

人際關係對

謝秀芬

社會工作專業關係的影響

壹、前言

人際關係有很多種，依其所扮演的角色而形成各種關係，社會工作專業關係是指案主和社會工作人員之間的內心感受和態度表現的一種動態交互反應關係，透過此種交互作用以協助案主社會生活適應能力的改善和增強，此種專業關係是不同於任何一種的人際關係的，此種專業關係在助人專業的服務過程中，佔著非常重要的地位，猶如血液之於人體，亦如人的靈魂，而技術本身則只是人的肉體、軀體部分。沒有血液、靈魂就無法成為活生生的人，同樣的，缺乏專業關係也就難達成專業服務的目標。

社會工作的專業關係是一種很微妙的關係，它不像親子關係，有那麼濃厚的感情及終生關係，也不像朋友關係，彼此間是平等和互助的，更不同於師生關係，是建立在知識上的傳授，和醫療關係也不同，案主不能像病人一樣扮演著被動的角色，需

要有更多的合作，由人助而後自助，倒是和精神科醫生與病人的關係有較多的相似性，主要的差別在於治療關係中醫生與病人的感情比較深入，且涉及病人的潛意識，而個案工作只在意識層面上進行。此專業關係的目的是在於創造一種氣氛，使案主較適宜解決問題，人格有適當發展，實現其社會功能。

爲了建立良好的專業關係依拜恩迪克（Bie-tek, F. P.）在其所著的社會個案工作的專業關係（The Casework Relationship）一書中提出要達成專業關係，工作人員和案主都需參與下列七項原則的任何一項：第一是個別化即對案主的獨特性給與認同與了解，第二是有目的的情感表達，此乃承認案主有自由表達他情感的需要尤其是消極性情感，工作人員有目的地聆聽，不阻止也不責備，第三是適度的感情介入，是工作人員對案主的做適當的回饋，第四是接納，是工作人員接納案主的本質、情緒、態度及行爲而不論好壞，第五是非評斷態度，第六是案主的自我抉擇，第七是保密（註一）。

社會工作是以人爲服務對象的學科，所要協助的案主是人，所以民族習性和生活習慣就成爲工作過程中所必須考慮的重要因素，在實行上，常因各國的文化背景、倫理道德、社會經濟情況的不同，使得在實施上，難免產生一些差別。社會工作人員和案主都會受他們所處的社會、文化的影響而不自知，就如所謂當局者迷一般，社會工作人員在專業的成長上，必須要對自己所處的社會有相當的認識，才不致使所從事的工作陷入困境，爲此對於我國的社會文化、倫理道德、國民性、以及人際間的關係必須有所認識，至於中國人的人際關係對專業關係的影響更須有深入的了解，才能使社會工作更順利，更成功的發展。

貳、我國社會及國民性的特徵

我國的社會文化受儒家思想的影響很大，儒家思想支配了中國人的思想，也蘊育了中國人的性格

。中國是以農立國，是典型的氏族社會，以父系為主幹，人與人的關係依照家族或氏族的結構而定，推行出上尊下卑的觀念，也使父系家族有延續性、包容性、權威性的特性，在親族團體中，人與人的關係互相牽到，不易表現個人的獨特性，而是自我約制，同時也形成了依賴和保守的習性，以下就針對此種強調家庭、團體的生活方式，來說明中國人的特徵。

在國人的家庭中，對於上下從屬之間的關係要求嚴格，每個人得照其身分和地位行事，下位者必須服從上面的命令。父母的權威是無限的，小孩子從小就必須學習如何孝順父母、服從父母的命令。

一、權威性格

任何行為，在孝的前提下，都被容忍、接受。此種壓力延伸到社會關係上，變成對權威的盲目服從，使人只有對權威低頭，不易表達自己的意見，而當自己居於權威地位時，對別人的要求也是如此，此種權威性格有四個特點：(1)習慣於上下關係，而不習慣於平行關係。(2)把社會上的習俗權威化，再加以盲目的執著與屈服不願從習俗的功能上來衡量習俗的價值。(3)對別人往往存有戒心，懷有敵意。(4)喜歡把人、事、物分成好壞或黑白兩類，而忽略事情的實際性與現象的複雜性，以致對別人的看法往往發生很大的錯誤（註二）。

