
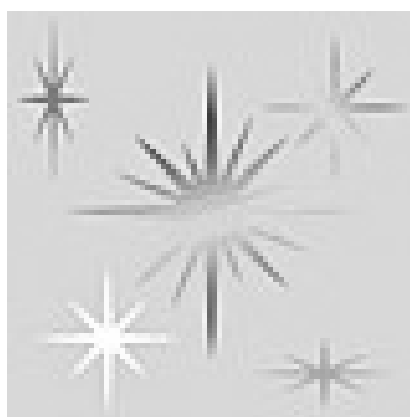


案 例 八

 財團法人勵馨社會福利事業基金會參與優點
個案管理模式

「迎向曙光的女人」---案例報告

李玉華、陳威旬



壹、前言

勵馨社會福利事業基金會成立至今已服務十六逾年，本會一本耶穌基督博愛精神，關心兒童、少年、家庭及社會教育問題，從事不幸兒童、少年、婦女及家庭救助與重建工作。其中，在服務弱勢婦幼部分，本會於八十七年三月份承接台北市政府社會局委託辦理「台北市龍山婦女服務中心」，以服務婚姻暴力受害婦女為主，提供受暴婦女法律諮詢、陪同出庭、陪同就醫驗傷、申請經濟補助、心理諮商、情緒支持、報警、存證諮詢、協助聲請保護令等服務，同時連結相關資源進行子女托育、轉學服務、婦女與兒童支持團體、就業資訊提供以及職訓協助，協助婦女、兒童走出暴力陰霾。接著，本會又於九十年六月承接台北市政府社會局委託辦理「特殊境遇婦女及其子女庇護中心—台北市蘭心家園」，以累積婦女福利的豐富資源，特別這些資源均是遭受家庭暴力的受害婦女及其目睹暴力子女的服務資源，對婚暴婦女提供更完整的服務。

目前從事婦女福利服務工作的機構，提供危機處遇、緊急庇護及相關的法律諮詢服務。但是受到婚姻暴力，除了需要協助他們離開受暴的環境，還需要提供後續的長期的支持，以及持續的追蹤輔導，來協助她們復健，瞭解自身處境，從而做出對人生新的決定。因此本會在婚姻暴力服務方面用個案管理模式，由專業的社工人員提供身心受創婦女及其兒童最適切的服務，連結、協調及統整相關資源，並激發個案內在的生命力，協助脫離受暴環境，增加案主獨立生活能力，走出生命中的陰霾。

從實務經驗中發現，婚姻暴力議題對於婦女及家庭的傷害及影響是如此深刻、又難以彌補，因此受創及重建的歷程更需要長時間的陪伴與關心，在案量需求增加且受暴樣貌不斷轉變的同時，機構也在社會變遷下不斷調整，除原有的個案管理模式之外，也將「充權」、「女性主義」、「優勢觀點」等理論與取向作為工作方法，用更為宏觀、綜融的社會工作提供婦女優質的服務。民國九十二年中旬，本會接觸到優點個案管理模式的工作取向，也正與內部積極推展的服務取向不謀而合，所以也加入了此實驗方案的執行。以下將以機構所服務的一位遭受婚姻暴力的婦女個案來分享以優點個案管理模式執行後，個案的成長與蛻變。

貳、案例報告

- 一、個案來源：由台北市家庭暴力暨性侵害防治中心轉介至蘭心家園。
- 二、開案日期：92年11月9日由蘭心家園開案，並正式實施優點個案管理服務模式。案主於93年2月9日轉出庇護所，後續由龍山婦女服務中心開案，接續優點個案管理服務模式。
- 三、案由與案主背景簡介：
 - (一) 案由：因案主無其他親友可提供住所暫住，故由北市家暴中心協助轉介至家園提供庇護服務。
 - (二) 案主背景簡介：
 1. 案主個人資料：案主四十三歲，目前從事清潔工作。案前夫四十七歲，居住中部，無業，目前罹患癌症（初期），案前夫過去沈迷賭博與不斷結交女友。雙方結婚二十多年，育有二女，案長女二十四歲，大學畢

