

個案工作治療方法

張紫燕譯

(本文譯自 "Classification of Casework Treatment" by F.
Hollis "Casework" Chapter 4)

討論有關個案工作過程時，吾人所強調者厥為社會暨心理的研究 (Psycho-social study)、診斷、治療計畫及治療程序。但為了進一步瞭解在治療計劃中心理暨社會研究及診斷方法之應用，吾人首先必須更進一步了解個案工作治療的性質。

每一個治療步驟都是為直接達成目的而為，它尋求應用各種的動力 (dynamics) 以求完成預定的效果。例如：如有一案主須住院動手術，但因其為一寡婦，深恐在住院期間無人能照顧她的孩子。另者，對於為其施行手術的醫生不太信任，且她對自己的母親充滿敵意故在潛意識中深覺內疚。她的母親與她患同一種病，在一次手術後變為跛子；由於以上種種原因，致使案主對這次手術充滿了恐懼感。此時，工作員可以採用多種的方法以消除案主的焦慮感。

工作員首先對於案主住院期間孩子乏人照顧問題提供妥善的方法予以照顧。這個方法具有雙重效果：其一可減除案主擔心孩子乏人照顧的問題，並使案主知道當她處於軟弱，無法處理自己問題的情況下，別人可協助、照顧她。吾人知道當一個人在嚴重的病痛復元時期通常是處於一種極端依賴的情況中，此時讓案主知道有人可以協助她是非常重要的。對於孩子們的妥善安排也非常重要，此時如案主之親戚或朋友可代為照顧孩子，則更理想。如果必須找尋機構寄養孩子，案主減除的焦慮感必不同於上者，因而工作員必須盡力試著與案主建立一種強而積極的關係。

第二種協助案主的方式為促使案主說出她的焦慮及由工作員向她說明存在的事實。工作員可鼓勵案主盡量表達出她對這次手術的恐懼及由工作員對她表示工作員對她這種感覺非常地了解，並說明這是人之常情，並非孩子氣的反應。通常工作員可向案主保證醫生的技術很優良且對案主亦很關懷。假如這不是一項很危險的手術，工作員亦可將此事實告訴案主以減低其焦慮感，案主對此種方式的反應常取決於對工作員的信任程度。

第三種減除焦慮的方法為協助案主充分了解此項手術。安排案主與醫師詳細的會談。最後，案主可能再與工作員討論事實，澄清她與醫師談話的部份。

第四種方法為協助案主了解案主對她母親與她母親疾病間的關係之看法以及案主對目前疾病的反應。

這些方法皆有一個共通的目的——即減除焦慮——但每一種方法所使用之動力 (Dynamics) 皆不同。在第一種方法中藉環境的力量減除案主的焦慮感。第二種方法中再保證的方式，藉案主對工作人員的信任程度發揮效用。第三種方法中案主運用其本身的理智 (reasoning power) 協助自己更實際地了解自身所處的情境。第四種方法中案主應利用理智了解自身早期的生活發展史中的某些因素影響其目前的生活。

個案工作早期及目前分類法

個案工作治療方法之分類有多種，呂奇蒙 (Mary Richmond) 將之分為兩種簡單的方法——即直接 (direct) 及間接 (indirect) 治療。前者指治療過程直接地置於案主與工作人員之間——即彼此之間的影响；而後者則指工作人員以改變案主之人文及物質環境。李波特 (porter Lee) 亦提出與哈米爾頓 (Gordon Hamilton) 相似的分類法，他「執行」及「領導」兩類區分之二。一九四七年，有一位精神分析家百布寧 (Grete Bibring)，在波士頓與個案工作人員密切地工作了許多年，提出五種可為所有類型治療師 (包括個案工作人員在內) 應用的治療技術，此即建議 (Suggestion)、情緒的疏解 (emotional relief)、直接的影響 (immediate influence)、或稱操作 (manipulation)、澄清 (clarification)、解釋。百布寧認為個案工作中慎用解釋一法，而對案主意識層之處理甚於潛意識。百氏認為解釋與其他技術之主要區別在於前者以洞察性發展 (insight development) 為目的而後者則以非洞察性發展為目的。

