

# 社會工作者服務貧窮處境者的經驗探究

黃閔琪

## 壹、前言

女孩有感而發地表示，真正的辛苦，不只是沒有錢，而是不被理解的感受。她回首成長歷程、社區的貧窮處境者，認真地和身為社工的我說著：「這些生活不好過的人，要被看到的是他們的心情與壓力的部份，他們的苦需要被了解，還有承受了哪些事（筆者社工實務手札，2013）。」

眾所皆知，幫助窮人，算是社會工作這一行業的源頭，而社會工作者「為什麼要幫助窮人」？在不同的時代、不同的地域、乃至不同的文化，也有著不同的看法。換言之，它是時空脈絡下的產物（王篤強，2006）。不同歷史時代有不同的貧窮概念，貧窮不一定成為公共議題，關切貧窮問題的人，或擔當濟貧任務的人也有所不同（梁其姿，1997）。在社會福利眾多受助的案主群當中，貧窮者是較受到爭議的一群，主要在於社會成員對於貧窮致因，通常有不一樣的解讀方式（石決、孫

健忠，2008），無論是法定貧窮（低收入戶）、或是未達低收入戶資格卻苦於貧窮的個人或家戶，都有他們面臨經濟壓力各自辛苦的地方，本文稱這樣的族群為「貧窮處境者」。當社會工作者服務貧窮處境者時，在實行工作計畫時，對其各方面狀況有何解讀呢？在行動後有何反思？以下有幾個發問：

- 1.社會工作者如何詮釋服務對象的貧窮肇因？
- 2.社會工作者在服務歷程中，如何看待貧窮處境者？
- 3.社會工作者在服務貧窮處境者的歷程中有何反思？

本文期望透過幾項發問，探討社會工作者實務場域的所見所聞，本身如何看待貧窮、服務經驗省思，藉以瞭解其服務歷程中所關注的焦點，也回顧在服務歷程中與貧窮處境者互動時的思維，找尋未來促進對於彼此理解的途徑。

## 貳、貧窮與社會工作

## 一、貧窮觀念演變

如何界定「貧窮」會決定我們如何判斷社會上有什麼人、有多少人是處於貧窮狀況，以及社會要採取什麼政策、措施去救助他們（陳強立，2009）。貧窮從來就沒有一致的看法，也無法以一個固定的名詞解釋來詮釋它在各個時點上所包含的意義（周麗芳等，2002）。不同時代中，貧窮觀念不盡相同，這提醒在看待當代貧窮觀點，社會工作者應更有意識覺察社會對於貧窮觀念的演變，在服務歷程中看見服務對象在當前社會中的處境與歷史脈絡所賦予的形象。

古人以清貧標榜節操，在儒家早期傳統中，士的形象往往與貧分不開，而士人也愛以貧來表示清高，甚至中舉當官的，也往往以貧窮來形容自己的清廉與氣結（梁庚堯，1992）。因為不事生產而散盡家財的，其實是許多人的通病，在宋代社會這種文人可能得到同情，在晚明社會，他們可能受到相當大的社會壓力，這與當時的經濟發展與思想有密切關係，也就是說，貧窮不再是士人引以為傲的處境（梁其姿，1993）。貧窮形象，在時間上也有些變化，在西方，中世紀早期以基督教為本的文化以道德意義賦予貧窮，由於耶穌形象是一個窮人，所以貧窮具有正面意義；自十六世紀以後，窮人以及遊蕩的乞丐被視為疾病，尤其是黑死病的媒介，貧窮的道德意義從正面漸轉為反面，在繼之而來的商業發展時代中，經濟實力成為衡量個人成功的主要標準，貧窮無業的人，

自然進一步受到道德上的譴責（梁其姿，1997）。「窮人總是與我們相隨，但是怎樣才算貧窮，卻取決於和他們『相隨』的『我們』是何種人物（Bauman, 1998；引自王英倩，2009：3）」，這句話顯示了貧窮最容易被忽視的社會建構層面。當「我們」指的是國家，窮人是顛覆社會秩序的潛在威脅；當「我們」是中產階級，窮人代表的是未符合現代文明的生活方式；當「我們」是坐在電視機前充滿同情心的觀眾，窮人又是可憐、需要幫助的一群人（王英倩，2009）。

