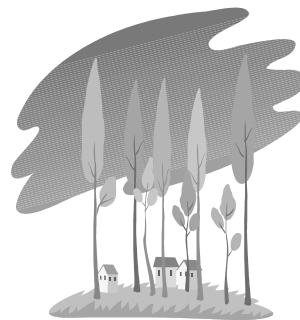


# 職場恐懼與自我照顧模式： 靈性的觀點

張英陣



## 壹、前言

社會工作雖然兼具治療、預防與發展的功能，理論上社工員不只是接觸人們生、老、病、死的痛苦，也會面對人生的喜悅。奧地利的社會工作先驅阿爾特（Ilse Arlt, 1867-1960）強調，社會福利與社會工作不僅是要減輕人類的痛苦，更重要的是要促進生命的喜悅（joys of life）（Maiss and Pantucek, 2009）。但在風險社會中，我們每個人都要面對越來越多不確定的風險，再加上新管理主義所強調的效率與預算控制，使得社會工作實務將多數社工人力配置於保護性工作，因此社工員面對人生的負面經驗的機會遠多於正向的經驗。社會工作者不僅要協助服務對象處理風險，自己也要管理職場中不斷升高的風險。社會工作者在職場中所遭遇的風險可能來自服務對象與家屬所產生的人身安全風險或替代性創傷；而且社會工作職場也越來越像日以繼夜追求產能的「社會工廠」（social factory），社工員因而面臨因人力與資源短

缺所造成的高負荷工作壓力之風險，以及因契約或派遣制度造成的就業不穩定之風險。

就人身安全而言，社會工作是僅次於警察的高風險專業，可是社會工作的教育與訓練過程中不斷地強化社會工作是一項助人與關懷的專業，較少強調如何去面對職場的危險。當社工具具有高度關懷的角色認同時，反而讓社工更容易陷於脆弱的狀態，像是壓力、酗酒或不敢尋求協助，也就越無法關照自己（Pooler, 2011）。而長期缺乏自我照顧（self-care）就會造成熱情枯竭（compassion fatigue）、專業耗竭（Figley, 2002），甚至離開社會工作崗位。社工員的熱情枯竭是長期累積許多負面經驗且未加以疏導所造成的結果，在社工員的負向經驗中，已經有許多關於壓力與舒壓的研究，但較少關注到恐懼經驗（fear）的議題。事實上，恐懼是比壓力更強烈的情緒反應，但因為社會工作在強調專業表現的過程中，社工員的恐懼經驗更容易被壓抑，免得被同仁與服務對象說成不專業。因

此，本文將著重於較少被關切的社工員之恐懼經驗，並進一步從靈性的觀點討論如何面對社工員的恐懼經驗。

## 貳、社會工作的職場恐懼

在社會工作的文獻中，很少有直接討論到社工員的恐懼經驗，多數是討論案主暴力、社工員創傷後的壓力、熱情枯竭等議題的同時，偶而順道提一下社工員恐懼的情緒（Smith, McMahon and Nursten, 2003）。在 1998 年的一個探討造成社工員沮喪與壓力的研究中，受訪的社工員反而多次提到恐懼的經驗，因而開啓了社工員遭遇恐懼經驗的研究（Smith and Nursten, 1998）。臺灣過去的研究也比較注重社工員的壓力、耗竭、風險與人身安全（陳圭如，2005；蔡宏進等，2007），尤其是 2013 年 6 月，高雄市發生女性社工員被具有多重身心障礙的案主砍殺成重傷的事件，讓更多人關切社工員所遭遇的案主暴力與人身安全的問題。但是關於社工員的恐懼經

