



# 家庭暴力及精神健康工作的經驗 與反思

國立政治大學  
社會工作研究所  
宋麗玉教授

# 優點模式在婚暴領域之實施結果

## ❖ 對案主的影響—

### 1. 量化評估(n=25): 第一次與第二次施測比較

憂鬱程度顯著下降 25.36 vs. 16.96

增強權能顯著提升 2.64 vs. 2.80

生活滿意度幾乎達顯著 2.38 vs. 2.55

行為因應方法增加 1.19 vs. 1.25

情緒因應方法減少 0.87 vs. 0.77

# 結果評估--對案主的影響(續)

❖ 質化訪談--一個管師的觀感

優點個管對於案主的意義：

優點評量擴大案主的視野

目標訂定成為對自我人生的承諾

發現自我資源不再孤單

找到屬於自己的生活想望與目標

獲得情緒支持與鼓勵

人助自助, 有人關心更要努力

# 結果評估—對案主的影響

❖ 化訪談—一個管師的觀感，

❖ 案主的改變：

接納自己的情緒

激發面對和解決問題的能力

有想望，主動連結資源

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

知道作事情的步驟和方法

# 結果評估—對案主的影響

- ❖ 幫助案主改變的因素—
  - 案主-個管師之間的信任關係
  - 讓案主相信自己有選擇
  - 傳遞激發希望
  - 不再一再地看問題
  - 對案主真誠的關懷
  - 強化成功經驗
  - 密集接觸與陪伴

# 結果評估—對案主的影響

## ❖ 結案訪談—案主的觀點

心情愉快開朗

自尊提升, 自信增強

關照自己, 表達自我需求

資源運用, 勇敢冒險

# 案主的話

- ❖ 我學會了面對問題的”道理”，我不一定能獲得答案，可是我會極力尋求解決之道。過去，自欺欺人、駝鳥心態的我，不但無力解決問題，還製造問題的發生。現在，我懂得不是每個問題都有正確答案，只求得到問題合理解釋。執著中，慢慢學會放下，不但是解脫自己，也釋放身邊的人。

# 案主的話

- ❖ 現在的我對自己比較有信心，也比較會把自己的想法表達出來，連我先生都覺得我成長很多
- ❖ 我現在面對壓力採取比較積極的態度，有煩惱時，我會先跟家人或朋友商量，靜下心來仔細尋求解決問題的方法，不再像以前，會慌張的不知所措，我想我處理問題的能力又向前邁了一大步。

# 結果評估—對個管師的影響

## ❖ 工作的意義—

1. 提升工作品質與服務深度
2. 找到原有工作方法的理論依據、合法性
3. 對案主的處遇較有信心
4. 理論與實務結合

# 個管師的話

- ❖ 處理個案我會比較有自信，我知道我背後有這套理論在支持我，那以前就按照自己亂做一通，也不會去整理思考到底用的是哪一派的理論、什麼策略讓案主改變，我會說我用什麼理論，我用了哪些工具來使用，來協助我幫助我的案主。

# 結果評估—對個管師的影響

## ❖ 工作原則—

較關注案主個人生活層面

不再侷限於看案主問題，看案主優點

重視案主主體性與尊重案主自決

重視過程

陪伴案主的時間較多

因應案主需要，增加外展與面訪次數

建立案主非正式資源，不再僅仰賴政府資源

與案主界線關係較為彈性

# 結果評估—對個管師的影響

## ❖ 工作技巧—

較能真正同理、接納、鼓勵案主

較無條件接納案主

增進洞悉案主的透徹力

關注案主生活細節，回應案主正向經驗

「對我比較容易看到幫助，我知道要我要努力的去看她有一些正向的經驗，不然也許就像這個經驗就過去了，……，然後我一直去強化讓她知道...」

# 結果評估—對個管師的影響

## ❖ 自我觀感—

自我肯定、提升自我價值

往正向與積極面思考

較勇於嚐試與冒險

“我覺得這是做優點的一個很大附加價值，讓我找到途徑來肯定我自己，增加我的自我價值感、讓自己心靈更富足。”

# 結果評估——對個管師的影響

## ❖ 人際關係——

讚美週遭朋友

對於同事互動上多體諒、少苛責

“我看事情的方法也會有點變，因為我以前受的訓練都是分析、批判這樣子...那我現在就是比較多那種稱讚，...我們還是要去看到自己的優點，....就是在優點個管上學到的”

