

## 社會工作者的自我培力

### 引言

今時今日作為社工，面對社會環境的急劇變化，以及沉重無比的工作壓力，很多時會有深深的無力感（Sense of Powerlessness）。我們可以從社會學家，安東尼·紀登斯（Anthony Giddens）提出的一個概念：「Ontological Insecurity」（本體性不安全感）去理解這一種無力感。所謂「Ontological Insecurity」，是指我們處身於一個幻變、未能夠容易理解的一個社會狀態裡，所缺乏的安全感和意義感。回看在這一段時間裡，我們經歷了前所未有的巨變。作為社工，我聽到很多同工質疑自己究竟每天在做什麼？我們所面對的處境，彷彿是眼前出現一條斷橋，但人們好像無視這條斷橋而紛紛跌入湍急的河流，生命危在旦夕，我們此刻應做的，是立即跳入河流拯救生命，還是設法修補斷橋？然而，斷橋損毀嚴重，如何修補？這些疑問，都指向今日作為社工的意義。

更甚者，我深刻體會到這一種「無力感」引發出一種「贖罪的自我」（Redemptive Self）。當社工見到服務使用者處於水深火熱之中，有些同工會問：「我可以做什麼？」，又或會問：「我無做過什麼？」無論如何，這往往帶來一點內疚的感覺，或推動自己要做一些事情來回應補足，以至感到「贖罪」。有動力做些事情嘗試改變現狀並非不好，但內疚和贖罪感也會令人感到沉重。

說到這裡，可能你已經預計我會談自我照顧和自我培力的重要性。沒錯，自我照顧和自我培力非常重要，但我想進一步指出，「無力感」與「自我培力」可以共存。因為當我們回想剛提到的無力感和內疚感，並非必然消極。其實，無力的感覺亦幫助我們不會墮入「無知」（Innocent）的陷阱。存在主義心理學家羅洛·梅（May, 1972）曾經提過，很多時候，我們對權力的無知是指：我們擔心，或毫無準備面對權力的時候，就會墮入一種無知的狀態，彷彿一切都安好、美麗、進步，卻看不到社會不公義的地方。這一種無力的感覺在提醒我們，不要墮入無知的陷阱：我們需要看到社會的不公義，我們才會繼續爭取。縱使前路難走，但大家努力各盡己任，嘗試在各自的崗位裡盡力發揮自己。

我們現在需要的，正是羅洛·梅(May, 1981)所指出的「反叛者的人道精神」。「反叛者的人道精神」是指，我們仍然想追求公義、仍然以和平理性的方式表達，但是我們不滿於現狀，我們在反抗一些制度上的不公。「反叛者的人道精神」不一定指我們要破壞、反抗所有事物，甚至我們反抗的並不是命運，而是宿命。

命運（Destiny）是指我們來自什麼地方，是生命裡面已經賦予（given）我們的一些事物；而宿命（Determinacy）卻是指我們因命運安排而必然出現的結果。用一個例子作比喻，假設我的父母有濫藥行為，這是我的命運，我生命裡的 given，但不代表我將來要成為一位濫藥人士 — 我可以抵抗的是我的宿命。我相信社工也一樣，我們不是要抵抗命運，反而我們是要抵抗宿命。在抵抗宿命的同時，我們正創造我們的命運（create our destiny）。在創造命運的過程中，我們會帶來很多創意，用不同方式服務社會。

因此，所謂自我培力，便是要學習與無力感共處，這樣，自我照顧才有存在向度 (existential dimension)。以下的篇章，嘗試以社工的個人成長、專業關係、道德決策和支援系統四方面簡介社工如何經驗自我培力。

## 第一節 社會工作者的個人成長

### 一、定義與觀點

從存在一人本主義的觀點來看，個人成長指的是持續的自我發現、自我意識提升和自我培力的過程，使個體能夠實現自我和發揮潛能。它涉及培養積極的生命素質，如真實性 (authenticity)、自我實現、同理心和創造力等。這種觀點強調自我理解的重要性，並積極致力於邁向個人發展和自我表達。

從敘事觀點來看，個人成長通過講故事有兩個主要功能：協助我們找到能指導行為和連貫時空的意義。它可以幫助一個人引發具反思性的內心對談，建構新的意義，把人的生活經驗中認為重要的事物呈現出來，並作為未來決策的指南。

