

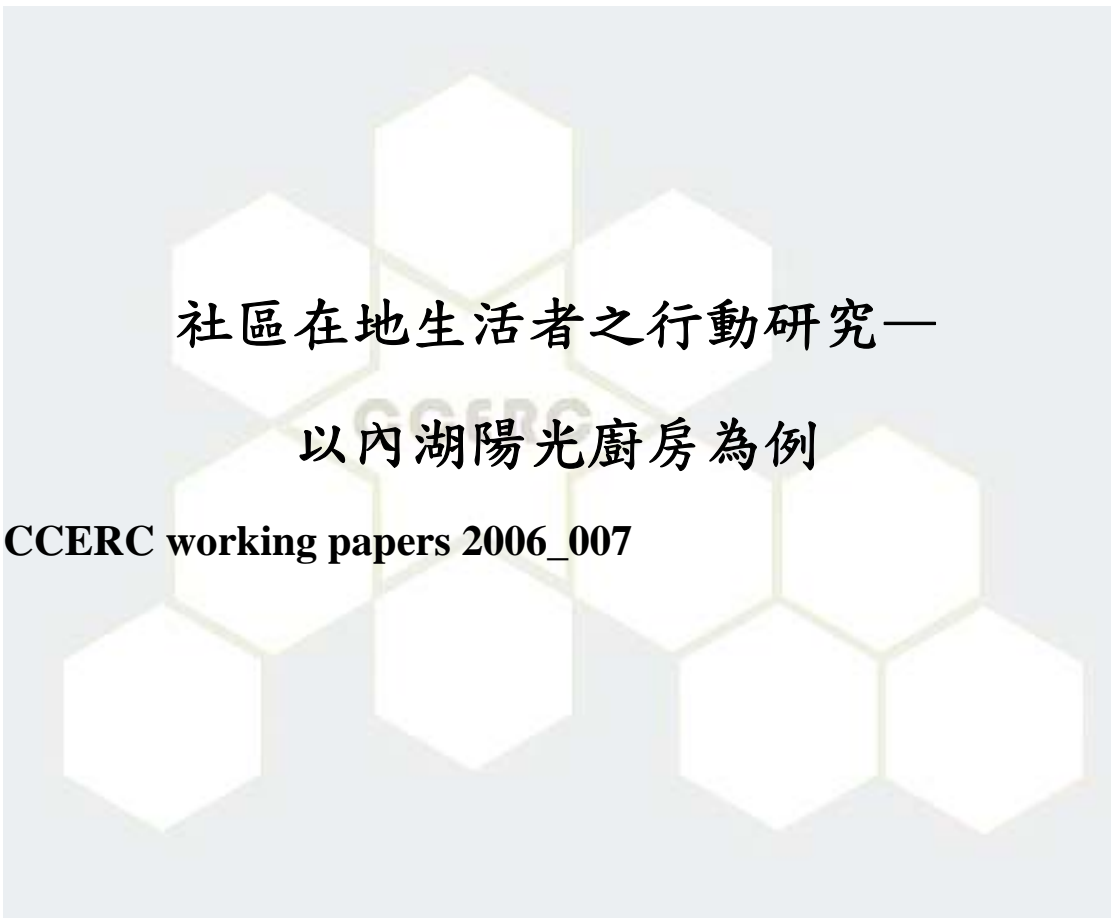
全國社區工作教育資源與社區育成中心

**CCERC.net**

---

國立陽明大學■衛生福利研究所

王增勇



社區在地生活者之行動研究—  
以內湖陽光廚房為例

CCERC working papers 2006\_007

November 2006

書目引用：

王增勇

社區在地生活者之行動研究—以內湖陽光廚房為例

CCERC.net Working Papers No. 2006\_007

全國社區工作教育資源與社區育成中心

通訊資訊：

全國社區工作教育資源與社區育成中心

國立中正大學社會福利學系

62102 嘉義縣民雄鄉大學路 168 號

T+ 886-5-2720411#22104，886-5-2720856

F+ 886-5-2720810

E+ [community@sw.ccu.edu.tw](mailto:community@sw.ccu.edu.tw)

全國社區工作教育資源與社區育成學術網絡：

「社區工作教育專題論著」由「建立台灣社會福利工作人才養成模式實驗計畫」發行。這個計劃及所建立的學術網絡得到行政院教育部的經費補助，且結合我國社區工作相關研究、教學與實務人才。有關本中心詳細和最新消息請連結網站<http://community.sw.ccu.edu.tw/>。

(c) 王增勇，2006。版權所有。

全國社區工作教育資源與社區育成中心

**CCERC.net**

---

國立陽明大學■衛生福利研究所

王增勇

## 目 錄

- 壹. 緣起
- 貳. 陽光廚房簡介
- 參. 實務與學術共同合作關係
- 肆. 從實務工作反省社區工作教育

---

62102 嘉義縣民雄鄉大學路 168 號

◆ T+ 886-5-2720856 ◆ F+ 886-5-2720810 ◆ E+ [community@sw.ccu.edu.tw](mailto:community@sw.ccu.edu.tw)



## 壹. 緣起

### 一. 與陽光廚房相遇

與內湖陽光廚房相識已有幾年的時間，過去幾年來，因社區照顧相關課程兼顧學理與應用雙重目標的需求，除了在課堂上要求同學閱讀社區工作相關理論外，同時也安排了在地社區工作結合社會福利目標的機構或團體進行機構參訪，讓學生有機會接觸社區工作實務場域，透過社區組織工作者分享，讓同學瞭解社區者與社區其他單位的互動關係；以實地田野觀察，讓同學有機會認識真實的社區工作如何運作。內湖陽光廚房與其他社福組織相較，其展現出來的工作方法及思維代表了另一種具體緊扣著社區資源網絡，回應具體生活需求的在地工作者。

以往與社區組織工作者的合作方式，多數由社區工作者與實習同學分享其工作經驗，通過他們生動描述自身社區工作經驗，可協助學院裡社會工作相關科系的師生，將教科書中所習得的抽象概念具體化，更易於掌握住抽象概念的內涵與精神。於 2005 年，陽光廚房負責人張紅雅向我們提出希望將廚房八年來的工作經驗及方法文字化，因此期待受過社會研究法訓練的研究生進入廚房，協助廚房整理工作經驗。而廚房經驗的書寫，作為目前或未來有心從事社區實務相關工作者一個參考資料，並且有助於廚房與外界單位進行對話及討論。

