

# 會談技術

## 目次

第一章 會談的本質及其在社會工作中的運用	
壹、從社會工作的本質確認「會談」的重要性	五十七
貳、會談的意義及其特性	八十九
參、會談與一般「閒談」的區別	九十二
肆、本章進一步研討事項	一一
第二章 社會工作會談的特性	
壹、社會工作會談的本質與特性	一一一—一四
貳、社會工作會談的種類及其目的	一四一—一八
參、本章進一步研討事項	一八

### 第三章 會談職責與會談向度之分析

壹、會談者的職責.....	一九一—二〇〇
貳、受會談者的職責.....	二〇〇
參、會談者與受會談者的互動.....	二一一—二二二
肆、會談的向度之分析.....	二三二—二四五
伍、本章進一步研討事項.....	二五二—二五六

### 第四章 會談的基本原則

壹、會談的基本原則.....	二七一—三二二
貳、會談者的基本態度.....	三二二—三三三
參、會談的安排事項.....	三三三—三五五
肆、本章進一步研討事項.....	三五五

### 第五章 會談的一般技術

壹、會談的非語言表達技術.....	三六一—三三七
貳、會談中顯示「接納」的技術.....	三七一—四一

叁、減除焦慮的會談技術.....	四一—四二
肆、平衡「矛盾」的會談技術.....	四二—四三
伍、調適「控制」的會談技術.....	四三—四四
陸、「爲什麼」的會談技術.....	四四—四七
柒、結束各項會談的技術.....	四七—四九
捌、本章進一步研討事項.....	四九—五〇

## 第六章 深一層的會談技術

壹、心理支持的技術.....	五一—五四
貳、澄清的技術.....	五四—五七
叁、會談中「沉默」的反應技術.....	五七—六三
肆、本章進一步研討事項.....	六三

## 第七章 聯合會談的技術

壹、聯合會談的涵意及其使用範圍.....	六四—六五
貳、婚姻諮商和婚姻治療的本質.....	六五—六八
叁、夫妻聯合會談的原則與技術.....	六八—六九

肆、家族聯合會談的原則與技術.....	七〇—七二
伍、本章進一步研討事項.....	七二
第八章 危機調適的會談技術	
壹、危機調適的會談技術.....	七三—七五
貳、社區中的輕生意念和行爲者.....	七六—七八
叁、電話會談的技術.....	七八—七九
肆、辦公室會談.....	八〇—八一
伍、本章進一步研討事項.....	八一

主要參考文獻目錄

# 會談技術

廖榮利

## 第一章 會談的本質及其在社會工作中的運用

### 壹、從社會工作的本質確認「會談」的重要性

#### 一、現代的社會工作須用會談

臺灣地區自兩年前社會工作人員的設置，並服務各地方的社區民衆以來，日常工作上被廣泛使用的一種方法就是社會工作者與所服務的對象和有關的人員之間的口語方式的溝通；以了解和發現民衆的難題和需求，並進一步幫助他們尋覓處境困難和解決問題的一些較有效的途徑，促使他們啓發本身的潛能和運用社區資源，以及增進民衆對自己，對旁人，以及對社會的較健康的態度等工作過程中，社會工作者所最普遍使用的工具或技術，就是會談。足見，會談在社會工作專業服務的實際運作上的普遍性和重要性所在。其實，從社會工作的專業觀念中來看會談，更能使社會工作者體認深刻的。

當前全球各地的人們，均有其共同的需求：那就是生活在現代社會中，由於面對的是一個複雜和問題叢生，而且快

速變遷的社會；爲了營生，展才，以及實現人類的社會職責與功能，他們必須仰賴許許多多的資源和各式各樣的協助。其中，主要的資源和協助之一，便是社會工作 (social work) 這一門專業，這種專業服務旨在促使人們滿足其需求和達成其社會職責。因此，社會工作所提供的專業服務，乃針對着人們所遭遇的問題，考慮人們的個性與需求，配合他們各人的生活情境，更需符合其問題和情況的專業哲理信念，方能解決其服務的內含與方式。而這一些都有賴社會工作者日常工作中，以會談的方式進行。

## 二、社會工作專業服務藉會談以進行

一個較具整合性的社會工作定義可界定爲：

社會工作是現代社會中一種獨特的專業領域，它運用社會的和心理的科學原則，以解決社區生活中的特殊問題和減除個人的生活逆境或壓力。因此，社會工作者所面對和處理各種問題，包括社區中的社會組織之功能和適應，以及個人如何整合於這種社會組織裏等事項。至於社會工作主要範圍有：微視的有貧窮，失業，青少年輔導與組織，休閒娛樂，少年犯罪，家庭解組，健康（與疾病），醫藥，以及精神疾病等；巨視的有社會立法，社區組織，社會運動，以及組織功能等之推動。社會工作常被類分爲：以個人和家庭爲主的（社會）個案工作；以團體爲服務對象的（社會）團體工作；以及與社區對象一起工作的社區組織。

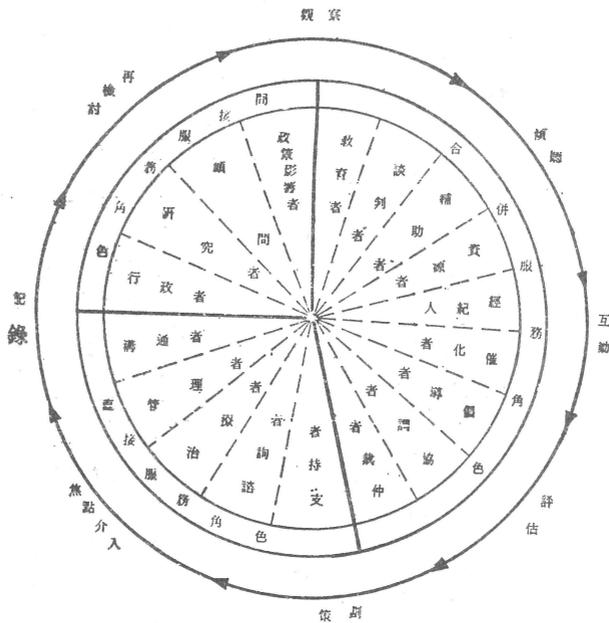
從上段內容可以看出，社會工作是從事社會組織功能和個人適應兩方面的課題；社會工作協助個人時，不僅使個人減除苦痛，也更進一步促使個人整合於社會組織裏；以及社會工作的專業服務包括健康的一般民衆（如青年組織與休閒娛樂）和生活適應。要藉專業服務功效以促成一個人（或家庭）適應和整合於其所生活的社會組織中，其具體運作乃是

社會工作者與其所服務對象的會談程序上。此外，從事社會組織功能的發揮和調適工作，也在在須使用會談的技術的。

### 三、直接服務的社會工作角色更要靠會談

以一種新興的專業姿態出現的社會工作專業，面對社會上人們和團體組織的多種問題和需求，社會工作者所扮演的角色和努力以達成的職責是多層面和多樣性的。根據一種通材化社會工作 (generic social work) 的文傳，貝克 (Ron Baker) 所試擬的社會工作角色和職責有如下圖所示。其中三種類型的角色之中直接服務的角色、間接服務的角色以及合併服務的角色。第一類直接服務角色之中溝通者，連繫者，治者，指導人，以及支持者等五種職責的實現，均有賴會談的使用。

綜融社工模式之作業與角色間關係



## 貳、會談的意義及其特性

「會談」一詞係由英文的 *interview* 翻譯而來，為國內大部份的專業人員所通用，也有人稱之為「協談」、「面談」、「約談」、「晤談」、以及「商談」等。這些均與一般的閒談 (*chat*) 有所區別。助人專業所使用的談話方式，乃以人與人、面對面、以及交互談論的方式進行，因此，會談一詞之使用應較其他用詞來得妥當些。傳統以來的會談，常以單對單和面對面 (*one-to-one and face-to-face*) 方式進行。但是近年來除此以外，尚有一個專業人員對兩個以上的案主，或兩個 (或以上) 的專業人員對兩個以上的案主的會談，此即一種聯合會談法 (*conjoint interview*)。

會談可說是一種特殊的溝通形式，在會談中溝通乃交換兩人的觀念，它包括一種接受的體系，一種過程的體系，以及一種傳遞的體系。接受的體系是由五種感官的接受體所組成。在會談中最初的溝通方式使用兩種感官接受體——眼和耳，接受進來的符號，而後對於感官接受的信息而給予意義。

會談也可說是一種特殊的談話方式，藉此會談我們交換經驗，表達我們的態度及表達我們的看法，尤其慣於用來取得社會診斷和治療所需的資料。有時候直接與一個人或數人談話，目的是引出為研究目的，有助於指導、診斷和治療所需的某些預定資料。非直接的會談中，受會談者有充分的自由表達問題，但由於情境自身和談話的關係使得談話變得直接和有方向。

會談最簡單的一種定義是：它是一種有目的的談話，此目標被參與共同認定與接納。它與一般談話有些相似，兩

者都是人與人間交換思想、態度與感受的口語或非口語溝通。除了特殊情況之下的電話中的談話外，會談常以面對面的互動為主，像在談話中一樣，會談的參與者相互影響。

## 、會談與一般「閒談」的區別

區別會談的決定性因素在於：這種互動的設計目的在達到一種意識上的選擇目標；其目標可能是為解決對機構及案主間接觸目的的錯誤認識。社區中的民衆視與社會工作者的會談為抱怨，求取同情與給予，甚或想操縱社會工作者以達其心願；然而，社會工作者視會談為具有多種目標的專業服務活動。又如受觀護的少年認為會談只是為達到機構的要求，工作者認為是幫助少年解決特殊問題的機會。此時會談的目標可放在以找尋一些雙方都接受的目標，其他會談中則可能由工作者鼓勵案主界定會談的原因，若互動中毫無目標，則只是一種談話。這種特性影響會談中參與者和他人相關的方式，而且這種互動是具有結構性的，與一般談話 (conversation) 有區別，其差異性分述如下：

一、會談是有一種既定的目標，所以它的內容之選擇就注重在有助於目標的達成。一個話題不論多有趣，若無助於會談之目標，就不使用。而談話只是一種並無中心主題的。但會談因有目標，其內容係是一個整體，漸進與主題連續。

二、會談時為了要達成目標，有人必須負起責任，引導互動朝向目標，因此參與者需有不同的工作分配。一個人是會談者，對程序負責；另一人是受會談者，其角色關係是具有結構性的。反之，談話中就無特定地位與角色區分，會談者要了解會談中的不同部份與過程，使會談走向目標。他們也要很清楚其內容，以區分何者是無關，何者是適當的題材。

三、會談時參與者一個是會談者，一個是受會談者，這暗示出一種非互惠的關係 (nonreciprocal relationship)

。有一人問，一人答，這種關係一部份是因必須有一人領導，有一人的確知道如何引導會談，對主題有較多的專業知識。但是另一部份原因則在於一個事實，即這種會談的結構是爲了案主的利益而設計的。這說明了案主來的原因與專業服務的目的，會談者有義務去行使對案主的服務。會談者鼓勵案主多顯露自己而本身少暴露自己，案主顯露生活中許多片斷，而會談者只顯示專業自我，如「你先生好嗎？」這種應酬式的對答並無助於解決案主的問題。

四、雖然談話常是自然無計劃，會談行動却需先加以計劃和思考，意識上去選擇促進的目標，但也是部份的角色行爲。因此行爲模式由正常的相互角色結構與期待預先加以譯定。

五、在談話中沒有人有義務一定要引導談話。然而，專業中必須接受案主對會談的要求，無論工作者對其期待如何。同時，因爲會談目標在滿足案主的需求，會談者有義務去保持聯絡，除非達到目標，或目標很明顯的不能達成。因談話很枯燥而退出較無罪惡感或責任，但會談者不論其對會談有何感受，在責任上，他不能爲個人理由而終止它。同時會談需要更全神貫注的注意其互動，會談者也要比談話中更密集的參與。

六、因有目標存在，會談常是一個很正式安排的聚會，有其一定的時地和時間的長短。

七、會談在愉快之外還有其他目標，因此不可避免不愉快的事實或感受。事實上，若因此對案主有助益，還有義務去引起這種不愉快的事實和感受。而一般談話中，不明文的規定是避免不愉快。

一個在危機中的案主，若在街上與他的個案工作者不期而遇，會談可以在街上展開，當工作者陪同案主去醫院，求職機構與日間托育中心時，會談可在車上，市場中進行。以「談話」爲開端者可能馬上變爲「會談」。

總而言之，會談與閒談之不同在於它包括一種有意識，有相互接受目標的人際互動。由此前提下，它比閒談包含更

正式的結構，有角色明確的定義分配和規則互動過程的特別常模標準。

一般會談的目的是要了解其真像；給對方好印象；以及利用對方作某事等。社會上一般人的交往和事務的辦理時，會談的使用為達成上述目的。其中比較專業性的會談，有記者、法官、警察們較常使用會談技術，惟上述人員與人會談時，往往為達成本身工作所需的目的，而較不尊重接受會談者的感受和尊嚴，概因彼等較具權威性特質的專業之故。社會工作會談與上述人員的會談在本質上有其不同的地方。

## 本章進一步研討事項

一、做為全國各地的基層社會工作人員，對專業性的會談工作之知識具備和技巧熟練，目前已達到何種程度或素質，現階段可行的自動充實和自動訓練途徑有那些？

二、在臺灣各地區的助人專業的不同領域之專業人員，所使用的會談的設備，原則與技術，其共同性和差異性各如何？其中社區社會工作人員的會談具有那些特性？並如何充分實現這些特性？

三、專業性的會談和一般閒談之差異性，在社會工作人員與社區中的民衆接觸和提供服務。能刻劃或區分的程度如何？避免流於閒談而納入會談正視的有效途徑為何？

四、臺灣的社會工作專業化的路途上，社區社會工作人員的個人或團體可為和不可為之處各有那些？其中藉會談技術的講究以示範或提高社會工作專業服務素質之方案與做法有那些？

五、臺灣的社區社會工作人員在日常工作上，角色和職責的達成之普遍性和偏重傾向如何？這與會談技術的精練程度之關連性如何？宜如何使之充實化呢？

## 第二章 社會工作會談的特性

### 壹、社會工作會談的本質與特性

社會工作者在會談上花的時間比其他活動上要多，會談是最重要、最常用的社會工作技術，此種情形在直接服務的個案工作者身上更明顯。但是團體工作者，社區組織者，社會運動者，也常使用會談的技術。

