

---

---

# 輔導中抗拒行為之處理

---

---

林武雄

## 壹、前言

社會工作的目的是在協助案主增加能力、面對問題、改善生活，因此，在理想的狀態下，都希望案主對工作人員說：「我有一個問題非常困擾著我，所以我來這裡，希望你們能幫助我，解決我的困擾。」然後，案主跟工作人員在經過討論之後，澄清了自己的問題，釐定了改變的步驟。在社工員的支持之下，案主慢慢有了新的行為產生，對自己也有更進一步的瞭解。

然而在現實的世界中，社會工作人員碰到的，往往不是這樣的案主。我們會在兒童虐待的個案中，發現父母的極不合作態度；在法院少年法庭的服務中，看到心不甘、情不願來報到的保護管束少年；在學校的輔導室中，看到拒絕輔導的偏差行為學生。

而這種種的案主，我們往往稱呼他們是「有敵意」、「攻擊性

的」、「消極」、「不合作」、「沒有意願」、「沒有動機」、「被迫來的」、「沈默的」、「退縮的」、「虛偽欺騙」……等等。對於這些案主，社工員常需要花許多的氣力、時間，但是卻可能什麼成效都沒有。對於這些排斥社會工作服務或是輔導的行為或態度，通常稱之抗拒(resistance)行為。抗拒行為若不能有效處理，不但會造成社會工作或是輔導成效不彰（許臨高，民七十五；周月清，民八十三），還可能導致社工員的挫折感增高、失去對案主服務的信心；另外一方面，則可能形成案主逃避改變、逃避問題的方法(Hepworth & Larsen, 1989)。

因此，如何瞭解案主的抗拒行為、表現形式以及如何處理不同抗拒行為，對於社會工作實務者將是非常重要的課題。本文將由抗拒行為的意義著手，從不同的方面探討抗拒行為的意義以及其表現的形式，並對社會工作實務中，如何處理抗拒行為進行討論，以期對實務工作者提供參考。

## 貳、抗拒行為的意義

抗拒行為普遍存在於人類社會中，在任何的實務場合中，都會出現（Brill, 1990; Hepworth & Larsen, 1989; Hartman & Reynolds; Samantirai, 1991）。然而，不同的學者或是不同的理論取向，對抗拒的看法亦不相同（Basham, 1992）。（如表一）

最早對抗拒情形做系統分析的人是心理分析學派創始者的佛洛伊德。他認為抗拒是由於本我、自我與超我間彼此爭奪有限的心理能量，相互衝突所造成的焦慮。而個體為了應付焦慮，便產生自我防衛機轉（ego-defense mechanism）以保護自我的安全（Flutclik, R., 1994；李茂興譯，民八十二）。而社會心理學者則認為抗拒是個人為了保持認知的一致性所產生的行為（Taylor, et al., 1994；黃安邦，民七十七）。社會學者則認為，人類在面對社會文化的壓力時，會產生的不同行為來因應社會文化的壓力。

從不同的理論上可以看出，抗拒行為的表現形式相當的多樣，對於社工員而言，除了瞭解抗拒行為是什麼之外，更需要在臨床上能夠分辨清楚。因此，筆者整理出一些臨床實務者在其工作或研究中，所觀察到的抗拒行為類型，如表二所列。

從上表中可以發現，抗拒行為在實務上有許多不同的形式。綜合上述，我們可以將抗拒行為按其特徵分為三類（林武雄，民八十五）：

表一 不同理論對抗拒行為的看法

學派	說明	行為指標
心理學者	佛洛伊德認為抗拒是由於本我、自我與超我間彼此爭奪有限的心理能量而相互衝突造成焦慮，而個體便產生自我防衛機轉	潛抑(repression)、否定(denial)、反向(reaction formation)、投射(projection)、替代(displacement)、合理化(rationalization)、昇華(sublimation)、退化(regression)、內化(introjection)、認同(identification)、補償(compensation)、儀式與抵消(ritual & undoing)
社會學者	人類在面對社會文化的壓力時，所產生的行為	遵從(conformity)、創新(innovation)、形式主義(ritualism)、退卻主義(retreatism)、造反(rebellion)
社會心理學者	個體為了保持認知一致所產生的行為	貶低(derogating)、扭曲(distorting)、掩蓋拒絕(blanket rejection)

