

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

黃克先

西北大學社會學系

情緒勞動雖廣泛應用在許多研究，但多數僅討論短暫反覆的互動中涉及的單元情緒勞動，也多聚焦在資本主義組織內的剝削性情緒勞動。我以服務外籍配偶的社工員與常民助人者為例，彰顯當代日盛的助人專業中獨特的多元情緒勞動、專業體系如何動員各元素以實現多元情緒勞動，以及其解放意涵實現的過程與限制。研究發現，社工員在服務被污名化的案主的過程中，主要從事三種實作，各有不同類型的情緒勞動：首先，行如所感地展現正向情緒以建立信任關係；其次，為做專業評估而維持情感抽離；再者，為培養案主能力而刻意展現負向情緒。然而，這種協助解放意涵實現的情緒勞動，當落實於基層社工實踐，不但隱然帶著再種族化外配的危險，使服務發放有階級盲點；同時顯示了異化的專業語言在實務運用上的窒礙之處；最後，培力在福利公辦民營化的背景下也可能淪為控制成本的工具，而原專業的助人承諾反弔詭地由遊走體制邊緣、看似無力或無意進行情緒勞動的非專業草根人力來彌補。

關鍵詞：社工員、情緒勞動、助人專業、外籍配偶、個案管理

Helping Professions and Multidimensional Emotional Labor: A Comparative Analysis of Foreign Spouse Services between Social Workers and Lay Helpers in Taiwan

Ke-hsien Huang

Department of Sociology, Northwestern University

Although many investigations on various occupations have been conducted to address the concept of emotional labor, the emphasis has been placed on simple emotional labor practiced by employees exploited under capitalist firms' surveillance and discipline. Little has been done to explain the multidimensional complexity of emotional labor manifested in the helping professions, which must maintain long-term, close relationships with clients; involves subtle emotional management; and has emancipation-facilitating implications. This comparative analysis between social workers and lay helpers in Taiwan aims to fill this empirical gap. Meanwhile, it suggests that the entire professional system orchestrates different tools—including collective-ritual-like seminars, professional knowledge, the institution of supervision, and tempo-spatial segmentation—to facilitate the multidimensional emotional labor. The results show that social workers delivering services to the stigmatized clients of foreign spouses engage in three distinct types of emotional labor: First, social workers must show positive emotions ingenuously; then maintain detached, free-emotion selves for objective judgments; and finally display unpleasant emotions to empower clients. In reality, however, the emancipatory promise of the profession is compromised as follows. Social workers are observed to re-racialize foreign spouses and enact a welfare system that prejudices against lower classes; the professional language seems alienating to front-line practitioners; and finally, in the process of privatizing welfare services, social workers are likely to reduce the amount of services in the name of empowerment. Paradoxically, these exhausted professionals turn to lay helpers for ingenuously caring for clients, a group over which the professional system has little control and that seems unable to perform the required emotional labor.

Keywords: social worker, emotional labor, helping professions, foreign spouses in Taiwan, case management

一、前言

隨著後工業社會的來臨，許多先進國家的勞動力市場結構，由以往的製造業為主轉變為服務業掛帥。以台灣為例，服務業就業人數的比重，已由 1970 年代初期的 37% 增至 2011 年的 59%；服務業在 1988 年後一直是多數勞動力的就業選擇。¹ 這種職業重分配的過程，促使現今有越來越多的工作涉及與服務對象面對面的互動，這也導致了「情緒勞動」(emotional labor)概念的顯著度逐漸提升。情緒勞動，是 Arlie R. Hochschild 在名著《被管理的心》(*The Managed Heart*)一書中所提出的，意指「管理情緒以創造讓他人看得到的臉部或身體展示」，同時又「被販賣以換取薪資，因此具有交換價值」的勞動(2003 [1983]: 7)。從 80 年代提出至今，廣被社會科學研究所應用。許多管理學及心理學界關心組織運作的學者，為了更有效測量此概念，而將它操作化為幾個可觀察面向，同時提出前因、後果變項，以統計分析的方法剖析它與員工滿意度、組織效率與工作倦怠的關係，藉此歸納出有助管理及獲利的實務建議。²

而在社會學界內，這概念除了使學者反省以往被忽略的情緒面向，讓遲至 70 年代後期才逐漸浮現的情感社會學領域更加豐富外 (Turner and Stets 2005:1; Hochschild 2003[1983]: 202; Thoits 1989)，更有不少研究者繼承 Hochschild 對勞動過程、情感規則(feeling rules)及組織規訓的關懷，探索情緒勞動在各種行業及組織中如何被形塑及實踐(Wharton 2009; Hochschild 2003[1983]: 200)。然而，牽涉密集且頻繁管理情緒的助人專業(helping professions)，卻鮮有研究處理。本研究除了補足這個經驗缺憾外，也從與服務對象的互動性質、涉及的情緒

1 相關數據參考自行政院主計處(2012)，以及台灣服務業網引述行政院經建會數據的〈服務業發展現況〉一文，請見 <http://www.twcsi.org.tw/columnpage/service/situation.aspx>。

2 此一偏向管理及心理學的分析取徑，與本研究的關懷較無關係，因此限於篇幅不再細述，有興趣的讀者可參考 Steinberg 與 Figart (1999)或吳宗祐(2003)的討論。

勞動類型，以及職業設定處理的主要對象三個面向，來論證助人專業所展現的多元情緒勞動、情緒勞動在專業實現解放意涵過程中的角色，及其實現又如何受到台灣具體政治社會脈絡以及專業組織權力結構的制約。藉此，突顯本研究在既有理論圖景上的特殊意義。

以往研究討論的職業大多僅涉及短暫且反覆的互動，其從業人員僅從事一種類型（單元）的情緒勞動，同時情緒控制並非該職業關注的核心，而即便既有研究已呈現出多面向的情緒勞動，但各面向多散見於不同職業而非集中在單一行業；相對於此，現代社會中越來越普遍的助人專業，由於必須與服務對象建立長期且密切的信任關係，並在不同助人階級變換各種類型的情緒勞動，即單一職業操作多元情緒勞動，且情緒控制是該專業處理的重點，因此在助人專業與情緒勞動的關係就更複雜且耐人尋味。由於上述的層層複雜性，專業助人者在實踐多元情緒勞動時，很難只靠著組織的規範或個人的自主執行，而必須仰賴在執業過程裡巧妙運用專業的知識系統，同時配合各種專業制度安排的協作。我以社工員三階段的助人實作為例，具體展現專業體系下各元素如何幫助社工員實踐多元情緒勞動，包括類似集體儀式的學習場合、客觀化的抽象知識體系、倫理守則明訂的情感規則、時間與空間區隔化的安排，以及兼具規訓及監督的督導制度等。

最後，依循 Hochschild 批判資本主義勞動過程的研究議程，過往研究者多半將情緒勞動負面地定位為有權者遂行剝削(exploitative)的工具，卻忽略了它被特定工作者用來去除污名、連結社會資源、協助邊緣團體發展的解放(emancipatory)意涵。我以社工員服務外籍配偶（後簡稱外配）³——這群台灣政府迫於新移民運動等民間力量及媒體關注下改變政策、挹注大量資源關心的「弱勢」——為例，指出社工員首

3 根據本研究所涉及的外籍配偶家庭服務中心及其運作主要根據的〈外籍配偶生活適應輔導實施計畫〉，所謂外籍配偶指的是「台灣地區人民之配偶為未入籍之外國人、無國籍人、大陸地區人民及香港澳門居民，或已入籍為我國國民者」。早年在媒體及社會上常以「外籍新娘」及「大陸新娘」等帶歧視的字眼稱呼這個群體，後來在社運團體的倡導及呼籲下，近年來台灣社會多以「新移民」或「外籍配偶」稱之。基於相關實施辦法及田野研究中工作者的用詞，我在本文中也使用「外籍配偶」。本文所提及的外籍配偶，皆是來自東南亞的女性。

先運用專業倡導的文化敏感能力，將可能阻礙同情的污名效果排除掉，以便能行如所感地(deep acting)展現出正向情緒，與案主建立密切的信任關係；其次，社工員將情緒區隔在特定時空之內，並運用概念工具，使自己能抽離充滿情緒的現實情境，藉此，他們能對案主做出專業的客觀評估；再者，為培養案主自立的能力，社工員一改助人者親和的形象，以「扮黑臉」的方式展現負向情緒。然而，我同時指出，這種協助解放意涵實現的情緒勞動，當落實於基層社工實踐時，不但隱然帶著再種族化外配的危險，使服務輸送的過程易有階級盲點；同時顯示了異化的專業語言遠離實務運用；此外，培力在福利公辦民營化的背景下也可能淪為控制成本的工具。相反地，助人的承諾反弔詭地由遊走體制邊緣、看似無力或無意進行情緒勞動的非專業草根人力來彌補。透過比較視野及實地參與觀察的資料，本研究亦為政策社會學的批判嘗試，透過標示並解釋阻礙「解放意涵」實現的因素，以供日後針對這項備受社會注目的議題，謀求下一步公共社會學的實踐方向。

二、情緒勞動、助人專業與社工員

社會學討論情緒勞動的研究，一開始是依循著 Hochschild《被管理的心》內空服員研究的問題意識出發，探究各種服務業人員如何服從組織制定的情感規則，在與顧客短期互動的過程中反覆提供正面的情緒，以創造賓至如歸的感受。包括 Martin Tolich (1993)針對超市收銀員、Anat Rafaeli 與 Robert Sutton (1988)對便利商店店員、Robin Leidner (1993)對速食店員工、John Van Maanen 與 Gideon Kunda(1989)對遊樂場機器操作員、Elaine Hall(1993)對餐廳服務生，以及 Erin Sharpe (2005)對導遊的研究，都屬於這一類型。國內則有藍佩嘉(1998)以百貨公司專櫃小姐的研究，說明儘管顧客刁難，雇員仍須壓抑怒氣，強迫自己保持親切的笑容。陳美華(2006)的研究也指出，在女性為主的性工作場域裡，情緒勞動亦扮演十分重要的角色，在勞動過程

中除了必須控制好脾氣以應對三教九流的客人，還必須把情緒勞動「體現」(embodied)在性高潮的表演上。在實踐情緒勞動的過程中，雇主或管理階層扮演的角色是被強調的，他們除了藉由人員招募、職前訓練、升遷制度的相關規定，也利用自身、同儕、顧客或監視器的監控，以確保情緒勞動被有效執行。除了組織或上級的角色外，有些研究同時指出，雇員本身也會發展出各種自主執行的策略，讓情緒勞動的實踐更為容易或自然，例如陳美華(2006)筆下理解顧客大男人心理的酒店小姐，藉著扮演嬌媚的小女人的方式，操縱客人的情緒與心理，進而增添收入；或是 Tolich (1993)筆下的超市收銀員會將經常造訪的客人當成朋友對待，讓自己的微笑與問候更行如所感；Sharpe (2005)也提到導遊們會在旅途一開始，營造旅行團如同一家人的集體連帶，讓患難與共的情感更易萌生。這一類從業人員自主執行的實踐，也突顯了情緒勞動在組織規範及監控外個人一定的能動性。學者(Macdonald and Sirianni 1996)用「情緒無產階級」(emotional proletariat)來形容以上研究針對的服務性產業，以突顯致力於控制勞動過程的雇主，如何把情緒納為具交換價值的勞動，從而使勞動者失去了對情緒表現的所有權；如今勞動者的臉部表情、講話用詞和語調，都成為雇主掌控的生產工具，這也反映了當代資本主義社會走向「情感商品化」(commercialization of human feeling)的趨勢(Hochschild 2003 [1983])。

後續的研究進一步把視角延展到以往以為僅依賴客觀知識的專業工作上，並辨識出其中進行的情緒勞動類型，如何相異於以往僅針對短暫互動之服務業進行的研究。例如 Elisabeth Kelan(2008)以資訊工程人員為例，討論他們在處理客戶交辦的技術維護事宜時如何運用社交及情緒管理技巧，以確保日後能繼續生意上的往來。Marcia Bella (1999)對大學教授的研究也指出，除了研究與行政工作外，教授們還必須用心經營師生關係，在互動中營造鼓舞學習的環境，這種情況在

女教授身上尤其常見。⁴ 同樣在律師助理這個職業中，除了原本預期的法律相關工作外，也隱藏著密集的情緒勞動在其中，如對律師表達尊敬與支持、扮演照料律師的準母職角色，以便律師能心情愉快地勝任接踵而來的官司案件(Pierce 1999)。不同於前述以正面情緒展現為主的職業，醫學院學生及醫生們在工作中被要求與病患在心理上保持一定距離，以吻合醫學專業對執業人士的要求，據此做出不帶私人情緒的客觀專業判斷(Smith III and Kleinman 1989)。相對於男性為主的醫生，女性為主的護士雖同在一個場域工作，但後者的情緒勞動卻按照性別化的邏輯運作，被要求展現溫柔特質，平撫病人情緒，以助養病（傅淑方 2008）。這些研究不但突顯情緒勞動的普遍性及多樣性，也反映出情緒勞動的實踐經常複製了性別化的社會邏輯。以上這些研究不但讓人看出現今社會將情感納入受薪勞動的普遍趨勢，也顯示組織規訓、市場牟利、性別化邏輯等結構性的力量，在情緒勞動實踐上扮演的關鍵角色，儘管個人或多或少仍有一定自主執行的能動性。然而，牽涉密集且頻繁管理情緒的助人專業，卻鮮有研究處理。以下，我將論證對此專業情緒勞動的理解，如何拓展既有理論圖景的前沿，深化我們對情緒勞動的認識。

社會在邁向現代化的過程中，原本緊密的傳統社群在都市化與工業化的衝擊下崩解，加上過往被認為理所當然的宇宙觀受到科學及理性的挑戰，因此現代人或因感受到「無根」(homeless)的心靈狀態而迷惘(Berger et al. 1973)，或因無力獨自面對劇烈的社會變遷，導致基本的生存處境受到威脅或干擾，因而需要專業人士提供生活上的建議及協助。助人專業在這種背景下出現並快速發展，包括社工員、職涯諮商師、心理治療師、精神病醫師、輔導老師、宗教輔導人士等(Chriss 1999; de Botton 2009: 105-130; Polsky 1991; Polkinghorne 2004)。這些專業以協助求助者脫離當前受困的物質或心理處境，增進或恢復他們

4 在台灣，也有研究者針對小學老師的情緒勞動做過質化研究，然而其研究結果僅印證從業人員表面「和顏悅色」但心裡「忍氣吞聲」的心酸，並且提供簡單的心理歸因（江文慈 2009）。

個人幸福狀態(well-being)為目標；從業人員與受助者建立長期且密切的關係，在一定的信任基礎上透過互動，運用各種策略控制自身及對方的情緒，讓受助者得到適當的幫助或產生自助的動力。助人專業甚至在國家的協助下被建制化，或透過市場機制提供專業服務，直接接觸服務對象；有時，也透過大眾媒體、書本、演講等管道傳播相關的專業知識，在提供自助指南的同時也形塑現代人的靈性需求。雖然助人專業在現代社會中越來越普遍，同時執業過程涉及密集的情緒管理，然而迄今僅有寥寥可數的研究討論助人專業的情緒勞動(Karabanow 1999; Sass 2000; Lopez 2006)，而且多半未意識到助人專業中情緒勞動的獨特性，⁵ 因此仍然只把焦點放在從業人員如何依據機構訂定的情緒規則，提供服務對象關懷、同情、溫暖等正面情緒。以下，我將透過助人專業與服務對象的互動性質、涉及的情緒勞動類型，以及職業設定處理的主要對象三個面向，來討論情緒勞動的獨特性及複雜性。

