

# 打 開 「 家 」 鎖

- 編輯小組 : 李維榕博士 (主編)  
鄭惜梅女士  
何健中先生  
李金容女士  
李強富先生  
王何鳳施女士
- 出版 : 香港特別行政區政府  
社會福利署  
版權所有\*不得翻印
- 版次 : 二〇〇一年五月初版  
二〇〇二年二月再版
- 封面設計 : 特藝印刷製作公司
- 承印 : 政府印務局

*本書所刊載個案皆獲案主同意用作研究、訓練、學術公報用途。  
所有案主的個人身份的資料已被刪改，以保障案主的個人私隱。*

\*\*\*\*\*

## **Untying Family Knots - Working with the Welfare Families in Hong Kong**

- Editorial Board : Dr LEE Wai-yung (Chief Editor)  
Miss CHENG Sik-mui, Shirley  
Mr. HO Kin-chung, Timothy  
Ms LEE Kam-yung, Dora  
Mr. LEE Keung-fu  
Mrs. WONG HO Fung-see, Florence
- Publisher : The Social Welfare Department  
Government of the Hong Kong Special Administration Region  
**COPYRIGHT ALL RIGHTS RESERVED**  
First Edition, May 2001  
Second Edition, February 2002
- Cover Designer : The Top Printing & Production Co.
- Printer : Government Printer

*All cases in this book were used by permission of the clients concerned  
All personal data have been altered to protect their privacy*

謹以此書

獻給所有家庭  
是他們叫我們不敢怠慢

也與各同工互勉  
讓我們在服務家庭的工作上  
永不言倦

\*\*\*\*\*

*To all families*

*Who teach us about compassion*

&

*To all co-workers*

*Who remind us of commitment*

# 目 錄

|                  |             |     |
|------------------|-------------|-----|
| 序言               | 朱楊珀瑜        | i   |
| 鳴謝               | 編輯小組        | ii  |
| 我們的開始            | 李維榕         | iii |
| 基本概念：體系思維與臨床督導   | 李強富         | v   |
| <br>             |             |     |
| <b>I. 個案實錄</b>   |             |     |
| (1) 母女之爭         | 李維榕、李乃富、陳忠明 | 1   |
| (2) 不吃飯的孩子       | 梁慧兒         | 7   |
| (3) 錯在那裡         | 林雪兒         | 12  |
| (4) 一口氣          | 陳少清         | 16  |
| (5) 抬「船民」上課      | 張秋萍         | 21  |
| (6) 帶子洪郎         | 陳忠明         | 26  |
| (7) 何處是吾家        | 何健中         | 29  |
| (8) 父子情          | 譚佩珊         | 33  |
| (9) 紋身的爸爸        | 王何鳳施、黃瑞儀    | 39  |
| (10) 困在百呎的家籠     | 李鍾甜英、盧沛鴻    | 45  |
| (11) 輔導不是一廂情願的   | 黃倩瑩         | 52  |
| (12) 找不到媽媽的孩子    | 李維榕、雷卓威、葉劍青 | 58  |
| (13) 尋死之家        | 呂少英         | 64  |
| (14) 「不要緊了」      | 王何鳳施        | 71  |
| (15) 六十磅的掙扎      | 鄭惜梅         | 78  |
| (16) 外婆的孩子       | 李金容、王美華     | 86  |
| <br>             |             |     |
| <b>II. 學習點滴</b>  |             |     |
| (1) 抉擇           | 鄭惜梅         | 97  |
| (2) 個案輔導文化的反思    | 李金容         | 104 |
| (3) 推動臨床督導工作的體驗  | 陳少清         | 106 |
| (4) 體系思維與感化工作    | 葉劍青         | 107 |
| <br>             |             |     |
| <b>III. 顧問感言</b> | 李維榕         | 109 |
| <br>             |             |     |
| 附錄               |             | 111 |
| <br>             |             |     |
| 後記               | 編輯小組        |     |

# 序 言

本書是社會福利署（以下簡稱社署）與美國紐約 Minuchin Centre for the Family 合作的成果。當中揉合了臨床督導理論及體系思維在社署個案工作的實踐及推廣。

臨床督導訓練計劃是一九九六年開始的。由於社會人士不斷要求我們提高個案處理的透明度、問責性及服務素質，當時我和訓練組的同事均認為有需要在社署建立新的輔導文化；而且，為幫助同事處理日趨複雜的個案，我們必須加強個案評估及專業間協調的工作。以往課堂的訓練也有涉及這些課題，但很少跟進同事如何將所學的知識運用在工作上。所以我們特別邀請顧問李維榕博士作我們的肩負問，開展一個嶄新的訓練計劃。訓練過程中，顧問不單現身說法作示範 (live demonstration)，更要求學員分析問題的癥結，及攝錄輔導工作整個過程。透明度增加了，學員不足之處亦同時暴露出來，這樣嚴格的訓練，給學員帶來很大的挑戰。我們過往五年已考核了三批臨床督導主任，合共三十一人。與此同時，他們亦在各總區及分區成立「臨床督導學習小組」，向前線同工推廣臨床督導的文化。

我更感欣慰的是這班學員在受訓完結時，主動地提出將學習的經驗輯錄成書。他們並不是要記載成功的例子，而是要分享他們的經驗、體會、與及一些值得改進的地方，這種求學求真的精神，希望不但為社署的輔導文化帶來新的激勵，同時引導香港、甚至亞洲地區處理福利家庭的專業人士，對臨床工作及跨專業合作，有進一步的探索。

環顧現今香港家庭，越來越多令人心碎的事件，我衷心盼望大家能攜手合作，為家庭服務締造新氣象。

朱楊珀瑜太平紳士  
香港特別行政區政府  
社會福利署副署長  
二零零一年八月

# 鳴謝

臨床督導在香港不是一個新的理念，但以往督導的訓練多以課堂講授為主，社署這個臨床督導的訓練模式，顧問李維榕博士除了透過面談，親自示範如何實踐理念外，同時要求學員攝錄他們輔導個案的過程。如此貼身的訓練方式，往往顯露了工作人員的不足之處，甚至失敗的經驗，讓學員在實際的情景下，探求處理個案的出路。這個「置諸死地而後生」的學習方式，同工少點勇氣也不易熬過。

沒有經歷這訓練的人，也許覺得這些問題是社署個別同工所獨有，卻不知道這都是我們從事個案工作時所容易遇到的問題。只是一般以文字或口頭報告形式來進行督導時，不會有這般細緻的觀察。

同樣地，社署管理階層能以開放的態度，支持及推廣這個密集式的臨床督導課程；坦誠面對同工所須改善的工作技巧；甚至同意將這些經驗彙集成書，讓業界同工在發展家庭服務上有所啟示，充份顯示出他們作為福利界領導的遠見。

因此，我們特別要多謝副署長（服務）朱楊珀瑜女士及已退休的總社會工作主任（訓練）周馬允明女士，是她們在一九九六年首先策劃臨床督導訓練計劃。這計劃亦有賴現任西九龍福利專員薛棟先生當時積極推動和得到多位前任及現任總社會工作主任（訓練）的支持，他們分別為冼楊堃文女士、黃馮夢雅女士、馮伯欣先生及麥周淑霞女士。我們亦多謝各區總福利主任的鼓勵，讓同工在地區組立臨床督導學習小組，令更多同工親身實踐臨床督導的技巧。

我們還要多謝前任及現任助理署長（青年及人力資源）梁士雄先生和韓潔湘女士，在任內大力支持這訓練計劃。梁先生更在退休後積極就本書的編輯工作提供了寶貴的意見。此外，本書在措詞用字方面也有很多不足的地方，我們高興邀得現任東區及灣仔副總福利主任葉有枝先生抽空為本書潤飾和校對文字。至此本書的編輯工作才告完成。

最後，我們更要多謝書中提及的家庭，因為他們才是我們真正的導師，是他們教導了我們怎樣與家庭和個人工作。

編輯小組

二零零一年八月

社會福利署這一項訓練計劃，在香港是個新的嘗試。

五年前與社會福利署副署長（服務）朱楊珀瑜及當時的總社會工作主任（訓練）周馬允明開始策劃這項訓練時，她們的遠見，是希望在社會福利署帶動下，給香港輔導文化帶來一個新氣象。

這種訓練當然要超越書本，不單只是課堂上的講解，更要深入臨床工作，與員工一同探討真實個案的處理與跟進。

我記得 1995 年在香港中文大學舉辦的第二次中國人心理治療（Psychotherapy for the Chinese）國際研討會，已有人提出質問：為甚麼心理輔導在香港不能成為氣候？

當時答案不一，有人說心理輔導是西方文化，很難在東方的土壤萌芽，有人說是因為缺乏本土老師，有人卻說是香港沒有扶植下一代輔導員的適當環境。

甚麼是適當的環境？簡單來說，最好是在學院受訓時打好根基，服務社會時又能夠獲得工作單位資深前輩的引導，一個輔導文化才能夠發展起來。但是大多數本港機構都沒有重視臨床督導，輔導員只有自行揣摩。而且輔導工作又多由前線員工執行，員工一旦升級後，便多集中處理行政工作。社署的工作崗位尤其不時變動，高級輔導員的職位不多，很難成為氣候。

基於上述因素，我們這項訓練的重點是要突出督導的重要，並由真實個案做起，訓練集中在以下三個層面：

#### 一、 個案統籌 (case co-ordination)

在個案統籌方面，社會福利署的個案一般都十分複雜，參與的專業人士甚多，但是不同專業之間的協調卻十分不足，各家各法，透明度甚低。同一個家庭可能在同一時間接受不同專業的輔導，但在執行統籌方面，大部份工作人員都覺得很難獲得其他專業的認同，因此，就算有統籌工作，方式大多是把一個家庭像分餅似的一人分割一塊負責，有名無實。其實個案統籌是社工一個重要職責，但是這工作並不容易執行。要統籌不同專業一起工作，需要有一定的領導力和說服力，怎樣協調工作要有一定的專業立場，這也是臨床督導的一個考慮重點。

#### 二、 輔導示範 (live demonstration)

輔導示範是很重要的教學方式，因為學員必須觀察有經驗的輔導員進行面談從而得到啟發，這是臨床學習重要的一環。要倡導有水準的輔導文化，臨床督導最好包括兩個部份：一是增加輔導員對個案會談的臨床觀察，二是鼓勵輔導員多些思考臨床工作方向並加以實踐，兩者是相輔相承的。這種培訓方式，最好能夠發展成為機構文化，並培育機構本身的訓練員，才有機會發揚光大。

爲了配合家庭服務的需要，這課程主題是以家庭爲輔導本位但是並不等如排除個人輔導，只是基於大部份工作人員都是對個人輔導較爲專長，因此這項培訓便集中在家庭工作的構思與技巧。其實家庭只是個人的擴充，家庭之外，社會文化與服務體制，也是家庭工作不可忽略的環節。

### 三、個案跟進 (case follow-up)

個案的跟進十分重要，因爲根據評估定下的工作方向，如果沒有適當的跟進，很容易就會原地踏步。有效的跟進，應該在過程中不同階段有新的突破，才算成功。輔導的目的是求變，協助家庭發揮處理問題的潛能。要達到這個理想，工作人員處理個案的態度及基本手法，都需要有一定程度的調整。否則，我們會繼續把個案拖延一段長時間，見面次數再多，仍是補救性質，對個案的進展幫助不大。

要在一個根深蒂固的機構內改變氣候，當然不是易事。我們在整個督導訓練中，會見了很多所謂「福利家庭」(welfare families)，它們大部份屬於中下階層，這些家庭的故事充滿辛酸，尤其孩子的無助，令我們不敢怠慢，不但在個案處理，輔導過程及跟進方面，都費盡心思，整理出一套以家庭及體系爲主的督導方式。並集中訓練督導人材，希望他們在所屬單位發揮帶頭作用。

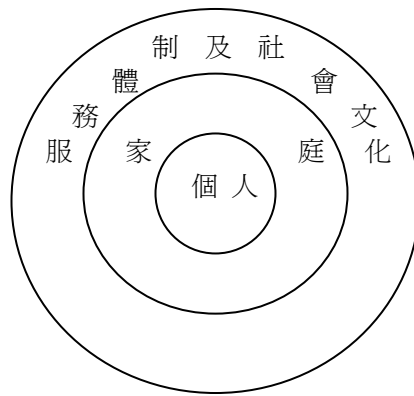
五年來，社署已有不少人事變動，但這項培訓還是得以繼續，並且已經訓練了一支先鋒的隊伍，在他們所屬的地區推廣臨床工作，開展新氣象。

本書所述案例，是我們學習的心路歷程。但這只是一個開始，希望我們的經驗，可以增強大眾對「福利家庭」服務的關注。

**體系思維 (Systemic Thinking) 之理念**

體系必有「關連性」(connectedness)和「重複性」(repetitive patterns)這兩個特徵。以太陽系為例，地球與太陽及其他行星有著密切的關連，而其運行又有「固定的」、「可預計的」(predictive)軌跡或形式。同樣地，太陽在銀河系這更大的體系裏，也有著這樣相連的關係和固定的運行軌跡或形式。

引伸到人類體系方面，我們可以想像到個人與家庭是如何息息相關，家庭又如何受著社會及政治大體系的影響。正是一環扣著一環，如下圖：



然而，不論體系內的組織是何等的緊密，每一環體系常受外界環境的影響，經歷穩定和轉變的階段(stability and change)。在穩定時，體系可以按一貫的模式來運行，但面對轉變的時候，舊有的模式可能不再適用(habitual but unadaptive)，體系便要在這時期採取其他運作方式，以適應轉變。

同樣地，個人和家庭也是動態的，常因遇到新的境況而經歷轉變；當家庭慣用的方式失效而又未能運用其他方式以適應轉變時，家庭便會陷入困局，而家庭成員出現行為問題，往往便是家庭出現困局的表徵。

**體系思維在社會福利署的運用**

在社會福利署（社署）這大體系內，我們可以運用體系思維來決定服務的方向，原因是：

- (一) 社署提供各式各樣的服務，而每項服務的宗旨與對象，都可能與其他體系有重疊之處，無論在個案工作、小組工作，甚至院舍工作，如果運用體系思維的理念，就會資源增值，人盡其才。
- (二) 社署的家庭個案異常複雜，若個人輔導手法只集中運用案主及工作人員本身的力量，很多時便會忽略了外在的互動因素產生的力量。運用體系思維的評估方法，工作人員的重點不再是為個案找出「誰是誰非」，而是探討解決問題的各種可行辦法，特別是強調運用家庭的資源。當個人和家庭資源也未足以應付問題時，我們才會考慮運用社會資源，包括社會管控(social control)，如法定監管，以協助個人和家庭適應轉變。

簡而言之，體系思維可以應用在以下三方面：

- (一) 在評估方面，令我們對問題表徵有更深入的理解，以定出清晰的工作目標。
- (二) 在治療方面，使我們靈活運用各體系的資源，以達到治療的目的。
- (三) 在工作觀念方面，指引我們如何處理與各體系間的多層次工作。工作人員有時需要進行個人工作、家庭工作，甚至會協調其他機構的服務，執行統籌工作。

## 體系思維與家庭工作

家庭個案工作是社署的主流服務，體系思維在家庭工作的應用，須採納以下十個原則：<資料來源：Minuchin, P., Colapinto, J., & Minuchin, S. (1998), Working with Families of the Poor, PP. 64-65，原文見附錄>：

### 工作人員如何看家庭體系

- 一、 家庭是社會內的一個體系，家庭成員對自己的看法和彼此間的相處，都有一定的方式。家庭成員的行為會受到家庭本身的規則、範疇、期望所約制，因此工作人員在家庭面談中，可預見家庭成員會出現的行為，就正反映了這家庭體系內特定的方式。
- 二、 家庭成員有其一貫的行為模式，但同時亦會有其他不常採用的模式，這想法令工作人員看到很多可能性，及勇於發掘家庭內多樣的行為模式。
- 三、 家庭成員雖是獨立個體，但同時亦是家庭網絡內一員。他或她經常會被認為是個有問題的人物，其行為問題有待處理，工作人員可以接受這樣的看法，但同時必須緊記，其他成員與這個「問題成員」的互動關係，對個人的行為問題有一定的牽制作用。
- 四、 家庭是動態的，隨著環境改變而須經歷一個接一個的適應期，家庭須以不同的形式去回應環境改變。但有時家庭會因慣用但失效的方法而停滯不前，家庭成員的表徵問題或激烈行為，往往反映出家庭正處於困局。家庭問題可以是短暫的，工作人員的角色就是協助家庭渡過這紊亂的時期。
- 五、 介入個案時，工作人員會成為家庭體系的一部份，很容易被家庭的拉力影響著，接受了他們對問題的觀點和解決問題的方法。工作人員要明白，這些拉力會局限了他對這家庭的視野。縱使困難，工作人員實在須從另一角度來看這家庭，並要擴闊自己思考的領域。

### 工作人員如何協助家庭找到轉機

- 六、 工作人員要協助家庭改變，首先要瞭解家庭成員是如何理解他們自己的家庭問題，盡量發問和擴闊他們那些「理所當然」的想法(questioning and expanding what the family has taken for granted)。收集資料和發掘改變之可能性的技巧，包括聆聽、觀察、構圖、轉化(listening, observing, mapping, reframing)，以及透過他們的相處及引導的方式(spontaneous and guided enactments)，來協助家庭成員間探討彼此想法的異同。

- 七、 工作人員是促成改變的「催化劑」。他們要協助家庭認識到成員間已失效的模式，及尋求新的共處之道。無論成員間是怎樣的疏離，工作人員要鼓勵他們重新連繫，及尋找積極的方法，去處理他們的衝突。
- 八、 工作人員要強調家庭的強項來讓家庭「充權」，同時亦要處理成員間的衝突。衝突若未能化解，會使家庭成員變得疏離，甚至有爆發暴力的危機。工作人員在這方面應小心探討，找出成員間不協調之處，協助他們安全地處理衝突，和探索在緊張關係下相處的新方法。
- 九、 工作人員最有效的介入方法，便是收斂起「專家」的形象。他要運用技巧鼓勵家庭成員視彼此為能力的來源，和動用在他們家庭網絡中的互助力量。這樣，工作人員須放棄傳統主導為家庭解決問題的角色。
- 十、 工作人員須考慮將延伸家庭(extended family)視為家庭基本力量的來源，從開首便要擴闊自己對「誰能協助」的考慮範圍(expanding their initial view of who might be available to help)。此外，工作人員不一定要轉介個案給其他專業，若有需要，也要經過深思熟慮才行，因為各機構為同一個家庭提供服務時，可能出現的是協助還是混亂，工作人員便要在當中找到最好的平衡。此外，介入家庭的有效方法，可能需要在制度內作出結構性的改變，使到各項服務的提供更為協調，更切合家庭的需要，和更有果效。

## **何謂臨床督導**

臨床督導是發展輔導文化不可或缺的機制。

初出道或經驗不足的同工，一般都會由有經驗的員工或主管帶領工作或直接督導。臨床督導有以下兩個目的：

- 一、確保服務素質
- 二、運用臨床所得資料以協助構思策劃新的服務或策略

其實大部份輔導服務機構都或多或少有督導的運作模式，但大都是用口述或用文字記錄員工處理個案的過程。臨床督導雖然不一定要根據體系思維的理念，更不一定要採用透明度高的錄影方式，但縱觀各國的輔導工作，尤其涉及兒童個案，很多都以家庭為本位，而錄影輔導過程更是公認有效的示範及督導方法。所以，是項臨床督導訓練集中以家庭和兒童福利個案為主，又透過即場示範及錄影等透明度高的方法，培訓工作人員學習如何以家庭面談作評估，找出輔導方向的可行性，並以此定出一套適合香港福利家庭的輔導模式。

## **總結**

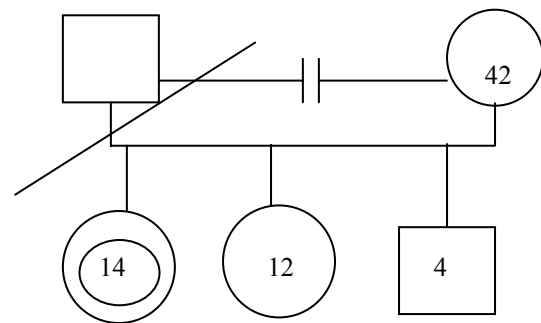
總括來說，體系思維與臨床督導是相輔相承的。我們需要臨床督導的方式，以協助工作人員結合體系思維的概念和實務工作；另一方面，雖然任何理

論也可以配合臨床督導的方式，但體系思維有一套切合家庭工作的共同語言和理念，讓督導員與工作人員透過臨床督導的方式去討論和跟進個案。

社署多年來一直十分關注家庭工作，近年更致力發展處理複雜個案的專業隊伍，我們若能掌握上述的兩個基本概念，並運用到我們的個案及督導工作上，相信個案工作的前景將展現更廣闊的空間。

**個案資料：**

- 問題表徵：一位帶著三名孩子的單親媽媽  
終日與大女兒爭吵及打架
- 面談次數：個案工作員分別有 23 次與大女兒、14 次與媽媽個別面談；又 4 次一起接見大女兒和媽媽；並曾 16 次家訪
- 求教原因：母親與大女兒雖已接受心理學家及家庭服務中心個案工作員的輔導多年，但母女關係卻未見改善



這位女士剛坐下，就開始投訴。

她說：「我已經立定主意，要跟她鬪到底。誰也幫不了我，社工也沒有辦法。唯有讓我們對打，看那一個先倒下為止。我已經準備去坐牢，唯有這樣孤兒院才肯收容她……」

她口中那個非要鬪得你死我活的人，原來就是坐在身邊現年十四歲的女兒。

這少女長得十分甜，衣着考究，說話也算得體。只是母女二人一有對話，就像火星撞地球，全部粗言穢語。

她們的粗話，絕對不只是「他媽的」這般簡單，而是十分具體的描述，句句都與生殖器有關。

母親激動地說：「…夏天弟弟都不穿褲子，她（女兒）就將弟弟拋高拋低，說，他的「雀仔」怎麼不隨着上下擺動…她同學來到家裡，她就教弟弟用手去揸「波」，說是「揸水喉」…一開口就是 X 佢個 X，X 佢條 X，又叫他脫下褲子，看他的 X 有多大。」

然後母親轉向女兒，問：「我就叫他脫下褲子給你 X，插得入嗎？」

母親手舞足蹈，拉着兩歲大的兒子示範，有形有色。

女兒在不停在旁述，每句話不是「X 你」，就是「媽佢」。稱母親為「死肥 X」「臭肥 X」，弟弟為「死仔」，「仆街仔」、「白癡仔」。

母女對答如流，不聽慣廣東粗話的人，實在無法跟得上。

母親甚至十分體諒地對在場的心理學家說：「你是男人，這些話實在很難啓齒!怕你不好意思!」

妙的是，在場還有一名十二歲的妹妹，穿着整齊的校服。聽着母親與姐姐那種驚人的對話，却只是習以為常地淺笑。她說，不喜歡講粗口，並強調：「姐姐不在時，媽媽也不講粗口!」

我不明白，爲什麼出自同一家庭的兩個少女，會有如此不同的表達方法。

這是一個單親家庭，一名母親帶着兩名妙齡女兒及一年幼兒子，依靠綜援金生活。不用說，也可知家庭有一段辛酸的故事。據說丈夫有暴力傾向，曾用電線把大女兒綑綁起來，要丟她落海，妻子忍無可忍，終於帶着孩子逃離家門。兒子是在她出走後才出生的，而她一直不讓丈夫知道有這個兒子。

打孩子的是父親，但是大女兒卻特別仇視母親。看來父親的暴力因子由兩位女性承傳過來，二人不時打得落花流水。

據曾家訪的社工敘述，入門看到的景象，是女兒被按在地上，母親拼命扯住她的頭髮，女兒也不甘示弱，拳腳交加。兩人都抱著同歸於盡的心態。

我問她們：「你們的關係何時開始弄得如此惡劣？」

兩人都無暇回答，母親繼續專注羞辱女兒，女兒也用粗口回罵母親，那是一種節拍緊湊的二重奏。旁人完全插不了咀，連妹妹和弟弟都知趣地置身事外。弟弟更屏息靜氣，不發一言，不像一個兩歲小童應有的表現。

我問妹妹：「她們這樣糾纏下去，你怕不怕會出事？」

妹妹輕輕地點頭。說：「我不知道她們誰先倒下。」

但很明顯，小妹妹並不站在姐姐的一方，也幫着母親責姐姐的不是。她說：「姐姐太過份了，老是惹母親生氣。」

而姐姐的不是之處，不外是在家裡生事，處處針對母親。母女一碰面，就以粗口對答，最不堪入耳的都說得揮灑自如。但是母女不同場時說話卻甚有分寸。

兩虎相鬪，我們實在無法把她們勸開。

我只有走到姐姐面前坐下，對她說：「你才十四歲，再這樣下去，你可擔心自己將來變成甚麼樣的人？」

她說：「我不擔心，我只對她(母親)才會這樣，在外面我一點問題也沒有。」

母親在後面叫道：「你將來一定會『做雞』，我敢寫包單……。」

女兒立刻反駁：「死八婆，沒有人跟你說話……。」

我繼續對她說：「我看到的你，一方面是個溫文有禮的女孩子，另一方面卻是個粗魯得可怕的野女孩。你難道不怕後者的形象把你美好的一面蓋過？」

女兒仍不服氣，指着母親說：「每次都是她挑起的！」

我說：「我明白，但是你能否終止與母親糾纏？你能否為自己打算，不再扮演這個對你十分不利的角色？」

她裝出一副滿不在乎的樣子，故意以輕鬆的態度緩和氣氛，但是，我只感到十分沉重。這是一段十分不幸的母女關係，母親一輩子的失意與忿怒，好像都發洩在這女兒身上。而這個在成長期間受盡打罵的長女，也將失意忿怒，發洩在母親身上，造成兩人不斷互相監察的現象，一方稍有動靜，另一方就立刻回應。像兩隻已經遍體鱗傷的鬪雞，停不了只能連翻惡鬥下去。

女兒說：「如果母親死了，我一點也不傷心！」

女兒不知道，其實恨也是一股十分強大的聯繫力量，與愛一樣，把這對母女緊緊地綁在一起。

她要求社工協助，安排入住院舍。

我十分支持這個決定。但是直覺告訴我，女兒是絕對不會這般容易就放下母親的，母親也不一定放得下女兒，母女二人都需要延續那股恨意。

這是一樁家庭悲劇，母女不能相容，也分不開。即使暫時隔離，心理上也是繼續扯着對方的頭髮，握住對方的咽喉，像一座觸目驚心的母女浮雕，凝結在某個時空，壓在彼此身上，不勝負荷。

那種強力的壓迫感，使人窒息。

如果沒有適當的心理治療，女兒將是感化院的常客。

\*\*\*\*\*

## 面談後感想

李乃富(個案督導主任)

在徵詢顧問意見前，我和個案工作人員曾討論個案，也翻閱了檔案紀錄，正考慮為這少女安排院舍宿位，以解決她行為偏差、及日趨嚴重的母女不和問題。當知道顧問已排期接見這個家庭，便期待顧問會同意我們的決定。

然而臨床督導給我們前線工作人員最大的幫助，正是要加深我們對問題的理解，並探討與個案有關的種種臨床課題。在顧問示範後，我和個案工作人員開始察覺到這家庭已出現暴力及性虐待的危機，當問題的癥結清楚以後，我們利用院舍服務去暫時分隔兩母女的做法便顯得更有根據，其急切性也不用置疑了。另一方面，在事後的討論中，顧問也帶出了專業協調與問責性的課題，特別是處理這類充滿暴力危機、又已有多個專業介入的個案，同工若對問題的理解和處理手法欠缺溝通和共識，則不但影響治療成果，也實在難以面對外界的責問。

因此，我和個案工作人員隨即與兩位臨床心理學家舉行個案會議，除討論了評估及處理手法外，還具體訂出日後的分工和檢討機制。由於各人都認同這母女衝突可引致的危機，得到當事人的同意後，這少女在數星期內便入住了兒童院。經過了半年，個案工作人員繼續與院舍社工跟進這少女的行為表現，兩名心理學家則輔導這兩母女，在不斷的鼓勵下，母女的關係漸有起色。母親已不再如以前那樣容易向女兒動氣，還定期到院舍去探訪女兒，另一方面，經過心理學家的輔導，少女已開始學習處理積壓多年的憤怒情緒，院舍的活動又正好讓她正面地抒發精力，現在她已不再是個滿口粗言的憤怒青年，還開始用「媽媽」來稱呼母親哩！

此外，身為這個案督導主任，經過了這次臨床督導的經驗，我對家庭暴力的危機意識加深了，且使我比前更著重與其他專業的伙伴關係。相信若不是同工共合力處理問題，又及時安排宿位，這對母女的衝突大有機會爆發危機，甚至釀成家庭悲劇呢！

## 面談後的感想

陳忠明(臨床心理學家)

我介入這個案的原意是想調解這對母女的衝突，起初我是與個案社工一同會見這母女，但兩次之後，這位社工已調職，我與新社工還未取得聯絡，未幾，十四歲的女兒已不願意再來，我便只跟媽媽會談。

雖然媽媽每次都準時出席，但基本上她每次來都是數說女兒的不是，她自己怎樣失望，沒辦法管教她。與這位媽媽會談，我其實一直在盤算着兩個問題：一是為甚麼要繼續見她，究竟我能給她甚麼幫助？二是面對着她那沒完沒了的投訴，我該如何應付，而又怎可以達到幫助她的目的？我曾經有不同的嘗試：聆聽她的苦水，給她打氣，跟她討論來見我的目的，就着她管教女兒的方法跟她討論，教她做鬆弛練習和讓她認識如何減少發脾氣。這位媽媽亦曾有些正面的改變，而且跟女兒的關係曾有一段「蜜月期」。但是去年暑假過後，不知道發生甚麼事，她來告訴我情況急轉直下，她與女兒的關係又回復到當初的緊張。這個轉變好像一個警號，告訴我這個家庭有危險，而我(們)這樣「幫助」下去，也不一定就是幫助。所以我便再跟個案社工取得聯絡，討論如何跟進個案。

與個案社工第一次聯絡，我才知道這個媽媽差不多每天都會打電話給社工或到辦公室找社工，跟她談發生過的種種事情。而社工亦曾在母女打架時到她們的家當場調解。我認為這些都是很重要的資料，亦可以是很有有效的工作。但是，當我提及有需要與社工及另一名心理學家共同商議如何跟進這個案時，社工總回應說要先知

會當事人，不知道她是否認為我們專業間的協調工作也要問過當事人。我想這確實反映我們部門內的一些服務情況及工作模式，或許可以稱之為我們的「工作文化」吧。

回顧我自己介入這個個案，我犯了兩個很大的毛病。其一是從始至終都沒有好好了解這個案的背景、分析問題所在、訂出跟進計劃、並和各同工商議合作的模式。雖然我意識到部門內的一些「工作文化」，但如果我不去提出，我便有加重這積習的份兒。其二是我跟進個案時亦未能跟這位媽媽找出明確的方向，以致會談變得鬆散；換句話說，我們沒有訂定明確的輔導「合約」。犯了這兩個毛病，無怪乎我們的服務是被動的，任由個案的變化來牽著我們走，而我們亦很難提高和評估工作的成效。

\*\*\*\*\*

上述個案已由社工跟進兩年，這一家人就住在社署辦公室附近，母親每天都有與社工通話，這家庭亦同時有兩位社署的臨床心理學家介入，涉及這個案的專業人士很多，但是各人的分工，治療手法及工作的成果，卻好像沒有協調或評估的機制。

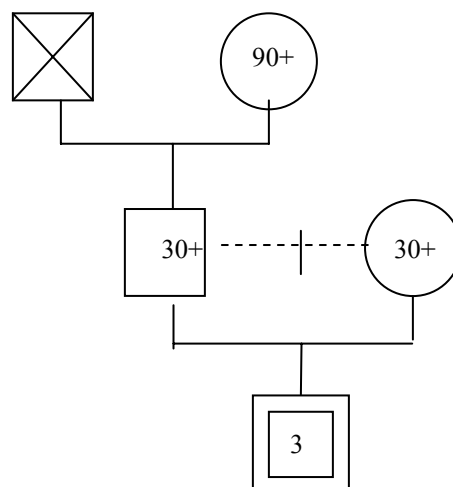
由在這次輔導示範所見，在場人士都同意這家庭充滿危機，極可能演變為悲劇。而且無論母親對大女兒，及大女兒對幼弟的言談，都可能涉及暴力或性虐待成份。但是跟進了兩年來，仍沒有一個工作人員對這家庭面對的危機下判斷。並不是工作人員偷懶。相反地，他們大都照應周到，只是對於跟進複雜的家庭關係，認識不夠，而負責督導的上司，又往往因為注意力集中在行政工作，自己的臨床經驗也不一定充足。因此儘管個案都有詳盡的紀錄，却未能當機立斷，久缺了臨床經驗的判斷。

幸好在顧問督導時，這個案的社工，督導主任，及心理學家都在場，讓各人對不同專業的合作有進一步的體會。

這種不同專業一起會見家庭去評估個案，是服務福利家庭的重要過程，因為這一類個案一般都牽涉很多不同專業及機構，如果沒有實際的配合，只是分割式把工作分配給各單位，結果往往不能達到理想。

**個案資料：**

- 問題表徵：3 歲的健豪一向有進食問題、身體非常瘦弱
- 面談次數：社工已 6 次與健豪、母親、外祖母和表姐分別或一起面談、及家訪 1 次
- 求教原因：雖然社工、兒科醫生、營養師、職業治療師、心理學家和精神科醫生都曾介入，但仍無法改善健豪的情況



我有部份工作，是要處理區內同事轉介來的複雜個案。其中一個就是美麗和她三歲兒子健豪的個案。

美麗年約三十，外貌娟好，性情柔和；在內地長大，教育程度達高中。二十多歲時與家人移居香港，之後，在酒樓任收銀員，生活總算安穩。

數年前，她認識了健豪的父親，也是在酒樓工作的。可是，美麗的父母和兄長都不喜歡美麗的男朋友，覺得他不會給美麗幸福，因此極力反對他們的交往。

溫純的美麗，這次沒有依從家人的勸告，繼續和男友會面，最後還與他同居，跟著便誕下健豪。

健豪出世不久，美麗的同居男友便離去了。為了照顧體弱的兒子，美麗不能外出工作，因此領取政府綜合援助金過活。

健豪三歲多了，自出娘胎，一直有進食的問題。嬰兒時期，便不斷吐奶。美麗愈餵食，他便愈吐得厲害。長大一點，仍對食物提不起勁。就連一般小孩子喜愛的糖果零食等他也不願沾唇。眼見人家的孩子愈長愈高，但自己的孩子無論身高體重總是未達標準。於是，美麗帶健豪見兒科醫生，希望把健豪的病治好。

但兒科醫生並沒有治好健豪的病，只把他轉介給營養師、職業治療師、心理學家和精神科醫生。可是到頭來，經過檢查，各專家都想不出辦法來。美麗曾經往中國找尋醫師治理健豪，可是，他們都幫不了忙。「孩子的病一天治不好，便不能快高長大。」美麗總是這樣想。

美麗每天想盡辦法逗健豪吃東西。預備健豪一日三餐的飲食已忙得她透不過氣來。每日用餐時間，便是她最忙碌的時候。雖然健豪已有三歲多，美麗仍然餵他食，不讓他自己學習，因為美麗相信健豪是不會自己吃飯的。除了餵食，她還要不時留意著健豪的口部動作，看看他有否把食物細嚼後才嚥下，可是孩子習慣了把食物含在嘴裏。不單這樣，她還會不時提醒健豪吞嚥食物不要太急速，以免出現嘔吐等的行為。

就是這樣，可憐這位媽媽，往往要花很多時間才能協助健豪吃完一頓飯。不過，日子一天一天地過，健豪的體重仍沒有多大增加，而美麗自己卻日漸消瘦，因為她的精神和時間都全給了健豪。

負責這個案的社工也不知怎樣有效地處理健豪不吃飯的問題和消減母親的憂慮。其實三年以來，不同的專業人士已向美麗提供了不同的意見，亦嘗試過不同的方法，但只能短暫有效，因為一兩天後健豪的問題又重現。這樣我們只好請教顧問了。

