

原鄉地區族語融入個案服務經驗與反思—— 原住民族家庭服務中心社工員觀點

陳主榮、王秀燕、陳碧蓮

壹、前言

「自己本身為泰雅族人，但是到了排灣族的原住民族家庭服務中心服務時，認為在傳統文化認知上了解較少，尤其族群溝通的語彙與認知上也有所差異。因此，若懂得排灣族語，能在溝通、會談、福利宣導工作或是服務個案中推動上較有成效，也較容易被認同接納。此外，仍必須學習跨文化差異察覺，與屬於排灣族「傳統」與「當代」的文化差異性」（Lima 守護・社福（註1））。

「原住民族語言發展法」，於106年6月14日公布，這是國家對於臺灣原住民族語言的保存、使用、傳習及研究發展，以法制化方式完整保障所立的一部專法（法務部全國法規資料庫，2017）。彰顯對原住民族語言的重視。

原住民族委員會重視原住民族社會福

利事務之推動，在「108年度補助直轄市及縣（市）政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫」中提到：自87年先於交通偏遠之原鄉部落設置「原住民社區家庭服務中心」，91年因服務對象主要以兼顧原鄉家庭暨婦女，強化婦女權益更名為「原住民族家庭暨婦女服務中心」，104年重新考量以「家庭」為核心作為服務宗旨，思考所有戶內成員之總體需求，及順應性別平等之全球化趨勢，改稱為「原住民族家庭服務中心」。計畫內容中更提到：透過聘用具原住民身分者之社工員，以族人服務族人精神，發揮傳統互助共享精神，藉著共同的文化語言，運用多元文化思維整合專業社會工作方法，提供預防性、互助性、發展性的福利服務，以解決原住民族社會問題（原民會，2019）。其中藉著共同的文化語言，運用多元文化思維整合專業社會工作方法，提供福利服務，期待將族語融入個案服務，在建立關係、服務過

程等有利於問題解決。

值得一提的是，各原鄉地區的原住民族家庭服務中心，因各族群分布不同，各個原住民族家庭服務中心的族群、文化背景也不同，更別說都會區所設置的原住民族家庭服務中心。在實務上，當擁有原住民族身分的社工員，進入到非自己本身族群與文化的原住民族家庭服務中心服務，開始服務族人時，可能會直接面臨到語言及文化上的差異性，其現況如何？其經驗與困擾如何？如何因應？帶來什麼省思？因此，本研究擬藉此探索原鄉地區族語融入個案服務的經驗與反思，以原住民族家庭服務中心第一線社工員觀點出發。研究問題包含其在個案服務時地區族語融入直接服務的初始看法、使用族語的服務過程與經驗及會有哪些限制、帶來什麼反思等，期待藉由實際在第一線服務工作者多元的討論空間，讓好的政策可以順利推展，以利和服務對象建立關係，在個案服務過程中更順暢、提供更可近性服務外，亦可讓原住民族語言得以保存、使用、傳習及研究。

貳、文獻檢視

一、原住民族語言與原住民族語言發展法

（一）原住民族語言

臺灣原住民族族群：鄒族、拉阿魯哇族、卡那卡那富族、邵族、噶瑪蘭族、

雅美族、撒奇萊雅族、賽夏族、太魯閣族、阿美族、卑南族、布農族、泰雅族、魯凱族、排灣族、賽德克族，總共十六族四十二個方言。（原住民族委員會，2015）

（二）原住民族語言發展法

在1997年之修憲中，憲法增修條文第10條第9項：「國家肯定多元文化，並積極維護發展原住民族語言及文化」。直到2005年，立法院通過了原住民族基本法，在該法第9條第2項後段，規定「……原住民族語言發展，另以法律定之。」政府始開主動研擬原住民族語言發展法的草案。2006年，原住民族委員會草擬了原住民族語言發展法草案計19條文，後來送行政院，行政院以95年11月8日院臺內字第0950050261號函示，納入「國家語言發展法草案」統一立規範。2013年，原住民族委員會重新研擬原住民族語言發展法草案，當時已初步研擬合計33條之草案版本。2015年，原住民族委員會提送原住民族語言發展法草案計21條文至行政院，經行政院於11月26日審議後，完成行政院版之原住民族語言發展法草案，共21條。經過不斷修改及審議，最後於2017年5月26日三讀通過，並於同年6月14日經總統公布施行。