# 實施結論—執行過程

- ❖ 1. 訓練與督導之確實能發揮知識傳授與態度改變和維持之功效
- ❖ 2. 定期督導可協助個管師轉化模式內涵成為實際工作的方法
- ❖ 3. 個管師服務內涵差異大，可能反映個管師之優點態度傾向或案主個別差異
- ❖ 4. 督導為提升案主執行動力，協助克服執行困難之來源

# 運用於家暴領域

## ❖ 案例—火金姑來照路

# 運用於精神障礙領域

- ❖ 王麗雲之研究發現-以優點為基礎之家庭個案管理
- ❖ 能激發案主與案家的想望和動力、
- ❖ 提供案主及案家適當的情緒支持、
- ❖ 增進社區資源的使用、
- ❖ 改善家庭衝突。

# 運用於精神障礙領域

- ❖ 宋麗玉之研究—2010年八月~迄今
- ❖ 場域—高雄長庚醫院日間留院和呈泰復健中心
- ❖ 專業人員—12人
- ❖ 專業人員之成功經驗—見表1
- ❖ 案主之正向改變—見表2

# 專業人員之成功經驗

## ❖ 專業人員自述範例

### ☞ 專業關係

☞ 「...他本來沒有回門診，就是因為我跟他建立關係，鼓勵他，就陪他去門診。然後他本來吃藥都亂吃，就是不穩定吃藥，後來也都穩定吃藥了，後來也來機構復健一陣子，然後作息就調整比較好一點這樣子...」

# 專業人員之成功經驗

## ❖ 優點評量

❖ 「...就那時候填那個希望花田的時候，就是可以跟個案更清楚的知道他的目標，然後讓個案也知道，然後個案收到那個其實都會滿開心的...」

## ❖ 運用非正式支持

❖ 「...我從他身上就發現家人的重要性拉。我試著去跟他太太聯絡，然後慢慢去應用他太太的一些「優點」，來幫忙他...」

# 專業人員之成功經驗

## ❖ 外展

- ❖ 「...之前我們是帶他們去科工館，那最主要是讓他們知道怎麼去利用科工館這個資源，之前也有去美術館，那前一陣子是帶他們去家樂福...上次帶同學去科工館，那我們是坐公車去...他們會主動讓位耶...真的是太感動太開心了！然後他們也會去幫助一些比較弱勢的病人，我就想說『挖～真的是很棒！』，也不是出去才看得到，但就是看到更多的點...」

# 案主之改變

## ❖ 自己感

- ❖ 「他從這個工作他賺到錢，他找到重心，他會去分析說他之前跟他現在，他覺得有意義，他會覺得他是重要的。...我覺得人都是要被肯定，而且尊重。肯定之外的一個尊重，然後他相信他自己有這個能力，而且他是有被需要的」

# 案主之改變

## ❖ 行動力提升

❖ 「他就願意去做改變嘛，他就進來參加課程、衣著也改變了，甚至會打電話去問工作。或許一些工作他能力不到，但他有想去做的動力其實我就已經很感動了。」

## ❖ 家庭關係改善

❖ 「一開始很常接到他跟他爸爸的電話，他打來完抱怨了一大堆他爸爸、咆哮了爸爸一頓，然後爸爸從另外一邊拿起電話來同時講這個女兒怎麼樣怎麼樣，……到現在再也沒接過這種電話了，甚至爸爸打來關心他女兒在這裡做甚麼這樣。」

# 案主之改變

- ❖ 人際互動—正向互動和分享
- ❖ 「以前可能是在做活動本身這樣子，但是做了優點以後，就是過程當中的經驗分享阿，一些正向的經驗，從學員當中從嘴巴裡，透過行動、然後透過腦子、透過嘴巴裡講出來的東西，其實學員之間互相影響的力量其實是可以很高的，試著用優勢觀點的東西，讓學員彼此去感受那樣正向的力量這樣子。」

# 運用於精神障礙

## ❖ 案例一—病理之外的選擇

# 模式實踐之挑戰

- ❖ 1. 倡導與辯證：肯定？焦慮？兩分法或極端化？還是二者交集螺旋提昇？
- ❖ 2. 超越與蛻變：深化乎？週延乎？還是圓融整合？
- ❖ 3. 只有觀點，沒有方法？
- ❖ 4. 僅運用原則或全盤實施？
- ❖ 5. 以團隊實施的重要性

# 模式實踐之挑戰

- ❖ 6. 全面實施或部分實施？
- ❖ 7. 優勢觀點之運用時機
- ❖ 8. 精障領域病理觀點之突破
- ❖ 9. 精障領域之專業人員需要更多的督導和支持
- ❖ 10. 精神障礙領域需要同時與家庭工作