

# 社會工作壓力與個人信念

甘迺斯·華特生 著  
(KENNETH W. WATSON)  
王仁雄 譯

——在重視計量及使用科學技術與企管方法於社會工作時代，常會忽視與人際關係並存的那種奇妙的作用——

我開始學習當社會工作者時，老師就警告說：社會工作是沒有奇術的（magic）。無可置疑的，他的警告是在說明成功有賴於所學到的知識和技巧，並欲減少社會工作方法似難克服的困境所帶來的衝擊。

在最近的一篇文章中，佛萊（Frey）和愛丁堡（Edinburgh）警告說：在協助的過程中，除非殘存的奇術因素被減少到最低程度，否則將會增強社會工作者操縱的可能性，加深案主懷疑工作者會傷害他的恐懼感，並且減少案自主治和自決的感受。

我不否認這些警告的重要性，但我所關心的是，由於太不注重奇蹟似的因素，而使專業處於比過份強調奇術時更危險的情況中。當機器逐漸決定我們收集案主資料的方式，甚至包括我們對他們的看法時；當科學的有效性逐漸決定直接服務經驗的價值時；當會計的程度逐漸影響到研究方法、及會計的詞彙侵入我們的語言時；當官方的文書工作日益壓垮了工作方案（和社會工作者）時，我們便落入忽視人類生活行為與關係賴以成功的「奇術」的另一危險之中。存在於我們社會工作者心中的個人信念也被時代的壓力所擊潰。

## 明顯的壓力

在社會工作中，壓力已是司空見慣了。如果以「明顯的、動態的、哲學的

」三個層次來衡量的話，我們將更能瞭解這一點。

明顯的壓力是指：工作性質所帶給社會工作者的明顯壓力。社會工作的定義是：解決因社會機構無法滿足所有成員的需要的活動，或是解決某些成員無法適應現有社會結構而產生的問題的活動。這項定義使得社會工作者被置於社會結構和有著需要或陷於困境中的人兩者之間的衝擊點上。巴科克（Babcock）說：「一個人若選擇了一種服務性的專業，他就要承受焦慮的病態的民衆和受震驚的不成熟的社會所投來的敵意與批評。」社會工作的功能即在容受來自這雙方面的壓力。

社會工作因為需雙重的忠誠而顯得複雜。一方面，社會工作者是社會的代理者，他幫助那些需要其幫助者——即被那些有權運用社會中社會性、經濟性及政治性力量者所認定須要幫助的。另一方面，社會工作者需與個別的案主或某一類型的案主認同，並且試着提供案主們認為需要的幫助。由於這兩項有關幫助的定義間缺乏一致性，便更增加了社會工作的壓力。

明顯壓力的另一成因是：來自對改變制度或幫助受害者這兩方面的使命。最近卡耐基（Carnegie）兒童會議的報告證實了貧窮對家庭生活的影響，它也呼籲對國家的經濟結構做一次完全的檢查，以便真正的協助兒童們。這項報告的大部份是爲了大幅度改變而直接提出的建議；它認為應將我們的責任用於那些現正受苦的人們。作者認爲：「我們並不建議國家放棄試圖使家庭及孩童免於受到傷害的計劃。短期內，這些計劃對受助的家庭是極爲重要的。但我們必

需瞭解：這種制度繼續產生受害者的速度遠比我們救助時的更快，除非我們願意去改變那些造成傷害的更深壓力。」一個別的從業人員可能會同意這種看法，但它僅只徒然增加工作者的壓力而已。

明顯壓力的另一個例子是：專家在低階層社會工作時的壓力。當一個人認同而且維護那些對社會不適應且又缺少經濟和政治權力者時，他便無法期待來自具有這類權力者的贊同。儘管社會工作者試着以各種方式來獲取更多的款項及獲得較高的中等階層的社會地位，例如：使社會工作者的所作所為得到更清楚的認識、批准私人開業和從社會較富裕的階層中尋求案主，建立臨床登記和第三者支付的制度，或藉任何其他方式，但在最後的分析中，他們的地位無可避免的仍然和他們的歷史以及他們最大的案主羣體相關。

## 動態的壓力

動態的壓力是指由案主的問題所帶給社會工作者的影響。從事兒童福利的工作者特別容易受到對兒童生活計劃負有重責大任的壓力的傷害。其原因是由於他們所接觸的各類情況（如未婚懷孕、墮胎、嚴重的兒童虐待）所產生的公開性和感覺上的結果；同時，也因為他們必須面對的問題的普遍性（諸如家庭的溝通、青少年的解放或是分居和喪偶）。