業後目前就業中；案次女二十一歲，目前就讀北部某大學，在校住宿。案主因為遭受案前夫婚暴，故而離開中部，獨自北上尋求協助。案主透過訴訟與案前夫正式於九十三年五月離婚，現案主獨自租屋居住。

2. 案主外貌與特質：案主身材高挑、健康、有活力，但易緊張、流淚。案主經常會以比喻來表達當下內心的感受與感動，並樂意與人分享生活點滴。

四、婚姻與受暴歷程：

(一) 結婚狀況：案主自述與案前夫結婚係出於無奈（案主原有一要好男朋友，因為當時遭案夫約會強暴，而又意外懷孕才勉強答應結婚）。案主與案前夫結婚後，開始接受自己的命運，盡力照料家庭，惟案前夫外遇不斷、又愛賭博，不負起養家責任，長年感受不到案前夫的尊重和愛護，對案前夫充滿憤怒、不公平感。案主曾形容自己的婚姻是個癌症、以為自己這輩子就會如此抑鬱終老。

(二) 受暴史：

1. 案主自述與案前夫結婚後不到三個月，案主就因為不順案前夫心意而被案前夫甩巴掌。因為案前夫脾氣爆烈，經常會認為案主不聽話而對案主拳打腳踢，或是言語辱罵，而且也會拿物品丟案主。
2. 案前夫嗜賭成性，並將房子賣掉拿錢去賭博。另外，案前夫疑心病重，也不讓案主與朋友往來，並且也曾因懷疑案主出軌而毆打案主。最近一暴力發生在九十二年十一月，案前夫就在馬路上用手揮拳猛敲案主頭部，並辱罵案主：「爛貨、爛女人...回家有你好看，看我怎樣對待你」等言詞，讓案主相當失望。

(三) 決定離婚：在案主不斷遭受案前夫施暴之下，案主毅然決然於九十二年十一月最後一次發生暴力之後離家，欲找案次女訴苦，案次女便帶案主尋求社政體系協助，住進庇護所。後來在九十三年初案主正式提出離婚訴訟，並於九十三年五月正式與案前夫離婚。

(四) 離婚後現況：離婚初期，案前夫仍不願接受事實，在便尋不著案主的情形下，案前夫曾經數度電話聯繫案主，且痛不欲生的向案主表達懺悔之意。後來在案主與案前夫約法三章的情形下，原先案前夫的電話騷擾已有約束。直至近來因案前夫身體虛弱且無人照顧的情形下，案主偶有與案前夫電話聯繫，並且關懷慰問案前夫的身體狀況，案女也偶有回去探視。

五、優點個案管理模式之介入及運用原則：

(一) 因案主個性務實、尋求改變的動力強，惟長年遭受案前夫的否定和貶抑，對向外接觸冒險的過程難免易缺乏自信和焦慮，此時藉運用優點評量表，統整案主的既有基礎、能力及想望，確立階段性的目標。

(二) 在行動前社工員先提供相關的知識和經驗，供案主全盤考量，從知識及技能的增加，建立案主的信心，再由行動過程的適時予以協助和提供建議、提醒即可，讓案主能更相信自己，有足夠的動力向前邁進。

(三) 外展服務的協助（如：陪同出庭、就業協助等），一方面與案主建立信任及伙伴關係，另一方面也從過程中更了解並看見案主其他優點與長處（如：打掃很認真、仔細，對於人身安全相當留意等）。

