



人格、社會功能與個案工作方法

張紫燕譯

(本文譯自 Casework: A Psychosocial Therapy, Character 2, by Florence Hollis)

長久以來，個案工作
採用心理——社會治療方

法，這種治療方法是視個人之反功能 (Dysfunctioning) 有其內在心理及外在社會成因所致；故致力於使個人能更充分地滿足自我需要並使之於社會關係中更能充分的發揮功能。綜觀個案工作的發展史，它是不斷地從其他科學的領域中吸收其本身未概括的資料，並藉助心理學或其他有關人類問題的社會面以發展其理論。

今日個案工作之社會——心理取向與精神分析及社會科學的領域非常密切。精神分析家們長久以來在精神科門診、兒童輔導中心、家庭服務機構中即密切地與社會工作人員合作，這兩種專業彼此互相影響。

淺而言之，精神分析家與社會科學家在診斷實務及人格理論上與學院派的心理學及社會學關係密切。精神分析從了解人類病態的社會內涵獲得額外的刺激，同時社會科學增加了其對決定行為的社會結構及個人心理的特質互動感興趣。這項了解已使社會科學及社會工作間彼此更接近，且可預期彼此

間的影響及收穫將更多。個案工作的中心是「環境中之個人 (the person-in-his-situation)」，視之為個人、環境及兩者間之互動三個層面的統合。

「內在壓力 (Internal Pressure) 及外在壓力 (External Pressure) 兩個術語常被用於形容個人內在的壓迫力、環境加諸的壓力或與他人互動帶來的壓力。外在壓力有時指壓力，而在壓力指緊張。

個案工作認為這種互動是非常的複雜。它就像人與環境中行動 (Action) 與反應 (Reaction) 間形成撞球的形式。外界的壓力在個人接收時立刻被修正 (Modified)，依照個人之本性、需求或內在的壓力，每個人都以自己獨特的方式反應外界的壓力。進而言之，「情境 (Situation)」一詞較多用於指人類所處的情境——家庭、朋友、雇主、老師等等，情境的複雜性宛如複雜的個人一般。當個人對外界壓力反應時，這種反應反過來即成為加諸於他人的壓力。個人對壓力的反應即依自我知覺及需求。因而了解環境中之個人 (person-in-his situation) 往往需要去了解包含在整個形態中所有人的心理互異程度。情境絕非僅含個人，而

應涵蓋具有多變、複雜的一些人。依社會學家稱即角色網絡 (Role Network)，這在案主生活中是非常重要的。

系統理論的概念

此指整個情狀可被視為一個系統。一般系統理論中的許多概念被用來描述情境中之個人統合的各種系統特性。吾人知道，個人與其家庭中其他成員、親戚、朋友或熟識者 (包括鄰居)、工作中的雇員體制等所有的社會關係中的人互動或交易 (Transaction)。經由其妻學習，他可能直接或間接地與其他的系統互動，特別是與學校系統的互動。個案工作即以這些系統為重點，因這些系統為個人尋求幫助解決問題之重要資源，或者它會成為治療的重點。

任何系統的主要特點為：一個系統的所有部分是互相牽連的，因而這個系統的某一部分受影響，則所有其他的部分或多或少受影響。例如家中如有一兒童患重病，則父親必然會受到某種程度的影

響，因為無論是他關心病童或是因他直接參與照顧該兒童，或是妻子在時間上、精神上須照顧患者。這種情形反過來即可能影響他周遭的其他系統，如影響擴大家庭的系統或僱佣系統。父親可能因此而無法利用週末去看他的母親，因而不僅他的母親感到失望，且影響了與母親同住的妹妹，她可能須花很多時間為他的來訪準備，但這種計畫被改變了。另者，這種突發事件也可能使他無法正常工作，因而增加了他與上司或屬下間的緊張。因為這個系統含有一個共同的成員，故他們彼此交互反應，出現於其中之一系統的事件，可能或多或少地影響其他的系統，此即從一個系統輸入到另一個系統。如這病童尚未能痊癒，從基本的核心家庭中一連串的、重覆的反應會輸入至擴大家庭及僱佣系統內。父親在其中至為重要，這些系統的功能可能因他行為改變而中止。

