

壓力爆煲患抑鬱 社工四面受壓

社工，作為社會福利的最後防線，每當各種社會問題、天災人禍發生後，均擔起舒緩情緒壓力的角色，紓災解困。然而，社工背後有怨難呻，隨著社會問題接踵而來，工作量不斷增加，有社工背負沉重精神壓力，導致出現情緒病病徵，甚至有資深社工尋死。專業助人的社工，會否能醫不自醫？

記者·黎嘉雯 鄭佩珊 彭麗芳
編輯·林嘉怡 攝影·黎嘉雯 林嘉怡

一成半社工

曾出現嚴重抑鬱症徵狀

零九年六月至九月，香港浸會大學社工系與香港社會工作者總會進行了《NGO(非政府機構)專業社工壓力與情緒健康調查2009》，訪問了三百四十四名非政府機構的社工。調查分析，一般人的焦慮症病患發生率介乎百分之一至百分之三點六。然而，是次受訪者當中有百分之八出現焦慮症徵狀，更有百分之十五的受訪社工曾出現嚴重抑鬱症徵狀。調查發現，嚴重抑鬱症徵狀和焦慮情緒症與長工時和沉重的工作壓力有關。負責是次調查的香港浸會大學社工系副教授趙雨龍認為，造成以上問題主要因為社福界體制缺乏保障，令社工背負沉重壓力而成。

「交Case」壓力大 工作量大增

二零零零年，社會福利署實施一筆過撥款津貼非政府機構，當中附帶的津貼及服務協議，規定各機構每年度須服務的個案數量，行內稱之為「交Case」。此制度本旨在以數字評估社工的服務表現，提高服務的問責性，然而卻成為社工工作壓力的來源之一。

調查發現，受訪社工普遍認為工作的主要壓力來源是「忙於月尾結數(交case)」、「個案數目太多，無法應付」，「擔心爆case(個案發生突發意外，如離家出走、自殺)」等，令社工工作由重質，轉變成重質又重量，變相增加了對社工服務素質的要求。雖然社署回應政府近年已投放資源予社福範疇上，並增加人手

編制、提供培訓機會。然而趙雨龍表示社署只對政府機構社工增加人手，卻忽略了非政府機構社工的需求，人手編制的問題往往令他們每人負起高於一般水平的個案數量，調查數據顯示現時專業社工平均每週超時工作5.4小時。

明愛天水圍綜合家庭服務中心副主任楊陳佩瑜稱，社署曾表示該數字會影響每年對機構的資助，機構為了避免資助「縮水」，往往會盡力達標，導致有社工很多時為了「交Case」而「開Case」的情況，然而「開Case」的行政工作繁複，大大增加了社工的工作量之餘，亦同時影響了社工的服務素質。

曾任職中學社工、現任無國界社工服務總監鄭翠碧指出，在校服務期間，平

均每年負責逾百個活動，當中包括講座、社區服務、歷奇營等，高峰期時她曾同一時間處理約四十個個案。她表示，「交Case」的制度要求社工將所有個案及活動的細節紀錄在案，大大增添了社工的工作量：「就算有時候同學無意進來(辦公



隨手打開鄭翠碧辦公室的抽屜，擠滿了不同類型的文件。

室)『Hea』下，或只是無聊說他們失戀等等兩句，我們也要紀錄在案。」她憶述自己每年最少有數百個這一類的記錄。

鄭翠碧認為「交Case」制度太形式化，造成很多時候機構或社工為了達標而胡亂開個案或草草了結個案。

身兼香港社會工作者總會會長的社會福利界立法會議員張國柱表示，制度為新入職的社工增添極大壓力，因為他們怕因未達標而遭解僱，導致部分社工的工作重量不重質。加上，部分有經驗的社工為求達標，或怕未能應付龐大的工作量，而忽略一些需長時間跟進的個案，令他們感到自責。張國柱表示：「其實達標不難，數字而已，但是會對不起自己，對不起別人，對不起自己的專業。」



鄭翠碧認為社會神化了社工的能力，然而社工「只是一個普通人，也需要別人幫忙」

我

為個案動容 社工能醫不自醫

精神壓力除了來自沉重的工作量外，有時候社工接觸到不同的個案，其精神狀態亦會受到影響。以鄭翠碧為例，她於零八年十二月底被醫生確認有抑鬱症傾向，她坦言除了「交Case」使她受壓外，處理某些個案時，受助人的情緒或遭遇亦會牽動到她。

鄭翠碧指出，過往訓練課程雖有教導社工分開個人及個案的情緒，但社工在過程中不可能完全沒感覺，她以看電影作比喻，觀眾尚會因為電影情節勾起了個人的感受及過去而感動哭泣。但基於私隱問題，她不便向朋友透露個案的問題，因此更難抒發情緒，導致最後抑壓成病，被診斷有抑鬱症傾向。

隸屬明愛社區發展的社工阿明（化名）從事社會工作兩年，他認為最令他感沮喪的是無能為力的感覺。阿明曾遇過好幾個個案，即使他花了很多心力付出，個案也無甚進展，或是一直找不到方法幫忙，有心無力的感覺令他情緒一直低落，容易緊張，更不斷質詢自己：「為何忙完但什麼都沒轉變過？」

