

從文化能力角度探討 臺灣社會工作推展 對原住民族地區^(註1)的衝擊

陳翠臻



壹、前言

「社會工作」的專業學門從民國 32 年開始，公布「社會工作通訊指導辦法」後，「社會工作」即晉升為一門具有法律權威的名稱。社會工作擁有獨特的專業理論、知識、價值觀、工作方法及應用技巧，其宗旨是：發展和強化個人或群體的潛能，改善社會的制度和情況，促使個人或群體問題得到解決，預防個人或社會問題的發生，從而促進社會發展和人們的福祉。在 921 地震之後，屬於「原住民」的社會工作政策才開始倡導「培力」的重要性，但多數政策卻只僅限於委外機構處理，在「人」的部份仍鮮少被納入思考範圍（李明政，1999；黃源協、詹宜璋，2000；王增勇，2002；黃盈豪，2004）。換句話說，921 地震的確讓政府開始關心原鄉地區的社會工作的服務輸送，但「該怎麼符合原鄉需求？」、「工作人員需要怎樣的專業能

力？」、甚至於「部落可以接受怎樣的服務輸送？」以上至今都仍舊尚有許多討論空間，文化獨特性在這些政策中往往被跳脫考量範圍裡，但服務接受者卻是有顯而長久的文化特殊性存在，長期以來這樣吊詭的服務輸送模式處於「單向主導」的狀態。

對跨文化的助人工作者而言，與案主之間的溝通常因角色、文化、權力位階的不同，導致有意識的、無意識的、語言的、非語言的訊息造成人際溝通的障礙，因此，文化是影響有效溝通的重要因素之一（萬育維，2012 譯）。因此，在討論臺灣社會工作對原住民族地區所造成的衝擊時，應先檢視文化能力的斷層。文化的認識有助於將抽象化的概念轉化為可理解和可操作的內涵，還可做為延伸討論原住民族地區在推展社會工作架構的基礎，協助我們重新思考社會工作在原住民族地區的適切性、內涵及可能性（莊曉霞，2012）。

貳、當社會工作進入臺灣原住民族地區

臺灣的社會工作發展從 1950s 到 1980s 中期在臺灣的社福發展歷程上，政策制定主要來自政府部門，但在服務的輸送體系上，非營利組織卻才是扮演了真正重要的角色；但以原住民為主體的服務脈絡其發展大致而言卻是在民國 85 年行政院原住民委員會成立之後才開始被考量（詹火生，2002）。當這些社福組織與概念前仆後繼地如雨後春筍般地在原住民族地區成立時，隨之而來的困境與這挑戰一正波地打向原住民族、實務工作者以及社福機構。

一、原住民與社會工作的交集演變

助人工作原本就暨存在各族群、社群的社會規範及社會組織當中，但因國家的組成、族群融合、社會組織變遷，助人工作的標準與執行方式被迫從各族群的認定、文化中，走入政府所推展的政策。特別是對原住民族而言，社會工作成了由上而下的政策規定產物，直到 2004 年原住民族家庭暨婦女中心成立，原住民社會工作才開始有了因應本土化與文化差異的實際作為。臺灣的社會工作與原住民的交集，從莊曉霞（2009）中指出，臺灣原住民社會工作發展分為三大階段：

1.1987 年解嚴前

社會工作同化融合期－原住民的社會工作政策普遍是由上而下來規劃，即便在

1978 年臺灣省政府招募了 54 名原住民社會工作者來擔任山地社工員，但福利體制和政策的執行都以同化政策為主體。在這個階段同時也出現宗教性質的教會組織開始以原住民服務原住民的方式，建構網狀的服務據點方式來進行社區化的服務模式。

2.解嚴後至 2000 年

民國 85 年行政院原住民族委員會成立，並設置社會福利處來推動原住民的社會福利及健康事務，同時各部會也委託其他學者進行相關的研究案，開始將焦點聚焦到強調少數族群需求和多元文化社會福利政策的重要性。這階段陸續有相關學術發表提出主流社會工作進入原住民族地區所帶來的困擾，以及原住民社區工作不同於主流社會的反思。

3.2000 年迄今

多元文化社會工作發展期－2004 年「原住民族地區家庭暨婦女服務中心」開始於山地原鄉中提供服務輸送，強調由原住民服務族人的原則以貼近部落族人實際需求。在社工專業的訓練上，陸續有大學社會工作學系開設相關課程，以加強學生思考面向及認識，強調文化能力成為社會工作者應具備的條件。社會工作從西方觀點開始意識到具本土特色的發展模式重要性。

