

# 從文化缺陷到反壓迫社工： 多元文化社工的再想像

王增勇・涂沛璇

## 壹、前言

如果我們廣義地定義文化，社會工作者服務不同社會邊緣族群，因此注定在日常工作中接觸與自身不同文化背景的案主，所以我認為社工是「文化工作者」，因為我們在與案主工作時，要進入案主的生活世界，透過彼此相互的學習，找到對彼此都有意義的共同點，一起創造新的意義，社工幫助案主開展新的視野與生活可能，而案主也幫助社工豐厚自身生命的厚度。這種與案主互為主體、共同創造意義的過程就是社工的文化工作，只是社工的文化工作不是典型高級文化，如繪畫、戲劇、舞蹈，而是為底層人民生活所創造的文化。這個不斷貼近底層人民生活的過程需要社工不斷透過自我反思，才能跨越自身原有的界線，進入我們所不熟悉的案主生活世界。故而，做為一個多元文化的社會工作者，自我覺察與反思的能力是最核心的能力。本文將從自我與他者的相遇，提出社工自我覺察的四種層次；接著簡述多元文

化社會工作的發展，說明社工專業對多元文化的思辯，並提出反壓迫社會工作做為多元文化社工的未來發展；最後，以第二作者對自殺防治工作的反思為例，說明社工如何透過對自身所服務的案主與所處的結構有所覺察而開展新的社工視野。

## 貳、自我與他者的相遇

社工是個運用自我幫助別人的專業，自我就是社工的助人工具。而每個人透過身體，寓居在這個世界，我們所經歷的都內化在身上，形成我們理解世界的視框，因為我們的經歷都是獨一無二的，因此我們每個人都是獨特的。這個獨特的自我提供社工助人的起點，但也帶來限制，核心關鍵就在於社工是否可以在助人過程中，不斷向案主學習，突破自我的界線，進入案主的生活中。覺察自我的限制需要理解我們所處的多重社會位置，這些由性別、階級、族群、身心健康等社會結構所交織而成的社會位置會型塑我們理解世界的視

野。學習掌握「人活在社會中、社會運作在個人裡」的交互作用，社工對自我的理解才能提升到對社會結構的分析，進而發展催化社會變革的可能行動。

Kondrat (1999) 認為社工的專業自覺有四個層次：第一種、簡單意識覺察 (simple conscious awareness)：是指社工察覺正在經驗的，強調此時此刻與環境的接觸。自我是個單純的感受體；自覺是指經驗到自我所覺察的內容。邀請社工回答「我是如何做社工？」。存在主義學派的社會工作學者強調社工員學習專注於此刻的經驗，排除其他干擾注意此時此刻的障礙。強調社工員正確的聆聽與觀察能力。根據此一學派所發展出的典型社工專業訓練如寫逐字會談記錄，讓社工員看到自己當下的作為。

第二種、反映覺察 (reflective awareness)：察覺有一個自我正在經驗中，讓自我跳脫出來關照自己，強調有一個自我正在經驗。讓社工員學習自問：「我是怎樣的社工？」此時，自我不只是個感受體，同時也可以是超越的自我，是可被評估的客體化自我。自我是特定社會情境下所共同建構的產物。自覺是跳脫自我以便觀察與批判所經驗的內容。這種自我內在的區隔類似於人類學者 Mead (1934) 在探討人類學者如何能進入在地人民的內在世界議題時所發展出自我主體 (subject-self) 與自我客體 (object-self) 的區隔。人必須將自我先行客體化當作分析的對象，才可以進行反映覺察。專業社工文獻中對自我覺察的討論多以此定義為主。社工員必須要認識自我，因為社工員是以自我為

工具。藉由資深社工員的督導、同儕回饋、案主回饋、錄音錄影的技術等，使社工員對自己與專業行為間產生距離，以便進行客觀的評判。

第三種、反思覺察 (reflexive awareness)：在理解自己是怎樣的社工之後，社工進入到第三種層次，試圖回答「我是如何成為這樣的社工」。回答這個問題的取徑可以從早年成長經驗進行自我反思。這主要以弗洛伊德及自我心理學為代表，對他們而言，自覺是指瞭解社工員自身生命對臨床實務的影響。社工的後弗洛伊德心理分析學派的概念，如情感轉移與反轉移，提醒社工員自身的早期經驗如何影響專業感知與判斷。近年社工界開始注意到建構學派 (constructivism) 對實務與研究的意涵。如敘事治療 (narrative therapy)、對話治療 (dialogue therapy)。自我被視為過程，而且是持續流動的建構過程。社工員被鼓勵將自己的言談明確表達，使自己與他人清楚。透過此過程，社工員可以看到自己的經驗如何在與他人互動中被建構，在每一次的晤談中，他如何與案主一同創造新的意義世界。

