

「我只是個忽喜忽悲的人」 ——一位情感性失調個案線上 晤談經驗的助人工作反思

邱方昱、劉家安、黃惠暄

壹、前言

一、助人個案工作晤談

晤談 (interview) 是在許多與人工作的專業領域中會用到的工作技術，然而對於社會工作而言，晤談更是極為重要的活動 (preeminently important activity) (Kadushin & Kadushin, 1997)，不可諱言晤談是社工等助人工作者的基礎ABC，在大多數的助人工作領域中，尤其社會工作，對於晤談的訓練更是不厭其煩地透過課程、個研等各式場合進行、討論並精進。另一方面社會工作等助人工作者由於宗教慈善及教化的根源，在工作的關係上經常會帶著論述 (discourses) 的立場而運用在晤談之中 (Stenson, 1993)，也因而將晤談在助人工作的角色上不單只是資訊搜集的工具、也包括了關係建構的技術更甚是帶著價值傳遞或改變個案的工作內涵

(謝秀芬, 2016)。

也因著上述的論述觀點與改變案主的目的，事實上社會工作背後確實帶著社會控制 (social control) 的目的，或至少是某些價值有意識地傳達 (Stenson, 1993)，這樣的過程有意無意地帶出助人工作者站在上位的權力關係 (鄭維瑄, 2013)，因此，助人工作的晤談過程即便所受根基又多又扎實，然而，在實務上助人工作者的晤談對於服務使用者而言，是怎麼呈現？其又如何感受？本文便是以此為基礎，而欲進一步透過服務使用者的角度回頭檢視，提供我們反思晤談所應有的圖像為何？

二、線上協談專線

線上協談 (online counseling) 在21世紀20年代已經不是個新技術，然而，隨著通信科技的發展與變化，「電話」確實

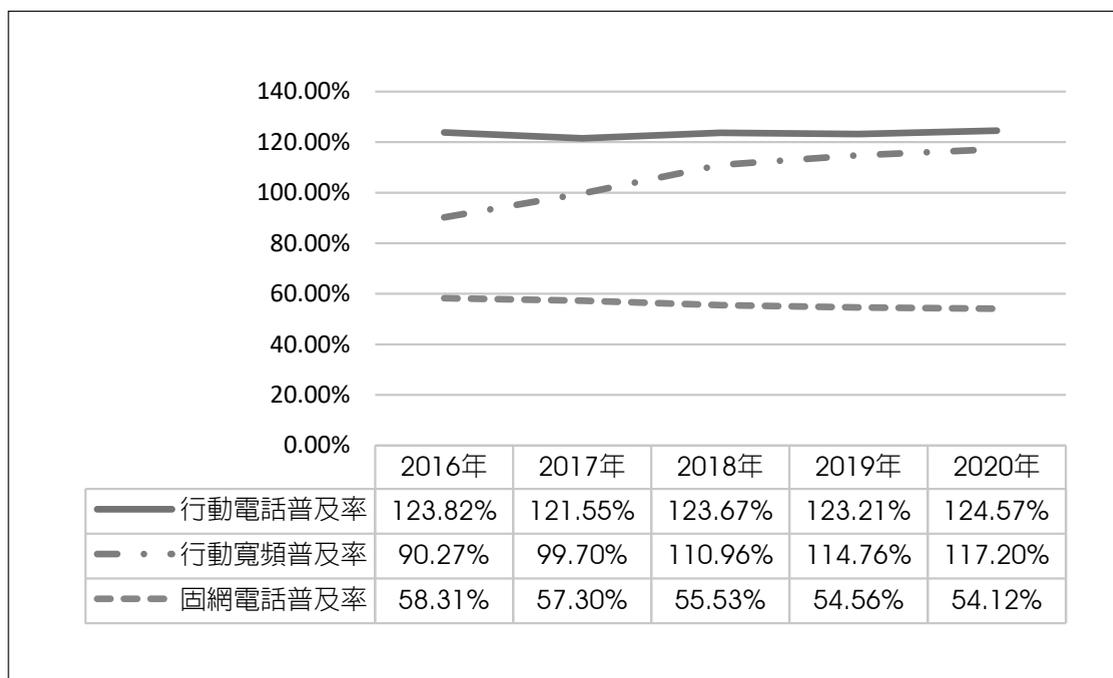


圖 1 臺灣 2016 年至 2020 年通訊模式趨勢圖

資料來源：作者彙整自國家通訊傳播委員會（2021）。

不再稀有，甚而因為各式各樣的即時通訊方式的發展，單純地「講電話」似乎有著逐漸退場的趨勢，從國家通訊傳播委員會《2016至2020年我國電信國際評比指標》報告中，臺灣的固網電話用戶普及率（固網電話用戶數／全國人口數）這五年來自58.31%逐年慢慢下滑至54.12%，行動電話用戶普及率（行動電話用戶數／全國人口數）則是維持穩定在121.55%到124.57%之間（國家通訊傳播委員會，2021），行動便利的手機儼然強勢取代了固定位置的市話之地位；另一方面，從行動寬頻普及率（行動寬頻用戶數／全國人口