個案會談中，顧問與母子談了半天，卻沒有討論如何協助孩子進食，相反地，只是不斷地稱讚孩子的眼睛有多漂亮。這孩子的確眉清目秀，但是母親留意的只是孩子的嘴巴。

顧問望著孩子的眼睛，對他說：「你的眼睛真漂亮。」然後問母親：「你看見嗎？」母親沒有回答。於是顧問繼續鼓勵母親關注孩子進食以外的其他發展，例如孩子的健康和管教。

顧問說：「孩子很健康，你其實管教得很好。」

但是母親仍然專注孩子的進食問題，看不到小朋友需要不同的時間和空間去成長。

顧問再嘗試和美麗談其他與健豪餵食無關的問題，但美麗很快又回到孩子吃飯的問題上。明顯地，這個話題她還不肯放棄。

顧問說：「三年來，管孩子「吃」成爲你最重要的工作。你一直訓練孩子「吃」，而孩子也訓練了你只管看著他的口。……工作了三年多，你一定很累吧，嘗試放假，好嗎？」

顧問嘗試把重點轉移到美麗個人的生活上，但美麗說完全沒有自己的生活，看管孩子就是她的一切，觀察孩子進食就是她唯一的活動。

美麗強調：「如果對孩子是好的，我甚麼方法都願意嘗試；但見到他不肯進食，我一定很緊張，怕他餓壞。」

顧問說：「餓了，便會吃東西。」

美麗回答：「餓了，便懂得找東西吃，本是自然規律。但這孩子偏偏不會叫餓，不會叫食。不用吃東西時，反而最快樂。」

顧問說：「長久以來，孩子不用要求食物，你已經苦心爲他安排了。你不斷的催促他進食，他反而沒有機會學習自己進食。」

母親被兒子進食問題困擾，孩子也被母親過份的關注迫得動彈不得。幫助母親跳出這個困局，孩子才可以有發展的空間，這樣母親亦可享有自己的天地。

其實，面對年幼的孩子，做母親的是很難不著急的。加上美麗在生活裏沒有其他的事情，只有兒子。於是

兒子便成爲了她整个人生的寄托與希望，自然地把全副精神放在兒子身上；結果完全沒有自己的空間。

面談結束前，美麗表示願意嘗試將自己的生活改變，不再專注孩子的進食問題，期望孩子會有好的發展。

## 面談前的看法

三年來，多個專業人士曾參與個案，並向這母親提供了很多意見，在行爲上嘗試改善健康進食的情況。不過這一切的建議並不湊效。爲甚麼母親只會陷於兒子進食行爲的困局，爲何愈幫愈忙，因爲大家並沒有看到問題的核心。只從營養及管教的角度去看孩子的進食問題，忽略了母子的互動關係。如果母親不面對自己的婚姻問題和計劃自己的未來，只將全副精神放在孩子身上，可能會影響孩子的成長。

## 面談後的感想

對這個案的處理方法，我有了深切的體會。

起初，我著眼去尋找有效的輔導方法，好讓母親能打破自己的困局。對單親母親的傳統輔導方法，就是不斷聆聽和傾談。但是當母親專注傾談問題，我們便不由自主也跟隨母親談孩子的問題，而忽略了其他的處理方法。除了輔導，原來簡單的活動，例如帶案主外出，或看戲，或逛公園，或談天說地，更能協助案主體驗生活的空間。

有時候，透過小組輔導讓他們認識其他單親父母，亦能有效擴闊彼此的視野，互相支持，加強處理自身問題的能力。我們的輔導文化偏向找問題，往往忽略了家庭本身存在的強項。在「專業」的框框下，我們很容易遺忘了一些普遍有效的簡單方法。其實這道理人人皆知，但做起來卻像這位母親，只想到孩子進食的問題而不理會其他。

顧問建議我多帶母親出外逛逛時，我真的躊躇不已。辦公時間與案主逛街看戲，上司和同事會怎樣想？不過，我最後依從了顧問的建議，並得到了管理層的同意。

過程中，美麗進步緩慢，因爲她的焦慮不是一時間可以消除。不過，個案工作者不厭其煩地鼓勵她不要放棄嘗試顧問的建議，亦不停地鼓勵她開創新生活。

最後，美麗決定學習英語和電腦，待兒子升上小學後，找一份文職的工作。除了報讀課程外，她還買了一部電腦在家學習。這樣，有了電腦，亦增加了她和孩子的樂趣。最近一次的考試，我還知道孩子考獲第一，母親真的心花怒放，這應是結束個案的時候了。

在最後一次面談中，我知道美麗認識了其他學生家長，並與她們去逛街，閒話家常。由於生活有了寄託，美麗反而變得輕鬆愉快，而孩子進食的問題，對母親來說，已不再是一個大問題了。

很多時候，孩子的行爲，是沒有大問題的。可是，父母卻往往認爲自己的孩子有不妥。以這個案爲例，不同的專業人士都認爲孩子沒有生理上的問題。面對母親堅持孩子進食有問題時，社工如果也循著母親的思路，

教導母親引導孩子進食的方法，這只會令母親和孩子陷入困局更深。這樣的輔導其實是沒有好處。真正找出問題的核心才能對症下藥。

還要一提的是，由於有不同專業人士參與個案，共識是最重要的。社工面對其他專業人士時，可能有時過份依其他專業的意見，而忽略了自己的專業意見。在這個案，不同的專業人士曾向案主提出不同的意見。有的忙著教母親用不同的方法去鼓勵孩子進食，有的向母親剖析孩子進食時的一連串口部動作，有的建議安排小孩子入院接受觀察和治療，有的又教母親放鬆，不要太緊張孩子進食的速度。面對一大堆不同的意見，當事人又怎懂得去選擇呢？

其實準確的診斷以及跨專業的共識是正確的方向，不但省卻資源，亦有效地幫助受困擾的家庭。

\*\*\*\*\*

這一類有關孩子成長過程中出現阻擾的現象，是兒童個案中常見的一個問題。

如果單著眼孩子的行為，當然是直接地嘗試從營養及教導的角度入手。但是如果我們留心母子關係的互動，對孩子的不食，又會有很不同的看法。

先從母親說起，美麗不顧家人的反對下與男友同居，產子後就成為單親媽媽，心中的困擾、忿怒與無助，三年來只有幼兒相伴。孩子從出生開始，就吸食著母親的不安。母親無聲的傾訴，與他拒食的抗議，可能來自同一根源。

這一種嬰兒承受母體的情緒反應，是現代嬰兒精神病學(Infant Psychiatry)的一個重要研究及發現。加上母親對自己婚姻無望，全部心思只好放在育兒事務。奇怪的是，這些被母親不斷關注的孩子，很多時都會產生一些行為或心理問題，主要是缺乏適當的自我空間，一舉一動都被母親細心監察，往往造成一種互動的循環；孩子的行為縛束著母親，母親的反應也縛束著孩子的成長。久而久之，兩人都被束縛得不能動彈。

母親心態如何影響孩子，輔導員也十分明白，但是處理個案時，往往因為沒有焦點，不自覺的就與母親談論兒子進食問題。其實母親不停談食，有很大可能是受我們現時輔導文化的影響。因為過去三年，我們提供的協助，無論是營養師以至兒科醫生和社工，都是自然地把母親的注意力放在兒子的嘴巴上。

經過三年的「專業訓練」，現在要母親放下兒子不食的話題，談何容易。相反地，如果過去三年的輔導工作，集中協助母親處理自己的問題及心態，母子二人可能不會像現在一般互相緊縛。

顧問的示範工作，必須考慮這個案的前因後果，及現機構的輔導文化。因此，我進入這個家庭，並非想在一次會談中解開這母子間的糾纏，而是希望讓輔導員領會，怎樣在交談中，把話題轉移，尤其是對單親母親的輔導，最好不要把重點老是放在孩子的行為問題上。對於一些討論了很久仍然無法解決的問題，輔導員更要小心，不但要探討輔導的內容，還要清楚輔導的形式，否則會把問題愈談愈死。

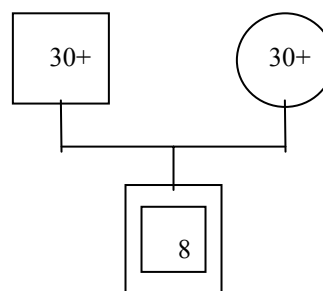
單親母親最缺乏的，是一個可以商討孩子問題的同伴，與她分憂，為她打氣。在她被孩子弄得神經緊張時，拉她一把，讓她鬆弛。因為這世上其實沒有教子良方，所有父母都要從經驗中學習。

因此，輔導員對單親的支持，十分重要。有時陪母親喝一杯茶，到街上走一圈，要比千言萬言的訓導來得有效。加上很多輔導員都很年輕，缺乏教子經驗，更要避免把書本上的教義原封不動地套用在輔導上。

這一類單親個案，在所有家庭服務機構佔很大比例。所以，機構單位最好從經驗中整理出一套工作方法，有方向地處理這一類個案。或視個案的數目，提供小組輔導，讓單親的母親(或父親)有機會組織起來，擴大生活圈子，往往要比個別輔導來得有效。

**個案資料：**

- 問題表徵：夫妻性格不合、經常磨擦、八歲的兒子常鬧情緒
- 面談次數：社工已 6 次與夫妻二人個別或一起面談
- 求教原因：社工希望找出處理夫妻不和的方法，並協助他們認識孩子的情緒問題



回想在家庭服務中心工作時，我的桌面上常常堆滿了幾十個檔案，而個案的種類，包羅萬有，最令我難忘的就是婚姻觸礁的婦女，因為她們總是喋喋不休訴說丈夫的不是。剛好相反，這個案裡滔滔不絕的卻是一位三十歲的男士，不停地向社工傾訴，目的在挽救與妻子破裂的感情。

這次顧問親身到家庭服務中心作示範。當天，個案工作人員、王先生夫婦以及他們八歲的兒子一同出席面談。

王先生與王太太從相識到結婚已有十多年。兒子出生不久，家庭生活已漸成刻板，夫妻的感情亦起了變化。不久，由終日冷戰演變成不時吵吵鬧鬧、甚至大打出手。

王先生自以為是一個十分照顧家庭的男子，日出而作，日入而息。作為一個典型的好丈夫，實在不明白太太為甚麼總是不滿意他。

王太太覺得丈夫不夠體貼，亦不通情達理。她對婚姻本來抱有很大期望，以為婚姻生活一定是甜甜蜜蜜。然而王先生卻是個「木頭人」，既不浪漫，又不風趣，反之常常嚙嚙，令她很失望。

王太太說話爽快，一字一語都清脆玲瓏，且落落大方，與說話「婆婆媽媽」的丈夫成強烈對比。

這個家庭在家庭服務中心接受服務已有兩年多。社工分別與王先生，王太太面談十多次。輔導的重點是嘗試幫助他們了解彼此的問題出現在那裏，協助他們多了解對方的感受。可是兩人不時為了生活上的小節，不斷發生衝突，縱使王先生表示願意與妻子改善關係，卻往往因為妻子對他惡言相向，感到極大憤怒，曾經動武。如是者糾纏了兩年，社工轉換了一次，夫婦的問題並沒有解決。他們不時找社工評理，像「包青天」一樣判個是非黑白。而社工又覺得他們的關係總是「剪不斷，理還亂」。

顧問接見王氏夫婦，一開始就問他們有甚麼問題。王先生說：「我們終日吵鬧都是為了管教孩子的問題。」王太太馬上搶著說：「我完全不同意。孩子未出世，我們已常常吵鬧。基本上是我們二人的問題。錯在我當初盲目地嫁了他。」王先生默默無言，眼睛望著地面。

王太太再說：「他最令人討厭的是，整日嘮嘮叨叨，每次一開口，只會自顧自的說上廿分鐘，從不改善。」王先生馬上回應說：「她常常說我攪破壞，又說我長氣，我也不知怎樣做才好，我真不明白，我不賭錢，放工

後馬上回家，又教孩子做功課，她還是這樣不滿意我.....」王先生一口氣的替自己辯護，一開了口，真的沒有人可以打斷。

王太太帶著諷刺的語調說：「教孩子做功課就是好爸爸嗎？你究竟懂不懂甚麼是『親子』，這麼簡單的一件事也不明白。你知不知道，你令到孩子一點信心也沒有。」可是王太太也想不到這樣毫不留情的責罵對方，是會令王先生失去做一個好爸爸的信心。

明顯地夫妻二人對管教孩子有不同的意見，只可惜他們不懂得商量教子良方，只會互相攻擊，找孩子做磨心。最苦的還是這個八歲的孩子，常常望著父母爭吵，又不知可以做些甚麼，只有把所有的注意力都集中在爸爸媽媽的吵鬧上。

顧問看到了孩子的焦慮，不與他的父母談話，反而開門見山問孩子說：「爸媽是否一開口就是這樣子？」孩子點點頭。

顧問：「你有沒有記得他們沒有爭吵的時候呢？」孩子想了一會兒，跟著搖頭。

顧問：「那麼他們吵架有沒有比剛才更厲害呢？」顧問繼續問孩子，一方面可以從孩子口中知道父母的情況，另一方面也讓他的父母聽聽孩子的心底話。

孩子說：「有一晚，爸爸回來很用力關門，媽媽問他做甚麼，他們跟著就對罵起來，爸爸最後拿起一支棍，把媽媽的手打傷了，要入醫院。」孩子紅著眼一字一字地說出來。顧問再鼓勵孩子在父母面前講出自己的感受。

孩子：「我每次見到他們吵架就很害怕。」

顧問：「那麼你希望他們怎樣？」

孩子十分氣忿地用手指著爸爸說：「我希望他消失！」孩子的話觸著王先生的要害，王先生不知道如何處理，只有一連串的抗辯：「你既然有這種想法，我也無話可說。孩子，我不是常常教你嗎？我有沒有教你呢？我有沒有教你要如何乖乖地聽父母話，聽老師話，我沒有好好對你嗎？你和你媽媽都老是不聽我講的話。我也不知怎樣做才好.....」明顯地王先生往往在下不了台的時候，就自說自話，別人也插不了嘴。連綿不絕的聲響，越聽就越令人心煩。

顧問看得出王先生其實是位願意負起家庭責任的先生，只可惜他選擇了一種令這母子二人都要迴避的一種溝通方法。太太越不理睬他，他就扯著孩子作為傾訴對象。孩子給他煩著不放，沒有反抗能力，又親眼看見媽媽給爸爸打，對父親的恨意就越積越深。王太太看到孩子站在自己的一方，更是帶著冷笑看低丈夫。顧問對王太太說：「你丈夫實在是選擇了一個對所有人都不利的方法與你們相處，可是你也沒有選擇一個好的方法去提醒他。因為你越是看死他改不了，他就越堅持用自己的方法。」王太太也承認自己實在忍受不了丈夫的處事方式，當她不理睬丈夫時，丈夫就感到被傷害，更加喋喋不休。雙方這種相處的模式不斷相互加強，結果就互綁得動彈不得。

顧問看得出這對鬥氣冤家其實是十分疼愛他們的兒子，只是他們不知道兒子天天生活在他們的爭鬥氣氛中。其實兒子的行為只是反映了父母的困難及不協調而已。

顧問鼓勵王先生與太太說話，並在孩子面前做一對可以交談及懂得如何相處的父母。

王先生向太太說：「你想不想有改善呢？」王先生竟然出乎意料地只講了一句話就停口了。

王太太久久不語。

這也是個問題，這對夫婦要不就是互相吵罵，要不就是相對無言。問起他們平時有何樂事，他們更是愁眉苦面，顧問問他們平時有甚麼開心話題，王太太馬上搶著說：「他總是硬碰硬的，不但對孩子如此，對我也是一樣，毫無幽默感，動不動就說我的腳臭。」原來王先生打情罵俏的方式，也是那般地叫人啼笑皆非。但是孩子看到父母較為輕鬆的表達方式，就已經忍不住開心地笑起來。

家庭其實是很有趣的體系，很微小的事可能會弄成僵局，很簡單的一句幽默話有時又會令每個人都輕鬆起來。看到他們第一次輕鬆地交談，而且充滿笑聲，顧問就請夫婦二人想方法來為這個家製造多些愉快及溫馨的場面。

但是王太太對丈夫仍然欠缺信心，認為他一回家就會打回原形。顧問提議他們找一些方法來互相提點。因為問題不是單方的，例如：如果丈夫在言談間，走火入魔地又自顧自的說話，太太能否簡單地去提醒他，不要繼續用吃力不討好的方法去表達自己。又當太太奚落丈夫時，丈夫可否要求她停止，而不是自話自說。

突然，孩子在幾個大人的對話插進了一句話：「我總覺得爸爸不對的地方比媽媽多。」

顧問問孩子想不想跟爸爸重新建立關係，孩子不斷點頭，眼睛卻望著爸媽看他們有何反應。

在孩子與顧問的鼓勵下，夫婦二人終於向對方伸手，作為願意改善的承諾，怎料到夫婦二人還未嘗試握手，孩子已經把小手伸過來，強而有力地緊握著爸媽兩人的手。很明顯孩子對爸爸那股恨意是從媽媽那裏承受過來。要孩子消除對爸爸的恨意，夫婦的關係首先要改善。

## 面談後的感想

未見顧問之前，個案工作員也察覺到這對夫婦的問題表面上是圍繞著管教兒子的不同方法。這次示範最大的啟示，就是顧問怎樣鼓動家人引發自己的潛能，去改善現有的情況，而不是把他們的問題接過來。身為輔導員，我們必須留意自己是否有被家庭成員捲入了他們的「漩渦」當中，因為一不留神，我們就變成別人家中的「第三者」。不但沒有幫助他們化解困難，相反越幫越忙，令他們的家庭問題持續。

每個家庭均有其強處及弱點。通常輔導員均專注處理家庭的弱點，而忽略了提升家庭強處作為解決家庭問題的方法。以上的個案，顧問巧妙地增強孩子的聲音來表達感受，讓這對著緊孩子的夫婦不再計較誰是誰非，而是要學習互相攜手，為孩子製造更大的家庭空間。

見過顧問後，個案工作人員邀請夫婦二人繼續接受婚姻輔導，只可惜王太太仍然堅持問題不在她身上，所以輔導員只好不了了之。

王氏夫婦的僵局維持了數個月。之後，王太太帶著孩子與王先生分居。幾個月後，王太太因為經濟問題，又再與孩子遷回家。家庭不和的問題仍然解決不了。

\*\*\*\*\*

顧問分析

李維榕

處理這種夫妻關係不和的婚姻輔導，往往拖扯一段很長的時間，像很多其他個案一樣，主要是工作人員沒有適當地評估個案，欠缺可行的輔導重點及目標，卻又經年不斷漫無目的地輔導。

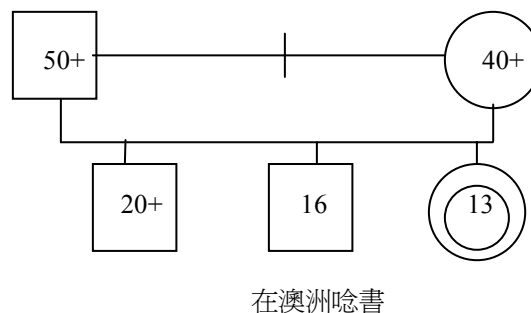
在這個家庭，明顯地母親與兒子站在同一陣線，父親無論怎樣嘗試，都無法插入，加上他的方法用得十分不智，只會令妻子找到藉口更拒絕他。

這次示範，主要針對評估個案的問題。同時與這家人尋找輔導的正確方向，只是一個開始，並不是一個終結。可惜工作人員往往以為示範完畢就不用向所定方向前進，又或跟進時沒有督導輔助，一遇上挫折，個案往往又再打回原形。

當個案在顧問面談時有明顯突破，工作人員如何有效地繼續跟進，便十分講究技巧。例如當個案工作人員繼續邀請夫婦二人前來接受婚姻輔導，而王太太堅持問題不在自己，工作人員當時處理的技巧，是個案跟進的關鍵。如果妻子不願改變，丈夫卻有意調整婚姻關係，工作人員便要協助夫婦二人商議，互相了解彼此的分歧。輔導過程中，工作人員必須捉著一些契機，兵來將擋，輔導才有進展；可惜一般工作人員的取向是過於置身度外，不善於推動案情的發展，這是一個重要的技巧問題，需要長時間的訓練和浸淫才會有所成的。

**個案資料：**

- 問題表徵：小穎犯了偷竊罪、  
須接受感化和心理輔導
- 面談次數：臨床心理學家已 6 次與小穎  
和她的父母個別或一起面談
- 求教原因：臨床心理學家覺得輔導工作  
停滯不前，要求顧問意見



十三歲的小穎因連串的偷竊罪而被判入女童院，並監守行爲十八個月，感化令更附加條件，要小穎入住女童院及接受心理輔導。

「我沒有要求你來，你若不高興，便乾脆走吧。」

面談還未開始，小穎便向父親發出逐客令。父親當然不甘受辱，很快便還擊。小穎亦不示弱，以粗言穢語攻擊父親。你一言，我一語，氣氛如箭在弦。然而，母親卻仍舊冷眼旁觀，獨自坐在一旁打瞌睡。

這個案由感化主任轉介給我後，每次見到這家人都是同一模樣，小穎不是生父親的氣，就是向我發作，叫我毫無頭緒。

小穎皮膚皙皙白，身形纖瘦，充滿少女氣息，驟眼看去，真難想像她會表現如此粗野。

因此，我要求一次顧問示範，看顧問怎樣臨床處理這個個案。

正如所料，一家三口坐下不久，小穎便與父親衝突。

顧問問小穎：「我看得出你父母分手後，彼此間仍存在很多憤怒，你夾在兩者中間，是否很爲難？」

顧問一語道破父母間的仇恨才是小穎情緒高漲及行爲失控的根源。

小穎出生於小康之家，父親是商人，母親是全職家庭主婦。她有兩個哥哥，大哥已長大獨自生活，二哥則在澳洲唸書。小穎是幼女，自然特別受到父母的寵愛，視爲掌上明珠。

然而，好景不常，小穎八歲那年，父母婚姻出現裂痕，父親涉及婚外情，冷落家庭，母親因而變得非常抑鬱。一天，母親終於鼓起勇氣，憤然帶著小穎離開家庭，另覓居所。

這種家庭變故，其實發生在很多青年人身上。他們失去一個完整的家庭，由小公主變成「被遺棄」的女兒，自己已經很難適應，再加上父母間的怨恨，內心受到極大的困擾。

儘管問題的線索已經找到，家人拒絕處理彼此間的矛盾往往令輔導工作停滯不前。面對小穎迴避問題，顧問將視線轉到父母上。

顧問問父母：「如果你兩位都不想處理女兒的問題，只是彼此埋怨，那麼她就會很可悲。」

父親：「我們現在都沒有遺棄她，聽你這樣說，她像是被我們遺棄似的。」

父親直接地挑戰顧問的看法，而母親則仍然不發一言。可是，母親那無聲的控訴比父親的顯得更有力。

然而，顧問並沒有放棄。

顧問問父親：「你覺得女兒內心的憤怒，與你和太太之間的問題有沒有關係？」

在顧問的引導下，父親態度開始軟化，並讓顧問在父母離異的問題上有進一步的探索。父親態度的軟化帶動母親也讓步，母親告訴顧問離婚帶給她及女兒極大的創傷。

原來，父母在未離異之前，家境是相當富裕的。然而，當父母離異後，母親與女兒因經濟上的困難而被迫租住板間房。母親心裏不斷責怪丈夫，是他不忠令她失去一切。丈夫沒有了，大屋沒有了，還要依靠綜援金生活。女兒每天與母親相依為命，自然地被這股怨氣籠罩著。

母親：「小穎約了爸爸，爸爸沒有來，但她回來卻罵我，或打電話向我發洩。」

顧問：「她仍然著緊爸爸，你看到沒有？」

本來不語的小穎突然搶著回答：「那會不著緊？約了我，自己卻又失約。」

漸漸地，顧問將小穎個人的行為問題轉化為人與人間的關係問題。小穎在情緒及行為上的失控正正反映她夾在父母中間的難處。一方面，她被爸爸遺棄感到失落，但對家庭重建充滿盼望。另一方面，看到母親如此潦倒，無助及受委屈，又不得不代母親出頭，攻擊父親。

然而，每當觸及要害，小穎情緒便變得失控，甚至以粗言穢語咒罵顧問，然而，罵的是顧問，痛的是自己——一個失去了家的孤兒。

以往，小穎的父母，以及工作人員都會顧及小穎的情緒而刻意遷就她。也許我們忽略了，儘管年青人充滿怨憤，成年人亦須教導他們接受與人相處的規則。讓他們知道，隨便向人發脾氣，侮辱別人並不是一個適當表達憤怒的方法。由於工作人員刻意遷就，小穎常變本加厲，對別人的要求毫不妥協。我發覺顧問雖然很同情她的遭遇，卻絕不接受她無理取鬧。

面對小穎發脾氣，顧問說：「我一般是不會容忍別人對我如此侮辱的，但是我知道你有難言之隱。若你覺

得有需要離開，你可暫時離開一會。」

怨氣無法平息，小穎憤然離開了輔導室。

母親：「她這般動氣，是因為那次我試圖自殺，她爸爸竟然沒有到醫院來看我。」

問題的核心漸漸浮現，女兒的怨氣是來自母親的怨氣——一股自殺也不能令丈夫回頭的怨氣，母親不主動清算的賬，女兒代她清算。然而，面對母親的控訴，父親卻一臉無奈，既不願跪地求饒，只好一言不發。

憤恨越深，化解越難。儘管輔導的脈絡已逐漸清晰，但要打通經脈卻一點也不容易。要改變家庭成員間牢固卻失效的互動模式，輔導員往往要很費勁。因此，尋找其他家庭成員的幫助是很重要。

儘管哥哥是次沒有出席面談，在追問下，顧問發覺哥哥在家中佔著重要的角色，而小穎對哥哥的信任亦可能是推動小穎的動力。故此，顧問安排了第二次的面談，並特別邀請小穎的大哥一同到來。

這次小穎雖然來了，卻臨陣退出，怕不能控制情緒。

哥哥對母親說：「本來是一家人，現在家變了，你不覺得是因為你她變成這樣？」

雖然搬走了，哥哥並未能完全擺脫家庭帶給他的困擾。

哥哥又對母親說：「她替你不值，不須你吩咐，也會用自己的方法來對抗爸爸。」哥哥出現，令顧問覺得像多了一個助手。哥哥在顧問的推動下，主動地向母親提出質疑，相反，與父親卻談得相當投契。眼看兒子靠近父親，母親便急忙把自己的鬱結傾吐出來。那股被丈夫拋棄的恨意，忍不住又乘機發洩。

母親：「他當日抱著那女人何等意氣風發，如今被人拋棄了，才想回頭。」

顧問對父親說：「你能否與她化解這股恨意？」

父親：「我認為若我能還她一層樓，彼此便沒有事了。」

問題當然不是那麼簡單。

父親想重返這個家庭，但不想受到太大的懲罰。然而，要母親嚥下這股被拋棄的怒氣談何容易。儘管她也想與父親破鏡重圓，但接納他之前，要懲罰他一番。

結果，整個家庭便為爭一口氣糾纏不清。父母二人不但不能面對女兒的困境，反而利用應該集中處理女兒問題的面談，繼續彼此攻擊洩恨。

最後，顧問指示我一個輔導的方向，就是協助父母處理彼此的恨意。父母要能直接處理彼此的仇恨，子女

才有自行成長的空間，捲入父母仇恨的風暴，子女最容易誤入歧途。一個視法紀權威如無物的少女，背後亦有她的辛酸。

## 跟進工作

面談結束後，我跟進顧問的建議，安排父母一同見面，協助父母宣洩彼此的感受。在面談中，母親漸漸將壓抑了許久的憤怒傾吐出來，冤屈得到宣洩後，母親開始對父親讓步，又讓他回家吃飯，鼓勵小穎重新接受父親。我亦安排哥哥與小穎見面，希望透過哥哥的協助，小穎能脫離父母爭執的漩渦。可惜的是，小穎的強烈憤怒令人無法與她接近。由於她堅決拒絕接受輔導，父母亦同時失去了動力。最後，輔導無法進行，不久，小穎又再犯事，並再次判入女童院，繼續接受感化。

## 面談後的感想

### 一. 關係導向(relationship-oriented)

我起初以為父母教導子女方法意見相左就是引致小穎出現行為問題的原因，只要他們能彼此協調，達成共識，小穎的問題就會解決。誰料，這樣的想法就正正令輔導毫無進展。經過討論，顧問指出我過份側重「行為導向」(behavioral-oriented)的輔導方式，而忽略了人與人之間關係的複雜性。角度轉移了，輔導的方向也不同了。小穎行為上的偏差反映她對父親的愛與恨的掙扎，她的恨意很大部份是來自對母親的維護，母親對父親的沉默正正緊扣着小穎這份情意結，而父親對母親敷衍的態度亦激發母親對他無聲的抗議。由於欠缺系統性的分析，和人與人之間感情關係的深度理解，所以我以前的輔導工作便搔不著癢處。

### 二. 處理青年人情緒失控

小穎抒發情緒的方式十分極端。一時大發嬌嗔，討人歡喜；但一時稍有不滿，便大發雷霆，不可收拾。為了尋求她的合作，工作人員往往會刻意遷就她，替她著想，以為這樣做會令小穎接受工作人員的意見，但我們卻忽略了她要學習與成人相處的規則。由於工作人員處處遷就，小穎更變本加厲，對別人的要求毫不妥協。結果，小穎惡劣的態度在輔導的過程反而有增無減。

### 三. 與感化主任的合作

這個案屬感化個案。感化個案與一般個案不同，它所涉及的是刑事罪行，法權監管是必不可少的元素。過程中，監管和輔導是要互相配合的。小穎及家人在面談抗拒回答問題是明顯的，感化令的要求無疑是激發了他們要認真面對問題。欠缺感化主任的協助，輔導工作很容易會因為家庭的阻力而中斷。在未見顧問前，因我仍未體會到跨專業合作對個案的重要，我與感化主任一直沒有深入討論小穎的個案，到了見顧問當天，我才請感化主任出席，現在想起來，心裏總覺得慚愧。

### 四. 院舍工作人員的合作

這個案除了牽涉感化主任外，亦涉及女童院的工作員。沒有與他們在輔導工作上取得配合，是我處理這個

案的另一個缺失。其實，處理住院的年輕人，院舍工作人員亦擔當了極其重要的角色。在數次的家庭會面中，小穎均因承受不了面談時引發的情緒而忿然離開，甚至拒絕接受輔導。倘若我能尋求院舍工作人員的協助，在院內疏導小穎常常過激的情緒，鼓勵她繼續參與家庭的輔導，輔導可能會更有成效。

個案跟進中還有一個敗筆，就是當父母的敵意開始化解，我便應該加強父母的權威，邀請兄長介入，並配合感化主任的工作，以協助他們有效地處理小穎的個案。其實，小穎又再犯事，是引發家人合作的一個好時機，但是我卻因為小穎不肯見我而把個案放下，想來自己對體系思維的認識未夠深入，仍然不能運用自如。

\*\*\*\*\*

**顧問分析**

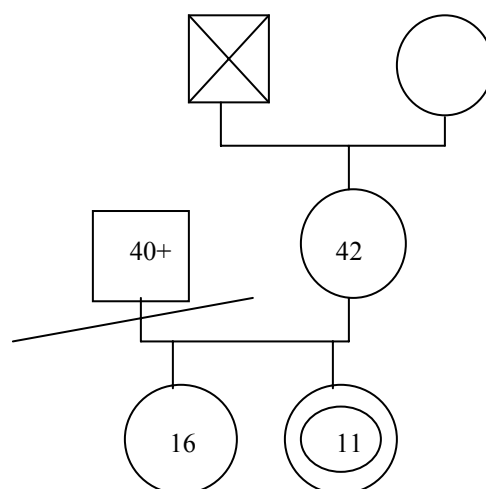
**李維榕**

這種青年人犯案的例子很多，涉及的體系也很復雜，這輔導員上述的分析做得十分詳盡，處理這類個案，的確要牽動所有相關體系，不能因青年人不合作，便全軍覆沒。

甚麼時候加以諒解，甚麼時候採用權威，是輔導青年違法者的重要考慮。

**個案資料：**

- 問題表徵：莉莉不肯上學、常鬧情緒、與家人關係亦十分惡劣
- 面談次數：家庭服務中心社工已 13 次與莉莉、母親、外祖母及姐姐個別或一起面談，並曾 4 次家訪，及與兒童之家社工舉行過 1 次個案會議
- 求教原因：莉莉在兒童之家的表現與在家時判若兩人，每當渡假完畢必大發脾氣，與家人關係未有改善，雖有家庭服務中心社工、兒童之家社工及臨床心理學家介入，仍難以為她定出離院計劃



李太稱，莉莉自三歲開始經常大哭、大叫、亂擲東西；自一九九七年開始，更不願上課，常借故賴在家中看電視和與姊姊爭吵。李太用盡各種方法去處理，情況一點也沒有改善。莉莉每次受到李太嚴厲的管束總大發脾氣，甚至有時與李太對罵起來。李太在無計可施下尋求家庭服務中心社工協助，安排莉莉入住兒童院。社工嘗試用不同方法，包括轉介莉莉及李太往臨床心理學家接受治療，但情況一直沒有好轉，有次兩母女更由罵戰演變成動武。最後社工也沒有辦法，在一九九七年暑假安排莉莉入住兒童之家。

莉莉在兒童之家能每天依時回校上課、自行做家課。然而，每到星期六、日回家渡假，莉莉便故態復萌。更甚是，每當渡假完畢準備回兒童之家之際，莉莉必會大發脾氣，媽媽每次都要用盡各種威逼利誘方法，才能把莉莉送回兒童之家。莉莉與媽媽每星期就是這樣的角力一番，社工、臨床心理學家及兒童之家的社工都想不出更好的方法去處理這個局面。

適逢顧問親臨作示範，家庭服務中心社工便安排了這家庭成員 - 即莉莉、媽媽、姊姊和年老的外婆到來。由於臨床心理學家和兒童之家社工都有參與處理莉莉與媽媽母女不和問題，他們也一起出席這次面談。剛巧這次面談的時間是星期一上午，媽媽早一天前已給莉莉零用錢，莉莉才答應在面談完畢後返回兒童之家。

各人就座後，媽媽便急不及待向顧問投訴莉莉是怎樣難以管教，每次非要她大罵才肯返回兒童之家。媽媽十分擔心莉莉不回兒童之家便會讀書不成和在家不受控制等等…………。

兒童之家社工問媽媽：「你今早怎樣使莉莉自願地出席這次面談呢？」

媽媽：「好像抬越南船民般抬她上來的！」

顧問：「你這個比喻十分有趣！有多少人協助你一起去抬莉莉？」

顧問就這樣輕鬆地開始討論李太的憂慮，一方面認同了李太的難處，另一方面又舒緩了討論問題時的緊張氣氛。

媽媽：「補習社導師、學校的肥校長幾年前也曾到過我家去『抬』她回校。」她形容校長十分肥胖，大熱天時爬上碌架床上格，又拉又推，連絲襪也劃破，一樣無法把她拉下床。

爲什麼平日在兒童之家能守規矩的莉莉，回到家中後總是誰都拿她沒有辦法？究竟兒童之家的處理方法與家裡的有甚麼分別？

爲了加強兒童之家社工和李太日後的合作，顧問鼓勵他們分享處理莉莉行爲問題的方法，向媽媽說：「你問問家舍社工有甚麼好辦法處理莉莉？」

媽媽：「已經問過了，莉莉是在別人家中才會乖起來，回到自己的家就不一樣了。」

李太的回應，不經意地將莉莉的問題從「個人」層面擴濶到「環境」的層面，顧問遂藉此機會協助李太明瞭她管教無方與莉莉的表現大有關係。

顧問好奇地問兒童之家社工：「媽媽認爲莉莉在別人家中才乖，這是否由於不同環境有不同處理方法所致？」

兒童之家社工：「每當媽媽吩咐莉莉做某件事，如果莉莉不立刻去做，媽媽會很容易發脾氣，母女繼而會爭吵起來。」

媽媽聽後很不服氣，反駁說：「我不贊成家舍社工的說法，在家裡我沒有發脾氣，由細聲說到大聲，她都不聽，叫我怎不憤怒，修道之人是不能動氣的。莉莉經常說謊，你們聽她一面之詞，對我十分不公平。我不是沒有辦法的，今次我給她五十元，她便表示願意回家舍。」