### 二、社會工作者個人成長的重要性

從存在一人本主義的觀點來看，個人成長對於社工至關重要，因為它與存在主義和一人本主義的核心價值觀一致，這些價值觀強調每個人與生俱來的價值和潛力，強調個人成長有助於：

1. 成為真實的自我：存在主義重視真實的自我，我們要接受自己真實的情感、思想和掙扎。經驗個人成長能促進這個過程，讓我們體驗到自己深層真實的存在感。
2. 提升幸福感：追求個人成長能夠提升自我價值感、喜悅和滿足感。通過在有限條件下盡情發揮，整體的自我感覺也因而得以改善。
3. 促進個人自由：通過擴展自我意識並探索自己的不同方面，我們可以做出更明智的選擇，變得更自主。
4. 改善人際關係：隨著個體的成長和自我意識的提高，他們可以建立更健康、更真實的人際關係，這些關係基於相互尊重、理解和接納。
5. 為社會作出貢獻：個人成長的影響可以超越個人。個體可以把一個人的關愛和支持推己及人，並促進理解、同理心和協作的文化。

### 三、個人成長對社會工作者的實踐特別重要，原因有幾點：

1. 增強理解和同理心：社工經常面對不同挑戰和受傷的個體。個人成長有助於社會工作者培養同理心和對自己情緒有更深層的理解，進而更好地與服務使用者建立聯繫。

2. 提升自我意識：參與個人成長活動的社工能夠洞察自己的價值觀和偏見。這種自我意識使他們能夠客觀地對待工作，能充分掌握資訊，以做出明智的決策。
3. 有效溝通：個人成長培養社工的個人素養，使他們在與服務使用者、同事和利益相關者互動時能夠表現出積極聆聽和同理心。
4. 預防倦怠(burnout)：社工面對繁重的工作壓力可能導致過度疲勞。個人成長有助於社工應對壓力，保持健康的工作與生活平衡，預防倦怠。
5. 塑造韌性：個人成長使社工能夠培養韌性，這在處理具有挑戰性的情況時至關重要。通過樹立榜樣，向服務使用者展示韌性和生命力，社工能夠激勵他們更有效地應對困難。
6. 增強解決問題能力：個人成長培養批判思維和解決問題的能力。經驗個人成長的社工能夠更好地分析複雜情況並制定有效的介入策略。
7. 培養文化洞察：社工與不同群體合作時，個人成長能促進文化覺醒和能力的培養，使社工能夠敏感地應對各種文化差異，並提供符合其文化特點的支持。
8. 倫理決策：個人成長幫助社工更清楚自己的倫理價值觀，並與其實踐和介入方向保持一致。這對於確保專業精神，並在服務使用者最佳利益上能做出倫理決策至關重要。
9. 促進積極變革：通過參與個人成長，社工能夠成為積極變革的有效倡導者，不僅改變個人生活，也改變更大的社會體系。

#### 四、社會工作者經驗個人成長的方向和實踐：

以下就社工如何經驗個人成長提出一些方向，但要強調的是，個人成長沒有方程式，每個人經驗個人成長的方式也不一樣。

1. 自我反思：定期留出時間進行內省。對自己的經歷、情緒和應對不同情況所作的反應進行反思。這種自我意識可以帶來個人洞察和成長。
2. 寫日記：保持一本日記，記錄自己的想法、情緒和經歷。寫作可以提供清晰度，幫助追蹤個人成長的歷程。
3. 講故事：參與講故事可以幫助社工重新整理自己的經歷，重新書寫過去的經歷，從而建構貫徹始終的生命歷程，並以不同的角度理解自己。
4. 閱讀：探索與個人成長和專業成長相關的書籍、文章和資源。
5. 督導或諮詢：參與定期的督導或同儕諮詢會議。討論社會工作實踐中的個人經歷和遇到的倫理困境，以獲得不同的觀點和洞察。

6. 建立聯繫：與其他社工和導師建立聯繫。從他人的經驗中學習可以擴大視野並激發成長。
7. 嘗試新經驗：走出舒適區，嘗試新的活動或經歷。這可以通過挑戰信念和擴闊視野，並促進個人成長。
8. 擁抱多樣性：通過與不同的個體和社區互動，檢察自己的偏見和成見。這能促進文化洞察和個人成長。
9. 個人成長是一個持續的自我歷程。重要的是要抱著開放的心態、願意學習和切實地經驗自我。