廿年前，利特納（Littner）曾提及案主焦慮和感覺之感染的特性。他認為，爲不論是案主的問題的本質或是工作者能於其中發覺其自己的特有的關係，這些都可能觸發社會工作者童年時期的感情衝突。

## 哲學的壓力

然而，工作者逐漸感覺到的壓力不僅與童年時期的感情衝突無關，而且也

不只限於傳統上工作壓力數量的延伸。目前所經驗到的壓力在於性質上的不同，它最好從哲學的觀點去加以瞭解。

我們的專業基礎淵源於宗教和人道的信念，認爲人都有其個人的價值，且每個人都有責任爲其同胞謀求幸福。爲了使社會工作發展成爲一門專業，並能反映出對這種表現時代特徵的責任感的強調，科學效力與技術效率二者的價值已是與日俱增。社會工作者曾盡力發展一種健全的觀念基礎，並在社會工作的研究上採用科學的術語和方法，而且還借用了商業和工業中管理的技術和設備。

然而，在這種過程中，我們却逐漸忽略了人性的根基。其矛盾之處是，雖然社會工作必須日漸依賴科學的方法和技術管理的工具來調整它的價值，但在這麼做的同時却也偏離了它一向主張的人性價值。當我們變成更科學化、更有效率時，我們也就隨之愈客觀、愈遠離原具主觀及人性的自我。到最後，科學化的客觀便導致失去人性的後果。

## 計量觀念

近來計量觀念的強調而讓我們感到困擾的，不僅是因爲怕被衡量，怕被找出缺失，而且也由於要求工作的時間和紙上作業量的增加。特別由於被僱用的官僚體制和計算機，計量觀念就更困擾我們了，因爲它明顯的不願社會工作的反對而成爲促使人性喪失的因素。

機構一向需要計量的說明，在財政上對董事會或預算單位說明，在專業上對核發執照的單位或是設定標準的組織說明。然而，計量工作的執行却只要透過最普通的方式才能被接受。一般都認爲社會工作機構係出自社會的善意，因而，對它們的成功並不要求做精確的衡量。

目前的情形已經改變，改變的原因是由於社會服務費用的日漸上漲，由於聯邦政府及聯合基金經費的集中使用，由於對世界資源有限的新認識，由於逐漸體認到社會的機構並不能完全實現它們的諾言（從培養出文盲的高級中學到製造出罪犯的白宮），當然更由於電腦問世而造成改變。電腦是挫折我們，使人性喪失的因素中最具代表性的象徵。它是人造的物體，由於它的存在和操作反而物化了它的創造者。

我們不只要擔心壞人運用電腦的作業，更應該擔心電腦的存在會影響到我們對世界的感受。機器帶給人們的舒適感，巧妙的改變了它與人類間關係的本質。人類對機器幫我們工作的信賴度使得人與物間的界限愈來愈模糊。田立克 (Tillich) 說，「人類創造了物質世界，又把它引入了創造它的人類之中，現在，人類却喪失了對它的主宰權。」危險之處並不在於我們將物當人來處理，而在於我們把人當物來處置。

電腦當然用不着對這種現象負責。它只是使這種現象更容易產生而已。在某些情況下，我們都擔心，如何掌握即將發生的，已較掌握實際上已發生的更為重要。在此種過程中，我們再度的減低了人性。首先，我們被減縮成一個數字，一種型態、一個問題、一個物體。然後，我們所經歷過的事僅被視作是微不足道的，即使必要，也只是計量觀念過程中的先驅而已。真正重要的是客觀的記錄，而非主觀的事件了。

## 存在主義

技術主義所造成的人性喪失並不僅限於對社會工作。這是我們這時代中普遍的哲學問題，它常出現在存在主義的語句中。所謂存在主義是指一種觀察人的方式，特別着重於個人經驗的獨特性和單一性。人被塞進一個漠不關心，甚

至敵對的世界裏，且必須創造出他自己。他並沒有像他想要改變的改變了他自己。每個人主要都依照他的選擇而存在，並且必須接受他的選擇所帶來的後果。「我們獨自負責，沒有任何推諉的藉口。」存在主義既不認為人類的存在可用科學的術語來做完全的說明，也不認為一個人愈少介入某個特定的情境，他便愈能清楚的明察真象。

存在主義者可以在藝術、哲學或心理學的著作中發現，「描繪人類並不像一堆靜態的物質、結構或模型，而是浮現的和漸進的，也就是所謂的存在。不論事實是多麼有趣，或在理論上有多真實，說我是由某些化學物質所組成或經由某些機能或模式而產生行動的。其關鍵問題仍在：我湊巧生存於此時此地，而我的問題是我如何去瞭解那些事實以及我將對它採取什麼行動。」