原來媽媽全心修道，家就住在道堂隔鄰。

「如果教不好她，我也沒有辦法，不是我的責任，連道堂的人也幫忙去勸她，她都不聽。我沒有賭錢、沒有吸煙，全副精神都是爲這個家，是她不聽教，不是我的責任。」

媽媽不停地反駁倒顯出她無助，莉莉也顯得一臉無奈而不敢回應。爲了跳出這個困局，顧問轉而探討這個家庭有沒有其他人可以協助莉莉。然而姊姊早已嫌莉莉頑皮及滋擾而放棄她，三年前已開始不理睬她，媽媽也觀察到莉莉因此而不開心，曾表示這個家沒有溫暖。

原來媽媽十分重視莉莉能否每天回校上課和完成功課，而莉莉則施展各種伎倆去逃避媽媽的管控，兩母女就這樣天天糾纏在一起。社工、心理學家、媽媽似乎用了很多方法，但這困局卻一直未能打破。顧問看準莉莉感到這家庭沒有溫暖這個心理，希望能幫助媽媽及其他專業人士從這一角度去看莉莉的困難。

顧問：「看來你們母女三人都感覺不到家庭有溫暖及親情存在，莉莉想回家，是否因爲她想維繫這個家？你們不是說她因爲沒有了姊姊愛護而傷心？」

媽媽似乎認同這點，搶著說：「九年前她沒有了爸爸，已經很傷心。她很成熟，三歲已有這種感覺。」

顧問看準這個機會協助李太摸索莉莉的心路歷程，便回應：「這個成熟及懂事的孩子強烈地感到被遺棄，要她離家入住宿舍是很難為她的。」

看到媽媽態度有點軟化，顧問向一直低頭把玩紙巾的莉莉說：「你聽我們說了這麼多話，你有甚麼意見？」

莉莉在顧問再三鼓勵下終於說了一句：「留在家裡多些與家人在一起，想感情會好些。」

顧問：「如果你想與家人增進感情，就要學懂一些接近家人的方法，你現時的方法是無效的，你要去問問媽媽那些方法會幫助你回家團聚。」既然李太對莉莉的情感有相當瞭解，顧問便嘗試進一步將莉莉的行為問題與她想重拾家庭溫暖的需要結合在一起，並藉此機會讓母女二人商討回家團聚的可行性。

然而，無論莉莉提出甚麼方法，媽媽都一一加以推翻，認為莉莉一定辦不到，莉莉的聲音也隨之愈來愈微弱，表情也愈來愈無奈。很明顯，媽媽一直對莉莉沒有信心，認定只有兒童之家才能教好莉莉。但她未能察覺到自己的批評、譏諷和不信任，正正不斷地打消莉莉想改善與媽媽關係的動力，這個惡性循環就這樣繼續下去，要打破它，必須家中各人一起改變。看來莉莉是較想改變的一位，她能否踏出第一步去打破這個惡性循環？接著，顧問便嘗試這樣做。

顧問：「莉莉明顯是想一家團聚的，但用的方法反令家人送她入兒童家舍，多麼可惜！莉莉，我相信媽媽不是真的想你入宿舍，只是覺得無法和諧地和你在家一起生活。你要費很大的努力，才可以說服她，你趕快趁著這個機會，了解媽媽對你的期望。」

但媽媽又回復先前的態度，無論莉莉提出任何方法，她都加以反對。最後，媽媽自行總結：「很難有其他辦法，我是無計可施才送她入宿舍，你不知道，她很暴戾，我甚至曾報警求助呢！」

似乎莉莉無力的請求，未能改變李太對她不信任的態度，看來她要付出更大的努力，才能說服李太。顧問對莉莉說：「你知道嗎，當你想改變，沒有人肯信你，如果他們不信你，你肯定會失敗。你要站起來，向她們保證。」

洩了氣的莉莉，一直低著頭。可是，媽媽仍然堅信所有問題是來自莉莉，因此，看不到莉莉十分需要媽媽的接納和支持才能處理來自父母離異的失落和創傷，紓解來自學業的壓力。為了幫莉莉一把，有需要讓李太看到她自己亦要相應改變。

顧問傾前對媽媽輕輕地說：「我不知道什麼原因，你兩個女兒都好像與你有一定的距離，我看她們其實對你十分忠心，但是缺乏接近，她們便不容易接受你的管教。」然後對莉莉說：「但你亦要學習不要令家人太過為難。你認為那些人（指著在坐的專業人士）能幫助你克服這個困難嗎？」

顧問這一擊，媽媽不但沒有反駁，反而沉默不語。莉莉在各人鼓勵下選擇家庭服務中心社工來幫助她，而媽媽也勉為其難，同意繼續與臨床心理學家商討如何克服她與莉莉相處的困難。

面談結束，媽媽準備送莉莉回兒童之家之際，莉莉又突然十分氣憤地衝出家庭服務中心。當時在另一房間觀看是次面談過程的管理層人士都表現得十分驚訝，並擔心莉莉會否幹出一些傷害自己的事來。各人正忙著商討如何尋找莉莉時，顧問看準這個機會向媽媽強調，單靠社工或臨床心理學家的力量是無法協助莉莉克服她的困難，媽媽的積極參與是十分重要的。在顧問的鼓勵下，媽媽終於贊同有需要與臨床心理學家及社工緊密地合作。

（後記：社工事後知悉，莉莉離開家庭服務中心後便自行回家。莉莉此舉是對媽媽在面談中的指責表達不滿。）

## 跟進工作

與顧問面談後，媽媽明白莉莉不想入住兒童之家的理由，決定多給女兒一次機會，不久便接莉莉回家。

在起初的半年，莉莉的表現仍反覆不定，媽媽與莉莉的「鬥爭」再次出現，媽媽十分煩惱，不斷要求社工向法院申請保護令安排莉莉入住女童院。另一方面，莉莉雖然明瞭用過去的方法與媽媽相處是無效的，但因為媽媽過於誇張她的行為問題而感到很不滿。姊姊也認為媽媽仍然未能處理好離婚後出現的負面情感，以致對兩姊妹的行為反應過敏，但她卻一直不肯幫助莉莉去應付困難，只是冷眼旁觀置身度外。

經過大半年的糾纏，媽媽漸漸明白到繼續專注女兒的行為，與她鬥爭下去也是無補於事，便開始抽身走出這個困局，將精力及時間放於工作及道堂事務上。果然，一年後的暑假莉莉的情況已穩定下來。她能自動自覺地上學、做家課，與媽媽的爭吵也減少了。雖然莉莉仍然拒絕接受心理治療；但媽媽看到有需要改善她與女兒相處的技巧，仍願意與臨床心理學家保持接觸。

## 面談後的感想

這個家庭所面對的困難與其他兒童福利個案所面對的十分相似。媽媽總覺得女兒的行徑頑劣，未能達到自己的期望。無計可施下，往往要求送子女入住院舍，認為這是解決子女「行為問題」的最有效方法。然而她們不明白家庭關係的轉變是會影響子女的成長。上述個案中的莉莉，自從父母離異後強烈地感到被人遺棄及缺乏家庭溫暖；但母親的精神大部份花在怨恨自己的前夫，且獨力賺錢養家，而忽略了女兒的感情需要，久而久之，莉莉使用了一些不被家人接受的行徑，來表達未能促使一家團聚的失落感及傷痛。這次面談，顧問很技巧地協助這一家人跳出「個人行為問題」的框框，為她們的困局找尋出路，就是學習適應單親家庭生活的轉變，而不是單單集中在莉莉的上學問題。

此外，顧問在面談中不斷地發掘莉莉家庭體系內的支援力量，再一次提醒我們更惡劣的家庭關係，也有其自行解決問題的潛力。尤其是當媽媽不再信任莉莉，不想給她一次改過的機會時，顧問一次又一次探索這對姊妹能否互相溝通、互相支持，藉以找出莉莉姊姊會否成為莉莉的支柱，助她一把。雖然在這次面談，姊妹間的感情不足以構成一股強而有力的支援力量，但這個可能性仍值得我去思考。

最後，由於李太堅信問題是源自莉莉的行為，而姊姊又不太願意參與日後的輔導，家庭存在的力量暫時未能發揮效用。因此，相關的專業人士可擔當重要的角色。顧問在面談完結前，便有系統地結集不同專業人士的力量介入個案，以找出一套有效的跨專業合作模式。例如，顧問請臨床心理學家協助李太處理因婚姻破裂而產生的負面情緒，從而使她能正面地適應單親家庭帶來的轉變；此外，又建議家庭服務中心及兒童之家的兩位社工如何支援莉莉去克服困難，學習有效地管理情緒。又提議工作人員要有效地統籌各人的工作，繼續輔導這家庭。

這次經驗，讓我深深地感受到顧問的示範，不過是為「停滯不前」的案情找尋可能的方向，我們怎樣跟進和配合，才是個案成功的關鍵。

\*\*\*\*\*

#### 顧問分析

李維榕

家人因為沒法管教孩子而把孩子送入兒童院，是一種奇怪的現象。在北美洲就是因為這種服務策略而製造了很多「院舍兒童」，他們在院舍的行為良好，但是一返家就立刻惡化，於是只有長年以院舍為家，不單為納稅人帶來很大的財政負擔，同時使到很多兒童及青少年有家歸不得。

其實父母管教子女不來，就應該把服務重點放在協助父母管教子女，而不是遇有問題就把孩子帶走，這樣一來父母更加沒有機會學習處理孩子的問題。

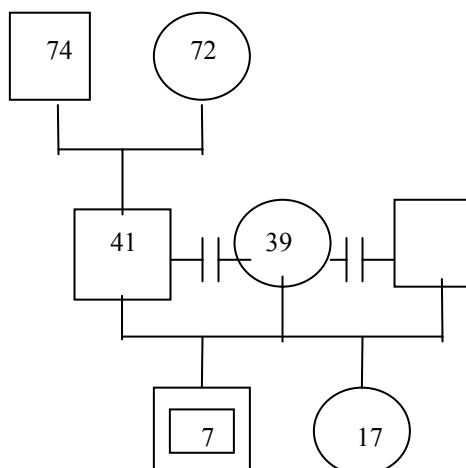
因此，院舍服務與家庭服務必須緊密配合，如果孩子在院舍有進步，就要把用得著的方法傳授給父母。不然，院舍越成功，父母就越失敗。

這次示範，最見效的地方是當時各服務人員都在場，讓我們有機會集合各專業所長，把一向被視為莉莉個人的問題，轉移到家庭及服務整個體系上，發揮增效(synergy)的作用。

因為如果著眼在莉莉身上，就真的是「抬越南船民」，不但是家人，連專業人員都有抬不動的感覺。

**個案資料：**

- 問題表徵：達仔在家裡、學校和補習社都有嚴重的搗亂行為
- 面談次數：社工已 7 次與達仔、父母和祖父母個別和一起會談，並曾 1 次家訪
- 求助原因：社工、父母和祖父母面對達仔的問題均感到束手無策，盼望找出改善達仔行為的方法



爸媽離了婚，七歲的獨生兒子達仔歸爸爸撫養，並且跟祖父母同住。不足一年，達仔變成了一個神憎鬼厭的反斗星，無論在學校、補習社、或者家中，都把人氣得拿他沒有辦法。不但大人不喜歡他，連他的同學朋友也對他敬而遠之。既然管不來，爸爸便多次要求社工給達仔安排院舍服務；媽媽本來想過把達仔領回來自己照顧，但也被達仔的行為問題嚇怕了。

**以一對五的「反斗星」**

這位社工同事真有辦法，不但把「反斗星」、爸爸、媽媽、祖父、祖母帶來，連補習社的姑娘也請了來。

顧問一開始便問他們尋求輔導的原因，先是祖父投訴孫兒單顧著玩，不聽話、不溫習，祖母亦跟著說這個孫兒管不了，會出手打人。媽媽承認自己較為寬鬆，難免縱容兒子，而爸爸則較嚴肅，亦特別著緊孩子的功課。當補習社的姑娘說達仔其實可以自己上補習社，又能給同學示範如何綁鞋帶，爸爸跟祖父母都同聲說不相信他是那麼能幹。

對著五個成人不同的管教方法，小孩子又怎能適應？他坐在五個大人中間，把弄著自己帶來的玩具，但明顯地聽著大人說話，間中亦會反駁他們。當顧問問他一天的生活情況，他東一句西一句的回應。表面上他從早到晚生活都安排緊密，但這個孩子其實很獨立，很多時候都是自己一個人做自己的事，因為媽媽已經搬走，爸爸每天早出夜歸，孩子大部份時間對著祖父母，怪不得他如此不受教。

而面對父母離異，小孩子有很多情緒困擾。

顧問問：「你爸爸媽媽分手，你願意嗎？」

孩子絲毫沒有半點猶豫的說：「不願意！」

顧問再問：「那你喜歡跟那一個？」

孩子說：「跟媽媽。」也是沒半點猶豫的。

原來達仔每天晚上都打電話找媽媽，每遇到不好的對待亦會向她投訴，爸爸跟祖父母當然不高興，認為孩子不聽話，亦覺得媽媽給他們很多麻煩。

## 單親爸爸的苦惱

顧問問：「做一個單親爸爸，你覺得困難嗎？」

爸爸說：「當然困難，就好像粵語片中的『帶子洪郎』一樣，又要為口奔馳，又要照顧孩子，教他做功課，帶他去玩，很不容易。」

孩子抗議說：「不是呀，很容易的。」

爸爸告訴顧問：「我很羨慕朋友的孩子，只有一年級，便能寫信。」

孩子回應說：「我不喜歡寫信。」

爸爸明顯是很疼愛自己的兒子，兒子也很重視爸爸，每當爸爸說話，他都很留心聽。有趣的是，無論爸爸說甚麼，兒子都一唱一和。

原來爸爸很著緊孩子的成績，很多時候晚上都會跟他溫習功課。送兒子上補習社還不夠，還另外聘請補習老師給孩子補習。連那保守的祖父都說孩子爸爸太過份，這麼長的補習時間孩子根本應付不來。

## 離婚也是父母？

顧問問爸爸怎樣平衡五個大人不同的管教方式。爸爸說祖父母管教小孩子的方式已不合時宜，但是祖父母已經七十多歲，不可能改變他們。

顧問問：「祖父母改變不來，補習社的老師又不可信任，那跟媽媽是否可以商談合作？」

媽媽很爽快的說：「談不來。」

孩子又插咀說：「有時候可以，有時候不可以。」

爸爸同意夫妻關係不和是關鍵所在，但承認對孩子媽媽不滿，因此很少與她商量。

顧問讓坐在爸媽中間的「反斗星」跟爸爸掉換位置，給爸媽坐近一起談談。可以想像他們一開口就是互相埋怨，但總算開始共同商討孩子的事。不久，孩子插咀幫媽媽講說話，未幾祖父母亦插咀數說媽媽的不是，孩子總是代媽媽抱不平的說：「他們有時會打媽媽。」三代之間的矛盾、衝突都出來了。

一片吵鬧聲中，顧問看到「反斗星」的困難，因為孩子要聽很多不同的聲音，接受不同人的管教方法，而這些方法又互相矛盾，沒有人去協調。孩子的父親雖然很重視孩子，但只集中在功課上面，連補習社的老師都說，孩子叫老師不用太認真叫他做功課，反正回家時爸爸要他重頭做過。

父親那種「有勞無功」的感覺是那麼的明顯。原來他一方面懷著失婚之痛，一方面又夾在家中兩位老人家之間，很自然地把全部心思放在孩子功課上，以為只要管好兒子的功課，其他問題就可以不必理會。沒想到越幫越忙，到頭來孩子的功課變成父親的心結，不但管不了孩子，而且越來越覺得孤立無援。

找出這個案的關鍵，案情立即有了眉目。父親開始明白，自己是不可能在孤掌難鳴的情況下管教好兒子。顧問勸爸爸最低限度也要跟媽媽合作，做不成夫妻，也要做父母。

聽罷顧問的說話，媽媽有所領悟，跟爸爸說：「假期中，當做父母也好，當做朋友也好，我們可以帶孩子一起出外，讓大家輕鬆一下，開心一下。」爸爸若有所思似的，沒有即時回應，但如果爸爸同意的話，相信最開心的會是達仔了。

## 面談後的感想

這次個案示範讓我們看到怎樣跟這個複雜的家庭面談，了解家人的心態與彼此間的矛盾，並嘗試找到離異父母雙方都願意接受的方案。要做到這個境界，工作人員必須學習在面談中一步步地重組家人所提供的資料，整理出脈絡，然後推動家人跳出困局。而且，找到可行的出路，並非就立即解決問題，同事還要根據示範所提供的輔導方向繼續跟進。

\*\*\*\*\*

### 顧問分析

李維榕

其實我對這家人所說的話，個案工作人員都已經說過，不同的是我會在面談過程中，把他們給我的資料一步步地組織起來，並在適當的時刻凸顯重點，這樣當事人才可以真正地體會到輔導的要點。

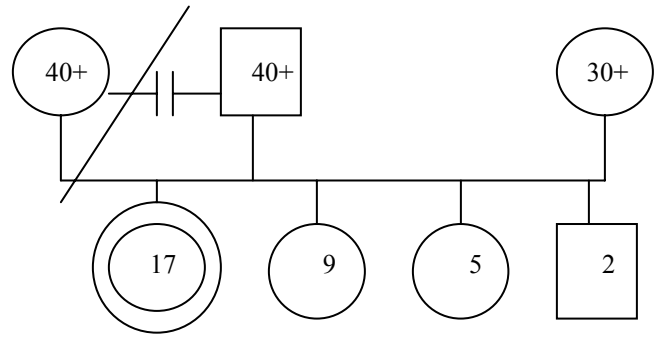
例如，要這一對仍處於鬥爭狀態中的離婚夫妻繼續合作為人父母，光是勸導是沒有用的。因此，我首先加入父親的陣營，既然他的恨意最深，就讓他覺得我明白他的苦處，才可以一步一步地使他看到孩子的需要。

其實他自己也知道對孩子的功課看得太緊，只是無法打斷孩子對母親的依戀，唯一辦法就是迫他讀書，結果越弄越失控。

這個示範只做到讓爸爸暫時放下芥蒂，接受媽媽參與孩子的生活，他們能否繼續衷誠合作，或需要怎樣的合作，都要密切跟進的。否則這次面談雙方所達到的協議，一下子就會被種種情況或理由沖洗得無影無蹤。

**個案資料：**

- 問題表徵：小美有行爲問題，被送入女童院，但不爲生父及繼母接受，未能定出離院計劃
- 面談次數：社工已多次與小美、父親和繼母作個別和一起面談
- 求教原因：小美與生父和繼母的關係未能改善，社工盼望找出解決辦法，以便訂出日後的離院計劃



小美樣子甜美、皮膚白皙，自從父母在她兩歲時離婚後，交由伯父一家照顧，後來更由伯父伯母正式領養。但是，小美的生父一直與小美保持聯絡，所以小美很清楚誰是她爸爸，那裏才是她真正的家。雖然伯父伯母視她如同己出，但是，她仍千方百計要擠進心目中的「家」。根據個案社工張姑娘的報告，小美自從升讀中二後便出現一些行爲問題，如離家出走、逃學、抽煙、不受管教等等。伯父伯母覺得無法繼續管教小美，便在小美十四歲那年將她交回她生父照顧。

小美的生父現年四十歲，大約十年前在內地再婚，育有三名年齡分別是九歲、五歲及兩歲的子女，妻子約在三年前從內地來港一家團聚。

在家裡，與闊別十多年的父親及來港不久的繼母相處，小美感到非常困難。據她描述每次回家，繼母「一開門便把笑容收起來」，令她很難受。她亦知爸爸活在夾縫中很辛苦，所以她不願留在家中，經常離家出走。法庭終於發出保護令，及應家人的要求，送小美入女童院。進了女童院，家庭關係更疏離，父親甚至不願接小美回家渡假，事情越弄越僵。

個案社工張姑娘一直認爲問題的關鍵是小美性格反叛，無法與繼母和諧相處。社工覺得現時不適宜讓小美回家團聚。因此安排小美到女童院接受「訓練」，待她「行爲良好」才回家，但小美和家人的關係一直沒有甚麼改善。在無計可施下，社工便將小美轉介給顧問作臨床示範。

**第一次面談**

第一次面談，只有小美、父親和社工張姑娘出席。

顧問很直接問小美在不同家庭環境長大，是怎樣的一回事。她向顧問娓娓道出成長的經歷，父親亦細心聆聽，眼睛一直望著女兒。

顧問問父親對小美將來的看法，父親再三強調希望女兒能回「家」團聚，他說：「我也很希望有個大女兒，來照顧弟妹……」。

但父親隨後說出他的難處：「我十分盼望你回來，你是長女，可以幫我照顧弟妹.....但你母親是否接受你，我也要打個問號...我不想家無寧日.....」。

小美似乎同意父親的說法，並承諾將來盡量改變自己。

父女繼續糾纏在可否回家團聚的話題上，雖然女兒百般懇求，父親卻是左右為難。

顧問一直細心聆聽，然後對父親說：「我知道你的處境，讓她回家並不是容易的。」

父親說：「她表現好一點就行了。」

顧問看得出父親有難言之隱，繼續追問他：「坦白說，是否真的這樣你就讓她回家？」

父親無話可說，他夾在妻子與女兒中間，實在很難抉擇。

這是個輔導的關鍵；明顯地小美很想回到父親身旁，父親對女兒也是依依不捨，但是父親自小美兩歲後，就沒有在一起生活的經驗，現在父親已經有了自己的家，小美是否真的可以成爲這個新家庭的一份子，實在有太多實際的問題要解決。

小美的問題不單是父女的問題，更牽涉其他人如繼母，伯父伯母，甚至女童院的社工亦有參與的份兒，所以顧問建議下次面談時邀請有關人等出席。

## 第二次面談

小美懷著極其興奮的心情，跟父親、繼母及兩位弟妹一同來見顧問，女童院的社工何姑娘也來了。小美坐下來即主動照顧弟妹，表現出姊姊的風範。繼母是一個三十來歲打扮不入時的婦人，顯得憂心忡忡、愁眉不展的坐在一角；而父親面色深沉，極其難看，像即將爆發的火山，一觸即發。

顧問問繼母與小美一起生活的問題。繼母欲言又止，談到跟小美相處的日子便不斷流淚，不停望著丈夫，十分為難。在丈夫的同意下，終於說出小美每次由女童院放假回家，便家無寧日，丈夫更因小美的事向她的孩子大發脾氣，所以極不願小美回家。

小美反駁道：「我已經改過，你說的只是從前的事.....」

父親突然發難：「這只是表面功夫.....我不希望她回來，因為這會對她弟妹有不良的影響。」然後決絕地對小美說：「你是不能回家的.....你已經長大了，應該自立.....這是最後一次出席面談.....」

小美不服氣地問父親爲何不可以回家。

父親不留餘地說：「我不用向你解釋.....」

小美寧死不屈，不斷抗爭，而父親則越加暴躁，越見決絕。

父親的立場和態度跟上次面談截然不同，顧問問父親：「這幾天發生什麼事？還是你真的很為難？」父親說這幾天沒有什麼特別的事情，並強調：「我一向都是這樣的，我恨她的態度……我恨人，是恨一生一世的……」

室內氣氛十分凝重。繼母抱著孩子不言，小美低聲下氣把怨恨藏在心內，而父親卻氣沖沖地把自己所有為難之處發洩在女兒身上。

顧問對小美說：「情況這麼惡劣，為何你仍這麼渴望回這個家？時間又是否適合呢？」

父女關係糾纏不清，難捨難離，小美雖被父親如斯「無理」責罵，但仍拼命要擠身這個「家」，焦頭爛額也在所不計；父親雖然表現得很決絕，但背地裡卻是夾在小美和繼母之間，左右為難。

顧問明白小美的傷痛，輕輕地對小美說：「我知道你很努力嘗試，但是你其實知道這個家從來都不屬於你。」小美仍很不想接受這現實，悲痛是那般明顯。

顧問又對父親說：「我聽到你其實不是不著緊女兒，如果不著緊，你就不會這樣憤怒了。」

父親默言不語，對這話像很受落。

顧問跟個案社工及女童院社工說：「我看得出他倆很親近，難捨難離……即使不說話，也會牽動彼此激烈的情緒，他們實在太了解對方了。」

顧問似在製造一個場景(context)，轉化(reframe)父女這種驟眼看似冷酷無情的關係。

小美隨著說出心底話：「我想有一個屬於自己的家」

望著父親說：「我也不想爸爸這樣憤怒的。」

父親態度亦稍稍緩和，向小美說：「你要自立，你在外面生活我自會來探你，若你回來只有吵架收場。」父親夾在妻女中間，十分為難，衡量家庭的境況，唯有再一次放棄女兒。

其實父親一早就下了決定，只是不忍心告訴女兒。這個案拖拉了很久，因為沒有人，包括輔導員在內，肯面對一個不能避免的定局。

## 個案跟進

這是一宗令人心酸的個案。兩次的面談只是凸顯了家庭關係的複雜性，及小美與父親一家相處的困難。以往輔導員把焦點放在為小美「回家團聚」的問題上，結果弄致人人動彈不得。顧問嘗試將問題轉移到父親一家

人與小美的關係上，總算為這個案找出一個頭緒--小美不能回家，但她和家人仍可透過別的形式去維繫。

社工張姑娘亦循這方向跟進，安排小美及父親一家參加了兩次「家庭生活」旅行，以增進她們的感情。小美與父親的緊張關係有所紓緩，女童院社工亦表示小美在院舍表現較前穩定。

好景不常，半年後小美快要離開院舍，但父親仍堅決要小美繼續寄宿，不讓她回家。這對小美的打擊實在太大了，所以她再次「逃離」女童院，保護令須數度更改。現在小美已經十八歲了，跟男友同居，雖不願再接受輔導，卻仍有回家探望父親。

## 面談後的感想

顧問安慰小美說：「人要成長，有時必須學習放棄一些不能達成的夢想，要接受很多失望和挫敗。」

這句話在我心中產生很大的迴響。

作為一個輔導員，我也有一些夢想，例如很想為有需要的孩子找到一個家，安頓下來，努力去幫助他們融入自己的家，但卻往往忽略了家庭的複雜性及局限，這樣一廂情願下去，難怪徒勞無功，始終未能為個案找到出路。

輔導員若能放下不必要的執著，明白我們也有自己的限制，也許能因此走出困局。

\*\*\*\*\*

## 顧問分析 李維榕

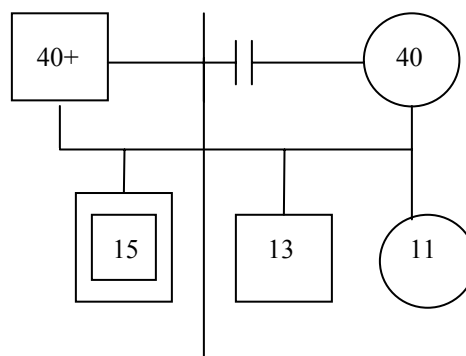
這個案顯示出福利家庭的關係千絲萬縷並複雜多變。像小美這一類所標籤為「問題少女」，背後的故事很多都充滿無奈和辛酸。

要協助她們成長，輔導員往往需要面對她們的困苦，支持她們渡過生命中的難關，這種輔導，不只是靠言語，而是要深入探索案情的複雜關係層次，協助案主勇於面對不可改變的事實。

處理這類個案，尤其需要與院舍社工合作及善用院舍的資源。對於一個被家人離棄的少女，兒童院就是她的家。

**個案資料：**

- 問題表徵：父母仳離，母親與阿傑弟妹身在外國，阿傑變得脾氣暴躁
- 面談次數：社工已 3 次與阿傑和父親作個別或一起面談、並曾 1 次家訪
- 求教原因：社工發覺阿傑與父親的溝通出現問題，但父親認為這只是兒子的個人問題，社工盼望能打破困局



由於九七年香港回歸中國，很多市民對前景失去信心，不少家庭決定移民外國，希望在「前景明朗」的地方重新開始，過著安穩的生活。究竟移民付出的代價能否換來預期的收穫？孰得孰失，實在難以計算。

程先生是退休公務員，太太一向全職照顧兩子一女。三年前，一家五口移民美國。程先生工作多年，覺得很疲憊，打算從此多花時間與家人共聚天倫，但事與願違，夫妻關係惡化，最後更婚姻破裂。

程先生與兩名兒子回港生活，而程太和女兒則留在美國。豈料，太太在程先生不知情下把幼子帶回美國，令程先生十分忿怒和不知所措。

在這件事發生之後，程先生怕會失去他身邊的兒子阿傑，不斷追問社署可否阻止別人帶走阿傑，又尋求律師的協助。同時，程先生發覺阿傑的脾氣越來越壞，希望社工可以幫助阿傑改變過來。經過多次面談，社工認為程先生對阿傑的期望太高，加上管教和溝通都不得其法（例如他只對阿傑的表現不滿，但卻沒有正面地教導阿傑），影響阿傑的成長。儘管如此，程先生只認為這是阿傑的個人問題。因此，社工安排程先生和阿傑與顧問面談，以認同社工的評估，令程先生接受阿傑的問題是與家庭有關，和尋求輔導方向和跟進個案的意見。

面談剛開始，程先生便很緊張地報告阿傑的情緒最近受到困擾，因為姨母數天前到學校帶走阿傑，讓他在姨母家與身在外國的母親通長途電話，阿傑並向父親透露母親將於兩個月後帶他到外國去。

阿傑的眼睛不停地看著爸爸和顧問對話的表情。程先生以低沈的聲線說：「受到這件事的影響，阿傑的情緒很低落，感到不安」。程先生一臉無奈和沒精打采的樣子，看來用這些話來形容他自己似乎更為貼切。

阿傑感覺到爸爸很無助，似乎有點擔心，便立即表示對他支持，結結巴巴地說：「媽媽不該這樣做，應與爸爸商量，有了決定，才帶我離開」。

阿傑的說話令程先生馬上動氣，說：「她一點沒有考慮過對阿傑的影響！上次她帶走了我的幼子，後來找律師阻止也來不及。現在我的律師正向法庭申請禁制令，阻止她重施故技帶走阿傑，但仍未有結果。社會福利署可以幫助我禁止她帶走阿傑嗎？」

程先生一方面很惱怒太太帶走了幼子，另一方面更擔心阿傑也會被帶走。

當社工表示社署不能幫助他申請禁制令，程先生很失望，沒有再說話，大家都靜下來，氣氛很是凝重。

社工和程家父子在這一刻都被強烈的無助感包圍著，不知如何是好，卻又合拍地一起避談這件事，將話題轉移到阿傑的學校生活上，大家都舒了一口氣。

但是沉默靜止的時刻正是整個面談過程的轉捩點。顧問抓緊這時機，立即把他們拉回來，以了解父子兩人如何面對這個危機。

根據觀察，顧問對程先生說：「這件事一定很影響你，令你惶恐，相信你上班也想著這事，且一定也很激氣，因為很多人和機構都幫不了你」。

顧問的說話令程先生感到有人明白他，忙點頭同意，並慨嘆地說：「開始時，只是家庭糾紛吧了！」

程先生思前想後，總不能明白事情為何會弄到現今的田地，懊悔是解決不了問題的，勇於面對和尋求改善辦法才是最重要。顧問便說：「家庭糾紛牽連的不只是夫妻二人，連小孩子都會很受影響。面對這樣的家庭變故，一定會感到困擾，究竟你們有沒有想過如何面對變故哩？」

程先生仍在沉思，而阿傑聽了卻笑望著顧問，似乎等著發言。

顧問問阿傑：「相信爸媽的糾紛一定很影響你，你是站在那一方？」

阿傑望了爸爸一眼，說：「爸爸」。

聽了這話，程先生從沉思中醒過來，露出一副不大相信的表情。但同時感到一陣安慰，低聲地說：「其實他被夾在中間」。

這陣子，緊張和凝重的氣氛略為紓緩。

顧問便鼓勵他們父子對話：「十五歲的青少年都有他們自己的觀點，阿傑對父母的婚姻一定有自己的看法，了解阿傑的感受相信有助你們父子的溝通」。

程先生戰戰兢兢地姑且一試，便對阿傑說：「你常說我不明白..... 你說我不出聲便好了.....」。

程先生不停地說話，阿傑只插了一句話：「你不出聲便不會爭拗」。

程先生知道阿傑並不同意他的觀點，忙接上說：「我出聲是要向媽媽解釋，與她商量.....」。

阿傑沒發言的空間，顯得沒精打采，唯有低聲重覆爸爸的說話，以示不滿：「解釋？商量？」。

程先生更起勁地解釋：「你看每次都是她先發脾氣，想逃避問題」。

阿傑沉不住氣了，說話變得更坦白：「她不想與你一起，覺得你很煩」。話出了口，阿傑知道爸爸會不高興，偷偷地看了爸爸一眼。

程先生提高聲線，有點怒氣地回應：「她沒有為你們著想，她很自私，不是嗎？」

與其說是兩人的對話，不如說是程先生的獨白，他不停地講自己的觀點，「剖析」阿傑母親的不是，有意無意地不讓兒子說出自己的感受和意見，怪不得阿傑說沒有意見，只是低聲地吐出隻言片語。

顧問看到這情況，一語道破程先生不願意接受現實，說：「程先生，你是否覺得兒子不是完全接受你的想法？」

程先生說：「我知道他受了母親的影響，所以我一定要解釋清楚」。

顧問慢慢地回應：「你知道嗎？像你們這樣分開的夫婦，各人都會各自對孩子說出自己的觀點，而你們的孩子，就像一個接收站一樣，同時接收兩個最親近的人發出不同的訊息，又怎會不受困擾？」

阿傑得到顧問的支持，說話也伶俐起來。被問及對父親憂慮的看法時，他直接了當卻又語帶傷感地說：「他最怕連我也失去。如果我走了，他一定受不了，甚至要見醫生」。

顧問鼓勵程先生說：「你要留住阿傑，便要了解他的想法，和他真情對話」。

程先生終於猶疑地向阿傑提出心中的疑問：「你會留在香港或是與母親一起到外國？」

明顯地，阿傑是十分疼愛父親的，為免傷害父親，他不敢說出心底話，忍受著爸爸和自己的憂傷，說話結結巴巴，不耐煩地說：「你每天都問這問題，答了又再問。你請姨母和媽媽不要再來煩我，我想保持現狀，他們喜歡外國便留在外國好了」。

程先生：「你的態度和行為實在令我生疑，難以相信你」。

顧問看出父親的焦慮，也體會到阿傑左右為難，便對程先生說：「其實阿傑是下不了決定的。十五歲的阿傑便要與弟妹分離，又與一向照顧他的母親分隔兩地，他怎會不掛念他們呢？他正處於兩股拉力之間，一方面母親和弟妹對他是很重要的；另一方面，他卻與你很親近，他感覺到你的無助和失落，知道留在你的身邊是對你精神上最大的支持」。

程先生支吾以對，繼續不停地解釋他自己的觀點，阿傑完全插不了嘴。

顧問提醒他說：「你可知道越緊迫他，你們的距離便越遠，你們父子便更難交談了」。

究竟怎樣才能改變父子二人的說話方式？父親面前似乎有一道無形的牆，令他不能看見正在發生的事情，這道牆是什麼？看得最清楚的莫過於阿傑。

在顧問的引領和鼓勵下，阿傑感到受尊重，漸漸回復一個十五歲少年應有的表現，說話也變得有見地：「媽媽不想與爸爸一起，但爸爸仍未死心，只要有辦法可以挽救，爸爸一定會嘗試」。

