

從部落經驗建構原鄉社工人員 應有的文化能力與認知

陳翠臻

摘要

臺灣原住民族雖然只占了總人口的百分之二，但整體而言，其社經地位、教育程度、衛生健康、主流社會工作技能等，卻長期位居於底層社會的多數。在社會變遷下，多數的原住民族成了時代巨輪下的犧牲者，尤其是偏遠地區的城鄉落差，在資訊爆炸、產業結構改變的情況下，更是急速地拉大了距離。因此，需要的外部協助系統也相對的提高。

在這過程中，我們不難發現：雖有許多機構前仆後繼地投入原鄉服務，卻時常因文化差異而鎩羽而歸，最常見的狀態是社工人員流動量大。但當中不乏有些機構或社工人員因缺乏文化能力而造成與部落內的居民有所摩擦，有的甚至於與部落領袖形成兩大對抗勢力、或是在部落族人的抗議聲中退出其所進行的服務方案。

本研究除肯定所有社福團體所挹注於原鄉地區的外部資源與支持，更重申如何從原住民的角度來瞭解問題、適應部落節奏，並闡述社工人員其中應具備的文化能力與認知，同時依據筆者在原鄉地區多年之工作經驗提出參考方案與建議，最後再次強調設計以原住民文化為主體之服務方案重要性。

關鍵字：原鄉地區、社工人員、文化能力

壹、前言

回到東部已經即將進入第八個年頭了，在這八年當中看過不少社福機構來了又走；碰過不少社會新鮮人開心地來到原

鄉服務；遇過不少組織跟部落族人發生爭執；與不少工作團隊聊過該機構的服務內容與型態。在這些來來往往中，我最常聽到的是，不少族人向我抱怨某某機構的社工又換人了，他們又要重新把問題再跟社

工講解一次，等社工好不容易懂了、也著手給予協助了，然後沒過多久就離職又走了。而案主只好再等下一個社工來，接著，又重新再把問題或需求又剖開一次，最後，族人說：「我真的不知道他們是來做什麼的？」

根據花蓮縣青少年公益組織東部青年志工中心針對花蓮地區 40 個社會福利機構(2005)的調查顯示，不論在設施內容，還是在收容人數與服務人數都呈現普遍成長的狀態，但是缺乏專業的社工人員也是花東地區的常態。不僅無專業的社工人員，不然就是剛畢業的社工人員，由於太過年輕、缺乏經驗，再加上無法適應，使得流動性高，對當地也是一種傷害。

近年來有越來越多的專家學者們大力提倡社工員須具備文化能力以提升原住民社會工作的效能(王增勇, 2002; 馬宗潔、萬心蕊, 2003; 黃盈豪, 2004; 廖秀玲, 2005; 范麗娟, 2008; 莊曉霞, 2009)，也越來越多相關政策為鼓勵原住民進修社會工作以提升專業知能而設立，甚至於為了解決原鄉地區在社工人力上的急迫性，也擴大了社工從業人員的標準，這都一再地顯示出多元文化社會工作的急迫性。但，我們仔細來思考：為什麼原鄉地區還是面臨了社工人員不足的情況？專業社工的標準是否符合部落的文化脈絡？為什麼部落族人的互助系統不被制度認同？社工來了又走是因為配套政策不夠完善？還是在「人」的環節上因為沒有攜帶足夠的「文化配備」，導致半路拋錨呢？或者是當地的生活環境、發展機會、升遷的管道，家

庭的生活、或是相關的資源等，是否有是牽涉到社工員流動的因素？由此可見，多元文化的社工訓練是必要且刻不容緩的。

因此，當我們在談論原鄉地區的社工人員培育時，不得不先協助這批熱血青年先釐清以下問題，包括：「我適合部落工作嗎？」、「為什麼到部落工作？」、「該怎樣建立自己在原鄉中的人際關係？」、「我預計自己可以做些什麼？」、「期待自己能夠完成什麼？」，以及最重要的前提—「我了解部落的生態與腳步了嗎？」。這些都是社工人員本身預設要進入原鄉地區服務前應先自我檢視項目，著手充實自己較不足的區塊。為避免原鄉地區社工人員的挫折與流失，本文將集結多位原鄉社會工作者的實務經驗，有系統地整理出幾項具「文化能力」的內容，並加以紀錄與傳承，期許在未來的日子當中，能有更多人願意投身部落工作，無論是原住民籍與否，都能在原鄉地區留下美好的工作足跡及生活感動。

貳、社工員的文化能力

臺灣原住民族各自存在其族群的起源傳說，近年來依據語言學、考古學和人類學家的研究推斷顯示，臺灣原住民在臺灣的活動至少已有大約 8,000 年之久。在過去的這些日子當中，族人已經歷過各種人為或自然災害，因此早已發展出細膩而多樣的生存特質，包括食物生產、採集、分配，防禦外患的應變模式，老弱婦孺的照

