

# 旅行 者 ： 伴 與

以敘事實踐回應  
發展障礙



# 旅行者 與 伙伴：

以敘事實踐回應  
發展障礙



## 序

心理治療著重探索自我，或處理問題，為服務使用者的生活帶來改變。由最早期的精神分析理論，一直發展到今天，不同學派的心理治療可以說是百花齊放。反觀在康復服務中，心理治療的發展則相對緩慢。或許因為發展障礙限制了服務對象的表達和學習能力，大部份的個案處理，都是圍繞傳統的行為改造和獎罰方式。

當我第一次聽到本署中央心理輔助服務（成人服務）的同事把敘事治療的方法應用到康復服務時，我感到既驚訝又好奇。敘事治療強調發展多元故事線，並且讓服務使用者成為自己故事的主人翁。對於一群受發展障礙所影響的服務使用者而言，他們或許不能簡單用言語表達自己的意向，但如果我們倍加耐心和創意，我們都可以成為同行者，與他們一起寫出新的故事線。

我很高興中央心理輔助服務（成人服務）的同事很用心地編寫了這本書，把他們於康復服務中應用敘事實踐（narrative practice）的經驗和智慧，與各位同事分享。我們期望藉此書豐富職員與服務使用者的相處技巧，和發展更加以人為本的服務方式。

社會福利署

高級臨床心理學家（六）

袁成志



## 前言

我們很喜歡「敘事實踐」(Narrative Practice)中「實踐」一詞，因為最佳的治療，莫過於在生活中的實踐，帶出具治療效果的新經驗。這本書要寫的，正是以生活中的相處帶出「治療效果」的故事。一段段相處故事之中，角色包括受發展障礙(例如：智障、自閉症)影響的成年人，他們的照顧者，也包括我們自己。

我們在書中選擇用上「受發展障礙影響人士」，這冗長而陌生的說法，而非其他常見的簡稱(例如「智障人士」和「自閉症人士」等)，一方面是不想讓「殘疾」主導了他們的身份，另一方面，也希望喚起大家的陌生感和好奇心。我們相信認識「智障人士」或「自閉症人士」中的「人」，比認識「智障」和「自閉症」更重要，但偏偏這一點很容易被忽略。其實我們都是人生旅程中的旅行者，背負著不同的包袱、面對著各樣的障礙，時而前進、時而停頓、時而四處遊蕩。這本書是一個紀錄、一個分享、一個邀請。希望我們一起成為好伙伴，與受發展障礙影響人士共同踏上他們的人生旅程。

書中穿插著「敘事實踐」(Narrative Practice)始創人Michael White的一些世界觀和治療技巧，包括社會建構主義、敘事思維模式、個人主權、發掘亮點、故事重寫等等。書中會就應用這些概念於康復服務方面稍作闡釋，但不會詳細解釋背後的歷史和哲學理念，有興趣的讀者可以參考注釋資料多加探索。另外，我們亦在書中提出一些新的框架和實踐方式，希望擴展敘事實踐在康復服務的

應用。歡迎有興趣的讀者和同儕跟我們一起分享和探索，共同體現敘事實踐中，嘗試為人開拓可能性的精神。

另外，我們要感謝工作上遇到的好伙伴，包括不同康復服務單位的同工。他們的服務熱誠，以及與服務對象的情感連繫，往往是帶來改變的關鍵。他們的付出和努力，讓從旁支援的我們，也有幸見證到很多鼓舞人心的故事。亦因如此，才會有這本書的出現。最後，當然要感謝我們的服務對象，特別是幾位，容許我們在書中列舉他們故事的伙伴們。書中提及的服務對象皆非實名，故事亦稍加修改，以保障私隱。

發展障礙或許限制了服務對象的表達和學習能力，但若我們能夠看清楚，便會發現他們對人生的堅持和追求，是多麼的簡單而有力、純粹而清晰。也正因如此，跟他們在一起的時候，常常能讓我們經歷到一種簡單的快樂和滿足。相信與他們日久相處的朋友，也自有同感。

謝謝你們！

中央心理輔助服務(成人服務)

臨床心理學家

洪凱揚、馬仲怡



# 目錄

| 第一章 | 由「行為問題」到「個人主權」 01



| 第二章 | 集體故事重寫 17



| 第三章 | 行動對話 33



| 第四章 | 實踐工具 61



| 總結 | 由「康復」到「共處」 88



參考資料 90



— 第一章 —

由「行為問題」  
到「個人主權」

人生中根本不可能沒有問題出現，  
重點是我們如何回應它，  
如何在問題存在的情況下，  
仍然實踐自己的原則和邁向自己的希望。





### 由問題出發

作為心理學家，我們在康復服務的傳統角色，往往離不開「行為問題」。遇上問題時，立刻想解決它，亦是很多康復服務工作者的「自然」反應。也許因為大家都相信，幫助服務對象解決問題，就能改善他們的生活。但大家有沒有遇過一些問題，是花盡力氣去解決仍是徒勞無功，甚至因此失去或忽略了更重要的東西？「助人專業」與「解決問題專業」又有什麼分別？

敘事實踐強調要把人與問題分開，並跟服務對象一起跳出充滿問題的故事線，探索更多可能性。當中有一句名言：

「人不是問題，問題才是問題」。

這句話看似簡單，背後卻有深遠的含意。敘事實踐始創人Michael White基於他多年心理治療工作經驗，發現當人將問題歸咎於自己或其他人身上，往往只會使問題惡化。這不但未能帶來出路，反而會使人更加深信，人的本質便是問題的來源<sup>1</sup>。他借鑒法國哲學家Michel Foucault對思想歷史的研究<sup>2</sup>，指出「把問題歸咎於人」這思想，其實是一種文化產物，並不是唯一的理解方式。所以Michael White在敘事實踐中提出要把人與問題分開，並認為這角度能讓我們找到更多出路。

### 外化

「外化」<sup>3</sup> (externalisation) 是將「人」和「問題」分開來看的一種對話用語及思維方式。Michael White提出，在治療工作中運用外化，可以把「問題」回歸到背景（例如：生活困境、壓迫性的文化常態），減少人因問題帶來的自責或互相指責，以至增強人與人之間的連繫，共同面對外在的問題。

外化能在「人」和「問題」之間騰出更多空間與距離感，透過檢視問題如何影響自己的人生，從而澄清自己人生的定位、希望和理想方向<sup>4</sup>。外化對話亦

提供一個起步點，讓治療工作的重點，由「解決問題」轉移到「如何邁向自己理想的生活方式」，以至提升「個人主權」(personal agency)。而治療者（或助人專業）的角色亦不再局限於解決問題，而是成為了共同探索者。

### 旅行者比喻

事實上，Michael White曾以旅程來比喻治療過程，讓我們放眼治療世界的開放路徑和無限可能性<sup>5</sup>。同時，他亦建構了不同的對話「地圖」來協助治療中的探索過程。在這書中，我們也希望借用旅行者和伙伴的比喻，來描述我們與服務對象的關係。因為，受發展障礙影響人士跟我們一樣，都是人生旅程中的旅行者，背負著不同的包袱、面對著各種障礙，尋找著路徑向自己想去的方向進發。

根據外化等敘事實踐，以及旅程伙伴角色，我們設計了一個名為《伙伴視野》的宏觀框架，理解受發展障礙影響人士所面對的問題和障礙、釐清他們的希望、發掘他們的能力和技巧，以協助我們一起尋找可行的路向。

以下透過志賢的故事，讓我們仔細了解如何從「行為問題」走到「個人主權」。

### 志賢：「看心情」出現的問題行為

志賢的父母離異，兩人皆表示無法繼續照顧而安排他入住宿舍。二十歲的他說話能力十分有限，但能聽懂別人的說話。他入宿以後被指出現一連串的行為問題：鬧情緒和不合作不在話下，而且還多次趁機出走，驚動職員及警察四出尋人。其後志賢也曾因「情緒不穩」而嚴重傷害一位體弱的舍友，可算是犯上了宿舍一則又一則的「天條」，令宿舍職員極之頭痛。幸好他遇上一位對他不離不棄的社工，才有往後的故事發展。

屢次犯規的他，引起了眾人的不滿和關注，於是便出現了多個行為改造計劃：要求他「與職員配合」、「表達自己需要」、「與舍友和平相處（不要



吵架或傷人)」、「協助舍務」等等，以換取零食、遊戲機時間及讚賞。在眾多的計劃中，他表現得最積極的是協助舍務，而當他獲得職員讚賞時也有最明顯的反應。這些行為改造計劃一般會帶來短暫的改善，可惜往往在數週或數月後又被其他問題行為掩蓋。入宿一年多，職員仍不時擔心他會鬧情緒、與人爭執，或是趁機逃走。於是大家都對他特別看管，以防他與人吵架動手；亦作出種種環境措施，阻止他逃跑。面對他起伏不定的表現，不少職員也得出一個結論——他的行為是「看心情」而定：「心情好的時候便配合你」、「心情欠佳便會向你發脾氣」。他的「壞心情」似乎無法揣測，會無故出現而搗亂，為大家添麻煩。

## 概念解說

### 故事的空隙

服務受發展障礙影響的人士，有點像偵探查案，我們常常要推測他們行為背後的不同原因。可是，調查這些案件卻毫不容易。因為他們大多表達不佳，我們亦不只服務一兩位對象。有時候，職員剛上班交更時，服務對象已經在「鬧情緒」，我們既不知他和其他職員的互動情況，就算職員有提起，也未必能準確反映服務對象的主觀經歷和心情。在諸多限制下，「看心情」便成為一個常常出現的「解釋」。可惜這「解釋」並無太大幫助，因為它不能讓我們更理解服務對象，亦沒有甚麼指引作用。其實，在忙碌的日常流程中，總會有我們忽略了的大小事情。而「看心情」一說，反映我們對服務對象的觀察和理解，實際上存在很多「空隙」。

做個比喻：想像我們在看電影時，一部容易理解的電影不單會交代事情的前文後理，也會讓觀眾了解到主角的心路歷程和內心世界，電影的故事才能完整和豐富地呈現出來。如果我們把平常的個案會議和討論，以電影拍攝的角度來看，有時會發現我們對服務對象的理解，只建基於很多零零碎碎的行為片段，卻沒有前文後理去探索主角的想法和內心世界。例如，發生某些

事情時，主角的感受是甚麼？他會有什麼反應？他為什麼會有這樣的反應？主角的行動背後又有什麼出發點？他有甚麼掙扎和苦衷？有甚麼堅持和盼望？這些空隙會妨礙我們理解服務對象的經歷和內心世界，以至認識他這個「人」。

如開首所言，故事的空隙必然存在。服務對象的表達困難和工作中的限制，亦難免會讓人覺得，有些情緒行為是「無緣無故」的。可是我們也要留心，當故事出現空隙，我們的腦袋會在有意無意間填補了這些空隙。特別是當發生的事情超出常態或是意料之外，我們更會傾向為行事的人「找出」動機或原因<sup>6</sup>，讓我們可以解釋和「消化」這經驗帶來的衝擊。而「看心情」一說，便正好為很多難以理解的「行為問題」提供了一個「解釋」。

除了任由腦袋自動填補日常的空隙，我們也能仔細地觀察和反思，去發現這些空隙的存在，並檢視填補空隙的不同可能性。不同填補空隙的方式，實際上能為現實生活帶來不同的結果。我們有否留意到，自己傾向用哪種方式填補空隙呢？如何發現和填補這些空隙，是個案工作的關鍵。因為我們填補空隙的方法，足以影響服務對象人生故事的發展。

當職員看到志賢「看心情」地「不合作」、「發脾氣」、「趁機逃走」、「與人吵架、動手」，但欠缺一個較完整的故事來理解，便對志賢作出了一些較單薄的結論<sup>7</sup> (thin conclusion)，例如：志賢是個帶攻擊性、情緒化、不可理喻的「危險人物」；也是個反覆無常、狡猾和製造麻煩的「滋事分子」。因此，他才會看心情地做出行為問題。換句話說，志賢是「危險人物」和「滋事分子」的身份，便成為了他連串行為問題的「解釋」。這些充滿問題的負面身份結論<sup>9</sup> (negative identity conclusion)，自然換來充滿問題的日常互動。當舍友有不明損傷，難免會有職員懷疑是志賢造成；當志賢忽然從座位站起來，便有職員情急地擋住他的去路，恐怕他要去傷害舍友或做甚麼壞事；當志賢與舍友不和，一些職員會假定是他不對；即使當志賢一個人躲在桌子下，也會有



職員擔心他情緒不穩而不敢打擾他。在這樣的互動之下，志賢對別人的微細反應也越來越敏感，很容易覺得被拒絕，情緒行為也越趨不穩。當他的社工及少數關係好的同事不在場時，這種情況更是明顯。「危險人物」和「滋事分子」的身份結論，也越來越深入人心。不論這些理解一開始時是否真確，它們所衍生的互動卻足以「弄假成真」，並讓這惡性循環一直重複。這正是敘事實踐中所說，「故事」對人生的真實影響力<sup>9</sup>。

「危險人物」和「滋事分子」等身份結論，某程度上是大家自動填補空隙所形成的。可是，它們又是否唯一的答案呢？其他的填補方式，又可否打破這些身份結論帶來的惡性循環，達至我們希望見到的效果？

### 概念解說

#### 「意向理解」

敘事實踐視提升個人主權為治療的重要目標<sup>10</sup>。「個人主權」可理解為一種心理狀態：相信人對自己的人生有一定的自主性和影響力，可以透過行動來邁向理想的生活方式。而將「意向理解」作為建構個人故事的主要元素，可以達至提升個人主權的效果<sup>11</sup>。「意向理解」(intentional state understanding) 包括出發點、希望、夢想、價值取向、信念、原則等等。另一種常被用作解釋人類行為的理解是「內在理解」(internal state understanding)，包括天性、需要、慾望、性格、能力、個人特質等等。兩種理解皆是建構身份描述和解釋人類行為的常用描述。敘事實踐認為某些「內在理解」也可以帶來正面的故事發展，但「意向理解」則更能突顯人在生命中的主動性，亦因此更值得探索和發展。

由問題主導的論述走向更豐富的「意向理解」，是志賢的個案工作中的關鍵起點<sup>12</sup>。透過與志賢社工的共同探索，我們先將「問題行為」發生的背景和情境盡力釐清，並由此理解行為背後的意義，產生更豐富的「意向理解」。

行為表現 (按出現時序)	背景	新發展的「意向理解」
鬧情緒和不合作	父母離異，並將他送到陌生的環境與陌生人的生活。父母的探訪十分不穩定，也很少接他回家渡假。這可能令他有一種「被拋棄」和「失望」的感覺。	<ul style="list-style-type: none"> <li>他的情緒化表現和對職員的抗拒，可能與「被拋棄」的感覺有很大關係</li> <li>他「失望」的情緒，反映他希望得到父母的照顧和聯繫</li> </ul>
趁機出走		<ul style="list-style-type: none"> <li>出走的行為反映他不希望在宿舍生活</li> <li>可能是他未能接受入宿的現實，也可能反映當時宿舍的生活並不能回應他的願望和情感需要(例如親人的感覺和關係)</li> </ul>
因「情緒不穩」而傷害一位體弱的舍友	事發當天的上午他曾經向職員表示感到不適，但被當作是他鬧情緒而沒有即時得到照料。	<ul style="list-style-type: none"> <li>他願意向職員求助，反映他對職員可能已建立基本信任</li> <li>他表達需要後沒有得到及時回應，甚至被誤會，可能會勾起「失望」和「被拋棄」等強烈情緒，繼而引致激烈的發洩行為</li> <li>這絕不代表可以合理化他的傷人行為，但卻反映他似乎並非蓄意傷害別人</li> </ul>
協助舍務時表現積極	當有機會參與清潔和收拾等舍務時，他十分投入和賣力。他會主動告訴職員自己完成了的工作，獲得稱讚時會露出滿意和自豪的笑容。	<ul style="list-style-type: none"> <li>明顯反映他重視職員的認同</li> <li>希望職員看見他的能力和貢獻</li> <li>可能反映他漸漸接受宿舍生活，希望自己可以對宿舍有貢獻，可以有自己的角色</li> </ul>
獲得職員讚賞時有明顯的喜悅		

以上理解，是我們和社工在數月間反覆觀察和探討的結果。因為志賢的言語表達十分有限，表達的內容亦時而不同，長期重複觀察他的行動成了最有效理解他的方法。這些新的理解，例如志賢重視關係的意向，為社工和幾位同事帶來了新的角度和希望，也讓他們對志賢更易產生同理心和接納他。但因為宿舍的主流論述仍然形容志賢為「危險人物」和「滋事分子」，日常生活中的問題互動循環繼續存在，後續的工作才剛開始。「意向理解」正正為這些後續工作提供了方向和定位。

值得注意的是，「意向理解」並不是強行推銷一些「正面」論述。如果只是報喜不報憂，忽略大家每天經歷着的問題，只會予人粉飾太平的感覺，對事情並無幫助，甚至可能有反效果。



以下我們先運用《伙伴視野》<sup>13</sup>來整理對志賢的理解：

### 《伙伴視野》- 志賢



#### 天氣-不能掌控的際遇、困境

- 父母離異
- 父母皆未能投入照顧



#### 路障-群體或社會建構的障礙

- 強調克制和順從的文化
- 「危險人物」和「滋事分子」等身份結論妨礙了他的願望和需要被理解



#### 包袱-殘疾、生理因素、慣性

- 智力限制
- 言語表達障礙
- 反應急躁



#### 目的地-人生希望、夢想

- 對親情的嚮往
- 希望自己有存在感和貢獻
- 希望自己的能力和付出被肯定



#### 工具-生活知識、技能

- 處理舍務的技能
- 能理解基本文字
- 不錯的運動技能



#### 地圖-實踐路徑、方向

## 同行的路

志賢很幸運有他的社工，願意成為他的伙伴。我們共同策劃了一些讓志賢重建形象的方案。第一步，便是告訴志賢，我們明白他的意向，也希望成為他的伙伴。在志賢一次情緒低落的時候，社工找了個機會跟他深情對話，意思大致如下：「我知道你因為父母的事很不開心，而且很掛念他們，這令你有時心情很差。我會嘗試讓你父母知道你的心意，但同時我也很希望宿舍可以成為你第二個家。我知道你其實有努力嘗試，而且是可以做得到的。我會尋找機會讓更多職員看見你的能力和貢獻，但你也一起加油。」除了言語表達，社工也嘗試用文字來協助志賢理解和表達自己，這模式亦成為他們日後有效的溝通途徑。志賢明顯能掌握社工的說話和心意，而且承諾會努力配合。他往後的行動亦證明他所言非虛。