驗，除了陳麗欣（2002；2007）以社工員為例探討犯罪被害者的恐懼感，以及吳明珍等（2014）探討自身經歷的恐懼經驗之外，社工員的恐懼議題則較少被深入探討。

史密斯等人從深度訪談兒童、老人、身心障礙福利、醫療與行政等不同領域社工員的恐懼經驗，發現在平時的實務工作中，會讓社工員產生恐懼經驗的來源有：被攻擊、死亡的威脅、情緒失控、被管理者否定（參閱表 1）（Smith, McMahon and Nursten, 2003）。害怕被攻擊是社工員最常提到的恐懼經驗，這與過去關於社工員的壓力研究一樣，擔心被攻擊也是最主要的壓力源；而害怕被攻擊，主要是指怕身體被攻擊，但有部分女性社工員害怕遭受性攻擊。被攻擊的恐懼不一定要實際遭受攻擊才會產生恐懼，有許多情境，像是安置機構中被安置者集體有情緒不穩定的現象，或是家庭暴力防治社工在面對加害人時，都可能產生被攻擊的恐懼。

表 1 社工員的恐懼來源

被攻擊	43
死亡	18
情緒失控	11
被管理者否定	10

訪談參與者計 60 人

資料來源：Smith, M., L. McMahon and J. Nursten (2003). Social Workers' Experiences of Fear. *British Journal of Social Work*, 33: 663.

死亡的恐懼，通常是社工員處在極端危險的情境中所產生的感覺，但這種情境通常難以事先預知，就像高雄市社工員被傷害的事件，在事前是很難預料的。死亡的恐懼，同時也是來自潛在的加害者以語言或具體行為的恐嚇威脅，另外社工員不只是因自己遭遇的死亡威脅而恐懼，自己的家人與案主遭受死亡威脅也是社工員的恐懼來源。因情緒失控而恐懼的社工員，主要是兒少安置機構的社工員，特別是被安置兒少以語言或行為挑釁社工員時，社工員即使是受過良好的專業訓練，也難免表現出人性脆弱的一面，害怕在情緒失控之下，跨出專業界線 (Smith, McMahon and Nursten, 2003)。社工員害怕無法達到預期的成效，主要原因是來自恐懼被管理者否定，特別是一般人認為社工處遇無效，造成案主自殺、兒童被虐致死或案主遭受重大傷害時，最容易有被管理者否定的恐懼。再加上這幾年來，媒體報導充滿「責備文化」(blame culture)，動輒即以「冷血社工殺人」來形容社會工作者；在網路發達的時代，民眾一件小小的「客訴」，足以

讓社工員有寫不完的報告和開不完的會議來向長官與媒體說明；而民意代表的關切，一旦長官沒擔當或擋不住，就會讓許多公部門的社工忙得喘不過氣來，社工員只有敢怒不敢言，但卻更害怕無法完成民代交辦案件所產生的麻煩。這些恐懼某種程度上也是害怕專業信譽受損，以及影響機構的聲譽與前途。

陳麗欣 (2007) 的研究發現，臺灣社工員本身之各種屬性，例如性別、教育背景、社工資歷等，在社工工作場域之被害或被害恐懼感 (含整體、言語、肢體或借貸訴訟) 並沒顯著的關係。但是，在肢體被害恐懼感與借貸訴訟被害恐懼感部份，則發現具有碩士學位之社工員，其被害恐懼感之百分比顯著低於學士學位者和專科以下之社工員；有宗教信仰的社工員，其整體被害恐懼感與借貸訴訟被害恐懼感之百分比顯著高於沒有宗教信仰的社工員；已婚社工員之肢體被害恐懼感顯著高於未婚社工員之肢體被害恐懼感；在社工員的年齡因素上，有被害恐懼感的平均年齡低於沒有被害恐懼感的社工員。

表 2 臺灣社工員工作場域被害恐懼感

被害恐懼感項目	百分比
<b>A. 語言被害恐懼感</b>	<b>58.3%</b>
1. 書信威脅	22.4%
2. 電話威脅	39.0%
3. 經由他人傳話威脅	26.8%
4. 被言語侮辱	41.6%
5. 當面口語威脅	44.4%
<b>B. 肢體被害恐懼感</b>	<b>52.3%</b>

1.被跟蹤	36.7%
2.被拉扯	29.5%
3.被毆打	31.9%
4.持武器威脅	30.1%
5.持武器傷害	29.8%
6.性騷擾	30.7%
7.性侵害	27.2%
<b>C.訴訟借貸被害恐懼感</b>	<b>53.6%</b>
1.借貸行爲	18.8%
2.向機構做不實之投訴	36.9%
3.提起法律訴訟	31.60%
<b>整體被害恐懼感 (N=403)</b>	<b>70.0%</b>

