



# 災後緊急救援與臨時安置 社會工作人員跨文化經驗初探 -以莫拉克風災為例

黃盈豪

## 摘要

本文以莫拉克風災為例，探討災難救援與安置工作中的社會工作跨文化經驗。莫拉克風災重創南台灣，或許目前媒體的關注已經退卻，但仍有上千災民安置在各個營區，面臨家屋重建或是遷村的難題，從緊急救援到臨時安置再到社區重建過程，大量社會工作人員投入協助重建，加上這次受災地區多為原住民部落，社工人員介入已不是專不專業的議題而是面對了跨文化工作模式的挑戰。社工員必須瞭解案主的真實情況並率先察覺種族的特質，獲得案主文化的知識以及其民族的世界，發展社工技巧以施行對案主實際情況的適當方法(李聲吼，2007)；Zakour(1996)、林萬億(2002)等研究亦指出，跨文化乃是災難社會工作的研究重點之一，但台灣相關的研究與討論缺乏，故在這次莫拉克風災整個救災與安置過程中，社會工作人員經驗到怎樣的跨文化經驗？這樣的經驗對社工角色與功能和社工教育的啟發與反思是什麼？乃是本文的重點。

本文參考美國社工協會(National Association of Social Workers; NASW)訂出的十條社會工作實踐者所需的多元文化能力指標，試圖以莫拉克災區社工人員為主要研究對象，透過相關文獻收集與分析、焦點團體與訪談、參與觀察法等，記錄和整理第一線社工人員參與莫拉克風災緊急救援和臨時安置期間的跨文化經驗與反思，試圖為災難社會工作初探本土的跨文化工作模式和知識。

**關鍵字：**災難社會工作、原住民、跨文化

## 壹、前言

本文以莫拉克風災為例，探討災難救援與安置工作中的社會工作跨文化經驗。莫拉克風災重創南台灣，或許目前媒體的關注已經退卻，但仍有上千災民安置在各個營區，面臨家屋重建或是遷村的難題，從緊急救援到臨時安置再到社區重建過程，大量社會工作人員投入協助重建，加上這次受災地區多為原住民部落，社工人員介入已不是專不專業的議題而是面對了跨文化工作模式的挑戰。王永慈、劉可屏（2000）在研究五股地區教會對都市原住民的服務提供後，對原住民社會工作提出倡導與呼籲，認為對以增進人群福祉、維護社會公平、正義為己任的社會工作者而言，了解他族文化，尊重人我差異、為不同背景者服務的能力，是專業必備的條件。因此，在社會工作的養成教育中，「多元文化」（diversity）應是課程和學習活動中不可或缺的內容。

並進一步指出，台灣的社會工作教育深受美國的影響，早期的理論或實務工作的架構都以其為依歸。隨著時代進步，本土工作者逐漸成熟，對台灣社會工作教育的目標及內涵的省思愈多，對本國社會所需要關懷的問題的探討也就愈迫切。整體而言，當前社會工作界對台灣原住民的研究仍然缺乏，相關的論文也是屈指可數，

深入了解原住民文化，並探討合於其文化之社會福利政策與福利服務，已是社會工作者無可推卸的責任。人群多元性的關照一向是社會工作教育的重點，因此培養社會工作學生對於來自不同文化、族群、社會階層等服務對象的敏感度是必要的學習過程。

社工員必須瞭解案主的真實情況並率先察覺種族的特質，獲得案主文化的知識以及其民族的世界，發展社工技巧以施行對案主實際情況的適當方法（李聲吼，2007）；Zakour(1996)、林萬億(2002)等研究亦指出，跨文化乃是災難社會工作的研究重點之一，但台灣相關的研究與討論缺乏，莫拉克風災之後民間 NGO 工作者和社運人士也紛紛在報章雜誌撰文指出跨文化議題及重建過程尊重受助者文化的重要性（黃瑋瑩，2009；黃盈豪，2009；杜明翰，2009；洪馨蘭，2009；楊蓓，2009），故在這次莫拉克風災整個救災與安置過程中，社會工作人員經驗到怎樣的跨文化經驗？這樣的經驗對社工角色與功能和社工教育的啟發與反思是什麼？即是本文的重點。

## 貳、探究問題的方法

### 一、本文資料收集與分析

本文參考美國社工協會（National Association of Social Workers; NASW）訂

出的十條社會工作者所需的多元文化能力指標，試圖以莫拉克災區社工人員為主要研究對象，透過相關文獻收集與分析、焦點團體與訪談、參與觀察法等，記錄和整理第一線社工人員參與莫拉克風災緊急救援和臨時安置期間的跨文化經驗與反思，試圖為災難社會工作累積本土的跨文化工作模式和知識。

### (一) 資料的收集：

- 1.參與觀察的部分：研究者參與聯合勸募「民間八八水災聯合服務」、至善基金會高雄縣仁美營區安置、台灣八八水災小林村重建發展協會的新小林社區照顧等方案計畫，並擔任至善基金會原鄉重建專案外聘社工督導及屏東縣政府莫拉克重建委員會委員。從以上擔任的角色和參與的方案，對於社工跨文化議題進行觀察和思考。
- 2.個別訪談的部分：本文共深度訪談四人，訪談大綱如附件，個別訪談皆打成逐字稿。訪談對象的選取，以有豐富的緊急救援和臨時安置經驗的社工為主，四人皆為社工科班畢業，其中一人為機構主管。
- 3.焦點團體的部分：並無法順利召開焦點團體，而在社工團體督導的過程中，經過與社工人員介紹本文的研究目的並邀請參與並取得全數同意後，在兩次團體督導的過程討論有關跨文化工作的議

