

原住民族委員會
「原住民族家庭服務中心之執行成效
及功能轉型委託研究」
期末報告

原住民族委員會 編印
中華民國 110 年 6 月 8 日

原住民族委員會
「原住民族家庭服務中心之執行成效及功能轉型
委託研究」期末報告

受委託單位：臺灣原住民族長期照顧聯盟協會
計畫主持人：國立政治大學社會工作研究所教授 王增勇
協同主持人：國立東華大學原住民族學院民族社會工作學士學位學
程副教授莊曉霞
國立台灣大學社會工作學系助理教授 Ciwang Teyra
國立台灣師範大學社會工作學研究所助理教授莊登閔
助理研究員：國立台灣師範大學人類發展與家庭學系博士候選人
陳翠臻/Sawmah · Lasong
研究助理：國立政治大學社會工作研究所碩士生 王大中
國立東華大學原住民族學院民族社會工作學士學位學
程碩士生郭涵文
國立台灣大學社會工作學系碩士生 Lahok Ciwko
計畫執行期間：109年4月28日至109年12月31日

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

摘要

過去 22 年，原住民族家庭服務中心（下稱原家中心）在原住民族地區¹扎根日深，成為原住民族進入社會福利的重要管道，卻也面臨不少挑戰。譬如：原家中心的角色定位在文化和專業間的拉扯與模糊，強調文化的重要性卻造成社工專業能力被質疑，加上 2018 年起中央政府大力推動「強化社會安全網計畫」迫使原住民族委員會（下稱原民會）需要再思考原家中心的功能、角色定位，甚至轉型的可能性。鑑此，本研究回顧原家中心的發展歷史，分析原家中心福利服務執行成效；探討在社會安全網中原家中心與社福中心之分工及合作模式，明確原家中心之功能角色及定位；建構原家中心與現有社會福利相關服務方案之合作模式，俾利深化原家中心服務體系，建構原住民族社會福利（安全）網絡。

為回應上述研究目標，本研究採用質性研究設計，透過四階段的研究流程，一是針對原家中心歷年評鑑報告和文獻，以文本分析原家中心的歷史發展；二是採訪談法進行 29 場共 58 人次的深度訪談，6 場共 84 人次的焦點團體訪談，瞭解原家中心社工、督導和母機構主管的經驗和想法；三是蒐集國內外與歷史創傷與療癒相關的案例；四是召開 2 場共 12 人的專家諮詢會議提供對社會安全網與原家中心的相關建議。合計總共 154 人次、142 人參與本研究。

研究發現有三。一、原家中心歷經建置期、專業化時期、專業發展期、專業與文化的衝突期，以及轉型期這五個階段。原家中心在原住民族地區扮演著日益重要的角色，不只為族人提供了大量的諮詢、個案管理、團體工作和部落方案等服務，更成為原住民族社會工作者的培育基地，關注族人需求，連結原住民族與主流社會的福利資源，「發展」與「再現」具原住民族文化觀點的助人工作模式，實踐並保障了原住民族文化福利權；二、在考量原家中心的文化在地性強與專業化程度有限下，原家中心的工作原則應「以家庭為中心、部落/社區為基礎」，以風險分流和功能分工的方式提供服務。在社會安全網的定位上，宜強調原住民族家庭的服務以預防為優先，注重發掘、通報、轉介和預警的前端工作；有支持性服務需求的脆弱家庭則以多元且彈性的形式與主流社福體系合作，如與社福中心共案、共訪或陪訪形式的個案管理一起工作；有介入性服務需求的危機家庭則以復原、支持陪伴和追蹤的後端工作為主；三、在建構完整且協作的原住民族社福網絡上，現有原民會主管的福利方案需要透過「短期鼓勵基層合作、長期落實行政整合」的策略，進行內部整合與對話逐步推進。在短期措施上，建議標準化服務區域的分區原則，以促進整合、鼓勵合署辦公以及定期聯繫會報強化

¹原住民族基本法所定義之「原住民族地區」係指原住民傳統居住，具有原住民族歷史淵源及文化特色，經中央原住民族主管機關報請行政院核定之地區，包括 30 個山地鄉及 25 個平地原住民族鄉（鎮、市），共 55 個鄉（鎮、市）。

協作，支持共訪個案的協作模式；在中長期措施上，建議成立區域性原住民族社福中心，增加就服員人數，整合就服員和原家中心的辦理方式。

最後，本研究提出五大面向建議：（1）原住民族社會福利政策需支持原家中心在地化、運用原住民族知識體系、促進積極性福利，以及發展解殖意識的福利服務；（2）整合和綿密社會安全網，以「網中網」的概念建構原家中心與社會安全網之間的互動關係，原家中心在社會安全網中應補充不足，扮演解殖者、國家政策和福利服務的文化轉譯者、服務倡議者，以及資訊提供者的角色；（3）正視都會區原家中心的需求與困境，瞭解都會區原家中心的現況，充足都會區原家中心的設置點，多元發展都原特色的服務模式，以及提升都市原住民族社會工作知能；（4）透過原家中心社工專業人力的再訓練/教育，促進社工專業和文化整合，加強主流社工的文化敏感度和文化尊重，以及培養歷史創傷的創傷知情觀點，提升原住民族社會工作專業；（5）改善原家中心制度，包括督導制度、評鑑制度、執行單位退場機制、在地組織培力、保障社工員之勞動權益和避免政治涉入服務等。

關鍵字：原住民族家庭服務中心、質性研究、文化主體性、社會安全網、歷史創傷

目錄

第一章	緣起	8
第一節	背景脈絡	8
第二節	問題意識	12
第二章	研究方法	13
第一節	研究目標與流程	13
第三節	研究過程	17
第四節	受訪者基本資料	21
第五節	研究倫理	27
第三章	文本分析	28
第一節	「原住民族家庭服務中心」的歷史發展	28
第二節	原家中心歷史發展之分析	43
第三節	社會安全網和原住民族福利服務	49
第四節	原住民族、殖民歷史和創傷療癒	53
第四章	文化主體性	63
第一節	歷史創傷脈絡和影響	63
第二節	既有文化的療癒體系	64
第三節	原住民族社會福利/社會工作的觀點	68
第五章	原家中心的挑戰與機會	72
第一節	管理主義對文化主體性的挑戰	72
第二節	原家中心的發展機會	82
第六章	都會區原家中心的特殊性與必要性	92
第一節	都會區原住民定義與需求概述	92
第二節	都會區原住民族家庭服務中心的服務重要性與困境	97
第七章	建構原住民族社會安全網	103
第一節	對原住民族社會安全網建置的看法	103
第二節	整合社會安全網：角色、分工和合作	107
第三節	參與社會安全網的問題和需求	122
第八章	網絡體系的連結與協力	129
第一節	開發資源之策略	129
第二節	與原住民相關服務的合作	133
第三節	結論	142
第九章	結論和建議	144
第一節	結論	144
第二節	建議	153
參考書目		173
附件		180

圖目錄

圖 2-1 研究流程圖	14
圖 2-2 研究進程甘特圖	17
圖 6-1 2016-2020 年都會區原住民設籍人數	93
圖 9-1 原住民族生態福祉觀	155
圖 9-2 原住民族社會福利架構圖	156
圖 9-3 原家中心分析圖	157
圖 9-4 社會安全網：網絡模式	160
圖 9-5 原家中心三方協力圖	167
圖 9-6 原家中心退場機制過程	171

表目錄

表 2-1 原住民族家庭服務中心分布	16
表 2-2 訪談時間表.....	17
表 2-3 個別訪談受訪者資料表.....	19
表 2-4 焦點團體參與者資料表.....	20
表 2-5 專案諮詢會議參與者資料.....	20
表 2-6 專家學者與專管中心團隊受訪者基本資料表.....	21
表 2-7 母機構管理者受訪者基本資料表.....	22
表 2-8 原家中心主任受訪者基本資料表.....	22
表 2-9 原家中心督導基本資料表.....	23
表 2-10 原家中心志工受訪者基本資料表.....	23
表 2-11 受訪原家中心社工基本資料表.....	23
表 2-12 非原家中心相關工作者受訪者基本資料表.....	26
表 2-13 於社會處擔任管理職者受訪者基本資料表.....	26
表 3-1 課程內容.....	59
表 8-1 原家中心與就服站的比較.....	135
表 8-2 原家中心與文健站的比較.....	138
表 8-3 原家中心與金融輔導員的比較.....	141
表 8-4 總體比較表.....	143
表 9-1 原住民族社會安全網.....	149
表 9-2 都會區原家中心設置規劃表.....	163
表 9-3 督導分級表.....	166

第一章 緣起

第一節、背景脈絡

一、原家中心的歷史與外界期待

原住民族家庭服務中心（下稱原家中心）是專門以原住民族為服務對象的社會福利體制，2020年，全國53個原住民族地區以及10處都會區共輔導成立63處原家中心，聘用212位原住民社會工作者，其規模與人數僅次於服務老人的文化健康站。但由於原家中心的工作人員係以專業社工與社工助理為主，因此專業程度高，在扮演原住民族與主流社福體制之間的中介角色有不可取代的地位，是原住民族社會福利體制中重要的一環。

原家中心的構想始於原住民族委員會（下稱原民會）成立之初。1996年「行政院原住民族委員會」成立即欲嘗試建構另一層專屬原住民的社會福利體制（鄭麗珍、李明政，2010），以提供原住民族群符合原住民族文化與需求之福利服務，並積極協助原住民族家庭及原住民婦女解決所遭遇之問題。依照原民會的政策說明，最早係1998年原民會於交通偏遠之部落設置的「原住民社區家庭服務中心」，以改善原住民族家庭遭遇生活上、經濟上之困境，補充社政體系較難進入原住民族服務場域及近便性不足之問題為目的；2002年服務對象主要為原住民族地區婦女，以強化婦女權益為目的，因此更名為「原住民家庭暨婦女服務中心」，同時大力扶植原住民族在地民間團體及原住民族社工人員參與社會福利服務；2009年考量移居都會區之原住民族人口漸增，亦有福利需求議題，因此設置地區擴及都會區；2015年則重新思考以家庭為主軸的服務模式，並避免將服務對象僅限於婦女，關注所有戶內成員之總體需求，改稱為「原住民族家庭服務中心」，以達成保障原住民族基本權利，消除對原住民族一切形式的不平等。2019年配合行政院「強化社會安全網計畫」政策，共同推動社工人員薪資制度化，期以共同建構完善社工體系，助於降低社會安全事件發生。

以上文字可以看到原家中心在政策演變過程中被賦予的不同期待，以下簡單歸納。服務對象從經濟弱勢與原住民族地區婦女到所有原住民族家庭；服務區域從原住民族地區擴增至都會；服務定位從補充社政的不足到建構原住民族社會安全體系的專屬組織；服務理念從改善困境到權益保障與消除歧視；工作方法從個案工作延伸到組織培力與部落工作。這些期待反應不同時期整體社會外在環境的影響：1998年的家庭暴力防制法促成家暴體系的發展，延伸到家暴中心對家婦中心是否承接後續追蹤輔導業務的爭議；2015年長照法的通過與2017年長照2.0的實施，文健站的發展需求是否應納入原家中心培力在地組織的工作內容；2019年社會安全網的實施造成全國公部門與私部門社福體系的重新組合，原家中心在新社福拼圖中的角色與定位為何，成為新的政策議題。面對外部單位對原家中心的

期待，原家中心該如何因應？如果完全符合外在要求，原家中心將失去自己的主體性，累積的經驗將無法延續成為原家中心的特色；但如果無法適度回應，原家中心在整體社福體系可能失去後續介入與對話的機會。因此，在外部環境的變動與內在組織的穩定之間，原家中心需要在其中取得平衡點，不應偏廢任何一方。

二、誰在治理：社工專業 vs. 原住民族文化

社會大眾如何理解原家中心？更生日報記者張育菁（2014）這樣報導原家中心：「……家婦中心雖然是社福單位，但是在原鄉同時也扮演著通譯的角色，相當於部落裡的健康、福利窗口，社工也會從族群角度的脈絡下，給予適合部落居民的協助。……鄉鎮內其實還有許多角落還沒有被關懷到，希望今年能夠可以將過去沒有做好的地方做好，把家婦中心的態度表現出來，讓更多角落的邊緣人、有需要的人被服務到。……」這份報導把原家中心定位成「關懷邊緣人的社福單位」、「文化通譯」、與「衛福窗口」，其中「關懷邊緣人的社福單位」與「衛福窗口」充分反應在原家中心的工作內容，但「文化通譯」就沒有具體內容，而是被預設只要雇用原住民工作者，在「原住民服務原住民」的前提下，文化通譯就會自動發生。但事實上，原家中心做為原住民族社會福利的輸送體系，居於主流社會福利與在地部落文化之間的中介，文化轉譯是原住民族社工每日工作的核心，但這樣的專業知能在現有的社工專業中，缺乏適當的理論與語言來引導原家中心的社工進行每日的工作。因此，原家中心做為台灣最重要的原住民族社會工作實踐場域，同時還扮演著發展台灣原住民族社工專業的培育基地角色，但已開辦二十二年的原家中心並沒有為台灣原住民族社工專業的發展建構足以連結部落在地文化與主流社工專業之間的實務知識，殊為可惜。

莊曉霞、陳鈺芳、黃瑞鳳、劉弘毅（2020）檢視原家中心的社工督導經驗，發現原家中心的督導需要同時具備「母體文化和漢文化知識、社工專業背景和反思批判能力」，才能有效幫助社工。原住民族社工需要具備歷史觀，才能看見創傷和療癒機會，如果社工對服務族群的歷史脈絡、集體性等特殊議題不熟悉，需求評估容易流於行為表面的層次，或者對服務對象的行為進行標籤。這樣的模式將翻轉外來專業強加於部落的西方社會工作模式，讓社工實作建立在地脈絡，協助原住民族社工回到母體文化中尋根（Gray, Coates and Yellow Bird, 2008）。莊曉霞（2019）從部落的立足點提出對原住民族社會工作的期待，反省既有社工站在西方專業的權威立場，忽略或貶抑在地文化的殖民姿態，期望社工與部落站在一起，發展去殖民的意識。王增勇、郭孟佳（2020）以烏來老年婦女的家庭暴力經驗為例，進一步指出「歷史創傷」做為一種另類去殖民觀點重新理解原住民族的社會問題，帶入歷史與社會結構的分析，才能幫助原住民族消除所有一切形式的歧視。王增勇（2011）將原住民族社工區分為兩種：第一種是傳統社工：社工專業為主體，將原住民視為實施的客體；第二種是解殖社工：社工專業與原住民

互為主體，社工專業是原住民為具有解決能力的群體，社工向原住民學習其文化，原住民透過社工重新認識自己與世界的關係。在傳統社工的視角中，原住民被視為需要幫助的案主，因此其文化不會被重視，社工專業取代在地文化成為治理的邏輯；但在解殖社工的視角裡，原住民被視為有能力解決自己問題的主體，因此社工專業與原住民族文化進入彼此對話與學習的互為主體過程，發展出彼此鑲嵌與共同參與的治理機制。

三、原家中心的督導與評鑑

除了外在環境對原家中心的影響，原家中心的內部治理機制對原家中心的工作更具有決定性影響。外界對原家中心的不同期待在人力有限的情况下，將會在實務操作時產生矛盾與衝突。例如，面對原住民個案的需求，原家中心與社政體系之間的關係是補充還是主導？原家中心受限於人力只能扮演補充的角色，但因為在地與文化相近的緣故，個案只信任原家中心的社工，就會讓原家中心的社工成為主要個案管理者。又例如，個案工作與部落培力兩者都成為原家中心的工作內容，但是在評鑑指標上，個案工作比社區工作來的容易以數字呈現與管理，導致社區工作被窄化成為志工與成果展等可以被量化的成果，造成原家中心以個案工作為先的取向。這些決定往往受到原民會所建立的督導與評鑑制度所影響。

為了推動成立原家中心，原民會結合地方政府和民間團體/非營利組織（如世界展望會、善牧基金會），透過委託民營的方式設置原家中心，形成「原民會/母會/原家中心」的多層關係。原民會過去對原家中心的服務品質控制主要是透過社工專業化的策略進行。首先，針對原家中心的工作人員，包括社工與助理，都要求接受社工教育的訓練，目前原民會針對原家中心已逐年實施「助理社工化」及社工學分費用補助，並開始規劃「資深社工督導化」以逐步朝向社工專業化之路程（莊曉霞等，2020：163）。其次，督導與評鑑制度是服務品質管控的主要機制。

（一）督導

針對督導機制，2013 年以前，原民會運用專家學者以每季一次方式擔任專業諮詢委員，再配合承接原家中心母機構的內部督導，共同負責原家中心的服務品質。後來因為成效未達預期，且內部督導品質因母機構的專業背景和規模而受到影響。童伊迪（2014：25）也提到類似的問題，由於機構支持條件不佳及缺乏專業督導人員工作指導，使得原住民族社工難以將專業知識與實務於工作中結合之困境。

2013 年後原民會改以「專業督導扎根計畫」，2017 年將專業扎根督導團隊依照地理行政區劃分為 5 個責任區針對各原家中心進行輔導工作，再配合其他形式，例如團隊間互相觀摩，提升原家中心社工的專業知能（莊曉霞等，2020：154）。但莊曉霞等（2020）指出督導人力不只受限於機構規模，更受限於督導受到主流

社工的影響，帶著指導的姿態進行，缺乏以社會建構觀點形塑督導關係，運用「知會未知」的位置與受督者共學，讓社工專業與部落文化產生對話。

（二）評鑑

自原家中心成立以來，原民會針對原家中心分別在 2003 年、2005 年、2007 年、2010 年、2012 年、2015 年、2017 年及 2019 年舉辦共八次實地訪視及評鑑，以瞭解各地區原家中心的運作狀況與成效。評鑑內容依據原家中心的服務措施區分，如服務地區的人文與福利人口群統計資料、個案管理、團體工作等（張齡友等，2010）。評鑑將原家中心依照區域（原住民族地區與都會）與設立年限（7 年以下、7-13 年、13 年以上）分為四組進行評鑑。指標架構包括五個面向：運用扎根督導輔導情形、志願服務績效與訓練特色、中心人力出缺遞補穩定服務情形、社工人員勞動權益保障及增加其他創新服務加分項目。每組評鑑委員編制為 4 人，由族群委員擔任召集人，另置委員 3 名，其中外聘委員（專家學者）2 名，內聘委員（原民會官員）1 名。

張齡友、許允建、黃志軒、莊惠鈞、陳威霖（2013）提出，評鑑對機構的影響上，有八成受訪者認為評鑑對機構的作業流程、行政改善和內部凝聚力都是有正面的影響。評鑑時委員給予回饋與建議讓專業人員有所學習，在專業應用上有更進一步的認識。但張齡友等（2013）發現這樣的評鑑制度有以下限制。首先，評鑑制度有利於全國性母會機構所承接的家婦中心，因為在委託民營的福利制度下，大型社福機構多半已經發展標準的服務流程，且有經驗應付評鑑的人力，讓評鑑的壓力減輕不少。而母機構是小型在地協會的中心，母機構在評鑑時僅能提供精神支持，無法給予更多的協助。其次，評鑑需要的能力是簡報口才、書面文字敘述及行政文書的整理，不必然反應實際服務的能力。第三，評鑑指標強調量化，造成部分原家中心採取重複開案以達到量化指標的要求，而堅持呈現實際服務量的原家中心在評鑑中反而受到質疑。第四，多數機構希望評鑑委員不要僅以單一標準評斷機構，而以全面整體表現考量進行綜合判斷，同時期待評委具備族群多元文化知能。

最後，柯孟君（2012）發現原家中心評鑑指標在專業上雖能「聚焦服務且具引導作用」，但也發現「專業發展仍與原鄉文化有不和諧」的狀況存在。這種不和諧的狀況在張齡友等（2013：25）訪談原家中心社工對於評鑑的看法時，有具體經驗可以參照。有一位社工提到，委員以「看資料」來理解部落情境，與他實際經驗到的，例如道路中斷，存在著很大的落差，標示著評鑑所依賴的「文本真實」(textual reality)跟社工所存在的日常生活之間無法跨越的斷裂：「道路都中斷，使得我們必須反而是社工員要把資料整個大批的帶到山下給老師看，可是他卻沒有辦法很實際的去體驗我的困難的到底在哪裡」。另一位社工則指出評鑑委員過度執著在社工專業的個案管理框架，而沒有能力貼近部落在地文化：「評鑑委員

呢，他可以比較有那種多元文化的觀念的評鑑委員比較好，對對對，不然有的會太專注在那個個案管理這一塊」（張齡友等，2013：25）。

原家中心的治理透過督導與評鑑，反映出主流社工的專業邏輯，無形中缺乏與部落在地文化的對話與學習，間接導致原家中心設置雖已逾 20 餘年，但在原住民族社會工作的知識建構上卻少有建樹。原因恐怕不在於原家中心的社工缺乏實踐經驗，而是治理的邏輯排除了原住民族觀點參與的機會。

第二節、問題意識

基於上述分析，成立超過二十年的原家中心在面對新的社會福利政策的推動，在社會安全網全面建構之際，原家中心該如何定位自己，適切地扮演族人與主流社福制度之間的中介者、轉譯者、倡議者？回答這個問題，首先，我們需要回到原家中心的發展歷史，去勾勒出原家中心演變的時代背景與形構條件，才能理解原家中心的現況以及未來可能的方向。其次，我們要立足在原家中心社工的角度，看見他們在服務部落族人與整合服務資源的過程中所遭遇的經驗，以及累積的工作知識，試圖辨識目前原家中心社工身上所累積的實作知識，並指出與體制之間所產生的斷裂。第三、我們可以參採國外原住民社工的經驗，為目前過度強調社工專業的原家中心指出可能不同的原住民社工視野，讓部落在地文化可以進入原家中心的日常運作之中。最後，針對社會安全網的建立，原家中心如何鑲嵌進入成為其中一環，以原家中心現有的人力與專業知能如何與社福中心進行分工，則應該透過資深工作者與專家學者之間的對話與討論，提出可行的方案。原家中心之設立目標及角色定位應隨著時代變遷不斷滾動修正，希望透過本專案，重新定位原家中心功能角色，並作為原民會推動原住民族社會福利政策之參考。

本研究的問題如下：

- (一) 原家中心成立超過二十年，歷經多次轉型，從發展歷史的過程中，如何理解原家中心的定位與意涵？
- (二) 參與原家中心的資深工作者與輔導人員在工作中經驗到怎樣的斷裂？累積了怎樣的工作知識？
- (三) 國外原住民家庭服務採用怎樣的服務視角做為服務的引導？對台灣有怎樣的啟示？
- (四) 面對台灣社會安全網的建立，原家中心應扮演怎樣的角色與定位？

第二章 研究方法

第一節、研究目標與流程

一、研究目標

基於上一章節的分析與問題意識，本研究希望達到以下目標：

- (一) 明確原家中心角色定位，及其與強化社會安全網中社會福利中心之功能分工及差異。
- (二) 建構原家中心與原住民族地區現有社會福利相關專業人員，如：就業服務員、文化健康站之照顧服務員和金融輔導員之原住民族社福專業人力合作模式。
- (三) 立基於原住民族文化及主體性，深化原家中心服務體系，建構原住民族社會福利（安全）網絡。

承上，本研究主要工作項目如下：

- (一) 分析原住民族社會福利需求、原住民族家庭所面臨之問題及原家中心福利服務執行成效。
- (二) 探討原家中心與社福中心之分工及差異，明確原家中心之功能角色及定位。
- (三) 研究發展原住民族社會福利專業人力合作模式，進而建構原住民族社會福利（安全）網絡。

二、研究流程圖

本研究實施方法及進行步驟主要分為四個階段（詳見圖 2-1）。第一個階段運用文獻回顧、政策文件和評鑑文本分析原家中心的歷史，帶出其福利服務執行成效及原家中心面臨的挑戰；第二階段通過訪談績優和其他原家中心，以及分區焦點團體蒐集督導、社工和母會主管的經驗；第三階段蒐集國內外與歷史創傷與療癒相關的原住民族社工理論與案例；第四階段召開專家諮詢會議以理解社會安全網與原家中心的規劃。

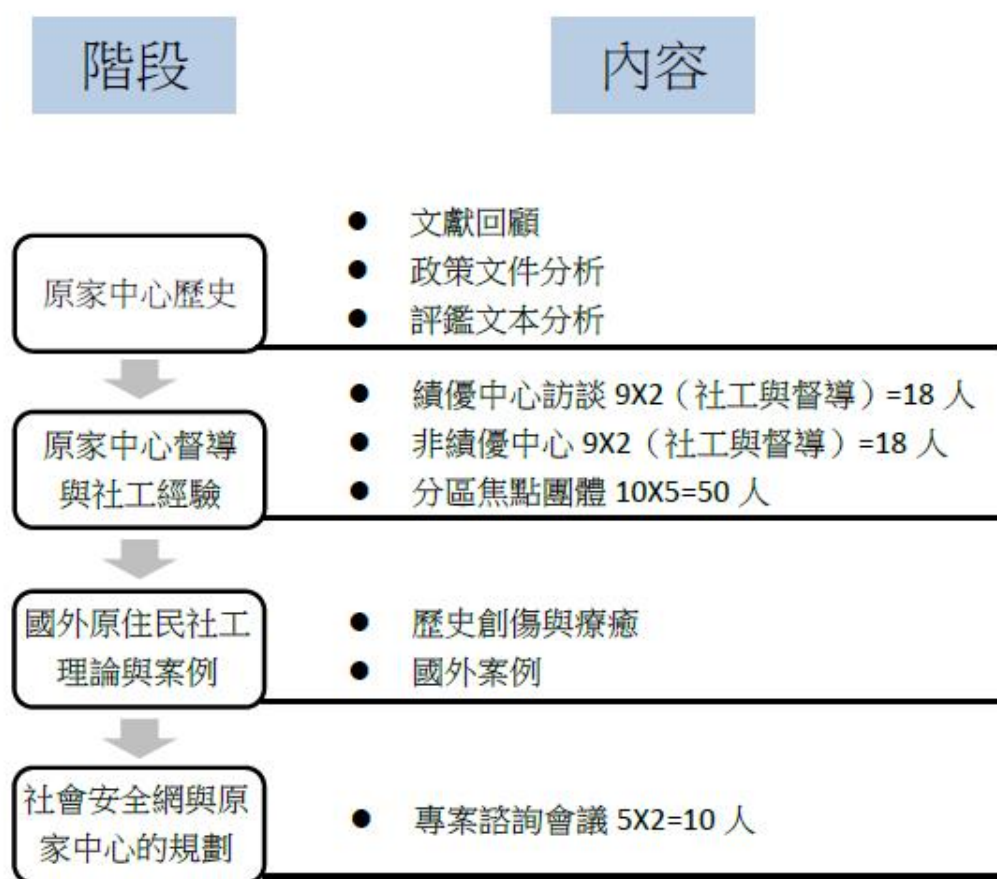


圖 二-1 研究流程圖

第二節、研究方法

本研究採質性研究方法，以文件分析法及訪談法的雙軌形式進行分析。以多元研究方法向不同研究參與者蒐集資料具有三角交叉檢視的效果，使研究架構更嚴謹，提升研究結果的信度與效度，且能互補研究資料之不足，使本研究同時具備深度與廣度，令研究結果更符合原家中心規劃之需求。現針對文件分析法和訪談法分述如下。

一、文件分析法

(一) 原家中心的歷史發展與分析

原家中心的歷史回顧與分析主要分為三個部分。第一、二個部分以政策文件、文獻回顧、以及評鑑報告三種資料的分析為主，從現有的檔案文件中，整理原家中心的發展歷程，勾勒原家中心的定位與工作方法。研究團隊以《原家中心評鑑計畫分析報告》、政策文件分析（如 98 至 109 年度之〈補助直轄市及縣（市）政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫〉）、《Lima 守護·社福 - 原住民族社會工作與文化健康照顧扎根通訊》及國內外相關學術文獻，分析的重點在於描

繪原家中心發展的轉折，及其所鑲嵌的歷史背景與條件，藉此聚焦於原家中心發展背後的核心論述。此外，文中亦會捕捉原家中心於機構、管理者乃至基層社工三者間所遭遇的斷裂經驗，例如於政策、評鑑、實務乃至文化與專業等面向上的議題，並思考在上述的歷史背景下，原家中心與原住民族福利自治的關係，進而分析這樣的關係會如何影響著原家中心服務輸送走向？最後，我們將討論原家中心可以如何回應在地需求？在地需求反映出甚麼樣的議題？第三部分聚焦於強化社會安全網計畫，並分析過去 22 年原家中心在原住民族地區建構的部落/社區安全網絡和資源網絡。

（二）國外原住民社工理論與案例

此部分的理論視角以殖民歷史、歷史創傷與療癒為主。我們先將主軸放在台灣整體的歷史架構下，從原漢歷史關係來剖析原家中心於台灣社會中的必要性與定位。爾後，再從蒐集具有參考價值的國外案例，如美國和加拿大的例子反思與對照國內經驗，希望對原家中心的發展起參照與借鑒之效。

二、深度訪談法

訪談的目的在於試圖捕捉基層工作者的經驗與工作知識。訪談法則採取個別訪談、焦點團體及專家諮詢會議三種形式，個別訪談除約訪 108 年度績優原家中心之社工或督導，同時藉由同儕、母機構主管及各區專管中心團隊推薦具有原住民族特色的原家中心社工或督導成為受訪者，進而捕捉基層原家工作者的經驗與工作知識。焦點團體則依照北、中、南、宜花、台東五區分別舉辦，開放給未被訪談的資深社工與督導參與，除了能更廣泛的蒐集原家中心工作者的聲音，更能於團體過程中藉由主題討論、原家中心社工的相互分享，激發、深化更多的議題與想法，於資料分析後撰寫成文。最後，於研究進行至中期（8 月）與後期（11 月）時，分別邀集具代表性之專家學者各 5 人召開兩次專案諮詢會議，藉此蒐集意見並綜整專家學者意見，以確立研究產出結果之妥適性及可應用性。

受訪者以原家中心的督導與社工為主。為使本研究案更具實用性，且能深化對原家中心經驗的瞭解，我們將訪談對象拓展原家中心的管理階層、專管中心負責人、社會處夥伴以及部落重要人士。訪談的時間約為 120 分鐘，在寧靜且無人干擾的空間進行，訪談結束後分別進行摘要，並謄打成訪談逐字稿以利後續分析。

（一）研究參與者樣本數量

以四種訪談方式蒐集資料，研究訪談對象包括原家中心社工、督導及相關專家學者，以下詳述之：

1. 績優中心訪談：預計訪談 108 年度評鑑特優或優等的 9 間中心，包括 1 間都會區和 8 間原住民族地區原家中心的資深社工與督導。

2. 其他中心訪談：預計訪談 108 年度評鑑的 9 間中心，包括 2 間都會區和 7 間原住民族地區原家中心的資深社工或督導，取樣原則以同儕推薦，認為對方的工作方法具有原住民族特色。
3. 分區焦點團體：依照北、中、南、宜花、台東五區舉辦焦點團體，開放給未被訪談的中心的資深社工與督導參與。
4. 專案諮詢會議：邀集具代表性之專家學者召開兩次會議，蒐集並綜整專家學者意見，以確立研究產出結果之妥適性及可應用性。

(二) 抽樣方式

採用立意抽樣的方式招募研究參與者，參與者主要是原家中心的社工或督導。表 2-1 顯示在 53 間原住民族地區的原家中心中抽 15 家進行訪談，包括 8 間績優與 7 間其他中心；10 家的都會區原家中心抽 3 家，1 間績優與 2 間其他中心。

表 2-1 原住民族家庭服務中心分布

	北區	中區	南區	宜花區	台東區	合計	取樣
109 年原住民族地區中心數量	5	7	11	15	15	53	15
109 年都會區中心數量	4	2	3	1	0	10	3
108 年績優單位數量	1	0	4	3	1	9	9
108 年評鑑其他中心數量	9	7	9	10	14	49	9

(三) 研究工具

根據研究目的及問題，發展半結構性的訪談大綱，大綱主要內容如下（詳細訪談大綱如附件一）。

1. 就您的經驗，如果要強調原住民族文化權及主體性，原家中心在部落／原住民族社會福利體系中應扮演什麼角色？需要提供什麼服務才能回應在地族人的需求？需要提供什麼服務才能維護族人的權利？
2. 您服務的原家中心曾與哪些社會安全網的夥伴合作？如：社會福利服務中心等。如果沒有，原因是什麼？
3. 就您的經驗，原家中心在社會安全網中應扮演什麼角色？該如何定位自己？
4. 如果建構原住民族社會安全網，原家中心有哪些地方需要轉型（如：對原住民族社會工作的思維和想法、組織型態、工作內容策略、原家中心的目標、角色定位等）？如何轉？轉成怎樣？有哪些配套措施可以支持原家中心轉型？
5. 在中央、縣市和鄉鎮（原家中心）等不同層級從政策、執行到社工服務，該如何透過垂直、平行整合，協調分工合作？

6. 如要建構原住民族社會安全網，需要原家中心與原住民族地區現有社會福利相關專業人員（如：就業服務員、文健站之照顧服務員、金融輔導員）更緊密的合作，請說說你們過去合作的經驗。

（四）研究期程

本研究案之工作項目分為文獻閱讀、徵求機構與個別受訪者同意進行個別訪談、焦點訪談、參與觀察、資料分析、專家學者諮詢會議、期中報告、期末報告與審查意見回復。研究從 5 月開始至結束，期程如圖 2-2 所示：

圖 二-2 研究進程甘特圖

工作項目	109/05	109/06	109/07	109/08	109/09	109/10	109/11	109/12	110/01
文獻閱讀	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
徵求機構同意與徵求受訪者	◎	◎	◎	◎	◎	◎			
個別訪談	◎	◎	◎	◎	◎	◎			
焦點訪談	◎	◎	◎	◎	◎	◎			
參與觀察	◎	◎	◎	◎	◎	◎			
資料分析	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
專家學者諮詢會議				◎			◎		
期中報告				◎					
期末報告								◎	
審查意見回復					◎				◎

第三節、研究過程

一、訪談結果

本研究從 6 月 25 日開始，在北、中、南、宜花和台東，共進行了 29 場共 58 人次的個別深度訪談，6 場共 84 人次的分區焦點座談和 2 場共 12 人次的專案諮詢會議。由於原家中心夥伴的積極回應，研究參與者高達 154 人次（見下表 2-2）。

受訪者編碼部分，因重複參與兩次者有 12 人，另因焦點團體共有 5 位計入訪談人次者因錄音品質問題而無法辨識身分，因此不予編碼。故本研究之參與人次為 154 人次，參與者 142 人，編碼之受訪者共 137 人。

表 二-2 訪談時間表

類別	日期	人次	合計
個別深度訪談	20200625	1 人	58
	20200703	3 人	

類別	日期	人次	合計
	20200713	1 人	
	20200715	1 人	
	20200722	6 人	
	20200805	1 人	
	20200811	1 人	
	20200813	3 人	
	20200813	1 人	
	20200814	1 人	
	20200814	2 人	
	20200817	1 人	
	20200820	2 人	
	20200908	3 人	
	20200911	1 人	
	20200911	1 人	
	20200911	2 人	
	20200911	4 人	
	20200914	2 人	
	20200914	2 人	
	20200915	5 人	
	20200918	3 人	
	20200924	1 人	
	20200924	1 人	
	20201007	3 人	
	20201008	2 人	
	20201015	1 人	
	20201015	2 人	
	20201016	1 人	
專案諮詢會議	20200807	5 人	12
	20201127	7 人	
分區焦點團體	20200805	29 人	84
	20200910	17 人	
	20200911	10 人	
	20200915	13 人	

類別	日期	人次	合計
	20201022	9 人	
	20201118	6 人	

二、個別訪談

本研究除了邀請原家中心的社工及督導受訪，亦依照北、中、南、宜花與台東邀訪五區專管中心主持人與區督，經驗豐富的母機構主管與社會處夥伴受訪，蒐集與分析其督導及陪伴原家中心的經驗，並參酌其對於原家中心的定位以及與社會安全網分工合作的建議，再由其推薦本案主要的受訪者。各類別之受訪人數如表 2-3。

表 二-3 個別訪談受訪者資料表

身分	人數	編碼
原家中心社工	33 人	1. SW1 至 SW9：9 人 2. SW26、SW27、SW38、SW39、SW40：5 人 3. SW41-SW52：12 人 4. SW78-SW84：7 人
原家中心主任	2 人	D1、D2。
原家中心督導	3 人	S1 至 S3。
原家中心志工	1 人	V1。
專家學者與專管中心團隊	6 人	E1、E4 至 E8。
母機構管理者與督導	6 人	M1 至 M6
非原家中心之相關工作者	4 人	X2、X5 至 X7
於社會處任管理職者	3 人	SD1 至 SD3
合計	58	

三、焦點團體²

本研究依照北、中、南、花蓮（宜花區）、台東五區舉辦焦點團體，開放給未被訪談的原家中心資深社工與督導參與，共 84 位參與。詳細執行情形如下表 2-4 所示。

² 部分焦點團體逐字稿因無法逐一確認發言之參與者，其引用乃依照團體發言順序由 A 開始依序標註。

表二-4 焦點團體參與者資料表

區域	人次	參與者
北	29 人	(1) 原家中心社工共 25 人。 (2) 原家中心志工共 1 人。 (3) 專管中心共 1 人。 (4) 母機構管理者共 1 人。 (5) 非原家中心工作者共 1 人。
中	10 人	原家中心社工共 10 人。
南	9 人	原家中心社工共 9 人。
花蓮	13 人	原家中心社工共 13 人。
台東	17 人	原家中心社工共 17 人。
部落場	6 人	部落工作者 6 人

四、專案諮詢會議

專案諮詢會議之目的乃蒐集專家學者的意見以瞭解他/她們對原家中心的角色定位的看法，並綜整意見，以確立研究產出結果之妥適性及可應用性。因此，本報告邀集熟悉原家中心業務且具代表性之專家學者參與 2 次的專案諮詢會議：期中專案諮詢會議於 2020 年 8 月 7 日於花蓮縣社福館 3 樓 301 會議室舉行，參與者共 5 人；期末專案諮詢會議於 2020 年 11 月 27 日於高雄高鐵站前訓練中心 201 會議室舉行，參與者共 7 人，兩次合計 12 人。

兩次會議之參與者資料如下表 2-5。期中與期末函送資料中需檢附的會議紀錄，為確保匿名與保護受訪者之原則，參與者均以代號呈現。

表二-5 專案諮詢會議參與者資料

代號	職稱	性別	族群
E2	社會工作系教授	女	漢族
E3	社會系教授	男	漢族
E9	社會工作系教授	男	排灣族
M8	母機構主管	男	布農族
M9	母機構主管	女	阿美族
M10	母機構主管	男	排灣族
M11	母機構主管	女	卡那卡那富族
M12	母機構主管	女	阿美族
X2	社福中心督導	男	排灣族
X3	社會處社工員	男	排灣族

代號	職稱	性別	族群
X4	社會處社工員	女	阿美族
SW85	原家中心社工	女	排灣族

第四節、受訪者基本資料

本研究從 6 月 25 日在北區進行第一個深度訪談始，共完成 29 次深度訪談，訪談人次共 58 人；2 次專案諮詢會議，共有 12 位專家學者參與；6 場分區焦點團體，共有 84 位研究參與者。當中生理性別男性 31 人、女性 106 人；原住民 127 位、非原住民 10 位；原家中心社會工作者 94 位、與原家中心相關業務的督導和管理層 26 位、社會安全網絡成員 6 位，其他 11 位。本研究的受訪者總共區分為五個類別，以下分別說明之：

一、專家學者與專管中心團隊

專家學者包含大學社會及社工系之講師與副教授；專管中心團隊則囊括計畫主持人及區督，共計 9 人。編碼部分則以 E 為代碼，並以 E1 類推，如表 2-6 所示：

表 2-6 專家學者與專管中心團隊受訪者基本資料表

代號	職稱	性別	族群
E1	專管中心 計畫主持人	女	漢族
E2	社會工作學系教授	女	漢族
E3	社會系教授	男	漢族
E4	專管中心 區督	女	平埔族
E5	專管中心 區督	女	泰雅族
E6	社會工作系 講師	女	漢族
E7	專管中心 區督	女	排灣族
E8	專管中心 區督	女	排灣族
E9	社會工作系 教授	男	排灣族

二、母機構管理者

此部分則包含原家中心母機構之董事長、執行長、研發專員、主任、理事長、秘書長、處長與督導等，共計 12 人。男性 8 位，女性 4 位；當中 9 位原住民，3 位非原住民。此處編碼以 M 為代碼，並以 M1 類推，如下表 2-7 所示。

表 二-7 母機構管理者受訪者基本資料表

代號	職稱	性別	族群
M1	執行長	男	漢族
M2	研發專員	男	泰雅族
M3	工作站主任	男	漢族
M4	理事長	男	阿美族
M5	秘書長	男	阿美族
M6	辦事處主任	男	漢族
M7	秘書長	女	阿美族
M8	處長	男	布農族
M9	主任	女	阿美族
M10	董事長	男	排灣族
M11	督導	女	卡那卡那富族
M12	主任督導	女	阿美族

三、原家中心夥伴

原家中心夥伴主要包括主任、督導、社工與志工共 4 類。當中原家中心主任 2 人，以 D 為代碼，並以 D1 類推，如下表 2-8 所示；原家中心督導 3 人，以 S 為代碼，並以 S1 類推，如下表 2-9 所示；原家中心志工 1 人，以 V 為代碼，並以 V1 類推，如下表 2-10 所示。

表 二-8 原家中心主任受訪者基本資料表

代號	都會/原住民族地區	性別	族群
D1	都會	女	阿美族
D2	原住民族地區	男	太魯閣族

表 二-9 原家中心督導基本資料表

代號	都會/原住民族地區	性別	族群
S1	原住民族地區	女	泰雅族
S2	原住民族地區	男	布農族
S3	原住民族地區	女	排灣族

表 二-10 原家中心志工受訪者基本資料表

代號	都會/原住民族地區	性別	族群
V1	都會	男	阿美族

此外，還有 94 位原家中心社工，當中女性 80 位，男性 14 位；來自都會區的受訪者至少 21 位，來自原住民族地區的受訪者至少 64 位。原家中心社工以 SW 為代碼，並以 SW1 類推至 SW94，如下表 2-11 所示³。

表 二-11 受訪原家中心社工基本資料表

代號	都會/原住民族地區	性別	族群
SW1	都會	女	排灣族
SW2	都會	女	阿美族
SW3	都會	女	阿美族
SW4	原住民族地區	女	泰雅族
SW5	都會	女	阿美族
SW6	都會	女	阿美族
SW7	都會	女	阿美族
SW8	都會	男	泰雅族
SW9	都會	女	泰雅族
SW10	都會	男	泰雅族
SW11	都會	女	泰雅族
SW12	都會	女	布農族
SW13	原住民族地區	男	泰雅族
SW14	原住民族地區	男	排灣族
SW15	原住民族地區	男	泰雅族
SW16	都會	女	泰雅族
SW17	都會	男	泰雅族
SW18	都會	女	泰雅族

³ 某場焦點團體接續於原家中心社工教育訓練之後，因人數眾多，且採自由報名參加的方式，故成員基本資料不齊；另有一場焦點團體成員族群別不全。

代號	都會/原住民族地區	性別	族群
SW19	原住民族地區	男	泰雅族
SW20	原住民族地區	女	泰雅族
SW21	原住民族地區	女	太魯閣族
SW22	原住民族地區	女	泰雅族
SW23	原住民族地區	女	布農族
SW24	原住民族地區	女	泰雅族
SW25	原住民族地區	女	太魯閣族
SW26	都會	女	布農族
SW27	都會	女	賽德克族
SW28	原住民族地區	女	賽夏族
SW29	都會	女	泰雅族
SW30	原住民族地區	女	布農族
SW31	都會	女	布農族
SW32	原住民族地區	女	鄒族
SW33	原住民族地區	男	布農族
SW34	原住民族地區	女	賽德克族
SW35	都會	女	泰雅族
SW36	原住民族地區	女	布農族
SW37	原住民族地區	女	泰雅族
SW38	原住民族地區	女	泰雅族
SW39	原住民族地區	女	泰雅族
SW40	原住民族地區	女	布農族
SW41	原住民族地區	女	
SW42	原住民族地區	女	
SW43	原住民族地區	女	
SW44	原住民族地區	女	
SW45	原住民族地區	女	
SW46	原住民族地區	女	
SW47	原住民族地區	女	
SW48	原住民族地區	男	
SW49	原住民族地區	女	
SW50	原住民族地區	女	
SW51	原住民族地區	女	阿美族
SW52	原住民族地區	男	布農族
SW53	原住民族地區	女	
SW54	原住民族地區	女	

代號	都會/原住民族地區	性別	族群
SW55	原住民族地區	女	阿美族
SW56	原住民族地區	女	阿美族
SW57	原住民族地區	男	阿美族
SW58	原住民族地區	女	阿美族
SW59	原住民族地區	女	泰雅族
SW60	原住民族地區	女	泰雅族
SW61	原住民族地區	女	
SW62	原住民族地區	女	
SW63	原住民族地區	女	
SW64	原住民族地區	男	
SW65	原住民族地區	女	
SW66	原住民族地區	女	
SW67	原住民族地區	女	
SW68	原住民族地區	女	
SW69	原住民族地區	女	
SW70	原住民族地區	女	
SW71	原住民族地區	女	
SW72	原住民族地區	女	
SW73	原住民族地區	女	
SW74	原住民族地區	男	
SW75	原住民族地區	女	
SW76	原住民族地區	女	
SW77	原住民族地區	女	
SW78	原住民族地區	女	排灣族
SW79	原住民族地區	女	排灣族
SW80	原住民族地區	女	排灣族
SW81	原住民族地區	女	排灣族
SW82	都會	女	排灣族
SW83	都會	女	排灣族
SW84	原住民族地區	女	排灣族
SW85	原住民族地區	女	排灣族
SW86		女	
SW87		女	
SW88		女	
SW89		女	
SW90		男	

代號	都會/原住民族地區	性別	族群
SW91		女	排灣族
SW92		女	
SW93		女	
SW94		女	

四、非原家中心之相關工作者（部落工作者等）

此部分為現在非直接參與原家中心工作，但從事之工作與原家中心相關、有所接觸，或是關心原家中心發展的工作者，共計 13 人。編碼部分則以 X 為代碼，並以 X1 類推，如下表 2-12 所示。

表 二-12 非原家中心相關工作者受訪者基本資料表

代號	職稱	性別	族群
X1	原社工	女	阿美族
X2	社福中心督導	男	排灣族
X3	社會處社工員	男	排灣族
X4	社會處社工員	女	阿美族
X5	在地協會負責人	女	泰雅族
X6	部落在地協會總幹事	女	泰雅族
X7	部落在地協會社工員	女	泰雅族
X8	部落在地協會督導	男	布農族
X9	部落在地協會理事長	女	布農族
X10	部落照服員	女	布農族
X11	部落照服員	女	布農族
X12	部落照服員	女	布農族
X13	部落照服員	女	布農族

五、社會處社會安全網管理者

此部分包含社會處處長、科長與社會福利服務中心總督導等，共計 3 人。編碼部分則以 SD 為代碼，並以 SD1 類推，如下表 2-13 所示。

表 二-13 於社會處擔任管理職者受訪者基本資料表

社會處、代號	職稱	性別	族群
SD1	處長	男	漢
SD2	科長	女	漢
SD3	總督導	女	漢

第五節、研究倫理

一、倫理審查

2020年6月，研究團隊向國立政治大學研究倫理委員會申請倫理審查，希望通過學術單位把關保障研究參與者的權益，倫理審查於7月31日獲得核準通過。研究團隊於8月正式展開訪談，為保障研究參與者權益，在正式訪談前，主持人或協同主持人都會向參與者說明研究知情同意書（詳見附件七），並說明本研究目的、研究參與者之人數與參與研究相關限制、研究流程、研究益處、研究潛在風險、研究參與者之保護與補償、機密性、研究計畫材料之運用規劃、保存期限及到期後之處理方式、研究參與者權利、研究之退出與中止、本研究可能產生之商業利益等。待確定研究者確實理解，並同意受訪，於研究參與者知情同意書上簽名後，始進行訪談。

二、匿名

為保密與匿名之考量，研究參與者全部以英文及數字代碼表示，以保護所有提供寶貴意見之參與者。專家學者與專管中心團隊以英文字母 E 為代碼，編號以 E1 類推；母機構管理者與督導以 M 為代碼，編號以 M1 類推；原家中心主任以英文字母 D 為代碼，編號以 D1 類推；原家中心督導以英文字母 S 為代碼，編號以 S1 類推；原家中心社工以英文字母 SW 為代碼，編號以 SW1 類推；原家中心志工以英文字母 V 為代碼，編號以 V1 類推；非原家中心之相關工作者以英文字母 X 為代碼，編號以 X1 類推；社會處管理職者以英文字母 SD 為代碼，編號以 SD1 類推。另基於一些研究參與者身份容易辯認，研究團隊將會依研究參與者本身的意願決定基本資料的詳略程度。

三、承諾與互惠

本研究持與研究參與者和原家中心相關人等互惠原則，希望通過原家中心社工、督導和研究參與者提供相關的資料形成研究報告，通過報告再回饋予研究參與者、族人、原住民部落（社區）和原家中心的未來發展。

第三章 文本分析

本章分為四節，從過去評鑑文本和期刊論文文獻理解「原住民族家庭服務中心」的歷史發展、歷史發展分析、社會安全網和原住民族福利服務，以及原漢歷史、創傷和療癒，從而思考原家中心未來轉型的可能性。

第一節、「原住民族家庭服務中心」的歷史發展

「原住民族家庭服務中心」從 1998 年開始建置至今已 22 年整，其重要性在原住民族地區已無可替代，莊曉霞（2020：81）指出原家中心在原住民族地區建置最少有三種好處：

（1）確保在人力與管理上符合文化特性和主體性，對建構「以部落參與及自治為基礎」的福利服務輸送體系是一個從想像主體過渡到實踐主體，從被動受助過渡到主動自助的里程碑；（2）原住民族社會具有複雜、多元面向的特質，涉及了許多主流社會不存在的議題，如獨特的知識和助人體系、土地權等，由在地組織提供服務可更貼近部落脈絡與需求；（3）透過文化轉譯提高國家福利政策的可近性，成為國家福利政策在部落實施的橋樑，扮演充權族人的重要角色，促進族人積極參與和實踐與自己、族群相關的事務和權利。

從族群發展觀點而言，原家中心的重要性自是不言而喻。不過，在發展和服務提供的過程中卻面對諸多挑戰，倍受質疑。以下採文獻分析法，依據期刊論文、8 次的評鑑報告、2009 年後的實施計畫書和原住民族社會安全發展計畫等資料，針對原家中心的歷史發展作一爬梳，企圖藉此瞭解原家中心的各個歷史發展階段，並從歷史發展中再現原家中心在政策上的規劃、福利服務輸送，以及原住民族社會工作實踐過程的情形，以勾勒原家中心過去 20 多年的發展趨勢，勾勒在愈來愈複雜的社會福利體系中原家中心面臨的各種議題和困境。

一、「原住民族家庭服務中心」的歷史發展

莊俐昕（2020）曾將原家中心的服務歷程簡要分為三大階段：1998 年至 2002 年的服務開辦期、2003 年至 2014 年的服務擴充期，以及 2015 年迄今的服務穩定期。不過，在分析原家中心相關文獻後，我們依政策調整將其分為下列五大階段。

（一）1998 年至 2002 年：筆路藍縷的建置期

80 年代，陸續有民間團體揭露原住民少女被販賣為娼之事實，民間開始發動

反雛妓運動，救援被販賣少女。隨後 1996 年底「行政院原住民族委員會」成立，1998 年「家庭暴力防治法」通過，同年原民會依「原住民族老人暨兒童照顧六年實施計畫」⁴補助花東山地鄉 12 個民間團體辦理保障原住民族婦女權益相關的「原住民族社區家庭服務中心」（簡稱原社中心）。這是希望透過原社中心建構原住民族地區資源網絡，協調整合服務輸送，為生活遭困的家庭及婦女保護個案提供服務，以排除原住民族地區福利資訊不足的問題，並保障原住民族婦女之權益（李明政，2013；莊曉霞，2009）。

另基於社會福利系統中原住民族社會工作者比率極低，且福利輸送難以到達山地鄉，原民會要求「以原住民族服務原住民族」的方式來確保服務方案的文化能力，由於當時原住民族地區具社工背景的社工員並不普遍，因此社工和助理的聘用學歷要求只需高中畢業即可。在建置期，幾乎所有的中心都是一人中心，除了具有規模的社福組織，如台灣世界展望會可安排有經驗的社工和社工督導提供專業支持外，當時進入中心服務的社工大多是缺乏社工背景訓練的在地婦女，憑著對族群的使命感，接受執行單位負責人的邀約而成為社工。因此，原社中心是她們以堅韌的毅力，對族人的使命感和運用部落中家族人脈關係搭建出來的。

2002 年 4 月由於中央政府將保護婦女基本權益視為重要施政目標，原民會為彰顯保障原住民族婦女之權益，將原社中心更名為「原住民族家庭暨婦女服務中心」（簡稱家婦中心）。

（二）2003 年至 2008 年：邁向專業化的家婦中心

此階段的家婦中心工作以「原住民族部落多元福利四年第二期計畫」為依據，希望改善原住民族家庭在生活、經濟上的困境，及時提供婦女、兒童或老人等保護個案所需的支持，排除族人在原住民族地區因福利資訊及資源整合不足所面臨之障礙。在此階段，家婦中心迅速發展，2003 年起服務擴大至 30 個山地鄉，2007 年再拓展至 43 個原住民族地區（行政院原住民族委員會，2004；2007）。人力配置逐漸從一人發展到 3 至 4 人，開始有社工取得社工學士學位。此時的工作重點聚焦於特殊人口群的醫療轉介、婦女的經濟維持與人身安全、促進原住民族家庭親職功能之提升、一般家庭婚姻關係之提升等。

以下三項發展對當時家婦中心影響深遠，開始邁向專業化：

1. 為提升服務成效，確保族人獲得專業服務，原民會於 2003 年引進評鑑制度，自此家婦中心開始了每 2 年一次的評鑑制度。
2. 扶植原住民族在地民間團體及原住民族社工人員參與社會福利服務（林政儀等，2020），具有培力在地小型協會的意圖。2003 年共 27 間家婦中心接受評鑑，當中將近一半，13 間的執行單位是台灣世界展望會，另 10 間中心分別由

⁴ 實施期程自民國 87 年 7 月 1 日至 93 年 6 月底止，共六年。

8 家在地或部落小型協會承接；2005 年共評鑑 34 間家婦中心，當中 14 間由台灣世界展望會承接，13 間由 11 家在地協會承接；2007 年評鑑拓展至 43 家，16 間中心由 13 家在地協會承接（行政院原住民族委員會，2004；2005；2007）。

3. 2006 年起，原民會推動專諮輔導計畫，全國分為北、中、南、東四區，委託四所大專院校辦理，由專家學者兼職擔任督導員，每中心每季進行實地訪視一次，一年共 4 次，這計劃的目的是為母機構無法提供內部督導的家婦中心提供了情緒和專業的支持。

2003 年、2005 年和 2007 年家婦中心共進行了 3 次評鑑。2003 年的評鑑項目包括了家婦中心設置空間、專線服務的設置、服務方案、資源網絡建置、督導與人力、創新服務，以及專業訓練與專業諮詢的運用等七大項目（行政院原住民族委員會，2004）。2005 年和 2007 年增加「個案管理與諮詢服務」和「年度工作重點」至九大項，這開啟了以個案管理作為家婦中心工作的重點。

從三次評鑑可以觀察到家婦中心的重要性逐漸獲得認同肯定。一是「原住民服務原住民」的操作，讓家婦中心的社工成為部落婦女在生活中重要的求助對象，也使社工員可進一步掌握在地民眾的需求，藉此規劃工作與方案，是社會工作充權的具體展現；二是家婦中心為原住民族地區的家庭和婦女，提供了一個可近性的服務，對婦女權益維護工作的推展，有正面的意義；三是運用原住民社團提供服務，文化的可接受性較強，有益於中心與部落的關係維護。

家婦中心的運作在這幾年內亦有顯著進步，包括：（1）有些社工有高度服務熱誠和學習精神，甚至能深入瞭解部落文化及生活形態，整合地方資源，充分發揮協調轉介的功能，建立符合在地的服務模式；（2）有些家婦中心聚焦於婦女培力，結合社區產業提供原住民婦女就業機會；（3）部分母會對於社工的業務督導，支持有顯著的進步；（4）有些中心或社工已能針對自己的工作進行優劣勢的檢視和反省，掌握自己工作的重點，提出未來工作重點、方向及願景（行政院原住民族委員會，2004；2005；2007）。

不過，評鑑卻也點出家婦中心在政策、管理、督導、服務輸送等面向的挑戰和建議。

1. 原民會交付家婦中心的工作顯得多元且複雜，造成家婦中心欠缺工作重心。評鑑建議原民會：（1）減少不實期待，進一步釐清社工員的角色與職責，家婦中心的使命與宗旨，支持和思考家婦中心的永續經營，在規劃過程中保持彈性，以整合社區/部落需求，使發展得以落實於部落之中；（2）將工作範疇劃分為核心工作項目及依地方特色發展的選擇性工作項目，提升其工作效益。
2. 在專業上，由於多數社工員不具社工專業背景，有努力精進的空間，如：中

心不清楚福利人口群的概念，未建置完善的人口群資料；個案工作紀錄不完整，處遇評估過於簡化，甚至出現社工離職未交接導致個案紀錄流失，開案卻未提供服務的情形；方案規劃未做適切的評估等。評鑑建議：設計工作日誌由主管平日審核，以利年度評核，或未來承接社工人員之參考；開發軟體以利相關資料登錄與資料庫建置。

