

國立政治大學社會工作研究所

碩士學位論文

會所的夥伴關係如何可能
— 成為會所職員的行動歷程

Partner relationships in clubhouse might become the course of
action of the staffs in clubhouse

指導教授：王增勇 博士

研究生：李佳臻 撰

中華民國 111 年 01 月

謝誌

這一路的行動與書寫磕磕碰碰，但一路上也有好多好多人的陪伴與對話，讓我即使卡關、害怕也走到了這一小結。用著近 13 萬字記錄著近 2 年的行動日常，也許是因為想記錄的就是那些看似平淡的日常，讓我的書寫常與日常的那些情緒，經常纏繞成一團連我自己也都會迷路的毛線團。

這近 13 萬字的記錄能被這麼多人用心地對待真的是一件很幸運也很幸福的事情。謝謝我的指導增勇老師總是在我糊成一團話都講不清楚地分享裡，幫我一起拉出幾條軸線看懂自己行動背後的脈絡與價值。謝謝心蕊老師在口試現場看見我隱藏在文字背後的情緒黑盒子，帶著我去看見行動歷程與我自己生命經驗的關聯。謝謝芳珮老師在口試現場看見我的書寫狀態，並提醒我要勇敢地想像自己文本的影響性。

謝謝老王家族裡一同展開許多對話的夥伴。謝謝志南學長總是擔任稱職的廟公，花了很多時間和我一起討論。謝謝昭生從我的第一份文本生出來之後給了我很多不同面向的思考與提問。謝謝舒涵學姐在我說不出話來時的鼓勵，讓我能有勇氣繼續說我想說的故事。謝謝狐狸、大中、Mo'o、Yoder每次的分享，這些豐富了我看世界的視角，這些分享都值得讓人一再地咀嚼與回味。謝謝庭瑄、孟婷、柔珊、賴一路的陪伴，每次與你們的對話，不管是關於你的我的，我都收進心裡了，這些也都慢慢發酵成書寫中的一字一句，其他人口裡以及你們眼中閃亮、勇敢，也都是因為你們的陪伴長出來的啊！

謝謝我的家人一起努力在生活中撐起我們的家，謝謝我的妹願意一字一句地陪我修改著論文中的字句，陪我練習與準備每次的報告。

謝謝我在向陽會所遇到的每一個人，謝謝你們讓我有機會成為一起在生命中走過一段路的夥伴，認真地實踐生活中的不同的可能性，謝謝工作夥伴雅婷、依璇、敏如、亭均、冠竹、大千、麗萍總是真心、用心地與我對話，在我說不出話的時候等我、陪我整理。

最後我想說謝謝自己願意給自己一次機會找回自己純樸、認真對待的樣子。

這只是論文的小結，但我還在行動實踐的路上。

佳臻 2022 於政大

摘要

這是一篇透過行動研究方法，記述一位帶著主流社會工作教育經驗的學生（我）在會所中進行實踐的反映回觀歷程。我在會所的實踐歷程中，行動位置有三個階段的轉移：實習生、志工、工作者。我的研究起點是我在實習生階段經驗到過去我在學習經驗中的不夠，於是藉由與實踐中的經驗故事進行對話找到會所夥伴關係以及行動框架如何可能。透過在實踐中的梳理，讓我對於「助人關係」、「怎麼認識人」有了不同維度的思辨並找到一個在會所中可能的「工作方法」。

首先，我先看見了在助人關係中，「跨越專業界線」、「真實地表達自己的情緒與感受」、「在互動中同在、共感」為助人關係帶來的可能性，這同時讓我回頭去思辨學校教育所帶給我的那一套專業關係之於實踐行動意義，重新找回並重新定義專業關係知識之於我的意義感，讓這些學習之於我不再僅是順應主流、配合體制讓他者認同的專業形象的標籤。

再者，我認識了在會所中是以一種「社群觀」在看待並發展一個人，而這樣的社群觀對於助人關係也帶來了一種轉化。這種轉化主要是透過社群的「空間設計」、「價值理念」、「集體行動」的三個向度為人的發展以及關係的進展帶來不同的可能性。

最後，我是帶著對於「助人關係」、「人觀」的重新認識，尋找在會所中可能的夥伴關係「工作方法」。工作方法可以進一步拆解為「一起工作」、「一起討論」以及「一起決定」三個層次，而這三個層次除了受到會所的工作哲學觀、會所準則影響外，更是鑲嵌在社會福利體制以及精神醫療體系中。我在過程中也實際經驗到會所夥伴關係實現的不容易，但同時也沒有放棄在這些不容易中努力掙扎找路。

關鍵字：會所模式、夥伴關係、行動研究

Abstract

The following is an action research method describing the experience of a student (me) with Mainstream Social Work education experience practicing the reflection process in clubhouse. During the course of my practice in the clubhouse, there are three stages of shift in my action positions: trainee, volunteer, and staff.

The starting point of my research was that during my intern, the knowledge I had acquired was not enough. Therefore, I found out how a clubhouse partnership and framework for action is possible by having a dialogue with the experience stories in practice. Through organizing thinking in practice, I have different dimensions of thinking about "helping relationships" and "how to get to know people" and found a possible "working method" in the clubhouse.

First of all, I saw the possibility of "crossing professional boundaries", "truly expressing one's emotions and feelings", and "being present and empathizing in interactions" in helping relationships. I went back to contemplate on the significance of the set of professional relationships taught by school education in practical action, and rediscover and redefine the meaning of the knowledge of professional relationship to me, so that these learnings for me are no longer just conforming to the mainstream, which is a label that matches the professional image that aligns with the system.

Furthermore, I have come to realize that a person is viewed and developed with a "community view" in the clubhouse, and this kind of community view has also brought about a transformation in helping relationship. This method is mainly divided into three dimensions, which are "spatial design", "value concept" and "collective action" of the community to bring different possibilities for human development and the progress of relationships.

Finally, with a new understanding of "helping relationships" and "personhood", I was in search for "possible partnership working methods" in the clubhouse. Working methods can be further broken down into three levels: "working together", "discussing together" and "deciding together", and these three levels are not only influenced by the club's work philosophy and the International Standards for Clubhouse Programs, but also embedded in the social welfare system and the psychiatric system. In the process, I also actually experienced the difficulty of realizing the clubhouse partnership, but at the same time, I did not give up trying to find a solution to all these problems.

Keywords: Clubhouse Model, Partnership, Action Research

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究緣起	1
第二節 問題意識	7
第三節 研究目的與問題	13
第二章 手中的那張地圖	15
第一節 握在手中地圖的樣貌	15
第二節 旅程中知識的探究取徑	21
第三節 我的旅程指南	24
第四節 我的行動與書寫軸線	26
第三章 我與文獻的對話	31
第一節 主流社會工作凝視下的專業關係典範	31
第二節 關係典範的轉移：「會所模式下的夥伴關係」	47
第三節 專業關係與夥伴關係的相互照映	65
小結：在與文獻對話後，我的所思所想與行動.....	69
寫在行動歷程討論分析前的閱讀指引	71
第四章 覺察並拆解被專業框架所束縛的助人關係	73
第一節 拿捏關係界線的尺—價值才是判斷的基準	74
第二節 如實回饋關係才有意義—正視助人關係中的感受	82
第三節 搬走卡住行動的石頭—卸下專業包袱一起生活	91
小結：帶著專業界線緊箍咒走進夥伴關係中.....	104
第五章 體認鑲嵌在社群中的夥伴關係	107
第一節 歡迎大家的環境—空間設計與夥伴關係	108
第二節 行動藍圖：自願、選擇、負責—體系與夥伴關係	121

第三節 盡力維持生活還是逝去—集體行動是工作的觸媒.....	128
小結：看見流動於社群中的夥伴關係.....	141
第六章 尋一條「我們一起」的路.....	145
第一節 進場行動—讓認識變得深刻.....	146
第二節 碰撞與斷裂—以前可以現在不行？.....	148
第三節 夥伴關係再深化—營造「共同生活」的氛圍.....	157
小結：夥伴關係是「我們一起」向前看.....	175
第七章 在路上—尋找答案的路徑.....	177
第一節 認識取徑—關於行動與對話.....	178
第二節 重新定義—關於助人關係.....	181
後記—寫在 Final 口試之後.....	183
關於收不好的結尾.....	183
關於我是誰.....	185
關於我的生命狀態與會所夥伴關係故事的對話.....	187
關於我的生命狀態與經驗書寫的矛盾.....	189
參考文獻.....	191

表次

表 3-1 專業關係與夥伴關係對照表.....	68
-------------------------	----

圖次

圖 1 行動與書寫軸線圖.....	72
圖 5-1 向陽會所「20 號」的空間配置圖.....	109
圖 5-2 向陽會所「22 號」的空間配置圖.....	110
圖 5-3 向陽會所廚房的開放式工具牆.....	114
圖 5-4 向陽會所餐飲組的物品標籤.....	115
圖 5-5 向陽會所餐飲組的出餐 SOP.....	116
圖 5-6 向陽會所餐飲組的工作白板.....	117



第一章 緒論

誠如藍佩嘉、羅融（2005）所言，研究的發想通常是由一個經驗現象的好奇或困惑所激發。經驗則可能來自一段於生活中一直存在著的如常故事，這個故事在生活中重複地上演，但當原本不在這個如常中生活的人，突然降臨於此看見、讀到了這個故事，或許這個故事就並非這麼的平凡無奇，而是一個值得被好好書寫、記錄下來的故事，我現在想敘說的即是這樣的故事。

所有一切的開展來自於我在研究所暑期實習第二天於會所遇見的一段爭吵……

第一節 研究緣起

McCracken(1988)曾說過當一個故事中，所涉及的議題是與先前經驗以及社會習慣不同，而出現了不一致的感覺時，即是對其進行探究的最佳時刻。而我在會所實習期間所遇見的這段爭吵對我而言，就是引起我的好奇讓我跟著跳進兔子洞¹裡的兔子先生，會所生活對我來說則像是《愛麗絲夢遊仙境》中的兔子洞。

在說兔子洞裡的故事之前，我想必須先勾勒一下跳進洞裡的我是帶著怎樣的經驗進到會所裡，這樣也才能解釋清楚為什麼我所遇見的這段爭吵會成為我深究會所生活的兔子先生，接著我也會再透過簡述向陽會所樣貌的方式勾勒出兔子洞裡的異世界²。

¹ 援引自《愛麗絲夢遊仙境》，在故事中愛麗絲因為對於兔子先生的自言自語帶好奇，於是跟著兔子先生跳進了洞中開展了一段屬於自己的奇遇。因此兔子洞在故事中所代表是進入到異世界的入口，而好奇心則是打開異世界的鑰匙。

² 在此以「異世界」指稱會所生活，是因為會所生活對於我這個帶著主流社會工作的學生而言，就像是一個從未接觸過的「異世界」。

壹、帶著主流社會工作³經驗跳進兔子洞裡的我

人，生活中的前見（pre-understanding）不是偶然的，也不是我們可以選擇的（畢恆達，1996：30）。

在進到會所實習以前，我的助人工作養成都是由主流社會工作所灌溉，雖然過程中偶爾會覺得所學習到關於「專業關係界線」的原則、規定、說法、理論好像有哪邊怪怪的，但為了扮演起「乖學生」的角色，我總是不太自覺且工具性地汲取這些知識，直到進到會所這個兔子洞後，我才開始去重新思考自己大學四年下來所累積下的到底是怎樣的養分，並重新與這些養分進行對話。

在大學四年的學習裡，第一次與「專業關係」這個議題相遇大概是在大一時，在「社會工作概論」課程中老師曾說過關係對於社會工作的重要性，而到了大二的「個案社會工作」我開始去學習如何與站在自己眼前的那個人進行會談與評估，但回過頭去看這些學習時，會發現當時的學習好像都是很工具性地去汲取知識，僅是在學習一套有既定標準的內容並嘗試應用，但未曾對於所學習到的內容進行價值判斷或是反思，而這樣的學習模式也被我帶到了大三在「精神病理社會工作」課堂中的精神科急性病房的見習經驗裡。

在見習中，發生了同學被病人要聯絡方式（臉書）的事件，在見習結束後，我們也針對這個事件與不同的主責社工進行討論。當時兩位社工分別給出了這樣的答案，社工 A：「當然是不能給啊！這樣可能會違反社工的倫理原則。」；社工 B：「你自己如果想給就給，我自己會給，因為我以往的經驗告訴我，其實病友們跟我要聯絡方式（臉書）根本沒有真的來跟我聯絡，我認為他們只是覺得這是一種交朋友的方式，他們可能把要到臉書當成是一種我們變成朋友的象徵。」，

³ 這裡我所言的「主流社會工作」會在第三章的地方進行闡述。

這是我第一次突然意識到原來對於「關係的處理」可以有不同的因應方式，雖然我一度也在這兩個答案中游移，覺得似乎社工 B 那個有溫度的答案比較符合我內心對於社會工作這份工作的想像，但因著先前的學習經驗，我便選擇將社工 A 這個聽起來似乎比較接近標準答案的解釋放進心中。

到了大三下學期，學校為了協助我們針對暑假的實習進行準備，因此開設了社會工作實習（一）的課程。在一次由老師擔任模擬面試官的模擬實習面試課程中，老師對我們提出了這個問題：「如果今天個案跟你要聯絡方式，你要怎麼處理？」，有了上學期的見習經驗，大家各自選擇了與 A 社工或 B 社工雷同的答案，而我則選擇了與 A 社工相同的回應方式，最後老師給出的答案則是「當然不能給，這樣可能會違反社工的倫理原則」，但在當時並沒有針對大家為什麼會有不同的選擇進行討論，也未曾去討論為什麼這樣做會違反社會工作倫理原則，但也因為老師給了這樣的答案，讓我更加確信「當然不能給聯絡方式，這樣可能會違反社工的倫理原則」是標準的選擇。

在大學的經驗中，我所接觸到的學習大多是來自於醫療典範，因此讓我深深地相信我與服務對象應該保持著一定的「關係界線」，不能將自己的聯絡方式給對方，除此之外也堅信在專業關係中須隨時保持著冷靜、客觀、中立的立場與服務對象進行一連串的評估、處遇。但在我將這些說法奉為圭臬的同時，也常常因為如此的說法與我內心所想像的社會工作有落差，而讓我在心中產生了一陣翻攪與自我懷疑。很幸運地，我在研究所實習時遇見了向陽會所，讓我能更真實地去看見自己內心對於社會工作的想像以及發現「規則」不是我與服務對象如何互動的唯一圭臬。

接下來我將簡述兔子洞裡的異世界樣貌以及敘說帶著我跳進兔子洞裡的兔子先生故事。

貳、兔子洞裡的異世界：向陽會所的簡述

向陽會所（以下簡稱為向陽）是台北市康復之友協會在 2016 年時，受到臺北市政府社會局委託而選擇於臺北市萬華區落腳，它是一處仿效美國紐約活泉之家⁴的精障會所空間，由精神失序者⁵與社區工作者共同運作的社群組織，因此向陽將每位參與其中的精神失序者視為是社群中的一份子（會員）。而當我進入會所實習時，我發現在會所日常運作中，我所經驗到的「助人關係」與我之前所經驗到的「專業關係」有相當程度上地不同，在會所實踐中所強調的不再是工作人需要成為一個隨時保持冷靜的處遇超人，在互動關係中不再是由那麼多的硬性規定劃分出人與人的距離；在會所運作中更多的是精神失序者與社區工作者很近、很貼身的並肩合作，在互動過程中所發展出來的關係也因著在工作日⁶的合作而有了更多元樣貌的發展。這對於我這一個穿著專業外袍的實習生而言，想當然帶來很多的衝擊以及碰撞，而我接下來將述說的即是這麼一段故事。

參、帶著我跳進兔子洞的兔子先生：一段會員與職員間的爭執

2019 年 7 月 16 日的一早，當下不知所措、來不及反應的心情，至今還是那麼的清晰，我在當下只是坐在原本的位置，低著頭緊縮著身體不發一語、沒有採取任何行動地看著眼前所上演的一段爭吵。

⁴ 在第三章會針對美國紐約活泉之家有更詳盡的梳理。

⁵ 「精神失序者」一說法援引自任依島（2019）《屋簷下的交會：當社區關懷訪視員走進精神失序者的家》一書，在書中作者提到了失序兩個字比起精神疾病或許更貼近這些被精神疾病招手，進而需與其症狀或是疾病共處生活的人的主觀經驗，因為一旦被診斷為精神疾病，其生活、職業與家庭可能都將面臨失序的困境。因為我覺得這樣的說法更貼近我想述說的那種主體性與主觀性，因此在本論文的書寫中將會以「精神失序者」一說法取代「精神障礙者／精神病人」的說法。

⁶ 在第三章會針對工作日的設計進行更多的闡述。

爭執的戰火是由會員白仔對職員依璇言語「吃豆腐」的行徑所點燃，在當下依璇選擇直接將自己被「吃豆腐」的不舒服情緒以強烈的字眼表達出來，讓白仔知道自己的行為造成他人的不舒服，希望他能將說出來的話收回，但對此白仔並沒有就此收手，反而是情緒越來越激動以各種理由與依璇爭執，隨著氣氛越來越高張，我感覺到我的身體越來越緊繃，而頭也越來越低，完全不敢發出任何聲音的看著這一切的發生。

到現在我還清楚記得當下的我對於這樣爭執的發生感到非常的不可思議，不清楚依璇為什麼會選擇這樣的方式來面對白仔吃豆腐的行為？這與我以前所經驗的「個案」與「工作者」間關係的經營與維繫方式非常的不同。在與會所的職員或是王老師討論後，我開始對自己進行一連串的提問：

為什麼會覺得依璇的因應方式讓我感到緊張？是因為我對於所謂的「專業關係」有一套既定的想像嗎？那為什麼我又會有這樣的想像？會所又是給了什麼樣的條件，而使關係可以呈現這樣的面貌？

後續透過與依璇的討論，我也理解到依璇會採取此因應方式的原因主要是因為會所是一個由會員與職員共同築起的空間，因此若不讓同樣身處在這個空間中的白仔理解到自己行為對他人帶來的不舒服，可能就會讓他覺得可以如此的對待會所中的每一個人，也因著在此之前依璇與白仔有一定的工作經驗與關係的累積，所以才讓依璇決定這麼做。除此之外，會所也透過公共討論會⁷的方式，讓會員與職員共同討論對於該事件的想法以及要如何去對待白仔，透過這樣的討論，讓我發現在會所中「工作者—個案」的關係似乎不單單只是指向職員與會員個人，背後似乎還有一團我還不清楚是什麼東西的「謎」霧。

⁷ 主要是透過公共討論會讓會員、職員、志工與實習生共同討論公共的事務與讓各個組別藉由討論會的時間佈達與公眾相關的事務，如：夏季冷氣開放時間、各組活動報名……等。

肆、在兔子洞中的看見：看見不同的關係可能性

在向陽的實習，除了讓我認識了會所模式（Clubhouse Model）⁸外，也讓我對於自身社會工作專業養成的累積，還有對於專業關係的理解有了不同以往的認識及對話，進而有了反思與經驗整理。藉由與會所模式的靠近，解構了以往我對於「工作者—個案」關係的認識，並讓我重新建構了關於「專業關係」界限的價值判斷標準，讓我意識到了以往我所仰賴的那套「規定」或是「準則」好像再也不管用，甚至可能會成為我與眼前那個人互動關係的阻礙，因此讓我在「關係界線」議題上的想法有了些挪動，開始以不同以往的方式去看待「關係」這一個議題。

在向陽實習與擔任志工的經驗裡，我經常發現職員與會員在「關係議題」上的處理似乎時常會受到很多其他情境脈絡的影響，而對於不同的人或是事件給出不同的關係論述（discourse），而這些由職員、會員、場域所共築出來的關係論述似乎也對於職員、會員的日常和生命產生了不同的影響。

此時的我，再度回想暑假實習第二天在會所遇見那一段爭吵的經過與事件結束後自己的感受，並將這些感受梳理成如下的提問，同時也再帶著這些提問進到與文獻進行對話並調整提問的問題意識：

- 一、職員、會員抑或是場域給予了哪些條件、期待形塑了在會所中「夥伴關係」論述？
- 二、這些條件與期待在職員與會員共築的關係論述中的脈絡為何？
- 三、而身歷其中的職員與會員又是如何看待這樣的關係論述？

⁸ 會所模式起源自 1948 年於美國紐約成立的活泉之家。其成立的最大宗旨是希望透過團體內大家的相互支持以及工作日的會務工作設計為社區內的精神失序者建立起一個以他們為主體的互助與就業前準備的基地（呂又慧、戴雅君，2011）。

第二節 問題意識

除了實習與擔任志工的經驗⁹外，我的問題意識也是從學習與閱讀上的困惑所衍伸，因此我也想透過本研究去探索職員、會員（行動者）¹⁰與所處的會所脈絡之間複雜的關係，行動者在會所中是如何去面对與處理關係的相關議題，而這樣的面對與處理的方式又透露出什麼意義？

以下將分別從關於主流社會工作專業關係典範的論述、心理衛生範疇的專業關係相關研究、會所模式的基本工作哲學觀、以及會所模式的夥伴關係的文獻進行閱讀，來闡述這些知識對於問題意識的影響。

壹、主流社會工作下的專業關係典範

在社會工作這份工作中，工作者與個案間的關係建立一直以來都被視為是影響整個與個案工作進展的關鍵要素（簡春安、趙善如，2008）。根據許臨高、顧美俐（2016：128）在《社會個案工作：理論與實務》一書對於「專業關係」的定義，可以發現所謂的專業關係是：「當案主遇到困難無法解決前往助人機構尋求專業工作者的協助時，此時因而產生了助人者與受助者的專業關係。」，由此定義可以看到這樣的關係主要是建立在一個特定的目標上，因而讓工作者與個案間產生了情緒與態度上的交流。該定義清楚說明了工作者與個案間的關係主要是建立在個案遇到無法解決困難的情境下，在某種程度上也說明了在這段關係中，工作者所具備的權力是比個案還要多的，工作者有能力去改變個案的生命，但在

⁹ 在後續的章節中，我有提及在暑期實習結束後，在向陽會所職員的邀請下我再次回到向陽會所擔任志工。

¹⁰ 對我而言，會所就是一個進行實踐的場域，除了我是行動者外，場域中的職員、會員也都是在一起進行實踐的夥伴。因此在此處我想特別指出職員與會員同為行動者的現象。

這樣的關係中，個案在某種程度上是否也對工作者的生命具有影響力呢？在這樣的定義中似乎看不見也不清楚其對於工作者的生命有何影響。

前段提出的定義，與社會工作在西方世界的起源也有一定的關係。Weick, Rapp, Sullivan, & Kisthardt(1989)指出西方世界中的社會工作源自於啟蒙時代所提出的「道德缺失」概念，用此概念來重新看待不幸的窘境，在 18 世紀末期所興起的慈善組織會社則以道德轉換的友善勸導方式作為其提供服務的策略，這樣的觀念也影響到了社會個案工作始祖 Mary Richmond，讓她開始想要透過更加理性的方式來診斷人們在生活中所遇到的問題，並據以提出有證據且理性的處遇，但在此時，社會工作尚未發展出自己的理論基礎，因此便借用了佛洛伊德（Sigmund Freud）的精神分析理論作為處遇的理論依據，在進行問題的診斷時將問題指向是因個人有問題而產生的。而後續社會工作所發展出來的診斷學派、功能學派、心理暨社會學派、問題解決學派等理論觀點仍受到精神分析理論的影響，難以擺脫將問題指向個人的病理觀點（游毓君，2015）。這樣的理論基礎進而也影響了每個理論如何去看待「工作者—個案」間的關係。診斷或動力學派認為專業關係主要就是「由治療者（專業工作者）／受助者（案主）這樣的一組關係所組成，因此這樣的主流專業關係是較疏離的（張振成，2001，引自許臨高、顧美俐，2016）。」；功能學派所強調的專業關係則是「透過社工與案主間的專業關係協助案主度過危機，其非常強調社會工作者與機構的功能（張振成，2001，引自許臨高、顧美俐，2016）。」；問題解決學派所強調的專業關係則是「雖然問題的界定重視案主的觀點，但仍認為在解決問題過程中的許多重擔是要由社工撐起，並教導案主所缺乏的問題解決技巧（Perlman,1973; 徐錦鋒等，2003; Compton & Galaway,1994; Hepworth & Larsen, 1990，引自曾仁杰，2014）。」。由上述的定義可以發覺在這層次上的「專業關係」特質就如 Perlman(1979)對於專業關係特質所詮釋的那樣：「專業關係與其他關係不同在於『它是一種經工作者和案主

確認和再同意；有時間限制；具有案主取向；專業權威性且具有控制性的關係』」（引自曾仁杰，2014：25）。

這樣的「專業關係」定義也深深地影響到了現行的社會工作教育。曾仁杰（2014）曾提及目前的社會工作教育與訓練都一再的跟學生強調要與案主「保持一定的距離」。當我回過頭去思索自己的社會工作養成教育，會發現我也是在這樣的脈絡下被孕育，因此讓我對於社會工作專業關係的前見就如王增勇（2014）所提及在社會工作專業建制歷程中，社會工作者受到強大的規訓而形塑了應在「工作者—個案」專業關係中保持情緒中立與客觀，不能有情緒失控的狀態。

貳、傳統心理衛生服務凝視（gaze）¹¹下的「專業關係」

當把「在關係中需要保持情緒中立與客觀，不能有情緒失控的情況發生」這樣的專業關係界定放到傳統心理衛生服務中，時常能看見在醫療病理的邏輯下，對於專業關係的看法仍是依循著工作者具有問題解決的權威，而個案僅需將問題囑託給工作者的傳統「醫病關係」思維，因此採取「專家／專業角色」處理症狀與問題解決，進行案主與專業助人工作者的關係設定與服務策略的設計，而在這樣的脈絡下，助人專業養成的倫理教育也提醒工作者，在「專業關係」當中，應避免私人情感流露，以及劃分專業界線的重要性（呂又慧、梁瓊宜，2016）。

目前國內也有以精神失序者與專業人員間的專業關係為研究主軸的碩士論文，如：范僑芯（2019）以日間病房學員為研究主體，探索在日間病房中的專業關係，該研究發現學員與工作者間的關係多為單向與被動，而影響關係樣貌的因素則來自於學員自身的自我汙名化、日間病房的機構化以及學員認為工作者握有

¹¹ 凝視此概念由 Foucault(1976)提出「凝視指的是一種論述性決定（discursive determinations）」，是一種由社會建構而成的觀看角度，也就是說我們怎麼去看待一件事情的視角是由社會建構的論述所決定（彭仁郁、王紹中譯，2019）。

較多權力有關。另外，曾瓊儀（2017）以社區復健中心的社會工作者與學員為研究主體，了解其對於專業關係圖像的想法，透過該研究發現在社區復健中心裡，學員與工作者皆認為雙方的關係具有指導性，而影響兩者關係建立的因素則主要有家屬的態度與期待、疾病的改變、學員的現實感、服務的糾紛、個性、經驗、價值、衝突、倫理等因素。這兩個研究皆是在衛政體系下所進行的，而兩個研究場域內的工作者也以醫療背景的專家為主，所以在此兩研究中都能嗅到醫療病理的味道，也讓在這之中的專業關係傾向於傳統的「醫病關係」，以「工作者（專家）」診斷問題並進行問題解決的模式作為關係發展的主軸線。由這些研究可以分別從工作者以及學員的觀點了解來自於在心理衛生服務範疇中，不同場域專業關係的樣貌，但文獻中也都提到了專業關係的樣貌皆會受到場域特性的影響，而每個場域的工作哲學也都不同，因此若要了解會所模式下的關係樣貌，勢必得從會所的脈絡下去進行探討。

參、心理衛生服務視角的轉移：會所模式

會所模式是在眾多「以復元為導向」的社區精神復健服務的其中一種服務方案(Raeburn, Schmied, Hungerford, & Cleary, 2014)。其主要是為有精神失序困擾的人提供了一個復癒性（restorative）的環境，參與會所的精神失序者被稱為是「會員」，會所主要的服務目標是在協助會員建立信心和能力，並促使其能全面性的參與社會(Clubhouse International, 2019a)。會所的工作哲學是希望透過會所的工作模式促使精神失序者從「病人」角色回到「人」的主體性，因此在會所的工作中會期望職員能將精神失序者視為「人」，而非「病人」，職員也應與會員「肩並肩」工作，一起撐起在會所中的會務工作，並透過工作的執行建立起夥伴關係，而在每一次的工作中也都必須尊重會員的自願性（呂又慧、梁瓊宜，2016）。因此在會所模式下，非常強調職員與會員間的「夥伴關係」，而這樣的夥伴關係不僅會影響到會員與職員個人，也關乎整個精神社群的發展。

肆、會所模式下專業關係的解構與再建構：夥伴關係的誕生

國外近年針對會所模式與「夥伴關係」相關的正式出版的學術研究多著重在職員如何在會所環境中增進自己與會員或是會員與會員間的夥伴關係(Staples, & Stein, 2008; Carolan, Onaga, Pernice-Duca, & Jimenez, 2011; Tanaka, Craig, & Davidson, 2015; Chen & Oh, 2017; Prince, Ansbrow, Benedict, DiCostanzo, Mora, & Schonebaum, 2017; Chen & Oh, 2019)，如研究指出可以透過與當地社區的合作(Staples, & Stein, 2008)、工作日的推動(Tanaka, Craig, & Davidson, 2015)等方式增進職員與會員或是會員與會員間的關係；工作日的安排對於夥伴關係的影響主要是工作日促成了支持、合作與共同為社群作出貢獻的發生，以及透過工作日使會員有機會與他人建立夥伴關係的連結(Tanaka & Davidson, 2015a; Kinn, Tanaka, Bellamy, & Davidson, 2018)；夥伴關係對於會員所帶來的影響是透過夥伴關係促使會員有機會經驗到身而為人(personhood)的主體性，進而促使他們將生病經驗轉化為一種繼續生活下去的能動性(agency)，並找到自我價值感還有成為社會一份子的歸屬感(Tanaka & Davidson, 2015b)；另外也促使會員因著社群歸屬感的提升而增進其權能感(Tanaka, Davidson, & Craig, 2018)，由這些相關正式出版的學術研究的主軸可以發現夥伴關係在會所中是一個佔據關鍵角色的元素，但同時這些研究也都缺少了「夥伴關係」形成的情境脈絡的闡述，以及職員、會員對於「夥伴關係」的主觀經驗書寫。

相較之下，國內目前針對會所模式與「夥伴關係」相關的研究較少，僅有一篇期刊主要是以職員觀點探討如何在會所模式下重構其對於「工作者—個案」關係的觀點(呂又慧、梁瓊宜, 2016)，該研究透過田野觀察、職員深度訪談、焦點團體與職員書寫的文本等資料收集的方式，發現對於職員而言，與會員的關係是鑲嵌在會所脈絡中的，因此會員對自身疾病的看法、職員自身對自己與對會員的看法、家屬對於職員的期待以及當會所模式轉變為政府委託民間單位的其中一

種服務方案時，體制政策為工作理念所帶來的規訓（discipline）¹²與碰撞，皆一再地影響了會員與職員的關係。雖該篇期刊是針對會所內的「夥伴關係」進行研究，但以職員的觀點為主要論述，且礙於篇幅限制對於職員如何在會所以「夥伴關係」進行工作的論述尚未有清楚的闡述。Brammer (1988)曾指出關係是一種人與人之間相互影響的社會影響歷程，因此在探討與關係相關的議題時，應將互動雙方的陳述皆採納，避免窄化「夥伴關係」中的主觀經驗。另外，該文也引發了我對於「會員與職員之間相互為夥伴、主體之間的動力、能動性以及兩者如何去開展夥伴關係行動」的好奇。

伍、前見與故事相遇後的追尋

再與文獻進行對話，我將想要探討的問題意識重新聚焦在：從職員、會員的角度出發，理解會所模式下的職員與會員之間對於關係的主觀經驗；以及形塑會所中關係論述的情境脈絡；關係論述為職員與會員的日常或是生命所帶來的影響；及夥伴關係的工作模式。在重新聚焦問題意識的過程中，透過與王老師、同儕的反映對話我更看見了在我自己同時也身為一個行動者，我在所有問題意識中最關切的部分是行動者本身如何去思辨這些議題，因此接下來我決定以自己的實踐經驗為出發¹³探索這些我所在意的夥伴關係議題。

¹² 該名詞之定義會在第二章第二節旅程地點描繪會有更近一步的說明，在此因考慮書寫前後的連貫性就沒有再進行過多的說明。

¹³ 雖然我是以我的實踐經驗為基礎進行探究，但在探究的過程中仍會與我在場域中所遇到的會員、職員就經驗現象進行對話。

第三節 研究目的與問題

本研究的目的主要是希望透過本論文的書寫以達到以下五個層面的「看見」，貼近這些我所遇見的故事，進而看懂與讀懂在夥伴關係中的生活日常。

首先，看見在臺灣會所模式下，夥伴關係的論述是「如何被勾勒出來」。希望透過經驗整理去詳細討論在夥伴關係中，不管是職員抑或是會員所給予的條件與限制是如何去撐出這樣一個關於關係的論述。

接著，看見會員與職員（行動者）在夥伴關係下的「主觀經驗」。希望透過探索職員與會員是如何看待他們的這一段關係，以及這樣的關係論述對於職員與會員的日常生活抑或是生命歷程會帶來怎樣的影響，促使「夥伴關係」能在會所的日常生活脈絡下被看見，不是僅看見「夥伴關係」的外衣，就落入直接將主流社會工作下的專業關係與「夥伴關係」進行危險的二元比較中，而是看見「夥伴關係」的立體樣貌與其發展的脈絡。

再者，看見在臺灣會所模式下，是「如何開展」夥伴關係的行動模式。「夥伴關係」是在會所模式中一個重要的齒輪，透過這個根植於日常生活齒輪的轉動帶動職員與會員的行動與進展，進而在一切的行動中漸找回生活的意義以及帶病生活的行動。因此本文希望從記錄與透視會所日常生活的方式去理解在會所中的行動者是如何去轉動這個找回生活意義的齒輪。

接下來，是看見在臺灣不管是社會福利體制抑或是心理衛生服務「如何影響」會員與職員之間的夥伴關係。在臺灣發展會所模式的歷史脈絡裡，會所模式因著政府的方案委託而成了政府社會福利服務輸送的一環。因此希望藉由本論文的書寫去釐清在這樣的歷史脈絡下，夥伴關係的工作理念如何綻開出屬於臺灣脈絡的樣貌。

最後，則是看見「我自己」。透過與文獻還有會所日常實踐進行對話的方式，希望在研究的過程中讓我的經驗能與這些文本、行動產生對話。每一次對於文本與行動的提問，同時也是對自身的一種探問，希冀藉由在「助人關係」論述上的對話，讓我能更看懂一點在遇見「向陽」以前，為什麼我會是以那樣的樣貌去與他相遇，而在相遇之後我這個人又有了哪些挪動。也希望這樣有機性的對話喚醒我自己在文字書寫上的溫度，促使本研究能成為一個有溫度的有機體而非冷冰冰的存有，進而能夠為和我一樣在主流社會工作薰陶路上的人添加一些對於「關係工作」的不同想像。

基於前述的目的，本研究選擇從對於會所日常生活的描繪以及與會員、職員的對話，試圖捕捉「臺灣會所模式下，夥伴關係的實踐」，將會所日常生活、會員與職員串連起來，看見「夥伴關係」與場域、個人之間的聯繫；再從夥伴關係的行動，描繪出夥伴關係的「行動模式」。

綜合上述，本研究的問題如下：

- 一、在臺灣會所模式下，會員與職員、場域如何去開展「夥伴關係」？
- 二、會員與職員如何看待「夥伴關係」對自己的生命所帶來的影響？
- 三、身在臺灣會所脈絡下的行動者（會員與職員）又是以什麼樣的視框（frame）理解「夥伴關係」？
- 四、臺灣的社會福利體制又是如何地影響到在會所模式的「夥伴關係」？

第二章 手中的那張地圖

對我而言，論文的書寫是一個想要更貼近自己以及故事的旅程。研究設計則像是在旅程中的地圖，指引著我朝向尚未見過的光景前進，而在旅程中所開展的行動與對話，則成了我這個人更貼近自己與故事最重要的方式。

這樣的行動與對話其實在我啟程前就不斷地進行著，這般行動與對話也協助我看清楚自己要開展旅程時，手中所握著的那一張地圖。

在啟航前，我差點因為看不清楚、看不懂手中的那張地圖而迷航……

第一節 握在手中地圖的樣貌

壹、「你在做的其實是批判論述」

當我與王老師說完論文構想後，王老師曾和我說過，我這篇論文應該是想要解構主流社會工作下的專業關係，但在當時我並沒有將王老師的這句話全部收下，而是在心中暗自地覺得我想做的只是想透過訪談、田野觀察來了解會所的夥伴關係，進而對這樣的夥伴關係有所詮釋，並非要批判甚至是解構任何東西，對我而言，我對於主流社會工作下專業關係的看法與認識也只是我在進行這篇論文書寫時的一個背景，我並沒有要去批判它或是解構它。

因此，我便帶著這樣的心情開始了我的論文書寫，當我書寫完我的緒論後，我發現我卡住了，我不知道要如何下筆去寫關於文獻的部分，一開始我試圖運用我在研究方法課程中所學習到的方式，透過整理過往相關的研究，了解目前研究走到哪以及接下來我可以再做些什麼，但這樣的書寫方式讓我覺得有種無法消化的「抗拒感」，讓我一直卡著無法下筆。之後，我便將這樣的感覺帶到了論文團督中，成了這樣的提問：「文獻在研究上的位置該如何擺放？我自己目前會覺得

我好像把自己變成了一個文獻收集庫，但這樣的書寫方式我覺得很奇怪，我不想要變成書架。」，王老師給我的回應是：「你應該要以你的問題意識去讀文獻跟文獻有所對話。」，藉由王老師的提醒我才決定以與文獻對話的方式來進行文獻部分的書寫。

當我開始下筆書寫時，我開始思考要如何透過自己與文獻進行對話，最後才選擇藉由「我如何成為現在的我」／「為什麼我會成為現在的我」的提問切入我與文獻的對話。會做這樣的選擇，主要是想透過與文獻的對話進而更為貼近、理解我自己的問題意識與前見，促使我能在探索「臺灣會所模式下夥伴關係」的論述圖像、會員與職員（行動者）在夥伴關係下的「主觀經驗」以及夥伴關係的行動模式時能懸置（bracket）我的前見，並以不同的角度去看見這些故事，進而更靠近這些故事。

但在真的開展對話後，我的心中一直不斷地出現這個聲音「我真的可以拿我的經驗跟文獻進行對話嗎？這樣會不會不太適合？這樣會不會不符合論文的書寫規定？」，因此我是帶著不安與不確定的感受進行書寫，但在書寫的過程中，我又有一種從來沒有過的舒暢感，而這樣矛盾的感受，在論文團督後被疏通了，但我也清楚的意識到，在團督的過程中，其實我一度在心中否定老師在我身上所看見的部分以及對我的提問和見解。

在那次的團督中，王老師又再說了一次「你這篇論文想做的應該是想要去解構主流社會工作下的專業關係，而你目前的書寫看起來也是以批判論述的方式在進行，所以你才會出現『為什麼會成為現在的我』這種提問方式。如果以批判論述進行書寫，就會從歷史角度、日常生活、自身的經驗去進行書寫與反思。」，在聽到「批判」兩個字的當下，我知道我自己是否認的：否認我自己正在做批判，我認為自己只是在梳理自己的脈絡而已，並沒有在「批判」任何東西。但在與同

學對話以及與自己所書寫的東西進行再一次的對話後，重新了解何謂「批判」，並接受了自己是在做批判論述。

我想一開始會對於「批判」這兩個字這麼抗拒，可能是來自於我自己想要維持一個乖乖的好女孩形象有關，所以太快地就在「批判」兩個字扣上了「攻擊性」、「批評」、「評斷好壞」的大帽子。但在讀了《我往那裡走，因為那裡看不見路》後，書中的這麼一句話點醒了我：「社會福利無可逃避一個性質，就是作為資源分配的機制。因此社工、尤其是在災區的社工，有其無可逃避的政治性，所以不要一副無辜樣（冷尚書，2002，引自方昱，2013：52）。」這句話讓我明白身為一位社會工作者，必然要去選擇自己的政治立場，而在進行政治立場的選擇上則必須透過批判才能保有思考的自主性，更看清楚每一個自己進行選擇的歷程。

貳、「我要帶著批判詮釋學開展我的行動與對話」

本研究將以質性研究中的批判典範作為研究進行的研究典範。批判典範的詮釋主要是以三重詮釋（triple hermeneutics）來進行事物的詮釋，因此又被當作是詮釋批判學，其詮釋觀點主要是立基在詮釋典範的雙重詮釋（double hermeneutic）上（施盈廷、劉忠博、張時健譯，2011）。所謂的雙重詮釋指的是由於人會不斷地賦予他們的日常生活意義並不斷地去詮釋這個意義，因此當研究者想要探索其日常生活時，所進行的詮釋已經是受到日常意義所詮釋的世界（賴文恩、李秉學，2016）。而三重詮釋所做的是除了進行雙重詮釋外，還針對那些被當作理所當然發生的理解過程，進行產生特權的無意識過程、意識形態、權力關係以及其他宰制代表的批判詮釋（施盈廷等人譯，2011）。我會選擇帶著批判詮釋學開展我後續的行動與對話，理由有二：首先，本論文想要從會員與職員這些行動者的角度出發，了解其在身處的場域中如何建立與維繫夥伴關係、如何看待夥伴關係、如何賦予夥伴關係為生活帶來的意義、如何開展每一次的夥伴關係行動，重視旅途中所遇到的人對於自身日常生活的「詮釋」、看重遇見的人的主體性，並從他們

的視角了解意義建構與主觀感受。接著，我想要透過書寫釐清在遇見向陽以前，夥伴關係這樣「另類(alternative)」的助人關係論述為何沒有進到我的腦袋瓜裡。我認為批判典範可以促使我對於那些原以為是毫無疑問的事情進行批判，進而能對於生活中那些僵化的現象進行詮釋，使它能夠成為被深入探索的主體。因此，批判詮釋學這種「強調從被理解者的立場，有意識地了解與批判自己的視角和理解，進而能產生與被理解者之間的溝通與對話，促使研究者能深層認識被理解者（阮新邦，2005）」的研究典範與我想要進行書寫的目的相當契合。

參、我的羅盤針—行動研究

從看懂到接受我手中那張地圖質地的歷程，我發現地圖上指引我方向的羅盤針是「行動研究」。但在和王老師討論論文以及在提論文計畫書的口試現場，我藉由宣稱自己的研究方法為「批判民族誌」迴避「我自己還沒準備好要透過反思自己實踐的行動經驗是如何被塑造」的焦慮。對當時的我而言，我不清楚接下來會有怎樣的行動經驗，以及這樣的行動經驗會被如何的對話，我害怕即使是對話的形式我還是會有被評價的可能。另外，當時的我其實也害怕拿起「對自己行動選擇需要負責」的責任。這些害怕與退怯都來自於我對自己實踐過程的不自信或是顧忌，擔心自己的行動被拿起來檢視時，會與「專業助人工作方法」畫不上等號，甚至是被貼上「根本是在亂來，沒有任何專業可言」的標籤。於是讓我在從大學到研究所的見習、實習、志工的實踐經驗中，總是會想透過做很多「我認為別人覺得我應該這麼做才對」的事情，像是我會用認真寫記錄或是在行動前看更多的書來幫自己背書，替自己多撐出一點我可以花更多時間待在病房與個案聊天或是花更多力氣待在廚房與會員一起做菜這些「我真正想做的行動」的空間。

在進到向陽實習後，我發現對我而言，針對行動歷程進行反思與對話比起「用努力去交換嘗試新的行動機會」更加重要。透過反思與對話的過程，我才有機會去看懂每一次的行動是如何被當下的情境脈絡或過往的經驗所影響，進而也讓我能在下一回的行動時有所修正，並累積下由行動所推疊而成的手工知識。這樣的想要與慾望讓我安放了原先害怕被評價或被討論，而不敢選擇上行動者位置的焦慮。

以下我將透過我自己在「行動研究」文獻閱讀上以及學習經驗上的詮釋，進行我對於地圖上羅盤針理解的闡述，進而在「知識的探索取徑」該節中提出我會在旅程中如何使用「行動研究」這個羅盤針。

生活在這個生活世界的人都處在某一特定的社會位置上，人則是根據在這特定位置上的角色與情境成為一個對於情境發展認識有意圖與嘗試的行動者（林香君，2015b）。而行動研究即是行動者有意識地對於自己所身處的社會位置、情境以及在這樣脈絡下的行動、社會位置，以及情境對行動所造成的影響進行探索、資料收集以及分析，透過行動研究，行動者藉由覺察過去的知識、經驗以及集體的社會文化價值如何引導自己的行動目標、方法，看見自己身為一個行動主體是如何受到情境與社會文化環境的限制，進而能夠反思自己的行動經驗是如何被塑造而成，而在下一次的行動中有所修正與累積（陶蕃瀛，2004）。

