

「輔導教室」系列一

第三集：  
多種問題的複雜個案  
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

第三集：多種問題的複雜個案

教學手冊

編著者：楊陳素端

鳴謝：麥坤美女士、潘娃嬋女士

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 962-442-205-2

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	4
5	問題與思考	4
6	輔導歷程與分析	5-36
	<i>第一幕：社工與吳太的第一次面談</i>	5-14
	<i>第二幕：社工與吳太的第二次面談</i>	15-24
	<i>第三幕：社工與吳太的第三次面談</i>	25-30
	<i>第四幕：社工與吳太的第六次面談</i>	31-36
7	問題分析	37-44
8	本地參考書目	45-46

# 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為對她及孩子的影響，決定不再容忍暴力。陳先生亦察覺其暴力行為對家庭的影響，願意承擔責任，學習控制情緒，停止暴力行為。
- (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

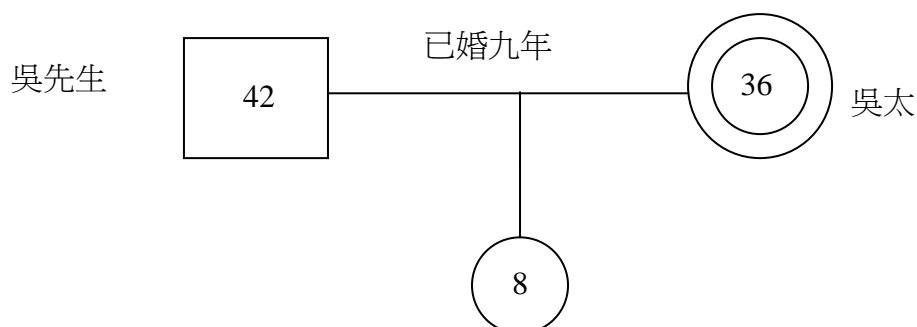
## 前言

今日香港的家庭問題非常複雜，從事家庭輔導工作的社工，常常要處理有多種問題的複雜個案。在以下的個案裡，香港家庭福利會的社工麥坤美姑娘會與大家分享她的經驗，怎樣運用系統角度與尋解導向輔導去處理一宗涉及管教孩子、夫妻關係及健康問題的個案。

## 個案背景簡介

吳先生與其太太結婚九年，育有一個八歲大的女兒，一家三口居住在一個自置的私人屋苑單位。吳先生是位商人，經常要在晚間工作；吳太則是位全職主婦。自從兩年前吳太發覺自己患上子宮癌後，便放棄文員的工作，留在家裡親自照顧與教導孩子。他們的孩子正唸小學二年級。在學校裡，孩子呈現一些行爲問題，包括在課堂上談話、不留心聽書；在校內亂跑，所以經常被老師投訴。在家裡，孩子做功課時表現不合作，時常發脾氣觸怒母親而遭受責打。另外，父母的管教方法並不一致，分別採用「嚴母慈父，前緊後鬆」的方法。孩子的問題已持續多時，吳太感覺束手無策便到家庭服務中心尋求幫助。

## 吳氏家庭圖



## 預習

在觀看影片前，請先回顧你對以下各方面的認識：

- ◆ 香港的父母是採用甚麼方式管教孩子呢？
- ◆ 體罰與責罵對孩子的身心有甚麼影響？
- ◆ 怎樣處理兒童的情緒與行為問題？
- ◆ 試說明癮病的成因、症狀與治療方法。

## 問題與思考

1. 在第一幕裡，社工的主要工作是甚麼？
2. 在第二幕裡，案主的問題有甚麼進展？社工的輔導技巧又怎樣？
3. 社工怎樣協助案主尋找成功的經驗？
4. 當案主對社工的建議表示抗拒時，社工怎樣減低她的抗拒，並且增強她改變的動機？
5. 在第三幕裡，案主是否有嘗試改變她的管教方法呢？結果又如何？
6. 社工怎樣強化案主的成功經驗，增強她的自信心？
7. 在第四幕裡案主的情緒十分低落，社工的主要事工是甚麼？社工運用甚麼技巧去協助案主呢？
8. 整體來說，你認為社工運用系統角度與尋解導向輔導這兩種理論去處理這宗個案是否適合呢？
9. 試評估社工的輔導表現，並且列出須要改善的地方。

## 輔導歷程與分析

### 第一幕：社工與吳太的第一次面談（探討案主的問題與制定輔導的目的。）

<p>社工： 啊，吳太係唔係咩？我係同妳通電話嗰個麥姑娘吖，好多謝妳上嚟同我哋傾吖。</p>	自我介紹
<p>案主： 麥姑娘，妳好。</p>	閒聊
<p>社工： 係吖，呢度容唔容易搵吖？</p>	
<p>案主： 都好容易搵。</p>	讚賞
<p>社工： 係吖，妳好熟呢頭㗎？</p>	
<p>案主： 我住呢一區嘅。</p>	覆述案主求助的原因
<p>社工： 啊，咁就唔難到妳喇！</p>	
<p>案主： 係吖！</p>	
<p>社工： 有冇入過嚟我哋呢個中心吖？（笑）</p>	
<p>案主： 冇吖，都比較少嚟呢一邊。</p>	
<p>社工： 啊，但係妳都經過過吖，見過我哋呢度，知道我哋有個服務中心咁樣？（笑）</p>	
<p>案主： 係吖。</p>	
<p>社工： 我真係好多謝妳上來喇，等我哋可以同你一齊去諗吓辦法，睇吓點樣幫妳個囡囡喇，因為我聽過我同事講過關於少少妳嘅嘢，啱係好似個囡囡都令妳好頭痛咁樣樣，係咪吖？（案主：係吖。） 咁我哋一陣就詳細啲傾吓嗰個情況係點樣，好唔好？（案主：好吖。） 咁喺未曾聽妳講之前呢，有少少嘅嘢係自己嘅工作方法嚟嘅，我想話俾妳聽，睇妳同唔同意嘅，好嗎？（案主：唔。） 妳見到我有支筆有張紙喇！咁我希望可以將一陣間妳覺得係重要嘅嘢呢，我可以簡單記低，等我可以詳細啲同妳傾吓。咁一般嚟講呢，我就會同你哋呢傾大概五十分鐘度喇，我就會有個少少嘅休息時間嘅。</p>	面談架構



<p>休息完返嚟之後呢，我就會同妳有個小嘅總結，咁我就完咗今次嘅聚會。咁由開始我哋傾偈到我哋完結嘅時候呢，一般呢係一個小時零十五分鐘到三十分鐘，唔知妳有冇問題呢咁樣？</p>	
<p>案主： 冇。</p>	
<p>社工： 好，關於我哋嘅服務，或者關於我哋中心有任何嘅嘢呢，有冇乜嘢妳想講㗎？(笑)</p>	
<p>案主： 冇。</p>	
<p>社工： 冇可！咁不如我哋將個時間交番俾妳㗎，慢慢慢慢俾我知道吓有乜嘢令妳咁頭痛㗎，好冇㗎？</p>	<p>探討困難</p>
<p>案主： 都喺教女個度囉，真係唔識點去教呢個女囉！佢脾氣好大喇，同埋又唔聽我講喇，妳話佢呢佢就發脾氣㗎，啲係會攞大到呢會係叫㗎，同埋會將啲簿㗎、書㗎攞晒佢㗎，咁同埋會推我咁樣囉。</p>	
<p>社工： (望案主) 推妳㗎？</p>	
<p>案主： 係㗎！</p>	
<p>社工： 點樣推妳法㗎？</p>	<p>具體問句</p>
<p>案主： 啲係如果佢做功課個陣時佢做得唔好喇，咁我要擦佢㗎嘛！妳知㗎喇，寫啲字都唔知咩字㗎嘅，妳一埋去嗱嚟擦字膠準備擦佢呢，佢就已經話「妳走開㗎！」，咁即係好惡囉，跟住就會係攞妳咁樣囉！</p>	
<p>社工： 咁妳俾佢推妳，妳自己覺得點㗎？</p>	<p>感受問句</p>
<p>案主： 梗係嬲喇，咁細個人仔而家已經係咁樣，再大啲仲得了嘅。</p>	
<p>社工： 咁佢激嬲咗妳，妳點㗎？</p>	<p>應付問句</p>
<p>案主： 咁咪鬧佢囉！鬧佢咁佢咪喊囉！喊吓喊吓又馴覺，啲功課又唔知拖到幾時先至做。</p>	
<p>社工： 啊，咁有冇做到㗎？</p>	
<p>案主： 有，咁咪做到好夜囉，啲係八點㗎、九點㗎，咁樣囉。</p>	
<p>社工： 啊，做到八點、九點，咁係咪日日都咁勞氣嘅佢？</p>	<p>追問詳情</p>

案主： 都差唔多，都有乜嘢話特別好嘅，總之日日都係咁上吓，嘈嘈吵吵咁去做功課。

社工： 一個禮拜七日都係咁樣？

例外情境問句

案主： 有兩日唔係嘅，有兩日唔駛做功課吖嘛！

社工： 啊，係吖，有兩日唔駛咁勞氣㗎！

案主： 嗰兩日係假期吖嘛，佢唔駛返學（社工：啊！〔沈思中〕）

社工： 啊，佢返幾多日學吖？

案主： 返五日。

社工： 一至五？（案主：一至五。）星期六、日就唔駛妳咁勞氣吖！（案主：係吖。）咁樣…啊，咁唔駛咁勞氣佢又會點樣樣㗎？

例外情境問句

案主： 佢咪好似隻開籠雀咁樣囉，好多嘢講囉。（社工點頭）睇電視吖、食嘢吖咁…就會係好開心咁樣樣。

社工： 啊，係，咁妳會唔會都輕鬆啲吖？

案主： 嗰兩日就會輕鬆好多，因為又唔駛再同佢好似成日叫佢做功課吖，咁佢又會唔肯做咁樣樣。嗰兩日我就好似放假咁樣樣。

社工： 啊，俾妳都輕鬆吓、放吓假咁樣，啊咁妳一個禮拜都有幾日係好辛苦嗰啲，為咗佢啲功課，係咪吖？

反映感受與處境

案主： 啲係好辛苦，所以先至唔好意思，所以上嚟搵妳哋幫吓我手，因為自己真係好似好無用咁樣（社工：唔。），全職去教女都好似教到愈教愈差咁樣樣，啲係都唔知點講。

社工： 好似好嘅心機、嘅咗好多時間都有乜功效咁樣，係咪吖？

反映感受

案主： 係吖！

社工： 妳一路都係自己揍佢㗎，係咪吖？

查問照顧孩子的歷史

案主： 唔係，佢以前細個嗰個時候呢唔係我揍佢嘅，有裸母揍佢嘅，啲係我就返工嘅。因為兩年前喇自己身體出咗問題，所以自己就辭咗份工喇，返嚟就教番佢喇，希望都係教得佢

乖、聽話咁咁樣樣，點知好似事與願違咁樣；工又辭咗嘞，教佢又仍然係都好似冇乜辦法咁樣，啱係好似妳愈係想佢好，佢就愈係同妳鬥氣！

社工： 吓，係咩？

案主： 總言之呢妳話左，佢就話右；妳想佢好，佢硬係就好似同妳搗蛋（社工：唔。）。總之嗰日唔嘈呢，就唔知係咩嘢日子嚟嘅！

社工： 係咩，佢會點樣搗蛋法咩？

案主： 妳叫佢做功課喇，佢就會擁開妳喇，唔肯做喇，同埋有時又會話一陣間先喇，咁唔可以一陣間咩嘛。總之佢返到嚟，我已經俾晒時間佢喇喇。佢要食嘢咩、飲水咩、睇電視咩，或者玩咩，都玩夠嘍嘞，咁埋位要做功課喇喇，功課一定要做咩嘛。妳一叫佢埋去做功課呢，咁就發癲嘅喇，就話「又要人做功課，玩多陣都唔得！」咁樣樣。

