



國立臺灣大學社會科學院社會工作學系

碩士論文

Department of Social Work

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master Thesis

居家服務的照顧關係：以澎湖為例

Relationship between Home-care Workers and

Care Recipients : The Case of Penghu

何嘉祥

Chia-Hsiang Ho

指導教授：傅從喜 博士

Advisor: Tsung-Hsi Fu, Ph.D.

中華民國 106 年 6 月

June 2017

謝誌



這本論文的書寫，往往都是在深夜至清晨這個時段我才會文思泉湧地而能有突發猛進的進展，所以謝誌不例外地要依循這樣的傳統，在夜深人靜的時候才完成它，絕對不是因為我想順便看球賽。

這是一個緣起於我到澎湖探險的研究，先要感謝的是從踏上那個島嶼後所結識的許多澎湖人。首先，很感謝赤崁的黃家人接濟了我在澎湖許多閒晃的日子，尤其是依依媽的各種支援，還有我當時的室友一字平，讓我在澎湖一邊研究一邊生活時也有可以閒聊的朋友；接著，對於我的論文有很大幫忙的是同時作為我的研究場域，也是我曾經服務的單位，真心的感謝裡面的各種人物，從在我擔任替代役時期便照顧我很多的督導們，我對於澎湖或是居家服務的認識與理解，也是在這個工作環境中與你們閒聊時慢慢建立起來，其中，更感謝的是執行長跟組長大大，願意讓我做這個研究，雖然不小心被拖下海成為督導員，但這個經驗對我而言卻是相當重要；在那段「假工作，真研究」的日子，還有其他督導們教了我很多事情，除了阿男跟大琪，還有被我當媽一樣的阿梅跟阿華，感謝大家這段時間包容我在那裡打混。然後，對我研究最大助力的澎湖服務員們，特別是接受我訪談的西仔、素素、阿美、阿銀、阿香、阿花、千千以及阿琴，雖然這些都是我取的假名，看不出在感謝誰，但我想你們知道我很感謝你們，你們的生活經驗很吸引人，我並不只是以研究者的角色在聽你們說，也是真心想要認識你們這群人；另外，在我的田野觀察中有其他貢獻的服務員們，尤其是同個 Team 裡面的大大姐頭們，在那段互相嬉鬧的日子跟你們一起工作很開心，有時候我也希望我不僅是個督導員，而是個可以好好聊天的夥伴。因為這些日子與你們相處甚歡，澎湖對我而言已經是另外一個家，既然是家，有空時我就會回去走走的。

在台北生活世界裡要感謝的也不少，特別是很多的老師們，最先當然是感謝阿喜願意擔任我的指導教授，最重要的一點是你給了我很多的自由度，來完成



「我想要寫的研究」，並且就我寫的東西給了很多的回饋，接著，很感謝老王在質性研究的課程教學影響我許多，同時也願意擔任我的口委，儘管變熟後常常會有意無意地噏我，但很感謝在 Final 報告時提醒我要寫出「卡卡」的論文，而不是跟別人觀點相近的研究，這點我銘記在心；雖然曉芳老師都說我講的笑話不好笑，但在當初我在構想這個研究時便願意跟我討論很多，最後也很阿莎力地說要當我口委；在碩班的日子要感謝的老師還有很多很多，我想我的論文產出，多多少少都會與我所修習的課程有關，但也有像在我窮困潦倒時會接濟我的毓文老師，還有讓我對團體更有興趣的楊蓓老師等等，都非常感謝你們的付出。

碩班的日子中還有要感謝的先從我的日常相處夥伴講起，奎、寶、恩寧三人也不用說太多了，因為平常說夠多了，也出去玩很多了，只希望我們能繼續當「更像是家人般的朋友」，也很感謝綺兒在工作忙碌時還來聽我的 Final，跟小悅跟小莊敬一起組的吃飯團也是碩三時的重要社會支持，還有要感謝可以一起嘴砲很多事的橘子郭，幫我梳理了論文的重點，還有告訴我應付口委的撇步，其中要大力感謝的是董董，給了我很多關於我論文的回饋，雖然你都不說自己的 Final 時間真的很賤，R02 的同學也很重要，特別是一起來幫忙我 Final 的延蓉跟旻真，但最重要的，我想還是妙帆吧，很高興在碩班時認識妳，並在難熬的論文書寫路上有妳陪著我，忍受我的易怒與瘋騁話，希望我們能一起繼續走下去。

最後，我很感謝我的家人，包容我的任性與傲嬌，特別是老北跟老目，儘管你們對我有不一樣的期待，但仍願意在各方面提供支持，讓我可以愜意地在碩士班學習與打混，當初我想要繼續念書時，也沒有說什麼，只因為我想做這件事，還有感謝我姐在最後關鍵時刻幫我看英文摘要，雖然後來又改了不少....。

真正的最後，我想感謝我自己在這條路上的努力，雖然很多時候很混，但我也努力透過這個研究，來理解自己想成為一個怎樣的人。

寫於 2017.08.16 在我又待了四年的學校宿舍，這次，真的要走了

摘要

(這本論文不是我喜歡的版本，所以我留給圖書館，有想要的人可以找我要)

本研究在探討澎湖的居家服務員在照顧工作中所建立的互動關係，研究試圖從工作者的生活與工作經驗出發，理解在地工作者如何詮釋居家服務與照顧關係，並描繪出照顧工作的意義如何鑲嵌在他們身處的在地脈絡以及文化特性。

研究透過深度訪談以及田野觀察作為資料蒐集方法，主要是以 8 位居家服務員的個人經驗分享作為資料分析來源，同時也加入研究者在研究場域中與其他一線工作者的互動經驗與觀察，並採用主題分析法作為分析途徑。

研究結果與發現：

一、「照顧關係」是潛藏在居家服務中的隱形勞動工作，雖然是被忽略的工作細節，但對工作者而言，照顧關係的建立才能達成個別化照顧的目的；照顧裡的互動關係也是服務的一環，工作者在互動過程便能夠回應與支持服務對象在心理與社會層面的照顧需求，以完成全人觀點下的照顧。

二、在以關係為基礎的居家服務中，工作者與服務對象之間會形塑多元的角色關係，不論是以家人、朋友般的樣態存在，或出現跨越專業關係的互動，都反應了一線的照顧工作者所建立的照顧關係，除了遵循專業倫理守則之外，也會依據在地的文化脈絡或特性，因此，在社會網絡較為緊密的澎湖地區，在地居家服務工作者，同時也扮演了社區中的鄰里照顧角色。

三、多元角色關係裡的工作者會面臨正式與非正式關係界線的議題，以及需要承擔更多的照顧責任，特別是服務在地社區的居家服務員，面對到缺少家庭支持的服務對象，也被期待要提供額外的照顧與協助，最後，這樣的照顧工作特性與澎湖的生活脈絡，也潛藏了對於工作者的剝削與負擔。

關鍵字：澎湖地區、居家服務員、照顧關係、文化脈絡、專業界線

Abstract



This study aims to explore the issue about relationship between home-care workers and their clients in Penghu.

Based on materials collected by in-depth interviews and participant observations, this study analyzes the life and working experience of care workers. The focus is on care workers' interpretation and meaning of care relationship. The cultural context embedded in the relationship is emphasized.

The results of the research are as follows :

1. The process of “relationship building” in home-care service is invisible. It is often overlooked. However, it's an important element that helps care-workers to do personalized caring. It's also important for meeting service recipients' emotional and mental demands.
2. Caregivers and service recipients often describe their relationships as kin-like or friends. In addition, cultural context in Penghu plays an important role in shaping their interaction. To some extent, the relationship is like neighborhood social network. The workers who have private connection with service user would become more than formal caregivers.
3. The fact that care workers and service recipients have multiple or dual roles results in the blurring of the boundaries of formal and informal relationship. As a consequence, caregivers have to take more responsibility to do extra favors, especially for isolated clients. This special relationship has made homecare workers overburdened in Penghu.

Keywords : Penghu, home-care worker, relationship of care-work, cultural context, boundaries

目錄



謝誌.....	I
摘要.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	V
表目錄.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起：「前往澎湖」與「回到澎湖」.....	1
第二節 研究背景.....	6
第三節 問題意識與研究問題.....	8
第二章 文獻回顧.....	10
第一節 居家服務.....	10
第二節 照顧關係.....	20
第三節 照顧的在地關係.....	35
第三章 研究設計.....	43
第一節 質性研究方法.....	44
第二節 研究參與者.....	46
第三節 資料蒐集與分析方法.....	48
第四節 研究嚴謹度.....	53
第五節 研究者角色.....	55
第六節 研究倫理.....	58
第四章 作為一名照顧工作者.....	59
第一節 誰會是服務員？.....	59
第二節 以關係為基礎的照顧工作.....	72
第四節 照顧工作對象的延伸.....	94
第五章 正式照顧中的非正式關係.....	106
第一節 不只是個居家服務員.....	106
第二節 照顧關係中的議題.....	123
第三節 回到社區中的照顧工作.....	166
第六章 結論與建議.....	183
第一節 研究結論.....	184
第二節 建議與討論.....	189
第三節 研究限制.....	191
參考文獻.....	193
附件一：訪談大綱.....	199
附件二：訪談同意書.....	201

表目錄

表 3-2 訪談對象基本資料.....	48
---------------------	----



第一章 緒論



第一節 研究緣起：「前往澎湖」與「回到澎湖」

2012 年我因為服役的緣由而前往離島－澎湖，在為期將近一年的時間中，我被分派至澎湖的居家服務提供單位，負責協助單位內的行政工作；從那時便開始建立我對居家服務的認識，而這些不僅僅是來自於工作業務上的接觸，還包括單位內的工作人員，像是督導員或作為主管的組長，藉由他們的述說，來形成我對居家服務內容以及一線工作者的解讀，而這個經驗開啟我對居家服務相關領域的好奇，也將這個好奇帶回到學術領域中。

退役後進入碩士班，我試圖從課程的學習回應當初在實務現場的看見，但我在整理龐大的文獻資料時發現，主要的研究或論述似乎集中在長期照顧政策層面或居家服務方案的評估，在居家服務中「工作的人」似乎消失在其中，或以一種被討論的對象呈現，就如同我先前對於居家服務的理解與想像，是來自於機構內督導員的經驗談，特別是以他們的視角來討論一線的服務員；在這些主流的研究論述中，或是督導員的說法裡，一線的居家服務員往往都以「不專業」的形象呈現，在實務現場，「他們」被視為不好管理，像是會挑案、跟案主爭吵等，或進一步評價他們的個性不適合，最後還出現了服務員「不懂居家服務是什麼」的說法，另一方面，在學術的研究建議中，也不斷提到他們需要接受更多的專業訓練；這些來自「他者」視角所做的解讀反應了服務員「應該」要是某個特定的樣子，然而服務員的樣貌似乎不應該只由督導員這樣位置的角色來認定，或是政策層面討論的照顧人力問題而已，應該回到這群較少被聽見聲音的人身上。

帶著這個想法，我便在 2015 年的碩士班實習回到澎湖的居家服務場域，來認識所謂的居家服務一線的工作者，了解他們如何進行居家服務。



壹、一線工作走一遭：澎湖的居家服務體驗

我帶著原先的好奇跟經驗，在實習的期間回到澎湖，並將這次接觸經驗，記錄下來並作為後續這本論文的問題意識的起源：

一、進到家中的「外人」

服務員—素索引領我走進案主—阿文阿摠的家，一邊向我介紹環境，然後就在理當屬於別人私領域的家中進進出出，從客廳到廚房，再到後面的廁所，彷彿像自己家一樣地悠然；即便她拿著掃帚忙著掃地，也不時地湊過來加入我跟阿文阿摠的聊天，任務告一段落，她就拉了一張椅子很自在地坐在阿摠身邊，繼續加入我們沒聊完的話題…，居家服務就這樣開始了。

下一刻，到了案主—阿貴的家，一走進門，素素就開始四處張羅，準備輔助道具跟移動傢俱騰出空間，跟阿貴笑笑地聊了幾句，接著就對我說：「他都說我虐待他啦」，阿貴笑笑地回我：「對啦，她都虐待我，要我復健時做很多動作」，素素假裝生氣地回：「對阿，那你今天要不要認真做」，兩個人就一邊鬥嘴，一邊合力穿上復健用的纏帶，開始今天的協助復健，素素不斷叮嚀：「慢慢來，不要力求表現阿！」我也加入了他們合力的過程，素素不時會講話調侃他、也會說些鼓勵的話；最後，流了滿身汗的我準備休息時，阿貴一邊在喘，一邊擠出笑容小聲地對我說：「她是我的貴人啦，她救了我的命…。」

服務員西仔帶我到阿銀嬭的家，他一進家門先問家裡的人說：「阿銀嬭起床了嗎？」然後就逕自打開電扇跟電燈，阿銀嬭的先生聽到有人在客廳，便走出房門跟西仔打個招呼，如同每天見面的好友：「先坐吧，她等等就出來」，西仔一見到阿銀嬭就問：「歐巴桑，妳手有好一點嗎？」等阿銀嬭坐下，就拿乳液幫她按摩手臂跟小腿，西仔一邊詢問阿銀嬭按摩的力道如何；接著，阿銀嬭的家人陸陸續續出來坐在客廳，西仔與我就跟阿銀嬭的家人一起看電視，並討論演出的劇情，最後服務要結束時，阿銀嬭跟西仔準備禱告，並邀請我加入他們，最後就在敘說希望彼此身體健康、平安，結束了今天的服務。下班了，我跟著西仔在海邊坐著聊天、吹吹海風，我笑笑地說：「我覺得阿銀嬭好像把你當兒子，你在他們家像是自己人一樣」，西仔回我：「每天見面就會像這樣，很熟啦。」

這是在澎湖的實習經驗，透過與服務員一起到案家服務，來理解居家服務是如何進行；我的看見在於這些照顧的服務原先似乎是屬於「家庭內的工作」，並由受照顧者的子女或是伴侶承擔，但在我觀察的場域中卻看到了一群「外人」在負責，



更重要的是，這群理當是外人的工作者進到他人的「家」或「家庭」之後，似乎就如同前段描述般，能夠在他人的空間悠然自若地進出、清楚每個東西擺設的位置，以及隨意拉張椅子坐下來跟案主聊聊天，從生活裡的各種大、小事開始說起，有時候會認真地聽案主分享最近身體狀況，有時候也會開開玩笑、鬥嘴一下，服務員與案主在這樣的空間，都以彼此自在且充滿默契的方式，作為互動的基礎。

對我而言，在這樣服務的過程，卻有著緊張與謹慎，特別是當我進到服務對象的家中，明顯感受到家作為一個私領域，對陌生的外人有排他性，作為一個陌生人的我，只是默默跟著服務員進到屋內，由他們來牽起我的身分以及到來訪之意，我嘗試在聊天中拉近距離，但仍感受身處「私領域」的不自在，談話也會擔心停頓或是暫時的沉默；相形之下，服務員跟服務對象之間「你一言，我一語」的自然，即便停頓也似乎隨時都能重新搭起話來，這樣的互動情境使我充滿好奇，難道只是如西仔所說，是因為常見面、久而久之的一種習慣與熟稔，在我眼中，這樣的互動都顯示出照顧者與受照顧者似乎不只是工作者與案主的角色與關係，而可能存在更不一樣且跳脫原先專業框架的關係想像。

二、不只要照顧身體

離開阿貴家以後，服務員素素向我提到：「跟之前相比，他現在狀況好多了，不論是身體還是心理」，我反問：「心理狀況是怎樣變好？」，素素仔細地告訴我，過去阿貴跟妻子關係很緊繃，因為自己失功能導致自我價值低落，常覺得拖累家人而生氣，他的妻子很難過。隨著素素進到家中，對阿貴的生活有更深的了解，便在這方面開始下功夫：「我會跟他說，要怎樣跟老婆相處、怎樣跟家人相處，不要讓老婆傷心，他們之後的相處就慢慢變好了」，素素提到她現在跟阿貴的妻子會在外面的活動遇到，常會聊天，關係也很好。

在服務過程中，素素除了要關注阿貴身體情形，還留意到他的心理狀況；同時，素素與阿貴的互動，並非只是照顧者與受照顧者在復健運動上，有時還伴隨著許多個人隱私或生命經驗的揭露，這種心理層面的往來互動並非只存在服務員與案主彼此之間，也影響到案主的家庭，服務員面對的不僅是「家」這個空間中的個人，



還包括了其中生活的家庭關係跟成員。令我好奇的是，當素素更深地「介入」阿貴的家庭，這到底是屬於一種專業表現，抑或是個人價值考量；另外，當服務員進到家中影響了受照顧者與家庭原先的生活，那麼在服務輸送過程中的「參與者」是怎樣解讀與理解這一切。

三、「澎湖」就那麼小！

西仔騎車引著我在村里巷弄之間穿梭，到了案主家附近停了下來說：「這裡是我的地盤啦」，我故意地回問：「那這裡的人你都很熟喔！」，西仔笑笑地說：「大致上都知道阿，澎湖就那麼小！」。

在另外一個小離島—七美的代訪經驗，因為當地的道路錯綜複雜，沒有明確的巷弄順序，不知道如何找到案主所在而讓我感到苦惱時，督導員提醒我：「放心吧，就交給阿美，整個社區／七美的人她幾乎都認識，路都很熟，會帶你找到」，於是，我就跟著服務員—阿美在沒有路牌的道路鑽來竄去；到了案家，她便毫不猶豫地走進屋中，遇到家人就問：「阿摠在嗎？」案主就慢慢地從房裡走出來，起初，帶有疑惑地看著我，但她看到阿美時，彷彿就知道是什麼事情，就向我打個招呼並問好。阿美似乎很了解阿摠的狀況，並且跟她聊了許多，阿嬤也述說自己的近況，當我離開案家時，阿美才跟我說，那其實不是她平日服務的案主，但在這個小島上，即便不是她的案主，她也會認識。

「澎湖就那麼小」是我到澎湖服役以及實習時，常聽到的一句話；我原初的理解是對地理空間範圍的形容，因為澎湖的確與臺灣本島的其他縣市相比是面積較小的地區，另外，澎湖的小也在於它的人口不多，以及帶有鄉村的特性，每個社區跟都市相比，聚落空間較小，地理範圍界線也較明確。然而，西仔所說的「澎湖就那麼小」的另一層意思，似乎在講「人的關係」，在這個小離島上，人跟人之間的距離，其實很近；我在這生活的經驗似乎也提醒我，「在地」澎湖人存在一種自信，在這塊小島上，一個村、里或社區的居民，存在緊密的人際連結，即便不相識也能透過在地網絡知道「你」或是「你的家人」。

離島的地區特性讓澎湖的服務關係不太一樣，西仔就在「自己的地盤」提供服務，服務員與案主或其家人住在鄰近的社區裡，存在許多平日往來；在另外一座小



離島上，阿美告訴我，平常有空便會順便過去看看案主，尤其是獨居或是生活自理能力有限，也因為住很近，若是不太放心案主的狀況，就會去關心一下；這種更像是在地的互助與關懷似乎也很平常，在我陪同督導員訪案的過程中也遇到過，當我問督導員：「那阿伯平常有事情要幫忙怎麼辦？」他便回覆我：「不要緊啦，左鄰右舍都會幫忙，澎湖這裡的人就是這樣啦。」

貳、回到我對居家服務的想像

短暫接觸幾位居家服務員的實地工作情形，並觀察他們與服務對象存在的日常互動與對話，也試著在與他們對話中拋出我的疑問，這段實習經驗讓我深思澎湖的居家服務員作為一種照顧工作者，在工作上遇到的關係議題，另一方面也連結到我對社會工作的理解與想像，開始思考如果照顧工作也屬於一種強調「對人的關懷」工作，也應該重視「工作中所建立的關係」所產生的影響。然而，當社會工作更專注在服務計量、滿意度等等的績效數字時，似乎忽略對個體生活的重視，以及關係建立的重要性；我也回想這段實習經驗中或者在更早以前的服役階段，長期照顧政策的居家服務是否也被簡化成服務項目的內容，並以服務使用率、成效或滿意度呈現。

儘管居家服務有別於社會工作，特別是存在不一樣的建構歷程，以及不同專業的詮釋，但居家服務的關係議題仍讓我反思「關係」在「以人為本」的工作中的意義與脈絡，特別是身處其中但似乎沒有聲音的一線工作者，如何解讀與理解這個議題，我希望讓他們從自己的位置述說這一切，並以此作為我研究的基礎。

最後，我在澎湖也經驗了身為外人進到這個離島的生活脈絡，因為有別於我過去長期生活的都市環境，對澎湖離島的人際緊密或是在地互助，產生一種美好的生活想像，督導員以「澎湖這裡的人就是這樣啦」透露出在地人一種特別的生活形象，曾在這地區生活的我，也希望藉由這個研究看見，生活在島上的人背後鑲嵌的生活文化，怎樣形塑他們的生活，並回到居家服務的議題，讓我思考居家服務希望作為



一種在地化、社區化的照顧服務，如何在這座島上發展；最後，以此為主題，選擇了跟我過去生活經驗不同的澎湖為研究的場域，探討在地的居家服務員以及對照顧關係的想像。

第二節 研究背景

「由誰來照顧？」是在討論照顧議題時，首先面對的問題；傳統中的照顧工作主要由家人一肩扛起，但在人口轉型以及家庭結構改變的台灣，更多家庭需要將照顧責任外包，即便受照顧者本身或是家庭成員有讓自己家人來照顧的想法，卻仍會面臨家庭無法發揮照顧功能，而需要由家庭外的人來分擔（楊筱慧，2011）；台灣長期照顧政策的演變以及聘用外籍的照顧者人數的增加，即說明家庭對於照顧的需求不斷地提升，社會價值也開始轉變，期待政府將照顧開始社會化或國家化，讓過去以家庭或是社會網絡為本的非正式照顧不再是唯一選擇，而更傾向交由政府照顧體系裡的照顧服務員或是外籍照顧者承擔照顧責任。

當照顧轉交給正式單位時，「誰決定了照顧？」是接續面對的議題；在居家服務領域當中，所建構的服務流程，主要是由案主或其家人申請後，交由長照中心專員來核定「應該」的服務項目，最後再交由服務提供單位的督導員覆核；但對於處在接受服務計畫末端卻必須直接面對案主的一線工作者－居家服務員，則往往是被排除在決策過程之外，工作者在服務過程與服務對象之間存在長期且頻繁的接觸，對他們不論是身體的認識或是心理的了解，可能更甚於其他專業人員，然而，當服務員因應案主狀況依自己的考量來決定服務提供時，包含未被核定的服務內容，或是更多的「情感投入與關心」，卻可能被視為一種「不專業的表現」，因為脫離了原先服務流程的核定依據（謝育亞，2008）。

「誰判定照顧專業／適當與否？」被排除在服務決策過程，服務員被認定只要依照服務計畫執行，完成特定的任務項目即可，但在工作過程中若是以自身位置考量來回應案主，可能會被視為不專業的情境，反映了存在於居家服務的主流論述，



強調這是一種需要具備專業能力的工作，但同時又被視為需要不斷的提升「專業」的尷尬情境。另一方面，對於服務員的招募，往往會強調具備相關照顧經驗，因此傳統家庭的女性角色，便會連結與家庭內部照顧的想像，但成為居家服務員之後，過去生活的照顧經驗，往往會被看作不專業，因此身處在「欠缺專業能力」位置的居家服務員，需要依循官方認可的證照及專業訓練的路徑，才可取得專業性(Wang, 2002；李宜修，2008)，或甚至認為這個被視為「半專業」的照顧工作，必須藉此才能消弭被認為是清潔工、來打掃的這種工作形象。

居家服務是由專業工作人員依據每位服務對象的需求來核定不同類型的照顧任務，但在這個過程案主的生活被拆解成不同的失能面向，認為他們無法完成特定生活事務而需要特定的協助，最後形成一種注重有形的照顧過程，專注在案主的身體功能，便忽略全人觀點下的受照顧者處境；因此，居家服務在尋求績效與滿意度的同時，更強調特定照顧任務的完成，並認定一線工作者需要接受更多教育訓練，學習特定照顧技術，除了提升服務品質之外，也能提升專業形象(吳玉琴，2013)。這種所謂的「專業化發展」路徑，以及重視具體服務內容的照顧體系，常常忽視不易評估的心理層面需求，像是精神支持以及關懷陪伴，這類需要建立在照顧者與受照顧者彼此「關係」的服務，便可能被視為次要順位。這些論述顯示現今居家服務員身處的位置以及被建構的想像，而在我實習階段也遇到相似的經驗，作為實習的督導員時，也不斷被提醒「不只是案主不懂居家服務，服務員也不懂，我們要多注意他們的工作狀況」，這反應了位置對於居家服務便有著不同的見解與想像，但重點是，許多論述都是他者對這類工作者的強調，那麼一線的服務員所理解的居家服務是什麼？那他們又會如何詮釋自己的照顧工作？因此，我們需要去理解是誰在述說照顧工作？並透過一線工作者的經驗來看見照顧工作的不同想像。

第三節 問題意識與研究問題



“All caregiving involves emotions and relationships.” (引自 Karner, 1998)

照顧的本質就摻雜了「情感」與「關係」，意指像居家服務這樣的正式照顧，提供具體照顧活動的同時，伴隨著情感支持與關係建立；儘管現在的居家服務對「專業性」的意義，更多是關注到照顧的活動與技術層面，但當照顧者面對有需求的「人」，不論服務的內容為何，照顧過程中雙方都有許多的接觸與互動，就如同社會工作這類型的「與人工作」，都相當重視服務過程中的關係建立與發展，所謂的「關係」實際上也作為工作重點的一環。

正式照顧中主要建立在正式關係，從身分資格的核定，到依據照顧計畫執行，都是依據正式的角色位置以及規定，但關係的內涵不僅止於此，還存在人與人自然互動的非正式關係，服務員除了專業角色外，也作為一個有豐富生命經驗以及情感的人影響案主及他們生活；再者，服務員不只是進到一個叫做家的空間，也是進到「家庭」裡，會接觸到家庭內的議題，並且與案主和家庭產生連結，甚至成為受照顧者的重要社會支持，就像素素成為案主阿貴與其家人生命中的貴人。

然而，照顧關係的發展，並非只由照顧者與受照顧者雙方來形塑，也鑲嵌在政策與專業建制對於工作者角色的建構，特別是各種明文或隱性的倫理規範；居家服務員在家中的現身，到底是以帶有關懷取向的重要他人角色出發，或是堅守政府委派的專業工作者角色，取決於他們如何看待自身的工作角色、工作認同以及照顧關係對於自己的意義。

照顧關係的形塑力量，除了工作者自我詮釋或是制度影響之外，還包括在地文化也會潛移默化地融入在人的各種互動過程，特別是強調與人互動的照顧工作；「澎湖就這麼小」和「澎湖這裡的人就是這樣啦」這些話的背後，似乎在告訴我，這裡的在地關係並不像我所居住過的台北、高雄等都市地區，而有著在地人自己的風土民情，一種看似緊密與熟稔的人際連結與社區關係。然而，這樣的在地特性背後也存在另一種矛盾，實習的末期有一次與一位督導員討論我的實地觀察，她回應



我：「這些在澎湖蠻常見，但如果你是澎湖在地的服務員，你會希望面對認識的案主，還是不認識的呢？對我而言，我不一定想面對認識的人，有另外一種尷尬在」，另一種視角的在地思維讓我重新思考原先對於澎湖在地照顧的美好想像，生活在澎湖生活的工作者，對案主不僅是一個服務接受者角色，還要面對自己經營的在地關係；在地生活的服務員是如何解讀在地的特性進行照顧？照顧又會如何鑲嵌在文化的價值與理念中？

基於先前的經驗與帶回的思考，我的研究希望以澎湖居家服務員為主體，述說在工作中的經驗和建立起的照顧關係，以及他們的生活經驗，從選擇照顧工作成為這個專業體制的一員而服務至今，這段歷程又如何影響他們詮釋自己的工作以及工作中的案主；最後，進入他們的在地脈絡，探討西仔、素素這樣在地工作者在具備多重角色下會如何看待自己，以此來理解澎湖在地文化的意義與影響。以上是作為研究的想法與提問，並希望透過下列研究問題的探討，回應欲探究的主題，本研究問題列點如下：

- 1.澎湖的居家服務員如何理解居家服務以及如何看待自身的工作角色？
- 2.澎湖的居家服務員如何經驗與案主（或案家）所建立的照顧關係？他們的生活經驗會如何影響照顧關係的發展？
- 3.澎湖文化與在地關係是如何鑲嵌在澎湖居家服務員的服務關係中？他們背後的生活世界是什麼？



第二章 文獻回顧

本章節重點在於回顧與居家服務和照顧關係的相關研究與資料，首先從居家服務的歷史與發展開始，探討主要的研究對象－居家服務員，所形成的時空背景脈絡，以及後續制度的發展與走向所產生的影響；更重要的是，試著理解居家服務員如何被呈現在主流的論述或是相關研究。

接著，回顧關於居家服務員與服務對象之間互動關係的相關文獻，從關係的型態、發展的因素，以及對照顧者與受照顧者彼此的影響，整理照顧關係的形成以及發展脈絡的意義；另外，理解不同研究背後的文化背景和不同發現，以呈現照顧關係可能存在的多元性。

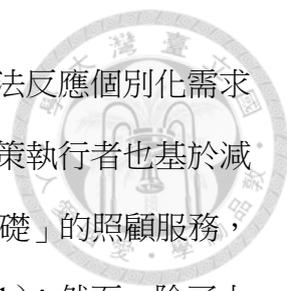
最後，居家服務作為一種專業工作，在原鄉、離島等被視為具有「鄉村」特性的地區，在關係建立與發展上，與其它都市地區存在不一樣的在地脈絡，或是具有更為獨特的關係議題，探討專業工作在不同地區可能存在的多元關係。

第一節 居家服務

要理解居家服務，便需要先從它的歷史背景與發展脈絡探究，雖然重要政策或法案的時間點不會有太大差異，但個別文獻看待這段歷程便有不同的詮釋與觀點，本節希望檢視對於居家服務歷史發展以及居家服務內容的多種論述，來呈現居家服務的建構背景因素。

壹、居家服務的起源

1960年代後，隨著許多論述在討論機構式照顧的缺點，「去機構化」、「社區照顧」與「在地老化」等概念開始提出，專業社群開始重視不一樣的照顧理念，其中最重要的便是希望讓需要受照顧的人，能留在原來的生活環境（陳淑君、莊秀美，2008；劉宛欣、莊秀美，2009），而當時也出現對福利國家有所反思的福利多元主



義觀點，強調要透過減少對於政府的依賴，來解決科層化制度無法反應個別化需求的問題；因此，一方面追求受照顧者權益的目的，另一方面，政策執行者也基於減少公共支出以及財政因素，而主打「彈性化」並且「以社區為基礎」的照顧服務，包含我國在內的許多國家都受到這波風潮的影響（黃源協，2001）；然而，除了上述因素，各國也面臨社會結構的人口轉型、傳統社會型態轉變等因素，使得非正式照顧體系開始無法承擔原先的照顧責任，而開始期待正式照顧能夠接手原先存在家庭的照顧工作。

正式照顧在照顧工作領域中可分成不同類型，其中一種即是本篇研究討論的居家服務；在台灣，所謂的居家服務員，指的是長期照顧政策中的照顧服務方案所招募的一線工作者，因為服務場域主要以受照顧者的家中為主，過去被稱為居家服務員，直到內政部於 2003 年將原先在機構照顧中的病患服務員與受照顧者家中的居家服務員兩種工作者，在訓練部分作整合並在名義上統一稱為「照顧服務員」；但本研究希望探究是在澎湖縣從事居家的照顧服務員，也因為關注的重點特性是受照顧者的私領域環境，因此希望沿用過去的「居家服務員」為主要代稱。

貳、我國居家服務的演進

台灣居家服務的發展歷程，吳玉琴（2004）與陳明珍（2009）分別提出各自的看法，因此主要透過這兩篇文獻，大致整理出建制居家服務體系的脈絡化過程：

一、服務的起源

通常被稱為「草創階段」的時期，由高雄市在 1983 建立一套「提供六十歲以上孤苦無依或子女在外工作，行動不便在家乏人照顧之老人有關文書、休閒、精神支持、醫事等」的照顧服務，台北市也在當年跟進，當時帶有「選擇式」福利服務的性質，主要對象是低收入戶，稱為「在宅服務」，後續在 1987 年，當時的台灣省政府透過「台灣省推行居家老人服務實施要點」於其他縣市進行試辦計畫擴大居家



服務的施行；這時期的工作人員，除了台北市部分人員是以給薪的服務員，其他縣市大多交由志願工作者負責（紀金山、劉承憲，2009），另一方面，也尚未建立明確、具體的工作內容，服務項目以協助性的家事服務為主，服務員看似單純負責家務工作，但面對獨居、子女在外工作的長輩，「到家慰問、精神支持、關懷訪視」等輔助服務所存在的情感性支持，也是補充受照顧者社會網絡中對於非正式角色的不足（陳明珍，2009）。

二、作為轉捩點的人法化

在強調制度化的時期，重點在於居家服務的人法化，在這之前由行政院在 1994 年訂定「社會福利政策綱領」，強調用社區式資源以發展與建構居家照顧體系，並提到「在地老化」作為一種施政理念目的，正式照顧的意義則是讓受照顧者能留在熟悉的生活環境，因此，支持受照顧者留在家中的居家服務，便在這樣的理念下發展起來；之後在 1997 年，老人福利法和身心障礙者保護法開始修法，並將居家服務納入法條中，老人福利法第十八條：「為協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人得到所需之持續性照顧，地方政府應提供或結合民間資源提供下列居家服務：居家護理；居家照顧；家務助理；友善訪視；電話問安；餐飲服務；居家環境改善；其他相關之居家服務。前項居家服務之實施辦法，由地方政府定之。」居家服務開始有了更多元的服務內容與定義。

然而，1997 年多起獨居老人死亡多時未被發現的社會事件出現，作為地方政府的台北市修正原先預計刪減受照顧者服務時數的計畫，反而將服務對象的資格擴大到一般戶失能者，中央部門的主責單位內政部則於隔年提出了「加強推展居家服務實施方案暨居家服務教育訓練課程內容」，主要是希望全面調查社區裡受照顧者及家庭的需求，以利服務提供的規劃，但也推動了更全面性的居家服務教育訓練計畫（內政部，1998），將居家服務的工作者－督導員與服務員的受訓內容與資格更正式化以及標準化，正式的服務訓練變成擔任居家服務工作者的前提，建構了居



家服務員的工作角色，以及細緻的服務過程與內容。

除了原先即有的家事服務，也增加許多專業性技術與知識的培訓，像是移位技巧、輔具使用或是緊急處理等等，以及關於老人和身心障礙者特性或特殊疾病的認識，但在這過程中，關懷訪視、精神支持、服務關係、溝通技巧等情感性支持服務的提供仍規劃在訓練內容，開始形塑更加專業性的工作者角色，照顧的重點一方面在於提供具體的身體照顧服務，但另一方面也需要承擔無形的心理照顧，這種強調「關懷」的服務特性，使居家服務被視為一種強調情感付出的情緒勞動工作。

三、走向跨大化與專業化

影響居家服務的發展，並非只是來自社政單位領域，也受到來自勞動領域的影響；行政院經濟建設委員會與其他部會 2002 年制定「照顧服務產業發展方案」(2003 年更名為「照顧服務福利及產業發展方案」) 試圖擴大居家服務，並將照顧需求持續提升所產生更多照顧人力的需求，視為可以藉由發展產業化來補足，同時也可因應國內高失業率的問題，另外，也可減少對外籍照顧者的依賴；政策目的提出「健全照顧人力培訓，鼓勵離農人口、原住民、中高齡者、婦女投入照護服務產業」，希望藉此能將容易被勞動市場排除者為標的對象，讓他們進入照顧勞動市場，其中因為照顧工作特性常連結到家庭內的家務工作或是照顧承擔經驗，也吸引中高齡、特別是二度就業的女性，成為現今居家服務員的主力（沈慶盈，2013）；居家服務開始轉型，不再只是福利政策的一環，同時也是勞動及產業政策的結合。

居家服務更重要的建制時期開始於內政部在 2003 年頒訂的「照顧服務員訓練實施計畫」，將照顧服務進行整合，部分原因也由於居家服務員的人力短缺，將居家服務員與醫療單位的照顧人員，統稱為照顧服務員，希望受訓後的對象，能夠投入居家服務場域（內政部，2003），之後於 2004 年實行的「照顧服務員丙級技術士」證照考試，是走向專業化的另一個重點，希望透過「證照」來提升居家服務員角色的專業性，一改過去因為地位低下而沒有人願意擔任的困境，藉此翻轉照顧工

作的形象，同時形塑一條讓服務員通往專業認同的路徑（呂寶靜、陳正芬，2009）。

2007 年開啟新的居家服務擴大時期，在長期照顧十年計畫推動下，以發展居家式服務與社區式服務為重點，並希望持續提升照顧人力，期待將來以我國照顧服務員為主要人力並減少對外籍照顧者的依賴；然而，長照十年計劃的實施報告卻發現我國家庭對外籍照顧者的依賴越來越高，另一方面，我國的照顧服務員人力仍遠遠不足以回應有照顧需求的人口群（陳正芬，2011），長期照顧十年計畫延續了先前策略，擴大補助對象範圍、提高補助的時數上限，嘗試讓服務更普及化之外，也增加服務內容，像是復健、交通接送等等；在這些對居家服務的發展描述裡，政策專注在提升服務使用量與服務內容的擴增，以及補充照顧人力因應這樣的需求，這樣的過程轉變也帶動居家服務工作者的專業建制路徑，但儘管如此，政策對於工作者的勞動條件，或是薪資水準上，卻是甚少著墨。

參、居家服務的轉變與形塑

回顧我國居家服務的發展，起初只有簡單、基礎的家事服務或是強調心理支持的關懷陪伴，協助缺乏社會支持網絡的長輩，隨著服務對象範圍擴大，以及照顧需求提升，服務內容也隨之增加，照顧工作也逐漸明確化與建制化，居家服務的內涵與意義也不斷在變動。

首先，服務的提供者，原先主要由「志願服務者」擔任，屬於一種支援性角色，但後期慢慢轉變成必須具備專業知能與技術的工作者；接著，服務員的訓練課程內容與要求有了更全面的規劃，將原先屬於不同服務單位的居家服務員與病患服務員合併成一致化的照顧服務員訓練體系，除了強調技術與知能的提升，受訓資格成為了進入居家服務單位的門檻；最後，技術證照考試的出現也成就了居家服務員走向專業工作者的一環。

另外，服務對象的選取，福利資格從一開始主要關注在低收入戶或是獨居長者的，擴增到中低收入戶老人以及身心障礙者，至今只要有失能狀況者都能夠申請服

務，但仍因福利身分的不同而有補助上的差異，劉宛欣和莊秀美（2009）認為居家服務從原來需經資產調查（Means-Test）的選擇式福利服務，轉變為一種半普及式（Semi-Universal）的福利服務。

服務內涵與意義的轉變，除了人口結構中失能人口上升、社會與家庭結構的變化，社會觀感與社會事件也扮演重要的推手，像是 1997 年獨居老人死亡事件也似乎成了影響政策路徑的一環；另一方面，還有其他領域，像是產業政策、勞動政策與照顧政策的結合，希望同時能夠解決失業率的問題，爾後陸續出爐的法規政策，都可看見各種影響居家服務的力量背後都有不同的思維與想像（王增勇，2004），居家服務作為一種建構的產物，也不停地形塑居家服務體系與工作者的角色。

居家服務的政策意涵也可從陳明珍（2009）提出的五點來分析，包含：服務的可及與可近、對於家庭照顧的支持與協助、受照顧者的尊嚴與自主、個別化的服務以及和達到在地老化目的。居家服務的「居家」特性，就是一種試圖連結「在地老化」的理念作，讓受照顧者能留在自己最熟悉、習慣的環境中，並保有自己的生活，這也表示服務必須配合受照顧者的需求，提供個別化的服務；另外一項重要的在於居家服務對家庭的支持，不僅僅是服務受照顧者，也能夠提供相關照顧技巧，協助家庭中的主要照顧者，以分擔家庭照顧責任的功能（莊秀美，2009；紀金山、劉承憲，2009），居家服務員原先是以一種補充性角色進入家庭，來舒緩另外一群照顧者的巨大照顧壓力，但也潛藏著替代了原先家庭內主要照顧者的可能性。

政策及立法論述對於在地老化的強調，反映在社會福利政策綱領，也入法化在老人福利法、身心障礙者權益保障法等當中，然而，隨著社會整體結構改變，便面對越來越多獨居、子女不在等缺乏支持網絡的受照顧者，尤其是在人口外流的偏鄉、離島的地區，具備「多樣才藝」且定期到宅提供照顧的居家服務員，便可能意外承接主要照顧者角色，甚至替代原先的家庭成員（Karner，1998）；因此，即便社會文化仍期待由家人提供照顧，但面對有更多照顧需求的受照顧者，居家服務員的照顧角色也必須擴展原先以支持為主的角色。



肆、政策視角中的工作者

現今的居家服務體系，在一線負責服務提供的是處在體系決策末端的居家服務員，負責承接其他專責人員核定後的服務內容，在體系中身處一種較被動的位置與角色；長期照顧十年計劃以及老人福利法等法條內所提到的居家式服務或是居家照顧，將照顧人力劃分成三種類型－專業人員、半專業人員和志願服務人員，所設立的類型也反映了他們所提供的服務內容，帶有醫療護理性質的居家醫護服務，因為牽涉到醫護專業的密集技術服務，通常需要由醫護類型的專業人員提供或是在旁監督，被視為半專業人員的居家服務員，主要負責的工作範圍，往往是被認為專業度較低的個人照顧及家事服務面向（呂寶靜，2012），也是現今最主要的服務內容，包含的範圍廣，也較為繁雜，由於這類服務內容較不需要牽涉密集的專業技術，甚至被強調有家事或是照顧家人的相關經驗即可。

因為服務的內涵與範圍，而身處「半專業人員」位置的居家服務員，也不斷地被強調需要透過更多的專業訓練，來提升專業度，像是更多的在職教育訓練、教授更專精的照顧技術，或是進行其他專業人員才能進行的專業照顧服務，儘管如此，也同時保持居家服務作為一種帶有愛心與耐心的工作特性，把照顧工作者形塑成既是專業人員，也是無悔付出的工作者（吳玉琴，2013；吳淑瓊、陳亮汝、張文瓊，2013）；但除此之外，制度中的一線工作者服務過程的互動經驗很少會被重視，他們除了是照顧任務的直接提供者外，還有許多與案主之間的互動與溝通工作，或擔任情緒支持者和傾聽者，再者，工作情境的相關議題也較少被提起，像是面對有照顧壓力的受照顧者家人，也需要了解他們心理狀況，適時給予關懷與鼓勵（劉宛欣、莊秀美，2009）；服務體系中的照顧工作者，似乎只是需要不斷接受專業訓練的工作人力，因為他們本身就是沒有專業性的工作者（李宜修，2008）。



伍、服務特性

居家服務的內容上較少與專業技術性質有關，但實質的工作項目卻相當瑣碎，或者是相當貼近一般的日常生活，內政部（2005）所制定「失能老人及身心障礙者補助使用居家照顧服務計畫」中，居家照顧服務項目主要包括兩大類：（1）家務及日常生活照顧服務—包含換洗衣物之洗濯及修補、案主生活起居之空間之居家環境清潔、家務及文書服務、餐飲服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機關（構）、其他相關之居家照顧服務。（2）身體照顧服務—包含協助沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、肢體關節活動、上下床、陪同散步、運動、協助使用日常生活輔助器具、其他服務。另外，劉宛欣、莊秀美（2009）整理了多位學者對於居家服務的看法，除了上述的兩類外，還加入了第三種：社會性服務，其中包括陪同散步、運動、外出、情緒關懷、文書協助等。雖然，照顧的內容大致上都關注在家事類型的服務以及個人身體上的照顧服務，但其中的社會性服務，似乎讓居家服務還隱含了一種心理層面的照顧。

楊培珊（2000）在探討居家服務場域的性騷擾議題研究中，便提到這些屬於居家服務中的日常照顧內容，具有以下幾點特性：

一、繁雜的內容，開放的環境

居家服務以案主的生活場域為工作環境，每項照顧活動，從陪同外出、辦事、就醫復健或是協助購物，到生活環境的整潔、衣物的整理、協助準備餐食，最後到屬於親密性高的照顧，像是移位、肢體關節活動、進食、沐浴更衣、個人清潔、大小便處理等，都顯示服務員所面臨的是每個人在日常生活中都可能遇到的大小事（詹秀玲，2005），即便是受過專業訓練的服務員，在面對不同的服務對象或是原先規範以外的事情時，都必須依靠個別生活中的默會知識（**Tacit Knowledge**）與技巧，或是生活常識（**Common Sense**），去完成看似清楚、簡單的照顧任務（**Neysmith & Aronson**，1996；李宜修，2008）。



二、費力與受傷

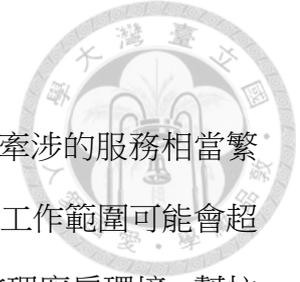
除了內容繁雜與範圍模糊的特性，工作的服務項目也相當消耗勞力，從大範圍的整理環境，包含掃地、脫地、提水桶等等各種需要提重物或是費力的家事服務，一直到需要技術性的照顧動作，像是協助復健或是幫助服務對象洗澡等等身體照顧，以及各種讓服務對象「移位」的技巧；這類看似瑣碎的照顧內容，其實對於居家服務員相當吃力，即便透過更多經驗知識上的學習，了解到如何「操作」，但身體長久下來仍不免會過度負荷，或是造成永久傷害（Stacy，2005；張正穎，2009）。

三、親近的互動

許多耗費體力的照顧活動，常常會讓服務員與受照顧者有近距離的接觸，特別是當案主的功能開始逐漸衰弱時，服務員就是協助案主完成日常活動的橋樑，像是移位或是協助復健動作，都需要服務員的肢體協助、攙扶或甚至是幫忙按摩，來減緩案主的疼痛感或是避免受傷，這類的肢體接觸是照顧過程重要的一環，同時很難避免；另外，更親近的照顧活動，像是協助沐浴、更衣等，更可能接觸到他人身體或隱私的特性，而且要進行這樣的照顧活動，往往需要案主對於工作者有更多的信任，否則服務對象會有所拒絕或反抗（Karner，1998；李宜修，2008）。

四、個別化的原則

服務項目的繁雜，不僅代表服務員需要具備來自生活中的常識，更必須面對在自己生活脈絡生活多年的需要照顧者，莊秀美（2009）提到「即便提供的是一樣的服務項目，但這背後可能來自於個別化的需求與情境」，同樣是備餐項目，但都會依不同案主的喜好而有準備上的差異，復健、洗澡、或移位等動作安排，需要顧及到案主個別的失能狀況，才能避免受傷，案主生活環境的相關事務，服務員往往都需要花更多心思去理解，也不是只透過一套專業訓練即可應付，另外，若要能貼近受照顧者的需求，更需要與案主建立好的互動與溝通關係（Neysmith & Aronson，1996）。



五、契約以外的服務

居家服務注重服務對象的生活所需，一個人的日常生活所牽涉的服務相當繁雜，而服務彼此之間可能也存在高度的關聯性，當下所牽連到的工作範圍可能會超出所核定的服務內容；當服務的內容是備餐，可能需要先協助整理廚房環境，幫忙洗個碗、掃一下地，或者當核定內容沒有包含環境清潔，但遇到環境髒亂影響到生活狀況的案主時，服務員知道家中缺乏其他人協助，便會做「額外的服務」，服務之間的關聯，並非那麼容易明確劃分（詹秀玲，2005）；除了服務員會視案主的生活狀況是否需要投入外，案主本身也會表達其照顧需求，希望服務員能多提供服務。

居家服務立基於個體平日「生活」中的各種事務而形成的工作，如同呂寶靜與陳正芬（2009）所言，這樣的工作內容，也導致服務員往往被社會大眾認為傳統家庭裡的性別角色中的女性即可擔任這個工作，工作招募的要求門檻較低，可能僅強調是否經過育兒工作，我國的居家服務或是長期照顧政策取向，原先也是希望以這類群體為主要的招募對象；瑣碎或是細微的服務內容，特別是可能包山包海的照顧連結到傳統家庭照顧者的角色，也把服務員的工作形象連結到傳統的家庭幫傭、清潔工等職業（沈慶盈，2013），營造出居家服務員社會地位低落的狀況，最後 3D 工作的形象也不脛而走。

六、附屬的照顧內容

討論居家服務的內容中，大多文獻都強調「個人的身體照顧」或是「家事勞務」，然而，劉宛欣、莊秀美（2009）提出的第三種—「社會性服務」類型，其中除了仍注重工具性支持外，也隱顯示出對於情感性支持的要求，特別像是情緒關懷，這種「無形」的照顧內容有時並非如其它的服務類型會明確列在文本中，但卻在服務過程中會不斷地出現（Aronson & Neysmith，1996），像是簡單的噓寒問暖，或是在案主心情低落時，適時地陪伴以及給予鼓勵；居家服務的過程，不只是針對身體照顧或是家事服務，心理層面的支持也是服務之一，同時也耗費更多服務員的情感投入（吳玉琴，2013）。



居家服務的工作特性，不僅是工作內容的繁雜，工作者要面對的服務情境並非如建構的文本所核定的那麼清楚、明確，而是存在許多彈性或不確定性，反而更需要依靠身處服務決策後端的居家服務員現場臨機應對；再者，服務之間的不可分割性，工作者必須抉擇是否要「多做」未列在文本中的工作，或甚至許多的照顧活動是隱藏在服務過程當中，像是心理上的支持與關懷，因為連結到照顧的本質，而伴隨著在其他具體服務中；最後，服務的完成與否，有時是由服務員及案主之間的互動關係來決定，在長期的相處與接觸下，照顧關係可以協助照顧服務更加個別化，也更加貼近案主的需求，甚至，服務員與案主的互動關係有時被認為可以做為居家服務的品質成果考量（Eustis & Fischer, 1991；紀金山、劉承憲，2009）；然而，在政策目的與規劃安排下的居家服務，實際執行的居家服務員作為一個行動者，在強調自主性高的工作環境中，往往被期待可以完成更多的照顧，同時需要獨立去應對很多的狀況，但他們在提供服務的過程中，卻鮮少去更深入的理解他們的主觀經驗。

第二節 照顧關係

吳玉琴（2013）提到居家服務員除了作為專業工作者外，也被賦予一種有愛心與耐心的協助者形象，這種強調工作者需要用心關懷與付出的說法，顯示照顧工作也相當注重工作者與服務對象之間的「關係」連結（Neysmith & Aronson, 1996）；照顧關係的建立與發展，不僅被視為一種對工作者的要求，也成為服務的一環，更重要的是，這個關係的發展可能鑲嵌工作者與案主所生活的照顧的傳統意義之中，因此在檢視居家服務中的照顧關係時，也需要去理解存在的背景脈絡。

壹、照顧與關係

Brody 提到照顧的傳統意義，與家庭有密不可分的連結，傳統的照顧場域就是受照顧者的家，照顧活動交由家庭成員負責，照顧者與被照顧者存在的是一種血緣關係或是親屬關係的連結（引自 Karner, 1998）；然而，當家庭成員無法繼續提供照顧時，公領域的正式照顧開始介入家庭的私領域，居家服務作為正式照顧形式之



一，目的是希望讓受照顧者留在最習慣的生活場域，但場域跟工作內容與傳統照顧的連結，也影響了正式照顧的關係建立。

陳彥霖（2008）在探討男性從事居家服務員經驗中提到，服務員所負責的工作內容即是與受照顧者有關的各種生活事務，照顧本質應該無關性別角色，因為這些照顧內容原先即存在每個家庭的日常生活裡，是一種簡單但卻相當繁雜的工作，往往是以一種隱含的經驗知識或是默會知識在家庭成員之間習得或是在代間傳承下去，屬於一種生活技巧。然而，當外部的正式照顧者進入到家庭私領域，承接原先由家人擔任的角色與工作，便讓照顧過程跟傳統家庭照顧有很大轉變；照顧關係的建立，不再是基於血緣或其它私人連結，而是受到正式核定的身分資格，照顧者跟受照顧者對於關係的期待便可能存在落差；Wang（2002）的研究認為「照顧」本身有它所處環境的象徵意義或預設的社會關係，因此，在居家服務中的關係發展也會受到社會文化的框架影響。

居家服務在探討服務過程「關係（Relationship）」的文獻，存在不同的切入角度與理解，陳立孟（2010）的研究以台北市居家服務單位為例，討論居家服務領域所面對到的倫理議題，強調居家服務作為一種專業照顧工作，身處這個服務輸送過程的參與者所建立的是一種專業關係，工作者須受到專業倫理規範，同時伴隨著明確的角色跟責任義務，這類的關係標示著清楚的界線與範圍。