百氏的分類法代表早期直接治療方法並反應出心理分析對個案工作的影響及擴大了工作人員在治療中應用心理動力的方法去了解案主。建議、情緒疏解及操作等方法在早期個案工作方法中亦被廣泛採用以協助案主理智的抉擇對本身較為有利的解決問題的方法。澄清則用以協助案主將現實與受曲解的外在世界予以分離，與洞察性發展類似，它是結合精神分析的概念。但這種方法直到一九三〇年代及一九四〇年代才小部分地在個案工作中使用。

一九四七年郝力士 (Florence Hollis) 提出另一種治療分類法，那就是

環境矯正 (environmental modification) (相當於早期的間接治療法) 及心理支持 (psychological support)、澄清、洞察性發展。這種分類法與百布寧的類似，他們均試圖依據案主的心理動力採用團體技術。百布寧的建議、情緒疏解及操作相當於郝力士的心理支持；洞察性發展則相當於澄清、解釋；但郝力士的澄清法較百布寧的更廣泛，它涵蓋了以鼓勵的合理方法解決問題及將事實與曲解的外在事件分離，事實上它應是兩個過程。

一九四八年奧斯汀 (Lucille Austin) 提出另一種分類法，她摒棄了以案主的動力 (dynamics) 為分類之標準，而改以治療的目的為區別標準。她認為「社會治療」(social therapy) 主要在於應用環境中各種不同的因素及有效地運用社會資源的一種技術。為了這目的，心理支持及對問題之事實做合理之探究乃補充了呂奇蒙的間接治療技術。另一方面，社會治療的主要目的在改變案主之行爲；奧氏建議「心理治療」一詞應用於指治療技術及其所使用的三種方法。故她將支持性治療及洞察性治療分置於兩端，而將經驗的治療置於中間。

支持性治療法採用的技術主要是以心理支持為主，除此外，常包括呂奇蒙的間接治療法及對事實做合理的研討。此法乃是預防案主脆弱的自我 (ego) 崩潰或是在壓力下解組。奧氏認為洞察性治療之目的在於利用、發展案主對自身困難問題的省察力以改變自我 (ego) 及增加自我之力量，並透過轉移情境的經驗以處理這些困難問題。她尤其強調應用解釋的技術以引導案主能對本身的感情 (feelings) 及影響其做各種反應之潛意識動機能有更多的了解。兒童時期的經驗亦被重視。轉移技術被用以幫助案主了解為何他有這些不合理的衝動，不適當的行爲。此外，尚選擇使用某些直接及間接的技術。經驗性的治療是支持性治療及洞察性治療兩法的混合，它以發展及應用與事件有關的情緒經驗為主。總而言之，它注重以動力 (dynamics) 來解釋案主的行爲。

奧氏認為雖然她所倡的支持性治療是以保持案主目前的能力及心理的改善為主。「消除焦慮使自我 (ego) 有力量去處理當前的情況，並將發展良好的自我功能視為一種成長的過程。」同樣地，在經驗性治療法中，奧氏說：「這種團體改變代表人格結構的較佳適應」而「在某些個案中成熟已悄悄在暗中滋

長」。她進而指出「經驗性治療法主要是將案主從過去的嚴厲束縛中疏解，重新賦予活力，並經由對生活中的滿意程度之增長而達成成長之目的」。

一九五三年美國家庭服務聯合會 (Family Service Association of American) 發表了一篇以家庭服務機構的個案為分析內容的報告，在此報告中提出一種新的個案工作治療分類法，即 A 式或「支持性個案工作」，它是一種「治療以保持適應模式為目的」，B 式則為「治療以修正適應模式為目的」。第一類型 (A 式) 的治療基於應用「環境的操作、再保證、說服、直接勸告、輔導、建議、邏輯的研討 (logical discussion)、專業權威的應用及直接的影響」。第二類型的治療 (B 式) 則以應用澄清技術為主。該會同時指出他們無意對洞察性發展及治療方法歸類，因為此種方法已很少為各機構所採用。