社工： 係咩，餐餐都咁勞氣？

案主： 差唔多喇！

社工： 啊，妳都真係好辛苦喎！

案主： 辛苦都唔緊要喇！有陣時啱係就佢唔係淨係喺屋企係咁曳咩嘛。有時出到去都係咁亂籠嘅，啱係話同埋啲親戚出去食飯咁先算喇，妳見人地啲啲同妳啲個睇好遠囉！好似佢啲表哥、表姐咩，人哋亞爸亞媽仲返工添，都唔係睇住佢喇喇！人哋啲啲好有禮貌、好乖，但佢就唔係！硬係令到人哋覺得佢好乞人憎、冇禮貌咩、好冇規舉、好冇禮貌咁，連到姨媽、舅父，婆婆都係咁樣話佢。咁啱係我都唔知道點樣講好，因為自己已經係全心全意咁教佢，但教出嚟嘅效果係咁樣樣，啱係好似真係都唔知點講。妳話我有做到工夫，我有教過佢咁就抵喇，妳唔教咁呢細路仔梗係唔聽話喇！但係我真係教過佢做人要有禮貌咩，要乖、要聽話咩咁樣，啱係唔好咁粗魯、唔好咁冇規舉咩。我話唔好啲啲佢就全部做晒，我話好

具體問句

反映感受

<p>嗰啲佢唔知攞咗妳去邊。</p> <p>社工： 咁同妳相反法㗎！（案主：係㗎。） 啲親戚朋友面前咁做，會唔會令到妳好尷尬㗎？</p>	<p>反映處境與感受</p>
<p>案主： 直情係好冇面添喇，何止尷尬㗎！雖然佢地啲說話都唔係好重，但自己都會睇到嘅、感覺到，妳見到人地嗰啲咁乖，自己嗰個咁樣，妳啱係…唔知點講！</p>	
<p>社工： 唔，我諗㗎冇人比妳明白當中嗰啲勞氣㗎，尷尬法㗎喇，係咪呢？</p>	<p>反映感受</p>
<p>案主： 係㗎。</p>	
<p>社工： 妳先生會唔會明㗎？</p>	<p>探討案主丈夫的支持</p>
<p>案主： 哎，佢咪淨係話我，一味識得嘍嘈囉，一味識得大聲囉！佢話細路仔呢要俾多啲自由佢，要慢慢教。咁我唔係唔俾佢㗎嘛，我有俾佢㗎！我係有教佢，好似我去聽一啲講座，我睇書，啲專家話喇要讚㗎，要俾啲空間佢㗎，我做晒喇！佢返到嚟做功課，我係俾晒啲空間佢格喇！佢又玩又剩，玩完咪做功課囉！但係玩嗰陣時係好開心嘅，完全冇問題㗎，但係妳一話埋位做功課，咁佢就已經係發爛渣嘞！咁妳妳妳點啱，讚嘞，點讚㗎？啱係話我唔打佢，或者自己鬧少啲就已經係好唔容易㗎！</p>	
<p>社工： 係㗎，咁啱係讚都唔係咁容易㗎可！</p>	<p>反映感受</p>
<p>案主： 如果佢真係乖，係乖就梗係讚得落喇，但係佢唔係咁樣樣。讚？所以咪…成日都為咗教佢，自己就會好唔開心囉！因為佢（指丈夫）又唔明白，佢對住佢嗰啲時間梗係好喇！又唔駛做功課，又唔駛剩，淨係同佢玩㗎，淨係去街㗎，嗰啲時間梗係好格，係咪先？咁妳一埋到去做功課㗎，或者叫佢要有規舉嘅時候呢，佢硬係就唔聽妳講㗎嘞！</p>	
<p>社工： 係，啊原來妳先生都唔係完全明白得晒妳日常嗰啲煩惱嗰嘢，（搖頭）關於揍女嘅時候，係咪㗎？</p>	<p>反映處境與感受</p>

案主：	佢唔知㗎，因為佢見佢嘅時候都喺佢曳完嗰啲時間囉！啲係睇電視㗎，或者玩㗎，瞓覺嗰啲時間先啲見囉！	
社工：	係，咁就仲更加吃力㗎，會唔會㗎？	反映感受
案主：	會，因為大家個睇法都唔同㗎嘛！佢就覺得細路仔要慢慢教，但係我…我真係好想快啲教好佢囉！	
社工：	唔…妳好想佢好快、快啲改變多啲，係咪㗎？	反映期望
案主：	係㗎！	
社工：	不如妳講多啲妳呢個諗法俾我聽吓㗎。	探討期望
案主：	因為呢我自己身體就給終唔係咁好喇，啲係都係有病喇。咁嚟我依家仲係有精神、身體仲係比較好嘅時候，咁我希望係儘快可以教得佢好啲㗎。啲係我唔係要佢點樣好乖㗎，讀書好叻㗎，但係起碼佢都要做番一個乖啲嘅細路仔；讀書嘅成績呢我唔要好高，但起碼都要中中等等喇，有規有舉㗎、有禮貌㗎，總之呢啲係最起碼喇。	
社工：	係，啊，妳介唔介意講多少少呢妳而家身體健康嘅情況係點樣俾我知道㗎？	查問健康情況
案主：	啊…兩年前度喇，咁就唔舒服咁就驗到就係癌病 (cancer) 喇，咁所以而家自己都唔知自己嘅情況係會點樣嘅，而家仲係好嘅時候，都係希望盡自己嗰個能力喇，啲係教好佢喇。但係有陣時就個女好唔聽話囉！硬係佢就都唔知道點講…	
社工：	睇嚟都好百感交集吓（給紙巾案主），要唔要啲紙巾會好啲㗎？	反映感受
案主：	好，唔該。啲係如果我而家仲唔俾啲時間，俾多啲心機去教佢，咁第時佢會點呢，佢仲係咁細個，係咪先！	
社工：	唔，妳好憂心㗎，係咪㗎？	反映感受
案主：	但我愈係想佢好啲，佢愈係同我作對，同我鬥氣咁樣嘅囉！所以我都諗到冇辦法喇，所以先至搵到妳哋幫我喇！但係其實我自己都用咗好多辦法㗎喇，我啲係又會去搵好多嘅資料	

	喇，啲係希望都唔會咁久嘅時間喇！	
社工：	我好欣賞妳咁樣鏗而不捨，其實妳真係好勤力㗎，係咪㗎？ 妳其實試咗好多唔同嘅方法㗎，係咪㗎？妳又聽講座，又真係試吓專家教妳嘅嘢。	讚賞
案主：	係㗎，但係唔知係咪因為我特別蠢，定係個女特別曳㗎？用落去嘅時候硬係唔係好似嗰回事咁樣，就好似係愈嚟愈失控咁樣樣囉！	
社工：	係，真係難怪妳覺得咁氣餒嘅！頭先聽到妳形容妳個女，真係唔咁易搞㗎。妳能夠再俾心機，再上嚟同我哋傾佢嘅困難，真係唔容易㗎！可能有啲已經放棄咗㗎喇！	反映感受 讚賞
案主：	其實我都有諗過放棄嘅，但係嗰個始終係自己個女，自己唔教仲有邊個教呢？	
社工：	就係呢樣嘢，我欣賞妳。慈母嘅愛真係冇條件嘅，激得妳死死吓，透啖氣又嚟過喇咁樣，係咪呢？	讚賞
案主：	唔係咁仲可以點㗎？	
社工：	最好就係咁喇，係咪㗎！我哋好難得先見到好似妳咁樣嘅榜樣㗎！	讚賞
案主：	真係希望妳可以幫吓，等我真係教得到佢囉！	
社工：	我哋能唔能夠幫到妳呢，我就會再詳細再同妳講，再瞭解個情況，不過我相信呢個係好嘅開始㗎嘅！（笑）啊，我哋都傾咗好耐吓囉，不如我哋休息一陣，好唔好㗎？（案主點頭） 喺休息之前呢仲有冇啲乜嘢妳好想講嘅，妳想講埋先㗎？（案主：都有嘞！）咁我哋休息大概十分鐘度喇，好嗎？	給予希望

## < 休息後 >

社工： 吳太，好快又休息完喇，頭先有冇時間休息得到吖？

案主： 都有。

社工： 咁一陣間呢我就會講俾妳聽有啲咩嘢我覺得深刻嘅地方。不過喺我未講之前呢，有冇啲妳覺得頭先我哋傾咗差唔多五十分鐘度喇，有啲深刻嘅地方，妳想話俾我聽㗎？

案主： 唔， 都有。

社工： 冇乜嘢係咪吖？不如我講吓俾妳聽，頭先我睇到啲咩嘢吖，好嗎？我覺得呢妳話俾我聽妳兩年前開始自己照顧個女，一路個女愈嚟愈難搞：又發脾氣吖，又擁開妳呢，妳真係好辛苦㗎！

案主： 係吖。

社工： 除咗妳覺得好辛苦呢，有一樣嘢我諗妳先生個工作時間吖，好似唔能夠幫到妳可！（案主：係。）妳自己一個人做，咁又好似大家對於管女嘅方法有啲唔同嘅，係咪呢？（案主：係吖。）妳好似要求佢要快啲好啲，做得好啲咁樣，但佢好似好輕鬆咁，係咪吖？我睇到呢其實妳過去一段日子，有啲孤單吖，係咪吖？（案主：係。）不過咁㗎，妳好孤單啱，但我又覺得有啲我好欣賞嘅地方㗎！喺，妳咁孤單、咁辛苦，妳都咁勤力去聽講座、去聽專家講、去試吓係咪讚吓佢好呢？同佢玩吓好呢？咁呢樣嘢好難得㗎㗎！

案主： 因為自己有辦法吖嘛，都教到自己唔知道點教喇，咁樣咪去聽吓人哋點樣講囉！

社工： 唔，喺，呢樣嘢就係好緊要㗎㗎，就係夠謙虛吖！妳咁謙虛，妳同我哋講我哋先至可以一直同妳去諗計仔咁嘛，係咪？或者妳收埋，或者有啲人覺得自己好得㗎，唔承認自己有錯