題。

### (二) 資料的分析：

點和行動反思也是重點，將初步資料詮釋與啟發轉換為實際的行動，在持續的實踐中深化反思與核對研究初步的詮釋。依照經驗現象模式的跨文化研究提醒，保持開放和敏感好奇、不作社工和服務使用者的專家反而藉由訪談向他們學習等態度進行資料分析。本文雖然以質化方式收集資料，但批判觀

## 二、本文的限制

- 1.限於時間，研究者無法將所有的資料進行完整的分析與整理，且本文屬於初探性質，相關議題資料收集與分析仍應繼續。
- 2.限於篇幅，本文未呈現所有的訪談資料，焦點僅限於社工人員的文化衝擊和工作反省，希望能在其他文章繼續跟進討論。
- 3.莫拉克災難發生至今，研究的場域和情境充滿變動，尤其主要的研究對象救災的社工人員身心狀態疲憊以及與研究者關係仍在建立中，研究者希望對於社工人員跨文化的關注不只是個研究，希望是個一起行動和集體整理經驗的過程，顯然需要更多的時間醞釀和彼此協力才能達到當初的期待。

## 參、災後緊急救援與臨時安置社會工作的介入

### 一、社會工作的介入

#### (一) 災難的描述

莫拉克風災從去年(2010)的 8 月 8 日至今即將一週年，從一開始的救災搶險、災後安置再到現在的家園及產業重建階段，政府社政系統以及民間社福團體都投入相當多的資源與人力，大家都希望能協助災民在最短的時間內回復以往生活。

截至2010年2月4日止，統計死亡677人、大體未確認身分25件、失蹤22人、重傷4人，合計728人(件)。根據2009年12月7日內政部統計資料，颱風災害房屋毀損情形經村(里)幹事初估數約2,837戶，並經複勘完成戶數2,756戶，符合規定之毀損戶數1,623戶，尚開設1處收容所、收容6人；另有2,374人已轉安置至退輔會農場、榮家及國軍營區，418人安置於其他中期安置中心。98年8月17日起由內政部社會司同仁陪同紅十字會前往各收容所、退輔會農場、榮家、國軍營區及中期收容中心發放災民緊急慰助金，截至98年12月7日發放災民約計7,583人。

#### (二) 社會工作相關的介入

1.生活重建中心：政府採公開招標的方式，委託民間社福團體運用社工人力於安置基地設置 22 處生活重建服務中心

(含 33 處聯絡站)，提供生活、心理、就學、就業及各項福利措施。

2.生活扶助：截至 2009 年 12 月底，死亡及失蹤慰助金 699 人，發放 6 億 9,900 萬元；重傷慰助金 4 人，發放 100 萬元；急難慰助核發 7,704 人，發放金額計 3,852 萬元；安遷慰助核發 1,609 戶計 4,419 人，發放 1 億 3,257 萬元；淹水救助計有 13 萬 9,587 戶，發放 27 億 7,476 萬元；另政府協調賑災基金會運用民間捐款，對災民發給**安遷**、租屋、淹水賑助。

3.災民安置：對於民眾因災致房屋毀損不堪居住程度者；房屋未毀損，但因交通中斷尚未搶通，不能返回居所者，截至 2009 年 12 月底止，計核准 1,509 戶領取房租補助、27 戶獲購屋貸款利息補貼及 40 戶獲修繕房屋貸款利息補貼，另有 2,500 餘位民眾接受政府安置，分別於 12 處中期安置中心，接受政府生活上之照顧；考量部分地區災民之需求，政府於 2009 年 8 月 15 日完成組合屋用地勘選，規劃興建組合屋 314 戶，除里佳村外，其餘已於 2010 年 1 月底前全數完工。

4.就業輔導：推出「88 臨工專案」，提供 1 萬 3,940 個工作機會，實際上工計 23 萬 0,623 人次。辦 災後重建臨工專案，截至 2009 年 12 月 14 日止，計 173 個用人單位提出用人需求，核定 5,944 個工作機會，累計 4,914 人上工。擴大辦理立即上工，自 2009 年 9 月 22 日起，將持有受

災證明之災區失業者納入適用對象後，鼓勵廠商僱用災區失業者，已協助 289 人就業。辦理災區子弟安置訓練計畫，計 414 人參訓。補助災民勞(就)保保險費，為期半年，已補助勞(就)保保險費計 5 億 1,424 萬餘元，補助人數計 24 萬餘人。

5.就醫照顧：截至 2009 年 12 月底止，免費為災民換發健保 IC 卡計 4,283 張，健保免除部分負擔及保費協助，已補助 10,092 人，金額為 1,504 萬餘元。為預防災區 H1N1 流感爆發，於 11 月 1 日起全面展開災區新型流感疫苗接種，至 12 月底止，已完成災區 11 縣(市)2 百 23 萬 2,549 人接種作業。另提供災難心理衛生服務，由當地衛生局，針對收容所及安置中心指派相關精神醫療或心理衛生人員提供定點或巡迴服務，截至 2009 年 12 月 31 日止，累計出勤 1,568 人次，服務災民 1 萬 1,227 人次。