在行動研究中，認識發生在行動中，而實踐則成了認識的基礎，這些認識不僅是去剖析自己在行動中的樣貌，更是透過行動對自己所身處的社會文化環境、情境、體制有更深刻的理解，並將這些理解、剖析帶往下一次的行動中。林香君（2015a）指出認識是由實踐而來，行動者是在主、客觀條件限制下，藉由克服困難產生手工知識，再將這樣的手工知識加以應用於行動中，這樣的過程通常是先從實作有了經驗後，再回過頭進行反思與思辯，進而有了自己的看法或發現後，

再與文獻、理論進行對話。換句話說，行動研究的歷程就是將前一階段行動反思所得到的認識作為下一階段實踐的起點，將前一階段的認識一再藉由行動反思進行檢證、修正、擴展形成了「實踐—認識」的辯證循環（林香君，2015a）。

透過行動研究的歷程促使行動者能對自身實踐中那些隱而未顯的概念和理論的掌握度提高，也促使行動者對於影響自身行動的社會環境與社會權力結構情境有較清楚的理解，更讓行動者在分析自身行動與社會環境、社會權力結構間的交互作用時能更加精準（陶蕃瀛，2004）。藉由行動研究的歷程，行動者能對於在行動中所依據的知識以及從行動中所生產的知識進行反思、批判、辯證而成為知識與行動的主體（林香君，2015c）。

透過這些文獻的梳理讓我理解行動研究主要是透過協助行動者反思行動的結果以及行動和情境之間的關係，還有是否存在發展其他行動的可能，進而使行動者能有所反思，並拿起自身行動選擇的責任，當個具有主體性的行動者。

第二節 旅程中知識的探究取徑

在社會科學的研究典範中，行動研究屬於透過實踐取得知識途徑的策略，Dewey 在 1976 年所提出的「從做中學（learning by doing）」理論即是在說個人可以藉由實際生活的經驗學習中不斷成長，透過在實踐中尋找知識的出路與可能的這一概念（張貴傑，2015）。而「從做中學（learning by doing）」的概念與行動研究探索知識的取徑相同。

這趟深度旅程的起始點，將從理解我自己帶著怎麼樣的立足點、樣貌與會所夥伴關係的日常相遇開始，並藉由行動歷程的累積試圖捕捉在臺灣會所模式下夥伴關係的實踐行動。

藉由「行動研究」這個羅盤針的指引，我將透過行動研究中所提到的三種行動類型：「行動中的內隱認識（Tacit knowing-in-action）」、「行動中反映（Reflection-in-action）」、「對行動反映（Reflection-on-action）」來尋找研究起點，同時將在研究起點所遇上的問題進行脈絡化瞭解，進而發展出行動策略並進行實踐，踏上這趟更認識自己以及會所夥伴關係的旅程。

「行動中的內隱認識」是藏在日常行動中的特有知識，在日常行動中我們仰賴這種知識行動，但我們卻從未意識到或無法把它描述出來，也因為在行動中我們使用著這樣特有的知識，促使他人從旁觀者角度觀看我們的行動時，會覺得這個行動的歷程相當順暢；而「行動中反映」所言即是在實踐中一邊行動，一邊透過反映對話協助行動者對於內隱在行動中的認識進行理解與反映，並對於這些理解與反映進行批判，以便在下一個行動時，進行修正成為建構未來行動的方向；最後「對行動反映」指的是行動者從行動現場抽離，對自身的行動或行動中反映進行整體經驗的回觀，把內隱於自己或別人行動中的認識描述出來形成可表達的知識（夏林清、中華民國基層教師協會譯，1997）。

藉此可以看到行動研究即是一「實踐—認識」的辯證循環。在這趟旅程中，我藉由進場行動有了經驗後，再回過頭進行反思與思辯，進而有了自己的看法或發現後，再與文獻、理論進行對話的行動歷程生產行動知識。因此，在這趟旅程中，我的研究起始點為「我身為一名初踏進會所的實習生，面對自身學習經驗與會所實務經驗之間的衝突與不自在」，接著我透過將「實習經驗進行整理與回顧，以及參酌與督導、同儕、會員的對話，並與學術領域中的文獻進行對話，釐清促使我感到衝突、不自在的來源為何？」對問題進行脈絡化瞭解。這個脈絡化的理解除了是對我的行動有更多的分析與理解外，更是對於我所身處的社會文化環境、情境、體制有更深刻的認識，並看見我（行動者）的所有行動與身處空間的交織性。

在釐清的過程中隨著我在田野中身分的轉換，也使我對於研究問題與方向有了不同的看見，因此我將「身分轉換下的不同看見與實踐」做為我新的研究起點，將研究主題放在「行動者（我）本身如何去回應這樣的立足點轉換，重新釐清立足點的不同對於會所夥伴關係的理解與實踐有何影響？」並對其進行脈絡化理解，接著將每次會所夥伴關係行動的反映做為下次實踐的修正方向與借鏡。

於是我會將我在實習、從事志工以及進場工作期間，因著當時情境需要所進行的對話與記錄書寫下來成為後續與王老師、督導、同儕進行反映對話的素材。藉由對話與書寫讓我將行動歷程中的思考與行動選擇，加以整理成增進自身或他人對於自身與相互理解的文本。因此，在文本中所使用的語言反映了我置身於場域中的感受與想法，藉此增進行動與思考相互的呼應。

在這個行動歷程中，我除了會把這些文本與人進行反映對話外，我也會把這些在行動後所產生的文本跟文獻、理論進行對話的方式來進行「視框分析（frame-analysis）」以理解在行動歷程是如何框定當事人和當事人與其系統環境之間的角

色、作用和問題，藉此協助我反思其行動的結果關係及能否發展其他行動的可能，使我得以反思自己，對自己的行動選擇負起責任，並透過「再框定(Re-framing)」改變下一次行動的行動策略。



第三節 我的旅程指南

接著，我將透過針對研究倫理進行反思的歷程做為我在這段旅程中與職員、會員邂逅的旅遊指南。

社會研究的歷程從來就不是客觀與中立的，在整個歷程中都涉及到了政治與倫理的相關議題（畢恆達，1998）。在進入田野，動筆開始書寫田野筆記的那刻起這樣的政治與倫理關係，即一路伴隨著我。許誌庭（2013：15）即道破了「在研究的整個過程中其實存在著權力不均等的關係，研究者是詮釋者，擁有選擇凝視與書寫方式的選擇；而研究對象僅能被述說、被凝視與被詮釋」的這個現實。因此，在某種程度上文本呈現仍是在研究者的控制下所產生，很容易就讓田野裡的現象抑或是研究參與者所說的話成為支持研究者想要詮釋的觀點的立論依據。

面對這樣的政治與倫理關係議題，我認為我最先要做的是透過自我覺察將文本書寫的歷程交代清楚。因此在整個書寫的過程中，為了要更有意識地進行自我察覺，我應同時扮演著局內人與局外人的角色，並同時擁有著「自觀」與「他觀」的觀點在與田野進行互動。Schwandt(1997)指出所謂的「自觀」指的是研究者站在研究參與者的立場對於研究參與者的文化進行了解；而「他觀」指的則是研究者以自己所擁有的觀點對研究參與者的文化進行探索（引自張雪君，2007）。在書寫的過程中，區別資料的「自觀」與「他觀」的兩種聲音是重要的，而這樣的區別強調研究者要隨時反省自己個人的主觀性與伴隨的相關經驗，因為這會影響到自己與研究參與者間的相處與資料處理與分析（張雪君，2007）。另外，王增勇（2007）曾提及在民族誌研究中，最重要的議題是去看見在資料中「是誰在說話？」，因此在書寫過程裡，研究者必須交代清楚他是如何從受訪者的觀點推論到研究者所詮釋的觀點，以清楚闡述所有形成的論述中的觀點是誰的以及如何形成推論的。因此在進行本論文的書寫上，一開始我會先交代清楚自己的研究位

置；接著也會在書寫的過程中不斷去分辨所生產的文字是「自觀」還是「他觀」，讓書寫文字的聲音代表能被交代清楚；在研究的最後我也將反思自己在這段研究旅中的移動，讓我的研究位置與歷程都能夠被進行省思。

我認為要讓書寫的詮釋能夠豐富且深刻，除了可以透過交代自己的研究位置、自己在研究歷程中的轉變以及清楚說明資料的發聲位置外，還可以透過多重的資料探索方式讓現象的詮釋角度豐富起來。因此，在書寫歷程中，我除了以實際的行動日常撰寫而成的田野筆記¹⁴做為行動反思的依據外，也會與職員、會員針對夥伴關係日常進行對話以了解職員、會員如何看待我在田野日常所經驗到與書寫下的事件。另外，我也將透過與文獻、文本的對話填補可能在行動中與對話中未所觸及到空白之處。這主要是依循著強調對同一事件使用一個以上的資料來進行檢核的「三角檢核法 (triangulation)」，為本研究提供不同角度的視野來了解整個現象的全貌，進而拓展研究者的理解 (郭俊賢譯，2002)。對我而言，與文獻、文本對話的重要性，並不是因為他們可能所擁有的權威性或是客觀性，而是在於與他們對話的過程裡，將讓我能將田野筆記與深度訪談的資料拉高一個層次來進行探究時空脈絡與田野筆記、訪談內容之間的關聯性與意義，進而豐富對於現象詮釋的觀點。除了上述兩種方式外，我認為我還可以透過與田野進行來回的討論以確認我所書寫的東西是否有詮釋偏誤的現象。透過與田野來來回回的討論，讓文本擁有了被修改、討論的空間。我相信透過這樣的討論歷程，不僅僅可以進行資料的勘誤，也能在彼此詮釋觀點的交流對話下，豐富了詮釋的可能。

¹⁴ 我主要是以「兩手欄」做為書寫田野筆記的形式，「兩手欄」是東吳大學社會工作學系萬心蕊老師帶領學生或是實務工作者在行動中培養反映回觀能力以累積操作型知識的一項練習工具，該工具是由左欄是「事件的客觀描述」以及右欄是「對於該事件的主觀想法、信念、價值、意圖與引發思考的問題」兩欄所組成。我與這項工具相遇的起點是在我到向陽實習第一周後與王老師進行實習團督時，王老師建議我以此工具取代原先日記式的寫法細緻的記錄下我在實習時的行動歷程，而我自己在使用該工具後也發現透過「兩手欄」有助於帶動我針對每個行動進行細膩的反映回觀。

第四節 我的行動與書寫軸線

在這趟旅程中，我的角色與位置隨著和場域關係的變化而有了三個階段的轉移：實習生、志工、工作者。對於所身處的位置進行省思會如此地重要，是因為知識是在特定情境、位置與處境下所形成的，而「位置」是人與人之間的距離、他人與自身的界線，也是一種「我者」與「他者」分野的體現，因此在進行研究時，研究者若能注意到自身位置對於知識形成與構築的影響，將使其能夠以更謙遜與敏察的態度認識到自身對於人類知識的有限、片段與不足，以反身深化或超越對於自身、還有對於「他者」的認識（李郁緻，2019）。在開始一段旅程前，需要先打點好一顆準備開始旅程的心，以下我將分別透過反思在這三個階段，我是在怎麼樣的位置、看得見什麼與看不見什麼，企圖讓我在整個行動研究的歷程裡能帶著更謙遜與敏察的心和「他者」相遇與對話。除此之外，也希望藉著梳理行動角色的調動，理出一條在來來回回、不斷進行修正的行動歷程的行動與書寫的主軸線。拉出一條主軸線對我而言之所以重要，是因為我想在行動不斷更迭、修正的過程中找到一條可以貫穿整個行動歷程的軸線，讓看似來回不斷相互纏繞、交織的每個行動毛球，因為拉出一個線頭後，而能「重整」我的行動脈絡，並重新建構另一個樣貌而有不同的看見，也與我所身處的大結構有更多的對話。

壹、覺察並拆解被專業框架所束縛的助人關係—2019年7-8月身為

實習生的我

向陽主要是我在研究所生活中，因實習而有機會認識的場域。在這段期間我主要是在餐飲組實習，因此一周5天的實習日常作息大多也是跟著餐飲組的日常運作而推展著。在這段期間裡，讓我有機會與會員藉由餐飲組的會務工作有了近身的接觸，除了讓我有機會看見框住我行動方式與選擇的既定視框，還有機會透

過每次的行動與束縛在行動上的「主流專業關係」有對話，進而鬆綁「主流專業關係」帶來的不自在。

另外也因為是在實習期間，於是讓我在每天的實習結束後，有更多的時間能對於當日的行動歷程進行文本的書寫以及反思；藉著每周一次團督與督導、同學的反映對話讓我能夠在一邊行動一邊反思內隱在行動中的知識，並將這些理解與反映的批判轉化為未來的行動方向；而在實習結束後，我也透過對於實習過程裡的每個行動、反思進行整體經驗的回觀把內隱與行動中的認識描述出來。

但這段期間也因為我的實習生位置不同於職員，因此很難藉由與會員的靠近去辨明與看懂職員在與會員的關係中行動的選擇，也比較難看懂情境脈絡如何影響到身在其中的行動者們的關係。

貳、體認鑲嵌在社群中的夥伴關係—2019年10月—2020年8月成為

志工的我

在經歷7周實習後，我曾短暫的離開向陽大約一個月的時間，而在這段時間裡，向陽也隨著中心的發展主軸以及會員的需要進行了組別工作的大調整。爾後，在向陽職員的邀請下，我再次以志工的身分回到這裡，加入了整個組別大改造後擁有不同樣貌的向陽。

在這段時間裡的參與，除了是在餐飲組延續我在暑期實習所累積的經驗外，也加入了我在暑假期間沒有機會參與，但有好奇的雅樂團體¹⁵，參與雅樂團體的課前討論、實際操作與課後討論，並協助每次討論的記錄工作。每周一天的志工服務讓我得以與研究場域保持連結，並透過這樣的機會可以近距離的對場域進行

¹⁵ 雅樂團體是向陽健康組的一項身心復元方案，主要是透過雅樂舞身心動態的身心練習原理增進會員對於自己身心狀態的覺察。

觀察與記錄而有更多的反思，進而修正我的研究問題。透過更多會務工作的參與和討論也讓我初步勾勒關係論述的模糊圖像：向陽的關係論述似乎是由「個人自身想望」、「行動與欲發展方向的矛盾」以及「對於行動的看法與願意實踐的程度」三個軸線所交織而成。另外透過自己在這段時間的投身發現在會所中所發展的夥伴關係，並非只停留在「職員—會員」這個層次上，更多的發展是在「成員—組織」上，在會所中的夥伴關係是緊扣著社群整體發展的，於是在推動會務工作時，行動者（我）除了要看見並推展自己對於個別會員的影響外，更需要去辨識出與促進的是整個社群中每個人對於社群的作用。

此時由於我每周僅到向陽進行為期一天的志工服務，因此這讓我在進行田野的觀察與紀錄時，可能比較固定能知道星期四在餐飲組、雅樂團體活動中，所產生的夥伴關係地景（landscape）。雖然我沒有機會參與到周四以外的日常以及其他組別的會務工作，但我在周四的參與裡還是有機會可以聽到職員、會員分享他們在其他時間以及工作組別所發生的事，藉由他們的分享其實也讓我有機會進行探究，因此這樣的參與也足夠我累積，並一再探索在田野中的各種顯性與隱性知識。

參、尋一條「我們一起」的路—2020年9月進入向陽成為職員的我

在前兩階段於向陽的參與，除了讓我藉由行動回觀自己的實踐視框外，也讓認識夥伴關係與會所社群的交織性以及其對行動實踐的影響。然而，對於身為行動者的我而言，都還是覺得這些認識有些不夠，以致於在要與他者進行對話甚至是要說服自己「我正在做一件很有意義的事情」時，我總是會被「害怕說不清楚」的焦慮感給淹沒甚至是失語，但透過在論文計畫書口試現場的一場對話，讓我重新認識了自己的「害怕」。原來我的害怕來自我對於僅透過觀察、對話所產生的認識有所遲疑，未能打從心底相信夥伴關係的行動圖像就如觀察、對話所呈現的

那般。這也讓我再次回觀實習期間的認識能深刻的原因。對我而言，將自己投身於場域中真正的走過一遭是產生深刻、透徹認識的一個重要過程。因此，在 2020 年 9 月時，因著餐飲組出缺，在餐飲組職員的邀請下，我以職員的身分加入。

身分的轉換讓我的立足點從原先實習生或志工（參與式觀察者）的位置挪移至職員（參與行動者）的位置。立足點的轉換讓我在場域中的感受、情緒、責任有了變化。站上職員的位置後，讓我補足了在前兩階段角色較難看見的社會位置（職員）所對應出來的關係行動抉擇，也因為浸泡在會所這個情境的時間變長以及投身的深度增加，進而讓我更加注意到情境脈絡是如何影響我在其中所發展的夥伴關係。

隨著立足點的不同，我深刻地發現實踐位置對於行動者如何思考行動與開展行動具有強而有力的作用力。同時也讓我認識到在走向「我們一起」向前看這種「夥伴關係」的歷程中，談的既不是助人關係中的處遇如何擬定，也不是處遇如何執行，而是在談我們如何一起完成眼前的會務工作。若錯將會務工作如何完成的層次放在處遇如何擬定與執行的層次上進行思考，很容易會讓身為工作者的我在會務工作的推動上僅選擇退到會員身後以搭建機會舞台、不間斷地給予鼓勵、提供補位支援的方式開展會務工作。這樣隱身到會員身後給予支持的方式仍在我與會員之間劃出了一條看似很有彈性卻生硬的界線，讓我們看似是一起工作、一起向前看，但實際上卻還是退回到彼此相互注視的位置上。與此同時，我也體悟到「肩並肩工作」這雖然是簡單的五個字，但在實踐上是需要有更多行動條件進行推疊。除此之外，我也意識到在談夥伴關係是什麼以及夥伴關係的意義時，更要看到會務工作事務、會務工作相對應產生的工作位置與夥伴關係這三個看似是不同層次概念的交織性。

在把自己放到一個實踐位置投入行動後，也讓我更需要正視那些在行動中可能出現的情緒，並處理這些情緒，讓自己在行動歷程裡，不至於被這些情緒淹沒，而無法對於行動進行反思與對話。另外，當我更深陷於此情境脈絡時，也可能會讓我忘了要跳脫一下視角回看在情境中的行動者（會員、職員還有我自己）在行動中發生了什麼事。因此在此階段重要的是在浸淫於場域的同時，也需要留點空白給自己，使自己能好好的進行行動的反思，並在反思後進行行動修正，並累積行動所產生的知識。



第三章 我與文獻的對話

在對任何事情採取行動的最一開始，首先需要做到的是理解自己為什麼會長成現在這個模樣。因此，本論文將透過與文獻進行對話的方式做為書寫的起點，這將有助於我來梳理自己的前見是如何影響到問題意識的匯流與流動。對我而言，問題意識就如一條大河，它是由我的經驗支流與文獻閱讀支流間的對話所產生。

本章將分為四小節，第一節將討論主流社會工作如何凝視專業關係，進而形塑成為我的助人關係視框；第二節則從會所模式下的工作哲理探究在其滋養下所誕生的「另類」助人關係論述；第三節藉由對照主流社會工作下的專業關係與會所模式下的夥伴關係這兩個論述社群如何影響行動者的行動，進而看見在不同視框下的可能性；最後一節則是總結我在與文獻對話後的省思以及說明在接下來旅程中我將採取的行動。

第一節 主流社會工作凝視下的專業關係典範

在遇見向陽以前，我一直以來都活在主流社會工作的凝視下，不管是我大學四年的養成教育，抑或是在醫院精神科見習與實習的經驗，因此讓我不疑有他將以實證典範為依據的主流社會工作下的專業關係視為對待我眼前那個人（或稱為個案／案主）的唯一圭臬。

針對主流社會工作的相關論述有很多也存在著一定的複雜性，除此之外工作方法的相關論述也會因著不同的情境而有不一樣的調整。而我在此想進行爬梳的「主流社會工作」論述是在我過往學習經驗中比較常會被提到，甚至是那些會成為考試中有標準答案的一種論述，這也是大多數學生在學習社會工作教育時會學習到的一種背景知識。

然而，在遇見向陽後，我看見了另一種對待人的可能性，但在理解這種可能性以前，我必須先釐清自己對待人的視框是如何產生的。本節試圖透過拆解、討論主流社會工作如何塑造專業關係，進而理解我的助人關係視框，這將有助於我對於不管是自己或是專業關係的質地能有更細緻的認識。以下將分別從主流社會工作建構專業關係的脈絡、專業關係的意涵與工作哲理、專業關係如何建立與維繫「關係」、專業關係的樣貌來進行論述的分析與對話。

壹、主流社會工作建構專業關係的脈絡

專業關係助人專業服務的過程，尤如血液之於人體；

專業關係又如人之精神和靈魂力量……

沒有血液、精神和靈魂，就無法成為一個活生生的人，缺乏專業關係的服務，就難於稱為專業服務，並難於達成專業服務的目標（廖榮利，1986：44）。

專業關係對於助人專業服務來說是相當重要的，社會工作也是助人專業服務中的其中一種助人工作，社會工作對於專業關係的論述是如何產生的呢？以論述分析的觀點來看，若想拆解現今主流社會工作下的專業關係就必須回到專業關係論述產生的歷史與情境脈絡以及相關的文本、論述下進行探究。

誠如我在前面問題意識中所提到的，專業關係論述的發展與社會工作專業的發展是並存的，且在一定程度受到了社會工作專業化的影響。社會工作在最初的專業發展中，為了展現出其在理論基礎上是有依據的，因此借用了精神分析論的相關概念來發展自己的理論論述(Weick et al.,1989)。因此，曾華源（2016）提到主流社會工作凝視下的助人工作將複雜的社會問題簡化為個人問題，使得所謂的案主要為社會因素所造成的問題負責。在這樣觀點下的專業關係將個案視為是無能、無知和必須為自己問題負責的，因此需藉由工作者的角色將個案導回正途。

從這樣較偏向病理化的專業關係觀點中，也能發現工作者與個案的地位漸不平等，而工作者也開始握有改變與治療別人的權力。

然而，這就是社會工作對於專業關係的唯一論述嗎？其實並不然，隨著時間的推進來到了 1960 年代，社會工作對於專業關係的觀點似乎出現了轉向。在全球化與自由主義的發展，讓資本主義對於弱勢者的壓迫與掠奪更加明顯，因此使人們開始注意到制度對人類生活適應之影響（曾華源，2016）。與此同時，社會工作專業發展開始瀰漫著一股對於精神醫學變態觀及偏差社會學觀點的質疑，促使 1970 年代成為了基變取向社會工作觀點的發展高峰，在基變社會工作發展的歷程中，其先受到了馬克思主義的影響，所以強調由政治、經濟面向去分析這樣的發展脈絡如何形塑了弱勢者、助人者與國家之間的社會關係，進而去批判當時福利國家制度與制度內的社會工作者在為了保持政府中立性格（neutral character），而運用申請程序規制（regulate）個人申請福利的資格，促使這樣的助人關係並非是在協助個人，而是在進行資格審查的現象；接著基變社會工作也受到了後現代主義與女性主義的啟發，強調透過針對主流意識信念、社經階級地位落差、社會權利不均、社會標籤與社會控制等文化批判的角度來看見社會建構歷程對個人生活的影響，因此為社會工作專業的發展創造了一個發展增強權能（empowerment）、倡議（advocacy）和意識覺醒（consciousness-raising）等不同的社會工作專業觀點的空間（黃秀香，2003；鄭麗珍，2012；曾華源，2016）。

除此之外，女性主義的發展也影響到了社會工作的發展。女性主義的出現促使社會工作不再僅看見實證主義下的客觀性，而是開始去肯定個人的獨特性與主體性，另外女性主義社會工作也重視人際間的依附與連結以及認為工作者的權威角色會增強案主對於權威的依賴，因此在進行社會改變時，所強調的工作者與個案間的「夥伴關係（partnership）」（宋麗玉，2012）。

在這樣的發展下，社會工作開始針對專業關係中的權力結構以及專業關係界線進行反思後，再次重新檢視與定位專業關係。專業關係開始試圖去打破在關係中的權力關係，朝向診斷或動力學派的另一個向度去界定專業關係（曾仁杰，2014）。另外，隨著後現代主義的出現，在專業關係中更加強調的是關係間的流動，因此對於專業關係的看法更轉向是強調關係中的「互惠」、「互助」，不再認為在專業關係中，案主或受助者是唯一的受惠者。這樣的發展也使得社會工作對於專業關係的論述越趨多元，使得不管是診斷或動力學派、基變取向社會工作觀點，抑或是強調夥伴關係的女性主義社會工作，還有重視關係中互惠性的後現代主義觀點皆存在於社會工作中。

在社會工作的發展中，除了理論引領著工作者的實務工作外，為了回應歷史的發展，實務工作方法也有了一些改變。在 1970 年代以後個案管理這樣的服務模式也成為了包含社會工作這般人類服務行業中一個重要的提供服務的方法，而個案管理服務模式出現在美國的原因主要有以下三者：一、當時的服務輸送體系過於片段與零散；二、在雷根總統的新保守主義下，美國的社會與財政政策有了大幅度調整，限制了許多州政府與民間單位提供服務的自主權；三、因「去機構化」運動而出現的社區式照顧需求，在這些因素的交互影響下，使得提供人類服務的機構開始採取個案管理方法來因應這樣的改變（李宗派，2003）。在當時的歷史脈絡下，個案管理模式也發展出了以下六種具有不同特色的服務輸送方式：一、仲介式個案管理模式（the brokerage case management model）：該模式屬於一簡易版的個案管理模式，該模式主要是由個管員協助個案確認其需求並為其連結所需的資源(Vanderplasschen, Wolf, Rapp, & Broekaert,2007)；二、綜融式個案管理模式（the generalist model）：該模式擅用個案管理模式中的資源協調功能並非常強調個管員與個案間緊密的聯繫(Vanderplasschen et al.,2007)；三、密集式個案管理（intensive case management, ICM）：主要是針對那些難以建立關係和難

以有效服務的個案，直接提供全面性服務和強調日常生活技能的培訓，為了提高服務強度以及個案的參與度，該模式會積極使用外展服務(Angell, & Mahoney, 2007)；四、積極性社區治療模式 (assertive community treatment, ACT)：又稱為「全方位支持模式 (full support model)」，該模式是比密集式個案管理更加具體的服務模式(Angell, & Mahoney, 2007)，該模式將服務的重點放在日常生活與社交技能的復健工作上，並透過團隊式、小案量、全天候 24 小時、在社區中提供實際支持而非在辦公室提供服務的方式作為服務輸送的方式(Burns, 2010)；五、復健模式 (the rehabilitation model) /臨床模式 (the clinical model)：該模式的目標是在透過不斷的評估與計畫的擬定、執行提供個案持續性的支持以提升個案的生活技能(Kanter, 1989)；六、優點個案管理模式 (strengths-based case management)：該模式主要是以優勢觀點為其理論基礎，在提供服務時將焦點放在個案的優勢而非缺陷上，並積極透過與個案的夥伴關係、外展、社區資源等方式來提供服務 (Brun, & Rapp, 2001)。

透過這樣的文獻梳理，讓我了解到了其實專業關係是具有多元性的，除此之外，也讓我重新意識到個案管理的專業關係，因著不同的工作理念也有不同的樣貌，然而為什麼這樣的觀點似乎沒有進到我以往的學習或是實習脈絡中呢？或許這個可以從新管理主義興起對於社會工作的影響以及臺灣社會工作的專業化歷程說起。

新管理主義是一套來自於私部門的管理模式，非常強調結果、績效與成果，而其會開始進入政府體系，主要是來自當時對於國家政府體系專業主義（或稱為科層體制）管理模式較無效能與效率的批判（黃源協，2007）。而這樣的管理模式會進入到社會工作專業中，主要是因為社會工作一直以來所扮演的角色即是國家社會福利政策的主要執行者。而臺灣的社會工作專業也長期附著在國家社會福利系統中（陶蕃瀛，2012）。因此，當新管理主義成為政府的在進行管理的依歸

時，在某種程度上也深深地影響到了社會工作專業，開始要求社會工作專業必須以數字化、表格化、標準化的方式來呈現服務的成果與績效，雖然這樣的管理模式確實能有效監督服務品質，但也在某種程度上造成了對於專業關係的窄化。為求服務的效率與效能，社會工作的處遇方式開始以強調透過機構與助人過程解決案主問題的問題解決學派；強調工作者與案主關係清楚、明確的任務中心取向(張振成，2001，引自許臨高、顧美俐，2016：130-131)；還有不強調工作者與個案親密關係的仲介式個案管理模式 (the brokerage case management model) (Vanderplasschen et al.,2007)為顯學，因此讓專業關係的論述不再多元而是向主流社會工作凝視下的專業關係傾倒。

這樣的傾倒也影響到了臺灣社會工作的專業化歷程中的其中一環——社工師證照考試。社工師證照考試其實是一個深受西方知識典範影響的制度，在這個制度中所追求的是「標準答案」(王行，2013)。這個標準答案的訂定也與當前的顯學有關，因此讓問題解決學派、任務中心取向、個案管理模式、危機干預模式成為了在考試中經常出現的題目，以我自己當時在準備考試的經驗為例，會發現在考題中經常出現以這類顯學為概念的命題的選擇題與申論題，也使我在學習社工專業的過程中即便這些「標準答案」對我而言是過於生硬或遙遠的，但我還是必須在囫圇吞棗的前提下把他們背得滾瓜爛熟以應付考試，因此也就讓我掉入了「以為」專業關係只有一種樣貌的陷阱中。另外，游毓君(2015)也提及社工師制度的建立，主要是在維護專業形象，因此讓專業關係中所強調的是社工的「專業」能力及「專業」表現，皆是以社工為主體，也讓在關係中的服務對象失焦了。因此，讓社工在進行服務時，重視的不再是我與他者的關係，而是我這樣的服務是否有符合績效。

這也深深地影響到了現行的社會工作教育。曾仁杰(2014)提到了在現行的社會工作教育中，大部分社會工作學系的學生在社會工作教育與訓練的過程中都

被強調要與案主「保持距離」，一些平常的握手、送禮、接受聚會邀請等等，都會馬上被內化的禁令加以回絕。也因此在我的學習與見習經驗中，遇到了被個案要聯絡方式要如何因應的討論時，不管是老師還是社工都以「當然不能給，這樣可能會違反社工的倫理原則」為回應。

透過將我的經驗與文獻進行對話的歷程，讓我更加看懂我對於專業關係的前見是如何產生的，我的前見並不是來自於我的偏見，而是來自於我生活在這樣社會工作脈絡下的產物，進而讓我在未來的研究中能以另外一種視框去看見關係的不同可能性。

貳、專業關係的意涵與工作哲理

從我與專業關係建構脈絡對話的過程中，能發掘較偏向病理化的專業關係對我的影響至深，因此本部分所要進行與主流社會工作凝視下的專業關係的意涵與工作哲理的對話，我將選擇「傾向病理化專業關係」的意涵與工作哲理進行對話。

在主流社會工作中的專業關係所強調的助人情境是案主帶了一個自己無法解決的問題，來到專業工作者的面前尋求協助。在這樣的定義下，專業關係的目的是在於把「有問題的人」治療到「好」（游毓君，2015）。在此語境下，對於所謂的「好」或「有問題」有進行「診斷」的標準，並會以此診斷結果進行「治療」，然而這個標準是由誰來定奪？是欲求助者本人嗎？還是提供協助的專業工作者？Weick et al. (1989)指出在此觀點的專業關係，將焦點放在問題以及對問題進行診斷的過程上，故在此專業關係中，問題是由握有專業助人知識的工作者定義，而問題的成因即是案主缺乏能力，因此需要透過治療來戰勝造成問題的缺陷。也就是說在這樣的關係中，專業工作者擁有了診斷案主問題的權力，再換句話說，就是案主有什麼困境是由專業工作者說的算，因此當專業工作者有了診斷便能為案主進行治療問題的工作。在這樣的關係中，專業工作者對於案主而言是一個具

有指導性權力的存在；而案主之於專業工作者則是一個需要其運用專業知能來進行規訓的客體。在這樣的關係中，由於問題早先案主一步被專業工作者看見，促使問題主宰了案主的其他生命脈絡，成為了案主人生的大寫(Saleebey,2013)。因此在主流社會工作下專業關係的本質是一種擁有專業知識、方法的專業工作者遇上了一個擁有燙手山芋的案主，這是一種上對下具有權力結構的關係，因此也會相當講求清楚、明確的專業界限。而這樣的專業關係視框主要是受到了主流社會工作的凝視，而在這樣視框下所謂的專業工作者與案主也同時在被凝視著，讓互動雙方需要去遵守「保持清楚、明確的專業界限」這樣的規定，因此讓同時深受這樣視框凝視的我對於助人關係的想像被窄化了，進而讓我到了會所這樣具有另類關係論述場域時，一直有怪怪的似乎不合模的感受。

徜徉在有如此權力結構分明又界限清楚的專業關係中的專業工作者與案主，其進行工作的方式又因著每個理論模式而有些許的差異，但在此我不打算去詳細描繪各個理論模式的發展背景，僅透過描繪其在工作中的大原則來闡述理論模式對於工作哲理的影響，以下將分別從問題解決學派、任務中心取向；以及仲介式個案管理模式來進行對話。

問題解決學派的工作原則為在接觸階段時，專業工作者並須先去識別個案的問題，接著去辨別可行的目標有哪些；而在契約階段時，工作者則必須去評估處遇的可行性以及制訂接下來的行動計劃；在最後的行動階段，則是由工作者去進行任務的調配以及執行，並針對處遇的效果進行評估，在這樣的專業關係裡，會相當強調工作者要去擔起教導案主問題解決技巧的責任(Joanne, & Rose, 1996)。

任務中心取向認為在工作中，工作者在一開始要與案主取得進行服務的同意接著開始與案主聚焦問題，並為問題擬定任務與執行的時間限制，在執行任務的過程中，工作者要隨時與案主回顧任務執行的狀況，並對任務的制定與執行進成

效評估，因此在工作過程中的專業關係，會相當的強調工作者要與案主建立起明確的關係界線與任務執行的責任分配(Payne,2014)。

在仲介式個案管理模式下，專業工作者（或稱為個案管理者）會透過確定案主的需求，進而為其進行資源連結，很少為案主提供直接服務，因此會將工作焦點擺在評估需求、規劃服務策略、進行資源間的協調，以為案主與社區資源建立起橋梁，因此在這樣的專業關係中，並不會去強調專業工作者要與案主建立起深厚的專業關係(Vanderplasschen et al.,2007)。

綜合上述，這些理論觀點可以發掘在主流社會工作下的專業關係工作哲理所強調的是專業工作者對案主的問題進行評估與處遇，並在過程中為所有的介入負上最大的責任，而案主只需要配合專業工作者的處遇即能解決自己的問題，因此讓個案似乎變成了在助人關係中問題的客體，而專業工作者所作的一切努力才是助人關係中的主體。透過這段與文獻的對話讓我發現我深深地受到這樣觀點的影響也帶著這樣的工作哲理與案主工作，因此讓我也就一不小心踏入了「把我的『介入』放大了，而把在我眼前這個人一不小心地變成了問題的客體」的陷阱中。

若沒有透過這樣將文獻進行梳理並進行對話的歷程，或許我也沒有機會去看見並意識到原來我所帶著的專業關係視框，其實也影響到了我與站在我眼前那個人的工作模式。透過這樣的對話歷程也讓我能以另外一種方法去看懂與讀懂自己在助人關係中到底發生了什麼事，而讓這些經驗對我而言，不再僅僅只是我生活中的一件小事，而是為這些事件賦予了一個意義，讓我有機會去看清楚我在這個脈絡中到底發生了什麼事。

參、專業關係如何建立與維繫「關係」

在這個既講求要對案主進行診斷、治療又要與案主保持明確、清楚專業界限的專業關係中，專業工作者要如何去與案主建立關係呢？又該如何在既要診斷、治療又要與案主保持距離的情況下，維持與案主間的連結呢？

問題解決學派的創始者 Perlman(1964)曾開宗明義的提到在與案主建立關係與維繫關係上最重要的基本要素是工作者的正確同理心、非佔有的溫暖、接納、真誠、關懷、建立與維繫關係的目的，以及工作者對於解決案主問題的專業權威（引自劉玉鈴，2002）。這樣的說法看起來，似乎會讓人誤以為專業關係的建立與維繫的努力僅靠工作者的付出僅可，但其實一段關係的建立與維持是由互動的雙方所共同滋養的。因此，Brammer (1988)提到專業關係的形塑主要是由工作者與案主的自我覺知（Self-perceptions）、需求（Needs）、價值（Values）、感受（Feelings）、經驗（Experiences）、期望（Expectations），另外還有工作者的專業知能（Expertise）以及案主所帶來的問題（Problems）所共同交織而成。

而這樣的說法似乎也與我大學時在急性病房見習與實習的經驗有所對應，還記得在一開始初次接案時，有一段在當時覺得備受打擊，但現在回想起來有點有趣的經驗：「實習生：『您好！我是接下來要跟你進行會談的實習生 OOO。』；案主：『蛤？你是實習生喔，我不要，我要跟專業的社工師談。』，接著他就離開大廳回到病房中，獨留下充滿尷尬表情還來不及有所回應的實習生們」，在當時聽到這段話時，真的是不知道要如何回應，一方面是在自我懷疑說我真的不專業嗎？那我應該怎樣才是專業呢？另外一方面則是在懷疑難道我要像督導一般才能走進眼前這個人的生命嗎？但最後，卻讓一切凝結在「我們並不是所謂『專業的』社工師，而只是小小的實習生」的那一瞬間。

透過將這段經驗與文獻進行對話的過程，讓我深刻的感受到為什麼在主流社會工作凝視下的專業關係中會如此的強調工作者所具備的專業知識權威，因為這個專業知識權威似乎也成為了與案主建立關係的第一塊磚。但專業知識權威真的在所有助人關係¹⁶中的基礎嗎？透過經驗與文獻的這般對話，讓我開始去反思難道所有會影響助人關係的要素僅僅只有這些嗎？還是其實助人關係還是會受到當下情境脈絡的影響而有不同的要素以及先後順序呢？

另外在進行這部分文獻搜尋時，我發現一個滿有趣的現象是仲介式個案管理模式、任務中心取向中鮮少去提到要如何建立與維繫「關係」，談到比較多的是要如何進行評估、處遇，而任務中心取向也僅僅只提到了要與案主保持清楚、明確的關係界線，但也沒有告訴我該如何去畫那一條線，透過這樣的搜尋過程也讓我開始去懷疑這樣的工作取向是我所喜歡的嗎？還是只是因為考試而不得不把它們背得滾瓜爛熟而覺得熟悉呢？

在進行本部分的文獻搜尋時，除了去搜尋理論觀點對於如何建立與維繫「關係」的論述外，也因著本論文想探討的研究領域，因此搜尋了心理衛生領域的相關研究，想要與這些研究進行對話。

曾瓊儀（2017）於社區復健中心所進行的研究指出工作者認為影響與學員間關係建立與維繫的因素主要有：一、家屬在學員復健與獨立生活訓練上的態度、期待是否採取過度保護有關；二、學員的狀態是否受到症狀干擾；三、工作者在與學員互動的過程中，是否能自我覺察與做好工作準備。這樣的研究結果其實是與 Brammer (1988)所提出來的要素雷同的，但在這樣的研究結果也讓我好奇，畢

¹⁶ 專業關係與助人關係，在社會工作中是可以相互替用的，但在與文獻進行對話的過程中，我刻意將這兩種說法分開是因為在會所脈絡下的夥伴關係也是一種助人關係，但它也是一種來自於專業關係的反動，因此我才會刻意將這兩個名詞有所區隔。

竟人與他的生活世界是鑲嵌在一起的（鄒川雄，2003）。那人與人之間的關係是否也會受到他們的生活世界所影響呢？

Padgett, Henwood, Abrams, & Davis (2008)的研究指出精神失序者認為影響其與工作者關係的因素主要可以分為「個人因素」以及「系統因素」，所謂的「個人因素」指的是當症狀嚴重干擾其生活時，精神失序者會更願意與工作者維繫關係，以及當精神失序者同時有物質使用問題時，會使在與工作者維繫關係上出現困難；而所謂的「系統因素」指的是服務提供所設立的一些規定，如：需穩定服藥、需參與某些特定的治療團體，這些規定可能會導致精神失序者不願意接受服務，另外，若服務中缺乏一對一的治療方式也可能使其接受服務的意願降低，而服務提供環境的整潔、舒適則有助於提升精神失序者接受服務的意願。在這個研究中，我所看見的是影響個案與工作者的因素除了互動雙方的個人因素外，其所身處的生活世界會影響到雙方的關係，也提醒了我在接下來對於會所夥伴關係的研究中，也必須對於會所這個生活世界有更多的探索才能深入地了解會所的夥伴關係。

在一項探討密集式個案管理（ICM）模式裡的助人關係的研究中發現，個管員會透過進入個案生活圈的方式與個案建立關係，如：邀請個案分享自己的想法與感受、與個案一起到雜貨店採購、在餐廳或咖啡廳聊天；而受訪的個管員也提到個案對個管員的態度也會影響到他們關係的建立與維繫，如：是否信任、欣賞、需要個管員；此外個管員也在與個案互動的過程中意識到自己對於個案的主觀感受也會影響到他們的關係，如：個案在提供協助後，有明顯改變或是個案的特質是容易讓人親近會讓個管員更願意與其建立以及維繫關係(Angell, & Mahoney, 2007)。這個研究提醒了我在探討夥伴關係時，除了看見會員對職員的主觀感受外，也不能輕忽或是避談職員對於會員的主觀感受，因為在互動過程中對於彼此的主觀感受皆重重地影響了彼此的關係。

肆、專業關係的樣貌

由於我想要了解的是在心理衛生領域中的助人關係樣貌，因此我選擇對話的三篇關於心理衛生領域專業關係的論文為：王盈婷（2016）對於思覺失調症患者接受心理衛生服務經驗進行探究；曾瓊儀（2017）針對社區復健中心專業關係所進行的質性研究以及范僑芯（2019）在日間病房內，以日間病房學員為研究主體所進行的專業關係探討；Angell, & Mahoney(2007)以密集式個案管理（ICM）的個管員為研究對象特探究其在專業關係中的感受與經驗。

王盈婷（2016）將思覺失調症患者與護理師、醫師、個案管理員、職能治療師等專業工作者互動的經驗，根據思覺失調症患者感受到的專業工作者的態度分為「按章辦事」與「情感投入」兩類。在與「按章辦事」這類的工作者進行互動時，思覺失調症會覺得這類的工作者會站在專業之上與他們互動，只關心他們的症狀，並對他們進行統一制度化的管理，希望他們都能符合規定，這樣的態度都讓他們覺得自己受到不平等的對待；而「情感投入」這類的工作者在與思覺失調症患者互動時，多以像朋友一般柔和、關懷的態度與他們互動，因此會讓他們覺得受到尊重且可以與工作者有正常的社交互動。在這個研究中，可以發現專業工作者的態度對於關係有一定程度的影響，但同時我也在想專業工作者的態度在某種程度上，其實也受到一同工作的思覺失調症患者所影響，因此雙方的關係應該不單單這麼簡單或單向的僅受到專業工作者的態度影響，或許更有可能的是一個互動的迴圈下讓關係長成這個樣貌。

在曾瓊儀（2017）的研究中可以發現對工作者而言，與案主間的專業關係主要是在協助案主建立新的觀念或行為方法，有較濃厚的任務指導的意識形態。而對於學員而言，與工作者之間的關係比較像是師生或是親子關係，需要工作者扮演老師般的指導角色。在這個研究中，可以看見專業工作者與精神失序者的專業關係會隨著彼此對於處遇目的的想像而長出具有指導意味的關係，這個研究也提

醒了我在接下來的探索時，也要去注意到在會所中會員與職員對於處遇方向、目標的想像也會影響到處遇後續夥伴關係所長出來的樣貌。

另一篇以日間病房學員為主體的研究發現，對學員而言與工作者之間的關係比較是界限分明的，工作者也多僅是在吃藥、拿東西上與學員進行互動，並不太會去跟學員分享其私事，另外也有少數的學員會覺得工作者會把較多的注意力都放在比較「搞怪」的學員身上，讓他們覺得有不被平等對待的感覺，除此之外，學員們也會覺得在與工作者的互動上，工作者給他們的感覺是希望他們能好好遵守團體規範，而沒有感受到真正平等的對待，但學員也表示工作者的建議與協助對他們而言是有效且有幫助的（范僑芯，2019）。透過這個研究可以發現，在互動場中所直接或間接涉入的所有人都會相互的影響著彼此間的關係，因此也提醒了我在了解會所這個互動場的夥伴關係時，要去看見場域中所有人對夥伴關係的影響。