顧機制，社會分工，社會組織，男人的教育訓練，女人的生活技能等等，這些都累積出一套獨一無二的「助人文化」與「生活哲學」。而這些脈絡有別於現今主流的社會福利救助、醫療概念、甚至於挑戰了「專業的助人工作者」的定義。所以，「該如何利用原住民族既有的互助文化，以回應現代社會所謂的社會福利或社會安全制度，而非變成族人眼中的粗暴施捨？」成了原鄉地區的社會工作者所要不斷去調整的部份。擁有了文化能力，才能更有效地推展原鄉的社會工作，因為，唯有先看見「人」，才能開始談「專業」。

至於何謂「文化能力」(Cultural Competency)呢？在美國社會工作人員協會(NASW) 2001年的聲明當中表示，文化能力是指一種有效地和人交流不同文化。文化能力包括四個部份：(一)了解自身的族群世界觀；(二)對於文化差異的認知與接納；(三)了解其他不同自己文化習俗和世界觀；(四)跨文化的技能。而這樣的文化能力將發展出使人們能夠相互了解、溝通、有效地互動。Cross, et al. (1989)認為，所謂的「文化能力」就是：行為、態度和政策構成了一個系統，而專業的人士與機構可以在這樣的制度下有效的進行跨文化工作。根據 Weaver (1998)所定義的文化能力有三項能力，包括：第一、提供服務者對於服務對象有深入的了解，包括服務對象的文化以及其在歷史上所承受的不平等對待。第二、提供服務者能反省在專業中，是否因自己的價值觀或信仰而影響對個案的處遇、評估及服務內容。第三、能將個

案獨特的文化知識和專業反省結合並實踐，發展出和文化相容的評估與服務。跨文化工作者在清楚案主的真實情況後，了解該族群的特質、傳統知識、及族群文化，同時應用該族群的文化資源來進行以案主為導向的服務輸送(李聲吼，1997)。

尤其從事原住民社會工作服務時，更應具備文化能力，從族群的歷史、文化和殖民過程來了解影響該族群的個體、家庭和社區的因素為何，才能更貼近受服務者的需求(Raven, 2009)。族群視野與文化能力不但可幫助實務工作者能更深入了解案主的感受，同時也可幫助實務工作者評估該族群可用的資源，以作為適當的介入，以避免造成該族群更大的傷害(范麗娟，2008)。以下將根據 Weaver (1998)所定義的文化能力來省思原鄉社工人員在進行服務輸送時應該注意的基本細節。

參、初入／返回原鄉的停看聽

無論是否為原住民籍，進入原鄉地區都應循以漸進地適應泥土、靠近族人，而非熱切地全然投入或是試圖主導部落暨有的組織體質，也無須立即展現自己的優勢知能，所需要爭取的是：如何得到當地的認同。這當然需要時間，但也需要一些過程，在時間的走廊中，我們要先知道進入部落從事社會工作有以下的程序要先掌握。

一、了解當地地形

了解部落地形是社工員進入或返回原

鄉第一個要先掌握的資訊。尤其是部落社區的外圍通常還是會有一些較為零散的散居戶，這些也是社工員將來要花費一點時間來建立情感與信任的地區。因此建議，來到原鄉社區應先略知部落分佈及當地居民習慣稱呼該地的名詞（雖在公部門的制定上地區的名稱為統一鄉鎮名稱，但在族人眼中其實有許多地方是由歷史緣由，所以有其母語發音的名詞），加上原鄉部落的住宅地址通常並不規律，因此花點時間了解當地地形與分佈是首要之務。

二、多觀察當地生活態度

投入異文化部落時，難免會接受到許多不同於以往的生活經驗。建議社工員剛進入部落從事服務輸送時應先參與觀察，不要把全部時間放在接觸案主，可花點時間了解個案所處的生活環境與其身邊週遭的人事物，畢竟這些都是影響案主的直接或間接因素，若能掌握更多個案的生活狀態，則能評估更多對案主有利的處遇。

三、認識部落各族群之獨特性

每個族群、部落都有其獨特的文化，包含歷史、親屬關係、兩性地位、生活習性、文化禁忌或原住民式的言詞等，透過認識這些文化差異性才能更進一步進行詮釋（李明政，2003）。舉例來說，布農族是父系社會，長期以來男性是具威嚴與權威的地位，在其文化脈絡中，女性面對男性各種具威嚴性的行為舉止的忍受度也較其他族群高，這也是多數布農族的女性在面對家暴或不合理對待時，會選擇安靜承

受，並不會投訴或求助的原因之一。但相同情況若發生在太魯閣族身上則有不同的結果，太魯閣族的女性對於不合理的事務較會反擊，並立即反抗而產生肢體衝突，雖不見得她們會在當下或事後尋求相關協助（因為親屬關係或部落輿論），但能確定，與她們爭執的對象一定也會有身體上的受傷。

肆、社工員的文化認知

居住在原鄉地區的族人由於工作機會和生活環境較都會區相對匱乏，因此的確需要較多的社會資源挹注。但由於多數原住民族不強調個人主義或行為模式，以及在原住民的文化歷史脈絡中，對於現今政府提供的社會福利政策也相對生疏，能主動運用社會福利服務資源的程度上也相對偏低（李明政，1999）。因此，社工人員在原鄉的存在是有必要性的，透過社工管道才能讓族人獲得其他外來資訊與知識。

