

專業知識與文化知識之衝突與轉化： 原住民族社會工作者專業實踐的反思

詹宜璋

我的父母對子女的一貫教導是：我們是印地安人，但時事變了，我們再也無法像傳統印地安人那般生活。父親會說：「接受教育很重要，能夠成為一個印地安人也同等重要。同時生活在這兩個世界中兼容並蓄是唯一生存之道」。（摘譯自 Barkdull, 2009: 130）

壹、前言

當代社會工作的知識體系主要發展自北美地區乃是眾所周知的事實。在專業學習的過程中，立基於北美社會文化土壤的專業知識體系被擴散到其他地區的社會文化空間中。這種跨社會文化的專業知識架空移植與複製，引發了對社會工作「專業性」在異文化條件下的正當性之質疑，本地的社工專業發展也面臨同樣情境；基此，「社會工作本土化」與「（跨）文化能力建構」等「知識基礎(knowledge base)」議題對本地社工專業發展之重要性自不待言。

在諸多文化群體之中，族群是最為明顯可見的；就台灣本地而言，各原住民族之文化脈絡、歷史經驗與現時處境也與主流族群之漢族呈現顯著差異；在此社會情

境下，源生於歐美、移植／複製至本地的社工專業文化對於本地原住民個人與社會而言，更呈現了跨族群&跨文化的雙重議題，相關議題之重要性與複雜性可見一斑。近年來，社工專業社群也逐漸意識到前述議題之重要性，也有少數論述與研究之產出。不過，限於目前社工專業人力仍以非原住民族（漢族）社工員為主，所以相關研究焦點大半集中在跨族群服務之文化能力議題上；相對而言，對於原住民族社工員之研究相對稀少。

基於，本文脈絡將先就「社會工作者與服務對象間之族群配適」(Ethnic/racial matching of clients and social workers)此一議題切入，由相關文獻中整理非原住民族社會工作者相應於原住民服務對象間所引致之跨族群／跨文化議題，並討論文化能力之內涵概念。然而，就助人關係中之族

群配適議題而言，異族與同族助人工作者各有其議題特殊性與重要性；故本文將進一步聚焦於原住民族社會工作者在服務同為原住民族之服務對象時所面臨族群文化、主流社會文化與社工專業文化三者對其專業知識與實踐所可能形成之衝突與轉化歷程，並嘗試提出筆者之初步觀察與省思。

貳、社會工作者與服務對象間之族群配適議題

有關非原住民族社會工作者所面臨之跨族群／跨文化服務困境之討論，多半集中在助人工作者之文化能力議題上。鍾美玲(2009)整理相關文獻後指出：除了社會工作者本身在尚未進行服務前，會因缺乏文化的熟悉度而感到擔心或有所懼怕的情況外；在實際的服務提供時，雙方的文化差異，也會對服務的輸送產生困境。這些跨文化服務的困境包括：刻板印象與偏見、文化差異造成服務衝突或矛盾、信任關係難以建立等主要類型。

Perry & Limb (2004)整理有關助人工作者與案主同族群／種族配搭(ethnic/racial match)之支持論述並指出：此種同族配搭較易於建立正向關係、促進案主之參與意願與處遇期程，這些建議多半是植基於「相似生活經驗分享」與「語言親近性」之假設。但 Perry & Limb 也呈現不強調同族群／種族配之另類立場，該類論述引用 Cox & Ephross (1998)的例證說明美國都市原住民(urbanized American

Indians)工作者因被保留區原住民(American Indians living on a reservation)質疑其對部落之忠誠而影響其助人關係之發展，進而主張「文化敏感度」要比助人者的族別更重要。

爲了克服前述跨族群／跨文化服務之困境，培養專業助人工作者之文化能力便成爲社會工作與其他助人專業體系非常重要之教育訓練標的。爲達此目標，首先必須面對的課題就是定位「文化能力」之概念內涵。相關研究中，Weaver (1999, 2004)透過與服務對象具有相同之族群背景（美國原住民）的專業助人工作者所提出的相關建議，藉此貼近少數族群服務對象的思考的脈絡以及文化背景，也更具實務執行的意義。根據其研究結論所提出對於美國原住民服務之相關文化能力，包括知識、技巧以及價值三個層面的概念指標：