Angell, & Mahoney(2007)的研究指出個管員在服務過程中，有意識到個案有時會把他們當作是自己的朋友或夥伴，但個管員會因為擔心若自己將個案視為朋友有失身為專業助人者的責任，因此會避免自己將兩人的關係視為是友誼關係，另外，個管員也認為自己需要對於個案的福祉以及安全負責，而這樣的責任也來自於外界對於個管員的期待，也因此有時個管員會在與個案互動的關係中出現了家長式關係。在這個研究中會發現在互動場外有一個更大的信念其實也深刻影響著互動場中的關係，但同時我也在思考為什麼個管員會擔心自己把個案當成朋友會有失專業責任？若這對專業工作者來說是必然，那又有什麼方式可以讓關係保有彈性，但該負得責任還是有負起？另外，我也在思考工作者對於個案的福祉以及安全應負上多少責任？而個案自己又該負上幾成？才能恰如其分而不逾越？

綜合上述的研究能看見在心理衛生領域中的工作者被賦予的期待是擔任精神失序者的小園丁或是家長，透過指導的方式來灌溉精神失序者，促使其的行為表現能夠符合團體甚至是社會的期待，並為其福祉以及安全負上最大責任，這也是在「醫療病理」、「家長式父權主義」下的產物，會認為工作者需要扮演無所不知的專家角色，藉由專業知識的論述形成處遇的評估與計畫擬定，為案主進行症狀與問題的解決，也因此的關係中會非常強調專業界限應清晰、明確，所以在此脈絡下，也才有學員會反應出感覺工作者與他們保持一定的距離，也會把心力比較放在「搞怪」學員身上的情況。但我在思考的是在一段專業關係中，除了進行問題管理與解決、風險控管外，所謂的專業關係是否還能有其他的可能性呢？

這些研究似乎也透露出了這樣的訊息：在一段關係中，當人們只要被診斷為精神疾病，診斷就會替換掉原本的名字，一個人不再叫做他原來的名字，而被改稱為憂鬱症、思覺失調症個案，症狀成了生命的大寫，情緒變動就等同於發作，生病永遠比生活被早一句問候。關注的焦點從生活轉移到生病上，因此讓每次在進行一些關於「生活」的問候時，事實上卻像是在要評估眼前這個人是不是發病了，也因著這樣讓工作者每每在與學員進行對話時，所關心的焦點不再是這個人的生活如何，而是這個人的症狀如何影響了他在社區復健中心抑或是日間病房的表現，漸而讓生病取代了生活，成為了這個人生命中的大寫，都讓生活似乎因為生病而離所謂的日常越來越遠。

這麼一段與文獻對話的過程也是一種安放自我的歷程，透過這樣的歷程，讓我從原本對於助人關係的霧裡看花，到能透過對話明白自己的前見如何產生，並看見它對於我的問題意識所造成的影響，也藉由對話的過程賦予了生活事件意義，進而回看它對於我的影響；另外透過與專業關係如何建立、維繫還有專業關係樣貌的文獻進行對話，也讓開始去思辨什麼才是我真正在意的助人關係，以及去反

思在對待眼前這個人能否有更多可能性的機會，藉由這樣不斷對話的過程中，也逐步的去堆疊出我對於會所下夥伴關係的好奇。

最後，透過與文獻對話的過程，也將有助於讓我在未來的研究中能夠有機會與我的前見保持一段距離，進而去看見在助人關係中不同的可能性。與前見保持距離對我而言是重要的，因為我認為若沒有與自己的前見保持一段距離，可能會讓我在理解不同的事情時，帶著前見的眼鏡看，而無法看見事情的本質。



第二節 關係典範的轉移：「會所模式下的夥伴關係」

精神失序剝奪了人們的認同、個我感，和他們生命的意義。當某個人注視著我們的眼睛，並且說：「我需要你」，我們就開始重新發現我們是誰。如果我們被如此真誠對待，我們會開始去接受這裡的確仍有一個「我」被另外一個人需要，即使是最猶豫、最細微的方式來接受。然後，當我們踏出去回應那個需要，並且願意承擔那份工作，我們就不再有遲疑的空間，而能夠認定「我依然存在」。所以即使破碎，我依然是我，藉著和另一個人一同工作，我似乎慢慢地在茁壯(Doyle, Lanoil, & Dudek, 2013:58-59)。

作為本節引言的這段話是我在向陽實習期間參與會所聯合讀書會¹⁷時，印象相當深刻的一段話；也是讓我看見自己在實習期間所做的一切的價值在哪的一段話，原來「我需要你」由四個字所組成的一句短短的話，可以帶來這麼大的效應。本節將藉由描繪會所的歷史脈絡、工作模式與理論依據，以及實踐經驗，試圖走出一條擺脫專業關係論述的路徑。以下先就會所的歷史脈絡、工作模式與理論依據，以及實踐經驗進行探討，再闡述在會所模式下的夥伴關係，以成為未來行動歷程中的基石。

壹、會所的誕生與推廣—形塑會所的歷史脈絡

孕育會所模式誕生、茁壯的地方是於 1948 年成立的美國紐約的「活泉之家」，而「活泉之家」的前身為一個由具有豐富經驗的精神失序者所組成的自助團體——「我們並不孤單 (We are not alone, WANA)」(Raeburn, Schmied, Hungerford, & Cleary, 2014)。透過這樣的脈絡發展可以發現「活泉之家」是一個很強調精神失

¹⁷ 會所聯合讀書會主要是由慈芳關懷中心、真福之家、向陽會所、興隆會所四家會所聯合共同舉辦的讀書會。在讀書會上主要是由各家會所派代表為參與的會員與職員共同導讀《Fountain House: Creating community in mental health practice》一書的中文翻譯，並針對書中以及各家會所實際運作上所遇到的現象進行討論。

序者主體經驗以及互助、自助精神的組織。當講到會所模式的發展時，勢必也要提及美國精神醫療領域的「去機構化」運動，「去機構化」運動讓那些原先被禁錮在醫院或療養院所的精神失序者被大量的釋放回社區中。為了接應出院病人支持性社群的需求，活泉之家誕生了，其早期的操作模式就如 1900 年代時的「睦鄰之家」，其所強調的是參與者間的互助與相互支持(Doyle et al., 2013)。來到「活泉之家」的病人則是被稱為「會員 (member)」，他們透過工作、決策、倡議、社交活動以及與職員和其他會員間的相互支持與合作的關係，來影響自己與彼此的復元之旅(Staples, & Stein,2008)。透過這樣的歷史脈絡也發掘會所模式是一個回應服務使用者需求而生的服務，在過程中也透過「會員」的稱呼扭轉被疾病所取代人的主體性的窘境。

再造活泉之家的重要推手則是 1955 年來到活泉之家的 John Beard。John Beard 來到活泉之家後，他以自身之前在醫院實習所操作的「活動團體治療 (activity group therapy, ACT)」¹⁸為基底再造了活泉之家，為其注入了「工作日 (work-ordered day, WOD)」以及「過渡性就業 (Transitional Employment, TE)」的重要元素(Doyle et al., 2013)。透過這樣的發展會看到該組織主要也是具有經驗背景支持的，而再造也使「工作」成為在會所模式中一個重要的因素。

隨著在 1950 年代精神藥物研發的進展、1960 年代起在美國的去機構化運動以及 1970 年代起的心理衛生服務消費者充權運動 (consumer empowerment

¹⁸ John Beard 在 Eloise 醫院的 N-206 病房進行田野工作期間，與精神科醫生 Pearce 和心理學家 Victor Goertzel 透過觀察發現精神失序者在醫院之外的環境中是可以表現出「自我能力(ego capacities)」，因此其假設若能在醫院中創造出一個「醫院外的情境」可以促使精神失序藉由參與團體活動來重建與他人、社會的關係並發展其優勢進而能促進復元發生的可能性，因此所謂的「活動團體治療 (ACT)」是透過結合精神失序者的興趣，並在尊重其自願性與選擇的基礎下促進精神失序者參與病房的日常活動，促進其就業以達到社區融合之目的(Doyle et al.,2013:8;21)。

movement) 現象的孕育下，使精神失序者可以更順利地在社區生活，進而使得會所模式到了 1970 年代也開始在美國蓬勃發展(Staples, & Stein,2008)。

自 1975 年開始，由於各式的服務使用者與消費者開始在服務中強調自己的權利，促使專業工作者也開始去反思自己的專業知能以及與服務使用者間的專業界線，該現象也拉近了工作者與服務對象間的距離，也使得會所模式的核心價值「夥伴關係」受到了心理衛生領域的重視，進而更加茁壯(Delgado, & Staples,2008)。

在 1977 年時，活泉之家獲得了美國國家心理衛生研究所(NIMH)的資助，開始了一項推廣會所模式的國際培訓計畫，該培訓計畫主要是邀請受訓人員到活泉之家進行為期三周的實地培訓，並在 1988 年在民間基金會的資助下開始了國際會所擴張計畫(NCEP)，加速了會所模式在全世界遍地開花，爾後在 1989 年於一次的國際會所模式研討會上通過了「會所準則」，確立了會所模式的工作標準並為國際會所的認證提供了標準，而在 1994 年為了使會所認證國際化以及會所社群的治理更加多元化成立了國際會所發展中心(ICCD)(Anderson, 1998)。

截至目前為止，在全世界中的 30 多個國家中，已有超過 370 個經由國際會所發展中心(Clubhouse International)認證的國際會所(Clubhouse International, 2019b)。

在臺灣，會所模式的扎根主要是王增勇教授在 1990 年時帶著其於 1989 年至 1990 年於紐約市活泉之家的實習經驗回臺分享後，所播下的種子。會所模式之所以能在臺灣發芽、扎根的養分則主要來自於以下兩個脈絡：一、1987 年臺灣解嚴後的民主化推動進程，在這樣的民主化進程中，從專治政治中開闢了一個以公民社會為基礎的社會，因此得以讓會所模式能夠被引入，並被視為是為回應精神失序者社會照顧的一種回應；二、在冷戰期間，美國為了鞏固其在亞洲地區勢力，提供給臺灣的軍事與經濟安全協助，促使當時的臺灣有一股以美國文化為中心的

文化依賴，因此讓臺灣的知識份子得以成為美國相關知識文化的傳遞者角色，也在這樣的脈絡下，得以讓這個在美國心理衛生領域比較小眾操作的方式得以在臺灣成為是一個比較「先進」的社區復健模式，而會所理念對臺灣的影響不僅是影響到了關於社區精神復健模式的規劃與操作，其也改變了以精神醫療為主的精神疾病論述，在會所模式的論述中，病人被當作是會員，被賦予了新的主體性，並成為與職員共同工作的夥伴，而會所模式的導入也讓那些想要改變精神疾病醫療化的人以及受照顧之苦所禁錮的家屬望見了一道曙光(Wang & Lu, 2013)。透過會所於臺灣扎根的背景脈絡可以明白會所模式的扎根一方面反映了當時臺灣的需求，另一方面也改變了臺灣的精神醫療模式。

會所模式於臺灣發展的初期，有許多的民間團體透過不同的服務方案嘗試推動讓會所模式成為精神失序者社區復健的其中一種可能，像是最早開始嘗試發展會所模式的財團法人伊甸社會福利基金會所經營的活泉之家即在 2004 年完成機構立案後，引進「會所模式」作為服務模式並開始接受內政部的補助，以及在 2006 年至 2007 年間額外申請中華社會福利聯合勸募協會的「社會福利服務方案計畫補助」來發展會所服務(吳文正, 2011)；社團法人台北市康復之友協會所經營的慈芳關懷中心(以下簡稱慈芳)則是在 2005 年時，面臨到與勞工局服務方案合約到期以及臺北縣政府(現新北市政府)有新的會所委託方案要進行委託，因此從原先的庇護工場轉型為會所模式的關懷中心，而在慈芳扎根的過程中，慈芳也藉由與中華社會福利聯合勸募協會申請經費進行行動研究探討如何在社區精神復健中推動會所模式(郭姍姍, 2011)；另外，已於 2009 年停辦的台北市及高雄市的「My House」則是由社團法人中華民國康復之友聯盟在 2007 年時，藉由當時衛生署發展會所模式的社區復健試辦計畫所成立的，但後續因著試辦計畫的補助結束而停止營運(吳文正, 2011)；社團法人台北市心理復健家屬聯合協會(以下簡稱心怡)則是在汲取會所模式的概念後，以不申請任何政府方案的方

式，並將會所模式的原則視為是一套需要因地制宜進行調整的服務模式建立起屬於心怡自己的社區精神復健模式(Wang & Lu, 2013)；吳文正（2011）指出除了這些直轄市地區有會所模式外，其實在 2009 年時，財團法人新竹市精神健康協會也於新竹市以心築關懷中心做為推動會所模式的方式，但該關懷中心並未立案，而是藉由申請內政部公益彩券補助計畫的方式來推展會所服務。

目前在臺灣光在大臺北地區（包含臺北市與新北市）就共有 5 個由社會局以服務方案委託方式委託民間單位以會所模式做為服務輸送方式的社區精神復健方案，其分別為：財團法人伊甸社會福利基金會所經營的真福之家（於 2012 年成立）以及社團法人台北市康復之友協會所經營的慈芳關懷中心（於 2005 年成立）、向陽會所（於 2016 年成立）、興隆會所（於 2018 年成立）以及社團法人台北市心生活協會所經營的星辰會所（於 2020 年成立）。另外羅美麟（2017）於他的學位論文中也提到在其所經營的康復之家中所採取的服務輸送方式為類會所模式。而臺北市政府社會局更在 2012 年起為了協助精障者發展自我、建立社區支持網絡、鼓勵社會參與、重建生活脈絡正式提供經費委託臺北市的各社福單位辦理精障會所的服務方案(臺北市政府社會局, 2019 年 7 月 17 日)。在 2021 年起，衛生福利部社會及家庭署在社會安全網第二期增列經畫，計畫在全國設置符合精神失序者特性的協作式服務據點，該計畫也提到這樣的協作式服務據點除了包含了社區式日間照顧服務、社區日間作業設施、社區居住等方案外，也包含了借鏡精障會所模式所設置的服務據點，至 2021 年年底已於新北市、嘉義市、高雄市、屏東縣等四地試辦了四處具有會所模式服務精神的協作式服務據點，並預計至 2024 年於全國設置共 49 處的協作模式服務據點（衛生福利部、教育部、勞動部、內政部、法務部，2021 年 07 月 29 日）。

透過會所模式於台灣發芽、扎根的歷程可以發現在 2012 年以前，臺灣政府並未編列正式的預算補助會所模式的推動，而是透過零星的補助或是試辦計畫協助民間團體推動會所模式，因此各民間團體是藉由設計各種服務方案的方式來申請其他民間團體服務方案計畫補助、政府單位補助、政府試辦計畫補助或是不向政府申請補助的方式試圖努力地發展會所模式，透過這樣的脈絡也能發現在 2012 年以前會所模式於臺灣的發展較屬於由下而上的進行發展，但隨著 2012 年由臺北市政府社會局正式提供經費將會所服務委託給各社福單位的方案委託現象，漸讓會所模式成為一個由上而下進行服務輸送的服務模式。自 2021 年後的發展更可以看出會所模式也受到的中央政府的重視，並讓中央政府有意在各地佈建具有會所模式夥伴關係精神的協作服務據點，這樣的發展現象也讓我更意識到嘗試去講清楚並記錄會所模式下夥伴關係的樣貌以及工作方法會是一件重要的事情。

由會所模式於國際誕生和在臺灣扎根的脈絡，可見會所模式是一個強調精神失序者主體經驗、支持性社群營造的工作模式，而這樣的服務方式也隨著時代推展中，對於服務對象權利與聲音的重視，逐漸地也受到了世界的重視。然而，在這邊我也開始思索在會所模式中要如何透過工作的推動去實現強調精神失序者主體經驗與支持性社群的願景呢？

另外，從會所模式在國外與臺灣的發展脈絡中，也能發現國外會所模式主要是由精神失序者自主組成社群所發展而來的，所強調的會是精神社群的由下而上的發展，而臺灣的會所模式主要是由學者從國外帶回來後，經歷過一段民間團體由下而上的努力推動後，再藉由政府的統籌與規畫來進行會所模式的實踐，可以看見臺灣的會所模式發展從原先的由下而上發展轉變為較由上而下的方式進行發展，因此在這樣的歷史脈絡下，臺灣會所模式中的「夥伴關係」的營造與維繫

會與國外會所模式下的「夥伴關係」呈現不同的樣貌，因此若想了解臺灣在地的夥伴關係勢必要從臺灣在地的觀點去進行探究。

貳、如何進行工作——會所的工作模式

國際會所準則的第一條：「會籍是自願性且不受時間限制(Clubhouse International,2018)」，成為找回會員主體性的第一步。在會所中，所有活動的參與都以會員的意願為主，會員並不會被強迫要參與任何的活動，而是透過職員或是其他會員的邀請，讓會員可以自己選擇要進去哪一個組別開啟自己的工作日。

會所模式中的工作日設計通常包括提供餐飲、就業服務（如過渡性、支持性和/或一般性就業）、教育支持、居住服務、醫療護理和心理衛生服務，以及維持一般行政運作的工作（如會議和記錄管理），這些工作都被劃分到各個工作小組中，如：行政組、總務組、餐飲組、會員關懷組等，而每個組別的工作都必須由會員與職員共同執行並完成，會員來會所的目的並不是為了接受服務或是進行休閒活動，而是為了參與各工作組別的「工作日」與其他會員、職員並肩工作完成餐飲準備、會所環境維護等任務(Doyle et al., 2013)。工作日的設計主要是為了透過會所這一個社群，讓會員透過做一些有意義的事情來重建其信心、與社會重獲連結、學習换位思考，而這些也促使會員能在支持性的環境中，嘗試新的事物，踏上邁向復元的道路(Kinn, Tanaka, Bellamy, & Davidson,2018)。因此在會所模式下的工作哲學觀最強調的是要透過會員與職員「肩並肩」的工作，促使會員能夠找到生活的意義、與他人的連結、尊重，進而讓會所成為一個屬於他們與職員共同擁有與營運的社群。

強調會員與職員「肩並肩」工作的工作哲學觀落回到實際的工作方法設計時，主要是體現在國際會所準則的第 11 條：「會所運作的責任是由會員與職員共同擔當，務求令會員與職員積極參與會所各方面的工作，但以會所主管為最終的負

責人(Clubhouse International,2018)」。由此可知運作會所的责任是由會員與職員共同承擔的，因此不管是在文書工作、清潔工作抑或是出餐工作上皆需要有會員與職員的共同參與，會員與職員皆是會所生活的積極參與者。而 Glickman (1992) 也提到了會所模式的主要目標是藉由透過建立一個會員與職員是一體的社會來打擊機構化所帶來的汙名化。因此在強調我們是一體的這個目標上是需要職員將推動會所工作的責任分擔給會員並共同承擔的，否則將成為另外一種新的社會排除形式。

關於會所這個社群的營造，國際會所準則也羅列了 10 項共 37 條的準則為會所模式實施提供一個參考的標準。其中在空間設計的部分，會所準則提到了：「會員和職員皆可進入會所內的任何空間，並沒有劃分職員或會員專用的地方 (Clubhouse International,2018)」。這樣的空間設計其實是刻意在有意識的情況下打破職員與會員間物理空間上的界限，促使其能在物理空間上先有「肩並肩」工作的體驗，接著再透過「工作日」的設計，促使會員能夠實際的參與會所的營運，並與職員共同肩負起會所營運的責任；另外，在「過渡性就業」方面，國際會所準則也提到了：「過渡就業計劃是由會所職員和會員負責，而不是由過渡就業專家負責」，因此也讓「過渡性就業」成為了營造會所社群感的一大設計。

以下將分別就「工作日」與「過渡性就業」兩個重要會所元素的內容進行說明：

「工作日」的設計可以說是會所模式中的核心設計。通常「工作日」指的就是由會所所有事務工作所組織起來的一天，帶著「相信每個人不管其疾病程度所帶來的影響高低都能為『我們』所生處的這個會所『社群』貢獻己力」的信念，讓職員與會員藉由一起工作的過程認識彼此、建立關係，進而打造起屬於「我們」的社群，讓每個人都能滿足到「被需要的需要」（郭姍姍，2011）。

另外在會所模式中，通常也會提供「過渡性就業計畫(transitional employment program, TEP) 」，參與該計畫的會員通常會獲得一個可以連續工作 6 個月的兼職工作(Baron, 2000)。而所謂的「過渡性就業」指的是會所藉由自行開發工作機會提供給有意願的會員，工作機會是屬於會所而非會員個人，因此會所必須向雇主擔保當會員請假不能工作時，該空檔將有人進行代班頂替，避免產生工作流失的狀況，而通常過渡性就業的工作內容多屬於較單純的工作，如：清潔、簡易的文書工作，因此讓相對較缺乏工作經驗的會員也能進行嘗試(曹寶玉、余漢儀，2015)。

藉由上述兩個工作模式操作的說明，可以發覺會所模式的工作哲學是強調透過職員與會員間的夥伴關係營造出一個屬於我們自己的社群，並透過共享、合作來累積關係中的養分。而這樣的工作模式為職員與會員生活所帶來的又會是什麼呢？以下將藉由一些與國內外研究的對話來看見會所模式對於生活所帶來的改變。

參、現在會所走到哪——會所相關的實踐經驗與研究

在國外有諸多的研究都表明了會所模式於社區精神復健實踐中所帶來的成效，如：有研究指出會所的參與和提高會員有薪工作、受教育機會以及獲得社區居住具有相關性，且參與會所活動有效降低會員的再住院率(Andres,2008 ; Lee & Reva, 2008; Di Masso, Avi-Itzhak, & Obler, 2001)。也有研究指出在參與會所 6 個月後，會員在「個人復元」與生活品質上皆有進展(Tsang, Ng, & Yip,2010)。Rouse, Mutschler, McShane, & Habal-Brosek(2017)在加拿大某會所針對會所模式成效進行評估的質性研究發現會所模式的操作使會員的被尊重感、自主權、生活意義感皆有增加，另外也觀察到會員的個人復元成果，如：身為人的主體感、安定感、習得人際與職能技巧。一項於「紐約活泉之家」的質性參與式觀察研究指出透過參與會所活動可以促使會員更積極的去尋求自我成長的機會，進而朝向其個人想

望發展，透過真正參與會所的活動與工作日也使會員開始進入復元的旅程並真正的體會到復元的箇中滋味(Chen & Oh, 2019)。

除此之外，也有一項比較會所模式與積極性社區治療模式（ACT）成效的研究指出服務使用者在接受不同服務模式下的就業表現以會所會員的工資較高，且工作時間的延續性也以會所會員明顯較為突出(Schonebaum, Boyd, & Dudek, 2006)。在一項關於精神失序者職能復健的研究中，也指出對某些精神失序者而言，比起參與「支持性就業（supported employment, SE）」，他們更願意透過參與會所活動、過渡性就業就業等方式來建立自我效能感(Anthony & Blanch, 1987)。

目前在臺灣，也有一些針對會所模式實踐經驗進行探討的碩士論文，如：一項於財團法人伊甸社會福利基金會所經營的活泉之家的研究發現透過會所模式的參與和互動有助於會員建立起信心以及對人的信任，藉由戲劇展演、公民記者、社會宣廣、就業等方案也使會員能夠融入社會展開多元的社會角色，此外職員也透過關係建立的過程，協助會員跳脫疾病框架在身上的種種壓迫與束縛，進而成為自己生活的主人，自主決定與安排生活，並為自己的每個決定負責（曾淑欣，2011）；曹寶玉（2014）於財團法人伊甸社會福利基金會所經營的真福之家對於「過渡性就業」所進行的質性研究則顯示「過渡性就業」確實能為會員帶來正向的經驗。

由這些相關的研究成果可以發現不管是在國外抑或是臺灣，會所模式已經是一個經由實證研究證實其對於精神失序者邁向復元之旅找回生活意義具有成效的服務模式，而在這些研究中所提到的工作也都是立基於會所中的社群感以及夥伴關係之上，因此我認為有必要針對會所模式下的夥伴關係進行更進一步的探討，以了解這些工作是如何為會員重新找回生活的意義。

肆、會所模式滋養下的「另類」關係—夥伴關係

在會所裡，你不可能空有一個職員與會員關係很好的屋子，卻沒有工作日的基礎；同樣地，你也不可能空有一個工作日基礎，卻沒有良好的夥伴關係；在會所模式下，工作日與夥伴關係是完全相互依存的，缺一不可(Vorspan,1999)。

由 Vorspan(1999)的這一段話，就能看見在會所裡，夥伴關係並不是憑空出現的工作論述，而是一個與會所工作模式鑲嵌在一起的論述，兩者的關係是相互而生的，若缺少了其中一者，夥伴關係再也不是夥伴關係；而工作日也再也不是工作日，若沒有以分享會所工作作為建立關係的基礎，則不會帶來因「夥伴關係」而產生改變的力量，因此以下將在工作日以及會所其他活動的基礎下去探討，在會所模式下的夥伴關係。

一、夥伴關係的意涵與工作哲理

會所中的夥伴關係營造主要是由「相信並期待精神失序者有主體性與貢獻潛能的人而非『病人』」的理念以及「精神失序者與工作者共同經營與維持會所的日常生活運作」的工作日設計所交織而成的，因此在會所內精神失序者與工作者的關係，並不是在於管理或是治療，而是透過會務工作的分享達到「肩並肩」工作的夥伴關係（呂又慧、梁瓊宜，2016）。另外，組成會所模式的三要素中，有意義的工作與支持性的環境是立基在關係的基礎之上（Norman,2006）。實際上，為了達到職員與會員間的互賴，會所在工作設計上刻意營造出了一種「被需要的需要」的環境，刻意讓在會所內的職員人數不足以完成會所內所有的會務工作，因此職員會需要仰賴會所的協助，來完成會所內所有的會務工作(Pernice-Duca, & Onaga,2009)；另外，國際會所準則也提到：「會所舉辦公開論壇，並有相關措施讓會員及職員能夠積極參與決策，通常以共識的方法來決定會所的管理、政策制定、未來方針和發展

方向(Clubhouse International,2018)」。因此在會所內的大小會務，小從今天出餐要出什麼，大到會所的管理事務通通是由會員與職員透過開會來共同決策。

由夥伴關係的意涵以及工作哲理的敘述中，可以發現在會所內會員與職員的關係非常強調的是會員與職員間的肩並肩工作，以及在互動過程中，職員不把生病這件事變成會員生命中的全部，而是將會員視為一個真真切切努力生活的人，因此所強調的是會員的主體性以及與會員間的平等、互賴的夥伴關係。另外，在夥伴關係意涵與工作哲理的論述中，也能發覺若要探究在會所模式下的夥伴關係，勢必就要在工作日的基礎下去進行探討，因此在後續的研究中，將會帶著對於夥伴關係與工作日之間連結的認識，來繼續探索我的研究提問。

二、在會所模式下如何營造夥伴關係

那在會所模式下會如何去營造並維繫彼此間的夥伴關係呢？接下來，將從實際的相關研究進行探討。

一項於「紐約活泉之家」的質性參與式觀察研究指出當一位與會員有良好夥伴關係的職員邀請會員參與「工作日」時，會員會更願意參與，而這種關係的基礎來自於職員「真正地理解會員」，理解會員、建立夥伴關係與促進工作日參與是一個相互影響的過程，當職員對於會員的理解越深，其夥伴關係就會越好，而良好的夥伴關係也能促使職員更加貼近會員，進而有助於促進會員的工作日參與(Chen & Oh, 2019)。

透過在工作日中的「並肩工作」創造出了一個可以共享成就的空間，而這個由「工作日」所創造出來的空間也成為在會所中不管是會員與職員間或

是會員之間發展信任關係的觸媒，使得會員與職員或是會員間得以發展出更深層次的夥伴關係(Coniglio, Hancock, & Ellis, 2012)。一項橫跨美國與芬蘭的質性研究指出對會員而言，「工作日」的意義「不僅僅只是工作」而已，對他們而言「工作日」還涉及了與其他會員和職員的友誼以及對於整個會所的歸屬感(Tanaka & Davidson, 2015a)。

而 Caldwell 與 Woods(2000)的研究更指出在會所中藉由會員與職員在「工作日」中實際的「肩並肩」工作，將有助於職員與會員建立信任關係，促使職員能更加精確的評估會員在就業上的優缺點，並能夠讓會員藉由不管是其他會員或是職員的回饋更加了解自己，進而使會員能往更一般性的就業進行移動。而 Wong(2010)的研究則進一步指出透過「工作日」的設計將有效消除職員與會員之間「治療者（專業工作者）—受助者（案主）」社會角色的屏障，增進了會員與他人的連結感，進一步減少了會員的社會疏離感，並為其建立起社會參與的信心。透過這樣的設計可以了解到「工作日」的設計不僅僅有助於關係建立，更可以透過「工作日」的設計，讓職員與會員都能夠更了解自己與彼此，並建立起與社會的連結，進而成為會員在邁向復元之路上的「陪伴力量」。Chen & Oh (2017)於「紐約活泉之家」的研究進一步指出在會所模式下關係的營造與扭轉不僅僅只是一個目標，也是支撐「工作日」與會員個人想望的一大基石，關係與「工作日」之間具有相互影響性，關係能促使會員參與「工作日」，而參與「工作日」則可以讓職員對於眼前的這個會員有更深入的认识，進而培養出更穩固的關係。Tanaka, Craig, & Davidson(2015)的研究指出當職員能與會員以平等的方式進行在「工作日」上的合作時，這對會員而言，似乎也是一種他者以「我是一個有價值」的方式在與自己建立關係，因此隨著時間的推移也使會員累積了對自己、他人以及世界的信任感，進而能在「工作日」的參與中，逐漸「找回生活」並真真切切的感受到自己是這個「社群」不可或缺的一部份。透過上述的這些例子

可以發現在會所模式下「夥伴關係」與「工作日」並非兩個獨立的個體，兩者間存在者緊不可分的關係，也透過「夥伴關係」與「工作日」於會所模式下所撐出的空間為會員帶來了「帶病生活」的可能性。

除此之外，Zipple, Selden, Spaniol, & Bycoff (1993)也指出在美國當地的某會所，在執行「過渡性就業計畫」為了維護會所的誠信，他們不核准非會員的服務使用者參與會所的「過渡性就業計畫」，而是在另一個機構開發額外的「過渡性就業計畫」使這些非會員的服務使用者能夠使用該服務，雖然這樣做似乎會造成額外的成本，但確實是有助於提高會所的凝聚力與團隊精神。透過這個實際的例子可以了解到「過渡性就業計畫」對會所、會員、職員而言，不只是一個職業復健的機會，更是一股能夠蘊育關係、滋養社群的養分。

另外，喬潔瓊（2017）以財團法人伊甸社會福利基金會所經營的活泉之家繪畫團體為研究領域的研究中發現，在會所模式中，會非常強調會員與職員間夥伴關係的建立與維繫，在互動過程中，職員主要藉由在看見疾病和診斷之前，先看見眼前這個人的方式，來貼近會員的內心，並透過日常的互動逐步的走進會員的生命經驗、感受與情緒，抑或是透過把與會員間的關係看作是人與人之間的緣分，透過有意識地自我揭露，讓會員感受到職員的真誠開放與真實樣貌，以這種人與人之間自然的方式去進行關係的建立與維繫。

Prince et al. (2017) 更指出會所在晚間或是假日所舉辦的娛樂聯誼活動，也有助於會員與會員間抑或是會員與職員間的夥伴關係的建立與維繫，另外當消極會員不出席會所活動時，透過會員與職員的外訪行動，也有助於提升

職員、活躍會員¹⁹與消極會員²⁰間的夥伴關係維繫。這也讓我想到向陽舉辦的好友茶會，透過不管是邀請消極會員來會所玩桌遊又或者是職員與會員主動出擊到會員家進行拜訪的方式，都讓彼此間有了關係建立的機會，進而讓會員願意來到會所參與工作日。

透過上述對於夥伴關係與會所模式工作哲學觀以及我的自身經驗之間的對話，可以發現不管是「工作日」、「過渡性就業計畫」抑或是在會所中的其他活動，對於夥伴關係與社群皆有很大的影響性，而夥伴關係與社群的營造也有助於「工作日」與「過渡性就業計畫」的推進，進而使會員能夠找回與生病共存而不向下墜落的生活。透過這般的對話，也讓我更加認識到在會所模式下工作模式對於夥伴關係的建立與維持具有很大的影響性的，這也讓我更加好奇，那在這樣的視框之下，會員與職員如何細緻的運用會所獨有的工作哲理來營造會所內的夥伴關係呢？在會所模式下，會員與職員又是如何去看待這樣的關係？

¹⁹ 比較常來會所固定參與會務工作的會員。

²⁰ 比較少來會所參與會務工作的會員。

三、夥伴關係的樣貌

會所模式採用了「職員—會員」的語言，

刻意改變了傳統服務者與被服務者：「專業—案主」的關係，

凸顯出一種新的看待兩造身分的另類選擇。「職員—會員」的語言使用，翻轉了精神醫療或助人工作固有的視框（呂又慧、梁瓊宜，2016：134）。

由呂又慧與梁瓊宜（2016）的這一段話，其實就不難看出在會所模式下夥伴關係的樣貌。在會所模式下，刻意創造出了「職員—會員」這樣的論述藉以扭轉傳統心理衛生領域或是助人工作對於案主與工作者之間的關係想像。在會所中，會員不再僅僅只是帶著問題前來尋求職員協助的「病人」，而是對於會所會務有所貢獻的主人，而工作者也不再僅僅只是握有問題解決專業的「專家」，而是一個也需要仰賴會員一同工作的協同工作者。

另外，Carolan, Onaga, Pernice-Duca, & Jimenez(2011)的研究指出對會員而言，他們覺得在與職員的關係中，職員從不扮演「旁觀者」的角色，而是在他們的復元道路上扮演著陪伴、鼓勵、支持、讓他們自在做自己的角色，因此在關係中會覺得自己是一個受到期待的人，且有人願意誠實地關懷著自己。更有研究指出會員覺得在與職員的夥伴關係中，他們所感受到的是這是一段受到他人支持、尊重個人空間與強調合作的關係，在夥伴關係中，職員並不會對會員頤指氣使而是透過「平等」、「互相協助」的態度與會員互動 (Tanaka, & Davidson, 2015b)。

Tanaka, Craig, & Davidson (2015)也指出對於會員而言，夥伴關係中的平等主要來自於職員並不會強迫會員去做任何的事情，而是真誠地透過邀請讓會員知道會員的參與對於職員來說是多麼的重要，在關係中，會員所感受到

的也是即使彼此存在著某些差異，但是職員仍是帶著欣賞、想要一起工作的態度與其互動，因此讓會員覺得在關係中是舒服且自在的。

Prince et al. (2017)則指出活泉之家的會員表示在與職員建立關係時，他們會覺得比起與在活泉之家外的其他人建立關係上來得舒服且自在，因為會所外的人可能都是帶著評價他們的心情在與他們互動，因此會讓他們覺得有壓力與不自在。

呂又慧與梁瓊宜(2016)更進一步指出影響會員與職員夥伴關係的因素有：一、在日常中會員會以生病之名將在日常中的權力轉嫁到職員身上，因此讓兩者的關係開始不對等；二、會員的家人期望職員能成為問題解決的全能超人，進而使會員必須背負起治療會員的角色，使得與會員的關係又更加的不對等；三、在會所經營管理的需要下，社工必須為了維持與達到委託方案的評估標準，因此擠壓到了與會員建立起夥伴關係的時間與空間；四、在「個案管理」與「問題解決」的社會工作邏輯下，促使社工無法與會員建立起深化的夥伴關係，對於在會所中「專業關係」的再建構則仰賴工作者反身性的思考，把自己與會員都當成人而不是問題，去除專家權力的魅惑以及解構工具理性的政策規訓，才有機會讓關係可以回到日常生活中的「你與我」關係。

綜合上述，可以發覺在會所內的夥伴關係樣貌是傾向將會員與職員都看作是可以互相協助、欣賞彼此特點以及想要一同工作的兩個主體，而在兩個主體相遇之時，工作者不再僅是擁有問題解決能力的專家，而會員也不再僅是製造麻煩或是被問題所圍繞的個案。

然而，呂又慧與梁瓊宜（2016）也更近一步的提到了在臺灣會所下的工作模式其實有多方勢力再進行角力，因此在會所脈絡下會非常的強調職員的反身性思考，於是我所好奇的是在這樣的脈絡下，會員與職員對於夥伴關係的看法是否還有其他的主觀感受呢？以及在這樣的情境之下，會員與職員又該如何去建立與維繫夥伴關係？以上這些提問都將在研究過程中持續探索。



第三節 專業關係與夥伴關係的相互照映

本節便是透過將前兩節我與文獻的對話進行整理，並運用將主流社會工作下的專業關係與會所下的夥伴關係進行對照的方式，看見鑲嵌在不同論述社群的論述是如何深深地影響著行動者的思考與行動，奠定了該論述成為行動者在進行社會互動與建構社會事實時的知識基石，進而看見該論述為工作者、眼前那個人所帶來的可能性，更希望透過這樣的方式，看見專業關係與夥伴關係的互動關係(周平，2012)。這樣的書寫方式主要是在梳理我與文獻對話的所思與所感，因此可能僅代表我個人對於專業關係與夥伴關係的認識，但也期待能以這樣的書寫能成為我再次開展對話與行動的基礎。

以下將分別從關係的定義、「工作者—個案」角色定位、工作哲理、關係的樣貌來進行討論，並在本節的最後附上一張對照表格，藉由視覺化的方式來理解論述社群對於行動者的影響以及論述社群間的互動關係。

壹、關係互動的情境脈絡

主流社會工作下的專業關係認為一段關係的建立主要來自於案主帶著一個無法解決的問題，來到工作者面前尋求問題的解決。而在這段關係裡，工作者握有為案主進行問題診斷與計畫擬定的權力，案主只需要乖乖配合工作者的處遇即能將問題解決，因此在關係中會有明顯的權力結構以及清晰的關係界線。

會所模式下的夥伴關係則是相信並期待會員有主體性並能對社群有所貢獻，在會所內，所強調的是由職員與會員進行會務工作的分享以達到「肩並肩」工作的效果，而不是去對會員進行管理或是治療。

貳、我們的互動角色—「工作者—個案」角色定位

與文獻的對話中可以看見主流社會工作下的專業關係會將工作者的角色定位在擁有專業知能，能為案主解決困難的角色上，而將案主視為是一個需要工作者拯救甚至是治療的問題帶原者。於是在關係中，會非常強調工作要具有正確的同理心、非佔有的溫暖、接納、真誠、關懷、建立與維繫關係的目的，以及工作者對於解決案主問題的專業權威。

在會所模式下的夥伴關係，會將職員的角色定位在邀請會員參與工作日的角色上，並期待透過工作日的參與促使雙方能產生更多的互動。將會員視為是一個對於會務工作有所貢獻的必要參與者，若沒有會員的共同參與，職員無法靠著一己之力維持會所會務的進行。

參、我們互動的方式—工作方法

主流社會工作下的專業關係，雖然在各個不同的理論中的工作哲理有些許的差異，但其工作哲理不外乎就是要工作者去識別案主的問題，並為案主進行處遇計畫的擬定與執行。在這樣的工作哲理下，工作者背負著要為案主問題進行解決的責任，而案主則僅需要配合工作者的處遇即能解決自己的問題。

會所模式下的夥伴關係工作哲理實際上是與會所模式下的工作模式相互依存的，即夥伴關係的營造關乎著工作日的運作，而工作日的執行也影響著夥伴關係的維繫。因此在會所環境中會刻意營造出「被需要的需要」的環境，促使會員能夠全然的參與會所的決策、管理與發展。在這樣的工作哲理下，職員扮演著推動會員參與會所工作的觸媒角色，而會員則是扮演著參與會務工作的積極角色。

肆、在你、我甚至是他者眼中的「我們」——關係的樣貌

本研究所欲探討的關係指的是在心理衛生領域內的關係，因此在此進行對照的也會以在心理衛生領域中的「主流社會工作下的專業關係」與「會所模式下的夥伴關係」進行對照。

透過前兩節與文獻對話的過程可以發現在主流社會工作視框下的專業關係所呈現出來的樣貌多具有任務性、指導性、單向且強調界限分明的特質。在這樣的關係中，所強調的是工作者如何透過問題解決的專業知識，為案主進行症狀與行為的管理，以及風險的管控。

而在會所下的夥伴關係則是以「職員—會員」一語境取代了「工作者—案主」的論述，職員與會員間的關係多為「平等」、「相互依賴」的，職員也不會對於會員進行評價，而是帶著欣賞、想要一起工作的態度與會員互動，並且會由會員與職員來共同經營會所的會務工作。

伍、將文字圖像化—專業關係與夥伴關係

表 3-1 專業關係與夥伴關係對照表

	主流社會工作中的 專業關係	會所模式中的 夥伴關係
關係互動的 情境脈絡	案主帶著自己無法解決的問題，前來向具有問題解決權威的工作者求助。	職員與會員分享會所內的所有會務工作，「肩並肩」的撐起會所營運的責任。
雙方 角色定位	工作者是擁有專業知能，能為案主解決困難的角色。案主則是一個需要被工作者透過專業知能治療的問題帶原者。 工作者要具備正確的同理心、非佔有的溫暖、接納、真誠、關懷、建立與維繫關係的目的，以解決案主問題的專業權威等特質。	職員為邀請會員參與會務工作的觸媒；會員是對於會務工作有積極貢獻的行動者。 會員是具有主體性以及為社群有所貢獻的人。
工作方法	工作者必須去識別案主的問題，並為案主進行處遇計畫的擬定與執行。	職員必須透過各種方法推動會員參與會務工作，進而促使會員看見自己的能力以及除了疾病以外的另一面。
關係的樣貌	在「工作者—案主」的視框下，這段關係多為任務性、指導性、單向且強調界限分明。	在「職員—會員」的視框下，在關係中所強調的是職員與會員的相互依賴以及對話。

資料來源：整理自我與文獻的對話

小結：在與文獻對話後，我的所思所想與行動

透過與主流社會工作下的專業關係的相關文獻進行對話，得以讓我用另一個視框去拆解與看見形塑我對於「助人關係」的脈絡，也讓我更加明白我這個人在主流社會工作的養成下發生了什麼事，以及在這樣的脈絡長大後的我又是如何產生在我遇到會所模式下的夥伴關係時的那股不知所措、來不及反應的衝擊感，進而使我能夠與我的前見保持一段距離，真正的去體察在臺灣會所模式下「夥伴關係」的本質。

另外，透過與會所模式相關文獻的對話，讓我能夠對於國內外形塑會所模式的脈絡有了基本的認識，也了解到會所的論述在國內外是由不同的歷史脈絡所形塑而成的，而這樣的歷史脈絡其實也都再再地影響會所模式下夥伴關係的工作模式。

透過將主流社會工作下的專業關係與會所下的夥伴關係進行對照，讓我能夠透過對照的方式看見兩者的不同，而這樣的看見並不是要去比較兩者孰優孰劣，而是透這樣的比較去看見不同論述社群下待人的可能性，以及看懂我自己是帶著怎麼樣的「有色眼鏡」與夥伴關係相遇，進而能暫且將我的「有色眼鏡」摘下，開展一場我與臺灣會所模式中關於夥伴關係的對話。



寫在行動歷程討論分析前的閱讀指引

在進入行動歷程的討論分析前，我想先再概述一下我的行動與書寫軸線（圖 1），我想這樣能讓正在閱讀這份文本的你比較清楚要以什麼視角閱讀接下來我要說的會所夥伴關係故事。在主流專業關係中，個案與工作者經常是在處遇歷程中藉由個案注視工作者所能提供的協助方式，以及工作者注視個案所帶來的問題，這樣相互注視的方式產生連結關係。然而，在會所中所出現的夥伴關係即是想在「個案—工作者」相互注視的關係中創造出一個可以越界的空間，因此在會所夥伴關係中會透過很多的嘗試與安排，讓職員與會員從相互注視的「助人關係」走向「肩並肩」一同向前看的「夥伴關係」。

這對於一個接受社工主流教育所訓練出來的學生（我）要進入會所夥伴關係與會員一同工作是不容易的。首先，在第四章我將敘說我所帶著的專業關係界線是如何在會所日常實踐中被挑戰與拆解。除此之外，我也透過這個行動過程看見「自己」在實踐歷程中的樣貌，進而反思並重構行動的實踐框架。「看見自己」之所以重要是因為專業助人者主要是透過在與服務對象互動過程中對於「自我」的善用來助人（黃克先，2012）。因此在助人的過程中，社工需要先貼近自己、看懂自己行動的框架、立場才有辦法在過程中靈活地運用「自我」來助人。另外，在行動歷程中要想成為一位具有主體性的行動者，則必須在行動過程中看見自己是如何在情境中選擇行動的，也因著能在行動中先看見自己的樣貌，也才能在行動過程中不失去身為行動者的主體性。我認為這也是進到實務工作時最重要且需要反覆不斷經驗的第一步。

