

世界不是
你想怎樣便怎樣

有時候，人生難免不盡人意……

有時候，人生難免沒人明白……

但如果我們都能多走一步……

或許會看到美好的風景。

序言

上世紀五十年代由羅杰斯(Carl Rogers)發展的人本主義心理療法 (Client-centred Therapy) ，強調每個人都有能力改變自己。治療者的角色，只是透過無條件的接受，為當事人提供一個良性的治療環境，讓這些改變能成為事實。羅氏的理論，至今仍包含在許多不同心理治療學派的基本思想之中。在我多年的臨床工作經驗中，亦深深感受到許多人的問題，是源於不滿身旁人，徒然想別人改變，卻只帶來自己更大的困擾。而這些人往往透過了解和接受別人，反而能夠令別人改變！這個理念，大家不難在《世界不是你想怎樣便怎樣—安全基地與情緒調節》這本書裏看得到。

本港為智障人士提供的康復服務，多年來均面對人手流失的問題。問題成因之一，無可否認是服務對象的破壞行為或負面情緒，給工作人員很大的挑戰和困難。世界不是你想怎樣便怎樣，智障人士也不是你想怎樣便怎樣。要改變智障人士，工作人員自己又何嘗不需要改變自己？

我很高興本署的中央心理支援（成人）服務的同事寫了這本書，以深入淺出的方法，介紹了如何把心理學中「依附連繫」(Attachment Theory) 及「安全基地」(Secure-base)的概念帶進康復服務，同時亦為「情緒調節」(Emotion regulation) 的概念注入新元素和觀點。本書內容除了理論層面的討論，還有實際例子探討如何以康復工作者與服務使用者之間關係，作為共同調節情緒的基礎。我們期望藉此書一方面擴展康復工作的理念和技巧，一方面強化服務使用者情緒調節的能力，在行為處理和傳統賞罰方式以外，探索康復服務中更人性化的出路。

我深信理解導致接納，而接納導致別人的改變。社會福利署的中央心理支援服務多年來都希望以同事的工作實踐經驗，及專業知識，為香港的康復服務界作出貢獻，希望這本書亦能為業界的工作員以至任何有興趣對智障人士多點認識的人士，帶來一點啟示和接納。

社會福利署總臨床心理學家

劉家祖

二零一五年一月

目錄

世界不是你想怎樣便怎樣	14	共同面對現實限制	37
老馮與慧明	16	去死啦你！	41
無為而治？	18	最後的選擇	44
恐懼壓倒一切？	20	孤軍作戰	46
最佳答案	23	不能說的意願	50
自我防衛	24	黃金法則	54
情緒調節	26	你·老馮？	56
安全基地與情緒調節	29	世界並不是你想怎樣便怎樣，但是……	59
建立安全基地	32		

世界不是 你想怎樣便怎樣

做人處世，我們彷彿都要學懂這個不爭的事實。工資工時不由你話事、誰人真心愛你，你沒法控制、父母的性格脾氣你難以扭轉、群體中的氣氛和規則，亦不是你想改變就能改變。說得有點灰，但生活中的確存在多不勝數的限制。「接受現實，然後盡量積極地面對生活」，這是社會常給我們的結論和道理。

- 1) 「冇曬啦！頭先叫你又唔應。而家幫你唔到。」
- 2) 「點解人有你無？咁人哋做咗啲嘢你有冇做先？」
- 3) 「我都想幫你，但真係冇辦法，呢度個個都係咁，冇理由俾特權你。」

這些話在康復單位日常工作中經常出現，也許聽來不順耳，但確實蘊藏「世界不是你想怎樣便怎樣」的道理，例如：

- 1) 機會過了便沒有，要好好珍惜
- 2) 有付出才有收獲
- 3) 群體生活中別人不能只考慮你的需要

但有道理是一回事，有幫助是另一回事。服務對象聽後是接受和改善嗎？抑或是深深不忿地走開，回頭又再重提「不合理」的要求？糾纏下去，期望你扭轉心意，持續無結果便變得情緒激動？不發一言地走開，不再找人攀談，人漸變得鬱鬱寡歡？

如果你在服務對象身上看到這些反應，這反映雖然我們重覆地表達了「世界不是你想怎樣便怎樣」的道理，但是他們並沒有因此而學會「接受現實，然後盡量積極地面對生活」。

究竟，要協助他們由明白前者，以致邁向後者，中間還欠缺了什麼？

老馮與慧明

慧明剛發現他沒有被抽中參加工場的外出活動，這已經是連續第三次。他因此非常不滿，並堅持要參加。職員向他解釋抽籤已是最公平的方法，而且也有很多其他學員像他一樣沒抽中。但他好像沒有聽見一樣，氣得面紅耳赤，拍枱大叫，令周圍的人十分擔心，怕他越來越激動，會殃及池魚。

老馮是其中一個主要負責跟進慧明的職員。他留意到慧明的情況便走到他身邊，搭著他肩膀輕聲問他發生了什麼事。慧明見到老馮，就像個洩氣汽球般倒在椅子上，默不作聲。老馮陪伴了他一會，問他是否因幾次不能參與活動而不開心。慧明慢慢吐出了一句「次次都有份……」，接著眼泛淚光，但再沒有像先前般激動。

慧明的情緒表現由激動憤怒轉變為沮喪低落，你猜猜到底是甚麼原因？

1. 慧明的情緒已到達頂點，所以自動舒緩下來
2. 老馮在那環境擁有較高的權力和地位，所以慧明克制自己
3. 慧明與老馮有良好的關係，所以看到他時不再自我防衛，能夠真情流露

選定了嗎？我們逐個答案看看……

無為而治？

答案 1)

「慧明的情緒已到達頂點，所以自動舒緩下來」

坦白說，如果有這麼便宜的事情，人與人之間便不會有攻擊行為的出現。

情緒激動到頂點，然後整個人崩潰倒下，這是有可能的。但這種激烈的情緒反應，一般只會在十分極端的情境下發生。例如若你的摯愛在意外中喪生，當你碰上導致意外的人，不管你平日脾氣有多好，也可能會把他痛打一頓。最後，極度激動的情緒可使你耗盡精力而倒下，但這種崩潰式的倒下絕不等於「自動舒緩」，只是身體不能再負荷而已。所以答案1) 本來就有點說不通。況且，無論根據因由或是反應，也不反映慧明的「情緒已到達頂點」。按常理推測，答案1) 並不切合他的情況。

可能有人會說：

「慧明是智障人士，不能按常理來解釋他的情緒運作吧！」

這是一個純粹的誤解。因為「智障」一般會限制人的學習與理解，以及表達情感的方式，但卻不會直接使人情緒運作有異於常。換句話說，我們絕對可以設身處地，用自己的情感反應來嘗試理解服務對象的大致心情。

