

復元優勢觀點與社工理論之融合

暨南大學社會政策與社會工作學系兼任副教授 施教裕

序

一·如是問

有識者質疑：「復元優勢觀點只是一個觀點，勉強當作一個模式，苟真如此好用，那麼其他五大門派的觀點，如生態增權、心理分析、認知行為、存在體驗、超個人靈性等等，就統統不要了，是嗎？可以嗎？」

有心人吐嘈：「世間一切助人『教條』都可以信受，畢竟是勸人為善，有益無害，惟獨兩個『教門』必須敬而遠之。那就是『計較』和『比較』。因為那會使人分別執著和患得患失，甚或罣礙恐怖和顛倒妄想。優勢觀點雖口說各種社工理論皆有其優點，但操作卻倡導『圓融』和『整合』，故實際上也在搞『整人利己』或『自讚毀他』的能事？」

二·如是答

相對論者說：「世間凡事都是相對的，既然優勢觀點與其他社工理論是相對，自是互『相』都『對』，而非彼此貶抑或否定的相『錯』。」

唯實論者說：「優勢觀點不只是一個時尚的名稱，也不只是一個流行的觀點而已。重要的是，藉由它可以發現永恆圓滿的復元生命真義，以及實現積極正向的優勢生活真諦。如此才『名』符其『實』。故其他社工理論若能同樣涵蓋復元生命真義和優勢的生活真諦，則一切社工理論無論原來叫什麼名稱，均是實質的優勢觀點。甚至若各好自為之，則可能一一超越目前的優勢觀點。這才是優勢觀點的本意和用心。當然，優勢觀點未來也許會被其他名稱取代，不過優勢觀點所倡導的真理道義和生命德性，則永存常在。」

中道弟子說：「社工五大門派既是專業出身，自是不能乖離真理德性(通稱《理性》)，即使所謂存在體驗和超越靈性兩大門派，亦不抵觸理性或違反理智。否則便是邪說謬論或無稽之談。優勢觀點與五大門派之間，不是唯一的保守和否決，不是二分的對立和排斥，而是無限的權宜和抉擇。所謂人在情境中，乃視各別情況或不同脈絡，而作獨特彈性和權變的因應及選擇。唯一(extremism)和二分(dichotomy)的認知結構和思維邏輯，就認知理論的基本原則而言，本來就是不理性的，正是處遇的核心和改變的焦點。如同西哲亞里斯多德對真理『德性』的中道定義，所謂大方『慷慨』，不是與無限上綱的小氣『吝嗇』之一端對立，也不

是與相反的奢侈『浪費』之另一端附和，而是視個別情況而變通取捨，當省則省，該花則花，『不一』而足。如此便是東方華嚴的中道不二，即不一不異。故無論『省』或『花』，都與大方慷慨的德性『不異』。」

不二學生說：「談理論，論世事，就建構觀點而言，人一說話就是選擇性的，不離原有主觀的預設立場和觀點，或既有的成見偏見和主見定見，使人無法超然中立的客觀說話，除非人有『自知之明』。故雖在口頭上大說理性，或闊談理智，但實際上的行為舉止或修養表現，是否即能符合理性和遵從理智，則是未必。因此，五大門派對主觀的自我之『我見』和『我執』都有對治的法門，如啟蒙觀點提倡『視域胸襟(vision)或啟發願景(enlightenment)』、認知行為謹守『客觀分際(objectivity)』、心理動力重視『內省洞察(insight)』、存在體驗強調『觀照覺察(self awareness)』、和超越靈性宣揚『反觀開悟(rediscovery)』。談優勢觀點的人，做復元模式的人，自是銘謝指正，受教奉行，念茲在茲，不敢或忘。古人說舉頭三尺有神明，現代人說背後有廿四小時全天候閉路監視器，自我時時提醒和處處警覺，當下改過，馬上修正。」

華嚴行者說：「前人說復元好比蓮花出污泥而不染，後生道優勢觀點就像不沾鍋。不異，淵明蓮花不『分別』計較，甘願進污泥，不『執著』比較，自然超脫和清新純潔；不一，蓮花有『抉擇』計較，不自命清高，不與污泥絕緣，有『堅持』比較，不同流合污。普賢不沾鍋，並非束之高閣，永不炒菜，唯恐染污；而是身經百戰，不患得患失，隨緣任運，什麼菜都可以炒；勝不驕，敗不餒，無有恐懼；對自己所做任何一道菜均自我肯定和勉勵，但不居功不自滿，所謂百尺竿頭更進一步，永無止境，無有顛倒妄想，自在無礙。蓮有生有死，花有開有謝，惟蓮子傳承不已。不沾鍋亦如此，所謂鞠躬盡瘁，死而後已，但鍋鐵不滅，重新再造，鍋性長存。」

三·祖師有言

西藏喇嘛葛瑪巴尊者先說：「社工理論有如寶藏，復元卻是主人，寶藏沒有主人，就乏人真心掌握、誠意管理、和明智運用，任他人玩弄、遺棄、和誤用。優勢就是主人的好管家，讓寶藏可以發揮整體與部份的最大價值和功用。」

尊者又說：「社工理論有如燈台，優勢有如燈火，在黑洞中若不點燈，只是盲目摸索或埋怨黑暗，有何益處？何以照亮週遭世界？又主人若不能自我覺察和鎮靜自若，則燈台搖幌亂動，亦不足看清身旁事物。」

尊者更說：「即使點亮燈台，也不只為驅逐黑暗，而是尋找出口，離開黑洞，另闢光明世界。」

華嚴三祖法藏說：「五大門派社工理論好比是五官，復元好比是一張臉，由於發現一張完整圓滿的臉之主體和結構的存在，才有所謂部份的五官之眼耳鼻嘴的依附。若臉沒了，或不存在，就沒所謂五官的眼耳鼻嘴的各個或分別存在。又諸多社工理論好比房屋的各個組成部份，復元好比房屋本身，倘若房屋倒塌了，房屋不復存在，主要屋體結構支撐的樑柱，在廢料中不再是『直立的樑』或『橫行的柱』，而只是歪倒斜躺的木頭罷了。連屋頂也不再成為屋頂，門窗不再成為門窗，牆壁不再成為牆壁，都只不過是一堆廢棄的土石或木材罷了。」

華嚴四祖澄觀又說：「五官共同形成一張臉，五官是部份，復元是整體，部份組成整體，部份和整體兩者不可或缺。至於先有五官後有臉，或是先有臉後有五官，則其實無有先後，五官和臉同時並存。又若無五官五個部份的全體加總，則無臉的整體形成；反之，若無整體的臉，則亦無部份的五官之各別存在。不過，在整體的臉與部份的五官之間，若沒有整體的臉，即無所謂部份的五官，如皮之不存，毛之焉附？簡單的說，沒有臉的主體或實體存在，就沒有所謂五官的個別存在。好比手術把眼睛從臉取出，或把鼻子、嘴巴、耳朵割下，則眼睛不再叫眼睛，鼻子不再叫鼻子，耳朵不再叫耳朵，而只是一團團的肉球或肉片罷了。反之，若臉的主體或實體存在，即使割除部份的五官，成為一張殘缺的臉或破碎的臉，卻仍然不能否定臉之存在。因此，若無整體的臉，則無部份的五官；反之，即使缺乏部份或全部的五官，臉的主體和實體依舊可以自立存在。」

華嚴二祖智儼本來就說：「臉本來即具備五官，五官亦各自就其定位，如此才是總體(sum, 多元部份加總)，才是整體(whole, 異同併綜全盤)，才是全體(total, 正反辯證融合)，才是一體(unity, 俱足協調圓滿)。所謂復元優勢觀點，就是臉和五官的中道不二。所謂一即一切，和一切即一，一是臉和一切是五官。五官殘缺或完全喪失的臉，結構並不完整，功能也並不圓滿，並非人的本來面目，更非生命實相和生活真行，不臻大學之道至善境界。」

華嚴始祖杜順說：「優勢觀點好比是五官和一張臉背後的神經和血液，就是指揮調度和後援補給。五官和臉若沒有神經系統，則根本毫無作用，又若無血液系統，則無法供給養分和排除廢物，畢竟缺乏能量或能源，和終究不能繼續運作。」

寶島青年救國團老歌說：「優勢觀點好比是水，無形無色，柔軟輕盈，可以無所不入，無所不和，一旦滲入水泥、石子、細沙的三合土中，即發揮凝固和團結的作用，使一盤散沙成為堅固的混凝土。」

澳洲優勢觀點大師說：「優勢觀點亦如水、空氣和陽光一般。除非失去它，否則魚在水中游，不知有水；鳥在空中飛，不覺有空氣；人在陽光中，不惜有光

明。」

《西遊記》經典喻言：「任他齊天大聖孫悟空縱能翻個筋斗，就是十萬八千里，且有七十二變的無量通天本領，最終無論如何總是逃不出佛祖如來掌的五指山。社工理論五大門派好比五指山，復元就像如來掌，五指山乃共同成就如來掌，翻筋斗有如優勢觀點，使人與生俱有的無限德性潛能如七十二變本領，可以靈活伸展無數法門，和融通運用無量工夫。佛祖不過就是是自覺覺他和覺行圓滿的助人行者，和孫悟空就是藉由優勢觀點不斷與五大門派對話與辯證，且進一步加以圓融整合，創造變化更多無窮法門和無盡工夫，可以在如來掌中優遊自在，甚至可以在如來本體自性內一再超越，和自由進出如來掌，不斷自我解脫世間煩惱和束縛，終究可以每每到達彼岸和屢屢回頭是岸，處處自在無礙，時時度脫有緣衆主眾生獲得幸福生命與快樂生活。」

壹·前言

一·開宗明義

復元優勢觀點向來本持東方華嚴哲學的原理和假定，故其與五大門派社工處遇理論之間的相依互賴和圓成實現，本來即是符合「一即一切和一切即一」的圓融互通精神和協力合作原則。如臉與五官、手掌與五指之間的整體和部份兩者之關係，即既「非一」又「非異」的中道「不二」。如臉與五官、掌與指有別，本來「非一」，惟五官成臉、五指成掌，彼此不可分離，故亦非異。其硬體的組織結構如此，其軟體的力量作用亦如此，均是既「非一」又「非異」的「不二」。

二·論旨

中國唐朝華嚴圓融哲學的經典名句：「三界唯心，萬法唯識」。此一宇宙世界起源和萬事萬物存在的本體論，若運用於復元優勢觀點，則是「宗門唯復元心，教下唯優勢識」。在此所揭櫫的宗義，即在理念上以復元為目標和途徑，和在實務上以優勢為焦點和下手。蓋在社會工作專業的助人領域，所謂「人在情境中」的身心社會靈性之全人生命境界、就養就醫就學就業之全方位生存作為、和衣食住行育樂之全程生活內涵，無非都是一己「真心」自立實體所展現的復元之建構場域和調適歷程，也無非都是自我「本識」之德性功能所起用的主客優勢之自然運作和圓滿實踐。猶如雜華莊嚴的生命花園，一一蜂蝶嗡嗡作響和各自振翅穿梭花叢採粉的自在優遊，儼然是一幅生靈萬頭鑽動和生趣千方盎然的復元景象。

又五大門派的社會工作處遇理論觀點及做法，好比園丁呵護花園所採取各種除草剪枝、鬆土施肥、或澆水防蟲的照料措施。復元是花園的生態保育之宗旨和目標，優勢是園中百花成長的正向經驗所呈現，各自內在生命力在花園生態中，與客觀環境陽光空氣水和土壤養分共同協力合作，所建構的棲息地和立基之最適