顧問很平和地向程先生說：「十多年的婚姻生活，突然間什麼也沒有了，對你實在是個很大的打擊，而且你會覺得對你很不公平」。

程先生被顧問的說話點中要害，感歎地說：「我不停地為孩子為家庭付出，但由於一些小事情，一切都失去了，我實在不能明白」。

程先生實在受不了婚姻失敗沉重的打擊，身邊只剩下一個兒子，自然怕他也會離開自己而去，只是他努力挽留兒子在身邊的方法，卻是令兒子抗拒與他共處的方法。

## 跟進工作

在這次面談中，顧問能促成父子直接傾談，讓兒子向父親表達自己的困擾，從而令父親稍為解開自己的心結，願意嘗試以另一方式與兒子溝通。雖然個案的進展很慢，但在這次面談中，顧問使我們更清楚和實際地理解父親的困擾和阿傑的「兩難」位置，擴闊我們看這家庭問題的視野，給阿傑發脾氣的行為賦與新的詮釋。

最後，父親體會到自己與兒子都各有所需，同意阿傑赴美求學，與母親和弟妹同住，而父親則留在香港尋找自己的空間。

## 面談後的感想

在未見顧問前，輔導員認為程先生缺乏管教兒子的技巧，只是對阿傑的行為表示不滿，而沒有給予正面的指導。

面談中，顧問帶領著我一步一步走入這父子二人的迷宮，看到父子各自的掙扎，卻又同時互相緊扣的情景。有了這些理解，相信無論是幫助程先生與阿傑的溝通，或是處理阿傑的情緒困擾，輔導員都更能對症下藥。

無疑，家庭面談對於評估個案和為輔導定向都很有價值，但是主持家庭面談是一點也不容易。除了兼顧每個家庭成員的反應外，更須留意他們每人的情緒變化和當場的氣氛。就像這次面談開首的一段，就遇到各人突然靜下來，這情況與個人輔導所遇到的同樣情況比較，輔導員感到的壓力會更大，很容易會牽引，跟家人一起去逃避迫人的氣氛。輔導員若能在這一刻，進入這家庭，親身體會他們的困擾，與他們一起面對困局，則可能柳暗花明地找到出路。

這個案家庭氣氛很沉悶，而且缺乏動力，顧問巧妙地透過阿傑，令程先生有動力去面對父子間的問題。因此家庭面談確有催化的作用，幫助家庭成員發揮潛力去處理問題。遇到他們感到氣餒時，輔導員扶他們一把；

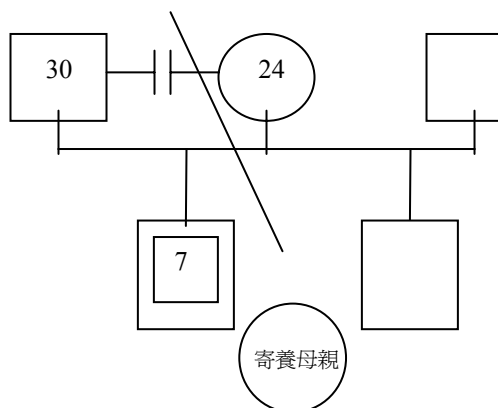
遇到機會來了，則要及時抓緊，與他們一起掙扎，尋找出路。這些話說來容易，做起來一點也不簡單。稍不留神，機會便溜走。如停滯不前，他們便會放棄了。因此，顧問示範只是個開始，跟進工作才是主體，而跟進工作必須朝著這次面談時定出的方向進行，才不白費顧問的心血。

\*\*\*\*\*

輔導員最易犯的毛病，就是只從行為問題著手，忽視了父子各自所面對家庭轉變帶來的問題，有時連資深的家庭輔導員都無法對家庭關係與行為問題這二者之關係作出適當的評估，這是十分可惜的。因為任何家庭都會發生很多關係上的變化，而這些變化往往影響了個人的行為及情緒。如果能夠及時處理，即使很停滯的局面，也可能會有轉機。

**個案資料：**

- 問題表徵：仔仔自小父母仳離並由社會福利署署長監管，現居於寄養家庭，但由於生父出現而寄養母親又不能接受生父，仔仔不知所措，行為問題變本加厲
- 面談次數：家庭服務中心社工已跟進個案多年，生父出現後已接見了仔仔及其生父共 6 次
- 求教原因：社工和臨床心理學家已介入個案，前者很想協助父子團聚，奈何未能處理仔仔與生父和寄養母親的三角關係，又未能修補父子的感情



<以下記錄了顧問觀看社工的錄影帶後，所帶出兩個不同專業的討論>

仔仔七歲，比一般孩子頑皮，老師形容仔仔頑皮程度是可以把課室反轉。不過仔仔很敬愛寄養母親，因為他很害怕被人遺棄。他說不出理由，卻拒絕接受剛剛出獄的爸爸。

仔仔的媽媽阿芳來自破碎家庭，母親在她年少時死於車禍，父親又疏於管教。仔仔的爸爸阿林中途輟學，常與朋輩聯群結隊，流浪街頭。阿林和阿芳未滿二十歲時已開始同居，並且在產下仔仔後，註冊結婚，之後，一家三口居於船上。

但是仔仔才一歲多，父母的婚姻便觸礁。阿林懷疑阿芳另有新歡，跟著便離開家庭。阿芳帶著仔仔，很快便遇上了新男友和生了孩子。因為繼父不能接受仔仔，阿芳於是到某福利機構要求緊急寄養服務。兜兜轉轉，仔仔自四歲開始入住寄養家庭，由寄養母親李太撫養。但他仍清楚地記得那個「衰爸」和偏袒弟弟的「衰媽」，和曾經過著受氣的日子。

阿芳最後更入稟法庭，單方面申請與仔仔的父親離婚，和放棄撫養兒子的權利，將仔仔交由社會福利署署長監護。由於找不到爸爸的下落和希望仔仔有正常的家庭生活，領養課開始為仔仔物色領養家庭。但每當與仔仔提及領養一事時，仔仔便大發脾氣，拖了大半年，社工也不再安排領養。

剛巧，仔仔的祖母從報章上得悉社署尋找阿林的消息後，於是致電領養課，查詢仔仔的下落，又透露了仔仔生父阿林快將刑滿出獄，並且代阿林申請領回仔仔。因此，個案便隨即在九七年底由領養課轉介到家庭服務中心跟進。我們一方面替仔仔找到失散的爸爸而高興，另一方面，要為父子是否能順利團聚而擔心。

阿林頭髮披肩，手臂紋上青龍白虎圖案，年約三十歲。他說：「分手時，阿芳說要孩子，我便沒有和她爭，豈料她自己放下兒子不理，但又不通知我。」他一心來尋回被遺棄的兒子，在心底裡，他亦大概知道仔仔需要時間來與他建立關係。

父子相認的地點安排在中心的會客室，爸爸早有準備，帶了玩具和一張他和仔仔乘搭電單車的相片作為見面禮。個案社工和寄養服務社工也在場協助。父子話題集中在玩具上，總算打開話匣子。然而，仔仔在個多小時的會面過程，不是在會客室內周圍走動，便是倚著寄養母親。仔仔只願意稱呼爸爸為「哥哥」，亦不相信相片中的小孩是自己。雖然爸爸穿了長袖衫，仔仔亦已察覺到他手背上的紋身圖案。

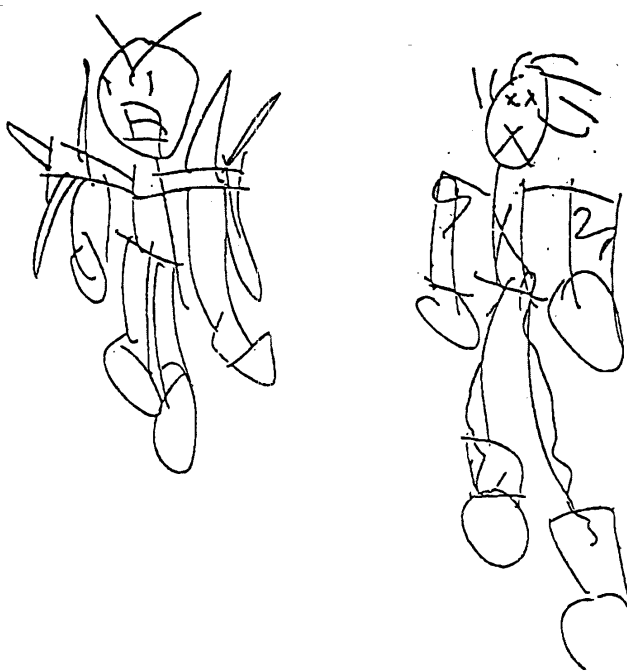
爸爸覺得第一次會面的氣氛已算不錯，希望仔仔能早日見見祖母。兩位社工亦放心父子和寄養母親相約日後的活動，並不一定需要社工在場。然而，第二次的節目「遊屯門公園」後，爸爸說父子玩得不亦樂乎；但寄養母親卻在整個過程跟隨在後，與祖母爭論爸爸抑或媽媽應該為仔仔的不幸負上責任？事後，祖母更接到電話仔仔用粗口罵她。爸爸大為憤怒，認為兒子是受寄養母親唆使才這樣做。寄養母親亦投訴仔仔自從那次郊遊後常大發脾氣。雙方也因此鬧得不愉快而暫停接觸。

經過了數個月的僵局，為了仔仔長遠的福利，兩位社工、爸爸、仔仔和寄養母親在中心的會客室再次見面。仔仔表現得極不友善，而爸爸亦覺得失望而開始想放棄，寄養媽媽則表示自己不會永久地照顧仔仔。

爸爸和寄養母親很快便衝突起來，互相作人身攻擊。寄養母親甚至引述醫生的話，認為仔仔性格行爲是與遺傳有關等等，她說話太強、太快，而輔導員回應的聲音卻是太弱。

這次會面，各說各話，爸爸與寄養母親坐在一張沙發上，各佔一方，寄養母親不斷訴說仔仔難管教，言下之意，是說爸爸亦不能勝任，爸爸一言不發，一面無奈。

本來坐在一旁畫畫的仔仔，突然把一幅畫好的圖畫擲向爸爸，叫道：「給你！衰人！」畫中是一個怒髮衝冠的卡通人物，衝向一個嘴巴被封住、不能言語的男人，手臂上畫滿了花紋。



我與寄養社工拿起那張圖畫，不知如何是好，只好跟孩子說一些無關痛癢的話。

我把這段面談的錄影帶給顧問看。她說對孩子來說，這個父親是陌生人，加上敬愛的寄養母親對父親這樣的不滿，孩子那股被丟棄的忿怒，更是火上加油；同樣地，這個兒子對父親來說也是絕對陌生的。如果我們要他們團聚，單是把他們二人放在一起是不夠的，需要有人為他們作橋樑。

孩子對父親表達忿怒的時候，是最好的時機去引導父親學習怎樣排解孩子的怨恨；否則的話，父親很快就會知難而退，而孩子又再一次經歷被拋棄的感覺。因此，在場的工作員應該利用孩子所畫的圖畫，問仔仔說：「你在爸爸口中畫了一個大交叉，是不是想他說話？」又或者：「爸爸，你知道仔仔在表達甚麼？」「仔仔，你希望爸爸說些甚麼？」「你是否想他告訴你他那幾年離開你到了哪裡去？」

若仔仔這情緒得不到適當的處理時，那憤怒只會變得更深。故此，輔導員不但不要把孩子的圖畫擱下不理，反而要把仔仔的聲音擴大，將兒子被遺棄所產生的憤怒和悲哀傳達給爸爸，相對地，也給爸爸一個機會向兒子解釋自己離開多年的原因，讓孩子知道他多年後也要千方百計尋回兒子的那份心情，以加強父子雙方的了解，使仔仔憤怒的情感得到宣洩。

我同意顧問的話，但是我們大部份同工都是慣於單對單輔導，雖然在體系思維的理論，我們知道及時串連兩個以上的體系（孩子、父親、寄養母親）的重要【註：參考"Working with Families of the Poor"一書】，但是怎樣適當地處理父子二人長久分隔的問題，以及寄養母親與孩子父親之間的矛盾，實在是知易行難。

我要求顧問為我們作個案示範。但是負責輔導仔仔的臨床心理學家卻有不同意見，她認為孩子現時不適宜與父親見面，並不贊成另找顧問作家庭面談。後來在個案會議上決定由臨床心理學家跟進父子關係。

這個案經過半年時間，仔仔已經由寄養家庭轉入兒童之家，連熟識的寄養母親也要離開他，看到別的孩子周末有家可歸，也要求見見自己的父親，但是，臨床心理學家認為父子仍然未有足夠心理準備，暫時依然不能會面。

這個案反映了跨專業合作的課題上大家可以學習的地方：原來處理這個案的不同專業在過程中只是各自為政，甚少商討如何合作處理個案，且從不過問對方的工作，但到了兩個專業對「成熟時機」有不同的看法時，大家仍沒有足夠交流彼此的意見，以致對個案的處理手法未能達到共識，未免浪費了跨越專業合作可帶來的增效作用(synergy)。如何統籌不同專業的努力，加強合作及促進彼此的溝通，以推動個案的進展，這將是我在個案工作中最大的考驗。

我處理這個案一直基於以下三個原則：

- 一、 孩子自三歲起，四年來被遺棄的情感創傷是首要的關注。
- 二、 建立關係必須基於孩子的意願。
- 三、 由重新建立關係以至家庭團聚，這個過程是需要就著孩子的情感需要循序漸進。

評估孩子的過程中，種種資料顯示出孩子對突然出現的生父感到莫名的恐懼及抗拒。孩子腦海中，從未有過這個自稱為他父親的人物。出現在他眼前的就是一個外表與電影上的「惡人」相若的陌生男子，而社工卻催促他與「父親」相認。孩子心目中，生父突然出現及爭取監護權，正威脅著他近兩年在寄養家庭才享有的安穩生活，孩子害怕面對改變，擔心再次面對分離及被遺棄。細心從孩子的角度看，不難理解孩子的無助及不安。反叛及對抗性的行為正反映他在宣洩情緒及自我保護。

「家庭團聚」或「父子相認」，似乎是社工強加於孩子身上的良好意願。就著一個早年倚靠感受到侵擾(attachment disturbance)的孩子而言，不顧他的意願及感受，勉強與生父見面只會加深孩子的對抗性行為，再次削減他對人的信任，並引發孩子過往被忽略或被遺棄的負面情緒(Beverly James, 1994)。最使人擔心的是，孩子與父親的關係將會形成一個惡性循環：父子彼此不能控制情緒而產生更多誤會及衝突，深化孩子對父親的抗拒及敵對態度，並對家庭團聚這個長遠目標加添不必要的障礙。

為顧及孩子的情緒感受及父子關係的長遠發展，我提出反對孩子出席顧問面談，避免與生父再添衝突，加深隔膜。

雖然生父表示願意重新負起照顧孩子的責任，但我們不能忽略他曾經給孩子帶來的心理創傷。生父不一定是故意遺棄孩子，但遺棄行為確實剝奪了孩子最基本的生活照顧及情緒需要。

再且，在孩子認知層面上，關係的建立是需要感到安全的環境下，透過一些正面、愉快，及和諧的經驗去確立對生父的信任。孩子對生父的感情是要經過時間及親身經驗去培育，而絕非單靠語言解釋便可以建立。試問一個從三歲便被父母遺棄的七歲孩子，如何一下子去接受一個突然出現，並聲稱是自己生父的陌生人。

與一般被遺棄多年的兒童一樣，要與一個曾為自己帶來心理創傷的人建立關係，孩子是需要經歷和感受到額外的安全感、關懷、接納及體諒，才可逐漸信任這個人會真心真意愛護自己，並相信將來也不會再離棄自己。

生父開始願意承擔父親的責任的同時，更需要暫時放下父親的權威去勇敢承認自己過往對孩子的錯失，並理解和接受孩子經歷的創傷，及可能會對自己有恐懼、怨憤及抗拒。

社工一直擔心的是「生父若經不起挫敗的感覺，也許會再次離棄孩子」。假若一個父親這樣輕易就放棄自己的兒子，他是否具備做父親的基本條件？要照顧一個受盡創傷的孩子，萬分的誠意及決心是必不可少的。

就著孩子長遠的福祉而言，單憑血緣關係就趕著把孩子送到生父的手中並不是適當做法。根據兒童心理發展的文獻，我們必須在一段時間內作出細心觀察及評估，為生父在教養及與孩子溝通上將會面對的重重困難作好準備，助生父明白及接受孩子的行為及感受。而孩子方面也需要時間去治療他的心理創傷，重建關係必須因應孩子的意願而不能勉強。

早在個案會議上，社工同意家庭團聚這個目標，須漸進地就著孩子的心理狀況，以及評估生父的表現及調節進度(Gradual Basis of Reunification. Gill, 1996)，藉以保障孩子的心理健康，免他再受創傷。事實上，當孩子情緒及行為穩定下來，他開始表達嘗試接觸生父的意願；而生父經過一輪輔導後也開始瞭解孩子對抗行為背後的情感世界，並作好與孩子溝通的準備。

在心理學家的引領下，孩子與生父的關係也由遊戲室開始發展，在一個無外間壓力的環境下透過遊戲去認識對方。雖然孩子暫時不能像其他舍友一樣可在週末回家，但生父會定時到宿舍探訪孩子。生父這行動顯示出他付出的努力和對孩子的重視，而孩子正正需要感受到生父這份誠意，而非一般的解釋和承諾。

經過一年多的時間，孩子及生父分別經過連串的心理治療，雙方的接觸逐步由宿舍探訪伸展至外出遊玩，日間到訪生父的家，假期留宿，以至現在的家庭團聚。過程中，生父表現積極及有決心，也逐漸明白孩子需要的是接納，諒解以及關懷。又開始瞭解孩子的脾性，並有心理準備這並不是一個容易教養的孩子。他的態度並沒有顯示缺乏耐性，或「很快就會知難而退」。隨着父親的真誠付出及改變，父子在感情上達到真正的聯繫。

在這個案中，臨床心理學家和社工同事的共同願望是家庭團聚。但不同專業間抱有不同的處理原則和方法。社工處理的著眼點似乎是在父親和盡早團聚方面，而心理學家是基於對兒童心理發展的認識，明白孩子行為背後的創傷及情感需要，希望就孩子的情緒按步就班，提供協助，使他嘗試和生父建立關係之餘，得到適當的保護，為父子長遠的關係奠下穩健的基礎，免卻孩子可能再度被遺棄的創傷。

在不同專業的合作上，各持觀點也是慣常的現象。最重要的是能夠透過客觀、包容和互相尊重的討論，最終找到一個切合父子長遠福利的方案，並繼續相互提點及合作，共同解決在處理個案中的問題。由意見分歧至會聚及密切合作，正是處理這個案中所領會到的歷程。

#### **Reference :**

**James, Beverly (1994). Handbook for Treatment of Attachment - Trauma Problems in Children. New York : Free Press**

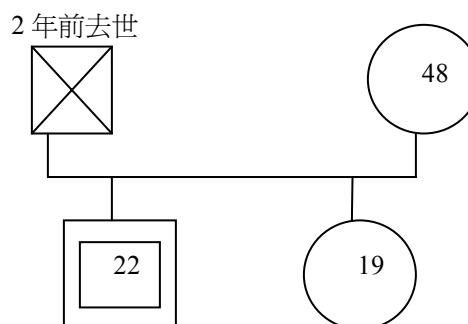
**Gil, Eliana (1996). Systemic treatment of families who abuse. San Francisco : Jossey - Bass**

這個案我沒有直接參與，但是在督導輔導員時看了她提供的錄影片段後，覺得她錯過了很多處理孩子情緒的機會，便提議她把這段父子會面的困難向心理學家提出，以便互相配合，結果引出以上討論。

我想這是因為同工之間還沒有習慣交換及配合不同專業意見，開始時各持不同理念，是可以理解的。最重要的是要繼續對話，慢慢就有可能發展成跨專業合作（Trans-Professional）的新現象。

**個案資料：**

- 問題表徵：阿強有穿女性內衣的癖好、與妹妹阿玲不和
- 面談次數：家庭服務中心社工已 11 次分別與阿強、阿玲及媽媽個別面談，及 2 次與阿玲和媽媽、1 次與阿強和媽媽面談
- 求教原因：阿強與家人接受臨床心理學家及家庭服務中心社工的輔導已一年，但情況未有好轉



這是個男穿女服、兄妹吵架不停的個案。自從爸爸兩年去世後，兩兄妹的關係更形惡劣，一年前媽媽到社署的家庭服務中心求助，個案工作員嘗試輔導兄妹卻未見起色，半年前阿強更透露有穿女性內衣的癖好，個案工作員便轉介他往臨床心理學家接受治療。然而，過了一年，個案工作員專注輔導兄妹的關係，臨床心理學家集中處理阿強穿女性內衣的癖好，阿強的「戀異性衣物癖」未有好轉，而兄妹的爭拗更是日以繼夜，二人毫無求變動機。個案工作員感到束手無策，盼望顧問能為這停滯不前的個案帶來突破。

但要為這個案評估及定位並不簡單。男穿女服可以是個人喜好，也可以是治療的重點，但由於臨床心理學家未能出席是次面談，因此顧問在面談前沒有和我們深入討論這方案，而是帶領個案工作員去探討兄妹不和現象所反映的家庭問題，及協助這家庭在困境中找尋出路。

**第一次面談**

顧問開首便探討這一家三口的關係，例如兄妹何時開始吵架、吵得怎樣、爸爸死後又如何、媽媽如何處理等等。只見兄妹二人淡淡然的有問有答，不但沒有半點火藥味，反倒叫人悶得要命。

顧問問媽媽：「為什麼你兩個孩子這樣年青，總是沒精打采的？」

五十歲還不到的媽媽，面容卻蒼老憔悴，無奈的答道：「我也不知道。」

正當這家人把接見室裏外的人都要悶昏的時候，顧問乾脆說：「我們今次面談的時間不多……」

想不到這話打動了妹妹阿玲。這女孩雖長得標緻，但臉無表情，此刻卻爭著說：「我自幼便和哥哥爭寵，怪他一直得到媽媽的注意而冷落我，爸爸死後我們吵得更厲害，有時甚至會驚動鄰居。」

這才知道一家三口居住在一個沒有間隔的單位。

顧問想知道這家人吵架與住屋的大小是否有關，便請阿強把家居環境繪畫出來。原來這一家人住在一間只有百呎的單位，單位內有兩張上下榻的「碌架床」，阿強睡在其中一張床的下層，而阿玲則睡在另一張床的上層，

媽媽則在下層。兩床相隔只有數呎，住在如斯狹窄的房間，怪不得吵鬧特別多。

再問他們在此單位內居住的情況，才知道阿玲整天留在自己的床，阿強則老是將漫畫雜物擺滿自己的床，卻佔用媽媽的床，媽媽就因此被迫長駐廚房。

原來這三人終日足不出戶，阿強當信差，沒有什麼朋友或社交活動，下班就回家對著媽媽和日漸成熟的妹妹；妹妹停學後就一直賴在家中，甚麼地方也不去，只獸在她那上格床的小天地，眼巴巴望著媽媽和哥哥的一舉一動。

在這百呎的居室中，一家三人的腳步竟是這樣的緊扣，緊得沒有一個能夠動彈，沒有人一個想過離開，毫無個人的空間，怪不得阿強的個人癖好也成為家裏公開的秘密，但最令人擔心的是，兩個步入成年的青少年，竟然對外面的世界沒有興趣，寧願留在家中看著對方的一舉一動。

三個困在家籠裏的人，只有彼此，沒有外面的世界。

顧問問阿玲：「妳終日留在上格床望著哥哥和媽媽，妳想想看，在床上看世界是幾多歲孩子的行爲？」

「是一歲。」阿玲衝口而出的答道，說時自己也吃了一驚。

顧問又對阿強說：「你也不像一個二十二歲的青年，你說話的內容全是跟爸爸和媽媽有關，又和妹妹爭寵吵鬧，這是幾歲孩子的行爲？」

「是十歲。」阿強靦腆的回答。

顧問再對阿強和阿玲說：「你們一個一歲，一個十歲，怪不得吵個不休，你們可否不用吵鬧打架的方式，幫助彼此成長？」

兄妹二人聽後面面相覷，恍然大悟，知道要成長，才是兩人的出路！

## 第二次面談

一年後，社工再次安排這一家三口約見顧問，這次臨床心理學家也有出席。

經過社工的鼓勵及幫助，今日的阿玲終於踏出家的囚籠，到快餐店工作，並參加了教會的活動，生活變得充實起來，過着青年人的正常生活，在家時間少了，和家人的爭吵自然也少了，這女孩步履輕鬆，穿著追上潮流的衣裙，臉上綻出光彩及笑容，跟一年前的她真是判若兩人；反之，阿強和媽媽就沒有多大的改變，阿強依然木訥，仍有穿女服的習慣，媽媽則仍然滿臉憂鬱無奈，母子在家繼續爭吵不休。

看到阿玲已開始有自己的生活，像個二十歲的少女，顧問連忙上前道賀，然後問媽媽和哥哥對阿玲的改變有何反應。媽媽表示對女兒夜歸及外宿有微言，而阿強又曾在凌晨三時到地鐵站花了一小時去接妹妹回家，媽

媽和哥哥把阿玲看管得這樣緊，正好反映二人的不安，似乎阿玲要有自己私人的空間，仍然不容易。

另一方面，媽媽也投訴阿強看得她很緊，凡事都要聽從他的意見，不然就大發脾氣。聽到媽媽的投訴，阿強反駁說由於媽媽「長氣」及「說晦氣話」，才令他不耐煩和發脾氣。

原來阿強是最想「維繫」這個家的人。自從爸爸死後，他們三人都各懷心事，不但未能互相支持，反令關係變得糾纏不清，阿強背負著這個家，不但關心妹妹在外會出事，也怕媽媽不開心。除了上班，他把所有時間都花在家人上，更談不上朋友或參加社交生活；如今妹妹已不再留在家中跟他吵架，媽媽就成了他爭吵的對象。

顧問問媽媽：「妳是否覺得阿強好像變成了妳的丈夫？」媽媽同意地點頭。顧問接著問：「妳是否想他繼續扮演這個角色？」

「當然不想，他樣樣都要管，我遲了回來就罵，丈夫在生時也沒有他那樣兇哩！此外，阿玲交男友，他也罵我管教不善……」媽媽說著，忍不住飲泣起來。

看來阿強在外面很難建立自己的世界，便把全部精力放在媽媽和妹妹身上。但是，要阿強改變並不容易，阿強對很多問題都支吾以對，顧問便邀請已成功踏出了第一步的阿玲來幫哥哥一把。

想不到往日與哥哥吵得雞犬不寧的妹妹，此刻竟是如此認真的為哥哥出主意，還特別勸哥哥不要強迫媽媽做她不想做的事，因為身為兒子，沒理由去管媽媽的。她更鼓勵哥哥說：

「你看看我，一年前我也是不敢投入外面的世界，只要不怕失敗，你也可以成功的。」

兩個青年人開始分享經驗地交談。最後，阿強透露自己近日追求一位女孩子失敗，叫他十分氣餒。顧問笑他說：「你這樣下去當然不會交到朋友！你喜歡繼續做媽媽的丈夫嗎？」

阿強雖回答不喜歡，但似乎仍欠了要衝出這個家的勁兒。

原來阿強還有一個收集舊物的癖好，大堆雜物堆積在自己和媽媽的床上，不知道他是在家裡築建自己的空間，抑或是因為無法享有一個青年人正常的社交生活，只好用雜物來填補內心的空虛。

面談完畢，社工和臨床心理學家跟著和顧問討論，由於他們已看到整個面談的過程，又認同將來輔導的路向，因此協議了日後的分工，臨床心理學家會負責協助阿強成長，走出家的樊籬和尋找自己的空間。如果阿強覺得需要戒除癖好的話，臨床心理學家也會處理這方面的問題；而社工則會幫助媽媽，去建立自己的生活空間。

## 面談後的感想

### 一. 對症下藥

由於家庭瑣事而引發的家庭關係問題，是家庭服務中心常見的個案，社工也習慣從引起衝突的瑣事入手，

希望改變當事人的行爲。從這個案，我們看到顧問對問題的處理與我們的迥然不同，顧問並不關注阿強愛穿女服的行爲，或是兄妹互相爭吵的問題，只與當事人一起去探索問題的根源，將個人行爲問題，轉化爲成長空間的問題，並且喚醒當事人對成長的渴求，促使他們採取行動去改善。

## 二. 善用家庭資源

家庭成員在輔導過程是可以發揮很大的作用，他們不但可以提供個案資料，也可以提供解決問題的意見。社工雖然在一年內分別和各家庭成員面談了十多次，但從來沒有安排一家人一起面談。個別面談雖多，但成效不大，顧問卻在兩次的家庭面談中，找出了問題的根源。從個案管理的角度來看，實在是省時省力，符合成本效益，值得深思。我們不應貪圖方便或是擔心不能控制衝突場面，而是要重新學習和家庭成員一起面談。雖然我們和家庭成員面談的技巧，暫時仍未達到和家庭成員共舞的地步。但只要我們肯多嘗試，便會有機會磨鍊出技巧來。

## 三. 顧問示範與跟進工作

若沒有適切的跟進工作，多有效的顧問示範也只是徒然。雖然顧問在兩次面談中已經和家庭成員一同找出問題的根源及定出未來路向，但社工能否依循這輔導方向去跟進個案是成功的關鍵。顧問在第一次面談已察覺到阿玲是最有潛力走出這個家的一員，但若沒有社工事後的跟進和支持，阿玲是不容易有這樣大的轉變的；在第二次面談，顧問讓阿強和媽媽看到他們之間千絲萬縷的感情，糾纏不清，期望他們爲自己找出路。但若日後的跟進工作做得不好，則不但幫不到這兩母子，恐怕連已成功踏出第一步的阿玲也被家的情絲拖拉回來呢！

我想談談我解構這個案的理念(conceptualization)，也會補充這個案的一些資料，以幫助讀者對個案有較全面的理解。

數年前，家庭服務中心轉介個案中的男孩阿強至臨床心理服務課接受心理治療。轉介書明確地指出阿強自小就有穿女性貼身衣物的行為。雖然阿強認為這癖好沒有甚麼大不了，但想到別人不會接受，便向社工表示願意接受臨床心理服務去戒除這習慣。

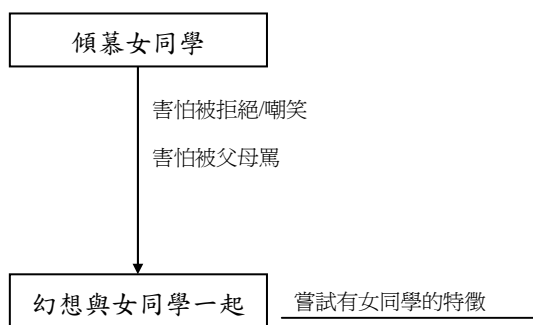
雖然這個案牽涉家庭關係不和的問題，但基於轉介目的在尋求心理服務，以及社工正著手處理家庭關係的問題，我和前任臨床心理學家陳先生都不難為阿強的個人問題定位。阿強的戀異性衣物癖(transvestic fetishism)就是他自己和當時的個案社工期望臨床心理學家提供這方面的治療。

我和陳先生詳細的評估了阿強的個人癖好。據阿強說，唸小四時他傾慕班中一名女同學。礙於怕她不喜歡他，又怕別人知道了嘲笑他，一直不敢向她表示。由於父母管教甚嚴，他也不敢向他們表白。自此，他只有在床上幻想與那女孩親近的情景，同時幻想自己擁有她身上的特徵。並在唸小六那年開始穿女性衣物來引領自己進入性幻想的境界。之後幾年，藉著撫弄女性衣物和透過性幻想，來增加自瀆時的快感(reinforcement)，阿強的性幻想對象早已不再局限於那位女同學，他的性癖好已變得非常牢固，成為家庭關係問題之外另一個需要專業輔助的問題。

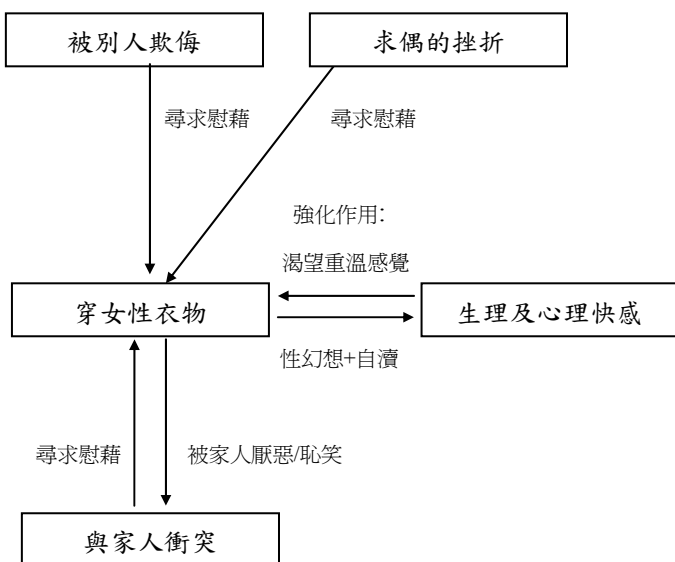
另外，阿強的生活中，有三項因素會影響他的情緒：與家人衝突、被外人欺侮和求偶受到的挫折。遇到不愉快的事情，為了得到慰藉，他自然會從癖好中尋求解脫 — 穿上女性衣物、沉迷性幻想和自瀆。雖然這三項因素並非最初引起他習染癖好的原因，卻能激發他穿女性衣物的次數。另一方面，不斷穿女性衣物的行為又引致家人厭惡和恥笑他，造成他與家人衝突的部份原因。

根據以上資料，阿強的境況可以用下圖來顯示：

(甲) 小學時期



(乙) 目前



根據這構思，阿強的戀異性衣物行為並非家庭關係發生問題的徵狀。我曾與阿強討論過上述圖表，發覺他的看法和我一致。

圖中的各種因素可以歸納如下：

甲部 ----- 最初引起戀異性衣物行為的因素

乙部 ----- 維持戀異性衣物行為的因素（即生理及心理快感、與家人衝突、被別人欺侮及求偶的挫折）

值得注意的是，在維持戀異性衣物行為的四項因素中，生理及心理快感是最有力的一項。這一點可從以下各點引證：（一）他已在家中積存數百件女性貼身衣物（絲襪、胸圍、內衣褲及衛生用品）（二）他向我透露的性幻想和性興奮的景況，以及（三）他的癖好並不由於家庭變故(例如父親逝世後)而有顯著不同。他的癖好已經達到成癮(addiction)的程度，實在需要治療。

假如我和陳先生都沒有事先深入了解阿強的癖好是與他尋求慰藉、宣洩性慾有關，而立即假設癖好是由家庭關係惡劣引起的話，那麼，我們就不能明白為甚麼阿強媽媽和妹妹同樣受相互關係問題困擾，卻不會染上癖好的理由；又如果我們也集中處理阿強與母親妹妹共處的問題，我們便會重複個案社工的輔導工作，徒然浪費人力。另一方面，我們也將難以對阿強的癖好施以有效的心理輔導，因為我們可能忽略了戀物癖的動力是來自生理和心理快感，而非其他因素。

其實，心理病理學研究文獻也沒有指出家庭關係問題是引起戀異性衣物癖的原因。對這個案的兩個主要問題，我們的看法是：正如上圖所示，沒有必要將家庭關係問題與個人性癖好看作有主次之分或有直接的因果關係，因而輕看其中一個治療焦點。這兩個問題都需要處理，前者透過家庭治療較為容易入手，後者則較適宜用深切個人心理治療（例如行為治療）處理。社工和臨床心理學家可分工處理這兩個問題。阿強當年被轉介至臨床心理服務課，原意就是這樣，而雙方所採取的分工辦法是適當的。

不過，幫助這家庭的過程並不順利，因為阿強戀異性衣物癖的治療進展緩慢；而家庭輔導工作也遇到不少阻力。總括數年來接觸這家庭的經驗，我發覺到，阿強對固有思想和行為模式有強烈的眷戀，改變自己的動機不高，十年如一日的積習，對兩方面的治療都構成極大障礙。