這裏的說明在於描述社會工作中的會談與其他工作中的會談有何不同？首先我們已界定「會談」的定義，並已與最易混淆的「談話」(conversation)相區別。社會工作會談與其他會談有何不同呢？社會工作會談着重於社會工作的內容，它爲了要達成社會工作的目標而安排，並在社會工作機構中進行。

社會工作會談與其他有關專業領域會談的區分很困難，因社會工作內容常與精神醫學、心理學、教育職業輔導等相重複。或不看這些重複與模糊界限，社會工作有其特殊的一面，即它着重個人的社會角色之行使，與他們與社會機構的關係。社會工作的定義都指出工作者活動的重點在個人與其社會環境間的關係。

下面是對社會工作的各種定義：「幫助個人和其社會環境間獲得相互適應的有組織的活動」；「社會工作重點在社會關係與社會角色表現上的人類功能」；「爲了要達成成人與社會環境間的和諧互動以促進社區情境，對個人和社會人類加以支持的一種有組織的功能與服務系統」。由此可見社會工作會談的特質。

不同機構因其相關社會問題不同而有不同的功能：精神病理社會工作機構著重心理失調的社會原因之處理與修正；醫務社會工作者著重身體疾病的社會原因處理與改善；家庭暨兒童福利機構著重婚姻失調與親子關係困難中的社會面之調適服務。所以，每個機構因其所著重的社會功能與主要社會問題範圍的特別方面，而將會談定義界定其最相關的內容。足見不同社會機構的會談各見其特性。

不論社會工作調適的是何層面，是社區層面中企圖影響社會系統的改變，或是個案工作層面中的影響個人情境的改變，它著重的根本上是社會現象 (social phenomena)。這使它與其他專業之會談相區別。由此種特殊的責任，產生了它會談的目的與內容。無論如何，即使會談不在社會工作機構中進行，社會工作者在進行會談時，仍是代表著社會工作機構，它應著重同樣問題與內容。此即社會工作者的職責所在。

社會工作會談中的一些特性尚有：社會工作會談著重的獨特的實體，即獨特的個人、團體、或社區。這與一般的民意會談不同，他們只將個人看作是許多比較數字中的一個，將個人歸入設定的標準內，不鼓勵特殊性的發展，個人的參與在會談者的連貫問題下受到控制，而社會工作會談則全然相反。

社會工作者儘量使案主大量參與會談，鼓勵會談在案主喜好下發展，減少標準化而增加個人化的內容，有時候並不訂好會談時間表，使工作者對會談的控制減至最少。這期間當然還有一些限制，因為社會工作中的確有時要求工作者完成一致的內容，雖然這個要求不一定成文。例如心理衛生設施中的社會研究就要求填好社會心理發展、學校史、婚姻史、工作史、發展性困難的症狀等。社會工作會談面對的是在困難中的人，因此他們討論的是具隱私性與高度情緒的事情。因此它的特性是在著重人際互動和情感、態度，較少注意客觀事實資料。

社會工作會談也傾向於著重案主生活中許多的片斷。雖然機構都訂明了其功能，但工作者常會感到他需要知道那些

不在功能規定內的事物。工作者愈深入了解案主私人的世界，似乎愈可能產生有情感在內的有效互動。這種相關內容廣泛的另一原因是在於助人程序的不够精確。當專業技術愈確定時，解決方法愈明確，則探討和調適的範圍應該愈有限制和一定範圍。若我們更明白的知道爲了協助案主改變，該知道些什麼，會談就不會如此廣泛和漫長了。

總之，與其他領域的會談相比較，社會工作會談似乎較廣泛，缺乏標準，無時間表，受會談者控制，着重情感事物與參與者的人際互動。這種特性使工作者無法預先決定做什麼，而是在情境產生時加以反應。會談者在高度個人化的環境下，引導他認爲可能有助益的任何事物，以達會談的目標和內容。它的次序和引入的方式，探索的人際歷史等。這些事物處理的策略和技巧也就是會談者的權利與義務。

## 貳、社會工作會談的種類及其目的

社會工作會談的目的來自於社會工作的功能，一般被描述爲資料收集的 (information) 並以做社會性研究；分析診斷的 (diagnostic) 以達到一個評價；以及治療的 (therapeutic) 以影響改變。這三類只是爲了分析上的方便，其實同一個會談常包含一種以上的目的。例如兒童輔導中心的精神病理社會工作者可能在與適應困難兒童的父親會談時，一方面要得到關於孩子細節的資料，另一方面尋求對困擾的親子關係中的父親加以治療性的支持。同時，工作者爲了搜集資料提出的問題，能使許多案主清楚的去重新看這些問題，注意到自己對這些生活情境的感受；反之亦然，有時起初目的在治療性澄清的會談，也能得到一些社會性研究的資料。會談最初目標的不同，能反映在會談結構和運行的方式上。雖然其間常有重複，分別探討社會工作會談中主要的目的，仍有其意義。

## 一、資料或社會性研究的會談

資料或社會性研究的會談 (informational or social study interviews) 的目的在獲得個人、團體或社區社會功能的資料。這種探索的興趣在於機構所可能幫助的社會壓力情境。它是與社會功能相關的生活史資料之選擇性收集，以使用工作者了解問題和社會問題情境的關係。其中首要工作在對案主本身與情境的知識。了解也是產生有效調適和改變的必須條件，其資料範圍一方面包括了解的資料，另一方面是機構所能提供幫助種類的資料，其中有客觀事實和主觀感受和態度。在和案主多次的接觸中，資料的收集是累積性的；每次的會談中，都會獲得一些新的、未曾分享過的資料。早期的會談多以社會性的研究和收集資料為目標。社會性研究的會談是會談中很重要的一部分。例如保護管束機構藉此引導法院的處理；精神病理社會工作者和鄰舍服務工作者等也有這類會談。

## 二、診斷與決策的會談

診斷與決策的會談 (diagnosis-decision-making interviews) 是一種對接受服務合格性的評價和決定，並有助於確定的行政決定的會談。例如，評定要求收養子女者的能力，決定是否給他子女，決定是否發給案主救濟金等。雖然這類會談有很高度的個人性，但仍允許工作者評價受會談者的某些特性。這些特性對特別服務必須的合格特性。如收養者與機構合作的意願，夫妻諮商中雙方對改變的一些意願等。這種會談，有助於機構對案主做成決定，確定所用的社會政策標準與方式；例如機構是提供預防性或復健性的服務等。因為合格的標準在會談前先加以界定，工作者應可填寫完成這種內容的大綱。因為這種會談的目的在獲得選擇性的資料，以做成必須的決定，因此工作者心中包含着一個診斷的程

序，即將理論上通則用於所獲得的資料，並有效的參考組織解釋之。這種評價程序的結果在於機構決定將做些什麼。這方面的研究指出，社會工作者的確在尋找評價會談中確定和限定種類的資料，因此所做的決定常與此類資料相聯接。

### 三、治療性的會談

治療性的會談 (therapeutic interviews) 的目的在於產生案主或其社會環境上的改變，使案主產生更有效的社會功能。它使用到一些影響案主對社會情境反應之感受、態度、行為改變的修正方法。對環境則是減少對案主毀壞性的壓力。因治療性會談是最個人性的，使我們更難在預先做好大綱。會談本身可能就是一個影響改變的工具，這種會談是心理暨社會性的，因工作者使用心理原則與程序以在受會談者的心理功能上產生一種控制的力量。這種會談的目的在藉着治療關係中的溝通，來幫助或治療案主。例如學校社會工作者藉着會談以協助一個孩子對學校教室設施加以適應等。

會談可能有治療性的目的，但是為達成此改變目標而尋求的重要關係人可能不在現場。這包括社會工作者與案主生活中重要人物的會談，由工作者當做協調人，代表爭取案主的利益。這種會談的目的在以案主的利益為前提，改善案主社會環境中力量的平衡。

對督導、諮詢、研究式的會談，會談者也是在尋找一些事情 (搜集資料)、作決定 (診斷) 或產生情境中的一些改變 (治療)。對各種不同的目的，有不同種類的會談。例如個別會談 (會談者對受會談者)，團體會談 (一位會談者與許多受會談者)，或多人會談 (一位受會談者與許多會談者)。同一目的下的會談又因會談者不同的方向而有不同之方式。另外社會工作中日益採用的行為修正方法 (behavioral modification approach) 中的會談，也是值得討論的課題，即使工作者，傾向於行為修正法，會談對他仍很重要。因為對於治療內容之選擇並無明確引導，工作者需要藉會談搜

案主生活史的治療，以決定所用的適於案主的制約方法。會談可用來教導案主進行程序，引起他參與的動機，幫助他發展信任和由分享的資料中決定那一個行為需要改變。它的目標在藉着溝通使案主了解刺激制約和他的不良功能間的關係以認識情境。

因其較重外在行為，治療方式只有佔較次要的地位，很少討論感受，較不依賴會談互動為改變的媒介。對心理分析式會談，他們藉着語言溝通尋求態度的改變，假設態度的改變會引起行為的改變。反之行為修正式會談藉着行為而改變行為，假設行為的改變會引起態度的改變。因此行為修正派而言，會談只是附屬的治療程序。

#### 四、其他方法與會談的限制

其他方法與會談的限制 (alternatives and limitations) 是爲了要達成社會工作的目標，除了主要的會談技術，還有一些單獨的技術也能達到目標。假如團體工作者參與街道黨團 (street-corner gang) 觀察活動而得到許多社會性研究的資料。家庭治療者藉此提出一個要家庭做決定問題，而由成員的行動中了解他們，還有文件，原先機構接觸的記錄，醫療檢查和心理測驗等資料途徑，以了解案主。

雖然會談是爲了幫助和了解案主最常用的社會工作程序，仍有其限制。將由會談得到的資料和實際觀察及生活記錄相比較，仍有差異存在。在事實資料上較少歧異，但對態度資料有較多的差異。

會談是接觸案主在社會情境中各種領悟的最好方法，藉着語言的溝通，工作者能經驗到過去、現在、未來的各種情境，而不受時間空間的控制。更進一步，工作者接觸到案主的感受、態度與客觀情境的主觀感受。

藉着觀察工作者得到一個行為探究，但仍需由他定其意義。一個母親到日間托育中心接兒子，而對他穿鞋的慢動作

大吼。

- 她的行爲是代替早上與她吵架老板的仇意？
- 或是怕回家晚而和不和的丈夫爭吵產生的焦慮？
- 或是爲小孩子不如別人而感到羞恥？
- 甚或是當孩子爲和丈夫爭愛的敵人的一般敵意？
- ……同一個行爲，可能有許多的意義，而會談可以找出較好的解釋，沒有會談的觀察可能產生不可靠的推斷。同樣的只由會談而無觀察，也有其缺陷的。足見，細心的觀察在社會工作會談中的重要。

### 本章進一步研討的事項：

- 一、社會工作會談的各項特性，在社區社會工作實施過程中，可察覺或可運用的情形如何？認同爲社會工作專業的人，其會談應與他種專業的人抱何種觀念和態度？
- 二、當前在臺灣各地區的基層社會工作人員，日常工作中與所服務的對象會談時，較常用那些類型的會談？事實上能分得那麼清楚嗎？四種會談交互或連貫使用的倡導和行動化途徑爲何？
- 三、除了微視面或直接服務的社會工作，必然要靠會談之外，社區社會工作人員與有關的工作人員談論有關專業服務觀念、資料、以及技能時，使用會談技術的必要性如何？如何在此層面的會談技術增強？
- 四、細心的觀察對會談中，界定和體認服務對象的具有意義的行爲動力之分析，進而使診斷深入和服務臻效，此種信念和行動化的表現，在現時社區社會工作人員的支文化中，顯現程度如何？增強途徑有那些？

### 第三章 會談職責與會談向度之分析

#### 壹、會談者的職責

會談者 (Interviewer) 與受會談者 (Interviewee) 之間的互動過程就形成一種治療情況，對這種過程或情境的主要影響乃是會談者。因此，會談者在整體會談進行當中有其專業職責。這些職責包括 (tasks)：

- 一、會談者必須善於與案者建立良好關係，同時要兼顧滿足案主的需求和達成會談的目的。
  - 二、會談者必須充任一種動力引發和催化作用者，以有效協助案主選擇和表明其感受、態度和資料。
  - 三、會談者必須擔任資料處理人的立場，以組合案主所說的話題和資料，成爲一項綜合解語。
  - 四、會談者必須善用技巧以減除案主內心的焦慮、自責、疑心以及尷尬的心情與表現。
  - 五、會談者要能使案主感受到放鬆和舒適，並給予心理支持，尤其對案主感到特別困難之處，宜善加鼓勵。
  - 六、會談者要充分的不但身體和理智呈現在會談進行過程中，而且要心理與集中精神與案主會談。
  - 七、會談者的最重要職責乃在於對整個會談的互動程序中，切切實實的當一位引導 (guide)，影響 (influence)，以及展動發展 (development) 的角色。會談者對案主或所討論問題的每一點，均深思熟慮地問話、對應或解釋。
- 幾乎可以從以上七項會談者職責達成與否的程度，以預測或評估每次會談的目的和功效之達成和發揮。會談前會談

者宜妥善就緒以上述七項職責爲己任來迎接對每一案主的會談；同時在會談行進過程中亦應時加理智地提醒自己 (intellectually aware of self) 對這些職責的正在實現情形；以及每次會談後寫記錄時亦在其會談程序評價中包含上述各項職責在內。

## 貳、受會談者的職責

案主以一個受會談者的立場在會談進行過程當中亦有其職責，因爲他前來接受會談消極的要求是要與會談者合作始能達成會談的目的；積極的說案主的意願參與會談和善於運用會談者的引導，乃在於增進或確保案主本身從會談中獲取的專業服務功效。一般言之，案主在會談中應朝向以下各項職責努力。這些職責包括：

- 一、案主要努力或發揮與其能力會談者溝通，即要對會談者的問話仔細聽和認真答。
- 二、案主要有能力將自身內在的感受和想法，使用口語方式說明給會談者聽。
- 三、案主要盡力將自己所要說的話稍加思考、整理和組織，使會談者容易了解其意思。
- 四、案主要有動機和意願接受會談，並對情況能做判斷，和誠摯地試用所得的服務。
- 五、案主要有誠意或能力領會 (perceive) 會談者所期待的，並對之合作和調適，使專業關係建立，助人程序進行，以及會談有成效。案主是受助者，也是受會談者，所以他(她)的上述這些職責不是要求其必備和充分達成的，而是他應努力投身自己於這些職責的實現過程中。會談者一方面要善於體諒案主本身對這些職責之難題本身即爲其所須幫助之困難的一部份；另一方面會談者要以清晰、誠懇及鼓勵的口氣提示給案主這些職責是他應合作和努力以赴的，假如要