六、案主改變的起使與轉變的內涵：

- (一) 知識就是力量：在深信案主能力及韌性的基礎下，擬定改變的起始在於～知識就是力量，此時加上案主的學習及吸收力強，急於得知相關知識，社工員協助連結法律諮詢、婦女團體、減壓工作坊、職業訓練等資源，同步觀照案主身心靈的需求，也讓案主有空間逐步向外探索，建立自己的資源。
- (二) 學中做、做中學：藉由行動的過程，案主不僅充份發揮務實的個性，事前盡力有良好的準備和練習（如職訓考前的努力準備；開始工作後，會上網或去圖書館參考食譜，盡心做好自己的工作等），也能開始有自己正向的回饋系統，遇到挫折不會馬上退縮或放棄，能自學自力，主導掌握自己的生活！
- (三) 在生活中實踐夢想，築夢踏實：案主在九十三年一月份開始工作之後，經濟的穩定確實讓案主更感受到安全和自主，也開始覺得有本錢夢想自己想要的住所（務實的個性由此顯見）、想買機車、買電鍋……等，案主從起初僅想先擺脫與案前夫不愉快的關係、走一步是一步的心情，到樂於規畫自己想要的生活。
- (四) 創傷後的勇氣與感動，迎向曙光：從陪同案主開庭的過程中，案主從開始的擔心、發抖、焦慮（案主甚至也準備好「變裝」的服飾），一直到開庭過程中面對案前夫指責時，案主可以含著眼淚、娓娓道出婚姻中的暴力與難堪的心情，勇敢面對。案主也從一次次出庭中得到勇氣與力量，並且願意相信生活中一路有貴人協助，自己也不斷看到希望與曙光。案主讓我們看到了一個從有怨氣、有不平、有掙扎到有自信、有喜樂、有善的生命痕跡，也是這鼓勵力量持續讓案主勇於面對生活中未知挑戰，甚至離婚後，案主也開始重新建構與案前夫的界限與關係，並且在面對其他異性追求時，案主也能夠慢慢釐清兩性交往的關係。誠如案主自述：「自第一天茫然害怕的心情進入家園到第九十天後，我踏出家園的步伐是穩健、希望的……，現在我不再害怕，知道有妳們，我不再孤獨，有上帝，因為有愛」。

參、案主改變之評估與處遇情形

以下就案主處遇前後之不同，摘要列表說明：

	處遇前	案主的想望	處遇後
日常生活	<ul style="list-style-type: none">● 原住在台中，與先生同住。● 生長在中部，對台中市的環境較熟悉（常提及哪家店的東西好吃、哪裡好玩）。	<ul style="list-style-type: none">● 想在台北發展，在這裡開始新生活。● 現階段依自己的財力，想先有一個小房間，最好住士林區，離小女兒學校比較近。	<ul style="list-style-type: none">● 案主找到工作之後，開始存錢，經過貨比三家後順利找到一間的雅房，地點最後選擇離工作地較近處，而且符合案主的期待—有廚房可開伙、限女性。● 在找房子的過程，觀察案主對居住品質頗重視和堅視，但又能考量自己的能力、合情合理。