3. 在督導方面，母會提供的專業督導因其性質與規模有所差異，除大型母會有健全的督導制度外，大部分在地協會因本身動力和能量不足，無法充分發揮督導在情緒、專業和行政支持的功能，或對中心支持有限，甚至出現對家婦中心工作推動漠不關心的狀況。有些母會未能區隔行政會議與專業會議的差異，而社工未能主動積極運用專諮輔導小組進行專業諮詢。
4. 一些承接家婦中心的母會為獲得經費補助，出現公私不分的現象，而且給予社工人員的支持度、保障和督導機制不足，讓社工出現一人機構的無力感，這需要母會澄清機構使命、宗旨及能力，再思考如何提供家婦中心和社工實質必要的支持，以免社工員陷入孤軍奮鬥的困境。
5. 社工士氣低落，流動率偏高，導致工作經驗因不易傳承而中斷，工作資料流失和服務不具延續性等的問題。而且因未妥善處理離職交接，或育嬰假期間未能安排適當的職務代理人，致使個案服務呈現空窗期。建議母會應更重視經驗傳承及人才培育，穩定中心的人事異動。
6. 至於資源網絡的建置，多數家婦中心已能建立在地的社會資源名冊，或繪製資源網絡圖，但卻未能予以妥善運用，特別是家婦中心與地方政府社會局(處)、家防中心及原住民族行政單位的連結不足。評鑑一方面建議社工以積極態度檢討自己的工作，從事資源連結，創造資源；另一方面建議積極與公私部門及部落相關資源有所連結，以逐漸補足本身不足，進而建立與部落的信賴關係。
7. 社工員經常奔走於部落間，除日常的安全需注意之外，因時常於夜間辦理宣導活動，提醒母會注意社工的人身安全辦理意外保險。
8. 專業諮詢團隊被建議定期召集家婦中心社工員、督導、鄉公所及縣政府承辦人員，就所遭遇的困難協商解決辦法；在時間的許可下，應能主動積極地給予家婦中心更多的支持、輔導和協助。

(三) 2009 年至 2014 年：深化專業發展的階段

這是家婦中心的全面性改革階段，其實施依據是「原住民族社會安全發展第 1 期 4 年計畫」以及「原住民族社會安全發展第 2 期 4 年計畫」。從 2009 年家婦中心的實施計畫，可見其強調：「改善原住民族家庭遭遇生活上、經濟上之困境，及提供婦女、兒童或老人等保護個案及時之照顧及關心，排除原住民族在原鄉及都會區面臨福利資訊及資源整合不足所形成之障礙」。2010 年至 2014 年，家婦

中心擴大服務對象納入青少年保護個案，提出「建構具有文化脈絡與區域差異之原住民族福利服務輸送及資源網絡體系，以解決原住民族社會問題，並提供預防性、互助性、發展性的福利服務」（行政院原住民族委員會，2011；2012）。實施計畫目的的改變，令家婦中心從處遇介入和福利資訊及資源整合平台的功能，被期待轉變為能因地制宜，具預防性和問題解決的功能。

2010 年家婦中心曾一度增加至 57 間，2012 年包括 6 間都會區家婦中心，一共 54 家中心提供服務。期間，中心經歷了一些重要的改變：

1. 原民會修改分級制，2009 至 2010 年社工人力依原住民人口數、幅員和交通便捷性分為 1、2、3 級，並將都會區列為第 2 級；2011 至 2012 年再細分為 4 級，都會區列第 2 級，離島區列第 4 級。
2. 2009 年因考量移居都會區之原住民人口漸增，具多元福利需求，開始設置都會區家婦中心。
3. 2009 年回應上一階段評鑑之建議，提出訂定「核心工作項目」及「自選工作項目」，注入性別主流化之精神與方法。
4. 社工進退場要求變嚴格，2009 和 2010 年要求社工應徵者需具有基本文化和專業知能，除大專社工系畢業者外，高中畢業者需取得 20 個社工學分，且具社工經驗 4 年；若非社工系畢業，還需承諾每學期到社工系所進修至少 2 門課。2012 年更進一步規定非社工系畢業應徵者需具有 1 年社工相關經驗，並承諾每學期到社工相關系所進修至少 2 門課；2014 年則再要求每學期進修至少 3 門課、9 學分以上，而未依規定進修學分，不予進用。至於退場，同年要求社工人員異動前 1 個月，通知當地直轄市、縣政府，並由直轄市或縣市政府檢附相關資料轉陳原民會。
5. 2011 年在實施原則中，要求加強外展性服務並結合原住民團體設立溫馨關懷小站平台，提供點、線、面的服務方案。
6. 2012 年的計畫實施內容中，首次出現「以多元文化思維及社會工作專業方法來解決原住民個人、家庭、團體及社區(部落)之問題並滿足其需求，以提升原住民福利服務輸送的效能，維護原住民文化福利權」之論述，明確提出整合族群文化和社工專業為族人提供服務，並強調原住民族集體權。
7. 2013 年原家中心專諮輔導改為專業督導扎根計畫。
8. 2014 年原民會委託暨南大學輔導團隊設計「線上作業系統」，並開始資料電子化的歷程。
9. 2014 年，原民會採部分補助經費，家婦中心的執行單位須編列自籌款項，直轄市、縣市政府需依財力分級，編配合款支應。

在這階段，原民會規劃家婦中心的服務需達成五大效益：一是有效建立在地化及部落化的原住民族保護個案及一般原住民族家庭之福利服務窗口，改善原住民族家庭及婦女的生活品質，建構原住民族地區資源網絡；二是推動部落原住民及婦女達成自我賦權與社會參與；三是組織訓練部落原住民志工團，以復原部落守望互助之機制；四是強化原住民族地區社工人員專業知能與文化能力，建構原住民族社會工作方法；五是建立原住民族社區社會福利服務及婦女保護輔導等統計資料，作為施政參據。

在 2010 和 2012 年兩次評鑑中，可以看見家婦中心不同面向的進步。當中最顯著的是在地人才與社團培力，具備專業背景的社工員愈來愈多，而且未具備者亦積極進修，這令整體服務能量得到提升，社工的專業知能亦有所成長，部分社工更能掌握相關業務，能檢視工作內容，令個案服務質量均有所進步，報告因而指出「服務的品質與績效，相信日後會有更大幅度的進步」。相較於資淺社工，資深社工被發現有更強使命感與熱誠，更能掌握工作的重心，不斷試圖突破既有的工作方法，她們被認為已成為捍衛部落弱勢者權益不可或缺之穩定力量。部分社工有能力發展多元策略，運用資源網絡提供更具整合性的服務，如東區有花蓮縣北區家婦中心聯盟，她們利用策略聯盟，資源共享和經驗分享，提升家婦中心的能見度。這幾年間更多地方團體的加入，聘用當地社工，運用社工專業方法，建構福利服務輸送及資源網絡體系，提供可近性和及時性的服務，這令「部落的充權或以原住民服務原住民的目標，已更往前跨進一大步」（行政院原住民族委員會，2011：21）。

但是，經過 12 年的運作，隨著家婦中心的數目和業務拓展，中心同時面對更多的挑戰和改革的期待，特別是 2009 年成立的都會區家婦中心，由於經驗不足，服務對象群較分散，服務成效並不顯著。

兩次的評鑑委員均指出，家婦中心的執行對原民會的施政具有正面積極的意義，原民會需要思考家婦中心朝永續經營方向邁進，建立明確的未來願景。在功能上，由於原住民族地區幅員遼闊，中心設立地點與規模又難以無限擴充，因此服務範圍和項目不宜過度擴展，亦不宜對中心的功能過度期待，讓服務難以聚焦和深化，甚至於疲於應付合約上的要求，而犧牲服務品質。在中心的角色定位上，原民會、專諮輔導小組、扎根計畫相關人員、原家中心內/外聘督導，彼此間如何定位、統整及合作，以及各自扮演的角色都需要釐清。

大型的社福機構因組織在專業和行政制度上較健全，可提供專業和人力資源上的支持，有助於強化社工專業自信。小型母會則帶出許多困境，如機構提供給社工的行政督導與訓練不足，特別是內部行政督導和專業督導多由母會理事長、主任擔任，部分中心甚至將行政督導會議及專業督導會議混淆辦理；部分家婦中心未聘用具專業背景督導在紀錄上給予回饋及建議，無法達到督導設立的目的。

再如地方型或社區型母會服務偏離主軸，因母會承辦諸多政府部門的方案，常將家婦中心主要人力移做他事之情事，社工工作偏離主軸有違中心設立的宗旨與目標，違背原民會的付託。這些都需要母會建立完善的督導機制，並負擔起行政督導及管理責任，對家婦中心抱持著支持及永續經營的態度，協助中心在地方生根、成長、茁壯，並保障族人之權益。

在專業上，雖然已有進步，不過卻也發現需要：（1）加強人口福利群資料整理，以確實掌握鄉鎮內福利人口群之特性與需求；（2）提升方案活動效益，強化執行後的成效評估與檢討；（3）區分成長團體與方案活動的差異；（4）加強福利服務輸送中個管與諮詢服務的質與量，特別是個案紀錄的完整性和延續性。報告指出因家婦中心的重點業務是個案管理，個案紀錄上應深入、確實，以掌握個案實際需求並給予協助，而中心督導或主管要具督導社工及審閱個案紀錄之專業能力；（5）在推動中心服務成效的相關數值上應有更客觀和一致標準，以便長期比較和觀察服務成效，展現社會責任；（6）確切落實權益保障及專案服務；（7）提升社工的專業知能，除輔導取得專業學歷及證照外，應強化部落婦女的專業人才培育，並充權部落婦女；（8）強化原家中心專業人力輔導，補助社工員進修、密集在職訓練、有系統的在職訓練規劃，因應資歷提供不同的訓練；（9）重視保密和多元文化觀點的重要性，深入了解，提高活動規劃和服務的敏感度；（10）強化社工的工作方法與技巧、主動尋求外部的協助、持續參與教育訓練，投資自己、建立信心。

家婦中心人事異動頻繁、流動率高、職務交接不清，少數中心在員工離職時未能妥善辦理文件，或育嬰假期間未能安排適當的職務代理人，致使個案服務呈現空窗期，嚴重影響個案權益及服務責任，這令工作銜接和經驗傳承出現斷層，甚至造成資料流失或呈現資料真空的現象，嚴重損害個案權益。因此，評鑑建議重視經驗傳承及人才培育，為人事異動時的服務銜接，以維護及穩定中心服務能量；鼓勵社工助理接受社工專業訓練，為中心儲備專業人才，以分擔社工的工作負荷，在社工出缺時適時接手避免服務出現空窗的現象；對工作多年且表現優異的資深社工及再進修社工給予實質獎勵，或在薪資待遇上有所調整，強化社工們的士氣，預防高度流動率。

此外，家婦中心的設置空間和資源網絡的建置亦屢次在評鑑中被指正。譬如部分中心設置點不穩定、常遷移，中心招牌位置不顯眼，對外的宣傳也不夠，有中心未設置晤談室或用來堆積雜物。部分家婦中心被認為需拓展與善用資源網絡，積極開創更多與部落人士或機構間的協力合作，特別是公私部門與部落相關資源連結，以取得外在資源補充本身的不足。

2010 年的評鑑發現家婦中心的服務對象已從婦女保護個案擴及其他弱勢人口群，如兒少、老人及身障者，發展趨勢彰顯出家婦中心的服務從「以婦女為中心」

朝向「以家庭為中心」轉移，因而提出以家庭為中心的服務更符合家婦中心的設置宗旨。

（四）2015 年至 2018 年：專業或文化？以「家庭」為中心的衝突期

2015 年原民會重新思考以「家庭」為核心服務宗旨，關注家戶內所有成員之總體需求，及順應性別平等之全球化趨勢，將家婦中心改稱為「原住民族家庭服務中心」（林政儀等，2020），以達成保障原住民族基本權利，消除對原住民族一切形式的不平等。這是為貼近族人日常生活，以「家庭為中心，部落為基礎，擴及關照移居都會區族人的需求」之施政理念，推動綜融式原住民族社會工作。此階段原家中心的實施依據是「原住民族社會安全發展第 2 期 4 年計畫」以及「原住民族社會安全發展第 3 期 4 年計畫」。2015 和 2016 年原家中心的實施目的強調「改善原住民族家庭遭遇生活上、經濟上之困境，及提供婦女、兒童、青少年或老人等保護個案及時之照顧及關心，建構具有文化脈絡與區域差異之原住民族福利服務輸送及資源網絡體系，以解決原住民族社會問題，並提供預防性、互助性、發展性的福利服務」。不過，2017 年的實施計畫卻指出基於過去的服務輸送忽略多元文化觀點與族群差異性之區位問題，難以滿足族人真正需要。原民會試圖在過去的服務經驗中，再次檢視原住民族的文化福利權，為建立原住民族社會安全制度奠定扎根基礎，因此，2017 年於計畫書中提出原家中心的實施目的聚焦在：「1.保障原住民族專業社工人力之工作權益；2.建立公私部門資源連結之協同合作機制；3.建構原住民族家庭支持在地化之福利整合服務」。

在這期間，原家中心已從 2015 年的 55 間增加至 2018 年的 63 間，且有以下幾個重要轉變：

1. 再次提升社工聘用/延任要求，2016 年針對非社工學系畢業者，強調聘用者除必須至少已修畢 9 學分外，要求每學期到社工相關系所進修至少 9 學分以上，未依規定進修學分，不予進用。2018 年再次明文規定 2017 年以前進用者三年內須修畢取得 45 社工學分，未取得者，不予聘僱。
2. 2016 年依各地原住民人口數、服務幅員及交通便捷性將原家中心重新劃分為 1、2 兩級制，將都會與離島地區列為第 1 級，原住民人口數 1,600 人以上未達 5,000 人，且轄區未達 1 萬公頃者列為第 1 級；人口多於 5,000 人，轄區大於 1 萬公頃者列為第 2 級。
3. 2017 年在實施計畫中明確提出量和質兩大面向的預期效益。該年評鑑將原家中心分為都會組和原鄉組，原鄉組依其成立時間長短分為力耕組、勤耕組和深耕組進行評鑑。
4. 2017 年推動社會工作助理轉社工計畫，並提出 2017 年以社工系畢業資格者聘僱為行政助理者，2018 起以社工聘僱之。

5. 2017 年提升社工待遇，公布新開設薪資階梯核定原則，及社工師證照專業加給 2,000 元。
6. 2017 年推動專業督導扎根計畫，將專管中心分為北、中、南、台東和宜花五區，委託學術單位或民間組織提供區域性督導。
7. 為能掌握計畫如期順利推動，原民會於 2017 年正式要求社工線上填寫原家中心社會工作管理資訊系統，每季函報「訪視查核表」、「執行情形總表」及「計畫工作項目執行情形表」。
8. 持續調整和增加業務範疇，2016 年將諮詢服務和個案管理歸類至「社會工作個案管理」；2017 年各工作項目除須有清楚仔細的文字紀錄與統計報表外，中心的計畫內容依地方特性與部落/社區需求規劃工作項目與服務基準量次，即在數據統計上更被要求以立即、確實、一致性的量化標準框架出原家中心在社會工作專業的表現；此外要求原家中心針對國民年金未繳費之個案、急難救助個案、民意代表關切之個案進行追蹤服務。
9. 2017 年提及推展原住民族志願服務體系，挹注資源守護原住民族社會安全網。
10. 臺灣總體環境的變化和人口老化的問題，原民會於 2015 年起將日間關懷站更名為「部落文化健康站」（簡稱文健站）。在承辦原則中，原家中心被要求主動與公部門、文健站及相關民間團體協調聯繫，取得並整合資源推動福利服務。
11. 2018 年的原家中心委託承辦原則中，提及原民會、縣市政府和立案團體的權責分工，以及原家中心的工作需融入原住民族文化。
12. 2018 年為配合原住民族語言發展法通過，請社工員積極使用族語服務，並逐年取得族語認證，以提升文化能力與服務品質。
13. 2018 年要求增加「建立實（食）物互助平臺機制」，強調及時提供扶助家庭就近獲得資源，關心兒少、長者及貧困家庭之基本生活所需。

這一階段雖然實施計畫的目的期待原家中心更具文化觀點，但績效和評鑑內容卻朝向更管理主義的專業化方向發展。2015 至 2016 年原家中心的執行預期效益與上一階段相同。但在 2017 年，原民會就明確對質、量兩者的效益提出要求。指出 58 處原家中心，196 位原住民社工人力，要提供 2 萬人次的諮詢服務，3,000 件個案管理，116 團社會團體工作；1,000 場次部落服務方案，58 隊志工隊共 1,160 人次的志工服務。另外（1）希望強化原住民族社會工作人力專業知能，提升專業服務品質與效能；（2）建立公、私部門資源網絡連結，協調整合服務輸送系統；（3）建構原住民族家庭支持在地化福利整合服務，暢通原住民族福利服務輸送管道。

相較於 2012 年，2015 年和 2017 年評鑑指出原家中心已有明顯改善和進步，

部落充權和以「原住民服務原住民」的目標已往前跨進一步。其表現在：整體服務量能提升，開始有社工取得社工師證照；資深社工有更強的使命感；更多地方團體加入，福利服務的輸送對部落人文掌握度更高、服務項目更多元與豐富，更能主動積極回應族人需求；個案工作的質、量明顯進步，能建立多元宣導管道；愈來愈多原家中心可提供因地制宜的服務，深耕地方；有原家中心結合社區產業，為族人提供更多的就業機會，強調一起為原住民族家庭及需要照顧的婦女、兒少、身障及老人營造一個更適宜的生活環境；一些中心能與地方政府資源結合，彰顯地方政府的支持，有助於強化服務資源網絡；有些中心發展策略聯盟，提升自我能量；扎根計畫實地訪視有助於中心專業成長，提高輔導頻率和可近性，及時回應中心需求，提供中心穩定的輔導。

但是，此階段原家中心的運作困境和相關建議被持續點出，如資源網絡建構只建不用，以及中心空間設置不佳晤談室缺乏隱秘性的問題等，這些困境和建議大多是前面階段評鑑建議改善的項目。

原民會被認為需要，（1）儘速釐清原民會、專諮輔導小組、扎根計畫相關人員、原家中心內/外聘督導，彼此間的角色定位、統整及合作分工；（2）瞭解原家中心累積的經驗及服務對原民會的施政有相當正面的意義，宜有永續經營的決心，為原家中心建立明確的未來願景；（3）考量原住民族地區幅員遼闊，中心設立地點與規模難以無限制擴充，因此服務範圍和項目不宜過度擴展。如對原家中心的功能過度期待，反讓原家中心的服務難以聚焦，甚至於疲於應付合約上的要求，而犧牲服務品質，因此建議重新評估服務項目以利於回應地方需求和工作的推動；（4）建立各項服務統計的標準。因不少原家中心對統計數計的判準參差不齊、標準不一，建議後續推動中心服務成效的相關數值，應有更客觀和一致標準，以便長期觀察服務成效的比較，並展現社會責任；（5）審慎評估原家中心母會的性質與能力，有些母會的初衷與作為並未將原家中心的宗旨列為優先考量，僅為增加資源來承接業務，導致真正受益者非原住民族婦女與家庭；（6）針對母會的主管或相關人員開辦社會工作相關的知能及倫理訓練，以協助母會認識原家中心運作宗旨及精神，取得合作共識，一同為原住民族地區社會工作努力；（7）原民會每年的在職訓練或相關委外的講座，宜事先做有系統的規劃，且必須考量受訓者的經驗，提供不同程度的訓練課程。

母會的問題持續存在，多數母會主責人未定期參與訓練或會議，不夠瞭解原家中心實際運用情況，難以發揮督導、協助的功能；部分中心仍有社工員或社工助理負責墊付及核銷之情事，需要各中心設有專責人員處理財務控管，極力避免由社工預墊；原家中心多數行政督導由母會理事長、主任擔任，部分中心將行政督導會議及專業督導會議混淆辦理，無法區隔兩者間的差異，而且因母會缺乏專業背景之督導人員，未能在相關紀錄上給予回饋及建議，難以達到督導設立的目

的；一些地方型或社區型母會服務偏離主軸，未能專人專用，常將中心社工人力他用，增加了社工工作負擔，使工作偏離主軸有違中心設立的宗旨與目標，違背委託單位的付託。評鑑因而呼籲建立符合原家中心的內控機制，包含工作完整性、執行業務成效、財產管理、經費管控等，並結合扎根計畫督導專業諮詢與督導實施之。

母會因此被建議：（1）協助原家中心建構出自己行政系統 SOP 流程，確實完成工作手冊，以作為原家中心工作同仁工作指引與方針，每半年召開 1 次行政會議，檢視執行現況以發現不足之處，預防因人事變動而造成服務中斷；（2）建立健全「內部流程」制度，建構工作同仁 KPI 評鑑指標，「財務構面」管理機制，以及「成長與學習」管理機制，以提升母會對原家中心支持與專業督導的效益；（3）勿為獲得經費補助而承辦中心業務，盡監督之責以服務族人，確保原住民族之生存權益；（4）落實督導機制，發揮督導功能，俾利中心專業知能及服務品質的提升；（5）重視勞工權益，勞動契約應依據勞基法修改而隨時調整勞動契約，以符合法規規定，避免觸法；（6）對原家中心抱持著支持及永續經營的態度，以協助中心在地方生根、成長、茁壯；確實提供社工具體意見。

在專業層面，發現部分原家中心的個案紀錄呈現不完整；對團體工作的內涵認知有限，以致難以達到團體的目的，而且團體和方案活動設計，如成長團體、宣導及教育講座沒有明顯差異，辦理內容與主題多與技藝課程為主，偏離了成長團體的意涵，而且團體紀錄和評估工作有待加強；個案處遇專業化、社會團體工作、社區工作規劃、執行與評估都缺乏完整性和專業性，導致無法建立出獨特專業處遇服務模式，這需要提升社會工作專業知能。因此，建議：（1）持續強化原家中心專業人力輔導，補助社工員進修、密集在職訓練，社工助理可藉由修習專業學分增加專業知能，未來可轉擔任社工員一職；（2）專業督導或扎根區域督導將專業倫理的保密與多元文化觀點引入實務工作中；（3）強化中心多元文化相關的知能；（4）由於團體工作有其特殊性及專業性，扎根計畫專業人員宜適時給予指導與協助，強化中心辦理成長團體及社工員帶領團體的相關技巧；（5）扎根計畫專責單位與原家中心建構一套行政系統預警制度，專責單位可建立出詳細行政工作清單，舉凡所有的工作項目都設定執行情形、進度完成等機制，以適時提醒原家中心即將要完成工作項目的內容。

中心人事異動頻繁、流動率高、職務交接不清，少數中心在員工離職時未能妥善辦理文件，或放假期間未能安排適當的職務代理人，致使工作銜接出現斷層，個案服務呈現空窗期，或呈現資料流失的現象，嚴重損害個案權益及服務責信。因此，建議：（1）母會針對如何穩定人力、激勵社工及強化其留任動機提出具體作法；（2）設計專業激勵措施，例如社工師證照加給、社工助理專業加給等，對於社工人員之專業進修有激勵之效；（3）提供內部晉升管道，由原家中心社工直

接擔任督導乙職，並將督導補助費用轉為督導津貼，以提供社工晉升管道，持續為中心培植專業人力；（4）持續獎勵資深或再進修社工，給予工作多年且表現優異的資深社工及再進修社工實質獎勵，或在薪資待遇上有所調整，強化社工們的士氣，預防高度流動率。

這一階段志工的建置被視為復原部落守望互助機制重要策略，評鑑發現多數中心有辦理保險，並申請志工認證，不過部分中心的志工資料存檔、服務紀錄、服務型態、志工運用、管理和維持則有待加強，當中亦需要區隔中心志工與母會志工的運用和管理。

（五）2019 年迄今：原家中心的轉型期

此階段原家中心的運作主要是建基在「原住民族社會安全發展第 3 期 4 年計畫」之上。2019 年的實施目的強調「（1）運用綜融性社會工作方法，建立原住民族家庭在地化支持福利整合服務；（2）連結與整合服務體系，建構具有文化脈絡之資源網絡體系；（3）強化都市原住民族與原鄉之間的支持網絡，增進都市原住民族社會資本」。2020 年為回應衛生福利部的建置社會安全網之計畫，再次修改 2019 年的實施目的（2）強調「發展因地制宜的社會福利資源整合模式，建構具有文化脈絡之原住民族社會安全網」。至此，原民會已落實一鄉鎮一原家中心的規劃，2019 年共設置 62 間原家中心由 36 個組織承辦，210 位社工提供服務。當中包括新北市、桃園市、苗栗縣、臺中市、高雄市、基隆市及宜蘭縣等 7 處的都會區原家中心，期待增進都市原住民族社會資本，強化都市原住民族與原鄉間的支持網絡，打造原住民族社會安全網（原住民族委員會，2019）。

在這段時間內，原家中心有以下幾個重要改變：

1. 持續提高社工聘用、延任要求，2019 年明文規定新聘僱之非社工學系畢業者，須於 2020 年底前取得社工師考試規定之 45 學分，否則不予聘僱；大專社工學系畢業者，需符合報考社工師考試資格者；大學非社工學系畢業，2019 年聘僱者，須於 2020 年底至少取得 24 學分，且於 2021 年底修畢 45 社工學分，未取得者，不予聘僱。
2. 2019 年啟動獎助模式評鑑機制。
3. 2019 年在「專業服務」項目中，增加社區/部落蹲點工作項目。
4. 為保障社工人員勞動權益，原民會自 2020 年起推動社工薪資制度化，全面檢視社工人員勞動條件，依照服務年資調升社工員薪資待遇（34,916-41,899 元），並擴增加給或部落項目，包括工作風險補助費 1,500 元、碩士畢業加給 1,995 元、社工執照等專業加給 1,995 元，期以建立專職久任之職場環境（林政儀等，2020）。
5. 規範兒少服務以運用文健站、部落豐年祭或學校，辦理老幼共學，親子或同儕具文化性、教育性、成長性的活動。

這一年多的時間，原家中心量化的預期效益明確，譬如：原住民族家庭服務量從 2018 年的 6,000 戶增加至 2019 年的 6,420 戶，原住民族權益宣導從 45,000 人次增加至 53,350 人次；志工隊從 63 隊，1,800 人次轉為在 2019 年提供至少 63,000 小時的服務。至於質化效益，強調強化原住民族社會工作人力專業知能，提供可近性、可及性之福利服務，建構社區資源網絡、協調整合服務輸送，以擴大服務層面，滿足原住民族地區及散居都會區之原住民福利需求，建構原住民族社會工作制度。

2019 年原民會針對原家中心進行了一次評鑑，此次評鑑提出「配合行政院「強化社會安全網」政策，秉持以「家庭部落（社區）為基石，前端預防更落實」之施政理念，推動具原住民族文化內涵的家庭社會工作，提早發現需照顧關懷之弱勢原住民族家庭，整合福利服務並串連部落互助力量，連結公私部門的社會資源，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復、增強社會力，以提升生活品質，促進家庭成員穩定生活」（原住民族委員會，2019：1）。而此次的評鑑不只點出了一些原家中心長久以來存在的問題，亦提出新的方向和反思。

一是永續經營和功能釐清的問題。報告指出原家中心實施成效斐然，是部落重要的社會服務窗口，對原民會具有正面的意義，因對部落族人服務的可近性與友善性優於一般社福單位，深獲部落族人的肯定與支持，因此原民會需要思考原家中心永續經營的問題，提升前線工作者在地深耕發展的動機。至於功能釐清，2019 年的報告（原住民族委員會，2019）指出原家中心的服務對象不宜與母會其他方案重疊，業務需與部落的文化健康站進行區隔，不應經常共同辦理活動共享績效，實務工作不應侷限在資源提供者的角色，原家中心的功能應回歸到其建置的目的進行思考。

二是原家中心人事流動頻繁，影響服務成效，難與在地建立關係，令服務不易延續與傳承、且難以發展在地服務特色。報告明確指出雖然經過中央與地方各級單位的努力，原家中心社工員的薪資待遇有所改善，但如何提供更完善的工作環境與培力是穩定人事的重要因素。五點具體精進作為因而被提出：（1）母機構需要配合與支持，努力維繫原住民族社工人才，針對原家中心的人資管理提出具體策略以減緩人事流動，讓經驗得以傳承，服務得以延續；（2）訂定「人事規章」，人事考核制度，並遵守專案專辦、專人專用之原則，避免導致工作人員身心疲憊離職流失；（3）保障社工員的勞動權益，如不得要求回捐薪資，不得以低於核定計畫薪資聘用，工作人員參加在職教育訓練應予以公假等；（4）提供原家中心相關支持性措施，如健康檢查、生日禮金、三節獎金、專業證照獎金、活動人力支援、財務支援、媒體公關或其他資源網絡連結情形；（5）維繫與資深社工員的關係，不少 10 年以上的資深社工員，對部落工作有高度使命感，運用資深社工帶領並輔導新手社工員，促進工作團隊成員之相互支持與協助，俾利發展原家

中心的特色、傳承在地工作經驗。

三是原家中心的服務規劃須以福利需求盤點為基礎，建議：（1）除了以鄉為單位進行統計調查，需進一步針對服務範圍內之各村及部落進行福利需求與福利人口的評估與調查；（2）除了原民會規定的福利需求面向外，應針對在地面臨之社會議題，進行福利人口盤點，譬如：家暴或性侵之保護性個案、心理與精神健康議題之個案；（3）除了透過地方縣市政府、鄉鎮公所提供之資料，思考連結地方衛生所及衛生室、在地的學校、部落/社區內的耆老、意見領袖、部落事務組長、部落會議幹部等取得全面多元的資料，瞭解潛在福利人口群和族人之需要；（4）簡易的福利資源地圖無法呈現各村落在地的福利資源，繪製服務轄區內各村落詳盡的福利資源地圖，以助不同村落之族人了解自己所在位置之鄰近資源。

四是進行社會工作專業知能的培力，（1）協助社工理解當代原住民族社會議題形成的複雜性，以及過去導致歷史創傷的殖民壓迫的關係，提供具有歷史觀的理解，緩和工作者缺乏成就感，甚至質疑自我能力的問題。同時以去殖民方法，探索族群或社區中的文化知識和療癒方式，將之運用在社會工作的各個推動的項目中，以帶出療癒和復元；（2）提升社工員對在地知識與文化慣習的認識，藉此裝備社工員，發展具備在地文化視野的社會工作方法；（3）社會工作是一門專業助人工作，具有構成專業的條件，符合法律及道德的規範，也應堅守專業倫理守則。因此原家中心社工員應要遵守專業倫理，建議加強原家中心社工員的社工倫理素養，以維護個案的權益；（4）由於物質濫用、藥癮、精神疾病等個案日益增加，但原家中心的個案服務卻鮮少針對相關議題進行開案，這可能是因為社工員在助人工作養成過程中相關的訓練或培力有限，缺乏覺察與評估相關議題的能力，故建議原民會未來教育訓練規劃這些議題，俾利提升工作者評估、輔導之敏感度與能力。

五是改善原家中心的社會服務方案的工作方法與策略：（1）透過文化健康站的合作推展原家中心的工作，確實有利於深入部落推廣服務，但過於頻繁則會限制服務在不同人口群和年齡層間的普及性，而且過度聚焦於長者，會衍生出原家中心服務與文化健康站服務的區隔性問題；（2）建議社會服務方案執行應從「社區工作」開始思考，從事社區工作要先有社區蹲點的概念，依據福利人口需求與計畫目標，在特定社區部落定期落腳；（3）部落/社區蹲點是部落服務的基礎，建議參考蹲點工作的方式，以有效建立與在地之連結，增加族人對社工員之認識與熟悉度，令服務方案獲得社區的響應；（4）另連結部落/社區內部的意見領袖、組織工作者、教會工作者...等，透過相關人際網絡瞭解部落生態與需求，幫助盤點部落資源，發展出具備在地文化底蘊的部落服務方法；（5）鼓勵原家中心社工員深化部落社會服務、運用在地知識與文化、發展各自原家中心的特色、建構在地化的創新服務模式。

六是原家中心需要正視和反思以物質資源提供與經濟輔助為主的工作方式對族群和服務對象帶出的負面影響，如不利族群尊嚴、深化社會大眾對原住民族的污名、形成福利依賴等。而且，服務對象所面臨的生活困境，絕非簡化到以物資連結、經濟補助就能解決貧窮問題，因為貧窮議題涉及的原因眾多，甚至包括結構面的市場經濟等因素。這需要社工思考如何在服務提供的過程中，關注服務對象面臨之社會環境的議題，鼓勵並提升服務使用者解決問題動機，關注心理暨社會支持功能，積極充權服務對象。

七是針對專業督導扎根計畫，評鑑發現當母會的督導機制完善，反而容易形成多頭馬車，令社工無所適從；而對無內部督導的原家中心社工員而言，區域督導每月一至兩次的督導緩不濟急，區域督導難以理解社工員的困境。建議原民會思考專業督導扎根計畫諮詢團隊的角色與功能，再評估專諮督導的介入對專業成長的成效；社工員因年資長短對區域督導的需求各異，建議專業督導扎根計畫團隊依社工員年資與需求進行分齡督導，俾利學習，提升其專業能力與服務品質；避免頻繁異動委託團體，若扎根團隊每年異動，提供的建議不盡相同，容易造成社工員的無所適從。

最後是關於都會區原家中心，中心的設置空間如遠離服務人口群不利服務提供，需尋找有辨識度空間地點，如與當地社區活動中心或公共空間結合可增進族群互動融合，增進彼此了解與尊重；若都會區原家中心與民意代表服務處合體辦公，需顧及一些族人對於不同政黨派系感受。

從上述五階段的歷史發展可見，原家中心之設置隨著時代變遷和總體環境變化不斷滾動修正，其服務區域從山地鄉開始，擴展至平地鄉，再到都會區；服務對象從婦女和個人，擴展至「以家庭為中心，部落為基礎」；實施目的從早期的補充原住民族地區的資源輸送困難，到企圖提供預防性、互助性和發展性的福利服務，再到建構具文化脈絡的原住民族社會安全網；服務模式從被動性的危機介入，擴展為積極性的初級預防工作（林政儀等，2020）；發展過程從追求專業化、深化專業化，再到近期的強調文化敏感度和文化能力。

在這過程中，原家中心的功能漸趨全面化和多元化，服務量能不斷擴大，因其可近性、在地性、及時性和運用原住民社工而逐漸獲得肯定認同，不只成為族人們獲取社會福利服務的主要管道之一，更成為原住民族地區無可取代的力量。在歷年的實施計畫和 8 次的評鑑資料中可見，原家中心的社工專業程度持續提升，隨著聘用/延任要求嚴格化，愈來愈多的社工取得社工師考試資格和具有社工專業背景，專業督導扎根計劃、助理轉任社工，以及評鑑制度的建置令原家中心專業人才培力和專業化漸趨完整；社工的勞動權益亦因薪資調整和勞基法的落實得到改善。隨著專業制度建置的逐漸完善，原家中心的專業服務應該更加精進。不過，從評鑑資料可知，原家中心的角色定位和功能不清、缺乏永續經營的願景、福利

人口群資料和個案紀錄不完整、混淆方案和團體的執行方式、社工流失率高、一些母會忽視社工勞動權益、難以提供情感和專業督導支持等的問題，過去 22 年間一直持續存在。

第二節、原家中心歷史發展之分析

以下我們試著分析原家中心的歷史發展，企圖從政策、服務輸送、專業和文化斷裂，重新理解原家中心的困境，為中心未來方向規劃提供切入點。

一、原家中心的角色定位

歷屆評鑑都強調釐清原家中心角色定位的必要性，雖然原家中心的實施計畫從未提及其角色定位，但是仍然可以從有限的資料中窺見四種比較明顯的角色：

1. 部落資源提供樞紐，這是強調原家中心作為補充主流社會福利輸送無法深入偏遠部落，改由原家中心透過資源引入和整合、資訊提供或是服務轉介，提升服務的可近性和及時性。
2. 文化轉譯者，這是原家中心扮演部落內、外橋樑的角色，以原住民服務原住民，熟稔部落文化與族語的優勢，將主流福利服務轉譯成為族人可以理解和具有文化敏感度的服務。文化轉譯者角色需要社會工作者具備深厚的文化涵養、族語能力和文化敏感度，以利於遊走在原住民族和主流社會間。
3. 服務規劃者，這從要求中心社工蒐集福利人口群資料，進行社區蹲點，通過資料蒐集整理，評估分析在地福利服務的需求，藉以規劃方案來預防和解決原住民族地區的問題可見。不過，成為服務規劃者並非易事，這需要原家中心社工具備族群發展鉅視觀點，鄉鎮、村、部落層次的視野，政策規劃和推動的能力。然而過去原家中心的社工員長時間以個案工作/個案管理作為主要工作項目，這種以個人作為處遇介入目標的工作手法已對原家中心社工產生制約，令鉅視視野的培力需要更長時間。
4. 政策執行者，原家中心是原民會獨立運作的社福體系，由原民會以補助社福組織或在地協會辦理，不過原家中心的實施目的和工作項目仍是原民會規劃，原民會透過原家中心掌握部落和都會區原住民族的社會議題，解釋和執行政策，令原民會的社會福利政策可在最短時間內得到推動落實。

此外，數次的評鑑均提及在地組織和社工培力，但在服務輸送上卻幾乎不曾提及原家中心扮演的培力者角色。需要留意的是，原家中心的角色不能獨立於原住民族生存發展而存在，這需要相關單位理解原家中心的存在是原漢族群和政治關係的一部分，因此原家中心肩負了原住民族社會發展和福利自治的任務，以原住民族為主體的社會福利體制需要透過原住民族的集體文化權和個體公民權的實踐，族人積極參與和自己以及族群相關的事務。當中培力扮演了極其重要的角色，族人通過培力了解、實踐和行使這些權利，並且得以理解自身面對的困境和發展

行動，促成部落和原住民族永續發展。因此，Bird 和 Gray（2008）認為原住民服務提供者需要積極的發展去殖民策略，有高度動機推動民族自決、培力和取回因殖民而流失之土地和資源，並啟發和改變主流社會成員對原住民族的看法。莊曉霞（2019：88）在「部落族人對原住民族社會工作的期待」一文中指出，花東地區原住民精英期待原住民族社會工作可以將「族群殖民歷史脈絡與知識論整合至社會實務工作中，改變社會工作中的殖民活動；並透過福利和經濟產業活動促進部落改革和發展」，取回族群自主權和控制權。因此，原家中心除了預防性角色，更需要扮演充權培力和解殖的角色，否則原家中心將脫離原住民族發展和創傷復元的期待。特別是如果過度強調補充主流社會福利的不足，極可能為原住民族社會福利體系帶出福利殖民，而原家中心這個由原民會獨立操作的福利系統在社會福利或社會工作體系下將持續被邊緣化，成為永遠的「他者」。

二、滾動修正的原家中心政策：回應誰的政策？

雖然原家中心是原民會獨立運作的福利系統，但是原家中心在政策和福利輸送的過程中並非獨立存在的體系。從其 2002 年更名，2003 年開始評鑑制度、推動專業化建制、其後因應勞基法和長期照顧政策提升社工的勞動權益和強調與文健站的合作，2019 年推動原住民族社會安全網，可以看出原家中心的福利輸送極大程度受到中央政府社會福利政策的影響。因應中央政策修正原家中心的推動目標有積極的意義，如勞動權益、薪資提升，令原家中心更易與主流社會福利接軌。但是過於頻繁的修正卻意味著政策推動缺乏深思熟慮，其危險性是原家中心是因應原住民族人的生存、發展和復元而存在的社會福利系統，頻繁因應中央政策調整而更動原家中心的實施目標和策略，不只令原家中心難以適從，更令原家中心的服務難以聚焦於原住民族人的需求，發展長期、具有原住民族視野或以原住民族為中心的福利服務，亦因此難以窺見原家中心在部落運作的長期效果，反而變成主流社會政策下的附庸組織，難以定位原家中心在族群發展和部落中的角色，以及與主流福利體系的關係。這需要政策制訂者謹慎思考原住民族福利體系與主流社會福利體系的區隔性，原家中心與原住民族自治的關係，以解殖觀點思考如何建基於原住民族知識體系發展具文化安全的福利服務，並從族群的生存、發展和復元面向規劃原家中心的服務。這並非不需要回應外部總體環境的變遷，而是需要以族群內部的社會議題和需求作為政策修正的優先考量。

三、新管理主義下的原家中心：專業與文化的拉扯

從歷史發展可知，原家中心從 2003 年開始每隔 2 年評鑑一次，每一次評鑑都在強調和強化社工專業的重要性。評鑑制度令原家中心的社會工作發展與主流社會工作體制接軌，新自由主義思潮下的新管理主義概念，如關鍵績效指標、管理、品質、競爭等通過評鑑制度正式影響原家中心的發展方向，令原家中心在專業與

文化的天平兩邊失衡，亦令原家中心的工作內涵逐漸從社會性轉向資訊性（莊曉霞，2009）和人力資源管理，如填寫各式的表單，紀錄。過份強調專業容易忽略來自西方社會工作的專業與部落生活文化可能產生的捍格，令原家中心的因地制宜、在地性和文化獨特性消失於主流專業的普同性中，更令原家中心的社會工作成為專業殖民的一環而不自知。

事實上，從原家中心相關的政策性文字、實施計畫、行政管理和原家中心運作的經驗中，可以看見許多經驗斷裂和相互衝突的地方。譬如 2005 的評鑑報告中指出，家婦中心的工作人員聘任，需重視文化認知及專業知能同時並重者；2009 年的實施計畫中再次重申，家婦中心的工作人員的進用條件，需具備文化能力。不過通過評鑑，我們看見的卻是不斷強調社會工作專業。正是這種對專業和學歷的迷思，社工進用門檻不斷提高，令阿里山原家中心的社工職缺近兩年仍未補上，花蓮市原家中心的社工職缺亦因而空了近一年。因此建構原住民族社會工作成了宣示性的文字，而原家中心的方向不斷受評鑑牽引，原住民族社會工作朝向專業化前進，在後面追趕著主流社會工作專業制度。

此外，以專業管理為目標的評鑑項目和關鍵績效指標規範了工作範疇，某個程度亦限制或極小化文化知識的運用，特別是在主流社會工作缺乏了原住民族知識體系運用的視野，以及忽略了文化與專業的整合。再者從評鑑資料中極難確認原家中心是否達成原民會期待的預期效益，如改善家庭和婦女的生活品質，推動部落原住民及婦女達成自我賦權與社會參與，復原部落守望互助之機制等。將一系列的工作化作數字，極其容易忽略了原住民族社會存在著一系列複雜的議題交織形成的困境。

與前七次評鑑不同，2019 年原家中心的評鑑提及更多關於原家中心建置目的以及工作理念願景，這似乎是對 2003 年至 2017 年間新管理主義的修正或反動，提醒原家中心應以原住民族為主體的解殖觀點展開思考。此次評鑑同時指出許多過去 20 年原家中心運作或評鑑中未曾提及的問題，如強調資源轉介可能產生的福利依賴、族人的歷史創傷與療癒問題、以文化健康站為據點的工作對其他人口群的排除等的問題。從評鑑問題和建議可知評鑑委員的重要性。這些委員如何理解原漢關係、原住民族社會工作和原家中心的功能，決定了他們在評鑑中針對原家中心提出的建議。以評鑑而言，原民會仍然需要釐清原住民族社會福利政策、原家中心在政策中的定位、原住民族社會工作應有的作為和策略、其與其他社福組織的區隔性，再思考評鑑委員的條件，令評鑑正式成為對原家中心發展有所助益的手段。

四、誰來承接原家中心：培力小型協會 或是委託大型組織？

觀察原家中心的歷史發展，承接原家中心的小型在地協會在評鑑中，關於社工培力、支持和勞動權益上一直為人詬病。這令原家中心的承接母會應培力小型

在地協會，還是委託資本雄厚的外部大型社福組織成為兩難。不過，從過去與原家中心的互動中發現，原民會基於專業服務品質、管理和財務健全、社工權益等問題，傾向選擇外部大型組織。然而選擇大型組織或是在地協會各有利弊，莊曉霞等（2020）曾比較東部原家中心的督導形態，指出大型組織因其母會的社會組織背景，注重社會工作專業，且督導制度相對完整，因此較能提供社工穩定的支持和專業督導品質，注重社工的勞動權益；不過母會的督導文化關係大多呈現內督族群身分多元，與社工不一定是文化局內人的關係。至於地方的小型協會多為部落中以社區文化或產業發展為主的在地社區組織，由於協會缺乏社會工作專業背景，督導多由協會內部的理事長或總幹事等擔任，督導制度不穩定且缺乏專業功能，但是母會督導多具備在地身份，具有文化局內人的特徵。某個程度上，委託機構的選擇反應了專業與文化之間的價值選擇。

莊曉霞（2019）指出部落族人對助人者同時注重其血緣和地緣的關係，以及族群文化認同，族人需要服務提供者願意長期委身投入部落事務，建立情感關係和族群認同，這非外部組織力所能及。此外，大型的外部社會福利企業壟斷式經營，可投入更多資本提供服務，卻也有更多資本協商和改變原住民族社會工作的方向。因此，原民會應該有規劃性和系統性投資並培力具使命感的小型在地社區組織，推動完善的配套措施，讓具在地性和文化性的原住民族社會工作的永續成為可能。

五、原住民族社工員人才的流失

除 2017 年的評鑑外，其他 7 屆的評鑑都指出原家中心社工員流動率高，影響服務輸送。評鑑將此問題進行了多元歸因，包括母會對社工員的專業協助、回饋與督導功能低落；原民會對原家中心和社工員的功能有過度及不務實的期待；文書行政要求耗損了工作人員回饋社群、委身工作的熱情；社工勞動權益和待遇不佳；缺乏經驗傳承；社工工作業務多元繁重，造成原家中心欠缺工作重心；原家中心的定位不清等等，這些都回應了近年關於原家中心的一些研究（黃源協，2014；莊曉霞，2009；莊俐昕，2020；Chong, 2012）。

譬如莊曉霞（2009）針對家婦中心進行反思，指出薪資延遲發放及預墊活動費等問題導致家婦中心社工員流動頻繁，而社工員與機構都是不良體制下的受害者。Chong（2012）以原住民家婦中心社工員為研究對象，通過訪談了解這些社工員離職的意圖與原因。研究發現小型組織的社工員流失率較高，這種現象是一系列動態問題交織下的結果，諸如新自由主義思潮下逐漸惡化的社會工作者勞動條件、組織管理問題與權力運作的結果。具體而言，該文強調新自由主義帶來的新管理主義對惡化的社會工作者勞動條件難辭其咎。新管理主義創造了一套複雜的管理體系，其強調市場化與競爭氛圍，具有服務零碎化、財政資源緊縮、工作量大與持續增加的管理工作等特質，導致勞工剝削與原住民族地區對政府挹注資源

的依賴。更重要的是，在新自由主義強調市場化與競爭氛圍下，原家中心的契約外包並沒有因應承包機構的大小及其能力而決定輔導資源投入之多寡，這種一視同仁的態度，強化與深化母機構原本存在的問題。促使這些母機構將本身的問題與來自上層組織的壓力轉嫁予社工員，使機構中工作的社工員不單只無法如大型機構的社工員那樣得到母機構的保護，更為母機構承受了一系列從上而下的壓力與危機。這一方面惡化小型機構的現況，使其很容易被邊緣化，逼使機構成為壓迫者；另一方面惡化了偏鄉地區的前線社工員的工作條件。這些都展示了原住民族社會工作者及承辦家婦中心的母會在新管理主義下的困境，亦反應了階級與權力的再複製，以及社會工作體系本身存在著與社會正義價值相違背的現象 — 壓迫與邊緣化。社工員的離職於是成為了對現況不滿的一種抗爭手段。

近年原民會逐漸關注原家中心社工人員的人身安全和權利，並提升社工薪資、福利待遇和勞動權益，企圖穩定原家中心社工人力，不過 2019 年的評鑑發現社工流失仍被記錄在評鑑報告中。這到底是因為薪資增加與勞動權益提升的時間較短，成效尚未得到彰顯；還是因為原住民族地區有獨特的議題我們尚未發現？這些都需要再仔細觀察。莊曉霞（2020）的研究或許提供了另一個理解原家中心社工流失的可能性，針對原家中心女性社工的培力研究，莊曉霞指出我們習慣將社工專業獨立於生活去理解，忽略了以全人觀點理解這群女性在過去生命歷程中的創傷，以及當下生活中的各式苦難困境，如家庭工作平衡、婚姻問題、貧窮等。工作和生活困境的交織是否成為原家中心社工流失的原因還需要更多探討，但可以肯定的是大部分資深社工除了積極提升自身專業知能外，更會重整她們的苦難生命經驗、堅固靈性信仰、追求族群認同和覺醒，以及釐清族群使命，讓她們在工作中有力量繼續前行。

六、誰是原家中心社工：再思專業資格

原家中心社工的進用、延任的資格從具原住民身分之高中畢業者，到符合社工師考試之大學畢業者，再到回應「原住民族語言發展法」，可知原民會對社工員專業化的要求愈來愈嚴格。不過，具備社工專業知識的原住民社工不等於她們具備文化能力，不等於具備族語能力、族群文化知識，或懂得如何將文化知識整合於專業中。這需要謹慎思考原家中心需要什麼樣的原住民社會工作者？莊曉霞（2019）的研究發現，部落族人期待社會工作者是一位具彈性、可長期委身部落、熟悉部落文化、認同部落、言行可堪公評，將部落事務當成自己事務的助人者。因此，受過專業訓練且強調專業界限的社會工作者難以滿足所有族人的期待，這亦是訪談中有族人指出「社工變專業了，卻亦離部落和族人更遠了」的原因。莊曉霞指出當代社會工作基於專業霸權，透過專業的排他化，形塑了專業和非專業的二元對立，排除並取代傳統助人者和助人系統。這些彰顯了社會工作缺乏主體性概念，忽略了原住民族的社會責任表現在各種社會助人形式中：非正式、自然、

互助、自助和正式的輔助性專業和專業助人。這需要再思考原家中心的定位，適當運用部落挑選助人者的自主權，藉以讓具有文化認同感和使命感的部落工作者可透過地緣和血緣的關係延續服務，維護族人的權益。

七、原家中心的工作方法：個案工作、家庭工作或部落/社區工作？

從原家中心的工作項目可知，社會工作的三大手法：個案、團體、社區，無一不落入原家中心的工作範疇。綜融性社會工作不同於專精社會工作，它不再區分個案工作、團體工作、社區工作等方法，而是將對象依個體、家庭、團體、社區、組織等區分，企圖全方位看待問題，以涵蓋微視、中介和鉅視面。雖然原家中心強調提供綜融性社會工作，但在 2010 年的評鑑報告卻直指個案管理是當時家婦中心的重點業務，而且歷年的評鑑亦特別匡列出個案管理的項目，這與強調綜融性工作矛盾。過去幾年在東部的觀察發現部分原家中心社工的個案管理以經濟和物資轉介為主的處遇策略，缺乏了家庭和部落的系統觀，以及採家庭和家族為單位的處遇概念。這種以立基於個人主義哲學思考進行的處遇將人視為獨立個體，排除於家族、部落社區和關係之外，明顯與原住民族文化邏輯相捍格，忽略了從家族或部落互助系統或傳統助人機制中，讓服務對象透過支持統回歸日常生活，以突顯人性尊嚴。

2015 年原民會開始強調以「家庭為中心」的社會工作，但卻未有明確釐清以家庭為中心的原住民族社會工作的運作原則和架構為何？其是否有別於家族治療或是家庭社會工作？原家中心的家庭社會工作仍從個案工作角度切入為主，是否以家庭為中心依賴督導對此議題的重要性的覺察和體認，包括對不同族群的社會組織和「家」的概念、傳統以家族會議或仲裁為介入方式的瞭解，家庭/族工作理論觀點和家庭系統評估和運用的能力等。2018 年原民會再提出部落/社區蹲點，社區蹲點的構想回應了近年國外文獻關於社區能力建置的論述，如以社區參與和社區自主控制的社區培力觀點，社區能力建立，以及與原住民部落領袖合作，原住民部落領袖成為服務提供意見指導者作為高度弱勢的原住民部落的問題解決之一（Libesman, 2004; NSW Ombudsman, 2012）。然而，社區工作沒有 5 至 10 年的持續推動，成效不易彰顯。在以管理主義為思考的評鑑制度下，原本是正確工作方法和方向的社區蹲點，卻成了對原家中心的負擔。

更重要的是，原家中心的建置需要回應原住民族地區的社會議題，以保障族人的生存、發展和復原。近年我們觀察到過去歷史殖民造成的創傷在眾多的原住民族地區蔓延，譬如莊曉霞等（2015；2016；2020）在花東的兒少性侵害、家庭暴力和家庭工作等不同領域中都發現殖民創傷的影響，酒和暴力成為緩和傷痛的出口，創傷的集體記憶在代間傳遞和延續。這種創傷不只出現在社區，亦出現在社工教育系統中的原住民學生身上。根據 Brave Heart（2000; 2003）提出的歷史創傷傳遞模式，酒和暴力這些不適應社會與行為模式是歷史創傷引起的社會失序

症狀，反映了殖民壓迫事件的經歷者及其後代因事件衝擊產生的心理或精神病理反應。殖民壓迫導致的心理或精神病理反應，藉由個人與家庭、部落間的互動與學習，跨越世代傳遞或影響下一個世代。此論述提醒我們原住民族部落目前面臨的挑戰並非以個案工作便可以解決，而家庭/族工作和社區工作需要一致性的政策支持，這需要原民會全盤檢討原家中心政策藉以規劃相關工作。

第三節、社會安全網和原住民族福利服務

一、社會安全網和原住民族福利服務

因應隨機殺人事件和保護性通報案的增加，以及這些事件的發生與貧窮、失業、藥酒癮、精神疾病、社會排除、家庭或婚姻破裂等各種因素息息相關，2018年2月行政院核定強化社會安全網計劃，其目的在於：

結合政府各部門的力量，建構一張綿密的安全防護網，扶持社會中的每一個個體，於其生活或所處環境出現危機時，仍能保有其生存所需的基本能力，進而抵抗並面對各種問題。...擴大「網絡」所涵蓋服務的對象；藉由網絡聯結機制的強化，縮小網與網之間的漏洞，以承載社會大眾對於「安全」生活的期盼，並非單一部會或單獨的服務體系得以完備，實有賴中央政府、地方政府、民間團體、每個家庭，以及社會大眾共同合作協力推動與執行，從根本解決影響社會安全的各項風險因子。

（衛生福利部、教育部、勞動部、內政部，2018：7）

此計畫強調「以家庭為中心，以社區為基礎」的服務模式，而此模式與原民會在2015年，提出原家中心的工作以家庭服務為核心，以「家庭為中心，部落為基礎」的施政方針不謀而合。只是原民會在提出此施政方針後，並未系統性檢視相關工作的落實狀況和成效。

另社安網還提出：（1）以整合為策略，完善多元化家庭支持服務；（2）以預防為優先，及早辨識脆弱個案和家庭；（3）以風險類型或等級分流，建構公私協力處理模式。這是期待：以家庭社區作為基石，透過形塑社區居民的集體責任，培植具支持性的居住社區，讓前端預防工作更落實；有效整合公、私部門服務體系，綿密安全網絡，並全面性建立聯繫、合作程序、回報和建檔的機制；同時簡化受理窗口，提升流程效率（劉家勇，2019；藍元杉、林欣諭、廖鯨諳，2019）。不過，第一版社會安全網並未納入原住民族社會福利體系。事實上，原鄉地區族人多居於地理位置偏僻之處，而社會安全網中社福中心未普及設置，服務近便性不足（劉家勇，2019），比如原住民族人口最多的花蓮縣只有5間中心，3間集中於北區，這對於地理位置狹長的花蓮縣根本鞭長莫及。這提醒我們在原住民族

地區提供福利服務輸送，未納入原住民族福利體系極易排除和邊緣化原住民族人。

2018年5月29日在花蓮縣強化社會安全網計畫地方政府溝通說明會上，行政院政務委員林萬億指出：「在社會安全網計畫系統中，原住民雖無特定位置，考量人力及資源配置，無需區隔及單就原住民另設社會安全網的必要，而係應將原住民現有服務系統，與在地社會安全網計畫進行資源整合⁵」。由於社安網涉及整體公共服務網絡，因此不管是整合還是協調，都是知易行難，當中需要克服跨部會間的本位主義，創造中央與縣市政府對於政策一致的理解與施行共識，以及形成公、私部門的夥伴關係（藍元杉、林欣諭和廖鯨諳，2019）。因此，在社會安全網中，代表原住民族福利體系的原家中心角色為何，該如何分工合作急需釐清以利後續合作。

過去的一些文獻也指出原住民族社會福利與主流社會福利整合的必須性。譬如：童伊迪、黃源協（2010）和石泐、孫健忠（2011）指出原住民族社會福利體系的建置，長期以來遭逢到過度切割導致零散、資源重疊性高導致浪費、地理位置與交通不便的挑戰、部落人力與資源之穩定性與專業性不足、福利訊息傳遞不易，導致原住民族家庭服務輸送上的成效受到限制，因此，整合服務輸送系統網絡是原住民族福利服務系統中有待強化的部分。童伊迪、黃源協（2010：161）更以加拿大、澳洲的「全面性政府觀點」(whole of government)為例，提出整合家庭服務輸送系統的重要，將政府各單位、非營利組織、企業、社區民眾之間的夥伴關係做進一步的整合與分工，彼此共同參與福利服務輸送與責任分享。

二、原家中心和社會福利服務網絡

為更加了解原住民族社會安全網的建構，以及原家中心如何與在地社會安全網計畫進行資源整合，以下將檢視原家中心服務網絡的發展、合作與分工。

原家中心建置初期與外部公、私部門的網絡互動不多。自2003年起，「建立資源網絡」成為家婦中心評鑑項目之一，由於處於摸索建置社區資源網絡階段，因此網絡建置絕大多數僅限於參與縣市政府舉辦之家庭暴力防治相關的聯繫會報。2005年，家婦中心拓展資源網絡業務，開始參與性侵害防治聯繫會報。隨設置時間增長，逐漸有家婦中心執行跨機構資源盤點，譬如：台北烏來、屏東泰武兩中心開始主動邀請鄉內的正式組織與在地單位共同參與業務聯繫會報；台東蘭嶼中心則與社區單位共同編製「蘭嶼鄉原住民族家婦中心社區資源手冊」；花蓮卓溪中心在辦理活動前，會邀請部落神職人員、頭目、志工、村長、村幹事共同討論。此時是網絡連結的萌芽期，家婦中心開始與公部門、民間單位和部落/社區重要人士連結，不過這種連結視個別家婦中心的決定，未有資源整合的概念。