這種互動、傳遞系統的另一特點為系統間的回饋 (Feed-back)。父親的妹妹可能施壓力給他，要他務必來做例行的訪問。上司可能是最嚴厲的，而假如他把這些都告訴他的妻子，她可能為此而擔心。致她的緊張程度可能加深，使她對其他的孩子較為暴躁，這一來可能導致孩子們在學校的作息有所改變，甚而其他有關系統均受影響。學校問題可能增加父母親的壓力，造成他們間的緊張，增加了父親正常去工作的困難。因而從其他系統回饋加深了此家庭成員的緊張及引起其他家庭成員在其他系統中不同的行為。顯然地這種連鎖反應是無止境的，同時為多種壓力所影響的個人必須尋求一些解決

的方法，而這些方法最後決定了他的行動。

他解決的方法並非完全反應他所承受各種壓力。在個人與其所處環境間，它並非一種撞球式的反應。這種比喻過分忽視個人組織社會系統的能力。

當一個人對他人說或做某些事時，對方的反應很少是單純而直接的。許多其他的影響滲入他表現的反應中。首先，他的行動是經過他的知覺，而這種知覺常曲解了事實。然後知覺是由自我及反超我漸漸形成的。自我依他人的表現而反應，形成其行為的原因。影響這些反應的有接收者的心境、當時的其他壓力、他對他人的一般感覺。無可避免地，這種反應亦立基於他整個人格的不同層面；如他與別人關係的處理能力、各種內驅力及需要的程度、他對本身行為的要求標準及理想、自我對應付衝動的控制力、表達自我情感的能力及應付焦慮的自我防衛等等。人格是一種具有各種不同衝突的力量之系統，每一個反應及行為都是由這些內在的力量，互助中從他人處感受之壓力或滿足感所形成。

參考團體的影響

社會科學家說明環境中之個人是受個人信仰、價值及期望，他所屬種族背景、階級、國籍等之影響；換言之，即他所屬參考團體。佛洛依德 (Freud) 在很久以前曾謂某些自衛術，如認同、超我、自我等影響個人取向。社會學研究不同種族及社會階層的結論增加吾人對不同信仰、價值及期望對個人之影響有所認識。它所強調的是這些力量持續

地在個人人格形成過程中影響個人。

社會學家亦對社會角色 (Social Role) 行為之影響有深入的研究。對個人而言，角色期待不僅是文化產物且是他所屬家庭習俗的具體表現。其他團體及文化對於角色期待亦有影響。社會團體強烈地影響個人對本身及他人的期望。這些因素影響個人對別人行動的評價及個人對他的反應。

這些社會學的研究資料充實了佛氏學派了解內人格動力的領域，但並未代替這種學說。佛氏學派對原慾與進取的內驅力、成長階段、兒童認知與兒童對世界了解之影響，早年與居間家庭的關係等對個人日後產生持續的影響，這是對個人基本的了解。佛氏晚年所倡的這種學說等影響其他學者對自我本質與發展之看法。個案工作的內涵如僅賴人際現象 (Interpersonal Phenomena) 來解說人類行為而摒棄了兒童對人際經驗的認知及反應之內在精神因素則未免失之於過分簡陋。另一方面，如能了解個人人際行為及團體對兒童及成人內在生活的影響，則可廣泛的擴大個案工作的內涵。

個案工作的基本價值

個案工作是與人類福祉有直接關係的工作。個案工作並非一種社會控制的機體，欲借它使個人符合社會之一致性 (Conformity) 或減除因個人之怨恨、不滿、反叛而引致之社會災難 (Social Hazard)。相反地，個案工作是要反應人類的需求，保護遭社會或自然災害及剝奪而受害之個人。

個案工作之興起，歷史性地代表了馬爾薩斯與達爾文主義強調適者生存之放任法則之沒落。個案工作強調個人價值，在過去四十年中，至少它常強調每一個人有權利依自己獨特方式生活，但不能侵犯他人之權利。這種強調個人天生價值是個案工作非常重要與基本的特質。這種說法逐漸地成爲工作人員與案主在有效治療過程中建立可信關係的要件。由此而發展出兩種個案工作人員對案主的態度：一爲接受，另一則爲尊重案主有權自己做決定——即吾人常提及的自我決定。(Self-determination)。

所謂接受，是指工作人員對案主保持一種熱忱的態度，而不論他的行爲是否爲社會所接受或爲工作人員所喜歡。然而實際上，在實地工作中，吾人不能永遠達到這種理想；但吾人盡力愈多，達成個案工作目標之可能性愈高。接受須與對案主功能的適當、有用的評估一事分開，但這項評估如伴隨着案主抱怨與敵意的感覺則這種評估的效用很小。

