

因為相信，所以看見

壹、案家概況及生態圖：

一、個案資料

蘭心是個年約 50 歲的婦女，在雙十年華年紀認識先生，因意外懷孕而不得已嫁給認識不到三個月的先生，婚後不到一年，先生酒後對身懷六甲的蘭心第一次動手，24 年的婚姻生活中，又經常因兩人觀念及生活習慣的不同，暴力狀況愈演愈烈，蘭心也多次離家，最後因為先生結識外國籍女子，並留下債務遠走他鄉，一年後才又返家，此時的蘭心因為先生長期施暴及留下債務遠走等壓力下，罹患了憂鬱症，經由孩子鼓勵，最後於民國 92 年主動向法院訴請離婚獲准。

蘭心與子女的感情十分要好，也是支持蘭心留在婚姻生活的主要原因，孩子會固定陪伴蘭心複診、督促服藥；蘭心離婚後因經濟不佳及身體狀況而無法獨自與孩子搬離案家，因此目前仍與子女及前夫同住。

蘭心前夫嗜酒，今年初再度動粗，致使蘭心無法繼續忍受而報案求助。社工員初評蘭心屬高危機個案，其想望為希望工作賺取工作收入，另一方面希望藉此避免與前夫相處而有再受暴之機會，社工員協助蘭心執行其想望，轉介縣內社區復健中心。

社工員在服務的前半年內密集陪伴蘭心，透過 15 次外展及 18 次的電訪服務，與蘭心維持穩定且持續的關係，平均每二星期到社區復健中心陪伴蘭心，蘭心在復健中心擔任義務廚媽工作，獲得中心成員的高度肯定，進而增加其自信，也拓展人際關係。在社工員的鼓勵之下，蘭心聲請保護令且獲得法院核發，因此嚇阻前夫暴力行為。

社工員在服務過程中，透過密集外展陪伴、積極肯定支持、與蘭心非正式支持系統工作、發掘及運用蘭心優點與興趣等，與蘭心建立專業的友誼關係，蘭心因為社工員的鼓勵促使其更有行動力，也在優點展現時獲得高度肯定，讓蘭心對於自己更加有自信，對生活有目標想前進，家人預計明年底可以搬出目前住處，在他處展開新的生活。

