

社會工作的心理意義

黃堅厚 *

本文係從心理學的觀點，探討社會工作的意義。筆者認為社會工作具有下列三項功能：1. 社會工作肯定每一個人的價值，進而引導人們去體認其本身的價值。2. 社會工作幫助人們發展其內在的潛能，並進而使每個人去達成生命的最高目標—自我充分發展。3. 社會工作可以啟發人性。最後筆者並就社會工作應否稱為「助人專業」問題，提出討論。

壹、社會工作的意義

關於社會工作的意義，李增祿氏（1986：8-10）曾指出「有多種不同的說法」。李氏綜合多方面的意見，歸納社會工作之特點：「社會工作是一種專業，專以協助人們發展內在潛力，運用外在資源以求得自立自主的生活。等等調適人際關係，維護個人與社會之和諧，以求得個人人格之充分發展，基本生活需求之充分滿足。等等從事專業服務，以及改進個人之社會服務與社區服務之各種活動等等。」由此可見社會工作涵蓋的範圍極為廣闊，涉及到每一個人的生存、成長與發展，整個社會的安寧與和諧。在一個現代化的國家裡，社會工作應當是受到最高度的重視。對筆者來說，社會工作是一個陌生的領域。近年有幸濫竽於東海大學社會工作學系，得與國內社會工作知名學者相過從，乃獲略窺門徑。因願嘗試從心理學的觀點，探討社會工作的意義。

貳、社會工作的心理意義

一、社會工作肯定了每一個人的價值，進而導引人們去體認到其本身的價值

簡春安氏（1986）在論及社會工作之本質時，曾指出社會工作的前提之一，就是「肯定了人的重要性」。認為「不管一個人如何卑微，如何弱小，如何貧賤

，他仍是一個重要的「人」，值得我們竭盡所能的去關心他，幫助他。」照這幾句話的意思，就是說每人都是有價值的。

但是很多人似乎並不知道自己的價值，並不重視自己。通常一個人對他所認為有價值的事物，一定會珍視它，細心地照顧它、維護它，不讓它受到損傷。像藝品收藏家對其所欣賞的藝術品，女士們對其所喜愛的珠寶，園藝家對其所鍾愛的花卉等，他們認定其所喜愛的事物，有它們的價值，因而要極小心地照顧它們。如果人們也認為自己是有價值的，那麼他們一定也會好好地愛護自己，珍視自己。

然而事實上並不全然如此。在今日的社會裡，有很多人在傷害自己（如吸毒、服食麻醉劑），在為自己製造困難，甚至把自己送進監牢去（如賭博、犯罪等），忽視自己的安全和健康（如違規駕駛、吃不健康的食物）；甚至用極端的方式，毀滅自己的生命（如自殺）。精神分析學者佛洛伊德（S. Freud）根據這些現象，就認為人們具有「死亡本能」（death instinct）。Karl Menninger（1938）並且蒐集了許多個案資料，寫成Man against himself 一本書。（中譯有《生之掙扎》、《人性自滅》兩種譯本）。這本書中所描述的個案，都是在使用各種方法，傷害或毀滅自己，原因就是由於他們不愛惜自己，不重視自己，認為自己沒有價值，一無是處。如是他們就把自己看成是廢物，是無用的東西，可以隨意棄置或毀壞。對他個人及社會都是極大的損失。

為什麼有些人不重視自己，不愛自己？不認為自己有價值？一個比較簡單的解釋是由於他有了不正確的自我觀念（self concept）。自我觀念就是指一個人主觀的對自己的看法。自我觀念的形成，常基於三方面的因素：（1）個人本身的經驗，（2）別人對他的態度，（3）和別人及理想標準相比較的結果。在幼兒時期，由於環境及個人活動能力的限制，本身的經驗比較有限，對理想的標準也知道得很少。因此別人對他的態度，就成為自我觀念形成的主要因素了。如果一個不為人所喜歡、所重視的兒童，就常會覺得自己不可愛，不值得重視了。