在行動歷程中，行動者只看見自己在過程中的樣貌是不夠的，因為在實踐中行動者的所有行動抉擇都必須回到情境中，因此在行動者（我）認識並靠近會所夥伴關係的歷程時，也需要看見社群（會所情境）是如何與行動者相互交織與

互相影響。再者，社群（community）是人們生活上最基本的運作單位，而會所模式也相當強調以社群為方法協助精神失序者找回主體性的工作哲學，因此社群之於人類生活有其必要性；社群之於會所也有其重要性。我認為覺察社群與人的相互影響是進入實務工作時重要的第二步，我會將對人與社群交織性的認識當作是第二步是因為我在我的行動歷程中，認識到當人對自己沒有深刻地認識前，其實都不太能去覺察到自己與社群的交織性，因此第五章我將透過在向陽裡所發生的一些小故事描繪社群（環境）與夥伴關係的交織性。

最後，因著前兩步的累積讓我對於自我、社群（環境）以及其與夥伴關係的交織性有更深刻的認識。後續，我嘗試在工作過程中以這些認識為基礎，在會所夥伴關係中行動，因此在第六章我將針對這部分的實踐進行述說，並剖析在行動中讓肩並肩工作發生的觸媒，以及讓身為職員的我與會員的關係發生變化的發酵因子。

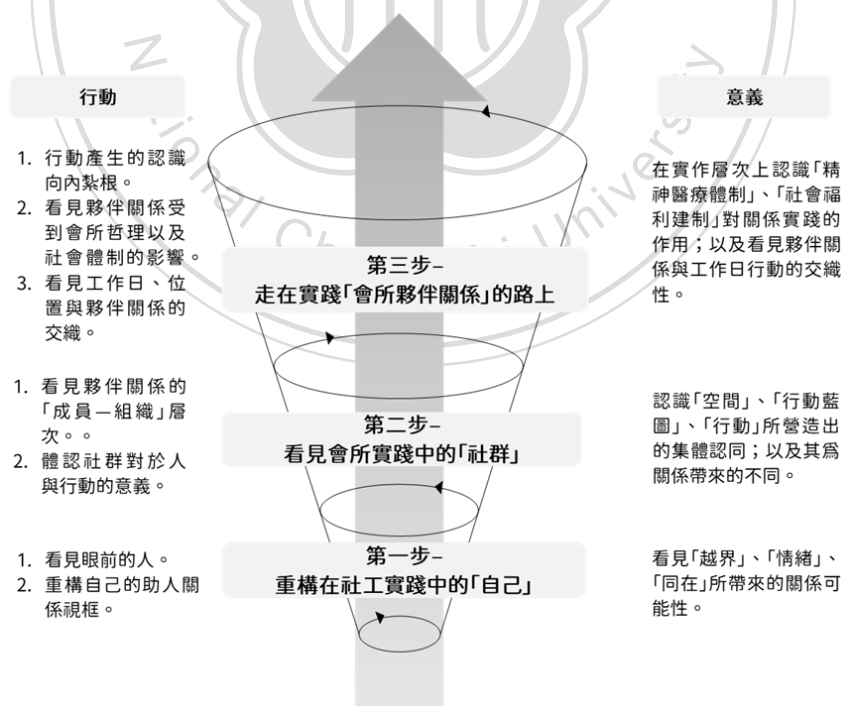


圖 1 行動與書寫軸線圖

第四章 覺察並拆解被專業框架所束縛的助人關係

在社會工作養成的路上最先碰到的即是社會工作概論，在社會工作概論中教我們去認識社會工作的本質。而社會工作的本質就如李增祿（2012：13）所編的《社會工作概論：第七版》所言：「社會工作係由社會工作者協助人們認清困難和問題；尋找解決問題的途徑，改善生活環境，改變行為、態度及動機，並促進生活能力與潛能之發揮。」從這個定義可以發現在助人歷程中，社工需要善用「自我」做為助人的媒介，藉由把自己放到服務對象的過去、生活、困難裡去感受、評估並訂定處遇計畫。在這樣的定義裡，看見的是助人者的「自我」在處遇過程中相當的重要，但在助人的歷程中又因為是以「要幫助到眼前這個人」為首要目標，於是身為社工的我們需在過程中一邊將服務對象的需要放大，一邊又要將自己給縮小，因此不太有機會能先去弄懂自己在助人歷程中發生了什麼事，反倒是藉由許多的守則、規定、工作方法來框架住這個「自我」，讓助人者在助人歷程中能以標準化的方式去運用「自我」，而這樣的方式在某些時候適用，但也可能會在某些時刻看似善用卻「失靈」了。

本章將聚焦在那些標準化使用「自我」做為助人媒介卻失靈的時刻。在 2019 年 7 月我帶著希望透過踏入社區更貼近精神失序者日常生活的初念進入了會所實習，當時的我並不知道這樣的初衷竟會對於我以往在學校、醫院精神科實習所累積下來的經驗帶來如此大的衝擊與不自在，但也是因為有了這樣的衝擊與不自在，讓我有機會回觀過往的學習與實習經驗，在我認識社會工作的這條道路上奠定了什麼樣的基石，也使我能夠回過頭去看懂這些礎石的樣貌，並透過對話將這些隅石琢磨成真正屬於我的實踐寶石。

接下來我將會藉由分享我在實習期間與向陽餐飲組相遇的故事，剖析一個揹著主流社會工作視框包袱的社工學生如何在行動的過程裡，看見框住「自己」的專業框架，並隨著行動逐步拆解被專業框架束縛的助人關係，接著重構助人關係視框，以一個人的角色與會員相遇，讓這般實作下的經驗思辨與對話成為在行動中累積下的手工知識。

第一節 拿捏關係界線的尺—價值才是判斷的基準

起初，我是帶著大學四年以及精神科實習所學到的視框與我所接觸到的會所世界進行互動。在大學時，我所學習到的是社工需與服務對象維持著專業關係，而所謂的專業關係是「一種有別於人際關係、朋友關係抑或是商業交易的關係，在專業關係中通常會以維持專業界線、不能違反倫理守則為前提(許雅惠, 2019)。」因此我帶著我與服務對象之間的界線應該是清晰可見的設想進入了向陽實習，我以為只要我堅守這個專業界線，就能順暢、自在地與眼前所遇到的人互動，然而實際上卻沒有像我所假想的那樣容易，甚至讓我覺得有些斷裂，但這個斷裂並非來自於我不知道如何運用這些標準化守則來維繫專業關係界線，而是隨著與會員更近身的互動後，我發現在助人關係中堅守專業關係界線是不夠的，在與會員的每個互動當下，除了信服標準化守則所定義的專業關係界線外，更重要的是看見每次行動(與會員互動)背後的價值，並能以這樣的價值觀做為如何互動的判斷依據。

壹、能給會員我的 LINE 嗎？—回到互動關係做判斷

還記得 2019 年 5 月進行實習面試時，當時向陽的督導雅婷問了我和小宓²¹：「在會所裡面，很常會發生被會員要 Line、臉書或是其他聯絡方式的事情，如果你們來實習之後，有會員跟你們要了，你們會怎麼處理？」，我還記得我在那當下，心中冒出的第一個想法是：「啊哈！也太幸運了，問到這題，我前幾天才跟同學討論到這題的回應方式，經過我們那時候的討論，也覺得我在大三實習時，所學到的回應方式還不錯。」，因此我便不疑有它地回應：「因為我只是實習生，如果我給你我的聯絡方式，可能會違反規定，如果被督導知道了，我可能會被督導罵，我知道你是因為把我當朋友，才會想跟我要聯絡方式，但如果我給你了，我真的會被罵，你應該也不希望我被罵吧？我沒有給你我的聯絡方式，並不代表我拒絕你，你如果有事情想要跟我說，你可以打來會所或是請督導跟我講。」，原本我以為這樣盡人情又不違反倫理守則的回應大概不會有什麼問題，但後來雅婷說：「我們沒有這個規定，要不要給聯絡方式，你自己可以評估看看，我自己是會在給聯絡方式之前先評估，並事先跟會員說清楚：『請他不要沒事的時候一直 Line 我，如果不能說到做到，我就會封鎖他。』」，我也有遇過真的很白目的會員，我後來也是真的封鎖他了……」，這是在向陽第一次經歷到與以往學習經驗和實習經驗中不同的專業關係界線，而在那個當下我並沒有多問：「為什麼可以給？這樣不是會違反專業關係的界線嗎？」，但當下我想到的是「這真的跟我以往的經驗很不一樣，到底是在怎麼樣的情境脈絡下而有這樣的不同？」，因此後來我便帶著這兩個疑問進入了我在向陽的實習旅程。

在實習的過程中，小宓跟我分享了他在上一個會所實習時，發生的類似事件以及她的回應方式，他當下的處理是採取「一律不給」的回應，而他會這樣處理的評估是他覺得有些會員在要到聯絡方式後，可能會在不恰當的時機打給他而干

²¹ 與我同期的實習生。

擾到他的生活，但若因為這樣而只給特定幾個他覺得不會有這樣行為的會員，又可能會造成會員之間的不舒服與疙瘩，因此他後來採取的回應是：「通通都不給。」，在他與我分享這件事的當下，我回想到在面試時，雅婷曾經問過的問題，讓我開始思考若換成是我被要聯絡方式，我該如何回應？我真的要採取我一開始跟雅婷說的那個答案嗎？會有這樣的思考一方面是在客觀事實上向陽真的沒有規定實習生不能給會員聯絡方式，若我用這個理由作為搪塞會員提問的回應似乎又不是那麼的真實，另一方面，透過小宓的分享，讓我發覺在面對這件事時，多少也要把自己的真實情緒與感受如實的回應給會員，而不是用一堆制度上的理由回應會員，因為這樣似乎又讓我與會員的關係回到「我是社工（專業者），你是個案（受助者）的迴圈中，讓會員無法真實的感受在這樣的互動下對方真實的感受是什麼，而又把一切在人際關係上的不順遂歸咎到「因為我是病人，所以我不能……或是因為我是病人，所以別人就會……」上。

後來讀到了林修雯(2009)的論文後，我開始去思考自己為何如此堅信著「專業關係界線不能被打破」的信念，在這個過程中我意識到有一部份是來自於我認為堅守這些規則可以讓服務更加順暢，也能建立自己的專業角色和形象。在以往的急性病房實習或是學校學習經驗中，堅信「專業關係界線不能被打破」確實讓我的實習或是學習經驗更加順暢，但這些我所篤信的標準化守則在我進到向陽實習的時便「失靈」了，在我思索著「那我應該相信什麼？」以及「該以什麼作為我行動依據？」的同時，我看到了Reinhard(2002)在漂流社工電子報上討論社會工作專業性中時說的一句話：「專業是建構在學校教的理論與操作技巧上，但熟習了與人與社會相關的理論之後，更重要的是『價值』」，因此我開始藉由一連串的自我提問重新思考這些標準化守則背後所蘊含的價值。

於是乎有了以下的自我提問：

我所認為一定要遵守的信仰，真的有讓服務更順暢嗎？

服務過程中的更順暢，對我自己與對會員的意義是什麼？

建立所謂的專業角色與形象對於會員的發展有什麼意義？

若沒有這些專業角色或形象我就是一個不專業的社工嗎？

這些專業與否到底又是由誰定義？

在一連串的自我提問後，我意識到在助人工作中，最重要的價值是去理解與釐清每個情境、行為、處遇背後真正的意義是什麼，而不是馬上就落回到怎麼才是對、怎麼才是好的選擇。在每個行動決定後，真正需要被了解的是做這些事情的意義是什麼，而不是最後表象、成果所展現出來的好與壞。因此在面對該不該給會員聯絡方式時，應該是回到我想與他建立怎麼樣的關係，以及我想透過這一次的給或不給，帶給我們彼此一個怎麼樣的經驗，於是後來當又有會員跟小宓要聯絡方式時，這次我給小宓的回應轉變為「我覺得還是要回到你自己與會員的關係來決定你自己要不要給」，我會有如此的轉變是因為我後來發現如果還是以規定來做為回應，對於會員而言是就少了一次真實面對與別人在人際關係的處理，讓他又回到「病人」的角色裡頭，少了一次能真正理解為什麼別人不想給他聯絡方式的原因，並不是因為他是「病人」，而是因為他與你在互動中你對他那最真實的感受。對我而言則是讓我又再次躲回專業外衣下，以技術性的方式面對自己與會員的關係，不是以我所重視的價值來推展行動，會讓我在行動的過程中產生行動與想法兜不攏而分裂的感覺，甚至是對於自己的行動產生抗拒的現象，進而更消耗自己有限的能量。

因著實習期間的這段經驗，當後續我成為向陽的工作者遇到會員跟我要 LINE 時，我的處理方式是「以我與每個會員的日常互動經驗去回應這些邀請」，像是當會員阿月準備回日本前，我們互相加了 LINE，當下會有這個選擇是因為透過與阿月每天的相處，我知道她不是一個會沒事就一直傳 LINE 且一定要我馬上回應的人，也明白透過 LINE 這個聯絡方式可以讓阿月即使離開了台灣，我們也能夠繼續保持聯繫成為彼此在生活中的一個朋友，因此當阿月回日本 2 個月後，接到他從日本打來報平安的 LINE 我是很開心的，也知道他有把我、向陽的大家放在心上。但當會員大司跟我要 LINE 時，我並沒有將我的 LINE 給他，因為透過日常的互動知道大司會因為別人沒有即時回應他的訊息而感到焦慮，因此當大司發出這個邀請時，我也將我所觀察到他會因為別人沒有即時回訊息而焦慮，且我在客觀條件上也無法立即回他訊息的事實回應給他，並請他自己評估這樣的效果是否是他會想要的，因此大司後來決定不要加我的 LINE 而是選擇以打電話來向陽的方式找我。而後續大司又再次要跟我要 LINE 並要我送他貼圖或是 LINE 主題時，我除了與他回顧我們先前討論的結論外，更將我在這次互動裡所經驗到的不舒服回應給他，讓他知道這樣的行為是在占我便宜，而這樣的行為在一般的人際互動中是會造成別人的不舒服。當我把我實際感受到的不舒服如實說出來的當下，大司除了馬上和我道歉外也回饋道：「我原本沒有想到我這樣做會造成別人的困擾。」，在這個事件後，大司也沒有再用以跟我要 LINE 要我送他任何東西。

貳、下班後我們能一起搭車嗎？—試著走出框外才能一同發展

雖然在實習期間我並未遇到會員跟我要 LINE，但我在當時遇到了另外一個事件讓我對於以標準化守則來維繫關係界線產生斷裂，在學校的學習經驗告訴我社工與服務對象的關係是「發生於服務對象遇到困難，到助人機構尋找專業工作者協助時」，因此關係的流動應以解決服務對象的困境為主，與服務對象要維繫著專業界線避免雙重關係發生。這樣的標準化守則在我於醫院實習時，相當容易執行，因為當我關上急性病房那道需要刷卡才能進入的門禁後，我就可以將我與服務對象的關係只留在病房內；甚至是當服務對象出院後，我與他的關係就在他出院那一刻就結束，所以當時的我不太認為這樣的原則有多難以執行。可是當我進到向陽這樣社區生活化的地方實習後，我發現這真的不如我所設想的那麼容易，我與會員在每天的生活裡共在，我們的生活常常是交織在一起，關係並不如在醫院那般透過關上病房門就能暫且按下暫停鍵。這樣的特性也讓我再次思考行動（堅信標準化守則與否）背後的價值為何？

2019/07/26 下班後，由於我要到北車²²搭車回彰化，便要改變原本固定的搭車路線，要到別的地方去搭車，因此我便與小宓討論了這件事，而在過程中會員阿河也聽到了，就跟我說：「你可以到萬大國小搭車，我也要去那裡搭車，你要不要跟我一起去？」，隨後我也答應了，而在一起去搭車的路上，我也僅隨口問了他一些在會所日常互動的事情。

我自己在當下的狀態是對於「專業關係界線」還是存有一些的疑問，會在想我這麼做會不會變成是雙重關係？一起搭車好像是我的需要不是阿河的需要？但心裡的另外一個聲音告訴我：「一起去搭車，應該還好吧，就只是順便而已，不會怎樣吧！」因此我便答應了。

²² 台北車站的簡稱。

而後來好幾次在快下班的時候，阿河便會來問我：「今天有沒有要去萬大國小搭車？」，我便會與他一同去萬大國小搭車，而在某次一起去搭車的路途上，我問了阿河：「你有沒有什麼夢想或是想做的事情啊？會想繼續念大學嗎？」，阿河回應：「我沒有想要念大學，念大學要花太多錢了，我想要去工作。」，我便問：「你為什麼想要去工作。」，阿河回應：「我想要存錢。」，我便追問：「你要存錢幹嘛？」，阿河：「因為……，我覺得講這個有點不好意思……」，我回應：「沒關係，你說。」，阿河回應：「我想要存錢買房子給我媽媽，因為我媽媽一直以來都是租房子。」。

而在聽懂阿河的核心想望後，我便以我聽懂的東西，與阿河討論關於他工作選擇的決定。一開始與阿河討論他想要找什麼工作時，他總會說他只想做火鍋店上菜、收碗盤的工作，但在那次一起去搭公車的道路上討論後，我再問到阿河：「如果現在有一個打掃的工作，你願不願意考慮？」時，他的回應從原本堅決一定要是在火鍋店工作轉變為「他願意嘗試看看這份工作」。

我自己現在回頭看這段與阿河的互動，會覺得若當時我一直堅守著「與個案的關係僅能在辦公室或工作時間發生」的話，我可能就會少了這麼一次對於阿河的深刻理解，因為其實這些話是他在會所時，並不會跟我提到，反而是在工作時間外所建立的這種「夥伴關係」，使阿河能相較輕鬆的和我聊天，讓我能更加貼近的理解、認識他，與他的未來發展進行工作。

參、關於互動關係如何發展的問題從非選擇題或是非題

透過這些經驗更讓我瞭解「與會員該如何互動」這個問題並不是對或錯的是非題，更不是只有固定選項的選擇題。要回應這個問題的答案並非是以互動雙方的社會角色（專業者—受助者）做為判斷基準，而是要回到雙方的互動經驗以及關係基礎來判斷。若還是僅以雙方的社會角色（專業者—受助者）做為判斷基準，可能只會加深會員身上生病所帶來的烙印感，又再次將身為人的這個主體成為被疾病這個泡泡所包裹住的他者。除此之外，在選擇如何互動時，標準化的守則並不適合用來作為回應的依據，更重要的是要反思採取行動（是否採取原則進行互動）背後的價值是什麼，對此若沒有想清楚是會讓人在行動中因為行動方式與所相信的價值不同而產生斷裂，由於在與會員工作的過程中，工作者是使用自己進入會員的生活一同發展，這樣的斷裂對於社工來說都是相當內耗的。最後我認為若想讓主體從病人回到人，應該是讓所有互動的判斷基礎回到人與人之間的日常互動經驗上，而非再以較外化的規定、社會角色等做為答覆他人在互動、關係邀請上的回應依據。

第二節 如實回饋關係才有意義—正視助人關係中的感受

在我們運用「自我」做為助人媒介的同時，社會工作專業同時也要求我們在提供專業服務的過程裡必須遵守專業原則。Biestek (1957)針對工作者與服務對象的工作過程提出了「個別化、有目的的情感表達、適度的情感介入、接納、非批判的態度、案主自決、保密」等七項原則，其中「有目的或有限度的情緒或情感表達」更是要求社工在助人關係中應保持著冷靜、客觀、理智的態度促使服務對象能被有目的的傾聽、接納而不受責難（引自謝秀芬，2010：89-97）。可是當我進入實務工作後，我察覺要在助人關係中隨時當個沒有情緒的超人是件不可能也不真實的任務，這麼做的話也會讓我在工作過程中無法自在的使用「自我」，因為在這個過程中，我並無法如實的看見自己的情緒，因此無法進入自我覺察的歷程，反倒是工具性地使用自己在助人，而讓我在過程中覺得有些分裂，這個分裂源於我對眼前這個人明明有些什麼情緒，但我卻又要將這些感受擱置，戴上冷靜的面具與其繼續互動。然而這樣的互動方式也是在社工與服務對象間矗立起一道高牆，使得互動雙方無法更真實的互動。然而，這個無法真實的互動對於服務對象而言真的是最好的處遇方式嗎？對於工作者而言真的能讓服務更順暢嗎？

壹、工作人員能跟會員吵架嗎？—如實表達情緒是推展工作的契機

在2019年7月16日一早所發生的「會員白仔與職員依璇的爭執事件」讓我開始對於「在助人關係是否要當個沒有情緒的超人」有了不同的理解，這件事也成為我開始去覺察並拆解專業框架對於情緒表達束縛的開端。

這件事是這樣的：

一早我進到會所，找了個位置邊吃著早餐邊和僅只認識一天的實習夥伴、志工、會員閒聊著，當下的我想透過這個閒聊來更加認識對方，走進對方的生活裡。這時一位長期在會所外面閒晃卻不太常參與會所活動的會員白仔，看見職員依璇出現而跟著晃進了會所。白仔一進到會所並沒有先與大家打招呼，而是在旁等待著機會加入話題。這時候，會員阿香先開口以稱呼依璇為妹妹的方式與依璇打招呼，這時白仔出手問了阿香：「你幹嘛叫他妹妹？」，阿香很直覺性地回答：「因為依璇比我小。」，白仔便回應：「他有比你小喔，看不出來……」，對此依璇向阿香說：「阿香我之前說過囉！你不用叫我依璇妹妹，叫我依璇就可以了，但你們要叫我什麼都可以，我沒有在怕的，你要叫我阿嬤也可以。」，這時白仔一逮到機會便說了：「那我可以叫你老婆嗎？老婆...老婆...老婆...」，而一段讓我感到衝擊感十足的爭吵就此上演，依璇問：「你叫我什麼？」，白仔則是重複地說著「老婆」兩個字，這時，依璇便以嚴肅且較激烈的口氣請白仔把話收回去，但白仔並沒有就此收手，反而是激動的說：「你憑什麼叫我叫你阿嬤，亂七八糟……你這個心理……你沒有在尊重我……」，此時依璇仍然維持著強烈且激烈的口吻要白仔把話收回，對此白仔或許是發現自己沒有縫隙可以繼續鑽，因此選擇以翻舊帳的方式來回應依璇：「好！我收回去，上次那個富二代要打我的時候你也站她那邊……」，此時的白仔一邊翻著舊帳一邊往外頭走出去著罵：「我要去跟社會局投訴，你們這什麼地方，你這什麼心理師……」。

後來職員大千用另外一種方式去與白仔進行互動，了解當下發生的事情，職員麗萍則是用自己是二手小舖²³老闆的角色安撫白仔：「你是我的客人，你這樣在外面大吼大叫會影響到我的生意……」

在這個經驗裡，我所經驗到的是在所謂的「專業關係」與「人際關係」裡，工作者使用了「人際關係」的因應方式，面對會員或所謂個案的「吃豆腐」行徑。在當下，依璇選擇以強烈且帶有情緒的口吻讓白仔知道他對於「吃豆腐」行徑感到不舒服，而麗萍則是選擇與白仔回到兩人的顧客關係與白仔互動，讓白仔看見自己的行為對於社區中其他街坊鄰居怎麼看待二手小舖所造成的影響，促使白仔能夠走進別人的世界裡去想自己的行動與別人的關係。

在爭執發生的當下我因為眼前高漲的情緒張力而愣住了，也不太明白依璇為什麼會選擇以這麼強烈的方式來制止白仔的行為？事後，我除了在思考依璇的行動抉擇外，同時也在想著這三件事：因為當時除了實習生、志工在外，還有其他的會員在，這樣的處理方式會不會影響到其他會員？其他會員會不會也嚇到？事後，這麼強力高張的回應方式會不會成為白仔用來投訴依璇時，依璇被要求改善/道歉的地方？

後來，我便帶著這些提問與依璇針對這件事進行了討論，依璇給我的回應是：「我會採取這麼激烈的方式進行處理，除了是顧及到在場還有其他女性在，若態度不強硬一點，白仔可能就會把這樣的互動方式複製到其他人身上吃別人豆腐，另一方面是因為我前面與白仔的工作經驗與關係的累積，因此讓我決定以這樣激

²³ 二手小舖又名「惜物團體」是透過向社會募集物資，並由會員、職員協作整理，讓二手物重新變身為擺攤義賣的商品，讓會員可以透過整理物資在做事中磨練自己的手腳，並藉由擺攤走出向陽與社區做朋友的一個媒介。

烈的方式與白仔畫清楚關係界線，讓他知道若他只是想來這邊談²⁴別人，並沒有想要開放自己來跟大家交朋友的話，就會產生這樣的效果。」，但是在當下我還是會覺得依璇這樣的處理方式似乎有點太激烈了。

之後，在公共討論會²⁵上，也把這件事拿出來與會所的大家進行討論，希望藉由討論能讓會所內的大家說出自己對於「會員白仔與職員依璇的爭執事件」的看法以及得出與白仔要如何進行互動的共同決策。在討論的當下，我記得我是少數幾個在投票表達「依璇的處理方式是否有問題」時，投「有問題」的人。其他大多數的人都認為依璇當下是把自己被吃豆腐的不舒服表達出來，所以並沒有問題，若真要檢討這件事，不應該僅是檢討依璇的回應方式，也要回過頭與白仔檢討他與人互動的方式。在當下我是認真覺得「強烈情緒字眼」這件事很有問題，可能會被檢討，因此即使知道這件事的起因是白仔令人不舒服的互動方式，但我仍是覺得這樣的回應方式有問題。雖然在當下我所持的是少數意見，但其他人甚至是當事人依璇並沒有因此一定要我改變我的想法，而是選擇持續與持有少數意見的人對話以釐清彼此的差異。這樣的對話方式也讓我在當下能夠頂住「成為少數人」的壓力持續地將自己的想法說清楚。

在後續與王老師團督的過程中：我才認真的意識到「我會覺得這樣的處遇方式太過頭，除了是因為我覺得『強烈情緒字眼』這件事，事後會被拿出來做檢討外，還有一些是我對於專業形象到底怎樣才是『好』有著迷思」，同時也讓我開始思考帶有這樣的迷思會不會讓我在跟其他人進行互動時，變得小心翼翼，反倒無法用更加真誠、真實的態度去與他人互動？也思索著這樣未全然開放的態度，在會所這個場域中可能產生的影響是什麼？是否會讓我跟會員無法建立起全然

²⁴ 「談」即是台語的「撩」。

²⁵ 向陽每周五都會召開公告討論會議所有的工作人員、會員、實習生、志工共同討論會所內的大小事。

的關係？如此地小心翼翼會不會讓我沒辦法再跟會員繼續往下談？現在回想起來，我確實是帶著既定的專業框架在看待這件事，會覺得社工在表達情緒上面應該遵守「有目的或有限度的情緒或情感表達」的原則，讓服務對象能被有目的的傾聽、接納而不受責難。抑或是如 Brammer(1988)所提到的助人者的人格特質應為接納、關懷、溫暖，因此社工應都是以溫暖而堅定的態度來回應個案。但現在想想在當下的情境脈絡下若依璇是採取接納、關懷、溫暖的態度來回應白仔的吃豆腐，似乎會讓整件事變得有點弔詭，明明白仔就是在吃豆腐，為什麼要因為依璇現在是站在助人者角色上而白仔是受助者角色上，就以接納、關懷、溫暖的態度來回應白仔？這樣似乎就少了真實的感覺，而讓白仔又落回到他是「病人」需要被幫助的角色裡頭。另外，會有這樣的反應似乎也與王增勇（2014）所提及在社會工作專業建構過程中，社工被建構成情緒中立、客觀的超人，所以當有情緒失控的表現就成為一個「不專業」的象徵有關。因此當依璇採取了「以強烈字眼回應」的處理方式時，在我心中其實很大一部份的擔心是這樣不符合專業的形象。

然而在爭吵事件後，白仔並沒有因此就與會所斷了聯繫，還是會在平日時來到會所外閒晃，或是走進會所裡，而在會所裡的職員與會員也沒有因此就不與白仔互動，而是與他保持著又遠又近的關係，像是在很久一陣子沒看到白仔時，職員亭均還是會上前多關心白仔的近況，發現他有陣子是因為搬到外縣市居住才會一段時間沒有看見他。但在這個互動的過程裡，白仔並沒有再更進一步用「好」的方式²⁶與依璇修補關係，反倒是用著閒晃盯著依璇看的方式，希望依璇能與他講講話。對此依璇認為如果白仔沒有誠意想要主動的修補關係，那就讓關係維持現狀，讓彼此的關係停留在「誰也不說破」的狀態，我在想這樣的狀態對於白仔與依璇來說或許是最剛好的，因為在關係中保有一定的界線，有著又遠又近的距

²⁶ 所謂「好」的方式是指處理因爭吵所產生的關係疙瘩。

離，且這樣的關係也不會使白仔因此失去一個可以暫時待一待的地方，卻又能讓他知道他的某種互動方式是會讓別人感到不舒服的。

在口試結束後，我也再與依璇對於這個爭執事件有了一次的討論，透過這一次的討論，也讓我對於這個爭吵事件與白仔這個人有不同的看見。依璇在當下行動的抉擇除了考量到在當下不立即處理可能會產生的後續對於其他女性可能會有的效應外，依璇同時也想到了自己外在條件對於行動效果的影響：「我在當下那麼用力是在提醒他『你腦袋冷靜點，你已經說錯話了，是在嚴重踩線了！』，會需要這麼用力也是因為我的外型不比白仔魁梧，而其他人也沒有反應，所以在當下我必須在氣勢上不可以輸他，我得用一種很激烈的方式要求他冷靜並打住行動（職員依璇，論文文本討論會，2022/02/18）。」，而白仔的那句「老婆」並不只是在互動當下的一時興起，更多是來自於前面與依璇在互動關係中的一種累積。依璇在討論中提到了「白仔可能會覺得前面與我的互動裡，我還滿能聽他講話也能帶他參與活動，但當他以說『某某某如何沒用』的方式在嫌棄或是評點餐飲組的其他人時，我其實不買他的這個評點的單，他就開始對我有些埋怨，我認為這個爭吵事件是以前面的這些互動為基礎（職員依璇，論文文本討論會，2022/02/18）。」，白仔之所以在互動上選擇以一種踩別人來與大家互動也反映出了他的一種「高自尊、不想被看不起」的生命狀態，以及白仔如此行動也是想要在與大家的互動上可以有一個位置的想要，依璇在談到自己怎麼認識白仔這個人時提到了「在這個過程，我也是在認識一種他的高自尊，就是他必須用一種踩別人，還有強調自己不是病人的方式來爭取一種與別人平起平坐的關係，我也知道那時候他是想要在互動中可以有個位置，可是我覺得他只用這種評點而不是一同投入工作的方式是經營不出與大家的實質關係的（職員依璇，論文文本討論會，2022/02/18）。」。 白仔這樣的生命狀態其實也與他的生命經驗有很大的關聯，在一次與他的閒聊中，他提到了自己在民國 70-80 年代時，因著當時手工西服的興盛也投入了這個行業，在當時賺了不少錢，但後來隨著民國 90 年代國外

西服品牌的進駐，讓台灣手工西服面對到了很大的衝擊而衰落，白仔也因此即使有一手優秀的手藝，還是面臨了一種懷才不遇的處境。這樣的過去，也讓白仔對於自己是有很高的期許，不太能接受別人看不起自己。

貳、我可以說我的不知所措嗎？—卸下武裝才能再靠近

藉著與餐飲組的互動讓我看見原來我自己在一開始與會員互動時，幫自己穿上了「我必須要無所不能」的鎧甲，藉此將自己的真實的感受隱藏在「會員會因此不舒服」之後，然而這樣的互動反倒讓我在心中產生更多小劇場變得更加疲憊，甚至是在我與會員關係中砌上了一道牆而無法一同生活。

2019/07/16 第一天進到餐飲組，在早上開會討論廚房工作分配時，我並沒有直接的去認領任何的工作，而是站在比較像是「觀察者」的角度去看工作分配這件事，而最後認到的工作也是自己煮紫菜蛋花湯，但在過程中，我發現似乎是因為這樣的選擇，讓自己在整個過程中比較像是局外人的角色，在過程中並沒有與會員有太多的互動，都只是在默默的觀察會員間的動力，而在下午開會的過程中，依璇也邀請我對於早上的互動進行分享以及提問，因此我便問了阿順與小鈺：「你們覺得我早上與你們的互動如何？會不會覺得我在廚房好像沒有認到什麼工作，又在那邊其實有點佔位置？而且我一直看你們怎麼做，你們會不會覺得很奇怪？」，阿順與小鈺皆表示：「不會。」，阿順又接著說：「你是來學習²⁷的啊，所以你進來廚房看，這樣看不會很奇怪啊！」，接著依璇問我：「為什麼你會這樣想啊？」，我回應：「因為我怕他們會覺得不舒服。」……

²⁷ 後來跟阿順對話後，發現他這邊所指的學習是學習煮菜。

到現在還記得當時後的在提問時，我的心情是滿緊張、焦慮且有一點點受挫，會受挫主要是因為當時只有我自己煮紫菜蛋花湯並沒有與其他會員有合作，讓我不知道我自己這樣煮的意義在哪？對會員發展的處遇又是什麼？但在當時我並沒有真實地將這樣的情緒或想法直接反應給在場一起的夥伴，而是以「因為我怕他們會覺得不舒服」帶過了我自己會有的緊張、焦慮與挫敗，從這邊我也發現自己被既定的「社工專業」給框住了，讓我不能真實地跟會員反應我的感受與想法，而這樣的「社工專業」主要是身為助人者，看起來應該要比個案堅強、更無所不能，若表現出自己的軟弱或手足無措，可能就不夠專業了，因此讓我在與會員的關係建立上好像被一道高牆給隔住。但這些都是我在第一周實習時，並沒有去意識到的，因此我在第一周實習時，其實是備感壓力，但我自己也看不太清楚這樣的壓力，在當時我只有一個感想就是第一周的實習真的好累好累……

但後續有了一些變化，這一切的轉折則來自於與王老師的第一次團督，還記得當時王老師問了我實習的狀況如何，我便分享了「依璇與白仔的爭執事件」對我的衝擊，我還記得當時，王老師給我的回映是：「你是不是對於專業形象有特定的想法？對於什麼是好女孩也有特定的想法？所以才對依璇的表達會覺得這麼有衝擊？」，當時我的回應是：「我不知道，但是我是會擔心這樣的做法後續會被拿出來做檢討。」，而後來王老師也在團督結束後，傳了林修雯的論文給我，透過與王老師的討論以及閱讀林修雯（2009）的論文，讓我開始去正視自己在這件事中的情緒與想法，而不再以原先對於「專業」的想像來看待自己在向陽實習的日常。

我必須老實說，在這個過程中我自己是覺得滿痛苦的，會覺得為什麼好像所有的一切都跟我自己原本的學習與想像那麼的不一樣？會有一種自己的信念與價值要崩塌的感覺，那樣的感覺是讓我覺得是很不舒服與痛苦的，但我也必須老實地說因為有這樣的過程，讓我自己的信念與價值由外在規定、別人的說法、課

基本上描述的轉變為由自己的一套觀點、反思、經驗所建構，我會覺得後來所得的這一套信念比起之前那套外在所建構的信念更加的穩固，因為我知道我自己所相信的東西到底是什麼，而我對於這一套相信也有自己的看法，而這樣的看法也不再是來自於外在的說詞。

參、直面並回饋助人關係中的感受可以成為工作上的突破口

參照著這些經驗我發現在助人工作裡，社工使用自己來助人的方式，並不是一味的以接納、關懷、溫暖的方式或是當個無所不能的超人來與服務對象互動，因為社工也是有血有淚的人，並不是沒有情緒、軟弱之處的超人，更不是一按下開關就會發亮發熱的燈光，在互動中若因為助人專業原則而把情緒、感受壓抑著，這樣只是在自已與眼前這個人之間蓋下一道高牆，在這樣的狀態下其實很難貼近對方和他一起工作。有時候社工在互動中所產生的感受正是對方此時在人際關係上所面對的困難，因此在此刻若能將這些情緒、感受如實地進行回饋可以陪伴對方察覺他所處在的人際困境，進而能有所調整。故在關係中，工作者如實地將感受進行回饋是重要的，同時也是把關係變得有意義的方式；甚至有些時候誠實地講出這些在互動中的「不舒服」，也可以成為我們和服務對象在工作上的突破口，例如讓白仔發現長久以來只選擇閒晃或是「談妹仔」²⁸等不好好對待他人的方式與別人互動是會讓別人覺得不舒服，甚至會交不到朋友的；讓白仔有機會重新看見自己在生活中與其他人的互動模式。而這也是為什麼在我進到向陽工作後，當被會員占便宜或是利用時，我會選擇把我當下的感受告訴他的原因；或是遇到我真的不知道該如何處理的問題時，我會選擇將我的不知所措回饋給會員並邀請他一起和我想辦法的緣由。

²⁸ 「談妹仔」即是台語的「撩妹」。

至此我對於「專業關係界線」的前理解逐漸在這些發生於實習日常中的小事件被「解構」。而解構後所產生的再認識也漸轉化為我在實習日常中的實際行動。接下來，我更透過與餐飲組的出餐日常，慢慢地發現助人關係的樣貌與發展方向並不是如前見般地只有單一方向，而是能有更多元的模樣及開展方向。

第三節 搬走卡住行動的石頭—卸下專業包袱一起生活

在前兩節的討論中，可以看見在專業關係中堅信專業界線與守則並無法讓社工在助人關係中全然地善用「自我」助人，反倒有些時候堅守的專業界線和守則成為了我們與眼前那個人進行互動時，一道無法跨越的高牆，使我們無法貼近自己與彼此。在助人行動歷程中更重要的是去找到讓自己能內外一致的行動框架，而非是將外在看似合理的原則當作是自己的行動框架，若這麼做只會讓自己在行動歷程裡不斷地斷裂、消磨。

接下來我想說的是我如何透過實習期間與餐飲組在出餐過程的互動，蘊育出我對「關係」更深刻體悟的經驗，透過歷程裡每次與會員的對話，讓我逐漸地看懂自己在工作互動中的樣貌。除此之外我也透過與會員的交流逐漸挪動自己的理解與行動，長出屬於自己的「助人關係」與「行動框架」。

壹、炒「好」菜還是「好好」炒菜？—行動中要再慢一點再多點對話

經過第一周的「震撼教育²⁹」後，我在第二周的實習裡開始想「試著」用自己比較真實的一面去與會員互動，但在過程中，「我覺得」自己是沒有方法的，只能一直用笨方法與會員進行互動，但這個「我覺得」在第三周與會員阿香的互動中，有了一些轉折：

²⁹ 這邊所指的震撼教育是「白仔與依璇的爭執事件」，藉由這個經驗之後的對話我才逐漸看明白自己是帶著專業框架在想像我與會員的互動，並對此想採取行動有所改變。

2019/08/02 今天是阿香第一天進到餐飲組，阿香在炒地瓜葉的過程中，蠻多次因為緊張而有當機的狀況，當看到阿香當機時，一開始我先試著詢問阿香：「妳怎麼了？是不是很緊張？」阿香也表示自己很緊張，因此，我的作法是請她先冷靜想一下接下來要怎麼做，但那個當下由於火開著，於是我很立即的幫阿香的忙，如：拿鍋鏟、提醒加鹽巴、試味道；後續由於阿香沒有把水瀝乾就把菜放進熱鍋中使得油到處噴濺時，我也馬上幫阿香把菜中多餘的水倒掉，在最後煮出了一道不算失敗的地瓜葉，我心想：「對於阿香來說第一次進廚房，雖然有點手忙腳亂，但因為有我的『補位』³⁰讓成果是好的，她應該也會覺得有成就感吧！」，但在下午的開會過程中，阿香很真實的表示她覺得早上的整個過程中，她覺得很緊張，而我的「補位」雖然有幫到她，但她還是會覺得很緊張，因此依璇便邀請阿香說說那下次她希望別人怎麼做，阿香回應：「我希望可以等我問就好了。」，接著下午在進行廚房整理時，雖然我有發現阿香又開始慌張了，但我並沒有馬上的就給予「補位」，而是等阿香完整的表達自己的想法後再跟她說可以怎麼做。

2019/08/07 這是阿香第二次進到餐飲組，有了上週的經驗，因此在阿香炒空心菜時，我試著完全不去進行主動的「補位」，而是讓阿香自己去進行嘗試，在過程中，我也發現阿香真的好像有比上個禮拜不緊張了，只是好像花了更多的時間在當機，在那個過程中，我其實有好幾度忍不住想要去主動「補位」，但是我還是忍住了，先讓阿香用自己提出的方法去解決與面對自己遇到的狀況。後來，出餐完畢後，吃了一口空心菜，我發現阿香這次炒的真的太鹹又太油，心想：「完蛋了，這跟上

³⁰ 這邊借用多人球類比賽中不同防守或攻擊位置的球員相互支援隊員的動作進行比喻，會以此做為比喻是因為在餐飲組的出餐工作就像球類比賽一樣，是需要隊友們互相支援才有辦法贏得比賽的。

週的成果也差太多了，這樣阿香會不會覺得很挫折啊？」。果不其然，在下午開會時，阿香自己也覺得這次炒得不成功，她自己也覺得蠻難過，因此我們又針對在她炒菜的過程中，可以怎麼調整而進行了討論，這次阿香提議：「讓我多練習幾次以及熟悉廚房，還有熟悉煮菜的過程。」。

2019/08/21 隔了一周，阿香再次進到餐飲組，這次阿香決定要炒地瓜葉，而我也針對阿香上次提出的意見進行調整，在等待負責買菜的會員買菜回來的過程中，我邀請阿香先進廚房將放在碗籃中的碗盤歸位，並邀請組別中正在休息的其他會員協助阿香，告訴她碗盤擺放的位置。在熟悉廚房物品擺放位置後，便與阿香針對炒菜方法進行回顧，邀請她先將自己需要的工具、流程、細節寫下，然後再次進到廚房確認工具擺放的位置。後續在阿香炒菜的過程中，我也採取藉由會員同儕協助，而不是我介入的方式直接跟阿香說怎麼做來提醒阿香炒菜需要注意的事情，在過程中，我發現阿香比起之前少了更多當機或是手忙腳亂和緊張的情況，能將整個煮菜的程序連貫起來，最後出餐時，阿香也炒出了一道算是成功的地瓜葉，而在那個過程中她也是開心的，甚至到我要結束實習時，還為了這件事跟我說了一整天。

透過與阿香這樣來來回回的互動，讓我意識到我先前的沒方法或是笨方法，可能來自於少了對話，因為之前我所習慣的方法是針對狀況進行評估³¹後，才採取計畫，但在這個過程中可能少了與會員較深入的對話，讓我在採動時，總是以我自己覺得可能有用的方法進行介入，但透過與阿香的互動讓我發現我這樣的方式其實多少也反應了自己的著急與想把事情做好，而忘了過程的重要性，因為我的著急可能會讓會員無法真正解決自己所遇到的問題，似乎讓他／她少了一次將

³¹ 這邊的評估，雖然也會與會員進行對話，但這個對話可能僅止於會員當下狀況的討論，而沒有更深入的去與會員討論他自己所想到的方法或是自己看到的需要。

問題解決的新體驗，同時也因為我的「急著主動補位」讓會員不小心就把自己的責任讓渡到了別人身上，除此之外，我也看到「急著主動補位」的作法，對於同在一個社群內的會員不見得是好事，因為當社群內的任何一個人有困難時，社群內的每一個成員都有責任去進行「補位」，但常常可能會因為專業工作者自己的著急或是其他原因，而不小心讓社群內的其他人也將這樣的責任讓渡了，使社群內的動力變成只要每次需要補位都是由專業工作者去進行，我覺得這樣對於社群來說也是另一種的消權（disempowerment）。其實社群內的每個組員同儕都是有能力可以去協助彼此的，但可能是因為自己動作比較慢或是少了一個人去推他／她，而讓這件事無法發生，漸漸的就變成好像什麼事都要仰賴專業工作者的消權。另外透過同儕間的互助，也能讓大家更投入在自己正在做的事上，使這件事不會劃分成為「我的」或「你的」，而是被共同承認為「我們大家」的。經過這次與阿香的對話讓我發現進行對話核對可以讓會員與工作者清楚地看見每個行動背後的意義，而這樣的意義也能讓工作者能更謙卑地去看待自己所做的介入，並知道在下次的介入中，自己可以做怎麼樣的調整。另外透過這樣的一來一回也讓我看見每一次的「補位」過程與意義比起成果來得重要，共同做一件事比起自己把事情做好還要更耐人尋味。

貳、南瓜湯變南瓜粥怎麼辦？—共同承擔做不好的風險

藉由與阿香一起「好好」炒菜的過程，讓我理解到與會員一同工作時，對話比起補位來得更加重要，需進行對話才有機會看懂在過程中有什麼阻礙，以及在過程中人的狀態發生了什麼改變，但在經由對話看懂發生什麼事後，還是需要憑藉行動的調整才能搬走卡在路中的石頭讓阻礙有些變化。