6.民間社福團體的進駐：八八風災之後，各社福團體依照原本的服務脈絡或根據災區的需要，進入災區提供各項福利服務工作並進駐營區收容安置中心，紅十字會、世界展望會、家扶基金會、至善社會福利基金會、兒童福利聯盟、勵馨基金會、介惠基金會等等皆踴躍投入了救災與重建。

## 二、災難社工的角色

參考 Young BH 等在 Disaster Mental Health Service-Guide book for clinicians and administrators(美國國家 PTSD 防治中心—National Center for PTSD 出版)一書指出，災難心理衛生工作的基本策略為：提供、救災人員、社區、組織機構及時的，階段性的心理衛生服務。並可分為三階段：

(一)緊急期 Emergency phase 前數天

(二)衝擊初期 Early post-impact phase 前三個月

(三)重建期 Restoration phase 第四個月之後

在第一及第二階段，以危機處理，安全維護，協助死亡通告，debriefing，資源聯繫，需求評估，人員配置，資訊傳達，心理衛生宣導教育等工作為主。重建期則以 PTSD 評估治療，後續 debriefing，轉介，教育宣導，紀念活動等為主。我們試著參考其架構加上在災區工作的實務經驗，分為緊急救援、臨時安置和社區生活重建三個階段，本文以緊急救援和臨時安置的社工經驗為主軸。

## 肆、災後緊急救援與臨時安置社工人員跨文化經驗

災區社會工作的跨文化經驗是很多元的，南北之間的差異、族群之間的跨文化、不同專業之間的合作、不同價值觀之間的跨越。在一個安置營區中，有軍人、

社工、心理衛生人員、熱心的志工團體、媒體工作者、和被視為單一整體但內部卻歧異和多元的「災民」，一個營區的安置工作要順利推展，是需要各方團體彼此找到溝通和合作的軌道，跨越彼此的差異與固著才有可能達到；在一個前往災區服務的社福團體中，有在災區前線救災的社工人員、第二線的督導和地方主管、還有後方的媒體公關、行政會計和總會長官，面對要服務和培力的災民、複雜多變的公部門，就算是一個民間團體內部也面臨了各部門之間的跨文化、矛盾、甚至是衝突，要能不斷的跨越和彼此的對話才能真正的協力前進。就政策層面來看也是如此，這次災後農保投保者在第一時間無法參加以工代賑，必須改投勞保才行，這樣短暫救濟型的方案，農保部門如何因應且有所研擬，又例如農產品是否也可在農保或產物保險概念範疇之中，而不是每次都依賴特別災害補助，以保障災害區域劃分等級不同而形成的不均等補償方案。(洪馨蘭，2009)這也是政策層面的跨文化議題，且影響層面更廣更深。以下縮小範圍，就僅先就社會工作人員在災區的跨文化經驗進行整理：

## 一、社工員的文化衝擊

從北部下南部支援的社工人員很多人遇到第一個問題是不會說台語，尤其當大部份全國性團體總部都設在台北及台灣社工教育與專業團體長期重北輕南的結果下，救災過程一直顯示出社工系統(除了在

地團體以外)對於南部災區的陌生和無知。尤其這次莫拉克重災區，幾乎都是台灣原住民族的傳統領域，嘉義縣阿里山鄉的鄒族、高雄縣桃源鄉的布農族、那瑪夏鄉的布農和 Kanakanavu、屏東縣霧台鄉的魯凱族、三地門的排灣族等等。進入到緊急安置中心的社工人員，即使有在好的訓練和專業，不會當地部落族人的語言、不熟悉當地的民族性就跟其他志工一樣僅能用勞動力處理物資和行政文書，而無法發揮社工的角色及功能。就如一個社工提到他剛進部落的經驗：

【訪談 b-1】在部落不會母語，就要靠人家翻譯啊，像有些長輩他們在講話，他們用母語，然後，我都完全不知道他們在講什麼。所以等於是，如果你在推展任何的工作，或是甚至你要跟人家聊天，但是他的那個國語可能沒有那麼流利的時候，不會母語就會形成很大的障礙，因為你不知道他的需求是什麼，就是那個關係就比較難那麼快的建立。

另一位社工也描述了收容中心的經驗：

【訪談 c-6】因為那時候順賢宮是他們開的第一個收容中心，然後這裡面還有很多宗教的問題，因為其實山上下來很多是基督徒，那他們開始反應住在順賢宮、住在佛光山、住在這些道教佛教的地方，(對)他們來講是…不習慣的，包括飲食跟

他們整個宗教信仰、環境等等這些，他們是不習慣的。我們到後來有聽說有一些人，他們在收容中心的時候，是…沒有在裡面吃過一餐飯，那只要吃飯他就出來外面，因為可能有一些收容中心是供素食，可是對這些原住民朋友來講是不習慣的，所以他就出來外面吃。