二、個案服務與服務品質要素

社會個案工作者都受僱於社會福利機構，秉持機構的功能和社會工作服務理念，為案主們提供服務。不同領域社會工作機構，只要是提供一對一，或針對個人與其家庭提供的直接服務，都可稱之為該領域的社會個案工作（曾麗娟，莫藜藜，顧美俐，黃韻如，張宏哲，徐錦鋒，2016）。本研究所指的個案服務是指原住民族家庭服務中心社工員進行個案工作時，針對原鄉地區個人與其家庭提供的直接服務，如在與服務對象建立關係、服務過程等，原鄉地區族語融入個案服務的經驗與看法為何？當原鄉地區族語融入個案服務是否有助於提升服務品質？社會服務品質要素包含可近性、同理心、參與、選擇、可接受性／回應性、可靠性、公平性、效率、效能、持久性等（黃源協、莊琍昕，2019）。本研究欲了解原鄉地區族語融入個案服務過程，是否可讓社會服務品質要素發揮，社工員看法如何？

三、原鄉地區

本研究所稱的「原鄉地區」係指行政院核定「原住民族工作權保障法」規定之「原住民地區」具體範圍。三十個山地原住民鄉如下（法務部全國法規資料庫，2015）：新北市烏來區、桃園市復興區、

新竹縣尖石鄉、新竹縣五峰鄉、苗栗縣泰安鄉、臺中市和平區、南投縣信義鄉、南投縣仁愛鄉、嘉義縣阿里山鄉、高雄市桃源區、高雄市那瑪夏區、高雄市茂林區、屏東縣三地門鄉、屏東縣瑪家鄉、屏東縣霧臺鄉、屏東縣牡丹鄉、屏東縣來義鄉、屏東縣泰武鄉、屏東縣春日鄉、屏東縣獅子鄉、臺東縣達仁鄉、臺東縣金峰鄉、臺東縣延平鄉、臺東縣海端鄉、臺東縣蘭嶼鄉、花蓮縣卓溪鄉、花蓮縣秀林鄉、花蓮縣萬榮鄉、宜蘭縣大同鄉、宜蘭縣南澳鄉。本研究以臺中市、南投縣所屬原住民族家庭服務中心為主要場域。

四、原住民族家庭服務中心與社工員

政府自全國一般性／普同性福利服務至針對原住民族文化與需求提供原住民族之福利服務過程中投入許多資源，並希望該資源能夠確實的協助原住民族所遭遇之問題。因此，原住民族家庭服務中心依循此脈絡成立，期盼透過原住民族家庭服務中心之設立，提供原鄉部落家庭可及性之服務。截至2019年12月止，原住民族委員會已於各縣市設立62個原住民族家庭服務中心，每個原住民族家庭服務中心並聘有社工員及社工助理，協助在地服務之提供。本研究以臺中市和平區、南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心社工員為訪談對象。

五、社工員多元文化能力

Payne (2005) 認為社會工作是社會建構 (social construction) 的，一個國家或社會的社會工作不必然等同於其他國家，需經反省，實務中我們必須覺察不同族群、社會階級、宗教信仰、生產方式、性別均有存文化差異，包括社會工作本身也是有自己文化特色。因此，社工員具多元文化能力是必要的，多元文化能力指社工員在進行專業工作時，能將期望與行為同步化，使不同文化成員能覺察他們受到適當的處遇 (Gutierrez, 1990)。此外，社工員必須能比較鉅觀的社會系統的觀點在案主的家庭與社區上；因此，社工員必須能察覺，對案主重要且不同的價值、信仰與處遇系統 (李聲吼，2007)。因此，如果要更具體一點，社工員要如何具備多元文化能力？Greene (1999) 認為族群 (ethnic) 的能力應該包含1.了解個人本身文化的有限性2.對文化差異保持開放的態度3.以案主導向，系統的學習型態來進行工作4.應用各種文化資源。5.尊重文化的一貫性與多元性等5項。培養多元文化社會工作者的文化能力，被認為是最基本的教育訓練，美國社會工作者協會宣告的社會工作價值、原則與標準，社會工作者多元文化能力標準 (NASW, 2007) 包含十項，其中第九項為提升語言多樣性，就像本研究前言案例Lima守護·社福，所