以前大家都認為貧窮是前世做不好的因果報應或由於個人懶惰不長進的結果，應由其個人或其家庭負責（江亮演，1990），以前的人覺得貧民之所以為社會問題，通常並非單純地由於經濟匱乏，原因在於其缺乏家族鄰里相助，即社會支持網絡的薄弱，也就是處於「鰥寡孤獨」情況的人，被認為是無依無助的，因此在當時尚未有客觀測量的貧窮線觀念，而「貧苦」和「無依」就被認為是同義詞（梁其姿，1997）。時至今日，貧窮的意義轉變，由絕對到相對，單一到多元，種種現象說明落入經濟弱勢的人口可能越來越多，貧窮者的生活型態也有所改變，「新貧」的產生、中高齡失業、白領階級落入貧窮，貧富差距擴大...等（陳虹樺，2008）。早期貧窮研究多採橫斷式資料，探討致貧因素及貧窮對人的影響，後來一些學者（註1）研究「貧窮動態（註2）」，他們認為貧窮是動態的過程，時序上以縱貫觀點描述人們陷入貧窮之因，以

時態形容人們在致貧、持貧、脫貧之間徘徊，導致貧窮發生有不同原因，也間接使得它的消除或是延續，突如其來的生活變動及事件會影響一個家戶生活狀況及一些困境的產生，而不同的個體會有不同的因應方式與適應過程（林正達，2005）。

## 二、社工服務貧窮處境者的相關論述

社工與貧窮處境者的關係為何？社工行業的起源，正是照顧貧病弱勢，也有人說社工是用來規訓窮人的產物。王增勇（2003）曾指出，社工專業身陷於一種搖擺於「照顧與控制之間」的矛盾位置，一則無可避免地必須符合主流社會的期待，扮演社會控制與規訓的角色，另則矢言與弱勢案主站在一起，以其利益為優先，此種社會矛盾具體而微地呈現在「個案管理」的論述/實踐中。在服務貧窮態度上，鄭為元（1977）認為工作者對案主的先入為主的印象，在專業標準高的行業裡猶不可免（如：醫生對於不能清楚地描述病徵的來自低層階級的病人常感不耐），在社會工作猶難避免，因為與貧民相處之關係方面，涉及工作者在工作上與貧民接觸之感受，與貧民工作上相處之好壞。社會工作者所認為的貧民的看法與貧民對本身的想法有很多不一致之處，不過工作者的看法較為客觀符合事實，而一般人對貧民的態度往往是主觀的，而部分社會工作者亦復如此（廖榮利，1975）。王篤強（2009）研究民間福利部門眼中的貧困家戶服務，發現在如何看待服務使用者部

份，他們傾向以個人歸因解釋其無法脫貧的困境，有著認知上對貧者充滿同情、但在實務操作上卻不友善的現象。張君培（2009）研究社會工作者的貧窮意象，曾指出社工之貧窮意象多來自於個人經驗，實務上社工無法避免個人主觀和價值好惡。上述文獻皆指出社會工作者在服務貧窮過程中難免涉入主觀。此外，工作人員的個人特質也是影響他們選擇服務貧窮的因素之一，Perry（2003）曾建議大專院校社工教育，應招募較有興趣與貧窮處境者一起工作的學生，因為他們最能表達對政策與工作計畫的理想，以及個人追求社會工作學位的動機。

## 參、社會工作者服務貧窮處境者的觀點

### 一、介紹受訪對象

筆者曾因碩士學位進行貧窮主題的研究，本文即是改寫自該份論文。因本身在社工領域學習歷程多在大臺北地區接觸不同機構，常聽聞社會工作者服務貧窮族群的想法，故對於此區域服務概況較熟悉，便以此區域尋找受訪者。基於上述想法，本文受訪者須符合以下兩點：

- 1.曾在大臺北地區從事社會工作直接服務，實際與貧窮處境者接觸過的社會工作者。

- 2.從事服務貧窮處境者的社會工作經歷至少一年以上。

為了資料飽和的充實，設定以上兩點條件，因為筆者認為受訪者應當有一段時

間與服務對象接觸，並且在長時間陪伴經驗中，具有服務歷程的反省，他們透露的想法會是充滿意義的。後續筆者共找到八位符合上述條件的社會工作者，其職位皆屬基層社工員（意即非管理職），表 1 為受訪者基本資料，包含性別、學歷、服務單位性質、在該單位的工作年資、接受訪談時間，如此讀者較能明白受訪者是在何種單位接觸貧窮處境者。其中有七位受訪者在民間機構任職，僅有一位受訪者 D 是

在隸屬於公部門的平價住宅服務。八位的服務取向與政府單位當時實施政策頗有關聯，如：內政部推動高風險家庭關懷輔導處遇服務方案、臺北市政府針對低收入戶安排的平價住宅服務、少年自立生活服務方案...等。資料蒐集方式分為兩種：個別訪談：A、B、C、D；焦點團體方法：B、E、F、G、H。其中樣本 B 共接受兩次訪談，一為個別訪談，另一次是參與焦點團體。

