

家庭為本服務—— 尋解導向模式

Family Based Services:

A Solution-focused Approach

Insoo Kim Berg 著
何會成、曾玉田 譯

家庭為本服務—— 尋解導向模式

Family Based Services:

A Solution-focused Approach

Insoo Kim Berg 著

何會成、曾玉田 譯

Family Based Services: A Solution-focused Approach
Milwaukee: BFTC Press, 1992

家庭為本服務——尋解導向模式

作者：Insoo Kim Berg

譯者：何會成、曾玉田

出版：香港理工大學 應用社會科學系

承印：傳真廣告印刷公司

灣仔譚臣道114號十樓A座

電話：2838 1699 傳真：2838 1786

出版日期：一九九七年

ISBN 962-7102-10-5

版權所有 請勿翻印

譯 序

精要治療中的尋解導向模式(Solution-focused Approach)是史提夫·狄世沙(Steve de Shazer)、燕素·金柏(Insoo Kim Berg)及其同事共創的輔導及心理治療方法。自八十年代以來，精要治療日漸盛行，其中的尋解導向模式更深受本港社會工作者及輔導員歡迎，而史提夫、燕素及其同事每年均被邀請到本港講授此治療方法，從未間斷。

九一年夏，我在芬蘭一個家庭治療會議上與燕素相遇，並談及香港理工大學應用社會科學系精要治療小組的工作，燕素甚感興趣，並邀請我在本港一些講座、工作坊中合作，以訓練本港的社會工作人員。受寵若驚之餘，亦談及有關精要治療的中文文獻不多，若要其模式廣為本港的專業社工人員所接受、使用，出版這方面的中文書刊，實屬必要。

九一年終，燕素的*Family-based Service: A Solution Focused Approach*出版。此書深入精到，文辭淺易，實乃精要治療的最佳入門讀物。遂乘九二年燕素到香港理工大學訪問之便，提出為此書作翻譯，並欣蒙燕素應允。

譯事艱難，加上教務繁忙，翻譯一事，遲遲未能完成。其間曾多次與曾玉田先生談及此事。玉田兄為前蘇浙公學輔導主任，現於仁濟醫院董之英職業先修學校續展其能，故對輔導工作甚有心得，且於精要治療及翻譯方面，皆有造詣，

遂有合譯之議。說是合譯，其實還是玉田兄總成其事的，我祇是負責書末數章的翻譯及庶務工作。而此譯著之得以出版，則有賴香港理工大學應用社會科學系同事的支持，其中尤以本系講師何潔雲女士，香港明愛石硤尾家庭服務主任劉翠鈴女士及香港家庭福利會家福中心主任許慧慈女士的協助，特此致謝。

何會成

香港理工大學

應用社會科學系

一九九六年十二月一日

序

家庭及兒童福利服務對應用家庭治療的興趣，近年大為增加。而社會服務機構於如何在服務過程中提高案主自信、自立自主的做法，尤感興趣。《家庭為本服務：尋解導向模式》一書的旨趣，在於強化家庭，使其有信心、有能力面對日常生活的困難。社工人員日常的挑戰每在於使危機及暴力家庭中體認其自主自強的能力。燕素金柏於此不但提供了尋找家庭資源的方法，更提供了如何強化，善用家庭資源的建議。

《家庭為本服務》一書的貢獻良多，它提供一個以「尋解為導向」的工作模式。此模式於保護、強化家庭，及以家庭為本的服務提供方法。

《家庭為本服務》一書創新而實用，它對如何與艱深個案工作有深入的論述、舉凡與不合作的案主、有眾多問題的家庭、問題兒童、個人及經濟困境、危機家庭等的工作方法皆有描述。

燕素、金柏不單詳述了輔導工作的意念，於字裏行間亦在在表現了她對有困難家庭的尊重。這反映於她處理兩難情況的看法：既要舉報虐兒個案，卻又能保持良好工作關係；而於提供具體意見之餘，不離尊重案主的原則。

本書的另一重要原素乃尊重家庭的獨特性及重視不同的

解決問題方案。無論問題是性虐待、身體虐待、疏忽照顧、濫用藥物、學業問題，工作人員對家庭及案主的特質皆應尊重。最後，本書於輔導過程、方法及技巧方面亦提出了嶄新的理解及可行的建議。