提及的學習跨文化語言與察覺差異，可使不同文化成員能覺察他們是否受到適當的處遇。

參、研究方法與設計

質性研究主要透過自然研究作真實世界觀察，瞭解自然狀態發生的現象注重人類行為的主觀意義、當事者內在觀點、以及人們解釋經驗過程 (吳芝儀、李鳳儒譯，1995；簡春安、周平儀，2004；陳若平、張祐綾等合譯，)。本研究主要在瞭解原鄉地區族語融入個案服務的經驗與反思——原住民族家庭服務中心社工員觀點，從社工員觀點以及解釋提供服務經驗、困擾、反思等，詮釋其對服務的解釋與經驗過程，適合質性研究，本研究期間為2019年07月到2019年12月。

一、研究對象之界定

本研究訪談對象為在臺中市、南投縣原住民族家庭服務中心服務的5名第一線社工員，服務年資1年以上且社會工作總服務年資3年以上者。以第一線提供服務資訊越豐富越好。訪談對象之基本資料，如表1。

二、資料蒐集的方法與分析

本研究以半結構式深入訪談法，參考實務工作者與專家意見後以大綱形式列

表 1 「原鄉地區族語融入個案服務的經驗與反思－原住民族家庭服務中心社工員觀點」受訪者基本資料

編號	職別	性別	年齡	教育程度	服務年資	族群	語系
A01	社工員	女	57歲	高職	13	泰雅族	賽考利克
A02	社工員	女	51歲	高職	10	泰雅族	賽考利克
A03	社工員	女	31歲	大學	1	泰雅族	澤敖利
A04	社工員	女	27歲	大學	1	賽德克族	德路固
A05	社工員	男	27歲	大學	3	泰雅族	澤敖利

資料來源：臺中市政府原住民族事務委員會、南投縣政府原住民族行政局（2019）。

出想要訪談主題和議題，訪談進行中決定各題順序與文字，依受訪者情況調整問項順序和措詞，確保每位受訪者問到相同問題，在自然和自由非預期性情境下回答，確保從每位受訪者身上收到完整資料。資料處理與分析包含跨個案分析與質性資料編碼，對三種質性資料編碼下定義，檢閱資料，每次使用不同編碼，在三階段編碼使用相同原始資料；在資料中尋找類型、重複發生行為、目標或知識本體，一旦確認某種類型就會用社會理論或發生場景加以詮釋，包括檢視、分類、評估、比較綜合思考編碼等。

三、研究方法之檢驗

依蕭瑞麟（2017）提出的評鑑質性研究的三項尺度，作為評估本研究所描繪的經驗和感受；本研究包含真實度（be authentic），以不同時間或互動了解受訪者對問題看法、觀察受訪者平時對話；可信度（be plausible），以理論分析架構不

斷把研究對象和相關研究作比較，了解研究與文獻有哪些異同處，作合理的說明；批判度（be critical）：本研究擬從第一線社工訪談情節挑戰現有系統設計，引領讀者看到新的觀點，看到深層詮釋和意涵。在信效度部分，本研究受訪者為第一線服務提供者，研究者對本議題在實務上具一定程度熟悉度，因此與督導討論後選擇適合之研究對象；信任度：確定在互信的基礎下進行訪談，以取得可靠性與正確的資料。

四、研究對象倫理

包含知會後同意原則，研究者訪談前說明研究內容，徵求受訪者同意進行訪談；隱私、匿名、保密原則，受訪者之姓名或其他個人辨識物如：身分證號碼、住址等，將做到不與個人身分連結。避免生理傷害原則：在進行訪談時研究者先作事前評估，確保受訪者在安全、自然、舒適環境下進行。