所謂的文化認知就是：「給」，就要給對方所需要的，而不是自己認為好吃的牛肉就要對方硬吃下去，殊不知服務案主是個吃素多年的佛教徒。面對原住民的社會福利輸送時也是如此，社工員的文化認知就是在「給」之前，要先知道這個族群的所需及獨特性，依據其獨特性制定符合服務對象的內容。主體性是誰？服務沒有上對下，服務只有平等雙向的關係，既然是平等雙向，那更要尊重與了解這異文化存在的脈絡及重要性。

當文化認知一再被著墨其重要性時，怎樣才算是具有「原住民主體概念」的社會工作內涵呢？由於原鄉部落存在著許多需要被重新思考與定位的服務概念，以下的分享就是以原住民獨特的生活態度所產生的文化認知經驗，列舉數項供大家作為參考。

一、戶外就是會晤室

在個案管理的程序當中，「個案保密原則」成了社工人員基本的專業倫理，為了免於資訊洩漏，造成案主及案家的隱私、尊嚴及權益受到威脅或是損害，因此安靜、隱密的會晤空間成了不可或缺的訪談工具。但對原住民族來說，這個基本倫理面臨了挑戰。對族人來說，土地、山林、微風、溪流、陽光是呼吸的一部份，這些是族人最熟悉、最放心、最徜徉的場域，也是族人最能侃侃而談的空間。運用族人熟悉的空間可以減少族人對制式空間的害怕、畏懼，甚至於所產生的心理抗拒（萬育維、曾梅玲和鄭惠美，2009）。因此，為了能更有效地協助案主，善用案主熟悉的空間是最容易聽見案主的真實狀態。當然如何兼顧空間和案主的保密性成了社工員的另一項功課。

二、家訪的時間點

家訪是社工人員必要的訪視業務，雖然部落人口不多，但在家訪時還得要留心其「時節性」。例如：農忙時期要進行家訪是件不容易的事情，或者是要碰碰運氣才行。因為在農忙期間即便你已經和案家

約好時間，但對他們來說，農事才是他們應該要先處理的首要之物。至於在非農忙時期，通常農家在早上五、六點就會到田裡去工作，大約十點左右會返家休息，吃完中餐之後便會小睡片刻到下午兩點左右。因此家訪最佳的時間是上午十點到中午吃飯之前，因為通常農人在午睡過後，會有自己社交活動（如：樹下與其他老人閒聊、下棋），多數老人較不願意在社交活動時接受拜訪。

三、部落工作的禁忌

原鄉地區雖不似都會區有那麼多繁文縟節的禮節、禮數要遵守，但還是存在著它特有的地雷。

（一）炫耀自己的學經歷

有些社工人員頂著自己高學歷、豐富資歷的背景來到原鄉，原本想藉由自己這些看似輝煌的光環來向族人證明自己的能力或是自己所堅持的「專業性」，但這往往更拉開了與族人之間的距離。因為，這只會讓族人更深的體認到「你是白浪（註1）」的事實，或者是「假原住民」的狀態。當然也有部分老人家會認為，因為社工員書讀太多，阿公阿嬤沒有讀書所以他才會聽不懂我在說什麼，導致產生自卑感而不敢再向社工員傾訴內心的感受與想法。所以在部落走動時，並沒有刻意介紹自己的學經歷是降低與族人之間距離的方法之一。

（二）自以為人際關係很好

在原鄉部落中，即便你是一個過客、旅客，當你停留在某一戶族人門口請他給你一杯水喝時，他／她不但微笑地遞給你水，還會問你要不要來根香蕉。這就是部落族人可愛的地方，無論對誰，總是熱絡的款待，但往往他／她下午就想不起來剛剛喝水的人長什麼樣子了。因此，千萬不要被這種假象迷惑住，以為自己已經與部落建立良好的人際關係與互動模式，因此而大肆介入個案或部落既存的生活狀態（如：隔代教養、酗酒、學童泡在網咖、社區發展的規劃、產業發展的進度等等），這都操之過急了。在原鄉工作除了必須花時間蹲點、和族人建立互信之外，更重要的是：得到族人的認同。

(三) 模仿或想像原住民說話的語調

曾經在部落中聽見這樣的對話。

「年輕人，是誰告訴你，跟我們說話要一直“的啦”“的啦”的？報告班長不要看太多，我們聽了很不舒服…」
(觀察日記-070108)

十多年前，爆紅的軍教片把原住民族塑造成尾助詞會附上“的啦”“的啦”的族群。但事實上，臺灣沒有任何一個原住民族的族語發音會在尾音加上“的啦”的字句，這都是當時媒體所塑造出來的娛樂效果，卻變成全體族人要去承擔的笑話，甚至於變成其他族群對原住民的「共通想像」。有的人為了想拉近和族人之間的關係，會試圖學原住民說話的腔調，以表示

自己與族人的親密，但這種非自然產生的腔調反而聽在族人耳中成為刺耳，甚至有的族人會認為這是一種「取笑」，取笑族人的華語發音、取笑族人的華語用詞。為了避免造成與族人之間的尷尬，把自己最自然的一面呈現出來，就是最真誠的互動基礎。