定位或最佳角色，並得以不斷新陳代謝，和另綻驚豔鴻譬。故園丁對「復元保育」和「優勢成長」的兩個照料前提之雙重掌握，不但是基本的，而且也是必要的。在把握這兩個基本前提之情況下，園丁才能對各種花木的不同需要給予兼顧整體與部份之各別適當照料措施。如此採取多元回應形式，或永遠保留許多替代方案的抉擇餘地，自是可以對各種照料措施加以圓融綜合搭配，和彈性權變通用。此在自然生態的保育，乃本來如此自然，也是理所當然，自不能淪為不自然的或機械式的所謂「頭痛醫頭，腳痛醫腳」的零碎片斷或殘缺偏頗，或「挖東牆補西牆」的不連貫一致或顧此失彼的侷限困窘。

三．原理

(一) 復元心就是生命的自心，就是真心，就是真理

真心和真理的特性，就是自在圓融和圓融自在不二，可分為四：

(1) 自立：

真實存在的自立實體，具有自己就是自己(I am I am)的自性本體，不是他人或他物，無可替代，不因時空移轉而滅亡或改變，恆久常在不變。此並非虛無如空中鳥跡或海市蜃樓，亦非戲言如龜毛兔角；此是如金就是金，和銀就是銀。或如化學基本元素一般，或物質的基本單位如原子。生命就是真心，真心真實存在，自成一獨立自立的主體。

(2) 概括：

此一實體的範疇，可以無限週延和無盡概括，即大而無外，小而無內。如一個容納百川的大海可以概括無量的海水，可以週延通達無限江河的水。反之，任何一滴海水亦可以週延無量大海和概括無限江河的無盡水味。

(3) 包容：

自我一己的自立和概括不妨害他人的自立和概括，如前述大海、江河、海水三者之間的相互對待關係，可以相即相入，互為包容，不相妨害；或各得其所，且能相輔相成。故復元觀點如大海可以包容各種社工理論如江河，更可包容無量助人方法技巧如數不盡的點點滴滴海水。亦故就優勢觀點而言，任何一種社工理論皆可以包容其他社工理論以及各種助人方法技巧。

(4) 合生：

生命的真心實體，和萬物的元素原子，它的本體或基本組成分子固然自立自在，永恆常在，不過生命運作的生理和心理現象，和萬事萬物存在的世界自然和物理現象，卻是生住異滅或成住壞空的生滅和變化之無常。在無常之中，生命活在世界上，即不斷尋找生命出口和安身立命之處所。如此生生不息和新陳代謝不已，如生命的活泉瀑流一般，滴水之間容有自他異別，水流或有變化消融，但瀑布綿延不斷和活水順勢長流，則是自然如是和定理如此。故在五大社工理論門派之間，各別重視焦點如啟蒙觀點、心理動力、認知行為、存在意義、靈性超越五個處遇要素之間，自是相生

相剋，和平衡調適，以及相輔相成，和事究竟畢，可以不斷提昇和圓融的復元。

(二)優勢識就是生命和世界萬物德性，就是實用，就是實務

實用和實務的四個功能作用：

(1)陰陽相生相剋和中道彈性權變：

依據上述真心本性和真理本色，自在圓融和圓融自在，故在現實功能和現象運作上，即是歧異多元可以對話並立，正反對立可以辯證融合。這就是中道不二的本質特性和功能作用。如人的身體由多元器官系統組成，各司其職，但不失為一個自立的生命總體、整體、全體、和主體。又如呼吸、消化和循環系統運作的進出，以及走路兩隻腳的上下踏步和兩隻手的前後擺動，看似矛盾相反或對立衝突，或是相剋制衡，卻是生命全體和存在整體的新陳代謝之正反辯證與融合循環，然後可以不斷進步和提昇。

(2)普遍擷取保持和凝聚團結規範：

如太陽系的各星球可以吸引凝聚各種物質分子元素，形成九大行星環繞恆星太陽的各別星體及運行軌道，或如生命可以吸收攝取各種養分元素，使人身體各種細胞器官和系統可以凝聚團結成為整體和一體，且不斷新陳代謝。又如血液在人體所有系統器官和細胞中可以運行無阻，如骨骼可以支撐全身的結構和肌肉，如神經可以指揮全身的運動部位。

(3)自他並存共生和彼此互賴相依：

如皮肉相連和唇齒相依，或如消化系統由口入，經過食道、胃、小腸、大腸、直腸，和從肛門而出，可以說一貫相連和並肩合作，毫無間隙或分離。一個單一的生命個體如此，一個生態的生命群體亦是如此。一個生態如此，一個太陽系如此，一個星系如此，整體宇宙亦是如此，所謂法爾如是，自然如此，乃理所當然。

(4)完全成長經歷和圓滿成就實現：

如植物的種子，可以發芽生根、成長主幹枝葉、開花結果，如此完整圓滿的實現種子的潛能。動物的受精卵可以成長發展為成熟完整的形體和功能。故生命本身即有天職、天命、或使命可以成長、學習、和改變，藉以調適和因應所處生活環境，實現生存目標和生生活內容，或如人一般可以進一步實現生命的意義和價值，互助互惠，利人利己，以及永無止境的創建幸福快樂的社會與和諧美滿的世界。

首先，所謂圓滿，並非窮盡，更非死絕，只是清淨自然有為，如生態中日照水流風動，青山常在，綠水長流，永不止息，眾生世代更替，新陳代謝不已。

其次，所謂圓滿，亦非外在事相結果的「零缺點」之極致完美，而是內在德性潛能得以自然流暢之最適發揮表現。

再者，所謂圓滿，凡走過必留下痕跡，凡耕耘必有收穫，凡付出必有回

報，不是不報，時候未到。故吃飽並非最後一口之功，牆倒亦非最後一擊之力，生而不有，為而不恃，前人種樹後人乘涼，寧為他人鋪橋造路，為有緣案主量力付出，最後功成不必在我。此即君子好成人之美，實為大圓滿。

最後，所謂圓滿，是生命的成長乃是全方位的一齊進行，如動物或植物的成長乃是身體的全體或樹木的全方位成長，並不彼此有所妨礙或阻擾。亦即個個都享有成長的自由，但卻不致妨害他人成長的自由，個個都有自我實現的能力，但卻不妨害他人的自我實現。

(三)真理就是原理公理和定理，就是生命，就是世界。

首先，生命本體的存在乃符合真理的四個判斷基準：

(1) 實體性或自立性(true value)：

自體真實存在，獨特自立，這個就是這個，那個就是那個，各自獨一無二，無有假冒或替代。

(2) 恆常性或一致性(consistency)：

自體超越時空限制，東西南北不變，四時季節不移，維持相當的穩定性，具有可預測性，也是可信度。

(3) 中立性或超然性(neutrality)：

自體雖獨特自立，或獨一無二，但不執著自我所見所有，對一切事物(包括自己)可以超然和中立，並無主觀預設立場，保持客觀態度，一視同仁，平等對待。所謂無我性，對自我及其他一切事物均平等和公平對待。

(4) 運用性或創造性(application)：

生命存在世界生活，不斷尋找生命出口和調適最佳生活定位，實現預期的理想生活風格型態與內涵素質，故不斷發揮本來俱足的生存力量和生活功能，不斷創造美麗健康的新世界和幸福快樂的新社會，藉以顯現生命德性的無限豐富和無盡圓滿。

其次，生命存在世界的生活現象，亦乃符合四個判斷基準：

(1) 無限性或無窮性：

儘管現象界的物質不滅，以及物質的存在單位和範疇，由小而大，均有一定的結構和框架之形式，不過此等單位的範疇結構可以不斷重組和解構，以無限的新面目和種種不同形式展現。因此，萬物的形式可以無限小，也可以無限大，且有無限的多元複雜的面目，並不斷分段生死或變異無止，故乃呈現無一定框架形式或永不改變的結構範疇。

如一張桌子，可以無限的大或小，可以有無量的面貌或形狀，不過桌子乃由木頭組合而成，如果加以解體就還原為木頭，或木頭再分解就成為木屑。甚至一把火將桌子、木頭或木屑燒毀，則只剩下灰燼。

(2) 無止性或無終性：

儘管凡存在的萬物均有其作用，即由移動而產生位差，由位差產生勢

能，由勢能產生功用，由功用產生成效，由成效產生結果。結果再經由移動，即可產生動者恆動和運作不息的軌道或週期。如此產生所謂自然定律，其實自然定律亦非永遠不變或確定不移，蓋宇宙世界中以及萬事萬物本身仍具有許多「動」中的不確定性。無論個人身體或山河大地或星球星系的移動和運作，均是開放性和動態性的系統，在確定和不確定兩極之間不斷調適和平衡。

(3)無為性或無恃性：

由於生命本體自有本有和原有實有的特性，故生命現象或萬事萬物的本質原子或分子粒子，亦是如此，並非虛無，更非無有。儘管其有不可思議或無法窮盡的本質分子，且無生亦無死，或無得亦無失，但卻「生而不有，為而不恃」，即不執著或依恃任何一種生活框架或現象形式，不斷變化無窮，永無止境。因此，諸法無我的無限制性或無窮盡性中，亦隱含不大不小的無恃性，或無得無失的無為性。

又生命和世界乍看似變動不止，或連續無間，其實在相對存在的生活現象世界，有如電影一般，看似恆動不已，其實影片膠卷底片則是靜態的一片片，且每一片片之間尚有空隙、空白和空寂。亦因此，諸行無常的無止盡或無始無終中，亦隱藏有如虛空的寂靜性或無為性。

就空間的概念層次而言，萬物在虛空中，萬物的種類和數量無限無盡，虛空自身亦無限無盡，惟萬物在虛空中有生死變異，但卻與虛空無關，無有染污，虛空自身無有執著，如如不動，清淨無為，不生不滅，無有變異，寂靜自若。故知虛空本身亦有不生不滅的本來清淨涅槃自性，可見虛空中的物質組合雖有變有異和有生有死，但其元素則如同虛空一般，亦無有變異或生滅，亦是無為無恃。

就時間的概念層次而言，虛空本身不變不動，絕對寂靜，故就虛空本體而言，實無時間的概念可說。勉強的說，就是剎那如千古，千古如剎那，千古剎那不二。惟一切星球和星系在虛空中打滾運行，則產生時間的計算單位。且時間在不同的星系之空間中，則有相對的差別。譬如現代天文學已證實神話的天堂和人間的歲月，二者時間的存在，長短有別。如天堂一日即人間十年，故鄰近的仙女星系一日，可能相當我銀河太陽系的一萬年。故時間現象的存在幅度，可以相對的無限拉長，亦可無限的縮小。如人在禪定境界或動物在冬眠狀態，一彈指剎那即是幾個小時，或數日數月數年。此即「無邊剎土當下不隔毫端，三世古今始終不離剎那」。

(4)中道性或圓融性：

華嚴哲學稱「理無礙，事無礙，理事無礙，事事無礙」。所謂「理無礙」乃指生命本體的自立性、一致性、超然性和創造性，故自在無礙。所謂「事無礙」乃指生命現象的無限性、無止性、無為性，亦自在無礙。所謂「理事無礙」乃指生命在世界的本體與現象之間，二者如影隨形，相輔相成，各自無礙，彼此無礙。所謂「事事無礙」乃指現象界的萬事萬物彼此之間，由於各個自在無礙，故可以相即相入，乃至任一即一切，和一切即任一，重重圓