恐懼壓倒一切？

答案 2)

「老馮在那環境擁有較高的權力，所以慧明便克制自己」

有機會，但不高。因為，如果慧明是害怕老馮而抑壓情緒，後來便應該不會有對著他眼泛淚光的一幕。不過，若果你選擇答案2)還是有道理的。

事實上，面對強權，人會抑壓自己的不滿情緒。好像同學間爭執，初則口角，繼而動武，但老師一進來，什麼仇怨也得暫時放下，不然吃虧的只有自己。萬一遇上無理又礙事的老闆，你的髒話也只能在自己心裡罵。這種對自己不滿情緒的抑壓，彷彿成了生活中的必需品，甚至是某些環境下的「生存之道」。

儘管抑壓情緒十分常見，大家不要誤會誰越能抑壓便越是調節情緒

的高手。這方法其實只可用於一時。有學者曾經研究抑壓情緒對人的影響^{1,2,3}，結果顯示當人抑壓情緒時，儘管面部的表情減少以致外表看似冷靜，實際上的情緒反應並沒有減少。相反，抑壓時的生理反應，包括心血管神經反應、呼吸，及皮膚的汗水分泌，會變得更加強烈。抑壓期間的記憶力亦會減低。經常出現這些反應對身體並不健康。所以長遠來說，抑壓絕不算是調節情緒的有效方法。

其實很多人也曾聽過或親身試過把情緒「鬱住」的壞處，但抑壓情緒的情況卻經常在刻意或無意中發生。為什麼？正如上文提及，抑壓情緒可能是一些環境中的生存之道。舉一例子：

阿敏在工場工作時被另一位學員撞了一下，她痛得大叫了一聲，她瞪了那學員一眼，發覺他已不只一次撞到她，便開始對他指罵。本來正埋頭苦幹的導師因此而要走過來處理。阿敏看到導師臉上煩躁的樣子，知道繼續下去會被罵，於是便閉嘴垂頭工作。事情就這樣不了了之。

阿敏被人撞痛而感到憤怒，是自然反應。（導師因經常要埋頭苦幹以至面對學員問題時易於煩躁，也是自然反應。）但當她看到導師煩躁的樣子，她感受到「導師心情不好」、「導師會罰我」等恐懼，於是下意識克制自己的反應。

最佳答案

的而且確，「恐懼」成功抑壓了「憤怒」，令阿敏沒有在生產線中發作。但如上面所說，這方法只管用於一時。其後衍生的問題不難想像：阿敏有可能等待午餐時間才「報復」，亦可能因沒有機會處理心中的憤怒，回到宿舍後才「亂發脾氣」。可惜這些「報復」及「亂發脾氣」的表現只會換來更多誤會及指責，增加她的憤怒與鬱結。

而當一個人長時間受憤怒與鬱結影響，「恐懼」的抑制作用變會越來越低。因此，你可能會看到一些學員在「明知鬥不過」的情況下仍然會發作，因為除此之外已無法舒緩心中的憤怒與鬱結。但最後的結果當然只是換來更多的指責、拒絕、約束與限制，甚至「暴力」、「野蠻」等罪名。以「恐懼」來壓制「憤怒」，很可能把人推向死胡同。

在阿敏的例子中，忙碌的工作間接令導師難以全心全力協助阿敏，結果她未能學習用恰當方法表達憤怒，卻只能將心力放在抑壓上。這是使人十分無奈的境況。有人說生活是為了賺錢，有人說賺錢是為了生活，有時真不易分清。因為生活中有賺錢，賺錢中有生活。**但終究主次本末還是要認定，才能作出適當取捨。**復康和生產也是這般關係，彼此平衡得宜即相輔相成，倘若顧此失彼，要不復康失去支柱，要不生產失去意義。這平衡得靠大家不斷反思與調節來維持。

答案 3)

「慧明與老馮有良好的關係，所以看到他時不再自我防衛，能夠真情流露」

這是最貼切的答案。如果你選擇這答案，反映你對理解情緒十分有慧根！請再看接下來的問題，於你有什麼見解？

自我防衛

1) 其實從頭到尾根本沒有人「攻擊」慧明，他只不過因為沒被抽中而發脾氣。頂多只能說他接受不了現實，為什麼說他在「自我防衛」？

感到受威脅或不安全時，人會自然進入「自我防衛」的狀態。人在這樣的狀態中，很難與別人有效地溝通。他人的侵犯或攻擊固然會使人進入這狀態，但其實還有其他境況會使人不自覺地「自我防衛」。以慧明為例，他一次又一次不能參加活動，感到沮喪和認為自己被忽視，是可以意料的反應。職員未有首先表示諒解他的不滿，反而一開口就強調「抽籤是公平的」。慧明「聽到」的潛台詞就等如：

「有許多人同你一樣抽唔中，佢哋都接受左。你憑咩發脾氣？就算你發脾氣，結果亦唔會因你而改變！」

結果職員一句無心的說話，卻否定了慧明的感受，使慧明更加滿腹鬱結，說不出的難受。如果慧明有能力用說話表達這種難受，他應

該會說：

「你根本唔在乎我想點，唔明我撚咩」

「我連唔開心都有錯咩!?!」

「你只係想我收聲，根本唔關心我感受」等等

當然，這些感受慧明說不出來，但說不出來不等如感受不到。所以，慧明「自我防衛」並不是因為他人的侵犯或攻擊，而是因為他的需要重覆被忽視和感受被否定。

當人感到自己的需要沒人會理解和照顧，抗議投訴皆無效，便很容易採取「不恰當」或較有侵略性的方法去保衛自己的利益。原因很簡單，因為「唔靠自己，仲可以靠邊個!?!」而且慧明對於現時社會上常見爭取自己利益的「技巧」，例如：討價還價、交換條件、寫信投訴……等等，全部都不會，除了拍枱大叫還能幹什麼？

換個角度看，其實慧明還會為他人忽略自己的需要而發作並不算太壞。如果一個人連在「應該」發作的時候也不捍衛不抗議，他可能已經在重覆的忽視和否定中學懂了：

「我嘅感受一啲都唔重要，冇人會理」

「我嚟人哋心目中唔重要，亦有咩價值」

「我唔值得人哋在乎」

慶幸慧明應該沒有到達這地步。

情緒調節



2) 慧明只是眼泛淚光和說了句「次次都有份…」，這樣也算「真情流露」嗎？

正如前面所說，受「智障」影響下，人表達情感的方式可能大受限制。關鍵是他身邊的人能不能解讀出來。另外，雖然一般我們說「真情流露」多用於感激關愛等人與人之情，但其實不論是溫婉、激烈、愉快、難過都可以是真情。慧明的面紅耳赤，拍枱大叫背後，還帶著什麼真情呢？你能理解嗎？