以上反映出救災系統對於當地原住民文化的不了解和不尊重，宗教、飲食習慣等文化上的特殊性若不被重視，災民將經歷天災以外生活和心理上的二度受災，這考驗著前往救災和提供服務的社工團體是否具備文化能力和願意提供具備文化敏感度的服務。除此之外，社工人員和服務對象彼此之間生活經驗和價值的落差，也讓背負救災和協助重建責任的社工面臨了進行同理、對話、進入協力關係的困難：

【訪談 b-3】然後還有那個生活的經驗、生活背景，像他們都務農，然後他們就跟我說，要拉水，然後我就不懂為什麼要拉水，就是…我，就是那個生活環境完全不一樣，我爸爸…他們就教書啊，所以我完全就不曉得務農要拉水幹嘛，然後，他們就有講到這個，那個水源的源頭(笑)那些我都不懂，然後，水痕怎麼看，不知道，啊…

但是，這樣是個好的開始，總是要經過文化衝擊來看見彼此的差異，進而彼此理解、甚至彼此欣賞，才有可能進入到協

力前進。過程中的多元文化教育就顯得非常重要，如何透過督導系統和在職訓練，讓在災區遇到異文化震撼的社工人員能覺察差異、反身觀己並能有包容和互相欣賞文化差異的能力，就會是是否能真正跨越和建立關係的關鍵。以下是一位剛畢業進災區的社工，每天開車單趟就花掉三個小時到部落進行家訪和社區工作的部分心得：

【訪談 a-5】像我們接收到的就是要賺錢賺錢，可是他們的價值觀就會是我們只要夠用就好啦！他們的工作也不會有需要打卡的這種壓力，也就是阿天氣好就出去耕作，累了就回家休息…：山上山下的差別，就是山下就要一直花錢一直花錢，可是在山上的話，其中一家煮很多，大家吆喝來就一起吃，我覺得那個是一個分享的精神在部落裡面，可是，我覺得在平地的話，可能那個計較的部份會比較多，成份會比較重，然後像如果住在這種公寓，也不太可能我煮一桌菜，然後就叫鄰居都來吃(笑)…

另一位災後進入組合屋服務的社工，也對於部落分享的習慣和平地社會的差異有了深刻的印象：

【訪談 d-1】從龍鳳寺搬到組合屋之後，協會的常務理事說：「在這邊吃飯，只要準備一雙筷子，一碗飯，就可以從組合屋頭吃到組合屋尾。」這句話讓我印象深

刻，也讓我發現小林村民是很樂於分享的，對於他們認識或是認同的朋友。

除此之外，我們更進一步思考，縱然原漢是有差異的，為何主流社會習慣把山上跟平地分為兩個獨立的系統？我們習慣把山上想像成危險的，相對的，平地是進步、安全的。這是從何而來的刻板印象呢？例如此次風災受創嚴重的小林村，海拔只有三百多公尺，甚至比台北人熟悉的陽明山還「矮」！而對於這次莫拉克風災，真正受災的除了當地的受災戶，另一批災民可能是沒有好的裝備好的訓練就來到災區的救災人員，或者可以進一步說，災後社會大眾和媒體對於災區的過度的投射和急需要做些甚麼，其實反映的是現代社會人們的空虛或是對於災區生活文化的無知，一心要將災民「弱化」成需要被幫忙而無自主性的難民，也其實一心要重建的是自己現實生活無法達到的生命理想藍圖。部落主體性的力量如何能夠茁壯起來，在風災的重建過程中扮演重要角色，這不是社工很基本的專業立場嗎？

## 二、服務面臨哪些跨文化議題

除了社工本身的文化衝擊之外，專業服務體系遇到不同的文化要做怎樣的調整呢？尤其這次莫拉克風災遇到的是那麼多個不同的原住民族，每一個族的文化、社會經濟、重建的議題都不一樣，一個部落

就如同一個國家自成一個體系，這次的重建政策和前往參與救災的社工系統在服務上遇到怎樣的跨文化議題呢？一位社工對於部落族人的樂天和復原力印象深刻：

【訪談 c-2】我會覺得他們是有復原力的，我會形容他們是很樂天。

他們可能長期住在那個山野之間，土石流對他們來講不是那麼陌生的事情，我們曾經陪鄉民回山上，那時候道路的狀況還不是很好，比如說那個橋斷掉了一截，然後那個…他們的鄉民就說ㄟ~你看這裡可以練跳遠(笑)可以從這邊跳到那邊這樣子。那個其實是…你看起來是一個非常慘烈的山林的狀況，橋也斷了然後路被沖毀了，整個這樣咪咪質質(台語)可是他們就會用很有趣的角度去看待這些事情，我覺得那個是我們看到的不一樣的地方。

在討論重建議題和社工工作的過程，需要大量的溝通，除了會不會說當地語言的問題以外，說話的方式和溝通的民族性，也考驗著社工的工作方法和跨文化能力：

【訪談 b-4】有時候他們講話會比較含糊，連牧師都是！講話比較含糊、比較不具體，譬如說：啊，就是那個啊，然後就沒有了，(笑)然後，你就要去確認說，那個是那個？就是類似像這種事情。就是有一些東西，都要需要再確認。

在辦活動的時候，大部分的社工



帶著之前的工作經驗，或者是現代化專業組織及管理主義影響之下的工作方式，若在服務原住民族時沒有調整或增加彈性就會遇到阻礙，或是陷入兩難和無解。唯有透過相互理解和對話，才能找出不危及組織行政運作又能兼顧部落文化特殊性的解決方案。

