

## 一般論著

# 優點個案管理模式之介紹與運用於受暴婦女之評估結果

宋麗玉·施教裕·顏玉如·張錦麗

### 摘要

優勢觀點乃是基於對人的能力和改變潛能有根本的相信，起於對於疾病觀點的反動。其著重發掘案主優點，協助案主加以運用以達成其設定的目標。本文簡介優點個案管理模式之主要精神、原則、與執行方法，作者與工作團隊嘗試運用於受暴婦女之個案管理服務並且加以評估。本文的評估對象為 4 縣市家暴中心或受委託的民間單位（包括庇護機構）的婚暴社工員，共計 9 個機構。評估方法兼採量化與質化方法。量化評估兩次標準化工具施測結果（n=25）顯示案主在憂鬱程度方面顯著下降、個人權能程度則顯著提升，另外在壓力因應與生活滿意兩方面也有改善，雖然未達顯著。根據質化訪談社工人員與結案時社工人員與案主進行訪談之內容呈現本模式之推動可提升案主之主體性、正向樂觀之態度與運用資源之能力。作者肯定此初步評估結果，並呼籲各縣市可嘗試推動此模式。

### Abstract

This article aims to introduce the basic principles and methods of the strengths model of case management, and present the results of the application to the domestic violence area. The model was implemented in four cities and counties in Taiwan, including 9 public and private agencies. The evaluation study adopted both quantitative and qualitative methods. The pre-post comparisons indicated that the 25 clients significantly improved on the level of depression and empowerment. The in-depth interview with case managers and the content of closing interview with clients revealed that those women have been empowered and came to a better grasp of who they are and what they want. Although the results are still tentative, they are certainly encouraging. The authors made suggestions on its continuing application.

## 壹、前言

優勢觀點自 1980 年代於美國堪薩斯大學社工福利學院發展出來，過程中有賴許多實務工作者的參與，共同建構與促進此模式之成熟 (Rapp, 1998)。此觀點的提出乃是對當時社會工作實務逐漸偏向醫療模式和問題解決取向之反動，其強調發覺和探索案主的長處 (strengths) 和資源，協助他們建立和實現目標；這個觀點對於人類潛藏智慧和能力有著深層的相信，即使是在看似最卑微和飽受摧殘的人身上。亦即那是對於人和其環境抱持一種相信，不是聚焦在問題，而是看到可能性 (Saleebey, 1997)。Charles Rapp 在 Saleebey (1997) 一書的序言提到：「優勢觀點讓我們看到選擇，而過去則只看到限制；在疾病中看到安康 (wellness)，在失敗之處看到成就…」(p.xvi)；如此的陳述看似弔詭，卻是優勢觀點中的人生真實。

優勢觀點的運用經過二十幾年的發展已廣泛運用在各種領域，如老人長期照顧、情緒困擾的青少年與其家庭，物質濫用問題、成人保護服務、與精神醫療領域等 (Saleebey, 1997)。Rapp (1998) 則將優勢觀點與個案管理結合，發展出「優點個案管理模式」(以下簡稱優點個管模式) (the strengths model of case management)。筆者過去也曾為文介紹此模式之梗概 (宋麗玉, 1998a)，2002 年則於國科會補助國外短期研究期間參與此模式完整的初階訓練，並與 Charles Rapp 和模式訓練者深入討論，加上此模式具有相當的成效，國外的實證研究呈現有 71% 達到正向結果，較

其他模式高出許多 (Rapp & Goscha, 2002)，故企思嘗試運用在台灣的實務當中。

理論與實務之結合乃是學術界念茲在茲之事，然而這個鴻溝的彌平仍有待努力；因此筆者嘗試將此模式運用於婚姻暴力領域，並初步檢驗其成效。婚姻暴力涉及複雜的情感糾葛與權力關係 (Goldner, 1999)；親密關係中的一方以暴力對另一方造成身體與心理極度的傷害；身處婚姻暴力情境的婦女面臨許多的議題，包括是否離開施虐者的重大決定、無論離開與否都有個人生命安全的問題、經濟安全、居所議題、子女的問題 (安全、就學、身心發展等)、法律議題、社會壓力與社會支持的欠缺、未來就業問題、與心理創傷等 (周月清, 1994；賈文玲、袁萍芳、張秀娟, 2000)。由是受暴婦女的服務網絡龐大，是一項跨部門且跨專業的服務。在如此複雜的服務網絡中，個案管理被用以發揮統整服務的功能，期待達到服務的可近性、責信、效率與連續性，以滿足受暴婦女多元的需求。

儘管如此，之前國內文獻顯示在受暴婦女服務並未發展出特定個案管理模式，而評鑑的結果也顯示大部分縣市也只能做到危機處理，在後續生活重建方面著力不多。基於前述受暴婦女可能遭受的創傷與生活重建議題的多元與複雜，筆者嘗試將優點個管模式運用於此一領域，作為社工人員依循方向，期能提升其工作效能，對受暴婦女提供較優質的協助。優點個案管理模式以正向觀點對待案主，強調案主優點的發掘、激發與運用，並著重案主非正式支持體系之運用，符合社會工作的原則

與人在情境觀點，著力案主自我導向與非正式支持體系運用與建構，應有助於受暴婦女未來生活重建之永續發展。

此方案的推動有賴內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會(以下簡稱家暴委員會)的支持與參與縣市的努力。為建構與推展符合台灣特定組織結構下的優點個案管理模式，家暴委員會於民國 92 年 9~12 月間委託社會政策學會在台北市與苗栗縣試辦此項模式，93 年新加入新竹市與彰化縣，94 年則又有高雄市加入。方案執行包括進行受暴婦女處遇之社工人員訓練、督導，並進行過程評估與結果評估，以深入了解方案是否如計畫般進行、執行過程中的助力和阻力、以及執行成效。這項評估將有助於本土化的優點個案模式的實務模式建構，企盼協助婦女走出傷痛，走向復元與希望。

## 貳、文獻探討

### 一、優點個案管理模式

#### 聚焦在優勢的意義與重要性

優勢觀點並非膚淺或天花亂墜地讚美，其涉及視角(perspective)的轉換，包括對於人類問題、人類發展和知識來源之看法。Weick(1992)提及人對事實(reality)的界定乃是一種社會與個人建構，也就是無法脫離個人的認知架構，其引用 Gergen(1981)的論述：「所謂的事實乃是我們所相信的和他人所同意的」(p.21)。因此，一個「情況」是否被界定為「問題」取決於「誰」的觀點；既然事實是由人建構出來的，我們可以「再架構」(reframing)，