接下來我想說的就是這麼一段我與會員小鈺一起透過行動調整搬走石頭的歷程：

2019/07/17 今天是小鈺一個人負責煮味噌湯，在出餐的過程中，我發現小鈺直接把可以煮成三大鍋湯的味噌醬料全部倒進鍋裡。下午在進行出餐過程回饋時，大家也都表示小鈺煮的味噌湯太鹹了！小鈺對此的回應是：「因為老闆賣我們壞掉的味噌所以才會味道怪怪的。」當下我選擇用更多的問題進行提問，而不是直接跟小鈺說就是她加了太多的味噌。然而這樣的做法似乎沒有讓小鈺立即地意識到是自己加太多的味噌，反而一直覺得是老闆賣的味噌壞掉了！

在這個互動卡住甚至是鬼打牆的當下，我藉由平時與小鈺的互動，推敲出卡住小鈺的石頭是「害怕承擔錯誤、擔心被責罵」，因此讓小鈺產生將錯推給一個不在場的老闆來讓自己可以輕鬆看待味噌湯太鹹的心態，我當下的行動是無法幫助於她走出這個害怕承擔錯誤擔心被責罵的狀態。於是我開始尋找有什麼方法可以搬走這個卡住互動的石頭，後來我發現小鈺在餐飲組認領工作時，總是習慣性地想找一個人一起，於是我想這或許會是一個可以搬走石頭的突破口，那就試試看吧！

2019/08/07 在餐飲組的會議上我和小鈺共同認領了煮南瓜濃湯的工作。在煮南瓜濃湯的過程中，小鈺負責將南瓜與洋蔥切塊，而我則是負責將馬鈴薯削皮切塊，在小鈺一開始把手邊的事情做好後，她會問我下一步要做什麼，我就會請她到冰箱前看食譜確認步驟，之後小鈺就沒有再問我下一步要做什麼，而是自己主動去看食譜確認要怎麼做，並在合作的過程中也提醒我下一個步驟是什麼。在將南瓜濃湯食材用果汁機打碎的過程時，我也邀請小鈺一起決定要打到什麼程度，在問小鈺是不是要再繼續打，小鈺覺得可以不用，而我則說好像要再打，但小鈺堅決的說不用後，我們就沒有再打了。在下午進行出餐過程回饋時，小鈺自己先講了她覺得今天的濃湯很像粥，我也說我覺得今天的濃湯不像濃

湯像粥，接著我問小鈺那下次煮的時候可以注意什麼，小鈺表示下次煮得時候可能要讓果汁機再打久一點。

經過這次的互動，讓我意識到原來先前我與小鈺的相處中，小鈺很常因為我看起來好像比較厲害，所以她總是以配合或是詢問我意見的方式來進行出餐工作，而在遇到菜煮的不好吃時，她都會將不好吃的原因歸咎到食材的問題上，這樣的因應方式可以讓小鈺在過程中把失誤降到最低或是把失敗歸因到別人身上，讓她承擔風險責任的壓力可以變得比較小，然而這也讓小鈺在真的出包時有很多的理由可以開脫，卻沒有真正的搬走卡住自己的「狀態石頭³²」。於是在一起煮南瓜濃湯的互動過程中，我試著把我雖然看起來很厲害，但實際上我也是第一次煮南瓜濃湯的事實反應給小鈺，讓小鈺知道在煮湯的過程中，我也很需要她的協助，並藉由討論一起做決定的行動告訴她：「在這次的煮湯過程裡，我們是夥伴要共同承擔」，因此讓小鈺在過程中變得比較主動，甚至來提醒我很多事，讓她在面對失敗時，也不用食材不好的理由解除我們不會煮的壓力。

在我與小鈺分享我會將這段一起煮南瓜濃湯的故事放進我的論文中時，小鈺也對於這段經驗進行了回饋：

我那時候一開始就想說妳是老師啊，妳一定比我還要厲害，聽妳的話一定不會有錯，所以就[決定]聽妳的就好了啊！...一開始不能講做不好，是因為我怕被老師罵，跟妳一起做「工課³³」的時候，我有發現妳沒有要當我的老師，妳有說妳要當我的朋友，我就想說這樣妳不是老師

³² 指的是害怕承擔錯誤、擔心被責罵的狀態。

³³ 「工課」即是台語的「工作」。

是朋友的話，這樣我要給妳「鬥參全³⁴」，給妳「鬥參全」我也會覺得我自己很重要...可以講做不好是因為「咱作伙做³⁵」，所以可以講做不好，我「知影³⁶」妳不會給我罵(會員小鈺，論文文本討論會，2021/10/27)。

剖析我與小鈺一起做南瓜濃湯的這段經驗，我發現與會員一同工作時，試著放下「助人者—受助者」這個框架是重要的，因為當工作者要承擔起好像無所不能的助人者角色時，其實在某個面向上對於會員來說也是種消權，因為可能會讓會員覺得你／妳就是工作人員，所以工作人員就會比較厲害，我只需要配合工作人員，把交代的事情做完就好。當事情在我（會員）這一步做的不好時，可能代表著我能力不好，但又因為你／妳是工作人員，我不想讓工作人員看到我不好的樣子，所以我要找別的看似正當的理由來搪塞，不要被工作人員評價、打分數。但當以夥伴的角色一同工作時，是可以讓會員因為知道我們是「夥伴」，所以我不用害怕我需要自己一個人去承擔做不好的風險，因為我知道會有人跟我一起面對可能失敗的結果。除此之外，因為我們是「夥伴」所以代表著對方說的話不是在對我打分數，而是因為要合作，工作人員是需要與我一起溝通，否則工作人員無法自己將事情做好，所以我是重要的。

³⁴ 「鬥參全」即是台語的「幫忙」。

³⁵ 台語是阿鈺習慣的語言，因此這段我以阿鈺習慣的說話方式來進行記錄，「咱作伙做」即是台語的「我們一起做」。

³⁶ 「知影」即是台語的「知道」。

參、你／妳要幫我介紹什麼工作？—不要用現有資源框住行動的方向

而這個卸下專業包袱的行動歷程並非僅發生在我暑期的經驗裡，當我進到向陽工作時，藉著陪伴會員阿勝一起找工作的過程裡，我透過與阿勝的每一個互動；與工作搭檔敏如、雅婷的每一次對話，看見原來卡住我與阿勝往下工作的石頭是我急切地想要以我手上握有的資源完成阿勝想要工作的想望。

在說我和阿勝一同工作的故事前，我想先概述一下阿勝的生命故事以說明他是帶著怎樣的生命故事與會所相遇：

阿勝在 2020 年年初來到向陽，在這之前他有 20 年的歲月是在龍發堂裡度過。在龍發堂 20 年的生活裡，阿勝每天負責的工作是與師兄開著貨車到高雄果菜市場，載運一天所有堂眾份量的蔬果回到路竹的龍發堂，期間阿勝負責的是協助搬菜、點菜。在龍發堂解散後，阿勝輾轉來到了向陽，他來到向陽的期待是想找到一份工作，同時阿勝家人的期待則是希望阿勝在台北可以有個固定去的地方，藉此熟悉台北的生活，於是阿勝來到了向陽，並與工作人員談妥穩定出席兩個月後，會幫阿勝介紹目前會所有的過渡性就業機會，但阿勝在來了 2-3 天後覺得時間真的是太漫長了，就決定不來會所要自己在家裡看報紙找工作，因此便沒有繼續來向陽了。但在同年 8 月中，阿勝又被姐姐帶回來會所，這次姐姐希望阿勝可以在會所穩定出席，如果可以也希望阿勝到會所經營的惜物團體（二手小舖）工作就好，因此工作人員又再次跟阿勝約定好只要他穩定組別工作兩個月就會幫他介紹工作。

我與阿勝的工作起點則是在阿勝再次決定回來會所後，這次阿勝選擇回到會所，並選了餐飲組做為自己參與工作日的組別。在距離與阿勝約定好的時間的前兩個禮拜，我和他有了以下的對話：

2020/10/13

阿勝：時間到了你會幫我介紹什麼工作？

我：惜物團體的工作

阿勝：我不要，因為我不會惜物（惜物團體）

我：那不然你想要找什麼工作？

阿勝：診所打掃的工作

我：但是現在診所的工作已經由其他會員在做了，目前就只剩下惜物的工作。

阿勝：那我要自己看報紙找工作

我：你之前也有自己去外面找工作但不順利，你還記得你找不到工作的原因嗎？

阿勝：因為我不會說話

我：那你要不要去惜物試試看，去那裡可以賺一點錢，還可以練習說話

阿勝：那診所工作呢？

我：診所工作現在是另外一個會員在做，現在就只剩下惜物……之前你去外面找工作被拒絕是老闆不用你，但如果你現在連去惜物認識；談一談都不要，這樣你是把自己的工作機會丟掉，你確定你要這樣嗎……

在與阿勝進行找工作的討論時，我很本能地以會所目前有的過渡性就業機會（惜物團體）來設想阿勝可以工作的方向。在過程中，雖然阿勝反覆說了他不要去，他想要去做清潔的工作，但我還是一直推著阿勝去惜物工作，假想著阿勝去二手小舖（惜物團體）對他來說是最好的安排，一方面可以讓他滿足他要工作的

想望；另一方面則是他在惜物可以學到他原先認為自己不擅長與人溝通、應對的這件事情。於是在與他工作的過程中，我一直將他不要去惜物的決定看作是他因為還不認識惜物的運作，於是害怕而選擇拒絕。因此我在當下選擇不先去認識他的不要，而是推著他先有行動去認識惜物的運作。在我的半推半就下，阿勝答應了要去認識惜物的運作，但過程中卻一直在要去與不去的狀態反覆著，甚至是到了約定好的時間前一刻反悔了。

至此我與阿勝的工作卡住了，故在工作人員會議上，工作人員針對要如何與阿勝繼續工作進行了討論：

2020/10/19 在工作人員會議上，當我報告完與阿勝工作的近況時，職員麗萍問道：「妳怎麼想阿勝要工作這件事？惜物真的是阿勝會想要的嗎？他有沒有其他可能？」，我回應：「阿勝是不一定只有惜物可以做，但是目前、姊姊……」，督導雅婷對此回應：「不要因為我們的條件，而去將阿勝限縮在惜物，要放開想阿勝是否真的能去做清潔？」

透過在工作人員會議上的對話，我意識到在與阿勝工作就業這件事時，我確實把會所既有的資源、家屬的期待擺在阿勝的期待前面，這樣行動背後隱藏的其實是我的擔心：我擔心阿勝最後如果沒有順利找到工作會責怪我們害他浪費兩個月的時間等待。我擔心無法回應姊姊希望阿勝能穩定留在會所的期待，因此讓我在與阿勝討論就業這件事時，無法開放地進入到阿勝的世界裡去理解他的脈絡，運用阿勝身上的優勢、能力以及不能和限制，去感受並想像自己若是他會如何選擇，而眼前的他又是怎麼在想；也沒有更進一步地釐清每個選擇後面可能產生的效果與風險，與他一起將這些考量攤開來與他討論並一起做決定，而是將我的評估與擬定的處遇計畫做為與他工作的唯一方向，讓整個工作方向以「我的想要」為主，而非是進入到阿勝的世界以他的需要、想要為工作方向。

對這個歷程進行行動反映後，我決定和阿勝把所有的考量攤開來討論，重新與他討論可能的就業方向。首先，我先和阿勝處理了他可能覺得我們騙了他的這件事，我明確的告訴他：「目前會所有的就業機會就只剩下惜物，如果你選擇不要，我會尊重，我也不會再一直要你去惜物，但你也不能說我騙你，因為我願意和你一起看報紙，找找看有沒有其他的工作機會。」對此阿勝表示同意，也很快地和我一起去便利商店拿了求職便利通一起研究有什麼適合的工作；接下來，我和阿勝處理的是阿勝姐姐的期待，我明確的跟阿勝說：「是你姐姐要我們管你，要你穩定來會所的，若你不想來，這件事你必須自己跟姐姐說清楚。」對此阿勝也答應會自己跟姐姐說。

因此接下來我與阿勝的工作方向由「推阿勝加入惜物」轉向為「陪他一起看求職便利通找工作以及練習應徵面試時的應對」。

2020/10/20 趁著下午餐飲組工作的空檔，我和阿勝一起看了求職便利通找工作，在過程中我也放開來與阿勝討論他想找怎樣的工作，阿勝表示想找：「粗工、清潔，交通不要太複雜的，因為對台北不熟。」於是我們找到了一份在萬華的社區清潔工作，過程中我也邀請阿勝和有面試經驗的另外一位會員共同練習應對，並陪阿勝一同打電話詢問工作機會。

2020/10/30 阿勝順利地找到了粗工工作並打電話來向陽和餐飲組的大家報告自己明天開始上工的消息。

現在回頭看與阿勝一同工作的歷程，我發現在會所中，當選擇要褪去所謂專業的評估、處遇，而以另一種更貼近會員的方式與會員一同生活時，工作者在關係中必須更老實地去面對自己的擔心；更老實地去分辨在行動中什麼是會員想要的、什麼是自己想要發展的。若不這麼做可能會讓既複雜又動態的行動糊成一團；

讓其中的行動者僅看見表象性的東西，以既有的資源去想像「怎麼做更好？」或是「怎麼做才對？」，讓行動背後原先有的創意或創造力長不出來，限制眼前這個立體、充滿故事的人可能有的發展方向。另外，我也在想我目前所在的工作環境已經算是彈性、框架最少的地方了，我還是會這樣行動，那在有更多規定須遵從的工作場域之工作者是不是更經常以既有的資源去框架服務對象可能有的發展方向，而這樣的現象對於一個人的發展來說是被侷限，故身在其中的工作者勢必要花更多時間精力去看見自己的擔心並擺放它，不然會很難分辨出什麼才是服務對象真正想要的。

肆、放下專業包袱回到個別差異才能搬走卡住行動的石頭

透過一次又一次與會員間的互動，我意識到在過程中，最重要的是放下「一定要一次就幫到眼前這個人」的專業包袱，回到每個人的個別差異上，才能在互動的過程中有更多的彈性，不至於被規定所僵化。而透過這樣的彈性，也才能創造出更多不同的體驗與可能，我想這些不同的體驗與可能對於會員來說是重要的，因為可能因為擔任「病人」這個角色久了，於是讓他們在不管是關係或是生活上的彈性與自主性逐漸在疾病或與醫療一來一往的過程中流逝了，使他們逐漸成為自己生命的客體。這些體驗與可能對於身為工作人員的我們也一樣重要，因為遵守專業界線的標準化守則也是會有「失靈」的時刻，而在那些「失靈」發生的時候，若還是以守則做為行動框架是會讓人覺得斷裂以及耗能的。

接下來我們再回到個別差異對待的重要性上分析，會需要以個別差異的方式和他人進行互動是因為每個人都是獨立的個體。每個會員都是帶著獨特又複雜的生命經驗來到會所，若沒如實地看見其生命背後的複雜性，很快地就被一些表象性的東西給迷惑住，如：會員口中的困難、會所的既有資源、家屬的期待，而開始急著從「怎麼做更好？」或是「怎麼做才對？」這兩個向度去設想這複雜的動

態行動；同時也會因為迫切地想幫助會員達成他的想要，反倒沒有進入到會員的世界裡去理解他的脈絡，並善用會員身上所擁有的優勢、能力以及不能和限制想像自己若是他會怎麼選擇，以站在他的立場的方式與他共同討論如何做決定，導致如此複雜的行動被簡化為工作者以既有的資源為會員擬定處遇計畫。



小結：帶著專業界線緊箍咒走進夥伴關係中

壹、維繫好專業關係界線≠一定幫助得到眼前的人

在前三節的討論中，可以發覺身為一個由主流社會工作教育所訓練出來的學生（我），是帶著「維繫好專業關係就能有好的處遇服務」之信念與會所的夥伴關係相遇。在以往不管是課堂或是在醫院的實習中，總是會被老師或是督導耳提面命的提醒要與眼前這個人（個案）維繫好專業關係，要透過專業的評估和處遇計畫協助帶著困難及問題來到你面前的這個人（個案）。因此在當時我所經驗到的助人關係都相當強調要將「工作者」與「個案」間的專業關係界線維繫好，不能逾越甚至是打破這條界線。在這樣的養成教育下，我以為在處遇過程中，只要藉由工作者看見個案的問題、處境；個案看見工作者所擬定的處遇計畫及所能連結的資源，這種相互注視彼此的方式就能解決個案所遇到的問題，深信著只需要在處遇過程中維繫好專業界線，就一定能幫助到眼前這個人。

但是當我實際走進會所世界，試圖看懂什麼是夥伴關係時，我看見我所帶著的專業關係界線想像反倒成為了我在實踐過程中的一個緊箍咒，讓我在與會員互動的時候，選擇隱藏自己的真實情緒與感受，以看似冷靜、溫暖甚至是假借規定的方式進行回應；讓我在與會員合作的過程中，時常帶著我一定要幫他解決問題的想法而沒有如實看見生命背後的複雜性，直接將複雜的行動簡化為工作者以既有的資源為會員擬定處遇計畫，使我在每一個互動中變得更加小心翼翼和不自在，與我原先以為只要「藉由堅守專業界線必能與個案順暢、自在地互動」的想法背道而馳。

貳、夥伴關係由「一起生活」累積

在會所中，夥伴關係的建立與維繫是來自於日常生活中點點滴滴的累積。以「白仔與依璇的爭執事件」為例，能看到在會所裡的會員與職員都是以直呼對方名字的方式進行互動，這對於不管是受社工主流教育的學生（我）或是長期流轉在精神醫療體系中的精神失序者（會員）而言，都是在專業關係中越界的第一步。在主流的社工訓練和精神醫療體系中，個案都會稱呼社工為某某社工或是某某老師，不會直諱社工的名字；對於社工而言，眼前的這個人則是直接被分類為有某某問題的個案。在夥伴關係中，最重要的是要去看到眼前這個與你合作的人是誰，而不只看見對方手上可能有的資源或是問題。

越界的第一步對於夥伴關係來說是重要的，因為在會所夥伴關係裡所相信的是藉由職員與會員的一起工作能為因長期流轉在精神醫療體系中而被汙名、被消權甚至是失去生命主體性的個體帶來不同的可能性。

再者，夥伴關係之所以是夥伴關係的原因在於在夥伴關係中，會員與職員是一起工作的，而不是由社工站在會員背後進行指導，因此在一起工作的過程中，難免會有一些情緒、感受。若能將這些情緒、感受說出來則可以讓一同工作的夥伴知道這些情緒的重要性，讓對方知道這是彼此在一同生活的過程所必須經歷的磨合，而且將自己的情緒誠實地表達出來也有機會成為在工作上的突破口。

最後，夥伴關係所重視的是一起工作的過程，因此在互動過程中，社工不再是扮演那個需要以自己手邊擁有的資源為個案訂定處遇計畫，並解決個案所有問題的角色，而是一個與個案一同發展、一同學習的行動者，就像從幫阿勝找工作到和阿勝一起找工作的過程，對於阿勝來講是找到了可能更加適合自己的工作，對我來講則是因為有與阿勝一起找工作的過程，使我也找到一個與會員工作能讓我更加自在和順暢的平衡點。



第五章 體認鑲嵌在社群中的夥伴關係

英國詩人 John Donne(1624)在他的詩中寫下：「沒有人是一座孤島 (No man is an island)」描繪了人類是群居動物，雖然每個人都是獨自來到這個世上，但生活上的一切還是必須仰賴彼此的合作或互動才能滿足，無法離群索居的獨自生活。因此，社群也是人類生活上最基本的運作形式 (林秀幸，2004)。

除此之外，在很多情況下人們只要被診斷為精神疾病，診斷就會替換掉個人原本的名字，使他不再被以原來的名字稱呼，而是被改稱為憂鬱症、思覺失調症個案，使症狀成了生命的大寫，只要情緒變動就會被與發作畫上等號，讓生病永遠比生活被早一句問候。關注的焦點從生活轉移到生病上，使得每次在進行一些關於「生活」的問候時，卻像是在評估眼前這個人是不是發病了，若再進一步將生病放回到生活脈絡中，會發現不管是生病或是每次的發作都可能帶來關係上的斷裂。Jackson (2001)提到會所模式主要是以打造社群的工作方式來協助會員對抗這些由精神疾病所帶來的困境。會所模式即是透過打造社群的方式讓精神失序者可以把症狀這個生命的大寫進行改寫；讓精神失序者可以從「病人」這個角色重新回到「人」這個主體；讓精神失序者不再只有疾病的標籤，而是能回歸到人這個主體，展現身為人的主體性。

總括來說，社群對於人類的生活而言是有其必要性以及重要性的，對於會所模式、精神失序者而言更是一個重要的精神以及實踐方式。

我在實習期間對於社群如何在我與會員間的關係發生什麼作用並沒有太多的體悟，但隨著在向陽浸泡的時間拉長，以及透過日日的實踐與認識自己後，我開始看見社群對夥伴關係的影響。

社群係指一群人在一個地方聚集起來，並在這個「空間」裡透過「行動」分享共有的生活方式與文化「體系」，進而讓身在社群中的人們能產生連結感與認同感(Doyle et al., 2013)。具體而言，社群³⁷是一個同時涉及「空間」、「體系」以及「行動」三個層次的概念(徐震 1988，引自黃媛齡，2018)。本章我將會藉由「空間」、「體系」以及「行動」三個層次來描繪向陽的日常如何帶出我在向陽所經驗的社群及夥伴關係的交織性。

第一節 歡迎大家的環境—空間設計與夥伴關係

「人在情境 (person-in-situation)」或「人在環境 (person-in environment)」是在社會工作實踐過程中相當重視的概念，這個概念也說明了社會工作是一門注重個人整體性的專業。「人在情境」或「人在環境」的概念主要是希望社工在看見服務對象困難的同時，也要注意其所處的環境和困難之間的相互影響性，因為當生活受到環境影響的同時，生活中的行動也相對應地建構了環境(黃聖桂，2017)。

除此之外，Meagher(2020)也指出人們與物理環境間具有不可切割的相互關係，當人們設計一個物理空間時，這個空間反過來也會對人們的心理功能產生影響。Deci & Ryan (2000)的研究指出可以透過物理空間的設計來滿足人們的歸屬感、自我效能、自主性等基本心理需求。同時，Meagher(2020)更進一步指出透過物理環境的規劃，可以促使人們從挫敗的社會經驗復元，而物理空間對於夥伴關係也具有重要的影響力。由上述研究可知，物理空間與人們所存在的社會世界是

³⁷ 黃媛齡在「治療性社區玉里模式的在地實踐」一文中將 community 翻譯為社區，主要是因為中文翻譯的關係而出現社區、社群這兩個不同的名詞，但在英文上所指的皆是 community，因此在此我以社群取代原文中的社區。

相互交織的，物理空間影響了人們在社會世界的活動；而人們社會世界的活動則會影響到物理空間的規劃與安排。

物理空間的為安排人們所帶來的效果除了是滿足心理需求的療癒性外，為人們的生活世界也帶來了規訓的效果。Foucault(1977)指出物理空間的分配是對人們進行規訓的第一步，而所謂的「規訓」係指「透過縝密的空間、活動的安排與時間的劃分，對人們身體的運作加以控制，進而建立一種『服從—功利』關係」（劉北成、楊遠嬰譯，1992）。

綜觀上述所云可以發現物理空間對於人們生活世界的影響極大，因此對於空間進行有意識的介入是重要的。以下我將透過以「向陽日常」做為運鏡的方式，帶領正在閱讀這份文本的你進行向陽空間的導覽，並針對會員與職員在會所日常中的移動進行剖析，闡明物理空間對夥伴關係所帶來的影響性。關於向陽的空間配置如下圖（5-1）、圖（5-2）。



圖 5-1 向陽會所「20 號」的空間配置圖



圖 5-2 向陽會所「22 號」的空間配置圖

壹、隔間通通變不見—策劃共享性空間

國際會所準則第 14 條指出：「會員和職員皆可進入會所內的任何空間，並沒有劃分職員或會員專用的地方(Clubhouse International,2018)」這樣的規範是希冀藉由物理空間的設計能向有意識的介入踏出第一步，打破職員與會員彼此對於專業關係的既定印象，促使會所的實踐精神在物理空間上能被落實。

以下我將藉由文字體驗的方式來具體描繪「向陽日常」，說明向陽是如何落實在物理空間上有意識的第一步介入：

向陽坐落在臺北市萬華區的青年路上，由兩間擁有一大片落地窗設計的 1 樓空間所組成，以下分別用「20 號」與「22 號」來指稱這兩個空間。每天 9 點一到，會員、職員就會紛紛地出現在向陽，陸續前來的人就會推開「20 號」的大門，看到櫃檯上放著的簽到表與體溫記錄表，進行簽到、量體溫與手部消毒。向陽的空間設計上並沒有特別用隔板或是門板區隔出秘書組、餐飲組、健康組的區域，主要是透過擺上幾張開會用的桌子、椅子拉出各組的位置。當大家完成簽到後就會按著自己習

慣的向陽日常在「20 號」與「22 號」之間進行空間的流動。像是餐飲組的會員阿丹簽到完成後，便會走向「22 號」，當她敞開「22 號」的大門時，迎向他的剛好是正在進行晨間運動時光的會員與職員們，大家會很有朝氣的相互打招呼。在經過正在多功能活動空間運動的夥伴³⁸後，阿丹來到擺放著兩大張工作桌的餐飲組，阿丹會先將自己的隨身物品擺在位置上並安頓好自己。接著 10 點一到，餐飲組便會開始進行工作會議，在會議上主席會透過分配白板上的工作事項來揭開各組工作日的一天。大概在 10：30 時，餐飲組就會開完早上的出餐工作會議，接著一部份的餐飲組夥伴會進到廚房準備出餐的工作，另一部份的夥伴則會藉由打電話的方式關心還沒出現的其他人。

當餐飲組的夥伴正在廚房忙進忙出時，秘書組有一部份的夥伴也會進到廚房裡，請餐飲組的夥伴簽活動簽到表以及閒聊。同時，秘書組另外一部份的夥伴會進行環境的打掃，而在打掃的過程中也會和正在撰寫資料或是聯絡會員的工作人員小聊一下，甚至在做自己打掃工作的同時，也可以從旁看到餐飲組的夥伴今天是用向陽的大烤箱來做日式可樂餅。

差不多在中午 12 點時，餐飲組的夥伴幫大家備好了熱騰騰的午餐，秘書組的夥伴也差不多將早上的文書、打掃工作告一段落後，大家便會開始紛紛地排隊拿餐點，在「22 號」的空間找個舒適的位置開始享用，並與夥伴閒聊早上所發生的大小事。

接著下午 1:30 健康組、秘書組、餐飲組都會在「22 號」分別召開下午的工作會議，所以此時的秘書組夥伴可以聽見餐飲組夥伴早上在廚

³⁸ 接下來當工作同時涉及會員、職員、實習生抑或是志工共同參與時，我會以夥伴來代稱參與這些工作的人，因為對於我而言，參與每項工作的人在工作過程中都是彼此相互扶持、合作的夥伴。

房裡發生了什麼事，像是我早上不小心把飯煮太軟的糗事；餐飲組夥伴能聽到秘書組計畫在周五的新朋友、老朋友歡迎會上帶動大家玩什麼遊戲；而在這個空間的大家也都能聽到健康組會如何規劃待會要進行的運動時光。除此之外也可能會發生健康組的職員大千因為嗓門比較大的關係而蓋過餐飲組、秘書組的討論聲音，則需要餐飲組、秘書組夥伴前去協調的小插曲或是遇到當組別會議還沒結束時，有其他組的夥伴想找該組夥伴聊天，而需要進行協調的情境。

到了下午 3:30 各組的工作差不多都告一段落時，會有秘書組的夥伴號召大家一起來跳個舞或是唱歌，故需要和同在這個空間活動的其他夥伴協調空間上的使用。

在導覽完發生在空間中的「向陽日常」後，接下來我將藉由剖析發生在空間中的細微小互動，來敘述那些由物理空間所創造出來的共享性是如何發生，以及說明讓空間具有共享性對於社群的意義又為何。首先，沒有以實體物件區隔出空間的使用功能，可以讓空間更多元地被使用，此外沒有實際物件的區隔也讓互動可以更直接的發生，例如是當夥伴一早進到「22 號」時，就能接受到大家有朝氣的打招呼；也能直接地體驗到大家在晨間運動的氛圍，這個實際的體驗比起事後的口述來得更加直接與真實，可以讓夥伴們依當下的氛圍決定自己是否要臨時加入。再者，在同一個空間同時開會，除了是一個能讓各組別知道彼此工作概況的機會外，更是一個創造出組別需要走出組別框架，進行更多協調與互動的場子，讓互動不僅只是鎖在組別裡頭而是可以跨組別的發生。最後，因為沒有物理空間上的限制，也讓對話可以隨時隨地的發生，這麼做也拉近了會員與職員或是會員間的距離。因此，向陽是透過拿掉物理空間上的區隔，創造出一個具有共享性的空間，讓大家的互動、對話可以自然地隨時發生，這麼做也讓彼此透過物理距離的拉近了彼此的心理距離，而這也是一個社群要形成社群認同的大前提。對於會

員而言，拉近彼此的心理距離之重要性在於會員們生病後，往往面對到的多是他
人對於自己每個情緒波動的不理解甚至是害怕，而使他們在日常生活中經常經驗
到自己與他人的心理距離很遙遠、沒有人可以一起的孤獨，但當心理距離拉近時，
所帶來的將會是不同的光景，像是在一次餐飲組討論到餐飲組開會對大家的意義
為何時，會員阿順提到了：

我覺得餐飲組開會可以聊聊開心或不開心的事情，讓大家一起想辦
法，讓人家幫忙熬過去，餐飲組就像我們的第二個家一樣，可以連結彼
此的情感，我們精神疾病的人比較孤單，大家對我們有恐懼感，所以我
們更應該成為彼此的同伴，這樣才不會孤單（會員阿順，餐飲組線上會
議，2021/06/22）。



貳、開放式工具牆、物品標籤、SOP、工作白板—規劃易用性空間

國際會所準則第 13 條指出：「……會所的設計有助工作日的進行，具備吸引力和足夠空間，使人受到尊重和享有尊嚴(Clubhouse International,2018)。」如此的設計主要是希望硬體設施與環境的規劃，能增進會員於工作日的參與，使得會員可以在工作日的過程中發揮自己的優勢，對於社群的運作也有所貢獻，進而落實回到身為人的主體性這個會所實踐精神。

以下我將藉由文字來描繪這些硬體設備、環境設計如何與工作日常進行互動的方式，來帶領讀者經驗在向陽這些設計是怎麼增進會員於工作日常的參與：

開放式工具牆：

在廚房裡有著一面將所有烹飪廚具掛出來的開放式工具牆，上頭舉凡從鍋鏟、湯勺、敲肉錘、開罐器一直到夾子，所有出餐過程中會用到的廚具皆以一目瞭然、開放的方式被掛著。當相對於熟悉廚房的老會員阿丹、阿順正忙著準備煮菜時，一旁剛進餐飲組體驗的新朋友於煮湯過程中發現自己需要削皮刀時，不太需要藉由詢問其他人就能從開放式的掛鉤工具牆上找到削皮刀。關於向陽的開放式工作牆如下圖（5-3）。



圖 5-3 向陽會所廚房的開放式工具牆

物品標籤：

在「20 號」與「22 號」空間裡的所有櫃體都會貼上物品標籤，舉凡是放著膠帶、標籤紙、原子筆...的文書櫃；放著茶包、點心的零食櫃或是放著各式大小碗盤、鍋具的工作架。當總是會不小心忘記東西放在哪邊的夥伴³⁹或是新朋友來體驗時，他們只要看著櫃子上的標籤就能自己找到需要的東西。關於向陽的物品標籤如下圖（5-4）。



圖 5-4 向陽會所餐飲組的物品標籤

³⁹ 這邊以夥伴指稱所有會不小心忘記東西放在哪兒找不到的人，因為在向陽不僅僅只有會員會找不到東西在哪，甚至是職員、實習生、志工在有些時候也會不確定自己需要的物品在哪邊。

SOP：

餐飲組的工作日主要是以出餐工作為主，整個出餐工作包含了前置工作、備餐工作以及收尾工作等三個工作方向。為了讓餐飲組的夥伴能在工作方向找到自己的工作位置，便將工作方向拆解成從「買菜」一直到「倒廚房垃圾」的小任務，另外不管是廚房消毒整理或是備餐工作也都會以一張張的紙本來說明工作流程，讓夥伴透過具象化的方式了解工作步驟，甚至也可以以此紙本說明帶領新朋友一同了解出餐的流程。此外，餐飲組也會透過表單的方式進行買菜、訂餐等工作，使得前一天沒有參與到買菜的會員阿丹在出餐當天都可以透過買菜清單的記錄知道前一天負責買菜的我與會員阿雲有什麼東西沒有買齊。關於向陽的 SOP 如下圖（5-5）。



圖 5-5 向陽會所餐飲組的出餐 SOP

工作白板：

在餐飲組工作桌前的白牆上掛了一張工作白板，在白板上記錄了一周五天每日的工作分工以及討論的事項，小至每天出餐的二菜一湯菜色，大至年度成果展餐飲組文本的討論。每天早上，夥伴們都能透過回顧工作白板上的文字訊息，想起當天出餐所要準備的菜色，並知道自己前一天如果請假或是提早離開而沒聽到的討論文本的進度與內容。另外在 10 點的開工會議上，主席也會透過分配列在白板上工作事項來揭開餐飲組工作日的一天。關於向陽的工作白板如下圖（5-6）。



圖 5-6 向陽會所餐飲組的工作白板

在推動會務工作時，最需要關注的議題是如何把工作日中所提供的機會，轉化得更有邀請性、歡迎性、吸引力以及創造性，促使會員能在會所世界中找到自己的生存空間(niche)(Glickman,1992)。針對人與人之間的互動進行調整是一步，透過環境、硬體設施的設計來增進更是不能忽視的一步。透過開放式工具牆的運用，讓物品的取用變得更加容易以及方便，讓會員在找東西的過程中可以靠自己完成，不必事事都要詢問他人，藉此可有助於扭轉職員、實習生與會員間的社會角色之權力落差；透過物品標籤的設計，會員可以藉由簡單直覺性的圖像就知道

自己需要的東西擺在哪邊，會員也可以不用什麼事都要去問職員，可避免會員再次複製了於會所外與他人間的互動方式而削弱了自己原先可能擁有的能力。

藉由工作白板、SOP 將工作日中的所有會務工作具象化，使得會務工作所提供的機會更具邀請性，讓每個會員可以依照著自己不同的長處與限制在會務工作上有更充分的參與，像會員阿雲在一次的餐飲組工作會議上便提到：「因為有食譜所以我知道湯怎麼煮啊，但是之前在家裡 O 先生[同居人]都會說我不會煮，也會說我煮得很難吃，所以都是他在煮，他也不讓我用廚房（會員阿雲，餐飲組工作會議，2020/12/8）。」由阿雲的回饋可以看見讓會員藉由參照 SOP 使他們有能力獨自完成會務工作或是帶著新朋友一同工作是重要的，因為在生活中會員常常會遇到一個窘境，雖然他很想做一件事，但因為不清楚那件事怎麼做而必須一直重複問身邊的人，這樣的狀況不僅讓他會因此覺得自己好像什麼都不會而挫折外，也會遭受到旁人的冷言冷語讓他更覺得自己什麼事都做不來，而深陷在自己好像很沒用的泥淖中無法脫身。

經由硬體設施與環境的安排將會務工作具象化、標準化與結構化，讓會員更容易進入工作日的工作狀態，能在工作日中享受有貢獻的自我實現過程。在一次分享出餐心得的討論中，會員們說了以下的出餐感想：

2021/04/29 四月份主菜—高麗菜培根捲出餐討論：

阿順：有難度，但愈做愈上手。變漂亮，會更有食慾。

阿央：嘗試平常不太會做的調味以及製作方式，學習到如何捲高麗菜捲。

小鈺：這是餐飲組做出比較精緻、比較有成就感的料理。

益哥：覺得有點挑戰，比較有成就感。

阿丹：第一次不是很成功，沒有熟。第二次到後來就很成功，從失敗的經驗去調整，覺得順利。

綜上所述，藉由物理空間的調整與設計，可以發現易用性在社群空間中如何被使用的效果往往與社群中的權力關係圖像是息息相關的，因此當一個物理空間所營造出來的使用氛圍，是希望社群中的每個人都能輕易的使用時，也使得在這個空間中活動的人們可以感受到權力關係在這個空間內是有所流動的。此外，易用性的空間設計也是想影響人們在社群中生活的氛圍，希望透過邀請每個人參與社群的生活，使他們在社群中享受著與他人合作而成就自我實現的過程，藉此深化了社群中大家要一起生活的氛圍。

參、空間不只是空間是生活的延伸以及關係的載體

物理環境的設計對於人的生活同時具備療癒性與規訓的效果。向陽在物理空間上的安排除了營造空間是大家共享的氛圍外，更藉由硬體設施與環境規劃的直覺性設計，創造出一處對於會員而言具有療癒性的空間。此外，也藉由共享性、易用性的設計創造出一處試圖打破「工作者—個案」權力結構的環境，以對抗生病這件事對職員、個案所帶來的規訓效果。由此可見，空間之於人不只是空間而已，而是生活的延伸以及關係的載體，透過空間的安排讓人與人之間產生了連結，而生活上的一切行動也在空間中不斷地展演著；透過環境設計讓所有人在生活中能有平等的參與，不僅是消除互動雙方因社會位置所帶來的差異，更是一個打破彼此關係隔閡和創造雙方相互理解的起始點。

當空間成為生活與關係的延伸和載體時，代表著社群會將要如何生活具體的展現在空間的安排與設計上，也就是說當社群中的生活與人際互動氛圍是希望社群中的人們能成為夥伴一起生活時，物理環境的安排與設計就會朝著這個面向去進行規劃與布置。以餐飲組的空間設計來說明社群生活權力關係圖像的重繪，是一個很能貼近會員生活世界中權力關係圖像的例子，因為在會員的生活世界中，能否使用廚房的權利經常與自己在家中的權力有關，像是在疫情期間與餐飲組的大家討論到能否使用家中廚房時，會員阿順便提到：「在家裡幾乎都是媽媽在煮

飯，不像在向陽一樣可以進廚房煮飯，在家裡媽媽都會說我動作太慢，不要我在廚房裡礙手礙腳（會員阿順，餐飲組線上會議，2021/5/28）。」。以餐飲組的空間布置為例可以發現原先深深烙印在會員與職員身上的「工作者—個案」權力關係圖像，主要是藉由開放式工具牆、物品標籤、SOP、工作白板的設置來進行鬆動，像是會員小鈺就提到：「今天早上做菜的時候，因為有食譜，我就能自己看著食譜做，不用什麼事都要問阿丹或問妳（會員小鈺，餐飲組組別會議，2021/11/11）。」。由於空間的布置會具體地展現生活中的權力關係是如何得流動，因此透過空間來重繪權力關係圖，是讓社群中的人們可以成為夥伴很重要的第一步。



第二節 行動藍圖：自願、選擇、負責—體系與夥伴關係

「體系」是社群三個層次概念的其中一個概念，其所指涉的是社群中的人們透過共同的心理互動、價值判斷以及文化背景，互相連結成為一個社會體系（徐震 1988，引自黃媛齡，2018）。換言之，一個社群的生成，除了要有一群人在一個特定空間外，這一群人還透過相互分享一種共同感受來拉近彼此的距離成為一個「群」，此外這個共有的文化和價值也是用來辨識其他人是否為這個社群一份子的管道。

再者，「人在情境中」這個概念除了包含物理空間與人類生活間的交互作用性外，也包括影響人類生活的文化和習俗，因此當在認識夥伴關係與社群間的交織性時，也需要去看見社群中的文化。

最後，謝錦桂毓（2010）提到「人怎樣被理解，就怎樣被設計；人怎樣被設計，就怎樣被對待」由此可知，對人的理解，影響到我們創造出怎樣的文化方式，回應對人的理解，而這樣的文化也會回過頭來作用在人與人之間的互動，也就是說社群文化係了解社群中的人們是如何進行互動，以及為何如此進行的一種理解方式，故去了解社群文化是相當重要且必要的。接下來，我將透過刻劃向陽工作日運作的歷程，來說明體系與夥伴關係間的相互影響性。

壹、組別體驗完再決定要不要入會！—自願是進入工作日的第一步

國際會所準則的第 1 條：「會籍是自願性且不受時間限制(Clubhouse International,2018)」從這一準則便可看出「是否成為會員」是由精神失序者自己決定的，「自願」也是會員進到工作日執行工作的先決條件。

當精神失序者在考慮是否入會成為向陽的會員前，向陽會為新朋友安排一個為期一周的新朋友體驗，他們可以過體驗各組別的會務工作運作，而對各組有更深入的認識後，再決定是否入會以及選擇哪個組別開展工作日。

不管是從國際會所準則的文字說明或是向陽的實際操作，都能發現「自願」的價值原則在會所運作中是相當重要的一個元素；「自願」這個原則同時也涉及了「選擇」這個概念。然而在談怎麼「自願」與「選擇」前，重要的是要讓新朋友對於自己接下來的會所生活有更深入的認識，才能有充分的「自願」與「選擇」，若僅透過口述的方式進行組別運作的介紹，對於一個新人要認識組別的樣貌是不夠的，因此向陽便安排了為期一周的組別體驗，讓新朋友可以透過親身經驗去感受每個組別的運作及感覺。

在相對充分認識組別後而有的「自願」，其背後代表著每個會員在加入會所參與會務工作的參與動力。自願這個概念在會所運作中之所以被如此地強調，是因為對於精神失序者而言，生病這件事已經是在生命中出現了很多「不得不看醫生」、「不得不住院」、「不得不吃藥」的被迫，若在會所的參與上又複製了這樣「不得不」的病人經驗模式，會再一次地複製生病這件事所帶來的痛苦。

因為精神病被汙名化，所以基本上[被認為]是沒有自主的權力，因為[我們被認為]搞不清楚狀況、腦袋有問題，所以醫生叫你怎樣就[要]怎樣，然後父母叫你怎樣就[要]怎樣，如果我們[想]要出院，那醫生[會]

說不能讓你出院啊，還有雖然出院了，出門還是會受到限制，例如你想要出去走一走，然後你家人會害怕你出去跟人家吵架或是吵到人家，然後把人家的東西弄壞掉要賠人家東西，還有像是我想要[回房間]去睡覺，然後我爸媽怕不知道我在房間裡面幹嘛，這樣也不行，就好像坐牢一樣...讓我有自卑感、被剝奪感，這樣可能會讓病情更嚴重...要讓病患拿回自主權，讓他有自尊，學著掌控自己的生活，...他如果不想來就不要強迫他來，要讓他有尊嚴的(會員阿順，會所準則討論會，2021/03/10)。

「自願」也是一個挺複雜的概念，例如在向陽有蠻多會員可能都是在家人的要求下來到會所，因此常常在會所裡會聽到會員說：「我如果不來的話，我的家人就會說如果我不來就要.....，所以我還是來了」，在這個經驗裡可以發覺自願可能是一個連續光譜，而不是一個可全無或全有的對立概念，在這個經驗裡雖然會員說他不想來，但在媽媽的勸說下他還是帶著願意被帶動的「部分自願」來向陽。從這個例子也能看見有些時候，「選擇」是有條件限制的，像是對這位說他不想來向陽的會員而言，他僅能在來向陽或去山上之間進行選擇，但還是要讓這樣的選擇充分發生，才有機會讓「願意被帶動」的這個部分自願發生。

貳、想選哪一個工作？—即使選擇有條件限制還是要讓它充分發生

在談「自願」這個價值時，「選擇」是相對應出現的理念。「自願」代表著會員選擇加入會務工作的參與動力；「選擇」則代表了會員體現參與動力的行動表現。

2021/04/15 餐飲組會議

在下午的分工會議上，會員益哥當分配到了只剩下倒廚餘與買菜工作時，也都還沒有認領工作，我便開口問了益哥：「現在只剩下倒廚餘

與買菜欸！你要認哪一個工作？」，益哥回應：「我不知道」，我便再回應：「請你自己決定喔！我不會幫你決定！如果你有想要跟其他人協調工作的話請你自己協調！」，接著益哥便認領了倒廚餘工作並邀請會員阿雲要倒垃圾的時候順便帶他去。

在認領工作的這個過程可以發現當益哥要認領工作時，所剩的選擇有限但我還是讓這個選擇的機會充分發生，而不是直接幫他安排工作。在餐飲組裡，所有的工作任務都代表著一個機會，這個機會可以是練習某件事情的契機，也可以是增加自己與他人進行互動的機會，而要不要拿下這個機會進行嘗試，則是來自於會員是否有動力去拿，因此需要透過選擇這個行動讓這個動力表現出來。