\*\*\*\*\*

這類一家人困在百呎家籠的個案，在香港這寸金尺土的地方是很常見的。

沒有適當的實際空間，往往會影響心靈空間的發展，如果單以個人的角度看問題，阿強愛穿女人內衣褲的怪癖，很快便會成爲焦點。問題便會集中在：阿強爲什麼穿女人內衣？

但是如果你問：誰人發現阿強穿女人內衣？

答案是母親！她在阿強睡著時掀開他的外衣而發現兒子穿女人內褲。

那麼，個案又很可能從一個很不同的方向發展。你會發覺阿強的問題不只是他一個人的問題，他的一家三口都是在掙扎着怎樣衝出牢籠。

妹妹衝出去了，但是明顯地，母親，尤其是哥哥，都會想盡辦法把她留下，要處理如此多面体的家庭問題，專業間的合作及相互配合，是最重要的一環。

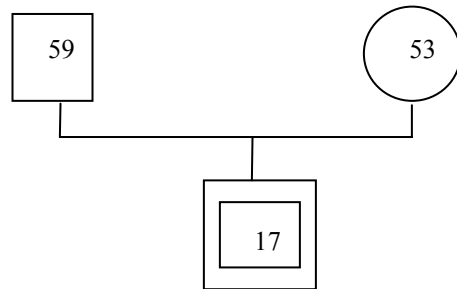
這個案帶給我們的學習點，不在我的面談技巧，而是當時心理學家及社工都在場，讓我們有機會綜合不同的意見。上述的兩篇文章，反映的就是兩個不同治療的取向，雙方如何結合，是處理個案的關鍵。

體系思維的道理就是要顧及不同系統及體制間的互相沖擊，能夠擦出火花，便是最可貴之處，因爲無論任何理論，都只有在運用成功時才算有效。

其實，我與家庭成員的面談，目的不在找尋「真相」，只想推動個案的進程，爲緊扣的關係探索出路。不過在這個案，我們只是成功地推動了妹妹，亞強仍然沒有走出困境，大家仍須繼續努力。

**個案資料：**

- 問題表徵：諾文沉迷電子遊戲、無心向學，領養父母非常著急
- 面談次數：家庭服務中心社工已 11 次與諾文及其領養父母個別或一起面談；並曾 12 次家訪
- 求教原因：家庭服務中心社工雖已輔導諾文三年，但情況未有好轉，領養父親更多次去信向社會福利署署長投訴



吳先生是退休老師，吳太太則是個傳統女性，婚姻生活一向平淡，夫婦安於現狀，生活尚算愜意，直至他們遇到不育的問題。經過幾番考慮和掙扎，他們最後決定領養一個孩子。對吳先生而言，這樣不但可以彌補婚姻的遺憾，還可以向年邁的母親交代。心中常憧憬著天倫之樂、父慈子孝的場面。

領養子諾文年紀還小的時候，夫婦二人尚可以應付管教問題，而諾文的學業成績亦不負父母的期望，入讀一所著名的中學。但隨著諾文年紀漸長，學業成績開始走下坡，父母與兒子間的磨擦便漸多起來。

諾文今年快十八歲了，只顧沉迷電子遊戲，無心向學。父子之間往往因為學業、金錢或交友等問題常發生衝突。吳先生越要管束，諾文就越反叛，過去兩年多，雖然社工經常探訪及輔導他們，但是他們都認為這是對方的問題，不願去改變，因此個案停滯不前。另一方面，吳先生卻嚴密監視諾文的一舉一動，並隔天向社工報告，要求社工照他的指示來「輔導」諾文，又多番去信社署的高層，投訴社工沒有解決諾文的行為問題。茲節錄其中一篇投訴信如下：

「署長先生：

.....在這三年，小兒所發生的事情真是嚴重打擊我和太太的健康，我們向貴署屬下的社工報告（貴署有海報貼上子女有困難可向社署求助），他們覺得小兒的事情並不太壞，青少年是開放、自由，不受約束等等。我們眼看小兒讀書不成，行為又劣，又怎會不傷心，最怕是日後他還會危害社會。在此，我想問貴署屬下所有社工的責任，只是隨便勸導父母迎合頑劣的小朋友的要求，便算是社工跟進個案？若果是而沒有一套實質教導劣童方案，我們亦無須來貴署求助，而家庭服務中心的海報亦可撕去。」

在這情況，社工不得不轉介他們約見顧問，希望為父子的關係帶來一點突破。

**面談前的討論**

顧問的面談還沒有開始，同事間的討論已相當熱烈，各人嘗試為這個家庭找出問題的根源。有的認為諾文的行為問題是與父母的嚴密監管有關，也有同事指出諾文可能已知道父母隱瞞自己被領養的身份而變得憤怒和反叛。

聽罷大家的意見，顧問提醒大家說：「我們分析個案，很容易忽略了細節的內容，這個案已跟進了兩年，我們應該留意已經發生的事件，例如他們的衝突是怎樣發生？他們是怎樣向社工求助的？是不是每次諾文不上學，吳先生便致電找社工協助？這樣頻繁的電話接觸及家訪效果如何？若我們不清楚輔導員過去輔導這家庭的來龍去脈，便很難會找到新的轉機。」

於是，社工便循這方向跟大家分析個案的細節。歸根究底，終於發覺個案停滯的原因在於社工與父母之間缺乏共識。一方面吳先生執著要改變諾文的反叛行爲，要求社工代他管教兒子。另一方面，社工卻認爲父子和諧關係更重要，便專注協助他們增進彼此的溝通和了解。目標不同，難怪得不到預期的果效。更甚的是，吳先生經常向社工的上級投訴，加重了社工的心理壓力。

顧問提醒我們處理青少年個案時，輔導員往往過於相信有溝通便可解決問題，而沒有先了解青年人與父母的互動關係。「溝通」與「關懷」這兩個詞語究竟代表甚麼？用甚麼方法溝通？用甚麼方法關懷？父母與子女的需要往往不一樣，要協助他們建立和諧的關係，首先要與家人達成共識。

## 面談過程

### 退而不休的父親

一進入接見室，諾文便獨坐一角，似乎不想參與討論。顧問首先向他說：「沒有你，我們不可以開始，因爲你的參與十分重要。」聽罷，諾文的態度稍爲軟化。

吳先生首先發言，主要環繞諾文的學業、交友、花錢的問題。娓娓道來，一點也不遺漏。

他說：「我要二十四小時當值，雖然諾文常躲在房裏，他的一舉一動我都十分留意。」接著，他還打開了一本記事簿，裏面紀錄了所有諾文的一舉一動，例如外出的時間、索取零用錢的金額，以及與父母衝突的情節等。一分一秒，記載得十分詳盡。

顧問不由得嘆一口氣，說：「我還以爲你已經退休，想不到你比當老師時更勤力。」她又說：「兩年多來，你們每天都好像在艱苦作戰。這是一場怎樣的仗，戰爭是怎樣挑起的？」

吳太並沒有回應，吳先生仍重複一些瑣碎的家庭衝突事件，顧問嘗試把焦點帶回家庭關係上：「我知道你們與諾文之間有很大的分歧。究竟你們的家庭發生了甚麼事，造成現在的困局？你們見社工已兩年多了，多次談到諾文的行爲都似乎幫助不大。今日我們暫且不談諾文的問題，試試由你們的生活談起，也許說不定會找到一點轉機，可以嗎？」

吳先生、吳太太點頭同意後，顧問便問道：「你們一向的親子關係是怎樣的？諾文何時開始把自己關起來？」

原來諾文一向是個乖巧聽話的孩子，準時上學，從不叫父母擔心。吳先生說諾文是近年才避開父母。顧問再三轉移問諾文的意見，但他都不大願意回應，似有難言之隱。

吳先生卻是全部精神放在諾文身上，諾文送他一張生日咭他就會暗自歡喜，諾文逃學就叫他情緒低落。

## 憂鬱的母親

吳太太面憂鬱的樣子，對於丈夫與兒子糾纏不清的問題，好像並不關心。顧問嘗試把吳先生的注意力引到太太身上，對他說：「我最擔心的不是你的兒子，而是你太太。她看來很抑鬱，你可有注意到？」

吳先生說：「我當然擔心太太。她患有肝病，隔天便要到診所接受治療。」原來吳太太多年前因為流產，輸血時染上肝病。目前，她正進行為期數月的療程。吳先生表示十分掛心太太的病情，並曾勸太太放棄工作，留在家中照顧孩子，但吳太太不願整天呆在家裡，寧願出外工作。因此，吳先生認為太太有意避開不理諾文的行為問題。為了這事，兩夫婦互相埋怨，甚至展開冷戰。

看來吳太太並不同意吳先生管教兒子的方式。但是丈夫一意孤行，為了息事寧人，只好選擇外出工作，不想留在家裡。

看到他們的無奈，顧問繼續說：「父母面對在成長中的青年人，需要互相支持，但你們看來都在孤軍作戰，始終沒法改變現狀。在現時的情況下，我實在想不到任何方法令諾文改變。」與社工那有求必應的做法比較，顧問出其不意來一招無能為力，叫這對父母征住了，只好聚精會神聆聽顧問的分析。

顧問對吳先生說：「你對諾文過份關注了，把所有的精神、心血都放在他身上，這對他做成很大的心理負擔，你越想改變他的行為，他越叫你失望。如果你想與兒子發展良好關係，就要學習怎樣和他保持適當的距離，然後充實自己，真正享受退休的生活。」

可是，吳先生仍然不能不談諾文的問題，看來諾文已成了他的心魔，讓他不由自主。

## 走不出的牢籠

為了讓吳先生更了解他們一家人的困擾，顧問便直接問諾文：「聽了我們的談話，你有甚麼看法？」諾文第一次表達他的意見，他說很清楚父母對他的期望，但實在忍受不了他們過份的關注，所以盡量把自己關在房間，避免與他們衝突，並說：「這是最有效的方法！」

原來父母除了關顧諾文的事情外，完全沒有其他活動，因此甚少外出或聯絡朋友，有時整晚呆坐家中，連電視也不看。三人都是呆在家中，吳先生更是不停地監視兒子，怪不得諾文感到煩不可耐。

可是諾文向父親表達不滿時，吳先生都不認同兒子的想法，兩父子因此爭拗起來，顧問沒有干預，反而認為青年人需要學習與父母談判，總比把自己關起來一言不發為妙。

但是吳先生仍是盯著兒子，不停地向他說教：要注意學業，要早睡早起……諾文先前所擦起的火花，立即就被撲熄，於是再也不肯說話了。

## 結語：日後輔導的伏線

看到這一家人的執著，各人都不願意改變目前的相處方式，顧問嘆息說：「我雖然是一個有經驗的治療師，但也得向你們投降——我真的想不出甚麼良方妙法解決你們的問題。」

她又說：「看來你們三人的處境都很困難。諾文承受著父母過高期望的壓力，心理負擔難免沉重。父親耗盡心力看管諾文，卻又徒勞無功；而母親也因為自己的病痛，不能在父子的問題上給予援手。如果你們真的想接受輔導，焦點不應放在諾文身上，而是你們夫婦二人要學習給諾文和自己多點空間，到外邊走走，充實退休的生活；諾文也要學習對自己的生活負責。不然，你們只會越纏越緊，就算再找社工也幫不了忙。」

說罷，顧問便離去，並說這只是她的意見，是否接則由他們決定好了，不必討論，能想一想就已經夠了。

## 面談後的感想

當我們處理家庭問題的時候，經常不自覺地走進家庭體系內，成為這個體系的一部分，不能抽身。以這個案為例，兩年來社工不斷跟進家庭糾纏的問題，所掌握的只是很皮毛的資料，對解決問題幫助不大，卻又欲罷不能。

經過這次臨床示範，令本來「平面」的資料變得「立體」，讓我們更能掌握這家庭的脈絡、家庭成員間的關係和情感的聯繫。

另外，顧問在面談中也運用了各種技巧，以下數點值得我們參考：

## 同理心

面談的過程中，顧問深深體會到這對父母的悲哀。從他們不育的遺憾以至吳太太患肝病、吳先生的執著和兒子的反叛，顧問都一一順應他們的情緒變化，有條不紊地跟他們一起分析、探索，把他們的感受提升到更高的層面。其實「同理心」並不是高深的理論或特別的技巧，只是讓自己代入對方的角色。這樣才能深切體會到這個家庭的困境、悲哀與無奈。在這個案，我們看到的不單是諾文表面的反叛行為，還有他在成長過程中所背負著的重擔；吳先生、吳太太不僅執著、不懂得與子女相處，而且有著無奈和哀傷。因此，我們看到有不少時候顧問都能引起父母和諾文的共鳴，而這些共通點能讓我們更深入了解家庭成員間的關係，鞏固輔導的基礎。

## 製造張力

在整個面談過程，顧問用了各種方法引導父母與諾文直接對話，探討他們的關係，以了解問題的癥結所在。可是他們各人都堅持己見，使到討論只能集中在個人的行為上，難以深入到關係的層面。為了喚起他們對問題的關注，顧問甚至引用權威去製造張力，例如對吳先生說：「我也是一個很有經驗的治療師，但也得向你們投降……」。顧問這樣不但可以提醒家人不要過於依賴專家，更可以讓他們安靜下來，檢視一些牢固的思想，為個案的發展帶來轉機。

## 播下種子

由於這家庭的問題已經根深蒂固，又或許各人還沒有心理準備去觸及舊日的傷痛，所以始終對一些貼身的問題輕輕帶過。顧問明白不可能單憑這次的面談便能解決所有問題，因此，不急於打破他們目前的困局，而是在適當時候以肯定的語氣提出她的見解，為以後的輔導作好部署，讓這家庭自己思考本身的問題，從而明白受困的原因，才容易接受社工的輔導。

雖然顧問在是次面談，為個案定出了新的方向，但跟進工作一點也不容易。吳先生依然故我，繼續嚴密監視諾文，並經常為兒子的學業、交友等問題而操心。明顯地，他沒有聽取顧問的意見，仍然堅持自己的一套，以致難以改善夫妻和父子的關係。

幸好，吳太和諾文似乎都有一點領悟，嘗試跳出過往相處的模式，母子關係因而有了改善。

\*\*\*\*\*

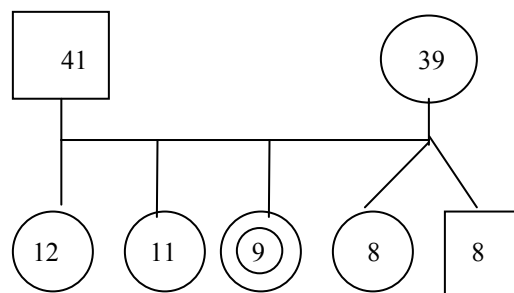
很多人不明白，輔導不是一廂情願的，輔導員首先要與案主家人達成共識、磋商協議，定下目標，然後才有輔導的方向。

其實我每一次面談，都是嘗試找尋一個雙方都認為可行的協議，訂定協議後才能起步。

明知不可行而行，就難免走冤枉路了。

**個案資料：**

- 問題表徵：九歲女孩經常逃學、欠功課，並有兩次離家外宿記錄
- 面談次數：家庭服務中心社工已多次與女孩及其母親個別或一起面談
- 求教原因：雖然母親、學生輔導主任和家庭服務中心社工已加緊看管女孩，但情況未有好轉



這是一次早已安排好的督導示範。

等了半天，就是不見當事人出席，後來這個案社工氣急敗壞走來說：「孩子不見了，四處去找，還沒有找到。」

我們只好一邊等，一邊研究案歷。

個案涉及一個九歲的女孩，在家中五個孩子中排行第三。她的毛病，就是經常離家出走，連父母都不知道她去向。

這天一聽到要見社工，轉眼就失了踪，儘管家人和老師，分頭去找，卻是全無踪影。

一小時後，家庭服務中心社工、社工的個案督導主任、學校的訓導主任，終於領着女孩和家人來到面談室。

並不是家人等找到她，而是她靜悄悄地溜回學校，在眾人半推半擁下，終於同意見顧問，但一邊走仍一邊抗議，咕嚕地說：「一定要去嗎？不去會下地獄嗎？」

這是一個神通廣大的女孩，不管家人還是老師，全拿她沒有辦法。她神出鬼沒，據母親說，即使找到她，也不一定可以帶她回家，因為她會大聲呼叫「非禮呀！」「拐帶呀！」引來無數路人圍觀，令你無地自容。

女孩家住廟街，連成年人都怕進出這品流複雜的街道，她卻出入自如，沒有人知道她晚上如何渡宿。

正想着這小魔頭是何方神聖，出現在眼前的卻是個矮小瘦弱不足四呎高的小女孩！

她衣衫不整，頭髮剪得像個男孩，指甲上仍殘留著褪了色的指甲油。與身旁衣着整齊的妹妹相比，好像是來自兩個不同的世界。

女孩並不打算回答任何問題，裝作與妹妹交談。表面上兩個孩子交頭接耳，但是暗地裡留心大人說的每一句話。

母親說，這個孩子比其他孩子早熟，說的不是孩子說的話。

可是從來沒有人肯相信她，這女兒確與別不同。自幼與祖母同睡一張床，祖母每個晚上在她耳邊催眠似的訴說一輩子的辛酸和苦惱。孩子接回來後，就只會說大人話，而且不斷與母親作對。

我說：「我信你！」

一個九歲小孩竟會變得如此不受控制，必然事出有因。祖母每個晚上的枕邊細語，明顯在這小心靈產生作用。

不幸的是，令祖母苦惱的，竟是孩子的母親。孩子與母親對話，口中講的就正是祖母的話。母親因為長期與女兒分離，母女本身已有隔膜，更加無法接近這個像自己婆婆的女兒。

母親越罵，孩子越難管；孩子越管教不來，母親越對她抗拒。

父親雖然愛惜女兒，但是每次見女兒捱罵，頂多是賭氣對妻子說：「你這樣對她不滿，我把她交給我母親好了。」

這樣的話，只有令母親對女兒火上加油。母親工作已夠繁忙，一個人獨自經營雜貨店，又要照顧兩名年幼子女，加上丈夫不爭氣，自己也是背負着一輩子的辛酸和苦惱。

九歲的孩子就不期然地成為這家族的代罪羔羊。

母親說，孩子常常躲在樓梯底或暗角處等她關上鋪門，然後在母親回家前偷偷溜走。

孩子就坐在我們面前，面孔瘦削，一對精靈的眼睛正打量著我們。我可以想像有多少個晚上，這一雙眼睛是怎樣專注地在暗處監視著母親。

母親老說不知道孩子跑到那裡去，也不知道有多少次她在女兒身旁擦身而過。

我問母親，「你擔心孩子的安全嗎？」

她說：「當然擔心，因此我把她的頭髮剪得一塌糊塗。她生氣死了。她是十分愛美的，你看她把指甲都塗上紅色指甲油。」

女孩面露難色，她的髮型確是古怪。

她一直很少說話，不過她的身體語言，卻是十分明顯。首先先故作頑皮地模仿我的一舉一動。到母親訴說辛酸時，她的面上卻展現著複雜的情緒，到後來乾脆閉上眼睛裝睡，但是我看到一滴眼淚，掛在眼睫。

聽到母親、社工及教務主任怎樣四出找她，孩子面上露出一絲滿意的笑容，我問她妹妹是否知道姐姐藏身之處，她一手掩着妹妹來不及說話的嘴巴。

當我提議為安全起見，安排女孩入住兒童院時，女孩用手當鎗向我開火，呼的一聲想把我打死。

但是，這不是一個頑皮的女孩，這是一個等母親找她的女孩。由祖母把她當作心腹的那一刻開始，她就成為兩代的磨心，孩子與母親之間，隔着一個祖母。

孩子找不到母親，母親也找不到孩子。

即使加上專家顧問，一樣無補於事。

\*\*\*\*\*

## 面談後的感想

雷卓威(個案督導主任)

九歲大的女孩終日在品流複雜的街頭遊蕩，甚至晚上在梯間暗巷露宿，不論母親、社工、學生輔導主任等如何想盡辦法，也不能叫她停下來，這樣下去，能不叫人擔心？身為個案督導主任，我嘗試與個案工作人員一起探討女孩離家的原因，及加強與母親及學校方面的合作去看管女孩，但工作多時仍未見成效。女孩仍像一頭「甩繩馬騮」，來無踪，去無影；沉默的她從不向人透露心事，離家的真正原因仍是一個謎，藏在她的心理。另一方面，母親長時間打理店舖，及要照顧其他孩子，似乎已沒有餘力去管教這女孩，認定院舍服務才是解決問題的唯一出路。

當我和個案工作人員正感到一籌莫展之際，便想到把個案轉介給顧問，盼望透過她的面談，幫助我們明白問題的核心，找到輔導的方向。

面談中，顧問首先揭開了孩子整天往外跑的祕密。原來女孩自小給祖母帶大，是祖母的寵兒，但由於婆媳不和，女孩很自然要站在祖母的一方，聽祖母訴說母親的不是，幾年後回到母親身邊，難免感到隔膜和為難。這母女像隔了一道高牆，大家都無法看到對方。

此外，顧問認為父親也要出席面談，因為沒有了他的參與，評估問題便不全面，動員家人增援時也少了一員。然而，雖然個案工作人員不斷游說父親，說他的參與對解決問題很重要，但這父親總是說工作忙拒絕出席面談，抱著一貫滿不在乎的態度。另一方面，沒有了孩子父親的支持，母親只好繼續打理店舖業務，任由女孩往外跑，漸漸也習以為常，不覺得有甚麼不妥。

不久，女孩又再離家通夜不歸，警方翌日在學校找到她，並把她交由女童院看管。

想不到入了女童院，女孩才可以和父母共聚。雖然會面的目的是要與女孩和父母一起討論女孩的福利問題，但過程中，父親似乎對女童院的環境和設施感到的興趣，遠較對自己的女兒為甚。早出晚歸的父親沒有留

意到女兒頭上戴著治療頭蝨的帽子，也沒有關心她在院內是否適應，只吩咐女兒收下他帶來的糖果，似乎想補償一點過去忽略照顧女兒的罪過。

眼前的女孩穿著整齊，精神奕奕，眼神和微笑正表達了要和父母一起回家的渴求。但父親仍一臉的不在乎，說女兒會喜歡院舍生活的，母親又因生意和家務無力照顧女兒，一再強調院舍訓練才可改善女孩的行為問題。面對父母的冷漠，怪不得女孩仍是如常的沉默。

回程時，母親不斷訴說賺錢養家的苦況，生活的擔子似乎已吃不消，根本無暇理會女兒的感受。車子快要到達店舖時，父親忽然說要赴生意伙伴的約會，下車而去，再次剩下妻子，及一個沉重的家庭包袱。

顧問揭示了母親和女孩之間無形之牆，又強調父親角色的重要。雖然，要父親去支援母親，或要心力交瘁的母親開解女兒的心結，殊不容易，但這仍是未來輔導的重點。

被關進女童院的女孩不再流落街頭了，但女孩和父母卻仍未找到對方

\*\*\*\*\*

## 跟進工作

葉劍青(臨床心理學家)

看了顧問的面談後，我們理解到這個家庭面對的困難，母親和孩子找不着對方，雙方存在著極大的隔膜。

顧問在面談完畢前留下了一條伏線，提醒媽媽孩子就是婆媳兩代鬥爭下的犧牲品，希望媽媽能夠反省，重新找著孩子。個多星期後社工再安排這母女與我見面，看看伏線能否變為引線，重燃這個家庭的希望。不過個案社工事前已預告，這個家庭並不一定會出現。

我靜心地等待。雖遲了少許孩子終於出現了，還有孩子的爸爸哩，但可惜見不到媽媽的踪影。

在面談中，爸爸不斷批評女兒，說她「偷錢」、「不整潔」、「不做家務」等，並認為自己已盡了為人父親的責任，再沒有甚麼可做的了，卻又不能說服太太，否則祇會吵架收場。

與女孩單獨面談的時候，她良久也不作聲，我感受到她的哀傷，或許長年累月和父母的對抗已令她失去了和成人溝通的信心。女孩在遊戲室中祇做一樣的动作，就是把一間玩具屋收拾得整整齐齐。一個被爸媽批評為「不整潔、不理家務」的孩子，內心竟是希望有一個「井井有條」的家哩！

和爸爸約期下次面談，請他們再次出席，但爸爸說他不能保證。其後我再打電話給孩子媽媽，希望她能和孩子爸爸一起來。媽媽再次表示對孩子已感到失望，並且重申兒童院才是孩子安身之所。

他們真的沒有出席第二次面談，我致電給孩子爸爸，他推說當天沒有空，只好另約時間，他同樣沒有出現。

看來爸、媽和女兒都在這個家庭迷宮中走失，沒法再碰頭了。

走出迷宮的線索已隱約給顧問找到了，但如何叫父母明白呢？如何叫小女孩也明白呢？就算雙方都明白，是否會帶來他們之間的諒解、為個案帶來轉機呢？

正當思考，社工來電話，有改變了麼？……原來女孩整夜沒有回家，第二天獨自回到學校，由於父母報了警，女孩便被送入女童院。

唉 ……….迷失的繼續迷失，找不着的始終找不着。

\*\*\*\*\*

送女孩入女童院，在安全的大前提下，有時是免不了的。

我見這母女時，母親也擔心這個九歲女孩怎能在油麻地這樣複雜的環境生存。

我同意母女間有一度無形的牆，但是我並不覺得母女之間欠缺關懷。雖然沒有見過女孩父親，但是聽轉介社工及女孩母親報告，父親與女兒關係不錯，而且常常不同意妻子過於嚴厲管教女兒而致夫妻反目。

我認為這父母不是不關心孩子，而是管教無方，送女兒入女童院便成為唯一辦法了。

女兒入了院舍，其實是輔導父母最佳的時機，因為不用為女童的安危分心，便可專注協助父母與女兒重新建立聯系，為迎接女兒回家做好準備。

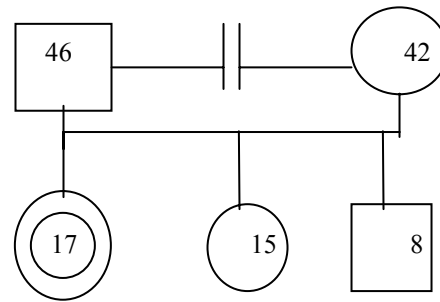
問題是，不單是父母如此，連輔導員都往往以為孩子入了兒童院，便沒有可做的事。

其實，孩子一入院舍，就要訂定出院計劃。那是輔導員最首要的任務。

否則，這個女孩將永遠失去她的家。

**個案資料：**

- 問題表徵：雯雯經常與母親口角，曾嘗試割脈自殺，家人亦曾涉暴力、性侵犯、嘗試自殺等的事件
- 面談次數：資深社工已多次與雯雯、其父母和弟妹單獨或一起面談
- 求教原因：個案已交由資深社工跟進，由於家庭問題複雜，社工盼望顧問能指示處理這家庭的方法



雯雯一家屢遭厄運，使他們陷入困境，可是，身為個案社工，我亦是無能為力，一籌莫展，不知如何處理他們的家庭問題。在這停滯不前的情況下，我跟他們一樣，期望徵詢顧問意見後，可以帶來突破。

**個案背景**

雯雯父母兩年前分居，去年中辦妥離婚手續。按三個子女的意願，雯雯和妹妹的撫養權歸媽媽；而弟弟的撫養權屬爸爸。一年前妹妹被友人性侵犯，多專業會議確定妹妹除受性侵犯外，還被父母心理虐待，因此，個案由家庭服務中心轉介至保護家庭及兒童服務課跟進。目前，妹妹住在院舍，雯雯跟媽媽生活，但相處極不融洽，出現許多磨擦。今天，爸爸、媽媽、雯雯和弟弟一同到來，目的在尋求顧問的意見。

**面談前討論**

一如過往顧問親臨示範前，先由個案工作人員向大家交代個案的背景及出現問題的地方。我準備個案資料時，已感到十分煩惱。因為我接觸雯雯一家只有六個月，而之前家庭已接受個案服務達兩年。其中，種種不幸事情，包括虐兒、家庭暴力、自殺、性侵犯等事件，不停地發生在他們身上；加上不同專業的介入，要讓顧問短時間了解這個案的始末，實在不容易。最後，我決定以事件簿的形式，把每一件事列舉出來。

當我花了半小時去闡述案情，顧問中斷我的報告，隨即展開討論。

顧問：「你是來自保護家庭及兒童服務課，但保護家庭及兒童服務課不是採用團隊工作(team work)方針麼？身為重案組人員，你們跟其他服務單位，在工作理念、執行手法，有何不同？為何聽了這麼長的報告，我只看見你一個人在工作，其他隊員在那裡？」

顧問這麼一問，我們都怔住了。幸好有一位保護家庭及兒童服務課同事打破沉默：「我們有跨專業的會議，由醫生、教師、臨床心理學家、警察等組成。由於虐兒個案的複雜性，我們特別著重與不同專業共同制訂個案的福利計劃...」

顧問追問下去：「既然如此，為何在這個案，只看見重案組社工一個人孤軍作戰，其他的專業人士在那裡？」

同時，個案社工訴說，在執行福利計劃時，不斷出現困難，到底困難是甚麼？甚麼人員曾參與？成效如何？你現在最需要解決的是甚麼問題？」

在顧問連番質問下，當時在場的高層行政人員也禁不住加入討論：「保護家庭及兒童服務課是一個跨專業的服務單位。雖然我們強調跨專業的合作及個案跟進工作的重要，但個案會議後，其他專業人員總會走回幕後。由於保護家庭及兒童服務課是社署重要的服務，我們得站在台前，縱使其他專業人員都可以自行決定他們在台上的位置，社署人員卻不能走到後台去。」

顧問問：「為何社署人員一定要站在台前？」

重案組同事答道：「因為我們是專職工作人員(key worker)，實在是責無旁貸的！」

一番爭辯後，顧問有如此回應：「就是因為重案組的個案複雜，而你們是專職工作人員，就得擔當統籌角色，爭取要求其他專業人員參與。」

為使我們明白她的說話，顧問耐心地說出她的觀點：「你們都是盡責的社工，就是太慣於衝鋒陷陣；面對重案組複雜的個案，也是慣性地疲於奔命。可是，走上戰場前，你們可有想想：到底發生的是怎麼的一回事？例如這母女試圖自殺，她們用甚麼方法？怎樣尋死？事後各人的反應等等...沒有清楚問題本身，沒有評估有關體系，沒有考慮相關專業人員的角色及其工作成效，便獨自衝往前方，很容易會迷失方向。」

顧問質疑的，是我們所謂「團隊工作」徒有形式、「分割式」的單獨工作，而非融合不同不同專業體系，介入工作。並且，身為個案專職工作人員，我們能否擔當統籌各體系的角色還成疑問，只得被動地給各專業人員推出台前，孤軍作戰。真正的團隊，是透過專職工作人員的協調，促使各專業人員緊密聯繫，互相檢討合作的得失，絕非剩下專職工作人員擔綱演出獨腳戲。

## 顧問與家庭的面談

我起初無法了解顧問不斷強調個案評估和跨專業合作是甚麼一回事，只覺得她所說的我們都做了，直到臨床示範，看到顧問仔細向家人探討工作人員還沒有詳細考慮的地方時，我才明白她要我們把所得資料串連起來的用意。

甫開始，顧問要當事人把名字寫在一張紙上。沒想到這簡單的要求，也可帶出個案進展的伏線。

媽：「我已更改了名字。」

顧問：「為何要更改？」

雯：「因為媽媽希望轉運。她算過命，說我們的名字起得不好，只有我不用改...」

顧問：「改了多久？」

媽：「三個多月。」

顧問：「有沒有轉運？」

如此問起，媽媽猶豫地說：「還未知道。」

顧問：「不好運所以改名？」顧問的語氣自然，使媽媽感到改名轉運是人之常情。

轉入話題，顧問問他們今天來面談的目的。爸爸首先打開話匣：「雯雯跟媽媽相處有困難…」爸爸徐徐道出他跟太太離婚後，由於要照顧兒子而無法兼顧兩個女兒。然而，他跟雯雯每週見面一次。

這個時候，雯雯加入補述一些家庭近況。自從父母分居後，雯雯跟媽媽生活已兩年，妹妹則入住兒童院。由於她也曾住過院舍，表示明白妹妹並不喜歡住在院舍的理由。

顧問仍然不明白妹妹入住院舍的來龍去脈。爸爸於是搶著回答，一口氣地交代了次女如何因經常服藥企圖自殺而須入院治療，然後轉入院舍寄宿，繼而被友人禁錮強姦，最後由多專業個案會議界定為性侵犯受害人，被安排入住另一院舍。明顯地，爸爸不認同多專業會議的決定。

媽媽急忙辯解說：「院舍負責人非常愛護二女兒。本來出事那天，女兒是打算陪伴我到法庭出席離婚訴訟聆訊的，不料當天企圖服藥自殺。出事之後，院舍負責人還徹夜在醫院陪伴女兒呢！」

這對夫婦雖然已經分手，但仍然是各持己見。因此，這家人究竟發生了甚麼事，顧問也摸不著頭腦，只好問他們：

「女兒對你們離婚有何反應？」

然而，媽媽卻不想改變話題，只說：「沒有甚麼反應。」便立即投訴二女兒野性。說到二女兒與不良分子來往時，媽媽十分激動，歇斯底里地把女兒罵得狗血淋頭。同時，又埋怨大女兒偏袒二女兒，對二女兒與壞人為伍表示心痛。

媽媽激動地說：「兩個女兒。我要三口六面說清楚，讓她們的爸爸知道我的擔憂！」

爸爸卻斷然地說：「我們是談不來的！」

很明顯，這對夫婦是在關係惡劣下分手的。

爸爸氣沖沖地說：「人是有自尊的，我不喜歡被人以旁門左道的方法監視…」原來離婚前，媽媽曾以種種方法去偵察丈夫行蹤。爸爸又說：「我並不愛情專一，但我重視家庭責任。」

媽媽的回應，又把話題拉遠了：「家，不是酒店...」這一回，她又激動地投訴大女兒，說她經常整夜不回家；縱然苦口婆心勸她；雯雯屢勸不改。

顧問多次嘗試深入了解家庭關係惡化的轉捩點，均被父母中斷。當時我們在觀察房觀看，都替顧問著急。據顧問後來解釋，父母兩人這種表達方式，就正好反映他們的關係，父親的主意已決，母親仍充滿恨意，身為旁觀者，我們都覺得難受，可以想像三個長年夾在他們中間的子女有多困難。因此，顧問並不著意發掘他們關係的轉折，只是考慮怎樣支持母親面對婚姻破裂的後遺症。

顧問沉默了一會，問媽媽：「你們已經分手，又為何要令孩子爸爸知道你的憂慮？」

媽媽：「讓他叫女兒改變。」

顧問問爸爸，說：「你可以做到嗎？」

爸爸斬釘截鐵的說：「不能。」然後，詳述過往自己如何用暴力管教子女，甚至虐待妻子。後來，經社工介入而改變了。從前，兩個女兒都害怕他，如今，與雯雯的關係也改善了。

雯雯加入說：「我很倔強，但若錯了，我會認錯。自從妹妹出事後，爸爸真的改變了，再也不像以前一樣殺氣殺騰騰。」

顧問：「是好轉變嗎？」

雯雯：「是的，我們可以談得很好，現在我可以和爸爸像朋友一樣傾談。」

說完爸爸的改變，顧問轉移問媽媽的情況：「媽媽可有改變？」

雯雯繼續說：「我跟媽媽不大合得來。媽媽常常鬧情緒，總是喋喋不休地批評我。」

顧問談到父母關係的影響：「我看離婚這件事對媽媽的影響仍然很大。」

雯雯認同顧問的看法：「媽媽只罵我，不罵妹妹。若妹妹在家，我們相處得較好。可能由於我自小跟爸爸生活，而妹妹則跟媽媽生活。我和媽媽總是話不投機。小時候我還頂撞她。所以，給媽媽打罵慣了，爸爸打人雖然出手重，但不算多，只有一、兩次。」