融，無有限制或止盡。

如「矛盾」一詞的中道義和圓融旨，並非對立衝突、阻塞不通、障礙難行、困境侷限，而是彼此不斷進攻和防守，互相辯證和切磋，銳利更銳利，堅固更堅固，不斷各自追求進步和提昇，無限又無止，永無終極窮盡。

貳·融合原則

一·六相圓融：

依據華嚴哲學的「六相圓融」論，所謂六相，乃指總相、別相、同相、異相、成相、壞相。主要乃探討萬物生活現象世界的整體和部份之關係，包括範疇、組成、和作用。

(一)總相

萬物的主體(subjectivity)是實體(entity)和實質(substance)，並非虛無如戲言，如雞蛋中挑骨頭，或兔角龜毛，亦非如虛空的空寂清靜，虛空非虛無而確實存在，可眼見為憑為信，不只是推理判斷了知。此一主體或實體，可分別稱為：

(1)總體(sum)，即由多元的部份加總和兼併，儘管總體本身乃是近乎完整的表現，但不強調圓滿，如一般武打的自然握拳，最為有力。蓋總體如手掌由五指合併而成，五指的交叉重疊之合併方式，在先後上下長短多少的組合形式，容有諸多變化形體，不像自然握拳既圓又滿。此外，總體本身不一定即具有主體，蓋其只是部份的加總而已，如房屋的併裝組合，只是暫時，隨時可拆解，如積木玩具一般，有人使用才組合，不用則拆解。

(2)整體(whole)，由多元的異同部份綜併而成，不過，整體乃大於或勝過部份的加總，即整體擁有獨立存在的主體。如一張破碎的臉，或無五官的臉，它畢竟還是一張臉，只要它背後還有一顆頭顱存在。因此，臉是臉，五官是五官，各自存在，各有主體和實體。不過，整體即使喪失部份，可獨立存在，惟部份喪失整體即不復存在，無法單獨生存。如眼睛離開臉部即不再是能見的五官之一，只不過是一個肉珠子罷了。

(3)全體(total)，兩眼左右分立，兩耳兩邊相反開張，嘴唇上下相反分合，走路時雙腳上下移動或雙手前後擺動，食物由嘴巴進和由肛門出，鼻孔氣息相反進出，血液在心臟藉由動靜脈進出，如此正反辯證融合，即所謂相生相剋，動態平衡，圓滿實現，形成五官見聞覺知和生命呼吸循環系統的全體運作機制，亦無相礙。如曲指成拳，指頭緊縮成為圓形體，不易扭折受傷，且可使拳頭力量更為飽滿。

(4)一體(unity)，就現象存在的硬體架構和軟體功能而言，一體乃指整體和部份之間已是不可切割或分離，如此才能使整體的結構功能完全俱足，達到最大的協調與圓滿，和發揮最大的作用力量。如五指形成拳頭，少一隻或多一隻手

指都不是最佳的組合或運作。

(二) 別相

所謂別相，乃指形成整體的所有部份，各部份與整體自有別，如指與掌有別，五官與臉有別，不言可知。

(三) 同相

所謂同相，就部份與部份之間的關係而言，如五指之間或五官之間，雖各有各有別，但由於同為手掌之指或臉的五官，如同一家人的各個成員，故其存在的角色定位不無相同，且同為一個家庭同心團結出力，其任務功能自是相同。

(四) 異相

所謂異相，上述部份與部份之間的關係，雖然同為整體之一部份，故不無相同，但因各別硬體結構和軟體功能，如五指和五官，各有職司和角色任務不同，在相同的合作之下，有不同的分工和作為，這就是異相。

(五) 成相

所謂成相，乃就部份與整體之間的組合作用而言，可以說是相生相剋中所謂「犧牲小我完成大我」的一面，如五指握成拳，部份的指不復見，只剩下整體的拳頭。如整體的房子與部份的磚、石、木、竹、沙、土等材料之間，房子完成，建築材料轉換成為屋頂、樑柱、門窗、牆壁、廚房、臥室、廁所等隔間和功能。至此各種磚石木沙等建築材料的本來面目，已不復存在。又如生命的生存現象乃由人體中各部份的神經、骨骼、肌肉、血液、呼吸、消化、排泄等系統，共同組合而成。一般人在日常生活中並不特別留意此等各別系統的存在及獨立運作。

又如掌中指，即使只舉出大姆指，由於指與掌相連不分，且指指相連，故儘管看似只有比出大姆指使力，其實看不見的其他四指亦默默暗中助力。這才是生命實相真行。

(六) 壞相

所謂壞相，亦乃就部份與整體之間的組合作用而言，且是相生相剋中所謂「覆巢下無完卵」，或國破家亡個人即無所寄託。如房子一旦倒塌或毀壞，則不僅房子不再叫做房子，原來構成房子的所謂屋頂、樑柱、門窗、牆壁、廚房、臥室、廁所等，亦名亡實亡，只剩下一堆廢料，或木頭石頭和沙土罷了。不過，由於物質不滅，自性自有本有，故彼等建築材料只不過是恢復原來面貌而已。因此，所謂壞相，無論理或事，均無毀壞或消滅，只是自我孤立或獨住自性，不與他人分工合作，或不願消融自我成就大我。

二．緣起相由

在《探玄記》對生活現象世界提出「事事無礙」的論證原則，認為萬事萬物之間，其彼此無論異體或同體，均能相即相入，故自他均無罣礙。即所謂「一切法無盡溶融無礙自在」。

(一) 諸緣各異：

以手腳為例，手腳的實體和功用各有不同，在身體結構和組織系統中，亦各有其定位和角色任務。

每一個案的個別情境，皆是獨一無二，案主人人不同，案情各各有別。儘管如此，個案的人和情境二者皆是因緣聚合，各有脈絡可循，其走過的痕跡和過程的路線軌道，自然存在一定的章法，非雜亂無秩序。故即使個案案情錯綜複雜，並非是完全無厘頭，仍有頭緒或理路可尋。所謂混沌，也是亂中有序，或與序中有亂不二，只是無法以原來的習慣性典範思維模式加以認識而已。

(二) 互遍相資：在不同時空的情境中，普遍的彼此可以相依互賴，互助互惠。只要人活著，只要手腳不殘缺，則無時無處不手腳並用。

(三) 俱存無礙：彼此即使相異有別，在主體和實體上卻各自維持獨立自主，不相妨害。身體在日常生活中的手腳運動，事實上並不互相妨害。

(四) 異體相入：在功用上，如手足並用，開車、打球、拳打腳踢等。

(五) 異體相即：在實體上，如手腳並用，翻筋斗、瑜珈體操等。

(六) 體用雙融：日常生活的走路、上下床、洗澡、掃地、如廁，幾乎無不是手腳並用。

(七) 同體相入：在功用上，如左右手可以握手或十指交叉，使兩手力道融合。

(八) 同體相即：在實體上，如左右手可以連手出擊，或握手、叉手亦可。

(九) 俱融無礙：如舉重選手，優異成績的表現不只靠手力，事實上還要腳力的配合和支持，甚至相互配合良好。

(十) 同異圓滿：人的身體有兩手兩腳，手腳不同，左右手不同，左右腳不同，不過，兩手和兩腳卻能相互協調合作，圓滿發揮無限功用。

三·法相圓融

在《華嚴經旨歸》及《探玄記》均提出「法相圓融」的論證，乃一即一切和一切即一。在空間的超越與圓融上，所謂「一切世界入一毛端，一毛端出不可思議剎土」，或「於一念頃遊十方，示現十方如滿月」，和在時間的超越和圓融上，所謂「一切三世悉入一念」的當下即永恆。

根據「十玄門」的無礙論證：

(一) 同時具足相應：如生命主體和實體的成長發展，乃部份與整體的總體成長、全體發展、和一體成就的同時進行和全面實現。故生命成長及運作，不受時空限制或障礙。所謂任何一部份的成長或改變，均將帶動其他部份和整體的成長或改變。

(二) 諸藏純雜具德(廣狹自在無礙)：如生命的純種和混血，宗教的一教多派，色

- 澤的一顏多色如光譜，花朵的一花多色襯托，在在呈現生命和萬事萬物的多元本質和複雜特性。故優勢觀點相即相入一切社工理論學門，並存無礙。
- (三) 一多相容不同：如真善美，真中有善有美，美中有真有善，相容無礙。師生教學相長，一切人皆可為師或皆為學生，多教多學，永無止境。手掌與五指，臉與五官，大腦與眼見耳聞鼻嗅嘴嚐、身與四肢，其結構組成和功能作用，均相容無礙。
- (四) 諸法相即自在：萬事萬物的存在現象均為真理本體所呈現，故相互存在，無有妨礙。如人的五官五識各有見聞覺知，卻互不妨礙，且可藉由大腦統合認知，做完整的判斷。
- (五) 秘密隱顯俱成(秘密顯了俱成)：有形的身體和無形心理之間，意識和潛意識之間，身體外表肌肉骨骼和內在五腑六臟或神經血液之間，乃至無形無知的真心本體和有形有知的身心現象之間，兩者合作無間，如影隨形。儘管日用不自知，卻不妨生命的生存和生活。如星球星系的存在及運作軌道，以及生命存在的因果法則，雖秘密難以測，或不可思議，但所謂見微知著，亦非完全不可測知。如復元主體和優勢德性的正面成功經驗，雖其機制默默運作如內在自律神經或血液系統，但亦非不可理解。
- (六) 微細相容安立：在空間範疇上，萬事萬物的存在基本單位如原子，或如生命的DNA，可以攜帶整體宇宙萬事萬物的所有資訊，即 Carl Young 所謂的集體生命檔案。故一切萬事萬物彼此之間，其實乃相通互容的。故儘管天外有天，人上有人；大而無外，小而無內；或無大無小，無內無外，層層不窮，重重不止。不過，一個種子(細胞)含藏須彌山；一毛孔涵蓋三千大千世界；一鏡迴映返照無數無量鏡影；一珠涵攝無數無量珠影；一眼看盡無量世界；一念靈通無量世界。
- (七) 因陀羅網境界：一珠(如大圓球鏡)涵攝無數無量珠影；無量珠又各涵攝無量珠影，重重迴映，回饋互惠，互利互生，永無止境。
- (八) 託事顯法生解：基於哲學詮釋觀點而言，高達美認為任一符號或語言，即是方法，即是認識，即是本體。所謂現象的「事」，乃由本體的「理」顯現，即事由理生，理事之間或事事之間，自有一定的因緣果報關係和運作法則，可供探索和理解。乃至於對萬事萬物存在的範疇和作用的時空層面，層層又重重，不可思議。如地球的大氣層中，雲雨之上有晴空，晴空之下有陰雨，不是截然的二分。如一顆樹木的整體可以濃縮為一粒種子，和一粒種子可以成長為一顆樹木。如此樹與其根幹枝葉花果，整體和部份、部份和部份之間均相安無事，所謂六相總別異同成壞，新陳代謝和傳承不已，亦皆無礙。甚至由現象可以發明本體，如大地常伸廣長舌，溪流常演妙法音，若能返聞聞自性，性成無上道。就五官的「眼見」而言，究竟是「眼」見，或「燈」，或「神經」，或「大腦」神經見，或「真心」見？自可一一領悟。
- (九) 十世隔法異成：萬物之身，成住壞空，萬事之情，生住異滅，循環不已。所謂「天底下無新鮮事」，但仍不改「一元更始，萬象更新」。儘管如此，透過

時空轉換的時光隧道，或人生電影影片重演，人在情境中的時空及心理場域，以及人的因應和調適之行動策略及體驗，均能在過去、現在和未來之間自由替換、建構、修補或圓滿實現。

