對案主很好，相當護衛案主，案主也很孝順公婆。
3. 案子女：年紀相當小，但很乖。
4. 案主：26 歲，結婚前擔任作業員的工作，但婚後即離職。

(四) 工作環境：社工員為進入案主作業環境，僅在公司之會客室與案主面談，但案主相當開心的介紹社工員給同事認識。

(五) 經濟狀況：案主夫妻均無工作，由案公婆經濟協助案主及其三名子女。

(六) 受暴史：案夫婚前即有吸毒行為，但那時並無受暴情形。案主在十八歲時堅持嫁給案夫，案娘家親友均反對。案夫吸食毒品之惡習，並未因結婚而戒斷，反而變本加厲，案夫吸毒後時常昏昏沈沈就會毆打案主，跟案主一言不和，或有事情不順心也會打案主，案主為了維持美滿婚姻的假象，從未驗傷、報警及向家人訴苦。

案夫婚後五年即離開家裡到朋友家去住，但吸毒返家後，摔壞家裡東西，摔案主手機，看見案主跟別的男人講話，就拿酒瓶砸人，案主氣不過，也拿刀割傷自己。

參、案情分析（優點個案管理模式介入前）

- 一、暴力循環：案夫婚前即有吸毒行為，案主仍執意嫁給案夫，婚後案夫暴力行為不斷，但案主默默忍受七年。
- 二、經濟狀況：案主原本有工作，但婚後離職，沒有收入，全靠案公婆及案父接濟。
- 三、子女問題：案子女年紀太小需要人照顧，案主想離開案家工作，但又捨不得案子女。

肆、處遇過程

一、92.09.15 接獲通報後，電話訪談。

1. 社工員多次撥打案主手機，均顯示關機狀態，後撥打案主父親之手機，才尋到案主蹤跡。
2. 案主仍住在家中，案主表示案夫有吸食毒品之惡習，時常昏昏沈沈就會毆打案主，案主表示手機便是這次案夫吸毒後施暴，摔落地面摔壞的。案主表示案夫並不住在家中，只是會偶而回來，案主其實這次已經下定決心要離開這個家，但因案婆婆生病，行動不便，案主自願留下照顧案婆婆，但近期之內會離開，回桃園找工作。
3. 支持案主走出家庭，去實現自己所做之決定，並以三個小孩為努力之原動力，去找工作來養活自己及兒女。
雖然案主確信案夫不會至案娘家騷擾，但仍提醒案主仍須注意自己的安全，不要輕忽。

二、93.10.1 案主由朋友陪同親自中心求助。

- 1.案主在照顧婆婆期間，案夫再度返家，在路口便利商店附近，見到案主與男性有人交談，於是不由分說，拿起酒瓶砸向友人，案主也遭案夫施暴，而後案主氣不過也拿起刀子割傷自己手臂，案夫才罷手。
- 2.案主已至醫院驗傷及包紮，但因手臂割及韌帶，傷勢較為嚴重。
- 3.社工員關懷其傷勢，與其會談，協助案主至少年隊報案並申請保護令之後，安置案主使其安心修養。

三、92.10.7 協助案主申請本府緊急生活扶助以及房屋租屋津貼。

1. 案主在庇護中心修養期間，決定回新竹租屋及工作，並由朋友陪同尋找房子。
2. 因案主沒有經濟能力，故社工員協助其申請本府緊急生活扶助以及房屋租屋津貼，暫解案主燃眉之急。

