

「輔導教室」系列一

第一集：

精神病(焦慮抑鬱症)個案

教學手冊

楊陳素端編著

香港城市大學

質素增強撥款 8710160 號贊助

二零零六年十二月

「輔導教室」系列一

第一集：精神病(焦慮抑鬱症)個案

教學手冊

編著者：楊陳素端

鳴謝：王雅芬女士、梁玉麒先生、曾詠芝女士

設計 / 排版：侯敏艷

特別鳴謝：香港家庭福利會

版次：2006年12月第二版

版權所有 * 不得翻印

著作權：© 楊陳素端，2006

國際書號 ISBN 962-442-203-6

香港城市大學質素增強撥款 8710160 號贊助

目錄

1	序	1-2
2	前言	3
3	個案背景簡介	3
4	預習	3
5	問題與思考	4
6	輔導歷程與分析	5-22
	<i>第一幕：社工與阿恩的第一次面談</i>	5-9
	<i>第二幕：社工與阿恩的第二次面談</i>	10-14
	<i>第三幕：社工與阿恩的第四次面談</i>	15-18
	<i>第四幕：社工與阿恩的第九次面談</i>	19-22
7	問題分析	23-30
8	本地參考書目	31
9	附件	32-35

序

從事教授輔導工作多年，我發覺老師與同學們每每因為本港缺乏適合的教材，而影響教學的質素。有鑒於此，我特別邀請香港家庭福利會攜手合作，製作《輔導教室》系列一及二兩套教材，以充教學之用。

《輔導教室》系列一包括以下三集：

- (一) **精神病 (焦慮抑鬱症) 個案** — 透過社工的幫助，阿恩最終克服精神困擾，能應付日常的工作，與朋友保持交往，並且獲得家人的支持。
- (二) **丈夫婚外情個案** — 在國內有婚外情的陳先生，決定終止與第三者的關係，留在婚姻裡，與妻子改善婚姻及重建家庭關係。
- (三) **多種問題的複雜個案** — 身患癌病的吳太，透過社工的幫助，明白她管教孩子困難的癥結所在，並且同意邀請其丈夫協助，面對個人健康及管教孩子的問題。

《輔導教室》系列二包括以下三集：

- (一) **虐兒 (青少年) 個案** — 長期遭受父親虐待的子聰，願意跟隨母親離開家園，踏上新生活。透過社工的幫助，他續漸克服創傷後遺症的症狀，重拾自信與自尊，積極面對生活。
- (二) **虐妻個案** — 遭受丈夫虐待的陳太，決定與孩子離開家園，入住婦女庇護中心。兩位社工分別協助陳太及其丈夫處理虐妻問題。最後陳太明白丈夫的暴力行爲對她及孩子的影響，決定不再容忍暴力。陳先生亦察覺其暴力行爲對家庭的影響，願意承擔責任，學習控制情緒，停止暴力行爲。
- (三) **家庭暴力論壇** — 由幾位資深的社工討論怎樣協助面對家庭暴力的家庭成員。

爲了設合本地師生的需要，這兩套《輔導教室》系列都有以下的特點：

- 甲、**由真實個案改編** — 每集都是改編自香港家庭福利會的個案，案情只略加刪改，以盡量保留案情的真實性。
- 乙、**由資深社工演繹** — 每集都是由經驗豐富的社會工作者（以下簡稱社工）負責處理個案。同學既可以觀察社工怎樣演繹輔導理論與其熟練的技巧，亦可以觀摩社工的個人風格。
- 丙、**用廣東話編寫** — 輔導過程的對話是用廣東話來書寫，保留了本地輔導語言的藝術，促進同學們學習輔導語言的詞彙與精粹。
- 丁、**詳盡分析** — 每集都列出反思問題及詳盡的分析，務求加強同學對輔導與實務的掌握。

《輔導教室》系列的出版是香港城市大學與香港家庭福利會的專業合作成果。在此，我謹向參與每集製作與演出的同工致謝，感謝他們付出的努力與極高質的專業演繹；更感謝香港家庭福利會在促進社會工作優質教育方面的貢獻。最後，我也要感謝香港城市大學質素增強撥款（8710160 號）及應用社會科學系「增強學生學習獎」撥款的慷慨贊助製作這兩套教材，提升社會工作培訓的質素。本人更希望日後各同工能陸續推陳出新，製作更多的教材，做福本地社工界。

楊陳素端編著

香港城市大學應用社會科學系副教授

二零零一年十二月

前言

香港有十分之一是曾經患有抑鬱症或焦慮症。從事家庭輔導工作的社會工作者，時常幫助許多患有精神病或有精神病癥兆的人。在以下的個案裡，香港家庭福利會的社工王雅芬姑娘會與大家分享，怎樣運用認知行為治療與尋解導向治療去處理這宗涉及精神病問題的個案的經驗。

個案背景簡介

阿恩，二十多歲，是一位白領儷人。她是家中的長女，還有一名弟弟和妹妹。她與父母及家人一起住在一公共屋邨的單位。最近她轉換了工作，在新工作上遇到適應困難，與同事的關係亦出了問題，令她感覺壓力很大。另一方面，她發覺自己未能控制焦慮、驚慌的情緒，甚至呈現失眠與強迫性行為問題，令她經常不想外出。她害怕自己不幸患上精神病，所以便主動去尋求社工幫助。

預習

在觀看影片前，請先回顧你對精神病的認識：

- 正常與非正常的區別
- 精神病的成因
- 精神病的主要分類與症狀
- 精神病的醫治與心理輔導

問題與思考

1. 在第一幕中，案主阿恩患上了甚麼精神病？她呈現甚麼症狀？
2. 案主覺得患病的原因是甚麼？她用甚麼方法去處理？結果又怎樣？
3. 在第一次的面談裡，社工王姑娘的主要事工是甚麼？她怎樣和案主建立初步的工作關係與減低她的焦慮？
4. 在第二幕的面談裡，為甚麼案主和她的母親都不想她接受精神病醫治呢？社工怎樣游說案主繼續接受治療？
5. 社工與案主定立的輔導目標是甚麼？
6. 社工怎樣協助案主定立自己的輔導目標？
7. 社工指派案主做練習或家課的作用是甚麼？社工怎樣鼓勵案主去完成練習或家課？
8. 如果由你來處理這宗個案，你會運用那些輔導理論去協助案主呢？
9. 在第三幕裡，社工怎樣運用認知行為輔導理論去改變案主的負面想法？成效又如何？
10. 在第四幕裡，社工準備結束個案的主要事工是甚麼？她怎樣加強案主的正面改變？
11. 整體來說，你認為社工運用認知行為治療與尋解導向治療這兩種輔導理論去處理這宗個案是否適合呢？
12. 試評估社工的輔導表現，並且列出有待改善的地方。