因此，於 2006 年 3 月起，王增勇老師及修課研究生利用課外時間，與廚房負責人張紅雅共同著手整理廚房的發展過程與工作模式。這篇文章主要是記錄整理廚房整體運作的過程及在地工作者的思維，進而反省目前社區工作正面臨的相關政策與教育方向等議題。

### 二. 目的

本計畫立基於兩個目的：一、紀錄臺北市內湖陽光廚房的工作經驗，整理出貼近台灣本土在地工作者的社區工作方法，提供給其他社區組織工作者做為參考。二、採用討論及對話的方式，以廚房的運作及受暴婦女生活重建歷程的輔導工作為主軸進行經驗分享，讓研究生除了在書本中或課堂上所習得社區工作與社區組織發展的知識外，對於真實的社區、社區組織的角色，及依據在地特性所發展出來的社區工作方法有所體會及了解。

## 貳. 陽光廚房簡介

### 一. 陽光廚房大事紀

陽光廚房（由中華民國社區資源交流協會設置）於 2001 年底成立於內湖區紫陽里。自 1995 年至 2001 年整整 6 年期間，中華民國社區交流協會負責人張紅雅以豐富的社區組織經營與社區活動規劃執行的經驗，在內湖區舉辦過大大小小的活動，以社區活動作為與內湖區社區單位及民眾接觸及認識的媒介，並加以觀察不同區域內部的生態網絡及社區需求，進而選擇了內湖區作為設置廚房的所在地，且初期以內湖區社區健康營造中心角色進入內湖，此為陽光廚房的前身，後續則持續以健康餐飲為特色訴求，以研發與製作健康餐飲為發展主軸，繼而在紫陽里內設立了陽光廚房、陽光小舖及陽光小歇屋。

陽光廚房初步以以內湖區為據點，逐步開展「老人送餐」、「生活料理師：婦女成長培訓」、「健康料理研發推廣」等方案計畫，皆以「健康飲食」為核心，協助社區內的弱勢婦女建立「社區生活互助就業系統」，結合弱勢婦女的人力資源及其就業需求，媒合其他餐飲專業如營養師、廚師及建築師等，設計符合衛生安全規格的中央廚房及健康食譜，從事清寒學子與獨居長者的送餐服務。藉由送餐務將區域內各項社會資源與互助網絡連結起來，形成一個社區生活互助網絡。陽光廚房的銀髮送餐服務以付費方式進行，每個餐盒為 38 元，針對經濟困難的長者，經家訪與經濟評估後，提供免費的送餐服務，至目前為止累計服務人數超過百位的獨居長輩及清寒學子。

另外陽光小舖的設置目的是為了提供附近居民三餐外食所需，延續陽光廚房的健康飲食為主軸，塑造家庭式的用餐環境及健康料理，吸引外食家庭在小舖內用餐，並主動提供與規劃小舖的地下室空間，作為青少年及社區婦女一個社區活動的場地。於 2005 年，陽光廚房與現代婦女基金會合作，接手受暴婦女的生活重建計畫方案，基於廚房內部人力及工作負荷量平衡的權宜思考下，暫時將小舖出租給他人來經營，而廚房則專心一致規劃與執行輔導弱勢婦女的生活重建計畫，而此部分也是本計劃中欲加以整理及分析的重點。

未來，廚房將規劃陽光小歇屋作為弱勢婦女的收容空間，為暫時性且免費的食宿的方案計畫，時間為期一個月，目的在於提供弱勢婦女一個安定且無經濟壓力的棲身之所，讓預備重新出發的婦女可以一個月的時間裡，無後顧之憂的專注思考未來的方向，規劃出整頓自身生活秩序的計畫。居住期間會由輔導員與婦女共同討論後續生涯規劃的方向，視婦女需求轉介相關社會資源，以協助婦女自立。倘若婦女有意願進入廚房，投入廚務及清潔打掃工作，接受廚房所安排的兩個月為期的輔導訓練計畫，廚房則會安排一名廚房資深工作人員帶領婦女，漸進地熟悉廚房的工作規範及其工作方法。

陽光廚房與傳統社工的個案輔導模式截然不同，偏向社區工作模式，將生活重建計畫落實在實際生活脈絡裡，並力行身體勞動的實踐，讓婦女直接進入到廚房工作的實務操作及工作思維中，有機會去體驗比較個人以往的生活經驗與廚房工作經驗的差異，從差異中去微調出一個有利於個人與集體的生活秩序重建模

式。

廚房組織營運是以經營經濟事業為基礎，提供社會服務，因此廚房輔導弱勢婦女的模式類似近來頗為熱門的社區經濟發展（community economic development）模式。社區經濟發展是透過社區網絡的隱性但緊密的連結密度，以人與人之間面對面的互動方式，取代科層體制中非人性的互動關係，讓區域內的人有管道或機會參與社區發展的事務，透過民主過程增強彼此間連結合作的介面與機會。社區經濟本身所從事的社區經濟事業與主流市場機制有所區隔，以比較彈性方式跳脫或回應市場的侷限。以社區經濟發展模式來看，陽光廚房整合了社區婦女、老人及青少年的多項需求，連結各項社區與專業資源，繼而組織及訓練弱勢婦女從事社區健康餐飲事業的經營與研發，以助人價值為運作核心，提供內湖區獨老與清寒學子的健康餐飲服務。

陽光廚房負責人張紅雅以一個社區生活者角色自居，強調生活肌理的掌握與運用，但卻拒絕成為社區發展的代言人，拒絕穿戴上傳統社區組織的角色，相反的，以長期觀察與認識原本存在於社區裡的既有生活網絡，透過社區經濟事業為基石扮演起活絡、疏通、及引導生活支持網絡的資源平台與連結角色，不以建立組織為目的，反而以形成生活圈內網絡體系為目標，強調生活圈內彼此互助互惠的價值，引動其他專業進入社區，讓社區內部不同群體的需求得以在區域內中獲得解決。