四、運用優點個案管理模式處理經過摘要：

(一) 篩選個案之標準：

- 1.案主有強烈意願改變以及積極之行動力。
- 2.案主有案公婆協助照顧案子女，以及案父支持。

(二) 處遇目標：

- 1.協助案主獨立目標，脫離受暴環境。
- 2.鼓勵案主重新找回自己，確定未來生活規劃。

(三) 處遇取向與策略：

- 1.鼓勵案主，案主是有能力學習、成長與改變，對於案主的決定採取正向態度。

案主在面對保護令申請失敗時，覺得很不公平，為什麼她都已經傷得那麼重了，法官還不能將保護令判給她，覺得心灰意冷。

社工員鼓勵案主，詢問案主接下來的規劃，案主不想上訴，要等離婚官司開庭，朋友陪她出去逛街、散心，案主也體悟到這個世界有很多不公平的地方，但是有這麼多人幫她，她不能再讓心情灰暗下去。

接下來的離婚官司也敗訴，案主已經將其看得雲淡風清，只要自己能過得好，一切都不重要了。

- 2.看案主的優點，以及肯定案主的優點。

案主在庇護中心時，雖然手受傷，但是仍積極找房子以及與公司老闆聯絡，案主積極的行動力讓社工員感覺這是案主優點，並鼓勵案主這項優點可以善加運用。

- 3.發掘案主非正式資源，鼓勵案主積極參與。

鼓勵案主雖然案主的父親當初反對案主的婚姻，但畢竟是親生女兒，案主現在有困難，案父挺身協助，案主可以善用這項資源，並與案父重新建立關係。

而朋友及公司同事，鼓勵案主多參與他們的活動，多些社交活動，除了可以使雙方關係緊密之外，也會讓案主看到外面不同的世界，人也會更開朗。

4.案主是關係的指導者，跟隨案主處理事情的腳步，並適時提供協助。

案主在保護令及離婚官司敗訴時，社工員提供可再上訴之資訊，案主表示已經不想再和案夫纏訟下去，社工員也表示案主想要怎麼進行，社工員會在旁協助，案主若有任何需要及想法，社工員一定會幫忙。

(四) 處遇過程與內容

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
92.10.15	電話	一般會談 優點評量	1.瞭解案主未來規劃。 2.介紹優點個管模式。	此關係被視為基本且必要的。 1.介紹優點管理模式，瞭解其參與意願。 2.說明此方案會積極與案主聯繫，並可以支持案主的自信。
92.11.26	電話	一般會談 優點評量	1.關懷案主租屋情況。 2.瞭解案主手部復原情形。	個人有能力去學習、成長、改變。 強調案主成長改變的能力和潛力。
93.1.13	電話	一般會談	關懷案主近來情形。	焦點在於案主個人的優點而不是病理。 案主積極租屋且有規劃的找工作，此為案主最大優勢。
93.2.19	電話	一般會談 優點評量 評估施測 (第1次)	1.關懷案主近來生活情況。 2.關心案主與小孩互動情形。 3.問卷施測。 (第一次)	案主是助人關係中的指導者。 案主有權利決定自己要什麼及做什麼。 透過問卷施測，大致瞭解案主的憂鬱程度及為何事困擾。
93.3.10	機構會談	一般會談 優點評量	1.提供案主緊急生活扶助及房屋租屋津貼補助。 2.填寫優點評量。	焦點在於案主個人的優點而不是病理。 提供經濟援助與案主，助案主緊急經濟所需。
93.4.20	電話	一般會談 優點評量 評估施測 (第2次)	1.關懷案主近來生活情況。 2.關心案主與小孩互動情形。 3.問卷施測。 (第二次)	<u>社區是一個資源的綠洲。</u> 瞭解案主身邊幫助她的家人、朋友，父親協助其經濟，朋友支持案主日常生活，公司、朋友協助案主工作時的困境。 問卷施測第二次，案主憂鬱程度等，均有明顯降低。
93.5.27	外展	一般會談	1.關懷案主近	<u>外展是較佳的處遇方法。</u>