因此，社工人員的任務之一，就是要輔導讓一般人去瞭解其本身的價值，去

重視自己。在過去未開發的社會裡，那些貧困的人，老弱的人、身體殘障者、智能不足者等等都沒有受到適當的照顧。他們往往認為自己命運不好，或者上輩子做了錯事，所以這一輩子就該受罪、受折磨。社會也輕視他們，使他們也跟著輕視自己，以自己的殘障或困境為羞。現在大家對於殘障和窮困者有了比較合理的態度，並且進一步對他們安排了適當的服務。這些工作不祇是為了那些人解決困難，而且要幫助他們去體認自己的尊嚴和價值。一個大家都見到的事實是：現在我們在街上看到的殘障者比二十多年前多了不少。這並不是殘障者比過去增加了，而是今日的殘障者比較有勇氣、有信心，敢將自己陳現在人前罷了。

民國八十年二月高雄縣舉辦的社會工作專題研究暨南區個案研討會中，有好幾位社會工作者提出了個案報告。他們常會為了一個兒童或一位精神病患者花了幾個月至一年的時間，四處奔走，來安排案主所需要的服務，為的是對方是一個人，使他獲得人應有的尊嚴和重視。印度的德蕾莎修女親身到貧民窟去，照顧、醫治那些貧苦無助的傷殘病患，她那份無比的愛心，也啟發了那些為社會所遺棄者的「愛己」之心，激發了他們的生機。

由以上的說明，應能使我們察見：社會工作的重點，不祇是在某些物質或金錢方面的援助（固然那些也是重要的）；工作人員的態度和愛心，更具重要性。我們應使那些「福利工作」的對象以及社會大眾瞭解：社會工作不是救濟，不是施捨，而是為社會安排案主所需要的服務，俾能啟發其自我價值，並進一步能培養社會大眾相互尊重的態度。

二、社會工作是要幫助人們發展其內在潛能，並進而使每個人都能達成生命的最高目標----自我充分發展 (self-actualization)

發展個人潛能是今日很流行的口號，人們究竟有多少潛能？一般人究竟瞭解多少他們的潛能？對這些問題，一直沒有肯定的答案。有很多學者認為平日一般人只用到其潛能中很少的一部分。例如William James 在本世紀初年指出：人們所用到的，祇有其潛能的十分之一。人類學家Margaret Mead 則認為祇有百分之六；而 Herbert Otto 卻估計得更低，認為祇用到4% (Otto, 1980)。照平日

已知事實去推估，這些估計的數值是有其可信度的。以成年後失明者為例：這些成年人由於某種原因喪失了視覺，但是他們的聽覺卻變得非常敏銳，以為補償。友人某君就是中年失明的一個案例。筆者每年祇有一兩次和他晤面的機會。雖然如此，他卻能在筆者向他打招呼時，立刻說出筆者名字來。其聽覺辨識力之佳，真有些不可思議，可是他並非生來就有超越常人的聽覺；他在失明前的聽覺與人無異，祇是在失明以後，特別發達而已。照這樣的案例來看：人們似乎都具備了頗為優異的聽覺，祇是在一般情況下，有了其它感官的配合，不需那麼好的聽覺，就沒有表現出來而已。

在另外的一些情況裡，很多人的潛能之未能獲得發展，卻是由於遭遇到障礙，或是未能獲得適當刺激或環境的緣故。研究者發現伊朗某些孤兒院裡，兩歲的幼童中，祇有42%能夠坐著；四歲幼童祇有15%能夠走路 (Dennis, 1960)。另一項有名的研究 (Skeels and Dye, 1939) 是將一些原被收容在某過分擁擠且設備簡陋的孤兒院中部分兒童轉到另一所環境較佳的保育院，同時每個幼兒都由一位年齡較大的女孩來照顧：和他說話，陪同他遊戲。四年之後，這群兒童的智商，平均增加了32，而留在原孤兒院的兒童則不但智商沒有增加，反而平均降低了21。二十年之後，研究者再作追蹤研究，發現前者均能自力更生，而後者則多數仍仰賴政府的救濟金過活，環境的充實或匱乏對兒童潛能發展的影響是頗為明顯的。