首先，助人專業必須與同一個服務對象，維持長期且密切的信任關係，以利於助人計畫的進行，這與許多職業的從業人員僅需與川流不息的顧客短暫相遇明顯不同，這一點對於情緒勞動如何被執行有很大影響。在之前討論到的許多職業，僅涉及與顧客短暫及反覆的互動，從業人員只需提供表面工夫(surface acting)⁶ 的情緒展演即綽綽有餘，因為顧客一方面不會苛求他們在單調重覆的工作上行如所感，另一方面也不容易在短時間內察覺從業人員是否心口不一。雖然，偶爾也可見到行如所感的情緒勞動，但多半只限於少數個人自行訴諸特定

5 在此值得一提的是，儘管 Hochschild 在《被管理的心》裡也曾簡單提及社工員的情緒勞動，她是這麼描述社工員的情緒勞動：「看起來古道熱腸的社工員讓案主覺得備受關懷……（社工員們）必然透過某些方式以滿足情緒勞動的要求」（2003[1983]: 11）。顯然她的分析僅立基在「社工就是很有愛心的人」（Loseke and Cahill 1986: 247; ETtoday 2012）的一般常識之上，將這項職業的情緒勞動化約為僅表現關懷及愛心，而未正視這門專業在情緒處理上的複雜性及特殊性。

6 表面工夫與行如所感是 Hochschild (2003[1983]: 36-39) 在討論情緒勞動時的一組重要概念；前者指的是外在的情緒勞動只是「裝」(put on)出來的，並非自我真正的感受；後者指的是內心感受與外表展現的情緒是一致的。要達成行如所感，除了直接表達真實情緒外，也可以透過訓練出的想像來間接達成。這兩個專有名詞常被譯為「表層表演」與「深層表演」，我在本篇文章中則參考藍佩嘉(1998)較傳神的譯法。

心理思維的轉變，例如藍佩嘉的研究(1998: 63)中吐露「服務人群讓我覺得很驕傲很快樂！」的專櫃小姐；或者是，即便組織要求雇員能行如所感，最終多數仍難以實行，而僅停留在表面工夫，例如Hochschild (2003[1983]: 134)提到，雖然航空公司在訓練空服員時，要求他們透過想像把機艙當成是家裡的客廳，以便讓服務行如所感，但對多數雇員來說仍難依此實踐。然而，在助人專業中，這種規避行如所感的空間是不易存在的。在助人專業裡，專業助人者與服務對象並非短暫相遇而已，而必須建立長期的關係，分享對方私密的資訊，因此助人者的情緒勞動往往比較難僅滿足於表面工夫，而必須或寧願能行如所感，以便在屢次且密切的互動中博得對方信任，也吻合自己對自我專業形象的認知。否則，若一直停留在表面工夫，助人者不但容易對自己的助人行為產生道德疑惑，一旦在過程中被受助者察覺心口不一，整個助人計畫及信任關係也將面臨危機。然而，在助人專業中想實踐行如所感的情緒勞動並不容易，因為許多受助者（尤其是社工員面對的）都是所謂的社會邊緣人或偏離社會「正常」軌道者，常背負著社會強加的各種污名及偏見，在在阻礙著助人者行如所感地同理他們的處境，這也使得助人者在助人計畫開始前，必須先處理污名造成的效果，方能進入行如所感的情緒勞動，以建立密切又值得信任的長期關係。這一點也造就助人專業之情緒勞動的第一層複雜性：必須克服受助者的污名，讓情緒勞動是行如所感的，以便經營長期、密切的信任關係。

其次，由於助人過程中階段性任務的變換，助人專業所涉及的多元情緒勞動，比起過往研究中多只涉及一或二種情緒勞動的職業更為複雜。許多服務業往往僅被要求提供顧客正面情感，而不少專業人士的情緒勞動也僅限於排除主觀情緒，以做出客觀的專業判斷。除了這類單元情緒勞動的研究外，過往的研究也指出有一些職業存在著雙元情緒勞動，例如希望能讓嫌犯認罪的探員(Stenross and Kleinman 1989)與警察(Martin 1999)，會時而「扮白臉」時而「扮黑臉」，以鬆動被盤問的嫌犯心防。訴訟律師為求勝訴，在盤問法庭證人或被告時，也

會策略性地交替展現善意與恫嚇(Pierce 1998)；前面提過的教授、護士、律師助理在從事無情感涉入的專業判斷之餘，也被要求同時提供正向的關懷、安慰或鼓勵。相對於以上的職業，助人專業隨著助人計畫的階段進展，必須調整工作目標，因此需要展演三種情緒勞動，包含：提供正向情感、排除情緒涉入以免影響專業判斷，以及展示負向情緒。同時，若考慮實行情緒勞動的對象的話，專業助人者穿梭在這些不同情緒勞動的過程，顯然比探員、警察或律師等更為複雜；後者的情緒勞動對象是分群的，即針對不同的「觀眾」施行的（例如護士對性質不同的病人，律師對不同的證人），而這種分群的情緒展演在一般人的日常生活中有時也會被運用(Goffman 1959: 55-57)。即使是面對相同的對象實行不同情緒勞動的情況，這些從業人員也不會有太多的情緒負擔，或經歷太多情感衝突，畢竟與對象的關係是短暫且疏離的。但是，在助人專業中，專業助人者面對的是與自己有著長期、密切關係的受助對象，不同情緒勞動的展演有可能導致個人角色衝突、道德危機或專業認同的挑戰，例如社工員面對老朋友般或之前被界定為弱勢的受助者，如今因為想鼓勵他們擺脫他助而自立，所以必須展現負面情緒的時刻，或是必須抽離個人情感以做出專業判斷的情況。這是助人專業的情緒勞動的第二層複雜性：涉及的情緒勞動是多元的，而穿梭不同類型情緒勞動的過程，是帶有高度風險的。

最後，不同於其他專業，助人專業的實作內容直接關注助人者及受助者情緒的控制。有一些職業雖然也和服務對象建立長期關係，同時也試圖進行兩種情緒勞動，例如護士、醫生、資訊人員等專業，然而其工作內容主要仍是以物的處置為主（例如器官功能好壞、生命徵象數值的高低、軟體安裝等），而非人的處遇，因此情緒控制雖被提及，但往往只是可有可無的潤滑劑，如果從業人員適切表達出有助於工作進行的情緒勞動是最好，但即使未能做到（例如不善處理醫病關係的醫生），對於工作成效及個人專業聲望也無大礙。因此，許多專業並不會直接將遵行情感規則及實踐情緒勞動，視為教育、訓練、監督及評鑑過程中的重要議題。然而，助人專業的重點並非物的處置，

而是人的處遇，是諸專業中的「互動型工作」(interactive work) (Leidner 1993)，關注與人互動的策略，以及（不論是服務對象或從業人員本身的）情緒的控制。專業助人者必須在與服務對象長時間的互動中，善用自我做為助人媒介，透過精準掌控自己及受助者的心理、感情、顧慮、欲望、過往人生經歷或社會處境，逐步帶領受助者改善不良的客觀現況或主觀的自我狀態。正因如此，助人專業十分重視情緒勞動，在建構其專業知識系統的過程中，即深入探討各種情緒理論及情緒管理的策略，而不像一些專業僅止於訂定概括性的情感規則，任憑從業人員自行尋找實踐的方式，也無懲戒或監督的機制敦促或協助他們實踐。相較於此，助人專業高度重視從業人員的情緒勞動，不但在養成教育中教導並要求情緒控制，也在獎懲及升遷上考慮從業人員的情緒控制能力。在此，可看到助人專業的情緒勞動的第三層複雜性：助人專業本身高度重視並直接涉及從業人員的情緒勞動，因為它會影響工作任務的成敗。

由於助人專業在與服務對象的互動性質、涉及多元的情緒勞動類型，以及職業設定處理的主要對象這三個面向上的獨特性，使得助人專業的情緒勞動迥異於其他職業，不但更為複雜、多元，執行過程中也同時存在著許多的風險與困難，因此單靠以往情緒勞動研究所強調的組織規範力量或個人自主執行是不夠的，而必須仰賴專業的知識系統及制度性安排共同協作。我希望透過社工員的個案研究，一方面補充至今鮮有研究觸及的助人專業的情緒勞動，⁷ 另一方面也探索助人專業與多元情緒勞動之間的關係。

社工專業無疑是助人專業裡十分具代表性的一支互動型工作，⁸ 不但從業人員眾多、服務的對象廣泛，專業化的程度也相當高。以台灣

7 在國內雖有一篇以助人專業之情緒勞動為題的碩士論文（林宥芯 2010），但由於對情緒勞動的概念理解不清，導致該文中事實上關注的只是「勞動中引發的（負面）情緒」而非「情緒勞動」。其他以社工員的勞動為題討論的，則多半環繞在勞動條件惡劣及工作壓力大等實務議題上（如：林采蓉 2007），未涉及情緒勞動的探索。

8 從〈社工倫理守則〉即可窺知這個專業如何重視與人的互動及關係。〈社工倫理守則〉裡分項規範在整個助人過程中，社工員與案主、社工員與他人（包括同事、上級與其他合作單位）之間的關係，以謀求案主最佳的福利狀態。

為例，從經濟起飛後的 1980 年代起，社會工作的重要性在劇烈社會結構改變的過程中逐漸被意識到。全國性的專業結社在解嚴之初即已建立，⁹ 致力於制定專業倫理規範，即後由內政部頒定的〈社工倫理守則〉（後簡稱守則）、¹⁰ 提升執業水準，也提升社工專業在社會上的能見度；政府也在 1997 年通過〈社會工作師法〉，每年由考試院舉行社會工作師高等考試，並核發社工師專業執照；另外，各大專院校也快速設立社會工作相關系所（林萬億 2002: 22-34）。迄今，全國至少有八千名社福及相關領域的社工員提供民衆服務，政府為回應人力短缺的呼聲，更持續在各地增聘社工員（曾中明等 2010）。

綜觀社會工作的各種直接服務實作(direct social work practice)的過程，儘管或因社工員身處的實務脈絡有別（如家庭、學校、醫院、司法體系），側重的理論學派（如精神分析、個案管理、危機介入取向、系統理論等）及處遇模式（解決案主個人危機、復元其本身能力、重視建構與整合支持案主的服務網絡、倡議進步理念並改變社會結構）或異，然而若實際走入社工員的生活世界觀察，不難發現他們勞動過程中普遍存在的三個助人階段，¹¹ 分別是(a)與案主建立可信任的關係，(b)理性客觀地評估、分析案主的情況，(c)協助案主改善目前的情況，使其自立。在這三個階段中，社工員的實作也分別對應到三種不同情緒控制的類型，構成了複雜的多元情緒勞動。在實作(a)裡，社工員必須行如所感地展現出正向的情緒（如微笑、有耐心、禮

9 1983 年即組成「中華民國醫務社會服務協會」，後更名為「中華民國醫務社會工作人員協會」，是第一個全國性的社工組織。1989 年成立「中華民國社會工作專業人員協會」，2000 年更名為「台灣社會工作專業人員協會」。

10 1998 年內政部頒定的〈社工倫理守則〉內，曾明文規定「服務案主必須之基本態度：愛心、耐心……必須基於社會工作者的客觀與自我瞭解，跳脫個人問題與情緒需求。」然而在 2008 年新頒的〈社工倫理守則〉內，這些文字都被刪除，或有所更動，諸如「愛心、誠懇、耐心」這類描述個人特質的字眼都被去除，取而代之的是「尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業」這類與公德相關的價值。這也說明了專業化的過程中組織菁英對專業形象塑造的方向。從本研究的社工員實作觀察中，亦可以看出〈守則〉對情緒勞動的指引作用。前後版本的條文可查閱內政部社會司網站上的社工相關法規網頁(<http://sowf.moi.gov.tw/08/b.htm>)。

11 討論社會工作實務的書籍儘管涉及的領域不同，但都談到了這三項普遍見於社工實務的階段，例如 Hepworth 等(1999)、Sheafor 等(1997: 130)、Johnson 與 Yanca (2001: 66-68)。

貌)；在實作(b)裡，社工員必須和某些專業人士一樣，與服務對象保持心理距離，以便能客觀地評價後者的問題；在實作(c)中則必須像警察或討債人員一般，刻意表現負面情緒以讓互動對象感到難受。¹² 我將以參與觀察及深度訪談所得的資料論證，由於助人專業中情緒勞動涉及的多層複雜性，使得社工員無法單靠著個人自主執行或組織的規訓、監控及訓練，乃必須仰賴一套相互支援的專業系統，方能實踐多元情緒勞動，這個專業系統包括集體儀式般的學習場合、客觀化的抽象知識體系、倫理守則規範的情感規則、時間與空間的區隔化，以及兼具規訓及監督的督導制度等。

三、協助解放意涵實現的情緒勞動 與外籍配偶服務

Hochschild 情緒勞動研究(1979, 2003[1983])的理論起點，是承繼並延伸了高夫曼的關懷：面對面互動之所以導致尊敬、困窘等感覺，是因為背後有個文化規範性力量在作用(Goffman 1967, 1983)。Hochschild 指出一社會中存在著所謂的情緒系統(emotion system)，其組成的情感規則規範著個人在特定情境下「應該感覺到什麼」及「應該表現什麼感覺」(1979: 565)。在此，她把高夫曼的日常生活戲劇理論中，外表的印象管理的想法更深推，融入佛洛依德認為「自我會控制內在的情緒」的想法，發掘出了長期被忽略的情緒管理(emotional management)這項社會行動，亦即在私下相處時，管理自己的情緒以創造讓他人看得到的臉部或身體展示(2003[1983]: 7)。因此在情緒社會學領域中，Hochschild的分析一直被認為很「文化」取向(Turner and Stets

12 三個助人階段在理論上可視為有前後的時序性，但在實務中往往是三者交錯混雜，不是單純地按照 a、b、c 的順序進行，社工員必須依案主實際的情況調整助人計畫，進而變換情緒勞動的類型。

2005: 36)，尤其相較於其他社會結構取向的情緒社會學家來說。¹³

Hochschild 最匠心獨具之舉即將以上文化取向的情緒管理分析，架接到政治經濟學及性別面向的批判。其研究指出，這套根植於私(private)的情緒系統在商業領域被利用而「變質」(transmuted)為一種意識形態(2003[1983]: 56)，使私下進行的情緒管理有了嶄新的公面貌(public face)：資本主義的商業組織因牟利的考量，打造了規訓員工情感的情感規則(1979: 566, 2003[1983]: 83-91)；原本是個人的情緒管理只是自願迎合社會的文化性情感規範，如今在工作過程中，卻變成為換取薪資而被迫遵守組織訂定的情感規則，而成為所謂的情緒勞動(2003[1983]: 19)。據此，她開啓了探索「人類感覺商品化」(commercialization of human feeling)的衆多可能性，承繼了批判資本主義體制下異化勞動的傳統(Marx 1994: 58-67; Braverman 1974; Burawoy 1979)，並將之置於後工業社會服務業擴張的趨勢脈絡，結合性別化勞動的觀點，指出資方如今已更進一步「染指」了原屬於私領域的情緒管理。¹⁴

