

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：陳琇惠 教授

以優勢觀點看見我在社會工作歷程中的轉變

**The Study of My Transformation in the Process of Social
Work by the Strengths Perspective**

研究生：王婷萱

中華民國一〇八年一月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：陳琇惠 教授

以優勢觀點看見我在社會工作歷程中的轉變

**The Study of My Transformation in the Process of Social
Work by the Strengths Perspective**

研究生：王婷萱

中華民國一〇八年一月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 王婷萱 碩士學位論文

以優勢觀點看見我在社會工作歷程中的轉變

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：	陳瑋惠	108年1月10日
審查教授：	張世英	108年1月10日
審查教授：	丁馬路	108年1月10日
系主任：	陳瑋惠	108年1月10日

致謝

給 琇惠老師

謝謝老師在撰寫論文時給我許多的彈性與空間，讓我能有所發揮，寫出屬於自己的論文。

給 世駿老師與篤強老師

謝謝兩位老師花時間協助我檢閱論文，以及提供許多反思與提醒，使我受用無窮。

給 家人

謝謝我的家人，在這段期間忍受我不穩定的情緒，給我最堅強的後盾。

給 同事

謝謝所有同事體諒和包容我一邊工作一邊寫論文的艱辛。

給 好友

謝謝你們不厭其煩地聽我倒垃圾，並給予我肯定與鼓勵，讓我知道我並不孤單。有你們，我很幸福！

給 自己

辛苦了！這段日子，著實是不容易的，雖然幾度想要放棄，但終究是撐過來了。透過這次的書寫，學習不需要經由他人的眼光來看見自己，而是無懼地知道那就是「我」。期許，繼續朝著未來的日子前進。

最後，感謝過去的每一個養分，因為有你們，才能成就如今的「我」！

摘要

這是自我敘說的論文，關於「我」在社會工作歷程中的自我探索。這也是一篇為自己重新找回行動力與活力的論文，藉此，我將得以更有力量持續在社會工作裡滾動。

這篇故事從自己想像中的社會工作開始，那時的我認為社會工作是一種單純的助人價值，也從未懷疑過這樣的信念，直到接觸實習課程後，我猶豫了是否成為一名社工的想法，甚至在大學畢業後去從事跟社會工作完全不相干的服務業，然而，現實的殘酷總是很快向我襲來，發現自己不適合服務業的工作之後，我很焦慮又徬徨，我不知道自己可以做什麼。雖然後來順利地「逃回」社會工作，但卻是對社會工作產生懷疑的開始，我在自我意識以及職場潛規則之間拉扯，到底什麼才是社會工作該做的事情？這是我第一次感受到理想與現實的落差，所以，換個地方看看吧！或許，其他的世界會不一樣。

確實，新的工作很不一樣，同時，也發現了自己的困境，對於不是自己想像中的個案，我無法心平氣和地與他們互動，只有情緒，無法坦然，不過幸好，這時收到了研究所考試通過的通知，慶幸能再次回到學校，並讓自己得以重新出發。後來，我進入新的領域，在這裡我找回了直接服務工作的成就，以及嘗試理解跟重視職場潛規則存在的意義，我知道，社會工作是不簡單的，也知道，「我」變了。

曾經，我不能認同自己這樣的轉變，直到換一個觀點去思考，我才恍然大悟，其實我是為了成為更好的自己而積極地面對各種考驗，如今，我走過來了，站在不同的高度回頭看見自己曾經認為的不堪過往時，我發現了「我」的勇氣與價值，我知道，自己是有能力的。

關鍵字：自我敘說、優勢觀點、社會工作

Abstract

This study is a self-exploration about my transformation in the process of social work, it helps me regaining ability and hope, too.

This story begins with the social work in my imagination. At that time, I thought social work was a pure value for helping people, however, I hesitated to be a social worker after practical class, I took a part-time job instead. I found that I was not suitable for the job very quickly, I didn't know what could I do.

Later, I still took the job to be a social worker, but I got the lesson, I started to doubt what social work was. I resigned the job again, and found a new job. The new job was different, at the same time, I faced another dilemma, it was something about my emotion.

Fortunately, I received a notice I passed the exam of graduate school, because of this opportunity, I was able to start again. Now I still to be a social worker, I become more mature, I also realize social work is not simple.

I am once unacceptable about the transformation before writing this study, after the process of writing, I see my courage and value. I know I can do it.

Keyword: self-narrative, the Strengths Perspective, social work

目錄

第壹章、緒論 2

- 第一節 問題開始 2
- 第二節 問題意識 6
- 第三節 問題內容 13
- 第四節 問題解決 16

第貳章、文獻探討 20

- 第一節 優勢觀點 21
- 第二節 社會工作的教育：關於實習這件事 25
- 第三節 社會工作的職場：關於工作流動這件事 29
- 第四節 轉變歷程 35

第參章、研究方法 39

- 第一節 質性研究之敘說研究 39
- 第二節 選擇自我敘說的原因 41
- 第三節 研究倫理 46

第肆章、「我」的社會工作歷程 48

- 第一節 大學的志願抉擇，是自己選擇與認知的社會工作 48
- 第二節 實習情結牽扯的餐飲服務業美夢 52
- 第三節 居家服務社工(?)人員 55
- 第四節 「您好！很高興為您服務」電話那一頭的社工人員 59
- 第五節 半路上的抉擇：再次成為學生 62
- 第六節 出乎意料之外的專任專業輔導人員 65

目錄

第五章、我的轉變 69

第一節 透過音樂，我重新聽見「我」心中的聲音 71

第二節 在我的眼中看見的轉變 75

第三節 結語 83

後記 86

參考文獻 98

圖目錄

圖 1 「我」的優勢觀點典範架構圖 24

棉花糖_katncandix2 100 個太陽月亮

詞：莊鵬瑛 曲：沈聖哲

若我不曾為誰感傷 若我不曾為誰瘋狂
若世界不再有希望 愛要如何理直氣壯

是否擁有了更多故事 我們能進化變得更強
分享了所有 狀似大方 來吧 許下願望

100 個太陽 你不要緊張 你不要害怕 你不要失望
我們都活在當下 哪管受傷 都是美好的荒唐

100 個月亮 要我慢慢想 要我輕輕唱 要我去前往
這沿途風光明媚多麼漂亮 漸漸長大 也別忘了那個家

唱一首勇敢的歌吧 做一場轟烈的夢吧
讓眼淚有它的瀟灑 愛就更加理直氣壯

是否擁有了更多故事 我們能進化變得更強
接管了所有 胡思亂想 來吧 許下願望

100 個太陽 你不要緊張 你不要害怕 你不要失望
我們都活在當下 哪管受傷 都是美好的荒唐

100 個月亮 要我慢慢想 要我輕輕唱 要我去前往
這沿途風光明媚多麼漂亮 漸漸長大 也別忘了那個家

100 個太陽 你不要緊張 你不要害怕 你不要失望
我們都活在當下 哪管受傷 都是美好的荒唐

100 個月亮 要我慢慢想 要我輕輕唱 要我去前往
這沿途風光明媚多麼漂亮 漸漸長大 也別忘了那個家

-因為有了故事，我們變得堅強。所以，要活在當下，以及欣賞沿途的風光，哪怕即使受傷，都是成就未來，最美好的荒唐。

第壹章 緒論

第一節 問題開始

• 疑惑：社會工作之於我，是什麼？

從大學志願選填開始，從踏入社工職場開始，從再次回到校園開始，從坐在這裡寫出以下的千言萬語開始，不同階段的社會工作，「我」不斷在變化，我是否還保有最想助人的初衷？或者一開始的我只是在編織助人的美夢，沒有想過現實的樣貌？然而，沒有經驗過，我又怎知現實給的考驗？那如今的我，又如何看待社會工作？一路走來，沒錯！是自己的選擇，而一路走來，跌跌撞撞，也是自己選擇的結果嗎？

社會工作被稱之為助人的工作，與人一起工作是這個職業最重要的本質，然而「人」之多元以及複雜，在幾次的相處與互動後，我漸漸感到挫折與疲乏，然後不知從何時開始，疑惑起這個自己做出的選擇，甚至質疑自己到底有什麼知識與能力能做好一個社工。另外，關於社會工作對於人的敏感度與同理心，雖然這是身為一個社工該具備的專業能力，不過也是需要時間與相關工作經驗的累積，或許才能達到某種程度，而我自己，也許是容易想很多的個性，將這兩種助人的技巧運用地淋漓盡致，因此產生了一些超過自己身心可以負荷的影響，我發現自己在發掘個案問題後會把處遇的責任扛在自己身上，例如擔心服務對象的需求是否處理得當、處遇結果對於服務對象的後續問題發展為何等等，雖然這的確是一份工作而已，然而與人相處的工作是無法讓自己冷漠的，畢竟這也是投入這個職業的初衷，因此，我試想，是否自己在關於「工作者把早年對父母或重要他

人的感覺、想法、情緒、希望和幻想等表現在案主身上」（謝秀芬，2006）的情感反轉移部分沒有進行一些妥適的處理。

由於上述的種種原因，我開始害怕過度燃燒自己，終究會失去助人的熱情，因而出現逃避直接服務工作的念頭，是不是不要有所接觸，就不會有這些問題。不過，事實卻比我想的還要殘酷，當我還是想以這個「自己抉擇」的背景尋覓其他的工作機會時，十有八九是被狠狠打臉，不是寄出的履歷石沉大海，就是被懷疑工作能力，畢竟隔行如隔山嗎？當帶著這樣浮浮沉沉的心情，好不容易找到了或許直接服務工作成分沒那麼高的機會時，我一度慶幸，是的，我居然小小地感到欣慰，反正「無魚蝦麻好¹」，或許這是與直接服務工作分手的開始。然而，物極必反的效應卻在這時候發揮力量，越是想要這樣做，越是得到了意想不到的結果，不管是因為自己對於社會工作使命感的在乎或者單位在工作調度上的安排，我依舊與直接服務工作同行，可能是宿命？還是潛意識下的指引？有點玄的議題，卻是我的真實感受。

所以，轉了很大一個彎，仍然回到「原點」，內心的掙扎油然而生，我對於面對個案感到焦慮，是一種發自內心的抗拒，我害怕再次經驗之前的歷程嗎？我擔心自己無法提供適切的服務嗎？抑或，我無法確信社會工作之於自己的價值與信念到底是什麼。

¹ 「有總比沒有好」的台語讀音。

• 解答：透過一場在社會工作中的自我探索

決定寫出以下的千言萬語前，嘗試過其他的題目，但最終沒有採用，很重要的原因是發現在這個寫作的過程中若是為了應付而有一篇論文並不是發自內心想要做研究的話，會漸漸沒有動力繼續寫下去，進而使整個進度停滯不前。因此，我想要使論文與自己的生命故事有所連結，找到屬於自己的篇章，重新整理自己，另一方面，藉由論文的書寫，我開啟與自己對話的歷程，坐下來好好咀嚼、思考「我」，這一次，不需要透過別人來發現「我」，而是我對自己的檢視。然而，生命故事的篇章過於冗長，在計畫書考試時老師提醒其實碩士論文是無法完全處理，建議修改成其中一部分，是關於自身社工工作的經驗，我思考後也認為若是仍持續在社工這個圈子打滾，這個部分確實是需要好好做一次整理，也是對自己的抉擇有所交代。

這時，想起了大學時期的自我探索課程，這是大一剛開始時修的課，是助人工作的基礎，透過學習探索、覺察自我，進而更加瞭解自己，像是自身的罩門、盲點等。本想從置於書架裡早已灰塵滿佈的書堆中找找，看看先前上課時的蛛絲馬跡，笑笑自己當時如何自我探索，或許能有些資料可以運用，但只找到當時上課的課本²，沒有其他東西了，真的，連課本裡也沒有任何筆記的痕跡，這時我依稀記起那時的老師上課似乎根本沒有使用這本課本，它頂多是參考書目而已，然後修課年代實在有些久遠，我真的不記得當時上課的內容。不過，即使是這樣也沒關係，我認為自我探索不限於只在投入助人工作前，生命裡每一個階段的自我探索，都會有不一樣的省思與成長，如今，我何其有幸，不僅再次有機會進行自我探索，更重要的是能把它記錄下來。

² 是名為「生命抉擇與個人成長」的課本。

時間的洪流，每分每秒不停地在流動，前一刻的經過都是歷史的一部分，而很多時候「過去」就是過去了，它不會特別停留駐足，但我相信每一次的經歷之後也會有所成長與認知，因此決定用文字幫自己捕捉回憶，記錄「我」。文字的記錄除了透過回想得以產生，更重要的是記憶因此而被白紙黑字保留下來，之後再回過頭來咀嚼這些文字，將可以「確實地」看到這些歷程，是實實在在關於我的歷程。不過，對於要面對如此真實的自己，我也有所猶豫，畢竟基於自尊或面子的考量，這曾經是自己最不想坦誠的，然而，越是有更多的經歷或挫敗，我越發現自己根本沒有處理好「面對」這個問題，使得類似的狀況不斷發生，像是一種輪迴，「我」走不出來。所以，或許這份紀錄是一種提醒，它讓我實實在在地看見了自己。

當初，我「義無反顧」地選擇社會工作，雖然是有幾分天真的程度存在，然而或許也因為天真，我走到了現在，過程中的起起伏伏，甚至是驚滔駭浪，曾經幾度萌生退意，但是什麼持續推著我還在這裡討口飯吃，希望這一場在社會工作中的自我探索能夠有所解答。

第二節 問題意識

選填大學志願期間

我被社會工作助人的美好吸引

但家人並不認同

歷經多次、不算平靜的溝通

最終，我的倔強贏了

猶記得，他們第一天陪我搬進宿舍時

憂心忡忡地問來幫忙的學長姊：「社工系到底是在學什麼？」

那時，我才不管那麼多

只是沉浸在順利成為社工系學生的喜悅之中

第一次做社工

終於實現助人的想望了嗎

當服務對象的需求對上職場潛規則

我才驚覺，原來助人工作是另回事

還有

人的多元與複雜

使我不敢還是不想再有所接觸

第一次逃避，面對服務對象的工作

不是順利，但結果尚可接受

然而，玄之又玄的安排下

提醒我，直接服務終究是社會工作的本質嗎

或者只是選擇性的遺忘

它，從未在我心裡消失

所以，幾經周折

社會工作之於我，究竟是什麼

每一個階段的變化有何種意義

又該帶著什麼樣的信念去影響日後工作上的所作所為

以及，「我」與助人工作的界線

-這是我的社會工作之路，一路走來的經歷，也是體會

• 查到的資料告訴我什麼是問題意識

臺灣大學國家發展研究所陳明通教授在「掌握問題意識，讓你看得明讀得通」一文（陳盈瑜 整理，2010）中提到問題意識指的是「要掌握書本與現象的訊息，首先要有問題意識。「問題意識」也就是 problematic，同時為名詞與形容詞，表示對問題的本質(nature of problem)或是問題的呈現(appearance of the problem)有一套看法。當我們在看一本書、一篇文章、一個外在世界等等時，若想要看懂，最重要的是要找出作者對其敘述的問題本質的看法。...」。另外，「除了文章作者之外，你對作者所探討的現象，也可以有你自己的問題意識，從而贊同或不贊同作者對問題本質的看法。這涉及兩個層次：

*** To sense a problem--**覺得不覺得是一個問題。

舉例來說，當年牛頓被一顆蘋果砸到頭，會提出問題：「為什麼蘋果往下掉而不往上？」，而不像一般人被砸到就摸摸頭自認倒楣。由此就可以看出這個人對問題有沒有 sense。

*** To sense the problem--**覺察這個問題是一個怎麼樣的問題。也就是去界定問題的本質、影響，以及探索造成這樣問題的原因。」

社工人員在社會工作經驗裡的轉變，抑或是成長，當天真單純的助人的想法，在受過社會工作現實洗禮後，對於執行社會工作業務時的影響為何？對於自我的影響為何？

社會工作，與人相處，與人工作，「人」是這個職業的基礎，但卻也因為「人」，我的心態及視野起了化學變化，其實，變化本身無害，也算是一種歷練後的展現，像是會知道一些這個領域工作上的眉眉角角³，使你之後在處理事物時有前例可依循或參考。不過，我無法面對的是變化後的自己，不敢輕易相信受過「洗禮」後的自己，對於助人到底該抱持什麼意念，因為曾經，我相信社會工作是一種單純助人的價值，然而，這樣的想法終究抵不過現實的考量，我要生存或往上爬，就必須有所捨棄，否則，燃燒殆盡的只有自己。因此，我嘗試順應這樣的「趨勢」，學習一個所謂成熟大人該有的作為，可是偏偏依舊無法真正脫離，仍在單純的助人與現實的利益之下左右為難，不過如今更多時候，會想的比較長遠，畢竟，自己都好不了，更遑論助人這回事。

但是，這樣真的對嗎？真的好嗎？會不會在一個不留神時，疏忽了什麼？甚至視而不見什麼？9/29(六)，由於繼續教育積分的需要，我乖乖去上有關倫理的課，講師談到服務精障個案時是否需要安排強制住院的兩難過程裡，他意識到在極為有限的處理時間下，他，會不會在何時也忽略了什麼。因此我的疑惑是一個社工領域的工作人員在此項職業裡的轉變，抑或是身分概念的改變：「社工系學生→社工員→社工師」，對於自我的影響為何？對於執行業務時的影響又是如何？畢竟，在進行服務時，對服務對象做出的任何處遇或建議，可能在某些時候會有某種程度的影響。雖然我知道社工不是神，無法將每一次與人的工作做到盡善盡美，也有人跟我說過，為何要把自己逼得那麼緊，很多時候有些事情其實就是那麼的不公平，你想那麼多，只是苦了自己；不過，也許是個性使然，容易把事情想得比較全面，我無法只顧著工作時是否有做到了社會責信或服務績效上的要求

³ 「要領」或「訣竅」的台語讀音。

而已，也會在乎個案不同層面的潛在感受或日後可能被影響的發展。

台灣酷兒權益推動聯盟官網上有篇名為「論強制住院與精神疾病(下)」的文章，裡面有一段提到關於精神領域助人者的困境，它是這麼說：「助人者，作為第一線進入家庭與資源轉介的協助者。在台灣社會工作教育養成下，有的工作者少有太多社會結構批判養成；有的工作者被體制規範卡死，更有創意的助人理想無處伸展。助人者在社會對於「助人者想像」下，除了展現自身的「超強」專業能力外，亦需要經常因家屬、病患所帶來的體制僵硬的無力感及大量情緒勞動。更甚者，助人者往往被忽略也是血肉之軀，卻經常被寄望成神一般的救星，加諸體制對於助人者的勞力剝削，以至於助人者經常面臨大量心神耗損，最終只能改以寄望「強制住院」或帶著遺憾退出助人者行列。」。雖然我從未在此領域工作過，但它講到「…助人者往往被忽略也是血肉之軀，卻經常被寄望成神一般的救星，加諸體制對於助人者的勞力剝削，以至於助人者經常面臨大量心神耗損…」，除了社會工作人員對於自身工作責任的堅持外，外界是否也給予我們過多的神格化，兩者並重之下，往往讓社工不自覺背負許多的期待，認為服務個案就是我們的全部，累了卻不自知，也不懂反抗，甚至覺得理所應當，最終，能繼續承受的就繼續把辛苦往肚裡吞，否則，就是帶著遺憾退出助人者的行列。我承認，我好害怕這樣的結局，因為那對自我來說，是種實實在在的否定。