邀請反思輔導經驗

小結問題

同理心回應

讚賞

讚賞

<p>案主： 如果我真係好得嘅，我今日又唔駛上嚟麻煩妳喇！</p>	
<p>社工： 咁我都知道，一人計短，二人計長嘅，係咪？吓，呢樣嘢不過係好緊要嘢，妳留住呢個咁好學嘅心，同埋咁謙虛嘅心吖！第二時我哋一路再傾個新嘅辦法呢，係好有幫助㗎！呢啲好嘢㗎喇！（案主點頭：唔。）咁另外呢我睇到一樣嘢，媽媽始終係媽媽，有種鑿而不捨嘅精神，妳睇激得妳咁鬪，妳都仲繼續努力，呢個我覺得好難得嘅！我頭先都聽到呢，妳都悲從中起，妳掛住自己嘅身體健康，妳好想儘快嘅時間去教好個女，係咪？真係唔好拖延吖可，（案主：係吖。）係咪吖！我都同意妳嘅講法㗎，啱係個個父母都想自己個女快啲成長，快啲自律㗎嘛，係咪吖？係吖！係吖！我同意妳呢個諗法㗎。喺頭先我睇到幾樣嘢：個女好難搞喇，有時妳先生又唔係一定會同妳合作得到喇，妳嘅身體又好似個健康催促妳要快啲快啲做多啲功夫咁喇！咁多樣嘢一齊，妳覺得如果我地揀一個目標開始先，邊一樣嘢妳會覺得係好啲呢？</p>	<p>讚賞與鼓勵</p> <p>普遍化回應</p> <p>制定目標</p>
<p>案主： 教好個女先！</p>	
<p>社工： 啊，呢樣嘢係緊要啲，係咪吖？我都同意妳呢個諗法，不過未來妳會辛苦啲嘢囉。</p>	<p>尊重</p>
<p>案主： 呢個都唔緊要。</p>	
<p>社工： 唔，最難得妳咁講喇，因為我估呢，我哋唔會即刻就見功嘅。可能我哋未來要花兩至三個月嘅時間呢，好勤力咁做一啲嘢呢，妳個囡囡先至有一啲改變嘢㗎，唔知道妳同唔同意呢？</p>	<p>共同尋求解決方法</p>
<p>案主： 只是佢有改變，咁樣就唔緊要喇！</p>	
<p>社工： （點頭）唔，係吖，因為聽妳講番呢，個囡囡個情況都有兩年長咁耐喇可！我哋係要花多啲時間落去辛苦少少嘅。好，喺，既然妳揀咗個目標先呢，我哋就不如打鐵嘍熱嘍，好冇吖？（案主：好。）因為妳總係比我瞭解個女嘅，有時</p>	



佢曳啲，有時佢乖啲，係咪咩？咁我想妳下一次再返嚟嘅時候，妳幫我做一樣嘢咁多，好冇咩？（案主：乜嘢呢㗎？）妳返去呢淨係幫我留意多啲佢喺屋企嘅表現，譬如啲咩表現呢？佢幾時好曳咩？乜嘢情況底下曳咩？妳點收拾佢咩？收拾到嗰今次，咁妳話俾我聽用咩方法收拾到佢喇，或者佢唔駛妳勞氣，乖啲！妳又要幫我留意吓究竟今日佢咁得意嘅、咁乖嘅，幫我睇一睇究竟咩事發生咗令佢咁乖，好唔好咩？（案主：好咩。） 噏， 下一個禮拜呢，妳再返嚟，我詳細啲同妳研究，好唔好咩？（案主：好。）咁我哋就一言為定，好唔好咩？ 下個禮拜再見到妳。

案主： 好咩，唔該晒麥姑娘。

社工： 唔，好， 拜拜！

## 評論一：初次面談的目標與技巧

在第一次的面談裡，我做了三項主要的事工：第一、我與案主建立了一個安全與信任的工作關係，令她感覺自然、無拘無束。第二，我嘗試詳細瞭解案主的困難。她曾經使用甚麼應付方法，那些是無效的。我更會去瞭解那些方法是收效的，卻被案主忽略了，因為這些方法是制定案主日後改變計劃的重要的資料。接著，我用了一個休息時間，一方面希望讓案主有空間去反思自己在輔導過程當中的得著，考慮未來的方向。另一方面，我亦會留意案主有甚麼值得讚賞的優點，在休息完畢後告訴她，以作鼓勵。第三、我幫助案主定立一個她覺得容易達成與重要的短期目標，讓她可以開始工作。

## 第二幕： 社工與吳太的第二次面談

社工：	吳太請坐吖。	
案主：	好吖。	
社工：	望吓妳先，今日妳個神色幾好喎！	反映改變
案主：	係吖，近日都…呢個禮拜都幾好。	
社工：	係咩？妳講吓俾我聽點好？	具體問句
案主：	個女就差不多，不過自己就好似有咁緊張囉！	
社工：	係咩，點樣有咁緊張法吖？	
案主：	啲係自己好似個人放鬆咗啲喇，因為妳話叫我留意佢喇，可以返嚟同番妳講喇！咁我變咗有啲嘢佢特別曳吖，或者佢唔聽話吖，我都有以前咁勞氣囉！咁話唔勞氣之中都係勞氣嘅，因為其實呢個禮拜我就覺得個女本身就係曳咗好多嘅，不過就係自己覺得好啲咁樣囉！	
社工：	真係唔簡單喎，妳咁都可以好啲。(笑)	讚賞
案主：	可能上嚟見過妳喇，妳又同我講過吓，都係叫我留意個女喇，同埋最初會係咁㗎喇，我記住呢樣嘢囉！雖然有啲嘢好激氣，都唔係太影響到自己。	
社工：	好叻喎吓！	讚賞
案主：	呢個真係好多謝妳。	
社工：	我聽到妳咁講，我都鄧妳開心嘅，起碼唔駛咁傷自己先喇，係咪吖？好嘅，妳話吓俾我聽個女嘅情況係點樣樣，好冇吖？	真誠回應
案主：	個女嘅情況吖，其實呢一個禮拜呢，我就覺得佢係曳咗，俾先生投訴係多咗。呢個禮拜已經叫咗我去照咗兩次肺嘞。	
社工：	“照肺”吖？	澄清問句
案主：	係吖，即係我哋講話俾老師"的"咗去投訴囉，啲係話佢曳囉，唔聽話囉！	
社工：	啊，係吖！	

案主： 其實當時係好嬲嘅，不過而家嚟見妳嘅時候就都過咗去喇，咁就有咁嬲囉！但係當時就好激氣，因為見完一次，又再見咁樣喇！當時都控制唔到㗎，喺條路度好似個癲婆咁樣。

社工： 嘩！真係難委妳，咁之後點吖？

反映感受

案主： 之後點吖？咪打咗佢一餐勁個囉！不過話勁啫，其實都唔係話打得好瘋狂，都係打佢幾下啣。而家妳知喇都係唔好打細路仔吖嘛，但係自己當時嚟講真係好嬲囉！

社工： 係，就算咁嬲妳都忍住手唔打得咁勁㗎，係咪吖？

強調能力

案主： 咁都忍到，都忍到…

社工： 啊，係咪唔容易嘅呢？

讚賞

案主： （笑）其實真係好唔容易嘅，當時都真係好嬲㗎喇，自己都會嗌吖、會喝佢吖、會拍枱吖咁樣樣囉！不過真係好激氣喇，覺得佢好唔聽話吖。（社工：係…〔搖頭〕）咁吖…喺學校上次都同妳講過喇佢係點樣曳吖，同埋成日都俾先生投訴，佢個禮拜要見先生咁“滯”嘅，（社工：唔…〔搖頭〕）今個禮拜仲見咗兩次添！俾先生講完呢已經好鬼激氣㗎喇，佢做錯嘢吖嘛，咁梗係要教佢㗎喇，要話俾佢聽㗎喇，係咪先？咁放學喇，咁走個時拖住佢，咁妳真係唔啱吖嘛！咁妳去咬同學真係唔啱吖嘛！佢話我唔幫佢㗎，發我脾氣㗎，跟住“fing”開我隻手㗎，（社工：哎吖！）真係幾鬼火滾吖，喺條街度而得就要教訓吓佢㗎喇！（社工：唔…〔點頭〕）不過就始終喺街個度喇，咁咪都忍住喇，不過都好激氣。佢就一味話妳，妳唔幫我，妳淨係幫人㗎。我都唔係鬧佢吖，我淨係話俾佢知妳有咩嘢事同先生講，妳咁樣咬同學、推同學係唔啱嘅，再唔係返嚟同我講囉，等我同老師講囉，係咪吖？（社工：係……）唔係㗎佢，係咁樣佢就話妳唔幫佢，唔聽妳講嘢喇，重“fing”甩妳隻手添！街嚟㗎嘛，側邊就係馬路嚟㗎喇！

社工： 啊，可以好危險個㗎！

反映處境

案主： 咁咪就係要捉實佢囉！

社工： 咁佢俾唔俾妳捉住吖？

案主： 佢梗係“fing”甩妳喇，咁咪喺街度好似個癲婆咁樣囉！（社工：啊，唔怪得妳咁嬬喇！）哎，返到屋企仲激死妳，咁妳細路仔係要教㗎嘛，喺學校搞到咁大件事喇，要同老師道歉，我返嚟會教佢，其實我平時都有教佢㗎喇，要同學生家長嘅媽咪嗰度道歉，妳咬傷人咁個仔吖嘛！佢又話我唔聽佢講，點聽啫，咁老師講妳係咬咗人吖嘛！咁我梗係要話俾妳知咁樣係唔好喇，係咪先吖？細路仔係要教㗎嘛，唔係唔教㗎嘛！（社工：係吖。）嗰日喺街度，我已經係一肚火嘅喇，返到去叫佢食嘢喇，唔食，話我唔幫佢吖，話我話佢唔啱，爭人哋嗰，發脾氣唔食。

社工： 係吖，咁妳點吖？

案主： 咁唔食嘢唔得㗎嘛，咪叫個工人煮俾佢食囉！咁佢咪又發脾氣囉，咁係咁意食咗啲就話要入房瞓覺嘞。功課唔駛做吖，我都未曾鬧完吖！

社工： （點頭）咁卒之點先搞掂吖？

案主： 咁咪鬧佢囉，同埋喝佢囉，咁跟住咪打咗佢兩吓囉！

社工： 咁佢點吖？

案主： 咁咪喊囉，喊完咁樣吖瞓覺囉，瞓醒覺咪叫佢做囉！

社工： （點頭）佢肯唔肯吖？

案主： 都未肯吖，重係好似隻螞蟻咁樣樣吖，仲係話我唔幫佢吖。

社工： 咁點吖，卒之？

案主： 咁始終瞓醒覺個人就會好啲，咁咪叫佢做功課囉！其實我自己都好嬬，妳話要氹佢梗係難氹㗎嘞！我又倔啲，佢啲態度又差喇，好好醜醜咪埋枱做囉！做，拎拿起支筆就寫落去，嗰啲都唔知乜嚟嘅，咁梗係要佢擦喇，寫到咁肉酸，嗰啲咁嘅字點見人啲，做功課要嚟發脾氣嘅！妳話唔鬧佢就真係對佢唔住定對我唔住喇！