表 1 研究對象的基本資料（註 3）

代號	性別	學歷 (註 4)	服務單位性質	服務年資 (註 5)	訪談日期	訪談地點
A	男	碩士修業中	貧困兒少家庭扶助服務	4 年	2011/03/17	某大學社工系研討室
B	女	大學畢業	高風險家庭關懷輔導處遇服務	2 年 4 個月	2011/04/08 2011/04/29	個別：住家 焦點團體：辦公室
C	女	碩士修業中	自立少年結束安置準備服務與追蹤	2 年 6 個月	2011/04/12	北部某大學碩士班教室
D	男	碩士畢業	臺北市平價住宅（註 6）	2 年	2010/9/29	北部某大學教師研究室
E	女	大學畢業	高風險家庭關懷輔導處遇服務	1 年 11 個月	2011/04/29	其工作地點-辦公室
F	女	大學畢業	高風險家庭關懷輔導處遇服務	1 年 6 個月	2011/04/29	其工作地點-辦公室
G	女	大學畢業	高風險家庭關懷輔導處遇服務	3 年 10 個月	2011/04/29	其工作地點-辦公室
H	女	大學畢業	高風險家庭關懷輔導處遇服務	3 年	2011/04/29	其工作地點-辦公室

## 二、社會工作者看自己服務貧窮處境者的經驗

### （一）社會工作者對貧窮處境者生活面貌的印象

受訪者雖同為社工行業，但工作屬性略有不同，他們不約而同談到對服務對象的穿著、居家環境、衛生習慣、健康狀況...等印象。針對服務對象外觀，主要談到兩種想法，一種想法是瘦弱身軀搭配破

舊外衣，另一種則是認為其穿著與一般大眾風格無明顯差別。居家環境部分，受訪者分析貧窮處境者在骯髒環境中易伴隨疾病，此外，難以想像其如何存活在大都會地區，而「狀況不好」的家庭易有群聚現象。受訪者也提到，貧窮家庭常因「沒有錢」導致無法顧及生活每個層面，間接影響人際、自尊、職場適應...等。

對於服務對象的想像，受訪者回想剛入行，對服務對象懷有既定想像，蓬門簞戶、四壁蕭然是原本想像，實際到訪後和預期有所落差。然而，當服務對象將生活打理好，反而使得受訪者從中評估服務對象也許不若想像的苦。原本期待案家的樣貌可能就像連續劇所展演的較為簡陋、破舊髒亂的畫面，才是代表貧窮處境者的樣子，而實際接觸中，則打破過去想像。此段文字想呈現的是筆者、受訪者皆在入行前、接觸服務對象前，曾揣摩服務對象可能的樣貌，與實際接觸的落差感受，提醒本身可能懷有刻板印象，或是應當不設限去看貧窮處境者可能呈現的生活樣貌。

## (二) 社會工作者看服務對象在貧窮中的浮沉

社工如何對貧窮下定義？通常自動化聯想貧窮的人就是「低收入戶」，後續再延伸思考其他定義。當受訪者談起服務對象持續貧窮的原因，他們從個人面向、結構面向來談致貧，以及在貧窮處境中載浮載沉的原因。

### 1. 經濟困境來自於未投入職場？

「有能力」、「有意願」投入職場與

否，常被視為一大重點，受訪者認為服務對象若未投入職場，則難以解決貧窮問題，其認為脫貧應透過謀職就業、資產累積促進開源節流。當服務對象具備能力而未就業，則傾向認定其貧窮狀態是咎由自取，若同時表達社福資源需求，則讓受訪者對其產生好吃懶做而不願自立的印象。

「恨鐵不成鋼」的心情質疑著服務對象，彼此價值觀的差異也在此浮現與碰撞。由此看來，服務對象要不要「振作」？在服務歷程中是重要關鍵。此外，若因病致貧而限制工作機會，貧病交錯並非自願，則易浮現憐憫之心。

### 2. 僧多粥少入不敷出

當家庭面臨生產人口不足，家計負擔者須更投入工作、縮衣節食，額外休閒娛樂更是不敢奢望。家內扶養比例太高，家計負擔者掙來的薪資，不是他一個人的，薪水才剛到手，隨即被各種開銷耗盡。若服務對象選擇投入就業，同時面臨高度托育費用，因為育兒及家事照料而面臨不自主的抉擇，有的乾脆退出職場，有的選擇從事較具彈性而低薪的工作內容（鄭麗珍，1998），僧多粥少，入不敷出像是一個死胡同，再怎麼努力，始終擺脫不了貧窮惡夢。

### 3. 支持系統薄弱

除了一般與親友較少往來的家庭難熬著，離開安置機構的自立少年，更是獨自面對就學、就業、就醫、就養等困境。獨立家戶的生活中，這些小大人除了面臨捉襟見肘的窘境，也發現他們缺的不只是錢，支持系統薄弱，使得他們孤單地適應