使會談有效進行和服務臻效的話。

### 叁、會談者與受會談者的互動

會談者與受會談者在會談中是一種互動過程 (interaction between the interviewer and the interviewee)，這種互動的事實顯現在於專業關係的實質表現上，而其影響因素則包括兩者的背景和兩者之間的態度，其中會談者擔任較重要的責任，因為他要表現其專業自我和發揮專業功能，但案主也必須努力面對和合作始能使各自原有的背景因素干擾會談功效到最低限度。不可否認的一項事實是，會談者都有其生長的不同環境和不同的性格特質，而這些會帶到會談進行中且影響會談的量和質的。因此，了解兩者的背景，會談者能善加自律，並進一步有效的引導案主，則會談的目的才易於達成，治療功效也能確保。

受會談者(即案主)的背景因素主要的有以下幾項可能對會談有影響的：①案主本身的參考團體 (reference group)，如其社會文化背景、行爲和態度、動機和感受，均會帶進會談的情境中。②案主本身的生理條件、情緒健康，以及其當前的社會功能表現，會產生對會談的特殊需求。以及③案主對機關的認識、對社會的態度，以及對自我的形象 (self image)，也都會在會談中顯現出來。因此，會談者宜多加注意案主的已呈現的或潛伏性的這些背景因素，並妥加引導往對會談具有正性影響方向改善。

會談者(即專業人員)本身，也有其背景因素影響其會談過程。雖然，專業教育過程中對此應透過自我了解和專業自我的確立而減除：①會談者的參考團體 (reference group)，如男女性別、宗教信仰、年歲差異，以及種族背景等

皆對會談有影響。②專業自我不充足的會談者常受其個人主觀感情因素，而難以充分允許自己表現會談中的專業角色或職責。③專業認同 (professional identity) 與專業文化 (subculture of the profession) 的程度，會在會談中顯示專業職責達成的差異性。以及④對專業原則與技術的演練素質會影響會談的進行順利與否和會談成效之大小。尤其是專業訓練的素質和專業服務實際經驗，對會談影響有最爲顯著差異。

一般比較看來，新進的會談者 (inexperienced interviewer) 常有較大的焦慮和不安全感。②對會談活動傾向於帶有歧視性和易變性。③比較喜歡問題而相對的傾聽 (listening to) 較不充分。以及④傾向於分散主題或習慣使用特殊的語句或成語。上述這些傾向，對於案主的感受和會談的功效均有不良影響。因此，新近工作者應在其密集式督導 (intensive supervision) 之下，與督導者做詳細的討論，或是從上述會談者職責之自我評估中自我教育，以謀求改善和增進其專業成熟度。

一位資深而優秀的會談者的表現往往是：①能妥善的引導會談而非被動地等待案主反應。②能對所說的每一句話均恰到好處且有依據。③會充分表現溫和、親切、接納與支持的會談技術。④會對案主所說能容忍、分辨，以及適切的反應。以及⑤能使會談的態度表現莊重而誠摯，會談的進行是通暢而且效能，以及善作應有的段落結語 (running summary) 和總結語 (conclusion)。具有這些會談特質的會談，是工作者與案主均會感到舒適、滿意，以及達成專業服務功效的。

## 肆、會談的向度之分析

會談的向度可從會談控制、會談結構、主動抑或被動向度、以及官僚或服務向度等四項。

### 一、會談的控制

會談的控制 (interview control) 並非指採行一種高壓或命令式的會談，而是指技巧而有效的掌握會談的方向（而不限制案主）。掌握的好會談能激發和引導會談內容，而不會歪曲事實或感受壓力，也是一種能使案主對會談者產生信心和有彈性之影響之下，案主能有效能地表達自己和參與會談。具體言之，會談的控制的課題是「誰應該是會談的掌握者？」會談者負責引導抑或隨合案主個人興趣？有人認為只有案主才是最了解他要往那裏走和如何走才能達到目的地，這就稱為缺乏控制的會談，有時易於流於漫談或懶散的結果。會談控制的兩項向度均有人使用，會談者宜在親自體會中善加比較，和自我決定採行的方向。

### 二、會談的結構

會談的結構 (interview structure) 包括有結構性的會談和弱度結構性的會談兩種。結構性的會談 (structured interview) 中，

工作者問案主：「今天我們又一起來討論你的情形，怎樣，一週來你的情況如何？」

- 案主答：「你是指那一方面？」工作者答：「你想到那點就從那裏開始說好嗎？」
  - 案主又問：「我一時實在想不起那裏說起呢！」
  - 工作者則進一步提醒案主說：「記得上次你在最後提到……，對這一點一週來的情形發展如何？」
- 在微結構性的會談 (less structure interview) 中，先是案主與會談者靜默了片刻，然後
- 案主先問：「你要我從那裏開始說起？」
  - 工作者答：「你想說什麼就說好了！」
  - 案主說：「你是否希望我對那一方面特別向你報告？」
  - 工作者說：「沒有，我只等你說任何你想到的事情」。
- 然後案主隨便說了幾句話，工作者沒反應，因此，
- 案主又問：「你怎麼搞的麼！只有在聽而沒有說什麼」。
  - 工作者依然故我地說：「是的，我主要在聽，同時也在弄清楚到底你是什麼不對勁」。

### 三、主動或被動向度

主動或被動向度 (activity-passivity dimension) 是指高度控制或低度控制兩層次不同的會談活動狀態。前者又稱為「主動暨友善的會談 (active-friendly interview) 工作者以友善、親切及鼓舞的氣氛，引導會談的主題和作適切的接納、支持、解釋與必要的建議，使案主感到從工作者中和會談之際獲益良多。而後者也可稱為被動帶敵意會談」 (passive-hostile interview)，工作者始終站在被動的立場，抱着案主要談就談不談也罷的態度，結果案主易於感到乏

味、內疚、迷惑，甚至於對工作者產生潛在的敵意感受。因此，對前來會談感到獲得太少，或者根本就不來了。這種會談和上述會談者的職責是相違背的，工作者宜時加自我領悟和自我推進。

#### 四、官僚或服務向度

官僚或服務向度 (bureaucracy-service dimension) 是指工作者以工作完成程序，為取向或是以高度案主的福利為取向。一個官僚取向的工作者 (bureaucratically-oriented worker) 常爲了要完成自己分內的工作而對案主採取直接或指使式的會談，他所關心的主要是工作能完成，而不講究原則的藝術化運用，他慣於向案主嚴格要求或說明照機構的規條辦理，他關心的是例行公事的辦事步驟，以及他刻薄的要求達到結果就好了。而高度以服務案主為取向的工作者 (strongly-client-oriented worker)，會關心案主的感受，尊重案主的自尊心，以及講究各種專業關係與會談原則之藝術化運用，專業服務功效的達成自然更為充分有效。有些案主對一些社會福利行政機構的工作者之刻板化印象 (sterotyping) 是不無道理的，而一個現代化國家社會福利行政之革新，除了現代化社會福利政策之訂定和實施，同時，更要講究的恐怕是社會工作行政機構的每一位工作者的專業素養和服務態度。治療性社會工作服務單位的工作者較受案主之親近和尊敬，主要的是後者即高度服務案主為取向之會談向度所使然之說法，有其道理的。

#### 本章進一步研討事項

一、七項會談者的職責，在社區社會工作人員日常與服務對象的會談中，曾自動領悟和自助推動的程度如何？要使這些職責充分配合於社會工作人員會談時的思維中，有那些可增強和可演練的辦法？

二、社會工作人員能「期待」案主充分實施五種受會談者的職責嗎？至少要能引導案主朝此職責努力，其具備辦法或會談技術如何？

三、社會工作人員和所服務的民衆之間在會談中的互動較常見的社會皆能干擾因素爲何？其調適途徑又如何？忽略這些因素及其調適的結果，對會談和專業服務的品質管制有何影響？並如何克服呢？

四、會談的向度如何才能靈活運用？其取決條件何者孰重？社會工作人員本身的偏好呢？或純爲所服務對象的權益呢？甚或超越的專業職責爲何呢？

## 第四章 會談的基本原則

### 壹、會談的基本原則

社會工作者日常所從事的會談，如本書第二章第二節所說明的五種類型，其中第三類治療性會談，可算是社會工作會談的主體。這種社會治療(social treatment)或心理暨社會治療(pscho-social therapy)的會談工作，旨在透過持續而密集性的會談，以促使接受服務的對象，瞭解與澄清其難題，思索出一些解決難題的可能途徑，並選擇其中較可行和具效能的辦法，以改善態度和修正行為，使自己內在情緒力量產生較滿意的平衡和對環境產生更有效的適應能力。為達成上述目的的會談，有其可循的原則如下：

#### 原則一：使確信與再確信

使確信與再確信 (assurance & reassurance) 是指工作者給予受助者的能力、成就、需要和內心感受 (Feelings) 方面的明確的認定和贊同，以減除其不必要的顧慮和提高其應有的興趣和自信心，以促進受助者增加其行為功能。每個人生下來即有學習的動機和求進步的慾望，後來受到外在環境的影響，而對學習和進步產生焦慮和對自己能力產生懷疑。這種情形對於有心理暨社會問題的人 (a person with psycho-social problem) 尤其明顯。因此給予

其能力和信心的認定和鼓勵，即確信其原有潛能和再確信其進步和發展的可能性，是所提供協助的第一要素。

### 原則二：提示須用資料或訊息

提供須用的資料或訊息 (giving information) 乃是工作者提供給受助者須用的消息和資料，以助其處理困難和解決問題之思考和運用，往往給予受助者極大的啓發和催化作用。一個人在遭遇生活難題時，思考或行爲比較緩慢和遲滯，因此，對週圍環境的資料或訊息更加陌生或疏遠。工作者適時提供資料，是一件重要的工作。尤其當受助者對本身的問題有所認清，對接受協助有積極的反應和有行動傾向時，極須要從工作者獲取有關的資料，使其自動自發和自助的動機和行爲得以實現。同時社會工作者在受助者面前和機構之間常扮演一種協調者 (coordinator) 和資源人員 (resource person) 的角色。這也是一種改變的媒介體 (agent for change)。

### 原則三：合理的討論

合理的討論 (logical-discussion) 旨在引導受助者對困難、問題和解決的途徑，做一種合理的討論。受助者對事物的看法常常是混亂不清或偏激的，因此工作者應協助其客觀評估現實情況和推理的能力。尤其，要協助他對解決問題的所有可能途徑皆加以思考，然後做合理的判斷和選擇，尤其當受助者這種客觀的判斷能力受到暫時性的減低時，更須領導他往較冷靜、理智和創造性的思考和行爲，才能有效的改善其社會生活適應功能。

### 原則四：提供示範性行爲

提供示範性行爲 (demonstrative behavior) 是當受助者的觀念、情緒、態度各方面的行爲反應方式呈現顯著的不良狀態，使得他對自己生活適應，暫時無法產生建設性和創造性的觀念和行動，但他對於接受協助有充分的合作和運用的意願時，工作者應及時以直接或間接的方式告知受助者某些示範性行爲，以供受助者參考，甚至使受助者對工作者的示範性行爲產生仿同作用 (identification) 心理過程，這樣可以逐步使受助者把工作者的示範性行爲內化，進一步塑造出受助者自己的新的良好的行爲模式。

#### 原則五：給予勸告和輔導

給予勸告和輔導 (advice & guidance) 則指工作者運用他的專業判斷 (professional judgement) 和使用其專業權威 (professional authority)，對於受助者的不適當和有危險性的行爲傾向或表現，加以勸告促中止該項行爲，因為受助者可能由於無知，也可能由於內心的恐懼和憂慮等情感作祟，而產生不合情理或破壞性行爲。此時工作者有專業職責給予明白的解說和有效的勸止。除勸告以外，工作者當然須對受助者的輔導，輔導受助者尋覓可行的行爲，並對建議性的輔導作抉擇的機會。工作者對受助者提供這種勸告和指引，是具有相當程度的時效性，故必須敏銳的察覺受助者的行爲動機和傾向，以作事先預防的作用。

#### 原則六：設定現實性限制

設定現實性限制 (setting realistic limitation) 乃在受助者的行爲表現有顯著的不良的後果，而且這種行爲表現是由於其自我功能暫時減弱，尤其超我力量之減弱以致產生對自己和他他人皆有危險性的行爲時，工作者應把專業職

責伸張到提供給受助者暫時使用的自我力量。那就是工作者替受助者設立現實性限制，以限制或控制受助者的不良行爲。這種限制的目標，不止是阻止受助者的不良行爲後果，同時應促使受助者自我控制能力，即超我力量的恢復和增強，使其採行社會所允許和接納的行爲。工作者使用這項技術時，必須經過極爲慎重的判斷和考慮，非必要時不宜使用，使用後改過了時，亦應即時中止，以還給受助者的自我。

### 原則七：情緒疏導

情緒疏導 (ventilation) 是指工作者協助受助者表達內心的各種感受，這些感受往往是受助者早年的情緒生活經驗中不快，甚至苦痛的一面，這些感受隱藏在心裏太多太久，對於受助者的行爲功能和生活適應有不良的影響，甚至造成情緒上的困擾，行爲偏差或心理症狀。因此，工作者的職責是協助受助者疏導這種內心的感受，以促進受助者的行爲功能和適應能力，工作者也應該鼓勵受助者把其對前來接受協助和對工作者的感受表達出來，因爲這些對協助程序和效果，有相當重要的影響，透過這方面內心感受的疏導，受助者能與工作者建立較良好的專業關係和增進協助的歷新。工作者必須記住，充分的情緒疏導，可促進一個人思想較合乎邏輯和行爲合乎情理。因此，情緒疏導是個案工作治療過程中的重要程序之一。

### 原則八：直接調適

直接調適 (direct intervention) 乃是工作者對受助者所處的情境，作一種直接的剖析和說明，以助受助者明晰地認清其在環境中的真實遭遇、角色和職責。這種直接調適工作的原則是要增強有力環境條件和減除可避免或不必要