Kondrat (1999) 在回顧以上定義後，將第三種反思覺察的自我超越，依照反思的方向除了弗洛伊德的個人早年成長經驗之外，再加上從社會結構面出發的自我察覺。因為他認為人的認知被視為是個人意識與社會物質環境互動下的產物。社工員要察覺自我的認知是如何受到社會、政治、經濟環境的影響。他引用 Anthony Giddens 的結構化理論 (structuration theory) 提出第四種批判反思覺察 (critical

reflexive self)，協助社工回答「我所處的社會結構（社會位置）如何影響我成為現在的社工？」。社會結構與機制為人類創造意義的行動提供脈絡但也設定限制，因此社會結構同時是人類行動的條件與產物。自我被界定為融合在社會當中，同時是創造社會的行動者，但也是社會結構限

制下的產品。批判反思覺察是社工員對客觀社會結構如何影響自己主觀認知的理解過程。在社會工作，這種對社會結構的批判與反思通常發生在，社工有意識地投入對壓迫弱者的社會結構進行抵抗與改變的社會運動。

表 1 社工專業自我覺察的類型

自我察覺種類	自我的概念	察覺的定義	相關理論	專業機制
簡單意識覺察（我如何做社工？）	自我是個單純的感受體	自覺是指經驗到我所覺察的內容	存在主義	寫逐字會談記錄
反映覺察（我是怎樣的社工？）	自我不只是個感受體，同時也是超越的自我，是可被評估的客體化自我。	自覺是指跳脫自我以便觀察與批判所經驗的內容	Mead 的自我主體與自我客體	資深社工員的督導、同儕回饋、案主回饋、錄音錄影的技術
反思覺察（我的早年經驗如何影響我成為現在的社工？）	同上。早期經驗影響自我的感知與判斷。	自覺是指瞭解社工員自身生命對臨床實務的影響	弗洛伊德及自我心理學	敘事治療
批判反思覺察（我的社會位置如何影響我成為現在的社工？）	同上。自我是融合在社會當中，是創造社會的行動者，但同時也是社會結構限制下的產品。	自覺是社工員對客觀社會結構如何影響自己主觀認知的理解過程	Giddens 的結構化理論、批判理論、基進社會工作	社會運動

## 參、多元文化社會工作的發展歷史

我們所服務的個案並非理所當然地成為社工的案主，而是經過社會建構的過程。雖然這些案主具有許多客觀可見的特質（貧窮、疾病、家暴、單親、新移民、原住民、同性戀等），但在社會認知裡，

這些人也因此被貼上標籤，成為主流社會所認知的「他者」。Foucault (1973) 曾以「我們稱他人為『瘋子』，來證明我們自己的清醒」來描述他者被建構的社會心理過程。這些被建構成「他者」的群體，往往被主流社會認定為「病態」、「需要被矯正」、「需要被幫助」、「對他人造成威脅與危險」、甚至「需要被隔離」的

人，而社工常常代表主流社會被賦予「解決社會問題」的任務。換言之，社工專業在面對多元文化的差異與矛盾上，也經歷從與主流社會共同歧視他者的共犯者位置，挪移到與他者站在一起抵抗壓迫結構的培力者位置。以下以加拿大社會工作專業與原住民兒童福利為例，臺灣社工的多元文化歷史則仍待有心人的整理，這裡的重點是在指出多元文化社工身處主流社會與案主之間的矛盾，無可避免必須面對自身立場的專業倫理衝突。

### 一、第一階段：「歧視」種族差異

從 60 年代到 80 年代初期，有不同的模式被用來解釋弱勢者的問題及行為，根據 Casas (1985) 整理這些模式發現，劣等模式或病態模式、偏差模式、解組模式、文化缺陷模式、或基因缺陷模式具有共同假定，即相對於白種人，北美原住民族及少數種族（如黑人）是比較低等的；加上，他們在進化的等級上較低等，因此，相較於白種文化，基因或文化品質較差。

