



# 從泰雅族原鄉社會工作專業服務的 挑戰與困境來反省社會工作教育

陳文華

東海大學社會工作學博士

本院基督教人文學系專任助理教授

## Abstract

Over the course of serving Atayal families, facing the dilemma between “professional social work and Atayal Culture”, sorting through the Atayal Social Worker’s practical experience, discovered Atayal Village social workers faced interlacing cultural differences, as well as dilemmas faced by these social workers. These conflicts and dilemmas, includes

Paring the same ethnic groups is the culture’s advantage, or as a cultural dilemmatic blindness;

1. Remain “neutral stance” in the professional principal, or “mutual sharing” in Atayal cultural principal;
2. Under the meaning of professional social worker and Atayal Cultural difference;
3. Professionalism under the decrees of law with village order: in accordance “legal authority given to social workers”, or according to traditional order “authority of the village’s elders”;
4. Normative differences between legal and traditional culture’s specifications: accepting “legal restrictions”, or the Atayal gaga’s “cultural restrictions”;
5. Social worker’s professionalism and cultural gender values: social worker’s professionalism “gender equality” or Atayal culture’s “gender differences”;





6. Social worker's professionalism and traditional culture's women image: clash between social worker's professional expectations and the cultural expectations.
7. Follow the social work professional ethics of the individual's right to personal well-being or follow the norms of democratic regulations;
8. Social worker's professionalism and traditional cultural interpretation towards statute of limitation, including the social worker's conversational skills, or cultural conversation skills;
9. the social worker's conversational style, or the cultural personal communication style;
10. The two worlds of the native social workers; Han based social worker's professional world, or the Atayal cultural world;
11. Native social worker's ethical triangle pattern: the triangular pattern of the organizational statues, professional statues and the social worker's personal believes;
12. National intervention and the problems faced by the villages: maintaining relationship with the village? Or call it in?
13. Native social worker's faces the dilemma of choice: choosing between goal and law, dilemma between rules and policies;
14. Cultural security considerations, or survival safety considerations;
15. Conscious of the professional case owner, or the collective cultural safety values;
16. Family services combining the strength behind religious faith or not?
17. Villagers' doubt toward personal relationships, hence the doubts of maintaining objective and neutral professional judgement, which may hinder the level of trust, as well as humanistic entanglement as well as the problems of personal privacy issues.

The signs of these conflicts and dilemmas, causes the Atayal social worker to have questions, confusion, conflict, as well as emotional frustration, before allowing the Atayal social worker to have adequate time to think and reflect, before changing these fragmented experiences, these conflicts has caused a sense of feeling powerlessness and lack of safety, infiltrating the Atayal professional social workers' group. Social workers' professionalism is to draw close to the daily life of the disadvantaged group, therefore the Atayal social workers will face contradictions and conflicts between the professionalism of the social worker and the Atayal culture, these problems are frequently faced.

關鍵字：社會工作教育反省，文化衝擊





## 前言

社會工作專業人員服務泰雅族家庭的過程中，面臨「社會工作專業」與「泰雅族文化」兩者之間的困境，這些特殊經驗或現象，是目前台灣社工專業與泰雅族文化之間缺乏對話。從泰雅族社工人員的實務經驗，這些衝突的困境現象，發現原鄉泰雅族社工人員之文化混雜與交錯，及社會工作專業處遇之挑戰與困境。同時，社會工作具有照顧與控制雙重性質，一旦社工人員將福利資源帶進泰雅族家庭，預表國家權力透過社工人員執行實務工作，檢視泰雅族內部的家庭。因此，社工專業帶著國家法令的意志，及主流社會的觀念，進入泰雅族家庭。這樣的專業行動會發現社會工作專業的倫理價值與原住民族的文化之間、國家法令規範與原住民文化倫理價值之間處處多有落差景況。這些差異產生的挑戰與困境，造成第一線服務的社工人員在專業處遇的判斷，亦即挑戰社工人員的主流文化與社工專業文化的識別。

### 一、泰雅族原鄉社會工作專業處遇的挑戰與困境

服務泰雅族家庭的過程中，面臨「社會工作專業與泰雅文化」兩者之間的困境，透過泰雅族社工人員的實務經驗，整理這些挑戰與困境的現象，如下說明。

#### （一）同族群的配對是「文化勝任的優勢」，或是「文化識盲的困境」

社工人員與案主同族群的配對是文化勝任的優勢，因其相同文化的背景，有著解決社會結構不公平與壓迫的共同目標，從社會工作的實務來說，同族群的身分配對，可避免溝通障礙，相似的成長與文化背景，可以使社工人員更瞭解案主的問題與感受及其文化脈絡，更容易取得信任關係與建立在地服務網絡，可提升服務之可近性，鼓勵服務的使用。簡言之，社工人員與案主同族群的配對是文化勝任的優勢。誠如受訪者指出：「當時的社工人員也是用在地人原住民，所以在溝通上也很容易融洽，因為有一些他們可能會用文化的話跟我對話，我們也知道阿！我們也可以用文化的話去對應你們，所以這邊就沒有距離，才容易被接納(s8)。」該原鄉部落組織單位能夠成





功地在地方生根是具有文化熟稔能力的當地族人，使得這些當地居民取信於他是當地族人對文化的熟悉度。

泰雅族傳統不都是一成不變的，文化會隨時間與情境而變動的，不僅是非泰雅族人，會誤認現代住在部落的泰雅族人，過著傳統生活模式，發揮共食、共居，與共生活的互助模式。甚至連泰雅族人輕易將部落族人生活狀態，看輕社會需求，反誤以為傳統文化機制的互助共作的模式仍然繼續在部落進行。因此原鄉部落組織單位的受訪者，其單位該組織主管，發現辦公室社工人員出現「文化識盲」的狀況。他提到說：「我覺得有一個危機，就是針對我們原住民社工員說，我們在看問題的時候，因為我們在部落長大，就會說這個沒有關係，他們自己會知道，面對性侵、家暴的衝突等等，會不會被自己的文化框住了 我們會不會就因為自己是受到自己的文化的關係，因此看問題，就會認為：「啊！沒關係！反正他們會自己修復關係。」(g7-1)。

社工人員的社會文化背景的認識，和文化能力運用在實務工作有不同的效果。泰雅族的社會深受殖民經驗、當代的民主法律、政治、經濟，教育等不同體制之衝擊，泰雅族個體的思考、價值理念與行為也深受不同世代的社會結構所影響，這個影響包括過去傳統文化與當代文化的差異。筆者發現泰雅族社工人員為案主提供服務的過程，若是社工人員與案主雙方文化背景相同，雖具有一定程度文化能力，但也有可能出現「文化識盲」的現象。這個文化識盲就是以自己所熟知的瞭解「理所當然」來填塞理解的縫隙，產生理解上異化現象，而誤讀文化的訊息。以致社工人員對受助者提供理所當然的方法與技巧，卻造成服務效能降低之情形。

泰雅族社工人員要在主流文化與專業文化之間識別，同時又要在過去的傳統 gaga 文化與現在的民主法律之間識別是有其困境，不僅要判斷部落裡族人行為是如何受到過去傳統文化的影響，如何權衡 gaga 文化與現代民主法治兩者，對泰雅族社工人員而言，乃是常出現的挑戰。當高舉文化差異的社工處遇，是否造成泰雅族社工人員缺乏對受暴婦女與兒少保護個案的權益保障的敏感度，泰雅族社工人員在工作日常生活的實踐中，了解族群的暴力產生不僅出自於個別夫妻關係，還會出自於集體性的關係。當泰雅族文化要求女性的美德是要「沉默寡言、做事勤快、保持克制自己。」

<sup>1</sup> 男性的暴力行為變成對於控制女性行為規範的合理與可接受的行為。

<sup>1</sup> 黑帶 巴彥，《泰雅人的生活型態探源：一個泰雅人的現身說法》(新竹：新竹縣文化局，2002)，6。





原鄉社會福利組織主管受訪者進一步提到「我們就是拿中華民國的身分證，是中華民國的公民了，就是必須要遵守現在的法律，但是在部落裡要怎麼去尊重泰雅族文化 gaga 的主體，這才是真正泰雅族是正式主體的規範，要如何去平衡？我必須要按照現代的法律去做個案服務，就是說怎麼又顧及文化裡面的規範要在這社工與文化之間去權衡。這是對泰雅族社工員特別重要 (g7-1)。」泰雅族社工人員面對部落受暴的婦女，所面對的暴力情境的專業敏感度不足，是文化識盲的現象。因此社工人員的文化勝任的能力須被檢視，而非單從同族群的身分條件作為原鄉社會工作的單一指標。