讓選擇充分發生的重要性，在於要讓會員有充分的討論並有選擇的機會，而不是在很多事情都沒有討論與分辨下就被決定，對於會員而言，自願不代表不能被勉強而是需要有充分的溝通，讓他們擁有部分的決定權，像是會員小希決定要參與哪個復健機構的例子便說明了這一點的重要性：「如果我媽媽勉強我要去哪一間，我就跟他說那如果我待不下去怎麼辦，那我就跟我媽媽說要不要去看其他[的地方]，所以我[選擇來向陽]遇到困難的時候，就不會說我不來...自己決定就是反悔的時候，沒有人可以找，就是因為是自己決定的，所以父母就會說你都自己決定了，那你反悔的時候，怎麼不先自己想想你為什麼要決定這件事情（會所準則討論會，2021/03/10）。」另外從小希和小希媽媽的這個互動中也能發現「自主這件事需要考慮到會不會造成別人的負擔」自願性與負責相互關聯的圖像。

參、也讓夥伴知道一下吧！—負責讓我們成為生活的共同體

「自願」是會所裡很重要的一個要素，「自願」這個價值原則並不是獨然地存在於會所的工作日常中，「自願」代表會員參與工作的動力；「選擇」是體現「自願」的行動；那麼「負責」則是攪動著會員參與動力的另外一股力量。

除此之外，國際會所準則第 11 條提到：「會所運作的責任是由會員與職員共同擔當，務求令會員與職員積極參與會所各方面的工作，但以會所主管為最終的負責人(Clubhouse International,2018)。」由此可知在會所工作推動這件事上，會員與工作人員有共同的責任，而這樣的設計除了是希望藉由責任的共有營造會員與工作人是生活共同體的理念外，也是希望藉由這樣的設計為會員創造出另外一個有別於病理化、機構化所帶來的對待機會，這就讓我想到一個與會員阿順的小互動：

2020/09/02 會員阿順來電要請假

阿順 9 點多時，來電表示因為很累所以今天早上想請假。過程中，阿順也自己主動提起昨天下午在分配工作時，他認了今天要和阿丹一同做主餐，但因為他早上要請假，所以要我轉達「請阿丹要自己做主餐」，對此我回應「因為你與阿丹說好了昨天要一起做主菜，你們今天就是夥伴，你還是需要跟阿丹說一聲比較好！」，最後阿順便請我將電話轉給阿丹，自己與阿丹說明自己的狀況與打算。

在那通電話裡，我選擇將要跟夥伴告知的責任還給了阿順，讓阿順能有一個機會將自己的狀況也讓其他的夥伴知道，是因為餐飲組的出餐工作是我們一起的，因此需要我們共同承擔起餐飲組運作的「責任」，而跟夥伴告知也是在一起工作這件事上最基本要做到的事情，於是我選擇把可以跟夥伴說明的這個機會還給阿順讓他自己決定，就像阿順在會所準則討論會上討論到「自願」與「責任」時，所提到的「[要]讓會員自己決定，讓他自己去承擔後果，去做平常人會做的事情（會所準則討論會，2021/03/10）」一樣。在阿順與阿丹互動的這個例子裡，能看到在關係中強調負責也是讓個人能藉由責任的這個論述成為社群中一份子的契機，當在社群中的個人看見自己對於他人責任的同時，也意味著這個人並沒有把自己與他人之間砌上一道牆，而是實實在在地看見自己對於他人的影響，進而

能回到社群裡處理自己的需要與別人的需要。此外在會所裡，「責任」這個論述必須與「被需要的需要」這個論述放在一起想，當社群的個人希望自己被社群需要的同時，他也須給出一個「我們是一體」的承諾，而在給出這個承諾時也代表著他有責任需要處理自己與他人的關係。

肆、自願、選擇、負責是向陽社群的價值圖像也是行動方向更是社群關係的圖像

在向陽「自願」所涉及的概念不僅有「自願」而已，「自願」還同時與「選擇」、「嘗試」、「負責」這三個概念有關。因此在向陽的日常生活中，主要是藉由會務工作的設計將「選擇」、「負責」、「自願」三個的價值原則落實在每日的工作開展中。以餐飲組每周例行的廚房消毒工作為例，廚房消毒是一件例行的「工作方向」，但進到實際的日常操作時，會將這樣的「工作方向」拆解成各個如：消毒餐具、清理工作檯面……等的「小任務」，讓每個來到餐飲組的人都能藉由開會來選擇自己想負責哪項小任務，藉此找到自己參與餐飲組的「位置」，以及與他人的「合作關係」。這樣的設計所代表的是去肯認會員的能力以及需要被看見的需要，並相信不同能力的人願意共同承擔餐飲組運作的「責任」。社群中所共同擁有的價值圖像，除了是這個社群的行動指南外，這樣的價值圖像也是社群中成員如何進行互動的關係圖像。在向陽之所以會強調每個人的自願性、選擇以及責任，其背後的價值理念是「相信精神疾病的康復，是要能帶著病、帶著症狀，發展出與他人的合作關係，找回和社會的連結（社團法人台北市康復之友協會，無日期）」，要與他人發展出合作關係並產生連結的首要條件是行動者本身要有意願與他人產生連結。另外對於精神失序者而言，生命中已經存在著太多的「不得不」，因此從是否加入向陽這個社群與向陽產生連結這件事上，於一開始就要強調行動者的自願性，而選擇在此過程中就成為了行動者具體表現自願性

的方式。選擇的重要性在於其代表在人與人的互動中並沒有所謂「指派」的存在。指派所相對產生的關係也都還是舊有那種工作者說得算有些僵化的醫病關係，若在互動中開放選擇則是能藉此使關係有更多的彈性和空間，讓人有機會在柔軟的關係長出自己來；雖然精神失序者在生病的歷程中，常常會因為生病的緣故被免除了很多的責任，但同時也是一種被異化、被區隔開來的過程，在一段與他人共同生活的關係中，若不想只落入被照顧、被保護的角色上，而是想在這段共同生活的關係中多點互相，責任是無法避而不談的。藉由將「自願、選擇、負責」落實在每個日常生活中，主要是想藉以朝著「帶著病仍要健康地過生活；能力有限也能有用，不同能力的人合起來做好一件事；公共事務共同決定（社團法人台北市康復之友協會，無日期）」的發展願景前進。



第三節 盡力維持生活還是逝去—集體行動是工作的觸媒

個人與社群間的關係是一種「你中有我，我中有你」的關係，兩者間的關係是深度交融在一塊的。沒有個人的存在，一個社群就不會稱之為社群，少了個人於社群中的存有，社群也就不會有所改變；缺少社群的存在，個人無法獨活下去，沒有社群在個人生活中的相伴，個人也就不會有所成長。個人與社群間這種深度交融在一起的圖像，具體體現在社群三層次概念中的「行動」上。

社群三層次概念中的「行動」係指社群中的人們藉由集體行動讓社群發生變化，因此行動概念著重的是社群內社會的、組織的、行動的、發展的內涵（徐震 1988，引自黃媛齡，2018）。也就是說社群因為一些契機，透過社群中人們的集體行動產生一些變化。這些發生變化的契機可能是來自於社群內個人或是社群這一個整體。

以下我將透過在向陽中的組別調整圖像陪伴著正在閱讀此文本的你，認識個人與社群間深度交融在一起的圖像。

壹、組別調整是要回應個人與社群的需要—個人與社群間行動的交融圖像

向陽目前的日常運作主要是由一、秘書組；二、餐飲組；三、健康組此三組，以及一個「惜物團體—二手小舖」這四個齒輪所組成。秘書組主要是負責維持會所的環境整潔以及完成會所的相關文書工作，如：打掃公共環境、簽到表製作、活動核銷……等工作。餐飲組的工作則是負責每週四天中午的出餐、一周一次的

手作體驗以及每個月的普食⁴⁰準備。健康組則是由會員健康需求所發展出來的組別，會針對會員的體重、腰圍進行追蹤，並與會員共同討論用藥與疾病所帶來的影響，也會透過身心復元方案—雅樂團體（以下簡稱雅樂）、戲劇展演增進會員對於自己身心狀態的覺察。「惜物團體—二手小舖」是向陽透過向社會募集物資，並由會員、職員協作整理，讓二手物重新變身為擺攤義賣的商品，讓會員可以透過整理物資在做事中磨練自己的手腳，並藉由擺攤走出向陽與社區做朋友的一個媒介。

向陽的日常運作並非從一成立就是如此，而是經歷過了三次的組別大調整，以及一次的組別小調整才走到目前的樣子。每次的組別調整對於會員、職員間的關係以及整體社群的發展皆具有不同的影響與意義。組別調整的歷程是這樣的：

在 2016 年的草創期，向陽只有一個文書組，參與會所的會員也不多，因此並沒有將會員、職員進行分組，而是藉由每日召開工作討論會，針對中心所有需要分工處理的業務，進行討論與工作分配，並由所有的會員與職員共同承擔文書、清潔與出餐工作。到了 2017 年因著穩定參與的會員增加了，因此將所有的會務工作以工作性質分為餐飲組、文書組、總務組。經過一年的時間會務工作以組別的方式被穩定的運作，同時也發現有許多走不出家門的消極會員，因此立了外展組藉此搭起與消極會員相互關懷的橋樑，同時也將文書組與總務組合併為秘書組。

在 2019 年初，會員與職員針對前一年的運作進行了年度回顧，發現透過一整年的嘗試，會員們有改善疾病身心適應的需求，也發現應以身心復元為主軸，成立一個小組才有辦法將這樣的需求具體的落實在工

⁴⁰ 與萬華其他社群合作至臺北市萬華社福中心(梧州街)發放由餐飲組親手準備的飲品關懷寒士與街友。

作日的設計中，於是成立了健康組。除此之外也將外展組打散進餐飲組與秘書組，使得穩定參與組別工作的會員，能與職員一同藉由同儕訪視或是透過好友茶會⁴¹等活動，與消極會員互動以增進整個社群互動的深度和廣度。

到了 2020 年初在全球受到新冠狀病毒影響的同時，向陽的組別運作也受到了極大的影響，在經過一波討論後餐飲組與秘書組合併成為了「中心最大組」⁴²。在同年 8 月，隨著世界疫情趨緩以及組別運作的狀態有浮動，因此又將「中心最大組」拆解成原先的餐飲組、秘書組兩組，但也對於兩組的會務工作有再進行設計與調整。

從這個組別調整的歷程，可以清楚看見社群的運作和再造，與身處社群中的人有著極大的關係。像在成立之初，因為社群中的職員、會員一方面也都還在感受工作日是什麼，另一方面也都還在透過日常的運作讓「群」的雛型產生，因此向陽選擇以一個「大群」的方式來進行運作；到了 2017 年因著前一段的工作讓群逐漸成形，向陽藉由分組的方式來讓會員能藉由這樣的組別設計發揮自己的長處並針對自己的短處進行練習，在向陽尋找自己的生活目標以及交朋友，並藉由一小步一小步的前進累積成自己對於生活的盼望；經過一年的工作後，向陽發現了在社群內除了有走得出家門的會員外，還有一群需要人家建立關係的會員，因此藉由成立外展組與這一群人搭起關心的橋樑；到了 2019 年隨著工作的累積，社群中的會員與職員開始意識到除了目前的會務工作外還有身心復元的需求，因此將身心復元工作正式地納為會務工作以一個組別的方式進行工作，同時也在與

⁴¹ 邀請許久不見的會員朋友到向陽聚一聚聊聊生活，或是由會員、職員結伴前往許久不見的會員朋友家進行拜訪。

⁴² 「中心最大組」的工作設計主要是在週一、週二進行文書與清潔工作；週三到周五進行出餐與清潔工作。。

消極會員有關係的累積後，開始藉由工作組別的方式與消極會員進行更廣與更深的互動。由這個組別調整的過程更能發覺社群的運作也與更大的社會環境是連動的，所以當環境有所變動時，社群也需要對這樣的變動有所回應。在社群回應環境變動的同時，社群中的個人的參與與動力也會有變化，因此社群勢必也是需要回過頭來與社群中的個人進行對話。接下來我想分享會員們在參與「中心最大組」上動力出現消沉時的對話，我想這會讓個人與社群間行動的交融圖像更加清晰。

2020/08/07「中心最大組」的組別會議

從3月一直到現在，「中心最大組」也在向陽穩定運作了5個多月，隨著組別的合併，會員們的動力也因著例行工作的調整，有機會可以嘗試一些自己原先不熟習或是沒興趣的工作，過程中也算是有蠻多的火花出現，對老鳥會員來說也覺得這樣的調整很好，大家相互幫忙的程度變高了，但隨著時間的推移，會員的參與動力也在過程中默默地消沉，原秘書組會員提出發現兩組合併後，自己的「工作位置」在工作日中的安排中比較沒有被看見；也有原餐飲組的會員提出因為需要去帶動原秘書組不喜歡做菜或對做菜沒概念的會員而覺得疲憊；也有會員開始選擇在某些工作日以請假的方式抵制參與某些工作。因此在一次的組別會議上針對大家近期的參與狀況進行了討論：

雅婷：我覺得我們大家參與[會務工作]的動力在往下是一個事實，我們一開始設想因為向陽是大家的，大家都可以來這邊做自己想做的事情，為了帶動大家所以才有了這個兩組合併的設計，可以請老鳥[會員]講講看這樣的變化是什麼？

阿順：組別合併有讓大家互相幫忙的程度變比較高，這樣比較好。

雅婷：組別合併確實有它好的地方，但是客觀上這個改變並沒有讓大家的[參與]動力提起來太多，就是有某一種的精神力（文化）沒有

太被操作出來，所以我們還是為了一些在這裡怎麼生活的小規矩
或小默契有爭執

阿順：就像這禮拜在寫卡片⁴³的時候.....

雅婷：對啊，這也是一個例子，但這件事的關鍵是為什麼我們沒有一種
操作讓你自然而然地就會覺得應該怎麼做，從這件事也看到你覺得
向陽是你的，所以你就會重視說要怎麼做，同樣的也因為大家要
一起為向陽做事的精神力不夠，所以才會讓你們在這種小事上
吵架，為了這種小事吵架沒有必要，重要的是要怎麼去建立這個
「大家一起為向陽做事」的精神力（文化）。

阿順：可是那個尺度沒有講清楚，我就.....

雅婷：我相信你們當下還是有想要努力，但就是你們都很在意，才會讓
張力有點大，這個張力也是因為大家都有一起想要做點什麼，但
是在意的方向不一樣才讓這個張力產生。

將這個對話進行拆解可以看見個人與社群間的行動具有相互影響性，當個人
對於社群有認同時，會讓人有動力開始思考怎樣的行動方向是對社群的整體發展
是有利的，以及想要在社群中做些什麼並有所貢獻。然而，當社群還沒有建立起
「大家是一起在為向陽做事」時，就會讓人錯看了社群中其他人當下行動也是想
一起努力共好的心意，對立起對方的行動或是立場進而讓爭執在社群中發生。這
時候，工作者如何編織對話的能力就會變得非常重要，這樣編織對話的行動也是
相當仰賴工作者的敏感度與對話能力，在會議上，雅婷將原先可能往「誰對誰錯

⁴³ 「寫卡片事件」是在向陽裡頭，一個關於精神力（文化）如何影響社群運作的經典例子，而這
件事是這樣的：在寫感謝卡感謝外部單位捐贈酪梨給向陽時，阿順與職員為了寫卡片感謝別人
時，要把好話寫到什麼程度有爭執，阿順在意的點是寫卡片就是要寫好話感謝別人，但職員則
認為感謝人家的書寫方式有很多但應以實際的狀況來寫，因此讓兩人產生了爭執。

的對話」轉化成一種「做事的共同機制如何產生」的討論方向，將原先被看作是相互對立的立場轉化為一種能夠讓對話繼續發展下去的可能。

這個討論同時也讓我看到了在社群中產生一些張力不一定都會讓群走向瓦解，而是一次讓社群中個人能夠進行對話行動的契機，也透過這樣個人與社群一來一回的對話與互動，讓彼此可以朝向互相理解前進，彼此的理解也是讓彼此的關聯緊密起來的重要基底。換句話說，也就是個人在社群內的行動既可以看成是一個獨立存有的行動，又可以看作是與社群有所關聯的存在。

貳、會員個人的盡力維持還是會讓社群的生活垮台——阿順與餐飲組的故事

接下來我想再以一個餐飲組很經典的故事，刻劃個人與社群間的行動是如何交互影響並發揮其作用的圖像，在講這個故事之前，我認為要先描繪這個行動的背景脈絡（包含行動中的人物以及行動所發生的場景），才能讓正在閱讀這段故事的你能進入故事的脈絡細細品味其中個人與社群間行動的交織性。

行動中的人物背景

會員阿順一直以來都必須與「眼睛會上吊」這個身心運作機制共處，「眼睛上吊」除了是服用精神科藥物而來的副作用外，這樣的身心運作機制對阿順來說也是一種身體用來保護他的運作機制。當阿順感知到壓力出現時，眼睛就會開始不受控制地往上吊，促使阿順眼前僅能看見一片白什麼都看不見，接著從頭到腳都會變得緊繃讓他整個人都因為眼睛上吊而癱瘓不能運作。而這樣的身心停擺往往都需要藉由回家好好休息一段時間後才能慢慢緩解。於是這樣的身心運作機制也讓阿順發展出了一個想要避免「因眼睛上吊而讓身體罷工」的因應機制：

由於擔心遇到壓力會讓眼睛上吊而造成身體罷工，於是阿順在感覺到壓力要來時，就必須更加注意自己的身心狀態。

這樣的因應機制讓阿順反倒是陷入了另外一個「只要稍微感知到自己的身體有變僵硬的前兆時，就一定會開啟眼睛上吊開關，進而帶給自己更大的壓力，使得眼睛上吊的開關被按下。」於是讓自己陷入自己不能被給壓力的自我預言循環中。

阿順對於自己的身心為何如此進行運轉也有一套自己的因果解釋，他認為因為自己上輩子做了太多的壞事，於是這輩子會有很多的冤親債主，所以一遇到壓力時，身體就不會是自己的，只能任憑冤親債主控制。

當阿順如此去看待自己的身心運轉機制時，讓他在做任何事上所追求的是盡力維持就好，雖然表面上看似豁達不強求任何一切，但實質上阿順所呈現出來的生存姿態是一遇到壓力就迴避。而從身體僵硬一直到眼睛上吊的連鎖反應成為了他防堵自己或別人給自己壓力的警報器。這樣的警報器讓阿順不敢去冒險，在餐飲組做菜永遠選擇簡單的就好或是配合就好的姿態，因為簡單就不用去冒可能失敗的風險，因為配合就不用去面對可能會與他人有爭執的壓力，但如此的選擇可能會讓人誤以為阿順是一個沒主見或是很難溝通的人，也讓阿順很難去把握住更多的機會。

在向陽職員眼中，看著阿順這樣的選擇覺得很可惜，因此都想透過與他對話分析利弊，讓他能在有條件的支持下，有更多不同的嘗試，但阿順通通因為先前這樣的身心運轉機制搞砸很多關係的經驗下，讓他覺

得現在這樣就是最好的狀態，不願意有改變。而向陽的餐飲組對他來說，是他人生還能有點價值感的重要地方。

行動當下發生的情境脈絡

在餐飲組裡有幾個會員與阿順有著相同的生存邏輯，做菜永遠追求的是簡單再簡單，菜色永遠是貢丸湯、魚餃湯、魚餃貢丸湯、肉絲炒豆干、竹筍炒肉絲、竹筍炒豆干、高麗菜炒蛋、純高麗菜。菜色雖然因著另外一派對做菜有很多熱情的會員想要有變化，但所選擇的都是最保守，保證不會有任何一點差錯的作法，而這樣的作法也讓出餐的可能性變少了。與此同時，餐飲組也存在著對做菜充滿熱情，希望透過美味的午餐來好好照顧大家的品質派會員。因此餐飲組就有了品質派與維持派兩股相互對立的勢力，剛開始維持派取得勢力，因為維持不冒險是多數人的利益。過程中品質派也想照顧維持派，因此只在可以變化的範圍內尋求最大的變化。但時間一久，品質派的會員越來越發現這樣照顧維持派的做法讓自己無法發揮且要花更多的心力去拉著維持派的人做事，但維持派也沒有改變，讓品質派的會員對餐飲組失去信心，於是品質派的會員阿丹決定離開會所。

阿丹的決定對於維持派來講根本是晴天霹靂，一直以來維持派都是靠品質派的照顧撐出一個樣子，但如果大廚離家出走了，維持派藉由品質派所搭建出來的世界崩塌了，維持派即使在怎麼維持還是無法撐出品質派還在時的樣子。

行動歷程

而在阿丹決定離開那天的一個對話，點醒了維持派的人只有維持還是可能會失去的事實：

雅婷：那你有沒有發現你盡力就好還是會失去一些東西？這次失去阿丹是不是有點惋惜？你以為降低標準，就可以靠著自己不要太計較、靠著別人照顧，還可以有個平衡，讓自己還能有存在感，感覺自己有點價值，但好像也沒那麼簡單。

阿順：對，靠別人別人也不一定會給我靠。

雅婷：那你知道怎麼做嗎？要怎麼做才不會失去嗎？

阿順：我在想如果我藥再少吃一點，然後再早起一點的話，我就有想到那種眼睛往上吊的不適感讓我很猶豫啊！

雅婷：還是要看你能不能照顧到別人的需要，不然可能也很難合作，別人就往前走了

在阿順認下降低標準可能會失去更多後，維持派決定要來個「挽回大作戰」，這個「挽回大作戰」包括開始願意照顧阿丹想要出餐時從容一點、希望前一天買菜的需要，也開始想要與阿丹一起研究食譜以提升做菜實力，並且持續關心出走的阿丹，希望藉由讓阿丹看見維持派的改變，使得阿丹願意回心轉意。經過3天的努力，阿丹就回鍋了。嘗試更複雜的菜色，也讓阿順更有成就感，壓力也沒有大到讓阿順垮掉，偶有不舒服的阿順也會適度地請假、自我調節。

將阿順與餐飲組的故事進行拆解，除了可以發現個人與社群間的行動具有相互影響性外，也能察覺到因為個人與社群兩者是緊緊相扣的，因此要改變社群中的個人時，藉由一些變化擾動社群固有結構亦是重要的。

在阿丹出走前的這段時間，我一直都是以志工的身分在參與餐飲組的運作，在這段時間的參與因為有意識到阿丹對於餐飲組的運作有著很大的影響性，也明白如果阿丹因為太累或是無法在簡單做菜的情況下影響做菜品質，可能會讓他參與餐飲組的意願越來越低，因此在參與過程中，我在行動上的選擇是多在出餐的過程中，在維持派行動上來不及或是無法給予支援時，給足阿丹所有可能需要的支援，讓阿丹不至於會因此而太累，使得餐飲組固有的出餐結構被打破。會有如此行的動是因為我擔心如果因為阿丹的出走而讓餐飲組的結構被摧毀了，餐飲組可能會因此而垮台，讓維持派的人連最後一個讓自己可以有些存在感、價值感的地方都不見，所以我在這個過程中所選擇的是要努力去撐住餐飲組的結構，讓餐飲組不要垮台。

透過這一次餐飲組差點面臨解散的危機，讓我發現當以打造社群為工作方法時，除了努力撐著讓社群維持運作外，讓社群去面臨一些可能垮台的危機，也能讓社群內的每個人真正地意識到自己的行動模式造就了一個怎樣的「恐怖平衡」⁴⁴，以及這樣的恐怖平衡背後真正的問題又為何。在遇見這個經驗以前，我時常覺得如果打破社群的固有結構會是一件會讓個人參與的動力或是整個社群做事的動力直線下滑的壞事，但藉由這個經驗讓我發現，擾動社群的原有結構對於不論是社群或是個人都是一個可能發生轉變的契機。

⁴⁴ 這段期間餐飲組的內部合作結構，主要因為藉由品質派或是其他人（工作者、志工、實習生）的多支援讓維持派與品質派的合作看似取得了一個平衡，但實質上卻是一個只要支援一掉了就會失衡的「恐怖平衡」。

參、個人與社群間的行動地景—以社群為行動場進行實踐

從不管是組別調整的行動歷程抑或是阿順與餐飲組的協作經驗，都可以發覺到個人與社群間的行動地景主要是由個人與社群間的連結、個人與社群行動的相互影響的圖像以及藉著社群行動場創造改變的路徑所推疊而成，以下將藉由拆解阿順與餐飲組的協作歷程來進行說明：

一、個人與社群間的連結圖像：「個人自身想望」、「行動與欲發展方向的矛盾」以及「對於行動的看法與願意實踐的程度」

個人與社群間的關係主要是由個人自身想要的慾望、社群行動欲發展的方向與個人行動的矛盾、個人與社群對於行動的看法與願意實踐的程度所交織而成，會這麼說主要是因為從阿順與餐飲組的協作經驗中能看到在餐飲組這個社群中，除了維持派想要透過簡單、沒有風險的方式做事來獲得成就感的想要外；同時品質派則是有想追求美味來照顧大家的慾望；以及工作者有想要改變以阿順為首維持派的生存機制的目標。於是在整個餐飲組的行動歷程中，工作者試著以給機會、鼓勵、對話來進行實踐；而維持派則是藉由配合、跟著品質派的大廚來讓自己能有些許的成就感；而品質派則是藉由在維持派可接受的範圍內追求最大變化的方式同時照顧自己與維持派的需要。然而時間一久這樣的行動方式讓所有在行動上的矛盾都被暴露出來，像是維持派的盡力就好還是讓夥伴離去；品質派的在有中求最大變化還是無法實現心中那個對於美味的想像；工作者僅透過給機會、鼓勵、對話還是讓會員不敢或不願拿機會以及就算透過鼓勵讓會員心境有變化，但實質上卻沒有相對應的行動。因此在過程中，個人與社群必須透過對話將彼此對於行動的看法、行動想要發展的方向對話清楚，像是阿順就藉由與雅婷的對話看見了自己行動所帶來的效果與自己所設想的發展方向相反，因而能在重新調整自己在完成欲發展方向的行動。

二、個人與社群行動的相互影響圖像：個人與社群的行動和發展鑲嵌在一塊

藉由阿順與餐飲組協作經驗也可以看到在社群內個人的行動對於社群的發展有著相當程度的影響力，像是在阿丹出走前，因著阿丹願意多照顧一點維持派想簡單做菜的想要而讓維持派可以靠著自己不要太計較以及靠著別人照顧，還可以讓自己在想要有貢獻以及不想要有太多壓力之間取得一點平衡，因此讓社群可以在這樣的「恐怖平衡」下繼續撐出一個樣子，但也就僅讓社群的發展就停留在一個由品質派的多付出以及維持派的配合所組成的行動方向上，對於社群內的這兩群人的生存機制甚至是生活發展並沒有太多的變化。而當阿丹決定出走後，讓餐飲組固有的社群結構被打破了，接著所帶來的是讓維持派意識到原先的生存機制在社群生活中是不夠的，進而能個人行動上有些突破進而再影響到社群的發展。也就是說，沒有社群的結構變動改變不了個人行動的方向，但沒有了個人行動的改變也就無法改變群體固有的行動結構，在社群中，當個人經歷變化時，相對應的也會影響到社群中的其他人，進而帶來社群與個人的整體轉變。

三、創造改變的路徑：打造出一個以社群建構為方向的行動場帶動個人與社群的改變

透過這個歷程更讓我發現要改變會員的某些生存機制以及改變社群結構時，光靠工作者給機會、鼓勵、對話是不夠的，光給機會對於會員來講可能就是有個機會在那邊而已，他還是會因著自己的顧忌而啟動生存機制不敢或不願去拿機會，而光是鼓勵對於會員來講也是不夠的，鼓勵可能是讓會員的心境有改變，但實質上的行動環境並沒有變化，所以他還是可以選擇不動。而僅憑對話可能讓會員有另外的新發現，但這樣的新發現也不足以落回到實質的行動上。

在行動上更重要的是先要肯認這樣生存機制對於會員的意義，肯認是不否認會員如此生存的情感與不得不，但同時也要創造行動場讓會員能把利弊看清楚，讓會員在行動場中把自己的選擇執行到底，並和他一起經驗後果，而過程中最重要的是讓他在選擇中有所承擔，當有所承擔時所有的對話才能落回實際上再有所前進。

這邊所指的行動場指的則是餐飲組這一個整體，這一個整體除了阿順、工作人員外還有其他的會員，其他會員在這個行動場的參與對於行動方向的推進來講其重要性可能大過於工作人員，因為在餐飲組的整個運作中，相當強調會員間的相互合作，而工作人員對於這個行動場來講比較像是支援的角色，而大多數的行動都是由會員共同交織的，這樣的交織同時也共構了某種行動模式，想要打破這樣的行動模式需要的或許不是工作人員的支援、補位，因為這樣的支援、補位可能只是補強了這樣的行動模式，真正需要的或許是要去打破這樣的共構才有機會在這樣的行動模式中有變化，以阿丹的出走為例，也是等到品質派的大廚出走後，維持派的才發現在原先自己行動模式上可能帶來的不足。

小結：看見流動於社群中的夥伴關係

在第四章的討論中，可以看見身為一個主流社會工作教育所訓練出來的學生（我）在遇見會所模式時，第一階段的「實踐—認識」是去看見過往的專業訓練如何成為我在實踐路上的緊箍咒，以及透過日日實踐轉化專業訓練所帶來的束縛。在這個階段裡，我還是把會所中所發展的夥伴關係只放在「職員—會員」這個層次上進行理解與實踐。

壹、夥伴關係論述的社群層次

藉由前三節的探討，可以發現在會所中僅把夥伴關係的討論尺度放在「職員—會員」這個層次上是不夠的。在會所這個實踐路線裡，更多的實踐發展是放在「成員—組織」上，很多行動除了是要看見這樣行動對於職員、會員的影響為何外，更多的是要將行動扣回到這麼做對於組織會有怎樣的發展進行思考。在會所中的夥伴關係發展與社群整體的發展是密不可分的，因此在推動會務工作時，行動者（我）除了要看見並推展自己對於個別會員的影響外，更需要去辨識出整個社群中每個人對於社群的作用，以及社群對於每個人的影響。

在前三節的討論中，我們可以發現會所即是一個社群，而社群的如何營造與維繫同時與社群中的空間如何被設計與布置、社群中的文化價值體系以及社群中的集體行動相互交織在一起，因此社群中的關係要如何長以及會長成什麼模樣也就與這個社群的「空間」、「體系」、「行動」密不可分。

貳、社群營造與人的主體性

在談社群營造對於夥伴關係的作用前，我想先討論社群營造對一個人的主體性所帶來的影響。主體性指的是個體如何在客體世界中對於「我自己是誰」進行思考的能動性（張怡松，2010）。Foucault (1980)更進一步指出個體會因為所處的歷史意識形態變化，而以不同的方式建構自己的主體，連帶的影響個體與自己以及他者的關係變化，除此之外也指出主體性是權力互動下的產物（張互譯，2018）。也就是說當一個人看待自己的方式，隨著所處的情境脈絡有所變化的同時，對於個體與他者的互動關係也會有影響。在會所這個社群裡企圖透過對於「空間」、「體系」、「行動」等三個面向的介入，將會員的主體性建構成一個即使帶著疾病與症狀還是能與他人共事甚至是有所貢獻的人，而不是一個因疾病或症狀纏身而處處必須依賴他人協助的病人。這樣的個體主體性也讓互動關係朝向共同生活、共同發展的協同關係前進。

參、社群營造與認同感、歸屬感的重要性

會所社群透過「空間」、「體系」、「行動」的規畫，除了是企圖要扭轉會員的主體性外，也透過在這些設計長出社群中人們對於社群的認同感與歸屬感。長出社群的認同感與歸屬感之所以重要性可以分為以下兩個層次來進行說明：首先，以一個社群要如何營造與維繫而言，當一群原先相互不認識的人要集結起來成為一個社群時，這群陌生人首要面對的會是這群人不熟識的這一件事，而要讓一群原先生疏的人拉近距離所需要的可能就是先給這群人一個能夠變熟的空間，因此當這個空間是具有共享性、易用性時，便使得人與人之間的心理距離藉著物理距離的拉進而縮短。接著，透過社群的文化價值體系除了能增進社群內人們對於要如何一起生活的熟悉感外，也是透過這樣的熟悉感再強化了社群中人們的凝聚力。最後，文化價值體系的實現以及人們心理距離的拉近，也都是需要有實際的行動才能產生。行動之所以重要是在於行動除了可以改變一個社群的氛圍外，

藉由行動也能促使社群中的個人有些變化。再者，以認同感與歸屬感對於一個精神失序者群體的意義感進行剖析，可以看到精神失序者在現代社會生活裡是沒有歸屬的，而這個沒有歸屬所帶來的孤寂感是很沉重的，就像是會員阿順所言「……精神病患最後的問題就是會被社會孤立…帶他走出孤立的場景，讓他找到社會與自我……改變她孤立的最終絕境……在這個狀態不好……（會員阿順，2019年暑期實習實習報告，2019/09/27）」，因此對於精神失序者在生活中找到被接納的感覺是重要的，而這個被接納的感覺可以透過社群內的集體認同感找到，除此之外對於精神失序者而言，他們有一種學習是來自於集體認同裡，在社群中的集體關係裡，他們會更有動力進行學習，例如在一次準備社家署長官來訪的組別導覽時，會員阿雲便提到了「因為這是代表餐飲組、代表向陽，所以我要更認真準備，雖然我平常不太會講話，但是因為這個是代表餐飲組，所以我要花更多時間練習準備（會員阿雲，餐飲組組別導覽準備，2021/10/08）」，透過阿雲的這個發言可以發覺練習如何把話講得更完整更讓別人聽得懂的這個學習是發生在阿雲對於餐飲組有了認同，希望讓餐飲組（社群）在外人面前表現好。



第六章 尋一條「我們一起」的路

在前兩階段(章節)的討論中，我以一個接受主流社會工作教育的學生(我)進入會所實踐的經驗為基礎，討論帶著這樣學習背景的學生進入會所後遇見的衝擊以及行動經驗所帶來的實踐視框轉移，同時也描繪會所社群與夥伴關係的交織性對於行動者行動實踐的影響。助人工作一直以來都是一場近身面對差異的肉搏戰，工作中除了要回應眼前受苦的人外，更需要抽絲剝繭洞悉生命苦痛的根源，在向外給出支持力量的同時，這樣的力量往往也會回擊到工作者身上，帶著工作者理解每一個包含自己的存在(鄧湘漪，2016)。在這個近身肉搏的過程中，工作者看見自己過往經驗以及所身處的環境(社群)給予行動的養分為何非常重要，但僅停留在看見是不夠的，還需要透過實際的行動才能再長出深刻的認識，並將這樣的認識向內紮根成為自己在行動中的底氣。除此之外，由於在文本的書寫上很容易誤將行動歷程看作是具有秩序性與邏輯線性的發展，很難洞悉行動者在行動、困頓中不斷往返、掙扎的特性。為了突顯行動者在行動過程中的不容易與掙扎，為了展現行動者難免會在行動歷程中，不斷往返在最熟悉的先備知識以及實踐知識之間，但行動過程中又不斷遇到挑戰這樣行動習性的困頓情境，而逼著行動者不得不面對自己行動習性並再次進行反省的特性。因此，本章將著重在我成為會所職員後的經驗整理與分析，透過對於實踐經驗加以描寫，同時述說身為一個行動者在行動歷程中來來回回、轉身又轉身，歷經數百回在困頓中掙扎、澄清困境、修正行動方案突破窘境，最終將每次的行動、每個選擇收束成為一條同時向遠方延伸也向內不斷紮根、往返的實踐之路。

第一節 進場行動—讓認識變得深刻

實踐經驗的累積需要時間與環境，而實踐經驗所累積下來的手工知識也需要花費精力思辨與整理。本節試圖描寫行動者決定進入場域採取行動的過程，其中不能少的就是行動者對於自己問題意識的發現、行動以及對行動的再反思。

透過以實習生、志工身分在向陽蹲點近一年的時間，讓我有機會回觀自己的社會工作養成歷程，並藉由在向陽的行動經驗拉出一個相互對照面來重新認識我在主流社會工作教育中所學習到的助人關係，以及討論我是怎麼看待學校所教授的助人關係的夠與不夠，進而將這些認識轉化為往後行動中的根本。除此之外，藉由這近一年的蹲點也讓我有機會覺察到會所社群與夥伴關係之間具有的交織性，而這般交織性對於會所社群行動者（會員、職員）本人或行動皆具有某種影響。雖然有了這些回觀與覺察，但都還是讓當時的我（在向陽當志工的我）被「害怕說不清楚」的焦慮感給淹沒，遲遲未能將志工期間有的回觀與覺察整理成一個算有條理的文本與他者對話。這些「害怕說不清楚」的焦慮感同時和我在論文書寫行動上的不踏實感相互共構，在論文計畫書口試的現場，王老師與口委萬心蕊老師看穿了我在準備論文計畫書口試時，藉由「研究方法的選擇」迴避自己還沒準備好成為一個行動者的焦慮⁴⁵，所以追問著我「到底有沒有下一個決定是要進入場域有個行動？」。

在論文計畫書口試完沉澱一段時間後，我重新審視了在志工期間的角色定位。在結束實習重新回到向陽擔任志工時，我比較是站在觀察者的位置上看著在日常

⁴⁵ 我在口試現場以「我想我可能還需要想想我在田野想要發展出什麼行動，但在這之前我可能需要先花個力氣看懂場域與我自己發生了什麼事，因為光是我自己就好像被很多東西包覆著，我也搞不太清楚我自己怎麼了！另外，關係也是一個動態且複雜的過程，要看懂它也就需要花點力氣與時間了！最後，是我認為在採取行動時，最重要的是要先去釐清自己與場域發生了什麼事！」這樣的發言來宣稱自己要使用批判民族誌進行研究，但其實看懂、釐清與行動之間並不衝突，透過實際的行動反倒是一個能夠更深刻認識的機會。

中所發生的大小事，但光是只有這樣看著對於我要認識會所的夥伴關係來說是不夠的，這邊指的不夠是在於只有觀察很難真的去看懂或是認識行動者（會員、職員）在場域（會所）中的行動（夥伴關係），即使在觀察的過程中再加上對話可以讓某些圖像更清楚，但對我來說也都還是有些遲疑以及不確定。這些遲疑以及不確定來自於對我來說只有觀察、對話所衍生的認識很單薄、不夠深刻，很難讓我打從心底相信夥伴關係的行動圖像就如觀察、對話所呈現的那般。我認為要讓這些認識變得深刻、厚實單靠觀察與對話是不夠的，還需要透過將自己投身於場域中（行動）才能讓認識變得更加深刻、透徹且對自己有意義。經過這一番省思我決定「要踏上行動者這個位置」，此時又恰巧碰上餐飲組的職員請育嬰假要找職代的機會，因此我在 2020 年 9 月成為餐飲組的職員。



第二節 碰撞與斷裂—以前可以現在不行？

我是帶著把自己投身到場域中，透過實際行動讓認識變得更深刻、厚實的初心，以職員這樣的角色再次與餐飲組相遇。而在這個再次相遇的過程裡，我深刻地意識到實踐位置對於行動者（包含我自己與眼前所互動的會員）而言都有著相當強大的作用力。本節將聚焦在我剛到職時，與會員阿丹在一次餐飲組開工會議上的對話說明實踐位置的挪動對於行動者思考與行動的影響。

在 2020 年 9 月 1 日我進到餐飲組成職員。在剛到職的一個月，我和餐飲組的夥伴⁴⁶們也都在適應著我在餐飲組由志工到職員的身分轉換。除此之外，我也是透過這個實踐位置挪動過程，更深刻地體悟到位置對於行動者實踐嘗試的影響；我更是透過這個過程慢慢磨出不同的行動方式，並深化在行動中的實踐思路。

壹、碰撞—公共事務誰說得算？

對於長時間帶著病人角色經驗流轉於精神醫療系統的會員而言，通常都會期待提供服務的專業工作人員要是聰明、全能的，而與會員進行工作的專業工作人員也經常是以貼在會員身後的病人標籤與其互動，但在會所模式下為了要促使會員與職員能「肩並肩」一起工作，就必須要透過工作哲理的設計打破因為病人經驗角色標籤所帶來的阻礙(Vorspan,1985)。因此，在會所模式下的夥伴關係中，為了促使會員與職員能在工作日中一起工作，其中一個最核心的工作哲理是「職員與會員是平等的」，其主要是透過以下三種方法來達到此哲理：一、職員與會員在決策上具有相等的發言權；二、職員與會員擁有相同的機會執行會務工作；三、在空間使用上職員與會員具有相同的使用權力(Hallinan, & Nistico, 1994)。然而這

⁴⁶ 其中包含了餐飲組的職員與會員。

樣的工作哲理回到會所的實踐日常時，對於職員、會員而言，常常面臨的可能是
一連串的不容易與掙扎。

2020/09/15 在餐飲組開工會議的一開始，會員阿丹便劈頭說了「今天出餐要用的蛋不夠」，對此我回應「因為昨天去雙和市場沒有找到買散裝蛋的店家，所以後來我與一起買菜的夥伴決定今天早上再到果菜市場買」，由於阿丹擔心食材不夠會延誤的出餐時間便再追問了「東西不是應該要昨天買好？」，對此我則是再次重申了昨天的決定與原由。在當下我由於想到明天的主菜也會用到蛋，且擔心下午再去雙和市場買菜時，又找不到賣散裝蛋的店家，因此提案問「因為雙和市場可能沒有賣散裝的蛋的店家，那今天要不要連同明天的蛋一起買？」，對此餐飲組的大家都沒有什麼反應，只剩會員阿丹在會議上與我有了接下來的對話：

阿丹：那看敏如⁴⁷怎麼決定，我們就怎麼做

我：這個可以大家一起討論啊

阿丹：不用討論，就看職員敏如怎麼說我們就怎麼做

我：為什麼是聽職員敏如說的決定？

阿丹：敏如是我們的頭，他怎麼決定我們下面的人就聽他的做事就好

我：但是我們是一個團隊啊，這件事情我們可以……

阿丹打斷：不用，就看敏如怎麼說我們怎麼做

敏如：我只是幫忙大家管[理]收到的錢（餐費）啊，但錢（餐費）怎麼用還是餐飲組共同決定啊

阿丹：不是，這樣大家做事就會亂啊，你怎麼說我們就怎麼做

⁴⁷ 餐飲組的另外一位職員，在我剛到向陽實習時成為工作人員，敏如與我僅相差一歲，我們平常都會在對方可能對於行動方向感到迷惘時，提出自己的觀點與對方討論陪伴彼此看見自己的行動盲點。

討論至此，我覺得張力有點大，便沒有再往前繼續問，餐飲組其他的人對於這件事也沒有發表任何意見，當下我猜測大家可能是覺得這個討論的張力有點大，於是選擇沉默。而我自己當下有一些情緒上來，那些情緒是覺得為什麼什麼事都要聽職員的？平常的很多的討論就是在跟大家練習很多事情都是我們大家一起討論一起共同做決定，為什麼這種時候就又把做決定的權力放回到職員身上？

這樣的討論狀態在餐飲組小至食材要怎麼買大至夥伴狀態不好需要支持，甚至是出餐工作如何調整的日常運作會議中經常出現，就好比是餐飲組在開展會務工作上無法避免的宿命迴圈。即使在每次出現這樣討論狀態時，職員除了一再強調餐飲組如何運作的決定是要大家共同決定，而非僅由職員決定外，也會邀請大家共同討論、決定，但還是都沒有辦法打破這樣的討論迴圈。這看在我眼裡都感到非常惋惜甚至是有點憤怒，我的這些情緒並不是指向眼前與我互動的這群人，而是指向我對於社會結構中支配性關係的不滿意。當一個人被貼上病人標籤時，常常連同他參與討論、選擇以及做決定，甚至是負責這些日常的權力都被免除，會被期待著只要遵照著醫生或是專業人員的指導就好，因而產生了一種支配性關係（Parsons,1951，引自張芷雲，2009）。由於精神疾病的疾病特質並不如小感冒一樣僅短暫的出現在一個人的生活裡，因此這種支配性關係對於一個人的生活是具有侵蝕性的，當一個人長時間流轉於醫療系統時，這種支配性關係就不再僅是存在於醫療系統中，也會成為一個人在日常生活中一種與他者互動的模式，漸漸地讓一個人除了在醫療系統裡是病人外，在生活裡也被迫要活得像個病人。我對於這樣現象的不滿來自於我對於一個人的生活想像是即使帶著疾病的標籤或者是能力有限也要能過上與他者有連結，但不是被支配或僅能依賴他人的生活，因此當我看到餐飲組的日常討論的結論經常收攏在「職員說得算」時，常常陷入想