這種病態觀點直接合理化主流社會對原住民族錯誤的兒童福利政策：寄宿學校（boarding school），成為加拿大原住民族社會福利的黑暗歷史。二十世紀初期的加拿大政府強迫原住民兒童離開父母、遠離家鄉，集中到由教會所辦理的寄宿學校接受英語教育、拋棄傳統信仰而接受基督信仰，造成大批原住民兒童遭到虐待、長大後死於憂鬱與自殺、成家後無能成為父母卻變成施虐者，寄宿學校的兒童被稱為「失竊的一代」，因為它代表著原住民族文化傳承的斷裂與集體創傷。

### 二、第二階段：以平等為名、行種族盲目之實

在 1970 年代開始呼籲人人享有平等權利，於是發展並提倡將少數民族一視同仁，以「就像任何其他受助者」一樣被對待，這種處理種族與文化差異的方法是忽視種族差異（Colour-blind），儘管這種方法假定受助者及工作者之間是平等，但卻忽略種族間確實有差異存在的看法，反而是一種種族優越感的表現。此種工作方法並未將少數民族視為問題和病態的象徵，但卻很容易忽略或否認了少數民族作為其自我認同及其所處的社會真實處境。

這種種族盲目的同化模式讓原住民族的文化差異不被政策所看見，持續對原住民族兒童造成傷害。儘管寄宿學校被廢除，但白人為主的兒童保護體制由於對原住民族文化的缺乏瞭解，造成社工在處遇診斷上只關注核心家庭的照顧功能而忽略原住民族部落的家族支持體系，導致原住民兒童以遠高於白人兒童的比例，被社工人員以兒童疏忽之名強制帶離家庭，安置於白人寄養家庭。加拿大原住民兒童只占 15 歲以下人口的 7.7%，但被強制安置到寄養家庭的比例卻占了寄養兒童的 52.2%。讓兒童免於恐懼與暴力是兒童應享有之人權，但兒童保護體系的社工由於對原住民族文化的理解，導致安置決定制度性地將大量原住民所最珍視的兒童強制帶離部落 (Fournier & Crey, 1997)。

另一例是加拿大原住民有遠高於非原住民居民的長期失業與貧窮問題，導致原住民依賴社會救助的比率是非原住民的九至十倍。由於社會救助並沒有尊重原住

民的文化特殊性，無法有效地協助個人從依賴與排斥轉移到自主與整合，反而造成主流社會認為原住民就是懶惰、依賴救濟金的刻板印象。原本成立要協助他們的社會救助體制並沒有真正地幫助他們，反而成為原住民受創的根源（Thomson et. al, 1988：434）。

### 三、第三階段：多元文化主義

1980年代開始，社工開始發展跨文化社會工作實務模式，對族群與文化差異的詮釋呈現出較少的偏見與較多的覺察。Ponterotto & Sabnani（1989）發現這些跨文化模式有三個共同假設：1. 文化差異並不意味著異常或病態。2. 有鑑於北美有著為數相當可觀的具有雙重文化背景（bicultural）的少數種族及族群，這些文化資產應該被賦予正面的評價。3. 個人的問題與社會因素相關連，例如種族優越感、壓迫、歧視，以及剝奪等等。不同於以往將文化差異視為病態或是忽略，文化差異終於被肯定是人類社會的資產，必須正面看待，並要求社工突破個人化歸因的個案介入，而應將文化差異被污名化的社會結構納入社工的介入對象。Tsang & George（1998）發展的跨文化社會工作模式採取人在情境中的生態觀點，認為人是存在於社會環境中，所面對的問題是環環相扣的，因此社工介入必須是全面多元化的。

跨文化社會工作的核心概念是文化能力（cultural competence），Tsang & George 將文化能力理論再區分為文化能力學習模式（cultural literacy）與經驗現象