顧問同意雯雯的說法：「父母不和，子女通常都會站在其中一方。」

但是雯雯澄清說：「不，幫爸爸的是妹妹，我反而幫媽媽。看見媽媽哭，我倒會安慰她。」

雯雯又說：「我重視朋友多於媽媽，她不喜歡我帶朋友回家，我只好不回家算了！」

媽媽不贊成女兒幫她之說，冷冷地說：「我們無緣。」

又說：「她真的很過份。她換男友，與男友過夜，甚至人家父母也來找我麻煩!我勸過她多次，報警和換門鎖也試過了，一樣無效。我情願她早點嫁出去。」

顧問問雯雯：「希望結婚嗎?」

雯雯卻很理性：「當媽媽這樣說，我真希望早日嫁出去。不過，我知道自己尚未定性，重視朋友多過家庭，目前我還不適宜結婚。」

從這一段話，看出雯雯是個很有見地的少女，她在一群離家出走的朋友中間已是老大姐。媽媽怕她誤入歧途，其實她有朋輩的支持，亦有信心保護自己，最擔心的反而是媽媽。回家的目的在安慰獨居的媽媽而已，無論媽媽怎樣拿她出氣，她都沒有放在心內。

年幼的兒子一直在旁聆聽，顧問轉向他：「你喜歡跟誰一起?」

兒子：「爸爸。」

媽媽知道兒子堅定的立場，傷心地說：「我很痛心。自幼他已經躲在爸爸背後避開我!」

顧問：「兒子對你好像很憤怒?」

媽媽：「是的，但我也不明所以。」

爸爸說：「媽媽著實難應付，且容易失控。回家看見她跟子女爭吵，我也會失控罵她。她們爭吵起來會很怕人。例如，上次自殺事件就是他們三母女因情緒失控，結果一同送入醫院。」

這一段好像不經意的話，帶出了這家庭問題的核心。

原來先是媽媽企圖自殺，送院後二女也跟著試圖自殺，雯雯探望媽媽時，決定自己也去尋死。母女三人的行動，竟然像骨牌效應。媽媽只道女兒不聽話，沒想到女兒竟跟著自己一起去尋短見。

我們一直以爲兩個女兒有行爲問題，原來母女三人是三位一體，外表看來母親好像毫不講理，但是她的憤怒和哀傷，卻是有力地牽動著兩個女兒的情緒。

雯雯說：「媽媽情緒失控時，甚麼也聽不到。離婚後，反而是堅強了，但情緒仍不好。」

顧問向媽媽說：「聽了你過去那麼多不愉快事件，我真希望你可以改名而轉運。」然後顧問向他們講了一個故事：「有一個少年人的母親自殺，遺言說是給子女氣死的。結果，少年人也自殺收場。所以，我希望你轉到運。」

「因為，」她繼續說：「你需要為你的兒女而堅強起來。」

然後，顧問嘗試了解媽媽目前的工作，教她建立有力的支持網絡，與她商討怎樣放下不愉快婚姻的包袱，擴闊生活圈子，和結交多些朋友。

當顧問祝願媽媽可以「轉運」時，媽媽面上終於露出了笑容，好像對前景充滿信心。

面對重重困難的日子，媽媽決定改名，正表示她尋求改變的決心。

**面談後的感想：**

**技巧的運用**

我接手這個案六個月，加上前任工作人員兩年的耕耘，發覺只收集到一大堆未經處理的資料。

在雯雯的個案，顧問就示範了如何把未經處理的個案資料，轉化為有用的臨床資料，例如女兒試圖自殺，原來是受媽媽試圖自殺的影響。媽媽不可理喻的行為，原來是在家中長期被孤立所引致。過往輔導員一直把重點放在個人的行為上，卻沒有協助家人分析這些行為背後所表達的訊息而加以闡釋，因此，時間拖得越長，取得的資料越多，就越難找到突破的可能。

怪不得顧問與我們討論個案時，一點也不放鬆，無論我們提供甚麼資料，她都問我們曾經怎樣運用資料，原來沒有經過分析或處理過的資料，只像一匹纏腳布，長而無用。

最奇怪的是，顧問面談時好像沒有做太多事，連話也不多說，家人卻提供了很多重要而我們以前不知道的資料，更對自己的行為有所反省。離開會客室時各人都好像鬆了一口氣，不像我們埋首這個案多年，卻感到無奈。

要收到顧問面談這樣的功效，我們不單在技巧上要多些磨練，在個案的構思上要有很大的轉變。

個案討論在我心中引起了很大的激盪，令我反思自己一向的工作手法。我算是一個盡心盡力的社工，多年來，為服務對象東奔西跑，盡力為他們解決問題。然而，單單一個人的力量，又怎能應付複雜的重案組個案呢？由於火頭四起，只能勇猛地到處救火，卻又未能有效地控制火勢。也許，這是因為我們不願承認自己的局限所致。

總而言之，我雖然暫時很難放下單打獨鬥的角色，但明白到，有需要增強我的臨床技巧，才可以獲得跨專業隊伍的信任和合作，真正有效地推動個案的進展。

\*\*\*\*\*

在這個案，我們花了很長時間討論一個「重案組」輔導員所應擔當的角色。當時因為有高層行政人員在場，不同職級人員的參與帶來更多的沖擊。重案組的工作必須配合機構的行政策略，及取得機構以外其他專業人員的認同，是一項難度甚高的工作。

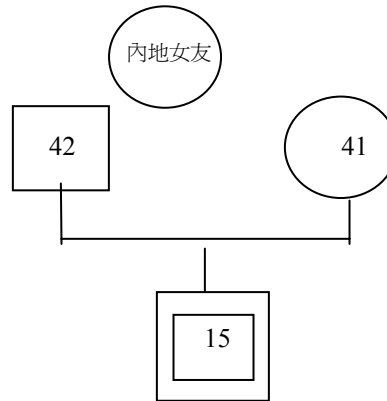
這類個案一般都是關係複雜，撲朔迷離，要找出輔導方向必須瞭解問題表徵背後的關係層次，探討可行性，需求同工很高的專業技巧。

當時我不停向工作員提問題，主要是希望引導她對處理這類個案作深入的構思。因為慣於救火的同工，往往有很多行動，但卻乏缺思維。像這個案，工作員花了半小時報導的，只是一宗接一宗的事故，聽來都是未經處理的資料，卻完全看不到生機。我想主要是因為工作員在多專業隊伍中自己覺得地位低微，而處理家庭問題時又覺得技巧不足，便有處處受制肘的苦惱。

臨床督導的道理，就是協助輔導員，發展面談及評估技巧。輔導員要對個案有充份的瞭解及自信，才能說服其他專業人員及有效地執行統籌工作。怎樣推動不同專業人員的合作，必須有一定的思維與技巧，絕對不是憑匹夫之勇。

**個案資料：**

- 問題表徵：兒子行為問題嚴重，要接受感化主任監管，同時父母貌合神離，但媽媽未能接受褪色的婚姻，甚至以死相脅
- 面談次數：家庭服務中心社工已 10 多次與兒子及其母親個別或一起面談
- 求教原因：家庭服務中心社工雖已輔導兒子多時，但情況未有改善，而母親又受婚姻問題困擾，未能處理兒子問題



出席面談的是這一家三口，爸爸坐在一旁，頭垂得很低，一直望著自己的皮鞋，一言不發；坐在另一旁的兒子看來外表斯文，視線總離不開媽媽，誰會想到他在校內有勒索記錄，且曾因小故用單車鍊襲擊同學、又曾把別人的單車推落河，現正等待感化主任調查身世，提交報告給法庭，以決定是否需要入住感化院。這個問題少年，我們已轉介給很多青年服務專家求助，但是一點效用也沒有。

媽媽樣貌娟好，但愁眉不展，先開口說：「爸爸不希望兒子入感化院，想直接自行監管兒子。過去多年，家裏確發生了很多問題...。」媽媽隨即滔滔不絕，訴說丈夫五年前發生婚外情後，自己怎樣在工作之餘，仍獨力照顧及管教兒子；然而，兒子近年卻不斷出現問題，媽媽於是感到努力白費，顯得十分沮喪。

這情景我很熟悉，因為個案社工已跟進了兩年，但是每次媽媽一流淚，我們就不敢輕舉妄動，怕她會尋短見。她丈夫本來已經和她分手，但仍留在家中，怕自己走後，她會忍受不了。

**媽媽的守護天使**

顧問嘗試與兒子打開話匣子，但不久媽媽又插嘴，繼續重覆地描述自己受丈夫婚外情的困擾，以及兒子給她的安慰和支持。

顧問看準了機會，轉而問兒子：「媽媽說爸爸不在家時，你替代爸爸的角色，做了許多安慰媽媽的工作，這工作容易做嗎？」

兒子答道：「她不開心，便安慰她，她疲倦，便幫她抹地、造飯。」

顧問說：「那麼，你幾時成為媽媽的『伴侶』？」

媽媽聽罷心也酸了，淚水盈眶，兒子即時遞上紙巾。觸起她當年向兒子透露婚姻傷痛的回憶，想到當時才十歲的兒子開解她的情景。

顧問說：「我知道婚姻有時會觸礁，亦想干預你們的關係，只是不明白一個懂得安慰媽媽的大好青年，為

何會觸犯法紀而要接受感化？」這句話像當頭棒喝，一家三口都如夢初醒似的。

「可能是兒子最需要我的時候，我卻不在家……拖拖拉拉了這幾年，怕的是她會做出傻事來。」爸爸望了望兒子和妻子一眼，勉強地答道。我們的個案社工，都知道媽媽爲了婚姻的問題，情緒多番激動，甚至拿起刀來，和企圖跳樓自殺等。

雖然如此，媽媽不同意爸爸的說法，指出兒子才是最不願意父母分手，又憶述兒子因父母婚姻決裂曾兩度抽筋的經過。

這婚姻問題明顯地困擾著父母和兒子三人，不過顧問很想這對父母將注意力放在兒子身上，便對他們說：「被判守感化令的青年人，通常都有不少行爲問題，但你們的兒子卻很懂事。」

媽媽點頭同意，說：「是呀，他很懂事。」

顧問繼續說：「爲什麼這樣懂事的孩子會被判守行爲的呢？」

顧問一語道破各人不肯面對的事實。

顧問又說：「我想你們看看孩子背負的包袱多麼沉重，多麼辛苦，自十歲起，媽媽每一滴淚，他也看在眼里。」

媽媽：「是的，他會寫信安慰我。」

顧問問兒子：「你覺得父母的關係明朗了沒有？」

兒子：「我想還沒有。」

顧問：「不明朗的事是叫人十分迷惘的，你有沒有問過爸爸？」

兒子：「沒有。」

顧問轉過來問爸爸：「你知道他爲何不與你談話嗎？」顧問乘機製造父子對話的空間。

爸爸：「也許他自小我常不在家，大家缺少溝通的緣故吧……同時他甚麼也藏在心裡。」

### **要放棄不離不合的婚姻**

顧問又說：「凡事藏在心裡是很辛苦的。十歲的孩子肩負維持家庭完整的任務，實在不容易。況且這個家實際上已經變了。我想問你們一個難答的問題。你們的婚姻還有希望嗎？如果沒有，你們想過放棄嗎？」

面對著一直迴避的問題，大家頓時沉默不語。

結果爸爸先發言：「這段婚姻其實早已經完了。去年我已提出離婚和商討撫養兒子的問題。但是孩子媽媽並不接受，一直沒有給我明確的答覆。」

我們知道這是媽媽的死穴，誰知顧問很直接地問媽媽：「你願意坦誠地面對這問題嗎？」

媽媽：「我知道這段婚姻已不能挽救，不想離婚只是爲了兒子。」

媽媽似乎未有直接回答問題，又再拿兒子來做擋箭牌。

顧問爲兒子主持公道，說：「我相信孩子不是想左右你們離婚的決定，而是不想媽媽受傷害。」

兒子同意顧問的說法，並表示不想見到任何人受傷。

### **誰想做這樣的工作**

顧問直截了當問兒子：「你現在十五歲了，安慰媽媽的工作亦做了五年多，還想做下去嗎？」

兒子也答得乾脆俐落：「誰想做哩，我覺得根本沒有人想做這樣的工作。」兒子低頭不語，之後又說：「既然爸爸做了些不應該做的事，家裡便只有我可以安慰媽媽。」

顧問又再探索父子的關係，問兒子道：「你恨他嗎？」

兒子答道：「剛開始時是的。」

顧問輕輕地說：「你們三個人都很辛苦，夫妻分不開又合不來。」

兒子似乎頓悟了一些事情，突然說：「既然不可以繼續在一起，爲何仍要傷心？」

這話好像是衝著媽媽而說的。

但媽媽並沒有回應兒子的話，忙向顧問解釋：「每次下定主意離婚，兒子總是出現問題，令我拿不定主意。」

兒子似乎變得主動了，表示不同意媽媽的說法。

### **婚姻的枷鎖，鎖住了媽媽，困住了兒子**

顧問轉而問起媽媽的生活及工作情況，原來媽媽是位文員，勤於工作。

顧問對她說：「你還年輕，還想為這段不可挽救的婚姻哀傷多久？」

媽媽聽了，再次激動起來，細說丈夫應該聽婆婆的忠告，及早回頭。

倒是兒子說得乾脆：「總要來個決斷。」

父母都不斷地解釋，他們卻是為了兒子而維繫這段有名無實的婚姻，兒子越聽越氣。

顧問支持他說：「你想不想對他們說：『你們離婚便離婚吧，不要借我過橋？』」

兒子第一次開心地笑了，好像感謝顧問了解他的難處。

顧問見他有反應繼續說：「如果父母能夠果斷，雖做不成夫妻，仍可以是朋友，你與他們亦可保持父子或母子關係……不用因媽媽喜而喜、媽媽悲而悲，你可否告訴他們，不要凡事都為了你而做，因為你需要集中精神去闖一闖外面的世界。」

兒子很同意這說法，走到父母對面的椅子坐下，然後向他們說：「不要稱為了我勉強住在一起，這樣會叫我很辛苦，假如分開了令大家開心的話，那就乾脆這樣吧！」

顧問對父母說：「做不成夫妻，仍可以做父母的。你們要商量一下，怎樣協助兒子遵守感化令，改過自新。不然，便糟蹋了這青年人。」

爸爸嘗試說服媽媽，可是媽媽又再激動起來，訴說自己儘管努力，亦未能挽回這段婚姻。

顧問望著媽媽，輕輕地對她說：「你知道兒子是十分幫你的。你的悲哀很深，綁得每個人都動彈不得。但兒子已長大了，明顯地不想再做這份當了五年的工作，這樣下去，他也不可能與你建立正常的關係。你這股怨恨一日放不開，所有人都不敢動，兒子也沒法適應外面的世界。」

顧問又對兒子說：「如果你只知道媽媽傷心，其他事一概不理，連自己應做的事也不清不楚，便真的愈來愈有問題了。」

## 父子重新認識

媽媽果然靜了下來。顧問轉而試從爸爸身上可否找到幫助兒子的助力。

顧問問爸爸：「兒子這麼懂事，為何處理外間事情卻一塌糊塗，身為爸爸，你明白嗎？」

爸爸走到兒子身旁坐下來，但是父子完全無法溝通。

顧問看到父子之間的隔膜，對兒子說：「你很知道媽媽的感覺，但不認識你的爸爸。」

兒子：「我認識他，不過是媽媽和姐姐眼中的他。」

顧問鼓勵爸爸多盡父親本份：「如果兒子只能從別人口中才了解你，你便不能發揮對他的作用！我不知道你夫婦倆婚姻的決定，但如果你要幫助兒子，你要多給他機會認識你。」

爸爸似乎很同意這話，虛心地問：「有甚麼辦法可加強我們的溝通？」

顧問：「你要自己直接問他，你們也要開始學習對話！」

爸爸：「你想不想與爸爸多些時間相處？如果你不嫌棄爸爸腳步慢，我們可以踢球。希望從現在開始，你不要再抗拒爸爸。」

疏離的爸爸，經過顧問多番鼓勵後，開始戰戰兢兢地跟兒子交談。

### 兒子要辭職、母子分清界限

面談快要結束了，兒子再說：「其實我不想理會他們，誰會喜歡做這樣煩悶的事情！」

顧問：「那麼，快點辭工吧，作為一個年輕人，外面世界有很多事情正等著你去做哩。」

顧問對媽媽說：「你想幫助兒子，就得與兒子分清界限，兒子不應該是你的『伴侶』，你既然不能向丈夫傾訴，是否有其他親友為你分憂？」

媽媽似乎還放不開兒子，說：「親友也有叫我不要給他太多重擔。但是，他一不睡覺，我也睡不著。」

兒子抗辯說：「你這話我已聽過很多遍，你這樣又給我很多壓力。我有時想看完書才睡，可是你又來對我說若我不睡，你便不睡。」

這是第一次兒子反駁媽媽。

面談結束時，顧問對媽媽說：「你其實很堅強，可以重整自己的生活。希望你能夠把心靈創傷慢慢治好，從新開始。」

三個月後，一家三口和感化主任一起到來參加面談。整家人都表現得較前次會面時輕鬆。兒子稱已辭工，媽媽面露笑容地說在職業上找到滿足感，又表示父子關係已有改善。至於夫婦關係方面仍是若即若離，不清不楚，不過媽媽已不再像過往一般情緒化，反而淡然地說：「以往我以為一加一等於二，總不明白會有付出耕耘，而得不到收穫的事。但是，我想通了，成與敗，不再要緊了！」兒子乘機對媽媽解釋：「一加一真的未必等於二，即使付出努力，亦不一定保證有好結果。」事別三日的兒子，不但不再與媽媽坐困愁城，還轉過來開解媽媽！而他自己已改過自新，不再犯事了。

其實，家庭這體系像充滿很大能量的汽車，不過有時卻「死火」而已。只要稍作調較，多給大家空間，事情便容易解決。顧問分析在處理這個案時，重點不在改變某家庭成員的行為，而是首先協助庭成員摒棄成見，使「死了火」的家庭體系拉鬆後，家庭成員便像齒輪般帶動其他成員轉動，問題便迎刃而解。

## 面談後的感想

這示範讓我體會到面談可以發揮的功效。顧問問的都是一些簡單卻十分核心的問題，由「傷心媽媽」到「無奈的男人」開始，接著是「保護媽媽的孩子」，最後帶出「為何這大好青年落到被判守感化令的田地」。如此鋪排故事，目的在動員父母去拯救兒子走出困局。

整個面談過程，是那樣層次分明，讓當事人及坐在觀察室的學員，都深深體會這家人的掙扎。要取得這種工作成效，實在需要長時期嚴格的訓練。

\*\*\*\*\*

這個案示範是本書最順利的例子，同時讓我們領悟到評估個案的重要原則：

- 一. 由問題表徵開始：這個案帶出的問題，是青年人犯事而接受感化。但是我仔細聆聽輔導員的報導後，發現她把所有注意力都放在母親的婚姻創傷上，結果在應該處理孩子問題的面談，總是被母親的眼淚所困，處於僵局。
- 二. 參考前人得失：面談前，必須細察前人所走過的路，因為這些資料會協助你找尋新的方向。例如，我知道如果我想動員母親去處理兒子的問題，必須發掘母親的潛能，因此，我先從母親失婚的傷痛開始，慢慢地把她一家三人的互動關係串連起來，使他們從不能動彈的無助感覺，經驗到一種新的動力，最終才促使三人合力化解青年犯事的危機。這種評估方式，不在找出誰是誰非，而是在處處碰壁的情況下，尋求突破。因此評估不單只是收集資料，而是同時有策略地推動每個家庭成員重新思考他們的關係問題。視野不同，就有新的可能性
- 三. 不要忘記個人問題：很多人以為體系思維不用理會個人的行為，這是錯誤的。我其實十分留意這青年人的一舉一動，我知道他已拒絕了不少機構的服務，如果我一開始就與他交談，他一定也會拒絕。因此，我由他父母著手做功夫，然後讓他慢慢地參與討論。理論上，我知道這一類青年，對家庭都很忠心，往往過份捲入父母的漩渦，無法解脫，精神十分困擾，且不輕易向外人求助，這也是我從父母著手的原因。

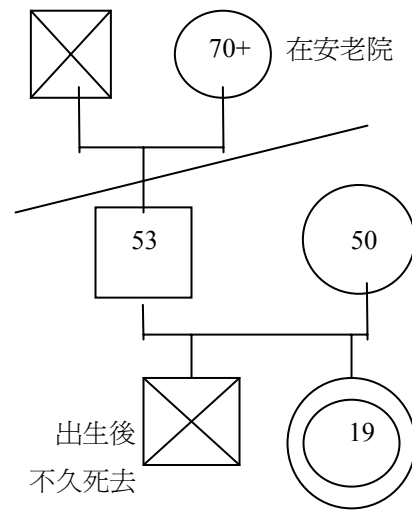
我想這個案成功的關鍵，是前任的工作員及案中家人都被母親的眼淚困住，只看到她軟弱無能的一面，而我卻深信她有能協助兒子渡過難關。

結果她不負所望，到了第二次見面，她已經可以從容面對仍無法解決的問題，連聲說：「不要緊了，不要緊了！」

連我也學會了在緊張關頭，用她的說話，頻頻對自己說：「不要緊的，不要緊了！」

**個案資料：**

- 問題表徵：少女患有厭食症 5 年、與父母事事糾纏
- 面談次數：醫務社工已 8 次分別與少女、及父母單獨面談，又 6 次與少女和父母一起面談(包括 5 次家訪)
- 求教原因：少女雖已接受精神科醫生及其他醫生的治療，又與家人接受醫務社工的輔導已 8 個月，但情況未有好轉



少女十九歲了，穿著碎花襯衣和牛仔褲，本是花樣年華，但眼前的她卻已瘦得像一副骷髏，體重不足六十磅。

我們初次見面的那一天，她已經主動說出對自己問題的看法：

「這都要怪媽媽不再關心我，我只不過是想吸引她注意和得到她的愛而已。」

爲了得到母親的愛和注意，少女每到用膳時都纏著母親，要母親盯著她才吃飯，又故意吐出食物來引起母親的注意，不讓母親離開她的視線範圍等等。

少女犧牲了自己的健康和青春，弄到如此不堪的田地，爲的是要得到母親的愛？

我聽罷感到很疑惑，便到她家裡去看看。

**愛恨交纏的一家人**

這個家只有少女和父母三口。母親是個愛整潔的人，把這個家打理得一塵不染；少女有自己的房間，裏面放著鋼琴、電腦和不少洋娃娃，牆上還貼有她數年前拍下的照片；原來這少女曾是個圓圓臉龐、聰明伶俐的可人兒，沒想到已經患上厭食症五年，曾數度昏迷入院，雖然仍能考進目前就讀的大專院校，但身體狀況與家庭關係已大不如前。這少女是獨生女，明顯是父母的寵兒，爲何還要付上厭食這樣沉重的代價？

少女的母親是個爽快的人，見面即吐出心中不快：

「她是我們唯一的孩子，從來都沒有欠缺什麼，但老說我們不愛她，把自己弄成這個樣子，又不讓我好過，真是無可救藥，我不得不放棄了！」

母親的語氣雖然是那麼的尖酸和決斷，但眼眶內含著的淚水，像是訴說對女兒這樣自我摧殘的痛心。

父親附和著說：「我們不是不想辦法，天下那有父母不顧自己孩子的，但我們什麼辦法都試過了，醫生也見過不少，要做的都做了……明明是她自己的問題，卻把責任推到別人身上，弄得自己樣子難看極了，還弄得家無寧日，我們實在十分之厭倦，無能為力……」

與母親的直接了當相比，父親說話更顯得拖泥帶水，真是有理「說不清」，母親聽得煩厭極了，不禁要打斷他的話：「我不是說過多少遍嗎，你這樣嚕嚕嚇嚇是沒有用的，為什麼你的理解力是這樣的差勁，別人的話總是聽不明白。」

母親的話正好道出了自己的心聲，少女連忙點頭同意。

這個只有他們三人的家，雖然彼此的關係是這麼密切，但對話卻充滿尖酸，愛與痛是這樣的糾纏不清。

我弄不清問題的根源，和主診醫生討論後，我們認為應把時間放在出問題的地方。於是，我們分了工，主診醫生負責治療少女的心理問題，而我則負責處理她和父母的關係。

### 她昏迷了：是危？是機？

數月後，個案仍沒有進展。少女如常的整天纏著母親，對外面的世界和成長的課題都不感興趣；另一方面，父母仍沿用那愛恨不分的相處模式，也無暇關注女兒身外的世界。原來不擅交際的父親，除了上班和到安老院探望自己的母親以外，餘下的時間都留在家裏；母親則整天坐在房間內的縫紉機前埋首工作，幫補生計，只在週末和丈夫回娘家小聚。少女與父母三人長時間足不出戶，要輔導他們離開這個困境委實不易。

不久情況轉壞，少女進食時向母親提出的要求越加過份，母親對她的態度也越是冷漠。於是母女二人頻起爭執，父親看不過眼，常加入戰團要幫母親一把，但效果卻適得其反。後來，父母感到氣憤之餘，便乾脆不和女兒一起進食，只留食物給女兒，然後雙雙溜到外面餐館進食，以示抗議。但少女並不罷休，等得母親回家後想盡辦法把她纏得更緊，母親被逼得透不過氣來，只好把女兒推開，弄致少女傷痕累累。

爲了處理母女的糾纏，我和主診醫生曾建議母女暫時分隔，但因少女強烈反對而未有付諸行動。與此同時，少女的身體情況已急劇轉壞，不久，她在家中不支昏迷，被送往醫院急救。

少女既是性命堪虞，這個案若繼續拖延下去，後果可能十分嚴重；於是，我和主診醫生討論後，把個案轉介給顧問面談和跟進。

少女在醫院住了十數天後，身體狀況已穩定下來，不久便回家。看見女兒再度從死亡的邊緣搶救回來，父母不再堅持與少女鬥下去，對家庭治療抱著姑且一試的心態，另一方面，少女也渴望得到顧問的輔導，爲母女惡劣的關係帶來轉機。

## 面談前的個案討論

把個案轉介給顧問的時候，心裏只想看她會如何為個案打開僵局。

想不到面談前個多小時的討論，卻是不斷衝擊我對個案的分析和專業合作的想法。雖然事前我已參考過一些關於厭食症的資料，明白到這是一個致命率甚高、又牽涉到生理和心理的複雜病症。但原來自己對危機和專業合作的意識仍然不高。當顧問要求我說出這少女的高度和體重，以計算她的體重指數(Body Mass Index)時，我竟是資料不足；又問我少女現正在內科接受何種治療時，我亦無言以對。一輪的質詢叫我想到了，我與醫療人員的所謂「團隊工作」，只不過是分工而已，看到精神科醫生和某醫院的內科醫生正分別跟進少女的精神及生理狀況時，我便理所當然的負責處理少女與家人的相處問題，沒有想到精神科醫生有否擔當個案統籌人的角色，也沒有想到我們要怎樣交流資料，以協調各專業間彼此的工作。

把一個病人的問題這樣切割，各專業人員對彼此的工作不聞不問，又沒有人來負責統籌，怪不得我們工作多時仍看不到團隊工作的果效，拖慢了個案的進程。況且，面對這類性命尤關的複雜個案，若沒有團隊精神下各成員的互相配合和支持，豈不是浪費資源之餘，還可能糟蹋病人的生命！

## 難倒了家庭魔法師

這一家三口面見顧問的第一天，想不到父親出奇地斬釘截鐵說：「我們已用盡了所有辦法，請博士給我們意見，只要能解決問題，我必照辦。」

顧問當然不放過這個機會，握手恭賀父親有這個決心，之後便邀請他說出對問題的看法。

原來父親對女兒的「將死」已有了心理準備，目前最叫他擔憂的，竟是身旁那外表堅強的妻子，恐怕她受不了失去女兒的痛苦。

難得父母可以這樣快便談到內心的感受，顧問正要介入的時候，母親斷然的說：

「我只會難過一陣，肯定很快便會沒事的。」

要進入這個家人的內心世界殊不容易，缺口看似打開了，很快又被關了起來。

顧問再探索下去，原來這對父母已曾經歷喪子之痛。少女出生前數年，他們的首個兒子出世後不久，竟在睡夢中窒息死了，孩子當時是由祖母照顧的。

究竟這對父母是如何面對喪子之痛，又如何處理日後與孩子祖母的關係，這些資料對我們了解他們的關係應有莫大的幫助。

原來為了避免叫祖母難受，夫婦二人當時並沒有表達太大的傷痛，但顧問明白失了頭一胎的孩子對母親該是何等大的打擊，便再三鼓勵母親說出內心的感受，這才知道母親為了維繫表面的婆媳關係，一直強忍著對祖母的不滿。

究竟這事如何影響他們和女兒的關係？

在顧問的引導下，他們承認在少女提時曾格外小心去保護，害怕再失去孩子。但是，女兒一向與祖母相處不來，爲了減少爭拗，父親終於把自己母親送到安老院照顧。

原來父親是在孤兒院長大的，成長後才尋回母親，以爲可享天倫之樂，沒想到女兒與祖母水火不容。而母親對兒子的死一直不讓自己怪責婆婆，但是卻不斷批評婆婆不該把少女父親送往孤兒院，夫婦間不斷爲此事常爭拗不停。

想不到這一家三口的困難，轉眼間演變成三代間的問題。然而，每到感受深處的時候，他們總把話題扯遠，或把矛頭指向第三者，叫你無法再探尋下去。

經過了兩三次的家庭面談，他們的關係仍沒有太大的改善。少女仍如常的纏著母親不放，卻享受在顧問面談中家庭溝通的時間，至於父母方面，雖然認同顧問對他們家庭關係的一些看法，但對仍未有解決方案顯得有點不耐煩，要求顧問給予一些具體的建議，可是，無論顧問建議的是思想的功夫，還是具體的行動，少女和父母回到家裏都沒有依著做。母親斬釘截鐵的說：「我們的問題，就是沒有一個人肯放得下！」

### 祖母死了：個案的轉捩點

年邁的祖母終於死了，顧問抓緊這個契機，對父親說：「雖然你很想有一個家，但你一直遇到挫折。你小時在兒童院，一定盼望著與母親團聚；結婚後想組織自己的家庭，卻不幸失去了第一個孩子；你很努力的要擠進妻女的陣營，但又不成功；你逼不得已把母親送到安老院了，可是現在連她也失去了，我想你必定很難受……」

顧問被說出了父親內心的感受，父親坦然的說：

「你說的不錯，我一直很想有一個家，但他們總是連成一陣線來拒絕我，現在母親也死了，我真是一無所有。」

聽罷父親直率的話，母親立即發作，說：「好一句『一無所有』！你可有想過我的感受？我爲這個家付出了不少，我沒有爲孩子的死怨過婆婆，又沒有爲設廠生意失敗一事怪責你，我從來沒有要求你給我什麼，但你除了母親以外，心裏根本就沒有我！」

既有這個機緣，顧問便鼓勵夫婦二人繼續清算彼此的怨恨。原來他倆越想避免表面的衝突，不去處理多年積聚的怨憤，就很可能會轉移目標，與女兒的糾纏也許只是問題的表徵而已。

說話笨拙的父親終於吐出他的苦水，性格堅強的母親也忍不住落下淚來。重新面對多年壓抑的傷痛，讓問題的癥結呈現出來常是治療的第一步。

與此同時，顧問呼籲各人將注意力放在處理少女的健康問題上，又強調若不能給予厭食少女充分的醫療照顧，各專業人員均難逃疏忽之責，再強的家庭治療也是枉然。

但要了解少女的健康狀況實在不容易。少女正在某醫院的內科覆診，亦強烈反對父母向院方申請索取她的醫療報告。雖然從外表看得出她已是瘦骨嶙峋，虛弱到隨時有倒下來的危機，但與我分工的主診醫生並不認為她的病情到了嚴重的程度，真叫我左右為難。

### 少女的掙扎：我情願死去

顧問卻不肯放鬆，邀請了資深的家庭醫生和臨床心理學家向父母講解病情的嚴重，和轉介他們另找專家的意見，又特別邀請一位曾厭食的女士出席其中一次的面談，現身說法。

這女士甫坐下即勸少女先接受詳細的檢查，又細述她當年的掙扎過程，指出厭食症會影響人的思考能力，使她不能與家人和諧相處等等。

這女士說得對，也許少女已到達快要餓死的邊緣，思想的功能亦受到障礙，什麼話也聽不進去，只不斷覆述著要母親的愛和關注，堅決不要離開母親，不肯接受檢查和住院。這位女士很大方地讓她觀看自己昔日骨瘦如柴的照片，亦絲毫打動不了少女。

好不容易，由於父母堅持，少女簽字同意到另一診所接受詳細檢查，並聽取該所醫生的意見。顧問的諮詢隊中之成員，亦會出席與精神科醫生一起接見她。

然而少女一直抗拒檢查身體，也許已心中有數，恐怕醫生會送她入院接受治療，便與母親分離。結果第一次並沒有應約到該診所，又三番四次致電給我和顧問，表示情願死去也不要我們強逼她接受另一個醫療意見，與此同時，母親雖同意女兒的性命堪虞，但受不了女兒越發凌厲的糾纏和惡作劇，多次表示放棄。

### 專業關係：社工的抉擇

少女不願接受另一個醫療意見，就向主診醫生投訴顧問等人給她壓力，請主診醫生定奪。

雖然我一直與主診醫生保持聯絡，又讓他知道顧問處理個案的進展，並曾邀請他出席顧問與少女一家的面談，但他始終未有出席，認為只要各人做好份內工作便行。接見少女後，主診醫生表態支持少女，指出少女每次覆診時的體重均有增加，又有某醫院的內科醫生跟進她的復康進度，因此，他認為少女的情況並不如我們想像般的壞，對醫務社工說徵詢另一個醫療意見並不需要。

雖然顧問的諮詢隊中有人曾聯絡過這位主診醫生，但雙方並未取得共識。

身為醫務社工，我處於進退兩難的位置，一方面得考慮與主診醫生在這個案和其他事情上的合作關係，另一方面須要顧及案主的利益。由於這個案牽涉到生死的問題，我最後決定把少女的健康問題放在首位，繼續鼓勵母親堅持要女兒接受適切的治療。

## 生死不過一線之差

幾經波折，我們再為少女排期到某診所檢查身體。

赴診前夕，顧問恐怕少女又會變卦，特別邀請了少女和父母面談。

果然少女突然宣佈不去檢驗，她父母不但不著緊，反而要求顧問放手，說：「人各有志，她決定要死，也只好由得她。」

我看顧問沉著氣，又再從頭開始，一步步將夫婦婆孫間三代積壓的怨氣釋放。原來妻子對丈夫多年來一直不滿，無論他做甚麼說甚麼，都叫她生氣，一氣起來，便甚麼也不顧。不解開他們的死結，根本無法讓他們回復理智去解決問題。

面談過程中，顧問特地請我和少女到外面走一會。在沒有女兒在場的情況下，這對夫婦宣洩多年來的怨恨。待我們回來時，我看到少女父母的眼睛重現了神采，似乎有了共識首先解決女兒的問題，然後再慢慢處理夫妻二人的問題。

第二天，無論女兒如何反對，母親真的成功把她帶到診所去。

這位精神科醫生檢查了少女的身體，又計算她的體重指數，但見醫生多次在計算機上覆核那數字時，神色異常凝重。原來，少女的體重指標已低至垂危點，幸好她沒有濫用藥物和「扣喉」的習慣，否則已不可能活到如今。因為情況危急，醫生要她立即入院。

在事後的檢討中，我和父母並顧問的諮詢隊都認為，面對少女的固執和加上主診醫生的異議，若不是出於那份堅持和信念，動員父母的能力，恐怕稍事拖延，少女很快便性命不保。

少女入院後，顧問依照計劃替少女父母進行婚姻治療。在夫婦的面談，顧問協助他們面對昔日的創傷，重建互相支持的婚姻關係，相信只有他倆攜手，日後才能合力面對女兒的厭食或其他問題。

## 面談後的感想

這次臨床督導的經驗實在難忘。

雖然在顧問面談前，我已從理論得知厭食症病人往往與家人的關係糾纏不清，但怎樣去抽絲剝繭，稍缺臨床經驗都不成。透過臨床的督導，顧問首先要我正視自己的個案分析，不能對這樣致命的病症掉以輕心，又藉著多次面談和個案討論，讓我清楚明白不能沒有多專業隊伍的支持，而去處理這樣複雜的個案。此外，在處理多專業合作的課題上，顧問一方面挑戰我對專業「分」工的看法，同時又預備我要面對專業間有不同意見時可產生的困難。就在個案最困難的時刻，面對少女多番刁難、母親想到放棄、主診醫生又堅持自己的看法、而我也裹步不前之時，顧問在過程中一面支持鼓勵，一面推我一把，給我上了寶貴的一課。