志賢讓我們與他同行後，我們便訂立了具體的行動和互動方向。這是旅行者手上的「地圖」，亦是前面《志賢伙伴視野》中空白了的地方。表面上我們仍然用到大家較為熟習和接受的行為計劃來行事，但計劃背後的目標，已經由處理他的行為問題，變成爭取機會讓同事與志賢有更多正面互動和互相欣賞。例如社工讓他在舍務上協助不同職員，讓更多職員對他有正面印象。又例如在日常生活中，我們觀察到志賢其實非常熱心協助較弱的舍友，但他急躁的反應和快捷的大動作有時反而會把舍友嚇倒。社工於是鼓勵他集中協助環境和硬件方面的舍務，讓他得到更多成功和被欣賞的經驗。另外，社工亦嘗試安排他參與中心的足球活動，展現他運動方面的才能，建立運動健將的身份形象。雖然某些計劃不能長期持續，但相信也足以讓志賢感覺到社工和部份職員的心意。志賢對這些行動機會的反應十分好，表現相當積極。當然，他在生活中仍然有犯規和缺失的時候，但他每次也會向社工誠懇地道歉，希望得到更多做好自己的機會。

後來，志賢出乎我們意料地發生了另一次「逃走事件」。但有趣的是，他其實沒有真的要逃走，只是做出逃走的姿態引大家注意。用這個方法去引人關注



當然不理想，但我們同時也不禁會心微笑，因為我們知道這「第二個家」計劃已經頗成功——初時的志賢，是因為想離開宿舍而逃走；現在的他，卻是因為想跟職員更親近而「逃走」。透過這「問題行為」，我們便更有信心沿用這方向支援他。

入宿兩年多以後，越來越多職員可以與志賢有正面的互動。當初他入宿時那份對抗性也近乎不見了。社工也很慶幸志賢可以從大家心中的「黑名單」除名。當然，他的生活中仍然有各式各樣的問題，但職員都可以在社工支援下與志賢商討和解決。志賢由感到「失望與被遺棄」、被人視為「危險人物」和「滋事分子」；到他「重視關係」的心被理解、可以在「第二個家」自在地生活，走過的路確實不短也不易。但重要的是，他找到了願意與他同行的伙伴，一起面對人生的旅途。

### 概念解說

#### 「亮點」與行為計劃

敘事實踐中，「亮點」（unique outcomes / sparkling moments）可以泛指一切「問題故事線」以外的事情<sup>14</sup>。它可以是一次與惡性互動循環截然不同的相處；一次沒有被問題身份結論主導的決定或行動；一次沒被強烈情緒騎劫的經歷；以至一次成功實踐個人意向的行動。志賢的故事中其實很早就出現了亮點，例如他嘗試向職員求助、積極參與舍務、獲得讚賞時滿足的笑容。這些亮點是了解他的意向和希望的窗口，也是發展他和照顧者皆樂見的「替代故事線」的切入點<sup>15</sup>。關鍵是我們能否看見這些亮點，以及把握機會在這些亮點之上建構新的身份理解。

在此我們希望提出極為重要的一點：一個好的行為計劃應該是創造亮點的機會。它可以提供條件讓良好的互動出現，亦可以對應服務對象的願望和

需要，創造相應的生活機會<sup>16</sup>。相反，如果一個行為計劃換來的是更多懲罰、挫敗感、權力比拼、或者不愉快的相處和負面關係，那麼行為計劃便明顯需要被取締。越堅持執行這樣的計劃，反效果只會越大。要實踐理想的行為計劃，首先必須得到服務對象的認同而非勉強的妥協或屈服。而我們所設定的成功標準應該要讓服務對象有80-90%以上時間經歷到成功感，這在剛開始的時候尤其重要，而隨後調節目標時亦應參考這成功率。一個好的行動方案，並不需要石破天驚或戲劇性的效果。它只需要符合服務對象的人生希望和追求，便能帶來理想的轉變。很多有效的支援行動，其實也是隨風入夜，潤物無聲。

## 結語



### 由「行為問題」到「個人主權」

雖然我們的工作很多時候由行為問題開始，但這不代表我們要將眼光和腳步停留於消除行為問題上。事實上，人生中根本不可能沒有問題出現，重點是我們如何回應它，如何在問題存在的情況下，仍然實踐自己的原則和邁向自己的希望。我們在這裏提出的框架，正是希望我們的支援工作可以提升受發展障礙影響人士的個人主權。下一章我們將更深入探討如何邀請更多同事發展伙伴視野。

## 反思

### 「常態」與「論述」

在志賢的故事中，「危險人物」和「滋事分子」等身份論述，在早期成為了他連串行為問題的解釋。這些看似順理成章的發展，背後過程其實一點也不簡單。試想想，除了這些論述以外，還可以有其他可能的理解方式嗎？如果有的話，為什麼沒有被廣泛接納和使用？為什麼某些解釋和論述會成為某個地方的主流？什麼情況會令怎樣的論述成為主流呢？這都與一個地方的文化常態和慣用論述息息相關<sup>17</sup>。

一個文化中的「常態」和「論述」有著密不可分，而且互相影響的關係。一方面，當一個常態越重要，它所衍生的論述便越豐富，這論述的使用亦越廣泛。另一方面，豐富和慣用的論述亦可以使一個常態變得鞏固和普及。舉一個例子，中國人十分注重面子，在中文裏面就有超過一百個跟羞愧有關的詞語，遠多於英文（shame）。與羞愧有關的論述及語言運用（例如：「被你丟晒架！」、「唔知醜！」、「咁肉酸？唔制！」），既由面子文化衍生，也同時規範著活在這語文環境中的人，要時刻顧存面子地生活，鞏固著在乎面子的文化常態。

以下再分享一些我們於不同服務文化中觀察到的常態，以及關於行為問題的常見論述：

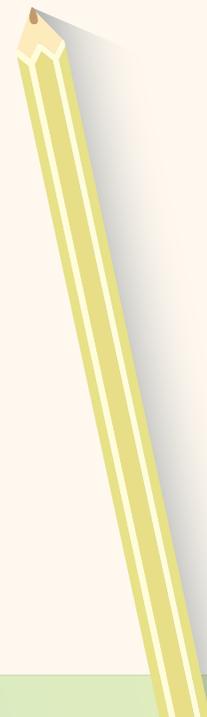


服務文化常態	關於行為問題的常見論述的用語例子	實際影響
強調一致性	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「不應有特別對待」</li> <li>• 「一視同仁」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 維持統一處理和運作</li> <li>• 便於管理</li> <li>• 彈性相對較弱</li> <li>• 較為欠缺個人化元素</li> </ul>
強調克制和順從	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「發脾氣」</li> <li>• 「不聽話」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立「聽話」的氣氛</li> <li>• 便於管理</li> <li>• 容易將正常情緒反應視為問題</li> </ul>
注重階級和權力	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「對抗行為」</li> <li>• 「挑戰權威」</li> <li>• 「不可以讓他贏」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 權力及地位主導人與人的關係</li> <li>• 便於管理</li> <li>• 較易出現懲教式管理</li> <li>• 討論空間較少，較高權力的人即使做出不理想的決定也難以被推翻</li> </ul>
強調殘疾和缺陷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「他不明白現實」</li> <li>• 「他錯誤理解別人意思」</li> <li>• 「他控制不了自己」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 注重提供照顧和介入</li> <li>• 較易低估服務對象的能力</li> <li>• 發展潛能的空間較小</li> </ul>
重視個人需要	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「他的需要未被滿足」</li> <li>• 「這樣誰也會不高興」</li> <li>• 「要是我的話也想……」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 較大機會探索服務對象的需要</li> <li>• 較大機會實踐個人化服務</li> <li>• 習慣以一般人的合理需要來理解服務對象</li> <li>• 職員需要付出較多心力和時間</li> </ul>
重視個人意願	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「他的意願被違反」</li> <li>• 「他不喜歡……」</li> <li>• 「他希望……」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 較大機會探索服務對象的意願和選擇</li> <li>• 較大機會實踐個人化服務</li> <li>• 較大機會跨越現有的限制</li> <li>• 職員需要付出較多心力和時間</li> </ul>

存在於服務文化中的慣用論述，提供我們填補故事空隙的材料。當身處不同的文化，我們也會傾向採納不同的論述。一位服務對象做出同樣的問題行為，但只要在不同的服務文化中，職員便可能產生不一樣的論述和理解。但當大家沒有發現，原來自己正受到文化常態和慣用論述的影響，並且以為自己的理解就是絕對真相，我們便會困在既定的理解和互動模式之中。反過來說，當我們

明白自己身處的服務文化如何影響自己對服務對象的理解，而且看見其他可以成立的論述，我們便會發現更多與服務對象相處的可能性和協助他們的機會。

在敘事實踐的世界觀之中，不同的論述皆可以成立，卻沒有一個是永遠絕對正確的<sup>18</sup>。而事實上，多種論述很多時都會同時出現，只是強弱程度不同。當一個論述被廣泛採納而成為主流之後，它可以令事情繼續按它的劇本去發展，好壞亦然。同時，敘事實踐也指出極其重要的一點——我們都是自己文化中的一員，我們可以是現行文化的繼承和鞏固者，也可以由自己開始帶來改變<sup>19</sup>。那到底我們希望建立怎樣的服務文化？應該怎樣選擇相應的論述？這不是正確與否的科學問題，而是我們價值取向的選擇。



## — 第二章 —

### 集體故事重寫

真正讓職員對服務對象加深新的理解和感受的，

並不只是討論的結果，而是探索的過程。

如果跳過這過程，而直接由一小撮人

「對個案作出專業分析」，

這樣較難令不同職員有深刻的理解和感受。

再好的新描述，如果難以讓人產生共鳴，

便很難令實際互動有所轉變。





### 天朗：普通人的願望

我們接觸天朗的時候，他已經在一所中度智障人士宿舍住了差不多五年。他不是那裡年資最長的舍友，但他的脾氣卻十足像那裏的「大佬」一樣。在職員眼中，他是個「反叛中年」，常常按自己意思行事，從不願意跟從宿舍規則。就算因為違反規條而被罰，他也會拒絕接受後果。他亦不時指令和呼喝其他舍友，每當生氣時他會見人就罵，十分「燥底」，甚至連職員也試過被他用粗口問候。很多職員覺得他討厭宿舍，又抗拒與職員建立關係，非常難相處。職員與他的相處常徘徊於兩種模式——「迴避」和「硬碰」。「迴避」是因為怕了他「燥底」的性格，為免衝突而減少與他接觸。「硬碰」則是因為擔心太多「迴避」會助長他「恃惡橫行」，因此要藉著職員自身的權力，例如分配資源和安排生活機會，來要求他在一些事情上面作出妥協。可是這些「硬碰」多數只會令彼此的關係更緊張和僵持，換來平日更多的互相「迴避」，令關係陷入惡性循環。就著大家對天朗的負面內在理解（難相處又燥底的反叛中年）和充滿問題的相處模式（平日盡量迴避、重要關頭硬碰），我們展開了一次「集體故事重寫」。<sup>20</sup>

#### 概念解說

##### 集體故事重寫

「集體故事重寫」是一個探索式對話小組，由敘事實踐中的「故事重寫對話」（Re-authoring）發展而來<sup>21</sup>。整個過程之中，中心越多職員參與越理想。一次「集體故事重寫」可以有多於一次的小組，務求令不同職員以至家庭照顧者都可以參與。配合職員的工作時間表，過往我們進行的小組一般有四至六位職員參與，而這人數的效果亦頗為理想。這活動有幾個主要目標，包括：

1. 提供平台讓不同照顧者可以分享與服務對象的相處經歷和所觀所感；
2. 擴大彼此用來理解服務對象的事件基礎，而非只著眼問題行為；  
（擴展「行動故事面」Landscape of Action）

3. 邀請參與者反思服務對象在不同事件中的行動及反應，以探索或重建對服務對象的身份理解。（擴展「身份故事面」Landscape of Identity）

「集體故事重寫」小組與敘事實踐中的「故事重寫」一樣，透過對話穿插於「行動故事面」與「身份故事面」中探索。「行動故事面」包含了事件、背景、次序、時間、情節等描述；而「身份故事面」所包含的有「意向理解」及「內在理解」等身份層面的描述。

要發展豐厚的替代故事線（Alternative Storylines），必須在這兩個故事面上取得平衡。只作行動記敘卻忽略發展身份意義的故事並不能改變故事主角的負面身份結論，因此也難帶來新的行動、互動和生活機會。另一方面，沒有實際行動故事去支持的身份描述很容易流於空泛和單薄，較欠缺說服力亦難以抗衡原來的問題故事線。因此，在一個故事面上充分的探索以及適時轉移到另一個故事面，皆是「故事重寫」對話的成功要素。

小組對話一般會以一些「行動故事面」的中性問題作起點，例如：

- 「與天朗相處中有甚麼令你印象深刻的地方？」
- 「過去有沒有甚麼與天朗的經歷或者對他的觀察能令你更認識他？」

透過這類中性的問題，我們可以讓參與的職員較隨心地分享他們的經驗。大家分享的事情也可以讓我們更掌握職員們對主角的觀感和在大家之間流傳的主流和非主流論述。就天朗而言，同事所分享的片段或描述如下：

- 「他常常對人呼呼喝喝」
- 「他很討厭別人指出他的錯處，常常為此發脾氣」
- 「就算職員平和地提醒他一些規矩，他也可能用粗口來回應」
- 「當你因他犯規而給他後果，他便會大發雷霆」
- 「他整天拿著收音機來聽，很少參加大伙兒的活動...」
- 「他很喜歡去老人院表演...只好用這條條件來令他配合...」
- 「他很愛錫媽媽。爸爸過身時，他很擔心媽媽...」



有別於個人治療，小組中有多位同事作分享，因此會在同一時間開展出不同的故事線。雖然這會使對話的發展較繁複，但同時卻能拉闊每個參與者對主角的理解基礎。小組主持需協助大家選擇事件探索的次序，選擇過程可考慮參與者認為那事件的重要性，另外亦可嘗試聚焦一些比較有發展空間的事件，例如是一些能有潛力反映主角「意向理解」的事件，或潛在的「亮點」事件。選擇事件片段來探索後，不論是「問題」還是「亮點」，皆需要清晰呈現整件事的來龍去脈，包括背景、時序、當下情況、各人的行動和反應等。當「行動故事面」清晰呈現後，再走進「身份故事面」，這樣的故事重寫過程通常較佳。

在第一輪的分享之中，已經出現了一些很明顯的亮點，就是關於天朗對媽媽的愛錫以及他喜歡到老人院表演的觀察。但由於他的「壞脾氣」和「反叛」是同事一致的首要關注，因此也成為了我們最先探索的片段。

- 我：聽你們說，每逢大家指出他犯錯，「脾氣」便會出來影響他。可以分享一些具體事件當中的互動過程嗎？
- 職員甲：比如說有時候他應該與大家一起在大廳活動，他卻躲在房間裏。
- 職員乙：或者有時他會要求其他舍友幫他做一些他自己能夠做的事，像老大要跟班服侍一般。
- 我：那「脾氣」其實想對你們表達甚麼？
- 職員甲：他在告訴我們這裏的規矩不適用於他。
- 我：因為……？
- 職員甲：他覺得自己是這裏的老板或者老闆吧。
- 我：那麼「脾氣」出現以後會發生什麼事？
- 職員甲：我們一般不會與他爭辯，就由他自己冷靜。
- 我：然後呢？
- 職員甲：沒有人跟他爭論的話，隔一段時間他自己會靜下來。當然他還是不會聽我們的話，而是按自己的意思行事。這時候我就可能會不理睬他一段時間。
- 我：大概多久呢？之後又會怎樣？
- 職員甲：有時他令我們很生氣，我會一兩天也不特別和他談話。之後慢慢就沒一回事了。

