



## 多元對立？

# 從服務使用者探原住民族家庭使用兒少服務方案之經驗— 以某縣市兒少中心為例

鄭凱芸

實踐大學社會工作學系

### 摘要

本研究探討原住民族家庭如何回應兒少保護的國家政策與措施，及接受專業服務後的改變為何。研究採質性的半結構深度訪談方式，蒐集 5 位研究對象的經驗後發現，在服務使用的經驗上，研究對象給予服務正向肯定、認同國家介入家庭事件，以及對服務提供者的認知程度低；研究對象也同意服務使用後家庭關係獲改善；在服務使用的方式上，研究對象具有服務選擇的自主性，且期待服務的長期性，並接受服務時間的有限性。研究最後提出三點進行討論，包括：誰才是此服務方案的主體？服務對象的需求是緩解經濟還是消除暴力？及多元對立的存在與否？最後提供工作者在實務上的建議。

關鍵字：多元對立、服務使用者、原住民族家庭

## 壹、前言

### 一、問題陳述

近年來，因為經濟的衰退，失業率頻傳，加上家庭結構的改變，家庭暴力、兒童虐待或疏忽等事件不斷發生，政府為因應這些高危機、高風險的家庭問題，於 2003 年頒訂之「兒童及少年福利法」即為強化兒童及少年保護工作機能，並回復家庭功能，對被列為保護個案之兒童少年及其家庭實施「家庭處遇計畫」。此外，從 2004 年亦開始實施「高風險家庭關懷輔導方案」，從預防的角度提供家庭照顧者親職教養的知識與技巧。

某兒少中心從 2005 年起開始承接「高風險家庭關懷輔導處遇服務計畫」，又自 2010 年起，此兒少中心承接縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心委託辦理之「兒少保護綜合福利服務中心」，以提供原住民族人就近及便利性的服務據點。此兒少中心提供兒少二級及三級預防工作至今 7 年的時間，累積了非常豐厚的原鄉兒少保護工作之經驗。

#### （一）原住民族家庭問題類型：

根據復興鄉戶政事務所（101）資料顯示，復興鄉原住民族人數佔總人數的 71%，故某兒少中心執行原住民族鄉部落的兒少關懷，協助原住民族家庭支持性、補充性及替代性服務，以有效改善兒少教養品質，進而穩定其家庭功能。在過去此兒少中心的服務過程當中，發現原住民族家庭的問題類型如下：

##### 1、經濟就業問題：

主要受到低學歷和就業機會貧乏影響，另外，多數家長就業意願低，依照喜好挑選工作性質，影響其就業穩定性，家中生計難以維持，進而導致子女普遍營養不足，且缺乏正規教育系統外的教育支出，例如：補習費。

##### 2、隔代教養問題：



雖然由（外）祖父母協助照料原住民族家庭子女是補足家中人力不足之有效方法，可是因為語言的限制，（外）祖父母較無法與家中子女有良好的溝通方式。尤其當子女漸長後，有了自己的想法與主見，若子女雙親也無提供子女管教，（外）祖父母年歲亦漸長的同時，更無法提供子女有效的教養互動。此外，多數原住民族家庭的教養僅止於生活安全和基本生活滿足，在心理和行為態度上的管教相對較少，因此較無法提供教養上的約束。

### 3、非預期的危機事件：

原住民族家庭的非預期危機對家庭成員產生極大的影響，與其生活方式和飲酒習慣有密切的關係。在生活方式上，因原住民族家庭多為務農，可能在勞作的過程中發生意外；此外，在此兒少中心所提供服務的原住民族家庭中，因就業的不穩定導致經濟困頓者，也還是有族人偶會選擇上山打獵，過程中亦可能發生突發事件，且遭遇危險者多為男性。在飲酒習慣上，因酒後駕車或在路邊行走，導致意外之傷亡發生。以上所述的情形多發生在家中經濟來源者身上，且因意外身故或造成無法工作之狀況多，導致家中突然陷入危機中。

### 4、對於目前法令與福利資源不清：

因為地理位置與資訊的可近性低，許多福利資訊仍無法順利地宣導至部份部落，導致居住在部落中的原住民族人對於現行的法令與資源並不清楚，包括：兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法、性侵害防治法、原住民族法規等。再者，原住民族人對於自身可享用的福利資源也不了解，包括：社會救助新制、國民年金、原住民族福利等。