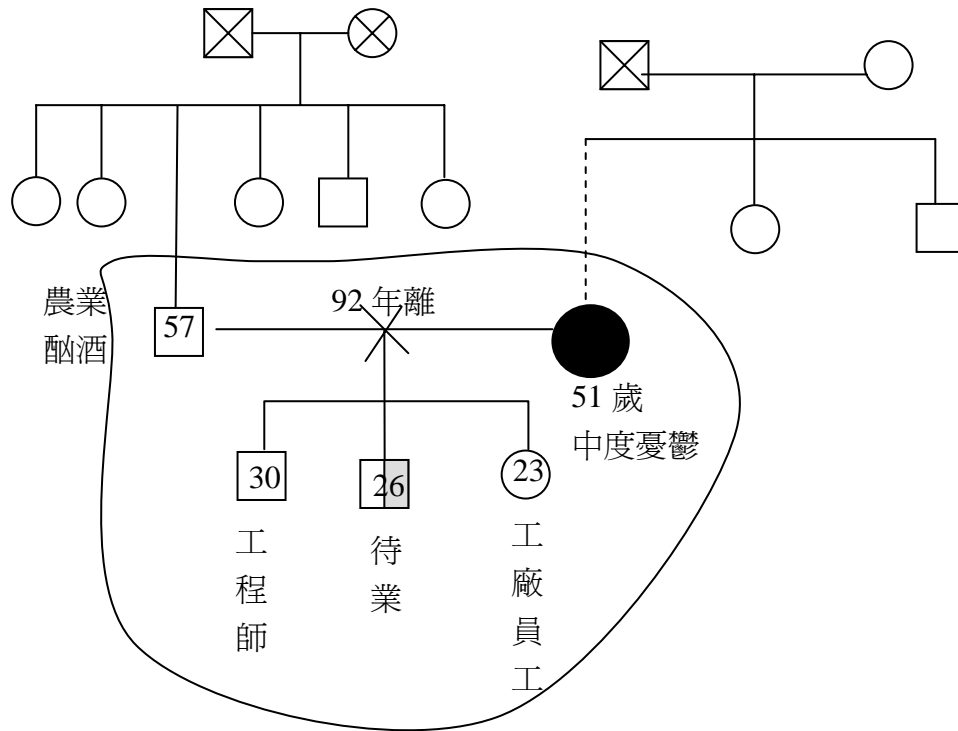
二、案家概況及分析：

(一)個案來源及受暴史：

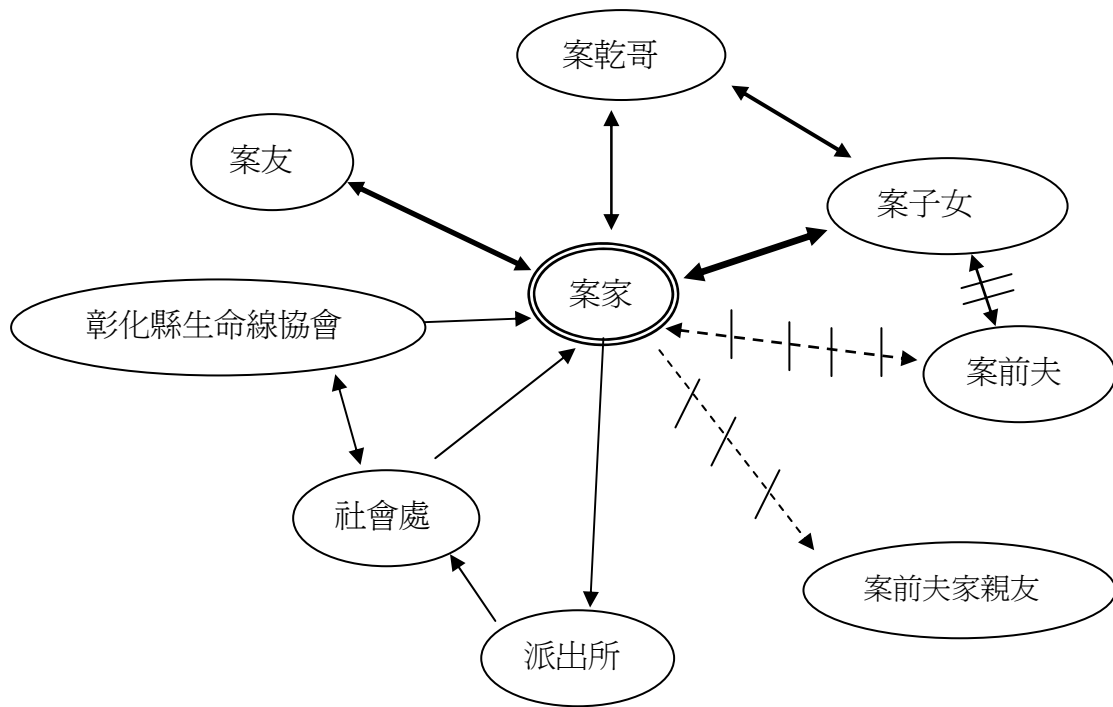
1. 98 年 1 月，警政通報，通報表內容陳述案主遭案前夫酒後施暴，致使脖子和頭皮受傷，並表示受暴時間長達 20 年以上，但此次是案主第一次報警，過去受暴均無驗傷單或相關證據。
2. 98 年 4 月，社工員觀察案主身上有瘀青痕跡，詢問後案主表示 1 週前遭案前夫酒後抓傷，經社工員鼓勵，案主決定聲請保護令來保護自己安全，由社工員陪同至家暴防治中心聲請，及協助案主拍照存證。
3. 98 年 5 月，社工員至社區復健中心與案主見面時，案主表示今日又遭案前夫施暴，身上無明顯外傷，但臉部疼痛，社工員陪同就醫及驗傷，並補上此次驗傷證據作為保護令聲請依據。98 年 7 月案主由案長女擔任證人，及 4、5 月份受傷照片、驗傷單等資料，獲得通常保護令核准 10 個月。

(二)家系圖和生態圖：

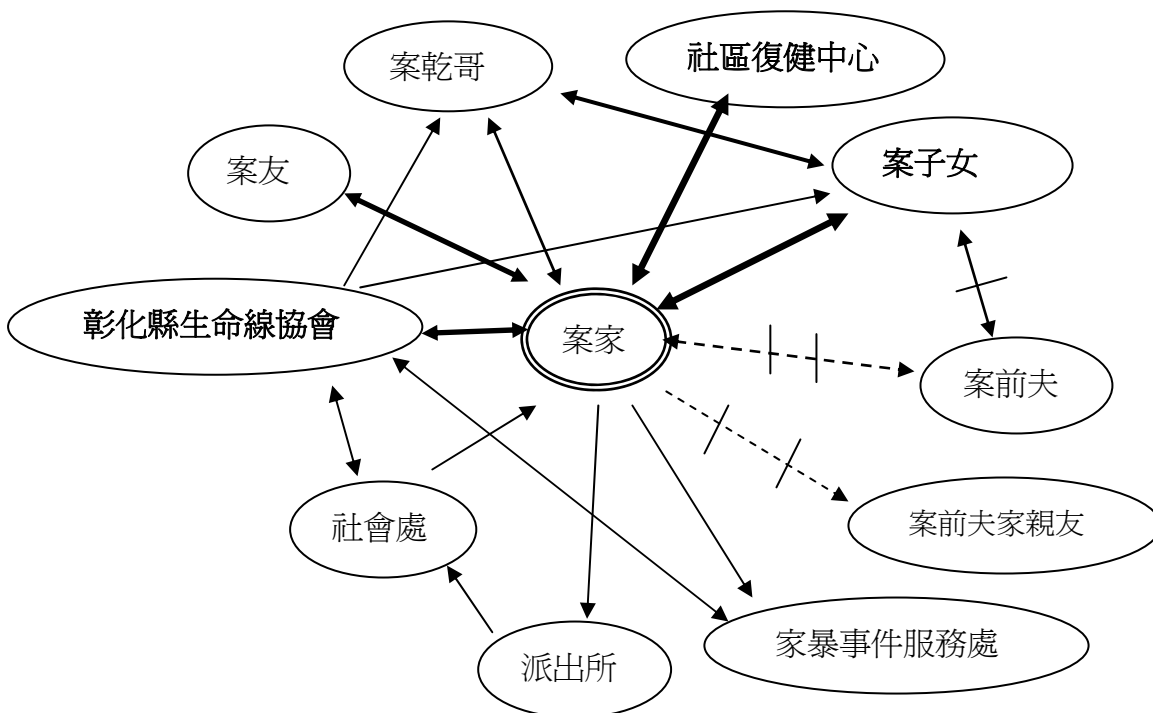
*家系圖



*生態圖 (98.1)