- (十) 唯心迴轉善成(主伴圓明具德門)：若覓得真心，七妄心亦是真心，萬事萬物皆乃真妄和合的展現及運作，一切五指所呈現的現象亦均不出如來掌本體中，如此賓主同伴具有雙手萬能的無限德性功能。所謂煩惱即菩提，生死即涅槃，故問題即優點與對策，生死即復元與提昇，此乃中道不二的真實義。

參·融合運用

一·全人的視野：身心社會靈性，一齊同步下手

對案主個人的關懷或照顧服務而言，以居家服務為例，不只是提供身體清潔和家事料理的工具性服務而已，蓋傳統所謂友誼關懷的角色和功能也不僅止於訪視而已，而是一種全人和全方位的服務功能的規劃與展現，具有社會、心理、文化等多元層面的特質與作用，特別是須具有保健照顧、福利服務、成長學習、文化紮根和社會參與的要素及內涵。甚至，關懷服務所進一步致力形成的社區重建，乃是社會福利體系和服務輸送網絡的重要據點，有如服務到家的宅急便一樣。換句話說，關懷服務系統及網絡的角色和功能，必須建立福利服務的流動或巡迴工作站，可以長期和全時提供基本的照護及服務，使案主在家庭及社區中即可得到休閒文康資訊、健康檢查和保健服務、友誼訪視，以及參與各種社會服務及文化活動等的服務管道或機會。

所謂一即一切和一切即一，任何關懷服務在任何一處下手，都是全人和全方位的，如此才可以導向並提昇正向經驗和永恆感受。譬如說身體清潔工作，古人說「掃地掃心地」和「洗身洗心理」，現代人則說身心社會靈性樣樣兼顧，所謂「一兼二顧，摸蛤兼洗褲」。

首先，在身體層次而言，身體的清涼乾爽經驗，就五官感覺來說，即不僅是乾爽的觸覺或清潔的視覺而已，還有芳香的沐浴乳和身體肌膚散發的嗅覺、拍打肌膚清脆有聲的聽覺、和口嚐手臂肌膚的甜美味覺。這是最基本的「現實療法」或「存在療法」，可以使案主的五官復活和甦醒過來，這是正向經驗的擴大和延伸，同時進一步提醒案主他生命中五官感覺本身，眼見、耳聞、鼻嗅、口嚐、身觸都一直是一樣的和不變的，幼時如此，少年如此，中年如此，老年亦如此。所謂人老心不老，人變心不變。當然，五官感覺背後的主人公，所謂真心，從小到大，都是不曾老過，即使年歲再老的身體軀殼中，永遠住的都是一樣那個美麗的靈魂，都是一樣那顆赤子的心。如此就可以逐漸導入永恆不變和始終如一的感受與境界。這就是「靈性超越」學派的做法。

在生理層次而言，身體的清涼乾爽經驗，就「認知理性」和「行為修正」來說，就是衛生和健康的指標及表現，不會感染疾病，且可以增加抵抗力。

其次，在心理層次而言，第一，就心情感受來說，清潔所產生快樂輕鬆和新

鮮活力的感覺，去除一切污垢的重擔和負荷，準備重新出發和迎接新的人生挑戰。如此可以由去除生理負擔進而產生卸下心理重擔的作用。第二，由於卸下心理負擔即有去除煩惱，進而產生喜悅的正面效果。第三，由於身體清潔所帶來心情喜悅的感覺，加以正面關注和回饋，即可產生心理自我的自尊。即可自我接納、肯定、和尊重，覺得自己果然可以使自己感覺良好和喜悅的人，並對自己的存在感到滿意和驕傲。這是最基本的「完型」和「敘事療法」的心情描繪及建構。

再者，在社會層次而言，身體的清潔乾爽經驗，第一，就社會禮節來說，是送給週遭別人最好的禮儀和禮物，或最好的伴手或等路；第二，就社會參與來說，可以被別人所接納和認同，並一齊同樂且和樂無礙，所謂「獨樂樂不如眾樂樂」，藉此可以找到歸屬感；第三，在歸屬感覺中，可進而同時獲得自我理想實現的機會。簡單的說，如此可讓自己走入社會，和把自己推銷至外在世界。這就是「認知行為」、「社會支持網絡」和「體驗存在」三種療法的結合。

最後，在靈性的層次而言，身體的清潔乾爽經驗，就「存在主義」來說，可以產生一種自我覺察，發現一種晶瑩剔透或一絲不掛的孑然獨處狀態，在放下一切身心社會塵埃之後，就像一面潔淨的鏡子，可以清清楚楚和明明白白的，如實迴映外在世界現象及自己生命的本來面貌。簡單的說，就是可以發現內在自己和外在世界的真相，也就是找到自己和生命的本質。進一步就「靈性超越」來說，第一，此乃是一種亮光的照耀，透過自己一塵不染的明鏡之迴光影像，可以返照在週遭其他人生命鏡子上面，產生無數的光影，並且在自己和別人的生命鏡子不斷來回和重重迴映，影像中更存在和包容更多的自己及別人的影像。第二，身體清潔宛如天使，輕飄飄的有如置身於天堂，與諸神共同嬉戲，或彷彿目睹諸天神聖或土地公亦前來道賀共祝。

簡單的說，如此的正向經驗已經是非語言或文字所能描述，這種正向經驗擴散和漫延，已經不再是算術倍數的增加，而是幾何倍數的無限成長。如此在身心社會靈性的全人潔淨亮光和無限迴映中，更可以深入體會永恆的感受與境界。當然，其他心理社會靈性的單項服務，亦可如同清潔身體，它的正向經驗和永恆感受的導引和論述，可以借用上述掃地掃心地的例子，如法泡製，從身心社會靈性四個層次，一一類推和演繹，如下一個案例，此不復贅言。

三、全方位的服務：由外表而內在，由物質到靈性，由個人到社區

一位年過七十的獨居阿婆，個案記錄登載曾經被父親、丈夫、兒子三代接連施暴，從小在桃園被父親虐待和逼嫁流氓丈夫當作搖錢樹，以理髮和美容為生，後來和兒子相偕逃離丈夫魔掌，遷居到台中，另謀生計。不料兒子長大亦如出一轍，學丈夫的壞模樣，繼續壓榨老母辛苦賺錢為能事，最後兒子拿不夠賭博吸毒的本錢也離家出走了。豈知一次背部開刀不順利，阿婆自稱下半身癱瘓和臥床不起，已無生活自顧能力，並接受居家照顧多年。

也許阿婆的悲慘人生故事和問題，可以寫好幾本小說，不過，那都不是「優

勢觀點」的復元意圖和優勢焦點所在。

阿婆租在市區陋巷的小房間不到三坪，煮飯洗衣和睡覺如廁，都在一個房間，甚至也沒有衛浴設施，只是簡單的塑膠馬桶，然後棄置於通過房間的一條小水溝。儘管如此，地板乾淨無臭味、桌椅擺設整齊無灰塵、碗鍋和瓦斯爐亦有使用跡象。阿婆雖一直躺在床上不吭聲和動也不動，但卻穿著整潔和髮型亮麗。

從客觀的生活起居事實判斷，阿婆事實上仍有自我個人照顧和家事料理的能力。不過，社工並不打算在「認知行為」、「問題解決」、「任務中心」上直接予以面質或改變，並一本「溝通分析」的 *I'm OK and You're OK* 的人際互動方式，不想陷入「受害者、迫害者、拯救者」的三角關係糾葛，也不想玩釣魚的心理遊戲，只是表現自己本來的真誠和自然的親善而已，所謂「姜太公釣魚離水三寸」，既無釣餌又無釣鉤。

社工本於優勢觀點，一路稱讚地板乾淨、房間擺設整齊、碗鍋爐灶細心照料、穿著有眼光和風度、和髮型有氣質和專業水準。上述每一項優點的評量和讚賞，均如上一個案例，全人下手，即身心社會靈性兼顧。只可惜阿婆起初全不理睬，一無回應，直至賞識和嘉許她的獨特髮型之後，總算找到技癢的單門。於是開始炫耀髮型是出自本身的拿手傑作，雖然自己從理髮美容職業生涯退休多年，但仍不放心將個人的頭髮交給其他師傅代勞。

至此，社工其實已經藉由「存在體驗」和「神經語言程式」理論的做法，對案主過去的哀怨無助和病態無奈的個人歷史，重新建構一個優點正面的生活情境，並透過「敘事療法」的語言陳述和「催眠」的心錨奠基，使案主不斷重新自我「覺察」和人生「框架」。

社工好不容易逮住此一良緣契機，即毛遂自薦願意充當顧客，請阿婆再展露一下身手。阿婆表面上雖一再推辭，但畢竟經不起眾人的苦苦央求，社工甚至使出拿一個椅凳自坐在床沿的小動作，示意阿婆亦可半坐在床上理髮。阿婆於是忍不住下床，開始為社工理髮，甚至說起過去在桃園為已故劉邦友縣長理髮的風光舊事，還說老縣長都經常講笑話給她聽。社工只好如法泡製，說起不好笑的笑話，惹得在場的照顧服務員和其他志工都大笑不已，大夥一齊起哄，阿婆也禁不住跟著哈哈大笑。

這就是改變個人歷史和重新框架人生的實現，不只是局部的「認知行為修正」或片斷的「現實治療」可以比擬。邀請阿婆理髮的角色扮演，其實已經不再是「完型空椅」的虛擬建構，而是現身說法和躬親實證，也不只是內在「優勢的我」和「劣勢的我」之間的相對浮現和真實對話，也不是「內在小孩」的重新放縱和撫慰，更不是「個人中心」的「期望的我」和「經驗的我」之間的心理負擔壓力之釋放，而是優勢德性和復元主體的初步展現。如此幽默和笑話其實是「催眠」和「意義治療」最有效的利器。

社工進而詢問過去是否參加慈善園遊會，或到老人院與孤兒院義剪的活動，阿婆聞此更是高興不止和龍心大悅，於是一一敘說過去逢年過節如何自願參加各種善行義舉的正向經驗。社工乃提醒阿婆今後是否願意下床和出門幫助其他需要

幫助的人，說不定還有紅包可拿，沒想到阿婆竟然心甘情願的說：「幫助貧窮無依老人和小孩本來就是天經地義的事情，只要自己做得到就去做，還說什麼拿紅包，那就太不夠意思了！」

這不但是優勢人生的重新框架，而且是由「受助者」蛻變為「助人者」的復元提昇與「靈性超越」，同時發現日常苦難中，別有不凡的生命存在目的和意義價值。如此「存在體驗」可以自我解脫，進而藉由幫助他人，一齊共渡彼岸，完滿圓融。

社工進一步邀請阿婆為其他志工夥伴理髮，且將理髮的現場從床邊移到門口，這時可以吸引更多的鄰居或過路人，再度共同見證阿婆的優勢手藝。當然，最重要的是，這些過路人會停下腳步和挨近與阿婆聊天話家常，彼此關懷慰藉。

這又是另一種「外展」的形式，使阿婆的非正式「社會支持網絡」可以重新連結，並增加阿婆的社會人際互動和社會支持。

社工這時就將阿婆交給鄰居和過路人，然後到附近的榕樹下、雜貨店、和廟宇，走訪在彼等棲息地出沒的社區人士，主動與其交談，瞭解其平日和阿婆之間的互動情形和個人想法。當然，社工仍以優勢為導向，不多談阿婆的不幸故事，不管鄰里及社區人士是否確實或經常協助照顧，統統有獎，一一至誠加以感謝，並稱讚彼等的熱心關懷和慈悲照顧。然後交待一旦阿婆發生緊急或意外事件時，可以如何應變和協助處理。