的外在的環境壓力。這種調適工作的最終目標，是促使受助者把握更好的機會和運用更多的精力，以過較有生產性 (productive) 和較有價值的生活，從更多的需要滿足中增強一個人的社會生活功能。增進受助者的生活情趣、精力與信心是工作者的職責。

### 原則九：運用習慣的行為

運用習慣的行為 (habitual pattern of behavior) 是工作者敏銳的發現受助者的行為模式中較富有建設性和發展性的部份，而慎重地激勵受助者善於發揮這些選定的習慣性行為，如發作性的行為和補償性的行為，均可能對其處理內心的矛盾和發展性會適應行為有莫大的功效。雖然其內心的動機未改變，自我防衛機轉亦未修正，但透過部份習慣性行為的充分使用，可以促使受助者的精神作有建設性的發揮。工作者在鼓勵受助者運用習慣性行為時，宜促其適度的發展，避免過份典型化的行為。因此，在工作者敏銳的觀察和慎重的催化過程中，受助者始能獲致自我引導和自我滿足的行為功能表現。

### 原則十：使面對現實

使面對現實 (confrontation) 是指工作者善用其專業判斷，對受助者常患的偏差態度或行為 (episode) 婉轉的指明，使其對自己的感情和態度上的典型而不良的傾向有所認清。促使受助者對自己的行為 (尤其不良部份) 有察覺的機會和面對現實問題，才是改善受助者和他人與環境的關係的有效途徑。會談過程中受助者常常有隱瞞或逃避不快的感受和不良的態度習慣。愈隱瞞愈逃避，問題愈積愈深而不可自拔，使得挫折產生的機會更多，社會生活功能

也就相對地減弱。因此，工作者的職責之一是協助受助者面對這些困難，忍受和理解這種困難，並且估計這種困難可能帶來的後果，進而認清和面對問題，直到採取行動處理這種問題。並把處理的成功經驗運用到其他類似的或有關的課題上，才能達到自我幫助、自我引導和自我發展的社會生活功能。

## 貳、會談者的基本態度

如本書的第二章第一節所說明的社會工作會談的特性，會談是一種正式聚會的专业性會談，因此，社會工作者從事會談方式助人時，有其應有的態度，這些態度：

其一：工作者要善於觀察受助者來會談之初和會談過程中的表情和態度表現，以了解受助者的內心感受、需要和反應。

其二：工作者的態度要明朗、快活、誠懇地聽對方訴說；觀察受助者的反應時，工作者的眼睛宜以較靈活和自然的方式觀察受助者的表情與行為反應。

其三：工作者應儘量促使受助者了解自己的情緒和需要，並盡量促使受助者建立信心；同時工作者宜隨時直接或間接地表示對受助者的關心和想協助的意願。

其四：工作者應注意受助者所表示出來的價值觀念（即好惡之感與人生哲理信念），尤應注意受助者所省略或辭不達意的部份，以及了解其言外之意。

其五：工作者應把握時機，在適當的時候發問，並盡量用間接方式問話。

其六：工作者應善於控制自己的感情，不宜和受助者爭辯，更不要批評或指責受助者行爲之不是；必要時要以婉轉的口氣作間接的建議，必須直接清晰的說明之處亦要盡量避免使受助者受到過份不安的感受。

其七：對受助者情感的轉移反應 (transference reaction)，工作者應對受助者表示關切和諒解；必要時宜與受助者討論其轉移反應的內容。

其八：對會談過程中的主要問題，工作者應儘量使受助者使用自我選擇和自我決定 (self-choice self-determination) 的權力與機會。

其九：每次會談終結前應讓受助者有時間發問，接着才向受助者對該次會談內容簡要語結，並對下一次的會談作肯定的準備和安排。

此外，離開會談室之際，向受助者前來會談和合作態度表示謝意，是社會工作者應有的專業禮貌的一部份。善於運用以上各項原則，工作者始能發現受助者對會談良好反應和社會工作會談目標之逐步實現。

### 叁、會談的安排事項

提供社會工作專案服務爲主的機構，或是其他機構中的社會工作專業服務單位，均對社會工作者所使用的會談處所，有符合會談的處所。有的機構的整體建築中的某一層樓或某一部分，專供會談用的辦公室數間；有的則以社會工作者專用的個人辦公室兼做會談之用。尤其，以社會個案工作的方法爲主的所謂個案工作機構 (the casework agency) 中的會談室，其設置地點和室內佈置更爲考究。爲了適合專案性的會談使用的會談室須具備以下的數項條件：

- 會談室周圍環境單純而清靜，能使會談者與受會談者之間的口語溝通清晰有效，而不受噪雜聲音等的干擾。
- 會談室內部的光線充足，空氣新鮮，以及溫度適宜，使得會談者與受會談者能在一種身體適通，心情輕鬆之下進行會談。

- 會談室內的傢俱簡樸雅氣且坐位適用，避免空間過份空濶或狹小，辦公桌椅以會談者與受會談的成四十五度的坐姿斜對爲宜。

- 會談室須具有隱私作用之隔間和可關門，並且最好不與接待室或會客室相連，原則須有隔音效果的設備，使受會談者能放心地說話。

不可否認的一項事實是，今日在臺灣地區各縣市的社會工作者辦公處所，想要擁有這類設備似乎有須一番構思和爭取。但是，這是必備的事項，否則專案服務中的會談的素質和功效難以確保的。雖然社會工作者與其他專業領域的人比較，其機動性和動態性比較顯著，他們在社區中家庭訪問時的案主家庭不同場所中仍可進行會談。但是，一個深度化和持續性的會談工作，還是以在機內的會談室爲主體。

會談時間的安排也是一件要事，大部分的會談是安排在每週工作日中的辦公時間內。不過，一些例外的情形有如，社會工作機構常因方便案主們上班之方便而在每週一、兩個晚上時間七至九時在辦公室會談者，再有類似危機譎適性質的會談採取較富彈性的會談者。社會工作者一般情形在辦公室的會談時間安排，其準則大致如下：

- 每次會談時間以四十至五十分鐘爲宜，並且安排在上下午上班時間中較適宜。
- 各個案的會談時間宜相隔十五分鐘，以利工作者休閒片刻和案主感到受保密的安全感。
- 每次聚精會神的會談中，宜有兩三次較輕鬆的話語穿插其中，比如以幽默方式稱讚案主之優點，或使案主能有自

我欣賞的話題，以及

· 每一個或兩個會談之後，工作者須有預備好的時間把會談中所聽到、看到、想到以及推想到事項記錄下來。其他應注意的事項尚有會談的通知，口頭通知和安排，宜以親切和期待的口氣；書面通知則須在通知文句和信封上考究，以及必要時在約定會談時間之前一兩天以適當方式提醒案主。

### 本章進一步研討事項：

一、社區社會工作者在日常會談中，較常使用之會談基本原則有那些？其使用熟練和功效各如何？如何評量和增強呢？

二、社區社會工作者共同和個別感到較難發揮功能的會談原則有那些？增強這些會談原則的途徑有那些？藉同工相互研討和督導會議中以加強的可行性如何？

三、會談者的基本態度之各項，在社區社會工作的實施過程中之重要性和可運用性各如何？在現有個案負荷量和工作者本身的現階段技能之下，運作難題為何？如何克服呢？

四、會談場所所列舉的各項，在當前各縣市社會工作辦公場地中的現實情況如何？暫時能取代或補充的辦法有那些？對中程和遠程的會談室設備的進度各如何？

五、當前社區社會工作者在會談時間的安排所須考慮的各項，實際上所能做到的有那些？須進一步改進的有那些？如何逐步實現呢？

## 第五章 會談的一般技術

### 壹、會談的非語言表達技術

如本書第一章，會談的意義中所說明的，會談是一種特殊的溝通方式。溝通是一個人與另一個人或兩個以上的人之間，觀念 (ideas)、資料 (information)、感情或感受 (emotions or feelings)，以及態度 (attitudes) 的傳達歷程。並且這種傳達工作有內在溝通 (inter-communication)、非語言溝通 (nonverbal communication)，以及口語溝通等三種不同的層次。社會工作者與所服務的對象會談時，它含這三層次的，其中非語言的表達技術及其與語言動作之關係如下：

#### 一、非語言行為 (Nonverbal behavior)

1. 面部表情要輕鬆、勿皺眉。
2. 眼神接觸要視力相接互動，但不要逼視看案主，也不上下打量或眼神不定。
3. 身體姿勢要舒適姿態，放鬆的動作，以輕微的向前傾或坐在椅子的前端，傳達向前的姿勢。
4. 手勢要鬆弛自然的兩臂、手、腿與腳的動作。

5. 距離要令人舒服的距離，二人斜對面或正面相對。

## II、語言行為 (Verbal behavior)

1. 注意鼓勵案主繼續談的特性：適當的跟隨案主意見與非語言痕跡來選擇用字與用句。避免會談者談話時間過多。將案主所說的，加以不曲解的溝通和反饋給案主。
2. 鼓勵案主自由的語言表達：不打斷，而以一些非語言的方式，如微笑、點頭、身體語言來增強案主的語言表達。
3. 使用案主能了解的語言程度：字是用來幫助了解而不是用來打動人的，一定要會談者真正了解案主所用的一些通俗語，才能使用。
4. 語言與非語言行為一致：所說的要配合非語言表現，會談者要誠心誠意的說話。

## 貳、會談中顯示「接納」的技術

接納 (acceptance) 是會談的基本技術之一，其顯示方式及其與「非接納」之區別如下：

一、是 接 納

不 是 接 納

尊敬 (無條件重視和關懷)

- 案主的自我經驗，對他而言都是「真實的」，不應該為那些經驗是值得
- 同意

或不值得重視。

• 不論案主說些什麼，即使不為社會接受或不合工作者的個人喜好，工作者要保持溫暖、冷靜、了解的態度。（對案主不值得喜愛的特性，仍表達尊敬或喜愛）

• 案主被評價為一個生存的人類、有其思想和感覺。他是一個有尊嚴的人，不應被當做分析研究的對象。

• 工作者相信不同的倫理、宗教、社會經濟背景的不同價值，各有其有效性（每個人有用不同方式去思想、感覺評價的權利）。

• 贊成

• 中立

• 冷靜的分離。

• 缺少或過份的好奇。

• 與案主同樣的思考感覺方式，有同樣的價值。

• 評價案主的價值。

## 二、案主的引導

• 只要不侵害他人的生活和權利，案主被鼓勵去自做選擇與決定自己的生活。

• 工作者鼓勵案主做為自我評價的來源，同時對案主會成爲一個對經驗開放，功能完全的個人的潛力和益處，加以保證。

• 以工作者的意念改變案主。

• 無視外在現實的限制。

• 案主控制或操縱工作者。

## 三、不加批評的和善

• 由於完全信任的保證，案主可以自由的討論任何他選擇的話題。他可以自由的去討論使他感到羞恥恐懼或驕傲滿足的一些經驗。

• 不爲案主著想，避免討論可替換的行為。

- 當案主仍感到無法接納自己時，就能感到被工作者接納了。
- 無論案主的行爲是什麼，工作者對它滿意與否，工作者都繼續的表示幫助案主的意願。

- 評判的。
- 責怪人。
- 使案主不必爲自己行爲負責。
- 使案主爲自己的行爲負全責。
- 咀罵、懲罰。
- 故意。
- 拒絕。

#### 四、真正的興趣

- 工作者關切討論中任一項目對案主福利和舒適意義。
- 工作者一直企圖澄清他對案主的了解，並在整個會談中，溝通這種了解。
- 工作者發現案主的成就並感到快樂，表達自己對案主處理某些工作、情境能力的信心，並且真誠的欣賞案主的努力。

- 推諉的。
- 曲解的。
- 無視案主行使功能方式的適當性。
- 對案主能力不合現實的評價。
- 對案主對自己能力的概念不敏感。

#### 五、同理心

- 案主信任工作者，因此能表達疏通感受。
- 工作者能參與案主對感受的表達，他確定案主憤怒和快樂同樣是人的天

- 案主發怒時感到不適。
- 害怕自己不能控制案主情緒的表

性，工作者能由案主的眼睛來看事情。

達。

• 過份操心。

• 同情（過份包含情緒）

## 六、人類平等

• 案主是在同一個問題上的共同工作者，案主的意見和感受都值得重視。

• 工作者傳達自己友善的感覺，與自己強烈的幫助慾望。

• 把工作者的勸告當做改變的基本

方向。

• 極端的熱烈和嘮叨。

## 七、藉著了解有效的溝通

• 工作者的意見和案主有同樣的「波長的」，工作者依循案主的思考途徑

。

• 工作者和案主同樣的期待某些事件，工作者依造案主的思考方式溝通他

的了解，然而仍保持對案主問題的專業觀點。

• 工作者因自己知道好壞只用自己的思考途徑。

• 工作者以自己理論上的遠見，預期事件發生。

• 想使案主的行為合於統計上的型式。

社會工作者在與所服務對象的會談過程中，一方面要力促自己免於傾向不是「接納」的思考、表情、或語言表現，

同時更要發揮「接納的」態度和表達到最高境界。接納的表現有的是社會工作者內在自動思考中充實，有的則在非語言的各種表情和姿勢上講究，以及必要時以口語表示表達出來。

### 叁、減除焦慮的會談技術

一般說來，遭遇情緒和社會適應方面困擾的個人，前來接受別人幫助時，大多均會產生一種焦慮 (anxiety) 的感受。理由之一是通常自己隱約知悉形成問題的一部份原因在於本身的缺失，雖然有時會以否定來摒除這種認識，但內心仍然會受到一種疑慮的困惑。因此，案主常會不願意來接受幫助，包括不願意來或來時不合作，案主也會在與專業人員會談時懼怕被指責，因此對問話過份敏感，甚或疑慮。這些都是人之常情和可被諒解的，了解案主們有此內心的感受，並適切的解除其內心的焦慮，才能產生會談中的良好溝通。當社會工作者發現或想像到案主可能有此種焦慮時，宜使用以下的話語：

- 「你來申請幫助或你前來會談，不知有何種感受？」
- 「許多接受幫助或前來會談的人，多少會擔心……不知你？」
- 「一個人能把內心所感受到的說出來，是有助益的。」
- 「你不覺得要人幫助是一件不太好受的事嗎？」
- 「有時候會擔心被工作人員指責、輕視、甚至拒絕，不知你以為……」
- 「你可以有這些想法和顧慮的，許多人也會如此的。」