自決一詞並非一貼切的術語；它的含意太無限制。自決的真諦乃是自己有權做選擇、決定方針，它是一種高度個人價值的概念。一個人能自己決定的愈多，愈能導引自己的生活更好。而個案工作人員能愈少代爲決定愈佳。世上任何人均不可能永久的隨心所欲而爲，但他能自外界實況中所賦予的限制及機會中自己決定最佳的途徑。

爲了能做更好的決定，案主有時須要更佳的訊息 (Information)；有時他須要從個案工作人員處知道他所處困境的不同層面。案主的自我有時失去功能，無法正確地認知或判斷；有時其功能因自衛

機轉的運作而被扭曲，此時協助案主更有能力自己做決定即成爲主要問題。但此爲增加案主自己做決定的能力，並非爲他做決定。在特殊情況下，當案主所做的決定傷害了他人或自己，或是案主沒有能力自己做決定，個案工作人員必須負起責任或爲案主作決定。

在自決的價值信念中，並不意謂個案工作人員對案主扮演的是消極性的角色。相反地，工作人員促使案主的功能改變，而這種改變工作人員相信能使案主更有效地滿足自己的需求。但工作人員選擇以爲促使改變的方法須與增進案主自我導引的目標一致。這種關係必須是誠信一致的，工作人員對案主的意願必須尊重，有時可提建議或勸告，但非指導式而是一種意見，案主對這些意見有權接受或拒絕。在可能的時機，工作人員須幫助案主自己思考、矯正錯誤觀念、接受須對他自已決定的事有能力去執行一事負最大的責任。更多的積極性的輔導是必須的，因爲案主可能缺乏知識，有時真正的問題是孩子養育的問題，或因案主教育程度或智能有限，這時須採用更積極的輔導措施。即使在這種情況下，採用每一種可能協助案主的方法以促使他有能力導引自己。特別是運用某些技術以明白的顯出案主本身的適當能力。

人格與社會環境

個案工作方法是用以使個人社會功能改變，尤其是改變案主的人際關係。但這並非個案工作的全部，它只是整體中之一重要部分，爲所有個案工作

員所重視。無論在家庭、醫療或心理機構中，「人際關係爲治療重點」這個原則是不變的。

社會環境

在吾人了解個案工作治療動力以前，吾人須對個案工作人員了解人格與社會功能有清晰的認識。社會功能顯現了兩個主要變數——社會環境與個人的交互作用，它由多種不同力量組合而成。環境帶給個人機會、滿足、挫折及剝奪；它不僅含有有形的實體——如有用的食物、衣服、住宅、醫療服務、就業機會、身體的安全、娛樂、教育的機會等；同時，它含有經由人際關係顯現的社會心理實體。人須要社會關係如同他須要食物及住宅。吾人皆知一個嬰兒如缺乏母親的照撫可能會死亡。一個人必須仰賴環境供給他社會關係的機會一如父母、兄弟姊妹、配偶及朋友等以擴大家庭之關係。

社會關係受心理實體所左右，特別是在價值與知覺方面。種族、階級、區域、及角色因素影響個人行爲、抱負及對他人及自己之知覺。這些影響因素最初是由父母傳遞，其後經由其他的社會關係傳遞。整個社會環境是一連串複雜的互動力量，它與個人內在的人格產生衝突。

個人：佛洛伊德學說的貢獻

多數的個案工作人員發現佛洛伊德及其門徒在對於從了解個人而建立一套有價值的參考架構。近年來，安妮佛洛伊德 (Anna Freud)、哈德門 (Hartman)、克利斯 (Kris)、艾克遜 (Erikson)、雷布德 (Rapport) 及懷特 (White) 等人在

心理分析理論中特別注重對自我的了解。吾人並未試圖對於佛洛伊德的心理論給予詳細的說明，吾人僅是指出在個案工作中它所佔的重要地位。

首先，佛氏的理論假設個人在出生時即具有某些內驅力及侵略性。這些本質依每個人之差別而互異，並與個人環境相互作用形成持久而獨特的方式。人格含有一組的適應特質，即吾人所知的自我（Ego），它的特性與力量因人而異。人格在個人發展過程中受兩種主要因素影響：一為內在內驅力及自我的成熟度；另一為個人與其環境間之交互作用。在這兩種因素影響之下，內驅力在個人成長的過程中依口腔期、肛門期、性蕾及生殖期之不同階段而有所改變，自我則從基本的形式上逐漸的發展出超我，形成了自衛機轉（Mechanism of Defense），使自我的認知及判斷與現實適應，並強化個人自我控制及導引之能力。這些本能的內驅力從早期自戀開始，再形成口腔依賴關係，性的知覺亦漸漸形成，同時逐漸地依不同的功能而互異：如愛、感情等。侵略性的內驅力分化為敵意與具體的侵略行為。艾克遜稱這種成長過程為基本信任、自治、自發的完成。