## 二. 廚房人事及分工架構

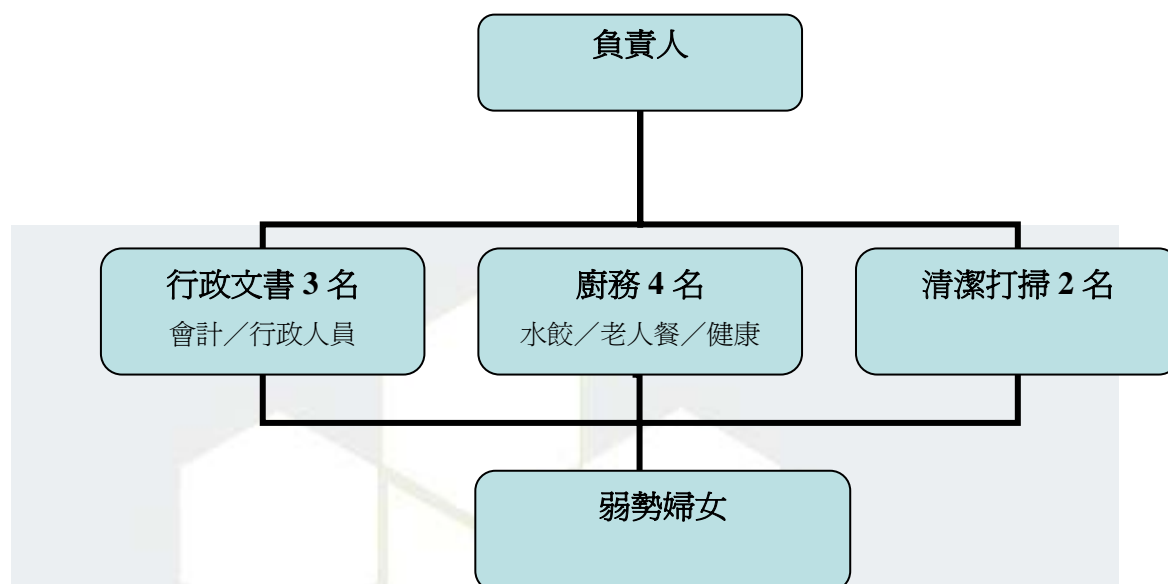
廚房內部清楚地定義了工作者與被協助者的角色。目前廚房裡總共有 8-10 名左右的工作人員，其分工架構為負責人、組長及其工作人員，分為三個小組，分別為行政文書、廚務工作及環境清潔打掃工作等，每個小組各有一名組長。這一群廚房的常備軍除了維持廚房服務正常運作之外，同時扮演了從旁協助弱勢婦女熟悉廚房環境的角色，她們一步一步地教導弱勢婦女學習正確安全的工作方法及工作態度，廚房形塑出一個分工及互助的學習環境。

另外，弱勢婦女的轉介來源包括：鄰里長、社福機構、醫院及其他非正式人際網絡等，弱勢婦女在廚房裡是被定位為接受工作訓練的人，如同廚房服務對象---社區裡的獨居長輩及清寒學生一樣，皆是廚房的服務對象。廚房分工架構，以工作項目來看，分為四個部分（規劃研發、清潔打掃、廚務工作及行政工作），以人力資源結構來看，分為三個層級（負責人、行政人員、廚房媽媽及接受輔導的婦女）。廚房整體工作內容按人力資源結構，分為四個部分：

- （一） 廚房負責人張紅雅專責建置廚房整體運作系統、研發適合婦女的廚務工作方法、及督導弱勢婦女輔導工作。
- （二） 行政人員負責處理廚房會計及行政工作。
- （三） 廚房媽媽則負責廚務及清潔打掃等製造生產產品的工作。
- （四） 弱勢婦女依據其工作能力被安排適切的工作內容，並搭配一名工作人員協助婦女學習工作方法與步驟。

廚房依據廚房婦女個人特質、工作內容及工作時段等切割出三個工作空間，分別是：

- (一) 公共開放空間，接待外界及廚房婦女公共討論的空間。
- (二) 行政區，提供給所有工作人員工作及休息的地方。
- (三) 廚務區，廚房婦女製作健康餐盒與生產食品的環境。



每個工作性質差異間接形塑了不同工作區塊的特性及屏障，將廚房的工作內容與工作環境加以區分清楚，負責行政工作的婦女不太有機會涉足到廚務區塊，進入到製作餐盒與產品的工作核心裡，同樣的，負責廚務或清潔工作的婦女也不會隨意介入與干涉行政工作，不同區塊的工作者互相以部分或偶爾參與的方式建立對其他區塊的工作流程的粗淺認識，一方面維持了區塊間的界線分明，但又有機會或管道接觸到其他區塊的工作內容。

剛進廚房工作的婦女，其初期人際關係是限縮在各自所在的工作區塊中，隔出安全且遠觀的距離，一方面降低弱勢婦女面對新環境與新伙伴所產生的集體壓力感，降低弱勢婦女處理廚房內人際間的複雜度，使婦女不用在初入廚房之際，被迫跟廚房整體成員緊密地綁在一起，將婦女安置在區塊內，先讓婦女將自身區域內將工作正確完成，並有一個喘息空間逐步認識工作環境及工作規範，緩慢地傳遞廚房的核心價值；另一方面安全且遠觀的距離也限縮了婦女個人特質對廚房核心文化所造成的衝擊，有助於廚房維持組織的核心價值。

然而，廚房內區塊間的多元性卻是承載了不同婦女的多樣特質，在正確完成工作及同意廚房文化價值的前提下，保有婦女自身良善與助人的獨特性。各區塊間的界線清楚，再加上區塊間人員往來互動多以工作上的合作為主，透過部分參與建立了以工作關係為基礎的分工合作模式，因此婦女的獨特性得以展現在自己的工作之上，對其他婦女所造成的影響範圍也相較少許多。不同工作區塊自然使婦女本有的獨特性得以保持，但也不至於讓個人特質毫無節制地影響他人。



## 貳. 實務與學術共同合作關係

本計畫採取行動研究的精神進行廚房經驗的彙整工作。透過學術研究工作與社區實務工作共同合作的互惠關係，以長時間對話與討論經驗的研究過程生產出具備實踐特質的社區工作知識。此行動者的角度，此方法從下（生活經驗）而上（知識生產）的彙整過程，有助於雙方共同檢視現有政策資源安排如何與人的需求之間產生斷裂，且具備社會變革及改變不平等關係的批判精神。