輔導歷程與分析

第一幕：社工與阿恩的第一次面談（建立初步的工作關係）

社工：	早晨，妳好！我係王姑娘吖，點稱呼妳好吖？	
案主：	我叫亞恩。	
社工：	亞恩，妳好似有啲緊張咁吖可！	反映情緒
案主：	其實好驚！	
社工：	唔，第一次嚟到都會好驚。	平常化
案主：	我返工嘅時候都好驚。	
社工：	返工嘅時候都好驚。	重述
案主：	驚到唔想再返工。	
社工：	係，(點頭)，可唔可以慢慢講嚟聽吓吖？	追問
案主：	都係返咗呢份工之後開始覺得好唔妥，好多嘢都做唔到，同埋成日都覺得好驚囉！	
社工：	唔，呢份工係新嘅。	
案主：	唔，之前畢咗業之後就一路都喺一間公司做咗都好耐。但後尾間公司就執咗笠，就要搵嘢做囉，但係搵咗半年都搵唔到。後尾就有親戚介紹去而家嗰間，第一日返工開始已經覺得好驚！	
社工：	咁呢份工返咗幾耐吖？	
案主：	呢份工返咗一個月到。	
社工：	一個月，日日都係咁驚？	澄清問句
案主：	唔，越嚟越驚囉，唔知點算？	
社工：	(點頭) 唔，以前會唔會咁樣㗎？	
案主：	以前嗰份工，以前份工未試過咁樣。	
社工：	啊，即轉咗呢份工之後呢就開始係咁樣樣 (案主點頭)。咁妳呢幾日點樣吖？	查問近況
案主：	呢幾日？冇吖，係屋企囉，都有返到工。	

<p>社工： 係，我想問番呢，其實喺工作裡面呢，妳具體講少少俾我聽吓，係點樣驚法，同驚啲乜嘢吖？</p>	具體問句
<p>案主： 驚啲同事囉，好想避開佢哋，又覺得佢哋會針對我囉。</p>	
<p>社工： 可唔可以講…有冇一啲實際嘅例子，佢哋係針對妳吖？</p>	具體問句
<p>案主： 冇吖。其實佢哋成日見到我就黑口黑面吖，於是我覺得佢哋就笑我咁囉。同埋介紹我嚟做呢份工嗰個親戚呢同我啲同事又唔係好啱，我覺得佢哋會針對我。</p>	
<p>社工： 唔，啲係話其實好大嘅影響就係因為親戚同妳啲同事唔啱喇，咁係佢介紹妳去嘅，妳就好擔心啲同事就會連妳都針對埋。但聽起上嚟頭先又好似有講到實質上面佢哋係點針對妳嘅。</p>	反映想法與感受
<p>案主： 冇，佢哋自己都會單單打打嘅，咁我喺側邊又唔知點算好。同埋覺得佢哋笑我囉。</p>	
<p>社工： 啲係公司嘅氣氛上面，同事大家都係咁樣嘅，你窒吓我，我窒吓你。(案主點頭)。咁另外，佢哋有陣時…妳見到佢哋面濃濃，咁妳又覺得佢哋好似唔鍾意妳咁樣樣。</p>	反映處境與想法
<p>案主： (點頭) 唔。</p>	
<p>社工： 返工嗰度，仲有冇啲咩嘢係妳驚㗎？</p>	
<p>案主： 同埋都覺得自己有啲唔妥囉！唔知係唔係唔正常？</p>	
<p>社工： 係。</p>	
<p>案主： 譬如我會好想去抹乾淨啲枱囉……</p>	
<p>社工： 係，係啲乜嘢枱吖？</p>	
<p>案主： 同事啲枱，自己啲枱，總之佢哋返工之前我就好想抹乾淨晒佢。</p>	
<p>社工： 咁妳係唔俾佢哋知道嘅。</p>	
<p>案主： 係，我驚佢哋知道咗之後呢會以為我唔正常或者發癲。</p>	
<p>社工： 妳有冇試過叫自己「唔好抹喇！」但係都唔得咁吖？</p>	想法與後果問句
<p>案主： 其實都驚俾人知道，但係又會去抹囉！所以好驚俾人見到。</p>	
<p>社工： 唔，都好似控制唔到自己咁樣。(案主點頭) 係，仲有冇一</p>	

<p>的驚嘅嘢喺公司嗰度？</p> <p>案主： 都係總之一返到去就好驚！</p> <p>社工： 好吖，除咗好驚嘅感覺呢，喺呢段時期仲有冇其他嘅感覺吖？</p> <p>案主： 覺得自己好冇用囉，簡單嘅嘢都做唔到。同埋叫自己唔好驚，但係就越嚟越驚咁樣，好冇信心囉。</p> <p>社工： 咁妳譬如好驚、好冇信心，妳呢幾日係點樣過㗎？</p> <p>案主： 覺得都頂唔順嘞，咁所以就去咗睇醫生囉！咁有幾日病假就留番係屋企，都有出街。</p> <p>社工： 咁呢幾日就唔駛返工嘞，唔駛返工好唔好㗎？</p> <p>案主： 都有乜分別吖，係屋企呢都會諗公司嘅嘢囉，諗嘅時候都會好驚喇！同埋又其實都得幾日病假呢，跟住又要返工，好似都有咩轉變。</p> <p>社工： 啲係話呢就算唔需要返工喺屋企一諗到都好驚嘅！</p> <p>案主： (點頭) 唔。</p> <p>社工： 咁好驚嘅時候，妳喺屋企做嘅咩嘢吖？</p> <p>案主： 喺屋企冇嘢做吖，淨係瞓囉。</p> <p>社工： 唔，淨係瞓喺度，瞓喺度咁有冇諗嘅乜嘢㗎？</p> <p>案主： 我叫自己唔好諗，但係都係諗番返工嘅嘢。</p> <p>社工： 啲係都控制唔到㗎可。屋企人呢，佢哋係屋企見到妳咁樣，佢哋會點樣吖？</p> <p>案主： 冇吖，佢哋以為我病囉。</p> <p>社工： 啊，有冇問妳係咩病吖？咩嘢唔舒服吖？</p> <p>案主： 冇吖！但係我就都有講囉，淨係話唔舒服吖，因為都唔想屋企人知我咁樣。</p> <p>社工： 不攞妳同家人嘅關係係點㗎？</p> <p>案主： 不攞同屋企人，其實都好好㗎。咁本身喺屋企最大嘅，一向都可以照顧到啲細佬妹吖。媽咪、Daddy 又會好放心囉！但係啱啱就係呢份工開始，覺得自己好冇用囉，好似又解決唔</p>	<p>查問其他感受</p> <p>應付問句</p> <p>後果問句</p> <p>應付問句</p> <p>想法問句</p> <p>查問家人的回應</p> <p>追問家庭關係</p>
---	--