要撐出不一樣的討論空間卻又覺得無力的泥淖中掙扎，因而產生了很多的不耐與情緒的反彈。

從這個看似很小的日常討論中，我除了是正視自己身為一個行動者產生的情緒外，也藉由在整理自己這些情緒產生的緣由安放這些情緒，找到一個能針對行動進行回觀、對話與修正行動的空間。在回觀餐飲組的夥伴以及我自己在討論迴圈發生的當下各自在經歷什麼時，我意識到了「共同做決定」這件事除了是要有職員在態度與行動上開放會員共同做決定外，還需要有其他條件進行鋪陳的，像是在這一次討論的張力中，阿丹真正在意的其實是這些討論會壓縮到出餐的準備時間，因此選擇以「工頭說得算」來加快會議的速度，但在當下我並沒有馬上抓到阿丹參與討論與否的利害感是「出餐準備時間要能充裕」，因此沒有與他的利害對話到，而是進入了立場對峙的相互糾纏中讓團體的張力升高。再者，這個討論既是發生在會議的過程裡，就應該讓參與會議的人都要能發表自己的看法，即使是他們對於要怎麼樣買食材沒有意見，也應該讓他們把這樣的意見表達出來，甚至是說出自己怎麼看待會議上所產生的張力，這樣也都能為對峙的狀態找到一個突破口。除此之外，在與團體內個人對話他所在意的利害的同時，也要把他的利害與團隊共同決定的利害連接上，而不是馬上就把個人的利害與團隊的利害脫鉤甚至是對立，如此一來也才有機會在共好的基礎下談論如何共同決定。最後，則是要在日常中每個討論的當下除了謹記落實「共同討論、共同決定」的價值外，也要時時刻刻小心自己身為職員這個實踐位置所帶來的權力，以免在繁瑣的工作中為了追求效率或是在會員沒有信心、害怕做決定時，就代言了他們共同決定的發言權。

貳、體制文本與工作日常的斷裂—以前可以一起煮飯現在卻不行？

在國際會所準則中的第九條提到：「會所有足夠的職員帶動會員參與會所運作，但職員數未足以讓其自行運作會所，會所的運作有賴於會員的積極參與(Clubhouse International,2018)。」同時第十五條也指出：「會員和職員在工作日中需要並肩工作才能使會所能夠運作(Clubhouse International,2018)。」由這兩條準則能夠看見會所的工作設計是希望職員與會員能在會所的日常運作中成為共同推動會所運作的夥伴。Vorspan(1985)提到會所這樣進行工作設計的初衷在於會所想為會員與職員提供一個與生活密切相關的空間，在這個空間裡大家都是以一個人的身分投入在會所中的生活。以一個人的身分而不是以工作者抑或是病人的角色在會所生活的重要性是在會所這個社群裡，想營造出一種大家彼此相互關照且幫助彼此一步步與他人產生連結以對抗生病後所帶來的關係斷裂與孤寂感的氛圍。除此之外，Vorspan(1985)更提到會所是想透過這個樣的空間讓身處於其中的成員（職員與會員）都能有機會透過彼此的潛力與問題來促使自己成長，也能在練習以一個人的身分關照彼此的過程裡成為一個真正的人，而不再僅是一個以「社工」、「病人」這些社會標籤存在於生活中的存有。然而，當這樣的夥伴關係哲理遇上臺灣的社會福利體制時，也是碰撞出一些對於行動者（職員與會員）而言，不太容易也會有所掙扎的地方。當一項服務模式要被納入社會福利體制是就必須經過一段建制化的過程。在建制化的過程裡，就會有相對應的文本工作產生，如服務記錄、核銷領據……等。在我剛成為餐飲組職員的那一個月裡，我深刻地感受到這些文本工作為工作條件以及推動夥伴關係行動上所帶來的擠壓，以及日常生活經驗與建制之間斷裂。

2020/09/15 在餐飲組開工會議進入了日常的工作分配時，主席先是把主菜、配菜湯品等工作分配完後，便開始詢問誰要負責煮白飯，在第一次詢問時，餐飲組的大家皆是沉默不語，主席便再問了第二次，大家仍是低著頭沉默不語，此時會員阿丹跳出來打破沉默而有了以下的對話：

阿丹：那不然敏如煮飯？

敏如：我今天早上有其他的事情要做，可能沒有辦法，小鈺你可以幫忙煮飯嗎？

小鈺：我不要

我：小鈺你要不要試試看？這樣可以練習煮飯放水的比例

小鈺：我今仔日不要啦

我：為什麼今天不想？

小鈺：我覺得今天人感覺人累累的，我今仔日不要啦

阿丹：不然佳臻你煮

我：可是我今天有其他事情要做……

阿丹：你之前不是都會進廚房幫忙？為什麼今天這樣……

我：我可以幫忙煮飯阿，可是小鈺你可不可以跟我一起？

小鈺：我不要啦

我：小鈺你跟我一起好不好？你幫我一起看水要放多少好不好？

小鈺：好啦，我跟你一起啦

我帶著不滿的情緒回應：原來我要做到這樣（你才願意）

在對話的當下，我一方面還停留在思考要怎麼與小鈺對話她的不想要，另一方面也在擔心我還有好幾則工作記錄以及行政工作未完成，想著應該用早上的時間盡快完成，因此給出了「可是我今天有其他事情要做」的回應，但當下阿丹很快地打斷了我的話並給出了這個讓我覺得是在抱怨我「為什麼不幫忙」的回應，

對此我並沒有往前與阿丹核對她這麼說的原因以及和她說明我先這樣回應的緣由，而是在產生自我懷疑後，選擇以擠壓我自己工作條件的方式處理這個自己被夾擊的狀況。在這個充滿情緒的當下，我並沒有因此放掉要處理小鈺不想幫忙的這件事，因此又再下修合作的條件邀請小鈺一同幫忙，但在下修條件邀請的同時，我也帶著前面與阿丹的對話的情緒，而讓我最後帶著不滿的情緒說了「原來我要做到這樣（你才願意）」。

會所工作的日常是由職員與會員一同開展工作日所組織起來，透過會議討論工作該如何分工、該怎麼合作也就成為了在會所日常中很重要的一個環節，而工作日的落實除了需要會員的積極參與外，職員的投入也是不可少的。Glickman(1992)提到會所模式所強調的就是透過建立一個職員與會員是一體的社群來對抗機構化為精神失序者所帶來的汙名，因此在推動工作日日常時是需要職員的積極投入，而不是在工作日的運作過程中隱身在會員之後。然而，當會所的日常被收編到社會福利體制之下，為了向政府單位展現出服務的責信，職員除了需要書寫工作記錄外，也要將經費的使用藉由黏貼憑證這類的表格文本讓所有的工作日常能進入到建制的文本世界中說明服務運作的狀況。Sinai-Glazer 與 Krane (2021)指出這種以文本為基礎的統治關係所帶來的工作條件擠壓了社工與服務對象面對面接觸的條件，讓社工與服務對象不易建立起全面性與深入的關係，也就是說這樣的統治關係對於助人關係的發展具有強大的侵蝕性與破壞性。雖然之於會所這些表格文本是會所在自己的主體性與政府的要求之間斟酌過後所設計出來的，對於職員而言是相對多了一點彈性的（郭姍好，2014），但在我剛到職不久時，仍感受到這些表格文本對我投入工作日運作的影響。當我還是以志工身分參與餐飲組的工作日時，由於我不用處理核銷也不用寫服務記錄，所以讓我可以全然的投入出餐工作。然而，在我成為職員的那一刻起，我多了許多的文本工作。在一開始意識到自己除了投入出餐工作外，還有文本工作需要完成時，我

的做法是把我在會所日常中的時間切割為投入餐飲組的出餐工作以及處理行政作業兩個互為相斥的區塊，原先我以為將工作時間進行切割應該不會有什麼太大的問題，但阿丹「你之前不是都會進廚房幫忙？為什麼今天這樣……」的當頭棒喝，讓我重新去思考這樣切割式處理方法，我沒有想清楚甚至是讓情境變得弔詭的地方。當「處理行政作業」佔據到了我「投入餐飲組的出餐工作」所需的時間與精力的同時，其實也是壓縮甚至是耗損了我與會員間的夥伴關係，因為在過程裡我先是把自己從關係中切了出去，沒有回過頭告訴我的夥伴我的需要是什麼。

透過這個看見建制與會所日常經驗的斷裂，讓我看清楚原來在我和會員的關係中，除了有我們自己在影響我們的關係外，更還有大結構面的權力運作在影響我們的關係，因此讓我能重新框定這個工作經驗所帶來的情緒，進而能夠調整我接下來的行動方式。郭姍妤（2014）提到一個工作者的能動性在於在建制中還是能以自身作為主體進行批判性思考，發展出屬於自己工作場域獨有的工作知識，而不是在遇到體制時就馬上被納編。這對我而言是一個很重要的提醒，在我剛遇到建制時，我所做出來的選擇是緊縮自己的工作日常條件以完成因建制化而產生的工作，於是讓我在不自覺中被體制納編，而有了不斷受到擠壓的無力感，遺忘了其實我是可以把建制下的文本工作與餐飲組工作日常下的會務工作放在一起思考發展出一種與會所日常更契合的工作方式，像是在與會員討論計畫或是執行行動計畫時，邀請會員一同做記錄；在做經費使用核銷時，透過 SOP 的設計讓會員能夠一起參與進來，進而讓因建制而產生的文本工作不再與工作日常下的會務工作相斥或是相互消耗，而是讓文本工作能融入到工作日常下的會務工作中。

參、尋路—看見情緒張力背後的作用力

在挪動到職員這個實踐位置後，除了讓我可以工作過程中，以前兩階段所累積下來的認識在會所夥伴關係中行動外，也讓我有機會站上職員這個實踐位置上深化對於夥伴關係的認識；並站在一個行動者的角色於行動歷程中發展出一套關於夥伴關係的行動知識。

行動從來就不是在真空的環境中發生，往往都是為了要回應所在的社會情境現象而產生，因此社會情境是構成行動的重要因素。在看見這個情緒張力互動的背後是受到精神醫療以及社會福利體制作用的同時，我也更意識到夥伴關係行動的深化從來就不是只透過喊口號抑或是僅靠互動態度的調整就能達成的，夥伴關係行動的深化除了需要時間外，也需要被細緻地拆解成一步一步地推進，更需要在推進夥伴關係的行動時，看見並反思體制對於夥伴關係行動以及關係本質的影響。在看見「一同討論、共同決定、一起工作」要能發生的條件是在社群中成員的利害能與社群的利害可以對接上的同時，也讓我發現要能夠讓利害對接上需要的則是成員能讀懂彼此以及社群的利害。而這個讀懂的過程則是發生在夥伴能在關係中看見自己與他人的關聯，真實地去對話自己的想法甚至是自己可能有的難處。在這個讀懂彼此的過程裡也是需要時時小心社會位置背後權力結構為對話帶來的影響。

第三節 夥伴關係再深化—營造「共同生活」的氛圍

這些碰撞與斷裂帶給我的是重新思考同時受到精神醫療以及社會福利體制影響的夥伴關係行動的意義以及如何開展。在這個回觀中，我發覺在行動中僅退到會員身後幫他們搭建機會舞台抑或是只有在他們害怕時給予鼓勵、支援補位是不夠的，除了這些以外更重要的是把職員與會員是在社群中「共同生活」的氣氛營造出來，讓彼此都能在行動上主動投身。接下來，我想透過我和餐飲組的工作日故事述說我們是如何一步一步深化讓「我們一起」的行動。

壹、出餐是「我們一起的工作」

餐飲組的工作日日常的安排是以「出餐」這項會務工作為核心進行設計，將大家都需要吃午餐的這個現實條件放進了組別運作中，透過將「出餐」這個大工作方向拆解成數個明確的工作任務，如：做主菜、做配菜、做湯品、煮飯……等的方式讓每個參與餐飲組工作日常的成員⁴⁸都能在分工中找到自己的位置以及與他人的連結，而每個參與工作日常成員也是透過這一個找到位置以及和他人連結的過程長出自己的主體。然而，呂又慧（2016）提到在這個主體生成的過程中，職員的「專業思維」選擇以及對專業關係的設定除了會影響到職員如何擺定會員的位置外，對於職員本身以及會員主體的生成也有著相當程度的影響。在我成為餐飲組的職員之後，同時也是在 2020/09/15 餐飲組開工會議上那個有張力的對話⁴⁹發生以前，我比較是站在我做為職員的責任就是要讓會員能走上到舞台拿起機會好好表現的視角思考我與餐飲組的工作，我總會覺得出餐之於餐飲組的會員而言，是一個充滿表現機會的機會舞台，我也清楚對於會員而言，拿起機會獲得成就感的同時，可能也必須扛起相對應的責任，責任所帶來的也可能是不算

⁴⁸ 這邊所指的成員包含了會員、職員、實習生與志工。

⁴⁹ 內容記述在第六章的第二節的「貳、斷裂—以前可以一起現在卻不行？」中。

太小的壓力。當我這麼想的時候，總是會覺得我在餐飲組工作日的日常中應該要做的是促使會員都能在數個出餐工作任務中找到自己可以貢獻的位置，並透過這個表現的機會獲得成就感，而我在這之中也應該避免讓自己的參與搶了會員能夠上位的機會，因此我在行動上常常都是邀請與鼓勵會員上位拿機會表現，甚至很常會在會員表現出害怕或是不願意時，多先幫會員想好我可以怎麼幫他鋪陳條件，讓他可以降低上位拿機會就會有壓力的預設。於是讓我在會員因為擔心壓力太大而不願意上前拿機會時，我常常選擇的也就是進場跟他共同分擔同一個工作，讓他能在壓力被分攤的狀況下願意拿起在機會舞台上的機會，但這樣的做法常常就會讓我與小鈺在餐飲組的會議，上演著我不斷透過糾纏式的邀請要他拿下這個出餐可以表現的機會。除此之外，我也因為將餐飲組的出餐工作只當作是會員表現的機會舞台，於是讓我在出餐工作中總是把自己放在支援補位的位置上，只有當出餐人手不足時才會多讓自己出現在出餐工作上。

在 2020/09/15 餐飲組開工會議上，阿丹「你之前不是都會進廚房幫忙？為什麼今天這樣……」的這一席話，除了讓我看見建制力量對於會所工作日日常的影響外，也讓我再次省思「只把出餐工作當作是會員的表現舞台，以及只把自己放在邀請、鼓勵會員上位，並在過程中提供支援協助」這樣行動策略不夠的地方。不過我也必須老實說在聽到這一席話的當下，我並不是馬上就能進入理性的思考，反倒是被高漲的情緒給淹沒，我記得當時我還為此寫了一大串充滿情緒字眼的訊息跟朋友抱怨、討拍道：「難道因為我之前都會進廚房幫忙，進廚房幫忙就是我『每次應該都要』做到的嗎？」，根本沒辦法轉換個視角回看這件事。但在後來論文團督中回觀這件事時，王老師帶著我看見自己在行動中隨著身分轉換所帶來的社會位置差異，讓我能轉換立足點重新看待阿丹的這一番話。

並有了以下的自我提問：

在出餐工作上只鼓勵會員參與、提供支持、補位的意義感是什麼？

會員對於出餐工作的想像僅是表現的舞台嗎？

只把自己放在支援補位的位置上對於我與會員關係的作用是什麼？

對我而言，出餐工作的意義是什麼？

我想透過與會員的出餐工作做什麼？

目前行動策略的不夠是什麼？

經過這些自我提問的整理後，我意識到當我在出餐工作這件事只把自己放在鼓勵會員參與，並僅在人手不夠時提供補位，我是帶著一種以發展會員為優先的助人角色視框看待我與會員的關係，而讓整個行動變成僅是站在會員身後提供支援、教導與指揮，這除了是與會所中要發展的肩並肩夥伴關係背道而馳的，更是在削弱會員權能這點上存在著極大的風險。會這麼說是在與會員的互動關係中僅以發展會員為優先時，是以會員就是比職員弱而需要職員的支援、補位來發展的前提假設為出發，而讓互動關係在一開始的前提上就不對等，在不對等的情况下更不要說是要發展出相互扶持、一同承擔、互相學習的夥伴關係。透過這些自我提問我也發現我自己一開始在思考出餐工作的意義時，很快地僅想到這些事情對於會員可能的意義是什麼，但並沒有把出餐工作之於我以及與會員的意義想進去，因此讓所有的實踐方向都是以一種「以他人為優先，在關係中丟掉自己」的方式行動，於是讓我在收到阿丹的這番回饋時才會情緒反彈這麼大，而讓自己在關係行動中彈開。在經過這些整理後，我意識到「在出餐工作上只鼓勵會員參與、提供支持、補位」這樣行動策略的不夠在於這樣的行動策略讓我在出餐工作這件事上僅是站到會員身後注視著他不願意參與出餐工作的問題，同時也讓會員僅看到我能提供的鼓勵、支援與補位。這麼做讓我還是與會員在關係中僅退回到彼此相

互注視的位置上，並沒有因為「為向陽做一件事」的共同目標走向「一同向前看」的夥伴關係。

在經過這一連串的自我提問以及回觀後，我重新調整了我的行動策略。在與會員的合作關係中，我決定採取更積極、涉入的方式作為我在餐飲組與會員一同開展工作日的行動策略。所謂的更積極、涉入可分為以下兩個層次來看：

首先，經由對行動反映的歷程，更發現我一開始所帶著「只將出餐工作視為是會員的機會舞台」的想法，並不足以讓我與會員能夠產生「為向陽做一件事」的共同目標。我一開始所帶著的這種想法促使我在行動上一直把焦點放在「要如何增進會員的動力」上，於是讓我一直都只看到人在面對機會（出餐工作）是否要拿起的猶豫狀態，而沒有看見這個猶豫狀態的產生可能來自於機會（出餐工作）本身的設計還能怎樣更具吸引力。此外，也是因為我帶著希望會員都能拿到表現機會，而讓我在行動上多是幫會員在分工卡上一個位置，而不是去思索還可以怎麼做讓每個會員都能在餐飲組找到自己的位置。Glickman (1992)提到會員與職員的互動關係是透過每天一起實現共同目標而累積下來的，所以職員需要與會員一起把整個會所的會務工作都當作是彼此共享的機會，把所有的會務工作都視為是彼此共享的舞台時，職員更要去認真對待這些機會並表現出對於這些工作的重視以及興趣才能帶動會員走上機會舞台一同表現。在意識到當前的行動策略不足以孕育出「為向陽做一件事」的共同目標後，我調整了自己在出餐工作上的角色位置。我開始在出餐工作這件事上多出現我自己，像是在提議菜單時，我不再只有鼓勵會員提案，也會在會議上提出我想吃看看或做看看的料理；在認領工作上我也不再僅是被動補位，而是主動認領工作並邀請其他人一起參與。除此之外，我更是把承接組別內所有成員狀態的責任放回到「我們需要有人一起為大家準備午餐」的層次上，讓組別內的所有成員能夠共同承接。

再者，藉由對行動反映我意識到當身為職員的我雖然是帶著想要增強會員權能的美意，進而選擇在出餐工作上避免有過多的參與，但這樣的做法其實陷入了另一個「將自己從餐飲組這個社群抽離出去」的危險當中。這麼做的危險在於透過分離主義（separatist）的心態來增強會員的權能會導致會員與職員間的距離越來越遙遠，除此之外也是在會所的這個環境中創造了另一種新的社會排除形式（Glickman,1992）。在意識到「將我自己從社群抽離」的危險後，我決定在行動上把我自己更放進餐飲組的這個社群中，我開始不再把我身上需要處理的行政作業或者是外展工作當作是與餐飲組出餐工作毫不相干的兩個區塊，而是透過將這些工作放在一起規劃的方式，讓自己更投身在餐飲組這個社群中。

貳、「我們一起討論」接住夥伴投出的震撼彈

在餐飲組經歷過「阿丹出走」⁵⁰危機進行小組整頓後，整個組別的做事氛圍開始有些變化，以往在出餐工作時間的限制下，餐飲組的老成員不太有條件在有限的會議時間中討論彼此的狀態或是困難，更別說是去對待一個剛加入小組與大家都還算不熟識的新成員。但工作條件重新調整後，在例行會議中除了進行出餐工作的任務分配外，大家也開始有更多的時間與力氣關心彼此的近況與承接彼此的困難，更讓餐飲組的老成員開始有更多的心力與時間可以對待與熟識新加入的成員。

在生活裡人的狀態難免會有高低起伏，而在出現起伏時也總是會希望有個人可以傾聽自己因為狀態起伏而有的不舒服，甚至會希望有人在自己因為狀態起伏掉進另外一個受苦深淵前能夠拉自己一把。因此，能有一個社群讓成員一同討論自己的狀態以及困難就會變得很重要，但要讓人能夠在社群裡講自己的不好以及讓社群人的其他人共同承接這樣的困難並不是一件太容易的事情，對於要向別人

⁵⁰ 這部分的故事記述在第五章的第三節。

說出自己哪裡不好的人而言，需要跨越的是一個當說出自己哪裡不好可能會被別人評價的擔心；對於要共同承接的人而言，需要的則是要在自己的世界裡創造出一個與發話者世界相連的連結，要讓討論困難能在社群中發生是需要有很多條件的鋪陳才有辦法讓這樣的現象發生。以下我將藉由餐飲組的成員與阿勝一起拆除「阿勝不想來」這顆震撼彈的過程剖析「一同討論」的重要性，以及讓「一同討論」發生的條件。

在阿勝穩定出席三個禮拜後的一早，他突然拋出來一個不想再來會所的震撼彈，而在面對阿勝所拋出來的這顆震撼彈，我與搭檔敏如決定在下午組別會議的臨時動議上發動一個「阿勝不想來怎麼辦？」的討論⁵¹，讓餐飲組的成員可以共同承接這顆震撼彈並與所有成員（包含阿勝本人）共同分辨阿勝不想來向陽可能對阿勝本人以及餐飲組整體所產生的影響。

在會議上敏如先是邀請阿勝向大家說明自己決定之後不再來向陽的選擇，接著敏如除了幫大家一同回顧阿勝所訂下來的計畫是「先在餐飲組每周穩定出席五天持續兩個月後，再幫他媒合目前有的過渡性就業機會」外，也再補充說明了阿勝目前遇到的困難是「兩個月的等待時間太長」。最後，邀請大家一同討論，於是有了以下的對話：

敏如：阿勝現在在餐飲組裡面也是一個很重要的角色欸，你幫餐飲組做了很多事情，大家要不要給阿勝一點鼓勵的話或是一點什麼回饋，阿勝現在是我們買菜的棟樑。

⁵¹ 我與敏如是有意識地想操作出組別對於個別會員出席與否的討論。會有這個操作除了是此階段的餐飲組夥伴有條件進入彼此的狀態進行理解與討論外，我們也認為讓組別透過討論彼此的狀態將有助於大家能夠變熟更成為一個群體。

我：阿順，你剛剛推了眼鏡，你應該有什麼話要講吧，你看到阿勝不想來你有沒有什麼話想要跟他講，不只阿順啊，大家都可以講講自己的想法。

阿雲：他不來就少了一個人幫忙

小鈺：你再來好啦，你沒來我們減一個跤手⁵²欸，無采⁵³你來阮⁵⁴有跤手啊，阮煮飯也有跤手阿，你來好，你若沒來，阮減一個跤手，阮煮飯減一個人，阮很需要阿勝

阿浩：阿勝，你想要找什麼樣的工作？你後來選擇來餐飲組，那你有想好你要找什麼工作嗎？

阿勝：沒有，就找工作看報紙阿

阿浩：所以你有想到還是沒想到？怎麼樣的工作呢？我就覺得如果想要工作的話，那也要把自己的目標想好……不然你其實會吃虧……我覺得可以先來餐飲組練習，因為你去找，那老闆要求你一定動作是要快……然後現在你也可以成為大家的助手，這樣會顯得你[在餐飲組]很珍貴……

阿雲：阿勝你很好相處，我們還有一起去走公園……你還會騎腳踏車去[幫忙]買菜…可是聽說你要走了，我很難過，因為你真的有幫忙到餐飲組的，幫忙切菜、洗菜、洗碗…如果[你覺得]累了，休息一天就好了，不要休息太久，我怕你會不想來

阿順：阿勝你是不是想去買菜了？你[一個人]去買菜是不是太累了？

阿勝：對阿

⁵² 「跤手」即是台語的「人手」。

⁵³ 「無采」即是台語的「可惜」。

⁵⁴ 「阮」即是台語的「我們」。

敏如：那如果買菜太累，那我們大家一起動動腦想一下怎樣讓幫忙買菜的阿勝不要那麼累，要往這個方向去想。

小鈺：時間到就去買，差不多買 15 分就買好了，就讓阿勝休息，不然我回去，我 4 點再出來雙和市場等你們跟你們去買菜

我：那阿順我也想問你，你有覺得你自己有什麼地方可以一起幫阿勝的嗎？

阿順：就[幫忙]寫買菜清單.....下午有空，我[也]可以看有沒有什麼東西全聯有，然後我可以先去幫忙買.....

敏如：對阿勝來說這段時間會有點辛苦，是不是需要每天鼓勵你，我們可以每天給你愛的鼓勵.....創造讓你想來的感覺

阿雲：他可能想工作啦

敏如：我們要陪阿勝撐過這兩個月，從 9 月份開始算要等到 11 月才行，9 月份過完，10 月過完，11 月才找工作，我們可以開心地撐過，也可以煎熬地撐過.....對阿勝來說[等待的時間]有點漫長，我們要陪他一起度過這個時間，阿勝[大家]這樣[跟你的討論]可以嗎？

阿勝：我[今天]回去，下禮拜會再來

在經歷過「阿丹出走」事件後，我深刻的意識到讓餐飲組的夥伴在會議中多出現自己的困頓、猶豫、情緒、情感比起僅是和遇到困難的個別會員進行對話來得重要。主要是看到在會所中所談的夥伴關係是鑲嵌在社群的發展中的，因此在發展夥伴關係行動時，需要帶著社群的視野來推展行動的。這一個因「阿勝不想來」而發動的討論，主要是想藉由討論的過程將「阿勝不想來」的這個看似是個人的選擇、個人的問題轉化為餐飲組能集體前進的動能。

在這個對話的過程中，主要是試著讓餐飲組的每一位成員開始與阿勝共同面對他不想來這件事，在對話的過程中每一位成員都試著站在自己的位置去對待阿

勝的困難，並在自己能力所及之處多提出一點自己能幫忙的地方，透過這樣的過程也讓餐飲組的關係再更近一點，讓每個人在關係上不再僅僅是出餐工作的夥伴，而是願意對待彼此生活困難的夥伴。

當下會開啟這樣的討論，我還有另外一個考量是因為我認為做為一個社群，身處社群中的每個人都應該試著以自己的方式去珍惜社群中的每個夥伴，而每個會員的出席與否，實際上也會影響到整個社群的運作，而維繫社群凝聚、成員之間的連結工作應由社群中的每個人共同分擔。因此我把「阿勝不想來」看成是一個能夠增進社群成員連結的行動機會，這樣的行動機會若是一直落回到職員身上的話，所發展出來的夥伴關係就可能僅停留在「職員—會員」這個一對一個別層次上的夥伴關係，將無助於累積「成員—組織」這個具有社群視野的夥伴關係。郭姍妤（2011）指出在會所中所說的「一起」指的是職員以一種陪伴的姿態與會員一同承擔、面對、學習、相互依賴，而不是站在會員身後訓練、教導與發號司令。我認為夥伴關係所指的除了是在與會員的個別互動裡，盡可能在意識到自己與會員權力位置的差異後，尊重雙方自主關係以帶動而非指使的方式與會員一同工作外，更多的是將社群內成員要一同為了這個社群一起做事的精神力建立起來，因此將夥伴出席與否的討論攤在組別內討論是為了讓組別內的成員都能意識到自己是社群中的一員，身為社群中的一員就不該讓自己在此刻成為局外人，對於社群內所發生的事情是需要共同承接與面對。

另外，開啟討論之所以重要也在於若能有更多的聲音加入討論，能讓我們對於事情的全貌有更多的看見，像是在阿勝這次提出不想來時，一開始我和敏如（職員）所想到的可能是因為要穩定出席兩個月對阿勝來說太漫長了，因此我們便開始跟阿勝說了他對餐飲組的貢獻創造一種被需要的需要給阿勝，但這事實上卻不是阿勝不想來的關鍵利害，他真正不想來的關鍵利害是如阿順所說的「買菜太累

了」，有時候會員所看見的甚至比身為工作人員的我們更精準，因為他們有著相同的經驗，因此比起工作人員更能夠貼近彼此。

透過這個經驗讓我更確信在「為向陽做一件事」這個共同目標的前提下，優先要面對的是「如何建立起社群成員一同為社群做事的精神力營造出來」的大哉問。我認為在正視這一題時，首先，要分辨目前社群內成員的認同感是建立在哪邊。透過日常的實踐我發現當餐飲組討論到一些決策如何決定時，即使先把我們可以一起討論、一起決定的前提告訴所有成員，但當要做最後決定時，還是常常會出現餐飲組的會員把結論收在「看工作人員怎麼說，我們就怎麼做」上的現象；再者是在打電話請假這件事上，餐飲組的會員還是都習慣只找工作人員請假卻沒有告知其他夥伴一聲，對此我的判斷是餐飲組會員對於餐飲組的認同主要還是建立在職員身上，而不是餐飲組這個社群上。對此我的行動方向是朝著讓餐飲組的夥伴可以更熟識彼此以及在意彼此的目標前進，於是後續在餐飲組的夥伴打電話來找餐飲組的工作人員請假時，我也都會請他們也都一定要與其他夥伴說一聲。除此之外，我也會在私下收到餐飲組夥伴與其他人在合作上的一些抱怨或是不滿要我出來幫忙協調時，選擇請有這些想法的夥伴在會議上直接提出與大家共同討論，而不是由我私下出面當和事佬協助溝通。主要是想透過這一個過程讓餐飲組的夥伴能在更熟識與在意彼此的前提下，長出一種對於組別這個社群的認同，進而能想著自己是被社群內成員在意，因而能形成一種「一起為社群做事」的精神力。

在每天長達 8 小時與會員密集的共同生活中，職員在行動中除了觀照自己的行動步調外，同時也必須將會員們的需要或步調放進實踐中思量一起前進，在這個共同生活的過程裡，職員需要面對互動中種種磨合以及衝突所帶來的考驗（呂又慧，2016）。這讓我想到了「新朋友剪指甲事件」，這件事是這樣的：

一早會員阿月和我說他昨天觀察到來體驗餐飲組的新朋友的指甲太長了，他擔心這樣會影響到餐點的衛生，所以希望我能私底下跟新朋友說，對此我告訴阿月我的立場是「這件事除了是他的在意的點外，也攸關著大家要如何合作，所以我希望透過在會議上的共同討論來一起面對」。於是在早上開工會議上，阿月提了一個臨時動議表示「希望大家可以進廚房前，都先洗手剪指甲，並由佳臻協助檢查」。對此我回應阿月我的立場是「我沒有要當衛生股長，關於這一點大家都可以互相幫忙提醒的」，最後會議上的大家並沒有太多的反應就散會了。

在做菜過程中，我越想越覺得這件事只有這樣處理是不夠的，於是我抓著做菜的空檔再跟阿月釐清他怎麼會選擇這樣做，阿月表示因為他怕若直接跟新朋友說會怕他覺得被針對而不舒服，因此他才提用這種方式，但也發現這樣做的效果不是很好。因此，當下我有再邀請會員阿順一起進來討論若是他會怎麼做，阿順表示他覺得新朋友是大學畢業的高知識份子，應該不會介意這件事，所以他會選擇直接跟新朋友說。接著阿順便找了新朋友來一同開啟對話，這時我也一起加入對話協助大家都能聽懂彼此在意以及想說的是什麼。而在對話過程裡，新朋友情緒滿滿地覺得大家在找碴，認為他沒訂餐所以不在意衛生，因此整個對話的張力很大，但阿順、阿月並沒有因為覺得張力很大而選擇退卻，把局面留給我收拾，而是在過程中也不斷地與新朋友溝通，阿順甚至是捧起新朋友的手告訴他，他的指甲真的有點長，問他要不要修一修，也主動拿了指甲剪給新朋友，阿月則是也試著把自己在意的點跟新朋友說，也在過程裡跟新朋友說希望他不要因為這樣就不來餐飲組。最後新朋友也收下了阿順、阿月的關心並剪了自己許久未剪的指甲（新朋友體驗，2021/03/11）。

在這一次的對話後，讓我更堅信餐飲組的大小事會有夥伴跟我一起面對。其實在對話的過程中，我很害怕會不小心擦槍走火而吵起來，因此我在對話的過程中試著堅定地看著新朋友表現出自己溫柔而堅定的一面，在當下我其實有點懷疑阿順是否會就因為張力太大而選擇逃跑，但在過程中，阿順、阿月並沒有逃跑而是和我、新朋友共同面對這個對話所產生的張力，並且在過程中都試著以自己的方式緩和張力，但同時又能處理自己在意的事情。這樣試過一輪後，我發現我與餐飲組夥伴以及夥伴與夥伴間的關係也都再更近一點，也都能在彼此有困難時主動跳出來一起想辦法，而不是就把困難僅留給當事人以及職員去面對。在這麼行動過一輪後，我所經驗到的是在會所中所談的夥伴關係核心價值是我與會員是以互為主體的形式同在，並於社群中並相互對待。夥伴關係的核心價值需要一個日常生活互動的練習來累積，在過程中的我經驗到在面對關係中的衝突或是糾葛時，我需要反身看見在關係脈絡中，自己選擇行動的立場與背後的原因，進而在實踐中把自己真實的感受、立場、想法清楚地告訴會員，而不是將自己抽離以理性的方式迴避在關係中可能有的情緒張力與衝突，也是因為這一個過程才能找到自己在行動中的底氣，踩上穩固的步伐在關係中一同向前看。

參、「我們一起決定」工作日的經營

會所是透過讓一群人「聚在一起」的方式帶動人的發展，在會所中主要是透過將具有現實需要導向的事務，如：吃飯、空間使用、活動辦理……等事情動態編織進生活裡的方式，促使這一群人能在共同生活的基地中有方向的一同發展。回顧活泉之家的發展，可以發現自發展初期，會所小至每天的工作日要如何安排大至會所模式要如何被推廣都是由職員與會員共同決定與推動，這個共同決定與推動的過程也成為會所社群中夥伴關係的重要元素 (Anderson,1998)。要能讓一群本來就有差異的人聚在一起做決定本身就是一件不太容易的事情，在這個過程中不僅對受到疾病所禁錮住會員如何看待自己身而為人的樣貌帶來挑戰，同時也

考驗著職員在專業養成的前提下怎麼進行行動的選擇，不把自己當作是很有能力解決問題的工具而是一個與他者共同生活的人。接下來，我想藉由梳理我與餐飲組如何透過工作日的經營讓「共論、共決、共行」發生的歷程闡述這個過程中的不容易與促成條件。

根據國際會所準則的第三十二條：「會所於晚間及週末舉行康樂及社交活動，並於佳節當日舉行慶祝活動(Clubhouse International,2018)。」會所需要是在週間晚上以及假日時舉辦休閒社交活動，關於這些活動的內容形式以及時間、地點的決定與舉辦則是依照會所運作的大原則「由會員與職員共同討論、決定與執行」。在向陽主要是透過每個月一次的行事曆討論會，讓出席的會員與職員、實習生、志工共同討論與決定下一個月的週末活動安排。每次討論週末活動的安排時，除了職員會有一些提案外，不少會員也都滿有動力地提出自己的想要，像是會有人提要去電影院看電影、要去戶外健行賞花、要在會所唱 KTV、打電動……等，在討論的現場有一個我覺得滿弔詭的氛圍是大家會拚命提出自己的想要，卻理所當然地把舉辦活動的責任放在週末負責值班的職員身上。這樣弔詭的氛圍常常都可以被巧妙地「化解」，例如：有幾次順利投票通過的活動是由職員提出的，後續就由那一位職員負責值班籌備辦理，又或者是順利通過的活動是到某個地點賞花、在會所唱 KTV、打電動這種活動規劃較不複雜的活動時，就會由當週有條件值班的職員負責舉行。不過，這樣的矛盾氛圍在 2020 年 12 月的行事曆討論會上並沒有馬上被化解，反倒是延續到了工作日的日常中，同時也給了「我們」一個能在餐飲組一起營造「共同決定」這個氛圍的機會。

在 2020/12/18 的行事曆討論上，要討論 1 月份的周末活動時，秘書組的會員小風因著餐飲組在 12 月在出餐日上推出月亮蝦餅這道主菜的經驗，於是提案希望 1 月份時能舉辦一場讓大家可以手作月亮蝦餅的活

動提案，最後這個「月亮蝦餅日」的活動表決通過，但在會議的當下並沒有討論決議這個活動要由誰主辦。

隔了一週後，小風在工作空檔中跑來問我和敏如：「要找誰報名『月亮蝦餅日』的活動？」，聽到這個提問時，我滿頭問號的反問小風：「這個活動你提案的，不就是你舉辦大家找你報名嗎？」，對此小風回應：「假日活動是工作人員值班，而且月亮蝦餅只有餐飲組做過，這樣不就是你們兩個一起或是其中一個人辦嗎？像之前香香日就是因為只有冠竹⁵⁵有上過一些身心療癒的課，所以他辦。」，對此我回應小風：「這是兩件事，這次是你提案要舉辦『月亮蝦餅日』，如果你希望餐飲組可以支援你一起辦活動，請你要來跟餐飲組提案，在我的理解裡，那天餐飲組並沒有提案或是答應要舉辦這個活動，身為提案人的你要來負責協調這件事。」，事後，小風便在餐飲組的工作會議上提了「希望由餐飲組舉辦這個活動」的臨時動議，在小風提完臨時動議後，餐飲組的大家面面相覷沒有回應，最後是由會員阿順打破沉默說：「看敏如、佳臻怎麼決定。」，對此我和敏如則是回應：「小風的發問是問餐飲組的大家，所以我們大家要一起決定，而且教其他人做月亮蝦餅這件事也會需要餐飲組有經驗的大家多幫忙才有辦法順利執行。」。

在接下來的組別會議中，我和敏如花了滿多的時間和力氣與餐飲組共同討論我們要一起怎麼看「月亮蝦餅日」這一個活動、共同決定我們餐飲組要不要接下這個籌備活動的任務以及倘若接下任務後要如何決定活動的設計以及執行。

⁵⁵ 秘書組的職員。

在這個對話中，所呈現的是我和會員對於活動由誰舉辦以及組別對外如何做決定的認知落差。在我的世界裡，會覺得身為活動提案人至少要負起協調籌辦活動的責任；在組別決定事情的層次上，我認為是要由職員與會員共同決定，而不是職員說得算。在會員的世界裡，則是會覺得週末活動的籌備是由職員一手包辦，自己只要來參加活動就好；在組別對外做決定這件事上則是由職員決定就好。由於在互動當下意識到了這個認知上的落差，於是在行動上我的策略是直接提出我的疑問與想法進行討論與釐清，並不是馬上回應會員對身為職員的我「要舉辦活動」的這個期待；在餐飲組的會員看見做決定會帶來相對的責任壓力，而將做決定的權力皮球踢給身為職員的我時，我選擇的是將這顆皮球發回到組別中，並告訴餐飲組的夥伴這顆球「需要我們一起」才有辦法接下。對我而言，會選擇這麼實踐的原因在於夥伴關係的再深化，除了需要仰賴平時在工作日常裡肩並肩一起出餐以及在組別會議上的共同討論外，更倚重於能夠在做決策時的一同決定，藉由讓共同決定的這個歷程可以發生，也代表著互動雙方的關係正在走向一種更平等、更互惠的夥伴關係過程，因為能夠一起做決定所代表的是一種權力的分享。

在 2021/01/12 的組別會議上，餐飲組的大家針對「月亮蝦餅日」這個活動進行了一連串的討論。在會議上，我們先是討論了「月亮蝦餅日」這個活動對於餐飲組以及向陽來說的意義是什麼。在這一點上，餐飲組的會員一致認為可以透過這個機會把餐飲組 12 月份練習做月亮蝦餅這道主菜的成果分享給大家、教會大家怎麼做月亮蝦餅，除此之外也可以透過這個機會邀請許久不見的老朋友來向陽走走，於是大家一致認為可以由餐飲組來舉辦這個活動。接著，也針對月亮蝦餅日的舉辦方式進行了討論：

敏如：大家覺得我們可以怎麼辦這一個活動？

小鈺：我覺得可以像平常我們出餐那樣一個人切蝦泥、一個人用絞肉泥、
一個人分潤餅皮、兩個人負責煎

我：可是這樣來參加活動的人就只能學會一部份的月亮蝦餅怎麼做，沒
有一個完整的學習，我是在想說如果讓每個人都可以從頭到尾做
自己的那一份的話會比較知道月亮蝦餅是怎麼做的，大家覺得可
以怎麼安排？

阿順：那我們可以請阿丹當總指導來教大家怎麼做，因為他比較熟月亮
蝦餅怎麼做

敏如：這個提議不錯，但來參加的人會滿多的，可能需要其他人來當阿
丹的小助手

我：我覺得可以把大家分組，然後餐飲組的人除了阿丹擔任總指導外，
餐飲組的其他人可以擔任桌長協助各小組做月亮蝦餅，還有幫忙
分配材料的克數，大家覺得怎麼樣？

大司：我覺得這樣不錯，我可以幫忙做桌長

阿順：我也可以幫忙做桌長

小鈺：按呢⁵⁶我佢⁵⁷阿雲會當⁵⁸鬥參仝⁵⁹量食材

敏如：小鈺，你要問阿雲可不可以跟你一起

小鈺：阿雲，你會使嘸⁶⁰？

阿雲：好

⁵⁶ 「按呢」即是台語的「這樣」。

⁵⁷ 「佢」即是台語的「和」。

⁵⁸ 「會當」即是台語的「可以」。

⁵⁹ 「鬥參仝」即是台語的「幫忙」。

⁶⁰ 「會使嘸」即是台語的「可以嗎」。

在討論完活動的形式後，餐飲組的大家也再針對活動幾點要開始以及其他籌備活動的庶務要如何分工進行了討論與決定。在「月亮蝦餅日」結束後，也再邀請了有參加這個活動的人一同進行回饋。在活動後的回饋中，餐飲組的會員特別提到這樣的活動形式跟平常出餐的形式不太一樣，有帶來不同的火花以及成就感；而其他來參加活動的會員則是提到這樣的方式有讓他們學會月亮蝦餅的作法，只是教法上可以做一些調整，除此之外也有提到過程中與餐飲組會員的一些好的互動模式，像是擔任桌長的會員會主動提醒料理的小技巧，而且都會有耐心的帶大家一起做，這樣的互動模式是平常出餐結構比較難出現的。

從這個討論的過程中，可以看見讓「共同決定」促成的條件可以分為以下三點進行闡述。首先，是要先找到「共同決定一件事」的意義感與連結感，因此在討論決定是否辦活動以前，我們先一起討論了「月亮蝦餅日」這件事的意義感，藉此拉出大家與這件事的連結感，拉出意義感與連結感之於「共同決定一件事」之所以重要是透過這個意義感與連結感，才能讓人找到自己與事件的關聯，進而才能意識到自己參與事情決定的重要性。接著，身為職員的行動者在做決定的這個歷程中要充分展現「請教」的態度相當重要，因為在做決定的這個過程中所涉及到的是權力的行使。柯麗評（2009）進一步指出在社工和服務對象互動過程中的權力關係，服務對象常常因為社工握有資源抑或是法律所賦予的權力，還有主流文化所推崇的醫療病理觀點，讓服務對象在做決定的過程裡，認為自己有問題需要協助，進而對於社工所行使的權力沒有異議，而自願將做決定的權力交出。因此在做決定的過程裡以「請教」的姿態進行討論，可以讓會員明白到在做決定的這個過程中，自己並不是一個問題反倒是能夠一起提出解決方案的人，進而在決定的歷程中能從被決定的位置挪動到一起決定的位置。最後，是要「共同決定一件事」的這一群人都能在這個過程中找到一個自己可以發揮的位置。「共決」與有一個「發揮位置」的關聯性在於當一個人在社群中，透過自己擅長或是做得

來的事情找到一個「發揮位置」的時候，可以更感受到自己被社群需要的感覺，更將自己看作是社群中的一份子，進而在能意識到自己與社群的關係的前提下參與共同決定的歷程。

肆、夥伴關係的實踐與工作日行動要放在一起想像

藉著梳理我和餐飲組在工作日日常中那些一起工作、一同討論和共同決定的故事，我意識到在會所中夥伴關係的實踐與工作日行動是需要放在一起想像的，兩者間有非常緊密、相互扣聯的關係。在會所中，主要是透過具有實際需要的任務安排將一群人聚集在一起，讓這群人的關係在工作日中發展同時，也藉由關係的深化促使在工作日日常中的工作任務能在相互合作的前提下完成。藉此可以發現夥伴關係所討論的既不是助人關係中的處遇如何擬定，也不是處遇如何執行，而是在談職員與會員如何在工作日日常中一同討論、共同決定和一起工作。



小結：夥伴關係是「我們一起」向前看

在前兩章(階段)的討論中,可以發現到在認識與實踐夥伴關係的這條路上,我原先是帶著一種「理性抽離」的視角在看待我與會員之間的關係,但透過在會所中的日日實踐讓我體悟到在關係中保持「理性抽離」所帶來的斷裂與不知所措,因此有了實踐框架的轉變,促使我開始以一種更實作、更用身體涉入地(involved)路徑來經驗夥伴關係的行動實踐。