⁵社會及家庭署（2018/05/29），20180529強化社會安全網計畫地方政府溝通說明會-花蓮縣政府會議紀錄，<https://topics.mohw.gov.tw/SS/cp-4516-47616-204.html>

2007 年開始，在評鑑項目的效應下，多數家婦中心皆展現了與網絡工作的能力，如主動參與縣、市政府的相關會報；邀請網絡成員參與活動和會議；為服務對象和活動募集資源；建立和更新資源網絡名冊或社區資源手冊，並以圖片或族語傳遞所整理的資訊供族人使用。此後，家婦中心與公、私部門、在地團體共同合作趨於密集，這不只有助於資源網絡建構，更強化了服務的整合。至 2012 年，家婦中心服務項目更趨多元，由於服務對象從「以婦女為中心」朝向「以家庭為中心」轉化，除主動邀請其他單位建立服務網絡外，更相繼發展策略聯盟，以資源共享、經驗交流等形式提升各自能量。2015 年，家婦中心改稱「原住民族家庭服務中心」，此時幾乎所有的原家中心都建立和定期更新地方資源單位名冊，並繪製資源網絡圖，與各網絡之間的互動更為緊密。

2018 年，政府開始推動社會安全網，雖然並未納入原家中心，但因應相關推動，一些縣市的原家中心逐漸被納入或主動加入服務網絡，並開始發展網絡分工合作機制，這強化了原家中心和各縣市之社政、衛政、勞政、警政及教育單位之互動。2019 年，原民會回應社會安全網計畫，提出原家中心的實施目的之一是連結與整合服務體系以建構具有文化脈絡之資源網絡體系，2020 年更明確強調「發展因地制宜的社會福利資源整合模式，建構具有文化脈絡之原住民族社會安全網」。一些原家中心在縣市政府、扎根督導計畫專管中心，甚至母機構的推動下，開始與社會福利服務中心討論如何在社安網中進行分工合作。

譬如戴如玓、趙梅櫻、張雅惠、張名慶（2019：86-87）指出屏東縣為促進區域型社福中心與原家中心網絡系統間彼此交流，在個案處遇與服務方案上，能具備多元文化敏感度思維與脈絡，以及合作概念。在 2015 年便著手規劃原鄉家暴被害人整合實驗型計畫；2016 年起便開辦創新網絡溝通平臺，由社會處社會工作科主導，針對原鄉經濟扶助、保護、陳情或弱勢家庭等案件定期提案，建置案件列管機制，這強化了社會處與原民處共案處遇及案件分流默契。再如，花蓮縣在專管中心、社會處和原行處合作下，原家中心從 2018 年開始連續三年與社會處社福中心針對脆弱家庭、危機家庭和方案活動討論因地制宜的服務整合與分工策略。

原住民族地區社會安全網的形成，不只有賴原家中心與外部單位的資源連結，更有賴原住民族內部福利服務體系間的資源互補和整合。2006 年為回應老年人口照顧需求，實現在地老化與減輕族人家庭照顧負擔，原民會開辦「推展原住民族部落老人日間關懷站實施計畫」（現簡稱文化健康站），大量培育「照顧服務員」，增加族人就業機會，守護部落長輩們的健康與日常起居，維護其身心健康發展的照護。2013 年起，為積極促進族人就業，原民會規劃建置原住民就業服務整合網，提供整合性就業諮詢服務，並委外辦理原住民就業團隊整合服務，增設「原住民就業服務員」，藉以提升原住民族在就業職場上的選擇、技能與配對。此外，由原民會設置且獨立運作的服務體系尚有「金融輔導」，以金融輔導工作為主，目的在於

整合公、私部門各項資源，強化與縣(市)政府及鄉(鎮、市、區)公所貸款業務承辦單位、原民會就業服務員及社工員之聯繫平台，提供整合性服務。而在社會安全網下，原家中心、文化健康站、金融輔導以及就業輔導可以如何整合，在社會安全網的運作下，為族人提供最符合期待的服務成為重要的一環。

除了原民會運作的福利服務體系外，原家中心亦需要進行部落/社區的資源串聯與整合。從 2005 至 2019 年的評鑑報告可知，教會是原家中心連結最頻密的社區組織，舉凡辦理活動、講座、團體、張貼活動消息、志工招募、社區蹲點、物資發放、聯繫會報、甚至於個案訪視，大部分原家中心都會運用教會在部落/社區或社群的影響力，推展業務。另原家中心亦依據部落本身的特色及屬性，積極與在地單位共同打造部落/社區安全保護網的防線，如與互助社推動兒童儲蓄；與藝文工作者或個人工作室合作，以文化傳承方式進行親職教育推動；結合社區老人日托站或文化健康站共同推動社區相關方案；與地方協會、組織辦理鄉運、文化祭儀、宣導、兒童照護、老人獨居關懷等各項社區/部落活動；有的原家中心則是與地方民意代表共同辦理部落/社區公共事務推動。在地機構的串聯，不只讓族人更加認識原家中心的業務及其重要性，更減少資源重疊、浪費的情形。

在政府積極推動強化社會安全網計畫下，網絡連結、整合與分工已成為原家中心不可或缺的一環。不可否認，原家中心社工在連結上面臨了一定程度的困境。台灣現行的社政體系當中，具有原住民身分或具有文化意識的社政單位工作人員相當有限，因工作人員在文化能力上的不足，以及主流社會對原住民族的刻板印象，導致雙方在服務輸送的提供上，常發生不友善的互動經驗（童伊迪、黃源協，2010）。近期沈慶鴻等（2020）的研究更指出，原家中心社工與公部門社工互動時，的確存在著權力不對等的關係，特別是當原家中心社工異動頻繁，對個案處遇經驗缺乏時，基於年資、實務經驗、教育訓練機會、資訊上都較不足時，呈現出專業度和自信度不足，而造成權力不對等，並影響了夥伴關係的建立。

此外，社會安全網從中央推展到地方，分工分責愈見細膩，但也因此讓業務執行上更顯分歧，如未能善加統整，恐會在分工時帶來爭議，且出現多頭馬車的狀況，因此各專業人員之間的聯繫與合作將有助於服務輸送網絡的建構（石泐、孫健忠，2011；莊俐昕，2019）。如何加強公部門在跨部門的對話與統整，已成為原住民族社會安全網建置的首要之務了。規劃原住民族福利服務輸送網絡的前提，必須著重垂直與水平的溝通協調，特別是社政與原政在業務上的整合，應保持良好的溝通，並具有流暢的資訊交流平台，以達成內部整合、外部連結，才能有效建置完善服務輸送網絡的原住民族社會安全網（石泐、孫健忠，2011；郭俊巖、賴秦瑩，2019；林政儀等，2020）。

從原家中心的歷史發展，到歷史發展分析，再到社會安全網，我們知道原家中心的運作面對諸多挑戰，這些挑戰全部涉及原住民族在以漢人為主流的社會中

的困境，而這些困境反應的是價值理念的衝突與抉擇。未來原家中心是要建基於以族群發展和（福利）自治的方向上，從解殖觀點，強調族群生存、發展和創傷復原，回應原住民族社會和族人的需求；還是依附於主流社會政治治理和社會工作專業制度中，持續福利和專業殖民。隨著社會安全網的建構，如果未能先行釐清原家中心的角色定位，原家中心不是極易成為主流福利體系的附庸單位，就是再度被排除於服務體系中。要釐清此問題，我們還需要將原家中心放置在原漢殖民歷史關係中思考其定位。

第四節、原住民族、殖民歷史和創傷療癒

一、從原漢歷史看原家中心的必要性與定位

原住民人數雖僅佔台灣總人口的 2.37%，但因為原住民族特殊的文化背景與原漢互動的歷史過程，使得原住民族在台灣社會有著截然不同於漢人的生命經驗與社會位置。原住民族近代歷史是一部外來強勢民族對原住民族進行武力、土地與勞動力掠奪的殖民血淚史。這樣的歷史理解充分說明原住民族當前的社會處境是因其獨特的歷史經驗使然，李明政（2001：12）針對台灣原住民族社會福利政策所主張的「文化福利權」，其內涵就是從台灣族群關係史的角度著眼，認為「原住民族作為受侵略剝奪的族群，有要求補償的權利；原住民族作為堅決維護祖傳文化的族群，應享有特殊族群的文化權；而原住民族作為人口、政治、經濟、社會上的少數族群，應有要求積極性差別待遇的權利」。在此殖民歷史脈絡的理解與反省下，蔡英文總統 2016 年代表國家正式向原住民族道歉，正代表著國家肯認過去四百年歷史中對原住民族的歷史傷害，並願意開始以恢復原住民族各項集體權利的參與及自治為前提，做為原住民族事務的治理原則，原家中心做為原住民族與社會福利制度接觸的介面，正是落實原住民族文化福利權的基礎。其理由分述如下：

（一）原家中心是轉化四百年原住民族恐懼國家的集體記憶所必要的橋樑

四百年前黃逢昶「台灣生熟番紀事」記載「熟番歌」的首兩句「人畏生番猛如虎，人欺熟番賤如土」生動地記錄當時漢人欺壓原住民的現象，該歌詞描述著，漢人強取原住民土地後，官府欺壓原住民的語言不通，偏袒漢人而對原住民行刑的悲慘故事，說明了在漢人為主的社會制度下，異文化的原住民是如何在語言文字不通的不公平制度中失去祖先傳承的土地（引自瓦歷斯·尤幹，1992：146-7）。四百多年被外來政權殖民的歷史經驗造成原住民族視國家為欺壓原住民族的工具，造成原住民族對公部門的恐懼與排斥心態，甚至累積成為「今天你要去政府部門，你就會倒楣」的集體認知與記憶。儘管目前政府針對原住民族的劣勢處境提出諸多福利措施，但往往受限於過往對國家的不信任，成為原住民族使用福利的心理

障礙。原家中心基於其文化可近性可以提供原住民族一個文化安全的介面，讓政府的福利措施用原住民族可以理解的方式接觸並使用。

（二）原家中心是國家社會福利的橋接者

台灣原住民族的弱勢經濟地位是資本主義全球化的結果，由早期的原住民族離鄉背井參與都市生產活動，到近期原住民族的勞力市場被外勞所排擠，原住民族都處於次級勞力市場的劣勢地位。這反映在原住民族與全體國民在平均收入上：原住民 15 歲以上有酬者的每月平均收入（25,368）是全體國民（36,128）的 70.2%；原住民族家庭家庭年平均所得（497,317）是全體國民（1,074,180）的 46.3%；這顯示原住民勞動者收入為一般國民的七成，全家收入較一般國民家庭的一半不到。原住民較無法從工作以外的管道（如保險、投資）獲得收入，形成原住民族家庭收入來源依賴薪資收入高達 92.6%，遠高於全體國民的依賴程度 70.2%。但是即使原住民族薪資收入較低、非薪資的收入較少，照理來說，原住民族需要透過政府津貼與保險等國家所得重分配的協助應該高於全體國民，但事實上原住民族透過國家重分配的收入比例（5.4%）卻遠低於全體國民（18.9%），不到 28.6%（行政院原住民族委員會，2011），這顯示國家對經濟弱勢國民的福利措施並沒有實質幫助到原住民族，這與一般民眾認為原住民族社會福利高於一般人、甚至認為原住民族有福利依賴的認知恰恰相反。如果以家戶年收入只有全體國民一半的標準來認定，原住民族應該得到目前國家重分配比例的六倍才算合理，否則原住民族與全體國民在經濟表現的差距會持續擴大。這顯示原住民族的經濟需求並沒有充分地得到國家應有的協助，而原住民族進入國家現有社會救助等福利體制的管道，原家中心扮演著關鍵的資源橋接角色。

（三）原家中心是社會福利的文化轉譯者與解殖者

原住民族有其獨特的世界觀，反應原住民族世界觀的社會福利才能幫助原住民族在接受幫助的同時，復振文化認同與族群自信；相反地，否定原住民族世界觀的社會福利，是主流社會用來弱化原住民族社會力量的殖民工具，被原住民族視為主流社會對原住民族的滅種手段（Thomson et. al, 1988：434），因此面對國家社會福利體制，原家中心代表著原住民族觀點的聲音，對主流社會福利體制發聲，促進原住民族為中心的思維進入政府福利政策機制之中。換言之，原家中心處於部落在地文化與主流社福體制之間，扮演著文化轉譯的角色，從原住民族觀點詮釋國家的社會福利政策，成為對原住民族未來發展有意義的助力；同時，原家中心也扮演著提醒國家福利體制肯認並接納原住民族獨特的世界觀，在落實社會福利的過程中，強化原住民族的文化認同，而非削弱原住民族的族群自信。因此，原家中心的文化轉譯是雙向的：它必須貼近部落文化生活，代表部落向國家發聲；同時，原家中心也必須掌握與熟悉國家福利政策，從原住民族的觀點轉譯

社會福利對部落族人的意義。

二、歷史創傷與原住民族

從歷史發展分析與族群政治關係中定位原家中心，讓我們瞭解原家中心解殖者角色的必要性。此處將從殖民歷史中，台灣、美國和加拿大原住民族的歷史創傷，以及社會工作對歷史創傷的回應，尋找創傷療癒的可能途徑。

（一）歷史創傷與美國和台灣原住民族

世界各國原住民族皆面臨來自外來政權長年以來的殖民統治與同化政策。隨著國際人權公約與聯合國原住民族權利宣言的通過，陸續有國際輿論呼籲應正視歷史殖民壓迫對原住民族社會的衝擊。「歷史創傷」（Historical Trauma）一詞也隨之受到重視，用之探討歷史的殖民壓迫事件如何藉由代間傳遞，影響當代原住民族的健康以及家庭與人際關係。歷史創傷是由美國 Oglala Lakota 部落的社會工作學者 Maria Yellow Horse Brave Heart 藉由其部落族人的生命史與臨床社會工作經驗而發展出的概念，認為當代原住民族的健康問題（例如：憂鬱症、焦慮症、酒精或藥物使用、自傷或自殺），是源自於一連串歷史的殖民壓迫事件所造成的文化失去及生活衝擊而產生的反應；而這些精神病理與健康風險行為的反應則會在對原住民族不友善且不利於其主體性發展的社會結構中，透過個人與其家庭、部落間的口傳與社會學習，形成代間的傳遞（Brave Heart, 1995; Brave Heart, 1999）。歷史創傷挑戰了過去助人工作領域以個人歸因的角度來看待當代原住民族健康與家庭議題，將過去的殖民壓迫政策或事件視為促成當代原住民族負面健康行為、精神病理之症狀或人際與家庭衝突的重要成因之一。

歷史創傷也強調殖民壓迫事件對經歷者(或倖存者)及其後代子孫帶來心理(或精神)與生理健康的衝擊。美國原住民社會工作學者 Evans-Campbell (2008) 運用生態系統理論 (Ecological theory) 的觀點，呼籲歷史的殖民壓迫事件對於原住民族的影響不單是個人層面，也同時影響著家庭以及社區(部落)整體。因此，原住民族面對歷史創傷事件的心理或生理的回應，應從個人、家庭及社區(部落)三個不同層面來了解。個人層面的回應包含創傷後壓力 症候群、罪惡感、焦慮及憂鬱等心理或精神症狀 (Brave Heart, 1999, 2000; Whitbeck, Adams, Hoyt & Chen, 2004)。Brave Heart (2000) 在美國 Lakota 部落歷史創傷的研究中也發現，Lakota 人在歷經傷膝河大屠殺、印第安寄宿學校、禁止實踐傳統文化信仰等歷史創傷事件後，開始出現焦慮、精神麻木、易怒、憂鬱、物質使用以及有創傷後壓力症候群等症狀。此外，歷史創傷事件對於原住民族文化與家庭功能的破壞，也衝擊家庭關係，特別是親子關係及親子教育 (Myhra, 2011)。以美國原住民族為例，印第安寄宿學校剝奪了原住民族孩童在其原生家庭及部落成長的機會，這些孩童在成長過程中，因為從未有機會向其父母親及部落長輩們學習教育後代的方

式，其成年並育有子女後，經常面臨為人父母角色上的困難以及親子關係的衝突或疏離。親子教育及家庭關係衝突的議題，也影響其子女在成長過程中身、心、靈的發展（Brave Heart, 1995; Myhra, 2011）。

歷史創傷也呼籲應重視創傷的代間傳遞。文獻指出，家庭扮演歷史創傷代間傳遞的重要媒介（Denham, 2008; Evans-Campbell, 2008; Myhra, 2011）。雙親或長輩透過口傳向晚輩講述經歷過的殖民壓迫事件，從雙親與長輩栩栩如生的描述中，晚輩可能有生歷其境的感受，進而對於歷史的殖民壓迫事件產生精神病理相關之症狀的反應（Myhra, 2011）。此外，如先前所述，上個世代在面對殖民壓迫事件的直接衝擊下，可能產生心理或是精神病理相關之症狀，難以善盡家長的職責，扮演起照顧者或教育者的角色，孩子也可能在壓力的環境中成長（Myhra, 2011）。也有研究顯示，假如雙親或長輩在描述殖民創傷事件時，能對於發生的事件有新的且具有正面意義的詮釋，其子女或晚輩較不容易產生負面的心理或精神病理症狀（Denham, 2008; Ciwang Teyra, 2017）。此處所指的正面意義的詮釋，並非要避重就輕的不去談壓迫事件的真相，而是運用優勢觀點去重新詮釋被殖民者在遭遇殖民壓迫事件的過程中，面對逆境所展現的堅韌性與解決問題的能力（Ciwang Teyra, 2017）。

如同世界各地的原住民族，台灣原住民族長年以來也經歷外來政權的殖民壓迫。近期，陸續有研究探討外來政權殖民統治下的社會變遷，如何影響原住民族的精神失序與改變飲酒行為（蔡友月，2009；夏曉鵬，2008）。Ciwang Teyra（2017）針對太魯閣族歷史創傷的調查中也發現，文化實踐本是維繫原住民族部落與家庭關係的重要途徑，亦是維持族人生活和諧與健康的方式。然而，數百年來的殖民與同化政策造成土地、語言、文化及認同的流失，使得文化傳承與實踐受到破壞或中斷，隨之衝擊原住民族人與人、人與家庭及家族、人與土地及海洋、人與靈之間原有的和諧與平衡關係。在面對生活失衡以及主流社會的制度與人際歧視，使得族人日常生活中倍感壓力，而原本有助於壓力調節及健康促進的文化慣習又因為受到國家法律的約束及主流社會的污名，使得族人在文化實踐上受到限制；飲酒逐漸成為部分族人壓力舒緩的方法。根據該研究發現，殖民與同化政策所致的關係破壞，是影響當代太魯閣族族人物質使用以及家庭與人際衝突（如：家暴）的關鍵成因之一（Ciwang Teyra, 2017）。

（二）歷史創傷與加拿大原住民族

1. 2016年加拿大人口普查資料

加拿大的原住民人口群主要分成三大群體: First Nations、Métis 和 Inuit，且使用超過 70 種的原住民語言。根據 2016 年的全國人口普查資料顯示，加拿大的原住民人口約略高於 160 萬，約占總加拿大人口的百分之五。整體原住民人口在過去 10 年約增長了四成左右，人口增長的主要原因有二：醫療水準增進使得平均餘

命提升，以及越來越多加拿大人自我認同為原住民族後裔（Statistic Canada, 2016）。

相較於非原住民的人口，原住民在全國普查資料當中的平均年齡較為年輕（32 歲 vs 41 歲），但其 65 歲以上的人口組成亦在提升當中。普查的資料亦發現約有一半的原住民人口住在加拿大大型的都市，呈現原住民人口往都市移動的現象。另外，相關學者也發現原住民族社群也常具有就學、就業、家庭、社交、慢性疾病與心理健康等議題（Adelson, 2005; Heath, Torrie & Gill, 2019）。

為了瞭解加拿大人的社群幸福感（Community Well-Being），加拿大政府透過長期追蹤的方式，觀察原住民族與非原住民的教育、勞動、收入與居住四大指標。追蹤結果發現，在過去 40 年之間，加拿大原住民族的社區幸福感有逐漸提升的趨勢，然而四個指標的平均分數，皆比非原住民加拿大人為低（Government of Canada, 2020a），此長期追蹤結果可看出加拿大原住民族社群的脆弱性。

從以上資料可看出，加拿大原住民族的認同感逐漸升高，且有年輕化與老齡化的趨勢，壯年人口在不久的將來將需要擔負較重的照顧責任。另外，隨著人口逐漸移居至大型都市，加拿大原住民族文化的延續與傳承，也將會是潛在的一項議題。最後，從社群幸福感的資料當中可以得知，加拿大原住民族社群需要相關醫療與社會福利等資源的介入，才能提升其整體社群的幸福感。

2. 加拿大原住民族歷史創傷：寄宿學校

加拿大原住民族的健康與社會心理狀態跟整個民族承受過的歷史創傷經驗具有高度的相關（Bombay, Matheson & Anisman, 2014; Smith, Varcoe & Edwards, 2005），例如，因為西方殖民主義的因素，加拿大政府從 1831 年開始，強迫原住民族孩童進入寄宿學校（residential school）就讀，並與其父母及社區的一切分開；另外，也因為相同的原因，許多原住民必須被迫從原本居住的地方遷徙到陌生的地區（Gone, 2007, 2013）。

社會工作在這歷史中亦扮演著殖民者的角色。社會工作由西方價值中發展出來，因此當運用在原住民族家庭福利服務時，經常會有不具有文化敏感度的評估。例如過往在加拿大的社會工作訓練，認為原住民族家庭可能不具備妥善照顧下一代的能力，因此會期待社工將原住民族家庭的幼童收/出養給具有西方價值的家庭、或者寄養在天主教營運的寄宿學校當中受照顧，這種殖民同化政策統稱於“sixties scoop”（Alston-O’Connor, 2019），意旨同化政策須從小開始。這樣的政策從今日回首看來是多麼荒謬且缺乏多元文化觀點的政策，而加拿大政府則一直到 1996 年才關掉最後一所針對原住民族孩童的寄宿學校。因為這樣的歷史創傷的事件，相關學者們也發現，寄宿學校弱化了加拿大原住民族社群對於懷孕與為人父母（parenting）的責任，這種影響出現了代間傳遞的現象（Smith, Varcoe & Edwards, 2005）。

除了文化殖民導致的民族創傷之外，過往的文獻當中亦發現，加拿大的社工人員對於服務原住民族家庭具有刻板印象，這也影響其專業服務的評估。例如：社會經濟地位較差的原住民族家庭，頻繁地被社工通報兒童保護案件及家長物質使用狀況（Blackstock, Trocme & Bennett, 2004）。雖然原住民族社群經常有社工介入與評估，但是近期的文獻當中亦發現，仍然有將近一半的加拿大原住民族具有童年肢體虐待、物質成癮議題以及慢性疾病的醫療需求（Heath, Torrie & Gill, 2019）。Blackstock 等加拿大學者推測（2004），因為社會福利系統與從業人員缺乏對原住民族文化的敏感度與相關訓練，才使得輸送社會工作服務時，無法準確滿足原住民族家庭之需求。

從以上的資料中可以看出，加拿大原住民族經歷了許多殖民背景下的重要歷史事件，而這些歷史事件不僅影響到整個原住民族社群，甚至影響到下一個世代，這樣承襲的創傷，也影響到他們整體的健康與社會福祉。如何彌補這樣的歷史創傷且降低其影響力，仍然是加拿大不同時代的政府需要持續努力的部分。

（三）歷史創傷、政策與療癒

1. 歷史創傷與政策：加拿大例子

為了因應與修正錯誤政策所導致的歷史創傷，加拿大原住民族發展部門在過去兩年極力完成以下的工作目標（Indigenous Relations and Northern Affairs Canada, 2020）：（1）協助原住民社群對於其政治、經濟、社會與文化發展決定權；（2）加強原住民族政治管理相關機構；（3）監督政府承認與扭轉過去已發生的不正義政策；（4）協助環境適應能力；以及（5）促進原住民社區商業發展與經濟成長。該部門希望透過巨視面向的角度，協助加拿大原住民族的各項政治、經濟與社會文化發展。

另外，相較於非原住民的社群，原住民社群具有較高的健康風險與社會脆弱性，因此為了提升原住民社群的健康與社會福祉，加拿大真相與和解委員會在2015年集體提出整體的期待與行動主張（Truth and Reconciliation Commission of Canada, 2015）：（1）希望降低原住民族孩童在社會福利當中的安置時間、（2）要求加拿大政府加強原住民社群的教育與就業協助、（3）承認原住民族的多元語系與母語溝通的權利、（4）承認歷史創傷所帶來的健康不平等議題，並能促進整體社群的健康發展、（5）降低皇家警察與政府部門不平等對待原住民族的相關政策與行為。

為了促進加拿大原住民族的健康與社會福祉，加拿大原住民族發展部門分別在五大省（British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba & Ontario）設置原住民服務中心，並提供教育、健康、租屋補助、身分驗證、以及方案補助等事項（Government of Canada, 2020b）。而方案與教育補助更提供其他非營利組織申請，希望透過方案服務輸送的模式，使得加拿大原住民社群獲得更廣泛與多元的服務，

以促進健康與社會福祉。以社會福利與健康服務為例，透過方案補助的方式，希望相關機構可以培育具有多元文化敏感度的社工人員，投入原住民社區/社群服務當中，並能感受到文化殖民對原住民族兒童與家庭的劇烈影響；方案補助的方式亦能發展文化為基礎的社群/區預防性方案，以降低兒童不當對待、伴侶暴力、藥物濫用及其他相關議題。

為了教育更多具有原住民族文化敏感度的社會工作人員，這幾年加拿大政府也積極推廣相關教育學位的設立。例如具有 100 年歷史且學術聲望排名加拿大第一名的多倫多大學，在 2019 年成立原住民創傷與復原社會工作碩士學位（詳見下表 3-1）。該學位為兩年的碩士班訓練，希望透過學位的訓練，提升社會工作人員在個人、文化、專業與學術發展的連結程度。並透過價值反思、儀式帶領等具有文化敏感度的方式，從自我文化承襲中覺察個人復原力，希冀透過系統性且以文化為基礎的訓練課程，可以進而促成社會正義與社群復原（Facto-Inwentash Faculty of Social Work, 2020）。

表 三-1 課程內容

	面向	課程內容
第一年	個人與家庭	了解歷史創傷、原住民社會工作倫理、家內性虐待、創傷與個人發展、創傷與藥物成癮、研究方法、原住民的悲傷與失落、實習課程
第二年	社區、組織與研究方法	社區參與式研究、社區訓練、方案發展與儀式帶領、伴侶與家庭工作方法、創傷知情組織與社區介入法、需求評估、實習課程

從以上的資料當中可看出，加拿大原住民族透過政策倡議的方式促進社會正義與健康福祉等結果。但是回首過去 20 年當中，加拿大政府尚在努力彌補過去歷史所導致的創傷與影響，期待透過積極教育的方式，培育更多具備有文化敏感度的社會工作人員。

2. 歷史創修與健康與福祉促進：加拿大案例

加拿大政府為了促進原住民族的健康與社會福祉，透過設置原住民族健康服務中心來推廣健康行為與相關服務；透過健康促進的議題為主軸，服務當地的原住民族，並導引、篩選他們到合適的相關方案，進行方案服務輸送與介入。例如加拿大首都渥太華設有一原住民族健康服務中心（The Wabano Centre for Aboriginal Health），該中心除了提供基礎醫療之外，也提供長者服務、文化社區方案、心理衛生方案、健康促進方案、社區外展與孩童的課後輔導照顧（The Wabano Centre for Aboriginal Health, 2020），透過社區健康中心的模式，不僅提供全面性

的健康與社會服務之外，也能夠創造出與社區居民緊密互動的機會。

除了服務社區當中的原住民之外，加拿大的原住民健康服務中心也被期許主動教育社區之外的民眾，例如多倫多的原住民社區健康中心（Native Canadian Centre of Toronto）即提供原住民文化能力訓練課程，讓社區外的民眾，例如學生、新移民與其他專業人士，能有機會學習到當今加拿大原住民族的政策、歷史創傷，以及社會資源與支持；其更開放場地租借，讓社區外的人士能有機會使用健康中心的硬體設備，形成互動、多元與尊重的交流模式（Native Canadian Centre of Toronto, 2020）。

學術研究方面，加拿大許多從事原住民族文化健康研究的學者，也發表許多如何營造具有文化敏感度的醫病互動模式等文章（Allen, Hatala, Ijaz, Courchene & Bushie, 2020; Marsh, Coholic, CotMeek & Najavits, 2015）。呈現加拿大對於原住民健康服務中心相關議題的重要性。

3. 歷史創傷的療癒途徑

綜觀國內外歷史創傷文獻，都強調療癒歷史創傷應納入以下觀點與作法。

（1）創傷知情觀點

一線的實務工作者須具備創傷知情（trauma-informed）的觀點，應認識原住民族過去的殖民壓迫史，以及相關經驗對該族群、部落、家族、家庭與個人之影響（Smallwood, Woods, Power & Usher, 2020）。台灣原住民族至少包含 16 族，官方核定 748 個部落，顯示台灣原住民族生活慣習與文化的豐富性，不同族群與部落在歷史與社會變遷下，也有著多元的經驗，因此，一線工作者創傷知情的觀點，需回到所服務地區，結合在地的文史工作者、地方耆老、針對該部落或族群的經驗進行爬梳與彙整，方能深入認識該地區當代所面臨的議題，是如何受過去經驗影響。

（2）以家庭為單位的跨世代服務模式

國外文獻指出，北美原住民族歷史創傷的療癒方案強調實務工作者應認識歷史創傷對於不同世代的影響，且服務提供的模式不應僅限於單一世代，而應聚焦原住民族家庭中的不同世代的處境與脈絡，提供以家庭為單位的跨世代服務模式。O'Neill, Fraser, Kitchenham & McDonald（2018）也呼籲應以「發展性生態系統觀點」（developmental-ecological perspective）來思考歷史創傷療癒，並強調服務原住民族家庭，應將家庭所有成員的生態系統納入整體思考，並非僅以家庭中的單一成員作為服務核心。此外，應進一步識別個別家庭成員在其生態系統中的社會支持，試圖盤點能撐起該家庭的多方支持系統，並將之運用於服務提供中。

(3) 關係修復與連結

文獻大多提及，關係修復、重建與連結是療癒歷史創傷的重要方法。創傷療癒的方案應著手思考如何創造關係連結與修復。由於文化實踐（譬如：狩獵、編織、祭典儀式、務農、採野菜、故事敘事、共餐等）的過程中，有助於人與人（包含：家人與部落族人）、人與土地及海洋、人與靈之間的關係連結，因此被視為療癒歷史創傷的途徑，有助於修復與重建族人關係的失衡，促進族人健康以及家庭與部落和諧（Reinschmidt, Attakai, Kahn, Whitewater & Teufel-Shone, 2016；Ciwang Teyra, 2017；O'Neill, Fraser, Kitchenham & McDonald, 2018）。文獻亦指出，藉由文化實踐促進世代間的對話也有助於歷史創傷療癒。一項針對加拿大原住民族婦女及兒童的研究成果指，藉由代間連結的文化活動安排（如：世代合作的手工藝共作與共餐），讓婦女在自在的環境中分享其生命經驗，並藉其生命敘事，進一步培力解殖觀點，讓原住民族婦女能藉由分享、討論與反思其受創經驗，進而梳理該經驗如何影響其母職角色與親子關係。並進一步藉由母親與子女間跨世代的交流與回饋，增加對彼此處境的理解，並共同思考促進健康與幸福的作法（Cooper & Driedger, 2019）。

(4) 社區主導性的培力

有鑒於在地組織對於當地歷史與社會變遷脈絡、文化慣習、以及資源網絡有足夠的認識與熟悉度，若能培力在地的社區組織具備回應族人需求的資源與能量，譬如：穩定的財務資源、人力及人才養成，相信不僅能提供即時且具備文化適切性的服務以促進族人健康，也能逐步培養社區的主體性與主導性，如此增能的過程，將有助於該社區長出具備在地文化底蘊的歷史創傷回應機制。Dudgeon 與 Bray（2018）以澳洲全國培力計畫（The National Empowerment Project）為例，指出為預防澳洲原住民族社區的高自傷與自殺率，著手於原住民族社區合作，強調由社區主導的服務，除了能提供具備文化敏感度的服務，也能提供內部的社會支持與人際連結，能較為永續地減緩自傷與自殺的發生。該計畫列出六大原則，分別為：人權與社會正義、社區主導性、社區能量培育、聚焦復原力、培力以及夥伴關係、以及尊重當地知識以及智慧。認為唯有透過社區培力與社區主導，才能讓在地長出自己的能量，具備盤點與回應內部真實需求與社會議題的能力，以避免當外來福利資源與方案抽離社區時，社區族人無法獨立因應與運作（Dudgeon & Bray, 2018）。

(5) 全人性的服務

現有文獻也指出，須正視當代原住民族所處的社會脈絡與社會排除。因此，除了強調文化實踐，欲歷史創傷療癒也必須正視原住民族人口所處的經濟弱勢。在美國波特蘭州的原住民青年與家庭服務中心（Native American Youth and Family

Center），其服務的原住民族家庭超過半數屬於經濟弱勢，服務的青少年中也有高比例是來自兒保系統、司法系統、與精神衛生系統的轉介。為求促進族人的生活品質與健康，其服務採用全人性的文化觀點模型（**Relational Worldview Model**），強調針對身、心、靈與社會脈絡的四大面向提供全面性的服務，包含：提供兒童與青少年正向認同養成方案、高等教育資源、長者與兒童照顧服務、就業轉銜與經濟資源及講座（如：報稅、理財與小型創業等）以及心理諮詢服務。

上述文獻協助我們了解歷史創傷對美國、加拿大和台灣原住民族造成的長遠且毀滅性的影響，從歷史創傷中復原是一條極為漫長的路，需要具有解殖觀點和原住民族主體性的政策規劃，跨專業服務整合，從社區到個人的多元整合性服務，服務對象從長者到幼童一氣呵成，形成全人式的照顧取向。強化社會安全網和原家中心功能轉型為台灣原住民族創傷療癒提供了契機，讓我們有機會重新思考原住民族社會福利服務政策方向和原住民族福利體系在安全網中與主流社福的關係，讓原住民族福利體系朝向解殖和創傷療癒前進。

第四章 文化主體性

第一節、歷史創傷脈絡和影響

台灣原住民族歷經數百年的殖民歷史。隨著台灣社會對於原住民族議題的日漸重視，為了還原歷史真相，已有許多學術及文化工作者，致力於探究台灣原住民族所經歷的殖民事件，並嘗試將事件的始末與背景進行完整的紀錄。然而，多數的研究聚焦在以客觀角度釐清事件的來龍去脈，以及事件造成的衝擊。雖然陸續有研究探討外來殖民所促成的社會快速變遷，導致原住民族的精神失序與改變飲酒行為（蔡友月，2009；夏曉鶯，2008），但以台灣原住民族主觀的立場去探討歷史殖民事件對於其造成的身、心、靈影響的研究與調查仍偏少數。

近年來在國際上陸續有原住民族學者與社工學者提出歷史創傷的觀點，呼籲重視過去的殖民壓迫事件如何藉由代間傳遞影響當代原住民族的健康（譬如：物質使用、憂鬱、焦慮、自傷與自殺等）以及家庭與人際關係（譬如：家暴與性侵等）。歷史創傷一詞也在 2015 年聯合國原住民族常設論壇被不同國家的原住民族組織提出，呼籲運用此視角理解原住民族當代的議題。台灣近年來也有學者運用歷史創傷理解當代原住民族健康議題。Ciwang Teyra（2017）針對太魯閣族歷史創傷的調查中發現，長期殖民壓迫形成的生活限制已成為族人日常生活中的壓力源，飲酒成為族人壓力舒緩的方法。文化實踐本是維繫原住民族部落與家庭關係的重要途徑，亦是維持族人生活和諧與健康的方式。然而，數百年來的殖民與同化政策造成土地、語言、文化及認同的流失，使得文化傳承與實踐受到破壞或中斷，隨之衝擊原住民族人與人、人與家庭及家族、人與土地及海洋、人與靈之間原有的和諧與平衡關係。在面對生活失衡以及主流社會的制度與人際歧視，使得族人在日常生活中倍感壓力，而原本有助於壓力調節及健康促進的文化慣習又因為受到國家法律的約束及主流社會的污名，使得族人在文化實踐上受到限制；飲酒逐漸成為部分族人壓力舒緩的方法。根據該研究發現，殖民與同化政策所致的關係破壞，是影響當代太魯閣族族人物質使用以及家庭與人際衝突，如：家庭暴力的關鍵成因之一（Ciwang Teyra，2017）。王增勇、郭孟佳（2020）也運用歷史創傷探討烏來原住民族女性的家暴經驗，強調家暴是整體社會經濟與文化結構上矛盾的反應，不論家暴的當事人與相對人，都是在殖民與經濟及社會結構變遷下的受害者。

雖然經驗到長年的歷史創傷，當代的台灣原住民族仍有不少族人展現出韌性，有著正向的發展與健康。Ciwang Teyra（2015）、莊曉霞等（2020）也分別指出文化實踐有助於療癒歷史創傷，促進關係的修復。Ciwang Teyra（2015）以狩獵實踐為例進一步指出在太魯閣族的生活慣習中，狩獵不單是為了食肉獲取獵物的蛋白質，也不單是鍛鍊體魄、訓練膽識，更是族人和山林土地，以及土地上的祖

靈連結的重要途徑；上山打獵的過程被族人視為舒緩壓力的辦法，可以減緩煩惱、促進平靜。因此，文化實踐本身具備關係連結的功能，有助於修復殖民壓迫而導致的人與人、與環境、與靈的關係斷裂。

歷史創傷挑戰了傳統學術以個人歸因的角度來看待當代原住民族社會與健康問題的觀點，將過去的殖民壓迫政策或事件視為促成當代原住民族健康（心理衛生與精神健康）與家庭議題的重要成因之一。歷史創傷的視角更提醒著助人工作者，當代原住民族所面臨的健康與社會議題，皆與關係受到殖民壓迫衝擊有關。故，在思考原住民族的預防與處遇方案，須考量關係修復的重要性。由於原住民族宇宙觀強調關係，許多日常生活中的文化慣習即具備關係維繫與連結的功能，因此，若欲療癒歷史創傷可從文化實踐著手。

第二節、既有文化的療癒體系

在訪談原家中心社工的過程中，不少社工提及在其助人工作過程中，省思現行的主流助人工作知識與技巧，並致力於於運用族群文化的觀點在其工作中，如同一位原家中心母會管理者 M9 描述其在主流社工專業和文化間尋找平衡的來回過程。

就是在專業來回、文化來回，然後文化專業就這樣跳來跳去，就像在玩翹翹板，那過程來來回回，你會看清自己，你就會看重自己在這個工作上的路上，然後你才可更清楚知道，不能只講求專業，卻沒有反省文化的運用。（M9，EP1-20200807：10）

另一位母會管理者 M4 也提及若未將文化納入社福工作中便無法真實理解族人的處境：「我們不能拘泥說我們做社會福利然後拋棄文化，那這樣子的話就沒有辦法在生活上就是融入一體，那我們的社工員他自己本身一定要有那種接受程度，那如果說單純說我只做社福的這一塊的話，可能就是沒有辦法說真正去了解那個族人他內心內在的一個東西（M4，E3-20200722：25）」。若原家中心社工本身具備文化的底蘊，能適切地結合族群文化與社工專業，便較為有效地推動原住民族社會工作，如同受訪者 E1 所述：「你看他可以去結合當地的人。他本身是泰雅族的，他可以把文化跟社會工作結合在一起。他也本身就有文化，他社工專業，他就可以做得很好（E1，E1-20200625：52）」。由此可知，在助人工作中發展具備文化的觀點與工作方法，已成為多數原家中心社工的共識。

由於原住民族至少有十六個不同的官方認定族群，有著多元的文化與生活慣習，本文在彙整原家中心社工的經驗後，歸納出兩點具備文化底蘊以及療癒歷史創傷視角的工作模式：（一）親子共遊促進關係連結、修復代間創傷；（二）文化內的社會支持系統與和解機制（譬如：排灣族頭目制度、布農族氏族制度等）。

一、親子共遊促進關係連結、修復代間創傷

誠如前述，歷史創傷所形成的健康與社會議題，皆是由於人與人、與家族、與環境、與靈的關係受到在殖民與同化政策衝擊所致。由於同化政策造成文化傳承的斷裂，使得原本緊密的家族與家庭間的代間關係受到挑戰與崩解。原家中心社工在服務過程中意識到原住民族不同世代間由於歷史與社會變遷，關係愈顯疏離，為了促進代間的連結、修復代間的關係，試圖從文化相關的活動著手，讓老人與青年以及親子間有正向交流的機會。如同一位社工 SW79 提及透過老人擅長的童玩活動，帶領部落孩童一起體驗，可以達到文化傳承與增進親子互動。

因為我們自己本身就是部落的青年，我們服務轄區就是我們居住的地方，其實我們青年彼此之間在溝通或是跟老人家聊天的時候…發現如果我們可以從自己的文化裡面去結合我們的專業的話，就像我們有辦一個就是親子的互動，我們是用過去老人家玩的童玩，然後去促進那個親子的關係這樣。因為像他們就是常常就是他們就有玩過拉葉子，就是可能以前小時候老人家在玩的時候，都是哥哥姊姊拉弟弟妹妹，那我們就轉換成怎麼樣可以讓自己的原本的文化就是可以傳承文化又可以促進親子活動，親子關係的互動。(SW79, E22-20200924)

一位服務對象以阿美族為主的原家中心社工(20200918-B)提及，部落內部許多老人是蘊含豐富的文化智慧也樂於分享，在過去阿美族文化中，老人是知識的分享者。因此，在其原家中心的方案中，便回到阿美族的文化脈絡，讓部落長輩扮演教導者的角色，賦予長者原本備受敬重的地位和角色，藉此促進代間交流與文化傳承，增進青年對於長輩的敬重，也藉此提升長輩的尊榮感。

服務設計上如何可以回歸讓本來的東西去做，因為我覺得像部落裡面的老人家，尤其是像阿美族是老人政治，老人是可以教授很多事情的，所以他就不應該是那個叫外面的人來教他們東西，應該這些老人就可以站出來教大家東西。阿美族的老人其實都很會傳授，他們手上都有不同的記憶跟能力，因為我還是會看到人家設計方案的時候，他會覺得要聘外面的專家學者去教這群老人家傳統技藝，我想說會不會傳統技藝這群老人家比他還要厲害。…我覺得(某地名)的(某廚房名稱)廚房啊，就用了公彩挹注的錢，可是他把那個發揮得很好，他把那個野菜文化操作的很好。(20200918-B)

服務對象以都會區原住民族為主的原家中心社工提及，移居至都會地區的族人，由於環境的限制，較難在都市實踐族群文化，使得居住於都市的原住民族青

年較難和族群文化產生緊密連結。一位服務對象以都市阿美族為主的原家中心社工提到，阿美族的年齡階層制度扮演各階層相互協助支持的角色，該制度也富含代間的文化與精神傳承，能有效促進階層內與階層間的相互連結。在當代的阿美族社會，特別在原住民族地區之部落，年齡階層仍持續被落實，但在都會地區，受限於都市的環境與生活的處境，都市阿美族的年齡階層制度逐漸淡薄。有鑒於都會地區阿美族人仍有需要來自族人的相互支持，復振年齡階層成為部分都會區原家中心社工欲努力的方向。如同原家中心資深志工 V1 所述，年齡階層的復振除了有助於促進族人間的連結，也有助於文化傳承，促進代間的關係修復。

我們就要去策劃這個年齡，因為在部落有，到了都市以後我們是上班以生活為重。我們用原家的想法來去推動，把我們整個從部落的文化來帶到我們的都市裡面來去做，讓那個本來有的協進會去跟他們連結。讓大家來有這樣的階層動作去做我們的文化傳承，所以說我們最近有想透過原家中心來重新恢復年齡階層就是了。（V1，E3-20200722：26）

此外，原家中心社工的訪談中也提到，原住民族年輕世代，由於社會變遷與受科技影響，大多會投入於手遊等電玩科技產品，難以正視傳統文化的價值。為了讓青年有意願連結文化，並在此過程中重視長輩的文化知識與價值，原家中心社工在方案的規劃上，試圖有創意地讓文化活動變得活潑生動吸引青年參與，譬如：山林冒險體驗，並邀請長輩擔任授課老師，藉此讓長輩感受其存在的價值與意義。原家中心社工在面對時代變遷下，方案的規劃上，除了需具備歷史創傷療癒與文化實踐的視角，也需要有創意的結合年輕世代的喜好與需求於方案設計中，方能有效帶動代間的連結與文化傳承。

二、文化內既有的社會支持系統與和解機制

由於族群文化的多樣性，各地的原家中心社工相繼發掘出符合不同族群脈絡的工作方式。服務於魯凱族與排灣族區域的原家中心社工幾乎皆指出，魯凱族與排灣族的頭目制度在其文化脈絡中，被賦予照顧家族族人、調解紛爭與資源重新分配的角色。此外，由於魯凱族與排灣族奉行長嗣制度，因此頭目通常會由家中的長子或長女繼承與擔任。故，當服務對象為魯凱族與排灣族人時，理解頭目制度在其族群的文化脈絡與重要性，將有助於助人工作的推展。如同一位原家中心社工 SW79 對頭目制度的介紹：

頭目扮演很重要的角色，當頭目說這個家可能有需要幫忙的話，周遭的鄰居如果看到他們有需要幫忙，沒有米，就願意邀請他們來家裡吃飯…大家都是互相的，你今天家裡遇到狀況，我們就幫你這樣。（SW79，E22-20200924）

由此可見頭目在魯凱族與排灣族的分量與影響力，因此原家中心的工作若能適切地結合頭目制度推動，便能有效地被部落族人認識與接納，讓服務能普及於部落。

一位排灣族的社工 SW80 提及其排灣族頭目的家庭背景是他工作的亮點，除了讓他能快速和鄉內的族人建立關係，當活動需要族人支援時，譬如借場地、找講師等，透過頭目系統動員，家族族人通常樂意也願意支持原家中心的活動。

家族會議就是有長嗣、父母親，就是呃直系血親、旁系，就是兄弟姊妹這樣，然後包含阿姨什麼的，姑姑之類的，因為你知道原住民的那個親戚可以到八代阿...可能十幾代都有，像我大姐...我那個大姐她是瑪家鄉護理長，那個 OOO 也是很欣賞她啦!因為她是真正是頭目，對，阿從小就被賦予，所以她十八代的那個親朋好友都知道。所以家族也是在工作上是我的亮點阿...譬如說我當然後會介紹我自己的名字阿，...我的名字叫 OOOO OOO，OOO 是我的家族名字，哦他就聽到 OOO 就會他們來參加宣導講座的人上課的人就知道他們就會聚焦到那個村莊裡的那個家族，嘿，因為我爸爸媽媽本來就被看見嘛!所以我是被人家看到的，所以就破冰了...OO 鄉我們算是很很重視家族嘛!包含連...可是他那個層面是從老人一直到中年人，青年人到兒童小孩就沒有了。(SW80, E23-20200924)

由於頭目制度仍深受魯凱與排灣族遵守與實踐，當家族內部發生衝突時，往往會尋求家族頭目協助化解。受訪者 X2 提及，其服務過程中曾善用魯凱族與排灣族文化中的頭目制度，請頭目出面調解家庭衝突，借重頭目的影響力與約束力，往往能有助於助人工作的推展。

一般成保親密關係暴力，然後講我們自己有過的例子就是家暴一進案，家暴社工打電話關心瞭解，阿我說那什麼什麼然後因為被打到滿嚴重住醫院，然後就問就說阿你需要什麼什麼，阿你能怎麼樣怎麼樣，阿就覺得他很嚴重，然後就可能會有生命的危險，然後可是我們部落的婦女是死都不要被服務，都不要被服務.....那他也沒有能想到去搭理社政，因為他覺得被公部門關心他就覺得很丟臉，然後還請公部門的社工不要再打給他，對阿，那後來同仁就在看就在思考，哎後來才了解到的是說他們自己後來就慢慢就他就沒有再進案了，那他沒有再進案了，然後也沒有再有狀況，那後來才輾轉就是透過原家中心的社工才了解到說哦因為他們好像自己家裡面有兩家的家族有去談他們的婚姻，可是這種事情他們不會跟縣府的社工講，他們說他們可以處理，就是他們透過家族之間的對話，然後牧師在中間，長老們在中間。(X2,

E21-20200817)

除了魯凱族與排灣族，服務對象以布農族為主的原家中心社工也指出，布農族重視氏族文化，家族與親戚關係緊密，因此，當想針對服務對象做更近一步的認識時，諮詢的對象除了個案的直系血親、部落頭目，也會從該個案的親戚氏族們著手。如同社工 SW52 所述：

所以我就找那個，就是當地的頭目，可是因為頭目的那個什麼，理解能力有一些落差的時候，我就要開始找他們的小孩，我就必須要找他們這家人或者是親戚，就是盡量就是不要找他們家住外面的人。因為我們也擔心是說他有一些事情不想告訴別人說，我是盡量找他們的，像他們家族的人們或者是頭目，我就是用這樣的方式。因為我這樣子，我的服務才能進去。(SW52, E13-20200914: 17)

原住民各族的文化中仍存有其相互支持與處理衝突的機制，有待原家中心社工更細緻的認識與發掘，若能採以符合在地文化脈絡的方式提供服務，除了有助於服務對象關係與信任的建立，也能避免在部落族人的生活中，強行以主流的觀點再製殖民的粗暴作法。

第三節、原住民族社會福利/社會工作的觀點

有鑒於台灣原住民族的數百年來的殖民歷史與在當代台灣社會的不利處境，原住民族社會福利與社會工作需要同時具備歷史正義與社會正義的核心價值，並以促進歷史正義與社會正義作為主要目標。因此，原住民族社會福利與社會工作在知識上除了需要具備社會工作的一般知識：生態系統觀點、優勢觀點、充權觀點等，也需要具備原住民族歷史觀及宇宙觀，以及對原住民族歷史創傷的基本認識以達到創傷知情，方能更全面認識當代原住民族的處境。在工作方法上，原住民族社會工作的助人工作者，除了須謙卑的學習在地知識與文化，貼近在地族人的生活經驗，方能藉此認識族人真實的處境；也需要進一步思考如何善用在地的文化療癒創傷，促進代間關係的連結與修復。

在原家中心社工的訪談過程中，可以看見原家中心在原住民族社會工作所扮演的優勢，包含：（一）族群身分易獲得族人信任、（二）語言的優勢使其易連結與理解族人、（三）易掌握部落脈動以及整合部落資源等。

一、族群身分易獲得族人信任

許多受訪的社工提及，原家中心的社工在服務過程中因為原住民族的共同背景，容易獲得族人的信任。如同社工 SW1 提及運用族群身份建立關係：「我覺

得用我原住民的身份去跟他就是建立一個關係，建立一個很好的夥伴，然後再從中去了解他的需求，然後再去幫助他，我覺得這個才是會比較重要（SW1，E3-20200722：7）」。社工 SW83 也提到族群身分有助於快速破冰，服務對象識別其原住民身分後，便願意開門與之互動。

後來我才發現我跟白浪的社工最大的...我覺得人不親土親這件事情在做個案服務的時候就呈現出來了，因為我那個 OO 全程講台語的那個 Amis，說也很怪，那個白浪社工不知道哪一點感覺，他覺得我應該要陪，我跟他不熟，他說你陪我去，我覺得你可能陪我去可以，我想說你少在那邊，你自己去就好了，而且我去 OO 很遠餒！結果真的因為我穿背心，其實我最討厭標籤化，所以我剛開始工作的時候，為什麼要穿背心？原民會很奇怪耶！拜託！哪有在那邊穿背心然後標籤化，那人家不就我知道我是原住民社工，然後就知道那是我的個案嗎？那很奇怪，結果他真的因為我穿背心，他就看著我說你原住民哦？他門就開了耶！我想說哇塞離奇了！（SW83，E25-20201015）

不少原家中心社工提到，因為同為原住民的身份，原家中心社工會願意花更多的心力與時間陪伴原住民族個案，使得族人在接受服務的過程中感受到溫度，如社工 SW5 所述：「我們跟個案的關係，有點像家人，因為大家都是在這裡工作，然後也都是原住民，那個親上加親，就是那種比社工跟個案的關係，還要再多一點點，因為族群的關係（SW5，E5-20200813：24）」。社工 SW1 也提及：「我覺得就是陪伴跟同理心很重要、你給的溫暖，我講的溫暖不是說這個人很溫暖，而是他在陪伴的過程，他是有溫度的，而且是會很有耐心的跟這個部落的族人說，甚至是即便我們沒有解決問題，但是在陪伴過程要他覺得是安全的、而且是可以信任的（SW1，E7-20200805：23）」。

二、語言的優勢使其易連結與理解族人

語言也成為原家中心社工拉近和族人關係重要的媒介，受訪者 M5 提及使用母語除了有助於關係建立，也能做到較為深層的陪伴：「我就用他們懂的語言，在部落裡面做深層的傾聽跟陪伴。在家庭支持系統裡面，很多的重要關係人都都很需要傾聽跟陪伴這件事情喔（M5，E16-20200713：10）」。語言除了讓族人感到親切，也因為語言的相通，使族人在尋求協助時感到心安。部分原家中心社工提到，服務對象通常會因為語言的隔閡，而卻步於向公部門尋求協助，原家中心社工若能熟悉母語，除了能協助翻譯，也能有耐心的一步步向族人解釋相關的規範、文字條文、與行政流程等，能夠緩解族人的焦慮與不安。如同社工 SW84 所述：

原家社工協助鄉公所進行政策和社福資源轉譯，讓部落族人安心尋求協助。很多資源，還有社福的名單，所以我們就是跟他們合作反而是互惠，所以就我覺得也很 OK，只是很多時候就是民眾他們沒有，就是對公所可能會有一種，距離感，我不知道為什麼他們會有一種距離感，會覺得說公所的人可能，因為是公職，然後他們就是在回應民眾的時候，會比較制式化，就是說要怎麼做不能怎麼做。因為我們這邊比較特別的是，魯凱族拉，比較特別的是以我們這邊，我們這邊三個部落，就有 3 個不同的魯凱語，我們有多納魯凱語、灣山魯凱語跟茂林魯凱語，然後都不通，然後完全不通，所以說你可能是別的部落，你可能稍微還知道可能隔壁部落，稍微知道一點點，可是如果你是外面的人，你真的是完全不知道。我們語言上真的是，應該算是目前全台灣語言最多的，就是一個族群。可是我們比較好的是說，因為我們只有三個部落，然後我們剛好三個社工都是來自三個地方，所以我們就一個人負責一個嶺，一個服務一個部落，就是比如說我是 OO 的人，那我就直接服務 OO，就是我知道很多單位他們會避開，可是我們是這樣服務會比較好，就是依照在地的模式，我們就是去調配嘛。(SW84, E26-20201016)

整體來說，原家中心社工的族群背景、語言以及文化優勢，有助於其和部落族人關係的建立與連結。正向關係的建立除了能夠陪伴族人，也才能夠讓服務有機會輸送至服務的家庭中。

三、易掌握部落脈動以及整合部落資源

原家中心社工大多居住在部落或是住在所屬的服務區域，因此對於服務轄區內族人的生活情境較為熟悉。如同社工 SW45 所述：「因為畢竟我們也是在部落，所以我們會比較了解部落的實際的狀況是怎麼樣 (SW45, E15-20200914: 2)」。再者，不少原家中心位於地處偏遠且資源不易進入的原住民族地區，原家中心社工因為居於在地，並當地扮演重要的服務與資源提供者的角色，因此熟知部落大小事務，如社工 SW76 提到：「我們在部落裡面這麼久了，其實哪一家什麼人？什麼事情？家族狀況怎樣？我們和族人都很熟悉。所以我一直覺得這個是的優勢 (SW76, FG4-2020910: 31)」。由於熟知部落的動態，原家中心社工通常對於部落或所服務區域範圍內的既有資源與網絡相當了解，也能發揮社工的資源連結與整合能力，如社工 SW62 所述：「我們原住民的社工可以連結到整個社區的資源整合，是具有資源的能力，幫助這個個案這樣子，我們當原住民社工具備了社區觀點跟資源整合很強大的能力 (SW62, FG4-2020910: 34)」。

原家中心社工由於具備在地性，通常對地族人的生活處境較能掌握。然而，也因為社會的變遷，不一定每位原家中心社工對於族群文化與在地族人生活情境皆有豐富的認識與連結。在訪談原家中心社工的經驗中，可以看到部分年輕的原

家中心社工，由於成長於都會地區，在過去的成長經驗中不一定有機會連結部落，原家中心的工作正式開啟其與部落的連結，也在工作的過程中，開始自我覺察與反思，並投入尋根、學習其文化。原家中心社工的工作，有助於不少年輕世代的原住民族青年養成其族群認同並找到回家（部落）的路。如同 E1 提到：「第二代的原住民，出生在都會區，然後去做原住民的工作的時候，有時候，他們是可以從老人家去學自己的文化...更新自己的文化語言、自己的認同、回去找他的根。...重新去 rehearsal，他們阿美族的捕撈文化，跑到金山去（E1，E1-20200625：4-5）」。

有鑒於並非每位原家中心社工在其成長過程中有機會受到文化的薰陶，也因此文化觀點的養成也需要更多在職訓練的培養，除了在知識上提供原住民族歷史與文化脈絡、族群的史觀與宇宙觀，也需要透過沈浸式的學習，鼓勵社工謙卑地向部落族人學習在地的生活知識，方能培養文化的觀點。也才能在此過程中覺察部落內部既存能修復關係、促進代間連結的文化慣習。在原家中心社工的經驗述說中，雖然可以聽到部分社工善用族群文化於其助人工作中（譬如：排灣族頭目與長嗣制度、阿美族年齡階層與長者地位），但仍有待原家中心社工針對不同族群工作方法上有更多的發掘。從各族群文化脈絡發展助人工作方法，除了能更貼近族人生活慣習，也能避免套用主流的社會工作方法至原住民族，形成再製殖民。誠如前述，原住民族社會福利與社會工作需要正視歷史正義，以消弭歷史不正義作為目標。回顧台灣殖民歷史，原住民族當代所面臨的社會與健康議題，皆是受到殖民壓迫所致，解殖可被視為促進歷史正義的方法。因此，從族群文化觀點思考與發展社會工作的助人工作方法，可能療癒因歷史不正義所致的歷史創傷。

