

案例九

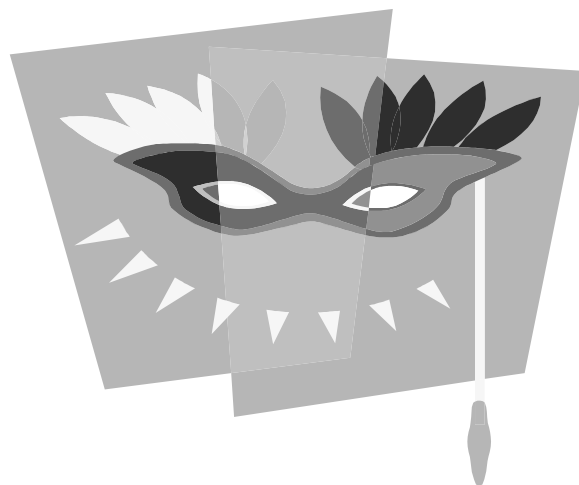
驚濤駭浪的一家人

— 遭受兒童虐待與性侵害個案尋找自我的成長故事

新竹市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

葉明岱

新竹市政府家庭暴力暨性侵害防治中心社工員



壹、前言

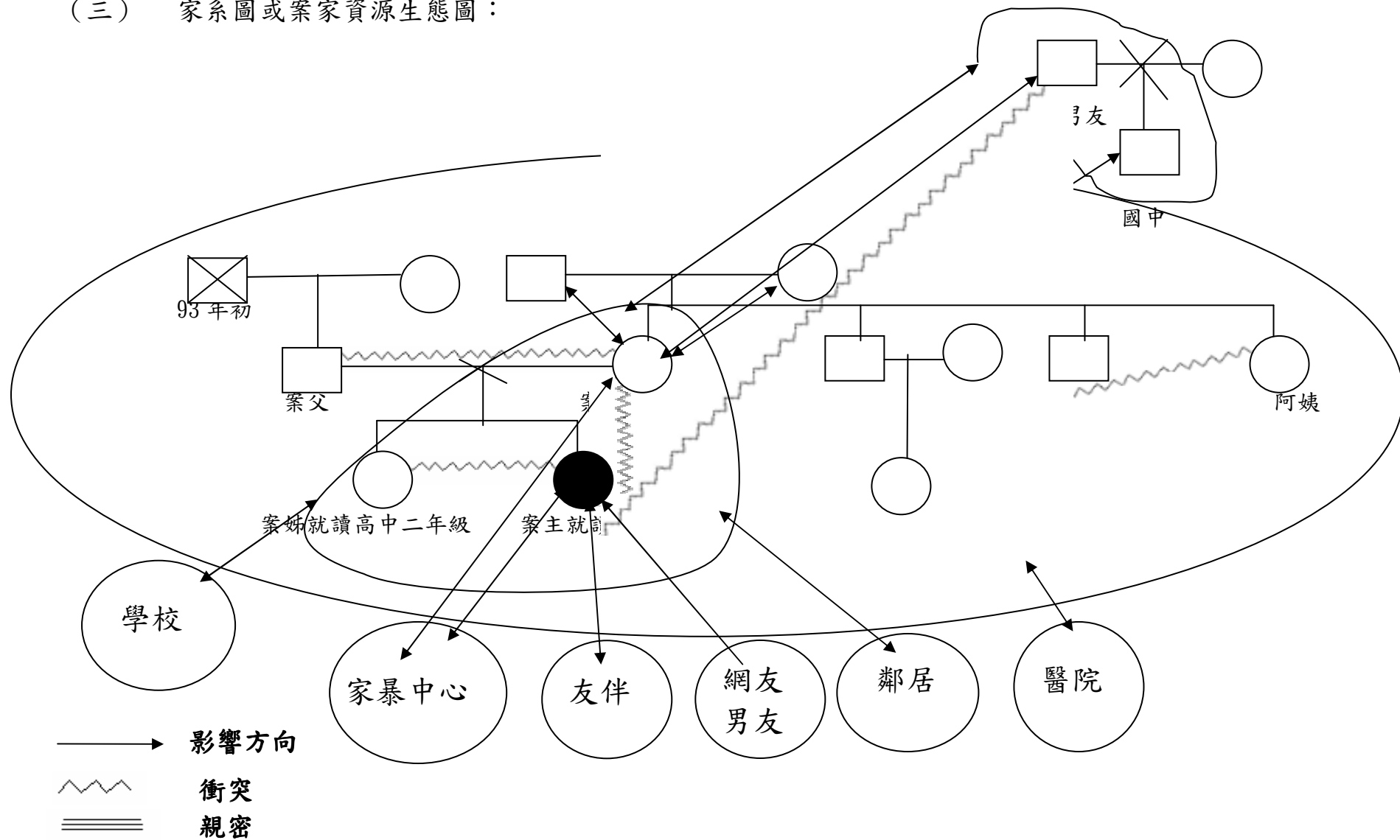
家庭暴力防治法於八十七年六月廿七日公佈後，從中央至地方政府進入家庭暴力防治中心的設置及防治業務的籌備階段，本府至八十八年六月結合性侵害防治中心成立家庭暴力暨性侵害防治中心，開始建立制度、充實設備及人力配置、建構完善的通報機制及保護網絡，訓練工作人員…，歷經五年的期間，由於大家的努力，獲得中央的肯定下，九十三年一月開始進入一個嶄新模式－優勢觀點個案管理的試辦及執行。

一個新的服務模式需要靠長官的支持，老師的指導及大家的努力才能開花結果，一次的成果發表，代表許許多多人的辛苦結晶，更代表了案主的成長與進步，這個模式能讓案主看到了自己的希望和優勢，也讓案主靠自己的力量走出困境，讓身為工作人員的我獲得了更多的成長，也更加堅定了以優點看待案主的信念。

貳、案例簡介

- 一、個案來源：警政及醫療單位通報
- 二、開案日期：九十二年八月十六日案主第一次遭網友性侵害，九十三年一月初業務輪替，九十三年二月十一日案主第二次遭網友性侵害，案母同意中心提供後續支持，開始介入接案，九十三年三月五日進入優點個案管理模式。
- 三、案由及個案簡介
 - (一) 案由：案主遭網友性侵害。
 - (二) 案主資料：
 1. 案號：93008。
 2. 性別：女。
 3. 年齡：15歲。
 4. 教育程度：目前高中一年級。
 5. 婚姻狀態：未婚。
 6. 宗教：國二時曾與同學共同製作宗教相關議題之報告，因而對摩門教產生興趣。

(三) 家系圖或案家資源生態圖：



(四) 案主能力：

1. 對權威產生抗拒及挑釁。
2. 扮演家中代罪羔羊角色逐漸的轉變。
3. 規劃自己所想望的東西。

(五) 案主期望：案主希望能獲得較大自由及自主空間，希望能照自己的意思決定自己的生活。

(六) 家庭成員狀況：

1. 案父：於案主三歲時與案母離婚，案主之監護權原屬案父，故案主幼時曾經與案父同於祖母家中（鄉下）居住過一段時間，後由案母（案母表示）以「錢」買回案姊及案主之監護權，案父目前失業中。
2. 案母：案主幼時與案母關係良好，案父母離婚後，案主監護權為案父所有，案父灌輸案主案父母離婚係因案母外遇（對象為案母男友）的觀念，同時案母取得案主監護權後，管教嚴厲，案主即與案母屢有衝突，案母目前經營藥局，與案主及案姊同住。
3. 案姊：市立高中二年級，於其幼時遭案父毆打而失聰重聽。
4. 案舅舅：經常協助案母照顧藥局生意。
5. 案小阿姨：是案主與案姊的付費英文家教，與案母及案主的關係不佳，案母認為小阿姨是個勢利的人。
6. 案母負擔家中大部分的家庭責任、經濟、成員關係及家務工作，也是家中決策者。
7. 案母男友：藥品上游廠商，對案母提供工作上的便利及私人的協助，經常搭載案外祖父母就醫及案母、案姊及案主外出等諸多實質協助，更因其對案外祖父母十分尊敬，博得案母更多的好感，只是因為前次婚姻的失敗，使案母不願再次踏入婚姻關係中。

(七) 案主在家中資源：(家人對案主之期望)

1. 學業上：因案姊學業成績良好，案母對案主課業上表現有較高之期望，案主國小時即常因課業表現不佳遭案母毆打或處罰，為使案姊及案主英文表現良好，案母特地請案小阿姨擔任案主等人之英文家教。
2. 待人處世上：希望案主能明辨「人」的好壞，改善脾氣及態度，並能區分善惡是非，瞭解哪些事可以做哪些事不能做。

(八) 案主教育及工作經驗：

1. 教育經驗：案主目前就讀私立女子高中一年級，在今年年初面臨升學之抉擇時，曾有男女合校及女校之選擇，在案主考慮後，接受案母期待選擇女校就讀，案主因連續發生兩次性侵害事件皆與上網有關，案母禁止案主上網，案主在希望能繼續上網情況下，期待就讀資訊科，惟因該校無此科系，故就讀普通科，入學後案主期望能出風頭引起同學注意，故對於擔任班級風紀股長十分高興，也積極參加啦啦隊及舞蹈等活動。
2. 工作經驗：案主時常協助案母照顧藥局生意，對於藥局事務熟悉、清楚。

