

山地社會工作員

在

實務上應注意的守則

□關銳煊□

壹、前言

高山族在臺灣人口比例上是屬於一個少數民族。臺灣山胞現有人口總數大約有三十萬人左右（註一）。在臺灣的十個族羣（註二）中，雖然還能保持其傳統的文化特質，但自光復後基於現代化的衝擊，山胞們所面對的社會問題亦相對地增加了。而其中較嚴重者乃都市移民及現代化適應方面（註三）。我國政府基於三民主義種族平等的立國國策，在山地開發，山胞扶植及保護，改進山胞生活等方面不遺餘力，積極耕耘。先後推展各種福利服務工作，例如「山地三大運動」（註四）；「移風易俗」志願服務（註五）；「幼幼社」山地服務團（註六）等，而其中較具超着成效者例如百達山地服務團（註七）。但最令專業社工人士感到興奮及鼓舞

的消息莫如省政府社會處於民國六十七年十一月正式甄試錄取五十二名山地社會工作員（註八）。這種創舉無疑一再明示我國政府在社會工作專業化制度建立上之決心；及在造福我國山地居民，促進山胞之發展上之密切關注。在社區發展季刊一篇社論（註九）中，為使專業化山地社會工作發揮積極之功效，提出確保山地文化特質；促進山地社會發展——整體原則；及改善山地居民生活——自主原則等三項基本山地社工原則。由於山地社會工作制度方在萌芽時期，筆者希望在本文內為山地社工在實際工作上提供一些專業技巧守則，以期在山地社會工作推展上帶來更專業的成效。

貳、山地社會工作所採取的方法

山地社區發展工作要務在培養出山胞們一種自立、自主的精神，保有往昔守望相助，相扶持之社區團結特質。我們社工員之工作目標並非在山地再重組一個平地的社區模式。我們是要依據山胞們自我之意願、需要，社工員從旁輔導而建立一個山胞們所認可之山地社區。若非如此，山地居民們便不會對本身之鄉土文化，價值觀念等產生歸屬感，更不會共同齊心合力謀求解決社區所面對之發展問題。故此山地社工員所運用之社工方法應該是「非指引式社區工作方法」（Non-Directive Community Work Approach）。此種方法並非意味著社工員扮演一消極角色，剛剛相反，社工員實在進行積極的社區發展工作。因為此種方法之目標有下列各項含義：

一、山地社區並不單受惠於實際的社區建設成果上，亦在山地社區發展過程上得益處。

二、山地居民在整個社區發展計劃及實施上是從開始參與到底的。

三、整個山地社區的資源將會充分地利用。

四、整個社區發展程序是依據山胞們的需要次序而推展。

五、整個發展過程都是基於山地居民與社工員相互間持續的溝通，對話，及互助精神。

山地社工員並不試圖去指引，代決，說服山地居民們什麼是應該做，或什麼是好是壞。山地社工員只要盡力使山胞們自決他們需要的是什麼？如何可以得到這些需要品？怎樣更有效地去計劃，組織，及實施？故此在整個事業協助過程中，山地社工員主要針對鼓舞山胞們自決、自助、積極參與，及自我發展社區。山地社工員不時扮演著下述多種角色：

一、盡力鼓勵山胞們討論他們的需求，希望藉此可引致山胞們對自身社區所需有一更透澈的認識，進而引發行動之動機。

二、為山胞們提供資料及消息，使他們知道其他山地社區在社區發展上之成就。

三、協助山胞們有系統地思慮，分析所面對之社區問題，進而細察每一種問題解決途徑之利弊所在。

四、當山胞們需要額外的物質幫助及技術指導時，提供予山胞此類資源之所在及申請途徑。

參、非指引式山地社區工作的原則

作的原則

山地社會工作推展之目的在於造福我國之山地居民，促進山地社區之發展。一般而言，可以引致實際的社區建設，亦同樣可以引致山地居民自身的改變。在社區環境之改善方面，例如道路、排水溝、住戶等社區建設是較為易於達成的。但在山地居民自身意識、價值觀念、判斷力、思想等等改變便沒有那麼簡單迅速了。因為我們斷不能以我們自身之價值觀為水平以衡量山地居民生活之好壞，把山地居民轉變成與我們一般並不表示對山地居民便是合適的轉變。山地社工員之任務在使山地居民們更自覺，更自力更生，更自決行止。社工員乃從旁協助山地居民們發現、尋找他們自己的價值觀。唯一達致此目標之方法乃透過學習令山地居民們能更有系統地思考自身及別人的問題及解決之道。當然，非指引式社區工作在原則上有不同之假設，例如：