表二 實務中抗拒行為之表現形式

學 者	觀察分類的方式	行為表現描述
Farmer (1990)	工作經驗中常見的抗拒行為，分為四類： 1. 習慣性行為 (Chronic acting out behavior)：指在日常生活環境中所習以為常的行為。 2. 被動攻擊行為 (Passive-aggressive behavior)：指堅決不合作以及拒絕的抗拒行為。 3. 操縱性行為 (Manipulative behavior)：指案主以操弄社工員做事的方法的抗拒行為。 4. 精神失常行為 (mentally disturbed behavior)：指抗拒行為已經有非常態之狀況。	堅決不合作 拒絕 操弄輔導人員 耍詭計 欺騙以逃避處罰 顯示比輔導人員聰明 缺席或是遲到早退 冷漠 反抗權威 負向態度
Hepworth & Larsen (1989)	觀察實務中常遇到的抗拒行為或是普遍出現的形式，歸納成十七種抗拒行為	1. 心理上的障礙 (mental blocking) 2. 長期的沈默 3. 不專心或繞路 4. 漫無目的的閒扯或不重要的部分太詳細 5. 坐立不安 6. 討論表面或不重要的資料 7. 說謊 8. 理智化 9. 改變主題 10. 忘記事件的內容 11. 不停的遺忘、更改或取消約會 12. 問題最小化或宣稱奇蹟式的進步 13. 在結束時提到重要的資料 15. 不把所習得知識運用到生活中 16. 採取無助的態度 17. 使用口語的方式來拖延，如：可是、但是等等
Chamberlain, Patterson, Reid, Kavanagh and Forgatch (1984)	視抗拒為治療過程中可觀察的行為，分為四類。 1. 爭論：案主對輔導人員的正確性、專業性、或是表裡一致表示異議 2. 打岔：案主以一種防衛的態度不停打斷或干擾輔導人員 3. 否認：案主表示沒有意願承認問題、合作、承擔責任或接受建議 4. 忽視：案主顯示出不願跟隨或有意忽視輔導人員	1. 爭論—(1)詰難：案主直接挑戰輔導人員所說的話；(2)貶低：案主質疑輔導人員的個人權威和專業性；(3)敵意：案主對輔導人員表示直接的敵意。2. 打岔—(1)搶著說話：案主在治療還在說話時就搶著說話，而不等待適當時機或保持沈默；(2)打斷：案主以明顯的語句打斷輔導人員（例如，「等一等，我聽夠了」）；3. 否認—(1)責怪：案主責怪他人應為問題負責；(2)反對：案主不同意輔導人員所作的建議；既提不出具建設性的其他解釋，又以常見的「是啦，可是……」來解釋所有建議的不可行；(3)找藉口：案主為自己的行為找藉口；(4)宣稱沒事：案主宣稱自己沒有遭受傷害的危險；(5)淡化：案主指稱輔導人員誇大其詞，事情「其實沒有那麼嚴重」；(6)悲觀心理：案主對自己和他人所作的陳述都充滿了悲觀、挫敗和負面的語氣；(7)不情願：案主對所獲得的資訊或建議，均顯得勉強和有所保留；(8)不願改變：案主缺少改變的意願，或表示出不想改變；4. 忽視—(1)心不在焉：案主的反應顯示他根本沒有注意到輔導人員；(2)文不對題：在回答輔導人員時，案主的反應是答非所問；(3)沒有反應：對輔導人員的詢問，案主完全沒有口語或非口語的反應；(4)顧左右而言他：案主刻意改變輔導人員談話的方向。

學 者	觀察分類的方式	行為表現描述
Rooney (1992)	將實務中常見的抗拒行為整理成十二種類	1.挑撥(provocation) 2.理智化(intellectualization) 3. 投射(projectio n) 4.贅言(verbosity) 5. 慫恿別人(se duction) 6. 退縮(withdra wal) 7. 消極的抱怨(passive compliance) 8. 殉難(martyrdom) 9. 從喧鬧中逃開(flight from the scene) 10. 拒絕回答(refusal to answer) 11. 遲到(lateness for appointment) 12. 改變主題(changing the subject)
Vriend & Dyer	將抗拒行為分成三類：沈默型、敵意型、頑劣型	1. 沈默型：拒絕說話，頂多以點頭或搖頭表示意見。2. 敵意型：對工作員表現敵意、言語攻擊、不友善。3. 頑劣型：與工作員玩遊戲、欺騙工作員、表現工作員所期望的反應、過度順從、意圖儘早結束諮商。
Young	在諮商的實務中，歸納學者的研究結果，整理出十七種案主所常表現的抗拒行為	1. 批評工作員或工作進度 2. 遲到 3. 爽約 4. 忘記付費 5. 沈默 6. 打高空 7. 持續說「不知道」 8. 提前結束 9. 過度幽默 10. 開玩笑 11. 幼稚 12. 表現愚蠢不願意結束 13. 希望延長時間 14. 涉入工作員的私生活 15. 呈現不相關的資料來刺激輔導人員 16. 不做功課 17. 不聽從勸告
許臨高 (民七十五)	臨床上常遇見的抗拒行為方式，分成十類	1. 沈默 2. 以簡短的句子回答 3. 將話題放在無關的芝麻小事上 4. 避不見面 5. 採攻擊性 6. 講個不停 7. 微笑不斷 8. 場面製造者 9. 知性化者 10. 以遲到、早退、說謊等方式
Pines & Kafry (1978)	將個人應付壓力的策略分成爲四類，其中的消極-直接與消極-間接方法屬於抗拒行為	忽視、避免、離開、酒精或藥物濫用、生病、放棄
俞筱鈞 (民七十三)	案主爲維持個體之平衡，所採取的自我保護反應(self-protective responses)。個體維護內心平衡的自發行爲，所以是個人及心理上之習慣，爲遮掩不能接受的內在衝突或現實環境，以減少痛苦或對其原因之意識。	自我防衛、因應措施(coping devices)、調適機轉
曾華源 (民七十六)	個體因無法離開壓力源，爲了減輕壓力及抗拒壓力情境，而有的因應壓力的反應，分爲五個不同類型的心理遊戲(game)。	1. 保護自我形象：爲了保有個人能力和價值，所表現出來的抗拒行為。如遷怒、抱怨、投射等抗拒行為。2. 操縱要求層次：爲了要使壓力降低，而採取的心理遊戲。如表現的依賴、被動、自暴自棄、巴結等。3. 重新定義關係：藉著改變或扭曲關係，以達到降低壓力之目的。如問題私人化、增加私人關係等。4. 減少權力差距：藉著擁有更多的資源，或是藉著貶抑對方，來平衡之間的權力。如聯合其他人、挑戰、評價等。5. 控制情境方式：將原來的情境，轉變成爲個人所控制，因此，壓力自然的解除。如反賓爲主、改變話題、自我懺悔、順從、沈默、作假、訴諸權威、陽奉陰違等。