(四) 出爾反爾或是曾經對部落族人承諾跳票

原鄉部落中，存在著高比例的老人人口與孩童，這兩個階層的族人一個是不易建立信任感，一個是誰都信任，但相同的是—對於承諾都是特別重視。尤其對老人家而言，過去原住民就是「口頭約定就是法律」，說到做到是族人謹守的處世之道。所以，承諾不能輕易說出口，以免未達到約定時，造成族人的不信任或更大的反彈。

(五) 挾資源以令族人

這已經是原鄉地區中像雪球一般越滾越大的狀態，尤其是近幾年臺灣陸續發生幾個重大天災後，社福機構如雨後春筍般地進駐原鄉地區，期以為當地帶來發展與資源，卻帶來部落更大的「災難」。有些大型機構挾帶豐厚的資金、派遣受過高等教育的菁英來到原鄉地區，不但缺乏文化能力與在地溝通，甚至利用機構在經濟、補助上的優勢（如：多元就業的名額與薪資、該機構的經濟補助及地方發展、產業行銷管道等等）來強行進行他們所謂的「計畫」，此舉動嚴重的甚至會造成部落分派。由於部落族人感受到長期不受尊重，在臨

界點時便會群集抗議、對抗，甚至於不惜將現有的資源趕出，這往往沒有達到預期應有的培力(Empowerment)，同時也造成了部落族人的集體傷害。

二、如何讓外展服務更為有效的推行

原鄉地區的部落型態有些屬聚居、有些屬散居，無論是何種型態的部落，它存在著一種有趣的現象。當要舉行外展服務時，時常等不到活動參與者，因此怎樣吸引居民前來參加成為原鄉社工人員需要學習的功課。在原鄉地區是非常習慣「口傳」的告知，是習慣「人拉人」的模式來邀請族人參加相關活動，因此貼海報、塞宣傳單在信箱、利用部落公布欄等，其實效果非常有限。尤其是新的機構或團體初入部落的時候，在沒有足夠的連結時，想要邀請族人參加活動更顯不易。以下將以原鄉地區的原住民家庭暨婦女中心的服務據點為例，依據各活動性質的不同區分出幾個外展服務重要的管道，建議未來若有相關團體進入原鄉舉辦外展服務時，可以利用以下管道更容易讓活動的宣傳更達到目的。同時也提醒在進行任何外展服務時，應於現場安排通譯人員，讓族人能跨越語言上的陌生而更清楚活動的意義。

(一) 神職人員

基督宗教（天主教、基督教、真耶穌教會）的神職人員在部落中的號召力和影響力是相當深厚的。對部落族人來說，神職人員象徵公義、信實，對於神職人員的提醒也會謹記在心，因此透過神職人員來

推動部落工作是原鄉部落裡不可或缺的連結對象。

(二) 教師

在過去日據時代中，教師的地位十分受到族人尊重，如今雖已光復一甲子，但在多數族人的價值觀中教師還是非常具有較高的社會地位。當然，也由於「老師」的稱呼會讓族人總把他們想像成「有較高知識水準」的人，因此，對老人家來說，他們就會存在著一種「老師說的，就是對的！」這樣的觀念。所以，在原鄉進行活動時，若能將部落教師也拉進來，或是請老師協助宣傳，那效果是可預期的。

(三) 頭目

雖然「政府」的產生讓原住民的社會結構產生變化，頭目的權威也逐漸被分散，但在族人眼中，頭目仍舊是一個值得被尊敬、信賴的長者。加上，頭目的家族成員通常在部落中仍屬大團體，因此，活動若由頭目登高一呼，通常會有不錯的回應。

(四) 村長

在原住民鄉鎮裡面有一個普遍的事實，就是「誰的親戚多，誰就有當選村長的機會。」而村長本身又有為村民服務的義務，因此若有相關的資訊要傳達可委託村長協助，但通常都是委託者需要把詳細的活動資料（如：宣傳海報、單張等）都準備齊全給村長，不然通常連村長都不是很清楚的活動，連他自己都會忘記，何況

是協助宣傳呢！

(五) 非營利組織或在地機構

近年來有越來越多的公部門委託案、標案交由部落的在地機構來執行（如：重點部落計畫、原住民家庭暨婦女中心、多元就業方案等等），這些組織本身就時常需要與當地居民互動，因此機構更清楚哪些活動可以邀請誰去參加、誰有興趣參加、誰能參加。如能與這些機構保持友好關係，通常能讓活動進行的更為流暢，也能藉此獲得更多彼此經驗交流的平臺。

(六) 檳榔攤及雜貨店

這是原鄉部落十分特別的宣傳地點，雖看似不起眼，但其傳達力可是十分迅速且有立竿見影的效果（萬育維、曾梅玲和鄭惠美，2009）。由於沒有太多的商業行為在部落內進行，因此雜貨店就成了族人的經濟交易的場所；而檳榔攤是部落婦女相互傾訴的心靈雞湯站，所以部落內的各種事物、大小八卦都將是這裡茶餘飯後的話題。