臺灣原住民族的社會工作政策規劃面向，長期以來原住民族相關政策理念大多是以「積極差別待遇」式的獎助、補助、保護、扶植等優惠方案，試圖改善原住民的「相對弱勢」的現狀，具體施政目標就

是縮短原住民族與主流社會的福利差距（黃源協、詹宜璋，2000；王增勇，2002；李明政，2003）。原住民的文化獨特性與社會工作的整合重要性在臺灣發生多次無情天災之後一再被深刻提醒（李明政，1999；黃源協、詹宜璋，2000；黃盈豪，2004、2011；陳雅玲，2010），在反省中確認「培力」的重要性，提醒著原住民社會工作的執行在各計畫、方案的位置，須將考量「文化層面」的思考範疇與執行檢視。

二、現行社會工作在原住民族地區推展的盲點

「社會工作」在原住民族地區的推展工作，從同化到培力，從齊頭式福利到反省性的思考，可以肯定政府對於臺灣原住民族的社會工作政策已有諸多改進與看重，但仍可以發現社會工作在原住民族地區的執行上仍存在盲點，以下將從鉅視層面來檢視社會工作對原住民族地區的社會及族人所產生的擠壓現況：

1. 政策以主流社會價值為主

政府多年來在原住民福利服務上已有相當程度的投入，但在政策制定上多以主流社會觀點套用在原住民族社群，社會工作的福利服務政策多以多數族群的角度來制定政策並提供服務，以同化政策強調少數族群的融合，未能站在多元文化的情境中去提供社會服務（黃盈豪，2006；黃源協，2008）。缺乏原住民主體性的政策導致與原本的文化產生不相容，致使雖是立意甚佳的政策反遭抨擊。

2. 忽略族群差異性

臺灣目前官方認定的原住民族共有十六族（註2），各族群在面對家族、婚姻、家庭、倫理規範、問題處理方式各有其差異性及獨特性，而非一般人所認定的「泛原住民概念」。政策未能落實多元文化，加上未能考慮到族群之間的特殊性，使得福利供需產生更大的落差，且其執行結果是否能如預期中被服務使用者接受或達到預期效果是福利政策在執行時應該要檢視的區塊（黃源協，2008）。

3. 專業門檻限制族人參與服務

近幾年，關於社工「專業化」的形塑，進入了層層篩選與挑剔，當專業體系逐漸被建構時，原住民族地區的專業認定與標準也無倖免地被納入政府的規範當中。王增勇、陶蕃瀛（2006）指出，這樣的專業化建制窄化了專業的對話與累積，也強化了社工專業的階級化。形成「有證照」、「無證照」或是「社工相關學系畢業」、「非社工相關領域畢業」的二元對立與分化，在這樣的分別當中，缺乏正式教育體制肯定的原鄉社工員首當其衝地被排除在外。這意味著社工專業的建構，無形當中將排除了缺乏正式教育體系但卻具有豐厚在地資源、文化知識的原住民族籍社工員，即使其穩定度較其他族群工作者來的穩定，卻難以名正言順地被歸為「社會工作者」的行列中。

4. 政策缺乏全面性規劃

黃源協（2008）指出，現行的政策時有在制定當下，未能評估當地資源的多寡、考慮部落或在地可以提供的「規格」以及未能顧及部落本身的特殊性，因而出

現「上有政策，下有對策」的負面效應，特別是社會福利政策的制定未能將空間和交通的因素納入評估，將影響服務的可及性與可近性。尤其在原住民族地區中所推展的各種方案與福利服務，應以「社區」為考量單位，而不是切割成「局部」工作模式，或是單一、個別議題來提供服務，以整合性、全面性、社區處遇來進行政策推展才能有效進行服務輸送預期的效果，否則所現存的困境難以本完全解決。

5. 政府資源重疊、零散與分歧

政府為提升原住民族的生活品質與社會參與，各部門陸續投注資源於原住民族地區當中，然而各類資源的引入與運用卻極少進行統整性的溝通，導致難得的資源陷入重疊、零散和分歧的狀況（黃源協，2008）。例如：原住民委員會推行老人關懷據點，內政部同時也推行社區日托方案，兩個方案內容近乎相似的活動，卻同時在部落中推展，部落老人人數有限，卻出現兩執行單位互搶老人的參與及資源的進駐。政府應積極進行跨部會協調，將各部會的有限資源做有效整合，除較能達到預期效益，同時也可以避免部落內部組織為資源的爭奪而失去互助、互惠的美意。

