

以敘事諮商觀點 重構心理工作者工作倦怠經驗

楊昕瑜（諮商心理師/政治大學教育所教育心理與輔導組博士生）

一、前言

Freudenberger(1977)提出許多助人工作者，在工作時常會經驗到能量耗盡、工作動機與工作承諾消失，嚴重時產生身心症狀等現象；筆者在校園與社區進行諮商心理實務工作，覺察實務場域中之心理相關工作者，不論心理師、社工師、教師等，皆有高度的工作壓力且容易形成工作倦怠。

社會工作人員為協助弱勢群眾，與面對貧窮、失業、暴力或其他社會議題的個案，為個案及家屬謀求福祉或解決問題、改善現況，常處在高壓、高危險情境中。教師在教育工作情境中，則會因個人、工作環境和其他因素影響，產生工作倦怠，進而缺乏調適工作壓力的能力，導致與周遭的人際互動降低，對教育工作失去熱忱，產生身心耗竭（張翼丞，2010）。

心理師依照工作要求，需提供不同形式的直接服務，包括個別諮商、團體諮商、心理衡鑑、婚姻與家庭諮商等，長時間以自身為工具來覺察、同理、接住個案的情緒，遇高危機個案時，更加深所需面對的壓力；多數心理工作者經長時間的專業養成，懷抱高度專業熱忱與認同進入實務場，然而因工作場域與工作內容而言，在工作過程中不斷面對繁雜的工作項目與複雜的個案議題，其累積的負面感受一直未獲得重視，逐漸形成工作壓力與工作倦怠。許多心理工作者在從業歷程須不斷自行處理與消化工作倦怠對自身的影響，資歷尚淺的工作人

員短暫從業幾年後即產生工作倦怠，甚至永久離開此行業，工作異動率高，也連帶影響所服務的對象。

心理工作者，不論輔導教師、社工師、諮商或臨床心理師，在提供心理服務時除了需要不斷自我覺察與自我整理，也非常需要多重角色間的合作，透過彼此的分享與討論讓問題的因應具有更多可能性；同時也需要納入系統的觀點，以更多元的視角將自己從高壓的角色與框架中解構，此概念與敘事諮商的哲學觀相似。

因此本文本想跳脫傳統壓力調適或情緒因應策略的視框，且不聚焦於工作倦怠經驗的原因與內容，而是嘗試以敘事諮商的觀點，提供另一種看待工作倦怠經驗的視野，不僅探究工作倦怠經驗對心理工作者產生哪些影響，更反身思考心理工作者在工作中面對不確定性、高複雜性、高壓力，挫折、無助、失望、等個人議題及負面情緒時，敘事諮商的觀點可以如何珍視這些情緒與經驗，同時，亦重構這些經驗，使其重新找回對助人工作之初衷與對自我及專業的認同感。

二、敘事諮商理論

敘事諮商由White和 Epston創立，以後現代主義及社會建構的觀點為基礎，敘事治療中的「外化」、「解構」和「重寫對話」等技術，在敘事取向個別諮商與團體諮商中皆相當重要，以下將就敘事諮商的重要概念加以說明論述。

(一)關注系統與社會建構的影響

敘事諮商相信個體能主動建構並解釋其生命經驗，不聚焦於評估和診斷個案的問題，把個案作為故事的主題。然而，意義的詮釋，會受到社會與文化的強烈影響，影響個體以何種姿態和角色來論述自己的經驗與建構經驗的意義(Freedman & Combs, 1999)。

心理工作者可能會因無法達到環境的要求，或是和環境中的他者產生衝突，受到社會價值觀、系統對工作效能的期待等影響，而困在失敗、挫折的情緒與工作倦怠經驗中，需要理解自己在整個環境脈絡中的狀態與經驗，以更客觀和多元的角度看待自身經驗。

(二)解構與問題外化

Freedman與Combs(1999)提出敘事治療中常使用解構式問話技術，邀請當事人以不同觀點看自己的故事，觀察故事是如何被建構的，或是否能創造新的故事，提供個案關於新的可能性的思考。