【訪談 a-2】比如說我們會辦活動。然後呢，以我們辦活動的方式我們一定會保險，就我們一定會採事先先報名然後會保險，然後沒有報名的就不能參加這樣子的，對！可是你 always 會有那種在要上車了再會有…又會有冒出人來說他要參加…報名不來我們還比較好處理，可是比較難處理的就是那種到現場，他要臨時要上車跟你說他要來的這種，然後我們就要跟他講說不行，因為我們有保險的問題，那他們就覺得非常不能夠接受。

【訪談 d-3】然而真正讓我有跨文化衝擊感覺的，反而是村民在選擇永久屋居住地時的考量，多數的居民並不是很願意進住慈濟大愛村，為什麼呢？有很大的因素在於慈濟所給予的，並不是村民想要的。所以我認為在談跨文化之前，或許施與受之間的溝通，是更重要的，尊重接受者，了解需求，再去滿足需求，而非以一種我認為那就是為你好的心態，或是「我是為你好，為什麼你要抗拒？」的想法去工作。我覺得多去了解與溝通，是面對跨文化工作時應有的心態吧。

### 三、社工教育方面的議題

台灣的社工教育近幾年開始有系所開設「原住民社會工作」的課程，在這次的莫拉克救災與重建過程中，更看到在社工人員進入職場工作以前相關原住民和跨文化的訓練與課程的重要性。

【訪談 c-7】我只能夠說我們真的太不了解了。不止布農族，就整個的原住民文化。我一開始連我自己生活在高雄縣，可是我連桃源鄉有幾個村還有地理位置我都不知道，對！這種很基本的地理位置的了解都沒有，更不要講說布農族有什麼特質，它是父系還是母系等等之類的。所以我覺得今天如果說原住民的社會工作是我們接下來一定會去面對的部分，我覺得那…那就要從在學校教學的時候就要開始去訓練跟累積。

對於服務對象文化的不了解，就無法在服務設計時關注到特殊的需求，甚至在提供服務過程中反而是一種殖民同化或是主流文化對原住民的壓迫。其中一個訪談社工就做出以下的反省：

【訪談 b-5】我覺得我必須要承認的是這個部分我們的確沒有做的那麼細緻，嗯！這個都是事後想想我覺得我可以再…就是那個文化的…我覺得的確文化敏感度沒有那麼的高，或者是說我們過去的訓練，或者是對他們族群的不熟悉，讓我們其實在活動的設計過程當中，或是要置入

這些活動的時候，我們其實並沒有想到可以這麼做。

那關於社會工作專業方法的實施有沒有遇到問題呢？最明顯的困擾是牽涉到部落既有解決方式與社工不同時產生的衝突，比如在營區處理家暴和保護性案件時，社工人員面對政府家暴通報系統的壓力，也苦惱部落期待不要對外通報而改用家族協調的方式，社工的倫理價值和對於專業的堅持，也在跨文化的過程需要更深層的對話和反思。除此之外，有趣的是進入部落暨行重建的社工，很容易對於學校的社區工作訓練感到不足，是目前社工教育該警惕和調整的。

【訪談 a-3】老實講我覺得我對社區工作是比較陌生的，對！就是過去一直以來，對社工的社區工作本來就比較陌生。所以我也不太知道說那到底進到部落以後，它應該怎樣被修正，或者是什麼才是我們原本的社工的社區工作，跟部落的社區工作。嗯！好吧！以前唸的社區都忘光了。因為我覺得台灣這幾年…我自己的想法是我覺得台灣這幾年的社區工作發展的並沒有非常的好。

## 伍、跨文化該怎麼做呢？

### 一、從跨文化能力指標來看

對照美國社工協會的跨文化能力指標，檢視這次莫拉克風災社工人員的參與

和提供的服務，做出以下討論：

#### 1.倫理與價值方面：

當面臨跨文化的倫理困境與價值衝突時，社工實務在原住民部落累積的實務經驗太少，且難以對話。這要回到部落的社會機制和傳統價值的重建層次。

#### 2.社工自我覺察的部分：

社工教育訓練過程強調的自我覺察侷限在個人或家庭層次，缺少對於了解自身文化價值信念作為欣賞多元文化認同之基礎。

#### 3.跨文化理解方面：

社工人員是否能具備災區原住民族不同文化傳統、歷史、家庭系統、藝術等等的專業知識是跨文化能力的基礎，對於各族社會文化的基本了解，乃至於傳統家屋的建築形式，都是在重建過程對於服務對象重要的基本認識。

#### 4.跨文化技能和提供文化多樣服務方面：

目前社工的相關訓練非常不足。直接投入災難中的人，有一個必備的特質，就是可以保持專注和適當回應的能力。必須在困惑和常見的混亂環境中，還能夠運作良好。工作者必須能夠「邊走邊想」，對解決問題有一種嘗試性、實際、有彈性、且通常都是即興的取向。他們必須能適應不段改變的情境，在角色模糊、權責不清楚、最差的結構下，仍然可以運作。最成功的災難社會工作(心理衛生工作)者都把這些因素視為挑戰，而

