

從心出發

社團法人彰化縣生命線協會參與優點個案管理模式案例分享

童映雪社工員

一、個案來源：

(一) 通報單位：彰化縣基督教青年會

(二) 個案類型：婚姻關係暴力

(三) 受虐類型：精神虐待、身體虐待

(四) 開案日期：

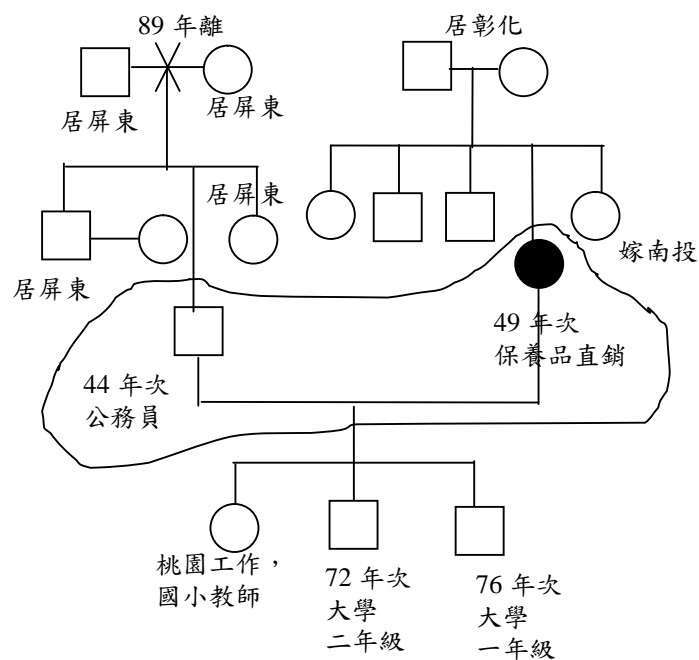
1、94年10月28日開案，95年3月開始運用優點個案管理模式介入。

2、94年10月28日至96年2月5日共計會談22次，其中家訪11次，電訪11次。

(五) 通報次數：共2次

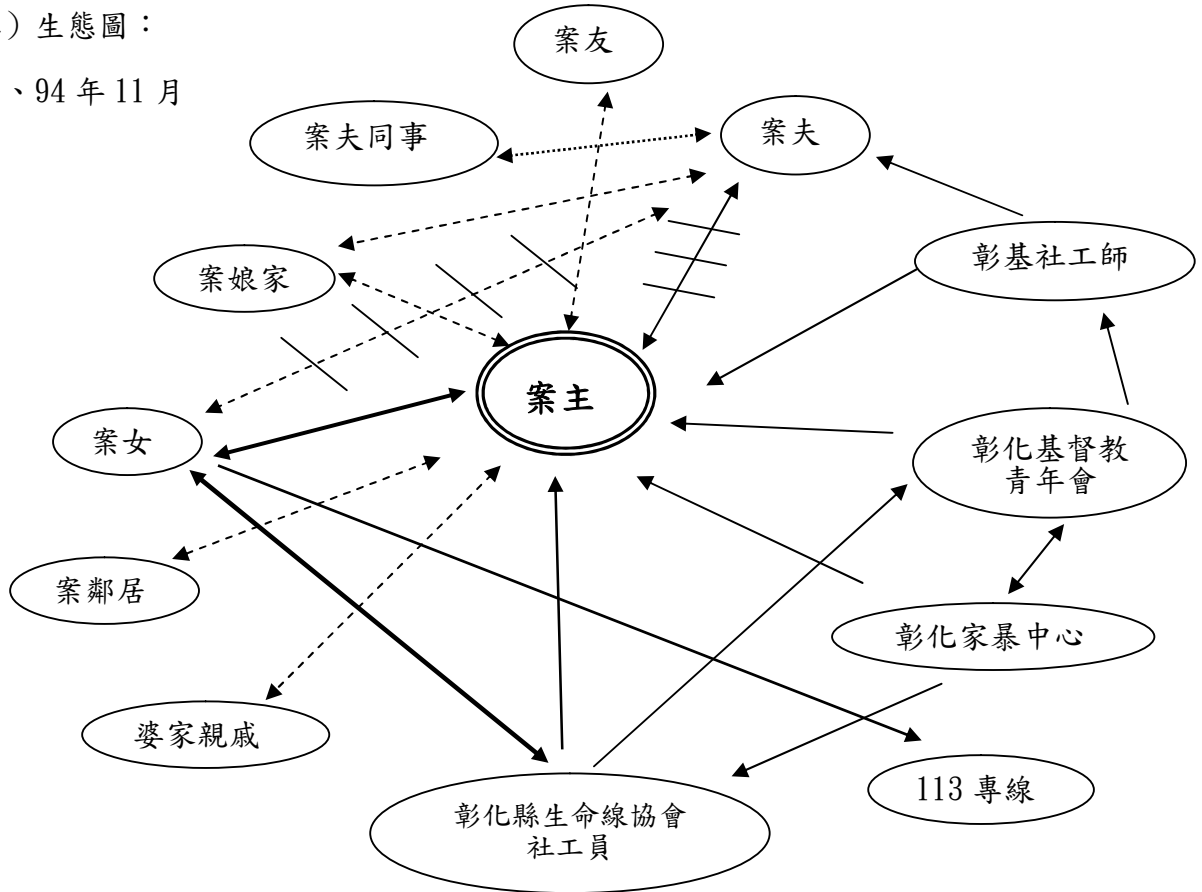
二、個案基本資料

(一) 家系圖

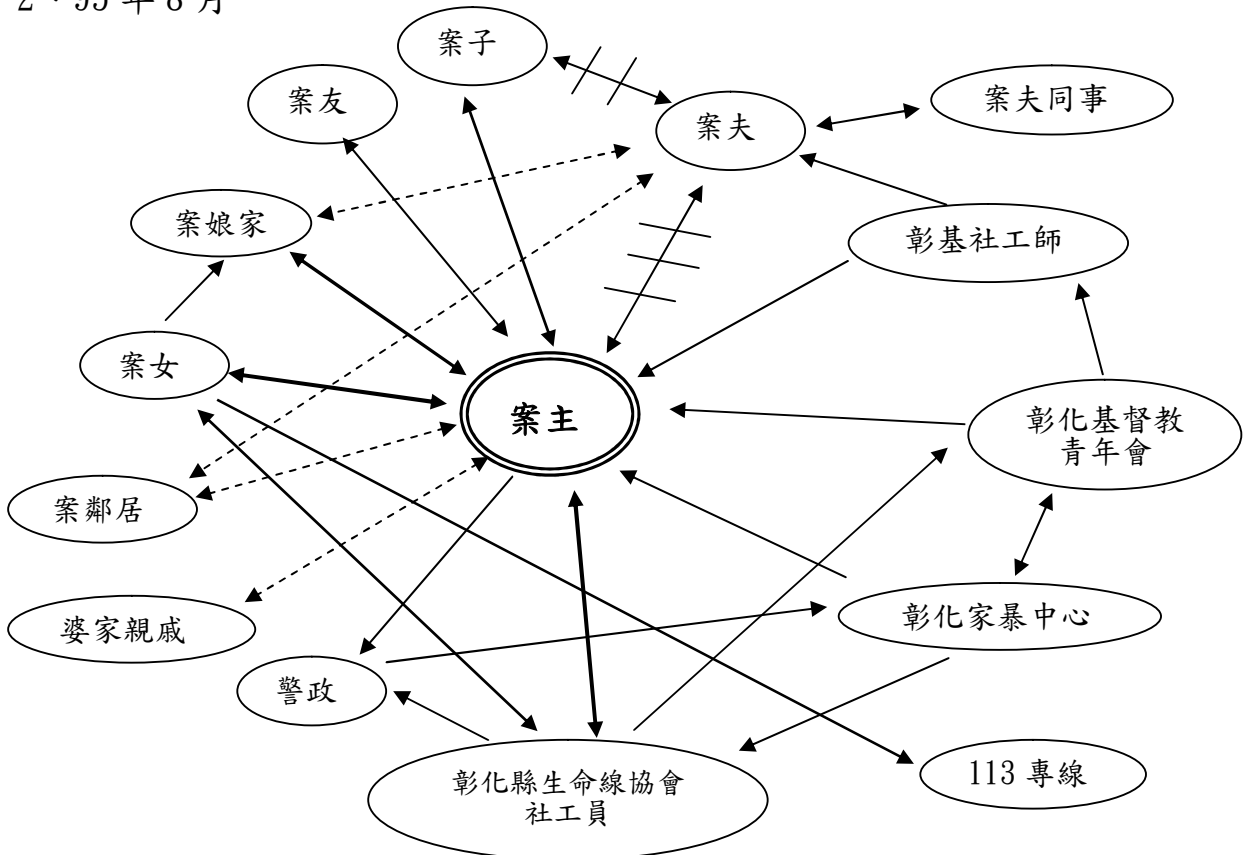


(二) 生態圖：

1、94年11月



2、95年8月



(三) 案家成員及經濟狀況：

- 1、家庭成員：案主與案夫結婚二十餘載，育有三名子女，分別為案長女在桃園工作，案長子 72 年次在台南就讀大學二年級，案次子 76 年次在苗栗就讀大學一年級，目前僅案主與案夫同住。
- 2、工作及經濟狀況：案夫為公務人員，收入四、五萬元以上且工作穩定，案主則從事保養品直銷，因為案夫反對，所以案主並不積極做直銷工作，案家經濟來源主要來自案夫，案長女則擔任國小教師且有固定收入，案家經濟狀況尚可。