第一類為直接挑戰型抗拒行為：指案主採用直接的方式對社工人員挑戰、質疑，明白表示他們沒有興趣、拒絕輔導或服務。如否認、挑戰、評價、反賓為主、貶低、訴諸權威、增加私人關係等等。

第二類是消極沈默型抗拒行為：指案主以沈默、被動或是忽略等方式來逃避輔導或服務。如沈默、忽視、掩蓋拒絕、涉入其他活動、抱怨、依賴、自暴自棄、討論表面或不重要資料、問題最小化或宣稱奇蹟式的進步、陽奉陰違、生病等。

第三類是玩遊戲型抗拒行為：如玩「我們談點別的好不好」的遊戲、「老師，你看這個……、你看那個……」的遊戲以及「哎呀！我忘了」的遊戲。不論是什麼樣的遊戲，都是在不離開輔導情境下，而是運用方法使自己避開壓力、拒絕輔導。如改變話題、自我懺悔、漫無目的的閒扯、在結束時提到重要的資料、扭曲、被動、避免、理智化、不停的遺忘、順從、巴結等等。

案主為何會有這些抗拒行為？其實可以從二方面來看，一方面是人類本身會藉著發展一些固定的行為模式以及思考方式，來適應目前的生活需求，以求取生存。當這些被內化（internalize）的行為模式與思考方式面臨或遭質疑時，對個體來說，自然會感到不舒服以及不確定，因而會抗拒這樣的破壞和改變（Britt, 1990）。所以，不論案主採取的是那一類的抗拒行為，基本上都是案主為了讓自己逃開這樣的壓力、暫時的減少焦慮，使自己感覺到舒服（Hepworth & Larsen, 1989）。

另一方面，我們可以將抗拒行為視為是案主對於改變現狀，所存在的矛盾看法（ambivalence）。亦即案主一方面想改變，另一方面又想維持現狀（Hepworth & Larsen, 1989）。換言之，正代表著案主學習新的行為模式，所必須經歷的混亂狀態。就像俗語常常說的，「危機即是轉機」，抗拒其實也意味著新的觀念、新的想法，正進入案主的心中，也就是說抗拒是案主在建立新行為之前的掙扎和衝突。

假如我們能充分的認識和瞭解，抗拒其實在所有的生命階段中，是健康和自然的（Leader, 1958），或許我們會比較能關注在原先的輔導或是服務目標上，而不是視之為阻礙的力量，迷失在案主的抗拒過程中。

## 參、影響抗拒行為的因素

由上述對抗拒行為的描述中可以得知，抗拒並不是單純的行為反應，而是會在輔導或服務的過程中不斷產生、不斷變化。而社會工作者是在助人情境（helping situation）中實現其職責與角色履行。所謂的助人情境，是指在服務的時空因素內，相關人士（即是參與者）互動的總體（徐震、林萬億，民七十七），分為四個系統，為改變司系統（the change agent system）、案主系統（the client system）、目標系統（the target system）和行動系統（the action system）（Pincus & Minahan, 1973），這些系統都會影響到案主的抗拒

行為，而在文中只提及案主系統和改變司系統，即為案主與社工員（或輔導員）二個部分來進行討論，以期能更深入的瞭解抗拒行為。

## 一、案主部分

案主(client)部分，指的是期待從服務中受益的個人或家庭，包含非志願案主以及案主對問題的切身性、對事物的態度、問題的浮現速度、自尊心、年齡、開放度、談話場所、主動求助性等等因素。茲分別說明如下：

### (一)非志願案主

在社會工作辭典中，將社會工作所服務的案主分為志願之案主(voluntary clients) 和非志願之案主(involuntary clients)（李宗派，民八十二）。

志願性之案主指的是有難題之個人、家庭、或小團體自動自發要求社工人員協助；而非志願之案主指的是有難題之個人、家庭、或小團體並非主動來要求社工人員協助，是由政府法院或是有權力之機關要求而尋求社工人員協助。

NASW 的「社會工作百科全書」再將非志願案主細分為非志願案主(involuntary clients) 和無意願案主(nonvoluntary clients) (Seabury, 1987)。

非志願案主是因法院的命令，強迫其前來機構尋求服務。無意

願案主則並不認為他們為需要協助或有需要前來，但是因為重要他人(the significant other)的影響，所以他們來了。兩者都是被認為需要接受輔導，但本身卻都不願意接受(Pincus & Minahan, 1973; Seabury, 1987)。

