

## 從助人工作者變成「服務使用者」

魏靜慧

從小就有助人特質的我，在社工系順利畢業後，也如願開始了我的社工實務工作20多年。但是，我現在出門都得帶著我的非正式輔具－雨傘型拐杖。當我拄著拐杖緩步前行時，看著一名約莫小學三年級的小女生，自在的用跳繩一邊跳一邊前進；我看看自己的現況，走都走不穩了，更不用說跑跳！因為醫護人員說我是跌倒的高危險群！

從一開始踏入社工這一行，由於剛畢業又年輕，每每在跟服務使用者會談或工作時，總被質疑：「你這個涉世未深的黃毛小丫頭，懂什麼？你明白自己什麼都不能做，連生活自理都無法，都要依賴別人幫忙的感覺嗎？」、「你結婚了嗎？」、「有孩子嗎？」、「你能想像被家暴的處境嗎？可是，為了孩子我不能離開！」、「你能感受離婚的感覺嗎？離婚後，孩子的監護權不是判給我，無法見到孩子的痛苦！」、「你能了解孩子的教養

問題嗎？！一天到晚都要去學校跟警察局，甚至最後進了監獄！！」、「你知道要照顧身障的孩子，要忍受多少異樣的眼光跟親友們的指責？連先生跟婆婆都不願意幫忙照顧！」、「你知道，照顧生病的公婆及先生，常常讓我喘不過氣來！」、「你知道當我生病住院時，一家老小都等著我賺錢養家的重擔！我必須趕快出院去賺錢！」、「你能理解孩子跟先生或其他親密的家人即將離世的感覺嗎？我還得故作堅強的去面對所有的事物，你到底懂什麼？！」……

當年的我，的確不懂、無言以對；我的確未經歷所有服務使用者的生命經驗。我只能用學校老師教的，告訴這些服務使用者：「我有受過專業訓練，我能同理您的感受！我會盡力協助您的！」。多年的社會工作實務生涯中，面對服務使用者這些質疑，的確挫折感很大，只能求助機構內、外督導跟持續請教我在校時的恩師。

如何才能好好運用同理心技巧跟專業知識及訓練，從事助人工作？！恩師告知，需將所學內化，方能自在靈活的運用！多年來，在跌跌撞撞的摸索中，不斷提醒自己，要記住從事這份工作的初衷，以及要努力體會服務使用者的感受，提供適切的服務。也的確在挫敗中獲得一些來自服務使用者的良善回饋，使得我能夠及時補充量能持續服務。

但是在自己經歷了人生的幾個階段，歷經周遭親友的受暴、離婚、變成單親、陷入憂鬱！親友的孩子差點需要安置到機構，甚至最親密的家人突然離世！生病住院的親友急著出院，需要申請急難救助或經濟補助……等。才能從不斷變成服務使用者的角度體會，而自己則是從幾年前開始，生了一場大病之後，進到醫療體系，成為病人；這些經歷，讓我也變成相關福利或服務的使用者。這才切身感受到，當自己生活無法自理，連吃喝拉撒睡，都需要他人的協助，或是藥物的幫忙；到必須依靠幾項輔具，才能渡過治療的每一個關卡及維持目前的生活狀態。甚至有重大傷病卡，才能減輕醫療負擔。

當我協助親友申請跟我生病接觸到周邊的助人者或親友時，雖然表面冷靜、禮貌以對；但，內心吶喊著，你（助人工作

者）根本不了解及知道我（服務使用者）的痛苦跟我真正需要的協助！而且規定一大堆，我要得到真正需要的協助，你說你知道，還差的遠呢！

從事助人工作，不一定非得自己成為「服務使用者」，才能夠從事助人工作！但是，真正從服務使用者的角度來看，才能更貼近服務使用者的需求跟內心！

我現在雖然拄著拐杖行走，動作也較緩慢。但是我跟許多服務使用者一樣，會告訴周遭的人：「我可以！」、「我可以自己來！」其實，只需要給我適當的支持跟協助的資源；我還是可以活出自己的人生，走自己想要走的路！我更自省、反思，曾經自以為是的助人者的角色，才能真正的提供服務跟協助。而非僅有在助人工作者與服務使用者的角色、位階及資源、資訊的不平等下，想貼近或協助服務使用者。「我想要我的自立生活」——是許多「服務使用者」的心聲，只要給予適當及足夠的支持跟資源，我一樣可以跟其他人一樣，用我的方式生活在這個世界。

（本文作者為使用拐杖（乳癌倖存者）；東吳社工系暨台北海洋科技大學健康照顧社工系兼任講師）