

Casework: Theories and Case Illustrations

個案工作

理論及案例



香港社會工作人員協會出版

個案工作

理論及案例

高劉寶慈・黃陳碧苑・陳蘇陳英
區澤光・蔡冠華・倫佩芳
合著

香港社會工作人員協會出版

書 名：個案工作——理論及案例
作 者：高劉寶慈 區澤光 黃陳碧苑 蔡冠華 陳蘇陳英 倫佩芳
出 版：香港社會工作人員協會
發 行：集賢社
香港軒尼詩道郵局信箱 20654 號
排 版：海洋全自動激光組版有限公司
香港軒尼詩道 438 號金鵝商業大廈 13 字 A
電話：5-8322021 5-8329981
傳真：(852) 5-735337
印 刷：傳真廣告印刷公司
香港灣仔譚臣道 17-23 號 504 室
電話：5-8611613 傳真：5-8656348
版 次：一九八八年二月初版
定 價：港幣三十八元

版權所有・請勿翻印

封面設計：水禾田

作者簡介

(以文章次序排名)

高劉寶慈——香港城市理工學院
社會行政學系講師

陳蘇陳英——香港城市理工學院
社會行政學系講師

區澤光——香港中文大學
社會工作系講師

黃陳碧苑——香港城市理工學院
社會行政學系講師

蔡冠華——香港中文大學
社會工作系講師

倫佩芳——香港中文大學
社會工作系實習導師

序

若是你在書局裡看這篇序，很可能你要決定這書是否值得看，值得買。作為一個社會工作教育者，我的答案是：絕對值得！這書是在香港出版第一本採用詳細和全面描述的個案舉例來介紹個案工作理論的專書。

不單止社會工作員、教育界和輔導員，應該人手一冊，在高等教育學府接受訓練，準備投身上述各專業的同學們，更應把這書列入必讀範圍之內。

只要讀者們對社工，輔導，教育，心理，青少年和社會問題感到興趣，都會被書中的內容吸引。六位作者們都是社會工作者，在社會工作、輔導服務和教學上都有經驗，他們研究，掌握了六種個案工作的理論，把自己的心得融入消化了的資料中，深入淺出的把他們的領會和經驗書寫出來。引用的案例都是真人真事，為了保護當事人的私隱，真名和其他可以認出當事人的資料，都經過處理和改換。但當事人面對的困難，心態，內在的掙扎和在輔導中思想和行動改變的過程，都毫無保留地，用刻劃入微的筆觸描畫出來。

個案的舉例絕不是要揭露當事人的隱私，或是滿足讀者們的好奇，而是為了要使研究輔導和個案工作的工作員，可以通過實例，看到理論，技巧和價值觀念揉合，與及這些因素在輔導過程中的實施。通過案主的觀點和經歷，使讀者可以深入分析個人問題與社會背景的關係，有助於知識與技巧的了解和吸收，促進專業上的成長。

西方的理論能適用於華人的社會嗎？書中提供了真實的記錄，讀者可以自下判斷。案例都在本港發生，助人者及受助者也都是華人，因此本地色彩十分濃厚。這書的問世，豐富了本地社工教育和輔導界的資料，是極有價值的貢獻。

多年來香港社會工作人員協會一直有意出版一本像這樣的書集。經過數年的準備，加上六位作者盡心竭力的編寫，帶給讀者們這努力的成果，這是作者們可以引以為榮的。社協也感慶幸，可以協助這書集的出版。

蒙作者們的錯愛和安排，我在原稿的編寫上有機會提供一點建議，又被囑為書作序。雖然比我資格更深的大有人在，但因我在開頭就與本書出版的計劃發生了一點關係，又更加上我認為這書的出版，是香港社會工作和輔導界採用本地資料寫作的重要里程碑，所以樂於為序，鄭重的向各界人士介紹這書。

朱亮基

香港社會工作人員協會理事
香港浸會學院社會工作系系主任
一九八七年十一月

鳴謝

這本書能夠面世，香港社會工作人員協會及楊羅觀翠女士實在居功至偉。構思書寫這本書，是一九八五年的事，當時楊女士是香港社會工作人員協會教育委員會的主席，她有感於以中文書寫的社會工作理論書籍不多，而以本地案例闡釋個案工作方法的書籍更見匱乏，遂先後召集了我們六人加入書寫的行列。在籌備這本書的期間，楊女士不但肩負起召集人的職責，更給了我們很多支持和鼓勵。

在編寫這本書的過程中，我們亦得到朱亮基先生很多實質的幫忙和精神上的鼓勵，我們對朱先生的謝意，實非短短幾句感激的說話所能表達的。記得在編寫的初期，我們請朱先生為我們審核稿件，這是一件勞心勞力，費時傷神的工作，但朱先生毫不考慮，一口便答應了。事實上，他不單為我們細心批閱每一篇文章，還給了我們很多中肯的批評和寶貴的建議。這些都是我們當初不敢奢求的。及至這本書快要付印了，我們又想請求朱先生撰寫序言，却覺得到這個時候才邀請朱先生，實在太不好意思，又恐怕朱先生會推辭。誰知向朱先生提出時，他又是毫不考慮便欣然答應了。這種種幫忙，實在教我們銘記於心；而朱先生對人的寬宏大量，和對社會工作的熱忱，更教我們這些後學敬佩不已！