第五章 原家中心的挑戰與機會

原家中心是台灣社會福利體系中，實施最久、以社會工作專業為工作方法、且專門為原住民族所設計的體系。理論上，原家中心應該是最貼近原住民族的社會工作實踐場域。過去 22 年來，原家中心已經成為原住民尋求協助的對象、是原住民接觸社會福利的重要介面，成為主流社會接觸原住民時，不同體系會主動尋求協助或諮詢的對象，過程中培育了諸多優秀的原住民族社工。

在追求文化主體性的原住民族社工理想上，原家中心面臨兩個主要的挑戰：管理主義與專業主義。解嚴後的三十年，台灣社會福利推動的方式深受西方「新自由主義風潮」的影響，委託民營成為社會福利提供的主要方式，政府對接受委託的民間團體採取管理主義的框架，原家中心也不例外。原民會對原家中心的治理分為兩部分：在事前的投入（input）上，採取以專業化控管人員品質；在事後的產出（output）上，採取績效評鑑。這兩種治理機制對原住民族文化主體性的威脅在於：（1）專業主義是以醫療模式為基礎的權力模式，將知識加以神秘化成為一種權威，透過組織化的壟斷，將診斷與治療的權力歸屬於進入專業界線的圈內人。當知識成為權威，而助人專業的知識又以漢人甚至西方白人的文化為基礎，沒有經過與原住民族文化之間互為主體的在地實踐，社工專業將成為複製原住民成為有問題案主的文化殖民機制。（2）管理主義強調透過民營化、委外契約、競標的市場機制來提升社會福利輸送的執行效能及績效表現，但是強調標準化與量化績效的管理主義做為服務品質的控管卻威脅到強調尊重差異的文化主體性的在地落實。

以下將針對管理主義下的原家中心所呈現的挑戰做進一步的說明。期許未來進行原家中心轉型規劃的設計上，不僅更能提供符合族人需求的服務輸送，更同時建構出原住民族社工專業的樣貌，發展具文化能力的照顧模式。

第一節、管理主義對文化主體性的挑戰

一、管理機制

新管理主義自 1980 年代崛起，強調組織效率、方案評估、責信和顧客滿意度，透過契約與服務購買來提供服務，主要以民營服務輸送模式來達到最佳價值的理念（Butcher, 1995）。新管理主義著重以績效管理的方法來管控進度，主張在組織中，成員應共同承擔相同目標的達成責任，有助於刺激執行者在組織整合與內部發展的規劃（Clarke & Newman, 1997）。新管理主義致力於確保專業受到管理者有效的監督，同時也確保專業工作者服務的品質，服務導向績效化，但這的確也隱藏著令人憂心的負向效果，例如：評鑑制度的表格化、數字化、瑣碎化和評鑑委員資格缺乏專業化，使新管理主義美意產生變質（曾華源，2016）。Iain Ferguson（陳穆儀、施怡廷、郭姍姍譯，2013）認為，新管理主義使社會工作陷入社工價值與市場導向的兩難中。追求文化主體性的原家中心在新管理主義的籠

單下，又面臨怎樣的挑戰呢？

（一）績效導向的工作排序

績效導向的管理模式造成社工辦理活動是「為了部落，還是業務所需」的質疑。訪談中，許多社工紛紛反省自己抱著初心來面對族人，還是被量化數據的要求壓得喘不過氣來了。因而質疑績效導向的工作模式是部落族人受益，還是工作者/母機構受益？

進入原家到目前為止，我會覺得辦活動好像是為了辦而辦，很多活動的目的或是成效，好像沒有達到該發揮的那些成效，很像今年年底要做完成果，所以我們就是把那些變成技巧性的東西，跟我自己本身社工所學的有一點落差。（D，FG2-20200911：32）

講座要達成多少、宣導要達成多少等等，但是我知道因為公部門很喜歡看成果，你做越多，我在申請經費的部份就可以有一些數據很漂亮。但是我說真的，第一線的社工來講，我們看到東西真是不太一致。（SW26，E8-20200911：3）

就是諮詢 KPI 的部分，他就會為了那個追求 KPI 的量，就是用蜻蜓點水的方式在噠噠噠，然後就很難有多的時間和精神去針對需要的族人提出全面性的服務，真的個案的問題也沒有被發掘，被診斷被處理到。（M8，EP1-20200807：4）

（二）資訊數位化的困擾

資訊系統的建置是為了便利管理層級在控管上的精準，同時也讓助人者可以更有系統地、即時性掌握準確的資訊、以提供有效的福利服務輸送，試圖透過工具提昇來促進工作效能與管理效益。但現行原家中心的資訊系統工具並未以基層工作者的便利為主，而是強化管理的規訓。

系統，我只能說一個，一個字，爛，爛到底。當初原民會有這樣子的構想是非常好，因為那時候我們在想說，可以節省我們很多的工作量。因為它整個就一直掛在那邊，我也不知道怎麼辦，然後再來就是說，它真的很不人性，就很沒有社工專業的概念，我只能這樣講，它的排版……。（SW40，E11-20201007：38）

為什麼它不能就是一次性的[輸入]那個資料這樣子？……當初在設計我們社工的家系圖的時候，它為什麼不參考一下，我們社工系裡面的那個，因為裡面很多的符號都沒有，連生態圖也都不好畫。（SW39，E11-20201007：39）

我覺得原家的定位比較是在初級預防的部份，可是系統好像比較偏是可能高風險的方式去呈現的。所以我想說可不可以專門設計一個初級系統那一種，然後諮詢案的部份其實也可以不要分得那麼的細。（SW48，E14-20200915：31）

（三）多頭馬車的督導機制

對原家中心夥伴來說，現行的督導制導因缺乏共同的一致標準、權責分工，導致母機構內部督導、縣府原政單位督導、以及原民會委託的專管中心區域督導三者同時都在對原家中心社工進行督導。彼此之間有不同方向與準則的工作模式，不一致時造成多頭馬車的窘境讓管理效益大打折扣之外，也造成原家中心夥伴在業務執行時易出現一國三公、無所適從的茫然。

我覺得說，如果這三個系統，就是縣政府也是一個重要的人力喔，也是很重要的意見，然後外督跟內督，如果這三個人或這三個系統沒有一致的要求或者是一致的共識的時候，讓原家中心的社工變成「我有三個老闆」（E7-20200805：14-15）。

……其實三個督導(區督、縣政府、內部督導)的方向都不太一樣，常常都不知道應該聽誰的，到底要怎麼做……（SW46，E15-20200914：12）。

就內部督導和外部督導這個部份，他的職權跟機制就很混亂。（E4，E10-20200911：8）

（四）評鑑制度的負面影響

評鑑決定母機構來年是否能夠繼續承接原家中心，因此是母機構與工作者年度大事，也因此對原家中心的影響極深。評鑑就是檢視，原家中心的工作在評鑑委員的凝視下被評價，這個凝視中往往是外來者帶著主流社會與專業的視框對基層原住民工作者的檢視。每次的評鑑就代表著對工作者的價值判斷，因此與評鑑委員視框不合的工作者，往往在評鑑中遭受創傷。歷次評鑑帶來的威力傷害，可從歷年完成評鑑即有工作夥伴選擇離職的脫巢現象可見一斑。評鑑的標準雖已有原民會明訂量化標準，但由於評鑑委員的性格區別、角度不同、要求不同、專業領域差異，導致評分的範圍各自不一，一個看似客觀的評鑑標準，常落入評鑑委

員的主觀個人感受，不僅讓原家中心夥伴備感受傷，也造成夥伴之間的不信任與猜忌。從歷年評鑑資料中顯示，不乏有評鑑委員發現，有的承辦單位為了符合評鑑項目，偽造資料。

我覺得每一個評委的觀念不一樣，會造成我們很混亂，我們可能認為這樣子說，偏偏那個評委不覺得這樣，然後我們就按照他的之後再去預備的時候，又回到我們原本的想法的評委的，然後就又不聽他的那個想法。所以我覺得原民會要定位好到底社區工作的定位，然後讓評委不是按照自己的想法去評，而是按照那個原民會講的定位這樣去評我們的那個做的服務的那個專案這樣，要不然我們會很混淆，你要一天到晚換來換去。（SW43，E12-20200911：25）

評鑑就是這樣，就是評鑑第一次說你可以這樣子做，然後我們就叫著他們評鑑標準去做，然後第二年的評鑑有可能你們這樣子不對。（SW42，E12-20200911：30）

評鑑都是學者，他真的不是第一線的，評鑑的這些人很多其實不是原民的，我沒有種族歧視，沒有。那我想說可能有些在那種脈絡或是認知就跟我們就不一樣。（SW45，E15-20200914：35）

評鑑內容大多以文書資料的呈現為主，這的確也造成實際執行與書面呈現之間的落差，但令人更擔憂的是，評鑑完後的離職潮，不僅是意味著原家中心夥伴的內在受傷，更隱藏著工作穩定延續的隱憂。

評鑑資料他可能是參考資料，因為就是看他到底有沒有做，可是其實他也不能代表全部啦！（E6，E19-20200814:6）

然後每次評鑑完，社工就離職，寧可薪水不要也沒有關係，可以評鑑委員有差嗎？沒有。但第一線工作的我們，差很多。（SW68，FG4-20200910：48）

原家中心夥伴感到不安與無助，並非只發生在評鑑當下，而是在評鑑之前就開始醞釀了各家中心的隔閡，即便同樣隸屬在同一母機構下，但這種較勁的比拚仍然此起彼落，磨損了各家中心夥伴原先的信任與互動。

我覺得評鑑那些是對原家中心的人來說，是去比較，……，互相留一手，互相資源不共享。（SW42，E12-20200911：26）

評鑑制度讓原家 21 年來都呈現一個競爭的狀態，要真的很會去分享的不多，可能它同一個母會。……因為評鑑這一個制度，其實會讓所有的社工員的心裡很不平衡。(SW47，E14-20200915：34-35)

其實我們在評鑑吧，就互相彼此原住民互相傷害彼此啊!其實應該是對原住民原鄉的社工是互相傷害吧!已經傷害了二十幾年，在那個評鑑的時候彼此就開始不聯絡了，就算是同個母機構也是這樣子，了不起就只有評鑑的 PPT 分享，真的很受傷。(SW55，FG3-2020915：63)

評鑑的時候，原本的盟友都變成陌生了，為什麼?因為我幫助他，我教他以後就是變成他得獎，這是惡性循環，對原家的社工沒有辦法更優質。(SW71，FG4-20200910：58)

評鑑讓原本共同作戰的戰友，相互成為拒絕分享的單一作戰中心，而這陋習大多自前一年度宣布評鑑訊息就開始發酵，多年來各家中心致力追求評鑑肯定，卻損害了原住民族「共享、共榮、共生」的世界觀。

綜融上述，可以得知原家中心在管理機制上遇到了幾個瓶頸。在承辦單位的部分，分為母機構與專管中心。母機構在承辦的過程中，所發生的人力不足與人力挪用，以及母機構本身的體質與其進退場機制不夠完整的缺失。在專管中心的部分，存在了專管中心的承辦單位及人員的流動率高、區督的功能有限，以及專管中心輔導方向反增加原家中心業務量的情況發生。而原家中心在新管理主義下的評鑑制度，碰撞出評鑑標準不一致、評委的適切性、資料的真實性、及原家中心之間夥伴關係的損害的困境。在執行計畫的管理上，績效取向、系統化操作不易都造成工作者在投入族人服務時的不便。當工作者在諸多因素評估後，決定離職，又造成經驗未能有效延續的挑戰。最後，督導機制的多頭馬車，機構內的內督、專管中心的區督、縣政府的行政監督，三方不一的標準及規範，加深了原家中心社工的無力感。

在原家中心委外辦理的經驗中，可以發現，無論是原家中心母機構或是專管中心的承辦單位，伴隨著存而未明的憂患，特別在管理原家中心母機構上，因沒有明確、標準化的進退場制度，導致提供給第一線社工的團體動力及教育功能都有了灰色地帶，有的機構甚至帶給工作人員在工作上的不穩定性。另外，在督導的部分，許雅惠和張英陣（2016）指出，新管理主義下的督導制度由於社工督導必須承擔更多管理責任，因此督導極有可能傾向關切的層面是績效與結果，更甚於社工的品質和服務輸送的過程。而這的確發生在原家中心的身上，整體而言，現有的督導的機制在協助社工反思、重建其工作意義與價值、確立其工作取向、提高專業的認同的層面上仍有待加強。

二、業務執行

(一) 執行業務內容與合約規定

1. 標準化限制了獨特性，難以凸顯在地需求與中心特色

管理主義的精神強調在實務上採用競標的觀念，由私部門和民間來提供各種服務與勞務，代理政府的部分功能，以更少的代價來完成過去政府所不能完成的任務。政府為了能更清楚掌握該勞務應有的效益與成果，因此明訂契約細項與數量，以確保該勞務能達到其預期效益。原家中心的統一發包標準，讓既有的在地特色難脫穎而出，不易為族人打造量身訂做的服務模式。

原民會的那個年度計畫就已經在他的框架裡面，我們很難去生出新的年度計畫。那些他設定好的那個方向跟內容，就缺少了因地制宜。……我會比較希望是在送年度計畫的時候，希望不要很多的框架，我希望能夠看見各個原鄉，以他們部落真正的需求是什麼來設計。(SW45, E15-20200914:33)。

2. 人事聘用標準缺乏彈性令人才難尋

社工人員的晉用，除以大專學院社工學系畢業者為首選外，2017 年以後的聘任資格還進一步要求所有社工人員必須具有報考社工師規定之 45 學分才得以進用；至於非社工學系畢業者，則被要求透過進修社工學分以符合社工師考試資格之規定才能達到照顧族人的門檻。這標準令偏遠鄉鎮不只難以找到適合的社工，令短期職代人才的徵求更是困難，損害原家中心夥伴應有的權益，如想請育嬰假的社工夥伴。

聘用條件門檻太高了，當然是希望在地的人來做，可能會更貼近。光學歷好了，就一定是最大的一個門檻，即便他可能很有熱忱，那個 45 學分，其實就把一些，真的很願意投身在服務部落的人當中，就把他們踢掉了。(SW46, E15-20200914:23)

主流的社工的聘任標準把一些有心在部落、中高齡的、經驗豐富、非社工科系的族人給抹煞掉，讓他們離開，非常可惜。(M8, EP1-20200807:4)

部落真的不好找人，會願意留下來的人很少，一旦開缺，都要等很久，有的時候有人來一下子就走了。我想要請育嬰假，我也不敢請，因為找不到人，有沒有可能針對我們這種想要請產假、育嬰假的，可以給一點彈性，在聘用的標準上不一定要找什麼 45 學分或是社工系畢業的？(SW75, FG4-20200910:48)

我們兩個，她下個月生，我這幾天就要生了，可是我們兩中心的人都找不到職代，因為那個標準太高了讓我們……。我們跟同事一起工作這麼久，當然不會想給同事帶來麻煩和工作量增加，可是我們就又需要請假好好生產和恢復，怎麼辦？會變成同事的壓力跟機構的壓力。……可不可以職代，可能再寬鬆一點，資格不要那麼嚴格。(SW65, FG4-20200910: 73)

3.業務範疇廣泛，難以兼顧服務品質

多數的原家中心因為服務範圍幅員遼闊，交通時間的耗損、文書資料的撰寫、辦理活動的頻率，耗損了工作人員回饋社群、委身工作的熱情。未來原家中心的角色和位置，應再次被確立，評估在有限的人力之下，如何整合部落資源，提供族人有效服務與資源，原家中心的功能與業務應有所調整，以避免社工人員疲於應付合約上的要求而犧牲服務品質。

可是我們要做這麼多活動要做，我們怎麼好好去服務個案，就變成說，都...，真的是四不像。(E5, E10-20200911: 4)

4.表單版本過多

原家中心的工作成效被要求透過統計、計算化約成數字呈現結果。工作項目除須有清楚仔細的文字紀錄與統計報表外，在數據統計上更被要求以立即、確實、一致性的量化標準框架出原家中心在社會工作專業的表現。表單填寫需時，當未能妥善規劃與整合類似的表單時，填寫表單對時間已抓襟見肘的原家社工來說，無疑是一項挑戰。

我覺得他們要個縣府那邊的表單，因為表單有太多東西要給，……然後區督這邊一個表單，然後時間都不一樣，那其實基本上都大同小異，我覺得可以，他們可不可以就是討論一下，就是一個表單就好。對，因為這樣變是我們整理要整理區督這邊的表單，縣府這邊的表單會很麻煩我覺得。(SW42, E12-20200911: 14)

因為社工的行政工作真的蠻多的，然後就是說表格太多樣，變成是我們要一個表格重填一次，要一個表格重填一次，這種行政工作對社工來講很辛苦，就很浪費時間，再來就是他沒有效益。(SW71, FG4-20200910: 11)

如果表格一致的話，它可以減少很多業務上面在尋找表格的時間。(SW63, FG4-20200910: 17)

（二）定位模糊與公權力不足

由於原家中心僅是公部門標案下的執行單位，並非直接隸屬於公部門，因此在執行業務時，常會面臨到「做公家事，無公家權」，特別在串聯相關單位進行共案，不易取得其他公部門的合作與參與。特別是和其他機構或社福中心合作的時候，誰主導？誰負責？是夥伴關係？還是夥計關係？矛盾的定位成為契約關係下的挑戰。

.....我們第一次發聯繫會報我們發了十五個鄉市鎮，可是他們都說不能來，因為他就覺得說我們不是一個公部門的單位。我們的位子(它們)不知道是在公部門還是私部門的那個(單位)，但是他們(其他單位)又不認為我們是公部門的那個(單位)。(G, FG2-20200911: 21)

因為我們現在公所也有原住民社工，.....，他們比較有力量，因為他們在公所，我們其實真的沒有力量在，.....因為他在公所的力量比較大，應該在安全網來看，應該是他們要去做這個部份，而不是我們。(SW44, E12-20200911: 57)

定位不同，所以他們會覺得是他們的公部門的位置會比較高。.....其實那個階級的部份，真的一直都是很大的問題，就是感覺名不正言不順，但是要做很多事情。(SW44, E12-20200911: 70)

管理主義強調，科層體制的組織走向更扁平化，並且充分授權分工，將權責授權給管理人員，以利績效目標之達成。而承接的單位也藉由承擔該業務而持續進行結構與組織的變革，並可以運用人力資源管理的技術，尋求員工的支持與承諾 (Clarke & Newman, 1997)。原家中心的業務執行上，各家中心依原民會規定辦理個案、社區、團體的社會工作內容，規格化的契約條款導致不易發展出各家中心的特色外，也難以回應各部落/社區的實際需要來規劃合宜的方案與計畫。當中，契約規定的人事晉用標準與主流社工並無差異，導致有些偏遠鄉鎮、散區社群不易聘任符合規定的工作者，聘用標準缺乏彈性也導致在臨時職代（如：育嬰假）聘用上，更顯挑戰，出現不請假導致工作者權益受損，以及請假導致夥伴工作量難以負荷的兩難。契約所規定的業務範圍廣泛，社工三大領域無一遺漏，卻也造成有限人力出現負荷過重的情況，加上行政規劃的表單版本、業務重疊等，讓工作者疲於奔命周旋在文書紀錄的呈現上。此時，再添加原家中心社工在公權力上的弱勢，更凸顯出原家中心社工在業務執行的進程中所面臨的定位不明的尷尬。

三、專業與文化的衝突

林欽恩（2013）指出，台灣的社會工作受到西方思潮的影響而置入了新管理主義，在實務面上應重視勞工權益落實、督導／主管的支持系統、專業自主與專業評估的尊重以及行政工作要化繁為簡，以回應在執行過程中的挑戰。李明政（2020）指出，為落實多元文化的社會正義以及原住民族的文化福利權，應釐清歷史成因及其衍生的現實結構因素，研發具有成效的因應方案與計畫，開創屬於適用於原住民族的社會工作方法。原家中心因管理主義的契約模式，在專業與文化之間常出現拉扯，這些拉扯衝擊的層面，包括原民會、母機構、社工本身、外部連結組織，以及其他的社會氛圍。

（一）遭到邊緣化的文化

原民會每年都會辦理社工在職訓練，預期透過社工在職訓練能提升原家中心社工的工作知能與專業，原住民族社會工作的樣貌就在第一線社工人員的努力中，點滴成型。但當原家中心夥伴社工專業已逐年累積並被落實族人身上時，族群的多元性和文化知能的教育是否也逐年被看重呢？從原家中心夥伴的訪談中可以發現，夥伴們已經意識到文化充權是有急迫需求，寄望原民會能賦予更多文化課程。

.....，所以你碰到不一樣族群的時候，你要用不一樣的處理方式，包括跟他講話，我覺得你一直要求我們要有文化素養，可是你沒有給我這個東西。
（SW27，E9-20200911：17-18）

如果又沒有所謂的文化敏感度，跟他對文化差異的理解，太強調專業，可是太強調專業會抹煞原家中心，它的文化特殊性，還有跟人的工作關係。（E7-20200805：20）

我們一直在學習的東西就是比較是屬於專業的東西、主流的東西，但是我們沒有強化到我們自己在族群認同的認識。所以我覺得給我們更多的族群認同感，那個才是對於我們在推動部落裡面的一種使命吧！（SW52，E13-20200914：13）

原民會每年的研習，.....我們可以針對像個研或者是一些方案討論，那個才是我們要的。.....因為都是來自不同的中心，來自不同的區，那個想法跟做法有可能是應用到他們文化的部份，大家都在一起分享討論，那個才是我們要的。而不是那種是學術在那邊講講講。（SW51-E13-20200914：22）

（二）母機構/機構主管的文化能力與觀點不足

有的機構因缺乏具原住民身分主管、督導，或是對原住民族社會文化狀況不甚了解，導致在處遇上全然要求社工員以主流觀點評估案主/案家，這令原家中心

的服務成了福利殖民的再現。

因為我們母會督導、董事長都不是原民，所以對我們的...的，對我們的整個的文化，還有生活狀況，原住民這一部分，不是很了解.....。所以說他在服務個案上，用那種(主流)觀點來對我們，來看我們的撰寫這樣。(SW38，E11-20201007：19)

如果你沒有從文化敏感度去著墨的話，他們不知道那個問題的呈現在哪裡，怎麼去解決，怎麼去處遇這樣子。(D1，E3-20200722：33)

專業敏感度其實也是也有需要被提升的。...一開始的基礎沒那麼好，加上他的督導制度，他去接那個母會的督導制度其實可能沒有那麼健全這樣，在處理個案上的一些事情可能也沒有辦法很敏感去知道他的需要、知道如何協助他這樣子。(20200918-B)

(三) 公私部門的權力不對等

台灣現行的社政體系當中，具有原住民身分或具有文化意識的社政單位工作人員相當有限，因工作人員在文化能力上的不足，以及主流社會對原住民族的刻板印象，導致雙方在服務輸送的提供上，常發生不友善的互動經驗(童伊迪、黃源協，2010)。沈慶鴻等(2020)指出，原家中心社工與公部門社工互動時，的確存在著權力不對等的關係，特別是當原家中心社工異動頻繁，缺乏個案處遇經驗時，基於年資、實務經驗、教育訓練機會、資訊上都較不足時，呈現出專業度和自信度不足，而造成權力不對等影響了夥伴關係的建立。

很多單位進不來部落，必須找我們合作，可是那過程中一直被挑戰，那妳到底原家中心專業在哪，然後我就想說，所謂的專業到底是什麼？.....有時候你們又要說跨單位合作，又這麼需要原家，那又否定原家的專業，我都覺得那有時候很討厭，就是那種對原家有很不好的說法這樣。(M9，EP1-20200807：9-11)

因為我跟其它網絡單位連結的時候，他們給我自己的感覺是，他就覺得我們原家社工和我們的位階不一樣，對。所以合作起來會有點不服.....不愉快。(SW76，FG4-2020910：35)

特別是跟家庭服務中心合作的時候，這過程中到底是合作協助，還是配合，.....或許大家都很有心要進入偏遠的部落區域來提供更多的那個資訊的

部分提供，那但是有時候是不是有太過於，感覺上是被要求，去配合他們。
(M9, EP1-20200807: 17)

專業與文化像是天平的兩端，如欲平衡本就不易，唯有透過不斷調整、精進、討論、修正，才能打造出最符合原住民族的社會工作模式。原家中心在經歷 22 年的社工專業洗禮，從最初的草根樣貌，到現在已能逐步和主流社會交流互動，這代表原住民族社會工作的推展已逐步成形。在專業與文化的議題上，不僅是原民會需要再次審視，連同母機構、社工都需要展開深入反省。雖然外部系統的組織單位，甚至制度下的文化差異、族群排它性、階級區別、及都會區的文化式微，都在侵蝕著原住民族社會工作的發展，但也顯示出原住民族發展自己的助人知識體系的可能性。經歷了 22 年的助人工作經驗累積，以及各方專業知能的洗禮，原家中心在社工專業領域上躍步前行，但在強調專業的同時，卻忽略了原本自身擁有的文化特色與資產。莊曉霞等（2020）以原家中心社工督導經驗為例，發現原家中心的督導需要同時具備「母體文化和漢文化知識、社工專業背景和反思批判能力」，才能遊走於主流與原住民族社會系統中，有效推展服務。

相較於原住民族地區，都會區原家中心在工作推動上更加艱辛，因族人較多散居，文化也隨遷移時間日長而逐漸式微，導致社工在服務輸送的過程中，不易與案主、案家有更多的文化對話。此外，原住民族地區與都會區在執行原家中心的經驗中，因人口結構、社會環境、經濟需求不盡相同，因此所面臨的專業與文化的衝突也有不同程度的拉扯，這的確是未來進行原家中心規劃時，可以做為考量的評估因素之一。

第二節、原家中心的發展機會

一、督導制度

督導對原家中心服務品質極其重要，督導是提供教育性、支持性、行政性，及調解性功能極為關鍵的管理者，督導的任務不僅只是培養受督導者的技巧，更需要瞭解和增進受督導者之能力，強化其助人動機與價值觀，實踐其助人理念，並依受督者的不同特性發揮其功能。此處，督導的需求將在扎根計畫的區域督導和內部督導兩部分進行說明。

(一) 扎根/區域督導遴選

現行的扎根督導/區域督導的任用，由各區專管中心自行聘任培訓，族群身分不限原住民族。扎根督導平均每個月為受督的原家中心提供至少 2 次督導，每次 2 至 3 小時不等，目前各專管中心聘用之扎根督導雖然學歷皆為社工相關科系畢業，但多數未在原家中心工作過，甚至不一定有和原住民族工作相關之經驗。因

此，不少原家中心夥伴表示，希望未來在區督的遴選上，能以資深的原家中心夥伴為首選考量。

我覺得紮根督導因為他沒有在這個位置做過，他不懂這個位置的辛苦，……可能因為他們可能沒有經歷過這一段，所以他們比較要求我們比較專業性的、指標性的、理論性的，……然後像紮根他也不會帶著我們去認識別人，他可能連鄉公所鄉長是誰，他也不知道啊，可不可以找可以和在地連結的？可不可以有經驗一點的？（SW53，FG3-2020915：29）

區督的部分，有沒有可能從資深的原家社工裡面去招募、去評選，那甚至在這個訓練過程可以有一些調整，融入自己原家中心的一點經驗之類的。（M6，E17-20200715：13）

那是不是可以從我們社工當中，就是推選一個當督導？我覺得這樣會更完備，在整個原家發展中會比較完備。有一個比較資深的，懂我們情況、業務、困境的人來當督導，這樣子的話比較鞏固我們的怎麼怎麼講？軍心吧！（SW62，FG4-20200910：53）

（二）內部督導人員配置

目前在原家中心契約中，並無特別規劃內部督導的職缺或相關補助經費，如欲聘用內部督導則由各家中心的業務費中自行規劃。但對多數原家中心來說，在有限、緊縮的業務費中去規劃督導費用極為困難。除非原本母機構已聘任機構督導一職，若要原家中心另聘任內部督導，實為不易。因此，一些受訪者提出對配置內部督導的期待。

專職督導深化的教導，不但就是陪伴，那這是一個專業立即性的回覆並且給予回饋，是我比較期待就是比較深化專業與陪伴，所以還是要一個專職的缺在那邊會比較好。（SW71，FG4-2020910：10）

其實在很多很多時候就是在個案工作沒有辦法獲得即時的協助或支持，然後就有些社工在處遇或判斷的時候，他沒有辦法做立即的，恩...，對，他沒有辦法立即跟督導討論說他應該怎麼做，他應該朝哪個方向走這樣子。所以我們覺得說，恩，我們應該要有專職的督導。（FG1-20200805：24）

我覺得還是要有專職的，就是在帶原家社工的督導，他的專職就是，可能他就是督這個原家的督導。……有專門自己內部就有固定的督導。（SW45，

E15-20200914：19)

就是因為我們協會是沒有督導的情況之下，真的都是單親匹馬在做事更辛苦。我們很想要一個可以陪我們一起工作的督導，很清楚我們再幹嘛的督導，這個我們很需要，無論是專業上還是情緒上。(SW57, FG3-2020915：27)

我比較建議就是原家中心直接在計畫裡面配置督導，那配置督導其實還滿重要的，當然即時協助社工工作這是一個，那另一部分就是有關於實務工作的一些知識的保存或是傳承。(M6, E17-20200715：12)

二、拓展專管中心功能

受訪者認為專管中心除提供區內原家中心的專業督導外，未來一方面可考慮讓專管中心協助原家中心進行工作經驗彙整，將第一線原家中心夥伴的工作經驗建構成具文化特色的工作模式；另一方面可作為原家中心進入社安網體系中，最能獲得資訊、溝通、工作方法，以及協調的互動平台。

專管中心要有一個督導的機制在，這個督導他本身可以在專業的部分再往下扎根。我的認知是，專管中心是可以跟原住民委員會溝通，這個政策方向到底往哪裡走。那我覺得專管中心對我們的重要，而是方向的提醒，工作方法的修正，專管中心是一個溝通的橋樑，是給我們方向的指引。(M5, E16-20200713：5)

那更多的是，學術上面，給我們的社工有不同的視野，專管中心它給我帶來的，我看見的是，它堆疊的是，讓我們做的實務工作成為一個，編排出一個理論。(M5, E16-20200713：7)

專管中心應該可以要因地制宜規劃各區、各鄉鎮的特色和發展方向，那因為每一個鄉鎮狀態都不一樣，然後通過了就是跟原家中心的討論，然後呢就是一起幫忙建構，除了那個鄉鎮工作的一些圖像。(M5, E16-20200713：7)

三、評鑑制度

評鑑制度的修正可從委員人選、評鑑方式兩方面進行。委員人選的部分，除可加入當地族人、耆老共同參與評鑑外，亦可鼓勵增加當地部落/社群，以促進原家中心與當地的互動。

怎麼樣讓族人有位置我覺得很重要，就是真的要評鑑的時候，可能需要至少一個耆老在裡面，由族人來回覆它的感受和滿意程度。（M6，E17-20200715：4）

委員他(原民會)都是找老師嘛，他不如有時候可以放一些鄉裡面的一些，或者是在地的，……讓村長當這個委員，讓他更有架構的去了解我們的中心到底在做什麼。讓他更了解我們整個計畫之後，他或許可能還有這四年，也或許他自己有協會，他或許可以思考說未來他要怎麼跟我們原家做合作。（SW47，E14-20200915：38-39）

你不要只有看我們的，個案量、諮詢量，我認為評鑑委員你根本不要來到我原家中心，評鑑委員在社區當中問人，對於原家中心，或我們走過的地方，你評鑑應該去評鑑使用者。（M5，E16-20200713：15）

至於評鑑方式，許多原家中心夥伴表達「以相互學習取代相互爭競」，認為分享、觀摩更有助於原家中心在未來的發展，以同步成長的概念共同發展能力，規劃更符合當地需求的福利服務。

每個原家自己去介紹它今年做了什麼，還是放什麼影片，拿你家最好的菜出來。下面的就開始自己評分，蓋章投票放進去就知道。你這樣出來我也爽啊，我輸了我也輸得甘願。（SW53，FG3-2020915：68）

因為每一家其實都有同樣的問題，然後你要怎麼去讓我們一起去進步，而不是他分享，然後我們去學他們，……不是一種比賽的感覺，……比較期待是大家一起成長在某一個狀態。（SW44，E12-20200911:12）

我是很贊成就是如果是他是很優秀的中心，他得全國的第一，他應該值得我們大家來去欣賞或者效仿這樣，大家一起學習，這才會對部落發展是好事情啊！（SW67，FG4-20200910：59）

評鑑呢，會讓原家有這麼多的競爭，就是有很多的競爭，所以我其實一直的都期待著，就是原家一起工作。因為覺得原住民其實要是同一單位在工作的話呢?你其實會看到了就是有很多好的 idea 其實都不會出現。一個人走你可以走很快，但一群人可以走很遠，共行、共學、共創的概念啦！（M5，E16-20200713：28）

四、原民會與承辦單位合作模式

在過去 22 年，原民會與多數母機構已發展出相當默契，為精益求精，未來原民會與母機構的合作模式可參照下列五點。

(一) 社區導向的業務規劃

為更貼近族人的實際需求，並發展在地特色，原家中心未來可著眼以社區為基礎展開工作，透過社群整體力量來轉變社區生態。

我覺得發展策略可以去改變，第一個就是我們的發展概念可能要做一些轉變。我們不要去想社區缺什麼東西？我們應該朝向社區有什麼？社區需要什麼？和去連結資源，或者和去整合部落。(SW74, FG4-20200910:38)。

我覺得場次應該是我們跟族人一起討論出來的，我覺得那個會比較達到效應，那、那社工也會再進去裡面，其實會有些成就感，因為有回饋(SW5, E5-20200813:14)。

那我比較建議就是說在方案的整合，按照在地的需求來規劃，我們最清楚族人需要什麼，由我們來為他們量身訂做合適的主題與方案。(SW71, FG4-20200910:11)。

(二) 規劃督導經費

如果有督導經費，對我們來說會是很大的及時雨。我們提過好幾次督導費用的編列，但都是叫我們從業務費裡面去支，可是我們本來業務費就不夠啊!可以另外給我們督導的補助嗎?(SW62, FG4-2020910:50)

我覺得原民會應該要考慮到這個督導的費用是不是應該編入到各原家中心裡面。(SW63, FG4-2020910:52)

(三) 明確的進退場機制

為強化原家中心與在地的連結，願意運用在地工作模式，和部落共同思考、創造、倡議，並形成一股在地力量，應明確制定進退場機制，以強化母機構對原家中心的使命感，並避免消極得過且過的僥倖心態。

.....你最起碼會有社工在裡面嘛！你有帶過社工的經驗，你有一定的社工規模，最好是能夠有一個社工督導在裡面，新進場的單位要有專業機制在。(M5, E16-20200713:12)

原住民委員會的退場機制要明顯啦！你的退場機制如果不明顯的時候，原住民家庭服務中心在那個社區做的事情，不要設會不會比較好？你的退場機制不明顯的時候，很多的事情就會一直卡在那邊啦，因為你也拿我沒辦法。（M5，E16-20200713：15）

我們原家中心一直都沒有退場的機制，我們只有進場的機制，就是，那我覺得就是對於，對於有一些的那個做得很棒的，像善牧那邊呢其實就不會，就你可以看到他們的社工有不斷的在精進。我們也確實有看到有一群呢其實他就是，就是用原家呢就是來養活自己這樣。（E2，EP1-20200807：6）

（四）強化縱向連結

受訪者建議未來應強化縱向連結，母機構、專管中心、地方政府原住民族行政單位及原民會可朝向定期舉行聯繫會報，針對原家中心政策與相關事務達成共識，落實夥伴關係。

其實母會可以內化原民會所規定，所規範的一些工作內容，可以大家(上級單位)先一起討論，他們可能會在這個內部先討論是說，我們怎麼樣把原民會所交代下來的一些事，就是布達的事務，他們先討論，然後再轉給我們原家中心。（W51，E13-20200914:27）

有沒有可能未來專管中心要跟我們母機構的督導、主管要取得一致的工作模式，這樣我們社工才會更清楚可以怎麼走。然後專管中心要自己很清楚原民會要交代的業務目標是什麼，然後再跟母機構取得共識，這樣我們母機構的行政督導，就可以比較清楚可以怎麼配合。（SW76- FG4-2020910：62）

（五）正向肯定與鼓勵機制

除了兩年一次的評鑑之外，原家中心尚需要一個可以相互打氣、鼓勵的平台，也需要原民會對辛苦的第一線工作者給予肯定。原家中心的工作內容涵蓋廣泛，若原民會能製造一個互動平台適時給予正向鼓勵、讓工作者相互打氣，將有利於工作情緒整理與工作熱忱的延續。

我會覺得說如果說你要一個獎勵的機制出來，……一起穿族服，一起站上台，一起接受說這兩年的辛苦。你說要有一些獎勵，那可能原民會可能一個原家我們給些什麼禮物或者是每個社工，或者是說一個原家，統統有獎，每個都最佳，其實這樣比較有那種讓每個社工都覺得心裡舒服一點。

(SW47, E14-20200915: 36)

那你不如讓每一個社工或者是助理去做一個分享他這兩年的看見，甚至你可以請他做一個影片，他這兩年的工作是有一些回饋的，也可以或許在那個分享過程中，他也可以被得到支持，他被得到支持他就有繼續的動力往下走，而不是評鑑完我就離開，因為我累了，我覺得這或許是很好的一個模式。

(SW48, E14-20200915: 38)

五、業務內容

(一) 規劃原家中心社工指導手冊

受訪者建議為讓原家中心的工作經驗得以傳承，降低工作人員流動時帶來的傷害與新社工接手時的摸索，需要規劃原家中心社工指導手冊，以彙整原家中心的工作方法與經驗，如個案工作的訣竅、各族群的倫理禁忌規範等。

應該在我們一成立的時候，你(原民會)要對執行這個方案的社工說，應該說工作指導，你要有一個手冊，你不應該讓我們用摸的跟碰撞的，其實我們到後來我跟○○比較多會覺得說，哦原來我們只需要做到這個能量，可是你知道那個前面我們真的不知道阿! (SW83, E25-20201015)

因為那個經驗被整理，其實是我們很多的血淚史，跟我們的，裡面很多怎麼跟族人接觸，怎麼跟他們建立關係，怎麼跟他們一起感動，一起的那種過程，其實是沒有、沒有被看見的，我覺得那個東西，其實反而是，對我們來講是很珍貴的，那個才是讓我們可以持續往前走的那個動力。(SW5, E5-20200813: 27)

(二) 鼓勵發展在地特色之計畫

鼓勵原家中心夥伴發展出各社群/部落的在地特色，結合當地產業、人文特色、地景風貌等，創造多元的社區發展工作。不僅在業務執行上要給予彈性規劃，更鼓勵結合當地資源、整合人力推展部落發展。

我覺得原家中心，每一個都要有自己的特色，就是它的空間要被給出來，而不是上面全部都規定，我覺得應該要讓它有它的特色。(SW5, E5-20200813: 17)

按照那個在地的一些需求，跟一些它的特性，然後找出不同的特色，對，我們也希望這個原家中心，也可以有不同的特色，我們才能夠講的出去說，我

們到底跟他們有什麼不一樣。(SW5, E5-20200813:38)

我覺得原家給我很大的場域，就是讓我反思說那個東西會有什麼不一樣，……那個激盪可能有一點點是有一點點那個工作方法有可能主流。可是在那個主流過程中，你因為跟部落，在部落裡面工作，你會看到有一些很貼近部落族人生活的樣態，……就長出那個好像比較貼近族人也比較貼近文化的一些工作方法。那個工作方法是別於之前的，更貼近他們，但也更走近他們。所以我會覺得那個因地制宜的工作方法好像更貼近，然後你會不斷地在修正不斷地在轉換。(SW47, E14-20200915:8)

(三) 賦予公權力

受訪者期待能透過原民會的介入，發文到相關公部門，證實原家中心為原民會的執行單位，並要求各單位給予協助並邀請列席網絡單位會議或聯繫會報。透過身分確立，讓原家中心的能見度與功能性受到尊重與重視。

因為原民會的公文可能就是要發，然後可不可以就是不用去收場地費。……原民會發文到縣府，縣府再發文，力量會比較大。(SW44, E12-20200911:67)

加強我們原家中心的一些位置跟我們原家中心到底在幹嘛，不如就讓原民會去發這個文，讓像衛福部可能像縣府知道說有原家中心這個社福單位，讓他們知道說我們也是可以去相互合作，那我們的角色定位就很清楚。(SW47, E14-20200915:43)

為了部落好，我們必須要區域連結，我們既然都要辦資源聯繫會議，那我們是不是原民會可以下個公文什麼的，讓別的單位可以來配合我們，讓我們更具 power 去做資源聯繫的連結區域性的這種。(SW71, FG4-20200910:57)。

六、培訓課程/在職訓練

(一) 在職培訓課程注重講師遴選

受訪者期待講師授課能貼近業務內容、著重實務性和可產生共鳴者。

我其實真是比較針對講師。幾年下來，有一些邀請的講師，上課內容其實就跟我們的業務沒有關係。(SW45, E15-20200914:78)

有沒有可能上課的講師不一定要找在大學授課的老師，不一定要那麼名牌取向，找一些能和我們有共鳴度的老師，這才是重點吧！（SW44，E12-20200911:38）

（二）裝備法律知識

我覺得應該去，去學習一點法律的東西，對，因為很多的法條，我們不熟悉，我們總不能永遠靠法扶，或是總不能永遠靠我們自己的律師朋友（SW4，E4-20200811：51）。

有時候民眾會遇到一些恐慌或是什麼，其實都是來自於知識的不足，所以就教他們怎麼去做處理。……尤其有時候是對法律。（SW46，E15-20200914:62）

（三）訓練課程進行方式與內容

基於原住民族對操作實體的認知建構、文化脈絡的不同，以及對教育傳達方式的差異，受訪者建議在職訓練可直接拉到部落/社區去體驗與學習，由部落耆老、長者以實踐的方式傳達教育，讓文化知識可以更立體的被傳達，更充分被吸收。

我覺得那個教育訓練(文化課程)的部分，我覺得文化的東西可能，因為 A 族的文化不是那麼，沒有那麼明顯，不是那麼活潑的，對，跟別的族群的文化的展現又不太一樣，對對對。我覺得需要，尤其是文化的自我覺察，對，從文化的自我覺察，對，我覺得這個真的很需要。（SW4，E4-20200811：48）。

我覺得社工能量要充足、一個是他如果要做那個轉譯的角色，或是那個跨界處理事情的角色，我覺得原家社工應該要比社福中心社工除了原本福利的熟悉或工作方法的技巧要知道之外，他對於文化的東西，這一塊要是多的，所以他對於文化特殊性服務的設計、福利資訊的傳遞方式，就是說他對於自己文化的東西也要很熟習，才有辦法把它公部門想要傳遞的東西，如何透過部落原本熟悉的方式去傳遞。（20200918-B）

（四）建基於年資和經驗的訓練課程規劃

依據年資差異、經驗厚度做進一步的分層訓練，以避免「新手社工摸不到邊

界、老練社工嫌太粗淺」的上課窘境。

年資的深淺會影響到社工在專業上或是其他方面的需要不同，每年各原家集中起來上課，我覺得很好啊!但希望可以調整，照資歷，照主題來分班上課。(SW45, E15-20200914: 78)

我覺得訓練的部分要做個調整，不能像吃大鍋飯一樣把大家通通放在一起，個新進社工來到原家中心，在進修的部分就是這個所謂的新人訓，然後資料比較深的，就可以另外分出來，在專業上給予更多可以運用的知識性的東西進來。(SW67, FG4-20200910: 16)

大致而言，現行的原家中心操作，除社工員和服務使用者的族群身分是原住民族籍以外，其執行過程、手段與實務架構與主流社工的運作模式區別不大。為落實歷史正義和社會正義，實踐原住民族的文化福利權，原民會應釐清原住民族歷史經驗及其衍生的現實結構因素，研發具有成效的因應方案與計畫，更貼切地開創適用於原住民族的社會工作方法（李明政，2020）。原住民族社會工作的專業建置，需要具備歷史觀，才能看見創傷和療癒機會，如果對服務族群的歷史脈絡、集體性等特殊議題不熟悉，需求評估容易流於行為表面的層次，或者對服務對象的行為進行標籤。這樣的模式將翻轉外來專業強加於部落的西方社會工作模式，讓社工實作建立在地脈絡，協助原住民族社工回到母體文化中尋根，透過彼此對話和學習的相互過程中，發展出原住民族社會工作的機制（Mel, John, & Michael, 2008）。建置原住民族社會工作的前提，需要反省社工所站的權威立場是西方專業的脈絡，檢視無形中所忽略或貶抑的在地文化，唯有與部落站在一起，共同啟發去殖民的意識，才能落實專業與文化交揉的「原住民族社會工作專業」（莊曉霞，2019）。

第六章 都會區原家中心的特殊性與必要性

從 1960 年代開始，基於經濟與就業的因素，使得愈來愈多居住於原鄉的原住民遷移到都會區當中，這樣的遷徙過程，也引發族群認同、生活調適、就業需求等困境；隨著遷移人口的趨勢漸增，都會型原家中心所扮演的功能與定位將更為重要。由於都會區不論在生活模式和社會支持系統等各個面向都有別於原住民族地區，這亦是原家中心轉型，以及建構或整合社會安全網需要特別留意之處。因此，本章將以都市原住民與都會區原家中心為核心，呈現都會區原住民定義與需求概述，以及都會原家中心的服務重要性與困境這兩個主題，俾利後續思考。

第一節、都會區原住民定義與需求概述

一、都市原住民的定義

蘇羿如（1997）指出「都市」原住民是對應「原鄉」原住民而分類出來的群體，特指 1960 年代之後，原住民從原鄉遷徙到都市的移動現象。原住民之所以遷移至都會區，大多因原鄉生活條件不佳，希望透過進入各大都會區的方式，獲得較佳的就學與就業機會，因而，這樣的過程也被稱為原住民「都市化」的過程（施正鋒，2008）。

根據原住民族委員會（2020）最新的統計報告顯示，截至民國 2020 年 10 月 31 日止，設籍在都會區之原住民共 278,008 人，佔整體原住民人口數的 48.27%。從近五年的設籍人數當中看出，移往都會區的原住民正逐年增加中，每年平均約有 5,000 名原住民往各大都會區移動，性別比例則為女性較男性多（男：女= 4：5）；大體而言，男性大多從事模板體力工，女性則以廠房工為主。然而，基於都會區原住民不僅移動於都市與都市之間，更來回於原住民族地區與都市之間，甚至亦有設籍在原住民族地區的原住民居住在都會區的狀況。因此，統計數據仍無法如實呈現都會區的原住民人口數，但足以呈現日漸增加的遷移人口數（詳見圖 6-1）。

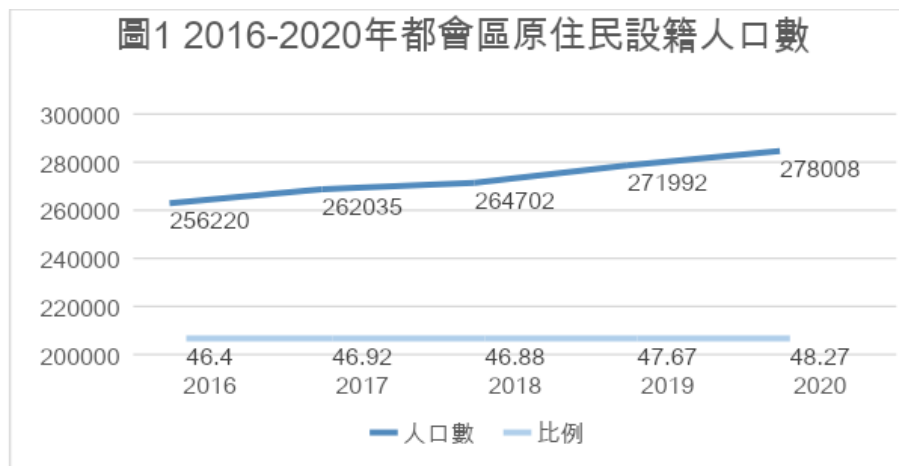


圖 六-1 2016-2020 年都會區原住民設籍人數

不同都會區的原家中心社工與督導，也觀察到都會區逐漸上升的原住民人口數：

很多的數據顯示...從原鄉移居到都會區，原住民真的...以 OO 市來看，每年都增加三到五百位的族人進到都會區。（SW26，E8-20200911：2）

O 鄉面臨更多的人口外流，幾乎都在都會區，對，然後真正在部落的人很少。（S1，E7-20200805：22）

二、都市原住民的需求與困境

隨著原住民遷移到都會區當中，相關的議題逐漸浮現。受訪者點出都會區原住民的樣貌：「其實就是移工的過程，移工，因為就是你在哪裡工作，他就會落在什麼地方（SW5，E5-20200813：3）」。正是因為遷移的因素，使得都會區原住民有尚未被滿足的需求；過去的文獻曾提到，都會區原住民具有族群認同（施正鋒，2008）、生活調適（林宜璇，2020；卓石能，2004）、經濟就業（劉鶴群、龍采綾、房智慧，2016）與文化傳承/同化（劉鶴群、龍采綾、房智慧，2016；劉千嘉，2011）等需求。本研究也發現，經濟與就業、社會福利資源、家庭教養以及文化認同，皆是都會區原住民的重要議題。

（一）經濟需求與困境

先前的文獻已提到原住民因經濟就業需求而遷移至都會區中（施正鋒，2008），然而在以漢人為主的勞動市場中卻常遭受歧視與排除（劉鶴群、龍采綾、房智慧，2016）。我們的受訪者更進一步觀察到，這樣的移動不一定能夠馬上提升其經濟狀況，可能還有其他的因素作用在其中，而使他們成為福利服務的使用者：

為什麼我們都原的原住民經濟上會一直需要經濟上的扶助。我覺得觀念

吧。...對於因為他們會覺得說，我的學歷不高，或者是我的成就不高，我好像只能做底層的工作，而且底層的就是只能賺那一些，他覺得他自己的能力只到那個地方。（SW3，E3-20200722：10）

那個板模業沒落之後，我們自己的家族，也都是做板模，沒落之後，其實他們的就業的環境，其實是不穩定的...都市原住民，他的困境就是我剛剛講的，經濟的困境跟就業不穩定，這樣子一個困境。（SW5，E5-20200813：4-5）

（二）家庭教養需求與困境

經濟與就業狀況不穩定，使得都會區原住民將大部分的時間放在穩定經濟與就業為主，也進一步的影響到他們對於下一代的家庭教養任務。從原家中心的社工視野當中也可看見，第一代的都會區原住民為了要撐起整個家的經濟狀況，而忽略了家庭教育與孩子的教養需求，而可能種下家庭內紛爭的種子：

那不穩定，其實影響到第二代，因為他們早期工作的時候，其實是沒有在照顧孩子的，那在沒有照顧孩子的狀況之下，其實孩子他的教育的發展，跟身心的發展，是有受影響的。（SW5，E5-20200813：4）

因為工作不順，然後家庭也會產生很多很多的問題，那孩子也教不好，然後家庭的那個支持系統就非常的不好，然後也是為了這個事情而導致家暴，然後就是沒有錢工作，孩子也沒辦法去升學或者是去安親班。（M4，E3-20200722：4）

另一方面，因為家庭教養的需求沒有被滿足，第二代的求學意願與動機低落，因而可能導致階級流動的困難，甚至難以發生代間流動的機會。

讓他們的孩子能夠讀書，一定要讀，要受教育才有辦法慢慢的成長，才可以跟人家比，不然的話我們有的是第一代來這邊做苦工，第二代也還在做苦工，很多都是這樣子，因為他們沒有辦法跟人家比的時候。他就自然而然就說那我就跟爸爸做好了，就這樣子，然後他的下一代第三代，我一直常常告訴他們，你今天沒有讀書，以後一代一代的不如一代，你一定要跟著這個社會，這個社會的變遷，要跟得上時代才有辦法生存，這是我對於族人的一種教育。（V1，E3-20200722：19）

那個就業的影響是延到第二代，第二代他們的教育程度也不高，然後他們的

就業狀況跟著爸爸媽媽一樣，也是不穩定。(SW5, E5-20200813: 4)

(三) 社會福利資源需求與困境

雖然遷移至都會區是為了更好的生活，然而當就業與經濟需求沒有被妥當滿足時，申請相關的社會福利資源則成為維繫生活的另一種方式。然而，有些都會區原住民的戶籍不在所居住的縣市，外加某些工作性質需要不斷遷移等因素，使得他們難以申請到政府部門的社會福利資源：

戶籍在家鄉，人在新北，可是萬一發生事情的時候，你根本用不到，申請不到一些福利，因為他沒有辦法戶籍跟居住是在一起的，他要滿 183 天，然後我們要設籍嘛，你要設籍跟居住要滿 183 天，你才有可能去申請到福利，可是對這群原住民來講，就是移動的原住民來講，很困難，很困難，所以弄不到。(SW5, E5-20200813: 19)

我們只能申請私部門的。(SW6, E5-20200813: 20)

雖然都會區的福利資源多樣且多元，但是透過訪談各地區的原家中心社工中發現，都會區原住民申請社會福利資源的困難與挑戰：「大家都以為我們資源很多，可是其實搜尋不到...那其實上，在都市裡面，其實是，反而是比較少，比較少，資源部份比較匱乏」(SW5, E5-20200813: 5)。除了針對原住民的社會福利資源選擇較少之外，有受訪者提到公部門的社會福利單位可能有不願意服務都會區原住民的現象，例如：相較於福利需求身分來說，如果申請者同時具有原住民身分，公部門的社會福利單位會傾向轉案給原住民相關的行政單位。

原住民他們就說在都會區裡面所得到的資源是相當少，就是例如本來就是社會處應該做的事務，結果社會處常常把這個相關的一些事務推給原住民的機構，或者是原住民的那個原住民行政科這樣的一個單位。(M4, E3-20200722: 3)

就是跟公部門的合作，因為在原鄉很容易阿，你就只要有鄉公所，他就哦哦哦好阿，可是這邊可是都會區耶！他才理你咧！(SW83, E25-20201015)

(四) 文化認同需求與困境

遷移至以漢人文化為主的都會區當中，原住民必須面對文化的適應與挑戰，且從第一代開始，即要面對此挑戰，一直到第二代、第三代的都會區原住民。相較於原住民族地區的社會與文化支持系統，第一代的都會區原住民因為居住型態

多為散居形式，使他們難以建立如同原住民族地區一般的網絡：「因為原鄉的原住民他是同一個族群，對，他是同一個族群，同一個部落，他知道他有問題的時候，他要去哪裡，對，他去鄉公所，他去找村長，他去里長...不，他去找村幹事，他去找教會，他去幹嘛，可是相對的在都會並不是，都會的原住民他都是散居的」（SW27，E9-20200911：16）。因為有建立支持網絡的需求，如果在融入漢人文化的過程中遭遇到挫折，可能可以相互支持與陪伴，如果沒有該網絡，則可能會影響到他們的適應狀況：

我發現我們都會區原住民散居各地，然後那跟平地人的文化接觸會不太一樣。所以他們在自信心這方面是非常缺乏的，而且就會就是會受到一些小小的挫折，可能內心就會很很像玻璃心一樣。（I，FG2-20200911：3）

在都會區很多，就是多元的，他的家庭可能就是有漢人，然後有有外配，有外籍，外國人，對，就是，那我的看見是說，文化認同度高的原住民，他、他會比較有自信一點，那文化認同度低的話，他就會比較，也會反應在適應上。（SW7，E5-20200813：42-43）

除了第一代都會區原住民會經歷文化適應的過程之外，第二代的都會區原住民，則也經歷類似的文化傳承與同化議題（劉鶴群、龍采綾、房智慧，2016；劉千嘉，2011）。因為出生在都會區當中，第二代都會區原住民對於原住民族文化的接觸較少。許多在都會區原家中心服務的社工，本身即是第二代都會區原住民，他們提到第二代與原住民族文化連結不深。

就那第一代來的時候，他們其實還保有他們原來的，原始的一些文化，進到這個都會區來，可是二、三代，其實是沒有文化的一些基礎，包括我們也都是，我、我其實是第二代的都市原住民，所以對自己的文化東西的脈絡，其實是都是在這裡[都會區]生根。（SW5，E5-20200813：3）

原住民透過遷移至都會區的方式，期待能夠獲得較多的就業機會，然而這樣的遷移也引發相關的需求與困境，例如：經濟需求、家庭教養需求、社會福利資源需求，以及文化認同需求，這些需求與困境與在原住民族地區的原住民可能有所不同。隨著遷移至都會區的原住民逐漸增加，更凸顯都會區原家中心的重要性，透過原家中心所扮演的支持性角色，或許可以協助提升整體都會區原住民的生活品質。

第二節、都會區原住民族家庭服務中心的服務重要性與困境

原家中心的設立宗旨與重要性，從期待培育原住民社會工作專業人員、協助原住民弱勢家庭、並提升其社會與文化適應（原住民族委員會，2020b）可見一斑。然而，針對都會區的原家中心來說，因為服務對象的性質與環境脈絡與原住民族地區的差異，中心所面對的服務議題與焦點明顯與原住民族地區的原家中心有所不同。

除了東部地區目前沒有設置都會區原家中心之外，北、中、南區和宜蘭皆設有都會區原家中心，從分析資料當中，我們也發現兩大議題，分別是：服務的重要性與服務的困境，現分述如下。

一、都會區原家中心的服務重要性

（一）傳承都會區原住民的歷史與文化

過往的文獻提到，剛遷移的新移民會期待與來自相同族群的成員聯繫（蘇羿如，1997），透過移民社群的內部資源，能夠協助遷移時所遇到的安家與適應議題，並建立社會支持與人際網絡。對都會區族人而言，都會區原家中心也應肩負建立資源網絡的責任。然而，因為都市化的緣故，都會區原住民的居住型態為發散型態，跟原住民族地區當中以部落為中心的型態不同。因此，為了要提供服務給都會區原住民，原家中心的社工則需要想辦法集結、挖掘這些具有潛在議題的族人，期待可以走進這些家庭當中，協助他們建立支持網絡，並維繫原住民族的文化，如同一位服務多年的社工所描述：「因為很擔心是說，這些散戶久了之後，就是真的變成漢族，他自己的文化就會沒有」（SW5，E5-20200813：55）。