在其他文獻中，關係則被視為與照顧工作中的一個互動的媒介，Neysmith 和 Aronson（1996）以及 Piercy（2000）的研究都提到，若要進行照顧工作，需要運用建立起的互動關係，讓照顧者與受照顧者產生連結，並進一步溝通且了解彼此；此時對於關係的重視，可能更甚於照顧項目的完成，特別是當居家服務員以一個陌生人形象進入到受照顧者的生活環境時，面對案主所產生的不信任感，可能也影響到服務的提供（李宜修，2008），關係被工作者視為一項協助照顧工作的工具，具有「好的關係」或是「友善互動」的過程對於居家服務工作者是不可或缺的要素。然而，Weicht（2009）提到情感與關係不僅僅是照顧過程的輔助要素，而是原先深植



在照顧工作中，使得照顧者與受照顧者發展出跨越原先角色的界線關係；之所以被賦予這樣的意涵，可能來自於照顧在社會文化中的共識；因此，關係中的情感支持或陪伴可能也是居家服務帶有的本質。

關於照顧過程的情感連結或是友好互動而產生較為親近的關係論述有相似的詮釋，Karner (1998) 訪談了美國中西部州立居家服務方案中的服務員，發現照顧者與受照顧者之間會依據對彼此角色的期待，而形塑出「類家人」或「虛構親屬」(Fictive Kin) 的概念來描繪所建立起的互動角色與關係，Piercy (2000) 的研究加入了受照顧者及其家人，訪談的結果整理出互動關係可以親近程度的差異，形成「單純友善」、「朋友的形式」或是「如同家人般」的類屬；然而，這所描述的情感關係遇到原先其他強調專業的論述，可能被給予「過度涉入」、「跨越界線」或是「違反倫理」的認定，因此一線工作的居家服務員也會質疑所謂專業的界線的劃分？專業關係的強調對於當事者存在什麼樣的意義？而居家服務中的照顧關係又應該如何發展與維持？謝育亞 (2008) 以建制民族誌為研究方法，從服務單位督導員與服務員的訪談，以及各種文本資料，指出居家服務中所存在的三位一體關係—「服務關係」、「專業關係」以及「契約關係」彼此之間會相互影響，也看見了居家服務體系中並存在著多元的關係。

居家服務同時受到政策以及專業群體影響，儘管作為一種正式化的照顧活動，但本質上仍與傳統照顧有所連結，服務過程的參與者都會面臨到多元且複雜的關係，更重要的是，這樣的多元關係讓一線服務者經驗到照顧工作的不同意義；對於研究者而言，則需要先了解現今關於居家服務員形成照顧關係的研究論述。

貳、關係型態的論述

一、正式關係

居家服務作為一種進入私領域的公共性照顧活動，服務員是一種正式照顧工作者，之所以提供服務並非是利基在非正式關係或是其他私人的連結，而立基於契

約關係的成立 (Eustis & Fischer, 1991), 應提供的服務內容, 以及服務員與案主之間權利義務關係明文化存在文本中, 彼此都有明確的角色責任與工作範疇。

居家服務的契約關係意味著原本的受照顧者並非只是福利服務的輸送對象, 多了一個隱含的消費者角色, 變成「付費的使用者」, 照顧服務形成了一種消費關係, 服務的成果被視為需要接受評價的工作, 案主也成為了服務的監督者(謝育亞, 2008); 然而, 這種由政府主導的居家服務, 大部分仍藉由委外方案的型式交由民間單位執行, 雖然存在部分負擔或是自費等消費導向的情形, 但大多服務使用者仍須透過官方審核結果, 才能決定所需的服務項目, 居家服務的照顧似乎還沒脫離原有的福利服務性質, 負責提供照顧的服務員仍是一種政府政策或機制底下正式角色的延伸, 有別於一般市場的對價關係 (林金立, 2008), 居家服務員也隨隨著政策的演變出現多元的關係。

照顧工作中的正式關係同時也包含由專業群體提供正式服務的特性, 儘管居家服務員廣泛被視為一種缺乏專業知能, 有別於其他醫療護理體系的「半專業」工作者 (呂寶靜、陳正芬, 2009), 但隨著照顧政策的推崇與專業團體的提倡, 以及相關專業制度的建立, 像是證照化以及專業訓練等等, 所建立起的專業形象跟制度強調居家服務是一種有別於一般家事工作的專業服務 (陳淑君、莊秀美, 2008), 即便居家服務員在專業論述中常常矛盾地不被認定是專業工作, 但在服務過程中仍不斷強調專業關係的建立。助人專業強調專業目的與關係, 來自於專業群體的認定與專業倫理所規範, 居家服務員受雇於專業服務單位且經過派案的正式流程, 因此需要與案主建立的專業關係, 代表服務員的角色跟義務不僅僅是原先契約中所寫, 更要依循其他像機構所認定的外在規約等等。

專業關係的目的是讓服務員能與案主順利工作, 同時運用這個關係協助服務對象, 居家服務操作手冊 (2008) 提到工作者要能建立與案主的信任關係, 同時應具有傾聽、溫暖和同理等的專業態度, 展現樂觀與支持的正面性格, 這樣的專業關係論述說明照顧者與受照顧者之間需要有一種良好或親近的互動關係, 其中對於



溫暖態度與樂觀性格的重視，說明這樣的互動更重視情感的往來。

另外，專業關係相當重視工作界線與內容是否受到專業倫理規範跟限制，倫理對於關係的雙方是種保障，違反代表對專業關係的破壞，可能對彼此造成傷害；然而，有關居家服務專業倫理除了居家服務操作手冊中提到的原則外，其他則依賴各個居家服務單位自身的工作守則、內部管理辦法或甚至是一些過去所遭遇的倫理議題產生的應對原則，來規範過程中可能發生的「違規行為」(陳立孟，2010)。因此，專業關係代表居家服務員作為正式服務體系的工作者，必須恪遵專業倫理或是機構規範與守則，與案主面對及貼近關係的同時，也必須要能適時的抽離，而在關係中做到最佳的拿捏(謝育亞，2008)。

二、正式界線的模糊

居家服務的專業關係與倫理並非是單一的論述，可能包含不同的觀點與立場，例如中華民國老人福利推動聯盟會同其他居家服務單位推出的「居家服務操作手冊」，另外還有個別單位的內部設定，除了這些具體明文列出的規範之外，也有許多並非屬於明文記載的內容，而是透過居家服務的督導員或是機構的主管來傳遞，提醒服務員會違反專業關係的行為，倫理守則還可能連結到社會關係的期待或是一般世俗道德，陳立孟(2010)的研究結果提出，居家服務員常會面對到「專業倫理規範」與「世俗道德」之間的情感拉扯，而形成一種行動依循上的「兩難」困境，服務員可能常常需要面對潛在的情感關係，特別是基於一般人基於世俗觀念所存在的關係期待，對於一般社會關係的期待也會影響到專業工作者與案主互動關係的界線(曾華源、胡慧葵、李仰慈、郭世豐，2006)。

居家服務的倫理可能存在一種多元與模糊性，不論是明文化的規範，或者是個別工作人員的專業倫理價值，都脫離不了與一般社會價值的連結，曾華源等人(2006)討論在社會工作中面對到的專業倫理與價值，認為如社會工作般的人群服務工作者與案主之間建立的專業關係，其實也是建立在一般社會中人際的互動，專業關係可能反映服務員或是案主來自社會關係的期待，當服務員遇到所謂的「跨越



專業界線的事件」或是「違規事件」時，自身其實存在不同的考量，例如像過度投入私人情感的議題裡，往往難以具體地認定是否屬於「過度」而成為不當行為，而是由規範中有話語權的他者依照自己對專業價值與規範的理解來判定。但是，當專業倫理要求居家服務員形成一種友善而並非好朋友的關係，忽略了專業關係的互動背後可能潛在的情感連結與交流，若是強制設立一條僵固的界線，可能會使過程中的工作者或是受照顧者存在一種服務認識上的矛盾（謝育亞，2008）。

居家服務不論是基於契約文本或是專業目的形成的關係，所包含的服務內容、目的跟角色存在看似清晰的界定，也有明文的規範跟界線的提醒，但在以「人」為本的工作裡，關係界線與角色，常隨著不同的情境脈絡而改變；居家服務相當重視工作者與案主的一種正向互動，若要維持原先設定的角色關係似乎並不容易，跨越專業界線的關係或是非正式關係的建立可能是一種必然發展。

三、非正式或私下關係？專業關係界線的跨越？

有關居家服務中照顧關係的描述，其中重要的一個議題便是「跨域專業關係的界線」或者是「多重關係並存」，意指關係中的參與者並不單純地視彼此為居家服務員與案主的角色，可能超出了專業關係的規範，希望擴大或轉變彼此的關係界線，而存在其他的社交關係（王永慈，2009），特別是因為所住區域的相近而出現像鄰里、社區組織成員或社區住民等非正式關係的存在，生活中有更多「私下」的往來，互動上並不強調正式身分所賦予的職稱或是尊稱，而以個別認定的社會關係或是脈絡情境來認定，可能會出現像是直呼對方本名或是以其他暱稱（Piercy，2000；Chong，2014）；以「朋友」或者「像家人一樣」來形容關係對自己的意義，或是在互動上並不強調正式身分，不只是出於希望拉近關係的個別動機，或長期來往的結果，也同時受到「照顧」所牽扯的社會文化脈絡意義影響。因此，看待照顧關係議題時，除了需要探討照顧者與受照顧者互動的情境如何形塑彼此之間的關係，也需要了解雙方所處的社會文化如何賦予照顧的意義（Weicht，2009）。



四、多元型態的照顧關係

以關係為主題的居家服務文獻，提到服務員或是案主都習慣用家人或是朋友的關係，來描述照顧關係不只是一般的專業關係，並存的正式關係與非正式關係，對於照顧者與受照顧者以及其家人都有所影響（鄭美娟，2014），這些文獻也提出不盡相同的發現與詮釋。

Karner（1998）以 39 位女性居家服務員進行深度訪談，透過他們對於受照顧者、工作以及個別生活的敘事經驗，整理出虛構親屬或是類家人（Fictive Kin）的概念，意指服務員雖然不是宗族關係裡的家人或親戚，但透過互動過程轉換原先正式角色，變成一種家庭成員的延伸，同時分擔家庭成員的責任跟義務，最後甚至可能替代家庭的成員，進入類家人的角色關係是一種持續發展的階段或流動歷程，並非單純角色上的轉換而已；Piercy（2000）的研究對象強調是在居家服務的過程中有「正向經驗」（Positive Experience）的服務員、案主以及其家人，研究結果除了提出家人般關係的存在，也整理另外兩種照顧關係的型態－友好（Friendly）以及朋友（Friends），這三種關係型態在情感緊密程度上的差異，似乎也呼應先前 Karner 提出「成為類家人的階段」，意指之所以成為類家人，是因為雙方在照顧的過程中，隨著可能的關係深化，而有不同程度的情感投入。

上述研究描繪的關係不僅僅是靜態的類型，當參與者透過漸增的自我揭露，或者是資源交換的多寡，以及滲入彼此生活的深度，開始從「友好」（Friendly）轉變為「朋友」（Friends），最後成為像家人一樣，關係更像是一種連續的光譜，屬於一種流動的形式，會隨著照顧者與被照顧者的互動而持續在變動，隨著時間拉長更深入，但也可能停滯在一定的程度，甚至最後退回或抽離發展出的關係。Piercy（2000）的研究結果中也提到，相較於家人般的關係，朋友關係似乎更容易出現，即便一方會有像家人般的關係，但實際上對於另一方，可能只是朋友關係，因此，訪談對象中，服務員相較於案主或案主家人更會選擇以朋友作為關係上的詮釋，服務員會擔心對案家有過多干涉，而必須預先設好底線；詹秀玲（2005）的研究，是國內少數



討論照顧關係議題的文獻，透過訪談桃園縣的居家服務員，整理出相似的看法，也就是居家服務的提供需要立基在好的互動關係上，這樣的關係也容易隨時間慢慢加深，但服務員會避免形成太過親近的關係，因為界線的模糊，可能同時會影響自己的私領域生活。

服務員或是案主對於所謂的像家人或是朋友般的親近關係，都有自己所處位置與角度的詮釋，而對於這些關係建立或認定上的價值基礎，更可能會反映到特定社會文化或是情境結構；Wang（2002）以台北市的居家服務單位，訪談了居家服務的行政主管、督導員以及服務員，認為居家服務員存在多重交織的身分角色，其中一種受到孔子儒道思想的華人文化關係影響，並普遍存在台灣社會的虛構關係，由「乾爹」、「乾媽」作為虛構雙親（Fictional Parenthood）以及「乾女兒」為虛構子女（Fictional Daughter）所組成，展現出台灣地區的社會文化背後獨有的轉化機制如何讓專業工作者或是非血緣關係者成為類親屬的關係，更重要的是，這種文化下意義的類親屬關係可能有別於其他西方文化的意涵。

台灣地區的照顧關係，也反映華人或儒家文化潛藏在照顧裡的「性別刻板印象」跟「輩分」，也會試圖轉化原先居家服務員與案主的正式角色與關係，而形成類親屬關係；居家服務方案裡的案主大多是 65 歲以上的老人，Wang 在 2002 年的研究，所訪談的服務員均為女性，年齡約在 40-50 歲上下，與案主的年紀差距潛藏了一種輩分關係，案主為了改變自己被動接受照顧的狀態，會希望形塑成「乾女兒」的虛構關係，讓自己成為帶有權威性的家長角色，如此一來，服務員就很難拒絕案主的要求。李宜修（2008）以解釋性互動論，分析三位女性居家服務員的生命經驗與居家服務工作經驗的連結，整理出女性服務員面對男性案主時，需要產生家人般的認同，作為一種性別上的迴避，即便不像上述的「乾女兒」角色，服務員仍會以「晚輩」與案主互動，呈現女性照顧長輩的社會形象，反映文化裡對長幼有序以及性別的建構；服務員不僅是需要進入家人般的角色，而且會面對帶有權力位階的輩分關係，社會倫理價值也複製在照顧關係當中。



照顧關係的發展，都受到照顧者以及被照顧者各自的期待影響，並非只是出於個人的抉擇，而是雙方考量當下的情境，彼此都接受的結果，更重要的是，對於關係的期待或認同，也是鑲嵌在個人所身處的社會跟文化背景中。台灣受到傳統華人或漢族的文化影響較深，跟西方國家對於家的概念與意義之間未必有一樣的解讀，並可能延伸到其他的非正式關係，儘管如此，國外的相關文獻對於關係的看法與型態仍是重要的資料來源，可以看到關係存在的多元性。

參、關係發展的脈絡性因素

一、關係是服務的過程，也是一種服務

關係的建立與發展一直是助人工作的重點，工作者與案主之間若有好的專業互動關係被認為對於案主有很大的幫助，而居家服務員開始照顧工作時，進入屬於私領域的案主家中，相較於專業關係，更需要有一種「信任 (Trust) 關係」，才可使案主願意由服務員去進行照顧工作 (Eustis & Fischer, 1991)。

居家服務的工作場域重疊到了案主保留給自己或家人的生活空間，當外來的居家服務員開始進入家庭的私領域空間時，容易被視為陌生人，案主對於服務員有所排斥或抗拒，互動上有許多不信任感，甚至對服務員有所猜忌；因此，為了要建立信任關係，需要營造好的互動氛圍，工作者必須付出很多心力情感上的交流以避免緊張關係或是衝突的產生 (陳彥霖, 2005)。

照顧工作的完成要伴隨信任關係的存在或是友善關係的建立，Aronson 以及 Neysmith 的兩篇研究，都提到了「關係」是在居家服務過程中的一種重要的勞動付出，但相較於具體的服務提供，反而很少受到政策決定者的重視，另外，居家服務實質上是一種強調「個人化」的服務，因為照顧工作的過程，相當重視案主個人的需求以及生活習性，即便是同樣的服務項目，面對到不同案主，都會因人而異，為了讓服務能夠貼近受照顧者，服務員需要不斷地與案主溝通確認當下的需求與狀態；以台灣的居家服務而言，備餐對於不同的案主，會有不同的要求或期待，例如



供餐過程，要準備個人習慣的食材，葷、素等等，若需要復健服務，服務員更需要清楚案主身心狀況，以確認每一個動作服務對象是否能負荷。因此，關係作為一種服務員與案主之間的溝通平台，也是一種工作中的常識（Common Sense）或是默會知識，藉此請處理解案主需求，提供符合的服務，為了完成任務，服務與關係之間存在一種不可分割性（Neysmith & Aronson, 1996）；然而，個別化的關係與服務，除了照顧任務能順利完成，讓服務員對案主有多一點了解，在服務過程中也會伴隨著情感的付出，進而改變原先正式與非正式的關係界線。

Karner（1998）也呼應了上述的論點，強調居家服務員並非是毫無情感的專業人員，而是一種帶有情感的照顧者，工作過程中會不斷提供情緒支持，居家服務員會經驗成為類家人關係，也是從工作者希望完成照顧任務，一點一滴地開始經營與案主之間的互動關係；她所提出的「成為類家人過程的三部曲」的論述，在居家服務剛開始時，服務員基於陌生的關係，會處在以任務為導向的階段（**The task oriented introductory phase**），希望透過良好關係與案主溝通及了解案主特性以完成工作，這個過程不僅提供了照顧者與被照顧者建立信任感的機會，也增加彼此的生活經驗交流，進入到更親近且更多自我揭露的階段（**The sharing of selves in a friendship**），越來越多一般生活裡友誼的互動，較少專業性的往來，轉由以一種「先是朋友，然後才是照顧者」態度（**Friend First**），之後更多親密照顧的伴隨以及自然的情誼加深，漸漸服務員就可能跳脫專業工作者的角色，而進入一種帶有特定義務關係的類家人的角色（**The familial adoption phase**）。

服務的延續而產生情感，可能是一種常見的日久生情，特別是存在於以人為中心的服務中，因為服務伴隨著一種相互認識與交流，在居家服務的日常互動裡都隱含著情感，案主可能需要不斷向服務員溝通自己的狀況，服務員的回應所談論到的不只是身心狀況，有時也觸及服務對象的內心世界，頻繁的互動創造了許多自我揭露的機會，關係中的角色能夠分享及討論彼此的生活，當照顧者與被照顧者都有所投入且會透過這樣的過程得到回饋，照顧關係並非只是一種付出或犧牲，而是存在



交換的象徵（詹秀玲，2005）。

這樣的情感付出在照顧過程中卻可能會受到政策的導向或是機構管理者的方針而限縮，當服務內容開始一一細分，將被照顧者的生活拆解成不同的面向時，專注在照顧任務的類型，照顧工作轉而更標準化；另外，強調績效跟專業性的目的，使機構管理者希望居家服務員留在正式的角色中，注重在實際服務的輸送上，而排除心理層面的照顧，專業照顧服務更加去個別化與去人性化（謝育亞，2008）。

台灣居家服務的文獻裡，較專注討論在服務成效與評估，居家服務員是被評定的工作者，而無法以一個主體來論述自身與案主的互動關係以及照顧工作之間的重要性（詹秀玲，2005）；照顧過程的發展可能投入大量的情緒勞動，不該忽略居家服務中所蘊含之更細膩的照顧關係，因為那可能是完成照顧工作的另外一項重要因素（陳彥蓁，2008）。

二、與傳統照顧的連結

居家服務，不僅僅是一項專業工作，背後隱含了在地的社會文化象徵，也因此照顧關係的發展與照顧的傳統價值有很深的連結；Wang（2002）提出了照顧的本質，存在了一種社會關係的象徵的看法，而這種社會關係也是根植於家的私領域，身為「外人」的服務員進入原先屬於家人角色的空間並接手照顧任務時，受照顧者對於照顧的社會期待便會產生價值的衝突，試圖要去修正或調整這樣的不一致，最常見的方式就是將照顧者轉化成如同家人般的角色關係，取得與家人相近的身分，以及權利跟義務，一方便能維持照顧的傳統價值與意義，另一方面才願意讓外人來照顧（Weicht，2009）。

照顧的親近本質（Intimacy Nature），對於照顧關係的影響至關重要，讓原先被視為陌生人的工作者，可以重新被建構為私領域的照顧者，同時會使服務員也選擇或願意以家人般的關係來與案主互動（Karner，1998）；親近本質來自部分照顧任務的特性，需要照顧者與受照顧者之間產生肢體接觸，從攙扶、移位，或是失能程度提高後的洗澡、更衣等，對於陌生關係的服務員與案主彼此之間都是挑戰，有時



案主會抗拒而仍由家人負責，但是當家人缺席時，依然是需要居家服務員來完成這些任務。專業角色的居家服務員面對到親近特性時，也會挑戰到文化對於性別互動的侷限，特別是鑲嵌在華人或儒家文化為本的性別照顧；詹秀玲（2005）的研究是以桃園地區居家服務員的互動關係為主題，反映出台灣地區所處的文化價值，使女性的居家服務員在面對男性案主時，更傾向建立明確的界線與距離，因為照顧與傳統性別的價值連結是建立在女性作家庭的照顧者，而非照顧外人，傳統價值對照顧關係的影響，有時讓雙方也不容易有深度互動；因此，轉變為一種像家人的關係或是角色，才可能迴避文化框架對於這種性別互動的挑戰，服務員必須以一種「晚輩」的身分，才能繼續提供像洗澡等親密的照顧（李宜修，2008）。

雖然，將家庭外的照顧工作者塑造成想像中的照顧者或是像家人般的照顧者，可能是被照顧者希望得到自己期待的照顧方式，就如同 Wang（2002）提到當居家服務員進入「乾女兒」的角色，就很難回絕案主過多的要求，即便這種強調「長幼輩分」的權威身分關係，會讓服務員陷入另外一種困境，但對服務員而言，為了有更多合理性進入家中，以及對案主與所面對的華人社會期待，能夠彌補現實與理想中的傳統家庭之間的落差，這樣的代理親屬角色（Surrogate Relatives）機制實際上很難擺脫。

照顧轉變為一種公共化服務，所面對到的照顧本質以及理想家庭的意義的連結，都無法擺脫傳統價值視之為一種「愛的勞務」（Love Labor），反而形塑成一種強調關係為基礎的工作（Weicht，2009），照顧政策下的居家服務只是成為家庭照顧的重新形塑；因此，根植於華人文化中的居家服務，更容易面對到「性別」以及「輩分」的影響，也會看見成為「家人般」的關係或角色不全然出於人際之間的熟稔或是情感付出，自然地跳脫專業關係的界線，而是一種符合主流價值或文化規範的行為，藉此避免在工作的過程中遇到困境與挑戰，處在照顧關係中的居家服務員，不僅需要接觸案主的生活經驗與期待，同時也必須覺察社會文化加諸在自身的價值觀。



三、受照顧者的生活脈絡

居家服務員在起初的角色認定，會避免形成太過親密的關係，讓自己陷入兩難的局面，在服務過程往往希望能夠保有清楚的界線，減少對自身以及案主彼此生活的影響，但案主的生活情境有時使服務員「傾向」脫離專業照顧者的角色與關係。

台灣的居家服務源起，即是針對經濟狀況較差的低收入戶或是沒有家人同住的獨居長輩，也就是當家庭中因為經濟上或是實質上而缺乏主要照顧者時，需要引入外部的正式照顧者，「補充」家庭照顧的不足，平日生活互動頻繁的服務員，不僅是填補家人照顧的不足，也會成為非正式關係中的重要他人。詹秀玲（2005）以「志工服務型」以及「關心型」的照顧關係來形容服務員面對獨居或沒有其他家屬可以協助的案主，會願意有額外的付出（Extra Favor），可能是工作時間外的私下協助，或是多做一些文本沒有核定的服務內容；另外一方面，Piercy（2000）用「社會情感選擇理論」（Socioemotional Selectivity Theory）所提出的假設：「年紀越大越會減少與人互動」，強調案主可能經歷的「社會孤立」（Social Isolation）不一定是因為家人的缺席，也可能是因為案主受到身體狀況不佳等因素，減少與重要朋友往來，固定拜訪的服務員，反而形成一種潛在的朋友關係。家庭內部的歷史事件也是重要脈絡性因素，當受照顧者對於自己的家人缺乏信任感，或是相較於沒有做任何照顧工作的家人，承擔平日照顧工作並對案主有很大付出的居家服務員，反而是更加值得信任的角色（Karner，1998；林嘉駿，2004）；非正式關係的建立，對受照顧者不只是一種情感上的彌補，也可能是工具性的支持，增加受照顧者生活中的可用資源。

在台灣地區，服務員之所以願意付出更多或者是深化彼此的關係，可能是來自了社會文化提到的普世價值或社會規範中對於「利他與助人精神」的重視，並藉此認為照顧工作跟一般職業不一樣，對於受照顧者的弱勢關懷有一種「給予」的意涵（李宜修，2008），但這種關係並非是單向的利他，也是一種資源交換的過程，可能來自案主的回饋，不論是具體的禮物、抽象生命經驗分享，或是單純對於工作者感激的回應；Wang（2002）提到居家服務員偏好「行善者」或「助人者」（Doing Gooder）



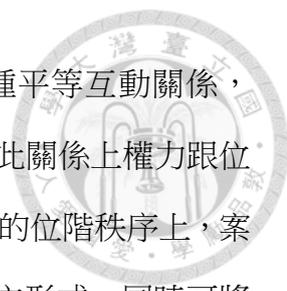
角色，除了強化照顧工作是一種福報，能給予自己工作意義與價值，面對案主也能掌握更多關於服務如何提供的自主性，也能幫助女性服務員迴避掉性別界線的問題；服務員的照顧關係會跳脫專業關係考量，也顯示出個別生命經驗與文化價值的另外一種結合。

肆、關係的模糊與困境

Piercy (2000) 和詹秀玲 (2005) 認為家人般的互動之所以很少出現，服務員大多仍會選擇朋友關係，是出於太過親近的關係，導致關係與界線模糊，對於提供服務上反而是一種困擾。

關係的模糊在於關係的多元想像，服務員與案主都有彼此的期待，期待存在的落差可能因此讓服務員落入關係的困境中；華人文化潛藏的性別敏感，女性服務員會避免與男性的案主太靠近，但即便是正式照顧，男性案主仍可能連結到傳統照顧來自家人或重要他人的想像，或變成一般人的互動，產生男女關係的想法，因而衍生出的互動或是行為可能在服務員眼中是性騷擾的情形。楊培珊 (2000) 以焦點團體的形式，訪談了北部地區不同單位的居服督導員與女性服務員，整理有相關經驗的服務員等人所述，性騷擾的出現並非單純來自案主的個人議題，所謂的騷擾者不全是「壞傢伙」，反映出的是照顧工作本身潛藏的「敏感情境」，特別是家的空間意義感，容易聯想到「敏感的議題」，特別是與「性」有所關連，更重要的是，服務過程伴隨著許多情感的交流與投入，即便工作者以一個晚輩看待長輩的角度出發，但在受照顧者的情境仍可能視之為男女之間的互動關係 (李宜修，2008)。性騷擾行為，不論是言語上的騷擾，或是肢體、行為上的冒犯，對於居家服務員是常見且難以避免的困擾，因為這些情形都潛藏在照顧過程與場域，居家服務員在質疑這樣的照顧關係能否延續下去時，也會採取應對方式，除了澄清與忍受之外，也會選擇回到專業關係或是契約關係中的角色，建立更明確的界線 (楊培珊，2000)。

即便彼此都認同是家人般的關係，但是不同的生活背景，可能有不一樣的詮釋，



服務員選擇以一種類家人身份工作，可能是期待存在的是一種平等互動關係，Piercy（2000）認為像家人的關係，或是朋友關係，可以調整彼此關係上權力跟位置的不平等；然而，華人文化所強調的家人關係，是建立在輩分的位階秩序上，案主將服務員進入乾女兒角色即是一種符合華人/漢文化的關係建立形式，同時可將服務掌握在自己，這個過程也複製了傳統家庭中的權威關係，一種上對下的互動角色（Wang，2002），服務員為了照顧工作的順利以及合乎文化特性下接受這樣的角色時，就很難拒絕案主的要求，特別是這樣的要求影響服務員與案主的平日生活，當案主與服務員存在私下往來或聯絡的可能，不論是案主單方面的要求，或是服務員出於利他的動機而耗費更多的心力來提供額外／多做的服務（Extra Favors），對於工作者都可能是一種無形的負擔，更重要的是這種跳脫了正式規範保障的非正式關係，反而是一種潛藏的剝削關係（Eustis & Fischer，1991）。

居家服務是一種傳統照顧的延伸與複製，在於工作特性與內容的重疊，以及主流價值重述居家服務與女性的責任跟義務連結，因此照顧工作者大多由在家庭中的女性擔任，這樣的性別刻板印象持續留在居家服務（詹秀玲，2005）；傳統性別照顧的刻板印象能夠複製下去，也透過了轉化外來的照顧者為類家人關係的過程，強調照顧的價值在於親近與關心，延續傳統家庭中的親密照顧感，同時也淡化了照顧工作者的勞動特性（Weicht，2009）；關係與角色的模糊使服務員可能會被期待消耗額外的時間、提供更多的服務內容，或者是情感上的投入與付出，以重視傳統價值的方式來美化這些情形，也隱藏了居家服務員工作上的剝削以及勞動困境，類家人（Fictive Kin）、朋友或者是行善者（Do Gooder）等各種的額外關係使居家服務員對於居家服務的 3D 工作狀況選擇妥協，這樣的照顧關係看似給予了工作者正向回饋，但其實掩蓋了對工作者的負向影響（Karner，1998）。

伍、關係的轉換與調整

照顧關係並非一成不變，而是存在流動與轉換的可能，照顧者與受照顧者在持



續的互動中都會選擇是否要修正原先的關係，或是維持現狀；當服務員跳脫原先的專業角色關係時，可能需要更多的情感投入或是額外付出，但同時能夠自然地接受案主的回饋，而保留在互惠關係中，然而，當關係不符合自己期待，或甚至陷入困境時，便可能選擇劃清界線，回到單純的專業關係。即便接受類家人的關係，若遭遇到需要承擔文化所賦予的子女義務或是以家人角色為案主做決定的當下，產生的內在衝突，也可能讓服務員維持單純的朋友關係（詹秀玲，2005），若是被過度要求服務，或是遭遇到性騷擾，雖然未必中止服務或關係，但都必須修正互動關係，澄清彼此的理解與期待，才能繼續服務下去（李宜修，2008）。

關係的轉變反映工作者與案主的關係，受到專業價值以及文化價值等不同脈絡的力量所影響，隨著外在結構的變動，像 Aronson 和 Neysmith (1996) 討論 1990 年代的加拿大跟其他國家，以及謝育亞 (2008) 談到台灣近年以來，都出現政府減少支出，而使服務走向產業化或市場化的現象，這個轉變便賦予了居家服務員與案主不一樣的意義，面對制度的變遷，服務員也會調整與案主的互動模式；面對多元想像與持續流動的照顧關係，居家服務員往往在專業工作者或是其他角色之間擺盪，但作為關係中的參與者也是行動者，便能從自己的生活脈絡中，找尋與建立自身對照顧關係的詮釋，這樣的經驗更值得深入探究。

第三節 照顧的在地關係

居家服務希望實踐的「在地老化」理念，是讓有需求的照顧者能夠留在自己生活的社區當中，不需要脫離原先的生活環境，但支撐這樣理念的是存在一個在社區當中的照顧體系，從早期的社區發展、福利社區化、社區照顧等等概念，都強調一種在社區中的照顧，以及由社區來照顧；因此「在地」的意義，也意指一種在地的資源與能力，從過去的照顧產業計畫到長期照顧體系十年計畫，慢慢加入了農村居民、新住民，作為照顧人力的招募來源；另外，薛承泰 (2011) 跟王潔媛 (2012)



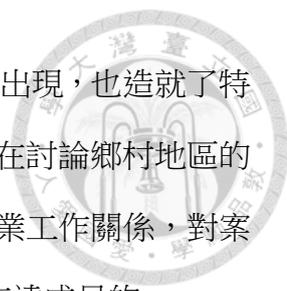
都提到長期照顧的照顧人力短缺，特別是在離島、原鄉等地區，這些地區屬於青壯年人口流失，相較之下老年人口有高的比例，再加上阻隔的地理環境，需要從在地培育服務組織以及專業照顧人力，以建構符合這類地區的照顧體系，也較能回應在地的需求；對於離島地區而言，「在地人照顧在地人」不僅僅是一種社區照顧理念的實踐，可能也是一種對於當地人力困境的考量，但這種由在地人提供的服務，對於工作者而言，可能存在一些潛在的關係困境，特別是文獻中常提到多元關係的角力，而現有的中、英文文獻都較少特別針對在地化後的居家服務，其中工作者又面臨什麼樣的關係處境與議題。

本研究場域是有離島的地理隔絕特性，且都市發展程度不如台灣其他地區的澎湖，除了市區地帶人口較為密集之外，其他地區便屬於接近人口較少、小型聚落的鄉村社區型態，因此，澎湖的居家服務作為一種帶有鄉村特性的專業工作，便有著與台灣其他地區相似但更為獨特的一面。若要探討跨專業關係或是多元關係在居家服務中的意義，需要先讓居家服務以及照顧關係的論述回到在地的情境中，讓澎湖的照顧關係能夠脈絡化地被理解而能夠做更深刻的描繪。

壹、進到在地的專業工作

鄉村地區的特性，包含了居民住在較小型的聚落社區，彼此之間的社會關係網絡較為緊密，專業工作者也都可能由當地的居民擔任，即便是非當地居民，小社區或是集中的活動空間，使得工作者與案主的生活圈常常有所重疊，因此，鄉村的專業工作常存在多重關係或是跨專業關係的型態，更重要的是，像台灣或澎湖以華人文化為主的地區，對於關係的認定與理解，便可能更為複雜。

Eustis 以及 Fischer (1991) 的研究發現整理出，在美國的居家服務裡，「鄉村地區的老人」相較於其他較為都市的地區或是其他服務的人口群，更容易出現跨專業關係，傾向將服務員視為朋友，通常也不會講服務員在工作上的狀況，此外，服務員與案主之間，有許多人在開始提供服務之前就認識彼此，即便不認識但大致都



知道彼此的存在，這種鄉村地區的特性，可能強化非正式關係的出現，也造就了特別的照顧關係；除了普遍存在的私下互動之外，王永慈（2009）在討論鄉村地區的社會工作議題，強調「有關係就沒關係」，形容在鄉村地區的專業工作關係，對案主或工作者而言，更加重視其他關係，並可能運用這樣的關係來達成目的。

社會工作也發展出專業論述，認為像澎湖一樣的離島、偏鄉地區，應該重視與都市地區之間的差異性，發展更合適的工作模式，Pugh（2007）以及王永慈（2009）都認為在鄉村地區，雙重或是多重關係往往無法避免，工作者與案主的正式角色關係可能並不是彼此互動上的主要依據，平日裡非正式的相處關係似乎更加重要，在這樣的情境中，社會工作的倫理原則會備受挑戰，工作者很容易遇到所謂「違反倫理」的情境或議題，像是收禮、私下往來、邀請參加活動等等，即便是平日的相遇或聊天，可能遇到的保密問題等等，都可能扞格現有制度裡的專業倫理，造成鄉村工作者的困擾，因此需要有更加彈性界線跟形式的「鄉村社會工作」（Rural Social Work），來評估以及應對所面臨的倫理議題；而 Galbreath（2005）建議在鄉村社會工作的實務工作（Rural Social Work Practice），需要建立一套判斷基準來區分每個潛在的情境，是屬於跨越專業界線（Boundary Crossing）還是違反專業界線（Boundary Violation），主要的指標在於行為是否造成服務對象的傷害，像是有金錢上的往來，借錢、買賣東西，或者發展成親密關係、性關係等等，若這些行為是出自工作者的個人利益，可能會因為權力的不平等，而形成一種剝削關係，但若降低傷害且保護案主，或是這樣的非正式往來可以幫助專業工作進行，就存在著可以保留的空間。

然而，關係的動態轉變過程，也需要不斷地接受檢視，專業倫理在鄉村地區與其他地區的落差，可以看見所謂的倫理是立基在特定的文化價值之下，會隨著不同時空而需要做調整，甚至成立新的工作模式，現今社會工作或是諮商專業領域在面對關係議題，仍是希望透過建立特定的工作模式或原則來釐清議題，藉由區分情境與行為，甚至作價值上的取捨排序，以幫助工作者在更加模糊的關係中，找到更清

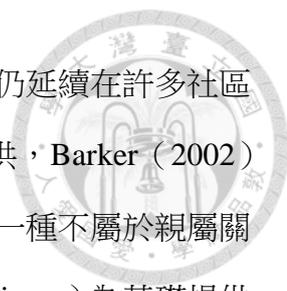


晰的角色定位，但 Chong (2014) 提到除了需要理解或分辨潛藏的關係議題外，更需要的是將鄉村專業工作中的關係重新「脈絡化」，將每個互動行為與情境放回在地文化架構中一一檢視 (Case By Case)。

貳、社區的在地特性

居家服務或是社會工作的形塑或想像，對於部落、離鄉等鄉村地區，都可能是相當陌生，Chong (2014) 探討台灣花蓮地區的原住民族部落工作者，在服務在地的部落居民時所形成的專業關係議題，認為像社會工作等類型以人為本的專業服務，源自其他地區的文化背景，特別是屬於西方文化的歐美國家，這類從外部建制再引進當地的專業工作所形成的論述，像是工作者與案主 (Practitioner-Client) 的專業角色與關係，原先並不存在於當地人的生活脈絡之中，因此，缺乏專業工作的脈絡理解的部落成員，會習慣以原有生活中的角色關係去回應人際關係的建立，像是各個部落裡的關係連結，也因此較習慣非正式網絡的支持與幫助，在蔡昇倍 (2015) 的文章中便呈現了蘭嶼部落的服務關係中，工作者下班時，便是以「後輩」或是「鄰居」的角色，延續對服務對象的照顧工作。

即便與原鄉部落的文化特性不同，其他文化背景的鄉村地區，可能因為存在相似的社區型態，也發展出在地的互助特性，Gonyea、Wright 和 Earl-Kulkosky (2014) 等人為了了解家族治療工作者在鄉村地區如何處理與面對雙重關係，因此以美國東南部的鄉村地區為研究地點，提到小型社區與其他地區的隔離性 (Isolation)，會讓社區內的民眾形成很強的互助體系，特別是工作者與案主因為屬於共同的族群或是宗教信仰時而相識，案主不會去求助於「外人」，而傾向找認識或熟悉的工作者尋求幫助；這種對非正式關係的依賴價值，在澎湖地區也可看見，田曉齡 (2005) 的研究發現對於澎湖的獨居老人而言，社區的支持網絡相當重要，與朋友或鄰居之間的往來，即便聊聊天都是重要資訊的流通往來，互動關係建立在長期的互助行為上，發展上屬於鄉村特性的地區，居民關係更為緊密，彼此可能存有親戚關係或至



少相識，遇到困難時都能相互幫助；非正式支持網絡的互助型態仍延續在許多社區居民的經驗脈絡中，更重要的是，網絡的互助包含了照顧的提供，Barker（2002）以位於美國北加州裡的社區，訪談了照顧關係中的雙方，整理出一種不屬於親屬關係的非正式照顧型態，而來自於日常生活的鄰里之誼（Neighborliness）為基礎提供的照顧關係，補充家庭照顧或是正式照顧的不足，建立在道德上義務的照顧關係所形塑的模糊界線，也可能將原先的鄰里關係轉變成類家人（Kin-like）的角色。

長期照顧政策或是居家服務提供體系，建立並提供照顧的過程，來自決策者的位置與主流價值，有時缺乏對不同地區文化的認識，在強調「人情味」的鄉村型態社區裡，在地居民的生活世界中，較少建立正式關係的習慣，特別是在照顧議題上，較多是依賴鄰里或親屬的非正式網絡，因此會選擇非正式的互動關係。當居家服務進入了強調非正式關係的社區，身為專業角色的服務員，與習慣非正式關係的案主，對照顧關係存在各自的脈絡詮釋，Kerner（1998）提到照顧傳統與發展類家人的連結，就需要回到特定文化去了解是怎樣影響，Piercy（2000）對照顧者與受照顧者之間存在種族／族群的同質性，會強化非正式關係的發展，呼應了 Gonyea 等人的研究，社區成員中會向有同樣背景的工作者求助。

因此，若需要探討在地的照顧關係，必須先看見與理解照顧工作者所處的在地文化色彩，以脈絡化的角度檢視澎湖地區的居家服務員，怎樣看待在地的關係的特性，例如，案主習慣私下找住在附近的工作者提供協助，是基於一種關係上的交易，還是傳統中對於非正式網絡的依賴？

參、鄉村地區關係的延續與發展

鄉村地區（Rural Area）的雙重／多重關係更甚於都會地區（Urban Area）獨特，在於更多機會或無法避免的「私下互動」，以及工作者與在地的連結深度；工作者的生活常常比喻像是「金魚缸」（Fishbowl），不論是以私人的身分，或是專業的角色，都備受其他社區成員的注意與觀察，對工作者會有一定的了解（Galbreath，



2005)，另外與案主的互動中，因為生活場域的重疊，容易有非預期的接觸或頻繁的互動，像是買東西遇到、住在附近或是一起參與社交活動；除了潛在日常的接觸，還有「原先的關係網絡」影響（Pre-existing networks of relationship），對於從小在地生長的工作者，面對到的案主或其家人可能在服務提供之前就相識，彼此關係裡存在深刻的既定角色印象，像是鄰居、親戚或是其他社區成員的角色，專業服務的過程，伴隨著工作者生命歷史與在地的連結，也加深與案主的互動關係（Pugh，2007）；這種「在地人服務在地人」的特質，特別是離島或是原鄉地區，長期留在社區生活的在地工作者，很難在專業角色與社區成員之間轉換，緊密或熟悉的人際網絡關係，使專業關係無法脫離在地期待時，對於工作者也是一種困擾，Brownlee、Halverson 以及 Chassie（2012）提到加拿大鄉村地區的社會工作者，個人會適度地隔離以減少與居民的社會互動，試著維持自己的專業身分，避免出現角色衝突，但這種以隔離為主的策略，不僅僅是影響到工作者本身，也會影響其家庭成員，減少與社區的互動和參與（Endacott, Wood, Judd, Hulbert, Thomas, & Grigg，2006）。

角色上的衝突，也可能反映在行為上，Chong（2014）提到像部落中，專業者的權威性不是重點，因為對在地人而言，是依照他們自己的理解去詮釋彼此的角色與關係，王永慈（2009）提到華人的文化中可能會存在「群己」的差序格局，試著形塑「自己人」的關係連結，以人情味為主，強調的是一般世俗或在地的價值倫理，期待得到不一樣或更多的服務，像是在美國的居家服務中，服務員在鄉村地區會提供額外的協助（Extra Favors）在鄉村地區，比在都市地區更常發生（Eustis & Fischer，1991），這種行為常常出現在非正式的關係中，在重視社區鄰里關係的鄉村地區，可能被視為出於一種「利他」的理念，也屬於人群服務取向的工作所強調的特質（Galbreath，2005）；然而，額外的協助或是回饋送禮，Wang（2002）的研究，強調還包含了一種傳統經濟價值的交換（exchange），禮物或是協助，是伴隨著人與人之間的互動關係而產生情感的連結，儘管在今日的照顧服務已被轉變成一種「職業」，服務被視為換取薪水，但對許多人而言，送禮或是服務的反饋，是一種基於



關係互動裡的交換考量；然而，不論是利他行為或是交換的結果，社會文化期待與專業角色考量的雙重情境，也讓鄉村工作者產生額外的負擔，像是私人生活受到打擾。

Pugh (2007) 提到以人為本的專業工作與個人有較深的接觸，面對到更多的自我揭露或個人隱私，但小社區裡的緊密人際網絡，反而讓「保密」這件事情變得有些困難，社區成員未必希望是跟熟稔的工作者互動；在居家服務過程，服務員會直接進入到案主後臺的生活世界，碰觸到個人的私生活，除了自我揭露，也會接觸到家庭的內部事件 (Eustis & Fischer, 1991)，但服務員在運用關係與案主互動上，可能出於關係維持或是讓案主與外在世界有更多連結，談到工作的經歷與遭遇，即便不是刻意散播其他案家的隱私，但這樣的舉動對於原先照顧關係的信任感可能有很大的影響 (謝育亞, 2008)，因此，在鄉村地區的居家服務，對於信任感維持的需要，可能更甚於社會工作。

鄉村社區的緊密性或是私下關係對於從事人群服務工作者往往是存在矛盾影響，王永慈 (2009) 認為社區中的緊密關係，像是熟悉的網絡存在，可能對於社會工作者與案主之間的信任感建立有很大的幫助，Pugh (2007) 也提到信任感的建立與延續，不僅僅是依靠案主對於專業工作成果的評價，可能更多是需要依靠私底下的互動與接觸，然而，無法保持適當距離，太近的關係，或是想保持一種中立或抽離的位置，反而不利信任關係的存在。

肆、回到在地的脈絡

當鄉村地區的居家服務員私下互動多於專業照顧的時間，平日生活中呈現的角色，對於案主而言，是一種傳統鄰里社區價值強調的非正式協助還是一種帶有公部門影子介入的正式照顧者？那在地關係是屬於一種習以為常的在地生活方式，還是一種專業工作上的干擾？當「利他精神」被專業工作視為成為工作者的「特質」，但在鄉村的居家服務關係中，利他行為是基於正式照顧者、社區鄰里的成員、

或其他的友好關係，又或者這是一種交換的過程？

「清楚區分角色，但完整地看待關係」是 Galbreath (2005) 在討論鄉村地區專業工作的觀點，認同工作者具有多元角色以及與在地關係的牽連與流動，因此更需要以全面的視野檢視形塑照顧關係的力量；另外，鄉村，並不存在單一的通則或想像 (Pugh, 2007)，面對不同於台灣其他都市或鄉村地區的澎湖，更需要脈絡化理解這個離島群的在地特性，如何建立起居民對於人情、關係的看法與想像，再者，在地人怎樣看待「照顧」、為何去做以及如何進行，因為照顧不僅是一項工作，更屬於社會中的文化象徵 (Weicht, 2009)；居家服務除了受到鉅視層次的政策以及居家服務體系的建構，也會隨著地區文化的不同，而形成特殊的意義與詮釋，需要理解生活在當地的人怎樣看待照顧工作以及照顧關係且賦予意義，進一步看見照顧工作者在照顧關係下如何行動與回應，並建立自己對於照顧工作的想像，最後，將這些經驗回到主流政策中並與之對話。

第三章 研究設計



前一章節回顧了居家服務與照顧關係的相關研究，整理出不同研究對於「居家服務」與「關係」有各自的視角與觀點，這些文獻所提出的多元論述除了反映出個別的研究背景或所處的文化差異外，還有研究方法的選用。Aronson & Neysmith、Karner 或 Piercy 等人希望透過深度訪談或是焦點團體方法，探究研究參與者的主觀經驗，從中整理出對於關係的看法，或將關係的型態類別化，並試圖將工作者個人層次的經驗與居家服務內容或是政策層面做連結；這部分除了 Wang 和謝育亞以建制民族誌 (Institutional Ethnography) 來呈現一線工作者的主體經驗與政策與規範等制度建構之間的關聯，還有李宜修以解釋性互動論 (Interpretive Interactionism) 呈現居家服務員自身的生命經驗與居家服務政策之間存在的落差；更重要的是，探討主觀經驗的同時，也需要看見經驗背後鑲嵌的社會文化，蔡昇倍 (2015) 以建制民族誌方法分析蘭嶼地區的居家服務，便是強調回到在地部落的文化視角觀點，回應一致化的照顧政策與在地經驗的落差。因此，若欲理解研究參與者對於居家服務與照顧關係的主觀經驗論述，透過質性取向的研究方法，才能重拾研究參與者的生活角度，以及對於行動或事件的理解，並更進一步洞察生活世界的深層意義，像在 Karner、Wang 和蔡昇倍等人的研究中，除了看見不同視角下的照顧內容與工作特性，以及照顧關係的可能樣貌，也形成居家服務如何受到文化脈絡牽絆的詮釋。

本研究希望以質性的研究方法探討澎湖在地的居家服務員在工作過程中的照顧關係議題，從一線工作者的視角切入理解居家服務以及在工作中發展出的照顧關係，並藉由個人觀點所形塑出的多元詮釋，來捕捉居家服務與照顧關係在澎湖的文化脈絡中的意義。

第一節 質性研究方法



「現實」(Fact) 對於不同研究典範有著全然不同的理解與意義，質性研究相較以實證典範為基礎的量化研究，更強調「沒有唯一、客觀的現實」，需要理解的是行動的個體與其所在的社會脈絡怎樣建構現實，研究的目的是希望能理解研究參與者所持有的觀點與詮釋，並藉此看見他們所處的生活連結（胡幼慧，2008）；儘管質性研究中也包含了不同的方法取向，但不論是注重「詮釋循環」過程的詮釋學途徑，或是強調「存而不論」而希望先探討現象如何被呈現的現象學取向，所關注的都是藉由研究理解與分析個體的經驗，連結其背後的生活世界，形成質性研究所注重的「普遍意涵」（鄒川雄，2003）

質性研究中研究者即是研究的工具，從研究設計開始，到過程中進行訪談或是田野觀察以蒐集資料，最後還必須為研究結果進行詮釋；因此，作為研究者的我並非是以一個客觀立場探討全然客觀的現象，我對於現象的解讀，也受到我作為行動者的主觀立場與經驗影響，以及自身與主題之間的連結，於是我也必須先交代以及思考自己與研究主題和研究場域的關聯，包含過去或是現在與居家服務的接觸，Heidegger 認為這些即是研究者對主題的前理解（Pre-understanding），也是構成研究的重要依據，因此作為研究者的我在研究過程中必須帶著自己，反思自我經驗如何影響看待這個世界的視角，才能做到跳脫前理解的詮釋（引自畢恆達，2008）。

接著，研究結果的分析需藉由詮釋學之「詮釋循環（Hermeneutic Circle）」理念，對於事件的部分理解為整體之意義所引導，對於整理的理解又有賴於對部分的理解以達成，因此需要藉由動態且反覆地檢視與理解文本資料並放入自我，詮釋循環的意義也在於修正我身為研究者的前理解，但研究的結果，並非是找到完全新穎的詮釋，而是透過舊有的立論基礎重構，最終達成如同 Gadamer 提到研究者與研究參與者透過互動過程，融入彼此的理解來轉變原先既有的視域，形成視域融合（fusion of horizons）的最後詮釋（畢恆達，2008）。



最後，本研究希望以質性取向的途徑來進行，並藉由鄒川雄（2003）提出的四個層次的「深描詮釋法」說明研究主題「澎湖居家服務員的照顧工作與照顧關係」是如何理解從表層到深入的生活世界：

- 1.第一層次的「表面描寫」強調將研究參與者的行動與事件以細緻地描寫方式呈現；首先便需要藉由居家服務員的主觀經驗敘說，理解他們如何看待照顧工作以及在過程中所發展出的照顧關係。
- 2.第二層次的「深厚描寫」則希望將研究參與者的行動意義與他們個人的生活世界連結起來；接著便從前一層次的個別生活經驗裡，整理個人過往至今的生命歷程，像是為何從事居家服務？那這些生活經驗怎樣影響他們看待自己身為居家服務員？個人對於「照顧」與「照顧工作」又有什麼其他想像？
- 3.第三層次的「深描詮釋」試圖理解個別的生活世界或生命經驗，在背後所處的更大的文化或社會世界中有什麼意義；慢慢將服務員進行照顧工作與發展關係的個別經驗，放回自身的歷史文化脈絡，也就是澎湖生活世界的文化以及居服政策結構裡，看見照顧工作者所鑲嵌的鉅視層次環境。
- 4.第四層次追求「反思的深描詮釋」，如同 Heidegger 提到詮釋的對象也會受到研究者身處的生活世界影響，因此，研究者需要反思自己的研究位置，並看見自身的視域；以居家服務為研究主題的研究者，前理解（Pre-understanding）一部分來自相關文獻資料，以及實際接觸居家服務工作，從服役、實習，到研究過程中擔任督導員的經驗，另外一部分則是我生活環境與研究環境之間的差異。

透過上述四個層次的詮釋，同時的交錯互動，才能不斷檢視與反思研究者自己帶入研究中的視角與立場，也只有藉由此，才能跳脫原先的框架而找到不同的理解。

第二節 研究參與者



壹、研究參與者來源

本研究希望以質性研究的立意抽樣方法，來找尋符合研究主題的「代表人物」，來取得第一手經驗與觀點，以達成資料內容中「資訊的豐富度」。

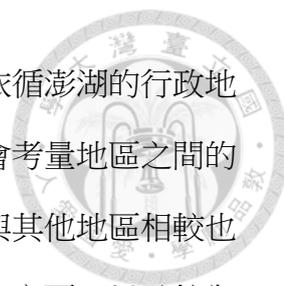
研究期間澎湖的居家服務方案由兩間服務單位承接，我所進入研究的是早期澎湖縣政府開始將方案委外辦理時，便開始承接的服務單位，許多服務員也是「元老級」的一線工作者，服務地區遍布澎湖各鄉市以及二、三離島，另外也因為我過去便對此單位有所熟識，以及接觸過幾位工作者，因此選擇以此單位內的居家服務員作為研究的參與者。