然而，在這樣的研究議程設定上，後續研究者往往將情緒勞動定位為負面的，不但是資本主義體系規訓勞動力的工具，也是導致勞動者因抑制情緒而備感痛苦的元兇；若不是批判性檢視各種職業中情緒勞動所隱含的不平等及壓迫形式（如：Leidner 1993; Pierce 1999），就是從管理實用的角度，討論如何減少情緒勞動造成的工作倦怠，以提高員工滿意度、組織效率。¹⁵ 然而，在這樣的視角下，情緒系統被僵化且靜態地看待，同時也忽略了情緒勞動可能在特定行動者的應用下，改變既有文化裡帶歧視性認知的情緒系統。也就是說，在Hochschild情緒系統「從私到公」的面貌轉換過程(2003[1983]: 9-12)，

13 當時所謂結構取向的社會學家（如：Kemper 1978; Collins 1990），都把焦點放在團體內權力、地位不同者構成的社會關係，如何決定了特定情緒之生發。而 Hochschild 雖然同樣也分析結構性的差異如何影響人們如何感覺，但同時帶入社會上（尤其是性別）的人群分類邏輯及相關意義體系，如何左右人們的情緒表達。

14 透過這個連結，Hochschild 也補足如高夫曼等情境主義者(situationalists)一向為人詬病的忽略結構的缺憾，請參考 Williams (1986: 357)與 Musolf (1992)。

15 組織研究者及管理學者尤其傾向朝此發展，例如方顯光等(2012)。

不只有她提到的剝削性面向，即被資本家或其代理人用來變質(transmute)私情緒系統以規訓員工，也存在著解放性面向，¹⁶即進步力量試圖變革(transform)私情緒系統，以消除壓迫、促進人類發展，例如本研究所關注的助人專業，即在執業過程中藉助情緒勞動，為有需要的人去除污名、連結或提供資源，並增加其自主發展的能力。

助人專業，在專業職能訓練上大量應用社會科學知識，在第一線的實務工作中與被社會污名化的邊緣團體共事，因此容易發展出變革現存體制的意識及做法，極適合作為例證，說明協助解放意涵實現的情緒勞動如何可能。例如，結合了高夫曼的《精神病院》(*Asylums*)揭露的知識，精神科醫師成為去精神病患污名運動最初的一群實踐者及倡議者(Wright et al. 2000: 69)；另外，肩負諮商輔導及教育職能的基層老師，能結合女性主義關懷倫理學及多元性別知識，設計出具解放意涵的課程，透過教師的情緒勞動，帶領學生轉化社會既存的性或性別污名(林昱貞等 2004; Morleya 1998)。社會工作一直以來也具有為邊緣團體爭取權益，並倡議更符合公平正義之社會結構的解放傳統(王增勇 2005; Wood and Tully 2006; Lavalette 2011)，在實務上也看到基層社工員反思帶歧視的主流意識形態符碼，進而在與案主彼此學習與對話的過程中，改善個人生存情況乃至於社會結構，例如林津如、黃薇靜(2010)研究中的原住民兒童保護社工員，王惠宜(2004)討論的社福中心社工員，以及Broughton(2001)筆下執行以工代賑方案的社區中心人員。本研究所關注的「服務外配的跨文化社會工作」，是台灣社會近十年來最受注目的、也挹注最多公共資源的議題之一，而政府欲仰賴社工專業來主導外配關懷的工作，帶領台灣「邁向多元與包容的社會」(邱汝娜、林維言 2004)，故實為探討此協助解放意涵實現之情緒勞動的極佳例證。

自從 1980 年代起，台灣有越來越多的男性因為在本國的婚配市場中難覓對象，因此透過仲介或私人介紹，跨海到中國、越南、印尼

16 在此「解放」意指能「消除社會上存在的壓迫形式，以創造能讓人類發展的條件」(Wright 2010: 10)。

等國尋找婚配對象。這些男性常見的特質包括居住在偏遠農漁村、社經地位低、教育程度低（王宏仁 2001: 111-114）。遠嫁到台灣的這些大陸及東南亞籍配偶，¹⁷ 由於跨國商品化婚姻的特性，使她們在家庭中往往面對不平等的人際關係（夏曉鵬 2000）；再者，她們也因為缺乏語言能力、社會網絡支持，以及經濟獨立能力，所以常遭遇實質的生活困難；此外，被社福體制排除（趙彥寧 2005）、文化差異，以及社會上普遍存在的污名及歧視（夏曉鵬 2001；邱淑雯 2000；朱柔若、孫碧霞 2010；陳志柔、于德林 2005）等問題，更讓外配的處境雪上加霜。這樣一群日益增加且身陷社會排除困境的邊緣團體，也受到國內社會學者的注意，他們陸續發表相關研究，檢視在國家制度設計、媒體論述、一般社會關係及家庭等場域裡，經濟不平等、父權觀念、種族主義與傳統文化如何形塑了這些婚姻移民女性的不利處境。¹⁸ 更有學者採取參與式行動研究的方式，透過在地實踐凝結草根力量，激發外配及基層工作者的能動性，積極倡議改造帶歧視的制度設計，挑戰主流社會中受父權體制及種族偏見影響的刻板印象，並協助外配建立其主體意識（夏曉鵬 2003, 2006；何青蓉 2004；林津如 2010）。這些帶解放意涵的社會科學知識（Wright 2010: 10-29），診斷並批判性地檢視了台灣社會如何面對外配，同時結合了草根團體及新移民運動的動員，逐漸使外配議題受到媒體及民代的關注，最終迫使歷來在移民政政策的制定與實施中，帶著階級主義及種族偏見的台灣政府（曾嫻芬 2006；夏曉鵬 2005: 334-336）有所回應。

在新世紀之初，行政院開始注意相關議題，¹⁹ 並著手規劃具體措

17 根據內政部入出國及移民署(2012)公布 2012 年 7 月份的統計資料，台灣的大陸及外籍配偶共計有 46 萬 7 千餘人，其中來自大陸地區的女性約為 28 萬 8 千人，來自其他國家的女性約為 14 萬人。

18 除了前引的研究外，更完整的相關文獻請參考夏曉鵬(2005)、曾嫻芬(2007)的回顧性文章。

19 包括在立法院曾於 1999 年審查內政部戶政司 2000 年度預算時附帶決議提及：「內政部應積極規劃辦理外籍新娘生活適應及語文訓練，輔導其融入我國生活環境」，據此，內政部於同年 12 月訂定「外籍新娘生活適應輔導實施計畫」，並開始補助地方政府及民間團體辦理「外籍新娘生活適應輔導班」。行政院消費者保護委員會亦曾於 2002 年針對婚姻仲介業的管理問題進行討論及裁示（邱汝娜、林維言 2004: 11-12）。

施，編列預算來維護外配的基本權益與需求。²⁰ 其中最重要的就是 2003 年訂定的〈外籍與大陸配偶照顧輔導措施〉，稱其政策目標為「共創多元文化社會價值，平等對待外籍與大陸配偶，落實保障其權益與需求」。²¹ 隨後，內政部在 2005 年籌措了 30 億的「外籍配偶照顧輔導基金」，據此辦理外配照顧輔導的業務；規劃在各縣市設置以社會福利及危機處置功能為主的外籍配偶家庭服務中心，並整合各項社會福利服務資源網絡，該中心被規劃為社工專業主導的單位，運用社工員提供關懷訪視、個案管理服務、建構相關服務方案，並統整所在地區的服務資源（曾中明等 2007）。至今，全國 22 縣市至少已設置 33 個外籍配偶家庭服務中心，或由地方政府社會局自行辦理，或委託民間社福單位辦理。

這個以社工專業為核心的外配政策落實過程，融入了許多前段所述的解放性社會科學研究成果，可謂是台灣社會學知識被吸納或挪用為政策的例證之一（顧忠華 2005; Burawoy 2005: 9-10）。²² 在服務外配的過程中，社工員除了以輸送服務給邊緣的服務對象為目標，也希望進而改變既有社會結構或傳統文化，而在這樣具解放意涵的努力中，無疑必須挹注大量的情緒勞動，一來消極避免這個社會對外配的歧視及偏見被再製，二來在不斷的溝通對話裡積極培力外配，同時改變社會氛圍及社會結構。在此，情緒勞動並不僅是商業組織變質私情

20 當時行政院長在 2003 年 2 月 21 日召開行政院婦女權益促進委員會第十六次委員會議時明確裁示：「目前在我國的外籍及大陸新娘已達 23 萬餘人，對於這些來到這裡，也擔負著照顧養育我們下一代的女性，政府對於他們個人或家庭的基本權益及需求，應視為一項重要的政策來加以面對，同時應規劃提出具體的措施，並編列預算來落實執行」（邱汝娜、林維言 2004: 12）。

21 其重點工作放在生活適應輔導、醫療優生保健、保障就業權益、提升教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度及落實觀念宣導等（邱汝娜、林維言 2004: 12）。

22 例如夏曉鵬提及自己受邀訓練內政部戶政司人員的經驗(2003: 41)；另外，在各縣市外配中心的網站上亦可看到專業人員的訓練課程裡，融入解放性社會科學知識的教授，例如基隆市的外配中心邀請南洋姊妹會人員擔任講師，為社工人員進行專業訓練（請見 <http://www.klfs.org/actions.htm>），彰化縣則有「婦女的學習歷程和解放」的訓練（http://chfamily.heart.net.tw/results.php?action=view&srld_no=1239181055&show_srm_no=1239176312）。我在 Q 縣中心也看到前一年舉辦的專業人員在職培訓中，邀請了研究外配的社會學博士邱瑛雯教授，講授多元文化與東南亞婚姻移民的主題。

緒系統以遂行剝削的手段，也可能成為專業組織為變革私情緒系統而裝備從業人員的解放工具。²³ 只是，這種協助解放意涵實現的情緒勞動，在 Hochschild 以降強調剝削性情緒勞動的研究傳統中被略過，而在社工解放傳統的文獻中，也因偏重鉅觀的結構批判或社工個人文化職能之培養而被相對忽視（如：林津如、黃薇靜 2010: 76-82；王惠宜 2004: 5；Jordan 2004）。本研究欲補足這項缺憾。

只是，原具有反思及解放意涵的社會學知識及實踐，被納入有特定政治考量及科層邏輯的施政時，常會出現流於形式或導致新壓迫形式的非預期性效果（夏曉鵬等 2000；cf. Burawoy 2005: 12-15）。因此我欲將協助解放意涵實現的情緒勞動實踐，置於具體的政治社會脈絡及專業組織的權力結構下討論，檢視知識、權力、制度與實踐之間的辨證關係(Bourdieu and Wacquant 1992: 38-44; Bourdieu 1990)；相對於 Hocschild 將剝削性情緒勞動置放在資本主義組織邏輯下批判，我將焦點放在協助解放意涵實現的情緒勞動如何鑲嵌在台灣社工專業發展，以及如何在與國家的關係中被實踐。據此，本文將探討協助解放意涵實現的情緒勞動，究竟在實務上能成為去除污名化、連結資源、培力邊緣團體的利器，或是反倒成為國家遂行社會控制的意識形態機器。社工專業的解放許諾，在外配服務的例證中，是被實現、限制或失落？本研究分析，透過觀察專業社工與遊走在體制邊緣的非專業人力彼此的關係，讓以上的問題得以在比較的視角下被更清晰地回答。

四、研究方法及相關背景概述

本研究分析主要仰賴我於 2008 年夏季在 Q 縣的「外籍配偶家庭服務中心」（此後簡稱外配中心，若特別指涉 Q 縣的外配中心，則

23 需要在此說明的是，雖然這類情緒勞動對於被服務者而言，具有解放性的意涵，但這並不意味著該情緒勞動對勞動者本身而言也是具解放性的。相反地，勞動者在執行時很可能同樣被其隸屬的組織剝削；因此，剝削性及解放意涵在現實中極有可能並存於情緒勞動的實踐當中。

以 Q 中心稱之），²⁴ 進行田野工作時蒐集的資料。在詳述田野工作如何進行之前，我先簡略交待這類中心之所以出現的社會脈絡及其運作模式。我所研究的 Q 中心是委託該縣歷史悠久且規模可觀的 L 社福機構辦理，已提供外配相關服務多年，是全國最有歷史的外配中心之一。之所以設立得早，很重要的原因之一是 Q 縣有著極高比例的外配人口。雖然 Q 中心服務的案量龐大，但來自政府的人事補助有限，因此僅能聘用三名全職的社工員；爲了維持業務運作，該中心有時需借助 L 母機構底下原本從事其他業務的社工員協助，同時還仰賴非社工專業的輔助性人力。Q 中心擁有九位接受行政院勞委會補助的多元就業開發方案人員（以下簡稱多元人員），²⁵ 協助辦理外配輔導與關懷的工作，這九位多元人員的背景十分類似，年紀幾乎都是 50 幾歲（只有一位是 37 歲）的女性；學歷幾乎都在國中（含）以下（只有一位讀過高職）；她們大多是家庭主婦，過去除了協助農活外，頂多曾短期受僱於便利商店、加油站或家族企業，除此之外，就少有正式固定的就業經驗。她們的人生歷程多半不太順遂，口中的「歹命」經驗包括家暴、離婚、單親扶養多位子女、家貧而被迫輟學等，所以「七老八老還必須出來拋頭露面，賺那個八百的」（多元人員的日薪爲八百元，因此她們時常戲稱自己是「賺八百的」）。相較之下，Q 中心的三位社工員除了都是女性這個共同點之外，與多元人員的背景差異甚大。三位社工員的年齡介於 23 至 28 歲之間，都擁有大學社工相關科系的學位，其中一位是中心主任兼督導，有五年實務經驗，另外兩位則是剛從大學畢業不久的新鮮人。

多元人員被中心分配到的工作主要是對 Q 縣各鄉鎮的外配進行初步的關懷訪視工作，包括提供服務資訊給被訪視的外配（例如考駕照及語言學習的訓練班開課時間），了解外配生活適應情況並做基本資

24 應受訪者要求，同時考量文中討論到的個案隱私，本文中相關人名、地名及單位名稱以假名或匿名處理。

25 多元就業開發方案的設置，其中很大一部分有以工代賑的考量。獲得錄取而進入此方案的對象多是被認定為社會弱勢（如中高齡、婦女、社經地位低）的長期失業人士，政府部門藉此方案協助他們短期就業（行政院勞工委員會職業訓練局 2011: 4-5）。

料建檔，將「不健康」（意指涉及家暴、婆媳不合、有適應困擾、心情鬱悶等情況）的外配轉給社工員做個案管理。多元人員也負責中心的打雜事務（清潔衛生、資料整理、招待賓客茶水等），以及各種外配服務活動的庶務。就組織的規定而言，這些多元人員的工作受三位社工員的指導、監督與評比；但在實際的工作上，由於台灣鄉村社會中普遍存在的「輩份」觀，社工員都將多元人員當成自己的母執輩長者來對待，也困於自己超量的工作之中，因此不曾見到社工員疾言厲色、密集督導多元人員的工作，或懲戒她們的工作失誤。多元人員則將社工員當成缺乏社會經驗的後輩來照顧，認為她們「年輕、未結婚，人情世故不懂」，因此在互動中常提供人情世故的建議給這些「涉世未深」的社工員。多元人員雖在聆聽社工員的意見時會點頭尊重，因為覺得「人家畢竟是大學生」，但私下多會抱怨自己的意見不受尊重，甚至有「多元就被看沒有」的感受，言談中透露出對社工專業的不解及不信任。