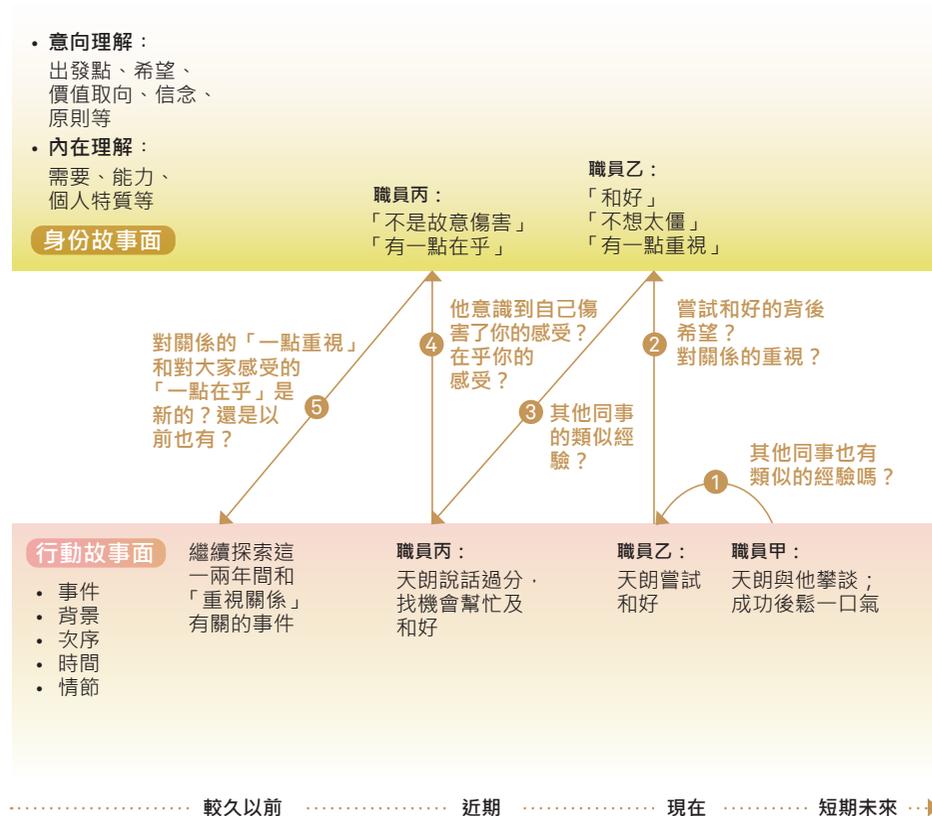
- 我：有甚麼讓大家可以「沒一回事」？
- 職員甲：有時他會找我說一些不相干的話，然後便裝作之前沒有對我發過脾氣一樣。我也不跟他計較了，不過有時會提醒他之前不應該這樣對職員發脾氣。
- 我：當你不計較地和他談話，他的反應是怎樣？你留意到他的表情嗎？
- 職員甲：他好像鬆一口氣的樣子吧。
- 我：其他同事也有類似的經驗嗎？
- 職員乙：有啊……（職員乙繼續分享他的類似經驗）
- 我：你們覺得他嘗試跟你們若無其事地談一些不相干的話，背後的希望是什麼？
- 職員乙：他也希望跟我們和好吧……
- 我：這個「和好」的希望，反映他怎樣看跟你們的關係？
- 職員乙：他也不想跟我們鬧得太僵吧……
- 我：那算不算反映他對你們的關係也有一點重視？
- 職員乙：也算吧。
- 我：其他同事也有類似的經驗嗎？你們的理解又是怎樣？
- 職員丙：有次他說了些過分的說話令我很難過，那兩天都沒有跟他說話。之後他便找了個機會幫我並嘗試跟我和好。（職員丙繼續分享了事件）
- 我：你猜他其實知不知道他的說話傷害了你的感受呢？
- 職員丙：應該知道的，不然他不會主動來和好。
- 我：你覺得這反映他在乎還是不在乎你的感受？
- 職員丙：也有一點吧。可能他也不是故意傷害我的，只是那時脾氣太大了吧。
- 我：他對和你們的關係這「一點重視」和對大家的感受有「一點在乎」，這對你們來說是新的事情嗎？還是以前也有經歷過呢？
- 職員丙：我覺得是這一年才開始的。
- 職員乙：這些修補的舉動，都是近一兩年才較明顯出現……  
（繼續探索其他的相關故事）

以上的對話是小組對談間穿梭於「行動故事面」和「身份故事面」的例子。在開始時，我們感到有關「脾氣」的理解未能有效發展出「意向理解」，於是邀請職員轉去探索大家怎樣回應「脾氣」對各人、以及對彼此關係的影響。由那裏我們發現天朗嘗試與職員修補關係的「亮點」，於是進一步探索「行動故事面」以及邁向「身份故事面」。



以下是我們借用 Michael White的「故事重寫圖表」來組織上述的對話過程<sup>22</sup>：

圖 1



我們必須留意，進行敘事探索時不要太急於建立「美好」的論述，我們的對話用語及意義發展皆需要貼緊參與者的經驗和理解，再慢慢發掘和邁向新的理解和論述。上述的一段對話，讓大家對天朗的理解由「壞脾氣的反叛中年」慢慢走到「有一點在乎」職員的感受和「有一點重視」與職員的關係。但是這些還不能協助職員理解和消化他們面對天朗的「脾氣」的經歷和感受。所以我們先留著那「一點點」的重視，再向其他方向探索。接下來我們選擇了探索他在老人院的表演。

### 由看能力到看意向

職員都感覺到天朗熱衷於參與老人院和社區嘉年華等外出表演。他約一年前在宿舍的興趣班學習了扭氣球，儘管他一邊手和腳有痙攣的情況，但他自己嘗試靠大腿固定氣球的方法，然後成功以單手來扭氣球，連導師也讚嘆不已。職員們都一致認同這是件了不起的事，也非常欣賞他的毅力。另一方面，他表演的機會有時被當作獎勵，並在他配合職員時才能獲得。而他為了爭取外出演出的機會，也的確會比較配合職員的要求。

天朗對外出表演的熱愛，無疑是一個重要的亮點。但大家一般都集中欣賞他的毅力和能力，使這亮點對他的身份意義停留在「內在理解」的層面。所以接下來我們透過「集體故事重寫」，把握這「亮點」來邁向更豐富的「意向理解」。

- 我： 大家有見到天朗外出表演時是怎樣的嗎？
- 職員丙： 當他外出表演時，笑容格外燦爛，眼神變得很溫和，連語氣也變得十分友善，跟平日判若兩人！
- 職員乙： 對呀！他在外面表演的時候好像兩眼發光一樣。
- 我： 你們猜那個時候他的感覺是甚麼？他眼中的光芒在表達甚麼？
- 職員丁： 我覺得那時候他很有存在感和被認同的感覺。
- 我： 這「存在感」和「認同感」是來自……？
- 職員丁： 應該是因為他能夠用自己的能力令別人開心。
- 我： 所以能夠「發揮能力」和「令人開心」對他來說是很重要的嗎？
- 職員丁： 我相信是的。
- 我： 說到天朗「發揮能力」和「令人開心」的希望，大家有想起其他的片段嗎？
- 職員乙： 我想起他無論是離開或回來宿舍，縱使自己手腳不便，都會用身體把宿舍的門打開，等待全部舍友經過自己才離開。他還會主動把座位讓給與他不投緣但同樣行動不便的舍友。



職員甲：有一些能力較弱的舍友和天朗同一個工場，雖然他有時會指揮他們做事，但我知道他也会在工場內保護他們，不讓他們被外人欺負……  
(職員簡單敘述事情經過)

我：這些都反映了他很希望也很積極地「發揮能力」來嘗試貢獻他人，包括「照顧別人」、「保護弱小」、「令別人開心」。這樣形容合適嗎？  
(眾人表示同意)

我：還可以讓我了解多一些關於天朗扭氣球時的事情嗎？

職員乙：他為了參與外出表演，會學習如何與老人家溝通，例如說什麼祝福語，讓他們選擇汽球的顏色和造型等。

職員甲：他一邊手不好，其實要扭並不容易，但他並沒有放棄，而且還經常練習。他又常常追問我何時有外出表演的機會。

我：他這樣積極地學習和練習，讓你們覺得他是怎樣看待這些機會？

職員乙：他很認真看待這些機會吧。

我：該怎麼形容這些機會最貼切呢？表演機會？工作機會？發揮能力的機會？……

職員乙：應該是發揮能力的機會。

我：他對「發揮能力的機會」的重視和認真看待，有沒有在其他事情上展現出來呢？

職員丁：有啊！他很珍惜報告天氣的舍務，有時復康巴遲了回宿舍，他緊張得連袋子也沒放下便衝到台前宣佈。

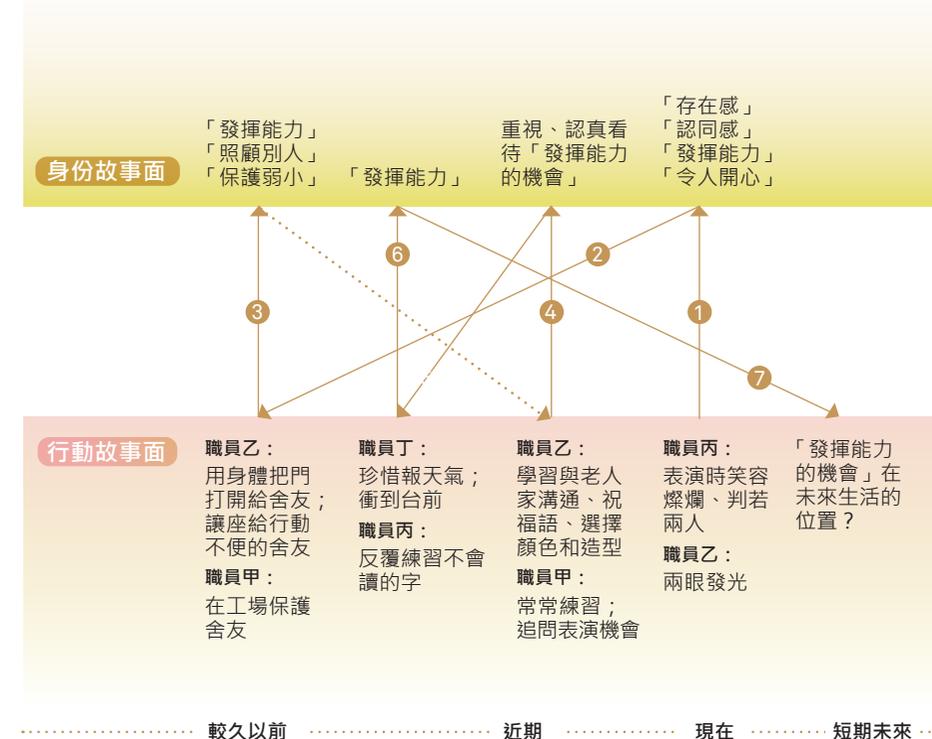
職員丙：如果天氣報告中有他不識讀的字，他會問我們然後自己反覆練習……  
(職員簡單敘述事情經過)

我：所以對天朗來說，「發揮能力的機會」真的是很重要的事情！他會為此克服身體上的障礙，也願意付出很大的努力和毅力。而當他可以發揮能力作出貢獻和令人開心時，那就是你們見證過他最快樂和滿足的時刻了。對嗎？

那你們覺得在未來的日子，這些「發揮能力的機會」可以在他的生活上有著怎樣的位置呢？

我們再用「故事重寫圖表」來撮要上述的對話：

圖 2



透過上述的集體探索，我們由「毅力」和「能力」等內在理解進一步發展至更豐富的意向理解，包括「發揮能力」的願望，還有「令別人開心」、「照顧別人」、「保護弱小」的意願。但比起這些新的描述，集體探索更重要的是讓參與者一起分享各自與天朗的經歷，以及大家一起對這些經歷共同創造意義和理解的過程。因為真正讓職員對服務對象加深新的理解和感受的，並不只是討論的結果，而是探索的過程。如果跳過這過程，而直接由一小撮人「對個案作出專業分析」，這樣較難令不同職員有深刻的理解和感受。再好的新描述，如果難以讓人產生共鳴，便很難令實際互動有所轉變。當參與者都投入進行共同探索的過程而產生新發現時，這便是一個帶來實質改變的契機。所以，對話後來才會發展到探索未來生活中「發揮能力的機會」。



### 不懂說的希望

跟宿舍職員進行「集體故事重寫」後，我們產生了不少新的意向理解，但這些都只是初步的理解，還需天朗親自確認。後來，我們亦直接訪問了天朗媽媽，了解他們之間的故事。她告訴我們天朗在爸爸過身後，如何在生活上變得更主動地配合她。她也提到天朗在家中常做的事，其中一樣是他在宿舍也常做的——出神地望著窗外的風景。過程中她還替大家解開了一個迷團：一直以來職員都不知道天朗常常拿著收音機在聽甚麼，媽媽告訴我們原來他最常聽的是新聞時事節目。媽媽分享的故事，讓職員們的經驗和觀察進一步串連起來。在往後的探索中，我們又再了解到天朗「與外面世界聯繫」的願望和夢想。

之後在與天朗的會面中，他跟我們直說自己不喜歡宿舍諸多規矩和束縛，想要多一些自由。當我們問他有自由的話想做甚麼，他想了幾下，然後笑笑說不太清楚。當我們跟他分享我們對他生意向的初步理解，他全程也很認真聆聽。雖然他未能完全了解「發揮能力」和「與外面世界聯繫」這些文縷縷的字眼，但當我們把它轉化成一些具體的行動機會來詢問他，例如是讓他擔起一些職務或外出表演，他便會熱切地表示期待。在談到他對家人和職員的在乎時，他大部份時間只是腼腆地笑，不過有一件事他清晰地確認了——當他能讓他們開心，他也會開心。

天朗的希望，其實跟普通人的希望一樣，能夠發揮自己的能力和得到合理的認同。在他心中，宿舍的一些規則不只是不適合他，而且還可能貶低了他，就像要求高中生守著初小的規則一樣。明白這一點後，大家也更易理解他的「反叛」其實並不是要反抗職員，而是希望得到與自己能力匹配的自由。他的「脾氣」亦不是因為討厭職員，而是因為職員無意中打擊了他的希望。這時候，起初讓職員半信半疑的那「一點點重視和在乎」，便在大家的心中變得更加可信、更真實。

以下用《伙伴視野》整合一下大家對天朗的理解：

#### 《伙伴視野》- 天朗



##### 天氣-不能掌控的際遇、困境

- 父親離世
- 母親年老而照顧力下降



##### 路障-群體或社會建構的障礙

- 社區參與機會不足
- 群體生活規則彈性不足
- 職員的階級和權力比舍友更高的慣性



##### 包袱-殘疾、生理因素、慣性

- 痙攣引致手腳行動不便
- 智力和表達限制
- 較易動怒



##### 目的地-人生希望、夢想

- 發揮自己的能力
- 能力得到認同
- 得到與自己能力匹配的自由
- 與外面世界聯繫
- 令身邊的人快樂



##### 工具-生活知識、技能

- 學習手藝的能力
- 閱讀簡單文字
- 練習求進步的毅力
- 說話表達能力
- 理解別人感受的能力



##### 地圖-實踐路徑、方向

- 宿舍播音員
- 提供免費報章，指導他講新聞
- 持續讓他學習扭氣球
- 出外探訪長者及參與舞台演出
- 提供機會讓他接受訪問
- 嘗試較對等的相處方式



## 第二章 集體故事重寫

有了以上的基礎，職員在往後的日子為天朗創造了更多的生活機會，讓他發揮能力和與外界連結，包括安排他成為宿舍的播音員，每天在餐前宣佈及分享資訊；提供免費報章予天朗並指導他分享新聞；持續提供學習扭氣球的機會；探訪老人院、參與舞台演出；遇上對外分享或接受訪問的機會亦會安排給他。而這些機會都不再是獎勵的形式，基本上只要天朗樂意參與並願意為那活動作準備和付出便可。不用多久，職員都感覺到天朗變得更易相處。除了積極投入上述活動外，他在平日生活上也比以前更配合職員。職員也減少用規則或後果來對他施壓，而是轉為邀請他考慮職員的感受，嘗試從職員或宿舍的角度理解一些對他的期望和要求。天朗也樂意接受這種較對等和互相尊重的相處方式。雖然天朗仍然對「發揮能力」和「與外面世界聯繫」這些字詞作出似懂非懂的反應，但他的行動和笑容已經是給我們最好的肯定。

### 結語



### 未知的旅程

與敘事實踐中的治療對話一樣，「集體故事重寫」好比一個開放的旅程，在開始時並沒有既定目的地。我們帶著提升個人主權的希望，踏入未被勘察的故事領域，邀請參與者一起分享經驗和探索方向，過程中常會發掘到意想不到的亮點與風景，方向和目的地也可以隨時間和境況而有所不同。這是敘事實踐之旅令人覺得難以捉摸和不安之處，也是它令人期待又興奮之處。

每個人的故事都有許多未知而又值得探索的空間，發展出的故事線也有很多可能性，有效的探索方法亦絕對不止一種。在志賢的故事我們透過與社工的探討，理解他的意向並設立相應的行動計劃，先讓職員對他印象上有改善，再發展成相處和關係上的進步。在天朗的故事中，我們以「集體故事重寫」來邀請職員一同理解他的意向，也一起創造切合他意向的生活機會和日常互動。在這些工作中我們都沒有刻意針對行為問題作介入點，但行為問題卻隨著我們的工作而明顯消減。

只要我們堅守提升個人主權的原則，路徑其實可以有很多。而面對人生那麼多的未知，最重要的或許並不是要走「對」路，而是我們能陪他一起走下去。

## 康復服務與懲教式思維

天朗宿舍的職員都很善良、盡責而且熱心服務，但一直以來卻難以跟天朗發展出理想的互動，和支援他追求理想生活。到底有什麼妨礙着他們呢？在第一章我們提到，服務文化和論述可以影響職員如何理解服務對象，特別是透過由主流論述來解釋對方的行動以及彼此的互動。除此以外，為什麼一些行為會被視為問題，其實跟服務文化裏的常態亦有不可分割的關係。在天朗的故事中，我們也可以發現背後藏著一些常態思維，而這些思維在康復服務，以至人類社會中其實非常普遍，例如：

- 不可助長不恰當行為
- 不守規則應有一定後果
- 照顧者比被照顧者應該更有權力
- 高權力者可以用賞罰來「改善」或控制低權力者的行為

但這些思維所引起的實際互動，正正將職員和天朗困在不理想的互動循環之中，彼此難以互相理解和接納。古至法家思想，近至行為更易法；上至法庭判案，下至「阿媽教仔」，這類運用賞罰手段來調教別人行為的懲教式思維由古至今都在人類社會中有共識地運行著，協助維持社會在「常態」下運作。換句話說，「懲教式思維」是維持「常態」的主要工具之一。在這裡我們並不是要推翻這種思想或共識，只是想提出一個反思機會：

「假若懲教式思維成為了一個康復單位的主流文化，

估據了職員的大部份視野，那我們會忽略了甚麼？錯過了甚麼？」

當我們眼中只看見問題，並將精神都放在解決它，我們的視野會容易變得單一，而且會忽略互相了解和建立關係的機會。一個包容的服務單位，不必只有一種思維模式和常態。能夠有彈性地運用不同的方法來實踐服務目標，可以是服務單位的服務指標之一。天朗的單位做到了這一點，才有

後來的理想發展，亦再次印證單位的服務文化是流動可變的。

事實上，在心理治療世界的很多其他領域，早已大力提倡治療者與求助者的「對等關係」為理想的共識，但這定位轉移卻在發展障礙康復服務中發展得相對緩慢。誠然，「發展障礙」本身的確很容易令到職員與服務對象間有能力和權力上的差距，職員很多時候也「理所當然」地掌握了不同的重要權力，例如安排服務對象的日常流程和生活機會、以及運用和分配資源等。但也正因為這難以避免的權力差距，運用這些權力的道德倫理，亦成為了我們必須探究的問題。而敘事實踐所提倡的權力運用倫理，正是治療者透明地運用權力來協助服務對象提昇個人主權，而非「糾正」服務對象的行為以使他重新「合乎」常態。因為治療者是為人服務，而非為常態服務。