肆、原鄉地區族語融入個案服務的經驗

一、初始

（一）為何進入原鄉地區服務？

臺中市、南投縣5位在原住民族家庭服務中心服務的第一線社工員，為何會進入原鄉地區服務？包含因緣際會、信仰與受助經驗、經濟等因素，其中以因緣際會因素為最多數。

「當初聽朋友說這裡有缺，但沒想那麼多。來面試後與社工員談原家中心的工作內容後，讓我想在這裡進一份心力」（A02）。

「其實也是因緣際會，因為剛好是一個山上的好朋友，知道我沒有工作，然後介紹我要不要來這邊工作。當初其實也有一些想法，想說投入這個工作，因為也是原鄉嘛，而且又是服務原住民，所以說可能也是自己也有一點興趣，想說就來嘗試看看，沒有想到一做就十年了」（A03）。

「當初會進入原家中心是因為我弟曾在原家中心擔任暑期工讀生，那時候我剛好也在求職，因緣際會下進入原家中心」（A04）。

另外，信仰與受助經驗也是一個重要因素，如A05「因為信仰的緣故，在這

之前啊，我自己本身從小是被臺灣世界展望會協助過，所以那時候有跟社工員有很多的一些接觸，也包括教會的相關的這個活動，所以自己對這個人群服務是有興趣的」。經濟因素也是因素之一，如A01「老實說，因為我……我是一個單親媽媽，當時的想法只是想有一份工作去做，在生活經濟上能有一點幫助的話，我就就就就做了……，我沒想到說一做就已經做了十幾年，所以對我來講是非常重要的，而且是非常有幫助的」。

（二）為何需要將族語融入個案服務？

受訪的原住民族家庭服務中心第一線社工員，對於為何需要將族語融入個案服務看法，包含工作場域環境有需求、主管機關的要求，其中以工作場域環境有需求因素為最多數。

「老實說，其實不太清楚。但是我個人認為，在原鄉工作勢必會碰到只會講母語的老人家，所以也會認為若是可以使用族語跟族人溝通也是很好的。」（A03）

「我知道在服務個案時，有些案主會使用母語溝通。」（A04）

「我自己是泰雅族，但是很多地方還有排灣族、布農族，所以其實我自己在使用泰雅族語的部分是比較少的，除非我知道這個案家包括他的成員是泰雅族人後，族語不太流利時，我就會用一些比較

重點式的一些族語的句子跟他們互動。」

(A05)

另外，主管機關的要求也是一個很重要因素，如「我記得幾年前，原住民族語言發展法剛通過，原民會就開始要求我們要在平時工作時就使用族語與族人交談。」 (A01)、「然後最近……最近兩、三年，因為中央那邊有規定說，最好是我們社工員，最好是去考母語認證，也希望說，我們在宣導、講座方面，還有跟族人服務的時候，希望多用族語去跟他們互動這樣子 (A02)。」

(三) 所屬族群與平常使用族語的語系

臺中市、南投縣5位在原住民族家庭服務中心服務的第一線社工員，所屬族群與平常使用族語的語系，包含泰雅族賽考利克及澤敖利、賽德克族德路固。

「使用的主要語言就是泰雅族的賽考利克語系。」 (A01)

「我是屬泰雅族賽考利克，我當然是泰雅族的話去跟族人互動。」 (A02)

「泰雅族一澤敖利。」 (A03)

「我是賽德克族中的德路固語系」 (A04)

「我本身是泰雅族啊。我使用的是澤敖利泰雅語這個部分的語系。」 (A05)

(四) 尚未規定將族語用於個案服務時， 用什麼語言對話

受訪者認為在尚未規定用族語於個案服務時，常會用國語、族語、日語與服務對象互動。其中，以國語使用最多。

「都是服務我們原住民的族人，所以這方面我們都是國語，還有我們自己的族語，用簡單的族語，再跟他們互動……。」 (A02)

「如果我的服務對象本身就是泰雅族人，我其實本來就是……就已經有在使用族語。如果跟我是不同族群的服務對象的話，那我也就只能說國語……」 (A05)