因此，「我」轉變了，我對於社會工作的信念改變了，不再是當初的不食人間煙火。如此，時間與經歷的更迭後，「變」是勢在必行，然而我對於這個「變」產生了疑惑，它將會帶給工作上的化學效應究竟是什麼。

另外，我自認是個自信心不足的人，很多事情雖然會有自己的想法與決定，但有所遲疑或徬徨時，我渴望有旁人的解惑或者肯定，更真切地說當要面對抉擇前，我的腦內運動場雖已經運作過，但重要的臨門一腳卻是他人的附和，方能推著我繼續向前。因此，在這樣處理事情的慣性下，我的不解是我是否有能力不斷承接助人工作帶來的後續影響？我可以試著消化這些與天真時期所想的不同的衝擊嗎？過去的我因為上述的習慣，經常否定自己，尤其當別人也是給予非預期的正面回應時，悲觀的情緒油然而祟，進而懷疑起「我」在社會工作上的能力，更甚的是當帶著這樣的情緒在面對服務對象時，我感到心虛，我自己都處理不好自己了，我應該被期待發揮何種專業能力去幫助人嗎？

還有，關於助人的歷程，要如何適時地將「我」從助人關係中抽離，意思是工作歸工作，休息時也要有自己的生活、自己的時間，過去的「我」太有責任感？即使休息時仍不願放過自己，把工作的情緒帶進來，這是敬業的表現？我不確定，但肯定的是這樣做，久而久之對於助人工作容易感到疲乏，以及更讓人氣餒的是這樣做對於處遇結果往往少有事半功倍的效果。因為與人相處工作的性質，是個複雜又多元、也會面臨許多意想不到考驗的過程，若是老是沉浸在此狀態下，除了發瘋，大概就是另覓出路了。以上，對於工作可能夾帶的後果其實我都知道，但在不想放棄、繼續有恆心在這圈子打滾的想法下，我該學著抽離這件事情，不是變的無情，而是期待有更好的服務品質能助人。

歲月滴滴答答地向前，它讓我看見及遭遇不一樣的人事物，其中的箇中滋味或者酸甜苦辣什麼的，清清楚楚映在心中，開心的喜悅時刻固然令人振奮，那挫折呢？由於感性大於理性的思考模式，不高興的時候，情緒的干擾往往跑在前頭，嚴重時甚至經常怨天尤人並貶低自己，然而，跌倒根本不算什麼，最重要的是我能否在擦乾眼淚後重新站起，曾嘗試用逼迫的方式，告訴自己「必須」也「應該」跳過這考驗的鴻溝，不過卻是一種假象，我以為「我」過去了，實際上卻沒有，因為只要再次趴下，這假象馬上被戳破，我還是被情緒勒索而無法正向處理問題，如此一來，不只影響工作、生活，甚至只能持續讓自己坐困在悲觀情結的愁城中，是否也因此而限制了自己的發展或未來。不過，學習堅強、樂觀也並非是嘴上說說而已，也許歷經反思，進而從中挖掘自己的具體成長，看見震撼教育帶給我何種啟發，我又如何去因應及挫敗，然後，再度站起時我的「轉變」，原來，我有我的優勢。

• 情緒告訴我什麼是問題意識

「問題意識也是問題生成的脈絡。為何會生成我的問題？問題從哪裡來？可以從情緒去發掘，為什麼我會有情緒？而且是只要想到就會有情緒，比日常生活的事情還要更有情緒。」

寫作的過程裡，情緒不時地自然湧現，從前的我沒有注意過這個問題，情緒從哪裡來？而且為何這樣的情緒是相當重的？重到不管回想幾次或者再次經驗到類似的情況時，那種被壓抑著又有苦說不出的感受時常伴隨著我，甚至眼淚就不自覺噴出，覺得自己是委屈的，而且，當下的情緒是無法止住的，必須有所宣洩後才會好過一點。我想，這情緒的來源，與工作經歷有關，也與被如何看待社

會工作專業有關，以及與我自己內在接收到的衝突有關。因為過於年輕而歷練不夠，所以無法理解挫折要帶給我的啟示，而那時對於這樣的情況也沒有好好做些處理，也不懂得尋求協助，使得這個問題逐步在我心中擴增它的份量，另外，雖然偶爾還是因為軟弱想求取一絲同情就好，然而得到的回應卻不如預期，反而是責怪，就像是在脆弱的心靈上再狠狠補上一槍，因此久而久之我會覺得沒關係，自己療傷就好，反正，沒有人會懂。因此如今，每逢面對這個情緒時，我像是在討債般，要求「補償」曾經的不被同情與諒解，往往讓情緒都是一發不可收拾。

原來，情緒也是可以用「討債」的形式再次出現，而且那樣的力道不容小覷，甚至是超乎想像的更多。我意識到這是我寫出這篇文章最重要的起源，它一步步提出指引，什麼是關於「我」的問題意識。

第三節 問題內容

社會工作的工作特質，會成就或給予投入在此份工作裡的人許多成長與改變，也會讓自己有不一樣的視野，猶記得大學上課時老師曾經說過，社工人員其實應該要對服務對象心存謙遜，因為你不用真的經歷所謂的問題，在與人工作的這個歷程中就可以看見許多人世間和自己本身多麼不同的人生，因此，我認為投身這個職業之人員的身心等各種層面的變化在各行各業中的顯著性應該是數一數二的，因為我們在工作中生活，也在生活中工作；不過，每一個人都是獨特的，「變化」的程度也因人而異。今天寫出這篇文章，對於我自己而言，它有某種不可抹滅的意義存在，所以，我重視「變化」後的「我」，也關心「變化」是不是要帶給我什麼啟示。

另外，我也想看看經由探索一個社會工作人員在工作歷程上的轉變，之於社會工作會不會有新的啟發，因此，對於願意閱讀到此的你們，分享關於我的故事，我期待著興許能激發出些什麼共鳴，而這也是我認知進行這個研究的重要性。此研究為何具有重要性的還有一個原因是它來自我社工職場的經驗所得，並牽動著我後續的職涯發展，過去的一切不是過眼雲煙，而是歷歷在目，它是如此真實地存在，也是成就「我」的一部分。

「我走過，所以是屬於我生命歷史的一部分」。

依據「如何理解研究-使用者指南」（蘇文賢 譯，2015）這本書中第 105 頁至 106 頁提到是什麼因素使得某個研究問題成為值得研究的重要問題？它列舉了以下五點因素：

一、如果在關於某個問題的現存文獻當中，有一些缺漏或是不足部分必須填補，那麼這個問題就是值得研究的重要問題。

二、如果關於某個問題所進行過的研究，並未被其他研究者以檢視不同的參與者與不同場域的方式來加以複製的話，那麼這個問題就是值得研究的重要問題。

三、如果有必要去擴展過去的研究、或是更加徹底地檢視某個主題，那麼這個問題就是值得研究的重要問題。

四、如果有某些人的聲音未被聽見、被消音、或是在社會上被排斥了，那麼這個問題就是值得研究的重要問題。

五、如果關於某個問題的實務工作必須被改善的話，那麼這個問題就是值得研究的重要問題。

不管是用主觀或客觀來判斷，這份研究所提出的研究問題皆符合上述成為值得研究重要問題的要素，主觀層面的判斷就不再贅述，是從研究者-就是我的認知去做評估，我所提出的研究問題當然是重要的；而關於客觀的部分，例如第一點，此份是我第一次完整的學術研究，在此之前尚未有任何研究紀錄存於文獻當中，另外從每個人都是獨特的觀點來說，人類的生命歷史是由不同的「我」去成就的。第二點及第四點的訴求，「不同的參與者」及「某些人的聲音未被聽見」，

的確，「我」本身就是與過去類似研究的不同的參與者，「我」的聲音也尚未被聽見。至於第三點及第五點，客觀的成分或許少一點，過去有不少自我敘說的研究，甚至是討論有關社會工作的自我敘述研究，若說我的研究是要擴展過去的研究或者使實務工作有所改善，似乎過於自負了一點。

不過，說句也許會被認為是不可一世的話，我期盼可以影響的不是只有從事相關行業的人員，而是用一種開放的宏觀，讓正在追尋自我價值的你們，瞭解所選擇的路或許一路荊棘，甚至是跌跌撞撞，但也可能會有許多未知的風險或樂趣，然而重要的是你願意堅持的信念究竟是什麼。還有，很重要的，使在不同領域發光的他們知道，社會工作一直都不簡單。當然，每一個人都有選擇權要不要被我說服。

據此，本研究嘗試提出的問題內容，如下：

- 一、我如何想像、選擇及接觸社會工作教育？
- 二、我在社會工作裡的經歷、挫折及徬徨是什麼？
- 三、歷經社會工作的挫折與徬徨後，我重新認知與發現了什麼？

第四節 問題解決

前一個篇章提到了問題內容，接著，要說明的是透過此研究我想要達到的目的，也就是要解決什麼問題。另外，鑑於計畫書考試時，「我」過於悲情的呈現，導致整個過程老師們充滿疑惑，然後我也不知道到自己底在說什麼，結束後只有一個感覺，就是個很失敗的過程，但或許這也是轉機吧！一個轉變的機會，因此，我嘗試用優勢觀點來理解我的當下以及解決我要探究的研究問題，並敘述為何要用此種觀點。

「如何理解研究-使用者指南」（蘇文賢 譯，2015）表示「...至於研究目的（purpose for research）所說明的，則是研究者在進行研究時所實際要去達到的目的」。會做這篇論文最大的意義是讓自己學習正面瞭解、看待走過的每一段路，因此，本研究欲達到的目的，如同封面上所稱的題目「以優勢觀點看見我在社會工作中的轉變」，是找回自己在社會工作中的行動力及活力，然後方能持續在這領域存活下去。然而，找回行動力及活力，並持續堅持在社會工作的很重要前提是「我喜歡社會工作、我認同社會工作」，甚至是「社會工作就是我的根本」。或許過去的經驗不是愉快的，或許在社會工作中我改變了什麼，但依舊能強烈感受到發自內心對於社會工作的悸動，當看著它有好有壞的發展時，不管我是否實際參與其中，都會有所情緒，這是很真實且自然的反應，所以，對我來說，社會工作是能載舟，亦能覆舟！

回到找回行動力及活力的研究目的，它與上段提到的重要的前提是互相呼應的，可以說要達到研究目的原因，是因為我熱愛社會工作，也可以說因為熱愛社

會工作而想達到此份研究的目的，如此，此研究又出現了另一個我非完成不可的理由，它是面讓我知道我如何喜愛社會工作的鏡子，也才有繼續突破挑戰的動力，並得以在社會工作之下生存。

雖然是如此喜愛社會工作，但說到學術方面的工作還真的都沒有接觸過，論文的撰寫是頭一遭，口試更是全新的體驗呀！說到第一次當研究生的大魔王除了寫作論文的過程，再來就是計畫書口試的當天，是無法用緊張等簡單易懂的詞彙來形容，不可言喻是當天最真實的感受，或者說是腦筋一片空白也可，反正，經歷過你可能才能理解那時複雜的感覺與思緒，大概從確定提出考試申請後就開始，還有的就是一直寫不出完整計畫書的焦心，如下：

「跟老師喬考試時間。

申請的表單怎麼寫，到處問人。

報告用的PPT一修再修，還生不出來，紙本的論文要先送印，還要注意寄給老師的時間。

前一晚理所當然焦慮地睡不好。

當天擔心路上塞車要早點出門，早餐也沒吃幾口，因為沒有食慾。

到了現場，趕緊布置相關資料以及設備。

真正開始報告前，心臟像是卡在喉嚨，隨時要跳出來了，不斷默念等等要說的內容，不知情的人可能會覺得我很怪吧！

可是，這樣千準備萬準備，一講到某部分觸動內心已結痂傷痕的事情時，嘩~瞬間潰堤！我止不住那樣的悲傷，老師們也傻眼。

但幸好所有人的體諒和協助下，終於，我帶著有點磁性的哽咽聲音，完成了，此次考試。」

說到這裡，我想到了，還有一次也是最後一次的口試，而且不再是計畫書而已，是整個完整的論文。計畫書口試結束後，睡了一覺，隔天寫下的：

「6/23 計畫書口試結束

睡了一覺隔天醒來全身痠痛，尤其是肩膀，頭也有點痛

好像有千萬斤壓著

不是該放鬆嗎(苦笑)

昨天回來的路上不知是無聊，或者是考試後的思緒還沒整理好

不斷地在聽口試的錄音檔

對，雖然是暫時通過了一個關卡

但還是放不下

是知道之後尚有考驗？

還是意猶未盡老師們點出的盲點，仍在耳邊嗡嗡作響……」

的確是個不可思議的考試過程，沒有料想過是這樣的情況，之前也有參與及協助同學完成考試，但換成自己時，狀況真的千百種都有。其實當下，我認為那是個失敗的考試經驗，怎麼會是這樣？該是這樣嗎？一定是哪裡沒有做好準備，雖然僥倖地通過考試，然而自我檢討的聲浪從我的內心湧出，所以才會在考試回來的路上不斷聽錄音檔吧。

不過，在重新開始修正論文內容後，我參考老師們給予的建議，使用優勢觀點來看待自我，不論是書寫內容，或者當天考試的情況及心情，我意識到原來我是有「能力」的，才會想要去檢討、改進，也才能不斷有所進步，而這不也是至今我還能坐在這裡寫出這些東西的原因嗎。因此，接下來關於文獻探討的部分從優勢觀點開始說起。

第貳章 文獻探討

本研究主要探討的是研究者本身在社會工作歷程中的轉變，也就是「我」，如何從「我」想像的社會工作中成長，歷經了何種衝突與挫折的「我」，然後，「我」對於社會工作新的想像與體認又是什麼，這些種種，將無時不刻地影響後續「我」在社會工作裡的呈現，「我」，是第一主角。另外，由於欲達成的研究目的是找回行動力及活力，因此貫穿整篇論文，研究「我」所使用的理論是優勢觀點，尚有一個用意是除了用悲情看待自己的經歷外，也學習從正向看見自己具備的能力，才能在滿佈礫石的天堂路上持續匍匐前進，因此第一節討論的是優勢觀點的基本精神，哪些面向與我的論文有關，可以套用在「我」身上的是哪幾點，另外，嘗試畫出屬於「我」的優勢觀點典範架構圖。

第二節來探究社會工作的教育：關於實習這件事，實習課程最重要的本意是讓實習學生在還沒真正踏出校園前就可先經驗實務場域的運作，並嘗試學著怎麼當一名實務工作人員，也算是一種課本之外的震撼學習，然而，在這過程中，實習的過程影響了「我」什麼。

而第三節想要說的是社會工作的職場：關於工作流動這件事，以自己畢業6年就換了3個正職工作⁴為出發，想討論社會工作相關科系的畢業學生於社工工作上的流動情況，以及是什麼原因導致，而與「我」有何相似。至於第四節，也是整篇文章的重點之一「轉變」，我用「悲傷的五個階段」來做連結與說明關於「我」的轉變歷程。

⁴尚未計算短期的正職及兼職的工作。

第一節 優勢觀點

有人說，一個人的優勢或劣勢，可能早在他降臨在這個世間時就註定好，例如可能會羨慕某人是含著金湯匙出生，未來的路已經被鋪好，只等他來走而已，而又有某人一出生的家庭就是所謂的不健全，之後的路他要非常刻苦地努力，因為根本沒有退路，我們習慣稱之為「歹命」。不過，在現今各式各樣的發展多元以及發達的現在，努力得以轉換自己劣勢的機會增加，相對地，不努力而使優勢變成劣勢的也大有人在。

社會工作以濟貧起家，之後服務的對象以所謂的弱勢族群為大宗，面對他們以及提供的處遇，一開始的觀點以類似病理的心理、精神層面為主，隨著社會環境的發展、變遷及服務需求的複雜化，漸漸發展出許多不同的理論，其中之一為「優勢觀點」。

優勢觀點於 1980 年代美國勘薩斯大學社會福利學院由實驗方案開始發展並逐漸形成，其乃是對於病理觀點的反動，在助人自助的專業使命上，啟動了典範（paradigm）轉移。優點模式的兩個主張：「凡能夠存活的人都有優勢和資源」以及「每個人都有學習、成長、改變的潛能」（宋麗玉、施教裕，2010）。這兩個主張對於「我」過去的歷程來說，是一種不同的視角，更是一種新的主張，過去的我，被許許多多挑戰考驗及折磨著，在那當下，我無法正向看待自己有何優勢與資源，只有情緒，甚至是絕望，後來在機緣巧合下，透過這個觀點，我開始學習轉念思考，漸漸發現自己是有學習、成長及改變的潛能，否則，我怎能走到現在。或許，在有書寫自我歷程的念頭開始時，我已經用不一樣的眼光在看自己，

而優勢觀點除了是我這篇論文的理論基礎外，更是個具體說明我對於「我」的不一樣眼光。

至於優勢觀點如何促進改變，宋麗玉、施教裕（2010）表示優點模式不主張由「問題」直接切入。反之，其主張下列三點：

一、「問題」乃是建構而來，可以重新建構

「...一個「情況」是否被界定為「問題」取決於「誰」的觀點；既然事實是由人建構出來的，我們可以「再架構」(reframing)，寫一個不一樣的場景，由消極負向轉為積極正向，由缺失和限制轉為成就和潛能。...由此可知，負面的人生經驗未必帶來弱勢、人格問題、或長久的痛苦，端賴個人如何詮釋和建構此經驗，例如遭受婚姻暴力者，順利走出自己的道路重建生活後，並未因此怨天尤人，反而感謝前夫讓她因此認識貴人，有所學習成長，更希望能夠助人。...」

二、解決「問題」的途徑彈性多元

「...優點模式向來強調「可能性 (possibility)」，即是系統觀點的「殊途同歸」、「條條道路通羅馬」；看到個人和環境的優勢可以增加出路，案主的想望和興趣更可導引出行動的方向。...」

三、案主是自己狀況之專家，讓案主自決

「優勢觀點肯定個人的個別性和獨特的價值...再者，案主的行動由自身意識決定方能積極落實...然而，自決並非為所欲為和毫無限制...」

透過優勢觀點，那些曾經我認為「是問題的」問題是可以重新地、再次被建構，有別於之前的解釋，或許就能看的到自己的付出，原來我也是如此地發憤圖強，只是考驗一次次地襲來，幾乎要把努力吞噬與淹沒，但還好，如今我還活著，我終究是站起來了，這是個多麼不容易的歷程。另外，由於事情的本質本就是多面的，用另一個角度來看待，會有不一樣的發現與瞭解，也許問題的解決之道就出現了，甚至是近在眼前的。而該如何解決問題，「我」其實是最清楚的，經由意念的引導，我看見我想要達成的目標是什麼，是具體且清楚的；並且，認知到「我」的獨特性，也可以是看重自己的開始，因為正是由自己出發，我會知道這一切是為了「我」成為更好的狀態所做的準備。