為了廣泛接觸都會區族人，原家中心的社工會透過教會活動的方式進行外展，因為基督信仰為大多數原住民的信仰核心，當他們遷移到都會區之後，也會尋找合適的教會，以延續其靈性的信仰，因此都會區的教會逐漸成為原家中心找尋服務對象的來源，透過主動外展的服務策略去彌補都會區原家中心設置量少、原住民多散戶的特質。

在都會來講，我們其實要找族群然後聚能聚在一起的人很少，我們要就是要變成連結教會，因為我們的族人幾乎都基督教。（I，FG2-20200911：28）

然而，各都會區原家中心的社工皆認為這樣的服務策略可能無法實質幫助最弱勢的族人，因為並不是每一個人都會穩定的前往教會，由於工作與家庭因素，有些都會區的原住民甚少參加住家附近的活動，形成目前服務體系之下難以觸及的人口群。

有一些沒有參與原住民協會跟教會的部份，這一群原住民，我們有沒有去掌握到，我覺得這個是我一直在思考的一個問題。（SW26，E8-20200911：5）

我也在思考說，怎麼去發展一個策略性，讓這些散戶可以彼此互相連結，彼此獲得支持，因為確實聚居型的原住民，我們不擔心，因為找得到人，然後他們的支持網路系統是很強的，可是那些散戶是真的是需要幫忙，是因為他們真的找不到資源，然後那些散戶，其實是入不到那個系統裡面來的，統計不出來的。（SW5，E5-20200813：55）

我們打開房門隔壁都是一般的漢人，所以我們要找尋我們自己的同胞有困難。（SW83，E25-20201015）

除了集結都會區的原住民之外，過往的研究指出，第一代的都會區原住民因經常處於原鄉與都會之間，而有認同的兩難（施正鋒，2008），因此原家中心更需要扮演歷史與文化傳承的角色，例如協助第一代都會區原住民整理當時遷移的經驗，以協助其認同與適應：

我們最近在帶一個，文化團體。我們就是讓第一代的，就是移民來、來都市發展的原住民，他們可能想要去做，過去早期，他們來都市發展的一些脈絡。比方說他們一開始是沒有任何的經濟的...這個東西，其實是反而在第二代、第三代，反而看不見，他們希望能夠有這樣的一個、一個傳統價值的延伸跟傳承。（SW5，E5-20200813：31）

都會區原住民的族群認同可能依年齡、性別、居住時間、社會經濟地位、居住區域與不同族別而有所不同（卓石能，2004）。居住於都市當中的原住民落地生根，在都會當中孕育下一代之後，這些第二代、第三代的原住民也開始經歷文化的世代差異。透過整理第一代都會區原住民的遷移與生命經驗之後，都會區原家中心也希望可以影響到第二代。

（二）協助都會區原家中心工作人員的族群認同

在原家中心從事服務的社工皆需具備原住民的文化背景，但是因都會區原住民的環境脈絡與特色，使得都會區原家中心的社工人員在進入原家中心之前，也經歷過一段自我探索與認同的過程，例如一位在都會區服務多年的社工提到：「其實因為從小到大在都市長大，在都市出生，所以一開始，就沒有分什麼，就沒有一代、二代的觀念，一直到去做原家中心的時候，才發現原來有一代、二代，才算出自己說，原來我自己已經是第三代了」（SW7，E5-20200813：39）。再者，

因為進入到原家中心工作，也讓在都會區生活的第二代原住民找回自己的文化起源與認同：

第二代的原住民，出生在都會區，然後去做原住民的工作的時候，有時候，他們是可以從老人家去學自己的文化...更新自己的文化語言、自己的認同、回去找他的根。...重新去 rehearsal，他們阿美族的捕撈文化，跑到金山去。
(E1, E1-20200625: 4-5)

目前許多都會區原家中心的社工們也提到，了解自己的「原住民族文化」是進入原家中心服務的動機與誘因。他/她們提到認識自己的文化與服務自己「族人」是一種互饋機制，不僅使都會區的社工逐漸認同自己的原住民族文化與身分，也透過與其他原住民長者的互動中，學習傳承到文化的意識形態，進一步營造出具有原住民族文化系統的環境：

我那時候從大學開始認識自己的文化，所以我很希望自己畢業之後也可以從事相關就是做原民的工作，對，然後那時候我就進來這邊工作，然後服務族人，然後其實我覺得很親切的是可以在 OO 這個都會的地方去認識自己的族人。(SW3, E3-20200722: 10)

我覺得就是做了這個原家中心之後，然後也找到自己覺得說，那個文化的那個屬性，我反而比較容易跟孩子講文化這個東西，因為其實我就帶著孩子一起去看文化這件事情，因為我們在發展這個東西，然後也帶著孩子去看，別的部落他們在做怎麼樣的一個活動，所以每次我們這邊有一些文化性質的活動，我就會帶著孩子去參加，所以我孩子對於原住民這個東西他就有印象，他有一些意識，然後慢慢的他養成之後，他知道說，自己是原住民身分。
(SW5, E5-20200813: 38-39)

(三) 都會區資源管理與文化轉譯

受訪者提到：「原住民到都會區來，他還是比較害羞的，比較不容易去跟漢人的機構，又跟官方的機構去求援。求助的管道，他[都會區原家中心]是一個很重要的媒介」(E1, E1-20200625: 3)。這樣的論述凸顯出都會區原家中心的重要性，提供一種類似陪伴的功能，如同僑支持一般的角色：

原家中心的特殊性在哪裡？讓他知道他在都會區，他有問題可以來找我們，對，因為我們跟他們的...就是我們是族人，對，你知道那個感覺真的有差。
(SW27, E9-20200911: 17)

我們覺得都會區的原住民族，他們在社會福利這一塊，真的要更多的陪伴，因為大部份都是基層的勞工，那他們的識字或是他們的自信心不足，或是缺乏很多很多的面向的部份。（SW26，E8-20200911：2-3）

都會原家中心所扮演的另外一個重要角色，即是協助都會區原住民整合相關的福利資源、透過連結主流社福單位，協助族人滿足生活所需：「在都會區的服務我的社工的角色是什麼？其實真的就像部落的村幹事耶！然後我們也很多的宣導都會說我們就像家醫科，你帶著你的需要來，我幫助你怎麼樣在平地的社會找到真正能夠幫助你，你可以不需要由我服務，因為平地也有平地的社工，可是我的角色就是我幫助你快速的釐清，避免你弄到錯誤的資訊」（SW83，E25-20201015）。而原家中心的社工透過原住民族文化的互動方式，管理個案的相關資源，協助具需求的族人解決遷移之後所面臨的各種議題，如經濟、社政、法律、就業等。

因為像我們這邊就是有一些法律上面的問題，然後他們也對法律的那個知識也是蠻薄弱的，就原住民在法律層面，所以他們就會來找我們就是詢問法律相關，然後我們也會陪伴到就是在這過程當中，對對對，所以其實應該說就是他們還蠻就是需要我們這邊協助的。（I，FG2-20200911：3）

有時候帶我們的個案去公所，去申請相關的福利，...但是有時候我們為什麼陪同個案去的原因是因為我們多了一個定心丸，因為他們會認為說我們是同理他們的，然後就會、就會、就有時候承辦人就會開玩笑說，我明明也是講國語，為什麼我們講的國語跟他講的國語不一樣，為什麼我們都要再翻譯、翻譯一次，然後他才了解，到底這個申請低收入戶要哪些資料，我們有看到這個問題。（SW26，E8-20200911：2-3）

善於應用資源是都會區的族人比較弱勢的，再加上因為漢字的表達，有時候很深阿。我上次陪一個個案去屏東市公所，我已經很久沒有見到那麼公部門的方式，那個給我資料的雇員從頭到尾說的都是國語，可是我真的，他講完了，有一次我們這樣，怎麼辦？他剛才說的是什麼意思？不好意思！你可不可以再說一次？我就在想說天哪！如果我今天沒有陪他來，我個案如何面對這一段。（SW83，E25-20201015）

都會區原住民的特質，使得原家中心的社工扮演集結個別散戶原住民、創造社群的重要角色，透過外展的方式，前往教會或原住民協會的服務模式，能夠協

助都會區中的原住民整理他們的遷移經驗與社群認同感；也透過個案管理的方式，協助連結都會區不同的福利資源，滿足服務個案的各種需求。只是因為人力不足難以顧及到不在這幾個外展體系下的族人。

文獻曾指出，都會區的原住民認知到的空間與文化與原鄉具有差異性，透過都會區原家中心的介入與推廣，才可能建構出「去部落化」的認同（施正鋒，2008）。許多都會區原家中心的社工也親自走過這個歷程，從認識自己的文化，認同自己的文化，到服務跟自己同樣文化的族人，這樣的文化服務焦點，也呈現出都會區原家中心的特殊性與設置的目的性。

二、都會區原家中心的服務困境

雖然都會區原家中心設置已久，但在服務提供的過程中，仍舊遭受到不少的困境。當中最大的服務困境是原家中心的設置不足，再者是服務難以輸送給所有族人。依據原住民族委員會所訂立的《109 年原住民族家庭服務中心實施計畫》，台北市、新北市、台中市、台南市被評估具有眾多的都會區原住民，但是原家中心的設置數目卻無法滿足人口需求。許多都會區原家中心的夥伴們也提到這樣的現象：

都會區，像 OO 跟 OO 市，幅員之廣大，設一個原家根本是不夠的。（E1，E1-20200625：3）

五千個以上原住民就會設置原家中心，那三萬個原住民，我們 OO 都會區的話，就六五，三十五，這樣的話我們會需要六站，對不對？...所以目前都會區原家中心只有一個、只有一個、只有設置一個點，我覺得真的是還蠻可惜的、蠻缺乏的。（SW26，E8-20200911：7）

都會區原家中心因設置數目不足而導致服務能量不足：「你都會區他沒有那麼大的能量，他就是配置的人力那麼少，他服務就是那麼廣，那我覺得說，都會區到底今天服務的項目，如果跟原鄉是一樣，那其實是不很...很不 ok 的」。（E4，E10-20200911：10）

除了服務中心設置不足導致服務能量不足的狀況之外，也因為服務中心的不足，缺乏可近性，使有需要的族人花大量時間在交通往返上，影響到他們的工作與家庭照顧時間，因而無法與中心社工保持聯繫或參與中心活動的情形也時有所聞。

你在這裡辦，但其實這邊有人、這邊也有人，但是某些地方的人他就不會要，他會覺得太遠了他就不來這邊，其實我們找找人也辦活動找人也是蠻困難的。

(G, FG2-20200911 : 29)

那就是說我們要辦活動其實很困難，而且散居各地，他要從東邊來一個從北邊來、西邊來，然後家庭因素、工作而不方便，其實都會變成我們活動辦得很困難。(I, FG2-20200911 : 28)

都會原家中心需要透過外展的方式集結散居的族人，不僅需要提供相關的服務以滿足都會原住民的需求與困境，甚至還要扮演歷史與文化傳承的重要角色，這樣的角色不僅協助第一代的原住民整理遷移的經驗，更可以協助第二代、第三代的原住民找回自己的文化根源。此外，都會區原家中心的社工人員，更透過這樣的方式，逐漸了解自己的文化脈絡與民族特色，繼而扮演都會區原住民與其他福利單位的個案管理角色，協助文化轉譯。但是，因為都會區原家中心設置數目不足，社工服務能量有限，因此難以發展出服務特色，或將服務傳送給更多更廣的族人。

第七章 建構原住民族社會安全網

為健全原住民族地區服務的資源網絡，提供具文化脈絡的福利服務，有效回應原民會的「以家庭為中心，部落為基礎」，以及建構原住民族社會安全網的施政方針，如何在現行的「強化社會安全網計畫」中整合原住民族社會福利體系，並同時彰顯原住民族主體性和文化特殊性成為重要的議題。本章整理受訪者對社會安全網的看法與建議，思考原家中心在社會安全網中的角色和分工。

第一節、對原住民族社會安全網建置的看法

受訪者對於社會安全網的建構有三種不同的意見：一是認為原家中心就是部落的安全網；二是主張建置原住民族社會安全網；三是回應林萬億委員認為應與衛福部主導的社安網整合的看法。

一、原家中心就是社會安全網

在原家中心成立的 22 年中，如何連結資源網絡，促進協力合作機制以回應族人的需求變得愈來愈重要。從文本分析中可見原家中心不只積極拓展與外部公、私部門的社福組織的合作網絡，更主動鞏固內部的原住民族福利體系間的網絡合作。因此，當問及對於建立原住民族社會安全網或整合社會安全網的看法時，一些受訪者，如 M5、M6 和 E5 等，直指原家中心就是社會安全網，這種看法是基於原家中心一直在為服務對象發掘、拓展資源網絡和提供預防性工作，而這些網絡已足夠回應族人和服務單位的需求。

這個原家中心以前就在做社安網的工作了，只是以前沒有叫社安網，他也在做資源連結，在做你的很多的政策的宣導，那不是就是一大堆就是加起來就等於社安網嗎？（M5，20200713）

因為我之前有跟督導在討論，督導有一些回饋。他自己的角度就是說到不必為了社安網，原家中心就要自己去創造社安網，他覺得自己就已經是在做社安網的一環了。（M6，20200715）

原家中心做了 20 幾年，原家中心一直都沒有在社安網，可是原家中心的社工員，自己有能力去連絡自己的一個網路。...所以你看他們的社工員的能力，真的很強，強到我自己都覺得我...還要自己去讀一點書，然後再去訪視的時候，才有東西有內容可以給他們。（E5，E10-20200911：11）

二、建構原住民族福利體系的社會安全網

另一些受訪者則讚同建構原住民族社會安全網。原因有三：一是她/他們認為與外部系統合作困難，因權力不平等，合作的決定權不掌握在原家中心的社工手上，而是要按照其他單位的「決議去執行」（SW40），這種合作過程無法因應原住民族文化邏輯和問題解決方法提供服務，容易令服務失去文化主體性；二是外部單位不瞭解原住民族地區狀況和原住民族的異質性；三是建構原住民族社安網，因網絡單位文化邏輯思維相近，有利於溝通和合作。SW53 甚至建議依現行社安網將服務對象分為三類（一般家庭、脆弱家庭、危機家庭）的做法，將原住民族社會安全網亦分成三大類別，由原住民社工承接高風險個案。

我們也參加過這種很多的會議，其實很多的決議決策，就是說都是他們決定的算，然後我們要按照他們的決議這樣去執行。那我們原鄉我們自己就不一樣了，因為我們有共同的思維，共同的處理的經驗跟想法，還有就是你在地所看見的不同，那你在處理的方式，跟社工在處理的經驗就會有不同，跟漢人的那個社工就會不同...或許在我們溝通，彼此在傳達訊息的部分會比較順。那因為漢人他有漢人的思維，如果套用在我們原鄉的思維，可能會有一些，有些地方是沒有辦法 match 到的，那原鄉的思維，...因為都是原住民思維，就會比較順這樣。（SW40，E11-20201007：33）

其實我有一個想法呢，社會安全網它不是分三級嗎？我覺得是不是你如果真的要將這些人整併在一起變成一個，我覺得我們是不是可以做成自己原住民專屬原住民的社會安全網，然後也就將我們這些社工，原有的社工或者也許更可以增加一些機會，就是就業機會。你就依照現在社會安全網分三級，我們就走這三級，把社工分成這三級，也許我們也可以接保護案的，也許也可以接高風險案，也許可以接現在的脆家。...我覺得是不是可以以這樣的建議去建議原民會，也許我們的原家的社工就不再叫原家的社工，也許就叫原家社安網。（SW53，20200915）

雖然這些受訪者主張建構原住民族社安網，但她們也意識到建構之不易。E7 認為建構過程最少會面臨兩種困境：一是不同母機構，因利益和政策方向不同而難以合作；二是社安網需因地制宜，彈性回應不同部落的差異性，在地資源和地理位置的差異都令相關工作變得不容易。

因為現在是各做各的啊，而且承辦機構又不一樣，機構之間是不是能夠合作？我相信工作者是合作是沒問題的，那個都不會是問題。可是兩個機構利益不一樣，如果兩個方向不同的時候，怎麼去網人...部落的變動又很大，就是說有的部落真的很需要這樣的網，可是有的部落會覺得我們自己很有能力。你

要把這個原有的能量跟教會的能量要怎麼連結，我覺得還是要回到他的在地性啊...我覺得那個立意良好，但是我覺得可能要好好想的是，地方的地形跟資源的差異性，那個網應該也要有不同的樣子。（E7，20200805：21）

三、與現存的社會安全網整合

大部分受訪者認為「沒有必要多拉出一個社安網」（J-FG2-20200911），「不用獨立出一個所謂的自己專屬的社會安全網」，讓原家中心「納進去」（C-FG2-20200911），即整合原家中心和安全網中的網絡單位以互補不足。其原因如下：

（一）資源的推拉因素

在拉因素方面，比如 M5 表示同意整合是因為看見「社安網系統的能量資源是非常非常大」，認為原家中心應從中扮演一個角色。至於推因素，J 是因為看見原家中心資源有限，認為必須通過合作增加可運用的資源，減少被其他網絡排除的機會以服務更多族人；SW62 是因為在服務過程中常見資源重疊現象，認為整合有利於資源的合理運用。

因為我覺得我們資源就已經很少，我們要嘗試的去跟縣市政府的社安網一起納入，這樣才能服務到更多族人。...我們完全沒有資源，沒有經濟的資源，也沒有物資，我們還是要轉介，所以何不把就是真的實際的去跟其它的單位好好的就是看要怎麼納入排除，然後一起服務，一起相互用資源。（J，FG2-20200911:18）

因為我覺得每次我們在部落去服務個案的時候，我就會發覺到很多這個個案已經很多人在服務了，然後就變成我們原家是在盤點他們的資源有哪些？我就心裡在想，我們是不是可以說就是跟社會處有一個國家體系有一個結合？（SW62，20200910）

（二）其他原住民族福利體系工作者缺乏社工專業知能

SW26 和 SW27 認為在與其他原住民族單位合作時，如就業輔導或金融輔導，這些工作人員的專業能力未能符合服務對象的需求，或是呈現出專業的可信賴度，因而需要其他更專業團隊加入提供更有效率和高品質的服務。

我們都會區的資源網絡非常多，...不會真的只有原住民就我們可以幫助到他，反而我還覺得原住民就業輔導員，我覺得專業度沒有那麼的高。我直接這樣講，我還倒不如到就業中心直接聊，快速然後又專業，所以有時候我覺得是

在專業度的問題。(SW26, E8-20200911:19)

就像金融輔導員，每次來做的宣導就是貸款，青年創業貸款什麼貸款，就這樣嗎？那你有沒有告訴我，你在這一年，你成功媒合了幾件？...，那你的成效在哪裡，我不知道。(SW27, E9-20200911:20)

(三) 原家中心社工具備文化優勢和族群視野

受訪者點出社福中心和原家中心的最大差異，原家中心的社工因其族群身份、會族語、具備在地文化知識，以及熟悉部落，具有與族人工作的優勢，這些優勢令原家中心社工更容易符合族人情感和文化上的需求。因此，透過與社安網整合分工合作，可互補長短，令社安網更為綿密。

我覺得家庭服務中心跟原住民家庭服務中心的差別在哪裡，即便是我們不會講族語，但是我們的臉一出來，就先贏一半了。(SW7, E5-20200813:45)

如果你沒有從文化敏感度去著墨的話，他們不知道那個問題的呈現在哪裡，怎麼去解決，怎麼去處遇這樣子。(D1, E3-20200722:33)

社會處的社工人員在做原住民這個區塊的時候，往往都是會碰壁的，他沒有辦法去真正深入到他的一個內心。(M4, E3-20200722:28)

(四) 社會福利服務中心無法進入原住民族地區

A 和 K 指出非原住民社工和社安網難以進入原住民族地區。這主要是因為，他/她們難以取信於族人和保護性服務的被害人，並與之建立關係；語言不通難以正確理解服務對象想表達的意思；文化價值差異，習慣以漢人的價值觀檢視原住民族家庭；還有地理、人力、經費等各種因素限制外部網絡單位為偏遠部落提供服務。這些問題反應在外部網絡單位非原住民社工與族人工作時：(1) 因保護性個案的被害人不願意吐露被害實情而草草結案；(2) 將未處遇的原住民個案轉給原家中心；(3) 無視於原家中心工作業務範圍，只要是原住民個案便轉介給原家中心；(4) 因文化價值差異而錯誤評估服務對象的問題。

因為漢人可能他們打不進去原住民文化跟建立關係的時候，他們乾脆就直接轉給原家中心去做，那包含可能有些問題都還沒有做處理。(A-FG2-20200911:15)

社安網就是進不到部落啊，...因為他們自己都在縣府裡面工作，沒有人力可

以進到，...，然後他們一個月才能進去多少次？而且對地理位置也不熟悉，然後人力支援、經費，或者是像跑去後山，他們有多少資源可以去跑，那個交通成本。（E7-20200805：18）

我有自己碰到這種個案，就是我們原鄉的老人，他被他的兒子打。我覺得因為我們原鄉的老人家你今天跟他講，他就會跟你講對，我的兒子打我怎麼樣怎麼樣。可是如果你又再轉介到另外一個社工，他又是非原民社工，他去介入，他說沒有啦，我兒子喝酒醉什麼什麼的。然後就是變成說我們要轉給他們的話，家暴的社工他會認為說他沒有被打，他們認為他要被打的很嚴重那他們才要收收這個案子...他們現在只要講說是原民的案子，他們就會丟給我們。（K-FG2-20200911：13）

比較會以他們的社工的，就是漢人的角度去看原住民的家庭環境跟親子關係，...，他覺得這樣子會有家暴性的那個隱藏什麼的...所以其實都會覺得說他轉給我們之後，其實我們再去家訪然後深入的了解。（I，FG2-20200911：14）

第二節、整合社會安全網：角色、分工和合作

一、原家中心的角色定位

（一）釐清原家中心角色定位的必要性

大部分受訪者指出目前原家中心與公部門關係微妙，這是因為原家中心定位不清，導致其他單位不瞭解原家中心的角色。特別是在準市場機制下，原民會以公辦民營方式委託原家中心的業務，這令原家中心社工在處理原住民個案時，一些社福單位甚至公部門因為原家中心的母會是在地協會，誤以為原家中心的社工是志工，這令原家中心社工角色備受質疑。角色定位不明，亦令原家中心與其他公部門單位合作時出現權力不均等狀況，限縮原家中心的功能，令原家中心從夥伴關係淪為上下屬關係。

因為他們有時候說，原家中心是什麼？這到底什麼單位？...，所以對他們來講 maybe 我們就是一個社團法人，就是一個協會成立而已，你們怎麼會那麼大的權力到公部門，然後幫助個案處理一些問題，他們會很質疑我們的身分。...公部門的人，他們會認為說你們是哪個單位？所以我們一定都會帶我們的名片過去，跟我們背心，你知道背心搞得很像志工，他們就會說，你是沒領薪水還是...，所以我覺得這個部份是還要更凸顯，就是我們的一個角色

跟定位。(SW26, E8-20200911:9)

你不是用長官的命令，但是我後來發現，...我們應該是用合作夥伴，而不是用命令，可是做到最後就變成是，你是我的下屬單位。(E7-20200805:18)

承上，受訪者認為要建構社會安全網，並在網絡中緊密合作，需要先釐清原家中心的角色因為「定位我自己的那個角色很重要」(I, FG2-20200911:19)。事實上，不只是外部單位不瞭解原家中心的角色定位，連資深的原家中心社工也指出「我也不知道我們的定位到底在哪裡」(G, FG2-20200911:21)。至於如何釐清原家中心的角色，受訪者提出兩個方向：一是思考原家中心的業務能量，從中調整合適的方法，並瞭解原家中心在當中可扮演的角色；二是原民會需要思考清楚原家中心在整個原住民族社會福利體系中的位置，以回應衛福部對社安網整合的期待。

我們原家面對社會安全網中的個案，我們可以做什麼，我覺得這可以去作一個探討啦，而不是說別人納入社會安全網好像就是增加我的業務，而是說我們到底有沒有一個能夠提供的力量，我們能提供甚麼力量(SW8, FG1-20200805:21)。

我覺的不如就先回到原家中心的角色定位是什麼？因為這是不一樣的，就是我自己期待我做什麼，或是我現在對於別人期待我要做什麼，這是不一樣的問題。那如果問自己都沒有期待自己要做怎樣的角色，還焦慮別人期待我要的角色，這個順序是不太對的，我想說原民會應該是要先釐清自己，要怎麼樣讓原家中心的角色有一個定位、比較適切的定位，而不是急著去回應衛福部，他在社安網當中應該要是什麼樣的角色。(SD2-20200918)

(二) 原家中心比照社福中心的定位

受訪者如 C 和 SW39 認為在社安網中與其他單位合作，原家中心的社工角色極易與鄉公所的原住民社工員混淆，鄉公所社工是由生活輔導員轉社工，未經過專業訓練。她們指出原家中心要在社安網中合作，要令原家中心有一些公權力，並區隔公所社工。而這種區隔的方法是建議未來仿效社會福利服務中心，由原民會直接統籌主管原家中心，令原家中心回歸公辦公營，令原家中心有更多公權力以利行事。

其我們應該要被定位在，跟那個社福中心應該是要一致的。(C, FG2-20200911:17)

實可以延伸到我們原家中心的定位，因為畢竟沒有公權力，可是我們同樣是在做社會福利。看可不可以像，家庭福利中心，它是跟市政府合作的。我就想說我們這個是不是可以整合像這樣子，就是我們以中央為主這樣子，讓我們有那個公權力。要不然的話，我們這樣子同樣是在做社會福利的，可是你這樣出去，你的定位在哪裡？...我們也是同樣在做社會福利的工作，你看公所也是在做社會福利，它們民政課也是做社會福利工作，可是它們的那邊，有的幾乎都是，沒有經過訓練的。...，我不是說批評說他們沒有在做事，而是他們的專業度還不夠。...我覺得應該可以比照是社會局現在分支出去的，那個社會福利中心。（SW39，E11-20201007）

（三）原家中心在社安網中的角色

1. 支援輔助者

受訪者強調原家中心若與社安網整合，在網絡中應該扮演的是輔助和支援的角色，而非主責的角色。譬如：原家中心可以參與網絡會議，支援因文化或語言隔閡而致服務提供出現困難的網絡單位。

我覺得我們原家在社會安全網比較像是一個輔助者，我們不會到主責...我們剛剛討論出來我們覺得原家是比較適合用那種類似輔助的角色，可能社會局去訪視個案，可能中間有一些需要我們協助的，像是可能有些就是只會講族語啦，可能我們原家社工會講族語我們可能可以協助他，做工作上的溝通，然後再來就是剛剛講的適應困難可能就是民族性的不同，所以導致他們有一些隔閡，也是可以幫忙去釐清說他們中間需要，或是說怎樣可以讓他們兩個工作更順暢這樣子。（SW8，FG1-20200805：25）

2. 文化諮詢者

受訪者認為原家中心可扮演文化諮詢者的角色，由原家中心向網絡單位提供部落的知識和資訊以順暢服務輸送和提升服務品質。文化諮詢者最少具備兩個層次的功能：一是由原家中心協助外部單位理解原住民族文化邏輯，提升外部網絡單位的文化敏感度和對服務對象文化行為的理解；二是為進入部落的網絡單位指引方向，了解在地不同組織、家族間的權力界線，協助外部單位與部落族人展開「對話...、找到可以工作的方式」（M5）。

那他們常常會遇到原住民的問題會來諮詢我們說，這個原住民個案怎麼會有這樣一個思維或是怎麼樣一個想法，我覺得我們已經做到算是蠻成熟的，已經算是讓各個社福單位了解說我們原住民家庭服務中心，那原住民個案的一個疑難雜症都會來諮詢我們...。（SW26，E8-20200911）

幫助社福中心對於文化敏感度或文化能力這部分有更多的了解，那原家中心其實是可以扮演這樣的一個角色。(S3-20201008-2)

那我是覺得可能是在各個單位、政府系統要進原鄉部落可以先透過原家，像是運籌中心這樣，提供重要的諮詢，可能是諮詢者的角度很重要。要讓每個進來工作的人...不要太過互相競逐，不然對部落的、對族群的發展都不是好的。... (M5, 20200715)

3.資訊提供者

原家中心社工具備獨特的優勢，由於熟悉部落社會組織、家庭和關係，瞭解問題解決、關係建立和資訊取得的管道，這有利於案家資源系統的建構和回應案家需求。受訪者因而指出原家中心可扮演資訊提供者的角色，協助盤點部落或案家的在地資源，為網絡單位提供服務對象在部落的資源和支持系統相關的資訊。

我們可以一起協助做資源的盤點。甚至我們可以去深入的去了解，我們也或許可以比較了解這個個案，我們可以告訴他這個個案的一些狀況。...我們會發現 OO 鄉講難聽一點叫做資源過剩的一個象徵，因為很多工程，回饋金很多，那我們能做的就是陪伴，或者是說我們再去更深入了解他們家裡的狀況，然後可能把它撰寫成一個記錄，讓外部單位連結單位想要問的時候，在問到這個家庭狀況的時候，我們可以去跟他們有一些合作。(SW47, E14-20200915: 27)

我覺得原家很重要的角色是他知道要找誰解決方式最好...有些案子就是可能性侵或是家裡有一些精神疾病的，可能他們會連結教會或是什麼的進去然後去了解這個個案，然後可能關係建立可能比較好，所以大家都會透露的比較多。...因為他畢竟在那邊深耕很久了，所以知道這個人的家庭背景，那可能外面的人去處遇這個人他可能就會覺得說阿他就是有精神疾病，他就不會去連結他後面的那個文化或者是他的家庭背景。(E7, 20200814)

我們可以深入部落，我們在部落，我們離部落最近。在我服務的過程當中，很多像譬如說社會處的，或者是家暴中心的，或是長照體系的，他們都會打電話問我這個個案你熟不熟。(SW75, 20200910)

我自己覺得原家在部落，它主要像是一個，像是族人的一個窗口(SW46, 20200914)

4.服務橋接者

SD2 認為在社安網中，原家中心應填補社福中心難以著力之處，即因原住民族文化、地理區位而衍生出來的具有族群獨特性的困難，所以原家中心扮演部落和主流社福系統的橋接者，銜接並補充兩方服務未能到達的地方。此角色是原家中心社工依族人的需求、為族人「創造出...選擇系統」，令族人在服務上具有選擇性以穩生活。

原家中心在扮演政府部門跟部落的橋樑，那透過原民身份來緩解政府部門互動的衝擊。(M6, 20200715)

我會覺得就原住民而言，...從原民會下來的方案跟系統，他提供的應該是一個本來在目前大眾福利系統使用困難度的銜接。還有一個部分是，可能有一些原住民地理或文化特殊性而需要生出來一些獨特性的資源，所以我覺得原民會方案或系統下來的應該比較是銜接者或支援者的角色。(SD2-20200918)

5.文化轉譯者

20200819 在花蓮召開的原家中心與社會福利服務中心的會議中，諮詢委員指出文化轉譯是原家中心重要功能之一，原家中心社工應具有族語翻譯和文化知識的能力，能針對「部落內部的支持系統」進行評估，提供「靈療」，即加入靈性的支持療癒，甚至懂得如何運用族群中的巫師、靈媒等的角色來進行原住民族社會工作。文化轉譯是一個雙向的角色，一是原家中心社工讓不熟悉原住民族文化的外部單位，透過與原家中心的對話機制對族群和服務提供有更深刻了解，並能將服務轉化成為具有文化敏感度的服務，以契合族人文化特殊性的需求；二是將族人的需求對外轉譯或轉達。

講到文化轉譯這個部分，其實我覺得原家真的可以做一些事情，有一些東西在某些場合或事情當中，他們確實是能夠有這樣一個轉譯的角色。...文化轉譯這個角色讓外面的人比較知道他們在做什麼，...我覺得都能讓人家比較能夠理解說，原住民本身確實有過去的脈絡，包含社安網的部分，就有以前他們社安網的方式在運作。(S3-20201008-2)

我覺得就原家中心的社工，他必須要知道哪些服務是可以提供給他的族人、協助轉譯，可是作為一個原住民的特殊性上，除了一般以外，有哪些東西是他們可以去補不足的，而讓原住民有不同的選擇，不用得去因應現在的一般性。(SD2-20200918)

二、原家中心與社會安全網網絡單位的分工

（一）風險分流

受訪者觀察到原家中心與社福中心的工作重疊，J 因而提出「我覺得原民會要真的先定位原家中心的社工到底要做什麼」，以釐清原家中心的工作範疇。訪談內容顯示，其他受訪者主張原家中心與地方政府社會局（處）的單位，如社福中心系統和保護服務系統要以風險類型進行工作分流，建構雙方協力處理模式，以減少疊床架屋的情形，共同解決原住民族服務使用者的問題。在保護服務系統的風險分流上，大部分受訪者認為原家中心不宜直接承接高危機個案，因為：（1）原家中心的辦公室大多設置在部落或原住民族人聚居處，原家中心社工也住在部落裡面，需要考量社工人員的人身安全；（2）原家中心目前尚未有能量承接三級的高危機個案。

保護案的話，我倒覺得是不太行，我覺得保護工作的話是另外一個層次的問題，因為就像我們分一、二、三級的服務方法一樣，那保護案他是最後嘛！那保護案因為他就是所謂就是社福警察的角色啦！那我覺得保護這個事情是要怎麼跟原鄉工作那是另外一個層次的議題。脆家跟原家中心那他至少還是屬於是他們比較多是支持性的服務，脆弱家庭跟原家中心他們比較多對案家都是支持性，然後輔導、鼓勵，然後經濟協助，然後大概類似一樣的服務工作，因為他們都要做家庭工作嘛！那保護的話是以生命安全為第一優先，我們的個案只要有生命危險就先抽離原生家庭，二話不說，對，就是他那個層次就有點不同，那如果是保護案要給原家中心做的話，我就覺得那...我會擔心。（X2，20200817）

我覺得我們的能量沒有辦法做到，因為你也沒有給我們多大的裝備，我們可以去保護性的。因為保護性的真的很困難。...原住民就我們來做，但是我們又不接三級保護個案。（SW53-20200915）

（二）分工處理

1. 前端工作

（1）轉介/通報

受訪者認為原家中心的工作應定位在前端工作中的發掘、通報和個案轉介。這回應了 20200819 在花蓮召開的原家中心與社會福利服務中心的共識會議，會議提出原家中心要協助發掘需要介入的個案或家庭，如兒保或高危機個案，於瞭解個案及家庭情況後，再視嚴重程度通報轉介社福中心或保護服務系統。至於後續工作，會議決議由原家中心和社福中心雙方進行討論評估，依案件的類型和需求

再作共案與否處理。

福利的那個評估跟後面資源的轉介是我們可能比較有優勢，所以我們就會有一個合作的模式。(SW49, E14-20200915:26)

我原家中心的社工是第一位，我是通報的角色，然後我是發掘的角色。後面的話一些更專業的話呢就叫做社工去處理，社會處的社工去處理。(SW68, FG4-2020910:43)

我們就是發掘個案轉介嘛(SW75, FG4-2020910)

(2) 前端工作：初級預防

原家中心因其在地性和所具備的文化優勢，對部落家庭的熟悉，且能掌握相關資訊動態，在原住民族地區的預防性工作上扮演重要的角色。大部分受訪者都認為原家中心應以預防為優先，及早辨識脆弱個案和家庭，持續通過宣導、講座、蹲點的社區工作方式，並從文化議題中思考推動初級預防，以填補外部單位缺乏的功能。SD2認為有效的初級預防令部落「比較不會有保護性的問題」。

我就是守護我族人的安全嘛！所以我的預防性工作能不能做多一點？(M5, 20200713)

其實最主要其實要先去預防。要做預防的動作，因為我們跟部落家庭，有的都還蠻熟，你有時候會透過一些八卦，會講說那個家庭怎麼樣怎麼樣，所以說我們就可以關注到這個家庭去做一個預防的動作。(SW39, E11-20201007:30)

我在原家中心我一直把自己放在第一級，預防的這個部份。為什麼？因為我們可以深入部落，我們在部落，我們離部落最近，我們可以提供很多細節的部份給社福中心啊！(SW72, FG4-2020910:31)

那原家更多的是可以在初級預防的這個角色上面去著力，就是在部落的工作，特別他們常常需要做宣導啊、講座啊、走動式服務啊，這其實是讓他們很能夠在第一線的部落服務當中去展現他們的優勢跟能力這一塊，那這一塊我覺得確實是跟社福中心現階段在做的角色定位是不太一樣的。(S3-20201008-2)

2. 處遇端的共案

在實務運作上，原家中心與社福中心會出現共案的情形，但彼此的共案量並

不多。綜合 20200819 花蓮縣的共識會議以及訪談資料，針對處遇時的共案，建議：

- (1) 當社福中心發現原住民籍的個案具有多重問題、或文化上的落差時，就與原家中心討論一起共案與否；
- (2) 共案應以合作為前提，運用彼此的優勢來提供服務。這是社福中心具備公權力的象徵，原家中心則具備母體文化知識，如家族、宗教和社區知識以及語言能力，且熟悉在地與文化性較強，透過強化合作，如：每季進行工作交流、彼此交換對服務對象的不同觀察和需求評估、建立即時性資訊交流與討論管道等，進行有效溝通，與網絡單位的社工一起工作。

比如這個有文化脈絡的議題，比如他在做訪視的時候 他發現有些資訊的取得不是那麼全面，因為有時候你會那個母語，你知道的東西會多一些，還有包含在做處遇的判斷我們比較快，因為有時候屏北區一些文化的脈絡我們還是有的嘛！比如說這個人他在講到我們還是會有教會的脈絡，社區的脈絡跟宗族的脈絡，這個就是漢人社工沒有的。所以在我們共案的經驗像以那個家暴二十二次的那個，我那一次去的經驗就是因為他一樣是他是魯凱族，他也是一半原住民一半那個外省人，所以我在服務他的時候，我就比較少社工員的語法了，我就直接跟他用部落的語法，然後再來是我這樣的過程，我其實都有直接回饋給社安網的社工，我並沒有說我知道的他不知道，我都直接回饋，所以這加速這個社安網的社工減少用太多社會工具方法耗時間在這個個案身上。(SW82, 20201015)

不過，原家中心社工認為共案機制需要有資訊共享的概念，如果共案單位不願或缺乏共享資訊的概念，原家中心社工易處於劣勢。另在共案過程中需要協商服務時程和服務內涵，特別是思考原家中心的工作如何與社安網其他單位所提供的服務有所區隔，以補充服務的缺口，並符合服務使用者的文化特性。

我會覺得如果今天有機會要就是跟他們共案的話，我就在想怎麼樣讓他們得到的資訊我也同步得到，因為這樣你邀請我一起去服務他的這個動作會比較一致啦！不然我知道的可能我知道的資訊只有兩分，可是你是帶著十分的資訊去到現場，我很多時候是在現場察言觀色餒！（SW82, 20201015）

至於服務區隔，幾位受訪者如 SW71、SW73 和 SW74 認為在共案機制下，原家中心可以運用其在「語言、文化、生態」等面向的優勢「結合社區工作的觀點跟部落資源整合的觀點」（SW71），一方面協助其他共案單位從文化和部落角色理解族人對個案問題的看法、文化處理方式等；另一方面調動部落資源形成部落內部的安全網，透過部落內部資源整合協助族人。

我覺得應該是一個個案一發生，他應該是很快可以串通整個社區跟部落的所有資源網絡，注意到這個個案，把這個個案撐起來，不要讓它再跌下去到這個所謂的就是可能，真的是再次發生家暴或者是可能再次貧窮，然後或者是發生犯罪的等等可能。那我覺得這部份也是要我希望是未來如果說部落，甚至社區發生這樣的可能，第一時間我們原住民的社工就可以連結到整個社區的資源整合資源的能力，幫助這個個案這樣子。我覺得當原住民社工具備了社區觀點跟資源整合很強大的能力，甚至在這部份很多的著墨，甚至原住民在這部份有很多的訓練的課程，我覺得將來我們在配合整個社安網的過程中，我們就會比較有意義這樣子。（SW71，20200910）

第一個就是我們在社區的發展概念可能要做一些轉彎。第一個我們不要去想社區缺什麼東西？我們應該朝向社區有什麼？社區需要什麼？和去連結資源，或者和去整合部落。...在社區發展這一塊的眼光重新去思考，部落到底要什麼？（SW73，20200910）

3.後端工作

（1）後續追蹤和關懷支持

在後端的工作中，受訪者認為原家中心可以協助後續追蹤，如進行關懷支持和提升家庭功能等的工作。這是針對脆弱家庭或高危機家庭，在公部門的社福中心或保護服務介入，服務對象的危機解除後，再將個案轉給原家中心，由原家中心進行後追，提供具在地性和可近性的服務。受訪者的建議回應了 2020 年花蓮縣共識會議的討論。社會處處長指出社福中心的個案在其脆弱因子和風險降低時，就交由原家中心做後續追蹤評估服務。原行處副處長在社安網的會議中亦指出後追的部分由原家中心做後續危機觀察。

目前的工作我們只能做後續的部份，你說真的我們要做就是後續追蹤跟陪伴，可以好好利用的就是我們原家中心的在地性跟可近性，那他可以透過我們，因為我們畢竟會跟在地做資源連結。（SW47，E14-20200915：46）

我覺得我們可以做的，就是個案成立之後的後追。我們可以串通整個社區跟部落的所有資源網絡，注意到這個個案，把這個個案撐起來，不要讓它再跌下去到這個所謂的就是可能，真的是再次發生家暴或者是可能再次貧窮，然後或者是發生犯罪的等等可能。（SW63，FG4-2020910：33）

他需要的是一個陪伴，一個很有力的支持跟陪伴，我一直希望我原家中心會是在部落裡面一個很強力的一個支持者。...如果在要陪伴的話，其實社會處

的社工因為陪伴他們嘛，不見得，因為他們案量什麼很多。可是我覺得我們可以做到，我也是一直這樣子對我其它的同事講，我們在部落裡面的優勢就是我們可以輕易的介入他們的問題，他們的家庭。而且他們也輕易的讓我們陪伴他。（SW75，FG4-2020910）

雖然原家中心和網絡單位在由原家中心提供後追服務上具有共識，但仍有一些受訪者觀察到社安網中的網絡單位和原家中心對於後追的想像不同，這包括後追的工作內涵，以及後追工作服務的深度和廣度。這需要原家中心與社福中心或網絡單位持續對話。

他可能期待的後追可能要包含很多的標準，可是在我們原家的社工其實只是你這個家庭功能有恢復運轉，比如說你不對話恢復到對話，或是你這個人能夠確保你自己能夠保護自己，我不太可能保障你相對人不打你，可是你自己要確認你已經會求救。（SW82，20201015）

比如說現在我有個保護個案，可能處遇之後回到原生家庭去，那家裡面照顧的狀況是怎麼樣，那他有點像是後追的工作，...，我覺得他可以從旁確認家庭照顧的狀況，那其實這個還是可以做一些指標性的東西，把他列為比較在成效管理上面，至少在很基本的這種人權，這個內容。（M6，20200715）

（2）復原

大部分受訪者將原家中心在社安網的後端的工作範疇定義在後追上，幾位受訪者提出原家中心需要具備創傷復原，關係修復的能力，特別是宜花區的受訪者觀察到目前原家中心在部落復原與關係修復工作上缺角，認為這是未來原家中心可以發展的工作方向。

我就覺得如果社工可以提供不管在復原的這個部分也好，還是說在心靈上面透過這樣的陪伴當中，怎麼帶著他們去理解、認識，因為他們處理完家暴，有時候就還會循環，為什麼？...我過去也一直沒思考這個問題，剛剛講復原力的部分也一直被討論，過去就一直在講如何生存，讓他們生存下去可以有機會去發展，復原這一塊如果是用在保護性後續的陪伴也好，家庭的模式去帶領他們不管是暴力的議題也好、家庭的倫理，通過文化有沒有辦法，原家社工有沒有能力做那個。（S2，20201008）

我覺得說我們除了前端的預防以外，我們後端剛剛講結案的部分，後續其實有一個部分可以是那個復原的角色，就是一個關係的修復，那個我覺得對現

在原家來講確實是都沒有在做的，就是他們轉介來的部分後續那個其實是更長期的陪伴關懷...在部落裡面當他這麼多公部門的事情都處理完，那你最後那部分的修復是什麼？我們可以做最後的那一塊，可是這一塊我覺得其實應該是現在的原家都沒有在做的。（S3，20201008：2）

（三）共案、共訪和陪訪

在前端、處遇端的工作中，原家中心社工可能會與外部組織共案、共訪或陪訪，藉此蒐集個案資料協助評估，進行案主和案家關懷和情緒支持，甚至協助文化和語言轉譯等的工作。譬如 SD3 期待針對保護性個案，認為社福中心和原家中心以合作方式互補長短，原家中心協助文化和語言轉譯，以共訪或陪訪形式協力合作提升地方政府社會局（處）的社福中心社工進入部落時為族人接受的程度，並改善因地理位置偏遠而致與服務對象接觸頻率過少的問題。E2 便以服務縣市的父親酒醉縱火燒死阿嬤跟孩子的悲劇，指出原家中心因地利之便，針對地理位置隔離個案，共案有其必要性。

就是家暴的個案、保護性的個案，目前也是回歸到本府的社工去做處遇這樣子，但我會覺得說文化的特性，像剛剛也提到了像在原鄉的比例會比較高，但會想說如果有可能的話，是否也可以共案？一來是可以文化跟語言的部分去做更多的溝通跟了解；二來我覺得透過有一個原家社工跟保護性社工一起介入的時候，族人的接受度或許會比較高，這是我補充這個部分。（SD3-20200918）

目前最難的問題就是，社福中心不相信別人，可是你自己又做不到，好嗎？你不相信別人，可是你自己又做不到那麼遠，所以你去的頻率，幾乎很少。所以可不可以要求我們的社福中心，在某些範圍之外，你觸及比較困難的，請以共案的方式跟原家中心的社工，一起共案。...目前的社福中心，不管他再多麼的健全，他一定有一些觸及不到的偏鄉再偏鄉。（E2，20200807）

其他幾位受訪者認為在家訪的過程中，因為原家中心沒有公權力，應以「輔助」、「配合」（E1，FG1-20200805）的角色進行陪訪，而不是共案和共訪。

家暴中心它第一線的主責社工已經處理好的時候，它沒有辦法去介入這個個案的時候，才請原家中心去主動做一些陪伴或者是關懷，...如果後續關懷的話，是可以我們社工可以去陪同他們去訪視。（SW1，E3-20200722：44）

三、社會安全網整合：協力合作

在社會安全網中，原家中心是原住民族地區原住民族福利服務業務推動不可或缺夥伴，這需要透過原家中心與社福中心的緊密合作，令雙方家庭服務社工的功能得到最大的發揮，提升服務量能，創造加乘效果。這種合作涉及多面向和多層級。在面向上，受訪者認為不應限制於個案工作，還應該包括社區工作和活動；在層級上不只是原家中心和社福中心的合作，更應該涉及縣市層級和部落/社區的相互合作。這種多面向多層級的合作模式需要建基於初級預防的概念，以文化為中心和平等對話的原則上進行。

針對原住民部落，從初級預防的概念的時候要怎麼去建構，譬如說在辦社區、部落相關的活動也好，或是說文化轉譯的部分，甚至原家中心要提供他們一些文化的知識、文化的習俗、傳統、智慧，原家中心可以做這個，那實際的合作模式就是可以由縣市政府自己按照地方...從初級預防的概念，他可以發展出從社區的、部落文化的合作模式，就是社區工作；如果個案的部分就是文化轉譯，或是說個案的一個合作，他可以在裡面這樣訂，實際怎麼操作，地方政府去...把合作的模式做一個可以對話跟平等的原則，操作的細項就由地方縣市透過向我們這樣子的會議跑出來。(S2, 20201008)

我們有四十三位，他們四十五位，加起來八十八我記得，那這個人數我希望發揮一加一大於二的功能...以我們 OO 縣為例的話，將近九十人在做家庭服務這個部分，希望說能夠發揮這個功能，而不是彼此分開，又有一半是我們要去遷就他們、他們也要遷就我們，不是只有我們單向而已，雙方在遷就當中，在效能上的發揮是會有影響的。(SD1, 20200918)

(一) 強化地方政府社會局（處）與原家中心合作：先詢問是否共案

在社安網的分工上，以花蓮為例，在強調原家中心與地方政府社會局（處）加強合作的前提下，一些原家中心已與區域社福中心達成協議，如果社福中心接到原住民個案，會先諮詢原家中心個案在案與否，並針對在案的個案瞭解原家中心提供的服務，以避免資源重疊。至於共案的個案，視需求進行個案研討，或召開會議進行合作模式討論。

只要是原住民同胞，我們就會先想到、橫向的去問問原家中心這個人有沒有在案？提供了哪些服務？總不能說重複或是不同，讓個案或個案家庭無所適從。(SD1, 20200918)

我們 OO 縣的社福中心，他們只要接到個案只要是 OO 或者是 OO 都會先問我們，個案有沒有服務過還是怎樣。...那時候我們有看到這樣的一個問題，所

以我們有跟那個督導去提議，然後他就辦理這樣的一個會議，其實到現在我們的運作還不錯。然後就是在活動也是啊，我們會邀請他，他也會邀請我們。（SW59，20200915）

（二）促進資訊交流與網絡合作

在個案工作上，不管是共案或共訪，各網絡間都需要「一些資訊的交換，各方面都需要有一個平台」（M6，20200715）。加強雙方的資訊交流與網絡合作，由於原家中心和社福中心的計畫都有網絡聯繫會議、社區方案活動和實務銀行的互助平台，建立合作模式減少資源重疊顯得重要。

我會覺得如果今天有機會要就是跟他們共案的話，我就在想怎麼樣讓他們得到的資訊我也同步得到，因為這樣你邀請我一起去服務他的這個動作會比較一致啦！不然我知道的可能我知道的資訊只有兩分，可是你是帶著十分的資訊去到現場，我很多時候是在現場察言觀色餒！（SW82，20201015）

（三）規劃短、中、長期的合作方案

SD1 認為合作模式可以從短、中、長期的合作方案進行，短期如共案、共訪、陪訪等；而長期則考量系統間服務的整合，令效能發揮到最大。

短的就是指實際案例中的合作，譬如說我們剛剛講的共訪，陪伴一起工作、一起成長；長期的話當然是可以整合起來，雖然是兩個部會的經費。（SD1-20200918）

（四）加強各原家中心之合作機制

M5 提出原家中心母機構的「共行、共學、共創」的概念，認為原住民族福利服務系統在社安網計畫下，需要運用族群的集體性，強化各原家中心之間的協力合作，達到真正服務族人的目的。

最近我跟他們提一個概念叫，共行、共學、共創的概念啦。我說原家不能靠一個人啦，一個人你可以走很快，但是一群人可以走很遠。（M5，20200713）

你看我們原住民族齣，假設，假設我戰死在沙場上，我的孩子在古代的原住民族，我的孩子，我的妻子誰來照顧？...花蓮有十三家的原家中心，可是母會大概六間吧，可是母會的部分，我們怎麼合作做一些事情？我最近在思考這個區塊，是因為，因為我就一家原家，就是說，原家要有十三間強，你才能夠做事情。...能不能有一個真正的一個共識，真正的共事啦！（M5，

20200713)

(五) 納入部落內部的網絡

除了外部網絡外，原住民族社安網更需要考慮部落內部的網絡建置，且應該納入部落具影響力的成員，包括宗教、政治人物、家族長者、部落重要人士，如頭目、婦女領袖等。

如果原住民的社會安全網要建置，就是頭目之間，還有可能或者是當地的教會人員，就像是牧師，神父，或者是像布農族就是家族的耆老，我們沒有頭目，那我們是家族的耆老。然後各家族最老的人，這些人都是需要被放在社會安全網裡面要被納入進來的。因為他們在部落裡面的影響力真的夠大，他們可以一個自救會就可以動員 100 多個人就出來。(SW52, E13-20200914: 65)

頭目拉到那個社安網裡面的一個人力，我覺得是一個對部落裡面來講，是一個非常大的影響力。因為畢竟他是部落的一個，算是一個精神指標，因為不管是，尤其是族人，就是說族人是對，對頭目還是有一些尊敬在。...我覺得頭目也好，部落婦女領袖也好，其實他們在部落的影響力都是非常高。特別是在原住民的家暴議題，就是把頭目跟部落婦女領袖一起拉上來的時候，我覺得不是單單只有我們社會工作人員的一個協助，而是整個部落是動起來的。(SW51, E13-20200914: 66)

(六) 原家中心與社福中心合作的案例

針對社福中心與原家中心合作機制及分工，以下提供花蓮縣三間原家中心的案例分享，藉以對雙方在網絡中的合作面向與形式有更進一步瞭解。

1. 花蓮市原家中心和社福中心

- (1) 個案轉介和追蹤：先由社福中心的社工評估風險因子後，再將適當的個案轉介予原家中心。同時，社福中心的社工會密切與個案的學校合作，再將校方提供的資訊與原家中心共享，並共同討論經濟扶助申請的單位，再由原家中心社工進行後續追蹤，並將近況回覆給社福中心社工。
- (2) 共訪和共享資訊：個案共訪後，原家中心和社福中心交換共訪觀察到的資訊和對個案的需求評估，以建立即時性資訊交流與討論機制，並討論彼此的分工和負責的區塊以強化合作關係。
- (3) 共同活動規劃：在兩家的例行性工作中，一些類似活動方案可以搭配辦理，例如，社福中心的行動親子車進到部落，原家中心的工作人員可以協

助母語翻譯和推廣。

- (4) 熱點數據分享：原家中心需要統計福利人口群和服務熱點，但在索取相關統計數據上困難重重，未來社福中心提供進案、開案數據給原家中心，讓原家中心做為福利人口群或服務熱點的依據。
- (5) 後台系統分享：原家中心和社福中心都有後台系統運作的管理，花市原家和花市社福中心於 9 月 4 日一起共同觀摩後臺管理的平台資料，並一起討論彼此工作可以如何協調和跟進。
- (6) 專業訓練/會議參與：縣府或是其他公部門有相關專業訓練課程、聯繫會報辦理時，將邀請、轉告花市原家中心的夥伴共同出席；當原家中心有文化相關的訓練課程時，也邀請社福中心的工作者共同參與，讓彼此在專業領域和文化知能上共學、共同成長。

2.玉里原家中心和南區社福中心

- (1) 協助通譯：協助社福中心個案的司法出庭的通譯工作。
- (2) 保護性個案轉介和追蹤：若有經濟、就業、醫療等的服務需求，但已被縣府結案的成保個案，由縣府填寫轉介表，轉介至原家中心，原家中心的機構督導評估開案與否。決定開案後，原家中心社工針對個案家暴的議題做進一步家訪關懷和觀察，以物資提供與心理支持為主，連結周圍鄰居、原家中心志工、教會教友、文化健康站照服員，成為關懷個案的網絡系統。
- (3) 追蹤案主財務使用：社福中心依據個案/案家需求幫個案申請相關補助，但個案領取補助後，是否有妥善運用補助款項，則需要從旁教育且適時給予提醒。因此在後續的財務規劃與使用的教育和提醒，由原家中心進行跟進，以免造成資源浪費或濫用。

3.萬榮原家中心和中區社福中心

- (1) 協助熟悉部落，成為進入部落的引導者：社福中心對部落陌生，發現進入部落困難重重，原家中心協助社福中心進入部落，藉以認識當地的人事物及文化，透過原家中心的引導，讓社福中心與部落族人建立關係。
- (2) 共同規劃活動：原家中心每年都有固定要辦理的活動場次、宣導、團體，而社福中心也需要推動類同業務，雙方協商在遞交年度計畫前，一起討論規劃下一年度要辦理的活動的內容、時間，並進行分工，透過兩者的共同策畫，提升活動效益。
- (3) 資料數據建置：原家中心不易取得福利人口群的數據統計，社福中心屬於公部門，其身份位置在索取這些資料時較為容易，因此由社福中心協助申請相關數據，以利原家中心在業務上的執行。

第三節、參與社會安全網的問題和需求

一、原家中心在社會安全網中面臨的挑戰

（一）與公部門合作的困境：公務體系合作阻力大

SW26 和 M6 指出在社安網內，原家中心與公部門單位合作並不容易。究其原因，主要是公部門的專業本位主義，各局處單位間的橫向連結或合作不足，增加了原家中心的困難。

公部門的橫向連結都很多問題，各部門它們就很多問題，那你們一直在推，我們一直在推社安網的這個部份，真的會有很多的挑戰困難度，因為人都這樣，各自為政，都公務單位。（SW26，E8-20200911：16）

我觀察公部門本位主義，這個大概是比較大的，就是從組織文化的角度來看，多次參加聯繫會議啊，發現社政有心、原政無意，那當然派出來的代表層級也不夠，那應該是說在整個政府的體系裡面本來就太少這樣的專業對話，怎麼把系統弄得更完善，這一部分真的就比較是來自於公部門的本位主義。

（M6，20200715）

（二）原家中心缺乏公權力

在體制中區分公、私部門，這種區分方式令原家中心社工在整個社會工作制度以及社會安全網中，成為最底層。原家中心是原民會以外包形式由民間單位承接，由於非公部門，大部分受訪者認為原家中心社工沒有公權力，難與公部門對話，即使對話亦不會被重視，這令與公部門合作的過程出現種種困境。譬如 C 指出公部門社工無法請公假參與原家中心的會議；G 更表示曾發了公文給 15 個鄉鎮市的社福單位，卻出現無人參與的窘境，她認為與母機構是小型協會有關；M5 以協會秘書長身份，在嘗試與衛政、警政和教育單位連結後，更直言「Government power」的重要性。

那因為你是用母會發文，然後我們在辦資源連結的時候，我們在邀請那些公部門單位，就是會有人說因為你不是公部門單位我不能請公差，所以我就不來了。...因為我們不是公部門單位。（C，FG2-20200911：21）

因為其實我們也是協會，人家根本就不知道你到底是什麼協會，然後就是你真的就是發我們第一次發聯繫會報我們發了十五個鄉市鎮，就發很多，可是他們都說不能來，因為他就覺得說我們不是一個公部門的單位。（G，FG2-20200911：21）