三、當今社會工作在原住民族地區進行所面臨的挑戰

當鉅視的政策層面在原住民族地區遇到了斷裂與落差時，可以發現社會工作在微視的服務輸送執行上也產生了不融入的隔閡，這隔閡成了直接服務社工人員的工作挑戰。

1. 文化背景差異

陸續有專家學者整理出社工員在面臨跨族群服務時會出現的挑戰，當中有不少文獻反映出跨族群服務的挑戰存在著文化背景不相容的論述，無論是在語言上的跨越（馬宗潔，2004；黃盈豪，2004；莊曉霞，2012）、或因文化背景與專業訓練的不相容而產生的實務困境（王增勇，2002；莊靜雯，2005；萬育維、曾梅玲、鄭惠美，2009；陳翠臻，2011）。這都呈現出文化背景差異已造成原鄉社工人員在服務輸送上的斷裂經驗，這些文化差異的背景包括個人背景與環境因素。

2. 宗教差異形成距離

泛基督宗教信仰是多數族人在部落生活的重心，教會不僅是精神和心理層面的寄託，是人際關係及族人的聚會所，是訊息的交換場所、災難庇護和各種福利方案的執行地，是部落中很關鍵的資訊提供與流通的重要窗口，透過教會作為互動平臺將有利於服務輸送的進行（黃源協，2008；陳翠臻，2011；黃盈豪，2011）。因此，社工人員的宗教派別對部落族人來說，也是一種分類的界線，分別「我群」與「他群」的差異，也是族人建立互動關係的考量點之一。當提供服務的直接服務社工人員並非泛基督宗教的信徒，通常則需要花更多時間與精神取得與服務對象及群體的信任及合作空間，這對於無宗教信仰或非基督宗教信仰的工作者來說，是一個既存亟須跨越的障礙。

3. 專業認定與角度的養成不同

馬宗潔（2004）發現，受過專業社會

工作的訓練的工作者會出現否定非受過專業訓練工作者的工作方法並預期其有效程度。大多原住民籍社工者因有較多在地經驗因此較常跳脫專業框架執行服務輸送，但這也引發其與受過專業訓練的工作者之間的摩擦。

4. 價值觀的落差

萬育維、曾梅玲、鄭惠美（2009）以多年在花蓮地區服務經驗中，指出因原住民族的價值觀與世界觀有別於主流社會，導致在進行跨文化服務輸送時常會出現直接服務工作者與族人之間的供需關係是脫節的，這都呈現出原住民族地區的工作挑戰之一：工作執行與處遇是有別於主流社會的處遇方法及評鑑準則。這顯示出原住民族的文化背景與思考脈絡與主流群體有相當截然不同方式，而這也表示社工實務在進行跨文化服務時應持有不同的執行脈絡與方式。因此，社會工作教育所強調的「個別化」服務極可能在社工員對文化詮釋的不足而效益不彰，甚至於為案主帶來另一種壓迫及災難。

5. 社工人員的高流動率

臺灣多數機構存在著直接服務工作者流動率偏高的情況，但在原住民族地區，此現象更顯突兀。原住民族地區缺乏社會工作服務人力，一方面是社工人員所需要負責的服務範圍大多是廣泛而分散的現況，另一方面資源輸送欠缺有效的執行，導致部落的社工人員流動率高而衝擊到服務輸送的品質（黃源協，2008）。信任是原住民族地區在執行服務輸送工作時最基本的基石，需要時間去耕耘，需要長期建立，

但，社工人員高折損率讓社會工作在和案主建立信任關係時便產生困頓，同時也讓許多領域的經驗無法累積與傳承（馬宗潔，2004）。

跨文化工作的首要條件就是謙虛地學習進入對方的生活世界中，並且看見自己身上的文化限制，從與受助者的互動中，讓彼此的生命因此而豐富。

詹宜璋（2009）提出，助人工作的基本思考有：(1)助人工作是為了受助者而存在，而非助人者。(2)受助者確實面臨困難，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的主流菁英宰制，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。當助人工作者面臨到專業知識與文化知識所帶來的衝擊時，作者建議工作者需能夠提醒自己「回到原點」、反思自己投入助人工作的初衷，或許能在原點中得出衡量的判準。

參、原住民與文化能力

在探討臺灣社會工作對原住民族地區的衝擊時，社工人員「文化能力」的具備就成了首要討論項目，因為它關乎到服務輸送的成效是否達到預期？服務模式是否平等？這服務是否有延續性的必要。身為一個專業的助人工作者，必須體認到文化能力的重要性，它不但能在處遇過程當中發揮彈性與能力，還能避免誤判或錯誤標籤，同時能避免在服務輸送的過程當中成為他人的壓迫源之一，最後，文化能力的

