

## 一、找尋斷裂：我與建制民族誌的相遇

一直對精神醫療社工有濃厚興趣的我，大學時在精神病患的慢性療養單位實習時培養在體制下獨立思考的能力，不忘社會工作與弱勢站在一起的使命。看到許多不公義，舉凡慢性療養院社工的生存處境、被歸類為沒有復健潛能的病人、集中管理如何將人「機構化」、病人常問我什麼時候才可以回家。一腳在學校裡，另一腳初踏進實務領域的我，被眼前的現象所迷惘，不知從何理解擺放。因此，我學著將一切指向「體制」，但我從來沒搞懂過「體制」到底是什麼樣的怪物、長什麼樣子，只知道「體制」左右我的思維、影響我，但卻往往只是「只聞其聲，不見其影」。

直到與「建制民族誌」(Institutional Ethnography)相遇，讓我開始認識到有一種方法可以培養「將體制看懂、看清楚的能力」(institutional literacy)(Campbell and Gregor 2004)。由實務工作者主體經驗為出發的書寫，呈現「在地觀點」，也是我從建制民族誌民主式的知識生產與認識世界的方式(way of knowing)得到的最大鼓舞與啟發。因此，希冀透過一系列建制民族誌式的提問，不斷地進一步向下挖掘與探究自己在工作場域中的經驗，是在何種特定的脈絡與質地中生成，也藉以瞭解基層工作者在工作流程中之作為如何被組織、統治者的觀點是如何經過文本的使用來達到滲透基層工作者思維的目的。

幾年前在社區精神復建單位工作的我，為了因應評鑑，<sup>1</sup>把自己關在會議室中瘋狂趕著個別化服務計畫，<sup>2</sup>無法忘懷的是那股巨大的斷裂感，

---

<sup>1</sup> 由內政部舉辦，針對全國提供身心障礙福利服務之相關立案機構評鑑。

<sup>2</sup> 「個別化服務計畫」(Individualized Service Plan, ISP)是個案管理中很重要的一份表格(參閱表2)，其中有六個欄位：需求敘述、策略、執行者、執行期限、執行／聯絡狀況、效益評估，是用以證明機構與工作者之服務成效很重要的一份文件，以下均簡稱為ISP。

當我嘗試將與會員<sup>3</sup>們一起努力的過程經歷塞進既存的表格欄位中，而活生生的會員們就在一門之隔。本研究將從我的工作經驗出發，以「個別化服務計畫表」(ISP)為起點，來探究到底正在發生以及發生了什麼事(what actually happens and happened)(Campbell and Gregor 2004)，也進一步探討代表社工專業的個案管理思維如何預設人的改變，以及其如何經由評鑑制度和政府對民間的規訓權力運作，一點一滴地進入實務工作場域的服務思維與表格中。這樣的一個斷裂可以是一個起點，促使我開始探究在國家大量民營化與契約委外生態下的社會福利單位之處境，以及在專業主義與績效主義下，助人工作如何被扭曲與基層社工如何被噤聲。

## 二、工作場域的獨特脈絡

由於事件發生的場域為我的工作單位，因此稍微介紹一下其獨特的脈絡，將有助於讀者具體瞭解「填寫 ISP」對於工作者來說的「巨大斷裂感」到底「巨大」在哪裡，「斷裂」又何以造成「痛苦」。我工作的單位是個希望可以讓會員一起參與運作的社區復健方案，是參照美國紐約活泉之家(Fountain House)的會所模式所實踐出來的服務型態。相信精神障礙者即使有精神疾病，仍擁有許多天賦與潛能，相信除了精神障礙者身上的「病」外，更有身而為「人」的價值。在會所中，精神障礙者被稱為「會員」，相較於「病人」、「學員」或「案主」，此稱呼更能代表著一種歸屬、能力與自主(Beard, Propst, and Malamud 1982)。工作人員與會員皆以姓名相稱，為的是要扭轉專業論述所帶來的權力位階差異，企圖將一切的互動還原到「人與人互動關係的初始」，在變成「病人」之前、在成為「社工師」、「心理師」之前，那樣單純的互動關係，彼此關照(Hallinan and Nistico 1994)。

---

<sup>3</sup> 指服務單位中的精神障礙者，是會所模式(clubhouse model)對於精神障礙者特有的命名，稍後會進一步說明，不在此贅述。