模式（experiential/ phenomenal）兩種：文化能力學習模式認為文化能力是一種知識，跨文化工作者需要認識異文化的文化特徵，Dyche & Zayas（1995）指出，具有文化知識的實務工作者會在少數族群案主面前展現他們的文化知識，並告訴案主該怎麼解決問題，在某方面也形成另一種權力關係。因此他們倡導工作者不需要擁有優越的知識，但需要保持一種親切與開放的態度，也就是需要有好奇與天真的人格特質。這種模式被稱為經驗現象模式，認為跨文化是個經驗過程，工作者必須同時檢視自身的文化限制，保持開放才能進行跨文化工作。這二個模式可以視為是連續體上的兩端，而非各自分開、無法相容的取向。

### 四、反歧視 / 壓迫社會工作

自九零年代起，多元文化主義已經逐漸成為主流，但也帶來多元文化社工的危機，因為許多有關多元文化的論述變成一種只追求保障個人權利的口號，忽略造成弱勢族群邊緣化的社會結構。因此，李明政、莊秀美（2001）認為有必要區分強調個人權利保障的消極多元文化主義與以介入社會結構為主的積極多元文化主義。由於多元文化主義介入社會權力結構的意圖日益模糊，反種族歧視社會工作是近來被社工界廣泛提起的新工作方法。反種族歧視社會工作（Payne, 1997）的發展被視為黑人運動的延伸，其出發點是基於生物性的差異，如膚色、外形所造成的弱勢地位是少數民族所面對的種種社會問題之根

源，這種基於種族差異而對他人產生不同對待方式被稱為種族歧視。種族歧視的形式並不是單一而是多元的（Dominelli，1997），它可以是個人的偏見，更可以是社會制度性差別待遇。這種區隔是重要的，因為制度性種族歧視需要的是結構性介入，而個人種族歧視需要的是改變個人認知的教育。Dominelli（1997）認為反種族歧視社會工作將個人在組織與結構改變之層級加以結合，甚至可以超越種族及族群，更廣泛地定義多元文化，將性別、階級、宗教、性取向、及年齡涵蓋進來。

於是，反種族歧視社工進一步發展成為反壓迫社工，Lena Dominelli（1996）如此定義反壓迫社工：「反壓迫社工基於以人為本的哲學、堅信平等的價值，致力減少結構性不平等對人們生活的傷害；反壓迫社工是一種同時兼顧過程和結果、以及強化個人之間關係的方法，目的在透過減少官僚階層對個人的負面影響以及協助人們一起工作來培力服務使用者」。這是個深化社工專業對社會正義承諾的嘗試，並努力真正改善案主的社會處境。反壓迫社工的影響主要是在英國、加拿大與澳洲，並成為社工教育的重點。反壓迫社工透過權力的視角，關注權力關係（如階級、性別、種族、性傾向）所建構的群體認同，社工在服務過程可以預期該類族群可能會遭遇的生命經驗與衝擊。反壓迫社工的目的就在於極小化權力階層，協助邊緣化群體的人們建立他們的集體力量。近來反壓迫社工關注的議題是全球化的深化與新自由主義的興起，包括福利預算的刪減、日增的

貧富差距、以及興起的指責受害者論述。

## 肆、一個自殺防治社工的自我反思

以下是第二作者沛璇透過到雪梨實習反思自身自殺防治工作經驗，從她的敘事中，我們可以看到臺灣自殺防治制度背後的績效管理如何侷限社工對個案的理解，並扭曲專業與助人關係的想像。

大學畢業後，因緣際會下進入了醫院精神科內的自殺防治小組工作，工作初期，我大量吸收自殺防治的知識，包含評估自殺意念的量表，自殺因子評估，認識可運用的資源等等。在實際接案後，我開始運用這些知識在案主身上：有明確的評估工具，可以幫助我更「客觀」地看見案主的自殺風險、自殺保護/危險因子；也更「專業」地向人解釋案主目前狀態，證明自己如何進行處遇，一切都很有實證基礎。隨著時間過去，我對這些評估工具越來越熟悉，能夠在短暫、聊天式的談話中得到該有的資訊，甚至認為這是我專業成長最多的一年。但我卻開始覺得哪裡不太對勁。

### 一、訪視是為了記錄，不是案主

這個不對勁最早發生在每個月必須登打的報表。對衛生局來說，訪視次數與資源聯結越多，就代表服務越有成效；儘管社工背景的單位督導跟我們說，數字代表的意義不大，重點是與人工作，鼓勵我們好好建立與案主的工作關係。但在面臨成