資料來源：陳麗欣（2007）。臺灣社會工作人員之人身安全、被害恐懼感與預防之道，第14頁。載於蔡進宏等著，高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構（7-17頁）。草屯：內政部社會福利工作人員研習中心。

另一項關於臺灣社工員恐懼經驗的質化研究，作者們針對自身從事社會工作實務過程中，說明自己在實務中所遭遇的恐懼經驗。作者們擔任社工的年資深淺不一，也曾各自任職於醫務、身心障礙、學校、青少年與婦女等不同的服務領域，但在社工生涯中都經歷過恐懼經驗。甚至有些陳年往事的恐懼都不曾向同事、督導或家人提及。這些難以啓齒的經驗包括：與案主有關人士的身體和語言之威脅、死亡的威脅、案主與社工自身人身安全的威脅與家訪的恐懼經驗等。在家庭暴力事件的處理過程中，加害人的凶惡的眼神、語言的威嚇和跟蹤行動都足以讓社工員產生恐懼。女性社工員在隻身前往家訪過程中，面對男性家屬手持刀械的威脅、或輕佻的語言與行爲相向，都令人心生畏懼；甚至在荒郊野外，也可能莫名產生怕鬼的恐

懼。這些恐懼事件大都發生在法庭、社工員的辦公室和家訪的過程中。雖然作者們仍堅持停留在社會工作的崗位上，但這些職場恐懼經驗多多少少對社工的專業認同與社會工作本身的意義都有所衝擊（吳明珍等，2014）。

## 參、職場靈性

許多人選擇社會工作的初衷，大都認為這是一項有意義的助人專業。可是當代社會工作逐漸走向市場化、商品化與管理化時，不少社會工作者開始質疑當前社會工作的本質和她們選擇這項專業的初衷已經大相逕庭。社會工作原本是一個相當有意義的工作（meaningful in work），可是現在的社會工作環境已經使得社會工作快要變只是一項工作（just a work），而且越來

越感受不到工作的意義 (not meaningful at work)。特別是向來將服務對象的權益擺在最優先位置的社工專業，一旦遭受服務對象與家屬的人身攻擊或其他因素而恐懼，更容易對社會工作感到失望而失去工作的意義。由於當代的工作環境越像是「社會工廠」，意即工作是當代人類生活的重心，工作滲透到人的各項生活領域，突破了生活的界域，讓追求工作與生活的平衡越來越不可能。所以 1990 年代的企業界看到員工因工作環境而士氣低落，因而興起了職場靈性 (workplace spirituality) 的概念，希望透過靈性管理重新找回工作的意義，並提升工作的生產力。社會工作一向強調身、心、靈、社會的全人關懷理念，社會工作者重視服務對象的全人關懷，可是對社工本身卻忽視了這種關懷。雖然靈性觀點在社工界不是新概念，但我們反而不向企業界那麼重視職場靈性，面對越來越多的恐懼經驗，或許我們也可運用職場靈性的觀點來處理社工員在職場上所遭遇的恐懼。

有別於傳統的人們於宗教的神聖性中追求靈性與內在生命意義，1990 年代以降的職場靈性，試圖帶領人們於世俗的工作領域內去追求靈性。管理學研究追溯職場靈性之探討源自於一個被遺忘的社會工作先驅 芙蕾特 (Mary Parker Follett, 1868-1933) (Johnson, 2007)。芙蕾特很早就主張，人的生活是一種不斷持續的過程，而且人與環境也是彼此相互影響；人類生活的各個面向，例如產業活動、商業活動與靈性發展是無法獨立分割。尤其是