一、山地社工員深信山地居民們是有責任感的一羣。

二、山地社工員相信當我們讓山地居民們有機會去解決個人問題時，他們是有能力去做到的。

三、解決問題之方法必須與山地居民們之價值系統相吻合才成。

四、只有在自由的氣氛下，山地居民才會覺得被接納，才可以暢所欲言，道出問題中心點。

五、山地社工員必須認為山地居民們是有價值的一羣體，無論他們提出任何大小問題，都必須誠

意接受，認真處理。

基於上述基本假設，山地社工員便可以着手計劃導致改善之程序。大致上可以劃分為下列七階段：

一、首先要培養出山地居民們自動地顯示要改善的問題所在之融洽氣氛。

二、鼓勵及容許有關人士參與討論有關之問題。

三、把計劃改善的問題所會達成的目標明示大眾。

四、與山地居民共同設立工作指南。

五、把整個改善計劃之細節部分交由山地居民去處理。

六、指示出山地居民從這些計劃上可得到之利益。

七、盡力協助實施已籌定之計劃，使之實現出來。

然則山地社工員如何才確知山地居民們在意識上有所改變呢？我們可以透過下列之細心觀察以顯示出山地居民們實在有否改變：

一、當社工員發覺到山地居民現今所知較前期為多。

二、當山地居民現今明白到一些以往不明瞭的事情。

三、當山地居民學習到一種新的技能。

四、當山地居民對某事物之觀感與前不同。

五、當山地居民接受一些往昔拒絕的事物。

當然在整個過程中，山地社工員要力圖促使山胞們

相交往、溝通。並且當山胞們面對困惑、挫折時立即加以協助。

肆、山地社會工作的技巧

任何一個社工員都知道當到達一個新社區時，首先要建立者乃專業互信互賴之關係。使社區居民們可以接受我們這個「陌生人」。在建立親善和諧之人際關係時，下列之技巧要緊記：

- 一、山地社工員要明顯地表示出誠意的關注。
- 二、交談內容宜以山地居民興趣為本。
- 三、緊記與山胞爭論並不會對工作有幫助。
- 四、嘗試以對方立場觀看事物，保持客觀。
- 五、切勿許下任何不會實現之諾言。
- 六、盡量找時間與大部份之山地社區居民作定期之交談。

- 七、當社工員犯錯時宜坦承承認，並立即糾正。
- 八、盡量避免對任何事物作直接批評。
- 九、盡量鼓勵山胞們討論他們自身及他們的問題。

- 十、社工員要和顏悅色，建立友誼。
- 十一、假若山胞們有良好表現時當加以讚賞。
- 十二、盡可能成爲一個耐性的聆聽者。
- 十三、在與女性山胞接觸時，宜特別小心當地風俗習慣。

在社會工作專業關係建立上，「溝通」一項是異常重要的。在與山胞們溝通時，小心聆聽對方話語時在資料收集上亦十分重要。筆者謹於此提供良

好聆聽十誠予山地社工員參考：

- 一、禁說話，因為當你說話時便不能留神傾聽了。

- 二、盡力使對方安逸自在。
- 三、令對方覺得你欲聆聽他的話語。
- 四、與講者產生共同感。
- 五、有耐性，容許充分時間，不要隨意中斷對方。

- 六、不要太批評性，為瞭解而聽，並非為挑剔而聽。

- 七、不要妄加揣測對方欲說的話語。
- 八、不要強記細節，聆聽重點便可以了。
- 九、不要假裝聆聽，因此舉更浪費精神體力。
- 十、間歇地回顧一下對方所講的訊息。

伍、結語

山地社會工作制度現今尚屬初期，雖然往昔很多熱心的社會人士、大專青年，在不斷奉獻下為山地社區提供了不少實質上之服務。但另一方面亦為山地社區帶來不少負功能的衝擊。現今我國省政府社會處大力推動社會工作專業化，尤以基層社會之發展方面更嚴格地分派社會工作員以拓展服務。今天我國已有五十二位勇敢的社會工作員踏上山地社區途中，筆者謹於此向他／她們致以最崇高的敬意，更期盼在本文內所提出的一些工作經驗及意見，能在山地社會工作員的專業墾荒歷程上有所幫助。

註釋：

註一：李亦園著，「都市中高山族的現代化適應」

，現代人與其工業環境研討會報告，民國六十七年五月版，第三二一頁，表二，東海大學印行。

註二：李亦園著，第三二一頁。

註三：林玉蘭著，「本省山胞都市移民問題之研究」，社會福利季刊，第壹期，民國六十七年三月版，頁六十四至六十八，臺灣省政府社會處編印。

註四：郭秀岩著，「山地行政與山胞政策」，中央研究院民族學研究所集刊，第四十期，民國六十四年版，頁九十七至一百。

註五：洪鳳禪、李錦華著，「移風易俗」，在蔡漢賢編，志願服務實例，頁十至十一，民國六十五年二月版，中國文化學院社會工作學系發行。

註六：陳珍明著，「幼幼社」，在蔡漢賢編，志願服務實例，頁十九至二十，民國六十五年二月版，中國文化學院社會工作學系發行。

註七：戴招元著，「山地服務在霧臺社區」，社區發展季刊，第七號，頁一〇四至一〇八，民國六十八年七月版，中華民國社區發展研究訓練中心發行。

註八：臺灣省政府社會處，「小康計畫工作通報欄」，社會福利季刊，第四期，頁七十九，民國六十七年十二月版。

註九：中華民國社區發展研究訓練中心，「山地社會工作應有之原則」，社區發展季刊，第七號，頁四至五，民國六十八年七月版。