果報告、特殊案件，為了給予衛生局交代，仍在權力不對等下不得不從事一些不太有意義的訪視，來衝刺報表上的數字。

印象最深刻的是曾經在會議上看到某單位督導向衛生局反應：「我們單位的訪員有遇到案主說：『如果你再來看我，我就死給你看！』如果像這樣的情況我們還是堅持去訪，不就代表制度會殺人嗎？」這其實是很多從事自殺防治業務人員的疑問。衛生局針對此回覆，大意是「儘管如此，還是要訪，但你可以用其他方式訪，像是與案主約定，如果他不想接電話，他就把來電掛斷即可；家訪的部分就到案主出沒地附近觀察，確定案主還活著。」那天我感受到很大的震撼，我認為荒謬點來自於現行制度下並沒有給予案主與訪員足夠的心理準備來共同面對自殺這件事，我們會在接獲通報後三天內聯繫案主，然而被通報的案主大部分都是非志願，再加上我們的工作模式是短期危機干預模式，是處理案主情緒以及人身安全為優先，而當案主危機舒緩時或是案主拒絕訪視時，因堆積如山的案量，加上永無止盡的新案，不得不做分案處理結案。然而，就像衛生局所回覆的，我們就只是在做避免死亡、確認生死的動作，因為只有自殺死亡會成為報表上登打的選項，而訪員與案主之間的關係則無法呈現，也不是重點。

另一方面，我感受到衛生局要求訪員用這樣的方式訪視，是為了保護訪員、衛生局，沒有人能預測他人生死，但現行制度下卻須要有人為他人的死負責，唯一不讓訪員、衛生局被苛責的方法就是維持紀錄的撰寫，必須寫出被拒絕的過程，

顯示出我們真的很努力在訪視，只是案主拒絕我們的關心。我開始厭倦這樣的工作模式，成就感很少，偶爾會有案主對我說很感謝我的幫忙，但我總覺得大多數的時候，我離案主是很遙遠的，尤其是聽到案主說：「我很好喔，我還沒有死。」讓我開始不是很喜歡這些評估工具，想要跳脫專業人員的話術以及評估範圍，耐心等待案主願意接受服務，但每每訪視完，開始登打紀錄時，卻又被要求要記錄案主的身心狀況、自殺風險，如果案主患有精神疾病，都要了解服藥狀況。服務案主的時間很有限，必須要有「效率」，所以儘管要多問一些，而最終都還是在問紀錄所要求的資訊。

## 二、界限，是來自於不要同歸於盡

在服務過程強調要與案主有界限，這裡強調的界限是指關係上的界限，界限也是讓我感到離案主很遙遠的原因。在心理衛生領域不免都會被前輩提醒：「你要小心跟案主的界限，尤其是邊緣性人格，一處理不好是會有同歸於盡的風險，你也要避免被案主操弄！」我能夠理解前輩的擔憂，在業界經常耳聞有邊緣型人格案主跑至診間在專業人員面前砍了自己一刀，或是攜帶爆裂物至醫院要主責社工出面，不然就是要面對大大小小的投訴。針對這樣的案主，醫師的建議大致是：「如果是邊緣型人格的個案，你們處理不了的，而且又是這麼短的服務時間，安全下樁比較重要。」社工自保的「安全下樁」跟工作主軸的「建立關係」相互矛盾，無形中也讓訪員如履薄冰，在與案主初次見面，只要

感覺不太對勁，就劃清自己的界限，告訴他我們的極限在哪。這樣切割的動作，我們自詡為對於案主的敏感度，是專業的象徵，但在某次訓練課程時，有一位訪員站起來說：「我不是社工背景畢業的，但我看社工背景同事在處遇個案的時候，都會一直說這個也不能做，那個也不行……」我當時在心裡反駁那位非社工背景的訪員的詮釋，是他沒有足夠的相關知識也沒有受過社會工作專業的訓練，才會提出這種疑問，他並不知道此舉是在保護工作人員與案主。但內心又隱隱有個聲音：「似乎在某個部分，他說的並沒有錯……我們在處理案主的時候是不是太風聲鶴唳了？」然而這樣的想法並沒有持續太久，在我回歸工作場域後，我仍然日復一日的遵守我的「界限」，也如此教導新進同事。

