

社會工作者的自我認知與專業上的成長

謝秀芬

一、前言

社會工作是一種助人的專業，目的是在協助人們有效地處理困難和解決問題，增強適應社會生活的能力，並發揮潛能促進社會生活功能以避免困難和問題的發生（李增祿，1989:111:9，廖榮利，1986:11）社會工作者服務的對象是「人」而非事務，是人與人的互動，彼此的感情、態度、思想與行動的動態交互反應作用，只有在良好信賴的關係中，要幫助案主面對問題，思考問題，協助其發展潛能才有可能。（謝秀芬，1986:111; Biestek, 1957）

良好關係的建立有賴於社會工作者的專業知識及其人格特質，如對人的動機、敏感、容忍、謙虛、強烈的責任感、穩定的情緒、水準以上的智能及判斷力等。工作者是否成熟，是否了解自己，是怎樣的人，否則將無法面對案主的事情，分不清這些需要和困擾是案主的還是自己的，引起扭曲和誤解，或產生反情感轉移，那麼專業關係就無從建立起來，而引起許多困擾，造成損人不利已無法收拾的後

果，因此社會工作者，當學習承認自己的優點和缺點，並且洞察自己的行為反應、情緒、態度和偏見，及其對他人的可能影響，否則便無法助人。本文乃針對此做深入的探討，期能對社會工作人員有所助益。

II、自我認知 (self-awareness) 的意義

有勇氣面對自己的人，才能避免自欺，自我是一個非常複雜的東西。美國 Toe Luff 和 Harry Engman 根據日常生活的經驗，把自我畫分為公開的領域，秘密的領域，盲目的領域和未知的領域共四部分。公開的領域是人我皆知的事件，是自我公開的部分，秘密的領域是只有自己知道，別人不知道的部分，盲目的領域是自己不知道，別人知道的部分，未知的領域是自己和他人都不知道的部分。

自我認知 (self-awareness) 需要把公開的領域向秘密和盲目的領域擴展，且繼續向未知領域拓展。如果你能與別人分享你自己的見解和感受，藉着自我的剖白，就可以把公開的部分向秘密部分

擴展。又假如能敏銳的觀察和誠懇的接受別人對你的反應，就可以向盲目部分擴展。如此透過自己對自己，或別人對自己的反應，觀察和分析，而擴大公開的部分，就能清楚的看清自己的偏見、內在焦慮、情緒反應、防衛機能、動機、社會角色、價值觀和能力等，而漸漸自我了解。

每個人對事情的認識思考的過程、情感、判斷等都受自己過去的經驗所影響而不自知，要想達到成長的環境，就需要發掘以往的生活經驗給自己留下的偏向和定型，不敢面對自己的人就無法體會自身的缺點，甚至連自己的優點，才能也遭埋沒。

III、自我認知對社會工作人員的重要性

弗洛伊德認為愛與工作是心理成熟的記號。因此，一個人的心理成長，在乎他能逐漸發現新的路線，開發新的領域去施展他的愛，貢獻他的工作，而更深的愛與更廣的服務將使一個人成為更完美，社會工作者想有效地幫助案主發揮潛在的能力，增進社會生活的功能，他自己必須在心理上有所成長，對繼續發展自己潛能上負責任，使自己不斷在專業上成長。

社會工作人員也是人，也有自己的困擾，及未解決的衝突壓抑在心中，他不是一個全能者，如果要求自己已有超人的表現，將產生挫折感。也會因協助的失誤而彷徨愧疚，對自己的能力及所選擇的道路產生懷疑，喪失信心，懷疑自己的能力和價值，必影響工作，所以工作人員的自我認識與自我接納非常重要。理想我和現實我差距太大，將導致自信心喪失，連自己實際上已有的優點，也就不能接受。因此，在專業訓練的過程中，學習經驗自己內在的真實性、當緊張、鬆弛、開放、封閉自己的時候，敏銳地覺察自己行為的含意，了解自己的感覺而不畏懼，是非常重要的。

面對自己，開放自己是痛苦的，必須有足够的勇氣才能承受那種錐心的痛楚。不過，一個人有勇氣面對自己，開放自我時，將使他能耐心去容忍他無法改變的缺陷，並摒除或修正不適當的行為方式。坦誠的面對自己優點的人，往往就帶來了生存的力量與信心，成為自主的人，能自我控制，並對自己的感覺和行為負責。能接納自己，對自己抱有信心的人，也能接納別人的有限與缺點，並欣賞其優點，對別人有信心。於是在自我認知，自我接納的過程中，就漸成為一個具有耐心、信心與愛心的社會工作者。

又工作者在處理個案的過程中，常會遇到一些情況，如服務對象比自己年長，而產生自信心缺乏，能力不足的憂慮；本身太疲倦或不舒適，而對案主產生厭煩，因環境壓力或情緒不穩，使注意力不易集中；案主的不良嗜好或動作，想提早結束會談

