



從慈悲到正義： 以福利服務實踐社會關懷

人類社會之發展，雖多有物競天擇、適者生存，但更常見的是互助合作、憐恤關懷。在不同時代、不同區域的社會中，針對各類弱勢人口群提供了各種不同型式的援助行動、助人服務措施；從早期之善心人士、宗教慈善之扶貧濟弱，各種血緣、地緣團體乃至行會同業組織之同濟互助，乃至當代福利國家的社會安全體系，其所共同體現的正是一致的普世價值～社會關懷。

社會福利之發展可說是社會關懷的最佳回應行動，Trattner在其廣為流傳的社會福利發展專書中，一方面以「從慈悲到正義from charity to justice」來形容西方社會從濟貧傳統到制度保障的歷史趨勢，同時更指出：在基督教義中如舊約有關施予他人的誡律（commandments to give to others），特別是對於老、病、殘、窮等弱勢者的「施予」，乃是源自於「正義觀a sense of justice」而非被視為一種「慈悲（慈善）之事a matter of charity」（Trattner, 1998: 1-5）。而古允文教授在本期專論〈誰是弱勢者？一個風險社會的再思考〉一文則從風險社會之角度質疑：『到底誰是台灣的社會福利所欲協助的「弱勢者」？根據對於風險社會相關概念與趨勢之詮釋與剖析，其強調每個人都有可能成為「弱勢者」，重點不在於階級、性別、與年齡，而是取決於風險的程度、面向、與頻率。基此，其主張這些探討必須回到在地社會結構中去尋解，「這樣的認知將讓我們對於社會福利有全新的定義，它不再只是針對少數弱勢團體的慈善行為，而是現代風險社會中，所有人生活中不可或缺的一部分。於是，社會關懷就不再是一種慈善的施捨，而應是整體的社會氛圍，幫助他人也就等於是在幫助自己，因為說不定自己也會有需要他人協助的時候」（古允文，2010）。從前引論述所提及不同時空背景條件下，各項論點與定義概念發展之討論，呈現了「社會福利／社會工作」相關論點與觀念的社會性。不過，即使在社會性的基礎之上，同一社會時空環境中，對於社會工作專業使命也仍存在著多元理念之論辯，甚至發展路線之爭。

隨著社會福利之發展，主要負擔福利服務提供角色之「社會工作者」也在服務品質要求與國家行政管理等因素下，逐步朝向專業化、體制化之方向發展。在本期〈社會政策教學在社會工作教育中的初步覺察〉一文中，孫健忠教授引用Payne針對社會工作之目的所區分的「治療觀點Therapeutic views」、「社會秩序觀點Social order views」與「轉變觀點Transformational views」等三種論述觀點，並指出三者主張各有不同。「治療觀點」認為透過協助個人之自我實現，社會也就能達至美善；而「社會秩序觀點」則主張經由個人的問題的協助解決，將使他們更能符合社會的期待，進而防止社會問題之發生；至於「轉變觀點」則強調確認及找出導致個人弱勢困境的社會／結構因素，並經由社會改革以根除問題（孫健忠，2010）。文章中所列舉之諸多觀點與定義概念，印證了「社會福利／社會工作」的核心觀點的多元性。但是前者所呈現之多元特性，不應被假設為專業發展歷史之單調線型趨勢或任何形式之決定論；我們認為多元觀點、差異視域不但是必然的，也是應該予以尊重的；一方面可以協助反躬自省，更可砥礪彼此觀念。

檢視近二、三十年來之社會福利主流政策推動，「民營化」與「績效管理」幾乎是眾所公認之制度方案特性。承上所述「社會性」，這些制度特性之出現必然有其時代背景與理念支持；在福利國家危機意識下，新公共管理主義之出線自有其時代脈絡，惟歷經時間考驗，似乎也浮現了諸多反省聲浪、值得正視。例如新公共管理主義發源地之英國，在2004年底便有一群社會工作實務工作者、學術工作者、學生與服務使用者共同組織了「社會工作行動網絡」（Social Work Action Network, SWAN）以聯手抗衡「市場化」與「管理主義」對於社會福利之負面影響。以Chris Jones為首等四位學者更為SWAN起草了一份「踐行宣言」，強調「社會工作」與「社會正義」之緊密關聯。該宣言指陳：社會服務之實務推動受限於服務區隔、經費／資源緊縮、科層行政負擔加重、管理取向與委辦民營等趨勢，一方面加深了管理者與第一線工作者（front line workers）之隔閡，另方面也拉遠了工作者與服務使用者的距離。對於大部分的管理者而言，其主要關注焦點是預算效用之掌控、而非服務使用者之福祉；所謂「服務關係」（worker-client relationships）之意涵也是「控制」、「督導」多過於「照顧／關懷」意味（Jones, Ferguson, Lavalette & Penketh, 2010）。

近期，不論是天災意外、公安事故，乃至個別家庭悲劇，接連社會事件之發生與媒體強力報導下，在在牽動了社會大眾對於受難、受害者的社會關懷、甚至創傷焦慮；同時也觸發了社會各界對於弱勢協助機制的關切、期待與指正。在此波社會各界（包含政府部門、實務界、學界、公眾）對於特定事件過程的強烈關注下，更對相關福利服務輸送體制之運作有了更嚴謹的檢視與批判。值此時刻，前述SWAN宣言對於當代福利服務方

案之批判與檢討，讀來倍感深刻。雖然方案績效之強調無可厚非，但是據以管理績效所設定之指標如果脫離服務對象、或是難以切合服務輸送實況，那可就是捨本逐末。

在現下多元觀點紛呈之際，我們試圖借用Trattner「慈悲 vs. 正義」概念之延伸，提供對於社會工作專業使命、弱勢福利服務與社會關懷實踐的若干思考。我們認為「從慈悲到正義」不但反映了社會工作專業發展歷程之時代特性，也反映了服務對象主體設定的「弱勢個體 vs. 被壓迫群體」差異，更重要的是這個相對概念象徵了專業工作方法之「治療復健 vs. 倡導增權」。在二端之間，應該不是孰是孰非，也不是非此即彼；社會工作本即是「心懷淑世大悲、權衡內外識智、願力弱勢扶持、踐行底邊增權」的整體知行體系。

此外，SWAN宣言也提醒我們「與服務對象建立夥伴關係」。事實上，每一位身處底層、邊陲位置的被壓迫者、身處窮困窘境的受助者、乃至各項福利服務的案主都以自身不幸遭遇與抗逆歷程教育著所謂助人工作者；社工專業的實務知識與方法均是來自助助人服務的實務踐行與評估修正。「多一份尊重、多一些傾聽、多一點陪伴、多一秒堅持」不但是社會工作者應該謹記在心的教訓，也是所有公共服務從業人員、甚至是為人父母師長、乃至全體社會公民對身旁待助者共責行為的期許。

最後，茲引村上春樹在耶路撒冷文學獎受獎時，以「我永遠站在雞蛋的那方」為題所發表的講詞之部分節語為本文作結。

無論高牆是多麼正確，雞蛋是多麼地錯誤，我永遠站在雞蛋這邊。今天，我只希望能向你們傳達一個訊息。我們都是人類，超越國籍、種族和宗教，我們都只是一枚面對體制高牆的脆弱雞蛋。……我們每個人都擁有獨特而活生生的靈魂，體制卻沒有。我們不能允許體制剝削我們，我們不能允許體制自行其道。體制並未創造我們：是我們創造了體制。這就是我想對你們說的。

～摘引自天下雜誌(2009)，418：144-146。