### 三、你是社工還是機器人？

後來我帶著這些疑問進入研究所，在暑期前往澳洲雪梨的社區中心實習。此社區中心服務對象包含了失業者、社會住宅以及不少華語移民，提供華語居民翻譯、免費活動場地租借、社會住宅方案宣導，不只如此，也辦理的許多華語居民活動以及親子共學團體。我初來到此機構實習便發現我腦袋先前安裝的評估量表完全派不上用場，這些來尋求翻譯個案在我的評估後都沒有生命危險，去親子共學團體跟澳洲小孩玩耍，也沒發現發展遲緩、情緒障礙的問題，所以，我還可以做什麼？

我想讓自己的專業有發揮的餘地，正好有位令其他實習生頭疼的案主。J是名來自上海的高教育程度移民，服務過J的

實習生表示J是位喜歡在口語上踩界限且會帶著許多不一定需要被解決的問題，我聽了覺得非常興奮，這樣的案主在我過去工作不算困難。果不其然，第一次與J的見面我就四兩撥千金，化解了J的不友善言論，因為我沒有被要求要書寫紀錄，所以我可以調整訪視步調，專注在J所帶來的翻譯廣告簡訊、社區刊物、天然氣公司帳單等四個問題。我要J選了兩項優先解決的問題，然後與J約定下次見面的時間，而第一次與J接觸後，我懷疑J有幻聽與妄想的精神症狀，不管是J言談神態以及不斷強調有個男性聲音在半夜粗暴敲門，但J無法用證據進一步說明。我思考著是不是有辦法讓J進入精神醫療體系。

在J走了之後，我向Bill提問J的情況，Bill僅認同J有精神狀況，可以治療，但這並不是重點，他提醒我在短時間且沒有貼近案主生活下就斷定案主有精神疾病是危險的，我反駁說在短時間內評估出案主的問題，是危機處遇社工的重要任務，因為處遇須要有準確的評估。

Bill認為以這樣的視角去看個案，那案主間就只剩疾病與風險的差異性，案主的主體性在哪裡？我反駁我的工作時間不夠，我一個月有40至50案要訪，每個月都有新案進來，舊案也要繼續追蹤，怎麼有辦法每個都這樣看？Bill回覆我：「那你就只是機器人，你就只是訪視比較多案，紀錄比較完整，比較有生產力而已！」我在臺灣的「專業」工作，在Bill的眼裡，卻只是一個很會生產制式化紀錄的機器人而已，我才省思到原來「專業評估」的工具，反倒成了認識一個人的阻礙。



#### 四、找心的機器人

後來，我常調侃自己是綠野仙蹤裡「找心」的機器人，回到我的實習場域，我開始努力地去看見每個來尋求協助的人的特殊性。至於 J 則是維持每周 1-2 次的見面頻率，Bill 指派我訪問 J 並製成年度報告的成果，我趁這個機會了解 J 的家庭背景及移民至澳洲的過程。J 在談過往的事情時非常開心，甚至帶來家族照片和我分享，儘管 J 偶爾還是會表現地異於常人，我卻「忘記」J 可能是精神病人這件事，對我來說，那些怪異行為與反應僅是他的某部分而已。在我實習的最後一天，J 打了通電話過來，說他焦慮到想自殺，我試圖從 J 混亂的陳述中了解到他的焦慮是來自於早上在信箱裡發現的帳單，儘管他知道星期五無翻譯服務，他還是詢問能不能有人幫他翻譯，當我向 J 轉達機構同意我幫他翻譯後，電話另一端 J 的聲音瞬間輕快許多。

在跟 J 的互動中，我開始明白了被處理的小事才是關係的基礎，在臺灣我認為身為社工就是要處理「專業」的事情，也就是可以登打上記錄的事情；但我的在社區中心的身分很彈性，我不需要處處顯得自己很專業，我很放心做「不需要被謄上記錄」的事情，讓 J 感受到有個地方可以讓他尋求幫忙，才明白原來 J 的自殺焦慮，可以用這麼小的事情被解決。

回到臺灣後，我反而有點適應不良，發現自己是個機器人，也看到工作場域是在製造更多的機器人。在危機干預模式裡，讓社工們能較勁的，就只剩下案量的多寡，高壓、高案量、缺少人力的結構性

問題從來沒有改善，現行體制是讓每個案主都可以得到一點幫忙，但卻非常公平地讓每個人都只被分到一點點，就像掉落在沼澤裡的人們，每個人都被這隻手拉了一下，但到底誰被拉了上來？