但是有時候那些就是可能公部門承辦人會覺得我們好像什麼都不是。就我們立場也沒有那麼好好說話。就你說我們是原民會嗎？我們也不過是原民會誰承辦下來的某一個中.....小中心。（SW66，FG4-2020910：47）

（三）原住民族社會福利體系網絡間的斷裂

社安網的建構除了需要考慮與外部非原住民族組織單位的合作，亦需要考量原住民族社會福利體系網絡單位間的合作。受訪者指出原住民族單位合作中存在兩個問題：一是原家中心與公所原住民社工員工作重疊，即使公所社工未接受社工的專業訓練，由於握有資源，原家中心社工仍需要依靠公所原住民社工；二是原住民族服務單位網絡間缺乏相互瞭解，M5 直指原民會、專管中心、原行處和母會在政策、管理或溝通上的銜接「都有斷裂...不夠暢順」。譬如：SW27 指出與其他原住民族單位的關係疏離，缺乏相互知會業務執行狀況的合作、與執行的成效，對相互業務缺乏瞭解，或是其他單位對於自己需求以及合作方法缺乏明確認知。

說實在，目前中央在做這樣一個合作模式的部份，很欠缺，我坦白講，因為現在目前就服員跟我們原家中心也好，或是是文建站也好，我們三方的一個合作模式沒有那麼的緊密度，反而我們是跟其他的資源單位緊密度比較高。（SW26，E8-20200911：18）

我們對他們的工作方式到底是什麼？對，這個我不太清楚的，我清楚的可能只是皮毛，就是我的個案有就業的需求，我轉介給你，就這樣而已，可是我完全不知道你的整個 SOP 是什麼。...就像金融輔導員，每次來做的宣導就是貸款，對，青年創業貸款什麼貸款，就這樣嗎？那你有沒有告訴我，你在這一年，你成功媒合了幾件？你送去哪裡?...那你的成效在哪裡，我不知道。（SW27，E9-20200911：20）

他們比較有力量，因為他們在公所，我們其實真的沒有力量在，我們去公所，其實進去就感覺這還是要靠著他，因為他在公所的力量比較大，應該在安全網來看，應該是他們要去做這個部份，而不是我們。（SW44，E12-20200911：57）

（四）原家中心社工面臨的人身安全問題

雖然受訪者大多讚同在社會安全網中承接保護服務的後追工作，但大部分仍認為由原家中心社工承接保護性業務通報轉介和後追工作，可能對身為在地人的

社工的人身安全產生一些潛在性的危險，特別是當母機構支持度和配套措施不足時，社工要承受獨立運作的壓力。比如 SW38 等受訪者以自己的經驗為例，指出曾被認為「慫恿」服務對象離婚，服務對象的伴侶在家門前徘徊、丟石頭、甚至扔瓦斯桶。這提醒需要謹慎評估承接保護性業務後追工作對居住在部落的原家中心的社工及其家人的人身安全可能的影響。

那又後來這個個案就是因為社會處已經跟我說他不開案了，但是我這邊就是要做後追，因為連同警察都怕，那如果我這邊不做後追動作的話，如果真的就像發生他們擔心的事情，我們原家也會有責任。（C，FG2-20200911：17）

當我們碰到這樣狀況的時候，也是會顧慮到我們自己的人身安全。...那我們也曾經被丟瓦斯桶，然後被丟石頭也有。...出庭甚麼，申請保護令。然後...就被講說我慫恿他太太跟，就說跟他離婚。（SW38，E11-20201007：27）

就是說你們都知道我們可能四個社工都是在地的人，那我們就會錯開，也就是說怕萬一加害人或被害人同是一個部落裡面的人會針對這社工會有一些人身攻擊、口語上攻擊，對，那時候是有這樣的一個迴避，那時候我們確實是用這樣的方式來做錯開，對，因為如果同一個部落去服務同一個部落，其實呢那個問題還滿大的，那時候我們是有做人員的...對，區域分別。（SW80，20200924）

（五）對原住民族的歧視和刻板印象

大部分受訪者，特別是中區和南區受訪者，談及網絡合作時，指出原家中心社工會遭遇來自其他網絡成員的歧視、偏見和刻板印象，如被「質疑」、「看不起」，或指責「你們原住民很常因為喝酒家暴」（E5）。這種制度性歧視一方面源自於其他單位缺乏文化敏感度；另一方面來自於原住民身份的原罪。在網絡體系中，這種歧視和刻板印象是全面性的，如從對原住民族的刻板印象延伸至對原家中心社工缺乏專業的刻板印象。

他們認知就會說我們原民就是弱勢...，他會覺得我們是問題。...我不確定是什麼原因啦！但是我參加過幾個社會安全網他們給我的感覺就是原民就是問題，對。（SW8，FG1-20200805：20-21）

我覺得這麼多年來，最遺憾的一點是，漢人並沒有多增加他的文化敏感度，我說，平地人的社工。（E3，20200807）

這些歧視或偏見令原家中心社工處於劣勢，在合作過程中，外部單位採用的工作模式即使不適用於原住民族地區，仍被迫妥協；或在會議中，因自卑、語言差異以及對專業的不自信而自動消聲；甚至在合作時不被尊重，覺得自己「在現場像助手」。

因為有時候跟他們漢人，就是漢人思維去在討論一件事情的時候，他們有漢人的思維，但是我們有我們原住民的思維。因為我們都是比較弱的...，然後我們就會妥協，然後取向他們的模式來去進行，可是問題是他們的模式，套用在原鄉可能不見得可以用。（SW40，E11-20201007：33）

那當然礙於我的同仁們都是主流文化的人，就很會講（台語）。我們原家中心的夥伴就說窩你們好厲害哦！好專業哦！我們怎麼跟你們對話，就自卑了，因為我們畢竟還是對於所謂的社工專業這件事情是自卑的阿。（X2，E21-20200817）

（六）原住民族相關的事務都成為原家中心的業務

一些受訪者，如 E4、J 和 M4 擔心社會安網成立後，都會區原家中心會面臨更嚴峻的挑戰，因為網絡單位可能出現只要與原住民族有關議題或原住民個案都委由原家中心處理。事實上，J 便指出目前社會福利服務中心只要是原住民的個案都會將之轉給原家中心，即使個案的需求「很急迫的」，這往往忽略了原家中心資源不足之現象。

我現在只要是掛上原住民三個字，我就都丟給你，...然後只要中輟生掛上原住民，我就都丟給你，反正我就什麼跟什麼這個原住民有相關，我就都丟給你...所以你說你說把它納入社安網那一塊，他要怎麼樣去凸顯說，我原家中心的功能在哪裡，那我跟一般平地的家庭服務中心有什麼區別，還是說...，我們就只要是掛原住民三個字，我就都歸你們管，這樣也太籠統，太不 ok。（E4，E10-20200911：10）

變得很吊詭的一點就是現在家庭福利福利服務中心知道原住民，就變成說他們就會只要他知道是原住民就轉，可是他們沒有想到說我們跟他們資源的落差...，就變成說我們也沒有直接的（資源）可以幫助個案的，然後又覺得說我們又沒有辦法拒絕的原因，又是因為他就是原住民，他不轉給我們要轉給誰。（J，FG2-20200911：15）

就是說這個政策立意非常的良好，但是到底下執行的縣市政府或是鄉鎮的時

候會轉彎，它雖然已經明確訂定這樣的政策下去了，但是當主管業務的時候，它會儘量以最方便的方式，或者是撿便宜的方式丟來，你們來處理，我就沒有什麼事。（M4，E3-20200722：45）

（七）專業和文化失衡

雖然大部分受訪者認為社安網的合作，可以令原家中心發揮所具備的文化優勢。不過，另有受訪者，如 E7 和 M8 擔心因為合作單位缺乏文化敏感度，過於強調專業而忽略了文化面向，特別是原家中心缺乏公權力，在具有制度性歧視的體系中本就處於劣勢，這可能令原住民族文化主體性消失在以專業掛帥的社會工作體系中，令專業和文化出現失衡現象。

如果依附在衛福部，如果又沒有所謂的文化敏感度，跟他對文化的差異的理解的時候，他就是太強調專業，可是太強調專業會抹煞原家中心，它的文化的特殊性，還有跟人的工作關係（E7-20200805：20）。

社會安全網其實是非常明顯是中央的幾個非常具有漢族文化的那種推動模式，所以他一旦完全納編了，或者是納編了我們的原家中心的話，接下來...我們原住民社工在部落想要推動的一些文化主體性，即便你看即便現在還沒有合在一起，他們就有非常大的 discrimination，就是處在那個說妳一定做得不好，他們已經抱持著就是已經有不平衡的態度在看。（M8，20200807）

二、原家中心在社會安全網中的需求

（一）再訓練

一些受訪者留意目前原家中心社工文化知能訓練不足，相關知識「還是在比較主流社會工作的內容」（S3）。由於原住民族社會工作涉及議題複雜，除社會工作專業外，更涵括如「文化、土地、法律、經濟、就業」（S2）等面向的議題，一些受訪者因而提出需要因應社安網間的網絡合作，針對原家中心社工提供再訓練和再教育，以提升原家中心社工的工作視野和網絡合作的專業知能。受訪者建議了一些再訓練的主題，包括：社會工作專業技能，如特殊個案和原住民族地區保護性個案服務技巧；社工文化能力，如不同原住民族群的文化知識體系、文化評估和文化處遇策略等；歷史文化脈絡，如創傷與集體創傷和療癒；原住民族地區復原工作推動策略等。

在做社會安全網的這個部份，其實只要去提升目前社工員在特殊個案的能力，...那不如就是真的做一個在職的教育訓練，去針對這些特殊的個案，去

培養我們的技能，專業技能。（SW27，E9-20200911：16）

我自己覺得...我們過去的整個文化歷史脈絡，然後老師之前常常提到的歷史創傷、集體創傷的部分，我覺得我們可能都需要大家能夠有一種比較跨領域專業、跨文化的思維，就是說我們可以不只局限在我們好像就只做這些東西，而是我們要怎麼樣去有一個更大的一個看見...我覺得大家也需要開始有一些不同的思考，不然大家會覺得我們東西好像很局限，大家發展的東西就不會想到原來可以做這個。（S3-20201008-2）

我覺得對歷史創傷的這個議題我們太少去碰觸，因為沒有這樣的累積大量的去認識歷史創傷脈絡，尤其我們自身是原住民的時候，他沒有辦法去敏感到對復原的這個議題，這不是一兩堂課，一個講座就可以了，而是長時間讓原家社工去接觸、學習，具體感受到那個歷史創傷這樣的一個議題的時候，久而久之他對復原的這樣一個工作就會慢慢的有一個體認跟認識，否則對我們來講講到歷史創傷，其實我們看也會覺得對對對，可是回到生活裡面、回到職場裡面，我們不會注意到這個東西...工作不管在設計上，或是要推動復原工作的時候，你就會很清楚去，那個脈絡怎麼去發展，否則我們也沒辦法講，所以我們也需要多學習。（S2-20201008）

我們的社工要去強化你的文化知能。你要做評估的時候，你要有文化模式或者是文化的區辨，你必須要知道這個個案在這個部落它的文化的優勢弱勢在哪裡？...社工要能夠去分辨，然後去整合說這個他擅於家族系統來介入，我的社工能夠分辨。所以那我們的社工的訓練就很重要，會要很強化文化知能。...那你要教原家全部的社工說這個內涵你要評估什麼？環境，你要評估他的個人系統，你要評估他的家庭系統，你要評估他的文化的族群的系統，你要教每一個社工都要有這個分辨的能力。然後再來就是原家要有被訓練出要有多元的工作模式...。（SW73，A-20200910）

（二）提供相應資源以回應額外增加的工作

原家中心成為社安網的一部分意涵著可能增加本已沉重的工作量，擴展目前的工作範疇，這可能對現行工作產生排擠效應，E7 和 M4 認為應思考增加原家中心的人力和物力資源俾利回應。

所以我就說，我覺得不能理所當然，或者是好像你應該，而是他要把他變成是一個業務，那是一個業務的話，你應該就要給他資源（E7-20200805：20）。

那你就需要補充我們人力，因為它是我們的工作量，我們有我們自己原來就要做的事情，你不能產生排擠，那排擠最好的方式就是你增加我的人力。

(M4, E3-20200722: 49)

(三) 從中央到地方的垂直和橫向整合協調

社安網的議題涉及到了中央、縣市跟鄉鎮間不同層級網絡橫向和垂直合作，M6 認為這需要中央單位，如衛福部跟原民會在政策上的協調；地方政府社會局(處)、原住民族行政單位與其他局處間的橫向平行整合和分工合作，以順暢原家中心的工作。

原民會本身有政策很重要，可以落實在各地方政府、原行處，那至少我覺得如果從原民會主動派員下去，那個主動性也比較夠，那必要的衛福系統我們也都可以看到每一個層級的代表出現。那我覺得，因為每次會議都會有主席要裁示工作嘛，得要追蹤未完事項嘛，那我覺得這個才有辦法運作起來，對，我也覺得一部份確實要從原住民的行政單位內部做一些改變。...如果要做垂直跟水平的整合，我覺得要原家中心擔起這個角色的責任不容易，或者說要讓原行處這樣一個行政單位來擔任這個角色我覺得那個力道不太夠。(M6, 20200715)

上述的研究發現呈現受訪者對社會安全網建構和整合的觀點。針對原住民族社會安全網的建構與否，受訪者持三種不同意見：有認為原家中心就是部落安全網；亦有讚同建構原住民族社會安全網；更有基於資源、外部網絡系統缺乏原住民族文化知識等的原因，主張原家中心納入在衛福部的社會安全網中，並與之整合。他/她們認為不管是建構原住民族社會安全網，還是整合在衛福部社會安全網中，都需要清楚將原家中心定位在支持輔助者、文化諮詢者、資訊提供者、服務橋接者和文化轉譯者這五種角色中，並比照社會福利服務中心的定位，提升原家中心公權力。風險分流和分工合作被提出，前者指原家中心不承接保護性危機個案；後者指原家中心的工作，前端以預防、發掘、通報和轉介為主；處遇端以共案為主；後端聚焦於後續追蹤、支持和社區/家庭復原療癒。為順暢網絡間的整合，協商合作，包括確認共案、資訊交流、規劃合作以及共行、共學和共創的原住民內部協力概念被提出。然而，社安網整合仍有不少隱憂，如：專業本位主義、缺乏公權力、原住民族福利體系斷裂、人身安全風險、制度性歧視、文化主體性失衡等的問題都成為受訪者關注且有待解決的議題。最後，受訪者提出三大面向的需求，包括精進特殊個案、文化能力和創傷復原的知能，提供人力資源和配套措施，以及中央地方協商以助前線工作者在地落實社會安全網。

第八章 網絡體系的連結與協力

有些原住民不了解資源，他也不懂得怎麼去求助，我們去發掘他們，才有可能知道一些社會資源。（SW5，E5-20200813：5）

社工是懂抓資源的人，而且知道要怎麼去運用在不同的案家，或者是這個部落資源整合很重要的人。（S1，E7-20200805：13）

面對族人的需求，原家中心的核心任務之一就是要建立服務原住民族所需的資源網絡，有效地滿足區域內原住民族的需求。前面兩段逐字稿充分顯示原家中心做為資源轉介平台的重要功能，但原家中心是如何發展資源網絡？本章將針對原家中心的資源發展策略進行分析，同時針對原民會的文化健康站、就業輔導員與金融輔導員三個體系與原家中心的合作狀況進行討論，以提出後續政策建議。

第一節、開發資源之策略

原家中心開發資源的策略呈現多元樣態，各個原家中心的發展策略不同，依照資源類型可以區分為：社工自身的背景、母機構、在地傳統組織、其他社福組織、以及在地社政部門等五種，構築成原家中心多元交織的資源網絡。

一、社工就是資源

原家中心的社工來自不同背景，這些背景就代表著不同體系的資源，原家中心服務的區域會依照社工的背景進行分配。例如，以下這個原家中心的兩名社工分別具有教會與公部門背景，因此可以分別為原家中心帶入在原住民族地區兩個重要體系的資源。在區域的分配上，考量當地族群是否容易接受外人的特性，以及社工自身是否願意在自己部落工作的選擇，於是達成區域分配的決定。這是將社工背後的資源（教會、公部門），以及私人人脈動員的可行性納入考量，加以平衡下做成的決定。

我有教會的人脈，然後他有公部門的人脈，然後 S 社工進來，因為他是新的人，那我們就讓他放在 XX 村，因為 QQ 族就比較容易接受外面的人（相對於同鄉另一個族群）...J 社工他本身是 OO 村的人，他覺得，「我做服務我不要在我自己的部落，因為到處都是我自己的親戚」，他就跳出來去 vv 村跟 ww 村。（SW4，E4-20200811：14）

其實我剛開始，是從我熟悉的教會開始。大家最認識我，但是其實我到那邊，我就不會跟他們說我今天是原家中心的社工，要用師母的身分。（SW4，E4-20200811：17）

公部門只要辦一個活動，各村的全部都來，我們去的時候，我就可以很快知道，這個人的近況是這樣，這個人我就到處去這樣子。（SW4，E4-20200811：21）

除了教會與公部門，社工本身的家族更是原家中心在部落進行在地連結時的重要因素，尤其在強調階級制度的排灣族，來自頭目家族的社工在資源動員時具有雙重正當性：原家中心社工的公部門角色與頭目家族的傳統身份。常常我們會看到原家中心的社工在執行任務時，他的家族會成為他工作時的後盾支援。從上述來看，社工自身就是原家中心最主要的資源來源，而且考量的因素不只是個人所帶入的資源（有沒有資源），更包括資源的動員力（使用資源的可能性）。

二、母機構是資源後盾

因為同機構內部的支援會比向外界機構來的容易，加上母機構承辦原家中心時多半也帶有發展自身業務的期待，因此原家中心的資源發展會受到承辦的母機構所影響。例如，發展食物銀行的母機構承辦的原家中心在服務經濟狀況不佳的案家時就會使用母機構的食物銀行來滿足個案需求。

他們每一個原家的那個物質資源就是食物銀行...如果有需要的話，原家就去跟總會拿來。（E1，E1-20200625：37）

同樣地，提供貧困兒童經濟扶助的母機構承辦原家中心，很自然地會轉介經濟需求的案家兒童給母機構，一方面滿足案家需求，另一方面也成為母機構方案的轉介單位。於是，原家中心的資源常常來自於母機構，因而形成不同的服務特色。

三、運用志工隊吸納在地傳統組織

部分原家中心有意將文化復振納入原家中心的運作，運用志工隊的方式讓部落傳統組織進入原家中心，讓部落的頭目與耆老成為社工的助力，將文化與社工加以結合。以下是都會原家中心領導人嘗試將阿美族的年齡階層組織透過頭目加入志工隊重新在都會區建立起來：

因為在部落有年齡階層，到了都市以後我們是上班以生活為重，所以年齡階層就逐漸消失了。我們想用原家去推動，把整個部落的文化帶到都市裡面來，去跟本來有的協進會連結，讓大家都有的年齡階層去做我們的文化傳承，所以說我們最近有想透過原家中心來重新恢復年齡階層。（V1，E3-20200722：26）

協會領導人 V1 找總頭目擔任志工，是看重總頭目對文化的傳承者角色，但他也清楚總頭目對志工這個現代性概念是陌生的：

找總頭目來擔任這個志工隊，對，那當然就是他本身對這個志工這個概念還不足的狀況之下，那進來要做一些學習，他本身也兼具了文化傳承的工作，那也具有文化敏感度的一個人，所以才能夠超越政治的困難，或者是針對個案比較能夠快速的解決問題。（V1，E3-20200722：20）

四、與其他社福組織合作

原家中心開展資源的策略還包括主動聯繫其他會接觸原住民族的社福組織，把自己的觸角嵌卡進服務體系中。有一個都會原家中心知道來到都會區生活的原住民常常因為不瞭解法律而觸法，進入司法體系中遇到問題常常不知所措，為了接觸這些觸法的族人，他們主動派社工定期排班協助社福團體在法院的駐點服務。以互惠的原則，減輕其他單位人力的需求，讓原家中心的社工有機會接觸族人，同時也學習法律常識。

從法院駐點裡面我可以協助我的族人，...跟那個 xx 基金會。...長期這樣合作，然後透過他們承接法院的家事法庭服務中心，後來他們需要人員協助，因為原住民族人也常常會過去洽詢，但是他們沒有辦法去做一些溝通，所以就派我們的社工。掛他們的牌，派你們的人去。...順便做在職訓練。（SW1，E3-20200722：5）

原家中心的社工會因為經常性的需求而發展機構對機構的長期合作關係，其中以急難救助是最常見的例子。

到現在，我們有一個長期合作的給現金的單位，真的是救急的單位，只要我們原家、社工寫出去的個評估表，原則上都是按照社工給的金額給，甚至會更多。那是一個信任，而且他也知道說，就是我跟你一起去家訪之後下來的，沒有浮誇，他就是已經預備好金額，所以我覺得這是一個長久下來累積的信任關係。（E7-20200805：12）

這類資源的發展是依賴社工長期經營資源的能力，社工需要與合作的社福團體建立信任關係，因此原家中心社工的穩定性就非常重要，否則社福組織的資源將隨著社工的離職而瓦解。

五、公所與村里幹事

在原住民族地區，基層行政體系扮演與民眾第一線接觸的角色，尤其是社會福利行政相關事項（如各種社會救助與津貼）的申請者，往往是原家中心的服務對象，因此與公所以及村里幹事建立協力關係，對原家中心而言，會有事半功倍的效果。但是，原家中心與公所及村里幹事的資源連結卻不見得順利。原因是原家中心並非公部門，因此在資訊分享上受到個資法的法律限制，同時也受到彼此信任關係是否建立所影響：

我們一直很想打入公部門，一直跟村幹事跟村長取得聯繫，希望有更多的連結，因為他們有很多中低收入戶，還有一些急難救助的個案，其實個案是可以轉給我們去做後續服務。可是我們前面一直在做這樣子的協調，他們會覺得說「你沒有公文？好，你用什麼依據？我不能把我個案的...那個叫什麼...個資，對，我不能！」，可是更早期我們比較熟的話，他會給我們，如果你跟他關係不熟的話，他就不會給你。（SW40，E11-20201007：11-12）

其實有些時候，村里幹事遭遇到個案問題，會尋求原家中心的協助，卻不見得會邀請原家中心參與他們舉辦的聯繫會報。這顯示原家中心在公部門體系的定位並未被肯認。

他們公所都會有定期的村辦公室會報，他們為什麼不要把我們列入在裡面，既然說原民會也曾經有公文告訴他就是說要多跟原家中心合作。可是他們有個案，像中輟的，他們也是請我們陪同去訪視，記錄也是我們寫給你這樣子。所以我們就想你們也看到我們的成效，然後也會說我們原家中心很好，可是為什麼在會報的時候不要把我們納入在裡面，那如果納入在裡面，我們很多的工作、還有訊息，我們都可以一併告知他們，告知他們很多的訊息。那你們有一些個案的問題也可以也可以轉給我們，然後我們去做這樣的個案開發，然後去後續去追蹤服務，這樣子不是很好嗎？（SW40，E11-20201007：12）

除了交換資訊與個案轉介之外，原家中心也很期待針對個案的介入，雙方可以有溝通與交流的平台，尤其是針對低收入戶資格的審查。

譬如說我轉介過去到區公所急難救助，可是他明明就是生活確實很困難，可能是因為有受限到他的保留地問題，然後這個門檻在你有那麼多土地，就沒有辦法申請到，可是我是想說你們為什麼就不下鄉，再去實際去看一下。
(SW38, E11-20201007: 13)

第二節、與原住民族相關服務的合作

本節將針對原家中心與原民會內部的相關服務體系之間的合作進行討論，主要針對促進就業的就業輔導員以及照顧老人的文化健康站為分析對象。此處沒納入金融輔導員，是因為訪談過程中提及金融輔導員的原家中心並不多，除了宣傳活動之外，也缺乏跟金融輔導員合作的經驗。背後原因應該是服務對象的不同，原家中心服務的主要是弱勢群體，而金融輔導員是以有創業貸款需求者為對象，兩者服務對象有差異。

一、支持就業輔導整併進入原家中心

穩定的經濟收入是家庭功能運作的基礎，擁有穩定與良好勞動條件的工作是原住民族家庭的關鍵因素，因此促進就業是原住民族社會福利的核心工作。不分原住民族地區與都會區原家中心的社工，在受訪時，都一致強調就業的重要性，尤其是都會區原家更直指失業是原住民族社會問題的根源。為促進原住民就業，原民會於 2013 年起至今於全臺設置十區就業服務辦公室（臺東區、花蓮區、北基宜區、新北區、桃園區、竹苗區、中彰投區、雲嘉南區、屏東區、高雄區），每區辦公室設置一名督導及數名原住民就業服務專員（童伊迪、江孝文、王慧玲 Iling. Dawa Panay, 2020）。由於就業與社福對原住民族家庭的輔導工作是一體兩面、息息相關的核心工作，絕大部分受訪的原家中心社工都贊成就業服務員與原家中心加以整合。

（一）支持納入的原因

1. 要工作

原家中心社工知道原住民族面對最大的問題就是貧窮，因此工作是原住民族家庭的核心需求與穩定的支柱，所以支持原家中心要與就服員整合。

原鄉的原家中心需要配置就業服務員啊！因為他們要出來外地尋找工作。
(E1, E1-20200625: 23)

都會區的原家，基本上一個原家就要一個就服員... 因為就業是最主要的問題。甚至於還不只一個。都會原家因為服務區域內的人口多，就業需求是比原鄉高很多。(E1, E1-20200625: 24)

我是建議現在原民會有一個計劃，跟我們原家中心很相似，就業服務員，現在就業服務員是拉回去自己做。雖然他們場地會變成有時在這邊或在那邊，但是它真的可以在他們的專業領域的部份做很多的著墨。（SW26，E8-20200911：10）

2. 社工與就服員一起搭配進入社區

社工很清楚就業輔導是另一門專業，並非社工的專長，因此在服務個案時，兩者如果可以一起進入社區，共同面對個案的需求，發揮各自的專長，將可以落實輔導工作。

希望拋下他的身份，一起跟我們社工員一起進入社區裡面，我覺得社工員站在一個陪同他的角色，就服員一起進來，加上他的專業知識，提供個案的需求，我覺得會比較落實。（SW1，E3-20200722：14）

因為就服員與原家中心都屬於原民會的體系，因此整合應該更容易，讓各有專長的社工與就服員可以相輔相成：

他們都是原民會的體系嘛！那就業服務的部分他們會結合自己原住民系統的就業服務員，那會融入他們在部落裡面的方案、活動，他們這樣的融入方式會創造一些更多的就業機會，我覺得這個不錯。（X2，E21-20200817）

（二）整合前需要認知到的議題

但是要整合並不是一蹴可及的事，需要先認清就業輔導與原家社工之間的差異，才能順利整合。問題不在於要不要整合，而在於如何整合。整合過程需要處理的議題如下：

1. 規劃原則與人力配置的不同

原家中心發展二十餘年，而原住民就服員才不到十年；原家中心全國有 63 處原家中心，聘用 212 位原住民社會工作者，而原住民就服員全國有 10 處，聘用 90 名原住民就業服務員（原住民族委員會，2020/3/3）。從服務區域來看，原家中心是以鄉為單位，而就服據點是以一個或多個縣市為單位，區域範圍相差甚大；分布區域，原家中心以原住民族地區為主，少部分在都會區，而就服據點是以都會為主。這些差異在整合時是需要進一步釐清就業輔導的內涵在原住民族地區與都會的差異，以及所需人力的配置，才能達到社工與就服員相輔相成的目的。

他的區塊的劃分跟我們不一樣...北區有十家原家的時候，如果你要把就業服務員納進來的時候，你到底有沒有十個就業服務員納到我們原家來，你有到底有沒有錢去 support？如果要整合起來，你就是認為那個數目跟服務區域要跟原家中心的區域是一致的。（E1，E1-20200625：22-23）

表八-1 原家中心與就服站的比較

	據點數量	工作人員數量	分布區域
原家中心	63	212	以鄉為單位，53 處原住民族地區、10 處都會
原住民就服員	10	90	以縣市為單位，臺東區、花蓮區、北基宜區、新北區、桃園區、竹苗區、中彰投區、雲嘉南區、屏東區、高雄區

2. 社工與就服之間須磨合

跨專業對話與合作是一種需要培養的能力，專業之所以成為專業就在於其內部獨特的觀點與專業語言，這些專業文化促使內部團結，但也造成外人進入的文化障礙，因此要跨專業需要彼此相互學習，並重新建立雙方可以溝通的語言與相互融合的視域。一位受訪的原家社工為了跟就服員合作，過去三年透過資源連結會議，嘗試跟就服員建立平等與信任的對話關係。

要整併的話，我覺得系統需要做一些調整跟融合，要有一個對話，因為現在我們也在發展跟原住民的就服員有一個對話，所以這兩、三年都在跟他們開資源連結會議。...所以我覺得需要先建立關係，了解他們的系統，他們也在試圖了解我們的系統，那是需要花一點時間，如果要真的整併的話，訓練需要再多一些。（SW5，E5-20200813：50-51）

3. 重新定義就業服務的重點

原家社工在談到就服員的工作重點時，特別提出原住民需要的工作，不是正式全職、有勞健保、領月薪的工作，而是非典型、領日薪、現金、不需投保的臨時工。

原住民就服務員應該去開發屬於原住民的就業服務工作...如果要正職的工作，就是你們正式的，然後有勞健保什麼的，那就去找勞委會的就業服務員。.....原住民就業服務員應該要多找一點，就是臨時工的資源，不要一直還要他們去正常的工作，因為他們就不想做這種，因為他有福利身分、不想要投勞健保。（SW43，E12-20200911：91）

這種差別是源於原家中心所服務的個案多半屬於就業市場的邊緣族群，他們或因學歷低、身體條件差、家庭照顧責任重等因素，無法進入主流勞動市場，只能進入勞動條件差的次級勞動市場，也就是目前常見的非典型就業，屬於非正式經濟提供的就業機會。而這種非典型工作不是現有就業服務體系所鼓勵的就業類型，因此導致原家中心社工輔導的案主就業需求往往無法被現有就業輔導體系所滿足。

4.從就業輔導到在地產業發展

解決就業邊緣群體的經濟需求僅依靠非典型工作機會的方式，只是治標不治本的作法，因為工作機會仍受限於產業。因此，有受訪者提出就服員應該以部落經濟發展為主，而不只是轉介既有市場經濟體系下的工作機會：

就服員應該是做經濟發展，應該考慮到部落的經濟發展和族人照顧的緊密性啊！就服員可以不要只有轉介工作，更要開發工作啊，想辦法協助部落產業發展啊！經濟開發啊！經濟穩定了，個案就比較容易穩定，那就服員是不是要回歸到社會發展的觀點去進行工作調整呢？（M10，EP1-20200807：29）

這個觀點是在挑戰現有市場經濟邏輯，認為原住民族生產力被整合進入全球化市場經濟是原住民族被壓迫的根源，根本的解決之道是社區經濟發展（Community Economic Development），社區經濟發展是對全球化經濟的回應，改以社區為本位，而非外在市場需求為依據的經濟發展策略，強調以社區民眾參與的方式回應社區需求。社區經濟發展是一種具有社會目的的經濟活動，因此有別於一般以營利為目的的經濟組織。Shragge（2000）認為社區經濟發展所創造的就業機會是針對原本被勞動市場排除的邊緣族群，並非既有勞動市場，因為社區經濟發展的主動力不在於資本的累積，而在於社會價值的創造。

5.就服員為公部門計畫書寫手

如果就服員以促進原住民社區經濟發展為目標，就服員就可能會扮演協助社區撰寫方案計畫書向政府或民間申請經費。

就服員會發現部落的需求，幫他們寫計畫，開一個部落工作坊，請勞動部的講師來給他們上課，……就服員幫忙寫計畫跟政府申請經費，然後就在部落裡面辦，然後他們的職業訓練可以有生活補助津貼，然後婦女又可以學第二專長。（SW44，E12-20200911：94）。

一位都會原家社工因為服務許多就業市場的邊緣群體，自己在思考要為他們創造集體就業機會，將「集體性」與「非典型就業」定義為都市原住民的就業服務主軸。

我們有在發展一個非典型就業模式，怎麼讓一群原住民可以直接在一起，因為我們有集體性，怎麼樣讓那個集體性更明顯，在彼此互相支持的那個狀態之下，可以發展出一套原住民的就業模式（SW5，E5-20200813：52）

（三）現有合作模式

在原家中心的訪談中，我們發現原家社工跟就服員之間有非正式的合作經驗，可以做為未來整併的參考。

1.告知轉介

當原家社工與就服員彼此關係良好時，原家社工在轉介個案到就服站登記時，會事先打電話關照，藉此克服原住民因為陌生而不敢申請，或是因為不熟悉公部門環境而心生恐懼，來提升原住民接受就業服務的可能性。

從創立以來跟我們的就業服務站小姐是相當熟悉的，如果說有要登記的，我們就會請他留意說這個人要過去，請他幫忙這樣。（SW38，E11-20201007：7）

2.提供辦公空間

原住民就服員服務區域廣大，在外訪案期間，沒有辦公室可以進行文書作業，或是休息，因此原家中心會提供空間給就服員，就服員也因此會定期到原家中心。

我們這邊的經驗是，因為就業服務員沒有辦公室，他們之前督導是說不能把工作帶到家裡做，我們就跟他說不然你就來我辦公室，我們就挪一個空間給他，所以他會固定時間到我們辦公室來這邊。（SW40，E11-20201007：8）

3.提供文化能力的培訓

部分就服員因為對部落不熟悉，因此原家中心社會培訓就服員進入部落時所需要的文化敏感度以及相關知識，因為就業也是族人的需要，幫助就服員也同時幫助自己的個案。

因為早期（的就服員）也不是我們部落的人，只是因為嫁到我們那邊，他對部落不熟，所以那時候是我們另外一個同仁介紹，然後就是跟我們都接觸，所以他去訪視，我們就會帶他一起去，那也開發個案，然後跟他講你可能要注意什麼，然後給他訓練一下。後來他轉去做社福工作，又換了另外一個小朋友就是新新的。他是會聽一點，可是完全都聽不懂，然後我們也就是幫助他，然後就是帶他去 run 一下，找誰會比較快，我就連著講好，我比較快，對他們也比較好。（SW40，E11-20201007：8）

二、結合文化健康站成為部落照顧

文化健康站是目前原住民族地區最普遍的福利設施，原民會在原住民族地區、都會原住民族聚落推動設置文化健康站，2020 年布建已達到 433 站，照服員人數達 1,176 位（原住民族委員會，2020c）。原家中心早文化健康站開辦八年，都是原民會專屬建制的原住民族福利服務體系，且分布的區域相似，因此服務區域的重疊性高。相較於原家中心，文化健康站因為長照 2.0 政策的支持，經費從四年前的 9,000 萬暴增到目前的 10 億 6586 萬，目前文化健康站的數量是原家中心的七倍，工作人員是六倍。但原家中心以社工學分班或社工系畢業的社工專業為主，而文化健康站以接受訓練、學歷以國中為主的照服員為主，在教育與專業程度上有所差別。

表 八-2 原家中心與文化健康站的比較

	據點數量	工作人員數量	分布區域
原家中心	63	212	以鄉為單位，53 處原住民族地區、10 處都會
文化健康站	433	1,176	以部落/村為單位，以原住民族地區之部落為主、都會正要開始

從上表的比較可以看出，原家中心與文化健康站的服務區域重疊性高，服務過程中雙方互動的機率非常高，因此透過彼此的合作以發揮互補之效，是值得嘗試。但受訪者多表示，原家中心與文化健康站的目標、行政體系、與文化仍有不同，此時適宜鼓勵聯繫合作，如果雙方有共識再嘗試整併，不要貿然對現有架構驟然進行改變。

（一）支持的聲音：發展多元合作

訪談發現，現行原家中心已經與文化健康站有多元合作關係，包括：轉介個案、與部落建立關係、活動宣導等。

文健站的話，我們是可以互相做個案的轉介，比如說他們可能發現到他們老人家有一些狀況，他們就會轉到我們原家這邊來，然後我們之間的宣導都有在合作。（F，FG2-20200911：26）

由於文化健康站是部落老人聚集的地方，文化健康站也成為學習與認識部落文化的窗口，原家社工會將文化健康站視為與部落建立關係的切入點。

跟他們教會的系統跟他們一起合作以外，那文健站也是我很重要的切入到部落的一個點這樣子。（SW4，E4-20200811：17）

在相同服務區域的文化健康站與原家中心會以辦活動與宣傳的方式相互支援，達到雙方交流與支援的效果。

因為我們都會區文健站是今年才新開的兩站，從今年四月開站，六月人才到站服務，因為以往都沒有，所以今年我們就試著去他們那邊辦活動，辦宣導，他們的回饋也蠻好，就是幫他們帶帶活動的。（G，FG2-20200911：25）

原家中心社工對於文化健康站的功能多所肯定，讓老人有機會聚在一起，共享食物、分享故事、相互學習，因此原家社工與文化健康站都保持連結與友好關係。

這對老人真的很棒，在我們原鄉的老人來講真的是很好，有一個聚會所。然後有一個大家可以一起共同學習的地方，一起陪伴的地方，最好的是，他們中午還可以一起共享午餐。我們跟這邊的文健站都有在保持連結。（SW38，E11-20201007：19）

原家社工甚至會透過活動設計，讓文化健康站的老人在部落傳統祭儀中祝福鄉托的幼兒，或是透過認識植物進行母語教學，讓被正式學校體系切割的老人與學童之間可以重新連結，讓部落斷裂的代間關係重新產生連結與互動。

合作，譬如說像我們布農族有那個嬰兒祭，那我們就會跟老人文健站一起合作，他們去做那個項鍊，然後嬰兒祭的時候，他們就會給小朋友掛項鍊，那是連結鄉托的小朋友一起。（SW40，E11-20201007：20）

我們這邊跟學校合辦母語共學、還有認識植物，就是老人家認養一個小朋友，然後就教他說，這個是甚麼、怎麼念，因為我們有一個小菜園，那社區理事長也很認同，我們就跟他們文健站一起合作。（SW40，E11-20201007：20）

（二）反對的聲音：可以合作但難以整合

部分受訪者支持合作，但覺得整合是有困難的，這些困難來自於原家中心與文化健康站的差異。首先，照服員與社工的訓練水平不同，因此要一起工作是有困難的。

實務上有合作，但照服員的水準跟訓練跟原家社工的水準差很多，照服員就是國小畢業或國中畢業嘛！但是你要讓他們寫報表，然後要寫分析，我們照服員做不來...能夠核銷已經感謝到不行。...聯繫會議就差距很大，很難對話。
(E1, E1-20200625: 14)

其次，文化健康站照服員以照顧老人為主，而原家中心的社工較能發揮連結的功能，具有發展資源體系的能力。同時，原家社工還具有服務潛在個案的能力，但文化健康站照服員沒有連結資源解決服務輸送問題的能力。

我覺得社工更多的不是只是讓老人開心，而是更連結自己，然後連結他人的關係。(E7-20200805: 9)

如果今天原家中心沒有在做這些事情，沒有發現這些個案的時候，文健站不會做啊，我必須要講，文健站不會做社會福利跟服務輸送的需求。(S1, E7-20200805: 12)

對於支持文化健康站與原家中心整併的好處是提升文化健康站的專業能力的說法，一位原家社工認為文化健康站直接聘任社工即可，不需要大張旗鼓地進行組織整併，反而可能失去原家中心原本的功能。

我覺得他們乾脆派一個社工到文健站比較快，因為資源可以整合，可是我覺得你不能因為文健站就把原家中心原本在做的事情改變。(SW4, E4-20200811: 40)

三、原住民金融輔導員

原民會的原住民族綜合發展基金為充分發揮各項貸款輔導原住民事業穩定營運之功能，提供貸款業務包括「經濟產業貸款」、「青年創業貸款」及「微型經濟活動貸款」，針對原住民從事自主創業、發展小型經濟事業或生活改良及家計週轉之資金需求者提供融資。自 2010 年度起設置金融輔導員，辦理貸款諮詢、輔導撰寫創業計畫書、貸款流程協處、協助貸款戶申請展延措施、逾期放款戶及轉

銷呆帳戶持續輔導、原住民儲蓄互助社業務推展及經辦機構協調連結等業務。至 2020 年 9 月，全國以縣市為單位，共設置 19 處辦公室，45 位金融輔導員，多集中在都會區。

表 八-3 原家中心與金融輔導員的比較

	據點數量	工作人員數量	分布區域
原家中心	63	212	以鄉為單位，53 處原住民族地區、10 處都會
金融輔導員	19	45	以縣市為單位，以都會為主、原住民族地區為輔

(一) 互動有限、以宣傳為主

訪談中，甚少有社工提到金融輔導員，少數提及的都以宣導為主。究其原因，應該是服務對象的差異：原家中心以經濟弱勢案主為主，而金融輔導員則以有經濟基礎（有信用或抵押品）者為主。政策宣導是原民會轄下方案都被要求的工作內容，因此同區域的工作者最容易以宣導活動做為合作項目，並無後續深入合作（例如轉介、共同開案服務）。

金融輔導員跟我們在同一個辦公室，然後如果有要去宣導的話，我們有時候會一起去，然後他有時候也會轉介個案給我們。（E，FG2-20200911：26）

像金融的話，我們是宣導，然後像就服員的話就是可能媒合工作個案的找工作那邊。（F，FG2-20200911：26）

(二) 合署辦公

部分受訪者提到金融輔導員時，是建議原民會轄下的各方案透過合署辦公的方式，進行跨專業整合。藉由地理空間的聯合辦公，受訪者命之為「原住民社會福利大樓」，讓民眾可以「單一窗口」的一站式服務，提高服務可近性；其次，不同方案之間的轉介可以更便利，不同專業可以就近進行交流，促進彼此之間的理解，進而合作。

就是有原民會隸屬的辦公室，然後大家都知道的話都可以過來。有一個辦公室大家互相支援，我覺得社工員、金融員、照服員都在這裡這樣子。（SW41，E12-20200911：109）。

未必是每個鄉都要有一個原家中心，不管它叫什麼名字，包括了金融、文健站、長照，包括了我們每一個社會安全網裡面需要的所有內容。這樣才能夠彼此之間相互學習，要不然現在的原家中心只做轉介，他們很多的能力沒有辦法再拉高拉廣。一定是要大家不同的人聚在一起，在同一個辦公室裡面，我們才能夠彼此學習，相互溝通。（E2，EP1-20200807：5）

我是期待在各地區，像就業服務站，然後還有金融的，那我們原家中心，再來是文健站，能不能成立一個社福辦公大樓，全部都在那邊？...因為民眾要來尋求他的問題，他就一目了然，他要找誰。比如說他到就業服務站，就業服務站發現他的經濟狀況需要就業媒合，可是又發現說，他的家庭經濟是有問題的，那他就可以轉介到我們原家中心，這邊有一些家庭服務可以幫助到這個家庭。在金融部分是在做貸款，他們如果有需要農業貸款或是房屋修繕，在公部門是沒有辦法核准的，那金融這邊是不是有一些可以幫他們紓困，爭取到一些經費可以幫他們修繕的，這就一目了解。（SW40，E11-20201007：34）

第三節、結論

原家中心在服務族人的過程，透過發展資源網絡，有效滿足族人的需求；同時與其他資源體系以機構的名義建立分工合作的關係。這個過程是一個原家中心發展過程的關鍵任務。首先，本章分析了原家中心發展資源的多元策略，從社工個人、母機構、部落傳統組織、社福組織、與基層政府組織等面向，整理原家中心如何發展資源，從中可以看見原家中心經營資源的多重面向與複雜性。

其次，我們從原民會轄下的三項福利服務體系：就業服務、金融輔導與文化健康站，分別討論與原家中心之間的關係。文化健康站與原家中心分布區域重疊性高，因此合作可達相輔相成之效，但由於雙方在訓練與服務區域大小的差異，從鼓勵合作，建立聯繫與合作的信任關係開始，而不需要採取硬性行政體系整併的作法，以免造成失去兩者各自原本設定的政策功能。針對就業服務而言，就業服務與社會福利的關係緊密，因此原家中心應該與就業服務整併，但過程需要讓基層工作者有機會相互認識並建立共識。尤其就業服務需要因為原住民族的特性加以重新定義，以符合族人的需求。金融輔導員的工作性質與原家中心、文化健康站相差較遠，與就業服務較為接近，且分布區域與原家中心不同，可以鼓勵合署辦公的方式，促進跨專業合作與相互支持。

原民會各項福利方案據點共 523 處，工作人員共 1,485 人，這些據點可以依照生活圈形成不同等級的據點，透過合署辦公的方式提供誘因讓不同方案可以合作結盟。先從服務區域重疊者試辦起，再從實際合作經驗中去歸納整合的類型與內涵，相信可以有效提升各方案的服務效能。

表八-4 總體比較表

	據點數量	工作人員數量	服務對象	專業	分布區域
原家中心	63	212	婦女為主	社工	以鄉為單位，53 處原住民族地區、10 處都會
文化健康站	433	1,176	老人	長期照顧	以部落/村為單位，以原住民族地區之部落為主、都會正要開始
原住民就業服務員	10	90	有就業意願與能力之勞動者	就業輔導	以縣市為單位，臺東區、花蓮區、北基宜區、新北區、桃園區、竹苗區、中彰投區、雲嘉南區、屏東區、高雄區
金融輔導員	19	45	有經濟基礎者	財務管理	以縣市為單位，以都會為主、原住民族地區為輔
總計	525	1,523			

第九章 結論和建議

第一節、結論

本研究指出原家中心在過去 22 年的發展中，隨著專業的逐漸成熟，雖然在原住民族部落和都會區的重要性已無可取代，卻也面臨不少挑戰。譬如：原住民族社會議題多元化，歷史創傷顯化造成的問題愈來愈嚴重，原家中心的功能定位不清，專業和文化間的拉扯，原家中心社工專業遭受質疑，再加上 2018 年中央政府開始大力推動「強化社會安全網計畫」，這些都迫使原民會不得不再思考原家中心角色定位和轉型的可能性。

本研究共有三大目標：一是希望明確原家中心角色定位，及其與強化社會安全網中社會福利服務中心之功能分工及差異；二是建構原家中心與現有原住民族社福專業人力合作模式；三是立基於原住民族文化及主體性，深化原家中心服務體系，建構原住民族社會福利（安全）網絡。奠基於這三大目標之上，本研究企圖分析原家中心福利服務執行成效；探討原家中心與社福中心之分工及差異，明確原家中心之功能角色及定位；以及發展原住民族社會福利專業人力合作模式，進而建構原住民族社會福利安全網絡。為達成上述研究目標和工作項目，本研究採用了質性研究，發展出四階段的研究流程，一是以文本分析原家中心的歷史發展；二是採訪談法瞭解績優和其他原家中心社工、督導和母機構主管的經驗和想法；三是蒐集國內外與歷史創傷與療癒相關的案例；四是召開專家諮詢會議理解對社會安全網與原家中心的規劃。最後本研究分析了原家中心評鑑報告、相關政策文件和文獻，還進行了 29 場共 58 人次的深度訪談，6 場共 84 人次的焦點團體訪談，以及 2 場共 12 人的專家諮詢會議。

由於原家中心的設置有都會區和部落的差異，文化特殊性和主體性議題需要考量，再加上過去 20 多年的運作面對不同程度的困難挑戰，這些都是原家中心在社安網中角色定位和分工，以及原住民族社福專業人力合作需要納入考量的因素，俾利原家中心的轉型可建基於解殖觀點，其本身的優勢，以及創傷復原療癒上進行。以下就研究目的和研究發現，進行四大面向的總結。

一、原家中心（包括都會區）的優勢和重要性

原家中心的服務對象是以具備原住民身分之族人為主。有鑒於原住民各族之文化不同於主流社會的漢文化，且原住民族所經歷之殖民歷史與社會排除，使其處境有別於一般社會之民眾。然而，台灣現行的社會福利政策由於政策制定者缺乏對原住民族歷史與文化的認識與理解，大多是以非原住民族之視角與觀點進行政策規劃，使得族人需求不一定被回應與滿足。原家中心在面對原住民族族人生活需求與經驗難以被主流社福政策與系統重視與具體回應下，扮演起四個重要的

角色：（一）關注族人需求並針對在地族人需求進行彙整；（二）藉由轉譯連結原住民族社會與主流社會的橋樑，包含連結外部的社福資源、作為外部單位連結部落與認識當地文化及脈絡的窗口；（三）原住民族文化福利權的實踐機制，透過原家中心「發展」與「再現」具備原住民族文化觀點的助人工作模式；以及（四）原住民族社會工作人才之養成。

原家中心能扮演起上述的重要角色，除了原家社工具備原住民身分易取得族人信任，更重要是其對服務對象在地文化、語言與生活脈絡的認識與理解。文化及語言的優勢，使得原家社工相較於一般非原住民社工更容易連結與理解族人的處境，因而能有效地掌握族人的需求以及在地資源。此外，文化及語言的優勢也使得原家社工能順利將外部社福資源與資訊，藉由貼近在地族人的轉譯方式分享予族人以讓族人理解，以及將在地的文化、知識與生活慣習藉由社會工作語言的轉譯讓外部的社福單位、社團與助人工作者理解。

「文化」是原家中心服務的亮點，原家中心除了扮演轉譯與理解族人之處境，其存在也如同實踐原住民族文化福利權。如研究發現，原住民族社會及文化仍存有其相互支持與處理衝突的機制，能回應當代族人面對的議題（如：家暴、老人照顧、族群認同、文化流失與傳承...等）。因此理解在地脈絡與發掘在地文化優勢，並將之運用至原家中心的助人工作中，有助於發展出有別於主流社會工作的本土原住民族社會工作專業。在認識在地脈絡與發掘文化優勢的過程中，通常會透過不同方案的舉辦強調當地史觀與文化的傳承，如此不僅有助於提升族人對族群歷史與文化之認識與理解，也會深化原家社工對於自我族群的認同與自信。特別是成長背景在都市的原家社工，因為不一定有機會頻繁連結部落，難以有機會對族群文化有深入認識，又逢在都市遭遇族群歧視與對其原住民身分的質疑，容易產生族群認同的迷惘。原家中心的工作強調文化底蘊，也促使原家社工在連結族人與文化的過程中，逐漸建構與深化其族群認同，並對其族群身分感到驕傲與自信。隨著原家社工對於在地脈絡的理解以及族群認同感之提升，也會促使其省思現行的社會工作專業，進而致力解殖民，朝向發展具備在地文化觀點與知識的原住民族助人工作方法與模式。

綜觀上述，原家中心對於當代原住民族社會以及發展原住民族社會工作專業而言，有其存在的重要性與必要性。

二、原家中心的執行成效和障礙

從文本分析可見原家中心歷經了建置期、邁向專業化時期、深化專業發展的階段、專業和文化的衝突期、以及轉型期這五個階段。從 2017 年開始，因應原民會對福利服務質、量兩者的效益要求，原家中心在 2017 年至 2018 年這兩年期間，共提供了超過 4 萬人次的諮詢服務，6,000 件個案管理，232 團社會團體工作，2,000 場次部落服務方案，以及 121 隊志工隊（2017 年 58 隊，2018 年 63 隊）。

2019 年單是家庭服務量就達 6,420 戶，為 53,350 人次提供權益宣導，並提供至少 63,000 小時的志願服務。

不過，原家中心的執行成效不能只是以量說明，因為原家中心以預防性工作為主，而預防性的工作是以「部落/社區為基礎」，若非長期追蹤實難察覺成效。從評鑑和訪談資料可知，原家中心至少還具備以下重要功能：

（一）保障族人生存權和福利權

原家中心為族人織起部落和都會區的社會安全網，通過宣導、講座、個案管理、團體工作、社區蹲點、資源網絡連結、諮詢服務、災後協助、福利人口群資料更新、為外部網絡單位提供資料和協訪等多元工作模式，預防一些家庭成為高危機的保護性個案，並保障族人福利權。

（二）主流社會福利服務的銜接窗口

原家中心因生根於部落，社工大多是熟悉母體文化和主流文化的原住民，這令她/他們一方面易於掌握部落脈動，為網絡單位提供文化轉譯和文化諮詢；另一方面以血緣、地緣之優勢為族人提供福利資訊，聯結原住民族地區和網絡間的資源，提升福利服務的可近性、可用性、及時性和服務品質。這亦令原家中心在原住民族人口聚居的縣市，如花東地區，成為社福體系不可替代的工作夥伴。

（三）原家中心是重要的原住民族社會工作者培育基地

原家中心社工是原住民族福利體系中專業化程度相對較高的一群，這與原民會近年要求進用原家中心的社工資格不無關係。這其實亦造就了原家中心社工人力流動的可能性，過去部分原家社工進入主流社會工作體系，甚至現在的長照體系，這有利於促進主流福利服務體系的文化敏感度。

（四）維護原住民族文化權利

不管是在部落，還是都會區，一些原家中心透過舉辦具有文化意涵和特色的方案、團體，甚至運用文化內的社會支持系統處理衝突和進行代間關係修復，透過這些文化實踐，某一個程度，原家中心的工作維護了族群文化主體性和族人生活方式。

事實上，原家中心的執行成效受多面向因素影響，比較明顯的是政策方向。原家中心運作模式深受新自由主義福利思潮的影響，這是以新管理主義，如委外契約、競標、績效導向進行原家中心的經營管理。這股全球化思潮不只改變了社會工作以社會正義為目標的理念（Ferguson, 2008；引自莊曉霞，2020），更嚴重衝擊原家中心，如導致社工勞動權益受損（Chong, 2012），文化專業之間的拉扯（莊曉霞，2020），評鑑制度的表格化、數字化和瑣碎化（曾華源，2016）。在

思考原家中心的執行成效，甚至轉型或在社會安全網中重新定位角色，都必須檢視原家中心的困境挑戰，以避免原家中心落入以主流社會工作模式對原住民族進行福利殖民的陷阱。鑑此，以下整理出三項原家中心主要面對的困境：

（一）部分母機構資源匱乏、量能不足

原家中心的福利服務深受母機構本身的性質所影響，如果原家中心由大型社福組織承接，提供的相關服務也會有較深的社會福利內涵，甚至提供專業度較高的內部督導人力，協助原家中心的社工提升其服務執行成效。至於在地小型協會承接的原家中心，最少三方面影響其福利服務的執行品質和量能：一是母會缺乏社工專業背景和資源，如內部督導人力；二是這些母機構的社工經常需要分擔母機構組織結構下的非相關業務，而導致服務量能的分散；三是母機構的公權力不足，原家中心的社工經常遭遇難以推展業務的窘境，因此也使得原家社工對於自身地位與專業度有所懷疑。

（二）專管中心與督導角色不穩定

專管中心區督的角色，通常被定義為各區域原家中心的領導角色，也被期待能夠協助各原家中心提升福利服務內涵。然而，專管中心的重新招標與區督的流動率高，使得原家中心的社工反而比專管中心與區督更為資深，如要從專管中心與區督身上汲取文化知能與嶄新的服務能量，可能會有經驗累積不足之限制；有些專管中心與區督，因為對業務的不熟悉，反而需要原家中心的社工協助，導致磨合期拉長，外加區督流動性高的原因，使得原家中心的社會福利服務難以延續與提升。

另外，本研究也發現，各專管中心的實務取向差異極大，有些專管中心所提供的在職訓練無法與實務議題扣連，因此所提供的訓練內容反而成為原家中心社工的額外負擔。如果區督能夠妥適扮演傾聽社工人員需求的角色，通常能協助社工人員處理工作上的處境。對於沒有配置內部督導的原家中心而言，專管中心的區域督導所扮演的專業角色可想而知。因此，專管中心與區督的穩定性與督導風格，將會影響到原家中心社工所提供的福利服務。

（三）計畫內容範疇廣泛，缺乏彈性

研究發現顯示，原家中心計畫業務內容過於廣泛，需要完成的工作項目眾多，導致原家中心社工必須以達成業務內容的規劃為優先，因此可能排擠到個案服務的時間與品質。再者，執行福利服務的社工人員招募不易，因人事聘用標準缺乏彈性與制度化，使得難以招募到符合標準的原住民社工與督導，這影響福利服務的推展與執行。最後，過多的表格與行政工作成為福利服務推展的阻礙之一，講求績效的原家中心工作，因為行政體制化的要求，使得福利服務輸送重視表格資

料的鍵入，而非福利服務品質的要求，這令原家中心難以發揮最大的服務成效。

三、強化社會安全網中原家中心之功能分工及差異

早在 2015 年，原民會便提出以「家庭為中心，部落為基礎」的施政方針，其後陸續在 2019 年和 2020 年分別提出連結與整合服務體系以建構具有文化脈絡之資源網絡體系，以及發展因地制宜的社會福利資源整合模式，建構具有文化脈絡之原住民族社會安全網。研究發現原民會的政策方向得到一些受訪者的支持，他們主張建構原住民族社會安全網以回應族群的文化特殊性。不過，基於原家中心資源不足、與社福中心資訊不對等、缺乏公權力和個案風險分流；而區域性社會福利服務系統和保護服務系統因語言和文化差異，以及地理位置隔離，無法深入偏遠的原住民族地區，令社會安全網無法全面性覆蓋原住民族地區及都會區所有族人，一些受訪者因而贊同將原家中心整合在現有安全網中，以使原住民族地區社安網更為綿密。

安全網的建構，從中央至地方有眾多的部會局處和網絡單位參與，如未能明確定位原家中心的功能角色，原住民族的文化特殊性、主體性便會在與諸多公部門和外部單位協商時消聲，而原家中心更會被視為功能不彰且專業能力不足的邊緣單位。從文本分析和訪談中可見，原家中心過去曾經扮演或被期待扮演幾個不同的角色，如部落資源提供樞紐、文化轉譯者、服務規劃者、政策執行者、解殖培力者、支持輔助者、文化諮詢者、資訊提供者，以及服務橋接者。這幾個角色都聚焦於：原家中心社工以其族語能力，熟悉母體文化、部落生態環境和部落/社區關係的優勢，轉譯族人的需求，且作為外部單位提供服務時的諮詢者和引路人，規劃和執行具備文化主體性的服務方案。