知識：對於少數族群之多元性、歷史、文化及現今處境的瞭解。

技巧：須具備一般的社會工作技巧以及文化敏感度的技巧。

價值：自我覺察、謙虛學習、珍惜多樣性及傳統、尊重與開放的態度以及社會正義感。

雖然大部分學者強調文化能力之重要性，但 Dean 卻認爲文化能力是一種迷思，她相信文化是持續在變動的，她懷疑一個人如何會具有別的文化的「能力」？一個人如何能摒棄自己本來的文化？所以她強調社會工作者應該捨棄「知道如何去作」的「能力」，而察覺到自己其實是沒有能力的，而被服務的當事人應該才是專家。

因此，她主張社會工作者要承認自己在面對異文化時，是缺乏能力(Dean, 2001)。

Dean 的文章提醒我們，所謂的文化能力並不是意味社會工作者有了知識、價值和技術就知道如何去作，因為知識不可能是完整的、沒有服務者隨時都清楚自己的價值觀、也沒有技術是完美的。要具有文化能力，除了具備知識、價值、及技術以外，更要有能力從接受服務者的角度來看事情，這也就是「反躬自省」(reflexivity)對跨文化專業助人者的重要性。基於此一認知，Lee & Greene (2003)提出跨文化之學習模式乃受到「文化知識」與「文化敏感度」兩個向度所共同決定，而跨文化之學習立場之轉變則是逐步由「意識提昇／覺察」而「對話」乃至「反躬自省」；正如 Weaver (1999)所言：助人工作者必須要能將有關弱勢族群之文化知識與自身或專業之反省融入實務中，並據以發展出與服務對象文化相容的服務模式或策略，方可視之為真正的文化勝任者。

除前述文化能力之論證外，「權力關係」之議題，也在國內原住民社會工作相關文獻中多有探討；大部分文獻共同指出：在跨文化的助人工作中，除了受助者與助人專業者之間因專業關係的不平等所產生的權力關係之外，還必須要去面對因原漢位置的差異所造成的族群關係。在原漢接觸時，有可能因著過去歷史上的不良集體壓迫經驗，使得受壓迫的一方在日後的接觸上心生畏懼、或是懷疑對方接觸的動機；或因族群間位置的不對等，透過接觸的過程中再次被強化，而有所謂「漢人

優越感」或「原住民自卑感」之產生（陳穆儀，2001；黃盈豪，2003；馬宗潔，2004；莊靜雯，2004；陳依潔，2007；引自鍾美玲，2009）。

雖然目前尚缺乏直接證據可資證明助人工作者與案主「同族群／種族配搭」必然要比「相異族群／種族配搭」之助人關係更良好或處遇成效更顯著；然而，Perry & Limb (2004)之文章除了在概念探討上說明族群配適議題有其重要性，更透過美國兒童福利機構之次級資料實證分析結果顯示各族群／種族之助人工作者服務同族群／種族案主之比率要遠超過（至少二倍以上）相異族群／種族之案主。

然則，前引 Cox & Ephross (1998)的部落忠誠質疑之例，說明了「原住民服務原住民」之同族群／種族配搭亦可能潛存著其他不同特質所引發之文化衝突或信任危機，尤其源自西方社會之「社會工作價值與知識」是社工從業人員之專業根基，當其面對原住民傳統文化特性又將產生何種撞擊或調適，十分值得進一步深入探討。

參、原住民族社會工作者的專業實踐議題：專業知識 vs. 文化知識

本節重點乃在討論原住民族社會工作者其專業實踐之跨文化知識衝突。此所謂之「跨文化知識衝突」乃專門指涉原住民族社會工作者面臨主流社會建構下之社工專業知識體系與原住民族傳統文化知識體系在其專業實務的實踐過程中所經歷之過