應付問句

應付問句

結果問句

<p>社工： 係，覺得好難忍佢呢啲嘢嘅，係咪呢？</p>	<p>反映感受</p>
<p>案主： 梗係難忍喇，咁咪要佢擦囉！嘩，咁就大件事嘞！喊囉，跟住就掙簿、掙書，將枱面啲嘢飛晒落地下。</p>	
<p>社工： 唉，哎吔，咁點吖？</p>	
<p>案主： 咁我咪唔理佢，我叫佢自己喺度反省，我咪自己入房囉！</p>	
<p>社工： 當時妳都好嬲吖。</p>	<p>反映感受</p>
<p>案主： 我都知道如果當時我要再打，真係要打佢嘅時候呢，我都驚我自己控制唔到， 同埋我都知我會控制唔到！</p>	
<p>社工： 嘩，啲係好難忍喎嗰陣怒氣，係咪呢？</p>	<p>反映感受</p>
<p>案主： 唉，而家講番起我真係好嬲，當時我真係好好好…啲係如果唔係話妳叫我要觀察吓佢，我哋會有辦法嘅，我諗我當時真係打咗佢一餐勁勁地、嚟達達嚟喇。</p>	
<p>社工： 我真係好多謝妳咁願意同我合作，我真係好多謝妳！</p>	<p>讚賞態度</p>
<p>案主： 咁係我自己個女，咁我自己都真係好驚我好嬲嘅時候會打嘍佢嘅。咁妳再打又點樣樣啫，因為呢啲打打鬧鬧吖咁樣樣，已經都唔係第一次嘅喇，不過今次呢就叫做密啲喇，一個禮拜見兩次，佢發我脾氣就成日都發嘅喇！其實我都唔明啲細路仔，咁佢有啲咩唔啱，有啲咩嘢事情，妳咪同老師講囉！我都唔係唔教佢，成日教佢嘅。學校有啲咩嘢，咪同老師講。佢話同學攞咗佢支筆唔俾番佢，佢咪去咬佢囉，因為唔俾佢吖嘛，佢咪去咬佢囉！咁老師見到妳咬人，妳就唔啱嚟喇！妳幾有道理，都話妳唔啱嚟喇，係咪先？我唔係唔教佢嘍，我成日都教佢呢樣嘢嚟喎，佢硬係呢做埋啲咁嘅嘢，妳話呢個女我點教吖？我真係唔識得教吖，麥姑娘！</p>	
<p>社工： 嘩，妳嗱咗好多心機佢都唔聽妳話，妳又用埋打呢個方法，但係好似唔係好收效嘅，係咪呢？</p>	<p>反映後果</p>
<p>案主： 其實我都知道呢個都未必係一個好方法嚟喇，但可以做啲乜嘢吖？打佢都可以靜一陣間；妳同佢講道理喎，佢直情仲大聲過妳吖，妳點同佢講啲！</p>	

社工：	係…有時細路仔弄皮起上嚟真係有理說不清㗎，係嘛！	確認困難
案主：	呢個衰女包㗎，我當時真係諗住以後都唔鬼理佢㗎嘞！	
社工：	嘩，真係嬲到火燒心㗎！噏，不過我真係好覺得唔容易，妳咁嬲妳都仲忍到，妳都仲控制住自己。	讚賞
案主：	第一就係話上次同妳傾過喇，妳就俾咗一啲提議我喇，點樣去教細路仔會好的㗎咁樣！我都覺得都啱嘅，點解呢？因為有時我去聽吓啲講座㗎、睇書㗎，都係咁樣講。咁但係人哋嗰啲可能乖啲喇，咁我呢個就特別曳，咁可能收唔到效，冇辦法喇，咁我真係希望教到佢囉！	
社工：	我都係咁希望㗎！除咗妳頭先講話呢個禮拜佢激得妳咁緊要喇，過去嗰個禮拜，妳頭先都講過佢有時都唔會咁曳嗰番，係咪㗎？	尋找例外情境
案主：	有陣時無咁曳都有，不過真係好少囉！	
社工：	妳記唔記得有邊一次、半次咁真係令妳唔駛咁勞氣嘅呢？	具體問句
案主：	唔，唔駛做功課囉，同埋係放假嗰啲日子囉！	
社工：	係㗎，呢啲就有衝突嘅。(案主：係㗎。)妳再同我諗吓喇，我真係想瞭解佢多啲，上個禮拜由星期一至星期五，有兩日要見家長，咁其餘嗰三日點樣㗎？	尋找例外情境
案主：	其餘嗰三日㗎，啲係可能自己都係唔開心喇，都有乜嘢講囉，佢自己做功課；即自己都係好嬲㗎，所以佢自己做功擦咗俾先生就算喇！都唔再話要求佢寫得整齊，唔係一定要佢寫得點樣好㗎，真係交咗就算嘞！	
社工：	妳好似降低咗自己少少要求。	強調改變
案主：	唔係咁點啲，我都唔想！其實我真係想佢啲字寫得端端正正，我真係想佢啲嘢整整齊齊交俾老師，但係妳真係冇辦法㗎！	
社工：	咁我又好有興趣想知吓妳個女嘅情況，妳呢就嬲唔睇佢咁多喇，費事擦佢喇，係嗎？咁妳個女會點嘍？	循環問句
案主：	佢咪自己去做囉！有陣時咪會埋嚟問吓妳，我寫得好唔好	

咁，咁樣囉！	
社工： 啊，咁得意嘅！	引起好奇
案主： 佢知我嬲緊咁嘛！	
社工： 佢知妳嬲緊，佢好似改變咗主動啲咁嘅？	強調改變
案主： 佢次次都係咁樣㗎喇，所以我成日話佢同我鬥氣就係咁解喇！我開心嘅時候呢，佢就梗係呢激嬲妳嘅；我嬲嘅時候，佢就好似驚妳會嬲佢咁樣樣，好似行埋嚟吓妳咁樣嘅，我就唔受呢一套嘅。	
社工： 喺，咁妳講多少少妳個女點樣會睇到妳嬲，佢自己會識得擺功課出嚟做，係咪咁？喺，妳講吓嗰個情況俾我聽吓，等我諗多啲。	查問詳情
案主： 咁佢返到嚟同我講嘢，我唔睬佢嘅，因為我仲嬲緊咁嘛！咁我都會叫佢嘅，喺，妳食完飯好做功課喇咁樣樣。	
社工： 妳都有吩咐佢嘅？	強調
案主： 有，咁功課一定要做，一定要交咁嘛！	
社工： 啱，啱，妳有吩咐佢嘅。咁跟住佢點咁？	
案主： 跟住佢就望吓妳囉，望吓妳咁樣。咁我就唔理佢嘅，我就睇我啲雜誌嘅啫，我就唔理佢，佢見到我唔理佢咪自己做囉！	
社工： 佢望妳嘅時候，佢點㗎？	
案主： 咁呢個我就真係冇留意嘞。	
社工： 係咁，妳估吓佢會點？佢做乜要望住妳咁？	反思問句
案主： 可能睇吓我啲面色點樣樣啫！	
社工： 啊，佢緊張妳嘅面色咁？	反問
案主： 唔知佢緊張我個面色咁，定抑或係點樣樣喇！總之我就梗係覺得佢就係咁樣樣㗎喇。	
社工： 係咁！喺，知女就莫若母咁，我唔夠妳瞭解佢。點解佢見到妳唔睬佢，妳嬲佢反而會做得乖啲嘅呢可？	循環問句
案主： 咁呢個真係唔知嘞，佢成日都係咁樣嘅。我嬲嘅時候，佢就會定咗嘅；我想佢好嘅時候呢，佢就梗係同妳鬥氣嘅。	

<p>社工： 得意喎！咁佢做功課嘅時間係長啲定短啲吖？</p>	後果問句
<p>案主： 咁應該會短啲，因為啲嘢做完就收埋㗎喇！</p>	
<p>社工： 咁啲係唔駛係咁叫、係咁叫咁勞氣喇噃，係咪吖？</p>	反映感受
<p>案主： 會好啲。但係好啲又點啲，做出嚟啲啲都唔知係乜嚟嘅。</p>	
<p>社工： 係，咁妳冇執佢呢，咁就係差啲㗎喇！</p>	確認後果
<p>案主： 好差添吖！不過當時嬲緊就話之佢喇，唔理佢咁多囉！</p>	
<p>社工： 咁先生有冇打番轉頭叫佢再做吖？</p>	
<p>案主： 先生就梗係會打番轉頭喇！邊啲寫得唔靚啲啲吖，或者邊啲寫錯咪重做囉，所以我就真係更加嬲喇！因為啲啲字佢都識寫㗎喇，唔係唔識，老師冇教㗎嘛，唔係我教㗎嘛，有乜理由我唔出聲佢就做唔到先得㗎？</p>	
<p>社工： 係吖，我喺呢度諗緊如果妳要求佢寫啲字靚呢，妳唔跟佢，佢就唔會靚嘅，係咪吖？ 但妳睇返呢啲例子呢，我覺得妳啲女都唔係唔驚啲噃，妳個女都好似都有時想乖吓俾妳睇啲噃。</p>	強調孩子的關注
<p>案主： 我都覺得好難喇，佢就淨係真係驚我會嬲。</p>	
<p>社工： 唔，係囉！係囉！係囉！佢驚妳會嬲喎，佢怕妳嬲喎！如果妳嬲佢會點㗎？</p>	具體問句
<p>案主： 冇人同佢講嘢囉！</p>	
<p>社工： 啊，妳平時會同佢傾偈㗎？</p>	
<p>案主： 咁就會。如果佢未曾做功課嘅時候，放學返嚟咁咁樣，有時會同妳講吓學校啲嘢吖，有時又會話邊啲嘢好食吖，有時又會去吓麥當勞咁咁樣；有時佢話我想去麥當勞食嘢咁樣，咁咪同佢去囉，冇乜所謂㗎，如果佢唔係曳嘅時候咁囉。佢驚我唔同佢去麥當勞之嘛！</p>	
<p>社工： 係，佢好想妳同佢去麥當勞，佢好想妳同佢傾偈，係咪吖？</p>	強調孩子的需要
<p>案主： 咁又係嘅，因為我嬲嘅時候，我又唔同佢講嘢；我嬲嘅時候，我自己都係唔舒服嘅！</p>	
<p>社工： 唔，係吖，咁又難怪妳嘅！不過如果妳啲女真係緊張妳同佢</p>	建議



<p>傾偈，同妳去麥當勞，咁唔知呢樣嘢可唔可以繼續喺呢度嚟諗方法呢可？</p>	
<p>案主：我就覺得冇乜可能喇！咁曳嘅細路仔，點帶佢去麥當勞啲！妳話乖咁就話獎吓佢，帶佢去啫。傾偈嗰，佢會聽話嘅時候，同佢傾吓偈，或者佢唔會駁妳咀嘅時候，同佢傾吓偈。妳一同佢傾偈，佢就亂嚟嚟喇，佢就會駁妳咀嚟喇！（社工：係吖。）妳叫佢行左，佢就會行右嚟喇！呢個女真係好反叛，啲係咁細個已經好反叛，係專同妳鬥氣。</p>	
<p>社工：係吖，咁又難怪妳呢兩年嚟咁辛苦嘅，佢咁反覆，係咪吖？咁我喇就梗係知道妳比我明白妳個女嘅情況喇，佢激妳呢多過佢令妳開心喇！不過咁嗰，我睇到真係有啲嘢佢係會聽妳話吖，如果妳同佢傾吓偈吖、去吓麥當勞吖、講吓笑吖，聽吓佢講學校啲嘢吖，佢好似真係乖少少嗰，係咪吖？</p>	<p>同理心反應  強調微少的改變</p>
<p>案主：好似係嘅，不過呢啲就真係好少好少囉！</p>	
<p>社工：係好少，真係好少，係咪吖？但係如果我哋試吓從呢啲咁少做多啲咁多多，會唔會收到啲效果呢吓？</p>	<p>鼓勵從小開始</p>
<p>案主：都唔知道從何做起，因為妳只要對佢好啲，佢就亂嚟嚟喇，妳梗係要呢扎晒杠，熨起晒塊面咁對佢呢，咁佢就知死、知驚嚟喇！</p>	
<p>社工：啲係要嚴肅啲喇，係咪吖？(案主：係吖。)頭先妳都有講㗎，妳都吩咐佢做㗎，不過妳唔同佢嘻哈㗎！妳好嚴肅咁叫佢做㗎！（案主：係吖。）個女就望吓妳個樣，就去做係咪吖？(案主：係。)唔知道咁得唔得呢？</p>	<p>建議細小改變</p>
<p>案主：咁就梗係得喇，但係啲嘢好肉酸呢！如果妳長期係咁樣，咁點得㗎。</p>	
<p>社工：長期唔得，咁好辛苦㗎！咁長期妳都辛苦喇，係咪吖？</p>	<p>認同想法，減低抗拒</p>
<p>案主：因為佢啲功課要交，佢啲嘢要學㗎嘛！如果我長期唔理佢根本就冇可能，不過而家就叫做嚇吓佢先之嘛！</p>	