- 「我能了解你在這種立場所面對的感受，實在也令人……」
- 「你有這種焦慮，我能了解，並願與你共同討論和協助你克服這種感受。」
- 「協助你疏通這些感受，是我們的專業職責之一，請你放心地……。」
- 「我們共同努力疏通和減除你這些感受或焦慮，會對我們進一步的討論有助益的。」
- 「我將會樂於看到你不但疏通了這些感受，並且你有進一步的想法、看法或做法。」

## 肆、平衡「矛盾」的會談技術

有一種情形是對於形成對社會工作者之依賴關係，案主會感到矛盾心理。每一個人自幼小開始即學習獨立處理自己的生活，因此兒童到青少年逐步與父母分立而感到成長。一旦有了情緒和社會適應的問題須依賴他人時，案主會感受到自己能力不足或人格缺失，爲了要防衛此種心理，案主容易對前來接受協助，產生猶豫不決和進退兩難的矛盾心理。加上要面對一個陌生的和認識極少的社會工作者，並要受其影響，自然更感爲難。因此，專業人員了解案主的這些矛盾或抵制心理，應給予適切的支持和鼓勵。使之一般化 (universalization) 和激勵作用 (stimulation) 是最有效的方式，比如告之人在這種情況均會有矛盾感受；克服這種感受可爲自己帶來更多的快樂和滿足，社會工作者能了解這種心情並願與之共同討論等。具體的說，以下表達方式是可以試用和驗證的：

- 「有了困難要依靠他人的幫助，許多人都會感到不適或矛盾的。」
- 「本來自己都可以處理一些事情，一旦要和人商量有時候會令人感到取捨難定的。」

- 「成長過程中已習慣自立和自決，碰到要受助於他人會感到矛盾的。」
- 「要來和一位不相識的人（或陌生的人）談自己內心的事有時不會很意願的。」
- 「是否讓我們也談一談你所以遲到（或上次未赴約）的一些理由好嗎？」
- 「可見一方面也因為內心舉棋不定才忘了或誤了來會談的事。」
- 「我能了解你內心的這種矛盾心理，我不會責怪你的，請放心地……」
- 「討論你這些內在矛盾心理會有助於進一步的協助功效的。」
- 「我高興聽到你以前那種矛盾心理已減除了不少，這就是進步和成長哩！」

## 伍、調適「抵制」的會談技術

也有一些案主對於解決自己的問題必須自己也付諸行動和努力以赴，甚至必須要改變自己的態度和行為時，懷有抵制的心理。情緒和社會適應上形成問題的人，往往以消極被動和刻板固執的方式處理人際關係，累積下來愈難解決，因此一旦要面對這些問題時，原來的人格缺點呈現眼前，使之不願或不敢面對問題以謀求改善之道。他對自己內心的感受和內在的改變需求，產生相當的抗拒心理，尤其要他放棄原有的心理動機和行為形態（不良或病態的）的不願捨棄的相對力量，促其於社會工作者會談他的問題和方向時，採取否認和聽其自然等反應。事實上，這些是案主的問題的關鍵所在，社會工作者宜助其澄清內心感受，和察覺其處境。比如向案主婉轉說明其內在的抵制心理所在，指出其環境的現實情況，以及其他可能有助益的說明等。類似以下的語句被發現是具有相當的程度的：

- 「對我們所談到的……，你是否感到不一定……？」
- 「我們對自己已習慣的處理事情的方式，總會有點捨不得放棄，因為那畢竟使用久了。」
- 「使用新的方式處理困難，是要一番決心和勇氣的。」
- 「我能瞭解（或想像）到，要面對新處境是如何令人……。」
- 「你是否也思量過，若如此下去，其後果會……？」
- 「我想你也會同意，開始時多費一點心，以後漸漸會通暢和滿意的。」
- 「不妨試試看一些新的方法（或技術）有困難照樣可以提出來討論，不是嗎？」
- 「據我的所知許多人都有和你相似的感受（或顧慮）但當他們下定決心去試的結果，後來的發現確實相當令人滿意的。」
- 「其實爲了你目前和將來著想，還是值得多下一點功夫去謀求改善的辦法，何況最近所談到的一些新辦法，你也感到蠻有……不是嗎？」

## 陸、「爲什麼」的會談技術

### 一、問爲什麼的技術

問爲什麼（why），不如問你可否說明那是怎樣一種情形（what）或如何形成（how），來得合乎專業和藝術化

的原則，那麼讓我們看看以下兩個例子：

• 把「你爲什麼那樣說？」的問法，改爲問：「你願解釋你的意思嗎？」

• 把「你認爲我中傷你的感受嗎？」，改問：「是什麼使你有此感覺，是剛才我的話使你感到難過嗎？」

由於有時候「爲什麼？」的問法暗示壓制或指責。因此類似以下的各句以不良的方式「爲什麼」的問法，改變如上兩例的模式將是一項有意義的作業。那麼，請一一練習一番。

• 「你爲什麼想你的父母親不幫助你？」改問：「……」

• 「你爲什麼以那種方式來這裏？」

• 「當你講話時爲什麼一直在摸頭髮？」

• 「你今天爲什麼表現這樣？」

• 「你爲什麼不喜歡這個課程？」

• 「你爲什麼以此種方式和人逃避？」

• 「你爲什麼總是如此匆忙？」

• 「你爲什麼如此的紊亂？」

• 「爲什麼你現在沉默？」

• 「爲什麼你對我如此生氣？」

## 二、「問應該與否」的技術

「應該」語句問法是會談者因反抗性的案主而被激怒所作的反應為常見，因為案主不接受會談的直接批評。同樣會談者也會因案主盲目跟隨會談者提出的行為而意氣揚揚。但是，一股被認為「應該」的用語，有很多是敏感地衝擊案主，比如以下問法均為較缺乏效能或反效能的：

- 「你不應該考慮他人對你行為的看法嗎？」
- 「你為什麼想你應該如此做？」
- 「你沒有想到關於那樣的決定應和你太太商議嗎？」

因此，若把上述之語句改為以下方式會帶來更良好的會談效果的，比如：

- 「你是否也考慮過他對你行為看法如何呢？」或是
- 「你似乎須要考慮或注意他人對你行為的看法，因為那樣會有助於你與他人的……」
- 「你怎樣會想到如此做呢？」或是
- 「你會如此做，照理有些理由的，不是嗎？」
- 「假如有關那樣的事能和你的妻子商量，情況的發展會否有不同呢？」或是
- 「你的妻子是否也會願意與你分享有關那樣的事的決定過程呢？」

### 三、說明「為什麼」的技術

社會工作者若能使用適切的技巧向案主說明工作者所了解到案主可能的想法或情況，那麼就可以增進案主解開他苦惱的行為，如以下的語句所示：

• 「你似乎對自己要求很高？」

• 「在我看來，你對自己似乎比你對任何其他人要苛刻多。」

• 「在這裏我是試着要幫助你，而不是想批評你的。」

• 「我奇怪你認為你不能做的很好，看看你處理的多好啊！」

• 「人總是不太可能第一次就把事情做好。」

• 「在這裏，你有權利做錯，即使不能做的好，也會發現更好的方法。」

• 「我知道你要談那些事是很難的，但是當你告訴我有關的事情時我才能幫助你啊！」

• 「嗯哼，你已經注意到，當某人說出你不喜歡的事、你感到如何的緊張喲！」

當然這些建議除非他們適合時機時使用之，否則會談者和案主均會感到沒有什麼意義。會談者在他與案主自我完全表現的互動中，知道他不能使用事前的準備答案，而須要在適時和適可而止。因此，上述各句的使用，必須慎重作當場研判和選用的。

## 柒、結束各項會談的技術

在約五十分鐘的每次會談未了之際，社會工作者宜有計劃和順暢的結束之；盡量避免形成欲罷不能或乏味無趣中了結，更要減少由於時間壓力之下而向案主快刀剪亂麻似的公斷，以善於社會人際關係姿態提供專業服務的社會工作者，須正視結束會談的特度及其動力因素所在，並在一種緩和與合作又帶有輕微期待的氣氛中，與接受會談的案主結束各項

的會談。因此，其可遵循的原則有如下各項

• 最好每次會談的終止，是在一種友善、合作、以及明確的態度之下，顯示會談者知道自己在做什麼，同時案主也能接受的原則之下終止。

• 每次會談末了宜提示幾種做些摘要，扼要地提出該次會談的主要事項及其結果，這些提要是依其鼓勵性和期待性而選擇的；

• 預留兩三分鐘讓案主問問題，所問的問題可以簡易的說明，盡量以靈活方式給予常識上的說明或原則性的提示，較難或較深的問題宜表示工作者確認其重要性，並鼓勵案主也繼續思考，並等待在下次會談中詳談。

• 為下一次會談預作安排的步驟是，日期、時間、地點，以及方式，其中方式是指辦公室、或家庭訪視等。每次會談最好在同一性質的時期，比如每週二的上午十至十一時等。

• 本次會談中若談到轉介或照會其他機構或人員之處，則會談結束時宜說明案主所要見的人員、時間、地點，以及如何連繫等。

在常情之下，大多數的案主均能接納期待中的會談結束，因為這在工作者說明用會談的方式以協助案主或與案主共同討論他難題時，即已有所瞭解，再加上工作者在每次會談末之引導與說明，每次會談的經過均應順利的。可是，有些例外的情形是，案主或因可能的一些焦慮使然，而又難以接受本次會談經過的事實。因此，社會工作者在這兩種情況之下的會談技術，也須要講究的，比如說：

• 「談到這裏，我們的會談已近結束的時刻，不知你是否（或也許你）有其他的問題要提出來的沒？」

• 「在我們今天的會談中所剩下的有限時間裏，你是否願意對有關……方面的事，補充說明呢？」

·「今天的會談中談到的主要事項，剛才我已提過，在此謝謝你的合作，使我能順利的協助你。那麼，今天到此告一段落，下次……」

·「我也希望我們能繼續談得更久更深入，不過，就如經常或常例一樣，五十分鐘左右是最適當的，反正下次……」

·「我能體會到你此刻的心情，你似乎不太願意結束今天的會談，只是……」

·「我知道你希望再能繼續多談下去，但是，我非常抱歉！我們必須到此告一段落。同時，我會很高興此刻讓我們約定下次會談的時間，你的合作會受到感激的。」

## 本章進一步研討事項

一、做爲一個新進的或資深的社會工作者，對於本章①所說明的一般技術，在運作上是否有差別？其個別的難題和共同的目標各如何呢？

二、身爲社區社會工作者，兼用多種社會工作方法對會談一般技術的運作的普通化和特殊性各如何？只有對部份個案才常用嗎？或是在日常社會工作實施中都管用呢？

三、講究這些會談的一般技術，除了工作順利和案主獲益之外，對社區社會工作者本身的自我肯定感和自我成就感之關連性如何呢？如何藉良好有效的會談以增進社會工作者的專業成長呢？

四、社區社會工作者個別對這些會談技術之感受有那些差異性存在呢？口才或辯才之良好與否與會談技術並無絕對的關係不是嗎？會聽案主說比會發表自己還重要不是嗎？

五、社區社會工作者演練這些會談技術之有效途徑有那些？從每次會談中自我評量和自我推進的方法如何？如須更進一步講究會談的技術呢？

## 第六章 深一層的會談技術

### 壹、心理支持的技術

心理支持 (psychological support) 的技術，在所有社會工作機構中都需要。比如，社區社會工作者面對一個剛知道自己患上肺病需要住院者，在申請公共求助時，除了需要財務支持，同樣需要心理支持。他可能拒絕診斷或照顧，只求短暫幫助或要求自己在家修養來恢復體力。此時，他需要發洩這種病打擾了他的計劃與家庭產生的痛苦、害怕、恐懼與對治療的不信任，社會工作者需了解一般現實的方法不能滿足他的需要，而應鼓勵他表達憤怒和害怕，使他感到社會工作者關注他的福利，而重獲信心，知道在他住院時家人會得到照顧，且由工作者的推薦，增強對醫療的信心。比如：

• 「在這種遭遇之下，任何人都會感到……難道你不覺你也有權利要求……」

• 「除了獲得藥物或住院治療之外，我也同樣關心你的……；何不讓我們談此……」

• 「如今你將接受的醫療服務，是我可向你確保其功效的，我也同樣盼望着早日看到你的恢復……」

當心理支持是主要的治療方法時，它立基於一種溫暖的猶如父母型的「案主與工作者的關形」。因工作者的寬容和施與也易使案主產生良好的感受，而不是負性的轉移，即使工作者很明白案主潛意識中的暗示，討論題材還是來自意識層面。因心理支持的重點不在使案主發展了解，而在藉着引導，再確定，以及解除緊張，來增強他的自我能力。至於增

進了解，是「澄清」和「病態感發展」的工作，那時對心理支持也有不同程度的合併使用。比如：

- 「是的！你會向我做此反應是有道理的，你也知道我並不會介意，只要你……」
- 「只要你說出來或表露出來，對你會感到舒適和清楚，也是我所祈求的……」

心理支持包括的步驟是：

- 鼓勵案主自由的表達，說出他對情境的感受；
  - 工作者對案主顯示關切的了解，並接納案主的感受和表達；
  - 表示工作者對案主所表達的有興趣這一步了解和幫助之意願；
  - 工作者表示對案主能找出解決困難做決策的信心；以及
  - 指出工作者對案主已採取的或計劃中合於現實的步驟、尊敬和贊同。比如：
    - 「能把你的心裏的感受表達出來是有助益的，我願在此……」
    - 「那也難怪你了！在這種境遇之下，誰都會感到……我能了解你的苦衷或……」
    - 「後來的發展又是怎樣的，請你加以說明，好讓我想出一些辦法……」
    - 「像這樣的難題，我可以與你共同討論尋覓可行的解決辦法的，看情形是有可為的。」
  - 「你剛才提要你想……這種想法我認為相當難得，我們可以進一步討論如何付諸實施。你是否願意……」。
- 支持案主作決定和採取行動的能力 (supporting the client's ability to decide and act) 乃是心理支持術的另一層次和具體功效的步驟。這一部份是指藉着支持案主抉擇與行動的權力與能力，分享負擔和給與即時的協助，來減少案主在對問題情境做決定與行動時所產生的不適。除非需要匆促的決定，它也指案主有權力和時間去請教專家、家人與做