1965年美國國會推動詹森總統的對抗貧窮法案，實施一項稱為“Head Start”計劃：內容就是為那些來自貧窮家庭 2-5歲的兒童，提供一些學習的經驗。在這個計劃下，政府派教師到那些家庭去，和兒童們一塊兒搭積木，看圖畫故事書、繪畫等等，讓這些兒童也有機會接觸中上級家庭兒童所有的經驗，同時也指導家長們照樣去做，來增進兒童智能的發展。事後的評估指出：在該計劃包括的兒童，和未參與該計劃的兒童相比較，前者在入學前的智力測驗上的分數較高，在社會行為上也較後者有較高的自信心。追蹤研究且發現早期教育的效果是頗為長遠的：在三歲時曾接受上述特殊教育計劃的兒童，到十五歲時要比未接受是類教育者高一個年級，同時前者在閱讀、算術和語文應用等方面分數較後者為高；需要較少補習；而且所表現的反社會行為也較少些 (Ackinson et al., 1990: 467-9

)。

談起自我充分發展，一般人最熟悉的乃是馬斯洛氏 (A. H. Maslow) 的需求階層說，認為 self-actualization 乃為人們最高階層的需求，必須在其他較低階層需求獲得適當滿足時才會顯示出來 (Maslow, 1954)。馬斯洛在建立 self-actualization 概念時，他指出是受了 Kurt Goldstein 的啓示 (Maslow, 1970)，事實上他們兩位對此一概念的意見並不是完全一致的。Goldstein 認為那些看來不同的趨力，如飢餓、性、權力、好奇等，都是基於一個基本動機：那就是 self actualization。這個名詞常被譯為「自我實現」，但筆者卻以為譯為「自我充分發展」更接近原文之意。

筆者認為 Goldstein 氏的說法，雖曾受人批評，卻明白指出一個有機體，或是說有生命的個體的基本趨向，就是要促使其本身獲得最充分的發展。試看每一種有生命之物，莫不求生長；同時它也曾曾在環境的容許之下，充分的發展，表現它所具有的特性，所以謀求自身的充分發展，實在是一切生物共有的特徵，也就是生命的本質。

不過，像前面所說，個體的發展，需要一個適當的環境，需要某些促進其發展的刺激，需要滿足個體身心方面基本的需求，才能有機會充分發展其所具有特性和潛能。對個體而言，出生至成長的歷程中，家庭的撫養、學校的教育、社會上的各項輔導福利措施，目的都是在使每個人都能獲得適當的養育、訓練和照顧，期能獲致最充分的發展。從這個觀點來看，社會工作的功能絕不止於一般所謂「救濟」，而是要從一個廣泛的角度，來協助開發人力資源。

三、社會工作可以協助啓發人性

如果我們能接受 Maslow 和 Goldstein 諸氏的意見，同意有機體均有謀求自身充分發展的趨向，那麼就人類而言，他們的發展也包括其本性的發揚。

這裡有一個重要的問題，人性是什麼？一個人最初的本性究竟是什麼樣子？

這個問題始終沒有確定的答案。在我國，孟子主性善，荀子主性惡，兩千多年下來迄無定論。西方近代心理學的領域裡，佛洛伊德是被認為是性惡論者，因為他提倡性與攻擊本能之說，並指出人格中最先存在的部分，是循「唯樂原則」活動的，而 A. Adler及以後興起的人本心理派學者則是相信人們基本上是性善的。