到問題。	
<p>社工： 唔，一向家人都好支持妳嘅，因為妳又做咗好多嘢嘢，屋企人又好放心妳，係咪咩？其實關係都好好嘅。今次呢件事其實對妳嘅打擊都好大咁可，啱係突然間適應唔到，失晒信心。咁以往呢，以往有困難嘅時候妳會點嘍？</p>	<p>讚賞優點 應付問句</p>
<p>案主： 以前都未試過咁驚，但係如果真係有問題，我通常自己都可以解決到，唔會好似今次咁樣。</p>	
<p>社工： 如果自己解決唔到嗰啲呢，會點嘍？</p>	<p>應付問句</p>
<p>案主： 搵啲朋友傾吓，佢哋都俾到意見我。</p>	
<p>社工： 啱係妳都有啲好朋友幫妳嘅，咁就一齊會諗到一啲正面嘅方法去解法。不過可能今次就對妳嚟講個困難就好大，適應唔到，連自己都好似失咗控咁樣樣，所以而家就好驚、好擔心。妳就話早幾日睇咗醫生，醫生有冇講啲乜嘢咩，除咗俾咗幾日病假妳之外？</p>	
<p>案主： 醫生話我壓力好大，同埋有啲緊張，叫我休息幾日。跟住，最尾佢都有建議我睇精神科醫生。</p>	
<p>社工： 咁妳點睇咩？</p>	<p>想法問句</p>
<p>案主： 我唔想睇（社工：係。），因為我驚人哋會覺得我癱線囉！</p>	
<p>社工： 啱係好擔心人哋以為妳去睇精神科就等如癱線可！（案主：唔。）其實呢我哋而家個社會真係有好大壓力咩可，亞恩，係咪咩？我都見好多人嘅情況好似妳咁樣嘍，有啲情緒困擾到呢覺得自己都唔知點算喇，好似妳咁樣驚到不得了，擔心到不得了，總之就會覺得好似都唔知點算喇，控制唔到自己。我見佢哋好多有時呢，因為情緒太過困擾咩，咁佢地都會睇吓精神科嘅。咁食咗啲葯呢，個人情緒就會平伏一啲，跟住可以一路同我哋傾偈，一路去學一啲新嘅方法去解決，咁個進展都幾好嘍。亞恩咩，我見妳咁辛苦，不如都試吓睇咩，聽醫生嘅意見咩？</p>	<p>反映焦慮 自我表露 提出建議</p>
<p>案主： 未睇過又唔知會點樣？</p>	

<p>社工： 係，未試過嘅嘢都會擔心啲咩可！咁我都陪過好多人去睇 㗎，因為有需要嘅時候，我都會去陪佢哋囉，都係一個支持。 我陪妳一齊去睇咩？</p>	平常化
<p>案主： 妳陪我去 (微笑)，同我一齊去？</p>	
<p>社工： 係咩，我可以幫妳預約 (book) 埋個時間，試吓好嗎？</p>	實際干預
<p>案主： (點頭)</p>	

評論一

在剛才的面談裡，我想和大家分享三項工作重點：第一、我們要去確認案主所關心的問題是甚麼。透過查問一些「何」的問題，例如何時？何處？和如何？我們可以深入探討案主的問題所在。第二、我們要去瞭解案主有甚麼強項。有時，我們亦會建議案主告訴家人她究竟發生了甚麼事，希望家人能給予多些支持。最後，我們要鼓勵案主去接受精神科的診治，這是很重要的。我們希望透過輔導與藥物的幫助，兩方面雙管齊下，加速成效。

第二幕：社工與阿恩的第二次面談

(社工已陪同案主去接受精神病治療。根據醫生的診斷，案主是患了焦慮抑鬱症。)

社工：	亞恩吖，呢幾日覺得點吖？	查問進展
案主：	同之前都差唔多，好似都係咁。	
社工：	點樣差唔多法吖？	澄清問句
案主：	返到公司嘅時候都會驚囉。但係睇咗醫生，其實即聽完醫生講就會好少少。但係返到去公司吖，或者過咗耐咗就已經又驚番。	
社工：	唔，啱係睇咗醫生就好啲嘅，但係返到工作嘅崗位嗰度呢就覺得好驚吖，所以妳就覺得冇乜好轉到，差唔多。（案主點頭）其實呢，有時我哋都會㗎，特別喺初期呢，啱係會覺得個問題都仲係咁樣嘅，我哋都會擔心，究竟會唔會好多啲吖，定係點樣樣吖？咁所以呢不如亞恩吖，妳填一填寫呢個表，呢個表就係幫妳喇，同幫我哋知道其實妳近排嘅情緒轉變係點樣樣嘅？係好啲吖、差啲吖、定係學妳話齋係差唔多，冇轉變呢？係呢度妳填咗唔同嘅顏色，係代表妳唔同嘅心情喇。紅、橙、黃色，呢啲都係代表舒服嘅（案主點頭）；藍、啡、黑色，呢啲都係代表好驚吖、好緊張咁嘅（案主笑著點頭），咁妳就填咗佢！喺妳返工嘅時候喇，喺妳平時唔駛返工嘅時候，等我哋下次返嚟睇吓呢係輔導室以外嘅亞恩係點樣樣嘅，好嗎？咁呢個係幫我哋瞭解妳嘅情況嘅！咁呢，妳會繼續睇醫生個囉，妳話睇咗好啲。	平常化 指派練習
案主：	但其實又唔係好想睇囉，都諗住唔睇喇。	
社工：	啊，點解呢？	原因問句
案主：	因為好似好咗，但係其實過一陣間都會又驚番喇，同埋屋企人都唔係好想我去睇醫生。媽咪都有時會話我囉，話我又唔係有乜嘢問題，唔應該睇精神病。咁同理，佢都會覺得帶我	

去睇中醫會好啲囉。	
社工： 唔，妳有冇睇到中醫呀？	
案主： 睇過一次，咁個醫生都係話我身體唔好，身體差啲先至會咁樣，如果調理番身體就有事。	
社工： 係，媽咪都反對妳睇，仲帶妳去睇中醫。其實我諗兩樣睇係好嘅，雙管齊下啲嘛，咁會唔會都可以其實兩樣進行呀？	支持她們的應付方法；建議
案主： 但係亞媽成日都講呢，都好煩呀，咁唔想再理呢啲嘢，想唔睇就算喇。	
社工： 唔…本來睇咗就應該舒服咗啲嘅，但另一方面有個壓力就係屋企人，變咗又令到妳都擔心，又唔係好想去睇嘞！（案主點頭）係喇，其實如果咁樣又有啲可惜呀，亞恩，因為我聽妳講妳睇咗又好啲嘅咁，而家可能因為媽咪唔係好明白而阻止。除咗媽咪之外呢，屋企人對妳睇精神科有乜嘢意見呀？	確認進展，游說案主繼續去看醫生 探討其他家人的回應
案主： 除咗媽咪，其實其他屋企人都唔係好知我而家嘅情況（社工：啊！）佢哋都有提過。	
社工： 唔，妳估呢邊個可以支持到妳去睇醫生呀？	發掘家庭資源
案主： 我諗亞妹可能好啲喇，因為佢啲朋友之前都有睇過。	
社工： 係，變咗佢容易接受多啲呀可！同埋佢年青，大家嘅年紀近一啲都會明白多啲咁樣樣。如果係咁呢，妳返去都同亞妹講吓呀，等佢都可以勸吓媽咪俾妳睇醫生。除咗佢可以勸媽咪俾妳睇醫生之外，妳俾佢明白妳而家嘅心情，佢都可以去俾啲鼓勵、支持妳。同埋唔會見到家姐攤喺床嗰度，會覺得妳係懶，唔諒解妳呀！咁變咗多個人去俾支持同關心妳，我相信對妳嗰個嘅進展都係有幫助㗎，好冇呀？	忠告
案主： 我試吓同佢講吓。	
社工： 唔，係，好呀，咁呢度妳就試吓試同屋企人講可！如果妳有需要呢，我都可以同埋佢哋一齊見面㗎。如果妳覺得幾時妳想我一齊見佢哋嘅，妳講俾我聽呀。我可以安排一個時間，好嗎？咁今日呢都想同妳呢，因為妳頭先一開始時都話差唔	建議爭取家人支持 定立輔導目標