展現是專業關係建立與服務滿意程度的關鍵指標。關於文化背景與專業訓練的不相容而產生的實務困境已有諸多文獻的提醒與陳述，一再強調文化能力的缺乏將導致服務使用者與社會工作者兩方皆陷入不平等的互動模式當中（王增勇，2002；莊靜雯，2005；萬育維、曾梅玲、鄭惠美，2009；詹宜璋，2009；陳翠臻，2011）。

一、文化能力的重要性

「文化能力」意指，必須包括文化熟練的助人工作者和案主共同在實踐中參與、了解和學習成長，這涉及到文化能力的操作變項的概念。當文化熟練度越來越嫻熟並技術精湛到某種程度上時，在助人關係中，能夠使工作者有能力面對文化和種族多樣化的問題，連同其他相關領域的管理（Lum, 2011）。

當討論「文化能力」一詞時，Weaver（2004）提醒必須進入文化、多樣性、歷史及當代現況的認知來討論，其中以文化最為重要。基於以上四點的知識主題來分析文化能力的重要性包括：

1. 彈性與能力的增加

社會工作的介入處遇或多或少常有與原住民價值對立的地方，當社會政策和處遇不夠具有彈性地含括了文化時，這將強化了殖民主義，不能否認這將導致原住民與專業助人工作者之間的不信任感，但兩群體的理念仍有部分是相容的，找出其相容的部分就能增加彈性與能力（Weaver, 2004）。除此之外，McGoldrick（2003）強調，實務工作者必須檢視與自己不同面向

的認同意識、族群和文化背景，同時也需要發現自己的文化偏向和歧視，藉此增加自己在面對多元文化背景的案主時，所產生的彈性與能力。

2. 避免誤判或錯誤標籤

當助人者與來自不同背景的家庭個案進行評鑑、形成假設和實施介入前，都必須具有較高的文化敏感度。不然助人者更容易陷入務判或錯誤標籤的危險，如果助人者對以文化為基礎所形成的價值觀、假設或信念有較深入的認知時，較能產生較大的效能，並能以文化為基礎來學習特定團體的服務模式（吳婷盈、鄧志平、王櫻芬，2012 譯）。

3. 避免壓迫的過程

Weaver（1999）以美國印地安人為例，表示主流專業的社會工作方法因脫離印地安人的文化脈絡，反倒造成了印地安籍的案主有了傷害及受到壓迫。因此，原住民族社會福利工作的根本要素，必須從日常社會的生活過程當中被建構，營造其有效的福利輸送服務，使原住民族能自主地建構有助維繫及發展原住民族文化的主体性社會福利，不然原住民族則又再度落入壓迫的處境。

4. 專業關係的落實與建立

萬育維（2012 譯）中指出，文化敏感度的溝通在專業作為中有其舉足輕重的份量，例如：了解不同文化的案主如何尋求協助、如何看待社工人員及如何接受服務，以及如何看待專業過程中開始與結束。透過以多元的角度來落實專業服務，這也將會為服務過程帶來優質的專業關係

建立。詹宜璋（2009）指出，缺乏文化能力將造成服務使用者在社會工作的責信方面也將陷入質疑。

5.服務滿意程度的關鍵

Weaver（2004）指出，最有效且具滿意的助人關鍵之一，向服務對象的文化動態最初回應，這文化動態包括價值觀、信念及世界觀，不僅是認同案主的文化及其影響力，更重要的是必須能提供符合該文化一致性的服務輸送回饋。

二、文化能力的取得

關於文化能力的取得，筆者試圖以「社會學習」（social learning）理論來闡述其與文化能力的呼應性及關聯性。社會學習理論代表著某種不同的意識型態或工作模式，社工人員面對跨文化服務時，透過反應後果產生學習，增強既有的知識、技巧及價值態度，對於異文化發展出一種助人能力，並在反應中整合出脈絡，提供一個管道讓服務使用者的豐富經驗得以擁有更多支持與展現。根據學者們（廖克玲，1982（譯）；周曉虹，1995（譯）；楊培珊，2005；李晶晶，2009；Cooley, 1977）的發表，可以發現社會學習理論與文化能力有諸多大大方向的理念相當雷同，筆者將進一步歸納出社會學習與文化能力相呼應的七項重要的原則為：