*生態圖 (98.8)



(三)經濟狀況：

1. 案長子及案長女皆有穩定工作收入，是案家主要收入來源，約 7 萬元；案主及案次子待業中，皆有身心障礙補助 4,000 元，案長子跟案次女會提供案主生活所需費用，案前夫則自給自足。
2. 案主表示先前因案前夫威脅，前後給了案前夫 70 至 80 萬不等金額，案子女因而向銀行借貸，至今案家仍有沉重負擔，每月約需償還多家銀行共計二萬五千元的貸款費用，家人計畫存到可以支付房子頭期款費用的時候，就可以在外面買房子居住了，避免與案前夫共處一室遭受暴力對待，預計明年底達成。

(五)家庭主要組成結構及成員：

案主：51 歲，高職畢業，罹患中度憂鬱症，領有身障津貼 4000 元，因多年前車禍致使其脊髓及腳踝時常疼痛，目前在社區復健中心擔任義務廚媽工作，在中心做手工及每日獎勵金累計每月約有 1000 元收入所得，平時會靠寫日記宣洩情緒，喜歡看溫馨、推論及有狗狗的電影，喜歡做串珠、烹飪。

案前夫：57 歲，國小畢業，無業，有酗酒行為，與案主、案長子及案長女均有衝突。

案長子：30 歲，未婚，大學畢業，工廠工程師，是家中主要經濟來源者及家庭主要決定者，會因案前夫對案主施暴行為而與案前夫發生衝突。

案次子：26 歲，未婚，專科畢業，當兵時診斷出患有重度憂鬱症，目前情緒狀況穩定，領有身心障礙津貼 4000 元，待業中，是案主最主要照顧者，平時會陪案主回診，也是家中唯一與案前夫沒有衝突的人。

案長女：23 歲，未婚，專科畢業，工廠員工，與案主既親密又有點衝突，也會因案前夫對案主施暴行為而與案前夫發生衝突。

(六)家庭功能及成員互動關係：

1. 案前夫 VS 案家成員：案家成員對案前夫的酗酒行為相當不能認同接受，也認為無法改變、無意願協助案前夫，對於案前夫對案主的不當態度會予以阻止，也因此會與案前夫產生衝突。
2. 案前夫親屬 VS 案主、案子女：案家人居住在案前夫祖厝，附近住處均為案前夫親屬，據案主及案子女敘述，案前夫家人都不認同案子女照顧案主的行為，也不認為案前夫施暴有錯，故若案主或案子女報警，案前夫親屬會至案家責罵案子女。
3. 案子女 VS 案主、案前夫：

- (1)據案主敘述中發現，案前夫與家庭成員極少互動，喝酒後會怒罵案主三字經甚至出現暴力行為；案主與案子女的互動熱絡，案主照顧案子女飲食，案子女照顧案主身體及經濟。
 - (2)案主本身身體狀況不佳，案子女每天都會幫忙案主按摩，讓其腰部疼痛獲得舒緩；案主有自殘現象，案子女會每日檢查案主皮包是否有刀片，避免案主情緒不佳時傷害自己，並且呵嚀案主按時服藥，有時案主服藥後會不自覺躺在地上，案子女會抱案主至床上休息。
 - (3)案主平時負責料理家人三餐，案子女則會協助洗碗、掃地、洗衣等家事。
4. 溝通：案主表示週末是家庭聚會日，通常會與案子女、家中小狗一起外出運動，享受一家人相處時光；案家人會彼此討論關於案家的所有事情，如目前存錢狀況、外出看屋狀況，若案主有任何行程的安排或規畫，亦會與案子女討論，彼此會互相尊重、傾聽、表達想法及持續溝通。
 5. 參與討論：服務過程中，社工員多次邀請案子女加入討論，案子女均會撥空且表示樂意參與，據社區復健中心主任表示，案子女偶爾也會載送案主至中心，並且同意參加中心近期要舉辦的聯歡晚會。

(七)社會資源及支持：

1. 經濟補助：

- (1)案主及案次子均領有身心障礙津貼各 4000 元。
- (2)社工員協助案主申請特殊境遇家庭扶助的緊急生活扶助，目前正在審核中。

2. 非正式支持系統：

- (1)案乾哥知悉案主受暴狀況後，會鼓勵案主可至其家中居住或暫時停留，故案主若無法立即返家時，可先至案乾哥家，待案子女下班後再去接案主，以減少與案前夫單獨相處的時間。
- (2)社區復健中心成員高度肯定案主烹飪的優點，若案主較晚到復健中心報到時，也會主動致電關心案主；中心成員中，有一名為案主鄰居，偶爾會載送案主回家及協助提重物。


3. 正式支持系統：

- (1)彰化縣生命線社工陪伴案主渡過受暴歷程，協助案主面對法律問題、情緒支持、經濟補助。
- (2)社區復健中心工作人員、秘書，協助案主連結就業資源、安排活動課程及提供情緒支持。