我在先前服役階段以及實習時期便與單位內的服務員有陪同服務或是訪案的互動經驗，對於部分服務員有初步的認識與了解，因此，研究前期找尋訪談的對象，一方面立基過去接觸的經驗，另一方面也與機構主管或其他督導員討論，透過他們的推薦與詢問，找尋符合研究主題的一線工作者，最後決定先與表 3-2 的前五位受訪者進行訪談，包括西仔、素素、阿美、阿銀以及阿香；研究後期在找尋訪談對象，更多是依靠我在擔任督導員角色下的合作或互動經驗，同時也與前五位受訪者的訪談資料整理比對後，希望能以不同類型的服務員來增加資料的豐富度，於是加入了表 3-2 的最後三位受訪者，也就是阿花、千千和阿琴，以此八位服務員作為深度訪談的主要對象。

研究後期因為加入參與式田野觀察，包括了機構的組長、督導員以及我在工作過程中有所互動或接觸的服務員，都成為了潛在的研究參與者。

貳、對於參與者選取的考量

找尋訪談參與者的過程，除了我作為研究者的主觀認定，以及跟其他工作人員討論與主題的關聯性之外，也考量個別的身分背景差異可能帶來更為豐富的經驗內容，來描繪照顧工作者生活世界的多元樣貌。



首先，希望納入不同工作或生活「地區」的服務員，主要依循澎湖的行政地區劃分方式－五鄉一市，在每個地區都有選取訪談對象，但也會考量地區之間的差異；馬公市作為澎湖的主要市區，服務人口多，服務員人數與其他地區相較也多，於是最後在馬公地區選取四位服務員，但因為馬公地區包含市區，以及較為鄉村的社區，這四位服務員除了有服務市區地段，同時也服務像是馬公的澎南地區等，較屬於鄉村聚落型態的社區，其他部分則以一鄉一名服務員為考量，此外，依照行政區域劃分的方式，也會涵蓋次級離島的服務員，像是七美、望安地區，但最終因為人數考量而沒有訪談到服務湖西鄉地區的工作者。

再者，年資也是選取的依據之一，因為研究主題在探討工作的照顧關係，因此希望納入不同年資的服務員，來呈現年資差異對於照顧關係的理解或是詮釋。

另外，先前的文獻中也提到照顧關係會因為性別的議題，而有不同的型態或意義，但因為澎湖地區的服務員大多仍為女性，在選取上仍希望維持以女性為主，最終只選取一位男性服務員。

其中較為特別的一點考量是希望納入「外地」的不同生活經驗，像是服務員一千千來自中國的生長背景，有別於其他擁有「在地」連結的工作者，這種來自他鄉的生活經驗，有可能以不同的視角來看待居家服務的照顧關係。

最後，訪談法重視研究者與研究參與者在交談內容的意義建構，因此，語言的共通性也是重要考量，雖然澎湖的服務員都能以台語與國語為溝通語言，但部分服務員因為年紀或是地區差異的因素，對國語掌握度有限，適合以台語溝通，然而，因為我自身對台語不熟悉，對於受訪者也必須能以國語進行訪談為主。

表 3-2 訪談對象基本資料

受訪 順序	研究 代稱	性別	年紀	服務 地區	婚姻 狀況	年資	訪談 代碼	家庭 照顧者
1	西仔	男	約 60	西嶼	未婚	13	L	否
2	素素	女	約 50	馬公	已婚	13	S	是
3	阿美	女	約 50	七美	已婚	7	W	否
4	阿銀	女	約 50	望安	已婚	8	M	是
5	阿香	女	約 50	白沙	未婚	4	GF	是
6	阿花	女	約 50	馬公	已婚	13	G	否
7	千千	女	約 50	馬公	已婚	13	WC	是
8	阿琴	女	約 50	馬公	未婚	5	Q	否

第三節 資料蒐集與分析方法

壹、訪談法

訪談法作為質性研究常見的資料蒐集方法，特別是對於詮釋取向的質性研究，透過不同位置的人之間交談互動，整理出彼此對研究主題的理解與詮釋。Mishler 便強調訪談是研究者與受訪者共同建構意義的行動，不是找尋客觀事實，而在互動中創造意義，經由研究者的詮釋，來理解研究參與者的生活情境以及現象的社會文化脈絡（引自畢恆達，2010）；Kvale 比喻訪談既像在「挖礦」，也像「旅行」，研究對象就是充滿意義的寶庫，透過研究者去挖掘深究，但同時也是研究者與人相遇的旅程，將相遇的過程形成故事，透過研究者與研究對象的互動共同創造（引自吳嘉苓，2012）；因此，質性研究的深度訪談存在很高的開放性與情境性，訪談結果會因研究者與受訪者的互動有很大差異，研究者需要掌握這樣的特性，並清楚訪談的意義與目的，才能透過開放式的互動情境捕捉研究對象對於他自身真實世界的看法、態度與感受（王仕圖、吳慧敏，2003）。

深度訪談意謂研究者需要獲得深度的資訊與理解，這點符合質性研究注重深度詮釋的理念，Johnson 認為「深度」有四個層面的意義；首先，研究者要能



「感同身受」，與研究參與者有相近層次的知識與理解來捕捉個體本身的看法，對我而言便是能透過先前的參與經驗，或是接觸過的文本資料，作為對居家服務領域的初步理解；接著，必須要「超越常識」，不只停留在表層解釋，要能探索潛藏的意義，意謂我對於照顧關係的詮釋，先從參與者敘說他們的經驗開始，再慢慢從關係的經驗，連到深層的文化意義；接著「解構」研究者對於普通知識的假設，看見作為研究者的自我，所蒐集到的訊息，以及如何去理解訊息，這也是回應前理解的過程，特別是在研究初期對照顧關係的想像預設以及研究發現的期待；最後，深度理解的過程，研究者才能重新捕捉與形塑居家服務以及照顧關係的多元觀點，「重構」原先彼此的視域（引自王仕圖、吳慧敏，2003）。另外，訪談才能反思不同位置的主觀性，明白研究者的前理解（Pre-understanding）對於結果詮釋的影響，Peshkin 提醒研究者需要反省自我的主觀性，雖然那是一種探索的可能，但也限制對事物的詮釋，因此必須知道什麼引起了興趣，而什麼沒有（引自畢恆達，2008）。

如前所述，強調獲得與理解深度資訊的訪談方法，需要「挖礦」般的深掘，也要像「旅行」般的互動，在形式上適合以跳脫結構的取向，有介於此，採用半結構式或非結構式的訪談方法，可使參與者的回應更有開放性；然而，為了避免無法掌握訪談的方向，主要以半結構式訪談法為主，依據訪談大綱所列的內容，訪談大綱也會隨著前次訪談的經驗做修正，或是依據我對於訪談參與者的理解做調整，也試圖營造開氛圍，讓參與者能隨著當下情境以各自的經驗發揮。

本研究希望以訪談法為主，輔以參與式觀察，以細緻地描述澎湖的居家服務員如何理解照顧工作中的關係，透過服務員的主觀意義呈現，並藉由研究者的深度理解，來形塑服務員背後的生活世界。



貳、參與式觀察

深度的訪談方法，相當注重研究關係（**Rapport**）的建立以及頻繁的互動，往往也期待搭配參與式田野觀察，本研究原先預計先與幾位研究參與者進行訪談後，再加入簡單的參與式觀察，除了可直接觀察記錄或參與田野場域的實況之外，也希望透過觀察時的互動經驗來找尋更多的訪談對象；然而，研究後期經歷原初未規劃的轉變，也就是我在後期成為了機構的工作者－督導員，因此在參與式觀察的中，不僅僅是原先的研究者角色，還加入了督導員角色與視角，進行觀察以及後續的訪談。

畢恆達（2010）提到，當研究者有更多的參與時，就必須描述清楚進入田野的過程與角色關係，因此在說明田野觀察重點前，我必須先交代自己為何從一個在旁側錄與觀察的研究者，轉變對實地場域有更多投入的參與者。在研究前期，與原先預計的五位服務員進行訪談後，在後續謄錄逐字稿的過程，也在反覆思考我的研究者位置與研究參與者之間存在的距離，即便與這群工作者並非初次見面或甚至有很多互動，此外，我也認為對這個研究場域有一定的認識，但仍感到有不夠的地方而希望以更貼近的視角，看見更多研究參與者的生活世界，來加深我的體察；因此當研究場域所合作的單位有督導員的職缺，並受到單位內部的組長邀請時，對我而言便希望藉由這個機會，讓自己能更深入到研究中，但我也經歷了猶豫的階段，特別是不斷地被同儕提醒這樣的角色關係會影響對我研究的詮釋等狀況；最後，我依循自己作為研究者的期待，希望更貼近研究場域，同時考量質性研究對研究關係（**Rapport**）的重視，以及不同位置的主觀意義，如同 Rubin & Babbie（2005）提到田野工作是透過「置身那裏」以做到深度理解；身為研究者的我希望能與研究參與者建立深入的互動關係以及置身他們平日的工作場域，藉此對研究的世界，有更多的感同身受，對我而言，這正是一份需要有「關係」才能寫好的論文研究，就像《泰利的街角》作者 Liebow 所說的進行田野觀察必須「把腳弄濕（Get your feet wet）」，選擇同時擔任督導員角色進行我的研究。



參與式的田野觀察方法，主要以三個重點工作「資料的創造與蒐集」、「資料的分析與詮釋」、「理論意涵的思辨」來進行（謝國雄，2013），首先，會將研究過程的互動對話或是特定事件紀錄下來，形成田野工作中的觀察筆記，另一方面，也嘗試以理論筆記，嘗試將記錄過程個人的感受與經驗，形成備忘錄，作為研究過程後續的自我省思，尤其是身兼研究者與督導員的雙重角色，對於我的觀察以及研究的詮釋會有所影響，最後，隨著我透過督導員的角色參與對研究場域有更多的了解，也試著修正既有的資料收集過程或詮釋解讀，這個過程的觀察與理解也作為我研究後期繼續訪談的依據。

一、研究與觀察期程

2016 年的 7 月，我以碩士班研究生的身分回到了先前的服務單位進行碩士論文研究，到了 7 月底，適逢單位內部的督導員職缺，在組長徵詢我的想法，以及經過前述的考量之後，我決定成為短期的督導員角色，並在 2016 年 8 月中正式擔任督導員時，在會議上，跟組長以及其他督導員討論我進到工作場域中的角色，也在服務員團督時介紹我的研究者角色，以及後續預計進行的觀察工作。

擔任督導員的期間是從 2016 年 8 月 21 日開始到 2016 年 12 月 8 日，也是我的田野觀察期程；從 8 月中開始，首先，短暫經歷了其他督導員的協助訪案，到 9 月正式成為督導員角色，並開始與服務員以及案主建立關係，最後到 12 月 8 日離職並離開澎湖；將這段自我的工作經驗，以及工作場域中的觀察作為研究重要素材的一部分。

二、參與式觀察的重點

觀察的場域包含了居家服務員的工作環境，可能是以及同時身為督導員以及研究者的我，工作會面臨到的場域，主要以協會辦公室、案主家或是其他服務過程時所處的空間。觀察的重點，主要以本研究主題—照顧關係，有所相關的各種互動以及談話，見面的互動、電話討論、團督過程等等，另外也包括其他與居家服務員相關的工作議題，包括服務員與案主的互動、服務員彼此之間的談話、以



及服務員與我的互動，另外，因為研究場域包含協會的辦公室，平日工作中與組長或其他督導員的對話，也作為田野觀察紀錄的一部分。

然而，儘管最後未必有很多實地觀察紀錄成為研究結果的一部份，但這些與一線工作者的互動經驗，以及帶來的反思，讓我在後期與參與者的訪談之中也能試圖找到不一樣的看見，並且帶來其他解讀的視角，這也是我最後選擇的參與方式與位置。

參、資料編碼與分析方法

在資料分析的呈現部分，分成田野觀察紀錄以及逐字稿內容，首先，由 FN 所開頭 (fieldnotes) 的代表是田野觀察資料，後面數字則是觀察的日期，例如「FN 20160923」就代表是 2016 年九月二十三日的田野紀錄內容；其他英文字母開頭代表的是八位受訪者的代號 (如表 3-2-1)，後面的數字是依據逐字稿內容的句數，例如「S 025」代表是服務員一素素在訪談稿中編號的第二十五句，依此類推。

後續分析階段，我主要以上述提到的田野資料以及訪談逐字稿作為分析的文本內容，研究以歸納性整理的方式，將文本內容透過資料閱讀，進行編碼後，形成概念命名，最終再形成相關的主題範疇，來達成對於研究參與者的生活經驗詮釋，並選擇重視詮釋取向質性研究的主題分析法為主要分析途徑。

高淑清 (2008) 認為主題分析法中希望透過找出研究文本中的「元素」，歸納整理出相關的主題架構，並且理解主題背後所代表的意義。首先，在資料整理與編碼方便，雖然我的研究原先即有訪談大綱，但訪談過程仍因為受訪者對於主題的理解，有超出原先預期的內容，以及在田野中各種事件的不特定觀察，因此仍希望採用開放式的編碼方法，來做初步的整理，依照林本炫 (2007) 所提出先以低層次概念型塑，再慢慢彙整出高層次的概念內容，透過歸納式編碼架構進行開放式編碼可以縮減龐大的文本資料，編碼完成之後，再進行概念分類以及進行



整體的詮釋理解。

高淑清（2001）提出主題分析法也注重詮釋學「整體—部分—整體」的詮釋循環，從文本中劃記重點開始，到編碼和歸納整理並形成概念的過程中，先給予開放性編碼相關的意義命名，進而再比較不同的命名意義，嘗試整理可能的主題範疇，最終檢視主題範疇之間的連結，進而探究整體可能的詮釋意義，並重新探討原先建立起的次主題概念，來完成最終的分析文本；另外，研究的編碼與命名，也牽涉到我作為研究者的立場與經驗所做出的意義解讀，因此詮釋循環的過程也能夠協助研究者不斷修正的前理解，以開創與找出最適的主題內容；最後，高淑清（2001）也提到主題分析方法的流程中，仍要透過研究者之外的視角來協助檢視意義單元以及主題命名，因此我將放在下一節的研究嚴謹度的部分來說明。

第四節 研究嚴謹度

詮釋取向質性研究關注的是「事實」如何建構，以及特定的社會文化脈絡又如何形塑個體經驗，與實證典範強調由信、效度作為判斷研究內容的依據不同，而強調研究的詮釋結果必須回到研究過程以及特定脈絡下作檢視，此外，研究關係與研究倫理也作為質性研究的嚴謹度內涵，如同 Lincoln 提到研究者應該注重在自身視角的反思，並且注重參與者以及讀者的聲音，最後還有研究成果的行動意義（引自姚美華、胡幼慧，2008）。

身為研究者的我認為，研究嚴謹度作為檢視與反思自我所帶有的前見、研究者的觀察視角和研究者角色，以及整個研究過程對於研究詮釋結果產生的影響，才不會落入我個人的單一見解，因此需要運用多元的方法來檢視研究的過程；以下便是我以潘慧玲（2003）、Rubin & Babbie（2005）以及畢恆達（2010）等人所整理對於質性研究嚴謹度的方法，而在本研究中所完成的嚴謹度策略：



壹、研究者自我澄清

當研究者帶著自我進入到訪談研究中，必須先整理研究者的前見，從自己的經驗背景，還有對於相關理論知識或發現的預設，找出潛藏的偏見，而不會只看見自身期待的研究成果，還有未知的發現；因此研究者的自我澄清方式，除了在第一節以問題意識說明我進入研究前的經驗脈絡，像是我與研究單位以及參與者之間的關係，另一方面也在本章補充研究過程經歷的轉變，讓讀者能夠深入了解研究後期加入的田野工作，以及研究者的角色轉變，對於研究所產生的影響或研究結果的詮釋。

貳、延伸參與 (Prolonged Engagement)

質性研究者的投入與參與，除了透過直接面對面的訪談外，還能夠透過額外的觀察與互動來做到更為深入的探究與理解；在本研究的後期，因為參與角色的轉變而成為研究場域中的工作角色之一，並開始田野的觀察工作，一方面藉此對於工作現場能更加熟悉，另一方面也能與研究參與者有更貼近的關係並產生更多的互動下，並能檢視先前受訪者的訪談內容，協助研究詮釋上的修正，或形成三角檢測下的多元研究詮釋。

參、深厚描寫 (Thick Description)

研究參與者對於情境或事件的描述越清晰，研究者越能藉此進行深度的詮釋與分析，也可避免過度詮釋或陷入研究者主觀經驗，因此在研究詮釋的分析中也會加入研究參與者在訪談中的情緒反應、語氣、疑問等等紀錄下來，另外，實地觀察記錄的加入，也能讓研究者能夠更加深刻地描繪研究參與者的生活世界。



肆、同儕報告 (Peer Debriefing)

邀請其他人對本研究給予回饋，不論是針對訪談過程的進行、田野觀察重點，或是研究結果的詮釋提出看法並提供意見，另外也希望藉由相關領域以及非相關領域的他人就資料分析的結果，或是其他疏漏的研究議題，提供不同觀點；在本研究中，除了與指導教授討論方法上的建議以及研究結果外，也邀請其他兩位以居家服務為論文主題的碩士班學生就本研究的初步結果提供看法。

伍、詮釋循環 (Hermeneutic Circle)

以主題分析法為主要分析途徑，會隨著歸納比較而出現與原先不同的意義元素，而有新的命名與詮釋空間；除了上述的同儕報告中邀請相關領域的同儕和指導教授就研究結果初步的命名進行討論，也加入口試委員在報告中的建議，作為本研究詮釋循環的過程，重新檢視詮釋結果與主題「命名」之間的落差，藉此在「整體理解」與「部分理解」的循環中形塑最後的詮釋結果。

陸、研究歷程審核 (Auditing)

本研究中確認嚴謹度的最終方法，便是將研究過程的所有資料，包含逐字稿、田野觀察紀錄或是我自身在研究過程所寫的反思日記進行整理，除了將部分內容加入倒在研究文本中以交代研究者的想法外，也藉由與同儕或其他外部諮詢者進行報告時，一同來檢視研究的過程以及詮釋的結果分析。

第五節 研究者角色

質性取性的研究與量化類型的研究不同，在於研究者本身也是研究工具（陳向明，2002），研究過程需要和參與者互動，並藉此完成資料的蒐集；參與者對於自身經驗的論述，受到研究者理解的影響，不論是深度訪談法，或是參與式觀察的田野，以研究者與參與者彼此互為研究主體的特性所產出的詮釋包含了研究

者自身經驗、立場與觀點；研究者不可能放下自己，但可以透過檢視與反思自我，並交代自己在研究過程的歷程，讓自己在研究中現身，看見對研究的影響。

潘慧玲（2003）提到當研究者必須帶入反身性（Reflexivity）的思考，才能看見研究過程中，研究者與參與者所處的研究位置與情境，以及彼此的角色關係，並理解參與者是如何在工作情境中行動，以及敘說自己的故事經驗，讓研究者仍可保有並依循著自身的研究議題，掌握著研究的走向，因此，面對到我具有的多重角色，我也必須更加注意研究的訪談或是田野工作過程，並且釐清自身在其中的角色與經驗。

壹、作為一個研究生的前提

在本研究中，一開始我身為一個研究居家服務照顧關係議題的碩士班學生，希望透過訪談與部分的觀察，來理解澎湖的居家服務員如何詮釋自身工作；然而，我與研究參與者或是與研究場域的關係，卻不僅止於此，從過去的替代役、實習生或一個曾經生活在澎湖的人，也因過去跟單位內部主要有互動往來的是組長或督導員等管理者角色，尤其是過去對於服務員的理解，大多來自於他們的視角與觀點；而與服務員的接觸，主要是在先前的實習階段，他們對我的角色想像可能也是一個實習的督導員，特別是先前協助訪談時，若討論到可能會違反規範的議題時，服務員都會趕緊澄清。因此，即便我這次進入場域是以研究者角色，但與機構的連結以及過去的經驗，可能也影響服務員對於我的認識，尤其是其中的幾位研究參與者與我之間的認識並不是建立在這個研究上，而是在實習經驗。

貳、成為督導員的研究者

到研究中期，因為抱持對於場域有更深入理解的期待，以及希望能跟一線工作者有進一步關係建立，我決定以另一個身份進到研究中，也就是成為研究單位的督導員；因此，我與研究參與者已經不僅僅是立基於原先的研究關係，而進到



另一種以正式角色互動的權力關係，儘管這對研究有其他影響，但也進入了一個能與研究參與者有更多互動的角色位置。

儘管如此，研究後期進行的參與式觀察，也是從我迴避當督導員開始；當前任督導員與我進行交接並向服務員介紹我為新來的督導員時，我便立刻補充「其實，我是來做研究的」、「我的研究就是觀察大家在幹嘛，所以大家就做自己就可以了」，因此在工作過程的開頭，我更傾向讓自己的研究者角色現身，而不願上位成為督導員，一方面是我並非首次接觸這塊業務內容，對於這個角色有很多行政工作感到無奈，另一方面，也是因為我的個性不喜歡擔任管理者的角色而「擔心」成為督導員，但督導員所處的角色位置，勢必要「督導」服務員，我便選擇偽裝成督導員的研究者進行我的雙重工作。

儘管我自認為不突出作為一個督導員，或是以一個不像督導員的研究者，會對於研究有正向影響，例如當我與阿花的訪談過程中，阿花便提到她對我的想像並不像督導員，「很熟很熟！我發覺你真的很平易近人，很不像長官啦，就是因為你不像長官，所以跟你講可以拉天。(G 001)」，或是像千千會開玩笑地以「朋友」來稱呼我，但我也明白自己的角色會影響我對場域的觀察以及研究的詮釋，因為對他們而言我不再只是個研究者，也是所謂的「督導／班長」。

卸下督導員職務前，我也不斷反思研究過程中的各種互動，我是在當一名督導員，還是個研究者？當服務員跟我討論工作狀況或有問題時，我們的互動與談話到底是希望幫他解決問題，還是從中獲得有意義的資訊來完成研究，這些自我省思我也帶回到研究的分析階段。當我離開督導職位時而回到單純的研究者角色時，我也在想，我對服務員所說的話有時似乎更像是個指令，或反應我個人對於居家服務的期待，是否我在工作／研究的過程也不斷影響著研究參與者，因此，在分析階段我也必須帶入這樣的反思，特別是將我作為督導員時的想法，帶入到研究中，讓讀者能夠更加清楚研究的過程。

第六節 研究倫理



研究倫理一方面作為嚴謹度的檢視依據，同時也是確認研究的過程與結果必須由研究者負責，參與者的權益與尊重是研究的另外一項重要議題，本研究以 Rubin & Babbie (2005) 整理出的倫理共識為依據，而提出下列幾點：

壹、自願參與和告知同意

研究者在訪談進行以前，會告知參與對象有關研究主題、目的與過程，並會將訪談過程錄音，參與者可以依照自己的意願決定是否願意接受，經當事人同意後並簽屬訪談紙本同意書後才進行；後期的參與式觀察，我也仍然在團督會議上，先告知預計的參與者，主要的研究議題為何，並且確認是否都同意我進行這樣的紀錄。

貳、隱私權、匿名性與保密性

由於參與對象來自單一服務單位，需要直接訪談，無法進行完整匿名性的保障，但會將參與者使用代稱或假名，同時，基本資料會以最低限度的呈現，盡可能降低被辨識出的可能性；在保密程度上，確保訪談的資料未經參與對象同意，不會任意公開；最後，在訪談過程中也讓參與者可以自由決定回答訪談的內容與程度。

參、不傷害參與者

研究過程也提到保障不會傷害到參與對象，盡可能不引發個人不舒服之經驗，若研究參與者不願回應，也不會強迫回答，訪談過程可以隨時退出或拒絕回答問題。

第四章 作為一名照顧工作者



本章將 8 位研究參與者的訪談逐字稿，以及在實務現場時的田野觀察，作為主要分析的來源，並且試圖帶入研究者實際參與過程的理解視野與反思，以回應原先研究計畫中的研究問題。

研究結果，先陳述研究者在研究過程中的角色轉變，以及研究視角的選擇，從研究者進入到實務田野現場的意圖與期待，以及研究過程後續出現的研究者／督導員的雙重角色並存；接著，將呈現居家服務的一線工作者，對於從事照顧工作的主觀經驗，勾勒出工作者自身對於居家服務勞動現場的認識與建構，並從中看見工作者所呈現的行動與價值，如何與所身處的服務制度互動，以及背後所鑲嵌的澎湖在地脈絡；最後，將研究者在這樣的訪談過程／田野觀察中，同時也作為一個工作的參與角色，所做出的解讀以及分析。

第一節 誰會是服務員？

本節整理了研究中主要訪談的八位居家服務員的生命經驗以及生活事件的自述，並探討他們之所以會進入到居家服務領域的背景因素，以及看見身處澎湖的人成為居家服務員背後潛藏的生活軌跡。

壹、歸巢的倦鳥們：從離開澎湖，到返回澎湖

進入到居服場域前，澎湖的居家服務員也跟其他澎湖人一樣，經歷了相似的生活軌跡，就是在年輕時必須離開他們生長的島嶼到台灣各地就學或是工作，直到他們面對生命歷程裡的關鍵時刻，便又返回到家鄉，就像服務員素素在訪談中提到「倦鳥會歸巢」；此段分別描述八位受訪居家服務員的介紹，呈現他們過往的生活經驗、進入照顧工作場域的歷程，以及時至今日的工作情形等描繪：



一、西仔：我的障礙卻成了模範照顧的宣傳形象

年已 60 的西仔，頭髮有些蒼白，平常表情有些嚴肅，我跟西仔第一次的正式見面是 2015 年的實習階段；因為幼年時期得過小兒麻痺，平常走路時都會一拐一拐地，在澎湖擔任居家服務員已經到了 13 個年頭，西仔很乾脆地告訴我，自己的這個「障礙」在剛開始接觸這工作時，曾被服務對象看輕「你這個跛腳的有辦法來照顧我嗎？」他在分享這段經驗時有些無奈，但大多笑笑帶過；然而，對於服務單位而言，他的障礙會是一個很好的形象樣本，當公共媒體希望報導長期照顧裡的工作者的正向形象，找尋「模範」居家服務員時，西仔被塑造出的「由身心障礙者來照顧身心障礙者或老人」的圖像常會是宣傳首選。

初中畢業後，西仔就離開澎湖到台灣半工半讀，一邊唸書一邊做學徒，曾在台灣各地的麵包店工作，直到需要陪伴重病的母親回澎湖靜養，才重新回到家鄉；隨著年紀漸長他也不適合在需要久站的麵包店工作，經由教友的連結，輾轉接觸到當時由澎湖縣政府籌辦的居家服務訓練而成為居家服務員。身為元老級的居家服務工作者，經歷了居家服務在澎湖開疆闢土的時期，在草創階段時期，因為所服務的地區相當缺乏服務員的人力，身為男性的西仔也必須面臨到要服務女性服務對象的情形。

西仔未婚，但在訪談時分享了許多他過去的感情歷史；他是居家服務體系中少見的男性服務員，他也是一名虔誠的基督徒，當自己工作狀況屢屢遇到困難的時候，透過禱告可以讓他平復心情，當我第一次跟西仔去案主—阿銀嬤家，服務結束前，西仔聽著阿銀摀說著她近期的身體病痛，西仔就握著她的手一起禱告，用他們共通的方式讓案主能夠減輕心理上的折磨；對西仔來講，服務時所遇到的困難，他便會交付信仰，讓自己順利度過：

我進去（服務）之前我就禱告，就說主阿，我遇到這個困難要怎麼辦，我把一切交代給你，你要怎樣就怎樣，是主的事情，不是我的事情；因為我們基督徒有的時候會說，一切交託，因為我不能做到的，就說主來幫幫我。（L 127）



二、素素：我出來做照顧工作，有什麼好讓人說閒話？

素素比西仔更早一些投入到澎湖的居家服務，早期的工作情境對她相當困難，因為案量少需要四處奔波，再加上因為信仰的關係而茹素，但進到案家時必須忍受葷食的味道，身體上以及心理上都是一度讓她撐不下去，但不認輸的性格讓她撐了下去，不知不覺也在居家服務裡工作了 13 年的時間。

素素高中時到了台北念書，工作了 10 年之後，為了要照顧父母而返回澎湖生活，結婚之後就沒有外出工作，主要是承擔家裡的照顧工作者，隨著家中雙親以及公公、婆婆年紀增長，素素開始未雨綢繆，想要了解如何照顧身邊的長輩而接觸居家服務的訓練課程，就意外受到邀請踏上居家服務的工作。

素素給人的第一印象是一位安靜、內斂、比較少話的大姐，起先讓人感到她的距離感，但我在實習階段跟她一起到案家訪視，在進入第一個案家前，她提醒我許多跟案主講話的眉角，讓人感受到她是多麼地細緻在思考以及處理跟不同案主的相處關係；但後來跟著她到了案主—阿貴的家，看見她跟阿貴鬥嘴的模樣，彷彿像是長年好友般的互動，讓我印象深刻，尤其是當阿貴大哥悄悄地跟我說，素素是他的「救命恩人」，讓開始思考這一段專業關係的特別之處；另外，素素提到目前她也跟阿貴的妻子一起在擔任在地機構的志工，她也明白地告訴我，這樣的私下關係是她一個著力點，藉此來影響阿貴大哥與妻子原先較為冷漠的互動關係。

素素也如其他服務員一樣，必須扮演雙重照顧角色的生活情境，一方面是正式照顧中的工作者，另一方面，也是自己家庭內照顧工作的承擔者；她提到這些年來家人給予她很大的支持，特別是當她中午在外幫其他案主備餐或服務時，便無法幫婆婆或是先生準備，甚至讓自己到很晚才吃飯，但他們對這點沒有怨言，更重要的是當社區傳出流言蜚語影響到了素素的家人，她不希望讓自己的先生「難做人」，素素也得到家人很大的支持。



三、阿美：在小離島—七美，是一位大家熟識的在地通！

阿美是在澎湖二級離島—七美的服務員，講話相較於其他服務員有更不一樣的腔調，同時充滿幹勁，一開始聽有點像要與人吵架的樣子，她曾經一度被案主投訴說講話太大聲，但阿美很不服氣地說「我本來講話就這麼大聲」；阿美也是小離島上的「在地通」，我在實習時期到七美協助訪案時，就見識到她的在的人脈，即便不是她的服務對象，她也有一定的認識，特別是當她領我進到案主家門時，就像是好友到訪一樣自然。

16歲畢業後，阿美如同許多澎湖人的生活軌跡，到了高雄的加工出口區工作，因為母親的一句話「妳如果嫁在高雄我就死給妳看」，工作7年之後，為了符合母親的期待她便回到家鄉結婚生子，但小離島上的工作並不好找，曾在養殖業工作，後來轉為雜貨店，這段經營雜貨店的生命經歷讓她對於在地的人際網絡有更多認識，最後，由於經營不佳結束雜貨店的生意，回到家中做農作，以及討海生活。

9年前先生過世的經驗，對於阿美有很大的衝擊，當下為了三個孩子她重新振作起來，因為身處找工作困難的小離島，受到同鄉的服務員邀請，而投入到居家服務的行列，阿美對於這個工作並不陌生，她的公公原先就是居家服務的服務使用者，因此她對居家服務的工作內容早有基本的了解與認識。

進到居家服務後，阿美先生過世的經驗，讓她面對到與案主的生離死別時特別有感觸，也會不時聯想起那樣的經驗而開始感傷；另外「沒老公」這個身份，讓阿美在面對在地的男性案主，常會遇到開黃腔、語言上吃豆腐等言語上或甚至行為上的性騷擾，她常常一氣之下想要換人做；阿美的公公對於在地的人際網絡相當熟悉，當服務上遇到困境時，阿美都會請教自己的公公，家人的幫忙也讓她在照顧工作上順利不少。



四、阿銀：三級離島找不到其他照顧者只好「矇做」到現在

阿銀也是在我實習階段開始認識的工作者，從起初的認識到後來定期訪案時順便找她，她的回話都相當簡短，似乎沒有什麼興趣跟人對談；她的生活除了作為一名居家服務員之外，她也是小離島上廟宇的工作人員，在重大慶典時還必須協助籌備，有時便會徹夜未眠，但隔天仍必須照表提供服務，阿銀服務的區域除了自己所居住的三級離島，還有旁邊相鄰的另外一座二級離島，往返大約是 10 分鐘的船程。

阿銀約 20 歲左右開始，曾經在高雄的百貨公司工作了 3、4 年，後來回到家鄉結婚，之後便沒有外出工作，主要負責家內工作以及照顧小孩，隨著孩子長大後，因為當時政府對於居家服務的推廣，剛好遇到在地民意代表提醒，再加上當地「沒什麼工作機會」，她便想說就「矇做看一下（台語：試試看）」：

有人介紹我…好像是一個民意代表跟我說這個工作；我也不知道（這個工作內容），我是說…矇做看一下（台語：試試看），想說應該是不错啦，反正在這邊也沒有什麼工作機會，有工作機會就矇做看看。（M 015）

但一待就過了 8 年，儘管如此，在這段工作期間，阿銀也不斷想過要離職，因為服務的區域需要往返兩個小島，同時自己要忙於廟宇的事務也相當耗神，但因為小離島上的服務員難尋，受到督導員的持續拜託，而撐到現在。近來，阿銀的手開始出現了退化性關節炎，當研究者在擔任督導員時去訪案，順便跟阿銀聊聊近況，阿銀便再度提出自己的身體狀況每下愈況，又興起想要離職的打算。

在自己居住的小島上，與案主之間也包含了鄰里關係，因此阿銀會不時地去看一下自己的服務對象，特別是獨居的服務對象，阿銀的先生平時在「討海」，同時也懂得修理水電，沒有出海工作的時候，也是她在照顧工作的幫手，當案主家中遇到水電相關問題時，阿銀姐的先生便需要出手幫忙。



五、阿香：擔任家庭的照顧工作的壓力，反而居家服務是工作中的喘息

阿香講話聲音相當宏亮，有時眼神看起來有點凶狠，但總是笑咪咪地跟我聊天，剛開始見到她時，她正在跟案主聊到神明，試圖用傳統信仰的方式，讓獨居的案主安好心而不要胡思亂想，並藉此告訴案主平常可以怎樣做讓自己心安並好好地過生活。

阿香高中畢業後就到高雄、台北等地工作，工作約十多年，曾經在美容院當會計、美髮師等等，當她的生命歷程遇到了家中雙親年紀增長時的照顧議題，便為了承擔家裡的照顧責任，返回到澎湖地區，平常與家人輪流照顧雙親；回澎湖後因為工作難尋，曾經當過「800壯士」（澎湖地區的擴大就業方案，日薪為800，後來就有此稱呼），之後因為鄰里中有從事居家服務工作的好友，便透過介紹前來上課；對她來講，參加居家服務訓練，除了是一個找工作的過程，同時也是因為自己在照顧雙親時面對到「不知道該怎麼照顧」的困境，而希望透過訓練能有所了解，後續因為家庭照顧壓力太大，甚至出現「鬼剃頭」的身體反應：

因為我老爸的話...一要照顧他吼，他24小時盯著你，然後我就長了兩個鬼剃頭，那個就是無形的壓力不曉得；我回來照顧他（父親）半年，照顧他久而久之，他沒看到你的話他會念，說什麼沒有盡職啦什麼，就是那種壓力，所以我就跳出來。（G 017）

對她而言，外出工作這件事也讓她紓解家內的照顧壓力，透過外出工作而在家庭照顧上取得一個生活的平衡，一方面進行居家服務，另一方面也方便下班後回到家繼續完成自己的「第二班（The Second Shift）」的家庭照顧工作，也因此她服務的區域主要以自己生活的鄰近社區為主。

雖然阿香在訪談中提到居家服務員進到家裡有很多「眉角」跟「規定」要注意，甚至提到不能介入案主家庭，但她也強調自己是個「路見不平」的人，如果看到有需要講的，她一定會跟案主講或是家人說，即便有時候是有點「違背倫理」的情形。



六、阿花：進到別人家門前，不斷提醒自己要踩好線！

阿花是個相當注重倫理跟界線的人，不論是在工作上，或是訪談過程，都屢屢提到工作過程需要「踩線」這件事，第一次跟她去案主服務時，她很直接地跟我說「督導，等等進去有些要踩住的地方，要先跟你說一下」，她在互動上的謹慎跟戒心讓我印象深刻，但下一刻，進到案主家後，她跟服務對象的閒聊與互動，卻令人感覺不到她其實是一個很拘束的人，而是一個能夠跟你敞開心胸聊天的對象。

阿花在高、中職時期念的是商科，一畢業後就到高雄的銀行業工作，因為是家中老么，父母不忍心她不在身邊，於是一年多後就回到了澎湖，繼續在銀行業打拼，對於在當年經濟起飛的時代，阿花的工作很有前景，但因為銀行業的舊習，女性結婚後便不能繼續工作，於是她在結婚後就離職，但學經歷背景以及先前銀行的顧客網絡，讓她到其他營建業的公司協助管帳，因為過去的工作都跟「錢」有緊密關聯，她提到先前的工作經驗影響她相較於其他居家服務工作者，可能會更敏感於需要「踩線」以及遵守規範這件事，同時也需要切割工作上的事情，避免影響到自己的家庭。

阿花的娘家是做生意的家族，在地頗有名氣，在她的經驗裡，當她服務時遇到高社經地位的家庭時，都因為認識她的家族而使她在服務上相當順利，較不容易遇到刁難；也因為家庭處境好，阿花自述年輕時連綁頭髮都不會，像公主一樣，直到進了居家服務領域才得到很多的醒悟：

就看到很多弱勢的東西…因為我們的生活差距有很多是我看不到的。(G014)

投入志願服務是許多居家服務員工作之外的社會參與，對阿花的生活也占了很重要的一部分，從地檢署、消防局到風景管理處的遊客中心等，多處單位都可以看見她的影子；起初，阿花認為居家服務是志願服務的性質，主要是關心獨居

老人，但受訓完之後卻誤打誤撞地受到邀約而開始服務至今 13 年；阿花豐富的志工經驗，對於她從事居家服務也有很大助益：



我去（志願服務）上課真的讓我認識很多東西；我跟你講我在居服初期時，（案家）遇到火災，火是我打滅的，因為我有上過教官訓。（G 028）

案主兒子出事，案主又不識字，很多法律的問題不懂，我可以去問誰？就問他們內部（法院或地檢署）的人，接到那個法院的單或是地檢署的單，我可以去問裡面的誰。（G 033）

志願服務不僅協助阿花解決實務上的問題，志工身分的社會網絡也作為她協助案主生活問題的資源。

七、千千：不是我不願意照顧我老公，而是從事居家照顧是一個喘息的空間！

千千跟其他在地人不同，身為一位來自中國的工作者，在馬公地區已經服務將近 13 年，第一次見面時，她在自己的攤位請我吃了一碗豆花，她平常是笑得很開懷的人，很會與案主或他們的家人說說笑笑，跟她一起去服務時，見識到她跟案主一敏菁的媽媽那種「沒大沒小」的互動方式，也讓人看見她建立關係的方式，以及所發展出「像家人」般的熟識關係。

千千來澎湖之前就在廣東地區工作，因為要協助家裡的兄長念書，10 多歲就到成衣工廠工作，後來因為結婚來到澎湖，但也受限台灣的法律，生完孩子之後仍需要不斷地在廣州與澎湖兩地往返，她認為當時的法律對於她的家庭很殘忍，她也很感慨自己所走過的這一段。

千千原先因為有感於先生年紀稍長她許多，自己將來需要承擔家庭內的照顧責任而希望先開始學習相關照顧技巧，當時正巧遇到澎湖縣居家服務訓練的廣招，招募的友善性讓她開始進到這個工作場域：



那是個偶然的際遇...就是我們在（廣東）那邊不管你做什麼、考什麼，就是要有錢，在這邊你去上課，人家還歡迎你，我就想說有機會上課也不錯；那時候我想說我老公年紀比我大，說不定學到一技之長，可以先照顧自己的家人，沒想到這邊督導就叫我進來，一做就快13年了。（W 018）

千千當初受訓完後，原先希望到醫院工作，但醫院承辦人員對於像外籍配偶可能存有歧視，她的先生怕她受到欺負便阻止她到醫院工作：

大概知道說那個時候惠民（醫院）有招...那個服務員，我老公帶我去，看了...就是他們那個態度，也許是看我們是外籍的，對我們態度都不太好，我老公就是看了一眼就說「回家！」（WC 019）

千千先前因先生出車禍變成植物人而中斷自己的居家服務工作，希望全心全意回到自己「家庭內的照顧工作」，但因為照顧壓力太大，最終千千大姐選擇請外籍照顧者來照顧她的先生，她自己則再度回到居家服務，繼續她的正式照顧工作，儘管如此，她也放不下自己的先生，因此她的生活便跟阿香一樣，平常需要外出從事正式照顧工作，下班後則是繼續進行家庭內的照顧：

不是說我不願意照顧我老公，是想換個心情啦，不然我會起笑（台語：瘋掉）；每一天你看親人這樣子，真的好難過，他沒辦法跟你對話，那種心情真的不行，如果要走下去，我一定要出來...也許這個原因我工作做的比較多，但我沒有把我老公丟著不管，從早上我第一件事情給他做關節活動，晚上...回去也給他做，外勞也很辛苦，因為這種屬於重症的，所以我也會體諒他（外勞），就兩個一起做，不是我丟著不管。（WC 022）

千千就如同阿香一樣，外出工作反而是變成一種家庭內照顧工作的喘息。

八、阿琴：當照顧夥伴一一離職後，有種單打獨鬥的感覺！

阿琴行事相當低調，總是告訴我，其實她不太跟同事講自己的私事，私底下也較少跟其他同事互動往來，在工作中也是盡量不跟服務對象講家裡的情形，會採取迴避的方式，但在服務的互動過程阿琴卻像是一個話匣子，可以跟案主聊很



多事情，也可以跟案主打打鬧鬧，儘管如此，對她而言，下班後的她，就不會管案主的事了，不論是像朋友，或是大哥大姐關係般的案主，只有一個失智的阿嬤，讓阿琴會私下散步時到她家看看她，因為沒有跟自己阿嬤相處的她，以及母親過世等經驗，讓阿琴對於這個案主有很多的情感，但當案主過世的當下，讓她有很多的失落感。

阿琴國中畢業後就到高雄做半導體產業，中間也輾轉到診所當醫生的助理，但主要的工作地點都是在高雄，也因為家人都移居到台灣本島以及雙親過世，原先預計會長住在高雄，但後續遇到妹夫與妹妹相繼過世，便開啟她承擔了照顧妹妹小孩們的責任，而回到澎湖地區。

阿琴與居家服務的相遇，則是經歷了自己中年失業而需要換跑道，面對到澎湖是一個「很不好找工作的地方」，當她聽說受照顧服務訓練之後便會有工作，於是她就參與並完成訓練，開始展開她的正式照顧工作，但阿琴也很感慨，當初跟她一起進來的夥伴也陸續離開，現在同一梯的照顧服務員只剩下她自己。

阿琴提到自己離家早，父母的照顧責任是交由嫂嫂負責，過去的相關照顧經驗是在妹妹罹癌而需要長期接受治療時的那段期間，她都在妹妹身旁陪伴與照顧，對阿琴而言，這段照顧經驗也開啟她認為自己能夠從事照顧工作。

貳、成為居家服務員的生活軌跡

這些曾經離島，卻又因各種因素返需要回到澎湖這小島上的照顧工作者，接觸到這樣的工作，有各自的生命歷程，但也從他們的生活經驗裡看見，他們會投入到居家服務這樣的工作中，也有相似的個人背景或生活情境，形成一種進入照顧工作職場的在地生活軌跡。

一、「沒什麼工作機會的澎湖」

「澎湖不好找工作」，是研究者在澎湖過生活時，與人閒談中很常聽到的一句話，不管是住在較為便利的馬公市區，還是小離島上的居民，似乎都是他們對



於在地生活的一種解讀；因為要帶妹妹的小孩回澎湖，不得已從本島跑回來的阿琴，也是經歷了澎湖的「不好找工作」，以及自己面臨中年失業在就業上的困難，最後選擇了受訓過後便有工作機會的居家服務：

回來沒有工作阿...只是為了找工作，因為那時候回來已經50歲了也不好找工作阿。(Q 014)

對於在小離島生活的阿美，也是有這樣工作難尋的經歷，而不斷地轉換工作，或最後必須回到家裡從事簡單的農作生活，直到喪偶之後為了要扛起一家生計，在同鄉的介紹下，而走入居家服務的領域：

就是我先生走了，我又沒工作，然後同鄉好友就說「阿美阿，居服要來這裡上課，妳要不要去？」我就說「來這邊我就去，但在市區我沒辦法，因為我要照顧我公公...如果來這裡我就去上」，我就這樣報名去上啦...。(W 015)

二、生活經驗的連結

另外，阿美從事居家服務以前，對於居家服務並非陌生，因為家中的長輩原先就有接受居家服務，因此作為案主家人身份的阿美對居家服務有一定的認識與了解，她也把居家服務的工作連結到原先的家內照顧工作，原先的生活裡就要照顧自己公公的她，也視照顧服務對象為照顧自己的父母一樣：

我知道阿，因為認識的朋友會服務我公公阿！她會幫我公公拿藥、量血壓阿，我都知道阿。(W 019)

我就想說是服務老人，就把他們當作我的父母親看待，也許服務起來也會比較輕鬆愉快，比較有話聊，我是抱著這個心態進來，我的想法大部分都是跟家裡照顧一樣，幫他們打掃，看他們需要什麼就做什麼，沒辦法做，我就去幫他們。(W 021)



在阿琴的生命經驗中，雖然沒有像阿美一樣經歷過照顧自己家中的長輩，但妹妹的罹癌經驗，讓她承擔了一段時間的家內照顧工作者，也開啟她自己會選擇成為照顧工作者的因素之一：

照顧就是照顧我妹妹的時候阿，化療的時候就是照顧我妹妹，我就是用那個經驗進來的，她在化療的時候我是從高雄小港騎車騎到台南奇美照顧她的。
(Q 030)

三、為了承擔家裡的照顧責任

素素姐是協會裡「元老級」的服務員之一，但當初進到這個工作的理由，跟其他服務員有些相似，其實是希望透過學習照顧技巧，進而照顧好自己的家人，特別是在澎湖居家服務剛成形的階段；然而，對素素來講，在擔任居家服務員的過程中，也能夠藉由工作經驗中而有更多的學習，最後回饋自己的家庭：

我澎湖人，我當初是嫁給自己在社區的人，可是那時我沒有要進來協會，因為剛好有在上課，我想說我公婆年紀蠻大的，又有父母，就希望來上課有一點（照顧）知識。（S 004）

動機是這樣子，上一點課讓自己有點成長，然後家裡有些長輩…不過，從事這個領域我覺得學到蠻多的，跟一般工作不一樣，因為我們每一年都有在職訓，或許有些人覺得反正每年都上這個…雖然大同小異，但多少都可以從中成長學習，對我們家裡的長輩都有幫助。（S 009）

四、轉移家庭中的照顧壓力

如同素素希望能照顧好自己的家人，而投入居家服務，原先為了擔任雙親的照顧者而返回澎湖的阿香，一方面也承擔了莫大的照顧壓力，面對這樣的壓力，阿香選擇外出工作，來舒緩她照顧上的壓力，因此在工作的抉擇上，可以讓她習得照顧技巧並且有時間平衡自己家內照顧的居家服務工作，便是很適合的選項：

(另外也是)沒辦法照顧兩個老的、老的不知道怎麼照顧,就是這種心態出來,沒有(照顧)經驗,然後想踏入居家服務的方式,磨練自己一些照顧老人的方法。(GF 020)



五、結束育兒階段的中年女性

阿銀生活在不容易找到工作的小離島上,透過鄰里的介紹而進到這個她「矇做」看看的居家服務,而千千是中國籍的外籍配偶,經過八年後拿到身分證的同時,因為先生年齡上稍長幾歲,而希望學習相關照顧技巧,才輾轉進到居家服務,然而,對他們兩位來講,都剛好經驗到家庭內的照顧工作稍緩,特別是原先因為要照顧孩子,但隨著孩子漸漸長大,而有機會可以重返工作職場:

小孩子長大了阿,就做做看阿。(M 013)

那時候我帶孩子跑來跑去,跑了8年我拿身分證,就開始做我們的居服了,因為小孩子也開始讀書啦。(WC 017)

六、以為是志願服務的誤判

具有豐富志願服務經驗的阿花,希望持續廣泛投入各種志願服務課程,以增長見識,而陰錯陽差地進入到了居家服務的領域,這段經驗可能反應了居家服務作為一種照顧工作在起初或甚至到今日,背後的工作性質都隱含了一種利他的屬性,不斷讓人與志願服務的性質作連結。

就是88年開始,廣泛地如果有志工(訓練課程)就去上,那時候就是縣政府要招,我以為要當志工,我那時候92年上的時候超多人,一百多人耶,我想說志工課程很好,我沒有接觸過照顧很好耶,又是另外一個領域,讓我眼睛發亮,又是我不懂的,讓我很投入,多一個知識,結果到最後的時候,就是那個縣府承辦人,跟我們講說...那時候好像錄取14個,前14名就可以當縣府的服務員,就這樣因緣際會讓他錄取了,就是這樣進入這個職場。(G 035)



參、小結：成為澎湖的正式照顧工作者

之所以投入居家服務工作，對於這些生活在澎湖的照顧工作者，許多人便是從原先的家庭照顧中轉職，或者是要找尋能夠同時兼顧家庭照顧工作的「職業婦女」，因此，具有彈性勞動工時條件的居家服務，可能就是他們的首選，像是因為照顧壓力大的阿香或是經驗育兒階段結束的阿銀，以及因為需要學習照顧技巧的素素；然而，這種選擇，某種程度上屬於一種有限的選擇，特別像是面臨中年階段而要轉換跑道的在地人而言，因為生活在「不好找工作的澎湖」，要能在家鄉中生活下去，更需要妥協於某些門檻較低的職業，像是阿琴或是西仔；更重要的是，這群曾經離巢的倦鳥，過去或至今都為了照顧自己的家人等因素，而從本島回到離島澎湖，不僅承擔了家內的照顧工作，也因為從事居家服務，分擔了澎湖在地的其他照顧需求。

這些生活軌跡裡的工作者，在政策中往往只是被視為一種「閒置」的勞動人口，適合作為招募的對象來源，在研究或評估中，通常也是以數字方式來代表他們在照顧政策中的意義；「他們是誰」、「他們經歷了什麼」等問題卻很少受到關注，作為一個研究者，不應該只關注到政策規劃的視角，而忽略了從一線的工作者的位置看待他們的「勞動工作生活」，必須透過對他們生活經驗的整理，才能更加理解照顧工作者，所身處的環境與生活脈絡，會怎樣影響他們在工作場域中的行動與詮釋。

第二節 以關係為基礎的照顧工作

居家服務的開始於「一個被視為外人的居家服務員，需要進到私領域的空間——案主的家」，接受由長照中心核定以及督導員確認過後的照顧計畫，並依據照顧計畫內的服務項目進行；看似清楚簡單的工作流程，以及明確限定的工作內容，將這個工作順利完成，或是要「做好照顧」這件事，中間有許多工作細節或過程被簡化甚至忽略，但卻是一線的工作者——居家服務員，需要一一做到，以完

成工作內容並達到照顧工作的目的，如同Neysmith和Aronson（1996）所提，這些未被標示與命名的工作內容，更多是仰賴一線工作者，運用自己的生活智慧、或經驗知識來因應工作中的挑戰，特別是面對到服務對象、照顧情境、以及工作條件或要求等等的不同，而需要發展的個別化工作原則。

本節將討論對於居家服務員相當重要，但在討論以照顧工作為主題的相關論述下，少被提及的照顧的工作過程－以關係為基礎的照顧工作，以理解居家服務員在工作過程如何看待關係、解讀關係，並且運用關係，來達到注重個別化照顧的工作目的。

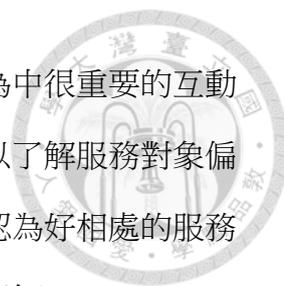
壹、進到家中的眉角：「出門看天氣，入門看郎意」

進入「家」這個私領域的照顧工作者，要面對與自己較無關係，或甚至素昧平生的案主，從展現出的非語言行為，例如表情、態度等等，以及語言行為，像是對案主稱呼或打招呼方式，都是服務員服務時時強調的互動過程，特別是剛開始作為「外人」的身份，會更顯謹慎、小心，以符合在地社會期待的方式來留下好印象，作為後續建立關係的基礎：