<p>社工： 係嘞！喺，我就係想試吓，我哋初初一定要搵一個方法開始咗先。如果妳有呢啲方法，可唔可以試一次咁多，睇吓收唔收效先。我哋都總要有個開始，妳諗吓係唔係？</p>	<p>鼓勵改變</p>
<p>案主： 咁就係。</p>	
<p>社工： 係咪咩？我諗呢妳咁多方法妳都試過，妳又用開呢個方法最近都得嘞！我估妳可以考慮吓試吓。</p>	<p>建議</p>
<p>案主： 即係繼續黑起塊面咁樣唔睬佢……</p>	
<p>社工： 嚴肅啲！做功課嘅時候就吩咐佢做功課，然後之後呢就唔同佢講笑，咁佢唔知道妳咩嘢嘍嘛，係咪咩？因為妳表面俾佢睇就係亞媽好認真嘅，係嗎？（案主點頭）妳個女會唔會都同妳認真啲呢！</p>	<p>建議</p>
<p>案主： 咁我平時叫佢做功課嘅時候，我都唔係嘻嘻哈哈啲嘍！（社工：係咩。）不過我而家就係唔擦佢啲字，就由得佢鍾意點做就點做咁樣樣之嘛！</p>	
<p>社工： 啊，呢個好好！呢個好好！妳要佢聽妳話，妳就試吓唔好擦佢住，因為咁咩我識得好多小朋友呢，佢寫字其實嗰隻手唔係控制得咁好，尤其是佢一年班、二年班之嘛，佢有時啲字未裝得咁靚嘅。如果啲家長猛咁擦呢，佢會覺得我明明抄十個字，可能擦吓擦吓變咗抄二十個字，咁佢會覺得變相做多啲功課，佢可能唔制啲嘍！妳個女會唔會咁嘍？</p>	<p>教授兒童知識</p>
<p>案主： 會，佢咪成日話我擦佢啲字囉！</p>	
<p>社工： 係咩，咁妳諗吓喇，如果我哋暫時想佢合作啲做功課，唔擦啲字住得唔得？遲啲先擦得唔得呢？</p>	<p>建議</p>
<p>案主： 都試吓喇。</p>	
<p>社工： 好咩，妳又考慮吓真係試吓咩，好唔好咩？（案主點頭）喺，咁我諗呢就……</p>	
<p>案主： 但係呢麥姑娘，我又驚我自己呢未必會真係擦得住自己道火咩，因為嗰啲字，我睇吓睇吓其實我就真係會係……覺得佢咁樣寫好唔掂咩。</p>	

<p>社工： 係咩！我知道妳其實想個女好嘅，邊個媽媽唔想個女寫啲字端端正正咩，係咪咩！噲，日日都咁做呢太辛苦喇，係咪！但係未來呢個禮拜妳試一次咁多。妳嗰日覺得心情好，唔勞氣就可以試吓就唔擦佢，睇吓咁得唔得喇，好唔好咩？</p>	<p>平常化回應</p>
<p>案主： 如果試一次咁樣都可以試吓嘅，如果妳話一個禮拜嗰五日都做埋嘅話呢，我就真係覺得自己冇能為力嘅喇！</p>	<p>從小開始</p>
<p>社工： 一次咁多，試一次得唔得？</p>	<p>建議</p>
<p>案主： 如果一次我相信都可以嘅。</p>	
<p>社工： 係咪咩？最緊要妳對自己有信心，因為到時係妳辛苦㗎，係咪咩？妳覺得 Okay 妳先至做得到㗎，唔好勉強自己㗎，好唔好咩？</p>	<p>做足心理準備，減低抗拒</p>
<p>案主： 咁我就試吓喇！</p>	
<p>社工： 無論試得成功定唔成功都唔緊要㗎，妳去試吓㗎咋！</p>	<p>強調貴乎嘗試</p>
<p>案主： 啲係話唔駛理得唔得，總之唔成功都唔緊要嘅，係咪咁樣？</p>	
<p>社工： 唔緊要，妳知妳個女難搞㗎嘛，佢未必聽妳話㗎嘛，係咪！咁佢分分鐘都係曳啲添個嘢，最緊要妳肯試啫！</p>	<p>支持與鼓勵</p>
<p>案主： 咁都試吓喇，咁如果我諗試一次咁樣，我相信都得嘅。</p>	
<p>社工： 係咪咩？咁到下次我又聽吓妳講，睇吓試成點樣咩！如果呢個辦法唔通，我哋再諗過囉，好唔好咩？</p>	
<p>案主： 好咩，好咩。</p>	
<p>社工： 咁都咁上吓，我哋都傾咗好耐囉嘢，咁我哋都休息吓先喇，好嗎？</p>	
<p>案主： 好咩！</p>	

### 第三幕：社工與吳太的第三次面談

社工： 吳太，我哋又見面喇！

案主： 妳好，麥姑娘！

社工： 呢個禮拜嚟個情況點樣㗎？

案主： 好咗啲啊！

社工： 係㗎，點樣好咗啲㗎！

案主： 唔，佢駁咀冇駁得咁犀利喇，同埋做功課嗰個時候就聽話啲囉！

社工： 啊，點會得到咁嘅？

案主： 都唔知道點解㗎，就係聽妳講囉，就係試吓唔擦佢咁多先喇，咁試咗一次又覺得佢幾好㗎！

社工： 係㗎！

案主： 咁佢又好似係冇以前咁樣，做功課就要同妳駁咀㗎、食嘢㗎、飲水㗎咁囉，就少咗呢啲囉！

社工： 係㗎！咦，咁啲係唔擦佢住使得㗎！

案主： 係㗎，唔擦佢住係好啲㗎，係㗎，同埋我又記得妳講過嘅，啲係話要等大家都係好啲嘅時候呢！咁嗰日佢放學呢，我諗吓先…星期三佢放學呢，佢就好似好開心咁樣㗎！一放學見到我就拖住我喇，就話：「我今日俾老師讚㗎！」我話：「發生咩事㗎？」因為老師唔投訴已經係執到喇，仲俾老師讚㗎！我咪問佢：「做咩事俾老師讚㗎？」佢話幫老師擺簿，老師就話佢乖，好大力㗎，做得好好咁樣，佢咪好開心囉！咁咪放學拖住我同我講，老師讚佢㗎，邊個邊個同學又曳㗎，老師又話邊個同學唔聽話㗎，一路行拖住我一路講囉！咁我就話俾佢知咁咪好囉，以後乖咪多人錫囉！咪多人讚囉！

社工： 啊，妳都讚佢㗎！

案主： 咁我又唔知係咪讚佢，不過老師讚佢我都幾開心嘅。

查問進展

具體問句

強調改變

強調讚賞

社工： 係吖！

案主： 咁個日返去咪試吓囉！咁做功課我就話，嗱妳要做得好好啲  
啲啲，咁妳都想老師返去讚妳啲字靚啲嗎？咁佢又點頭啲，  
（社工：唔，係吖！）咁佢咪一路做囉！但做完之後，我見  
到有啲字又係唔係幾好嘅，但係呢又奇怪啲，咁成版字嚟講  
呢，比以往嚟講呢係整齊啲啲啲！

社工： 啊，真係幾好啲！

案主： 係吖！係吖！

社工： 妳個個時機真係捉得好喇妳！

案主： 咁呢個都係多謝妳，咁都叫我試吓，同埋要我搵一個大家都  
好的嘅…點講吖…大家都心情好的喇喇。咁其實個女平時都  
同我講嘢嘅，不過有陣時佢咁鬼曳吖，成日俾先生投訴，我  
又邊度會得閒睬佢吖！（社工：咁又係嘅。）不過個日就記  
住妳講囉，啲係話要同佢講吓嘢吖，講吓講吓先至做功課  
吖。其實當時都幾辛苦啲，但係叫自己記住啲！但傾傾吓  
呢，其實呢個衰妹有陣時又真係幾抵錫嘅；因為佢唔同妳鬥  
氣嘅時候呢，佢係都幾懂事咁樣樣啲。

社工： 係咪？點吖？點吖？

案主： 佢講嘢吖係嗲啲吖，又唔會話粗聲粗氣惡死騰騰，啲係會係  
好似繃住妳吖，拖住妳吖咁樣，講嘢又懶嗲咁樣。如果我以  
前聽到啲咁嘅嗲聲，我就好瞋掙啲喇！但係個日都叫自己唔  
好咁樣樣喇！咁一路路自己心情又好似好的咁樣。

社工： 係吖。嘩，我都戩妳輕鬆啲啲！個女俾老師讚，做亞媽都係  
開心啲，（案主：係吖。）係咪吖？自己聽到個女係咁呢，  
真係有啲…有啲點形容呢可？

案主： 都幾安慰喇！

社工： 係喇，安慰喇！我唔識講妳講埋我個句。嗱，妳又做到啲好  
嘢，妳又同佢傾吓閒偈先，大家培養吓情緒，培養吓氣氛。  
咁妳仲做多啲啲嘢，我有教妳啲，妳自己諗啲！妳自己叫佢

強調改變

讚賞

具體問句

強調感受

確認感受

強調成功方法

讚賞

不如寫靚啲喇，係咪呢？

案主： 呢啲成日都講啲喇，不過就咁多次，今次就好的啲囉！

社工： 係吖，噏，咁多嘢配合埋呢個女點吖？

案主： 佢好似開心啲。

社工： 係吖，佢開心啲。嗰啲功課點吖？

案主： 咪做得好的啲囉！

社工： 係吖，本來妳都心裡邊諗住都係鬼五馬六啲喇！

案主： 係吖。

社工： 但係呢？

案主： 我都…我都幾意外㗎！（笑）

社工： 係吖，咁妳嗰日嗰次成功咗呢，有冇類似嘅情況再係咁吖？

案主： 咁呢兩日呢都係咁樣喇，佢放學都係會係拖住我吖，咁吱吱喳喳咁樣。有陣時都會有唔聽話嘅時候嘅，好似…星期五嗰日吖，叫佢做喇，咁佢應承咗我會做好啲㗎，但係我出到嚟睇佢嘅時候呢，佢又冇乜郁過。如果換咗我以前，我就真係會扯火啲喇！不過都算喇，佢都好咗幾日囉，都算喇！。

