

第四章 結果與討論

第一節 外展心理介入結果概述

本篇研究從許文耀教授在九二一地震後，歷年在埔里地區所訪視的 239 位災民作為本次研究的樣本母群；歷經連續四年的追蹤、訪視，與災民接觸、互動關係良好，在研究團隊的引薦下得與災民接觸、進行研究訪談與介入。

本篇研究從上次接受訪視的災民中，篩選符合條件者有 16 位，其中有 3 位因為搬遷、電話更改而無法連絡，加上有 1 位拒絕訪視，所以共有 12 位災民接受本篇研究的初次訪視。

經兩波初次訪視與再次評估，共有 6 位災民在「心理症狀反應問卷」的回答結果未符合本篇研究對象的標準。有 2 位因為在上次調查訪視的時間點上，正好遭遇生活壓力事件，導致心理症狀反應增強或增加，在本篇研究進行訪視時，也因為壓力事件消失而在問卷反應上有明顯下降。另外有 4 位都僅是在其中一個因素達到「3」分的題數不足，但是在其他兩個因素達到「3」分的題數是符合。本篇研究在獲得訪視過的災民同意後，嘗試對仍有症狀的災民進行訪談與介入，發現除了有 1 位因為症狀因素而中斷之外，其餘分別因為家庭因素、個人因素、或工作因素而中斷。(請參見表 5)

表 1 未符合研究對象的災民資料摘要

個案代稱	性別	出生年	教育程度	婚姻	工作狀況	R (n≥1)	A (n≥3)	S (n≥2)	不符情形	訪談次數	中斷因素	初訪年月
G	女	50	國小	已婚	失業	3	4	0	S↓	2	婆婆生病需到醫院照顧	93.12
M	女	45	國中	離婚	失業	6	0	2	A↓	3	出外旅遊或忘記而不在	94.02
T	男	37	高中職	已婚	有	2	0	1	All↓	1	短暫壓力	93.12
J	女	50	國小	已婚	失業	4	1	6	A↓	1	需至外地工作而無法配合	94.02
C	女	74	高中職	未婚	無	2	1	7	A↓	4	訪談有壓力，症狀因素	93.12
P	女	74	高中職	未婚	有	0	0	0	All↓	1	短暫壓力	93.12

說明：
R: 惡兆預測／影像反覆; A: 刻意逃避／心理麻木; S: 身心症候群; n: 回答「3分」的題數標準。
↓: 症狀減少或嚴重度下降; All↓: 指三個向度的症狀都有減少或嚴重度下降。

另外，符合研究對象標準的 6 位災民中，有 3 位因為工作因素而無法持續受訪，還有 1 位因為在訪談期間離開居住地去外地求職而無法持續訪談、終止。其餘 2 位符合研究對象的災民，雖然也會在這段時間因故中斷一、二次，卻是比較有接受到持續訪談介入的個案。(請參見表 6)

表 2 研究對象的背景資料摘要

個案代稱	性別	出生年	教育程度	婚姻	工作狀況	R (n≥1)	A (n≥3)	S (n≥2)	訪談次數	中斷因素	初訪年月
S	女	65	國中	未婚	有	5	3	6	10		94.02
Z	男	61	國中	離婚	有	2	3	4	1	工作時間、地點不定而拒絕	94.02
L	女	47	國中	已婚	有	3	8	9	1	工作時間長、回家累	93.12
D	男	47	高中職	未婚	失業	6	10	3	14		94.02
W	女	32	國小	寡	失業	3	6	6	4	訪談過程中離開當地去工作	94.02
R	女	73	高中職	未婚	有	3	4	2	2	換工作、搬遷	93.12

說明：
R: 惡兆預測／影像反覆; A: 刻意逃避／心理麻木; S: 身心症候群; n: 回答「3分」的題數標準。

從以上資料整理發現，對有心理症狀的災民嘗試訪談介入，不論是符合研究對象或未符合研究對象的災民，多數會因為工作因素而無法或中斷訪談介入，其次是家庭因素、個人因素、以及症狀因素，而長期持續接受訪談介入的災民中，有一位是待業中，另一位則是不方便在家進行，但是工作性質許可，可以直接到工作場所、利用空檔時間進行。

Persons 與 Tompkins (1997) 認為在一般心理治療的過程，可在三至四次的會談資料，獲得個案問題之「個案概念化」而瞭解個案心理狀態並逐次修正以達到治療的目標。因此本篇研究也從部份持續訪談（三次或以上）與持續訪談的災民資料中做個整理（請參考附錄四所記載個案 M、W、C 與附錄五所記載個案 S 與 D 的逐次訪談介入摘要），瞭解其主訴困擾之內涵。

從下列表 7 進一步的整理資料發現，雖然表面上只有一個災民的症狀直接與地震災難有關，仔細探究下可以發現，這些浮現檯面的問題也是間接受到地震災難影響造成的。例如：個案 S 之所以突顯感情關係的困擾，是因為地震之後為了要照顧男友，才搬去與男友及其家人居住，因此才發現與男友相處的問題；個案 D 因為地震而失業，再次面對自己身體障礙、求職困難的問題，同時也引發與母親關係的內在衝突；個案 W 也在地震後房屋受損且失業的狀況下，搬到組合屋獨自擔負起扶養孫女的重擔，雪上加霜地遇到吸毒的兒子回來，除擔心經濟不足地問題外，又擔心兒子復犯用盡家產，最後為了解決經濟問題而離開到外地求職；而個案 C 地震後全家遷移到其他都市就業、居住，因為遠離了熟悉的城鎮與人群，加上就業的壓力，突顯原來、既有的人際互動困難問題。

表 3 主訴困擾與其相關資料

個案代稱	性別	出生年	R (n≥1)	A (n≥3)	S (n≥2)	婚姻	工作狀況	自己受傷程度	家人受傷程度	有無死亡	房屋受損程度	震後與家人居住狀況	主訴困擾	訪談次數	中斷因素
S	女	65	5	3	6	未婚	有	無	中度	有	半倒	與男友居住	感情	10	
M	女	45	6	0	2	離婚	失業	無	無	無	全倒	獨居	擔心地震	3	出外旅遊或忘記而不在
D	男	47	6	10	3	未婚	失業	輕微	無	無	半倒	分開，獨居	失業	14	
W	女	32	3	6	6	寡	失業	無	無	無	半倒	分開，獨自照顧孫女	家庭問題	4	訪談過程中離開當地
C	女	74	2	1	7	未婚	無	無	無	無	半倒	全家搬到台中	人際	4	訪談有壓力，症狀因素

說明：
R: 惡兆預測／影像反覆; A: 刻意逃避／心理麻木; S: 身心症候群; n: 回答「3分」的題數標準。

訪談介入資料，除了做逐次訪談介入的摘要整理之外，對於持續訪談介入的個案資料，為了進一步瞭解其過程與變化，同時採取前述 Mahrer (1986) 發現取向的方法，將逐字稿節錄成「條件」、「操作」、與「結果」的整理與分析。

由於個案逐次訪談介入的資料整理相當冗長，為了避免佔用本文大多數篇幅，詳細分析與整理結果載於附錄五中的逐字稿節錄分析與「條件、操作、結果」整理分析表以供參考對照。以下就其整理、分析結果，進一步彙整成最後的結果、分析、與討論。

第二節 個案 S 結果與分析

一、個案 S 的背景資料

個案 S，29 歲女性，國中畢業，目前在當地冷飲店上班。幼兒時期，父親因為喝酒、肝病過世，母親後來也改嫁，交由祖父母撫養照顧，一直到前幾年才又見過親生母親。大伯父也是因為喝酒，在竹筏上落水、意外致死。國小五、六年級時，祖母中風，祖父為了要照顧她及另一個表妹，生活變得相當地辛苦，後來祖、父母相繼過世後，S 就與伯父母、姑姑、以及堂兄、堂姊們住在一起。個案 S 國中畢業就開始工作，曾經在十七、八歲時認識一個男孩子，交往一段時間後，因為男方一直急著要結婚，S 覺得進展太快了而拒絕、結束關係；11 年前左右認識現任的男友 (A)。後來在兩、三年前又同時另一男生 (B) 交往。

訪談時 S 表示，半年前 A 與另一女子頻頻互動往來，令她感到困擾：之前 A 也有類似的情形發生，但是都在 S 與對方溝通後，對方主動地疏離 A 而結束交往，而且都持續不到一個月。而此次持續將近半年的時間，讓 S 常常感到心情不好，於是在訪談開始時主動提出、列為處理的目標問題。S 同時也表示自己在兩、三年前就有想過要與 A 分手、離開 A 的想法，但是卻一直離不開而感到困擾。

二、地震對 S 的衝擊

S 在地震後，家人並無重大傷亡，房屋半倒整修後仍可居住，但是為了照顧受傷的 A，S 搬到 A 家人申請的組合屋一起居住。S 自從搬去與 A 家人同住，除了照顧 A 之外，還幫忙打點 A 的家務，照顧 A 前妻留下的女兒；然而，A 母親不但對她沒有感激，反而對她百般挑剔，認為她是沒有父母教養的人、家裡不富有，會希望 A 再找一個家境好的女孩，對 S 的態度也一直都不好而令她感到不舒服，S 也會認為自己因為沒有父母在身邊而覺得自己不好。訪談過程發現，原本 S 離開家人，有部分也是想要離開伯母和嫂嫂的不公平對待，覺得自己把伯母當親身母親對待，努力地為家人付出，對方仍不把她當作「一家人」看待，伯母和嫂嫂還是會把她當外人看或說她的閒話，令她覺得不舒服而想要離開，結果來到 A 家，仍是遭受到類似的待遇。