決定。工作者鼓勵案主採行案主認為計劃前必須的一些步驟；對案主有能力做決定之事，工作者不輕易允於幫他決定或接受別人替案主的決定。支持案主採行實驗的步驟，試驗計劃與決定，認清自己也有失敗的權利和可能性；並且確定案主的決策不是爲了討好他人，否則執行上案主會有抗拒。工作者提醒案主其他需要考慮的因素與困難，或讓案主在決定前先嘗試。若顯示出案主的決定是受到壓力或他尚未準備妥當，工作者可以延緩決策與執行。有時則是工作者企圖使案主決定允許別人爲他行動。比如：

• 「你也知道，自己想出的辦法是比較能切合實際要求，那怕做起來不一定成功。」

• 「是的，你這樣做是有道理的，不過，也許還須考慮……，必要時我可以提供……，希望你到時不介意好嗎？」

• 其實，像這樣的難題並不一定須要那麼早做最後決定的，慎重行事可帶來更多的助益的，不是嗎？」

對某些案主，工作者應擔任主動的支持和給予的角色，分擔重擔，主動幫助。提供資源和服務，保證他爲案主服務和幫助的能力。工作者要確定自己以提供了可能範圍內的情境支持和機會，使案主能做決定與行動。有時，除非案主得到幫助，才能區分目前情境與以往經驗的不同，否則他無法行動或抉擇。例如案主親戚辭世於醫院的悲痛經驗，使他決定不想讓孩子動一個必須的手術。曾受到極端環境壓力的案主常會抗拒工作者要求他改變或行動的期待。工作者此時可藉着提供能力和資源，主動或與案主一同行動，以減少案主的不適。這種案主例如母代父職的母親，或妻子長期臥病的丈夫。比如：

• 「我想你對此相當困惑，也許你可以從……去想辦法，這些我認爲值得一試，你願試試看嗎？」

• 「對了！我想到像……機構與人員可提供有效的服務，你願意前去接洽看看嗎？」

• 「過去不良的經驗對你所帶來的苦楚和難以鼓起勇氣作任何決定和採取行動，我深深的瞭解和同情……」

• 「事情發展到此種地步，似乎非冒一點險不可，假如我能陪你去和……仔細討論；必要時我也可陪同你去面對……，那麼，你可以進一步考慮……嗎？」

## 貳、澄清的技術

澄清 (clarification) 的技術有時被稱為諮商 (counseling) 是一種在實際運用上常多少伴隨着心理支持的一種程序。其中最主要的觀念是了解 (understanding)，即藉澄清以使案主對自己、環境與周圍有關的人了解。澄清是要增加自我更明確的認知外在現實，了解案主自己情緒、態度與行爲。這種了解在質上而言，可由簡單的理智 (intellectual) 面上對「未經強烈情緒複雜過的事件」加以思考，到對情緒內容中態度和感受的深入了解。至於澄清的內容和範圍包括有：

- 給案主環境或其中人際的資料，這些資料案主原來沒有，並因此使他無法採取正確步驟。
- 幫助案主在做決策時，有更多清楚的途徑內容。
- 正確的評價別人對他的態度或了解別人做他所厭惡的事的動機。
- 了解別人的需要和自己對他人行爲的影響。
- 預先考慮未來行爲可能的結果。
- 去了解自己的感受、慾望和態度。

這些內容需藉幾個步驟以達成。首先，要鼓勵案主對困擾他的情境自由的談論，若這種情境大部份是現實的，不會

大困難。但問題若與內在因素有大的關係，此時案主覺得罪惡感或焦慮時，要使案主得到基本的了解，就需要會談的技術。當內在因素愈明顯的相關時，工作者企圖幫助案主更清楚了解他們。有時充分的正確資料，是所有案主在要解決他的困境，更清楚的來看清他們必須採取步驟時所必須的。有時候工作者直接解釋案主或他人行為，反應的效果與重要性，通常則用問題或建議，來指出不一致和不適當的情緒。這種努力常可幫助案主更清楚的思考，更合現實的反應，更明智的計劃。比如：

- 「你是否也想到過這種情境意味着……這些人所表示（或期待）的很可能是……」
- 「你也許盼望着知道那些有效途徑可行，其中……等，不都可以考慮的嗎？」
- 「我們可以發現他（她）對你這樣……是由於……很可能他（她）最不喜歡被……，不知你以為然否？」
- 「這樣你就可以體會到事實上他（她）希望你能……，而你很可能對他……；你也不能……」
- 「當你對自己的戀愛，需求以及所持的態度有更清晰的辨認以後，你自然就會……現在我可在此預祝你……」

經由解釋以達到澄清 (clarification through exploration) 的功能，往往被發現是一種必經的途徑。因此，為了澄清案主在接受幫助時的需要與期待，和案主與工作者的互惠角色，工作者要給予案主一個對機構的明確解說其中可能的接案與申請手續，可提供的服務，案主對即時服務能期待些什麼，服務的長短和費用，會談次數，對問題解決的分擔與家庭分子的責任，對案主情境有關的特別幫助種類等。或能了解機構能給予些什麼，會使案主更充分的形式自己的需要。工作者對案主的資料加以補充或修正，特別要解釋案主角色和他參與合作的性質，而工作者的角色是促進能力者 (enabler)。他區分案主此處角色與生活中角色的不同，因案主須要負責任。藉着協助程序的示範，也能產生澄清作用。工作者示範他對了解案主處境，接納案主防衛需求，與找尋幫助途徑的意願。他示範自己和案主在共同處理問題時

，他會如何注意到案主情境中可能心理、文化與環境的因素。尤其示範對案主，他的問題、興趣、關懷 (concern)、受助意願與改善希望的接納。若工作者認為案主曲解了他的意願、態度或角色，可用澄清的解釋。他也示範對案主會增加問題解決能力和功能的信心。

當案主不了解自己的需要來自矛盾感時，工作者要澄清這種矛盾感受、理想、懷疑與保留，幫助加強案主內在的認知與觀察。他也澄清各種可能的途徑與和案主做決定的權利。他想闡明使案主在表達或認知上困擾的矛盾。當案主好像只想到一種選擇時，工作者幫他想到其他可能性，使案主評量各種可能途徑，尤其考慮到各種選擇可能的結果與內涵。這是在使案主準備好接受幫助前必須經歷的步驟，否則他會覺得被誘或沒準備妥當，抗拒會使他不再出現。雖然案主通常不會抗拒參與尋找解決辦法的過程，但是如果他先存有對幫助的「負期待」或潛意識期待，就可能如此。此種情況下，工作者在澄清案主問題前，必須先減少他的抗拒。當然，若能澄清案主可以對機構有那些期待，能協助工作者和案主知道一起從何處開始做。比如：

• 「你的意思是我們機構應能為你……；其中有關……就是我在此正開始設法協助你……」

• 「至於你所提到的……，似乎不是我們所能效勞的，不過，我一樣關切，並且願與你進一步討論，尚可找到那些機構（或人員）以得到應有的服務。」

• 「是的，許多人都有這種期望（或期待），事實上，當事人本身的潛能的被啟發和運用，而對自己的幫忙，比什麼都可貴。」

• 「我在此的目的就在幫助你增加信心與能力，你我共同思考，以尋覓較可行的一些辦法來，使你能更進一步……」

·「像這些次數以來的會談方式，你漸漸也習慣和發現其功效，就這樣你我共同努力下去好嗎？」

## 叁、會談中「沉默」的反應技術

沉默時刻之出現於會談進行中，是會談者所經常發現和設法有效應對的情境。大部分的沉默時刻是由於案主本身所引起的，有一些情形則是會談者與受會談者雙方共同形成的。至於沉默的界定尚無一定的標準，有人認為五秒以上不語即形成沉默，也有人以半分鐘或一分鐘以上沉默才稱得上沉默的。根據更古門 (Schalman) 的分類，會談中的沉默有以下十二種，以及每種不同沉默的會談技巧有以下各項：

### 一、投其所好的沉默 (toe-the-mark silence)

案主不敢說話直到他知道會談者喜歡要他談什麼話。如果會談者與投其所好型的案主安靜一段時間，案主感覺他說的話是不會被禁止，因為工作者使案主感到他的沉默是有理由的。使案主相信他有權利沉默而且也有權利講話。一些有經驗的會談者會做使用下列的會談技術：

- 「我願分享你所想的事，那有助我們決定你將採取的方向。」
- 「我已告訴你我對你家複雜情況的感覺，現在談論你的感覺好嗎？」
- 「無論何時你準備妥當時，你隨時可以告訴我你對這問題的看法好嗎？」
- 「你一定有很多可說的話，我不知你是否願意讓我分享？」

## 二、笨拙的沉默 (awkward silence)

- 「我覺得我們兩人對這點好像沒什麼可說的了，真的如此嗎？」
- 「或許我們已說出我們今天所談的事了。」
- 「你這樣看我，我覺得好像在說：『我們從那裏說下去呢？』」
- 「較惱人的事總是很難繼續說下去。」

## 三、燙位置的沉默 (Hot-seat silence)

- 「沉默是好的，我願與你共享這安靜的時刻，直到你想起要說的事，好嗎？」
- 「到目前為止，我們已談到你父親對你的感覺，現在談談你對你父親的感覺，好嗎？」
- 「如果你一直想等到某些話出現，也可以，我也會耐心地等候的，好嗎？」
- 「很難說出你想說的……不是嗎？給我一點暗示，也許我可幫你找出一些話題來！」
- 「不論你說什麼都可以，不論你想何時開始說也可以。」

## 四、擾亂的沉默 (Jumbled silence)

- 「我想幫助你，我需多知道你對此的想法和感覺，讓我們再試試，好嗎？」
- 「我剛才所說的是否困擾了你？」

- 「我的意思是……（會談者再敘述他先前說的話）」
- 「我真的不知道我們正在做些什麼，讓我們一起來解釋看看好了。」

## 五、假性的沉默 (Pseudo-silence)

- 「有時我想，你確實想要我聽你說嗎？」
- 「請繼續說下去，讓我們發掘真相好嗎？」
- 「（會談者以很低的語氣說話），看如此聽我說話很困難，對你的談話我也有著相同的困難。」
- 「（會談者靠背坐在椅上）你看，這樣我不能做什麼，向前坐聽你談話，你可以大聲說話。」

## 六、無精打采的沉默 (Sorting-out Silence)

- 「你似乎有很多話要說下去，如果你願意，我預備參與。」
- 「表達自己的感受也是一種可貴的經驗，你不覺得嗎？」
- 「我願與你繼續談下去，如果你不準備繼續下去，我可以等你到說得出來。」

## 七、拖腳式的沉默 (Foot-dragging silence)

- 「我似乎覺得你討厭談那些事，是嗎？」
- 「我是不會介意沉默的，我覺得你以某些方式表現怨恨我，希望你能把它告訴我，如此我們可以發現可以進一步

做些什麼。」

- 「我願意等，如果你感覺出來某些事時，把它說出來，並讓我們一起談那些問題。」
- 「我不覺得我們之一會把沉默當作一件愉快的事，那麼說說看，好嗎？」
- 「我不知道到此你為何會沉默，你認為……？」
- 「像上一次你談到我所說的某些話和這一次一樣我們也有很長的一段時間沉默，這次是怎樣的緣故呢？」
- 「你沉默是否與我所說的有關？」
- 「以前有誰給你做過沉默的處理或引導呢？怎樣方式會對你有幫忙呢？」

### 八、撤退的沉默 (Retreat silence)

- 「抱歉，我中斷了你的話，請繼續下去。」
- 「你想說什麼？」
- 「（會談者微笑和點頭表示鼓勵說下去）。」

### 九、加强的沉默 (Reinforced Silence)

有時案主利用他的沉默加強會談者促進談話的活動。但是，會談者必須不斷保有一種想法，即他的幫助（加強）是為案主個人的成長，不是為會談者的讚美。比如：

- 「假如你把會談當作對你有益的，你會更願意地說下去的。」

- 「從會談中盡量欣賞你深層認識和新的觀點，會加強你說下去的興趣的。」
  - 「我只是從旁幫助你，主要的靠你自己的努力（說下去），以發現……，請繼續說下去好嗎？」
- ### 十、會談者的沉默 (Interviewer's silence)

- 「我剛剛不知說什麼……我與你……我在這裏……我正在傾聽……請繼續說下去……」
- 「我真的不知道爲何你今天說得這麼少。」
- 「對不起，我以爲我們已結束了，請繼續說下去吧！」

### 十一、意味深遠的沉默 (Pregnant silence)

- 「你看來似乎發現了些什麼，假如你願讓我分享，我會很高興聽你說下去的。」
- 「哇！你看起來好多了，事實如此吧！」
- 「無論何時你想分享你的想法予我，我在這裏願與你共享，那麼請告訴我吧！」

### 十二、反沉默 (Antisilence)

- 「太快，太快，我跟不上你所說的。」
- 「讓我們停一下，好好想一想，好嗎？」
- 「嘿！回顧一下，你剛才說的是什麼，好嗎？」

• 「你確實知道如何解釋……你願稍探究一下你的步驟嗎？請告知我……。」

• 「你感覺這……你剛才提及的，指的是什麼意思啊？」

另外，假如沉默是來自於會談者與受會談者雙方的話題已盡，而尚未找到新的有意義的話題時，則須允許這種沉默的存在而不必強求打破沉默時刻，直到兩人中的其中一人再打開話題。不過，必要時會談者再次提出會談的基本原則，比如說：「接下去的時間裏，你想到什麼就說什麼好嗎？我在此等着！」。又假如沉默是案主忌諱或逃避某些話題，那麼，較常被使用的會談步驟與技巧有：