約翰·李法頓
愛奧華家庭中心總幹事

前 言

每人都有一個家庭；大多數人都與家人一起生活，在家庭氣氛下長大。因此，每逢談及家庭生活時，人們總可以長篇大論地說出來。可是，越知得多，越教人糊塗。每個家庭的情況表面看來大同小異，但內裏卻千人千面，各有不同。「家庭」其實是個非常奇特的環境：有人以家為榮，有人卻以家為恥，有人享盡家庭溫馨之能事，有人卻受盡家人給予的困擾，弄至筋疲力竭、有人感謝家訓教養成才，有人卻埋怨家訓諸多要求。看來簡單易明的家庭，內裏卻令人糊塗難解。

感謝「家庭為本服務」的成員為我們解開家庭問題的疑團。他們活力充沛，全情投入家庭輔導的工作，幾經挫折仍不斷努力，儘管面對困難重重，他們仍為著這番意義重大的事業鍥而不捨。坐享他們工作的成果之餘，我們的心靈會獲得舒展，潛能獲得發揮；更能驅除工作上的疑難，更喜愛自己的工作，並樂在其中。我可以保證本書決不沉悶。

本書所運用的治療手法，不僅對受助者本人，而且對受助者一家人，影響得至深至遠。即使工作效果有時難以立杆見影，但受助者在受助過程這一剎那所得到的指引，會增強他們解決問題的自主能力。這些自主能力在生命的長河中可以不斷發揮，用之不盡。

本書可舒緩讀者的情緒，並激勵工作員士氣。它在揭示人類精神活動有趣的一面之餘，亦使受助者和工作員活得悠然。

本書是家庭輔導員的指引，其解說條理分明，用詞淺易，省掉了許多學術術語和不必要的專有名詞。書中提及的個案，皆是作者直接或間接參與過的，全部真實不虛。個案工作——輔導、治療並不是甚麼神祕的東西，只要工作員能按步就班，依照本書的指引去做，便可辦妥，並使受助者一家人也受益。

作者感謝所有在痛苦受難的環境中，仍能保持抵抗及振作精神的家庭，你們給了作者寶貴的啟示。

藉此特別感謝同工史提夫·狄世沙和拉利·何活，多謝他們無私和持久的協助。

燕素·金柏
威斯康新州·苗樂基市
一九九二年三月

作者簡介

燕素．金柏(Insoo Kim Berg)

作者是精要治療訓練中心的創始人之一，祖籍韓國，在美國受教育。她長於融會東西文化，並取長補短，為人生所遇到的種種問題，提供圓滿的解決辦法。她曾在美國，歐洲、亞洲及澳洲等地方演講及授課，亦是許多社區服務及學校的顧問。

作者輔導經驗豐富，尤精於輔導多問題家庭、濫用危險藥物者、酗酒者、無家可歸者和青少年罪犯等。更重要的是，作者總是著眼於受輔者的家庭，並以家庭為本位，提供整體協助。其成果可見於各類刊物及作者與Scolt Miller合著的《如何輔導酗酒者》(*Working With the Problem Drinker: A solution-focused Approach*)。

目 錄

譯序	何會成	I
序	約翰·李法頓	III
前言	燕素·金栢	V
作者簡介		VII
第一章 何謂「家庭爲本」服務		1
第二章 開始階段		21
第三章 界定問題所在		39
第四章 尋求合作		55
第五章 制訂工作目標和訂立契約		73
第六章 有用問句		89
第七章 家庭面談		127
第八章 中段及結案		149
第九章 棄舊立新		169
第十章 特殊問題		195

第一章

何謂「家庭為本」服務

概說

「家庭為本」服務是專為兒童福利而設的輔導服務，其工作的焦點在家庭，而不單獨在兒童或父母身上。它運用那些源於家庭治療的基本知識和技巧，為受助家庭在預定時間內，集中地提供評估和治療的服務。