程。

除了運用現有的社會工作理論探討原住民社會工作之內涵外，另一種探究方式是由實務工作經驗為出發點，探討社工實務與原住民文化間的融合。王增勇(2001)引述並整理西方原住民社會工作相關文獻，指出常被提及的原住民文化特色包括：與大自然共融的靈性意識、宇宙生生不息的整體世界觀、活在當下的存有意識、以家庭及社區為依歸的自我認同、強調相互依賴與共同照顧的社會倫理、啟發的對話引導方式、多元循環的非線性推理模式等，這些特性是相對於西方現代文明中的科學主義、身心二元對立、以未來為導向的存有方式、個人權益的自我意識、強調獨立自主的競爭邏輯、介入式的權威指導方式、因果驗證的線性思考。這些文化差異將導致社工專業所強調的助人關係，在本質與目的上有所改變。

國內有關原住民社會工作／社會服務之討論文章中，僅有少數幾篇論文是以原住民族社會工作者為討論主體的。莊靜雯(2005)之論文認為原住民族社會工作者除了自己的族群認同與專業認同外，還要面對大環境對其身分與專業之定位，並在這些因素影響及衝突間來建構自己對原住民社會工作之觀點。透過三位原住民族社會工作者之深度訪談資料分析，指出「制式的社會工作方法可能讓原住民案主不習慣」此問題，其詮釋受訪者之歸因為「許多原住民籍的相關科系畢業生，在與原住民案主接觸的時候，因為太執著於學校所教的方法或技巧，有時候反而讓案主覺得

很不自在，也造成社會工作者本身的挫折」；基於此，該論文提醒雖然以學校所學為基礎，但在與原住民工作時還是要讓自己「回歸原點」，以原住民能夠接受的方式來建立關係、提供服務。

莊曉霞(2009)針對行政院原住民族委員會委託辦理之「原住民族地區家庭暨婦女服務中心社會工作專業諮詢輔導暨社會工作人員在職訓練計畫」之參與經驗與觀察發現進行反思，提出現在台灣原住民社會工作所面對的挑戰之一即是「族群身分配對所引起的專業關係建構的兩難，以及造成可能落入消除原住民族刻板印象與歧視之迷思」（另一項挑戰則是「充權的挑戰，此挑戰源自於充權概念本身的矛盾、與社會工作哲學理念和手段不相容的原鄉文化、組織文化與體制對原住民服務提供者的奪權與壓迫，使鄉村地區的原住民社會工作出現了弱勢服務弱勢的境況」）。雖然相關文獻指出聘任原住民族社會工作者為原鄉服務具有結構與實踐兩方面之優勢，前者因服務提供者與使用者有相同文化背景以及面對社會結構不公平與壓迫之共同目標與使命感，故此配對乃是社會正義之體現、有正面積極的充權與使能意義；後者則因服務提供者與使用者擁有共同語言、相似成長與文化背景，使得雙方溝通、問題與感受瞭解、取得信任與建立網絡、提升服務可近性等方面均有助益。但是莊曉霞指出：在地原住民族社會工作者有「圈內人」的優勢，但也必須面對「平衡部落關係與社會工作專業關係之兩難」；此外，同文化情境反而可能降低了

在地原住民族社會工作者的敏感度、將不合理的現象常態化。更危險的是，這種族群配對之作法可能導致原漢服務體系區分、甚至二元對立之可能性，將「文化能力」扭曲為「以族群為判準指標」之本質主義偏見。

前述二篇本地研究論文點出了採取同族配對之服務方式，也無法迴避社會工作此項助人專業在服務少數族裔社區／部落／群體時所面臨之「專業知識 vs. 文化知識」與「專業關係 vs. 社群關係」之對立性議題。