寫一個不一樣的場景，由消極負向轉為積極正向，由缺失和限制轉為成就和潛能。此重要性在於如此我們相信個人的成長和改變的潛能。當人能夠看到自己的優勢，則產生一種內在的能量，具有治療的效果，因人的行為傾向與自己的認知一致，並且催逼自己趨向圓整(Weick, 1992)。

#### 相關理論與工作原則

此模式是由 Modrcin, Rapp, 和 Chamberlin(1985)發展出來，他們對人有兩項基本假定：(1)有能力生活的人必然有能力使用與發展自己的潛能，並且可以取得資源；(2)人類行為大多取決於個人所擁有的資源。此種干預著重於發現與使用案主的資產，而非只看到其問題與缺失，並且使用非正式的支持系統來滿足案主的需求。同時也強調案主自決與案主自己設定的目標。根據 Rapp(1998)提到優點個案模式相關的理論觀點主要為：復元(recovery)、增強權能、生態觀點、社會支持理論等，說明如下：

#### 1. 復元：

復元的概念是優點個案模式中相當核心的觀點，一些關於案主的文獻指出「復元」是一種個人改變態度、價值、感受、目標、技巧以及/或角色的深沉且獨特的過程。它是一個讓生活滿足、有希望以及有貢獻的生活方法。復元是一個過程、生活的一種方式、一種態度、以及面對每日挑戰的方法。它不是一個完美的直線過程；有時是一個不定、搖晃，甚至滑落到原點，再開始的路線(Anthony, Cohen, Farkas & Gagne, 2002)。Deegan(1988)則指出復元是一個過程、生活的一種方式與態度、

以及面對每日挑戰的方法，其建立在三大基石上：希望、意願（willingness）、和負責的行動（responsible action）（宋麗玉譯，2003）。而復原力（resilience）則是個人發展歷程中逐漸成形的一種內在能力，是復元過程的助力。

## 2. 增強權能：

個人之所以感到無力、絕望與壓迫，主要是源於環境加諸本身的壓迫與限制，Simon（1994）提到社會工作者不是要去增權人而是要幫助人充權自己，強調拓展案主的優勢及能力（Saleebey，1992；鄭麗珍，2003）。若以受暴婦女為例，婦女因暴力而受到創傷與壓迫，久而久之更產生無習的無助感，基於此，優點個管模式因相信人們有成長與改變的能力，可透過增強權能方式來除去阻礙婦女復元的障礙，以降低其無力感、絕望與壓迫。

## 3. 生態觀點：

生態觀點認為個人與環境是互相依賴、共生共存的組織系統，因此必須經常不斷地和週遭環境及彼此之間進行互動，Rapp（1998）認為個人所處的生態地位（ecological niche）是由包含居所、朋友與同事關係、社區等所交織形成社會關係脈絡，因此優點個管模式的目的是讓社區資源取代孤立與隔離，協助案主運用資源並與環境中其他個體或組織發展正向的成員關係，這樣的生態地位與成員關係也正是所謂的非正式支持體系，其並非由公權力介入所形成的。

## 4. 社會支持理論：

根據 Walker（1977）指出社會支持網

絡是指經由個人接觸而維持其社會認同，並獲得情緒支持、物質援助和服務、訊息與新的社會接觸。由此可知，社會支持網絡包含了親友、鄰居、同事、社區等非正式體系，以及專業人員所提供服務的正式支持體系，支持的形式則可分為工具性（有形或物質的協助、問題解決行動等）與情感性（心理與情緒支持、關心、鼓勵等）等面向。有效的網絡能夠提供個人的歸屬感，使個人有正向經驗和令人滿意的角色；再者社會支持在壓力事件下可發揮緩衝效應，避免負面的心理效果（引自宋麗玉，2003）。

Rapp 等學者由先前優點個管模式理論觀點中歸納六項優點原則，優點個管模式中，這六項原則是規範的法律、價值的核或一種教義，分述如下（Rapp，1998）：

### 1. 人具有學習、成長與改變的內在能力：

這項原則貫串整個模式，強調個人成長改變的能力和潛力。案主與我們一樣擁有能力、一些成就、夢想和盼望。然而我們經常對案主抱持低度期待。在這個模式中我們採取一種「可行（can do）」的態度。

### 2. 強調案主之優點而非病態：

疾病模式的處遇焦點較強調看案主的缺失，而忽略案主優點，優點個管模式認為問題不再是問題，真正的處遇焦點來自於協助案主尋求建設性的方法來滿足、利用或轉化問題。肯定別人的優點，可增強個人權能（empowerment）。Disraeli 說：「你為別人所做最好的事，不是分享你的豐富，而是讓他知道他自己的豐富。」

### 3.案主是助人接觸過程的指導者：

其意指在處遇過程中，案主要為自己做出決定，個案師不應影響甚至指責案主所做的決定，更深層的意義則是案主的功能必須透過案主自己參與行動和決定的過程而重新發揮。行動的動力則來自案主的意志：願望和覺醒。案主所需的（need）是其所要的（want），案主有權決定和明白自己的人生（生命、生活、生存）要什麼和怎麼過。目標與所要一致，即易達成。案主所要的與一般人無異。

### 4.案主與個案管理者的關係是助人過程中的關鍵因素：

緊密的助人關係是這項模式的重要元素，這項關係伴隨案主經歷困境；這項關係可減輕案主壓力、避免或減少壓力症狀；這項關係支持案主的自信，使他／她能解決環境對個人的多重要求。在優點個案管理模式中個案師是類似朋友關係的專業助人者，而非過去專業權威的角色，不過Goscha & Huff（2002）於所編製「基礎優點個案管理訓練手冊」中特別指出所謂的專業助人關係與朋友關係的不同在於：(1)協助個人時範定的目標和角色—友誼關係不是目標之一；(2)助人關係是有範圍和時間限制的；(3)助人關係主要是為達成案主的目標；(4)助人關係是有計畫和目的，朋友關係則是自然發展的；(5)案主接收到的資訊比另一方多（引自宋麗玉譯，2003）。