「家庭為本」服務，其哲學基礎和信念是：協助受助兒童的最佳方法是加強和提高該家庭的自決能力。儘管家中出現了濫用暴力或疏忽照顧的情況，如把兒童從家庭中隔離，對兒童本人和家人都是悲慘的。許多研究報告指出，長遠來說，與家庭隔開的兒童，比不上那些留在家中，力求與父母相處的同類型兒童。因此，加強父母與子女的聯繫，鼓勵及支持父母的自決能力，是維護兒童福利的最佳方法。臨床經驗亦顯示，即使受盡虐待、遭疏忽照顧，兒童仍渴望與父母一起，樂於一家「團聚」。

無可否認，跟個別輔導相比，以家庭為本位的輔導服務，可說是個急劇轉向。不過，這轉向極為明智。家庭為本服務視受助家庭為一不可分割的單位，而這單位亦是重要資

源之一，它要求輔導員以專業的知識和技能，有效地運用上述的「資源」，並配合著社區的服務，來謀求該家庭的合作，協助家人改善彼此間的關係。

除了對受助家庭既有的能力和資源加以認識、尊重和運用外，工作人員還會與這家人一起討論、發掘及制定輔導目標，奮力觸發這家人產生需要自決的感覺，及提出自決的能力，為自己未來的生活打算。有了自信，這個家庭不僅能保護孩子，更能培育子女長大成人。總的來說，家庭為本服務的宗旨，它是保持家庭獨特的風格，促使家人自立、自決，而把外間的干涉，減至最低。

「家庭為本」服務跟同類的服務，有何不同？

長期以來，從事保護兒童工作的社工往往對「受害」兒童的父母，抱著對抗的態度，把兒童視作無良或無能父母的犧牲品。從這觀點出發，他們解決問題的方法，就很容易朝向把兒童從其家庭中推上隔離路上，諸如送兒童至托管中心照顧等；此舉的目的是迫使該兒童的父母學習新而有效的方法去履行父母的責任，以便孩子重投家庭時，能真正享受天倫之樂。可是，這個願望，在現實世界裏，並沒有實現。

在現存制度下，受助家庭的父母要領回孩子，就要先接受和完成某些條件，諸如找到工作、改善屋內環境、定時參加學習為人父母之道的課程、接受輔導治療，付出誠意去解決存在的問題等。為了領回孩子，有些父母「照本宣科」、唯

命是從；有些則勉為其難，無奈地依章行事。在遭受強迫的感覺下去跟社工「合作」，無怪乎他們最終總是獲得類似「無心改善」、「諱疾忌醫」、「對問題抱輕視態度」、「拒絕承擔責任」等劣評。

此外，上述「隔離」政策的實施，往往只建基於社工本人對事件以簡單的「因果」論所作的評估報告，不僅容易遠離事實，而且把兒童帶到更困難的處境，招來更慘痛的生活經歷。拯救兒童的初衷，反令兒童更受挫折。況且，孩子跟父母分離的日子越久，「復合」的機會就越小，一家人就只好各散東西了。

「隔離」的手法既不能協助受助家庭一家人建立凝聚力或促進合作關係，更把家庭拆散，致使一家人彼此對抗。在現存制度下，受助家庭的子女、父母和托管父母，都分別有不同的社工照顧。加插了社工這中間人之後，受助家庭一家人間的溝通自然變得十分困難，尤其是當法令頒佈後，各社工會變成受助案主的法定代言人，替案主維護自身的利益。作者曾經面對有五個代言人(社工)的家庭：父母分別各有一個，三個因未滿十二歲而須法律保障的孩子各有一個。

近年來，社會人士開始意識到，拯救兒童的最佳方法是鞏固家庭結構。有如此改觀的看法是由於人們重新重視孩子跟父母之間的感情聯繫、現行的「隔離」政策對兒童產生了壞的影響、且花費大、效果少(Peter Forsyth, 1988)。在這不妥當的政策下，社工竭盡所能亦難以扭轉逆境，千辛萬苦亦罕有能贏取被迫服從的父母合作，更遑論令他們努力、主動地