一開始每個人都馬有壓力，你還不了解人家啊，就是心理面怕怕的；那我們保有笑容比較好，表情很重要，你臭著臉他馬上不要你這個人。（WC 046）

第一點，態度，一定要有禮貌；對方的稱呼，表面上的，你一定要這樣稱呼他，人家說「出門看天氣，入門看人意（台語：察言觀色）」，就是這種察言觀色，要有禮貌、跟人家打招呼，像我每天服務老人家也是這樣「阿北！阿摠！哩賀（台語：伯伯、阿姨，你好）」，觀察他講什麼，我們再看怎樣應對，假如沒有我們就靜靜做我們的工作，老人家有什麼問題我們再跟他聊。（GF 032）

（代班）我會用謹慎的心情進去，因為我不知道面對怎樣的環境跟人，他（請假的服務員）都說那些很好，我也不敢掉以輕心，我進去就先聽，看怎樣對話，畢竟他們跟上一個比較熟，可以輕鬆一點地對話，但跟我不熟，我對他們也不熟，當然謹慎地做事阿。



千千提到進到他人的私領域，展現和藹的一面是非語言行為中很重要的互動方式，阿香的經驗提到關係建立的初期需要更多觀察與試探，以了解服務對象偏好的互動方式；另外，阿琴的代班經驗，即便被原本的服務員認為好相處的服務對象，她也不敢掉以輕心，傾向以謹慎、小心的態度去試探與了解。

工作者在互動過程中，也需要因應不同案主產生個別化互動方式，像是依照輩分、信仰等等各種潛在的連結關係，便有不同的稱呼：

我們進去就是說，就會「叫」嘛，就像（遇到）阿銀嬤會說「平安」，是基督教的問候，像某個案主那裡我就直接叫他名字，因為他年紀比我小嘛，所以直接叫他的名字，有的就會說「阿摠有在嗎？」（L 057）

西仔與不同案主的稱呼或溝通，也會依循社會文化的規範，或是與案主之間的生活連結，像是共同信仰的話語；面對晚輩的案主會直接叫名字，面對長輩的案主，則會以代稱，以符合社會關係中的人際互動準則。

在「看人意」的照顧工作中，服務員會因為輩分或是年紀而有不同的相處模式或是互動習慣，像是對服務員－阿觀來講，與老人類型的服務對象相處似乎更加熟悉，而身障類型個案因為跟自己的年紀相近，反而不習慣這樣的互動希望我不要讓她接身障類型的案主：

如果可以，我不想接身障的對象，我比較想接老人，因為我不太會跟同年齡的服務對象相處，我比較知道怎樣跟老人家互動。（FN 20161128.4）

身為在私領域中工作的外人，進去屬於案主與家人專屬的空間，都需要保有尊重，家中的人也會介意外來的服務員進入家中，需要不斷地試探與磨合：

進去就是很尊重，譬如說掃把在哪裡都要先問一下，如果說他堆積（雜物）的很厲害，要問他要不要整理，都要經過他同意，不行照我們自己的意思直接丟掉阿，他也是人嘛，搞不好他認為那些很重要。（L 059）



房間我們不要隨便進去，除非他躺在床上，那我們再進去服務，如果他在客廳，我們就一邊工作，一邊跟他談；如果是老人會一直告訴我們以前的事、小孩的事情，說一大堆，其實我們就是做個了解，也不想知道太多。(L 060)

對西仔來講，剛到案家，即便是拿掃把來掃地，都要經過案主同意，就算是環境清潔，也要了解案主的意思或是喜好，服務員進到家中要透過「問」，來了解案主更多；像阿美遇到案主的太太不喜歡她來掃地，還會跟她搶掃把，她也盡量先順著案主的意，並嘗試溝通：

我跟她說「阿摠，好啦，我不拖地，我幫妳掃一掃，東西也不會亂摸」，她會瞪一下然後說「好啦，不要亂摸，掃一掃而已」，我們就是聽她的話，只是中間掃一掃，她亂擺的東西都不要去碰，順著她。(W 037)

剛進入到案主家中，需要先讓家裡面的人能維持自己空間的隱私性，也藉此對於在私領域空間能保有掌握權，服務的項目必須是「順著案主的意」才能進行，但更重要的是在工作過程，慢慢地透過問或聊天來了解案主的個性或是生活習性。

貳、運用「智慧」跟「心力」的工作：個別化的工作原則

工作的開頭除了要先順案主的意，同時也要去了解案主的意；照顧工作的重點之一是完成照顧核定的任務，但要完成任務項目仍有一些工作細節需要透過居家服務員花點心思，來彌補服務計畫與工作現場可能的落差，因此，必須先了解案主的生活習性以及期待被照顧的方式，才能發展個別化的照顧過程。

這個工作真的需要愛心、耐心跟智慧，所謂的智慧…因為我們面對到的是不一樣的工作性質（內容），有些是洗澡、打掃，有些是大小便失禁，各種都有，但是依據案主本身的服務項目、他們的個性跟習性，居服員要先了解，因為踏入新的環境，你要先觀察他們家庭，還有老人家的一些習慣。(GF 030)



照顧的工作從進家門就開始，不論是有形的還是無形的，服務員即便在沒有「出力氣」的情況，仍在進行照顧工作；阿香提到工作中的「智慧」，說明服務員面對涵蓋案主不同生活面向的服務項目，也要依據案主的個性與習性，了解如何做「好」這個照顧：

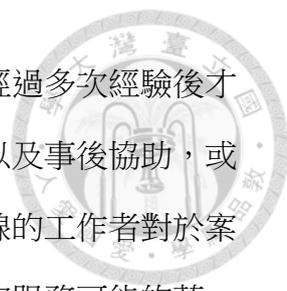
每個個案都不一樣，像阿文阿摠，你就要先聽她講話，她有很多心理的話一定要跟你講，雖然主要服務是打掃，但你一定要聽她講，她不吐不快，你聽她講她就很舒服，那我們再去打掃；像有的個案，他就是要先擦澡，他不擦澡他不舒服阿，他飯吃不下，每個人你都要摸得很清楚，居服員就要「把頭俏（台語：腦筋轉快一點）」，他需要什麼你就給他什麼，不要說是打掃時間，就不聽他說話直接去掃地。（S 051）

督導會分配（案的類型），有些不用那麼累，有些就穿插，你說大家都這麼累沒辦法，有的進去就趕快擦澡，擦澡之後趕快拍背，拍背之後就幫他按摩，按完摩要幫他餵餐，之後還要整理，一個小時都沒有休息阿。（S 069）

素素多元的照顧經驗中，提到工作者需要有臨機應變的本事，在工作過程中要考量每個案主的服務計畫內容，可能包含不同的服務項目組合在一起，要依據案主的個別需求調整，像遇到多樣服務項目時，必須做到時間最大的效用跟安排，或是案主需要先擦澡再吃飯才會比較舒服，甚者，更重要的可能是沒有在服務計畫中的照顧內容，像是與案主的聊天互動，但卻是對案主「好」的照顧內容。

另外，照顧計畫的服務項目可能被過度簡化，而沒有考量到前置作業，或是後續協助，如簡單的身體清潔項目，可能隱藏許多照顧細節，使照顧過程更加複雜；在研究者擔任督導員時，面對案家提出調整服務時間，改成一個小時幫家中兩位案主洗澡，毫無頭緒的我，便詢問其他督導員同仁這樣的時間是否足夠：

要看案主的身體狀況，還有要看是洗澡還是擦澡，行動不便的話，帶到浴室可能會花時間，擦澡比較快；另外，洗澡完還要幫老人家穿衣服，冬天有的老人家要穿兩、三件衣服，這樣會花更多的時間。（FN 20161128.5）



個別化的工作流程，需要服務員現場的判斷與應變，或是經過多次經驗後才建構而成；像是上述提到的身體清潔，從事前準備到進行方式以及事後協助，或甚至要考量天氣變化而不斷做調整，這樣的工作過程變成由一線的工作者對於案主身體狀況以及生活習慣或環境做判斷，來銜接案主需求與核定服務可能的落差。

居家服務作為一種照顧工作，執行的流程並非只是照單或按計畫執行，更注重依據案主的需要做調整，以符合他的需求與期待，不論是看似單純的洗澡或其他像備餐等項目，都需要因應不同案主建立起個別化工作流程，文本上的勞力付出項目要能夠順利完成，就像素素說的，服務員要「把頭俏」，並且「摸清楚」案主才行。

參、工作中的關係，關係中的工作

「入門看人意」的照顧工作，工作者與案主之間的互動也會是工作重點之一，工作中的關係可以影響服務提供的順利或是否能完成，隨著關係中信任感的建立，並增加彼此的熟悉度，對於服務對象有全面的理解，進而工作者也可以運用關係中的工作－聊天，來達到另外一種層面的照顧。

一、先有關係，再做工作

居家服務檯面上的工作重點，往往是強調服務項目的提供，但對一線工作者而言，「沒有關係」的照顧工作，很難順利進行，專注在這些具體的服務項目，對案主來講，不一定代表完成工作，「工作的完成」也建立在服務員對於關係的經營，或是案主對於信任關係上的感受：

（服務跟關係）兩個都要兼顧，你關係不好，做什麼都不順，關係搞好，就一切 OK，人與人之間就是這樣；所以要溝通的技巧要出來，你去那邊你連打招呼都沒有，你做到死人家也不認同，人都是這樣啊。（WC 110）

你工作的時候，不見得一定要做（到）這個工作（任務），比如這個阿摠我今天不打掃也可以，但是她一定跟你聊天，你進來是不是有關心她，這個就是關係阿，你先關心她，跟她聊聊，然後再做事情，她就高興啦，你一來就猛著自己去做那個地方，然後你都不聞不問的...。（WC 111）

在千千從事多年照顧工作的經驗知識裡，工作的重點是與案主有良好互動關係，關係的建立需要透過「聊天」和「關心」作為工作一部份來展現；阿花也曾提到，關係建立，更需要透過聊天的內容，來拉近關係：

（要）變熟的話，交談很重要，兩個人交談，你談你的、我談我的，談一些融入的話題，我們彼此距離就會拉近。（G 033）

服務員在工作過程的聊天，更需要藉由分享自我，拉近距離以融入彼此的生活世界，轉化外人的身分，關係建立的目的也是為了能建立信任感；阿銀也提到，缺少關係中的信任感，即便能察言觀色，或是在稱呼迎合案主的喜好，也未必對從事工作有所幫助：

比方說這個（案主）我看他不錯，我跟他說比較多，但他不見得對我信任。重點是要去建立信任關係，如果不信任你，你叫他什麼（好聽的）也沒有用。（M 123 + M 124）

二、服務的完成需要仰賴關係的建立

對於照顧工作者而言，關係的「熟」能夠有更多的信任感，但更重要的是，「熟」了之後，案主才會接受與配合，讓工作過程更加順利：

「熟」一點的時候，他們就會很配合去做該做的事，他們也會很信任我們，會跟你說他們身體怎樣，我就會說我幫你按一按、哪裡清一清阿，不然他幹嘛跟你說？（L 131）

在西仔的經驗裡，熟識並且信任的關係在工作過程，除了能夠讓案主願意多說一點之外，在面對像心智障礙等較特殊類型的案主，一個「熟」的關係扮演更



重要的角色；當西仔要服務像小孩子一般的成年智能障礙者，因為過去會抗拒其他人的服務，也讓作為服務員的他需要運用一些技巧，來完成工作：

為了讓我服務，他媽媽直接說「有人來幫你洗澡，來！」，他不肯，他媽媽就用拖的，我就講「妳不要用拖的，讓我來」，我就跟他說「弟弟阿，我來幫你洗澎澎、玩水喔」、「要到後面脫衣服，好玩的咧」，他就說「不要」，我用一個技巧「弟弟阿，你身上有隻蟲這麼大咧，會咬你、會痛喔」，他會怕，就脫光了，我們就是騙他，然後把水的溫度弄好給他洗，他一直拉著他母親的手，不肯把門關起來，我想說這樣要怎樣洗阿。在進去之前我就禱告「主阿，我遇到這個困難要怎麼辦，我把一切交代給你，你要怎樣就怎樣」，因為我們基督徒有的時候會說「一切交託」，我不能做到的，就要說主來幫我，所以我認為今天能夠讓他很順服接受我洗澡（是主的功勞），你知道他現在見到我去洗澡是怎樣？用抱的，還叫我「舅舅」。（L 127）

（之後）會自動進去，門就關起來洗，然後他都很高興，像這次我請假，我請其他服務員代班，代班的服務員去就說「這是要怎麼洗？」我就說妳試試看，今天第一天洗啦，因為他有點怕代班的那位，去的時候我就跟他說「這是阿姨啦」，他就會重複，但到底怎麼樣就不曉得了。（L 128）

雖然信仰基督教的西仔將這段服務過程的順利榮歸於主，但從一開始「騙去」到後期不需要案主母親陪伴的這個轉變，是奠基在西仔不斷嘗試與案主互動並建立的信任關係，對案主來講，西仔不再是來幫忙洗澡的陌生人，而是會「陪他玩水的舅舅」；案主的個別化服務過程，不僅僅隨著服務對象的需求改變，也建立在服務員與服務對象獨特的互動關係中，關於西仔的這段經驗，除了提到服務對象的特殊性之外，另外服務項目本身需要接觸案主的隱私，像是身體清潔等親近性的服務，在我擔任督導員的期間，對於建立關係相當謹慎的阿琴曾提醒我：

我跟你說，新人可以從環境清潔接起，但像我目前代班服務的阿摠，那種需要身體清潔的，需要花時間摸索跟熟悉，像我代文芳（服務員）的班，我才剛試著讓她熟悉我，如果現在丟出去，對案主也不是很好，就不用一開始給他們這麼挑戰的，先從簡單的開始。（FN 20160910.2）



阿琴的經驗提到像幫忙洗澡，這類會接觸案主隱私的服務項目，更需要花時間讓案主熟悉來慢慢建立關係，就像西仔服務智能障礙類型案主會遇到的情境，當更換服務員或是由他人代班時便可能影響到服務的提供。

三、我是為你好：運用建立的關係，來達到照顧的目的

關係的建立除了能讓工作過程順利，也能夠達到服務計畫預計的照顧目的，或是「服務員認定的照顧目的」；服務員為了案主「好」，必須借力使力，運用建立的關係讓工作不只是服務員在「做」，有時也需要案主自己「做」：

我們一直在教育他們「能做就做，不然以後都是我幫你做，你就再也不能做」，我們時常這句話在教，我都說「歐巴桑，地上的垃圾你有辦法做就做，我在旁邊看」，她會回「你來幫我處理就好啊」，我就說「我不是不幫你，我是為你好」。(L 138)

西仔口中的「教育」反應了照顧政策的目的，居家服務作為照顧工作，並非讓工作者替代被照顧者日常功能，而是透過工作者執行特定服務項目來補充生活上的不足；相較於西仔跟案主多點的解釋，其他服務員像阿琴則運用跟案主的互動關係來「威脅與鼓勵」，試著達成自己對案主評估的最佳目的：

阿琴先介紹我說「這是新的班長啦」，案主笑笑地看我並點頭示意，阿琴開玩笑地用手打了案主一下說「快開門啦～我要拿東西給班長簽名～」，阿北笑笑說「喔～阿捏喔～」，才漫漫悠悠地拿鑰匙幫阿琴開門，我跟案主坐著聊天時，阿琴告訴我「我剛來聽說他常在睡覺，平常都不動，我覺得這樣不好，所以需要威脅一下跟鼓勵一下，讓他常常起來動一動。」(FN 20160910.1)

阿琴直接在案主面前這樣講讓我很相當訝異，但隨著我觀察他們互動中的打鬧或是開玩笑，當阿琴對案主說明天要洗衣服，髒衣服要拿出來，案主就開玩笑地唱衰說「阿捏丟欸露吼喔～（台語：這樣就會下雨）」，阿琴後來也提到許多她從當初進來就服務這位案主到現在的點點滴滴，我才明白他們所建立起的關係，



是經得起以這樣的方式來督促案主運動。

照顧過程並非是工作者一廂情願地想做什麼就做什麼，一方面需要考量到案主的狀態，另一方面，也需要立基在與案主的關係建立；阿香提到在照顧過程，有時為了讓案主起來運動，甚至會直接「罵」案主：

你說案主不能罵？可是有的很懶惰，你不嚴格然後再溫柔，服務案主一定要「軟、硬度」（一起），讓他了解你對他好，責備他不是純粹罵他、嫌棄他，是因為「愛之深責之切，罵你是對你好」…知道他病痛嚴重，可還是要叫他運動。（GF 070）

我會很嚴厲，但他生氣時我也會軟化，就是看兩個人對話怎樣應對，我會說「你都很懶惰，筋骨都這樣，越來越嚴重，都快走不動」，他當然會生氣，「今天很懶不想動」他就這樣講，那我們就用話激他，或是說「今天就走一趟就好」，他想一想他就走了，然後有時候他不走也沒關係，讓他練習動手—十巧手這些手的運動，一定要讓他動到。（GF 072）

我也告訴他，政府請我來照顧，不要把時間浪費，我會「點他」，「浪費這些錢，這是全民的稅收，叫我來服務你，你都在浪費」會這樣說，看他怎樣會吸收；但是他們都會（理解），跟他走之後，你就一定要陪他聊天，像他的家人一樣關心他「昨天有沒有洗澡？皮膚癢不癢？睡得好不好啊？」稍微關心他，他就像小孩子一樣很高興，關心他讓他起來運動。（GF 075）

個性直接的阿香，為了達到她認同的照顧目的，不惜去唸案主，但她也明白單純這樣做只會破壞與案主的關係，因此更需要藉由關心、聊天讓案主明白她的好，也要適時地讓案主撒撒嬌，維持彼此之間「好的關係」，如此運用關係也得到案主的認同：

你去服務他就是要幫他，幫他就是要讓他運動，有些中風的很懶，不喜歡動；退化性很高，我馬上把他帶出來，星期一跟三復健，星期四就是康樂隊（支持性團體），我請他報名，那個案主配合度也很高，兩百、三百（報名費）就拿出來了，他要是沒有認同我們他怎麼會去做。（GF 078）



阿香也分享她在照顧工作現場的評估，也會因應不同的案主來判別，該怎樣與案主互動：

看案主需求是什麼、需要我們照顧什麼，那他本能要做什麼，（例如）自己用啦、自己移動屁股、上廁所自己拉；像某個案主，讓她自己整理，整理得好好的，第一讓她有工作做，第二不要讓她胡思亂想，但她還是會撒撒嬌，就說「這個你幫我用」、「手都不能動」哪裡不能動？在沒看到的時候動得很厲害，老人家像小孩子一樣會撒撒嬌，那我就說「好啊，我來幫妳用」，然後她就很高興，就是這樣互動。（GF 130）

照顧工作者認為要達到照顧目的必須運用「軟、硬度」，對案主並非只是單向的命令或要求，而是在與案主的互動關係中慢慢拿捏；此外，這些未必是符合正式文本中所核定的服務或照顧目的，但反應了工作者服務時，也帶有自己認定的照顧價值，以及在現場與案主互動下做出評估與判斷。居家服務的工作者，並不是被動地接受服務計畫完成指派的任務，而是能以專業工作者的自主性做出價值判斷與現場決策，為了實踐照顧價值與目的，也需要思考如何運用關係，就如同阿香有時候會罵罵案主，同時也讓他們撒撒嬌，試圖在關係建立與工作完成之間取得平衡，這個互動過程，也展現了一種工作者對於案主的權力關係。

四、邊做邊聊的工作

（對案主）要慢慢了解，因為那個熟識要很久，邊工作邊聊嘛，才不會「ㄉㄤ一ㄤ一柱柱（台語：都不講話）」，就是人的一個緣，聽的、說的可以的話，就多聊些五四三，可以開個玩笑，無傷大雅，那都 OK。（Q 050）

在阿琴的日常工作裡，「聊天」也是工作的重點之一，即便當下在進行其它的工作內容，也能夠伴隨這樣的互動；聊天作為日常的互動工作，讓案主對工作者有更多信任，同時也讓服務員對案主有更多的了解與熟識。



(一) 發展互動的眉角

在阿琴的想像中，關係的建立並非一蹴可幾，除了剛開始的察言觀色，對案主更多的了解其實是在邊做邊聊的工作過程，慢慢從這些蒐集到的「眉角」再發展出適切的互動方式：

盡量跟他講話、聊天，不然你東西從哪知道，像家人進來就問，這就是蒐集資料阿，你到案家你沒有了解他很多事情，怎麼去服務這個案家？有時候家裡，誰跟誰關係很差或怎樣，那你遇到狀況時，怎麼知道這句話要不要講？該不該講？有時就是這種情境，沒有了解很多的話就會「搞砸」；例如，兩兄弟關係不好，在他們家的時候，如果講錯什麼，不就苦了我們案主，這是不是要了解清楚？還是不要講話最好？也有可能阿。（G 094）

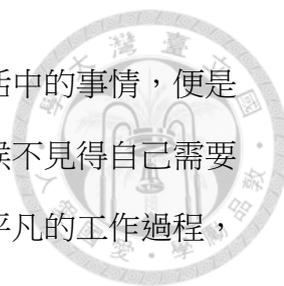
聊天，是重要的蒐集資料過程，不僅要了解案主特性，也必須認識案家整個生態關係，形成個別化應對，避免「搞砸」與案主的關係，或是影響到案主家庭。阿花最後提到，不見得聊天會是最好的互動方式，但這段過程需要服務員不斷地探索與嘗試；對素素而言，如何聊天就是一種跟案主互動的「眉角」，作為一種關係中的互動方式，需要先對案主「做功課」：

居服員也要做功課，這個老人...比如說他的地雷是什麼、需要是什麼、什麼話不能講，這些都要做功課阿，每個人都不一樣。（S 051）

比方棒球我根本不喜歡看，可是為了要跟他有共通話題，「要讓他跟我講」，我就要去看誰贏、投手怎樣，你的個案都要了解興趣。（S 054）

了解案主喜好、地雷是聊天過程的重要考量，即便素素不喜歡看棒球，但為了與案主有穩定的互動，讓案主願意開口聊，她也必須關注棒球，作為彼此的連結；聊天，作為關係中的一項工作，工作者首要的便是找到案主的共同話題：

畢竟老人是單純的，不會很複雜，只有一、兩個比較特別，你就把他記起來，其他應該都OK，其實澎湖老人單純的點就是學識不高，他不會講很高深，就是話家常而已，我們注意他講的，只要不危及他的健康，其他亂講都沒關係，講錯也沒關係，我們就是聽他傾訴、聽他講，只要知道一、兩個特殊的，投其所好，有共同話題就好啦，這邊都很單純啦。（S 055）



面對老人的服務對象，服務員能「話家常」，討論一般生活中的事情，便是重要的共同話題，素素也回應到阿花所言，聊天的過程，有時候不見得自己需要說，展現出傾聽者的角色讓案主說，也許更重要；在這個看似平凡的工作過程，顯示工作者需要運用自身的經驗知識，形成個別化的互動方式：

居服員好像進去隨便做，其實不行，看起來沒什麼事也很有學問。(S 051)

(二) 掌握案主的生、心理狀態

「聊天的工作」原先可能是為了對案主生活裡各種眉角的掌握，但這樣的互動過程，隨著建立更深的信任關係，於是也伴隨著許多的自我揭露，案主便願意透露自己的小秘密等等：

(案主)會跟你說「我今天怎樣」或是「我今天給醫生看怎樣」，會主動告訴你，就很溫馨，不然他有的時候幹嘛告訴你？有時候他生殖器怎麼樣也會告訴你...我會說「你要給醫生看，不要亂擦藥，不然如果變嚴重，你老婆就不愛你了」，有時候就跟他講一些這種...他會跟我們講這些私密的事，就代表是很信任。(L 132)

西仔提到當建立起信任的關係，工作者甚至能從聊天中，掌握案主的私密生理狀況，並提供建議；阿花描述她透過聊天一定能掌握到案主的心理情形，因為對她來講，工作過程勢必要能以「打到案主的心」的方式理解案主，讓案主願意分享心事：

我的案主的死我一定知道，因為我一定「打到他的心」，因為我就是這樣，有辦法窺伺他的心，我就知道他要幹嘛，這樣子他什麼事情都會掏心掏肺說，除非他真的隱藏那就知道了，這個也會有，看案主狀況，有些案主，當我知道他是心靈比較多故事的人，我會花心力掏他的故事。(G 107)

就聊天阿，看他什麼時候、什麼動作，或是在講什麼事情的時候，就像你這樣，一直深入一直問，問到他講，我就是因為那件事情所以過不了，然後就一直說了阿這樣子不就出來了嗎？(G 108)



當阿花在聊天或互動中嗅到案主有潛在「心裡故事」，她便會投入更多來了解案主，深怕案主有特別的狀況，對阿花而言，聊天不只是為了掌握狀況，也形成她對案主的「診斷」，在她的工作想像中，居家服務員除了是勞動付出的工作者，也是關懷的角色。

（三）照顧中的關懷

第一次跟阿琴訪視，阿琴剛幫阿摠洗完澡，阿摠看到我就開心地跟我打招呼，我向她介紹自己是新來的班長，並問她最近狀況；阿摠笑笑地跟我說「很好啊，有服務員幫我洗澡，還跟我聊天都很好，跟我聊天很高興，心裡也比較舒坦；班長（督導員）來聊天也讓人開心阿。」訪視結束，我跟阿琴說，跟長輩聊天似乎很重要，阿琴回我「你多跟老人家聊天，久了你就懂要怎樣跟他們聊天了。」(FN 20160912.1)

對阿琴來講，聊天似乎是項特別的「技術」，讓工作者與案主互動時，有不同的效果；在上述田野觀察中的阿摠，聊天，似乎是一種心理上的照顧或是安慰；聊天在這樣的互動中，不僅僅是為了建立關係，也是對心理層面的照顧。關懷，從日常的話家常開始，在素素先前提到，話家常是試著找到與案主的共同話題，同時讓案主有個傾訴的對象，工作者是擔任傾聽者的角色：

就是...生活怎樣、孩子怎樣，有時候會主動跟你講，小孩子哪一個比較孝順怎樣的，都跟你聊，就是我們在傾聽啦，聽他們吐吐苦水；有時候有（回應）啦，但不能火上加油，順著他就對了。（WC 061）

我大部分都順著他們的話，我不會找個話題來講，而且更深的他們可能不懂...有的時候會聊一些過去的事，他們很喜歡講過去、陳年往事「我以前瓦勇（台語：多厲害）」，我就說「讚！阿北你很讚」，有點讓他高興。（L 129）

不論是千千或是西仔都提到擔任傾聽者時首要「順著」案主，不能加深案主的負面情緒，西仔更試著以正向情緒回饋案主的分享；然而，傾聽的重點，像千



千提到要讓案主「吐苦水」，工作者需要承接案主的負面情緒，因為「得到案主信任的」服務員往往是訴苦的首要對象，像阿琴就認為自己像個垃圾桶：

（案主）很會「ㄉㄤㄨ我（台語：向我抱怨）」，就是告他弟弟的狀給我聽啦，我就當他的垃圾桶啊！（Q 095）

除了被動傾聽與承接，服務員也需要主動回應或是關懷案主當下的負向情緒展現，「話家常」的內容往往是案主的家庭關係或是生活故事，看似不喜歡跟人聊天的阿銀，面對到這些心事，就像西仔一樣，試著安撫案主的情緒：

有時候聊一聊，會說心事給我們聽，比如說媳婦對他不好，他就會埋怨，我們就勸他；當他說媳婦怎樣，我就說「不管怎樣還是你的媳婦阿」，會安慰他啦。（M 035 + M 036）

如果他講到一些他小孩不好，都沒有回來看他之類的，講一些最近心情不好，沒吃什麼，就會回一些「小孩成家立業也不簡單，你還有老人年金可以照顧自己，還有便當可以吃之類的」，能夠按耐的就按耐。（L 062）

適時地傾聽與回應，除了按耐案主，讓負向情緒找到出口之外，西仔認為服務員在關懷過程中，也可扮演調節者的角色，提供意見化解案主生活潛藏的衝突：

他們有時候遇到一些衝突，也會問我們，我就會回說「不要想這麼多啦，人就是以和為貴，有時候你不方便，搞不好有一天他來幫你」，我們就在裡面作調和的，或是緩衝的作用。（L 077）

關懷的過程，服務員也會以案主立場作回應，藉由這樣的舉動建立起更加信任的關係，讓案主慢慢將工作者轉化成「自己人」，當服務員進行這些關係裡的工作，案主便會作出更多、更深入的分享：

有些獨居的老人很希望你跟他聊天，很喜歡訴苦，說他很寂寞之類，我們會站在他的立場跟他聊，他就把你當「自己人」；像我有些老人家就是這樣，當他感覺到很親切，會把他家裡的事情，心事、家事講一大堆，讓你去評估或評斷家裡的事情。旁觀者清嘛！他聽我們這樣講，分析給他聽，他反而比較能融入，畢竟我們是局外的，講一些話也比較理性，當局者的話像他們家裡的人，講話都是經濟或是錢啦。（GF 034 + GF 035）

聊天作為服務員在關係中的日常工作，能夠以更全人的觀點來了解案主，並掌握他們生、心理狀態；聊天，也能發揮關懷的作用，從傾聽到回應，讓案主漸漸地有更多自我揭露，最後透過這樣的互動循環深化彼此的關係。

阿香的分享顯現出居家服務員角色的特別，一方面會隨著與案主的互動深化，慢慢成為「自己人」，但因為並不在家庭的關係中，當討論到家庭議題時，又能以一個「局外人」的觀點，相較於家人，讓案主更能信任他們所說的話。

肆、作為一個外來的照顧者，我可以說這麼多嗎？：關係建立的考量

前述的阿香藉由聊天深化與案主的關係，最後便可能被當成自己人；然而，工作者對於角色與關係因考量不同，採取不同的回應方式與案主，特別是關於更多的內在自我時，可能會有所猶豫。

一、加入自己，嘗試貼近

阿香以「同理心」的作法，來打破與案主之間的藩籬，特別是當她感到自己太過客觀時，會分享自己的心事，有目的放入自己，讓案主更認識以深化關係中的信任：

因為有一種同理心，他講他的心事，我們只講一些客觀的話不夠融入，感覺還有一道防牆，那我把我家裡的事情講給他聽，他會比較...，人與人之間，這樣會比較沒有距離，比較沒有防備心。（GF 037）

因為我們講給案主聽，案主比較知道我們心態，我們講出他內心的話，他就更深一層地信任你、認識你，然後信任你。（GF 041）



除了要融入案主之外，當面對到案主的負向情緒，服務員也期待以自我的經驗來安撫案主，阿美便選擇以自己家庭的生活經驗回應案主當下的情緒：

我就說兒女不孝順，自己就要看得開，你就要把自己照顧好，如果你還喪氣、不吃不喝，每天哭著「我兒女都不要我，我自己一個人怎麼辦？」如果你垮了，誰來照顧你？沒人照顧你咧！我告訴他們，不像我公公，我公公他癱了三年多臥床，他回去還有我，我會幫他沐浴、煮東西給他吃，你沒有阿！你要堅強一點照顧自己，才有辦法生活！老人就說「這樣也對啦。」
(W 054)

二、有時候也不用說那麼多

聊天時，像西仔作為一個服務員便不希望分享自己的事情讓案主知道，他認為這些私事對案主無益「我的事最好不要講，對他們沒有什麼用處。(L 064)」，阿琴也不喜歡在工作過程說自己或他人私事，習慣以轉移話題來應對案主，阿琴曾向我抱怨她不喜歡其他同事在工作中講她的事情：

我覺得聊天不一定要講自己的私事，就像有的案主家人愛講話，我就用社會新聞聊，進去都要跟他講一、兩件新聞…有跟他聊，他就很高興，感覺我很尊重他，不是說打招呼（就好），這樣對案主比較尊重，也對自己有保護，因為很多人會講別人私事，地方小會渲染地很大。(Q 059 + Q 060)

當他問就帶過去「我們不講私事」，其實個案都會好奇，我能蓋就蓋過去，不然就說我們規定不講；我覺得在這個「場合」不適合講，你可以講些五四三，像教他們一些保健醫療知識，他們比較能接受，不可能每天聊那些，不好吧？我覺得該講、不該講，要分清楚。(Q 062 + Q 063)

阿琴明白在聊天當中案主不免會好奇，但考量到自己與案主或家人的關係，會傾向以保護自己，同時不會打壞關係的方式，聊一些五四三就好；阿琴認為在這個工作場域，分享太多私事，有可能會在這個網絡緊密的小地方渲染出去，最後可能影響到她的「下班」生活。

阿銀採取「選擇性的回應」方式，篩選正向經驗或好的事件作為回應內容，



其他心事，尤其是負向經驗，或更深入的隱私則會如西仔般，認定是「不該讓案主知道」的內容，使互動過程盡量呈現正向氛圍。

就跟他說好的（心情），壞的就不要跟他說了阿…他也會問，我就會說「好好的就好啦」。（M 038+ M 039）

就是跟他們聊，他們「不該知道的」就讓他們少知道，他們有時候跟我們說心事會跟我說「不要說出去阿」，就一樣道理啊。（M 053）

千千採取如阿銀相似的作法，選擇心事來分享，以正向經驗回饋為主，切割自己的生活與工作職場中的角色「我沒有帶我家的事情到他們那邊去，我自己的事情不好，到我的工作職場我就不會啦。（WC 70）」然而，訪談時，研究者提出之前在訪案時的觀察，關於千千與關係較親近案家的相處過程，很好奇地追問「你覺得你們關係沒有到可以講心事嗎？」千千的回應反應了她的考量「如果是好的有跟他們分享，但是不好的，也不要增加他們的煩惱。（WC 072）」

千千「不希望增加案主煩惱」的想法反應了西仔、阿銀等人作為居家服務員的工作角色，為一種情緒勞動者的特性，互動中重視關係的建立，以及承接案主的負向情緒經驗，並試圖以正向情緒回應，作為他們分享的依循。

三、讓自己隱身的服務員

阿花的隱身作法，呈現一種更為「弔詭／矛盾」的型態，當她需要與案主分享自我時，一方面希望可以做出貼切的回應，但另一方面卻嘗試隱藏自我，將自己的經驗偽裝成他人的說法：

如果他跟我聊心事，我會用別的案例…我人接觸那麼多，我會把別的案例加在一起跟他說。（G 096）

心裡的想法比較是「這件事情如果你這樣做，我可能會選擇另外一個方式做」，因為其實以人的互動，要貼切他，盡量說「我可能這麼做」，就可以得到他的信任，他會認為「你都這樣做，這個服務員不錯，那就是要這麼

做」，我們同時讓他解除一些疑慮，他不知道要怎麼做，我會這麼講。(G 097)

阿花在聊心事時，傾向包裝成其他人的經驗回應案主需要貼近服務對象；若需要自己現身，則會較以委婉、假設的語氣，同時希望藉由這樣的信任關係或是實質建議，減緩案主生活上的擔憂。對阿花來講，談話中將自己隱身也是為了維持關係的目的，擔心後續的關係不好影響服務，同時也想保護自己，避免受到工作場域中的負向情緒干擾，而無法與其他案主有好的互動：

可能到時候關係...好就好，不好就出事了！跟案主的關係，有些人前期跟你好到不行，我指我們很多同事的經驗，後面怎麼翻臉的？跟翻書一樣；這個會產生就是當你投入（到）...「不可分離」的時候，大家掏心掏肺，（會想說）為什麼最後案主這樣對我？為什麼會被「箭」射到？我也希望保護我自己，我也不希望受傷，進入案家我也會受傷或心情不好，我帶給其他案家能有什麼好心情阿？我覺得這應該是職場裡面每個人都會做的事情。（G 101）

人是肉做的，不可能說沒有付出嘛，因為你又不能讓自己有那些「無法收拾的東西」，所以你要有個假設性的人出來吧？你就要用間接，如果直的話...因為案主也蠻真誠，也不希望你騙他，他知道你騙他也不會用心跟你相挺、相到底，設第三者出來，他不會好奇我「假設的人」怎樣處理，他一定好奇「我」，因為我跟他有直接關係，他也會覺得他跟你「相逗陣（台語：關係很好）」，一定要關心你、要對你了解，人性就是這樣。（G 103）

阿花作為一個照顧工作者的兩難，在於這是一個「人的工作」，擔心透漏出太多自我，可能讓自己在工作中出現過多的情緒、情感等「無法收拾的東西」，但面對案主的真誠，並以一種「相到底」的態度，她也不希望欺騙案主，最後選擇一種假設性的方式，試圖隱身在跟案主的直接關係中。

伍、負向的互動關係

阿花擔心「跟案主不好...」在照顧過程中讓自己也會受傷，就沒有辦法帶給



其他案主什麼好心情，因為照顧工作者往往被期待能正向回應服務對象，在互動的過程，服務員也需要面對案主或家人生氣、不滿等各種負向情緒對待，但即便如此仍需要維持正向的態度，反應了照顧工作的情緒勞動特性，有一定「情感規則」的依循。此外，居家服務場域的隱蔽性，使得照顧過程的細節往往只有工作者與案主或其家人等身處現場的人才會知道，面對這些隱藏的壓力，「被期待」建立良好關係的居家服務員，則傾向透過自我的調適，來維持場域中的工作關係。

從中國遠道來澎湖的千千，平常總是開朗樂觀地笑，提及多年工作經驗中曾因為自己的身分被案主看不起，在這樣的處境中，儘管千千認為自己不會就此心情低落，但仍需要維持一種基礎的互動上，繼續完成照顧中的任務，當我問說「這樣你對案主還會有笑容嗎？」千千無奈地回應我：

還是要...有點責任，這個是你的工作啊，你說我不要這個不行啊，人家派給我的個案我不會說不做，除非真的是有什麼事情，我沒有說我不做那個，不信可以去問督導，我就是這樣啊。（WC 050）

在這樣的情境下，服務員無法任意呈現負向情緒，而需要維持正向情緒，因為這也是工作的一部分；關於這樣的負向情緒對待，即便是研究者認為「講話直接」也是界線嚴謹的阿花，面對到案主的「嘎撒」，或講些不好聽的話，也傾向自己調適這個過程：

（案主）她之前不知道拖地還什麼拐到筋，最近去台灣檢查，她就會這樣子，我有跟共同服務的同事聊過「阿摠她的個性就是這樣」，她也只是只有跟我「嘎撒（台語：牽拖）」，她也會跟她（另一名服務員）嘎撒阿；就是她生病的話會脾氣不好，講的話比較不好聽，我們聽習慣就好，因為我們也不是沒做過媳婦，都知道頭家怎麼講話，就會念一念這樣。（G 137）

面對案主負向情緒展現，阿花轉而以自己家庭經驗的「媳婦角色」來妥協自己身為照顧工作者的角色與情境，用這樣的連結來大而化之自己的情緒感受；但



對阿琴來講，案主若有負面情緒對待，會影響她工作順利與否：

我會讓案主不要情緒性地對待我，因為我也會生氣、有情緒，影響我工作，大家和和氣氣，你好我也好，我工作很順，就可以全部做起來。(Q 044)

在研究者作為督導員的期間，面對了阿琴被案主家人負向情緒對待的事件，事發當時讓阿琴有很多委屈或是負向感受：

(案主)他兒子最近對我大、小聲，因為喝酒…他就是喝了酒會對周邊的人生氣，不然他平常很客氣，他今天就對著我罵，我很想流眼淚、很想奪門而出說「不服務了」；我也很怕他對我怎樣…因為他喝醉就是一副要對妳怎樣…，講話很大聲、高亢，他就是罵我怎麼可以這樣兇他爸爸，但他爸爸耳朵聽不清楚，我就要大聲一點跟他說話。(FN 20161005.2)

事發之後，我嘗試跟案家人溝通以回應這樣的情況，但對於這樣的處理方式，阿琴認為若我聯繫案家人，似乎顯得她將這個事件出去「放送(台語：宣傳)」，另外，若最後她不願意繼續服務，案家對她的依賴讓服務員的更換會很麻煩，阿琴甚至考慮最後若沒有服務員可以進駐照顧，案家也很可憐，因此阿琴最後跟我討論先暫時觀察之後的情形，若案主兒子又這樣，就希望她直接離場；阿琴面對這樣的狀況，希望在案家跟自己立場找到一個平衡點，然而，這樣的平衡就我來看是種委曲求全，後續的訪談，我再度跟阿琴談到這件事：

他(案主兒子)罵我那件事，我調適很久，心態才調適過來，我每天想到要進去他家遇到他，我又知道他的性子，如果我板著臉，都不跟他講話，他會生氣，我調適很久才回復類似像以前比較平常、同輩…因為他跟我同年次，用同年紀的語氣跟他講話，差不多半個月才調適過來，不然那時候我好痛苦，我在想我今天要用什麼口氣面對他，又不能不跟他講，因為他是主要照顧者，他爸、他媽有什麼狀況我一定要跟他講...。(Q 161)

照顧過程的負向情緒，因為發生在私領域的家中，往往都是由一線的居家服務員獨自承受，因為服務員的不足，或是其他服務員往往都不願接手別人轉出的案主，因為各種較難以換服務員的情況，工作者寧願用自己的方式調適，不論是當作被頭



家罵的阿花或是不管怎樣還是要正向回應的千千，讓負向情緒經驗保持在可以承受的範圍內，以求照顧過程的順利，阿琴的經驗似乎也經歷了一段時間，直到她無法承受之後，或甚至受了傷之後，才讓這個事情再登上檯面。

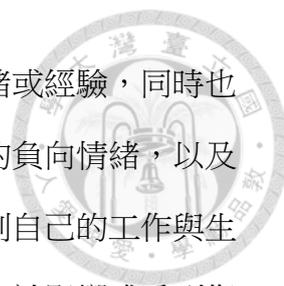
這個互動關係中的緊張以及權力不對等，也反應在身為服務員的阿琴後來也提到，如果最後停止服務，對她而言也是經濟上的損失，因此她會更傾向於繼續接下去服務，這件事也使我明白，身為一個督導員也無法幫她什麼。

陸、小結

「關係建立」作為居家服務裡的無形工作，在一線工作者的經驗中，必須同時打好關係以及完成服務，或保持著關係先於服務的想法，透過良好的互動關係才能讓照顧工作「順利完成」，並發展「個別化的照顧工作」（Neysmith & Aronson, 1996）。

關係建立讓工作者能夠對案主本人有更深入的了解，以找出跟案主工作的「眉角」，藉由聊天的方式使工作者能對於案主有更全面的掌握，不論是身心靈方面，或甚至家庭生態關係，不僅可以幫助他們完成工作，更能夠使工作者做到心理層面的照顧關懷，儘管這個服務項目，未必被核定在每位案主的照顧計畫，但卻是工作者需要在勞動現場，額外進行的即時需求評估。與案主互動的關係，也呈現了居家服務員作為一種情緒勞動的專業工作者，工作中需要與服務對象有長時間的密切互動，另外，關係也是作為一種運用工具，工作者需要同時展現正向情緒支持，以及適度運用負向的情緒來激勵、鼓舞案主（黃克先，2012），以達到照顧的目的；專業工作者的角色也影響了服務員在工作現場的互動，面對案主盡量不分享太多自我感受，移轉話題，或是選擇性地以自己的正向經驗作回應，避免太多負向情緒或經驗影響案主；再者，工作者也會希望保全自己，避免承受太多負向的情緒影響或傷害，而採取一種「隱身」的作法。

工作者陷入一種的工作矛盾，一方面需要依循工作角色下的情感規則，不論



是來自於社會文化，或是職業規範的強調，盡量呈現正向的情緒或經驗，同時也必須試圖拉近關係，但另一方面，又必須小心翼翼地隱藏自己的負向情緒，以及後續擔心深化的關係，會讓自己面臨負向情緒的情境，而影響到自己的工作與生活；照顧工作者嘗試在照顧過程劃出一條界線以防止關係中雙方被影響或受到傷害，但照顧工作重視關係的本質使他們無法順利做到這點。

這樣以關係為基礎的情緒勞動過程，反應了一線的服務員，除了要完成核定服務計畫文本中的「有形服務」，還需要耗費很多的時間與心力在與案主互動過程，不僅是為了讓工作過程順利，也是為了達到全人觀點上的照顧；但這些來自於工作者的默會知識，在任務導向的居家服務中，往往是被排除在服務成果之外，成為工作者日常中隨處可見卻不列於報表的「隱形工作」(蔡昇倍，2015)。

工作過程的關係，不只是服務員單方透過經驗回饋或是情感付出嘗試貼近案主，當關係中經驗到更多的真誠互動時，案主也會希望「關心」服務員，讓關係出現深化或是轉變。

第四節 照顧工作對象的延伸

前一節提到的居家服務，作為一種以關係為基礎的照顧工作，相當重視與服務對象之間的互動過程與關係建立，然而，在阿琴面對的負向情緒對待事件裡，主要的互動對象是案主生活中擔任主要照顧者的兒子，阿花提到與案主建立關係的過程，需要了解案主與其他家庭成員的關係，表示工作的對象不僅是案主個人，還需要接觸以案主為中心的生態關係，尤其是身處共同生活空間，或有連結的家人開始延伸出去。

當潛在的互動對象增加時，也代表無形的照顧工作內容隨之增加，從家庭互動關係開始，到其它生活事件的處理，都成為工作者需要面對的工作過程；但隨著參與案主生活越深，像是處理家庭衝突，或是介入家庭關係，也造成居家服務



員產生工作上的矛盾，形成一種「超越居家服務」的認定，但這些卻是照顧工作中的日常。

本節重點在討論以案主為中心的居家服務，需要應對更多的潛在工作內容，當工作者面對案主家庭需要有更多介入時，也會挑戰工作者的專業倫理原則，然而，這些情境卻是居家服務員所必須面對的工作日常。

壹、關係建立的範圍：要打好關係的不只個案還包含整個家庭生態

進入到家的私領域，空間中的互動對象不僅是案主，還有其家人；阿花先前提到建立關係的過程，必須要同時了解案主還有家庭的生態關係，以了解在這樣的私領域中要如何應對進退。除此之外，家人有時更頻繁地與工作者互動，特別是擔任主要照顧者角色的家庭成員，因此，打好與案主家人的關係，能讓他們變成工作的潛在資源：

我們雖然是服務個案，可是我們要跟他們家有良好關係，第一，這樣比較好做，有時候個案沒問題，家屬問題很多，然後做得不愉快、很有挫折感；就是關係要打好，是一個重要的「人際關係」，也是一個「資源」。(S 025)

一、家人一起投入照顧工作

在阿香的經驗裡，家人對於居家服務員作為他們的替代照顧者充滿感謝，當遇到案主不合作時，會與工作者一起合作影響案主讓服務順利：

(案主家人) 大部分都是感激，因為我照顧他們老的，他們沒辦法照顧，有種感激，然後那個家屬，看案主有些不合作或怎樣，他們會跟我講關於案主的一些缺點，然後我會當著家人的面，講案主讓他改進。(GF 085)

一線的工作者藉由家人的角色來使力，可以讓服務更加順利；阿花面對到相當固執的案主，對她要求多花時間清理門窗，而不是整理地板的雜物，但阿花認為打掃地板的垃圾雜物，較符合案家的利益與安全，因為案主有個智能障礙女



兒，常會誤食各種放置在地上的物品，當她無法說服案主，便試圖透過案主與家人的關係來影響案主：

像她這次另外一個女兒回來，我就跟這個（剛回來的）女兒講「我覺得妳媽媽對於這個地板吼…我之前有看到釘子、竹籤、還有那種報紙，如果讓妳姊姊拿到，妳想會發生什麼事情，所以我說為什麼安排清理地板的時間、還有整理一些雜物東西吼，比清理那些頭阿門還要重要，因為那對妳姊姊比較重要、安全性比較重要」。（G 134）

工作者需要運用跟案主家人的關係，讓案主轉移自己原先對服務的堅持，讓工作重點回到工作者所評估更為重要的照顧目的。

素素提到與家人關係可以作為與案主互動的平台，特別是在服務不易信任外人的案主時，則需要先跟扮演案主平日生活代理人的家人建立關係：

剛做居服時，人家都不信任我們，像某個案是肌肉萎縮，他覺得「你是來看我笑話嗎？」我進去時，看都不看一眼，你要關心他或跟他溝通，都不看你，會覺得很挫折；我們是真的想給他需要的，讓他敞開心胸…那個時候他跟他媽媽同住，我都跟他媽媽說「沒辦法啊，他不跟我說話」…然後先從他媽媽下手，跟他媽媽建立關係，讓他知道我們是真心關心他。（S 019）

遇到較難以建立關係的案主，工作者除了透過時間努力經營與案主的關係外，也間接轉而連結與案主最親近的家人，透過這樣的互動獲得在進到家中的信任感。

二、鄰居也要拉進來

對素素來講，關係連結不只是在案主的家庭關係中，也需要擴張到案主生活環境：

鄰居（關係）也要很好啊！像我服務的案主，當主要照顧者去台灣時，他家裡有垃圾，因為垃圾車是6、7點才來，我那個時間沒辦法在他家，我都會麻煩鄰居。（S 025）

你就要主動跟他們打好關係，鄉下人就是這樣啦，鄉下人有一個特色，大家都住一起，所以鄰居（彼此）都很好，互相打招呼或怎樣，你服務這個案主，就是鄰居也要很好啊，比如說阿貴他老婆有事情去台灣，因為他子女都在台灣，去幫女兒或媳婦坐月子幾天，他就自己一個人，所以你也要私下麻煩鄰居有事情幫忙一下，有次他跌倒爬不起來，隔壁鄰居幫他扶起來。（S 026）

素素作為一個照顧工作者，她甚至必須考量自己「服務以外的時間」，若是案主缺少「主要照顧者」協助，則需要依靠案主生態系統中的其他資源；素素也熟知在地這種「鄉下人」特色，在澎湖社區中，還可以連結人際網絡緊密的鄰里關係，因此，維繫案主與在地鄰里網絡的關係，也成為關係建立任務的一項。

貳、成為家中的橋樑

服務員除了既定的照顧任務外，在隱形的工作過程中，便會對案主的生態系統有更進一步的了解，也觀察到其它層面的需求；當遇到案主與家人之間呈現較為疏離的關係，即便是作為家庭關係中的外人，工作者也會嘗試協助連結：

你看有些人跟家屬關係不好...像（案主）阿貴，他以前跟我說很少跟他老婆說話，我進入的時候都會說「你要感恩你老婆」，因為他跟我說，他發生車禍後是他老婆不願放棄他，可是他們相敬如「冰」，冷冰冰的冰，我就跟他說...因為他也經過10幾年了，我們進入也有限，你說要讓他會走嗎？我們不是神仙，我跟他老婆之前不認識，但我一直跟他說你要感恩你老婆，要跟她講話，我就說你老婆下班回來你一定要說「老婆，妳辛苦了」，他老婆後來跟我說「他現在嘴真的很甜」，（我）慢慢跟他老婆也很好，因為一起當志工，有什麼事我都會跟她談，她老婆也會跟我說，阿貴都會說現在他跟他老婆相處多好、他老婆對他多好。（S 025）

對素素來講，協助案主—阿貴從車禍後的失能狀況，透過協助關節運動，盡可能維持自己日常生活的運動能力，延緩退化，是主要的工作內容，但她也看見案主生活中的潛在需求，就是與妻子的疏離關係，因此，連結與協助原先冷漠的家庭關係變成服務員隱形工作的一部分。



如素素一樣地「多管閒事」，當阿花發現案主因為與兒子媳婦失和而產生的孤立，也試著從對於案主生態的瞭解，重新修復案主與家人的互動：

案主跟媳婦感情不好，案妻死了之後，兒子從來不跟案主有任何關係，我覺得他只有一個兒子，關係沒有的話以後怎麼辦？我問他「你兒子平常跟什麼人比較熟？」他就說「跟我小弟」，我又問「如果你生病，媳婦跟兒子都不知道，那你會跟你小弟講嗎？」他說會阿，我就把他拉到他弟弟那邊。（G 118）

他這次開刀就是媳婦陪他去，以前都不會，到今年這個情況變好，所以說真的（工作）也不能太死吧？我們看到這個獨老，沒兒子送終、沒媳婦來，你想會怎樣？其實他多希望這一塊有人可以幫他，當他講這個我就蠻高興，那個連結又連起來，如果他沒跟我講他們關係那麼尷尬，我還不知道從哪邊下手…所以我一直講為什麼要了解案家生態，因為我們可以了解很多事情。（G 120）

當服務員成功牽起了案家的關係，對於一線的工作者也是種自我成就，雖然從阿花的角度來看，這只是服務過程中的「順手」罷了，像是阿花後續不斷表示「我又沒有超出什麼？我只是跟他鼓吹、跟他聊天阿」、「我只是跟他講說如果有什麼問題、身體不舒服，就去找他小弟抬槓」、「我沒有花到什麼，這只是我一個環境清潔的個案喔。」（G 121）這種在工作過程，由服務員在現場做出的「生態評估」以及後續的順手工作，即使相當簡單，就像聊天一樣，卻可能對案主的生活有重大影響。