步驟一：說「嗯」或「我知道」，而後等一下再談。

步驟二：重覆和著重案主上句話最後一個字或幾個字。

步驟三：重覆和著重案主所說的上句話或以一個問句重鑄句子。

步驟四：摘要或再敘述案主上一句的想法也有助於成功地說下去。

步驟五：一個句子着重「以及 (and)」或「不過 (but)」。「好像有其他事情說下去……」。

步驟六：如果案主仍然沉默，工作者可以說「你發現要談下去很難嗎？」或「好像你不知該說什麼才好，是嗎？」

這種說法常能使案主集中注意力於他的困難。

步驟七：若是案主還是沒回答，可用下列的問題：

- 「我不知道什麼使你沉默，可否讓我了解一些……」
- 「你沉默是有原因的，我很想了解它。」

步驟八：其後，工作者也可以這樣說：

• 「也許你知道要說什麼，只是擔心……？」

• 「或許你正打算說什麼，想好了再說看看好嗎？」

步驟九：也可以有下面的說法：

• 「或許你正在擔心一旦把所想的說出來會……」

步驟十：如果仍是沒有反應，可以直接觸及案主的抗拒性心理，比如：

• 「也許你害怕說出你的想法，是否……」

步驟十一：也可以做下列的說法

• 「或許你害怕你說出你的想法，我的反應會對你不利或難過。」

步驟十二：最後若仍是沉默，工作者可以說：

• 「我不知你是否在想有關我的事？」

步驟十三：一些少有的例子中，案主仍然默默無言，工作者應該尊重案主的沉默與他一起坐着。任何情況下，不應因案主沉默而責備，或對案主生氣而拒絕與之會談。

### 本章進一步研討事項

- 一、社區社會工作人員在日常與案主會談中，心理支持術的使用頻度如何？促使此種技術熟練之途為何？
- 二、心理支持會談技術，其使用時機與支援緩急之確識應如何？宜如何敏銳地反應呢？
- 三、澄清術對人際關係困擾的案主之重要性如何？以澄清減除領會失誤或曲解之功效如何？
- 四、沉默的應對技術在日常與案主會談時的真實性和可運用性如何？怎樣才能更靈活應對呢？

## 節七章 聯合會談的技術

### 壹、聯合會談的涵意及其使用範圍

目前，臺灣各縣市的社區社會工作者，所擔任的專業職責，可說是一種綜合性的社會服務方案，所服務的對象和所使用的�工作方法，都是多種類和多目標的。因此，除了熟悉傳統的單對單的會談之外，宜對聯合會談也有某種程度的認識以便：

- 懂得對必要照會或轉介的個案說明這些特殊性質的專業服務。
- 到案主家庭訪視時，必要對夫妻或家庭聯合會談時能懂得如何進行。
- 充實社會有關的方法與技術，以作為專業自我訓練和專業成長的努力方向。

約從一九六〇年起，對人類心理與行為的專業服務，除了傳統的個別會談法 (individual interview) 之外，開始普遍使用聯合會談方法 (conjoint interview) 聯合會談方法使用最多的是夫妻聯合會談法 (marital conjoint interview) 和家屬會談法 (family conjoint interview) 兩種。

個案工作協助的對象包括一個個人和其家庭，不論對前者或是對後者的協助，均須以某些特定人如夫妻為主要協助對象（假如受助者不是獨身的成人的話）。傳統的個案工作和夫妻會談時，以個別會談為原則，但新近的方法是夫妻兩

人一起會談，這叫做夫妻聯合會談法。

從個案工作治療的文獻中可以發現以下各項不同的名稱，諸如夫妻聯合治療 (conjoint marital therapy)，夫妻交互反應治療 (marital interaction therapy)，婚姻單位個案工作 (marital unit casework)，夫妻關係治療 (marital relationship therapy)，以及夫妻聯合會談法 (conjoint interview with marital patterns)。其中以前者較適用，故本章使用夫妻聯合會談治療法。

社會工作專業人員不論在其衛生、教育、福利或司法等設施內，從事其專業服務活動，均經常運用婚姻諮商技術運用。至於婚姻諮商或家庭服務組織 (family service association) 中的社會工作者，更以提供婚姻諮商或婚姻治療服務，為其專業職責。因此，先認識婚姻諮商 (或治療的本質) 是必要而有助益的事。

## 貳、婚姻諮商和婚姻治療的本質

### 一、婚姻諮問的本質

婚姻諮商 (marital counseling) 是解決夫妻關係所引起的問題的一種專業服務，這種專業服務廣義的還包括婚前諮商和離婚諮商。婚前諮商 (premarital counseling) 的目的乃在於協助一個人深入地了解夫妻關係的有關事項，以促成他 (她) 較佳的準備以從事其婚姻生活。離婚諮商 (divorce counseling) 則在夫妻已決定要離婚之後，透過這種專業服務以增強夫妻單方或各方的情緒適應，或對其子女親職教育問題。不過，大部份的婚姻諮商乃對夫妻關係存續當中所

發生的各項問題的調適服務工作。婚姻諮商之所以形成現代生活中一項獨具一格的專業服務，有以下數項主要的因素：

1. 人們對婚姻生活之需求提高，企求能自婚姻關係中獲取更多的快樂和幸福、更多的努力和實現，以及更多的成熟和滿足，因此一旦發現難以達成這些預期時，自然須尋求像婚姻諮商這種專業服務。

2. 由於人們對心理需求或情緒生活的重視，而確認像婚姻諮商專業服務的存在價值，其能助其解決人類關係中重要之夫妻關係中所遭遇的難題，並增進這種關係的進一步的滿足。

3. 由於夫妻關係的衝突乃是相當緊急性 (acute) 的問題，尤其當這種關係已難在原有的習俗 (convention)，以及其他傳統價值觀念所有效約束或滿足需求時，則必須適時獲取有效的專業服務。

4. 由於日以增多的高比率的離婚、分居、以及遺棄等現象，這使得婚姻諮商這種專業服務之形成時代的責任。

5. 由於現代社會愈來愈認定像婚姻合約這種人類關係的複雜性、敏銳性和顯著性，因此必須有學有專長的婚姻諮詢專業人員以提供服務。

從事婚姻諮商的專業人員大致上可分為三大類：

第一類，也是大多數的，是在其助人的專業服務活動過程中，提供部份的婚姻諮商內容，如一般開業醫師、心理學者、精神科醫師、神職工作者、社會工作者、律師以及從事有關之教育服務工作的教師等。這些專業人員中雖僅具有限的婚姻諮商方面的知識和技術，但其中的一些則在其專業教育培養過程中，接受相當程度的有關人際關係和諮詢技術方面之訓練。

第二類則包括一些在婚姻關係和家庭服務機構中的婚姻諮商人員，他們專職於個人和家庭問題的諮商服務工作，這種諮商人員大部份是有特殊專業教育訓練的社會工作者，他們在一種密集式的督導和必要時向相關專業人員（如精神

科醫師和臨床心理學家) 諮詢之下，發揮對個人情緒適應、夫妻關係以及子女教養方面的專業服務功能。

第三類，也是較少數，但逐漸增多的一些專業人員，他們以私人同業方式提供婚姻諮商服務，這些人常同時提供其主要專長的專業服務，如心理治療、教育或醫療服務等。這些人員中之大多數是屬於其原有專業組織以外，也同時屬於婚姻諮商人員組織。這一類的婚姻諮商從業者，必須有其獨特的專業資格，包括：社會工作碩士、博士或醫學、心理學、社會學等博士；或神學碩士等，加上其足夠的婚姻諮商的臨床工作訓練。

## 二、婚姻治療的概念

婚姻治療 (marriage therapy) 是指一種心理治療 (psycho therapy)，旨在增進夫妻關係，並且這種治療着重於改進夫妻兩人之間的心理動力和行為傾向。這種夫妻心理治療工作是最近一二十年來才盛行的，其原則和技術由各種不同特質的專業領域發展滙合而成。婚姻 (心理) 治療的主要內容可以從以下各方面來探究。

- 對丈夫和妻子的連續治療 (successive treatment)。
- 對丈夫和妻子同時分別的治療，又稱為同時治療 (concurrent treatment)。
- 對夫妻一起的聯合治療 (conjunct treatment)。
- 由兩位治療者共同主持的合作治療 (collaborative therapy)，兩位治療者分別針對丈夫或妻子，但隨時一起討論治療課題。
- 一個治療者對夫妻分別治療，由兩位治療者對夫妻兩人，使用聯合或雙向式的治療。
- 各種型態的團體治療，如一位治療者對數對夫妻，或另加上一位以上的共同治療者 (co-therapist)。

• 取向於以父母關係爲重心（而非以子女關係爲重心）的家庭治療（family therapy）。以上這些不同型態的婚姻治療對象乃以形成病態婚姻關係的心理治療而言。其中心內容乃要追溯到夫妻早年的孩童期的父母子女關係，以及夫妻採行的病理傾向的心理防衛（defense mechanisms）。因此，這種婚姻治療是一種病理取向和精神醫學治療的深入治療。

不論是關係改善爲重的婚姻諮商，或是心理治療作風的婚姻治療，不但對夫妻關係的問題謀求解決和增進夫妻關係的素質有顯著的功效，並且對一些由於夫妻關係的問題或病理導致的青少年或兒童的心理和行爲上的問題，有間接的影響作風，和促成親子關係的改善以及子女健全人格發展有重要的影響作用。臺灣日漸增多的婚姻衝突，有賴社區社會工作者在第一線的工作上，善於早期發現和及早照會或轉介有關的專業服務，必要時也可由社會工作者做一種初步的調適服務。

### 叁、夫妻聯合會談的原則與技術

夫妻聯合治療法，是心理暨社會治療派（Psychosocial therapy）個案工作人士所主張，並自一九六〇年以後開始運用和流行。該派主張夫妻之間的各種關係必須經過具體的交互反應治療過程才能獲得改善和促進。因此，夫妻必須同時接受會談和治療。夫妻聯合治療的主要目的有六項：

- 協助夫妻各方對自己和對對方的看法的改變。
- 協助夫妻之間感受與態度的改變。

• 協助夫妻之間的交互反應的性質。

• 協助夫妻之間模塑新的和較健全溝通型態 (Patterns of communication) 或交互反應方式，使雙方獲得滿足，並促進相互關係。

• 拉近夫妻之間的情感上在一起的感受 (feelings of emotional togetherness)。

• 促進夫妻各人的生活功能，進而發展夫妻與家人之間的良好關係。

夫妻聯合治療法技術有：

• 激發 (anticipate) 夫妻之間內心感受的表達和雙方對此感受的反應。

• 細心傾聽 (listening to) 夫妻各方所表示的意思，尤其仔細觀察雙方的表情，言外之意，即交互反應的量與質並重。

• 向夫妻傳達或解析工作者所察覺得到的夫妻的意向和行動，使夫妻之間能進一步了解本身和對方的真正意向。

• 鼓勵並促成夫妻之一方對對方直接發問和直接表達其感受。

• 引導 (directing) 夫妻雙方發覺和形成較良好的交互反應方式。

• 協助夫妻雙方把已發現較良好的交互反應方式，付諸行動並合力推展該類行爲。

• 促成夫妻各自對自己的感受和行爲能作各種客觀的評價，並改善自己和促進對方的感受和行爲。

使用夫妻聯合治療法，必須在實施過程中加以評價其效果。評價的第一是對聯合會談進行的順利、舒適與使夫妻感到滿意的程度；第二是上次聯合會談後夫妻在家庭生活的實際表現和改善程度；以及第三是根本上夫妻感到愉快、改變與進步的程度。

## 肆、家族聯合會談的原則與技術

個案工作者協助個人和家庭人員時，所使用的聯合會談方法，除了對夫妻兩人為單位外，尚有包括全部家庭人員為單位的家族聯合會談法。這種方法往往是對於家庭內一個人的心理或行為適應上的困擾，透過全家人一起會談方式治療，這樣一般被認為對解決家庭中某特定個人的較有效的方法，同時也為整個家庭人員之間的關係帶來新的和發展性的影響。

從家庭心理動力 (family psychodynamics) 的觀點看來，任何一個家人的心理與行為均與家庭其他人員 (尤其父母與子女) 息息相關。家屬治療的理論家 (theoricians) 和實施者 (practitioners) 們共同認為家庭乃是提供人類愛護、保護、社會能力以及自我實現的最基本和最主要的供給者；由家庭這些功效的實現，始能達成社區和社會對人類的主要功能。同時，家族治療協助家庭人員認識其相關行為 (interfering behavior) 和溝通型式 (communication pattern)，連接其關係的感受、態度和行為，以促進家庭關係的成熟之直接和建設性的作用。以上就是心理暨社會治療派個案工作者的論點和信念。

家族聯合會談法的主要目標是在於：

- 廣泛且深入地評量家庭某特定個人的心理與行為困擾的家庭因素，即評量家庭人員之間的交互關係的素質。
- 了解與促進家庭人員之間的交互反應關係。
- 了解與促進每一份子的角色 (role) 的扮演與功能。

- 改善或解決家庭當前的交互反應關係上的難題。
- 促進家庭人員的發展功能。
- 充分發展現代家庭生活應有的功能。

以上六項目標不只是消極地改善或解決家庭問題，並積極地促進家庭的發展功能。這也是社會工作專業的積極目標所在。家族聯合會談法所使用的主要技術有：

- 與家庭全體人員建立良好關係，工作者必須口頭和行動上表明他是為全體家人，也是為家庭中的每一位成員而提供協助；因此需要以客觀和超然的立場，不偏愛某一家庭人員，也不嫌惡某一家庭成員。

- 激發 (provoke) 家庭成員內心感受和衝突心理所在。

- 鼓勵和支持家庭人員表達其內心的感受，尤其表達其真正的內心意向。有時要特別注意矛盾和衝突心理感受的表達。

- 引導家庭人員對各自表達的感受交互反應，以朝向協調妥協的方向努力。

- 協助家庭成員對各自的心理與行為反應作客觀的評估，並了解家庭其他成員的反應與需要，尤其對本身的行為作適度的調適作用。

- 工作者扮演一種助人者 (helper) 和教者 (educator) 的角色，以作必要的和有意義的說明與建議，使家庭人員獲得人際關係的再教育機會。

- 協助家庭人員朝向一種較佳的溝通與交互反應型態，即可妥協的 (negotiable) 和和諧的 (harmonious) 對人際關係和態度，以及發展性的家庭生活功能的發展。

家族聯合會談實施過程中，必須作適當的評價：包括家庭人員對聯合會談的參與態度；對所發現的有意義的行為和行動化的程度；以及成員的感受和家庭人員交互反應關係的改進程度等。

### 本章進一步研討事項

- 一、社區社會工作者對聯合會談的知能應有那種程度？自己對這種專精社會工作技術的限度為何？
- 二、社區社會工作實施過程中，在家庭訪視中或辦公室會談中，對聯合會談的初步執行工作之可行性與難題如何？
- 三、社區社會工作者對社區中的採用聯合會談方式的專業服務機構之聯繫和協調職責如何？應如何鼓勵和轉介案主呢？
- 四、對婚姻諮商（或治療）的知識和技術，對一般社區社會工作者的需要性如何？在職訓練方案或自我進修如何充實之？
- 五、像家族聯合會談技術，在社區社會工作者對社區中的某主「案家」能提供何種程度的初步服務？並如何照會該案家接受該種特殊的專業服務呢？