Rooney (1988) 也有相同的看法，認為非志願案主(involuntary clients)，是因為法律上的權威(legal authorities)或是害怕不來接觸的後果所形成的壓力，驅使他們前去社工員那裡尋求協助，但是案主本身並不願意。如果有選擇的機會的話，他們會選擇不與社工員見面(許臨高，民七十五)。

如果就非志願案主的外加力量而言，還可以再將非志願案主分為兩種類型。如外在壓力的來源是法律上的強制或是基於法庭的命令，此類型個案稱之為強制性案主(mandated clients)，例如保護管束、兒童保護之案主；如果其外在壓力來源，是從機構、重要他人和外在事件，則稱為無意願案主例如離婚、外遇之案主(Rooney, 1982)。其關係參看圖1。

區分這兩者差別的重要性，是因為強制性案主有一個外在的壓力是法律上的，是可以明顯觀察到的。而無意願案主有一個眼睛所看不到的「非志願」(invisible involuntary)，如果工作員沒有觀察到的話，就會認為他們是抗拒(resistant)現象。也有人用來代替一般「非志願案主」(involuntary client)，以凸顯在社工員和案主間法律約束關係，包括在刑事、兒童福利和精神健康系統的案主(Hutchison, 1987)。

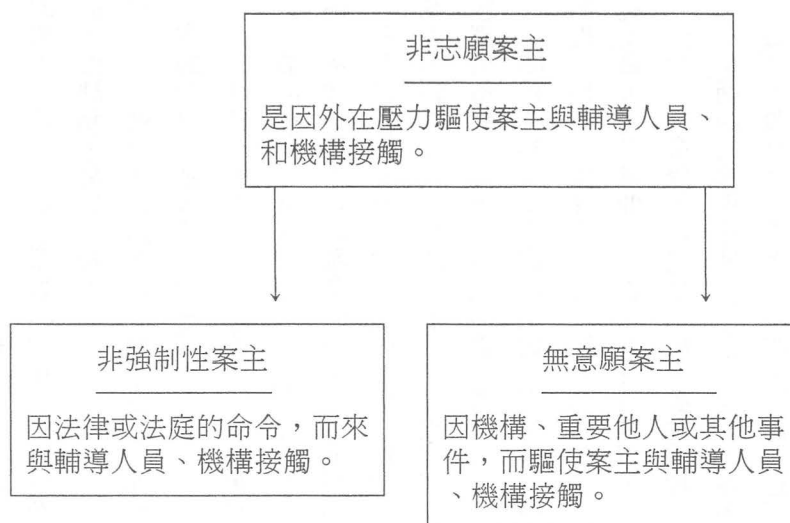


圖1 非志願案主的分類圖

無意願案主  
在實務上很難去計算，因為他們沒有一個外在的法律基礎可供觀察，但是他們可能是社會服務機構主要的案主 (Rooney, 1992)。也有人用非強制之非志願案主 (nonmandated involuntary clients) 來取代無意願案主 (Ivaboff et al., 1994)，或是不情願 (reluctant) 的案主 (Weakland, H. & Jordan, L., 1992)。

非志願案主

通常都會有抗拒現象的產生，其原因有五種：

1. 因為他們通常都不認為自己需要協助，所以對社工員就會排斥。案主會認為自己根本是好好的，但是礙於壓力又不得不勉強應付。

2. 被迫向別人承認問題，對任何人而言，都是一件難堪的事情。所以用抗拒來保護自己，不要受到傷害。

3. 案主對社工員的不信任。

4. 對社工員所代表的身分、地位或權威表示反感。

5. 以前有不愉快的輔導經驗。

這些因素都會讓非志願的案主，產生抗拒行為。

## (二) 其他因素

除了案主本身的沒有意願會導致抗拒之外，還有一些因素影響抗拒的程度，茲說明如下：

1. 問題的切身性：當社工員與案主所討論的問題，與案主的關係愈密切時，則案主越能專心聽輔導者的論點，也越能接受輔導者所提供之論點。

2. 對事物的態度：態度是指對人、事、物、理念等的持久性評價 (evaluation)。人們對於任何事情，並無法完全能夠親身體驗或實踐，才能得到相關的知識，反而有很大的部分是來自於其他資訊而進行評價。案主的態度，通常由三個部分組成，即認知、情感及行為三個部分 (李茂興、余柏泉，民八十四)：



(1) 認知部分：當對於事物的態度是來自於相關事實的評價、考慮時，即為以認知為基礎的態度。換言之即對事物有客觀的評價而來。例如，青少年可能沒有騎過機車，但是會表明比較喜歡甲廠牌的機車，而不喜歡乙廠牌的機車。因為他花時間對兩者的價錢、性能、優缺點都加以比較過了，而本身不一定騎過。對這樣來自認知的態度，就需要以認知的改變來進行。如前例，如果再提供其更多不同的訊息，就較可能說服其改變。

(2) 情感部分：當案主的態度行為是來自於情緒或價值觀，而非以客觀的評價為基礎時，則此時其態度可以稱之為是以情感為基礎。例如，青少年喜歡某個明星，可能是因為她的同儕或是另一個好朋友也喜歡而導致的。因此面對以情感為基礎的態度時，如果和案主強調事實或數據時，並不容易改變其原先之態度。因此，需要強調價值觀與情感來取代事實和數據。