(九) 多元差異性：

1. 生理及健康情形：案姊失聰，二耳皆需借助助聽器輔助生活；案母肝臟患有腫瘤，進行長期追蹤中，九十二年中醫院發現腫瘤有所變化，案母很擔心無法繼續陪伴案主姐妹，常再三告誡案主姐妹需隨時有心理準備；案主本身屬於高瘦體型，健康狀況亦不佳，案主表示曾經在學校發生突然昏倒之情形，但未檢查出原因。
2. 早年經驗影響：案父母及案母之弟妹均有施暴情形，案父施暴對象為案母及案姊，案母及案母之弟妹則習慣對案主施暴，案主成長經驗中充滿憤怒，對於發生受虐之狀況會呈現出麻木的狀況，平日多以笑臉待人；同時案父母離婚後，案主監護權為案父所有，案父灌輸案主案父母離婚係因案母外遇（對象為案母男友）的觀念，案母取得案主監護權後，案母男友與案母互動密切，不久案母男友亦離婚，每周固定有一天到案家與案母同住並發生性行為，案母男友之子與案主年齡相仿，為案主玩伴，二人間關係良好，其亦告知案主父母離婚之原因為父親外遇，加深案主將案父母離異歸責為案母外遇，同時案母房間在案主房間隔壁，案主對聲音敏感，每當案母男友與案母發生性行為時，案主均會聽到，故雖然案母在案主面前極力否認其與男友間親密關係，仍不獲案主信任，也可能因此影響案主日後對異性及發生性行為的觀念。
3. 社會心理狀況：案主潛意識中思想明顯與時下青少年非主流文化相符（由遊戲治療之男女關係排列、案主說明及平日案主之表態得知），認同男女同居關係、多角關係（不論男或女）、同性戀、一夜情等。

(十) 家庭成員互動及溝通方式：

1. 家庭成員間連結狀況：
 - (1) 案母與案姊間：連結強，案姊幼時曾被案父毆打，因此雖然案父告訴案姊，案父母離婚原因為案母外遇，經案母解釋後，案姊選擇相信案母，在家中案母與案姊為同盟關係。
 - (2) 案母與案主間：連結弱，因案主選擇相信案父，加諸案母除嚴厲管教外，幾近監控案主生活中一切事項的行為，使案主急欲脫離家庭並與案母關係越漸疏離。
 - (3) 案姊與案主間：連結弱，案母經常將案主與案姊比較，並多給予案主負面評價，造成案主對案姊的排斥。
 - (4) 案母、案姊及案主三人間相互糾結、拉扯。
2. 家庭成員間溝通方式：
 - (1) 外祖父母對案母：權威管教。
 - (2) 案母與案主：爭執、吼叫、衝突、指責。
 - (3) 案姊與案主間：諷刺、衝突。
3. 案主因應問題模式：
 - (1) 通報。
 - (2) 爭吵、衝突。

- (3) 麻痺自我。
 - (4) 尋求其他同儕慰藉。
 - (5) 逃家。
 - 4. 案母對案主管教感到無力、不被瞭解，案主則不願讓案母發現自己真正的想望及需求，在相互溝通時，案母常會提供自己認知的訊息給案主，同時案母會在親友中找尋相同教養方式且成功之同盟。
- (十一) 文化因素：案母對案主要求中有強烈的「玉不琢不成器」及「貞操」觀念，因此在案主做錯事時會以責打方式處理，也會強化親友間以責打方式管教子女有成果之部份，同時對於案主發生性侵害（性行為）事件，不斷強化案主會讓人看不起、下賤等觀念。
- (十二) 案主目前狀況：案主目前正值青春期的反抗性格及自我意識開始成長，有助於影響原自我系統的改變，但同時也導致家庭系統間的衝突增強。
- (十三) 案家居住環境及經濟狀況：
- 1. 居住環境：
 - (1) 案家為二樓透天住宅，一樓店面目前由案母開設藥局，二樓為住家。
 - (2) 案家鄰居一樓均為店面，並且均向同一房東租賃。
 - (3) 案父目前與案祖母共同居住於鄉下老家，案母男友則每週固定一日赴案家與案母同住，案父母間仍時有往來。
 - 2. 經濟狀況：案母開設藥局生意不錯，案母並曾經表示想買自己的房子，並打算一次付清所有款項，顯見案家經濟狀況良好，今（九十四）年初案母並於竹北運動公園附近以一次付清方式購買二千萬元土地投資。
- (十四) 環境因素：（案主相關資源）
- 1. 鄰里及社區：案家鄰里關係不錯，會提供案家生活上的實質協助，案主有時會由鄰居協助接送上學。
 - 2. 政府機關及機構資源：
 - (1) 家暴暨性侵害防治中心：案主目前接受中心心理輔導及法律等相關協助中，中心會讓案母產生壓力，修正對案主的管教方式及態度，並正視案主的問題。
 - (2) 社會局：曾經處理案家兒童虐待等問題。
 - (3) 學校：
 - 甲、老師：因案母與老師間頻繁的聯繫，老師對於案主在校生活十分注意及關心。
 - 乙、同儕：對案主影響甚大，案主後來的男友均由同學介紹認識。
 - (4) 派出所：案主二次性侵害均由滿雅派出所受理。
 - (5) 醫院：案主二次性侵害均由署立新竹醫院受理。
 - (6) 相關法規：刑法、性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法、兒童及少年福利法。

(十五) 受害經過：

1. 性侵害部分：

- (1) 九十二年八月十六日案主第一次遭網友性侵害。
- (2) 九十三年二月間案主第二次遭網友性侵害：發生前案主與案母及案姊發生爭執，因此憤而離家，赴網友處，與網友相處三天後發生性行為。

2. 兒虐部分：案主於幼時曾經因案母管教過於嚴厲自行通報兒少保護專線。

參、案情分析（優點個案管理模式介入前）

一、案主問題

- (一) 人際關係界線問題：案主幼時經歷暴力、父母離異及案母外遇等問題，缺乏安全的依附、人際溝通互動及兩性關係的正確方式，因此會向外尋求可依附的感覺，另外由於缺乏劃分人際界線的指標，因此對於家人以外的人可以迅速交心，案主也無法拒絕自己認為是男朋友之人發生性行為的請求。
- (二) 同儕角色認同問題：對同儕，案主希望所有人都能夠喜歡自己，但是卻不知要用什麼方法，案母平日呈現多屬賄賂的方式，案主不喜歡該種方式，卻又無法找出其他方式，除多向朋友及同學陪笑臉外，也無法明確劃分人際界線，並不知如何拒絕朋友。
- (三) 兩性觀念問題：案主現階段的基本需求--尋求同儕的認同及處理心理上之差異，前者讓案母有與同儕搶案主的感覺，因此拒絕案主接觸外界資源，後者則在性慾的處理上，缺乏遲延性滿足能力，又因案母本身在離婚後未妥善處理自己的性問題及人際關係，讓案主在面對性慾時會不加選擇的找尋各種方式滿足性需求。
- (四) 課業問題：案主期待自己課業能夠更好，使案母能給自己更大的自由生活空間，但現實生活上案主好逸惡勞的生活方式卻使自己無法達成目標，案主的想望雖然有現實感，但卻無執行之動力。
- (五) 家人溝通相處問題：案主對案母及案姊又愛又恨，希望離家，卻又無法放心案母及案姊，雖「厭惡」案母及案姊，卻又期望自己能像「案母」一樣照顧家中（含外祖父母及弟妹）所有成員，所以難以脫離家中代罪羔羊的角色。
- (六) 無法達成家人期待所產生壓力：案主家庭成員均希望案主能夠成熟些，不要再做出違反社會道德的行為，但卻一次又一次的阻斷案主成長進步及負責任的機會。

二、案母問題

- (一) 親子溝通問題
- (二) 子女管教問題
- (三) 婚姻問題

肆、處遇情形

- (一) 提供相關資訊及情緒支持：給予案主情緒支持，並告知中心服務項目及功能，如心理諮商、陪同服務、法律諮詢等。
- (二) 討論親子溝通及教養問題：與案母討論教育案主的方式及與案母討論與案主間的「信任」問題，提醒案母在沒有任何證據的狀況下應尊重並信任案主，且如果確實發生性侵害事件，案主在未來接受心理諮商期間願意告知諮商師時，仍然可以提出告訴；與案母及案主討論有效溝通的方式。
- (三) 提供心理諮詢服務：案母與案主間存在許多溝通及信任上的問題，也影響案母與案主間對前次案主遭受性侵害之心理支持，同時案母不斷告知社工員前次也是因為自己的設計，才讓加害人繩之以法，但這部分卻又不敢讓案主知道，顯示案主在家中心理支持之資源明顯不足，而案母亦須澄清其親職觀念，因此社工員建議案母讓案主接受心理諮商，協助其了解正確觀念，並可學習新的溝通方式，同時也請案母在案主接受諮商期間能隨時準備和案主共同參與心理諮商，以促進諮商成效，九十三年四月二日轉介諮商師提供心理諮商服務。