這當然就是社會工作的本色，「社會個案工作」的本行，也是落實「福利服務社區化」的正業，也是「社會支持網絡」的連結。只是「神經語言程式」、「完型」、「體驗存在」、「靈性超越」、「催眠」、「敘事療法」、「任務中心」、「認知行為」的技巧，也都又重新一一派上用場。

此外，阿婆的一時復元的迴光返照和優勢的正面經驗，如同人一時吃飽還會再餓，即不斷起伏消長，自是可以理解。除非像另外一位阿婆本來因家人離棄和久病厭世，幾度想自殺未遂，後來終因得以重回上帝的信仰懷抱，故有永恆不變的外在依靠，可以渡過自我諸多身心社會靈性的試煉和考驗，獲得真正究竟的超越。

三．全生態的服務：由個案而至案家以及社區的重建

一位以在社區廟口賣炸雞為生的受暴婦女，在協談記錄中表示，丈夫賭博吸毒又有前科，早是社區鄰里的眼中釘，加上本身經常受暴更是眾人閒談的笑柄，特別是已經就讀專科的大女兒小時疑似被丈夫性侵，如今經常自己反鎖在衣櫃和自我封閉，和不時有輕生之念頭，更是有苦難言。

社工基於優勢觀點進行外展時，即陪伴案主在廟口擺攤賣炸雞，果然發現鄰里客人來光顧時，不僅熱情寒暄，而且還主動告知願意提供各種協助。如此乃展開一連串的非正式「社會支持網絡」的連結和建構。

鄰居一：看見案主身上背著未上學的小女兒，就告知有朋友在附近開托兒所

可以優惠和協助收托。甚至叮嚀近來天候寒冷，如果小女兒感冒發燒需要看病時，可以親自提供交通接送。

鄰居二：告知教會有免費英語會話班和鋼琴教授，請大女兒和就讀國中的二女兒可以參加。

鄰居三：自稱是案主二女兒同班同學的家長，告知案主如果雨天上下學不方便，可順道經過案家接送二女兒。

鄰居四：和村長很熟稔，聽說政府有相關生活補助，建議案主可以考慮申請。

鄰居五：告知最近當地警察派出所新來的警員傳聞是案主娘家故鄉遠親，建議案主有空去派出所連絡一下感情，順便請警員幫忙管教不上進的丈夫。

社工的處置措施，

第一，當下就將上述鄰里如何對待案家的正面經驗和溫馨感覺，反應給案主「體驗存在」和「覺察領悟」，提醒案主改變其原有對週遭社會人際網絡的負面或不理性「認知」（鄰里不但不會看笑話，而且熱心關懷），並進一步「學習」如何去積極和充分運用鄰里社會資源，如出遠門時請鄰居協助看管小孩，或雨天時請協助交通接送小孩上下學。

第二，當場自表社工身份，肯定及感謝彼等鄰居的仁心慈行，進行「社區支持網絡」的開發，進而徵詢案主同意接受他們的各種好意，請求留下連絡電話，完成資源「連結」。包括如在雨天時即自行前來協助接送上下學；主動去教會索取相關報名資料，或協助完成報名手續；主動去告知村長並請求支援；主動去派出所接洽那位新來的警員，央請他有空到案家泡茶聊天。

第三，社工當下對案主的潛在資源對象一一留意發掘和個個有效運用，連在旁邊看熱鬧的其他鄰里鄉親，亦紛紛表示案主日後如有任何需要，他們樂意共伸援手。即更進一步擴大社區資源的「連結」。如此一副溫馨的社區鄰里守望相助的景象，卻是一向被案主及案家所未覺察。後來果然上述外展所發掘的資源都成為案主及案家的非正式社會支持網絡。

第四，社工的優勢取向，以真誠和親善對待案家，展現成功的助人模範，使案主不但自己可以改變「認知」，有意願和「心理動力」走出家暴的陰影，並以社工做為個人人生的學習「榜樣」，願意繼續進修，將來可以有知識和能力幫助其他同樣遭受各種苦難的人。即找到苦難中不但有自我解脫的「存在意義」和價值，而且可以成為協助別人解脫的助人者之更高生命意義和「靈性超越」價值。

第五，目睹案主的親身復元經歷和「存在體驗」，案女更是願意打開創傷的枷鎖，並對社工說：「妳對我們家幫助很多，妳也一直是我們母女學習的榜樣，不過我相信，有一天我也可以學會和擁有許多值得別人學習的地方。」顯然，案家母女的生命蛻變和德性發揮，均有相當「超越」性的復元表現。因此，案家親子關係更進一步凝聚團結，勇敢提出全家的想望，同心協力以完成目標。

第六，案主在復元歷程中，對自己人生想望目標的實現和抉擇，不再陷入無有選擇的唯一或兩分，而是許多替代的備案。如想要繼續升學，卻礙於目前下午工作時間長，無法上國中補習學校，暫時到社區圖書館借書充實知識。或如本來

計畫買新的房子，不過經濟能力尚不許可，只好仍借用丈夫房屋居住，但彼此約法三章，不受干擾或侵犯。

第七，社工擅用「催眠」的隱喻，如案女因性侵害的心理陰影有自卑退縮和憤世嫉俗的糾葛與不安，自覺像垃圾筒任人踐踏，社工即當機以優勢心態回應「垃圾筒可以裝人不要的東西，這樣人不要的東西才有去處和歸屬，所以即使有人看輕垃圾筒，可是垃圾筒還是有自己的用處和價值。」這一番另類的詮釋，果然產生耐人尋味的妙用，打破或解開案女的心結。

四·全光譜的連續性服務

所謂「連續性服務」，首先，乃考量需求的迫切程度或問題本身的危機程度或嚴重性；其次，考量服務方式或內涵可能介入或干預家庭自主或個人自由的領域之大小，如由強制性的完全替代或約束到志願性的從旁協助，以及是否尊重消費者對產品或服務的自由選擇等；再者，考量服務供給的內涵範圍，如包括經濟、醫療、社會教育及心理等層面；最後，考量服務頻率或密集程度的多少，如定期或不定期，或每天一次或每月一次，即可共同建構所謂服務的「連續性光譜」(service continuum)概念。即將服務的內涵依序從嚴重密集的一端到普通鬆散的另一端加以分類，顯然的，矯治是較為嚴重密集的一端之類型，和諮詢則是較為普通鬆散的另一端之類型。列述如下：

- (一)諮詢：如福利訊息、疑問解答或書信處理、問安和心理慰藉等；
- (二)輔助：如資源連結、心理釋疑、跑腿交通、提供輔具或無障礙設施等；
- (三)支持：具體協助如物資給予或金錢扶助、送餐或家事服務、身體沐浴、修繕房屋，和心理諮商等；
- (四)復健：身心簡易復健、鄰里親友社會網絡重建、自我或靈性恢復等；
- (五)矯治：改變原有不當認知行為、負面情緒或心理動力、不良親子和社會人際關係、或治療身心疾病、負面人生觀點或存在意義等；或重新建立理性的認知行為、正向情緒或心理動力、和諧親子和社會人際關係、正面人生觀點或存在意義等。

上述服務光譜的五種類型，在功能或作用的定位上，如需求層級，亦有次第累進和逐級涵蓋的特性，即高階服務吸收低階服務。如輔助吸收諮詢，支持吸收諮詢輔助，復健吸收諮詢輔助及支持，和矯治吸收諮詢輔助及支持復健。這是從層級思考或垂直思考而言，但若從超越思考或水平思考而言，則任何一種類型，均可吸收其他類型，有如放射弧型的迴轉圈，相互增益或奧援。這也是一種一即一切的圓融和超越關係。

首先，在五種功能作用類型中，個人所處不同生活事件的情境脈絡，案主的需要不同，故服務作用之定位與抉擇，必須依案主當下所感求而回應，選擇某一項類型為主，其他類型則為伴，如此主伴相互配合。

其次，在服務作用力的大小，可能某一種類型的力道較大或著力較深，其他類型較小，彼此亦可以相互配合無礙。

再者，在服務作用的結構上，各類型本身都是一個部份，甚至各類型之間可能產生無限的排列組合，和交互作用的累積，也都是無數個部份。故各部份作用的加總之整體的範疇，其實也是無限的。這也就是所謂妙用無窮的涵義。當然，部份與部份之間，或部份與整體之間，事實上也是相輔相成的，並不互相妨礙，如任何一條河水均可容納其他條河的水而無礙，和海亦可容納所有各條河的水而無礙。

最後，從服務的內涵或方法、服務的策略或思維、服務的標的或目標本體三個層次而言，其實每一個層次的範疇都是無限的。各種服務的內涵或方法技巧，就如數不盡的個別不同水滴一般；各種服務的策略或思維，則好比數不完的不同河流一般；和各種服務的標的或目標本體，就像浩瀚無邊際的大海一般。故所謂服務光譜的五種作用類型，乃代表服務的策略或思維，就像各種河流一般，任何一條河流當然可以和其他河流有所交集或匯合，而成為另外一條河流，或不失為原來的一條河流，只不過河流中的水所涵蓋的水滴已經更為豐富和多樣了。

因此，目前的關懷或服務在實務上，於復健和矯治二者，就專業術語和角度而言，也許覺得層次太高或困難較大，一般工作人員比較不願或不敢碰它。其實，服務的作用或改變，不僅可能發生在嚴謹專業操控的心理治療室，而且更可能也發生在自然隨緣存在的日常生活之中。

就人性服務的觀點而言，人的感動與改變，往往乃發生於人與人之間的實際互動，或生命與生命之間的真誠際會與坦白交流，故各種服務的內涵措施或策略手段之間，如水和河流一般，並無所謂高下難易之分，或先後尊卑之別。所謂「殊途同歸」，和「條條道路通羅馬」，且如「江海下百川」，只要可以轉移生命存在的象限，或本體菁華的要素，即可到達生命帝國的首都和成為生命世界的主宰。事實上，任何一滴水進入河流之後，即與河流之中的任何一切水滴融合，甚至在進入大海之後，更與大海中任何一切的水滴融合，難以切割與分離。這也就是生命大海中任何一滴水的一即一切的無限妙用。

至於正反不二的中道思維，則亦當反過來說一切即一的的唯一妙用，即所有水滴乃為共同成就大海為一個整體或主體的作用。如同數字1與0之間的關係，無限的水滴如0，大海如1，如果沒有1，再多的0也沒有意義，無法成就生命大海的存在。因此，一切的服務內涵方法和策略思維，就是必須生起一大作用，就是喚醒生命的整體是一的存在之覺察，以及生命主體意志的至高權能之體驗。簡單的說，就是找到生命大海的主體性和主人自己。

亦因此，所謂關懷或服務，在實際做法上必須是服務到家，走入案主的生態和棲息地以及立基所在。這無非就是進入案主的生命大海，故必須提高警覺，在衣食住行育樂日常生活脈絡，和諸種人際互動事件的背景中，尋找各種彙整生命大海的河流和水滴，並適時或及時注入各種服務類型的甘露或催化劑，協助案主找到自己生命的主體性和發揮存在的意志與力量。這其實也就是古人所謂生活教育或機會教育，是活活潑潑的，和變化無窮的，不是呆板的，或僵化的。