## 第二節 社會工作者的專業關係

### 一、定義和目標

社會工作者的自我培力與建立/保持專業關係息息相關，因為社工的專業自我 (professional self)，其本質便是在關係中的自我 (self-in-relationships)。社會工作者的專業關係是指社工與服務使用者之間在倫理和專業方面的聯繫。在社會工作專業中，建立和維護專業關係至關重要，原因如下：

### 二、倫理標準 (Reamer, 2006)

專業關係確保社會工作者在與服務使用者互動時，能遵守最高的誠信和責任標準。

1. **信任和關係**：若要有效地與受助者建立關係，社工必須把他們之間的專業關係建立在信任和尊重的基礎上，當服務使用者信任社工時，他們更有可能敞開心扉，分享他們的擔憂，並積極參與改變的過程。
2. **優質服務**：專業關係有助於提供優質服務。保持專業關係的社工更有可能提供有效的介入，從而為服務使用者帶來更好的成果。
3. **法律和法規監管**：遵守專業關係的標準，通常也符合社會工作者受法律和法規監管的要求，違反這些標準可能導致法律和倫理後果。

### 三、專業關係的理論基礎

**人與人的相遇 (Human Encounter)**：Buber (1970) 的「我—你」關係概念 (I—You relationship) 強調個體之間深刻、直接和真實的連結。在這種關係中，「我」和「你」並不是分開的個體，而是超越個體且深刻的人際相遇。Buber 認為這種關係有助於真正的對話和互相認同，促進有意義的連結和個人成長。在實踐上包含以下重要元素：

1. **存在感 (Presence)**：存在感是個人在特定情境中所具備的一種質素，即在某個時間和情境裡，個人有目的地、盡其所能地去察覺並參與人際關係和互動中的能力 (Bugental, 1978)。存在感具有兩個主要的組成部分：

- 1) **可通性 (Accessibility)**：可通性源於一個人有意識地讓一些在特定情況下發生的事情對自己產生影響，亦指社工面對服務使用者時並不是一個抽離的個體，而是與服務使用者一起交換意義，互相影響。
  - 2) **表達性 (Expressiveness)**：表達性是指在某種情況下，有意讓自己被他人了解，亦指社工面對服務使用者時能保持真誠，容讓服務使用者感受到社工的情感和想法，但又不失社工對服務使用者的理解和接納。
2. **合作與對話**：根據 Anderson (1997) 的觀點，合作在於建立一種關係系統 (relationship system) 和過程，使服務使用者和社工成為談話的夥伴，共同參與敘事、詢問、解釋和塑造的過程。專業關係可以促進對話，而通過對話，創造出新的意義、故事、行為和情感的最佳契機。社工的目標是鼓勵內在對話（與自己或想像中的他人進行內心的對話）和外對對話（與他人進行對話）。

以上理論基礎顯示專業關係也是一種特別的人際關係，而所謂「專業」，非指抽離的介入，而是社工與服務使用者之間真實的相遇。

#### 四、社會工作專業關係的原則 (Reamer, 2006)

- 人的尊嚴和價值
  - 道德原則：社會工作者尊重人的固有尊嚴和價值。
  - 尊重人本身的意義：
    - ★ 人本身就是目的，不應該被當作物品或為了其他目的而被對待。
    - ★ 將人視為無條件價值的存在（不基於能力、社會地位等）。
    - ★ 承認人有按照自己的生活目標去生活的權利。
- 通過優勢實現尊嚴
  - 社會工作的評估和介入最好基於服務使用者在其自身狀態下所帶有的內在和外優勢。
  - 深信服務使用者有能力組織自己的生活。
- 通過參與實現尊嚴
  - 社會工作實踐需要尊重服務使用者自身的知識。
  - 社工應促進與服務使用者共同決策。
- 通過負責任行為實現尊嚴
  - 服務使用者和社工之間的合作意味著雙方都有對另一方的合理期望。
  - 社工應該作為榜樣，勇於面對案主，同時承認自己的責任。
- 知情決策和自主決定
  - 道德原則：社會工作者有責任告知服務使用者的權利，並幫助其獲得適當的服務。