而「將焦點放在人的優勢，是重要的策略，它是一種幫助人們重新主張個人生命力量的方法」（Ann Weick, Charles Rapp, W. Patrick Sullivan, & Walter Kisthardt, 1989），因此，除了認識優勢觀點的主張以及如何促進改變，重新盤點個人所擁有的優勢，如潛能與資源等，會是讓「我」重新看見自身能量的重要關鍵。

基本假定：每個人都有學習、成長、改變之潛能
 每個人都有優勢（能力與資源）

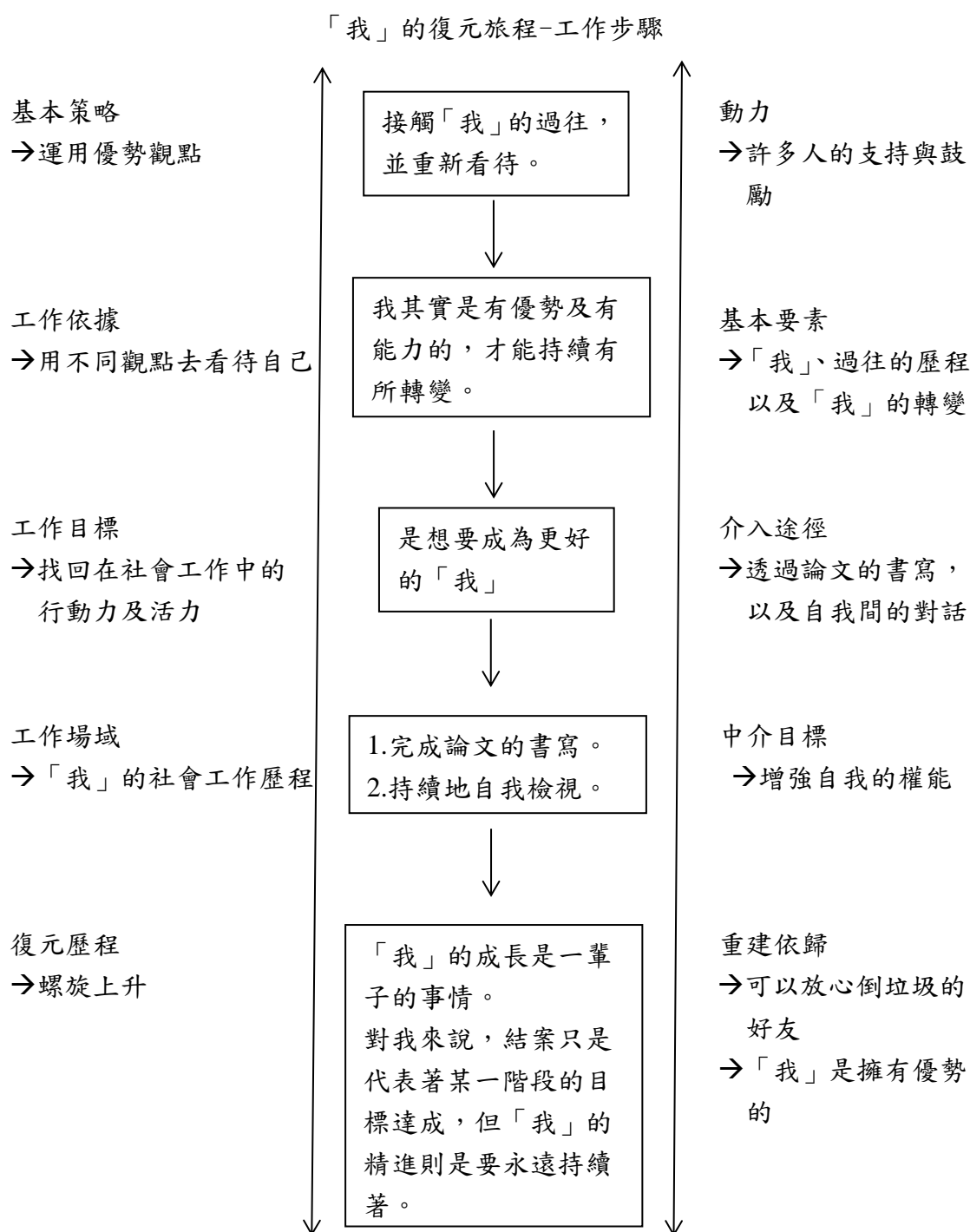


圖 1 「我」的優勢觀點典範架構圖(作者修改自宋麗玉、施教裕，2010)

第二節 社會工作的教育：關於實習這件事

社會工作教育是培養一個專業社會工作人員的起點，不論是四年制的大學教育，或者是學分班，它有一定的存在意義，沒有它就沒有未來的社工，然而，教育的內容實實在在影響一個社工人員的養成，尤其是課堂內容的教學安排，社工系學生該具備何種專業的知識與能力，才能真正成為一名專業的助人者。由於本論文以研究者本身，「我」為出發點，故此節探討關於教育的部分以四年制的大學社會工作教育為主，以符合「我」貫穿整篇論文的基礎，並以研究者自身對於大學求學時期課程安排最有感觸的部分-實習課程進行論述，因為它確實影響了「我」。

湯雅婷(2012)在「社會工作系學士班學生實習結構、學習投入與專業認同相關之研究」中第10頁提到「…社會工作是一門應用性的學科，重視科學知識和原則的運用，在教育目標上也特別關注學生是否能學以致用，以提供適切服務給需要的個人、家庭、團體、組織或社區。對社會工作系學生來說，要將所學實踐至社會工作服務，必須藉由實務場域，學習將課堂上所學知識、價值與技巧，轉化為直接服務工作的實際行動。要將課堂所學的專業知識實際應用在人群服務中，必須透過特別安排的學習與訓練獲得，因此，社會工作實習課程在社會工作專業教育中具有重要意義，也是提升學生整體專業核心能力的必要教學方式」。沒錯，從直接服務工作是社會工作最基礎的本質就可以看出應用性在這門學科的重要，因此，即使不是為了因應社會工作師考試的需要而有實習課程的安排，「實習」仍舊是社工系學生與實務場域接軌的重要關鍵。

那關於實習的過程呢？由於實習就是到實際的工作場域去做學習，與在學校課堂上或書本知識上的吸收完全不同，而學生出了校門就像脫韁的馬任由他亂奔嗎，當然也不是，也不行，否則就完全失去實習的意義。原則上實習單位與學校都會至少指派一位人員做為實習學生的督導，因此，關於實習這回事我想要探討的是督導的功能。我認為督導的功能在以下兩點很重要，也許能使寶貴的實習機會與時間更能發揮效能，分別是：

一、覺察及瞭解學生在實習過程中「到底怎麼了」。

二、使學生說出對於實習的想法，並協助指引其對實習有某種認知，而此認知是學生、實習單位、學校三方都能達到某種共識的狀態，減少造成「學生認為是來打雜、實習單位覺得學生太自我、而學校不知道該如何處理」的情形，也就是「引導」。

何慧卿、張絮筑（2014）的「由學生觀點反思社會工作實習課程制度之規劃～以某校社工系為例」研究裡第肆部分研究初步結果的第 81 頁的焦點團體之分析結果中談到以下結論：

「在焦點團體中，12 位研究參與者多肯定實習課程對其在專業學習上的幫助，得以統整四年所學。也對實習過程中，機構與學校督導老師所提供的督導對其學習，有所觀察，並提出意見與想法。

（一）學校督導老師有督導很重要

根據調查發現，多數學校督導老師均有進行督導。研究參與者認為有進行督導，比沒有好。

(二)學校督導的內容應針對實習工作專業表現

對於督導的進行，研究參與者則期待學校督導老師能針對實習工作的專業表現部分，給予更多的指導。

(三)看重學校督導老師的熱誠與認真

該系老師的專業領域雖區分為社會工作和社會政策及社會科學兩大類，但研究參與者認為，不論老師的背景為何，都有能力在實習過程中的督導給予學生好的學習指引。但基本前提是，老師應該具有熱誠與認真，否則即便專業，也無法提供學生好的實習督導。

(四)機構督導為實習關鍵

多數焦點團體的參與者在兩次實習中，都有至少一次他們認同且肯定的實習經驗。整理他們該次肯定實習經驗的分享，其實可以發現，帶領他們實習的機構督導是重要的關鍵。」

由上述研究可知，實習期間「督導」不僅肩負提點、陪伴及為學生解惑的功能，更可能是實習學生的一盞明燈，可以照亮他未來的路，不管是否畢業後要從事社會工作，「督導」的影響力不容小覷。而本篇論文文獻探討提到社會工作實習的部分，最重要的用意不是要來檢討現行的實習制度，而是將從「我」的經驗出發，去瞭解這樣一個在社會工作教育中具有一定份量的實習課程，它，確實對一名社工系的學生產生了蝴蝶效應。當若干年後，偶然的機會下依舊聽到實習單位與實習學生對於「實習」這件事情認知上的落差，雖然這個落差並不是關於社工系的實習，但還是對「實習」的意義有所困惑，究竟該如何做，能讓這個過程成為學生的助益，不再只是一個學分而已，以及「督導」，這位實習學生生命

中的貴人之一，是否能真正發揮其影響力。而這也許是解開自我對於社會工作專業看法形成的鑰匙，因為這段真切的實習經歷對於「我」而言，發生了化學變化。

何慧卿、張絮筑（2014）的研究中，在第 89 頁的第五部分結語提到「…由研究參與者的分享來看，學生其實很清楚實習督導對其實習經驗的重要性，也很期待學校督導能積極投入實習督導的帶領。」，是的，有心要學習的學生，都值得督導們多花些心思在他們身上，不過，學生自己本身的態度也要積極，才能創造一次意義非凡的實習經驗。

第三節 社會工作的職場：關於工作流動這件事

截至目前為止，社會工作，一直和流動率高的形容詞無法脫鉤，不外乎是薪資、工作環境、工作內容或者個人生涯規劃考量等，以自己為例，幾乎是一年換一個工作，期間還有短期不到半年的工作經歷，但每個人都有自己職涯如何安排的想法或因素，其實根本無法一概而論，旁人也實在沒資格插嘴。不過，文獻的部分會放這一節的原因是想討論社工系畢業生社工工作上的流動情形，以及發生的原因為何，可能與「我」的經歷會有雷同之處。

社會工作是份勞力密集的工作，然而它有個與一般勞力密集產業不一樣的特性是，社會工作人員要面對的不是機器，而是「人」，包含服務對象及單位人事，「人」是有溫度的，不像機器冷冰冰，「人」是有喜怒哀樂的，不像機器沒有知覺，最重要包括社工自己，也是「人」。因此，這樣的工作性質，很多時候身為一名社工，除了要學習排除工作壓力，對於培養「自我」的覺察與復元能力很重要，否則大概就是走上離職一途了，如同何華欽的研究（2011）第 59 頁指出「…社會工作者在面臨這些不利的就業環境下，若無法得到適切的解決，改善就業勞動條件（合理的工作量、福利、安全措施、組織氣氛等等）與強化個體因應（專業能力、自我知識、自我覺察能力、壓力因應、韌性與復原力等等），容易引發離職或轉業的念頭，致使社會工作專業人力不斷流失」。

而上述同樣一份研究中第 71~72 頁也提到「…若與一般大學畢業的勞工轉職意願相較，社工系畢業生似乎在考慮換工作意願上，高於一般大學程度的勞工。這個現象或許是社工領域的工作壓力與勞心勞力所造成，以致於常有換工作的念

頭。在社工系畢業生考慮轉換工作的原因方面，從事社工的畢業生，以「工作壓力」為首要轉業考慮因素，…若與行政院勞工委員會調查統計相較，發現一般青年勞工將「工作壓力」排在第五位，然而本系從事社工者考慮轉換工作的原因卻排在第一位，這正說明社工領域工作之壓力繁重。…」

而陳政智、王柏軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱珈霖、陳建廷、楊雅婷(2005)在「社會工作師勞動條件之探討~以高雄市社會工作師公會會員為例」的研究中第 483~484 頁第五部分討論與結論提到一個仍是現今社會工作人員職涯發展的趨勢，「…一般人都覺得公立機構福利待遇會比私立機構好，所以大多數人都希望能在公立機構任職，而研究者在文獻中也看到，社工系的畢業生在畢業後大多以進入公立機構工作為目標。此次以受訪者所屬機構單位的性質來看，確實是以就職於公立機構者居多，似乎與大家平時的認知一致。…」。雖然還是要說每一個人的生命體驗以及當下所做的任何決定都是獨特的，無法概括，不過，經由這樣的文獻似乎也能發現與「我」的經驗的相似之處，例如因為受不了工作上的壓力而常換工作、之後找的工作也偏公部門為主等。

另外，探討「我」對於工作流動的情況，發現一篇「很有感」，名為「解構「專業」：社工系大學畢業生離開社會工作的歷程」的論文，作者為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系的碩士-許祖維，為何說「很有感」？因為當中它提到了關於「漂世代」社會工作人員的社會工作歷程，雖然作者定義的「漂世代」是以於 2006 年滿 20 歲以上，未滿 30 歲之族群為主，即出生於 1976~1986 之間的人，不過，這樣年齡的人與「我」的年紀相差不大，文中第 13 頁描述的

「漂世代」工作者的工作價值觀，某些也跟「我」有些許相似之處，因此，以此篇論文帶出「我」之於社工工作更迭頻繁可能的原因之一。與「我」對於工作想法類似的價值觀為第一點、第二點、第六點及第七點，如下：

一、「漂世代」工作者所需求的不只是一份工作，更期望在工作中能有較多的參與、較自主的空間、較多變化與挑戰，俾從工作中自我超越與成長並實踐自我的理想。

二、「漂世代」工作者成長於相對富裕的年代與穩定的政經環境，接受相對較高的教育，薰陶於相對自由開放的氣氛，他們對工作所持的態度，所賦予的意義、所追求的目標，自難期望與在家長式、權威式社會思考體系下成長的老一輩員工，有完全相同的理念。

六、「漂世代」工作者較重視工作能否發揮專長、自我成長、自主性，除了期望公司能給予薪資上的滿足，對於組織協助生涯規劃、提供訓練機會的需求也相當高，不同於舊世代追求工作成就、重視工作地位的價值觀。

七、面對「漂世代」工作者，管理者要給予一個清楚的方向，說明對員工的期望以及公司的目標，讓個人目標可以與工作績效配合。強調團隊，指派人員去引導「漂世代」工作者。增加訓練課程，讓他們可以學習到新的工作技巧，不斷的學習。組織若不能投其所好，提供適當的報酬類型或工作環境，自然難使這群「漂世代」工作者甘心為組織效命。

上述此篇論文在第七章結論與建議談到「漂世代」青年社工員決定離開社會工作的因素，關於第 381 頁第壹部分個人因素中的因應社會工作就業職場的個人因素：「個人特質部分，通常人格特質愈有責任感的社工員，其工作負荷也愈大，在面臨社會工作就業環境時的落差也愈大。…」，以及第 383 頁第貳部分工作特性因素之社會工作就業職場中的管理議題：「職場中的管理議題可以從「機構因素」、「機構主管」、「機構督導」、「服務品質與績效責信」這四個面向來作切入。機構因素方面…機構利益與案主權益衝突與兩難…」。我自認對於在乎或者視為自己該有所付出的人事物具有一定程度的責任感，因此，更是常在下班後焦慮對於他們的服務是否到位？以及做出的處遇會對他們造成何種影響？因此，我老是讓自己陷入這樣的壓力泥沼中，而當面對機構利益與服務對象權益兩難的衝突時，我就越感覺到社工就業環境與「我」所想像的落差，甚至懷疑起自己對於社會工作價值的認同應該是錯了。

許祖維（2007）在論文第 388~393 頁第七章結論與建議的第二節「漂世代」青年社工員決定離開社會工作的歷程用一個過程生動比喻「漂世代」社工系大學畢業生抉擇離開社會工作就業職場的動態歷程、想法與感受，分別是：「壹、整裝待發、揮軍沙場→貳、新兵報到，重裝上陣→參、烽煙四起、危機四伏→肆、致命引爆、敵前陣亡→伍、揮別沙場、英雄再起」，其中各部分與過去「我」的就職、離職、再就職經歷相關，也讓「我」有所感觸的是：

壹、整裝待發、揮軍沙場

「…社工系大學畢業生在經歷坎坷艱辛的求職面試歷程後終於順利找到工作，在正式赴任前這些即將成為社工員的社工系大學畢業生多期勉自己在工作上能好好表現並有所發揮，但在這興奮與期待的心情背後，同時也夾雜著擔心與害怕，

擔心自己的能力無法勝任這份工作，也害怕自己是否會為機構帶來負擔。」

貳、新兵報到，重裝上陣

「當這些社工系大學畢業生滿懷興奮與期待的心情開始工作後，首先會發現與感受到社會工作就業職場實際的工作狀況與自己進來前的期待是有些不同的…。然而這些新手社工員由於缺乏相關工作經驗的比較基礎，對社會工作就業職場仍感到懵懵懂懂與陌生…並不會有太多覺得不公平或不平衡的事情，即使有，也不太知道該怎麼去爭取，反正吃苦當吃補，合理的要求是訓練、不合理的要求是磨練，基本上此時期的新手社工員不管好的、壞的都是全盤地去吸收與接受…」

參、烽煙四起、危機四伏

「隨著新手社工員對工作與機構環境愈來愈熟悉，此時期的社工員已不像職場初期那般只會照單全收與全盤接受，社工員從工作中所累積的經驗與觀察，也開始會對自己的工作，甚至是社會工作專業有所反省與反思…。在遭遇工作瓶頸後，絕大多數社工員在瓶頸剛產生之際都會試圖嘗試採取一些行動…但當受訪者在嘗試 fighting 多次仍無效後，會漸漸感到灰心、無力與失望，到後來甚至會放棄 fighting 而妥協於現況。…當社工員關鍵的工作瓶頸一直未被妥善處理，在遭遇前述種種引發受訪者萌生離職念頭的原因時，受訪者就會開始思考是否有繼續留在機構工作的必要，以及轉換工作的可能性…」

肆、致命引爆、敵前陣亡

「…社工員在作離職決定時的擔心顧慮都不盡相同，但過程同樣都會有許多的擔心與掙扎，可見下離職決定似乎不像我們平常想像中的那般瀟灑氣魄…對許多社工員而言，作離職決定是件不容易且不簡單的事情。…」

伍、揮別沙場、英雄再起

「有的社工員當初離職時就直接決定轉換跑道，完全沒想過要再從事社工的工作；有的則是會嘗試找尋其他社會工作的就業機會，希望還是能留在社會工作就業職場工作…。基本上社工員在這段歷程的心情主要還是對將來的工作與人生下一步感到擔心、焦慮與疑惑。…回首來時路，這些前社工員在看待現職與其過去所從事社會工作的經驗多抱持正面的態度，對於台灣的社會工作專業則兼備肯定與批評，但同時也可看出他們對台灣社會工作專業的期盼與期許…」