那麼，可行的知識對話或文化融合策略為何呢？Barkdull (2009)在一項為期一年半的研究計畫中，針對「身為女性、原住民與專業工作者之多重認同建構」與「面對個人與政治性挑戰之復原力」等議題，長期參與觀察並多次訪談某原住民保留區之四位中年已婚之美國原住民女性社福主管。透過生命史取向(life-history approach)之質性分析，建構出下列五項重要主題：

1. 持續自我認識(knowing “who I am”)；
2. 轉折點(turning points)；
3. 穿梭於兩個世界(walking in two worlds)；
4. 服務的呼召(the call to service)；
5. 婦女是支持後盾(women are the backbone)。

就主題特性而言，上述第3項主題是最貼近本文的關心主軸的。Barkdull (2009)說明研究區域所屬部落族群相當重視主流教育的重要性，受訪者的家中成員也都有

人獲有較高學歷；在受訪者的成長過程中，主流教育之價值不斷被強調，且被視為個人、家族乃至部落生存、甚至興盛的必要生存技能。但是要達到前述主流教育之成就並不意味需要放棄對於原住民文化之認同才行，事實上受訪者與其家庭皆持續透過無數的方法來試圖平衡雙元文化之認同。當然在受訪者的成長歷程中不乏遭受族群歧視之經驗，穿梭於兩個世界也可能必須面對自詡傳統文化捍衛者之部落成員的誤解風險。但是基於對部落之認識與助人專業的信念，這群婦女一方面既不全盤接受主流文化之刻板處遇流程，另方面則勇於面對挑戰傳統之質疑。就此而言，第1項主題就顯得意義深遠了；身兼部落原住民、女性、妻子、母親、專業助人者、服務組織主管等多重身分，僵化、單一地選擇認同都將失之偏執，隨時自我省察、自我定位絕對是導引走向的必要功課；對這群中年已婚之美國原住民女性社福主管之個人而言是如此，對現代原住民部落／族群又何嘗不是？

肆、回到助人工作的初衷：代結語

社會工作是一門以實務為核心的(準)專業，在追求專業化的過程中，相關專業知識與技巧之累積乃至實務模式之理論化都是專業社群所努力的方向。一般而言，專業的要件除了專門的知識(具理論基礎)、技能與訓練、具排他性、倫理守則與協會組織等較具體可觀察之項目外，還包

括其他較抽象之條件如：利他主義、服務宗旨、聲望、權威、可信度等。簡而言之，專業化涉及兩個重要議題：知識(knowledge)與自主性(auto)，而專業自主性就建立在專業知識體系的基礎之上。Hugman (1996)指出：自主性又可區分為「理念」與「技術」二種不同層面(‘ideological’ autonomy and ‘technical’ autonomy)。前者關乎主觀之願景、目標設定，後者則涉及達成目標之策略、活動的獨立取擇。

本文前言曾指出發源於北美社會文化土壤的專業知識體系之跨社會文化的專業知識架空移植與複製，引發了對社會工作「專業性」在異文化條件下的正當性之質疑。社會工作專業究竟該如何因應此種來自「多元性」(diversity)之挑戰呢？Hugman (1996)提供了以下兩個層面的思辯參照。

一、來自文化多元性的挑戰

基於反歧視與反壓迫等目標之理念和方法所建立之文化知識發展已漸獲成效。這些各種形式的知識與實務不僅以文化多元性之認知自限，更進一步企圖確認內蘊於助人專業關係內之權力性質與面向，這些權力源自於對該專業體系之社會認同，也包括專業助人者自身的背景與經驗。

每一位社會工作者都必須瞭解案主之生活特性與文化背景是一項明確的準則，但若缺乏上述文化相關取向之社會工作知識，就很難依照前述準則；此外，缺乏此項文化能力，社會工作在維持服務使用者之責信方面也將陷入困境。

二、合法性問題的多元性挑戰

一項專業的知識基礎除了必須產生學科鑑別作用外，更應該提供足以被接受為專業才能之實務能力。在西方國家有日益增多證據，指出許多弱勢族群的成員並未認同社會工作之才能，而是將之視同國家機器的合法強制力。

