

# 為社會工作辯護

## 專業壓力的審查

本文譯自 Social Work 1962 Vol.19 NO.2 pp.18-20 "In Defense of Social Work: An Examination of Stress in the Profession" 一文，原作者為 Lydia Rapport.

蔡淑芳譯

任何專業都不像社會工作這般地自省 (self-examing) 與自覺 (self-conscious)，而這個現象的產生是有諸多原因的，其中有一部分是與社會工作專業短暫的歷史，社會地位的不明確以及其多方面的目的與功能有關的。社會工作試圖修正、肅清社會變遷的殘渣。換句話說，社會工作所做的事包括：提供資源、社會功能的復健與功能喪失 (dysfunction) 的預防以及促進社會的福祉。這些都是莊嚴而巨大的目標與期望。

對專業的批評多不勝數，有起自專業內部的，也有來自專業外的，而社會工作更是裏外受擊，較其他古老的，為社會所重視的或傳統的專業皆熾。通常，外來的批評頂多是引起一些憤怒或被當成笑話；苛責主要還是來自類似的或相關的學科，例如：社會精神醫學家葛斯敦 (Tago Galdstone) 在一友善的忠告文中，以社會工作被期待具有「萬靈丹」之性質——擁有對所有人最適合的東西 (all things for all man) ——的主題斥責我們道：社會工作是虛有其表。有香檳酒的主張，做出來的只是白口啤酒 (has a champagne pretension and a rootbeer performance)。最嚴厲的批評常是發自社會工作專業內的，已有許多本質上是自我診斷 (self-diagnosing) 的社會工作論著，強調着我們的不完善與匱乏，甚且，許多社會工作的自我批判與內在反省也是傾向專業上的自咎。相反地，只有極少的研究是屬於專業之客觀性與自我接納方面的努力的。

這篇文章是在社會工作專業之自省傳統下，試圖描述一些社會工作專業所固有的壓力 (stresses)，考其源，究其性，並審查一些它所面對之兩難與矛盾處。塞利 (Hans Selye) 在「生活的壓力」(The Stress of Life) 一書中說道：「了解是什麼在傷害你，本身已蘊含着治療的價值 (knowing what hurts you has an inherent curative value)。」我們欲藉着對這些壓力的性質之認定，以較高同情心的專業自我了解 (self-understanding) 取代自責，並期待能減少這些無法避免的壓力所帶來的不良影響。以下就從①因社會工作在社會中角色的不明確所引起的；②由社會工作活動所產生的（包括社會工作所處理問題的性質）；③由知識與專業配備（知識、技術）之限制所引起的；以及④源自社會工作專業之本質與結構的；這四方面所導致的壓力來檢證。

## 1、與社會工作在社會中之地位有關的壓力 (stress related to the position of social work in society)

與其他專業相對照下，社會工作乃唯一被視為是完全地社會導向 (socially oriented) 的專業，意即它的主要任務是在提供社會服務與促進社會變遷，並以對人之社會功能的深切關懷為其重心所在，同時它也關心對個人的功能有密切影響的社會制度之完善與否。陶瓦魯 (Charlotte Towle) 曾賦予社會工作「社會良知之具體化與表現之專業」的特徵，或許這個概念給了社會工作一個高尚的目的，也標示出它與宗教、道德的傳統以及民主價值的關聯，但也加給了這個專業巨大的責任與負擔，使它負起確認並履行道德與社會價值的任務，而這些却是連社會本身都僅能做到矛盾的或部分的表達與支持而已。

這個「使社會良知具現化」的角色或許是高尚的，但也因而是孤立的，不受歡迎的角色，它代表着對一特殊的道德與政治立場之承諾 (a commitment to a particular moral and political stance)。如此，社會工作試圖採用、履行一些根本不受歡迎，不合於主要之社會秩序的原則與價值，以致從某方面看來，它是被斥於社會主流之外的。它就像是社會在其社會的與道德的責任的失敗與缺乏上的不斷的提醒者，常會引起被提醒者個人或集體的罪惡感，這種罪惡感，根據臨床所知，是會激起憤怒、不信任與否定等防衛反應的，這樣的角色，使社會工作具有少數團體 (minority group) 的特性，而人們對少數團體常是容忍與畏懼兩種矛盾情緒並存，它不是被孤立就是遭到公開的貶損與攻擊，俾士諾 (Herbert Bisno) 就曾肯定地說：社會工作這個少數團體的地位，會在其日漸增高的專業張力 (tension) 與挫折之負擔上，更增一分的安定。