第四節 轉變歷程

在這篇關於「我」的研究，我認為「轉變」是一種心路歷程上的轉化與體認，由於經歷了一些事情或者震撼教育，使自己對於某些人事物的認知產生改變，並且重新有所建構，而這樣的歷程也符合優勢觀點與自我敘說的論點之一，因此，也可以說「我」基於優勢觀點以及透過自我敘說，對自我的過往經驗產生轉變。而「我」在這過程中經歷了什麼，在這樣一個轉變的歷程，我用 Lori A. Bolden 在 A Review of On Grief and Grieving: Finding the Meaning of Grief Through the Five Stages of Loss 一文中回顧 Elisabeth Kübler-Ross 談及的悲傷的五個階段作為討論的框架，分別是「Denial、Anger、Bargaining、Depression、Acceptance」。

接著以網路文章「壹讀：喪失的悲痛，會經歷五個階段」(文/Julie Axelrod，譯/搬那度，2015) 中談及的內容來分別闡述每一個階段與「我」的關聯會是什麼，如下：

1. 否認與隔離 (Denial and Isolation)

「得知自己得了絕症或者親人之死的消息的第一個反應，就是否認狀況的真實性。這是一個將洶湧情緒合理化的正常反應。我們將言語阻擋開來，避開事實。這是一個暫時性的反應，幫助我們度過第一波傷痛的情緒」。面對「我」在社會工作上的挫敗，一開始，我不承認，反而我認定是他人或者這個體制的問題，我怎麼可能有錯？甚至怎麼會錯？將自己犯錯的可能性撇的一乾二淨，彷彿與「我」無干。原來，這是我對於挫敗的第一層防衛機轉。

2. 憤怒 (Anger)

「否認與隔絕的掩蔽效用開始消失的時候，現實和其苦痛會重新浮現。我們還沒準備好。強烈的情緒從我們脆弱的核心往外反射，以憤怒表現出來。」憤怒可能是針對無生命的物體、陌生人、朋友或者家人。憤怒也可能是針對臨終或者已經逝世的親人。我們理智上知道那個人不應該被怪罪，但是情感上卻怨恨那個人使我們傷痛，或者離開我們。我們因為憤怒而感到慚愧，而這使我們更憤怒。

診斷病情，卻無法治癒它的醫生，可能成為一個很方便的代罪羔羊。醫療專業人士每天都得處理死亡與臨終。但是這並不能讓他們免疫於他們病人的痛苦以及哀悼他們的人。

不要遲疑於要求醫生給你多些時間，或者要求他再解釋一次你的親人的病情細節。可以安排一次特別的預約，或者要求他在一天結束之前打電話給你。要求他清楚地回答你的有關診斷和治療的問題。要了解你所有的選擇。不用著急」。接著，清楚地，「我」的情緒起起伏伏的，開始變得陰晴不定，很容易被激怒，不只讓脾氣直接了當出現在工作上，更發洩在最親愛的人面前，我懊惱、我後悔，但卻不知該如何是好，只能更加深壞脾氣，以維護沒有任何意義的面子。

3. 討價還價 (Bargaining)

「無助和脆弱情緒的正常反應，就是試圖奪回控制：

「要是我們早點尋求醫治……」

「要是我們向另一名醫生尋求第二意見……」

「要是我們對他們好一點……」

我們可能暗地裡和神或者在上掌權者談判，試圖延遲必然的事物。這是一個較弱的防禦，以保護我們面對痛苦的現實」。看到我的同班同學在畢業時與我做出不一樣的選擇，而結果相對地更好，「我」開始感到後悔「要是我當初聽老人言、

要是我不那麼衝動、要是我的年輕氣盛可以少一點」，或許現在的我就會有不同的際遇，我嘗試這樣想，好讓自己面對的挫折少一些些痛苦。

4.抑鬱 (Depression)

「和哀悼有關聯的抑鬱有兩種。第一種，是對於痛失親人的實際影響的反映。這種抑鬱充斥的是悲傷和後悔。我們擔心費用和葬禮的事。我們擔心自己因為悲痛而忽略了仰賴我們的人。這個階段，只需簡單的澄清與安慰，就能緩和。我們或許需要一點有幫助的合作，以及幾句善良的話語。第二種抑鬱，比較微妙，在某個形式上也比較私人。這是我們默默地準備和我們的親人分離、道別。有時候，我們所需要的，只是一個擁抱」。我突然變得「鬱卒」，因為我無力改變現狀，特別是費盡力氣的爭取後，得到的仍是挫敗，所以我感到茫然與憂鬱。

5.接受 (Acceptance)

「悲痛的這個階段，不是每個人有幸能夠達到的。死亡可能很突然，而我們也有可能滯留於自己的憤怒或否認當中。抵抗必然的事，拒絕自己恢復平靜的機會，未必是勇敢的標誌。這個階段，以退縮和平靜為標誌。這不是一個快樂的時間，而且要從抑鬱分辨開來。

患上絕症或者年老體弱的親人，似乎會經過一段退縮的最後階段。這不意味著他們知道自己死亡將近，只是意味著他們肉體上的衰弱，可能足以造成同樣的反應。他們的行為，意味著達到社交有限的階段是正常的。我們臨終的親人表現出的尊嚴和風度，可能就是他們給我們的最後禮物。

應對喪失之痛，最終是個非常私人、非凡的經歷。沒有人能幫助你更輕易地度過這個時期，也沒有人能理解你所經歷的所有心情。但是，別人可以和你同在，在你經歷這段過程的時候幫助安慰你。你能做的最好的一件事，就是允許自己感受

迎面而來的悲痛。抵抗悲痛，只會延長復原的正常過程」。終於，在時間的洗禮下，或許思想上也越發成熟了，然後透過這次論文的書寫，我允許自己的所有感受，學習接受自己所有的過去，因為那就是「我」，而也只有我可以真正理解「我」。

原則上，屬於「我」的歷程並沒有極端到是討論生死的議題，然而，用這樣一個悲傷階段的變化來作比喻，我仍非常有感觸。回過頭去看過去的種種時，雖然是篇錯綜複雜的辛酸血淚史，但我走過來了，那其中的酸甜苦辣就如同悲傷的五個階段，從不願承認失敗的「否認」開始，「憤怒」的情緒接著出現，之後就是無止盡的「討價還價」，依舊爭取無效後我開始「憂鬱」，然後經歷了多少個春夏秋冬，才終於走到「接受」的階段，著實不容易。

第參章、研究方法

第一節 質性研究之敘說研究

還在學校修研究所課的時期，我一直覺得自己會寫量化的研究，連課程的選擇都沒有任何質化的跡象，不過這樣就不能寫質性的研究嗎，答案當然是因人而異囉！我自己是覺得寫得出東西比較重要，那什麼又是我寫得出的，似乎就是關於「我」的敘說研究，因此最終，產出了這篇論文。之前為何會一直覺得會寫量化的研究另一個原因是，那時的我對於論文沒有太多想法，也許照著規定一步一步來，應該就可以生出些什麼，然而，事實終究與人想的不一樣，在「事與願違」的情形下，我發現質性研究比較能讓我「廢話連篇」，而且寫著寫著也寫出興趣來，我覺得在書寫的過程雖然我的思緒與情緒是起起伏伏的，也曾經苦惱江郎才盡寫不出任何隻字片語，但在寫完一個段落後再次閱讀時，我看到了一些反饋，也漸漸認知到「寫作」這件事情帶給我多大的成就感。

好像不小心又在廢話了，為了不要讓已經讀到這裡的你們讀不下去，我們來看看其他人是怎麼說關於質性研究，以及敘說研究的。蘇文賢（2015）表示「…質化研究（qualitative research）也是一種研究的類型，在此種研究中，研究者會去研究一個需要探索的問題、依賴參與者所提供的觀點或看法、提出廣泛而且籠統的研究問題、從參與者那兒蒐集主要是由文字（或是文本）所組成的資料、描述並且分析這些文字以尋找主題、並且以一種主觀的以及反身的方式來進行研究」。的確，在此篇「我」的文章裡，我想要探索的是「我」在社會工作經驗裡的轉變，而這樣的轉變運用質性的研究方法才能有所體現，因為我對於轉

變的想法與看法就在這其中，這千言萬語之中，因此，運用主觀與反身並進的方式來探索「我」是相當自然的決定。

至於敘說研究，蘇文賢（2015）說到「…敘事⁵研究設計（narrative research design）是一種質化程序，在此種程序當中，研究者描述了個人的生活、蒐集並且訴說這些個人的生命故事、撰寫關於他們的故事、並且討論了這些經驗對於這些個人所具有的意義。所謂的*故事*（stories），就是去描述個人的生命與經驗隨著時間經過而開展的過程。…」⁵、「…敘事研究捕捉了各種故事，而故事正是大多數人熟悉的一種日常的資料形式。當研究者找到一些個人，而且他們願意訴說自己的故事以幫助研究者探索某個研究問題時，研究者就會選擇採用敘事研究設計。敘事研究非常適合於把焦點集中在研究少數個人、而不是去研究一大群參與者或是在許多個人之間的抽象模式。此種研究設計的焦點，在於某個人隨著時間經過所經歷的事件，以及這些事件所牽涉到的場景、行動、情境脈絡、以及人物等等。當研究者想要去發現從人們的個人經驗當中所浮現出來的一些實用的、具體的洞見時，就會採用此種研究設計。…」

所以，探究「我」隨著時序演變所得到的經驗，並從中發現所浮現的新的洞見，這時，敘說的方式將是不二的選擇。

⁵敘事與敘說的差異僅是翻譯的關係，英文皆是指 narrative。

第二節 選擇自我敘說的原因

「敘說研究關切的焦點並非在客觀世界的真偽，而在於反映內在世界的真誠性」
-洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉（2012）。

自我敘說是一種研究方法，它除了要呈現「關於自己的故事」，也透過「再次說」，讓經驗產生與過往所認知到的與眾不同的改變，進而重新詮釋「我的故事」，「我」，或許才能持續進步，在這條，屬於我自己的人生道路上。此研究方法與本篇論文的主軸，「我」，是有著密切的關聯，也相互呼應，因此，使用此研究方法來呈現「我」，是最適合不過的。

• 自我敘說與「我」的關係 1：發現自我的生命變化與意義

自我敘說是一個過程，它帶領我們去重新體會每一個生命事件，用不同於以往的觀點看待曾經發生過的一切。說故事，即是一種經驗的「再經驗」，是把過去的某個「經驗」帶到此時此刻，讓我們可以重新經驗它、理解它（徐珮華，2017）。

熊曠（2018）認為「自我敘說是以自己為研究對象，經由敘說來回觀自己的生命史，探索生命發展與演變的脈絡，並從中建構生命的意義」，透過自我敘說去探究個人生命的歷程，理解它對於個人過去、現在的影響，並重新找到「我」存在的意義與方向，這是自我敘說最重要的本質，而個人則是經由此過程找到對於自己有所意義的啟發。

• 自我敘說與「我」的關係 2：建構「自我」

每人在不同的時空脈絡，自我是變動的，自我，不是一個固定的東西，它是流動的（徐珮華，2017）。

而書寫生命經驗時，「我」的存在是可以由自己定義與建構，進而創造新的自我認同。如同洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉（2012）所說「當生命故事書寫達到內在連貫與統整性時，敘說者的自我認同也將形成或重新建構」。自我敘說的歷程除了讓自己看到生命的變化與意義，也是打破既有自我設限的機會，使過去的認知模組瓦解而產生新的觀點或詮釋，建立一個新的「我」。

• 這是個屬於「我自己」的自我敘說

其實，現在所撰寫的版本與之前計畫書考試時的內容有著極大的差異，幾乎是全部重頭來過，我也曾經哀怨，曾經更茫然了，因為我真的好擔憂寫不出甚麼東西。我一直覺得個人經驗是歷史洪流中獨有的、特別的，原則上本無文獻可供參考，所以該怎麼樣去有所呈現，像是內容、架構等，使它成為一個完整的論文，是我持續思考的課題，後來參考了口委與指導老師給予的建議，也翻了不少資料後決定將論文內容做了你們如今看到的調整，或許跟某些自我敘說的論文有些差異，然而，這就是「我」，屬於「我自己」的自我敘說。

• 選擇用自我敘說來

瞭解自己

你瞭解自己嗎？知道自己喜歡什麼？討厭什麼嗎？除了這些直覺反應式的瞭解，你對自己內心深層瞭解的程度又是如何？例如過去的經驗在你心中留下什麼樣的記憶，然後在不知不覺中引領你繼續做出相同的抉擇，或者改變。

敘說探究是瞭解經驗的一種方式（蔡敏玲、余曉雯，2003），因此，我想經由敘說這樣一個過程，來理解自己，更加認識「我」是一個怎樣的人。

看見自己

說故事是一種「看見」。敘事裡強調說故事，在故事裡，我們得以重新看見自己。這種看見，不同於主流社會價值裡的看見，而是一種回到真我、內在本性的看見（周志建，2012）。

瞭解自己是怎樣一個人後，便要學著看見自己，我曾經只會看到自己失敗的一面，並加以責備，沒有想過其實我也付出了努力和代價，那些也是奮鬥的痕跡，是不可抹滅的。嘗試看見自己的另一個原因是不想再受他人影響，堅定「我」的信念，但卻不是自我膨脹，而是無懼地知道那就是我。

釋放及整理自己

決定開始說說過去，也是想藉此放過自己，整理屬於我的每一步，並持續邁向未來的每一天。試著放過自己，說來容易，卻難以真正做到，曾經，後悔並責怪自己沒有按照「既定的」成功法則，所以失敗是理所當然的，然而很多時候，許許多多有形或無形的制約，這些價值觀、禮教、規則，甚至他人的成功經驗，其實都在不知不覺下綁架我的思考，並使自己陷入自責與懷疑。

因此，選擇瞭解、看見，進而釋放及整理自己，是一個想要自我肯定的過程，我期許自己一步一步朝這個目標邁進，看見我所做過的努力，瞭解其實每一天都是認真並積極地生活著，認同我所做過的每個決定、經歷過的每一件事，它不會白費力氣，都是經驗，就像徐珮華（2017）所說的「人們隨著時間變化，並與自己有關的生命事件的連結，透過訴說自己生命故事的過程，也可能是生命探索，進而，發現自我生命意義脈象機會暨創造未來不同的生命價值」。

• 人生，應該是什麼滋味？

如果人生用味覺來比擬，你會如何形容？是甜美順利？還是苦情悲哀？或者倒吃甘蔗般苦盡甘來？

曾經，我對於旁人認為人生應該要如何過的「指示」不以為然，甚至信誓旦旦地要活出「不照你說的路走也可以過得很好」的人生，那是一種自我意識，因為我想證明自己是有能力的，不需要依靠別人，也是年少輕狂的叛逆，因為我不相信都還沒有去闖、去試，就被否定的鬼話；然而，在一次又一次的挫折後開始質疑自己當時所做的決定是對是錯？是好是壞？而當身旁跟我年紀相仿的人已經有某方面的成就了，我，還在做什麼？我，是不是做錯了？又做錯了什麼？懷疑與自卑的心情充斥在每天的生活裡，甚至恨過自己的存在。

書寫的過程中，我發現自己是在意他人感受的一個人，不過這樣的一個習慣卻與自我意識的那部分有所衝突，因此導致我陷入糾結，結果常是無法認同也頻頻質問自己為什麼又要把事情弄得烏煙瘴氣，讓相關的人都不好受，一次又一次負面的經歷讓我變得悲觀，這是人生實實在在的低潮。漸漸地我只執著在這樣的困境裡，無法掙脫，抑或是放棄掙脫，忘記了，其實人生本來就是五味雜陳，而

箇中滋味的體會，其實，自己懂得才是最重要的。

- 這本論文是個「真實的我」

形成敘說的不只關於我們過去的行動，同時也包括個人是如何理解這些行動——也就是意義（王勇智、鄧明宇，2003），透過書寫，嘗試理解我如何解釋過去的一切，它們對於我來說的意義又是什麼？然後試圖去拼湊及接納一個「真實的我」，如同蔡敦浩、王慧蘭及劉育忠（2011）認為「通過敘說探究，我們試圖帶回的是那個給予活生生經驗的世界，那個通過語言方得以揭敞出的所有」。

第三節 研究倫理

本篇論文的研究者是我、被研究者也是我，我同時分屬兩個身分，有時是我，站在事件外圍去描述及談論事情的經過、感想等，有時則是「我」，換成進入歷程中，去述說過程裡的點點滴滴，來回之間，有時真會有錯覺。此次雖是採用自我敘說的方式來呈現論文內容，我與「我」固然有不可或缺的地位，然而其中，不管是透過我的自言自語，或者與「他們」的對談，終究還是會牽扯到許許多多重要的人事物，因此，關於他們隱私的保護以及不會因為這篇論文而受到傷害，一直是我所關心以及在意的。不過，同一時間我也在乎論文內容到底要寫到何種「攤在陽光下」的程度，才能將關於「我」想要說的故事做一個完整的敘說。

如同林玲安（2016）所說的「自我敘說，說的是「我」這個人，「我」是事件的經歷者、被研究者，也是論文的主要研究者，要如何在被研究者與研究者之間來回穿梭，又在主觀感受與客觀立場上找到平衡，將是最大的挑戰所在。…文本要揭露多少一直是兩難的考慮，揭露太少，讀者無法進入脈絡真實理解，揭露過多，可能使得人際網絡中的人產生誤解或帶出不同的眼光看待被研究者及被提及的人」。而朱旭華（2018）也談到「…本論文除了研究故事主角（即研究者）自身的經驗外，無可避免也會提及其生命中出現的許多重要他人…」。所以，在關於「我」的這篇論文裡，也與「完整的敘說」達到一個平衡，涉及到他人事物的展現方式會基於保護的原則下用匿名方式出場，以及除了必須的呈現外，會避免過多他人事物清楚特徵的描寫，也是對於他們的尊重。

此外，是否該將我所撰寫的內容拿給被我牽扯到這裡面的重要他人閱讀，我採用龔頌美（2007）在「斷裂之後的再生——媽媽遽逝對我的影響之自我敘說」一文中所說的決定「…我決定不主動把寫好的論文拿給家人看，但是，如果他們有主動要求想要看我的論文，我會願意給他們看並且做進一步的對話，以增進彼此的溝通與了解」。我會向被牽扯進論文裡的重要他人透露我正在寫關於「我」、「我與你(重要他人)」的論文，若是他們對於我撰寫的內容有興趣，我是相當樂意分享，藉此，或許能再次建構屬於我們之間的回憶，進而達到重新詮釋之後所產生的化學效應。

第肆章、「我」的社會工作歷程

第一節 大學的志願抉擇，是自己選擇與認知的社會工作

由於許多因素交錯影響，現在要取得大學的入學資格似乎、也應該不再是什麼難事，然而不管是在過去長輩口中那個大學錄取率超低而必須要發憤圖強準備重考的年代，還是錄取率反彈回升到八、九成的現在，選擇讀什麼科系、什麼學校，父母或者重要長輩在擔任系所選填建議人員的位子上很少缺席，甚至是「暗示、明示及指示」你讀這科系/學校才是好的或者正確的，以及不會畢業即失業。在曾經的服務工作經驗裡，我問個案「為何你來念這個科系？是你想要的嗎？」，他說「不是，是父母建議的」或者「應該是一半一半，我覺得有興趣，家人也覺得不錯」，這雖然是非隨機抽樣調查的結果，代表性有待商榷，然而，卻是一種現象，也是我的曾經。