(八)希望花田/花田計畫

我的希望花田

98.8

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		
我現在跟兒子、女兒還有前夫住在鄉下的房子。	我想跟兒子、女兒搬出去住。	我和兒子女兒每天都有固定記帳，要存錢以後買房子。
經濟狀況		
我要用什麼錢就告訴兒子、女兒，他們再拿給我，因為他們怕我亂花或不見了。	我希望能多存一些錢，或者少花一點錢。	我之前自己有工作，可以有獨立的經濟收入。
職業/教育		
我現在在**社區復健中心做手工	我希望能找到適合自己的工作	我之前做過百貨公司的專櫃人員、收銀員、會計，會計工作做了20年之久。
社會支持		
1. 兒子、女兒每天都會幫我按摩，讓我受傷的腰部舒服一點；當我吃完藥後會不自覺昏睡，兒子都會抱我上床睡覺。 2. 在我生病這段日子，醫生是我最好的朋友，還有王小姐、乾哥，**社區復健中心的主任及成員。 3. 星期日我跟女兒吵架，一時生氣所以跑到橋邊想自殺，後來想到如果死了，孩子一定很傷心，而且必須承擔沒有照顧好媽媽的責任，所以我回家，回家前在院子裡倒下，二兒子幫忙抱進房裡跟照顧我。	1. 我想要跟三個孩子住在一起。 2. 我珍惜有這麼多關心我的人 3. 我跟女兒時常吵吵鬧鬧，隔一天就又好了，所以我覺得「明天就會改善」。	1. 我跟孩子的關係一直都很好。 3. 女兒會約我去逛百貨公司、員工旅遊也會帶我去，出門我們也是會吵架，不過隔天又好了。

身心健康		
我看到別人的遭遇，發現自己得到的比較失去的多很多，得到親情、朋友真心的關心、有自己的目標，也沒再想拿刀割自己的想法出現了。	我希望自己能戰勝病魔，不要再讓別人擔心我。我覺得現在我自己進步很多。	我的脊椎、腳跟手都有受傷，所以沒辦法久站，腰每天都不舒服，之前也會想拿刀子割自己，後來兒子女兒都把刀收起來，跟叮嚀我每天吃藥。
休閒/娛樂		
1. 我平常喜歡看溫馨、推論及有狗狗的電影，也喜歡做串珠、食物。 2. 下個月我要和社區復健中心的老師還有成員一起去南部玩。	1. 我喜歡假日和孩子們在一起的週末時光。 2. 我喜歡到社區復健中心，即使生病了也要來煮飯。	1. 前幾個月，女兒帶我去韓國玩，每次女兒有員工旅遊，都會帶我一起去。
法律訴訟		
我的保護令核准 10 個月，保護令通過後，前夫比較不敢對我大小聲了。	我希望法律能保障我的人身安全。	之前被前夫打，我向法院訴請離婚成功。

案主（想望目標）希望花田的播種順序：

1. 我想要過安全不再受暴的生活。
2. 我想要找一份工作來幫忙家中經濟。
3. 我想和孩子一起搬出去外面住。

個人計畫/花田計畫

案主姓名： 蘭心 個案管理師： 王小姐 日期： 98.8.13

預計聯絡的頻率： 2週一次

生活領域的焦點：

- | | |
|--|--------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 日常生活狀況 | <input type="checkbox"/> 社會支持 |
| <input type="checkbox"/> 經濟狀況 | <input type="checkbox"/> 休閒/娛樂 |
| <input type="checkbox"/> 職業/教育 | <input type="checkbox"/> 健康 |
| <input type="checkbox"/> 財務/保險 | <input type="checkbox"/> 靈性 |
| <input type="checkbox"/> 法律訴訟 | |

長期目標：希望全家人搬出去住				
可測量的短期目標	責任歸屬	完成期限	實際完成日期	備註
1. 存錢，可以支付頭期款的費用	蘭心(每個月存1000元);大兒子、二兒子、女兒	98/9/13	98/9/29	二個月共存2500元
2. 二兒子偉偉找到一份固定工作，幫忙家裡買房子的存款	偉偉找工作、蘭心幫忙從就服站帶工作資訊給偉偉	98/9月底		98.8.28 蘭心與偉偉一起至就業服務站找身障個管員媒合工作，但尚未找到。
3. 看房子	蘭心及二兒子偉偉先去看房子，適合的房子再等假日大兒子、女兒放假後一直去看	持續至99年底	98/8/28	蘭心與偉偉已看過3-4間房子，並於假日帶長子、長女一起看屋，但尚未找到滿意的房子
4. 找房貸的資訊	王小姐	98/9月底	98/9/29	

案主簽名： 蘭心 日期： 98/9/3

個案管理師簽名： 王小姐 日期： 98/9/3

其他人員簽名： _____ 日期： _____

案主的資源評量表 (98年2月 VS 98年8月之比較):

	優勢	限制
內在資源	(98年2月) 1. 擁有高中學歷、會計經驗。 2. 懂得利用至圖書館、海邊等遠離案家的方式來減少案前夫施暴。 3. 從寫日記獲得內心的平靜。 4. 對案子女很照顧。	(98年2月) 1. 長期在暴力陰影下，案主對陌生人、陌生環境容易恐懼，防衛心強。 2. 缺少受暴物證。 3. 案主若遇單獨與案前夫相處時，會不知如何因應。 4. 疾病讓案主不斷想自殘。
	(98年8月) 1. 案主社交能力很好，可以在新環境很快融入並與他人互動。 2. 將小孩視為自己未來的希望而努力。 3. 有良好廚藝能力。 4. 喜歡照顧別人，在社區復健中心總是扮演照顧者的角色。 5. 案主比較懂得因應面對案前夫暴力威脅。 6. 案主定期就醫，自我傷害動作及想法降低許多。	(98年8月) 疾病讓案主沒辦法獨自外出生活。
外在資源	(98年2月) 1. 案主通報後，彰化縣政府家庭暴力防治中心社工開案服務。 2. 彰化縣政府通過身心障礙補助。 3. 案子女會照顧案主的身體狀況，及保護案主面對案前夫的施暴。	(98年2月) 1. 案友協助案主，但反遭到案夫的騷擾或威脅，因此案主不敢再向案友尋求協助。 2. 案前夫親屬會指責案子女對案主的支持與照顧行為。
	(98年8月) 1. 彰化生命線提供後續關懷服務(98年2月迄今) 2. 社區復健中心提供案主白天安全處所、拓展案主人際範圍、增加案主工作收入及增強案主自信。(98年4月迄今) 2. 案主通過通常保護令(98年7月至99年5月，共計10個月)。	(98年8月) 1. 案子女因為經濟及案主身體狀況考量，不希望案主現在搬出去獨自居住。 2. 案主會因為與案女吵架，而有自殺想法，但最後仍因為孩子而決定活下去。