伍、運用優點個案管理模式處理經過摘要

一、篩選個案之標準

(一) 案主的優勢：

1. 案主及案母均有改變的想望並且有執行的意願：案母與案主均有改變的動力，雙方均希望能改善相互間緊繃的關係，但雙方多見到對方的缺點而不願對優點部分給予正向鼓勵，社工員希望藉由優點的理念讓雙方能多看、多肯定對方「善」的部分，以開啟雙方溝通的契機，因此引薦優點個案管理模式與案主及案母。
2. 案主目前正值青春期，反抗性格及自我意識開始成長，有助於影響原自我系統的改變，但同時也導致家庭系統間的衝突增強。
3. 案家的支持系統及資源充足。
4. 案主及案母均可接受新的觀念想法和做法的意願。
5. 案主對服務提供的過程及結果之期望：案主期望社工員擔任自己與案母間談判的籌碼，期望藉由社工員的介入案母會給自己更大的空間，滿足自己更大的物質需求；同時對案主言諮商時間，是案主唯一有正當理由出門的日子，因此案主十分珍惜此項「權益」。

(二) 足以支持或阻礙案主因應或改變的因素：

1. 案主的執行計畫之動力不足。
2. 案主願意接受服務的偏差心態—可以有外出的自由時間，影響服務的目標及結果，但社工員正可藉此讓案主澄清案主觀念並逐漸影響其行為。

二、處遇目標：

- (一) 長期：
 - 1. 協助案母及案主進行有效溝通。
 - 2. 達成希望花田的想望。
 - 3. 協助案主找到主體性：除了自我決定外更重要的是自我負責。
- (二) 中期：
 - 1. 擬定可供執行之花田計畫。
 - 2. 強化案主生活規劃及自我負責之觀念。
- (三) 短期：
 - 1. 依法通報及保護案主，並讓案主熟悉法規對自己的保障。
 - 2. 協助案主進行心理治療。
 - 3. 擬定可供執行之花田計畫。
 - 4. 提升案母系統之壓力，改變對案主之管教方式及態度。
 - 5. 促進親子間對話：接納彼此的差異，不攻擊對方。
 - 6. 找出隱藏的衝突：處理衝突，而非急著解決衝突。
 - 7. 鼓勵改變和真誠的溝通：與案主及案母討論溝通和互動關係不錯時的感覺和方法；鼓勵案母與案主將自己心裡的話說出來，並考量環境和時空背景去同理對方的行為。

三、處遇取向及策略

- (一) 介紹優點個管：案母與案主雙方都有改善溝通的動力，故向案母介紹優點的精神，並與案母討論以正向思考的方式積極推動案主向上及創造良性溝通的動力。
- (二) 優點的思考—自我的了解：請案主與案母發現並填寫出自己的優點。
- (三) 挖掘內心想望，並積極具體實施：與案主及案母共同製作希望花田及花田計畫，並逐步訂出實施期程。
- (四) 增強正向溝通，發現對方的優點：為開啟雙方良性溝通的橋樑，請雙方寫出對方的優點，以加深對對方優点的印象，並鼓勵依對方優點的部分開始進行溝通。(意外小插曲：案主及案母將該方法介紹給案母友人，冀藉此讓案母友人與其子—是時為國中生，能有正向良性的溝通。) —顯示案主及案母對優点的認同。
- (五) 以外展發現案主及案母的優勢：案母經營藥局，獨力扶養照顧案主及案姐，對於藥局相關用品，如奶粉、養生藥品....均十分熟悉，案母與娘家親友間關係密切，案母對案外公外婆的孝順貼心，為家人付出的心力，同時在某次陪同案主赴法院出庭返家搭乘火車時，車上有人癲癇發作，案母立即以行動電話撥打一一九，顯示案母對公益的熱心，案主平日在家會協助案母照顧藥局生意，熟悉相關藥品放置位置、會幫助案母做家事、幫案姊的腳踏車輪胎充氣等。
- (六) 社區是資源綠洲：案母娘家的弟弟及妹妹，會協助案母照顧生意也協助案姊及案主補習英文，甚至會私下拿錢供應案父的生活費用；案母男友除了提供案母經濟上的協助—藥品的中盤商，也提供私人友誼上的協助，如：案主開庭時均由其接送、案外祖父就醫時的接送.....等；案家附近鄰居會幫案母購買品質較佳的水果、煮湯及協助接送案主上下學。

- (七) 由案主決定自己未來的方向、對自我的行為及決定負責並促進正向溝通的方法：在過程中由案主自己決定自己想做什麼及如何做，例如：討論如何與案母及同學進行有效的溝通、討論遇到事情的處理方式—逃避或面對、討論與男友發生性行為後如何告知案母、如何處理後續，當決定各種事件的處理方式後，自己應負的責任。
- (八) 協助案主釐清案母對案主行為感到焦慮的主因；提醒案主有關案母的不放心，案主自身應以何種方式協助案母降低焦慮，應思考如何改善以後的行為；對案主似是而非的人際界線解讀予以澄清；討論新的人際溝通方法；討論主體與責任的問題。

四、處遇過程及內容

案主

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
93/4/9	外展	一般會談 引荐優點個管 填寫「希望花田」及「優點類型」	介紹優點個管模式，徵詢參與意願。 陪同出庭。	1. 以真誠的態度與案主建立工作關係。 2. 肯定案主對案母與家人的關心。 3. 肯定案主的想望並鼓勵案主就自己的想望付出努力。
93/4/23	機構會談	一般會談 完成優點個管 心靈探索 問卷、「希望花田」及「優點類型」	完成優點個管心靈探索問卷 澄清「希望花田」及「優點類型」中部分疑問	1. 肯定案主的想望並鼓勵案主就自己的想望付出努力。 2. 陪伴填寫心靈探索問卷。
93/4/30	外展	一般會談	陪同出庭 關懷案主近日生活狀況	1. 人有學習成長與改變的內在能力並強調外展處遇方法：社工員到訪時，案主正在幫案母搬二箱藥品到藥局，同時案母不斷稱讚案主幫自己染髮技術很棒，比外面美容院還好完全看不到自己的白髮，案主在旁聽到亦很得意的笑著，顯見在案主熟悉的地方及日常生活面案主有許多的優點與能力。 2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：社工員以聊天的方式和案主建立關係，以增進對案主的瞭解。

93/5/11	外展	一般會談	家訪 關懷案主近日生活狀況 鼓勵短期目標的執行	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：與案主談論近日發生之事件：案主表示上星期二因直笛沒練好而不敢上學參加考試，因為音樂老師曾表示如果吹的太糟糕成機會不及格，因此在案主以賴床方式不願上學時，隨後案母即因為生氣拿水管打案主，案主認為其實事件的發生自己有一半的錯，另一半是案母和案姊不讓自己有機會練習（因案母與案姊在案主練習時表示案主太吵，吹的太難聽，不讓案主繼續），因此案主覺得被打其實自己只錯了一半，所以被打雖然有錯但也有些無辜，不過案主也向社工員表示，因為當天被打傷痕很明顯，所以到學校之後就向同學表示：「今天我被打了，心情很不好，所以你們都不可以惹我，而且要同情我」，所以當天同學都很配合的對案主很好；社工員與案主討論如果日後（高中時）仍要考直笛時要如何因應？討論是否以輕鬆的方式告訴案母及案姊在自己成為直笛高手之前，他們總要先犧牲一下，「吃得苦中苦」，才能聽到繞樑三日的音色，同時讚美案主交到很多好同學，在案主不愉快時可以幫助案主，這也是案主比其他人棒的優點之一。</p> <p>2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主告訴社工員日前因監視器的事情及案母男友的故意挑釁與案母男友發生爭執，且因此負氣離家到家中旁邊的巷子口坐著，案主並表示自己當時很可憐，身上什麼東西都沒有只有一台快要沒電的哈電族，而且帶出門之後才玩了一下就沒電了，只好坐在黑的巷口發呆；與案主討論如果再遇到類似生氣吵架事件時如何解決問題並討論在陰暗的巷口的危險性、家人的擔</p>
---------	----	------	-------------------------------	---

				<p>心及以後是否到安全的場所，如：家附近的咖啡店或泡沫紅茶店喝杯飲料，讓家人能安全、順利的找到，同時也可以平心靜氣的想想發生的事件，案主表示當時未曾帶錢，不過以後會考慮先聯絡社工員或其他好同學，或者到咖啡店等坐坐，等案母來幫忙付錢回家。</p> <p>3. 強調外展處遇方法：在案主的家中看到案主的日常生活及能力，包括案主協助案母照顧店中生意，能輕鬆的找到藥局中的各式藥品等，可以明顯的看到案主的能力。</p>
93/5/13	機構會談	製作花田計畫	關懷案主近日生活狀況 鼓勵短期目標的執行	<p>1. 案主向社工員提及案母男友是個很色的人，而且可能對自己及案姊有不良的意圖，且當案主告知案母後狀況仍未減少；與案主討論未來將如何防範並避免刺激對方實行性侵害。</p> <p>2. 人有學習成長與改變的內在能力：案主近日在為升學積極做準備，鼓勵案主持續努力達成想望。</p> <p>3. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：社工員以會談的方式和案主建立關係，以增進對案主的瞭解，案主也逐漸告訴社工員發生在家中較隱私的事件。</p>
93/5/27	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：社工員與案主談論本週發生了什麼事，案主向社工員提及前日遭案母打二個巴掌，心情很不好，打算離家出走；社工員則與案主討論離家出走可能的結果。</p> <p>2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：社工員以會談的方式和案主建立關係。</p>
93/6/3	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主向社工員提及學測第一試沒考好，已和案姊商量好想二人一起偷偷考學測第二試，但希望不要讓案母知道，以免案母經常唸著要二人唸書，惟學測報名費部分案主打算以不吃早餐的方</p>