- 3、居住狀況：因案夫為公務員，因此案主於婚後便一直與案夫、子女居住在員工宿舍，房子為老舊的低矮房舍，案家擺設簡單且窗明几淨，案家旁邊皆與案夫同為公務員，但案家與鄰居彼此很少往來。
- 4、家庭互動情形：案主表示案子女從小就常被案夫限制不能隨便與同學外出，除了功課上的需要，案夫認為不需要與案子女溝通，大多以命令式的方式管教案子女，案主表示案子女與案夫很少有輕鬆的對話且很少主動與案夫講話，但案子還是會聽從案夫的話，案女則對案夫的行為感到厭惡，曾有一度積極反抗案夫的言語，但案夫會因此責怪案主管教不當，案女後來選擇不回應案夫的方式因應，案夫與案子女互動冷淡，與案主關係緊張。
- 5、身心靈狀況：案女透露其懷疑案夫疑似有躁鬱症，但案夫並無病識感且平時有酗酒的惡習；案主則因長期遭受精神虐待而有睡眠不佳的情形，有曾服用安眠藥來幫助睡眠，94 年案主曾經有一段期間對生命毫無求生之意且曾服用安眠藥自殺，後來娘家人關心，案主透過服用中藥改善身體狀況。

(四) 受暴史：


案夫有正常工作，但個性極端、大男人且控制慾強烈，案夫天天酗酒，加上脾氣又不好，時常言語辱罵、污辱案主，案女表示案主大多以忍耐方式面對案夫之精神虐待，但長期下來已導致案主精神狀況不好且需服藥才能入睡。