由於佛氏注重個人之需求與反應甚於環境的影響，形成了佛氏理論中的本能論或生物論，忽視了環境對人的影響。事實上佛氏所強調的乃是內在及外在生活經驗。如傑尼特（Janet）及祥冠德（Charcot）即視精神官能症為人類與生具有的弱點，吾人應視它為人類關係的字眼。例如患了歇斯底里癱瘓的人，當他恐懼與某些人的關係時，他即用

這種症候來保護自己。雖然佛氏精神官能症為解除個人內在內驅力、超我、自我間衝突的一種方法，它亦被視為是來自兒童與父母或其他父母形象的互助。佛氏的理論中確切地視社會互動與內在心理因素的分量相同，它對提供個案工作對個人長期性心理、社會的和諧重視以及提供個人互動的環境本質、社會力量的參考價值是無價的。

以上這些學說導致個案工作有系統的發展出新知。個案工作員的實驗室是遍佈於全世界，故有機會去觀察個人內在與外在力量的交互影響。他重覆地察看人們在溫和地或具有傷害性環境衝擊下，變的更好或更壞。他觀察不同階級、種族、宗教的人，得知成人行為不僅因不同團體規範而互異，且每一個成員因個人人格及生活經驗不同而互異。由於傳統上個案工作員以家庭為服務單位，故對家庭成員間之互動有所了解，同時對於家庭中或其他成員對兒童人格發展之影響亦頗了解。

另一方面，佛氏理論認為人不僅是環境的產物，社會對個人影響亦大。它強調個人依其環境而決定需求。個人角色依其與環境互動而定型的說法導致一種推論，即如將兩個嬰兒置於相同的環境中，其形成之人格則不同。

以上說法似乎太理論化，但有其實際的意義。它改變了以往強調環境運作而重視互動，特別是個人的互動。在婚姻關係調適過程中，它使工作員了解當事者與配偶的關係，在父母——子女異常關係中，它使工作員能均衡地檢視父母對孩子做了什麼？孩子做了什麼？以及父母對孩子的需求是什麼。

一般言之，它導致這樣的假設：個人幾乎永遠能為自己的問題做某些努力，而工作員的任務是增進案主的這種能力。但吾人決不排除存在實際環境中的壓力或否認個案工作員有改善這種壓力的責任。

個人與環境的互動

人之初生，個人並未對環境反應，而是了解環境。個人的某些內在因素影響其認知，這些基本的思考過程使早期兒童的認知世界產生偏差。當兒童的父母或兄弟姊妹受傷害時，他可能自覺是因他而導致不幸，因而害怕受到報復。當某些他親近的人去世，他可能認為這是一種有目的的遺棄而產生憎恨。他常無法區分自己與他人的思想與情感；當他生氣時，他相信別人也對他生氣。他的心中充滿了矛盾的想法。他常希望所有成人都像他父親，所有的女人像其母親。這種錯誤的認知導致他用一種反應環境的方式來決定自己的反應。

這種曲解並非一件很嚴重的事，在成長階段中這種稚氣的想法會被去除，但不幸的是成人多多少少保有這些稚氣的想法。它們變成一種很重要自我防衛機轉的成分，如吾人所知的反射（Projection）。這種自我防衛術，個人常將自己的思想、情感與他人的思想、情感混淆不清。因為它們之間具有某些類似的特點。有時，他將自己部分的經驗分離，如此則事件不會彼此影響。他常無法矯正他對環境錯誤的理解。