本研究資料取得的途徑主要有二。²⁶ 首先我向 Q 中心主任表明研究意願、解釋問題意識，並說明如何在顧及研究對象的個案隱私與安全的前提下處理資料，最終取得首肯後，便在該中心展開為期三個月的參與觀察，以志工的身分參與中心大大小小的事務，包括陪同多元人員及社工員進行約 80 人次的外配關懷訪視工作，有時也參與資源輸送的任務（如陪伴外配子女閱讀童書、開車接送外配辦理戶政、陪同外配出席法庭）；參加各種例行及連繫工作會報、外聘社工督導會議；協助中心舉辦的外配相關活動（如識字班）；參與社工員及外配私下的社交聚會等。其次，在田野工作進展到第二個月，我與 Q 中心人員逐漸熟識後，便著手針對與 Q 中心工作相關的人員，進行半結構性的深度訪談，共計訪談了 18 人，進行時間從半個小時到三個半小

26 另外，在中心主任的同意下，我在研究期間也得以檢視中心成立以來包括工作成果報告或檢討在內的相關檔案，以對整個中心運作及外配服務的社工實務有更具歷史感的認識。

時不等。²⁷受訪者中有九位曾經是或正在從事外配服務的社工專業人員，包括三位當時任職於Q中心的社工員、二位曾任職於Q中心而後轉到其他單位的社工員、一位縣府社會局負責連繫Q中心工作的社工員、兩位長期協助Q中心教育訓練的資深社工督導，以及時常協助並督導Q中心事務的L母機構主任。另外，接受訪談的還包括九位多元人員，其中四位是常態性服務於Q中心，另四位常態性任職於L母機構，但時常被借調到Q中心幫忙外配活動，最後一位曾是多元人員，如今被L機構聘任為多元人員管理員。針對個別訪談中的重要內容，我也會有技巧地在訪談其他受訪者或田野閒聊裡確認可靠與否，並透過這種多聲道(multi-vocal)交錯對照的過程追尋論述背後可能的深層意義(Clifford and Marcus 1986)；同時也藉由參與觀察來印證說詞的意義及可靠程度，將受訪者說法放置在互動脈絡中去理解，以防止僅仰賴訪談可能導致的研究偏誤(Lamont 1992: 179)。在訪談後我將錄音打成逐字稿，配合參與觀察所得的田野筆記，在研究關懷的考量下對資料進行概念編碼、比較及理論化工作，在田野資料與文獻理論的來回檢視及辨證中，呈現為以下三節的研究發現。

五、建立關係：形式化與工具化的文化敏感度

社工員在助人過程的第一步，需要與案主建立真摯的信任關係，使案主願意分享切身的困難及真實的想法，才能據此訂定吻合案主自身意願的助人計畫（〈守則〉第一章第5條第4款）；因此，社工員需要進行「同理且真誠的溝通」（Hepworth et al. 1999: 162），與案主的互動中慎選語彙及動作，以加深對方被同理的感受程度(Hepworth et al. 1999: 162-240)。然而，當服務對象是在本地社會被污名化的群體時，

27 有幾位比較不善言辭的多元人員，由於面對問題回應簡潔，因此訪談時間較短。而社工員的訪談平均達一小時左右，至於Q中心專職的三位社工員，更平均達三個小時。

想展現關懷、同情、安慰等正向情緒以建立信任關係，對於一個常民助人者而言，就不是那麼理所當然。以下是一則有關多元人員與外配互動的田野筆記。

又是仲夏正午炙熱的一天，艷陽烤得阿香在騎機車的同時，不斷回頭跟後座的我抱怨「錢難賺」。這位在多元人員裡，以敢言直爽的個性著稱的大姐頭人物繼續說：「社工們只會坐在辦公室，大熱天探訪，這種『壞康』的都是我們賺八百的在做」。我們從中心離開後，兩位多元人員分騎兩台車，跋涉了約三十公里的路，好不容易才抵達目的地：一個大多數居民以養殖魚類及牡蠣維生的老舊社區。揮汗如雨的另一位多元人員阿笑拿出了移民署提供的新一波「本縣新移民清單」，看著門牌號碼找尋應訪視的對象。找到後按了門鈴，出來迎接我們的是一位身著無袖T恤及短褲、面貌清秀、看來還像個高中生的女孩，來自北越的她有個在當地還滿常見的名字：小紅，她現在已是懷中抱著的孩子及身後剛學會走路的小男孩的媽。在得知我們是外配中心的人後，她熱情地邀請我們進去家中坐。兩年前來到台灣的她，已「盡責」地完成了傳宗接代的任務，白天當先生及岳父母到漁塢工作的時候，她便在家帶兩個孩子。阿香按照慣例詢問最常被外配抱怨的夫妻及婆媳關係，與一般刻板印象迥異的是，她的婚姻及家庭生活十分美滿，阿香開心地轉頭向我一笑，因為這意謂著工作即將結束，毋需進一步詢問或上報社工員再訪。然而，此時小紅卻以帶著口音卻十分流利的中文，連珠炮似地開始向我們哭訴心中的不滿，對象是她的左鄰右舍和一些台灣人：

有些台灣人問我從哪裡來，我說從越南來的。他們就開始笑，說「你們越南來的女生老是跑到外面跟其他男人喝酒」……鄰居也莫名其妙，偷偷地警告我先生說：「你要小心太太，不要讓她把錢寄回越南哦。」我先生告訴我，我的頭就痛了，他們每次一開始講，我就頭痛了。我們好可憐，我從來沒有做過她們講的那些事。我哭得很傷心地叫這些鄰居，

不要再亂講別人的事情，管好你自己的事吧。

對於小紅情緒激動的陳述，阿香與阿笑的反應異常冷淡及無感。儘管小紅顯然希望繼續往下說，但她們的肢體動作卻傳達了不想再聽的訊息：阿笑的眼神開始環視屋內的擺設或看時鐘，而阿香甚至直率地轉移了小紅的話題，問了一些不相關的問題，如「這孩子還吸奶嘴哦？」小紅只得在屢被打斷的情況下，拾起前面的話尾。最終，小紅靜默了下來。阿笑遞上了外配中心的名片，一如所有訪視結束時都會做的，告訴小紅有任何問題都可以打這支電話找人幫忙，便逕自走出大門。走了幾步路，阿香轉頭說：「你看，北越來的，就是太厲害，太會想了」。

在台灣社會中，外配仍是一個帶有污名的社會身分，在許多人的認知中以及透過大眾媒體呈現出來的形象裡，她們往往帶有兩種對立的形象：首先，被認為是來自「落後地區」、個性柔順而無助的受害者，因此需要被教導及幫助的弱勢；並由於可能危及台灣人口素質，因此急需公權力的介入。再者則是認為她們是精於算計的狡詐女性，來台灣就是要榨乾夫婿辛苦積累的血汗錢以運錢回娘家，不然就是竭盡所能地鑽營謀利（夏曉鵬 2002: 121-33；邱淑雯 2003: 230）。這些帶有污名化形象的社會身分，往往會阻礙社會工作服務進行時的第一步：真摯地關懷案主的需求，進而與案主建立信任關係；這樣的侷限便在多元人員的工作中被體現出來。雖然，Q 中心明確要求多元人員工作時要有同情心，能以耐心及愛心來傾聽服務對象，同時給予適時的支持，職前訓練中社工員也常提醒，在訪視外配時，應「避免歧視她們，要關懷身為弱勢的她們」，然而在實際訪視及接觸的過程中，多元人員卻經常受到本地社會賦予外配的污名影響，認為外配其實「精明的很，根本不是弱勢」，進而質疑自己服務工作的正當性。一位多元人員曾多次在兩個訪視中間的休息時間向我抱怨：「她們哪裡弱勢，我們台灣的才弱勢」。甚至也會在告知外配相關補助的福利資訊後，略帶諷刺地直接對外配說：「這個我也好想申請哦，可是只有

你們外國的才可以，我們本國的都不行呢，要靠自己呢。」多元人員面對帶污名的外配群體，無法認為對方是值得同情的對象，這也進一步阻礙了她們按組織規範的情感規則，展現正向感受；她們僅能行禮如儀地在對方訴苦時，無眼神交會地以「是哦」、「怎麼這樣」等嘟囔回應，不時卻低頭檢查訪視紀錄或行程安排，或甚至如前述故事中的阿香與阿笑那樣，轉移話題或分心注意周遭的景物。行如所感的情緒勞動不會在多元人員實作中看到，即使連表面工夫也很少見。

根據研究指出，多元人員就族群背景（閩南）、階級（中下階層）、性別（女性）、教育程度（高中職以下）等社會類別來看，都是與外配社會距離最遠的一群（伊慶春、章英華 2006: 211）。雖然在工作上有許多機會直接觀察外配的生活及聽見她們的聲音，但這些接觸所帶來的結果，往往只是讓多元人員原本帶有偏見的刻板印象變得更加生動或細緻。例如一位多元人員在被我問到中心工作的經驗是否改變原先對外配的印象時，她回答：

差不多，不過我現在更知道不同國家的外配是不一樣；印尼來的最乖最好教，大陸來的好會算，很厲害，什麼福利什麼資源她都知道，就都要申請，厝裡的錢也都管得死死的。越南的算是在中間，不過北越的就比較像大陸的，都是共產黨嘛。

隨後便如數家珍地告訴我哪個村莊的哪位外配就符合她的分類（如北越的小紅）。在多元人員服務外配的過程中，不時可以看到種族偏見被複製，同情的可能因而受阻，組織的情感規則進而被規避，故情緒勞動也未出現。²⁸

相對於被污名產生的偏見所阻、無法同情外配處境的多元人員，社工員與許多來到中心參加活動的外配，在互動中往往能展現出同理

28 在本文結論一節，我將更仔細地討論這種情緒勞動在多元人員工作中缺席的原因。

及真摯的關懷，進而建立持續的信任關係。平日的Q中心常會接到外配打電話來指名要找某位社工員，然後兩人便像朋友一樣聊聊自己週末做了什麼，有也打來訴苦或抱怨生活的；而在如外配才藝班、識字班及機車駕訓班等場合中，也會看到參加的外配在報到時或休息時間中，主動趨近社工員閒話家常。這樣類似朋友的親密互動，鮮少出現在多元人員與外配之間。造成這差異的一個重要因素，即社工員在互動中往往能透過言語及肢體語言，表達真切的關懷及溫暖的問候，讓外配感覺被接納，使她們願意與社工員建立進一步的關係。同樣面對組織的情感規則的要求，為何多元人員不能，而社工員卻能行如所感地實踐情緒勞動呢？究其原因，即社工員在專業體系的協助下，能運用系統性知識，巧妙消解掉服務對象的污名，使她們變成值得同情的群體，以下即介紹這段過程。

在〈守則〉第一章第四條第2款曾提到社工員「應接納案主的個別差異和多元文化」。為達成此目的，專業藉由許多社工員集體參與的場合（如在職進修、工作座談及研討會），提供一套由社會科學的抽象語言形成的知識體系，將原本負面的價值判斷中性化(neutralize)為「應予以包容、尊重」的文化差異，讓守則或組織情感規則等條文式的原則，能被活化在社工實務工作裡。如今在台灣，有越來越多社工專業的專家學者，透過書籍、期刊文章、大學課堂及在職講座，提醒從事「跨文化社會工作」（其中的大宗即外配服務）的社工員必須具備文化敏感度或文化能力（如：李瑞金、張美智 2004；葉琬華 2006）。社工員除了被要求在知性層面對各文化的歷史及現今處境有一定認識，同時在實務上也要積極傾聽，在自我覺知上有學習意願及尊重開放的態度（孫智辰、郭俊巖 2008: 255）；否則，社工員在服務過程中將不自覺地依恃自我中心的道德判斷，一方面從心理排斥案主，另一方面也複製了種族偏見及社會不平等（潘淑滿 2004）。據此，各地的外配中心為了提升工作人員的文化敏感度，讓他們的工作更加專業，便時常舉辦了各種職前訓練會、個案研討會、在職訓練、工作經驗交流會。

我曾與社工員一同前往鄰近縣市，參與跨地區合辦的「專業人員在職訓練個案研討會」，出席的近百位社工員來自各地的外配服務單位。其中一堂課上，講師問大家「對於從越南及大陸來的外配的印象如何？」有位學員便回答：「中國來的外籍配偶比較有宰制的欲望，從越南來的比較溫柔有禮貌。這是大家都這麼說。」（引言裡的底線，是作者為強調所加）這位講師抓緊了這個機會進行「糾正刻板印象」及「提升文化敏感度」的教育，接著很快帶入諸如「母系社會」、「鬥爭導致的創傷後壓力症候群」、「共產社會鬥爭下的人際異化」等準學術的概念，但並未仔細解釋其中的定義及適用性，只想說明這些有點複雜的非日常概念，讓原本外配種種負面印象變成可以理解的。最後她再次強調「專業最忌諱有偏見」的論點，說：「身為專業人士，我們必須仔細檢視我們對於這些人的觀感是否反映了我們自己的偏見……必須增加文化方面的知識，以開放的心胸，打造被尊重、信任的專業關係。」另一位到高雄參加類似的大型社工專業工作坊的社工員，回來與我分享心得時，拿出了會議筆記，上頭寫著那一整天她唯一記下，也是她認為最有收穫的一句話：「差異，無關乎好與壞、對或錯；只是不一樣而已。」這樣的想法常見於社工員對抱怨外配的多元人員的回應，例如有一回多元人員向我批評東南亞外配炒的菜都很鹹、很不健康時，一旁的社工員便過來說了一句：「那就是文化不同而已啦，人家在自己國家也是很會煮的。」當我在訪談中詢問社工員，外配服務中的文化差異因素如何影響實作時，得到的也是十分本質化的回答，似乎與多元人員的前述認知無異：「越南的比較悍，比較會求自己的權利，印尼的則很乖，知道後我們應對就會不同」。

這也印證了其他一些文獻所揭示的，即第一線社工員所謂的文化能力或文化敏感度，不見得真正對異文化有深入認識（孫智辰 2006: 86-97；陳依潔 2008: 74-80）。他們常只是一種運用有限詞彙或簡單知識，把既定負面印象解釋為中性差異的能力。或許，某位大陸配偶不見得真因文革創傷的心理陰影而變得精於算計，但重點在於引入了有

些抽象且脫離常民脈絡的艱澀學術名詞來中介，能讓行動者在一個非個人的、結構層次的語境下理解差異，使得差異不至變為一種先入為主的價值判斷。這個提倡多元文化、相互尊重等價值的專業社工員社群，在集體學習的儀式過程中，不斷強化「不可歧視」的專業信條。從劃界的角度分析，這種所謂文化能力的培養，也是一種專業人士與常民劃界區分的政治過程，運用在專業學習的場合中習得的詞彙或知識，展現能洞查「大家都這麼說」的刻板印象及偏見，背後的「專業真相」（不論真相是否就是如此），藉此消解了污名阻礙同情的效應，使社工員能真摯理解外配的處境，進而開展社會工作的專業助人過程。

然而，這種形式化及工具化的文化敏感度，卻也隱含著一種再種族化的過程（藍佩嘉 2005: 6-7）。社工員透過一種貌似進步、受到政策背書的多元文化概念，將過去外配被歧視或具爭議的行為，化約為本質化文化的外顯，卻未深究背後更深層的社會經濟脈絡。這不但在未來可能成為主流社會或國家政策欲排除或歧視移民的藉口（藍佩嘉 2005: 8），同時也容易成為迴避檢視階級垂直結構，而容許政府或基層官僚遁逃到歌頌水平文化差異的託辭（趙剛 2006）。這反映在以下這位已離職的前外配社工的言談中，她深覺厭倦那些以認識多元文化為名舉辦的許多活動，認為它們占去了本應花在真正有需要的人的資源及精力：