由此可知，原住民族家庭所遭逢的問題雖與一般家庭大同小異，但仍有其獨

特的家庭樣貌，例如：隔代教養的家庭類型、生活方式與飲酒文化導致的意外以及與資源的低可近性等。

## (二)「101 年原住民部落兒少服務方案中原住民家庭被動使用方案經驗探究」研究發現

2012 年，此兒少中心完成了「101 原住民部落兒少關懷服務方案中原住民家庭被動使用方案經驗探究」之研究（林瑞華，2012），研究結果顯示，工作者的文化能力（*cultural competence*）是與原住民族家庭工作的重要特質，雖然工作者的身分並非一定要原住民，但必須對此族群之文化與歷史脈絡有足夠的理解；另外，一開始家長對工作者的教養建議採高服從性的配合態度，並承認自己在教養技巧與態度上的疏失與不當，但幾次的工作之後，發現工作者提供的專家建議失效，孩子的問題變本加厲，家長便回到過去的經驗來解決孩子的教養問題，對工作者提供的方法採取「陽奉陰違」，在此過程，亦加深對社工專業的不信任或抗拒。換言之，此研究認為工作者的文化能力及文化敏感度是與原住民族家庭工作的重要條件，而家長與工作者工作一段時間後即採用「表面合作」的教養態度，可能與工作者的文化能力與敏感度不足有關。

## (三) 多元差異

根據原住民部落兒少服務方案的服務對象條件，進入方案的原住民家長都是所謂的「非自願案主」（*involuntary clients*），經由通報或轉介至此方案中，而其非自願地進入服務體系，很可能直接影響到他們與工作者的關係本質，初始即以被動、敵意或不情願的態度開始工作關係，接下來與工作者的工作意願更是極低，所以，有無可能家長的非自願也是造成家長「表面合作」的教養態度？

台灣的兒童保護工作根據多項法規執行其公權力，包括：1993 年的「兒童福利法」、1998 年的「家庭暴力防治法」、2003 重新修訂的「兒童及少年福利法」



及 2011 年的「兒童及少年福利及權益保障法」，自此開始，具體展現台灣國家與專業結合的規訓權力運作，也正式開啓國家干預家庭私領域的合法論述（legal discourse）。當這股規訓權力與上述的非自願案主相遇時，更加重了政府與民間衝突與對立的拉扯關係，遑論這是一群「非主流的人民」，對於這些社會控制的工具更是充滿陌生與恐懼，尤其當所謂的專業介入立基於主流文化對「適當管教」的定義時，此時非主流的教養方式就變成了「疏忽」或「過當」。因此，政府公權力的強制干預是否也讓強調任意、隨性、自在的原住民族人感受到被監管與被控制？

綜上所述，可以看出多元的差異（diverse difference）存在於原住民族家庭的兒童保護工作中，漢文化與原鄉文化的差異、政府與人民的差異、公權力介入與被迫受助的差異。在這些多元差異下，原住民族家長如何詮釋國家及專業提供的服務？對他們而言，這些服務代表什麼？他們在接受與抗拒之間，又如何與這些服務互動？這些多元差異是否會造成多元對立（diverse opposite）？

在台灣，關於原住民族家庭與兒少保護的討論仍十分有限，即便政府部門已將高風險家庭或兒少保護之資源挹注於原鄉部落，但多是進行政策的宣導，針對原住民族家庭的兒童虐待或疏忽議題鮮少被關注（林津如、黃薇靜，2010）。因此，在多元差異的環境結構下，研究者特別想瞭解這些原住民族家庭如何回應兒少保護的國家政策與措施，及接受專業服務後的改變為何。

## 二、研究問題與研究目的

根據 2012 年林瑞華所進行的「101 原住民部落兒少關懷服務方案中原住民族家庭被動使用方案經驗探究」可以發現，原住民族家長使用服務的經驗與社會工作者的文化能力與敏感度有關，但除此之外，是否還有其他因素影響原住民族家長使用服務的意願與效果？保護性社會

工作本身的監督與控制是否已經讓這些被迫接受服務的家長產生抗拒與排斥？身為實務工作者，又該發展出何種工作模式與原住民族家長一起工作？為回應上述的研究問題，本研究的目的如下：

- (一) 瞭解原住民族家庭使用兒少關懷服務方案的經驗與感受。
- (二) 探究使用兒少關懷服務方案對原住民族家庭的影響。
- (三) 試圖找出並修正與原住民族服務使用者一起工作的方法。