事實上，個人對環境的認知是由實際存在與個人對環境之期望的整合。吾人常放棄去了解我們不

恥的事物，但吾人常創新我們所欲尋求了解的事物。因此，個人須高度的創造自己的環境——一種自我完成。

以上所述的這種錯誤的認知並非全是個人心理的問題。一個小孩學習得知放熱器是熱的，這不僅是由於直接的經驗，且是得自他所信任的人告訴他。假如他相信另一個人的另一種說法，他會相信一個錯誤的陳述。事實上，如果每一個人都握有某些真理，則對成人內心而言，要有一個相反的意見就變成非常地困難。多少世紀以來，人們看見帆船超越地平線而消失，但仍一直相信地球是平的。一種信仰有時是如此強烈，以致於信仰者常放棄試驗它的機會，如種族即是一例。不僅是白人對黑人有錯誤的認知，黑人對白人同樣地亦有偏見。相同地，「代溝」(Generation Gap)是基於一些刻板化的形象，導致人們用偏差的信仰與誤解的方式反應而扭曲了事實。由於不同經濟或文化階級、團體實際利益的競爭，它常拌合著錯誤的消息、誤解、創新，或由一代傳給另一代。期望是個人對其環境認知之一部分，它是個人從實際經驗、錯誤的嘗試，對親近友朋偶像崇拜以及經由個人與他人接觸的意象中學而得，而這些事實上是團體意見——階級、種族、區域、職業、宗教、政治等。有些理念在中西部普遍地被採用，但在東部却不流行。或是在北部而不在南部、在鄉間而在城市、在蘇聯而在不在美國、在白領階級而不在工人階級、在婦女間而在在男人間、在都市貧民區而不在郊區間流行。

角色期待是一種團體意見形式，對社會工作而

容言尤具有特殊意義。某些特殊行為方式被普遍地接納視為對個人在某些功能方面一種適當而需要的行為。如為父母、為妻或為夫、為雇主——他如須依其所在團體規範來扮演這些角色。例如一個男人視妻子是否愛他，在不同團體有不同的徵兆。在某些文化中，妻子操持家務是很重要的，丈夫即從妻子是否有興趣於家務事判定妻子是否愛他。這種看法更由其友朋處加以強化，在友朋處他會感到沒面子。同樣地，父親對他孩子的看法基於團體期望的因素甚多。

案主亦可能對個案工作員的作為有某些期望，這些期待因其個別及社會經驗之不同而異，如工作員了解案主的期望，他會對某些案主更友善、更專業。對難以接近的案主給予更多的照顧，以消除他們視工作員為干涉、敵意的刻板化印象。當我們將人在情境狀態視為一社會體系，這種錯誤的自我認知似乎變為一種錯誤溝通的內容。致有概念可能導致人們彼此不聽他人所說或實際上只聽片面之詞。由於對所聽見的事務之曲解，使人們對同一事而有不同的解釋。接收者內在的解釋及內容之抽象常導致誤解，而藉非語言溝通時這種誤解的機會更大。

大部份溝通是透過象徵(Symbols)——使用語言、非語言，這增長人們更廣泛誤解的機會。例如在正確的溝通中，象徵必須對發送者及接收者具有同等的意義存在。不同教育背景、社會階級、種族團體對於姿勢、音調甚至於同樣語詞皆有明顯的認知區別。在人際關係中禮貌與不禮貌的象徵特別容易造成誤解。

個案工作員不僅須熟悉不同案主團體及個人對同一象徵之不同涵義，尚須在別人未察覺這些誤解之存在時，先留心到其存在。如此，則個案工作員能較易於探知案主可能的動向。

不正確的認知可存在於自己及對他人關係中，我們對自己的認識常是他人加諸於我們的。如一個小孩常被告以他很笨，他就會覺得自己真是笨，而不問是否屬實。一個男孩如因逃學而被視為少年犯，他就會認為自己是個少年犯而與同類男孩相往來，最後，他即可能成為少年犯。這種特殊的自衛機轉有循環的效果。當一個人感覺他被遺棄，他開始誤解他人對他的反應。別人對他並未有拒絕的行為，他却認為別人拒絕他，而用這種看法加強他自己的形象——一種錯誤的循環。

人際調適問題

案主前來求助乃因其社會調適失敗。這種失敗可能來自三方面：(1)嬰兒時期需要與內驅力未被滿足導致個人在成人世界中表現出不適當的需求。(2)目前生活情境中的強大壓力。(3)錯誤的自我及超我功能。不同的人對此表現出的微症不同，有時這三種因素可能持續地使案主陷入困境。

嬰兒時期的需要與內驅力可能導致過份自我陶醉(自戀)、過份依賴或敵意、固結(fixations)、恐懼分離(引起焦慮、怯懦，使個人需要過份保護及逃避其應負之成人責任。在性及攻擊性內驅力方面表現不正常。雖然人們有時可能發現社會情境對這些不正常的需求可能予以滿足，但大多數時候