探討這個問題的困難有二：第一是人性所指為何？該如何界定？我們對於有機體的一般行為，多能將其分類列舉，如動作、知覺、心智活動、社會行為等等，在進行研究時，乃可以有比較確定的對象。但談到人性時，就沒有那樣明確了。那些行為該被認定是人性的表現？那些不能算？都沒有確定的原則，乃使研究者難以著手。有些研究者認為既是「天性」，似應為「與生俱來」，不受學習因素影響的。這也正是第二個困難之所在。就人類而言，嬰兒出生時所能表現的行為極為有限。由於其運動器官尚未達到完全成熟的程度，其行動受了很多限制。Gibson 及Walk (1960) 曾經用實驗的方式探究幼兒的深度知覺。他們設計了一個視覺懸岩 (visual cliff)，上面蓋一塊厚玻璃，讓幼兒的母親拿著玩具在「懸岩」的另一端招呼幼兒，發現幼兒都不敢爬向母親，但若母親是站在和幼兒同一端，其間沒有「懸岩」的阻隔，他就立刻爬過來了，這顯示幼兒此時已經有了深度知覺，可以察見懸岩的存在。這個實驗進行時，有一個極重要的條件；就是參加實驗的幼兒必須具有爬行的能力。照一般發展情況來說：幼兒的年齡須在六個月以上。基於這個事實，研究者祇能說：兒童的深度知覺很早就已存在了。而不能說：嬰兒的深度知覺是「與生俱來」的。因為他們無法排除由出生到六個月之間環境或其他後天因素可能的影響。與生俱來行為的研究尚且如此困難，更不用說關於「天性」的研究了。

傅佩榮 (1991) 鑒於人性之善惡不易確定，乃提倡「人性向善」之說，倒是一個可以接受的論點。因為他所指的就必須是與生俱來的情況，而是指其發展的傾向。不過傅氏將「善」界定為「善是對人所作的一種評價」，認為「善惡判斷只適用於人際之間」(傅佩榮, 1991) 則是可以討論的。筆者以為善的範圍似乎可以擴大大一點，可以將生命中的基本現象——生長與發展包括在內。凡是有生命之物所具備的基本特質，就是生長，同時要把其具有的特質，充分表現出來。生長應可視為美好的現象，致力於本身生長和發展的努力，基本上應視為善。

傅氏的論點和 A. Adler 氏的意見頗相接近。Adler 氏認為人們具有「對本身以外的人和事物的注意與關懷」，他稱之為 *Gemeinschaftsgefühl*，是與生俱來的傾向。此詞英譯為 *social interest*，中文循英譯就譯為「社會興趣」，和原意稍有出入。Adler 的理論，正和其他有關人性的理論一樣，是無法驗證的。不過睽諸造物者對各種生物所作的安排，他那項假設，也不是過分大膽的。哺乳動物是生下來就需要吃奶，造物者為它們準備了吮吸能力；魚類是需要生活在水中的，造物者為它們準備了鰓和鰭等等由此類推，人們出生後就必須生活在人中間的，那麼造物者為他們準備對本身以外的人與事物的注意與關懷，應是很可能的。

前面曾說過：嬰兒所能表現的行為很有限，所以不容易直接觀察到與生俱來的行為。不過有些研究的發現仍是很有趣的。比如 Fantz (1961) 發現出生後十小時至五天的嬰兒對「人面」圖形的注視時間較對其他圖形的注視時間為長。Decasper 和 Fifer (1980) 也發現剛出生三天的嬰兒便已顯示出比較喜歡自己母親的聲音，甚於另一位陌生婦女的聲音。這些資料顯示：嬰兒對其四周事物的認識和辨別的潛能，是相當高的。這些潛能都是有利其生長的。這個發展的傾向，應可視為「善」，至少在嬰兒時期可以這麼說。本人同意傅先生的人性向善之說，其理乃在此。

我國儒家的教育觀是對每一個人抱著希望，認為人人皆具有可以為堯舜、為聖賢的潛能，這種觀點雖然有些過分樂觀，但是仍具有其效應的。社會學者 R.K. Merton (1948) 所提出「預言自動應驗原則」(self-fulfilling prophecy) 就是在說明這一點：如果你把某人看為一個君子，對方常會因此而表現出君子的行為。這類的例子很多，筆者願以一實例為證。

一九五二年本人正在美國哥倫比亞大學進修，某日紐約市報紙以顯著地位刊載某搶匪落網的新聞。這位搶匪之所以受人注意，乃是因為他專搶劫銀行，每次均有周密計劃，所以都能「成功」；他行劫時雖曾帶槍，但從未傷人。他也曾多次被捕，而每次他都能從監獄逃出來，因而大眾視他為傳奇性人物。這一回被捕後，當時的「展望」雜誌曾派員作了一次專訪，以十多頁的篇幅刊登他的故事。