本計劃首先與廚房負責人張紅雅進行對話，提供同學對整體廚房運作的基本概念與輪廓；第二則由同學進入廚房，進行全日工作參與觀察及田野記錄，實際體驗廚房運作真實狀況，紀錄廚房現場臨場的對話內容與事件發生情境，同時與廚房內婦女建立信任關係，以利於第三階段的訪談；第三，則由同學著手訪問廚房婦女在廚房工作的經驗與過程。

表一 參與廚房社區工作時間表：

時間	項目	內容
2006 年 03 月 至 05 月	與陽光廚房負責人張紅雅 進行對話	1. 廚房與社區之間的關係 2. 廚房社區助人角色與定位 3. 案例故事
2006 年 05 月 至 08 月	廚房田野參與觀察	1. 廚房的社區經營角色 2. 一天廚房工作訓練過程 3. 廚房婦女工作經驗 4. 與廚房婦女建立信任關係
2006 年 09 月 至 10 月	訪談廚房婦女	1. 受暴婦女進入廚房工作的經驗

### 一. 對話階段

第一階段於 2006 年 03 月至 06 月間執行。第一階段主要工作為：與廚房負責人張紅雅進行對話，以廚房運作過程與代表性案例為主要對話的內容。由廚房實務工作者分享廚房在社區中的角色、運作邏輯及精神、人員任用及協助的原則，及如何利用廚務工作協助弱勢婦女達到自我重新開展的目標。第一階段工作成果，由王增勇老師主訪廚房負責人張紅雅，同學從旁聆聽與整理對話紀錄，共有 5 次的對話，每一次對話時間約三至四個小時，對話內容全程錄音，並由同學分別逐字謄稿作為後續資料的整理與分析。

經過 5 次對話的逐字稿分析，我們可以發現廚房負責人張紅雅將廚房在社區發展中的角色定位為下列三種：

#### （一） 在地生活者：協助引導與籌備工作，位居幕後協助

於 2006 年 5 月廚房與社區的里辦公室一同籌辦端午節活動「在內湖咱攏是同一掛」。廚房在內湖區同時兼具住戶及社團兩種角色，但張紅雅認為其住戶角色是強過傳統社團色彩，廚房願意部分協助社區裡所辦的活動，並將支援工作項目做好，讓活動主辦者可以放心。

張紅雅自身豐富的社區活動經驗，但又不居功的特質，一方面握有舉辦社區活動的實力，另一方面退居幕後，甘於做一個支援者，對其他社區單位而言，廚房是一個具備資源協助且又不用擔心被搶了風采的合作伙伴。廚房將活動的光環盡量給公部門的人或地方其他民意領袖，選擇退居後台，參與實際的活動籌備過程中，慢慢引導在地社團或鄰里單位朝向彼此互助及公共利益的角度出發。

該次端午節活動中，廚房主動提供了廚房空間及設備給社區里辦公室使用，並於活動前一日提醒內湖區長於記者會時所要說明的內容，並且在活動前一個月，前往 12 個里採集 12 個阿嬤的家傳粽製作過程及整理食譜，廚房選擇去掌握住關鍵且對社區有意義事情來協助社區活動。在共事過程中，讓合作對象看見廚房執行與參與社區活動的實力與嚴謹態度，經過長時間與屢次共同籌辦活動的經驗中，廚房從部份的協助過程中緩慢影響社區中其他單位，導入一個對社區發展有益處且彼此相互幫助的社區關係。

廚房負責人張紅雅認為廚房是一個做事或從事社區服務的地方，因此廚房在協助社區舉辦活動時，會選擇小心處理社區的人與廚房的人之間的接觸程度。張紅雅利用廚房空間做一個自然的區隔，一方面讓廚房在社區民眾面前得以公開化，讓社區的人有機會看見與接觸廚房內部環境，同時也讓社區媽媽與廚房媽媽各自成一區工作，讓彼此工作情形不互相干擾，如活動前一天下午洗粽葉的社區媽媽是在大水槽那一區，而廚房媽媽則在辦公區裡處理當天廚房的工作，彼此間被區隔開來，因此沒有太多機會接觸與聊天，避開社區裡的人想隨時串門子聊天的心態，長期下來，也自然而然地形塑了社區民眾對廚房的形象認知，一旦進到了廚房，必然是基於某社區活動的公眾目的而來，可以利用廚房內所具備的便利性完成社區活動。

## （二） 資源交流平台：連結社區元素及資源網絡

廚房負責人張紅雅對所謂成功的社區活動之定義是：一個成功的社區活動必須掌握住社區網絡中的各方需求為原則，因此規劃社區活動方案的思維必須涵蓋各方需求，具備一個生活網絡的概念。以端午節活動「在內湖咱攏是同一掛」為例，活動設計必須將社區中豐富的元素納入，如家庭元素，因此該次端午節活動以家庭為單位，邀請社區居民參與，以家庭共同包粽凝聚老人、兒童及婦女所構成的家庭意義；此外，社區活動必須兼顧其他社區地方代表的參與，如地方行政單位，內湖區長、紫陽里里長及各鄰長等參與；此外也涵蓋社區資源元素，包含區域內的社團及單位，各級學校、各鄰里內的社團、各媒體及地方民意代表等等，逐漸形成豐厚且完整地呈現出該區域發展的特性及核心價值，建立各元素間連結凝聚的區域生活圈概念。

## （三） 助人者：輔導弱勢婦女學習自我能力的開展

### 1 收容有強烈學習動機，無路可退的婦女

除了組織廚房媽媽經營水餃與老人健康餐的事業外，廚房還具備了收容區域

內的弱勢婦女，協助由鄰里、社福機構或醫院轉介過來的弱勢婦女重新建立生活秩序，但由於廚房不具備相關助人專業的背景與知能，因此廚房是從做中學的方式緩慢摸索出目前輔導弱勢婦女的方法，過程中經歷過一些輔導失敗的案例<sup>1</sup>，張紅雅開始整理過去的輔導經驗，清楚釐清欲進入廚房學習的婦女必須具備幾個先決條件：

- 具備強烈的學習意願。
- 已無路可退，自己必須要站起來。
- 必須取得家人同意廚房的作法之下，婦女才比較可能在廚房的訓練下學習自我能力的開展。

張紅雅早期出身於企業界，擔任財務主管，具備市場及企業的敏銳；另一方面參與社區經營 20 年，累積了社區發展及經營的專業，因此她認為廚房是一項社會資源，不能不去評估輔導過程中輔導方法及輔導對象的狀況，後續評估輔導結果，因此，一開始則選擇有心學習的輔導對象，設定兩個月的輔導期限，而廚房以其廚務專長及系統化的工作方法，在兩個月中盡力規劃及執行輔導工作，協助婦女建立個人能力與工作知能的開展。