主任很愛辦活動，拍照，弄得漂漂亮亮，請外配來跳她們家鄉的舞，錢都用去買獎品禮物，找縣長及夫人來致詞，營造出歡樂的氣氛，有獎徵答、摸彩，讓外配來上課……每天弄得好累，我不喜歡辦活動，辦太多你影響到個案管理的部分……辦活動會來的、你接觸得到的，永遠是健康的家庭，都是歡樂的外配，而那些不來的，才是有家暴、兒保、經濟需求的個案。你辦活動會忽略這一塊，你福利資源永遠都送到那一群人身上，那些跟你比較好，會來參加活動的，都是出

得來的。

這種形式化及工具化的文化敏感度，掩蓋了更深層的結構問題，也容易導致社工員因制式同情外配，反過來譴責或污名化中下階層的案家（如外配丈夫或公婆）。例如有位社工感嘆外配個案中的「案家都是番仔，不講道理」，另一位則說：「那些公公婆婆，都是老人，改變不了」，也有一位社工私下透露自己不愛跟外配公婆會談，因為「這些台灣人總是偏袒自己的兒子」。這種過度形式化地同理外配而忽略整體考量現象背後之深層結構的傾向，也導致多元人員戲稱「外籍配偶家庭服務中心」為「只服務外配不服務案家的中心」，在我參訪外配家庭的過程中，也屢次聽到案家抱怨「你們都關心外國的，本國的死活都不管」的聲音。

相對於此，多元人員雖然難同理外配，但卻「很能與那些跟自己有類似背景的人搏感情」，對於同樣出身中低階層，年紀相仿、族群相同的外配公婆互動融洽，這也讓Q中心主任十分肯定，認為多元人員彌補了社工員缺乏的效果。例如以下這則田野紀錄呈現的三方互動：

社工員慧婕與多元人員阿香一起去探訪案公公，案公公覺得中心有問題，之前承諾他有錢可以領，現在怎麼不行……慧婕解釋是卡在法令修改的問題，但案公公不能理解怎麼政府可以說話不算話。慧婕自稱是有理說不清，也很生氣，站在旁邊發火了。於是換阿香溝通，用自己的例子做比喻，說我以前幫忙過製圖，現在你要我設計一個東西，我明知過不了（法令規定），但我仍然設計，跟你拿錢，然後讓你之後蓋起來有問題，我錢拿了自己跑走。這樣對嗎？最後，案公公接受了阿香的解釋，覺得了解其中的道理了。日後，案公公一直打電話找多元人員，而不是社工員。

由於社工員往往將同情的對象集中在外配身上，有時反而限制了對外配家人的同理，尤其是對其公公婆婆，畢竟他們在案主的描述中，常是「刻薄虐待的加害人」或「守舊古板的台灣人」。當社工員與外配公婆之間的溝通出現隔閡時，反倒是善於將心比心、²⁹ 背景又類似的多元人員，能與外配公婆有效溝通。如上例所示，一向善於在工作中控制情緒的慧婕，卻在和案公公互動中，意外地動怒而放棄溝通，反倒是阿香運用本身的草根經驗為比喻，取得案公公的諒解。

想要與服務對象建立長期且密切的信任關係，助人者往往必須仰賴行如所感的情緒勞動，讓對方感覺被尊重、被關懷，同情的展現即是這個過程中的關鍵。然而，同情並不是一種自發性的感覺，乃涉及互動脈絡中的社會區辨行為。一個人在展現同情之前，往往會先判斷這位對象「在道德上是值得被同情的」(moral worth of the potentially sympathized) (Clark 1987: 297-298)，然後才能感同身受地體會對方受到的痛苦。因此，互動對象的社會類屬便深刻影響同情行動是否可能。社會上許多帶污名的對象，就在這種「誰值得被同情」的區辨過程中，被認定為「可憐之人必有可恨之處」，或逕自帶入偏見作為對方受苦的理由，解釋掉(explain away)他們被同情的需要。因此，多元人員在接觸外配時，常因污名的干擾及社會距離，無法同情外配的處境，工作接觸的經驗反而容易強化或細緻化既有偏見。然而，多元人員或許未能訴諸多元文化論述以消除外配污名，進而行使行如所感的情緒勞動，但她們能憑藉著同樣身處資源匱乏的階級處境，以及相同的族群及世代經驗，與案家進行溝通與協調，間接促進外配服務工作的實踐。

相對於此，社工員則在集體儀式的學習場合，把文化這個難以定義且極度抽象的字眼，以及一些學術的詞彙，整合成為去除案主污名的利器，最終把外配轉化成值得被同情的對象，而在互動裡能行如所感地進行情緒勞動，取得案主的信任。高夫曼也曾在《污名》(Stigma)

29 關於常民助人者將心比心的應用，請見下一節的討論。

一書中論及人們如何可能同情被污名者。他將那些本身未受污名所苦卻能同情被污名者，進而與他們發展出正常化關係的人稱為「知情者」(the wise)，同時指出知情者若不是因為與被污名者有社會連帶，就是因為工作單位或場所必須服務他們（如異性戀的酒吧調酒師之於同志，以及協助裝義肢的物理治療師之於殘障人士），才培養出「知悉內情」的能力(Goffman 1963: 28-30)。我更進一步指出，工作接觸的經驗往往必須加上其他的機制方能實現互動者成為「知情者」的過程，僅是工作需求而頻繁接觸被污名者的人，並不一定會成為知情者。以社工員為例，社工專業提供的特定認知策略，將污名的負面意涵轉化為中性化的文化差異，方能使外配在互動中成為值得同情的人，從而使社工員能與她們發展正常化的關係。只是，若社工員僅能仰賴形式化及工具化的文化敏感度以去除外配污名，在未深究更深層的結構性問題且無視階級不平等的影響下，在實務工作中也容易陷入再種族化外配及污名化案家的困境中。

六、評估問題：異化的專業知識 與草根實踐

社工員與案主建立了信任關係後，接下來就必須蒐集相關資訊，評估案主的處境並提出解決辦法。多元人員一如前述「搏感情」的例子裡彰顯的那樣，多半採主觀化案主問題的方式：在判斷服務對象情況時，不試圖把自己與實際具體的環境抽離開來，也不覺得情緒會影響她們對案主的判斷能力，反倒融入個人的生命經驗，以尋求解決問題的方法，也就是採取「將心比心」。多元人員阿娟在面對一位有婆媳問題的外配時，提供了以下的建議，可充分反映出這種素樸的助人方式：

我都教外配說，「我們還年輕。妳結婚，搬到這裡。其實嫁到哪裡都一樣。我們女人應該要把先生跟家庭放在第一位。」

所以，我們應該要好好對待妳的婆婆，尊敬她。即使她不好，我們也不要還嘴。我們台灣的媳婦都會這樣做，我年輕時候也都是這樣。以後，妳的兒子也會娶別的女人，妳現在怎麼對妳婆婆，以後妳媳婦就怎麼對妳。所以如果妳對婆婆不好，以後就有報應。妳媳婦會讓你加倍痛苦。

阿娟的這段敘事反映出多元人員切入問題的視角，不同於社工員認為「外配這特殊的身分，如何使她們在家庭關係中身陷入不平等」的角度，而是透過巧妙地轉換使用的主詞，弱化「外配」這個身分的特殊性（「其實嫁到哪裡都一樣」）。這麼一來，多元人員以「同是女人」的相同性別角色來設想應該怎麼做，以隱藏自己其實是站在「婆婆要求媳婦總得忍耐」的立場上思考問題。同時，在過程中也軟性地進行「同化異族」的動作；敘事中最後一個「我們」中透露出了其實「我們」指的是台灣媳婦，而外來的「你」應該要接受「我們都會這麼做」的做法，才能成為「我們」的一員。最後，多元人員也融入了民間的應報觀念，勸導外配改變目前對待婆婆的行為。相較於上一節提到社工員推崇的多元文化差異觀，多元人員講求的是入境須隨俗的同化觀，多元人員也普遍化自己年輕時如何對待婆婆的例子，要求外配遵循這樣的道德榜樣。這種多元人員巧妙交錯使用「你」、「我」、「我們」的手法，主觀化了外配的問題，以將心比心的方式提出解決途徑。

相對於此，社工員在評估問題時被要求秉持「理性、客觀」的態度（〈守則〉第一章第四條第5款）。在此階段，情緒被認定為主觀的，可能危害專業的客觀判斷，因此應被排除或控制在判斷過程以外。以下的田野故事即顯示這樣的傾向：

金蓮最近被列管為緊急個案，由社工員直接家訪。原因是與她感情很好的丈夫前幾天出海捕魚，因船隻故障而不幸喪生，驟逝的惡耗傳來，令金蓮幾近崩潰，打電話找社工員時

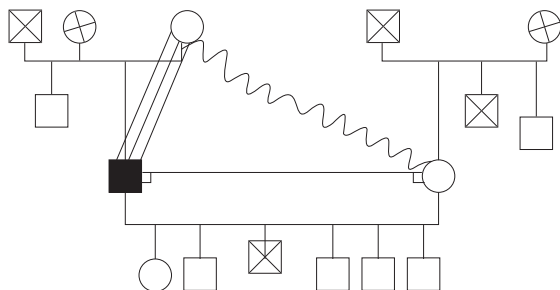
一言不發，只是在電話那頭哭泣。於是，社工員雅芳便帶著我及一位剛來中心實習的社工系學生，前往金蓮位在海邊漁村的家中探視。當我們進到屋內時，只見金蓮失神地坐在狹窄的客廳角落，眼睛呆滯地盯著桌上亡夫的相片，兩個十歲左右的孩子則在一旁看著電視，卡通人物的笑聲顯得格外不搭調。雅芳先關心小朋友吃過飯沒有。突然之間，金蓮情緒變得很強烈，一把抓住雅芳的手叫著說：「他怎麼這麼狠心放我們母子三人？！我要跟他去！我要跟他去！」然後痛哭失聲，手握拳頭，猛捶自己的胸口。雅芳一個箭步向前，緊緊抱住她，在她耳邊小聲地說著安撫的話。逐漸，金蓮止住了淚，但本來在過程中被雅芳分配去關懷孩子的實習生，眼見這場景卻開始聲淚俱下，一直到我們離開案家都止不住淚。回到中心後，雅芳向我道出了她對實習生舉措的不滿：「那實在太over了……如果你一直帶著情緒，你就沒辦法用客觀的角度，分析整個情況，因為你被困在自己的主觀裡頭。帶著情緒，你是無法做出正確判斷的。」

雅芳告訴我，多愁善感的她常能很快地進入案主的情緒，但她明白不能「陷在裡頭太多」。於是她為自己訂出了明確的時間間隔，以遏制情緒無止境的蔓延。她說：「你可以自我揭露情緒，這麼做是讓案主感受到你是真誠的，會更信任你。但像我常常掛在嘴邊的，同情只能維持三分鐘，過後我要告訴自己是個社工員」。在此，可以看出在社工助人過程中，情緒的揭露不過是專業實踐中策略性應用的工具，不應深陷其中而不能自拔，尤其在進行不帶情緒的專業判斷時。相對於雅芳是運用時間來提醒自己這樣的原則，另一位社工員則運用空間的分割來幫助「同情的自我」與「專業的自我」分隔開來。她說自己總是「把所有的情緒，從案主聽說的那些可憐故事的情緒，通通鎖在那個小房間裡。」小房間指的是在Q中心約三十坪大的辦公室門外，另有一間專門用來諮商或與案主談心的地方。事實上，在偌大的辦公室

一隅，擺有成套座椅、各種點心及茶水飲料，往來官員、老師、賓客，甚至是平常來串門子的外配，總與社工員們在這個有空調和食物的開闊空間進行社交。然而，一遇到滿臉愁容走進辦公室的外配，或本來坐著聊得很開心但無意觸碰傷心事而眼淚直流的外配，社工員便會帶她們到小房間去陪伴她們，聽她們傾訴。這一方面顧及案主隱私，另一方面也幫助社工員，藉由空間的區隔遏制情緒的蔓延。當會談結束，社工員從充滿情緒的小房間回到辦公室自己的座位上，看到的是桌上擺滿的待核章的個案管理紀錄、督導交代工作的便條，以及個人小書架上擺放的幾本厚重的社工專業參考書。在這種處處提醒專業身分的物質環境中，社工員很容易喚回她們專業的自我來，以理性、客觀的方式評估案主的處境。

除了時、空向度的區隔外，社工員在扮演專業自我時，仍需要一些概念性的輔助工具，協助他們從充滿情緒的互動情境中抽離出來，從而做出有專業知識依據的評估。雖然不像某些專業人員操作著精密複雜的測量儀器，社工員們運用了一些無形(intangible)的術語及思考工具，協助篩除掉情緒及瑣碎資訊，僅留下有助專業決斷的抽象性事實。首先，社工員在離開了有案主在場的時空環境後，會轉換指稱案主及案家的語彙，不再以實際的名字，而改以專業行話稱呼，例如慧婕在回到中心後，就在與我或與督導的討論裡，改稱金蓮為「案主」，她的丈夫為 CH、大兒子為 CC1、二女兒為 CC2；在撰寫個案訪視報告時，也以這樣的術語代入，同時加上性別符號以標示男女。但一旦場景轉到諮商或訪視時，社工員就會親切地用小名或「先生」、「小朋友」等有助拉近距離的常民語彙稱呼。此外，社工員在評估問題或撰寫報告時，也會運用各種抽象繪圖來協助自己分析案主情況。例如在訪視結束後回到辦公室時，社工員便會將案主講述的血淚敘事轉譯為「家系圖」（請見下圖一）（有位自稱記憶力不好的社工員會在離開案主視線後，馬上在車上或附近進行）；這種用抽象符號結合專業邏輯的繪圖，讓他們可以迅速地轉換為社工理論中的「生

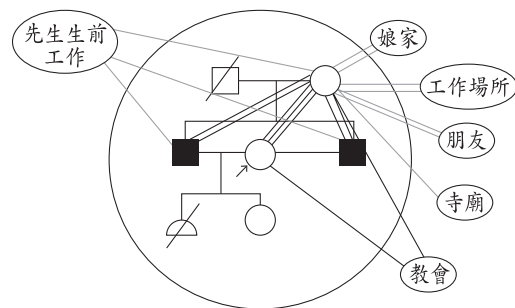
態觀點」。³⁰ 在我旁聽的一場社工員研習會中，講師也要求與會者到台前的黑板畫出所謂的生態圖（請見下圖二），然後說「看，你就知道這個案主的生態系統裡哪一塊失去功能，也知道要往哪一塊下手處理，整個動力才會平衡過來」。



圖一 家系圖示意

註：○表女性，□表男性，線條代表關係，三條線代表過度親密，彎曲的長線代表關係有衝突，×表示過世了，而■表示案主。

資料來源：取自美國密蘇里州社會工作局線上提供的兒童福利手冊，請參見 http://www.dss.mo.gov/cd/info/cwmanual/section7/ch1_33/sec7ch25.htm。2009年2月19日。



圖二 生態圖示意

資料來源：取自行政院衛生署國民健康局網頁說明，http://gene.bhp.doh.gov.tw/index.php?mo=CaseaPaper&action=paper1_show&cate=Set1&csn=42&sn=69&print=true