但現實的群體生活中，總難免會有一些共識、常態和既定規則。敘事實踐並不是要盲目地推翻常態，而是邀請參與者檢視這些共識、常態、規則的意義和實際生活影響，與大家服務的初衷以及服務對象的意願有什麼一致或不同的地方。所以並不是說所有常態都是不好的，而是我們值得時常去留意：我們的思維和判斷有沒有受到「常態」所影響？我們有否把這「常態」當成唯一的真理？這「常態」有沒有對服務對象的個人主權和生活機會造成了壓迫？有沒有可能減輕和避免這些壓迫？如何增加「常態」以外的生活空間？又或者創造更多不同的「常態」？這些思考都可以協助我們擴展服務的可能性。

### 如何「運用」服務對象的喜惡？

或許是因為傳統行為主義的深入影響，將服務對象的喜惡用作獎勵和懲罰用途，在康復服務是十分普遍的。這做法有時可以換來一些進展，但亦可以帶來不少問題，例如是職員與服務對象間的權力比拼、討價還價、服務對象覺得被要脅或控制等，結果好與壞往往取決於彼此之間的信任和關係基礎。與此同時，因為獎懲系統是基於對人類滿足慾望和逃避痛苦等「內在理解」，所以運用它的同時也很可能妨礙了我們發展對當事人的「意向理解」。

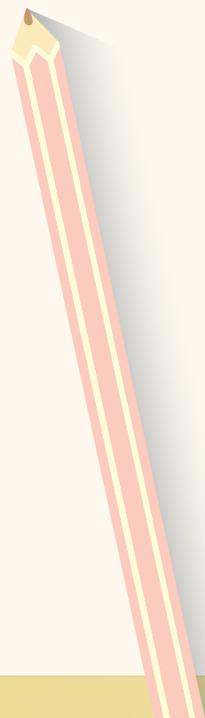


敘事實踐與傳統的行為主義有著十分不同的權力道德和哲學，因此亦可以提供一個截然不同的方向協助我們看待服務對象的喜惡。敘事實踐強調發展個人主權，因此不會走向運用獎懲來改變他人行為的道路，反而會透過「喜惡」來共同探索對象的希望和夢想等「意向理解」，也視之為發展同行或伙伴關係的契機。

### — 第三章 —

## 行動對話

要達至真正的互相尊重和共融，  
我們必須在這些定義過程中增加和  
放大他們的聲音、  
採用更廣闊而對等的溝通方式、  
發展更能互相理解的共同語言，  
而「行動對話」正正有這種作用。





#### 言行一致

語言 ( language ) 是人類溝通的主要工具，我透過你的說話來理解你的想法，你透過我的說話來明白我的感受。驟眼看，我們大部份的溝通和理解都依靠語言來進行，但實情卻複雜得多，因為我們的溝通方式並不止言語 ( speech ) 或文字。

例如一位男士和交往不久的女朋友分手，說她是他遇過最好的女生，可是自己仍未預備好投入戀情，為了對方好而無奈分手。話雖如此，那人過幾天就另結新歡。這時候他明顯言行不一。如果說他「嘴巴很甜蜜，身體很誠實」，即是相信他的行動才反映他真實的意願 ( 不想跟她在一起 )，但為某些原因說出了不一致的話 ( 例如「不想傷害女朋友」)。但如果說「他有他的苦衷」，則傾向相信他的說話是真的，但有一些原因令他做出了不一致的行為 ( 例如「他和新歡只是玩玩而已，不認真所以無所謂」)。這時候到底要相信什麼？還是進一步追查？不同人有不同選擇，或者沒有絕對的對與不對。這裡要指出的是，「言行不一」的背後定有其原因，所以我們要細心分辨什麼最能反映對方的內心意願。

「言行不一」的意思其實不限於說話和行動，也包括情緒表現。例如當一個人木無表情地說他很快樂，又或者嬉皮笑臉地說他很內疚，或許他並沒有說謊，但實在令人難以置信。反過來說，當一個人言行一致的時候，他所發出的信息便最清晰和令人信任。一個人說他很關心你，每當你遇到困難時也會願意陪你面對，在你快樂的時候他也顯得快樂，這「言行一致」反映他對你的重視。他給你的安全感，是任何口頭承諾也無法比擬的。

其實對言行是否一致的觀察，一直在我們的意識中運行，但有時大家太習慣倚重言語內容，而忽略了對行動及情緒表現等非言語信息的觀察。例如有時候跟一些人接觸後，會給你一種怪怪的感覺，大家的對話內容良好，但卻讓你有一種說不出的不自在，這情況可能是因為你意識到他言行不一的地方，但又一時間無法用言語表達出來。如果我們習慣無時無刻都留心觀察對方的整體，而非只是言語內容，往往會發現更豐富的信息。

總括來說，這裡想指出幾個重點：

1. 言語、行動和情緒表現的一致性，是反映人內心意願的關鍵
2. 當出現言行不一的情況，要了解出現矛盾的原因，並且細心辨別什麼才能反映對方的內心意願
3. 養成整體觀察的習慣，而非只是留意言語內容，會發現更豐富的溝通信息

#### 口不對心？

「發展障礙」經常會妨礙服務對象言行的一致性。在日常生活中，很多職員以至家庭照顧者也會對受發展障礙影響人士說話的可靠性有保留。因為他們經常會發現，服務對象所說的跟自己親眼觀察到的有出入，服務對象有時還會說出「標準答案」 ( 即他以為你期望聽到的答案 ) 而非與其行動相符的答案。事實上，多數受發展障礙影響的朋友在認知和語言運用上均有困難。有些表達能力欠佳，甚至沒有言語表達；有些說話能力不錯，卻無法表達內心複雜的感受和想法 ( 當然他們也像我們一樣，有時是害怕說出真話會有後果，所以選擇不說或說謊 )。而很多受自閉症影響的朋友亦常有言語錯亂的情況，心裡想說一些話，嘴巴卻不由自主地說出不相關的話，或仿說了對方的話。同時他們的情緒表現也不一定準確反映心情，例如表面在興奮叫囂，內心卻可能十分焦躁不安。因此，透過單一渠道，例如說話或表情來理解他們的意向，確實不容易。



#### 「行動對話」

基於「發展障礙」的影響，我們與服務對象交流時，需要注意以下的原則：

1. 「發展障礙」有機會削弱服務對象在言語、行動、情緒表現的一致性，這並不代表他們不誠實或不可靠。
2. 我們需要以多種渠道——行動、情緒表現、語言（說話、文字、圖像、動作）來接收他們表達的信息，理解他們的意向。
3. 我們需要以長時間及重複的觀察和互動來確認我們對他們的理解有多準確。
4. 同樣，我們亦需要以多種渠道來向他們表達我們的信息，協助他們理解我們的意向。

而建基於以上原則進行的溝通互動，我們稱之為「行動對話」。

「行動對話」的目標包括：

1. 與服務對象明白彼此意向、
2. 建立互相信任的關係、
3. 協助提升他們對自己的身份定義及生活選擇的主權。

人類主要靠語言去定義行動背後的意義和建構身份描述，而這過程需要一定的認知和語言能力。服務對象在這些方面的能力有限，因此定義的權力往往落在其他人手中。要達至真正的互相尊重和共融，我們必須在這些定義過程中增加和放大他們的聲音、採用更廣闊而對等的溝通方式、發展更能互相理解的共同語言，而「行動對話」正有這種作用。打個比喻，「口語」就像是我們的母語，對我們來說駕輕就熟，但對不少服務對象卻是第二語言，不一定能隨心所欲地使用。相反，讓他們用行動來表達自己，往往比起說話更容易亦更準確，所以「行動語言」就像是他們的母語一樣。互相學習和運用彼此的母語，正是互相尊重和對等關係的基石。

#### 行動對話——「聆聽」

##### 一個硬幣兩個面

要在日常生活中運用「行動對話」的原則，我們首先需要明白不同事情之間的關係：我們的基礎假定是每個人也有他的「意向」，當這「意向」遇上現實「境況」，便會產生「情緒反應」和「行動」，而人亦可以用「言語表達」去解說自己的意向。當「境況」符合「意向」，人便會感受到快樂、滿足等「正面」情緒，可能會作出一些行動來維持現況，亦可以用言語表示滿意現狀。而當「境況」違反「意向」，人便會感受到憤怒、不安、抑鬱等「負面」情緒，有機會作出一些行動來改變現況，亦可以用言語表示不滿現狀。但不論是「正面」還是「負面」的表達，其實源於同樣的意向，只是在不同境況下以不同形式表現出來。而當一個人在情緒反應、行動、言語方面都作出表達時，可稱為完整的自我表達（見圖3）。在現實中，很多人都未必會主動作出完整的表達，而是透過別人的提問和澄清來表達得更完整。一般來說，我們習慣用言語來作出提問和澄清。

圖3 完整的自我表達





而在發展障礙影響之下，服務對象的表達會變得更加不完整，特別是言語表達方面亦可能會出現含糊不清或常常變卦的情況，令其意向變得較難捉摸（見圖4）。

圖4 發展障礙影響下的自我表達



\*?是指一些，因為服務對象言語表達不清晰，讓我們較難捉摸的意向

服務對象通常不會言明他的意向，但卻潛藏在其行為和情緒反應之中。敘事實踐應用「似無還有」（absent but implicit<sup>23,24</sup>）的概念，透過理解「語境」（context）來發掘語言文字間的隱含意義。這概念也可協助我們理解服務對象的隱含意向。

面對服務對象不完整的表達，我們可以靠「行動對話」的原則來擴闊理解，「聆聽」服務對象在行動中的「說話」。當中最關鍵的探索包括：

1. 「他在什麼境況下會出現正面情緒反應和維持現狀的行動？  
這反映他有什麼意向？」
2. 「他在什麼境況下會出現負面情緒反應和尋求改變的行動？  
這反映他有什麼意向？」

這兩個問題所需的資料，可以來自生活觀察，並不單靠服務對象的言語表達。雖然理解意向的部份需要靠探索者的同理心來猜想，但過程中亦包含了服務對象的情緒及行動表達作基礎，並放於服務對象身處的不同境況內理解（見圖5）。雖然不可能完全準確，但卻勝於「不懂言語便沒有話語權」的情況，讓服務對象的「行動說話」能較有效地被「聆聽」和理解。

圖5 「聆聽」服務對象的「行動說話」



一般來說，負面情緒和行為較容易被留意和關注，但單看這方面並不能完整反映服務對象的意向，而且有機會局限了大家的視野、維持了問題主導的理解和互動。在第二章提到天朗的例子，當他被職員管束時會發脾氣，我們會分不清楚脾氣背後是因為他討厭職員還是渴望自主。但當大家留意到他與外界接觸和發揮能力時的快樂，便明白他希望自己的能力被認同。而對他來說，能在日常生活中獲得相應的自主權，代表大家肯定他的能力。被管束便正好與這希望相違背。同時，當大家提到他嘗試與職員修補關係的微小動作，便更清楚他對關係的在乎。這讓大家明白，脾氣是反映無法自主生活的沮喪，而不是因為討厭職員。這例子提醒我們，不能只著眼負面情緒行為，不同境況下的情緒反應與行動也是了解服務對象意向的重要資訊（見圖6）。很多時，「正面」情緒和行為比「負面」的更能直接反映服務對象的意向，甚至指示了有效回應「行為問題」的方法，可惜卻不時在個案工作中被忽略。

圖6 「聆聽」天朗的「行動說話」





值得留意，「聆聽」服務對象的「行動說話」與傳統行為分析並不相同，後者注重個別行為，嘗試了解行為背後的動機以及糾正的方法；而前者則以人為本，希望透過不同渠道的信息，認識一個人的意向、希望和人生所重視的事情。

#### 「情緒行為問題」？

上面提及當「境況」符合「意向」，人便會感受到「正面」情緒和做一些維持現況的行動，這些都是較令人舒適和想追求的狀態，而旁人一般也樂於接納。比較令人關注的情況，是當「境況」違反「意向」，人會出現「負面」情緒反應和尋求改變的行動(見圖4下半部)。當這些情緒反應和行動不被身邊的人或身處的文化所接受，甚至會帶來傷害、不滿或利害衝突，便有機會被定義為「情緒行為問題」。

一些情緒之所以被稱為「負面」(例如：抑鬱、焦慮、憤怒)，主要因為經歷的人會感覺難受，而旁人也傾向抗拒(例如一個人經常哭哭啼啼、或者躁動不安，也會容易令身邊的人跟他保持距離)。但其實所有情緒都有它們的意義和存在價值，本身並沒有好壞對錯之分。比如當有人欺負我們重視的人或侵蝕我們的權利，我們都會感到憤怒，而憤怒的狀態讓我們更有力量作出捍衛的行動：憤怒讓平日怕事的人放膽據理力爭，讓平日溫文的人破口大罵，甚至動武來保護重要的人。又比如當我們失去了重要的人或事物，會經歷憂鬱的情緒，在這種情緒之下，我們會較易放下防衛，接受別人的關顧，而當重視我們的人看見了我們的脆弱，也會較大機會給予安撫和照顧，最終可以透過感情連結去彌補失落。

而一些尋求改變的行動之所以被稱為「行為問題」，一般有兩大情況。第一是它帶來了明顯的傷害(例如自身或他人的身體傷害)，第二是它會「衝擊」現況和「破壞」平衡。第一類的情況很多時源於行動者希望改變現狀，但用了無效而不當方法，帶來的傷害很多時是副作用，並非行動者的初衷。而第二類情況則是反映行動者的希望和現實有矛盾之處。用一個事例來說明：

聰仔很喜歡宿舍職員麗姐，時常希望她伴在自己身邊，當麗姐忙於工作而無暇兼顧他時，他有時會在房間內哭和撞自己的頭，有時亦會在麗姐面前拍打其他舍友，令麗姐關注他。很明顯聰仔傷害自己和別人的行為是有問題的，但造成傷害絕不是他的意願和初衷，只是求變行動的不良副作用。而他在言語和智能上的限制，亦妨礙了他表達意向和磋商的機會。他其實是希望有更多時間與麗姐相處，但這卻「破壞」了服務人手長期緊張的情況下，維持宿舍正常運作的「平衡」。因此，他渴望陪伴和享受共處時間的希望正正「衝擊」著前線職員只是負責照顧起居生活的服務文化「現況」。換句話說，聰仔自傷和傷人行為是因為他「重視關係」的意向遇上宿舍服務「人手緊張」的境況<sup>25</sup>，所產生的情緒反應。要有效協助他，便需要明白和回應他「重視關係」的意向，並尋求實際出路，而非只是以不相關的獎罰方法來消滅他的行為。

#### 「海膽」與「榴槤」

負面情緒和問題行為就像海膽與榴槤，表面刺手又嚇人，內裡卻藏著重要的好東西。有時候，服務對象那「海膽般的情緒」與「榴槤般的行為」，好像突如其來般拋向我們，特別是當他們難以表達自己的出發點，我們第一時間感到害怕、生氣和不滿也是人之常情。但更重要的是我們接下來怎樣回應。我們可以選擇追究；可以選擇置之不理；亦可以選擇去學習，嘗試在安全情況下把外殼打開，將裡面的好東西發掘出來。當我們習慣去解讀負面情緒和問題行為之中包含的重要意向，將有助於我們增加對不同情緒和行為表現的接納，令我們的回應變得更靈活和有效。



## 行動對話——「回應」

「聆聽」過服務對象透過行動所說的話，我們也需要用行動來「回應」，讓雙方持續的對話。

### 偉華：書法老師

偉華是四十來歲的男士，加入工場已近十年。在職員口中的他，一向「得罪人多，稱呼人少」，多年來沒什麼朋友，也沒有太多同事與他特別親近。偉華與別人難以建立關係，原因是在大家的印象中，他有不少惹人反感的行為，例如「不合群」、「滋擾別人」、「衛生不佳」等等。而且他也對自己要求的事十分堅持，當得不到要求的東西時會嘗試順手牽羊。總而言之，偉華給人的感覺，就是「難相處」、「固執」，甚至有點「無賴」。為了協助他改善社交關係，社工曾嘗試邀請他加入遊戲活動小組，但過了兩節他便被組員投訴而要退出小組，原因是他經常違反遊戲規則，令組員倍感滋擾。另外，因為偉華工作的製成品常常不符合品質要求，他在工場經常無所事事，偶爾會遊走到工友身邊拍拍他們的肩膀或碰碰他們的東西，結果當然會換來職員的教訓和特別看管。在自由時間，他間中會接近其他工友，拍拍別人的肩膀或將手指拈在一起並伸到別人面前。雖然他絕大部份時間也不會傷害到人，但由於他惹人討厭的形象已深入人心，工友都會大聲投訴或把他趕開。雖然時時碰灰，但他卻好像樂此不疲，不斷嘗試接近其他工友，然後被工友們趕走，如是者渡過了多個年頭。他也有靜下來的時候，那就是當他手上有紙和筆時，他總喜歡寫字和塗顏色，他會寫的字不多，但作品卻極具個性和自己的堅持，頗有藝術家的感覺。

為了探索與偉華建立關係的方式，我開始定期與他見面。初次見面時，他顯得有點不安，聽過我介紹自己後勉強回應了一兩句。但當我一拿出紙和筆，他便突然堅決地對我說：

「三個鄭少秋，唔該！」

一頭霧水的我嘗試著弄清楚：「你想寫字？還是你想我寫字？」

然後他執起桌上的筆，很認真地預備寫字，但好幾次當筆尖要碰到紙面時，又停了下來，然後又把筆放在我面前，很堅決地說：「三個鄭少秋，唔該！唔該！」

於是我拿起筆開始寫，當寫完一個「鄭」字，他便打斷我，指著字旁的一個空白位置說：「這裡！這裡！」

我問：「這裡怎樣？」

他大力用手指敲著同一個地方說：「這裡！這裡！」

我希望他作出更清晰的表達，所以用不同方法問了他幾次，但得到的是他焦急地重複著：「這裡！這裡！」

於是我問：「這裡寫『少』字嗎？」

此時，他臉上盡顯失望之色，彷彿是我這個牛皮燈籠讓他極其無奈，但不消幾秒，他不厭其煩地再說：「這裡！這裡！」還把手指由空白處移向「鄭」字中最長那一橫。

我問道：「你想我把這線畫到這裡嗎？」這下子他竟然重新積極起來，說：「這裡！這裡！」，手指還是指著空白處。



他這反應使我鼓起勇氣下筆，將那一橫加長到他指示的地方。當我的目光由那不合比例的「鄭」字移向他的臉時，我看到他嘴角微微上揚，用一副「孺子可教」的表情點了點頭。接下來我根據他的指示，用超越平常的字體把字寫完，他看著那些字燦爛的笑了出來，那是我第一次見到他如此滿足的笑容。