另外，社會工作少數者之地位也產生另一狀況，即社會工作者有認同於佔其服務對象之大半的缺乏經濟和政治權利之團體的問題與需要的傾向，造成在社會政策之有關事項上，並不向中產階級，其他專業或是主要的社經階級認同。因此，它雖是社會中的一個專業，所擁有的也只是一個邊緣的位置 (a position of marginality)，且固其所持之社會觀，亦常導致社會工作者與其自己所屬階級間的疏離。

威廉斯基與李伯克 (Wilensky and Lebeaux) 認為社會工作地位的明確，是由於社會福利概念之二元性所致。社會福利組織體制，一方面被認為是剩餘的機構 (residual agency)，具有應急的與暫時的功能，且一待正式的社會結構 (家庭與企業) 能適當的運作，就不復有存在的需要，這個概念是與美國傳統的個人責任與自發的理念相一致的。但另一方面，也有將社會福利組織與服務當成現代工業化社會之應當的、合法的、持續的功能看法，即現代社會中之個人，並不被期待要能在家庭與工作體制中，供給一己的全部需要。作者所要指出的是，實際上欲連接這兩個背道而馳的看法，以得一中庸的途徑，就必然會有矛盾產生。

這個衝突，對公共政策以及要解釋與執行計劃的各個社會工作者都有影響，而產生矛盾或目標的轉變，有關此最為人熟知的例子是對依賴兒童之輔助 (Aid to Dependent Children) 的方案中，促進並維護家庭生活與促使母親自立兩目標間的不一致，在這裏，我們看到是要提供替代的、暫時的協助，抑或接受「需要支持的不完整的家庭」為現代生活的一個事實，此兩者在社會福利哲理上的衝突，結果，社會工作常陷於哲學與方案間互為矛盾的目標衝突中。此等壓力是直接而無所不在的，它影響着工作者每天有關家庭需要的評價與服務的運作。

如果社會工作是社會「良知」的代表，它就應該對社區負責，但是它所負的任務與據以負責之根據却常是模糊而矛盾的，例如：社會工作在社會變遷上負的是決定者的角色，但社會却常在社會變遷應持之方向上，堅持著與社會工作者不同的意見而反對他。

近幾年來，也已有不少議論是指向社會工作專業之放棄在社會改革、社會運動上的傳統角色。有些人認為社會工作不由主張 (cause) 按陶瓦魯 (Charlotte Towle) 於一九六一年定義之為：「提供方法以經由社會運動來預防、消滅與治療社會疾病的目的，理由與動機——譯者註」轉移至專注於方法與技術之機能上 (function) (From cause to function... 大概的意思是說從注重目的變為只求運作方法的精確而漸忽視其根本的目的——譯者註)，已使得它在廣泛的社會政策上抱持中立的態度。持以上這個觀點的文章，大多是訓誡性的，強

調社會工作專業應該更主動地去關懷大層面的社會問題與解決的方法。另有些文章則辯稱目前有諸多的社會因素阻礙了社會運動的推動。例如：保守的社會氣氛；複雜的社會問題；社會改革需組織化的或團體的方法，而非個人之發起與領導所能達成；且社會工作本身之改變，也不屑於從事與科學的、教育的取向不一致的武裝行動。

這裏社會工作的根本困境在於社會工作者欲任起文化模塑者 (a moulder of culture) 的角色，但它既然是社會的制度之一，無可避免地會受到當前盛行之文化的塑造，兩者有些必然的衝突存在。例如：如果美國當代盛行的文化是趨向於順從 (conformity)，社會工作也會跟着反映出此一趨勢，而這種順從性的需求會導致社會運動的倡導者與參與的抗拒。且從社會工作專業的目標上，亦不難發掘到當前之對順從與一致性的珍視，社會工作對其社會地位與社會認可的爭取就是明顯的一例。當然，對一個地位尚未穩固確定的專業而言，是可能會以對一致與順從的重視，做為其爭取較高地位的方法。另造成此困境的另一個因素是在於順服與社會變遷 (conformity versus social change) 兩者的對立，而這源於社會工作方法之本質的，不論是對個人或團體的服務過程，似乎都欲導向被服務者適應能力的加強，並且，社會工作也擔負起社會的某些社會控制的功能 (society's functions of social control)。因此，即使我們是動態地而非靜態地去考慮「適應與控制」，他們不僅是案主羣體 (client group) 的一個價值而已，它們恐怕亦已成爲這個專業自身的行爲規範之一了。