1.多方參與及合作模式的品質取決於彼此是否有互相協商互動的管道與方法，接受各方都有獨特身分且對問題都有貢獻，彼此溝通對話以探索彼此的差異和多元化意涵，工作與相互關係不斷循環成長。

2.接觸多種類型的人更具有創新性，觀察學習是創造性行為的主要來源，對象類型越是多樣化，觀察者就越有可能做出創造性的反應，愈能增加彼此的認識及互動狀況，同時減少兩者之間的摩擦。

3.社會學習理論與文化能力兩者皆探討個人以及群體中所蘊藏的價值、行為與環境因素三者及其交互作用對人類行為的影響，用以解釋人類行為。

4.除能解釋與發現人類行為的基本動機外，進而可產生內在信念的轉變，同時賦予自我調節能力以適應外在環境的變動。

5.社會學習和文化能力皆強調，「人的各種行為是如何產生的呢？」要求去思考對方的知識、行為、態度是有價值性，必須聚焦接納多樣性的存在，尤其是從服務對象那裡獲得的知識、態度與技能。

6.能為多民族、多文化、多種族的社會所面臨的持續不對等，提出社會服務方案、政策和實務工作影響力與改變。

7.察覺並連結自己和自身文化以外的語言、非語言表達、想法、感覺，並能掌握個人於此文化範圍中所扮演的適當角色、行為以及社會連結，強調助人工作者和服務對象共同在實踐中參與、了解和學習成長。

肆、結論與建議

為降低社會工作對原住民族地區所造成文化衝擊與不適應，原住民文化能力的取得成為社會工作在推展時，應極力加強

的部分，這是可以透過社會學習的正式與非正式管道來增強，無論是就職前或是在職中，皆需不斷透過專業訓練、在地培訓、互動交流、知識體系建構及資訊討論交換而產出。因此，以下建議以提供給政府單位、大專學院社會工作相關科系以及原住民族地區社福機構作為政策執行、課程規劃或機構管理之參考：

一、公部門社會福利服務相關機關

1. 社工人員配置及進用辦法給予彈性

在民國 99 年 9 月 14 日由行政院所公布的「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」中，政府為因應社工人力嚴重不足的情況，預定至民國 105 年各縣市社工人員總數再增置 1,462 人，使公部門之社工人員總數達 3,052 人，加上委託民間辦理之 1,416 人，地方社工人員可達應配置員額數 4,468 人。當中，社工人員的聘用資格皆至少需符合「國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國外大學院校社會工作相關科、系（組）畢業」，這項業務推動無疑讓社工人才短缺的原住民族地區來說，是一個「看得到、吃不到」的政策。部落工作者「不夠資格」無法進入公部門或其委託之民間單位辦理服務輸送的工作機會當中，同時也加深了族人的在地服務隔閡。特別是教會團體的神職人員，他們是長期在原住民族地區中深耕、陪伴、推展的執行者，擁有最豐富的文化能力及在地資源，卻遭遇到政府所規定的社工人員進用辦法給擠壓。因此，若政府有意落實「提升各縣市社會福利服務品質」，原住民族

地區的特殊性就不應該被漠視、齊頭化，公部門應思考：「原住民族地區需要怎樣特質的人來提供福利服務？」而不是「只有受過社會工作專業訓練的工作者才夠資格提供福利服務」。為提供符合原住民族地區期待並滿足其需求，建議在原住民族地區推展社會福利工作或者公部門相關政府委託案在執行辦理時，社工人員的配置及進用標準可考慮增加部分調整的彈性空間。如：長期在部落進行關懷活動並修有一定社工學分的實務工作者可聘用擔任社工或社工助理、進用善族語溝通的實務工作者擔任社工或社工助理、招募能夠連結積極在地資源的社工或社工助理。以上皆以原住民族籍為優先進用的考量，其次以曾有原住民族地區互動經驗者為佳。

2. 提高原住民族地區之社工從業族人進修社工學分之補助金額

行政院原住民族委員會為培育及獎勵原住民族社會工作專業人力，從事原住民族社會福利服務工作，訂定「行政院原住民族委員會培育原住民族社會工作專業人力獎勵要點」（註 3），明確指出族人參加「社工學分班」者，其完成每學期學程三分之二以上課程者，免繳三分之二之學費，每名學員學分補助費最高新臺幣一萬二千元。由於鄰近原住民族地區的大專學院開設社會工作學分班的學校相當有限且非固定開課，對於居住於偏遠地區的族人來說，進修社工學分除須負擔較高的學分費（註 4）之外，尚須支付往返交通燃料費的開支，所需要付出的學習代價比一般地區高出許多。加上 102 年以後，考選部已將社會工