<p>多，都想快啲好嘅，係咪？（案主點頭）我諗緊其實如果我哋有個目標呢，我哋都唔知自己有冇好到㗎，咁所以今日呢就想同亞恩妳去定一定妳嚟到，妳希望見完王姑娘之後，真係好番，妳覺得嗰陣時係點樣呢？</p>	
<p>案主： 好想唔再驚囉！</p>	
<p>社工： 唔再驚，唔…可唔可以講多啲妳唔驚嘅時候係點㗎？</p>	具體問句
<p>案主： 唔驚嘅時候會自然啲囉，唔會成日擔心呢樣，擔心個樣。同埋會輕鬆啲囉，唔會避開啲同事。</p>	
<p>社工： 唔會避開啲同事，輕鬆啲。呢啲係感覺嚟嘅，實質的嘅譬如啲行為上，妳會點樣做到㗎？如果妳唔驚，係輕鬆嘅？</p>	具體問句
<p>案主： 好似以前份工咁樣，可以專心做到嘢喇。</p>	
<p>社工： 係，妳以前係可以好專心做到嘢嘅。</p>	確認能力
<p>案主： 唔會亂諗嘢喇，放咗工又唔會即刻返屋企，就可以同啲朋友去玩吓。</p>	
<p>社工： 唔，啲係話呢其實對於妳嚟講，第一妳希望好似以前咁樣可以專心做到嘢嘅。第二就放咗工之後，可以同啲朋友有啲娛樂嘅時間嘅。仲有冇其他嘅目標，妳係想透過輔導我哋可以處理得到㗎？</p>	
<p>案主： 最主要都係唔好驚！</p>	
<p>社工： 唔，都係呢兩樣咁樣可。唔，咁呢不如我哋都寫低呢兩個成為妳同我哋一齊喺度傾談嘅目標、嘅方向，好嗎？第一、妳可以專心工作喇。第二、妳同啲朋友放咗工之後可以去活動吓嘅（案主點頭）。好！咁呢，跟住都想妳去話俾我聽呢，妳而家距離片目標仲有幾遠㗎。如果零分就完全未達到呢個目標，而六分就已經達到咗嘅，咁妳覺得係第一個目標，妳而家係幾多分㗎？啲係專心工作呢個目標。</p>	刻度問句
<p>案主： 啊…一分度喇。</p>	
<p>社工： 一分，好㗎，咁第二個目標呢？</p>	
<p>案主： 都係差唔多。</p>	

社工：	都係差唔多。	
案主：	一分。	
社工：	一分，係，好嘅，咁呢就兩樣都係一分可！如果要妳喺第一個目標、專心工作，由一分去到兩分，係多一分嘅啫，妳估妳要做啲乜嘢吖？	刻度問句
案主：	多一分…唔好成日亂諗嘢，我一諗嘢就驚，跟住就做唔到嘢，就專心唔到。	
社工：	係，有冇啲乜嘢方法可以令自己唔好亂諗嘢㗎？	應付問句
案主：	其實之前都有提自己話唔好亂咁諗吖，其他人唔係針對我嘅吖，但係好似都唔係成日得咁。	
社工：	唔，係，如果唔係成日得，咁有冇一啲嘅方法係可以幫自己得多少少吖？	應付問句
案主：	我諗再試吓唔好諗咁多嘢，就專心啲做嘢，或者有冇啲方法可以提到自己？	
社工：	有冇呢？（笑）	
案主：	寫低啲紙仔貼喺張枱度，咁做嘢嘅時候，可能睇到就好啲囉！	
社工：	係，第一、我諗思想要提自己喇。第二、實質嘅係用啲紙仔，妳都諗得好好，提一提醒自己。睇到呢，對眼可以望到啲字就會有信心試吓去做嘅，就唔駛一味得個驚字。好！試吓囉嗱！第二個目標呢就係同啲朋友去吓街。咁又係一樣嘞，如果想由一分去到兩分，又係多一分嘅啫，妳估妳又要做啲乜嘢呢？	強調 刻度問句
案主：	呢個其實易啲喇，我啲朋友都有叫我出街嘅，但係之前就會推咗佢哋囉，或者試吓而家唔推，可能都會好啲。	
社工：	係，唔推就可能已經去到街㗎嘞，因為佢哋都好多時叫妳。唔，係吖。呢個禮拜會唔會有機會同啲朋友去吓街吖？	建議
案主：	或者禮拜日試吓喇！	
社工：	禮拜日可以，多數得嘅！	

案主：	啲時間會好啲。	
社工：	唔，係喇，禮拜日又唔駛返工可。如果成日都困自己係屋企，又真係都好苦悶，不如出去輕鬆吓（案主點頭）。好吖，咁我就寫低咗呢兩個係妳嘅目標囉喎！我哋遲啲再去檢討番，睇吓妳嘅分數會唔會有啲轉變，好嗎？咁我哋就會明白妳嘅進展係點，唔會成日覺得係差唔多、差唔多（案主點頭）。咁同埋呢又再提番妳嘞，頭先嗰份功課呢就請妳真係去填咗佢喇，咁真係佢可以幫到我哋去瞭解妳實際嘅困難係點樣？喺唔同嘅時段呢，做緊唔同嘅嘢，會有唔同嘅心情嘅。我哋可以好實際嘅去睇吓妳嘅情況係點樣樣。	建議 鼓勵完成家課
案主：	唔，我都想做，但係我又驚會有時會唔記得喎。	
社工：	啊，係㗎，會開始嘅時候唔記得都唔出奇喇，因為妳都未做過，咁我都會打電話提妳嘅。咁樣呢除咗喺電話度會提妳，鼓勵妳做呢份表喇，另外如果妳遇到啲乜嘢事係令到妳唔知道點算、好擔心、好唔開心嘅，喺電話度妳都可以同我傾吓，唔駛等到見面下一次先至傾囉，好嗎？咁下次帶番呢張紙返嚟吖！	平常化 驅策 表示支持
案主：	唔該妳，王姑娘。	
社工：	好，唔駛客氣。	

評論二

剛才的一節面談是在輔導的初期，我想和大家討論兩項要點：首先是定立輔導的目標，幫助案主從專注困難到尋找出路。我們要注意所定立的目標，一定要有正面的效果，例如把「不要再驚」轉為「專心工作」。第二是鼓勵案主完成功課。我們要清楚說明做功課的作用，並且透過電話的提醒和關心，令案主更加掌握自己的情況。經過幾次面談後，我發覺案主有很多負面的思想。在以下一節裡，我便會處理這個問題。

第三幕：社工與阿恩的第四次面談

(案主獲得家人的支持，繼續接受精神病治療。她很擔心同事會發覺她有精神病，而且行為怪異。)

社工： 亞恩吖，不如睇吓妳份功課，睇吓做成點吖？

案主： 都有試做咗喇，但好似唔係幾好咁！

社工： 係吖，不如講吓呢件事好冇吖？妳講詳細少少吖點樣會計 (Account) 軟件唔識用吖？

案主： 因為公司而家有個新嘅軟件，係 Account 嗰啲嘢呢嘅，我就唔識用囉。咁呢一日，我上司就叫我用喇，但係我唔識用，又唔知點算好啱，又唔想話俾佢知我唔識。咁咪跟住就會好緊張，同埋好驚囉！