渴望的東西重覆地得不到……感受是什麼？

自己沒有任何辦法去改變這狀況……感受又是什麼？

是「失望」和「無助」。

但慧明表現出來的卻是「生氣」而非「失望無助」。為什麼？

因為「生氣」比起「失望無助」有它的「好處」。「失望無助」使人處於受傷的、需要被照顧的狀態，「生氣」卻給人行動的力量。而且沒有人喜歡隨便展示自己真實的脆弱面。所以慧明一開始便表達「生氣」而非「失望無助」，其實是人之常情。

但為什麼他後來又會眼泛淚光，表現出失望無助、傷心、需要被照顧的狀態？

因為他遇上了他知道會照顧和安慰自己的人——老馮。

老馮透過陪伴、給予空間和嘗試理解慧明的心情，讓他感受到被照顧和安慰。亦因此能協助慧明的情緒由**表面的激動憤慨轉化為更深層的失望無助**。當中老馮可能看似沒做什麼，但其實他的陪伴可以包括很重要的訊息及情感交流。這一點我們往後再仔細說明。

這裡希望強調兩點：

本書要談的**情緒調節**，目標是以人與人關係為基礎的**情緒轉化與疏導**，而不是要把負面情緒控制，更不是使人由「有因由的激動」變成「無條件的平靜」。相信能有這神奇效果的東西只有鎮靜劑，而非情緒調節。

更重要的是，情緒調節是一種互動的過程，而不是職員或服務對象單方面要學習的技巧。若果一個人難以自行調節情緒，他現階段需要的是有人與他一起成功調節情緒的經驗，而不是被要求「請你控制一下自己」。重覆地在他人協助下獲得成功調節情緒的經驗，是邁向自行調節情緒的必要基礎。這經歷絕非紙上談兵的技巧訓練可取代。

「安全基地」與情緒調節

3) 說「慧明與老馮有良好的關係」，但這裡的「良好關係」指什麼？

指的是慧明與老馮之間的關係有頗高的安全感與信任。至於如何建立有安全感與信任的關係，我們可先由「依附連繫」(Attachment) 及「安全基地」(Secure Base) 說起。

簡單來說，「依附連繫」是指人與人之間情感上的連繫。而最早期對於依附連繫的研究，始於母親與孩子的關係。其中重點在於孩子如何以與母親的關係為「安全基地」，進而去探索世界，而在遇到問題或挫折時，如何在回到「安全基地」得到安撫和支持，繼而再次面對挑戰⁴。而近年的研究已發展至成人間的親密關係，例如情侶夫妻間如何嘗試在彼此的關係中尋求「安全基地」，不安的依附連繫又如何影響親密關係等^{5,6}。亦有學者以此理論解釋人如何在與寵物之間⁷、甚至上帝之間⁸的關係中尋找「安全基地」。簡單來說，

尋求可成為「安全基地」的關係，可以說是人類天性的需要，只要有人的地方，這尋求便會存在。有研究亦指出這點在智障康復服務中的重要性⁹。例如當職員能與服務使用者建立「安全基地」的關係，後者的問題行為亦會相對較少^{10,11}。

其實「安全基地」關係，影響著很多我們日常工作中的細節。新舍友或學員加入中心，他知不知道有事的時候可以找誰？要找的人難不難找到？找到時他的需要或擔心是否能夠被回應？這些都影響他往後的適應和能否安定下來。服務對象很多時候對職員有選擇性的反應（「揀人」），例如某些職員當值的時間特別好心情，又或者特別容易不安；面對某些職員時較易合作，對某些則較易反抗。這都跟「安全基地」關係的質素有關。

「依附連繫」的理論及研究指出，擁有良好的「安全基地」關係，可以協助人發展有安全感的傾向 (secure attachment style)，並有助提高人的情緒調節能力¹²。就好像心中有一個「安全基地劇本」一樣¹³，使人較易覺得：

「當我面對困難或者覺得辛苦嘅時候，我可以搵人幫」

「會有重視我嘅人回應我」（我值得人咁關心同幫助）

「重視我嘅人有能力幫助我、令我覺得好過一啲」

「當我哋喺一齊，我就可以回復到一個比較好嘅狀態」

人生有了這樣的「劇本」，就像多了一張安全網，讓你面對失落及

沮喪時不至跌得太傷，亦可以較易恢復。這些安全感傾向和「劇本」早在嬰兒時期已開始建立。因此，過往人生經驗對日後的情緒調節起著頗重要的作用。有時候你會發現某一些服務對象，比較容易與職員建立互信，在遇到困難時亦較容易接受勸導與幫助，情緒亦較少進入失調狀態。但當你用同樣的方式去支援另一些服務對象，效果卻沒那麼明顯。這頗有可能是前者比後者較有安全感、「安全基地劇本」建立得較好有關。面對後者，協助他調節情緒的難度較高，職員所需要的耐性、理解、技巧也自然更高。

儘管過往經驗的確有很大影響力，卻不能完全主宰日後的生活與關係建立。一件事情引發情緒後，我們能否成功協助服務對象調節，也取決於多種因素，包括事件本身的性質、當下的境況、他過往的人生經驗及限制、發展階段、他與職員的關係（「安全基地」的建立）、以及當刻職員與他共同面對現實限制（調節情緒）的方式等等。我們在下一節就最後兩點作更深入分析。

建立「安全基地」

我們怎樣才會成為服務使用者的「安全基地」？

且看看有沒有一些服務對象會對你有以下的表現¹⁴？

- 當他回來時，他想第一時間跟你打招呼
- 當有興奮的事情發生時，他會先望向你（好像想與你分享或尋求你的啟示）
- 當有危險或嚇人的事情發生時，他會尋找你
- 當你關注和陪伴他時，多數能成功安慰他
- 在忙亂的日子，他時常想留在你身旁
- 當他不適或受傷時，他比平日更想接近你

如果有其中一些以上的表現，他可能已經或已經開始視你為「安全基地」。

其實要成為「安全基地」並不是十分艱辛的任務，很多同事也已經做得到。當中主要有兩大關鍵¹⁵：

1) 暢通可得的照顧 (Accessibility)