譬如前面案例中的阿婆，即使是諮詢性質的問安，詢問老人今天是某年某月

某日?早餐吃了什麼食物?和上午見過什麼人?或做過什麼事情?恐怕老人家都很難一一記得。如果噓寒問暖,詢問身體覺得冷或熱?光線明或暗?聲音吵或靜?舒服或不舒服?肚子餓或飽?恐怕老人家也是沒有多少反應。不過,如果你帶來他們喜歡吃的食物或點心,或近來日思夜夢念念不忘的人事或物品,保證他們沈睡的眼睛會突然閃亮開來。這時,再提醒老人家他們臉上的氣色很好看,髮型很有氣質,皮膚很細緻乾淨,衣服很有品味,.....總之,這一切是因為發生在老人家身上,或屬於老人家所有,所以才如此美好。

就是因為住在老人身體裡面的生命主人翁非常美好,所以老人家身上所展現的形容和散發的氣息,也就跟著十分美好。也許老人家會很不好意思或客氣的推辭說自己已經老了,或即將死亡了,不再擁有任何美好的東西了,或不再想望任何東西了。這時,更要進一步提醒住在他們身上的生命主人,一直都沒有改變,從來也未曾老過,就和年輕時一般。所謂尚未出生時,或未來過世以後,一直存在,本來存在。即使所謂人老了,身體老了,心情也老了,記憶老了,認知老了,不過,生命存在本身沒有老,每天早上醒來都一樣,就是存在,活著的那一口氣也沒有老,只要一氣尚存,就是活命,就是那樣,沒有什麼不一樣。

人的心並不老,心有永恆和不變的地方,需要人努力去尋找。試問看夕陽光彩燦爛的美麗而感動的心會老嗎?不會。試問聽大地萬籟有聲或海潮浪音長吟而感動的心會老嗎?不會。試問感受寒天飲冰水點滴在心頭的心會老嗎?不會。試問看正義凜然或慈悲捨身的電影而感動的心會老嗎?不會。.....其實,有太多的心是不老的,又其實這麼多不老的心,原來就只是共同的一個永恆不變的心之本體所呈現的無限優勢德性和正面潛能。那一個永恆不變的心,固然是看不見、聽不到、嚐不著、和摸不透,不過祂確實存在,好比人看不見太陽,但從看到陽光,就知道太陽存在。那麼多不老的心之作用,就好比是陽光一般。

如此簡單的問安諮詢,就可以從老人身上的外表形容,輔助他們掌握和管理生命的家當與設施,支持他們發揮生命之家的功能和作用,恢復他們對生命故事脈絡的認識與瞭解,和重新深入與生命內在的靈魂和主人接近和好。可以說,問安一舉,其實即已涵蓋五種服務類型,這是最為自然的生活教育,最為生動的機會教育,和最為要緊的生命教育。

若進一步詢問身上的衣服或手錶首飾是什麼時候買的?或誰送的?也許就會有一點反應。如果這些東西又扯上老人家的人生大事或得意往事,如洞房花燭夜、金榜顯名時、他鄉遇故知、或久旱逢甘雨?也許想當年的整個故事情節就和盤托出,無論多少轉折或意外,巨細靡遺,說個沒完沒了。當然,人生故事的回顧,必須整理和詮釋,才能找到輔助生活樂趣的材料,才能發現支持生命存在的優點和力量,才能找到恢復人生意義和價值的啟蒙和指引,和才能找到重新做為生命主人的信心和途徑。這都必須在進入老人的生命故事中,才可能相機闡釋和重新建構。甚至在失意苦難和挫折失敗的人生故事當中,也要找到生命存在的堅毅、韌性和耐力,以及寧靜接納的智慧和勇氣,並以此等智慧、勇氣、和寧靜的生命品質與力量,重新展望生命的出口和人生的未來道路。

五·五大門派社工理論方法技巧的綜合運用

案例討論：

「案家是一位三十多歲的單親媽媽，獨立扶養一個十歲的幼子，申請低收入戶不符，以弱勢兒少家庭扶助為由開案。案主高職畢業，以打零工維生，自九年前與前夫離婚後，便獨立撫養案子，案主患有被迫害妄想症和躁鬱症，常有不信任他人而自殘的現象。案子就讀小四，乖巧懂事，個性獨立，惟很少與案主互動。案家居住一二層老式樓房建築，為案父所有。

案主對家事打理較不用心，對案子生活教養雖有想法，但常因擔心影響自身情緒而不肯教導、指正案子，且鮮少與案子到戶外活動，因擔心疾病而不肯出門，除偶爾有案男友(過去同事)主動帶案子出門外，案子放學回家後生活也近乎封閉。

案主有強烈脫貧慾望，惟對自身信心不足，雖長期服用藥物以控制病情，但總易對人退縮、懷疑，對此案主亦有相當的動力想改善病情。案主有正式與非正式資源可資協助。透過優點評量，社工認為案主尚屬開朗樂觀和具有改變潛能，故在未轉介其他心理諮商之情況下，陪伴案主達成穩定病情、順利工作、修復親子感情、希望與人說話(案子、親友、鄰居、同事等)四個想望。

案主一旦開口即難以自制，很想要別人聽她說話，故連案子及男友均受不了。不過，對其他人則抱持懷疑和退縮。案主對自己的身體、耐力、情緒、思考、工作、感情、親情上的退縮、逃避和疏離，均歸罪於症狀，並以疾病為藉口，認為非自我所能掌握或控制。案主藉由自殘的熱血鮮紅和痛楚，提醒自我的存在。在處遇期間，案主曾經在達成若干想望的正向成功復元經驗後，一度自行停止回診和服藥，致發病住院，與社工失聯結案。社工在案主出院後主動造訪得遇，並繼續輔導和成功結案。社工曾與案主在柳丁田中和食品加工廠中親訪，以感同身受案主的生活世界和內心感覺，並適時運用各種處遇策略及方法技巧，以協助案主切割多元自我中的疾病和生活、問題和優勢，即疾病固然是生命的一部份，但並不妨害其他正常生活的開展和幸福快樂的追求。最後，社工的深度同理和幽默亦協助案主可以對本身的疾病自我解嘲，並覺察發病後喪失正向復元經驗的痛，才是真正的心痛，以前自殘的身痛根本算不上什麼。」

(一)關係層次

就社工實務的處遇模式而言，具有五個基本或核心要素：關係、原則、評量、計畫(執行評估)、資源運用。此一模式和五個要素之間的關係，或五個要素彼此之間的關係，亦猶如手掌與五指、或臉與五官之間，相即相入，融通無礙，合作無間。

若以其中最為關鍵或重要的關係一項要素而言，蓋若無關係則無處遇可言，即須以案主的信任和接納作為前提。這可以說是形式上或程序上的必備關係。至

於實質上或內涵上，關係的運作或案主與工作人員雙方生命多少交集交流和回饋成長，則各種派別理論的主張容有本質不同或程度差異。

譬如所謂關係究竟係自然的人性關係或專業的工作關係，此即一般質疑優勢觀點強調真誠親善的人性友誼關係，而不只是公事公辦的專業工作關係。當然，復元優勢觀點的思維邏輯乃是中道不二的圓融，希望只要在不違背侵害案主生命財產、自由名譽、性別情感的基本專業倫理之大前提下，所謂專業的工作關係，亦可考慮儘量融合或發揮更自然貼切的人性友誼，並希望工作人員本身可以獲得雙向復元的回饋與成長。

首先，就心理分析派別而言，乃採取相對的客觀態度，即以科學家或專家自居，強調中立的立場和超然的做法，對案主的心理動力作冷靜的分析和理智的詮釋。不過，由於心理分析必須深入探索案主內在心理或潛意識的未知世界，故須扮演拓荒者或冒險家的角色。當然，所謂客觀的專業素養的條件，一方面就是工作人員本身事先經過或隨時求助其他專業人員或培訓師資督導的心理分析和鏡映回饋，可以對自我的心理動力尤其是防衛機能有所覺察和疏解；另一方面就是在實務工作關係中，仍然不免遭遇案主的抗拒投射或情感轉移，以及本身反過來也可能對案主抗拒投射或情感反轉移，從中可以自我洞察或內省，藉以自我保護和解脫。簡單的說，心理分析的關係好比下廚房就不要怕熱或油污，只要不暈厥就是，或跳進水池游泳就不怕身體弄濕，只要不溺斃就好。

不過，案主表示其雖然一直保持就醫和服藥，且對精神科醫師信任無疑，不過，每次看診的經驗似乎覺得醫師並不想多聽她的傾訴，而是善意的應付和打發而已。故案主很想找人說話的強烈想望，一直找不到出口，也得不到滿足。當然，案主也沒有心理師的諮商管道，故只有由社工權充替代的心理傾訴和情緒宣洩對象之角色。

就認知行為派別而言，乃採取絕對客觀的態度，即希望以理性打破案主原有自動化或習慣性的不理性想法或負面情緒，或以客觀激勵措施的賞罰來修正案主的原有不當行為。這好像是科學家在實驗室工作一樣，可以穿上與實驗物品絕緣的保護衣，完全不受污染。當然，這只是一種理想的期待，不過這樣過度理想的期待本身，可能也是自動化或習慣性的「不理性」。只因為將工作人員自己與案主的主客關係，可以截然兩分，所謂公私分際的界限清楚，好像各自有一層絕緣的保護膠膜，彼此隔離，事實上也是不具「現實感」的。當然，若是強調工作人員不受負面的感染或傷害，則是理解，自是可以接納和採用。

在面質案主的不理智思想及行為時，主責社工以既理智冷靜又不失幽默風趣的態度，和案主互動，成效和結果均令人滿意。

就體驗存在派別而言，工作人員的角色無法像認知行為採取不沾鍋的自我保護措施，沒有與外界絕緣或隔離的實驗室，只有人生戲劇的舞台，雖然案主是主角，但工作人員卻不能排除自我客串各種編劇、導演、觀眾、評論者或配角的即席演出。當然，既然只是如戲如夢，故雖然很投入逼真，畢竟是虛幻建構，對工作人員本身可說無關痛癢，不過演戲的技巧和功力必須到家，才能對案主的生命

體驗產生衝擊和影響。又除完型大師 Fritz Perls 本人是一位傳奇人物，才會對案主採取相當劇烈的面質手段，或直逼案主隱藏掩飾的負面糾葛情緒，可能導致案主情緒崩潰的意外情事，一般工作人員大多只採用較為平和的手法，不致對案主心理有負面傷害或影響。

主責社工藉由外展和案主有全人和全方位的接觸和互動，反而有利於雙方在心理動力的探索、覺察和掌握，主責社工相當成功的引導和協助案主對疾病和生活問題二者之間進行切割，乃至於對疾病和個人自我二者之間進行切割，同時發現本身的優勢潛能和正面動力。

就靈性超越派別而言，所謂關係自是全人的接觸，即在宇宙星系、自然山河大地、社會人際網絡、以及個人的潛意識、感官、情緒、認知、自我、覺察、存在意志、高峰經驗、創意靈感、生命德性等各個層次，皆希望竭誠和坦白以對，強調生命的真誠和親善交流與分享，那才是生命本來面目和原來力量的展現與圓滿。任何個體的生命德性力量之圓滿實現，本來就不妨礙其他個體生命德性力量的圓滿實現，如人於陸地行走不妨害大地，魚在水中游不妨害大海，鳥在空中飛不妨害虛空；甚至如人的手腳四肢各自成長，不相妨害，或樹的枝葉花果各自成長，亦不相妨害。因此，希望工作人員是一位覺悟的人，可以發現真心和真我，藉以協助案主亦發現真心和真我，如此自悟悟人，相互回饋和覺行圓滿。

無論案主或社工均不免要承認雙方的互動關係，在靈性層次上，事實上已經大大超越一般的專業關係，也遠遠提昇一般的友誼關係，使彼此的生命可以有相當深入又生動的交會和共鳴，就是雙向復元和圓融超越。