社工： 唔，妳意思係點樣擺病假 (sick leave) 走吖？

案主： (笑) 因為我後尾真係覺得好辛苦吖，頂唔順，又直頭驚到透唔到氣呢，係好緊張！後尾過咗晏晝就擺咗病假，就返咗屋企咁樣。

社工： 係，嗰份嘅電腦軟件都係新嘅，未用過嘅。

案主： 係吖，新整落部電腦度嘅。

社工： 好，妳當時就有一啲思想信念吖可？不如妳講出嚟聽吓。

案主： 其實嗰一吓呢驚到已經乜嘢都諗唔到嚟嘞，但係後尾再填番嗰份功課呢就諗番，咁就覺得自己好冇用囉，啱係有啲新嘅嘢就已經唔識做嘞！同埋又驚人哋知道我咁樣就咁驚，好似好冇用咁樣，就唔知點睇我吖，或者覺得我係靠關係先入到嚟吖。又驚會…總之就驚俾人知道我咁樣喇！

社工： 驚俾人知道妳唔識，就覺得妳好冇用！

案主： 同埋會再冇咁鍾意我。

社工： 同埋唔鍾意妳 (案主：點頭)，妳唔識，人哋覺得妳冇用就唔鍾意妳，唔，Okay！

查問進展

想法問句

反映想法

反映感受與想法

案主：	唔，所以覺得嗰一吓好辛苦囉，又諗唔知道點算好啱，好想去，要即刻走咗就會好啱！	
社工：	係，呢個情緒就係驚到亂晒嘞！同埋妳就一定要走，好似呢個第二個嘅諗法咁可！	反映想法
案主：	係，覺得嗰陣頂唔順，要即刻走囉！	
社工：	係，頂唔順嘞，唔得嘞，面對唔到咁大嘅問題嘞，非走不可嘞！呢個都係一個好強嘅負面諗法，令到妳結果就係走咗。	反映想法
案主：	係吖，不過其實走咗之後呢，呢個情緒反應呢都係覺得唔好㗎。	
社工：	係唔開心嘅！講多啲點樣唔開心法吖，都走咗嘞？	結果問句
案主：	因為驚人哋知我咁少事就走，咁好似好冇用咁樣！	
社工：	唔，其實反而更加擔心，覺得自己冇用！	反映感受
案主：	但嗰一吓我覺得唔走又唔得囉，我一定要走囉！	
社工：	啱係冇辦法留喺嗰度㗎喇，非走不可！但係走咗原來又唔開心嘅，又擔心。	串連負面想法帶來的情緒
案主：	因為驚人哋會知我因為呢個驚就走。	
社工：	又多個壓力（案主點頭），妳覺得件事有冇解決到吖？	應付評估問句
案主：	如果成日咁樣都唔得囉！好似一驚就走，啱係都唔係幾好囉！但係又唔可以唔走，所以就唔知點算？	
社工：	係，妳呢個信念好強，啱係唔走唔得，呢個信念好強。我同妳討論一吓呢個，好嗎？（案主點頭）我哋未講呢個之前，我都想妳諗番以前呢有冇一啲經驗係，妳都覺得咬地，唔走唔得嘅，但結果妳都有走到又係 Okay 嘅。	反映負面信念 例外情境問句
案主：	啱係一啲好驚嘅情況？	
社工：	唔…	
案主：	我諗見呢份工嗰陣時囉！（社工：啊！）其實都好驚，但係唔見又唔得，咁咪嚟咗囉！	
社工：	啱係妳又係想走㗎喇，好似今次咁又係想走！	
案主：	係，入到去嗰個氣氛係好緊張！	

社工： 見工又真係幾緊張嘅，但妳都可以完成咗嗰個嘅面試 (interview)，都見到嘅，仲請咗妳添嘞，係咪吖？咁嗰次覺得點吖？

平常化
讚賞

案主： 嗰次出番嚟就會好啲囉、舒服啲囉！覺得都唔係咁差囉！

社工： 啲係原來唔一定要走嘅嗰一次，雖然又好想走，但有走到呢咁反而個心情仲好啲。同埋個結果居然係可以被錄用嘞！最初，妳以為妳做唔到，唔可以面對，係嗎？不如我哋比較吓呢兩個吖嚟。頭先妳嗰個呢…今次呢電腦軟件嗰個係一個好負面嘅想法，我唔走唔得可，係咪吖？咁個情緒就似乎仲差啲可、仲擔心多啲！個效果呢就都唔好嘅，因為妳又更擔心呢樣，又擔心個樣。

比較正面與負面想法所帶來的結果

案主： 同埋成日唔返工又唔知點樣？

社工： 係，其實都有解決到個問題，可能聽日返番去，個老細都係要妳去再試嚟嘞，係嗎？都有解決到個問題嘅！（案主點頭）調番轉另外嗰次呢，妳見工嗰次呢，咁正面嗰次呢，就雖然妳都驚，但係妳個腦有冇諗啲乜嘢嘍？

反映應付方法無效
想法問句

案主： 覺得好快就會過囉，就唔會驚。

社工： 係，硬住頭皮試一試都可能得嘅，係咪吖？（案主點頭）用咗呢啲比較積極性去推動自己嘅信念嘅時候呢，咁換番嚟嗰個結果就好唔同囉可？（案主：唔。）又會係覺得自己完來真係得嘞，又有啲成功感係開心啲嘅。同埋結果就真係原來都真係應付得到嘅，面對得到嘅（案主點頭）。咁妳睇到負面同正面嗰個諗法呢，我哋帶出嚟比較，俾妳心情嘅影響係好唔同。一個可以令到妳開心啲，一個就唔係嘅，冇開心到嘅，逃避嗰個就有開心到嘅，同埋逃避反而個壓力都仲係嗰度嘅，唔係逃避咗就有壓力嘅。同埋，個問題呢都有解決到。（案主點頭）咁所以我諗亞恩，妳可以再試多啲嘅正面嗰個思想上面呢，妳用番妳以往嘅經驗提醒妳，其實妳係試過嘍，妳唔係唔得嘅，妳試過係好多時都 Okay 嘅。（案主點

從案主的經驗中，
發掘正面的想法與
強調案主的能力

頭) 不過有陣時就亂咗。今日提番妳試番去用番妳以往成功嘅經驗去提醒自己,好嗎? 咁我哋期望妳可以控制自己嘅情緒, 同理反應係好一啲嘅。清唔清楚咁呢度?

案主: (點頭) 啱係諗一啲好啲, 令自己好啲嘅諗法!

社工: 唔, 係喇! 正面一啲, 令到自己嘅心情係舒服啲嘅, 係幫得到自己嘅, 個壓力係輕一啲嘅, 係解決到件問題嘅! 咁呢啲正面嘅方法先幫到妳嘅!