「問題外化」除了可幫助個案問題解決，還可提供：減少人際間非建設性且無助益的責任與衝突；降低對問題的無力和挫敗感；提供「合作」方向，共同努力對抗問題；打開新的可能性，使個案採取行動；能以更有效且不具壓力的方式來面對自我感到「嚴重」的問題；免於和問題獨自對話，增加對話的可能性等(White & Epston, 1990; White, 2012)。

(三)重構故事與強化自我認同

敘事諮商相信問題不是個案的全部，透過合作與對話打開經驗的多元面向，諮商目標是協助個案發現他們過去的生命故事中被忽略的情節，他們偏好的部分，藉此重寫生命故事，使其找回自我資源，進而增加自我理解，強化正向自我認同(White, 2007)。

Winslade和Monk(2007)也提出，敘事取向的重要性為幫助個案將認同深化與實踐，新的認同再得到確認、欣賞、和詳細的敘述後，才能被改寫，更深化與穩固。

三、心理工作者工作倦怠經驗

本段落將論述工作倦怠的定義、心理工作者形成工作倦怠的原因與可能出現的情緒、身心、認知等狀況；再以敘事諮商的觀點敘說工作倦怠經驗如何被重構，有哪些更豐厚、多元的可能性。

(一)工作倦怠的定義

工作倦怠(burn out)由美國精神科醫師Freudenberger(1977)提出，他觀察許多助人工作者，如社服人員、心理衛生工作人員、司法、醫療人員與教師等，在工作時常會經驗到能量耗盡、工作動機與工作承諾消失，更甚者產生身心症狀。

心理工作者形成工作倦怠的原因可能包含：個案服務的成效不顯著、面對經歷個案的悲傷與失落情緒、時間壓力、工作負荷量過大、工作時間過長、工作內容不明確、人力短缺與工作危機狀況等。

(二)工作倦怠的原因與內涵

以Potter(1985)提出之工作倦怠循環而言，助人工作者也許一開始滿懷理想與熱忱，當經驗與面臨服務時的困境和衝突時，除了產生挫折，更可能因挫折而自責、內疚，使自己變得更挫折、無力，更缺乏因應衝突、障礙的效能，導致情緒受影響、容忍度降低而與個案工作的品質更降低、形成更深沉的沮喪挫折感、罪惡感、人際衝突、緊張、焦慮等……，最終造成生理症狀，失去工作熱忱、萌生退意。

而依據Maslachc(1982)提出工作倦怠的三個構面，其中心理工作者的工作倦怠經驗可能包含：

1.情緒耗竭：與人互動的工作過程中，身體、心理皆無法達到環境的要求和期待，進而感到精力耗盡、情緒精神耗損、無力感與失去興趣等現象。

2.缺乏人性：對工作夥伴或服務對象出現負面消極、冷漠、嘲諷等態度。

3.低成就感：對自我與自己的工作表現產

生負面評價，對專業感到挫敗，認為自我能力不足。

四、重構心理工作者工作倦怠經驗

筆者融合敘事諮商與工作倦怠的重要概念和文獻，加上自身的實務經驗，嘗試以敘事諮商的視框重構助人工作產生的倦怠經驗，並將重構與梳理經驗的整體歷程簡示如本段落最後之概念圖。

(一)覺察、正視經驗與情緒

工作中的挫折經驗與失落情緒為助人歷程中的一部分，如同負面情緒與失落的生命經驗也是情緒和生命故事的一環，值得被正視。心理工作者於助人工作歷程中，面臨無法達到環境或自己的期待與要求、工作負荷過重、工時過長、工作要求不明確、人力不足、服務效果不彰、危機事件等「挫折經驗」後，進而產生挫折、焦慮、自責、無助、失落等「負面情緒」。