作為資深個案工作員，我慶幸自己未有故步自封，當看到自己的經驗未足以處理這類複雜的個案時，我毅然向顧問求助。接著，在顧問多次與家庭面談期間，我不斷家訪，以跟進面談時所決定的事項，及向顧問匯報進展與商討對策。經過了不少週末和傍晚的家庭面談，及顧問諮詢隊內多專業的意見和實質的協助下，我與顧問緊密的跟進個案；最後，縱然主診醫生有不同的意見，我們為了承擔專業的責任，還是作出了挽救少女性命的重要決定。

要處理像這樣棘手的個案，對工作員的臨床經驗要求很高，資深社工也需要接受專門化的訓練，及一套支持工作員徵詢顧問意見的系統。也許有人問：為何資深社工仍需要專門訓練？因為在一個專注福利服務的體制內，我雖然已有十多年的工作經驗，但是對個案處理認識越多，便越明白現有輔導文化的不足之處。

就讓我們正視輔導文化必須轉變的現實。

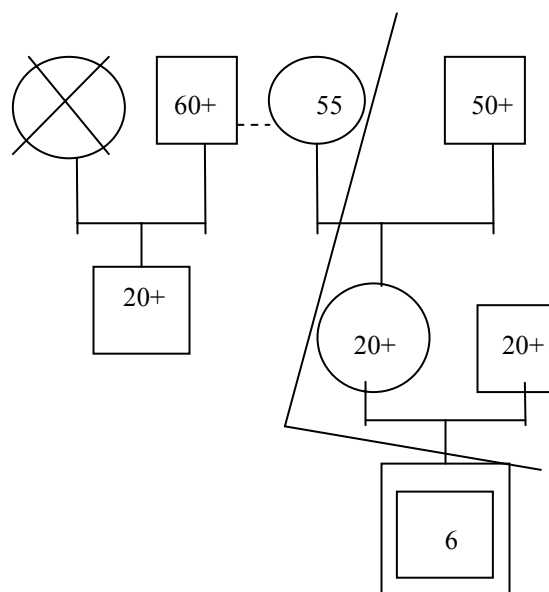
\*\*\*\*\*

這次我並非督導，而是直接處理個案，除了做家庭治療，還要排除各方的阻力。處理這種性命攸關的問題，一方面是我們對這種病徵的危機感不足，一方面是有沒有跨專業的隊伍在背後支援，令我終日戰戰兢兢。不接手的話，這少女極可能死去，接手的話，不論在時間或其他專業的配合，都十分缺乏，試問無米又怎能煮出飯來？結果過程中，我組合了一支多專業的隊伍，成員全部都是經驗的專家，他們一直在單面反光鏡後觀看整個療程，對跨專業的合作有切身體會，自願參與。我又預計這一家三口在前往我們約定的診所接受檢查前，一定會改變主意，因此無論如何都要把他們請來，花了九牛二虎之力，才渡過這個生死難關。真是捏一把汗。這少女入院後體重增加了二十磅，但是父母的關係仍是時好時壞。經過了這一番掙扎，我們真的獲得他們信任，處理問題時，不像開始時老是處處碰壁。

我會晤了這家庭十多次，由開始時一家人完全不肯合作，到後來竟然答應讓我用他們的治療錄影帶作教學示範，也許我們真的馴服了這個家庭的頑疾。

**個案資料：**

- 問題表徵：外婆隱瞞同居男友自己曾經有過子女，打算合法收養自己的外孫家明，但家明回家後有適應問題，外婆難於取捨
- 面談次數：社工已 6 次與家明及其外婆個別或一起面談、並曾 2 次家訪
- 求教原因：社工見外婆有難言之隱而一直未能下決定為領養家明，感到束手無策，盼望顧問示範能打開困局



**外婆難言之隱**

家明今年六歲，出世不久便遭遺棄，一直接受社會福利署的照顧，自小在兒童院長大。外婆是他唯一的親人，定期到兒童院探望家明。

外婆過去也有一段辛酸史，半生坎坷，現與一位六十多歲的鰥夫同居，一直以來，她瞞騙同居丈夫說自己無兒無女，單身一人。雖然社工不斷游說她向丈夫說出真相，好讓家明能名正言順的與她一起生活，但是外婆堅持要守住這個秘密，恐怕丈夫一旦知道真相，不會接受她。

由於外婆不願意向家人公開與家明的關係，兩年多前，社工曾考慮安排家明給熱心人士領養，好讓他有一個家，為了矛盾斷家明與外婆的感情連繫，以助他將來順利入住領養家庭，社工曾一度阻止外婆接家明回家渡假，甚至不鼓勵她往兒童院探望家明。社工與外婆在家明的福利安排上拉鋸了一段日子，隨著孩子的年紀漸長，要尋找領養家庭便越來越不容易。

後來外婆向家人佯稱生活枯燥，希望領取小孩回家寄養，結果得到丈夫的支持，便把家明接回家，並與她的同居丈夫及二十多歲的繼子同住。家明雖然知道外婆與他的血緣關係，但一直為外婆保守秘密。為了尊重外婆的決定，社工也沒有主動向外婆的家人提及家明的身世。然而家庭團聚，卻帶來新問題。

**外婆與孩子的困擾**

外婆帶家明來見顧問。五十餘歲的外婆外表看來還很年輕，但卻愁眉深鎖，心事重重。

外婆說：「不明白為什麼孩子的行為與在兒童院時判若兩人，在院舍他是規規矩矩的，上廁所會排隊，洗澡後雙腳會放在指定的腳印上。現在每件事都不依規矩。從早上起床、洗面、刷牙；到晚上做功課、洗澡，事

事要糾纏一番，拖拖拉拉，才能完成。丈夫和繼子都責怪我把他接回家，經常弄得家無寧日。要是再沒辦法管教他，只有把他送回兒童院好了...。」

在接見室，家明跟一般孩子無異，嘻嘻哈哈，活潑好動，但偶然會有一些駭人的動作，如突然用窗簾的繩子，纏着脖子作自縊狀。顧問問他的問題，他不大願意回答，但卻很用心聽外婆跟顧問談話，不時偷望外婆的動靜。爲了爭取外婆的注意，他一會兒跑來像樹熊般摟着外婆撒嬌，一會兒又走開喃喃自語，說甚麼「一刀兩斷」。頑皮的背後，隱藏了孩子的焦慮和不安。

「這個孩子，我實在捨不得離棄他，只是我實在沒辦法管教他，罵不成，打也不是，以現在的家庭環境，又擔心無能力栽培他成才，丈夫和繼子本來就不大贊成我接他回來，現在他變得這樣頑皮，繼子已經有怨言了，我怕家明最終不能留在這個家...。」外婆說時一臉憂愁，除了管教問題外，經濟問題亦是外婆最大的隱憂。繼子是家庭的經濟支柱，外婆一切都要聽從他，自覺在家庭中沒有地位。

因長期被遺棄而欠缺安全感的孩子，要安定下來並不容易，加上環境忽然轉變了，更是無所適從，外婆和家明都需要時間去適應。外婆只看到自己的困難，便看不到孩子的困擾了。

面對一臉無奈的外婆，顧問要求外婆請丈夫及繼子一同來商量對策，以便了解他們的立場，及發掘這個家庭可資運用的力量。

## 探索家庭的關係及力量

第二次面談，外婆把丈夫請來了，家明叫他做伯伯。伯伯與家明的關係看來不錯。家明在旁吵鬧，顧問請伯伯叫家明靜靜地坐下來，伯伯花了一番唇舌，又軟硬兼施，家明終於乖乖的坐下來，還聽伯伯的話，竟然朗誦了整首「滿江紅」。

觀察所得，伯伯的管教方法其實比外婆有效。顧問問他：「你可以叫孩子背誦『滿江紅』，爲什麼卻不能令他自己刷牙洗面？」伯伯很從容的回答說：「很難的，我經常跟她說，教孩子要有愛心，有耐性，打打罵罵是不行的，但她還是改不了。她的脾氣太暴躁，沒辦法！」伯伯的語氣像個社工，把管教子女的理論說得頭頭是道，只是外婆覺得並不中用。

外婆忍不住說：「你每天與他相處的時間不多，當然不用那麼勞心勞力，家裡所有事都由我負責，家用不夠也得自己想辦法，你可知我壓力有多大？」外婆的控訴常常都圍繞着「金錢」，好像沒有金錢便沒有安全感似的。二人談了一回，似乎不得要領，看來各有隱衷。

## 重新訂定目標

顧問請伯伯打發孩子到外面一會，然後問：「你們是否想領養這孩子？要是沒這樣的打算，我們可能要另作安排，否則我們便得想辦法令孩子慢慢適應。」

這是一個重要的抉擇，家明來回兒童院與外婆家已有四年，外婆老說拿不定主意，這個問題一天沒有解決，

孩子的心理陰影一天不能消除。見伯伯之前，外婆稱說怕伯伯不肯接受，但是伯伯看來是能夠接受家明的，伯伯說：「這孩子挺聰明的，很善解人意，只是有時行為頑劣，我倆都年紀大了，無能為力，加上屋子太小，不夠地方給他活動。但只要你喜欢，我不會反對孩子留下，窮不是問題，即使要睡天橋底，我也會陪你的，但是你要放鬆一些，要是你經常打罵他，就不如讓別人領養他好了。」

外婆抱怨說：「我看管家明，是怕他惹麻煩，怕你兒子投訴，你知否我經常要看你兒子的面色，逆來順受，也不敢在他面前怨半句，你就是明知他不對，也不會站在我這邊講半句公道話，只會說我不是……。」

外婆滿臉怨氣，一談起繼子，就是怪伯伯不支持她，聲淚俱下。伯伯却怪她不能放鬆，凡事只往壞處看。聽來伯伯好像比外婆樂觀。

顧問問外婆和伯伯平時的消閒活動。外婆說：「那有甚麼，以前或會出外旅行散散心，現在怎有時間... 其實家明有時也明事理，我們爭執時，就來勸我們... 他不頑皮的時候，逗得我們很開心... 唉！都是怪自己脾氣不好……。」話題一轉，外婆倒變得輕鬆起來。如果外婆懂得在生活中找尋樂趣，不用將全副精神放在家明身上，也許會從容一點。

外婆和伯伯都表明了照顧家明的決心，既然下定決心，顧問要求他們不要常常在孩子面前說放棄他，或送他回兒童院來威嚇。因為這會對孩子造成傷害，若孩子感到被拋棄，欠缺安全感，就會出現更多問題，令管教更困難。

面談結束前，顧問請伯伯親口告訴家明他們的決定。伯伯對家明說：「今天是你一個新的開始，我和婆婆決定留你和我們同住，但我們也有要求，你一定要聽話。」一直焦慮地在外面等候的家明，眼睛彷彿亮了起來，雀躍地回應：「好。」

這次面談，確定了外婆和伯伯收容家明的決心，亦讓我們一班在幕後觀察的輔導員更瞭解這家庭的互動關係和力量。但如何運用這家庭力量並不容易，以後的跟進工作還需要很多支援服務，外婆每天還是要和孩子糾纏於起床、刷牙洗面、做功課... 等生活繁瑣事務，因為不只是家明要適應，外婆與伯伯都需要學習適應。怎樣實際地去協助他們面對這個適應問題，是社工的一大挑戰。

## 個案跟進

顧問的示範，令我們更瞭解外婆和家明在生活上面對的實際困難，及外婆與伯伯一家人的矛盾和衝突。在第二次面談，更發掘了家庭中另一力量來源 ---伯伯，給這兩難局面帶來了一線希望。顧問不單令伯伯和外婆清晰表明照顧家明的決定，也給我們指出了跟進個案的路向，幫助伯伯與外婆互相配合，共同管教孩子。

可是要抓緊這個方向並不容易，社工在跟進時遇上很多技巧不足以應付的問題，看到伯伯並不積極管教孩子，便不知如何埋手，只好安排外婆參加一些家長支援小組，以紓解其壓力，然而她容易急躁及緊張的性格仍沒有太大的改變。

後來一位社工系的研究生(剛巧是社署另一家庭服務中心的社工)自告奮勇到這家庭訪問，嘗試走進這家庭

直接向外婆和伯伯提供協助。這位同工曾十多次家訪，對家庭的關係有了更深入的觀察和體會，但卻未能找到問題的癥結。外婆仍然為家明的管教問題，經常動氣，又經常與伯伯為繼子及金錢等問題爭執，家明夾在中間，頓成了大人的磨心。

後來伯伯和繼子對家明的行為愈來愈不滿，主動要求社署送家明回院舍，不願他繼續留在家裏。社工雖然明白家明與外婆是難捨難離的，但卻沒辦法改變現狀。外婆與伯伯都曾表示決心照顧家明，但卻無法應付一個活躍的孩子。家明頑皮的表現，用意是表達他的憤怒情緒和渴望與外婆一家親近的意願，但他的行為卻得到反效果，令家人無法接受他。

外婆抵受不了伯伯和繼子的壓力，最終決定放棄家明，而家明後來亦被安排入住兒童之家。縱然他很快適應兒童之家的生活，但他始終逃不過再次被拋棄的命運。家明離開後，外婆與伯伯樂得清閒，間中到兒童之家探望家明之餘，又可結伴往內地旅行。

### 討論焦點：

處理兒童福利個案時，我們很容易把孩子的問題看成純個人的問題去處理，於是不斷為家明安排各種服務，如院舍照顧、臨床心理學家或兒童精神科醫生的診治，往往忽略其家庭的真正需要，外婆時常負氣的說：「要見心理醫生的應該是我。」從體系的角度看，要處理孩子的問題，先要找出圍繞著他的成年人和客觀環境怎樣影響他，然後要發掘家庭成員的力量去改變現狀，單是治療孩子的行為問題，根本不能把家庭問題根治。外婆的困擾未能解決，孩子也不易安定下來。

家明的個案涉及多個社會體系的介入，如社會福利署、兒童院、學校、臨床心理學家、兒童精神科醫生等。每個專業都很努力地為家明及外婆提供服務，卻嫌協調不足，未能針對問題的癥結，對症下藥；個案工作人員週旋於各體系之間，亦疲於奔命。如何加強各專業之間的協調，是個案工作人員的首要任務。

孩子應由領養家庭抑或由外婆照顧，曾引起不少爭議，外婆堅持不向家人公開家明的身世，曾有社工認為外婆不是照顧家明的理想人選，認為家明會因缺乏明確身份而產生心理障礙，甚至會有身份危機。安排領養，似乎是家明的一條出路。我們時常以為孩子一旦被人領養，就可以正常、快樂地成長，卻不知道一個曾經被遺棄而缺乏安全感的孩子，要重新與人建立關係，適應新生活，也會遇到很大困難，而且他不會放棄與外婆的關係，因他知道外婆是他唯一的親人，要他與外婆一刀兩斷，實際上只會為家明製造更多困擾。

社署的個案，有不少是「福利家庭」，他們需要的是實質的幫助。例如婆孫糾纏在起床上學、做功課等事情，是最需要有人即時介入協助；又例如當家明因外婆與伯伯的其他問題而成為磨心時，若有人即時加以調解，便可打破這個家庭僵局。對外婆來說，一堆教兒的原則或理論，在緊要關頭只能隔靴搔癢，社工要有效地協助家明融入這家庭，非要走進這家庭不可，只有在現實生活中適時地支持外婆處理家明的問題，外婆才能重新建立管教家明的信心。但這種家居服務(Home-based Service)，在目前的家庭服務系統中，尚待發展。社工要做個案統籌人員，又要撰寫一大堆文件紀錄，加上欠缺有關家居服務的訓練，要有效地協助外婆管教孩子和面對周遭的壓力，談何容易。

鑒於社署沒有家居服務，顧問特別安排了一位研究院學生進入這家庭，嘗試提供家居服務。這位研究生進

入這個家庭三個月，進行了十四次家訪，可惜她的工作以觀察為主，仍然沒有達到即場協助家人處理問題的目的。但是單從她的觀察記錄也可以讓我們明白，外婆和伯伯的關係是怎樣地決定了家明的前途；尤其讓我們知道，單是集中輔導婆孫二人，而沒有關注背後影響著他們的拉力，結果也是徒勞無功。

以下節錄了部份的家訪記錄，以供參考：

## 家訪記錄

王美華（香港大學社工系研究生）

四月 x 日

社工初次到訪，家明表現得很開心。外婆告訴社工繼子正外遊，一星期後才回來；伯伯又回鄉了，未知歸期，現在只剩下家明和她，沒有人投訴家明，生活還好。家明在廳中跑跑跳跳，看電視，吃零食，又不時走入廚房掉垃圾，一舉一動都在吸引外婆注意。

外婆對家明表示，他再不聽話便要離開這個家，家明好像聽不到似的照樣跑來跑去。

家明扯著外婆，說東說西，又擁抱著外婆，坐在椅子上，說怎麼也不願離開她，外婆由得他。於是家明貼著外婆撒嬌，稱外婆是他的未婚妻，二人邊說邊笑，毫不尷尬。社工在旁，難以插口。

四月 x 日

外婆在廚房造飯，一邊洗菜，一邊笑咪咪說：「伯伯回鄉多天，歸期無定，從親戚口中，得知他今晚可能回家，我特意弄他喜歡吃的梅菜豬肉呢。」

果然，伯伯突然推門而入，拖著行李，家明連忙替伯伯挽行李。外婆跟伯伯說：「又說不回來。」伯伯氣沖沖回應：「是否不想我回來！我大可出去，不回來。」外婆一聲不發，面露不歡。

伯伯坐在梳化，正要彎腰，家明已替伯伯從梳化底拿出拖鞋。社工即表示，家明真細心善解人意，伯伯同意，稱這小子有時很乖，且甚為聰明，可惜行為頑劣，他們倆無能為力，這屋間太細，不夠地方容納他。伯伯再說：「你看我們的睡房狹小，沒有床給家明哩。」

家明立即說：「我有床睡呢。」

伯伯表示：「我回來了！你便不能再睡我床啦。」

家明聽下似悶悶不樂，扁著咀走開。

四月 x 日

家明坐在飯桌溫習，外婆在廚房打點，伯伯坐在梳化看電視，各不相干，社工坐在家明旁，伯伯偶爾提醒

家明，著他正正經經坐好唸書，並且說他的坐姿不正確，家明扁著咀，擺動身軀，滿不在乎的樣子。伯伯面露不快。

外婆坐在家明另一旁，協助他溫書，漸漸地家明總以英文留難外婆，又指外婆教得不明白，外婆開始信心動搖，正要發惡，不知如何是好，伯伯不動地坐在梳化，冷冷一笑，搖搖頭，不加援手。

#### 四月 x 日

外婆一面造飯，一面責罵家明昨天沉迷「冒險樂園」遊戲，老不願離開，又拒絕跟他們上茶樓，晚上繼子回來，一家人出外吃飯，卻又不聽話，甚麼也不吃，令哥哥很生氣。真是「見他前面，憎他後面」，外婆怨氣沖天。社工明白她竹處兩難之境，心情複雜，嘗試令她息怒。

家明玩耍，吃零食，圍繞著伯伯，幌來幌去，伯伯坐在梳化上，皺著眉頭，表示此子不可教，老是不聽老人言。

這時候，外婆呼喚家明去洗澡，又替他拿毛巾，服侍周到。

外婆繼子提醒伯伯：「假若留家明在家，恐怕將來他帶給這個家不少麻煩，家明又不是自己的孩子，連親人也不理他，我們實在不必負上責任照顧他，我們只不過本著善心才接他回來小住。」

社工跟家明在房內，家明說：「我們不要理會大人的事。」他向社工展示玩具，大都是外婆買給他的；他又拿出一個相架，相片已經變黃，是外婆和伯伯的合照，社工問家明他在相片中的位置，家明指夾在外婆和伯伯之間的是自己，他還請社工看看他和外婆合照的相片，似乎甚為滿足。

#### 五月 x 日

外婆訴說她的困難：「雖然我想跟家明一起，但伯伯和繼子不接受，家明又不聽話，我又要保守秘密，不能讓他們知道家明是我的外孫，而且他們不知道我仍有和女兒聯絡。就算是家明，我也叮囑他不要讓他們知道有姨媽。」

外婆確是很想家明留在身邊，卻又明白到伯伯家容不下家明，她唯有放開他，希望他能得到「好人家」收養；另一方面，她又捨不得伯伯和家庭，兩難之下只好安排家明寄居就近兒童之家，方便照應，最好能在暑假入住，準備開學事宜。

社工請外婆關顧家明的感受，讓他有足夠的心理準備，慢慢接受離開家庭的事實。外婆同意，還說：「我兩天前已告訴家明，要到兒童之家，他非常歡喜，因為他也有一位同學住在「X X X 兒童之家」，希望能跟那同學一起，不用轉校。」

外婆又說家明一向愛她煲的湯，以前他住在保良局，外婆經常帶這些湯水給他，所以家明要求她多煲些湯，外婆感到欣慰。社工表示，也許家明不想外婆難做，外婆默不作聲。

外婆抹地，社工跟家明玩唱遊，家明跳來跳去，說要打敗「南斯拉夫」的壞人(當時南斯拉夫正處於內戰)，一會兒，又說要釋放所有人，但不會釋放伯伯，說由他坐牢好了。

伯伯回來了，家明又大呼小叫，伯伯教他要守規矩，家明不聽。伯伯說：「在兒童之家你要守規矩，將來長大後做好人，這個家不適合你，伯伯和婆婆教不了你。」社工補充說：「伯伯外婆不是不要你，但這家庭有困難照顧你，所以要你離開。」伯伯已盡量教導他，社工看見伯伯寫一些四字「金石良言」給家明，連忙叫家明拿出來，讓伯伯講解，伯伯很高興，他隨手點選四句「靜」字起頭的「金句」，比如「靜可修身」、「靜可治病」，說會適合這「不靜」的孩子，家明拿給外婆看，外婆顯得很開心。

#### 五月 x 日

之後外婆帶社工入房，指着櫃上的錢罌，訴說家明時有偷取錢罌的零錢，但不敢讓伯伯知道，以免他更難接受家明。社工提議她把錢罌鎖好，或放在他難觸及之處，留意他近日用錢的習慣，必要時，要直斥其非。家明進房，中斷了外婆和社工的對話。

外婆取笑家明有溺床情況，家明馬上用手掩外婆嘴巴，大吵大嚷，外婆只好避開他。

#### 五月 x 日

適逢伯伯在家，問他與家明相處的情況，伯伯承認家明有優點，有時甚關心伯伯，記得有一次伯伯跌傷，家明探望伯伯表示關心;又有一次，伯伯的朋友問伯伯的籍貫，定明又答中，可見他對伯伯的感情非淺。

社工跟著問，爲了這份情誼，可否讓家明回家渡假。伯伯卻說：「他長大了，有自己的圈子，不需要這裏。」又推說這裡一切由兒子「話事」。

伯伯乘機告訴家明，他們無法教好他，他要到更合適的地方學習生活，伯伯表示，如果他乖便探訪他，否則不探望他。

社工握著家明的手，補充說：「伯伯、外婆不是不要你，但這家庭有困難，不能照顧你，所以會給你安排一個更合適的地方。」家明一如過往，沒有認真的回應，又像聽不懂似的。

#### 六月 x 日

外婆表示，家明聲稱自己快要離開這個家，下週剛好是他「牛一」，請外婆多弄些好吃的食物給他，好讓他享用一番。至於偷錢行爲，未有再發現。外婆邊弄飯，邊投訴家明在補習社玩耍，又弄傷眼角，家明不許外婆揭露這些事，又大叫大嚷，企圖迫使外婆依從他的意思。

六月 x 日

今天是家明生日，外婆、負責個案的家庭服務中心社工及家居服務社工預備了生日蛋糕和禮物給家明，家明開心極了。

家明分蛋糕給各人，伯伯吃著蛋糕，望著家明，也分享這份喜悅。大家拍照留念，標誌著家明在這家庭渡過最後一個的誕辰。

伯伯又教導家明要「靜...靜...靜...靜」，他不理睬，只想走開，社工示意他留下，聽聽伯伯的意見，外婆也坐在一旁。伯伯告訴家明兒童之家的環境將更適合培育他，又希望他將來做個有用的人，千年蟲問題也靠他解決了。家明卻說：「那時我才九歲，怎麼可以？」社工從旁解釋道：「伯伯外婆有困難，不是不要他。」家明仍不接受，叫嚷著要外婆救他，又向外婆撒嬌，依傍著外婆，於是兩人嘻嘻哈哈，對伯伯的話聽而不聞。

最後，家明送社工到走廊乘搭電梯，外婆如常站門內等候，外婆有點不悅，對家明說：「你走嗎！不回來呀！不要外婆啦！」家明面有難色，不知如何是好，社工笑說：「外婆，忘記了嗎？今天是星期一，家明回兒童之家，當然不在家啦...」家明立即說：「是呀！」外婆於是笑起來了。

未幾，社工說：「星期天到了，家明回家渡假了。」

家明立刻說：「外婆開門呀！我放假回來啦。」

外婆接家明入屋。

六月 x 日

外婆告訴社工，家明有恃無恐，乘家人不在家，玩電話遊戲，用了很多錢，但他怎也不承認。

現在伯伯和繼子對家明抱著「忍多他一段時間，反不正遲早他會離去的態度。」而外婆的心態，是盡量遷就家明，讓他好好渡過這段日子，留下美好回憶。

伯伯買了一本詩集給家明，並教他處世之道。家明把詩集展示給社工看，伯伯囑咐他將這本書帶去兒童之家，說一生受用不盡，伯伯欲繼續講道理，家明卻走來走去，總不認真地聽伯伯說話，又拉著社工，嘻嘻哈哈，干擾伯伯，伯伯不高興，不再多說，惱怒地看着家明，而家明卻無動於衷，嬉皮笑臉，我行我素。外婆在弄飯，什麼也不理了。

七月 x 日

伯伯外婆邀請社工晚膳，既送別家明，又可與伯伯、外婆在較輕鬆的氣氛下，向家明解說別離是逼不得已。

晚膳中，社工觀察到伯伯、外婆對家明愛護有加，只見家明慢條斯理，飯碗的菜還未吃完，他們又「挾」

餵給他。伯伯表示他所嚮往的，就是這種一家大小，和和氣氣在一起的家庭生活。大家享用水果，氣氛和諧融洽，是好一幅溫馨的家庭圖畫。

飯後家明歡天喜地，又拿出一本相簿來，內放有伯伯、外婆、哥哥的舊照片，很奇怪，照片之間夾有家明的新相片，都是他刻意插入的，以示他是家中的一員；他逐一簡介每張照片，其中有些人物他也不認識，每逢有幼兒照片，總說：「不知是否我呢？」但外婆沒有理會他。

七月 x 日

社工進門，只見大包小包，一袋二袋的行李，放置在地上，外婆和家明走來走去，忙於收拾行李，像有很多東西未安置妥似的，伯伯卻是氣定神閒，冷眼旁觀，坐在梳化上，看著外婆和家明。

細望家明，只見他兩眼紅腫，相信他昨夜，一定哭過了不少次，這些日子來，這小子只管對人嘻皮笑臉，從沒有這麼認真。

提到家明回家渡假一事，繼子稱由外婆決定好了，他自己倒沒有所謂，於是大家等著外婆表態，外婆卻低著頭說：「我沒有說要家明回來渡假！」

大家沉寂片刻。

外婆竟然推翻大家商議好的計劃，更沒有顧及家明的感受。

伯伯催促家明，要離去了，當時只見家明兩眼紅紅的，伯伯卻再三提醒家明，要遵守兒童之家的規矩，否則，伯伯不會探望他，又提他帶同伯伯送的詩集，囑咐他要「生生性性，不要做社會壞份子」，家明盤旋良久，又拉拉扯扯、依依不捨、熱淚盈眶，伯伯說：「是否想我一起去？」

家明立即點頭示意。

終於一行五人，前去兒童之家。

伯伯、外婆、個案社工與宿舍社工等跟著開會，討論家明在宿舍的起居細節。會議後，各人都鼓勵家明安心在宿舍居住，伯伯、外婆和社工都會不時探望他。社工安頓家明後，各人正要離去，外婆拉家明站在一旁，兩人竊竊私語，難捨難離，最後，家明用力地吻別外婆，伯伯看在眼內似有點不悅。

伯伯、外婆和社工道別後，只見外婆追趕著伯伯，欲與伯伯一起午膳，伯伯拒絕了。伯伯與社工一起乘車，滿肚子氣的，不停訴說他與婆婆的婚姻關係惡劣、埋怨婆婆常鬧情緒，和母子相處並不愉快等等。個案社工請他們考慮接受婚姻輔導。

\*\*\*\*\*

這個案令我心情十分沉重，尤其是這個穿梭兒童院及外婆家的孩子，只有六歲。好不容易找到唯一的親人，但是一老一少，卻隔了一代，兒童院長大的孩子要適應院外的生活當然有很大困難，而外婆自己又是歷盡滄桑，二人在相處上一點也不容易，這是意料中事。

要理解這種婆孫的特殊關係，而給與適當輔導，非走入這一家人的體系內了解他們的實際生活不可。

我請伯伯來，一方面是希望知道他的立場，另一方面是希望借助他的力量。令人興奮的是，這位伯伯應付孩子比外婆有辦法，而且很清楚外婆處理孩子出錯的地方，例如早上幫助孩子準備出門上課的時間，或叫洗澡的時間，都是婆孫糾纏得最緊的時候。但是他們夫婦間關係也處於不平衡狀態，外婆對自己的「繼母」身份十分執着，伯伯比她隨和，但是說她不過時，便懂得自己溜開，外婆則是滿肚牢騷無處發洩。

我覺得這次輔導示範，唯一的成果，是讓我們真正清楚了解外婆與孩子相處的問題，並且協助夫婦對領養孩子事下一明確決定。

我記得當時是這樣對他們說的：「要適當地教養這個孩子並不容易，但是如果你們決定去領養，我們就會提供適當輔導幫助你們管教孩子。」

我心目中的「適當輔導」是由一位出席觀察面談過程的輔導員，切實地執行面談時所決定的事項。這位輔導員需要對兒童心態及行為有一定認識，最好在外婆與孫子早上糾纏的時候及時家訪輔導，協助外婆與伯伯互相配合，在問題發生時支援他們順利渡過難關；又當外婆與伯伯二人因著他們本身的問題而把憤怒發洩在孩子身上時，可以當場協助平復他們失控的情緒。

要成功地跟進這一類個案，工作人員必須有豐富的臨床經驗，而且要貼身跟進，才能有效地協助家人處理面對的問題，工作人員的投入感和鏗而不捨的精神，更是不可缺的跟進要素。

沒有這種「度身訂造」的支援服務去跟進，單是叫伯伯去幫外婆教孩子，或叫外婆參加支援小組，或把伯伯當作資源就希望他們自己會「攬括」，不但不會成功，還會給孩子再一次帶來傷害，再一次為大人未能履行的承諾而失望。

果然不幸而言中。

我做完這個示範就返回美國，六個月後回來，心中老掛念着這孩子的命運。工作人員告訴我說進展不大，因為沒有「度身訂造」的服務。一位我在香港大學社工系的研究生聽到了，自告奮勇，說如果我肯督導她，她就願意到訪這一家庭提供「家訪服務」。

"Home-based Service" 在北美是很流行的一種社工服務，這種家訪的社工，要受過很嚴格的訓練，她們不靠空談，只以身說法，在緊張關頭協助家人處理一些他們自己處理不了的問題。

這種工作一般都不會維持太久，但在需要時可能要一周見面多次，以求速戰速決的效果。

可惜的是這位社工雖然有心，卻有太多環境上的限制，連我答應了給她督導，也因為自己要回美洲而不能持續。因此她雖然走入這個家庭，卻沒有及時協助他們解決問題，只是做了一個很好的觀察員。以上節錄的家訪筆記，正好讓我們對這小孩子的遭遇有更深入了解。

千軍萬馬，都不足以拯救這個孩子逃離困境，我可以想像他從外婆家走入兒童之家時的心情，對大人有多麼的忿怒，有多麼的不信任。

在這個案，我覺得自己是徹底的失敗。問題是這一類破碎家庭太多，而我們現有的服務模式卻是那麼制肘重重，實不足以處理這樣複雜的家庭個案。

連我自己，都沒有真正的投入。

在處理兒童福利個案的過程，難免要作出重要的判斷，例如孩子在什麼情況下才需要入住院舍？又如孩子入住院舍後要與父母維持怎麼樣的關係，才避免日後親子關係的疏離，以致家庭團聚出現困難；此外，孩子在什麼情況下才可以離開院舍回家團聚？日後怎樣跟進去避免孩子再度送入院舍？

就以上的課題，我們在處理個案時曾否仔細思量？我們有否考慮誰來作主？還是我們採取了所謂「時間治療」，讓時間去解決一切？

以下選了兩個顧問曾示範的個案，重點在帶出一些值得思考的地方。就如在第一個案例，我們可從孩子入住寄養家庭後所表現的不安情緒，重新檢討他是否有入住的需要，並評估其他服務能否支援單親爸爸在家裡照顧兒子。至於在第二個案例，從孩子在兒童之家表現的行為問題，讓我們深切感受到一個歸家無望的孩子積壓著的恨意和無奈，並了解為院舍的孩子及早釐訂離院計劃的重要。

### **個案一：疲累爸爸**

這個爸爸帶著四歲的女兒玲玲和三歲的兒子光光來到會客室，已是晚上十時了。

顧問問：「這麼晚，孩子還不睡覺，明天怎樣上學？」

爸爸答：「沒有辦法，孩子晚上總是不肯睡，而且爭床睡，必要先等一個睡著了，另一個才肯上床。」

原來這一家三口只有一張四呎寬的床，怪不得姐弟二人每晚都有一番爭鬥。輔導員先前有提及姐弟不能相容，卻沒有指出這三人同床的苦惱。

兩個孩子果真精力充沛，這時候仍在跳蹦蹦，在沙發間左穿右插，倦透了的爸爸一邊回答輔導員的問題，一邊留意著孩子的舉動，但是管得玲玲來，光光又在另一邊生事。尤其是這個光光，在室內四處奔跑叫爸爸，爸爸去抱他時，卻又嚷著：「不關你事！不關你事！」

要照顧兩個孩子談何容易，妻子又於年前離家而去，這個爸爸帶不了兩個孩子，就把光光交給寄養家庭，在週末才接他回家。可是光光每次回寄養家庭時都哭得死去活來，幾乎暈倒，爸爸看著心痛，往往把兒子留在家。

負責寄養服務的輔導員認為，若不是爸爸舉棋不定，孩子必定能在寄養家庭安頓下來，因此，半夜也把這一家人請來，商討對策。

### **孩子的聲音**

光光流著一把鼻涕、兩行眼淚，明明是口中叫著爸爸，但又不斷推開他，看到姐姐緊抱著爸爸，卻又要推開姐姐，自己投進爸爸的懷抱；這爸爸左哄右哄的，完全沒有辦法把孩子安頓下來。

爸爸說：「女兒很少找媽媽，我只是無意中看到她偷偷跪在祖先靈牌前起願，祈求媽媽早日回來。」

玲玲聽到爸爸談到自己的事，突然安靜下來。

顧問問：「你想媽媽嗎？」她輕輕地點了頭，很快又把頭垂下來。

這女孩並沒有人見人愛的面孔，頭髮看來十分油膩，好像很久沒有梳洗過似的，但頭上卻刻意紮上兩條辮子，並繫上花型髮夾。這副打扮，明顯地出自一個不擅於為女孩子裝扮，卻又刻意地替女兒裝扮的爸爸，在這夜深時分，這爸爸無奈地帶著兩個頑皮的孩子，那一股辛酸的氣息，越夜越濃。

這兩個失去媽媽的孩子，傷痛猶新，抓著爸爸不放，是最自然不過的，尤其是光光，不但失去媽媽，還要失去爸爸和姐姐，每週送到寄養家庭。三歲的孩子不擅表達情感，只有用不斷的哭聲來表示抗議。