(七) 投幣式卡拉 OK 店

對愛唱歌、喜愛音樂的族人來說，卡

拉 OK 是部落生活的必需樂趣，不管唱歌好不好聽，不管到底會不會去換銅板來唱歌，這裡絕對是族人情緒交流的平臺，也是資訊交流的管道。而且部落投幣式的卡拉 OK 店是沒有區分年齡與對象的，宣傳效果卓有成效。

除了以上這七種有效的宣傳管道外，還要提醒社工人員在發布活動訊息時就要同時宣佈此活動的「最大吸引點」，通常最大吸引點並非活動本身的議題，而是活動的「賣點」，如：進行獎徵答/摸獎活動（族人最愛生活用品的贈品，有：洗衣粉、沙拉脫、洗碗精、鹽巴、臉盆、鋼杯或圓鏵等）、準備便當提供給與會者（便當簡單即可，但由於多數與會者有習慣性務農的休閒娛樂，因此菜色不能太淡。尤其注意在布農族地區進行活動，準備的餐點一定要有肉，吃素是大禁忌。）

五、認識部落術語

一個術語表示一個概念，部落術語是指部落內使用頻率較高、範圍較廣的口語化名詞，由於各族群的不同，所產生的術語也不盡相同，以下就以臺灣大部分原鄉部落較廣傳的術語名詞來簡略說明。

術語	釋義	備註
一組	保力達+國農鮮奶/舒跑/養樂多	部落最愛的「原」式調酒
男模（又稱青春鼓手）	從事板模工作的男性	
拉丁姑娘	工地裡，專職拔鐵釘的女性	
飯跑出來	頭部受傷，血流如注	多為阿美族老人的口語說法
八百壯士	一天八百元工資的工作	通常用於多元就業方案或公部門臨時工
電話我	要打電話告訴我喔！	老人家或小孩提醒對方要提供相關資訊時
一百種	很不需要這樣做	現代年輕人用法
去幫忙死掉	前往喪家陪伴與安慰其家屬	多為老人家使用
帶/買水果來	帶/買檳榔來	沒有代墊這種事情，這是部落中必花費的社交費
自己！自己！	意指自己獨自處理所有事務	通常用來形容獨居老人

伍、原鄉社工人員所面臨的挑戰

部落工作對許多人而言，有著許多浪漫的想像，例如：每天生活在清新的空氣中、簡單又親切的部落族人、獨特的樂舞與文化節慶、品嚐野味的饗宴、夜間邊烤火邊彈吉他唱歌的生活、穿著夾腳拖在部落訪視的工作型態、縱情山水的假日休閒…等，這的確是在原鄉工作的優勢，但不能否認，當中也有不少異於都會區的工作挑戰，而這些挑戰都是與原住民既有的生活模式與習性有關，是社工員在原鄉工作時會遇上的處境，大致而言有：

一、個案該怎樣保密

原住民社區通常是一個血緣關係緊密、親屬關係交錯複雜的部落，社工人員

獲知通報個案通常都是由部落內的親友或臨近住戶來通報，大多都是部落內的人比社工更早獲知個案的情況，而且原住民的部落口傳速度如閃電一般。因此，「個案是否能保密呢？」「應該怎樣維護個案的權益呢？」這成了社工員需要一點智慧去思考與衡量的問題。

二、族群排他性

進入原鄉社區提供服務並非一件簡單的事情，要取得當地族人認同後才能較為流暢地推展服務輸送，但這往往得花上三五年的辛苦紮根，才能露出互信的曙光(范麗娟，2008)。如果社工員本身雖為原住民籍，但並非當地居民，也仍舊需要花上兩三年的時間才能和當地取得初步的默契。這樣的族群排他性是種自我保護(因

為社工人員流動量大，造成族人不易信任），也有很大的因素是族群原生論的認同。

三、親屬關係遇上專業處遇

原住民基礎的親族團體是家族，親屬間共同耕作、共同生產、共有家物、共同生活、共同撫養互助合作，嚴謹的年齡階級組織維持著部落所有活動與信念（李亦園，1962；衛惠林，1958）。另外，原住民的家屬彼此間厲行義務扶養，親權與尊長可以對同居幼兒或家屬執行權力（番族慣習調查報告書－阿美族卑南族，2000）。由此可見，原住民的親屬關係是十分緊密的。而這樣的親屬關係的確也會造成社工人員在處遇上的困難。舉例來說，一個遭受性侵的未成年被害人在極度恐慌的情況下告知家人，但家長卻基於加害者是自己親戚而遲遲未能訴諸公權力介入。當社工得知消息後，立即通報並進行個案保護的法律途徑，卻遭受到該家族的抨擊，甚至要求社工人員停止各項政府制裁管道的申請，畢竟多數族人都會有一種「說到底，都還是自己親戚」的掛慮存在。而這樣的情節不斷地出現在原鄉部落中，社工員也一再地當夾心餅乾在專業與情感之間拉鋸。尤其是當社工員和加害者是親屬關係的時候，通常社工員所面臨的挑戰將更糾結。