				式存錢，社工員告知案主營養仍應顧及，可以節省早餐的部分費用，但不宜完全不吃；案主表示自前次性侵案件後（當時恰為 mc 期間）迄今，已將近三個月沒有 mc，但案主不敢讓其他人知道，尤其是案母的部分，也很擔心被人誤以為懷孕；社工員與案主討論 mc 遲來的可能因素，並告知案主仍宜請案母帶其赴醫院檢查。
93/6/10	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主自發的準備第二次學測，不再需要案母要求才願意唸書。 2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主 mc 於本週來了，社工員仍提醒案主注意健康。
93/6/17	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：案母知道案主正在準備第二次學測，近日並不干擾案主生活，二人間互動狀況良好。 2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：社工員持續以會談的方式和案主建立關係。
93/6/24	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：案母知道案主正在準備第二次學測，近日並不干擾案主生活，二人間互動狀況良好；鼓勵案主好好準備第二次學測，並確實執行讀書計畫，同時在考前儘量減少和同學朋友的聯繫，一方面可以增加唸書時間，另一方面也可減少唸書時的干擾。 2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主向社工員表示近日新交了一位男友，原本是同學的男友，後來二人因個性不合變成乾兄妹，同學就把乾哥哥介紹給案主。

93/6/30	電話	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主表示男友的態度讓自己覺得男友有些自私，好像自己可有可無，所以恐怕會很快分手吧。同時案主表示男友常對自己表示說「要」，但自己認為自己又不是為了「性」而與男友在一起，所以當男友提及時，通常會回他「自己去酒店找」。案主對「性」的觀念可由對案男友的態度看出較以往已有大幅改變，惟是否係因有正確觀念仍須持續觀察。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：案主提及 7/8-10 要與案母一同去清境農場旅遊一事表示自己曾經用抽籤的方式來決定，(案主表示第一次發生性侵害前也曾經抽過籤一和家人出去或和網友出去，當時的結果是和家人出去但自己卻和網友出去，所以後來發生了一堆事情。)這次先用二個籤一和家人出去或參加學測，出來的是和家人出去，但之後又用和家人出去或和男友出去，抽籤的結果是二者次數一樣，因此案主覺得自己有些沒辦法決定，問男友時，男友表示不需要陪自己，所以覺得好像和案母一起去玩是比較好的選擇，接著案主表示如果出去玩，不知行程好不好玩，下午茶有不知可不可以自己點東西，如果不行就更不好玩了，而且如果和案母同桌可能更不能點太多東西。案主表示 7/8-10 有考慮想陪在 7-11 上大夜班的男友一起上班，因為想證明男友可以自己也可以(從晚上十一點撐到早上七點)。</p> <p>3. 案主與個案管理者(社工員)的關係是助人過程中的關鍵因素：案主表示第二次性侵犯的相對人寄了一支手機給自己，因為不能讓案母知道所以寄到同學家中，但是相對人為何突然寄手機給案主，案主表</p>
---------	----	------	------------	---

				示不清楚，不過手機是對方曾經用過的。案主同時表示以前曾經向案母要求過手機，惟因案阿伯在旁，案阿伯詢問理由而案主不願讓案阿伯知道，所以後來就沒說下去。與案主討論相對人送手機及不斷發及時通的原因為何？是否有將案件導向「性交易」或有其他目的？中間的危險性為何？
93/7/1	機構會談	安排律師諮詢	網友性侵害可能發生的其他法律問題？	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主表示第二性性侵犯的相對人寄了一支手機給自己，因為不能讓案母知道所以寄到同學家中，但是相對人為何突然寄手機給案主，案主表示不清楚，不過手機是對方曾經用過的。因懷疑相對人送手機及不斷發及時通給案主的可能原因為何？是否有將案件導向「性交易」或有其他於本案製作有利證據目的？因中間危險性為何？冀能使案主對相關法的概念更清晰。</p> <p>2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：希望能培養案主自決及自我負責的觀念，在多數的時間中會以討論的方式進行，希望案主能藉由討論的過程中自己決定如何行動，社工員的角色則著重在告知危險性或引導他自己做思考，當發現危險性時有時也用引導的方式讓他自己發現危險的點在哪裡。</p>
93/7/3	電話	危機處理	案母來電表示與案主因補習英文問題發生爭執，案主以手掐案母脖子，致案母近乎窒息，案母表示對案主失望至極，希望中心能協助安置案主。	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主因補習英文問題與案母發生嚴重衝突，案主掐案母脖子以表現自己不願意上案小阿姨英文課程的態度，社工員提供案主情緒支持並安撫案主情緒，並與案主討論情緒宣洩方式。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：澄清案主對掐案母一事的態度。</p> <p>3. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：在會談中了解案主狀況並協助與案母溝通，鼓勵案主用較緩和的方式</p>

				說出心中的話。
93/7/5	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：案母陳述 7/3 狀況，並一再強調請案小阿姨上英文課是要花錢的，不是免費的；社工員引導案主說出不喜歡上英文的原因：不喜歡小阿姨，因為小阿姨上課時會隨意罵人、會敲頭.....；社工員提醒案主如果有不喜歡做的事或對案母的決定不喜歡時，應該直接向案母表示，才能做到溝通，不然案母無法了解案主真正的意思。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：社工員引導案主說出不喜歡案阿伯的理由；案母說明自己與案阿伯的關係。</p> <p>3. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主先行離開後案母向社工員表示知道案小阿姨脾氣不好，希望案主能將她當成一個平常的老師，下課後就沒有關係即可，社工員請案母自行告知案主，以達成真正的溝通。</p>
93/7/20	電話	一般會談	將再與案母聯繫澄清案姊為何知悉案主遭性侵害一事及不信任將影響家庭成員互動等問題。	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：案母請社工員於 8/10 陪同案主出庭，通話期間案主在旁大叫，安撫案主情緒；詢問案主生氣原因，案主表示案姊不斷刺激自己說自己一定會發生第三性侵害，並表示案主喜歡和殘障的人在一起發生性行為。（案主表示案母似乎告訴案姊，案主兩性性侵害的加害人都是殘障者）；與案主討論如何控制情緒，並與案主討論是否發生第三性侵害決定權在案主而非案姊。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：協助案主與案母及案姊姊作有效溝通。</p> <p>3. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：社工員安撫案主情緒並提供情緒支持，案主表示願意學習較緩和的溝通方式。</p>

93/7/22	機構會 談	一般會 談 完 成 優 點 個 管 心 靈 探 索 問 卷 、 「 希 望 花 田 」 及 「 優 點 類 型 」	案主順利完成「心靈探索」優點個案管理模式問卷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：鼓勵案主繼續有效控制情緒。 2. 案主是助人過程中的指導者：提醒案主不宜使用加害人贈送之手機及使用之危險性。 3. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：詢問案主近日狀況及 7/20 與案姊發生爭執後之狀況。
93/8/10	外展	一般會 談	<p>前置作業：8/5 聯繫案主出庭事宜。</p> <p>開庭前提醒案主依實回答，並提醒案母不可「教」案主回答問題之答案。</p> <p>協助案主了解法官詢問之問題並要求法院隔離詢問。</p> <p>因法院要求案主再做檢驗，告知案母下次開庭應於檢驗報告出來後。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：8/10 陪同案主出庭，告知訴訟進行時之可能程序；詢問案主近日生活狀況及就學狀況；案主表示赴光復中學參觀後應該會就讀曙光女中，惟又覺得曙光沒有男生可能會不習慣，與案主討論選擇學校的主要目的，案主表示返家後會再好好想一想。 2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主表示上週與案姐等赴台北參觀電腦展，但覺得很可惜因為姐姐買電腦遊戲佔用了大部分的時間，所以自己沒玩到什麼，與案主討論可以和案母溝過去台北玩就是一種進步，並鼓勵案主多與案母做良性溝通。 3. 強調外展處遇方法：在外展的情形下可以看到案主與案母輕鬆的互動，也較能看到案主在日常生活中的優點，如案主對藥局中物品的熟悉，對拉麵美味、價格的研究。
93/8/16	機構會 談	一般會 談 危 機 處 理	<p>以角色扮演方式協助未來案主與案母間溝通。</p> <p>提醒案主二性關係中自我安全的保護的重要性。</p> <p>討論面對問題、解決問題的方式。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：詢問案主近日生活狀況，檢視自己的希望花田完成度，自己負責任的態度有多高？由希望花田開始檢視，真正可以由案主自己做決定完成的部分，案主做了多少？ 2. 強調案主的優點而非病態：與案主討論與案男友發生性行為的事件及原因；案主表示很喜歡案男友，所以在案男友的要求下發生關係；與案男友發生性行為後的態