二、依賴、保守

由於農業社會和大家庭的影響，人與人之間多

存著一種互相依賴的關係，服從和尊崇傳統，使得中國人的個性偏向於適應週遭的生活環境退縮、保守，而很少有冒險創新的精神，因中國理想人格就是古代文化理想的結晶，因此在中國傳統裏人格的形成差不多著重於定型的模擬，人格的合模要求即如此的強烈，獨特的個性，就不容易獲得培養和保持（註三）。孩子小時候依賴父母，父母老時依賴子女，不像西方人要求獨立自主，人與人之間維持著依賴關係。

三、他人取向

國人非常重視別人對自己的看法和想法。因此為了討好對方，依照不同的情境、不同的對象，做令他們愉快的事。在人面前不炫己，不過分主張己見，依環境作自我反應，並不作自我絕對主張（註四）。強調對外的和諧，評斷一個人是否成熟，在於看他是否能很和諧的與別人相處，所以為了維持良好的社會關係，寧可犧牲個人的特點和表現，不像西方人強調自我實現，重視個人獨立和成長。

四、特殊主義

在家族的團體生活方式中，中國人嚴格的區分「自己人」與「外人」以為鞏固團體安定的必要措施，於是親疏分等的情形，便自然出現，因依親疏的不同待遇也有差別，於是就滋生了特殊主義，在中國幾乎所有的人都覺得，法律、規章的執行，因人而異是理所當然的。所以，對於那些享受特別禮遇的人，心中只是羨慕，其有特殊關係，而不會據

理力爭，對於自己所受的只是照章行事的待遇，則會認為是交情不夠，時運不佳，有朝一日，自己一旦握有權勢，也會自然的通融親人及好友。

五、壓抑、容忍

在情感上的表達，中國人不輕易表達自己喜怒哀樂的情緒，多半將它埋藏壓抑在心裏，不輕易在公眾場合中將自己的感受顯露於表情上。「知足常樂」是適應環境的最佳辦法，一切逆來順受，對自己的遭遇，忍是最好的辦法；不像西方人認為個人的努力可以突破逆境，態度上較中國人積極，認為命運是受個人的自由意識控制的。

叁、國人的際關係

國人的際關係，由內向外共分三個層次，費孝通先生，早在三十年前，就以解析每個中國人的際關係着手，創造出著名的「差序格局」理論（註五）。他說：「每個中國人，都有一個以自己為圓心的三層同心圓。他所有的人際關係，都可以依親疏次序，完全納入其中。」第一層的同心圓裏，是個人基礎的人際關係，也就是大多數人會說「自己人」的範圍，君臣、父子、夫婦、兄弟、朋友等五倫，以及師生、師徒的關係都屬於第一層。「只求付出，不求回報」是自己人之間的來往原則。而各人只向自己名份的倫理規範負責，是達到此原則的具體做法。

第二層同心圓，是次級的關係，比如鄰居、熟

商店和同事等都是，一些在社會中有往來，以及在各種因緣際會下結識的、無血緣、無地緣關係的朋友。重視彼此「禮尚往來」，計較得失間平衡的交換原則。在實際的做法上，不似基礎的人際關係，有明確的行為準則。以人心為憑的「恕道」精神是唯一的衡量。因為盼望收到對等的回禮，所以收到贈品時，一定找機會奉還。