參與個人輔導、小組輔導、學習小組等安排。

當社工無法令案主有所改善時，就往往語帶責備，把該現象歸因於案主(註一)憤世疾俗的性格、缺乏教育及智能低下、社會人士對社工有不實際的要求等。這些理由也許全是真實無誤。不過，作者認為，現存最嚴重的問題，是人們錯誤理解問題的所在。無庸置疑，為兒童謀取福利的工作必須在鞏固家庭的前提下進行。

一直以來，很多人把「保障兒童安全」的工作等同於「為兒童謀取福利」，以致社工的工作目標，就是提供「保護傘」，讓孩子避開父母的魔爪。父母其實輕易看到這點，在他們心中，社工這不速之客，是為孩子服務的偵探。他們的想法似乎離事實不遠，因為在未證實無罪之前，社工確實會搜羅證據，並指出父母不是之處。如此這般，案主一家人又怎會不變得彼此對抗、彼此仇視呢！面對這些情境，社工又怎會不感到受挫、受壓，和筋疲力竭呢！難怪有些組織的社工，其流失率在半年內竟高達百分之五十。

社工經常以下述的句子描寫受助家庭的父母：性格有缺陷、不宜為人父母、欠缺解決問題的能力、全無責任感、失去學習為人父母之道的動機、有心理病等。既然社工對他們有如此的想法，那麼社工的工作無疑是去填補這無底深淵，去解決排山倒海般的問題；做到筋疲力盡仍然徒勞無功，似乎是意料中的事了。

作者深信，只要社工把自己評估的目光從專注案主的弱點，轉移至優點、為案主所處的困境尋找例外情境(困境不

出現的情況)、以「奇蹟」問句來協助案主建造美好的明天及訂定微少、但可達到的目標，那麼個案便可以成功地辦妥。本書所描寫的尋解治療模式，其前題是要使案主的改變自然地出現，而社工不必歷盡艱辛也可辦到。社工所扮演的角色，主要是尊重案主，讚賞案主在困境中奮力求變的勇氣。此外，本書還會詳細說明社工如何跟案主建立積極的關係，如何評估案主的進展，如何運用各類疑問句，及說明介入個案時可用的若干手法。

怎樣落實「家庭為本」服務？

「家庭為本」服務，又名「家庭為基礎治療」、「鞏固家庭形式」、「家庭治療」等。它具有下列的特點：

1. 在確保受助家庭一家人的安全的同時，最終的輔導目標是為整體家庭提供服務，鞏固該家庭原有的形式。
2. 提供認真、即時及目標取向的服務。
3. 以治療小組的形式提供專業輔導服務。小組成員通常包括個案負責人、社工、治療師、收容中心負責人、負責保護該受害的兒童的社工等。小組的工作包括評估案主的需要，訂立清晰的治療目標，制訂分明的實施工序和一個如何把計劃完成的計劃書。案主亦會是小組的一分子，由始至終在每一階段會被邀參與討論。
4. 每位社工在特定時間內(如90天、20天、6個月)，負責定量的個案。部分的治療工作會在案主的住所進行，儘

管有些治療活動因需要利用特別的工具而不得不在辦公室進行。

5. 有些治療活動與一般的治療服務共同進行，如涉及性侵犯、酗酒、吸毒、家庭暴力等專門服務。
6. 按每個家庭的特別需要而設計治療方法，務求這治療方法適合這個家庭。
7. 依個案的多寡來決定輔導人手的多少。跟進個案的工作會不斷進行，直至個案完結為止。

「家庭為本」服務的優點

顯而易見，「家庭為本」服務對受助者和社工兩者都有利，其優點包括：

1. 減少社工的個案負荷，讓他有充足時間跟受助家庭一家人保持密緊的接觸，獲得更多的資料，有利輔導工作。
2. 增長觀察時間，致使社工能靜待機會，以提供適時的輔導服務。
3. 促使案主積極回應給與她的輔導服務，從而激發社工的士氣。
4. 令案主做得更好，個案可較早一點完成。

在涉及兒童急須受保護的個案，該孩子的父母因恐怕子女被帶走，所以在個案的開端，他們大多數已有迫於無奈的感覺。要使案主去掉這些無奈的感覺和恐懼，社工顯然要具備相當的技巧和耐性。他必須使案主相信他會致力於維持她家庭的固有形式，並提供鞏固家庭聯繫的服務。在這裏，