				<p>度、想法：是否希望別人相信自己？表示和行為、情緒不一致；案主希望別人能相信自己，但卻總是做出相反的行為。</p> <p>3. 案主是助人過程中的指導者：案主並表示先前自己及朋友（案主的好朋友，同時也是案男友的前女友，目前是案男友的乾妹妹）都曾經告訴案男友如果發生性行為，因為案主未滿十五歲，將觸犯刑法妨礙性自主罪，而案男友則向案主表示：「反正你不說、我不說，你媽媽也就不會知道。」</p> <p>4. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主認為如果事件爆出來的可能結果：案母提告訴、生氣、不信任....，社工員詢問因案男友為案主朋友的乾哥哥，所以如果性侵害的事件讓同學都知道了要如何處理？案主表示未曾想過，只覺得很恐懼、擔心案母知悉。由於案主表示本週四（8/19）將赴案男友家中打電動，並表示與案男友說好了，一定不會發生性行為，社工員明確詢問案主：「真的可能不發生嗎？」，並告知案主：「繼續利用諮商結束後時間與男友發生性行為，案母及中心均可能選擇終止提供諮商等服務。」選擇逃避或面對的關係？如何面對問題？可能逃避嗎？第一次案件告訴，法官要求再次檢驗，檢驗時發現新傷如何解釋？如何告知案母與男友發生性行為？案母可能有的反應？提告訴、憤怒、不信任.... 案主表示無法逃避，案母一定會發現，社工員告知案母亦可能在再次驗傷時因發現新傷，而發現案主的狀況。案主選擇面對方式，但希望能有幾天時間緩衝，與社工員討論如何告訴案母，最後案主自行想出要用「寫信」的方式告訴案母。以角色扮演的方式與案主討論案母可能的反</p>
--	--	--	--	---

				<p>應，發現案主對於案男友的認識僅限於：「二十二歲、當完兵、在便利商店打工及光復高中汽修科畢業等，案男友的優點是很幽默（但無法舉出具體實例）」。事件已經發生，鼓勵案主面對問題，解決問題才是當務之急，但亦告知如案主未於自己所訂之日一週四告知案母，社工員亦將告知案母該事件。如果懷孕了如何面對？案主表示於前天驗孕，應未懷孕，社工員提醒於下週再作一次檢驗。提醒案主保護自己，並討論案男友對案主的「尊重」及「保護」，讓案主自行思考案男友的行為和價值。討論如果下次或下任男友也有同樣要求時？給或不給？男友如何看待此事件和案主？</p>
93/8/19	機構會談	一般會談 危機處理	<p>聯絡並告知案母案主與男友發生性行為為一事。</p> <p>與案母討論面對問題、解決問題，讓案主願意面對自己的錯誤，並且對自己負責，及以接納、關懷的態度，讓案主以後願意繼續說實話，繼續敞開溝通的管道。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主到中心即表示忘記將「信」交給案母，並「推託」到週日、下週二、四，再將信交給案母。案母知悉案主狀況後，決定先以較冷漠的方式面對案主，讓案主自己反省做過的事情，並向案主表示案主可自由選擇不返家，從此和男友在一起，要男友養案主，以後也許就讀建教合作的學校，也許工作，一切由案主自行決定，或者案主決定返家繼續唸書，案母會協助支付第一學期費用，但以後的費用要看案主表現再決定。 2. 強調案主的優點而非病態：鼓勵案主勇於面對問題並加強與案母間溝通，這次告訴案母與男友發生性行為為一事，並未如案主預期會發生被案母打一頓的情況，雖然案母表現傷心欲絕，似對案主不抱希望，但仍留後路給案主。 3. 案主是助人過程中的指導者：與案主討論回不回家，案主表示無法決定是否回家，讓案主自己寫出回家與不回家的優缺點，協助案主做決定。案主決定返家，因為返家可以

				<p>繼續升學，較輕鬆，要求案主再次填寫具體的花田計畫，並簽名表示負責，惟因案主平日較無法持續完成一件事，故備註部分由案主自訂罰則。</p> <p>4. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：要求案主對自己的行為負責任。</p>
93/9/10	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主表示目前擔任風紀股長，雖然很高興，但發現會得罪很多同學，又讓案主覺得為難；與案主討論擔任風紀股長工作的目的和權利，以及可以運用何種方式達成目的，是否一定要以送名單做愛校服務的方式，有無其他方式？同學是否有選擇權？如果有就要對自己的決定負責任。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：案主表示昨天又因為幫案母拿東西的事情，與案母發生爭執；與案主討論在家中人際關係和學校人際關係間有何關聯，並鼓勵案主做良性的溝通，在會談中找出案主與案母間相處最快樂的時光，讓案主想為何會快樂，當時兩人如何互動，如何表現自我。</p> <p>3. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主經期始終不穩定部分，建議案主告知案母並赴婦產科做正式檢查。</p>
93/9/17	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：詢問案主借閱婦幼館內書籍是否有登記或告知管理人員；與案主討論如果借閱書籍未經同意或告知即將書籍攜出館舍可能產生的法律效果，以及在日常生活中不知情的人可能會有的反應，藉由本事件與案主討論人與人間界線的問題。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：詢問案主近日生活狀況及是否驗孕事宜。</p> <p>3. 案主與個案管理者（社工員）的</p>

				關係是助人過程中的關鍵因素：要求案主對自己的行為負責任。
93/10/22	機構會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：請案主思考「說」和「執行」對案主自身有何差異？差異點在何處？是否要繼續？ 2. 案主是助人過程中的指導者：藉由前次諮商未到且未請假及改科系等二事件與案主討論主體性及自我負責的問題；由案主自己決定自己需要什麼，尊重案主自我決定的權利，但提醒案主自我負責也是在決定的過程中重要的一環。 3. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：要求案主對自己的行為負責任。
93/11/2	外展	一般會談 重新檢傷	<p>關懷案主近日生活狀況</p> <p>說明檢傷可能情況。</p> <p>陪同驗傷</p> <p>向醫師說明法院的需求並討論檢傷的方向。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主有想望也有能力去達成想望，但是案主對於發揮達成想望動力的趨力不強，協助案主發現並願意運用自身所擁有的能力 2. 案主是助人過程中的指導者：提醒案母避免落入溝通模式的循環陷阱，並提醒案主的自主能力；請案母讓案主自己決定自己需要什麼，尊重案主自我決定的權利；個案於前陣子開始有初步良好的溝通，惟當較重大的事件發生時，又再次陷入原有溝通模式的循環陷阱，未來將再努力讓案母與案主打破舊有模式。 3. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：與案母及案主協調檢傷時間，並與醫師討論法院需求及檢傷方向。
94/1/28	機構會談	一般會談	<p>詢問案主近日生活狀況。</p> <p>案主表示與案母間關係比以前好，也覺得這樣的溝通模式讓自己覺得比較舒服。</p> <p>予案主情緒支持，肯定案主的努力並鼓</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主有想望也有能力去達成想望，但是案主對於發揮達成想望動力的趨力不強，協助案主發現並願意運用自身所擁有的能力。 2. 強調案主的優點而非病態：讓案主多思考、觀察自己與案母的優點。 3. 案主是助人過程中的指導者：請案母讓案主自己決定自己需要什

			勵案主與案母持續良好的溝通。 和案主討論多看正向課外書籍的收穫，並鼓勵案主繼續增加新知。	麼，尊重案主自我決定的權利。 4. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：WK 與案主間的關係視為基本與必要：與案主建立良好與信任的關係，時時鼓勵案主，讓案主更有信心達成想望。
94/4/15	機構會談	完成優點個案心靈探索問卷	案主順利完成「心靈探索」優點個案管理模式問卷	案主順利完成「心靈探索」優點個案管理模式問卷
94/5/18	陪同出庭	一般會談 陪同出庭	告知案主相關法律規定。 詢問案主近日生活狀況。 予案主情緒支持，並肯定案主在法庭上的表現。	1. 人有學習成長與改變的內在能力：肯定案主的努力並鼓勵案主與案母持續良好的溝通。 2. 強調案主的優點而非病態：讓案主多思考、觀察自己與案母的優點。 3. 案主是助人過程中的指導者：請案母讓案主自己決定自己需要什麼，尊重案主自我決定的權利。 4. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案母在互動過程中高興的向社工員表示案主多次向自己表示以後長大賺錢要養自己，社工員對案主想法給予正面的肯定，鼓勵案主要將目標設定計畫付諸實行，並努力達成想望。