參、關係中的兩難：到底該不該介入家庭呢？

下離島訪案的某天，我跟阿銀進到案主家，阿銀似乎察覺家中氣氛很尷尬，突然對案主母親講說：「妳知道她（案主）的個性，就不要一直念她，她就會發脾氣阿」，阿摠有些不耐煩地回：「我不想講了啦！」案主一直叫著阿銀似乎想說什麼，阿銀轉頭安撫她：「賀啦，哩惦惦啦（台語：你先安靜）。」（FN 20161028.2）



阿銀告訴向我解釋，案主跟母親昨天吵架，因為案主不想吃飯，想吃餅乾，她媽媽就念她，案主就把便當丟出去，從前一天吵到現在，阿銀昨天就已經勸他們不要吵了；居家服務員進到案主的私領域，也會面對私領域常出現的家庭日常情境——爭吵，作為一個對案主家庭關係有一定了解的外人，似乎無法置身事外地隨他們吵下去，阿銀告訴我，案主與母親的爭吵也不是這幾天的事情，因為他們其實很會吵，有時候她剛進家門，首要任務就是叫他們不要吵了，阿銀在這樣的衝突關係中，必須擔任一個調解者的角色，安撫雙方並平息紛爭。

當面對到案主家庭衝突時，阿琴原先也是希望保持一個隔岸觀火的外人角色，但面對到有爭吵或甚至更激烈衝突的家庭關係時，她似乎必須說些什麼：

（案主兒子與媳婦衝突時）我就「惦惦（台語：安靜不講話）」，做我的事情，那時在洗衣服...我沒有要介入，現在人在「起笑（台語：發瘋）」，關我什麼事！事後就聽他們抱怨來、抱怨去；我只建議他老婆（案主媳婦）不要發火，逃離現場，脾氣就不會上來，他老婆有聽進去，不然之前他老婆會發火，一直打，所以案主兒子打電話說他老婆家暴，就是他老婆發火！（Q 154）

他老婆真的有把話聽進去，跟她說「不要發火，對你身體不好，我們就逃離現場」，她後面跟我講，她試過我的方法，逃下去沒地方去，結果上來看到火更大，我就被她講這句話笑的要死，我想說這個媳婦好可憐喔。（Q 155）

阿琴也不希望應對這樣的情況，但基於對案主媳婦的同情，以及希望減少案家後續可能的摩擦，也會試著做出一些建議；不傾向在工作過程分享自我、也屢屢提到服務員不能介入案主家庭的西仔，卻跟阿琴一樣，工作時遇到案主與女兒在家中爭吵，也要嘗試化解這樣的衝突：

我沒有跟爸爸（案主）說，是直接跟女兒說「算了啦，不要這樣子」，她就覺得你介入她的事，非常難拿捏，所以要看這個家庭的狀況！稍微有點介入；我們哪有可能介入人家家庭，就是說些「無關緊要的事」而已。（L 080）

今天如果吵得很厲害，我進去他們（在）吵，想說不關我的事對不對？那我進去拿水給她父親，他們（繼續）吵他們的，我做我的，你不會覺得很奇怪？的確很難抓，你要等她情緒緩和嗎？要等到什麼時候？如果不當下講，要什麼時候講？當場沒給你發飆就不錯了，她是後來隔天才跟你發飆！（L084）

西仔表達出的無奈，反應出工作者在家中的角色相當尷尬，常處在應不應該「介入」的矛盾中擺盪，但面對到家庭衝突時，與案主有所關係的服務員，並不能當作沒看見，必須協助處理；阿香也談到自己對工作的認定，服務員其實並不能去管案主的家庭，除非有一些「狀況」：

不可以去管（案家事情）啦！…就是要看情形，我案主有子女，之前跌倒到醫院住，他兒子不把他保回來，但他姊姊把他保出來就後悔了，因為他很惰性，彼此常起口角，姐姐照顧他...就講他以前怎樣的，他很懶，吃完東西都擺在那，好像有人幫他整理，他姐姐整理久了當然很厭惡「他可以倒的東西每次都要我去（處理）」。（GF086）

（彼此）差20歲，當他媽媽都可以，所以他姐姐常罵他，然後我會勸案主說「她當你媽媽都可以了」，你一定要為姐姐講話，雖然是案主，但還是要講，好在案主能理會，認同我的話，有點改善...我偶爾講他姊姊「他中風了妳老這樣罵他，他會越來越洩氣，不會越積極」，盡量幫他們調解。（GF088）

處事積極也口直心快的阿香，對於介入家庭關係的立場也有點搖擺，因為在她對於居服員的角色認定是不該介入家庭，而選用「調解」這樣字眼，呈現專業關係的界線，和對私領域的尊重，讓「身為外人」的自己處理案主「家內事務」稍微合理一些，但卻忽略了自己工作角色可能存在的矛盾跟混淆。

肆、更多的「家務事」：家人也需要被照顧

照顧工作者進到家中，工作的對象可能從案主個人，延伸到案主的整個家庭，或甚至案主生態系統中的其他人，面對到案主的「家事」時，服務員往往也



「無處可躲」，而出現更多無形工作，除了前面講到的重新搭橋鋪路或是化干戈為玉帛等關係處理，更可能面對到的是，照顧案主的家人；當家人相較於案主可能更需要被關注，阿花便會將照顧對象延伸到家人：

我有一家，如果案妻心情不好，會打她老公（案主），我覺得案妻就要「特別照顧」，因為被照顧的是我案主，所以她的情緒我一定要穩住，那個穩住對她家就是很重要的照顧不是嗎？他們是連帶關係，雖然那個案妻不是我的案主...。（G 075）

如果有問題，就幫她分析、釐清，「這些煩惱可以怎樣解決，有一些煩惱是不必要的」講給她聽，因為她曾在醫院...，她的復健師對她很了解，要我叫她回來，不然她會給人家「盧（台語：煩）」，我就去給她帶回來，因為她對我的信任度夠，讓他們（醫院）知道要我去跟她講才有辦法。（G 076）

總是提到要注重案主生態的阿花，便需要從原先的案主延伸到平日的主要照顧者都照顧到，因為主要照顧者無法穩定照顧時，對於案主的傷害可能更大：

我覺得案妻的服務比案主重要，那個案主你顧得好就好了，但我們居服是時間性，其他時間都是她（案妻）在弄，如果沒有顧好一定會延伸很多，心情不好就打人（案主），你是不是要照顧她？居服工作當然要照案作案，可是像我一直講，案家生態很重要，雖然工作一定（照規定）這麼做，可是他們生態延伸出來，就我剛剛講的，案妻是不是居服時，也要稍微看一下，你也不能撇清「這個不是我負責的，乾我什麼事情啊？」（G 077）

阿花的工作原則，完成原先核定的任務是首要目的，但同時也需要提供「延伸的照顧」，尤其是當服務員對案家生態關係有更深了解後，也看見了會衍生的問題，照顧家人也變成工作者無法撇清的工作內容之一。

伍、超越了居家服務：我是不是做太多了！

西仔跟阿香先前都提到「服務員不能介入家庭」的想法，但面對到家庭多樣的情境時，服務員不得不需要更多的介入與參與：

我是「路見不平，拔刀相助」，所以我毅然而然為這個案主管錢，我不喜歡讓她子女、媳婦管，我聽過領6000，剩下1000給案主，（案主）她也這樣講，我就決定管這個…已經有點超越居家服務的性質，管到他們家庭的事…但基於她是案主，不喜歡去老人院，但她兒子把錢領完要送她去，公司基於案主的決定一定尊重，我私底下問她，她不要去我就幫她爭取，我跟她兒子講「你要送你媽進老人院，有沒有經過你媽允許？你有什麼權力？只要你媽想去老人院，沒有人會勉強她，但你媽要是不願意，你有權力嗎？」然後那老人的眼睛就這樣晃來晃去…她很怕那個兒子，因為他兒子有時候會罵她。（GF 046）

事後她兒子很感激我…對我很客氣，要是以常例的話，家屬都會對我…（有些不滿），可是我不怕…那個案主很感激，她兒子也稍微有點改變，對我很有禮貌，有一點點像案主講的，其實他（案主兒子）有點怕我。（GF 048）

面對家人對案主的不當對待，阿香認為自己是「路見不平，拔刀相助」性格，所以她決定幫案主管錢，以及直接跟案主家人明講，阿香也明白這樣會招致家人不滿，以及這種作法已經「超越居家服務」；在上一段落阿花對案妻的照顧中，她也理解案主家庭生態系統薄弱時，自己似乎也沒有太多的選擇，往往是不得不有更多的介入：

像剛剛講的案例，他們村的里幹事都在跟我說「阿花如果你去那家的時候多照顧一下」。（G 078）

她（案妻）家裡有4個女兒，一個是重度智障，一個是輕度智障，然後另外一個女兒是單親家庭…這樣的家庭生態，誰能幫她？她不識字、沒知識，很多有小聰明的人介入這個家，她曾被弄去當公司負責人、殘障手冊之類的被掛名，或是辦什麼…，我沒有選擇性，我只是看到他家的生態，需要幫她一下，也不是說全部投入…（只是）讓她知道有事的話，我居服時可以幫她。

家庭子女也有問題，（案家中）重度智障的女兒，生了子女讀高中，去打重度智障的老母，我曾看過把她媽媽打到很嚴重，我跟孩子講「那是妳媽媽，怎麼可以打她？」她就說「我講什麼她都聽不懂」，我就說「畢竟她是媽媽，她聽不懂，你要好好說、慢慢說，媽媽無法走，要去找爸爸，不能這樣打媽媽」，像這樣偏差行為是不是可以跟那個孫女說？那誰會看到這一面，剛好我看到阿，我會跟那個案妻就是這個家裡的「阿嬪」講。（G 085）



私領域的家務事，通常只有身在其中的家人，或是在外人與自己人位置擺盪的照顧工作者明白，阿花認為這對固定到訪的居服員沒有太多選擇，因為可能就是「剛好她看到」。不論是繼續擔任關係中重要他人，提供家人支持，或扮演家中教育者角色，阻止家庭暴力，勢必都成為服務員工作過程的一部分，然而，這樣的照顧是否超出了工作者自己對於工作內容的負荷，也出現了矛盾：

當然有矛盾一段時間...想說長期下來可以嗎？她如果一直「起笑」要怎麼辦，因為那案妻是精障...，我們要看，也不能說...就像我跟你講的，所謂的彈性是裡面還有一個「上跟下」（上限跟底線）吧。（G 080）

阿花講到了自己在照顧工作中的矛盾，即便工作原則再有「彈性」，其實也需要在介入家庭中找到停損點，並非一味地做下去；最後，阿花在分享這個案家的經驗時，停頓一下並問我：「這會不會扯太遠啊？（G 087）」我當下鼓勵她繼續分享，後續這句話也讓我深思，阿花跟阿香都明白，這些已經不是居家服務的內容，像「超越了居家服務」，或甚至覺得把居家服務扯了很遠，但我聽起來這些所作所為對他們而言都是「照顧工作中的日常」，這些家庭關係的處理或是家內事務作為照顧工作的一部分，卻不斷地在挑戰居家服務的框架跟內涵。

陸、成為案主的代理人

訪視重聽的案主，一開始案主似乎沒有聽到我講的話，服務員一阿瓦直接身子彎下來，頭貼近案主耳朵，大聲地說：「阿摠，班長來看你了」，再回頭對我說：「她有點重聽，需要講大聲一點。」當我想問一下關於案主最近就醫情形時「妳去哪裡看醫生啊？」當下案主似乎沒有聽懂我的問題而陷入雞同鴨講時，服務員原先正拿著掃把整理環境，便開口補充相關資訊，「她原本有在澎湖看，後來去高雄，現在又想換一間醫院了。」（FN 20160830.1）

我擔任督導員時，若遇到年紀稍長、尤其是有重聽等障礙的服務對象，工作者便會熟練地輔助案主回答，或是直接作為案主的代言人，不時在旁補充；在各種生活層面，服務員都可能需要扮演案主的對外窗口，不論是基於他們對案主的



了解和信任關係的建立，或者是當案主無法順利與外界溝通時，便強化他們必須擔任這樣的角色：

服務員—阿水帶我到案主—生哥的家，阿水提到案主目前外出很不方便，我提議如果經濟上許可，是否考慮電動代步車，阿水向我解釋「我之前有問過電動代步車，因為只補助一半，最便宜也要 30000 多，但太小台不適合他，適合的可能太貴，但我後來有問（輔具）店家是否可以分期付款，目前談妥了，應該就可以了。」(F 20160831.3)

當阿水遇到像生哥這樣因為身體功能障礙而缺乏外出行動能力的案主，為了他的生活需求，服務員也必須協助連結資源，像是找輪椅店家詢問等等，最後幫他談妥整個過程；當面對身心障礙類型的案主越是無法與生活中的其他人聯繫、互動時，就形成了服務員必須代位處理的狀況，成為代理人的角色，在一次誤辦門號的事件中，看見服務員可能對於案主生活有更多的掌握：

阿水突然打電話跟我說，隔天案主會到市區處理事務，她會陪同案主一起，我好奇地問緣由，阿水有些激動地回應「他不知道怎麼搞的，好像誤辦了手機門號，要趕快到門市解約」；隔天見到阿水跟案主—阿勇伯，我為了確認狀況而再次詢問，阿水無奈地解釋，案主也不知道為何手機被綁約，要付一年的錢，因為被催繳，所以趕快帶他繳違約金並解約，阿水講完便有些嚴厲地對案主說：「以後你要辦什麼都要先問（過）我！知道嗎？」案主微微點頭沒有多說什麼，阿水才向案主介紹我是新的班長（督導）。(FN 20160831.2)

在這個談話過程，有輕度智能障礙的案主—阿勇伯都靜靜地在旁邊，聽著我跟阿水的對話，就像小孩子在聽父母的對話一樣，特別是那句命令般的語氣，阿水就直接上位成為案主生活中的管理者；面對案主因為身心功能上的障礙，導致與外界無法有效地溝通，服務員就必須作為案主對外的代理人，工作對象的範圍便擴充到案主的各個生活面向，甚者，服務員也會像阿勇伯誤辦門號事件中的阿水，為了防範後續的潛在風險，必須更直接地「掌管」案主的生活，最終也形成一種顯著的權力關係差距。



柒、小結：從家的空間，到家庭關係的向外延伸

居家服務作為進到家—這個空間的工作，除了應對案主之外，也因為對案主生態更熟悉，或是因為共同空間的其他成員，必須擴充工作對象的範圍，Karner (1998) 提到當家人進到服務過程時，互動的型態便會成為一種「三角人際互動關係 (Interpersonal Triangles)」，服務員也明白家人會影響他們的服務過程，因此也希望與家人建立關係，發展成Eustis & Fischer (1991) 認為的「聯盟」模式，使他們作為工作上的有效支持。

家中的服務員也會遭遇到許多的「家務事」需要幫忙處理，不論是希望協助修復關係、爭吵時試圖平息雙方，或是為了案主的權益而直接介入各種家人間的互動，都展現出工作者，為了做到案主生態中的「照顧」，必須進行更多的「心力工作」；這樣的情境也讓工作者面臨專業倫理與照顧需求的矛盾，特別是在工作手冊與及督導員的耳提面命中都提到過「不能介入家庭」，因此也內化在工作者的想法中，訪談時阿香等人一開始都堅決表示服務員不能介入家庭，但在工作現場時的評估，往往也讓他們不得不「參與」家務事，最後陷入一種明知道超越居家服務，但卻不得不作的狀況，儘管像阿香講的，可能是反應工作者個人路見不平價值下的行為，然而卻也是一線人員工作日常的一部分。

服務員對於案主家庭的投入，反應照顧工作目的在於，對案主的照顧與關懷潛藏在他們生活的每個角落；阿花認為即便只有核定環境清潔的案主，但仍有心理上、生活上的其它需求，因此在她對照顧工作的想像中，每個案主都應該要有關懷訪視的服務項目，這樣的理念不僅僅是工作者的自我解讀，也是來自於周遭群體的期待，包括案主家人、鄰里等等；但這樣的想像，便形成了與現今居家服務體系的落差，雖然居家服務希望關注被照顧者及其生活的脆弱性，但在專業的視角或是機構管理者中仍以實質服務項目為主，較少觸及案主或家庭的情境，居家服務體系中的常被視為不專業的服務員角色，也只被期待完成具體服務就好；於是，工作者需要不斷地在認定自己超出專業倫理，但又必須介入家庭的弔詭情



境中拉扯。

照顧工作者進到家中那一刻，便需要從一般工作的擴張，延伸到案主家庭，最後甚至成為案主的代言人，照顧工作者需要互動的工作對象，可能遍布了案主生活圈的所有潛在關係者；澎湖在地的照顧工作中，人際網絡造成的緊密關係，使得鄰里也能成為合作的聯盟對象之一，但隨著工作者參與案主的私領域程度越高，不僅擴增需要互動的對象，最後也難以區分服務上的界線，使照顧工作者增加更多的潛在工作內容（Aronson & Neysmith，1996）。

第五章 正式照顧中的非正式關係

第一節 不只是個居家服務員

照顧工作從走進家門便開始，為了讓照顧計畫順利完成，以及因應案主生活的潛在需求，一方面需要進行無形層面的關係建立工作，另一方面，介入／參與案主的生活也會越來越深，就像前一章最後所述的「進到家庭中」。工作者可能因此產生「超出居家服務」的想法，對於案主或家庭來講，也會形成不一樣的視角，來看待工作者在工作中的角色：

「久了」，有的個案我把他當朋友、家人，那個心在做事就很舒服，有的我還是把他們當個案，就感覺今天是來工作的、不是來幫忙的，我會分兩種心情進去。（Q 051）

在阿琴的視角中，服務時間越長，身為工作者的她對於與案主的關係，不只是單純的「服務員與個案」，而是「朋友」或是「家人」，這也是 Karner（1998）曾提到，照顧者與被照顧者之間會出現「虛擬親屬（Fictive Kin）」關係，當這樣的關係成形後，彼此便產生不一樣的互動模式，對阿琴而言最大的改變是心情上的不同。



照顧關係的轉變，使關係中的雙方脫離原先的專業關係框架，取而代之是雙方對關係的想像，彼此如何解讀照顧情境中的互動，以及後續的詮釋跟意義；除了來自個別生活經驗，或是照顧本質的意義，不論是有形服務項目，或無形的關係，都隱含了社會關係的期待，另外，還包括了在地生活脈絡與價值的鑲嵌。

本節重點在於，照顧工作者如何經驗專業關係的跨越，以及關係轉變下的影響，特別是身處澎湖在地脈絡的工作者，會如何看待工作中產生的「非正式關係」。

壹、照顧關係的轉變與深化

關係建立是居家服務中的工作重點之一，不論是對於服務員或是案主，往往都希望透過良好的照顧關係，讓原先身為「外人」的照顧工作者能夠順利進到案主的私領域，照顧工作本身伴隨的情感投入，除了原先設定的正式關係外，還有非正式關係的形成，這種正式與非正式難以明確分野的情況下，讓工作者與案主都可能脫離設定好的角色位置，另外，關係的轉變不僅是建構在彼此互動的過程，也會受到在地脈絡的影響。

一、缺乏「居家服務員」想像的在地脈絡

Chong (2014) 曾以部落的生活解釋，人群服務組織的專業工作者，進到在地的角色，不全然是依據工作者的自我表示，而需要回到在地文化脈絡怎樣解讀；居家服務作為一個政策建構的服務，對於在澎湖生活的長者，未必能理解這樣的專業照顧工作意涵，我在先前的實習階段以及擔任督導員期間，也觀察到當服務單位透過電訪進行滿意度調查時，許多服務使用者，無法理解所謂的「居家服務」詞彙，調查人員需要以工作制服提醒、講出工作者的暱稱或以更通俗的方式講解服務內容，像是去幫忙打掃的、洗澡的等等，才能順利完成電訪工作。

在照顧過程中，案主或家人對工作者的聯想，主要與工作內容有關，像是環

境清潔、身體清潔等等，因此，最常聽見的「來打掃的」稱呼，雖然往往被服務員視為一種不尊重，但卻是案主生活脈絡裡的主要印象：



案主都認為我是清潔工，我都讓他們說，因為他們不了解我們這種居家的性質。（GF 027）

那個是「來打掃的」、「來掃裡面」的，他們（對服務員的）角色就這麼解釋，一個月只有兩次，就是環清，他當然這樣對人家說啊。（G 090）

阿香與阿花都講到案主習慣以「清潔服務」角色稱呼居家服務員，但也反應服務對象的生活脈絡中，並不存在正式照顧的工作者—像居家服務員的角色，因此有這樣的形容；阿花也提到對於在地脈絡更需要回到不同個體的認知，即便案主知道「服務員」這樣的稱呼，但也會將這樣的角色印象與志願服務作連結：

他們覺得我們是「服務員」，是那種「做志工」的，這些名稱裡面應該是看他們的認知，就像他們對你們（督導員）的話，在西嶼就要叫「班長」，因為他們聽不懂「督導」，其實馬公也有鄉下人，因為市區不一定是高知識，你也要講「班長」他才聽得懂，講督導他聽不懂；他們不知道你的職務（正式角色），他只知道你這個人來家裡服務。（G 091）

不論是服務員或是督導員的職稱，對於澎湖在地的服務對象，都相當陌生，他們的認識除了連結「來打掃」這類工作項目內容，還有就是對服務員名字的暱稱，同樣地，對於沒有建構關於居家服務認知的案主，特別是年紀稍長的案主，以「班長」這樣的稱呼作為督導員的代稱，讓服務對象能更理解服務員與督導員之間的層級關係；服務對象並非對於居家服務一無所知，而是傾向將對於居家服務的理解放在自己的經驗脈絡解釋。

二、重視在地連結的「找關係」

在澎湖生活脈絡裡的服務對象，缺少對於專業工作角色與關係的想像，或是因為如素素所說的「草根性」、「鄉土性」等等，因此與陌生人的關係建立過

程，更習慣以在地存有的生活網絡連結，熟知澎湖生活脈絡且「土生土長」的居家服務員，為了快速建立信任關係而順利提供服務，也會選擇在地的人際網絡關係作為基礎，像是在居家服務的草創階段，剛進到案主—阿秀阿摠家時，一度被誤認為詐騙集團的素素，透過私下人際網絡連結，而解除在案家中受到的懷疑：

在阿秀阿摠家服務10幾年，可是一開始進入，她女兒很質疑，她女兒的先生還講「是不是詐騙集團？要問清楚，不然這個陌生人進到我們家。」我們就比較草根性、鄉土性，「沒關係？那就找關係阿」，比如阿秀阿摠本來（跟我）沒關係，一開始她還沒居服，我先服務她兒子，那個時候，她在做事的場所有個同事是我嫂嫂，澎湖就是那麼小，再怎麼牽就是有關係，她就問「你們社區有個人，來我這邊服務…」。（S 031）

另外一個案主-阿文阿摠的女兒是我同學…就很巧，所以她都把我當作她的女兒，說「我三個女兒都不比你一個」。（S 033）

在素素建立關係的過程，特別是面對案家的不信任時，用「找關係」的方式來尋求潛在的人際網絡連結，化解關係建立初期可能出現的質疑，也藉此與案主產生了專業關係外的另一層私人網絡關係，像素素在其他案主家，則被視為家中另外的「女兒」。

連結在地人際網絡作為關係建立的方式，能讓案主或家人與工作者之間有進一步認識的機會，對於在小離島—七美服務的阿美更為重要，尤其是讓擔心案主「不好相處」的工作者可以舒緩關係建立初期的壓力負擔：

當初進去會想「這個老人好相處還是不好相處？」，我們也想說，當作我們自己的父母就不會有「代溝」，一進去就介紹「阿北、阿摠，我是誰的女兒」，因為大部分認識我媽媽「喔，你是誰的女兒，我知道。」（W 041）

誰的女兒、誰的媳婦，他們比較快認識，因為他們沒看過我，也不知道是好人還壞人，我們一進去說「阿北、阿摠，我來幫你們打掃」，他們一定會拒絕，我就說「我媽媽是誰、我現在嫁到哪裡、我公公是誰、我丈夫是誰」；有的老人看起來比較好，不會問東問西，有的老人看起來怪怪的，就要趕快介紹，有的很好相處就不用介紹那麼多。（W 042）



在小離島的案主眼中，進到家中的阿美，不僅僅是來服務、來幫忙的，同時是一位「鄰里關係的晚輩」，就如同素素一樣，藉由這樣在地關係建立信任感，這樣的人際連結尤其重要，特別是對於曾離開澎湖生活的服務員而言，再加上與服務對象存在的年紀差距，不見得認識彼此，就更需要運用與案主相同輩份的人既連結關係，像是自己家中父母親等長輩，與案主之間的在地關係，就如同西仔提到的情形：

都不認識，回來就是整村的人，人家認識我，我不認識他，因為他們知道我是「誰的孩子」，不過我不認識你。(L 033)

不僅僅是服務員在關係建立初期，會以在地的連結使彼此有進一步認識，或化解陌生人角色的尷尬，案主也會因為潛在的關係連結，而影響原先的互動；阿琴遇到案主家人與她之間存有的同鄉關係，便產生不一樣的關係認定：

像案主一平花跟她先生，我把他們當大哥、大姐，他們也把我當妹妹；進去一聊…我跟案主同姓，然後她老公是我同鄉，他聽到我是同鄉長大，口氣立刻變了，要不然大哥…他做到很高職位，所以他看了很多人，是他們先對我好，讓我感受到（好），我也對他們好；其實是心態，工作還是照做，因為我感受個案對我好，我也會感覺今天踏進這家舒服，如果像那個固定工作的感覺，就我時間到進去工作，工作完我就走。(Q 052)

阿琴最後將案主以大哥、大姐的角色看待，但這樣的關係轉變基礎，不只來自於工作者希望對彼此「好」，也是源於案主的家人透過地緣連結，產生關係中的親切感；這種注重在地連結的關係建立形式，在我擔任督導員時，在家訪過程中，也遇到案主因為面對到「新來的班長」，試圖以「你是澎湖人嗎？」、「你住澎湖哪裡？」這樣的詢問來認識我以及找出潛在的關係連結，「找關係」的方式，不只是服務員出於工作需要的考量，也是澎湖在地的案主，平時認識他人的生活習慣。



三、人與人之間的「緣」：生命的經驗連結

除了在地關係網絡的連結之外，在工作過程，服務員與案主也會因為彼此生命經驗共有的特性，如 Piercy (2000) 提到的「同質性 (Homogeneity)」，或是個別的生命經驗投射，而跳脫原有的專業關係認定；阿琴與案主－美麗的「朋友」關係，便是因為年紀相同、有著共通的話題而開啟，隨著長時間的互動，深化彼此的關係與互動，到最後，案主的家人也以不同視角看待：

(跟美麗) 見面的時候，我們剛好要踏入50歲，進入更年期的女性，這樣一直聊；後來知道她的經歷，外地嫁過來舉目無親，老公這樣子…，聽她講復健的事，然後認識一群朋友等慢慢聊，這麼多年聊出來。(Q 082)

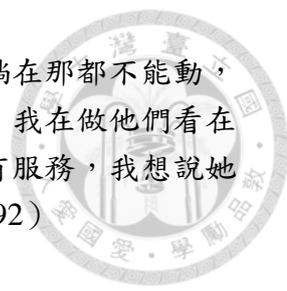
與美麗的關係長久下來，就像不熟悉的人，因為那個「緣」，到最後變成「朋友」，不可能一進去就聊很多，都是該做什麼就做什麼，像昨天她看電視，也可以聊一、兩句，不可能人家在那，我們就一直做事，這樣不會很尷尬嗎？聊天不一定要坐下來，工作中也可以插個一、兩句。(Q 090)

孩子遇到就客客氣氣叫「阿姨」，不像別人有種「你是來打掃的」；(我跟她) 應該是口氣上「疼惜」對方，互相鼓勵對方照顧好身體，老了還可以繼續做朋友，多一個地方可以去「相攏(台語：互找)」。(Q 091)

藉由阿琴所說的「緣」，讓她與美麗的關係因為長期的情感累積，慢慢發展成為一種「疼惜」彼此的「朋友」，更重要的是，對於美麗的孩子來說，阿琴已經不是一個「來打掃的服務員」，而是一個來訪的「阿姨」；阿琴慢慢「聊」出來的朋友關係，也是經過了 Karner (1998) 所提，成為類家人關係的三階段，一開始仍以工作任務為主，但隨著過程中的聊天互動，讓彼此有更多的自我揭露，慢慢成為老了之後可以互找的「朋友」。

另一種生活中的「緣」或是同質性的連結，來自於信仰作為共通的語言，西仔與案主－阿銀嬤在平日的相處中，常以「禱告」關懷彼此：

我們都是基督徒，她對待我好像她兒子，我也把她當作媽媽，因為我也沒有媽媽了嘛，你看我給她洗腳、幫她按摩、擦乳液、關心阿。(L 089)



(之前服務她兒子)那時候要擦澡、敷藥、運動，她兒子躺在那都不能動，就扶著她兒子到浴室洗澡、穿衣服之類，差不多要40分鐘，我在做他們看在眼裡阿，那時候根本沒時間互動，後來她兒子過世，阿嬤有服務，我想說她血液功能很差，就幫她泡泡腳，讓她血液循環好點。(L 092)

我跟她很像母子，最重要的是，如果有什麼事，我說給她聽，或有時候我們就禱告，因為人是凡人，沒辦法什麼都好，就靠禱告，互相代禱，去那邊就是很和諧。(L 092)

從服務阿銀嬤兒子開始到後來服務阿銀嬤，長期在案主家中經營的關係，讓西仔產生在阿銀嬤家「工作」時，有不同於其他案主的和諧感受，另外，西仔也觀察到阿銀嬤的身體狀況所而希望幫她「多做」一點，讓她好過，更重要的是他們透過共同信仰分享彼此的心事，或是以禱告作為彼此心靈上的慰藉，都慢慢形塑這段像母子般的照顧關係。然而，除了Piercy (2000) 提到跨越關係發展，會因為照顧者跟受照顧者之間共同性，像上述提到的年紀、信仰等等之外，西仔也講到自己會視阿銀嬤如母親，一部分也出於自己母親已經過世；這種個別的生命經驗，也影響工作者的照顧關係發展，像西仔的經驗般，從小沒跟自己阿嬤相處過的阿琴，以及自己母親過世的經驗，讓她對特定案主也會有不同的關係認定：

因為我從小沒有跟阿嬤在一起過，我把她當作一個阿嬤讓我抱，再加上我媽媽也走了，沒人讓我抱，她很可愛，她真的很可愛…笑起來很可愛，很想要疼她的那種感覺，有些老人看起來...。(Q 109)

對於沒有跟阿嬤相處過且媽媽也已過世的阿琴，遇到了一個失智的案主，因為案主的個性等等，以及聯想到自己的生命經驗，便會在照顧的過程，有不一樣的互動關係；那種「疼」對於服務員而言，可能是在照顧過程中，產生一種補償自己生命經驗的心理。

對於聊天內容相當謹慎的阿琴，在工作中的互動也是相當嚴謹，即便像好朋友的美麗，或稱作大哥、大姊的平花夫婦，離開案主的家之後，也不會有其它的私下往來，然而，這個阿嬤對於阿琴的特殊性，以及因為是獨居狀態，使得她是



少數讓阿琴有私下互動的對象。

因為個別的生命經驗，產生不一樣的關係認定，不只發生在照顧工作者，也來自於案主的經驗投射：

之前有個案主會講「阿花，你很像我那個初戀女友捏」，我跟他說「初戀女友唷！那你對我 ㄋㄋ / ㄇㄥ（台語：難忘）就對了！」，「對阿，看到你就很 ㄋㄋ / ㄇㄥ，所以我就想跟你說很多事情」他就講這樣…說真的，我們用心跟他相處、跟他聊，誰藏的住他的心啊？（G 110）

聯想到初戀女友，除了案主本身經驗的投射之外，對於阿花而言，更重要的應該是平日生活的關係建立，以及工作者情緒勞動的關懷；然而，這種連結初戀女友，而產生的關係視角，也反應了案主對於與工作者的互動也存有一種男女之間的關係期待。

四、親人像點水：面對家人的缺席

阿琴「工作上的阿嬤」，因為獨居的關係，讓她願意花額外的時間去訪視；這種因為家人缺席，而使工作者有更多投入與關懷，也呼應了 Piercy（2000）所講到的「社會孤立（Social Isolation）」，當受照顧者缺少社會支持網絡，就像是獨居在家的長輩，或是因為生理功能障礙而無法外出的案主，固定來訪的服務員，便成為他們的重要他人：

（照顧關係）因案主而異，有些獨居的老人常常想看到我，因為沒有人陪伴，會渴望我們每天看他，我曾聽案主講「你明天可不可以來啊？你回去我會很想你啊」，這些話聽在心裡真的很酸，這個案主已經 90 幾歲，但是我們也不得不跟他說「要保重、要念佛，心才會安。」（GF 042）

阿香聽到案主表達的想念，充滿很多感觸，因為對於獨居的案主，服務員的到來可能是生活中少有的互動機會，或是重要的情緒性支持來源，更強化案主對於工作者的依賴；不論是因為沒有子嗣或是家人無法擔任主要照顧者，都使居家



服務員的到來更像是一種實質的家人，因此對素素來講，有時她的出現更像是案主的女兒：

居服員是很有趣的角色，女兒都在台灣，我比他女兒更有時間接觸個案，所以居服員角色很特殊、也很被需要，因為女兒都嫁出去，一年回來一、兩次「像點水」，我們一個禮拜去兩次，有些人一個禮拜五次，時間上、情感上的累積、他被需要的累積，還有你協助他的累積，他就把你當「家人」啦，什麼事情都跟你說，他沒告訴女兒的事，他會告訴你。（S 033）

素素提到了澎湖的生活脈絡，因為案主子女長期在台灣，當「親人像點水」般時而有，時而無，漸漸地，工作者的日常來訪、長期互動下的情感累積，讓案主看待服務員不會只是一個外來的照顧工作者角色；另外，在服務員的立場，也會因案主缺乏社會支持，形成一種把案主視為自己家庭延伸一部分的工作期待：

其實這個（關係）真的是要很認真地耕耘，你就將心比心像我們家裡延伸的家庭，因為這些家庭資源真的很少，因為我們所接觸不是獨居，就是長期臥床的。（S 019）

這種工作者自我形塑的期待，也是來自於他們同時作為一個澎湖在地居民的身分，對於這個離島特性的了解，尤其面對到許多的家人，不得已需要成為「天邊孝子」，過去也曾離巢的服務員，對於這些家庭處境則有著更深的同理。

五、成為「世小」：社會文化裡的關係期待。

李宜修（2008）的研究中提到在照顧工作中，工作者為了跨越社會文化中的性別隔閡，需要與案主建立另一種符合社會期待的關係，特別是女性服務員面對到幫男性案主洗澡等親近的舉動；對於澎湖的居家服務員，為了服務過程的順利，也嘗試營造符合案主生活情境的輩分關係，並依據這樣的角色關係互動；像是阿美會以父母稱呼案主，來拉近關係：

他（案主）常講，我也常講「你就像我媽媽或爸爸」，我服務老人就跟他們女兒一樣，我進去就叫「阿爸、阿母」，跟他們這樣稱呼咧；他們會說「對阿，你就是我女兒！阿美！今天去做什麼？」他們小孩子大部分在外面，久久回來，他們會跟小孩說「這是阿美，幫我量血壓幹嘛的，你們不在都是阿美照顧我們。」（W 047）

我比較喜歡把他們當作我的「父母、長輩」，這樣關係比較近，做起來比較好、比較親，他們有什麼想法會告訴我；他們會說「（雖然）我的女兒、兒子都在外面，（但）我又多了一個女兒可以陪我聊天談心事」，他們會比較開心一點，比較不會胡思亂想。（W 060）

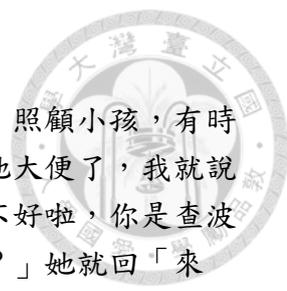
阿美這種以父親、母親的稱呼方式，作為與服務對象互動的技巧，反應出她對照顧工作的理解，與家庭內照顧之間的連結，因此，她嘗試以符合社會文化中強調輩分的照顧關係，就像先前提到的服務員－阿觀一樣，他們更加習慣跟長輩相處與互動；對於阿美來講，這種型態的關係建立，另一方面，對於案主則是一種安撫的效果，特別是「天邊孝子的家庭」。

來自於社會文化的價值，也會影響服務員對於關係的想像，阿香提到當服務員進行較為親近性的服務項目時，特別像是幫案主洗澡時，就會自然而然地成為他們在照顧工作上的晚輩身分：

（洗澡時）老人家多少有些**含蓄**，儘管他們 80 幾歲，隱私被看到也會不好意思；有個阿摠洗澡的時候內褲穿著，還是讓我們洗…很靦腆，讓人家服務會很不好意思。（GF 053）

會（把我們當作小孩），他們不會講（出來），他們看你的感覺就是這樣，把你當作自己人；不是什麼舉動，就是你幫他洗澡，久而久之，你就是他的「世小（台語）」，就是晚輩的意思。（GF 055）

阿香的服務經驗中，儘管遇到的是女性案主，但對於像洗澡這類會接觸案主更多隱私的工作項目，也仍然會有所隔閡，案主必須將服務員轉化成符合社會文化中的角色，也就是這些照顧必須來自於晚輩；西仔也有相似的服務經驗，但更特別之處，在於作為一個男性服務員需要服務女性案主所面對的性別框架：



10年前有個歐巴桑得胃癌，兒子在外工作，媳婦也要工作、照顧小孩，有時候我去就要很久，照顧她吃飯、按時服藥等，服務的時候她大便秘了，我就說「阿摠，我給你換，好某？幫你身體擦一擦」，她就回「不好啦，你是查波欵（台語：男性）」，我就回「阿摠，我算不算妳的兒子？」她就回「來（照顧）就算是兒子啦」，我就說「我把妳當作媽媽，妳現在全身謀爽快，我看了不甘（台語：不捨），我幫妳處理好不好？如果我是妳兒子，還要分什麼？」，她就說好，那我就給她處理。（L 117）

當西仔因為不捨得案主處於這樣不舒適的情況，而跳脫原先的專業工作者角色，成為案主在照顧工作中的「兒子」角色，以利於後續的服務過程，另一方面，這種作法符合案主對傳統照顧的認定，也就是由晚輩來進行，對他們雙方而言，都需要以母子這樣的代間輩分關係迴避文化中的性別隔閡，以做到對案主有利的照顧；然而，成為案主在照顧工作上的家人，並不僅只有在服務的過程，也影響到了接續的關係：

後來她逐漸嚴重，其他家人回來了就暫停居服，有一天他們不知道打給誰，然後轉給我，說這個歐巴桑（要）過世了，她想見我最後一面，那時候我馬上奔過去，去的時候她眼睛已經閉上，我摸她還有脈搏，我就說「媽，我來了」，她眼睛就睜開一下然後閉上，然後慢慢過去，那是我很深刻的一幕…我就在她身邊輕輕地說「媽，妳慢慢地走，不用趕緊（台語：不用急）」。現在她媳婦看到我，都很熱絡、親切，你做這些會感染到家人，那家人對你也有一種尊重，關係就連繫在一起。（L 117）

西仔最後以「兒子」的身分到醫院，送走了他在照顧工作中的一位母親；照顧工作裡的關係變動，原先是為了服務過程的順利，或是能照顧「好」案主的期待，但這樣的照顧關係型態，也會因為長期互動，或情感累積等等，而延伸到照顧工作的範圍之外，屬於日常的生活互動裡，像西仔被通知到醫院見案主最後一面，之後對於案主家人，他不再只是照顧自己母親的居家服務員。



六、頻繁中的不平凡：工作日常的互動關係

照顧關係的轉變，如阿琴與美麗的朋友關係；阿琴一開始並沒預想到這樣的發展，對她而言，與美麗的「緣」並非只是年齡的同質性，還有工作過程中，固定且頻繁的聊天和互動，最後讓阿琴與美麗成為疼惜彼此的重要他人；西仔與阿銀嬪母子般的關係，除了以基督教信仰作為共通語言之外，還有西仔在他們家中的長期服務；這些關係轉變或深化更重要的是來自於照顧工作的基礎，希望「打好關係」的目的：

人都是這樣，時間可以證明一切，從你不認識他、他不認識你，我們就是因為他（案主）被評估每天去，去的時候幾乎從洗澡到餐食，我們讓他感受有幫到他，等他覺得需要，他能接受你協助，你一定要用「時間」打造，每次去的時候，慢慢累積這種情感，讓他覺得「等等（服務員）要幫我洗澡，讓我很舒適，還會煮給我吃，讓我不會餓到」。

澎湖人很單純，老人家也很單純，就是有需要服務，我們就服務，然後慢慢地當他需要服務我們給他，慢慢累積情感，有什麼事情會跟你說，因為一開始是（被動）接受服務，但當他有什麼事情，（因為）有一段時間，情感的建立，慢慢熟了他覺得你是可信的，讓他覺得有事情可以告訴你。你一進去的時候，他會質疑你：你會不會去外面講？有事情我可以告訴你嗎？這是不可能（馬上），所以需要時間，當評估這個人一到五都要居服，這就會有時間，因為我們人就是需要時間上的情感建立阿。（S 030）

素素的經驗不斷提到需要用「時間」來打造與案主的關係，以及累積彼此之間的情感，反應了建立關係作為照顧工作中的「隱形工作」，從進到案主家就提供了關係深化或轉變的重要基礎，特別是藉由聊天的過程，一方面熟悉彼此，一方面形成關懷；完成受照顧者需求，原先對於工作者與案主都只是服務中的例行公事，但久而久之，工作過程中伴隨的噓寒問暖，即便只是簡單的生活「提醒」，對案主便有不一樣的意義：

他們很尊重我們，因為我們是幫助者、協助者，他們有需求我們盡量完成，就是感恩也沒什麼…他們也想，這是例行常事，很正常，沒有感到陌生、很平常，久了會噓寒問暖「最近怎樣阿？」、「物件愛甲啊（台語：要吃東

西)」、「出去愛細膩，嚕目調咖歹(台語：你視力不好，外出小心)」，我們都會touch到，他們就覺得很溫馨，像家人一樣。(L 073)

西仔日常的噓寒問暖，能讓案主感受家人般的溫馨，更重要的是這樣簡單的關懷，展現他對案主的了解；另外，這些了解，也藉由工作者以「多做」的方式，反應在服務過程中：

我就是一直照顧這個老人，沒有打算離職，目前都OK，如果我們硬梆梆就說只有二、五擦澡，其他都不用，像他(案主)都躺著其實很不舒服，身體黏答答...如果我們多做一點，可以讓他舒服一點，我們何樂而不為？他就跟我說「這就是家人阿」，多付出，我們把他當家人，他也把我們當家人，會幫我們說好話，相對我們有事要異動等等，都很樂意，這樣對我們也好。(S 020)

素素因為理解案主的身體狀況，希望讓案主可以受到更適切的照顧協助，便願意多幫案主一些，來回應案主的潛在需求，然而，這樣的過程也形成一種互惠關係，當她需要異動服務時段，或是有事需要請假，也較不會招致案主的反彈，另外，案主也會幫工作者多說一些好話，儘管這從管理者的角度來看，可能存在一些隱憂，特別是擔心案主與工作者太好，而產生一些工作上的隱瞞。

貳、畢竟是個外人，終究不是家人：仍存在的專業關係。

當關係深化後或轉變，開始出現像家人／朋友般的關係，或甚至有不一樣的稱呼，以及後續到自己的生活中，但對於一線的工作者而言，原先的專業界線與角色並非就此消失，而是與新的關係並存且修正。

一、不會就此消失的專業關係

訪談過程中，我向千千提起之前一起去案主—敏菁家訪視時的狀況，我對於千千與案主母親那種自在的互動狀況感到相當有趣：

（你覺得）沒大沒小吼！？（千千開始大笑）不像雇主關係吼！？就是有一點類似朋友的關係。」（WC 087）

（但我）不是不敢（成為朋友關係），我們還是有「雇主」這個關係，你不能給它混淆，但我們私底下比好朋友還要好朋友。（WC 090）

對千千來講，即便與案主媽媽的互動，展現「沒大沒小」的朋友關係，但他們之間仍存在雇主與受雇者的關係，即便這未必是居家服務裡的僱傭關係，更貼切來講應該是專業界線的跨越問題；另外，當面對到與案主家人間有更多的自我揭露時，千千則不願講太多關於自己的事，特別是關於負向的內容：

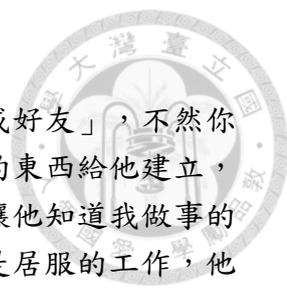
（敏菁媽媽）家裡發生什麼事都跟我講，但有些事我不能給她講，好事分享沒關係，但如果不好的...因為她太關心我，（會）造成她的壓力，我覺得不行這樣，跟我朋友或是跟同事又不一樣。（WC 091）

她會分析給你聽，但她還是會抽心嘛，既然是好朋友，她也關心你，就會放在心裡面，那就不好，我是覺得她有一個這種（因為敏菁是重度肢體障礙）已經夠辛苦，都是一個人在照顧，不能影響她的心情。（W 092）

千千感受到案主家人視自己為朋友時，反而擔心自己的分享會影響到對方，而出現了兩種角色的矛盾，一種是參雜情緒勞動的工作者角色，希望呈現正向經驗或情緒，另外，也站在一個朋友的立場，考量案主母親的辛勞，而不希望影響對方的心情；儘管千千認為這樣的關係可以並立，但是當案主以朋友角色關心時，反而使工作者會陷入多重關係下的矛盾。

二、照顧工作需要同時建立正式與非正式關係

阿花跟千千一樣，並不會迴避成為像朋友一樣「好」的關係，但她也提到在好友的關係中，必須保有原先的雇主（專業）關係才行；然而，阿花對於照顧工作的想像，形成像家人／像朋友的關係，其實是照顧工作在關係建立過程的重點之一，特別是在服務的初期，需要這種拉近距離的關係，才能讓服務過程順利：



(服務) 前期的時候，我們一定要讓他認為我們是「家人或好友」，不然你怎樣完成關係建立？那後期怎麼辦？當你開始有一些職場的東西給他建立，然後再來融入「這兩面（像家人／朋友以及工作者）」，讓他知道我做事情的「原則」，該是你好友的時候是好友，該是居服的工作就是居服的工作，他知道我們踩的線；這個過程我會分三階段執行，其實你也知道，為什麼有時候我們的對象難搞，其實就是關係的問題，關係一旦不能建立的話，怎麼進行居服工作？但後面你想要長久走下來，還是要讓他知道「我是來這邊工作的」，有心事，還是可以聊天，因為我們有關懷訪視的項目。(G 116 + G 117)

在阿花的工作原則中，變得像家人／像朋友的關係，是一種工作上的需要，但不是一味地成為所謂的家人或是朋友，特別是在持續的服務之後，仍要讓案主知道，作為一個照顧工作者的界線所在，以及在工作過程，存在所謂的專業角色關係，儘管如此，仍是可以像朋友一樣的方式聊聊天，因為那也是照顧工作的重點之一。

三、成為一種「有限度」的家人

畢竟還是個外人，他還是會防你，但以案主角度「我還是需要你照顧我，但我內心對你還是有道牆」，我照顧這95歲（案主）就（這樣），他錢要給我管理...還是有種「沒安全感」，細節會問得很詳細...但沒有「信任度」怎麼可能叫你，但也無可奈何，沒有其他人可以委託了。(GF 060)

對阿香來講，居家服務員不論是以工作者自己的角度來看，或是以受照顧者的情境考量，即便是有足夠的信任感，卻仍較難擺脫外人／工作者的角色，然而，當案主面臨像家人缺席而無人可託付時，便希望照顧者能適度扮演「有限度」的家人角色，特別是在工具性層面的支持協助；但照顧工作者也有自身對於「有限度」家人角色的考量，特別是認知到被託付的事情有可能嚴重地違反專業界線與關係時，仍需要堅持自己的工作原則：

我們還是有原則，如果能夠賦予的，像擦澡都OK，但如果金錢上的？我之前遇過一個老人，跟我講他如果往生了，叫我跟他家人說不要火葬，要土葬，他把這交代給我，像這種我就要跟他講清楚不能幫，因為他就是把我們當家人，把這件事託給我們，可是我們一定要分清楚；阿文阿摠也說過，以後她的女兒不能賦予金錢照顧她重殘的兒子，跟我說「以後錢交給你，你來照顧我兒子」，我就說不行，我不怕她生氣，畢竟有些東西，我們可以碰，有些不行，畢竟我們不是真正的家人...有些人會說「沒關係，錢都交給你，買什麼就直接拿」，也不行啊...畢竟跟家人不一樣，還是有「分水嶺」，不要模糊，我們居服員就是居服員。（S 021）

關係的深化或轉變，會不斷延伸到居家服務的工作範圍外，對素素來說，有限度的家人角色，主要是以工作過程中的「勞動付出」回應案主的即時需求，但在案主的視角中，像家人的關係代表可將生活的重要事情都託付給對方，從金錢的管理、案主兒子之後的照顧，甚至到案主自己的後事等等，不論是因為家人缺席，或是對服務員的信任，這些託付的內容都違反素素的工作原則底線，便如同阿花一樣，必須向案主重新澄清不可抹滅的專業照顧者角色與關係。

像獨居的會說「以後就拜託你」，我們還是要讓他知道，居服員的角色就是...縱然他獨居，以後的金錢我們也不會碰，跟他講社會處或是政府會幫你處理，跟他講知道的資源，也要讓他知道這種事居服員不介入，不要讓他有那種模糊地帶；他如果有這種想法，我們又沒有告訴他，如果出去外面講「我以後錢誰會幫我處理」，因為澎湖畢竟很小，這樣渲染開來就很可怕。（S 022）

工作者也可以透過其它的方式回應案主的期待，並避免因為關係的轉變所形成的模糊影響自己，這種作法對於在澎湖這樣人際網絡較為緊密的地區，尤關重要，服務員也希望避免因為形成流言而造成誤解。

參、小結：工作者的平衡關係

非正式關係的出現，或是跨越原先的專業關係，例如以像家人／朋友一般的關係來形容，對於注重工作者與案主之間互動的照顧工作來講，是一種工作過程



的產物，不論是照顧者工作中的付出，或是情感累積下的結果，都讓關係的參與者不會只停留在專業關係的框架裡，但另一方面，也來自於一種工作者或是案主本身，必須發展這樣的關係，以完成照顧的工作。

Karner (1998) 提到照顧關係的建構受到照顧者與被照顧者在互動過程中，對於照顧意義、工作情境以及社會文化的認知而有所不同；因此，身處在澎湖脈絡中的案主，不見得具有對正式照顧的認識，而傾向以自己熟悉的方式來回應關係中的互動，取而代之的是在地的人際連結，像是鄰里之間的關係，或是與傳統家庭照顧的連結，而出現一種代間的輩份關係，服務員必須轉變成案主的「世小（台語：晚輩）」；成為兒子或女兒這樣的晚輩關係，一部分也是因應社會文化對於性別界線的設置，尤其當照顧的服務內容，會需要接觸到案主許多生活上的隱私 (Wang, 2000; 李宜修 2008)。

非正式關係也會依據 Piercy (2000) 提到工作者與案主之間存在的「同質性 (Homogeneity)」，或是個別的生命議題，而產生獨特的發展型態；但對於澎湖在地的工作者，除了重視在地連結外，也會面對到當家人在案主生活中缺席時，而需要又更多投入，替代遠赴他鄉的天邊孝子，而扮演一種實質家人的角色，形成兼具「情感性」以及「工具性」支持的照顧關係。

關係的轉變也將工作者與案主的互動延伸到原有的工作範圍之外，像素素等人在非正式關係中，為了提供更多符合案主的照顧，產生更多的勞力付出 (Aronson & Neysmith, 1996)，或是老人家傾向將自己離世後的事情託付給工作者，另外也可能像西仔，出現私下的往來，必須到醫院送別在照顧關係中的案主；這些反應了關係轉變的影響並非只有在執行工作的過程，還會延伸到服務員的其他生活情境。

對於服務員來講，關係的轉變並非是直接脫離照顧工作者的角色關係，而是以一種多元關係的方式存在，但多元角色關係所造成的模糊地帶有可能嚴重地違反倫理，在謝育亞 (2008) 的文章中提到，督導員也會擔心服務員會「過度涉