			來生活情況。 2.關心案主工作情形。	透過外展方式,知道案主日常生活情形,參與案主在外活動,增進社工員對案主的瞭解,進而協助。
93.6.21	電話	一般會談	1.關懷案主近來生活情況。 2.關心案主工作情形。	個人有能力去學習、成長、改變。案主從一個沒有資源及自信的人,整個改變得令人亮眼,一路走來,案主靠著自己的學習、成長而改變了原本每天以淚洗面的日子。
93.07.26	外展	結案訪談	1.關懷案主近來狀況。 2.瞭解案主對於優點個案模式的想法與是否有協助之處。	<u>外展是較佳的處遇方法。</u> 透過去案主公司會談,瞭解案主工作場所周邊資源,也瞭解案主在同儕團體中,得到多少協助。

五、優點個案管理模式介入後案主的改變情形：

- (一) 脫離受暴環境：案主親至中心求助之後，由社工員安排至庇護中心修養，在修養期間，優點個案管理模式介入，案主決定離開家庭，在新竹工作，並在新竹租屋，離開受暴環境。
- (二) 支持系統啟動：案件發生之後案主瞭解並運用身邊幫助她的人，父親協助其經濟，朋友支持案主日常生活，公司、朋友協助案主工作時的困境。
- (三) 自我能量提升：案主對於自己的未來擬訂計畫，且一步步的去實行。對於保護令不核發，案主感到傷心難過，在此期間，社工員一直與其聯絡、優點轟炸後，到了傷害告訴被撤銷，從評估量表憂鬱程度明顯降低以及案主跟社工員陳述離婚訴訟失敗語氣和緩可看出，案主對於挫折，會以較光明面的角度來看待。
- (四) 個人計畫達成：案主保護令未核發、傷害也告不成，但案公婆確實有能力照顧三名子女，自己目前工作順利，日常生活、休閒運動都可以召著自己想望走，案主希望自己的未來可以安心過日子，有她自己的世界，能平安且順利。

六、社工員運用優點個案管理模式的改變情形

- (一) 此關係被視為基本且必要的。

因為案主在新竹工作，故社工員與案主之工作方式，以電話訪談為多。社工員先將希望花田寄給案主，請案主收到之後，再回電給社工員，雙方一起討論。

案主用希望花田檢視自己的過去，社工員以平等的態度與看法與案主討論及檢視過去。

(二) 個人有能力去學習、成長、改變。

在案夫砍傷案主及其同事時，案主對這個婚姻已全然灰心，積極的找到我們，尋求協助。而案主並未被動的只依賴我們，反而定下自己的目標，且一步一步邁進，第一次失敗，案主灰心，但第二次失敗時，案主足以有勇氣面對。

社工員看到案主積極的成長與當初完全不同的姿態會面時，感覺到其實一個受暴婦女如果願意去改變自己，成長的力量是讓人驚奇的。

(三) 案主是助人關係中的指導者。

案主想要爭取孩子的監護權，但後來離開在外租屋、工作之後，考慮了經濟現實面，案主忍痛放棄，為了不想孩子跟著她受苦，案主對於自己的未來有了許多美好的規劃。

社工員常常會不自覺的想要指導案主，該怎麼做，其實這是案主自己的人生，社工員以陪伴以及分享的方式也可以協助案主。

(四) 社區是一個資源的綠洲。

社工員運用連結技巧，與案主一起探索非正式資源，也使社工員看到，非正式資源才是案主平時使用到的資源，正師資源僅能一時的幫助，而且不是萬靈丹。

七、 結論

許多受暴婦女，其實在離婚或離開之後，都希望可以帶著孩子，即使經濟狀況不允許..等因素，也不願讓孩子離開自己的身邊。

案主在經過生活歷練以及反覆思考後，忍痛捨棄了這個想望。雖然與案主當初個人計畫不符，社工員運用優點模式與案主工作一年以來，案主可以看見自己的能力到何處以及改變自己讓自己更好，讓社工員感到非常高興。

此一年工作中，每個月的督導訓練，讓社工員對案主更有方向去協助案主，運到瓶頸時，也獲得各方的分享，讓社工員也一起學習、一起成長。