### II、社會工作活動本質上固有的壓力 (Stress as inherent in nature of social work activity)

社會工作的主要活動包括提供各種人的與社會的資源 (various personal and social resources) 給無法供養自己的人，以及協助那些在內、外在環境的包圍下，適應不良的個人或團體恢復他們的社會功能。

巴科克博士 (Dr. Charlotte Babcock) 幾年前即注意到，一個值得深入探究的問題即社會工作者在不斷地面對人類需要的問題與痛苦的過程中所可能受到的影響，它經常會成爲不被認知的壓力，因爲社會工作者是依據他們個人

所發展的以及在專業訓練的過程中所獲得的調適機轉來處理這些問題與痛苦，即使其適應是「成功的」，恐怕還是會有一些潛在的影響，而這些影響可能會造成極大的傷害，或是成爲壓力的另一來源。

除了面對着瞭解人類未獲滿足之需要的漫長性外，社會工作還不斷地努力去鑑定與獻身於未被明確界定與潛在的人類需求。而之所以如此，乃是社會問題與需要具有不斷變遷的性質以及與日俱進的複雜性所致。因此，一旦某一滿足需求 (need-fulfilling) 之服務爲社會與政府所認知而將之制度化後，社會工作即轉向其他方面的社會失調與需要。很明顯地，從當前對社會工作目標與活動的觀點看來，現代的活動是沒有止盡的，而我們也將不可能有了却責任的一天 (put ourselves out of business)。

因此，除了難妥當地完成資源提供與功能復健的任務尚遠外，現在我們更面臨着負起預防社會疾病 (social ills) 與促進社會福利活動之重任的挑戰。而所以會從事預防與促進的活動 (preventional and promotional activities) 亦可能與我們在治療與復健方面努力的不足與不夠理想有關係。

「需要的性質」與「案主問題種類」的轉變是社會工作另一潛在的壓力之來源。今日來自中等階級的案主逐漸增加，黎士曼 (David Riesman) 指出中等階級一般的適應模式是「他人導向的」(other-directed)，他認爲他們在尋求指導 (direction)、再保證 (reassurance) 以及回應 (response)。威利斯博士 (Dr. Allen Wheelis) 在描述美國社會的特質時，特別強調當代欲獲得一致之自我意識 (sense of self) 以及發掘生活之目的以建構一套生活模式上的困難。中等階級案主的需要通常與內在的困惑有關，如迷亂 (anomie)，認同危機 (identity crisis) 之類的問題。這類的案主是要找尋行爲的規範，價值準則以及生命的意義；他們的情緒常是沮喪的，且他們期望社會工作者給他們確定的答案，但是，這些却可能是那些同樣是來自中產階段的社會工作者自身也還未獲得解決的問題呢！處理這類的問題，常會因過分的認同而有焦慮與無助的感覺產生，因此所帶來的緊張與挑戰，恐遠比尋找資源以滿足生理與物質之需求要大許多。

社會工作是一門助人專業，以提供個人與團體服務表示出其助人的角色。

舉凡名爲專業者，都是在提供服務，而社會工作更以其特有的方式契入於服務的提供中，其價值系統、知識體系與技術都深切地關心着幫助之予與取的心理學 (psychology of giving and receiving help)，這包括有意識的、有目的的理解與運用助人關係 (helping relationship)，以完成促進個人自治 (self-management) 能力的目標。助人關係是助人活動之中心動力，社會工作者則是專業協助的直接媒介 (instrument)，所以他的重點應放在「助人關係」上——它的意義、變化與達到成長及自我引導之潛能。有目的的運用關係，是需具有極高能力之社會工作者才能做到的；他要能忍受接踵而至之各種反對情緒的攻擊與沉重的焦慮；並能專注於案主與團體的需要，這是必須具有高度之自覺 (self-awareness) 與自我控制 (self-control) 的能力的。爲要能熟悉於支配性的、有意識的與富想像的運用自我，社會工作實施者 (social work practitioner) 需擁有高度的成熟並對個人、對社會有着深摯的責任感。因此，社會工作實施之得當與否，大部份是在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，而成功地構成完整、適當的專業價值、態度與知識，就這個意義來說，我們做什麼樣的事，就代表我們是什麼樣的人。此處的重點：第一是對專業成熟性有極高的要求；第二是必須具有使個人能力和諧並使與專業之行爲、價值相一致之能力。這一類的壓力既能爲制度化之社會工作教育與機構所緩和，也爲其所加強，關於這點，我們稍後再做討論。