人」，在我擔任督導員的過程中，有督導員也曾告訴我，以他的立場並不希望工作者私下去探視個案，也因此，工作者會希望作為一種「有限度的家人」，以期待達到一種平衡，在機構對工作者的角色期待與案主的照顧關係之間，另外，也考量到自己回到在社區生活中的角色關係。

第二節 照顧關係中的議題

壹、關係的結束：居家服務中的死別經驗

照顧關係的結束或是照顧體系中所講的結案，代表的是服務員不再需要提供服務，但沒有講到的是，作為原先的照顧者，他們怎樣經歷了這段關係的終止；當西仔談到自己的關係結束經驗，那時的他，即便已經暫停服務，最後還是趕到醫院以一個「兒子」的身分，送走了在照顧工作中的「母親」：

我認為我很輕鬆，她不必再受病體折磨，到主耶穌那享福，這是我的想法，他們是道教，想法不一定一樣，我想說活到8、90，年歲到了，不用受到病痛的折磨，我也為她高興、為她祝福，不是像2、30歲就過世那樣感覺很錯愕。（L 119）

對他而言，當案主以高齡逝世，並不用再受到疾病的折磨，自己便能以輕鬆的態度去面對這樣的離去；儘管其他工作者不見得像西仔這樣建起起母子般的關係，但在居家服務的工作場域，也會面對服務的案主逝世的議題，陳立孟

（2010）的研究提到服務員在面對案主過世的情境，往往會有出現許多的情緒反應；除了死亡之外，照顧關係也會隨著案主身體功能下降，而有照顧需求增加，最後必須轉送機構，或是申請外勞照顧等情形而結束；經驗與案主「死別」帶來的結束關係，是照顧工作中的日常，不論是服務員對死亡議題本身的解讀，或是關係轉變或深化下的影響，都會賦予這樣經驗不一樣的意義。



一、面對到的死別

也會（難過）啦，怎麼講…會啦，對他來講是一種解脫啦，對我們來講也是一種不捨啦，畢竟照顧這麼久都有感情啦，那份情感有啦。（GF 084）

阿香對於死亡的解讀與西仔的看法有些相似，案主的過世對他們自己而言是一種解脫，特別是案主可能面對到長期的病痛，但對照顧工作者而言，因為工作過程中情感的累積，卻免不了有傷心與難過的感受；注重個別化互動的照顧工作，首重關係的獨特性，當面對關係結束，也會因服務員個別差異的經驗，而有不同的影響，但這也並非只有個人心裡感受，還有身為工作者必須協助案主或其家人完成這最後一里路。

（一）一去不回：突然經驗的死亡

在照顧關係裡，阿花總是強調要維持住界線以及適時踩煞車，以避免後續產生太多關係跨越的議題，但在死亡議題上，因為她自己原先的生活中，較少經驗「死亡」，因此，剛進到照顧工作時，面對案主突然死亡，這種衝擊一度讓她難以調適：

對於死，在我以前（生活經驗）裡面（接觸）很少，從小到大可能只看過一個阿嬤過世...然後，第一個是個阿伯，服務一陣子，然後出海了就過世，我想說，那天去他家還好好的，怎麼會出海人就沒有回來...為了他那個死我那個禮拜都沒辦法睡覺，一直想他為什麼死...，我想到以前那種討海維生的寡婦真的很難受，因為那個傷心...我那個阿嬤因為之前有症狀，所以她死我不會覺得怎樣，但那個忽然過世，我真的無法接受...（G 138）

突如其來的死亡，相較於有所徵狀，更令阿花難以承受，不僅僅是當下的情緒難受，還有後續對於自己平常生活的影響，像是無法入睡等等，因為影響之深，也讓阿花反思居家服務常需要面對到需要經驗死亡這件事：

後來我發覺，這個死亡（經驗）不行，這個行業不是都會遇到嗎？如果都這樣，我會心情不好，「心肝欵就甘苦（台語：心情很難受）」，一直在想那件事，那個禮拜都沒辦法睡覺，因為那個阿伯真的也蠻好的，後來我就沈思，這一行都會這樣，沒有心情轉換真的不行，我想這個悲傷期要縮短一下，我對我自己說我要縮短啦，以前是一個禮拜沒辦法睡覺，一直想那個案件心力會耗損，後來想說這樣不行，悲傷期縮短，現在就是會縮短三天。

（G 138）

身為照顧工作者的阿花必須重新思考，如果這是照顧工作不可避免的一條路，那為了能夠持續留在這個工作，也必須做到自我調適，但對阿花而言，死亡仍會不斷帶給她悲傷與難過，這種來自於關係中的情緒耗損，也是「與人工作」中的日常經驗；突如其來的死亡，給予工作者的衝擊，相較於經歷到慢慢惡化的過程，更帶給照顧者無法釋懷的感受，阿花也聯想到，在澎湖以討海維生的家庭，常會面對到家人出海而就此天人永隔的在地經驗。

（二）意外錯過「阿嬤」的葬禮

更多對於死亡的衝擊或影響，就如阿香提到的經驗，因為情感的累積，產生更多的失落感受；在阿琴與她照顧工作中「阿嬤」的互動關係裡，當家人認為案主需要更多時間的專人照顧，而結束使用居家服務，但對住在附近的阿琴，仍會私下跑去找「阿嬤」，對她而言結案不代表關係的結束，她可以透過向案家傳授照顧互動技巧，來維持住這段關係：

（結案後）我會去（找她），然後跟那個外勞講怎麼照顧比較好，去到外勞都認得我，外勞也跟我抱怨阿嬤不聽話，我就教她怎樣跟她玩，她就會接受妳，畢竟我跟那個老人家講她聽得懂，外勞講的她聽不懂。（Q 119）

對案主家庭或是生活中的主要照顧者來講，阿琴的角色不僅僅是一個前任居家服務員，她與案主建立的關係也延續到其他家庭成員中，要申請外勞前，案主兒子原先希望讓阿琴繼續擔任案主的主要照顧者，讓他們請，但對阿琴來講，被



案主以及家庭視為一份子時，讓她不願意變成單純的僱傭關係；然而，為了繼續維持與案主的互動，反而變成一種私下的拜訪；因為建立起深刻的照顧關係，讓阿琴面對案主的死亡也陷入難受的情緒中：

我去找她，門鎖著…我以為她跟外勞被帶去台灣，我這樣告訴自己，不知道第幾天，她兒子回去拜拜，門鎖著，可是他把那兩層的氣窗開著，我一打開一個照片對著我笑，我就知道她走了…隔天遇到她兒子，就叫「大哥，你怎麼沒意沒思沒跟我說？」他說有請人告訴我，我說那個人不認識我，而且已離開，他才笑出來，換他對我不好意思，我說「害我沒去我就甘苦（台語：難受）」，是阿摠冥冥之中讓我先看到，不然我遇到大哥還傻傻的…（Q 122）

（調適）快兩個月，想到她心還是會「糾」一下，畢竟一個長輩嘛…，已經不把她當個案，雖然不服務她那麼久，但原本心態就把她當長輩在疼惜，其實也應該算不好捏…不能抽離。（Q 123）

就如同西仔的經驗，雖然阿琴沒有參加到葬禮，但對案主家人以及阿琴自己，都認為她應該要出席；對阿琴來講，這樣的照顧關係似乎不太好，因為難以抽離「從過去每天都會服務她，或是每天都會去看到她（Q 113）」，當案主離開後，反而出現很大的失落感，讓他在心態上需要花更久的時間去調適，阿琴也產生自我疑惑，這樣的情況造成她在情緒上一直無法抽離；阿琴的例子也反應了，工作者與案主之間的關係，可能不會因為正式關係的結束，而就中止，工作者的情感累積，或是因為澎湖在地社區的距離不遠，也使得工作者延續原先的非正式關係。

（三）離別，便無法再相見

除了因為死亡經驗本身的衝擊，或是因為死亡而不能再見面以外，其他型態的關係結束，對於服務員或是案主也都會產生難以割捨的情感，對阿美而言最深刻的經驗也許不是案主死亡，但長期相處下的離別也是無法擺脫的難受：

他還好好的、已經九十歲了，他們夫婦倆...他媳婦準備帶他們去高雄，那是男的案主，他說「阿美，我要準備去高雄，可能沒有辦法再回來看到你們了」，他也哭，我也哭了，現在我想起來還是很感傷（到這邊阿美開始哽咽起來）。（W 150）

（還是）會想（他），因為案主跟我們那麼「近」，像父女一樣，想，也是歸想阿...（我問阿美有沒有嘗試跟案主聯繫）；沒有，只是有時候遇到村長問一下那個老人家在高雄過得好不好阿。（W152）

阿美在訪談當下的難受反應，讓我很震撼，也許如她所說，照顧關係的轉變，當他們形成像父女一樣的關係時，關係結束也代表情感上的分離，但阿美並沒有直接與案主聯絡，只能選擇透過村長等正式管道，來確認案主的現況，來讓自己心安；離別對於阿美造成的難過，也來自她事後告訴我的，這些經驗也會連結到她先生離世的回憶。

（四）協助他們走完最後一哩路

服務員經驗案主的死亡，需要花時間面對關係結束時的情緒影響，另外，在澎湖小離島社區中，因為家人遠在他鄉，在地的服務員也需要協助案主的後事；在阿美的經驗裡，遇過許多案主離世，對她最深刻的經驗，不僅僅是過程中充滿離奇，也在於案主生活孤苦無依，讓她相當很感慨，最後她以一個服務員的身分，協助案主完成人生最後的一段路：

我已經走好幾位了，但有一位比較特別，我去服務她，家裡沒人，也不會講話，我就是一天三餐都照顧她，家裡什麼都沒有，如果我在家煮粥給我公公吃，我就帶粥，煮麵就帶麵這樣，後來他有吃便當（老人餐食），那個飯我就拿去電鍋煮粥...到最後早上服務換成（另一名服務員）阿貝姐，我負責午、晚，有一天督導打給我「那案主快不行了，妳快去，因為阿貝姐很緊張、要把她送衛生所」，我跟阿貝姐在衛生所等，但急救也沒辦法。（W 148）

我打電話告訴她孫子，急救無效要送回家，問他棺材買誰的？要請誰來？因為家裡要整理，我把她放在衛生所先回她家，我就敲鄰居的門，說案主走

了，一起幫忙整理她家，有神明要貼什麼的。我去衛生所跟她（案主）說要回家，回家沒人，因為他們當天無法回來，我告訴他們只能放在客廳，把大門關起來鎖住，隔天我照常去，進門時在外面叫「阿姐，我是阿美，我要進去了」，其實心裡很怕，我手沒有開門，門就打開了，鄰居在他家折冥紙，他們眼睛很大的看著我，我沒講話，進去拜拜出來，鄰居說剛剛你沒有摸門，門就開了，我就說「她對我很好，我來她就開門讓我進去」，其實心裡很怕，（但）進去的時候不怕捏，真的不捨這個案主，她很可憐。（W 148）

阿美與案主的相遇，也看見服務員面對案主死亡，不僅僅是情感上的掙扎，或因為案主的處境令人憐惜，同時也會面對到處理死亡的恐懼與不安；這段從旁人角度看似奇異的經驗，但在阿美的解讀中，則是案主對她所表達的最後感謝；另外，在小離島上的服務員，與案主也有像鄰里般的關係，特別是對於家人在外的獨居長輩，從一開始照顧時也要幫忙準備餐食，到後來逝世時，工作者也要連結案主的鄰里，一起設置靈堂，協助案主她的後事，讓她可以順利走完最後一程，這樣的額外工作過程，以及對於傳統習俗的了解，都使得阿美無法只擔任一個執行照顧任務的服務員，而是對於案主生活有更多關照的工作者。

（五）陪伴家人一起面對

對於具有長期服務的經驗，以及學習相關照顧技巧的工作者，也能從判斷生命徵象等，協助不見得有相關的認知與了解的案主家人；西仔曾經面臨到需要協助家人因應與處理案主的過世：

有個（案主）是（癌症）末期，那時我服務時間很長，幫她擦澡什麼都來，那天進去我覺得怪怪的，幫她整理好，我唱詩歌給她聽都沒有回應，我量血壓，還有，只是比較低，吃飯回來再量，越來越低，打給她媳婦，跟她說「妳媽媽可能不行了」，她就說什麼叫不行，我就回「時間不長，妳趕快回來」；她回來我量血壓給她看，她問我「人死了怎樣看」，我說「沒有脈搏、沒有呼吸」，因為心跳先停止然後呼吸不一定，不用急救了，因為要插管、CPR，但人家都8、90做這些幹嘛？然後我說「她現在心跳停了，不過還有呼吸」，不過呼吸只出不入，其實沒人問過我這個，我教她說，妳可以在她耳邊說話，因為人死了聽覺最後，妳盡量跟她講話就好，就這樣處理，我最後說她已經過世了，然後她去叫親人，後來跟督導說很感謝我。（L 119）



死亡，對於一般家庭，也是一種未知的狀況，服務員以自己對生命徵象的了解，當遇到案主家人不知道如何應對時，便能夠協助他們一起面對案主的過世；西仔處理的經驗，反應了他自身的生命價值，面對癌末的案主，不急著打電話送醫，而是先找家人回來，讓他們見上最後一面，希望案主能好走，並做最後的提醒，就是教案主的家人，跟已逝世的案主說說話做最後的告別。

（六）給予喪親者支持

經驗案主死亡的不僅僅是工作者個人，案主的家人也處在難過以及需要支持的情境中，除了像阿美這樣，需要協助辦理後事之外，工作者有時也需要給予家人後續的精神支持，像素素面對很要好的阿秀阿摠家庭：

跟阿秀阿摠她家很好，她女兒那時候在辦阿秀阿摠的喪事，我就把她（女兒）小孩接過來住，這有點像家人一樣，她什麼事都跟我說，我家裡有事我也會鼓勵她，像她跟她先生之間有什麼，我就跟她說這是過程；因為跟她家就像家人，畢竟個案往生了，有一些東西就不用去在意說（硬是要維持）
（S 035）

（跟案主女婿）很熟，有時候，居服員不僅要面對個案往生，還要面對他家裡的變動，給他們活著的人很大的精神支持...；例如阿秀阿摠她往生跟她兒子往生，我心情的波動很快可以平息，然後阿秀阿摠女婿往生，我就難過很久，畢竟40歲而已...，她女兒熬這麼久，照顧四個身障，好不容易快要出頭，她先生就往生，我現在跟她女兒還很好，我一直給她相當（支持）。
（S 037）

對素素來講，因為像家人般的關係存在，當案主或家人死亡，她都不僅僅是個居家服務員，此時除了產生許多情緒感受，也會願意提供私下協助，也因此，工作者在面對死亡經驗時，一方面要因應自己的情緒負荷，另一方面也要作為案主家庭的社會支持網絡，以提供更多的額外幫忙；當照顧工作者進到家庭中，也會牽連在案主的家庭關係裡，不論基於照顧者的角色，或是其他非正式關係的連結，他們都會嘗試支持家庭中的其他成員。



二、他們如何走過這段

死亡是照顧工作無法避免的日常情境之一，因為普遍接觸的是年紀稍長，或是身體狀況不佳的案主，工作過程中工作者必須面死亡議題對自己的影響，或死亡、結案等意味著關係結束的分離情緒；如同一開始阿香所講，難免會不捨，但對於案主能夠解脫，她也帶有祝福，這些複雜的感受，也反應了工作者在面對死亡之後，未必會深陷情緒上的無法自拔，也可能透過自我調適的功能或是外在的協助去因應這些經驗：

（一）從「情感轉移」到轉念「讓他們好走」

服務員面對到案主死亡後，常出現揮之不去的難過情緒，以及難以忘懷的感受，就像阿花提到的難過到難以入眠，西仔也談到早期遇到案主過世時的難過感受，也與督導員進行討論的經驗：

（督導員說）情感轉移！他說「你不要這樣，那很正常的」，早期就有點衝擊，那時候會想自己為何這樣？後來看多了、看久了，人生就是這樣，我們服務過程就是這樣，你不能控制什麼，我們也是凡人。以前關係比較好的，還是會難過、會想他，現在比較實在，因為看得多比較不會（難受）。（L 121）

西仔提到過去面對死亡經驗的難過感受，督導員會以專業視角的認定—情感轉移，來期待他能正常看待；西仔最後透過轉念來應對後續的死亡事件，「死亡是正常的人生道路，也是服務過程的日常」，儘管對他而言，也需要走了一段的難過長路，才慢慢轉變。

阿美與西仔相似，都提到以「轉念」的方式，特別是遇到案主潛在的社會孤立，以及身體狀況不佳，早走也是一種好命、解脫：

我們還是要想…沒辦法阿！他已經老了，畢竟會走，他自己一個人，又沒辦法打理自己，早走也早好命，就這麼想；如果他自己一個人又有病痛，這樣

不是比較痛苦嗎？叫天，天不應，叫地，地不靈，先走比較好命，去當仙，我是這樣想，才有辦法克服啦。(W 149)

在阿美先前死別經驗的例子中，儘管自己也很難過，但考量到案主孤苦無依，再加上身體狀況不佳，早走反而是種解脫，對阿美來講，這種轉念才能幫助工作者度過案主死亡所衍生的情緒感受；因為對案主的了解，才能更坦然地接受他們這樣離開，對阿琴來講，作為一個照顧工作者，更應該能理解「好走」對案主的重要：

一個醫生的爸爸住院時走掉，他住院我還有去看他，人真的是聽覺最後，我叫他就張開眼睛看一下，他兒子叫他都不甩，因為他習慣我每天照顧他；（面對）這個阿北比較不會（難過），我照顧他，我知道他活得多痛苦、多不方便，要靠別人，我覺得他們走是種解脫，雖然說現實面是我們居服員少收入，但這是必經的，所以老人家走我都祝福他們解脫，因為老人家熬下去很痛苦，我們照顧的人很清楚。(Q116)

即使是與阿琴建立較深關係的案主離去，但因為阿琴對他身體、心理，或甚至生活的更多理解，案主的離開人世，她更是予以「祝福」；儘管經驗案主的逝世，對於工作者有一定的衝擊或是感傷，但相較於突然死亡或是其他因素，當服務員能以自身的工作角色理解案主的逝世是一種「好走」，也能協助自己轉換心情去面對。

過去阿花曾因為面對突然死亡，嚴重地影響她自己的日常生活，但她也認為關係結束並非是難以割捨，而是當她作為一個工作者，理解居家服務作為一種照顧工作仍有它本身的限制，她也期待案主能受到更好的照顧，特別像是服務需要增加時，而需要請外勞，或甚至入住機構等需要結束居家服務的情形：

有一個之前是轉到機構，那個沒辦法，他就不吃飯然後想要自殺，他獨居…那時候送的便當又沒吃，叫里長、警察破門，送進那邊（機構），像這樣我們了解機構對他是好的，要有這種心態，因為我們畢竟沒辦法24小時照顧他，我覺得那對他是最好的照顧，就祝福他，有時候像死亡、送機構或是外勞來，要用（不同）角度去看。

另外有個（案主的）外勞來，我覺得最好的照顧是這樣，因為他們家人說「我們上班沒有空，我公公／爸爸不這樣照顧沒辦法，沒有那個餘力照顧他」，後來我教怎樣照顧，他們認為我教那個外勞怎麼跟他爸互動最好，所以我把我那一套都教他們，譬如我跟他講的話，還是他的動作怎樣跟我配合，還是我教他唱歌，我請他錄了幾十首歌，他會唱的就那幾首，像收音機在他房間裡面（放送），把我們的服務移轉就對了，讓他可以延續，我覺得對我而言，調適好了，因為我們看清楚什麼對他是最好的，為什麼不能調適阿？（G 139）

阿花提到，最後透過教導外籍照顧者以及家人如何與案主互動，讓這種細緻的個別化照顧過程能夠延續下去，就如同先前阿琴遇到她的「阿嬤」要請外勞時，也透過這樣的「教導者」角色，讓案主能生活在原有習慣的照顧生活中，對阿花來講，能夠做到服務的移轉，這就是最好的調適方式；在面對關係結束的議題時，服務員能以專業照顧者角色的理解也能幫助自我調適，但並非只是念頭上的轉變，而是經由將照顧任務移轉給下一個照顧者作交接的過程，讓個別化的照顧經驗傳遞給接續的照顧者。

（二）作為體系裡的照顧工作者

我（經驗案主的）死亡少，送機構或是（請）外勞比較多，所以死亡悲傷的部分，可能不會有那麼強烈的感受，但我一定不要像之前悲傷一個禮拜，因為如果你這樣，服務怎麼做下來，你這個路要走很遠耶。（G 141）

阿花先前面對突然死亡的經驗，影響之深一度讓她無法順利工作下去，因此，對服務員而言，當死別經驗成為工作中的一部分，要在居家服務領域持續下去，這也是條漫漫長路，大多數工作者，都以自我的「轉念」，減緩悲傷後續帶來的影響；但在素素的經驗中，工作場域裡的督導員或其他服務員夥伴，也可以作為她面對悲傷經驗的一種支持來源：

如果個案往生，我們回報其實督導也會給你很大的那個（幫助）；第一，會跟你講，個案家有什麼要協助的，那我們怎麼協助，第二，（問）你還好

吧？很難過或怎樣？（雖然）這些聽起來很公式化，但我們心理有什麼事的話，講一講比較舒坦一點，雖然講也差不多「就摠甘阿（台語：不忍）」、「有夠甘苦（台語：難受）」，但人就是這樣，講一講心裡比較舒服，到現在雖然難過還是會，但比較容易轉念啦，因為我們還是要走下去，面對下一個往生的個案，只是我們不知道誰先啦。（S 040）

有人講可以紓壓，我不曉得西仔大哥怎樣，我們「女生」有個好處就是「我們會講」，我今天遇到個案怎樣...回來就講，譬如遇到夥伴就說「我顧的那個有夠可惜、往生了」大家會一起聊，包括督導，講一講就沒事。（S 041）

素素講到，身為一個服務員，在工作流程中面對案主的死亡，首先要以一個專業工作者的角色，協助或回應受照顧者家庭後續的處理，接著才是回到她個人的處境來面對自己的感受，儘管這樣的互動很制式，未必回應到個人的議題，但對於素素自己，和督導或服務員夥伴「說」一下，便是種調解過程；儘管這樣的處境，也在於他們認定自己若要走下去的一種不得不的調適，因為仍要面對下一個往生的案主。

然而，對於其他服務員來講，更傾向透過自我調適來應對，較不會尋求督導員或是其他服務員夥伴等體系中的其他潛在支持；千千便認為自己為有家庭的過來人，這樣的生命經歷可以因應照顧工作引發的失落感受，她也另外提到督導員普遍年輕，可能沒有家庭經驗，便很難理解這樣的死別感受，因此較不會跟督導員討論：

督導還年輕阿、督導沒有家庭，不一定他會了解...我們是過來人（有家庭經驗），我們有些經過他還沒有經過，你說了他還不太理解。（WC 106）

服務員對督導員的理解，除此之外，還有像阿花所提到，督導員被其他行政工作架空，使得服務員更傾向依靠自己來調適：

這塊還是（靠）自己心情轉換，督導就跟你說案主過世，你說要督導，那怎麼調適這塊，因為督導都很忙耶...我跟你講，我在心情轉換部分我會自己找，明知道這個職場這樣的話，我會找人聊天、看個電影。（G 142）

但也不會（跟家人講），我都自己調適，幹嘛把自己的壓力加諸在別人身上？我覺得別人調適力沒有比我更好吧！我覺得周圍的人我要照顧他們更多，這是我的感覺啦。（G 144）



阿花除了提到督導員因為忙於行政工作，或主要是以行政的流程討論「案主過世」之外，她更強調自己作為一個「照顧者」的角色，沒有辦法把這樣的感受或壓力告訴其他人，對她而言，她自己就能夠做到更好的調適，這種傾向交給自己處理的方式，在其他服務員身上也可見到；甚至在阿琴的認定裡，經驗案主死亡的事件，不論是情緒感受，或是後續影響，都不是照顧工作上的「重要事項」，只是些「有的沒的」事情，因此也不需要找督導，只有「工作上的事件」才適合跟督導討論：

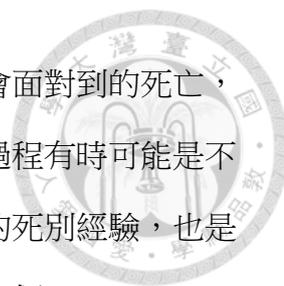
不會（跟督導講），我自己調適，因為我們這個工作同事不會聯絡，只有開會的時候才會遇到，我也不會跟督導講，我從不跟督導講「有的沒的」，只（有）工作上報備什麼事。（Q 114）

對於素素來講，工作過程的團督或是督導員的詢問便是一個紓解情緒壓力的機會，但對於其他工作者而言，照顧體系中的督導員或是其他服務員，未必能夠協助自己，因此更傾向發展自己的因應方式；除了如阿花所說的，是一種照顧者角色的自我強化外，更最重要的是阿琴提到，這些自身的感受只是些「有的沒有」的事情，並不是工作上的重要事項。

（三）有空時去上個香，然後我們繼續面對下一個。

我們面對的個案都是年紀很大，90幾歲或生病、長期臥床的；之前都哭得蠻傷心，都會想要去送他最後一程之類的，會覺得不去的話好像對不起自己，但現在不會了。（S 041）

我們可以的話會去拜一拜，如果出去或是居服就不會，對這個死比較不會像之前剛接一、兩個死掉那麼地（難過），當然不是說很無情或怎樣，因為畢竟還有下一個案主，還是要走下去，還是要面對下一個。（S 042）



不論是否能順利的轉念或是調適，服務員在工作場域接連會面對到的死亡，就如素素所言，沒有太多時間讓工作者自己慢慢消化，轉念的過程有時可能是不得已的說法，以此肯定自己能走過；因此，服務員在面對後續的死別經驗，也是一種看久了的習慣，時間允許，就去拜一拜，因為仍要面對下一個。

面對死別經驗，常常帶給服務員自身悲傷的感受，特別是在於關係投入的影響，訪談過程中我也反問素素姐，這樣的深入關係對於死別經驗的影響很大，如果要常常這樣面臨生離死別，是否會考慮在關係上維持更嚴謹的界線：

就是情感不要那麼投入？就是說我居服員就「（只）做這些」？可是我覺得不可能，因為人是以「情」為出發點，我知道「居服員原則」這樣，分水嶺在這我要把握住，可是自然而然，因為人非草木，有情感的，情感都是時間下累積，如果今天這個案是兩、三年，我們怎麼可能情感不投入，我服務13年，有的個案就（認識）13年，我一進入就接觸他們，一直累積；縱然你不想（投入），就維持這個分水嶺，「把居服員角色做好，幹嘛付出那麼多？」可是今天你進去服務，（家人）有問題，他們都叫我「姊阿，幫我用一下...」，你會跟他說「不行啦，我居服員就是顧你媽媽，不是來顧你家人阿」，情感，並不是說你要把它畫兩等分就是兩等分，真的很難，我寧願去接受這種傷痛我也不要覺得很冷漠、很無情...。（S 038）

素素最後的回答，反應了照顧工作無法脫離情感的累積，以及照顧過程中對於家庭會有更多的延伸，都使得工作者有更多投入；即便居家服務員認知到自己的工作者角色，也理解背後的工作原則，但是「與人的工作」本身存有的模糊或是彈性，讓照顧工作者無法單純地維持固定的界線，因此，在這個需要且重視關係的工作中，面對案主關係結束後的情緒也是工作中的正常產物。

照顧工作者面對死別經驗，除了需要作為一個專業角色協助後事的安排外，或是陪同家人一起應對等額外工作之外，還包括了個別對於死亡的看法，或是情感關係連結下的影響，尤其是無法分割正式與非正式的特性，因此明顯將照顧工作與情緒分離是相當困難的情況下（Aronson & Neysmith，1996；Wang，李宜修，2008），更需要去應對自身作為個體的情緒感受；然而，這樣的情緒感受



往往是由工作者獨自應對，但這並非只是缺乏足夠的支持體系，或是督導功能不佳，也反應了工作者自身的經驗，覺得督導員太年輕、經驗不足以支應，或認為在強調具體服務內容，以及服務過程是否順利的居家服務中，工作者被期待的是更多專業技術的強化以及對於規範的遵守，使得這些經驗成為制度外的事情，像阿琴提到，這些感受只是些「不重要的事情」，最後都習慣由自己來消化，甚至在阿花的想法中，相較於其他人，作為照顧者的自己更能調適或承接。

工作者也會透過轉念，以好走的方式祝福案主，特別是考量到案主的久病或是居家服務的限制，甚至因為案主的過世意味著工作者的經濟收入減少，而需要趕緊服務下一個新案；最後，工作者必須在選擇作為一個「人」或專業角色之間與案主互動，因此即便會承受傷痛，但在工作關係中，他們更傾向成為一個帶有人味的工作者，也不願意成為一個無情的人。

貳、從喝杯茶到送禮物：照顧工作中的贈與

照顧關係的深化或是轉變，不僅僅反應在各自口頭上的認定，例如像家人／朋友的口語形容或是以稱呼呈現，例如西仔以母親來稱呼案主，還有其它行為表示，包括服務員去見案主的最後一面，都是跨越專業關係的展現；另外，贈與對方物品，也常見於工作者與服務對象之間的互動，然而，贈與不只是代表照顧關係的深化，也是案主視為工作者勞動或情感付出的感謝，另外，不僅是案主會採取這樣的做法，照顧工作者也會以贈禮來作為關係中的回饋，而默默形成對專業倫理的挑戰。

王永慈（2009）提到以送禮這樣的「利他」行為，來回應專業工作者的協助或付出，對於重視人際關係，或是更容易依循在地人際互動準則的鄉村地區更常見，因此對於帶有鄉村特性的澎湖地區，在地的居家服務員，也常會陷入照顧關係以及專業倫理與機構規範之間的矛盾。



一、入座請喝茶：從交朋友到像家人般的舉動

贈與，也是作為建立關係過程的一部分，研究者在擔任督導員的期間，進到案主家中，也以先請喝飲料作為開場白：

跟服務員—阿寶一起進到了案主家，介紹我身為新的督導員身分後，案主就拿了罐椰子汁請我喝，我急忙地想拒絕，案主便對我說：「這是當你是朋友才會這樣，阿寶來服務從來沒喝過，很感謝阿寶的服務。」在旁的服務員—阿寶趕快補充解釋，其實她都有自己帶水。(FN 20161118.3)

後續幾次跟阿寶的訪視，我跟她都面對到案主希望請喝飲料的舉動，但阿寶往往都以自己準備了水來回絕，阿寶是一個跟案主能親切互動的服務員，偶而會對平輩的案主開開玩笑，像是把飲料放在案主的肚子上，並且笑一下案主的肚子很大，面對較為長輩的案主，如果有什麼心事要跟她討論，她也會很認真地傾聽，但即便如此，她也不會接受案主的請客；對於許多服務單位，包括協會內部的工作手冊，都會提到基於工作倫理，以及契約內容規定，服務員或督導員都不得接受案主金錢或物品的回饋，但在案主的視野中，這是一種「交朋友」的舉動，在強調建立關係的照顧工作，從關係初期到關係深入或甚至轉變時，都會面對案主的贈與。

這種交朋友的舉動，代表在照顧工作中的關係，也隱含了社會意義下的一般人際關係，因此，當面對到社會互動準則下與專業角色規範有衝突時，工作者要能完全遵守相當困難，素素強調在這樣「硬梆梆」的倫理原則下，工作者自己必須有「選擇性」的考量：

有時候規範跟倫理有點「硬梆梆」，身為一線（工作者）如果太遵守這些規定，我覺得真的，有時候沒辦法這些規範全部做到，可是我會「選擇性」，比如「我們不能吃個案家裡的東西」，可是如果我們很要好，有10顆葡萄，（案主）他就一直拿在那邊，你就意思拿個一、兩顆，當然就違反規範，因為你不能跟服務對象拿東西。（S 059）

「收禮」當然不行，可是如果她在吃餅乾一個給你吃，直接說「摠啊，我不能吃妳家的東西」，像（拿）一些小零嘴說「你那麼辛苦！」然後給你一瓶水？當然，我都說我有帶水，我也比較好拒絕因為吃素，所以外面東西我都不太能吃，可是有些人就是比較「猴類（台語：注重禮節）」，一罐水就是堅持你要拿，那一百次你也要跟人家拿一次，可是我們就盡量不要拿案家或是吃案家的東西，有時候這個很難拿捏，當然規範也是要遵守啦。（S 060）

素素的經驗，反應了工作者在服務過程中常會出現的困擾，因為受到倫理規範的強調，使注重關係建立的工作過程形成矛盾，案主贈與的意義，一部分代表彼此之間的良好關係，同時也是作為對工作者付出的回饋；在素素看來，這種如同「交朋友」一樣的舉動，是一種人際互動依循的原則，若不接受餽贈，彷彿她不注重文化中的價值規範，反而形成一種關係建立下的壓力。

西仔與阿銀嬭彷彿如母子般的關係，除了用禱告作為彼此共同語言來，以及照顧過程中西仔的投入與付出，阿銀嬭也會做出相當的回饋，當西仔去服務，阿銀嬭便會提醒家人準備點心給西仔，試著形成一種關係中的互惠：

我覺得很親，我覺得她有點融入那種母愛，有時候她會準備…你來幫忙很辛苦，那吃個小蛋糕或喝杯茶，有時候你拒絕會怪怪的啦。（L 100）

雖然照理講…照契約講是不能接受啦，這有明文規定的，不過如果基於…
「阿你到底是怎樣，喜咧賽信得喔（台語：耍脾氣）？」（L 102）

在西仔的解讀中，阿銀嬭為他準備點心彷彿是一種「母愛」的展現方式，屬於一種關心，同時也是一種對於工作者「服務過程付出」的一種回饋，但對身為照顧工作者的西仔而言，基於工作倫理以及契約內容應該要拒絕這樣的準備，但在關係更加親近之下，回絕反而會「怪怪的」，且可能被認為在「耍脾氣」，可能會是一種破壞關係的舉動，而傾向不拒絕這樣的贈與。

送禮，除了代表關係的深化或轉變，在素素或西仔的經驗裡，一方面也反應了在地文化的一種與人互動的價值，另一方面，也是案主對於照顧付出的回饋，但面對到工作倫理的界線與規訓，反而更加深了工作者在照顧過程的矛盾。



二、禮尚往來：服務員對於案主的贈與

情感累積下的關係，並非只有案主單方面會對於服務員的勞動付出做出回饋，服務員也會因為對方成為關係中的重要他人，做出同等的互惠行為：

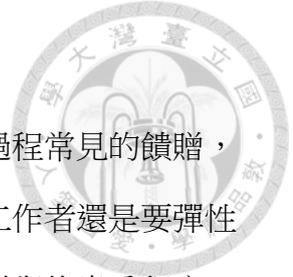
你也要拿捏，如果不是太過分，就是說人家送你禮品…，最好不要收，那個確實比較嚴重，像是特別去買的最好不要，（若）是自家子的東西，像小點心或一碗麵，人家也是怕你餓或熱啦，所以我們去服務，有些小招待也無關緊要，因為我們也會說家裡有什麼東西，就拿去給他們，我們自己也會啦，像我說昨天（在她家）吃了個麵包，那我家金蕉有多就會拿去，因為有時候就會想到她（阿銀嬾），這是很正常的嘛。（L 102）

阿銀嬾在西仔的生活中扮演了一個重要他人的角色，在工作過程感受到阿銀嬾透過準備食物而展現出對他關心的意義，當他接受了所準備的東西，西仔同樣希望能回饋阿銀嬾，而形成關係上的互惠行為；但對西仔而言，如同素素所提，即便是很重要的關係，也仍會針對贈與的物品貴重程度作考量；

然而，即使沒有受到案主餽贈，工作者也會因為互動關係的良好，或是受到較好的對待，希望買些東西送給案主作為回饋：

服務時間一到，服務員一美女就要帶阿摠外出散步，我也陪著她們一起走著，美女告訴我阿摠到服務時段會開心，因為平常很少人帶阿摠走走，走到市場時，阿摠會喜歡買小東西但沒有錢，而平常帶著阿摠散步的美女認為反正才幾十塊的小錢，看阿摠很喜歡，就會買給阿摠，雖然阿摠都會很不好意思說「不要啦、沒關係」，但買給阿摠以後，她都會很開心，美女也很開心地告訴我，這樣的案主很可愛，加上家人也很好，對她自己而言服務就很爽快。（FN 20161121.1）

美女也會在服務過程中贈與案主，即便對她而言，並沒有像西仔與阿銀嬾那樣的親近關係，但她在工作或是服務的過程，因為與案主或是家人有好的互動關係，並感受到他們的善待，工作者也會以贈與作為對於這段照顧關係的一種回饋。



三、收禮的考量：我拿什麼回報你啊？

從日常生活中的飲料、水果，或是一點小東西，都是工作過程常見的饋贈，西仔提到這樣的小招待雖然已經違反倫理，但就如素素所說，工作者還是要彈性一點，偶爾要接受一下，然而，工作者在接受餽贈時，也會在意贈與的貴重程度，當案主特地為他們而買的，可能就會比較嚴重；這都反應了工作者對於案主的餽贈方面，也有自己評估的考量以及互動的原則，特別是會判定禮物的等級能否接受；與案主—敏菁一家人有很深情感的服務員千千，也面臨到案主家人特定贈與所造成的困擾：

一踏進這個職場，就是跟敏菁他們家，去那邊都很熟了，他們家人對我都很好，像是「親人」一樣，所以我說實話，我捨不得離開協會也是有一點，自己好像有些個案有感情，就是跟那個敏菁媽媽，她對我特別好。（WC 053）

我們做居服，不可以拿東西吃，但她（敏菁媽媽）有時候煮什麼，都是想到你，這個「本來」是不可以啦，但我們有時候也是有點違反，因為伯伯（案主爸爸）上次去旅遊，都會帶小禮物給我，我都說不要阿，他說「哎呀，要啦」，他們家老早把我當親人看待了。（WC 054）

在案主家人的認定中，連自己的女兒也做不到像千千這樣每天服務，被看作家人的千千也有相似情感，這些情感也是延續她繼續在居家服務領域工作下去的動力因素，但是當有著更深的情感，使原先的專業角色關係更加模糊，工作者也被視為案主生活中的一份子，因此案主家人在生活中都會想到她，從煮東西吃，到特地買個小禮物給她，這個舉動可能超出了工作付出的回禮，而是作為家人一樣的象徵。

千千也會考量專業角色或是機構內部的規範倫理，以及互動關係下的考量而採取適度的接受，就像素素的方式「稍微吃一些，但不要整個接受」：

送禮看什麼，然後寫在記錄裡面，像過年時人家包紅包我就寫在記錄，但是我沒有收，我做那麼多年，一個紅包都沒有拿，一般的禮物比方吃的，他送

我一包糖果，我就當場吃兩個就好，不要拿人家的就好，對不對？（WC 142）

可能是因為...一般的那些老人家比較「惜情（台語：重感情）」啦，他就覺得我去那麼遠阿，拿點小點心給我，一點意思啦，跟敏菁媽媽、爸爸（一樣）阿，比如他煮粥就說「我有煮很多啦，因為吃不完所以幫忙吃」，這個我就會吃，如果你送禮我不要，我會很傷腦筋的是我拿什麼還給你。（WC 145）

千千也提到了不同禮的類型，像是過年時會送的紅包，但不論面對是怎樣要好關係中的案主，她也認定只有小點心這樣的心意比較適合接受，像是煮粥等等，即便這些東西可能也是案主特地準備的；另外，對千千而言，當她與案主家人都視彼此為重要他人，她所面對的困境，不單是對於倫理規範的違反，而是作為一個工作者，當她進入到像家人一樣的角色與關係中時，也需要以家人的身分做出回饋；最後，儘管在訪談中，研究參與者們並沒有討論到，但對於擔任管理者的組長跟其他督導員，曾在日常的工作過程中提到，會希望避免服務員與案主有過多的贈與往來，是因為擔心後續工作者不論是否有面對案主的要求，都可能會以「服務的多做」來作為回饋。

四、不只是個禮物

贈與在居家服務這類強調與人長期互動的專業工作裡，都是作為關係中的一種互動方式，從交朋友的關係建立初期，到像家人般情感的累積，送禮背後都存在不一樣的意義，不論是工作者或案主都會以贈與，作為照顧關係中的回饋；儘管在服務過程中，工作者必須不斷面對關係建立與專業倫理或機構規定相違背的衝突，但他們也試圖以更彈性的界線，維持專業工作與照顧關係之間的平衡，以延續照顧工作中多元關係的並立，因此，工作者對於贈與，也會視禮物的等級差別做考量，或是以低程度的「收禮」作為對方善待的回應。

然而，素素提到贈與背後的「禮節」，反映的是一種社會文化的規範，陳立



孟（2010）曾指出，居家服務中的照顧關係也內化著一般的世俗道德，但這樣的送禮或贈與的文化意義，往往造成對於專業倫理的挑戰；此外，這樣的回饋也代表對於付出下的交換或互惠，不論是案主考量西仔的辛苦，特地準備的食物，或是服務員—美女受到案主家庭的善待而買些小東西，Wang（2002）提到這種屬於傳統經濟中，因為勞力付出而得到的交換過程，但在強調區分正式與非正式的居家服務等專業工作中，工作者或服務對象彼此帶有意義的回饋，便受到了專業體制的侷限，只維持在具體服務的付出以及薪水的反饋，使得原先一種強調人味的互動，被視為違反倫理，也造成工作者的困境。

Pugh（2007）提到的鄉村社會工作，儘管是以城鄉之間的落差作區分，但也是一種對於專業體系以倫理來限縮這種交換／互惠價值下所做的反思，因為像在澎湖離島這種被在地工作者視為鄉土味比較重，也比較帶有人味的地區，他們在關係或是人際互動中所謂的禮節或是在地文化中的世俗道德，更加重視這種傳統部落經濟的交換，以贈禮來作為工作者在服務過程中，不論是情感關係，或是勞務付出的回饋。

最後，作為照顧服務的接受者，像是敏菁媽媽對千千會以一種「因為煮太多，來幫忙吃」的說法來繼續維持這樣的回饋關係；案主也會考量工作者面對的專業倫理困境，讓彼此在不為難的情況下，保有照顧關係中彼此付出所形成的互惠或是交換意義；阿霏與案主—阿動伯互動中也反應了對於這種價值的重視，而使得案主以一種更為俏皮的方式來回饋阿霏：

我蠻喜歡阿動伯，他人很好相處，年紀很大，但很會跟人聊天，他很有趣的一點，就是他知道我喜歡那種小飾品，他知道我們不能收禮物，可是他就會偷偷地把他自己做的一個小編繩偷塞到我的包包裡，我回去才發現。（FN 20161020.4）



參、隱藏的期待：照顧中的性別議題

當照顧關係的情感深化時，作為服務員的阿花也被案主視為「令人難忘」的初戀情人，會產生這樣的想像，一方面，可能來自案主過往的情感經驗連結，另一方面，也如阿花所認為，照顧工作的特性即強調工作者的聊天過程，其實都伴隨著對案主的關懷，這樣的互動便產生更多的情感累積。

然而，「初戀情人」般的關係，反應案主對於服務員的視角，存在一種「男女之間」的關係期待，照顧中的性別便扮演了關係轉變的因素；再者，在先前西仔的經驗也提到，服務的內涵與過程也受到性別的影響，特別像是要提供洗澡等較親密、需要身體接觸的服務時，需要形成一種家人的視角與關係認定，才能解除文化框架的限制；此外，居家服務的性別議題，不只影響了工作過程，不論是具體服務提供或是關係建立，還潛藏著一種公／私場域之間的衝突關係；最後，照顧工作者還要面對到，居家服務中最常被討論到的性別議題－性騷擾的發生。

一、本來就存在的性別情境

性別的文化情境，從訪談過程開始即顯露無遺，當阿花準備跟我分享一個關於服務員與案主因為走太近，開始出現一些親密行為的例子，阿花似乎猶豫了一下先說：「其實你是男生，說真的（這個例子）有點尷尬捏…」(G128)。服務員面對到較為性別敏感的議題時，即便是面對身為研究者以及督導員角色的我，而非案主或當事人，也傾向以彼此在社會文化的性別視角來看待，而在意接下討論的內容是否會不適合；因此，當居家服務出現在存有更多性別議題的照顧情境中，工作者或是案主也都可能因為彼此存在的性別視角或期待，而影響後續的互動關係。

（一）一項由「女性」從事的照顧工作：性別的期待

擔任督導員時，我與其他督導員一起參與相關的在職訓練，有幾位督導員提到自己的工作經驗，反應了居家服務的案主，也有對於照顧工作者的性別期待：

很多案主希望是女生來服務，特別是男性案主，但因為大家對於照顧的傳統印象都是由女生來做，就會覺得女生做事比較細心，像擦澡、整理等等，因為之前阿北、阿摠都會希望是由女生來，就說這些女生來做比較好。(FN 20161001)

對於男性受照顧者而言，女性服務員相較之下也比較賞心悅目。(FN 20161001)

督導員在工作經驗中對於性別的理解，首先提到了工作內容與女性特質的連結，因此，不論是男性或女性案主都期待由女性的服務員進行「照顧」這件事，一方面顯示出他們對於居家服務的服務項目，與一般家庭內的工作內容，有共同的想像，特別是以傳統價值型塑的性別刻板印象來看，這些都較適合帶有「細心」特質的女性來完成；另一方面對於女性案主，可以迴避對性別界線的挑戰，特別是在面臨到需要提供較需要親近性的服務時。然而，另外一種對於女性服務員的期待，則是反應在男性案主「賞心悅目」的想法中；研究者過去在實習階段，其他督導員也曾提到，像單身、獨居的男性案主，更傾向是女性的工作者來服務，在這樣生活情境裡的案主，對於與服務員的日常互動，是帶有男女之間關係的想像，因此，在這樣期待下的關係發展，案主跨專業關係的舉動，或甚至是性騷擾的行為便更容易出現（詹秀玲，2005）。

（二）當家不只是作為一個私領域

在某次例行的訪視工作前，我詢問組長，關於我要訪視的男性案主是否有要注意的地方；組長停頓了一下告訴我，案主都穿一件內褲在家裡逛，我當下不認為這樣的情況有所不妥，就直說「應該還好吧」，組長此時提醒我：「如果今天面對的是女性的服務員或督導員就不一樣了。」(FN 20161012.1)

在這個對話經驗裡，我似乎忽略了，服務的情境會因為性別的因素，而出現完全不同的感受，特別是照顧工作者大多以女性為主，女性服務員便常需要面對到



服務男性案主，當男性案主只穿一件內褲在家，反而會挑起性別之間的敏感狀況，就如同阿花要跟我討論關於互動上的性別議題時，會出現尷尬的感覺；然而，居家服務的工作場域是案主的「家」，似乎在自己的私領域當中，案主可以決定自己的穿著，但這看在服務員的眼裡，卻可能是一種潛在的性騷擾行為。

在案主的私領域中，也可能會遇到其他敏感的情境：

新進的服務員—阿霏有一天服務完後便直接打電話給我，她正要進去某個案主的家裡時，她發現案主在看A片，當下她並沒有直說，而是採取迴避的方式，先跑到廚房裡，然後大聲跟案主說她要先整理廚房，當阿霏回到客廳時案主已經關掉，但事後阿霏很猶豫需不需要直接點開這件事，因為她也擔心尷尬。(FN 20161004.1)

案主在服務時段看A片的情形，在居家服務的過程並不少見，之後在團督會議中，有相似經驗的服務員以及作為督導員的我都建議阿霏下次再遇到時，需要直接告訴案主並要禁止他在服務時間時看，我和其他服務員對於阿霏的經歷，似乎都先認定了這是一種性騷擾的形式；但當我卸下督導員角色後，重新回顧這個經驗過程，除了理解服務時段看A片屬於楊培珊（2000）曾整理出一種以「性的資料」作為性騷擾的方式，然而，從另外一個角度，這是屬於案主在自己的私領域或生活空間從事的活動，因為服務的需求，而必須將之讓出來成為服務員的工作空間，反而形成了工作者與案主在服務過程的敏感情境，或甚至造成雙方的矛盾。

（三）如果「妳」要幫「他」洗澡：親近的服務項目

照顧工作中的服務項目，像是身體清潔、更衣、如廁等等，除了因為會接觸到案主的隱私，而產生敏感的互動情境外，同時也會因為工作者與案主所具有的性別角色關係，形成對社會文化中性別界線的挑戰，Wang（2000）以及李宜修（2008）都曾提到女性服務員會轉化自己與男性案主的關係，以一種晚輩的角色



來因應性別界線，而在本研究中，西仔則是產生了相反的例子，作為一個男性服務員需要服務女性案主，而將對方視作「母親」來他能順利照顧案主；服務員也會強調自己身為專業工作者的角色使得服務異性較為合理，千千便連結照顧工作者與醫護人員之間都需要與服務對象有頻繁接觸身體隱私的相似性：

我們做這個就跟醫生、護士一樣啊，對人體來講他們是裸體的阿，看太多了也沒有怎麼樣，也沒有聯想。（WC 118）

我（覺得）做很自然的事情，因為我們是過來人、有結婚的人，可能不太在意這個，有些如果你叫「小姐」去做這個可能有點困難...，一個沒有結婚的女孩子去給男生洗澡當然比較...尷尬，比較不能接受。（WC 119）

千千另外提到，像洗澡這樣的服務過程，對於已經結婚的「過來人」，就不會太在意，但若是「未結婚」的女性服務男性案主，較會出現難以克服的情況；千千的想法反應出了另外一種傳統價值對於未婚女性的看法，也因此其他督導員也曾告訴過我，考量到澎湖這裡「保守的在地氛圍」，較不會安排未結婚的女性服務員協助男性身體清潔。

甚者，服務過程對於性別界線的挑戰，不僅是對於工作者本身，工作者的家人也未必能接受，在阿美生活的小離島—七美上，便曾有服務員因為自己的先生反對，最後只能選擇離職：

之前有一位女性服務員，後來沒有服務了，就是這樣要把屎、把尿，服務對象就是有男生阿，她丈夫就跟她說「如果有一天他叫你幫他洗澡，要怎麼辦？」所以就叫她不要做了，大家還是很在意的。（W 127）

女性服務員與男性案主互動引發的敏感情境，會影響另外一位男性—就是工作者丈夫的感受，尤其是生活在小離島的社區中，甚至影響到工作者是否能繼續從事照顧工作。此外，身體接觸頻繁的照顧過程所導致的性別敏感情境，便可能會出現性騷擾行為，阿美就認為幫「好手好腳」的案主洗澡相當尷尬：

真的很尷尬，可是像智能障礙的案主就還好，他不會講話沒關係，但如果像這些老人，他們會「講」啊，而且他們手腳還會「動」，那我們幹嘛幫他服務，不用我們幫他們沐浴了阿，我們可以拒絕阿，「你手腳好好的幹嘛要我幫你沐浴阿」我就這樣子講阿。(W 079)

看到是別人，我們也會想這個會不會手來腳來？大部分都是怕這個，真的，有很色的啦。(W 131)

對於行動功能尚可的案主，阿美直接認定他們「不需要服務」，背後反應的其實是她相當擔心像洗澡這樣的服務過程，因為有很多身體接觸的機會，案主會有很多「手來腳來」的行為，會用「講」的言語性騷擾方式，或是以「動」手的肢體性騷擾；另外，也因為阿美在服務中，有許多被性騷擾的經驗，因此對於可能經驗到性騷擾行為的潛在情境特別在意。

二、照顧場域中的暗巷：性騷擾

阿美提到她會擔心親密的照顧過程出現，像是案主「手來腳來」的肢體性騷擾，或是「動口」這類照顧工作者在服務過程中更常面對的言語騷擾方式；照顧工作的特性強調與案主的互動，同時需要以聊天作為關係建立的方式，許多言語性騷擾的行為就伴隨著聊天的過程出現：

如果是講黃色笑話，我會把話轉掉，如果講太過分的，我就會叫他不要講，有時候他們會問我家裡的事，但我都說我工作不講私事。(FN 20160912.1)

有個案主，他會跟我說幾百塊摸一下，但因為我一個禮拜才去一次，所以就讓他這樣說沒關係。(FN 20161206.3)

阿琴日常的經驗，也是其他服務員曾跟我提到的狀況，就是案主會講黃色笑話，或是一種性交易的暗示；但服務員提到這種狀況，就像阿琴在跟我說時，輕描淡寫地帶過去，似乎很「習慣」這樣的言語騷擾，而應對的方式，通常採取忽略等不回應的方式，或是以轉變話題，大多是採取隱默的方式作回應，有需要時再適度地制



止；素素面對到言語騷擾，也是傾向以「不動聲色」為原則：

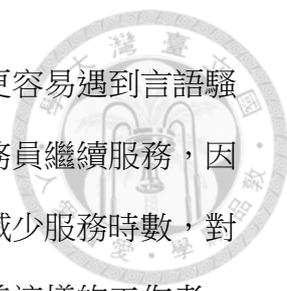
像之前有個身障個案，口語上比較會講到一點「性」的東西，像是「妳先生在捕魚，出去的時候妳會不會寂寞阿」之類的，其實我也都不動聲色，後來有一次閒聊，他就跟我講到他媽媽有在拜拜，我就跟他說我也有在拜拜，我吃素，然後他嚇一跳，就不敢跟我說什麼。（S 013）