30 社會工作實務上，常採用生態系統觀點(ecological perspective)來診斷問題並提出解決方式。該理論強調案主與生活環境之間的調和程度，決定了其生活幸福程度。社工實務的干預即在協助案主與環境間的溝通，同時利用環境中的支持系統，詳情請見鄭麗珍(2002)。

繪圖不但幫助社工員「馬上看得出案主的問題出在哪一塊」，同時也在抽象化的過程中，刪除了各種可能引發情緒、阻礙客觀判斷的細節，幫助他們進行去除個人情感的情緒勞動，以維持客觀、理性的自我，對案主作出專業的診斷。一位被Q中心聘為專業督導的社工教授在會議中下的一個結論，頗能總結本節提到的過程。她說：「我總告訴我的學生，專業的養成就是一種語言，一種思考，一種洗腦。」透過時空的區隔、語言的轉換、圖像化的過程，社工專業得以形塑出一個專業空間，在其中能連結理論、擺脫情緒，進而做出理性、客觀的判斷。

雖然，社工員在實務上被要求能展露特定情感，但同時也高度警覺情緒對專業的危害，因此努力將情緒控制在一定區域之內 (compartmentalization)。藉此，社工員得以進行定義專業工作的三大核心行動：診斷(diagnosis)問題所在、推演(inference)以掌握現象背後深層的邏輯，最後提出處理(treatment)的手段(Abbot 1988: 42-52)。其中每一項都仰賴專業知識為根本，並視客觀、理性為指導原則。過去專業的社會學研究也顯示，從業人員必須透過執業環境中的各種設計及努力，實現以上這種理想的專業實踐，這其中就包括了區隔化的時間安排、空間設計，或是特殊工具的使用（吳嘉苓 2001, 2008: 52-53；張荳雲 2003: 250-255；李佩穎、傅大為 2008）。然而以上文獻多半聚焦在專業安排如何正當化其權威的政治考量。我則採取另一個角度，討論這些設計隱含的去情緒效果，以及如此一來促成的情緒勞動，如何回過頭鞏固專業實作(Smith III and Kleinman 1989)。另一位社工系的教授在督導Q中心社工員時，曾如此評論這個評估案主情況的實作：「專業工作就是距離」。確實，社工員們努力與可能觸發情緒的現實情境拉出距離，不論藉由時、空間的設計，或是利用專業知識提供的理論框架(frame)，重新理解表面現實背後的專業真相(Goffman 1974: 43-45)。

然而，任何知識的建立都是在一定的權力關係脈絡下，而知識的產生同時也預設並建構了新的權力關係(Foucault 1977: 27)，社工專業

知識的產生也必須放在特定的權力結構及社會關係下檢視。回顧台灣社工專業發展歷程，最重要的指標性事件之一就是 1997 年〈社會工作師法〉立法通過之後，「有無社工師證照」便成為專業內部區隔，以及社工與其他專業、政府銜接時分配資源及權力的重要參考資格；鮮少參與社工實務的學院教授因掌握社工師國家考試的命題權，成為專業知識的權威。基層社工員在準備證照考試過程中，必須努力背誦教授們在學術論文或參考書裡劃定的標準化答案。原本基層藉實務經驗交流並自我嘗試下的草根實踐，也在這個過程中被貶抑或抹煞，產生了王增勇、陶蕃瀛(2006: 208-213)所謂「集體弱智化」及專業知識的異化現象。藉由擔任政府委派的社福單位評鑑委員或外聘督導的機會，這些學院教授們也可藉由本節及下一節討論的個案研討會及督導會議的機會，要求基層社工員肯定標準化的專業知識的適用性及優越性（亦見於王增勇 2003: 172-176, 2004: 62-63）。

但是，當這種學院教授權威背書的標準化知識，無法說服基層社工員或無力解決他們面臨的問題時，基層社工員即會在權威不在場的實作場景下，融合他們擁有的草根知識、協商專業訂立的情感規則，重新界定專業與非專業的界線，即興(improvise)展現另類情緒勞動。一位在同僚中被當成心靈導師的資深社工員就自述，剛進入這一行時「很愛盯著家系圖跟生態圖看……總覺得能找出解決案家的正確方法」，然而處遇過程各種突發狀況總會破壞了她設想的完美助人方案，到最後才發現必須要學會「跟無常相處」。這種混入類宗教觀念於助人實踐的做法，在本節的多元人員實踐中曾出現過，同樣也出現在一些社工員的實作上，以下的家暴案例則更鮮活指出這種另類情緒勞動的可能。

社工員菁菁曾向我說，她對家暴案件處理很無助，因為自己沒有婚姻經驗，而要與兩個相互仇視、情緒激動的對象一同會談，這種充滿情緒張力的場合，更令她害怕。幾天後，菁菁在家訪途中很興奮地和我分享「很神奇的一件事」。她說縣府社會局總是散發一股「菩薩氣質」的督導林姐，前兩天將原本吵得不可開交的一對夫妻叫到會談

室內，在這件家暴案件的協談上融入佛法，為兩人「開釋夫妻相處之道」，一直在過程中保持溫暖微笑的林姐，最後甚至讓原本兇神惡煞的先生下跪認錯。菁菁驚呼著「哇塞，這麼強」。

另外，社工員在與人生閱歷豐富的許多元人員共事過程中，有時也會感受到專業知識不如草根判斷實用，因而鬆動了原本專業與非專業助人者之間的清楚界線，雅芳在一次訪談中提到：

因為我年紀輕……涉世未深，不知社會上人的心態，她們（多元人員）看出來了剛才那個是裝可憐的，我覺得很可憐，可是多元一看就知道……看到他們染髮，這麼沒錢怎麼去染髮，又吃得這麼胖。阿香看出來的，她一直叫我結案，我不結，我覺得可能是飯吃多，沒有菜可以配才變胖……後來就是問了（案主兒女的）老師才知道阿香判斷的沒錯。

因此，在第一線社工員實作的現場裡，「何謂專業」從來不像各種學院中的專業權威在場時的場合裡那樣清楚。L 機構主任就這麼說：「其實我們督導時會根據社工員的特質，只要不違反最基本的社工倫理裡的那幾個就好了，或許 A 個案管理的方式自己 run 得很漂亮，其他人套用起來就不行，但 A 就需要這樣。」Q 中心的督導也認為在某些中心不可或缺的工作執行上，多元人員反倒比社工員「表現得更專業」，極力想說服 L 機構在來年向勞委會繼續申請多元人員協助。

專業體制縱使有著各種規範及制度設計，確保從業人員在實作上遵行它訂定的情感規則，但實際生活世界中的人絕非只依循由上而下的模式、不斷再製規則的文化傀儡(cultural dope)(Garfinkel 1967: 68)，而是在互動情境中依據實際考量，運用他們文化工具箱(tool kit)中的腳本(Swidler 1986)，協商既存界線及角色，策略性規避或利用結構性限制。據此，專業身處具體的社會文化脈絡中，原本白紙黑字劃出的界線及標準化的知識必定有所鬆動，有時會融合被權威排除在外的非專業元素，或仰賴非專業人士的協作。這一方面雖然反映出基層社工

員在實務工作上有一定的能動性，能將自己或底層人們的生命經驗，融入到即興的實作中，但也顯示了台灣社會工作逐步走向建制化的過程中，專業知識異化並遠離基層實作的現象。

七、培力弱勢：福利公辦民營下的成本控制

Q 中心服務的外配家庭中有一戶讓我留下深刻印象：這個家庭不只貧困，雪上加霜的是外配的孩子小宇，生來即患有嚴重的小兒麻痺，至今 12 年的人生歲月大都癱瘓在三合院住家角落的那張床上。負責這家人的美雪看到飽受苦難的小宇非常不忍心，每次訪視後總是眼淚直流；她更不能忍受的是探訪這家人後的無力感。小宇奶奶在一次訪視過程中，用力拉著美雪的衣袖，哭訴著沒錢買生活用品，而這一陣子缺的是尿布。美雪回去後，立刻向社工員反映了這需求，得到的回應是「目前沒有法源依據，無法申請這項目的補助」。美雪覺得不能接受這樣的理由，更無法將這訊息當面告訴小宇家人，於是她在下一次訪視前便自掏腰包，買了兩袋的尿布送給他們。社工員在輾轉得知後，糾正了她的做法。美雪是這樣向我轉述的：

社工告訴我，他們已獲得許多單位提供各種資源，他們有足夠的錢，必須學著如何使用這些錢……社工要我遵守中心規則，而且說我也違反了社工倫理。我也不懂她講的什麼倫理，我只覺得新台幣幾百塊，我出得起，我如果不這麼做，整個晚上都會想著這一家人，喔，那種感覺很折磨人。

雖然美雪未遵守中心「不得私自贈與案主金錢或物品」的倫理規定，但她發揮的是一般民間社會「聞聲救苦」的文化邏輯。面對著小宇一家令人鼻酸的情景，她無法只是雙手空空地說：「要學會如何善用金錢」，若任由「出得起」一點錢的自己什麼都不做，這種違反傳統助

人邏輯的行為，比起違反中心的規定更讓她難受。另一位多元人員婉琪，同樣特別關注某個家中也有重病小孩的案家，總是催促著社工員多找些補助及資源給他們，但社工員私下對我說：「告訴多元了，那一戶人家已有三個單位在幫助了，其實太多的資源投入同一案家，反倒不是好事，可能會有福利依賴的問題，另外也造成福利排擠。但多元就覺得反正多多益善，因為她們看到的就是案家生活還是不好過。」婉琪仍時常在經過案家時，私下帶些水果或小吃去探望。

面對以上這種引發悲憫之心的苦難情境，多元人員常不遵循〈守則〉或組織明訂的「不得私自贈與案主金錢或物品」的規定，仍順著傳統社會的慈善助人邏輯，在惻隱之心的驅動下，私下贈與金錢或物質。社工專業之所以禁止這樣的作為，除了倫理考量外，另一個原因就是希望在協助案主解決問題的過程中，不要「任意、主觀」地提供案主資源，而是根據「客觀」專業評估；同時更不能永無止境提供資源，必須「培養案主能力」（〈守則〉第一章第四條第3款）並「促進案主的自我決定權」（〈守則〉第二章第一條第1.2款）。當案主立即性的問題已被解決，或對其生命財產的威脅被排除後，社工員被期待把處遇的焦點轉為培養對方自立，以減低案主對社工員及福利體制的依賴。為此，社工員會利用臉部、聲音或肢體動作，呈現負面感覺的展演，刺激案主意識到不可能一輩子靠別人活下去，而必須獨立生活。我曾見過幾次社工員刻意冷淡地講話、擺副撲克臉，或是用具備權威或命令式的口氣，要求案主自行處理日常生活瑣事，甚至以終止關係（「我以後就不來看你囉」）的半威脅手法，刺激案主的自覺，以讓其逐漸能獨立過著「健康」的生活。

多元人員與社工員兩者對於負向情緒勞動之使用的差別，展現在以下這個案例裡。在某次訪視過程中，多元人員遇上一位外配突如其來、不顧後果地想以離婚的方式解決眼下的家庭問題，多元人員不能認同這樣的想法，試圖用將心比心的方式規勸但不管用，最終，她們便微笑道別，事後面對我詢問時說：「那是別人的事，還是不要管閒事的好。」但在多元人員回到中心上報情況後，社工員認為這種家

庭面臨破碎的危機，需要立即處理，於是立刻驅車前往，向外配分析利害及相關法律問題之餘，也疾言厲色地告訴案主：「任性的後果，妳自己要承擔，妳得考慮清楚。」對多元人員而言，當面指出對方的問題，要求對方改變既定的行為模式，往往只發生在關係很好的朋友或家人之間；至於面對非親非故的「外人」，往往爲了顧及互動場面下的「面子」而寧可虛應帶過，維持表面和諧，不願當面有言辭的交鋒(Hwang 1987)。然而，面對上述這種情況，社工員通常被要求運用負向的情緒勞動，迫使案主認清現況、擺脫一時的情緒，做出負責任的理性自決判斷。

無法或窘於展現負向情緒以促案主自立的社工員，則被認爲是「不專業的」，如下例中的菁菁。外配阿雅與她的婆婆處得不太好，一年前她的先生因癌症過世後，這個問題變得更嚴重，因爲婆婆認爲是她把厄運帶入這個家庭，爲此婆婆曾多次對她口出惡言，最後演變爲肢體暴力。阿雅馬上被緊急安置到臨時庇護中心，但她仍一直打電話給人在辦公室的社工員菁菁，以下是她與菁菁的電話對談：

菁菁：嗯……我懂……我知道你很痛苦……真的哦（音量提高），那真是不好。她怎麼可以這樣？……不對，太壞了！天呀（拉長音，音量及音頻提高），不可能。你一定嚇壞了吧。

當天晚上，當時在一旁聽見菁菁應對的督導這樣向我評論：

菁菁的回應過於戲劇化。她喜歡說：「你～好～嗎？」（模仿菁菁以驚喜又高亢的語氣），她的音調照理說應該要比案主的平淡些，聽起來要是無情的。這樣，案主才會被刺激，然後面對現實。阿雅的情況對生命並沒有威脅，她應該讓案主試著自己處理事情……像菁菁處理過的幾個案主，最後都變依賴型的。菁菁很能同理案主，這點她做得很好，但之

後，她無法培力案主，無法刺激案主改變。我們社工專業的處遇應該要更無情一點。

中心督導後來也直接勸告菁菁說：「你跟案主太接近，她就不會認真看待你的建議……你太溫柔了，案主會搞混的，你是朋友，還是社工……等於你失去了（專業的）自我」。

但這種基於培力的考量而做出的情緒勞動，一般常民不見得理解，尤其當社工員「惡待」或「冷待」的對象是已被界定為「弱勢」的對象。因此，社工員有時會面臨周遭的非專業人士指指點點，認為他們的作為有違道德，或「不夠厚道」，這會令社工員對自己的助人角色產生懷疑，擔心自己是否不該這麼做，此時就有賴專業制度的介入。例如底下這則社工員與社工教授的對話：

社工員：我很冷酷，可能是吧……我很嚴厲，要求案主必須離開她丈夫的身邊，我警告她：「不然，你老公可能會再揍妳哦。如果真的這樣，那就是妳的事，不關我的事！」那通電話結束後，在旁邊聽見的志工就罵我，說我怎麼可以這樣對她，她已經那麼可憐了……我感覺很迷惘，我好幾次一直問自己是不是做錯了什麼。

P 教授：你必須對自己的判斷有自信，只要你的判斷是基於你的專業訓練。你所做的一切是為了案主長期的利益考量。你不用擔心東擔心西，還是那個志工講什麼。她只是老百姓，但你要記得，你是專業人士。

這段對話出現的場合是Q中心每個月舉行一次的社工專業督導會議。這類會議在一般組織中是很少看到的，因為它邀請來監督、指導、提醒、激勵從業人員的對象，並不是在乎工作績效的組織管理階層或上級，而是邀請任教於遠在數百公里外的學院教授。這些外聘督導不見

得了解 L 機構、Q 中心、某社工員，以及特定個案的背景及細節情況（例如這位 P 教授是每兩個月，遠從台灣的另一端搭高鐵到 Q 中心督導一次），但教授在會議中便擔任起社工專業的發言人，提醒第一線的社工員堅持專業倫理，評價他們面對案主處遇時的決斷是否專業，並處理社工員因堅持專業所引發的認同危機及道德責難。象徵專業的教授透過這樣的場合給予肯定，社工員強化了專業認同，其產生的保護效果也使他們即使遭受「老百姓」的不理解，仍能堅持實踐符合專業考量的情緒勞動。