二、族語與服務對象互動過程與經驗

(一) 建立關係

受訪者當在運用族語與服務對象互動時，自己的感受為何？大多認為這樣最容易建立關係、認同感、被尊重的感覺。

「就像之前所說的，就是會有一種很親切、沒距離的感覺。就是在地人，也是說……也可以這麼說是在地人在服務在地人的那種的意義，所以對一些僅能用母語來服務的……的人來說，這個是相當有意義，而且是有被受尊重的。」 (A01)

「服務對象可以感受到，我們所要問他們的，就容易進入服務。其實在這方

面，大家應該都可以感受到，就是我們跟那些服務對象老人家都可以感受到，我們所要問他們的，和對他們的表達的意思……。」（A02）

「如果是親戚或是認識的、甚至是同部落來的族人，在談話的過程中，就很有親切感，容易建立關係……。」（A03）

「用族語跟服務對象互動時，除了容易拉近距離，其實對自己的文化上面，是一個很大的認同、認同的感受。你也可以從服務對象給我的回饋，更反映裡面感受到它可以更多得信任你，還有理解你，而不是中間有一個文化上面的隔閡感。」（A05）

（二）服務過程使用族語與服務品質

受訪者認為在服務過程中使用族語服務和服務對象互動，可提升服務品質，如回應性（acceptability/responsiveness）、溝通（communication）、同理心（empathy）等，在回應性部分，意即瞭解服務內容覺察服務對象是否受到適當的處遇，如A01：「我們會在工作中能夠說族語或是在服務中認識族群的文化背景，這樣我們容易察覺我們的服務是否符合他的需求」。A03：「我覺得如果能用族語和族人溝通，對於不會講中文的族人來說，他們會比較容易瞭解我們服務的內涵，可提升效率及品質」。

在溝通部分，大多受訪者認為溝通，

也就是可以以簡單易懂的族語告知服務使用者有關服務的相關資訊，保障他的權益如：

「溝通才能夠表達，才能夠彰顯這個工作上面的品質，不只透過這個語言，就是同樣族群的，這語言上的使用，可告知服務訊息，和他們能夠有更多的使接觸與覺察」（A05）。

「我覺得要提升品質，就得讓社區推動族語溝通，在傳達有關服務的相關資訊更容易些……。」（A04）

「因為日本時代的，所使用的語言是日語。所以我有時候就在語言上，有時候就使用日語來跟……跟長者他們來溝通。如果不會說日語或是族語，旁邊可能需要他的家人陪同或是請部落的長者志工來翻譯。在傳達訊息有時候就會有落差……」（A01）

表現在同理心（empathy）運用部分，意即對服務對象特定需求的了解，並提供其個別而非刻板的關懷和服務。如站在族人立場思考，A02：「……知道說跟族人在對話，用族語去跟他們互動，站在族人立場思考，這樣相處起來，感覺到自然情感啊！」讓服務對象容易瞭解服務內容提出相關需求，如A03：「我覺得如果能用族語和族人溝通，對於不會講中文的族人來說，他們會比較容易瞭解我們服

務的內容，說出他／她們的需求，可提升服務效率及品質」；「而原本有在使用族語的這些個案，我們使用的是族語跟他們互動，我跟他們溝通，他較易理解，我們所說的就會比較清楚，但如果他本身是會講族語，但我們卻只會講國語，有時候其實這個中間是有落差的，不容易發現它的需求，他也較不容易瞭解我們服務的內容……」（A05）

（三）族語融入個案服務的優點

受訪者對族語融入個案服務的優點，認為包含有親切感、信任、文化傳承、提升使用族語能力等，其中以有親切感占最多。

「其實這個政策是滿好的，一方面是可以提升我們自己對族語的文化，另外一方面是可以跟老人家互動，我們用族語跟老人家互動，他們可能會覺得更親切。」（A02）

「我覺得很好，因為部落族人還是有只會講族語的老人家，若是可以用族語和他們溝通，他們就可以理解我們想要表達的，而且還會加深親切度。」（A03）

「使用母語服務個案，較能貼近語案主間的信任及親切感，提升族語也是對原住民社工員的一種能力與文化認同感。」（A04）

在信任感部分，帶來更多的信任與理解，如A04：「若我多年使用族語服務個案，我覺得生活會多添加傳統思維，也較能貼近與族人間的信任」。A05：「……用族語跟服務對象互動時，其實對自己的文化上面，是一個很大的認同、認同的感受。然後你也可以從服務對象給我的回饋，更反映裡面感受到它可以更多得信任你，還有理解你，而不是中間有一個文化上面的隔閡感」。

