

## 前線社工壓力與精神健康調查撮要

香港浸會大學社會工作系 趙雨龍 副教授

隨著社會問題的增多及複雜化，前線社會工作者已承擔著工作上各樣壓力。但服務單位人手，在近年不斷緊縮，本來已經高的工作量不但沒有減少，反而像公眾對的期望一樣，不斷增加。近年先進國家的社工專業發展，也慢慢地留意到專業損耗(burnout)的問題，而英國更加展開全國性的研究，了解社工的壓力及情緒問題。

### 社署社工工作壓力與情緒健康調查

去年本系與單一僱主擁有全港最多學位社工會員的社會福利署「助理社會工作主任協會」，合作進行了一項有關社署社工的「工作壓力及情緒健康調查」，全面了解前線社工所面對的挑戰、工作壓力及情緒健康。該次調查共有 483 位會員社工回應，佔社署的助理社會工作主任職系的人數超過一半。八成受訪社工是女性，三分之二受訪者已婚，及七成屬於精壯年齡(30-39)，平均服務社署年期達十年。受訪者每人每週平均超時工作 10 小時，而主要的壓力來源包括：個案數目太多無法應付、擔心個案出事、署方低估單位人手編制，及工作處境中的種種困難。

受訪社工承受非常大的工作壓力及情緒困擾，差不多三分一受訪社工出現附抑鬱徵狀(32.8%)，六成有焦慮情緒；情況令人憂慮。大部份受困擾者都缺乏專業的支援，較多傾向與朋友、同事及家人尋求協助。略少於一成的受訪者會以飲酒及服食鎮定劑來舒緩問題。絕大部份的受訪者感到身體十分疲倦(95%)，很不願意上班(88.4%)，睡得不好(87.5%)，及為將來感到憂慮(71.7%)。三分二人在放長假時感到很不放心(65.9%)，及發惡夢(63.7%)，亦有超過一半的受訪者身體出現無故痛症(58%)。雖然整體壓力都頗大，但個別工作類別明顯有相對較大的壓力感，其中以醫務社會工作及家庭服務的處境最令人感到憂慮。

### 非政府組織(NGO)前線社工壓力與精神健康調查

但由於本港大部份前線社工乃受僱於政府組織(NGO)，為了對業界情況有較全面的了解，立法會社福界功能組別張超雄議員，委託香港浸會大學社會工作系，進行了一項有關「非政府組織(NGO)前線社工壓力與精神健康調查」。

是次調查採取分層取樣及網上發佈方法，共有 544 位社工回應，樣本分佈與五個主要服務類別社工數目比例非常接近，相信具相當代表性。接近八成受訪社工是

女性，約一半受訪者已婚，平均社工服務年期達八年，並且超過一半受訪者是合約員工。八成半受訪者表示過往兩星期內曾加班工作，受訪者每人每週平均超時工作9小時主要的壓力來源包括：個案數目太多無法應付、機構低估單位人手編制、合約制的不穩定性，及工作處境中的種種困難。

受訪社工承受非常大的工作壓力及情緒困擾，大部份出現身體不適徵狀。三成受訪者對生命持悲觀的態度，四分之一受訪者出現符合抑鬱症或焦慮症診斷的徵狀；情況令人憂慮。絕大部份的受訪者感到身體十分疲倦(95%)，很不願意上班(85%)，睡得不好(83%)，及有四分三人想離職，亦有三分二人身體出現無故痛症，及超過一半人感覺胸口受壓和精神彷彿。大部份受困擾者較多傾向與朋友、同事及家人尋求協助，約有五分一人向家庭醫生及中醫師求助，約一成的受訪者遇壓時會以飲酒或服食鎮定劑來舒緩問題。

### 綜合觀察

這兩次的調查樣本合共超過一千位現職社工，所以所得結果，相信有一定的代表性。無論是社署社工抑或是非政府機構的社工，面對的壓力都非常大。兩組相似的地方是：直接由個案的態度、投訴、個案的複雜性等造成的壓力，並非主要的壓力來源，相反地壓力主要來自過高的個案量，緊絀的人手，與及上司下屬間緊張的關係。統計指出壓力指數最高的一群，若同時自己家庭出了狀況，及大量超時工作，他們最容易患上符合精神病學診斷條件的抑鬱症。

但兩個樣本處境稍為不同的是，社署的樣本較多已婚，NGO 樣本的較多是合約制員工，這可能解釋到為何後者的抑鬱症率較高(17.1%)及較多人出現身體的狀況。

消滅及預防專業消耗(burnout)為專業發展中不可缺少的一環。現時社署及 NGO 均缺乏機制協助支援一些情緒病患的前線同工，訓練管理階層識別及支援有困難下屬是急不容緩的事。非政府機構缺乏的社工，社協、社總、社聯專業組織，應設立具私隱的專業支援及。近年政府投入社福的資源，除了綜合援助以外，都是從削減現存服務開，用以增加新服務量，可以說對改變現存服務的工作量，是完全沒有幫助。政府應仿效先進國家社福系統中的良好實務(good practice)，訂定良好服務水平及人手比例。本人相信，建立一個健康的工作隊伍，最終受益還是服務的受助者。