五年以後，即一九五八年，紐約社區服務協會進一步對此種分類法予以發展。該會在發表之「社會個案工作之方法及過程」一文中對支持性治療法及修正性治療法有更詳盡的描述。該文中並指出在第二種方法中，「澄清是主要的技術，此法被用以增強案主的自覺及促使了解運用不良的反應模式及病態的心理防衛術 (defense mechanism) 之影響。其治療的過程包括「使案主看清楚並了解意識及潛意識中對本身生活情境的不滿及滿意層面」，並鼓勵案主將過去記憶中的某些事件與目前的態度及行為相聯結，進而意識到過去的某些經驗影響目前的行為」。這兩篇報告對於個案工作治療方法提供了若干重要的論點，較之早期的分類方法更為精確。但該文中提出三個有待進一步研究的問題：

- (1) 個案工作人員採用洞察性治療應以什麼為範圍？
- (2) 在改變適應模式時，澄清一法是否為一主要技術。
- (3) 個案工作是否可正確地用兩分法區分，使之成為兩個治療型式——即一為以澄清技術為主的，另一為不採用澄清技術或僅少量用之？

人格改變與治療技術

柏克威滋 (Sidney Berkowitz) 在一九五五年春季全國社會工作研討會中發表的論文中指出，經由對自我的一連串影響或澄清過去與現在的關係適應模式，予以修正。許多一系列的個案研究顯示柏氏的論點與他們的研究結果相同。

為了解釋此一問題，吾人首須考慮改變適應模式之意義為何。改變適應模式與改善社會功能而不修正其習慣的行為模式兩者有何區別？改變適應模式是一個人的人格重建並使之內化 (Internalized)。對於那些無法以改善環境或過去的危機，工作人員在治療過程中對案主的影響等因素解釋之功能的改善均是。案主由於功能的改變，故在外在情境未改變或並未受工作人員影響下他對同一件事有不同的反應；案主將學到對相同或相似的事件施以不同的行動及反應，而這種方式較治療以前的方式更恰當。

不改變適應模式而改善其功能是指情境的變化。如下例：有一男案主因憂心其事業致常與妻子爭吵，經與工作人員討論後，他明瞭因自己易怒而將這種情緒轉移至其他人以此減輕自己的壓力。會談後他在家時較能控制自己的情緒。有一案主為寡婦，由於失去丈夫而傷心欲絕以致無法照顧她的孩子。在此段憂傷時期，由於工作人員之協助，其憂傷稍減，她又能正常地照顧子女。一個鋼鐵工人在一次意外事件中失去了一條腿，當有人告訴他往後他無法再繼續其原有的工作時，他喪失了生存的意志，拒絕裝義肢，依賴、哭訴，像個小孩子般，經由一連串的技巧性治療後，案主了解其目前的反應行為之不當，重新穩定下來，找到一種新的適應方法。在這些個案中工作人員皆未採用新的適應模式。

改善功能的方法在支持性治療法中常採用，對於一些遭受困難可能導致永久失去其功能者提供了一種非常重要的復健方法。但其他種改善功能的方式有時是採用修正習慣性的行為模式。

事實上，吾人不難發現現在某些個案中，這種修正方法被整個地或大量地使用於支持性治療法中，下列的案例有助於說明此點：

Knight 太太是一個非常不成熟的婦人，當她十多歲時即與一個年齡足為他父親的男人結婚。起初就丈夫對於她的依賴尚引以為樂，但不久他對於案主無能處理家務事及照顧二個前妻所生的小孩時，他變得易怒。Knight 太太求助於個案工作人員幫助她「成長」。工作人員使用的方法為予以輔導及支持，運用邏輯討論，家庭助理服務及由一位護士教導案主關於她自己及兩個孩子健康的問題。在增進案主之知能與技術後，案主之自我力量，心理社會較成熟後，其能力還是無法適應擔任妻子與母親的功能。因而我們確信適應模式的改善將會

被採用。

Graham 先生來機構時，正處於受強迫性及激動性行為的困擾。他因負債、飲酒過度及無法與婦女安適地相處而來求助。工作人員以和善的方法應用「條理分明的討論」輔導案主卻除為自己及他人帶來困擾的衝動的行為模式。當案主的自我控制 (ego controls) 能壓抑衝動行為而獲致更好的情境時，工作人員可加強此種新的適應模式。