然而心理工作者多跳過與自己的經驗和情緒貼近的歷程，忽視對自我議題或工作中的議題的覺察與理解，「覺察與正視」情緒和經驗，能幫助其增加對「自我」的理解，也能釐清「系統與環境」在當中的影響。

(二)「解構」問題經驗

心理與助人工作，很大一部分受系統與社會脈落的影響，需要系統的合作來解決問題，工作中的挫折、問題經驗也難以歸因於「個人、個體」，工作者需要體認到這部分，將問題經驗中的系統脈落與自身外化，才能減少花費過多時間於不必要且無益的責任歸屬，或耗費大量的能量在處理人際間的衝突和自身情緒。

(三)將「經驗與情緒」與自己外化

外化「挫折經驗與情緒」，提供心理工作者一個「空間」，能免於和問題獨自對話，以更有效的方式來面對自我對現狀的感受。同時也提供一個「合作」的可能，能幫助工作者釐清與不同系統間可共同努力的方式為何，有哪

些限制，在限制中嘗試共同對抗複雜的狀況，降低對環境或現狀的無力和挫敗感。

(四)「重構」工作經驗

重構工作經驗、重寫關於工作歷程的故事，可以讓心理工作者發現他們在工作經驗中被忽略的故事情節，當中他們偏好的部分。重構此經驗時，也許可以覺察自己對助人工作的初衷、與同儕和工作夥伴在面對高壓與高度困難時共創的情誼、在陪伴個案的過程中對自我的認識、個案的細微改變、系統間原本僵化的功能和分化的角色逐漸鬆綁和合作等。

(五)強化自我與專業認同

透過重構工作經驗，增加對自我的理解後，心理工作者可以發現有哪些自我資源與環境資源，穩固重要的支持系統，並且因為找回對助人工作的初衷、增進自我肯定，而能強化對自己的正向認同，產生面對與因應新的工作挑戰的行動力。

整體而言，以敘事諮商視框重構工作倦怠經驗的歷程，呈現如下圖一

五、結論

心理工作者的工作倦怠，是踏上助人工作的旅程開始，就必須反覆面對的經驗，近年來助人工作者的自我照顧議題也受到高度的重視。在我們投入大量的心力與能量去貼近和陪伴案主時、在時間有限而工作量無限時、在需要系統合作但無力整合資源時，自己的經驗和情緒也就逐漸在故事中失去聲音。

本文嘗試以一種不同的視框出發，不聚焦於工作倦怠經驗的原因或內容，而是重新理解工作倦怠經驗背後的心境與獨特性，試圖梳理在此經驗當中被遺漏的故事。目的在於解構心理工作者因自動化地框架而受困的感受，將問題與自己分開，並且重新找回自己對助人工作的初衷和所珍視細節。

期待心理與助人工作者，能在旅程的風暴中看見不一樣的自己、不一樣的景物、開展不同的可能性，多一些繼續旅程的能量。

參考文獻

張翼丞(2010)。臺中市國小教師情緒智慧、自我效能與職業倦怠之相關研究(未出版之碩士論文)。逢甲大學, 台中。

Freudenberger, H. J. (1977). Burn-out: The organizational menace. *Training & Development Journal*, 31(7), 26-27.

Freedman, J., & Combs, G. (1999). *Narrative Therapy: The social construction of Preferred Realities*. 易之新譯(2012): 敘事治療——解構並重寫生命的故事。台北: 張老師文化。

Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Michael White & Epston, D. (1990). *Narrative Means to Therapeutic Ends*. South. Australia: Dulwich