貳、處遇觀點及策略

社工員過去服務個案的策略多是評估案主問題後，提供相關服務，對於建立關係及了解案主想望比較沒有花太多時間去處理。服務此個案時，社工員嘗試運用優勢觀點，利用密集的外展服務(約二週一次)，與案主建立專業的友誼關係，並運用案家人的凝聚力，共同討論想望執行的可行性來幫助案主。將處遇的策略分為開始、中間及結束三個階段說明：

一、開始階段-

- (一)評估：評估案主危機程度、自我保護能力、社會支持系統及情緒狀況等面向，初步發現案主 DA 量表施測分數屬高度危險，但案主有案子女之非正式支持系統可提供就近及及時的協助，案主會利用遠離暴力環境來減少受暴機會，但案主憂鬱症狀讓其有自殘現象。
- (二)安全計畫：社工員評估案主的危險程度較高，且憂鬱症狀讓案主有自殘現象，故未與案主討論想望順序前，先以案主人身安全為首要考量，社工員依照案主的意願及其狀況協助連結社區復健中心作為白天居所，減少案主與案前夫的衝突發生機會。
- (三)關係建立：陪同案主至社區復健中心，案主因不熟悉社區復健中心人事物而感到恐懼，緊拉住社工員衣角，社工員輕握住案主的手讓其感到安心，並私下與案主討論是否進入社區復健中心，徵得案主同意後，協助案主完成進入社區復健中心的程序，並定期至中心關心案主適應狀況，藉由討論案主興趣的事情拉進彼此關係。

二、中間階段

- (一)安全計畫討論：與案主討論安全計畫，讓案主思考暴力通常何時發生、暴力發生時的因應策略為何、案子女可提供何種協助、除案子女外是否有其他資源可協助等。評估案子女之非正式支持系統提供案主很大的幫助，案主本身也懂得運用遠離住處(至附近圖書館看書、至海邊散心等)方式減少與案前夫衝突發生機會，及透過寫日記、將苦水吐露給精神科醫師聽等方式宣洩情緒壓力，社工員即運用案主內在及外在的資源來協助案主。
- (二)想望討論及執行：與案主討論想望，案主表示希望過安全不再受暴的生活、找一份工作及與孩子一起搬出去外面住等三個想望。透過討論安全計畫減少案主受暴機會，案主的另一個想望乃希望找一份工作，一方面減少自己胡思亂想時間，二方面減少與案前夫相處時間，三方面可賺錢增加工作收入來幫助案家經濟，讓全家能早日搬離案前夫家，獲得安全的生活環境，考量案主身體狀況暫時無法媒合適當工作，故社工員嘗試連結縣內社區復健中心，讓案主藉由在中心做手工獲得工作收入，讓生活有一個重心，並藉此短暫離開案前夫家減少暴力威脅。
- (三)確認情緒控制：了解案主就醫及服藥狀況，案主表示每月皆會與

案子固定回診，但有時會因案前夫施暴而感覺情緒失落，而會有自殘或過度服藥現象，案子女會經常檢查案主皮包是否藏有刀片及將案家刀具收起來，並且控制案主服用藥量，減少案主自我傷害。與案女確認案主服藥及自我傷害狀況是否仍有發生，案女表示經案家人控制後已減少許多，案主在近期會談中也自我表示，自我傷害行為已很久沒有想過了。

- (四)法律協助：協助案主拍照、驗傷以搜集證據，並陪同案主聲請保護令、陪同出庭應訊等。
- (五)經濟補助：提供案主身障租屋資訊及協助案主申請特殊境遇家庭補助。
- (六)增強權能：發掘案主優勢並予以肯定，如案主在廚藝、手工藝的展現；評估案主與社工員談話的狀況是有能力可以因應保護令出庭應訊，故告知家暴事件服務處資源，由案主自行連結，在第二次出庭時，案主表示對於法院已不再那麼恐懼，且知道如何運家暴事件服務處的資源；社工員協助案主申請特殊境遇家庭扶助，案主有能力可自行申請財稅、戶籍等相關資料。
- (五)發掘及連結非正式資源：社工員連結案子女、社區復健中心主任及工作人員、案主乾哥等社會支持協助案主。
- (六)情緒支持/關係建立：服務過程中，案主曾因案前夫致電追問其所在位置或遭案前夫施暴等原因而情緒低落，甚至指責社工員沒有善盡保護她的安全，社工員會先傾聽案主情緒發洩，了解案主情緒低落的原因，透過陪伴、陪同驗傷、轉移注意力、討論先前因應策略等方式，讓案主情緒較為穩定，並轉答案家人此狀況。