### 5.自我肯定的外展為較佳的個案管理模式：

若要落實案主自決與運用社區資源，大多數的工作必須於社區中進行，無法只是在辦公室執行。只有當案主要求的情況下，才在辦公室碰面，不過這是少數。以

外展模式進行有助於評量和處遇，工作人員可以對案主有更真實的觀察，並可發現案主週邊的資源。

### 6.社區可能是資源綠洲，而非阻礙：這項原則有兩項假定：

(1)個人的行為和福祉決定於其擁有的資源和他人對這個人的期待；(2)案主有權利運用週邊資源。工作人員可扮演資源觸媒與統整者的角色，不過此模式強調運用社區的自然（非正式）資源。

優點模式的特色如下：

- 1.採用個別個案管理方式，個案量通常在15~20：1。
- 2.處遇乃立基於案主自決。
- 3.案主與個案管理師之間的關係為關鍵要素。
- 4.著重在非正式的社會支持資源。
- 5.採用外展的服務輸送模式
- 6.採用團隊督導方式協助個案管理師解決案主問題，並提供補充與支持。

### 優點個案管理模式實務運作

優點個案管理模式包含了實務的理論、一套運作原則以及工作方法，以下將就其工作程序與方法逐一說明（Rapp, 1998；宋麗玉譯，2003）

#### 1.建立助人關係：

在優點個案處遇上是由一些非結構性、非正式與閒聊式的接觸開始，工作的地點也不限於會談室，可在案主所熟悉或喜歡的場所進行。與案主的關係是有目標的、相互的、友善的、信任的、增強權能的關係，焦點在激發案主的希望。關係建立所需要的重要行為包含：建立希望並給

予尊重、尊重案主、聚焦在正向事務、慶祝事情完成和成功、陪伴案主、協助案主朝向他們認為重要的目標等，以及提倡導案主對生活的自主性、家庭成員的互動與彼此支持等。

## 2.優點評量：

採用「優點量表（我們改名為「希望花田」）」對案主進行整體評量；這是一個持續進行的工作，且做為個案管理師處遇的重要依據。優點評量以案主的想望為中心（我要的是什麼？），在這個想望下了解其現況（現在有什麼資源），以及過去曾經使用的個人與社會資源。評量的面向包括：個人每天的生活情境、財務、就業／教育、社會支持、健康、休閒娛樂、精神層面。具體言之，優點評量是了解案主的工具，用以協助案主陳述和發掘自身才能、資源與想望的工作方法，優點評量不同於過去問題取向的評量方式，其為：

(1)這個人的想望、渴望、抱負及夢想是什麼；個人的才華、技術與知識。讓我們得到一個全人的輪廓。並以案主對其情境的看法收集資料。

(2)交談的、有目的的。焦點在此時此地，並引導討論未來及過去，了解他們如何在經歷這些之後倖存下來。

(3)每個人被視為獨特的個體，相信他們可以決定自己的需要。

(4)評量是持續進行的，過程中關係是主要的成分。鼓勵、訓練和認可是過程中的要素。

(5)優點評量是特定的、詳細的、個別化的。

(6)是發掘和恢復活力的方法，以及創

造自然的協助網絡。

(7)案主握有其自身訊息的所有權，專業人員問：我能從你身上學到什麼？

## 3.建立個別計畫：

延續著案主優點評量中以案主為中心的生活想望，個人計畫的建立是轉化想望為具體行動的工具，Rapp 也提到在優點個管模式中，個人的計畫可視為是案主與個管師所建立的共同工作時程，個管師的任務是陪伴與協助案主設定目標、共同予意義，過程中傳遞希望，讓案主相信自己可以朝著目標不斷前進。在個人計畫中行動依據是案主自己選擇的目標，沒有所謂不符合實際的目標，目標的陳述以案主的語言來表達而非個案員的專業語彙；每一短期行動都是指向長期目標，並且必須不斷地省察、修正與擴張，過程中真誠的接納與持續的讚美、鼓勵是增強案主正向經驗與前進動力，目標達成時要給予獎勵和慶祝。

## 4.獲取資源：

透過影響體系以擴展資源網絡，個案管理者必須雙重聚焦—包括個人與環境；以非正式資源為優先考量。個管師協助案主獲取資源的目的為：(1)協助案主獲得資源以完成其個人目標；(2)確保案主的權利；(3)增加案主的優勢（Rapp, 1998）。換言之，個案管理者一方面透過優點評量與個人計畫，聚焦於案主的生活情境，以協助案主改善其與環境的調和度，同時也由案主個人、行政體系、社區環境與政策等直接服務與鉅視觀點，增權案主並倡導和發展適合案主的友善環境。

## 5. 持續追蹤與結案：

在此階段中，持續的追蹤與互動，當案主目標完成，或逐漸肯定自己、建立自我生活滿足感與意義時，此時個案師也將評估案主復元狀態，開始展開結案的準備。

整體而言，優點模式強調一種全人的干預，著重外展服務與倡導工作，其執行必須整合心理衛生、社會福利、與社會行動策略，其工作程序為建立助人關係、優點評量、建立個人計畫、獲取資源、持續合作與結案等五大階段。由於此種模式對人類潛能持絕對的肯定，並且強調與案主是一種夥伴關係，因此其適用性仍視專業人員對其基本假定認同的程度而定。

## 二、社政單位社工員之個案管理角色

社政體系乃透過家暴中心組織提供受暴婦女服務，然而又與社政體系的社工人員緊密結合，因此主要由社工人員扮演第一線服務者。在具體的服務措施方面，依 Moxley (1989) 區分個案管理服務內容為直接服務與間接服務兩類：前者的工作對象為案主，後者則針對案主之外的體系。直接服務的工作角色含括執行者 (implementer)、教導者 (teacher / instructor)、引導者 / 合作者 (guide / collaboration)、經辦者 (processor)、資訊專家 (information specialist)、支持者 (supporter)；而間接服務的角色則有仲介 (brokering)、連結 (linkage)、倡導 (advocacy)、統籌 (coordination)、社會網絡處遇 (social network intervention)、技術協助 (technical assistance)、與諮詢 (consultation)。結合祝健芳 (2002) 對於地方政府社工員在婚姻暴力工作中的角色範