，這是不可能的。個人因而常感到受挫，使他對其所處的社會環境產生敵意，進而切斷了他可能從其他方面得到滿足的機會。

目前生活壓力包括經濟上的匱乏及缺乏就業機會、邊際工作情況、不良住所及居住環境、次等的教育機會、種族歧視、因死亡或分離喪失所愛的人等。這些遭遇使個人增加了生活經驗，可能引發個人憤怒、挫折、匱乏感、罪惡之感覺。當個人在家庭中與其他成員有衝突時也可能有這種感覺。另者當就業及生活環境使人感到挫折及壓力時亦可能發生這種情形。此外，一般社會環境，如種族歧視亦產生持久性環境壓力。

錯誤的自我功能包括對外在世界及自我曲解、判斷力弱、控制衝動或直接行為能力不足、自我實現能力弱以及不正當的自我防衛，錯誤的超我功能有多種。有時自我是原始性的，未經由個人與標準整合，個人不在意「對和錯」，較常見的是個人不在乎其標準及自我需求太高、太低或甚而與環境調和否。

錯誤的自我功能及超我功能使個人感到環境的壓力增大了。如果他誤解這種壓力，這種壓力透過反應到他對事實的曲解，可能使其實際生活中的壓力變的更嚴重。這種錯誤的功能可能導致他以一種不正常方法來滿足需求而引起罪惡感。個案工作人員對消除這種周圍阻力可能特別有助益。避免這些自發的壓力 (Self-created)，個人可能發現他本身的需要充分地獲得滿足而能保持相當的平衡。

當環境中某一重要原因引起案主的不適，有時

個案工作人員可直接地改變它。許多政府計畫是以滿足經濟需要為主。屬於執行此類計畫中之個案工作者可對案主直接提供現金幫助。在其他機構工作人員常代表案主干預其問題。案主如有生活壓力亦可經由工作人員而獲得直接服務，如生病者可獲得醫療照顧，無依或被忽視的兒童之安置或安排至寄養家庭，給予較佳之居室、獲得教育及娛樂機會等，這些問題皆可一一被克服。對於因他人而帶給案主之困難，亦可經由工作人員之聯繫而改變態度；當這種改變無可避免時，環境運作即成為具體的實體，以上提及之兒童安置即是基本的例子——在治療時可能變成極為複雜的需要。環境服務法很少被單獨採用，它常與對案主直接服務一起使用，案主的反應成為治療的重心。對於接受公共扶助之案主而言，他可能並不實際了解或反應整個過程。醫院中之病患可能並不願按醫療程序接受治療。兒童可能並未準備去利用開放之教育或娛樂服務。在環境壓力解除以前，這些準備工作須包含資源與案主兩方面。

通常吾人不宜直接滿足案主需要來處理，而是採用協助案主在其環境中改變自己。個案工作人員是直接告訴案主可能的機會、幫助案主決定是否去利用它，如果要利用，應如何利用。假如案主能有效執行環境運作，則應讓案主自己去運作。

環境改變之目的在移去不尋常之壓力或匱乏感，無需改變案主本身，經由這種改變，案主可使自己的功能發揮的更好，但其內在平衡情形還是跟以前一樣。

以環境服務改變內在因素

不論案主的問題為何，是要兒時期慾望之未能滿足或錯誤的自我、超我功能；改變個人本身變為吾人治療的潛在目標。這些治療可能是在案主遭遇壓力時試圖長期的改變案主的人格或執行其功能的方法，亦或暫時調整其行為。

環境改變有時變成一種方法，經由此法以改變人格，特別是對兒童，長期的人格改變比環境改變之效果更佳，所以成為治療兒童之主要方法。我們試著去改變父母的態度、行為或為兒童安排代替性之寄養處所。多年以來，寄養家庭的方式被視為次於收養方式的最好計畫。對於某些需要特殊治療或在原來社區內其功能受阻的青少年而言，予安置時仍以機構安置為宜。日間托養中心 (Day-care Center) 對那些日間須外出工作之父母而，其他時間可留在家中之兒童而言是很重要的。近來有所謂小團體實驗家庭及日間寄養家庭及其他的革新方法。