三、結束階段：此個案尚在服務的中間階段，未來將協助案主增強權能以利其未來就業，及協助案主脫離暴力環境等兩項目標的達成。

四、希望花田的達成狀況評估

案主表示希望過安全不再受暴的生活、找一份工作及與孩子一起搬出去外面住等三個想望，想望皆達到階段性目標，如下說明：

- 1、希望過安全不再受暴的生活：不斷與案主討論安全計畫，案主自5月後即未再遭受案前夫言語及肢體上的暴力，案主亦通過保護令聲請，表示案前夫因保護令在行為及態度上改善許多。
- 2、找一份工作：案主目前於社區復健中心做手工，加上中心每日的零用金，案主每月約有1000元收入，案主也會自行至中心附近的就業服務站了解工作機會，雖然案主尚未找到一份穩定工作，但目前有兼差的手工工作。
- 3、與孩子一起搬出去外面住：案主原本有想獨自先搬離案夫家生活的想法，但又捨不得案子女，經與案主及案子女討論共同搬出去住的想望後，社工員與案家人共同擬定此想望的個人計畫，預計明年底可搬出去住。

肆、處遇原則及方法技巧

透過希望花田各面向的搜集，除了解案主現況外，更能了解案主的期望，處遇的方法主要依據優勢觀點六大原則來進行，分別如下敘述：

(一) 案主是有學習、成長和改變的能力

案主聲請保護令時，原本擔心無法回應法官的問話，社工員與其演練法官可能詢問之問題讓其感到較為安心，並告知家暴事件服務處社工資源，出庭當天，案主也主動妥善運用，請家暴事件服務處社工陪同出庭，開庭時也能回應法官的問話，惟對受暴事件發生的時間搞錯，致使保護令聲請過程延誤，在社工員及案子女與案主再度確認受暴事件發生日期後，案主主動請案女擔任證人，也表示對於法官問話有信心可以因應，最後順利獲得保護令。

社工員與案主討論安全計畫時，案主很清楚覺察案前夫若不喝酒通常是言語暴力，喝酒後較會出現肢體暴力，且案前夫經常趁案子女不在家時對其施暴，肯定案主對案前夫施暴前狀態的覺察，與案主討論如何減少其與案前夫單獨相處的時間，案主表示過去會利用至案家附近的圖書館看書、學校操場散步、海邊看風景等方式打發時間，現在則等案子女上班時載送其至公車站，案主再自行搭車前往社區復健中心，待案子女下班後，案主再搭車由案子女載送返家，如此即會減少與案前夫相處的狀況，偶爾案前夫仍會在案子女面前怒罵案主，案主則會將不佳情緒抒發在日記中宣洩。社工員發現案主有自己一套自我保護的方法。

「我覺得我有比以前進步，上次我聽到先生回來的聲音，麵煮到一半就趕快跑出來，連瓦斯都忘了關，結果後來我兒子去看都燒焦了，現在我敢看先生的眼睛，聽他到底在罵我什麼」案主陳述過去聽見案前夫聲音即感到害怕的情景，因為醫生的鼓勵與建議，希望案主能正面面對問題，然後聽清楚對方所言是否有道理。社工員肯定案主面對問題的勇氣，也提醒安全的問題。

「如果說總分是 10 分的話，我覺得我現在只剩下 5 分」案主表示自己過去經常會因為案前夫的怒罵或其他不愉快的事而想結束生命，因為案子女的陪伴與協助，現在自殘或想結束生命的次數已有減少，案主自我形容數字降低代表進步。

(二) 焦點在於優點而非病理

案主擁有高職學歷，婚前擔任百貨公司的專櫃小姐、收銀員，婚後自行在家附近找到會計工作，一做就是 20 年，與當時的老闆娘也成了好朋友，在案主受暴時曾提供協助與支持，由於案主過去有會計經驗，生病後雖無法再從事會計工作，但可幫忙家人報稅、記帳等財稅管理工作。

案主表示因為長期遭受案前夫施暴，故面對陌生人時自我防衛極強，對於與社工員接觸及之後進入社區復健中心等陌生環境，對她而言是一項挑戰。案主過去雖有不好經驗的陰影，但社工員與案主建立關係時也發現

其是一個有想法、有意願改變自己生活的人，故連結此資源後，由案主自行進入社區復健中心，社工員約每二週探視一次，及與社區復健中心工作人員了解案主在中心適應狀況。案主在社區復健中心的適應狀況比預期好，二週內已與中心成員打成一片，甚至主動表示希望擔任義務廚媽的工作，中心主任形容案主如同中心裡的照顧者，廚藝表現獲得中心成員高度肯定，也增加案主自身自信心，及拓展其人際關係；案主對於中心安排的課程內容及打掃工作均投入且認真執行，通常能獲得中心的獎勵金鼓勵，端午節活動中，也代表中心參加跳舞比賽獲得比賽獎金。

（三）案主是助人關係中的指導者

社工員服務案主期間，與案主建立專業友誼的關係，在初次外展過程中，案主因不熟悉社區復健中心人事物而感到恐懼，緊拉住社工員衣角，社工員輕握住案主的手讓其感到安心，並私下與案主討論是否進入社區復健中心，徵得案主同意後，協助案主完成進入社區復健中心的程序。