第三層的同心圓，是指與陌生人之間的關係，或是買賣時的交往，交往的原則和評量方式，與次級關係相似。唯一不同的是，在次級的人際關係，彼此間是長期、連續性的往返，並且夾雜有情誼的成分。但是，第三層的人際關係，却只是短暫的，無情感的交換，來往都因某些特殊因素而來，彼此關係是表面上的，不像對自己人，即使吃虧、拚命都沒關係，對陌生人都不客氣，投以不信任和疑慮的眼光，彼此往來不多，故也就不顧忌人際關係的不調和或衝突。但是能夠進階，是中國人際關係的特點，開始時也許對方只是第三層關係，經過幾次接觸，雙方產生了繼續交往的興趣。在種種策略、方法的運用下，可能就逐漸變為次級的人際關係。在無血緣、地緣的人際關係裏，身分上不太可能轉變成基礎關係，但是在友情深濃中，最後可能打破平等互惠的原則，進入不求回報的運作。

楊國樞教授即以此「差序格局」的理論架構，嘗試說明「關係」「人情」「報」「緣」，與「面子」在中國社會裏的應用情形（註六）。

一、關係：

在某種特殊目的下，建立的人際關係，才是平常所說的「拉關係」。因為受特殊主義的作用，沒有親人位居高位，自己的所得分配，必然受到影響。如果想一改頹勢，只有從關係下手，所以為何機得利，處心積慮的與掌握權財者禮尚往來，是「拉關係」的目的與手段，一旦對方將自己視同為自己人時，必能扭轉乾坤，獲得不少利益。除了金錢的好處外，還有情緒的、社會的與實質的斬獲。

二、人情：

在次級的關係中，最容易產生套用人情的狀況，因為基礎關係裏，是倫理規範的運作，是超人情的，只有在平等互惠的原則下，人們才有機會，以禮物和長久的情誼，做為工具，換取更有利的社會關係，人際好處和實質利益。公平原則雖一直是社會所標示的，每個人都都期望自己能做到「忠恕」，也就是能推己及人，公私分明又能遵循社會規範。做個人情練達，却不受人情繫絆的人。事實上，我們常礙於情面，不好意思拒絕。總覺得拒絕別人的請託是件很困難的事，所以我們仍舊願給，願要人情。

三、報：

報可以說是人際關係的脫軌現象，是不期而遇的結果。如果對方在自己的關係分等裏，被列為是三級關係，而自己却遭逢對方的二級甚至基礎關係

的待遇，那麼就破壞了彼此間的平衡原則，自然地，自己就想採取一些補償性措施，以扳回原先的平衡狀態。報可分為報恩、報復二個不同的方向，想還予對方不期然的禮遇是報恩，報復則是為討回出乎意料的善待。

四、緣：

國人喜歡以緣解釋彼此之間關係的好壞。在基礎關係裏，它不但能使我們免於自責責人，也能促使我們接受倫理的運作。如在萍水相逢的人羣，緣有着凝結的力量。如果一經見面，便感覺「有緣」彼此能很快地進入次級關係。緣力更強，愈能快速的打破藩籬，互相成為自己人。

五、面子：

面子的產生，是受了他人取向的束縛，面子代表個人在社會上獲得之支持或肯定，含有價值的判斷成分，在人際交往的過程中，以面子來建立關係，要求特殊的待遇，生活的特權，所以面子表示了個人在社會中的地位及在人際關係間被接納的程度。

肆、人際關係對專業關係的影響

根據上述對中國人的性格，以及中國人的人際關係的瞭解後，嘗試來說明這些如何影響社會工作助人專業過程中所強調的專業關係的建立，以做為

從事社會工作者在工作時能洞悉自己與案主的互動過程、掌握及預防阻礙建立助人關係的因素，使助人的工作得以順利的進行，而達到知己知彼，百戰百勝的結果。國民性與行為關係，常是融入日常生活型態中，而不能個別呈現，就如專業關係的原則，是互相運作而富整體性，互相影響的，以下就以案主和社工員這二個方向來分析國人的 interpersonal 關係如何影響助人的專業關係。