定，社工員提供的服務如下：間接服務—案主庇護安置、就業服務、經濟扶助、確保安全、法律協助、案主心理諮商與治療、子女問題之處理、自殺防治、醫療服務等；直接服務—陪同服務、聲請保護令、協談服務、轉學籍服務等。筆者認為這些服務大多著重在正式支持，在於事項或任務；然而，在安全暫時無虞、各項事務也在處理中的受暴婦女，內心是否安適穩妥？是否自覺有力量面對？對未來是否抱持希望？此乃優點個案模式所著重之處，亦即個案管理不只著重在轉介服務和問題的解決，而是增強人的權能，能夠由生命的挫折和逆境中復元。

## 三、受暴婦女優點個案管理模式介紹

### (一) 方案目標

裝備社工人員優點個案管理模式之基礎知識和技巧與進階工作知能；協助社工人員具體實踐優點個案模式；建構適用於台灣受暴婦女的優點個案模式與檢視執行成效。

### (二) 方案的實施範圍

本文的評估對象為台北市、苗栗縣、新竹市與彰化縣等 4 縣市家暴中心或受委託的民間單位 (包括庇護機構) 的婚暴社工員，共計 9 個機構，其中台北市與苗栗縣為 92 年 9 月開始施行、新竹市與彰化市則是 93 年 2 月正式施行，整體方案執行期程至 93 年 12 月。

### (三) 方案的適用對象

方案的適用對象係指服務接受者，以婚姻暴力受暴婦女為主，主要分為決定離開施暴者之婦女與未決定離開但是有改善

現狀意願之婦女，以及仍與施暴者同住者二類。由於受暴婦女優點個案管理模式並非社工人員所熟悉與習慣應用的工作模式，且每位婚暴社工人員的個案負荷量高，約30-50名，因此在方案推動初期不宜貿然全面施行，僅由參與方案的社工人員選擇1-2位受暴婦女實施優點個案管理模式。

#### (四)處遇目標

透過優點個案模式的運用，希望協助受暴婦女達到：

##### 1.第一類(指決定離開施暴者之婦女)

**中介目標**：自尊提昇(包含減緩負面情緒)、自我權能被增強、社會支持提昇與壓力因應、問題解決能力以及資源運用能力的增強。

**最終目標**：生活重建，包括居住、經濟、就業、生活品質與生活滿意度。

##### 2.第二類(指未決定離開但是有改善現狀之婦女，即仍與施暴者同住)

**中介目標**：自尊提昇(包含減緩負面情緒)、自我權能被增強、社會支持提昇與壓力因應、問題解決能力以及資源運用能力的增強、改善與暴力相對人之互動關係。

**最終目標**：終止暴力、提昇生活品質與生活滿意度。

#### (五)方案實施步驟

社工人員在實施優點個案管理模式之前，必須接受兩天的基礎訓練，接下來實際操作此模式，期間定期舉行內部團隊督導與外部團隊督導，外部督導的頻率為前3個月每兩週一次，後則每個月一次。團隊督導乃是此模式的特色，協助社工人員內化模式內涵，並且發揮集思廣益功效，共同解決社工人員面臨的議題。實施期間並視

社工人員期待的主題舉行兩次進階訓練，主題含括：女性主義與優點個案管理模式之結合、增強權能之方法、焦點解決與優點個案管理模式之結合、社會支持網絡建構之理論與方法、優點個案實施之議題討論等。再者，也針對各實施單位督導進行一次進階訓練，強調對於個人主體性之了解、增強權能方法與優點個案模式督導之特色。

## 參、評估研究設計與方法

### 一、評估內涵

本方案評估分為過程評估與總結評估。過程評估包括：方案實施之忠實度—即社工人員是否遵循優點模式之原則、是否運用模式之特定方法(如優點評量與工作計畫)、是否依據目標對案主提供應有的服務；案主改變之過程—這部分主要在了了解案主的改變歷程，以便了解此歷程與優點模式之關係。總結評估部分則將含括兩部分：結果評估—本研究根據受暴婦女的狀況訂定一些處遇目標，結果評估即檢驗案主所設定的目標達成的程度；影響評估—著重在方案實施對於機構產生的影響，如機構整體工作取向、機構氣氛、與社工人員本身的改變等。限於篇幅本文著重在案主的結果評估之呈現，其餘部分則將另文討論。

### 二、研究設計

本項評估研究將兼採質化與量化方法，以蒐集更深入、豐富、且完整的資料。量化方法主要用於結果評估。為檢驗案主的改變與優點模式之關係，本研究採用準

實驗設計，以案主本身做為反身控制，此乃因尋求控制組或比較組之可行性低，無論在機構內或其他機構欲找到同樣狀況與特質之婦女相當困難。研究者將運用標準化工具測量案主在一些目標的狀況，每位案主施測 3 次，即接案訪談一兩次之後、3 個月後、與 9 個月後。質化方法之運用在分析案主改變過程，以及這些改變與模式運用之關係。

### (一)資料蒐集方法

#### 1. 量化部份：

結果評估—根據前述受暴婦女遭受的影響，以憂鬱問題/情緒問題、壓力因應、增強權能、以及生活滿意度為結果指標。結果指標的測量工具如下：

**憂鬱問題/情緒問題：**本研究採用 The Center for Epidemiologic Depressive Mood Scale (CES-D; Radloff, 1977) 測量照顧者之憂鬱程度。此量表乃用於評量個人是否有憂鬱之傾向，其在美國被廣泛地應用於實務界以及老年癡呆症照顧者的相關研究。此量表共有 20 個問項，詢問受訪者在過去一週所經歷的症狀程度，選項由 0 到 3 分含括：幾乎沒有或從未（少於一天）、有一些或很少的時間（1~2 天）、經常或大半時間（3~4 天）、大部分或幾乎所有時間（5~7 天）。量表之總分範圍由 0 分至 60 分，分數愈高代表憂鬱程度愈高。此量表有很好的內在一致性（Cronbach's  $\alpha = .90$ ）（引自宋麗玉，1998）。