A 在受到 S 照顧期間與她感情不錯，但是後來仍是常常與其他女子交往，而讓 S 感到生氣、困擾。每次在 S 生氣、離開後，A 總是對 S 勸說「都在一起那

麼久了，真的要這樣嗎？」等話，讓 S 想到 A 母親對孩子照顧方面的不盡心，想到 A 與她有「同病相憐」的感受而在一起，因此感到心軟或不勝其電話催促而又回去。訪談過程中 S 曾表示過，對 A 感覺像小孩一樣，如同她照顧堂哥的小孩，給予生活上無微不至的照顧，或總是擔心他們沒人照顧會發生什麼意外、或變壞似的。就在 A 反覆地與其他女子交往的事件後，兩、三年前，S 認識 B、開始與 B 交往，而 B 讓她感受到完全不一樣的互動情形，也讓 S 萌生了離開 A 的想法，但是卻一直做不到，直到最近 A 遇到這個女子交往將近半年，讓 S 情緒感到相當困擾。

三、訪談歷程變化

訪談介入：事件敘述轉變成內在經驗敘述型態

在訪談初始 S 會把訪談者視為專家或是研究者的身分，期待訪談者給予立即、具體的建議，或以被動接受詢問的方式進行。經過說明訪談的用意、使用方法（CBT 概念）、以及開放式提問等，透過瞭解 S 目前身心、生活狀況，逐漸讓 S 確認自己想要解決、討論的問題。

此外，在進行過程中，S 大多數時候會以「事件敘述」的方式陳述，可以發現敘述內容有所要表達的情緒與想法，然而 S 對其事件所引起的情緒與想法，卻是難以覺察、辨識與清楚表達，常常是以概略性的言詞或用事件敘述的方式來陳述。為了讓 S 能更深入地、更清楚地「說」（吳英璋，2000），試著讓 S 瞭解外在不可改變的事實，協助聚焦問題在自我控制和思考上，用引導或直接詢問的方式探索 S 對所提事件的想法，甚至使用「打破沙鍋問到底」的方式不斷地探求 S 可能的想法，協助 S 覺察令自己擔心的想法。

S 敘述的生活事件內容，除了談到與男友（A）之間的困擾之外，同時也多次提到生活上教養姪子們、與家人相處、與 A 母親關係、與 B 之間的關係…等等其他生活上也令她覺得困擾的事情。訪談過程中，S 會在每次訪談中敘述多個事件，或在不同次的訪談中敘述不同的事件，且不易聚焦在同一事件上深入探討。因此在過程中，開始仍不斷地鼓勵 S 表達，引導或直接詢問 S 對該事件的想法，讓 S 覺察到自己敘述過程中不斷變化主題的情形，再鼓勵 S 連結這些主題之間的關連，最後使 S 覺察到令自己困擾的可能因素，或將敘述回歸到自己擔心的想法上。（其歷程如圖 5 所示）

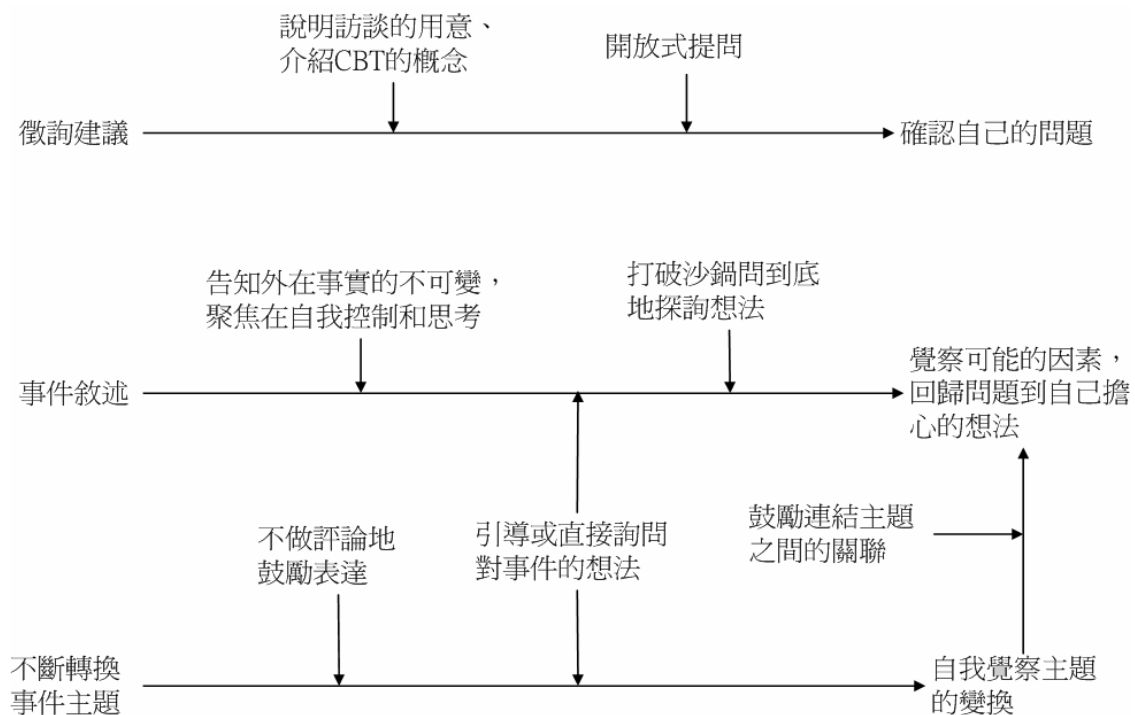


圖 1 個案 S 訪談反應型態

透過 CBT 連結現實結果，改變既有想法的廣度，增加自我覺察，並以近期成功經驗增強自我效能

S 在外展介入過程接收到 CBT 概念後，首先應用到日常工作教導工讀生的事件上，轉換自己對事件的想法，改善工作上的情緒困擾。對於姪子們的管教問題，在訪談中了解自己堅持的想法而轉換自己的想法，並透過行為驗證的方式，改善原有管教方面的困擾，例如：

「.....要不然我來亂定了，看它會怎麼樣.....」（第四次訪談，照顧姪子們的事情）。

訪談過程中曾嘗試交付家庭作業以便下次訪談討論，卻發現 S 對生活記錄所產生的情緒反應無以負荷，因此只好放棄讓 S 訪談會期間練習情緒紀錄與自我覺察的策略，轉而就訪談會期中 S 所提到的日常生活事件，做為認知行為分析練習的素材。S 從每次日常生活事件所做的討論和練習，例如：S 上班感到疲累，認為是老闆不讓她請假、休息，經一番討論、釐清、辨識後，S 得以發現與老板溝通不良的情形。另外，覺察自己對 A 與 B 的感受不同、對 A 任其居家環境髒亂而感到生氣…等事件的討論，如下面圖 6 所示不再贅述。

透過這些日常生活事件所做的認知行為分析練習，S 對自己的內在經驗產生較以往多的覺察和辨識，思考頻率的增加、想法的轉換，不知不覺地增加了 S 其他生活層面的正向感受與改變，藉由這些近期正向、成功地經驗來增加自我效

能。例如：S 表示對事件可以產生其他想法的可能性，也使想法更具彈性、改善以往的情緒狀態。

「.....比如說因為你告訴我什麼事情要認知阿，然後很多事情要想一下。...跟以前有什麼不一樣喔？...我不能說完全像你這樣子啦，但是尤其是先前看的那一本書，你這樣子跟我講之後，處理事物不用說很極端啊，對啊！尤其那種那種悶悶的那種感覺，就一直有的那種感覺就沒有像以前那麼嚴重。.....」（第七次訪談），

以及

「.....不要每次都想到這些啦，譬如說這個是反面的話，我要想一些什麼是正面的。.....」（第八次訪談）。

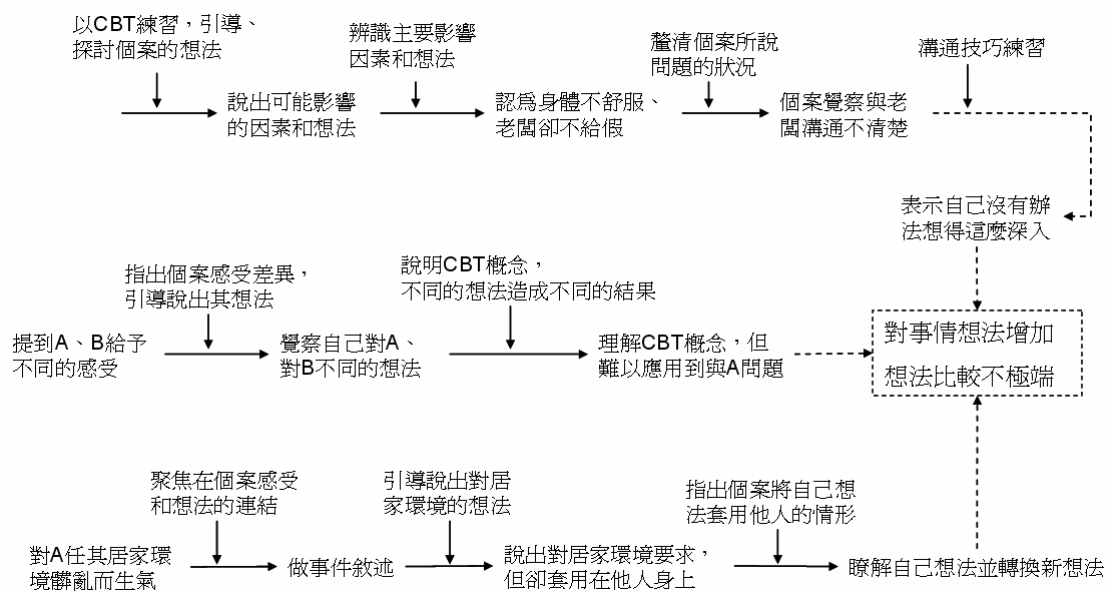


圖 2 個案 S 與 CBT

S 與 A 關係的處理：覺察行為背後的想法而改變以往行為反應

對於 S 處理與 A 關係方面，在訪談介入後 S 一開始在行為上漸漸地可以與 A 疏遠，但仍會不禁地回去 A 家做事。訪談者指出 S 在想法和行為上的矛盾之處，同理 S 在改變過程上的困難，S 則坦承自己在「心態」上的問題；會期間，S 在一次要去幫 A 做事的路上，S 開始思考自己「如此這般」行為的理由，一番思量後因為苦想不到支持自己繼續這樣做的理由，而停止平常慣有的行為反應方式。瞭解 S 在會期間的變化，與其討論原有的想法並加以辨識，讓 S 對自己既有想法有更清楚的覺察，例如：

