

圖書館使用平等權 適用每位讀者

屏除固有迷思 助街友重返社會

文、圖／陳金萬、楊文琳、潘云薇

街友同樣是公共圖書館的使用者，圖書館若能成為他們的精神支柱、改善未來人生的動力，都應該給予協助，讓街友重新走入社會。





「Frank Bunnell 陶醉在《哲學入門》的世界裡；Rebecca Rorrer 花 5 個小時閱讀完一本 324 頁的小說《如果不能擁有你》；Langston Sylvester 正在研究《非裔美國人年鑑》；Edward Rideau 視力不好，仍將雙眼湊近細讀《加州法規的修訂》……」，這一張張街友在圖書館閱讀書籍的影像，出自於美國攝影師弗里茨·霍夫曼（Fritz Hoffmann），拍攝公共圖書館裡的無家可歸者系列作品。他在《國家地理雜誌》寫道，圖書館不只是許多街友遮風避雨的避難所，更是心靈安頓之處。

鏡頭拉回臺灣的新北市立圖書館三重分館，仔細觀察，仍可看見街友在角落閱讀書籍、參與影片賞析活動的身影，閱報區更是經常出現他們翻閱報紙的畫面。

街友和一般民衆一樣 享有圖書館使用權利

但是，大眾對街友的理解大多存在於懶惰、外表邋遢、遊手好閒等刻板觀感，常常會用不友善的態度避而遠之或希望將他們驅趕出圖書館。臺灣芳草心慈善協會（以下簡稱芒協）社工巫馥

彤認為，一般人會對街友心生畏懼或多有揣測，主要是對於他們不理解所導致。因此，新北市圖三重分館主任胡東宏點出，在談這個議題前，必須先定義街友的角色，這個稱呼雖然是在街頭、公共場所棲宿，無家可歸者的統稱，但仍要與當中不事生產、破壞秩序的無賴做區分，才不會汙名化街友。

留學德國的臺中市政府社會局局長呂建德表示，政府的基礎設施是為全民而設，以德國柏林為例，在歌劇院或音樂廳都會保留位置給有興趣聆賞的街友，同樣的，街友進入圖書館只要沒有大聲喧嘩影響他人，保持公共場所應有的基本禮儀，街友也和一般民眾一樣都有權利使用國家提供的公共服務。



▲ 街友也有使用公共圖書館的平等權。



► 「流浪生活體驗營」到教會領餐。（臺灣芳草心慈善協會提供）



◀ 「流浪生活體驗營」親身感受露宿街頭的處境。
(臺灣芒草心慈善協會提供)

他認為，協助街友的第一件事就是用包容和尊重的態度面對他們，而公共圖書館的角色可以透過廣義的閱讀協助社會大眾，以正確的態度和街友互動。

當有民眾投訴街友，希望將他們驅趕出圖書館時，胡東宏總會規勸，除非街友違反公共圖書館政策，對他人造成傷害性的影響或違法行為，否則不能因身分地位、身上氣味難聞等偏見驅逐他們；圖書館的平等權適用於每位使用者，街友同樣享有圖書館使用權利。在經過解釋說明後，一般民眾多能理解；他也期盼，未來圖書館裡不存在街友，不是因為將他們驅離，而是街友透過圖書館資源充實心靈，脫離街頭生涯，重新回到社會上。

提供工作機會 脫離流浪生活

然而，該如何協助他們重返社會？透過臺中市社會局、社會企業「角落微光」、芒協，以及國外公共圖書館的做法，可作為臺灣公共圖書館未來提供街友服務參考借鏡的學習案例。

臺中市社會局透過培力商店的設立，讓街友不再只是被動依賴人口，期望經由商店的經營，提供更多工作機會及場域，培訓他們學習在職場上的人際應對、商店行銷、販售等技能，培力其自立穩定生活，脫離流浪生活，也藉此讓社會大眾以更正面態度鼓勵和接納他們。臺中市社會局表示，甫於3月底新開張的新培力商店，除販賣咖啡、甜點外，為活化場地多元運用，並拉近與民眾距離，商店二、三樓將規劃談心室及會議室，並對外開放使用。今年起也與東海大學社工系學



▲ 「流浪生活體驗營」穿布偶裝體驗底層勞動。(臺灣芒草心慈善協會提供)