簡單來說，這是指他需要你時，你在不在？他可以輕易而暢順地找到你？還是要經歷重重關卡？建立安穩的情感連繫，往往最依賴接觸的機會。一些現代家庭父母也忙於工作，孩子變得「最靚」傭人；浪漫關係中，多見近水樓台先得月，少聞異地情開花結果。這都關乎於關係中的（互相）照顧是否暢通可得。所以很多時候，有機會成為服務對象「頭號安全基地」的職員是前線的導師或照顧員，而非職權較高但與他們相處時間較少的人員。因此可以說，「沒時間」是建立「安全基地」關係的頭號敵人。

2) 適切的回應 (Responsiveness)

這點頗為複雜，需要細仔分析。

我們究竟要回應什麼？

上面提及「安全基地」的主要作用是當人遇到問題或挫折時，可以回「安全基地」得到安撫和支持。問題或挫折可以有很多形式，包括需要未被照顧、希望和意願無法實踐、未能達到他人要求、遇上身體或情感上的傷害等等。問題或挫折一般連帶沮喪、難受、甚至苦楚的感覺。

不同人表達自己需要安撫和支持的方式卻可能很不一樣。有些很清晰，有些卻很含糊，需要照顧者的解讀。照顧者準確的解讀及回

應，一般都能有效地協助當事人調節情緒。比喻說，嬰兒驚醒後需要擁抱、饑餓時需要餵養、便溺後需要清潔。都只是透過哭聲來表達。如果父母能準確解讀及回應孩子的需要，孩子情緒也會被調節，自然不再需要哭。

怎樣回應才算適切？

面對初生嬰兒，父母全心全力和隨時隨地回應他生理及情感上的需要，一般來說合理又自然。但回應的「適切性」需根據對象的發展階段而定。對初生嬰兒的適切回應放在兩歲小童身上已經很不適切，對成人的適切回應放在青少年身上亦可能格格不入。當我們提供康復服務給成人使用者，適切回應的定義亦需要考慮對象的發展階段和特質。下面兩點是十分值得留意的地方。

發揮自己的空間

首先，他們的需要不只是被照顧，更加包括發揮自己

的空間。雖然因發展階段及能力限制而異，但他們一般都希望生活中有自主空間。例如是做自己喜歡做的事，按自己想出來的方法做事。又或者簡單如吃自己想吃的東西，在想吃的時候吃。這些對自主空間的需求，人人皆有，極之自然。但可惜當與環境氣氛有抵觸時，表達這些正常需要的行動卻可能被視作問題行為。

現實限制

康復服務職員一人要照顧多人，可以投入的心力一般比父母少，但所受的現實限制卻比父母還要多。忙碌的照顧或生產流程使大部分康復職員根本分身不暇，即使有耐性和意願去了解服務對象的需要，但現實境況卻未必容許他們花太多的時間在個別服務對象身上。若要做到像父母照顧初生嬰孩般有求必應，更是切切實實不可能的事。但其實亦不用灰心。因為與服務對象建立「安全基地」關係，絕不需要有求必應。

相反，「適切回應」本身已經包含了合理的限制，這些合理限制可以來自照顧者本身的狀況以及社會環境狀況。康復職員的個人需要，例如工作生活的平衡、個人認為與個案之間的合宜距離等等，都可以是合理限制的基礎。換句話說，康復職員不需要在與個案相處中委屈了自己的感受。（因為我們亦務求在相處中不要委屈了個案的感受，沒道理持雙重標準，尊重雙方的感受才是我們要以身作則的事情）。除此之外，社會本來也有不少限制和規範，例如在街

上不要大叫亂跑、排隊、守禮等等基本規範。在康復中心亦有其群體生活的規範，這都影響著職員可以如何回應服務對象的需要。但這並不等如說，任何社會及中心的既定規範和限制也必然合理。要是一些規範確實無助，甚至有礙服務對象的發展，便值得檢討和尋找突破。

這裡想表明的是，我們可以一邊與服務對象澄清現實的限制，一邊適切地回應他們的需要，特別是情感需要。「限制」與「安全基地」兩者是可以，而且自然並存的。

共同面對現實限制

在給予空間，回應需要，以及清晰表示限制之間取得平衡是一項需要練習的技能，有時不容易掌握。人本治療的學者為我們提出了訂立限制時的幾個重要步驟¹⁶，可作藍本。雖然叫作「訂立限制」，但其實同時亦協助對方調節情緒，亦可陪伴對方尋找出路。實在是個「一箭三鵬」的辦法。在下面列出並加入了闡釋和例子給大家參考：

第一步）肯定對方的出發點和感受

從慧明的例子看到，他變得越來越激動的原因之一是因為意願被忽視和感受被否定。當老馮把他的苦處說出來，他便能漸漸放鬆下來。這變化跟情緒的存在意義有莫大關係：

情緒其中一個最重要的存在價值是溝通。生氣讓別人知道你受到侵犯，警告別人不要再傷害你。傷心讓別人知道你受傷難過，讓重視你的人來照顧你。看似負面的情緒其實有重要的存在價值。問題是

它們的出現是否能被別人理解。能被理解的話，它們便完成了任務，可以功成身退。不能被理解，甚至被誤解，它們便得糾纏下去，或者變得更強烈來令人不能無視。

一般來說，沮喪或憤怒中的人都難以清晰表達自己的出發點和感受。我們需要從他的境況及行動作出解讀和設想。**切記這一步的重點不只是在於說出對方的感受，而是進而指出對方有此感受的原因和合理之處。**有些時候，我們不一定能看透對方的出發點，但亦可假設對方一定有他的原因，而非無理取鬧或無病呻吟。比如當對方十分生氣但卻表達不了因由，我們當下亦無從稽考，不妨說一句：「我知你咁嬾一定有你嘅原因，只係暫時你未講到俾我知」，然後再邀請他一起弄清來龍去脈。一般來說，這假設有幫助我們讓對方感到被理解和肯定。

第二步）澄清限制及解釋原因

澄清你或環境中的限制，以及背後的原因。限制必須清晰表達什麼可以，什麼不可以，不要讓對方存疑。一開始便可清楚表達真正的底線，不必預留空間來討價還價。因為我們希望協助對方學習尊重別人底線，而不是練習討價還價。

限制的背後原因可以包括你自己的立場及感受，你替對方長遠最佳利益的考慮等等。解釋原因的過程有十分重要的作用。首先，這有

助我們澄清自己立場，讓對方明白我們並非刻意留難或阻礙他。另外，亦能間接邀請對方就自己的行動的自然後果作出考慮和決擇。最後，解釋亦給我們自己一個關卡，審視訂立的限制是否合理。如果是自己也說不過去的限制，不定也罷。假若境況不容你即時解釋原因，可以後來補做，但切勿草草略過。