「.....本來騎摩托車快要到他家一半了，...我就一直問自己：『為什麼要幫他繳？』我一直重複問我為什麼要幫他繳？可是我問我自己問不出個所以然，我就轉頭、自己去

繳自己的。……」(第三次訪談,與 A 的關係)。

後續訪談中, S 仍會合理化 A 與其他女子交往的情形,當訪談者再次指出 S 與其情緒感受矛盾之處, S 卻常藉由其他理由來迴避不舒服的情緒;經由進一步介入與 S 辯證所說的想法,以及討論 S 可以因應的行為,使 S 不再因為 A 的話語而心軟回去,或因為電話催促心煩而無以因應。(歷程變化如圖 7)

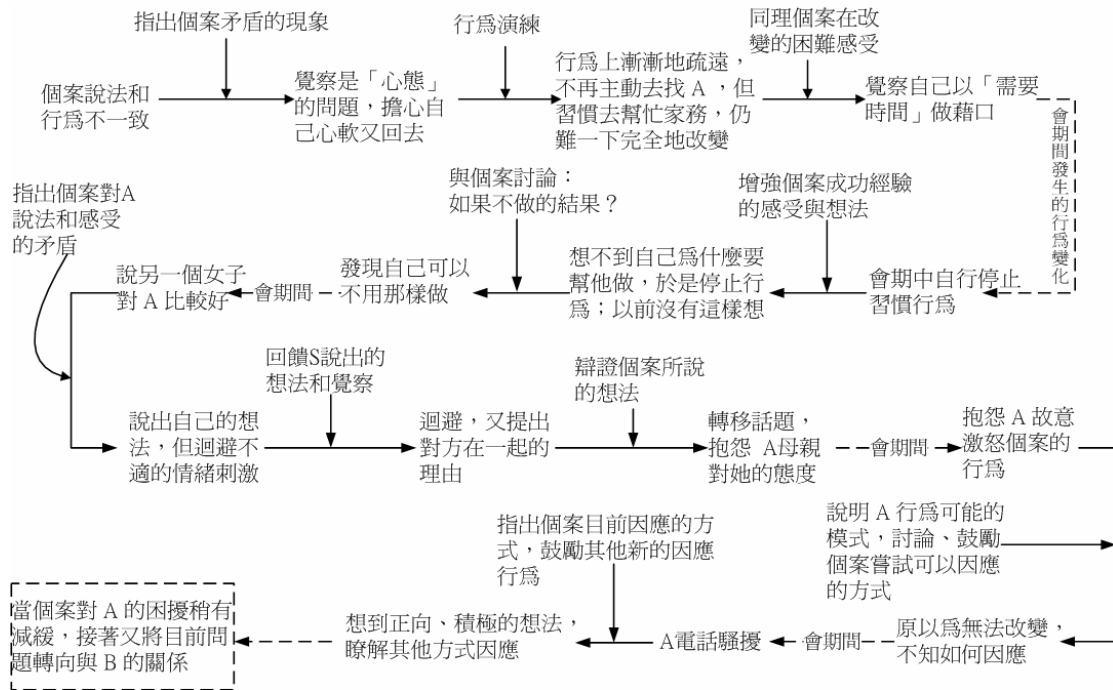


圖 3 個案 S 與 A 關係變化歷程

B 與前妻連繫造成 S 困擾：理解現實情境，聚焦內在經驗而非他人行為

當 S 逐漸地不再為了與 A 關係而感到困擾,卻也把重心轉移到 B 身上,發現 S 對 B 前妻回來或 B 與女兒談到前妻的情形,讓 S 感到情緒的不舒服。經訪談介入過程的討論發現, S 會想到「B 與前妻是否要復合」的想法而令其擔心,訪談者則進一步試著在訪談中讓個案覺察和接受自己兩性關係的特殊狀況,並且辯證 S 對兩性交往既有的想法,過程中 S 雖然表示瞭解現實狀況,但仍會模糊討論的焦點;與 S 重新聚焦與協助 S 覺察自己擔心的想法,與協助覺察 B 行為改變的發現,讓 S 瞭解自己對 B 過度期待的想法導致擔心的結果。最後,於下次訪談時, S 即表示不再為 B 與前妻聯繫的情形而感到不舒服。(如圖 8 所示)

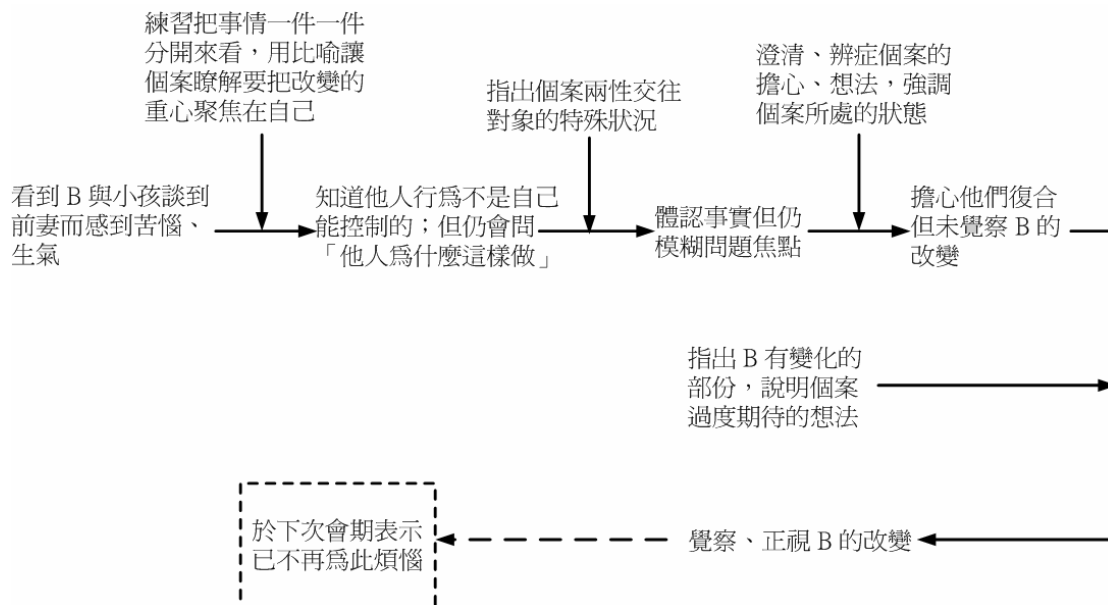


圖 4 B 與前妻聯繫造成個案 S 困擾之變化歷程

四、個案 S 討論

雖然 S 在訪談中獲得認知行為的概念後，很快地就應用在教導工讀生的事情上，但是面對處理與 A 關係的困擾方面，卻因為難以承受情緒的負荷而無法完成訪談會期間的家庭作業。訪談介入策略轉而透過持續、密集的訪談，貼近 S 實際生活脈絡的方式，就其所提到的各種生活事件攪擾，連結內容的關聯性、直接在訪談中練習 CBT，讓 S 熟悉 CBT 的概念並應用在其他的日常生活事件以增加 S 日常生活的正向經驗，或經由 S 行為驗證原來的想法，以近期的成功、不同以往的經驗，連結預期目標與自我努力之間的關係，逐漸改變 S 既有的想法與思維來增加控制感和自我效能，同時 S 對自己的想法和感受等內在經驗產生較多的覺察和辨識，增加自己想法上的彈性和廣度，最後使其主要困擾也獲得改善。

從上述訪談介入發現，造成 S 困擾的是與男友 (A) 的關係，這樣的問題是因應地震之後，生活型態的改變而產生的，雖然不是直接由地震災害造成，卻間接地造成 S 的心理困擾。吳英璋 (2000) 引用 Hodgkinson 與 Stewart (1991) 說明影響災後心理反應的因素，其中一項「災後處遇」指出災後個體所接受的環境刺激、所處的狀況，有可能造成個體各種情緒的反應，例如：不安、罪惡感、無助感、甚至憤怒、生氣…等等。S 因為面對震後生活型態的改變，突顯與 A 關係的問題，說明災後處遇對災民心理反應的影響是有必要被考量、重視的；基本生活條件的恢復以及基本生活團體的恢復或再建立，可以減緩災後心理反應 (吳英