## 個人信念

最重要的是，一個人在間歇性的基礎上如何面對問題。但是，我們個人生活的真義以及如何使生活真義得以實現，却不能被要求了。雷帕波特 (Rapport) 在一九六〇年有關社會工作者壓力的文章中曾提到：「社會工作實施之得當與否大部份有賴於社會工作者個人能否透過私人價值體系和功能運作的特殊方法而成功的構成完整、適當的專業價值、態度與知識。就那意義來說，我們做什麼事就代表我們是什麼樣的人。」

然後，為了我們自己和我們的案主，我們認為自己是獨一無二的，就如沙特 (Sartre) 的名句「……判決是自由的。」當然，沒有一個人能提出證明說，我們每個人都能控制住人生中所有的變動。個人的遺傳因子、歷史、文化以及其最接近世界中的外在因素都會限制了他的選擇。很明顯的，生存選擇機會的限制，限制住了自由的範圍。一個饑餓的人將會取任何送到手的食物。

## 存在的信念和社會工作理論

就存在的術語來看，社會工作可被視為是一種系統化的專業性力量，協助人們在社會中生活得更有意義，其所憑藉的方式是幫助人們增進自由和對自己的生活加以支配，並增進對自己所做所為的責任感。

社會工作過程首先必須針對案主當前急切的需要；其次是認同並擴大有效的選擇範圍；然後再藉着必要的溝通與聯繫以求實現；最後協助解決任何阻礙做決定或履行決定時的實質或心理的問題。

社會工作者最有效的工具是與案主間的有意義的專業關係。存在的思想為此提供了哲學的基礎。卜柏 (Buber) 認為一個人只有透過他對他人的反應才能成爲真正的人。他說：「所有實際的生活都是際遇。」又說：「若你不以主動的愛心深入進去，或是不以這種方式發現它對你自己的真義，則存在對你將是毫無意義的。」社會工作這門專業的危險之一是：由於它試着把專業關係觀念化，制度化並且明確的去使用它，以致把案主作爲這些關係的目的物。另一危險是：我們易將專業的關係當做確認我們自己存在的機會，却完全忽視了我們有責任協助案主能經由我們而確認他們自己。最後的危險則是相反的，將關係的過程取代了轉變的過程。

專業關係的真義、每個個體的獨特性，及主觀決定的知識的重要性等均是傳統個案工作方法的基本信條。接受這些信條並不能減輕我們應對觀念澄清或知識累積作進一步努力的責任。這種專業使我們得以獨特的方式接觸到他人的生活。哲學的信念及善意並不能充分的調整我們的處境。它是知識及理論所小心組成的概念的骨架，對於協助時所做的努力具有意義深長的影響力。

建立理論是不受制於型式主義或教條主義的。每一個理論都有相對的價值

，而且亦不可能是完全適用的。尤其，所謂科學化的思考即是將知識當作試驗性的，而在行動時却將其視作是已確定的真理。

有關各種學理方式的爭論澄清了我們的立場，也增進了知識的一般領域。其危險是過份高估我們特殊觀點的重要性；藉着不同的方式也許可以獲得較高的成就。然而，成就的基本要素是社會工作者認爲他知道他正在做些什麼。這種知識在他接觸案主時給予他支持和指導，也提供他堅固的結構，使案主能夠信賴他。這種信賴也許是比信條更加有效的一種治療物。

在社會工作者爲案主服務時，理論上明確的表達不僅能給他安全感，同時也帶給他一種力量，使他能以異於一般常識或是公衆意見的方式去進行。

## 奇術與社會工作

到現在就可以明白，我一直主張的社會工作的奇術是與超自然或詭計的操縱或控制完全無關的。我所說的對奇術的信念並不真的對存在的事實加以否認，也不是說我們不去理會問題，問題便會自己解決。

我所說的奇術是當人們彼此坦誠接觸並成爲他人的一部份的時候所發生的關係的奇術、愛的奇術、瞭解別人並透過別人和別人的經驗而更瞭解自己的奇術。

社會工作的奇術並非由於我們是魔術師而使之產生的。它來自於我們真誠接受某項事實的結果。這項事實就是我們每個人都是獨特的，而在這獨特之中對於不可解釋的經驗具有一份潛在的能耐。這種奇術之獲得有賴於我們對人性的再度肯定。

(本文譯自：pp. 3-12, CHILD WELFARE, Volume 58, Number 1, January 1979)