在原住民鄉提供社會工作，同族群的配對不一定是文化勝任的優勢，重點在於社工人員對於原住民文化的現象敏感度，如何提升原鄉社工人員具有自省與自我覺察的能力，不致於檢視原鄉存在的社會現象，視為「就是這樣」而缺乏文化自省與危機的敏感度，落入文化識盲的困境。

## (二) 介於「角色中立」的專業原則，或「互助分享」的泰雅族文化的原則

### 1. 角色多元產生的交互作用

社工員同時扮演多種角色，包括教會師母（宗教信仰）、部落成員（泰雅族文化）、家暴社工員（社工專業），產生職責和期望的衝突。不同角色有不同職責與期待，彼此之間可能是相互衝突的。對於長期居住在部落生活的社工人員，這樣衝突更顯其張力，面對家暴加害者，受訪者 s1 的角色是專業社工人員；在部落裡，加害者是他的部落熟識的好朋友；在宗教信仰裡，受訪者 s1 更是教會裡牧養信徒靈性生命的師母。受訪者 s1 兼具多重身份使得他在做家暴社工時，內在宗教信仰、文化、專業的衝突與外在專業組織環境的不支持，他面臨困境的抉擇，最後他選擇離開家暴服務系統，回到原鄉部落裡從事信仰的生命教育工作。

縣府家暴中心社工人員依照兒少福利法，緊急安置部落孩童，卻未事先告知案童父母親，受訪者 s6 受到族人的人情請託的壓力，又同時面臨法律制約的困境。受訪者 s6 看到這樣的案例，認為其實還可以有些商議的空間，不是強行把孩子帶走，卻未讓案童的父母，有一個平等溝通的方式。受訪者 s6 提到，面臨族人的孩子被緊急安置，泰雅族人期待部落的社工人員在共同文化的基礎下提供協助者的角色，部落





的社工人員只能做到傾聽陪伴的角色，無奈族人觸犯兒少福利法的狀況，在必須遵守法律的規範，造成泰雅族人誤認為部落社工人員與政府的平地社工人員是站在「同一國」的陣線。泰雅族文化面對部落爭議或是觸犯了 gaga，可以商請雙方家族的長老，在一個公開平等的方式，大家攤開來說明，最後由部落有聲望的頭目做出議決，雙方在溝通後，由加害人帶豬隻請罪，犧牲供奉等贖罪的方法即贖罪祭 (kbalay gaga)，舉行贖罪祭是避免祖靈降罪，維持人與人，人與祖靈的和諧秩序的關係。<sup>2</sup> 這樣的方式皆是在平等相互溝通的方式來進行，而非單一由國家以強權法令的執行方式，沒有在一個平等的溝通基礎進行，使得泰雅族人視家暴法或兒少福利法「沒有禮貌的行為、不通人情，直接帶走孩子」的法律，因此一般泰雅族人不願意採用現代民主法律規範，寧願以自身泰雅族文化為主體的途徑來處理部落的糾紛。

社工人員站在什麼樣的角色去與案家建立工作關係，當社工人員表明自己是泰雅族人，受助者期待可以在同一個族群文化的立場，拉進人際關係，雖同一族人身分易取得信任與安全感，但也造成受助者過度的期待，甚至超過社工人員可以工作範圍，造成專業關係的界限不清楚。或是原住民社工人員一開始進入原鄉提供社工服務，就把專業角色放在後面，採以站在我們是同一文化的位置，用朋友的關係去跟個案交心，當案主在同一文化期待下，造成社工人員在專業關係界線的迷糊不清的困境，長期帶著案主的問題回家繼續處理，造成社工人員長期下來工作負荷無法釋放壓力。

泰雅族文化具有互助分享的特質，但是進入社工專業關係，族人分享食物給社工人員，社工人員初期在文化概念底下，於是接受案主送的食物，後期才釐清送禮的行為是在文化概念下彼此運作專業關係？還是案主期待因為有更多的族群的情誼期待社工人員提供專業需求評估，案主可以得到更多福利資源。

## 2. 「忠實社工專業角色」或「忠實部落互助的角色」

前文提到社工人員與在地人際網絡關係緊密，有高度的人際重疊性，能不能夠秉持著中立的專業判斷來提供家庭服務？這些親屬關係會不會對社工人員產生高度的

<sup>2</sup> 康培德，《泰雅族 msbtunux 的美麗與哀愁：頭角與奎輝部落 KButa 世系群家族史》（南投：台灣省文獻館，2009），217。





期待，一旦案主預期跟社工人員的服務有一個落差？到底是造成專業關係的緊張，或者是因為同一族群文化因素下，加速專業關係發展？這時助人專業關係發生微妙的狀況。當社工人員進到部落，因職務角色的關係，案主對社工人員的期待是部落的一份子，是同一文化價值系統的同族人。所以案主期待社工人員是因為在一個共同的文化脈絡來建立關係。

可是社工人員在服務的時候，採取的是用專業的思維和專業的價值去跟族人建立關係。原鄉社工人員的角色多元下，呈現社工專業的實踐的兩難，這樣的兩難出現內心良知的焦慮與專業忠誠的質疑，這在親屬關係網絡綿密的部落社工人員，時常交戰在內心，是角色中立的專業原則，相對立於互助分享的文化原則；是忠實專業倫理，還是忠實於部落成員的角色。

### （三）意識形態下的社工專業與泰雅族家庭文化觀的差異

社工專業是保護弱勢者權益的專業，泰雅族文化的價值是以維護家庭的職責。對於原鄉家暴處遇，社工專業倫理乃是實踐弱勢者權益，若是受害者的身心受到傷害的事實發生，社工人員採取的專業處遇策略，乃是立即保護弱勢個體的權益；從泰雅族文化的觀點，維護家庭關係的完整性為主，若有傷害家庭關係的完整，就是違反 gaga 文化規範，因此受暴婦女未執行家庭角色該受責罰。見表 1 受害者社工專業觀與泰雅族 gaga 文化觀。

表 1 受害者社工專業觀與泰雅族 gaga 文化觀

	社工專業	泰雅族文化
價值理念	保護弱勢個體的權益	維護家庭的職責
行為結果	採取受害者保護行動	未執行家庭角色該責罰





#### (四) 法令下的專業威權與部落的階序概念：依循「法律賦於社工員的公權力」，或依循傳統「部落的長老權力」

在 gaga 文化中若雙方發生衝突，過去通常是找雙方家庭裡年齡輩份比較大的耆老，擔任雙方糾紛的協調者。但是在家暴事件的糾紛協調，遇到是個年輕的社工人員且是女性介入，又會遇到怎樣的困境？部落族人是怎麼看待你的權限？或是怎麼看待你的角色？

社工人員雖然是一個族人，但泰雅族文化有年齡、輩分、性別的階級，雖然擁有政府賦予公權力處理部落家庭暴力，族人是怎麼看待這一件事情？王鈺婷<sup>3</sup>指出：面對正式兒少法的強制緊急安置的問題，透過社工人員執行兒少安置，社工人員要面對倖存者生存利益考量，更要面臨部落長老對社工人員安置部落孩童，其合法公權力的質疑。當女性泰雅族社工人員從事縣府家庭暴力防治中心工作，其工作賦有國家法律的公權力，執行家庭暴力處遇工作，卻面臨地方部落文化的男性長輩的權力結構，因此面臨到長老帶著挑戰質疑：「孩子啊！我可能跟妳不對談，妳憑什麼管我的事情？」

曾經處遇性侵加害人是屬於親屬網絡的叔叔輩份，當社工人員以專業角色進入服務，加害人以文化觀質疑社工人員是女性晚輩的位階，如何提供專業處遇？雖然擁有社工專業的技能，礙於因為是自家人且屬於晚輩，在 gaga 文化是沒有辦法講話的困境。他指出這樣的經驗：「在 Tayal 的部落這邊，就是覺得說 knerin lahiy syang cipoq，就是說女性你不能講話，所以我運用我的專業在那邊操作的時候，他就會覺得說你這個女孩子已經爬到我們男人的頭上了！你還是在部落裏，部落存在有個輩分在部落裡面工作。」