璋，2000)，倘若個體受到的影響已經無法減緩、甚至已經造成困擾，所要處理的可能不僅是地震災害直接造成的心理反應而已，而是後續生活發生的各種狀況所引起的心理不適。S 在基本生活條件的恢復並無太大的困難，基本生活團體也沒有太大的變化，然而生活型態的轉變，卻同樣地讓 S 陷入心理不適的困境裡。因此，處理 S 在災後接續生活經驗到各種引起心理不適的狀況，也成為此次外展心理介入與 S 談到較多的部份。

雖然 S 在訪談介入過程提到的議題多樣化，例如：A 會與其他女子交往、B 與前妻的互動、擔心男人喝酒、照顧侄子或 A 的小孩等等，前兩項是來自人際（兩性）關係所產生的心理困擾，在 S 為了照顧 A、與 A 有更多的接觸後，對於自己與 A 的關係產生更多的思考而衍生出來的；這些議題在瞭解後發現，與 S 早期經驗、人際分離的事件有關，經過地震災害、生活型態轉變後，突顯這些問題出來。換句話說，地震後生活形態的改變，引發 S 更深層、隱含的認知基模出來，突顯在 S 的生活事件上，導致心理的困擾。Young（1990）指出「早期適應不良基模」是在幼年時期發展出極穩定、及持久的主題，在個體一生中日趨複雜，並且是非常功能不良的；通常都會被環境的改變所引發。回溯 S 的成長背景，早期父親過世、母親離開，導致 S 生活成長環境中缺乏穩定、持續、支持、信任的關係，以致對於關係的建立產生「拋棄／不穩定」的適應不良基模（Young, Weinberger, & Beck, 2001）。

另外，後兩項議題也同樣有類似的情形。當 S 談到男人喝酒的問題對自己造成的心理困擾時，詢問 S 對 A 與 B 喝酒所產生的擔心，就提到早期經驗父親因為喝酒、肝病過世，伯父因為喝酒溺水過世，讓 S 擔心「自己身邊的人因為喝酒而離去」。S 早期沒有父、母親陪伴成長的經驗，擔心姪子們父母離異、沒人照顧而全心照顧，甚至為了他們不敢到外地去工作，是以「過來人」的想法，將自己經驗到的感受投射到姪子們的身上，甚至因為看到 A 母親的不盡責而與 A「同病相憐」在一起而無法分開。在在地顯示 S 早期經驗隱含的基模對 S 心理狀態的影響。

S 因為地震造成整個生活環境的改變，首先衝擊到自身與 A 之間的關係，擔心 A 對感情的不認真而離開她，接續又擔心 B 與前妻復合而離開她，同時又無實不刻地擔心身邊的人喝酒而離開她，或是延伸到姪子們的照顧，擔心他們沒有人照顧等等事件背後的想法，促發早期經驗形成「拋棄／不穩定」的適應不良基

模，面對人際關係的斷絕與分離感到情緒困擾。經由外展心理介入的過程，增加 S 自我內在經驗和外在現實的覺察與辨識，以及一些想法的辨證、行為的驗證與因應技巧的學習，讓 S 逐漸地改變既有的思考和行為的模式，而不再受到這些後續生活事件的影響。

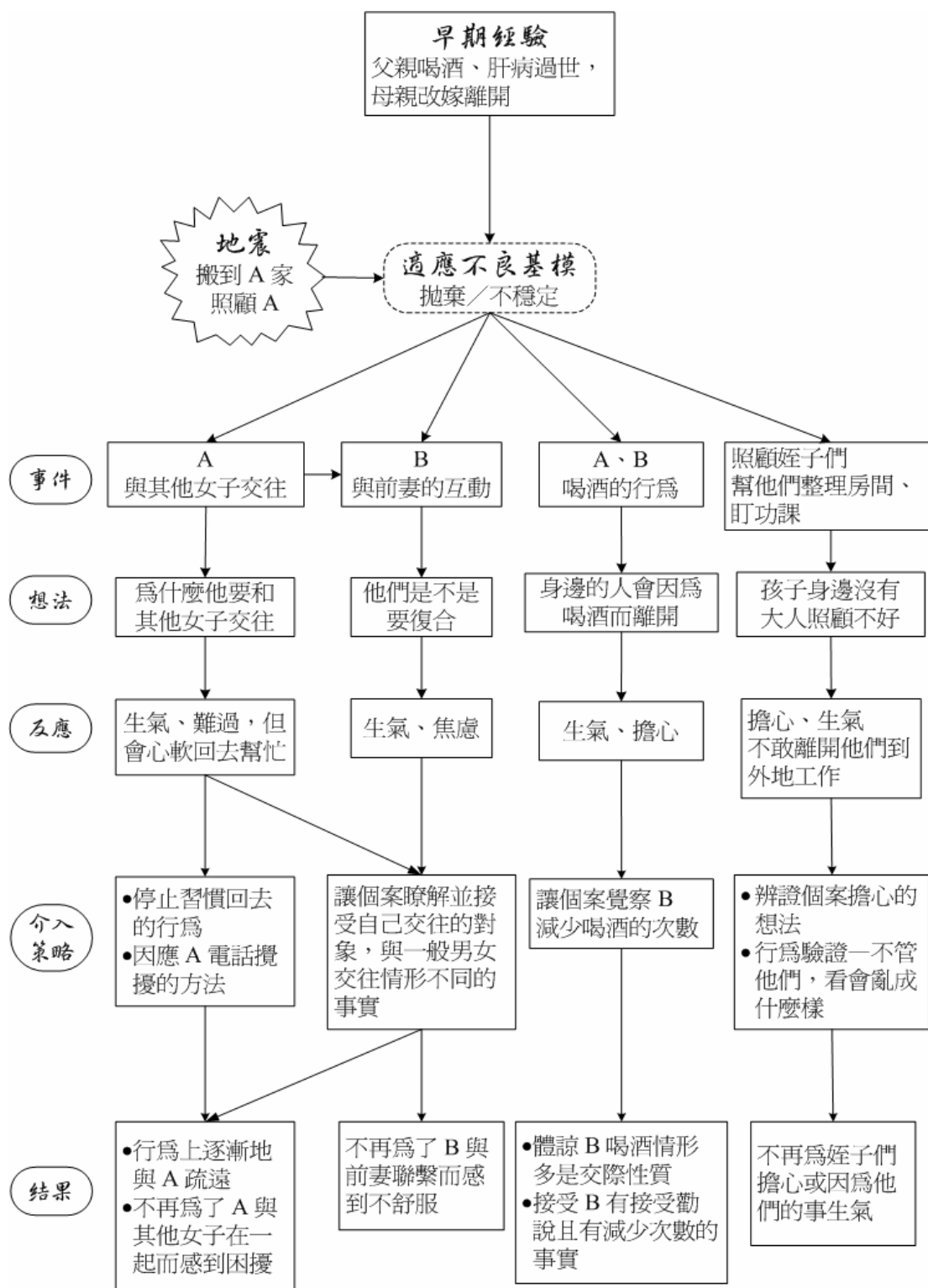


圖 5 個案 S 心理歷程之整理

第三節 個案 D 結果與分析

一、個案 D 的背景資料

個案 D，47 歲單身男性，十九歲車禍癱瘓，復原後造成四肢活動不方便，領有殘障手冊。地震後，停止工作，並與母親分居，搬到組合屋獨居，目前待業中。

D 母親對家人傾向用嘮叨、唸的方式互動，常常會因此而大聲嚷嚷。D 從小就接觸母親這樣的個性，D 在念高職時，會閱讀一些心理學相關書籍來因應母親的攪擾；但是在十九歲時發生一場車禍，導致 D 全身癱瘓，經過一段時間的復健練習後，終於可以恢復行走、工作。然而在復原期間，D 的朋友也漸漸地疏遠，同時飽受街坊鄰居孩童的嬉鬧，加上母親找麻煩的個性，讓 D 認為「人都是有利益才會互相往來」，也會覺得因為自己殘障，所以會被人看不起。車禍後 D 對自己的自信從以前的八、九十降到二十以下。

D 在高職唸書時學的是車床，所以車禍復原後也做過相關的工作（如：銑床、工務維修等）。然而 D 因為車禍所造成的損傷，使得 D 在工作上沒有辦法趕上一般人的速度，除了雇主會說話，D 自己也會覺得自己動作慢、效率差而感到不好意思，因此會常常換工作。D 也嘗試過自營生意的工作，如：洗衣店、賣布娃娃等，但卻遭母親前來干擾，令 D 感到困擾而結束營業。後來，地震前一、兩年回到故鄉，一方面就近照顧年邁的母親，一方面重新想想自己可以做的工作。後來就買了一部小貨車，做起遊走各個鄉村鄰里的雜糧販賣工作。

二、地震對 D 的衝擊

地震發生後，D 自己有輕微地受傷，但無其他家人受傷死亡，房屋半倒。D 當時申請組合屋居住，是想要脫離母親找麻煩個性的干擾，同時顧慮到就近能照顧母親；出乎意外的是，母親仍會跑到 D 住的組合屋干涉，以致 D 會認為「母親就是一定會找麻煩」。小販工作在地震後，因為母親會指使、唸他堆放在家的貨物，造成 D 心情不好，所以也在震後一、兩個月內賣完結束了。當 D 再度面臨求職的狀況時，認為自己有殘障、動作慢、效率差、年紀大，而且當地工作機會少，因此認為自己找不到工作。同時 D 還認為，如果自己有了工作，母親還是來找麻煩，也會讓他無法穩定地長期工作，因此缺乏工作意願的 D，只能終日