作師報考條件從原先的 20 學分上修至 45 學分，非社工相關學系畢業的社工從業族人所需加強補進的學分數也大幅增加，為試圖減輕族人經濟壓力，並鼓勵族人繼續回饋原鄉，相信提高進修社工學分之補助金額將會產生雙贏的局面。

3. 公部門規劃原住民族領域及工作實務相關的在職訓練

陳翠臻（2014）研究發現，絕大多數原住民族地區的直接服務社工人員接受在職訓練的次數與機會都明顯不足，從研究中顯示，原住民議題在職教育與訓練越豐富，實務工作者的文化能力程度就越高，因此，公部門應積極辦理相關在職教育。特別是地方政府，可以利用每季的聯繫會報、在職訓練、溝通平臺等課程，除提供實務工作者在社工專業知識上的技巧，也能規劃加強原住民族價值觀、原住民族相關法規、社區資源連結、文化能力實踐、在地知識等相關課程，以提升實務工作者的文化知能，增加實務工作者對原住民族群體的認識與了解，緩解因認知不足而形成的誤解和距離。

二、社會工作教育單位

陳翠臻（2014）研究發現，有較密切與原住民互動經驗的工作者其文化能力更甚於較缺乏互動經驗的工作者。因此，以「社會學習」理論為論述的基礎對社會工作教育單位提出幾項建議：

1. 教學設計擬增加與原住民族地區之在地團體、單位之互動課程

文化能力的產生與社會學習中的交互

決定理論不謀而合，皆認為個體、行為和環境是相互影響的，並透過相互影響的流動以增加之間的認知，並減少磨合與摩擦，進而藉由分享其特殊性以落實多元文化的社會工作。各社會工作教育單位成為學生認識原住民族群體生活方式、世界觀、價值觀的平臺，除了能規劃將原住民文化或族群特色放入課程中，也可邀請部落在地工作者到課堂上分享其部落工作經驗，甚至於利用第三學期（註 5）開設課程，直接把學生拉到部落中學習。利用較長時間的參與觀察，不僅讓學生能增加更多的外在經驗，並透過自我探索的引導，讓它達到深層「內在體驗」，對既有的價值觀產生肯定、撼動或質問。

2. 鼓勵學生到原住民族地區進行社工實習

「社會工作實習」是各社工相關系所的必修科目，旨在協助學生了解社會工作相關之組織架構、運作狀況和社工員工作內涵並學習機構內之組織文化和工作氣氛。藉由社會工作實習以培養學生能具備相關工作能力及良好待人處事與服務的態度，並從實踐中深切了解社會的各個面向與性質。建議各社工相關科系能鼓勵該系所學生將實習場域從西部地區放大到東部地區，從平地延伸到山區，使學生能夠過實習的社會工作教育過程中，更加體認到跨文化服務的技巧、瞭解服務的對象、學習處理的方法、體會理論與實務間的相合與差距以及政策與實務的關係。並透過校內的實習成果發表會，讓全體師生瞭解學生在實習過程的學習與成長，增長自己與他

人的跨文化服務能力，以減少對原住民族有不當的想像或刻板印象。

3. 服務學習走入原住民族地區

在陳翠臻（2014）的研究中發現，多數現職為原住民族地區之社工人員在擔任社工服務之前，有近七成的工作者曾有與原住民族互動經驗，當中以「曾到原鄉擔任志工服務經驗」的受試者比例最多，而其文化能力明顯高於先前未有互動經驗的受試者。由此可見，過往擔任志工服務之經驗是可以增加工作者未來工作的文化能力及對原住民議題的敏感度。由於目前絕大多數的大專院已將「服務學習」列為畢業必修的學分，建議各大專學院所有系所，未來在設計課程時，可以試圖將服務學習課程結合原住民族地區之社會服務組織，鼓勵學生透過與在地工作者合作之經驗，實地參與計畫、執行並反思自己的服務成果，從中學習成長。特別是社會工作學系的學生，能經由「服務」的過程，獲得「學習」的效果，進而得到「能力」，配合專業學術課程，實際運用所學，完成社區與接受服務者的真正需求。

4. 協助整理在地服務經驗，避免泛原住民族概念

臺灣原住民族現已有十六族，但各族群間的社會組織、文化習俗、語言、世界觀、價值觀、知識體系等，各有所不同，但往往在討論原住民議題時，原住民族的處遇方式多被以「泛原住民族」的概念把畫一看待。近年來外來社福團體及在地組織如雨後春筍般地在原住民族地區中進行社會福利服務的輸送提供，雖仍有少部分的組