即便是社工人員承接縣府委託原鄉家庭服務工作，面對親屬網絡的家內暴力，社工人員礙於文化倫理規範難以採用社工專業進入家內暴力服務。「我覺得當下也蠻難直接介入，那個困難在於我是晚輩，因著輩份的關係，我不可能直接指責我的哥哥和我的嫂嫂，我覺得說你知道你的輩分，因為是自家人，因為礙於 gaga 文化沒有辦法講話 (g7-2)。」受訪者 g7-2 是一個受訪者當中少數能夠勇於對抗泰雅族文化的迷思，

<sup>3</sup> 王鈺婷，《專業助人工作者介入亂倫家庭之文化議題：以三個泰雅族家庭為例》（碩士論文，國立暨南國際大學輔導與諮商研究所，2012），60、66。





對於文化裡男性及長輩的權威的文化位置，高過身為女性及晚輩的受訪者 g7-2。這樣的文化底層價值系統與社工專業價值，強調不分性別、年齡、族群、性傾向等都有其獨特的價值尊嚴，這兩者價值規範是有差異性。受訪者 g7-2 在部落實務工作發現，許多後山部落的未成年少女在婚前接受長輩要求進入婚姻。當事人尚未準備好進入婚姻，卻在 gaga 文化的規範價值體系下，順從了長輩的要求而非出於自願。於是少年夫妻婚後陸續出現了婚姻的困境，往往容易導致婚姻破碎，受訪者 g7-2 不願看到部落家庭處於早婚所帶來後續產生的惡性循環，於是站出來勇於對抗男性長輩的權威。這樣的行動可能帶來的風險是，親族的責罵或是無法獲得親族、部落的認同與支持，也會造成關係網絡的衝突。

#### (五) 法律與傳統文化的規範的差異：接受「法律制約」，或泰雅族 gaga 的「文化制約」

對於家暴加害者的行為制約，採以文化規範制約？還是現代法律制約？社工人員處理家暴體制裡面的加害人，可能面臨到泰雅族傳統文化制約與現代法律制約兩難的情形，社工專業成員要站在誰一方？是站在身心受害的受害者的立場，還是站在傳統 gaga 文化成員的角色，亦即從維護 gaga 文化規範的觀點，認為受害者未遵行家庭規範角色，理應接受懲罰的觀點。

受訪者社工人員提及處理家庭暴力與未成年性侵害的兒童保護的方式不同，會因個案面臨泰雅族文化規範與法律規範的實質效益有不同處理方式。處理庭暴力會偏向文化規範與宗教信仰的力量協助家暴者，尋求雙方頭目或是家族裡面有權力的長輩處理，受害者不願意去告發加害者；若是未成年性侵害的兒童保護的個案，加害者觸及兒童及少年性交易防治條例，是一個公訴罪，因為這個法案牽涉未成年，非部落社工人員能夠決定的。即便受害者撤銷，也非文化模式可以處理。見表 2 法律制約或泰雅族 gaga 文化制約。

表 2 法律制約或泰雅族 gaga 文化制約

事件	未成年性侵害	家庭暴力
處遇參考的途徑	法律制約或是 gaga 文化制約	gaga 文化、宗教信仰





就性侵害案件，即便是同一族群文化，社工人員個體涵化差異影響其專業處遇。社工員是受社會工作專業涵化或是族群文化涵化，在專業實務運作便有不同主張。社工人員是受社會工作專業涵化較深者，其主張依據兒少福利法保護受害者，制約加害者的性侵行為，所以採取通報之行動；另一名社工人員受族群文化涵化較深，其主張「部落的輿論文化已經制止他們了，認為部落已經對這個家庭已經作了制裁，因為他是站在文化與信仰的角度去看」(s7)。泰雅族 gaga 的輿論制約與部落的監控，已經制裁性侵加害者家族的名譽、尊嚴，所以不需要採取法律通報之行動。兩種處遇策略的不同，兩位社工人員思考處遇策略的背後的文化詮釋不同，呈現的是兩種生活世界的脈絡，一位身為基督徒社工人員以 gaga 文化規範與宗教信仰的倫理價值，另一個社工人員則以法律制約。透過兩者的問題評估的過程，協助我們看見泰雅族社工人員生活脈絡的世界如何呈現在其專業處遇。

文化跟專業之間困難，尤其在兒少保護的業務，更顯其兩者間的衝突。當縣府的漢族社工人員代表著國家賦予的公權力進入原鄉從事兒少保護工作，地方族人容易掉入歷史情結，加上漢族社工人員對於泰雅族集體民族的互助文化缺乏理解的狀況下，於是地方族人出現不願意合作，排斥的態度。此外，泰雅族文化價值是以非正式支持體系，家族、鄰里共同合作、互助共分享的方式來運作，很難理解為什麼無法以文化的非正式照顧支持系統來照顧自己的家庭成員，而要依循中華民國的法律規範？在這裡出現國家法律的公權力與地方文化非正式規範權力的衝突，以致於可能出現的是族人害怕政府的公權力，不願意向正式部門求助。

#### (六) 社工專業與傳統文化下的性別價值：社工專業的「性別平等權」或泰雅族文化的「性別差異權」

從社會工作價值觀點不分男性、女性，每一個人都有公平機會、每個人都是有價值的個體應受尊重、每個人有權利充分發展、滿足其所需要的福利資源、每一個人都能夠自由發展個人能力與天賦等相關社工價值基礎；泰雅族是父系社會的「性別差異權」。社工人員從事家庭服務注意到文化的性別差異權，宣導性別平等的教育，不得不謹慎所講述性別平等的概念，與泰雅族家庭文化的概念是否有差距，以免引起爭議。





### （七）社工專業與傳統文化下的婦女圖像：「社工專業期待」與「文化的期望」的衝突

社工人員評估受暴婦女人身安全，是期待案主可以離開暴力的關係，採取協助受暴婦女保有人身安全並尋找工作以求個人的經濟獨立；但是社工人員同時也必須考量到婦女在文化脈絡體系下，受暴婦女若是選擇滿足個人發展的期待，與文化家族的期待不一致的窘境。對於低社經案主呈現特質是較低的自我價值感且不願改變，改變是需要冒險，需要有勇氣面對生活的困境做一個選擇，對於改變後是否能夠向上提升，或是狀況更艱難？面對未知的未來，使得泰雅族受暴婦女，多數寧願選擇保有家庭的完整性的文化概念，即便是處在對他不利的的生活處境。解決問題的能力是否足夠？解決問題的動機是否強烈？解決問題的期待如何？提供的資源是否足以幫助受暴婦女做一清楚的決定。若是個人能力與文化支持不足，如此便阻礙受暴婦女走出生命的幽谷。泰雅族強調家醜不可外揚，受暴婦女面對社工人員詢問有關問題時，處於泰雅族父系文化，一方面其所依賴文化的價值「女性不可以有聲音」的困境，另一方面部落與家族支持系統對於受暴婦女提供的資源有限時，受暴婦女顯得欲言又止，有苦難言，造成社工人員誤以為案主自決，不願再求助的動機，便結案處理。

### （八）社工重視「個人福祉權的落實」，或是「民主法治重視法律規範的落實」

當部落族人不僅違反泰雅族 gaga 文化規範（與五代親內同居生子），且違反民法親屬編及家暴防治法，部落社工人員獲知後，可以選擇站在案主的權益，去通報政府家暴中心社工人員進入案家處遇。但是案主選擇不願意通報，案主面臨實質福祉、利益與民主法治的衝突，部落社工人員是選擇通報或是選擇不通報呢？這樣處境成為倫理兩難的困境，當倫理衝突時，個人的福祉權利超越法律、規範的安排，受訪者 s7 最終未選擇通報之行動，乃是顧及案主寧願選擇停留在一個既受傷害又綿密的親密關係，受訪者 s7 以案主自決及案主福祉權的原則，勝過國家法律的規範要求。雖然如此受訪者 s7 以宗教信仰幫助案主擴大對現實生活的經驗，希望案主在信仰裡有新的認知與詮釋，在信仰裡重新得力，協助其面對生活的困境。