在一個機械化的年代，如果將靈性生活與日常活動分離，那將是致命的二元論。芙蕾特在《創造性經驗》(1924) 一書中明白指出，在企圖尋找社會進步的過程中，個人要能保有正直，就必須在日常生活中讓靈性的價值不斷地擴展。她並沒有指出具體的技術去擴大靈性的價值，而是強調一種稱之為「循環式回應」(circular response) 之過程。所謂「循環式回應」強調，人類的日常生活都是在「關係」(relating) 當中進行。人類在一個特定的社會環境裡，透過與他人的互動過程以創造生命的意義。藉由「循環式回應」，互動的雙方可以隨時改變，創造新的自我與互動關係。芙蕾特認為，在循環式互動關係中，不是「我」回應「你」，而是回應「你和我」(you-plus-me)。芙蕾特意指，人與人相互回應，其實是在回應關係，是「我和你」(I-plus-you) 與「你和我」的相遇。在這種相遇的過程中，人類不斷地展開進步的經驗，也就是在關係中創造累加價值 (plusvalents)。除了日常生活中人與人的關係之外，芙蕾特也認為，人應該和神建立和諧的關係；透過人與神共同創造世界，才能展實現自我，這才是真正的民主 (Follett, 1918/1998)。

管理學界所謂的靈性意指追求生命的意義、促進個人的成長與發展、與建立和社區的連結，如此能協助個人自我超越，成為社群的一部分。雖然，關於職場靈性的定義仍有許多爭議，但最常被引用的定義則是艾許默和杜雄的觀點：(Ashmos and Duchon, 2000: 137)

職場靈性是肯定員工都具有內在的生命，這個內在生命可培養有意義的工作，而有意義的工作亦可滋潤內在生命。而這種互相影響的過程必須是在社區的脈絡中產生。因此，職場靈性可包含三個要素：內在生命（inner life）、有意義的工作（meaningful work）和社區（community）。

社會工作專業早在 19 世紀末興起時，即已經和宗教與靈性產生密切關係；後來隨著國家介入社會福利領域越深，以及社會工作專業的世俗化，宗教與靈性的觀點在社工專業中逐漸淡化。直至 1970 年代與 1980 年代，由於社會工作強調身心、靈與社會的全人關懷和多元文化的實務工作，才又重新重視靈性的觀點（Sheridan, 2002），可惜至今仍非社會工作的主流論述（Healy, 2005）。靈性觀點之運用也多聚焦於服務案主的臨床實務上，較少討論關於社會工作職場脈絡中的角色。因為探討靈性觀點皆起源於神學，所以社會工作的靈性觀點，大致與管理學的討論有共通處。社會工作的靈性觀點強調一種非物質的世界，亦即個人信仰與價值的內在生命；靈性存在於人與神或神秘力量的關係，即便不同文化對神或神秘力量有不同的詮釋，可能是唯一的真神，也可能是大自然；但靈性在道德理念的指導下，持續影響個人行為、人與他人的關係（Healy, 2005; Mathews, 2009）。綜合諸多社會工作文獻關於靈性的界定，「靈性是指人類對未知存在的主觀關係，以及人如何與宇宙、世界、他人、自我、道德價值、自我的意

義感建立關係」（Senreich, 2013: 553）。

或許其他助人專業也會強調靈性觀點，例如心理治療的靈性觀點會著重於自尊與個人責任（Krieglstein, 2006）等，但社會工作的靈性觀點與芙蕾特的主張一樣，都強調「關係」的重要性。社會工作之所以能夠持續進行，主要是仰賴社工與神聖力量的關係，社工與工作的關係，還有社工與同事、案主和朋友的關係。社會工作的助人過程中，關係才是核心，關係也是靈性所強調的重點（Faver, 2004; Krieglstein, 2006）。

## 肆、自我照顧模式

社工員經歷過恐懼的經驗之後，可能帶來身心的創傷與降低對社工專業的認同（Dwyer, 2007; Smith, 2000），因此社工專業應建構一套避免恐懼的風險管理機制。已經有研究證實，運用靈性的觀點有助於處理社工員的替代性創傷，我們是否也可運用職場靈性來處理社工員的職場恐懼呢？

過去關於處理社工員恐懼經驗的研究較少，但前述的文獻中提及，社工員的恐懼經驗有許多來自於人身安全問題，或許我們可從人身安全的預防與處理談起。美國社會工作人員協會在其《社工人員安全手冊》中，則從組織的安全文化、預防、辦公室安全、防身設備之使用、手機之使用、家訪的危險評估、接送案主、家訪行蹤報告、事件後的報告與處理、安全訓練及實習學生的安全等 10 項，詳細說明社會