；案主有高度誘惑力使自己感情波動；服務對象和自己有相同的遭遇而過分認同對方等。若是碰到以上各種情況時，都應該善加利用自我認知，自我控制才能使工作繼續順利進行。

自我認知不管是對工作者自身的成長，或是對個案的處理過程，都具有極大的幫助，其重要性是不容忽視的。

四、自我認知的幾個方向

要增進自我的了解，必須從本身所擁有的心理及社會環境方面去分析，以下從七方面加以探討。

(一) 情緒

每一個人都有許多情緒的反應如悲傷、焦慮、痛苦、快樂、興奮、挫折、憤怒、恐懼、激動、緊張、鬆弛、平靜等，我們必須學習去面對它，去傾聽情緒的訊息，利用情緒的起伏以測得自己的內涵，因為這些情緒的反應和內在的真我有關。情緒的反應是一種事實，和對錯、善惡無關。不須壓抑或否認，反而應當去體驗，認識並接受自己的情緒，了解自己的性格，壓抑情緒常會導致疲勞與疾病。人的情緒猶如一座漂浮的冰山，可見部分只是總體積的十分之一，另十分之九是在水面下，別人無法影響我們的情緒，除非我們已有這些情緒存在，他人只是挑起它來罷了。一個社會工作者，要去探討未發掘的情緒，避免它在不知不覺中影響自己的行為而不自知。不是去否認它，告訴自己不應該有這些情緒反應。而是正視它、了解它，不斷

地與它接觸，調節它們，不壓抑情緒而是控制情緒。

(二) 自我防衛

自我防衛機能是自我用來統和或協調內在慾望和外在壓力的一種工具，一般常用的自我防衛機能有合理化作用、壓抑作用、投射作用、仿同作用、幻想作用、補償作用、反向作用、轉移作用、昇華作用、固著作用等。

工作人員對自己的自衛機能若能深入了解，對自己的反應和感覺就能知道是正常的反應或是自我防衛。尤其是對自己所喜歡的防衛機能是什麼，有所認識，就更能幫助你了解案主的防衛表觀，以便做適當的因應措施，不致造成診斷錯誤及不當的處遇。如此對自我防衛的深入探討，不僅使自已不會因本身的防衛而影響到服務的進行。同時能對案主的防衛能有所認識，而提升服務的水準。

(三) 動機

動機是行為的原動力，工作人員對自己的行為當思考是何種力量所趨使，自己的需要是什麼？理想為何？工作人員若探著自己的慾望行事，並不一定符合案主的需要，而是在滿足自己本身的需要，這樣極易導致工作的失敗。

例如，基於對案主身世的好奇，而詢問一些與解決其問題無關的問題，或藉著為人類謀幸福來忘却自己的痛苦與寂寞，並從工作中獲得快樂或安慰。又如工作者施捨母性愛的需要，而使得案主對父

母的情緒轉移到工作者身上，或是爲了要取得社會地位，而熱心服務。工作者若不了解自己的動機與需要，就無法知道自己在做什麼，及爲什麼要這樣做。一個社會工作者不知道自己在做什麼是很危險的，可能在不知不覺中傷害了案主，自己都不知道。

(四) 偏見

一般我們都認爲偏見是指種族的偏見，宗教的偏見。對於社會工作者而言，不能忽略的還有一種偏見就是自己的喜好或討厭的傾向，如我們常聽到說「我看他就不順眼」的話。無論多麼寬容的人，一生中總有幾個人使他不順眼。同樣的，無論多完美的人，也總會有人看他不順眼。「順眼」或「不順眼」可以說是一種主觀的心理反應，若這種心理反應缺乏合理的解釋，就是我們在此所要說的偏見了。例如討厭衣衫不整、胖子、瘦子、說謊、酗酒者等。有些人能够忍受懶惰的人，可是却不能容忍吸煙者。社會工作者能够了解自己無法忍受的事，不能原諒的罪過，這些非理性的感覺，及自己的主觀性所在，就不會把自己的喜憎投入與案主的關係中，而影響關係的建立。要消除偏見需從改變態度開始，一個人的態度是在漫長歲月中養成而非與生俱來，人就憑著已形成的態度去應對別人與事物，

並吸收或排斥外界的知識，同時態度亦決定個人的期望、標準和目標，態度可說是行動的基礎。

(五) 價值觀

一個人的信念及價值觀是什麼？生命的目標是什麼？什麼是值得努力一輩子的理想？對這些理想是否投入了很深的感情？什麼是你的人生哲學？社會工作者當認清自己所持的標準和價值所在，生存價值標準經常變動的世紀，不論在個人或工作上都是極其重要的。