### 三、與社會工作之知識與工具有關之壓力 (Stress related to social work knowledge and tools)

社會工作者，尤其是社會工作教育者，不斷地嘗試着指出其所據之知識基礎，此專業最早的知識，是有關範圍廣泛的人類問題，它們有的是個人在其所處情境中發現的，有些則是一點一點累積而成的，完全是經驗性的，但有關專業解決問題 (problem-solving) 之活動所需之特殊知識，則必須從諸多同儕是關懷着人類，社會之相關學科引申而來。隨着問題複雜性的增加，專業爲解決問題的活動也會相對地發展了，因而必然地會產生對新的、更進一步的知識需求。這裏就出現了兩個問題，社會工作根本不熱衷於系統化知識之

尋求與理論之建構，我們尚無法對我們所有的豐富的經驗性知識 (empirical knowledge) —— 有時稱實務智慧 (practice wisdom) 系統化與概念化。相對地，社會工作非常地依賴行爲與社會科學所提供之知識。爲了達成我們目標，我們所需引用各個學科的知識常常只是部份的 (partial)，但是我們在應用其他基本科學之知識時，却因未曾完全浸潤於那一學科 (未能對整個學科深入探究) 而處處受限，這個因素也限制了社會工作專業在轉換其他領域之知識，以便其適於社會工作實施之用時的順利與完善。因此在知識上，我們除了有理論上的理解與是否轉化爲實施原則或運作工具間的差距外，我們還會常碰到屬於我們自己專業的以及我們對其他學科知識的認識這兩方面的限制。

除了以上兩點 (新知識的需求、知識的來源與轉化) 外，知識的變遷與進步亦是一問題，波爾曼 (Helen Perlman) 指出這個潛在的壓力，她說：「知識，還沒有被理解，就再向前躍進以激發新的追求，而這正是試圖去影響 (work on) 變遷中之問題 (problems-in-change) 者之喜悅與挫折處。」

我們不僅只缺乏要完成任務所需的知識，相同的，可供我們應用的技巧亦有不敷所需，社會工作需具備多領域之能力，方能勝任廣泛之解決問題的活動。它的範圍是不斷擴大的，且其擴張並不限於活動上的，對問題的看法與處理方式的轉變亦包括在內。例如：社會工作一向是從心理學的觀點來評估問題，但是有關個人行爲或社會制度、社會程序的知識，已有諸多非常不同的概念體系，尤其是指導行動的原則更是如此。並且，又沒有能有效地運作以適當的解釋這兩個領域之相關性之知識概念。這對社會工作是一個特別的困難，因爲這正是它最需要理解，並進行專業性處理的範圍。我們過去是選擇性地重視其一，隨着我們重心的轉移——從以個人的適應來考慮個體，到較大的層面——視個人爲心理力量與社會力量之互動場域之參與者，我們需要不同的知識概念，以及不同的處理方法與技巧，因此，一旦我們的興趣與活動 (解決問題的活動) 增加，知識與技巧都將會落後。壓力之所以產生，一來是因認識到什麼是必須完成的，而對我們的知識與方法將無法達成這個要求的意識則是壓力的另一來源。

#### 四、宿於社會工作專業制度之本質與結構的壓力 (Stress lodged in the institutional nature and social work profession)

專業名份 (professional identity) 的尋求是社會工作專業熱衷的抗爭之一，這個奮鬥採行了幾乎不同的形態：一個是要樹立和社會中的角色與地位，另一個是努力於實施範圍的界定；第三則是要與其他古老的、傳統的助人專業清楚地區分開。這個正名的努力，已使對社會工作之專業性下定義與其獨特性的強調成爲第一要務。

對一個年輕人或是一新興的專業而言，身份的確定確是一件主要的工作，但是一個專業如欲在急速的社會變遷下達到成熟，將會有加倍的困難，社會工作之專業化即是一例，它既擔當着推進完整的社會變遷的責任，又希望在文化變遷期間界定其範圍。因此，在其確認與穩定功能與角色方面的努力，必然地附帶了擴展實施範圍的努力。值得注意的是，專業名份的尋求雖是使專業達到成熟的一個方法，却也可能是一個文化對應於急速的、根本的社會變遷所引起的焦慮而有的反應。