### (九) 社工專業與泰雅族傳統文化對界限之詮釋

社工專業與泰雅族文化在會談技巧的空間距離、風格有不同的差異。

#### 1. 社工會談的空間距離，或是文化的人際的距離

社工會談在身體的接觸或是人際空間的距離，與文化的人際的距離是有出入。在李保悅（1989：188）所寫的「臨床社會工作會談的理論與實務」一書內，提及諮商員與案主避免身體接觸。但是在泰雅族文化裡，與人的接觸從肢體適時的接觸，願意與案主一起平起平坐，視為一種尊重的姿態。

泰雅族民族性具有熱情、活潑，與喜好自由不受拘束的特性。因此若是碰到熟識者會透過肢體接觸，可以讓對方感受到人際間的真心關懷與溫暖。若是彼此保持距離，代表著疏離、陌生。社工專業有著一套嚴謹的會談要求，會談時保持適度的空間距離，為了保護專業工作者，同時也是一種人際安全的距離。但對於泰雅族人來說，因保持一定的空間距離，反而會覺得人我之間有防衛心。社工人員跟案主會談時，專業要求保持身體的距離空間，這樣的距離空間是為了保持專業的界線；在泰雅族人當中，反而有適時的身體接觸或者肢體動作，可以讓族人感受到真實的關心與真誠。

#### 2. 社工專業與傳統文化的溝通與人接觸風格的差異：社工會談的風格，或是文化的人際溝通的風格

西方社會形塑出的會談風格與泰雅族民族性有所出入，對於泰雅族的社工人員運用會談技巧於部落，產生文化適用性的困難。因為部落民情的差異，與西方白人理性冷靜的民情是不同的。社工人員經過調整，以貼近部落民情方式與案主會談。運用西方文化涵化出的專業會談技巧，反而會使族人產生格格不入的距離感。原住民社群重視血緣與地緣的關係，並且重視人際互動的感情，所以進入部落與案主會談前，必須從一個很活絡的氣氛當中切入問題，並採以地方鄉里人情網絡的關係，拉近熟悉溝通的方式。





#### (十) 原鄉社工人員的兩個世界：漢人為主的社工專業的世界，或是泰雅族文化的世界

受訪者 s1 要往返兩個文本，兩個世界，一個漢人的文化系統，跟一個部落的文化系統。當組織單位未理解在原鄉推動家暴防治工作的困難，產生原鄉社工人員的內心煎熬。s1 具有高度自覺與反省的能力，其專業日常生活的經驗，出現認知的斷裂。掙扎於組織單位與個人信仰，及部落文化的規範原則不同，亦即是社工人員的兩個世界，以漢人為多數的社工專業的世界，或是泰雅族文化的世界。

#### (十一) 原鄉社工人員的倫理三角模式：組織立場、專業立場與社工員個人信念的倫理三角模式

專業人員面臨道德兩難時，自我必須做出抉擇與行動。可是當前專業環境之下，專業人員所要面臨專業倫理兩難，不僅要面對「組織立場」、「專業立場」，與社工員個人的理念的衝突。以受訪者 s1 在部落提供家暴服務，即面臨社工專業立場（不做個人價值判斷）、機構組織立場（宗教信仰立場的中立），與個人宗教信仰之不同，要如何作出適當的專業處遇，考驗著原鄉社工人員。

受訪者 g3-1 提及一個案例，一名仍在國中就讀，未成年少女婚前懷孕，這個未成年懷孕少女是否要「保留懷中的胎兒」的議題，引起了不同的體系之間倫理價值的衝突，形成所謂的倫理的三角模式。首先，受訪者 g3-1 是教會師母，一方面按照基督宗教信仰倫理（個人宗教的信念），認為孩子是神賞賜的產業，不宜把懷中的胎兒拿掉，但另一方面受訪者 g3-1 知道必需依據社工專業「案主自決」的中立原則（專業立場），所以社工人員持基督宗教的倫理觀與社工專業倫理；再者，未成年少女的阿公、阿嬤持 gaga 文化觀，依據廖守臣（1998：84，88）指出泰雅族社會中發生未婚懷孕是家中醜事，認為鬼神必定降禍，為了避免降災禍的方式，家族必宰豬作祭以祓除不祥，如男子（或女子）未婚，則促其成親，否則會遭人譏笑。所以在 gaga 文化的倫理價值體系下，未成年少女的阿公、阿嬤主張應該保留懷中的胎兒；最後，從教育者的觀點，身為學校的漢族校長，期待案主繼續接受國中義務教育，認為完成基礎教育之後，才能夠擁有美好人生的前程，所以漢族校長希望少女不要因此輟學，建





議能夠把懷中的胎兒拿掉。是否要保留懷中的胎兒，從以上三方人員的立場，得知三者所持守的立場不同。最後案主經過與長輩的討論後，遵循 gaga 文化的規範，保留懷中的胎兒，這樣決定正也符合基督宗教的倫理，也去除受訪者 g3-1 內在心理可能潛在的衝突，亦即若是案主自決，選擇拿掉懷中胎兒的行動結果，違反受訪者 g3-1 個人基督宗教信念，也違背泰雅族 gaga 文化倫理規範。可參見表 3 社工專業、泰雅族 gaga 文化、宗教信仰、與教育之間的考量立場。

表 3 社工專業、泰雅族 gaga 文化、宗教信仰、與教育之間的考量立場

規範體系立場	社工專業	泰雅族 gaga 文化	宗教信仰	教育
決策的思考過程	案主自決案主最佳利益	未婚懷孕視為禁忌	孩子是神賞賜產業	學業成就
社工人員	√	√	√	
漢族校長				√
未成年未婚懷孕少女		√		

## (十二) 國家介入與部落處遇的困難：部落關係維繫？或是通報？

當社工人員發現居住的部落，有家暴或是未成年性侵害案例，社工人員會主動通報嗎？或是尊重部落文化內部和解儀式，不加以干涉？主動通報是否影響社工人員與部落族人之間的和諧關係？筆者曾與某部落社福組織的督導談起推展原住民社工實務的困境，即出現上述的困境。她在部落居住，同時身兼教會的長老，獲知部落有未成年小女孩被部落成年男性警員性侵，她不敢通報，因為部落裡的族人知道她從事兒少保護工作，部落又很封閉，於是為了避免族人的指責，不願意當罪人，因為她還要在部落生活，她還在教會。於是就委由他人採取通報的行動，是繼續要在部落生活，維繫與部落族人的關係？或是依據民主法治的程序，選擇採取通報的行動？這是原住民





社工人員面臨服務的困境。

莊曉霞在「原住民社會工作之反思」一文，提到部落裡的實例，社工人員發現性侵案件，不好意思舉發，轉由其他機構進行通報，在地的角色已經影響社工人員的處遇，反映出社工人員可能屈服於部落、家族，和親情的壓力。<sup>4</sup> 在本研究也有同樣的發現。筆者發現居住於原鄉的社工人員，同時兼具社會工作人員與文化者的角色，面臨部落裡情境，又要進入工作者的角色情境，兩者世界脈絡的差異，造成社工人員處理的困難，所以社工人員寧願選擇委託他人通報，或是選擇不通報，尊重部落文化處理模式。雖然從社工專業來看，依照現代法制，須要依照職責通報，但是身為文化成員必須尊重 gaga 文化。

社工人員主動處理部落裡的族人婚姻暴力或是性侵的案件，在部落叢密的人情關係裡，因著工作職責選擇通報的行動，卻可能造成關係緊張，甚至嚴重地以語言恐嚇社工人員，企圖改變社工人員專業判斷。受訪者 g5-1 協助處理，最終卻面臨當事人家族的指責，這些家族親友同時與社工人員住在緊密關係的部落裡共同生活。而正義使然的受訪者 g7-1 通報性侵案件，卻擔心住在部落的家人冒著可能潛在的危險。

泰雅族社工人員選擇通報？還是關係維繫？通報是出於社工職責，但是通報後，造成族人獲知後，對於社工人員的誤解，導致社工人員在部落受到排擠，甚至指責，這在部落人際關係網絡密集的生活型態，出現特殊的窘境。受訪者 g2-1 在焦點團體裡提到原鄉部落裡的一位長老教會的牧師，看見部落高風險家庭的孩童通報社會局，卻衍生出地方關係的糾葛，甚至關係到政治人物政治利益來施壓，泰雅族考慮到家庭的整體性，而不是考慮到法律規範，在原鄉社工人員出現的困難，對牧師也是如此，教會駐立在部落，牧師仍然要在部落的人際網絡中互動，要兼顧人情上的壓力與信仰真理的教導是項挑戰。同樣的情況，也真實地發生在受訪者 g3-1 的工作經驗，受訪者 g3-1 是原住民家庭服務中心的社工人員，同時也是地方長老教會的師母，通報居住在教會鄰旁的孩童受到性侵的事件，於是鄰童被政府安置於平地社會的兒少安置機構。通報後，受訪者 g3-1 卻遭逢與部落關係維繫的困難。因為這位孩童的家長，是鄰居同時也是教會的信徒，受訪者 g3-1 採取法律途徑，以國家法令的規範介入原鄉