案母

服務日期	服務方式	執行進度	工作目標	使用優點原則
93/4/9	外展	一般會談 引薦優點個案	介紹優點個案模式，徵詢參與意願。 陪同出庭。	1. 以真誠的態度與案主建立工作關係。 2. 肯定案母對家人的關心及開設藥局的辛苦。 3. 肯定案主的想望並鼓勵案主就自己的想望付出努力。
93/4/30	外展	一般會談	陪同案次女出庭 關懷案主近日生活狀況	1. 人有學習成長與改變的內在能力並強調外展處遇方法：社工員到訪時，案次女正在幫案母搬二箱藥品到藥局，同時案主不斷稱讚案次女幫自己染髮技術很棒，比外面美容院還好完全看不到自己的白髮，案次女在旁非常高興，案主和社工員會談時，只要談及有關藥品或店內

				<p>販售之物品，如奶粉等，均十分有心得，顯見在案主熟悉的地方及日常生活面案主有許多社工員所不及的優點與能力。</p> <p>2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：社工員以聊天的方式和案主建立關係，以增進對案主的瞭解。</p>
93/5/11	外展	填寫「希望花田」及「優點類型」一般會談	填寫「心靈探索」優點個案管理模式問卷 製作「花田計畫」關懷案主近日生活狀況	<p>1. 案主順利完成「心靈探索」優點個案管理模式問卷並製作「花田計畫」。</p> <p>2. 人有學習成長與改變的內在能力：案主表示最近開始逐漸修正自己與孩子溝通的方式，並表示上週案主二女兒與案弟發生爭執，案二女兒跑出家中，後來朋友看到案二女兒在家中附近巷口台階上坐著，案主立即出去找案二女兒，案主表示當時其實自己非常生氣，但是想到還是該了解原因再說，因此沒有立刻責備案二女兒，而是先和二女兒溝通，先聽聽女兒說些什麼，然後帶著女兒一起返家。</p> <p>3. 案主是助人過程中的指導者：在製作「花田計畫」時，案主說到上星期二案次女直笛沒練好而不敢上學參加考試，因為案主前幾天已經同意案次女請假留在家中唸書（案次女將於5/22、23參加國中學測），當日案主認為案次女沒有理由不上學，且直笛考試是早就知道的事情，因此在案次女以賴床方式不願上學時，案主因為生氣拿水管打了案次女，其實自己當時也立刻被嚇到了，因為沒想到水管的傷害如此大，事實上自己比案次女更難過、心痛，所以事件發生後案主就把水管藏起來（收起來），以免自己下一次又因為生氣順手就拿水管打案次女，社工員藉此與案主討論「管教」及「管教過當」的問題，案主表示其實自己也很擔心，覺得及使用打的方式也不能讓女兒受傷，因此在後來幾天當案次女再惹</p>

				<p>案主生氣時，案主都不斷提醒自己千萬要先聽聽女兒的理由，也要儘量避免動手，做個樣子讓女兒害怕就好，但最重要的還是要用分析和討論的方式和女兒溝通。</p> <p>4. 強調案主的優點而非病態：案主表示最近每週（除上週生理期外）都會去爬山，並且感覺自己的身體和心情確實都比以前好很多，未來也打算每週持續爬山；社工員鼓勵並讚美案主持續維持爬山運動。</p> <p>5. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：與案主討論「機會教育」及「溝通」問題，討論在案二女兒離家事件發生後，找到案二女兒時除了聽聽案二女兒的心聲外，是不是可以藉由這個事件，與案二女兒討論待在陰暗的巷口的危險性、家人的擔心及以後是否以其他方式或者到安全的場所，如：家附近的咖啡店或泡沫紅茶店喝杯飲料，讓家人能安全、順利的找到，同時也可以平心靜氣的想想發生的事件。</p> <p>6. 社區是資源綠洲：案主在談論案次女目前狀況時表示近日多靠鄰居協助接送案次女上下學，顯見社區非正式資源對案主的重要性。</p>
93/6/3	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 案主是助人過程中的指導者：案主來電表示案次女第一次學測成績出來分數十分不理想，希望案次女能好好用功考第二次學測，惟案次女與自己賭氣表示要去上建教班，案主十分擔心，希望社工員能與案女談談；與案主討論自己想給案次女的是不是案次女所想要的，如果這種情況發生在自己身上自己的感覺如何？</p> <p>2. 強調案主的優點而非病態：與案主討論上週打案次女二巴掌的事件，澄清二人間的誤會，鼓勵案主多與子女溝通，肯定並讚美案主與案次女間某次良好溝通的經驗，增強案主繼續使用該模式之意願，同</p>

				<p>時和案主討論在情緒高漲時，可能有用的溝通方式，並鼓勵案主確實執行。</p> <p>3. 人有學習成長與改變的內在能力：與案主討論案次女前次「離家出走」的原因和情境，並與案主討論未來如何避免再有類似狀況的出現。</p>
93/6/8	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 強調案主的優點而非病態：案次女來電表示先前本想先瞞著案主去參加第二次學測，惟因案主每日都不斷詢問，案次女覺得直接告訴案主面子上較掛不住，因此希望社工員協助轉告案主；社工員協助案次女告訴案主其決定，並鼓勵案主加強與案次女間的溝通及開放一些空間予案次女，讓其得以自由發揮，並對自己的決定負責任，同時告知案主案次女打算請案長女協助補習數學等，讓案主對案次女學習狀況較為安心，同時告訴案主案次女盡日可能因學測壓力而產生之生理壓力—mc 不準時，請案主協助注意並提供案次女相關協助。</p> <p>2. 人有學習成長與改變的內在能力：案主表示近日與案次女關係較先前好了很多，上星期四案主返家時，明顯比以前乖，上週五案主去台南後返家時，案次女還向自己撒嬌，案主非常高興，社工員及鼓勵案主繼續維持。</p>
93/7/3	電話會談	危機處理	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 案主來電表示與案次女因補習英文問題發生爭執，案次女以手掐案主脖子，致案主近乎窒息，案主表示對案次女失望至極，希望中心能協助安置案次女；社工員提供情緒支持及安撫案主情緒並澄清補習英文對案次女的壓力。</p> <p>2. 與案主及案次女約 7/5 下午 2:00 於中心會談。</p>
93/7/5	機構會談	一般會談 危機處理	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：社工員引導案次女說出不喜歡上英文的原因：不喜歡小阿姨，因為小阿姨上課時會隨意罵人、會敲</p>

				<p>頭.....等讓案主知悉，另外案次女說出不喜歡案阿伯的理由，社工員提醒案次女如果有不喜歡做的事或對案主的決定不喜歡時，應該直接向案主表示，才能做到溝通，不然案主無法了解案次女真正的意思；案主陳述 7/3 狀況，並一再強調案小阿姨雖然是自己的妹妹但是請其上英文課仍是要花錢的，不是免費的；案主說明與案阿伯的關係；案主於案次女先行離開後向社工員表示知道案小阿姨脾氣不好，希望案次女能將她當成一個平常的老師，下課後就沒有關係即可，社工員請案主自行告知案次女，以達成真正的溝通；案主表示案次女遭受第一次性侵時，案主曾將案次女送到曙光念國中部，惟因案主自行將被性侵事件告知同學，造成同學立即疏離案次女，案主擔心案次女未來念曙光女中會碰到當時認識的同學，同時同學會說出案主曾經被性侵的事件，社工員請案主讓案次女學習如何對自己負責任，如果同學說出該事件，案次女應對自己曾有的行為負責，雖案主可提出方法協助案次女「圓謊」，惟如何圓應由案次女自行決定，並要求案次女自行負責。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：案主對於案次女掐住自己脖子一事，感到非常介意，案主表示未來兩週將以不理會案次女的方式（會留下案次女飲食所需，惟不會幫案次女洗衣服），讓案次女有些教訓。</p>
93/7/20	電話會談	一般會談 危機處理	關懷案主近日生活狀況 聯繫陪同出庭事宜	<p>1. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：案主請社工員於八月十日陪同案次女出庭；同意於八月十日陪同案次女出庭—性侵害庭；通話期間案次女在旁大叫，協助安撫案次女情緒。</p> <p>2. 人有學習成長與改變的內在能力：案主表示七月九日於台北高院</p>

				開庭時碰到一名通譯人員，在法庭上一直傳紙條給自己，似乎要幫忙自己，開庭後又約自己和朋友出去說要幫忙自己，結果似乎是要騙色；澄清法院通譯及庭務員差異，惟開庭時為何法官未制止案主與通譯行為，案主並未回應。
93/7/22	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 案主與個案管理者(社工員)的關係是助人過程中的關鍵因素：案主來電詢問社工員是否知悉案次女擁有手機乙事；向案主說明事前即知悉案次女擁有手機乙事，也因為該事件特地請律師與案次女溝通及告知相關法律問題，惟未曾明確告知案主係為避免破壞與案次女間信任關係，鼓勵案母與案次女多加溝通，並鼓勵案母多看案主的優點並給予鼓勵，以增強與案次女間和諧關係。</p> <p>2. 強調案主的優點而非病態：與案主討論案長女知悉案次女遭受性侵害的原因以及案主及案長女與案次女發生爭執時是否適合將案次女遭性侵害及加害人狀況提出，以刺激案次女？如此將可能造成何種結果？請案主及案長女儘量避免刺激案次女造成二度傷害，並鼓勵案主與案次女間多溝通。</p> <p>3. 人有學習成長與改變的內在能力：與案主討論案阿伯事件是否適合一再討論，以及案次女表達該事件的主要需求為何？</p> <p>4. 社區是資源綠洲：鼓勵案主於暑假期間讓案次女參加安全的課外活動，一方面增廣見聞，一方面可習得新的知識技術。</p>
93/8/19	機構會談	一般會談 危機處理	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 案主是助人過程中的指導者：案次女到中心即表示忘記將「信」交給案主，並「推託」要到週日、下週二、四，再將信交給案主，聯絡案主赴中心並將信轉交案主；聯絡並告知案主案次女與男友發生性行為一事；案主知悉案次女狀況後，決定先以較冷漠的方式面對案</p>