在我們重視與其他助人專業間之殊 (differentiating) 的同時，必然會受到所屬之多重學科機構 (multidiscipline settings) 與社會方面推動科際 (inter-disciplinary) 合作的壓力，這個一般性的活動非但使得科際間的區別模糊了，且破壞了分化的進行。此外，其他專業本身的「社會化」(socialization) 也是分化受阻的一個原因，這些專業也逐漸地注重人的「整體性」(the whole of man) 以及「人是「社會實體」(man as a social being)，並且，他們也應用社會工作所持之有關社會與個人行為方面之豐富知識，而這些知識是一向被社會工作當成實施之根本的。因此，獨特性 (uniqueness) 的界定，就更爲困難，且時而顯得有些多餘。所以社會工作在試圖提煉這樣一個定義的同時，勢必也得逐漸地重視與其他助人專業之共通處的認知與了解。

專業化程度 (professionalisation) 的增加是社會工作在朝向專業成熟的努力中的特色之一，這包括將系統的、科學的程序納入實施的技巧中。專業化是經由專業教育、不斷地在職訓練、研究與理論建構而達成，雖然，這個過程

的價值與重要性的是無可置疑的，但是它所可能產生的損失也是值得加以注意的，例如：我在英國時，常會遭一些爲美國社會工作人員的過分的專業主義感到焦慮的、多慮的英國社會工作者的挑戰，這種焦慮的表現並不全是來自排斥對美國的重視或對其輸出的畏懼，有些部分是對在國外工作的美國社會工作者與從業者的反應，包括歡迎與躊躇兩種情緒。許多英國社會工作者認爲美國之工作者過於偏狹於技巧方面的重視與精練，並將之歸爲人道哲學。社會關懷與對廣大社會問題之認同感的積弱不振所導致的結果。

從另一個不同的點來看，亦得到了相同的關心。喀卜蘭博士 (Dr. Gerald Caplan) 提出「專業化會增加專業人員與案主之間的距離」的看法，適度的距離或客觀性是恰當也是必須的，唯有當它阻撓了社會工作者對案主的同理與了解時，才成爲問題。喀卜蘭的討論是在心理衛生的架構下進行，以縮小助人者與被服務者間的距離爲其目標之一。

因此，專業化程度的增加，加強了我們的地位，確定我們的身份，並大大地提高了我們服務的效果，但在另一方面，它也易於將我們從我們所受服務者的危機與需要的意識和影響上移開，而產生一種免疫，使社會工作者能客觀地、有效地處理一特定問題，但這種免疫或隔離也多少減弱了我們對社會的關懷與責任感。

社會工作專業內有一相當明顯的要求，即其從業者需同時是通才與專才，在其教育與實務上之有關一般性或特殊專門性的論爭，已不勝枚舉，每個討論到這個問題時，所提到的例證總是模糊不清的，對什麼應該是一般性的？什麼必須是特殊專門的？常有未明確之陳述，事實上，社會工作是同時向這兩個方向在進展，而且，這可能是不可避免的趨勢。由社會工作專業教育之強調一般性的概念與原則，以及專業性組織的合併上，可清楚地看出他們是走向一般性的社會工作專業，也就是社會工作兩個主要的統一力量——教育與專業組織，都是朝向廣泛的基礎性與一般性的概念在發展。

但在另一方面，社會工作實務却正日趨專門化，尤其是在進入新的領域與新的次級機構 (secondary setting) 時，更是如此，復健即爲一例，任何技術和觀念上的進一步，唯漸漸增的專門化方有可能；社會工作亦須賴增加增的特

殊專門化，所帶來的深奧的知識與精密的技巧，才能促進有關實施上的發展與改善。雖然它已經接受了這個改變的需要（這是所有科學的努力所必然有的趨勢），但還是保留一些不信任與懷疑。社會工作者不斷地被提醒他們必須具有所有活動領域所需之專業知識與能力，這樣的告誡可能有些部分是可行的，然而這般不切實際之期望，却可能會引起社會工作者的焦慮，進而逼使他走向順從（conformity），單調（sameness），一致（togetherness）以及簡單化，成為過早的標準化而流於平庸。