非負擔。自發性和經歷是需要的，正如自我覺察及檢視和管理自身壓力的能力一樣。

災難與重建—心理衛生實務手冊(陳錦弘等, 2001)中提到, 工作者必須站在一種協同的「立場」(capacity)共同工作。對不同於他們自身價值系統和生命經驗的部份, 他們必須能自覺, 也能接受。熱心的主動接觸、探究這個社區, 以找到需要幫助的人們, 而非「等待和處理」的態度, 是很重要的(Farberw&Frederick, 1978)。工作者必須享受人群, 而非表現的缺乏信心。如果工作者是害羞和害怕的, 就會對建立聯結造成阻礙(DeWolfe, 1992)。團隊人員必須自在於社區環境中, 開始一段對話。除此之外, 倖存者也許正經歷著人生的悲劇和巨大的失落, 工作者必須願意而且能夠與倖存者「在一起」, 不會被驅使著想要急著「修正」這樣的狀況。(陳錦弘等, 2001)

### 1.文化增能與跨文化領導方面：

社工教育和實務界有個有趣的服務進化史, 從階級盲、性別盲、到現在的文化盲和族群盲, 長期以來在教育和發展服務工具上忽略文化因素, 怎麼可能開創從文化著手培力與倡導, 又怎麼可能有跨文化的溝通與領導呢? 要往下走和學習的路還長著呢。

### 2.其他：

提升語言多樣性並提供工作者多

元文化專業訓練以提升多元文化能力等方向, 都是目前災區社工團體需要加強的地方。服務需要以合適於人們之族群、文化和語言的方式提供, 對國語和母語的讀寫能力必須被考慮, 特定的外展服務模式必須適合於不識字的人們(譬如說村里民會議、各地方語言之廣播節目等)。不同的族群團體對於尋求協助、將誰視為協助者、是否信賴政府的方案等等, 各有不同的信念。理想上, 外展服務人員最好是來自於他們正在工作的各族群團體, 至少, 他們應該充分接受所服務之族群團體的文化價值、風俗習慣與信仰方面的訓練, 他們必須由可信賴的社區團體與個人來工作。

另外一個解決之道就是進用當地人或是加速社福組織在地化的過程。從當地社區團體裡找出來的專業和半專業人員在擔任外展服務工作時會特別的有成效。當地的工作人員在對特殊的族群和文化團體提供服務時特別有用。對當地文化、價值觀以及習俗的徹底了解, 在提供合適的介入措施時是非常重要的。除此以外, 當工作人員已經無法穿過那層創傷保護膜時, 來自保護膜內的當地工作人員經常可以被認可且可被訓練去做外展和教育工作。從當地人員中徵募來且加以訓練的半專業人員, 經常可以達到那些外來工作者所無法達到的社會支持功能。來自特定社區團體內的工作人員能夠在其社區團體之價值、

規範、系統和政策的情境脈絡中提供服務。(陳錦弘等, 2001)

## 二、從跨文化工作模式來看

### 1. 跨文化工作模式

跨文化工作倡導的「經驗現象模式」, 希望社工應依循一個比較經驗性、邏輯的方法, 工作者不需要擁有優越的知識, 但需要保持一種親切與開放的態度, 也就是需要有好奇與天真的人格特質; 社會工作者不以文化知識的基礎扮演專家的角色介入, 而以一個學習者的角色, 在過程中向受助者學習。這樣的態度要提醒並不是要大家一味的專研所謂的原住民文化而忽略文化的現代性和多元發展, 反而增加文化刻板印象甚至是歧視。

### 2. 政策面的討論

在安置和重建過程一直有兩個重大的爭論, 一個是關於誰能代表「部落」? 一個是關於原住民傳統知識重要性的辯論。

#### (1) 關於誰能代表部落：

災後面對遷村及重建議題時, 政府、NGO 或是其他一般民間組織, 通常都假定台灣原住民社會為一高度同質性的社群, 在遷村或重建的考量上認為原住民們均為有共識而無異議的情況, 但事實不然。另一方面也忽略了傳統上認為的原住民部落, 也在現代化、都市化的影響下, 早已對外開放而非封閉自足。在此次災後劃定

特定區域與部落的諮商, 政府忽視部落會議的過程, 片面的以為「出席座談」、「簽到」、「掌握意見領袖」就能整合部落意見, 就是對於部落文化的誤解。我們現在不應該把「原鄉」太過浪漫地賦予「未曾經過破壞的、原始的」想像。根據林益仁老師的說法, 在過去的歷史中, 讓部落的政治、經濟、文化等變遷的要素至少有以下四個層面: 第一, 歷代殖民政策遺留的土地政策與問題; 第二, 資本主義的市場經濟邏輯; 第三, 選舉等政治操作; 第四, 相關法律的箝制, 例如國家公園保育法中對水土保持制定的相關規範。換言之, 「變遷」才是原住民部落的主調。因此, 唯有先對原鄉的各層面問題進行政治經濟分析, 而非憑藉文化印象和經驗(刻板印象), 原鄉的重建工作才會紮實和深根部落。