## 2 設計情境式觀察、評估及培養婦女能力的環境

由於廚房非一般社會福利機構，對於弱勢婦女的判斷與協助過程，也拒絕以現有的專業分類直接套用在受暴婦女身上，一般助人或輔導機構多以諮商方式處理婦女的受創經驗，但在廚房裡，張紅雅不以不幸事件為焦點來作為認識婦女的基礎，反而在意婦女現階段想要學習什麼，怎麼樣利用廚房的資源協助婦女建立獨立生活的能力，學習是廚房員工訓練與輔導弱勢婦女的基調。而張紅雅如何真正的認識與理解婦女，她選擇與婦女共同工作，從中觀察婦女真實工作情境來瞭解她們工作能力、個人特質及言行思維的慣性，藉由與婦女貼近且全天候工作的情境式評估，工作者能有效掌握弱勢婦女的具體工作表現，各種人際、能力、溝通等種種問題得以在工作問題中逐一澄清，展開以言語或文字之外的評估線索，透過自然工作情境中所浮現的線索，使得廚房工作者更能精準的為婦女規劃下一階段的學習目標與計畫。例如：

張姐：那你今天精神好不好？

如意：我昨天十點多就吃完藥了，十一點就開始打噴嚏。

張姐：你現在精神好不好？

如意：不是很好

張姐：不是很好

如意：我兩點多就開始流鼻水打噴嚏

張姐：好，你今天的狀態不好喔，你只有兩件事喔，一件事是花圃，你現在去檢

---

<sup>1</sup> 雯文是一位由醫院轉介至廚房學習的慢性精障者，經過職能治療師評估後，建議轉介至廚房學習廚務工作，但由於廚房訓練工作極為嚴謹，不像以往日間病房裡醫護人員以溫暖及關懷的對待方式，再加上其父母強烈反對之下，雯文因而終止了在廚房的學習。

落葉，你作的來嗎？

如意：可以

張姐：可以喔，如果很累的話，你再跟我講，我不知道你今天早上會來，所以你所有的工作我昨天都幫你作完了。(0306 田野筆記)

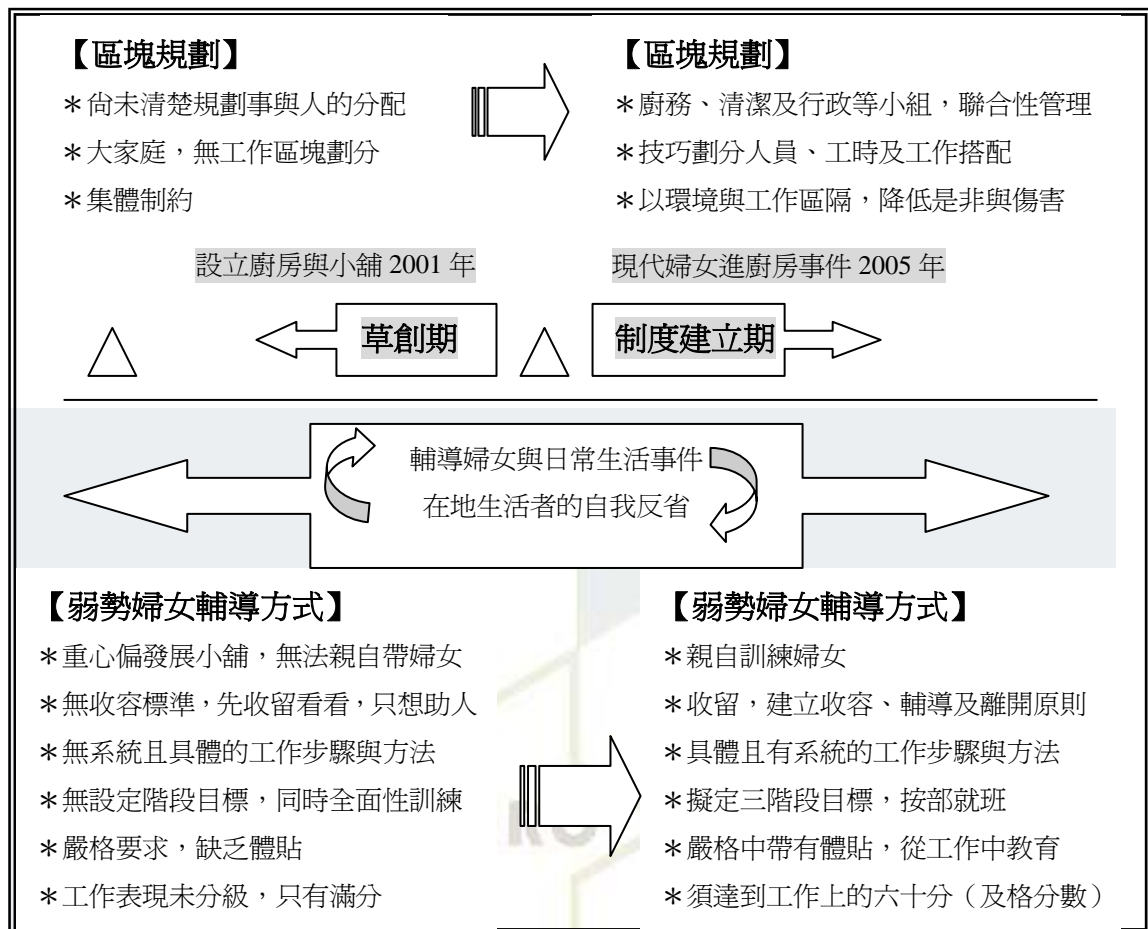
透過共同工作創造情境式評估受暴婦女的學習狀況，繼而根據前一階段的學習情形規劃下一階段的學習計畫，讓婦女逐漸看見自己以往生活的慣性及需要向前學習的目標。