以上這些分歧的觀點與趨勢，不論其高低如何，在任何情境下都必須被調和，我們之所以要在此提出這一專業生涯（professional life）的明顯事實，就是要再次地強調互相矛盾的要求會使工作者處於緊張的狀態中。

社會工作之實施，是在社會機構之下進行的，這個標準的定義把專業的實施放置在一組織架構與特定的背景中，其他專業的人員是可以個別的或私人的或也在機構中等方式運作，經過合法組成當局之認可與登記，他們可以獲得專業的保證與地位。但社會工作，却只有在機構中實施是被允許的，機構也是認可與譴責的唯一來源（本文為一九六二年發表的，歐美國家現已有執照之發給以及自行開業之社會工作人員，但此一情況，對我們的社會還是適用的），因此，社會工作者必須有雙重的，即對機構與對專業體制兩者的認同與忠誠。

所有的組織都具有支持的與製造緊張（tension-producing）的特性，社會工作張力（tension）的來源之一即為機構與組織之缺乏一致的專業的態度與價值，專業特性的缺乏於實施者上亦常可見到。然而，許多社會工作行政與政策的決定是外行人在做的，這些外行人可能是在高的行政層次，或是以機構委員的身份發揮其影響力，他們所定出的方案目標與程序常可能是與以人類的本性與需要為前提的專業價值與概念相矛盾的，而專業的幕僚人員可能無法經常地使他們的概念特別突出或去影響政策與行政，如此一來，工作人員就必須在有部份與專業價值、倫理及標準相矛盾的體制下工作。

社會工作者獨立而負責地運作，本被視為專業的價值之一的，却常為機構的階級結構與傳統所破壞，這也是社會工作的壓力來源之一，最明顯的一例就是機構之長期的督導。自從巴科克在「社會工作做為工作」(Social work as

work) 一文中，督導被認為是許多工作者壓力來源之一後，已有不少針對此問題的文章出現，它們所關切的是：對督導的長期依賴，將是工作者自立與完全的專業成熟的傷害。

這個問題的另一面與社會工作專業的發展有關，在部分的社會學家對專業的描述，以及有關社會工作資料之漸增下，我們已較了解社會工作專業如何為公眾所肯定？社會工作所依循的發展模式為何？以及許多有關的事項。然而關於為何要成爲一個社會工作人員的動機，却從未被深切地研究過。進入此領域最可能的動機似乎是和希望幫助人，及解決社會問題之類的衝動有關，我們也可推測所謂的衝動，不論是以何種樣態出現的，就是創造的欲望經轉化後的表示，並在秩序與和諧的創造上得到實現。我們時而，雖不很足夠，會強調和社會工作實務之創造的成分，且也常將社會工作定義爲「科學」與「藝術」。

所有的創造都是在一體制，一控制方法，以及一些結構與法則（不論是審美的法則、社會關係的律則，或是職業規範）下進行的。此處的問題是在於：社會工作所在之組織體系是允許個人創造的欲望與潛能有最大的發揮，抑或是在破壞、阻礙這些基本的欲求？

這個問題在許多較具體的層次上表達了出來，許多社會工作者認為對案主與團體提供直接服務，應是最具創造性，最能滿足專業角色的，因它允許有個人的關係與接觸，可爲工作者自由應用；且其中問題、調適、解決三者是一有直接關連的過程；並可直接而完全的，創造的運用其專業自我，但他們並未也不能逗留直接服務的角色上，一旦他們在專業階梯上升了級，就會負起別的較重要却少有直接助人的角色。我們常被那些資深的、先進的社會工作人員，對此基本的，較能有專業性滿足的角色所表現的深切的思念給愣住了。古林烏德（Elinor Greenwood）在他有關社會工作職業模式的研究裏也支持這個觀點，以下是他的調查的摘要：

多數的社會工作人員是以提供案主直接服務爲其社會工作生涯之開端，但是提供直接服務的工作者是不可能在此專業之最高點的，這個現象和其他官僚化的事是一致的，即從業者在職業上的進展，就會有較多督導與行政方面的工作，而日益疏於技巧的演練，雖然那是他最初受訓的目的，資料告訴我們，

頂點（最高的位置）事實上並非專業生涯中最令人滿意的階段。

機構結構所促成之專業上的進展，帶來了角色的完全轉換，轉換的性質，如從專家（professional man）到組織人（organizational man），或是從直接服務者的角色到間接服務者的角色等之轉變。有關對專業發展的需求與對較個人的，較高的專業滿足方面的努力兩者間的衝突，又是專業之壓力的來源之一。