與案主「閒聊」的工作過程，服務員也需要適度地自我揭露，讓案主對自己有更多的了解與認識，但對於素素來講，讓案主知道自己的先生從事討海工作這件事，反而成為案主騷擾的話題；另一種因為案主對服務員的了解，而產生的性騷擾狀況，發生在小離島的社區關係中，因為「地方小」，服務員與案主對彼此都很熟悉，便無法迴避自己身分帶來的「話題」：

他（我公公）會說不要去做男生，因為我沒有老公，那個男生講話會欺負我，我就說「沒關係啦，我把他們當作我父親，就不會了」，可是還是會遇到，偏偏是我遇到，其他人（服務員）都沒遇到。其他人不太敢說，像某個案主會說一些黃色的笑話，但我沒老公，所以直接就欺負了。（W 081）

阿美認為因為自己的先生已經過世，所以男性案主會對她有許多言語上的性騷擾，像是黃色笑話等等，特別是當換其他服務員代班時，卻沒遇到這樣的問題，讓阿美更確信是因為案主看她「沒人」照顧，而被這些言語欺負；儘管遭遇到這樣的狀況，但阿美也提到了小離島上服務的限制，沒辦法向督導提出不服務男性的要求：

我們七美這邊沒辦法（指定不服務男性），也是要服務，只能自己小心，如果他說那些黃色的，只能說不要講那些啦，我去服務男性案主，我就講「阿北，你不要再講這個，我每次來你就講這些」，他就說「講一講又沒關係」，就這樣，他自己講，我打掃我的，不理他，讓他自己講。（W 085）



因為自己的家庭經歷，讓阿美在緊密的在地社區中服務，更容易遇到言語騷擾，但小離島地理空間的孤立性，缺乏人力時仍需要原有的服務員繼續服務，因此要「換人」往往不是那麼容易，另一方面，換掉案主也代表減少服務時數，對於以此為主要經濟收入的服務員而言，也會是一個難題，像阿美這樣的工作者，在需要繼續服務的情況，也傾向選擇勸導、忽略等方式來回應，深怕打壞關係。

三、「他」想做的不只是朋友：關係轉變的困擾

產生性騷擾的情境因素，也在於照顧工作本身的目的，就是希望建立良好的互動關係，以及在服務過程提供陪伴跟關懷，因此，阿花對照顧工作的理解，也認為變得像家人／朋友一樣的關係，是工作上的必須；然而，這種嘗試跨越原先專業角色與關係的作法，如先前提到產生的非正式關係，則可能出現挑戰倫理的情形，而另外一方面，案主對這樣關係的解讀或是期待，則是以一種帶有情感關係的視角。

阿花前面所提到，有些不好意思跟我分享的例子，便討論到這樣的非正式關係議題對雙方的影響：

有一些比較親密的按摩要收費啦，比方說我給你摸或幹嘛的，就算小時阿，還是說看什麼點，收他的錢，你說你可以走到這邊的時候，你前面是怎麼跟他．．．你是不是跟他「關係建立得很好」才會跟他進入到這種狀況，那這你看這個問題怎麼來收阿？（G 128）

阿花認為因為「關係太好」，開始出現非專業關係的互動，這背後反應了關係的建立，反而造就了一種「隨便」的角色與關係模糊情境，也產生了許多潛在的性騷擾情形：

我的很多個案是男生，我很多矛盾的時候，剛開始跟他建立很多感情，可是很多人，就是因為起初的時候「這種感覺」存在，到後面就隨便了，那隨便他會怎麼樣？沒事就來給你摸一下或是幹嘛的。（G 128）



跟案主之間「好」的關係，反而讓阿花遇到肢體上的性騷擾，這種狀況也造成她工作上的矛盾，於是阿花的「三階段」工作原則中也提到，即便情感關係是工作過程必須的產物，也要適時讓案主知道彼此的互動上仍需要有界線的維持：

我要讓他知道我跟他的層次只是在心靈上，我是想要跟你建立一個好友，可是我在工作上如果要幫你洗澡，那我自己要怎樣做就怎樣；那就是我跟你講為什麼要「三段」，讓他確認這個關係，對我個人而言，我的個案男生不會有什麼性騷擾還是什麼言語幹嘛的（機會），因為我要讓他確認，當然我感情跟你建立，但不要讓你說我是可以讓你怎麼樣的人。（G 128）

阿花的作法也顯示當專業關係跟非正式關係並存時，工作者並非完全依循私下關係的互動模式，仍在特定議題上仍維持原有的角色與界線；照顧工作裡複雜的工作情境，使得工作者必須做到多元角色的平衡，同時要與案主維持好的互動關係，另外要避免性騷擾的干擾，以讓照顧工作順利進行下去。

阿花也常因為自己相當注重「踩線」的風格，需要接續服務其他工作者的案主，來處理這樣的照顧情境：

之前就因為我們的服務員被性騷擾，應該說「踩不住」，後來我進場，我還是前段一定要建立（關係）吧？建立的時候，說真的，他就是想要給你摸一下，我就跟他講，因為他們（其他服務員）都不敢說，我比較兇，但是我跟他大心，讓他知道我兇的點是什麼，大心的點是什麼，然後分清楚。（G 129）

對阿花來講，性騷擾也是一種互動下「踩不住」界線的結果，因此，在建立關係時，仍要適時地對案主展現嚴厲的一面以及好的一面；然而，即便是會對案主「兇」的阿花，也不會任意地打壞關係：

我會跟他講說「阿北，你剛剛是咧命逮（台語：在幹嘛）」，他就說「沒啦」，我就說「沒有？你剛剛明明給我回ㄉ一ㄗㄩ捏（台語：揮到），剛剛又用手給我摸，這樣不行喔，我是來你家做工作，幫你洗澡的，我也不是做那種行業的人，這種事情不能做，我是政府派來的啊」，讓他確認我們有公信力，讓他確認我們是在工作。案主如果是性騷擾（動作）或是言語，我

會觀察他三次，我不會第一次給他定死，我會讓他三次，然後第三次的時候，我就會跟他講「你之前什麼時候做什麼、說什麼」，之後我開始盯他，然後他就知道，因為我開始不悅，我不悅第一個在言語，第二個我從眼神，該怎樣的時候就要怎樣，不然案主有時候就會「越軌」啦。(G 129)

阿花面對到性騷擾的狀況，如同其他工作者，會以口頭上的勸戒回絕，此外，重申來服務的專業角色，跟正式部門—政府機關之間的連結；但更重要的是，身為工作者仍注重關係的維持，除非案主持續出現性騷擾的行為，則可能運用關係中的負向情緒來回應失控的互動情境。

四、性別下的照顧關係

照顧情境原先即隱藏了許多的性別議題；首先，服務的場地便是因為同時屬於案主的私人空間，以及服務員的工作場域，而形成一種公、私界線的模糊，特別是案主的行為舉止，可能因為工作者的性別不同，就觸發敏感的情境；另外，提供親近的服務項目，像是需要頻繁身體接觸或是觸及案主身體隱私的工作過程，也會挑戰服務員與案主之間社會文化下的性別界線，即便工作者可以轉換角色關係的方式，像是將對方視為自己的「長輩」來迴避（Wang, 2000；李宜修，2008），但是照顧裡的敏感工作情境，也會影響自己的家人，導致最後無法繼續從事照顧工作。

楊培珊（2000）提到這些居家服務中的敏感情境，容易促發性騷擾的事件，然而，性騷擾的出現不全然出於會做出騷擾行為的案主就是「壞傢伙」，而可能是一種對於關係發展的期待，李宜修（2008）的研究也發現即使工作者視自己對案主的「好」為一種對長輩的舉動，但在服務對象的視角中，卻被認定為男女之間關係，在澎湖的居家服務員，也有相似的經驗，特別是當服務的男性案主具有Piercy（2000）所提出的社會孤立性特質，例如：獨居、喪偶，之所以希望由女性工作者提供服務，便是出於一種對於發展男女關係的期待。

照顧工作強調的關係建立，當工作者為了與案主有良好的信任基礎，便可能



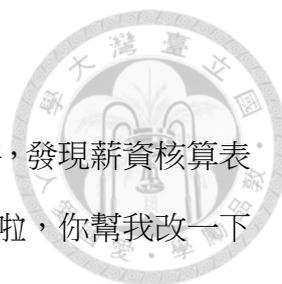
出現更為「親密」的互動（謝似函，2007），這種像家人／朋友角色作為關係中的產物，使工作者在原有的專業關係模糊下更容易遇對到性騷擾，形成工作過程中的另外一道難題，也就是維持關係中的平衡，當關係建立後，即便是擅長踩線的阿花，也要面對隱含在照顧過程中的性別議題，一方面需要試圖維持好的互動關係，另一方面也要避免讓原有的角色關係界線消失，以免影響到後續的服務過程。

肆、我不是傻傻地做：照顧工作中的「多做」

在協會的辦公室中，一名督導員提到某個案主不願幫服務員－阿花在服務員的紀錄上面蓋章，詢問案主原因，只回答說因為阿花的「態度」不好，但當追問關於態度哪裡不好時卻不願再多說，組長無奈地表示：

那就是之前的服務員都「亂做」，所以到阿花去做，阿花「有些」覺得不能做她就不做，最後就被嫌。(FN 20161005.3)

在這個觀察紀錄中組長提到的「亂做」，正是居家服務領域常面臨到的議題之一，意指一線工作者沒有按照原先核定的服務計畫來執行，而會在工作過程中提供「額外」的服務，像順手幫案主做些事情，或是在環境清潔時，整理原先未被指定的範圍；但是，在這個事件中，當原先的工作者因故沒有繼續服務，需要交由其他工作者，特別是像對界線或規定較為嚴謹的阿花接手時，便可能拒絕提供這些額外的服務，最後就引發案主不滿而以拒絕蓋章的方式抗議。這對身處管理者位置的組長或是督導員而言，形成行政工作上的困擾，且需要花時間處理案主的「不滿」，從我先前的實習時期，到後來的督導員階段，組長便不斷地耳提面命，希望督導員提醒服務員工作時，要依照文本核定的服務，不要「多做或少做」，儘管如此，這些「多做」在一線工作者眼中，卻有著另外一種解讀。



一、不能登上檯面的服務

在擔任督導員期間，有一天我在核算服務員－阿琴的薪水時，發現薪資核算表上的時數不對，便打電話向她確認，阿琴簡單地回應：「沒關係啦，你幫我改一下就好」，我向她解釋，當督導員試算與服務員所寫有出入就需要跟服務員確認，阿琴無所謂地說：

「沒關係啦，反正之前多幫忙的我也沒寫上去，像之前某個案主服務時數已經滿了，但那時候天氣很熱，我還是要去幫他洗澡阿，這都沒關係，這個工作就是這樣。」(FN 20161003.2)

「這個工作就是這樣」似乎反應了阿琴認為居家服務就是需要「多做一點」，即便遇到案主時數不夠，但考量到案主需求時，她仍需要去協助案主洗澡；作為督導員的我聽到阿琴的說法，不理解這樣的狀況為何不透過回報額外需求，向長照中心提出增加服務時數，但在一線工作者眼中，這個工作似乎常需要工作者提供臨時或額外的協助，此外，工作者面對這些「多做」似乎都習以為常地不讓它登上檯面。

阿琴認為的「多幫忙」，或組長所謂的「亂做」，儘管意義上都代表這樣的服務過程，不是依據「正式」的服務計畫內容，但因為兩者不同的視角與經驗，而有不同解讀；從照顧工作者角度來看，即便帶著體系給予的服務計畫進入案主家中，工作者仍需要依自己當下的觀察與評估，適度地修正服務，或是提供額外的協助彌補與案主需求之間的落差：

(一) 順手做一下，可以讓案主過更好一點

居家服務的目的是希望讓案主能好好地在家生活，因此，工作者也會在服務過程中試著讓案主過得更「好」一點；素素在先前提到跨越專業關係的經驗中，案主之所以視她為家人，也是出於她回應案主希望「擦完澡，再吃飯」的需求：

他規定二、五擦澡，其他就是餵餐、拍背，可是我一到五都幫他擦，因為我時間可以、手腳比較快，案主會跟我說「之前都沒有，你人真好，幫我擦澡，讓我比較吃得下」，可是紀錄上不能呈現，但我會跟督導講。(S 020)

素素深知這樣的服務過程不能出現在正式的文本記錄上，但當她觀察到案主有潛在需求時，也會考量自己的時間是否允許，便決定將原先的服務規劃，延伸到其它的服務時段，在沒有「排定」身體清潔的時段，仍會協助案主擦澡，就是為了照顧案主後續在吃飯上的需求，讓他可以好好地吃飯。

這種透過多幫一點，便能讓案主稍微好過一點的「期待」，也符合阿琴對於照顧工作的想像，她認為服務員在工作過程，特別是環境清潔的服務，也要「考量」案主的生活情境，是否需要幫他們「順手」做：

我希望我服務的對象過得舒服，我不希望他越來越不好，老人當然沒話講，退化我沒辦法控制，就像我去環清，我覺得應該可以「順手」清一下，有些服務員就會拘泥地說這個不做，我看不過去，最簡單...掃帚、畚斗用久都很髒，我就會去洗乾淨，就覺得環境很乾淨，有的人掃帚、畚斗用到都「歐叟叟（台語：黑漆漆）」還在用，我一定看不慣，就看你的工作態度啦，多做一下又不會少塊肉。(Q 099)

阿琴提到的「順手」工作，是指工作者服務時，也要考慮到原先服務內容可能有的延伸工作，才可能達成原先環境清潔的目的，像是打掃用具：掃帚、畚斗的清潔，雖然這些清潔的「前置作業」並不會列在居家服務的工作項目裡，但卻是跟原先核定的內容息息相關；然而，阿琴這種順手地「多做」反應了她自己的工作原則：

我覺得「多做」是在講「當初沒有說要做這件事，但是我順手可以幫你拿起來做」；比如說那個踏板，我覺得那個髒了要有人洗，我知道你家裡的人永遠不會去洗，或是你沒辦法洗，我覺得也不需要講，因為都算在清潔裡面；就像之前督導開會時有講「不洗馬桶」，我很反彈就講「我每天站在馬桶旁邊幫案主洗澡，那個馬桶黑麻麻（台語：很黑），我能不清嗎？我站得下去嗎？」我是自己主動去洗，因為受不了，我去男性案主家中一定要每天洗那裏，因為男孩子上廁所一定會尿到地上，有的案主馬桶旁邊都很髒，我每次

都要先洗馬桶...我覺得能力上做得到，我會幫人家做，但不能太無理的要求啦。(Q 140)

對阿琴來講，「多做」儘管不是原先所認定的，但是經過一些考量後能夠「順手」幫忙做到；一方面她會評估案主狀況，當案主無法靠自己完成，或是缺少其他可能協助，另一方面，這些額外的幫忙不會加重自己的工作負擔，就有可能「多做」，像是幫案主洗澡時順便清一下馬桶；阿琴的「多做」，反應工作者會面對到一種「不得不幫」的情形，因此需要將清潔的範圍延伸出去，無法只專注在原先的規劃中。

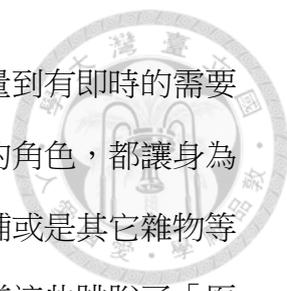
然而，除了清潔範圍的延伸之外，當面對到案主有其它需求，工作者也需要提供核定外的服務項目；阿霏作為一名新進的服務員，在工作的過程，也會像阿琴一樣觀察案主的生活狀況，或是家人的支持程度，判斷是否有「非正式的需求」，在阿霏與我的一次個督過程中，她提到她最近在服務現場的即時評估：

阿北跟阿摠原本應該只有身體清潔，但因為他們平常生活環境很髒亂，床鋪上都是螞蟻，我看到螞蟻在他們身上爬...然後我觀察到，阿北跟阿摠其實跟小孩一起住，但小孩好像沒有要管他們，所以我覺得要幫他們「稍微」整理一下，像是整理床鋪，因為他們行動不便，都會在床上吃東西，然後就會跑來很多螞蟻，我覺得他們老人家會很不舒服，我想可以幫忙清理一下。
(FN 20161207.5)

講完這段話，阿霏面對作為督導員角色的我，似乎察覺到她講了什麼不該講的內容，便又繼續補充說明一下：

我知道這些不是「原本說好的服務」，但我就覺得他們需要幫忙，像是我覺得他們家很髒亂，有很多垃圾要整理，像另外一個阿摠也是，平常累積很多雜物，我幫他們整理完，我就很有成就感；然後，當阿摠他們很高興跟我說謝謝時，我也會很開心，覺得有幫忙到他們，不然平常去稍微弄一點，覺得好像沒有做什麼。(FN 20161207.5)

阿霏面對原先只核定身體清潔的服務對象，但觀察到被評估的案主因為身體



行動不便，以及生活環境不佳，產生其它照顧需求，不論是考量到有即時的需要幫，或從日常觀察中了解家人在案主的生活中，無法扮演照顧的角色，都讓身為照顧工作者的阿霏決定「稍微」地協助一下，像整理案主的床鋪或是其它雜物等等，這些在照顧計畫中屬於環境清潔的服務項目，即便她也知道這些跳脫了「原本說好的服務」；對於剛進到居家服務領域的阿霏，這些額外的服務，一部分來自於她對案主生活情境的理解，並希望能照顧「好」案主，另一部分，也來自於她個人希望能「幫得上忙」的工作期待，當她能夠提供她所認為對案主更有幫助的服務，所得的成就感，以及服務對象的感謝，也是她工作上的重要回饋。

額外的協助，有時在服務員的工作過程中，更是在回應案主臨時或危急，而「必須幫忙」的照顧需求：

「多做」是看事情啦，如果說臨況、危急的，那個東西我會幫他做啦；像之前有個案主的項目是散步運動，後來他失能越來越多，他要上廁所你也要帶他去，如果褲子濕了你也要幫他換，這就是臨、急阿，你不能還打電話問督導「督導，現在案主弄濕褲子，我要不要幫他換件褲子、擦一下？」（G 158）

阿花提到在照顧過程中，案主也常會出現即時的需求，像原先主要是散步、運動的服務項目，當案主因為生理狀況需要上廁所，或是到後期有失禁等狀況，開始需要協助身體清潔，照顧現場的工作者都不得不幫忙，儘管已經跳脫了照顧計畫，或甚至拖延到服務的時間。

在這些多做的情境，不論是像阿花遇到的「臨急」狀況，或是阿霏希望「能做點什麼」的個人特質或期待，都反應了照顧工作，希望能照顧好「人」的工作理念與價值，也基於此，工作者同時考量到案主的需求，以及自身的負擔，便產生了許多文本核定之外的服務。



(二) 心太軟與做好事：對工作角色的期待

阿琴先前提到她對於「多做」的評估，不能是「太無理的要求」，反應了這些額外的協助，不只是基於工作者的評估以及主動協助，還包括了服務中的互動，要面對來自案主的要求；阿美提到之所以「多做」，是因為案主會「盧」：

案主叫我去幫忙拔地瓜、挖地瓜、撿雞蛋、餵雞，都有咧，這些都不是我們服務的範圍，可是案主都執著要我們幫忙，老人家會說「阿美，我很可憐，又走不動，幫忙一下嘛，你們不是要照顧老人嗎？這樣就是照顧老人阿」，就這樣做了，可是這是不可以的，但我還是去做，因為老人會一直盧。(W 143)

儘管阿美了解這樣違反規範，後續也不敢再幫忙，但這個經驗也反應在工作者與案主的互動關係裡，並不只有照顧者會運用關係，達到自己所認定的照顧目的，受照顧者也會運用關係，例如表現出自己弱勢的一面，讓工作者能做到他所期待的照顧內容，此外，對於多做的期待，也顯示案主對於照顧工作者的期待，是更全面的服務範圍。

這種來自案主期待或要求的額外服務，也發生在被眾多服務員認為是「好人好事」代表的千千身上，尤其在督導員的視角中，她是一個會多做的「好人」，當遇到案主「拜託」時，會傾向多幫一些：

我剛好那個時間點，不是刻意…是剛剛好，順路幫他帶一下，可能…每個人個性不一樣，（有的）會聽督導說不做就不做，有時候好像心比較軟…人家拜託我，我就…多做一點，就跟「做好事」一樣，一點東西也不行？我們也會判斷說，我該不該做，也不是通通給他做，不然就累死自己，如果你不待了，大家也要跟你這樣做？那人家不高興，也不好。(WC 036)

這個（多做）是剛好，如果我前一個個案有垃圾，然後我也要丟，這個你說我多做？難道他放了一大堆放在那邊我不要做？你身為服務員，這樣子好像有點說不過去…有時候…我們順手給他做，不是每一次都要，那我們家就變成垃圾堆，但比如一個家，他真的沒有辦法執行這個事情，我們是不是要幫忙？但我幫忙的同時…當下的時候，我把我該做的留下來下次做，我先做緊急處理、那個當下需要做的，我不是把你（原本事情）做完然後去做當下

的，那我不累死才怪…我不會說笨笨地去做，不然會做到死。(WC 127)

千千認為自己的確是個心軟的人，面對到案主的「拜託」，就如同阿美被「盧」一樣，因此視同做好事一樣，盡可能地「多幫忙一點」；然而，千千對「做好事」的認定，也連結到她對自己工作角色的想像也存在一種「行善者(Doing Good)」的角色，身為一個服務員看見案主的額外需求時，無法避免地就需要順手幫忙一下，顯示工作者角色背後的社會期待，「應該」在案主需要幫忙時提供協助，即便不是原先講好的服務內容。雖然，多做難以避免，但即便像千千這樣做好事的服務員，也認為必須是符合順手原則，不會拖到自己的工作時間才行，工作者並非毫無理由地多做，也會考量案主的需求與生活情境，以及自己的工作負擔。

另外，素素的經驗，呈現了關係建立與多做之間相互影響的另外一種情境：

我的原則是「多做」，比方說勞力上的多做，或是我可以幫像是阿文阿摠，她兒子沒有居服，但她畢竟(單獨)照顧一個重殘兒子，我會幫她兒子拿藥、找資源，這是我們一個居服員要做的，讓她覺得如果什麼事情需要幫忙，這個人是可以信任，包括像要領錢，我們領錢都要照相，然後傳給督導，在「紀錄表」上時間都要寫清楚，因為老人把我們當家人，有事情都會吩咐「你幫我什麼一下」，這是我們能做的，可是如果說像是身後事或是錢怎樣處理，我們還是要有原則性，我們還是不能那個(多幫忙)。(S 024)

對素素來講，多做是考量到案主家庭缺乏資源時，為了能照顧案主以及其家人，像是她會幫忙阿文阿摠的兒子找資源，而透過這樣的幫忙，建立與案主之間更深的信任關係，讓案主明白作為服務員的她能夠適時地提供協助，因此與案主的關係更加深化時，案主便會願意讓工作者幫忙更重要的事情；透過多幫忙，來強化彼此的信任，讓案主有需要時便能提供協助，這也來自素素她對於居家服務員的工作角色期待。

如同其他服務員，多做的背後仍有自己掌握的原則與界線，在素素的想像中，多做的內容仍以勞力付出的項目為主，同時這些協助也需要符合其它相關規

定，像是幫忙領錢仍會寫在紀錄上以及拍照的標準作業流程，但對於管理金錢或是身後事則一概拒絕。



(三) 正規服務時間之外的幫忙

有別於其他服務員的額外協助是在原本工作過程中順手幫忙，當素素了解到阿文阿摠家有其它需求時，她也會採取「私下的協助」，像上一段經驗所提到幫她兒子拿藥、找資源等等：

一個老人家帶重殘的兒子很辛苦，你想到這裡就會想說要幫她，當然我們協會會有協會的規定，像她兒子要理髮，我星期六去幫他理，就是我們自己的時間可以，你看我們現在班表，像長照評估這邊，你就只能做這邊，但我想這樣行嗎？我們還是要伸縮、彈性…這個老人目前只需要這些服務，比如說她兒子要理髮，他又重殘不方便，給人家理髮就要花一、兩百塊，我就是可以的話去幫他理，這樣…也可以啊。(S 020)

素素在案主家庭中，不僅僅是要回應案主—阿文阿摠的需求，她對現場的評估，案主作為自己重殘兒子的主要照顧者，案主的兒子也是需要被照顧的對象，因此將服務的對象延伸到案主的家人；素素明白作為協會的工作人員，應該遵循內部的規定，但作為照顧工作者，若只是單純依循規定，便可能無法即時回應案主需求，特別是當她察覺核定服務的侷限時，便認為需要適度地運用自己的工作彈性，周末時花點時間來回應案家的需求。

此外，即便是照顧工作中強調「踩線」而不會隨意多做的阿花，也為了解決案主生活上遇到的法律問題，運用自己在法院從事志願服務時形成的資源網絡：

就是我案主的兒子出事，案主她又不識字，很多法律上的問題不懂，我可以問誰？就問他們「內部」的人，接到那個法院或地檢署的單，我可以去問裡面的人。(G 033)

因為案主遇到的問題，就是生活上的問題，當他們遇到剛好我有資源連結，或有東西可以應用，就可以連結，然後可以跟她說…像那時候那個阿摠很害

怕說「這個是不是要抓去關？」，我就說「沒有啦，這個就妳小孩去給人家撞到，罰錢就好」，不然她一直煩惱，看到法院的單就嚇死，去關衰三年，我們澎湖低知識的、不識字的，很多都是因為這樣慌了，像老人他們就睡不著覺，因為他知識不足，也沒有人給他「開ㄉㄨㄚㄚ、（台語：解釋）」、幫他解釋一下，其實就只是這樣，「給煩惱欸（台語：煩惱是多餘的）」。
(G 034)

在阿花的觀察中，當案主遇到生活化的問題而無法解決，或甚至這些問題形成了心理的壓力，工作者也要利用自己私下的時間去連結資源網絡，以解決案主的問題，這樣的「多做」是對於案主所處情境的應急。

不論是素素的私下花時間理頭髮，或是阿花去法院幫忙問事情，反應了服務員的多做，是為了彌補居家服務作為一個正式服務體系，但所產出的照顧計畫無法涵蓋的服務內容或範圍，這些工作現場外的勞動付出看似是服務員自己「雞婆」，然而，卻是工作者為了能夠回應照顧工作者不同層面的照顧需求。

(四) 我是「有選擇地」在做

素素提到了一個工作者都可能面臨的情境「像長照評估這邊，你就只能做這邊，但我想說這樣行嗎？」當核定的照顧計畫不足以支應工作者在服務現場所做的需求評估時，便需要依靠自己在工作過程中順手多幫忙，或花其它時間來回應；工作者並不是傻傻地去「多做」或「亂做」，而是基於自己在工作現場的觀察與評估，但同時他們也試圖維持在應有的規範中：

每個人的工作重點不同、需求不同阿，進去就要適應，他要求有的是沐浴、有的是環清，就達成他們的需要；在不影響到「規定範圍」內，如果能去做，我會去做，舉手之勞做也都沒差，我的作法都這樣。(Q 039)

阿琴的工作原則中，若遇到案主需要，她會進行額外協助的前提是，她仍必須完成原先排定的工作；阿琴遇到的另外一個考量，則是來自於案主「表達性的需求」，是否合乎她對案主當下生活需求的判斷，也就是不能太過無理：

我會看情況，如果無傷大雅，就是我們可以做得好，他的要求不是太無理，幫一下沒關係，但是太無理我一定拒絕；就是他要求比較細部（服務），如果今天案主叫你清電風扇，你覺得要拒絕？還是要幫他清？那個不是說5分鐘、10分鐘就做好的工作，我一定拒絕，所以能力上我做得好，我應該幫你一下，我做不到的事，你一直要求，delay我的時間，而且會養成習慣「我講什麼你一定會做」，當然也要合理拒絕掉，不能照單全收。（Q 168）

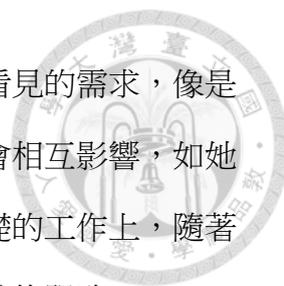
阿琴遇到的是居家服務的常見狀況，就是被案主要求多清潔一點，不論原先是否有核定這個項目，都會被案主「盧」，但對阿琴來講，必須考慮到「多做」對後續案主服務時間的影響，此外，若照單全收之後，更會讓案主食髓知味，而陸續有過多的要求。

工作者所認定的照顧工作目的，是希望案主過得「好」，因此，考量到這點，也不是一味依照他們的要求多做，也會依據在現場所見，適度地運用關係，稍微地「少做」，讓受照顧者自己進行部分的服務：

我們做久了的，也會自己評估，有些人行動OK，就不要幫他做太多，因為你剝奪他可以行動的機會，你每樣都幫他做，他就會退化(更快)，像阿秀阿摠之前洗頭，我叫她自己先洗我再幫她洗，她能動我讓她先動，（不然）她會依賴我們「你幫我擦擦就好」，我就說「這樣不行，你要先自己擦你可以擦到的部分，擦不到我幫你擦，這樣是運動啊」。（S 056）

阿花以「有選擇的在做」作為她在服務過程的個人原則，對她而言，多做是一種即時的伸出援手：

所謂「有選擇的在做」，應該是講本來就不能墨守成規，如果你墨守成規，就覺得你這個怎麼沒什麼彈性，因為沒彈性的話，如果他們真的需要你伸出援手，你那隻手為什麼不伸出來，你就要援助他，就像我剛剛講...當志工的話，我會找一些資源幫他解決問題，當然這個可能是上面（管理者）來解決比較好，可是我這個人比較衝動跟熱心，無形之中這個舉動就跑出來，幫這家人處理事情，當然我也讓上面知道，我會尋找多種角度解決問題，我怕他們不安，怕衍生什麼問題，因為我居服10幾年來，精障、想死的越來越多，我發現情緒不穩的越多，這些人問題不是在失能，是心靈，所以照顧者要顧及他的身心靈，有些心靈你照顧好的話，也影響她的身體狀況。（G 074）



更重要的是，這種「有選擇地在做」是為了回應案主沒被看見的需求，像是心理層面的需求，阿花多年來的工作經驗，也明白案主身、心會相互影響，如她前面所述的案主，然而，這些多做也立基在工作者以關係為基礎的工作上，隨著他們對於案主或是家庭有更多了解，便能回以更加貼近案主需求的服務。

這些多做，儘管是來自於工作者在工作現場的判斷或是對案主家庭狀況的評估，而不是隨意地幫忙，同時也正是因為這些事情順手、緊急，或甚至重要到需要工作者在自己工作外的時間幫忙，都顯示出工作者需要付出更多的勞動，來回應這些潛在的需求或生活上的問題；不論是來自服務員，或者是案主，對於照顧工作者的角色期待，都造就了一種不得不的犧牲奉獻。

二、多做下的困境

即便這些「協助」並不是工作者任意多做，但所產生的影響，不僅僅是加深自己的負擔，也可能影響工作中的其它人，例如像開頭提到管理者的行政工作，以及接續服務的工作者，更重要的是這樣的多做，也會影響到工作者的平日生活，最後，當他們考量案主的孤立無援處境，只能依靠身為工作者的自己，就會造成過度付出或無法休息的工作綁架（Aronson & Neysmith，1996）。

（一）當下一個服務員來，卻要跟上一個人「比」

不論是服務員的因素，或是案主的緣由，都可能需要更換服務員，但是居家服務的工作者，相較於新開的案，他們對於要接續換人的案主更加排斥，因為服務初期，案主會習慣與前一位服務員比較，形成建立關係的困境；在開頭，組長便認定是因為前面工作者的亂做，導致後面進場服務的阿花無法依照先前的服務提供，而遭到投訴，我第一次跟阿花去案家訪視時，她也提到換服務員後在建立關係上面對的困難：

進到家門前一刻，阿花提醒我：「督導，進去前要不要聊一下，有些話不好在案主面前說」；阿花提到案主常要求服務員幫她多做這個、那個，之前的服務員無法有效踩線，做的一蹋糊塗、亂七八糟，組長希望由「比較兇、比較硬」的人接續服務。但我也好奇這樣情況下，能否與案主有好的互動？阿花提到她能理解案主獨自照顧智能障礙子女的辛苦，但仍希望顧及服務員工作安全，不然案主會要求整理很重的神桌，此外，阿花一開始堅持拒絕，也遭遇案主的白眼對待，讓她開頭時很辛苦；阿花後續提到她也會在服務過程關心案主和她子女，看看是否有其它可以幫上忙的地方。(FN 20160824.1)

對於強調建立個別化互動關係的照顧工作，一旦面臨到「換人」，案主都需要跟新的工作者建立跟過往不同的互動模式，然而，已經習慣先前服務方式的案主，面對像阿花這樣「新來」的工作者，便會產生很大的反彈，而影響工作者的關係建立；即便如此，阿花的「踩線」並非毫無彈性，而是希望在以工作者自身安全為底限下，也能回應案主支持系統薄弱，仍需要獨自照顧子女的情境，阿花也會在服務中思考其它協助的可能性。

然而，工作者並非都丟給後面的人「爛攤子」去收，千千在前面也曾提到，她也會思考這樣的「多做」會影響到下一個服務員的工作；阿美也提到「如果我這次幫他們，下個服務員來，不是還要做這麼多嗎？就很難搞了，這個問題很大。(W 145)」，工作者在多幫忙的時候，除了考量自己的負擔外，以及案主需求外，也會考慮到下一個接續的人可能面臨的困境：

我也覺得要為後面的人著想，因為我會一直做下去，我沒有離職的打算，如果「我可以」我就一直做，「有些事情」我多做一點無所謂，如果我可能不想做了，那我就敢不做，因為人都有比較的心理。(S 020)

素素長期服務的經驗，也能理解案主會比較不同服務員做的服務，她認為自己會在這個工作持續下去，因此只要當她還在崗位上，便會為案主多考慮一點。儘管服務員有多方思考，但在居家服務的工作過程中，服務員仍可能會因為一些因素而需要換人，或是請人代班等等，對於接續的工作者，先前的「多做」都可能影響到後續提供服務的人。



(二) 案主「理所當然」地需要幫忙

阿琴曾提到，「多做」也不能讓案主視為理所當然，養成服務員一定會幫忙的習慣；工作者也在意多做之後讓案主不好節制，因此也需要考量合不合理，或是之後換服務員等問題，但服務現場的狀況，也可能讓工作者陷入矛盾，一方面不希望讓案主當成慣例，但另一方面，工作者自己也評估案主需要這些服務協助：

有時我還是想要幫他做，因為沒有人可以幫他做，我幫他做，然後寫在這個（服務紀錄表）上，我有特別幫他服務的項目…如果督導有講，我會解釋，但是這種有好處也有壞處啦，久而久之，案主會認為你理所當然要幫我服務，可是服務項目沒有這點，但我也沒辦法，如果我們不幫他怎麼辦？在工作範圍又沒有，那我們「一定」要幫忙，再寫在報告裡面。（GF 121）

對於額外的幫忙，阿香也會有所疑慮，之後可能被案主視為理所當然的服務內容，更難以拒絕；儘管阿香了解多做會帶來的後果，但是面對案主沒有其他支持網絡可以協助時，她仍「理所當然」地要多幫一些；面對這樣的情境，阿香也只能將多做的服務，記錄在文本中，讓督導員知道。

服務員都不願讓自己的額外協助被視為理所當然，但他們卻往往在面對案家的需求情境中，把自己視為「理所當然」的唯一支援，最後造成了工作者需要犧牲自己的平日生活，私下協助案主，像服務員—阿東長期服務的兩位老人家，當她認為案主無人可依靠時，就必須由她來承擔案主的所需：

如果我要固定上、下班，我就不會來做居服這個工作，像之前因為他們兒子入監服刑，只有兩老在，一個失智，另外一個又行動不便，所以我們也要在颱風天來幫忙。（FN 20160912.2）

阿東了解到案主兒子不在就沒人照顧，那段日子，除了平時固定的排班，甚至在颱風天暫停服務時，當風雨變小時，她也必須去看看；她對照顧工作的想像，就像阿琴一般，居家服務作為一個照顧人的工作，就是會面對到需要有「額



外的」排班工作，即便暫停服務時，仍需要繼續幫忙，因為也只剩下他們可以幫忙了。

三、但這是一個「人的工作」

我跟阿花訪談到最後，一起討論到了「被認為」常常會多做的幾位服務員，阿花講到這樣的「多做」，久了對他們而言也可能受不了：

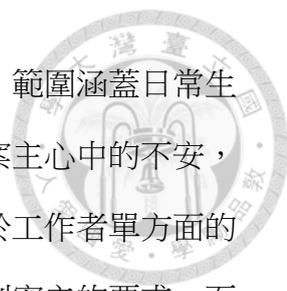
像其他服務員可能都不說，可是他們到時會累，累的時候會唉，就是因為沒有釐清，有一些事情就做的不是很清楚，還有，當他唉的時候，是工作量多嗎？不是吧，是因為他多做，那要怎麼辦，這要怎麼說對或不對…這就是每個服務員自己的拿捏度。（G 167）

阿花也明白這樣的多做，沒有辦法以絕對的對錯來判斷，而是必須回到工作者要怎樣拿捏每一次的多做，在她的想像中，居家服務是一個「人的工作」，沒有辦法跳脫人性的考量：

就是「人好」，然後變成「打行攏包啦（台語：全部都包）」，包就包出問題，所以我跟你講，人性面的問題，都有衝突跟矛盾；我們是「人」啊，你做人的工作，沒有人的東西（關懷），不然你是什麼人啦？所以這個問題，應該是說每個人做什麼要有他的「節制性」，那「人性面」到底要不要顯露？當然要，可是你要節制阿，你要怎麼做這個機關不會出事。（G 169）

在阿花的想像中，照顧工作不可能沒有對人的關懷，但工作者在承擔這些時，也會面對很多的矛盾與衝突，因此需要回到工作者應該有的節制性，同時也可避免服務單位受到影響或是牽連。

如阿花所說，居家服務作為一種「人」的工作，需要有許多人性面的考量，因此，服務提供往往會因工作者在勞動現場觀察的潛在需求，進行自我的再度評估，並嘗試回應案主需求，然而，這些屬於未被正式核定的需求，必須藉由照顧計畫外的服務，尤其是服務體系沒有建制的服務項目，才能完成案主的照顧。



工作者的多做，反應他們自身希望案主過得「好」的期待，範圍涵蓋日常生活的順手幫忙、案主臨時的生理狀況或是運用資料網絡來化解案主心中的不安，藉由這些協助，達到照顧「好」案主的目的；但多做並非來自於工作者單方面的回應，也受到與案主關係的影響，特別是在服務過程中，會受到案主的要求，而選擇以一種做好事的心態，如同 Wang (2000) 所提到的「行善者 (Doing Gooder)」的角色做額外的付出，或者視多做為對案主情感關係上的回饋，多除了反映工作者個人的期待，也反應了服務員所帶有一種社會期待，認為他們應該要多幫忙；然而，多做下的影響，不僅僅是工作者或是案主，對於管理者而言，這些工作過程的「亂做」卻可能造成行政工作上的困擾，或是後續服務員接手的問題。

儘管如此，為了彌補服務體系與案主需求之間存在的落差，工作者也嘗試以「選擇性的多做」，來平衡自己的工作負擔、案主需求，或是機構期待之間的關係，阿花也講到工作者應該要回到自己的「節制性」，才能保全自己或是服務單位；然而，這個節制性也意味著，去除關係或人性考量的服務制度，將需要多做的決定交由工作者，但工作者最後常常只能以工作者的自我剝削，來做到人性面的考量，且面對可能被認定是多做的矛盾。當照顧工作者，在單打獨鬥的勞動現場，無法什麼事都即刻回報，而以他們的工作自主性，來做一線的即時回應，不論是基於世俗道德或是非正式的關係考量，當面對案主處於需求情境時，特別是孤立無援的狀況下，更是以自己做出更多的犧牲奉獻，來回應可能的超出服務 (Aronson & Neysmith, 1996; Karner, 1998)。

第三節 回到社區中的照顧工作

「因為澎湖就是那麼小，再怎麼牽就是有關係」是素素對在地生活與從事照顧工作的想像，不僅是描繪澎湖的地理空間，也是形容在地的緊密人際網絡；因



此對於像素素這類的照顧工作者，透過澎湖具有的在地特性，可以注重私人網絡連結的「找關係」方式，來幫助自己在工作過程中與服務對象建立關係；然而，這些「小地方」的特性，顯示在地的工作者跟服務對象之間存在許多牽連，蔡昇倍（2015）對於蘭嶼離島中居家服務經驗的研究，也提到鑲嵌於在地脈絡裡的照顧工作，跟都市地區的照顧工作有很大差別，所工作的場域與他們日常生活的範圍也有很高的重疊，照顧者與受照顧者彼此之間的互動，不會只發生在案主的家，照顧關係會存在於其他的日常生活中，對於在澎湖需要服務自己同村或是鄰近社區的在地服務員，也有同樣的感受。

Pugh（2007）提到鄉村地區的專業工作者，與案主之間可能存在雙重／多重的角色關係；對於在地的照顧工作者，除了服務提供而產生的專業關係外，還有彼此都身為當地居民的鄰里關係，這些私下人際網絡形成的連結，一方面可以作為工作者與案主建立關係的潤滑劑，另一面卻可能不利於後續服務的提供，像是被要求多做等等，但更重要的是，身處這樣的小地方，讓工作者缺乏生活隱私，無法切割工作與家庭，甚至影響自己原先的生活。

本節試圖將澎湖的居家服務員，放回他們所處的生活脈絡，試圖理解以關係為基礎的照顧工作，回到在地社區所形成的另一種工作日常，尤其是多重角色關係中，正式與非正式互動所導致的模糊，對於照顧工作者的影響，以看見澎湖的社區關係與社區中的照顧者之間的互動交織。

壹、矛盾的在地關係

有別於素素跟阿美認為在地的私人連結網絡，可以「找關係」的方式協助工作過程的關係建立，但對於在地的工作者，這種私下關係產生的牽連，也形成一種「ㄗㄟㄟ」的感覺，當服務上遇到「認識的人」，反而造成服務員的不自在；文芳是我擔任督導員時有互動的服務員之一，她曾因為要服務認識的人而有些疑慮，並希望能拒絕：

在分派新案的當下，當文芳問到關於新案的住址，我簡單地回應她是在某個社區，文芳突然停頓一下才說：「先說好，如果太熟的我就不要做了，因為那個地方很多我先生那邊的親戚或是認識的人…」。(FN 20160930.4)

文芳講完她的疑慮後，仍願意跟我到案家一趟，當她見到案主並確定她不認識案主後，她便接手服務了；但服務了一個禮拜後，文芳突然有天打電話給我：

之前那個案主，我可能無法繼續做…因為她女兒回來跟我聊天，我發現她女兒認識我妹妹，我妹妹的公公還跟她是親戚，還有他們家的人也跟我的家人在一起工作…我也不知道要怎樣講，那個感覺就是很「ㄋㄣˇ ㄉㄨ(台語:扭捏)」，認識的人攪在一起，我覺得很複雜，很難做事，很怪啦！
(FN 20161005.1)

對文芳來講，服務「認識的人」會讓她很難做事，即便她沒有明確指出來，這種牽連有什麼具體影響，此外，其他服務員也都有相似的感受，會擔心太過熟識的關係，對服務後續產生的潛在影響，而不想服務認識的人，對他們而言，非正式關係的在地連結對於澎湖的照顧工作也有另外一面的影響。

在居家服務的初期，工作者為了與案主建立起好的互動關係，來轉變陌生人的角色，便會藉由在地關係或是私下的人際網絡連結；然而，有時也不需要刻意「找關係」，尤其是服務在地社區或是鄰近社區的服務員，便可能在接案的過程中遇到認識的人，像服務員—阿霏跟文芳一樣，需要服務認識的案家：

我跟阿霏剛到案主家門口，阿霏突然小聲地說：「我好像知道他們家，我女兒跟他們小孩是同學，我之前有跟他們買過魚鬆」；進到屋內見到案主的妻子，阿霏自我介紹：「阿摠，妳好，我是某某人的媽媽」，案妻似乎也認出阿霏：「怪不得我覺得妳很面熟。」之後兩人開始有許多在地的談話，當案妻講到案主生活狀況，阿霏表示她很了解並對案妻說：「平常我也在家照顧我爸爸，我可以理解妳的辛苦。」(FN 20161102.2)

阿霏似乎沒有像文芳那樣的感受，反而透過原先的認識關係，使她與案主妻子有更多的互動，甚至自我揭露平日生活的照顧經驗，來回應案主家人；如同素素所



說，服務前存有的人際連結，可以促進服務中的關係建立。

阿花的經驗也同意這種看法，但她也提到了在地關係的另一面，對於工作者未必是有利的，且可能帶來的負面影響：

這個人認識我們家（族）的某個人，譬如（我家人）跟他是同事，相處很好，他會認為說彼此有個照顧，我去（服務）的時候，他會「照顧」我，我也會「照顧」他，這個案件就OK了；（但）如果說你今天認識到我們家族的誰，跟他關係處不好的話，他會說「這家之前跟他怎樣」、「他家都是歹人（台語：這家人不好）」、「這個人來我家可能揪歹到頂（台語：難相處）」，你說，這接下來會發生什麼事？（G 146）

在阿花的想像中，「好的認識」對於服務員與案主彼此之間，可能出現一種相互照應的想法，特別是在重視人際關係的澎湖；然而，若原先存在「不好的關係」，反而會形成一種先入為主的負面看待，而影響後續的服務提供，儘管在阿花的經驗裡，這樣的認識關係，就如同阿霏一樣，在照顧工作上是很大的幫助：

某個案主就是，他們家超認識我們家！在照顧上...沒有問題，因為我們關係很好，因為他們家有醫生，我小姑在醫院上班阿，這個關係很好，所以沒有什麼問題。（G 147）

所謂沒問題，就是因為（如果）他們家是高社經地位，第一個，很難搞；第二個，疑問很多；第三個，（質疑）你專業不專業；第四個，（質疑）你講的是不是正常的（服務）程序...但如果我們（認識的）去做，這些疑慮他就不會有，我們解釋他認為我們講的就是準的，因為他們知道我們家為人，所以不會產生疑問。（G 153）

阿花提到服務高社經地位的家庭，關係建立過程有更特別的「眉眉角角」要去應對，但因為自己的親人跟案主家人認識，而將這種相處經驗類推到阿花身上，便跳過了案家對於身為陌生人的照顧者，可能存有的潛在疑慮。阿花經驗到了自己的私人網絡關係帶來的正向影響，但也會出現之前文芳提到的擔心，會在意工作者與在地關係連結所會遇到的其他潛在影響：

如果你今天跟他很熟…剛剛講的是關係建立比較好的，可是當你跟他服務的關係不好的話，那個扣分又在後面加成，如果你在他們家服務不好的話，他會怎樣？也可能會連結到我們家族裡面（事業等等）。（G 155）

阿花也擔心，若在服務過程沒有建立好的關係，或甚至出現衝突等，便可能將這些工作中的經驗影響到自己的家庭；這些在地關係連結，或是人際網絡，不僅僅是影響到工作者如何進到案主家中，也會將工作中的關係影響，帶回自己的生活中。

工作者對於服務「熟人」，除了可能存在負向互動的疑慮外，最常會擔心遇到「多做」的要求，更重要的是，相較於原先不認識的案主，似乎更難拒絕：

熟悉的人會叫你做東做西，我們服務多他也不說好，還會找碴；他會說我們認識那麼久，隨便嘛，多做一點也沒關係，他們會存著這種心態。

（W 091）

住在小離島的阿美，便遇到認識的案主希望跳脫原先服務員與案主的專業關係，而回到對他們更為熟悉的在地連結，但在這樣的互動中，案主不僅僅會希望幫忙多做一點，並視這樣的多做為理所當然，或甚至會為難工作者。

西仔也有與阿美相似的感受，遇到認識的案主，反而會挑剔自己的服務等等：

我喜歡服務不認識的人，因為不認識的人，比較能被認同，你做什麼事，因為你做這麼久了，所做出來比較會被視為是專業的，你認識的人有時會挑剔或怎樣。（L 038）

對於西仔來講，照顧工作者的專業角色與關係反而可以作為一道防牆，當卸下這些，就如同阿美可能面臨到的一樣，案主會依循原先存有的非正式關係，所建立的互動方式；然而，這些互動方式可能是建立在一般人際關係的原則，居家服務的對象大多是高齡的長者，對於阿美或西仔這樣的服務者，可能存在一種社會中的輩份關係，而使得服務員較難以拒絕



正是有上述的潛在情境，讓許多照顧工作者就像文芳一樣，當需要服務認識的人時，反而產生了一種「扭捏」的矛盾關係，最後便拒絕服務認識的案主。

貳、生活在社區中的照顧工作者

阿花在前一段提到，若在工作過程沒有建立好的互動關係，或甚至跟案主交惡，後續影響的不只是她自己，還可能殃及自己的家庭；對於澎湖在地的照顧工作者，緊密的人際網絡或是在地關係不僅影響了工作的過程，也會延燒到工作者的生活，尤其是需要服務在地社區中的案主時，因為工作場域與生活空間無法切割，甚至造成工作者無法正式下班，而需要提供額外的協助，另外，照顧工作如何被解讀，也會形成在地的流言蜚語，影響工作者的生活與家庭。

一、他知道我家：必須要切割工作與生活

如同其他服務員，阿花對於服務認識的人也存有疑慮，特別是當這樣的情境會影響自己的生活與家庭時，她希望能保有工作與生活的界線，避免造成家人的困擾，於是當她被請求代班服務社區中的案主，她便斷然地拒絕：

（服務認識的人）不好的點，像之前有一個案主，那時候跟我住同里，但那個案主「理應」不是我做，可是那個服務員曾跟我說「阿花，如果我休息，妳來幫我代一下」，我說「賣啦，因為那是我們同村、同里的，不是我不願意幫你代，因為就蟹沙（台語：熟識）」，那里長和幹事跟我都熟，里長會說我住在哪裡，那不是就（會讓對方知道）；我不喜歡（服務同村），因為我怕人家跑到我家，包括到我先生職場、我婆婆家，這會造成我家的困擾，幹嘛把我的工作帶入我家。（G 149）

考量到後續的影響，可能造成自己婆家，或甚至自己先生工作上的困擾，阿花認為她必須要適時地保有自己生活的隱私，也保全自己的家人不受打擾；阿花的擔心，來自於曾有案主探聽到自己先生的工作地點：



就是因為有案主，跟我講知道我先生在哪裡上班，我都沒說！他都有辦法探聽，你說案主有沒有通天本領？我也有我的通天本領了解他的事情，一樣阿；我假設啦，我先生在銀行工作，他欠錢的話會不會去找我先生，跟他說要借錢。（G 071）

阿花作為一個在地工作者，她也深知服務員與案主都可以運用自己的「通天本領」—也就是在地關係知道彼此的私事，這點便讓她對於服務同社區的案主更加謹慎，深怕案主影響自己先生的工作。

除了擔心影響自己家庭以及先生的工作，阿花也不希望在私生活中被要求提供額外的協助，這種無法切割工作與生活的情境，也會增加她的負擔：

這樣比較好做，才不會有一些「麻煩事」出來，所謂麻煩事…我們當然是用心照顧，但他們如果今天發生什麼事，跑到我們家「欸阿花，我家有一點事情，妳能不能來幫忙一下？」你說要不要幫忙？這是不是一種麻煩？因為他走一走就到你家了他不來找你？你如果是工作外的話，你希望其他人還來跟你講工作的事嗎？那你會不會覺得家人跟你一樣累阿？（G 151）

因為距離近且熟知服務員住所的方便性，增強了案主在平日的生活中，可能向工作者尋求幫助的機會，尤其同時身為居家服務員以及社區成員的雙重角色，則更加難以拒絕，最後出現無法「下班」的困擾。

二、下了班也要照顧：沒有薪水的排班

阿花的擔心，實際上就是素素的經驗，相較於住在市區的阿花，素素住在偏向鄉村特性的社區中，在地服務員較少，免不了需要服務在地社區的案主，也因此平日中也有許多「無薪的排班」：

澎湖太小了，牽來牽去都親戚，如果服務這邊的人，他也知道我家在哪來找我，（有事情）像幫忙訂機票、手機有問題、理髮，反正要買衣服、褲子，什麼問題都有，他不會把這事情交給別人，因為他覺得你比較可靠，你買的衣服、褲子他都可以穿，他就是找你啊！（S 046）



這些林林總總的額外工作，大多是案主生活上的問題，但因為跟素素同住一個社區，以及在服務過程建立的信任關係，使得案主將照顧工作者的角色延伸到平日的生活中，工作者便需要提供很多額外協助；然而，對素素來講，服務認識的人最令她擔心的是案主把她視為生活中的「家人」，以及伴隨著難以擺脫的「加班」：