### 3 設定輔導三階段目標及工作方法

表二 輔導三階段之目標及工作方法：

階段別	目標	工作方法
第一階段	建立婦女對廚房的認同、情感、信任與正當性	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 以潛移默化的身教讓婦女認識廚房</li><li>◆ 不先要求作工作標準</li><li>◆ 觀察評估婦女工作能力、人格特質、及是否準備好進入下一階段</li><li>◆ 擬定個別訓練計畫</li></ul>
第二階段	開啓嚴格的工作訓練 開展婦女內在能力 訓練婦女自我主張及有自由意志的能力	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 按照訓練計畫，照表操課</li><li>◆ 須完成工作上的六十分</li><li>◆ 須學習公共討論方法</li><li>◆ 須學習與團體合作的方法</li></ul>
第三階段	離開廚房	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 離開廚房的準備計畫</li><li>◆ 多提供一個月的薪水與勞健保</li><li>◆ 月會聚會邀請婦女回來，觀察後續情形</li></ul>

圖一：弱勢婦女後續生活重建輔導工作的演變歷程



## 二. 參與觀察階段

本計劃的第二階段於 2006 年 05 月至 08 月進行廚房實地的參與觀察。實地參與觀察次數為 5 次，分別為 05 月 16 日及 17 日，07 月 07 日及 25 日，09 月 09 日。觀察時間從早上 9 點鐘至晚上 6 點，觀察重點以廚房一天的運作、廚房與社區的互動關係、及廚房內部人員工作訓練過程為主，每次觀察結束後，將所觀察到的事件過程及對話內容詳實描述，做為日後討論的依據。

根據田野筆記的紀錄，我們印證了前階段訪談內容資料，廚房空間設計與人事的區隔安排，空間區塊化讓廚房內工作者與被協助者的言行舉止，在工作環境中自然而然地啟動了自律機制，有效利用環境情境形塑人的言行舉止，讓內部工作人員自然順應著當下環境，專注於學習事務，藉由部份接觸及集體公共討論的機會認識周圍伙伴，了解人我之間的差異繼而調整自己與表現自我。而廚房婦女與其他共事與互動的機會是透過廚房中午的公開討論：

### (一) 私人問題公共化

張紅雅在工作場域中，身兼二職：廚房負責人及弱勢婦女的輔導員。她必須確保每日製作健康餐盒及生產水餃流程的正確、安全、及順暢，因此當廚房媽媽或被協助者發生錯誤作法時，除了直接公開指出外，還會重新示範正確的作法，

一邊解說錯誤可能造成的影響，一邊重新示範一次正確的動作給當事人及所有人看，讓所有的人從聽與觀察中重新練習，瞭解自己工作職務與下一個工作之間的關係是什麼，累積廚房工作者及被協助者完整工作流程的觀念，前後相互影響的關鍵為何。

公開討論與指出錯誤的目的是提醒與協助在場工作人員瞭解分工網絡裡的其他人及相關事情，個人的工作失誤可能造成後續銜接的環節必須共同承受失誤的後果，藉此培養廚房裡的婦女具備工作情境中前後左右的觀照能力，隨時隨地在現場提醒婦女，使此能力可以漸漸內化到廚房婦女的心裡。

相較於張紅雅的主動出聲，廚房婦女是比較沈默與被動的，尤其面對所有人時，更不會主動去說些什麼或做些什麼，除非有人出聲表明需要協助時，她們才會在當下立即回應，廚房婦女多半擔心自己事後的意見會影響對方的心情或感受，因此不願意對工作伙伴提出建議或批評，特別是在事件過後，面臨集體討論與檢討的場合，多數婦女是習慣沈默，即便心裡有話要說，都仰賴團體中的主事者張紅雅以提問、辯證或順勢的方式去引導她們發言，讓所有在場的婦女能夠互相看到彼此之間合作關係，繼而對了解彼此個別的工作習性及說話方式。

婦女的寡言與不擅於面對共同討論，部份原因是其原本的生活裡並未習慣以正式討論事件的方式在處理事情，反而比較多是以日常生活裡的街坊口耳訊息或生活資訊交換為主，私下聊天的互動關係中的個人性、私密性及生活應用特質居多，但也容易流於淺談即止，不易成為具有行動力的共識或想法。因此在廚房裡透過集體公開的討論事情，張紅雅會適時的轉換成具有建設性的討論內容，形成有利於改善工作流程中的問題之建議作法，一方面讓廚房所有人透過事件而被大家理解，另一方面也讓婦女間的談話方式慢慢引導至對公共利益具有建設性的談話方向，例如一條魚有幾種燒法？怎麼燒？哪一種燒法比較適合當做便當菜等提問方式。

## （二） 練習說真話

廚房裡的廚務工作是一套精密的分工合作流程，透過事情的劃分把不同的人串在一起，張紅雅善用每天發生的事情做為機會教育，以每天的工作事件為公共討論的焦點，要求廚房婦女參與討論，繼而學習自我主張的表達，甚至產生另一種集體學習的效果——讓大家看見彼此，使在場參與討論的人各自有所學習與感受，當面對下一次類似的事件時，能夠事先預防與修正自己的思路與行為，把事情做對與做好：

張姐又說：「玉芬，你要開始練習自己要講真話，好吃就好吃，不好吃就說不好吃，不要說再怎麼樣怎麼樣就可以怎麼樣，這樣他（吳姐）會聽不懂你指的是好吃還是不好吃，你這樣講，他沒有辦法學到東西。吳姐，你這道菜起鍋前有沒有請人嘗過？」從田野觀察的冬瓜事件裡，資深的伙伴願意說真話時，對新手當事人才有學習及進步的空間，並且從對方的真話中看到自己與別人在口味、工作方法及工作方式的差異，對廚房裡燒菜的

新手而言，高手的真話是重要的，高手不說真話時，新手永遠學不到好的經驗與方法。廚房訓練婦女練習說真話，讓高手與新手之間彼此了解，建立雙方彼此合作的模式，同時也累積集體對於燒菜的經驗與知識，並培養對「好吃」味道較為一致標準。(0707 田野筆記)

### 三. 婦女個人的主體經驗：從家裡的小廚房到陽光的大廚房

廚房婦女進入廚房有些是因為家庭經濟因素，進入廚房工作是因為工作時間比較彈性，有一份收入可以維持家計，同時又可以兼顧家中照顧需求。弱勢婦女進入廚房接受輔導訓練，除了想要有一份收入外，另外一個原因是婦女個人想要重建生活秩序，改變過去的生活習慣。