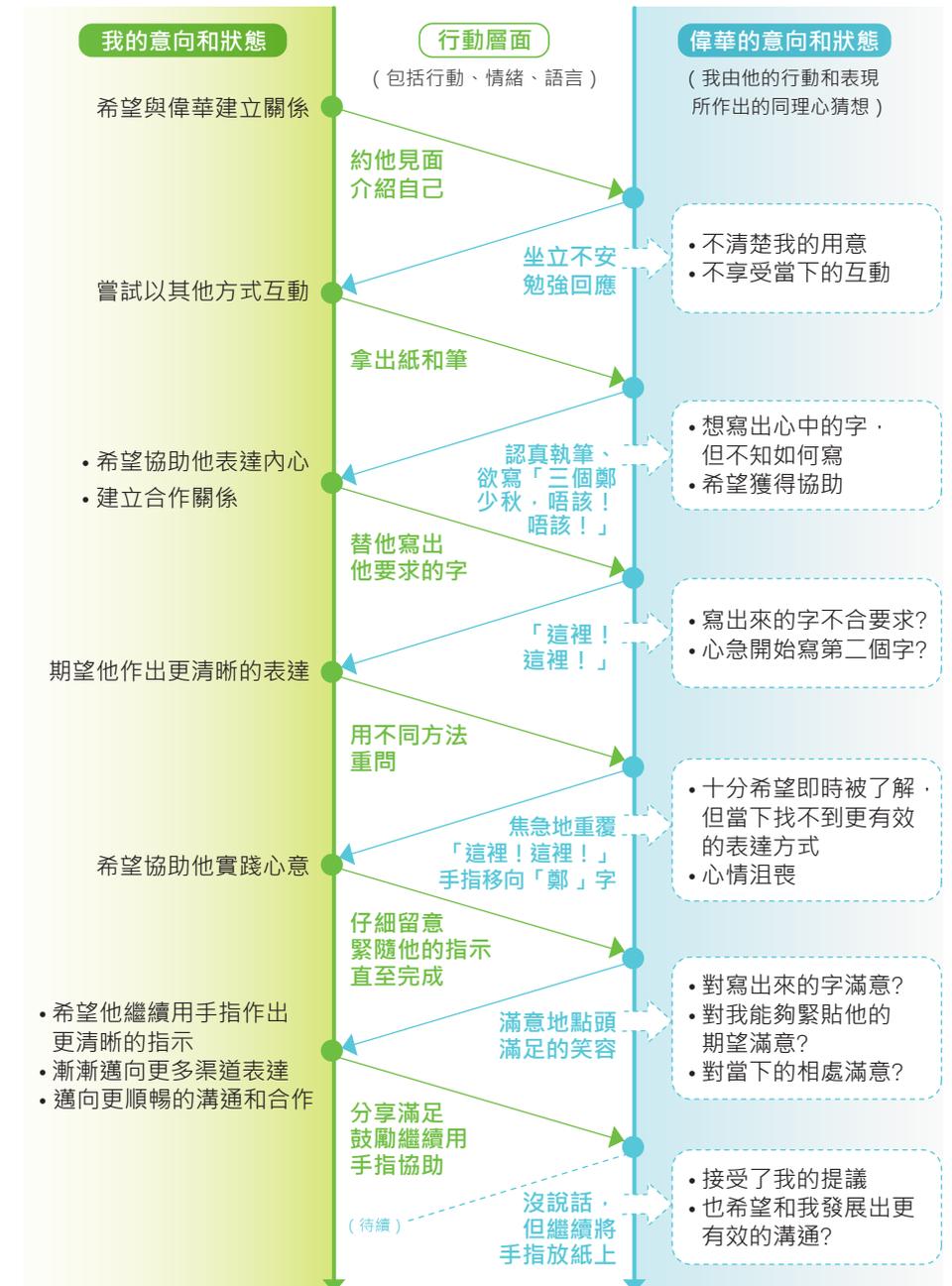
我說：「你似乎很滿意啊！太好了！你再有想改的地方，就繼續用手指指給我看。好嗎？」

偉華沒有回答，但把手指繼續放在了紙上，準備作出下個提示.....

他請我寫完一個名後，又提出了另一個，還要求每個寫三次和修改至他滿意的字形，一直如是。在會面的中途，我曾建議換作他寫，但他拒絕了。之後我提議暫停書寫，改作進行我已準備的活動或遊戲，但偉華仍堅持寫下去。雖然我的預備功夫全都白費了，還要接受那嚴厲而不明所以的「書法訓練」，然而看著他開顏一笑，內心也覺得頗值得。

說實的，偉華具備不錯的語言理解，亦有說話的能力，但說話能力跟表達能力是兩回事。整個會面中，我和偉華之間的對話相當有限，但互動中卻交換了很豐富的信息，值得仔細回顧。以下從微觀層面用「行動對話圖表」來將互動中的微細信息逐步呈現：

圖7.1 與偉華的行動對話圖表（微觀層面）





以上圖表列舉了與偉華互動時，我自己的意向和狀態，還有我對他的意向和狀態的同理心猜想。事實上，這些藏在各人內心的意向和狀態，在所有人與人之間的互動也存在，問題是我們有多留意到它們的存在，以及有多能夠意識到它們對我們互動的影響。從微觀層面，我們可以看到每一個行動都表達了一些信息，這些信息連結起來便是我們在宏觀層面上傳遞和接收的主要信息。

宏觀來說，在以上的一段互動之中，我用行動向偉華表達，我希望了解他的想法和協助他實踐出來的主要信息，而他則由略帶抗拒和不安走到漸漸嘗試共同發展更有效的溝通。這些信息大部份也是靠彼此的行動來交流，這正是「行動對話」的意思。「行動對話」的焦點所在，是於互動過程中傳遞這些重要信息，至於活動中的具體內容，例如他要寫的是鄭少秋還是沈殿霞；寫出來的字是否正確；又或者是寫字還是畫畫等，則相對次要。我表示尊重和願意理解他的意向，協助他實踐內心所想，才是我要表達的重點。這尊重建立了我們溝通的基礎，也是換來他接受我意見的關鍵。對於常被形容為固執，而且在整個會面也堅持己見的他來說，這接受我意見的「例外」，其實並不簡單，背後反映了他被聆聽、被理解的希望，和潛在的學習能力與靈活性。

可是，在那一節完結時，出現了一個困難——在會面時間結束後，他仍然堅持要我寫下去，當我拒絕，他便變得焦急和大聲，也不肯離開房間。很明顯，我在完結前十分鐘所提出的預告並無太大作用，而當我再提醒他一早說好的時限，他也好像沒聽到一樣，只是繼續自己的要求。這使我感覺他無視了我的需要和一早說好的時間框架，亦令我理解為何他身邊的人會對他產生一種「不尊重別人」、「不守承諾」、甚至「無賴」的印象。那是一個十分重要的發現，因為這類經驗正是構成偉華在他人心中的負面身份結論的基礎。而敘事實踐的精神提醒我，如果選擇了用「無賴」般「負面內在理解」來主導我對他的理解，這將使我們進入問題主導的互動循環。因此，我選擇以「外化」的探索，向自己提出一些疑問：

「是什麼使他無法看見和尊重我完結會面的需要？」

「是什麼令他無法遵守一些承諾？」

「這問題如何影響他邁向被聆聽和被理解的希望？」

「這問題如何影響他發揮潛在的學習能力與靈活性？」

從他那焦急的神態和突然煩躁不安的表現，我猜想他正經歷著強烈的「不安感」和「焦慮」，以至他接受信息和思考的能力變弱，而且表現得比平常固執。於是我問道：

「你是不是擔心我不再和你寫字？」

偉華的表情看似急躁，又帶點無奈，但很快繼續要求：「三個XXX。唔該！」

我用安慰的語氣說：「今天的時間夠了，放心！我兩個星期後再來找你寫字，好嗎？」（我在月曆上指著下次會面日期給他看）

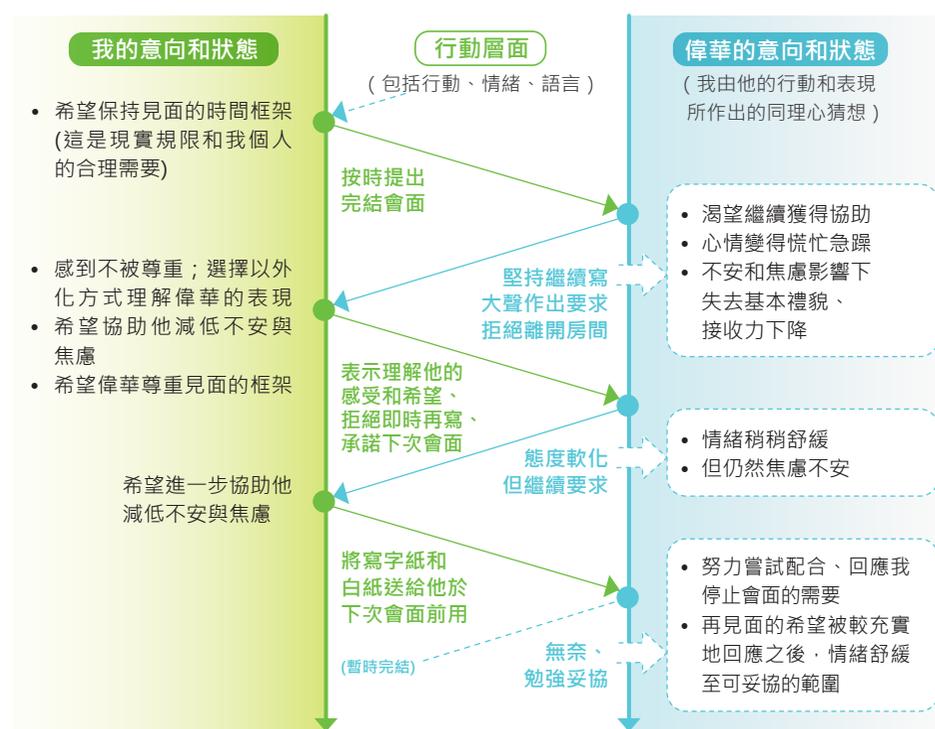
偉華的語氣有一點軟化，但很快又回到要求：「三個XXX。唔該！唔該你啦唉呀！」



我還是繼續堅持不再寫字，只是重複說著我有其他工作要處理，以及下次什麼時候跟他見面。重複了數次以後，我問他能不能帶走今天寫字的紙，他便迅速把它們拿在手中。我還提議給他一些白紙，讓他在喜歡時寫字，但需要在離開房間後才給他，我們的「第一課」就在半推半就之下完結。

以下組織第一次行動對話中最後部份的過程：

圖7.2 與偉華的行動對話圖表（微觀層面）（續）



在接下來的幾節，我和偉華繼續寫字活動，但我加入了三個基本期望，包括輪流寫字、雙方要禮貌地提出要求、尊重完結時間。這些都是為了建立較平等的互動平台。另外我們亦清晰定了下次會面時間，如有改動便及早通知，令會面時間盡量在預期之內。在偉華寫字的時候，我發現他在開始時總有點猶豫或面有難色，但完成每個字以後都會很滿意地點頭微笑，而且在寫字期間會不時把視線移到我的面上，看看我有沒有專注看他和他所寫的字作出反應。

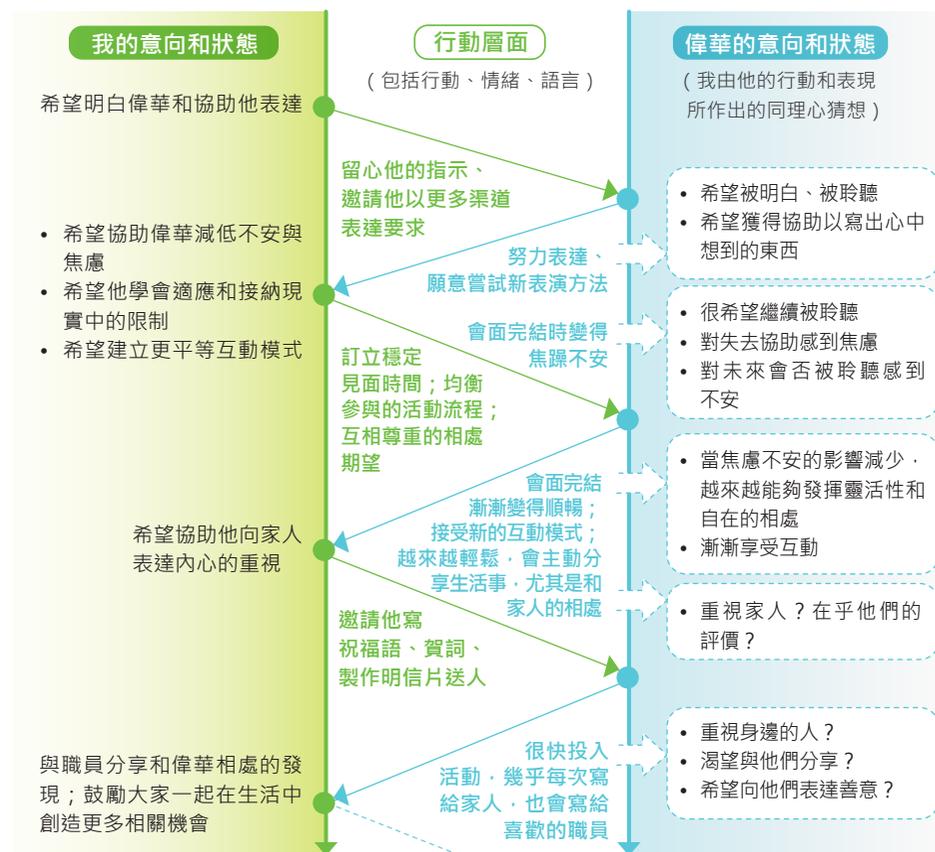
一開始時，他每次只會重複寫某幾個字，後來我把一些他說過想寫但沒有主動寫的字，先寫給他看再讓他跟著寫，他也接受了這個方法。另一方面，在我寫字的時候，我仍會按他的要求來寫，而我對他要求的字型也慢慢掌握，也向他提出了一些更清晰指示的方法。在會面完結的時候，雖然仍有一些拉鋸的情況，但時間越來越短，漸漸也算比較順暢。

往後，我們的會面氣氛越來越輕鬆愉快，偉華會表示期待我們的會面，見面時也更主動熱情地笑和跟我握手。有時他會一邊寫字，一邊分享生活的事情，多數是他被誰罵了什麼、自己做了什麼讓人生氣等；他間中也有提到回家渡假時家人做了什麼菜給他吃、有什麼職員請他吃東西等等。雖然偉華多數不能詳述他的經歷或仔細地說出他的感受，也會經常跳到不同話題，但他不同的分享讓我更了解他內心有什麼畫面浮現，有什麼想法飄過。其實他提及的，一直也離不開和別人相處的沮喪和快樂片段。這令我猜想他其實頗在乎與人的關係，但這猜想當然需要他用行動來確認。

於是我向偉華提議，要他為家人寫一些東西。當我問他有沒有試過寫字送給家人時，他卻告訴我家人曾說他寫的東西是「鬼畫符」，我只有笑著說：「或者以後會有更多人懂得欣賞呢。」自此之後，我每次也邀請他寫一些旁人較易欣賞的東西，例如祝福語、節日賀詞、有趣的潮流用語等等，幾次會面後他也習慣了這做法。這其實對我們的互動來說也是一種突破，因為從來寫字的內容都是由他主導的。自此，我們由輪流寫字，變成了我寫他想到字，他寫我提議的字，這使我們的寫字活動在過程和內容上都變得更豐富，彼此也更有滿足感。在他同意之下，我們會將他的字用電腦加工，加入插圖或他的畫作，製作成明信片，然後讓他寫給他想送贈的人。偉華很快便埋首在這新活動，而且幾乎每次也要寫給家人，他間中會寫給他喜歡的職員。有時還會因為太專注於寫明信片而忘了叫我給他寫字。雖然他無法清楚地描述出別人收到他的作品後的反應，但憑他寫明信片的投入程度顯示，他能夠與人分享作品的快樂，已經不言而喻。另外，日子越久，偉華越能輕鬆地接受每節的完結，還會主動詢問下次的日期，即使會面改期也能靈活地調節過來。

現在再用「行動對話圖表」來將我們與偉華的經歷作一個宏觀摘要：

圖8 與偉華的行動對話圖表 (宏觀層面)



探索建立關係的方式，是我們與偉華開始「行動對話」的起點。我們沒有走向課程化的社交訓練，而選擇發展盡量平等的互動平台；沒有既定的訓練目標，但由彼此的意向和狀態來帶引。當我投入他最熱衷的活動、貼近他的期望、協助他減低焦慮的影響，他便以更輕鬆愉快的心情、更發自內心的分享、更大的彈性來回應。透過偉華最熱衷的文字藝術，我們擴展了他向人傳達善意的方

式。這並不是一開始能夠預計和單方面訂立的訓練目標，而是透過「對話」和共同探索而來的結果。雖然無法掌握最終有多少人懂得欣賞他的藝術，但這對話過程本身便已帶來了寶貴的轉變，也讓我們更明白作為伙伴可以用怎樣的角

度去理解他和跟他相處。

以下用《伙伴視野》整合一下大家對偉華的理解：

《伙伴視野》- 偉華





### 「行動對話」要點

要實踐有效的「行動對話」，以下是一些值得注意的要點：

#### 1. 先跟隨、後邀請

要對話便必須發展共通語言，特別是當大家慣用的溝通方式大相逕庭。很多時候，服務對象也希望和身邊的人發展更緊密的關係。但有時候，可能是因為阻礙太大或挫折太多，服務對象不一定有動機與我們溝通，也未能有效學習我們期望的表達方式。這時候，關鍵問題在於：「怎樣才能讓對方接收到我的善意？怎樣才能讓對方建立和我相處的動機？」而解決這問題的最佳方式之一，便是觀察對方的溝通方式，發掘對方的選擇、喜好和習慣，然後在相處中適度跟隨。當我們能讓服務對象感覺到「見到這個人時我感覺安全且良好、他是來協助我實踐我想做的事情」，他自然會更願意接納我們所提供的新東西和新方向。