四、宗教區別活動參與對象

在多數的原鄉部落裡有著一種微妙的狀態，就是跨教派合作上的困難。例如機

構內主要工作同仁以基督教為多數時，通常所合作的對象也常以基督長老教派的教會，因而常常被認定該組織是一個僅服務長老教派的社福單位。部落裡有個不成文的現象－天主教舉辦的活動，基督教、真耶穌教派的信徒參與意願低落；基督教舉辦的活動，其他基督宗教的教派也不願參與。對機構而言，舉辦活動的目的出發點其實只是以「關懷、服務」為主軸，並沒有刻意排擠其他教派或是區隔教派，但由於合作的單位多以某個宗教為主時，便造成其他教派的信徒就不願其家人（孩童、婦女、或自己）參與其中，即便只是非常單純的課輔活動、義賣活動、宣導活動、訓練活動。

五、資源分配紛爭

通常機構進駐，就意味著「有資源來了！」，通常這個「資源」包含工作、物資捐物、補助款項甚至於志工車馬補助費，這時我們必須要注意「分配」的問題。畢竟，分配會導致成部落內部的紛爭，不當的分配會造成工作人員與案主，甚至於部落的互動關係。更多分析將在「反省與建議」中加以探討。

六、包不完的紅白包

98年花蓮縣老人生活狀況與福利需求調查報告（范麗娟和莊曉霞，2009）研究當中指出，由於社會變遷、部落組織改變的因素導致在原鄉地區存在著「紅白包文化」，而這型態以蔚為部落常態。因此，當社工人員駐點服務時，與社區民眾建立

起互動與互信後，自然而然地也會壟罩在紅白包文化當中。這對原本薪資結構就不算高的社工人員來說，無疑又是一筆意外的支出，而且次數還相當頻繁。

七、角色定位

在多數族人眼中，「社工員」是資訊與服務傳遞的平臺，也等同於「跑腿服務人員」。社工人員只需要幫忙找資源、協助跨機構/組織的連結者與協調者，但沒有立場介入家庭問題。尤其是當社工人員年齡過輕或非當地居民、非原住民籍的時候，社工人員在執行家庭問題時，對族人來說並沒有資格介入，唯有部落耆老或親屬間的長者才有資格介入（萬育維、曾梅玲和鄭惠美，2009）。因此，當社工人員使用公權力介入應有的處遇時，不但容易讓自己陷入與案家的衝突，也容易造成與該家族親友的對立情勢。

陸、可供參考的作法

對部落的族人來說，透過外來的刺激與資訊的傳遞才能不斷修正及更新合乎時代的腳步。藉由外來者與部落內的人不斷碰撞出來的磨擦，也造就了雙方前進的動力與檢討。針對社工人員最常在部落中所面臨的挑戰，大致整理出以下幾點參考作法：

一、適時教育民衆權益、知識與態度

過去的原鄉部落是屬於封閉式的互助社會，因此「家務事」和「部落事」往往

是劃上等號的，但在社會結構變遷與人權意識、個人隱私逐漸抬頭的情況下，部落族人如何重新去審視這些舊有的「通俗」，是受過專業訓練的社工員在面對原鄉福利工作時所應該要負起的教育任務。例如：保有受害者或家屬應有的尊嚴、隱私、權益；提供給民眾更多法律資訊以了解其所擁有的保障範圍；推廣兩性平等教育的概念；適時向族人表示社工人員的立場及工作內容；協助與充權於族人讓她們有能力執行外來資源的分配與執行。這些教育與陪伴工作是需要長期推動來進行的，也是組織/機構在進駐原鄉時就應要設定好的目標之一。

二、積極參與部落社區內的公共事務或相關祭典及活動

建立部落信任、成為族人眼中的一份子，參與部落事務則是不二法門。原住民的社會組織裡，群體與部落比個人福利更重要，強調共享、共存、共榮的生活機制（李明政，2003）。因此，若能學習部落腳步、與族人一起呼吸，那麼自然會成為部落族人眼中的一份子，無形當中也增添了部落族人的信任度。然而這一切是以「樂在其中」為前提，當你樂於參與、投入於部落各項公共事務時，在進行部落社區的服務輸送會更得心應手。在此，必須在極力呼應：組織/機構應致力於社工人員的流動，避免造成受害者的二次傷害以及族人對社工人員及機構的不信任感。

三、積極主動協調跨宗教合作

多數的原鄉地區所面臨的宗教區分活動的情景已存在多年，過去進駐原鄉部落中的福利團體多帶著宗教的情懷奉獻原鄉，也因此容易獲得認同。為能更貼近社區民眾的需要，獲得族人的接納，社工員及機構都需要致力於取得當地的宗教首領信任。各教派的神職人員如果願意跨教派來共同合作，並彼此宣傳的話，活動的效力更具影響度。當地神職人員能鄙棄教派的區隔，鼓勵教友多參與其他宗教所舉辦的活動，將提高活動成效，落實於整個部落（陳翠臻，2008）。

從事部落社區服務工作不只是專業化的表現，更需要不斷從刻板或制式的工作模式當中修正為能被當地族人吸收的服務輸送，從服務對象的文化觀點來開發適合的福利服務，融合當地的文化獨特性並善加運用與推廣（李明政，1999；萬育維、曾梅玲和鄭惠美，2009）