而弱勢婦女由於個人能力及身心受損易遭社會參與的阻礙，透過轉介進入廚房接受訓練。多數婦女，不論是弱勢婦女或一般社區婦女，從單一封閉私領域的生活環境裡進入公共或集體場域，開始要去經歷彼此共同模合與調整的挑戰，及部分個人習慣在公共或集體中被解構的過程，這樣的過程是為了讓婦女看見與瞭解自己原有的言行慣性，透過學習公開表達，婦女看見自己與人無法合作或溝通之處，間接引發其內在產生強烈的掙扎，但為了調整出集體與個人之間平衡，婦女學習的過程裡常重複出現不安或擺盪在個人與集體之間的沈默裡。

#### (一) 受訪者背景資料

本計劃的第三階段於 2006 年 09 月配合新學期的開始，安排同學進入廚房採訪曾經接受廚房訓練的不幸婦女，邀請她們分享自己進入廚房工作的經驗與感受，記錄她們通過廚房的嚴格工作訓練後，如何重新建立與開展自身的生活。總共訪問一名資深廚房工作者及三名弱勢婦女。

弱勢婦女是以目前正在廚房接受工作訓練與學習的婦女；而廚房資深廚務工作者—素芬，素芬最初是以社區婦女角色進入到廚房，學習清潔打掃與廚務工作，進而轉職為正式工作者，在廚房工作時間達 2 年。於 2006 年 9 月進行婦女的訪談，訪談主軸是以婦女進入廚房接受工作訓練歷程為主，包含婦女當初進入廚房的動機、進入廚房後的體驗、參與公共討論的經驗、來去廚房的經驗、及廚房對婦女的意義等五個面向。四名婦女個人背景資料如下：(素芬為資深工作者，其他三位為在廚房接受輔導訓練的婦女)：

化名	年齡	教育程度	家庭狀況	工作經歷	備註	
素芬	55	國中	與夫同住	家管 廚房資深 廚務工作者	2004 年 8 月進入廚房擔任廚務工作 2005 年 12 月因先生患癌症，為照顧先生而離開廚房 2006 年 07 月因先生病情穩定，回廚房工作	
化名	年齡	教育程度	家庭狀況	工作經歷	轉介來源	備註
筱敏	32	專科幼保	夫自殺 無子女 婆婆逼離婚 慢性精障者	短暫的餐飲服務工作	里長介紹	2004 年進入廚房接受工作訓練 2005 年接受廚房系統化訓練 2006 年 5 月因身心狀況因新增工作而不穩定，離開廚房，回家休息 2006 年 8 月身心狀況穩定，再回廚

						房學習
吳姐	56	國小	單親媽媽 丈夫出家 育兩子	送報員 家事服務 員	原為廚房 送餐志工	2006年3月擔任廚房送餐志工 2006年5月成為廚房正式員工 2006年7月離開廚房，參與彭婉如基金會接受家事服務訓練課程 2006年9月回廚房兼差，於月中簽下第一個家事服務工作
如意	41	大學	未婚 遭性侵害婦 女暨憂鬱症 患者	國會助理 銀行電話 行銷人員	現代婦女 基金會轉 介	2006年2月進入廚房 2006年5月工作訓練期滿，離開廚房嘗試在外找工作 2006年7月因經濟困頓積欠房租，回到廚房，安置在陽光小歇屋至今

## (二) 弱勢婦女社會參與的限制

根據廚房婦女的訪談資料分析，我們發現進入廚房學習的受暴婦女有些是遭遇性侵害，有些是家暴受害者，有些是單親媽媽，多數患有憂鬱症或精神障礙等問題，又面臨失業的經濟壓力，因此決定進入廚房學習工作，以維持一份收入，同時又能學習廚務工作。多數受暴婦女伴隨著個人經驗的缺乏、身體功能受傷、及精神狀態的嚴重受損程度，其虛弱的體力、失衡的肢體動作、及專注力的欠缺一一反映在找工作或從事工作的過程裡，這樣的狀況使弱勢婦女被排除在一般職場之外：

那去年我打官司的時候憂鬱症復發，那憂鬱症復發的話，就是有在找工作，可是工作的機率不高，…原因是我的年齡已經四十一歲了，…不管是勞工局職業訓練根本不會有我的職缺。那社會上只要你找工作，三十五歲以上全刷下來（如意 0926-07）

差不多在家裡待了一年多，那段時間她（\*媽媽）都照顧我，那段時間我簡直是空的狀態，嗯，就是迷迷糊糊的，然後媽媽不敢叫我做任何事，只是讓我吃東西，就是三餐嘛，然後就盡量休息，所以我是屬於空的狀態，好像就迷迷糊糊掉了，然後也沒有什麼潛意識，然後就是吃，阿吃飽睡，睡飽吃這樣子（筱敏 0922-03）

多數廚房婦女從單一封閉私領域的生活環境裡進入公共或集體場域，開始要去經歷部分個人習慣在公共或集體中被解構的過程，這個私領域不再單單只存在於全職家庭主婦，甚至延伸到許多部分職業婦女所從事的工作內容，無法培養婦女覺察人我差異的感受能力，例如像吳姐從事送報工作二十年，一個人送報，走自己熟悉的路線，用自己的方式送報，報紙一一送到訂戶家，因此不覺得自己有什麼問題，送報過程裡經歷什麼似乎也不是很重要，能送到、沒送錯就好了，這中間的過程若一切都平順，也不太會有機會覺得需要再調整路線或送報的方式，但低技術且單項工作使部分婦女單獨工作，缺乏連結周圍環境或接收周圍訊息，繼而養成了機械式的工作思維，無法提供新的刺激讓婦女去思考整體，長期下來，侷限了婦女的言行思維因經驗與思維，使其封閉與隔離在人群之外。



### (三) 參與廚房後的改變

#### 1 瞭解身心的狀態，尋求體力與精神的改善

有家人陪伴的弱勢婦女，在工作訓練之外，張紅雅會請家人帶婦女從事戶外體能活動，以訓練婦女鍛鍊體力與健康；沒有家人在一旁支持與協助的婦女，張紅雅也會引入社區社團資源協助婦女持續培養體能的強度「可能剛開始可能就是做一些太極導引，或是作一些瑜珈，或是在這邊的公園散步，然後可以讓健康好一點（如意 0926-22）」，為婦女訂定一個具體又有系統的計劃，定期參與社區舞蹈社團的練習，並建立機會讓婦女在社區中認識或累積其人際網絡。