如果這爸爸真的依從輔導員的建議，立下決心把孩子交人家寄養，這孩子的創傷可能更深。

## **難爲了爸爸**

顧問問爸爸：「照顧兩位小朋友很不容易，每天必定有很多頭痛事要處理，有沒有人可以和你商量？」

爸爸搖搖頭：「沒有，只看很多教子的單張，仍是摸不著頭腦。」

顧問聽了，笑說：「課本上的教導都是騙人的，常跟現實生活脫節。」

爸爸第一次笑了，高興的答道，「真是騙人的，我一一跟著做，卻一點功效也沒有。」

這是一個愛孩子的爸爸，只是他無法處理兩個思念母親的孩子。如果有人真正明白這一家人的處境，輔導爸爸以補他不足之處，這位爸爸將可以有能力帶領兩名孩子。沒有適當的協助，他就會被兩個孩子弄得束手無策，甚至要拋下相依為命的子女。(註一)

一方面要照顧兩名幼兒，另一方面要為生活而奔波，這爸爸的苦況可想而知。於是，為孩子提供院舍照顧，去減輕爸爸的負擔，好像是理所當然的做法。可是，事實和理論都告訴我們，親子分離對孩子(尤其是幼兒)造成的影響可以是很深遠的。因此，評估孩子是否需要住院時，社工就要徹底理解孩子的需要，並詳細考慮支援父母在家照顧孩子的方案。三歲的孩子剛失去了媽媽，又怎能承受再失去爸爸和姐姐的傷痛；愛孩子的爸爸，雖然缺乏管教技巧而手足無措，但面對著妻子撇下孩子不顧，又怎忍心「放手」？另一方面，這家庭體系有沒有自己的支援力量？社區資源(如幼兒中心、家務指導服務)是否合適和足夠？社工如何輔導有心學習教子的爸爸？這些探索都是社工在決定送孩子入院舍前必須做的功夫，然後才決定下一步的計劃。

對於那已入住院舍的孩子，我們又是否明白他的需要？若然父母和社工遲遲未能為孩子訂出離院計劃，他的感受會是如何？他的不安情緒會否在院舍的行為表現出來？下面就讓我們看看阿覺的個案。

## 個案二：失婚的媽媽

阿覺十一歲了，穿著整齊的校服，戴著一副金邊的眼鏡，成績也相當不錯。這孩子在社工面前總是嬉皮笑臉的，誰想到他跟兒童之家的孩子相處不來，最近竟因小故跑到廚房取剪刀來指嚇其他同住的孩子。

「是他先挑釁我的。」雖然家庭部的社工和媽媽都顯得很緊張，但阿覺仍滿臉嬉笑，輕輕鬆鬆的為自己的行為抗辯。常見的「各說各話」模式出現了，媽媽不停的數孩子的不是，社工又忙於擔當排難解紛的角色，一輪的傾談未能觸到問題的核心，往往徒勞無功。

「既是這樣，你在宿舍的日子必定是很難過的了！」當顧問關心他住院的感受時，阿覺立時嚴肅起來，不再嬉皮笑臉，開始有問有答。

面對這個不願入住兒童之家的孩子，媽媽卻肯定的說：「我不贊成他回家，實在控制不了他！」

眼前的媽媽打扮和談吐都十分得體，失婚的她已有一份穩定的工作及找到男友，正開始發展新的生活。

社工明白阿覺很想回家，但想到媽媽只懂得為自己打算，只顧工作而不願照顧孩子，所以便請他們來面談，看看顧問有沒有辦法說服媽媽，讓孩子回家生活。

## 搗蛋鬼原來是想家的孩子

阿覺面對不想他回家的媽媽，實在有說不出的失望和難過，但只見他時而仰天望地，時而嘻嘻哈哈的，經不起顧問再三的鼓勵，才喃喃地吐出了一點心聲：「被遺棄的孤兒」。

先是爸爸因婚姻的問題離開了他，而痛惜他的哥哥不久病死了，失去了爸爸和哥哥後，跟著又要跟媽媽分開，進入兒童之家。如果媽媽不讓他回家，這孩子真的就成為被遺棄的孤兒。

看到這麼決絕的媽媽，阿覺坐立不安，一會兒靠在沙發上東張西望，一會兒又拿窗簾繩裝作要索緊自己的脖子，不先自覺地輕撥頭髮的動作，正表露了心中的忐忑。習慣了被大人擺佈，這十一歲的孩子跟三歲的兒童沒有兩樣，並不懂得表達自己的意願，不是喃喃自語，就是惹事生非。

孩子的心聲我們聽到嗎？不單阿覺的媽媽認為孩子難以管教，就是社工也只會專注孩子的行為問題，沒想到搗蛋鬼原是想家的孩子。

## 媽媽的苦惱

顧問明白經歷傷痛的媽媽需要有自己的空間，不但沒有要求她把孩子領回家，反而設法瞭解她個人的需要。

媽媽原來是個過埠新娘，幾經辛苦來到香港剛適應本地生活後，婚姻卻出現問題，而大兒子又不久病逝，面對種種打擊，寄情工作也是情有可原。現在的她有一份固定的工作及親密的男友，又豈能不擔心搗蛋的孩子回家後會干擾她的生活？更何況孩子常提出要她放棄工作呢！

媽媽很有主見、卻又不是不愛孩子，只是無法同時兼顧自己的生活和滿足孩子的需求而已。要照顧一名十一歲的孩子，真的要放棄自己的工作嗎？如果社工能明白這母子的處境，體會到兩人同樣有自己的需要，給予適當的協助，相信母親是不難照顧這名行為幼稚、但思想成熟的少年人。倘若兩人關係的裂縫得不到彌補，母子的感情只會越弄越僵，這孩子真的可能成爲「被遺棄的孤兒」。

原來顧問首先支持母親過新生活的打算，然後再探討兒子回家的可行性，母親就不會過於抗拒。

一個是渴望回家的孩子，一個是不願放棄工作的媽媽，二者真的互不相容嗎？社工在介入時有沒有充份考慮兩者的需要？或是過份尊重媽媽的決定，而未能爲孩子訂出離院計劃；或是勉強媽媽要放棄工作，令她對孩子回家的安排卻步；又或是看著孩子採用激烈的行動去宣洩他苦等無奈的情緒。孩子入住院舍時，合約上已清楚訂明離院的期限，和離院的條件；住院期間，孩子和父母要參與進度的檢討，又善用輔導服務和社區資源，去支援父母照顧孩子；若欠缺了一個清晰的福利計劃，又沒有切實執行計劃的社工，便很難兼顧以上各個環節，最終難出現「無奈的孩子遇上猶豫的媽媽」的僵局了。

### **挑戰慣有的想法 (challenge our mind-set)**

我們對習慣了的做事方式甚少質疑，這是人之常情，也是我們個案工作人員值得深思的地方。

爲甚麼光光的社工老是以爲孩子住在寄養家庭才是最好的安排，老是責怪爸爸猶豫不決，以致孩子不願接受寄養服務？爲甚麼阿覺的社工總要媽媽領取綜援來照顧子女，甚至認爲她只顧工作是不對的？

這些不都是反映了我們社工常有的一套想法 (mind-set)，慣於以偏概全，一本通書看到老地看問題？我們都沒有明白到每個家庭有其獨特之處，就是上述兩個同樣是單親家庭的個案，光光的家庭和阿覺的家庭也有截然不同的問題，不能一概而論。

「她一方面從概念上擴闊了我看個案的視野(case conceptualization)，另一方面提點了我應多從案主感受入手處理問題。」距離上次面談已有一年多的時間，阿覺的社工最近再跟我談起她從這次顧問示範中的得著。

她繼續說：「從感受問題入手令我更明白案主的處境，較容易打開輔導的缺口。」事實上，只有從案主感受入手才能幫助我們明白個案需要和尋找解決問題的竅門。這不單對我們的評估工作有幫助，也爲我們介入時提供一個較易打通脈絡、易爲案主接受的方法。原來繁重的工作已把我們塑造成爲「問題」社工，只會專注案主的行爲問題，忽略這會帶來一個對抗及「各說各話」的局面，社工也就只能一次又一次的擔當排難解紛的角色、或是判斷「誰是誰非」的審判官了。

## 處理兒童福利個案的基本概念

處理兒童福利個案最大的難處，莫過於處理孩子、父母、院舍員工、社工之間的多角關係，擔當協調人 (coordinator) 的角色，以及和當事人一起作出重要的決定。在此，我借用了 Working with Families of the Poor (註二) 一書，與同工分享以下幾個要點：

### (一) 質疑住院需要

略懂一點心理學的常識，我們都認同孩子需要一個家去成長、缺乏父母的愛會影響孩子日後的成長。因此，送孩子入住寄養家庭、兒童之家或院舍之前，我們必須謹慎地評估，不能輕率地為孩子作出這重要的決定，及避免入住院舍只是孩子、父母或是社工任何一方的一廂情願而已。當父母帶著問題多多的孩子尋求協助時，我們除了要瞭解孩子和家庭所遇到的困難外，更重要的是去發掘他們的強項 (family strengths)，以協助父母繼續承擔照顧孩子的責任；如何透過家庭輔導去強化父母的功能及親子的溝通能力，如何利用日間支援服務去彌補家庭的不足，便是社工在決定住院需要前所必須做的功夫；當然，確定了孩子需要保護及在父母無能為力的情況下，院舍服務便能發揮其支援的功能，讓社工在期間繼續處理孩子的困擾，強化家庭的功能，消除種種障礙，以便讓孩子早日回家團聚。

綜觀現今家庭所面對的種種壓力，以及傳統倫理及睦鄰的觀念日漸薄弱，我們若要支援父母在家照顧孩子，就要懂得善用輔導服務和有關資源（包括個人、家庭和社區），又不斷充實自己輔導家庭的實際技巧，這真是一門知易行難的學問。

### (二) 開始「伙伴關係」

寄養家庭和院舍一般都能培養孩子過有規律的生活及有同工跟進個案，叫家長和社工安心把孩子留下來。但事實上，寄養家庭或院舍把孩子管教得愈有效，就越沒有讓父母參與的機會，很容易取代了父母的角色，為日後歸家團聚造成障礙。有些父母會感激院舍員工，替他們照顧了那問題多多的孩子，到孩子真的要回家了，卻又顯得猶豫；也有父母眼見院舍員工把他們的孩子管教得頭頭是道而感到自卑，逐漸失去了重拾管教孩子的信心。因此，不論是個案社工、院舍或寄養機構同工，我們在開始給孩子院舍照顧時，便需要向孩子的父母傳達「伙伴關係」的訊息，讓他們明白到院舍照顧有其不足的地方，欠缺他們的參與是不可能取得成功的。

在以上的個案一，寄養服務社工認為只要爸爸能夠「放手」，光光便能在寄養家庭安頓下來，這假設的背後也許是由於我們還未曾充份理解與家庭攜手合作的理念，是發展「伙伴關係」的一個障礙。

### (三) 訂立可行目標

造成離院困難的另一個因素是，我們為孩子的父母訂下過於不切實際的目標，就如期望這些家庭先解決了所有的問題，才讓「改造好了」的孩子回到一個「無困擾之家」 (trouble-free families)。不錯，在訂立住院或寄養的協議時，我們已經要清楚列出孩子離院的條件，尤其是孩子要有怎樣的表現、家庭要怎樣改變去配合，以及住院的期限等等。但我們也知道，離家的時間愈久，親子感情便會愈見疏離，就算孩子在院舍有很大的進步，回家團聚對雙方來說都是一個重大的轉折，須重新適應彼此的生活習慣，並處理因一起生活而易生磨擦的關係。

因此，訂立的離院條件和時限必須「合理」。經驗告訴我們，孩子離開家庭愈久，他們和父母對離院安排便愈是抗拒，相信不少同工都有同感吧。

在阿覺的例子，正開始新生活的媽媽是否真的要放棄工作，才能夠照顧這名已十一歲的孩子呢？若然這是孩子的離院條件，我們不難明白這媽媽為難的地方了。

#### (四) 保持合作關係

在孩子接受院舍或寄養家庭照顧期間，如何與他們的父母保持伙伴合作關係是日後能否順利回家的關鍵。常見的情況是，院舍的「家長」或寄養父母，很快就取代了「親生父母」的角色，例如跟孩子建立了深厚的感情，為他們的學業前途和社交生活作出種種的安排，而孩子也樂於接受這些轉變，成為了這個「家」的一份子，逐漸地，我們將孩子的父母摒於門外，若不是孩子的行為出現岔子，我們也很少與父母討論孩子日常的行为和生活習慣；況且，他們雖有不足的地方，但若院舍或寄養家庭完全不需要他們的參與，他們又何從學習與自己孩子溝通的技巧，到日期屆滿，孩子要接回家了，他們又如何能懂得處理這段彼此感到陌生的關係？

因此，院舍或寄養家庭須與孩子的父母緊密合作，讓後者繼續參與孩子的日常活動，就如他們從未分隔一樣。不單讓父母分享孩子的喜與憂，更積極的做法是製造機會給父母學習與孩子相處，院舍員工或寄養父母，或可從旁指引，或可親自示範，使父母增強處理自己孩子的信心，個案工作員又可在孩子回家度假期間多些家訪，找出他們相處困難的地方，從旁輔導協助他們去克服；當這些父母逐漸掌握到處理孩子的技巧，而親子關係開始鞏固的時候，回家團聚才自然是水到渠成。

#### (五) 定期覆檢

沒有定期覆檢的計劃，都很難取得成功。因此，除了住院舍協議內已清楚訂明的離院條件，我們也當定期覆檢個案的進程，就孩子、父母或家庭情況等的改變重新釐定中短期目標。近年，不少寄養服務機構及兒童之家，都有定期舉行個案會議，檢討孩子的進度及家庭情況的轉變，又邀請個案工作員、孩子和孩子的父母出席。相信只要個案會議不流於例行公事，也不是為了應付孩子闖禍而召開的話，對落實孩子的福利計劃有莫大的裨益。

#### (六) 離院安排

甚麼時候開始計劃孩子離院？請先看以下的個案：

孩子的母親離家出走不知去向，爸爸是中港司機，常穿梭兩地，三年前，便要求社工安排孩子入住寄養家庭。如今孩子在寄養家庭適應得很好，雖然爸爸每次探訪都令她感到雀躍，但她早把自己看成寄養家庭的一份子，再加上爸爸因居無定所而從來沒有接她回家渡假，因此，當社工提出孩子是時候回家團聚，孩子和爸爸頓時感到不知所措。

很明顯，如果想孩子順利地回家團聚，我們最好在孩子進入院舍時，就已經計劃好，讓孩子和父母清晰知道住院的時限，並有社工在過程中緊密跟進孩子的進度和了解父母能力的變化，協助雙方做好心理準備，又

在有需要時在環境因素上（如住屋、財政等）提供意見和協助。「入院時就要準備出院」的精神，就是讓孩子、父母和社工等各方面開始時已對住院時限和出院條件同樣清晰，並有社工及院舍工作人員在其間從旁協助孩子和父母，以減少日後孩子離院的困難。

此外，在兒童福利個案，有不少孩子再次需要入住院舍的例子。我們在孩子回家團聚前後都須積極輔導，去協助孩子和他們的父母克服重新適應的困難。只要有好的善後工作，相信可以減低孩子回家團聚後再次入住院舍的機會。離家容易歸家難，若然一而再的離家入院，孩子很可能真的成爲被遺棄的孤兒了。

\*\*\*\*\*

上述處理兒童福利個案的要點，跟部門「策劃長遠方案」(Permanency Planning)的理念是一致的，所提倡的也是一個有時限(time-limited)、有目標(goal-directed)、以及行動爲主(action-oriented)的手法。儘管工作繁忙，同工處理這些影響孩子一生的個案時，是積極進取還是消極被動，確是值得我們去深思的抉擇。

註一：個案一的文字，主要節錄自李維榕博士一書 <<家的萬花筒>>，第 104-109 頁

註二：Minuchin, P., Colapinto, J., & Minuchin, S. (1998) *Working with Families of the Poor* Ch. 7

一九九六年部門推行的臨床督導培訓課程，與一般課程不同的是，這個課程要求學員一面學習，一面實踐所學，及在地區層面推動臨床督導的文化。參與的學員大多數是單位主管，資深社會工作主任及臨床心理學家。這班學員被稱為「大冬菇」，寓意他們會繼續培育一叢一叢的「小冬菇」，將臨床督導的文化推展開去。

最震撼之處，是這項訓練強調學員做輔導工作時必須在眾目睽睽之下進行，面談會被攝錄及在單面反光鏡後給其他學員觀看的。而且，每次面談前，對專業合作及個案的前因後果，都有詳盡的探討。

從事個案工作多年，很少讓上司或同輩觀看自己如何與案主家人面談。一旦要把面談過程毫無保留地公開接受人家的批評，需要莫大的勇氣。記得第一次在督導小組面前示範家庭面談，過程中雖然已施展渾身解數，奈何仍不能令局面有所突破，心想在單面反光鏡後觀察的組員，必然會給我一些錦囊妙策，可是希望愈大，失望愈大。眾多的意見，加上大大小小的問題，結果把我弄得頭昏腦脹，原來不是人人懂得如何有效地進行臨床督導。

臨床督導，不是用來尋求解決問題的辦法，也不是用來評估輔導員的手法和技巧，而是要幫助輔導員開啓另一隻眼睛，去看清楚家庭成員的關係如何影響着個人的行為問題，並且在陷於僵局的家庭關係中，發掘它們有可能潛在的能力。然而，督導者與輔導員必須有一套共通理念去看家庭關係和問題。要不然大家各持己見，督導的過程會變成一場權力鬥爭，對雙方毫無益處。

要發揮臨床督導的效果，督導員必需不斷在輔導方面作臨床實習，就如顧問醫生也須親自處理個案一樣，令自己累積一定的臨床經驗。然而在現行組織架構下，負責督導工作的社會工作主任大都不用直接處理個案。要提昇「大冬菇」的臨床技巧，我們在五個總區成立的朋輩學習小組(Peer Learning Groups)。一群擁有雄心壯志的學員於是自發地組織起來，學習小組除了提供臨床督導的實習環境外，成員亦積極地在區內推動臨床督導的文化。幾年來，學習小組吸納了不少同事，在區內漸漸形成一種學習氣氛，實踐臨床督導和發展體系思維去看家庭問題。有總區小組(Regional Peer Learning Group)分別成立地區學習小組(District Peer Learning Group)；有些地區更成立不同服務類別的學習小組和試點單位；還有「大冬菇」為個別單位提供地區顧問服務，一股「小氣候」已在慢慢醞釀。然而，學習小組仍要面對不少挑戰，已受訓的學員因晉升或調職離開小組，令經驗未能深化，新的成員得不到有經驗的成員指導，影響了小組的學習氣氛，要建立新的輔導文化，我們要走的路還很長呢！

過去五年，社署已訓練了三批學員。我們經過了密集式的訓練，臨床觀察了不少個案示範，即使明白體系內互動的道理，但卻不容易擺脫舊有的思考方式和習慣。我們的工作，很多時仍集中在「個人」方面。體系思維及輔導技巧，必須經過長年累月的實踐和磨練得來的，十天的密集式課程，不可能完全提昇輔導員的技巧和能力，只是擴闊了我們的視野，令我們看清楚問題的癥結。

爲了提高輔導的水平，我們需要開創一個開放的學習環境，鼓勵彼此學習，互相觀摩的輔導工作文化，長遠而言，臨床督導應與個案工作結合起來，讓更多同事了解這個計劃，並積極參與，才有助推動大氣候的改變。

一九九六年，我開始參與臨床督導訓練，亦順理成章地成為了第一屆的畢業生。這四年間，我對「體系分析」的認識掌握了許多，「體系分析」亦漸漸成為了我慣用的語言。當我習慣了思索體系與體系之間的關係後，我的眼睛像是突然張大了，明白到自己在個案工作所走的每一步是如何與其他專業人員所做的緊扣在一起，我是可以如何地令人動彈不得，別人又是如何地制肘着我。醒覺讓人有改變的機會，但有趣的是，我發覺這近乎是常識的看法原來是非主流的。某些時候，當我要求開個案會議，以協調個案的跟進工作時，同事可能會問：「這會否浪費更多時間？」

協調個案的工作並不是一件輕而易舉的事，一群專業人員坐在一起交流個案的意見時，東一個觀點，西一個看法，討論的結果可能是一團糟，無怪同事對個案會議持保留的態度。要令「協調」成事，我們需要一個專業的個案管理員(case manager)。在我推動督導工作的兩年，我發覺有個案管理概念的人不多，原因之一是看不到它的重要性，之二是被專業間的矛盾嚇怕了。個案管理這個概念在處理福利家庭尤為重要，因當中需要跨專業合作的比比皆是。當我們為個案管理員定位後，提供相關的訓練相信是刻不容緩的。

從「紙上談兵」的督導，轉變至有血有肉的臨床督導，我本以為部門已跨出了極艱難的一步。誰知，我發覺接着而來的路更難行。當我們喚醒了同事對臨床督導的興趣後，我發覺在我們面前，是排山倒海的跟進工作。同時，我開始面對更多的挑戰：上司會問我衡量督導成效的指標；同事會進一步要求我在不同性質的個案上提供不同的督導。我覺得這些提問是挺有意思的，它提升了我們對督導素質的要求。然而，它亦帶給我相當多的苦惱，就是我們必須更嚴謹地思索臨床督導的未來發展及如何在組織上提供更完善的配套。

社署帶頭改革，我認為是相當有勇氣的表现。臨床督導在香港的個案輔導文化上，畢竟仍是一個新鮮的概念，要加快這個歷史步伐，我覺得我們要走的路仍然很漫長，我們面對的困難仍然很多。

猶記得中學時曾讀過一篇「海灘拾貝」的文章，文中形容小孩子在海灘上就算只是拾到了一個貝殼，便立即滿足得跳起來，而沒有察覺站在他們眼前的，原來是蘊藏着奇珍異寶的汪洋大海。我為我們在推動臨床督導工作上取得的成績感到開心，同時亦深深體會到我們這份任務的艱辛。

在臨床督導訓練課程，每名學員都要提供個案面談錄影帶在課堂討論，我選擇了一個剛由感化辦事處轉介往心理組的個案，所攝錄的是第一次面談的情況。

## 一、個案背景

阿強今年十八歲，是獨生子，因犯了普通傷人罪而被判接受感化主任的監管。根據感化主任的報告，阿強唸小學時曾試圖自殺，唸中學時又相當頑皮，染金髮，無心向學。最近由於與女友鬧翻，心情不佳，借酒消愁，在酒精影響下，毆打過來干涉的護衛員，而被控傷人罪。候判期間，又因與女友分手而仰藥自殺，住了醫院數天。感化主任發覺阿強的情緒易失控，常發脾氣，於是轉介個案給我為阿強進行心理治療。

## 二、家庭面談

阿強和媽媽準時到達，二人看來有說有笑。阿強打扮新潮，媽媽則容光煥發。但面談後不久，母子的衝突很快就爆發了，媽媽投訴兒子對她的態度惡劣，而兒子亦開始調高聲量，對媽媽也不甘示弱。我當時則選擇了一個比較抽離及中立的位置，以觀察他們之間的互動關係。

顧問觀看錄影帶時，提醒我太抽離的時候可能失去了和案主建立關係的機會，亦同時提醒了我關係建立(joining)的重要。雖然做個人治療的時候，我早已知道關係建立及同理心的重要，但到了會見家庭的時候，要做到這點則似乎需要更高的臨床技巧，務求與每個家庭成員建立關係之餘，避免失去工作人員的中立性。

問起阿強小時候的自殺事件，阿強最初是不讓媽媽說的，甚至阻止媽媽；而媽媽也噤若寒蟬，甚至要求離開，讓我和阿強可以單獨傾談；但我理解到分享這個家庭秘密可能是解開他們心結及緩和彼此緊張關係的契機，因此，我堅持媽媽留下來，一起面對這個「歷史的傷口」。

在我不斷的支持下，阿強終於鼓起勇氣說出了自己小時候的鬱結，和他得不到父母愛護的感受。由於父母長時間外出工作，阿強自小交由祖母照顧。十二歲那年，有一次受到媽媽的責打，覺得忍無可忍，就和媽媽打起來，甚至弄傷了媽媽，事後他感到無比的悔意，於是走上了天台，企圖自殺。當阿強訴說完他的憤怒和無助後，媽媽亦嘗試講述她的困苦，並憶述婚後一直不快樂，和丈夫缺乏溝通，感受不到對方的關懷。由於找不到養兒之樂，又在管教兒子的問題上常和家姑衝突，媽媽唯有寄情工作。因此，阿強小時候媽媽管教得較為嚴厲，但發生了阿強試圖自殺事件後，她已盡量和兒子親近，增加彼此的溝通。雖然她仍然非常不滿兒子惡劣的態度和粗暴的行為，但經過彼此坦誠的傾談後，雙方都達成了一定的諒解。同時，個案工作人員亦可追溯家庭的歷史來詮釋阿強的暴力行為，為日後的家庭或個人治療提供了可供參考的線索。

## 三、體系反思

這個案除了令我再次檢視自己的治療技巧，和反省對處理家庭衝突的方向外，也使我思考「更大體系」的問題。作為一個臨床心理學家，我主觀地認為社會工作及社會學更重視環境或制度對人的影響，而主流心理學則較著重內心世界。因此，體系思維反而可補心理學的不足。

我把來自感化辦事處的轉介文件及來自家庭服務中心的轉介文件粗略地比較一下，發覺感化辦事處同事要求臨床心理學家處理的，大多是個人的問題，而家庭服務中心同事則要求處理案主家庭成員間的關係問題，是否服務對象不同就決定了感化服務同事與家庭服務同事兩者不同的要求？

當我嘗試從體系思維的角度來看問題時，就會發現感化辦事處的服務如何受到司法體系的影響。法律制度強調當事人是否被裁定違法，及要承擔的刑責；對影響當事人犯法背後的因素則興趣不大（或者祇供判刑時參考）。由此可見，法律制度強調的是個人的法律責任。因此，感化服務的體系也不明文地跟隨了這方向，但這傾向會很容易使我們忽略了其他較複雜的家庭因素。就上述個案為例，一宗暴力傷人案件，要負責的當然是傷人的一方，守行為的也祇會是犯事人本身，很少人在評估問題及施行治療時會牽涉案主的家庭成員。這個強調個人刑責的法律體系已影響了我們對感化個案的想法，甚至把所有案主的問題看成是他個人的問題，例如打人就是他脾氣不好，要好好處理情緒的問題等，而忽略了其他環境因素，就如案主和家人惡劣的關係是他發脾氣的原因，又或者案主身處的環境有否勾起他從前不愉快的經驗，因而引發暴力的行為等。

我得承認個人治療對很多感化案件很重要（尤其是性犯罪者案件），但全面考慮案主所處的體系和其他體系，包括他的家庭、朋友和社會等體系的相互關係，而運用思考所得，或許才是真正能協助案主解決問題的不二法門。

#### 四、推廣及培訓

至於怎樣在社署內推廣體系思維，以及怎樣在評估個案時運用這種思維方式，找到處理個案的關鍵，而又不流於形式化，的確是一門很大的學問，我相信這大家還須努力探索。這個課程的參考書“Working with Families of the Poor”可以給我們一點啓示。書中第一部份就闡述如何去協助這些福利家庭，其中第三章提到家庭體系的概念和技巧的十個要點，對於我們幫助家庭去轉變是很重要的指引（註）。這十個要點我曾在地區的臨床督導會議向其他同工闡述，實有助我們更深入了解案主及家人的相互關係，之後與案主和家人聯手，發揮家庭潛在的力量，然後著手解決他們自身的問題。

（註：可參考本書「基本概念：體系思維與臨床督導」一文）

這督導課程，辦了五年，共培訓了三批學員，其中包括資深社工及臨床心理學家。

上述的個案，都是學員認為是「停滯不前」的個案，而轉介給我做示範教學之用。除了事前探討個案停滯不前的原因，及了解個案工作員的手法外，我會親自與案主家人面談，好讓學員在單面反光鏡後面觀察我進行臨床示範。

我看到學員描述我與案主家人的面談，有時過於著重我說過的話，甚至把這些話渲染了。其實面談的技巧，並不在於工作員說什麼，而是說的話是否反映當事人當時的行動及感受，關鍵在「對話」，而不是獨白。

這也是我看到工作員覺得個案停滯不前原因。

如果你有機會看到工作員的輔導錄影帶，就會發覺工作員所說的話，與家人所說的話，其實是屬於兩個不同的層次，各說各話。

同時工作員評估個案時，往往集中在案主的行為問題，而沒有探勘這個家庭的潛能。又或者發掘到了，卻不知道如何運用加快進程。

另一方面，很多從事家庭工作的員工，在觀念及技巧上，採用的仍是以個人輔導為主。加上專業界線分明。要達到跨專業共融境界，相信仍須努力。

全世界的家庭服務，現今趨向採用體系觀念（Systems Perspective）。個人是一個體系，家庭是影響個人的另一體系，家庭以外還有服務體系及社會的大體系。這種體系間的相互沖擊，是處理任何個案都不可忽視的力量。

因為處理得不好，體系之間就會發生衝突，給果互相消耗力量。處理得宜，就會發揮每個體系的潛能，真的達到資源增值。

尤其是福利家庭，如果你只看到它的毛病，你就會不斷去補救，弄到自己筋疲力倦。評估的理念，除了找出病源外，同時要探索這個家庭的動力和潛能。

因此，當多次試圖自殺的母親告訴我想轉運而改名，我會細心聽，因為於這位人人都以為沒有動力的女人，要選擇一個新名字，已經是表現動力的第一步。（註：見「尋死家庭」個案）

又例如那位婚姻破裂而不斷流淚的妻子（註：見「不要緊了」個案），表面看來，真的好像沒有面對現實的能力。面談期間，我便嘗試引導她面對兒子變成少年罪犯的現實，提醒她未有盡母親的本份，這本份是她可以應付得來的，結果不但兒子得到解脫，不必要再扮演母親丈夫的角色，安撫母親；而母親自己也可以開展新生活，一句口頭禪，便充分反映了這個轉變：

儘管還有很多問題未解決，但是都「不要緊了！」

由痛到入心變成「不再重要」，是一種態度的轉移，要達到這種改變，很多人以為是因為督導員的當頭棒。他們不知道，對於受傷的人，如果沒有足夠的支援，是絕不可以貿然開刀的。

但是輔導員的支援却有兩種，一種會造成對方倚賴，另一種則促使對方自發有所行動。兩者怎樣分辨，這不是理論的問題，而是臨床實踐的問題。

因此，體系思維的評估工作，不是單單收集資料，也不是尋找真相，而是在重重困阻中，探索一條出路。輔導員的最大價值，就是適當地支持當事人，在好像山窮水盡情況下，找到突破點。

個人的能力有限，家人會為個人製造很多問題，同時也可以為個人解決問題，發動家人運用潛能，是家庭服務的主流。

但是體系思維並非只應用在家庭工作，它本身是一整套思考方式，尤其處理福利家庭的問題時，各部門的服務模式、價值取向、以及工作統籌都是要考慮的範疇。

限於時間及種種因素，這項訓練只能集中在個案評估及家庭輔導示範，在個案跟進工作方面仍未能詳加探討。因為這方面的工作除了要求工作人員有熟練的技巧和慎密的思維外，還須配合部門決策的落實執行，才能達到預期的效果。

可喜的是，社會福利署已將臨床督導列為每位個案督導主任的一項關鍵才能（Core competency），而且還在各區成立了臨床督導小組，相信有了這些決策，會為社會福利署，甚至全港的輔導文化帶來一番新氣象。

機構的決策與服務的取向，是息息相關的，例如兒童院的服務，怎樣與家庭輔導配合？落實「家庭團聚」的理念，怎樣與不同專業人員取得共識？都須詳加探討，以達成跨專業的合作。

香港特別行政區政府中央政策組最近舉辦了一個家庭過渡研討會，社會福利署助理署長（家庭及兒童福利）劉笑顏女士就特別強調了「度身定造」及「跨專業」是家庭服務的新路向。這是十分難能可貴的。從我們這次培訓的經驗，發覺很多半途而廢的個案，就是因為缺乏「度身定造」的服務。

至於專業合作方式，有多專業式(Multi-disciplinary)、專業互補式(Inter-disciplinary)及跨專業式(Trans-disciplinary)。其中以跨專業式最為理想，因為這合作方式是要求不同專業打破專業界限，提高透明度，尊重不同專業的貢獻，承擔責任，共同進退。因為只有這種伙伴式合作，專業間的界線不再成為障礙，重要的反而是跨專業能否達成共識，合力協助案主解決問題。因為如果家庭關係沒有改善，無論那一套理論，都是派不上用場的。

這項訓練最困難的地方，是要求學員在行動前先要細心思考，不要光靠理論行事。因為輔導過程中，理念(Conception)必須結合實際觀察所得(Perception)，然後去執行(Execution)，才會有成效。對很多學員來說，如果沒有足夠的臨床經驗，上述三點是不易掌握的。社署員工在各地區成立臨床督導學習小組，是好的開始。

**Systemic thinking about families and practical skills**

1. Families are social systems. They organize their members toward certain ways of thinking about themselves and interacting with each other. The behavior of family members becomes constrained, over time, by family rules, boundaries, and expectations. What the staff sees when they meet a family is predictable behavior that defines “the way things are” in the family.
2. The typical behavior of family members may be preferred, but alternative patterns are available - even if seldom used. This fact encourages a hopeful view of possibilities, providing incentive for exploring the family’s repertoire. Assessment of a family should always include the invisible roster of strengths and resources.
3. Individuals are separate entities, but are also part of a web of family relationships. The staff is often presented with an identified client whose symptoms or behavior are defined as the problem. They can accept the presenting complaint, but must be aware that control of the symptom lies in the interaction between family members and the client.
4. Families move through transitional periods in which the demands of new circumstances require a change in family patterns. The family may respond by adapting and evolving, but families sometimes get stuck, maintaining patterns that are habitual but unadaptive. Symptoms or disruptive behavior in one family member may reflect the family’s distress. The problems are potentially transitory, and the function of the staff is to help the family through a period of disorganization.
5. When they intervene, workers become part of the family system, and are likely to be pulled toward accepting the family’s view of who they are and how they should be helped. The staff should understand that the pull of the system narrows their view of the family. It’s important, even if difficult, to think about the family in a different way and to highlight their capacity for expansion.
6. The staff’s first efforts to help families change should explore how they define their problems, questioning and expanding what the family has taken for granted. The skills for gathering information and exploring possibilities include listening, observing, mapping, reframing, and helping families explore agreements and disagreements through spontaneous and guided enactments.
7. Workers are the catalysts of change. They help the family recognize dysfunctional patterns and explore the possibility of relating in different ways. Family members are encouraged to connect, whenever alienated, and to explore constructive approaches to conflict.
8. The staff empowers families by focusing on family strengths, but they must also work with conflict. If conflicts aren’t resolved, they may alienate family members from each other or erupt into violence. The staff should explore this area., listening for disagreements, helping the family to handle conflict safely, and exploring new ways of

relating under stress.

9. Intervention is most effective if the staff can restrain their expertise, using their skills to encourage family members to see each other as a resource, and to mobilize help from within their own network. That may involve a new role for workers, requiring a less central position than is customary, and a less active effort to solve the family's problems for them.
  
10. The staff should consider the extended family as its own primary resource, expanding their initial view of who might be available to help. A request for additional professional services may not be necessary and should be considered carefully. When many agencies are providing a family with multiple services, it's important to evaluate the balance between help and confusion. One of the most useful interventions on the behalf of a family may be to induce organizational changes, so that services become more collaborative, family-friendly, and effective.

**(Note: taken from Minuchin, P., Colapinto, J., & Minuchin, S. (1998) *Working with Families of the Poor* Ch. 3, pp. 64-65)**

# 後 記

為更有效推動臨床督導工作，社會福利署已將「臨床督導」列為每位個案督導主任的一項關鍵才能（Core Competency）。

此外，我們在各區成立了臨床督導小組（District Clinical Team），讓個案督導和前線同工一起實踐新的輔導文化。

編輯小組