第三步）提供選擇空間

這一步的長遠目標在於協助服務對象遠離非必要的「固執」，邁向更有「彈性」的生活。這裡說的「彈性」指當人在一條路走不通的時候，懂得嘗試另覓出路，而非只懂以固執而單一的方式面對生命中的限制。要做到這點，最好的方法莫過於由我們來示範如何做一個有彈性的人。我們在澄清限制的同時，可以提出其他可行的選擇。這就等如你在關上一扇門的同時，打開另外的門，讓對方感到仍然有方法，甚至有更好的方法，可達到他的出發點。我們提供的選擇必須要呼應對方的出發點和感受，亦要尊重環境限制，盡量在兩者間取得平衡（見下例）。「提供選擇」就等如用行動告訴對方：「雖然受境況所限，你的期望現在不能完全達成，但我真的明白你的希望，亦很想協助你邁向它。」行動很多時比說話更有說服力，更能讓對方感到被支持。

上述的步驟主要協助我們作出即時回應，幫助我們避免對立，讓對方明白我們其實站在他那一邊，但這並不足以完全解決問題。我們須配合對對方的理解、認清我們自身的情緒及出發點，以及後期處理，才可有效回應問題。

「去死啦你！」

「共同面對現實限制」例子一：

阿年在工場接受清潔訓練，但他工作時經常堅持自己的做法及次序，令其他工友難以與他合作。導師屢勸無效，唯有嘗試罰他停工。阿年面對停工的阻嚇，會稍為收斂和配合，但每隔一段日子又會故態復萌，而且停工對他的阻嚇力變得越來越小。有一次他又自把自為，在沒指示情況下用特別清潔劑，導師勸阻無效，便以停工作警戒。但他突然大發雷霆，大叫「停咪停囉！好巴閉咩你？去死啦你！」

思考點：

問：

- 1) 阿年的需要或出發點？
- 2) 阿年的感受及原因？
- 3) 職員要堅守的底線？
- 4) 職員可調節的空間？

答：

- 1) 想證明自己的能力，想別人給他空間按他自己的方法做事
- 2) 沮喪，不忿；因為經常被制止和束縛，覺得不被信任，被小看
- 3) 不能產生危險；在指定時間內完成工作項目
- 4) 只要不違反上述底線，可以讓他在自己的工作範圍內嘗試作主張

可參考的即時回應：

「（第一步）我知你好嬲我，好唔開心，因為你其實都係想幫手做好啲嘢，但覺得我成日話你，阻止你。其實都唔怪得你咁嬲，因為你明明想做野，但覺得我成日用停工嚟嚇你。（第二步）其實我都唔想搞到大家咁唔開心。但係呢枝清潔劑可能會整傷你或者其他人，唔可以就咁用，所以我先一定要叫停你。（第三步）如果你想而家繼續幫手，你可以幫我哋去開一桶水過嚟…如果你想停一停、休息一陣，你可以去嗰邊抖下，我哋等你翻嚟幫手，你隨時都可以翻過嚟。」

成功關鍵：

職員不要被阿年的生氣話扯開注意力，專注回應阿年背後「想幫手」的出發點與連帶的沮喪，並在最後提供相關的選擇。職員能夠坦白承認一路以來對阿年的阻止和限制，並以此肯定阿年生氣的合理性。這比淡化問題或自我辯護更能讓阿年「順氣」。職員需要認清並表達自己真正的意願，包括不想彼此關係變差，想保障對方安全，想大家合作得更好等等。而不要被對方的激動情緒牽扯到對立關係中。

雖然阿年對職員惡言相向並不理想，但如果職員即時處理這問題而非他背後的難過，阿年便會感到進一步被批評，增加他的不忿。這並無助於他調節情緒和改善表達方式。這一點可留待處理完當下的關係危機後才慢慢談。

除了幫忙工作的選擇，職員亦提供協助阿年消化情緒的選擇，並且提供得很小心。若只說一句：「你可以去嗰邊抖下」，隨時可能令阿年感到自己又被罰停工，所以千萬別看小了「我哋等你翻嚟幫手，你隨時都可以翻過嚟。」這一句，它表明了阿年沒有被罰，而且大家亦需要他。

跟進處理：

在情緒調節和關係修補後，便可以是在時候回應阿年在憤怒下惡言相向的問題。職員可考慮分享自己聽到惡言時的感受，鼓勵阿年嘗試用更好的方式來表達不滿。但當然職員亦有責任避免在日後把阿年迫進沮喪及不忿的位置。

另一重要跟進是與阿年一起商討如何增加他在工作中的發揮空間。例如，只要他能在行動上顯出負責任的能力（例如尊重職員的底線），職員便給予他在工作中相應的自決空間。這不是條件交換或者懲罰獎賞，而是邀請他一同平衡他的責任與自由。增加阿年的自決空間也許不是最有生產效率的措施，但可能是最有助他情緒健康的安排。

最後的選擇

「共同面對現實限制」(第四步) 最後的選擇

如有需要，我們可以重覆以上三個步驟，其間切記不要改動底線。有時候，過往經驗可能令人學會了用糾纏或激烈情緒去爭取對方讓步ⁱ。這時我們需要協助他發現，這些方法長遠對他的人際關係沒有益處，同時替他開拓另一出路。持守貫徹的底線來進行上面三步，正是起著這樣的效果。

一般來說，當我們有耐性地重覆以上三步，都能取得一定效果。萬一重覆數次皆無法取得對方配合，我們可以走最後一步，提出最後的選擇給對方。但緊記，這一步非必要時請勿使用，我們可盡量運用我們最大的耐性來邀請對方配合。

給予最後的選擇是指向對方表明如果他選擇繼續違反你訂立的底線，他便需要承擔相應的責任和結果。例如是暫停你給他的接觸與支援，暫停他使用某東西的自由。這結果並不是懲罰也不是拒絕，

而是他未能尊重你的底線的自然結果。例如他做出令你感到受委屈或受侵犯的行動，他當天不能再獲得和你相處的機會，這是自然結果。例如他胡亂運用器材，未能表現出運用器材者應有的責任感，他失去運用這種器材的自由，這也是自然的結果。給予這些結果並不代表你拒絕或懲罰他。我們亦不宜在自然結果以外加入額外的懲罰，例如扣除其他不相關活動的參與權、罰抄罰企罰停工、扣除回家渡假機會等。這些懲罰可能有短暫的鎮壓效果，但一般無助於對方學習為行動負責。反而有可能損害關係，又或者令對方覺得不服而增加對抗性。這都可能妨礙他認清自己行動的自然結果，亦無助他在日後作出負責任的選擇。

i 這裡提到刻意用來爭取對方讓步的激烈情緒，與我們一直在說因需要被否定和忽視而出現的激烈情緒不盡相同。前者比較刻意表達，有可能看風駛性。後者則發自內心，一般不能收放自如。兩者雖有不同，但都可用同樣原則和步驟來回應。