案主表示案夫因為其原生家庭案婆婆聽信婆婆的弟弟導致負債千萬，案公婆之間鬧得不愉快，最後案公婆也離婚收場，所以案夫後來就不相信別人及案主娘家人，也不希望案主去接觸別人，因此案主平時都待在家裡，因為案夫不准其外出、也不准案主與案娘家人來往，甚至連案主想到附近糖廠的球場打球都不准，如果案夫知道案主有違反其意願，案夫會於晚上酗酒之後連帶言語污辱案

主，並持續不斷地辱罵案主。

案主透漏案夫曾因公司人事問題感到厭煩，會找案主抱怨，案夫同事曾來家裡勸過案夫，但並沒有效果，案主表示夫妻曾吵過好幾次。95年6月案夫曾因白天打手機給案主，但案主沒接到，到了晚上案夫酗酒之後便不斷地指責案主，此情形持續一週左右；95年8月12日凌晨案夫於酗酒後仍如往常一樣抱怨發牢騷，但案主不理會去睡覺，案夫突然跑到房間踹案主臀部，案主不理會，但案夫更用力踹，案主起身後想迴避案夫，但反遭到案夫掐脖子，案主利用機會大叫，案子女前來制止，案主脖子有勒痕並由案女陪同報警並驗傷，案主表示本來還是想原諒案夫，但8月12日晚上案夫再度酗酒後拿菜刀出來恐嚇案長子，並要將案長子趕出去，案女伺機報警，但警方到時案夫便將刀具藏起來，警方並無法依現行犯逮捕，案主考量連續兩次暴力行為發生，因而決定再次報警並提出傷害告訴。

(五) 因應暴力方式與期待：案夫酗酒情形已有十幾年，案夫對待案主精神虐待居多，其次為肢體暴力，案主大多以隱忍的方式面對案夫的虐待行為，主要是案主擔心一旦報警或提出告訴會讓案夫的工作受到影響，後來選擇不理會案夫的虐待行為，直到最近一次衝突案主才採取法律途徑來面對案夫的暴力行為。