Landes 太太是五個孩子的母親，她為一種強烈追求成功的意念所困擾。當她與孩子們發生問題時，她即要求孩子們做得盡善盡美。工作人員以扮演「好母親」的角色協助案主更實際地與孩子們相處；同時減低案主之超我 (Superego) 對自己及孩子們的嚴格要求。案主變得能對她的家庭寬大為懷，並了解她對孩子的要求是太過份嚴格。此外，安排一位護士與案主一起討論健康方面的問題，更好的家居計畫被制定了，她為孩子們辦了露營活動。案主學得了新的管教孩子的方法，對自己及孩子也不若從前要求盡善盡美。

這三個案例說明了改變適應模式而不採用澄清方法。在下面的三個案例中，澄清被有限度的應用，但它並非最主要的技術，因為不採用澄清方法也可以促成改變。

Ingersol 先生，已婚三十五歲，因與同事及妻子間常有激烈的爭執，兼有酗酒習慣。治療的目標以協助案主控制自己衝動情緒及飲酒習慣。有一段時間內，案主否認酗酒是項問題，他將自己的行為歸因於與妻子吵架。經過治療，案主對工作人員產生信心，他再三地敘述當他飲酒過量時與妻子爭吵的事。他逐漸地明瞭當他飲酒後所做所言皆為與妻子爭吵之因。當他承認自己酗酒一事確實為紛爭之源時，他開始努力去控制它，並能成功地減少酒量。案主對自我做較佳的控制於是成功了。此法並非壓抑某些需要至意識中或尋求使他了解酗酒的後果以茲預防，而是用檢視目前的實況所形成的效果。

在 Ingersol 案例中，另一個因素為案主與工作人員之關係。Ingersol 是一個依賴型的人，他非常敬佩父親，他對工作人員也具有類似的情感，他希望能使工作人員高興如同他使父親高興般。工作人員運用這種力量，當他表現了解自己行為且試圖矯正這種行為時，工作人員即對他表示信任與讚賞。案主努力改變自

己的行為，因而與妻子關係愈來愈好。

邏輯的討論、勸告、贊同及鼓勵等方法之應用使案主改善自我控制的質與量。澄清雖被採用但並非主要技術。在此案例中案主對於適應模式有相當的改變。

Susan Masters，二十歲的女孩，深為社交關係中性格異常所苦。雖然她想結婚，但她卻只與不可能與他結婚的男人約會。她變成一個極端信仰禁慾哲學的信徒；如此一來，她被摒棄於正常的社交生活外。由於孩童時期過分地幻想自己是無所不能的，導致她做了一個不切實際的教育計畫。她對社交關係過分敏感，試著用逃避來解決自己遭遇的困難，從與朋友的競爭中獲得滿足。由於案主可能過於困擾 (disturb)，所以無法採用澄清方法。故首先決定採用支持性的關係及邏輯的討論她處理自己社會情境的方法，這個方法確使某些問題獲致改善。

百布寧用澄清一詞時，並未在治療過程中將過去的因果影響與現在行為聯結起來。在 Susan 案例中，她用逃避這種心理自衛術，她常幻想自己是微不足道的人，而用逃避討論週遭的人來處理其社會關係。工作人員再三地討論她與朋友關係的詳情，她正確地重述他們所說所做之事。工作人員協助她再檢視那些她認為不重要或不解釋的事，並協助她整理這些問題。案主與工作人員討論重點在於目前的實況而非隱藏的影響，因果問題的探究也很重要。經過協助，案主已有能力去評估事實，她矯正了自己逃避的方法。

雖然 Susan 害怕男人的現象無多大改變，她變得較能實際地訂出自己的教育計畫，對於被忽視較不敏感，更能處理她與朋友間的問題而非一味逃避。她也不再過分信仰禁慾主義。換言之，她的自我功能已獲得改善，改變了某些錯誤的心理防衛術。這些都是因為運用了支持性技術所致。

在以上六個案例的每一個改變適應模式均採用了支持性技術。因而吾人似乎有理由相信對治療的方法之採用應可更廣於採用二分法。換言之，在改變適應模式時可採用的方法甚多。

各色各樣的研究

以上所述的多種方法所指為何？首先為基本的人格改變。通常在心理分析術語中稱之為「結構的改變」(Structural Change)。此一過程包括意識層面及了解以前潛意識中或被壓抑的因素。如記憶、思想及對性衝動及希望嬰兒似的破壞力之幻想，對早年生活經驗的反應及曲解等，顯然地，個案工作人員並未試圖造成這種改變。