獨立生活，無依無靠的狀態，就像等於貧窮。當一個人苦於生活時，若沒有支持系統注入資源、分擔壓力，可能讓他們始終只能咬牙撐著，心理壓力也難得到紓解的管道。

#### 4. 錢有沒有用在刀口上？

受訪者紛紛談論服務對象貧窮的「真假」。探究其「真假」內涵，是指「享有」社福資源但生活開銷沒有量入為出，反而時常提起「錢不夠用」，令人感覺並非真的苦難。受訪者認為服務對象既身為受助者，在經濟狀況低落情況下，應與一般大眾生活樣貌或消費習慣有所區隔。所謂好日子，應偶爾為之，不可日日奢華。此段陳述也點出身陷貧窮的人們，其生活習慣應否被限縮在某種框架內、盡量符合窮人的樣貌？以及什麼樣的生活習慣才是窮人該有的樣貌？這很值得思考。

#### 5. 暫時無法解決的困境

還有一種狀況是受訪者曾看到服務對象短時間內暫時無法改變經濟困境，面臨的問題是環環相扣的，焦點團體裡，一位受訪者形容這樣類型個案為「體質歹」（臺語），其他成員為此註解感到認同、太傳神。多重複雜的因素，讓一切僵化，挖東牆補西牆只是治標不治本，想脫離貧窮卻有更多問題隨之而來，制度性的排除不是短時間內能解決的，近貧、赤貧族群處於社會制度排除的窘境，面對生活劣勢與生存威脅，受訪者的實際行動，是盤點貧窮處境者的經濟、收支狀態、支持系統是否健全，其不約而同分享，工作中習慣從服務對象經濟狀況切入，當得知貧困且

缺乏正式、非正式支持系統，並且短期內無法跳脫困境，通常會嘗試為他們注入民間資源，緩解部分壓力。受訪者透露他們常覺得服務對象苦於貧窮乃因「錢不夠用」，因此談到窮人的苦，也探索著何以服務對象的錢不夠用？像是入不敷出、不願量入為出、或支持系統不夠...等，倚賴資源維生卻不願自立的服務對象，時常讓受訪者感受價值觀差異帶來的挑戰。

### 三、社會工作者在服務貧窮處境者期間的自我覺察

#### （一）服務關係中的不對等與交換條件

當談到社工與服務對象平等對待的可能性，受訪者皆表示明白「平等對待」是應該做到的，也期待自己不壓迫服務對象；實然面，當雙方站在不同位置理解同伴事，各自對於問題焦點意見歧異，社會工作者從自己懷著「看不慣」的態度，省思本身是用主流價值在看待服務對象，此外有時將手邊握有的資源當作籌碼與案主交換條件，要求改善，才可得到社會資源，因此突顯雙方距離。為了有利於關係初期的發展，有些社會工作者選擇不特別強調本身職業頭銜。而兩個角色「社會工作者」、「服務對象」實際接觸後，仍會發現雙方不平等關係。其中一位受訪者指出，「尊重」是不可或缺的，即便服務對象正處於經濟弱勢的情境，面對許多待解決的問題，這些問題並不能夠剝奪他生而為人所需要的尊嚴。服務對象讓自己的處境赤裸裸地呈現在社工這個外來者面前，貧窮窘

境難在陽光底下，讓社工明白需要協助的面向，這是受助的過程。當他們訴說著他們的貧窮故事，換個角度來想，也像是教導社工明白貧窮是怎麼一回事，因此明白服務對象處境之後，身為社工者必須覺察自我在服務中的意圖，否則可能不知不覺壓迫他們，忽略人性尊嚴，偏離以人為本的核心價值。

## **(二) 有關服務對象「就業與否」，在社工服務中很重要？**

為了服務對象的生存，「貧窮處境」與「就業狀態」常被緊密連結，當服務對象就業狀態不穩定，若社會工作者將之詮釋為好像「藉口多」、「愛推託」，也就反映了服務的心情。實務工作中在乎的關鍵點：促進自立、降低依賴，便是帶著一個假設：窮人有依賴的可能，且依賴可能令人觀感不佳，被看成「不事生產、要吃不討賺（臺語）」。因此社會工作者常想辦法促進他們自立動機與發展能力，避免過度使用資源，未來也能靠自己力量創造經濟穩定與信心。

## **(三) 想做工沒工可做，想做牛沒田可犁**

個人雖有工作意願，但因去工業化的現象，使得工作機會大量流失，縱使個人有工作意願，但也沒有工作機會（張清富，2009）。受訪者表示有些服務對象即使勤奮工作，仍可能面臨無法脫貧的窘境，如：入不敷出、開源但未節流、支持系統薄弱...等。他們窮忙找工，汲汲營營生計，仍不見得將經濟缺口補滿，在社會結構