因此，就優勢觀點而言，面對不同社工理論派別的觀點，就是中道不二，正像同樣採取綜融的「神經語言程式」觀點，主張不是唯一無有抉擇的一個選擇，也不是左右為難的兩個選擇，而是三個以上彈性變通的許多替代抉擇。就是在科學冒險家、實驗室科學家、演員、智者(或覺者)等多元角色之間，工作人員可以因個案情境隨緣自由彈性抉擇。

當然，五大派別在關係上的共同主張，就是工作人員的客觀中立、自我覺察、洞察、內省、觀照、反觀、開悟，可以保持超然的立場和態度，如蓮花出污泥一般，以及在雙向復元的關係中，不斷超越和圓滿，成就一個可以永續經營的雜花莊嚴之生命花園。

(二)方法技巧層次

在五大派別理論的方法技巧之運用上，無非乃分別針對觀點、心理動力、認知行為、體驗存在和意義、靈性等諸多處遇焦點下手。若僅採用一種派別的技巧，好比單箭射鳥群；反之，若採取多種派別的理论，又像亂箭射紛飛群鳥，似乎不但標的不明，而且沒有章法。俗話說：「頭痛醫頭，腳痛醫腳」的侷限偏頗，無法掌握根本和全盤。復元就是一個整體的硬體結構和軟體機能的總體考量，如五指的手掌和五官的臉，也是一個主體和實體的探索，如手掌的拳頭已經是一個獨立自主及運用自如的實體和功能，如臉已經是一個人身份及存在的主要識別象徵

的主體和意義目的。反過來說，若沒有手掌就沒有五指的存在，若沒有臉就沒有五官可言。當然，特別重要的是，必須找到擁有和運用拳頭和頭臉的生命主人，且讓這位生命主人相信自己在世界生存有力量實現雙手萬能，開發各種生活資源，和在人間生活有天份扮演無限自助助人角色，圓滿各種戲劇的脚本。

此個案的主責社工是雲林縣政府社會處優勢團隊夥伴林庚辛，他對個案處遇的定位就是「病理治療外的選擇」，就是相信案主在精神疾病和諸多數不清個人家庭社會問題之外，仍有諸多不可思議的復元生命道路，和正面積極成就、自在幸福快樂的優勢生活經驗，可以開拓發現和實現享受。

1．啟蒙觀點派別

(1)焦點解決：

a)例外：案主雖有被迫害妄想症和躁鬱症，經常不免胡思亂想和疑神疑鬼，但自己也很容易回想和清楚發現，過去一旦工作時，就比較專心和專注，可以跳脫胡思，和停止亂想。不過，社工進一步追問「那麼還有其他那些情況，妳也不會胡思亂想呢？」畢竟例外不只一個，還有很多。

b)假設：當案主心情平靜穩定，不再胡思亂想，不用再害怕或防衛疾病，也不必逃避現實生活，這時案主自己想要什麼？當然，案主的想望優先順序「病情穩定」、「工作順利、穩定」、「跟小孩的感情很好」、「有人可以聽我說話」就出來了。（其實想望就是希望，就是意願，就是動力！）

(2)優勢觀點：

社工是「會」談高手，從中可以發現案主具有許多個人、週遭人際社會與環境的優點，從而讓案主覺得自己不等於疾病，和不等於問題。

2．心理動力派別

(1)心理分析

案主說自己太喜歡說話的欲望和衝動，且一說話就沒完沒了，不能自止，故別人都害怕和她交談，甚至避而遠之。當然，想說話，前提是有對象和有人願意聽，因為一直沒有對象和沒有人願意聽，甚至是沒有人可以理解和支持，故得不到撫慰、親密和滿足。那才是案主內心最大的渴望和需求。

案主「自我防衛」心理的「反射」作用，原來渴求別人的關愛，反而轉換為防衛別人的傷害，懷疑別人可能不利於她。內射作用則是對別人疏遠或想像別人嘲諷自己的憤怒，轉移來拿刀割傷自己。

當然，這一部份的心理機制，社工只是理解即可，不必直接分析給案主知道，以免引起案主的抗拒。社工以其他的方法，同樣可以達到協助案主「解除」防衛和進一步發揮動力的目標。

(2) 溝通分析

案主覺得自己不 OK，故懷疑別人不 OK，其實只是自己並未得到積極的接觸和關注、正面的撫慰和同理、以及充分的親密和滿足。故反而寧可以負面的接觸如自傷自殘來尋求撫慰。社工可以真誠傾聽案主一開口就是三個小時的心聲，當然不是虛應故事，也不玩兩敗俱傷的釣魚心理遊戲，讓案主獲得久旱逢甘霖的撫慰和親密。如此乃獲得案主的接納和信任，同時更願意自我揭露，以及採納社工的處遇建議。

案主在人群中的退縮和自我封閉在家不出門，其實她的「內在小孩」是「我想要說話」和「我想要有人聽我說話」。這部份社工屢次與她真誠會談，果然使其久被壓抑的「內在小孩」得以釋放和成長。

(3) 完型

案主的最大想望就是「有人可以聽我說話」，其實是內心需要被接納、同理、撫慰，或得不到親密和滿足的匱乏。簡單的說，案主心理的飢餓並未得到餵食，沒有飽足，故一直在追逐獵物。所謂「未竟之事」的心結一直在內心作祟或蠢動。故社工第一次和案主會談，即談上三個小時。案主的回饋是說「從來沒有人可以像你這樣聽我說。」和第一次覺得被傾聽的滿足。社工並不覺得被疲勞轟炸，懂得從優勢下手，聽到的不僅是負面的問題和無奈的情緒，而是正面想望目標和積極成就經驗，甚至自我解嘲總比回辦公室處理行政雜事更為有趣。

第一，以「空椅」手法誘導案主釋放內在兩個衝突爭扎的我，即「想說話的我」，和「不敢說話的我」，使兩個我相互對話，一方面認同「想說話的我」是很正常的需求，和需求必須被滿足；另一方面看清「不敢說話的我」背後之害怕退縮的隱晦面目和曖昧動機。或如果「不敢說話的我」背後有早年被壓抑的不幸經驗，則亦可反覆「未竟之事」的手法，加以修補、滿足和超越放下。

第二，鼓勵案主以較為「誇張」的方式，將內在的害怕退縮的感覺、或疾病症狀表演和突顯出來，以增強案主對本身負面情緒和感覺的認知與覺察，以利未來進一步增加定力加以「存而不論」或擱置一旁。

第三，以「反向」技術，提醒案主擔心「我會攻擊別人」時，則從心裡大聲說出「我愛別人」或「大家都愛我」，以及當內心出現「不敢說話的我」或擔心別人不喜歡聽自己說話時，請以正面「自我預言」的方式大聲說「我想要說話」和「別人喜歡聽我說話」。

第四，一旦走出家門，就開始擔心別人的異樣眼光時，開始懷疑「我那裡不正常嗎？我有病嗎？」就開始反向操作，「自我催眠」「我是閃亮的萬人迷！大家都喜歡我！」（當然，私底下操作時，則以「誇張」方式把自己的內在的擔心和恐懼儘量表現和宣洩出來。譬如緊握雙拳、或抱頭弓身、緊抱肚子，並臉上裝出很痛苦的表情，然後口中說「我全身已經死去千千萬萬的細胞。我的身體嚇死了，我的心也害怕死了。」甚至在身體可以在地上打滾一翻。）

第五，案主總是覺得「別人不相信我的病會好」，其實這也是一種投射，故

社工只好鼓勵案主反過來扮演「我不相信我的病會好」，以增加案主的自我覺察，不再一味把自己的自我懷疑投射到別人身上。

3· 認知行為派別

(1) 認知

「極端」的無限上綱想法，案主把疾病當作自己不願積極面對生活的擋箭牌，和推託的藉口，如不敢上班或持續工作，不敢和鄰里同事交談，不敢和孩子說話或玩遊戲，或甚至不敢教導孩子。社工在取得案主信任後，即不斷鏡映，以增加案主的自我覺察。

「客觀」的認清那些狀況和問題確實是疾病所引起的，如妄想和自殘衝動；不過，上述各種退縮和逃避的舉動，包括不敢親近孩子，則是自我「主觀」的念頭所產生的，與疾病無關。

「病識感」提醒，處遇中期，案主一度以為病情改善，自行停診不再服藥，又發病住院。事後，社工幽默以對：「即使妳覺得和我談話幫助很大，不過，社工也沒有那麼偉大，可以讓妳不用吃藥。」

案主「以偏蓋全」的不理性認知，以為所有同事都會加害她，不過，事實上，她的現任男友，就是她過去的同事，對她及小孩均提供許多照顧。社工對此亦適時提醒和希望案主可以善用此項資源，如陪伴小孩到外面走走。

「減敏感」的技巧，可以反向操作，即不是要案主什麼事都不做，反而是鼓勵案主在親子關係和家事上每天逐漸嘗試一樣小任務，可以輕易完成，獲得成就，使自我不斷積極學習和正面成長。如此更容易跳脫負面情緒的泥沼，同時發現自己原來有正面改變的動力和進步的能力。

(2) 行為增強

案主定期就醫和回診的行為，社工予以肯定和鼓勵。

個人計畫的各項任務達成，即予口頭讚賞，乃至若有重要任務突破完成，則贈送小禮物或到簡易餐廳慶祝和表揚。

(3) 任務中心

a) 為培養親子感情，如晚上小孩上床睡覺時唸童話故事一小時。(附註：輕鬆一下：「不過，不要太認真過頭了，自己累倒了，反而要小孩唸童話故事給妳催眠喔！」)

b) 為找人聊天，如每天下午離家到鄰近社區散步一小時。(附註：主責社工的幽默風格：「不要聊天聊過頭了，忘了回家煮晚飯給小孩吃喔！」)

c) 自動到就業腦力站登記求職資料，以及到食品工廠應徵和上班。(附註：「最好是錢多事少離家近，記得好糠的也通報一個給社工喔！」)

4· 體驗存在派別

(1) 敘事治療

藉由「外部化」技巧的反覆操作，疾病不等於就是一切問題，一切問題也不

就等於自我，故疾病不等於自我。因此，自我不能讓疾病侵蝕案主的身體、思考、親情、愛情、工作及幸福生活。

(2)催眠（或環境治療、放鬆治療、現實治療、神經語言程式）

案主擁有一塊農地，社工鼓勵案主心情煩躁時，不敢和人群接近，則可以到柳丁園鋤草做工，然後藉由「空椅法」和柳丁對話，或「誇張」技巧向柳丁噓聲放話，看看柳丁樹上一顆顆果子是否會說她的壞話，或是否嘲笑她。甚至挑釁放話，把想像得到再惡劣和夠狠毒的壞話都替它們說出口。如此親身證明和體驗別人的壞話，其實也沒有原來害怕的那麼可怕。甚至，其實一顆顆柳丁水果都長得很可愛和友善，似乎都在揮手和自己打招呼，且隨風散播「我們好愛妳」的歡呼。

另外，也可以想像那些壞人就像土壤裡的竹筍一株株冒出頭來，結果似乎也沒有想像的可怕。

以神經語言程式「改變個人歷史」或「重新框架」的技巧，或完型所謂「接觸和退縮」的技巧，請案主將上述個人置身於田園之樂的安全和自在感覺，牢牢記住親手撫摸柳丁水果那種圓滑順暢的觸感，在自己內心深處下心錨。然後，想像一旦出門在鄰里或在上班場所，懷疑別人有異樣眼光或說自己的壞話時，即以定力將此一情景如錄影帶暫停，然後轉換另一個錄影帶，回到田園的場景和心境，以自在愉悅的心情和果樹及水果互動說話，以及浮現柳丁圓滑順暢的觸感之心錨。等到心境確實轉換完畢，輕鬆安穩無礙，然後再轉換帶子到工作場所或鄰里社區的場景，並自信和樂的與他人繼續互動。