前面述及不合理及不適當的反應常是基於潛意識的影響。在個案工作中可用會談的技巧使那些隱藏及壓抑的事件表面化。事實上許多早期的影響並非是常被壓抑著。有時這些是被記憶了，但案主須承認早期的童年經驗與目前的反應有關，以使明瞭其行為不合理之處。成人期與早期青少年期的經驗同樣很重要，特別是自我防衛常扮演一種潛意識中的行為。一個人如了解這些且知道其害於己則可能修正防衛的方法。當一個人能知道早年生活經驗的影響並明瞭自衛方法，此即為澄清方法。此為修正適應模式的第二種方法。

第三種方法則為協助個人更有效地解決目前生活關係及問題。如對別人有較好的了解，考慮自己與別人交往關係的方式效果，充分了解自己的感情，行動及他人對自己的影響。如此可使案主在目前生活中發揮較佳的功能。個人的問題多為累積而來的，適應模式本身可被修正，改變的方式與我們的生活經驗相關。在沒有任何治療方式的協助下，一個健康的人不斷地從自己的經驗中學習發展更有效的方法去解決生活中的問題。治療過程與此相似，只是改由專業人員予以協助。

適應模式的改變有時借助於案主與他人關係。此人乃為領導人物或模範人物。在此種關係中，案主認同工作人員或模仿工作人員，接受其價值、建議、服從其勸告。「改善關係」則為奧斯汀認為在「經驗性」治療法中促成改變的一個重要方法。

第五種改變適應模式的方法為對生活經驗中較美好的一面多予反應。如前所述，對兒童使用這種方法較成人容易。這種方法還是可被偶而採用，尤其是涉及收入、就業、教育問題時。

第六種方法為人格之改變可經由積極的增強(positive reinforcement)那些更有效與令人滿意的功能。有時工作可用語言或非語言的方式為之。更常

見的是利用生活中的經驗。當出現暫時性的功能改變時，一個強有力的刺激可繼續加入，直到它成為一個新的適應模式。

以上這些改變的方法可用於個人或家庭。事實上治療是結合多種方法使案主能產生更有效令人滿意的功能。至目前為止，個案工作人員是否應採用二分法的治療模式，大多數人均持否定的意見。而吾人正尋求一種較有彈性可依個人或家庭成員需要而有不同的治療方法。

臺北市府為響應國際老人年 重陽節前後將辦「敬老運動週」

臺北市政府社會局長蔡漢賢表示，為響應國際老人年，及加強實質的老人福利服務活動，該局已決定於今年九月九日重陽節前後，推行「敬老運動週」，並舉辦系列活動，以培養社會普遍敬老崇孝的美德風氣。

這項已初步完成的規劃活動，計包括：(1)表揚模範老人。(2)舉辦敬老園遊活動、老人民俗才藝競賽、老人作品展示。(3)舉辦老人義診。(4)設置老人休憩涼亭。(5)於四月十二日配合內政部辦理老人福利研討會。

蔡局長指出，今年是國際老人年，該局為貫徹老人福利法的精神，特擬訂一系列的活動計劃，不僅尊重老人的生活、健康、精神調適與權益，而且也注意開發老人潛力、才能、經驗貢獻於國家，而謀求積極的老人福利。

同時，社會局目前已完成及正研擬辦理的老人福利服務活動有：

- (1)老人免費乘車。
- (2)籌設老人福利機構，包括老人自費安養中心和老人休閒活動中心。
- (3)訂於八月發包擴建市立老人自費安養機構。
- (4)辦理老人優待(免費)醫療服務(5)編印老人實用叢書。
- (6)辦理老人福利工作人員訓練等。

蔡漢賢局長強調，富裕的國度裏，有貧困病患的同胞；溫馨的社會中，有孤寂困惑的人們。每個人都有艱苦的時候，每個人都都有幫助別人的時候，這種幫助不一定是金錢，那怕是一句溫情的話，也會予人以無限的鼓勵。