	處遇前	案主的想望	處遇後
經濟狀況、職業	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有負債、沒有存款，一切從零開始。 ● 結婚後多作家庭代工或作保母，沒有固定工作。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 想從基本熟悉的工 作做起—清潔、餐飲 店，希望能有自己的 收入要緊。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 認真參加家事管理職訓，並順利通過遴選。 ● 經職訓單位順利媒合一份約二萬元的工作，經濟能自給自主。 ● 與雇主互動良好，雇主夫婦皆期待案主的服務(尤其是準備晚餐)，從工作中得到滿足和被肯定。 ● 但工作之後，案主也體會到自己的體力狀況，有想再進修的打算，能學習一項不費體力的才能，如學電腦等，開始留意勞工局的職訓資訊。
社會支持	<ul style="list-style-type: none"> ● 案主與女兒關係不錯，小女兒最支持其離家，但案主也心疼女兒夾在父母之間的為難。 ● 與南投哥哥們有聯絡，且知道案主的情況。 ● 在南投有一個要好的同學，有時會聯絡。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望與先生的關係能好好處理，也希望女兒和父親能有好的關係，不因父母離異而受影響。 ● 希望得到哥哥的支持，但又不希望哥哥們會被先生騷擾。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 案主從只會生先生的氣和不時擔心先生可能的行為，與之討論其想望後，案主透過電話嘗試把自己的擔心告訴哥哥，以及和哥哥商量若先生來騷擾時應對的方法，取得哥哥們的理解，也讓案主能繼續固定與哥哥保持聯絡，報平安，有親人的支持。 ● 案主也把自己對婚姻的期待平和清楚的告訴女兒，讓女兒了解自己的下一步打算，也減少女兒的為難。 ● 肯定案主在面對關係的處理時，除了勇於朝自己的目標外，也能顧及親人的影響和感受，同時能與之不斷溝通，也為自己維持住了親人的理解和支持。 ● 案主在參加職訓的過程也交了一些朋友，有時會去朋友家聚會或一起去逛街，開始有新的人際圈。
身心健康	<ul style="list-style-type: none"> ● 案主自覺身體還算健康，但缺乏運動。 ● 剛與案主接觸時，案主容 	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望能養成運動的習慣，減少身體不必要的贅肉。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 案主開始工作之後，會利用早上時間看錄影帶作有氧體操、常步行代替坐公車，能身體立行，珍視自己的健康和外在形象。 ● 案主透過第一次參加婦女團

	處遇前	案主的想望	處遇後
	易緊張、想到先生的行動易激動流淚。		體及與工作人員互動的過程，有機會不斷述說和分享自己的故事，不僅促其漸淨化情緒，也讓案主藉由別人的經驗相互觀照，發現自己的不少長處（有毅力、有氣質、理解力佳、明理），能肯定自己。
宗教／信仰	● 案主對信仰的看法是：每個宗教都會好的，但更相信凡事還是要靠自己最重要！	● 案主來庇護所後，開始參加週日的教會禮拜，希望能更認識耶穌。	● 案主因自己離家後的經驗，及參加教會活動的過程，感受到耶穌的愛和力量，開始會自己禱告祈求及傾吐自己的憂慮，並決定受洗，每個週日也固定參加禮拜，有信仰的支持。
法律訴訟		● 案主希望聲請保護令，及順利離婚，解決與先生的關係，因為那代表其自尊和自由。	● 案主在要決定進行法律途徑及開庭審理的過程，不斷反覆詢問：法律的途徑好嗎？能勝訴嗎？心情易受訴訟起伏不定，透過與案主討論其對未來生活的想望藍圖，再回到採取法律訴訟的目的，讓案主更加確定自己的決定。而另一方面透過「勝訴與否」，與案主討論其處理事情的模式：希望有多少把握才會行動？對不確定事務的忍受程度及因應方式？案主自我思量後，能下決定一搏，並採取行動。 ● 案主在明確表達其法律期待及下決定後，開始按部就班完成保護令撰狀、蒐集證據、確定委任的律師、與律師商談、提出訴訟，掌握自己的進度。

肆、 社工員對案主之觀感

案主身材高挑、皮膚很好、時時抬頭挺胸頗有自信的樣子，曾有一次案主陪同家園另一成員回家協議，對方家人還以為案主是女警哩！但案主知道其實自己心裡緊張萬分，外在表現卻還是如此鎮定。這是案主的優勢，令我佩服的是經過20幾年不愉快的婚姻生活，案主仍能保有自己的想法和自信，也把自己照顧的很好（至少就身體及思想價值觀部分），只是案主看不到自己這部分的韌性及生活的希望。不過，案主這片好土壤，要讓希望的種子生根發芽並不難，只是需一些時間，透過累積一些小小的成功經驗，案主感受到改變的可能性，也更有動力為自己未來的生活盤算、安排，相信自己是有能力、也有權利過自己的生活！