我想起 Bill 曾很用力握住我的手說，面對那些在危機的案主阿，就是要像這樣用力地告訴他們：「答應我！你不能死！」我想這才是一個人類的溫度吧！

#### 伍、結語

第二作者所經驗到的自殺防治緊急危機處理模式與支持民眾的社區服務工作在從預防到介入多層次服務體系中，分屬不同的角色與功能，並沒有對錯可言，卻指出進入單一服務模式的社工對於助人的想像會趨於單一。透過社區工作的對照，她的反思呈現當下臺灣社工普遍的困境：高案量的工作環境，社工只能依照符合評鑑指標完成任務，做一個機器人，而不是一個用心認識案主的社工。她的故事更透露目前社工專業朝向高度分工與標準化流程的專業走向，用評估量表「認識」案主，誤認科學就是專業，而忽略了社工更是用心貼近案主生活世界的藝術與倫理實踐。她的職業倦怠是助人工作被工具化的結果，讓社工成為工作流程中的螺絲釘，無法依照案主的生活步調貼近案主，以致於社工遠離案主，失去助人工作最核心的成就感。這樣的福利制度將是多元文化社工發展的主要障礙，因為案主的差異性無法被社工所認識，被邊緣化案主的集體性就無從被命名與充權。但即使如此，社工在

這樣的限制下，總是在找縫隙發展與案主的結盟關係，催化整體社會不正義結構的改變。

最後，多元文化所指涉的對象必須要回到在地社工的工作經驗中去定義，而非政治正確地用大家都公認的群體來指涉，例如當下的新住民、原住民、或同志。能被列入多元文化對象的群體，在某種意義上，都代表著他們反抗污名的集體行動已經累積到一定成果。還有更多尚未被命名

的「他者」等待著社工在每日的工作中去與他們一同工作，唯有如此，多元文化的定義才能保持批判的活力而不至於僵化成為壓迫結構的一部份。

(本文作者：王增勇為國立政治大學社會工作研究所教授；涂沛璇為國立政治大學社會工作研究所碩士生)

**關鍵詞：**多元文化、社會工作、自我覺察、反壓迫社工

## 參考文獻

- 李明政、莊秀美 (2001) 原住民社會工作倫理。見徐震 (編)，社會工作倫理，臺北：五南。
- Casas, M.J. (1985). A reflection on the status of racial/ethnic minority research. *The Counseling Psychologist*, 13(4), 581-598.
- Dominelli, L. (1996) 'Deprofessionalizing social work: Anti-oppressive practice, competencies, postmodernism', *British Journal of Social Work*, 26, 1 - 170.
- Dominelli, L. (1997). *Anti-Racist Social Work*, 2nd ed. London: Macmillan Press.
- Dyche, L. & Zayas, L.H. (1995). The value of curiosity and naiveté for the cross-cultural psychotherapist. *Family Process*, 34(4):389-99.
- Foucault, M. (1973). *Madness and civilization: A history of insanity in the age of reason*. Trans. By R. Howard. New York: Vintage Books.
- Fournier, S. & Crey, E. (1997). *Stolen from our embrace*. Vancouver: Douglas & McIntyre.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Indigenous Services Canada (2018/11). Federal legislation as an important step toward reducing the number of Indigenous children in foster care. Retrieved from: <https://www.canada.ca/en/indigenous-services-canada/news>. Date: 2018/12/31.
- Kondrat, M. (1999). Who is the "self" in self-aware: Professional self-awareness from a critical theory perspective. *Social Service Review*, 73(4), 451-477.
- Mead, George. H. (1934). *Mind, self, and society: From the standpoint of a social behaviorist*. Chicago: University of Chicago Press.

- Payne, M. (1997). *Modern social work theory*. Chicago, IL: Lyceum.
- Ponterotto, J.G. & Sabnani, H.B. (1989). "Classics" in multicultural counseling: A systematic five-year content analysis. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 17, 23-37.
- Thomson, G. et. al (1988). *Transitions: Report of the Social Assistance Review Committee*. Toronto: Ontario Ministry of Community and Social Services.
- Tsang, K.T. & George, U. (1998) Toward an integrated model of cross-culture social work. *Canadian Social Work Review*, 15(1), 73-93.