訪問中記者發現這位搶犯曾被囚於某一監獄，而沒有逃脫的紀錄，就問他何以未能從那所監獄逃脫出來？他的回答是「因為我沒有想逃」。接著他說了幾句發人深思的話：「在那所監獄裡，典獄長把我當做一個人，所以我也得表現得像一個人，因此我就沒有脫逃的企圖！」這些話從一個看起來毫無法紀的屢犯口中說出來，確是極有意義的。這位搶犯祇是一位常人，但他仍有向善之心，難得的是遇上一位賢明的典獄長，以「人」待之，竟然引發了他的人性。

也許有人會喟然嘆曰：在這個末世裡，像上述的典獄長可能是鳳毛麟角了。筆者認為倒也不必那麼悲觀，就在我們四周，願意以「人」待人的還是不少。這讓筆者想起一九六一年在倫敦地下火車站的一課。地下火車是倫敦的主要交通工具，它的票價是按路程遠近計算的，因此通常是要購票上車。但在每天上下班的時候，要排隊買票太費時間，如是很多人就不買票直奔火車，到達目的地出來就自報登車站名而補票。收票員照數收下，也不加查問，這種作法的漏洞是十分明顯的。有一次筆者詢問一位比較熟識的售票員：有沒有乘客在補票時以遠報近的？他笑著點頭。「那麼你們為何不設法防止這種損失呢？」對方的回答是：「如果要堅持購票上車的辦法，每天將會有很多人上班或上學遲到，現在的做法對大家方便一些。取巧的人總是少數，我們犯不著為了防止少數人偷巧，而增加多數人的不便！」這種服務態度已夠令人激賞了，但他接著說了幾句更使我汗顏的話：「我們視每位乘客為君子：他說是從那兒上車的，我們就相信他！即使他偶或偷巧一兩回，在我們尊重他的情況下，他遲早也會學著尊重自己而成為君子的」。

一位地下火車站的售票員，竟有如此廣闊的胸襟，能瞭解四周的人是可能由我們「看好」或「看壞」的！「人性向善」這句話即使今天尚找不到符合所謂科學標準的依據，但是這種信念效應是確實存在的。人格心理學者也許該努力去探討可能影響那種效應的個人變項；我們一般人就也應該無妨先持有這種信念：相信四周的人也和我們自己一樣，具有向善之心，大家相互以善相許，共同啓發這份崇高的潛能。

參、社會工作應稱為助人的專業嗎？

最後，筆者認為有一個值得思考的問題，社會工作應當被稱為「助人專業」(helping profession) 嗎？

從某些方面來看，這個名稱是十分恰當，無可懷疑的。社會工作裡包含有難以數計的幫助他人的活動。社會工作者好些時候也常被看成聖誕老人或觀世音菩薩。但是那真是一位社會工作者所應期望的角色或形象嗎？

當一個人與另一個人交往的時候，其間存著互動 (interaction) 的關係，亦即彼此在交互影響著。此如甲方扮演著某一種角色，乙方就會扮演相對應的角色，如是乃可以使雙方的關係得以維持，並可繼續發展。如果一位社工員認定其所從事的工作是助人專業，那麼他（她）將會以助人者自居，扮演助人者的角色；這時他的工作對象就會成為求助者或受患者。由於在一般情況下，雙方都在努力建立並維持彼此間的良好關係，彼此有意識地或無意識地使自己的角色更明顯、更確定；形成一種彼此相安的狀態 (adaptation)。看上去是相處和諧，令人滿意的關係。但是這種「美好」的關係卻可能產生一種副作用，使雙方習於其所扮演的角色，而不求改變或突破。當事人可能就一直安於做一個受患者，而不肯去自求多福了。這當然不是社會工作的最終目標。