柒、反省與建議

原鄉原住民與平地漢人有著迥然不同的社會、經濟、文化、歷史結構上的不同，所以其所接受的福利服務也應從原鄉原住民的角度來探討。如果目前的社會福利服務無法納入文化差異的考量，那這些服務輸送的存在與實際功效的確值得被檢討（王增勇，2002；李明政，1999；全國成，1996；黃協源，2000）。

一、社工相關科系應增加原住民議題之課程

至民國 87 年開始由東吳大學首先開始辦理甄選「原住民社工系學生入學方案」後，陸續有東海大學、慈濟大學、暨南大學、輔仁大學、…等學校也著手培育原住民社工專業人員。原住民委員會也自 90 年 7 月開始核定了「原住民社會工作專業人員學分班」，甚至於提出「行政院原住民族委員會培育原住民社會工作專業人力獎勵要點」（註 2），這都一再顯示出公私部門對於原住民社工人員的培育。除了大力推動原住民社工人才外，是否應深入思考課程內容是否仍以主流教育與制度為主軸而忽略了原住民本身的主體性呢？首先，來檢是為什麼原鄉地區還是面臨了專業社工不足呢？為什麼多數的原住民社工學生在畢業之後會選擇留在都會區工作而非回到原鄉？這可能有幾項原因，首先是這些能繼續升學的學生多半是都市原住民，或是從小就隨著家長到都會區就讀，在長期的「同化」下，文化不斷流失，即便帶著濃厚的使命感回家鄉服務時，也會因和部落脫節許多而鎩羽而歸。其次有些或許是偏鄉的原住民，但在接受完專業的訓練之後，如果沒有消化與反省專業訓練和當地文化間的差異，也無法適當地建構「文化能力」，提供符合當地需求的福利服務。所以將原住民傳統知識放入社會工作中，是執行實務工作時所必須的，而這也是對原住民來說是最貼切的服務內容（Erika, 2008）。同時，增加原住民議題的課程才能鼓勵更多其他族群共同加入原鄉社區服務的行列當中，也為她們建構更多的文化能力與認知。

二、善於分配外來的資源

社工員通常負責引進外來的資源和知識的角色(Cox and Ephross, 1988)，如何適當地引進外來資源，增進部落的團結而非彼此爭奪，是社工員必須嚴謹處理的問題。由於部落本身就會有它已存在的菁英份子或權力掌握者，因此當外來資源進駐的時候，同時也形成對舊有勢力的衝擊，在這樣的競爭當中，社工員容易讓自己陷入兩股部落勢力當中，或者是說，社工員打破了原本的寧靜而造成另一股對抗的團體。所以當部落的資源分配由稀少轉變成資源數量、種類與來源較多樣時，如何整合資源有效地投入部落、如何取得部落多數族人的共識、怎樣避免部落寡頭菁英的搶奪，這都需要多方衡量與評估，朝向促進部落社區族人的利益而不是造成部落另一股對抗的勢力，成了社工員要不斷省思的部份。

三、充實對族群物質文化的初步了解

雖然臺灣只是一個小島，面積不大、原住民族的人口比例也不過占全國人口百分之二左右，但這十四（註 3）個族群之間所使用的語言、符號、顏色、歌謠、服飾、生活習性等都大不相同。當進入原鄉部落時，建議先瞭解服務對象的屬性與族群特色，如此不但可以快速地拉進與服務

對象的距離，也能讓自己在整個服務過程中更享受異文化的洗禮。例如：阿美族的樂舞基本步伐或牽手方式、達悟族人與拼版舟的情感、百合花對於魯凱族的象徵意義、排灣族貴族制度、泰雅族的紋面圖騰與祖靈的對話、布農族吟唱八部合音的神聖性等等，這些資料長期透過人類學家的記載與說明已有相當豐富的呈現，無論在歌謠、樂舞、祭典儀式、象徵意義，甚至於家庭變遷、社會適應都有相關的文獻可以參考。

以上是針對部落服務經驗大致整理出數點入門方法，期以略增社工的文化能力以及對原鄉地區的認知。同時也強調，為讓社會福利的服務輸送能有效落實在原鄉地區，除了應該發展原住民部落福利模式（邱汝娜，2000），並應倡導在從事原鄉社會工作時，應對其地區的文化背景有所認知，減少在溝通上的困難與服務輸送時的窘境。對於培育原住民人才從事原鄉服務，則需要更多的配套措施與多元角度，期以減少社工員因文化與語言的落差而產生的挫折感，也可順利達成助人工作的服務之目的，以建構出符合原住民需求之社會工作體系(李明政, 1999; 邱汝娜, 2000; 詹宜璋, 2000; 黃源協, 2000; 全國成, 2001; 王增勇, 2002)。