在決定大學要念什麼科系時，父母親給了我意見，根據他們的經驗，認為女孩子應該是讀商管方面或是教育相關的科系比較合適，但我並不認同，不想讓他人決定自己的未來是很重要的因素，再者，不確定自己對於這類型的科系是否感興趣，例如我的數字能力僅限於加減乘除而已、數學一科的成績總是低空飛過，至於教育業，我可以教導別人嗎？是一個很大的問號。因此，雖然因為這樣的意見相左瀕臨家庭革命邊緣，但我們之間的爭論還是看不到盡頭。然而，眼看這樣的討論一直沒有結果，加上填寫志願的期限快到了，爸媽也似乎不再耳邊碎念些什麼，我還是先依照自己的想法在志願卡上填上想念的科系，從國立大學的社工系開始寫，再來是私立學校的，之後才放些他們想要我念的商管及教育科系。

然而，看似妥協的爸媽，卻在送出志願申請的前一晚擅自更改了我的志願卡，他們不動聲色地擦掉我寫的志願，改成他們認為我應該讀的科系，而我看到後也沒多想，立即把它改回原本的內容後就送出去了，沒有和他們再做任何商議，對！就是堅持要讀社工系。然而，長到這麼大，這是第一次堅定展現自己的想法，沒有迎合爸媽的期待，當下並沒有對此有任何特別念頭，只是覺得我是可以決定自己要的學校，不需要他人給予任何意見。

至於為何這麼「固執」的原因，老實說，一開始是因為考量到未來就業的問題，猶記得那時的金融危機⁶導致就業市場很大的問題，對於這個狀況，我似懂非懂，但也瞭解些什麼，因此，當看到大學科系的簡介說社工系的畢業生不需要擔心出路時，我第一次對社工系心動。不過，當然不是只有麼淺薄的理由要讀社工系，我發覺自己在從小到大的人際互動經驗裡，不管是對誰，與人的相處是相當自然以及愉快的，總認為每一個人也是一樣，因此，覺得成為一名社工可以和人有所互動並且幫助人是件很不錯的事情；就此，我懷抱著「助人的美好」進入了社工系。

⁶ 指的是 2008 年世界金融危機。

求學期間，我專注在每一門課爭取好的成績，因為我認為課堂上的所學是自己未來能否勝任專業社工人員的關鍵，也不曾懷疑這樣的認知是對是錯，反正，當學生最重要的事情就是把書讀好，使每一學期的成績能有所交代，並在四年後順利拿到畢業證書。這個時期的我對於「助人」沒有太多複雜的想像，只有單純地認為憑著想幫助人的熱情，再加上學習到的專業知識和能力，就可以成為一名專業的社工，實現心中的抱負，這樣的想法讓我一路到畢業都深信，而學校成績不算差的成果，使我有一定的成就感與自信，我也想像社會工作就是這樣，不是把專業所學的運用在工作上就好了嗎？既然我的所學成績不差，那應該在工作上時也不會太差吧。

但殘酷地是，後來的一個切身經驗卻是狠狠打臉我這樣的想法，還是最引以為傲的個案工作。記得大一時上的課程多數為基礎的入門科目，終於，過了一年後升大二了，開始上一些屬於專業知識與能力培養的科目，我記得最清楚的是個案工作，我自認很認真上課、作筆記，考試前更是認真複習，甚至是刻字般一字一句地讀書，甚至是一字不漏記的清清楚楚，這樣刻苦的學習態度，果然讓我在考試結果獲得好成績，如果記憶力沒有衰退，那成績好像還是全班數一數二的高，所以，從此經驗我得到成就，也學到願意有所付出，終會得到回報。可是，在真正投入第一線服務工作後，我越發感到疲憊與辛酸，因為把個案服務看的「過於認真」，我忽略了職場的潛在規則、次文化以及倫理，導致被視為不乖的員工，另外，個案的多元、複雜以及陰晴不定也讓自己的情緒起伏越來越大，很容易被他們惹怒，所以後來我常跟人說當社工是「完全沒有愛心的」，然後，脾氣也會變得很差。這與我求學時認知到的個案工作完全是相差好幾萬千里，所以，除了感到累，還是只有累，累到我不想再經歷，以至於選擇逃避。

不過，大學時期的「我」哪想的到這麼多，都是之後「身歷其境」才有所發現，是不是真的很天真，但這就是那時的「我」耶！寫到這裡都覺得自己過於不食人間煙火，就因為這樣的「衝動」而決定了我走向社工系，而且這個決定完全是自己的抉擇，有點毛骨悚然，居然就這樣踏進社會工作的不歸路⁷。不過，有時候似乎就是需要這樣的天真與衝動，才能造就後面的影響，不管是好是壞，它是一個開始。

⁷是現在很確定社會工作是我的根本的另一種戲稱。

第二節 實習情結牽扯的餐飲服務業美夢

然而，大學畢業前，卻遲疑了當社工這件事情，是有許多因素導致，不過目前回想起來印象比較深刻的原因是實習時被當成工具人的不好經驗。實習時，我覺得一直在做些不是社工該做的事，甚至是社工不該做的事。但這樣有疑惑的情緒並沒有跟督導們多提，只是自己難受著，也或許是在校成績上的成就告訴我的，自己要努力克服，靠自己解決才是最有效的，因此，當我發現所學與實務場域上的落差後，當下的我並沒有任何展現，一晃眼，默默地也結束實習，但當對於畢業後是否要投入社工領域卻產生抗拒。我知道工具人的這種狀況在關於實習課程的問題上都有被討論過，不過，「我」的切身感受是，由於自己當下的消極或者認為自己可以處理這樣的情緒，而督導們也不清楚我到底怎麼回事的狀況下，實習課就這樣過了，我也如順利拿到其他科的成績般沒有意外得到一個實習課程的成績，但是，現在回想起來，那成績到底能代表什麼。

此外，順帶一提，因為參與某些研習的關係，聽到某實習課程的學校督導們向講者(也是某實習單位)提問「當實習單位告訴他，他的學生抱怨來實習等於打雜是非常不應該的想法，他該如何是好？如何當單位與學生間溝通的橋樑？」，講者回應他說「由於帶領實習學生本就是實習單位多出來的業務，實習學生應該主動向單位請教學習，甚至連學習芝麻綠豆的小事都不要放過，例如幫忙訂午餐，因為大家都會看在眼裡，或許因為這樣的積極性，會得到意想不到的回饋或者其他更進一步的學習及賞識，所以他認為學生不應該抱怨」。可惜，當時的我沒有這樣的認知，卻只有體會到當免費勞工的經驗，為什麼？翻出這個舊問題，不是要指認誰是誰非，畢竟，那也過去了，而本篇論文討論的主軸也並不是這個，因

此，討論對錯沒有任何意義。但是，經由書寫，我對此產生疑惑，為何整個實習過程中記得最清楚的僅是此種體認。

我知道也同意主動請益及不要怕做事是實習學生的本分，可是當我聽到這樣的回覆時，我只有一種過來人的感想，若是那實習學生也跟我一樣不積極面對問題及他在實習過程中的本分，然後又在缺少引導的狀況下，可能這實習課不過是換個場域見識見識不同於學校的世界，而學分及格代表的也就只是成績單上的一個分數而已。這當然也是現在的我有新的體認，可是，我是走過了多少事情，才能產生對當時狀況不一樣的體會，有點馬後砲的性質，實習學生當下的狀況呢？又有誰可以拉一把他？不知道，或許有，又或許沒有吧！當然，每個人對於同一件事情的感受會不同，不過由於現在是在談論關於「我」的經驗，因此，我會很明確地說「我」很有感覺。藉由這段經歷的自我敘說，不知道讀到這裡的你們，會不會產生一些對於實習課程內容安排的想法，我是期待這樣可以使「實習課程」又往實用性質升級、重視「引導」的重要性及關心與鼓勵學生說出自己想法的漫漫長路邁進很微小的一步。「實習」，代表的不再只是成績單上的一個數字。

因為上述原因讓我開始對當社工有所猶疑，剛好這時家人期待我繼續念研究所，並一起準備及參加國家考試，的確，不需要外出工作來協助家中的經濟，反而得到允許，可以繼續當學生，我應該開心以及感激，因為比起與我同年齡但需肩負家庭生計的人，我，真的非常幸福！而這條路也剛好是不想當社工的最佳解套。然而，我卻是個不知感恩的人，我拒絕了！甚至為此跟家人爭吵以及冷戰了好一陣子，因為我不能理解為什麼我「只能」繼續讀書，然後考公職，只有這條路可以走嗎？我想去看看學校外面的世界長什麼樣子，我想去工作，我想要依

靠自己，然後，我想證明自己！

那不做社工，不繼續讀研究所，也不準備公職考試，要做什麼？我選擇擔任餐飲服務業人員，我想，服務業也是服務人，雖然跟社會工作服務的人不一樣，但都是面對人的工作，應該不會太難才是，於是，我編織起服務工作時優雅地為客人點餐、上餐，滿足客人的需求後得到客人滿意的回覆與感謝…等想像，所以我跌破眾人眼鏡去從事了一個時薪制的工作，但我不在乎，因為我在乎的不是這件事情。然而，現實卻是殘酷的，一段時間後，發現自己極度不適合餐飲業，例如由於工作時間幾乎是日夜顛倒，這種與之前習慣的生活作息有著極度差異的狀態下，身體也開始拉警報，而服務業忙碌或是安排要上班的時間通常落在假日或大節日，像是週末、跨年等重要節慶，在這些日子裡通常不可能休假，如此一來，跟我的家庭習慣的休假時間產生衝突，變得難以陪伴家人，這對於我來說相當痛苦。另外，餐飲業進用的員工通常不會要求學歷，這意思並不是認為自己大學畢業就比較厲害，而是你會發現他們跟你的價值觀或話題會不一樣，例如有位同事表示因為對念書沒興趣而大學休學，她就認為讀大學沒有意義，聽在我這大學畢業生的耳裡，我不以為然，不過這沒有誰對誰錯的問題，只是認知上的差異，但卻讓我發現到志趣不相投的人與人之間，若是彼此沒有辦法相互包容，會逐漸出現隔閡。因此，短短半年後頭也不回地轉身離開，沒有猶豫，也沒有掙扎。

第三節 居家服務社工(?)人員

「但是我能做什麼？」，這是很爽快地離開餐飲業工作後要面臨的第一個現實問題，也是最真實的疑惑與擔憂。我不確定也不知道自己還可以做什麼工作，如果既然不想再次轉行，似乎，回到社會工作老本行是相當自然的一件事情？或者，是無路可去？總之，的確，我無計可施。那是一種很自然的焦慮，但更耿耿於懷的是對於第一次社會經驗的挫折，我害怕面對這窘境，甚至只有一種感覺就是「我是個失敗的人」，我怎會落得如此情況，我該如何向別人交代「我」到底怎麼了，那是一種除了現實及旁人眼光的壓力外，自己加諸在自己身上的壓迫，也是不願放過自己的強烈責備，可是到底，我該怎麼辦？

剛好，也是還好，有想再回學校念書的念頭，然而想報考的學校規定非應屆生是需要有相關的工作經驗，才符合報名資格，在這個前提下，我勢必得先有社工的工作經驗，所以，這可能是開始非常努力地找社工工作的原因，因為好像也沒有別的選擇？或者我已放棄再嘗試其他的選擇？那是一種茫然，然後只想快點找到浮木的感覺，因為什麼都不是，不是學生，也沒有就業，你無法向他人，甚至這個社會交代「你是什麼？」，是一種很可怕的心裡負擔。

不過，離開社會工作將近一年，對於是否真的能找到工作感到擔憂，歷經幾次面試都沒有下文，那種等待未知的感覺是漂浮的、無所適從的，因此當終於等到工作錄取通知且去上班後，我興喜若狂，無法言喻當時的興奮，然後懷抱著熱血與期待，但也擔心過了一年自己相關的專業知能是否生疏了，可是找到工作了總是好事，然而，期待越高，失望也會越高，這是我所認知的第一次社工工作經

驗，也是疑惑社會工作到底是什麼的開始。

我的第一份社工(?)工作是有關居家服務的領域，服務對象為老人及身心障礙者，主要工作內容是督導及媒合居家服務員到服務對象的家中提供身體及日常生活相關的服務，在開始工作前其實對這個職務的內容也沒有太大的認知，大概是知道做老人的服務，也是真正接觸了才知道整個服務的流程，而這過程中，最重要的工作內容為媒合和管理服務對象及居服員，以及附帶的行政相關工作。

不過，社工員究竟在份工作裡扮演什麼角色，是發揮我認定的社會工作專業？還是一個職稱？此工作有既定的標準作業流程，例如每個時間點會有一定的工作內容要求，含開案、媒合、管理、協調(此項是最瑣碎且花時間的)及家電訪等，而一個社工的案量規定為六十位服務對象，但通常只會超標，而不是少於六十人，至於超標多少，大概有做過第一線工作的你們都會懂我想要說的數字會是什麼。所以，若是要做到社會工作教我的專業，六十是一個相當吃緊的案量，但一天八小時的工時，不是只做這個，還有行政工作。另外花很多心力的一個工作是顧慮居服員的工作感受和心情，對於他們，你也是在做直接服務，只是服務對象不同而已，充當他們與服務對象間的潤滑劑，協助彼此間的溝通，在這樣的狀態下，把被要求的基本工作內容完成已經是相當勉強，因此，我對於為服務對象或居服員視情況再多做一些什麼感到吃力，尤其對一個新人來說，以及是一個二十出頭歲的新人，我要面對的幾乎都是可以當我爸媽、爺爺、奶奶等級的人，都是長輩沒錯，但是年紀的落差太大了，有時候在觀念上的溝通就夠勞心勞神的，甚至，因為年紀過輕而無法被認同。

不過，有次我去家訪一位個案，他的居家服務時段是在週六，這個時間是辦公室的輪值時段，大概一個社工一個月會輪到一次，而個案在中心週一至週五上班時間是不在家的，加上他並不喜歡有人時常拜訪，所以我通常選擇輪值週六也是居服員上班時過去看看他，也算是建立關係的一種方式，讓他不會那麼排斥我的出現。然而那時適逢評鑑前夕，所有人被規定週六加班以趕工評鑑資料，但個案的家訪期限也將至，我向督導表示需先去家訪再回來忙評鑑的事情，而當天個案有些狀況，因此多花點時間陪伴與傾聽，回來後卻被嚴重質疑為何去了這麼久？真的是去家訪嗎？以及嚴厲責備我應該優先處理的是評鑑工作而不是家訪，當然，我努力為自己辯白，甚至其實也有人證，就是當天碰到的居服員，然而依舊不能被信任，我生氣、我難過、我感受到惡意，這對我來說是一種差勁到極致的感受。

所以，社工在這樣一個工作場域裡「僅是」一個叫做社工員的服務執行人員？他不需要獨立思考及判斷評估服務對象是否還有其他隱性的需求？完成例行事項即可？不過若這就是這份工作的本質，也無可厚非。但我開始迷失在社工教育和現實拉扯的漩渦中，我所做的事情難道不是一個「好社工」該做的事？我很痛苦，甚至直接在工作環境發脾氣以及痛哭，我無法控制了，我受不了了，那種激動是自己也無法掌握自己情緒的瘋狂，因為，我就是不滿。然而，我還是無法確定什麼才是對的、錯的，我想要堅持社會工作應該做怎樣的服務，卻被現實綁架，因為畢竟領人家的薪水，又是菜鳥社工一個，你所說的話、你想做的事沒有任何站得住腳的立場，而同時也懊惱我無法提供最有利的服務給服務對象，那是一種除了外界的壓力，自己給自己難以承受的負荷，所以，漸漸地，「我」縮起來了，我想當個鴛鴦或許也不差？

這段時間我很糾結，所作所為不斷和心中的良知拔河，受僱於人，就要「乖乖的」聽話，意見那麼多，只會讓別人覺得你很「難搞」，我害怕，我徬徨，成為老闆和同事的眼中釘並不是我來上班的本意，因此，在教訓的調教下，我雖然想要據理力爭，但最後還是妥協了。

畢業後從事的第一份社工工作，帶著助人的理想和學校所學的知識，想在基本業務內容之外為案主多做一些服務，但卻遭到質疑是否真的提供了服務，並認為我應該花更多心思在當時「萬惡的評鑑⁸」上，而非個案服務，雖然嘗試想辯解，不過由於受僱於人的現實使剩下的只有失望和不敢再有所反駁。我想做自己內心想像的社工，但卻碰到職場潛規則的考驗，這樣的衝突，讓我感到茫然與不知所措，也開始懷疑自己對於社會工作的堅持可能錯了。

⁸形容社福機構評鑑工作讓社工人員生不如死的罪孽。

第四節 「您好！很高興為您服務」電話那一頭的社工人員

「我」在上一個工作雖然看似屈服在教悔之下，但總還是覺得自己很委屈，也不相信工作環境只能這樣，所以，決定換個地方，或許，其他的世界會不一樣吧！我當時這麼想，確實新的工作真的很不一樣、很有挑戰性，但我也看到了自己的不足。

新工作是透過電話提供民眾諮詢的服務，也視來電者需求或情況進行轉介或通報，這是專線工作原本預期的常態，但世界總是無奇不有，特別是在專線或客服領域的人員感受會特別深，因為意料之外的來電者除了讓人無奈，也只有無奈，而且這種無奈是無止盡的，意思是只要有專線存在的一天，這種來電者就會如影隨形，甚至，都可以摸透他來電的習性與講述內容，這種看不到成效的服務最讓人氣餒，但卻是另一種「常態」。我記得當初看到這職缺的訊息時，它寫「無社工工作經驗可，但有電話客服經驗尤佳」，其實有疑惑為何此職缺的專業背景要求是社工系畢業，無社工工作經驗表示它接受應屆畢業的應徵者，這是好事，願意給沒有經驗的人一個機會，然而為何有電話客服經驗卻是特別好的，後來回想面試時有被問一個題目，因為之前有餐飲服務業的經歷，他們就問我面對外國來的客人⁹時你會如何因應，我說餐廳有一定的流程來處理這樣的問題，若是真的處理不了，就必須請主管出面，這樣的回答有讓他們覺得我是有能力面對意料之外的來電者嗎，我不確定，然而，對於這份工作的心得，我認為，沒錯！它就是要非常高的EQ，才能心平氣和地與這樣的來電者通話。

⁹ 俗稱是奧克。

由於專線工作主要是以電話作為與外界溝通聯繫的工具，接線的社工員是在電話旁等待進線者而不需要主動外出家訪與服務對象有實際的接觸，這跟過去對於社工工作的認知與經驗有所落差。以及，工作時間必須輪班，雖不至於輪大夜班，但若是晚班，上班時間是下午 1 點，下班時間是晚上 10 點，且每個月換一次，整個作息也必須跟著調整，所以，也花了一段時間才適應這樣的工作模式。雖然工作方式不會讓我們直接和服務對象碰面，但相對來說一天的接案量就會相當可觀，特別是有重大政策或緊急事件的公告或發佈時，電話的鈴聲此起彼落地響著，有時候忙到連用餐休息時間都無法好好吃飯而必須隨時待命支援，所以，工作的緊迫程度其實與一般的社會工作不相上下。