<sup>4</sup> 莊曉霞，原住民社會工作之反思，《台灣社會工作學刊》6期（2009）：147-168。



家庭，不見得能讓部落居民的理解與認同，因為此舉使得部落居民的孩子離開母文化的環境。受訪者 g3-1 受到孩童家長的指責與部落居民的不認同，來自專業、文化、法律之間倫理規範之間的差異，內心產生衝突與掙扎。從以上實務經驗發現，一個在地原鄉的族人推展保護性實務工作，常常處在是選擇通報的行動，或是選擇部落關係的維繫的兩難情況。

當受訪者 s7 依據社工專業的良心，並依據兒童及少年性交易防治條例法，發現部落裡有未成年女性因性侵而懷孕，預備採取法律通報的行動，但此未成年性侵加害者與機構內另一名社工人員有親屬關係，受訪者 s7 為顧及家庭成員的利益，最終卻選擇不通報，造成受訪者 s7 與此社工人員理念的衝突。筆者可以理解受訪者 s7 在受訪時表述的困難，這個未成年女性因性侵而懷孕的個案，牽涉複雜的相關因素，涵蓋泰雅族 gaga 文化、部落的親屬情感關係、身為文化成員在部落生存的安全考量與社工專業知能。使得兒童及少年性交易防制條例在部落法令效益的適用性等服務的困境與衝擊。因此機構內另一名社工人員寧可選擇對自己有利，一條輕省不費事的方式，要求受訪者 s7 選擇不通報的策略。

### （十三）原鄉社工人員抉擇處遇的兩難：處遇目標與法律、規則或政策有所衝突

Frederic G. Reamer 提出一套倫理困境的比較原則，其中提到當個人福祉權利與法律、規定，及民間組織機構的規則相衝突時，個人福祉優先權利應先考慮。<sup>5</sup> 原鄉社工人員執行專業處遇，與部落生態間的矛盾與困境。是依照法律規範執行？或是依照文化的部落生態的模式來執行社工處遇？受訪者 s8 提到當受害者是未成年時，加害者與受害者兩個皆在合情意的狀況下發生性行為，社工人員獲知後，依兒少福利法，通報縣政府介入，可是社工人員介入之前，雙方的家長早已溝通協調達成共識，之後用 gaga 文化的和解儀式的途徑來處理。社工人員採取通報並介入，似有違反當事人的福祉。當加害者與受害者願意進入婚姻共同經營家庭，此時社工人員從文化脈絡思考，在尊重當事人雙方意願與福祉，於是寧願選擇不通報，而改變選擇以關心陪

<sup>5</sup> Frederic G. Reamer *Ethical Dilemmas in Social Service* (New York: Columbia University, 1990).





伴的角色。

#### (十四) 文化安全感的考慮，或是生存安全的考慮

受訪者 s8 提到承辦當時省府推動原鄉兒童安置服務計畫，計畫的原意是顧及原鄉兒少保個案能夠在原來的母文化就地安置。當實際推動發現有其困難。原鄉親屬網絡密集且難以保護案主的隱私，在口傳風氣興盛，在言論的壓力下，最後還是考慮個案的人身的安全、自尊，選擇以「生存安全」考量，勝過「文化安全感」的考慮，將個案安置部落以外的家庭。同樣的受訪者 g6-1 也遇到這樣的景況，以兒童的最佳生長環境之下，選擇讓兒少保個案帶離社區進行安置。

當部落裡可以有非正式支持網絡協助案家照顧弱勢兒童少年照顧，受訪者 g7-2 選擇連結當地非正式支持網絡資源，選擇在地安置，在地安置個案可以使其在熟悉的環境建立文化安全感。

#### (十五) 專業的案主自決，或是文化集體安全價值

泰雅族文化裡實施案主自決的原則有其困難。案主自決的原則會受到案主、社工人員、組織單位共同建構的脈絡所影響。此外案主自決的原則，受到部落文化的影響，加上案主生活在己身文化的社區環境，案主在現實環境（權力結構、社會資源分配），案主的決定仍受家族影響，可以自我決定的選擇空間是非常有限。

「案主自決」的概念，絕不是由案主完全自己作決定，Rothman, J. 將案主自決的概念改為「社工人員在介入計畫過程中，讓案主適度的貢獻」原則，也就是案主參與介入程度是可變的，取決於個案條件，介入重心乃在於專業本身非在案主，案主投入是在界定問題，以及解決問題的進程。<sup>6</sup> 能力、資訊、知識、權力越弱的案主，社工人員應清楚地引導。受訪者 g6-1 指出協助部落居民就業輔導，會再次地確認案主的動機與改變的意願。因此社工人員要不斷激發受助者清楚問題、解決問題的動機，及再次確認投入參與解決的行動意願。

當社工價值轉換成實施原則或行動時，並非如此順暢。首先，社工價值是抽象的

<sup>6</sup> Rothman, J. *Client self-determination: Untangling the knot*. *Social Service Review*, 59(4), 1989, p598-612.





描述，運用在泰雅族文化經常產生主觀解釋上的衝突，案主的自決原則，到底有多少機會與資源可以讓案主有足夠能力面對困難時，在不畏懼家族成員、gaga 文化的影響，能夠有尊嚴地自我決定。如受訪者 s8 提出受暴婦女處於受暴情境，婦女受限於個人的教育、就業能力，以及外在文化價值規範的束縛、家族親屬的期待，因此要受暴婦女信賴文化體系以外的社會資源的困難，加上社會資源的不足讓受暴婦女有足夠的勇氣與能量去作決定，協助其離開熟悉的環境，重新面對生活。因此在種種情況，使受暴婦女在不足的機會與資源的條件可以做決定。

第二，對個人價值與泰雅族 gaga 文化的價值之間的衝突，例如「個人對自己與他人負有責任」、「社會必須提供機會讓每個人成長與發展，以實現其最大潛能」之間權衡的困難。例如在二十一世紀面對性自主與性意識抬頭的潮流下，泰雅族文化裡案主未婚懷孕、婚前發生性行為及家庭暴力等婚姻家庭領域裡的相關議題時，社工人員如何解釋案主個人婚前發生性行為，與家族成員發生意外事件有關聯，不同的世代（兩代之間）、年齡、前後山地理環境等因素，受文化涵化有不同的差異存在，社工人員如何收集正確資訊，提供正確適當服務，的確有其權衡的困難。

第三，如何將抽象的社會工作專業價值，轉換成實施原則，是非常不易。例如每個人是平等，都值得尊重的。但是在泰雅族文化裡的父系社會，女性結婚後是夫家的人，離婚婦女回娘家會影響原生家庭的和諧，同在同一文化的社工人員，即便是面對如此困難的處境，我們從受訪者 s7 的生命經驗看見，個人為了家族和諧，選擇遵守泰雅族 gaga 文化的規範，可見在泰雅族文化裡，兩性仍受文化性別不平等的箝制。

除了案主可能會面臨的兩難外，社工人員有會面臨與案主價值觀不一致的差異。受訪者 s6 的表妹於未成年未婚懷孕，表妹原是不想當未婚媽媽，欲以人工流產，中止懷孕的方式處理，受訪者 s6 說：「是不是我們當初就要把孩子生下來是對的？在信仰裡面很深的掙扎。因為我後來看我表妹過的很辛苦，他後面也有句話說：『我一直跟你說不要生，你就是有那個 gaga 的觀念，就是不要亂拿孩子！』」受訪者 s6 與其阿姨擔心人工流產此舉觸犯泰雅族 gaga 文化的禁忌，加上基督宗教的倫理觀，即便當事人不願生下孩子，在整個家族成員受 gaga 文化與基督宗教的理念，在違反案主意願，未依照「案主自決」與最佳利益的考量，在優先考量家族集體安全的福祉下，這樣的家庭內部的故事充分展現泰雅族 gaga 文化規範、長輩權力的影響力，未成年