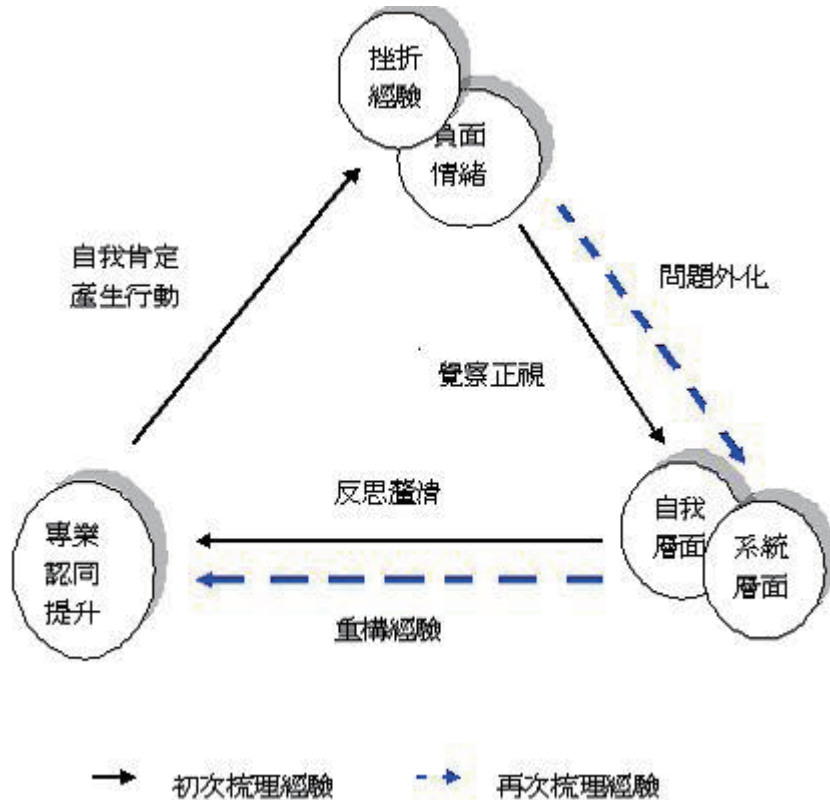
Centre. 廖世德譯(2001)。故事、知識、權力——敘事治療的力量。台北: 心靈工坊。

Michael White(2007). *Maps of narrative practice*. 黃孟嬌譯(2008): 敘事治療的工作地圖。台北: 張老師文化。

Michael White(2012). *Narrative practice: continuing the conversation*. 丁凡譯(2012): 敘事治療的實踐——與麥克持續對話。台北: 張老師文化。

Potter, B.A. (1985). "Beating Job Burnout: How to Transform Work Pressure into Productivity", Berkeley: Robin.

Winslade, J., & Monk, G. (2007) *Narrative counseling in schools: Powerful and brief* (2nd ed.) Thousand. Oaks, CA: Sage Publications.



圖一

(上接p.41)

鄭麗芬(2003)。青少年自殘行為的成因與輔導策略。輔導季刊, 39卷2期, 10-19。

黃雅羚(2005)。青少年自傷經驗發展歷程之分析研究。諮商輔導學報, 12, 101-126。

李俊毅(2005)。割腕的誘惑——停止自我傷害。台北市: 心靈工坊。

林裕珍(2006)。從生態學的觀點談青少年自殺, 網路社會學通訊期刊: <http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/57/57-62.htm>

中廣新聞網(2013)。《為獲支持, 青少年「自傷」多於自殺》102/07/24。

國家教育廣播電台(2013)。《亞洲大學調查: 國中生自傷率達24.5%》102/07/16。

Yu-Hsin Huang, Shu-I Wu, Chen-Ju Lin, Fang-Ju Sun, Shen-Ing Liu (2010). Emergency Management of

Adolescent Self-harm: Patients' Characteristics and Effect of Case Management. *Taiwanese Journal of Psychiatry*, 3, 181-190.

Appelwhite, L. W., & Joseph, M. W. (1994). Confidentiality: Issues in working with self-harming adolescents. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 11, 279-291.

Marotta, S. A. (2002). An Ecological View of Attachment Theory: Implications for Counseling. *Journal of Counseling & Development*, 80(4), 507-510.

Corcoran, J., Franklin, C., Bennett, P. (2000). Ecological factors associated with adolescent pregnancy and parenting. *Social Work Research*, 24(1), 29-39.