然而，這種利用督促及激勵案主自立的培力式實踐，雖在專業語言中是爲了案主長遠利益考量，但也是機構控制成本及國家減少福利支出的工具。王增勇(2003: 167-172, 2009)曾在研究中指出，台灣社福機構的社工員在「個案管理」過程，爲節省資源，幫助機構控制成本、增加其責信能力(accountability)，以讓機構能在如今台灣福利公辦民營化的環境中，更容易爭取到政府委託的方案契約，或在年度評鑑中得到專家及官員的認可，因此被迫在「培力」美名下以節省公部門資源的方式處理個案。在 Q 中心，我看到了這種激勵案主自立的培力式實踐，有時淪爲遮蔽社工員勞動條件不佳的修辭。Q 中心的三個專職社工員，一共要分擔近兩百個個案，還得負責中心舉辦的多元文化宣導活動及外配生活適應班，其中一位社工員雅芳就說：

我只能說，真的沒辦法深入處理……做個案，感覺非常不踏實……有一種想哭的感覺，一遇到個案有問題時，沒法深入陪伴，聽一聽，跟她講哪有資源，有時甚至連轉介都沒轉介，因為社工員，沒有時間去處理，都卡了很多東西，我還卡一個（每週）電台邀約，還要辦活動……我加班都加到一百九十幾個小時。

另一位社工員菁菁，則提到了雖任職於公辦民營的外配中心，也必須經常協助 L 母機構舉辦各種非外配活動：

我年末時寫了七本成果，用藥安全、獨居老人、太極拳，外配是一個、小朋友一個……白天拜訪個案、晚上辦活動，到處演戲宣導（多元文化教育），常常都是弄到半夜直接睡在中心。隔天多元（人員）來，還嚇一跳，怎麼裡頭有人。

之所以這麼努力同時兼顧這麼多的工作，除了因公辦民營化後導致有「兩個老闆」（政府及母機構）使然，更重要的是社工員被迫必須在有限公部門資源的供給下，達到與政府簽訂合約上提出要辦理的服務項目數量、種類。能否達成不但影響來年獲得的補助金額，也會左右未來母機構取得政府委託案的機率。在被問道如何評鑑Q中心服務的成效時，縣府社會局負責連繫Q中心的社工怡倫就說：「最主要看它每年結案人數多少，之前提的預期開案數有多少，關懷訪視的量有多少，有沒有達到。」因此，有時社工員必須盡快及盡力培力案主，以增加案量、快速結案；然而，這反倒使社會工作淪為「腳痛醫腳、草草結案」的危機處理式服務，未從更深層的結構層面解決案主面臨的問題。同時，在此也可看到，雖然社工員在專業上自我許諾能實踐帶解放意涵的情緒勞動，以培力弱勢，然而他們本身作為勞動者，卻也在勞動過程中成為組織營運考量下被剝削的對象，這也說明了情緒勞動的解放性與剝削性在分析上雖可區分，但在現實場景中往往是並存的事實。

當我進一步詢問怡倫「只看數字而已嗎？」她說：「至於比較偏質化的部分，我們政府這邊沒有人實際去看，就交給外聘督導（學院裡的社工系教授）去開個案研討會或督導會議來評估。」在此，再次見到這些學院教授們的身影。他們不但身兼專業知識權威，掌握了何謂專業的詮釋權，同時也因擔任政府公辦民營方案的評鑑委員，因此手握民間社福機構補助的生殺大權。因此，基層社工員們不得不在他們權力的凝視(gaze of power)下表現順從。這些外聘督導在個案研討會中會要求社工員展現、應用上一節所說的生態圖觀點「看見」案主的潛能及公領域福利以外的非正式資源（如鄰居、朋友、家人等）（王

增勇 2003: 161-167)，督促Q中心不要把「個案累積成堆，你們（指外配中心及社工員）會負荷不了」。在這樣的過程中，社工員被要求緊縮福利支出，以此為展現社工專業性的方法。代表政府來評鑑、督導基層社工員的這些專家們，以專業之名細緻地規訓著社工員們，一方面使社工員成為積極為政府資源把關的守門人，另一方面也把案主塑造為能自立更生、負責任、免於仰賴福利的新自由主義理想主體（Ong 2003: 122-141; Reich and Girdwood 2012）。

Q中心幾位基層社工員在專家、政府及機構各方的壓力下，只能在「培力」的美名之下，以求量不求質的方式進行個案管理，而談到要求「做得深入」，反倒只能仰賴非專業的人力，例如志工或本研究中的多元人員。Q中心主任如此對我說：

多元對我們來講是很大的協助……她們做的東西，說實在的，比社工深入，這是實話……社工員要做的工作是資源整合與資源管理，我們現在做的是幫案主連結每一個資源，但我們的深入度不比多元深，她們可以陪一個個案，從頭到尾，陪很久，我們沒辦法。

另外，社工員對待案主的「培力」舉措，有時也被案家認為是代表政府把關資源，讓人有「不夠朋友」的感覺，因此造成了個案與社工員之間的磨擦。相對於此，多元人員有時因為同是「艱苦人」，能與案家共享的底層經驗，反倒讓她們更容易培養堅實的助人關係。雅芳在訪談中便提到這種情況：

她們（多元人員）在處理個案時比較像朋友，我挺你，我幫你，結果她們介入得比我們快。跟案主解釋，他們願意接受，因為有共同背景，都有小朋友，而且彼此都是資源共享者，都有向政府申請補助的經驗。不像我們社工是資源掌握者，案主會覺得有隔閡，好像個案聽……不聽我們就不給資

源的那種感覺。

社工員的情緒勞動，還包括在培力案主自立的目標下，對其展示負向情緒。只是，置於福利公辦民營的場景，外配服務機構爲了得到政府的方案補助及合作機會的情況下，這種培力有時易淪爲無力的社工員爲減少工作負擔、降低機構成本及符合政府或專家期待的手段。相較之下，多元人員傾向聞聲救苦，不願刻意展現負向情緒以培力案主，但這群在社工專業權威口中的「老百姓」、屢次觸犯組織的情感規則及專業倫理的非專業人力，卻因爲遊走在體制邊緣、沒有「業績壓力」，共享身處底層的草根經驗，有時反倒弔詭地成爲專業寄託助人願景的對象。

八、小結：台灣社工專業 與另類情緒勞動

在台灣，「外籍配偶」從最早被建構爲社會問題及人口素質下降的源頭，繼而又被塑造成等待救援的邊緣弱勢，到如今成爲邁向「多元、包容、進步」之新社會的政策試金石；被動回應社會呼聲的政府，協同各類專家學者研擬了各式介入方案，投入大量資源及專業人力，社工員在其中扮演關鍵角色。外配社工依循著助人計畫的推展，藉由文化敏感度的培養，運用行如所感的情緒勞動，與被污名者建立了信任關係，同時不受主觀影響下客觀評估案主情況，最終督促案主自立發展。這種助人專業中的多元情緒勞動的複雜性，使得專業助人者無法單單仰賴組織規範或個人自主執行，而必須運用專業知識，動員一系列的制度性安排，包括在職訓練的集體學習場合、時空區隔的安排及督導制度等。

然而我立基在實地的田野調查下指出，這種協助解放意涵實現的情緒勞動之應用，當落實到台灣具體的政治社會脈絡下，往往受限於國家與專業組織的關係以及專業內部的發展限制，導致了服務外配的

社會工作可能產生種種非預期性的效果，例如再種族化外配、服務發放有階級盲點、異化的專業語言在實務運用上有窒礙之處，而培力在福利公辦民營化的背景下也可能淪為控制成本的工具。這也反映出台灣社工專業走向專業化及建制化過程中，可能淪為國家遂行社會控制之工具的危險。相對而言，多元人員展現的草根知識、同為中低階層而資源共享的「搏感情」，以及免受專業權力規訓及限制的身分，反倒使她們成為社工專業許諾失落後的彌補力量。這樣的現象值得相關人士反思，究竟這意味著現存的台灣社工專業體制，經過二十餘年的發展後，衍生了什麼樣等待改革的弊病。

經過長期的努力，台灣社工專業已逐步達成當初設定的階段性目標，包括社工納入公務體系、通過〈社會工作師法〉、成立專業協會等；然在專業條件獲得明顯改善的今日，卻屢屢聽到基層社工員——包括 Q 中心的外配社工——以「無力」來稱呼自己的工作（王惠宜 2004: 5；王增勇 2003: 172-3；梁玉芳 2007）。在此我認為這種無力，不只因為社工人力短缺、勞動條件不佳而展現在身體的意義上，³¹ 更包括了社會工作走向公辦民營化及證照化後，基層社工員面對政府及專業權威時的精神無力。在這樣的情勢下，社工專業勢必得重新思考如何在草根實踐與學院知識之間，與國家的結盟及與在地網絡的連結之間，培養新自由主義主體與倡議結構性改造之間，尋求更能實現其助人專業之解放許諾的平衡點。需要說明的是，本研究無意抹煞過往追求專業化、建制化的努力，以及服務外配的基層社工員的專業貢獻，只是要指出許多基層社工員的聲音及實務現場可見的現象，在在暗示不少表面光鮮的「績效」及「成果」背後值得反思之處。³² 在這個意義上，本研究亦可視為藉由批判以工具性為尚的政策社會學，以

31 這種反映「血汗社工」的報導，每隔一段時間就會出現，例如台灣醒報(2012)，亦可參考林采蓉(2007)。

32 這種反思也是種揭發社會自我欺騙或合理化現況的機制之必需。如 Bourdieu 在他法蘭西院士的就職演說曾說：「在每個社會中，集體性的自我陶醉與自我欺騙，是其最神聖的價值及其存在的基礎」，而社會學的任務就是去「揭露社會的這種自我欺騙」，告訴人們「社會總是拿著空想的偽鈔來償還自己欠下的債」(Bourdieu 1990: 188)。

標示並認識阻礙「解放意涵」實現的因素，據此謀求下一步實踐方向的努力(Burawoy 2005)。

至於多元人員，在研究中顯示除了偶爾表現出表面工夫的情緒勞動外，她們的助人工作並不像社工員那樣涉及密集又多種的情緒勞動。我認為究其原因有：第一，多元人員並不像社工員面臨機構及專業權威的監控及規訓，如個案研討會、督導制度，以及持續的在職進修；社工員雖為多元人員名義上的督導，但因為受限於工作繁忙或欣賞多元人員結合草根實踐的自主情緒管理，而鮮少執行督導或懲誡的功能。第二，多元人員並未接受長期的專業社工職能訓練，而僅在幾小時的職前訓練中被提醒相關的情感規則，再加上第一點提到的情況，自然發揮不了作用。第三，多元人員因為大多出身勞工或中下階級，因此如 Hochschild 的觀察，在生活或工作上或許因較常與物品處理有關，而不像出身中產階級的專業人士那麼常處理人際相關事務(Hochschild 2003[1983]: 20-21)，故較無法實踐細緻的情緒勞動。第四，也是我認為最值得思索的一點，即多元人員即便可以，也無意實踐社工專業提倡的特定情緒勞動，只因她們如文中所述，認為那種情緒勞動放在台灣社會脈絡下是道德可疑的(morally questionable)；因此，她們寧可在工作上運用或融合地方知識驅動的情緒管理，這種傾向也見於某些社工員身上。倘若有更多的經驗資料佐證且再經理論概念的爬梳，應可據此探索地方化的另類情緒勞動之可能。沿著這樣的觀點，我認為極有潛力挑戰大多仰賴西方已開發國家案例鑄成的情緒勞動概念，進而發展出情緒勞動研究的跨文化觀點。受限於蒐集到的資料及篇幅，我無法在本研究中處理，只能期待來者繼之。³³

33 請參考 Turner 與 Stets (2006: 48)、Kemper (1981: 355-8)的批評。研究者未來或可仿效 Raz (2002)跨文化的組織研究設計，以補足一般的情緒勞動研究多在單一文化環境（尤其是美國）進行的盲點；也可以在田野中更深入地觀察及訪問社工專業本土化的相關問題，進而與國外的社工實務研究做比較。倘若這一步「跨文化視角下的情緒勞動」分析能完成，或許社會學者可以再進一步描繪台灣在地的情緒文化(emotional culture)，以及它如何影響日常生活的各種社會行為。這也是在 Hochschild 將情感的議題帶入社會學的視野後，逐漸茁壯的情感社會學一直關注的議題之一(Gordon 1989; Lois 2001; Kemper 2000)。

誌謝：首先必須感謝作者服役期間曾在台北市社會局共事過的社工員們，不吝與一非專業人士分享助人工作中的點滴及思路，本文的研究動機最初濫觴於此。感謝 Q 縣的社工員及多元人員阿姨們，在那個難忘夏日時節的熱情接待與真摯接納，你們不吝分享的酸甜苦辣成就了本文的磚瓦。本文英文版的寫作過程中，西北大學的 Carolyn Chen、Gary Alan Fine 與 Charles Camic 曾耐心提供寫作上諮詢及分析上的洞見；改寫為中文版後，又受益於張晉芬、藍佩嘉、葉虹靈等人亦師亦友的慷慨交流與精闢指教，傅仰止主編、編委會以及三位匿名評審也在本文修改過程中給予持續針砭及實質建議，使得文中的分析能更加深入且完備，在此致上誠摯的感謝。最後，感謝編輯麗玲對稿件專業的潤飾，使文稿能以更流暢的面貌呈現。

參考文獻

- 王宏仁(2001)社會階層化下的婚姻移民與國內勞動市場：以越南新娘為例。台灣社會研究季刊 41: 99-127。
- 內政部入出國及移民署(2012)外籍配偶人數與大陸（含港澳）配偶人數統計（自民國 76 年 1 月至 101 年 7 月底），取自 <http://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/282410225115.xls>
- 王惠宜(2004)如何在公部門的社福中心進行增強權能的行動研究。應用心理研究 24: 4-7。
- 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。台灣社會研究季刊 51: 144-183。
- (2004)透視專家權力：以台北市居家服務為場域的行動研究。應用心理研究 23: 51-77。
- (2005)導讀：傅柯與社會工作的對話。見 Adrienne S. Chambon、Allan Irving、Laura Epstein 著，王增勇、范燕燕、官晨怡、廖瑞華、簡憶鈴等譯，傅柯與社會工作，頁 39-55。台北：心理出版社。
- (2009)解嚴後台灣福利運動建制化的過程。台灣社會研究季刊 74: 407-417。
- 王增勇、陶蕃瀛(2006)專業化＝證照＝專業自主？應用心理研究 30: 201-224。
- 方顯光、陳國嘉、陳嘉珮、羅偉綸(2012)客服人員情緒勞務負擔與工作滿意度之研究——以亞太電信為例。全球管理與經濟 8(1): 48 -62。
- 台灣醒報(2012)血汗社工？時薪遭積欠近半年。5 月 29 日。
- 伊慶春、章英華(2006)對娶外籍與大陸媳婦的態度：對社會接觸的重要性。台灣社會學 12: 191-232。
- 行政院主計處(2012)國民經濟動向統計季報第 137 期。中華民國統計資訊網，<http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=31445&ctNode=3565&mp=4>
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2011)多元就業開發方案民間團體計畫作業手冊。台南：行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南職業訓練中心。網址 <http://tnesa.evta.gov.tw/CmsFile/201286141658309.doc>
- 朱柔若、孫碧霞(2010)印尼與大陸配偶在台社會排除經驗之研究。教育與社會研究 20: 1-52。
- 江文慈(2009)「和顏悅色」與「忍氣吞聲」的背後：國小教師情緒勞動的心理歷程分析。國立台灣師範大學教育心理與輔導學系教育心理學報 40(4): 553-576。
- 李佩穎、傅大為(2008)婦產科的手術技藝與性別政治。見成令方等編，醫療與社