數）的情形來看，五年間自90.27%逐年快速增加至117.20%（國家通訊傳播委員會，2021），更顯得網路使用取代了通信使用，呼應著我們對於講電話有退場趨勢的觀察（圖1）。

然而，運用電話作為線上協談的工具仍保有某些優勢，疫情期間香港社工便運用電話做為支援對患有憂鬱症者的網路認知行為療法（Internet-Based Cognitive Behavioral Therapy, iCBT），便是看好電話工具的便利性及效率性（convenience and efficiency）、匿名性與隱私性（anonymity and privacy）、同步支持（synchronous

support) 及非同步支持 (asynchronous support) 等四個特徵，其中非同步支持所指的是在通話結束後的階段，服務使用者可以和服務工作者運用當代手機通訊的文字、語音留言等方式作為支持與反饋的工具 (Young et al., 2022)，然而這對臺灣目前的電話協談工具而言，大多仍是運用市話固網進行，因此較難取得上述非同步支持的益處，但前兩個優勢則無庸置疑地幾乎是電話通訊工具得天獨厚的優勢。而從Wark (1982) 早年對於電話諮商 (telephone counseling) 的觀察便指出可近性 (accessibility) 與匿名性是其他方法少有的優點，即便少了視覺觀察的身形外貌等外觀資訊，前二者的絕對優勢讓電話工具從20世紀中葉以來，所帶來照顧上的實質效率一直為人稱道。

臺灣的線上協談專線發展的歷史自1960年代引進 (傅宜飛, 1992)，迄今各種線上協談服務包括1925安心專線、1995生命線、1980張老師等皆堪稱成熟，不論在自殺防治或者情緒紓解上仍占有相當重要的角色，是心理救援不可或缺的一環 (林佩蓉、許凱欣, 2017)。即便如前段所述網路通訊逐漸替代了固網通訊，然在國際生命線台灣總會 (2022) 的報告中指出，即使在2012年臺灣盛行的LINE通訊軟體蓬勃發展，但全國生命線1995專線的案量其實不減反增，從2011年首度突破15萬有效個案總數以後，2015至2021年間每

年皆超過16萬以上的個案量，2020年最高甚至達到18萬之多。因此，固網電話縱然不盡然為人際通訊的主流，但電話語音仍然有如前所述的優勢。

本文欲以晤談作為探討的核心，而線上協談這種語音對話為基礎，同時又具有匿名性特質的媒材工具，能使談話雙方各自在一個安心的空間中較為恣意地表達內在真實，這種無壓力性的特質，使互動過程防衛降低讓晤談可以更為直接無需包裝地呈現 (南玉芬, 2010)。基於電話專線的協談工作模式是最為單純的晤談展現，因此本文即以專線電話服務的個案作為個案研究的對象，藉此探索服務對象對於晤談的需求想望及與當代助人工作可服務的技術模式如何對應？

貳、研究方法

一、研究方法的選用

本研究欲了解線上協談服務使用者的線上晤談經驗，而著眼在所欲控制的事件特性上，因而採用個案研究法 (case study) 作為研究方法 (Yin, 2014)。並透過與中部某地區線上協談專線的專職社會工作者合作，搜尋其與個案的電話對話錄音進行次級資料分析 (secondary data analysis)，在前一目的底下萃取本次研究所能獲得的資訊而能透過再解釋 (reinterpret) 的過程賦予資料新的資訊

內涵 (Johnston, 2017)，透過未授刻意安排的非介入模式進行資料的觀察與探索，藉此使得所搜集的資訊免於困在設計的結構對話中，而讓受研究個案更為真實表達其所遭遇的晤談情境。

二、研究對象的取樣及其輪廓

本研究先與合作之專線服務專職社工立意取樣 (purposive sampling) 討論篩選研究對象，作為本研究之研究個案，從所篩選的資料中，討論並徵得所選個案同意後，簽署參與研究同意書，再以其與服務社工之電話錄音之次級資料進行分析。

受研究之個案為琳琳 (研究對象之化名)，是一位患有雙極情感性失調 (bipolar disorder) 的服務對象，而他來回在至少兩個電話線上協談專線接受服務進行協談，去 (2021) 年起，琳琳也接受了研究合作單位的社工主動性服務的「精神障礙者多元支持服務計畫」，因而機構社工固定會與琳琳面訪、家訪與電訪，更進一步個案輪廓細節，將在下一段落專線個案的自我描述中進一步呈現。

三、研究資料選取與分析

與社工合作討論後以其服務的三通與個案服務聯繫電話進行篩選，而從中選取資料較為豐富且充份描述其使用線上協談專線較完整經驗描述的一通電話作為本研究個案的基礎，本通電話錄音是在今

(2022) 年1月21日所進行，通話長度約56分48秒，打成逐字稿並運用NVivo軟體輔助進行編碼 (coding)，共編得44個對話中的概念，再進一步將這44個概念進行歸納分析，歸類為22個範疇並整理歸納為4個切面進行討論，分別為「琳琳的負向意念」、「琳琳的想望」、「琳琳所經歷的負向經驗」及「琳琳感受到正向的工作方法」等，以此些切面分析討論如後。