另外，專線服務資訊的宣傳也是一個重要工作，這時雖然我們會走出辦公室面對民眾，但礙於外出時間及經費的限制，通常都是配合工作地點附近的大型活動辦理宣導活動，而最常做的是商借一個攤位進行擺攤，或者穿梭於會場中發放文宣品，因此，與各式活動主辦單位的互動與接洽是我們的功課，主動出擊的宣傳模式是我們的態度，也讓我對於宣導活動的形式有了新的認識。

這份工作的內容及服務模式都讓我開了新的眼界，也磨練自己熬過不適應期，然而，有一種狀況卻是我無論如何都無法說服自己去接受的，就是接到非諮詢而是騷擾或只是想聊天的電話，對！就是所謂專線非預期服務的進線者，面對如此的情況，專線有辦過研討會討論出應對的機制與對談內容，但時間一久，或許會被訓練成能從容不迫地回應，不過也可能感到疲乏，抑或是情緒起伏變大。

初期當我接到這樣的來電者，因為沒有經驗，所以是在旁人及應對機制的指示下做出回應，並沒有任何特別的感覺，可是隨著次數的增加，也大概知道這些人打電話來是要說些什麼，我開始對他們產生厭惡，也讓情緒影響說話的口氣，然而這在接線工作的態度上當然是不被允許的，甚至違背專線服務的初衷，會被約談，因為從徵才訊息的要求條件上就可以看出這工作要的就是好聲好氣的員工，而非情緒容易起伏的，可是我也是一個活生生的人啊！不是神，怎麼可能對那樣的狀況無動於衷，或者全由自己去消化那不佳的感受，這是我直接了當的反應。所以，我就是不能接受這些佔用進線資源的人，也曾反省這是否有違社工教育告訴我的同理與接納，然而一次又一次的無意義對談，除了無奈與生氣，真不知道該說什麼，甚至會聽他們講到一個段落後才慢慢擠出回應，因為「很累」。

不過，剛剛也有講到這個職缺要的就是可以面對這種進線者的員工，因此我對於他們的反應就自然而然被老闆關切，而老闆給我一段時間去適應，在沒有所謂的改善的情形下，我被告知試用期未過，因此無法加薪，意思是我的工作態度及方式還不夠資格得到加薪，曾自認做過直接服務工作，因此很有自信，覺得自己應該是可以應付專線的常客們¹⁰，但卻是再次挫敗。所以，我從前一個工作經驗學到的是「放下」就對了，同時接收他人對你的指示，因此，演變到後期對於愛恨交織的常客們，我放棄了情緒與對社工教育的執著，反正只要照著流程走就好，因為即使你有所不滿這樣的人仍是一直存在。

這個工作使我看到了自己的不足，面對不是想像中的服務對象時，總是先讓情緒跑在專業態度前面，無法坦然地有所應對。

¹⁰ 專線對於經常進線者的稱呼。

第五節 半路上的抉擇：再次成為學生

由於工作上的不順利，除了覺得身心俱疲，也感受到重重的打擊，原來過去所學的成就無法套用在實務場域中，是我的認知有錯？還是忽略了什麼？還是真的是運氣差到極致？又或者我當初做錯了抉擇？要是一開始願意放下「天真」，是不是人生的際遇會不同，甚至更好？

我並不是很清楚，但是清楚的是當下我又什麼都不是，什麼都沒有了，是種加乘的無奈與茫然，我覺得自己很失敗。不過這時幸好我收到了研究所考試通過的通知，歷經兩次考試後終於取得這個身分，或許真的要開始有所不同了？畢竟，希望暫時逃避現實職場，又想有個理所當然的身分，重新回到學校當學生對當時的我來說是最後的選擇，這是一開始就讀研究所的想法，不過，幸好重拾了書本，因為這樣的歷程能讓自己再次學習，並再度出發。

就學期間曾經有人問我為何要讀研究所？讀研究所的意義是什麼？的確，以目前的社工職場環境來說，努力拿到社工師證書後，接著朝公職考試邁進，是相當理想的職涯規劃，因為單就實際的待遇及社會地位來考量，「證書+公職」完全就是人生勝利組啊！或許這樣想有些過於現實，但卻是很理所當然的。所以，我能同理這樣的想法，在研究所期間也試著往這個方向努力，也符合家人對於我的期待，真是兩全其美！不過，「我」的叛逆性格這時又跑出來了，我總是這樣，不安於室，想東想西，我想會不會還有另外的路可以走？也可能這樣的路不是我真正想要的，但卻不瞭解自己想要的到底是什麼。因此，在僥倖拿到社工師證書後，其實並沒有非常積極準備公職考試，雖然是有報名，也去參加考試，然而實

際上根本沒有痛下決心要閉門苦讀，也沒有督促自己一定要上榜的壓力，就是應付一下悠悠眾口的性質而已，而同時間，我也還不確定到底要寫關於什麼的論文，可是我還是依舊抱持著且戰且走的心態，暫時無任何積極作為，反正，就先單純當個學生吧！

雖然讀研究所的時間與一般所謂「正常的」學涯規劃有很大的不同，或者也可以說是完全不一樣的人生規劃，但我想或許因為這樣我才能夠有不一樣的意識與眼界。現在的服務工作有時會遇到生涯或職涯規劃的議題，我會跟個案說我們現在做的只是討論，會跟你一起分析做這個或做那個決定的好壞、可能的結果、壓力或是你要承擔的責任，但是「人生的路還是你自己要走」，沒有人可以幫你過，你怎麼想，想要怎麼去經歷，你可以自己決定。當然，現在有想法，也懂得去做出規劃是重要的，也是學習對自我負責的態度，然而，實際要執行時「你」才是主角，有這個意識，非常重要。回到自己來說，我是工作幾年後才再回到學校，這或許沒什麼特別，但當我看到我大學的同班同學照著「正常的程序」走，然後畢業後也得到個不錯的工作，我突然覺得我到的在幹麻？這是當初的年輕氣盛與不聽老人言的後果嗎？我發現，「比較」的心態總是在不如意時會更加顯著，情緒自然也跟著澎湃。

但也因為有這樣的過程，讓我對於「不同」能有更大的包容，也重新思考關於我自己想要走的路。此外，我認為這段時間的學習與大學最不一樣的地方是「自主學習」，知識的吸收不再完全仰賴課堂上的給予，反而是自己主動學習，從中提出反思，再和其他人討論，透過這樣，讓每個人的社會工作經驗或抱怨得以交流，而我也逐漸認知到其實社會工作不是只有助人的美好，更多時候必須面對的

是形形色色的挑戰與衝突。再者是「獨立思考與判斷的能力」，社會工作是一門科學，也是一門藝術，而且在社會趨勢快速變遷的情形下，政策或服務處遇本就應該有一定的彈性調整空間，或許才能貼近服務對象的需求，並真正解決問題。那該如何增進這方面的能力，除了透過實際的經驗之外，大量閱讀也是方法之一，所以我發現主動跑圖書館或者找資料的時間與大學時期比較起來變多了，不管是為了寫課堂作業、完成論文或者只是對資料有興趣，自己找到答案是很有成就感的。回到學校的再學習著實讓我成長，也讓我發掘了自己在問題探索方面的潛能。

第六節 出乎意料之外的專任專業輔導人員

不過，現實的部分也還是要去面對，研究所課堂學分修完後，我還是想不到論文的題目，因此，我選擇先就業。關於工作，我心裡開出了一堆條件，不要NPO、不要薪水太低的，三萬三應該是普遍的合理薪資吧、不要離家太遠的，但車程四十分鐘左右可以接受，因為曾有過需要通勤將近一小時的經驗，這樣的要求應該不算過分，以及最重要的是不要做直接服務工作的，然而，在沒有持續一段時間的工作經歷以及尚未有碩士學歷的狀況下，仍舊是工作挑我，而不是我找工作，找了好一陣子，好像總算找到了，為何說「好像」，因為它不符合我心中所有的期待，但實在是已經當米蟲太久了，不再去工作，就要變成啃老族了。

此節的標題，下的是「出乎意料之外」的專任專業輔導人員，為何是出乎意料之外，分成兩個重點，第一個是關於個案工作，前一段提到我對於工作的條件，其中一項是不要做直接服務，由於之前工作的挫折，即使我知道直接服務工作是社會工作最重要的本質，我還是想能逃就逃，因為不想再去經驗不好的經驗，不然我怕自己會再次受不了而崩潰，以及或許是對於自我要求的高標準，我不能再看失敗的自己，而過去的就讓它過去，反正都會過去的，我常是這樣安慰自己。因此，如今，我想要重新開始，沒有直接服務的重新開始，然而，事情的發展總是會和自己心裡所想的唱反調，不過，這樣的發展也像是一種「心的指引」，它給予我一個機會，去重新認識直接服務工作的價值。

剛開始要接觸個案時，我感到極度焦慮，甚至一度有所抗拒，到底要說什麼或做什麼，才符合他對我的服務的期待，我這樣說或這樣做，他能感受到嗎？他會因此而得到什麼嗎？雖然這樣的事前準備是基於對個案負責的表現，要做或不做都由自己決定，然而，幾次之後，漸漸地會發現自己有沒有做事前的準備在當下會談時的影響並不是那麼明顯，除了考慮個案當時的身心狀況外，重要的是我可以臨機應變，並總是用鼓勵的態度請個案說出自己的想法，因為我也重視個案的反饋，所以，其實事前問題與答案的設想也沒那麼重要了。在這件事情上，我看見自己的改變是「焦慮→得到成就→從容不迫」，另外當收到個案給我的回饋時，那種成就感是無法言喻的，我很開心我跟他們的對談，對於他們來說是有意義的。

第二個出乎意料之外是指我不再只是重視直接服務工作，也學著重視主管對於我及我工作態度、方法的想法及感受。由於過去的不成熟，忽略了組織次文化及職場上對於工作倫理的要求，使自己吃了很多苦頭，現在，依舊碰到這個困擾，更嚴重的是你要「討好」的對象是跟你專業背景完全不同的人，並包含朝夕相處的同事，意思是在他第一次跟你接觸的情形下，由於互不認識，導致彼此間認知上的鴻溝是更加地深，要弭平落差花費的心力與時間相對就增加。

例如我曾質疑在非社政體制下的社會工作，究竟是什麼？以什麼為準則？法條？計畫內容？長官的認知？個案的需要？還是我所堅持的專業？我看見了自己在面對這個問題時的徬徨與掙扎。以及，曾有個案問我，社工師與心理師的差異是什麼？我回答心理師看重的是個人，且偏重心理層面的議題，社工師則會從他的環境脈絡來看問題，包含家人、朋友、所處的情況等，但這樣的說法卻沒有

成功解釋我們之間的差異，他們依舊認為我們是一樣的，所以到目前為止，只是薪資不一樣罷了。

因為這個煩惱，我多次痛苦地跟許多人倒過垃圾，然而那好像都只是情緒上的一個抒發而已，雖然也是重要的，卻沒有真正解決我的根本問題。後來，有次主管督促我去和工讀生討論工作態度不佳而必須要做改變的機會下，我似乎看到了什麼，我的責任是要協助他們面對及處理在工作上被點出的問題，我建議他們要有具體且明確的作為，並且讓主管知道他們的是願意改善的，然後嘗試說出以及務必做到。那我自己呢？這樣的聲音其實也是在告訴自己，當被糾正工作態度或者工作方法時，我也要想辦法去做出調整，並且能讓主管感受的到，我想，在職場上來講，是肯定的吧！但我也想過若是過度在意「看到」這件事情，可能更重要的事情，如問題對於工讀生身心狀態方面的影響、協助他們認知能從工作中獲得成長等，希望這個工作如同在課堂傳授知識一樣，對於他們而言是能夠學習到東西的想法，是否就要有所取捨？因為畢竟這是無法短時間內得知的東西，而主管在意的往往還是工作上的績效。曾經面對這樣的問題，我很掙扎，但因為自己也碰到了類似的情況，在轉換不同的身分角色時漸漸地能理解主管的立場，也嘗試站在他們角度去思考事情。

之前在工作上對於這樣的情況，那時候覺得最重要的不是主管的期待，而是「我自認」的重要的事，忽略了主管的感受與信任，因此結果總是自己在吃悶虧。現在，面對類似的問題時，我開始會花些心思了解主管想要什麼，為什麼會有這種「看似不合理」的要求，它背後要告訴我的會是什麼。當然該爭取的不會放過，只是要有所取捨、權衡。很多時候魚與熊掌不能兼得，在時間、人力有限的情

形之下事情總要先有個結論，而該如何做出抉擇，是在考驗我的智慧。

我問自己這樣的改變是妥協嗎？是屈於現實嗎？應該就是吧！然而，沒有某種程度的「放下」，該如何繼續向前走，持續的僵持到頭來傷害的依舊是自己。不過這過程實在是「慘不忍睹」，要經歷一次又一次內心的拉扯，白眼都不知道翻了幾次，以及與懂你的人的對話全是情緒性字眼，或者不間斷地在網購頁面手滑，然後下單，這樣做看來也是在有所抗拒，想要試圖掙脫這「壓力」。但這時我也會問自己究竟願意承受這「壓力」的理由會是什麼，在艱困的狀態下，許給自己一個目標，它能帶我看到不一樣的風景，過了這道坎，再次轉身時，原來它是成就「我」的養分之一。

第五章、我的轉變

此章全部的內容並非等到完成其他篇章後才來寫，而是在書寫的過程中也就慢慢找到關於「我」的研究結果，所以我發現「事情給予的歷練也不用真的等到結果時才能看見自己又成長了什麼，而是在歷程中其實你已經有所成熟，只是沒有發現罷了」。因此，學習發現以及不斷發現自己的轉變，除了是好奇心使然，也可以是肯定自身的方法之一，並且，它能讓你有持續下去的動力。所以，過程中除了不免感受到挫折之外，原來願意正面看待生命中的每一個歷程，就會知道它就是成就「我」的一部分，其實，不需過度疑惑與擔心。畢竟，人生也是因為這樣才能如此多元，進而豐富了視野以及增強面對挑戰的強度。

曾經被質疑，甚至被認為是固執，堅持在完成論文前不同時準備國考的原因，我說「因為我想先專心在一件事情上，而讀書這件事情也是自己的抉擇，也付出了努力、時間以及金錢，那張學費收據¹¹對我來說有著你們都無法理解的重要」。現在，除了上述原因，在書寫中也再次認識及療癒自己，這對未來的工作有一定程度的影響。對「我」而言，此本論文有著無可取代的意義，因為「我」，願意更加勇敢面對之後的每一天。

在曾經參加過的研習中，聽到講師說要「爭取失敗，創建成功」，這個話題是跟研習主題相關，但當我聽到時頓時心有戚戚焉，雖然是因為業務所需而參與此次研習，但我也從中得到對於自身職涯規劃的啟發，以及工作態度的調整與修正，或者這樣的過程就是一種磨練。

¹¹指的是碩士畢業證書。

「受氣→怒/質疑/發洩/失望/想離開→再度站起」

這是關於「我」在過往歷程中的血淚交織，也許三言兩語就可以輕鬆帶過，而不用在這裡廢話一堆，但我是走過多少風雨，才能半開玩笑地為這一切下了這個註解，我要告訴自己這是非常不容易的！因為除了重新檢視自己，我也看到自己的優勢，原來我是有再次站起的能力。此種能力或許是目前的「我」對抗挫折的有效藥，也是面對失敗的自我復原力。成功是需要累積，也需要衝動。而這衝動包含改變的衝動。

第一節 透過音樂，我重新聽見「我」心中的聲音

寫作的過程中，難免感到煩躁，偶爾需要音樂來調劑，這時發現了一首蠻符合當初所訂下之研究目的的歌，其中，標粗體與底線的部分歌詞，我覺得有唱進心坎裡的感覺，尤其是「你能推我下懸崖 我能學會飛行」以及「無法複製的自己 讓我連受傷 也有型」，我從掉下的懸崖裡重新學會飛行，雖然，我嘗試用第肆章的文字去有所描述，然而，過程中的種種，是由於無法複製的自己才成就如今受傷過後變的有型的「我」，是屬於「我」的，也是「我」該面對的，因為，每一個人，都是獨特的。歌曲歌詞如下：

張韶涵 淋雨一直走

SA [改編詞]：姚若龍

OC/OA [原詞曲]：Hermann Kovalainen / Ilanguaq Lumholt / Henrik Tala

Oh~ 人都應該有夢 有夢就別怕痛

有雷聲在轟不停

雨潑進眼裡看不清

誰急速狂飆 濺我一身 的泥濘

很確定我想去哪裡

往天堂要跳過地獄

也不恐懼 不逃避

這不是脾氣 是所謂志氣(與勇氣)

你能推我下懸崖 我能學會飛行

從不聽 誰的命令(很獨立)

耳朵用來聽自己的心靈

淋雨一直走 是一顆寶石就該閃爍
人都應該有夢 有夢就別怕痛
淋雨一直走 是道陽光就該暖和
人都應該有夢 有夢就別怕痛

有前面盤旋的禿鷹
有背後尖酸的耳語
黑色的童話 是給長大 的洗禮

要獨特才是流行
無法複製的自己
讓我連受傷 也有型

有時掉進黑洞 有時候爬上彩虹
在下一秒鐘 命運如何轉動 沒有人會曉得 Oh~
我說希望無窮 你猜美夢成空
相信和懷疑 總要決鬥

之後，還有一首歌，「如今故事發展成就一個我 學會了生活能享受寂寞 劇烈的語言變成溫柔 又帶來了什麼 若是不曾走過 怎麼懂」，走過，是一種深刻的人生體會，沒有走過，你就不能隨意置喙，因為無法理解，又有什麼立場能去批判，而在每一段故事的淘澄後，篩選及成就出的「我」，學到也瞭解生活中的各種寂寞，進而享受，然後，看見「我此刻的樣子 見風仍然是風」，也是人生智慧的展現。當然，故事不會到此就完結，修煉也不是到此為止，期許自己持續往心的目標前進。歌曲歌詞如下：

蘇打綠 喜歡寂寞
詞曲/吳青峰

揚起了灰塵 回憶裡一場夢
那照片裡的人 瞳孔曾住著我
闔上了過往 夢境活成河流

已滋潤了身旁 真實中的脈搏

生命來到窗前 不吭一聲 拎走了我們
誰為情所困 誰為愛犧牲 誰比誰深刻

當時奮不顧身伸出我的手
看見了輪廓就當作宇宙
甜美的習慣變成生活 才了解了什麼

如今故事發展成就一個我
學會了生活能享受寂寞
劇烈的語言變成溫柔 又帶來了什麼
若是不曾走過 怎麼懂

翻飛了往事 有時灼傷眼眸
那傷人的台詞 現在聽來輕鬆
平息了心思 有時一笑而過
我此刻的樣子 見風仍然是風

生命吹過面前 不吭一聲 劃成了掌紋
揮霍了緣分 看透了景色 我懂得深刻

記得研究所期間，有次家人載我去上課，我們在進校門前的路口大吵了起來，他說「就是你畢業時不聽我的話，才會這樣」，我哭著說「對啊！可是現在又能怎樣？又不能回到過去！」。當下，車子內的氣氛頓時降到冰點，但還是緩緩駛向學校，一到教室大樓前，我甩下車門頭也不回地離開，可是，接下來迎接我的是一陣痛哭。