**壓力因應：**本測量工具乃採用陳惠君與宋麗玉（2000）根據林麗嬋（1985）譯自 Bell（1977）編制之因應方式量表，再依據其資料進行因素分析之後所得的

表。林麗嬋之量表題數原為 18 題，其中第 1、4、7、8、9、12、13、14、16、17、18 題屬情緒中心因應方式。第 2、3、5、6、10、11、15 題為問題中心因應方式。此量表之重測信度頗高（.93）。計分方式為：回答“從未使用者”得 0 分，“偶而使用”得 1 分，“經常使用”得 2 分。陳惠君與宋麗玉（2000）的因素分析結果則發現其中 12 題彼此之間有共同向度，共有五個次量表。包括「行為因應-尋求外在資源」（題 2、3、15， $\alpha = .61$ ）、「認知因應-正向思考」（題 8、7， $\alpha = .75$ ）、「行為因應-善用自身資源」（題 16、10、11， $\alpha = .60$ ）、「認知因應-負向思考」（題 14、13， $\alpha = .59$ ）、「行為因應-緩和行為」（題 6、12， $\alpha = .50$ ）。然而因陳惠君與宋麗玉的研究乃針對單親父母，與本研究之對象仍有差異，因此仍先採用原來的 18 題，屆時將再視樣本數決定是否再進行因素分析，或採用哪一個因素結構。

**增強權能：**將採用 Rogers, Chamberlin, Ellison, & Crean（1997）的量表測量，這個量表乃以 271 位精神病患自助團體成員為樣本發展而來，內含有五個次向度：自我效能—自尊、力量—無力感（power-powerless）、社區行動力（community activism）、正當憤怒（righteous anger）、樂觀—控制未來感。該量表有很高的內在一致性（.86），並且能夠區辦自助團體成員與 200 位大學生。本研究將其翻譯為「生活抉擇量表」。

**生活滿意度：**本研究設計 8 個問項了解案主整體生活滿意度與在 7 個生活項度的滿意度，包括居住狀況、工作、經濟、

人際關係、孩子的狀況、自己的能力、外在環境。選項含括非常同意、同意、不同意、非常不同意。

#### 2. 質化部份：

訪談社工人員（含督導）以深入了解對案主之影響；並文件分析 12 份結案報告。

### (二) 資料分析

#### 1. 量化資料部分

描述性分析—將依變項屬性呈現百分比、平均數與標準差等統計數值。雙變項分析—若案主在服務期間只接受兩次施測，將採用 Paired t-test 檢驗二次之間的變化是否有顯著差異。

#### 2. 質化資料部分

這部份資料的分析乃希望了解案主之改變，因此研究結果主要在於類別或議題發展。本研究分析方法將依循 Strauss 與 Corbin (1990) 的三步驟中的下列兩項即開放登錄 (open coding) 與成軸登錄 (axial coding)，其中未含括「選擇登錄 (selective coding)」，乃在於本評估目的不在發展各現象的核心類別。

### 三、研究倫理

為保障案主與參與機構之權益，本評估研究將透過參與機構事先徵得案主之同意，以便機構能夠提供個案的相關紀錄、評量表格、與問卷測量結果。強調研究目的，機構可能提供的資料、保密與匿名原則、若案主退出研究確保案主在機構接受其他服務的權利等。本研究團隊也將與機構簽署契約，以明訂機構之權利和義務。

## 肆、評估結果

### 一、方案參與者基本資料描述

本年度參與優點個管方案之縣市為台北市、苗栗縣、新竹市與彰化縣等四縣市的家暴中心和受委託的民間單位（包括庇護機構），共計 9 個單位，整體方案執行期程至 93 年 12 月；然為配合研究資料蒐集與分析，因此將評估時間設定自 92 年 10 月至 93 年 10 月 30 日，共計 13 個月。

在參與人員方面，含督導與社工員共計有 49 位，其中實際對受暴婦女進行優點個管處遇人員有 42 位，7 位督導人員未直接提供案主服務。在實施個案方面，93 年以優點個管模式服務 73 位受暴婦女，其中接受一般後續追蹤服務的案主有 52 位、庇護家園的案主有 21 位；目前已結案者有 26 位，其中有 18 位是屬於接受庇護服務之的婦女。所有個案平均每月服務次數的平均值為 2.94 (Sd=1.58)，範圍在 1 至 10 次之間，可見差異相當大。平均每月服務時間之平均數則為 157.03 分（約 2.62 小時）。

### 二、受暴婦女復元結果

今年度 4 個縣市的個管師共針對 73 位個案實施優點個案管理模式，並且以結構性的量化問卷了解案主狀況，包括個人基本資料與中介結果指標（憂鬱程度、壓力因應、和增強權能）以及最終結果指標（生活滿意度）。其中有 6 位案主因個人意願或於庇護家園時間過短，因此未能填答問卷。研究期間共有 66 位案主完成量化問卷施測。

### (一)基本資料

實施的個案中以婚暴個案為主（55位），性侵害個案有9位，其中有兩位為其他類型個案（低收入家庭青少年與性侵害個案之案母）。施暴者與案主的關係主要是配偶（64.6%）或前配偶（13.8%），施暴者為同居人有3.1%，其他類則為性侵害個案之加害人與低收入家庭之青少年案主，不屬於保護性個案，有18.5%。案主的年齡介於15歲至59歲之間（ $M=36.17$ ,  $SD=10.74$ ），若將年齡分類，則案主以落在25-34歲和35~44歲兩層最多，各占32.3%，45歲以上者也有23.1%，24歲以下為12.3%。在教育程度方面，以高中職最多（38.5%），其他依序為國中（33.8%）、大專（13.6%）、國小（12.1%）、研究所（1位，1.5%）。

案主的族群分布以閩南為最多（49.2%），將近四分之一客家婦女（24.6%），外籍配偶有12.1%，外省籍為9.1%，原住民有4.6%。只有18.5的個案沒有子女，有一個子女者有15.4%，兩個者為30.8%，三個者為12.3%，四個以上者也有23%。在工作方面以全職者最多（34.8%），無工作者次之（30.3%）。平均收入則以無收入為最多（44.3%），有收入者以一萬五千至三萬之間為多（24.6%）。居住狀況方面多數是在自己的家（32.8%）或是在庇護所（26.6%）。