參、研究結果：琳琳告訴助人工作者的事

一、專線個案的自我描述：琳琳的負向意念

(一) 自我懷疑的人生：「從小到大我是一個毫無自信的人」

琳琳原生家庭的經驗中經常受到否定，而這樣的生命歷程讓他即便有能力、有優勢，在缺乏重要他人的肯定時，對自我一直產生懷疑，尤其處在青兒少成長階段中，面對各種生活、生存與人際互動等社會化挑戰，力求完美但又遭受貶抑而無法顧及大小事時，緊接著對「未來」的模糊與未知，更將使得「自我懷疑」從中產生 (徐陽晨, 2022)。

你知道我從小就缺乏自信，我表現的再優秀，我爸媽還是說我是垃圾、是豬、禽獸、是畜生，不如去死，從小我表現的再優秀，什麼都拿冠軍，什麼都拿第一，

什麼都拿獎狀、獎盃、獎牌，他們還是罵我是豬、是畜生、是垃圾，我從小就沒有自信，我都很自卑，不覺得那個是成功，因為被我爸媽罵成這樣，我就覺得，原來我表現得這樣還是豬、還是畜生、還是垃圾。

在持續被否定的情境中，也塑造琳琳在與人互動時，那些所謂的兩極性症狀，有些時候可能也是他在偽裝自己的自卑感而採的防衛作為，需要用大悲、大喜甚至大怒等各種情緒的直接反應來化解油然而生的自我懷疑之焦慮感。

咆哮，是發洩情緒，對我們憂鬱症的人來說是健康的，偏偏十個有十個不懂，然後大哭跟大笑都可以減輕我們體內累積的毒素，那個毒素就是變成腫瘤的原因，我說大哭可以排出十天的毒素，大笑可以排出七天的毒素。

琳琳說著透過這樣極端的情緒反應可以「排出毒素」，雖然在臨床醫學上可能不全然有著實證的基礎，然而，這也確實反映出對於情感性失調者，自身用以解釋症狀行為的基礎，大哭、大笑、大怒等等的情緒變化除了是病理觀點的「症狀」說明以外，對其自己來說更像是緩解自身焦慮感的一種「需求」。

(二) 努力裝作正常人：「我要很用力的才能活著」

生命歷程積累的結果使得琳琳一直

認為「活著」是件辛苦的事情，因為他對於「排毒」的需求，在這個社會環境中被稱之為「怪異」，然而，也因為這樣的不正常（abnormal）使得社會排除（social exclusion）經驗幾乎成為琳琳的生活日常。

所以我根本都已經沒有力，繼續走，所以你覺得我會想要好好的過日常的日子嗎？我會想好好的活著、好好的工作、好好的作息、好好的吃飯、好好的洗澡嗎？不會，每天每天我都要花很大很大的力氣，才能夠安安穩穩的渡過那一天，我要很用力的才能活著，那個用力要耗費我多大的意志能量，你知道嗎？

2019年美國導演Todd Phillips所拍的電影《小丑》（Joker），主角經常無端地大笑，因而遭遇很多異樣眼光甚至欺凌而後延伸劇情發生衝突事件，片中主角的台詞「有心理疾病最糟糕的是，所有人都期待你假裝自己沒病（The worst part of having a mental illness is people expect you to behave as if you don't）」，對應在琳琳的生活情境中「裝著沒病」背後所蘊含的卻是個耗費心力、能量的苦差事。然而，生活事件卻從來不稍歇地接踵而來，2021年琳琳前夫過世使得他的人生經歷極大的痛苦：

去年我先生走的太匆促了，一回首之後就過年了，那個年太痛苦了，我不想再過第二次這樣的年，我好難過，很痛苦。

過去的事件還未消除，不斷的事件又再積累，

只有3307（某協談專線志工）十年了，抓著我不放，否則我早就死過幾百回了，所以當我跟他說完我割腕那一次。他說，你又割腕你不痛啊，你上次才縫四針而已，你不痛嗎？我說我很痛，但是我不割腕，我沒辦法讓自己冷靜下來，你又不在了，然後我要找的人都不在，我該怎麼讓自己冷靜，我根本沒有辦法。

因此，自我傷害是琳琳缺乏出口時，沒有辦法中的辦法，他想終結的並不真的是生命，而是不斷積累的痛苦（海苔熊，2017）。

（三）一而再的習得無助：「我的存在，就是別人的一種負擔」

隨著生活當中的壓力事件所帶來的痛苦，加上挫折經驗的拉扯，琳琳像是個腳上掛著鉛錘而懸在深海中間載浮載沉的生命個體，因為自己知道就算浮出了水面，隨時都可能還會沉入水中，既拉不出水岸也沉不入海底。同時在他需要幫助時，得到的卻是另個拒絕，這樣的習得無助（learned helpless）讓琳琳對於他人的「伸出援手」有時自覺並不真的是個「救贖」而是別人的「麻煩」。