在家擔心未來的生活該怎麼辦或擔心母親找麻煩的煩惱。

三、訪談歷程變化

改變 D 對他人「不信任」關係，逐漸進入問題核心

D 在訪談開始都會表明合作、配合的態度，例如：「.....我盡量配合你們這樣子...你儘管問沒關係.....」(第一次訪談)。但在開始訪談介入後，發現 D 有很多細節和內容並沒有表達清楚，總是以「怎麼講...這個意思也說不上來...其實我也說不上來。」(第一次訪談)、或「.....說不上來，...已經習慣了。」(第五次訪談)；甚至對所談到的內容以「這沒有什麼好探討的，人本來就是這樣子。」(第六次訪談開始)的話語回應而無法深入討論。

Hodgkinson 與 Stewart (1991) 指出災變後的心理反應會造成個體基本信念的負向轉變，對他人懷疑、不信任、猜疑他人動機、或停止社交生活...等等情形 (引自吳英璋，2000)；而 D 因應訪談介入的型態，猶如上述情形，因為對人的懷疑與不信任，儘管所觀察、聽到的是態度誠懇與配合的訊息傳遞，但是在其內心仍有所難以言說的忌諱而有所隱瞞，以致無法深入探索內心的問題。

在一般治療室的心理介入過程，也是要考量適當的時候、個案的心理狀態...等等，才能決定是否介入協助個案處理；外展心理介入同樣考量這些介入的因素，於是訪談初期先採取順水推舟的策略，以建立信任關係為先，協助解決 D 所認為工作不好找的表面問題，藉由持續、密集的訪談，逐漸展現訪談者的真誠與關懷，待建立比較穩定、信任的關係時，就比較容易讓 D 鬆開心防，說出自己心中的想法和問題的核心，例如：

「.....你們研究的都是這樣子那麼那個喔...怎麼講...就是...幫助我的那個朋友，他也是好像...怎麼講...他是秉持一個熱誠的心，好像幫助人家的心這樣子，覺得這樣很好。.....讓我感覺到很溫暖。.....」(第二次訪談)

隨著訪談介入次數的增加，讓 D 對訪談者的感受越為信任，並且讓 D 有足夠的時間做好心理介入的準備，同時對其表面問題也已經處理的差不多了，於是讓 D 在後續的訪談介入過程中，開始持續不斷地揭開一層一層隱藏在問題背後的真實狀況，例如：

「.....當上次你來，不講也不行，這次你來了，我就只好明白了當地說出我的想法。.....」
(第六次訪談中後段)

D 進一步敘述母親對其影響的程度，使訪談介入的焦點從找工作的問題轉向處理 D 與母親關係的問題。

透過 CBT 的概念，逐漸讓 D 對自己內在經驗覺察的增加

在處理 D 對人不信任的阻礙的同時，藉由 CBT 概念的傳遞和分析方法的練習，具體化 D 所說目前日常生活攪擾的問題，透過生活事件一一的演練，協助 D 辨識對事件的想法並加以驗證，讓 D 增加其他想法的可能性，覺察不同想法所造成不同感受的差異，好讓 D 熟悉 CBT 的概念和方法。過程中發現，D 雖然可以在訪談會期裡瞭解 CBT 的概念和方法，但是對於家庭作業—生活事件想法與情緒的紀錄—的完成仍是有困難的，因此訪談介入的過程還是透過會期裡對 D 所敘述的事件、想法、和反應，透過上述方式反覆進行，直到 D 進一步感受到訪談介入內容的細緻化之後，才對自己的內在經驗產生更深入的覺察。例如：

C：這個我只是，我回去想說，你們心理學的真是不簡單喔，只是會這樣想，心理學想的實在是相當的細喔，我有這麼想～

T：那如果平常要你這麼想的時候，你覺得有什麼會讓你有困難的嗎？就是說比較沒辦法想的那麼細的話困難在哪裡？

C：不知道怎麼進去，那麼細的地方不知道要怎麼進去這樣子，困難在這裡，困難就是這樣子！不知道怎麼進去那麼細的縫，很想進到這麼細的縫裡面，但不知道怎麼進去。（第十一次訪談）

接觸問題核心轉而對刺激情境有更清楚的辨識與區辨

此外，透過多次持續的訪談介入，讓 D 相信外展心理介入對其隱私保護的保證後，D 也才願意敞開心房，在將近十三、四次的訪談介入後，D 才透露他所知母親會找他麻煩的原因：

T：像你剛才提到說，好像有某些因素所以媽媽特別會找麻煩，變得這樣...這麼會找麻煩，你指的那個因素，指的是什麼？

C：嗯，你真的～我講話...你...你真的明察秋毫喔。其實～那問題就是，那是因為之前我媽有個朋友啦，就是爲了這個朋友，所以經常招惹麻煩這樣子。所以我們生活，所以～因為我在家嘛，所以我的生活很難過。姐姐和哥哥在外面，他們只是比較不會那麼難過，可是還是會啦！（第十五次訪談）

隨著 D 說出主要、真實造成困擾的原因之後，D 也比較能夠清楚地辨識母親找麻煩的情境，最後在 D 進一步能夠區辨出不同的情境後，對母親「根深蒂固」不變的想法也因此而有所鬆動、形成最後的轉變。

「.....當時你跟我第一次講說～媽媽年紀當了那個喔，那就講～喔，年紀大和年紀大還是～呵呵～其實這樣我會這麼想。其實只要是到這邊來阿，是這幾天我回去的時候

才跟～才真的感覺到你說的那句話，媽媽真的年紀大了阿。所以～只要那個事情結束了我一定會去找工作，嗯。現在就是專心於那個～找個工作能不能適合自己。」(第十五次訪談最後)

求職問題的處理：

瞭解工作「適配性」的重要，並藉由過去成功經驗來增加自我肯定

面對求職問題時，發現 D 一再地以自身殘障的限制，認為自己「動作慢、速度慢、效率差，因此會找不到工作」而使其在求職方面產生畫地自限的想法。在與其討論、瞭解之後，發現 D 以過去工作挫折經驗，預期自己會找不到工作，且發現 D 雖然知道自己的限制，卻找的都是一般人做的工作居多，沒有考慮「適配」自己的工作，以致過去經驗充滿挫折。

從訪談介入的瞭解，D 在車禍之前是一個自信相當高的人，並且在地震之前曾經有一份適應良好的工作。於是在協助 D 解決求職問題時，嘗試讓 D 除了知道自己的限制之外，也能瞭解自己在求職時對工作選擇上的「不適配」，導致在工作上造成挫折經驗與錯誤的預期心理，過程中一面與 D 辯證自我設限的想法，讓 D 瞭解工作「適配性」的重要，一面提供其他工作的資源和資訊，增加 D 考慮其他工作的可能性，同時藉由回溯過去的成功經驗，漸漸地讓 D 覺察自己仍保有的能力和優勢。

T：所以當你這麼想的時候，像我現在在跟你講的時候，你的感覺怎麼樣？...還會覺得自己是...五、六十以下嗎？(C：嗯～)...就是說當你在講這些，自己有一些想法有一些心思...(C：嘿)是...是一般人...不見得一般人也會想到的？

C：對、對、對！

T：自己能力還是滿不錯的？

C：～！是！我有這樣想過。

T：那當你這樣想的時候，還會覺得自己在五、六十嗎？

C：不會吧！呵呵呵～(T：嗯嗯)我這個想法應該是一般人...大概都在八十阿，這個想法都是在八十。(第五次訪談)

解決表面問題使真正問題浮現：問題解決、一一破解

然而，儘管 D 有從上述訪談介入過程中瞭解自己在求職目標上的自我設限，也嘗試地去搜尋其他類別、適配的工作機會，但是卻遲遲未見其有積極的求職行動，甚至在知道有適當的工作機會下，又想到一些擔心、害怕的理由而沒有去面

試。訪談介入過程則進一步以問題解決的策略與 D 討論，一一解決 D 認為會阻礙工作的情形，最後 D 才娓娓道出「母親找麻煩」的困擾才是主要造成他不願求職就業的原因。(如圖 10 所示)