### (二)量化指標施測結果

有66位案主完成第一次施測，第二次有25位，第三次則有3位；由於第三次份數太少，因此暫時不予以分析。探究其因，研究者發現，雖然已結案的案主至少應在

服務前後進行二次的施測，但因在已結案的26位案主中，有18位是屬於家園服務之個案，由於是短期安置，案主多在3個月內遷出，因此無法進行第二次施測；再者，由實務督導中了解到，案主開案的時間以及案主的情況都可能是影響個案進行施測的因素。表一呈現第一次與第二次各指標之施測結果，表二則呈現25位第一次與第二次皆完成之個案於各指標之變化狀況及差異檢驗結果。以下依各指標分別陳述。

#### 1.憂鬱程度

這項指標乃採用CES-D量表施測，依各次的結果來看第一次施測平均數整體超過臨床憂鬱範圍（ $\geq 16$ ），有71.2%的案主落入臨床憂鬱範圍。第二次則平均數超過臨床憂鬱範圍一點，有40%的案主落入臨床憂鬱範圍。就兩次平均數加以比較，第二次分數顯著低於第一次（ $p < .05$ ）。第一次有20位案主落入臨床憂鬱範圍，第二則只有10位。

#### 2.壓力因應

這項指標分為兩個向度，一為情緒因應（11題），另一為行為因應（7題），一般認為行為因應較有助於個人之調適。表中所呈現的是各題加總平均值。平均而言案主此用行為因應多於情緒因應。兩次之間的變化並未達到顯著差異。

#### 3.增強權能

這份量表共有28題，計分方式以高分代表增強權能程度較大，將各題分數加總後平均。整體上第二次施測的平均分數高於第一次（見表一）；就25對同時完成第一次與第二次者加以比較，結果顯示第二次增強權能程度顯著高於第一次（ $p < .05$ ）

(見表二)。

#### 4.生活滿意度

整體上案主第二次的平均生活滿意狀況優於第一次(見表一);由表二更進一步呈現兩次的差異幾乎達顯著( $p=.059$ ),其未達顯著可能因樣本過少之故,有待未來蒐集更多樣本資料後,繼續檢驗。在整

體滿意度方面,研究者進行 Wilcoxon 檢定,結果顯示兩次施測達顯著差異( $Z=-2.324, p=.020$ )。第二次等級高於第一次者有 10 位(我們所樂見的結果),低於第一次者有 2 位,兩次等級相同者有 12 位。

表一、案主復元情形量化指標統計值

指標	第一次(N=66)			第二次(N=25)			
	平均數	標準差	範圍	平均數	標準差	範圍	
憂鬱程度	25.60	14.00	0~57	16.96	12.13	0-47	
壓力因應	情緒	0.80	0.26	0.27~1.45	0.77	0.30	0.18-1.36
	行為	1.13	0.44	0.29~2.43	1.25	0.40	0.14-1.86
增強權能	2.65	0.28	2.04~3.18	2.80	0.32	2.32-3.57	
平均生活滿意度	2.48	0.53	1.00~3.57	2.54	0.47	1.71-2.71	

表二、案主復元情形量化指標兩次施測結果比較(N=25)

指標	平均數	標準差	t 值	P 值	
憂鬱分數	T1	25.36	11.80	3.20	<b>.004</b>
	T2	16.96	12.13		
情緒因應	T1	0.83	0.28	1.13	.268
	T2	0.77	0.30		
行為因應	T1	1.19	0.53	-.638	.530
	T2	1.25	0.40		
增強權能	T1	2.64	0.28	-3.47	<b>.002</b>
	T2	2.80	0.32		
生活滿意	T1	2.38	0.58	-1.983	<b>.059</b>
	T2	2.55	0.47		

### (三)社工員之評估——深度訪談

在訪談社工員時他們提到了優點個管實施對於案主的影響。看到一路陪伴的案主能夠走向復元之路,對社工員都是感到欣慰的事,優點個管模式的實施最終目的是希望能協助受暴婦女生活重建,並提升

受暴婦女生活品質,同時過程中也能夠協助婦女自尊提昇、自我權能被增強、社會支持提昇與壓力因應、問題解決能力以及資源運用能力的增強。

#### 1.對案主的意義與影響

透過實際參與方案社工員的陳述中,

我們可知優點個管模式對受暴婦女的意義，在不同社工員的詮釋下，諸如擴大案主生活視野、對自我人生的承諾、發現自我的資源，不再孤單、讓案主找到屬於自己的生活想望與目標、獲得情緒支持與鼓勵等不同的意義等。

「因為透過優點評量，因為做完優點評量就會很有成就感，對我來講很有成就感，我相信對她來講也是，因為她做完全部時，她突然會發現她其實有很多資源，不管是她自己的或她過去的，因為她過去一路上她有很多，她就說她自己有很多的貴人，在陪著她、她不是那麼孤單，那做完那個東西之後，她們自然會慢慢朝向她們所想要的生活走。」(B-P4)

優點個管模式對受暴婦女的影響與改變，在不同社工員的詮釋下，包括接納自己的情緒、激發面對問題與解決問題的能力、有自己想望主動連結資源、實踐助人者法則去協助關懷其他受暴婦女、看事情焦點不只在問題、增加行動力、知道做事的步驟跟方法等。

「因為像我的案主她以前，反正就是說我的生活就是這麼過，可能有時候很辛苦，但她不會想要跟外面去連結，這次我去她拿了一張電腦的訓練單張，她真的有去電腦公司去問要怎麼去上課，她很有成就感，激發她想要往外面去連結資源的動力，她想要什麼可以去吸收一些東西，這是她以前從來沒有想要去做的。」(F-P10)

## 2. 幫助案主改變的因素

但在優點模式執行過程中，社工員自覺所運用的工作方法和策略幫助案主改變

的因素，包括有的社工員是強調信任關係的建立，同時讓案主相信生活有選擇，有的社工員則運用了傳遞激發希望的策略原則，有的社工員則是在與婦女互動中不去特別強調案主的暴力問題。另外，也有社工員表示真誠關心、成功經驗的強化以及與案主密集式接觸等方式是案主改變的因素。例如：D 社工員就認為由細小的事情，讚美案主成功經驗，可以強化案主自信。

「一直努力讚美她找到她自己的成功經驗。就是說她可能沒有看重他的這些經驗，剛才少講了一個是優點對我的一個提醒是，是要很努力的找她做對的事情或做好的事情，即便很小的事情也要告訴她，讓她看到自己沒有那麼糟。」(D-P10)