將我成為會所職員後的行動歷程進行剖析,可以發現在實踐會所夥伴關係的這條路上,實踐的根本除了受到國際會所準則、會所工作哲理的影響外,精神醫療體制、社會福利建制也深刻地陶染著行動者的行動抉擇。在行動的過程中保有行動者本身的主體性進行思辨是相當重要的,才能讓自己在強大的建制中能保有行動的能動性與創造力。在談夥伴關係是什麼以及夥伴關係的意義時,同時也要看到工作日常中的會務工作、因著會務工作而產生的工作位置與夥伴關係這三個不同層次的交織性。將工作日常的工作日常拆解得更細可以拆解成「一同討論」、「共同決定」以及「一起工作」三個層次,而這三個層次所指向的實踐方向是要讓一群人(會員、職員)能夠藉由「一起為了社群做事」的這個目標能在同一條戰線上向前看,不再僅是注視著彼此的問題或是資源。順著這個「共論、共決、共行」過程所產生的工作位置也讓一群人(會員、職員)能夠在工作日中找到自己可以發揮的位置,因此在行動中不再僅是依賴或是受到他人的支配,這之所以重要在於夥伴關係中所談的是要如何在行動中「互相」。



第七章 在路上—尋找答案的路徑

在遇見向陽認識會所，走上反映實踐的這條路徑前，我總在路上尋找一個能夠成為一個他者認可的「好」社工的標準答案。於是讓我在剛踏上「成為一個社工」的這條路上時，總是稀哩呼嚕的就把課本上寫的、老師教的、督導講的這些「外加」、「別人說」、「權威的」的答案通通不加思索地收進我的心中，以符合他人對於「專業」的想像，讓自己能夠成為一個「迎合主流」、「順應體制」、「他者認同」的「好」社工。

於是，我在實踐的路上總會拿起這些他者告訴我專業該有的標準答案回過頭來檢核自己的行動是否符合，這個不斷「對答案」的過程讓我總是戰戰兢兢，甚至是充滿了退怯與不確定的心情。

這樣的生存姿態在我開始寫這本論文，更準確地說是在我進到向陽實習後，不斷地受到我自己以及實踐路上的夥伴挑戰。王老師曾多次在團督的過程中回饋我「社工專業在某種程度上，在你進到向陽實習的過程中被拋掉了，你走向了另外一個很不一樣的路徑」，前些時候我都帶著似懂非懂的心情聽著王老師這樣的回饋，但在此刻我好像懂了王老師在說的是什麼。從「覺察並拆解被專業界線束縛的助人關係」一直到「尋找實踐夥伴關係的路徑」的歷程中，我所經驗到的是我先是透過把行動經驗拿起與夥伴、文獻對話的方式，找到一個可以懸置那些「他者所言」的社工專業樣貌，接著開始走向這個返身把自己認回來、挖掘在社會工作者角色下的「我」的歷程，讓我的實踐路徑從「核對別人的答案」走到「擁有我自己的答案」。然而，這個返身把自己認回來的路實在是不容易也有不少痛苦，以致於在這個歷程我花了許多的時間，才得以從看見自己到承認自己、再到接納自己以及把這一連串的實踐與認識轉化為文字。

在這本論文的最後，想和願意看到最後的你/妳分享的是走過這一遭之後，我對於這個帶給我很多學習以及思辨路徑的看法以及我對於助人關係的重新定義。

第一節 認識取徑—關於行動與對話

在反映實踐的認識路徑上，我是帶著除了在心智上汲取知識性的夥伴關係外，更要在身體上累積實作性的夥伴關係經驗的初心將自己置身在場域中，透過身體的投入與實踐的行動讓認識變得更加深刻。

在向陽裡的行動歷程中，我看見自己在使用「自我」做為助人媒介時，先是用標準化的守則、規定、工作方法來框住對於「自我」的使用，然而這樣的使用方式讓我在過程中碰壁，甚至是產生了許多的斷裂，這些看似善用守則使用「自我」的時刻，卻是讓「自我」成為助人媒介失靈的時刻。

藉由在行動中的反映對話，我意識到原來這些讓「自我」成為助人媒介失靈的時刻都發生在我一味的堅守標準或守則，但沒有想清楚行動背後的價值的時刻，因此讓我的行動與所相信的價值產生斷裂。

透過不斷行動以及對話的過程中，我也開始去脫掉那件我一定要無比堅強、無所不能的專業鎧甲，試著找到一個可以讓自己能內外一致的行動框架，讓自己在與會員互動時可以更加自在的行動方式。

行動的重要性在於社會工作是一門以實踐為本的專業（IFSW, 2014）。因此在實踐的過程中，對於行動有所反思是重要的。透過行動中的反思促使社工能看見自己行動模式與環境的關係，藉由批判、反思進而找到修正行動模式的方向。再者，實踐是認識的基礎，藉由過程中不斷的實踐、體驗與反思促使人能夠將行

動背後的意義建構起來進行內化，對所知事物產生更深入的認識。謝錦桂毓(2010)曾說過：「體驗是生命主體賦予對象意義的活動。」藉由行動產生體驗之所以重要，是因為透過體驗讓我們產生一個看待現在生命的視野，進而能看見生命的可能性，看見可能性後，也能讓這個生命對於人來說不在僅是一個無感的物體，每天只要有吃有喝就好，而是讓生命成為是一個對於人來說有意義的存在。當意義出現，也就讓人能在這一點一滴的體驗出去辨認出自己的處境與位置。當有了意義以及辨認後，進而就能讓生命不再僅僅是生存而是生活。

對話的重要性可以由助人者與會員以及兩者關係這三個層次來進行闡述，透過對話所產生的空間，可以讓助人者在對話空間裡如實的看見自己的情緒，進入自我覺察的過程進而能有所成長，這樣的自我覺察是重要的，因為在實證典範底下，助人者總會被要求要踩著客觀、中立的立場去與案主進行互動，若稍稍的將一些情緒帶入工作中，可能就會被放大檢視是否有情感轉移或反轉移的危險，但我覺得這對助人者與案主來說都是個不公平的要求，因為在人與人建立關係互動的過程中，難免會有一些因為關係而產生的情緒或感覺，若因此就直接的貼上了「情感轉移或反轉移」的不專業標籤，似乎也就讓助人者在這段關係中要時時刻刻很小心謹慎的提醒自己要保持客觀、中立，進而讓這段關係變得相當的僵化，也失去了人味。

而對於會員來說的對話重要性則是在透過對話可以讓會員透過說讓自己的話語權能夠回到自己身上，而話語權得重新掌握，也是進行充權工作的第一步，還記得大學在上社會工作理論時，東龍老師曾說過：「充權最簡單也最重要的做法，就是讓案主能夠去說與表達。」，話語權重新掌握會如此重要的原因主要是因為會員在經歷生病這樣與他人關係的失落的過程中，往往會因為被貼上就是精神失序者的標籤，而漸漸地將自己的話語權讓渡到所謂比自己專業或是正常的人

身上，由這些人來為自己那真切的生活經驗進行代言，進而又將自己能做決定的權利交到這些人手上漸漸地被消權，而落入了失權的漩渦中。

最後對於助人者與會員二者關係的重要性在於透過對話可以讓彼此都更能真實的理解到對方的立場、想法、經驗或是難處。因為我們每個人都是那麼的一樣而對彼此的瞭解又僅僅只停留在課本、教育或是過往經驗裡，透過這樣的理解去進行互動時，又不是那麼的到位，因而可能會產生彼此錯待的狀況，而透過真真切切的對話則能讓我們能更加貼近彼此，讓助人者能不再以我是個助人者，我一定比會員還懂會員狀態的方式去看待會員的生命，也讓會員能不再視自己只是個病人，因此覺得自己好像沒有那麼專業，所以可能無法解決自己的困境，甚至是長出自己的力量來面對自己的生活，透過這樣真時的對話，讓雙方能帶著對彼此真正的理解對待彼此並共行、共學、共同發展。

總括來說，我在向陽的行動歷程有著很深厚的處境學習（**situated learning**）的色彩。在這個歷程中，我從一開始僅在心智上對於夥伴關係的知識進行理解，接著經驗到只有知識性認識的不夠，於是走上了把自己置身在會所這個場域用身體去體會職員與會員的夥伴關係以及經驗身為一個工作者可能會面臨的處境與矛盾的認識取徑。處境學習看重的並不只是在知識上進行理解以及解釋眼前現象的因果關係，還需要在心智上以及身體上覺察自己與情境之間的關係，並做出適當的反應，因此處境學習強調的是人們要學到「可以行動」以及「知道如何行動」的能力（鄭怡世，2020）。對我而言，這個認識會所夥伴關係的歷程不僅是一個心智上、知識性的學習與思考，更是一個身體上、實作性的經驗與體會。

第二節 重新定義—關於助人關係

我是帶著行動實踐的精神進走在重新認識助人關係的這條路上。雖然我都待在同一場域採取行動進行認識，但在過程中我的身分從社工實習生再到拉開一段實踐距離的志工，接著是完全涉入的工作者，實踐角色的轉換讓我可以不同的位置上，因著不同的權力關係、責任以及立足點而有不同的看見。

透過實習階段在向陽的投入，讓我看見「跨越專業界線」、「真實地表達自己的情緒與感受」、「在互動中同在、共感」為助人關係帶來的可能性，也讓我回過頭去思辨課本抑或是學校所教授給我的那一套專業關係之於我實踐行動意義為何，重新找回並重新定義專業關係知識之於我的意義感，讓這些學習之於我不再僅是順應主流、配合體制讓他者認同的專業形象的標籤。

在我踩上因為志工身分而拉開一段實踐距離的行動位置後，讓我有更多的時間與精力探索會所的社群哲理與夥伴關係的交織性。在這個過程中我認識到了社群的「空間設計」、「價值理念」、「集體行動」為助人關係帶來的轉化。

社群這個概念不管是對於人類的生活、會所模式的運作抑或是精神失序者的生命而言都具有其必要性與重要性，在這之中人與人的關聯抑或是會所與精神失序者的連結都是由關係所接連上，因此將關係放回到社群中進行重新理解是重要的。透過將會所內的助人關係擺回社群脈絡中再認識的過程中，我發覺到透過將會所的助人關係放回到社群中進行重新理解，我所看見的是在會所內主要是透過人與人之間的「交陪」而讓「共行」能夠產生，進而能發展出屬於「我們」的「社群」，因此在會所內所發展的助人關係，並不單單僅擺放在職員與會員這樣雙向的關係層次上，更多是將關係放回到社群這個群之內，藉由不管是物理空間的安排、互動文化的營造或者是集體行動的發生，讓關係能在社群成員與社群間產生更多向性的交流。由此可見，在會所內關係的發展與社群整體的變化是鑲嵌

在一塊的，因此藉由工作日所要發展的除了是會員與職員的關係外，更多的是藉由「我們」的這個「社群」讓社群內的成員能夠一同發展。

這也讓我重新再思考我在以往學習過程中，不管是學習抑或是所經驗到的助人關係定義只是助人關係的其中一個面貌而已，會這麼說是在我以往經驗中的助人關係多關注的不外乎就是工作者如何去影響服務對象有改變，抑或是工作者與服務對象如何產生「互惠」與「互助」，但經過將我在向陽的經驗進行梳理我發現對於助人關係的想像應該要再被更拉廣與加寬來看，不再只是關乎與工作者與服務對象兩者而已，還有「社群」的這個面向需要被看見，而當有看見「社群」的這個面向時，也能增添我們對於助人關係的想像，挖掘出發展與維持助人關係的不同方法。

在成為會所工作者更涉入地參與會所的工作日常後，讓我在認識會所夥伴關係的路徑上除了是以會所的工作哲學觀、會所準則進行理解外，更把夥伴關係的實踐路徑鑲嵌在社會福利體制以及精神醫療體系中進行理解，實際經驗夥伴關係的不容易，但不放棄在這些不容易中努力掙扎找路。

總結來說，在走過這一段路後，我看見自己在實踐社會工作的這條路上很努力地在尋找正確的選擇與答案，但在路上我同時也看見社會工作在做的是一個人的工作，不只是一個專業工作，而人的生命樣貌又是這麼多元、複雜，若只將社會工作設想成一套具有專業標準流程的工作，則可能會錯待了生命的複雜性，所以我想有底氣的跟自己說助人關係的樣貌從來就沒有完全正確的標準答案，也並非只是一幅只有單一色彩的圖像，助人關係會因著每次互動的情境脈絡差異而有更多元、更具個人特色的樣貌。

後記—寫在 Final 口試之後

關於收不好的結尾

我一直到確定要進行口試時，還是對於自己的書寫有很多的質疑與不確定。我一直覺得在結尾的部分沒有處理得太好，沉浸在文字中的我腦袋有些混亂，隱約地感覺到好像整篇論文的書寫少了一項在行動歷程中很重要的東西，但當時候的我又說不清楚到底是少了些什麼，這一切的「說不清楚」經過了在 Final 口試現場與老師們的對話後，清楚地梳理出了一條有跡可循的線頭！

我是帶著一個滿矛盾的生命狀態在進行這篇論文的書寫。而這樣的矛盾狀態完完全全地展現在我的文字書寫以及口試報告中，我在文本上宣稱我是以批判詮釋學在進行行動，但我在報告時卻說出了這一段有些「迴避自己所寫下的文本」的開場白：

在進入今天的報告前，我想先和大家說明一下今天我要說的故事定性，首先，我也是主流社會工作專業養大的孩子，我沒有要回過頭去反對主流社會工作專業，而是想以我進到會所後所經驗到的不夠與主流社會工作專業對話，試圖找到主流社會工作以外的可能。所以這個故事要回答的如何可能，除了是會所夥伴關係如何可能的發生外，也是在回答會所夥伴關係如何可能的影響一個人的行動歷程與框架（我的 Final 口試報告開場，2022/01/22）。

而這樣的矛盾、不一致的狀態也馬上被三位老師一致點出，但在口試當下，我並沒有聽懂老師們所說的是什麼，筆記也是抄得亂七八糟，只好在口試後不斷地重新翻閱文本搭配著回放的口試的錄音檔，細細地感受老師們要告訴我的。

在口試過程中，陳芳珮老師點出其實我的論文有一定的批判性也有些話想告訴現行的社會工作教育，但我卻在口試文本的結尾處以「最後，我想輕輕地問在另一端閱讀完這個在路上找答案故事後的你，也找到你自己的答案以及找答案的路徑了嗎？」把我真正想說的話藏了起來，又在報告開場的時候以「只是想要對話」的力道在說我想說的批判，這一切都讓我的論文原有的批判性長不出來。萬心蕊老師則更進一步和我對話，我這樣的書寫狀態也與我的生命狀態有些關係。在這一番對話後，王老師則是鼓勵我在論文的最後一部份放上我自己這個人在動歷程中的故事書寫。



關於我是誰

你自己也在文本裡面提到了，在跟會員一起工作的時候你怎麼樣很真實的出現你自己，這個過程中同時會員也在講他自己的故事，可是我覺得在這個書寫裡面你的故事沒有出來。從這個行動過程中的各種情緒裡面是可以看見你的生命裡有很多的規條；期待與被期待。這些除了是受到社會工作教育影響外，其實可以回到我們那個最緊密的家庭關係裏面去探究它怎麼形塑我們。應該要有一個部份的書寫是回頭看看你自己這個人（萬心蕊老師 Final 口試回應，2022/01/21）。

其實在一路的書寫行動的過程中，我也有一路地在整理這些在會所裡的經驗與我的生命狀態的關係，但因考量到書寫的脈絡性、複雜性以及文本後續可能有的效應，我一直以「我不太知道怎麼把這些相關的生命狀態擺進書寫中」的方式來迴避「自己當下的行動除了是受到當下的情境影響外，更受到了過去那些還沒過關的關卡所影響」的事實，但在書寫的過程中，我又不滿這樣「未過關」的狀態，因此我選擇以「先拉出在社會工作教育下的我」的這個軸線進行書寫，但這樣的書寫卻是也會有老師所提出來的「經驗的複雜性以及脈絡性出不來」的問題。

夏林清（2020）提到當被壓縮著的情緒得以被解壓縮後，讓自己透過回觀經驗事件進行今昔對照，並與自己或他人對話，都是一個將經驗事件進行催化的可能。這一段話道盡了我在口試現場與老師們對話後產生轉化的歷程，在口試現場，萬心蕊老師追問了我在文字背後所壓抑著的情緒是什麼，這個追問對於一直以來都選擇迴避甚至是忽視情緒狀態與生命狀態關聯性的我，是一個解壓縮的過程，透過在當下的說讓我再去看見了自己，這個看見也讓我對於「嘗試要說自己」這件事不再那麼排斥，甚至是決定要有這麼一個過程。於是，我決定嘗試在這本論文的最後拉出一個章節嘗試說說我自己的生命狀態，這個「試著說」除了是希望

透過這樣的補充說明能豐富整個行動歷程的立體度，讓這樣的經驗對話不僅是指向社會工作教育，而是也能與生命的複雜性進行對話外，更多的是我想要透過這個過程讓自己更靠近自己，讓這些經驗故事能有所轉化。

我出身在一個勞動階級的家庭，從小就看著爸媽在不管是工廠抑或是工地努力地工作著，身為這個家的長女，從小就背負著家人能夠藉由好好讀書努力翻身的期待。因為深刻地感受到家人生活的不容易以及為我付出的一切，於是讓我為了不讓家人的期待落空，總是會很努力地去做那些別人覺得「好」的事情，像是認真讀書、考試考好、聽話、下課就回家、去考公務員，在做這些好的事情的同時，我也會盡量透過「配合」的方式避免自己與他人起衝突。

這種「配合」、「乖順」的生命狀態也影響到了我在社會工作學習與實踐路徑上的選擇，而讓我在剛要學習如何成為一位社工時，總是一味地就把那些權威告訴我的答案就收進心中，在過程中即使在心中有些不同的意見也不敢提出，深怕自己會成為那一個「不及格」的社工。這也讓我在遇到「在討論 A、B 社工對於病人要聯絡方式給出不同回應」事件時，不是進一步地去追問老師說明 A 社工才是正確選擇的緣由，而是直接就把這個答案收進心中當作是標準答案。

雖然「關於我是誰」，我還是以一些標籤化的方式在說著那些我是誰，但這對於我來說也是一個不太容易的過程，在寫這篇論文前，我其實帶著一種不太肯認這些生命經驗的狀態在與這些生命經驗共處，這樣的不肯認是一種我的不服輸或是倔強，但是透過這樣的書寫也讓我看見了自己的狀態，而這個看見自己的狀態對我而言是我在「做自己」路上很重要的一步。

關於我的生命狀態與會所夥伴關係故事的對話

從文本上你所寫到的這幾個故事裡頭，都可以看見你行動裡頭有各種強烈的情緒，這些情緒可能來自於你生命裡很多的規條；期待與被期待，這些與你個人層次的生命狀態關聯能不能試著說說看，這樣可以讓整個故事更有脈絡性（萬心蕊老師 Final 口試回應，2022/01/21）。

接下來，我想以我在文本中有寫到的幾個故事與我的生命狀態進行對話以增加故事的脈絡性。

現在回想起「會員白仔與職員依璇的爭執事件」所帶給我的情緒，我想除了是當下我所有的不自在、衝擊外，還有的或許就是王老師所言「對能夠這麼做自己」的「羨慕」吧！我其實是很羨慕依璇在遇到衝突時，是能夠這麼直接地把自己的感受說出來，不用因為擔心會被檢討而隱藏自己的感受。這件事後續的處理方式⁶¹也讓我經驗到「即使沒有選擇順應多數人的選擇，而是選擇講出自己的真實感受是不會被責罵的」，而我也被這樣的行動氛圍給吸引，也讓我決定要進入這個場域行動弄清楚這樣的行動氛圍是如何產生的。在想當時的自己是帶著怎樣的狀態在經歷這個爭執事件的同時，我同時也在想現階段的我如果回到爭執發生的當下會怎麼出現「我自己」，我想我開始能想「要如何出現自己」的這個過程也代表著我已經走在「做自己」的路上了，我想若是現在的我，在那個爭吵現場會想真實地出現我自己告訴白仔他這樣的吃豆腐語言真的是過份了。

在「炒好菜還是好好炒菜事件」以及「南瓜湯變南瓜粥怎麼辦事件」裡，我看見了我的生命狀態對這兩個事件的關聯是在我的生命經驗裡，為了不要讓家人的期待落空，我常常要做的是要把事情完完整整的做好，像是考試這件事，雖然

⁶¹ 這邊指的是在公共討論會上的討論。

我知道在過程中的認真準備也很重要，但最後別人所看到的是我考了幾分、考了第幾名，因此讓我對於最後成果的成敗會非常的在意，甚至會以最後的結果來評斷我前面的努力。因為這樣的生命狀態，讓我在一開始與阿香炒菜的過程中，先是看到了事情的成敗而不是當下人的狀態，因此在一開始的合作中選擇以補位的方式讓結果可以是成功的。

在「你／妳要幫我介紹什麼工作事件」中，除了是阿勝姐姐的期待影響了我與阿勝工作方向的選擇外，另外其實還有好大一部份是因為我從小看見家人在工地工作除了是要不斷地搬重物的辛勞並承擔爬高風險的心疼，以及在我身上那種想要從藍領階級翻身至白領階級的期待，因此讓我在一開始要與阿勝一起找工作時，便自動排除了這些比較辛苦的身體勞動工作，一味地想推阿勝成為二手小舖的店員。

在「阿順與餐飲組的故事」中，一開始我選擇以「補位」的方式與餐飲組合作，除了是因為我看見了阿丹在出餐過程裡的辛苦以及餐飲組當下的結構對於維持派會員的意義外，其實背後還有一種「害怕變動讓我不能掌握」的生命狀態在影響著我的行動。這種生命狀態主要是因為在我過往的生命經驗裡，我在行動上常常會把要完成別人對我的期待、配合別人放在「出現我自己、做我自己」前頭，但在這樣的選擇下，我又常常會有一種心有不甘的感覺，因此就讓我開始會緊抓著生活中那些沒有變動的時刻，因為對我來說沒有變動意味著至少我可以對沒有變動的事情是有所掌握的，而這樣的有所掌握對我來說也是一種能做自己的空間。

關於我的生命狀態與經驗書寫的矛盾

整個口試文本讀下來，我覺得其實佳臻給我們這本論文的感觉有點是我有一個疑問，然後我就出去找答案，我也找到答案了，那我就把整個過程告訴你。但我覺得他畢竟是一個學術論文，所以其實這樣的一個題目不應該是獨善其身，他是要兼善天下的。你最後的結尾⁶²其實很有趣，坦白講就是你一貫風格，但站在學術論文的角度的角度，我會建議希望你最後應該把你要傳達的要點明確的表達出來（陳芳珮老師 Final 口試回應，2022/01/21）。

最後，我想回到我在本章一開頭提到的生命與書寫的矛盾狀態進行交代，這個矛盾其實就像芳珮老師在回應中所提到的那樣，我雖然是以批判詮釋學做為我的研究方法，但在最後的收尾我把我的批判性收得很深，甚至是用一種開放式提問的方式讓讀者各自下註解。這樣的狀況其實與我在生命中那種選擇「配合」的生存姿態滿像的，更直白地說就是當要我講出一個與其他人不同的意見時，我會先是因為害怕自己講出一個不一樣的意見被否決甚至是被打，就會以「我沒有要反對你，但是我想與你對話」做為開場白說出那些不一樣的觀點。但當這麼做時，其實就像老師們所言我並沒有肯認自己的發言位置，甚至是弱化了自已進行批判的力度。不過這同時也讓我一直思辨我以這樣的方式做結尾，或許也反映著我希望別人也是以這種開放式的方式讓我在透過一個過程去找答案進而能夠「做自己」。

對我而言，這只是論文的小結，我還在行動實踐的路上，也還在找自己、做自己的路上，我想行動實踐、做自己會是我一輩子的功課。

⁶² 我在口試文本中以「最後，我想輕輕地問在另一端閱讀完這個在路上找答案故事後的你，也找到你自己的答案以及找答案的路徑了嗎？」做為文本的結尾。



參考文獻

- Reinhard (2002 年 11 月 25 日)。社會工作專業性。漂流社工電子報，23。2021 年 7 月 1 日，取自：<https://mypaper.pchome.com.tw/fsw0621/post/1803460>。
- 方昱(2013)。我往那裡走，因為那裡看不見路：我的十年社工小革命。臺北市：時報出版。
- 王行(2013)。我們如何製造了專業化的趨勢。台灣社會研究季刊，92，225-243。
- 王盈婷(2016)。思覺失調症患者接受精神衛生專業服務之烙印經驗—專業人員的絆與伴(碩士論文)。國立成功大學護理學系，臺南市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/d7ufg4>
- 王增勇 (2014)。後證照時期的台灣社會工作專業如何自我解殖？。玄奘社會科學學報，12，1-18。
- 王增勇(2007)。實務與學術合作研究的爭議(回應楊培珊教授)。2020 年 5 月 2 日，取自：http://tywangster.blogspot.com/2007/11/blog-post_4948.html
- 任依島(2019)。屋簷下的交會：當社區關懷訪視員走進精神失序者的家。臺北市：游擊文化。
- 吳文正(2011)。以資源為基礎探討我國精神障礙者會所經營管理之模式(碩士論文)。國立政治大學經營管理碩士學程(EMBA)非營利事業管理組，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/x83b38>
- 呂又慧(2016)。跨國精障社群的建構：台灣精障會所的在地實踐(博士論文)。國立陽明大學衛生福利研究所，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/9kwuq3>
- 呂又慧、梁瓊宜(2016)。從病人到人—專業關係再建構？精障會所工作者之主體生成歷程。臺大社會工作學刊，33，129-170。

- 呂又慧、戴雅君（2011）。社區精神復健的另類服務：以新北市慈芳關懷中心的「會所模式」為例。《社區發展季刊》，136，308-330。
- 宋麗玉（2012）。女性主義與社會工作。載於宋麗玉（主編），《社會工作理論—處遇模式與案例分析（第四版）》（393-426頁）。臺北市：洪葉文化。
- 李宗派（2003）。探討個案管理概念與實務過程。《社區發展季刊》，104，307-320。
- 李郁緻（2019）。位置決定腦袋？談研究者的各種位置。載於林逢祺、洪仁進（主編），《教育的理則：教育學核心議題（三）》（221-234頁）。臺北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 李增祿（2012）。《社會工作概論（第七版）》。臺北市：巨流圖書股份有限公司。
- 阮新邦（2005）。批判诠释论与社会研究。上海：上海人民出版社。
- 周平（2012）。論述分析。載於瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞（主編），《社會及行為科學研究法：質性研究》（93-132頁）。臺北市：臺灣東華。
- 林秀幸（2004）。清代東勢地區的社群互動和社會型態（social form）。行政院客家委員會獎助客家學術研究計畫。臺北市：客家委員會。
- 林香君（2015a）。立於實踐—我對自我敘說研究方法的辨識與選擇。《應用心理研究》，63，189-238。
- 林香君（2015b）。在互為主體性中建構主體性：以批判實踐取向敘說與對話為方法的教學實踐。《教育實踐與研究》，28（2），181-212。
- 林香君（2015c）。置身處境、在地實踐：走一條主體性的專業發展道路。《應用心理研究》，63，51-104。
- 林修雯（2009）。在會所遇見精神障礙者—一個社工的轉向（碩士論文）。國立陽明大學衛生福利研究所，臺北市。
- 社團法人台北市康復之友協會（無日期）。《協會服務—台北市向陽會所[公告]》。臺北市：社團法人台北市康復之友協會。2019年11月22日，取自：
<https://www.tpmra.org.tw/node/73>

- 施盈廷、劉忠博、張時健（譯）（2011）。批判理論：政治與意識型態面向。載於國家教育研究院（主譯），**反身性方法論：質性研究的新視野**（原作者：Alvesson, M., & Sköldberg, K.）（171-224 頁）。新北市：韋伯文化國際。（原著出版年：2000）
- 柯麗評（2009）。社會工作者與服務對象互動過程權力關係之運作。**應用心理研究**，**(43)**，149-175。
- 范喬芯（2019）。精神障礙者對專業人員之主觀感受如何影響復健與復元—以某日間病房為例（碩士論文）。國立中正大學社會福利研究所碩，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/938e9h>
- 夏林清（2020）。家是一個張力場：歷史視野下的家庭關係轉化。臺北市：心靈工坊。
- 夏林清、中華民國基層教師協會（譯）（1997）。行動研究方法導論—教師動手做研究（原作者：H. Altrichter, P. Posch & B. Somekh）。臺北市：遠流出版。（原著出版年：1993）
- 張互（譯）（2018）。主體性與真相（原作者：M. Foucault）。上海市：上海人民出版社。（原著出版年：1980）
- 張怡松（2010）。主體性 Subjectivity。文化研究@嶺南，**21**（1），13。
- 張苙雲（2009）。醫療與社會：醫療社會學的探索。臺北市：巨流出版。
- 張雪君（2007）。田野工作經驗之反思。**社會科教育研究**，**12**，179-203。
- 張貴傑（2015）架構理論與實務知能的教與學：社會團體工作的教學設計與反思。**臺大社工學刊**，**31**，217-240。
- 曹寶玉（2014）。重返社區之路：會所模式中的過渡性就業（碩士論文）。國立臺灣大學社會工作學研究所，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/x7y255>

- 曹寶玉、余漢儀 (2015)。重返社區之路：會所模式中的過渡性就業。 **臺灣社會工作學刊**，15，1+3-49。
- 畢恆達 (1996)。詮釋學與質性研究。載於胡幼慧 (主編)，**質性研究：理論、方法及本土女性研究實例** (27-44 頁)。臺北市：東大。
- 畢恆達 (1998)。社會研究的研究者與倫理。載於嚴祥鸞 (主編)，**危險與秘密—研究倫理** (31-83 頁)。臺北市：三民。
- 許雅惠 (2019)。我們能做朋友嗎？：反思保護性社會工作的專業關係。 **臺灣社會福利學刊**，15 (2)，57-108。
- 許誌庭 (2013)。學位論文形構南洋籍婚姻移民論述之分析。 **臺灣教育社會學研究**，13 (2)，1-45。
- 許臨高、顧美俐 (2016)。社會個案工作的專業關係。載於許臨高 (主編)，**社會個案工作：理論與實務** (127-180 頁)。臺北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 郭俊賢 (譯) (2002)。質化與量化的研究設計。載於于雪祥 (編)，**當代社會研究法—質化與量化途徑** (原作者：Neuman, W.L.) (219-279 頁)。臺北市：學富文化。(原著出版年：2000)
- 郭姍妤 (2011)。**實踐者主體生成與轉化：同志、會所社工與家庭關係的交織連動** (碩士論文)。東吳大學社會工作學系，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/9y6k93>
- 郭姍妤 (2014)。阿珠上班去：建制論述中消失的「人」。 **社會分析**，(9)，151-176。
- 陶蕃瀛 (2004)。行動研究：一種增強權能的助人工作方法。 **應用心理研究**，23，33-48。
- 陶蕃瀛 (2012)。社會工作、證照與專精化反思。 **台灣社區工作與社區研究學刊** 2 (1)，65-77。

- 喬潔瓊 (2017)。從繪畫團體到展覽行動：精神障礙者的主體經驗 (碩士論文)。國立政治大學社會工作研究所，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/a98prv>
- 彭仁郁、王紹中 (譯) (2019)。臨床的誕生 (原作者：M. Foucault)。臺北市：時報出版。(原著出版年：1976)
- 曾仁杰 (2014)。邁向復元之路—優勢觀點社會工作處遇關係之內涵與歷程研究 (博士論文)。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系，南投縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/5y666f>
- 曾淑欣 (2011)。會所模式下精障者邁向獨立生活的歷程—以伊甸活泉之家為例 (碩士論文)。國立臺灣師範大學社會工作學研究所，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296>
- 曾華源 (2016)。社會工作發展趨勢與臺灣專業教育的對應。社區發展季刊，155，3-16。
- 曾瓊儀 (2017)。思覺失調症者與社會工作者專業關係樣態之研究-以社區精神復健機構為例 (碩士論文)。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系，臺中市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/69w945>
- 游毓君 (2015)。服務對象眼中的助人關係—兒少家內性侵害被害人接受社工服務之經驗探究 (碩士論文)。東海大學社會工作學系碩士，臺中市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/g5fj94>
- 黃克先 (2012)。助人專業與多元情緒勞動：社工員與常民助人者服務外籍配偶的比較研究。台灣社會學，24，99-154。
- 黃秀香 (2003)。後現代思潮對現代社會工作實務理論與處遇的影響及反思。社區發展季刊，104，321-341。
- 黃源協 (2007)。專業主義、新管理主義與最佳價值—社會工作專業教育的挑戰與回應。社區發展季刊，120，85-105。

黃聖桂 (2017)。社會工作專業「環境知識系統」之建構初探。社區發展季刊，158，316-327。

黃媛齡 (2018)。治療性社區玉里模式的在地實踐。載於蔡友月、陳嘉新 (主編)，不正常的人？台灣精神醫學與現代性的治理 (505-554 頁)。臺北市：聯經出版公司。

鄒川雄 (2003)。生活世界與默會知識：詮釋學觀點的質性研究。載於齊力、林本炫 (主編)，質性研究方法與資料分析 (19-53 頁)。嘉義縣：南華大學社會所。

廖榮利 (1983)。社會個案工作。臺北市：幼獅文化。

臺北市政府社會局 (2019 年 7 月 17 日)。臺北市精神障礙者會所 DM【宣傳單張】。臺北市：臺北市政府社會局。2019 年 11 月 11 日，取自 https://dosw.gov.taipei/News_Content.aspx?n=8AEAE2DA1701AC40&sms=C77F39CC7E6BCA0&s=068A6CE5BD3B7339

劉北成、楊遠嬰 (譯) (1992)。規訓與懲罰：監獄的誕生 (原作者：M. Foucault)。臺北市：桂冠圖書。(原著出版年：1977)

劉玉鈴 (2002)。女性社工員性別意識對專業關係的影響~以婚姻暴力防治社工員為例 (碩士論文)。東海大學社會工作學系，臺中市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/6ab65>

衛生福利部、教育部、勞動部、內政部、法務部 (2021 年 07 月 29 日)。強化社會安全網第二期計畫 (110-114 年)。取自：<https://topics.mohw.gov.tw/SS/cp-4515-62472-204.html>

鄧湘漪 (2016 年 08 月 01 日)。鄧湘漪老師簡介。[公告]。台中市：東海大學社會工作學系。2021 年 10 月 26 日，取自：<https://sociwork.thu.edu.tw/%E9%84%A7%E6%B9%98%E6%BC%AA-%E8%80%81%E5%B8%AB/>

- 鄭怡世 (2020)。「處境學習」在社會工作教育中的運用：以大學部「社會工作研究方法」課程為例。*臺大社會工作學刊*，**42**，57-93。
- 鄭麗珍 (2012)。馬克思主義與基變觀點。載於宋麗玉 (主編)，*社會工作理論—處遇模式與案例分析 (第四版)* (363-392 頁)。臺北市：洪葉文化。
- 賴文恩、李秉學 (2016)。以「雙重詮釋」概念，理解質性研究之多元面貌。*台灣公共衛生雜誌*，**35 (4)**，351-358。
- 謝秀芬 (2010)。 *社會個案工作：理論與技巧 (第三版)*。臺北市：雙葉書廊。
- 謝錦桂毓 (2010)。 *做自己是最深刻的反叛*。臺北市：麥田出版。
- 簡春安、趙善如 (2008)。社會工作的本質。載於簡春安、趙善如 (主編)，*社會工作哲學與理論* (2-23 頁)。臺北市：巨流圖書股份有限公司。
- 藍佩嘉、羅融 (2005)。一個質性研究的誕生—以家務移工的研究為例。*婦研縱橫*，**76**，22-30。
- 羅美麟 (2017)。*把生活找回來—演慈康復之家的生活取向服務模式* (碩士論文)。國立政治大學社會工作研究所，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/9556d8>
- Anderson, S. B. (1998). *We are not alone: Fountain House and the development of clubhouse culture*. Fountain House.
- Andres B,A. (2008). CHAPTER 2:LITERATURE REVIEW—Clubhouse Model. In B,A, Andres (Eds.), *Relationships among leadership skills and program effectiveness in the implementation of clubhouse rehabilitation programs* (pp.36-53). MN : Capella University
- Angell, B., & Mahoney, C. (2007). Reconceptualizing the case management relationship in intensive treatment: A study of staff perceptions and experiences. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, *34*(2), 172-188.

- Anthony, W. A., & Blanch, A. (1987). Supported employment for persons who are psychiatrically disabled: An historical and conceptual perspective. *Psychosocial Rehabilitation Journal, 11*(2), 5-23.
- Biestek, F. P. (1957). *The casework relationship*. Chicago: Loyola University Press.
- Brammer, L. (1988). Chapter4: The helping process. In L, Brammer (Eds.), *The helping relationship: process and skills* (4th ed.) (pp.47-68). Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Brun, C., & Rapp, R. C. (2001). Strengths-based case management: Individuals' perspectives on strengths and the case manager relationship. *Social work, 46*(3), 278-288.
- Burns, T. (2010). The rise and fall of assertive community treatment?. *International Review of Psychiatry, 22*(2), 130-137.
- Caldwell, B., & Woods, J. (2000). Interventions in psychosocial rehabilitation. In Hughes, R., Weinstein, D., & Baron, R. (Eds.), *Best practices in psychosocial rehabilitation* (pp. 185-211). Columbia, Md: International Association of Psychosocial Rehabilitation Services.
- Carolan, M., Onaga, E., Pernice-Duca, F., & Jimenez, T. (2011). A Place to Be: The Role of Clubhouses in Facilitating Social Support. *Psychiatric Rehabilitation Journal, 35*(2), 125-132.
- Chen, F. P., & Oh, H. (2017). Building a working community: staff practices in a Clubhouse for people with severe mental illness. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 44*(5), 651-663.
- Chen, F. P., & Oh, H. (2019). Staff views on member participation in a mental health clubhouse. *Health & social care in the community, 27*(3), 788-796.
- Clubhouse International (2018). International standards for Clubhouse programs.

- Clubhouse International (2019a). What clubhouses do. Retrieved from <http://clubhouse-intl.org/what-we-do/what-clubhouses-do/>
- Clubhouse International (2019b). International Directory, retrieved from http://www.clubhouse-intl.org/search_form.php
- Coniglio, F. D., Hancock, N., & Ellis, L. A. (2012). Peer support within clubhouse: a grounded theory study. *Community mental health journal*, 48(2), 153-160.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268.
- Delgado, M., & Staples, L. (2008). Chapter5: Participatory Democracy. In M, Delgado. & L,Staples (Eds.),*Youth-led community organizing: Theory and Action* (pp.96-110). New York: Oxford University Press.
- Di Masso, J., Avi-Itzhak, T., & Obler, D. R. (2001). The clubhouse model: An outcome study on attendance, work attainment and status, and hospitalization recidivism. *Work*, 17, 23-30.
- Doyle, A., Lanoil, J., & Dudek, K. (2013). *Fountain House: Creating community in mental health practice*. Columbia University Press.
- Glickman, M. (1992). " What if nobody wants to make lunch?" Bottom line responsibility in the clubhouse. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16(2), 55-59.
- Hallinan, L. and Nistico, H. (1994). From pedestal to personhood: Staff in the clubhouse. In *National Mental Health Services Conference*.
- International Federation of Social Workers (IFSW) (2014). *Proposed global definition of social work*. Retrieved from <http://www.ifsw.org/>
- Jackson, R. L. (2001). *The clubhouse model: Empowering applications of theory to generalist practice*. Brooks/Cole Publishing Company.

- Joanne, T. & Rose, M. J. (1996). Problem-solving theory and social work treatment. In F. J. Turner (Eds.), *Social work treatment: Interlocking theoretical approaches* (4th ed.) (pp. 503-522). N.Y.: Free Press.
- Kanter, J. (1989). Clinical case management: Definition, principles, components. *Psychiatric Services*, 40(4), 361-368.
- Kinn, L. G., Tanaka, K., Bellamy, C., & Davidson, L. (2018). "Pushing the Boat Out": A Meta-synthesis of How Members, Staff and Family Experience the Clubhouse Model. *Community mental health journal*, 54(8), 1199-1211.
- Lee S. & Reva S. (2008). The clubhouse model: mental health consumer—provider partnerships for recovery. *Advances in Medical Sociology* 10, 177-196.
- McCracken, G. (1988). The four-step method of inquiry. *The long interview*, 30-49.
- Meagher, B. R. (2020). Ecologizing social psychology: The physical environment as a necessary constituent of social processes. *Personality and Social Psychology Review*, 24(1), 3-23.
- Norman, C. (2006). The Fountain House movement, an alternative rehabilitation model for people with mental health problems, members' descriptions of what works. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 20(2), 184-192.
- Padgett, D. K., Henwood, B., Abrams, C., & Davis, A. (2008). Engagement and retention in services among formerly homeless adults with co-occurring mental illness and substance abuse: Voices from the margins. *Psychiatric rehabilitation journal*, 31(3), 226.
- Payne, M. (2014). Chapter 5: Crisis and task-centered practice. In M. Payne (Eds.), *Modern social work theory* (4th ed.) (pp. 127-148). Chicago, IL: Lyceum Books company.

- Pernice-Duca, F., & Onaga, E. (2009). Examining the contribution of social network support to the recovery process among clubhouse members. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation, 12*(1), 1-30.
- Prince, J. D., Ansbro, J., Bennedict, A., DiCostanzo, J., Mora, O., & Schonebaum, A. D. (2017). Making connections: Severe mental illness and closeness with other people. *Social Work in Mental Health, 15*(1), 1-13.
- Raeburn, T., Schmied, V., Hungerford, C., & Cleary, M. (2014). Clubhouse model of psychiatric rehabilitation: How is recovery reflected in documentation?. *International journal of mental health nursing, 23*(5), 389-397.
- Rouse, J., Mutschler, C., McShane, K., & Habal-Brosek, C. (2017). Qualitative participatory evaluation of a psychosocial rehabilitation program for individuals with severe mental illness. *International Journal of Mental Health, 46*(2), 139-156.
- Saleebey, D. (2013). Chapter1 : Introduction: Power in the people. In D, Saleebey (Eds.), *The strengths perspective in social work practice* (6th ed.) (pp. 1-24). Boston, Mass: Pearson.
- Schonebaum A.D., Boyd J.K. & Dudek K.J. (2006). A Comparison of Competitive Employment Outcomes for the Clubhouse and PACT Models. *Psychiatric Services 57*, 1416-1420.
- Sinai-Glazer, H., & Krane, J. (2021). Navigating helping relationships amidst heavy workloads: An institutional ethnography of social workers' accounts. *Journal of Social Work, 21*(4), 931–950.
- Staples, L., & Stein, R. (2008). The clubhouse model: Mental health consumer—provider partnerships for recovery. *Advances in medical sociology: Patients, consumers and civil society, 10*, 177-196.

- Tanaka, K., & Davidson, L. (2015a). Meanings associated with the core component of clubhouse life: The work-ordered day. *Psychiatric Quarterly*, 86(2), 269-283.
- Tanaka, K., & Davidson, L. (2015b). Reciprocity in the Clubhouse Context. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 19(2), 21-33.
- Tanaka, K., Craig, T., & Davidson, L. (2015). Clubhouse Community Support for Life: Staff—Member Relationships and Recovery. *Journal of Psychosocial Rehabilitation and Mental Health*, 2(2), 131-141.
- Tanaka, K., Davidson, L., & Craig, T. J. (2018). Sense of clubhouse community belonging and empowerment. *International Journal of Social Psychiatry*, 64(3), 276-285.
- Tsang, A. W., Ng, R. M., & Yip, K. C. (2010). A six-month prospective case-controlled study of the effects of the clubhouse rehabilitation model on Chinese patients with chronic schizophrenia. *East Asian Archives of Psychiatry*, 20(1), 23-30.
- Vanderplasschen, W., Wolf, J., Rapp, R. C., & Broekaert, E. (2007). Effectiveness of different models of case management for substance-abusing populations. *Journal of psychoactive drugs*, 39(1), 81-95.
- Vorspan, R. (1985). Staff/member relationships in the clubhouse model. *The Fountain House Annual*, 3, 1-4.
- Vorspan, R. (1999). Clubhouse relationships need work. In *10th International Clubhouse Seminar. Toronto*.
- Wang, F. T., & Lu, Y. H. (2013). Chinese cultural variation on the clubhouse model in Taiwan. *International Journal of Self-Help & Self-Care*, 7(2), 167-192.
- Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W. P., & Kisthardt, W. (1989). A strengths perspective for social work practice. *Social work*, 34(4), 350-354.

- Wong, K. F. (2010). Implementation of Clubhouse model programme: perception of mental health nurses. *Journal of psychiatric and mental health nursing*, 17(8), 750-753.
- Zipple, A. M., Selden, D., Spaniol, L., & Bycoff, S. (1993). Leading for the future: Essential characteristics of successful psychosocial rehabilitation program managers. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16(4), 85-94.