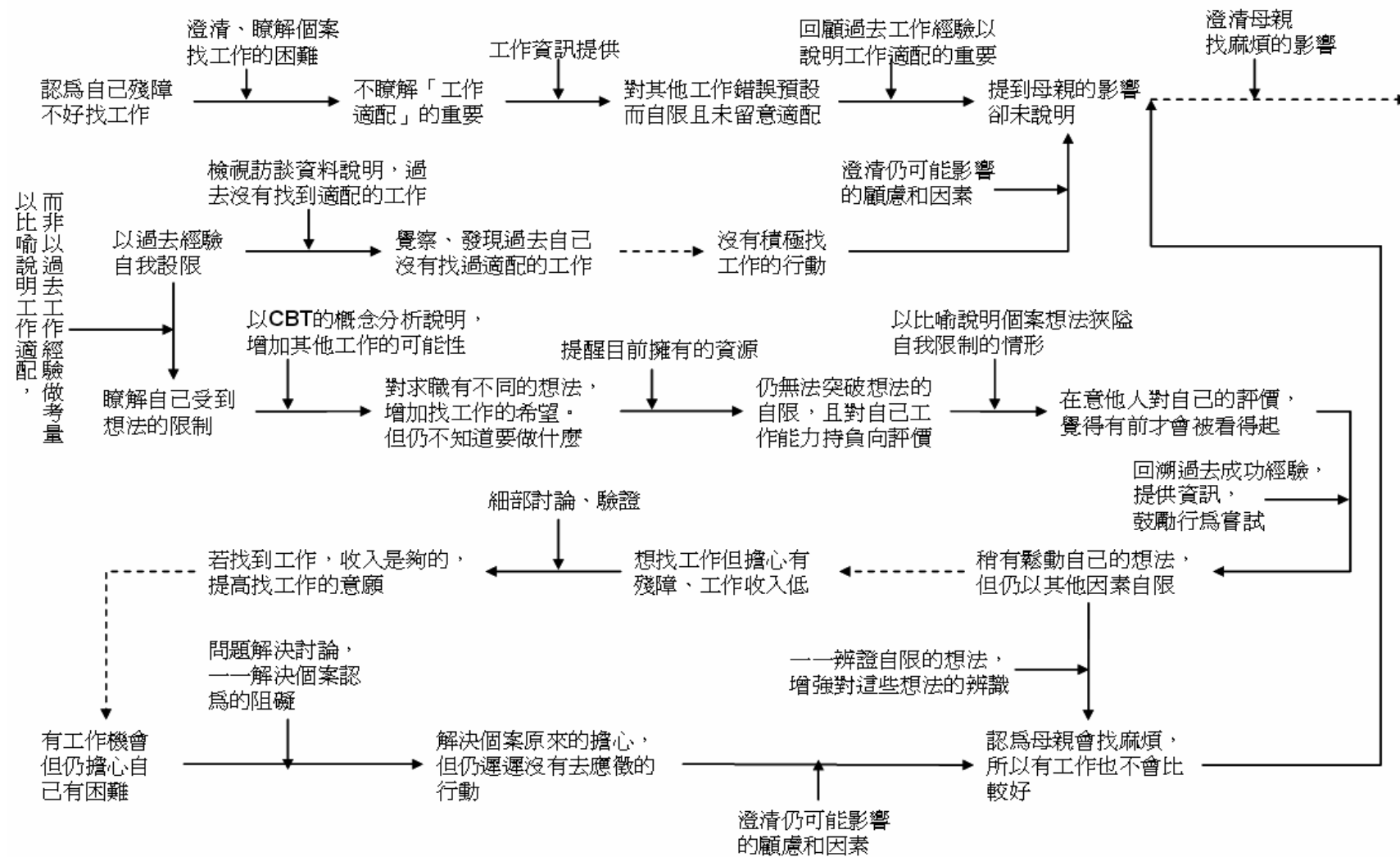


圖 6 個案 D 與求職問題

與母親關係的處理：改變外在歸因轉而聚焦內在經驗，辯證經驗、直覺式的判斷

在面對「母親找麻煩」的部份，一開始 D 就有所隱瞞或認為無法改變母親，而沒有進一步討論。訪談介入過程中發現 D 除了可能無法清楚辨識、覺察自己的想法和感受之外，也傾向以外在歸因的方式看待問題，例如 D 常常在想「.....要用什麼辦法才能解決媽媽這個嘮叨、在唸呀！找麻煩這個啊！.....」（第五次訪談）。

訪談介入過程中，需透過反覆、持續不斷地聚焦在 D 自己身上，才得以讓 D 覺察到自己的想法，進而加以辯證原來「根深蒂固」的想法，其過程經常是需要反覆操作的，因為在單單幾次的訪談討論中，D 的發現、覺察、與瞭解，往往在訪談會期間很快地又會被以往的思考習慣所掩蓋。吳英璋（2000）指出影響個體災後心理反應的「性格特質」因素，是指個體整體身心至目前的發展狀態，是個體過去生活事件經驗與身心發展累積所形成的，在因應地震災難時必然也會受其影響；而 D 與母親相處將近五十年的生活經驗，使 D 在面對母親個性所形成的困擾時，往往會堅持自己過去經驗上、直覺上的認定而無法覺察到其他外在環境的變化，且不容易深入討論。例如：「.....就憑一種直覺這樣子啊！已經五十年的經驗累積了.....」（第九、十次訪談）。

在密集、持續的訪談介入中嘗試把問題聚焦在 D 自己身上，提供各種可能的想法與個案辯證，數次都被 D 毫不考慮地排除掉，直到辯論到後來幾次，D 開始檢視自己的實際生活狀況、做自我行為回顧的驗證，許多原本堅信不疑的想法才稍有鬆動，開始願意接受其他的可能性。例如：「.....對喔！這個我沒想到，他只是不知道用什麼方法跟我們溝通。.....」（第十次訪談）。整個過程促使 D 把自己與母親之間的困擾，聚焦在自己對母親行為所產生的想法所造成的感受，在瞭解自己的想法會影響自己感受的時候，才能比較能夠具焦在自身可以努力的部份。

當 D 漸漸地轉換另一個想法面對母親時，雖然沒有解決外在母親找麻煩的問題，卻也確實地覺察可以減緩自己不舒服情緒的衝擊程度，例如：「.....十次裡面有一兩次這樣想過而已啦！只是想到這個，想到比較不會生氣歐～這是真的！.....」（第十次訪談）。從 D 轉化對問題的觀點，由外而內逐漸地產生自我控制感，同時也比較能夠連結自身努力與結果之間的關係。

所以當 D 可以聚焦在自身想法、鬆動原來想法的時候，對母親找麻煩的情境也可以進一步有所區辨，例如：「.....第一次你跟我說『媽媽年紀大了』我就只是這麼想...是這幾天我回去的時候才真正地感覺到.....」（第十四次訪談）；當 D 對母親的問題獲得解

決時，面對求職的想法也會有新的發現和覺察，例如：「.....好像都沒有想到這個.....以前找到的工作不適合我，我就硬撐、硬撐、硬撐，硬在那裡做，結果捏...一下子就不行，一下子又不行.....」（第十四次訪談）。（請參見圖 11、12、13 所示）