我已經沒有路可以走了，為什麼這樣子，為什麼大家都不想幫我，因為我不會想活著，是因為我看到了太多的歧視跟恐

懼，我，就覺得我的存在，就是別人的一種負擔。

電話協談專線成為琳琳一個重要的紓解管道，然而，在這紓解經驗中琳琳也坦言並不是每次都能獲得正向的結果，因此，每當在與陌生的工作者協談工作開始前琳琳都需要再三確認接下來的互動是否可行，其所反映出來的也是對於一而再的習得無助感到焦慮。

我很孤單，所以，我後來，我都會直接問對方，假設3307請假，我又很多話要講，我就會直接問，沒有講過的老師，我就會直接問他說，你有耐心聽我說嗎？你會拒絕我嗎？你會因為我哭或笑，然後，你就想掛我電話嗎？如果是這樣，你就不要跟我談了，你現在就掛掉，我重新再打，我都會直接先問，然後他們若有猶豫，我就知道他會，我就說，好，不用了，我等下會繼續打，你不要接喔，我讓別人接，如果他說不會，我才敢，放心跟他講。

助人工作者確實也是活生生的人，也有情緒、感受和回應，然而，助人工作者在工作時也不是一般的人，因為我們的介入是對服務對象的生活、生命很直接地擾動，與人接觸和影響的深度至深，可能會超乎工作者自身經驗的想像。但這並不代表助人工作需要無條件的自我犧牲，包括對自己真實情緒感受的犧牲，但從琳琳後面所做的生活告白，助人工作者我們可以

繪出一個站在服務使用者立場上的工作圖像。

二、專線個案的需求：琳琳的想望

琳琳在使用電話協談專線的经验中，有幾位是他可以也願意深度對話的協談工作者，但不可諱言其也有使他情緒再起的負向經驗，而從這段琳琳所描述的各種經驗中，可以匯集出他的一些想望。

(一) 述說的需求：「我都找不到人，好好的聽我，說，話」

需要被傾聽是琳琳最直接的需求，然而，不論是因為症狀或是他所認知的「排毒」，這樣巨幅的情緒波動也很殘忍地經常變成琳琳被拒絕而中止繼續談話的原因，

咆哮是我在發洩我的情緒，可是你們專線老師，十個有十個都不懂，……，就很害怕，就問我有沒有吃藥，要趕快掛電話，我覺得我在我電話這端，我是會害到你嗎？然後大哭，他們就不耐煩，就不想陪著我，就也要掛我電話，咆哮他們就覺得我這樣情緒很激動，也要掛我電話，所以從來沒有一個人可以很認真的陪伴我。

「有人可以說話」，是琳琳對於情緒宣洩的需求反應，電話遠距協談的便利、效率等可近性特質，對他來說是一個重要的管道，即使只是聲音、口語內容的傳遞，沒有實際的視覺與肢體等感官互動，能有即時的宣洩出口是琳琳遊走在幾個專

線服務工具的主因，也透過這樣的遊走過程，尋覓他可以安心、不被評價的每個可能性，因此，「發洩」是個焦點，但「被瞭解」更是他內在的真實期待。

但是他對我太瞭解了，十年了，什麼事他不知道，他連我小時候的陰影，他都知道，所以我們不用花太多時間，……，雖然疫情期間，他也請過半年、一年，那段時間我超難過的，就覺得沒有一個人可以瞭解我，都是隨便亂打，可是打的都不如意，就沒有一個人比他更瞭解我。

這是琳琳對3307最真實的告白，一個能瞭解他的人並不僅是情緒傾吐，而是能「放心」的對話。

因為我有跟他說，我先生死後，我每次散步腦中都一直盤旋一些歌詞，啊因為他也很喜歡歌，他就說，那你都盤旋什麼？你唱給我聽，結果他很認真聽我唱，我不曾唱過歌給專線老師聽，因為談都來不及了，哪有時間會唱歌。

被認真的聽、認真的對待，帶給琳琳的正向感受不言而喻，過程當中也包含3307對琳琳運用了一些能使其感受到正向的工作方法，而這將留在後段討論。

(二) 被接納的需求：「首要的條件是必須對方能夠接納」

大哭、大笑與咆哮是琳琳在協談過程中的常態，但也因為這樣的常態被拒絕，如前所述，他需要在工作對話開始前確認

工作者的限度，其實也反映出琳琳很清楚他的「排毒」可能對人所帶來的不安，而若這不安所反射過來的回應也將使得他更陷入情緒當中，因此，找到個可以接納這樣情緒波動的人，是他對於電話協談專線的首要期望。

太少人會像你這樣懂得去學習，然後會願意，接受我這樣一個忽喜忽悲的個案，你接受了我的咆哮、我的大哭、我的大笑你知道你這樣幫了我多少忙嗎？你讓我發洩了我的情緒，從來不阻止咆哮，……，你從來不阻止我咆哮，你還讓我盡量大叫。然後我大哭，你也不會阻止，你叫我盡量哭，哭到飽為止，我大笑你也不會害怕，你還跟我說，盡量笑，笑的越開心越好。