中，本身就業競爭力不高，加上考量家庭照顧責任而不能選擇正職固定工作，兼職工時雖彈性但是被取代性高，此外，當工作具有淡旺季的季節性，家庭收支動蕩可能帶來不安與危機，受訪者看見貧窮處境的主要家計負擔者被期待著收入穩定，不得有任何閃失，否則可能更加困頓。從社會結構來看，因經濟環境不斷衰退，失業率日漸升高，新、近貧家庭與工作貧窮者不斷增加，政府為因應此一困境，開創了一連串的短期性福利服務計畫，但對於長期處於貧困的近貧家庭，其窮困原因錯綜複雜，無法短期使其自立，而政府提供的短期性福利服務，多半有所謂的「時效性」，對長期性貧窮的近貧家庭來說，協助性相當有限（洪倚閑，2011）。

## **(四) 福利依賴的人們讓社工好頭痛？**

在貧窮處境者已獲取資源情況下，未針對拮据狀況表現節省，要求資源超過受訪者所認定的標準，便感覺其打算靠資源維生且需索無度，於是下了「福利依賴」的註解。受訪者多次談到他們注意服務對象有無能力工作？有無過度使用資源？關於自立與個人責任的概念，在無工作而領取補助的服務對象中經常性地被提醒這樣的觀念。透過這個概念的指出，筆者也回頭思索當前社會工作服務情境中所關注的價值為何？社會工作者入行前所接受的社會工作教育，其背後價值偏向何種意識形態？當社會工作者能意識自己所熟悉的工作態度、手法正與各種意識形態有所連結，因而型塑實務工作現場的操作模式，

應有助於理解社會工作者、貧窮處境者各自的立場與距離。

### (五) 小結

整理每位受訪者分享的經驗，他們透露在服務期間的自我對話與省思。受訪者發覺與服務對象之間關係不對等，可能來自期待服務對象能落實服務目標，服務對象在經驗中可能因意識到社會工作者把關資源，與約定達成或改善的情況有很大的關係，於是「配合」的狀況也在服務關係中出現；或因彼此看重的價值相衝突，引發受訪者曾看不慣服務對象的行為，事後反思則看見自身對於服務對象的態度在應然面與實然面之間的落差。

## 四、研究者與實務工作者雙重身分的反思

在研究過程裡，筆者因同時具有研究者與社會工作者雙重身分，受訪者所提供的想法，也引發筆者在實務現場許多省思。當社會工作者和貧窮處境者進入工作關係，該是什麼樣的姿態？而服務歷程中，究竟哪些是「應該」，哪些是「不應該」？受訪者抱懷協助的態度去認識服務對象，而在實際互動中，隨著歷程演進，難免因彼此看重的價值觀不同，致使在關係上產生衝突，彼此在強制與讓步之間徘徊，然而在溫度不斷上升就像熱水壺煮沸了以後，發出鳴笛聲，受訪者在緊繃中看見自己的憤怒，進而也對服務對象採取踩緊底線或退場。再回頭反省在服務實踐裡，當不同價值判斷與情境結構交錯著，

社會工作者本身的服務態度、聘雇機構、社會工作行業在社會的定位、當前社會對貧窮的認知，這些在在影響著服務畫面。

在撰文期間，筆者陸續接觸些許來自法國的「第四世界運動」的資料，他們持續在世界各地關心赤貧人群，認為窮人有許多知識值得學習，長期投身理解窮人，後續逐漸有志願者參與這項組織運動，臺灣志願者楊淑秀小姐亦長年協助將法文資料翻譯成繁體中文與國內同好分享。楊淑秀曾在天主教輔仁大學一場論壇（註 7）中表示，慈善並不是沒有用處，但有其限制，窮人無法真正被認識，救濟的人或許充滿善意，卻無法設身處地著想，所以在幫助他人的同時，也伴隨著各種不信任。她也舉實際碰到的例子：在臺北萬華有一赤貧家庭，她與同事在拜訪時給這個家庭一筆金額不多的錢，但是下次再來時，主人卻很主動的拿出醫療證明，表示「我沒有亂花這筆錢」。

我們在從事社會工作期間，介入服務對象的生活，究竟我們將注意力多半放在哪個部分呢？是著眼在他們的經濟缺口有多大、有沒有志氣改善現狀呢？還是嘗試了解他們的生命歷史中形塑如今的樣貌，和他一起走過抗貧的歷程？他們有哪些觀點想要告訴我們這些素昧平生的社工者，他們對於社會有哪些想法，有沒有被接納過呢？當他們訴說著社會不公平、被社會排除在外的心情時，我們抱持的態度是阻止他的悲憤、要他力爭上游，還是我們能夠傾聽他們在經驗被社會遺忘的歷程中，所面臨的苦厄以及他們的韌性呢？