此外，更蒙名攝影家水禾田先生為本書設計封面及插圖。這些圖片，不但構圖優美，更能充份表達各個個案的神韻及個案工作助人成長的意念，實在令這本書生色不少。

在此謹向香港社會工作人員協會、楊羅觀翠女士、朱亮基先生和水禾田先生致以萬二分謝意。

高劉寶慈 區澤光

黃陳碧苑 蔡冠華

陳蘇陳英 倫佩芳

一九八七年十一月

目 錄

作者簡介	v
序	朱亮基 ix
鳴 謝	xi
第一章 心理社會治療法 Psychosocial Therapy	高劉寶慈 1
第二章 人本治療法 Person-centered Therapy	陳蘇陳英 41
第三章 薩提亞治療模式 The Satir Model	區澤光 85
第四章 職務爲主介入模式 Task-centered Approach	黃陳碧苑 151
第五章 現實治療法 Reality Therapy	蔡冠華 181
第六章 理性情緒治療法 Rational Emotive Therapy	倫佩芳 227
詞 彙	282

第一章

心理社會治療法 (Psychosocial Therapy)

高劉寶慈



理論簡介

I 發展歷史

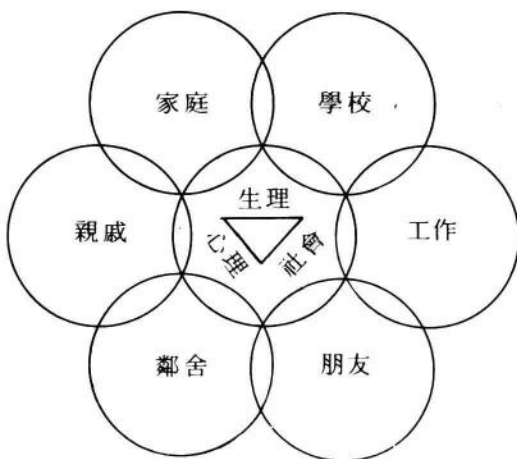
心理社會治療法一向都是社會工作專業最常採用的傳統治療方法。我們可以從韋之蒙 (Mary Richmond)，威美頓 (Gordon Hamilton)，嘉勒 (Annette Garette)，柯士甸 (Lucille Austin) 等前輩的著作中找到它一點點的發展痕跡。其實「心理社會」(psychosocial)這個名詞早在三十年代便由美國史密斯學院 (Smith College) 的夏健士 (Frank Hankins) 首先使用。及後，在五十年代威美頓 (Gordon Hamilton) 在他的著作裏又再次引用這個概念，而賀理斯 (Florence Hollis) 則在六十年將之發揚光大並撰寫了社會工作訓練經常採用的教材，個案工作：心理社會治療法(Casework: A Psychosocial Therapy)一書。

正如社會工作備受各種不同理論的影響，心理社會治療法也受着不同學說的模造，如心理分析理論(pschoanalytic theory)，自我心理學(ego psychology)，社會學的角色理論(role theory)，人類學的家庭理論。更有學習理論(learning theory)和系統理論(systems theory)等各方面的影響。因此，這治療法可說是集百家的大成於一身，其廣博程度與任何其他的治療法相比，都可算是不惶多讓的了。

II 價值取向與假設

由於心理社會治療法的理論基礎是建立在多個不同學說上，我們可以輕易從它的價值取向與假設裏追溯到這些學說的踪影。以下便是此治療法幾個重要的價值取向和假設：

一 顧名思義，「心理社會」這個名詞是指人是由生理、心理及社會 (physical, psychological and social components) 各部份組成，而其中的互動作用 (interactions) 更促成各部份之間不斷的彼此影響。換言之個人的心理發展是備受其社會環境和生理狀態所模造。因此，個人的生理和心理發展，人際關係和個人與環境的關係都是重要的研究範圍。基於這觀點，心理社會治療法就有所謂「人在情況」(person-in-situation) 這個從系統理論 (systems theory) 借用過來的獨特概念。具體來說，「人在情況」認為人不能被看為一個完全獨立自存的個體，研究一個人，一定要同時了解他所身處的環境，即是他的家庭、學校、友儕、工作場所……等社會組別 (social groups) 因互動所產生的狀態。(圖一)



二 個人在過往所經歷的事物，所持的觀念，他學習得到的技巧、知識和態度都會有意無意地影響着個人今時今日的一切。因此了解其早年經歷對了解個人的現在和將來有很大的幫助。與此同時，心理社會治療法亦強調整個人的自我調節功能 (ego adaptive abilities)。即是說工作人員不單探索問題的背境和成因，也重視現時人格的強度 (strengths)。心理分析論和自我心理學對此治療法的啟發在此可見一斑。