案主形容案前夫是一個粗魯殘暴、無法講道理之人，故家人不敢報警或聲請保護令，以避免激怒案前夫引起更大衝突，社工員評估案主危險程度高，卻缺乏物證證明其受暴狀況，故說明保護令功能及內容、搜證的重要性，鼓勵案主必要時報警及驗傷搜集證據，並思考是否聲請保護令，與案主說明這些內容的內容時，不強迫案主立即做出決定，尊重其須與家人討論後再決定，雖在初期討論後，案主發生暴力後仍未至醫院驗傷或至警局報警，但社工員並不指責案主決定，了解案主與案子女討論後未決定執行的原因，最後與案主再度討論及徵得其同意，協助其拍照證明傷勢，及陪同案主至社會處聲請保護令，之後再與案主討論個人安全計畫。案主表示雖然沒有報警，但案子女皆勸戒案前夫不得施暴，且隨時在側保護案主有受暴的可能，且聲請保護令，同樣讓案主獲得較為安全的環境。

（四）關係是基本且必要的

與案主接觸的過程中，社工員會不斷發掘案主優點並且一再給予肯定，而案主也是個喜歡肯定他人的人，透過彼此的互相鼓勵與支持，案主對於社工員的信任度高，也期待社工員經常的訪視。在一次遭受案前夫施暴的早上，社工員正至復健中心關心案主，案主剛開始有些情緒的反應，認為社工員沒有盡到保護她的責任，害她遭受前夫的暴力，社工員同理案主的情緒反應，關心案主的身體狀況，並鼓勵案主前往醫院就醫驗傷，陪伴案主數小時的驗傷過程，協助案主面對護理人員的詢問，及不斷緊握案主雙手，讓其感覺有安全感，在驗傷過程結束後，案主的情緒狀況已安定許多，社區復健中心的工作人員也表示，下午案主再度回中心時，已能與成員談笑風聲，看不出上午悲傷的情緒。

服務過程中，案主經常會告訴社工員「妳是我最好的朋友，每次看到妳我就很多話想跟妳說」「我覺得妳跟別人不一樣，總是願意聽我說、

說我的好，讓我覺得很信任」，案主見社工員來訪，會擁抱社工員表達喜悅。當社工員告知希望將其故事讓更多人了解時，案主甚至表示如果有需要，可以到現場為社工員助陣。

案主在服務過程中也會贈予社工員許多小禮物，如串珠、紀念品、飲料或粽子，社工員先以肯定案主在手工藝、廚藝上的能力，及感謝其熱心，但也向案主澄清饋贈問題，不讓案主有被拒絕的感受。

(五) 外展是最佳的處遇方式

服務過程，透過密集性的外展服務與案主建立關係，自2月份接案至8月份，共計15次外展服務，社工員除平時固定至社區復健中心關心案主近況外，也接受案主邀請，至中心陪伴案主一同享受其親手炒的炒麵，及載送案主至社會處家暴防治中心聲請保護令，陪同案主至醫院驗傷、掛號、與醫師及護士對話等過程，陪伴案主有勇氣面對，也會與案主及其子女約在安全輕鬆的環境下會談，討論案主想望的方法等。透過密集性、面對面的服務方式，及在案主最需要人陪伴時刻陪伴其渡過，對於雙方在關係建立上是很有幫助，也促進案主對社工員的信任感，另一方面更了解案主週邊資源生活，及與案主有更多非語言上的互動。

(六) 社區是資源綠洲

案主的社區資源是十分豐富的，除了原先案主已建立的親友資源外，社工員協助連結的社區復健中心資源，案主也從中連結自己的社會支持系統。

與案主討論是否報警及搬出去住等目標時，案主表示希望與案子女討論後再做決定，社工員尊重案主決定，也肯定其與案子女凡事溝通的優點，社工員徵詢案主及案子女同意，與案主、案長子、案次子約在麥當勞討論是否搬家一事，從中更真實感受案子女對案主的關心，但案子女也因為考量案主的身體狀況及案家目前的經濟負擔故不希望讓案主獨自離家居住，經大家共同討論，擬定搬家的個人計畫，案子女皆同意一起努力達到此想望，也願意未來社工員與其聯繫討論。

案主聲請保護令第一次開庭時，因為陳述案情與實際發生時間點有出入，社工員與案主、案次子再度確認，以利未來開庭向法官澄清，當案主對當時受暴狀況或時間有所遺忘時，案次子即會補充說明(通常案次子在場)，並願意請假陪同案主出庭當證人，第二次開庭時，案主由案長女陪同，案長女並協助案主再騰寫一次要向法官澄清的部份，在法庭上擔任證人，讓案主順利獲得保護令。

案主曾在如廁後遭案前夫施暴經驗，故案子女會更留意案主的安全狀況，如陪同案主上廁所、煮飯或其他案主可能遭受暴力的狀況；案主因車禍受傷導致腰部經常疼痛，案子女每天都會幫案主按摩，讓其受傷腰部舒

服一點；案主表示服用藥物後會不自覺昏睡，有時可能會躺在地上睡著，或不規則的姿勢睡著，案子女會抱其上床睡覺、調整睡覺姿勢讓其感覺舒服一點；而案主在與社工員討論是否在外租屋時，也一再堅持無論如何每天都要幫案子女準備營養的三餐，由以上案主與案子女的互動中可以發現，案子女並未因為案主的疾病而選擇放棄照顧案主，而案主也會盡自己的能力照顧案子女，案家成員彼此都為對方著想。

案主自 4 月份進入社區復健中心後，即與中心成員互動良好，中心成員也高度肯定案主烹飪、手工藝的優點，中心工作人員會協助案主連結就業資源、安排活動課程及提供情緒支持等，若案主較晚到中心報到時，成員或工作人員皆會主動致電關心案主；中心成員中，有一名為案主鄰居，偶爾會載送案主回家及協助提重物。案乾哥知悉案主受暴狀況後，會鼓勵案主可至其家中居住或暫時停留，故案主若無法立即返家時，可先至案乾哥家，待案子女下班後再去接案主，以減少與案前夫單獨相處的時間。