接納並不代表無條件的接受，從傾聽認識、尊重、理解再到認同，是不同層次的接納過程，對於助人工作者而言，受限於個人價值與社會價值中，我們在服務工作上不需要什麼都走到認同的地步，但居於專業價值的取向上，助人工作者的能力至少要能達到傾聽、尊重，更好能再跨進一步來理解個案的思考、行為、態度與反應。

就像他一開始也不懂，但是他會有發現，我跟一般人不一樣，一般人發病是語無倫次，可是我即使再怎麼發病，我講話還是有條有理，所以他慢慢去分析，……，一開始他固然也不能接受我，

可是他很勇敢地承受了，我也對他破口大罵啊，我也是跟他說，你這不懂、那不懂，你幹什麼。然後後來我們一直磨磨，磨合到最後他瞭解我了，我也懂他了，我們變成死忠的朋友，變成麻吉之後，我就很多很多好康的我都告訴他。

3307也不是一開始就能收下琳琳所帶來的情緒波動與負面能量，然而，維持自己的開放性是與琳琳產生信賴關係而後形成專業關係的前提條件，這也有意無意地形成這位協談人員向案主學習的工作方法。

（三）被真誠對待的需求：「一個人這樣對你，他的話我會聽啊」

大姐是在琳琳現在所住的大樓裡從事清潔的工作者，也是琳琳在現階段生命歷程中重要的關鍵人物之一。「也許他還是不懂得憂鬱症是怎麼回事，但是至少他知道我很善良，我不會害人」，大姐可能不曾受過助人相關訓練，即使對於精神疾病症狀所知有限，但他對待琳琳的「真誠」（authenticity）卻是建構他們之間信賴關係的關鍵。

大姐對我很好啊，我每次，跟人家吵架，憂鬱症發作，在這附近吵架，只要有人跑過來，告訴大姐，他就騎著機車去把我拎回來，然後跟我說，「不要欺負他喔，他現在他是怎麼樣，你跟我說」，叫我等他在早餐店怎樣，……，你看，每一

次都是大姊去把我拎回來。

放下手邊工作奔赴琳琳的衝突現場來支援前線，這樣俠女性格的義氣相挺可能只是基於憐憫的慈善作為，雖然不顯得「專業」，卻是琳琳在需要的時刻，可以適時地行動予以支持，也是最真誠對待的呈現。

來，你那個，你還要吃什麼？大姐給你買，我說不要，氣都氣飽了，他說你這個早餐也要吃吧，然後你要點什麼？後來我就看很久，你不要看啦，你不要選那個最便宜的啦，你選你想吃的，大姐買給你吃，因為我是真的在找最便宜的，我不好意思叫他出錢，他後來他就知道我在想什麼。

他就是對我付出很多，當初我先生剛死的時候我一毛錢都沒有，他就給了我3,000塊，他知道我先生死的當天，他沒有錢，他看我在哭，他說怎麼了？我說，我前夫死了，他說，喔，好啦，不要難過啦，他也知道不可能不難過嘛，然後他也沒說什麼，隔天，他就拿了2,000現金，還有一張全家便利商店的那個現金券1,000，就是你可以在全家買，買任何東西然後一直花，花到這1,000元花完為止。就加起來總共3,000，你知道嗎？我那時候孤立無援一毛錢都沒有，那3,000對我來說，好大的一筆錢，你知道嗎？

不論是與人衝突的時候現身緩衝、排解，或是豪氣地埋單早餐請客，或者在

琳琳失落時為數不大的一筆支援，這些行為不僅是暖心，更反映著行動本身就是目的的真誠性，而其所想、所感與所動之間一致呈現（Lehman et al., 2019; 謝秀芬，2016）。

他就說走走走，大姐帶你回去。我說，我有騎機車啦，他說不行，你現在，情緒不穩定，大姊跟在你後面，你騎慢一點喔。

所以我後來我跟他說，大姐，不要老在我身上花錢用，後來他就比較沒有，他可能會怕傷我的自尊，他就比較不會拿錢給我了，因為我不喜歡這樣，只會欠太多。

在琳琳情緒不穩的時候騎車跟在後頭，甚而可能理解會傷及琳琳的尊嚴而減少「花錢在他身上」的行為，反映著這樣的真誠也包含著對於琳琳的尊重與理解，而這也同樣是接納的回應與展現。

三、專線個案受到的壓迫：琳琳所經歷的負向經驗

連結著琳琳的情境與想望，而在其生活中有著被污名誤解的感受，更甚者當這樣的負向經驗並不源於普羅大眾，而是來自於助人工作者時，其所受到的失落與背離更是強烈無比的衝擊。