文化傳承也是另一個優點，如A01：「我是覺得這個政策是非常良好的。因為在服務當中，使用我們自己的母語來跟我們的……照顧者，或者是案主，使用這個母語來溝通是非常有……有意義的，傳承的那種的……意義在」。提升族語能力也是，如「我覺得這個法案對我們社工在做這些服務，尤其是原住民服務方面，是有很大的一个鼓勵性。與個案互動的這個裡面去熟練自己的族語。」（A05）

另一個優點是提升文化能力部份，受訪者認為有提升文化敏感度、文化認同感、互動程度、族語能力提升、信任感等因素。

「我是要對自己的文化應該要有那個敏感度。……」（A01）

「我自己會覺得我對我的文化是非常地認同，也會覺得說自己的文化是非常美好的。」（A05）

「如果說我以原住民的語言去跟他們互動，他們會很開心，表現的會非常開心。可是如果是……如果說我是因為我只聽得懂，然後不太會講了，有時候就講的他們……一半講國語，一半講族語，他們只會笑一笑這樣子。然後可能在互動，可能再繼續下去，可能會互動的那個感覺會比較比較微弱。」（A02）

有些人認為文化能力提升不強，如A03：「對於文化能力提升，感覺沒有多大效用。最多就是提升族語能力，不會更瞭解文化、認同文化。」

三、族語融入服務困擾、化解、反思

（一）不同族語融入服務的困擾

受訪者認為當服務的地區所使用的族語不同自己使用的族語會帶來什麼困擾？大多認為在溝通上與建立關係會有阻礙、無助與不方便。

「我們對這是對我們自己這部分自己的母語的部分，不是很精通，這個是困擾你說在限制上。對一些比較不會，是平常不會使用母語的人來說，在與服務對象建立關係比較不方便，會有阻礙……」（A01）

「像在都會區的原家中心，他們要面對的族人可能來自很多族群。但是社工員，不可能把十六族的語言都學會，這是

政策上沒想到的。」（A03）

「在辦理活動時，值得一提的是，今年在泰雅族瑞岩部落宣導時，有發現到許多長者聽不大懂國語，這讓我非常無奈，畢竟我不是泰雅族，也不懂他們的語言，但還好當中有一位退休牧師願意翻譯，讓長者明白我所說的。」（A04）

「如果今天原住民的社工員本身就不會說族語，但是你卻一直要求他要說族語，那該怎麼辦。他不會講，就無助……就是這樣」（A05）

不同族語融入服務帶來困擾時，該如何因應？受訪者認為會用國語溝通、請翻譯、紙本回應等。其中，用國語溝通來因應最多。

「當然會對我們之間的溝通上或是談話上會有阻礙。那只好是會用共同的語言，就是國語來進行。」（A01）

「哦！如果說遇到這方面，如果說遇到不同族群，然後語言若不夠，沒有辦法溝通的話，只好以我們最最普遍的國語去跟他們對話。」（A02）

「若是也是泰雅族的，只是語系不同，會與對方討論單字的不同處。但若是其他族群，就只能說國語了。」（A03）

有些人因應方式是請翻譯，如A04：「我會請翻譯者，並努力學習好當的語言，融

入在其中。有些人以紙本回應，如A05：

「所以阿我其實做了很多，就是資訊上了一些提供，包括利用筆及紙張把我要表達的寫下，確保他們能夠把這個資訊保存下來。」

（二）政策下，自我覺察、反思

在政策下，受訪者自我覺察、省思，包含認為原住民族語言對服務的重要性、學習好族語、有使命感等。其中，以原住民族語言對服務的重要性占最多。

「我覺得學族語對於在原鄉服務還是有它的必要性，因為對於服務上的品質可以有所提升的。」（A03）

「語言真的很重要，隨著主流化趨勢，我漸漸忘了我們的語言，也忘了該怎麼說、怎麼聽，這樣的文化衝擊……真的值得反思」（A04）

「針對這個法律的感觸就是，我自己感覺到政府對原住民的實務上有很大的這個鼓勵，尤其是在語言上面的保存，其實也讓我覺得非常地好。」（A05）

另外，學習好族語及有使命感也是非常重要的，如A01：「最大的影響應該是說，因為有了這個政策，我要在盡心盡力的再去把這個母語學好。」、「在政策方面，他們可能覺得要靠我們的宣導去讓服務對象他們知道更多服務訊息。」（A02）