#### 2 心境上的轉換：認識以往與現今的差異

參與廚房工作的受暴婦女，從進入廚房後，開始調整原有的生活秩序，繼而慢慢透過身體力行，去體驗現在認知與過去認知之間的差別，包括自身生活視野廣度、自身能力的重新評估、工作方法的重新調整、新能力習得的自我肯定、及面對過往痛苦事件能力的增強等等，廚房提供學習訓練的環境情境，透過人與環境的共同引導，從外部環境去開啓婦女去嘗試新的體驗，然後得以去比較以往與現今的差別。以吳姐為例，20 多年的送報生涯，其單項工作邏輯及簡單且封閉的生活圈，再轉換至廚房工作時，她便看見自己還有很多需要再學習的空間。

#### 3 人際網路的重建

除了內在心靈的調整與個人能力的培養之外，因暴力傷害因而封閉的生活或人際網絡透過廚房導入社區資源網絡，得以有機會重建與修復。以如意為例，她開始意識到自己正面對揚棄性侵害的陰影時，仇恨從內心流出去後所形成的空缺及與人際之間的疏離感，因此企圖與人群重新接觸與互動。

#### 4 有自我主張的能力

多數教育程度較低或社交圈較小的婦女在面對人群發表演論會有所有擔心與不安的，婦女往往擔心自己講的不好，過於瑣碎片段，甚至不知道自己講的對不對，因此在公開場合中多半選擇沉默以對，但在廚房裡的婦女經過反覆練習事件的公開討論，開始嘗試去作有效的表達、清楚的說明自己的想法，甚至與他人達成有效的溝通，有能力處理自己內在未知或不足的部分，較能坦然提出來與他人討論或交換意見。

參. 從實務工作反省社區工作教育

### (一) 獨立財源，深耕社區的在地工作團體

行政院文建會於 1994 年社區總體營造宣言後，陸續實行一系列的社區文化與社會的建設計畫，因此台灣社區工作的走向受到國家政策著力甚深。多數在地社區組織其財務狀況較為吃緊，政府以大量以經費補助方式引導了目前社區組織工作的走向，朝向舉辦大型的社區活動或速成的具體建設，利於政府彰顯施政的政績，但卻因此而擠壓了原有社區營造的根本精神：瞭解社區理路，回應在地需求的社會目的。反而政府經費補助挹注的方案所帶來的大量文書工作，間接壓縮了需長久經營及向下扎根的社區生活工作模式。

然而，從陽光廚房的經營經驗中，我們發現廚房依賴政府經費補助比例甚少，多半由組織內的婦女所經營的社區事業自給自足，並提供社區老人送餐服務。廚房自行經營水餃事業及健康餐飲足以自立，且佔廚房營運所需要的財源 50% 以上，因此廚房也相對地不依賴政府提供資源，不受到政府單位經費補助的約制。張紅雅本身善用自身企業的財務背景及社區組織工作的經驗，她認為社區裡的資源與通路是很豐富的，但很多在地的社區網絡並不活絡，阻塞住了，因此社區工作者的角色是要去做疏通、轉化及活絡的角色，一旦社區網絡能夠流通時，便能永續提供社區內的在地需求，因此陽光廚房願意在一個地方花很長的時間去持續小規模的做示範，專注經營自身所要著力的社區發展藍圖，耐心等待社區緩慢的改變。

### (二) 低調的在地工作者：引動及活化隱性的社區網絡

除了舉辦社區活動外，究竟一個社區組織工作者如何定位自身在社區中的位置？該如何執行社區工作以有效回應社區的在地需求？如何啟動既有的社區資源網絡？如何活絡既有的生活關係？如何讓社區服務可貼近既有的生活脈絡而永續流通，避免僅是快速崛起但卻短暫炫目的社區營造成果。

以陽光廚房為例，廚房負責人張紅雅熟悉一般社團在社區中，是難以躲避社區內複雜的政治角力關係，也不易保持超然獨立的角色，因此廚房選擇了一種社區工作的姿態，成功的與社區內政治角力的玩家們保持一定的距離，採用低調與不站在台面上搶風采的策略，巧妙地躲避了與其他在地團體的爭光環的角力遊戲，也甘於擔任社區活動的諮詢、協助及執行者的角色，使廚房能實質的掌握住社區動態發展狀況，及建制社區未來發展藍圖的大方向。基於此，廚房發展歷程並非在短時間內在內湖區中迅速崛起，嶄露頭角，反以刻意選擇長久經營、部分參與與幕後籌備、及小型規模的示範者等角色，與社區保持持續部分的接觸與互動，廚房負責人張紅雅雖然低調參與及超然獨立，但並未放棄整個區域發展的期待及想法，反而期許廚房或其他社團能夠扮演相互身教或言教的示範，共同協助及引導在地組織發展出自主活力，引導社區朝向較為正面的發展方向。

### (三) 學術工作與在地社區組織需建立一個永續合作的關係

在這一次與陽光廚房共同整理經驗過程裡，透過建教合作方式，教導社區組織工作的老師以課程帶著學生進入社區組織中，也掌握與社區組織互動基本的原則：與社區組織經營永續的建設性關係、彼此在建教過程中各取所需、向社區組織工作者的學習。由於與社區組織的合作過程中，教學者應與社區組織工作者建立一個永續且具有建設性的合作關係，以社區工作課程設計，讓學生進入社區組織內，透過整理組織工作者的工作經驗中得以實地觀察及學習。使雙方能夠在此共同合作的過程中相互成全對方的學習或工作上的需求。

廚房以社會經濟的經營方式，讓我們有機會看見一個比較自由與彈性的社區工作者，善用社區裡的資源，運用專業者的能量，甘於長久在社區中經營一個小而精緻的社區示範角色，透過小型的示範角色及時間的累積來間接緩慢影響整個區域的發展方向。本次合作過程中，廚房負責人張紅雅自述自身的工作經驗，即時向教學者提出當下廚房所面臨的一些議題，而旁聽的學生一邊聆聽與詳實紀錄，藉由實際的討論與觀察，讓教學者與學生實地體驗到真實的社區組織工作環境，認識社區工作過程中必須考量的社區因素及如何小心拿捏的處理社區關係的分寸，而社區組織工作者則因工作經驗的文字化所帶來的外部化效果，反而有機會更進一步的清楚看見自身工作方法可修正的空間。