第四世界運動關注的主題，應與社會工作有很大的關係，然而筆者初步鑽研第四世界運動的文獻時，也感受到第四世界運動與社會工作服務之間的距離，有關第四世界運動參與者的想法，其中有一篇：「窮人的知識碰觸到專業者與學者——一名大學教授與『無知的知者』聯結的故事（約納·羅生福、唐弟予，2017）」，是 Jona M. Rosenfeld 談著他接觸第四世界運動的過程中，對該運動的疑惑、反思自己過往社工經驗、以及在他深入探索第四世界內涵一路上，當他也開始嘗試翻譯，試圖將這些來自法國的語言轉化讓英美語系的人們了解。在過程中，他發現自己改變了以往的參考架構，並將認識窮人的理念，放置於社會工作教育當中，強化與學術界及社會工作專業的連結。

「在別處卻從不曾聽說，那就是窮人對於世界也有他們的看法和理論，若有機會被了解，就能有所貢獻。過去我從來沒有聽過這樣的想法（約納·羅生福等人，2017）。」

「面對學者們的質問，要求我們證明窮人如何能夠對知識的建立與累積有所貢獻。關於這個問題，我們想了很多，因為必須建構一個獲得認可的答覆，讓它能夠滿足那些追尋以理論解釋整體現象的學者。這件事之所以會那麼困難，或許是因為我們生活在一個既複雜又試圖避免矛盾的世界。然而窮人的生命卻使其中的矛盾更加突顯，它普遍存在於我們以為平等且民主的社會內。那些矛盾可以輕易推翻

一個理論，無論是我們的或他們的。當然這並不表示窮人已經有他們的定論，不過他們迫使我们開放自己，去聆聽他們的想法與感受，他們催促我們前進，去發明、創造、學習（約納·羅生福等人，2017）。」

讀著楊小姐所翻譯的文本，筆者在 Rosenfeld 的想法中，暫時找出涉獵第四世界的初期懷有納悶的原因。是的，我過去也從未有過這樣的思考，在貧窮服務中，只是嘗試揣摩人們於貧窮中的痛苦滋味，為之難過，想要關心、支持、陪伴他們，但是關於窮人擁有他們的知識，以及能夠教育、貢獻社會，是我不曾深入思考的觀點。透過第四世界運動的引導，能影響在實務工作嘗試停下腳步的意願，留心在與服務對象接觸時，讓自己多認識他們，像 Rosenfeld 所說的：「為了幫助一個陌生人，一個我們還不認識的人，必須找到一條超越陌生感的途徑，必須尋找認識這個人的各種方式（約納·羅生福等人，2017）。」於是，這個觀點讓我知道：找尋方法認識服務對象的生活脈絡，對我這個一無所知的社會工作者來說，是很重要的，但我該怎麼認識他們呢？以及在這樣困難的情境中，他們如何自己過生活、他為自己生活努力了那些、以及他如何看待自己與這個社會的連結？這些對我來說是充滿學問的，我需理解他們的脈絡，我才能理解可以怎麼陪伴他們，並且發現他們的智慧。對於第四世界運動傳達的信念，雖然感到既新鮮又重要，我卻也發現這並不容易，即便曾自我提醒：應尊重服務對

象、應理解他們的脈絡，我仍時常感受矛盾與衝突，當工作較為緊繃時，更是容易在情急之下將這些理念拋諸腦後。

## 肆、結論與建議

「這些在我們圍牆與思想外的家庭，我們想要聽到他們的聲音，認識他們的面容。在問自己該做什麼以便改善他們的情況之前，我們想要先知道他們是誰，生活在什麼樣的情況中？在詢問自己該如何反覆灌輸他們一些想法之前，我們希望繼續聆聽，繼續觀察，以便理解他們真正的需要（引自若瑟赫忍斯基中心網頁，2008/09/16）。」

筆者嘗試將第四世界運動相關文獻中所理解的觀點，連結社會工作者服務貧窮處境者的反思經驗相互映照，提出結論建議。從「第四世界」運動文獻中，引發筆者對於實務現場的反省，發現社會工作者在服務期間多專注於貧窮處境者的經濟問題、找尋解決方針，即便和服務對象彼此熟悉了，但社會工作者與服務對象所關切的事之間差距有多大？是否仍一知半解靠直覺做自認立意良善的道德呼喚？抱持想關懷貧窮處境者的心，在實然面對他們並非真正認識。重點不在指出哪個細節應改變，也不是哪方面應該多做努力。應該做的是確保窮人完整的尊嚴，以他們的思想做為各種政策的指標，以他們的盼望做為各種行動的標竿，不再把人當成問題來切割（楊淑秀等譯，2013）。藉由第四世界