## 貳、文獻探討

### 一、部落原住民族的家庭樣貌

#### (一) 隔代教養家庭結構普遍

部落原住民族家庭隔代教養的情形非常普遍，因為原住民族家庭聚居山區偏遠地區，工作機會有限，造成資源匱乏、經濟困窘，家長為維持生活所需，常常離開原鄉至都市就業，或者因工作勞動導致的死亡，多由留居原鄉的（外）祖父母長期代理父母角色，祖孫的語言溝通不良，影響祖孫關係，加上部落功能瓦解，族人共同教養孩子的功能無法發揮，導致嚴重的教養問題（吳淑惠，2001；李惠加，2005；李明政，2005）。但是，隔代教養在語言及文化傳承上仍有正面影響，特別是女性的隔代教養者（余桂榕，2007，引自郭李宗文，2011）。因此，即便隔代教養無法提供原住民族子女教育上的有效協助，但透過教養上的充權與聯盟，仍可提升隔代教養者在教育上的功能。

#### (二) 獨特的隔代教養圖像

原住民族家庭中的權力取決於個人的能力，與性別、輩分或出生別無關，所以，跨代間的關係很難從日常交談或互動中察覺，因此，跨代間缺乏鮮明的界線



來約束所謂的「世俗禮數」，祖孫間的輩分關係亦是如此（黃應貴，1992，引自詹宜璋，2005），可能造成祖輩在管教孫輩上的困難，代間可能因為此自由放任的關係而出現競爭或衝突；相反地，也可能因為無輩分障礙而更加和諧。

### （三）文化資本不足

如上所述，原住民族隔代教養是相當普遍的家庭狀況，因為祖輩經濟能力比社會一般長者薄弱，教育程度較低，容易弱化了子女在主流教育環境下的競爭能力，進而影響文化資本的不足（譚光鼎，2002）。此外，祖輩的健康與經濟狀況皆較差，常常僅能提供孫輩最基本的食宿溫飽，更無法提供太多教育上所需的文化刺激。

## 二、被拒斥的原鄉文化

主流的漢文化與非主流的原鄉文化本有落差，在強勢的主流文化下，原住民族被迫接受主流文化與價值，許添明（2003）指出，從日據時代，原住民族就經歷了同化政策，使其語言文化不斷地被貶低與削弱，飽受文化剝奪之苦；加上資訊管道的不順暢以及社會福利政策未能有效統整，亦遭逢社會福利支離破碎之苦。這些政策與作法都創造了文化間的衝突與矛盾，然而，台灣目前已經是個多元族群混合的社會，所以族群間的彼此認同與接納對社會的發展及多元文化的尊重是重要的（引自江玉娟、趙善如，2005），故在適應主流社會的過程中，原鄉文化與主流文化間的相容與獨立，關係到原住民族群的各项發展。

受到台灣工業資本主義的衝擊，一般社會的家庭結構迅速改變，從擴展家庭變成核心家庭，原鄉則面臨部落的解組（李明政，2005），從經濟文教封閉、自給自足到被強勢族群文化打壓，原住民族的文化傳承備受考驗。李明政（2005）認為，對於原住民族家庭的各項協助如果僅從兒童的個體權益來思考，將無法解決所面臨的困境，因為這關乎族群的整體利益，唯有民族或集體部落權被重新建構，才能回應原住民族與主流文化間差異的歷史背景因素。

因此，如果原住民族家庭工作者無法敏感於社會變遷與族群議題對原住民族文化的影響，將無法提供適切的工作方法。

### 三、兒少方案服務使用者

自從兒童少年與家庭暴力相關法令相繼通過，加上近年來兒虐及家暴案件頻傳，國內社會工作實務環境出現了更多元的工作對象。過去社會工作多以提供服務對象生活經濟扶助為主，至今，無論公私部門，都有可能與受生命威脅與需要生命保護之對象工作。在與這些對象工作的過程中，社會工作者有更多的機會需要與不適任或過當管教的照顧者或暴力相對人工作，而前指的這些人並沒有求助，但社會工作者認為其已威脅或阻礙他人的社會功能，這些在不情願的狀況下被環境或體制安排接受幫助的族群，在社會工作領域中被稱之為「非自願性案主」(involuntary client)，即本文所謂的兒少方案服務使用者之一。

根據 Specht & Specht (1986)，非自願案主只能算是潛在案主 (potential client)，即便案主符合機構的服務資格與條件，基於資源與關注焦點的考量，也不一定由機構予以協助，而將其排除在機構案主名單外 (林萬億，2005)。但在保護性社會工作實務中，這群非自願的服務使用者被要求一定要配合評估與調查工作，謝秀芬 (2004) 表示，非自願服務使用者的特性如下：