案主: 呢個我都明。

社工: 都明咁可! 好咁, 咁個練習妳都繼續做吓, 咁就加多一欄就係填正面思想嗰度去加強番少少, 好嗎? 有時未必咁快可以掌握, 但係唔緊要嘅, 多啲提自己, 睇番俾妳啲筆記, 好嗎? (案主點頭)

忠告

指派練習

評論三

在剛才的面談裡, 我運用認知行為理論同阿恩比較一些正面與負面想法所帶來的不同情緒效果, 協助案主建立一些正面的想法。我亦派了一些筆記和功課/練習給案主, 協助她掌握建立正面思想的能力。除了改善她的思想、認知之外, 我們亦要加強案主的活動量, 令她可以紓緩情緒。有時, 我們可以教導案主做一些鬆弛練習, 亦是很有幫助的。經過幾次面談後, 阿恩的情緒已開始穩定下來。她現在已可以像從前一般, 下班後與朋友一起去街, 不用再在公司裡抹枱。在下一節裡, 我會與案主做一些工作, 預備結束這宗個案。

第四幕：社工與阿恩的第九次（結案）面談

（案主的進展良好，但與同事的相處仍有困難而想轉工。）

社工： 亞恩近排點咁？

案主： 呢排都好咗，返工就有咁多擺假。

社工： 仲有冇咁，妳話好啲，再講多啲嚟聽吓？

案主： 心情冇以前咁緊張囉！嗰個軟件又都開始掌握到，都識。同埋都有同啲朋友保持 (keep) 住咁出街，好似越嚟越好咁。

社工： 唔（點頭），啲係妳初初定嗰兩個目標，其實都好似向前進展緊咁可。（案主：唔。）有冇乜嘢唔同嘅諗法咁，打算咁咁咁？

案主： 哎，有諗過，呢排諗多咗會唔會轉工好啲囉，都想問吓妳意見。

社工： 唔，係，點解突然問諗話轉工嘅？

案主： 因為始終而家慢慢好喇，但始終好似一嚟啲同事可能已經對我有啲印象咁囉！我又會擔心佢哋可能已經…開頭我適應得唔係幾好咁樣喇。咁諗住如果而家轉一份新嘅工，由頭開始過，可能對我自己會好啲咁，或者啲同事會好啲咁咁樣。

社工： 唔…其實妳都仲會有啲擔心，以往嗰個相處都會帶到嚟而家，未必係咁好嘅！除咗呢個原因，妳有冇其他嘅考慮要去轉工㗎？

案主： 其實我都諗咗好耐，唔知轉唔轉好㗎？咁因為如果轉工呢，又好似啲係適應唔到咁就放棄咗，去做第二啲嘢。咁但係，如果唔轉呢，我又覺得留係度好似都有個陰影咁囉，想由頭嚟過囉！但係咁啱呢排屋企人呢都睇到我有進步喇，佢哋都會建議我如果可以轉過份工，由頭再做過，可能會好啲囉！

社工： 即佢哋都支持妳（案主：唔。），同埋妳都好想轉一轉個新嘅工作環境，俾自己重新開始過，係咪咁？

查問進展

想法問句

查問原因

追問原因

肯定家人的支持

反映想法

案主：（點頭）唔。

社工：但係有冇啲乜嘢都有啲再擔心或者考慮㗎，因為要轉工其實都好大壓力㗎㗎。

案主：唔，都會擔心！有時都會擔心去到一個新嘅環境又會好似之前咁由頭再驚過咁咁樣。不過，我諗今次會好啲嘅。

社工：係，我諗聽今次妳講呢，同妳以往所提出啲係話唔做嘅原因好唔同㗎。妳以前會覺得我搞唔掂嘞、頂唔順嘞，我要走！啲係好似我哋嗰時講個啲負面嘅諗法㗎，啲係唔走唔得嘞，走就係一個逃避。但係我今次聽起上嚟呢，妳係經過分析㗎；妳會考慮過其實而家嘅相處可能都好似有啲陰影，咁妳希望有個新開始，同埋屋企人又支持妳，（案主：唔。）咁妳先安去做呢個決定嘅。（案主點頭）咁變咗就唔係因為逃避囉，係咪㗎，亞恩？我諗頭先妳都講得啱，妳話都有諗過新嘅工作會係點樣呢，係咪㗎？（案主點頭）大唔大擔心㗎？

案主：都有擔心㗎，但係諗住如果做一啲自己本身鍾意啲嘅嘢，可能個興趣大啲呢，又會有咁抗拒㗎，或者再有啲新嘅嘢要學嘅時候，會學得好啲囉！同埋始終之前又成日請病假呢，可能公司對我嘅信心都唔大。咁如果轉過份工由頭嚟過，俾啲表現人地睇嘅時候，自己會放心啲囉！

社工：係，都會嘅可，既然亞恩妳已經都預備好，可以試吓去轉工嘅時候，我都支持妳真係可以去試吓，唔需要心急喇，慢慢去搵！另外呢都想提吓妳㗎，因為我見到妳嘅進展其實一路都好好，譬如妳話最初唔識做嘅軟件，即要走佬返屋企，跟住返咗屋企又唔開心，到而家妳唔單止識咗佢㗎，都掌握得幾好，同埋都唔經唔覺都做咗大半年喇，睇到妳一路適應得都幾好㗎。咁但係呢正如妳頭先所講，去到一個新嘅環境，都需要有啲新嘅適應㗎，咁呢我都提亞恩妳去諗番我哋過往所學嘅，妳嘅進展，妳都記低番佢，一啲係好幫到妳嘅諗法。

提示

查問轉工背後的想法

查問關注

表示支持

讚賞進展

忠告

回顧成功方法

不如妳講俾我聽吓，以往妳學咗啲乜嘢妳覺得係幫到妳自己㗎？

案主： 唔，譬如寫啲咭仔擺喺個枱度，咁樣一諗到一啲令到我唔開心，或者緊張嘅嘢，或者遇到啲問題就會睇囉。其實嗰個都幾好！

社工： 另外呢，不如諗多一、兩樣吓？(笑)

案主： 另外，唔…同埋原來同啲朋友咁樣出番街吓，咁同佢哋傾番個問題嘅時候，原來我面對緊啲啲可能都係好簡單，啲係好小事咁樣囉！咁啲朋友又會都支持我，同埋就算我睇精神科醫生呢，其實我啲朋友都唔會覺得我有啲乜嘢問題囉！自己會覺得舒服啲囉！

社工： 今次呢妳雖然好唔開心吓可，上嚟搵我哋，啲係遇到咁大嘅困難，上嚟搵我哋幫手，好唔開心！但係其實呢幾個月嘅經驗對妳嚟講，我都相信好寶貴吓，係咪吓？由以為好多嘢自己都唔得、處理唔到，驚人哋唔鍾意到而家，啲係慢慢嘅其實都學到好多幫自己可以去紓緩一啲壓力嘅方法，甚至真係建立番信心，係咪吓，亞恩？我諗呢啲好重要嘅嘢去幫妳以後呢，有陣時我哋都好得意㗎，會走返轉頭，諗吓諗吓又好似唔妥嗰咁樣樣！呢啲寶貴嘅經驗呢就成為妳將來去繼續去面對挑戰、困難嘅一啲幫助囉！咁所以呢雖然妳進展得好好，但我都諗因為妳都準備要轉工吓，咁可能都會有好多新嘅適應。不如我哋見多兩、三次，睇定一啲咁先至去結束嗰個案佢，妳覺得好唔好吓？