(一) 社會偏見的壓迫：「每次不懂裝懂，最恨這些人了，還跟我說出來走走」

琳琳曾在一次購物的經驗中因為店家中午休息，鄰居告訴他晚點再來看看也許會開店，然而，這段互動對話中，卻也突顯出琳琳在日常裡一直會受到刻板印象所帶來的污名與誤解。

你現在過中午他可能休息，你過五點再來，我就說不要啦，他就說，啊這麼近，來一下是會怎樣，我就說沒有啦，我憂鬱症，不愛亂跑啦，我要回家了啦，那個寢具店多的是。他就講了一句，讓我很火大的話，就是我的地雷。他說「憂鬱症就是多出來病才會好啦」，你看又一個不懂裝懂的無知婦孺，我當場就爆雷了，我就說，不要跟我說這麼多啦，不懂就不要說啦，我就走了。我很討厭無知的人不懂很愛裝你知道嗎？什麼叫憂鬱症的人多出來走走就好了，憂鬱症他走不了的時候、出不去的時候就是出不去，動不了的時候就是動不了。

然而，店家鄰居的回應可能並非惡意，但卻是社會整體氛圍所帶來的刻板思維造成這段故事的發生，因此，這樣的污名與誤解並不真的是個人的問題，而是社會集體的責任，我們共同在塑造、散佈著謬誤的資訊，也在有意無意的場合中對這些群體形成傷害，琳琳直接以防衛性的反

應用「咆哮大怒」來「排毒」，但也可能在不同人的反應中卻是默默承受而讓這樣污名與誤解的刻板持續流轉。以社會工作專業而言，人權、社會正義、集體責任與尊重多樣性是這領域的專業價值（IFSW, 2014），因此，在集體性責任的角度看到個案所遭遇的情境，不能只是要個案「看開」與「適應」等微觀改變的應對（coping）方法著手，更需要用心思考並致力於對結構的改變等巨視的角度來設計與作為。

(二) 先入為主的壓迫：「只要我大哭或大笑，可能就覺得我『瘋病，又發作』」

在琳琳線上協談互動經驗中，由於成為這些專線的常客，因此，協談者可能多少從各種管道知悉在與其會談時大概會有的現象與遭遇，然而這樣對工作前資訊的掌握，並不完全回應在能做好工作準備上，反而可能成為過早置入的診斷、過於武斷的判斷，

然後打打打，不是討厭我哭、討厭我大笑，我一大笑，他們就覺得我神經病發作，就說你有吃藥嗎？我說你是怎樣？你是在怕什麼？啊我大哭他們就說，你這樣哭我沒辦法跟你談，所以不管我大哭還是大笑，他們都會立刻掛電話。因為我這個老師，不管我大哭大笑還是咆哮，他都無所謂，但是我只要對專線不認識的老師

的電話那頭咆哮，他們都會立刻掛我電話說，你情緒太激動了，我們不要再談。

工作資訊在服務開始前的獲得有助於助人工作者對於服務對象的提前認識並進行會談前準備（謝秀芬，2016），但這樣的工作前資訊，更需要工作者自身有清楚的認知到這些內容是幫助自己進入狀態的工作「準備」，而不是做為預期事件發生的「防備」，就像琳琳的經驗中，倘若他的行為著實如資訊所言的情緒反應出現時，就被毅然地終止互動，這樣可能將使得服務使用者更為受傷。

（三）資源分配權力的壓迫：「可是社工不是我用來講心事的，他有他的工作要去做，我現在需要你，你為什麼要拒絕我」

琳琳在使用專線的另一個經驗中遭到拒絕，則是由於工作者以資源正義分配之名婉拒了他的需要，這使得他會感受到自己是否不重要，而一直以來的自卑意念又會重新籠罩在他的腦海中。

而且另外一個男老師我以前跟他談過一次，後來他知道我有社工在關懷以後，他就不想跟我談了。他就說，有社工就好了啦，不要浪費別人的資源，他就拒絕我了，我覺得社工是社工，我又不是找社工談，就是，怎麼說，專線談的，跟社工談的不一樣，社工沒有那麼多時間陪你談啊。但是，今天我有這個需要了，可是我

不要，不是找社工，那不是社工的職責，我要找的是專線，你怎麼可以因為我有社工，你就不想跟我談了。

專業分工中，確實會有著不同的職責與任務，然而，即便分工後的某些工作服務功能是有重疊，但也不盡然是所謂的「資源浪費」，而更應該從「需求」來理解，才是具有評估性的服務工作，因此，張著「資源有限、合理分配」的大蠱，需要清楚且具有深度的需求評估，而不是一味直覺地抓著表面所呈現的重複，任憑經驗感覺來分配資源。

四、專線工作方法與應用：琳琳能感受到正向的工作方法

綜上琳琳所表達的各種正向與負向經驗與需求之後，其與3307的一些互動，也讓我們看見在與服務使用者往來中，一些真的能讓他們感受正向的重要方法。而個案對於此些的正向經驗，也讓我們在專線工作甚或當代助人專業工作上，理論、觀點的應用，直接透過案主的描述靈活顯現出來，能作為理論在實務上應用回饋的直接見證。

（一）向案主學習：「其實我是被你磨練出來的」

與琳琳信賴關係良好的3307在過程中，經常突顯出他的助人工作之能耐是被服務對象訓練出來的，表現著向案

主學習的概念 (learning from clients)