三、優勢評量（希望花田）

我目前的生活？ 最近(今天)發生了 些什麼？	我想要什麼？ 	過去我所擁有的 能力與資源？
日常生活		
☆平時小孩都在外地工作、唸書，只有我和先生住一起，假日小孩才會返家。	☆有位真正和我談心的人或朋友。	☆以前住在台糖宿舍舊舍區，婚後大多在家裡作手工兼照顧小孩子。
經濟狀況		
☆先生是家裡的主要經濟來源。 ☆我從事保養品直銷工作有存一點錢。	☆目前經濟穩定且足以生活。	☆我婚前曾在一家中打印刷行工作，負責印刷前之打字排版部分，老闆待我不錯。 ☆婚後我曾做過手工。
職業/教育		
☆大約五年前我間接接觸保養品直銷工作，一直到現	☆我很想出去找朝九晚五的工作來做。	☆我擁有高中職的學歷。 ☆婚後我就沒有正職的工

在都是這份工作。		作。
社會支持		
☆我因為顧及先生的感受，因此很少與娘家來往，但父母其實很關心我。 ☆女兒很關心我的情形。	☆希望先生能讓我多與娘家來往，尤其是與親人有外出旅遊的機會。	☆我從小在教會長大，擁有教會的朋友，但婚後就沒有來往了。 ☆我曾找過印刷行的老闆及其女兒，但已失去聯繫。
身心健康		
☆最近服用中藥才得以改善睡眠問題。	☆我希望能好好睡上一整天（真正的睡著）	☆過去精神壓力很大，曾睡眠不好而求助精神科。
休閒/娛樂		
☆先生偶爾會帶我去參加同事的聚會，也偶爾會和我一起打網球。	☆我希望先生能讓我去參加社區大學的課程，讓自己有所成長。	☆以前我會和朋友去打網球。
宗教/信仰		
☆先生不願意讓我去參加宗教活動，偶爾我還會做禱告。	☆我希望能再與以前的教友聚會，談談以前有趣的事物。	☆我信奉天主教，婚前曾參加多次的教會聚會。
法律訴訟		
☆最近我遭受先生的暴力，因此提出傷害告訴及聲請保護令。	☆我希望保護令核發。 ☆我希望提出傷害告訴能和解，透過和解讓先生去戒酒。	☆無

※想望目標的順序及想望演變：

- 1、三個孩子身體健康，在社會上盡份心力，做自己。
- 2、希望先生打開心胸，活在當下。
- 3、我希望保護令核發。
- 4、我希望先生能戒酒。

- 1、學習英文會話
- 2、找工作

四、案主的資源評量表：

	優勢	限制
內在資源	1. 擁有高中職的學歷。 2. 再學習、進修的心態。 3. 對家庭及工作都很有責任感。 4. 有自己的想法。 5. 案主有栽植花樹的能力 6. 案主懂得在危機時對外求助。 7. 案主經濟狀況尚可。	1. 只要案夫不喜歡的事情，案主就盡量避免去做或私下去做。 2. 承受案夫的言語刺激，致使案主累積很大的精神壓力。 3. 想外出工作卻放不下家裡的瑣碎事務。 4. 案主容易壓抑自己內在情緒
外在資源	1. 案娘家人持續關心案主。 2. 案子女會支持案主。 3. 彰化縣生命線協會提供後續關懷服務。 4. 透過警政單位協助聲請保護令及提出傷害告訴 5. 案夫同事會關心案夫、案主。	1. 案夫時常酒後指責或辱罵案主。 2. 案子女皆在外地工作、就學，無法立即性給予支持。 3. 與鄰居關係疏遠。 4. 婆家人與案家距離遙遠且關係漸疏遠。

(一) 非正式資源：

- 1、案娘家：雖然案夫限制案主不能與娘家聯絡，但娘家與夫家很近，案主仍會每週私下回娘家與案父母、兄長聯絡，案父母也會關心案主，但顧及案主的處境，比較不會直接到案家，都是案主私下回娘家。娘家人為案主重要支持來源之一。
- 2、案子女：案長女因從小目睹案夫的暴力行為，對於案主的處境十分不忍，案長女十分保護案主，此亦為案主之重要支持來源。
- 3、案公婆：案主表示因為案婆婆的因素，所以案夫很少帶案主回屏東婆家，案主透露近年來案夫過年也很少回去，案家人與婆家人互動少且關係疏遠。
- 4、案友：案主表示朋友大多是來向她買保養品的客人，因為案友關心案主，但案主對於家裡的事情並不會講很多，與朋友往來程度普通。
- 5、案夫同事：案主表示案夫偶爾會與其同事聚餐，案主也認識案夫同事的家人，案主表示案同事對於案夫的情形略知一二，但案主不會主動與其聯絡。