#### (一) 不會主動描述問題：

被動地接受工作者的詢問，以問答的方式進行工作，不會主動提供相關資訊。

#### (二) 防衛性高：

對工作者的訪視抗拒，充滿敵意或不友善的態度，認為這些人是來定罪或找麻煩的。





(三) 擔心被處罰或批評，故努力脫罪：

認為工作者帶著先入為主的觀念，是來批評或評價他們的，為了免於被處罰，會不斷為自己的行為辯解。

(四) 否定自己有問題：

認為他們的不當管教或施暴都是有正當理由的，否定自己要為這些暴力行為負責，將責任歸因於那些受害者。

(五) 對施壓者或工作者感到憤怒：

對於那些強迫他們前來求助或與他們工作的人感到憤恨，認為這些人才是導致問題的真正來源。

從上述得知，這些因過當管教而被通報的家長都是被動地與工作者接觸，且在接觸前已經被標記為「加害人」或「相對人」，帶著防禦他人異樣眼光的保護膜開始彼此的關係，如此，很難在一開始時互相信任與合作，進而影響工作的成效。然而，兒少關懷服務方案的服務使用者並非全都是相對人，相對人之配偶或家屬亦是此方案的工作對象，故這些非相對人的服務使用者是否如之前的研究發現，亦為表面合作或陽奉陰違，是本研究所欲探究的。

#### 四、兒少保護工作的社會控制

根據 Payne (2005)，社會工作是社會建構的，社會工作的樣貌來自不斷的辯論與行動，社會工作的樣貌在不同的時間、情境與文化下，會有不同的答案。因此，家庭暴力防治法通過前，家庭內出現的暴力或不當管教屬於私領域的事，在當時，沒有家庭暴力的存在，在社會工作的領域中，也沒有處理家庭暴力的意識。直到婦女、兒童受暴事件頻傳，加上福利意識與女性主義抬頭，家庭暴力及兒童保護成為社會工作中非常主流的工作領域，社會工作的本質再次隨著社會變遷而改變。

1950年代的社會工作是台灣政府用來「革命」及「穩定社會秩序」的工具(鄭怡世,2006),之後台灣退出聯合國,加上政權的變化,社會工作成爲濟貧的福利提供者。到了1970年代,社會工作正式成爲國民政府的編制人員,享有法定職稱,以關懷、救助、照顧的形象提供弱勢族群服務,社會也以這樣的眼光期待著社會工作的溫暖特質。但是,當社會工作進入保護性工作時,與原本溫暖扶助的樣貌已經全然不同,社會工作到底是「服務個人和家庭的公民社會」?還是「代表公權力和法定責任的國家」(王增勇,2005)?身爲社會工作者,自己到底是助人者,還是社會控制的一環?

除了角色的變遷外,過去著重於救濟貧困、弱勢者,但保護性工作是針對暴力或親職上的不適任,因此服務對象也出現改變,不再侷限於中低階層的民眾,很可能與中產階級的家庭一起工作,而這些家庭都是因爲被通報而必須接受社會工作的介入,如此,社會工作者從一社會照顧的角色,變成一社會控制的角色。

## 參、研究設計

### 一、質性研究

本研究將以質性研究的典範來進行,根據 Lofland & Lofland (1984),質性研究適合的主題包含:實務(practice)、事件(episodes)、互動(encounters)、角色(role)、關係(relationships)、團體(groups)、組織(organizations)、居住地區(settlements)、社會世界(social worlds)、生活型態或次文化(lifestyles or subculture)等(引自潘淑滿,2003)。而根據簡春安與鄒平儀(2005),也提出五種較適合質性研究的情境,分別爲:進入一個不熟悉的社會情境、當研究情境較不具控制或權威、研究的概念或理論仍處於初步建構階段、強調被研究者的觀點對研究結果詮釋的重要性、爲了界定新的概念或形成新的假設等五種情境。故本研究以質性作爲研究方法的主要原因如下:



(一) 此為探索性研究：

以原住民族家庭使用服務方案之經驗的研究非常有限，即便 2012 年曾作過類似的研究，但對這類族群的圖像仍未十分清楚，故本研究採用質性研究的方式作為研究方法。

(二) 主題之特殊性及重視個人經驗：

質性研究適用於探討敏感與深度感受之議題，從研究對象之觀點瞭解其生活經驗（簡春安、鄒平儀，2005）。本研究試圖理解原住民族家庭使用服務方案的感受，以及他們對於國家監控性質的介入有何想法，適合用質性研究方法做進一步的探索。