你說我後不後悔當初的「我」，是的，我曾經超級後悔的！如果可以，恨不得抹滅過去的一切，甚至想要這一切都不是真的！因此，我時常在想過去若沒有「不聽話」，我是不是就不會怎樣怎樣的、就會怎樣怎樣的。然而，清醒點！時光機與任意門是存在想像裡，人總是要面對現實，雖然這現實總是很殘酷，總是一再地考驗我們，但考驗也是形成我們更加堅強的關鍵，因為「若是不曾走過 怎麼懂」。此外，或許也是如此，我才能認知到人的一生是獨一無二。

第二節 在我的眼中看見的轉變

第肆章「我」的社會工作歷程，「我」有引號，是指研究者從岸上旁觀者的角度來看待「我」，而第五章我的轉變則是回到第一人稱，我沒有引號，研究者本身所看見及感受到的，是從主觀意識出發，發現關於「我的轉變」。

關於「我的轉變」，後來我認為：「人生有許多過程，當下可能認為是白費力氣，沒有意義，然而在過了之後，站在另一個高度回頭看時，才會發現其實自己是有優勢的，才可以在不同的歷程中持續轉變、持續努力、持續堅持下去，進而長成現在的自己，以及站在這裡回頭看見「我」的自己」。

以下針對重要的歷程進行「轉變」後的闡述：

• 轉變之一：關於「我」所認知的社會工作

此轉變是回應第一個問題內容「我如何想像、選擇及接觸社會工作教育？」

大學與研究所，不管當下是基於何種原因或狀態，都是自己作出的抉擇而就讀社工系，不過，並不是因為就讀前就知道社會工作是什麼，或者對於這個系所有很強烈的認同感，反而是抱持著天真以及逃避現實的心態進入社工系。曾聽過身旁的朋友表示就讀社工系以及成為一名社工是他不二的選擇時，我一度感到訝異以及對於自己選擇社工系卻沒有任何使命感而感到有所懷疑，所以從成為一名社工系的學生開始，對於這個科系或職業的想像或認同，我是否過於天真？不過也因為這樣的「沒想太多」，我走過來了，一路以來跌跌撞撞，從完全的無知也

漸漸體認到社會工作的複雜內涵，這樣看來，我當初的抉擇就像是一場賭注，一場親身試煉的賭注，然而也因為這個懵懵懂懂的賭注，我看見了我自己，並從過程中摸索及認知到「助人」到底是怎麼一回事。

確實，社會工作一直都不簡單，它並不是喊喊口號說「我很有愛心、我喜歡幫助人」等就是在做社會工作，更不是單純的「助人為快樂之本」，相反地，助人很容易讓自己變得「易怒」，一點都不快樂啊！這樣說並不是想要抹煞正要進入社會工作領域的你們的熱情，而是依據「我」的過往經驗，身為一名社會工作人員必須要認知到的是在你助人的路上會遇到各式各樣的現實與挑戰，這和單純的助人想望也許有著許多落差，而這落差可能是想都沒想過的，然而如果無法通過這關卡，它將永遠是你在這路上的絆腳石，冷不防就讓你摔得鼻青臉腫的，甚至使你黯然放棄助人這條路，另覓其他未來。

不過，剛剛也說到的「這些」並不是踏進社會工作前想像得到的，那這樣該如何是好？我後來認為不管是基於什麼理由進入這個領域，其實都將是一個機會，它會帶領你看見自己的受傷與成長，這不就是身為社會工作人員的優勢嗎，雖然因為社會工作，我們傷痕累累，但也因為社會工作，我們會急速「熟成」，面對持續不斷的人情世故，社會工作人員是有基本的能力可以去處裡和面對的，這些，是社會工作「所給予的」，也是轉變後我所認知到屬於「我的優勢」。

社會工作的路從一開始就是自己選擇的，從過去到現在，從助人的天真美好到認知它其實並不是那麼簡單，而是時刻都有挑戰或困境，這樣的過程是從來都不在期待值內的，的確，這對「我」來說是不小的衝擊與打擊，雖然也曾經試圖想要反抗，但最終還是要學著看待這就是社會工作的一部分，並好好與它相處，這可以說是助人技巧中的另類「接納」吧。

到如今印象都還很深刻，之前去學開車時，曾經被問：「你讀什麼科系？」，當時我的回答是：「社工系」，又問：「那是做什麼？」，我答：「嗯...一種助人的專業」，但音量是越來越小聲，好像有點心虛的態度，不過也可能是當時太年輕又剛接觸社會工作，坦白說根本不知道社會工作實際的工作內容是什麼，自然也就回答的彳亍扭扭。不過如今，我可以回答：「社會工作是一種助人的專業，但更重要的是有所經歷之後，它將內化成一種信仰，你會知道，助人的過程，會經歷挫折與成長，而這將使你之後在面對服務對象以及自己時，可以更加，成熟」。

或者，用考試問題與答案來比喻社會工作這個職業：

題目：社會工作是什麼？

答案：這個答案是開放式的，每一個社會工作從業人員都有自己發自內心的最佳回答。

• 轉變之二：關於社會工作的「工作」

此轉變是回應第二個問題內容「我在社會工作裡的經歷、挫折及徬徨是什麼？」

對於社會工作的信念改變了，那在工作上呢？在工作的經歷中，其實一開始我都相當有自信，因為基於自身對社會工作的價值認知，我時常主觀的認為這個服務工作應該如何進行，我覺得這樣做才是符合社會工作教給我的「對個案最佳的服務」，然而，殊不知這樣的態度卻是最容易碰到挫折的，尤其是在面對職場上的潛規則與倫理時，而當這樣的惡性困擾開始後，我就無法不在意他人的眼光和評價，變得沒有信心，然後逐漸迷失自我價值，甚至一度懷疑自己到底有什麼能力可以做好一名社工。曾經，我為了自己所認知應該要做好一名社工的堅持，與組織的潛規則或者倫理產生衝突，我不解做一名「好社工」，不是理所當然的嗎，也是這份工作的本質不是嗎，然而，這卻與組織所期待的「好員工」，相互爭執不下，所以我得到第一個「當頭棒喝的教訓」，它教我要「乖乖的」，否則最後吃苦頭的仍舊是自己。

因此，我開始知道我要「乖乖的」，但或許是受教訓的程度還不夠，偶爾還是有無法忍受的時候，那個「叛逆」的我還是會跑出來，但可想而知「我」仍舊無法衝破那個「繭」，那個牢牢捆住我的限制，所以，「我」看似接受教訓，但那就像是一個被暫時視而不見的傷，它並沒有好全，只是裝作沒有看到，當時間輪迴的鐘聲一響，它就再次流血，然後，「我」就在「受傷→流血→以為結痂了→再次受傷→再次流血→再次以為結痂了」不斷循環中無法痊癒，唉！寫到這裡，還是有點隱隱作痛的感覺，雖然我說要看見自己的優勢，但這個議題仍要繼續努力，不會只到這裡就結束。不過「轉變」的契機也是有在這個部分進行小小的發

醇，例如我也開始重視組織對於我的期待，也學到「爭取」自己想要的社會工作，是需要先付出代價，也要用智慧去爭，並不是意氣用事，以及，當自己成長到一定程度及強度時，才會更有能力去爭，或許才能爭到自己想要的結果。

另外，我發現自己還有一個危機問題是對於服務對象的情緒起伏，我承認，某部分服務對象的特質是我的罩門，也許因為這樣可能這一輩子都會盡量避免從事相關領域的社會工作，不過這個想法在現今服務對象特質多元化及服務需求複雜化的趨勢下，恐怕仍無法避免會接觸到我所不想面對的服務對象，就像想要逃避直接服務工作，但卻因為「命運的捉弄」，還是在這樣的工作崗位上。很多事情總是無法盡如人意，甚至你越想避免，它就越會如影隨形。

因此，藉此機會，我重新學習「接納」這個助人的本質，對於不是自己潛意識中所「認同」的服務對象，我嘗試接納他們最真實的一面，如同謝秀芬(2006)所說「接納並不是贊同偏差態度或行為，所接納的不是「好的」而是「真實的」，是真實的事實。接納的目的是幫助個案工作者瞭解案主真實的個人，促使個案工作更有效…」。

• 轉變之三：關於我對於「我」的轉變

此轉變是回應第三個問題內容「歷經社會工作的挫折與徬徨後，我重新認知與發現了什麼？」

這個回答要從此篇論文的前身說起，之前在寫計畫書時覺得被研究架構設限很痛苦，更想推翻這個框架，計畫書的內容就嘗試不用既有的架構去書寫，不過確實寫不出什麼東西，因此一度更徬徨以及無所適從了。而在考試時老師們雖然對於研究的架構有善意的提醒，但老實說當下我並沒有完全聽懂，而是直到現在才恍然大悟，研究架構，或者應該說是「體制」存在的重要性。以研究來說，每一個人對於一個研究好與壞的標準都有各自的見解，必須要在意的是研究的完整性，因此既有的研究架構確實有其重要的地位，因為它賦予的意義除了是一個規定之外，也是一個指引，告訴你先從這樣的基礎開始，慢慢地，就會長出各個段落與篇章，進而形成如今的樣子。

而「體制」也或許真的只是一個指引，它可以告訴你脈絡該如何形成，不過其中的曲折才是你自己能真切感受到的，自然而然原本不想要被限制以及想要說的東西就出來了，並且經由這過程我更進一步地瞭解、看見、釋放及整理自己。另外，我也看到了「我」的轉變，並突然感受到萬事萬物確有其運行的規則，在過往的工作歷程中或許因為年輕氣盛、或許因為想要有所突破，或者就是想要與眾不同，而恣意地認為為什麼不能那樣、為什麼又只能這樣，我看到的、聽到的以及感受到的，僅僅是「我」所認定的，沒有試著去瞭解不同的立場想要告訴我的以及可能身陷的危機。

所以，經過這些事情之後，我發覺自己必須知情的是「敢於衝撞體制，就要有可以承受他人指指點點的勇氣，因為體制的衝撞本就不易，更遑論沒有背景或能力的人要衝撞它，只會讓自己遍體鱗傷。再加上自己本身容易在意他人的性格，不用他人的指點，自己就會給自己安一大堆罪名，進而傷害自己。所以，衝撞體制前必須三思。不過體制也並非不能衝撞，而是需要時間，在這段時間裡讓自己有所磨練，成長到一定的厚度時，或許才是衝撞的最佳時機」。

而在這些歷程中，還有一個我認為最重要的轉變是我學習「同理」我自己，過去的「我」曾經在我的心中是多麼不堪與狼狽，我看不見自己的努力和付出，只有一味地怨天尤人與貶低自己的價值，是一種無底深淵的痛苦循環。如今，我要轉變，是堅定的轉變，例如：

曾經→離開餐飲工作時，我擔憂該如何向別人交代「我」到底怎麼了，那是一種除了現實的壓力外，自己加諸在自己身上的壓迫，也是不願放過自己的責備。

現在→放過自己，不要太在意他人的眼光，因為「我」正走在屬於自己的路上。

曾經→在專線工作面對常客時，我是一個活生生的一個人啊！不是神，怎麼可能對那樣的狀況無動於衷，或者全由自己去消化那不佳的感受，就是沒辦法忍受這樣的人啊！

現在→除了學習控制情緒與接納，也學著轉移注意力，並找到適合自己的舒壓方式，以及「我與工作的界線要清楚」。這是關於「我」與助人關係抽離的課題，雖然對於社會工作信念產生改變，但自己在面對服務對象時，是否仍能多為個案想，我想是的，因為在服務過程中，那種自然而然為服務對象想很多的習慣還是

存在。另一方面，對於服務對象保持謙遜的態度，除了是因為我透過他們看到這世間形形色色的人生，改變了我原本狹隘的視界，我的喜怒哀樂，甚至是一點點成就是建築在他們的存在上，所以更應該用不同的道德標準來檢視我在工作上的所做所為，不過，休假時就好好讓腦細胞好好休息吧，找些讓自己快樂的事情。

曾經→自信心不足。

現在→學習「獨立思考」以及相信「我」。

第三節 結語

最初，我發現了自己的轉變，並且疑惑這樣的轉變對於工作、對於自己是不好的，畢竟單純助人的想法是我之於社會工作的信念與價值，我不容許它產生改變，一旦它瓦解了，我像是頓失依靠般，不確定自己到底要抱持何種態度與作為去面對之後的工作，所以我開始在可能重新找回價值的機會裡來回飄盪，試圖尋求一絲絲當初的想望，但終究回不去了，另外，我也幾度無法面對自己曲折的經歷，它們就像是詛咒，時刻圍繞著我，我身陷其中而無法自拔。直到轉換思考，我才恍然大悟，其實這些都只是過程，也感謝這樣的過程，造就如今的我。

所以，若是再一次進行自我敘說，我會說在過往的經驗中，我發現了「我」的優勢：

在一開始選擇與認知的社會工作裡

對於自己選擇進入社工系以及認為助人是件單純美好的事情，「我」並不是只有天真或者不切實際而已，而是同時也擁有自我思考的能力。在這個過程裡，父母的期待其實是一種無形的壓力，但我堅定地「抵抗」了這樣的狀態，做出自己想要的抉擇。

在實習過後決定不當社工，而是從事餐飲服務業的經驗裡

雖然因為實習使我在畢業後沒有成為一名社工，但對於離開校園後的日子還是抱有一些想法，我有思考之後要做什麼，並也付諸實行，而非就此毫無作為。

之後短暫地投入餐飲服務業，雖然過程與結果不如預期，不過，我瞭解到了這份工作的辛苦面，也為自己願意嘗試「不一樣」的勇氣感到欣慰。

在居家服務的工作經驗裡

雖然在此次的過程裡，我因為忽略了職場的潛規則而得到教訓、懷疑起自己對於社會工作的堅持以及情緒上產生糾結，但終究我做出妥協，面對他人指出我做的不夠好的地方，我開始有所省思。

在專線的工作經驗裡

雖然對於不是預期的進線者時，自己在情緒的掌控上是不足的，然而，藉由這樣的狀況，我知道了自己在「接納」這個部分需要進行修正。

在重新成為學生的期間

雖然是因為現實的考量而回到學校，也被質疑做出這個與一般生涯很不同決定的意義，但我卻因此而能重新思索未來的路，並再度出發，能夠經驗這樣的歷程是非常難能可貴的。

在輔導人員的工作經驗裡

雖然我依舊碰到了之前曾經歷過的事情，但漸漸地不再那麼困擾，因為我開始以不同的觀點去看它們，嘗試知悉其背後的意義，而且，我也發現了「我」是擁有許多的支持和陪伴，才能一路走到現在。

重新回首從前的每一個經歷，我看見了自己碰到問題時並不會停滯不前，或者向下沉淪，我意識到「轉變」對「我」來說是一種推力，它會使我想方設法去找到度過眼前困境並讓自己更好的辦法，積極地面對「我」以及考驗。

論文寫作的過程也經歷了生日，除了又老了一歲，我也許下了一個願望，是關於自身的情緒掌控，長期以來，經常被情緒牽著走，也讓情緒主宰自己的所作所為，因此期許自己開始學習不要習慣性地沉溺於情緒的沼澤中，而是要用更成熟的層次去面對每一次讓人想翻白眼的衝擊，我知道這不容易，而且會是一條長路，是一輩子要走的路，但我還是想要有所改變，因為願意積極做出改變是我的優勢！

從優勢觀點看見我的轉變，是正向的概念，既符合研究目的，也是換個立場思考「我」，而嘗試用優勢觀點看待自我，也是我持續在社工之路的動力之一。之所以還在這個領域而不願意輕易說要離開的原因，我想也許是雖然歷經了一些事情，或者被迫在考驗中去做出一些調整，讓自己在處理事情以及做人的態度上與過往有所不同，不過也因為如此讓我知道自己是有能力的，也藉此獲得了力量，我覺察到自己是有所成長的，並且開始用正面的態度去看待挫折，然後再次站起，原來，這就是我能繼續在社會工作滾動的優勢。

後記

論文是一個紀錄，也是記錄轉變，而在書寫的歷程中，研究者心境上的變化，或許是開心的、難過的、生氣的，甚至是起起伏伏的，藉由此後記，以日記的型式，也做個紀錄，內容包含自己對自己以及自己對他人。這除了是看見自己的另一個轉變，也是種抒發，讓自己在這段時間的情緒上有一個宣洩的管道，以及，在與他人的互動中獲得被肯定和支持的力量。

以下分別是關於自己與自己的對話、重要他人對於我的傾聽與鼓勵，以及與有類似處境的人的相互砥礪。

我的自言自語

2017.11.17

什麼才是社會工作？

我現在做的工作是社會工作嗎？有運用到社會工作的專業嗎？

什麼是社工該做的？什麼是社工會做的？

但，什麼又是這個工作該做的。

2017.12.8

接近年終時好像比較會有一些感覺，眼看一年又要結束了，突然懷念起之前在校園的日子，像是上課、與同學老師們的相處等。

雖然也會有辛苦的時候，但終究是單純的，當學生是幸福的。

想起曾經有人問「為何要讀研究所？值得嗎？有意義嗎？」

當時我有很多想法但卻不知如何表達，因為我總是在想一個可以「完美」回答這個問題的答案。

卻忽略其實問自己就好。

畢竟，你念書關別人啥事，你自己認同讀研究所的價值，它就有意義。

因為意義或價值是創造出來的，你賦予這段時間在人生中是不可抹滅的，它就是屬於你人生中的一部分。

2017.12.24

難得回去學校逛走走，聞聞曾經熟悉的味道，感受過去的記憶，回想在這裡走過的每一步。

天氣很好，非常愜意，以及和熟悉的朋友又是聊不完的話題，也可以一起加油打氣。

此生有如此懂你的人，夫復何求。

2017.12.30

過去不輕易表達自我感受的我讓自己吃足悶虧，

因此，有什麼不爽就說出來吧！

做些能平復自己情緒的事情吧！當然不是違法、傷風敗俗的或者會影響他人的事情。

因為唯有自己能放過自己！

2018.1.3

社會工作師在不同於社政的體系裡究竟是什麼角色？以及擁有何種權力與責任去協助服務對象？誰可以去定義？

我們與同樣被認定要做一樣的工作但拿的證照不一樣的人員又存在什麼樣的合作或者競爭。

在如此的體系下，看來社會工作師只是輔助的角色，可能專門處理一些被認為是棘手的個案？例如要通報的或是有高風險的？

但想問的是以前沒有社會工作師的時候難道就沒辦法做這些服務嗎？？？

2018.1.4

下班時突然下起雨，不過看起來雨不大就不穿雨衣，哪知卻越下越大，到家時已經全身濕透，然後又餓又冷的，超累。

關於究竟社工師到底該做什麼的問題依舊困擾著。

才過一個年休息沒幾天又感覺整個人變得緊繃，情緒也容易外顯、暴躁，回到家了也感覺無法好好休息。

為什麼事情不能所有人坐下來好好地講，要這樣傳來傳去，傳到最後都變得很詭異，甚至與原本的問題無關，導致彼此產生誤會，真的很討厭。

煩！

但可能這就是處理事情的方法。

2018.1.6

脖子痛連帶著頭痛，本來以為是落枕，但那種痛有點非比尋常。

我想應該是前天淋雨導致的感冒症狀，很不舒服，又剛好最忙的時候。

超累、超不爽的。

對於我被要求做某項工作的指示，雖然是預料之中，不至於意外，但還是覺得很反感啊！

這跟當初說好的都不一樣啊！

而且明擺著就是有人在推工作啊！所以就要有人去承擔啊！

好算了，為了團隊的和諧，那就去承擔吧！

不過至少可不可以是合理及公平地分配，但在利益糾葛的情形下，這根本是不可能的事情，我還是必須得服從。

我懂他的無法理解，他實在也沒想那麼多，不過每當「可以呀！」這句話從他嘴裡說出，我還是覺得反感。

真的很討厭！

2018.1.21

已經開始寫論文本身的內容，先擬幾個大標題，嘗試先寫些什麼，再做調整。

但一旦要寫，就要回想過去，寫一寫就突然不想寫了。

可能是懶惰，還是曾經的不愉快經驗湧上心頭，我不想去有所回憶。

不喜歡這種感覺。

2018.1.30

近日徵才訊息一放在社團便引來一堆罵聲的留言，不外乎是薪資過低、工時違法等，還有人說如果接受這樣的薪資就是用香蕉就可以收買到的猴子，意指貶低自己社會工作師的專業價值，願意接受這樣低廉的薪資。