案主： 都好，可以等我有嘢可以同妳傾吓，或者等我適應咗先至再停都好。

社工： 唔，好吓！

追問成功方法

詮釋輔導是成長的經驗，減低其負面標籤

準備逆轉

評論四

我想和大家分享三項工作重點。首先是增強案主的自決能力。在阿恩轉工的件事上，我們不但要避免直接給予意見，更要幫助她整理辭工的原因。當發現她已經準備辭職的時候，我特別給予她多些肯定和支持。另外，我們亦要協助案主確定輔導是一個成長的過程和學習的階梯，而不是一個負面的經驗。最後，我們要提醒案主做足心理準備，面對將來再有情緒困擾。其實，我想指出在處理精神病個案時，除了輔導技巧是很重要之外，我們的關心、瞭解和支持都是同樣重要的。

問題分析

(此部份為問題與思考的答案，有部份問題沒有提供答案，鼓勵同學自由討論與分享。)

1. 在第一幕中，案主阿恩患上了甚麼精神病？她呈現甚麼症狀？

案主患上了焦慮抑鬱症，並且呈現以下的症狀：

- **緊張** — 不想去上班。
- **驚慌** — 迴避同事。
- **擾心** — 自己未能應付工作上的要求與同事間的人際關係。
- **強制性行為** — 在同事上班前想抹乾淨他們全部的桌子，無法控制自己的行為，但又害怕被別人發現，認為她是「不正常」。

2. 案主覺得患病的原因是甚麼？她用甚麼方法去處理？結果又怎樣？

2.1 案主覺得患病的兩個主要原因是：

- **工作變遷與適應** — 自從一個月前轉工後，案主便覺得未能應付新工作，她開始感到很驚慌，而且問題每況愈下，令她十分擔心。
- **同事關係欠佳** — 這份工作是由一位在公司裡任職的親戚所介紹的。可是，這位親戚與其他同事的關係並不融洽，間接對案主帶來負面的影響。在日常的言談中，她覺得同事對她單單打打是在取笑她、不喜歡她，甚至是針對她，令她不知所措。

2.2 她運用以下的方法去處理精神困擾的問題：

- **請假去看醫生** — 案主曾經去看醫生，請了幾天病假留在家裡休息。她大部份時間都是在睡覺，但仍然想起上班時的情況而感到驚慌。醫生亦建議她去看精神科，但她很擔心其他人會覺得她是患上「精神病」而猶豫不決。
- **對自己說「不要再去想」** — 雖然她對自己說「不要再去想」，但未能控制自己的想法。
- **隱瞞病情** — 對家人隱瞞自己的病情，只告訴他們是身體不適。
- **推掉約會** — 推卻朋友的約會，迴避他們。

2.3 問題並沒有得到解決，甚至日趨嚴重，令案主覺得：

- **自己沒有用** — 不能解決自己的問題，因此對自己完全失去信心。
- **不能控制自己的想法與行為** — 擔心自己患上了精神病，因而不願意去接受精神科的診治。

3. 在第一次的面談裡，社工王姑娘的主要事工是甚麼？她怎樣和案主建立初步的工作關係與減低她的焦慮？

3.1 社工在初次面談的主要事工大概可分為以下四項：

- **辨別與確認案主關心的問題** — 透過各種「何」的問句，鼓勵案主詳細和具體地敘述她的問題。
- **與案主建立契合的工作關係** — 透過細心聆聽和同理心回應，社工表示明白和接納案主的想法、感受和處境，並且樂意協助案主一起去尋找方法解決她的問題。

● **評估案主的強項與資源** — 協助案主不斷發掘她的個人和家庭的資源，增強她的自信心和支援網絡。其實，案主從前是有許多強項的。在工作方面，她不但能應付之前那份工作的要求，與同事亦能融洽相處。在家裡，她排行最大，與家人關係十分良好；她一直以來負起照顧弟妹的責任，因而深得父母的信任。當遇到困難時，她大部份問題都能自己解決。此外，她亦會主動尋求朋友幫忙，諮詢他們的意見。

● **鼓勵案主接受精神科診治** — 社工留意到案主對精神病持有負面的想法，所以把案主的問題平常化，表示許多香港人當遇到生活壓力時都會呈現情緒困擾；社工藉著普遍化的回應，減低案主的焦慮和被標籤的負面感覺。社工向案主解釋精神科藥物可以有效地減低她的焦慮和不安，令她的情緒回復平伏。最後，社工表示支持案主，並且樂意陪伴她去看醫生。她可以與案主一起去準備會見醫生的各種有關事宜，包括預約時間、解釋見醫生的情況和如何回應醫生的提問等等。

4. 在第二幕的面談裡，為甚麼案主和她的母親都不想她接受精神病醫治呢？社工怎樣游說案主繼續接受治療？

4.1 當社工詢問案主的進展時，她覺得看了醫生後都是沒有幫助，因為效果很短暫，問題沒有明顯好轉。案主和她的母親都不想她接受精神病醫治的原因是：

● **對精神病欠缺認識或有負面想法** — 案主的母親不相信女兒患上精神病，她認為中醫能醫治女兒的病，無形中增加了案主去看精神科的壓力。母親的反應可能反映出她對精神病欠缺認識，甚至存有負面的想法。

● **中西醫對病情診斷的差異** — 中醫對案主的病情有不同的解釋，表示案主只是身體欠佳而需要調理。面對中西醫對病情不同的診斷，案主覺得有些混淆和無所適從。

4.2 社工運用以下的方法，游說案主繼續接受治療：

- **鼓勵案主取得家人的支持** — 社工嘗試探討案主和家人的關係，知道妹妹是最明白和支持她的家人。社工耐心地向案主解釋邀請家人積極參與她的康復計劃的重要性。一方面，妹妹可以游說母親，讓她繼續接受精神科治療。另一方面，妹妹亦可明白她的情緒困擾和處境，給予支持和鼓勵。最後，社工表示樂意會見案主的家人，爭取他們對案主的支持。
- **接納案主家人的解決方法** — 社工知道案主去看中醫後，沒有批評她與/或其母親的處理方法，反而鼓勵她採用中西合璧，雙管齊下的醫治方法去處理病情。

5. 社工與案主定立的輔導目標是甚麼？

5.1 社工協助案主定立了兩項輔導目標：

- **專心工作** — 案主可以好像從前一樣專心工作。
- **良好的社交關係與娛樂** — 下班後，案主可以與朋友交往和消閒，不用迴避他們而立即回家。

6. 社工怎樣協助案主定立自己的輔導目標？

6.1 社工運用以下的方法與技巧，協助案主定立輔導目標：

- **把目標內負面轉為正面** — 例如由「不想再驚」轉為「專心工作」。
- **把目標由減少負面的感受轉為正面的感受** — 例如由「不要再驚」轉為「輕鬆、自然」。
- **把目標具體化** — 透過刻度問句 (Scaling question) 協助案主用較具體及簡單的衡量準則，明白其問題的狀況，然後再辨別問題稍微改善後的具體行爲。

- **賦權案主** — 透過邀請案主積極參與定立個人的輔導目標，讓她學習解決問題的步驟和方法。

7. 社工指派案主做練習或家課的作用是甚麼？ 社工怎樣鼓勵案主去完成練習或家課？

7.1 練習或家課可以加強案主在面談間的改變，協助案主明白她的問題，留意和記錄她的改變，並且強化改變。當案主表示問題沒有明顯好轉後，社工便指派案主回家後填寫情緒表（見附件）。即使案主日後未能順利完成練習，社工亦可以與案主檢討時，引導案主思考她的問題。