(3) 行為部分：當態度是建立在行為上時，即是以行為為基礎的態度。例如，很多青少年一開始對抽香煙並沒有特別的好惡，但當社工員或是老師問他是否喜歡抽香煙時，青少年為了讓認知的保持一致性，就會覺得自己是因為喜歡抽香煙，才會去抽香煙的。

3. 問題的浮現速度(Accessibility)：浮現速度指問題出現在案主腦海中的關聯性。當案主對問題的浮現速度越快，表示其對論點的態度也越強，則改變的可能性也越低。例如，在兒童保護個案中，當社工員對案主的媽媽一提到家時，媽媽馬上回答她是如何盡心的照顧案主時，則顯示其浮現速度快。

4. 案主的自尊心：當案主的自尊心越高，則對改變的抗拒可能越高。

5. 案主的年齡：在社會心理學的研究指出，年齡越小越容易改變，年齡越大則越僵化，改變的可能性則較低。

6. 案主的開放度：Jourard(1964)曾提到，案主的開放度與諮商的效果有關，因為案主的問題若不願意自我開放，則輔導人員無法觸及其真正的問題。

7. 談話場所的隱私性：一般而言，受輔導者比較喜歡在較具隱密的場所個別談話，而不願暴露在辦公室或是公開地點(溫文慧，民八十一)。

8. 案主的主動求助性：求助的主動性也影響輔導的效果。在國外的研究中發現，美國中學生的求助態度較為積極(Fischer & Turner, 1970)，而國內的求助態度則較低(林幸台，民六十八)。

## 二、社工員部分

在服務的過程中，必須考慮到的是來自於社工員方面的因素。一個成功的輔導，社工員必須是一個有能力的專家，具有專業知識和技術，同時，也能夠使案主感覺到安全和被信賴，也就是能夠具有同理心、關愛與坦誠(Cash et al., 1978；溫文慧，民八十一；翁毓秀，民八十四)，否則許多案主的抗拒有可能是社工員不當的態度與言行互動所引起的。另外一方面，社工員在每一個輔導的場合中，也都或多或少帶有著正式的權威(Hutchinson)。因此在輔



導者方面，大都討論以下幾個因素（Brigham, 1991; Baron & Byrne, 1991; Myers, 1993; Lippa, 1994；黃安邦譯，民七十七；李茂興、余伯泉譯，民八十四）：

### (二) 可信度 (Credibility) ..

社工員的可信度指的是其所表現出的行為讓案主能夠感受到其所具有專業程度、可靠的。一般把可信度分為兩個相關的部分討論，即專家性 (expertise) 和可靠性 (trustworthiness)（Brigham, 1991; Baron & Byrne, 1991; Myers, 1993; Lippa, 1994；黃安邦譯，民七十七；李茂興、余伯泉譯，民八十四；張麗君，民八十四）。案主所感受到社工員的可信度越高，則造成改變的可能性就會越高。國內溫文慧（民八十一）對保護管束少年的受輔態度所作的研究中，也有類似的發現，觀護人的畢業科系是法律系，則少年的信賴程度則較其他科系畢業之觀護人為高。但是專家性的影響力有可能會在一段時間之後漸漸變小（Brigham, 1991）。

### (三) 吸引力 (Attractiveness) ..

社工員的吸引力則包括生理上的相似、令案主愉快的、可愛的、相似的等等因素（Brigham, 1991），越具吸引力的社工員，則越有可能使人改變（Brigham, 1991; Baron & Byrne, 1991; Myers, 1993; Lippa, 1994；黃安邦譯，民七十七；李茂興、余伯泉譯，民八十四）。當所討論的議題是有關個人價值觀時，相似性因素便較為重要；如

果所討論的議題是有關事實的，相似性因素便較為不重要（Goethals & Nelson, 1973）。溫文慧的研究（民八十一）也指出觀護人的角色在像朋友、師長時，少年在接受輔導時的信賴度、開放度均較高。

### (四) 權力 (Power) ..

指的是能改變 (alter) 人們行動的能力 (Kelman, 1974)。其中包括不同種類、來源的權力 (Brigham, 1991)：

1. 懲罰權 (Coercive power)：指藉著懲罰或威脅來強制改變人們行為的能力。
  2. 法定權 (Legitimate power)：指來自某種角色或地位 (role and position) 所賦予的權力。
  3. 酬賞權 (Reward power)：能夠給予某種正向增強物，例如金錢、禮物等，來改變行為的能力。
  4. 專家權 (Expert power)：指擁有別人所沒有的重要知識，所具有的權力。
  5. 資訊權 (Informational power)：指擁有別人所無法支配的資訊，而擁有的權力。
  6. 參照權 (Referent power)：指權力來自別人所喜歡或羨慕的程度，所擁有的權力。
- 每個社工員都帶著一種或多種不同的權力在身上，因此，社工員需要辨別這些的影響。（如表三所示）

以上關於案主與社工員方面的說明，都是可能影響案主產生抗

表三 權力的影響及限制

權力的類型	起 源	能否使人 順從	能否使人 接受	限 制
懲罰權	力量、懲罰或威脅	能	不能	需要監視；會導致對權力源的不喜歡
法定權	角色或地位	能	不一定	只能影響與此角色有關的行為
酬賞權	給予增強物	能	不能	需要監視以及接近增強
專家權	別人沒有的知識	能	能	只能影響跟專家領域相關的行為
資訊權	別人沒有的資訊	能	不一定	當資訊被持有時，權力就會降低
參照權	別人的喜歡	能	能	比其他的類型而言，限制較少