運動文獻的提示，貧窮處境者的知識能夠教育社會、貢獻社會。以窮人為師，當能放下身段，看見人的豐富，持續陪伴貧窮處境者走過生命歷程的低潮，即便工作模式隨著世代變遷而多元齊放，「熱忱」始終是助人金鑰。

本文發現社會工作者多專注在服務對象的經濟缺口，想辦法「補破網」，同時也觀望著服務對象是否有符合社會期待的道德作為，努力向上改善困境；當介入服務時，社會工作者分別從「個人歸因」與「社會結構歸因」的解讀，將使得因應態度不同；此外，在講究效率、績效的工作氛圍，社會工作者原先立意良善的助人初衷，面對無法慢工出細活的陪伴空間，容易消磨熱忱，當雙方因應貧窮的方式與處遇期待差距甚遠，易產生矛盾情緒，眼光則難以關注服務對象的生活脈絡與價值。關於貧窮處境者的生命歷程，有著他人無法想像的經驗，其中蘊含豐富知識，社會工作者若能在複雜工作情境與意識形態交錯中，願意向貧窮處境者虛心瞭解在困境中醞釀的知識，除了有機會被置入社會工作實務，進而推展至生活情境中，未來將有助於化解人與人之間因貧富差距而產生的隔閡與誤解。本文對社會工作實務者、教育者的建議分別如下：

### 一、對社會工作實務者的建議

在工作情境中，社工實務者即便明白服務核心價值，但在實踐歷程中，難免面臨困境，本文建議社會工作者主動覺察自己如何認知工作使命、如何看待貧窮處境

者、本身在助人情境中的樣貌與位置；謙虛地承認對貧窮處境者有限的理解，於是能保留彈性空間讓服務對象的聲音被聽見。此外，社會工作實務者應嘗試影響社會政策的擬定，也促發社會大眾理解貧窮處境者的多元面貌與角落故事，為他們倡議，為他們爭取在社會上安身立命的一席之地。

## 二、對社會工作教育者的建議

當社會工作教育養成期間，學生應有機會探索不同福利意識形態、背後的價值，與貧窮族群實務工作之間的連結，在大環境中，能省思當代社會工作期待如何善待貧窮處境者，這樣的思維也將影響教育養成的規劃，塑造社會工作的未來生力軍。

本文是基於想了解社會工作者如何看待貧窮處境者，素昧平生的兩方（社會工作者、貧窮處境者），在萍水相逢中進入一段服務關係，起初彼此對這段關係有著主觀認知，而在往後互動中所呈現的服務面貌。社會工作者如何看待服務對象，是引領服務方向的一大關鍵。社會工作者本

身人生經驗、歷程，不同的人生經歷會產生不一樣的觀點，以不同的觀點來看待貧窮，便會產生不一樣的服務方式或結果（謝宛伶，2013），於是本文焦點多擺在社會工作者對於服務對象的看待與省思，期望呈現社會工作者在服務歷程中與貧窮處境者接觸時的思維，並引發思考如何認識貧窮處境者，意謂著起初看待貧窮的觀點，無論是社會工作者與一般大眾不一定有共識，但是可以因著留心注意與貧窮處境者的互動，而引發對話與思考，於是能培養、建構尊重、謙虛的態度，在未來繼續思考彼此理解的途徑，縮短彼此隔閡的機會，進而能為服務對象謀取最適切福祉，最終能促進社會上每一份子真正認識彼此的機會與意願。

（誌謝：本文感謝匿名審查者耐心提供寶貴意見，若有疏漏作者當自負文責，同時亦感謝輔仁大學社工系羅秀華教授的長期指導協助，在此表達誠摯謝意。）

（本文作者為教育部國教署學生輔導諮商中心專案輔導助理）

**關鍵詞：**社會工作者、貧窮處境者、貧窮、社工、第四世界運動

## 📖 註 釋

註 1：貧窮成因相當複雜，無法單以個人（包括文化）或結構因素來解釋，過去對於「貧窮」的研究，較少著眼於「時間」。在 1960 年代末期，學者們思考貧窮時間問題，這刺激研究者對於貧窮改觀，像 Michael J. Boskin 與 Frederick C. Nold 的研究（引自王仕圖等，2001）關於人們進出貧窮的歷程，從以往對貧窮以靜態觀點描述，到動態的貧窮歷程轉變，其中研究指出多數家庭僅是短暫停留，或離開貧窮後隔一段時間後會再進入貧窮。