(二) 過去案主尋求正式資源及使用情形：

- 1、醫療資源：案主過去曾因睡眠不佳而服用藥物過量被送往醫院治療。
- 2、警政單位：案主長期遭受精神虐待，並未報警求助，直到今年8月份發生肢體暴力事件後案主才主動報警求助。
- 3、彰化縣基督教青年會：因發現案主有受暴之事實而主動為案主通報家暴中心。
- 4、彰化縣生命線協會：本會社工員自案主通報後即有主責社工員固定與案主聯繫，並提供後續追蹤輔導服務。
- 5、議員：案主表示除了求助警方之外，派出所警員建議案主去找縣議員，案主表示隔天求助議員後，議員態度強硬代案主向派出所警員提出要幫案主寫傷害告訴及離婚訴訟。

五、處遇摘要及優點原則的運用：

- (一)【案主為指導者】鼓勵案主聲請保護令並提供諮詢：社工員說明保護令聲請管道及程序，並鼓勵案主可透過聲請保護令來嚇阻案夫的暴力行為，同時建議案主針對案夫的言語暴力等進行錄音蒐證。在案主提出聲請保護令之後，社工員再次說明保護令內容，包含禁暴令、禁止令、治療令等，鼓勵案主可透過強制治療令來讓案夫去接受酒癮鑑定及治療，同時鼓勵案子女可為案主作證，案女表示將來會陪同案主出庭並當證人，釐清案主是否聲請治療令，案主對治療令沒信心，社工員鼓勵案主可嘗試。說明保護令之期限及可延長之訊息。社工員協助案主聯繫家防官，請家防官為案主增加聲請治療令的部分。
- (二)【案主有學習、成長與改變的能力】協助案主自我保護計畫：因案夫暴力行為已有恐嚇及肢體暴力出現，社工員告知案主將家裡危險物品收起來，同時鼓勵案主若再發生暴力事件最好立即聯繫警方協助。社工員也說明緊急安置之條件及程序。同時釐清案主安全問題，案女表示開學後，不會單獨讓媽媽留在家裡，不是去娘家就是去案女工作地方。
- (三)連結非正式資源：社工員與案長女討論如何進一步協助案主，並鼓勵案長女多關心案主，並肯定案長女為案主的付出，同時也說明蒐證的方法，鼓勵案長女來鼓勵案主蒐證。
- (四)【案主有學習、成長與改變的能力】有關案主婚姻關係處理及相關法律諮詢：社工員澄清案主離婚之意願，案主表示「要看傷害告訴先生有沒有要和解，如果有，我會開出

他要戒酒的條件，如果案夫都不提，也不回應法院傳喚，那代表他不重視我，如果他不願意改，那可能會離婚吧」。說明離婚之途徑及方法，並告知案主離婚並非唯一的解決方法，再說明傷害告訴之程序以及澄清傷害告訴與離婚、保護令聲請分別為刑事及民事案件。

(五)【關係視為基本與必要】積極關懷與提供情緒支持：

透過後續關懷輔導來關心案主，同時運用優點個案管理之方式介入，積極陪伴案主，並提供案主情緒支持、情緒抒發的管道，鼓勵案主將內心的壓抑發洩出來，過程中社工員也肯定案主為家庭之付出，同理案主的情緒，並運用優勢觀點來肯定案主的能力、潛力，以及有自己想法，積極陪伴案主共同面對困難。

六、案主之前後轉折點

原來的想法/行為	轉折後的想法/行為
案主對於先生的控制及暴力行為感到無力感，認為無法改變。	在聲請保護令的過程中，案主認為要透過聲請保護令的方式來要求先生戒酒，若先生無動於衷，大不了就離婚。
先生不喜歡我外出工作，也不喜歡我做保養品直銷的工作，我也無法放下家裡的事物。	1. 我選擇放下部份的家務，讓先生去做，將空出的時間留給自己做想做的事。 2. 開始尋找工作。
我很想到社區大學學習英文會話。	我到社區大學詢問相關課程資料。