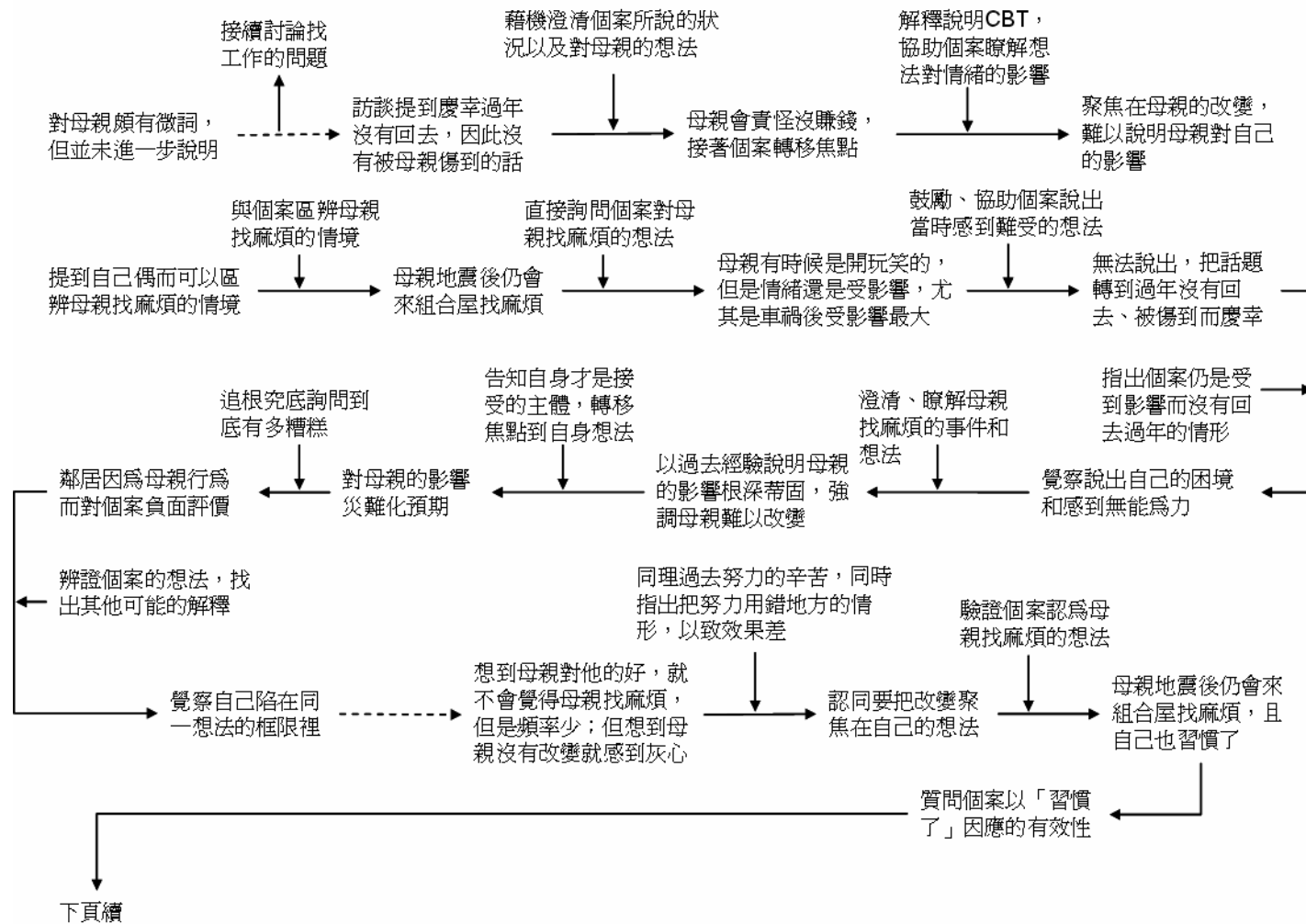


圖 7 個案 D 與「母親找麻煩」之一

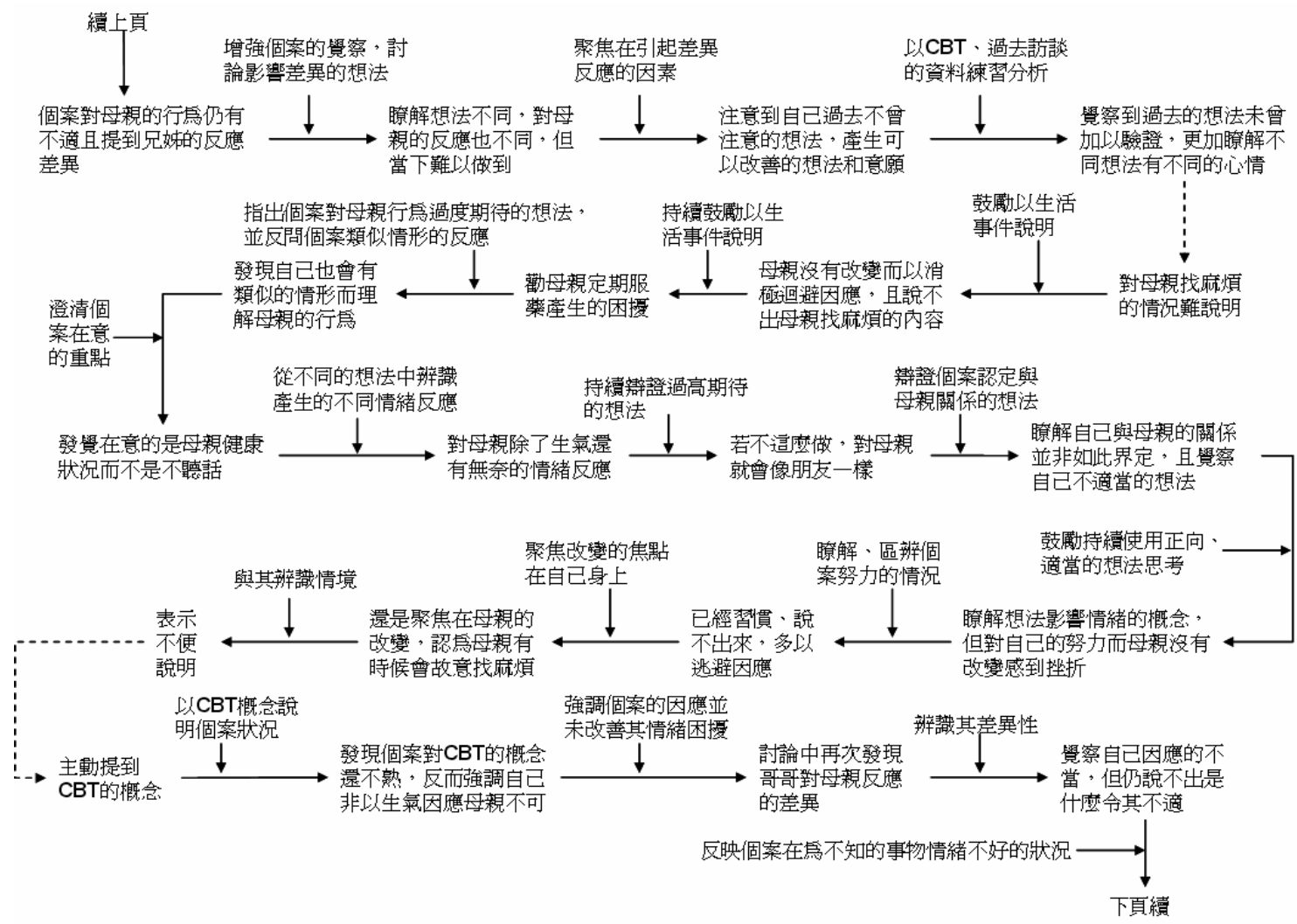


圖 8 個案 D 與「母親找麻煩」之二

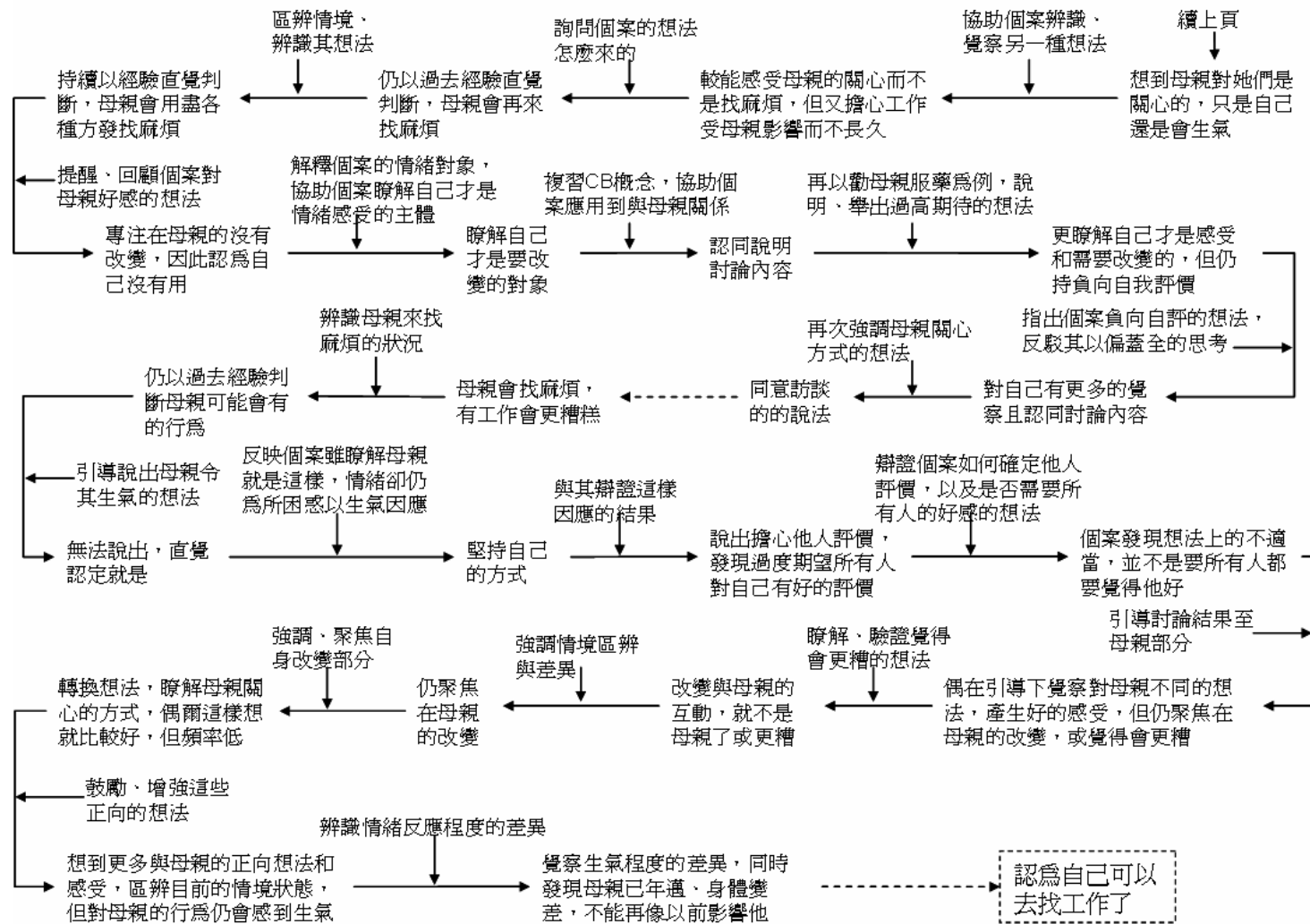


圖 9 個案 D 與「母親找麻煩」之三

四、個案 D 討論

或許 D 知道自己目前所擔心、困擾的問題，但是面對外展訪談介入時往往有所隱諱難言，其中可能是基本信念的轉向轉變造成對人的不信任、或可能認為自己所知事實是令其感到困窘的、亦或可能迴避負向情緒刺激而逃避…等等因素，無論上述哪一種因素都會讓介入的時間延長或不易碰觸問題的核心；在自然的社會環境裡，更可能是造成 D 不願主動求助的原因。

在 Hodgkinson 與 Stewart (1991) 說明影響災變後心理反應因素中指出最後可能造成個人「基本信念的負向轉變」，以致懷疑、不信任他人，猜疑別人動機，以及停止社交生活等結果（引自吳英璋，2000）；Kou (2003) 等人也指出災民可能因為症狀而有社交退縮或因為生活環境要求所迫而無法就醫的情形。D 在外展介入的發現與上述相似，如何讓 D 對人產生信任而能進一步深入的揭露與自我探索，是為訪談介入過程中重要的課題。藉由主動、密集、持續的訪談介入，逐漸地與 D 建立信任的關係，讓 D 感受到訪談介入者的友善、真誠、與關懷的態度不同於過去接觸或印象中對人的感受，透過 CBT 的練習和分析讓 D 的思考和覺察更為細緻化，從日常生活事件的問題處理過程中逐漸地抽絲剝繭，讓隱藏在冰山下的問題核心逐漸地浮出水面上來。