(Maluccio, 1979; Marsh, 2002) ,

他說，其實我告訴你一個秘密，我剛開始接你電話的時候其實也不懂你，是你把我訓練成今天這樣，我說還是我把你訓練出來，他說對，所以我要感謝你，我要稱呼你老師，他說是你把我訓練成這樣，懂得你們憂鬱症的人到底是什麼樣子？

以NASW (2015) 在《社會工作實務文化能力標準與指標》(Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice) 中，對跨文化界定為廣義的歷史、傳統、價值、家庭系統與藝術表達的不同便屬於跨文化群體，因此，服務使用者與工作者之間幾乎都是處於不同的文化脈絡，而這樣的跨文化互動下，「向案主學習」體現在「助人工作是從接觸到服務對象後開始」、「服務對象的發聲是助人工作的基礎」與「案主觀點的重要性在於助人工作是為了人類幸福與社會正義的實現」等三個實務面向上 (Marsh, 2002) , 「向案主學習」才能從服務使用者的位置出發，更是體現出社會工作的人權與正義精神。

他一開始，他就接受了我的咆哮，大哭跟大笑。他從來不會把我當成是神經病發作，或者是情緒不穩定的，或者是哭了很煩，他都不會。

具有開放性是向案主學習的前提，能有開放與接納才有向案主學習的可能。

(二) 優勢觀點：「他就每一次，他都可以發現我一個優點」

3307與琳琳的互動中，也經常流露出對於服務對象的欣賞，透過尋找其優點，增強他的正向感受，也讓他免於沈浸在過往的自我懷疑、自我貶抑的情境中。

是這一個老師，他從第一次接我電話十年起，他就一直在給我自信，就在我每一個優點，告訴我說，你是好的，你是對的，那一些反對你的人才是錯的，你不要相信他們的話，他們都是魔障，所以他一點一滴在培養我的自信，十年來，不然我從小到大我是一個毫無自信的人，我書教的再好，我還是沒有自信，所以是他，一點一滴在培養我的自信，所以我們的感情會如此深厚。

也許這些服務話語會有點顯得某些過度肯定、某些過度否定，但在這裡助人者也確實運用著優勢觀點 (strengths perspective) , 對於服務使用者除了產生重構自信的心理面增強以外，也同時充權 (empower) 了個案 (Cowger, 1994) 。

他就說，你散步的時候都唱什麼，我就唱給他聽。他說，等一下，你唱歌怎麼那麼好聽，你以前是幹嘛？我說合唱團主唱啊。

優勢的發掘是在開放性、接納著對待服務對象時以正向視角予以發掘，而在發掘後更可藉此進一步做為服務工作的操作工具。

(三) 任務中心：「他每次都要給我出作業」

在他們的互動中，3307便運用發掘出的優勢等內容，透過「出作業」設定給予琳琳工作任務。

所以後來他就給我規定作業說你下一次，就是昨天，你就選好歌給我聽，所以他3個小時，其中有半個多小時都在聽我唱歌啊，我也不曾唱歌給生命線老師聽。

在這樣的任務中心（task-center）工作設定下，琳琳能回復自身的價值感，亦使其在生活中覓得另個重心與目的。

因為他隔周才會來，兩個星期才會來一次，他每次都要給我出作業，他說我這次要給你出作業。

任務作業的完成也成為工作持續維持的動力，使得琳琳與3307的信賴關係、專業關係得以維持。

所以我們的感情會如此深厚，就是因為，他，給我是所有老師不曾給我的。他永遠不停的在肯定我，不像我的先生，我的父母、我的兄弟永遠都在否定我。

最終，又再回應到持續予以的正向經驗與感受，以提升服務對象的自我效能。

肆、討論與建議

一、個案故事帶來的助人工作反思

琳琳的故事其實不僅止於專線的討

論更反映出助人工作者應有的助人服務的圖像，值得助人工作者從這個案案例中反思，然而這些敘事其實並不新穎，是助人工作者，尤其專業助人的社會工作者，在養成訓練中就一直都在接受與傳達的技術、知識與能力，當代社會工作強調的充權、優勢觀點等有別於過往視角的服務方式之效果，也都直接從這些告白中持續傳達出來，倘若沒有服務使用者的現身說法，我們對於這些服務理論的想像仍多停留在書本紙張的文字內容。從文中琳琳與機構社工的這段錄音所呈現的生活告白裡，這些理論知識開始活靈活現地跳出文字而顯像出來，對於服務使用者而言，助人工作者的圖像是老生常談的提醒，更是扎扎實實的驗證，這些圖像內容包括：

- (一) 真誠與接納是一切正向關係的緣起，若未能有這樣的服務態度起始，後續的信賴關係無法生成。
- (二) 服務對象與我們的文化情境不同，因此，對於他們的了解，並不單只是聽故事般地傾聽與認識，更需要先暫擱自己的文化立場，才有可能對其產生尊重甚而理解。
- (三) 助人工作者要先著眼於「脈絡」和「需求」，而不是用「診斷」以及「資源效率安排」來直接地拒絕，若是這樣可能會使得服務使用者一再陷入習得無助的困境中。