#### (2) 關於原住民傳統知識：

關於農村生活中的地方知識, 包括在「文明」到不了的時候, 就會發現「文化」的重要性, 那些刻在腦海中的古道地圖、烙在身體記憶裡的勞動本事, 在部落就是「獵人文化」的重要一環。傳統的地方知識累積自過去先民面對天災的應變方式。(洪馨蘭, 2009) 災後很多言論會粗略的高倡「讓部落自給自足」、「原住民的跟在山上」等等, 或很容易將原住民社會文化固著的「本質化」。強調跨文化工作模式的同時, 倡導學習並欣賞原住民傳統文化, 但並不是要將傳統文化的功效無限上綱或是

本質化。面對災難重建、面對全球氣候變遷，我們一方面尊重原住民傳統知識的價值與權力自主。但是，全球溫室效應讓氣候條件改變得太快，未來所有經濟活動的安排，已經無法不將氣候劇變的因素納入考慮。鄭瑋寧提出很重要的問項值得我們思考，在所謂自給自足的經濟中，部落裡傳統的或所謂前資本主義的農耕技術與知識，真能產生足夠的糧食以維持部落居民的生命嗎？還是要使用在資本主義的耕作方式來增加糧食嗎？他們的未來可能是什麼？我們有新的知識去面對這不可預測的變化嗎？社工在面對災後重建與思考新的經濟安排的可能性之際，我們已然無法忽視這些超乎人類想像的自然劇變之作用。

## 陸、結論與反思

本文僅就此次莫拉克風災社工人員的跨文化議題進行初探，對於文化能力、跨文化技巧、乃至於社工教育等進一步的論述，仍需更多實務上的累積和進一步的研究跟進。

這次莫拉克水災，除了地方與中央的政治角力外，過分強調效率與政績，讓這次的災後重建越來越隱晦和綁手綁腳，更抹煞了對於原住民文化特殊性的尊重。最糟的是天災後的人禍，政府不尊重部落意見的政策、各社福團體爭相對外募款瓜分資源、到各收容所濫發現金補助影響安置

和重建工作的進程等等，很多自以為專業的心理或社工人員蜂擁來到災區協助，不懂當地原住民的語言、不清楚當地的文化和習性、連跟部落一起討論事情的能力都沒有，這不是專不專業的問題而是有沒有跨文化工作模式的問題。外來工作者願不願意放下身段與當地族人一起生活，願不願意長期蹲點、願不願意花時間傾聽，願不願意運用當地人成為你的工作人員等等——都是外來專業團體和政府在重建過程可以有跨文化反省和修正的地方。但是強調效率、重視績效、流於形式的重建規劃，扼殺的不只是民間的力量與創意，在地社群的主體性和文化的多元更難以開展。(黃盈豪，2009)災後社福團體與國家機器結盟，聯手主導整個災後救援和安置的方向，理應做為重建主體的「災民」被擺放在一個去文化、沒有能力自主的邊緣位置，連發聲和參與都有問題，尤其過農曆年前趕著入住的杉林永久屋落成儀式，更在在顯示出慈善的霸權與暴力。如果說九二一地震讓台灣社會真正認識到社會工作的重要性，那莫拉克風災可以說是讓主流社工專業認識台灣原住民族並學習其文化的開始。

你知道關於重災區那瑪夏名稱的由來嗎？早期的傳說裡提到其古老歷史中，曾經有一條大鰻魚擋住山區河道，被部落的年輕人發現。這個發現的年輕人就叫做

Namasia，他發現了大鰻魚擋住水流而形成可能是今天所說的堰塞湖。你還知道，1958年的八七水災，將那瑪夏民生舊部落地基沖毀，居民分散成二聚落居住，形成民生一村(民生聚落，Kanakanavu 即卡那卡那富及布農混居)和民生二村(大光聚落，幾乎為布農族)的故事嗎？其實部落面對災難、面對遷村已不是第一次，投入災後重建的我們是不是都只想著我們價值觀裡的重建模式和理想的家園圖像呢？你知

道嗎？幾乎台灣的原住民族都有關於洪水的傳說，也許從他們的傳說裡可以看到前人的智慧、對於大自然的情感和對家園重建豐富浪漫的想像，最後附上兩則鄒族與排灣族的洪水傳說跟大家分享，也請各位參與重建的社工夥伴多多在部落生活、也多多傾聽部落的聲音和故事。（作者為暨南大學社會政策與社會工作系博士候選人、長榮大學社會工作系講師、至善基金會 88 原鄉重建專案社工督導。）