因此，與服務對象開展行動對話，要盡量避免急於糾正對方的心態。未能理解，談何改變？當我們願意放下自己的前設，理解對方的選擇、喜好和習慣，並且適度跟隨，以示尊重，對方也會更願意接受我們的邀請，學習新的接收和表達方式，發展對彼此關係更有意思的新習慣。

#### 2. 融入生活

雖然偉華一例是以心理學家會面的形式進行，但這並非實踐「行動對話」的必要模式。相反，當「行動對話」能夠融入生活之中，由服務對象身邊的職員及家庭照顧者來實踐，進度與效果可能更理想。在生活中實踐「行動對話」的重點，是大家主動和細心觀察，接收服務對象在平日言行中所表達的信息；同時尋找機會以行動作出回應，嘗試創造更合乎其意向的互動方式和生活機會，再細心理解對方的反應和作出調節。

當然，我們無法每一次相處都全神貫注在對方身上，生活中仍然充滿瑣碎煩人的雜務，但只要我們偶爾撥出時間，專心地與服務對象相處，即使是每星期十五分鐘，已能有助彼此理解對方的感受、立場和希望。再加上日常碰面時也可以實踐符合對方意願的簡單互動，已經足以將良好的「行動對話」融入生活互動之中。除互動相處之外，「行動對話」中的另一關鍵，在於創造合乎其意向的生活機會，這一點雖然也可以在個人會面中探索，但更有效的做法當然是融入日常生活流程和活動之中。由此可見，融入生活的「行動對話」才能發揮最佳效果。

但要做到這點，需要盡量邀請更多的職員及家庭照顧者參與，亦需要協助參與者培養和學習運用自己的敏感度，以把握平日的相處機會，實踐出有效的「行動對話」。職員發展活動、更多集體個案工作安排、個案工作工具等等<sup>26</sup>，也有助達到此理想。

#### 3. 擴闊生活經驗

撇除同事人手不足的情況，要在日常生活中融入「行動對話」的確有一定難度。特別在已固定的生活流程和活動中，服務對象的回應亦相對較少變化。因此，我們可以在服務中製造更多經歷，藉此觀察服務對象的不同表達。

例如當我們遇到一些「無欲無求」的服務對象時，不論是建立關係還是處理問題行為，都同樣困難。這並不是因為難以找到「有效獎勵」來改變行為，而是因為對於探索他的意向比較難以入手。但從我們的經驗中發現，再「無欲無求」的服務對象，都會有他的選擇和取向。這些取向會透過不同境況下的微細轉變流露出來，例如目光的轉向、叫聲的變化、握手力度的不同也可反映著重要的信息。問題是我們有沒有提供足夠的機會，讓他進入不同的境況，令微細的轉變和背後的重要信息得以呈現。記得有一次，與職員一起探討舍友阿娟的生活意願。由於受失智症（腦退化）的影響，大家現在看見的她，基本上沒有太多反應可言。經過一小時的探索，終於發掘到她上一次去某個公園的時候，

曾經展現出清晰明亮的眼神和笑容。但原來這「上一次」，已經是約一年前的事。

服務對象的興趣狹窄，與生活流程的單調刻板，是先有雞還是先有蛋的問題。特別是當服務對象帶著「自閉症」的身分標籤，單一的生活安排就更容易被當作慣例。阿丁一直被視為「十分典型」的自閉症人士，對於生活流程和身邊出現的人也非常固執。因此，他被安排了十年如一日的活動流程、固定一位導師、指定的汽水作獎勵等，中心還流傳著一些說法，說他會因著任何的改動而情緒失控和做出傷人的行為。誰知一次導師的長期病假，讓大家發現原來阿丁不但可接受其他職員作他的主責導師，甚至懂得表達他更喜歡那位暫替的導師。後來社工透過膽大心細的嘗試，了解到阿丁接受的並不止一款汽水，只要有足夠解釋和預告，就連梳打水取替汽水他也能接受。

這些例子都說明了拉闊生活經驗的重要。只有擴闊生活機會和互動方式，我們才能有更多機會觀察和解讀服務對象的不同表達，並且更仔細「聆聽」對方透過行動所說的話。重複的活動可以帶來「掌控感」和「安全感」，但太多則使人呆板納悶。嘗試新事物可以喚起「好奇心」和「新鮮感」，但太多卻使人焦慮不安。兩者都是同樣重要的生活經驗，值得我們認真思考如何在康復服務中取得平衡。

#### 4. 長期實踐

比起言語對話，「行動對話」需要更長時間和更多耐性。有時候，為了澄清一個簡單問題，也需要很多的準備。例如，欲了解服務對象喜歡的食物，我們可預備圖片甚至實物，或要一同到餐廳實地驗證。另外，有不少觀察也需要重複進行以確定服務對象的意願，當中所需的心思和時間比言語對話可能多出很多倍。除了接收對方的信息，向對方傳遞我們的立場和希望也需要一段時間。例如「我是來協助你實踐你想做的事」這類重要信息，也可能需要好一段日子來傳達。

換句話說，我們追求的不是立竿見影的行為改變，而是細水長流的伙伴關係。

結語

#### 康復服務敘事實踐框架

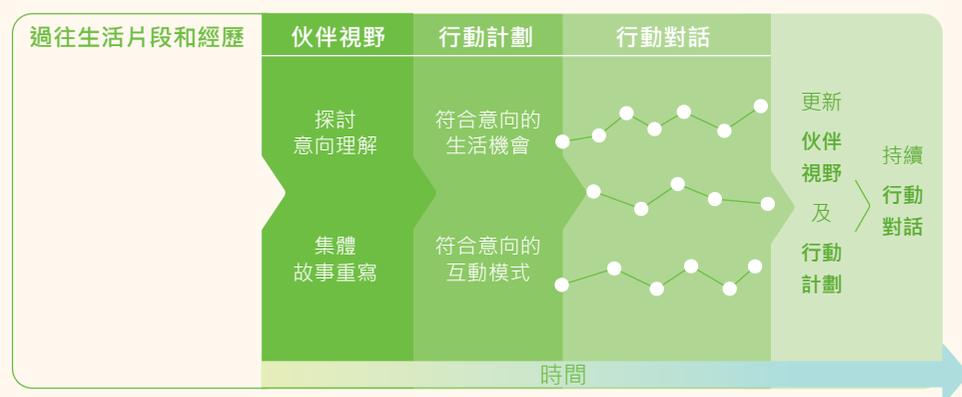
由第一章開始，我們提出了不同的敘事概念和實踐方式，以應用於發展障礙康復服務之中。這裡我們提出一個框架，以組織和歸納上述的康復服務敘事實踐（見圖9）。圖9左方的小圓點代表過去的生活片段和經歷，在欠缺整理的情况下可能會顯得散亂或隨機。大家對於這些片段的觀察和理解，有時候亦會被問題主導了，引致很多問題以外的重要片段被忽略或輕視。透過「集體故事重寫」和探討「意向理解」等過程，我們可以對過去的片段和經歷進行梳理，發掘不同事件背後的意義，特別是意向、希望、重視的東西；我們亦可以將反映著相近意義的事件，按時序連結，確立主題，發展出不同的生命故事線。這些探討過程可以讓我們可以發展出「伙伴視野」。

在「伙伴視野」的基礎之上，我們可以邀請職員及家庭照顧者一同訂立「行動計劃」。最有效的行動計劃，需要我們一同創造更多符合服務對象意向的生活機會，以及發掘相應的互動和相處方式。透過這些行動計劃，大家可以一同更協調和有效地以行動回應服務對象。



當進入「行動對話」的階段，我們需要有系統和有意識地協助服務對象實踐符合其意向的生活和互動方式。同時，我們也需要更刻意和細心觀察，接收服務對象在生活和互動中所表達的信息，以澄清我們的理解和行動計劃是否與他的意向相符。我們亦需要以行動作出回應：將獲得對方認可的行動延續和發展；將被否定的調整或放下。因此，我們亦需要邀請職員在適當時機聚首分享，一同更新伙伴視野和行動計劃（見圖9右方），以持續發展日後的行動對話。當我們對服務對象越理解，訂立的行動計劃越符合其意向，日後的行動對話和日常相處便會更流暢和得心應手，彼此的伙伴關係更加穩固而且有安全感。

圖9 康復服務敘事實踐框架



## 反思 1

### 「行動對話」與「行為處理」

在康復服務中，行為處理是主流的介入方法。一些讀者可能會疑惑「行動對話」與「行為處理」有何分別。在康復服務中常見的行為處理可以分為兩部分，包括行為分析和以獎罰為主的行為計劃。當中，行為分析主要用來了解行為背後的動機，而行為計劃則是用於糾正或替代不理想行為的方法。行為處理能夠廣泛被應用，當然有它的好處。例如，行為處理把介入重點放在個別行為上，是相對目標為本的做法。另外，一個清晰又具體的行為計劃，可以讓服務對象從簡單的指示和回應中學習適當的行為。可是，當行為計劃的目標未能配合服務對象的意向，便可能出現種種問題，包括：服務對象的學習動機低落（即使已嘗試不同獎勵）、問題行為短暫減少後便「打回原形」、一個問題減少卻出現其他的問題行為、因懲罰而引致權力比拼和損害關係等等。出現這些情況，皆可能因為行為處理的工作中只注重個別行為的功能，而忽略了服務對象人生的重要意向。

而在這一章介紹的「行動對話」，則以服務對象人生的意向和需要為核心，正好補充了這空隙。在行動對話之中，我們積極理解和回應服務對象的希望和需要，令工作更容易獲得服務對象的認可和配合。同時，我們亦更容易與服務對象發展一段有互信和安全感的關係。這關係亦能讓很多日常相處和康復計劃更有效進行，令大家的工作事半功倍。而實際上，我們亦可以在「行動對話」的框架之下，運用一些行為計劃，以訂立具體而易掌握的短期目標，和較一致的回饋，使學習過程較有效和流暢。將行為計劃配合「行動對話」的方針下運用，便可以治標也同時治本<sup>27</sup>。所以，「行動對話」和行為處理最大的分別，不在於行為計劃的內容上，而是在於我們看待問題行為和服務對象的心態。「行動對話」的目標不是要控制服務對象的行為，而是希望透過行為計劃，回應服務對象的意向和需要。用一個事例說明：

阿英在中心是無人不知的「污糟貓」。他常常反覆把口水吐在桌子上，再用自己衣服抹乾。因此，他的衣服總是濕的，也充滿口水的味道。中心職員嘗試

用不同的行為計劃介入，但不論甚麼小食獎勵或懲罰，也無法阻止他繼續玩口水。經過幾次個案討論、觀察和試驗後，我們發現阿英其實有很好的社交動機。他會不時主動與職員或工友聊天，亦很享受中心的小組活動。但礙於他形象不討好，大家的話題總是圍繞他玩口水的問題。於是，我們改變策略，把目標放在阿英的社交需要上。我們首先讓阿英知道，我們留意到他想跟大家建立關係的希望和難處，並提議和他一起進行不同改善形象的計劃，也訂立了一個新的目標。得到他的同意後，我們陪他買了一些新的衣服，並張貼視覺提示，提醒他用紙巾抹走口水，也不要弄髒新衣服。當他願意用紙巾抹口水的時候，職員會給他一個小貼紙，以作鼓勵。同時，他的社工也會定時和他見面，與他一同建立了一個話題庫，讓他有不同話題與其他人分享。如是者，阿英不但開始減少玩口水的行為，他的幽默感也因此被大家所發掘。阿英不再是中心的「污糟貓」，漸漸成為大家的「笑話王子」。

在上述的例子中，職員起初所訂立的行為計劃，主要目標是要減少問題行為，卻未有顯著成效。當我們不再把目標放在問題行為上，而是宏觀阿英人生的追求，把目標轉成發展阿英的社交需要時，即使我們繼續用上另一個簡單的行為計劃，但對於阿英而言，計劃的意義不止是一個糾正不理想行為的方法，而是為他的社交希望帶來新出路的機會。透過彼此的行動對話，阿英可以體驗到，他的意向、希望和人生所重視的事情，是被理解和重視的。

與服務對象持續的「行動對話」，正是建立和維繫「伙伴關係」最重要的元素。

反思2

### 狹縫中尋找出路

當我們的意願和現實境況不符，甚至有矛盾時，我們會改變自己的意願或是改變現實境況？有人選擇改變自己以適應世界；有人不惜燃燒自己的生命來改變世界；亦有人嘗試去改變現實，到現實改變不了時便改變自己。這都是個人選擇，原則上沒有對錯之分。但如果我們被賦予權力，去參與別人的選擇，那又怎樣辦？我們會選擇協助世界去改變他、協助他改變世界、還是尋找當中的平衡？我們會選擇套用自己的人生，還是留意他想作怎樣的選擇？這些問題看來複雜又抽象，但其實它們正影響著我們在日常服務中的每個細節和決定。問題是我們有沒有機會深思熟慮，找出自己的答案，然後嘗試貫徹實踐。

人生不如意事十常八九，章節中提及的書法老師偉華，與我們很多人一樣，人生中充滿不符合意願的境況：渴望被理解卻面對極大的表達困難，希望建立關係卻被負面身份形象和薄弱的社交技能所限，熱愛寫字藝術卻無法於主流生產模式中發揮。這些構成了他實踐人生意向的路障，而這些路障絕不是輕易能改變的事情。比如說庇護工場的工作模式雖然值得革新，但卻不是短時間內可以完成，偉華的寫字藝術要成為「正當」的生產，需要職員心態、生產模式、加工技術、以至整個工場業務上的轉變，這類文化常態的結構性問題就像是一座座大山。而在每個問題故事背後，我們都可以發現各式各樣的大山，面對這些大山往往會使人感到渺小、無奈、甚至氣餒。

就此，敘事精神既強調了我們要看見背後的大山，也提醒我們開山劈石並不是唯一的出路。任何協助服務對象邁向希望的一小步，也可以為人生帶來微小但重要的轉變。就像我們的「土炮」明信片一樣，協助偉華打開傳達心意的一扇窗口，釋出善意和表達對關係的重視，便已經值回票價。

如果說現存的文化常態是一座座大石山，或許我們的工作便是到處探索，尋找可以播種和萌芽的狹縫，為服務對象邁向理想生活和實踐個人主權開關一點空間。開山劈石的工作誠然可貴，但一直播種和耐心等待，我們也可以看見石山的變改。

## — 第四章 —

### 實踐工具

如果有足夠語言能力，  
我們可以按自己的意願來記錄重要的事，  
編寫自己的人生故事，  
為自己的人生意義和身份下定義。  
但如果我們受著發展障礙的影響，  
編寫人生故事和定義身份的權力便  
很可能落在身邊的人手中。

這時，我們會希望人生中什麼事情被選取、  
被記錄、被賦予意義、被流傳？我們會希望記錄者  
以怎樣的眼光和視野來看我們的人生？





書中提及的故事能夠有良好發展，全賴服務職員的參與。事實上，每天都與服務對象共處的同事們，是最有條件帶來改變的人。當大家一起按著服務對象的意向創造生活機會和理想互動，長遠才可以移除障礙，達到環境與文化的改變。換言之，書中提出的敘事實踐，如果能以集體實踐 (collective practice) 的方式來推動，效果會最為理想。

然而，要一下子在康復服務中發揮敘事實踐精神，大概會讓人無從入手。在前面我們提到，人很容易被主流的論述和常態所影響。舉例說，如果一個地方強調服從和階級觀念，我們很自然會使用權力和獎罰等方式來進行管理。在有限的人力資源下，我們的專注力較少會放在服務對象的個人意願和選擇上。因此，要邀請同事檢視一些根深蒂固的習慣，嘗試新的工作方式，是一個不容易的過程。所以，我們希望在這一章分享一些實踐工具，藉此邀請同事一起嘗試在日常工作中實踐敘事精神，親身感受當中的意義和價值，協助同事發展一個，以服務對象的希望和需要為中心的服務文化。在介紹工具之前，我們先簡單解釋這些工具所發揮的兩種功能和意義。

### 「搭建棚架」的藝術

棚架用以逐步蓋建築物，它可以直接影響建築物的形態和結構，但卻不是建築物的一部份，在建築物穩固豎立以後就不會再見到它的蹤影。Michael White以「搭建棚架」(scaffolding)來比喻治療的過程<sup>28</sup>，治療師的提問就像棚架一樣，引發和引導尋求治療者的探索，建構提升個人主權的故事和人生。他亦參考了「潛在發展區」的概念<sup>29</sup>，指出「搭建棚架」的成功關鍵，就是要合乎對方當下的情況和狀態，循序漸進地發展新的理解和概念。棚架間的距離太高便會跨不上，太低又沒甚麼作用。就像一個挑戰需要設計得恰到好處，才能讓挑戰者有最大得著和成長。所以，「搭建棚架」本身也是一種藝術，沒有萬能的工具或方案，一切也看境況和人而定。

這一章提出的工具，就像是「棚架」一樣，由相對簡單的問題開始，循序漸進地邀請職員邁向更高層次的意向理解。例如在第二章天朗的故事中，若果期望職員一開始便由天朗的「脾氣」理解到他背後的希望（能力得到別人認可），當中便有太大的距離，很難一步到位。但藉著「集體故事重寫」中的探討問題，我們建構了共同的「思考棚架」，引發職員從更高層次的意義去理解天朗的行動和表現。藉著以下提出的工具，我們期盼協助服務單位，將這類「思考棚架」融入日常工作之中，從而協助職員培養意向理解的思考習慣，在服務中發揮提升個人主權的精神。

### 紀錄的重要性

生活中所經歷的一切，永遠多於我們能夠消化和整理的；沒有被消化和整理的經歷，很多時候無法進入大家的意識和記憶，世界上很多事情也是這樣消逝於無形。所以人才會嘗試用各種各樣的方式來記錄事情，當中必然會作出很多有意或無意的選取。事情被選取和記錄下來，便可以被賦予意義和在群體中流傳；而賦有意義和被流傳的事情，亦會在群體中發展出更大的重要性。因此，「重要性」與「紀錄」之間常有著互相強化的作用。