## 四結案評估

從上述社工員的訪談描述發現，受暴婦女真的可以去試著接納自己的情緒，在看待事情上也不再只是聚焦在問題的層面上，開始有自己的想望、目標，並逐漸化為具體行動，且在面對問題時也能夠有自我解決的能力，甚至能夠有力量去關心他人、協助他人。然而，婦女改變的內涵以及過程轉折為何，都是我們所關心的。因此，對於優點個管對案主影響方面，我們更進一步分析社工員的結案報告與訪談內容(12位，C1~C12)，分別由案主自我的感受與社工員的觀點來進行整理分析，以更瞭解受暴婦女的復元歷程。

### 1. 轉折與改變

#### (1) 改變了。案主對自我改變的看法

從結案報告中，案主看到了自己的改變以及社工員主觀的詮釋中，得到了較正向的回應。在案主方面，有些婦女們提到

了自己較剛開始接觸社工員有自信，有的婦女則提到了瞭解自己的想望與需求並能夠試著表達出來，有些則表示知道了資源運用管道，此外，在情緒方面則有婦女表達心情較愉快與開朗。

「過去我較自卑、會有無助感、亦不知如何求助，但自從認識你之後，變得較不會自卑，對自己較有信心。」C12

什麼樣的因素婦女改變呢？C12 婦女這樣的陳述：

「過去總覺得社會相當現實，且認為自己為大陸籍，會被人看不起、較自卑，做事情常有些擔心、害怕，不太敢與人互動，會有無助感，但自從認識你之後，讓我感受溫暖的，讓我多少有一些支持的力量，心裡較有安定感，若遇到不知道的事情還可以向你請教，得到一些資訊，讓我變得較不會自卑，較有信心。」C12

多位婦女均表示社工員的支持、陪伴與鼓勵是她們改變的動力；另有接受庇護家園協助的婦女表示，離開先生後不同的生活方式讓她學習改變，以及非正式資源的連結與參與，讓她生活有所寄託，忘卻傷痛。

### (2)她變了。從工具案主改變的看法

一點一滴的正向經驗累積與希望傳遞，奠定了案主行動與復元的基礎。過程中，社工員看到案主的改變與自我主體性的逐漸展現。過程中，社工員看到案主從依賴到獨立、逃避退縮到積極面對、從自哀自憐到樂觀自信、孤立無助到資源連結、從正向支持中燃起重新面對挑戰的力量等，有著面對未來的較過去積極與正向

的人生態度與因應挑戰的能力，即使案主最終決定返家，都能因此逐漸改善暴力現象以及與相對人的關係；而此正是優點個管復元的意義，就如同 C2 案主從保護令不核發的傷心難過，到後續傷害告訴也無法成立時，能予以面對的勇氣，正是一正向復元歷程的展現。

「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，評估量表也明顯有變化，到了傷害告訴被撤銷，案主已經處之泰然，案主心境轉變，由此可看出。」C2

### 2.蛻變，走向未來—對未來的看法

婦女們對未來的想法，有什麼打算？接受過優點個管的婦女們，不論最後決定是離開婚姻或繼續維持，經歷暴力的心路歷程，讓自己更成長堅強，有更多的自信與希望可以走向未來的人生，也各自有自己的生活目標與想望要去努力與圓夢，或許她們在未來仍有許多的挑戰與生活困境等著她們，但在希望與自信的主體性展現下，她們更有自信能去面對與解決。C9 婦女是這樣說的：

「我現在會想像未來要做什麼樣的生活，未來我想要重新裝潢我的小吃店，讓小吃店有我自己的個人風格；因為上了在職訓練課程後，我有了一些想法，也希望這些夢想可以實現。離開先生之後，我可以過想要的生活，所以現在已經有一些畫面在我腦中出現。」C9

### 3.謝謝你曾經幫助我——對服務與優點評量、個人計畫的看法

從結案報告中歸納影響可分為生活與

心理二方面，生活部份婦女提到了資訊獲取管道與瞭解如何自我保護，讓婦女有更多不同的選擇；心理方面則包含了社工員運用復元導向服務技巧，即支持、溫暖、鼓勵等，提升案主自信、勇於冒險，讓案主對生命重新燃起希望，也更有勇氣面對未來生活。

「我覺得你們的溫暖支持，讓我更有勇氣去面對未來的生活！」C8

「讓我對生命又重新燃起希望！」C9

案主對優點評量與個人計畫的感受主要為：個人計畫可以清楚規劃生活或想要做的事，也可以看到自己不同時間的變化，瞭解自己積極面對、以及有婦女表示優點評量的進行有被重視的感覺。

「填寫希望花田時，第一次覺得自己的需要被重視到，而且還照著我想要的生活，這樣的感覺真好！個人工作計畫的話就很清楚我要怎麼做才能達到我的目標，對我來說也很好！」

整體而言，婦女們對優點個案處遇的方式，均給予正向的肯定，但或許是一般婦女在表達上較無法深入描述自我的感受，因此在影響方面則較為簡要。

## 伍、結論與建議

本研究團隊將優點個案管理運用於婚姻暴力與性侵害領域一年餘，經由結果評估，方法上兼採質化與量化，根據初步的執行過程與結果，大致可得到下列幾點暫時性結論：

### 一、研究結論

#### 定期督導可協助個案師轉化模式內涵成為實際工作的方法

根據 David Kolb 的學習圈理論觀之，個人的學習必須經過四個階段：具體的經驗（concrete experience）、反思性的觀察（reflective observation）、抽象概念化（abstract conceptualization）、積極地具體運用（active experimentation）（引自 Thompson, 2000）。其中涉及具體經驗中（如閱讀與參加訓練）獲得知識，但是必須在實際的生活與工作經驗中思考這些知識的重要性，若能獲得印證則更加深對這些知識的肯定與認識；再者，這些概念與方法必須與個人既有的認知架構互相辯證，個人可能經歷認知獲得確認或是衝突，甚至是觀念完全轉變（transformation）的歷程，經過認知整合之後方能將知識完全具體展現在自己的生活經驗中。這個過程中需要反思和整合以及將抽象知識轉化為具體的工作方法，能否達到最後階段過去完全視個人在抽象思考和轉化的能力，以及有無運用機會而定，若在參與訓練之後未加思考亦未立即運用，則知識的獲得只是短暫的，未能生根。