- 註 2：貧窮動態是指個人或家庭，在非貧、持貧與脫貧這三種狀態的流動過程，強調對貧窮現象在「時間脈絡」中的掌握與了解。
- 註 3：研究對象的基本資料來源：研究者訪談後自行彙整（製表時間：2011/09/10）。
- 註 4：學歷：以訪談當時所得到之資訊為主，截至訪談當日為止之最高學歷。
- 註 5：在該單位服務年資：計算至訪談當天。
- 註 6：臺北市平價住宅為全臺唯一提供低收入戶民眾免費借住的公有房舍，興建於民國 58 年至 68 年，共有五處，……，平宅的目的原期提供低收入戶居民安定之居所，以減輕其經濟負擔，輔以密集之個案輔導，進而達到脫貧目標。（師豫玲、孫淑文、陳肯玉，2008）。而夏鑄九（1991）則曾經指出臺北市平價住宅政策係一來自中央而下的政策指示，目的並非僅為回應當時的都市貧民的住宅缺乏問題，而是為了彰顯政府照顧與愛護貧民的德政，以加強鞏固政權的合理性與正當性（引自師豫玲、孫淑文、陳肯玉，2008）。
- 註 7：2008 年 12 月 10 日輔仁大學社會科學院主辦的今日社會論壇，主題：極端貧窮與人權－對抗貧窮，是慈善，還是義務？

## 📖 參考文獻

- 王仕圖、王德睦、蔡勇美（2001）。貧窮持續時間的動態分析－以嘉義縣 1990-1998 年之低收入戶為例。臺灣社會學刊，第 26 期，頁 211-250
- 王英倩（2009）。製造貧窮：臺灣媒體對貧窮的社會建構－以 2000 年後的媒體文本為例。國立中央大學英美語文學研究所碩士論文。
- 王增勇（2003）。照顧與控制之間－以「個案管理」在社工場域的論述實踐為例。臺灣社會研究季刊，第 51 期，頁 143-183。
- 王篤強（2006）。社會工作助人理念的再思考。國立空中大學社會科學學報，第 14 期，頁 89-110。
- 王篤強（2009）。臺中縣民間福利部門眼中的貧困家戶服務：一項焦點團體的初步分析與感想。社區發展季刊，第 124 期，頁 116-132。
- 石泐、孫健忠（2008）。對貧窮者與社會救助的態度：基層社會救助行政人員的觀點。社區發展季刊，第 122 期，頁 159-181。
- 江亮演（1990）。社會救助的理論與實務。臺北：桂冠。
- 周麗芳、黃依珮、陳美慈（2002）。低收入戶福利支出與地方財政。臺灣社會福利學會年會暨「民主政治與社會福利」學術研討會，2002 年 4 月 19 日至 20 日。
- 林正達（2005）。貧窮動態－以嘉義家庭扶助中心扶助個案為例。南華大學非營利事業

- 管理研究所碩士論文。
- 約納·羅生福、唐弟予（2017）。民主藝匠：公眾、赤貧家庭與社會體制如何結盟，攜手改變社會？（楊淑秀譯）。臺北：心靈工坊。（原著出版年：1998年）
- 洪倚閑（2011）。近貧家庭的生活困境、福利意識與因應策略之探討。私立東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 張君培（2009）。社會工作者的貧窮意象。私立東海大學社會工作學系碩士論文。
- 張清富（2009）。從理論觀點談工作與貧窮。社區發展季刊，第124期，頁58-71。
- 梁其姿（1993）。「貧窮」與「窮人」觀念在中國俗世社會中的歷史演變，收於黃應貴主編，人觀、意義與社會。中央研究院民俗學研究所。
- 梁其姿（1997）。施善與教化：明清的慈善組織。臺北：聯經。
- 梁庚堯（1992）。南宋的貧士與貧宦。國立臺灣大學歷史學系學報，第16期，頁91-137。
- 陳虹樺（2008）。臺北市低收入戶救助制度變遷之探討－1994年臺北市市長民選以來。私立東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳強立（2009）。貧窮與人權。哲學與文化。第36期，頁3-14。
- 楊淑秀、蔡怡佳、林怡伶譯（2013）。親吻窮人：若瑟神父與第四世界運動。臺北：心靈工坊。
- 廖榮利（1975）。貧民和專業人員對貧窮和服務貧民的看法。臺大社會學刊，第11期，頁94-116。
- 鄭為元（1977）。臺灣社會工作者之社會背景與其對貧民的態度。思與言，第15期，頁51-65。
- 鄭麗珍（1998）。福利依賴與資產的代間傳遞－以女性單親為例。「臺灣社會福利發展－過去、現在、未來」學術研討會。臺北：臺灣大學社會學系。
- 謝宛伶（2013）。經濟扶助過程中的貧窮烙印：貧窮受助者的主觀詮釋。私立東海大學社會工作學系碩士論文。
- Perry, R. (2003). Who Wants To Work With the Poor and Homeless, Journal of Social Work Education, 39(2): 321-341.
- 網頁資料：若瑟赫忍斯基中心網頁（2008/09/16）：至貧者在思想界的位子  
<http://www.joseph-wresinski.org/article292,292.html>（2013/11/6 瀏覽）