未婚懷孕當然是要生下孩子的結果，這樣的結果是符合家族成員一致的文化期待與信仰認同。在泰雅族婚姻家庭領域裡，這樣價值兩難的議題常常出現在墮胎、兩性關係、性行為、離婚，家庭暴力等。一旦泰雅族文化在兩性關係、婚姻家庭的領域與主流社會價值觀不一致，案主選擇逃避受到文化的制約，選擇進入偏向自己行為較為一致的主流社會生存，避免來自文化的苛責、家族異樣的眼光輿論的責罰。

談及社工專業的「案主自決」原則，與泰雅族 gaga 文化「集體安全」原則之間的兩難，受訪的社工人員提到在泰雅族文化裡談案主自決，對於未成年的案主，仍受到家族長輩的影響，即便不願進入婚姻，案主無法依照個人的決定，不得不受到家族長輩的安排，後山部落的未成年即進入婚姻的情形，就是受到泰雅族 gaga 文化的影響。也因為未成年即進入婚姻，使得後續相關家庭與社會問題的產生，諸如心智未成熟狀況下進入婚姻，最終離婚收場，或是隔代教育的相關問題延伸。

當筆者觀察玉神泰雅族的神學生以在學、未有經濟基礎、未就業的狀況，在年紀尚輕即選擇進入婚姻的特殊現象。這樣情形是因為泰雅族新人父母在 gaga 文化的考量，更何況神學生將來成為神職人員，更擔心婚前交往過程，無法在宗教信仰有好的見證，於是就在外力影響因素及早進入婚姻。家族集體安全的原則大過於案主個人意願，即使發生在未成年被性侵也是按照此種做法。受訪者 g7-2 成長並服務後山部落，指出這樣的文化特殊現象「誇張是被性侵未成年女性啊！他是被性侵喔！然後就說好也殺豬就在一起了。因為怕有 Utux！可是沒有感情基礎，是被性侵耶！是兩個雙方家長說道歉，他到女方那邊道歉，然後我們願意癒合這樣。這孩子真的很可憐！她是在被迫的狀態下被性侵耶！社工是一定進來啦！依照 Tayal 的 gaga，男方就是他們提出最大的誠意。誠意說因為我的孩子做錯了嘛！娶是最大的誠意了！可是我們曾經也問過小孩耶！甚至於包括已經懷孕的女孩個案，她才 14 歲啊！國中生啊！Tayal 沒有人去告啊！她真的面臨到部落中家族的裁決，決定了他個人的部分，這女孩講說『我不敢講！講沒有用！』」

家族集體安全的原則大過於案主個人意願，在解決原住民婦女就業問題，必須先考慮家族對已婚婦女的期待，尤其文化中順服長輩的權柄。在泰雅族文化裡有年齡、性別、輩份的差序，男性長輩是擁有家務的決定權，當一個女性晚輩，選擇的意願與男性長輩所期待的有所落差，女性晚輩須符合家庭期待，勝過個人的意願。在泰雅族





文化價值體系，女性晚輩個人的決定必須符合泰雅族文化價值，若有衝突，以順服家族集體價值為優先考量。

### （十六）家庭服務推展結合宗教信仰的力量與否

社會工作倫理強調社工專業判斷須以中立的態度為主要原則，助人過程中加入宗教，是目前普遍國內大學院校尚未處理的議題，社工人員可以邀請案主信教嗎？在林萬億《社會工作》一書提及「社會工作人員禁止案主信教，擔心案主會因為不配合社會工作人員的邀請而影響其權益，要傳教或是邀請入黨待專業關係結束之後再做。」

<sup>7</sup> 目前實務工作者在其過去社工教育養成過程，教導社工人員避免在專業關係以外有傳教的關係，是目前實務工作者很難處理，造成有些的專業組織單位不是一味地避免加入宗教信仰議題，要不就是社工人員在一個不清楚處理原則及社工科學主義專業掛帥下，不願處理宗教信仰的問題。

現今基督宗教信仰與泰雅族部落關係緊密，從事泰雅族原鄉工作，必須注意部落宗教信仰的課題，王美香身為泰雅族人長期觀察南澳碧候部落指出，就碧候部落的居民團結程度而言，只是因為長老教派與真耶穌教派，兩個教派的不同，所以無法整合社區凝聚在一起，加上以宗教力量所形成的團體，大部分的活動皆以宗教為出發點，所以居民的共識是以教派為歸屬而非社區。結果在一個社區裡有兩個教派，就好像一個國家兩個執政團體。<sup>8</sup>

目前泰雅族人口有高達八成是屬於基督宗教信仰，進入部落工作，社工人員需要注意信仰的價值系統如何影響居民日常生活的實踐，同時各部落的教派力量消長的情形，社工人員如何運用宗教資源推展家庭服務，是必須學習的課題。進入原鄉部落會發現基督宗教的力量，有著深淺不一的力量影響其家庭日常生活實踐。基督宗教的倫理價值可以說已經深入家族成員，影響絕大多數家庭生活的型態。教會可以在社區成為守望者的角色，若是教會較少關心部落家庭問題的切身議題，自然會引起是基督徒社工人員的注意，期待教會有所功能發揮。

<sup>7</sup> 林萬億，《當代社會工作理論與方法》（台北：五南，2007），598。

<sup>8</sup> 王美香，《教會宣教史研究 以泰雅爾族南澳流域的碧候部落為例》（碩士論文：台灣神學院，2005）。





基督宗教深植於部落，過去長期以來民間福利組織單位辦理活動習慣與長老教會合作，發現推展社區工作沒有辦法統整地方教派組織，就慢慢趨向不是單一與長老教會合作。雖然社會工作服務不分信仰立場服務受助者，但是長期以來地方部落因不同教派，對部落引發分裂的效果，教派間鮮少合作來往。台灣教會歷史發展，長老教會與真耶穌教會不同教勢在地方各有消長，地方社會福利組織推展社區活動，應謹慎思考如何站在資源公平分配的立場，避免身陷地方教會角力的影響，以中立的立場提供適切的服務。

### （十七）部落人際關係緊密的疑慮

由於部落人際關係緊密，社工人員要落實客觀中立的社工專業原則，有其執行的困難。部落居民熟識度高，擔心社工人員獲知個人隱私，會轉告他人，因此影響個案的信任疑慮。

#### 1. 維繫客觀中立之專業判斷的疑慮

社工人員被訓練成一位專業者，必需在專業關係進行處遇，因此服務對象維持界限清晰的關係，這種界限清晰的關係應該把自己在專業協助以外的關係盡可能淡化。社工專業同時講求關係中立，又要能夠客觀去評斷，這樣的專業界限的要求是社會工作的倫理通則，因為越單純的關係，才使我們的處遇不受其他因素的干擾。可是在部落人際關係緊密，要去維繫客觀中立之專業判斷，讓原鄉社工人員在專業關係下的倫理實踐產生極大的困擾。

受訪者 s2 與受訪者 s3 服務娘家的部落，娘家的部落裡的人有許多是自己親屬，社工人員時常要反省專業的行為是否超越界限，此與受訪者 s7 情形類似。受訪者 s7 服務所在的原鄉有高達 1/3 族人是自己的親屬關係，這樣的綿密的人際網絡的服務場景，相較於生活在都市主流社會的漢籍社工人員很難想像的。

泰雅族部落的社工人員在家庭處遇原則運用，更需要彈性變通的方式。為避免因有親屬關係，影響其服務之客觀與中立，只能將親屬關係降至最低的影響性，受訪者 s7 提及整個 xx 鄉三分之一都是親戚，在此綿密的親屬網絡，要避掉親屬關係實在困





難。選擇變通的方式，若是親屬關係較遠，不會影響其個人專業評估，且不會影響親屬關係的情感，則可考慮接案。這種「關係中立」變通的社工原則，很難以西方社會的標準來衡量，尤其是在封閉的高山部落裡，早期部落居民的婚姻，多是在一定的地理空間裡人口流動，形成緊密的親屬關係網。受訪者 g4-1 也是如此的處境，服務 50 個案就有高達一半是親戚。受訪者 g4-1 選擇變通的方式，處遇的方式會依據情境危險的判斷，作為主要服務對象，而非採取關係中立的原則作處遇判斷之依據。