7.2 社工運用以下的方法與技巧，鼓勵案主去完成練習或家課：

- **解釋練習的目的** — 社工細心、清楚地向案主解釋練習可以幫助大家進一步瞭解她的情緒狀況和實際的困難，並且在下一次面談時討論她的進展。
- **致電與其他支持** — 社工表示將會透過電話去提醒、關心和支持案主，增強案主接受和完成練習的程度。此外，社工亦明確表示希望案主能盡量完成練習，她亦願意提供額外支持，協助案主解決在做練習時所遇上問題。

8. 如果由你來處理這宗個案，你會運用那些輔導理論去協助案主呢？

由同學分享對個案的評估與選擇輔導理論的考慮。

9. 在第三幕裡，社工怎樣運用認知行為輔導理論去改變案主的負面想法？成效又如何？

9.1 當社工發覺案主持有許多負面的想法時，她嘗試運用認知行為輔導理論的方法去改變

這些想法：

- **尋找例外經驗** — 社工從案主的親身經驗裡，發掘她是否有「非走不可，但又沒有走」的成功經驗。案主憶述當日見工面試時，本來亦覺得很緊張，但她憑著「我覺得好快就會過去。」；「我硬住頭皮試一試，可能得嘅。」的想法便能克服驚慌的感覺。最後，她不但順利完成了面試，更成功獲得公司取錄；她對自己的表現亦覺得頗滿意，而感到輕鬆、舒服和自信。從這個成功的經驗裡，社工協助案主辨別積極想法可以帶來正面的感受與不同的應付方法。
- **比較負面想法的結果** — 社工與案主反思討論案主如何處理學習新電腦軟件的問題，指出她的負面想法導致她採取逃避的行為。最後，不但未能解決原本的問題，更因為她經常要請病假而滋生出其他問題，增加她的焦慮不安和情緒低落。
- **鼓勵案主使用積極、正面的想法** — 社工確認案主的能力，並且鼓勵她去多用積極、正面的想法和從前成功的應付方法去處理困難。

10. 在第四幕裡，社工準備結束個案時的主要事工是甚麼？她怎樣加強案主正面的改變？

10.1 在結束個案的階段，社工的主要事工大概可分為以下三項：

- **回顧案主的進展，檢討目標是否達成** — 輔導已進行了大半年，社工和案主回顧她的進展情況。在工作方面，案主已能適應工作上的要求，懂得如何使用會計軟件，心情亦輕鬆了，請病假的情況亦減少了。但是她仍然覺得與同事相處方面存在看問題，所以想轉換工作。在社交和娛樂方面，她在工餘的時間，可以與朋友保持來往和一起消閒。整體來說，案主的進展可算是良好和穩定，輔導目標大致上已達到。
- **強化成功的解決方法** — 社工與案主一起重溫她用來處理情緒困擾問題的各種方法，例如寫咭紙提示自己不要胡思亂想，尋求朋友的支持和鼓勵，增加活動量去

減低壓力等等。社工鼓勵她繼續運用這些方法去處理個人的問題。

- **面對逆轉** — 協助案主做好心理準備，面對日後情況可能出現反覆或逆轉的情況。社工告訴案主，日後可能會再遇上情緒困擾的問題，這都是很平常的事，不必過份擔憂。案主可以使用過去的成功經驗去處理問題，例如紀錄自己的應付策略等。

10.2 當案主的問題已有明顯、穩定的進展時，社工運用以下的方法加強案主正面的改變：

- **加強案主的自主與自決能力** — 當案主提出想轉換工作環境重建自信時，社工嘗試明白她的想法、感受和考慮。社工沒有否定或批評她的想法，而是儘量給予支持和關心。
- **肯定案主理性與積極的想法** — 社工協助案主分析其轉工的原因、過程和考慮，讚賞她的分析能力、週詳的考慮及已獲取家人的支持。社工強調案主並非因為有負面的想法，藉著轉工去逃避問題，而是希望積極尋找一份適合自己的工作，重拾自信，並且可以與新同事開展良好的關係。
- **提出新工作的壓力與討論減壓的方法** — 社工提醒案主在轉換工作環境的過程中，可能會遇到較大的壓力，讓她事先做定心理準備。社工建議案主不用心急，要有耐性地去尋找一份适合自己興趣和具備學習機會的工作。
- **詮釋輔導是一個成長的經驗** — 由於一般人對心理輔導仍帶有負面的想法，社工特意從正面的角度，強調輔導是一個寶貴的成長經驗，減少標籤化的負面影響。社工鼓勵案主如果日後有需要時，可以再次尋求專業輔導去處理個人問題。

11. 整體來說，你認為社工運用尋解導向治療與認知行為治療這兩種輔導理論去處理這宗個案是否適合呢？

由同學討論對個案的評估、兩種輔導理論的特點與怎樣選擇合適的介入理論。

12. 試評估社工的輔導表現，並且列出有待改善的地方。

由同學自由討論對社工表現的感想，並且提出具體的改善建議。

本地參考書目

吳惠玲 (1999)。精神疾病篇。胡潔婷等合編，*臨危不亂：校園危機處理手冊*。香港：香港家庭福利會，頁 113-165。

葉錦成 (1991)。精神病觀察 - 康復的疑惑與解迷？香港：金陵出版社。

邱大斌編 (1984)。怎樣照顧精神病人。香港：香港心理衛生會。

麥基恩、黎守信、盧德臨、梁子明合譯 (1991)。興奮憂鬱症漫談。香港：香港心理衛生會。

青山醫院 (1996)。現代人與精神健康的挑戰。香港：明窗出版社。

Caritas Family Service (Ed.), *Unveiling family strengths: Multifarious counselling practices*.

Hong Kong: Caritas - Hong Kong Family Service.

第一堂家課：認識個人的情緒變化

日期								姓名：_____
星期								
凌晨	1:00							備註： 留意自己整天的情緒 轉變，按以下的符號 表，在程序表上填上 適當的符號顏色
	2:00							
	3:00							
	4:00							
	5:00							
	6:00							
	7:00							
	8:00							
	9:00							
中午	10:00							紅 — 非常舒暢 橙 — 些微舒暢 黃 — 感覺平和 綠 — 些微緊張 藍 — 緊張 啡 — 不安 黑 — 非常緊張及不安
	11:00							
	12:00							
	1:00							
	2:00							
	3:00							
	4:00							
	5:00							
	6:00							
	7:00							
	8:00							
	9:00							
午夜	10:00							
	11:00							
	12:00							

第二堂練習：理解理性與非理性的思想

ABC 模式 事件、思想、信念及情緒效果

Activating Event 事件	Belief System 思想、信念、對事 件想法	Emotional Consequence 情緒效果或反應
例一： 我的愛人/好友跟我絕交		
例二： 我曾下一番苦工讀書，但是成績不合格		

令我緊張的時刻

日期/時間							
有關人等							
情況/事件							
地點							
處理方法							
效果							

令我身心舒暢的時刻

日期/時間							
有關人等							
情況/事件							
地點							
處理方法							
效果							