生合作，透過學生與街友的互動，了解街友們的生命故事，並將街友親手繪製的面具及照片放在商店展覽。

巫馥彤則指出，其實將近 8 成的街友都有工作，只是他們的平均收入不多，大概只有 5,000 元左右，這些錢要用來支付房租、飲食和交通費用等基本開銷，根本不夠，所以才會被迫成為街友。他們其實是有工作能力、有勞動力的一群人，如果有好的中介單位可以提供比較友善和彈性的工作或服務機會，也可以使其成為服務他人的人。像是萬華的社福中心就曾經和里長合作，聘用街友來從事清掃道路的工作，讓他們在從事社區服務的時候，也能增加一些基本收入，並扭轉他人對於街友好吃懶做的刻板印象。如果，公共圖書館要招募志工，不管是義務性質或有經費補助津貼都可以嘗試給街友一個機會，讓他們有多一些社會參與，多認識一些朋友，也能夠幫助他們早日重返居家生活。



▲「街遊 HiddenTaipei」導覽員都是有流浪經驗的人。（巫馥彤提供）

臺中市社會局社會救助科科長吳文楨及社工師林秀雯也表示，臺中市約有 200 位街友，男女比例約 9 比 1，但街友狀況不穩定，常常來來去去，為協助街友，社會局也會提供機構安置、醫療介入、社工關懷，還有支持性方案「友里真好」，跟社區合作清掃環境，幫街友適才適性回到職場，甚至已有成功的街友自行開設清潔公司。

而在美國舊金山的公共圖書館，則請來社會



▲「街遊 HiddenTaipei」導覽員帶領遊客探索臺北不為人知之處，也看見他們的人生故事。（林璟瑋提供）



▲ 以街友議題為核心的「真人圖書館」。(臺灣芒草心慈善協會提供)

心理學家 Leah Esquerre，透過一項計畫的執行，讓街友在圖書館做一些簡單的工作，像是維持圖書館的整潔與運作，適合的街友也會因此得到在圖書館工作的機會。

以遊民的生命經驗 翻轉社會刻板印象

芒協發現，有些人對於街友議題感興趣，想伸出援手但是不敢直接和他們接觸或開啟話題，同時芒協也認為，讓無家者訴說自己的生命



▲ 走入校園推動「真人圖書館」。(臺灣芒草心慈善協會提供)

經驗，才是反映社會真實的另一面，是翻轉社會刻板印象最有效的途徑。於是將這兩方面的需求連結起來，創動了「流浪生活體驗營」、「街遊 HiddenTaipei」和「真人圖書館」，這是3種以「遊民老師」為主體，分享另類生命故事，而時間長短不一的知性活動。

在這些生命互動的過程中，街友老師不只是在講述自己的人生故事，也是在重新整理和省思自己的人生，他們感覺自己的故事被聆聽、走過的足跡被看見，從而發現生命是有價值、有意義的。這樣的感覺比讓街友從事勞動所獲得的工作收入更重要，而導覽解說的收入也會成為他們另一項收入來源，幫助他們更為自主的生活。

「街遊 HiddenTaipei」的概念參考於英國的「Unseen Tour (看不見的旅程)」，芒協把它納為無家者自立方案之一，所培育的導覽員都是有流浪經驗的人，他們不僅帶領遊客探索臺北不為人知之處，也在這過程中看見他們的人生故事。



▲「隱者地圖」導覽員是由街友、弱勢獨居老人、中高齡失業業者所組成。（角落微光提供）

「真人圖書館」已在各個圖書館廣為流傳或實踐，比較不一樣的地方是芒協所推動的工作都是以街友議題為核心，它可以作為社會教育或生命教育的一環，無論是街友老師或社工員，他們都很願意走入校園、社區或圖書館做交流。「流浪生活體驗營」是一個三天兩夜的貧窮體驗營，參與者必須放下身邊的財物，跟隨街友老師一同

體驗都市叢林的謀生之道，讓學員進一步反思形成無家者現象的社會結構因素，並找出協助脫離貧困的方法。

阿合曾經是一位長期酗酒的街友，經常看到他的時候都是倒臥在地上，與酒瓶同床共枕。在一次街遊導覽的過程中，有一位同鄉的學員問阿合，是否同意讓該學員帶著他的照片回去拜訪他的家人？學員獲得阿合同意之後，就回鄉去找他的姊姊。他姊姊看見照片中的阿合穿著西裝，為學員導覽解說的時候，就哭了。過年的時候，阿合也回鄉到姊姊家拜年，並包紅包給他的外甥，一直到現在都和家人保持聯繫，這是芒協最近輔導成功的一個案例。