（本文作者陳翠臻現為鳳林鎮原住民家庭暨婦女服務中心督導）

📖 註 釋

註 1：白浪，意指漢人。從閩南語「壞人」的發音轉換而成。

註 2：於民國 94 年 11 月 18 日發布／函頒。

註 3：2008 年 4 月 23 日，行政院通過「賽德克族」正名案，成為臺灣第十四族。

📖 參考文獻

- 中央研究院民族學研究所編譯(2000)，〈番族慣習報告調查書第二卷－阿美族卑南族〉。收錄於中央研究院民族學研究所，《臺灣總督府臨時臺灣舊慣調查會》。臺北：南港。
- 王增勇(2000)，《我國原住民社會工作教育之初探》。論文發表於「八十八學年度原住民教育學術論文」研討會，花蓮：國立花蓮師範學院原住民教育研究中心，89 年 4 月 13 日。
- 王增勇(2002)，〈原住民社會工作與福利服務〉。頁 309-348，收錄於呂寶靜編，《社會工作與臺灣社會》。臺北：巨流。
- 全國成(1996)，〈臺灣世界展望會在偏遠山地的社會工作〉。《社區發展》(76)：120-131。
- 全國成(2001)，〈原住民社會服務人才培育〉。論文發表於「兒童福利政策與福利服務國際研討會」，臺北：臺灣世界展望會，民國 90 年 9 月 5 至 6 日。
- 李亦園、阮昌銳、徐誠埙、丘其謙、溫遂瑩、凌曼立、陳清清、吳燕和、石磊，(1962)，《馬太安阿美族的物質文化》。收錄於中央研究院編，《中央研究院民族學研究所專刊之二》。臺北：南港。
- 李明政(1999)，〈臺灣原住民族社會福利服務建構的理念初探〉。《東吳大學社會工作學報》(5)：71-88。
- 李明政(2003)，《文化服務權》。臺北：松慧。
- 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)：130-142。
- 邱汝娜(2000)，〈從多元文化觀點談臺灣原住民處境與社會福利政策〉。論文發表於「前瞻二十一世紀華人地區社會福利與社會工作教育研討會」，臺北：東吳大學社會工作系，民國 89 年 6 月 15 日。
- 花蓮縣青少年公益組織東部青年志工中心(2005)，《花蓮縣社會福利服務團體需求調查》。花蓮：花蓮縣政府社會局。
- 馬宗潔、萬心蕊(2003)，〈當非原住民遇到原住民〉。《東吳大學社會工作學報》(10)：35-72。
- 范麗娟(2008)，〈多元文化社會服務之理念介紹〉。頁 238-254，收錄於吳天泰編，《多元文化》。臺北：二魚。
- 范麗娟、莊曉霞(2009)，《98 年花蓮縣老人生活狀況與福利需求調查報告》。花蓮縣政

- 府委託調查計畫。
- 莊曉霞(2009)，〈原住民社會工作之反思〉。《臺灣社會工作學刊》，(6)：147-168。
- 陳翠臻(2008)，《原鄉地區隔代教養之現狀分析：以花蓮縣光復鄉為例》。花蓮：東華大學族群關係與文化研究所碩士論文。
- 黃盈豪(2004)，《社會工作在原住民部落之實踐與反思－我在大安溪流域泰雅部落工作站之經驗》。臺北：東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃源協(2000)，《建構山地鄉原住民社會工作體系之研究－以部落為基礎的服務整合模式》。行政院原住民委員會委託研究計畫。
- 萬育維、曾梅玲、鄭惠美(2009)，〈從部落工作經驗建構原住民社會工作教育的內涵〉。《社區發展季刊》(127)：89-98。
- 詹宜璋(2000)，〈原鄉社會重建與原住民福利需求之探討〉。《社區發展季刊》，(90)：63-71。
- 詹宜璋(2001)，〈原住民族福利政策與服務體系〉。《厚生雜誌》(13)：42-44。
- 廖秀玲(2005)，《原住民部落社區工作者工作經驗之研究－以中華至善社會服務協會大安溪部落工作站為例》。花蓮：慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 衛惠林(1958)，〈臺灣土著社會的世系制度〉。收錄於中央研究院編，《中央研究院民族學研究所集刊第五期》。臺北：南港。
- Carole B. Cox., & Ephross, P. H., 1998, "Ethnicity and Social Work Practice". New York: Oxford University Press.
- Cross T., Bazron, B., Dennis, K., & Isaacs, M, 1989, Towards a Culturally Competent System of Care, Volume 1. Washington, D.C.: Georgetown.
- Erika, Faith, 2008, "Indigenous Social Work Education: A Project for All of Us ?" Pp.245-256 in Indigenous Social Work around the World, edited by Mel Gray, John Coates and Michael Yellow Bird. England: Ashgate.
- National Association of Social Worker, 2001, Standards for Cultural Competence in Social Work Practice, retrieved from <http://www.naswdc.org/practice/standards/NASWculturalstandards.pdf>, assessed on 2nd January, 2011.
- Raven, Sinclair, 2009, "Bridging the Past and Future: An Introduction to Indigenous Social Work Issues" Pp.19-24 in Wicihitowin: Aboriginal Social Work in Canada, edit by Raven Sinclair, Michael Anthony Hart, Gord Bruyere. Canada: Fernwood.
- Weaver H. N., 1998, "Indigenous People in a Multicultural Society: Unique Issues for Human Services." Social work, 43:203-211.