如果有足夠語言能力，我們可以按自己的意願來記錄重要的事，編寫自己的人生故事，為自己的人生意義和身份下定義。但如果我們受著發展障礙的影響，編寫人生故事和定義身份的權力便很可能落在身邊的人手中。這時，我們會希望人生中什麼事情被選取、被記錄、被賦予意義、被流傳？我們會希望記錄者以怎樣的眼光和視野來看我們的人生？

回看現實中的康復服務，我們又會為服務對象記錄什麼「重要」的事情？累積下來和流傳開去的又是什麼？不同的服務單位可能有不同的答案，但也有一些是共同的「官方重要紀錄」，例如評估報告、服務歷史、問題行為紀錄等等。如果有權選擇，服務對象又會希望靠這些東西來記錄他們的人生和定義他們的身份嗎？



敘事實踐一直有運用紀錄 ( documentation ) 來達至治療效果的傳統<sup>30</sup>。在敘事的世界觀中，治療師對服務對象的任何描述和記錄，都可以對後者的身份定義有所影響。所以，在作任何紀錄的時候，我們需要不斷反思和警醒自己。亦因如此，敘事實踐的治療紀錄不只是一般為存檔而做的資料紀錄。敘事實踐會運用信件、認證書等記錄治療過程中的得著，將服務對象選取的身份發展變得更豐厚和穩固，達到提升個人主權的目標。這正好為我們提供一個參考方向，發展具療效的紀錄方式。而在工作量繁重的康復服務中，製作紀錄的便利程度也是需要考慮的要素之一。

以下我們會介紹五款不同的工具，包括：

工具	適用於	使用場合
伙伴視野	所有服務對象	日常紀錄 / 職員培訓 / 個案會議
亮點日記	所有服務對象	日常紀錄
故事森林	能力較高的服務對象	職員培訓 / 個案討論
生活意向集	所有服務對象 (尤其是能力較弱者)	日常紀錄 / 職員培訓 / 個案討論
情緒紅綠燈	所有服務對象	日常紀錄 / 職員培訓 / 個案討論



## 《伙伴視野》

### 工具用途：

- 《伙伴視野》是一個宏觀理解的框架，協助整合對服務對象的全面認識，以及提供支援時必須留意的地方。
- 可以用作個案討論的總結工具，也可以替代傳統的「個案分析」。
- 可以一直存放於個人檔案，作為個案工作進度或定期檢討的基礎。

### 內容介紹：

- 《伙伴視野》裡的資料和理解可以由訪問照顧者、服務對象本人、日常觀察等方法產生，亦可以透過集體故事重寫等集體探索活動而產生。當中有一些範疇是關於背景資料，有一些是生活觀察和理解，有一些則是透過同理心的猜想。
- 「包袱」—— 殘疾、障礙、生理反應傾向等狀況。這些包袱一般會限制人按意願行動的條件和空間，而且是比較「隨身」和不易擺脫的東西，我們需要理解這些背景限制才更能明白服務對象的行動選項和困難之處。例如智力障礙人士掌握抽象概念的困難、自閉症人士常有的感官障礙、焦慮反應、情緒調節困難等皆屬於「包袱」類。
- 「路障」—— 群體或社會建構的障礙。這裡指的障礙是妨礙服務對象追求人生希望和夢想的東西。這些障礙在人生中多不勝數，有一些是基於非人力所能掌握的因素，有一些則是由社會建構而成，例如歧視與不平等機會等等。除了一些較明顯的歧視，亦有一些更微細和隱晦的壓迫並不容易被呈現，例如在社區生活方面，發展障礙成年人使用社區設施時可能面對的眼光、參與社區工作或角色時所承受的質疑、在街上做出旁人難以理解的「奇怪」行為時換來的抗拒反應。這些都對希望投入社區生活的服務對象及其照顧者

造成不少心理和現實上的障礙。在家庭或服務單位層面，亦可能有不少文化常態形成的「路障」，例如：視受發展障礙影響成人為「永恆的小孩」，應該受保護也應該要聽話，不適宜發展親密關係也不能夠為性行為負責；視「群體生活」為不能滿足個人願望的合理解釋；視照顧者的權力為必然而且不容被挑戰。當這些文化常態妨礙了服務對象實踐理想生活時，便成為了他們旅途上的「路障」。

這些「路障」在生活中不同層面與群體都會存在，而且很多也不是一朝一夕能夠改變或推翻，因為所有文化常態也對於維持現況有著一定功能和角色。我們在支援服務對象時，並不一定要推翻「路障」，亦毋須因為無法推翻而灰心，因為能夠「認清路障」本身已經有很大的意義和價值。透過「認清路障」，我們會更掌握服務對象人生旅途的全景，更明白他們所承受卻又說不出口的困難和沮喪；我們也會更懂得避免將問題歸咎於他們身上，也更懂得避免在他們眼中成為問題的一部份。比喻說一位很渴望有社區生活的宿舍舍友，常會因為不能外出而有強烈情緒，當職員明白這情緒是因為他對社區生活的「希望」碰上宿舍人力、家庭支援及社區資源不足等「路障」而產生，便相對沒那麼容易以「扭計、強人所難」等負面內在理解來將問題歸咎於他。同時，當職員能向他表示理解並一起爭取外出機會，舍友亦更容易視職員為支持自己的人，而非「路障」的一部份。

- 「天氣」—— 人生中不能掌控的際遇和困境，包括過去及現在所經歷的。這些際遇和困境一般是服務對象不願經歷卻又無力扭轉的事情，也包括創傷經歷，它們多數會為服務對象帶來一些較深遠的影響。例如不穩定或難以依靠的家庭照顧者可以帶來長遠的不安全感；受肢體暴力或性侵犯的經歷可以嚴重損害自我價值和對他人的信任。值得注意的是不少創傷經歷（尤其是早年創傷經歷），也有機會影響生理反應傾向，繼而加添了人生中的「包袱」。
- 「目的地」—— 人生希望和夢想。這是一個相對抽象的範疇，其實莫說受發展障礙影響的朋友，即使是發展正常的人士也不一定能清楚回答。但說不出並

不代表沒有，就像人的感覺一樣，有時需要別人的協助才能釐清和表達。很多時需要靠照顧者觀察服務對象在日常生活中的行動、反應和相處經驗，再加上具同理心的猜想而推敲出來，這過程亦即是先前提及的發展「意向理解」。在不同的生活觀察之中，有一些可能較易讓我們釐清服務對象的意向，正是「亮點」和「問題行為」，它們看似是一好一壞的兩個極端，但其實很多時是「同一枚硬幣的兩個面」，都是源自人生的嚮往與追求。例如一位服務對象對父母的關懷，和在不能回家渡假時發脾氣，都是出於對家人的重視。

- 「工具」—— 生活知識、技能。這裡所關注的生活知識和技能是相對服務對象的人生希望和夢想而言，而非基於社會主流價值和常態比較。比喻說一位服務對象有基本的寫字能力，雖然可能比同齡人士弱很多，但只要能協助他實踐他與人溝通或建立關係的願望，便已經是一個重要的技能。又例如一位服務對象有一項繪畫技能，我們關注的是，這技能能否輔助他實踐自己的願望，而非這幅畫是否很「美」。就算他的作品被人視為珍貴藝術，高價賣出，但如果無法換來他更想要的生活（例如：與人建立親密又安全的關係），那這技能便算不上有效地發揮。值得留意「工具」是可以選取和累積的，就像我們可以按自己的人生希望，選擇發展和累積某一些相應的生活知識和技能。
- 「地圖」—— 實踐路徑和方向。理解過服務對象的目的地、背負的包袱、手上的行李、面前的路障和天氣，然後便是訂立路徑和方向的時候。一般來說這是最後才探討的範疇，也是帶來轉變最重要的工作。大家需要一起探討切實可行的互動方式和生活機會，協助服務對象邁向理想的生活。當中可以包括具體的行動計劃，也可以是一些重要原則，協助職員自行與服務對象探索實踐方法。訂立「地圖」以後，便可以邀請服務對象同行，過程中最重要的是留意服務對象的回應，從而確認我們的理解和方向，並在需要時作出修整。我們需要盡力確保服務對象的共同參與，而非只是我們單方面自圓其說，將自以為美好的一套，強加於他身上。



## 《伙伴視野》

會員：



天氣-不能掌控的際遇、困境



路障-群體或社會建構的障礙



包袱-殘疾、生理因素、慣性



目的地-人生希望、夢想



工具-生活知識、技能



地圖-實踐路徑、方向

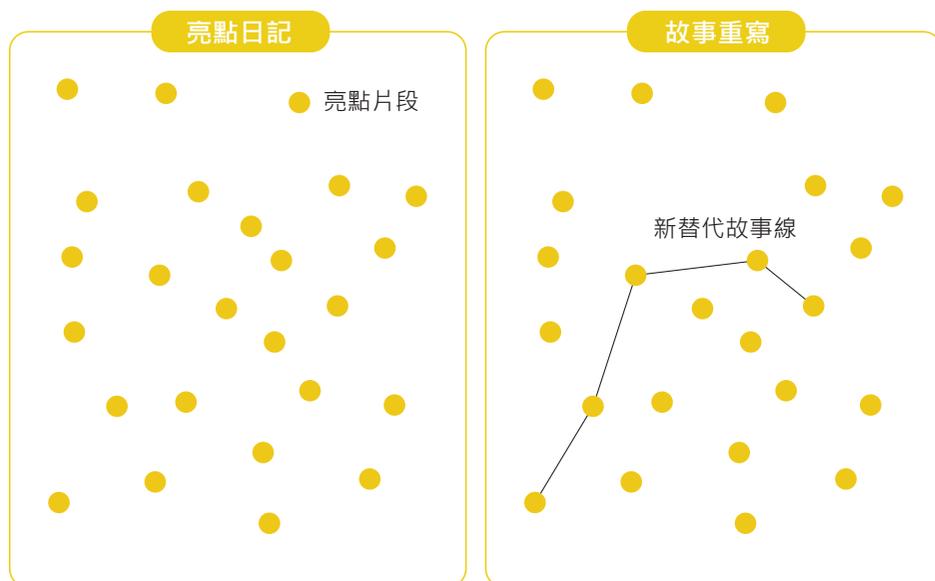




## 《亮點日記》

同事在進行個案討論或「集體故事重寫」時，也需要回想和選擇值得探索的亮點事件。有時候在這過程中會遇到一些困難。一方面，我們一直都習慣用解決問題的角度，或者是內在理解的模式來看服務對象的行為。要我們突然去發掘亮點和意向，就好像是要我們用上另一種語言來思考和溝通一樣。另一方面，很多亮點片段也是稍縱即逝的，如未有刻意記錄便很容易被忽略，在忙碌的日常生活中，情況更甚。

《亮點日記》是一個為「故事重寫」奠下基礎的工具。職員使用它來簡單記錄服務對象不同的生活片段，以便在日後的討論活動中重整、連結和賦予意義。



## 工具用途：

- 《亮點日記》是協助職員留意和記錄服務對象生活片段的工具。
- 協助職員在日常中練習留意亮點和發揮意向理解。
- 服務單位可以將《亮點日記》加入服務對象的官方記錄或建立個人故事檔案，讓服務對象的人生片段和身份故事，以更豐富和具意義的方式記錄和流傳下來。
- 《亮點日記》亦可用於與家庭照顧者的溝通，協助呈現服務對象的生活點滴，分享支援方向。

## 內容介紹：

- 《亮點日記》以照片或影像為起點，協助職員簡單記述事件、發展意向理解、提出回應方式。職員可透過這樣的日常練習，更容易發展出伙伴視野，在參與「集體故事重寫」時亦會更輕鬆流暢。
- 《亮點日記II - 延伸版》除了上述職員的部份外，我們也加插了服務對象和家庭照顧者的分享部份。在服務對象的部份，我們可以簡單邀請他們分享自己希望做的事，讓職員直接了解服務對象的意向和希望。家庭照顧者的部份則是一個回應分享，讓家庭照顧者從他們與服務對象以往的相處經驗中，分享有關的故事片段。延伸版可促進職員、服務對象、家庭照顧者三方的正面溝通和交流，但需要投入較多時間去完成，服務單位可按情況適時採用。



《亮點日記》	
會員：	日期： 年 月
記錄者：	
<b>A. 會員分享（如適用）：</b>	
1. 令我開心的事：	
2. 令我不開心的事：	
3. 我希望嘗試：	
4. 相片分享（如有）	
（相片）	

B. 職員分享 我們留意到：
（相片）
1. 會員的行動 / 發生的事情
2. 當時他的反應和心情是 .....
3. 我們看到他可能是希望 .....
4. 我們可以嘗試 .....



### C. 家人回應 - 親愛的家屬，以上的片段可能令你想起相關的回憶或事情嗎？期望聽見你的分享：

1. 我記得 .....

2. 當時他的反應和心情是 .....

3. 我認為他可能是希望 .....

4. 我也可以嘗試 .....

5. 相片分享 (如有)

(相片)



亮點日記

[https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/4525/tc/3\\_ebook.pdf](https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/4525/tc/3_ebook.pdf)



74  
亮點日記 II -  
延伸版

[https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/4525/tc/4\\_ebook.pdf](https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/4525/tc/4_ebook.pdf)

## 《故事森林》

在進行「集體故事重寫」時，我們發現一些同事有時候較難投入。當中原因包括：不肯定自己想法的準確性、不習慣在眾人面前表達觀點、認為別人的意見比自己重要等。為了讓同事能夠更輕鬆愉快地參與小組分享，和體驗新的思考過程，我們設計了《故事森林》這工具。



(設計圖片)

### 工具用途：

- 《故事森林》是專為「集體故事重寫」而設計的卡牌遊戲。它透過遊戲方式來帶動共同參與的氣氛，並且能：
  1. 協助不習慣發言的參與者加入討論；
  2. 提供一個視覺化平台，一邊記錄得著，一邊引發探索；
  3. 為過程增添樂趣。

### 內容介紹：

- 以「集體故事重寫」為基礎，協助職員共同探索服務對象的人生故事，所產生的理解可整合至《伙伴視野》。
- 小組參與人數為4-8位職員，服務對象不需要出席活動。
- 職員分享與一位服務對象的經歷，一同發掘服務對象的故事背後，他的意願和人生主題，共同建構一個對服務對象的新理解。另外，這個過程亦有助將問題外化。
- 在過程中共同建構的新理解，包括服務對象的意願、人生主題和身份形象，皆是暫時的。職員必須透過之後與服務對象的「行動對話」親自確認內容。
- 詳細玩法和實體遊戲的查詢，請掃描QR Code閱讀：

[https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/4525/tc/5\\_ebook.pdf](https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/4525/tc/5_ebook.pdf)



故事森林



## 《生活意向集》

### 工具用途：

- 《生活意向集》是記載服務對象的生活選擇和喜惡的個人資料庫。
- 適合平日反應較少或表達能力很弱的服務對象，因為照顧者較難替他們進行「集體故事重寫」。
- 可以用作舉行職員分享小組，一同探索平日容易遺漏的片段。

### 內容介紹：

- 《生活意向集》資料可以來自訪問家庭照顧者、職員及有足夠表達能力的服務對象。
- 向職員蒐集資料時，以小組分享形式進行，效果最為理想。在小組分享中，參與者除了可以提出他們對服務對象的認識，也可以分享背後的故事和經歷，令參與者對服務對象有更豐富的認識（這方面與集體故事重寫小組相似，但較之簡略）。
- 小組的過程簡短而大部份內容相對具體，較容易引發職員的投入參與。
- 小組參與人數沒有規定，一般6-8人較為理想。
- 小組可按以下步驟來進行：

#### 甲部

1. 參與者分成兩個小組，各於組內嘗試回答這部份的問題
2. 兩個小組輪流分享各自的答案，並解釋來由；一組分享後，另一組可以分享自己答案和背後經驗的異同
  - 組長可用一些問題協助參與者分享，例如：
    - 「你是如何發現他喜歡……？」
    - 「他在……時有什麼反應？」

#### 乙部

3. 參與者一同嘗試回答乙部的問題和分享背後的經歷
  - 組長可協助參與者盡量發展意向理解，例如：
    - 「他這喜好 / 表現 / 反應……反映他重視什麼 / 有什麼希望？」
    - 「他在你心目中的形象是怎樣的？你猜他喜歡自己在你心目中的形象嗎？」
    - 「如果他可以表達，你猜他希望在你心目中有怎樣的形象 / 身份 / 角色？」
    - 「透過與他相處，有沒有令你對自己或自己著重的事有甚麼新的發現？」

#### 丙部

4. 參與者一同嘗試提議更符合服務對象意向的生活安排
  - 創造生活機會和互動方式
  - 提議需要具體可行
  - 盡量說明實行的時間、地點和參與者



《生活意向集》

會員：

A. 他的喜好：

 他喜歡吃：	 他喜歡去：	 他喜歡做：
 他喜歡見：	 他喜歡玩：	 他喜歡穿：
 他喜歡的物品：	 他會想學：	 他喜歡的話題：
 他還會想：	 他最不想：	 他會想改變：

從他的生活喜好之中，你意識到他在人生中重視什麼？

B. 彼此的貢獻

1. 在你們與他的相遇和相處之中，有什麼是他最珍惜的？
2. 他為你或他身邊的人又帶來什麼貢獻和得著？
3. 從你對他的認識中，有什麼東西是你希望別人也知道和欣賞的？
4. 如果有一日，他要離開大家，他會希望大家記住他什麼？
5. 有什麼畫面最能代表上述他的形象或身份？
6. 現在大家有機會為他做一些宣傳活動，向更多人展示他上述的形象或深刻的畫面，你們想與他一起做什麼？

C. 他想要的生活

怎樣的 a.) 日常互動和 b.) 生活安排會讓他更開心？

a.)	b.)		
訓練時間：	日常生活流程：	休閒活動時間：	自由時間：

[https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/4525/tc/6\\_ebook.pdf](https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/4525/tc/6_ebook.pdf)