無論如何，這樣一項為服務人群而創造的知識，始終存在著濫用或誤用（專業權威）之危險。合法的強制力包括將孩子帶離家暴父母進行強制安置，或是將病患送入精神醫療院所強制治療；這些也都是西方社會工作常被少數族裔團體批評的領域，同時也經常牴觸了社會工作倫理原則。可行的解決之道是社會工作應該尋求與不同文化群體之服務使用者進行責信對話。相信這是一項民主的專業主義之必要條件。

透過 Hugman (1996)對於「尊敬案主及其身處文化脈絡」與「專業的權力與社會控制」之提醒，作者在此呼籲助人工作者在面對差異文化群體之服務對象（個人、群體或社區）時，應讓自己「回到原點」--反思助人工作之初衷。以作者個人信念為例，助人工作的基本思考至少有以下數項：

1. 助人工作是為了受助者而存在，而非助人者。
2. 受助者確實面對困難，但非無價值、沒能力的弱勢依賴者。
3. 助人工作不應是殖民式之主流菁英宰制，而應是反映服務對象思維、感受與期待。

4.助人工作專業化的目的是為了受助者，而不是助人者。

雖然本文只能點出原住民族社會工作者面臨主流社會建構下之社工專業知識體系與原住民族傳統文化知識體系在其專業實務的實踐過程中所經歷之衝突可能，而無力提出一套如何轉化融合之解決策略；

但如果助人工作者在面臨此類兩難情境時，能夠提醒自己「回到原點」、反思自己投入助人工作的初衷，或許很多困境可找到出路方向、許多兩難也會得出衡量的判準。

（本文作者現為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系副教授）

參考文獻

- 王增勇(2001)，我國原住民社會工作教育之初探。社會工作學刊，7：47～73。
- 林盈秀(2007)，四位原住民籍社會工作者之生命故事。輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 孫大川(1996)，多元族群相遇中倫理問題之哲學反省。哲學與文化，23(1)，頁 1212-1232。
- 馬宗潔(2004)，當非原住民遇到原住民。東吳社會工作學報，10，35-72。
- 莊曉霞(2009)，原住民社會工作之反思。台灣社會工作學刊，6，頁 147-168。
- 莊靜雯(2005)，原住民籍社會工作者對原住民社會工作的想法——一位漢籍研究生的初探。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 陳依潔(2007)，跨文化社會工作者的服務經驗與反思。國立師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 陳穆儀(2001)，從社工員的實務經驗思考原住民社會工作較學內涵——花蓮卓溪布農族為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 黃盈豪(2003)，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。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 廖秀玲(2004)，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。慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 鍾美玲(2009)，非原住民社會工作者文化能力之研究——以原鄉地區公部門社會工作者為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- Barkdull, C. (2009). Exploring intersections of identity with native American women leaders. *Affilia: Journal of Women and Social Work*, 24(2), 120-136.
- Cox, C.B. & Ephross, P. H. (1998). *Ethnicity and Social Work Practice*. NY: Oxford University Press.
- Dean, R. G.(2001). The myth of cross-cultural competence. *Family in Society*, 82(6), 623-630.

- Hugman, R. (1996). Professionalization in social work: the challenge of diversity. *International Social Work (SAGE)*, 39, 131-147.
- Lee, M. Y. & Greene, G.J. (2003). A Teaching Framework for Transformative Multicultural Social Work Education. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 12(3).
- Perry, R. & Limb, G. E. (2004). Ethnic/racial matching of clients and social workers in public child welfare. *Children and Youth Services Review*, 26, 965-979.
- Verkuyten, M. & deWolf, A. (2002). Being, feeling and doing: discourses and ethnic self-definitions among minority group members. *Culture Psychology*, 8(4), 371-399.
- Weaver, H. N. (1999). Indigenous people and social work profession: defining culturally competent services. *Social Work*, 44(3), 217-225.
- Weaver, H. N. (2004). The elements of cultural competence: Application with Native American clients. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 13(1), 19-35.