心理學的研究者曾發現一個人工作的成績和他自信心有密切的關係。在助人的專業裡，工作者要有良好的工作成績，就需要相信自己確能幫助他人。因此在和當事者接觸時，往往會不自覺顯示出一種態度：「我能幫助你」，在部分個案中，這種態度可能是有幫助的。可以贏得當事人的信賴。但在另一些案例裡，這種態度卻可能妨礙工作者與當事人的投契關係，因為經常以助人者自居時，很容易產生一種潛在的居高臨下的態度，那是不利於雙方的形成與發展的。本文前述的那些功能就將不易發揮。

在好些被視為「助人專業」裡，工作者常會有一種很高尚的服務精神，他們

時常以蠟燭做榜樣，要本著「燃燒自己，照亮別人」的精神相互勉勵。筆者對這些工作者一向是十分敬佩的；但是卻不同意他們所用的比喻。因為我們一般「助人專業」工作者在為他人服務時，並沒有像蠟燭一樣，一直在燃燒自己，越燒越短，最後到了蠟炬成灰的狀態。相反地，我們在工作中也在不斷地成長、進步、發展。工作並沒有將我們燒成灰燼，反而會使我們更充實、更成熟，更接近充分發展的境界。醫師們治療病人，功德無量；但醫師也在治療病人的過程中，獲得了更多的知識，提昇了他的技術。教師們在擔任教學的過程，自己也獲益不少；「教學相長」這句話就是描述這種情況。社會工作者該也是如此。究竟是誰幫助了誰呢 (Are we helping or helped?) ?

既然我們都能接受Jung, Goldstein 以及 Maslow諸氏的意見，認為人們都有謀求自我充分發展 (self actualization) 的傾向，社工人員自然也不會例外。他們努力學習、潛心研究，獻心於各種社會工作，事實上也都是在求其自我充分發展。無可否認地，他們是在奉獻出自己的心力，為社會無從數計的人們謀求福利，輔導後者去發展其潛能，不過在其同時他們也在成長，在謀求自我發展的旅程中前進。他們是在助人，但同時也在助己。兩者是難以劃分的。果真如此，那麼就拿「助人」這一半來為這項工作命名，就似乎值得推敲了。

前面說道：對社會工作而言，筆者是一位道地的門外漢。本節所述，也祇是個人不甚瞭解之點。有疑就該問，因此就不揣冒昧提出來，以就教於高明。

參考書目

中文部份

李增祿 (1987) 社會工作概論。台北：巨流圖書公司。

簡春安 (1987) 社會工作的本質。於李增祿 (編) 社會工作概論。台北：巨流圖書公司。

傅佩榮 (1991) 人性向善的理據與效應。中央圖書館。中國人的價值觀研討會。民國八十年五月二十三日至二十五日。

英文部份

Adler, A. (1939). Social interest: A challenge to mankind. New York: Putnam.

Atkinson, R. L. et al. (1990). Introduction to psychology (10th ed.), New York: Harcourt Brace.

Casper, De. & Filster, W. E. (1980). Of human bonding : New borns prefer their mother's voice. Science, 208, 1174-1178 .

Dennis, W. (1960). Causes of retardation among institutional children. Iron Journal of Genetic Psychology, 96, 47-59.

Fantz, R. L. (1961). The origin of form perception. Science, 204, 66-72.

Gibson, E. J. & Walk , R. D. (1960). The " visual cliff " , Scientific American, 202, 64-71.

Goldstein, K. (1939). The Organism. New York : American Book.

Menninger, K. (1938). Man against himself. New York: Harcourt, Brace and co..

Skeels, H. M. & Dye, H. B. (1939). A study of the effects of differential stimulation on mentally retarded children. Proceedings of the American association of Mental Deficiency, 44, 114-136.

FUNCTIONS OF SOCIAL WORK: A Psychological Perspective

Chien-Hou Hwang

ABSTRACT

In this article, the author analyzed the functions of social work from the psychological perspective; and he pointed out that:

1. Social work affirms the worth of human beings and tries to lead every individual to be aware of the worth of him- or herself.
2. Social work helps people to fulfill their potential in order to reach the ultimate goal of life self-actualization.
3. Social work helps to enlighten the human nature.

The question that whether social work should be regarded as a "helping profession" was also discussed.