此外也發現 D 習慣將問題解決的焦點外在歸因或外化的情形，使其僅僅看到母親個性的「不變」，形成 D 認為問題無法解決的假象和認知，更使 D 面對母親的攪擾感到無計可施，甚至影響求職的動機。Miller (2002) 指出 PTSD 個案的心理治療重點之一是要增加控制感和預測力，而 D 將問題解決外在歸因和外化的情形，是降低了對問題解決的控制感，以致對可能的結果產生負向的預期。在本次研究進行外展心理介入的過程，藉由密集、持續的訪談介入，不斷地協助 D 聚焦在個人可以掌控的部份，反覆練習與辨識以讓 D 自己可以發現並覺察，改變想法造成感受的差異性，達到提升自我控制感，進而覺察、辨識外在情境的差異與改變，鬆動原來想法的堅持而改變觀點和想法。

從對 D 的外展心理介入結果發現，D 對於母親找麻煩的困擾，以及找工作的困難，起源於早期經驗對母親個性的印象和車禍殘障的影響甚鉅。D 在地震之後，面對與母親共生的關係，以及原來好不容易穩定又失去的工作，使得 D 更為相信自己深受母親的影響難以改變；同時地震後的失業問題，也重新喚起過去

工作挫折的經驗，以致 D 在求職方面難以付諸實際行動。吳英璋（2000）引用 Hodgkinson 與 Stewart（1991）說明影響災變後心理反應因素的模式中，指出「性格特質」是指涉個人所擁有的狀況、意見、主張、信念、價值觀、行為習慣、情緒反應等，各項心理活動所組成對環境的因應方式、生活方式、以及各項生活態度；這些心理活動影響個人如何面對生活的變動，而面對自然災害造成的生活變動亦然如此。D 在地震後首要衝擊的影響是失業，然而重新就業對 D 而言就是被迫再次面對過去車禍殘障以致工作不穩定和挫折的經驗，同時喚起車禍殘障造成的自信心下降、他人異樣眼光看待的心態；其次，D 面對母親個性的影響以為可以藉由地震後搬出而減少影響，然後事與願違的結果不僅加劇 D 受母親影響的想法，也降低了 D 求職的行動力。母親的個性、早期車禍創傷都是 D 與之共同生活數十年的記憶，這些過去的生活經驗累積成 D 目前的性格特質，對於日常生活的各個層面因應，就如同 D 所說的「根深蒂固」、「直覺上、經驗上就是如此」，以致難以破解而造成困頓。

此外，這些發現與 Young（1990）認為，早期適應不良基模會被環境的改變所引發的說法是一致的。對 D 而言，母親個性造成生活上過度的涉入和責備的結果，形成 D 的在關係上有「缺陷／羞恥」的適應不良基模，在很多重要層面感到自己是有缺陷的、壞的、沒有人要的、劣等的或是沒有價值的；與他人在一起時會感到不自在、與他人比較、沒有安全感，或是對自己所認為的缺陷處感到羞恥（Young, Weinberger, & Beck, 2001），這些隱微未覺的基模運作容易造成 D 覺得不被他人喜歡，對拒絕、責備、或批評容易敏感的情形；加上後來車禍殘障造成部分能力的喪失，造成工作上的挫折經驗，以致認為自己是不如別人的，以致形成對自己和未來有「失敗」預期的適應不良基模。遭逢地震後生活型態變動的 D，一方面想要脫離母親的影響，一方面又想要照顧母親的想法，讓自己更是無以擺脫內心趨避的衝突狀態，而反過來認為自己是「笨」的。D 對於自己種種負面評價的態度和想法，也延伸到他人對自己的看法上，傾向臆測他人對自己持有負面的評價。雖然地震對 D 沒有直接的衝擊和影響，但是在地震後生活的變動：如失業、與母親的互動等，比較屬於間接的影響，可視為「災後處遇」造成心理反應症狀的結果，D 不僅在基本生活條件上、基本生活團體無以恢復與重新建立，同時勾起隱藏的早期適應不良基模以致終日困坐愁城、無所適從。

對 D 而言，這些早期適應不良的基模式是隱含在個人想法深處的，歷經將

近五十年歲月的累積，更是隱微難以覺察與辨識；而這些基模的運作又常常使人選擇性注意特定相關的資訊並忽略其他的，企圖與過去經驗的模板匹配、確定過去的經驗，因而抗拒接收與基模相對的訊息（Goldfried, 2003），正是如此，與 D 的訪談介入過程總是在相似的議題上反反覆覆地辯證、強調，一直到 D 能夠產生印象較深的覺察與辨識，才能鬆動看待事情的想法而發生變化。從過程也可以發現，若非如此持續、密集的接觸，D 一時片刻的發現與覺察，是很容易因為接觸時間的間隔而再度回復到之前所堅持的想法上。

D 因為地震造成失業而需要在找工作，同時因為地震後環境的改變而有機會搬離母親，然而重新再找工作以及與母親的互動沒有變化的結果，使 D 再次面對過去曾有的生活經驗，喚起早期經驗形成「缺陷／羞恥」與「失敗」的適應不良基模，面對母親的攪擾無以改變、對求職方面產生失敗的預期、甚至連結他人對自己負向的評價預期，導致情緒低落、人際關係退縮、以及無法發揮適當的社會職業功能。經由外展心理介入的過程，至少增加 D 對外展訪談介入者的信任，從過去的工作經驗發掘自我肯定和接納，瞭解求職、找工作要找適合自己的工作；鬆動他人對自己負向評價的臆測與想法；同時從密集、持續、反覆的接觸，讓 D 對問題焦點轉向自身，不再採取外在歸因或外化的方式思考，可以連結自己的努力和結果而提升自我控制感；在 D 具備較多的自我覺察和辨識能力時，漸漸地可以稍微轉換自己的思考，可以辨識感受和情境的差異性，最終減輕終日愁容煩惱的情緒困擾程度。

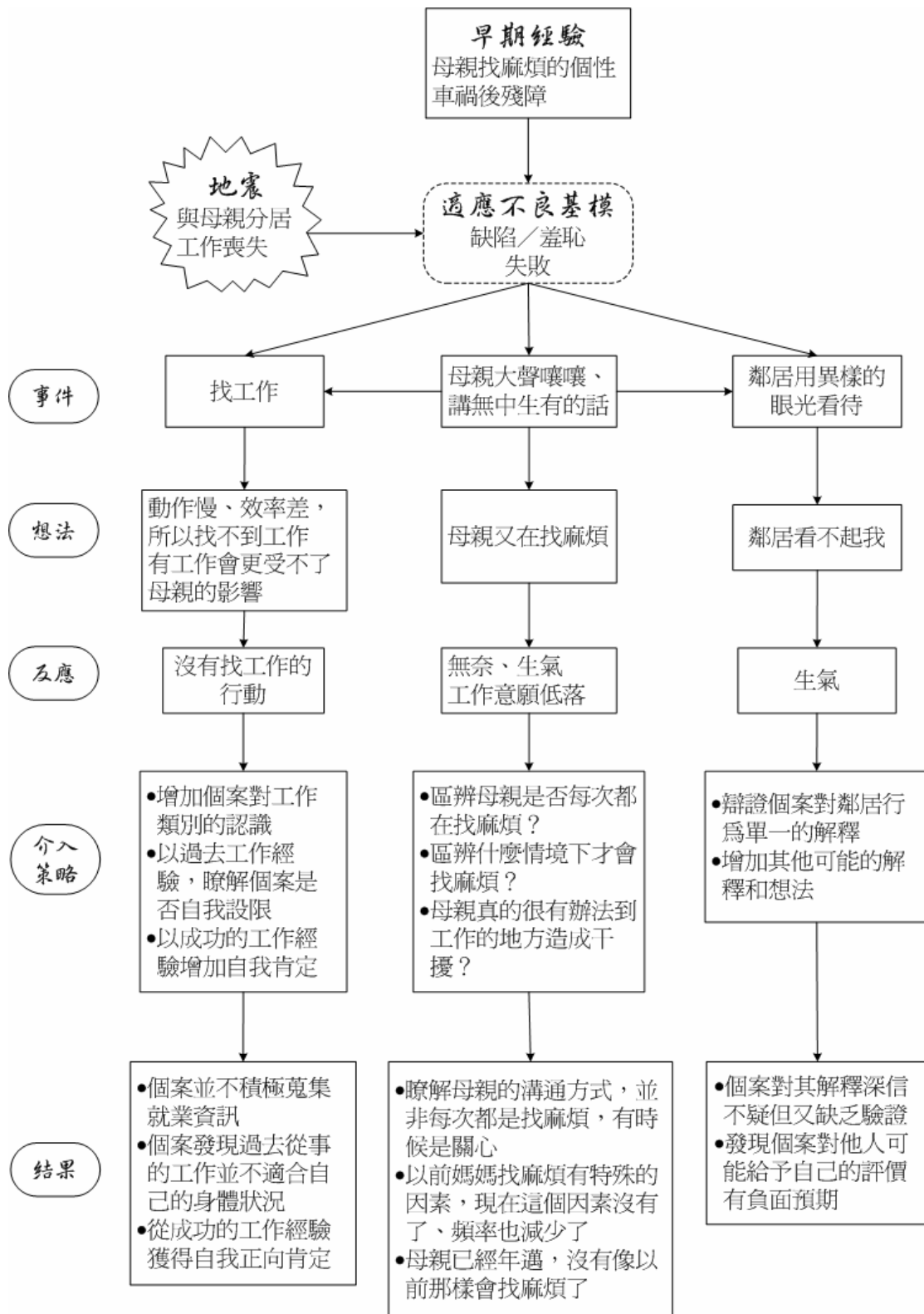


圖 10 個案 D 心理歷程之整理