我比較喜歡服務不認識的人，因為我也服務同村，變成你其實不是居服員，你變成他的家人，有什麼事都打給你，因為有電話簿，像之前服務一個老人，三更半夜call你，完全把你當成他家人，有事情就找你，他不找家人，因為都在市區，跌倒了馬上打電話，半夜會嚇死，像冬天我跟我先生就趕快穿衣服去把他扶起來，全身都是尿，可是他就真的是需要，不然怎麼辦？像這就影響到家裡的人，如果不認識（還好），因為我們不給手機號碼，保有家裡生活品質，（但）如果認識的人就無法，我家那陣子很可怕，我就（跟督導）說這個真的不能服務，慢慢跟他講就差很多，然後他有個姪女回來跟他住。（S 045）

素素也明白作為一個照顧工作者，可能需要有額外的協助，特別像是之前在阿文阿摠家便會提供私下幫忙，但她也希望找到一個界線，讓自己的家庭生活免於打擾；然而，對於缺乏家庭成員協助的案主，同社區的素素變成是他們重要的支持來源，當遇到像跌倒等狀況時，素素與她先生也不得不幫忙，這些不定時的加班，便因為案主住同社區或甚至有電話號碼，更難以避免。

素素另外提到，澎湖這麼小，牽來牽去可能都是親戚，住同社區的案主，不僅僅跟服務員是鄰里關係，可能也是親戚關係；西仔就曾經因為服務過同社區裡的親戚，需要排這種無薪的班：

我姑丈已經過世了，但大概兩、三年前還在服務，他住我家附近，是截肢坐輪椅洗腎，那時候我幫他洗澡、換衣服、整理（家）裡面等，但最困擾的是他無法處理大號，其實還好，只是他知道我家裡電話，平常電話是不給的，但電話簿拿起來他也知道，有時候晚上打來說他上大號了，已經8、9點了，你也要去跑一趟吧？（L 046）

兒女都在台灣，後來時常這樣，我很煩，打給那些妹妹（親戚），就是他女兒，找他們回來談「你爸爸這樣沒辦法，我只是在做工作，這樣一天到晚叫，他有排班的那種是有薪水的，但這種沒有薪水的是義務」，然後就帶去台灣。（L 048）

會產生困擾，作息都搞亂啦，影響我們睡眠，那隔天要怎麼做，沒有辦法，我們只好說，因為這是親戚。（L 136）

西仔與素素的經驗相似，也面對到獨居的案主打電話要求幫忙，考量到案主的即時需求，工作者也必須趕緊過去，然而，因為照顧的是親戚，當他們需要協助時，就更難拒絕這些無薪的排班，甚至這樣的夜間照顧已經影響到自己生活作息；不同於素素最後是請求督導員協助，西仔最後則是直接以親戚的身分，來解除這些沒薪水的義務排班。

不論是因為服務建立起的關係建立，或是原先存在的網絡連結，服務員對案主而言可能是生活中少數可以依靠的人，因此更傾向求助於社區中的照顧工作者，在他們的想像中，這可能是屬於鄰里關係或是親戚關係下的「互助」，而讓原先工作者與案主的專業關係漸漸模糊，最後，與服務員一同生活在社區中的案主，無法理解社區中的工作者已經下班。

三、鄉下就是話多：閒言閒語的困擾

除了有人找上門來請求幫忙的困擾，在地的工作者需要面對另外一種影響則是來自於無形的干擾，小地方的工作者跟案主都可透過在地網絡了解彼此的事情，這種資訊流通的特性，也會反應出在地住民對於從事照顧工作的看法；李宜修（2008）提到照顧工作本身即帶有性別議題，尤其像洗澡這類身體接觸頻繁的服務，工作者必須將案主轉換成「長輩」，來打破彼此的性別隔閡，但性別的界線也存在社區中的關係，當女性工作者要幫男性案主洗澡時，這種對於社區性別界線的挑戰，會產生許多閒言閒語；需要服務在地社區的素素即面對這樣的困擾：

會有聲音說我家怎麼了？我老公讓我做這些？就成了問題，我跟我先生還有婆婆討論，畢竟我是這個社區的人，我接觸的（案主）也是這個社區，我先生也是土生土長，我怕讓他難做人，還好我先生理念正確，因為是被需要的才會這樣，他說「這個工作蠻神聖的，是在助人，妳不用理會。」為什麼有些人不想接在地的？因為鄉下人嘛，會口語相傳「他幫人洗澡」。（S 012）

鄉下人口語相傳而形成的「聲音」，也影響到素素的家人，儘管素素的先生是以一種助人的形象看待照顧工作，但若繼續在原來的社區提供服務，這些流言蜚語會讓家人難做人；因此，之後需要幫男性案主洗澡，都交給男性的服務員，讓身為在地照顧工作者的素素能維持社區對於性別界線的期待。

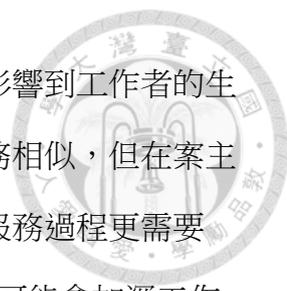
鄉下人口語相傳的內容，除了對性別界線的挑戰，還有工作者生活的隱私或各種大小事，另外一種讓服務員有所在意的聲音，是案主對服務員的「評價」：

我原先做居家服務就是不想做自己住的村或是隔壁村的；比較認識就不想服務，但現在沒辦法，因為沒有服務員，我幾乎在附近的村子都有認識的。（GF 095）

服務認識的人，周遭的人對我們會有所評比，我們一些服務性質（狀況）會讓（案主）他在一些認識的人之間流傳；我自己大部分是正面的啦，因為我做這個，有很多案主他們嫌棄（原本的）服務員，會希望要我去服務，都有這種類別、性質，所以最後還是會接到認識的Case。（G 100）

阿香原先並不想服務在地的社區，但因為服務員人力不足，她也必須承接自己社區或鄰近社區的案主，於是對她的評價也在社區中的熟人間流傳，儘管對她的評比屬於正面，但她也從這些評比的聲音中聽見案主對其他工作者的抱怨，這種在地間消息流通的特性，也是讓她相當在意。素素也感受到，地方小，會讓工作者的服務評比流傳出去，並且也影響她自己對服務的想法：

我想居服員能做很久，有個特性，忍耐要夠，要有耐性啦，在我們家裡做好做壞也沒人嫌，但是去人家家裡做要很認真，就像你說的澎湖那麼小，你要是做得不好，出去好、壞都會說，畢竟這是個工作，不是我們家，關係到協會，人家都說「輸人不輸陣，輸陣就歹看面（台語：不好看）」。（S 053）



對素素來講，社區裡對於工作者服務的評價流傳，不只是影響到工作者的生活，還有服務提供單位的名聲，儘管服務內容與家內的照顧任務相似，但在案主家便需要更加認真；素素也反應這樣的在地關係中，工作者在服務過程更需要「忍耐」，避免案主抱怨形成社區裡的聲音，然而，這樣的情境可能會加深工作者在服務認識的人無法拒絕的困擾。

在地服務員的工作情形，不論是會打破性別界線的服務，或是對於工作者服務過程的各種評價，都因為工作場域與生活範圍之間的重疊，尤其是在自己社區中服務，很難保有自己工作或生活上的隱私。

督導員在派案過程，也會注意「不要服務同村」的問題，一方面擔心太過熟識的案主，會要求服務員多幫忙，另一方面，則是以較防備的心態，希望能掌握住服務的過程，擔心私下關係太好，而出現影響行政工作的狀況；在我當督導員時，嘗試讓服務員一阿霏去服務自己同村相識的案主家庭，其他督導員也會提醒我：

大概會有兩點極端，如果很熟，變成互相包庇，另外就是換服務員時，會變得很麻煩，因為可能先前的幫忙很多，也很少說話。（FN 20161019.1）

督導員的擔心，反應了先前提到的多做問題，也避免加深自己工作上的困擾，先做的預防行為，但儘管如此，面對在地人力的短缺，仍需要讓西仔、素素等人，繼續服務自己的在地社區。

參、結合鄰里關係的照顧工作

當素素需要服務自己在地社區裡的案主時，往往不得已而需要私下花時間協助，對自己的生活以及家庭也產生很大影響，但素素另一方面也能理解他們的無可奈何，「可是他就真的是需要，不然怎麼辦？」

除了被「找上門」的案主要求幫忙之外，服務員因為身兼照顧工作者以及在



地的鄰里角色，平時也會主動關懷案主，特別是家中缺乏照顧的獨居長輩，許多事情不得不依靠在地的鄰里協助：

一、在地工作者的日常關懷與協助

不論是因為服務的關係，或是在地生活的連結，都讓服務員對於案主的生活狀況有更多掌握，當他們認為案主有需要時，也會在日常生活中，扮演一個關懷的角色，在私下的時間到案主家中「看看」。

阿琴先前常私下訪視自己在工作上視為「阿嬤」的案主，但這不僅是跨越專業關係下的情感使然，同時阿琴也考量到案主是一個失智且獨居的長輩，常常跑出去不知道怎麼回家：

因為我知道她自己一個人在家，我也知道她會跑去哪裡，我看到她家裡沒人我再到處找，把她帶回家阿。（Q 104）

我是運動，走路去他家找她順便繞一圈正好是我走路的範圍阿。（Q 107）

阿琴的訪視原則也在於，阿嬤的家剛好在阿琴的住所附近，也方便「順道」去看一下；西仔也像阿琴一樣，會考量案主的生活狀況，若是住在自己或鄰近的社區中，有需要時也會去關心一下案主狀況：

像他家裡有很多人，不必說我們很特別的去（關心），但如果像是獨居者，如果我們經過，就會去看一下（L 113）

對西仔而言，若案主家庭有足夠的支持，他也沒必要去訪視，但如果是獨居的案主，在他外出時也會順道過去訪視一下；雖然阿香沒有像西仔這樣的經驗，但她也提到，若是知道鄰村的案主有狀況，身為工作者的她也會過去看一下：

我沒有耶，但要是真的有需要，是鄰近村的我也會去看他，有服務他的話，有時間我會去看，這是我基於…（居家服務員的角色），要是我會去看啦；假如是附近的鄰村，（會）去關懷一下。（GF 110）



在這些工作者的想法中，他們更多時候似乎視自己為一個在地的照顧工作者，根據自己對案主的理解，評估平日生活裡是否也需要額外協助，當他們有空時就會順道去關心一下。在小離島上生活的阿銀，因為與案主—阿有住得比較近，當她知道案主有事情時，也會過去了解一下她的狀況：

有時候啦，像案主—阿友她離我家很近，有時候她會大小聲，我聽到我會去看她一下，可是大部分如果出聲音或怎樣，那邊的鄰居會去看。

(M 067)

像之前颱風天沒有便當（老人餐食）吃，我就自己煮些東西給她吃，後來她鄰居有一個是我們這邊的代表，他太太會煮東西給她吃，我知道就沒有再煮給她吃，因為煮那麼多東西她也吃不完。（M 069）

因為與案主之間存在的鄰里關係，阿銀也會發揮互助的在地特性，當獨居的案主有需求時，她也會私下提供幫忙，像是颱風天沒有送餐服務時，她便會自己準備食物給案主；另一方面，阿銀也會考量當在地其他鄰里也會提供協助時，她便減少了自己額外的幫忙，然而，因為生活在同一個社區，當案主面對其它生活問題時，如果阿銀本身也無法協助處理，連自己的先生也必須要投入幫忙才行，在我剛到這個小離島訪視時，阿銀就提到這段額外幫忙的經驗：

阿銀談到最近的服務狀況時提到：「之前阿友的媽媽說冷氣不冷，或要裝冷氣，我就叫我老公幫她裝／看一下」，我很訝異地反問：「妳叫妳老公來用？」阿銀很自然地回應：「不然要怎麼辦？又沒有人可以幫忙。」

(FN 20160826.1)

阿銀對我所表現的驚訝，反而以一種習以為常的態度回應，在這種小離島的社區中，案主生活的大小事，可能都必須依靠鄰里或是像她這樣雙重身分的在地照顧者幫忙；因此，即便她知道根據服務單位的規定，工作者不能給案主電話號碼，或是服務認識的人會一直要求工作者多多幫忙，她也能更加同理案主的要求，也許不是那麼地無理，而是他們生活情境有許多的不得已：

之前會說我們電話不能留給案主，可是如果他需要的話，你也不能說...他都開口跟你要電話，你要怎樣跟他說我不可以給你啊；他也不是說要找我們麻煩，也是有事才找我們幫忙，沒事打給你幹嘛。(M 080)

(找我們幫忙)也會不好拒絕，因為同樣在一個村子裏面，但他叫你要幫他做什麼，不會說要為難你，他就是不能做才叫你幫忙。(M 082)

阿銀的回應顯示作為服務在地社區、特別是小離島的工作者，便需要透過私下的幫忙或多做，來回應案主其他生活上的需求，這不僅僅是作為一個照顧工作者對案主生活所做的需求評估，也是作為鄰里中的一員，在日常中的互助行為。

二、支撐社區照顧的鄰里關係

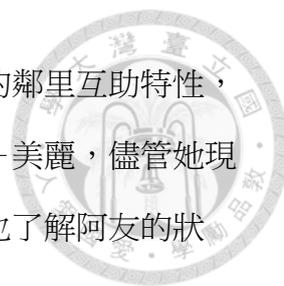
在社區中的照顧工作者，也能運用工作中的互動關係，與在地的人際網絡產生連結，來強化社區成員對其他住民的關懷；阿銀嬭與西仔之間，因為專業關係開始，再加上後續信仰的連結，讓他們之間出現私下的互動，特別是當阿銀嬭知道西仔身體不適時，也會去關心同時身為工作者以及「教友」的西仔：

私下的互動就是(阿銀嬭)她有時候會來看我...就禱告、祈禱阿，如果真的有點病痛就會來看我。(L 105)

更重要的是，西仔跟阿銀嬭互動的影響，不僅是在彼此之間，也會延伸到各自的生活中，尤其是他們共同的信仰生活圈：

像我家後面那個教友跌倒，叫救護車然後腳有點斷掉，我去服務阿銀嬭的時候，她問我這個姊妹怎麼了？我就說腳斷掉了，然後我去找那個姊妹的時候，她就跟我說「你跟阿銀嬭講這些，他們三個人加起來200多歲一起來看我，很感動」，阿銀嬭跟兩個老教友一起去，我就說「信耶穌就是這樣，互相關心、禱告，有什麼事就會去看你，這是很正常的」。(L 107)

西仔在服務過程中與案主的互動，也帶動案主對於在地住民之間的連結，讓同是信仰社群的案主可以關心不是服務對象的鄰居，生活在「小地方」所造就的



消息快速流通，反而促進了在地居民彼此的互助與關懷；這樣的鄰里互助特性，也會回饋到工作者的工作過程，像是對於在小離島上的服務員－美麗，儘管她現在很少在服務，但先前她服務案主－阿友時，因為同村的案主也了解阿友的狀況，而希望美麗提早去幫忙更需要協助的阿友：

以前案主－阿友要做的服務內容很多，我之前服務一個跟她同村的案主，現在已經過世了，因為她都知道她家的狀況，我幫她操完澡後，還沒有做環清，她就說「你做到這樣就好，趕快去幫阿友吧」。(FN 20160923.4)

案主之間也因為在地鄰里關係的連結，而形成服務上的互助情形，讓身為工作者的美麗，可以花多點時間在有更多需求的案主身上，留給工作者有更多的時間運用或緩衝。

在地的居家服務員，也會讓自己的工作角色延伸到生活的社區中，將工作上所學習的知識或資訊協助在地居民；對於在地人際網絡很熟的阿美，便會幫忙在地的老人連結相關的資源，即便不是自己在地社區的居民：

我們也是鄰居，因為都是同村，如果老人的話，我知道申請的東西，我會跟他們說，因為這個是福利嘛，他們又不知道，所以我會去跟他們講有哪些福利，我知道的話會幫他們申請，不一定是我們鄰居啦，只要我知道這個人可以申請。(W 154)

被督導員還有其他服務員看作小離島上的「地頭蛇」，當阿美知道社區中的老人家有潛在的福利需求時，她便能夠連結相關的資源，成為社區中的照顧者；在訪談過程中，我也問到阿美會這樣做是因為身為一個照顧工作者，還是一個在地的鄰居，阿美告訴我在她的想像中，之所以扮演一個資源連結者，一方面考量到自己專業角色可能帶來的幫助，另一方面，也結合了她作為鄰里關係的了解，來完成她想像中的照顧工作。



最後，這樣在地照顧與鄰里結合的發展下，曾經是小離島的服務員—美麗，即便已經卸下工作者角色，平日的時刻，還是會去看看過去的案主，把原先的照顧角色與關係，延續到僅存的鄰里關係的互助之下：

雖然我現在不做了，但我還是會去看看服務過的案主，像是案主-阿益，還會幫他理一下頭髮，我會跟阿銀拿協會的理髮器幫他理，他講話很酸，我去幫忙他還說要叫社會處找「有牌」的來幫他，暗示我是「沒牌」（非正式）的，後來有點愧疚，會拿點東西給我…雖然很多案主講話不太好聽，但我不太生氣，以前隔壁小島服務的人很多，現在很少，很多都過世，有個案主她家的船下水時，我有去撿麻糬，她發福很多，氣色很好，我有稍微問一下她狀況。（FN 20160923）

小離島上，因為鄰里關係跟原先正式服務關係的重疊，或是雙重關係的並存，即便服務已經暫停，或甚至工作者已經退休，但過去的照顧關係仍延續下去，離職的服務員，因為繼續生活在同樣的社區或是生活場域，日常中仍會不斷與過去的案主相見，或是了解案主獨居、身體狀況欠佳等狀況，仍然會扮演一個社區內照顧者的協助，就像美麗有空時也會去關懷案主，或是幫忙他們剪剪頭髮等等，承擔非正式的照顧責任。

肆、小結：從照顧工作到鄰里工作

澎湖的地理環境以及聚落特性，造就了緊密的人際網絡連結，對於要進到在地社區服務的工作者，往往會面對到多元關係並存的工作困境，而產生矛盾的感受；不論是因為私人關係的連結、同住的鄰里或甚至是自己的親戚，都可能使原先的工作角色與關係模糊，而讓照顧工作中的彼此傾向鑲嵌於在地關係的方式來進行照顧，如 Chong（2014）提到的案主會依據自己的生活脈絡，來看待與照顧工作者的關係；但過度重疊或模糊的角色，除了影響工作者在服務的過程上，可能的潛在工作負擔外，當關係延續到日常生活情境時，也額外增加了工作者的服務時間，而需要擔任社區中的照顧者，各種大小事的幫忙，或是緊急情況的求



助，但這些「多做」，或是「沒有薪水的排班」可能影響到工作者的生活或是家庭，而出現了潛在的剝削關係（Pugh，2007；王永慈，2009）。

然而，社區中的照顧工作者沒有辦法「正式下班」，而需要提供額外的協助，不僅僅是出於關係的模糊，也因為社區中的案主，處於不得不幫忙或是需要人關懷的生活情境，工作者也了解到這樣的需要與無奈，因此在雙重角色的融入下，不論是基於正式工作者角色的評估，或是基於在地鄰里關係的互助，使得他們在日常生活中，也會繼續主動關懷與了解案主近況，就如同蔡昇倍（2015）所提到鑲嵌於在地的照顧，所並存的多元關係，能讓後續更加有效地提供的照顧服務，對於社區中較為弱勢的案主或甚至其他居民，往往也是依靠同時扮演鄰里關係以及照顧工作者雙重角色的居家服務員，平日適時地關懷與支持，或是扮演社區中的重要連結者角色。

澎湖作為一個離島，必須面對越來越多的天邊孝子為了討生活而逐漸遠離，留下了希望在地老化的家人，因此在地社區的照顧工作者所承接的不只是居家服務規劃的工作內容，還必須彌補服務制度無法涵蓋的範圍，尤其是日常生活中的協助，工作者也合併了工作者與鄰里的角色，作到額外的幫忙，即使不是居家服務的對象，就像是阿美為在地老人的連結資源；另外，照顧關係的延續，會因為在地的私下連結與互動而延續下去，因此，退休後的在地工作者，也會定期關懷案主，並延續過去的照顧關係，以非正式的角色，來提供非正式的照顧。澎湖的社區照顧，或是在地照顧的美好想像，一部分也是建立在正式照顧以及鄰里互助的結合下，但這樣的照顧關係，使得工作者需要在服務過程或私下提供更多的照顧，另外，隨著工作者的老化，但面對小離島的人力短缺問題，退休後的工作者，也要不時地分擔正式照顧上的不足，社區照顧或是在地照顧的圖像，便是建立在照顧工作者的犧牲奉獻之上。

第六章 結論與建議



本研究透過我個人的「重返」澎湖，以我所熟悉的服務單位－社團法人澎湖縣照顧服務協會為研究的場域，與內部的一線工作者－居家服務員進行訪談，以及作為一個督導員身份，走入他們的勞動現場一起工作，並進行參與式田野觀察，除了希望能回應我原先對澎湖的在地照顧工作所帶有一種「想像」或「期待」，也藉由將一線服務員的工作經驗書寫，嘗試跳脫出主流論述或政策內涵中對「他者」建構的想像看法，而是以屬於「當事人」的主觀經驗意義來呈現。

因此，本章的第一節希望透過第四章以及第五章的內容整理與討論，試圖從一線工作者的經驗，看見隱形工作細節，以及工作中的照顧關係議題，以他們對於「居家服務作為照顧工作」的理解與想像，來回應現今的照顧體系，不論是政策結構面，或是一線的管理上；當作為決策制度體系中最底層、但卻最接近服務對象的一線照顧工作者，必須以「不能登上檯面的服務」來彌補案主潛在的需求，或是讓工作過程可以更加順利完成，以及他們作為一個「與人工作」者，過程中的情感累積，或是情緒展現，可能與專業倫理或是機構規範衝突的困境，這些經驗反應了他們所理解的照顧工作，跟居家服務制度的期待與規劃，之間所存在的落差；最後，在我與政策原先的美好想像中，都期待看見在地照顧者作為一種社區照顧的基礎，但卻忽略對他們在地生活的影響。

接著，第二節也嘗試從結論中所整理出對於現今居家服務的討論，形成對於之後的照顧工作實務、居家服務體系以及社區照顧的想像中，能有不一樣的方向指引。

第一節 研究結論



壹、文本看不見的工作日常：居家服務體系對於工作者的「自我剝削」

澎湖的照顧工作者對於「關係」的強調，如 Aronson 和 Neysmith (1996) 的研究所述，是出於關係建立作為照顧工作中除了具體勞務外的另一項工作的重點，一方面作為工作者與案主的溝通基礎，以建立與案主之間的信任感並對案主有更多了解，工作者才能藉此回應案主的不同需求，發展個別化的互動關係與照顧模式，但另一方面還包含對案主心理層面的關懷，同時必須保持正向態度，並且承接案主負向感受，或是情緒上的不當對待等；更重要的是，關係的工作不止於服務對象本身，也會延伸到案主生態中的家人，不論是擔任協調者或照顧者的角色；這些隱形的心力勞動付出，Eustis 和 Fischer (1991) 都認為更應該被視為用以評估照顧品質的依據，但在以具體服務為基礎的居家服務中，卻因為不屬於工作重點而長期受到忽略。

以人為本的照顧工作，除了互動中有大量的情緒勞動付出，還需要超出文本所核定的「多做」服務與協助，不論是工作過程的順手、臨時緊急的幫忙，或是私下的支援以及資源連結，這些因為不符合原先的服務計畫，或是不屬於體系中所建制的服務內容，而無法登上檯面的「額外幫忙」，都是工作者基於照顧「好」案主為前提所做的付出；儘管這些付出是為了彌補案主需求與照顧體系之間的落差，但就像蔡昇倍 (2015) 所提到，在強調計量的居家服務方案中，這些無法被算計成工作付出，最後由體制轉嫁成工作者個人的隱形勞動成本。

Aronson 和 Neysmith (1996) 的研究也提到了跟本研究結果相似的情況，當工作者在服務現場獨自面對孤立無援且處在弱勢情境中的案主，考量到體制的限制而無法回應，以及基於照顧工作者背後的社會期待與道德價值，使得工作者最終「選擇」以犧牲自我來成全案主的生活，就像阿琴所說「這都沒關係，這個工作就是這樣」；這些看似屬於工作者的自我剝削，實際上卻是來自居家服務體系

對照顧本質的忽視以及缺乏彈性，讓一線工作者在現場面對不得不幫忙的情境，最後以剝削他們來彌補照顧政策與制度的不足。



貳、挑戰專業關係的照顧工作者：去人化與去在地脈絡的居家服務體系

忽視照顧本質的居家服務，強調服務內容的可計量性，並形塑出具體「有形」但卻過於簡化的服務項目，不僅限制了服務對象的照顧需求，或將他們的生活分割化，一線的工作者也被視為機械化的服務提供者，只負責完成特定的任務項目，這樣去人化的居家服務體系，也試圖將照顧工作者切割成專業工作角色，注重照顧過程的專業技術，因此忽視了工作者所進行「人的工作」背後的隱形成本付出，特別是來自於照顧過程的情感累積與情緒勞動付出，反而是以專業倫理與機構規範來框架工作者的行動以及情感關係，或嘗試以「正式與非正式」來區分工作者的行動，避免出現在謝育亞（2008）的研究中也提到的過度涉入議題。

Wang（2000）提到這種去人化的照顧體系下所建構的理想居家照顧者期待，異化了工作者與服務付出的過程，更重要的是也去除了照顧工作中的情感關係，李宜修（2008）的研究認為，在這種照顧關係下的情感回饋，卻可能是工作者的重要工作認同來源，就像千千、素素等人提到，為什麼可以在這個工作這麼久，就是因為跟案主或是他們家人很有感情，而出現一種捨不得離開的情境；另一方面，非正式關係的發展，或是伴隨的情感累積，不僅是一種「與人工作」本質的產物，也是一種回應在地文化的工作需求或情感連結，照顧體系的去脈絡化，面對工作中的跨專業關係，若單純地以都市地區的專業倫理來規訓工作者，便無視在地的人際互動價值，如同陳立孟（2010）提到，往往工作者必須掙扎於機構或專業體系的倫理規範以及他們生活中的世俗道德之間。當居家服務制度將傳統的家內照顧轉變為正式照顧工作，便可能與原先在地既有的照顧想像產生衝突，同時身處在專業制度與在地文化脈絡中的工作者，必須自己去調節兩者之間的落差，保持自己在專業工作中的角色，以及與服務對象之間互動關係的平衡。



最後，去人化的照顧政策因為注重服務輸送的過程與成效，服務員作為一種工作人力，卻很少被提及在工作中的情緒感受與互動經驗，特別是不被看見的失落經驗，以及「與人工作」所存有的模糊與彈性，讓照顧工作者陷入工作與情感的矛盾之中；因此，工作中的情緒感受，往往是由工作者自己承受，一部分在於體系對於服務輸送的管理，使得原先應該能發揮支持功能的督導員，也被行政作業所架空而無法提供協助，另一部分也在於工作者在面對這樣的經驗時，習慣以自己來承受，或是像阿琴認定這些情緒即便是工作中的產物，但跟重要的工作事情相比只是些「五四三」。

工作者在經歷這些久了之後，因為仍有需要面對案主，或是必須為了下一餐著想，也沒有悲傷的時間。

參、我們對於在地照顧的美好想像：看不見對在地工作者的矛盾與剝削

許多澎湖在地的照顧工作者，經歷了因為生活困難而需要離鄉，最終為了家內的照顧任務而歸巢，並進入可以平衡生活與工作的居家服務場域的生活軌跡；但身為在地的雙重照顧角色，一方面作為非正式照顧者，承擔了自己家裡的照顧義務，並免除了政府的正式照顧責任，但另一方面，則是作為領取低薪的正式照顧工作者，來協助政府承接起天邊孝子所留下的家人以及照顧角色，Aronson 和 Neysmith（1997）提到這樣的社區照顧政策，除了形成性別照顧的再複製化，更重要的是以低薪的彈性勞動工作來剝削原先被政策端視為閒置人口或是求職弱勢的居民，希望藉此解決照顧議題中的勞動困境，卻形成了制度潛在的剝削情境；此外，政策制度層面，對社區照顧所存有的美好想像，希望由在地人來照顧在地人，但卻使得在地工作者落入 Pugh（2007）和王永慈（2009）所提到因為多重關係所產生對在地工作者的剝削，像是需要提供額外的服務等等，因此，生活在社區中的照顧者，不論是出於工作者角色內化、情感關懷，或在地關係的連結，所產生的額外關懷，或因為「找上門」而不得已的協助，都使得工作者需要承接許



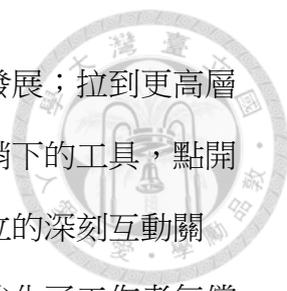
多不被計酬的照顧付出。

社區照顧政策反而潛藏三種對於工作者的剝削關係，除了作為照顧工作者在服務過程的自我剝削外，也要面對社區中的非正式照顧需求，所產生的無薪排班，最後，工作者還要面對照顧體系所營造的低薪、彈性的勞動條件；蔡昇倍（2015）的文章也提醒我，這種來自在地照顧的美好想像，的確有其文化脈絡存在，但必須看見工作者也在彌補社區照顧中正式資源不足的問題，因此，不僅是所謂的社區照顧政策，作為研究者的我也要反思自身對於在地互助價值的美好想像，卻忽略了對於照顧工作者的負擔與剝削。

肆、居家服務體系中照顧關係的同床異夢：三層照顧關係的潛在視角

本研究中討論到照顧工作中的互動關係，主要是建立在一線工作者與案主之間，但這樣的照顧關係，在居家服務體系中不同位置的角色視角中，卻存在不同的意義解讀，更重要的是這些視角的位置也不斷影響照顧工作者自身的工作角色，以及照顧關係的發展。

照顧關係建立在服務過程中，一方面作為工作者能確保完成照顧任務的潤滑劑，另一方面也是種情緒勞動付出所形成的關懷，這樣的照顧關係伴隨著日積月累來下的情感連結，也同時作為對於照顧工作者的回饋，以及重要的人際互動連結下的非正式關係；然而，在督導員或組長等管理者角色的視角下，卻存在另外一種想像，儘管他們並非全面否定這樣的互動關係，尤其在我的田野經驗中發現，因為正向的互動關係才能確保行政工作的流暢與服務提供過程的穩定，但由於服務場域的隱蔽性，工作者需要獨自面對案主以及建立關係，作為管理者的督導員便認為「太好的關係」會引發倫理議題或是後續處理的問題，像是劉宛欣（2010）的研究中便提到督導員認為較難處理的照顧關係，就包含了服務員對於案主的情感反轉移，或是有私下服務等狀況出現，陳立孟（2010）的研究也提到督導員常會以一種將工作者視為隱形案主的視角，一方面希望維護其權益，但另



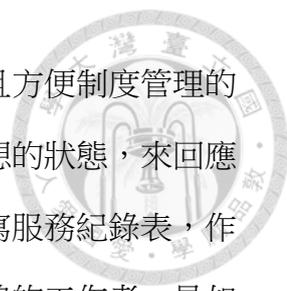
外一面卻是擔心他們的不專業，而希望試圖去限縮這樣的關係發展；拉到更高層次的政策層面或是主流論述視角中，照顧關係卻被視為政策行銷下的工具，點開衛生福利部網站中的影片，其中便強調工作者與案主之間所建立的深刻互動關係，來形塑照顧者的愛心與付出，除了政策思維，主流論述也強化了工作者無償付出的形象，像吳玉琴（2013）提到「照顧服務員就是這些失能／失智症長者、身心障礙者的天使，這是何等不容易的一份工作，照服員應更加肯定自己的工作，展現愛心、耐心、專業照顧形象。」政策的或主流論述的層次，不斷強化工作者的美好形象，無視自己作為制度中的剝削來源，並將這些隱形工作的付出勞動成本轉嫁到工作者身上。

身處權力位階最下層的工作者只能不斷接受中層管理者認定他們的不專業或是過度介入的標籤，以及最上層的政策制度層面繼續強化慈善、志願付出等形象，而忽視他們的勞動付出；最終，工作者無法從自身位置形成主體的聲音，只能透過更多他者的看法而被人所代言。

伍、作為一種「人的工作」：我身為研究者與督導員的視角

身為研究者，也同時身為一個督導員，最後的結論也反映了我的研究視角與詮釋對於我自己的意義，特別是以鄒川雄提到的深描詮釋法中第四層次「反思的深描詮釋」，來理解我所處的生活世界與研究主題之間存在的關聯。

當我作為一個督導員時，嘗試貼近一線的工作現場，面對到的卻是居家服務員「照顧」過程，與服務成果呈現之間存在的落差；在居家服務的日常工作中，我一邊聽著他們跟我述說工作中發生的大小事，像是與案主之間相處的有趣經驗，或是他們為案主思考後所作的點點滴滴，然而，另一邊卻是讓我有些無力且繁雜的行政作業流程，尤其在核對服務員的文本紀錄時，以及後續面對各種紙本或網路系統中關於服務紀錄的次數跟項目勾選，兩個情境間的落差反應了在紀錄文本建構思維下的居家服務裡，工作者的付出只能以制度中的報表與數據呈現，



像服務的項目勾選，以及提供次數、時數填寫等等，這種注重且方便制度管理的形式，也在蔡昇倍（2015）的研究提到，文本呈現的是一種理想的狀態，來回應制度的設計，而非發生在工作過程的真實樣貌；當服務員以謄寫服務紀錄表，作為回應照顧任務的達成，我們卻無法看見服務輸送的過程，一線的工作者，是如何做到他們想像的照顧工作。

回到我的研究角色位置，我也透過這個研究開始省思自己的生活經驗中，各種以人為基礎的工作，特別是我更為熟悉的社會工作領域，也有如同照顧工作者般，存在許多不被看見的情緒勞動，或是工作付出被視為低價值的相似經驗，或是因為制度體系對於有形服務，以及服務數據的重視，都異化了工作者與服務過程之間的關係，就像在照顧過程中，本身就伴隨著對人的關懷，但弔詭地是在居家服務體系中，關懷訪視被切割成一項需勾選的服務，但對一線工作者來講，卻是如影隨形的工作內容；最終，這樣主打著善良形象的人群服務工作，當工作者面對到案主的弱勢與需求，不僅被期待能付出更多，也必須依靠工作者以更多的自我剝削，來成全案主的生活。

我身為研究者的視角，也反應了我所關心的研究主題與我生活世界的關聯，以及為何我會希望去探討居家服務員作為人群工作所擁有的價值、面對到的工作困境，以及在體系建制下不被重視的付出。

第二節 建議與討論

在澎湖生活與工作的日子，特別是跟許多服務員與督導員相處還有合作的這段歷程所形成的研究論文，對我而言，不僅僅是希望看見這群人是如何進行他們認為的照顧工作，也使我反思我所期待的照顧工作以及理想的照顧政策為何，希望透過建議與討論來呈現。



壹、一個需要彈性的照顧工作與照顧關係

回到研究第一章，素素與阿貴之間緊密的互動過程，就像阿花被視為初戀情人、西仔作為案主的一個兒子等等經驗，都反應了照顧關係對於案主的深刻意義，以及看不見的情感性支持提供，另一方面，如同 Karner (1998) 所提到，正是這個關係讓一線工作者對於他們的職業以及他們自己本身能引以自豪，照顧關係對於工作者不僅僅是工作過程的潤滑劑，也是重要的工作認同來源；但往往這樣的非正式關係造成了對於專業倫理的衝突，或違反機構規定之虞，也引發了督導員跟服務員之間的緊張與不信任，然而，研究結果提到工作者並非毫無紀律，視專業倫理為無物的門外漢，而是具備經驗知識的工作者，並且也努力在機構倫理與照顧關係中抱持平衡，因此，擔任管理者角色的主管或是督導員，更應該是作為一線工作者的支持與後盾，給予服務員多一點彈性，讓工作者不必深陷在倫理與道德或是關係的兩難，這並非意指管理者不需要協助服務來回應工作上的困境，而是希望能跳脫以正式或非正式劃分工作者的付出，或是一種「擔心出事」的防備心態來侷限或規訓工作者，並且以相互理解的視角，使得工作者遇到實務問題時，能夠信任管理者，並一起合力來面對問題；最後，彈性的視角，不只是在督導員與服務員的信任關係間，更是能夠帶入工作者身處的生活脈絡，如同鄉村社會工作所提到的，能夠加入更加貼近在地的觀點進到照顧工作中。

貳、理想中的照顧政策

當照顧體系跟案主需求出現落差時，使得一線工作者必須以自己額外的付出，來成全受照顧者的生活，使得工作者需要剝削自己，不論是基於體系回應的困難，或是受到照顧建制的影響，而沒有這項服務內容，都讓我重新思考，現在的居家服務體系是對誰有利？蔡昇倍 (2015) 的研究也可看見，強調計量的居服體系，所建構出的服務項目與報表文本，重視的是讓照顧體系能夠更加方便的管理，而不是以回應受照顧者需求以及避免剝削工作者為優先；一個以案主與工作



者為優先的照顧政策，應該重視經驗知識累積的工作者，特別是在隱形工作的付出，而不是最後支撐他們留下來的只剩下那份情感，再者，「關係」若對於案主與工作者彼此都是一種重要的照顧品質，我們要如何打造一個以關係為基礎的工作，就像阿花曾經提出的質疑「為何關懷訪視不是每個案主都有，而是成為一項需要勾選的服務？」另外，照顧體系的僵固，不僅造就了剝削的勞動條件，使得工作者更容易出現流動，也影響受照顧者能否獲得更重要的及時協助與回應，因此，除了需要跳脫原先的居家服務模式，也必須思考我們應該採取何種多元、彈性的服務模式，例如弘道老人福利基金會的走動式服務模式就嘗試了一種創新來回應這樣的需求；最後，重視工作者權益以及能夠彈性回應需求的照顧政策體系，也許才能達成我們理想中的照顧工作。

第三節 研究限制

研究到了最後一步，更需要回顧這段研究歷程，有哪些地方如果重來，也許會有不一樣的結果，或是原先存在哪些限制，可能對於研究的執行或是詮釋結果有所影響：

壹、熟悉的場域與工作內容

社團法人澎湖縣照顧服務協會的照顧服務組，從我在 2012 年的服役階段便開始接觸居家服務相關的行政協助工作，到 2015 年的實習時期，到 2016 的研究期間更是以督導員的工作角色在這個場域中進行觀察；長期的接觸經驗，以及同時身為研究者和督導員的雙重角色，若要進行實地的田野觀察，反而可能落入一種「成為當地人 (Going Native)」的情形，對於督導員的工作內容太過習以為常，而忽略許多有意義的資料跟發現。



貳、雙重角色的干擾

本研究原先預計是以深度訪談以及身為研究者角色的參與式觀察方式，作為主要的資料蒐集方法，但後期因為擔任督導員角色，便會對於研究場域，以及研究參與者存在其他正式角色的關係，特別是督導員與居家服務員所形成的權力／從屬關係，一方面使得研究參與者不得不接受我的觀察，另外一方面一線的工作者同時身為研究參與者以及服務員身分，可能對於身為督導員的我，在行為或是對話上有些保留，或是試圖包裝，另外在田野紀錄上，因為同時身為工作者身分，較難以立即轉以研究者角色進行紀錄，蒐集資料時的觀點不同，也可能影響後續回到研究者位置時的解讀。

參、主題層面的單一

關於主題層面的討論，本研究聚焦居家服務員對於工作中關係議題的解讀，較少討論一線工作者與服務單位，以及服務體系或制度層面中的互動經驗，無法看見更多服務員作為專業工作者的角色，在制度所受到的影響，即便有提到身為督導員角度的觀察，但較少督導員與服務員之間的互動狀況，特別是具備管理者角色的督導員怎樣影響一線工作者的關係建立，研究文本中也較少紀錄身為督導員的工作內容，田野觀察的內容仍是以跟一線服務員的互動。日後若需要探討相關議題，更需要加入服務體系中不同角色位置的工作者，形成居家服務一線工作得更清楚圖像。

參考文獻



- 行政院（1994）。社會福利政策綱領。
- 內政部（1998）。加強推展居家服務實施方案暨居家服務教育訓練課程內容。
- 內政部（2003）。照顧服務員訓練實施計畫。
- 內政部（2005）。失能老人及身心障礙者補助使用居家照顧服務計畫。
- 王仕圖、吳慧敏（2003）。深度訪談與案例演練。收錄於質性研究方法與資料分析，95-113。嘉義：南華大學教育社會學研究所。
- 王永慈（2009）。有關係就沒關係？—論鄉村地區社會工作的專業界限。社區發展季刊，124，141-151。
- 王增勇（2004）。透視專家權力：以臺北市居家服務為場域的行動研究。應用心理研究，23，51-77。
- 王絜媛（2012）。回應高齡化社會當代社區工作：建構社區化長期照顧服務之探討。社區發展季刊，138，166-179。
- 田曉齡（2005）。獨居老人福利輸送認知、使用情形、滿意度及其影響因素之探討---以澎湖縣為例。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 吳玉琴（2004）。臺灣居家服務的現況與檢討。社區發展季刊，106，132-140。
- 吳玉琴（2013）。照顧服務人力的培育與留任。社區發展季刊，141，113-130。
- 吳淑瓊、陳亮汝、張文瓊（2013）。臺灣居家服務人力：現況與未來發展。社區發展季刊，141，101-112。
- 吳嘉苓（2012）訪談法。收錄於社會及行為科學研究法(二):質性研究法，33-60。台北市：東華書局。
- 陳向明(2002)研究者個人因素對研究的影響。收錄於社會科學質的研究，157-177。臺北市，五南。
- 謝國雄（2007）以身為度、如是我做：田野工作的教與學。收錄於以身為度、如是



- 我做－田野工作的教與學，3-36。臺北市：群學出版有限公司。
- 呂寶靜(2012)。〈臺灣日間照顧和居家服務之展望〉，「臺灣因應高齡社會來臨的政策研討會」，台灣大學。
- 呂寶靜、陳正芬(2009)。我國居家照顧服務員職業證照與培訓制度之探究：從英國和日本的作法反思台灣。社會政策與社會工作學刊，13(1)，185-233。
- 李宜修(2008)。「我不是來打掃的」－台北市居家服務員生命經驗的解釋性互動論。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 沈慶盈(2013)。談居家照顧服務人力之因應策略－兼論長期照顧政策的發展方向。社區發展季刊，141，131-140。
- 林金立(2008)。權力維護。收錄於居家服務操作手冊(再版)，47-67。台北市：中華民國老齡福利推動聯盟編印。
- 林嘉駿(2004)。以澎湖地區的居家服務方案的成果分析為主題。澎湖縣老人居家服務方案執行之評估。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 紀金山、劉承憲(2013)。台灣長期照顧服務政策與治理：以「居家服務」為例。第一屆發展研究年會會議論文。
- 胡幼慧(2008)。轉型中的質性研究：演變、批判和女性主義研究觀點。收錄於質性研究：理論、方法及本土女性研究實例(二版)，3-20。台北市：巨流。
- 胡幼慧、姚美華(2008)。一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何收集資料、登錄與分析。收錄於質性研究：理論、方法及本土女性研究實例(二版)，117-132。台北市：巨流。
- 張江清、林秋菊、蔡和蓁、陳武宗(2011)。困境向前行～高雄縣市居家照顧服務員服務經驗探究。弘光學報，64，70-89。
- 畢恆達(2008)。詮釋學與質性研究。收錄於質性研究：理論、方法及本土女性研究實例(二版)，21-36。台北市：巨流。
- 畢恆達(2010)。教授為什麼沒告訴我。新北市：小畢空間出版社。



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。

莊秀美 (2009)。從老人的類型與照顧需求看「居家照顧」、「社區照顧」及「機構照顧」三種方式的功能。社區發展季刊，125，177-194。

陳正芬 (2011)。我國長期照顧政策之規劃與發展。社區發展季刊，133，192-203。

陳立孟 (2010)。居家照顧服務員倫理議題之探討－以台北市居家服務提供單位為例。國防大學政治作戰學院心理及社會工作學系社會工作組碩士學位論文。

陳明珍 (2009)。我國居家服務政策發展與省思。社區發展季刊，127，287-303。

陳彥蓁 (2008)。為何「你」會從事「她」的工作？推拉男性進出居服大門之助力與阻力。國立中正大學社會福利所碩士論文。

陳淑君、莊秀美 (2008)。台北市居家服務實施現況與相關議題探討。社區發展季刊，122，183-199。

曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐 (2006)。社會工作專業價值與倫理概論。台北：洪葉。

楊培珊 (2000)。女性居家照顧服務員工作中遭受性騷擾之經驗探討。臺大社會工作學刊，2，97-149。

楊筱慧 (2011)。誰來照顧？居家服務方案對服務使用之影響。台灣高齡服務管理學刊，1 (2)，97-119。

詹秀玲 (2005)。居家服務中照顧服務員之勞動特質及互動關係－以桃園縣為例。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。

鄒川雄 (2003)。生活世界與默會知識：詮釋學觀點的質性研究。收錄於質性研究方法與資料分析，19-53。嘉義：南華大學教育社會學研究所。

劉宛欣、莊秀美 (2009)。居家照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討－以伊甸基金會為例。社區發展季刊，125，454-471。

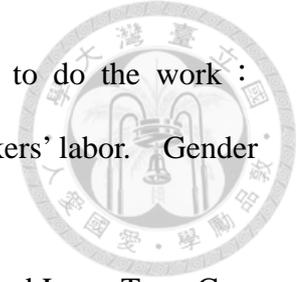
潘慧玲 (2003)。社會科學研究典範的流變。教育研究資訊，11(1)，115-143。

鄭美娟（2014）。居家服務員工作面貌之探討。台灣社區工作與社區研究學刊，4
(2)，1-44。

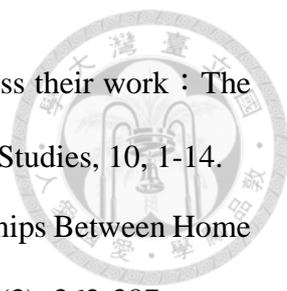
薛承泰（2011）。我國當前長期照顧政策研擬與困境。社區發展季刊，136，20-49。

謝育亞（2008）。「我真的錯了嗎？」——居家服務衝突事件的建制民族誌研究。
國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

蔡昇倍（2015）。在惡靈與國家之間，找一條照顧的路——蘭嶼居家服務經驗之建制
民族誌分析。國立政治大學社會工作研究所碩士論文。



- Aronson, J. & Neysmith, S. (1996) . You're not just in there to do the work : depersonalizing policies and the exploitation of home care workers' labor. *Gender & Society*, 10 (1), 59–77.
- Aronson, J. & Neysmith, S. M. (1997) . The Retreat of the State and Long-Term Care Provision : Implications for Frail Elderly People, Unpaid Family Carers and Paid Home Care Workers. *Studies in Political Economy*, 53,37-66.
- Barker, J. C. (2002) . Neighbors, Friends, and Other Nonkin Caregivers of Community-Living Dependent Elders. *Journal of Gerontology*, 57(3), 158–167.
- Brownlee, K., Halverson, G., & Chassie, A.(2012) . Multiple Relationships : Maintaining Professional Identity in Rural Social Work Practice. *Journal of Comparative Social Work* (2012/1) , 1-11.
- Chong, H. H. (2014) .The understanding of Indigenous peoples towards professional relationships: The case of Taiwan. *International Social Work*, 1–11.
- Endacott, R., Wood, A., Judd, F., Hulbert, C., Thomas, B., & Grigg, M. (2006) .Impact and management of dual relationships in metropolitan, regional and rural mental health practice. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 40, 987–994.
- Eustis, N., & Fischer, L. (1991) . Relationships between home care clients and their workers: implications for quality of care. *Gerontologist*, 31 (4) , 447–456.
- Galbreath, W. B. (2005) . Dual relationship in rural communities. In Lohmann & Lohmann (eds.) *Rural Social Work Practice*, 105-123. NY : Columbia University Press.
- Gonyea, J.L.J., Wright, D.W., & Earl-Kulkosky, T. (2014) . Navigating dual relationships in rural communities. *Journal of Marital and Family Therapy*, 40, 125–136.
- Karner, T. X. (1998) Professional caring : Homecare workers as fictive kin. *Journal of Aging Studies*, 12, 69-82.

- 
- Neysmith, S. M., & Aronson, J. (1996) · Home care workers discuss their work : The skills requires to “Use your common sense”. *Journal of Aging Studies*, 10, 1-14.
- Piercy, KW. (2000) . When It Is More Than a Job : Close Relationships Between Home Health Aides and Older Clients. *Journal of Aging and Health*, 12(3), 362-387.
- Pugh, Richard (2007) . Dual Relationships : Personal and Professional Boundaries in Rural Social Work. *British Journal of Social Work*, 37 : 1405–1423.
- Rubin, A., & Babbie, E. (2005) . 《社會工作研究法 (Research Method for Social Work)》(陳若平、張祐綾等譯，2007)。台北：五南。
- Stacey, CL. (2005) Finding dignity in dirty work: the constraints and rewards of low-wage home care labour. *Sociology of Health & Illness*, 27(6), 831-854.
- Wang, T. Y. (2002) . Contesting identity of Taiwanese home-care workers. *Journal of Aging Studies*, 16, 37–55.
- Weicht, B. (2009) . Loving Care by Strangers : Crossing the Boundaries of Closeness, Love and Foreignness.



附件一：訪談大綱

一、基本生活背景資料

年齡、從事居家服務工作的年資、主要服務的地區，生長的地方（以前以及現在），家庭情形（婚姻以及子女）、教育程度、其他工作經驗

二、居家服務成為你的工作：

1. 進來之前有想過這是怎樣的工作嗎？別人（鄰里、政府、機構）怎麼說？
2. 當初什麼樣的情境／因素開始當居服員？
3. 過去有相關（照顧）經驗嗎？
4. 家人對於你從事照顧工作的看法為何？
5. 現在你自己如何看待居家服務的工作？
6. 跟機構裡的其他人員互動如何（督導員、組長、服務員等）？

三、工作中的互動關係：

1. 進到別人家中，你通常會有什麼樣感受？
2. 你認為案主或家屬是怎樣看待你進到家裡？
3. 工作中與案主（或家人）的相處互動如何？
4. 平常你會跟案主聊天嗎？那你們會聊什麼？會討論彼此的私生活或家庭關係嗎？
5. 你們彼此之間怎樣看待相處的關係？你會怎樣去形容或是比喻？
6. 不同的案主關係會有所不同？那有什麼原因嗎？
7. 有沒有在你記憶中最深刻的案主？那是個怎樣的關係？

四、作為一個在澎湖工作的服務員：

1. 有服務過原先就認識的案主嗎？或是服務過後平常會遇到的？或是家人？
2. 如何看待這種認識關係？之後的服務過程如何？
3. 私下會多請你幫忙？那你會有什麼想法或感受？

五、居家服務對你而言：

1. 你會怎麼向別人介紹居家服務？
2. 以前有遇過工作上的矛盾？包含工作對心情的影響？



附件二：訪談同意書



您好：

我是國立臺灣大學社會工作學系碩士班學生 何嘉祥，目前正在進行居家服務議題的碩士論文撰寫，題目為「從本島到離島－澎湖居家服務員之照顧關係」，希望能探討澎湖地區的居家服務員與服務對象之間的關係建立與發展，透過居家服務員的主觀照顧經驗述說，理解澎湖的居家服務照顧工作，呈現離島地區的居家服務經驗之特性，並藉由研究成果與主流政策與照顧體系對話，進一步回顧與反思現今長期照顧政策。

因此，希望有機會與您進行 1 至 2 小時的訪談，聆聽您的想法與建議。在研究過程中，我會確保下列攸關您的權益議題：

1. 為維護隱私，本研究將以匿名呈現資料，並在您同意下紀錄您所提供的資料。
2. 為避免遺漏您所提供的寶貴資訊，訪談過程中將會「錄音」，但您有權隨時要求暫停或中止錄音，並告知我們哪些訊息不要公開。
3. 訪談過程中，如有任何讓您疑慮的地方，歡迎隨時提出來。如果有不舒服的感受，或不願意繼續，您有權隨時暫停訪談或退出研究。
4. 結束本次訪談後，您將獲得 200 元的訪談費，以示謝意。
5. 如有需要，本研究會在您同意且方便的情況下，進行再次的訪談。
6. 研究完成時，本研究會與貴單位及您分享研究成果。

國立台灣大學社會工作學系碩士班 何嘉祥敬上

E-Mail: r02330008@ntu.edu.tw

我已了解參與研究的過程與自身權益，並願意參與訪談。

受訪者簽名：

中華民國_____年_____月_____日