工作機構與社工個人該如何維護社工的安全（National Association of Social Workers, 2013）。國內各縣市的社工人身安全維護要點所關切的，類似美國社會工作人員協會所提出的安全原則與標準，只是沒有那麼詳細設定安全標準。從上述維護社工員人身安全的策略中，有屬於個人應該學習自我照顧的方法，也有是組織與政策應該改善的地方。社工員恐懼經驗的風險管理，也是一樣要兼顧環境面與社工員的自我照顧。鄧波與葛瑞（Dombo and Gray, 2013）認為針對社工人員所遭遇的替代性創傷，在預防與處理創傷事件的過程中，也應該要加入靈性的觀點（spirituality）。

鄧波與葛瑞主張自我照顧模式（self-care model）不能只是著重社工員的專業技能訓練、安全訓練和自我照顧技能，而應該是要建立一個「總體式自我照顧模式」（comprehensive self-care model），社會工作組織應同時從宏觀面、中距面與微觀面採取適當的介入以支持社工員，而在這三個面向中都可融入靈性的觀點（參閱表 3）。在宏觀面的層次，組織的管理者

應該要能評估組織內部哪些政策、程序與方案可能會直接或間接造成工作人員的恐懼，領導者與督導是否有足夠的知能處理員工的恐懼經驗，同時也要試圖改變足以產生員工恐懼的外在結構因素（例如政府的採購制度、核銷制度等）。另外可在組織中設計一個神聖的靈性空間，讓工作人員可在這個空間冥想、禱告與反思，管理者應主動安排時間讓工作人員可定時運用這個空間。在中距面的部份，最重要的是督導制度與團隊合作，機構的督導與工作團隊不只是對工作人員要求績效，應該要能發揮情感支持的功能。在遭遇恐懼時提供諮商輔導或必要的補償，同時也關心工作人員的靈性成長，幫助社工肯定助人專業的意義。在微觀的層面，應該提供相關的教育訓練以強化社工員自我照顧的能力，運用各種冥想的技術面對恐懼經驗（Dombo and Gray, 2013）。雖然鄧波與葛瑞的自我照顧是運用於社工人員的替代性創傷，但從組織、督導與個人面向的整體式自我照顧也應適用於管理社工員的恐懼風險。

表 3 總體式自我照顧模式

介入層面	介入焦點	靈性層面
宏觀面	環境因素：檢視造成替代性創傷的政策、程序與方案	提供神聖的空間作為靈性活動的場所，並提供固定的時間使用該空間
中距面	團隊會議、督導關係、督導過程中強調自我照顧的頻率	在督導過程中分享靈性的經驗、督導關係、個案分享
微觀面	替代性創傷與自我照顧技能教育	針對創傷的冥想

資料來源：Dombo, E. A. and C. Gray (2013). Engaging Spirituality in Addressing Vicarious Trauma in Clinical Social Workers: A Self-Care Model. *Social Work & Christianity*, 40(1): 94.

鄧波與葛瑞的「總體式自我照顧模式」與職場靈性所關注的個人、團體與組織的三個面向可以相互結合，而且鄧波與葛瑞也強調需要融入靈性的觀點。靈性是人類生命的重要本質，靈性在生活的許多面向都會影響一個人的態度與行為，像是育兒、飲食、婚姻、休閒、教育、醫療照顧和溝通方式等。社工界雖然了解靈性的重要性，但是很少在實務工作中利用靈性的觀點，更遑論在社會工作管理過程中採用靈性的觀點。接下來作者想嘗試結合自我照顧模式與職場靈性觀點討論如何因應社會工作職場中所造成的恐懼經驗。雖然靈性與宗教不必然要劃上等號，但宗教確與靈性不可分割。作者雖也盡力認識佛教、道教與伊斯蘭教的信仰，由於本身是基督徒的關係，所以討論的內容若涉及宗教的部分也會以較熟悉的基督宗教信仰為主，但絕不否認其他宗教信仰對靈性的重要性。其實不論是面對服務對象或管理對象，社工員或管理者不是要去接受或拒絕對方的宗教信仰，而是了解其宗教，以其信仰來協助服務對象或管理對象（Hodge and Holtrop, 2012）。