社工： 啊，真係好喇，媽媽真係好喇！妳真係唔計較佢有時會做錯嘢㗎！

案主： 真係希望可以教到佢囉！同埋自己其實都唔係話好有信心㗎咋！不過問題就係話，既然見到係有啲好嘅情形呢，咁希望都繼續喇！

社工： 係吖，係吖。

案主： 同埋我又諗住佢嗰日做唔晒都唔緊要喇，仲有禮拜六、禮拜日吖嘛！如果換咗係平時我就唔得㗎嘞，我就一定會髒啲喇咁！

社工： 妳都彈性處理㗎！

案主： 咁諗住第二日係禮拜六吖嘛！平時我都會嘅，但係呢個女呢，佢就禮拜六呢，佢唔會同妳做功課啲咁樣，但嗰日呢佢

確認成功；查問其他成功經驗

讚賞

強調彈性處理

都應承我話：「我一陣間做；我聽日會做」咁樣樣囉！	
社工：係吖，咁佢係咪真係做番吖？	
案主：其實都係拖拖拉拉嘅，不過就自己都試一啲新嘅辦法呢，咁都見到啲好嘅成績喇，咁咪即管俾佢拖吓拉吓先囉！	
社工：啊，其實我覺得最大進步係妳吖！	讚賞
案主：都唔知嘅，不過就係都多謝妳喇，俾咗好多嘅辦法我喇！希望真係做得到喇，同埋真係希望個女唔好三分鐘熱度喇！	
社工：係吖，我哋都係想咁。冇錯，我上次係提議咗少少方法妳去試，但係我講還我講吖，最緊要係妳做出嚟吖嘛！	讚賞
案主：因為都要試㗎喇，如果唔係嘅話，都好似係一個死局咁樣。	
社工：噏，妳講呢句最啱嘞！就係咁樣搵新辦法，就有出路嘞，係咪呢？	讚賞
案主：都係多謝妳囉！	
社工：咁我係有少少意見俾咗妳，但係最緊要係妳肯去試，仲有妳有個創新，妳會諗計仔吖嘛，噏，呢條路行啱咗嘞，係咪吖？	把功勞歸予案主
案主：希望繼續係咁樣樣喇，就唔會話真係好似以前咁樣樣一做功課吖，一乖吖就好似一係就嘈吖、一係就喊吖，又喊咁收場吖，希望唔會咁喇！	
社工：以前實在太過、太過勞氣喇，而家好轉咗啲。	強調改變
案主：希望可以保持落去喇，我自己都叫做放心啲吖！	
社工：係，我都戥妳放心啲。我聽到妳嚟話俾今個禮拜我聽呢，我都同妳一齊咁輕鬆。	反映感受
案主：其實我都覺得呢個禮拜個人係輕鬆咗吖咁樣樣，因為覺得個女真係好似有咁曳咁樣樣。	
社工：唔，係吖，繼續落去得唔得呢可？	建議維持改變
案主：試吓喇！	
社工：係吖，要試㗎，妳行啱路喇！	強調方向正確
案主：希望繼續都係個女聽聽話話咁樣，等佢真係讀書吖又可以成績好啲喇，人又乖啲吖，唔駛吓吓都俾人哋話吖咁樣樣。	

<p>社工： 係吖，我哋好希望佢咁樣，不過我哋又要掉番轉頭諗吓，嗰女會唔會日日都咁乖嘅呢？</p>	<p>準備逆轉</p>
<p>案主： 會啱！</p>	
<p>社工： 唔，有時佢會嘅。但係呢，唔知會唔會小朋友呢，好兩日就曳一日嘅呢可？</p>	
<p>案主： 呢個真係冇諗過。</p>	
<p>社工： 係吖，未必妳個女會咁樣嘅，但我見到好多媽媽呢都好似妳咁嘅，睇到有成功呢就乘勝追擊喇！咁但係呢，整整吓呢，哎咗佢又曳番喇，佢又有少少失望㗎，其實呢嗰正常㗎。（案主：會咁㗎！）係吖，尤其放長假，放長假就心都散埋㗎喇，妳好難執佢讀書，妳好難執佢做功課嘅！我唔知妳個女會唔會咁㗎，不過可能呢妳試試吓，有一、兩日會唔係好順利嘅。</p>	<p>自我表露</p>
<p>案主： 啊，會咁㗎！</p>	
<p>社工： 係吖，但係唔緊要，好似妳頭先咁，其實妳有時都嬲㗎，不過妳話俾自己聽，唔緊要我試，咁可能又搞得通㗎㗎！</p>	<p>鼓勵堅持改變</p>
<p>案主： （點頭）唔，咁如果到時再有啲乜嘢嘅時候，我就真係要妳再話俾我聽囉！</p>	
<p>社工： 我哋一齊再諗喇！不過而家妳跟住呢嗰方向啱嘅！只不過我就話俾妳聽，有時個女有少少曳呢，妳唔好太失望。</p>	<p>肯定改變方向 準備逆轉</p>
<p>案主： （點頭）唔，佢只要好似而家咁樣樣，又唔再曳過以前，我就覺得係都滿意㗎喇！</p>	
<p>社工： 係吖，咁妳就要繼續可能同佢傾多啲㗎，佢做得好就丞吓佢、讚吓佢咁囉！</p>	<p>鼓勵關注與讚賞</p>
<p>案主： 如果佢真係可以咁樣樣，咁就梗係可以讚喇；但係如果唔係嘅話呢，咁就真係讚唔到囉！</p>	
<p>社工： 唔值得讚就唔好讚，唔好講啲自己覺得唔啱嘅嘢吓。（案主點頭） 妳做得啱㗎！妳做得啱㗎！只不過呢我哋唔會覺得樣樣都會咁順風順水㗎。有陣時，如果妳早啲知道，或者喺亞女未曳之前妳已經收拾咗佢呢，係咪吖？因為好多時我哋</p>	<p>確認想法重申改變，準備逆轉</p>



見到啲家長呢就以爲佢乖呢，就放鬆啲喇！啊，就喺嗰度出事喇！或者妳個女唔會都唔定嘅，不過妳留意吓佢，咁樣囉！

案主： 咁我會留意吓佢，留意吓呢啲嘢吖！

社工： 好唔好吖？返去妳繼續試吓添。

案主： 好吖，多謝妳吖麥姑娘！

社工： 下次又話俾我聽囉嗶，好嗎？下次又見， 拜拜。

案主： 好吖，拜拜。

建議

## 評論二：尋求解決辦法

在未討論我怎樣運用技巧之前，我想加入一些注腳。在第二、三節裡，我爲甚麼把介入點是集中在母親身上而非孩子身上呢？因爲我相信一個八歲大的兒童呈現行爲問題是與家人的管教方法及家庭關係有密切的關連。另外，吳太曾經敘述她參加許多講座，亦嘗試運用一些新方法，可惜都是未能成功，所以我假設她是存在很大的困難，影響著她及其管教孩子的方法，所以便把焦點集中在她的身上。在第二、三幕裡，我做了四項主要的工作：第一是集中尋找一些例外的情況。一般來說，案主都會不斷重覆描述管教孩子的困難。我會協助吳太尋找一些她覺得較少困難的情境，詳細去瞭解她當中曾經用過的有效方法，卻可能是忽略了。當我找到這些方法的時候，我便會刻意提出來，讓她知道自己原來是有方法的。第二、我會鼓勵她嘗試用新方法一次。通常，一個遭遇許多挫折的母親是沒有信心開始的，我便要慢慢地鼓勵她，培養她的動機，直至她覺得可以的時候，我便會鼓勵她開始。在開始時，我甚至會告訴她不必重視嘗試是否成功，只是希望她去作嘗試，藉此減低她害怕失敗的壓力。如果她真是回家嘗試而又成功的話，我們再見面時我便會做第三項工作，就是不斷聆聽她敘述成功的例子，稱讚她的優點，告訴她正朝著正確的方向前進。第四、當她一直繼續努力的時候，我亦會提示她孩子的情況會有反覆，讓她遇到情況逆轉時，也不必過份氣餒。我希望幫助她對改變孩子有切實的期望，不致因爲遇到一些阻滯而輕易放棄。

#### 第四幕：社工與吳太的第六次面談

社工：	吳太，呢個禮拜嚟妳好嗎？	
案主：	都幾好㗎。	
社工：	我睇妳今日好似有啲嘢，心情好似麻麻地咁喎，係咪㗎？	反映情緒
案主：	差啲喇，因為嗰女又唔聽話囉！	
社工：	係咩，啊，佢又唔聽話㗎！咁佢又點樣㗎？	
案主：	又好似以前咁樣咁搗蛋㗎，咁唔聽話㗎，俾先生又投訴咁咁囉！	
社工：	係㗎，真係有時佢又唔乖個喎！	
案主：	其實唔怪得晒佢嘅，因為呢個禮拜我自己心情都唔係幾好，所以會係鬧佢又會鬧多啲喇，都覺得自己真係好冇用㗎！	
社工：	呢個禮拜嚟妳心情唔係幾好㗎？	反問
案主：	係㗎。	
社工：	可唔可以講吓俾我聽㗎？	查問情況
案主：	其實原本個女都乖啲喇，咁都以為係開始做到啲嘢喇喺教佢個度，做到啲嘢喇！但係真係唔好彩囉，自己身體出現啲啲問題，咁變咗對個女嘅態度就變咗冇以前咁好喇，個人會瞓掙啲喇！	
社工：	係㗎，妳身體點樣，妳介唔介意話俾我聽㗎？	查問健康情況
案主：	啲係醫生話我個病就而家難控制一啲喇！（社工：係㗎？）會係擴散緊喇！	
社工：	係㗎，咁妳見邊度唔舒服㗎？	表示關心
案主：	其實，就個人整體都…成個人都好唔妥㗎喇，會痛喇！同埋覺得自己再有多餘嘅精力、多餘嘅精神去教我個女咁樣囉，尤其是當佢唔聽妳講嘅時候，就覺得更難咁樣囉！	
社工：	難怪妳覺得有心冇力嘅，我諗個身體健康真係好影響妳，係唔係呢？	同理心回應
案主：	係㗎。	

社工：	有啲嘢都唔到你控制，係咪呀？	反映處境
案主：	都知道係會咁，但唔知道會係嚟得咁快囉！同埋係好似有啲嘢好緊，咁樣就咁嘅情形，自己都覺得好難接受！	
社工：	真係好大煞風景呀可！正如你頭先咁講，本來個女真係好啲嘅，我都畀你有啲安慰，你過去嗰段時間好努力呀，但可惜、可惜個健康有時又唔到我哋控制呀，係嗎？	確認進展與努力
案主：	都唔知點算。	
社工：	係好徬徨㗎好似你咁嘅處境。	反映感受與處境
案主：	啲係而家見到自己咁嘅情況，都唔知道再點樣可以去教佢囉！啲係諗吓佢第時點樣樣，可能自己又更加心急喇！	
社工：	係呀，係呀！	
案主：	因為個情況只係會愈嚟愈壞喇。	
社工：	係，難怪你心急㗎，同埋你自己都唔舒服，更加會影響心情，係咪呢？	反映感受
案主：	會，所以咪覺得自己好冇用囉！啲係個女一路都係好轉緊，但係自己就係又將啲嘢搞啱咗咁樣，都覺得好對你唔住呀，啱咗你啲心機。	
社工：	乜咁講呢，其實你自己都好唔舒服㗎，好似功虧一簣咁樣，係咪呀？但係有啲嘢真係唔到你控制，亦都唔係我哋想㗎，你嘅身體健康有事冇人知㗎嘛，係咪呀？	同理心回應 安慰
案主：	其實都會估到自己身體可能會一路路會差，所以先至咁快想個女快啲學識咗點樣照顧自己呀，即係乖啲呀，起碼唔會咁乞人憎先喇！同埋希望佢第時真係讀到書呀，自己識得照顧自己呀！	
社工：	係呀，你有做到呀，我睇到你係有做到，個女係有少少改變到㗎！過去嗰段時間嘅努力係冇白費到㗎！	肯定改變與努力
案主：	不過而家睇起上嚟真係唔知道佢會點樣樣囉，因為真係好似再冇啲咩嘢辦法，因為自己個身體咁樣嘅時候……（哭）	
社工：	你先生知唔知你咁樣呀？	探討丈夫的資源