針對社會安全網的建構，應「以家庭/族為中心、部落/社區為基礎」、「預防和復原為優先」，以及「保障族人權利」為目標。在實務操作上，思考在安全網中進行風險分流和功能分工。風險分流涉及原家中心只承接一般家庭或脆弱家庭個案，而不涉及高危機個案，如保護性個案，以減少原家中心社工受人身安全的威脅；功能分工指原家中心和其他網絡單位從前端、處遇端和後端工作中進行分工。這令原家中心在社安網中，透過橋接部落/社區內外資源，協助語言和文化轉譯，提供文化諮詢和福利服務解決或緩和族人的問題，令原家中心的服務既有初級預防性功能，同時亦具備復原性功能。

現就風險分流和功能角色分工具體說明如下（見表 9-1）：

- (一) 原住民族一般家庭（一級服務）：這是強調以預防性工作為優先，原家中心採「部落/社區為基礎」的蹲點工作方式為族人提供服務。由於原家中心社工長期扎根於部落，具血緣、地緣之便和母語能力，瞭解部落/家庭事務和文化處理方式，有利於辨識和預警部落/社區和家庭問題，針對有需要的家庭或族人提供諮詢服務、連結部落內、外服務資源、進行通報或轉介。

因此一級服務是原家中心以預防性的發掘、通報、預警和轉介的前端工作為主。

(二) 原住民族脆弱家庭（次級服務）：在社安網中，次級服務主要是「以家庭為中心」展開工作，原家中心針對有需要的脆弱家庭，如：經濟困難、發生意外事故或家庭功能需提升等，以三種形式與社福中心合作提供服務：

(1) 由社福中心主責、原家中心協助或協訪；(2) 由社福中心和原家中心協商共案；(3) 由原家中心主責，社福中心協助。針對此類型家庭，原家中心以共案、共訪、陪訪形式進行合作，以其具備之文化敏感度和文化知能，採個案管理、家庭工作、團體工作、資源連結、生活扶助等多元服務方式協助個案或案家緩和或解決問題。

(三) 原住民族危機家庭（三級服務）：由地方政府社會局(處)的保護服務與高風險家庭提供處遇，原家中心在此分享族人家庭資訊、問題的文化處理方式，或進行陪訪協助族語翻譯。待個案或家庭危機解除，社福中心可將之轉介原家中心提供後端的陪伴支持服務。針對此類家庭，原家中心以前端工作的預防、發掘、通報和轉介，以及後端的追蹤、支持陪伴和復原工作為主。

上述的功能分工，原家中心社工除了需要提供一般社會工作服務，其功能角色最大的區隔是：原家中心社工是部落/社區工作者，透過社區蹲點工作、整合部落內外部資源，協助文化轉譯，提供文化諮詢服務，保障族人權益；原家中心社工也是文化實踐者，為族人/家庭/社區提供關係修復和文化療癒活動。為順暢網絡整合，受訪者提出協商合作、確認共案、資訊交流、規劃合作以及「共行、共學、共創」的原住民族內部協力概念。

表九-1 原住民族社會安全網

項目	家庭類型 原住民族一般家庭 一級服務	原住民族高風險家庭	
		原住民族脆弱家庭 二級服務	原住民族危機家庭 三級服務
風險分流	原家中心主責	1.社福中心服務 2.社福中心主責， 原家中心協助 3.社福中心或原家 中心共同服務	地方政府社會局 (處)的保護服務與 高風險家庭服務主 責
原家中心 功能分工	1. 預防優先 2. 家庭/部落/社區 問題辨識	1. 前端：預防、發 掘、通報、轉介 服務	1. 強調復原 2. 前端：預防、發 掘、通報、轉介

家庭類型 項目	原住民族一般家庭	原住民族高風險家庭	
	一級服務	原住民族脆弱家庭 二級服務	原住民族危機家庭 三級服務
	3. 前端：預防、發掘、通報、轉介服務	2. 處遇端：共案、共訪、陪訪 3. 後端：後追、支持、復原	服務 3. 後端：後續追蹤、關懷支持
	1. 福利諮詢 2. 資源轉介 3. 預防政策宣導 4. 個案轉介	1. 生活扶助 2. 支持服務 3. 個案工作 4. 家庭工作 5. 團體工作	1. 後續關懷支持 2. 生活扶助 3. 福利諮詢 4. 資源/服務連結
	1. 社區工作：社區資源盤點整合、社區蹲點... 2. 文化實踐：個人/家庭/社區關係修復和文化療癒		
社工角色	社區工作者 問題預警者 服務諮詢者 通報轉介者	個案管理者 資源連結者 問題解決者 調解協調者 使能者...	資源連結者 關懷陪伴者 問題預警者
	解殖培力者、文化轉譯者 服務倡議者、資訊提供者		
網絡策略	1. 整合原住民族服務體系（社福、長照、就業、金融、社區組織、宗教、家族系統等），穩定族人生活模式 2. 聯結外部公、私組織資源，透過文化轉譯回應族人需求，強化預防工作 3. 精進部落/社區脆弱家庭和有保護	1. 與社會福利服務中心及其他網絡單位協力合作，強化脆弱家庭服務，預防落入危機家庭 2. 運用原住民族社會安全網，支持和穩定脆弱家庭在地生活模式 3. 提供協力單位文化諮詢和部落/家庭資訊	1. 協助網絡單位，提供族群文化、部落和服務對象家庭相關必要的資訊 2. 運用原住民族社會安全網，支持和穩定服務對象在地生活模式

家庭類型 項目	原住民族一般家庭 一級服務	原住民族高風險家庭	
		原住民族脆弱家庭 二級服務	原住民族危機家庭 三級服務
	性議題家庭預警 機制		
	中央、地方整合垂直/水平層級協調機制 定期或不定期網絡溝通：實務工作協力平台/網絡會議		
原則	文化主體、平等互信 風險分流、功能分工 資訊共享、協力合作		
目標	家庭/族為中心，部落/社區為基礎 建構原住民族社會安全網，預防和復原為優先 聯結社會安全網，保障族人權利		

專業本位主義、缺乏公權力、原住民族福利體系斷裂、人身安全風險、制度性歧視、文化主體性失衡等的問題都成為受訪者關注且有待解決的社安網整合後的隱憂。因此中央、地方整合垂直/水平層級協調機制，定期或不定期網絡溝通協力平台或網絡會議，提升原家中心社工的文化和專業知能，以及提供服務的配套措施，如人力資源成為受訪者認為原家中心落實社安網計畫的需求。

四、建構原家中心與現有社會福利相關專業人員之原住民族社福專業人力合作模式

原民會轄下的四項福利服務體系：原家中心、就業服務、金融輔導與文化健康站，這些福利方案據點共 525 處，工作人員共 1,523 人。要整合這些方案需要考量方案的服務區域層級（縣市、都會區、部落）、服務對象、專業背景與程度、現有合作程度等因素，選擇適當的策略進行。而且整合必須從中央原民會內部開始。首先是這些據點可以依照生活圈形成不同整合等級的多層次網絡，透過多元整合方式鼓勵整合。文化健康站與原家中心分布區域重疊性高，因此合作可達相輔相成之效，但由於雙方在訓練與服務區域大小的差異，從鼓勵合作，建立聯繫與合作的信任關係開始，而不需要採取硬性行政體系整併的作法，以免造成失去兩者各自原本設定的整合目的。

（一）整合的目標與策略

整合服務體系的好處在於（1）多元服務集中在一處，對民眾具有便利性；（2）服務之間可以相互補充，人員可以相互支援，達到一人多工與團隊工作的效果。

同時，服務整合的過程往往需要搭配服務據點的社區化，也就是據點有固定的服務區域，透過長期深耕地方，累積長期對在地的認識與關係，有利於資源網絡的發展。

將文化健康站、就業服務與原家中心加以整合代表著照顧、就業與家庭支持的結合，將可以成為原住民族家庭的穩定力量。原住民族社會福利需要具有發展性，也就是避免造成依賴，其基本原則是就業是最好的福利，也就是讓區域內的原住民族家庭都有穩定的工作與收入，家庭問題的根本就可以得到舒緩。因此將就業服務納入原家中心是讓福利與就業相結合，讓福利成為就業前的過渡期。但是進入原家中心就業服務必須要認知到：都會與部落的就業需求不同，且勞動部就業服務中心以主流市場的全職工作為主，原民會的原住民族就業應以次級就業市場的非典型工作為主，藉以做為彼此分工與合作的基礎。

其次，文化健康站不僅只是老人照顧的服務，同時還具有其他功能，例如文化健康站也創造婦女就業的機會，如果將部落互助幼兒園與文化健康站結合的銀青共照，重現部落老幼共學、世代文化傳承的景象，將會形成部落共同照顧的支持體系，讓老人重拾部落文化傳承者的耆老角色。這樣的願景需要先成為原民會對於原住民族社會福利的共識，讓分屬不同處室的方案可以在這個願景下進行整合。但是現行服務體系因為政府的內部分工與專業訓練的差異，造成服務體系的片段化，形成「同一區域有多個機構在服務同一群人」的現象。

最後，組織變革事關重大，目標立意良好但沒有適切的執行手段，將適得其反。在中央原民會各處室達成整合共識之後，體系整合工程必須逐步推進，在穩定中進行。

（二）策略建議

政策建議以「短期鼓勵基層合作、長期落實行政整合」的原則，分短期與長期提出。

1.短期措施：

（1）責任分區的整合

現有服務方案的分區原則（部落、鄉鎮、縣市、或區域）、密集程度與分布區域（原住民族地區或都會）各自不同，要整合應該先從服務區域重疊度高的開始。依照業務性質，原家中心與文化健康站服務區域都集中在原住民族地區，因此原住民族地區可鼓勵原家中心與文化健康站之合作；在都會地區原家中心與就業服務重疊性高，建議可以鼓勵原家中心與就業服務整合。同時，建議原民會在服務方案區域劃分時，可以有統一的大區（以交通網為分類的區域）、中區（以行政區域為分類的縣市）與小區（以生活圈為基礎的鄉鎮）的分類方式，並據此規劃服務據點的設置期程，鼓勵區域內的服務方案相互合作與整合。

(2) 合署辦公

在行政整合之前，可以鼓勵服務方案之間用多元方式在基層以合署辦公方式，推動合作與關係建立。例如，原住民族地區的原家中心可以提供辦公桌給就業服務員訪案時休息之用；就服員初次進入原住民族地區時，人生地不熟，原家中心的資深社工可以扮演就服員的督導工作。

(3) 聯繫會報與共訪個案

另一種強制力較低的整合方式，就是定期聯繫會報，透過協議合作方式，讓基層工作者可以協力討論在地個案的服務目標，在服務過程，可以針對有多重需求的個案，進行共訪，讓助人工作者發展基層合作機制。

2. 中長期措施：

(1) 成立原住民族社福中心，容納原家中心、文化健康站、就服員合署辦公

原住民族地區合法建物取得困難，因此建議原民會協調地方政府在原住民族地區規劃公有建物之興建，例如衛生所或鄉公所改建後，可以將原家中心、文化健康站、與就業服務的設置地點納入，讓合署辦公透過地理空間的提供促使基層工作者之間的合作與交流。

(2) 逐步增加就服員人數，達到都會區原家中心都有就服員

都會區原家中心與就業服務的整合，需要原民會內部相關處室蒐集都會原家中心與就服合作的經驗與模式進行彙整與內部討論，確定兩個方案結合的可行性與推動步驟，做成政策性決定，讓整合的強度從自願性鼓勵的基層服務提升到強制性中央規定的行政整合。

(3) 會內協商整合策略，統一委託方式

目前原家中心是補助民間團體辦理，就業服務是勞務採購委外辦理，要進行行政整合之前，兩項服務的承辦單位需要協調服務區域與工作目標，將兩個方案加以整合，依照區域範圍進行分級，統一委託方式才能達成。

第二節、建議

建基於上述的研究發現，本節分成五大面向提出相關建議，包括原住民族社會福利政策、建構和整合社會安全網、正視都會區原家中心的需求與困境、提升原住民族社會工作專業，以及改善原家中心制度。

一、政策建議

（一）原住民族社會福利觀點

建構原住民族社會福利體系的前提是尊重並肯認原住民族獨特的世界觀，相較於西方現代性的線性因果觀點，原住民族的世界觀以交互影響的循環平衡為特色，我們參考美國印第安人的療癒輪（**medicine wheel**）為基本參照架構，嘗試勾勒原住民族整體全人的生態福祉觀點（**eco-wellbeing**）（如圖 9-1），其中包含四部分。

首先，原住民族擁有獨特的文化，這是原住民族千年以來賴以生存流傳至今的知識體系，是原住民族自我認同的基礎，主流社會需要以尊重多元差異的精神，肯認原住民族文化的獨特性。因此，原住民族社會福利必須依照原住民族的文化邏輯設計與提供，無法一視同仁地等同於一般主流社會福利體系。

其次，原住民族過去經驗到的殖民歷史造成原住民族集體的歷史創傷，這是理解原住民族在當今漢人社會中的生命經驗所必須納入的視角，缺乏殖民歷史視角的福利介入往往複製既有的原漢殖民關係，於是福利的提供讓原住民族更深陷無力的狀態，基於歷史正義原則，福利的提供應該培力而非殖民，讓原住民族更有能力解決自身所遭遇的問題。

第三，原住民族的生活形態、文化、語言與信仰根源於祖先代代相傳的土地，但是原住民族賴以為生的土地在過去四百年外來統治者強取豪奪下，失去祖先傳下的土地，或將土地的使用轉移為滿足外來市場之用，以致於失去與土地的連結。市場經驗的發展迫使原住民族遠離部落，外出謀生，成為底層勞工。

第四，原住民族的社會具有高度集體性，部落是原住民基本的社會支持網絡，以互惠共享原則提供部落成員生活上的照顧，這種集體照顧是原住民族之所以可以生存至今的關鍵。但是，在過去殖民過程中，部落傳統組織被外來體制所取代，加上外來的社工專業取代部落傳統助人者的角色、而福利的提供以個人為主，導致部落傳統助人體制與知識的消失，以及部落互助的照顧網絡被破壞，進而形成內部殖民的權力結構。因此，福利的提供要透過社區工作來強化部落集體的形與凝聚，而非取代或弱化部落的集體性。

現有原住民族社會福利是以原住民族專有的福利制度鑲嵌（**embedded**）在主流福利之內的方式建構，如果以服務群體區分，約略可以兒童、老人、婦女與男人四種類別進行歸納（如圖 9-2）。這種「國中有國」（**nations within a nation**）的鑲嵌式社會福利，讓原住民族專有的福利制度（如原家中心、文化健康站、原住民就業服務員）身處原住民與主流福利制度之間，面對原住民族需求與主流漢人社福制度之間的斷裂與落差，如同汽車輪胎的避震器（**damping**）吸納車體與路面接觸的撞擊，原住民族專有福利制度具有扮演文化轉譯的功能：對內提供族人符合原住民族文化邏輯的服務、掌握原住民族的需求、培養部落具有文化與助人

專業能力的在地組織與人力、引介族人所需的主流福利；對外扮演主流福利制度進入族人生活世界所需的文化能力與知識、協助主流社工與族人建立工作關係、將族人需求轉譯成為福利方案、倡議族人所需的福利內容、推動主流福利政策的改變以回應原住民需求。缺少了這些原住民族福利制度，原住民將無法進入主流福利體制，同樣地，主流福利體制將無法有效接觸有需求的原住民。

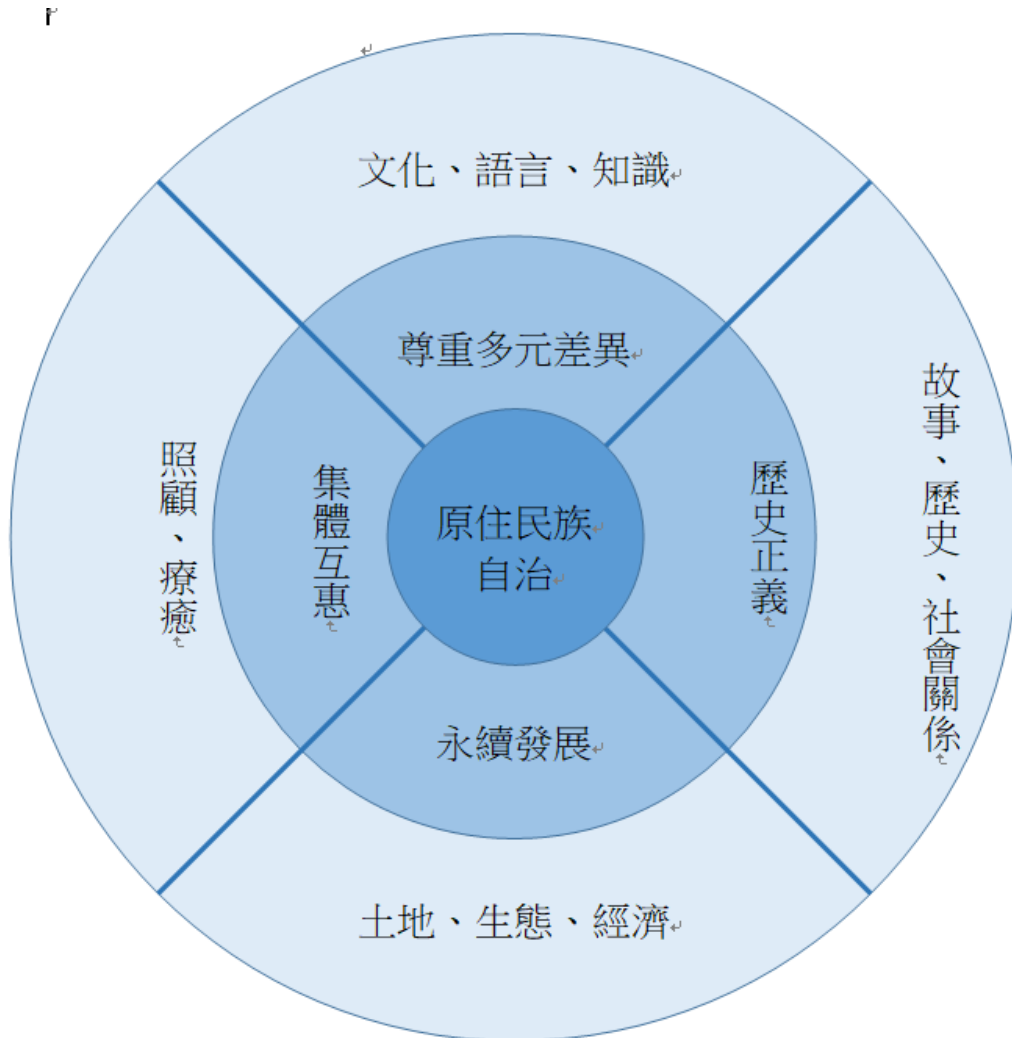


圖 九-1 原住民族生態福祉觀

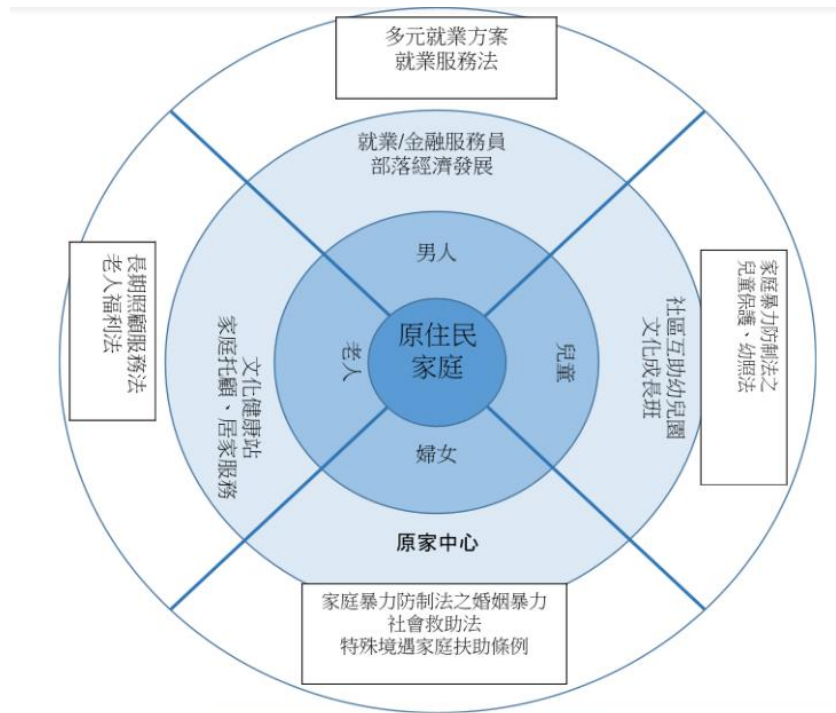


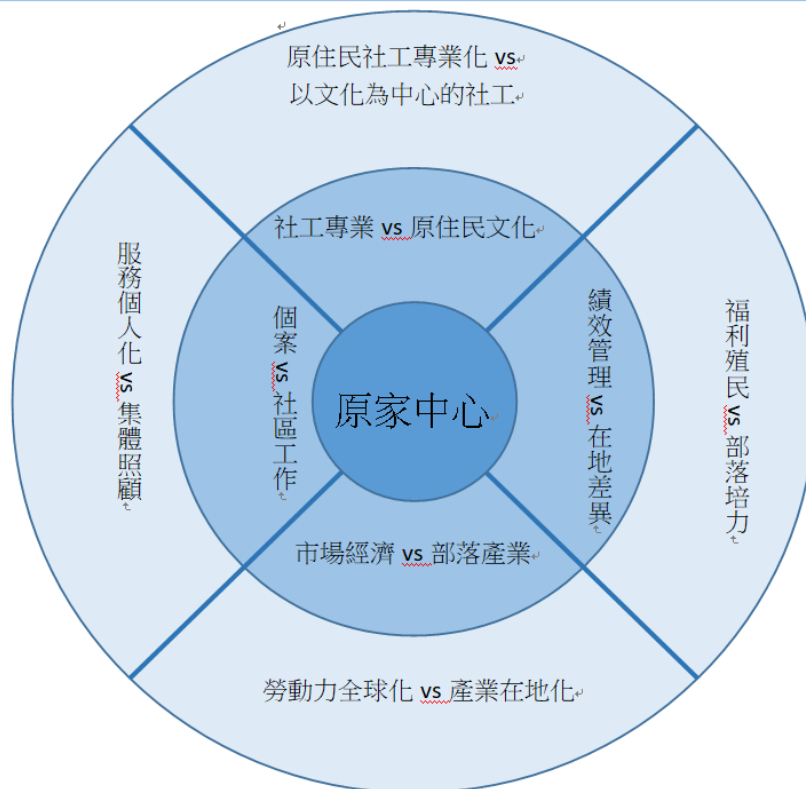
圖 九-2 原住民族社會福利架構圖

(二) 原家中心的兩難與挑戰

原住民族生態福祉觀的文化、歷史、土地與照顧四個面向，彼此相互關連，缺一不可，才能形成一個完整的理解與關照。我們可以從這樣的架構中，進一步分析原家中心夾在主流福利政策與原住民族之間所面對的挑戰與困難（見圖 9-3）。

在文化上，原家中心強調以原住民服務原住民，但以主流社工專業培訓社工，忽略了主流社工對原住民族文化的缺乏敏感度，將社工專業視為權威，而非需要透過原住民社工實踐進行在地化的對話對象。因此，如何從現有社工專業化的權威框架移轉為以原住民族文化為主體的社工是原家中心在知識生產上的挑戰。

在歷史上，原家中心需要理解原住民族被殖民的歷史所造成的歷史創傷，透過歷史理解原家中心在原住民族追求自治過程中所扮演的解殖角色，以部落的最大利益為優先。但在實際運作上，政府委外勞務採購的過程中，常以標準化的量化績效做為管理與評鑑基準，使得部落的在地差異無法被看見，以致於原家中心以滿足指標優先於部落需求，複製過去原住民被外來者殖民的順服關係。



圖九-3 原家中心分析圖

在經濟上，原住民族的生計從原初社會的自給自足，經過四百年來的統治者介入，正逐步納入全球化經濟中，部落的生產活動被納入全球化市場經濟秩序中，以外在市場需求為導向，部落的土地資源被慣型農業納入外在市場經濟活動，在產銷制度中，部落族人成為受雇者或小農，失去產業主導權。面對全球化市場經濟對部落資源的剝奪，立足原住民族文化與在地知識開創原住民族在地產業是根本解決現有部落產業結構之道。其次，部落缺乏就業機會迫使更多年輕人離鄉背井到都市，進入都會的原住民更以進入主流勞動市場為優先，離開部落的生活更迫切需要有酬工作換取貨幣謀生。生計無著落往往是原住民族家庭陷入危機的開始，因此開發次級市場（臨時工、時薪）的就業機會給就業條件較差的族人，往往才能回應都會族人的需求，這與開發主要市場（全職、月薪）的就業服務方向不同。全民就業是北歐福利國家的理想，這顯示工作是最好的社會福利，但就業與產業發展是原家中心無法觸及的領域，卻是穩定原住民族家庭的關鍵所在。因此，福利與就業的結合是原住民族福利的核心所在。

在服務上，受到主流管理主義與社工個案管理的影響，原家中心的服務以個案工作為主，部落蹲點的社區營造方才起步，與社區接觸方式以政策宣導為主。為了有好的成效，組織度低的部落鮮少成為工作重點。但長久來看，原家中心對部落最主要的貢獻在於培力在地組織與人才，並在過程中將文化復振與歷史意識

帶入部落工作之中，如此具有文化主體性的原住民族社會工作與社會福利的自治願景方能落實。

（三）政策建議：

綜上，原家中心未來發展的政策建議如下：

1. 每個原家中心都需要理解部落歷史，從原漢殖民歷史出發，明確定義原家中心的定位與功能為**發展解殖意識**，促進社會福利體系成為培力原住民族的助力與支持，為原住民族未來的生存發展，復振文化以凝聚族群認同，並重建部落集體照顧體系。
2. 建立部落社工自信，去除社工專業的權威，發展文化與社工互為主體的對話關係，從中消弭社會工作體制內的制度性歧視，發展以文化為中心的社工。
3. 確認原住民族文化為原家中心的根本，運用原住民族知識體系發展助人工作方法，促成受助過程也是族群認同的過程。
4. 避免單向受助、造成依賴的消極福利，將發展性的就業促進與產業發展納入原家中心的服務內涵，並創造回饋互惠的互助關係，促成正向的積極福利。
5. 支持原家中心的在地化，授權原家中心依照當地文化特性與需求發展在地特色，鼓勵在地參與與組織培力，從中培力在地人才，並培養在地組織承接原家中心。

二、社會安全網建構與整合

（一）綿密社會安全網、建構「網中網」

針對社會安全網的建置，研究結果呈現了三種不同意見。不過從訪談資料和文獻可知，不管是單獨建立原住民族社會福利安全網，還是原家中心整合在現行的社會安全網計畫中，都無法全面性回應原住民族地區日益多元且多重的問題，特別是原住民族地區和都會區族人的需求。這提醒我們要綿密社會安全網，承接最弱勢的服務對象，需要有「網中網」的視野（見圖 9-4）。「網中網」是指建構雙層安全網：一層是由原民會主掌的「原住民族社會安全網」；另一層是由衛福部推動的「強化社會安全網」，以大網包小網的概念令社會安全網織得更為綿密。以下我們針對「網中網」概念進行說明：

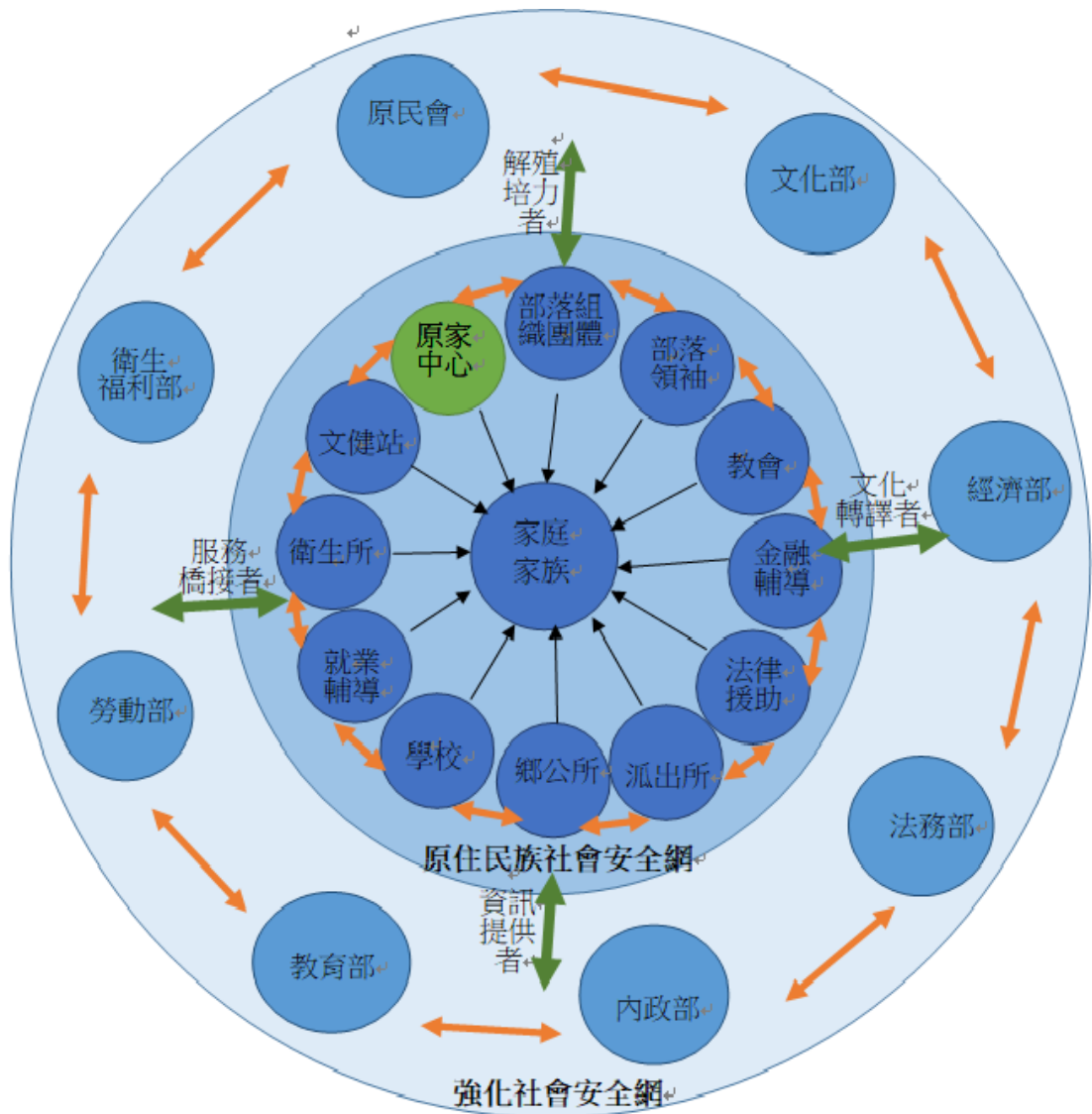
1. 建構原住民族社會安全網

這一層安全網是原家中心向族群或部落內部發掘和拓展網絡，建基於：（1）原家中心過去 22 年扎根於部落/社區所建立起來的資源網絡；（2）原家中心社工所具體的文化和語言的優勢，以及社會工作專業知能。原家中心社工發展社區工作方式，串連部落領袖，如宗教、家族、政治和婦女領袖等，並連結原住民族福

利體系中的不同資源網絡，如：金融輔導、長期照顧、就業輔導、課後照顧等，透過原住民族群內部資源整合，落實「以家庭為中心、部落/社區為基礎」的工作；同時以家庭/族或部落/社區工作方式取代個案工作，重建分享、互助系統。這一層網絡在中央由原民會主掌，縣市由原住民族行政單位負責，原家中心是地方執行單位。

2.整合強化社會安全網

這一層安全網包裹著原住民族社會安全網，強調原家中心向外部發掘和拓展網絡。在推動上是由原家中心與地方政府社會局(處)的脆弱家庭系統、保護服務系統或其他社會福利服務系統以橫向平行方式運作，建立緊密的分工合作。此層安全網是建基於原家中心熟悉族群或部落事務，具備文化優勢，當外部網絡單位與族人工作遇到困難時，原家中心居中協助，扮演文化轉譯者和資訊提供者等的角色，令所提供的服務和資源符合族人文化特性，以維護原住民族文化安全。社會安全網整合雖然由衛福部主責，但是中央各部會以及縣市政府各局處對於安全網運作成功與否扮演著同等重要的角色，因此垂直和水平整合對於原家中心在此網絡中執行相關工作至關重要



圖九-4 社會安全網：網絡模式

註：部落組織團體包括現代部落組織，如協會、產銷班、巡守隊、志工隊等，以及傳統部落組織，如阿美族的年齡階級等。

（二）原家中心角色和社會安全網

原家中心在社會安全網中的角色定位和功能分工，需要從原住民族社會福利觀點進行思考，以發展出從中央到地方一套一致性的政策和實施的理念策略。承接前述的政策建議，我們需要以原住民族的生存、發展和復原為目標，從族群生態福祉觀的文化、歷史、土地和照顧四個面向思考原家中心在社會安全網中的角色，使原家中心具有解殖角色，這是對內強化預防性工作，以及積極推動復原機制；對外成為文化轉譯者和國家社會福利服務的橋接者，讓原家中心的社會工作成為具有文化主體性的助人專業，在主流社會福利服務體系和社會安全網中扮演文化代理人的角色，同時與社福中心發展出互補角色以綿密社會安全網，讓服務

可以延伸至所有族人。

表 9-1 所示可見原家中心在社會安全網中四大重要角色，以下將針對這四點進行說明。

1.福利殖民的解殖者

強調救濟與個人的福利政策，因為缺乏強化集體與互惠導致原住民的福利依賴，以及部落互助文化的瓦解，造成原住民族的集體依賴外來資源，具有福利殖民的性格。面對以福利人口片段化思維的主流福利制度造成原住民族家庭/族為中心的互助傳統瓦解，強化原住民族問題化的病理觀點，原家中心扮演著抵抗主流福利政策殖民性格的解殖者，一方面將個人主義傾向的主流福利體制翻轉為強化集體互助與文化認同的原住民族福利措施；另一方面透過原家工作的文化實踐，帶出個人、家庭和部落的創傷療癒和世代關係修復。

2.國家政策和福利服務的文化轉譯者

原住民族生活在漢人主導的生活世界中，長期面對主流漢人社會與原住民族文化生活之間的斷裂與落差，儘管政府有社會福利政策協助弱勢群體，但原住民族往往因為文化隔閡而無法使用福利資源，因此原家中心扮演「文化轉譯」的功能，將社會政策從原住民族的觀點轉譯為對原住民未來生活有意義的資源。

3.服務倡議者

原家中心應回應原住民族在主流社會中，因族群內部社會經濟、文化生活和地理區位衍生出來的獨特性的困難，並進行倡議。這是原家中心在社安網中一方面扮演部落和主流社福系統的橋接者，提供族人所需服務和資源；另一方面針對族人所需卻未能提供或缺乏的服務，以及不符合文化生活方式的服務進行倡議，以銜接、補充和創造服務的選擇性，穩定個人和家庭在部落和社區的生活。

4.資訊提供者

這是原家中心的社工以其熟悉部落/社區生態、文化邏輯、族群/家族的關係、原住民族歷史、土地的重要性，以及集體照顧的方法，為進入部落或提供服務的網絡單位提供所需資訊，助其展開評估，以保障網絡單位進入的方式符合族人權益，服務具備文化敏感度。

三、正視都會區原家中心的需求與困境

(一) 都會區原家中心的現況

目前都會區的福利系統對於滿足原住民族的需求仍有增長的空間，雖然都會區當中的社會福利資源較多且具地理可近性，但是初到都會區的原住民族通常因

為社會適應不良、人際關係網絡不熟悉、對漢人都會文化感到陌生、尋找工作不易、平日忙於工作以致疏於照顧子女、福利申請受限於居住地與戶籍地不符等議題，使得都會原住民族在使用社會福利上產生許多障礙，因此造成都市原住民族需求無法及時回應，以致造成更嚴重的問題。其次，都市原住民族另一種問題在於長期在都市生活與成長，失去部落的連結與網絡後，造成文化傳承的中斷與族群認同的模糊甚至錯亂，因此建構都會區原住民族文化傳承機制，是都會區原家中心更長久的服務目標。

現有都會區原家中心係 2009 年開始推動，至今已有 10 家中心成立，但相較於超過一半原住民人口已經生活在都會區的人口分布而言，原家中心在原住民族地區與都會的比例為 53：10，遠不足於 1：1 的比例。換言之，大多數生活在都市的原住民族並沒有足夠的原家中心可以提供服務。以都市原住民族聚集最多的大台北地區與桃園地區而言，兩區才各兩個中心，服務區域過大造成工作人員無法聚焦發展方向。中心的穩定度相對原住民族地區之原家中心來的低，不利於服務網絡的發展與建立。唯有穩定的組織與工作人員，都會區原家中心的社工才能持續與其他社會福利中心相互合作，從都會原家內部本身去擴展服務量能，發展更能提供貼近族人的服務模式，才能適時的將服務內涵裡應外合。基隆原家中心的發展歷程就充分說明都會原家的可能性。

（二）都會區原家中心的具體建議

綜上，建議如下：

1. 充足都會區原家中心的設置點

逐步擴增都會原家中心的佈建，擴增原則包括：（1）都市原住民族聚集地區優先，如新北、桃園、與高雄；（2）與地方政府原住民族行政服務體系結合，例如台北市區公所每所配置原住民服務員 1 名可以做為都原進入社會福利的窗口，桃園市每區設有原住民活動中心有利於一站式服務的發展，中央原民會可以配合地方政府現有體系合作規劃具有社政與原政相結合的原住民族社福體系；（3）以現有都市原住民族以成形之住宅聚落為據點，例如臺北內湖國宅、新店中正國宅、隆恩埔國宅、三鶯部落、汐止山光社區、溪洲部落等設立原家中心，以聚落為基地，服務附近區域內之原住民族，發展文化傳承機制的原家中心；（4）以原住民族就業集中區域設據點，針對該區產業特性發展以就業輔導與員工協助方案為特色之原家中心。

表九-2 都會區原家中心設置規劃表

	北區	中區	南區	宜花區	台東區	合計
都會區中心 現有數量	4	2	3	1	0	10
未來四年內 優先設置	北市：2 新北市：4 桃園市：4	台中市：2	高雄市：4	宜蘭：1 花蓮市：1	台東市：1	19

2.多元發展都原特色的服務模式

都會原家中心由於起步較晚，且居於少數，在原家中心體系中通常是用與原鄉類似的規範來看待都會區原家中心，因此現有原家中心統一的服務指標與評鑑機制不利於都會原家中心的發展。都會區與原鄉區的需求與資源不同，因此服務模式應該要因地制宜。鼓勵都會區原家社工從實際接觸與案例中去看到目前都會原住民的需求，發展出適合當地的客製化服務輸送方式，長期培養深耕在地的團隊。都會區原家中心可以多元發展，以下舉例數種模式做為說明：(1) 就業促進型：由於都市原住民就業需求是生活穩定的根本，因此原家中心應結合就業服務，成為都市原住民初到都會時可以穩定生活的支持中心。(2) 教會支持型：原家中心可以與教會合作發展社會支持網絡，透過安親班與教會互助組織發展出類似部落的集體性，讓教會成為接觸都市原住民的管道。(3) 花東新村型：都會區有許多早期都市原住民聚集形成的部落，這些都會部落是都市原住民自行組成的互助組織，扮演都市原住民的初級社會安全網的角色。原家中心可以選擇這些據點，發展與強化既有社區組織與功能。

在統一規格與創新多元之間，原家中心可以用基本服務與在地特色兩種指標推動。兩者之間的經費與人力可以 50：50 比例進行分配，讓各原家中心可以有一半的空間發展在地特色。

3.提升都市原住民社會工作知能

都市原住民現象從 1970 年代開始，至今已成為台灣原住民最主要的生活狀態，但現有原住民族社會工作的服務模式仍多以原鄉為想像，都市原住民的社會工作則缺乏知識累積與服務的推展，因此無法凸顯都會區原住民族社會工作的特性與知能。因此，我們應提供都會區原家中心相關在職訓練，重視文化傳承、文化認同、文化理解等元素，讓都原社工可以透過提升文化和社工專業的方式，強化自己在各福利資源與個案之間所扮演的角色，並能協助都會區原住民在遷移之後的各種經濟、就業與家庭需求。

四、提升原住民族社會工作專業

(一) 原家中心社工專業人力再訓練/教育

原住民族社會工作是一門強調文化與社工跨領域整合的專業，原家中心可被視為原住民族社會工作實踐的重要場域。然而，現行的社會工作教育雖然提供主流的社工知識、方法與倫理等訓練，卻不一定有足夠的師資與經驗能提供具備原住民族觀點與文化涵養的社會工作教育。也因此，原家中心的社工即便具備原住民身分，卻不一定能提供具備文化安全與文化敏感度的服務，如此也讓原家中心社工的人力再訓練與再教育顯得格外重要。原家中心社工會隨著工作的年資、具備原住民族觀點與反思力的社工督導的帶領、個人的解殖民與批判反思覺察程度、以及與當地社區的連結等使其逐漸能提供具備原住民族觀點的社會工作服務。因此督導以及一線社工的在職培訓與教育扮演關鍵角色。

主責原家中心的中央與地方單位皆會舉辦相關的在職培訓課程，建議相關課程根據服務年資採分級辦理：

1. 初階的基礎課程建議納入：社會正義與歷史正義、原住民族殖民歷史、自我覺察與解殖、歷史創傷與創傷知情、都市與原住民族地區族人生活現況之異同、原住民族相關之法律議題、各別族群之工作方法、個案與家庭工作的方法與技巧、具備原住民族觀點之家系圖與紀錄撰寫...等。
2. 進階課程建議可針對原住民族常見之社會議題與處遇辦法進行進一步培訓，可納入：創傷療癒之處遇模式、物質使用與處遇、家庭暴力與處遇、精神健康議題與處遇...等。

此外，由於不少原家中心已於在地耕耘多年，也發展出具備在地文化底蘊的工作模式，建議培訓課程邀請不同原家中心進行工作模式的交流與分享，以促進原家中心間彼此的學習與成長。短期而言，建議重新規劃原家中心相關的教育訓練及課程，邀請資深的原家社工與督導、原住民族社會工作相關團體一起針對教育訓練設計及課程進行討論，方能更適切回應一線工作者實務現場所需之知識、方法與技能。

(二) 原家中心社工專業和文化整合

原住民族社會工作主要服務對象以原住民族為主，有鑑於原住民族社會長年來在歷史、社會結構與人際互動間面對的殖民壓迫與社會排除，使得原住民族社會工作以歷史正義與社會正義為核心價值。因此，原住民族社會福利與社會工作在知識上除了需要具備社會工作的一般知識，也須具備原住民族史觀及宇宙觀，以及對當代原住民族生活慣習與在地知識有充分的認識與理解，方能從中找到社工與文化整合的切入點。反之，若缺乏原住民族的史觀、知識以及對在地的理解，則可能僅以主流的社工專業套用在族人的服務中導致殖民的再製。

然而社工與文化的跨專業整合並不容易，需要在地工作者、社工督導、母機構、中央與地方主責單位同時具備社工專業、原住民族文化與漢文化的知識、觀點與省思。因此，除了搭配上上述的原家中心社工人力在職培訓與再教育，短期上也建議邀請已具備在地文化觀點與知識的原家中心分享其工作模式與經驗，特別是如一步步將社工與文化進行專業上的整合，落實具備原住民族觀點的助人工作，並進一步檢視在此過程中，督導、母機構以及中央與地方主責單位可以扮演哪些角色，以達到支持一線原家社工提供具備原住民族文化觀點的社會工作。中長期則建議中央與地方主責單位提供足夠的資源與彈性（時間、人力、空間與經費運用）鼓勵一線的原家中心從在地文化發展工作模式與方法。

（三）主流社工的文化敏感度和文化尊重

社會工作的服務對象通常來自相對被壓迫的社群包含原住民族，也因此，不論助人工作者之族群身分是否為原住民，皆被期待具備文化敏感度，方能在服務提供的過程中讓原住民族感到安心與安全。在原住民族社會工作的方法上，強調社工應具備文化謙遜，意指須謙卑地向在地族人學習在地知識、文化與歷史脈絡，並藉由貼近族人的生活經驗與日常生活作息，認識族人真實的處境。文化謙遜的態度除了能讓社工在服務過程中長出看待服務對象的優勢觀點，進而達到真正的文化尊重，也能更敏感與全面地以生態系統觀點覺察到服務對象在不同系統的資源。為求促進文化謙遜以達到文化敏感度，建議透過教育訓練安排主流社工以及新手原家社工，前往合作的部落或都市原住民社區進行沈浸式的文化體驗與學習，以部落或社區作為教學的場域，鼓勵主流社工與新手原家社工從在地觀點出發省思其助人工作者的角色與定位。此外，為提升文化敏感度，若服務的個案或家庭有原住民身分之成員，建議應定期召開聯繫會議，邀請具備原住民族觀點者（原家社工、部落耆老、部落資深社區工作者...等）與會提供有助於理解案家的切入視角及處遇方法。

（四）培養歷史創傷的創傷知情觀點

負責原家中心的中央與地方單位、母機構、督導單位與一線工作者須具備歷史創傷的基本認識，方能在創傷知情下，提供符合在地脈絡與文化觀點的服務。各族群或部落所歷經的歷史創傷可能有其差異性，建議中央與地方單位能提供足夠資源與支持協助一線的原家中心，梳理當地的歷史創傷脈絡。此外，歷史創傷不僅衝擊個人，也藉由創傷代間傳遞，影響家族與家庭成員的上下世代，故，原家中心的服務，應落實以家族與家庭為單位，並提供跨世代的服務模式。若現階段以家族為單位提供服務有困難，至少先著手以家庭為單位。所謂以家庭為單位，是以整個家庭的生態系統觀點進行思考，而非僅以家庭中單一成員作為服務核心。

此外，就現有歷史創傷文獻，文化實踐能有助於世代間的關係修復，可作為跨世代服務模式的參考。

五、改善原家中心制度

（一）督導制度

從過去 22 年原家中心的運作經驗可知，健全的督導制度是原家中心服務品質重要保障之一，特別是內部督導。長期而言，原家中心需要發展具有原住民族特色的督導制度，但目前督導人才尚未就位，而督導制度的完善和社工督導培力需時，故建議以漸進式，分短中長期規劃督導制度。

1. 短期措施：

（1）原家中心督導需求分級

目前各原家中心的內部督導是由母會提供，而這種內部督導因母會制度健全程度而影響督導提供與否及其品質。大型母會的督導制度較為完備、穩定，有能力提供內部督導；至於小型母會，如地方發展協會，因督導制度不穩定，內部督導缺乏功能。建議將原家中心的督導需求依母會內部督導的完善程度分為三級（如下表 9-3），彈性調整區域督導的督導次數以回應原家中心督導需求：

表九-3 督導分級表

分級	執行單位督導制度	區督督導次數
一級	執行單位督導制度穩定，且有能力提供內部督導。	從最少兩次區督督導，透過協商改為一月一次。
二級	執行單位內部督導制度不穩定。	維持每月兩次區督督導。
三級	執行單位完全無法提供內部督導。	與執行單位協商增加區督督導次數至每月最多 4 次。

（2）提供內督，或增加內督/外督經費

目前原家中心內部督導的聘用是在中心業務費中自行規劃，並無內部督導職缺或相關經費補助的特別規劃。對小型在地協會而言，在有限、緊縮的業務費中去規劃督導費用並不容易，建議原民會或地方原住民族行政單位針對有需要之原家中心規劃配套措施，如補助內部督導或增加外聘督導經費的預算。

（3）強化原家中心三方系統的協力合作

由於區督角色功能在於專業和情緒支持，在行政功能上難以著力。這需要專管中心強化原家中心三方系統的協力合作（見圖 9-5），透過培力的方式，三方互

相分享原家中心資訊和資源，提升原家中心的服務品質。這是：（1）母會督導定位在個案紀錄、活動紀錄等審閱與核章，執行與追蹤管考原民會交辦工作與會議決議；（2）區域督導聚焦於提供社會工作專業督導，協助原家中心社工發展自我覺察和反思批判能力，強化原家中心社工對於福利殖民以及殖民創傷的敏感度；協助各原家中心進行文化和專業知識整合，發展具在地化和文化特色的社會工作模式，促進原家中心社工的文化實踐；（3）公部門原住民族行政單位一方面提供原家中心和母會的行政督查；另一方面提供配套措施支持原家中心的工作，如補助督導經費。

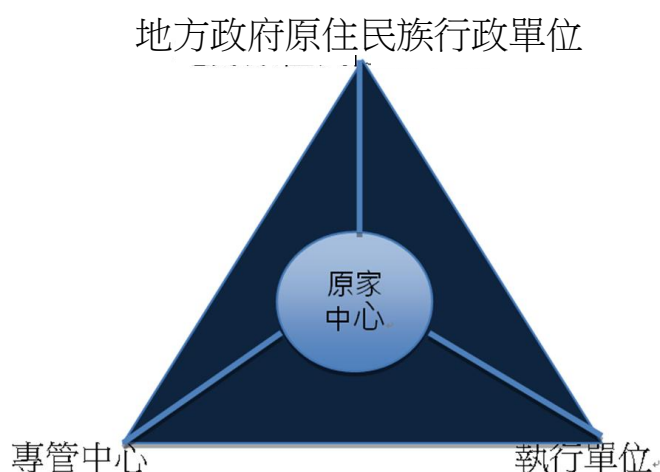


圖 九-5 原家中心三方協力圖

2. 中長期措施

長期而言，督導制度的建立應朝兩大方向進行：一是建立內部督導制度，二是區督回歸原民會或原住民族行政單位主管，以完善原住民族社會福利體制。不過不管最終方向為何，都需要一套完善的督導機制。因此建議：

（1）資深社工督導化

中長期的督導制度需要培力原家中心內部督導，在督導的遴選上，建議讓想成為督導的原家中心社工成為儲備督導。而儲備督導的挑選以對原住民族社會工作具使命感、服務績優、且在知識、態度和能力上具備相關條件的原家夥伴為優先考量；至於區域督導再從原家中心內部督導中挑選表現優異者晉升之。為穩定督導制度，去除前線社工就業權不穩定之擔憂，需為「資深社工督導化」政策建置相關配套措施，包括保障社工督導勞動權、薪資調整、不適合督導之職者可回任社工等等。

（2）建立完整的原住民族社工督導培訓及認證制度

提供原家中心儲備督導培訓課程，讓社工以原家中心為場域，透過社會工作督導、接受個別督導及提供他人督導等訓練內容，提升儲備督導的專業督導技能。另建議與原住民族社會工作學會或台灣社會工作專業人才協會合作研發原住民族社工督導培訓課程；促進全國各專管中心對話交流，發展和彙整具充權指標的督導經驗，作為內督和區督訓練和工作之參照，讓督導訓練更能回應族人需求和文化特殊性。而完成督導培訓課程者，予以認證。

(3) 建置原住民族社工專業人才和督導人才資料庫

建置原民督導人力資源平台，以利原住民族社工職涯發展和經驗傳承（莊曉霞等，2000）。完成督導課程和訓練的原家中心儲備督導，登錄原住民督導人才資料庫。

(二) 評鑑制度調整

現有的評鑑制度缺乏彈性，且過度著重主流社會工作的關鍵績效指標，缺乏針對在地需求進行設計，導致服務項目與內容過於單一化。有鑒於原住民族至少 16 族群且分佈於 748 個部落，各自所經歷的歷史與社會變遷、所處的地理位置及行政區域、以及文化慣習皆有所差異性，若欲發展以在地文化與生活脈絡為底蘊的工作模式，則評鑑制度也須有所彈性調整，完全一致性的評鑑指標，會弱化在地服務模式發展的可能性。故建議：

1. 調整現行的評鑑分數，將原民會規定的工作事項與原家中心自己規劃事項，各以 50% 計算。由原民會規定的工作事項有助於原民會因應國家原住民族相關政策進行評鑑規劃，並瞭解政策執行狀況；由原家中心自己規劃事項有利於原家中心運用母機構資源發展因地制宜和具文化敏感度的福利服務方案，回應部落和族人的需求，以及發展因地制宜且具原住民族文化特殊性的工作模式。
2. 謹慎評估：（1）原家中心評鑑的委託單位，以同時具備專業和文化視野之團隊為優先考量；（2）評鑑委員人選的組成，以熟悉原家中心業務，同時具備原住民族文化知識和社工專業知識者為優先考量。
3. 採用多元評鑑形式，除紙本資料呈現以及口頭報告外，建議聽取專管中心的建議，並增加部落訪視或訪問當地族人和服務使用者以更全面瞭解原家中心在地服務情形。
4. 以輔導代替評鑑，評鑑強調績效，容易導致各原家中心相互競爭和不信任，而輔導強調互助共學共創共好，彰顯原住民族價值觀，有利於原家中心未來的發展。

(三) 在地組織培力

近年來原家中心大多由民間大型社福組織承接，雖然多數組織試圖聘用在地人力，但相關服務規劃與主導仍掌握在組織總會手上。執行單位在組織管理與發展的考量下，原家中心的服務規劃不一定會成為組織發展的優先目標，如若遇到執行單位自願退場，在地服務便面臨中斷或終止的可能。為此，建議培力在地組織承接原家中心，令原家中心的服務更貼近在地族人需求，同時也讓在地組織長出盤點、評估、回應與解決在地需求與問題的能量與自主性。如此，原家中心的在地化經營也可被視為原住民族走向自治的開始。

1. 瞭解、評估和挑選在地組織

由各縣市原住民族行政單位針對有心承接原家中心的在地組織進行瞭解、評估、挑選或遊說。這些在地組織的挑選評估以具備族群使命感、文化主體性的認知、在地服務的經驗，以及規劃和領導能力為優先考量。

2. 多方協力合作的漸進式培力

培力在地小型組織（如社區發展協會）並不容易，這是由於小型在地協會缺乏資源和社會工作或社會福利背景，相關培力需要透過在地原住民族行政單位、專管中心、其他原家中心和母機構等的多方合作，讓小型在地組織在專業、行政和資源上均可得到協助。

3. 多層級培力

在地組織培力除考慮社工的培力和配套措施外，更應思考組織主管培力。由於在地組織多非社福背景，目前較為宗教、文教和/或產業相關單位，而母會負責人對原家中心服務發展方向、社工員勞動權益、服務的專業性等的影響至關重要，「故建議原民會將母會主管納入在社工教育訓練中，協助他們理解原鄉社會工作的運作，以利建構支持性的充權環境。再者母會主管多為部落重要人士，具豐富的文化知識，原民會應考慮賦予他／她們文化諮詢的角色，與負責專業的區督或內督形成專業督導和文化諮詢的搭配制度，極大化他們對原家中心的貢獻和參與感，為以「原住民族為中心」的社會工作奠定更堅實的基礎」（莊曉霞，2020：112）。

4. 發展操作性培力策略

社工培力需時甚長，特別是偏鄉地區的原家中心聘用具社工師考試資格之社工並非易事，而且具考試資格者多為年輕族人，不見得懂族語或有深厚的文化底蘊，另原住民族社工訓練以身體操作和傳承式的學習成效更甚於口頭講授。故，建議原民會發展共學共行的互助系統協助小型在地執行單位訓練儲備社工人員。這包括運用實習制或良師益友制進行實地訓練：

(1) 實習制：讓儲備社工可以到評鑑特優或優等的原家中心進行為期一個月的實習，實習督導可由區督擔任或是由實習原家中心的內部督導擔任。師徒實習制的好處是，開放實習制度的原家中心可增加臨時工作人員，而被培力組織的儲備社工可藉以熟悉原家中心的業務、瞭解原家社工的功能角色和工作方向，減少摸索時間，令社工回到自己的單位便可立即投入工作。

(2) 良師益友制：這是為新的、剛設置兩年內的在地組織設置的制度，為有需要的社工媒合一位資深且表現優良社工或社工督導成為共學夥伴，為小型在地組織的新手社工提供原家業務諮詢。

5. 配套措施

不同於大型執行單位，在地組織除專業需要培訓外，常會面臨資源匱乏之困境，這需要委託單位能彈性因應在地組織之需求，提供配套措施，如財政、督導機制、場地租借等的協助。

(四) 設計執行單位退場機制

原家中心工作應以部落族人和服務對象的最佳利益為優先考量，因此需針對執行不力之母會/執行單位設置退場機制。依據經驗，目前原家中心的執行單位退場大約可分為自願和非自願退場這兩種，現分述如下：

1. 自願退場機制：

針對自願退場的執行單位，建議要求這些單位最少提早半年通知原民會，一是讓在地的原住民族行政單位有時間物色合適的在地組織承接服務，並培力社工和在地執行單位主管，協助熟悉相關業務；二是讓退場的執行單位和承接的執行單位有充分時間交接，確保族人和服務使用者權益。

2. 非自願退場機制：

非自願退場機制需要設計客觀指標，如量的呈現、質的要求等，以使非自願性退場機制成為一個可保障服務品質、族人權益以及公平的機制。以下就退場指標和過程進行說明（見圖 9-6）：

(1) 退場指標

- a. 評鑑總分 75 分以上未達 80 分者，次年度賡續補助設置；總分 70 分以上未達 75 分者，列為輔導複評對象，如複評總分未達 75 分，次年度不予賡續補助設置；總分未達 70 分者，次年度不予賡續補助設置，且兩年內不得再申請承接原家中心計畫。
- b. 嚴重違反社會工作倫理，如傷害服務對象、個案紀錄作假、挪用原家中心經費

- 作為選舉經費等，經查明屬實者，不予廢續補助設置。
- 違反社工勞動權益之執行單位，先行預警、輔導，若多次未能改善，則不予廢續補助設置，且兩年內不得再申請承接原家中心計畫。
 - 服務使用者或族人投訴原家中心，經調查發現有重大情節者，不予廢續補助設置。

(2) 退場過程：

執行單位被認為執行不力或有問題，建議一方面給予三個月時間由專管中心進行輔導，協助改善；另一方面由地方原住民主管單位以雙軌方式，一邊進行管考，協助準備其後的複評；另一邊地方政府查尋可能的在地組織承接原家中心。