拒的因素。

## 參、處理策略

俗語說：「你可以牽馬到河邊，但不能夠強迫馬喝水」。這正說明社工員在輔導案主時，所遭遇到的困難，因此，如何處理抗拒行為是社工員或是輔導人員的一大挑戰。前面所討論的影響因素之中，可以讓我們更清楚抗拒的意含，進而針對這些因素進行掌控。例如經由提高社工員的可信度與吸引力，或是適當的運用權力來促使案主增加受輔的意願與改變性。除此之外，在社會心理學方面有一些綜合性的策略，將在本節中做討論。

在社會心理學上，探討社工員與案主的互動方式上，所採取的方式有中心路線、周邊路線及恐懼訴求三種策略，這三種方式主要是透過案主對接收到的事實或訊息，所進行推敲或接受的方式而定，說明如下（Brigham, 1991; Baron & Byrne, 1991; Myers, 1993; Lippa, 1994；黃安邦譯，民七十七；李茂興、余伯泉譯，民八十四）：

### 一、中心路線(central routes)：

所謂中心路線(central route)是指當案主會去注意事實或訊息的內容，而且會對所聽到的內容加以整理、詳細推敲、比較、謹慎思考時的狀態。當人們走中心路線時，會對訊息的邏輯、內容和價值，進行較為仔細的思考，也會比較專注在社工員所說明的部分。

### 二、周邊路線(peripheral routes)：

周邊路線(peripheral route)是指當案主比較不會去注意訊息的內容，而只注意到訊息有關表面的特質，如時間長短、說的人是誰、喜不喜歡等等時，稱之為周邊路線。當案主比較不會思考訊息的內容時，會走周邊路線，依賴簡單和表面的線索來決定接受和拒絕。

在處理時需要採取中心或周邊路線，則須考慮以下幾個因素（參閱表四）：

1. 當訊息和案主有關時，會採用中心路線，反之則採用周邊路

表四 中心路線或周邊路線相關因素之比較表

描 述	相 關 比 較	結 果
中心路線： 對於訊息，會主動和仔細的思考	訊息和自己有關以及自己會涉入時 訊息經由文字媒體呈現 事先警告 對認知有高度需求 壞心情時	態度較強 時間較長 能預測行為
周邊路線： 接受訊息是依賴表面的線索以及匆促的思考規則	當人們發現不需涉入以及與自己無關時 當訊息是經由視聽工具時 藉由表面的溝通者變數 對認知的需求較低時 好心情時	態度較弱 時間較短 不能預測行為