- 服務使用者應盡量被告知與所提供的服務相關的義務和可能面對的後果。
  - 社工應該清楚地告知被迫使用服務者他們的權利，並協助他們盡可能獲得自主權。
  - 考慮到服務使用者自主權的限制，社工應鼓勵服務使用者就目標設定、選擇和服務決策時盡可能參與其中。
- 信息使用和保密原則
    - 道德原則：社工應尊重服務使用者的私隱和信息的保密性。他們應該在可能的情況下充分告知服務使用者在特定情況下的保密限制、獲取信息的目的以及如何使用。
    - 在披露個案的資料時，社工應刪除所有能識別身份的信息，並尋求服務使用者和相關機構的同意。
    - 社工應該採取預防措施，確保通過電子媒體傳輸給其他人的信息必須保密。
      - 社工應該告知服務使用者通過電子媒體提供服務的限制和風險。
      - 除非能確保私隱，否則社工不應在任何場合討論機密信息。
      - 社工應在法律允許的範圍內保護服務使用者在法律程序中的私隱。
  - 利益衝突和界限
    - 道德原則：社工不應濫用其與服務使用者之間的關係以追求個人利益。
    - 社工絕不應與服務使用者發生任何性行為，無論這些行為是否經過同意。
    - 社工不應向和他們曾經有過性關係的人提供臨床服務。

以上原則旨在指導社工建立專業關係並確保服務使用者的尊嚴和權益得到尊重。這些原則強調了尊重人、促進自主權、保護私隱和避免利益衝突等重要價值。

### 第三節 社會工作者的倫理決策

無可否認，社會工作涉及倫理實踐。因此，要談社工的自我培力，不可能不涉及倫理決策，但因篇幅所限，這裡只淺談社工的倫理決策原則，而背後的倫理學基礎則在相關影片作討論。

#### 一、定義

簡單來說，倫理學指的是界定何種行為適當、何種行為不適當的準則（Reamer, 2006）。不同的個人、家庭、團體、組織或社群可能參照或遵守不同的倫理守則。價值觀 (Values) 反映了人對世界、人生和生活範疇的優次排列或主觀理想狀態，而倫理 (Ethics) 則是基於這些優次排列或理想而制定的行為準則 (Reamer, 2006)。

社會工作倫理指的是，指導社工專業行為的道德原則和標準。這些倫理提供了一個基礎框架，幫助社工應對複雜情況，作出道德決策，並確保他們在實務上能顧及社會公義、人類尊嚴、個人、家庭和社群福祉等原則 (Reamer, 2006)。

#### 二、社會工作中常見的倫理問題 (Reamer, 2006)

- **自主權**：社工應該尊重服務使用者為自己作出決策的權利，即使這些決定與社會工作者的建議不同。
- **保密性**：保護服務使用者的私隱至關重要，除非在某些情況下，為了防止對服務使用者或他人造成傷害，這才可能需要披露相關資訊。
- **知情同意**：社工必須確保服務使用者在獲得知情同意之前充分了解提供的服務、他們的權利以及介入的潛在風險和利益。
- **雙重關係**：社工必須避免可能損害客觀性和專業界限的雙重關係。這包括不與服務使用者建立個人、財務或性關係。
- **利益衝突**：社工必須處理跟服務使用者可能出現的利益衝突，包括可能影響他們為服務使用者謀求最大利益的各種情況。
- **服務使用者福祉與組織需求之間的衝突**：當社工必須在服務使用者的最大利益和所屬組織的政策和需求之間取得平衡時，可能會出現倫理方面的抉擇，甚至困境。

#### 三、社會工作者的倫理決策原則

不同學者對社會工作的倫理決策原則有不同論述，舉例來說，Reamer (2006) 提出的倫理決策原則和 Loewenberg & Dolgoff (2009) 提出的倫理原則有少許不同，乃因前者是建基於倫理學家 Gewirth 的人權理論 (Rights-based Theory)。但因篇幅所限，以下只簡介 Loewenberg & Dolgoff (2009) 提出的倫理原則，至於 Gewirth 和 Reamer 的觀點，則留在影片介紹：

##### 倫理原則 1：保護生命原則

保護人的生命適用於所有人，既包括服務使用者的生命，也包括其他人的生命。這一原則優先於其他所有義務。

##### 倫理原則 2：差別平等原則

平等和不平等的原則表明，在相同情況下，所有人應該受到平等對待；也就是說；在相同情況下，所有人應得到平等對待。同時，如果涉及與不平等相關的問題，處於不同情況下的人有權獲得不同的對待。

### 倫理原則 3：自主自由原則

社工在決策的時候，應該致力促進服務使用者的自主權、自主性、獨立性和自由。自由雖然非常重要，但不應優先於個人本身或他人的生命。一個人沒有權利以他自己的自主權為由，決定傷害自己或他人。