案主：（搖頭）

社工：佢唔知吖？

案主：我有同佢講。（哭）

社工：點解妳唔同佢講吖？

案主：其實而家自己嘅情況咁樣，佢仲同我一齊咁樣，都對得我好好，咁已經好唔容易喇！如果佢知道我個情況去到咁樣，啲係可能佢會更擔心喇！啲係唔想再俾啲咩嘢佢囉，都想佢開開心心咁樣吖，尤其是見到個女乖啲，佢都開心啲喇。

社工：係吖，估唔到喺呢個階段，妳都仲咁為妳先生設想，妳都仲唔想佢為妳擔心！但妳咁樣自己預晒會唔會好辛苦吖？

案主：辛苦都有辦法㗎喇，因為而家我可以做嘅就係咁多，啲係覺得自己都唔可以再做到啲咩嘢喇，啲係好冇能為力咁樣樣喇！我做人哋亞媽又做得好失敗喇，教個女又教得唔好；做人老婆又做唔到做人老婆嘅嘢，啲係好似得個樣咁樣樣！

社工：係吖，我唔係好明妳嘅意思…點樣做人老婆又做唔到做人老婆嘅嘢，可唔可以講多少少？

案主：啲係呢兩年嚟呢我病咗之後呢，咁其實係我子宮有問題，有事喇、有 cancer 喇，啲係同佢係一齊生活吖，但係都係佢有佢吖、我有我吖咁樣樣喇，咁做唔到做老婆要做嘅嘢吖。佢都有話有啲咩嘢埋怨吖，都會係同我一齊吖咁！（社工：點頭）啲係自己仲可以有啲乜嘢要求呢？不過最放唔落嘅就係個女喇！

社工：係，聽妳頭先咁講呢，令到我記起有啲類似嘅情況，有啲太太如果佢自己嘅子宮有事呢，好影響佢同先生嘅性生活，唔知道呢樣嘢會唔會都有啲困擾你哋呢？

案主：我唔知吖，但係就話佢都喺呢方面唔會話有啲咩嘢埋怨咁樣樣喇！但係我就始終…啲係覺得好似唔係好對得佢住咁樣囉！

社工：難怪妳有啲咁嘅感覺嘅，但我聽妳講妳先生又好似好尊重

讚賞

反映處境

澄清

自我表露

確認感受

<p>妳喎，冇話因為咁樣有怨言，係咪吖！</p>	<p>讚賞丈夫的優點</p>
<p>案主： 佢係吖！佢冇吖！所以我就覺得呢個係…我自己覺得係最好嘅嘢嚟㗎喇！啲係佢唔會話埋怨吖，唔會話咩嘢吖，所以先至唔想再俾啲唔好嘅消息佢咁樣囉！</p>	
<p>社工： 啊，咁我都明白妳嘅苦心嘅，不過，嗱身體病呢樣嘢呢就真係有陣時唔受我哋自己控制嘅。妳已經咁辛苦，唔多唔少影響妳教女喇！妳先生如果知道妳咁辛苦，佢會點吖？</p>	<p>反映感受 假設性問句</p>
<p>案主： 呢個我有諗過。</p>	
<p>社工： 冇諗過吖，唔知佢會唔會…會更加痛心呢？如果妳連話俾佢聽都唔講？</p>	<p>假設性問句</p>
<p>案主： 如果妳幫我同佢講，我都覺得好嘅。</p>	
<p>社工： 係吖，好多謝妳相信我吖！啊，不過真係可能詳細啲嘅都要妳親自講俾佢聽啲囉。佢如果聽到我咁講，佢會有乜嘢反應㗎？</p>	<p>建議</p>
<p>案主： 我都唔知吖，我都有諗過…</p>	
<p>社工： 或者佢會問妳，妳要話俾佢知啲囉，係咪吖？</p>	<p>建議</p>
<p>案主： 如果佢問我，我同佢講就好似係容易啲咁樣。</p>	
<p>社工： 係吖，咁一係我試吓吖，好唔好吖？（案主：好吖。）如果妳先生聽到，唔知佢又會唔會可以幫手搞吓個女呢可？</p>	<p>假設性問句</p>
<p>案主： 佢未試過教個女嘅。</p>	
<p>社工： 但係妳而家咁辛苦，佢會唔會真係辛苦啲佢都會肯試吓呢可？但係我唔知道得唔得？</p>	
<p>案主： 不過得唔得都要試吓㗎喇，因為我自己嗰個情況真係都有咁嘅精神再教我個女囉！</p>	
<p>社工： 係吖，我都覺得妳呢個係明智之舉吖，因為冇咗健康做乜嘢都做唔到喇，係咪吖？而家睇嚟係妳緊要啲囉！</p>	<p>確認與支持抉擇 強調案主要珍惜自己</p>
<p>案主： 都唔知點解咁唔好彩！</p>	
<p>社工： 係吖，我哋都唔識解釋點解會咁嘅可？</p>	<p>反映想法</p>

案主： 原本好好嘞一個屋企就變成咁樣！	
社工： 係吖，真係好無奈吖可！	反映感受
案主： 個女仲係咁細喇！	
社工： 係吖…真係唔知將來點算㗎。不過我哋試吓快啲搵妳先生傾吓，或者佢同妳一齊無論係去睇醫生吖，定係搞個女吖，會有咁吃力呢，（案主點頭）好唔好吖？（案主：好吖。）好吖，其實妳今日話俾我聽我好謝妳，起碼我哋試吓再搵新嘅出路囉！	忠告
案主： 唔該晒妳吖麥姑娘！	
社工： 其實最辛苦果個係妳嚟㗎。	
案主： （哭）好！	
社工： 我哋試吓搵妳先生吖，好唔好吖？	
案主： 真係唔該晒妳！	

### 評論三：改轍易轍

在第四幕裡，我突然發覺吳太的情緒低落了很多，於是我便改變了輔導的焦點與方法。原來一直以來影響著她的情緒與夫妻關係，影響著她的自信心的問題浮現了出來，就是她患上了子宮癌，而且病情有惡化的跡象！於是我便集中處理她的哀傷與無奈。我做了兩項工作：第一、我給予她大量精神支持與鼓勵，令她感覺我是認同她的感受。我亦肯定她在教導孩子方面所付作出的努力，使她不會覺得自己是完全失敗。另外，我們經常都會遇到求助者有些難言之忍，譬如吳太對表達夫妻的性關係欠佳就好像有些難於啓齒，於是我便會代她說出來；她患上子宮癌是會影響夫妻間的性關係的，令她覺得問題是可以披露的。第二、我希望藉著這個機會鼓勵吳太邀請其丈夫一起接受輔導，除了可以增加對案主的精神支持外，我亦希望吳先生能陪伴其妻子去面對癌病的困難，面對管教孩子的困難，讓案主獲得更多支持。其實，這是一項十分艱難的工作，但在這幕裡我是能夠辦得到。

## 總結：處理多種問題的複雜個案的介入技巧

面對涉及多種問題的個案，我們要小心分析問題的複雜性及其不同層次。在吳太的案例中，首先呈現的問題涉及管教孩子的困難，我們知道父母的管教方法並不一致。第二是夫妻關係的問題，包括性生活不協調。第三是吳太的健康問題，這個問題同時影響著她怎樣管教孩子與婚姻關係。一般來說，受助人是很難同時面對不同的問題，我通常的處理方法是鼓勵他從一個最容易的目標開始，令他有多些成功經驗、多些自信心、多些精力，以致到當更加複雜的問題再次浮現時，他能夠有空間去處理。另外，我們不應該把焦點只集中在案主身上，我們亦要鼓勵他的家人積極參與輔導，令改變可以更徹底，更完全。這些便是我用來處理這宗個案的方法。

## 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. 在第一幕裡，社工的主要工作是什麼？

#### ◆ 與案主建立信任、安全的關係：

- ◆ **閒聊** — 開始時與案主閒聊，減低她的焦慮。
- ◆ **為面談建立架構** — 向案主解釋面談怎樣進行，如時間長短、小休、記錄等等。
- ◆ **細心聆聽** — 透過積極聆聽去明白案主在管教孩子方面遇到的困難與複雜的感受，如挫敗、無力感、辛苦、憤怒、尷尬等等。
- ◆ **普遍化** — 把案主對孩子的期望普遍化，減低案主的內疚與自責。

#### ◆ 探討案主的問題與關注：

- ◆ **追問** — 透過連串的提問，瞭解案主問題的詳情。案主平日在管教孩子時，特別是督促孩子做功課方面遇到莫大困難。縱然案主已給予孩子充足的遊戲與休息時間，孩子仍然不願做功課，經常需要多次催促及責罵才能完成功課。當孩子寫字欠佳而案主想擦改時，孩子更會大發脾氣，高聲呼叫案主走開、掙書簿，甚至推開案主，因而招致案主的痛責。功課通常拖延至晚上八、九時才能完成。案主覺得孩子的問題日趨嚴重，而自己則束手無策。
- ◆ **例外情境問句** — 根據初步探討，案主每逢週末不用整日督促孩子做功課，



母女的心情都會較為輕鬆。

- ◆ **期望孩子早日改變** — 自從兩年前案主發覺自己患上癌病後便辭去工作，留在家裡全職照顧與教導孩子。她很擔心自己的健康情況會轉壞，令孩子日後可能失去良好的照顧，所以希望儘早教導孩子成爲一個有禮貌、成績理想的好孩子。
- ◆ **親戚的負面批評** — 案主把孩子與親戚的孩子作比較，覺得自己的孩子沒有禮貌、行爲粗魯，甚至惹人討厭。親戚們對她的孩子的負面批評更令她感到自慚形穢。
- ◆ **欠缺丈夫的瞭解與支持** — 案主的丈夫只是與女兒玩耍及逛街等，沒有分擔管教孩子的工作，所以他似乎不太明白案主的期望、困難與苦衷。他批評案主的管教方法，認爲教導孩子要有耐性，給予孩子多些自由，不應用責罵的方法。案主在孤軍作戰的情況下倍覺孤單與無助。

◆ 制定短期的輔導目標：

- ◆ **澄清目標** — 社工首先總結案主的主要困難是管教問題與及個人健康問題，再邀請案主選擇輔導目標的優先次序。當案主表示想優先處理管教問題時，社工表示尊重她的決定。
- ◆ **確認改變動機** — 透過連串的讚賞，社工確認案主努力學習與尋求專業人士協助的動機，並且鼓勵她繼續以鍥而不捨的精神，不斷學習與嘗試，大家一起尋找解決的方法。
- ◆ **指派家課** — 社工指示案主回家做家課，由小事開始改變。家課是要求案主觀察孩子在家中的行爲表現及其相應的管教方法，留待下次面談時再作詳細討論。

## 2. 在第二幕裡，案主的問題有甚麼進展？社工的輔導技巧又怎樣？

◆ **問題進展** — 案主敘述在過去的一個星期裡，因孩子兩度被同學投訴而要去會見老師。事緣有一名男同學拿去了孩子的一枝筆後不肯歸還、孩子便鬧情緒而咬、推同學令對方受傷。事後同學的家長向老師投訴，案主最後要替孩子向老師道歉。那日，案主縱然十分憤怒，仍然能克制自己的情緒，沒有責罵女兒，只是在回家途中打了孩子數次。孩子責怪母親在有關問題上沒有維護她，更發脾氣掙開母親拖著她的手。當時他們正在馬路旁行走，由於容易產生危險，案主便捉住孩子的手，但仍然被她掙開。