### 一、微觀面的靈性

當社工員遭遇恐懼時，首先需要接受人類的脆弱性，固然社工總是先保護案主免於傷害，但毋須認為自己的恐懼就是不專業。當我們承認自己的脆弱性時，我們會願意請求他人與神的協助。此時不妨短暫離開工作場域，針對創傷做冥想與禱告，讓神或神秘的至高力量來醫治恐懼的

創傷。若平時對音樂、繪畫、寫作、或特定休閒活動有興趣，應持續投入這些活動，也是具有靈性的療傷方法。

經歷恐懼經驗一段時間之後，或可嘗試寬恕造成傷害的對象，因為從靈性的觀點來看，寬恕具有治療的效果。雖然要原諒傷害我們的人非常不容易，但少了寬恕往往無法完全療癒創傷。社會工作是一個追求正義的專業，但從社會工作發展所受到的基督宗教之影響，更強調是以愛為基礎的社會正義。在希伯來文中的正義，其意義比較接近「愛」的意思，神所追求的正義最終的目標是要建立愛的關係。基督信仰的正義更接近希望、承諾、救贖、和平與良好的社會關係（Poe, 2007）。固然造成傷害的人應接受正義的懲處，但受害者也可從愛與正義去寬恕傷害者，就如南非的屠圖大主教（Desmond Mpilo Tutu）在描述種族衝突所造成的傷痛一書的標題「沒有寬恕就沒有未來」（江紅譯，2005）。我們也可將實務中修復式正義（restorative justice）的概念應用到自己遭受的恐懼傷害，畢竟寬恕別人不僅給他人一條生路，也給自己一條出路。

雖然社工員經歷恐懼經驗的機會增加，但不代表社會工作總是給社工帶來負面的經驗，社工仍存在許多愉悅的正向經驗。在遭遇恐懼之後不免對社會工作的認同有所動搖，甚至萌生去職念頭。此時應可讓自己沉靜重新找會選擇社會工作的初衷，並再度肯定社會工作本身的意義，當社工肯定社會工作的意義，更能肯定自己生命的意義。除了感受服務對象的痛苦，

自己遭遇恐懼的創傷，社會工作確實幫助服務對象改變不良的現況，而且助人本身就是一件有意義的工作，再加上與服務對象和同事有良好的關係，這些都是值得讓社工愉悅的事 (Pooler, 2014)，也是再度肯定社會工作是一項有意義的專業。

## 二、中距面的靈性

社會工作專業與靈性觀點都一樣強調「關係」的重要性，在遭遇恐懼之後，社工員更需要運用家人的關係、同僚的關係、督導的關係和朋友的關係來面對恐懼經驗。過去社工心中有恐懼不願意與家人分享，是恐怕家人會擔心。而不願意與同事分享，是擔心被貼上不專業的標籤。所以，家人與同事更應該以同情的理解來面對遭遇恐懼的人。而與好朋友或與宗教信仰團體分享，都有助減輕恐懼感並恢復自信。在此要特別強調的是督導關係，因為當前許多的督導大都著重於行政督導的功能，而忽略了情緒督導的功能，甚至將情緒督導外包給諮商師協助社工的舒壓。其實內部的督導還是第一線協助社工處理恐懼的最佳人選，除了一般的傾聽、陪伴和強化社工的自我照顧能力之外，督導也可以是社工的靈性夥伴，並採用靈性的觀點處理社工的恐懼經驗。首先督導要運用社會工作的靈性觀點，針對遭遇恐懼的社工員做靈性評估 (spiritual assessment)，了解社工員的信仰和與靈性相關的活動。由於社工員的口語表能力都沒有問題，建議督導直接採用靈性的歷史 (spiritual story) 來評估。靈性的歷史是藉由口述來了解一個