所以，我就是那猴子耶。

所以我貶低了社會工作師的價值？甚至踐踏社會工作師的專業認同？

當然，這樣的薪資我一直認為是不合理的，然而會接受也是有自己的理由，長長的一大串跟徵才訊息中的工作項目一樣多。

不過我卻開始搖擺，不知是該捍衛所謂的專業價值？

或者，先拿到麵包其實更重要。因為才會有力氣去爭取未來。

不過這當然是現在尚未有經濟壓力的狀態下而有的想法。

如果，當我需要負擔經濟時我又會怎麼想？

2018.2.12

社會工作的專業價值認同到底是什麼，會是什麼，應該是什麼。

在目前的狀態下，當每一次被用所謂的「專業」來綁架我要做什麼時，我覺得受到壓迫，我感到不舒服，也很糾結。

但這卻是個可能比較讓我有餘力寫論文的环境，很掙扎，現實與理想，孰輕孰重？

2018.2.13

看到一個很令人心動的工作訊息，離家近，待遇比現在高，工作內容也是曾經有過的經驗，很難不有所掙扎。

不過，我現在要做的是完成論文！這才是生活的重心。

2018.3.3

當工作內容、環境與待遇極不合理的狀態下，會不會選擇另謀其他出路？

那願意繼續待的原因又應該是什麼？

目前對我來講是完成論文，可是，會不會有極限？

當忍受超過可以負荷時又該怎麼辦？

我抱怨工作上不合理的狀況，然而工作哪有不辛苦的？

所以轉換個角度想我是在「累積自己」，我是為了未來在預做準備。

再來就是逛逛網拍、吃些喜歡的東西才能平衡。

2018.3.11

J仍不放棄要洗腦我去準備公職考試，但我說今年不行，要先準備論文的考試，然而這話一說出口，他的臉色馬上沉下來，接著就是開始數落我。

這種無意義的話題到底要吵幾次，很煩！

我知道自己現在在做什麼！不用旁人指示「我該做什麼」！

讀書是我自己做的決定，我會為自己負責！

之前為了這種事情都會氣到不說話，

現在的我，堅定自己的想法，不再心口不一，表面說自己沒錯，私下卻受他人影響而質疑自己。

因為堅定自己，才能繼續走自己想要的路。

2018.8.31

從塵封且不用已久的書堆裡發現了大學時期學業優良的獎狀與獎學金，真是太令人意外了！

我想這可能是一種要自我肯定的提醒吧！雖然是關於學業上的，但它的重新出土，或許是冥冥中的註定，告訴我要學著肯定自己，因為我其實並不差。

寫作的過程，偶爾還是會因為回想過往的種種而陷入悲觀的情緒，其實感到很痛苦，就像去挖開看似結痂的傷疤，也幾度寫不下去。

但要提醒自己勿過度沉溺在非正面的狀態中，因為這樣就無法從不同角度看待過程，錯失了樂觀及正向的美好。

其實我很不錯。

2018.10.1

漸漸能享受做研究的樂趣，也試想這是否會是未來工作可能的選項之一。

不過，依舊被不斷洗腦在完成論文後要把公職考試當成新的目標。

同時，周圍也越來越多人投入公職的考試，彷彿是種趨勢。

我突然意識到一股新的壓力，證照拿到了，好像就應該投入公職考試？

也才是我應該做的？

或者，為什麼不做？有什麼理由不做？

公職，對於不管是否有投入準備考試的人來說，它都具有吸引力，可能代表的是穩定或者具有一定的社會地位，我也不否認。

但自己真正想要的是什麼呢？

2018.10.4

我不滿工作分配的現狀，我被切割成好幾等分，隸屬在不同單位。

一開始，我只是覺得這樣會讓主管或是他人對於我的業務內容以及工作量可以無限上綱的狀態感到極度的不滿。

可是，後來發現除了被無限加乘工作內容之外，我的工作成就其實無法累積，甚至無法向外展示，尤其是對每一個單位的交代。

簡單來說，就是每一個單位沾一點，累積起來的量確實可觀，但每一個單位在乎的實際上就是每一個單位各自的業務而已。

他們是無法見到以及體諒「我」總共做了什麼，這是最讓人失望及氣餒的。

或者可能成為有更好機會時也甘於捨棄已付出許多心力在這段經歷的最後一根稻草。

也有人跟我說，其實往正面思考，我接觸了不同的工作，是增加競爭力，不容易被市場淘汰，是的，這也可算是豐富自己視野以及知識能力的路徑。

可是，究竟值不值得？我看不到，現階段沒有被肯定的聲音，而只有被當成工具人的理所當然。

我很需要被肯定，但卻沒有。

我不知道自己到底在幹嘛。

2018.10.7

我被影響寫作的情緒，不高興！非常不爽！氣到發抖！甚至心跳加速，導致無法思考，所以乾脆放自己一天假，放個空。

不過，時間還是有限的，在情緒和時間的取捨下，今天，我還是乖乖坐到電腦前。然後，聽聽音樂，看看已經完成的部分，似乎寫作的感覺也漸漸回來了，不再坐立難安。

2018.10.11

很累。是心很累。

不斷被挑戰，雖然也是一種困境等待我突破，但其中隱含的不信任感，隱隱作痛。

所以才說我不想做直接服務工作。

有時候很討厭人，甚至連走去買個便當，看到滿街都是人。

都覺得非常厭惡。

2018.10.12

不要傷害自己就好。

這是計畫書考試時老師給的建議。

現在，也要告訴自己，很多事情盡力了，該做的能做的就是這樣，

不要傷害自己就好。

2018.10.13

不覺得自己委屈或可憐，因為，畢竟不是自己的問題，也不是自己可以解決的問題。

或許自己的個性真的不適合第一線的工作。

旁人對你指手畫腳時，心中的火已經不知燒了幾回。

不過最終還是要有所妥協。

所以，或許年底真的是個新開始的契機？

2018.10.19

回學校跟很久不見的朋友見面，一看到我就說「我瘦了！」
我說應該沒有吧！跟之前差不多吧！
但聽到還是覺得心花怒放哈哈~
我想應該是不再那麼水腫吧！
現在想想之前雖然是回去念書，但煩惱很多，所以不是胖反而是水腫。
現在，雖然煩惱依舊很多，不過至少有個明確的生活目標，就是完成論文。
雖然寫論文時可能會戳到過往的痛處，但也可以是一個動力，不斷驅使我要往前看、往前走。
很重要！

2018.10.23

為何我很喜歡同時找很多想要做的事情來做，然後讓自己很累，除了閒不下來，想要一直探索，我還發現，原來，這是轉移注意力的方法。
若是在某方面感到挫折或者疲憊，有另外一件事情要忙會讓自己比較不會因此而消沉，因為你知道你還有其他事情可以忙，成就感或許可以從另外一件事情去達成。
我在意的是「充實的我」。

2018.10.25

事情很多又全部卡在一起，
情緒很差，身體也很緊繃，晚上更是睡不好，
每天都很累。
很好奇，之前是怎麼熬過來的？

2018.10.27

身體還是緊繃，晚上更是睡不好的狀態沒有改善。
為什麼連責任都不敢承擔？只會一直說我不知道、這不是我決定的。
真的覺得真的夠了！
我相信根本不用說，有眼睛的人都知道是誰的問題，哼！

2018.11.3

今天邊吃早餐邊寫論文，因為很焦慮呀！
最近晚上都睡不好，是有睡到，但都在鬧鐘還沒響的時間提早醒來，然後就睡不著了。
很焦慮呀！但要繼續努力啊！

2018.11.9

收到特休天數了，是新的里程碑。

雖然前陣子好幾度想走，然礙於現實考量沒走成，也沒辦法再次瀟灑地說走就走，所以可能是這樣的力量在指引著我。

之前的幾個工作，除了過程中就一直有想走的想法，在剛好有正當的藉口時就說要離職，反正就是已經到達我能容忍的極限之後，「走」，是個勢在必行的抉擇。

而這次雖然還是有很多牽動著我走或不走的原因，

但現在的我，居然覺得暫時還可以繼續待，至少先完成論文後，再來想之後的決定。

2018.11.10

終於來到最後一章的書寫-我的轉變

想要吶喊一下天啊~~~~~

終於!!!!!!

雖然還沒有考試，也還沒通過考試開始寫謝誌，也還沒拿到畢業證書，

不過，終於又邁向了新的里程碑，

然後即將往最後一步邁進。

2018.11.11

寫完了耶~

寫完了耶耶耶~~~~~

是還沒考試沒錯，不過，草稿終於完成了呀！

終於在下週緊迫盯人的活動前完成，可以暫時專心面對活動。

2018.11.18

乾~~~~~

終於，整整兩天的活動，不過其實包含一連串的前置工作，

終於結束了!!!!!!

這過程多麼 OX=%#@的，就不多說了，但是還是想要說

乾~~~~~

又完成了一項創舉呀~~~~~

就像活動的講師說：「別人看自己是看結果，所以所給的建議都是有價值的；自己看自己是看潛力，所以不要妄自菲薄！」

2017.11.22

活動雖然結束了，可是依舊有一堆事情等著我，
所以隔天又接著上班，好累。

包含活動結束後的成果、核銷、前置作業沒有做的事情、因為活動而延遲進行的
事情、新增加的一堆事情.....

很多，很累，又覺得全身緊繃、肌肉痠痛的，
以及心很累。

2018.11.23

脖子很痠痛。很累。

2018.12.11

很沒有動力，像洩了氣的球，

做什麼事情都懶懶的，

沒有之前的衝勁，走一步算一步。

這樣的情況應該不是好事，趕快重新找回目標吧！

與下雨天就要分開的自言自語

2018.09.21

我：我覺得這工作做到年底就好，真的覺得很累。可是接下來的工作在哪裡又還沒確定，所以也不能這樣說走就走。我不想要再兩頭空，那種極度的不安全感令人害怕。

下：放鬆自在地做自己，掌握能掌握的，為生活加些小確幸，就能慢慢掌控生活的節奏。當只有這條路能走時就好好欣賞這條路的風景。掌握自己能掌握的，過度的庸人自擾其實也是無濟於事，這是需要學習的。

2018.10.12

我：之前不是跟你說有人一直再挑戰我嗎今天情緒已經滿了，所以我講話也不太客氣。

可是我真覺得他是無理取鬧耶，自己站不住腳，為了顏面就兇我真是夠了。又一直挑我毛病，我還是先沉住氣說明我想到的具體改善方法，但他一直聽不進去，跟我扯別的。

我真的懷疑他到底想不想解決事情，或者就是想要官威而已，戳到他的破綻或者想跟他討論這樣做好不好，他就還是跟我大小聲，一直在質疑我的方式不對，所以讓他做壞人了。

實在是夠了所以我怎麼做都不對，那不然到底想怎樣。

但這次我不會再覺得自己可憐或委屈，反正這業務之前做的人也有跟我類似的情境，所以說明就是他的問題以及結構性問題，套句老師跟我說過的話不要傷害自己就好。

不過我突然覺得自己可能真的比較不喜歡被管或被指導要怎麼做事，所以很容易因此而不得喜愛。

下：感覺做學術妳會很有成就感。

我：或許吧不過可能還是會有這種人，或者這種人其實到處都有。我比較衰一直遇到。

下：都有。只是我們越級打怪的經驗值要累積，就能 KO 他們。

我：真的吼。

下：學術醉心。

我：哈哈。

下：第一線折磨人心。

我：對呀。

下：(貼一首歌的連結)

下：最近變胖了，一直聽這首，很洗腦。

我：(又笑又哭的臉)

這首歌好可愛。

我認同我身上的哪吋肉有義務聽你講。

我胖乾你屁事 XDDDDDDDD

開心就好~~~~

下：開心就好。

我：是喔。有時候真的不是認同別人所說的，只是懶的跟你爭，雖然看似吃虧，但想的是更長遠的未來以及自身的修煉。

下：我看到一個名人分享一句話，他說，**當別人說妳走錯路時代表妳在走自己的路。**

我：(比讚的貼圖)及(蛋黃哥 哥就是有型的貼圖)

下：(哇哈哈的貼圖)

與有類似處境的人的自言自語

2018.10.17

C：社工師可以做什麼這樣的問題當然還是很困擾，但會去想有什麼原因讓自己可以堅持下去，甚至是願意承擔這樣的困擾，例如待遇、休假、工作內容及環境等，如此一來，或許也就是自己轉念了，熬過陣痛期，會覺得其實也沒這麼困擾。

我：是啊！我知道啊！有一個動力可以支撐著你，讓你得以也願意繼續在這個環境生存，是相當重要的！現階段對我來說大概就是完成論文吧！

C：加油啊！

2018.10.26

M：我越來越受不了他給我的極大壓力與負擔，但有人卻可以很輕鬆，什麼事情都不用做，明明就是拿一樣的薪水，為什麼他都不用做。

可是我還是會當個好員工，畢竟還是要相處。

我：學著轉念很重要，但情緒也要適時抒發。

或者工作就是工作，也不用有太多情緒，我也一直在學啊！

是在乎才會想比較多吧！不管在乎的是什麼，所以自己也才會成長，不像有人的人生是一成不變的，沒有成長跟改變，也太無趣了。

參考文獻

中文部分

王勇智、鄧明宇合譯、丁興祥校訂 (Riessman, C. K. 原著) (2003)。敘說分析。台北：五南。

朱旭華 (2018)。心事誰人知－明星高中畢業生受挫的經驗探究與自我敘說。國立臺北護理健康大學生死與健康心理諮商研究所碩士論文。

宋麗玉、施教裕著 (2010)。復元與優勢觀點之理論內涵與實踐成效：臺灣經驗之呈現。社會科學論叢，4(2)，2-34。

何慧卿、張絮筑 (2014)。由學生觀點反思社會工作實習課程制度之規劃～以某校社工系為例。玄奘社會科學學報，(12)，67-99。

何華欽 (2011)。社工系畢業生職業動態：以屏東科技大學社工系為例。人文社會科學研究，5(2)，56-76。doi:10.6284/NPUSTHSSR.2011.5(2)3

周志建著 (2012)。故事的療癒力量：敘事、隱喻、自由書寫。台北：心靈工坊。

林玲安 (2016)。哀樂伴行－成為一位喪禮樂師自我認同之敘說。國立臺北護理健康大學生死與健康心理諮商研究所碩士論文。

胡媽媽桑 (2017)。論強制住院與精神疾病(下)。檢自台灣酷兒權益推動聯盟網站，網址：

<http://tgqraa.org/%E8%AB%96%E5%BC%B7%E5%88%B6%E4%BD%8F%E9%99%A2%E8%88%87%E7%B2%BE%E7%A5%9E%E7%96%BE%E7%97%85%EF%BC%88%E4%B8%8B%EF%BC%89/>。

洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉 (2012)。自我敘說研究中的真實與真理：兼論自我敘說研究之品質參照標準。應用心理研究，(56)，19-53。

徐珮華 (2017)。自我敘說研究反思。家庭教育雙月刊，(70)，6-13。

許祖維 (2007)。解構「專業」：社工系大學畢業生離開社會工作的歷程。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。

張韶涵 (2012)。淋雨一直走。檢自 YouTube 網站，網址：
<https://www.youtube.com/watch?v=WTcodZDH-Oc>。

棉花糖_katncandix2 (2012)。100 個太陽月亮。檢自 YouTube 網站，網址：
<https://www.youtube.com/watch?v=hBp3wurRiNQ&index=2&list=RDJtgZBKLfBz0>。

湯雅婷 (2012)。社會工作系學士班學生實習結構、學習投入與專業認同相關之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

搬那度譯 (Julie Axelrod 原著) (2015)。喪失的悲痛，會經歷五個階段。檢自壹讀-心靈咖啡網網站，網址：
<https://read01.com/zh-tw/N5RKPP.html#.W-DkdJMzY2y>。

陳明通講述、陳盈瑜整理 (2010)。掌握問題意識，讓你看得明讀得通。檢自國立臺灣大學教學發展中心學習策略網網站，網址：
<http://ctld.ntu.edu.tw/ls/strategy/lecture.php?index=144>。

陳政智、王柏軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱珈霖、陳建廷、楊雅婷 (2005)。社會工作師勞動條件之探討~以高雄市社會工作師公會會員為例。社區發展季刊，(109)，475-485。

熊曠 (2018)。「自我敘說」研究的信與美~從一個論文指導者與助人工作者的觀點敘說。國教新知，65(1)，103-124。doi:10.6701/TEEJ.201803_65(1).0007

蔡敏玲、余曉雯譯 (Clandinin, D. J.、Connelly, F. M.原著) (2003)。敘說探究：質性研究中的經驗與故事。台北：心理。

蔡敦浩、王慧蘭、劉育忠著 (2011)。敘說探究的第一堂課。台北：鼎茂。

蘇文賢譯 (Clark, John W. CreswellmM 原著) (2015)。《如何理解研究：使用者指南》。台北：學富文化。

蘇打綠 (2011)。《喜歡寂寞》。檢自 YouTube 網站，網址：
https://www.youtube.com/watch?v=AUv4_lSYb6U。

謝秀芬 (2006)。《社會個案工作：理論與技巧(二版)》。台北：雙葉。

龔頌美 (2007)。《斷裂之後的再生——媽媽遽逝對我的影響之自我敘說》。國立臺北教育大學教育心理與諮商研究所碩士論文。

西文部分

Ann Weick, Charles Rapp, W. Patrick Sullivan, & Walter Kisthardt(1989). *A Strengths Perspective for Social Work Practice*. *Social Work*, 34(4), 350-354.
doi:10.1093/sw/34.4.350

Lori A. Bolden(2007). *A Review of On Grief and Grieving: Finding the Meaning of Grief Through the Five Stages of Loss*. *Counseling & Values*, 51(3), 235-237.
doi:10.1002/j.2161-007X.2007.tb00081.x