(四) 助人工作者，尤其是社會工作，需
要有著巨視的集體責任視角，對於
案主的刻板、偏見並非社會中「某
些人」的問題，其實更是社會整體
氛圍所應負起的「集體責任」。

(五) 「向案主學習」、「優勢觀點」甚
或「任務中心」，不論哪種工作方
法，其背後是需要與案主從信賴關
係進而建構專業關係的基礎先能扎
實後運用，這些理論方法並非只是
專家學者匯集、提供的知識，更是
實務上可以具體實踐的策略。

琳琳的故事固然無法代表全部，助
人工作者也有著自己的生活需求與情緒感
受，然而必須體認我們直接面對的是易受
傷害者 (vulnerable person)，因此，從
他們的身上來看見工作者應有的圖像，是
相對帶有權力的我們應有的認識，而能時
時敏感並且有所反思。

二、研究的限制與建議

然而本文在前面也一再提及這是單一
個案的故事，並不能作為全部而聲稱具有
代表性，由於時間成本與研究倫理的考量
下，本研究目前僅能以單一個案的敘事方
式開始，另方面本研究的目的也不在於建
構通則解釋，僅是透過具有特殊性的案例
來對應並檢視當代的晤談情境，同時予以
助人服務工作者適度的提醒。也藉此作為
開端，未來有更多的契機可以蒐集更多的
個案資訊資料，透過更為豐沛的資料歸納
與整理，更為完整使助人工作反思「服務
對象眼中的助人工作」。

(本文作者：邱方昱為東海大學社會工
學系博士候選人；劉家安為臺中市山海屯
國際生命線協會社工員；黃惠暄為臺中市
山海屯國際生命線協會社工員)

關鍵詞：情感性精神疾、向案主學習、優
勢觀點

📖 參考文獻

- 林佩蓉、許凱欣 (2017)。〈電話專線自殺防治策略之評析〉。《臺灣教育評論月刊》，6 (4)，
210-215。
- 社團法人國際生命線台灣總會 (2022)。〈110年全國生命線服務個案統計分析報告〉。http://www.life1995.org.tw/upload/download/%7BB0E3A724-D452-48F4-BF9A-64D4C58C2DEF%7D_110年全國生命線服務個案統計分析報告0414.pdf
- 南玉芬 (2010)。〈電話輔導於自殺防治的成效與限制〉。《臺灣社會工作學刊》，8，157-207。

- 徐陽晨 (2021, 9月7日)。〈提升孩子「逆商」, 把挫折化為動力〉。《中國婦女報》。8版
- 海苔熊 (2017, 5月3日)。〈12張圖理解如何陪伴自殺者: 接納、傾聽、不要批判自殺行為〉。
Womany女人迷。 <https://womany.net/read/article/13407>
- 國家通訊傳播委員會 (2021, 11月11日)。〈2016至2020年我國電信國際評比指標〉。 https://www.ncc.gov.tw/chinese/show_file.aspx?table_name=news&file_sn=58152
- 傅宜飛 (1992)。〈「生命線」一個助人重新體認生命的機構〉。《諮商與輔導》, 83, 18-19。
- 鄭維瑄 (2013)。〈社會個案工作會談與專業關係建立〉。載於曾華源 (主編), 《社會個案工作》(頁143-206)。洪葉。
- 謝秀芬 (2016)。《社會個案工作: 理論與技巧》。雙葉。
- Cowger, C. D. (1994). Assessing client strengths: Clinical assessment for client empowerment. *Social Work, 39*(3), 262-268. <https://doi.org/10.1093/sw/39.3.262>
- IFSW (2014). *Global definition of social work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Johnston, M. P. (2017). Secondary data analysis: A method of which the time has come. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, 3*(3), 619-626.
- Kadushin, A., & Kadushin, G. (1997). *The social work interview: A guide for human service professionals*. Columbia University Press.
- Lehman, D. W., O'Connor, K., Kovács, B., & Newman, G. E. (2019). Authenticity. *Academy of Management Annals, 13*(1), 1-42. <https://doi.org/10.5465/annals.2017.0047>
- Maluccio, A. N. (1979). *Learning from clients: Interpersonal helping as viewed by clients and social workers*. Free Press.
- Marsh, J. C. (2002). Learning from clients. *Social Work, 47*(4), 341-343.
- Stenson, K. (1993). Social work discourse and the social work interview. *Economy and Society, 22*(1), 42-76. <https://doi.org/10.1080/03085149300000002>
- Wark, V. (1982). A look at the work of the telephone counseling center. *Personnel & Guidance Journal, 61*(2), 110-112. <https://doi.org/10.1002/j.2164-4918.1982.tb00740.x>
- Yin, R. K. (2014). *Case study research design and methods* (5th ed.). Sage.
- Young, D. K., Carlbring, P., NG, P. Y., & Chen Q.-R., J. (2022). Telephone-supported internet-based cognitive behavioral therapy for people with depression: Users' perspective. *Research on Social Work Practice*. March 2022. <https://doi.org/10.1177/10497315221079236>