價值觀的形成受社會文化背景的影響很大，每一個人所接觸的環境不同，標準就有差異，人常會拿自己的價值標準來判斷，而很少注意他人真實的情況，一個社會工作者對自己的人生看法、宗教信仰、成就、失敗、名利、地位的看法等，若有深入的認識，才能避免對案主主觀的判斷，影響服務的效果。每個人都有權力追隨自己的意識，甚至是案主本身，如果工作者和案主有差異時，可能代表著不同階層的價值觀，調和是不易的，必須尊重案主的良知，並助其在良知範圍內作抉擇。

(六) 角色

角色和關係是分不開的，社會工作人員的角色和案主的角色是相對的，我們是否知道對方對自己角色的期待，以及這些期待和我們自己所扮演的

的角色的認識是否符合，是否形成角色互補性（role complementarity）。在助人的關係中是不能忽視的。

一個社會工作者是其所服務機構的代表者，需要清楚其服務的權限範圍、服務項目與內容，什麼是他當扮演的角色，在服務過程中，他應該是一個資源提供者、協調者、使能者、支持者、教導者、協助者。工作者在會談中若能對自己所當扮演的角色有深入的體認，並拿捏得宜，對案主的期待能敏銳察覺，並給予說明和適當的反應，必能確保服務品質。

(七) 能力

認識自己協助他人的能力如何？有何限制？例如傾聽能力、敏感性、分析能力、容忍力、控制力、判斷力、會談技術、情緒的穩定性等等。有那些需要充實？有勇氣承認自己不知道的事嗎？生活體驗足夠嗎？沒有一個人是萬能的，需要了解自己能力的限制，接受有時對於案主的需要無法提供協助的事實。對於能改進，增強的部分不論求進度及自我訓練來增進自己的能力。

五、自我認知的方法

認識了自我認知的重要性及項目後，那麼如何達到自我認知呢？以下提供幾點個人的看法以供參

考。

(一)與他人分享自己的感受

要增進自我的瞭解，僅憑個人的內省是不够的，不能只靠智力來學習自我認知，必須要有一些情緒上的體驗，通常是內在人格的經驗。只有在與人共享自己的見解，感受與判斷，在坦誠的交流中，才能發現對自己和對別人的瞭解越多越深，不僅認識了真實的自我，也體會了人生的豐富。在交流中將進而找出不成熟的行為，或不受歡迎的情緒反應，而去做必要的改變，以符合自己的理想與成長的期望，並接受自己的平凡與有限。

(二)敏銳的觀察和誠懇的接受別人的回饋

在各種人際關係中，包括與案主的助人關係，對方的反應就是自己的一面鏡子，可以照出自己的面目。自我有一部分是自己未感覺到的，但是別人看得很清楚，若要擴大自我認知的範圍，就要對別人的反應敏感，並加以省察與分析。

(三)記錄

社會工作者將其助人過程加以詳細記錄，可以幫助他評價自己所做的處置，或修正治療的目標和

程序。從記錄過程中，對助人情境中的事項及所遇困難的再次觀察，就提供了回饋、分析和自我批評，有關案主與其情境的關係，工作人員和案主的關係，及個人本身對此的反應、動機和防衛的洞察將提升社會工作人員的成長與服務。

(四)督導訓練 (supervision)

不論是實務界的社會工作人員，或是在學的社會工作學生，在初期的實務工作，都要經過督導訓練，在督導訓練中，均能漸漸自覺到自己的性格、態度、行動、情緒等。在筆者督導實習學生的經驗中，發現同學們對自己的動機、情感和行動，都有進一步認識，有的學生發現自己太主觀，太自我中心；有的發現自己的感情不穩定，容易被案主的問題影響心理的平靜，易緊張不安；亦有發現自己應對能力太差等等。

(五)運用心理測驗

心理測驗、性向測驗、性格測驗、智力測驗的結果，可做為了解自己能力、興趣偏好、職業傾向，人格特徵的參考，社會工作者可從此方面來增進某些部分的了解。

六、結論

在能幫助人們解決困難，發揮潛能之前，工作人員有一個主要的準備工作，就是要先自我認知，傾聽自己內心真實的感覺。認識自己的喜好、偏見，強處及限制，將使自己維持客觀性，能保護案主的整合性，避免操縱案主，能清楚案主真正而特殊的需要並給予正確的協助。

成長是艱辛的，尤其當重新審視自己時發現自己不再是那麼完美，內心的掙扎使自己陷入低潮，不過當我們能坦然面對自己時，將會變成一個有喜樂且剛強的人，世界的美和愛便會在心中滋長，面對求助者，赤誠的愛心將自然流露。自我認知實為每一位社會工作者，在專業成長上的課題。

參考文獻

- Biesel, F. P., 社會個案工作的專業關係 (王仁雄等譯)，向上兒童福利基金會，一九七八。
李增祿，社會工作概論，巨流圖書公司，一九八九。
廖榮利，社會個案工作，幼獅文化事業公司，一九八六。
謝秀芬，家庭與家庭服務，五南圖書公司，一九八六。

(本文作者：現任東吳大學社會工作學系教授兼系主任)