七、結案訪談內容摘要

1、你現在對未來有什麼看法？

◎案主回應：『對於未來我希望生活能過得平順就好，家人之間也能相處的和睦。』

2、你現在對自己有什麼感受和想法？

◎案主回應：

(1)『現在我會說出自己心裡的話，不再受到侷限，內心的壓力也知道該要放下，因為你會讓我去思考，所以我感覺到自己需要改變，希望自己不一樣，不再過刻板的生活。』

(2)『每個人都有缺點，但我知道自己要做什麼、希望怎麼做，至於做得結果，只有盡人事。』

3、回想我們剛認識時候的你，你覺得現在自己有什麼地方不一樣？

◎案主回應：

(1)『我覺得是想法的改變，還有跟先生互動上的改變，我會把握先生給予我表達的機會，說出來不是要改變對方，而是希望讓對方了解我。』

(2)『在信仰方面，最近朋友邀約參加基督教會的聚會活動，雖然感覺像是回到過去教會的日子，有人可以談話分享自己，但是目前還不太適應那樣活躍的活動方式（案主本身是天主教徒，聚會方式屬於比較靜態，與基督教的動態有些不同）。』

4、如果有一些改變，你覺得是什麼讓你改變？

◎案主回應：

(1)『我想是自己有去意識到自己需要去改變，其次是因為先生的改變，所以我有信心繼續改變努力下去。』

(2)『在生活態度：想法自己在做一些調整。』

5、你自己的改變，你覺得未來可以持續嗎？

◎案主回應：『對，我覺得會持續去讓先生了解自己，結果我不清楚會怎樣，但我會盡力。』

6、能否請你再進一步說明你改變的心路歷程？

◎案主回應：我覺得改變讓我感覺心理上比較踏實，精神方便也比較穩定，感覺平靜，比較不像過去一樣那樣擔心，小孩的思維更加成熟、先生的改變，所以自己也感覺得到。

7、你覺得我們機構的服務對你的影響是什麼？

◎案主回應：『最大的影響是讓我覺得怎麼去跟一個人談出自己心裡的話，也讓我覺得有人可以讓我去思考，思維的部分是有進有出，而不是封閉的。』

8、你對於我們在這整個過程中所使用的「希望花田」有什麼看法？

◎案主回應：『藉這樣的方式可以讓我說出自己的東西，讓我了解自己想要的是什麼，而需要改變的是什麼，寫出來之後才知道跟想像的不一樣，簡單說就是可以讓自己了解自己。』

八、社會工作人員之省思

(一) 內化、彈性與創意：

參與優點個案管理模式之團隊後，發現實務上之運用還是得將優點個管的復元觀點、六大原則等技巧內化，才能靈活運用，透過團隊中的成員分享也能激勵自己，同時優點模式可以綜融其他理論，其處遇方式、工具的運用是具彈性的，優點也強調創意，包括回饋案主的方法也是可以發揮創意思考，例如以小冊子回饋、寫書信、回應案主的卡片等方式，相信個案會感受於心。

(二) 社工員的堅持與察覺：

在與個案相處的日子裡，案主面對困難或過去經驗可能容易退縮或不敢往前，社工員必須比個案更有堅持的信念，因為相信所以堅持案主一定會可以達成其想望，堅持案主一定可以進步的，即使只是一點點的變化，更讓社工員體會到「**因相信而看見**」。個案的些微改變都是需要被肯定的，去當個案的鏡子而不是指導性的角色。在積極陪伴的過持中，持續傳遞正向希望與鼓勵，包括聚焦於現在（而不是一直談論問題）、未來、優勢面，**正向**的態度，社工員與個案是**平等**的互動，**尊重**個案的決定，**真誠**地傳遞關懷，積極**陪伴**個案，**信任**個案的能力（尤其是選擇的能力），**真誠接納**個案的改變與選擇。

在整個處遇的服務過程中，社工員也須隨時去察覺、反思自己與個案互動中的技巧、情緒反應、優點運用後個案的反應..等，肯定個案的正向改變與優點，同時也要肯定自己的努力與能力，試著從中去發掘工作樂趣與價值。我相信個案也是我們學習的對象。

（三）團隊力量：

在實務中，每個社工員之個案負荷量都很大，運用優點個案管理模式也得花多一點時間，但透過內外部督導會議的團隊力量來指導、激勵社工員，同儕之間的互相鼓勵、支持，都是很大的支持與動力來源，這三年多來本會推展優點個管模式，無形中也為我們的團隊帶來一些正向的改變，例如我們運用優勢觀點去看待案主、鼓勵案主，同時在團隊中會更加運用優勢觀點來看待、鼓舞社工員。人都是需要被肯定、被稱讚的，不論個案、社工員或其他人，相信優勢觀點的力量，相信我們可以成為傳遞希望的種子。