1. 訊息必須引起案主實質上的恐懼 (substantial) . . .  
2. 必須能引起案主的罪惡感，如果不遵守的話，則其所害怕的

易成功：

三個條件，才容易成功：  
是採用恐懼策略。通常須包含

煙、嚼檳榔者會容易得癌症，即是採用恐懼策略。通常須包含  
如，我們警告抽煙、嚼檳榔者會容易得癌症，即是採用恐懼策略。通常須包含

三、恐懼訴求：  
指輔導的方式是喚起案主的恐懼，藉以改變其行為。這最常用到的方式，例如，我們警告抽煙、嚼檳榔者會容易得癌症，即是採用恐懼策略。通常須包含

多。  
變較周邊路線的  
用中心路線的改變較周邊路線的多。

線；

結果馬上會來；

3. 要馬上提供其排除害怕的方法，如果沒有提供他簡易的方法排除，則案主反而會採取容易忽略、拒絕、否認的方法，以使焦慮減低。

在瞭解三個基本策略之後，則需要對抗行為類型進行確認。

當案主企圖干擾或減輕輔導效果時，所進行之直接或間接行為，圖2提供一個簡單的確認方式（林武雄，民八十五），提供實務者在臨床上參考。

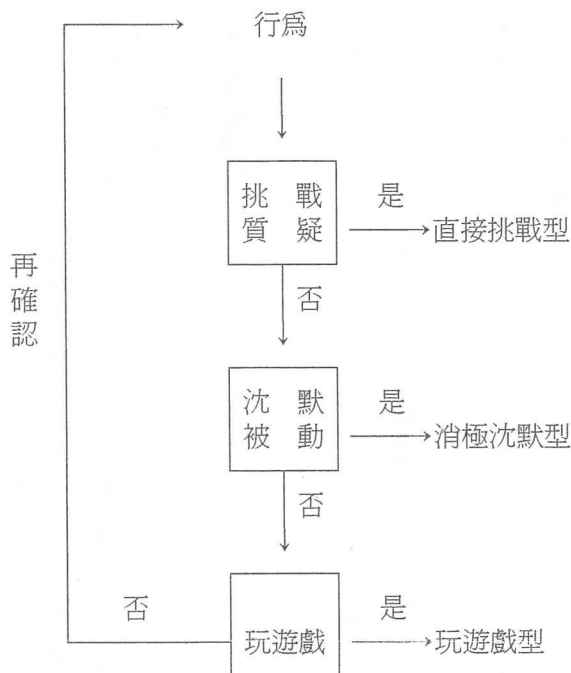


圖2 抗拒行為類型簡易確認流程圖

在經由上述對抗行為類型的確認之後，可以針對這樣的特性來設計以及考慮不同的處理策略。

## 一、直接挑戰型

直接挑戰型的行為特色是質疑與挑戰，換言之，即為認知上的抗拒。因此在輔導策略上，可以採取中心路線的輔導方式。所謂中心路線策略，指當案主有能力或意願思考時，則針對事實或認知上的改變，也就是讓案主去注意有關的事實，當這些事實都具有合理的強制力時，案主就比較會被改變。因此，在這個中心路線的輔導策略當中，認知討論便成為相當重要的一部分，所以在幾個相關因素上，需要加以考慮：

(一) 社工員的角色須具專業性與可信賴性，因為中心路線需要一個強而有力、具說服力的人，與案主進行認知上的討論，因此社工員和案主是不是相類似的人，並不是那麼重要。

(二) 在情境上，則需要提供讓案主能集中注意力的場合。因為，案主能夠專注在內容上，所以盡量能安排使其專心的場所，以免案主的注意力被其他外在事物所吸引。因此，最好能選擇單獨、不受干擾的會談空間，每次討論的主題也不宜太過紛雜，以免分散了其注意力。

(三) 在討論主題上，選擇以認知層面的事實以及具體的事件進行討論，越具體越與案主相關性高則越佳。

(四) 在論證方面，最好提供案主正反面具體的論證，也就是以雙

面論證來呈現，以提供案主更加詳細、系統的思考。

(五) 在認知討論中，需要注意不能太過於強烈，以免陷入過度辯護的效應(overjustification effect)，讓案主的內在理由於過程中消失，而失去效果。

## 二、玩遊戲類型

玩遊戲類型的抗拒行為，其表現的形式不是在認知層面上，而是在其情感的層面上。因此，對於這樣的抗拒類型就避免採取中心路線，以免陷入案主的遊戲當中，而應當採取周邊路線的策略，以應付案主的遊戲。

所謂周邊路線是指當注意力不在主要的論點上時，則讓案主在其旁邊的一些相關線索上注意，因而接受主要的改變論點。例如找一個青少年所喜愛的歌手來促使他們不要去抽煙，此時青少年較不會考慮這件事到底如何，而傾向因為那是我所喜愛的歌手，所以會願意不去抽煙。利用這樣伴隨在主要訊息的線索來進行改變，便稱之為周邊路線。

但是如果利用周邊路線，亦需要考慮幾個相關因素：

(一) 社工員本身需要有較多的吸引力、相似感，讓這些案主比較容易去認同、喜歡。例如，戒毒中心的社工員是本身戒毒成功過的。

(二) 情境因素上，則不太需要強調隱密或專心，反而在舒服、輕鬆的環境下，讓案主的心情放鬆，降低防範，會比較容易接受改

變。

(三)在論點上強調感情或價值觀，以取代事實和數據。

(四)採取單面溝通的訴求。

### 三、消極沈默型

消極沈默型的抗拒行為，其所表現的形式主要是被動、沈默的方式來拒絕輔導，從另一方面來看，此類型的表現是缺乏動機和意願的。因此，在策略上宜採取混合路線。混和路線是指周邊路線的恐懼喚起策略，以引起案主的動力，然後馬上採取中心路線與其討論認知，以達到改變的效果。因此，考慮的因素和以上兩個策略不盡相同：

(一)恐懼喚起策略是為了達到讓案主增強動力，因此以何種事物能達到效果，需要事先收集詳細資料才能研判。一般而言，越具體、越具象的事實，效果越好。例如圖片、實物或實地。

(二)當恐懼喚起之後，則須立即提出能減緩此項恐懼的正向方法，否則會引起反彈或是過度辯護效果，而使結果朝預期的相反方向而走。例如，告訴案主抽煙會得癌症，讓案主害怕之後，必須立即提供一個可行而且快速的戒煙方法，讓案主能夠採用。

(三)社工員因素方面，專家性和可靠性兩個因素便成為較重要的因素。

(四)其他的因素則和中心路線相同。

表五 案主抗拒行為輔導策略相關因素摘要表

抗拒類型	直接挑戰型	玩遊戲型	消極沈默型
處理策略			
考慮因素	中心路線	周邊路線	混合路線
專家性	極需要	不需要	需要
吸引力	不需要	極需要	需要
集中注意力	極需要	不需要	需要
恐懼喚起	不需要	需要	極需要
討論層面	認知	情感	認知或情感
單面溝通	不需要	極需要	不需要
雙面溝通	極需要	不需要	需要

## 肆、結語

個案主都有其獨立的人格，有他自己生活方式和生活經驗。社工員在面對案主時，需要警惕自己要尊重案主，保持社會工作的原則。雖然，有一些指導方針，但並不表示所有的案主都需要依樣畫葫蘆，適合用同樣的方法處理。

面對案主的抗拒行為，工作員會有很多的挫折、無力、無奈。

社會工作者在面對案主的抗拒行為時，是扮演著社會控制者的角色，期待案主的行為是朝向社會規範或是某方向前進。社會工作者期望在處遇之後，能讓案主適應社會。本文提供對抗拒行為的認識、影響因素的討論，處理策略的說明，而在與案主工作時，也需要瞭解每一