（三）政策落實於實務

受訪者認政策要落實於實務，社工員應利用多重管道來學習族語和部落長輩學族語，政府有鼓勵措施等，都是好的方法

「讓我們去再去學習，提升自己。」

（A01）

「可以安排一些族語老師來教我們上這些課程。」（A02）

「重要的還是需要有那個環境，才可以真正落實族語的學習。」（A03）

「建議社工員可以利用下班時間去修習母語課程，或是多看看族語新聞，與部落間的長輩多用族語對話，現在學說族語，還是可以的。」（A04）

「我還蠻建議就是政府制定獎勵措施多鼓勵我們的社工員去參加族語的課程」（A05）

伍、結論與反思

一、結論

第一線原住民社工員為何會進入原住民族家庭服務中心服務？包含因緣際會、信仰與受助經驗、經濟等因素，其中以因緣際會因素為最多數。為何需要將族語融入個案服務？大多認為工作場域環境的需要是重要因素；社工員所屬族群與平常使用族語的語系有泰雅族賽考利克及澤

敖利、賽德克族德路固等，如果未規定將族語於個案服務時，她／他們會用國語、族語、日語等與服務對象互動，尤其是國語；當政策規定用族語與服務對象互動時，大多認為在建立關係更快速；在服務過程中使用族語服務和服務對象互動，有什麼影響？大多認為可提升服務品質，如回應性、溝通、同理心等，族語融入個案服務的優點，亦認為有親切感、信任、文化傳承、提升使用族語能力等。

雖然大多數原住民社工員認為族語融入個案服務對於服務對象帶來更多的服務效益，但當服務的地區所使用的族語不同於自己使用的族語會帶來什麼困擾？他／她認為在溝通上與建立關係會有阻礙、無助與不方便。這時候選擇化解之道是會用國語溝通、請翻譯、紙本回應等，其中，用國語溝通來因應最多；在政策下，受訪者自我覺察、反思，均認為原住民族語言對服務的重要性、學習好族語、有使命感等。如果是這樣，該如何解決服務的地區所使用的族語不同於自己使用的族語？社工員認為應利用多重管道來學習族語，如和部落長輩學族語、政府制定鼓勵措施等都是好的方法。

二、反思

（一）身為原住民社工員反思用語言和自己的族人溝通的意義

身為原住民社工員，當我能夠用自己

的語言和自己的族人溝通時，可以知道是多麼地方便，關係也許就在這一刻起，變得更加緊密，可說是多麼美好的一件事。但無奈的是，隨著環境的改變，族語的使用率與接觸少了很多。如果不會聽、不會說，或是兩者皆無法時，就很難與族人進行族語溝通與互動的事，更別說原鄉地區第一線的原住民社工員要用族語與族人進行服務了。

（二）從本研究獲得之反思

1. 當擔心不精通族語溝通、文化漸漸流失，燃起新的學習與向上動力

研究中發現，社工員在服務的過程中，常擔心是自己在族語溝通上不精通、文化已漸漸流失等因素。但原住民社工員在面對自己使用族語服務族人較不足的層面上，給了自己新的建議與目標，就是要能夠好好地來學習族語以及了解族群的文化。期待自己能夠再去學習族語來提升自己，如是否可以邀請族語老師來給原住民社工員安排族語課程、建議原住民社工員利用下班的時間，多看看原住民電視臺的族語新聞、創造族語學習的新環境，也就是說可以到部落的場域實際與族人用族語溝通，透過溝通彼此交流與學習等。期待如本研究前言目的是讓原住民族語言得以保存、使用、傳習及研究。