## 第八章 危機調適的會談技術

### 壹、危機調適式會談的本質

社區社會工作者對社區民衆的服務，除了例行的社會福利服務之外，在變遷快速的社會裏，尤其較繁榮的城市中，難免要碰到一些面臨危機或壓力之下爭扎或自暴自棄的人們，因此社會工作者亦須了解危機調適的方法與技術，此應少數社區居民之需。

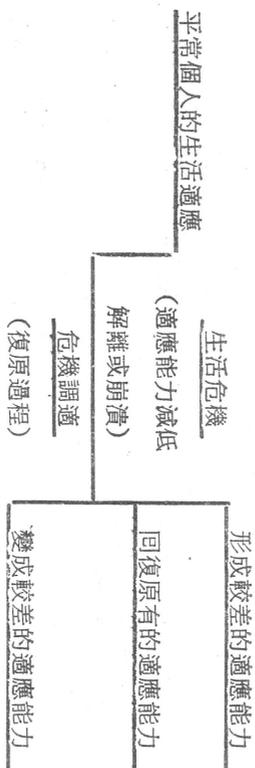
社區社會工作者除了縣市社會福利工作推動之外，若能對一些慈善團體的社會服務方案，如高雄的福澤社會服務中心，屏東的生命線服務中心，以及其他各地類似性質的服務，從事各種不同層面的不同角度的參與，則將對地方的綜合性社會服務事業有貢獻，因此須熟悉危機調適的會談技術。

現代社會裏，個人的生活適應愈形複雜和困難，因此有一些人會遭遇到適應上的困境，同時每個人在其生命歷程上難免要遭遇到一次或多次的逆境。有些人生活能力較薄弱，面對環境的壓力易形成生活的困境，此時適應能力減低，生活易形解離或崩潰狀態，這種對生活適應能力有顯著的不良影響的情況，常被稱為生活危機 (life crisis)。在這種危機狀態之下，人們往往會自動或被動地尋求外力的協助，以獲取環境的改善，適應能力的回復或增強，這種過程常被稱為危機調適 (Crisis Intervention)。這種危機調適的目標往往有二種不同的程度：

· 透過危機使個人適應能力較危機前更加高強，並能預防類似的危機再產生和新的危機的發生，同時更能促進其生活功能的發揮，這是一種最理想的危機調適目標。

· 可是許多人在其生活危機產生時，往往由於本身能力的限制，以致危機調適只能助其回復原有的適應能力，如此仍須經常借助危機調適以保持其生活的平衡狀態，這是危機調適的起碼目標，也是大多數的待助者所能保持的程度。

· 不幸的是，有少數人生活危機只在反映出其多種問題的一部份，因此危機調適的過程，不但不能回復原有適應能力或增強其適應能力，而且只能退了一步在其較差的適應能力範圍內，作有限能力較充分的發揮。



如上圖所示，生活危機產生之際，個人適應能力減低、解離或崩潰，對於一個人的生活感受是挫折和痛苦的。形成生活危機的因素往往不是單一的，而是多因和相關性的，其中包括危機情況本身，個人原有的人格弱點，環境與文化因素以及個人關係較深的有關人員之間的交互反應關係的影響等四方面。因此，生活危機產生時，對一個人生活的影響是

許多方面的，加以調適是重要的過程。環境的改善，關係的調協和人格的重組，常被認為是同時並重的方法。人在生活危機時期，往往使自己的自我功能 (Ego-function) 減退或喪失，這就是為什麼個人有痛苦的感受，與人關係解離和環境冷漠或敵意。

危機調適是指對個人生活危機所作的協助過程，旨在協助個人減除危機的障礙和促進生活適應能力。這種危機調適的原則有：

- 盡速設法對求助者的要求施以服務或治療。
- 盡速地建立助人者與被助者之間的專業關係。
- 盡快對危機可能的內在動力因素 (underlying-dynamics) 加以分析和診斷。
- 確定協助的重點和能達成的目標。
- 促成一種輔導的關係。
- 助人者宜允被助者隨時可再來求助的開放性政策 (open-door policy)。
- 運用社會資源以支持和啓發受助者處理危機狀態下的困難；以及
- 規劃出危機調適的不同目標。

## 貳、社區中的輕生意念和行爲者

### 一、輕生是對生活危機的偏激反應

輕生行爲是個人對於想達到的慾望受到外力的阻礙產生了內心的衝突，發現平時所使用的心理防衛方法 (Defense mechanisms) 已失去效用，所採取的一種偏激方法。一個企圖輕生的人，遇到了生活危機，原有的心理防衛方法失去效用，因爲在生活危機狀態之下，產生了重複性的刻板觀念 (stereotyped perception) 和嚴重的控制思考 (severe controlled thinking) 之下，對於面臨的困難，無法產生新的感受、預計或構想。因此形成憂鬱性症候羣 (depressive syndroms)，包括無希望 (hopeless)、無助性 (helpless)、和依賴性 (dependency) 的感受，在這種情況之下，不論生前的性格多健康，也會由於憂鬱症狀的籠罩之下，想不出解決的辦法，不好的辦法之一便是輕生行爲的表現。

歇斯底里型性格的人，常因求其他人的注意、關心或愛情，而以輕生相威脅，這種人並非真的想結束生命，而是以偏激的手段來求取他人的關心和愛情，不過，扮演不妥則會有死亡的可能。這種輕生企圖者有子女對父母的「威嚇」，戀人之間的糾紛等。反社會型性格的人，常因對某特定人有極深的敵意，而以輕生來懲罰對方，給予對方長久的歉疚。如此報復或懲罰對方而以本身性命來犧牲者，可說愚不可及。但是却有其內心的動機使然。精神病人的輕生常常是很戲劇化的方式，尤其精神分裂病者的輕生，常編造出富有戲劇性的故事。比如，前幾年中部某大學某學生服藥臥死校園裏；北部某大學生以汽油焚死自己於野山中；又如北投某中學女生之長眠於陰山草叢上等，皆極有可能是精神病型的輕生

結果。精神病的聽幻覺使然而輕生者有之。有一位二十餘歲的少婦在精神病院住院期間返家住宿時，深夜裏聽到外面卡車上的人多次令其要殺害自己，而以剪斷自己的腕脛，經家人發現急救回醫院後，說出其自殺的感受時作以上的表示。憂鬱性精神病者，常因長期在憂鬱性症狀的壓力之下，有計劃的設計好輕生的方法，終於達成心願。一般說來，除了精神病患者的輕生較易致死外，其他的輕生企圖會成功的可能性較少，這是因為大部份的企圖輕生者均有其潛在的矛盾心理和被救幻想之故。

## 二、矛盾的感覺、被救幻想和尋求救助者

除患有嚴重的精神病患的人之外，大部份的企圖輕生者，在其想死的另一面有其矛盾的心理感受 (feelings of ambivalence) 這種矛盾的感受是希望殺害自己却又不希望自己真的死去 (wish to kill himself, but not wish to die) 的潛意識感受。詳細觀察後，均可發現企圖輕生者想傷害自己生命，同時也在以各種不同方式，傳達消息「希望被救」。這是因為這個人的求助性格的特性 (appeal character) 所使然。因此，我們常可發現企圖輕生者有其求助的熱望和被救助的幻想。也就因為這種心理狀態的存在而有各種企圖輕生和解救他的故事和工作存在世上。

由想死而又不願意死的矛盾心理，而產生被救助的幻想，那麼這種幻想使他尋求救助他的人 (rescuer)。他所尋找的救助者往往是在過去情緒生活經驗中，常表示有充分的自我能力 (ego strength)，而會為他作可死與否的決定者。因此，這種救助者的指定是有其微妙的心理共鳴作用，這樣的被指定的救助者得到企圖輕生者所傳遞給他的消息，往往會認真並勇敢的去救助之，而他也因而得救的；假如他所找的對象正確，而且順利的傳遞了消息的話。相反的，若所找的對象不正確或傳遞的消息未及時成效，則這種企圖輕生者往往會成功 (但其內心不一定想死)。

不幸的很，工業化和都市化的結果，人類爲工作和生活緊張忙碌的狀態之下，救助者之尋求愈形不易，被認定的救助者也常感分身乏術。因此，由企圖輕生者個人自然選擇救助者已難如理想。這種情形之下，才有都市裏的「生命線」或（自殺防治中心或生活危機調適中心）的成立，而提供了許許多多「公定的救助者」。這樣一來企圖輕生者所要尋求的救助者也公定化了，而傳達消息的方式也就方便地以電話行事。這就說明了今天的生命線的來源及其時代意義所在。這也是社區社會工作者所應關切和支持的課題。

### 叁、電話會談的技術

人類社會中各地的生命線方式的危機調適式的皆以「電話會談」的方式進行，而這種電話會談（telephone interview）的具體步驟有：

- 即刻對危機情境作一個適切的判斷，其中要積極去探究產生危機的誘因和原因；
- 研究出何以以前所慣用的心理防衛方法不再有效使用；
- 向對方解釋他想以死來解決問題想法行不通的理由；
- 要協助對方去解決當前的問題。
- 協助對方改變呆板的思考和增進有彈性和創造性的思考方向，以謀求可能解決的途徑。
- 幫助對方獲取耐心和信心和堅忍的去試用新的方法。

大部份的企圖輕生者習慣選用電話方法求助，因當時的情況是不想動而且求助幻想迫在眼前，同時電話談話可以避

免面對面的難過。而電話會談的技術有：

• 對每一項電話，均要審慎的考慮答復或採取行動，不要只以講話內容來推測求助者的感受和行動，比如求助者說「不要救我」時，事實上在叫我們去救他；

• 要了解對方的矛盾感受，被救幻想和尋求救助者的心理，而給予接納、保證和可依賴的印象。即使電話中口氣的諷刺和指責，救助者亦應虛心傾聽和接納，因被救助者常有矛盾的心理和偏激行爲。救助者有職責協助對方疏導這種感情以建立信心和互助關係。

• 在二十至三十分鐘的電話會談中達成以下目的：

1. 建立良好的協助關係，即表示對對方感興趣，願以相助，改善問題是有可能的，以及傳遞一種有希望的發展。
2. 彙集有關資料，包括身份、過去輕生的經驗、醫療或精神疾病的歷史，以及目前所面臨的困擾或危機；
3. 對危機情境的研判；
4. 作可能的忠告或建議。（上四項事情可以同時交互詢問，不一定要一步一步來）；
5. 跟對方坦白和公開地討論輕生的企圖，一般人不敢談論，若電話中公開討論則易使對方減輕內心的矛盾和焦慮，此時對方的思想才會比較合乎邏輯，行爲也會比較合乎情理，就這樣一個人才會開始放棄想輕生的意念。
6. 電話會談的最終目標，要鼓勵對方約定時間前來接受辦公室會談或進一步的危機調適服務。

## 肆、辦公室會談

辦公室會談 (office interview)，是連接電話會談進一步的輔導過程。在辦公室會談時主要的在於了解：

- 目前所受環境壓力的程度。
- 找出目前的心理症狀或心理防衛法。
- 對想輕生的具體方法，如想跳樓、跳河、服藥或其他。
- 生活能力暨經濟來源或困境。
- 家庭生活和人際關係的狀態。
- 性格傾向和弱點。
- 必要的心理測驗以重新估計其心理能力。
- 用說明、鼓勵與安排危機調適的機會。
- 組成辦公室內團體危機調適的 (group crisis intervention) 團體，從事進一步的輔導。
- 從事必要的照會或轉案，使救助者能進一步獲得心理上的治療，諮詢輔導或藥物治療等服務 (照會的機構包括心理衛生設施和家庭諮詢等機構)。

危機調適諮詢工作 (suicide crisis consultation)，是不可忽略的方法，在生命線經常有少數專業人員如精神病醫師、臨床心理學家以及精神病理社會工作者駐在辦公室，隨時接受義務輔導人員的非正式諮詢討論，以使輔導人員可

儘速澄清問題，接近決定以及促使採取必要行動，以適應企圖輕生者的需要。這種諮詢工作，必須能隨時隨地提供，諮詢者應給予受諮詢者盡速的受理，良好的支持和信心的建立。這樣不但可減除輔導人員的心理壓力，並可提高他們對受助者服務的素質。

## 本章進一步研討事項

一、臺灣各地已成立或有待成立之各處危機調適服務團體，社區社會工作者應持何種態度？當社區資源之一利用？協助其健全服務素質？

二、社區社會工作者對各地生命線或類似的服務團體之間與應採何種方式？直接充任義務工作者？或是提供會談技術之輔導或諮詢呢？

三、社區社會工作者對危機調適式的會談技術應具備到什麼程度？其中原有一般和深入的會談技術使用的情形如何？四、社區社會工作者若發現社區中的憂鬱型人或潛在性或顯現化的輕生意念的人，應採行何種步驟呢？

五、閱讀與研討完這本工作手冊中八章的會談技術之後，你這方面的專業技能增進多少？如何實用於工作上？還有那些方面須要吸取呢？

## 主要參考文獻目錄

八一

1. 廖榮利著：動力個案工作——助人專業的原則與技術，臺北，三民書局（代銷），民國六十八年再版，第三案，個案工作治療第五章，溝通原理與會談動力，第六章，會談的技術。
2. 廖榮利著：行為發展與心理衛生——從幼到老，臺北，三民書局（代銷），民國六十八年九月增訂版，第一章，心理防衛術，第三章，心理衛生。
3. 蔡漢賢主編，李保悅著：社會工作會談之原則與技術，臺北：中國文化學院社會工作學系印行，民國六十六年五月。
4. 柯永河著：臨床心理學——心理診斷，第一冊，臺北，文笙書局（經銷），民國六十七年十二月再版，頁 243-267，「晤談技巧」。
5. 博爾特著，詹遠華譯：問診指南——醫師與病家的談話技術，臺北，環球書局，民國六十三年二月初版。
6. Kadushin, Alfvred: The Social Work Interview, Columbia University Press, 1972.
7. Kaln, R.L. & Cannell, F.C.: The Dynamics of Interviewing: Theory, Techniques, and cases. John Wiley & Sons, Inc. 1972.
8. Polansky, Nounan A.: Ego Psychology and Communication: Theory for Interview. Alherton Press. 1971.
9. Patterson, C.H.: Theories of Counselling and Psychotherapy. Harper & Row, Publishers. 1966.
10. Bird, B. Talking with Patients. Philadelphia: J.B. Lippin cott Co., 1973, Taipei: National Books Co., (Re-printed) 1973.