孤軍作戰

「共同面對現實限制」例子二：

嘉美經常於回家渡假後，回到宿舍便堅持要立即玩電腦，無視排隊的規則。職員勸阻時，她會將行動升級，大叫大嚷，嘗試騷擾正在使用電腦的舍友。若職員嘗試嚴厲對待，她會躺在地上胡亂拍打接近她的人，叫人束手無策。當她十分激動時，對職員的話彷彿充耳不聞，職員唯有與她保持距離，讓她自行冷靜，但過程一般需時很久。

思考點：

- 1) 嘉美的需要或出發點：我們知道她想爭取玩電腦，但她為什麼在渡假後特別堅持以至無視規則，我們卻不清楚。可能是玩電腦在當時有特別的重要性。可能是她想透過玩電腦來掩蓋其他不快情緒。這方面有不少可能性有待我們澄清。
- 2) 嘉美的感受及原因：無論上述的未知之數是什麼，她的激動背

後，亦可能隱藏了一些不安感和恐懼。例如：「我不爭取便不會有。我不夠惡便不會成功。」面對職員的勸阻，她可能覺得：「所有人也阻止我，這裡沒有人會幫我。」這些孤立無助的感覺亦很有可能引致她的情緒激化和失調。

觀察所得，激動情緒到達某一地步，會妨礙她接受外界訊息。她自行平復的方法及能力，亦十分有限。這是在回應過程中必須留意的事情。

- 3) 職員要堅守的底線：尊重其他舍友用電腦的權利以及共享的規則，保障所有人安全。
- 4) 職員可調節的空間：排隊的規則，基本上不能因她的激動情緒而改變。職員可考慮在必須等待的大前提下，與她一同尋找沒那麼難捱的等待方式。

可參考的即時回應：

「（第一步）嘉美，我知道你好想即刻玩電腦，要你繼續等可能好辛苦，好唔開心。（第二步）我都好想你有得玩，但唔係靠硬硬逼走人俾你玩，我唔想見到呢度個個都怕左你。（第三步）其實你之前都好多次可以成功排隊去玩，我信你今次都得。只要你照樣排番隊，我一定會俾你玩足時間，有邊個阻住你就話我知，我會幫你！」

……（第二步）你繼續訓喺地下都係要等，叫到把聲沙曬都係要等，我都唔想你咁辛苦自己。（第三步）我可以喺度陪你等，你想的話，我陪你去睇住電視先，一路睇一路等。」

可參考的最後選擇：

如果嘉美未有回應，繼續在原地發洩，職員可以在旁陪伴，合適時再依上面的方式支援她。如仍未有配合，則在直至快要輪到她玩電腦之前，再鼓勵她收拾心情配合。任何一刻，無論遲或早，如果她成功配合亦可以給予肯定。如果她向職員惡言相向甚至嘗試動粗，職員可以（第一步）清晰表示明白她難過（第二步）但職員不是用來打的，（第三步）她可以喊，可以叫，甚至可給她軟墊拍打，（第四步）但如果她選擇動粗，即是選擇一直介入支援她的職員離開及不再陪伴她，交由其他職員處理。如果她對其他職員同樣動手，職員可考慮提出，若她繼續選擇向人動手，便是選擇當天不接受排隊玩電腦的規則，等如選擇不玩；或者即是選擇當下不要留在宿舍渡過，需要宿舍以外的照顧。

成功關鍵：

職員必須認清及堅守底線，但同時減輕嘉美得不到照顧的恐懼和孤立無援的感覺。盡力保持嘉美的情緒處於能夠接收訊息的狀態，她才有機會發現：「有人在支持她，嘗試令她沒那麼難受。她不用歇斯底里，只需要接受職員幫助、配合職員也可以得到想要的

東西」。相反，一旦在過程中她進入情緒失調而無法接收訊息的狀態，便難以產生這些正面經驗和學習，下次很容易重蹈覆轍。因此，職員的表達方式及內容，需要清晰表達底線，但亦要清晰表達支持和關心。以免刺激她的情緒而令她行動升溫。所以「最後選擇」一步如非必要勿用。假使真的用了，事後亦要找機會修補關係及商討大家如何避免重蹈覆轍。

跟進處理：

可嘗試了解她渡假後份外堅持己欲，無視他人的可能原因，找出困擾她的根源。但無論能否找出根源，在平日生活中職員亦可以透過多給予和照料等方法，在嘉美心目中建立鮮明「安全基地」角色。並在玩電腦以外的事情，盡量引導她跟職員合作，確立彼此合作關係。

如果嘉美提出，能否協調她與其他舍友對調排隊位置？這不是能不能的問題，而且階段的問題。學習平等協商是好事，但就嘉美來說可能還未到這階段。現在目標是學習尊重基本規則。日後當她有能力在被拒後不生氣，不威逼，不記仇，便是學習協商的好時機。如果她仍處於用激烈情緒或報復行動使他人妥協的階段，這根本不是協商。就這點我們可以回到平衡責任與自由的原則來處理。

不能說的意願

面對語言能力弱的對象，這些方法又可行嗎？原則上可行，但必需就溝通方式作調節。

「共同面對現實限制」例子三：

阿芳的語言能力弱，只能理解十分簡單的指示，平日極少語言表達。她因吞嚥問題而吃碎餐，職員習慣將飯餸混在一起方便餵食。但阿芳不時會出現拒吃的情況，如果職員堅持要她多吃，她會急速拍枱和發出低鳴，有時甚至會把食物推翻在地上。職員一方面為她浪費食物而生氣，一方面為她正在下降的體重而擔憂。因此他們會一時嚴厲地堅持，一時會溫柔地勸慰，但似乎對於鼓勵她進食和穩定體重未有明顯幫助。

思考點：（面對表達能力弱的對象，職員無可避免要根據觀察作出假設和相應行動。重要是在小心觀察對方的反應來調節自己的假設及行動。）

- 1) 阿芳的需要或出發點：抗拒被要求吃不想吃的東西，或者在不想吃的時候吃。換句話說，希望吃自己想吃的食物，在想吃的時候吃。
- 2) 阿芳的感受及原因：被重覆要求吃不想吃的東西可令她感到煩厭、生氣。欠缺表達能力來讓職員明白她的需要，無法改變狀況，可使她感到無助、沮喪。
- 3) 職員要堅守的底線：維持阿芳的營養吸收及體重在健康水平。
- 4) 職員可調節的空間：在可接受程度下提供不同的食物及不同的餵食方法，認清阿芳的喜好。