巫馥彤認為，「以為看不到、感覺就不存在」的消極心態，並不能解決社會不公所造成的街友問題，而是讓問題地下化，或是陷入更為窘迫、更加危險的循環之中而無法自拔。街友問題是一個複雜的社會議題，需要政府、社團和民間人士一同來關注，從阿合的案例可以知道，只要有人願意伸出援手，那怕只是一張照片，也可以翻轉一個人的人生。



◀「隱者地圖」是具有在地與人文特色的導覽路線。（角落微光提供）



▲ 出版第一本與無家者有關的《小書 The Small Issue》。(臺中市政府社會局提供)

臺中市社會局也和角落微光合作，培訓街友成為「隱者地圖」城市導覽員。角落微光找來專業的導覽師資授課，免費協助街友、弱勢獨居老人、中高齡失業者等隱者養成個人導覽技能，並將街友個人對臺中市中區的回憶融入在地的文史軌跡，述說獨特的人文故事，課程中也由網路募集而來的各界愛心志工在課堂陪伴、協助隱者成

長。課程結束後通過考核即可成為正式導覽員，並獲得由臺中市社會局救助科認可的結業證書。當民眾透過角落微光平臺預約付費導覽，導覽所得中的6成會給予負責導覽的街友，街友們不但可賺取生活費用，更能藉此改變社會形象，進而對生活重拾自信。

「隱者地圖」以臺中前後火車站、臺中公園及中區舊市區周邊為主，是具有在地與人文特色的導覽路線，也是臺中許多街友聚集的區域，民眾透過參加導覽解說進一步了解這個城市的不同面貌，成為創造在地價值的一環，更重要的是，提供了隱者們一份工作來源，協助他們改變人生。

城市導覽員的培訓過程也是一種陪伴街友的療愈歷程，他們可從中與志工們互動、得到老師的認可、獲得社會大眾的尊重等，藉此重建信念和尊嚴。角落微光工作人員更從中發現，其中一位隱者福哥會在導覽冊子中自行收集報章雜誌做



▲ 民眾透過「隱者地圖」導覽解說，了解臺中城市的不同面貌。(角落微光提供)



▲ 臺中市政府社會局局長呂建德（左）參加街友培力商店開幕。（臺中市政府社會局提供）

剪貼，因此和他一同完成了一本小刊物，包括寫、拍、畫，連絹印封面都自己來，部分內容由曾經流浪街頭的街友共同參與完成，出版了第一本與無家者有關的《小書 The Small Issue》，第二刊收錄了街友如何在街頭求生的生存策略，而這些原本總是被給予的隱者們也為了小書的製作，成為服務者。

資源相互連結 缺一不可

為翻轉大眾對街友的刻板印象、培植再生能力，呂建德表示，臺中市社會局為不同樣態的街友量身打造了多元化協助方案，培養他們成為城市導覽員、開設培力商店等，讓街友有能力「服務」他人，甚至帶著民眾「閱讀」城市不為人知的另一面。在當中，社會局扮演了統合資源的平臺角色，提供街友資源連結和協助，公共圖書館同樣也是為街友張開社會安全網的重要一員。他

希望，將來能有更多愛心民眾或團體願意與政府攜手合作，不論是一份短期社區工作或就業機會，能以公私合作方式，讓有心振作、自立自強的街友，感受這份接納與包容，因而增進自我能量，努力用實際行動，提升自己對未來生活的期待，成功脫離遊盪的流浪生涯。

角落微光也表示，協助街友需要所有單位的資源相互連結，收容安置、急難救助、工作輔導、心靈重建、戒癮與醫療照護等，缺一不可，環環相扣。

有較多街友聚集的三重分館，在三重區區長劉來通的支持下，胡東宏也長期與社會人文課以及當地警察局合作列冊街友資料，連結彼此互助的網絡。他表示，未來只要適於圖書館的服務，館方都樂意跨界合作。當初，胡東宏在得知要到三重分館擔任主任時，還特地去進修社會工作課程，就是希望以更合理、更溫和、更有效率的方式，協助將街友拉回正常生活。◎