# 討論室裡都討論些什麼---醫務社工的工作後台觀察

# What are They Discussing in the Discussion Room

# A Participant Observation on Medical Social Worker's Backstage

黃慈惠[1、2]

Tzu-Hui Huang[1、2]

[1]高雄市立小港醫院精神科社會工作師

[2]國立高雄師範大學教育學系親職教育碩士班研究生

## 摘要

**背景與目的：**

以臨床醫療為工作場域的專業人員，由於工作內容之急迫性而時處於高度之工作壓力，其中編制於臨床科的精神科醫務社工由於兼具臨床專業人員及行政人員之角色，時被醫療團隊成員賦予執行臨床專業服務兼具行政庶務之職責，而提高工作壓力感受。本研究運用 Goffman 劇場理論概念，以一個精神科醫務社工之角色，藉由觀察自我與同儕在後台之互動情形，來分析精神科醫務社工所面對的工作壓力來源，並期待作為醫務社工實務之參考。

**方法：**

本研究採質性研究之參與觀察法，紀錄醫務社工於工作後台與同僚之口語及非口語互動，透過逐字稿紀錄分析其工作情形。

**結果：**

1. 精神科醫療人員工作場所的前台與後台之間之界限，時因病人的突發狀況而遭瓦解，故工作人員隨時處於警戒狀況。
2. 精神醫療專業人員由於需扮演好「協助病人維持穩定情緒」的角色，所以在工作前台必須壓抑及隱藏自己的內在感受、維持正向的情緒演出，其實承受著極大的「情緒勞動」。
3. 醫院內同時存有「科層管理」及「日式管理」的組織管理特質，工作年資高者時必須自動承擔許多科內事務處理的責任，或隨時成為資淺工作人員的求助對象，因而形成另一種工作壓力來源。

**結論與建議：**

1. 醫療專業人員間應建立正式或非正式心理支持機制，以避免因長期處於高壓力的工作場域所產生之耗竭。
2. 未來計畫從事醫務社工者，可藉由實習制度提早接受職前準備，以降低理想與實際之差距。

**關鍵字：醫務社工、劇場理論、質性研究、情緒勞動**