可參考的即時回應：

回應推翻食物：

「阿芳，（第一步）我知你唔鍾意食今餐啲嘢，（第二步）但唔可以推食物落地。（第三步）你唔想食可以俾我知。你可以出聲，擰下頭都得。」

回應拒吃：

「阿芳，（第一步）我知你唔鍾意食今餐啲嘢，（第二步）但你成日唔食嘢，我哋見到都心痛。」

成功關鍵：

當對象的語言理解力弱，成功關鍵亦主要不在話語內容，只需清楚交代你的立場便可。你關懷的語氣，表情及姿態都可能比回應內容更能安撫她。但最重要的是你用行動去證明你的理解。包括：

- 1) 在她示意不願吃後，尊重她的意願，不再硬性要求她吃（但仍可鼓勵，前提是不令她煩厭）。這其實已經是第一步「肯定對方的出發點和感受」。尊重才能真正鼓勵她表達意願。否則，她說了「不」後還是在被重覆要求，那實際是在告訴她「說不」是無意義的，最實際是令食物掉到地上自己才不會再被迫。透過尊重她的意願，職員能減輕她的煩厭和生氣。
- 2) 嘗試把碎餐的不同餸菜分開、在可接受程度下提供不同的食物。其實已經是第三步「提供選擇空間」。這主要是幫助我們認清阿芳的喜好，當中亦可用她喜歡的食物鼓勵她連帶吃一點沒那麼喜歡的。但最重要的是透過嘗試不同食物的過程，讓她覺得有人在嘗試了解而且照顧自己的需要和喜好。讓她覺得職員會因自己的反應和表示而有所調節，這將有助於減輕她的無助與沮喪。

如果營養問題嚴重，過程中當然需要醫療人員參與訂立底線及標準。但前線職員的重任仍然是尊重、了解、及支援，而非強迫她達至標準。寧可在需要時向她表明如果她繼續拒吃唯有把她送院尋求醫療服務（第四步：「最後的選擇」），也不必走入強迫與拒絕的惡性循環。

另一方面，當照顧像阿芳這樣語言表達能力弱的對象，我們便更加需要努力與她發展出有效的溝通方式。鼓勵她就日常不同的事物向職員表達喜惡，是一個很好亦很重要的開始。大家可以盡量未雨綢繆，不必等到問題行為出現，才發現沒辦法與她溝通。

黃金法則

要提高你與對象「共同面對現實限制」時的順暢度及成功機會，除了練習還有一個黃金法則：

「在日常生活中，只要境況許可，便盡量給予發揮空間和回應需要。」

在她生日時主動預備一份她喜歡的小禮物。
知道他喜歡籃球便多主動邀請他一同參與。
當天有她喜愛的水果便主動給她多留半份。
……

這些都是小事，比前面講的步驟更容易。但當我們願意多走幾步，平日多做這些小事，便能使安全基地越來越穩固，共同調節情緒的效果越來越好。請緊記「主動」能使你事半功倍。試想想若你今天

生日，一位朋友在你說出來之前已對你說句「生日快樂」，另一位在你說出來之後才說。同一句話，反映的心意和效果卻大有不同。服務單位中常說「不患寡而患不均」，這無疑是重要的道理，但這真是我們不能多走幾步的原因嗎？反過來想想，我們停留原地的話，又真的「均」了嗎？其實要達致豐足而且均衡，靠的正是大家都為所有對象多走幾步，不致有人被忽略或遺忘。

再說，要是你每次開口也只是「不要這樣，不要那樣」地在說規限，在他心中你便可能成為了一個打壓者。他根本就不想再聽到你的聲音，還何來能耐聽你慢慢澄清限制？相反，你平日多主動回應需要和盡量給予發揮空間。起碼他覺得你是個好人，你說的話是為他好的，會想辦法幫他，會為他提供出路，他才會想聽清楚和嘗試配合你訂立的限制和提出的選擇。

當你平日盡量實踐這「黃金法則」，建立穩固的「安全基地」角色，可能你不必用上多少技巧，便已成功取得對方合作和協助他調節情緒。所以，即使你看完此書什麼也忘記，也請緊記這「黃金法則」！

你·老馮？

整合以上所有的原則和方向，融入日常與服務對象的相處，聽起來不易，但實際可能沒想像中困難。老馮便替我們作了很好的示範。

首先，慧明看到老馮接近時並沒有進一步自我防衛，說明了他相信老馮不是來協助職員「說服」或「處理」他。反而，他本來緊張的神經放鬆下來，這都反映了老馮在他心中已建立了一定的「安全基地」關係。這很大機會是由日常生活點滴累積而來，可能是老馮平日花時間了解慧明的喜好，協助安排他參加他有興趣的活動，肯定他工作中的能力和努力等，很多看似瑣碎事建立起來的。重點是慧明感覺到「這個人會把好的東西與我分享」、「他出現時我覺得開心」、「他是來照顧我的」等等。這是他們的關係基礎發揮作用。（即是「黃金法則」的功效！）

而就共同調節情緒的方式，老馮沒有迫慧明接受現實，只是在旁陪伴，待他稍為平靜後便一口說中了他心中難過的原因（若果老馮平

日沒有留意慧明便沒那麼容易辦到）。不論是用說話、眼神、表情、行動、姿態也好，重點是老馮成功地向慧明傳遞了這些訊息：

「我知道你好唔忿氣，好唔開心」

「亦唔怪得你咁，因為已經連續幾次抽唔中，真係好失望」

「你唔開心都好正常，唔緊要嘅，我會喺度陪住你」

簡單來說，有老馮在旁，慧明得到理解和安慰，感覺好一點。他當然會因為結果而繼續失望，但不再是孤立無援，亦不用停留在「自我防衛」的狀態，可以坦然抒發心中的難過。這其實也就是上述「共同面對現實限制」中的第一步：「肯定對方的出發點和感受」。老馮能以適切的步伐把它演繹出來，讓慧明的情緒得以調節。但若非能觀察對方的情緒變化，把步伐掌握好，只以「念台詞」的方式來進行「共同面對現實限制」，情緒調節的效果自然沒那麼明顯。

成功的情緒調節亦為老馮與慧明進入第二步：「澄清限制及解釋原因」及第三步：「提供選擇空間」奠定基礎。老馮可表達：「頭先見到你拍曬枱我好擔心呀！我知你其實係好唔開心，但你頭先個樣好似好惡咁，萬一人哋以為你發脾氣想打人就麻煩啦。我唔想大家誤會你。下次你有咩事咁唔開心記得搵我講，唔好自己喺度谷氣呀！」（這個選擇空間是在於表達不滿的方式，而非參加活動一事。）