人的靈性生命地圖，就像是在做家庭史一樣，由當事人來敘說個人的靈性生命歷史。督導所要了解的是社工的靈性或宗教信仰，以及這個信念對社工個人行為、情感、認知、道德和人際關係的影響 (Hodge and Holtrop, 2012)。再利用這些訊息和社工討論所遭遇的恐懼經驗，並尋求靈性的解決方法。

## 三、宏觀面的靈性

社工員的恐懼經驗大都發生在辦公室與家訪過程，強化辦公室的安全措施與社工員的個人安全裝備都是不可缺少的。除此之外，在組織環境中也應加入靈性的觀點。許多老人照顧機構與醫院都會設置一個靈性的空間，不論是佛堂、教堂或多功能的信仰室，無非是提供給服務對象靈性關懷。面對社工員的工作負荷與人身安全的風險所造成的壓力與恐懼，社工機構也可創造一個靈性的空間，並鼓勵社工員定期善用這個空間。同時在組織管理的過程中，也應融入職場靈性的觀點，特別是臺灣有許多的社會福利機構是屬於以信仰為基礎的組織 (faith-based organization)，沒有理由將宗教信仰與靈性觀點排除於社工實務與管理實務，反而應該促使職場靈性成為組織文化的一部分。

## 伍、結語

在風險社會中，社工員的主要職責在於協助服務對象從事風險管理。同時，社工員本身也面臨不斷升高的職業風險，包

括人身安全與就業不穩定的風險，這些風險都會為社工員帶來身體的傷害、心理壓力與恐懼。關於社工員的人身安全與壓力已經得到較多的關注，而關心社工員的恐懼經驗則相對稀少。社工員的恐懼感可能來自實務工作中死亡的威脅、人身安全的威脅、行政事務的威脅、或處在不確定的實務情境所產生的恐懼。恐懼的經驗可能讓社工員喪失自信心、淡化社工的專業認同，甚至因而離開社會工作職場，因此應該建立機制來處理社工員的恐懼經驗。

我們可採用處理社工員的人身安全與替代性創傷的自我照顧模式來協助社工員面對恐懼經驗，自我照顧模式應兼顧個人層面、人際關係層面與組織環境三個層面，更應融入職場靈性的觀點。靈性的觀點強調個人追求生命的意義、建立和諧的人際關係以及和神或至高的神祕力量建立良好的關係。當我們採用靈性觀點來面對社工員的恐懼經驗時，在個人層面應讓社工員承認人類的脆弱，好讓神與他人協助療癒；並在經歷恐懼之後，學習寬恕加害者，讓自己有更寬廣的生命空間；同時再

度藉由肯定社會工作助人專業的意義，以肯定自己的生命意義。在人際關係的層面，除了與家人、同僚、朋友或宗教團體分享恐懼經驗之外，機構的督導應可運用靈性評估，協助社工員以其偏好的靈性方法面對恐懼。在組織環境方面，除了設置靈性空間之外，更應該讓職場靈性成為組織文化的一部分。

雖然本文主要是討論社工員的恐懼經驗，是生命中相當負面的經驗。但是社會工作還是一項愉悅的專業，當我們看到社會的改變，服務對象減輕痛苦，甚至服務對象有所成長，都會讓社工感到非常喜悅。而且如同阿爾特所說，社會工作不僅是要減輕人類的痛苦，更重要的是要促進生命的喜悅。只要社會工作組織願意努力預防與降低社工的恐懼，社會工作不僅本身是有意義的工作，也可讓社會工作者樂在其中。

（本文作者為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系副教授）

**關鍵詞：**恐懼、人身安全、自我照顧、靈性、社會工作

## 📖 參考文獻

- 江紅譯，德斯蒙德·屠圖原著（2005）。**沒有寬恕就沒有未來**。臺北：左岸。
- 吳明珍、徐瑋庭、鄭友芳、蕭丞芳、陳淑玫、張英陣（2014）。**「真得嚇著了：社會工作者的恐懼經驗」**研究報告。臺北：財團法人現代婦女基金會。
- 陳圭如（2005）。社會工作者遭受服務案主暴力攻擊問題初探。**社區發展季刊**，第 108 期，頁 209-215。
- 陳麗欣（2002）。**臺灣地區民眾犯罪被害與被害恐懼感之研究：以社會工作人員為例**。臺中：朝陽科技大學。