伍、案主的改變：

(一)案主自我評估

- 1、情緒穩定：接觸初期，案主表示經常會藏刀想傷害自己，所以兒女們每天都要檢查她的皮包，並且將作菜的刀子收起來，社工員透過案主在乎的子女力量、社區復健中心廚媽工作，讓案主肯定自己存在的價值，並確認案主就醫及服藥狀況，案主因為有安全處所，且有生活重心，感受被需要的價值，漸漸減少自我傷害的念頭。

「我好像很久沒有想到要拿刀傷害自己了」

「如果滿分有 10 分的話(憂鬱分數)，我覺得我現在只剩下 5 分(憂鬱分數)」

- 2、成就感：接觸初期，案主表示每天覺得最重要的事就是煮好吃的飯菜給孩子吃，社工員連結社區復健中心資源後，案主主動表示願意擔任義務廚媽工作，在擔任廚媽工作的過程讓案主感受被肯定、被需要的感覺。案主現在感覺最重要的事，除了是煮三餐給案子女吃外，在社區復健中心煮飯給大家吃也是令她覺得重要且開心的事。

「早上我人不舒服，但是想到中午要去**煮飯，我趕快叫兒子載我去」

「我常常吃不下，但是看到大家都吃光，我就覺得很開心」

- 3、面對的勇氣：案主表示以前只要聽到案前夫回來的聲音就害怕極了，只敢透過電視的倒影看案前夫走過去，後來因為醫生的鼓勵，案主現在敢直視案前夫，聽清楚他到底在罵什麼，到底有沒有道理。

(二)社工員評估

1、暴力次數明顯減少，案主自我保護能力提升：案主原先就有不錯的自我保護能力，服務過程中仍有二度再受暴經驗，社工員透過與案主不斷修正、討論增加自我保護方法，案主暴力次數已比通報前減少許多，迄今約3個月未再受暴。

2、增強案主資源運用能力：

(1)保護令聲請：長達20多年的受暴過程，案主表示自己從未向警方尋求協助，但今年1月份案主第一次主動報警，此時已透露案主想要改變的動機。在服務過程中，社工員協助案主保護令聲請及驗傷，案主並請案子女擔任出庭證人，在開庭前與社工員演練可能詢問之問題，主動連結家暴事件服務處陪同出庭，開庭時能針對法官詢問問題一一回應，最後順利獲得保護令，案前夫因保護令核發後在行為及態度上改善許多，案主也覺得至法院出庭並沒有想像中可怕。保護令聲請過程中可以顯示案主在連結正式與非正式資源的能力、及出庭應訊能力上的增強，也讓案主有一個正向的經驗。

(2)就業服務站：案主過去有一份長達20年的會計工作，罹患憂鬱症後即未再工作，案主希望有一份工作以協助案家經濟，經社工員告知就業服務站資訊後，案主會經常主動至就業服務站找身障個管員媒合工作，也會至就服站幫案次子看適合的工作資訊。雖然案主目前仍未媒合到適合的工作，但每日持續做手工增加工作收入，也懂得運用就業服務站資源找工作。

3、社會支持提升：

(1)案主表示因為案前夫經常騷擾案友，案主為避免案友受到影響而減少與其來往，社工員連結社區復健中心初期，案主原先對中心成員感覺害怕，但很快的即融入與大家同樂，案主在中心樂於與他人分享自己所有，也樂於參加中心所舉辦的活動，故與中心工作人員及成員皆相處融洽，若案主未在平常時間抵達中心時，中心成員皆會主動致電詢問，社區復健中心除提供案主一處安全處所外，也讓案主拓展生活圈，找到了生活重心(煮飯給大家吃、做手工)。

「我本來是一個對人很有防衛的人，但來到這裡之後，我發現這裡的人都很單純、對我很好，很快地就跟大家變成好朋友了」

(2)案主與案子女的關係一向很不錯，在案主與社工員、社區復健中心等資源接觸後，案主會主動向案子女提及與社工員相處的點滴，案子女也樂於與社工員共同討論執行案主的想望，進入社區復健中心後，也會邀請案子女一同參與中心所舉辦的活動。在服務過程中，發現案子女對案主的支持與陪伴愈來愈增加、愈來愈拓展，案子女也是社工員能夠運用的

重要非正式資源。

六、社會工作人員之心得與省思

優點模式強調發掘案主優點並正向肯定案主優勢於其想望執行中，透過外展方式以深入了解案主的真實生活環境，及與案主保持良好互動關係，嘗試運用優勢觀點模式於此個案服務中，發現自己會將焦點先放在肯定案主優勢上，而不僅僅只放在案主本身的限制或問題上，此對於彼此的關係建立及後續服務影響重大。初接觸此個案時，因為初評紀錄上表示案主為一中度憂鬱症個案，讓我原本有些擔心疾病的部份會影響服務，但在訪談過程中，發現案主有許多的優點跟興趣，透過積極的肯定及分享生活趣事，及密集的外展，彼此建立較佳的互動關係，案主會主動透露更多生活事件與感受，有助於社工員在評估及提供服務時是較可全面性評估的，而且發現對於案主內心的復元會較快速外，社工員在服務的過程中，也會減少訪案時工作的壓力，反而像跟朋友談話般自然，會因為個案分享更多內心的感受或吐露更多與他人互動關係，社工員會因此感動，也會回饋案主更多，我想，這就是雙向復元的專業友誼吧！