慧明或許有機會請求老馮幫他，讓他可以參加這一次活動。老馮有多方面要考慮：如果他運用影響力堅持讓慧明參加，也許會能給他弄一個位置，但這樣會如何影響慧明在其他人心中的形象呢？其他人會否覺得慧明透過發脾氣來得到特權？因而給他難聽的說話或在其他場合留難他？另外，這特別安排又會不會影響其他職員在慧明心目中的角色呢？會否讓慧明認為其他職員其實也可以幫他但並不願意？只有老馮才是好人，唯有他才可靠？這些都不是太理想的結果，必須要考慮和平衡。

當然，老馮也不需要因為這些疑慮而放棄照顧慧明的需要。也許是要檢討抽籤制度，確保先前抽不中的人下次可參加，也許是提供另一個較簡單的活動機會給予這次抽不中的人。重點是職員努力找出可以平衡照顧需要與現實限制的方式。

試想像，如果慧明身邊有更多像老馮般的「安全基地」，他亦在生活中重覆經驗成功的共同情緒調節。這將對他往後的情緒調節能力有重大的意義。要是過往人生經驗給了他一個不安的傾向和劇本，職員今後給他的每一個「安全基地」，每一次與他共同調節情緒，也就像是為他的不安感注入一點點的解毒劑、一幕幕的新情節。

你又願意成為（或繼續做）服務對象的老馮嗎？

「世界並不是你想怎樣便怎樣，但是……」

這共同調節情緒以及建立安全基地的過程，其實需要我們不斷嘗試增加自己的彈性，例如要反思環境、氣氛、制度等是否有助照顧服務對象的需要以及鼓勵他們有效表達情緒，亦要挑戰我們接納負面情緒的能耐，也要發揮創意想出不同選擇來協助服務對象增加彈性。**所以在這培養情緒調節和彈性的路上，我們與服務對象其實是同路人，就看我們願不願意和他們一起前行。若他們看見我們原地踏步，恐怕我們亦不會有說服力叫他們進步。**

一開始時，我們問究竟要協助他們由明白「世界不是你想怎樣便怎樣」，邁向「接受現實，然後盡量積極地面對生活」，中間還欠缺了什麼？我有以下的猜想：

參考文獻

「這個世界並不是你想怎樣便怎樣，

但是我仍然重視你的意願和感受。

只要境況許可，我希望和你一起爭取你嚮往的生活；

但即使事與願違，我也希望陪你渡過困難的時刻。」

當服務對象感到背後有這樣的安全基地，一定更加容易「接受現實，然後盡量積極地面對生活」。

- 1 Gross, J.J & Levenson, R.W. (1993). Emotional Suppression: Physiology, Self-Report, and Expressive Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(6), 970-986.
- 2 Gross, J.J & Levenson, R.W. (1997). Hiding Feelings: The Acute Effect of Inhibiting Negative and Positive Emotion. *Journal of Abnormal Psychology*, 106(1), 95-103.
- 3 Richards, J.M. & Gross, J.J. (1999). Composure at Any Cost? The Cognitive Consequences of Emotion Suppression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25(8), 1033-1044.
- 4 Bowlby, J. (1988). *A Secure Base: Parent-Child Attachment and Healthy Human Development*. Basic Books.
- 5 Morgan, H. J., & Shaver, P. R. (1999). Attachment processes and commitment to romantic relationships. In J. M. Adams & W. H. Jones (Eds.), *Handbook of interpersonal commitment and relationship stability* (pp. 109-124). New York: Plenum.
- 6 Shaver, P. R., & Mikulincer, M. (2006). A behavioral systems approach to romantic love relationships: Attachment, caregiving, and sex. In R. J. Sternberg & K. Weis (Eds.), *The new psychology of love* (pp. 35-64). New Haven, CT: Yale University Press.
- 7 Zilcha-Manoa, S., Mikulincer, M. & Shaver, P.R (2012). Pets as safe havens and secure bases: The moderating role of pet attachment orientations. *Journal of Research in Personality* 46(5), 571—580.

- 8 Granqvist, P., Mikulincer, M., Gewirtz, V. & Shaver, P.R (2012). Experimental findings on God as an attachment figure: normative processes and moderating effects of internal working models. *Journal of Personality and Social Psychology*, 103(5), 804-818.
- 9 Clasién J., De Schipper, J.S., Schuengel, C. (2006). Professional caretakers as attachment figures in day care centers for children with intellectual disability and behavior problems. *Research in Developmental Disabilities* 27, 203—216.
- 10 Clegg J. & Sheard C. (2002) Challenging behaviour and insecure attachment. *Journal of Intellectual Disability Research*, 46(6), 503-506.
- 11 De Schipper, J. C. & Schuengel, C. (2010). Attachment behaviour towards support staff in young people with intellectual disabilities: associations with challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research*. 54(7) pp 584—596.
- 12 Mikulincer, M., & Shaver, P. R. (2008). Adult attachment and affect regulation. In J. Cassidy & P. R. Shaver (Eds.), *Handbook of attachment: Theory, research, and clinical applications* (2nd ed., pp. 503-531). New York: Guilford Press.
- 13 Waters, H.S. & Waters, E. (2006). The attachment working models concept: Among other things, we build script-like representations of secure base experiences. *Attachment & Human Development*, 8(3), 185—197.
- 14 Reference of "Secure Base Safe Haven Observation list" in De Schipper, J. C. & Schuengel, C. (2010). Attachment behaviour towards support staff in young people with intellectual disabilities: associations with challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research*. 54(7) pp 584—596.
- 15 Mikulincer, M., & Shaver, P. R. (2008). Adult attachment and affect regulation. In J. Cassidy & P. R. Shaver (Eds.), *Handbook of attachment: Theory, research, and clinical applications* (2nd ed., pp. 503-531). New York: Guilford Press.
- 16 Landreth, G.L. (2002). *Play Therapy: the art of the relationship*. Second Edition. Brunner-Routledge, New York.

世界不是
你想怎樣便怎樣

- 書名：世界不是你想怎樣便怎樣—安全基地與情緒調節
T i t l e : Fostering Secure-base Relationship and Emotion
Co-regulation in Rehabilitation Service
編著：社會福利署臨床心理學家 洪凱揚先生
插畫創作：芝麻羔 Dreamergo
設計製作：芝麻羔 Dreamergo
出版：香港特別行政區政府
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
電話：2892 5297
電郵：cpsbenq@swd.gov.hk
出版日期：2015年2月初版
國際書號：ISBN No. : 962-86142-4-X