				<p>次女，讓案次女自己反省做過的事情，並向案次女表示案次女可自由選擇不返家，從此和男友在一起，由案次女之男友來養案次女，案主以後就將自己的資源全力培養案長女，至於案次女以後也許就讀建教合作的學校，也許工作，一切由案次女自行決定，或者案次女決定返家繼續唸書，案主會協助支付第一學期費用，但以後的費用則看案次女表現再決定；因案次女始終未回答任何問題，案主表示先行離開讓案次女與社工員談談，並請社工員再轉知案次女的決定；案次女決定返家後電話告知案主案次女的決定，其中社工員詢問案主公車時刻，案主立即表示：「你等一下，我馬上來看！」，表露出對案次女的關懷之意。</p> <p>2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：提醒案主案次女下週會驗孕，讓案主對於店中驗孕棒減少時有心理準備，案主向社工員表示因中心及諮商師會追蹤案次女是否懷孕等後續事宜，案主在家中將不再提起該事件。</p> <p>3. 強調案主的優點而非病態：就已發生事件與案主討論如何解決問題、如何讓案次女學習對自己負責，鼓勵案主以優點及正向思考面對案次女的問題，以接納、關懷的態度，讓案次女以後願意繼續說實話，繼續敞開溝通的管道，以及如何讓案次女在未來懂得保護自己，如：在性行為時帶保險套...。</p> <p>4. 人有學習成長與改變的內在能力：與案主討論如何處理案次女與男友發生性行為之後續刑事上性侵害等事宜，對於案主打算要找出相對人以避免更多未成年少女受害表示支持，但提醒案主因案次女與相對人是透過二人間共同認識的同學介紹認識，故須注意過程中</p>
--	--	--	--	--

				事件是否會被公開於案次女的同學間，造成案次女的傷害。
93/9/10	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 案主是助人過程中的指導者：案主來電詢問案次女諮商的狀況，並告知案次女於婦幼館借閱數本言情小說，並對此表示擔憂；就案次女借閱言情小說返家乙事，表示將詢問館舍負責人員是否可攜書返家，與案母討論完全禁止可能產生的結果，如就解決問題應係加強案次女兩性關係的知識。</p> <p>2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：與案主討論案次女經期不穩的狀況並建議就醫。</p>
93/10/14	電話會談	危機處理	危機處理	<p>社區是資源綠洲：上午案主來電表示10/13夜間發現案次女在半夜偷偷上網，因此責罵案次女，上午案主出門上學後，學校老師來電表示案主未曾到校，案主因此來電詢問社工員是否知悉案次女可能之去處；建議案主藉由案次女好友聯繫案次女，以獲得案次女平安與否之訊息；晚間七時許聯絡案主，案主表示尚未找到案次女，將再請案次女好友協助聯繫。</p>
93/10/15	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 案主是助人過程中的指導者：上午聯絡案主詢問是否找到案次女，案主表示尚未找到案次女，下午再與案主聯絡討論如尋得案次女將如何處理。</p> <p>2. 人有學習成長與改變的內在能力：為避免案次女以離家出走作為引起家人注意之方式，故建議案母就案次女離家事件儘量低調處理，並將注意力置於案次女之其他事件上；與案主討論尋得案次女後之處理方式：告知少年事件處理法之效果。</p>
93/10/18	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 強調案主的優點而非病態：10/18案主來電表示案次女於10/16晚間返家，返家後案主雖未責打案次女，惟案弟仍抽打案次女小腿，且案主表示案次女被責打後行為較以往收斂；再次告知案主</p>

				<p>兒童及少年福利法相關規定，並告知如有管教過當之狀況將通報兒少保社工員，就案次女以往行為模式，與案主討論案次女係因案主責打或因做錯事而較收斂行為？責打是否為較佳之方式？案次女每次做錯事後都會有 2-3 週表現良好的情況，並非因為責打，且責打並非長久之計。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：再次提醒案主少年事件處理法之效果，建議案主為避免案次女以離家出走作為引起家人注意之方式，仍建議案主就案次女離家事件儘量低調處理，並開始要求案次女學習對自己各項行為負責。</p>
93/11/2	外展	一般會談 重新檢傷	<p>關懷案主近日生活狀況 說明檢傷可能情況。 陪同驗傷 向醫師說明法院的需求並討論檢傷的方向。</p>	<p>1. 案主是助人過程中的指導者：提醒案主避免落入溝通模式的循環陷阱，並提醒案次女的自主能力；請案主讓案次女自己決定自己需要什麼，尊重案次女自我決定的權利；個案於前陣子開始有初步良好的溝通，惟當較重大的事件發生時，又再次陷入原有溝通模式的循環陷阱，未來將再努力讓案主與案次女打破舊有模式。</p> <p>2. 案主與個案管理者（社工員）的關係是助人過程中的關鍵因素：與案主及案次女協調檢傷時間，並與醫師討論法院需求及檢傷方向。</p>
93/11/4	電話會談	一般會談	<p>關懷案主近日生活狀況 配合運用家族治療觀念</p>	<p>利用家族治療及優勢個管觀點與案主討論親子溝通問題 與案主討論：</p> <p>1. 期望孩子誠實回答我們的問題，而不是回答社會的標準答案，例如：選擇離家，當孩子誠實選擇所希望的，回應的是責打，以後是否還敢再誠實回答？媽媽的態度會影響孩子未來的選擇。</p> <p>2. 找出隱藏的衝突，不鼓勵控制：媽媽的面子比較重要或孩子比較重要？不斷告訴孩子警員或醫院的醫生護士等都認識媽媽代表的意義是什麼？媽媽的面子？但是</p>

				<p>為何她們會知道自己「丟臉」的事情？因為媽媽自己去讓他們知道。</p> <p>3. 鼓勵單方先改變：前陣子溝通和互動關係不錯，所有網路中的成員都可以感覺到，如果要回復原有做法，用全面控制、負面的訊息和毆打的方式，以後誰該對發生的事情負責？是媽媽做決定還是孩子決定自己的路？</p> <p>4. 找出並扮演特定的結果：自己的認知不等於孩子的認知。繼續下去的危險—性交易，以符合媽媽的期待、願望—因為媽媽和姊姊說自己像妓女，所以自己就是妓女。媽媽的苦有沒有讓孩子知道？以前的方式用在以前的環境是可行的，但是和現在的環境適合嗎？</p> <p>運用優勢觀點原則：</p> <p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主有想望也有能力去達成想望，但是案主對於發揮達成想望動力的趨力不強，協助案主發現並願意運用自身所擁有的能力。</p> <p>2. 案主是助人過程中的指導者：請案母讓案主自己決定自己需要什麼，尊重案主自我決定的權利。</p> <p>3. 強調案主的優點而非病態：讓案主多思考自己及案次女的優點，並要求案主放手讓案次女對自己的行為負責任。</p> <p>4. 家庭成員在改變與不改變間擺盪，打破症狀循環，重新開始發展，會引發一些焦慮，並可能使成員回到原來的循環中，必須打破循環，發展才能繼續。</p>
94/11/12	電話會談	一般會談	<p>關懷案主近日生活狀況</p> <p>討論案次女再次檢傷問題</p> <p>利用家族治療及優勢個管觀點與案主討論親子溝通問題</p>	<p>1. 向案主澄清法院對於鑑定的需求，並澄清法官及檢察官的中立立場。</p> <p>2. 與案主討論花田計畫，案主同意每天對案次女說讚賞的話（並記錄下來），也多加觀察案次女的行為，隨時給予鼓勵；並在生氣的時</p>

				<p>候先想一想、傾聽或避開衝突的時間點。</p> <p>3. 人有學習成長與改變的內在能力：鼓勵案主發揮動力達成自己的願望。</p> <p>4. 強調案主的優點而非病態：讓案主多思考、觀察自己及案次女的優點，要求案主放手讓案次女對自己的行為負責任。</p> <p>5. 要求家庭成員努力打破症狀循環，重新開始發展。</p>
94/12/31	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 強調案主的優點而非病態：案主來電表示案次女將參加跨年晚會，惟案次女出門時因尚未拿到自己的行動電話，所以對案主有些情緒，與案主討論案主與案次女間溝通及看法之差異；與案主情緒支持，肯定並鼓勵案主持續良好的溝通，讓自己與案次女能夠健康成長。</p> <p>2. 人有學習成長與改變的內在能力、案主是指導者：案主表示進日逐步改進自己與案次女間的溝通方式，凡是多讓案次女自己決定，並學著讓案次女對自己的決定負責任，發現做比想像容易的多了，也發現母女間的溝通和相處比以前的情況好很多。</p> <p>3. WK 與案主間的關係視為基本與必要：與案主建立良好與信任的關係，時時鼓勵案主，讓案主更有信心達成想望。</p>
94/1/25	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況	<p>與案主確認一月二十一日案次女心理諮商請假乙事。</p> <p>1. 人有學習成長與改變的內在能力：案主表示進日逐步改進自己與案次女間的溝通方式，案主近日表現比以往乖了很多，但亦表示跟前次案次女被小舅舅處罰有關。</p> <p>2. 強調案主的優點而非病態：肯定並鼓勵案主持續良好的溝通，讓自己與案次女能夠健康成長，讓案主多思考、觀察自己及案次女的優點。</p>