筆者在教學以及與實務界接觸的過程中觀察到此現象，因此認為只有在訓練之後立即實作，並且透過督導討論觀點和方法方面的疑惑，方能讓此模式具體化實踐。本研究透過質化方法分析對案主的影響因素可看出個案師已經歷了觀點轉化與具體實踐歷程。

#### 對案主的影響——案主具體的正向改變、主體性已逐漸展現

在執行結果方面，初步分析量化指標之第一次與第二次施測分數，顯示案主在憂鬱程度方面顯著下降、在增強權能方面顯著提升、在生活滿意度方面幾乎顯著，在壓力因應方面則無顯著變化。我們樂見有此大致正向轉變，未來有待蒐集更多第三次施測的結果，進一步檢驗模式運用對案主之影響。

優點個管強調激發案主的希望、改變意願和行動力，意即主體性的重新發掘與展現，由質化資料顯示此模式的確可以達到這項目標，案主由接納自己的情緒、再度肯定自己的能力、思考自己的想望、增加其行動力、自己運用資源、並且關懷和幫助其他受暴婦女，這些都是具體的改變。我們也看到案主由執著到放下，逐漸豁達開朗的心境轉變。他們重新找到生命的意義，願意努力以赴。影響案主改變的因素包括案主認識到自己是有所選擇的，另外個管師與案主的關係、個管師傳遞希望、能夠真誠對待和密集接觸和陪伴等。

本研究目前所得到的只是暫時性的結論，仍需等待後續評估中蒐集更多次資料，檢驗優點模式之實施對於案主之影響，增加研究結果之內在效度。

## 二、建議

本評估研究的初步結果顯示優點個管模式對於受暴婦女能夠產生正向的助益，

雖然未來仍應持續評估，在此先提出下列建議：

1. 期待家暴委員會能夠持續鼓勵各縣市推動此模式，畢竟若中央重視和肯定此模式，有助於地方的認同。

2. 由於優點個管模式的服務次數較密集，且強調外展工作方法，目標在案主的復元，服務期程也較長，有別於目前較傾向危機處理、確保安全、與各項補助服務，對於有新實施的縣市，各地方政府如何給予誘因或獎勵，乃可思考與研擬之處。

3. 部分縣市已將後續追蹤輔導委託民間單位辦理，未來可思考針對採取不同模式的個案給予不同的補助標準，此取優點個管者應給予較高的補助單價。縣市政府若有心長期推動，也須思考增加人力。本研究顯示，此模式帶來案主正向改變，對社工員產生莫大的鼓舞。

4. 民間單位也可以努力與委託單位協商未來的契約，期望有更合於優點個管實施之服務補助內容。果若如此，民間單位也應思考合理的工作人員個案負荷量，方能持續推動，並且達到成效。

(本文作者：宋麗玉現為國立暨南大學社會政策與社會工作學系教授；施教裕現為國立暨南大學社會政策與社會工作學系兼任副教授；顏玉如現為財團法人婦女權益促進發展基金會研究員；張錦麗現為台灣警察專科學校副教授)

## 參考文獻

宋麗玉 (1998a) 個案管理的內涵與工作模式—兼論個案管理模式在台灣社會工作領域之應用。《社會政策與社會工作學刊》。2 (1): 127~155。

- 宋麗玉 (1998b) 精神病患照顧者之憂鬱程度及其相關因素探討。公共衛生, 25 (3), 181~196。
- 宋麗玉 (2003) 社會支持網絡、壓力因應與社會網絡處遇。於宋麗玉等著, 社會工作理論: 處遇模式與案例分析, 286~333。台北: 洪葉。
- 宋麗玉譯 (2003) 基礎優點個案管理訓練手冊。內政部印製。
- 周月清 (1994) 台灣受暴婦女社會支持探討之研究。婦女與兩性學刊, 5, 69~108。
- 祝健芳 (2002) 婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 陳惠君、宋麗玉 (2000) 單親父母之生活壓力、因應方式、社會支持與其情緒適應之相關性研究—以高雄向日葵聯誼會為例。台大社會工作學刊, 2, 1~54。
- 賈文玲、袁萍芳、張秀娟 (2000) 中美對婚姻暴力家庭福利服務之比較。兒童福利論叢, 4, 1~33。
- 鄭麗珍 (2003) 增強權能理論與倡導。於宋麗玉、曾華源、施教裕和鄭麗珍編著, 社會工作理論—處遇模式與案例分析 (pp.407~440)。
- Anthony, W., Cohen, M., Farkas, M., & Gagne, C. (2002) Psychiatric rehabilitation. Boston, US: Center for Psychiatric Rehabilitation, Boston University.
- Deegan, P. E. (1988) Recovery: The lived experience of rehabilitation. Psychosocial Rehabilitation Journal, 11(4), 11~19.
- Goldner, V. (1999) Morality and multiplicity: Perspectives on the treatment of violence intimate life. Journal of Marital and Family Therapy, 25(3), 325~336.
- Modrcin, M., Rapp, C. A., & Chamberlain, R. (1985) Case management with psychiatrically disabled individuals: Curriculum and training program. Lawrence: University of Kansas School of Social Welfare.
- Moxley, D. P. (1989) The practice of case management. Newbury Park, CA: Sage.
- Rapp, C. & Goscha, R. (2002) Active Ingredients of Case Management (unpublished documents). University of Kansas School of Social Welfare.
- Rapp, C. (1998) The active ingredients of effective case management: A research synthesis. Community Mental Health Journal, 34(4), 363~380.
- Rogers, E. S., Chamberlin, J., Ellison, M. L., & Crean, T. (1997) A consumer-constructed scale to measure empowerment among users of mental health services. Psychiatric Services, 48(8), 1042~1047.
- Saleebey, D. (1992) The strengths perspective in social work practice. White Plains, NY: Longman Publisher USA.
- Saleebey, D. (1997) The strengths perspective in social work practice (2nd Ed.). White Plains, NY: Longman Publisher USA.

- Strauss, A. & Corbin, J. (1990) Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Thompson, N. (2000) Theory and practice in human services. Philadelphia, Penn.: Open University Press.
- Weick, A. (1992) Building a strengths perspective for social work. In D. Saleebey (eds.) The strengths perspective in social work practice. White Plains, NY: Longman Publisher USA.