受訪者 g1-2 更是指出居住在部落裡，工作與下班的時間，會形成工作關係與私人關係的界線不清楚，在下班時間的居住空間，案主就居住在村莊鄰里內，形成案主需要時，就會隨時尋求專業人員的協助，造成原鄉社工人員上下班時間，工作與家庭生活界線不清的困擾。

## 2. 部落人際關係互動緊密，影響信任感的建立

同一族群熟識度高，易取得部落居民的信任與安全感，但也是有可能造成受助者擔心部落有口傳文化的狀況下，難保社工人員將個人隱私傳揚出去，因此受助者不易建立信任關係，這樣研究發現與黃淑玲等人發現一致，人際關係緊密，形成個人隱私不易隱藏，影響信任感的建立。<sup>9</sup>

雖然關係親屬網絡緊密，出現專業推展的困境，但是卻也有另一特別的現象，受訪者 g7-2 在後山有許多親屬，更多是教會裡熟識的族人，受訪者 g7-2 擔任機構主管，對於社工人員上山訪視部落家庭，受訪者 g7-2 不需要監控屬下工作狀態，因為部落的族人早已通風報信告知受訪者 g7-2，有關機構社工人員進入部落的行蹤。

## 3. 「人情糾葛」及隱私保密的問題

部落人際關係緊密以致有「人情糾葛」及隱私保密的問題。泰雅族文化裡實施保密原則有其困難。沒有文字的台灣原住民族，自古以來皆是以口傳教導方式傳承文化，因此要保有同一區域、部落的歷史的記憶，皆來自口語傳達，在這樣文化脈絡下，

<sup>9</sup> 黃淑玲、林方皓、吳佩玲等，都市原住民婚暴狀況及社工處遇初探：以台北市某社區為例，《本土心理學研究》15 期（2001）：139。





輿論制約是最好的個人道德規範，部落社工人員要提供部落個案服務，不得不考慮民族性的特質。

部落的輿論很強，社工人員於部落血緣關係緊密、親屬關係交錯，要做到保密有其文化特殊性，因為原鄉社工人員的經驗，常發現具有同族群身分的社工人員會被案主視為圈內人，陷入部落複雜的人情糾葛。同時造成部落社工人員在專業理智與情感之間拉鋸，要兼顧保密的原則有其處遇上困難。

綜合以上討論，了解泰雅族社工人員服務家庭的過程中，面臨的困境與疑惑，這樣的情境是專業與文化間不同的生活世界脈絡，形塑出不同的角色、規範、價值觀，當社工專業社群講求「專業」的普世原則與方法，如何把泰雅族文化裡面臨的家庭服務的困境凸顯出來，並進一步找出產生斷裂與衝突的間隙的原因，並以泰雅族的社會（部落）為主體，能夠符合並貼近泰雅族社會文化體系的<sup>1</sup>家庭服務處遇，又在不違背專業的原則方法下，是社工學術社群和實務界共同努力。

## 二、社會工作教育的反省

整理受訪者的實務經驗，筆者進一步對社會工作教育界，提出五點反省與啟示。

### （一）社工介入功能的有限性

社工人員深受心理諮商的影響，看個案的問題僅從個體面切入，缺乏一個整全的面貌，瞭解個案與其所處的社會環境是如何相互影響。社工人員如何有系統介入泰雅族部落發生的問題？直接服務領域的社工人員通常使用的介入的方法是個人干預，對於主流社會的案主，使用個人干預可能就足夠了，但是面對原住民不僅需要個人干預觀點，還需要個人與其生態系統的互動提供介入。此外，如何針對泰雅族（原住民）的案主提供社會文化的介入技術更顯其重要性。

### （二）社會福利供給的角色：自主獨立或是依賴

傳統文化與社工兩套系統不一樣，評估問題與處遇是不同。所以社工在定義貧





窮的問題，就是以主流社會的經濟收入的多寡看待原住民家庭的貧窮。所以政府的政策模式以救助津貼的方式補助原住民的生活，呈現國家代行親權，保障兒童需求的地位。往往金錢的補助，超過案家真正的需求，造成少數父母濫用資源，無法以兒童為主體的福利資源，造成反向效果，父母親以假性離婚、未婚生子的手段，爭取救助津貼，這樣的手段引起了道德的爭議。

泰雅族傳統文化評估社會救助的問題，有其在地的觀點，部落對於應該協助的對象，以值不值得幫助來衡量。所謂值得救助的對象是信仰虔誠、努力工作、遭遇急難的人背後反映的文化崇尚勤勞的價值觀，傳統勤勞的價值代表著你對部落的貢獻，而不是金錢收入賺取多寡來計算，對於救助對象會至於生活脈絡來詮釋，不是普世性的收入計算作為統一的標準來定義。<sup>10</sup> 泰雅族傳統文化是以家族共食、共作、共分享的集體文化，因此財務分配與捐輸方式，以共同參與及共同分配，具有相互合作、物質互通有無是泰雅族傳統文化的特色。<sup>11</sup>

由此可知，在地的文化的社會救助的型態是透過家族集體互助分享的方式。這樣的集體互助分享的生活型態，在新竹尖石鄉司馬庫斯部落仍維繫保有其傳統互助文化的生活方式。社工專業與泰雅族文化，兩者在社會救助的問題的定義與救助的概念是不同的，如 4 社工專業與泰雅族文化在社會救助的詮釋觀點。

表 4 社工專業與泰雅族文化在社會救助的詮釋觀點

	社會工作	泰雅族傳統文化
(定義誰需要救助) 評估問題	家戶經濟收入貧困	信仰虔誠、努力工作、遭遇急難的人
處遇	金錢給付為主	家族、集體社會互助分享

社會福利的金錢補助不就是協助族人脫離貧窮，走向更「獨立自主」的生活？社會工作（社會福利）價值一再強調個人責任與獨立自主原則，但卻造成少數族人道德

<sup>10</sup> 王增勇，從原鄉經驗看社會救助政策與原住民文化的相容性，《中央大學社會文化學報》14期（2002）：131-166。

<sup>11</sup> 廖守臣，《泰雅族的社會組織》（花蓮：慈濟，1998），207。





的爭議，進入所謂的不獨立、不自主的「福利依賴」人口。這些假性離婚的父母或是透過生養孩子的方式，寧願不去勤勞的工作，卻是依賴政府的救助津貼，不僅喪失了社會福利政策的美意，更喪失傳統文化裡推崇勤勞的價值，所以社會福利的金錢補助的方式，所造成的負向的效益，反而是威脅泰雅族文化裡所強調的「勤勞」德性，並且威脅 gaga 文化在性及婚姻關係的道德規範。

在受訪社工人員表示，為了爭取生育津貼養育眾多孩子，有別於一般主流社會少子化的特殊社會現象。更值得我們省思的地方是，當社工人員提供案主經濟補助，是否實質改善其家庭的功能，並間接提升社會善良風俗，仍值得商榷。受訪者也提到一般社會大眾認為原鄉就是比較貧窮落後，在這樣的觀點下，原鄉地區擁有民間慈善組織單位所挹注的物資，相較其他非原鄉地區得到更多的物資。造成家庭已經擁有的功能，反而被國家資源取代，養成是一種依賴外部資源與惰性的弊端產生。

當政府提供社會福利供給超過受助者的需求，我們看到的部落既有泰雅族的 gaga 文化的功能被破壞，傳統文化是強調的互助共享的制度，卻造成服務對象之間，教會與教會之間，為了資源引起的紛爭，更是減損了泰雅族面對生命的困頓的勤勞努力的生活態度。所以在「給」與「不給」之間，社會福利資源如何運運用，對於原鄉社工人員專業處遇產生困境。外在社會資源進入部落，改變了部落原本的社會平衡。於是受訪者 g7-1 提出意涵深厚的文化觀點，原住民家庭產生福利依賴人口的現象「是誰造成的？是他們自己造成的？還是整體社會造成的？」

### （三）社會工作的角色：控制者的角色？或是協助者角色？

社會工作具有對立性格，在提供社會工作（福利）背後隱藏意識形態，期待社會問題的控制，同時透過社會工作協助，使受助者得到幫助，在受訪者 s6 即提到社會福利雙元又對立的特性。民間組織單位發放金錢的目的，期待後山家庭能上家庭教育的課程，上完課後預期家庭的問題可以得到改善。但是金錢給付的協助只是一種手段，真正原鄉家庭出現的問題，可以透過金錢給付而得到實質的改善，仍有一定的限制，仍要回到泰雅族家庭內、外部環境面去思考，才能有效地協助。