織最後評估退出服務行列，但可以肯定的是，願意留下來一起和族人前進的單位是越做越久了，業務內容也越來越多元，兒少、婦女、老人、身障、甚至推展到社區產業。為能更有效地將西方社會工作教育轉換成臺灣本土經驗，建議各社工系所能積極與該組織團體合作，將這些服務單位所推動的各項服務經驗整理成在地知識手冊，作為教學、訓練、研究之題材，以落實社會工作本土化的目標，並進一步發展出原住民各族群之社會服務模式。

二、原住民族地區之服務輸送提供單位

1. 機構督導、主管應增加原鄉工作的實務技巧

陳翠臻（2014）指出，多數受試者認為現職單位的督導、主管能給予的工作建議與諮詢有限。由於多數原住民族地區的社服機構主管其主要扮演角色是各專業人員及資源間的協調，甚至於是扮演機構的經營者，大多著重在管理層面，加上在第一線的工作接觸較少，導致其較缺乏在實務技巧上的知識傳授。但因多數原住民族地區之社福機構其組織人數多為小型組織，因此，組織內部的支持與資源更顯重要。尤其是當第一線工作者年齡與年資都偏低的時候，更需要能有一個經驗老道、在地關係佳的督導從旁協助工作者，當督導能給予的指導越高，工作者面臨工作困境時的穩定度也相對較高。建議原住民族地區之社福各機構在遴選督導或主管時，可評估其與工作者的互動、在地連結度、文化

能力、社工專業知能及處理事務的成熟度，至於學歷的評估，或許能成為指標因素，而並非絕對性考量。另外，機構也應多方提供、鼓勵督導或主管時常參與相關在職訓練與進修，甚至於回到自身機構來辦理相關訓練，充實機構本身對文化能力的層次提升。

2.活絡機構工作者多元文化討論氛圍

環境因素是直接服務社工人員的文化能力來源與影響的重要關鍵之一，特別是同儕的討論。位於原住民族地區中的社福機構為落實服務宗旨，應積極鼓勵機構內直接服務或間接服務的工作者共同參與經驗分享與討論，除能協助給予直接服務社工人員在服務輸送過程中所面臨的困難提出建議，同時也能讓間接服務的工作者在討論中更深一層地看見鉅視層面及微觀層面的脈絡，以利其在執行工作時能貼緊議題需求並尋求相關外部資源。當機構提供一個活絡討論平臺，除能增加專業知能與在地知識外，進而可以檢視工作者的缺失及機構政策的修正方向，當機構能減低文化差異的衝擊，與在地的連結性就會相對提高，一來可以達成機構服務他人的美意，二來更容易取得當地族人們的信任與參與，服務輸送才有雙向交流的優勢。

3.機構成立在地志工隊伍

近年來有越來越多的社福單位積極招募一般地區的外來志工前進原住民族地區提供短期服務，雖帶給部落新鮮感及學習事務，但這些志工仍多屬任務型服務，難

與當地形成長久合作的互惠學習關係。建議未來原住民族地區的社福團體應積極成立在地志工服務隊，特別是協助「族語翻譯」的志工伙伴組成，以彌補社工人員在原住民語言使用上的不足。另外，志願服務法第十六條規定，「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。」在第十六條所制定的福利（意外事故、補助交通費、誤餐、特殊保險）是指「長期且固定接受排班時間以執行服務之志工」。但由於部落多數志工的工作以務農或臨時工為主要收入來源，導致服務的時數、時間難以固定配合，換言之，部落族人在配合度上就難以符合志願服務法的規定而享有志工應有的福利，誘因有限、條件限制甚多，部落族人們加入志工行列的意願也隨之不高。建議原住民族地區之社福機構應在志工認定上給予彈性標準，以鼓勵部落族人參與在地服務。這不僅將減低執行單位在實務執行上的諸多關卡，在行政上、心理上所產生虧欠志工的意念也較能舒緩，另一方面也讓參與協助的志工在人身安全及福利上得到應有的基本回饋，最重要的是，回歸到「部落族人有能力照顧、服務自己族人」的優勢觀念。

（本文作者為行政院原住民族委員會花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭暨婦女服務中心督導）