一、案主方面

(1) 向工作人員求助有許多心理障礙

由於國人在人際關係中所表現的愛面子心理，即使自己不對也硬不承認，又由於認為家醜不外揚的作祟下，有問題總想找親密朋友傾訴，對不太熟悉的人，有極大的防衛心理，故不容易去求助於社會工作人員這屬於第三層關係的陌生人，常常對專業人員有極度的不安全感，而心存懷疑和不信任，即使不得已到機構來，防衛心還是很強烈，而有丟臉的感覺，對問題自然多少會有保留，而阻礙關係的建立。此種情況下，「工作人員就需要特別給予尊重，至於和解決問題無關的隱私當避免去挖掘，取得其信任，方能撤除案主心中的防衛。保密在此更是極為重要，否則專業關係的建立根本不能達成。

(2) 案主解決問題的動機不強烈

由於性格上的壓抑、容忍、保守及依賴，不容易表達自己的情感，常將問題壓下來，等到事態嚴重時才不得不求人幫助，因此增加了解決的困難度。在不得已求人時，常會將不良的情緒投射到別人

的身上，因為不愉快的經驗和情緒會使人有焦慮和罪惡感，投射作用可以減輕自己的罪惡感，但也使自己可以免於面對問題，若工作人員沒有察覺常會造成處理上的錯誤，此外中國人又常易於遷就環境，宿命的觀念，使他們容易安於現狀，缺乏奮鬥進取的精神，要想使案主突破自己，發揮潛能，利用社會資源，改善環境，常常是很不容易的，此種閉固性的性格常可能發生二種不良反應。第一種是案主雖來求助，但仍固著於其家人及自己原有的一套解決問題的模式，不願接受工作人員所提供的幫助。第二種是案主可能因被動，默從而太過分依賴工作人員，而難於參與解決問題的過程。加上權威性格所形成的服從權威，及從屬的人際關係，而使信任權威的案主，很可能因過度的相信權威，而一味地倚賴工作人員，如果工作人員不能給案主有權威方面的信服，可能致使案主對工作人員的不信任。此種無條件的順服權威、迷信權威會使案主完全或過分地依賴工作人員，而使工作人員在幫助案主自決上增加許多困難，如此易使解決問題而須建立的專業關係無法健全，受到挑戰。

(3) 案主喜歡和工作員建立特殊的關係

由於國人好講人情及找關係，因為唯有如此自己才能獲得特別待遇，才能受到特殊的照顧，社會工作人員和案主的關係，原本是一個幫助別人解決問題，一個是有問題來求助而建立起來的關係，應該是屬於第三層的關係。案主因為不知道工作人員和他要建立的是一種怎樣的專業關係，所以他會很自然

的以一般的中國人際關係的進階方式來改變關係的本質，和工作員經過幾次接觸後，有了好感，可能就變為次級的人際關係，進而想要成為朋友的關係，甚至稱兄道弟，結拜等情形，認為那是有緣進而達成情感轉移，而將專業關係變質。

(4) 以送禮來維持平等互惠，禮尚往來

由於好講人情、禮節及報的觀念，當工作人員協助案主解決困難時，案主因基於感恩，總會想盡辦法用金錢或禮品予以回報，從不認為是機構對人的服務，工作人員只是代表機構來執行服務的，要是社工員不收，就觸犯了人際關係中的規範，被認為是看不起他，要是收了，又違反了專業關係，這時社工員必須很有技巧的申述，並非是他有意拒絕這份禮，而是有礙於機構的規定，讓案主了解社工員的立場，若一定要送，就送給機構，或將他所獲得的照顧，當他有能力時，回報給社會，去幫助需要的人。

二、社會工作人員方面

(1) 喜居於指導者的地位

因為社會工作人員也是中國人，也帶有中國人的權威性格，再加上面子問題，所以當案主有所求時，就會急於反應，很在乎案主對自己的看法而喜歡給予指導，而此時案主本就有依賴的性格，加上又正遇挫折之際，很喜歡別人給他拿主意，順從別的意見，如此正好違犯了專業關係中平等的本質及