### 倫理原則 4：最小傷害原則

最小傷害原則指出，面對可能導致傷害的困境時，社工應試圖避免或防止此類傷害。當必須對某一方造成傷害時，社工的選擇應以最小傷害為依歸。

### 倫理原則 5：生活質素原則

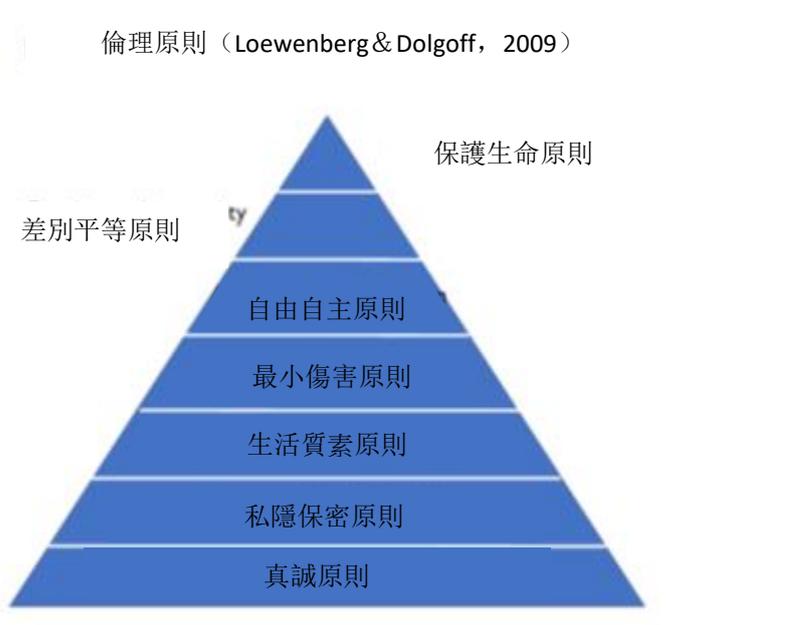
社工在抉擇時，應以促進更好生活質素為目標，包括個體和社區。

### 倫理原則 6：私隱保密原則

社工在實務的決策上，應該促進每個人的私隱和保密權。然而，防止對他人造成暴力或嚴重傷害應優先於私隱保密原則。

### 倫理原則 7：真誠原則

社工在實務決策上應表述真相，並向服務使用者和其他人完全披露所有相關信息。



## 四、社會工作者的倫理決策框架

同上，不同學者對社會工作的倫理決策框架有不同的論述，但因篇幅所限，以下簡介 Loewenberg & Dolgoff (2009) 提出的倫理決策框架：

1. 認清問題及使其持續出現的因素；

2. 確認涉及此問題的所有人和機構（如服務使用者、專業人員、支持系統、其他相關人士等）；
3. 確定誰人應參與決策過程；
4. 對於在第2步中確定的人，要弄清他們持有的相關價值觀，包括服務使用者和社工的價值觀；
5. 確定想實現的目標，解決問題或減少問題帶來的影響；
6. 確定另外一些介入策略和目標；
7. 根據確定的目標評估每種另類方案的效果；
8. 選擇最合適的策略；
9. 實施已選定的策略；
10. 監測實施過程，特別關注未可預測的後果；
11. 評估結果並找出其他問題。

## 第四節 社會工作者的支持系統

### 一、定義和觀點

無可否認，社工不能單打獨鬥，社工自身也需要社會支持(social support)。所謂社會支持，是指在社會環境中，個體之間提供的情感、心理和實際援助與連結。Brownell and Shumaker（1984）也將社會支持定義為至少兩個人之間的資源(物質和非物質資源)交換，為的是強化雙方的福祉。從存在一人本主義的角度看，社會支持被視為個體福祉和自我實現的關鍵要素。它包括積極聆聽、共情、認可和鼓勵等方面。從敘事理論的角度來看，社會支持可以被視為與他人分享個人故事或接受和參與他人敘事的行為。它涉及個體如何通過敘事在其社會網絡中交流、理解自己的經歷、賦予經歷以意義、建構身份並與他人建立聯繫。

雖然社會支持強調個體從社會關係中獲得的資源和幫助，但社會資本的概念則更關注廣泛的社會連結和網絡本身作為寶貴的資源。社會資本包括嵌入社會網絡中的信任、規範和資源(Field, 2016)。