三 個人與其環境的互動，他的家庭和社會角色 (social roles) 的影響，對超我 (superego) 和自我理想 (ego ideal) 的建立都有着重大的意義。賀理斯 (Hollis) 十分看重溝通 (communication)，她認為個人既與他人互動，溝通便成了不可或缺的媒介。而個人的自我強度 (ego strength)，自我防衛機能 (ego defenses) 及知覺力 (perception) 等因素，對個人的溝通技巧的優劣，都有決定性的影響。

四 每個人都被視為有價值 (worth) 和有待發展潛質 (potentials) 的個體。心理社會治療法的宗旨是要協助個人達至健康的發展 (healthy development) 和充份地使用其潛質。

五 鑑於以上所說種種對人的了解，應用心理社會治療法時，工作人員便應採納下列的工作原則：

- i 個別化 (individualization)
- ii 接納 (acceptance)
- iii 當事人自決權 (client's self-determination)
- iv 不批判的態度 (uncondemning attitude)
- v 表裏一致 (congruence)
- vi 保密 (confidentiality)
- vii 受控制的情緒反應 (controlled emotional response)

上列的工作原則相信是所有從事社會工作人仕所耳熟能詳的了。只是許多時我們可能沒有留意這些守則是源自心理社會治療法的！

III 方法與技巧

社會心理治療法的實施，是一個一氣呵成不可分割的整體。但爲了討論上的方便，可以把這個過程分成：一、開始接觸，二、心理社會研究，三、診斷，四、治療目標和五、治療步驟等五個小節，作進一步的探討。

一 開始接觸(initial contact)

i 接觸原因——社會工作人員必須了解當事人與工作人員接觸的原因和機構本身的性質。一個自願來見社工，與一個被推介，甚至被強迫去會見社工的當事人相比是有很大分別的，在接案的首次面談時，工作人員必需向當事人詳細解釋機構所提供服務的性質，能夠協助他解決困難的可能性，幫助當事人決定是否繼續和工作員接觸。

ii 建立關係——工作人員能否與當事人建立關係乃視乎工作人員能否取得當事人的信任。

在治療的早期，建立關係的階段，工作人員的態度和技巧是十分重要的。但當事人與工作人員最初接觸時往往會受他過去的偏見和早年經驗所影響。根據心理分析學派所提供的理論觀念，工作人員要留意自己和當事人之間所發生的「移情」(transference)和「反移情」(counter transference)的現象。

「移情」就是當事人把對自己一個重要他人(significant others)如父母、師長、朋友等的感受不自覺地投射到工作人員的身上。而「反移情」即是社會工作人員潛意識地對這種投射作出反應，生出感受，而又不自覺的把這種感受投射到當事人身上。移情的存在可能會使一個客觀和專業性的關係蒙上陰影。當事人非但得不到正確的幫助，問題還會可能變得複雜起來。

因此，治療是否有效便基於工作人員與當事人之間所建立的關係，我們不應輕視短至一兩個小時的懇談經驗。因這些關係可能會帶給當事人甚或一生之久的幫助和希望。

由於關係的建立在此治療法中佔了那麼重要的地位，工作人員便要有充份的自我認識(self-awareness)，足夠的督導和諮詢，甚至本身曾有接受心理輔導的機會。上述的裝備對工作人員了解自己的反應和感受是有很大的幫助。

iii 進入治療 (enaging in treatment)——當事人能否從容地進入治療乃視乎他是否願意改變和希望改變多少。他自己的動機固然重要，但工作人員若能協助他對需要解決的問題存有一定的希望和正確的認識也會增加當事人進入治療的動機(motivation)。

被推介來的當事人通常是會有較多抗拒(resistance)的。尤其是一些如虐待子女、未婚母親等的個案更會為當事人帶來內疚、社會污名(social stigma)、焦慮或批評。若遇到超我(superego)特別強或自我形象低落的人，工作人員更要先行減低他們的不安和焦慮。工作人員可以和他們討論一下前來求助的那份矛盾心情，也可以協助他們澄清一些對接觸社會工作人員的謬誤思想。或許提議他們接受一段短暫的「試驗期」才決定是否繼續接受幫助。這些處理的方法，通常都會對情況有所裨益，幫助案主建立對工作人員的信心。

總括來說，治療從一開始接觸時便已經展開了。

二 心理社會研究 (psychosocial study)

深受着弗洛伊德 (Sigmund Freud) 和韋之蒙等大師的醫療模式(medical model)影響，心理社會治療法亦採用了「研究—診斷—治療」的架構(study-diagnosis-treatment framework)。

心理社會研究是一個觀察並把觀察所得的資料有系統地整合的過程。這個治療法的特徵是對當事人的「人在情況」有所