案主自我決定的原則。權威性格又如前述有一種特點就是喜歡把人、事、物分成好壞或黑白兩類，此種二分法自然產生單一標準，而容易忽略事情的實際性與現象的複雜性，以致對別人的看法發生很大的錯誤，以致在專業關係中忽略對案主個別化原則的實施，如此在工作進行過程中，除了容易造成診斷上的錯誤外，在專業關係上也容易產生批判的態度。不像西方喜採多元的價值標準來評判人及事物較少採取二分法的思考方式。

(2) 工作人員也得利用人情拉關係

中國是個講人情、套關係的社會，社會工作實施於我國難免也脫離不了它們所達成的影響，例如工作人員要利用社會資源來改善案主的環境；而講人情可多得些社會資源，尤其當工作人員在一個陌生的社區工作，不運用一些人情關係、血緣關係、地緣關係或裙帶關係，是很難與社區居民相處，而且辦起事來沒有人支持是很難推展工作的。可是拉了關係之後，如果有人家庭環境不好，但未達救助標準，而要求你想辦法，讓他獲得補助時，又該如何婉轉說明，使不因拒絕後傷害彼此的關係。如此這般現實社會裏要建立專業的關係，是受些影響的，尤其在社區中為使工作順利，許多社工員不得不實際應酬拉關係，不會喝酒就很難把關係打好，喝酒就變成了社區工作人員的必修課程了。

(3) 容易造成情感轉移和反情感轉移

在國人的關係中，工作人員和案主的關係，

就費孝通先生的「差序格局」理論，是屬於第三層的同心圓，是與陌生人之間的關係，是短暫的，重視彼此「禮尚往來」，來往是因某些特殊因素而來；可是却不像第三層關係，沒有情感的交換，而是情感和態度的交互反應關係，也有第一層的關係，工作人員只求付出，不求回報，不是互惠的，是自己人之間的來往原則，所以又像兄弟、朋友、師生、師徒這屬於第一層的關係，這種微妙的專業關係，對社工員而言很不容易掌握更何況是案主呢，所以案主常會覺得連對自己最親近的人都沒待他這麼好，為何工作人員對他如此關心，因而可能有二種反應，一種是造成案主的情感轉移，另一種則是對工作人員有戒心、不信任，認為可能有企圖，不管是那一種都易導致工作人員的反情感轉移，而後者常也會使得工作人員認為有心要幫助你，你却如此不合作而陷於前述楊國樞先生所說的「報」的情況中，生氣不理會案主以討回出乎意料的反應，這都會造成關係的複雜化，而使工作難以進行。

伍、結論

社會工作尤其是個案工作之所以能够讓案主面對問題，解決問題，發揮潛能，達到社會性的成長，是需要工作人員和案主之間建立專業的關係才能達到。藉着這種信賴的關係，案主才不再壓抑或防衛，也才能拿出他全部的精力，採取建設性的、積極性的行動，社會性的成長也才成為可能，整個工作

的過程都是以此種關係來展開的。所以一個社會工作人員不僅要知道專業關係的本質，原則及精神外，還要知道如何去應用，至於影響專業關係的建立之各種因素也當深入探討，方能預防及掌握才不致不知不覺中受其左右而不自知，自我認知對一個社會工作人員在專業上的成長是不能缺乏的，身為中國人了解中國人的特性不僅可以增進對自己的認知，也能對中國人作更有效率的服務，要使社會工作在國內發展，使它國情化，需要更多的研究和分析，願本文能有拋磚引玉之效。（本文作者係東海大學社會工作系副教授）

註釋

1. Biestek, F. P., *The Casework Relationship* Loyola University Press, Chicago Illinois 1957.
2. 韋政通，中國人面面觀，中國文選一三三期，二〇—三〇頁，六十七年五月。
3. 韋政通，傳統中國理想人格的分析，中國人的性格，二八—二九頁。
4. 李亦園、楊國樞，中國人的性格，中央研究院民族學研究所，四四七頁，民國六十一年。
5. 費孝通，鄉土中國，文俠出版社，二二—三〇頁，民國六十二年九月。
6. 楊國樞，中國式接觸——關係、人情、報、緣、面子，張老師月刊十二卷二期，一一六—一二五頁，民國七十二年八月。