				<p>3. 案主是指導者：由案主在改變的過程中自己掌握改變的方向和進度。</p> <p>4. WK 與案主間的關係視為基本與必要：澄清溝通與責罰的效果，再次告知兒童及少年福利法的相關規定，避免案主強化責打的效果。</p>
94/1/28	電話會談	一般會談	關懷案主近日生活狀況 聯繫出庭事宜	<p>1. 學習成長與改變的內在能力：案主表示近日與案次女間的溝通方式逐漸好轉，案次女也比以前乖了很多，很高興有案次女有這麼大的變化和改善。</p> <p>2. 強調案主的優點而非病態：讓案主多思考、觀察自己及案次女的優點，強調案主放手讓案次女對自己的行為負責任。</p> <p>3. 案主是指導者：由案主在改變的過程中自己掌握改變的方向和進度；予案主情緒支持，肯定案主的努力並鼓勵案主持續良好的溝通，讓自己與案次女能夠健康成長。</p> <p>4. WK 與案主間的關係視為基本與必要：案主告知二月十五日開庭正確時間，並請社工員陪同出庭社工員同意屆時陪同案次女出庭。</p>
94/2/15	陪同出庭	一般會談 陪同出庭	關懷案主近日生活狀況	<p>1. 學習成長與改變的內在能力：案主表示近日與案次女間的溝通方式較以往好了許多，希望能繼續和案次女維持良好關係；予案主情緒支持，肯定案主的努力並鼓勵案主持續良好的溝通，讓自己與案次女能夠健康成長，同時與案主討論案主的婚姻、性關係以及該部分對案次女可能的影響，鼓勵案主持續作正向溝通。</p> <p>2. 強調案主的優點而非病態：案主表示近日將就自己的婚姻及性關係和案次女討論，強調案主讓案次女對自己的行為負責任。</p> <p>3. 案主是指導者：由案主在改變的過程中自己掌握改變的方向和進度，讓案主就自己與案男友間關係、與前夫離婚的真正原因及對案</p>

				<p>次女子男性交往的態度間，由案主自己決定與案次女溝通的方向和順序，並鼓勵其建立正向的溝通。</p> <p>4. WK 與案主間的關係視為基本與必要：陪同案主出庭，因醫院發公文表示因家屬為避免當事人二度傷害故拒絕接受二次檢傷，向法院澄清當事人曾由社工員陪同赴署立新竹醫院檢驗但醫師表示法院要求檢驗之部分過於曖昧，故醫師無法檢驗，而非家屬及當事人拒絕檢傷。</p>
94/5/18	陪同出庭	一般會談 陪同出庭	關懷案主近日生活狀況	<p>1. WK 與案主間的關係視為基本與必要：提供相關法律訊息：法官詢問時案主不同意第二性侵害案女的加害人緩刑，但於法官說明加害人最輕本刑三年時，又感到不忍心，認為加害人會性侵害案次女，有部分的錯源自於案次女，鼓勵案主將自己意見向法官陳述，同時向案主澄清加害人是為自己的行為負責，且刑期的輕重除依法律規定外，法官亦可就加害人犯罪後之態度及是否有懊悔之實據作為科刑輕重之標準。</p> <p>2. 人有學習成長與改變的內在能力：案主很高興的向社工員表示近日在竹北運動場附近買了一塊地，離自己想望的目標買一幢屬於自己的房子又更接近了一步；予案主情緒支持，肯定案主的努力並鼓勵案主繼續完成想望，提醒案主注意購地後的相關法律規定。</p> <p>3. 強調案主的優點而非病態，案主是指導者：陪同期間案主與案次女間互動良好，時時能看到案次女對案主撒嬌，案主也高興的向社工員表示案次女多次向自己表示以後長大賺錢要養自己，社工員對案次女想法給予正面的肯定，並鼓勵案次女要將目標付諸實行。</p>

陸、事件回顧

- 一、 92/8 及 93/2 案主遭網友性侵害。
- 二、 93/5 月初案主遭案母以水管毆打。
- 三、 93/5/25 案主遭案母打二巴掌。
- 四、 93/6/30 案主告知第二次性侵犯的加害人寄手機給案主。
- 五、 93/7/3 案主與案母因補習英文一事發生爭執，案主動手掐案母。
- 六、 93/8/5 及 8/12 案主與男友發生性行為。
- 七、 93/10/14 案主再次離家出走赴台北新男友家。

柒、案主近況

一、案主的進步：

(一) 能以理性的方式溝通

1. 案主與案阿伯吵架後離家，案母外出尋找案主時能先瞭解案主離家因再處理後續。
2. 案母在氣頭上能先尋求資源協助：案母在案主掐自己脖子時先與社工員聯絡處理方式；發現案主與男友發生性行為時，能不以打罵方式解決問題；案母及案主均能夠以理性的態度回想二人間狀況改進時的溝通方式，並且願意再試一試。
3. 案母與案主間已能逐步進行有效溝通，二人間激烈衝突也由二至三週左右的循環逐漸加長到一個半月至二個月。

(二) 能看到雙方的優點

1. 案主能看到案母為家庭及家人的付出。
2. 案母能主動看案主的優點，以案主的優點為出發點，修正兩人的溝通方式，並且發現建立一個較好的溝通模式比想像中容易的多了。

(三) 案主決定改變的方向、時間與步調

1. 案主與案母更有自信，也更願意和社工員討論自己下一步想做什麼或如何做。
2. 案母開始找一些時間和朋友一起喝下午茶，讓自己的心情能舒緩一下。
3. 案母及案主都能明確訂出自己的想望並依計畫進行一段時間。

(四) 與案母及案主建立朋友但又專業的關係

1. 案母及案主較願意告訴社工員自己的想法，也更願意一起討論下一步要怎麼作。
2. 相信並肯定專業，也願意嘗試改變。

(五) 放手讓案主嘗試自己想做的事，但同時也讓案主學習對自己負責任

1. 案母在天冷時不再不斷要求案主穿衣，讓案主自己選擇穿著並承擔結果。
2. 案母讓案主決定是否補習，並事先說好成績將決定未來是否繼續讓案小阿姨補習。

捌、 社工員心得

優點個案管理運用新的觀念和想法協助案主及其家人以自己的力量改善其自我生活及社會功能，其所達成的不只是案主能力在機構內的改善，而是包含案主對日常生活環境的適應，因此社工員的重要工作是協助案主發現並運用自身所擁有的能力，幫助自己解決自我的問題，這種從優點來看案主的方式，讓社工員和案主在處遇的過程中不斷地看到希望，除了讓案主建立對自己的信心外，也讓社工員和案主間的助人關係建立的更紮實，外展的處遇方式讓我們看到案主在日常生活所擁有的能力，這些能力可能是社工員從未接觸的領域，對社工員可能是極高深的知識領域，但是在沒有接觸案主的生活環境時，我們可能從未想過其實案主是如此的了不起，更不要說案主週遭的親朋好友等資源會帶給社工員的驚喜及幫助。

相信案主是有能力的，在協助弱勢的案主上常是讓我們遺忘的部分，優點個案管理的運用則是強化這個我們常忽略的部分，讓我們更清楚看到案主的能力，並依此鼓勵肯定案主，並藉此找回其自信心，讓案主逐步發展以致能自助甚至助人。

社會工作是一門助人的專業，重視人的本身和人性的尊嚴，以往工作的服務方式是將案主當作是一個病人，以診斷的方式發現案主的「病症」和「病因」，並協助案主去解決這個「病症」和「病因」，亦即過去強調案主「缺乏、疾病和失衡狀態」，因此在服務的方式上就傾向將案主視為一個有問題的人，然後協助這個有問題的人去修正、補償、或克服特定的問題；而優勢觀點的服務模式則是相信案主為一個有能力的個人，只是案主的能力未顯現出來，社工員的工作是協助案主發現自身的優點，並協助案主將自己的優點表現出來，使案主具有自己的主體性，並協助自己解決問題，因此案主的問題是由自己發揮出的能力所解決，案主在與社工員接觸時會看到較多的「樂觀」及「希望」面，當案主的問題及困境被解決後，案主較能恢復其信心；在社工員的養成教育中，我們學到了許多的理論和方法，在服務過程中，運用並提供一個適合自己服務對象的方法，且讓服務對象能夠恢復功能並持續成長是我們的目標，優勢觀點服務模式即在這個過程中，提供我們能夠順利達成目標的方法。