### 二、三種類型的社會資本 (Woolcock, 2010)

**連繫型社會資本(bonding social capital)**：指的是在相似處境下，人與人之間的親密聯繫，例如家人、朋友、同事等。

**橋接型社會資本(bridging social capital)**：包括與志同道合的人之間的聯繫，例如合作伙伴、社福界朋友等。

**聯結型社會資本(linking social capital)**：擴展到與跟自己處於不同情況下的人之間的關係，例如那些不屬於社福界的人，從而使社工能夠運用比社福界以外更廣泛的社會資源。

簡單來說，以上三種社會資本對社工的自我培力均非常重要。或許你會認為，社會資本這個詞彙好像很工具性，其實只要理解 Bourdieu 談社會資本的原意，便會明白培力與權力關係密不可分，因此社會資本是針對社會權力結構的用詞。

### 三、社會工作者對於自身的社會支持和社會資本都非常重要，原因如下：

**自我照顧：**社會工作者需要優先關注自身的福祉，才能有效地幫助他人。來自朋友和家人的社會支持可以提供必要的自我照顧和工作與生活平衡。

**情緒韌性：**社會工作者的工作或多或少都具有情緒上的負擔，因為他們常常面對在困難和困擾中的人。擁有支持網絡，包括同事、導師和朋友的支持，都可以為他們提供情緒的出口，並幫助防止倦怠。

**專業成長：**社會支持和社會資本可以提升個人成長、專業成長、領導能力和職業發展的機會。

**倫理決策：**社工在實踐中面臨道德困境。與那些具備相同專業價值觀和倫理的同工討論這些困境可以幫助作出倫理決策。

**資源獲取：**擁有一個為服務使用者尋找資源或服務的人脈網絡是非常有價值的。具有強大社會資本的社工更有能力將服務使用者與合適的資源聯繫起來。

**倡議和變革：**社工通常致力於倡導社會公義和政策變革。在自己的專業領域上建立社會資本，可以幫助他們動員支持這些倡議，與志同道合的人和組織合作。

### 四、社會工作者參加互助小組的好處

最後，要建立社工的支持網絡，最簡單的方法便是參加互助小組(或所謂「圍爐」)，原因如下：

**自我發現：**參加互助小組可以幫助社工進入自我發現的新階段，在小組中體驗到互相理解。

**情感支持：**與理解這個專業的同工分享經驗和挑戰可以舒緩壓力，減少孤獨感。

**減壓：**討論與工作相關的壓力因素，從其他社工獲得理解和同理心，有助於減壓。

**專業認可：**互助小組可以確認社工的經驗和感受。知道其他人也曾經面對過類似的挑戰和種種不確定的困境，可以提高信心和士氣。

**同儕學習：**社工可以從彼此在應對複雜個案和道德困境的策略和經驗中學習。這種同儕學習可以增強他們的專業技能和知識。

**解決問題：**小組提供了場所，一起討論具有挑戰性的個案或工作相關問題。社工可以從同儕的集體智慧和專業知識中受益。

**倫理指導：**在支持小組內進行的討論，可以幫助社工應對倫理方面的困境。聽取不同觀點和抱不同倫理觀念的意見，可以協助做出明智的決策。

**倡議和集體行動：**支持小組可以成為專業和社會公義的倡導者。社工可以共同提升意識、集體提出社會變革，並努力改善專業領域內的工作條件。

總結起來，社工互助小組可以提供一個寶貴的空間，讓大家彼此分享、學習和應對社會工作專業的獨特挑戰。

## References

1. Anderson, H. (1997). *Conversation, language, and possibilities: A postmodern approach to therapy*. Basic Books.
2. Buber, M. (1970). *I and Thou*. Simon & Schuster.
3. Bugental, J.F.T. (1987). *The art of the psychotherapist*. W.W. Norton.
4. Field, J. (2016). *Social capital*. Routledge.
5. Loewenberg, F. & Dolgoff, R. (2009). *Ethical decisions for social work practice*. Thomson Brooks/Cole.
6. May, R. (1972). *Power and innocence: A search for the sources of violence*. W.W. Norton.
7. May, R. (1981). *Freedom and destiny*. W.W. Norton.
8. Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*, 40(4), 11-36.
9. Reamer, F.G. (2006). *Social work values and ethics* (3rd ed.). Columbia University Press.
10. Woolcock, M. (2010). The rise and routinization of social capital, 1988–2008. *Annual Review of Political Science*, 13, 469-487.