本文想提供對於這一類案主的認識，也是認識這樣挫折感的來源，為社工員在進行直接服務的同時，提供一點小小的幫忙。

（本文作者畢業於東海大學社會工作研究所，現任中華民國幸福家庭促進協會推廣組組長）

## 參考書目

### 中文部分

李宗派 案主 社會工作辭典 第四版 社區發展研究訓練中心

一九九三 頁四〇〇

李茂興、余伯泉譯 社會心理學 楊志文化 一九九五

李茂興譯 諮商與心理治療的理論與實務 楊智文化 一九九四

周月清 從實務工作者的需要探討非自願性案主、非志願性實務工作與非自願性案主服務策略 福利社會 第五四期 頁一一八

一九九四

林佩蓉譯 與非志願來談的案主諮商 諮商與輔導 第一期 頁

二一五

林武雄 偏差行為青少年在輔導情境中抗拒行為之研究 東海大學

社會工作研究所 一九九五

俞筱鈞譯 適應心理學 中國文化大學 一九八四

徐震、林萬億 當代社會工作 五南圖書出版公司 一九八八

翁毓秀 諮商中抗拒的處理 輔導季刊 三一 四 頁五四—五九

張麗君 諮商員之解釋形態與當事人心理抗拒程度交互影響作用之

探討 彰化師大輔導研究所碩士論文 一九九五

許臨高 社會工作員對案主抗拒之認識 輔仁學誌：法、管理學院  
之部 第一八期 一九八六 頁四四一—四五六

曾華源 社會工作實習教學 五南 一九八七

曾華源 排除學習督導者焦慮：認知行為法 社會福利 第三七期

一九八八 頁三二—三三五

曾華源 社會工作專業教育研究 五南 一九九三

黃安邦譯 動機式晤談法：如何克服成癮行為戒除前的心理衝突

心理 一九九五

溫文慧 強制性輔導之案主受輔態度研究：以受保護管束少年為例

東海大學社工研究所碩士論文 一九九二

潘正德 諮商員對抗拒的當事人的認識 輔導月刊 第一四期 一

九七八 頁八一—九

鄭麗芬 強迫個案的處理策略 學生輔導通訊 第二六期 一九九

三 頁二八一—三三

### 英文部分

Baron, R.A. & Byrne, D. (1991) Social Psychology: understanding

human interaction, 6th ed. USA: Allyn and Bacon.

Basham, K. (1992), Resistance and Couple Therapy, Smith Collage

Studied in Social Work, 62, 3, 245-264

Brigham, J.C. (1991), Social Psychology, 2nd ed. USA: Harper Collins.

Brill, N.I. (1990), Working with People: The Helping Process, 4th ed;

NY: Addison Wesley.

- Deaux,K.;Dane,F.C., Wrightsman,L.S.& Sigelman,C.K.(1993) Social Psychology in the 90s,6th ed. USA:Brooks/Cole.
- Fitzgerald, Fitzgerald, M.D.(1994), Resistant Attitudes and Behaviors of Adolescents in Resident, Use of Authority in Direct Social Work Practice with Care:Consideration and Strategies. Child & Youth Care Forum, 23:6, 365-375.
- Hartman,C.& Reynold,D.(1987), Resistant Clients:Confrontation, Interpretation, and Alliance,Social Casework,68,4,205-213.
- Hepworth,D.H.& Larsen,J.A.(1989), Direct Social Work Practice: Theory and Skills, 3rd ed, U.S.A.: Wadsworth.
- Hutchison, E. D. (1987), Mandated Clients,Social Service Review,Dec,580-598.
- Ivaboff,A;Bitty,B.J.& Tripodi,T.(1994), Involuntary Clients in Social Work Practice:A Research-Based Approach,USA:New York.
- Leaer,A.(1958) The Problem of Resistance in Social Work,Social Work, 3,19-23.
- Lippa,R.A.(1994) Introduction to Social Psychology,2nd ed., USA: Brooks/Cole.
- Myers,D.G.(1993) Social Psychology, 4th ed., USA:McGRAW-HILL.
- Pincus,A.& Minahan,A.(1973). Social Work Practice:model and method, Illions:F.E.Peacock Publishing Co.
- Plutchik,R.(1994) A Theory of Ego Defenses,Ego Defenses:Theory and easurement, Conte, H.R. & Plutchik, R. edit, 13-37.
- Rooney,R.H.(1988), Socialization Strategies for Involuntary Clienens. Social Casework,69,3,131-140.
- Rooney,R.H.(1992) Strategies for Work with Involuntary Clients. USA: New York.
- Samantrai,K.(1991), Clinical Social Work in Public Child Welfare Practice,Social Work,36,4,359-361.
- Seabury,B.A.(1987), Contracting and Engagement in Direct Practice, Encyclopedia of Social Work,18th ed;339-345, USA:NASW.
- Taylor,S.E., Peplau,L.A.& Sears,D.O.(1994), Social Psychology,8th ed, USA:Prentice-Hall.
- Weakland,J.H.& Jordan,L.(1992), Working briefly with reluctant client: child Protective as an example,Journal of Therapy,14:231-254.