關鍵詞：社會工作、文化能力、原住民族地區

📖 註釋

- 註 1：依據行政院 91 年 4 月 16 日第 0910017300 號函頒定「原住民族地區」具體範圍為 39 個山地鄉及 25 個平地原住民族鄉（鎮、市）合計 55 個鄉（鎮、市）為原住民族地區。
- 註 2：行政院於 103 年 6 月 25 日正式核定拉阿魯哇族及卡那卡那富族為第 15、16 族。
- 註 3：行政院原住民族委員會培育原住民族社會工作專業人力獎勵要點於 94 年 11 月 18 日訂立頒布。
- 註 4：大專學院中開設「社工學分班」之學校其收費標準皆高於該校所明訂的大學部學分費基數。
- 註 5：第三學期，指的是寒暑假。

📖 參考文獻

- 王增勇 (2002)。從原鄉經驗看社會救助政策與原住民族文化的相容性。中央社會文化學報，14，131-166。
- 王增勇、陶蕃瀛 (2006)。專業化=證照=專業自主？。應用心理研究，30，201-224。
- 吳婷盈、鄧志平、王櫻芬 (譯) (2012)。家族治療 (原作者：Herbert Goldenberg、Irene Goldenberg)。臺北：雙葉。
- 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)。文化福利權。臺北：松慧。
- 李晶晶 (2009)。班杜拉社會學習理論述評。沙洋師範高等專科學校學報，3，64-70。
- 周曉虹 (譯) (1995)。社會學習理論 (原作者：Albert Bandura)。臺北：桂冠。
- 馬宗潔 (2004)。當原住民族遇到非原住民族。東吳社會工作學報，10，35-72。
- 莊靜雯 (2005)。原住民族籍社會工作者對原住民族社會工作的想法——一位漢籍研究生的初探。(未出版之碩士論文)。東吳大學，臺北市。
- 莊曉霞 (2009)。原住民族社會工作之反思。臺灣社會工作學刊，6，147-168。
- 莊曉霞 (2012)。原住民族社會工作文化能力內涵之初探：以花蓮縣為例。社會政策與社會工作學刊，16，133-182。
- 陳雅玲 (2010)。災變居民自助力量之省思。(未出版之碩士論文)。東華大學，花蓮縣。
- 陳翠臻 (2011)。從部落經驗建構原鄉社工人員應有的文化能力與認知。社區發展季刊，134，483-497。

- 陳翠臻(2014)。原住民族地區直接服務社工人員文化能力之研究。(未出版之碩士論文)。政治大學，臺北市。
- 楊培珊(2005)。長期照護資源管理與社會工作。國家政策季刊，4(4)，93-108。
- 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。
- 萬育維(譯)(2012)。社會工作實務第六版(原作者：Barry R. Cournoyer)。臺北：洪葉。
- 廖克玲(譯)(1982)。社會學習論巨匠－班度拉(原作者：Albert Bandura)。臺北：允晨。
- 黃源協、詹宜璋(2000)。建構原住民社會工作體系之研究。行政院原住民族委員會委託研究報告。臺北市：行政院原住民族委員會。
- 黃源協(2008)。建構原住民族社會安全體系之規劃。行政院原住民族委員會委託研究報告。臺北市：行政院原住民族委員會。
- 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。(未出版之碩士論文)。東吳大學，臺北市。
- 黃盈豪(2006)。社工專業價值與自我認同～從漂流社工的經驗談起。嘉義縣政府社會工作展望與挑戰學術研討會。嘉義：嘉義縣政府。
- 黃盈豪(2011)。弱勢族群的保障。載於編者林萬益編著，災難管理與社會工作實務手冊(123-148頁)。臺北：巨流。
- 詹火生(2002)。我國原住民社會福利政策－以國家干預觀點分析。國政研究報告，社會(研)091-017號，取自 <http://www.npf.org.tw/PUBLICATION/SS/091/SS-R-091-017.htm>
- 詹宜璋(2009)。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與反思。社區發展季刊，127，113-120。
- Carl R. Cooley. (1977). Cultural Effects in Indian Education: AN APPLICATION OF SOCIAL LEARNING THEORY. *Journal of American Indian Education*, 17,21-27.
- Lum, D. (2011). Culturally Competent practice: A framework for understanding diverse groups and justice issues. CA: Brooks/Cole.
- McGoldrick, M., & Giordano, J., & Preto, N.G. (2003). Ethnicity and Family Therapy, Third Edition. New York: The Guilford Press.
- Weaver, H. N. (1999). Indigenous People and the Social Work Profession: Defining Culturally Competent Services. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 44(3), 217-225.
- Weaver, H. N. (2004). The Elements of Cultural Competence: Applications with Native American. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 13(1), 19-35.