兒童主要人格之改變——特別是年紀小的兒童可予以種種不同的照顧措施以代替其父母之照顧。其他如學校環境的改變或提供娛樂以及其他團體經驗，如露營，在情境中引入「大哥哥」等這些措施均可採用。由於兒童的人格尚未定型，環境改變可深入影響他對世界的看法、人格、認同、忍受挫折的能力及自我功能。當這種改變是不可能或力量不足時，直接對兒童施以個案工作及使用環境修正方法即成為治療之主要方式。

對於成人，用環境改變方法以求改變人格，其成效是相當有限的。行爲的改變是可能的，但要改變人格是幾乎不可能的。例如一位緊張型的婦女可變的較不緊張、沒有敵意，當她外出工作時由他人來照顧其子女。如工作人員協助她認識此點並安排其生活，如此一來她能外出找工作，對於改善她本身功能有所助益。無論如何，吾人當知人格改變有時是不必要的。再者，案主有時睿智地提供一連串情況，在情境中她能使用自己目前適當的方式而獲得好處。如因某些原因，她必須放棄她的工作，則案主的情況可能再變壞。無論如何，在許多例子中，在整個治療中這種功能的改變是治療的目的。實際上，供給案主子女一較佳之情緒環境是一種方法，以帶給案主人格實質的改變，這就是對案主的直接服務。

對於成人因內在心理因素引起之人格障礙，吾人常用直接工作法以修正其人格的功能。這種方法亦常用於兒童，但常與環境改變方法一併使用始能奏功。爲此目的個案工作對案主目前反應、行爲及記憶等，無論是直接對意識、壓抑、非語言、含蓄等的處理方式不是抑制或不予置理，而是自由聯想、催眠、或用藥物治療法將這些潛意識引出。

爲了解怎樣使人格功能有效地發揮作用，吾人須視人格系統爲一平衡之力量。這即佛氏所稱之結構探究，他將之命名爲「本我 (Id)」，「自我 (Ego)」及「超我 (Superego)」，用這些來描述人格之主要內涵。對本我而言，它由許多不同之內驅力形成。自我功能依許多不同方法、標準及目

標構成超我。在個人與他人互動時它們發揮其功能與反功能。人格系統中有兩種不同的層面，一爲不成熟及不正常的需求及內驅力，此乃源自個人早年兒童時期對外界世界之曲解經驗、及不成熟的想法所致。另一爲：(1)成熟的需要及內驅力能與其他的需要協調一致。(2)自我及超我促使人格能符合社會實際的功能。後者包括對他人、自己、外在世界的讚賞能力、反應個人滿足與他有關之各種需要及求得他所處社會體系和諧的功能。

當個人的內驅力促使個人採行危害社會之不智行爲及自我毀滅的行爲時，自我健全的部分即說「不可 (No)」。當自我曲解現實的不合理部分經反射，自我的健全部分即爲之糾正，使不合理的部分趨於消滅。然這兩種力量誰居優勢？它是不相上下，而由特殊情境中這兩種力量之相關力量大小未決定。「如她再多說一句，我就用槌子打她……」這表示「我有點生氣，但我的自我告訴我必須控制自己」。

吾人須記住，所有有形的影響不是在嬰兒期發生，它們也非全是潛意識的。如未茅解的戀父情結能使女兒視其母親爲情敵，而這種感覺必隨著其成長而加強，或可能被相反的本性削弱。在後面例子中所顯現的是藉增強自我而改善原有的被曲解的自我。有一種方法，案主被鼓勵茅解自己記憶中某些事物的感情，或透過「教育」會談技巧。有一婦女以前未曾表示過對她母親憤怒的感情，用此種方法可使案主的情感得到宣洩的效果。另一種方法是提

供案主一種相關的關係。如允許案主視工作人員爲母親的化身。利用這種關係可能消除案主早期與母親間惡劣的關係，使案主從這種新的經驗中了解他的不愉快是針對其母親而非對所有的婦女皆有這種感覺。這可能使案主恢復她對自己、性、婚姻、兒童養育等之態度；而這些都是她自幼從母親那兒學得的。

另一方法是案主整視她早年與母親的關係，透過了解這種關係及其對案主人格及目前生活的影響。案主可因而避免某些孩童期及成人期戀母情結情感之增強。此外，處理案主對成人自我 (Adult Ego) 之曲解亦是必須的，隨著這種消除兒童時期經驗的壓力，案主將認清這些壓力並去除之。案主並可學習以謹慎方式對他人行爲做實際反應。