(3)存在主義

案主不相信別人，不相信鄰居，也不相信同事。事實上，案主乃不相信自己，故無法回應他人。社工透過外展和親訪，不但陪伴案主傾吐心聲，而且一齊在田裡種田，一齊在工廠上班。難怪案主曾說：「這幾年來，從來沒有人可以這樣坐著聽我說話那麼久，我很感謝，我也會努力！」（附註：主責社工的私下幽默回應，其實社工每次接案可以嘗試做一點不一樣的事，才不會那麼容易倦怠或崩潰！）

社工透過外展，的確給予案主最真實的陪伴，儘可能去貼近案主的真實生活，並融入及理解案主的思考模式，做到一種真正「感同身受」的地步。

即使案主因發病住院無法聯繫而結案。不過社工仍順道去探視，由於社工的身材因減重成功消瘦廿二公斤，案主幾乎認不得人而不敢開門，後來總算記住社工的磁性聲音和魅力語調，才敢認人。如此，可謂乃為案主打了一針強心劑，即社工對她始終不離不棄，不但不怪罪她的擅自停藥，而且一路關心到底，故形成相當深厚的信任關係。無怪乎案主也會學習社工的幽默和自我解嘲：「我實在拿自己沒辦法！我就是太相信自己了嘛！哈哈！」「不管住院的待遇有多好，我還是寧願回家享受自己倒垃圾的特權！」

案主原來工作不順利、人際關係不佳、親子疏離等都一概怪罪或卸責於疾病，不過，一旦案主在想望目標之實現上，表現各種優勢和動力能力時，社工即

會將個人內心的感想、感動、和喜悅，馬上「鏡映」和「回饋」給案主，使其確實可以體會和驗證自我成長的優勢腳步和復元成就。甚至，社工亦可明白告知案主彼此均有雙向復元的互惠互利，使案主的動力更加具有特殊的意義和價值。

案主在社區資源網絡上的重建，並不只為物質的交流，其實重要的反而是心靈的支持，以及正面的人性接觸、關懷、肯定、和撫慰親密，這才是案主長久以來所渴望的正常人際關係和自我滿足。

5. 靈性超越派別

案主每每覺得自己的精神狀況很脆弱，找不到支持自己精神的東西。

(1) 冥想(或沈思、靜思、止觀、觀想)

在田裡訓練專注力，儘量全身上下放鬆和心理放鬆，以及自我覺察力，使三個力量可以相互搭配，如三足鼎立，藉以培養定力。

觀想，鼓勵案主觀想自己的右手是疾病，和左手是生活。疾病是一回事，生活是另一回事。左手是一回事，右手是另一回事，各自長在身體的左右兩端。右手和左手並不一定要永遠緊握和糾纏在一起，而是可以適度分離。一手在右，該吃藥就吃藥，該看醫生就醫生；一手在左，該抱孩子就抱孩子，該上班就上班。即使所謂「情同手足」，但兄弟爬山，各自努力，所謂「各人吃飯各人飽」，無可替代。因此，疾病和生活，相安無事，不必相互衝突，不致彼此妨礙。

又可觀想疾病是左腳，生活是右腳，走路時，左腳著地後，右腳即須抬起，不是跟著賴在地上不動，即無法繼續行走前進。人天生就擁有問題和生活的兩隻腳，它們本來就同在並存，只要缺少任何一隻腳，反而很難走路。就像鳥的一對翅膀，即使飛行時，左右翅膀的動作是一上一下 似乎相反或互相抵銷，其實則不然，而是相剋相生，產生圓的上昇循環和向前邁進，故缺少任何一隻翅膀，即無法飛行。又如同騎腳踏車一般，左右腳上下相反踩踏，結果還是圓滿的運行和前進。

案主除了疾病之外，其實尚有許多優勢和資源，可以追求和享受許多正面積極和成功快樂的生活，自己可以做生命的主人，決定自己的人生目標，不要被疾病控制，甚至淪為疾病的奴隸。

(2) 超個人(transpersonal)

案主妄想別人對自己的異樣眼光或說自己的不是，乃採取防衛措施，退縮和逃避回家，可是心中受傷的風浪和波動無法平息，故只有自殘宣洩。一刀刀割在身上都是疼痛，卻提醒自己是活著，因為還有疼痛的知覺；一滴滴鮮血濺在身上，覺得血液又鮮紅又美麗，似乎自己並不像別人所嘲諷那般醜怪。

社工「暗喻」人的潛能德性如竹筍一般，只要不自我放棄，只要堅持到底，不管環境有多少障礙，它終究會一個個冒出來，可以出人頭地。特別是冒出頭來後，全身毫無損傷，完好如初。

柳丁樹上長滿了許多一串串和一顆顆的壘壘果實，彼此之間，容或很擁擠，

但彼此不相妨礙，各自圓滿成熟。柳丁從外表的圓滿豐潤和色澤艷麗，即可判斷它是否新鮮和甜美，不必把它血腥切割，見肉見汁，才能知曉。

所謂「一隻草一滴露」，老天爺對待眾生每一個人都是慈悲的和公平的，每一個生命都有自己成長發展的空間，每一個人也都會獲得自由自在的幸福快樂。

案主可以學習看清自己的存在，分為兩個時期：一是發病時期，一是穩定時期。並進一步觀想清楚這兩個時期自我的言行舉止和生活表現有何不同，一個是煩惱痛苦而無法控制的病人，一個是快樂自在可以掌握的正常人。案主必須在兩個我之間做明確和明智的抉擇，並進一步追求和刻劃自己想要成為一個更自在快樂的生命主體和生活形象。此乃與「個人中心(person-centered)」或人本思想大異其趣，即在經驗的我和期待的我二者之間，切割劃分，放下經驗的我，而提起期待的我。

案主不但可以在田園裡享受自己生命與自然世界的融合，而且進一步在家裡與孩子的互動中享受融合，以及和娘家親人互動中享受融合，可以找到更多有意義和較為滿足的生命歸屬感，而不只是退縮到割腕體驗鮮血直流的快感。所謂「以酒澆愁，愁更愁」或「以痛止痛，痛更痛」。後來，案主終於可以體會其實她心裡真正最痛的是，不再是自殘的痛楚，而是自行停藥發病住院，喪失自己原來在復元計畫中實現想望的自主性，以及在親子關係和工作經歷中的優勢成就。乃至於過去對小孩子都儘量迴避或不太在乎，如今因住院聽到有人好意跟孩子說：「離媽媽遠一點！不要和媽媽說話！」反而才覺得這是生命中最難以忍受的痛！

如今可以愈來愈自在的和小孩說話、一起玩、讀童話故事，才深深覺得自己是孩子的母親！當自己可以自信自在的展現各種優勢德性和生命功能時，才更覺得像是真正的自己，和做真正的自己！這就是復元和重新找到自己！這是心裡以前一直所沒有的踏實和滿足的感覺，為了小孩的未來可以更好，當然更要努力和積極來改變自己！

案主也不再在意自己是一位躁鬱患者，因為覺得自己有能力可以應付生活，而不是被疾病控制。即使後來男友分手離開了，案主仍然可以獨自堅強的走下去，因為是為了自己，也為了小孩，所以很快就可以從悲傷當中走出來。案主也發現自己原來努力改變，其實也不是全為男友的緣故，而是為自己和孩子。

由於復元和優勢已經深深在案主心中播種和紮根，故即使出院後有一段時間，與社工失去連繫，不過案主仍然獨自努力執行個人想望計畫，依照原來工作進度表操作，畢竟這是自己的決定和抉擇，當然有待自己努力去完成。

(3)超越

「病識感」對原來拒絕面對疾病或不願接受治療的「病患」，或是保持繼續就診服藥的疾病管理，自是相當重要。不過，一旦病患已有「病識感」，開始相信和依賴專業治療之後，同時亦需要產生另一個「優勢感」，即個人在社會生活的許多任務，不管有無事情或問題，其實與疾病無關。不能老是拿疾病當作藉口，拒絕走出「病患」的角色，努力探索「復元」的角色，那就真正成為「病人」了，

而不只是罹患某些「疾病」的「人」。簡單的說，疾病只是「整體」的人之一部份，並不是全部，故人須不斷勇敢面對和認真追求復元，享受疾病所不能干擾或侵犯的優勢生活領域。

故一旦人可以在「病識感」之外，可以嘲諷或揶揄自己的疾病，甚至不太在乎別人對自己疾病的眼光和看法，可以儘量自在快樂生活，給自己快樂的機會，也給別人快樂的機會。如案主對自己停藥發病的窘境，很俏皮的向社工作一個「瞠目結舌」的動作，然後攤開一副看似「無奈」卻非「無助或無解」的雙手，一語雙關的說：「沒辦法，我就是太相信自己了！？」這才是有自主性和積極性的「病識感」，而不是無條件投降式的自我放棄和依賴他人。

所謂「放下」，就是放下疾病所引起的一切困擾，甚至是放下對一切困擾的顧慮和擔心。讓雙手張開和空空無一物，讓心如明鏡和一塵不染，這才是真正的放下，也就是連「病識感」也放下，才是真正的「覺悟(insight)」。所謂「提起」，就是接受人生任何的挑戰和試煉，把握任何優勢生活和復元體驗的機會，計較的是自己當下全心付出的一一努力，而不是目前全身擁有的多少收穫；比較的是自己內在的充實和滿足，而不是外在的回報和獎賞。讓雙手可以提起有緣的任何一物，讓心如明鏡可以回映有緣的任何一個影像，這才是真正的「提起」，也就是提起「優勢感」，才是真正的「生活或修行(practice)」。

(三)結語

本案原來只是一個單純的經濟個案，只因案家申請低收入戶未能符合，又一般初訪後的判斷，可能就是「精神疾病」唯一原因所引起的副作用，或附帶的個人家庭及社會問題。當然，醫療並非社工本職，且案主已經長期持續就醫，只是原來醫病關係的不足，依舊無法讓案主展現優勢和邁向復元。又當然，案主很想找人說話和有人聽她說話的想望，反應內心渴望被愛和愛人的需求和匱乏，也許這又是心理師或諮商師的專長或能事。不過，在一般社會救助案件的行政作業程序上，並不積極轉介心理諮商，或以本案案主經常自殘的危機情況而言，心理師的專業判斷可能仍然是以就醫為主。簡單的說，「簡單」的經濟個案，其實案情相當「複雜」，且處理上更不簡單，就是「三不管」，就是任誰也幫助不上或解決不了。不過，本案在主責社工的「例行(附註：即手上約三十個個案都如此處遇)」陪伴之下，卻有不可思議的優勢展現和復元成效，實在令人敬佩和讚賞。

當然，在復元的目標和架構基礎，以及優勢的焦點和內涵表現，主責社工亦普遍和融合運用上述社工理論五大派別의各種技巧和方法，藉以充分發揮整體的自主意識和圓滿實現無限的德性功能。又優勢觀點可以促成案主全人和全方位之「總體」成長與改變，可以驗證部份和部份、以及部份和「整體」的一齊成長，部份和部份之間相生相剋的「全體」之和諧平衡，部份和部份之間相即相入的「一體」不分，乃至於復元「主體」和「實體」的展現。上述案例，無論理論原則和實務操作，都是優勢觀點和其他社工理論之間的融合之最佳例證。