- 陳麗欣(2007)。**臺灣社會工作人員之人身安全、被害恐懼感與預防之道**。載於蔡進宏等著，高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構(7-17頁)。草屯：內政部社會福利工作人員研習中心。
- 蔡進宏等著(2007)。**高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構**。草屯：內政部社會福利工作人員研習中心。
- Ashmos, D. P. and D. Duchon (2000). Spirituality at Work: A Conceptualization and Measure. *Journal of Management Inquiry*, 9(2): 134-145.
- Dombo, E. A. and C. Gray (2013). Engaging Spirituality in Addressing Vicarious Trauma in Clinical Social Workers: A Self-Care Model. *Social Work & Christianity*, 40(1): 89-104.
- Dwyer, S. (2007). The Emotional Impact of Social Work Practice. *Journal of Social Work Practice*, 21(1): 49-60.
- Faver, C. A. (2004). Relational Spirituality and Social Caregiving. *Social Work*, 49(2): 241-249.
- Figley, C. R. (2002). Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11): 1433-1441.
- Follett, M. P. (1918/1998). *The New State: Group Organization the Solution of Popular Government*. University Park, PA: The Pennsylvania State University Press
- Follett, M. P. (1924). *Creative Experience*. New York: Longmans, Green and Co.
- Healy, K. (2005). *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Hodge, D. R. and C. R. Holtrop (2012). Spiritual Assessment: A Review of Complementary Assessment Models. In T. L. Scales and M. S. Kelly (eds.). *Christianity and Social Work: Readings on the Integration of Christian Faith and Social Work Practice* (4<sup>th</sup> edition), pp. 255-277. Botsford, CT: North American Association of Christians in Social Work.
- Johnson, A. L. (2007). Mary Parker Follett: Laying the Foundations for Spirituality in the Workplace. *International Journal of Public Administration*, 30:425-439.
- Krieglstein, M. (2006). Spirituality and Social Work. *Dialogue and Universalism*, 5-6: 21-29.
- Maiss, M. and P. Pantucek (2009). Theory with Passion: Ilse Arlt and Current Questions in Social Work. In V. Leskošek (ed.). *Theories and Methods of Social Work: Exploring Different Perspectives*, pp.45-59. Ljubljana, Slovenia: Faculty of Social Work, University of Ljubljana.
- Mathews, I. (2009). *Social Work and Spirituality*. Exeter, UK: Learning Matters.

- Okamoto, S. K. and M. Chesney-Lind (2000). The Relationship between Gender and Practitioners' Fear in Working with High-Risk Adolescents. *Child & Youth Care Forum*, 29(6): 373-383.
- Poe, M. A. (2007). Fairness Is Not Enough: Social Justice as Restoration of Right Relationships. *Social Work & Christianity*, 34(4): 449-470.
- Pooler, D. K. (2011). Professional Flourishing: Re-Visioning Self-Care Using *Imago Dei*. *Social Work & Christianity*, 38(4): 440-452.
- Pooler, D. K. (2014). Finding Joy in Social Work II: Intrapersonal Sources. *Social Work Advance Access* published June 11, 2014.
- Senreich, E. (2013). An Inclusive Definition of Spirituality for Social Work Education and Practice. *Journal of Social Work Education*, 49: 548-563.
- Sheridan, M. J. (2002). Spiritual and Religious Issues in Practice. In A. R. Roberts and G. J. Greene (Eds.). *Social Workers' Desk Reference*, pp. 567-571. New York: Oxford University Press.
- Smith, M. (2000). Supervision of Fear in Social Work: A Re-Evaluation of Reassurance. *Journal of Social Work Practice*, 14(1): 17-26.
- Smith, M. and J. Nursten (1998). Social Workers' Experiences of Distress: Moving towards Change? *British Journal of Social Work*, 28: 351-368.
- Smith, M., L. McMahon and J. Nursten (2003). Social Workers' Experiences of Fear. *British Journal of Social Work*, 33: 659-671.