另外，在機構化、組織化（institutionalised）背景下的專業教育，亦值得做簡短的探討。在課程與學習心理學的觀點下，專業教育已被徹底地探究過了。

目前正在發展的是對學習之社會學（sociology of learning）的興趣，即視教育機構為一社會與文化的環境，這個環境可以促進也可能會損害專業的目標與學習。專業教育可說是一個社會化的過程，在其中成熟的個性將被引導進入專業之文化當中，並在教導式的教學、直接學習或間接的、參與的學習中，大多經由認同而吸收恰當之專業態度與價值。社會工作學校是壓力與支持兼施，例如：動機的維持，強化與焦慮的產生兩者間之問題，以及經由如何的社會安排和教育過程模式以維持動機與焦慮間的平衡之問題等。墨頓（Robert Merton）及一些醫學教育界的人，就是從這個觀點來研究專業教育上的壓力和支持與醫療教育間的關係，他們的許多觀察與推論都與社會工作教育有直接的相關。

必須要能調和矛盾的或潛在的不相容的價值與規範，以構成一致的、穩定的專業行為模式，是每個社會工作學生的主要任務之一，也是他所受壓力的關鍵。社會工作教育還有無數的這般矛盾的要求，無法在此一一指出，我們只考慮兩個特別重要的。

第一是來自社會工作專業之特殊要求，即學生要能理智地（intellectually）與情感地（emotionally）掌握有關人之本質的知識，包括人內心的、隱密的情感生活之結構與意義、理智上的控制，需要能客觀並有創造學習者與目標間距離的機會，在這裏，社會工作教育又有一個矛盾性的要求，即學生必須同時能對其正在學習提供服務的案主保持情緒的開放與同理的態度，又要能不斷地，有系統地發展自知與自覺的能力。所謂的壓力就潛在於：既要求維持親密又要保持距離，既要求融入又要求分離；既要求有融洽之關係又要求客觀（

demand for the maintenance of nearness and distance, of involvement and detachment, of rapport and objectivity) 等矛盾中。類似的要求對別的專業的學生，例如醫學和心理學，就沒到這種程度，他們所需的是較多知性上的努力，並且，他們讓學生延期償付，將專業自我的學習與運用安排在不同的，但相繼的階段中，由於專業的服務與專業自我的運用之延緩，就能維持較大的距離與客觀性，如此，學生因能自由地學習帶有情緒壓力的事項，而能保有其整合性。這種社會工作所沒有的延期償付，也帶給初從業者一些問題，就是往往在這些初開業的人已經大成功地學到將情感封鎖之後，他又必須去發展使情感能收放自如（或開放或接納）的專業態度以及運用關係的要素。

第二個問題是來自「要能忍受不確定狀態之要求」（tolerance for uncertainty），前面已經提過知識與技術的匱乏所加諸工作者的壓力，但對學生而言，不確定更具有扭曲的力量。一個學生是抱着要學到絕對的、確切的知識與技巧的期望，來接受專業教育的。但是他很快地察覺到了知識與觀點的不定性是極大的，而且他對答案的急切的需求，亦不會被填滿；他必須學習忍受雙倍的不確定——即他自己能力與知識上的限制，以及整個專業在這上面的限制，而同時，他又必須要行動、選擇與做決定，並將之應用於問題的解決上，而問題的解決却是無論何時都需有確定與踏實的感覺才能進行的。因此，在不削弱決然地、建設性地提供服務給有需要者的能力要求下，對不確定狀態的忍受力是應被當成專業教育與實務上的必要條件，而加以發展與培植的。

### 摘 要

這是一篇討論社會工作壓力的文章，社會工作之壓力有些是潛在的、遙遠的、間接的；有些則是公開的、明顯的、直接的；它們有着不同的等級與來源。有些源於價值與哲理；有些在於我們的文化，其他或出於專業的意識型態與參考架構；或來自社會工作發展與實施所在之組織與結構。他們有些是不可避免的；有些則是可改變與修正的。本文並未試圖就這些因素理出一個診斷或修正的建議。診斷與治療兩者也都還未完全產生。我們的目的是在於專業的自我了解，澄清有關之壓力與勢力，並期望能促進專業功能更有效的發揮。