- 若：
- 執行單位於預警、輔導後明顯改善，則予以廢續補助設置。
 - 執行單位於預警、輔導後，仍未有滿意的改善，由在地原住民族行政單位在來年招標前，鼓勵在地組織在年底時參與年度招標計畫，加入競爭。
 - 如執行單位在輔導期間問題更加嚴重，則應立即停止其持續執行原家中心的計畫。
 - 若執行單位退場非因其聘用之社工問題，建議應保障社工的就業權，由新銜接的執行單位評估是否予以留用。

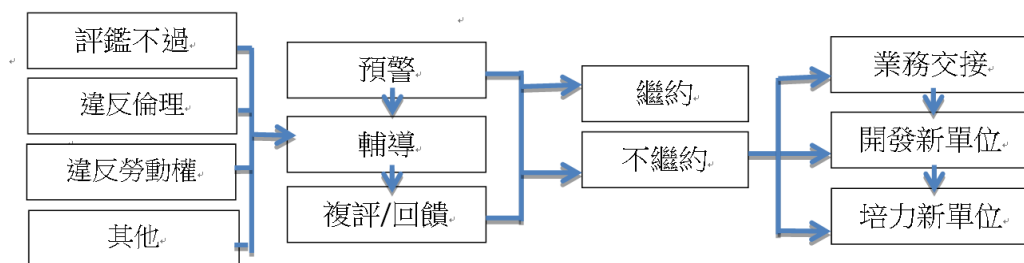


圖 九-6 原家中心退場機制過程

(五) 保障社工員之勞動權益

維護和保障社工人員勞動權益，提供原家中心社工人員合理的工作環境，以確保弱勢族人之服務品質。鑑此，建議原民會要求：

- 執行單位確實遵守「勞動基準法」相關規定，全額直接給付工資，避免薪資回捐或低於核定計畫薪資的情形產生。
- 執行單位需針對原家中心制定並闡明清楚人事相關考核制度，如獎懲事項、員工福利（如育嬰假）、考核基準、人身安全保障等。至於相關福利規定不得低於原民會之規定，且績效獎金最高發 0.5 個月，如有優於原民會計畫者

自行支付。執行單位應專人專用，專案專辦。

3. 對於違反社工勞動權益之執行單位，先行預警、輔導，若未能改善，則不予賡續補助設置，且兩年內不得再申請承接原家中心計畫。
4. 鼓勵原家中心社工加入社工工會，培養其勞動權利意識，熟悉勞動相關法規。

另基於培力和未來原住民族社會福利發展之考量，原民會和地方行政單位應輔導小型在地組織，並彈性調整行政作業程序，特別是人事費發放流程，以協助小型在地組織提升中心社工之勞動權益。

（六）業務內容調整

目前原家中心業務過於廣泛，以致功能難以彰顯，建議因應原家中心的角色定位，調整業務內容和範疇。這包括：（1）部份業務應需要深化和積極發展（如部落/社區蹲點工作、家庭服務工作、具在地文化特色的部落/社區工作方案），以回應原住民族文化特殊性的需求；（2）適度調整原家中心部分業務內容，如宣導工作強調社區影響力，目前全國 748 個部落，433 個文化健康站，每 1.7 個部落便設置一個文化健康站，若文化健康站業務穩定，宣導工作委由文化健康站執行，宣導訊息更能深入部落，且傳播更快；（3）規劃原家中心社工工作手冊，彙整工作方法與經驗，如個案、家庭、團體和社區工作的訣竅、各社群的倫理禁忌規範等，以降低因工作人員流動造成的經驗傳承斷裂。

（七）避免政治涉入原家中心服務

政治力量涉入原家中心的服務內容、資源分配、服務優先順序和中心運作，已成為原家中心服務提供的一大挑戰。目前政治涉入的方式主要有兩種：一是原家中心由具政治背景人士，如議員、代表或選舉辦公室主任等所領導的協會承接，由這些母會承接的原家中心服務狀況視政治人物對族群的使命感 and 服務理念，但原家中心有時成為選舉的籌碼，如社工需要陪同母會政治人物拜票；二是政治人物以選民服務方式，介入個案的資源分配或處遇方式。政治介入不只令社工需要額外花時間精力應付政治人物，更會影響族人對社工和原家中心的信任。故建議：

1. 加強原家中心社工在專業倫理知能方面的訓練，如：（1）協助前線社工員理解政治介入的可能利弊；（2）討論原家中心社工應有的價值、行為準則規範；（3）政治力量介入的處理方式。
2. 原民會針對原家中心制定原家中心社工倫理規範和行為準則，要求社工和執行單位遵守此守則，並將之設為評鑑或輔導時行政管考需檢視項目之一。而制定倫理規範和行為準則的好處是讓第一線夥伴在拒絕政治人物時有所依據，減少與政治人物或在地族人的衝突。
3. 原家中心增加外展頻率，強化與在地族人關係，讓族人需要時可第一時間找原家中心，而非政治人物。

參考書目

中文參考書目

- 王增勇（2011）。原住民社會工作。載於呂寶靜(主編)，社會工作與台灣社會（第二版），229-258頁。台北：巨流。
- 王增勇、郭孟佳（2020）。歷史創傷與原住民族社工的實踐：如何以故事解讀原住民族家庭暴力？。社區發展季刊，169，242-255。
- 石泐、孫健忠（2011）。原鄉地區福利服務輸送網絡建構之研究。台灣原住民族研究季刊，4(4)，頁33-60。
- 瓦歷斯、尤幹（1992）。番刀出鞘。台北：稻香。
- 李明政（2020）。原住民族社會工作實務架構之探討：從相關法制規範談起。社區發展季刊，169，63-74。
- 李明政（2001）。文化福利權：台灣原住民族社會福利政策之研究。台北：雙葉。
- 行政院原住民族委員會（2012）。《101年度原住民家庭暨婦女服務中心評鑑報告》。新北：行政院原住民族委員會。
- 行政院原住民族委員會（2011）。99年原住民就業狀況調查。新北：原住民族委員會。
- 行政院原住民族委員會（2010）。《九十八年度原住民家庭暨婦女服務中心評鑑報告》。新北：行政院原住民族委員會。
- 行政院原住民族委員會（2007）。《九十六年度原住民家庭暨婦女服務中心評鑑報告》。新北：行政院原住民族委員會。
- 行政院原住民族委員會（2005）。《九十四年度原住民家庭暨婦女服務中心評鑑報告》。新北：行政院原住民族委員會。
- 行政院原住民族委員會（2004）。《九十二年度山地鄉原住民家庭暨婦女服務中心訪視評鑑報告》。新北：行政院原住民族委員會。
- 吳品儀（2015）。原住民婦女求助歷程之研究-以原住民族家庭服務中心為例(未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 吳鄭善明（2017）。106年度原住民族家庭服務中心評鑑計畫分析報告(原民會委託之成果報告)。新北：行政院原住民族委員會。
- 沈慶鴻、戴如玗、林妍廷、陳麗娟（2020）。原鄉網絡合作的建構歷程與服務成效：以屏東縣家暴個案「以家庭為中心」個案服務理念之落實為例。社區發展季刊，169，182-200。
- 卓石能（2004）。都市原住民學童族群認同與生活適應之關係研究-以高雄市原住

- 民國小學生為例。原住民教育季刊，35，77-108。
- 林宜璇（2020）。都市原住民居住品質之衡量-以台北市為例。住宅學報，29(1)，1-24。
- 林政儀、劉秀英、李珮瑄、干立婕（2020）。原住民族家庭服務中心之社會工作實踐經驗與展望。社區發展季刊，169，100-109。
- 林歆恩（2013）。新自由主義下的社工自不自由？（未出版之碩士論文）。國立暨南大學，南投縣。
- 原住民族委員會（2015）。《104年度原住民家庭暨婦女服務中心評鑑報告》。新北：行政院原住民族委員會。
- 原住民族委員會（2017）。《106年度原住民家庭暨婦女服務中心評鑑報告》。新北：原住民族委員會。
- 原住民族委員會（2019）。109年度補助直轄市及縣（市）政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫。新北：行政院原住民族委員會。
- 原住民族委員會（2020 3/3）。雇用原住民就業服務人數。
https://www.gender.gov.tw/gecdb/Stat_Statistics_DetailData.aspx?sn=cFWjN1NYPfKOA25FGXxwg%3D%3D。擷取日期：2020/12/15。
- 原住民族委員會（2020a）。原住民族人口數統計資料。
<https://www.cip.gov.tw/portal/index.html>
- 原住民族委員會（2020b）。補助直轄市及縣(市)政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫。
<https://www.cip.gov.tw/portal/docList.html?CID=040333666A332EB6>
- 原住民族委員會（2020c）。109年原住民部落文化健康站站數及服務人次。
<https://www.cip.gov.tw/portal/docDetail.html?CID=05930CF23390CA3A&DID=2D9680BFECBE80B6D454465BE0F7A71F>
- 原住民族委員會（2020d）。109年度原住民族家庭服務中心設置站數及服務人次統計。
<https://www.cip.gov.tw/portal/docDetail.html?CID=05930CF23390CA3A&DID=2D9680BFECBE80B6818AE43ADAE0CA2D>
- 施正鋒（2008）。都市原住民政策初探。法政學報，21，121-140。
- 柯孟君（2012）。原住民家庭暨婦女服務中心社工專業發展評鑑指標探究（未出版之碩士論文）。國立東華大學，花蓮縣。
- 郭俊巖、賴秦瑩（2019）。原住民族家庭服務中心的專業功能：一個實務上的觀察。台灣社區工作與社區研究學刊，9(1)，165-180。
- 夏曉鵬（2010）。失神的酒—以酒為鑑初探原住民社會資本主義化過程。台灣社會研究季刊，77，5-18。
- 陳政智（2001）。社會福利機構主管對新管理主義因應之研究（未出版之博士論

- 文)。私立東海大學，台中。
- 陳淑媛（2010）。從家暴案件探討社會支持對原住民婦女兒童人權之提昇-以花蓮地區為例。2010年世界公民人權高峰會。取自
http://www.worldcitizens.org.tw/awc2010/ch/F/F_d_page.php?pid=222
- 陳穆儀、施怡廷、郭姍好譯（2013）。挽救社會工作：挑戰新自由主義與促進社會正義。台北：松慧。原著：Iain Ferguson (1998). *Reclaiming Social Work: Challenging Neo-liberalism and Promoting Social Justice*. Sage.
- 張育菁（2014年03月14日）。社工：關懷鄉鎮內各角落。更生日報新聞網。取自 <http://www.ksnews.com.tw/index.php>
- 張齡友、許允建、黃志軒、莊惠鈞、陳威霖（2013）。當社工遇到評鑑-南區原住民族家庭暨婦女服務中心社工員對評鑑制度看法之研究。「2013年南台灣社會工作實務研討會」發表之論文，美和技術學院。
- 許俊才（2001）。原住民部落（社區）照顧服務輸送之研究—以南投縣仁愛鄉、埔里鎮居家服務暨送餐服務為例（未出版之碩士論文）。國立濟南國際大學，南投縣。
- 許雅惠、張英陣（2016）。風險管理下的社會工作督導。社會政策與社會工作學刊，20(2)，1-41。
- 莊俐昕（2020）。原住民族家庭服務中心輔導模式之回顧與分析。社區發展季刊，169，152-169。
- 莊曉霞（2009）。原住民社會工作之反思。臺灣社會工作學刊，6，148-168。
- 莊曉霞（2013年11月）。原住民福利服務工作者留任策略初探—以「原住民族家庭暨婦女服務中心」為例。「藝術、靈性與社會工作學術研討會」發表之論文，國立暨南大學。
- 莊曉霞、林秀慧、劉弘毅（2015）。原住民兒少性侵害探討暨預防策略之研究。衛生福利部保護服務司委託研究成果報告，未出版。
- 莊曉霞、胡婉雯、劉弘毅（2016）。原住民兒少性侵害探討暨預防策略之研究—以花蓮縣為例。衛生福利部保護服務司委託研究成果報告，未出版。
- 莊曉霞（2019）。部落族人對原住民族社會工作的期待：去殖民觀點的想像。臺大社會工作學刊，40，87-130。
- 莊曉霞（2020）。原住民女性社會工作者的充權經驗：以「原住民族家庭服務中心」為例。社會政策與社會工作學刊，24（1），79-122。
- 莊曉霞、陳鈺芳、黃瑞鳳、劉弘毅（2020）。原住民社會工作督導經驗：以「原住民族家庭服務中心」為例。社區發展季刊，169，142-153。
- 莊曉霞、黃瑞鳳、林靜琴、曾雪麗、王芝瑛（2020）。太魯閣族女性社會工作者視角中的家庭暴力。社區發展季刊，171，142-153。
- 童伊迪、江孝文、王慧玲 Iling. Dawa Panay（2020）。〈原住民族就業現況與展

- 望)。《社區發展季刊》，第 169 期，頁 293-307。
- 童伊迪、黃源協（2010）。拉近差距－台灣原住民家庭服務輸送之現況與展望。臺灣原住民族研究季刊，3(4)，145-166。
- 童伊迪（2014）。原住民族家庭暨婦女服務中心功能的省思：在地社會工作觀點。載於黃源協（主編），部落、家庭與照顧-原住民族生活經驗，163-189 頁。台北市：雙葉。
- 黃源協（1999）。新管理主義、社區照顧與社會工作。社區發展季刊，85，200-213。
- 黃源協（2005）。九十四年度山地鄉原住民家庭暨婦女服務中心訪視評鑑報告(原民會委託之成果報告)。台北：行政院原住民族委員會。
- 黃源協、詹宜璋（2007）。九十六年度原住民家庭暨婦女服務中心訪視評鑑報告(原民會委託之成果報告)。台北：行政院原住民族委員會。
- 黃源協、童伊迪（2010）。九十九年度原住民族家庭暨婦女服務中心評鑑報告(原民會委託之成果報告)。新北：行政院原住民族委員會。
- 黃源協（2012）。101 年度原住民族家庭暨婦女服務中心評鑑計畫評鑑報告(原民會委託之成果報告)。新北：行政院原住民族委員會。
- 黃源協、莊俐昕（2015）。104 年度原住民族家庭服務中心評鑑計畫評鑑報告(原民會委託之成果報告)。新北：行政院原住民族委員會。
- 曾華源（2016）。社會工作發展趨勢與臺灣專業教育的對應。社區發展季刊，155，3-16。
- 劉千嘉(2011)。臺灣都市原住民的族群通婚:社會界線的世代差異。人口學刊，42，115-153。
- 劉家勇（2019）從強化社會安全網計畫看我國老人保護工作的機會與挑戰。社區發展季刊，165：181-197。
- 劉鶴群、龍采綾、房智慧（2017）。都市原住民族的就業排除經驗與因應:臺中市阿美族都市部落之個案研究。社會發展研究學刊，19，179-211。
- 蔡友月（2009）。達悟族的精神失序:現代性、變遷與受苦的社會根源。台北：聯經。
- 戴如玟、趙梅櫻、張雅惠、張名慶（2019）屏東縣政府社會（家庭）福利服務中心的服務轉型經驗。社區發展季刊，165：77-90。
- 魏芳婉、黃源協、陳宇嘉、萬育維（2004）。九十二年度山地鄉原住民家庭暨婦女服務中心訪視評鑑報告(原民會委託之成果報告)。台北：行政院原住民族委員會。
- 蘇羿如(2007)。遷移中的台灣「都市」原住民。社會科學學報，15，153-174。

英文書目

- Adelson N. (2005). The embodiment of inequity: health disparities in aboriginal Canada. *Canadian journal of public health = Revue canadienne de sante publique*, 96 Suppl 2(Suppl 2), S45–S61. <https://doi.org/10.1007/BF03403702>
- Allen, L., Hatala, A., Ijaz, S., & Elder Courchene, D. & Elder Bushie, B. (2020). *Canadian Medical Association Journal*, 192 (9) E208-E216; DOI: <https://doi.org/10.1503/cmaj.190728>
- Alston-O'Connor, E. (2019). The sixties scoop. *Critical Social Work*, 11(1). <https://ojs.uwindsor.ca/index.php/csw/article/view/5816/4763>
- Bombay, A., Matheson, K., & Anisman, H. (2014). The intergenerational effects of Indian Residential Schools: implications for the concept of historical trauma. *Transculturalpsychiatry*, 51(3), 320–338. <https://doi.org/10.1177/1363461513503380>
- Bird, M.Y. & Gray, M.(2008), Indigenous People and the Language of Social Work, in M. Gray., J. Coates., M.Y.Bird (eds), *Indigenous Social Work around the World: Towards Culturally Relevant Education and Practice*, Ashgate, 59-70.
- Brave Heart, M. (2003). The Historical Trauma Response among Natives and its Relationship with Substance Abuse: ALakotaI llustration. *Journal of Psychoactive Drugs*, 35(1): 7–13.
- Brave Heart, M. Y. H. (2000). Wakiksuyapi: Carrying the historical trauma of the Lakota Tulane. *Studies in Social Welfare*, 245-266.
- Butcher, T. (2000). The Public Administration Model of Welfare Delivery, In. C. Davies, L. Finaly & A. Bullman (eds). *Changing Practice in Health and Social Care*. pp.17-29, London: SAGE.
- Chong, H. H (2012) Indigenous social workers' turnover intentions in Taiwan: We are more disadvantaged than our clients, *British Journal of Social Work*, <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/early/2012/10/05/bjsw.bcs143.full.pdf+html>.
- Clarke, J. & Newman, J. (1997). *The Managerial State: Power, Politics and Ideology in the Remaking of Social Welfare*. London, SAGE.
- Cooper, E., & Driedger, S. M. (2019). “If You Fall Down, You Get Back Up”: Creating a Space for Testimony and Witnessing by Urban Indigenous Women and Girls. *International Indigenous Policy Journal*, 10(1).
- Denham, A. R. (September 29, 2008). Rethinking historical trauma: Narratives of resilience. *Transcultural Psychiatry*, 45, 3, 391-414.
- Dudgeon, P., & Bray, A. (2018). Indigenous healing practices in Australia. *Women & Therapy*, 41(1-2), 97-113.
- Evans-Campbell, T. (2008). Historical trauma in American Indian/Native Alaska communities: A multilevel framework for exploring impacts on individuals, families, and communities. *Journal of Interpersonal Violence*, 23, 316-338. doi: 10.1177/0886260507312290

- Facto-Inwentash Faculty of Social Work (2020). MSW-Indigenous trauma and resiliency. <https://socialwork.utoronto.ca/programs/indigenous-trauma-and-resiliency/>
- Gray, M., & Coates, J. (2008). Introduction. In M. Gray, J. Coates, & M. Yellow Bird eds., *Indigenous social work around the world*. pp.1-10.Surrey: Ashgate.
- Gone, J. P. (2007). "We never was happy living like a Whiteman": mental health disparities and the postcolonial predicament in American Indian communities. *American journal of community psychology*, 40(3-4), 290–300. <https://doi.org/10.1007/s10464-007-9136-x>
- Gone, J. P. (2013). Redressing First Nations historical trauma: Theorizing mechanisms for indigenous culture as mental health treatment. *Transcultural Psychiatry*, 50(5), 683–706. <https://doi.org/10.1177/1363461513487669>
- Government of Canada (2020a). Indigenous service Canada: The Community Wellbeing index. <https://www.sac-isc.gc.ca/eng/1100100016579/1557319653695>
- Government of Canada (2020b). Indigenous services Canada. <https://www.canada.ca/en/indigenous-services-canada.html>
- Heath, L. M., Torrie, J., & Gill, K. J. (2019). Mental Health in the Cree Peoples of Northern Quebec: Relationships among Trauma, Familial Psychological Distress, and Mood or Anxiety Disorders. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 64(3), 180–189. <https://doi.org/10.1177/0706743718784938>
- Indigenous Relations and Northern Affairs Canada (2020). Departmental results report 2018-2019. <https://www.rcaanc-cirnac.gc.ca/eng/1562152041744/1562152062785>
- Libesman, T. (2004). *Child Welfare Approaches for Indigenous Communities: International Perspectives*. <https://www3.aifs.gov.au/cfca/publications/child-welfare-approaches-indigenous-communities-international>
- Marsh, T. N., Coholic, D., Cote-Meek, S., & Najavits, L. M. (2015). Blending Aboriginal and Western healing methods to treat intergenerational trauma with substance use disorder in Aboriginal peoples who live in northeastern Ontario, Canada. *Harm reduction journal*, 12, 14. <https://doi.org/10.1186/s12954-015-0046-1>
- Mel G., John C., & Michael Y. B. (2008). *Indigenous Social Work Around the World: Towards Culturally Relevant Education and Practice*. Surrey: Ashgate.
- Morrisette, V., McKenzie, B., & Morrisette, L. (1993) Towards an aboriginal model of social work practice--Cultural knowledge and traditional practices. *Canadian Social Work Review*, 10(1), 91-108.
- Myhra, L. L. (January 01, 2011). "It Runs in the Family": Intergenerational Transmission of Historical Trauma among Urban American Indians and Alaska Natives in Culturally Specific Sobriety Maintenance Programs. *American Indian and Alaska Native Mental Health Research: the Journal of the National Center*, 18, 2, 17-40.

- Native Canadian Centre of Toronto (2020). Native Canadian Centre of Toronto. <https://ncct.on.ca/>
- O'Neill, L., Fraser, T., Kitchenham, A., & McDonald, V. (2018). Hidden burdens: A review of intergenerational, historical and complex trauma, implications for indigenous families. *Journal of Child & Adolescent Trauma*, 11(2), 173-186.
- New South Wales Ombudsman (2012), Responding to Child Sexual Assault in Aboriginal Communities: A Report under Part 6a of the Community Services Act 1993, NSW Ombudsman; Sydney, Australia: 2012.
- Reinschmidt, K. M., Attakai, A., Kahn, C. B., Whitewater, S., & Teufel-Shone, N. (2016). Shaping a stories of resilience model from urban American Indian elders' narratives of historical trauma and resilience. *American Indian and Alaska native mental health research (Online)*, 23(4), 63.
- Shragge, Eric (2000). *Community Economic Development: In Search of Empowerment and Alternatives*. Toronto: Black Rose Books.
- Smallwood, R., Woods, C., Power, T., & Usher, K. (2020). Understanding the Impact of Historical Trauma Due to Colonization on the Health and Well-Being of Indigenous Young Peoples: A Systematic Scoping Review. *Journal of Transcultural Nursing*, 1043659620935955.
- Smith, D., Varcoe, C., & Edwards, N. (2005). Turning around the intergenerational impact of residential schools on Aboriginal people: implications for health policy and practice. *The Canadian journal of nursing research = Revue canadienne de recherche en sciences infirmieres*, 37(4), 38–60.
- Statistics Canada (2020). Aboriginal peoples in Canada: Key results from the 2016 census. Ottawa (ON). <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/171025/dq171025a-eng.htm>
- Teyra, C. (2017). *Culture and history matter: Historical trauma and cultural protective factors on alcohol use among Truku Tribal People (Doctoral dissertation)*. University of Washington, Seattle.
- The Wabano Centre for Aboriginal Health (2020). Wabano. <https://wabano.com/>
- Thomson, G. et. al (1988). *Transitions. Report of the Social Assistance Review Committee*. Toronto: Ontario Ministry of Community and Social Services.
- Truth and Reconciliation Commission of Canada (2015). *Calls to action*. http://trc.ca/assets/pdf/Calls_to_Action_English2.pdf
- Yellow Horse Brave Heart-Jordan, M. (1995). *The return to the sacred path: Healing from historical trauma and historical unresolved grief among the Lakota*. Doctoral Dissertation, Smith College, Northampton, MA.
- Yellow Horse Brave Heart, M. (1999). Gender differences in the historical trauma response among the Lakota. *Journal of Health and Social Policy*, 10(4), 1–21.

附件

2020 年原住民族家庭服務中心之執行成效及功能轉型研究 訪談大綱

一、 受訪者基本資料

- 1.性別：女 男 2.年齡：_____
- 3.族群：_____ 4. 宗教：無 有，請註明

- 5.在_____年_____月開始參與原家中心的工作
- 6.族語能力：會說流利族語 會聽但說得不流利 會聽一些 完全不會聽
- 7.教育程度：大專畢業 大學畢業 研究所或以上畢業 其他：

- 8.進入原家時的教育背景：
社工系所畢業 社工相關系所畢業（如兒家、老福等） 其他系所畢業
- 9.現在的教育背景：
社工系所畢業
社工相關系所畢業（如兒家、老福等）
其他系所畢業，正在修習 45 學分
其他系所畢業
- 10.當時您以何種身份參與原家中心的工作：
社工 母機構主管
區督 外督
社工助理 評鑑委員
志工 其他_____
- 11.如果您曾經在原家中心擔任社工或其他工作，但現在已離職或退出，請說明原因：

二、訪談問題

(一) 原家中心的重要性、服務落差和困境

1. 就您對原家中心的瞭解，您覺得原家中心的重要性在哪裡？部落族人如何看原家中心？他們對原家中心的期待是什麼？希望原家中心可以提供什麼服務？
2. 就您的經驗，如果要強調原住民族文化權及主體性，原家中心在部落／原住民族社會福利體系中應扮演什麼角色？需要提供什麼服務才能回應在地族人的需求？需要提供什麼服務才能維護族人的權利？
3. 目前原家中心提供的服務和您認為的應該提供的服務是否有落差？落差在哪裡？為什麼有這些落差？可以如何消弭這些落差？誰可以做什麼？
4. 就您對原家中心的瞭解，原家中心目前遭遇到什麼困難（如：角色定位不清、母機構功能有限、督導制度的多頭馬車、文化與在地知識運用的困難、工作人員流失...）？這些困難的原因是什麼？如何解決（如：原民會、縣市政府、母機構、部落、原家中心...可以做什麼）？

(二) 社會安全網中的角色定位

1. 您服務的原家中心曾與哪些社會安全網的夥伴合作？如：社會福利服務中心等。如果沒有，原因是什麼？（如果沒有，請跳到第3題）
2. 如有合作，原家中心與社會安全網工作的合作機制為何？如何分工（如在個案、團體、社區或宣導活動等）？分工原則是什麼？合作或分工的過程中，您遭遇到哪些困難？困難的原因為何？這些困難是否有辦法解決？誰可以解決？如何解決？（可請受訪者舉例）
3. 就您的經驗，原家中心在社會安全網中應扮演什麼角色？該如何定位自己？
4. 如果建構原住民族社會安全網，原家中心有哪些地方需要轉型（如：對原住民族社會工作的思維和想法、組織型態、工作內容策略、原家中心的目標、角色定位等）？如何轉？轉成怎樣？有哪些配套措施可以支持原家中心轉型？
5. 在中央、縣市和鄉鎮(原家中心)等不同層級從政策、執行到社工服務，該如何透過垂直、平行整合，協調分工合作？

(三) 原住民社福人力合作模式

1. 您對於建構原住民族社會安全網的想法是什麼？與衛生福利部的社安網有何不同？

2. 如要建構原住民族社會安全網，需要原家中心與原鄉現有社會福利相關專業人員（如：就業服務員、文健站之照顧服務員、金融輔導員）更緊密的合作，請說說你們過去合作的經驗。
3. 您對於未來在原住民族社會安全網中，這些人力的合作方式有何建議？有人建議合署辦公（如原住民族社會福利服務中心）的方式運作，您怎麼看？合作模式的目標為何？該如何策略性分工？

附件二

時間：2020.6.25. 上午 10：00-12：10

地點：政大星巴克

主題：北區原家中心專管中心督導經驗

受訪者：E1

訪談者：王增勇

重點：

1. 原家中心的重要性：1.原鄉原住民進入社福體制的重要管道；2.透過在地人擔任社工，幫助在地人滿足需求。例如五峰鄉的 A 社工
2. 困境：1.原民社工少，督導更少；2.都會區幅員廣大，例如新北市（目前僅兩家原家）與桃園市
3. 原家中心社工：1.認同原民的社工願意花時間陪伴；2.花費大量時間在交通上；3.社工多為第二代原民，透過服務老人學習自己的文化，重建文化認同。
4. 例如，新北原家中心社工，在金山舉辦捕撈文化，邀請老少世代共同參與。
5. 又例如，新北某區的原家社工，本身是太魯閣族，不是泰雅族，發現忠治部落兒童沒吃早餐，因此推動婦女廚房原鄉原味，滿足部落兒童需求，也創造就業機會。
6. 原民會把社工薪資拉到衛福部水平，但補助金額總額有上限，因此擠壓了業務費用。
7. 原家與社安網：某市政府將原民會原家中心契約增列脆弱、高風險家庭為原家中心服務對象，造成原家中心的反對，中央原民會去文邀請某市更正。
8. 某市政府將高風險會議的主導報告由原家中心負責，造成原家中心反彈。E1 建議：原家中心可以參與，但不應成為主導；可以提供支持性服務，如後追，但不應涉及保護性業務；原家中心可以陪訪、諮詢與參與，但不應反客為主。
9. 原家中心個案量要求：30 案、舊案不得超過 50%，每案服務期限 6 個月。

各區狀況：

1. 甲原家中心是模範。母機構很投入，又有志工隊強力支持，主事者在政府部門工作，熟悉政府要求。
2. A、B 都是 1990 年代原住民學分班學生，對社工很熟悉，現在 A 調到玉里想推動城鄉交流。

3. 乙母會有兩個中心，原本在 B 原家中心，是績優中心，但主事者去當照專，導致中心解散，目前由丙承辦。
4. 乙母會認為原家中心市政府要做的事，經費應該都由政府支出，不應由民間支出。
5. 桃園原本是由丁承辦，去年因為喬不攏薪資給付，丁全面退出原家中心，目前桃園三處中心都是戊承辦，尋找原民社工比較不困難。乙的社工專業上需要協助。
6. 新竹三處中心由丙承接。丙有設立督導一職，但為認真督導，只有在北管督導時才會出現。有專業能力但沒有落實。

附件三

日期：2020.07.03. 2-4：30pm

地點：西門町紅樓 1 樓

受訪者：M1、M2、M3

訪談者：王增勇

記錄：王大中

主題：原家中心母機構承辦原家中心的經驗

1. 母會從 2013 年開始從甲鄉開始，2017 乙鄉，接著 2019 丙，承辦三家原家中心。本次訪談想瞭解母機構承辦原家中心的動機，過程中在管理與督導上遭遇的問題與因應，以及對未來原家中心方向的建議。
2. 2013 年承辦甲原家中心，是基於母會在甲鄉推動的培力原住民青年計畫，為創造原鄉青年在地的的工作機會。其次，母會在尖石推動教育工作，需要開創與社區工作的模式，同時提升機構形象，因此承辦原家中心。
3. 甲原家的發展有三個階段：1.原本設立在教會，由 OO 師母負責，後來 2.OO 離職，由社工自行管理，直到最近 3.由 XX 擔任全責督導。
4. 多頭馬車的督導體系：原家中心的設計中，行政督導是地方政府承辦人、專業督導是專管中心，母機構的督導則是契約中沒給資源但會要求母機構辦理的矛盾現象。
5. 原家中心與社會安全網的關係：原鄉應該以原家中心為主
6. 甲原家中心的 A 社工是具有文化敏感度的社工，乙原家中心中心的 B 則是具有魅力的社區工作者。
7. 丙中心的 C，過去是展望會的社工，D 則是高中助學方案的承辦人、五尖文健站、協會秘書，E 則是暨大原專班肄業，有他的人脈。
8. 都原與原鄉地區的原家中心因為面對的社會問題不同，因此應該有不同的服務定位。

附件四

時間：2020.7.13. 下午 3：30-5：50

地點：X 關懷協會

主題：原住民族家庭服務中心之執行成效及功能轉型

受訪者：M5

訪談者：莊曉霞老師

一、 重點：

- (一) 原家中心的重要性：1.作為部落族人的需求協助平台；2.為部落資源整合平台 3.在地社福單位對原家中心有一定程度的依賴，例：法院需原家中心社工陪同長者進行轉譯
- (二) 困境：1.無內部督導機制；2.並非所有母會原先就有社工機制，有社工管理、社工專業上的困境；3.花蓮地區 13 家原家中心各自努力，但無共識，推動力量小；4.原家中心直屬單位、聯絡窗口不明確 5.上級單位指令下達速度慢，無法及時與上級部會政策做修正 6.原家在地方政府無話語權，擁有資源可提供外部單位時卻無法順利推展
- (三) 給原家中心、專管中心與原民會的建議：1.原家中心作為資源提供平台，將部落狀況分類並依照分類尋求相關專業資源來解決問題 2.原民會掌握方向及政策，讓地方政府及專管中心主導操作模式，才能讓讓原家中心有自己在地的服務模式；3.原民會可以協助整合資源後提供給原家中心；4.原民會可利用媒體替原家中心做宣導（傳）；5.評鑑指標制定不應只看 KPI，評鑑建議給專管中心做；6.專管中心應做為提供原家學術指導、指引原家中心未來方向；7.建議原民會可以多一些跨部會的溝通，與其他部會達成共識後再進行資源分配

二、 原家與社安網

- (一) 受訪者建議：原民會與衛福部進行溝通，在建立共識後可以將原住民族納入現有社安網內，並將原有之預算撥付給原家中心做充分使用，且訂立明確聯繫窗口，不須再額外增設一個獨立的原住民族社安網。
- (二) 給原家中心標案資格的建議：1.母會內部需有督導機制 2.母會需具備社工帶領經驗，若無經驗須提出相對應之求救、配套措施 3.母會資金狀況需穩定。

附件五

時間：2020.7.15 下午 3：30-5：30

地點：母會東區辦事處

主題：原住民族家庭服務中心之執行成效及功能轉型研究

受訪者：M6

訪談者：莊曉霞

一、 重點：

- (一) 原家中心的重要性：1.扮演運籌中心之角色，可提供各單位、機構在進入部落前的諮詢中心；2.以原住民為主體，有別於主流社會工作的工作方式，社工更能貼近部落生活。
- (二) 困境：1.目前原家工作內容與在地需求有斷裂，要思考如何能更貼近族人需求；2.原家社工的訓練既不期望以主流方式培訓，但又無法走出自己的方向及定位；3.原家中心的社會工作有其獨特性但又無法脫離大框架；4.評鑑制度無法因地、族群制宜；5.評鑑中無法聽到在地族人的想法；6.主管機關不明確。
- (三) 原家社工：1.因需要跟部落居民工作，所以以文化、部落角度以及實際參與的形式培訓，與在地要有強烈連結；2.因原家中心為重要的運籌中心，期待社工具備相當的部落知能；3.原家中心門檻過高，若定位清楚，是否為正規社工身份並不重要。
- (四) 原家與社安網：原家目前的工作已經是社安網的東西，所以不需另外設置原住民族社會安全網，但須明確定位原家在社安網中的定位，如何鑲嵌至現有的體系當中，清楚地扮演與政府間的溝通橋樑，並固定跟衛福部的社福中心合作、交流。

二、 建議：

- (一) 原家中心內設督導機制，以便指導及內部傳承，督導人選可由資深原家夥伴遴選。
- (二) 原家中心服務對象待調整，若有助於部落發展都可考慮納入原家中心服務範圍，不只做福利輸送。
- (三) 原民會要考慮民族社工的獨特性以及合適的人選，可發展民族社工認證機制。
- (四) 上層單位太少專業對話，建議固定和衛福部交流、建立夥伴關係。
- (五) 評鑑是否能夠有彈性、因地制宜，讓各地區（各族群）的原家中心有自選項。

- (六) 讓族人（長者）參與評鑑，從在地族人角度看原家中心對他們的幫助影響深淺。
- (七) 由原民會協助各單位資源連結。

附件六

原住民族家庭服務中心之執行成效及功能轉型研究期中專家諮詢會議會議紀錄

- 2020.08.07 (五) 上午 9:30-12:00
- 地點：花蓮縣社會福利館三樓 301 會議室
- 主持人：莊曉霞老師
- 紀錄：郭涵文
- 大綱：
 - 一、前言
 - 二、原家中心的重要性、服務落差和困境
 - 三、社會安全網中的角色定位
 - 四、原住民社福人力合作模式
 - 五、一部落一原家的建議與想法
 - 六、結語

一、前言

- (一) 說明原民會對此研究案之期盼，希望借重經驗規劃將來原家中心走向。
- (二) 介紹焦點團體訪談內容大綱。

二、原家中心的重要性、服務落差和困境

M10

從部落執行經驗出發，思考原家中心角色，因在地有許多不同專業人才做部落服務，各個專業各自為政，能否將原家中心提昇，讓原家中心不只做原住民家庭個案、專案，而是原住民部落的服務中心，裡面可以設置一些不同職務，納入這些在地專業人才，整合成為一個中心，並設置一位主任，這位主任人選可以是在部落當地蹲點一段時間，也參與過許多部落工作的社工員，對其進行全方位的培訓，推行規劃部落服務發展計畫，底下設置家庭服務社工、文健站服務員、經濟扶助員、就業服務員、語言推行員，最少十人的編制，期待原家中心轉型為綜合型家庭服務中心，共同推動部落發展。

M8

- (一) 原家中心開辦至今因定期訓練、內外部培育等，成為原住民社工歷練的最佳場域。
- (二) 提供政府、外部資源以及在地組織合作的平台，過往也成為部落婦女保護、求助的管道。

(三) 早期在人力的選聘上，提供對在地服務有熱誠且與在地連結性強的族人先工作再進修的機會，因近年原家社工逐漸走向主流化，抹煞了這些人的機會，因此近三年來原家社工與在地部落之間出現了一些距離。

(四) 管理主義進入後對 KPI 的要求越來越嚴謹，使原家中心社工員為追求績效而無法深入執行部落工作。

(五) 薪資制度以及經費配置與母機構原有制度產生衝突，使機構考慮退出原家。

E2

(一) 現今原家功能及層級若提升，要重新評估、盤點某些空間及資源不足、規模太小的中心需要做改變或撤除；區域型(綜融型)原家中心未必需要每個部落原鄉都設置，內部包含金融、長照及社會安全網內需要的服務內容，才能相互學習，避免目前原家中心只做轉介，社工員功能無法提升的狀況。

(三) 人力聘用建議使用比例原則，而非排除原則，比例部分可以再進行討論。近年來原民社工專業度提升，但平地漢人社工文化敏感度卻無增長，可利用此機會讓非原民社工與原民社工一起做，才有機會讓文化能力增強。

(四) 原家中心 22 年提供了原民社工專業培養，對在地部落有許多貢獻，但因近年年輕社工人員流動率高，期望藉由此次規畫讓原家中心人力重新布局，減少過度安逸的資深社工狀況。

E3

(一) 原家中心重要性不容質疑，原家中心社工提供外部機構進入部落前的轉譯，各中心地理位置不應離部落族人過於遙遠。

(二) 外部大型母機構有其專業，但退場後社工去留將影響原家中心資料及傳承出現斷層；在地小型母機構沒有專業能力陪伴原家社工，

M9

(一) 家婦中心至原家中心都扮演樞紐以及轉譯角色，例如法院對原家社工的依賴、個案對原家中心的信任等。

(二) 原家社工提出，從家婦中心到原家中心是部落社會工作的基石，可以從中看到發展原住民族主體性特色的工作。

(三) 原家中心對婦女的支持是無可取代的。

(四) 過去許多對原家中心專業的質疑，以及與社會福利服務中心區別的質疑，是對原家中心的打擊，但福利中心要進入偏鄉區域前還是會尋求原家中心協助，只是因為與主流社工專業領域不同所以無法得到認同，將來還需再

重新思考應該如何才能得到認同。

(五) 原家督導機制為目前的困境，建議盡快內部督導任用的制度與辦法。

三、社會安全網中的角色定位

一、莊曉霞老師

若大家對於社安網或原民會原家中心與衛福部或社會處需不需要做調整？或角色定位上需要再釐清？目前我們傾向相互合作，但合作模式應該是要怎麼做？是補充社安網不足，或是要更有主體性？

M10

從部落經驗來看，部落的家庭氛圍與社工受主流社會工作訓練時所學的經驗不同，原家中心的學理性工作方式讓原鄉家庭容易被標籤化，建議原民會能夠使用原住民式的工作方法。例如，部落陪伴婦女的方式讓部落婦女能夠回到原鄉照顧家庭，也讓下一代能夠因此回到原鄉服務。原家中心的設立對原鄉部落來說是重要的，其他社福單位無法取代它的功能，而且要跟它做配合，特別期望將來若能夠提升後，能更重視文化元素，尤其是語言的部分，以語言作為內部服務根基、外部連結社安網的基礎。另外原家中心需要有遍及整個區域的照護資源的認知，將來原民會或專諮團體可以思考，應該如何協助他們建構什麼樣子更在地性、更主體性的中心。

E3

(一) 社會福利服務中心在都會區會忽略偏鄉地區的需求，社安網要進入部落前還是必須先經過原家中心，原家中心可以跟社安網合作，承接政府進入部落的工作，進行互補。

(二) 政府單位的社工科有沒有將原家中心當作夥伴，有資源但沒有將原家中心納入共同成長，這件事是可以去思考的。

(三) 將來若衛政單位接手文健站後，健保給付的方式以及作法將會影響在地服務使用者與提供者之間的關係。

(四) 原家中心說綜融性的社會工作，以剛剛戴牧師說的部落受暴婦女為例，現在對於家暴防治塑造的是做社會心理因素，當社會瀰漫對家暴議題的倡導時，漸漸地轉換了這件事，這是社區工作的概念，當使用個案的方式反而會造成家庭的斷裂，所以原家中心的社工使用綜融性的工作方式操作，去引導更多的人針對這些案件去減低發生的機會。過去的高風險都讓外面機構承接，社安網出來後，政府將這些案件收回，他們內部也有許多爭議，我認為這些原家中心把它接下來也不是不行。

E2

(一) 建議詢問社福中心社工對原家中心的角色及定位之看法，對於專業間的信賴程度。

(二) 建議不再設立都會型原家中心，因都會型皆有設立社福中心，且都會範圍不大，偏鄉才是服務重點。

(三) 因應前述原家中心地點設置，文健站設立數量遠比原家中心多，文健站也有長者關懷訪視工作，如何提升文健站與原家中心之間的合作，遠比與社安網合作有信賴。

M8

(一) 若將原住民族納入主流社安網內，可以預想會流失原住民族的主體性，建議原民會在政策上守住原則，以今年的疫情災害為例，衛福部的福利發放機制並無考慮偏鄉原民部落的不便，也並沒有相關的公告及措施因應，使原家中心以及原鄉部落無從得知最新訊息，在疫情爆發初期領取防疫物資的情況也非常不友善，希望將來原民會將原住民族族群權益擺在前頭多思考。

(二) 衛福部社會安全網的計畫書內完全沒有提到原住民族的需求，包括現有的福利體系中也沒有放入原住民族，在政策的制定沒有將原住民的特性放入，所以我擔心若把原家中心納入，原家中心的特性可能會被稀釋，或是在主流的洪流中流失，會很可惜。

M9

(一) 夥伴有提出家防中心不成案的個案轉介至原家做後續追蹤時，不成案的評估標準有點無法掌握，可能我們尚未進入家庭做陪伴，就收到暴力通報，這部分需要再確認他們前端評估狀況。

(二) 與家庭福利服務中心辦理活動時，可能因為他們內部要求需要跟在地原家中心合作，但我們認為合作或配合可能還要再釐清，也要再跟同仁重新討論什麼狀況能夠跟他們合作，過程中感覺過於被要求要配合，這部分也需要再取得雙方更多共識。

四、原住民社福人力合作模式

M8

一般 NGO 需要自行承擔原家中心督導的聘任，這一個督導必須負擔會內的工作以及原家中心的業務，這樣的工作量很容易來一個倒一個，但因為桃園的稅收較高，加上原民會的配置，桃園原民局局長直接配置專職督導給我們，讓他專管這三間原家中心以及文健站的巡迴查核，所以我們承接了桃園三家

都會型原家中心，所以建議如果有團體願意接三個中心，中央或政府可以在在人事經費上面支持他們，因為這筆人事費用對於全國性的 NGO 來說還可能可以負擔，但若對地方性的小型團體來說非常困難，許多團體可能有意願，但在經費上面就會打退堂鼓。所以有沒有可能在經費的籌資上，鼓勵 NGO 在一個縣市內接三個，同時也讓督導的功能發揮到最大，或許會吸引一些有意願，且績效不錯的團體來協助參與。

M10

目前部落裡有資源重疊的問題，原民會各項專業人力在同一個場域內各自為政，依據原民會交辦的事項，大家都將焦點放在文健站，例如談語言保護時語推人員會想到文健站，談照護跟社福的時候原家中心也想到文健站，對長者來說是一個負擔，可以思考是否能將其整合，讓資源不重疊同時大家的功能都能發揮，同時不干擾長者太多。

莊曉霞老師

原家規畫要思考整個社會變動的脈絡，剛剛提到很多原家中心和文健站的合作跟整合，但我在思考若整合的話，資源可能會跑到文健站，我認為原家規畫必須要以原住民族整體人口做思考，所以想聽聽大家的意見。

E2

（一）針對都會型原家中心，我想要提出一個建議是，桃園、台中、苗栗、高雄以及新竹等等，這幾個目前有設置都會型原家中心的縣市，凡是超過多少人在都會型的，他們的社福中心裡面必須要有百分之多少的原住民工作團體，那我們就不用再透過委外的方式碰到剛剛那麼多的困難，但是這個似乎必須要有社安網的相關法規才能有進用的權利。

（二）第二個建議是目前的社福中心即使再健全，也會有觸及不到的地方，例如花蓮中區社福中心在鳳林，但是有個案在豐濱。那可不可以透過一些規定，讓凡是社福中心觸及不到的偏鄉，以共案的方式與原家中心社工共案，例如南區的社福中心可以跟瑞穗原家中心共案。

E3

就像在長照機構有照服員，後面有社工，在前端遇到問題會回傳，那以文健站作為一個大的範圍去看，我在前端做查核的時候會詢問文健站有沒有找過原家中心，主要是看它知不知道當碰到問題時應該如何尋求就近相關單位。

M9

我們三家原家中心光復主打少年、強調 CRC，與文化間的關聯；瑞穗有比較

多的身障；玉里則是有比較多的老人，一開始我們也擔心是否會做太多原本文健站該做的事情，後來找到共識由玉里原家成立長照聯盟，由我們來召集。例如送餐服務的空窗期，有單位說可以出資但無人力、有機構說有人力但無法出資，這中間原家也想到自己有食(實)物互助社，所以空窗期就是由我們來做，並沒有搶了文健站的工作，也解決的空窗期的問題，所以原家就是提供一個資源窗口以及媒合、聯盟的工作，我們也想到與文健站的合作，甚至法扶基金會也借重原家駐點，他們也認為透過原家的陪伴與溝通，讓族人瞭解可以找到什麼解決方式，所以我認為若需要做區域型原家中心，就更需要了解自己可以怎麼做的更普及，也能更明確的釐清原家中心與區域服務中心的區別，原家中心還是有很大的優勢。

五、一部落一原家的想法

M10

應該要先思考要怎麼改名，從家婦中心改到目前的原家中心，無庸置疑是要強調家庭，現在的原家可以說是被文健站取代或強化，若想要把層級拉高來談原家的轉型，那勢必要更全面的看待要做的工作；有些鄉鎮可能有兩三個部落，每個部落的特色不一樣，有些也很重視文化或是部落產業，如果需要將原家轉型成為在地性的話，那原家需要關注的會更全面、更貼近部落在地需求。

E2

我個人覺得不需要，這樣反而會變成搶人、搶錢、搶地盤，部落就這麼大，若再設一個原家中心就會是政治操作，而非真正需求。牧師談到的全面性與在地性非常重要，它很矛盾，這兩個同時存在，在地性不一定要原家中心做，有些地方已經做得很好，原家中心的位置是全面性的了解資源、維持資源與充權資源就行。

M8

回應 M10 說的名稱未來若要做調整，名稱會涉及到未來在做的廣度跟代表性，我在想有沒有可能改成「原鄉地區社區...」類似這一類的名稱，在我過去的經驗裡，我們服務的不只是弱勢族群，還有一群想要對部落不管是經濟發展或產業發展作自主發展的人，這些人如果可以搭上未來原家增能，會讓原家中心有別於衛福部想要合併的社安網部分。像我們與 M10 也有合作做小農支持性發展，這個模式正在醞釀，所以若未來原家的同工能夠與在地的關鍵人物去談，看有那些在地已經開始發展的社區營造或社區小農合作，由我們去支持他們，尤其他們有自己在地的特色，那將來會看到全國的原家中心會有

不一樣的特色，或是不一定要在原家裡，而是透過原家的串連及整合去申請到原民會的公彩計畫補助等等，去達到新的面向。

E3

呼應前面我覺得一個原家的社工在部落裡要有社區工作的概念，包含地方發展；另外也談到何處辦公的問題，我擔心把很多人都集中以後，那個很具體、高大的物理環境會讓社工離部落越來越遠。

七、 結語

莊曉霞老師

原家中心不能單純像過去只聚焦在福利提供，應該要站在整個發展的角度去思考，包含部落的經濟發展，在回歸到部落的族人照顧，這個都是未來原家規畫，因應整個社會潮流變化該做的思考。

附件七

研究參與者知情同意書

非常感謝您參與此研究!以下表格將提供您本研究之相關資訊，希望能在研究進行前，讓您對此研究有充分的瞭解。若您對此研究有任何疑問，歡迎您對計畫主持人或相關研究人員提問，我們將為您做詳細的說明。

<p>研究計畫名稱 中文：原住民族家庭服務中心之執行成效及功能轉型委託研究 英文：</p>
<p>執行單位：臺灣原住民族長期照顧聯盟協會 委託單位/經費來源：行政院原住民族委員會 主要主持人：王增勇 職稱：教授 協同主持人：莊曉霞 職稱：副教授 協同主持人：Ciwang Teyra 職稱：助理教授 協同主持人：莊登閔 職稱：助理教授 ※聯絡人：王增勇 電話：0988-885-087</p>
<p>一、研究目的： 透過整理原住民家庭服務中心的歷史定位與發展，以協助其面對新的社會福利政策的推動，本研究希望達到以下目標： 1.明確原住民家庭服務中心角色定位，及其與強化社會安全網中社會福利中心之功能分工及差異。 2.建構原住民家庭服務中心與原鄉現有社會福利相關專業人員(如：就業服務員、文化健康站之照顧服務員、金融輔導員)之原住民族社福專業人力合作模式。 3.立基於原住民族文化及主體性，深化原住民家庭服務中心服務體系，建構原住民族社會福利(安全)網絡。</p>
<p>二、研究參與者之人數與參與研究相關限制： 預計訪談三類研究參與者： 1. 2019年評鑑特優或優等的9個中心(都會1/原鄉8)的資深社工與督導，預計訪談人數為$9 \times 2 = 18$位 2. 2019年評鑑其他的9個中心(都會2/原鄉7)的資深社工與督導，取樣原則以同儕推薦，認為對方的工作方法具有原住民特色，預計訪談人數為$9 \times 2 = 18$位 3.分區焦點團體：依照北、中、南、花蓮、台東五區舉辦焦點團體，開放給未被訪談的中心的資深社工與督導參與，預計每場10位，訪談人數為$10 \times 5 = 50$位。</p>
<p>三、研究流程： 本研究為一年期的研究，主要透過質性研究方法進行資料蒐集，以下為本研究之研究流程。 (一)第一階段：將以文獻回顧、政策文件分析、以及評鑑報告等三種資料的分析，從現有的檔案文件中，整理原家中心的發展歷程，勾勒原家中心的定位與工作方法。 (二)第二階段：將以原住民家庭服務中心的督導與社工為主，試圖捕捉基層工作者的經驗與工作知識。資料蒐集的過程當中將會全程錄音。 (三)第三階段：蒐集國外原住民社工理論與案例。理論將以歷史創傷與療癒為</p>

主，國外服務案例將蒐集具有參考價值的理論視角與服務案例做為參考。

(四) 第四階段：未來規劃與建議。研究團隊將前三階段分析的建議，透過邀集具代表性之專家學者至少 5 位(名單須經原民會同意)召開兩次專案諮詢會議（5x2 = 10 位），蒐集意見並綜整專家學者意見，以確立研究產出結果之妥適性及可應用性。

四、研究益處：

(一) 對研究參與者個人之預期益處或報酬

1. 透過個人訪談，能夠進行個人經驗的整理與反思。
2. 透過焦點團體，個人經驗能與他人進行集體對話與反饋。
3. 受訪者可藉由參與研究訪談，獲得後續專業成長與發展的啟發。
4. 由於受訪者都屬於專業人員，工作經驗之交流與整理屬於常態，也都是在上班時間進行，因此將不提供車馬費或禮品。

(二) 社會預期益處

1. 紀錄與整理原住民家庭服務中心的發展歷史。
2. 整理與分析原住民家庭服務中心督導與社工人員的一線經驗，以深化原家中心服務體系。
3. 討論與整理國外原住民社工理論與案例，有利於未來建構本土原住民家庭服務中心社會福利網。

五、研究潛在風險：

(一) 生理或心理風險：參與本研究並沒有潛在的生理或心理上的風險，由於本研究以參與者的工作經驗為主，受訪者若正處於工作瓶頸或在工作上遭遇重大挫折，提及工作經驗可能引發受訪者的情緒反應。此時的受訪者可以選擇暫停參與本研究，或者休息一陣子，等情緒平復之後，再考慮是否繼續參與。若受訪者，在敘說工作經驗時有強烈的情緒反應，研究者具有社工背景，會提供適當的情緒支持與陪伴，協助受訪者釐清與面對工作上的困難。

(二) 社會風險：

1. 隱私保密：在個人資訊保密上，受訪者參與本研究為自願性參與，在研究過程中，有隨時退出研究的權利；訪談逐字稿騰打完成經主持人校正後，逐字稿將 email 給受訪者進行校閱，因此即使訪談後，也有權利退出研究、修改或刪除訪談的逐字稿內容。除非受訪者堅持使用真名，否則受訪者的名字皆會被匿名處理；為了保護受訪者的隱私，所有會洩露受訪者身份的細節也會加以刪除。然而，對於熟悉原住民家庭服務中心的相關內部人員，可能無法達成完全匿名，因此建議受訪者可以將經驗一般化，以免過於容易辨識。但是本研究將訪問 18 個中心與五場焦點團體，因此要被辨識出的機率仍舊較低；萬一發生機構內工作人員對受訪者身份有所猜測時，研究者將一概否認，以保護受訪者的隱私。
2. 權力不平等：組織內部的權力關係，可能威脅到工作者的權益。例如，一線工作者的訪談資料可能涉及工作場所的敏感議題，例如違反相關規定。這部分資料將事先徵詢受訪者同意才使用，書寫時將以匿名方式呈現，並以個人經驗背後的社會整體制度問題的分析方式進行討論，以避免個人針對性的討論以減少傷害的可能。研究者會基於保護受訪者的原則，審慎使用訪談資料，不使受訪者受到傷害。在資料分析上也會避免判斷性的字眼，而著眼於問題的結構性因素，而非歸因於個人行為的對錯，以免造成誤解。研究過程如有造成任何疑惑或困擾，請直

接與研究計畫主持人聯繫，主持人將盡力協助處理以避免研究過程造成受訪者的傷害。

六、研究參與者之保護與補償：

(一)本研究依計畫執行，除可預期之不良事件外，若因參與本研究而發生不良事件或損害，由國立政治大學或計畫主持人依法負補償責任。除前述之補償原因與方式外，本研究不提供其他形式之補償。

(二)您簽署本知情同意書後，在法律上的任何權利不會因此受影響。

七、機密性：

計畫主持人將依法把任何可辨識您的身分之紀錄與您的個人隱私資料視為機密來處理，不會公開。將來發表研究結果時，您的身份仍將保密。倘有委外蒐集、處理、利用您的個人資料，由計畫主持人確保資料的保密及隱私，並負監督管理的最終責任。您也瞭解若簽署知情同意書即同意您的原始紀錄可直接受監測者、稽核者、研究倫理委員會及主管機關檢閱，以確保研究過程與數據符合相關法律及法規要求；上述人員也承諾，將不會洩漏任何與您身份有關之資料，絕不違反您的身份之機密性。

八、研究計畫材料之運用規劃、保存期限及到期後之處理方式：

(一)所有資料與檔案都將存放在只有主持人與專任助理知道的密碼設定的硬碟中。

(二)錄音檔委託工讀生騰打時，逐字稿中的受訪者將會被匿名處理，受訪者的編碼本將由主持人保管，工讀生將被要求簽署保密同意書，以保護受訪者之隱私。

(三)問卷、訪談錄音檔與逐字稿資料將會被保存十年，十年後錄音檔將會銷毀，只保留問卷與逐字稿，做為研究嚴謹度之依據。

(四)受訪者中途退出時，之前蒐集之問卷、訪談等資料將不予使用，並立即銷毀。

(五)您可以不具理由隨時退出所參與的焦點團體，研究者將會儘量移除您在焦點團體當中的資訊，但是前提是刪除您的資料不會影響到其他重大資訊的遺失。

九、研究參與者權利：

(一)本研究已經過政治大學研究倫理委員會審查，審查內容包含利益及風險評估、研究參與者照護及隱私保護等，並已獲得核准。如果您研究過程中有任何疑問，可以直接詢問研究人員，亦可與國立政治大學研究倫理辦公室聯絡請求諮詢，其電話號碼為：(02)29393091 轉 66015。

(二)計畫主持人或研究人員已經向您說明研究相關之最新資訊，並已告知可能影響您繼續參與研究之意願之所有資訊。

(三)計畫主持人已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您，並已充份說明本研究之內容。

(四)如果您想要進一步了解研究成果，請聯繫計畫主持人王增勇教授 (tywangster@gmail.com)

十、研究之退出與中止：

您可自由決定是否參加本研究；研究過程中，您不需要任何理由，可隨時撤銷同意，退出研究，且不會引起任何不愉快以及任何不良後果。研究主持人或研究計畫資助單位，也可能於必要時中止該研究之進行。

十一、本研究可能衍生之商業利益

無。

十二、簽名

(一)主要主持人、協同主持人或研究人員已詳細解釋本研究計畫的內容，以及參與本研究可能帶來的益處與風險。

說明人員簽名：

日期： 年 月 日

主要主持人/協同主持人簽名：

日期： 年 月 日

(二)本人已詳細瞭解上述研究方法及其可能的益處與風險，有關本研究計畫的疑問，已獲得詳細說明與解釋。本人同意成為此研究計畫的自願研究參與者。

研究參與者簽名：

日期： 年 月 日

同意書版本/日期：第 2 版/2020.07.01

核准日期：2020.07.31