#### (四) 社工教育增加跨文化認識

社會工作專業知識隱含文化脈絡，社工人員要研究異文化或是研究自身文化，會遇到筆者的文化經驗與研究對象的文化經驗相異的程度，若超出筆者理解的範圍，即產生「文化震撼」問題。同樣的，當社工人員進入陌生環境，介入服務對象的系統中，「文化震撼」常常伴隨出現。受訪者 s2 在帶領社會處的漢籍社工人員進入原鄉家訪兒童疏忽的個案，漢籍社工人員反應「哇！你們怎麼會是這樣？你們怎麼會是這樣？」恰如其份產生文化震撼的反應。

#### (五) 發展屬於本土原鄉社工處遇模式

西方的社工觀念於原鄉操作助人的工作，是誰決定的需求？是原鄉案主的需求？或是專家認定的需求？抑或是泰雅族社工人員？社會工作專業與泰雅族文化的差異產生的衝擊，這些衝擊累積在每一個泰雅族社工人員，在沒有足夠社工教育訓練，組織單位也沒有提供督導的支持，沒有空間讓社工人員沉澱與適當的反省，筆者看見這些在地原鄉社工人員在面臨困境，是辛苦地掙扎。掙扎於政府的要求的「專業」，及學術界評鑑委員要求評鑑指標，也看見政府的法令規範與在地文化規範的間隙，以及地方居民對於 gaga 文化、宗教信仰的接受性，勝過社工專業。當筆者看見泰雅族社工人員早具有文化屬性的知識、能力，與技巧，面臨教育學者或是評鑑委員，要求在實務工作者要有文化能力的社工專業，這些泰雅族社工人員卻也還找不出一個相對應的平台知識，可以與學術工作者、評鑑委員去對話，因為社工人員為了證明自己的服務內容是符合「專業」，掙扎於「專業」與「文化」之間找出可以生存的空間。但是對於屬於泰雅族文化脈絡處境的社工模式，目前也還在摸索建構的過程。找不出可以得到支持舞台，筆者看到是學術界與實務界的斷裂，社工人員經驗到內在的挫折、無力，社工專業的增權，是增權了實務界社工人員？還是增權了案主？還是增加了一批感到挫折、無力被學術、評鑑指標要求的社工人員？

如受訪者 g7-1「進入原鄉的過程當中他們怎麼去看？他是不是用西方的社工概念、觀念，或者說老師教我的觀念，用這個來在原鄉操作助人的工作。」在社工教育還尚未因應不同族群的文化規範，發展出具有文化概念的家庭處遇。現階段社工人員





採用西方發展出來的社工專業的方法與實務操作模式。未來如何發展屬於本土原鄉的社工處遇模式，仍待努力。

### 三、結論

綜合以上討論，社工專業發展於歐美社會的脈絡，以個人主義的價值觀為重要的思考基礎，對於人的定義、社會問題、個體的發展目標、社工助人者的角色與功能、專業助人進行的過程、社工的倫理規範等，都受到個人主義思潮的影響，對於泰雅族社工人員而言，如何運用社工專業進入泰雅族世界，其適用性有其一定的限制，但對於多數社工教育者、社工人員不易察覺這些蘊含於社工專業之文化價值觀。在應用專業於家庭服務領域，往往不經意移植專業觀點於泰雅族的社會脈絡，社工人員經歷了挑戰與衝擊，開始反省專業的觀點與泰雅族人的世界觀是有所差異，並對其差異所代表的意義進行深入思考，而覺察到文化價值觀的差異。

依據社工與文化之間的衝擊與統整的實務經驗，筆者提出對社工教育的建議。現行台灣社工教育缺乏發展出社工、文化、宗教的協同模式的工作方法，而原鄉實務界社工人員自身靈性體會的經驗，將其轉化社工處遇，協助服務對象。但是傳統社工內涵，尚未允許信仰系統作為介入處遇的策略。在發展原住民社會工作時，必須瞭解並關注原住民基督靈性信仰，早已深植其生活各個層面，所以發展社工、文化、宗教信仰協同模式的工作模式是原鄉可行的策略。另外，培養非原住民社工人員具有文化敏感度，加強跨文化教育，建立正確的文化認知，在跨文化的領域，培養尊重的態度與技巧的重要性。而普遍泰雅族社工人員的專業教育有限，加上實務領域提供督導資源之不足，呈現社工專業自信心不足的現象，強化原住民社工人員法制教育，整合社工與法律的知識。提升社工教育者文化意識的反省，最後針對社會工作教育的反省，發展屬於本土原鄉社工處遇模式。





## 四、建議

從以上研究發現整理為基礎，可從下列幾點方向提出建議。

### （一）受訪者多元性背景

建議未來研究的受訪者對象，不僅納入受助者，包括原鄉福利服務網絡的成員，諸如鄉公所承辦員、村里幹事、鄉民代表，原鄉教育工作者，及教會牧長，皆可納入受訪者訪談對象。探討原鄉福利服務網絡的成員對社會工作專業的期待與觀點，藉以了解社會工作實務理論與泰雅族部落的觀點差異。

### （二）從社會工作實務理論探討原鄉服務適用性

台灣提倡社會工作本土化相當晚，考察各個原住民族群文化特殊性，相較於西方歐美文化個人主義，提出社工處遇模式不多見。社工本土化的議題，建議可以從諸多社會工作實務理論檢視在原鄉文化脈絡下的適用性，透過原鄉脈絡的處境下，提出適合台灣原住民助人領域裡的理論典範依據、部落問題的定義、解決問題方法策略、服務輸送，及社工處遇的操作。

### （三）未來值得繼續研究議題

本研究發現泰雅族傳統的社會制約施行，需透過同一 niqan 的頭目來施行正式社會制約，niqan 與部落權力結構組織有關；依據現代民主法治社會有國家、社會、組織、制度、團隊、族群的概念與制度，因此由法律來維持社會秩序與社會控制。研究發現原鄉對於人際糾紛、家庭暴力的發生，部落族人習於以傳統文化途徑求助族長，採以傳統文化和解祭典方式來解決。尤其對於部落年長者更是如此，習於以自身環境脈絡來思考，其文化意識、觀點與文化能力與現代年輕輩有所差異，建議探討原住民老人對於福利政策法令之認知與回應問題所採取行動之現象，作為執政者制定社會福利政策與法令，能夠提出具有文化差異的福利政策法令，而非從中央至地方，從主流社會到原住民族的一致性服務模式。





## 參考書目

- 王美香。《教會宣教史研究 - 以泰雅爾族南澳流域的碧候部落為例》。台灣神學院碩士論文，2005。
- 王鈺婷。《專業助人工作者介入亂倫家庭之文化議題：以三個泰雅族家庭為例》國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，2012。
- 王增勇。 從原鄉經驗看社會救助政策與原住民文化的相容性 。《中央大學社會文化學報》14 期 ( 2002 ) : 131-166。
- 李保悅。《臨床社會工作會談的理論與實務》。台北：中華民國社區發展研究訓練中心，1989。
- 林萬億。《當代社會工作理論與方法》。台北：五南，2007。
- 黑帶 巴彥。《泰雅人的生活型態探源：一個泰雅人的現身說法》。新竹：新竹縣文化局，2002。
- 廖守臣。《泰雅族的社會組織》。花蓮：慈濟，1998。
- 康培德。《泰雅族 msbtunux 的美麗與哀愁：頭角與奎輝部落 KButa 世系群家族史》。南投：台灣省文獻館，2009。
- 莊曉霞。 原住民社會工作之反思 。《台灣社會工作學刊》6 期 ( 2009 ) : 147-168。
- 黃淑玲、林方皓、吳佩玲。 都市原住民婚暴狀況及社工處遇初探：以台北市某社區為例 。《本土心理學研究》15 期 ( 2001 ) : 113-159。
- Frederic G. Reamer. *Ethical Dilemmas in Social Service*. New York: Columbia University. 1990.
- Rothman, J..*Client self-determination: Untangling the knot. Social Service Review*, 59(4), 1989.p.598-612.