- 會共舞，頁 264-271。台北：群學。
- 李瑞金、張美智(2004)從文化觀點探討東南亞外籍配偶在台灣之生活適應。社區發展季刊 105: 101-108。
- 吳宗祐(2003)工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討。台北：台灣大學心理學系博士論文。
- 吳嘉苓(2001)空間、規則與生產政治。台大社會學刊 29: 1-58。
- (2008)助產士的興衰：專業社會學的觀點。見成令方等編，醫療與社會共舞，頁 51-59。台北：群學。
- 何青蓉(2004)閱讀、對話、書寫與文化理解：一個多元文化教育方案的實踐經驗。高雄師大學報 17: 1-20。
- 林津如(2010)性別、文化與族群：跨國婚姻的家庭關係與新移民女性的認同形構。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫，成果報告。
- 林津如、黃薇靜(2010)失竊的世代？漢人家庭意識型態符碼與原住民族兒童保護。台灣社會研究季刊 77: 59-96。
- 林昱貞、楊佳羚、張明敏(2004)性取向污名之建構、抗拒與轉化：一個同性戀議題的教學實踐。教育研究集刊 50(3): 91-121。
- 林宥芯(2010)專業環境與情緒勞動：以保護型社工員為例。台北：實踐大學社會工作學系碩士論文。
- 林采蓉(2007)當社工碰到體制：社工員勞動過程之探究。台中：靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 林萬億(2002)台灣社會工作之歷史發展。見呂寶靜編，社會工作與台灣社會，頁 1-42。台北：巨流。
- 邱汝娜、林維言(2004)邁向多元與包容的社會：談現階段外籍與大陸配偶的照顧輔導措施。社區發展季刊 105: 6-21。
- 邱淑雯(2000)在臺東南亞外籍新娘的識字／生活教育：同化？還是多元文化？。社會教育學刊 29: 197-219
- (2003)性別與移動：日本與台灣的亞洲新娘。台北：巨流。
- 孫智辰(2006)從社工員服務外籍配偶主體經驗檢視其處遇過程——以哈伯瑪斯的理想言談情境為觀點。台中：靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 孫智辰、郭俊巖(2008)社工員面對外籍配偶個案文化能力之探討：以家庭暴力事件為例。大葉大學通識教育學報 1: 251-282。
- 夏曉鵬(2000)資本國際化下的國際婚姻——以台灣的「外籍新娘」現象為例。台灣社會研究季刊 39: 45-92。
- (2001)「外籍新娘」現象之媒體建構。台灣社會研究季刊 43: 153-196。

- (2002)流離尋岸：資本國際化下的「外籍新娘」現象。台北：唐山。
- (2003)實踐式研究的在地實踐：以「外籍新娘識字班」為例。台灣社會研究季刊 49: 1-47。
- (2005)全球化下台灣的移民／移工問題。見瞿海源、張芷雲編，台灣的社會問題 2005，頁 328-367。台北：巨流。
- (2006)新移民運動的形成：差異政治、主體化與社會性運動。台灣社會研究季刊 61: 1-72。
- 夏曉鵬、宋長青、釋自淳(2000)外籍新娘識字班官方版流於形式。中國時報民意論壇，6月16日。
- 張芷雲(2003)醫療與社會。台北：巨流。
- 梁玉芳(2007)誰讓社工無力？。聯合報聯合筆記，1月19日。
- 陳美華(2006)公開的勞務、私人的性與身體：在性工作中協商性與工作的女人。台灣社會學 11: 1-55。
- 陳依潔(2008)跨文化社會工作者的服務經驗與反思。台北：台灣師範大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳志柔、于德林 (2005)台灣民衆對外來配偶移民政策的態度。台灣社會學 10: 95-147。
- 葉琬華(2006)從多元文化主義論台灣東南亞外籍配偶輔導政策——澳洲多元文化經驗對我國的啓示。桃園：中央警察大學外事警察研究所碩士論文。
- 曾中明、楊筱雲、王琇誼(2007)外籍配偶家庭服務中心運作現況與展望。社區發展季刊 119: 5-18。
- 曾中明、黃碧霞、陳敬宏、蔡適如、黃珮琪、周慧婷(2010)健全社會工作專業制度：談社工人力現況及充實公部門社會工作人力規劃。社區發展季刊 129: 3-19。
- 曾嫻芬(2006)誰能打開國界之門？移民政策的階級主義。台灣社會研究季刊 61: 73-109。
- (2007)研究移住／居台灣：社會學研究現況。台灣社會研究季刊 66: 75-103。
- 傅淑方(2008)護理技術是什麼？以加護病房的護理技術為例。見成令方等編，醫療與社會共舞，頁 290-298。台北：群學。
- 趙彥寧(2005)社福資源分配的戶籍邏輯與國境管理的限制：由大陸配偶的入出境管控機制談起。台灣社會研究季刊 59: 43-90。
- 趙剛(2006)「多元文化」的修辭、政治和理論。台灣社會研究季刊 62: 147-190。
- 潘淑滿(2004)婚姻移民婦女、公民權與婚姻暴力。社會政策與社會工作學刊 8(1): 85-131。

- 鄭麗珍(2002)生態系統觀點。見宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍合著，社會工作理論：處遇模式與案例分析，頁 252-285。台北：洪葉。
- 藍佩嘉(1998)銷售女體，女體勞動：百貨專櫃化妝品女銷售員的身體勞動。台灣社會學研究 2: 47-81。
- (2005)階層化的他者：家務移工的招募、訓練與種族化。台灣社會學刊 34: 1-57。
- 顧忠華(2005)論社會科學的開放性與公共性。台灣社會學刊 35: 1-21。
- ETtoday 新聞(2012)愛心「無價」又「無假」；勞陣：社工反成弱勢。4月2日。
- Hepworth, Dean H., Ronald H. Rooney and Jo Ann Larsen (1999) 社會工作直接服務：理論與技巧。張宏哲、顧美俐、張振成、劉曉春、林桂碧、曾蓮紅、陳怡如譯。台北：洪葉。
- Abbot, Andrew (1988) *The System of Professions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bella, Marcia L. (1999) Emotional Labor in Academia: The Case of Professors. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 561: 96-110.
- Berger, Peter L., Brigitte Berger, and Hansfried Kellner (1973) *The Homeless Mind: Modernization and Consciousness*. New York: Vintage Books.
- Bourdieu, Pierre (1990) *In Other Words: Essays Towards a Reflexive Sociology*. London: Polity.
- Bourdieu, Pierre, and Loic J. D. Wacquant (1992) *An Invitation to Reflexive Sociology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Braverman, Harry (1974) *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. New York: Monthly Review Press.
- Broughton, Chad (2001) Work Programs and Welfare Recipients: An Ethnography of Work-Based Welfare Reform. *Berkeley Journal of Sociology* 45: 17-41.
- Burawoy, Michael (1979) *Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- (2005) For Public Sociology. *American Sociological Review* 70(1): 4-28.
- Chriss, James J., ed. (1999) *Counseling and the Therapeutic State*. New York: Transaction Publishers.
- Clark, Candace (1987) Sympathy Biography and Sympathy Margin. *American Journal of Sociology* 93: 290-321.
- Clifford, James, and George Marcus, eds. (1986) *Writing Culture: The Poetics and Politics of Ethnography*. Berkeley: University of California Press.

- Collins, Randall (1990) Stratification, Emotional Energy, and the Transient Emotions. Pp. 27-57 in *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, edited by T. D. Kemper. Albany: State University of New York Press.
- de Botton, Alain (2009) *The Pleasures and Sorrows of Work*. New York: Pantheon Books.
- Foucault, Michel (1977) *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. New York: Pantheon Books.
- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Goffman, Erving (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.
- (1963) *Stigma*. New York: Simon and Schuster Press.
- (1967) *Interaction Ritual*. New York: Anchor Books.
- (1974) *Frame Analysis*. Boston, MA: Northeastern University Press.
- (1983) Interaction Order. *American Sociological Review* 48(1): 1-17.
- Gordon, S. L. (1989) The Socialization of Children's Emotions: Emotional Culture, Competence and Exposure. Pp. 319-349 in *Children's Understanding of Emotion*, edited by C. I. Saarni and P. Harris. New York: Cambridge University Press.
- Hall, Elaine J. (1993) Waiting/Waitressing: Engendering the Work of Table Services. *Gender and Society* 7(3): 329-346.
- Hochschild, Arlie R. (1979) Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology* 85(3): 551-575.
- (2003[1983]) *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- Hwang, Kuang-Kuo (1987) Face and Favor: The Chinese Power Game. *American Journal of Sociology* 92(4): 945-974.
- Johnson, Louise C., and Stephen J. Yanca (2001) *Social Work Practice: A Generalist Approach*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Jordan, Bill (2004) Emancipatory Social Work? Opportunity or Oxymoron. *British Journal of Social Work* 34(1): 5-19.
- Karabanow, Jeffrey (1999) When Caring Is Not Enough: Emotional Labor and Youth Shelter Workers. *Social Service Review* 73(3): 341-357.
- Kelan, Elisabeth K. (2008) Emotions in a Rational Profession: The Gendering of Skills in ICT Work. *Work and Organization* 15(1): 49-71.
- Kemper, Theodore D. (1978) *A Social Interactional Theory of Emotions*. New York:

- John Wiley.
- (1981) Social Constructionist and Positivist Approaches to the Sociology of Emotions. *American Journal of Sociology* 87(2): 336-362.
- (2000) Social Models in the Explanation of Emotions. Pp. 45-58 in *Handbook of Emotions*, edited by Michael Lewis and Jeannette M. Haviland-Jones. New York: The Guilford Press.
- Lamont, Michèle (1992) *Money, Morals, and Manners: The Culture of the French and American Upper-Middle Class*. Chicago: University of Chicago Press.
- Lavalette, Michael, ed. (2011) *Radical Social Work Today: Social Work at the Crossroads*. London: Policy.
- Leidner, Robin (1993) *Fast Food, Fast Talk*. Berkeley: University of California Press.
- Lois, Jennifer (2001) Peaks and Valleys: The Gendered Emotional Culture of Edgework. *Gender and Society* 15(3): 381-406.
- Lopez, Steven H. (2006) Emotional Labor and Organized Emotional Care: Conceptualizing Nursing Home Care Work. *Work and Occupations* 33: 133-160.
- Loseke, Donileen R., and Spencer E. Cahill (1986) Actors in Search of a Character: Student Social Workers' Quest for Professional Identity. *Symbolic Interaction* 9(2): 245-258.
- Macdonald, C. L., and C. Sirianni (1996) The Service Society and the Changing Experience of Work. Pp. 1-26 in *Working in the Service Society*, edited by Cameron Lynne Macdonald and Carmen Sirianni. Philadelphia: Temple University Press.
- Martin, Susan E. (1999) Police Force or Police Service?: Gender and Emotional Labor. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 561: 111-126.
- Marx, Karl (1994) *Karl Marx: Selected Writings*, edited by Lawrence H. Simon. New York: Hackett Publishing Company.
- Morleya, Louise (1998) All You Need Is Love: Feminist Pedagogy for Empowerment and Emotional Labour in the Academy. *International Journal of Inclusive Education* 2(1): 15-27.
- Musolf, Gil Richard (1992) Structure, Institutions, Power, and Ideology: New Directions Within Symbolic Interactionism. *The Sociological Quarterly* 33(2): 171-189.
- Ong, Aihwa (2003) *Buddha Is Hiding: Refugees, Citizenship, the New America*. Berkeley: University of California Press.
- Pierce, J. (1998) Rambo Litigators: Emotional Labor in a Male-Dominated Occupation. Pp. 300-317 in *Men's Lives*, edited by M. Kimmel and M. Messner. Boston, MA:

- Allyn and Bacon.
- (1999) Emotional Labor among Paralegals. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 561(1): 127-142.
- Polkinghorne, Donald E. (2004) *Practice and the Human Sciences: The Case for a Judgment-Based Practice of Care*. New York: State University of New York Press.
- Polsky, Andrew J. (1991) *The Rise of the Therapeutic State*. Princeton: Princeton University Press.
- Rafaeli, Anat, and Robert Sutton (1988) The Expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior* 11: 1-42.
- Raz, Aviad E. (2002) *Emotions at Work: Normative Control, Organizations, and Culture in Japan and America*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Reich, Ann, and John Girdwood (2012) Governing Learning Practices: Governmentality and Practices. Pp. 151-165 in *Practice, Learning and Change: Professional and Practice-based Learning*, edited by Paul Hager, Alison Lee, and Ann Reich. New York: Springer.
- Sass, James S. (2000) Emotional Labor as Cultural Performance: The Communication of Caregiving in a Nonprofit Nursing Home. *Western Journal of Communication* 64 (3): 330-358.
- Sheafor, Bradford W., Charles R. Horejsi, and Gloria A. Horejsi (1997) *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Smith III, A. C., and S. Kleinman (1989) Managing Emotions in Medical School: Students' Contacts with the Living and the Dead. *Social Psychology Quarterly* 52: 56-69.
- Sharpe, Erin K. (2005) Going Above and Beyond: The Emotional Labor of Adventure Guides. *Journal of Leisure Research* 37(1): 29-50.
- Steinberg, R., and Deborah M. Figart (1999) Emotional Labor since The Managed Heart. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 561: 8-26.
- Stenross, B., and Sherryl Kleinman (1989) The Highs and Lows of Emotional Labor: Detectives' Encounters with Criminals and Victims. *Journal of Contemporary Ethnography* 17: 435-452.
- Swidler, Ann (1986) Culture in Action: Symbols and Strategies. *American Sociological Review* 51(2): 273-286.
- Thoits, P.A. (1989) The Sociology of Emotions. *Annual Review of Sociology* 15: 317-342.

- Tolich, Martin B. (1993) Alienating and Liberating Emotions at Work: Supermarket Clerks' Performance of Customer Service. *Journal of Contemporary Ethnography* 21: 361-381.
- Tsai, J. L., J. Louie, E. E. Chen, and Y. Uchida (2007) Learning What Feelings to Desire: Socialization of Ideal Affect Through Children's Storybooks. *Personality and Social Psychology Bulletin* 33(1): 17-30.
- Turner, Jonathan H., and Jan E. Stets (2005) *The Sociology of Emotions*. New York: Cambridge University Press.
- Van Maanen, J., and G. Kunda (1989) Real Feelings: Emotional Expression and Organizational Culture. *Research in Organizational Behavior* 11: 43-104.
- Wharton, Amy S. (2009) The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology* 35: 147-165.
- Williams, Simon Johnson (1986) Appraising Goffman. *The British Journal of Sociology* 37(3): 348-369.
- Wood, Gale Goldberg, and Carol Thorpe Tully (2006) *The Structural Approach to Direct Practice in Social Work: A Social Constructionist Perspective*. New York: Columbia University Press.
- Wright, Erik Olin (2010) *Envisioning Real Utopias*. London: Verso.
- Wright, Eric R., William P. Gronfein, and Timothy J. Owens (2000) Deinstitutionalization, Social Rejection, and the Self-Esteem of Former Mental Patients. *Journal of Health and Social Behavior* 41(1): 68-90.