回家後，案主教導孩子應該向受傷的同學的家長道歉，孩子不但沒有接納建議，還發脾氣不肯進食與做功課。案主責罵與打了孩子兩下，孩子哭泣起來，覺得疲倦便上床休息。稍後，案主叫孩子起來做功課，但孩子表現得沒有心機，只是馬馬虎虎地在寫字。當案主要求孩子擦改字時，孩子又再大發脾氣放聲大哭，把書簿及枱上的東西掙落地上。案主沒有理會她，只是建議孩子要作自我反省便走進房裡。案主解釋她運用暫時離開的原因是：第一、她擔心再留下來自己會情緒失控而勁打孩子，引致孩子受傷；第二、她緊記著要完成家課而盡量控制自己的情緒。

◆ **輔導技巧的運用：**

- ◆ **追問與循環問句** — 透過詳細追問與循環問句，讓案主明白事件的始末經過，特別是案主的行為與情緒，如何影響她管教孩子方法及成效。
- ◆ **讚賞** — 社工特別讚賞案主在盛怒下仍能控制自己的情緒，增強案主的自信心。

- ◆ **確認** — 社工確認案主的苦心與困難，反映她所用的管教方法，包括教導與責打孩子仍未能收到預期的效果。

### 3. 社工怎樣協助案主尋找成功的經驗？

◆ **例外情境問句** — 社工向案主查問孩子是否有細微改變（即較乖巧）的日子，發覺在不用做功課的日子裡，母女之間並沒有發生衝突。另外，在過去一個星期不用會見老師的日子裡，案主因為生氣的緣故，接了孩子放學回家後便沒有理睬她，只是吩咐她吃完飯便做功課，跟著便自己去看雜誌。案主既沒有要求孩子寫字要整齊端正，亦沒有擦改生字。奇怪地，孩子好像留意到案主不悅之色而主動去做功課，還間中走過去問案主是否滿意她所寫的生字。

◆ **讚賞案主** — 社工刻意稱讚案主「知女莫若母」，指出她對孩子的細心觀察與瞭解。

◆ **循環問句** — 透過循環問句，社工讓案主明白自己是有一些成功的管教經驗。當她採用較嚴肅的態度與肯定的語氣與孩子溝通時，孩子便會主動做功課，不用她勞氣。社工亦幫助案主明白孩子的需要，包括喜歡母親的稱讚、與她交談及帶她去麥當勞等等。社工建議案主可以因應孩子的需要去改變她的行為。

### 4. 當案主對社工的建議表示抗拒時，社工怎樣減低她的抗拒，並且增強她改變的動機？

◆ **確認負面經驗** — 社工確認案主過去兩年來管教孩子的負面經驗與困難，表示瞭解及尊重她的感受。

- ◆ **指出微細的改變** — 社工耐心地指出案主的經驗中亦有成功的經驗，暗示這些寶貴經驗是改變的契機。
- ◆ **鼓勵從小開始** — 社工漸進地鼓勵案主，培養她的動機去嘗試用一次自己的成功方法；即是用嚴肅、認真的態度吩咐孩子做功課。社工建議案主只要嘗試不必計較成敗，從而減低案主害怕挫敗的壓力。倘若案主的嘗試能夠成功的話，她的信心增強後自然樂意去繼續嘗試。
- ◆ **準備面對障礙** — 當案主表示擔心自己不能接受孩子字體不端正而情緒失控時，社工協助她做足心理準備，並且建議她對自己要有自信，在心情良好的日子才作嘗試。
- ◆ **教授兒童知識** — 社工向案主解釋一般的幼童仍未能控制筆桿，所以寫字方面未必能做到十全十美。若家長經常擦改他們的功課，兒童會覺得要多做功課而呈現抗拒行爲。透過教導有關知識，社工希望增加案主對孩子的瞭解，降低她對孩子寫字的過高要求。

5. 在第三幕裡，案主是否有嘗試改變她的管教方法呢？結果又如何？

回家後，吳太有嘗試改變她的管教方法。她向社工報告孩子的問題已有改善，不但駁咀減少了，做功課的情況亦有改善。在上星期三，母女的心情都頗為輕鬆，在放學回家途中，孩子溫馨地拖著母親的手互相傾談。孩子歡欣地告訴母親老師稱讚她是一個好孩子，因為她幫助老師拿簿，而有些同學則被老師指責。案主感覺萬分安慰，她建議孩子寫字端正亦能贏取老師的稱讚。回家後，案主與孩子稍作閒聊便吩咐她去做功課。結果是孩子的整體表現都進步了，令案主的心情亦頗輕鬆愉快。另外有兩日的情況亦是差不多。在週末前，雖然孩子沒有履行承諾去完成功課，但案主亦沒有大動肝火，讓孩子在假日才完成功課。整體來說，她覺得孩子的表現是改善了，而她的心情

亦相應輕鬆了。

## 6. 社工怎樣強化案主的成功經驗，增強她的自信心？

- ◆ **指出成功經驗** — 社工肯定案主的嘗試是成功了，孩子的問題無可置疑已改善了。社工對問題可以持續改善表示樂觀，因為案主正朝著正確的方向邁進。
- ◆ **連串讚賞** — 社工讚賞案主能把握時機，培養雙方輕鬆的心情去嘗試新的管教方法。案主能留意孩子重視老師的稱讚，鼓勵孩子改善書寫以贏取老師的嘉許。當孩子在週末前拖延做功課時，案主亦能以包容的態度及彈性的方法去處理。再者，社工把成功的經驗完全歸功於案主，指出她能憑著嘗試與創新尋找解決的方法，跳出管教的困局。
- ◆ **套用案主的說話，確認正面的感受** — 當孩子被老師稱讚時，社工套用案主的說話，反映與確認她感覺輕鬆、安慰的感受，強化新方法所帶來的正面效果。
- ◆ **準備逆轉** — 社工用自我表露，指出孩子在改變的過程中出現反覆的表現是正常的，不必過份失望。案主只要憑著自信，堅持的態度，繼續使用新的管教方法，絕不放棄的話，成功是指日可待。倘若案主日後遇到孩子的情況惡化時，她已有足夠的心理準備去應付，便不會感覺挫敗或氣餒。
- ◆ **鞏固成效** — 一般來說，案主需要一段時間，大約兩至三次的面談去鞏固輔導的成果。當案主能夠在遇到困難時保持改變，並且做足心理準備去應付未來的逆境時，輔導的目標可以算是達成了。

7. 在第四幕裡案主的情緒十分低落，社工的主要事工是甚麼？社工運用甚麼技巧去協助案主呢？

- ◆ **查問情緒低落的原因** — 案主表示她的癌病已經擴散，身體感覺很不舒服，沒有精神與精力去教導孩子。由於健康情況突然惡化，令她感到十分無奈、埋怨命運弄人、內疚與自責。她覺得過去的努力與進展是前功盡費，自己不能升任做一個好母親，教導女兒成爲一個好孩子。
- ◆ **表示關懷與支持** — 透過同理心回應，社工表示明白案主的各種複雜情緒，如哀傷、無奈、埋怨、憤怒、內疚等等。另外，社工指出健康情況的逆轉並非案主所能控制，減低她的自責與內疚感。
- ◆ **肯定案主的努力與進展** — 當案主表示自己的努力是功虧一簣時，社工再次肯定她在管教孩子方面所付出的努力與問題已有細微進展，令她覺得自己並非完全失敗。
- ◆ **鼓勵案主尋求丈夫的支持與協助** — 案主由於健康問題未能滿足丈夫的性需要，感到十分內疚與失敗。丈夫對她不離不棄，亦沒有半句怨言，案主心裡萬分感激，只好默默獨力管教孩子，期望在短期內把女兒教導成爲一個懂得自我照顧，學業與行爲良好的孩子。她不想把實際的病情告訴丈夫，恐怕增添他的壓力。社工一方面讚賞案主體貼丈夫，另一方面不斷鼓勵案主嘗試尋求丈夫的精神支持與協助，大家合力去管教孩子。最後，當案主接納社工的建議時，社工讚賞她是做了一個明智的抉擇，進一步強化她的決定。

8. 整體來說，你認為社工運用系統角度與尋解導向輔導這兩種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、兩種理論的特點與怎樣選擇合適的介入理論。

9. 試評估社工的輔導表現，並且列出須要改善的地方。

由同學自由討論對社工的表現的感想，並且列出具體的改善建議。

## 本地參考書目

東華三院社會服務科 (1995)。 *提升青少年自尊感：導師手冊*。香港：新雅文化事業有限公司。

香港小童群益會 (1994)。 *平心正氣處理動怒衝動：兒童及青少年情緒輔導程序資料集*。香港：香港小童群益會。

香港小童群益會 (1994)。 *培養自尊：青少年情緒輔導程序資料集*。香港：香港小童群益會。

姚子樑 (1998)。 *提升子女自尊感家長工作坊教師手冊*。香港：東華三院社會服務科。

姚子樑與黎少嫻 (1997)。 *親親媽咪 — 管教孩子心得*。香港：東華三院社會服務科。

曾潔雯 (1998)。 *做孩子的心理學家*。香港：Eugene Group。

梁天明與葉嚴仁敏 (2001)。 *孩子的第二個六年*。香港：零至壹出版有限公司。

黃重光 (1996)。 *成功父母之道*。香港：成長綜合服務中心。

黃重光 (2000)。 *解開孩子的鬱結情*。香港：天地圖書。

楊家正，陳高凌，張敏思，區結蓮與源而德 (2000)。 *親子溝通平行小組訓練手冊*。香港：香港大學出版社。

廣東省婦女聯合會與香港社會服務聯合會合編 (1999)。 *婚姻、家庭、兒童：粵港跨向二十一世紀社團工作研討文集*。廣東：廣東省婦女聯合會與香港社會服務聯合會。

關銳煊與高劉寶慈編著 (1999)。 *家庭危機應變手冊*。香港：天地圖書。

Cheung, M.S. (1989). Implications of learning theories in motivating parents to acquire and retain new parenting skills (pp. 84-92). In N. Rhind (ed.), *Strengthening families: A collection of frontline experiences*. Hong Kong: Hong Kong Family Welfare Society, pp. 84-92.

Kwok, S. (1994). Systematic training for effective parenting (STEP): Its applicability for the Chinese parents of primary school children in Hong Kong. *Hong Kong Journal of Social*



*Work*, 28, 22-30.

- Kwong, W.M. (1990). The practice of parent education: Assumptions, approach and issues. In *Proceedings of the seminar on "Challenges to parenthood - Response of parent educators*. Hong Kong: Family Service & Child Care Division, Hong Kong Council of Social Services, pp. 12-30.
- Leung, K., Lau, S., & Lam, W. L. (1998). Parenting styles and academic achievement: A cross-cultural study. *Merrill-Palmer Quarterly*, 44, 157-172.
- Poon, B. S. (1989) Becoming an effective parent: Reflections on family life education parenting programme. In N. Rhind (ed.), *Strengthening families: A collection of frontline experiences*. Hong Kong: Hong Kong Family Welfare Society, pp. 179-191.
- Rhind, N. (Ed.) (1994). *Empowering families: A collection of concepts and methods*. Hong Kong: Hong Kong Family Welfare Society
- Tsang, S. (1994). Fatherhood in contemporary Hong Kong and the way ahead. *Proceedings of the International Conference on Family and Community Care*. Hong Kong: Hong Kong Council of Social Services, pp. 93-97.
- Tsang, S. K. M. (1997). *Parenting and self-esteem of senior primary school students in Hong Kong*. Hong Kong: University of Hong Kong & Boys' & Girls' Club Association.
- Yau, Y. L., Chui, Y. Y. & Chiu, C. H. (1994). *The relationship between parenting styles and adolescents' behaviour*. Hong Kong: Boys' & Girls' Club Association.