## 《情緒紅綠燈》

在日常工作中，服務對象情緒失調是大家很常面對的難題。有時候，就算我們用上不同的方法，服務對象的情緒也難以平復，甚至越演越烈。其實，情緒調節講求我們在適當的時候做適當的事，而所謂適當的事也因人而異，沒有絕對的方程式，因為每個人都有他比較接受的情緒調節方法。要了解什麼方法適合某位服務對象，最佳的方法之一，就是有系統地檢視我們與他互動的經驗，整理成集體智慧。

《情緒紅綠燈》，顧名思義，就是用選擇題的方式，為大家提供實用框架，去思考 and 選擇當下最適合服務對象的情緒調節方法。我們提出的框架參考了情緒調節的理論和實踐經驗，但其中最重要的個人化內容，則是建基於一眾職員和服務對象的相處經驗。這貫徹敘事實踐強調在地智慧（local knowledge）的精神。

### 工具用途：

- 《情緒紅綠燈》是一個關於服務對象情緒調節的工具，它分為兩個部份：
  - 第一部份是個人情緒資料庫，需要透過集體個案討論來建立；
  - 第二部份是情緒調節選擇題，供職員於日常生活中應用。

### 內容介紹：

#### 第一部份：個人情緒資料庫

- 我們簡單把情緒分作三個狀態，包括十分激動（紅燈）、稍微激動（黃燈）和平靜（綠燈）。
- 建基於職員與服務對象於日常互動中的經驗和觀察，按以下次序探索：
  - 觸發不同情緒狀態的情境；
  - 在不同情緒狀態下的行為表現；
  - 個人化情緒調節方法和步驟。

- 為了讓探索過程較順暢，資料庫在上述的第2項（行為表現）及第3項（調節方法）也提供了不少選項讓職員參考（詳情請掃描 QR Code 閱讀更多）。行為表現主要以正面和負面來區分，而調節方法則主要以感官和認知功能作分類。
- 主持人可盡量鼓勵職員分享他們的親身經驗，例如見證到服務對象不同表現的情境、成功協助服務對象調節情緒的經歷、失敗的經驗、大家需要知道的「禁忌」等。這些都是寶貴而且十分有用的資料。

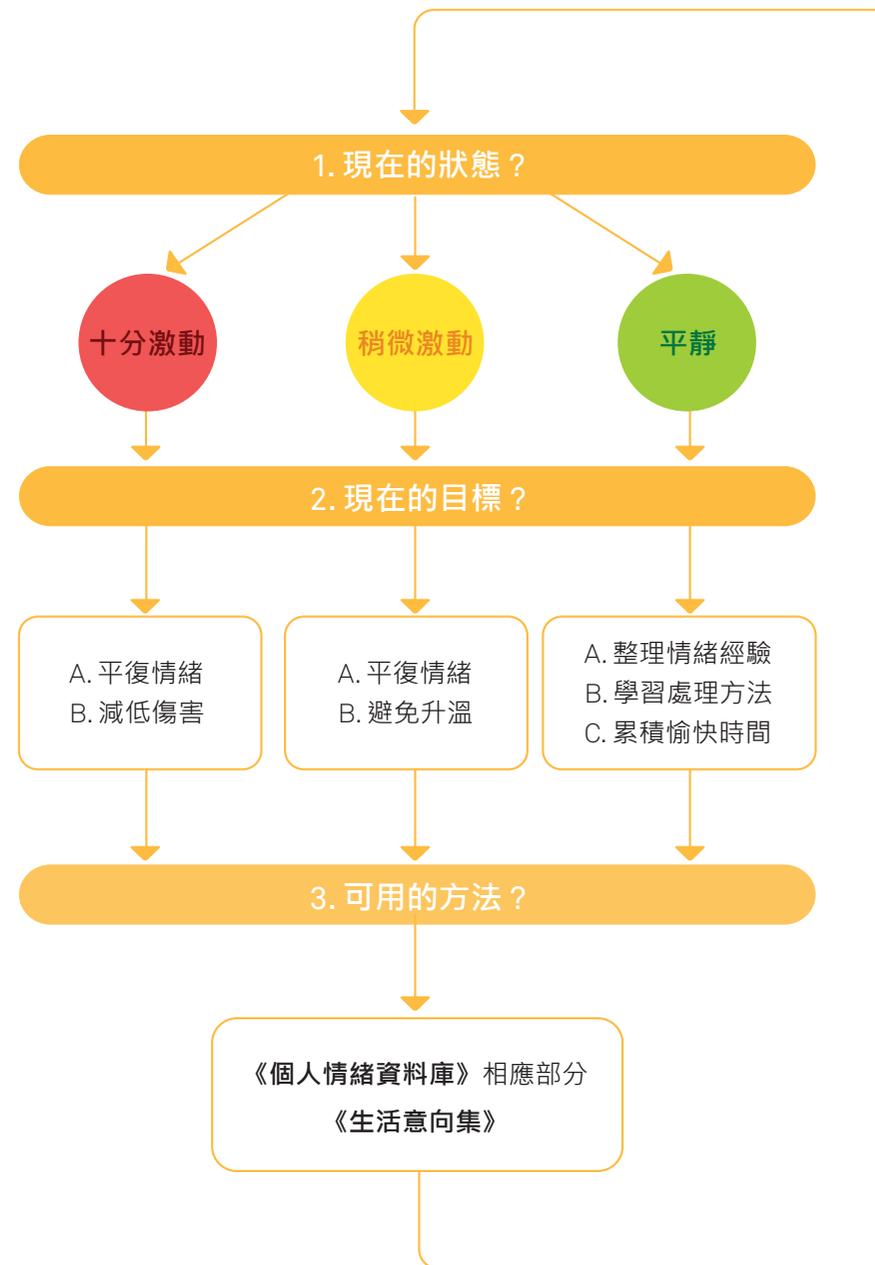
《情緒紅綠燈》				
會員：				
情緒狀態			溝通/安撫方式	
	令他情緒紅燈的事：	情緒紅燈時的表現：	嘗試過一次或以上且有效的方法	未試過但可以嘗試的方法
	令他情緒黃燈的事：	情緒黃燈時的表現：		
	令他情緒綠燈的事：	情緒綠燈時的表現：		



第二部份：情緒選擇題

- 我們希望職員在日常生活遇到服務對象情緒失調時，可以簡單思考和應用這三條問題：

問題	背後精神 / 思考關鍵	可選擇的答案
1. 現在的情緒狀態？	快速判斷和訂立即時目標	<p><b>紅燈</b> 代表 十分激動</p> <p><b>黃燈</b> 代表 稍微激動</p> <p><b>綠燈</b> 代表 平靜</p>
2. 現在的目標？	適當的時候做適當的事	<p>當服務對象處於<b>紅燈</b>的情緒狀態時，他的表現會非常激動。我們當刻的目標，是要安撫他，儘量讓他平復，並減低傷害和破壞。我們要有心理準備，服務對象可能難以一時三刻就平復下來。很多時候，服務對象需要時間和空間慢慢平靜下來。我們亦可以留意甚麼感官渠道比較有效或暫時失效，當一個渠道無效則嘗試其他渠道。</p> <p>服務對象在<b>黃燈</b>的狀態時，他的情緒開始激動起來。我們需要安撫他的情緒，避免升溫至一發不可收拾的地步。</p> <p>服務對象在<b>綠燈</b>的狀態下，可以接收不同的資訊。除了一些教導和訓練的處理外，也很適合於這個情緒狀態下與服務對象累積開心的相處時間。</p>
3. 可用的方法？	多元化和個人化的方法，包括感官上的紓緩	<ul style="list-style-type: none"> <li>可參考第一部份《個人情緒資料庫》。當大家嘗試的方法不見效果時，可能需要再次從頭思考問題和選擇方法。</li> <li>如果職員想在服務對象處於<b>綠燈</b>狀態時，與他累積開心的相處時間，可參考另一個工具《生活意向集》的內容。</li> </ul>





從輔導的角度來看，幫助服務對象梳理自己的想法和情緒的確可以改善其心情。很多時候，我們亦可能想讓服務對象學習調節情緒。可是，當人情緒越是激動，就越難接受任何外界的信息，特別是一些要我們思考和動腦的事情。反而一些較直接的信息，例如感官上的刺激，我們會較容易接收。因此，在《情緒紅綠燈》中，我們鼓勵職員先從服務對象的感官入手。我們在工具中所建議的方法只供參考，因為最適合服務對象的情緒調節方法實在因人而異，而最熟悉服務對象需要的，一定是各位職員。所以在每一個感官調節的選項中，我們很歡迎職員為服務對象度身訂造個人化的方法。當服務對象的情緒回落到接近綠燈的時候，指導或給予意見等方法才會見效。

然而技巧歸技巧，聽起來簡單，但有時候再怎麼學習和練習不同的情緒調節技巧，都有應付不來的時候。技巧跟理論都是死的，說到底，畢竟我們彼此都是活生生的人，情緒調節最重要、最根本的基礎，還是離不開彼此的關係。想像在我們最難過無助的時候，我們寧願知心好友來給我們一個擁抱，還是一個頂級按摩師，開著香薰和音樂幫我們按摩呢？所以回到最初的起點，所有我們在《情緒紅綠燈》中提到的情緒調節技巧，都只是一些即時及短暫的緩兵之計。對於長遠的個案發展，協助服務對象調節情緒的大前提，一定是彼此關係中的安全感。而當我們每一次為服務對象調節情緒時，我們對他情緒的接納及安撫，就是服務對象建立安全感的重要經歷。將來，當他再次經歷情緒時，也更大機會尋求我們的幫助。想了解更多關於有安全感的照顧關係，大家可以參考我們另外一本書——《世界不是你想怎樣便怎樣》。有興趣者請電郵至cpu6enq@swd.gov.hk 查詢。





## 總結

### 由「康復」到「共處」

這本書記載著我們在康復服務的不同經歷和分享。第一章我們邀請大家由行為問題走到個人主權。然後透過不同的集體探索、對話和嘗試，我們一同在障礙重重的現實環境中，與服務對象一起實踐他們的希望和理想生活。

或者有一些「障礙」，早已潛伏於服務最基礎的論述——「康復」一詞之中。當服務被稱為「治療／康復」，會否隱藏了「服務對象現在的狀態是病態、有問題、不理想」等含意？又是否暗示了「服務對象應該要『回復』一個更『正常』和理想的狀態」呢？某程度上，「治療／康復」與「發展障礙」本身就存在一些矛盾，因為對受「發展障礙」影響人士來說，或者根本沒有一個他們需要「回復」的「正常」狀態。現在的他可能已經是他最想做的自己。但在我們所建構的生活空間和文化之內，他們和身邊的照顧者，有空間去經歷、去感受、去表達一句：「現在這樣的我／他很好！」嗎？如果希望創造這樣的空間，我們所提供的服務可以取一個怎樣的定位？

開首我們提出一個問題，就是「助人專業」與「解決問題專業」有什麼分別。讀畢我們在書中探討的故事，大家心中可能已有不同的答案。對我們來說，助人專業在康復服務中，扮演著很多不同的角色。我們既是服務對象的照顧者，也是解決問題者。有時，我們甚至是訓練者的角色。而在眾多角色中，我們很容易忽略一個很根本但重要的角色——那就是書中一再強調的同行者角色。

其實，我們每個人人生而不同，而大家都希望能夠在這世上共處。為此，我們努力尋找方式，學習與自己不同的人共處。在這種「共處」的心態之下，劃分高低、定義正常與不正常，都不再重要。反而最值得探索的是，我們可以創造怎樣的環境和生活方式，讓大家的相遇與相處，能令彼此的人生更豐富和滿足？

這簡單的想法，正是我們工作心態的最佳寫照。這本書所提出的工作理念和實踐，有著治癒的性質，但對我們而言，它們更是一種共處的方式。因為我們相信，讓彼此滿足的「共處」，正是我們的服務最需要的東西。服務對象與職員之間一段段真摯的關係，豐富著彼此人生的共處，正是我們在服務中看到最美好的地方，相信也會是服務對象人生旅途上最難以忘懷的風景。如果有朝一日，大家都抱著這心態共處時，我們不妨考慮替發展障礙的「康復服務」起一個新的名字：

「社會適應服務」？

「人生伙伴服務」？

「快樂人生服務」？

……？



## 參考資料

1. 詳細解釋可參考White, M. (1988). The externalising of the problem and the re-authoring of lives and relationships. *Dulwich Centre Newsletter*. ; White, M. K. (2007). *Maps of narrative practice*. N.Y.: WW Norton & Company. 第一章
2. 例如 : Foucault, M. (1988). *Madness and civilization: A history of insanity in the age of reason* (R. Howard, Trans.). New York: Vintage. (Original work published 1965); Foucault, M. (1994). *The birth of the clinic: An archaeology of medical perception* (A.M. Sheridan Smith, Trans.). New York: Vintage. (Original work published 1963)
3. 詳細解釋可參考White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. N.Y.: WW Norton & Company. 第二章
4. 敘事實踐中的「外化對話」與「亮點對話」皆可發揮澄清立場和定位(Statement of position) 的作用。詳細解釋可參考White, M. K. (2007). *Maps of narrative practice*. WW Norton & Company.
5. White, M. (2002). Journey metaphors. *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*, 2002(4), 12.
6. 心理學認知革命先驅Jerome Bruner提出，人會以故事思維模式來解釋和整理生活中的經驗。扼要來說，我們會以時間、人物、事件等元素和結構來組織和理解生活裡遇到的事情，而人物的行動總是帶有出發點或動機的。詳細可參考Bruner, J. S. (2009). *Actual minds, possible worlds*. Cambridge, Mass: Harvard University Press ; Bruner, J. S. (1990). *Acts of meaning*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
7. Michael White 參考人類學家 Clifford Geertz 的理論，探討了單薄結論 (thin conclusion) 與豐厚描述 (thick descriptions) 在心理治療工作中的意義和重要性，亦提出如何透過對話由前者邁向後者，以帶來治療效果。詳細可參考White, M. (1997). *Narratives of therapists' lives*. Dulwich Centre Publications. ; Geertz, C. (1973). *Thick Description: Towards an Interpretive Theory of Culture*.
8. 詳細可參考White, M. (2001). *Narrative practice and the unpacking of identity conclusions*. *Gecko: A journal of deconstruction and narrative ideas in therapeutic practice*, 1, 28-55.
9. 詳細解釋可參考White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. WW Norton & Company. 第一章
10. 有關Personal agency的闡釋，可參考：White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. WW Norton & Company. 第三章；White, M. (2005). *Children, trauma and subordinate storyline development*. *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*, 2005(3/4), 10. ; White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. WW Norton & Company. 第六章
11. 詳細解釋可參考White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. WW Norton & Company. 第二章
12. 雖然Michael White將「需要」歸類於內在狀態，因為這概念比較強調人固定的本質，有機會窒礙意向方面的理解。但在應用於受發展障礙影響人士的服務之中，「需要」一說比較能貼近服務者的經驗，也很多時候能帶來理想的新發展。在不會鞏固問題故事的前提下，我們認為也是一種可取的理解方式。
13. 《伙伴視野》的詳細內容，將於本書第四章進一步介紹
14. 詳細解釋可參考White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. WW Norton & Company. 第五章
15. 詳細解釋可參考White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. WW Norton & Company. 第二章
16. 「生活機會」是指我們就著服務對象的願望或需要，在日常生活中刻意創造的機會。例如，在志賢的故事中，他希望自己的能力和付出被肯定。於是，社工特意安排他參與不同適合他的舍務，讓他在日常生活中有機會被其他職員肯定他的能力和付出。
17. 詳細解釋可參考White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. WW Norton & Company. 第一章

18. 詳細解釋可參考White, M. (1997). *Narrative therapy and poststructuralism*. In *Narratives of Therapists' Lives* (pp. 220-235). Adelaide: Dulwich Centre Publication.
19. 詳細解釋可參考 White, M. (2002). *Addressing personal failure*. *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*, 2002(3), 33.
20. 詳細解釋可參考 Hung, O. (2016). *Expanding the landscape: Narrative practice in rehabilitation services for adults affected by intellectual disability in Hong Kong*. *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, 2016(3), pp.46-56
21. 詳細解釋可參考White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. WW Norton & Company. 第二章
22. 詳細解釋可參考White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. WW Norton & Company. 第二章
23. White, M. (2000). *Re-engaging with history: The absent but implicit. Reflections on narrative practice: Essays and interviews*, (pp. 35-58). Adelaide, South Australia: Dulwich Centre Publications
24. Freedman, J. (2012). *Explorations of the absent but implicit*. *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*, (4), 1.
25. 其實不少有愛心和熱誠的職員也樂意與服務對象建立關係，但多數要自己付出額外時間。一般來說，「專心陪伴」和「建立關係」等重要工作也不包括在工作描述或計算在正式工作時間內。某程度上，這也是服務現況與職員的意向不符，這情況或會減低工作士氣及增加員工流失。
26. 請參考第四章
27. 行為計劃絕非「行動對話」的必要元素，但只要方向符合服務對象的意向和需要，行為計劃也可以成為整個「對話」中的一個環節。
28. 詳細解釋可參考White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. WW Norton & Company. 第六章
29. 同上

30. 詳細解釋可參考White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. WW Norton & Company. ; Newman, D. (2008). 'Rescuing the Said from the Saying of It': *Living Documentation in Narrative Therapy*. *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*, 2008(3), 24.

# 旅行者與伙伴：

## 以敘事實踐回應發展障礙

Travelers and companions: Narrative Practices with  
persons affected by Developmental Disabilities

---

編著 | 社會福利署臨床心理學家 洪凱揚先生、馬仲怡小姐

插畫及平面設計 | 文本

出版 | 香港特別行政區

社會福利署臨床心理服務科

中央心理輔助服務 (成人服務)

地址 | 香港灣仔皇后大道東213號胡忠大廈8樓

電郵 | [cpu6enq@swd.gov.hk](mailto:cpu6enq@swd.gov.hk)

出版日期 | 2021年8月 (第二版)

國際書號 | ISBN No. : 978-962-86142-9-5

受發展障礙影響人士跟我們一樣，  
都是人生旅程中的旅行者，  
背負著不同的包袱，  
面對著各種障礙，  
尋找著路徑向自己想去的方向進發。



臨床心理服務科  
中央心理輔助服務（成人服務）