鄒族	排灣族
<p>從前有一隻巨大的鰻魚，在溪水裡橫臥著，溪水因此被它巨大的身軀堵塞了；由於溪水無法流到大海，洪水就泛濫整個大地，大地變成一片汪洋，台灣的高山都沉浸在水中。鄒族人因為逃避洪水而到玉山山頂，所有的野獸也都到玉山頂上逃難。在玉山頂上，鄒族人與各類禽獸一起生活一段漫長的時間。後來，有一支巨大的螃蟹用它的巨螯夾住堵塞西河的巨鰻，巨鰻一轉身，洪水就退去。大地又恢復原來的樣子，族人們再從玉山頂上順著溪流分別下山，逐步建立了鄒族人生息繁榮的天地，歷經征戰、瘟疫、遷移、併社，才有了現今的居住地以及規模，並且建立了氏族、政治組織和親族制度、祭祀制度等。</p>	<p>古代時候，洪水氾濫，四面八方都是大水。當時有兄妹二人抓住水中的拉葛葛日草，他們才沒有被水淹死；但是他們找不到一塊乾燥的土地，住家也不見了，兩人就相對而哭。忽然有一條蚯蚓出現，蚯蚓排出的糞，變成一座浮出水面的山陵，兄妹二人依附在這座山陵。兄妹二人在深陵上住了一段時間，因為沒有火種，所以日子過得非常艱難。突然間，空中飛來一隻甲蟲，他們遠遠看見甲蟲口中銜著一條細火繩，變把細火繩取來。從那個時候起，火就不停的燃燒，從來沒有熄滅。兄妹二人長大以後，變在土地上耕作，他們到處尋找地瓜、山芋和粟米的種子，找到了種子便開始播種，於是有了充足的食物。日子一天天過去了，兄妹二人也已長大成人了，他們找不到人做配偶。後來兄妹只好結為夫妻，最初他們所生的孩子都是殘缺不全，有瞎子及四肢不完全者。到了第二代以後，生下的子女就開始比較正常些。到了第三代所生下的子女就都健康正常了。據說孩童身體殘缺不全，是因為兄妹近親結婚所產生的結果。</p>

資料來源：王嵩山，2001，台灣原住民的社會與文化，台北：聯經。達西烏拉灣．畢馬(田哲益)，2002，台灣的原住民—排灣族，台北：臺原。達西烏拉灣．畢馬(田哲益)，2003，台灣的原住民—鄒族，台北：臺原。

## 柒、附錄：

社工深度訪談大綱：
<p>一、背景資料：</p> <p>個人性別、年齡、族別、工作的部落名、組織名稱？</p> <p>在什麼樣的情況下投入莫拉克災後的社工服務</p> <p>社工工作職務上主要的工作內容為何？</p> <p>二、題目：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 你服務的是哪一族？有什麼文化特色？她們有傳統的助人機制嗎？(如巫師)</li><li>2. 部落有相關跟洪水(水災)有關的傳說嗎？部落老一輩怎麼詮釋這次水災？</li><li>3. 初進入災區/部落時的文化震撼？或最不習慣的事情、或印象最深刻的事？</li><li>4. 您認為進入原住民部落從事服務工作時，特別需要瞭解哪些部落的傳統文化？</li><li>5. 工作過程中，面臨過哪些來自社工價值與原住民傳統文化上的落差？您又是如何因應？</li><li>6. 您認為在部落的社工工作，在社會工作實施/實務操作上有什麼特殊性或需要什麼改變？</li><li>7. 您認為一個「合適的」的原住民部落工作者具有哪些能力？</li><li>8. 就您過去的經驗，您認為對一個社會作者，進入原住民部落工作會遭遇哪些困難？</li><li>9. 綜合以上，若部落社工的文化能力可以分成態度、知識和技術來說，會是哪些具體的內容呢？</li><li>10. 若給其他有意進入部落服務的社工忠告，你會給他們什麼提醒？</li></ol>

## 參考文獻

林萬億(2002)。災難救援與社會工作：以台北縣 921 地震災難社會服務為例，台大社會工作學刊，7 期，127-202 頁。

王嵩山，2001，台灣原住民的社會與文化，台北：聯經

王永慈、劉可屏（2000）教會對原住民的服務--以五股為例。輔仁學誌：法、管理學院之部。31：27-42。

- 李聲吼 (2007)。多元文化能力在社會工作實務上得的應用。《社區發展季刊》。117：130-142。
- 林曜同 (2006)。建構與分類: 南鄒族 Kanakanavu 的族屬論述。台大考古人類學刊。
- 洪馨蘭 (2009)。創造災難社會下新的農村思維。【農訊】雜誌 2009 年 10 月號,「八八水災」特稿。
- 海樹兒.由刺拉菲, 2006, 布農族部落起源及部落遷移史, 台北: 原民會
- 陳錦弘等十人/譯(2001)。災難與重建—心理衛生實務手冊, 台北: 心靈工坊
- 黃盈豪(2009)。重建過程的跨文化思考~一個社會工作者的反省。台灣人權雜誌 TAHR 報冬季號「八八水災與原住民」專輯。
- 黃瑋瑩, 2009 刊載於八八水災服務聯盟網站。文章網址：  
<http://www.88alliance.org/pages/feature05.htm>
- 杜明翰, 2009 刊載於 88news 新聞網。文章網址：<http://www.88news.org/?p=551>
- 達西烏拉灣．畢馬(田哲益), 2002, 台灣的原住民—排灣族, 台北: 臺原
- 達西烏拉灣．畢馬(田哲益), 2003, 台灣的原住民—鄒族, 台北: 臺原
- 楊蓓 (2009)。一場跨文化的救災反思。張老師月刊 2009/10/01。
- National Association of Social Workers (NASW).(2001). Standards for cultural competence in social work practice. Washington, DC: Author.
- Tat Tsang, A.K. (1998) .Towards an Intergrated Framework for Cross-cultural School Work Practice. Canadian Social Work Review, Volume 15, Number 1(Winter 1998).
- Young, B.H., Ruzek, J.I., & Gusman, F.D. (1999). Disaster mental health: Current status and future directions. New Directions for Mental Health Services, 82, 53-64.
- Zakour, M. J. (1996). Disaster research in social work. Journal of Social Service Research, 22(1), 7-25.