以上這些方法並未直接觸及案主早年人格的中心。在治療之前案主潛意識中仍有敵意、曲解、戀母情結。由於早 Childhood 的經驗增強了後期經驗，而這現象可加以減除。經過工作人員的努力，案主之自我獲得增強而且加以矯正，控制破壞性的行爲能力增強了。

以上這些方法皆立基於成人的自我是可受影響及成長、改變的設想上。依系統理論之術語，即假設人格爲一開放的系統。外界環境的改變常引致人格的改變。在治療過程中可經由工作人員或個案工作人員而促成情境的改變。另一假設是認爲人是經常的變化，它常依別人的反應而反應。某些個人內在的中心因素影響個人對外在世界的反應。

直接的與認知的治療方法

個案工作是一種非常重視認知方法及利用直接式的技術，如建議、勸導、說服。在診斷中如顯示案主不適用這些方法，如在某些例中案主為疾病、死亡、遺棄等壓力所困，故無法應用其日常的反應能力。有些人除有嚴重的人格異常或不明的精神疾病，或是心理疾病復原階段的人。

事實上，在直接治療時，治療者較喜採用主動的勸導方式，此乃基於工作人員的專業權威 (Professional Authority) 及積極的轉移、修正案主的反應。個案工作與這種直接治療法不同。除非是案主不準備或不能使用反射的方法，否則工作人員是不會採用直接治療方式。甚至於在對受嚴重困狀或匱乏的案主治療時，利用「直接影響」的方式在治療中成爲一非常重要的方法，但此法在個案工作中很少被單獨使用。有時學生們會懷疑那麼在使用直接式及案主自決間豈非互相矛盾。其實他們忽視了案主自決並非單一價值。它須要盡每一種方法以增加案主自我導向的能力，同時它承認案主有各種不同的能力去決定一事，故在治療中時有限度的採用直接式是有利的。

有些作者認爲影響行爲只有兩種方法：一爲自我控制下的潛意識，另一爲治療者的權威以及轉移的影響。某些作者，如愛斯拉 (Nisler) 視依第二種因素治療的方法爲玩魔術，同時他認爲它主要是對案主的操作，並在案主功能上產生不穩定的改變，因爲這種改變並未真正對案主的人格有所影響，它僅是維持一種持續性的治療關係之反應。

第一種治療方法稱爲精神分析，它試圖去修正個人基本的內驅力以及部分變爲潛意識的某些需要，導因於個人內在心理的衝突以及自我及超我間功能的不協調等。吾人利用削弱案主強烈的退縮反應，使案主之成人自我功能恢復，同時重新評估其早年生活經驗，這可使案主之不成熟的行爲及幻想被消除，而早時錯誤的概念被矯正。白布寧 (Crews Binn) 曾明確地指出，精神分析尚有使自我控制潛意識的功效，它亦利用「影響」的技術，此即愛拉斯所說的玩魔術。精神分析對人格的改變較深入。雖然有時這種人格的改變是不很需要，但它對人格的影響却是恒久的。

在個案工作中，吾人發現一種愛斯拉並未提及的方法。它不是精神分析，亦非運作方法。它與精神分析一般，有時亦利用影響的技術，甚至於比精神分析採用的更廣泛。它並不是用工作者權威去說

服案主改變其行爲，而是使案主重新評估其情境，利用本身自我的功能——去想、去反應、去了解。它透過使案主了解實際情形，由他自己決定他的行動。

此外，改善外在功能，如改善自我知覺、及現實把握能力、防衛術之正常使用、改變超我的需求或對需求的反應、削弱破壞性人格之程度如敵意與依賴，解除依戀父母情緒及在生活中表現成熟的性格等等以使案主內在有所修正。這種改變亦是深入於人格內，它使案主面對以往類似的困難情境，對過去有缺失的功能更能發揮作用。在治療結束後，這種改變仍繼續的存在。

總之，當個案工作被用以協助案主發揮更佳之社會功能時，它變成一種心理暨社會的治療。它主要是沿用認知方法，它類似精神分析技術。個案工作之重心在於人與情境，它是個人需要與環境影響交互反應之平衡力量。個人的功能是人與外界環境影響下複雜的反應結果。在心理暨社會治療影響下，個人人格與環境皆被重視。當吾人直接對人格矯正時，經由削弱早年生活經驗對現在影響力及增強自我、超我更實際地把握目前生活的能力，吾人可削弱個人破壞的行爲趨向。