他形容當時的自己是「一枚炸彈」，對個案或團體工作也帶來負面影響：「我當時覺得自己總不會有甚麼貢獻，只會影響整個團體氣氛，常常覺得會發生一些不好的事情。」

去年五月，阿明的情緒問題爆發，失眠、食慾不振、對身邊事物提不起勁，不想上班，為了逃避與街坊交談，他曾在工作時間在一個少人的角落，蹲著發呆半小

們

時。兩個月後，他決定求醫，被確診患上抑鬱症，須接受為期一年的精神科藥物治療。阿明直言沒有尋求過社會福利署的心理輔導，原因是社署並沒有專門為非政府機構社工而設的輔導服務，非政府機構社工須與所有市民輪候同一隊伍，他慨嘆：「不知道要等多久，如果你未死得，便去排隊吧。」

機構支援匱乏 新手落場靠自己

有不少人會質疑為何社工已受過專業訓練，但為何仍受情緒困擾。阿明指出現時學院教育與現實情況有距離，他感到自己完成社工課程後仍「根本不懂做社工」，簡單至「如何與街坊說第一句話」都不懂。

而且，學院安排的實習工作與現實工作不符，現實社工作量大，有時一星期要處理四五十個個案，根本沒時間讀社工如實習般以幾星期的時間，運用理論分析一個個案。

阿明強調社工很多時候要處理受情緒困擾的個案，所需技巧非理論所能解決，反之臨場實戰經驗最為重要，因此社工經驗傳承比學院理論教學更為有效。

但現時制度下，初出道的社工沒有一個如「師父」般的經驗社工陪同，一起分析個案，新手只能「自己摸、自己撞」，「撞一百次板，你總會學懂一些當社工的技巧」。

至於機制所設的督導主任一職，大多時只負責初期教導新入職者如何填寫表格等行政及財政事務事宜，他慨嘆：「一星期能夠有三十分鐘見到督導已十分好。」

不

標籤神化社工 工作辛酸有誰共鳴

明愛天水圍綜合家庭服務中心副主任楊陳佩瑜無奈地表示，現時一旦有任何社會問題，政府官員總會向傳媒說：「有問題解決不來可找社工幫忙。」令到社會事無大小，傾向將問題困難推往社工身上，假如社工拒絕接受有關個案，當事人便會向社工表示會向機構、傳媒、社署，甚至特首投訴，更有不少求助者以自殺威脅社工幫助，令到社會承擔問題的能力一直下降。

她又認為社會及傳媒並不諒解社工，在個案出事後只會狠批社工的不足，卻沒關心過社工遇上嚴重個案時的情緒困擾，令社工受到極大壓力。她表示社工手上有數十個個案，難以逐分鐘緊貼求助人士，即使社工人數增加而盡力工作，社會問題亦不會完全消失。

一般人認為社工專門輔導工作，他們本身會懂得處理情緒問題，因此情緒管理能力和工作表現掛勾，這種觀念逼使很多社工面對情緒問題時，亦不敢向上司或醫生求助，怕影響工作評價或被質疑其專業。阿明承認，當初決定向精神科醫生求



楊陳佩瑜對現時市民欠缺承擔問題的責任感覺得遺憾：「從前市民有錢開飯便忍一忍『豉油撈飯』，不如現時般隨便找個社工去鬧。」

是

助是一個很難跨過的關口：「覺得看醫生等於承認自己有病，那一剎我已經覺得自己很失敗……我真的會崩潰。」他慶幸自己當時得到上司與同事的支持，才可跨過關口接受現實。

社會福利署總臨床心理學家劉家祖指社工「能醫」並不一定能「自醫」，有相關專業知識不代表會免疫，每個人都會受壓力影響，受情緒困擾，最大分別是能否知道自己有沒有能力處理，學會面對，願意尋求協助。

盡早行動 關注社工精神健康

受訪社工不約而同地感嘆：「社工也是人，社工不是神。」助人的專業所面對的壓力不比普通人少，而且更需要關注和正視。香港浸會大學社會工作系副教授趙雨龍形容社工是一個會抽得乾的水井，政府及機構都不應該把他們視為「可用完即棄的機械人」，漠視他們的感受，他認為現時社福界的生態太嚴苛，希望政府能增加社福界非政府機構的人手。

調查分析，在一筆過撥款的制度下，社工的工資缺乏保障，令他們在拼搏中少

神

了一份安穩的感覺。張國柱表示，整筆性撥款實施後，社福機構有絕大彈性運用撥款，社工的薪金亦轉由機構決定。不少機構擔心往後政府會減少撥款，令資源短缺，為了積穀防饑，他們會選擇減薪、或減少人手以節省開支。

他表示機構掌管社工的「生殺大權」，為了不影響工作表現評核，儘管工時長、工作量大或同工不同酬，社工也只能「邊罵邊接受」。雖然，社工鼓勵別人堅持爭取公義，但不公義卻發生在他們身上，他們「不敢發聲，只能服從」，價值觀的矛盾也加深了其壓力。

眼看社工現時面對的壓力未被紓緩，委託調查的張國柱敦促政府、機構盡早正視問題：「我們不想情況惡化至有社工跳樓，政府、機構才會行動。」



張國柱希望市民勿視社工萬能，以為社工可以幫自己解決所有問題。

《NGO專業社工壓力與情緒健康調查2009》

工作壓力對受訪者身心帶來的負面影響：

| | 沒有 (%) | 間中 (%) | 經常 (%) |
|-----------|--------|--------|--------|
| 諗過想辭職唔做 | 39.2 | 45.6 | 15.1 |
| 身體上有無故的痛症 | 43.9 | 42.2 | 14.0 |
| 覺得做人無意思 | 75.9 | 20.3 | 3.8 |
| 一個人在哭 | 63.8 | 33.2 | 2.9 |
| 想殘害某些人 | 93.9 | 5.8 | 0.3 |