2. 族語運用在社工專業帶來的挑戰－提升族語能力與使命感

從受訪者的角度觀察，可以知道原住民社工員對於族語運用在社工專業上，是大有挑戰的，因為知道自己族語能力有限。而原住民社工員將這樣的服務方法視為是必要的，更清楚表明原住民社工員是有這樣的使命感，沒有別的，只因為個案需要我們。引用受訪者所說道：「語言真的很重要，隨著主流化趨勢，我漸漸忘了我們的語言，也忘了該怎麼說、怎麼聽，這樣的文化衝擊…真的值得反思。」

在部落服務時，問候語上我常使用「Lokah su ga?」（意即泰雅族語：您好嗎？）來問候部落的族人，而他們都會笑臉大聲回應我「Lokah saku!」（意即泰雅族語：我很好！）。這樣自然地相互回應看似很平常，但通常是我與族人建立關係的開始，在之後的服務過程從開始到

結束，族人對於我的服務是感受到像是自己家人般的幫助。我知道年輕一代的原住民社工員在族語融入個案服務有時可能會很困難，但只要我們願意用心投入在族語的學習，在服務個案的過程中，我們能夠發現除了關係上的建立，也可以互相地信任、貼近彼此，也更能夠快速地解決個案所面臨到的問題。

（本文作者：陳主榮為靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士班學生；王秀燕為靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授；陳碧蓮為通訊作者，靜宜大學食品營養學系高齡產業組博士候選人、台灣世界志工協會秘書長）

關鍵詞：原住民族語言（Indigenous Language）、原住民族家庭服務中心（Indigenous Family Service Center）、個案服務（Case Service）

註 釋

註1：Lima守護·社福是在原住民族家庭服務中心服務的社會工作者以自身經驗省思對族語融入個案服務的看法。

參考文獻

行政院原住民委員會（2019）。《108年度補助直轄市及縣（市）政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫》。臺北：行政院原住民委員會。

- 吳芝儀、李鳳儒譯，M.Q. Patton原著（1995）。《質的評鑑與研究》。臺北：桂冠。
- 李聲吼（2007）。〈多元文化能力在社會工作實務上的應用〉，《社區發展季刊》117。頁130-142。
- 法務部（2015）。《原住民族工作權保障法》。<https://law.moj.gov.tw>。2019/10/25作者讀取。
- 法務部（2019）。《原住民族語言發展法》。<https://law.moj.gov.tw>。2019/10/25作者讀取。
- 南投縣政府原住民族行政局（2019）。《南投縣所屬原住民族家庭服務中心工作人員資料》。南投：南投縣政府原住民族行政局。
- 原住民族委員會（2015）。《原住民族語言調查研究三年實施計畫16族綜合比較報告第1-3期調查研究報告摘要彙編》。<https://alilin.apc.gov.tw/files/ebook/118734419957905a9758757/HTML5/pc.html#/page/1>。2019/10/23作者讀取。
- 曾麗娟，莫藜藜，顧美俐，黃韻如，張宏哲，徐錦鋒（2016）。《社會個案工作理論與實務》。臺北：五南。
- 黃源協、莊琍昕（2019）。《社會工作管理》。臺北：雙葉。
- 臺中市政府原住民族事務委員會（2019）。《臺中市所屬原住民族家庭服務中心工作人員資料》。臺中：臺中市原住民族事務委員會。
- 蕭瑞麟（2017）。《不用數字的研究：質性研究的思辯脈絡》。臺北：五南。
- 簡春安、鄒平儀（2004）。《社會工作研究方法》。臺北：巨流。
- Gutierrez, L. (1990) Working with women of color. *Social Work*, 35. 149-154.
- Greene, R. R. (1999). *Human Behavior Theory and Social Work Practice*. New York: Aldine De Gruyter.
- National Association of Social Workers (2007). *Standards for cultural competence in social work practice*. Washington, DC: National Association of Social Workers (NASW)。
- Payne, M. (2005) *Modern Social Work Theory: a Critical Introduction*. Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- Rubin, Allen & Babbie, Earl, R. (2008). *Research Methods for Social Work*, Thomson Brooks/Cole.（陳若平、張祐綾等合譯，社會工作研究法），臺北：五南。