(三) 進入情境中尋找歷程與脈絡：

質性研究重視人們在不同文化脈絡下的主觀經驗與感受，Patton (1995)亦認為，質性研究高度適用於研究經驗及歷程。研究者期待透過實際與使用原住民族部落兒少關懷方案的原住民族家庭在交流與互動中，瞭解在公權力的強制介入下對他們使用服務的影響，故選擇質性方法。

## 二、半結構的深度訪談

本研究將以半結構的深度訪談方式蒐集研究所需的資訊，研究者先行確認提問的方向與問題，在開始訪談後，以探究（probe）的方式深入研究對象所談及的內容。在強調詮釋與建構立場的質性研究中，深度訪談實踐了對脈絡與意義的重視，藉由研究者與研究對象的對話與辨證，研究者深度地檢視研究對象的主觀意義與社會脈絡，探究研究對象如何理解與經驗這個世界。

在半結構的訪談過程中，研究者將之前擬定的訪談大綱（附錄一）作為訪談時的參考，

談話的內容與順序以彈性為原則，跟隨著當下與研究對象互動的情境與脈絡，不會受限於事先擬好的訪談問題。

### 三、研究對象的選取

為符合研究目的，研究對象必須能提供豐富的資訊，以便說明研究主題。為了便於訪談的進行，本研究對象的選擇標準如下：

- (一) 研究對象必須是「此兒少中心原住民部落兒少關懷服務方案」的服務使用者（意即兒少的家長，包括父親與母親，或兒少的主要照顧者），且有意願接受研究者的訪談，同時有能力回應訪談大綱中的問題，如此才能蒐集到豐富的研究資料。
- (二) 研究對象必須是原住民族，以回應研究主題。
- (三) 研究對象必須使用此方案服務超過三個月，以瞭解及感受此方案的服務內涵及體驗接受此方案的經驗；且兒少保護工作初期有與案家密集接觸的迫切性與特殊性，故前期工作較能引發案家對服務的感受。

研究計畫書撰寫期間，兒少中心社工員表示，當時在案服務中的家庭僅十一戶，其中具原住民族身分的僅有六戶，這六戶中僅五戶符合「使用此方案服務超過三個月」的條件。但因進行訪談的時間遲至十一月才開始，所以這六戶都符合研究對象的條件，但其中一戶無法聯繫上，但仍由其他五戶接受訪談。

### 四、進入研究場域的方法

進行訪談前，由兒少中心的督導及社工員協助篩選、邀請符合研究對象條件的家長接受訪談，並協助確定每戶使用服務的家長（父親及母親或主要照顧者）是否都願意參與訪談。取得同意後，與研究對象確定訪談時間與地點，並於訪談前一天再去電確認訪談時間與地點。訪談當天，研究者與社工員準時前往，同時藉由「訪談同意書」（附錄二），再次向研究對



象說明研究的意義與資料處理的方式。

## 五、研究倫理

### (一) 告知後同意

透過兒少中心的社工員，邀請適合的研究對象受訪，並協助告知研究主題、訪談過程及相關事項，徵求研究對象的初步同意。經過社工員的引介，再由研究者自行去電邀請，做第一次的關係建立，再次將研究主題、目的、訪談方式及研究對象的訪談權益做告知。正式訪談前，再次確認訪談時間、地點，正式見面時，親自將「訪談同意書」交予研究對象，陪其仔細閱讀相關事項，並完成簽署。

### (二) 保密性原則

研究中的所有資料將以匿名方式處理，包括逐字稿及研究報告的撰寫，不會讓研究報告閱讀者辨識出研究對象，錄音檔及文字檔也將於資料分析結束後一併銷毀。

### (三) 不傷害原則

因研究對象屬保護性社會工作中被通報的家長，在訪談過程中，為避免對研究對象使用過於控制或缺乏文化敏感度的用語，應謹慎選擇訪談語言，造成研究對象的不舒服或讓研究對象有被責備的感覺。另外，為了協助研究者迅速與研究對象建立關係，以及補強研究者的文化能力，研究對象的主責社會工作者亦會陪同訪談，避免訪談過程中造成的不適或陌生。

## 肆、研究分析與發現

### 一、研究對象的基本資料

本研究中的研究對象共計五名，原先擬邀請雙親（包含主要照顧者）參與研究訪談，但每戶皆僅有一名家長參與訪談，且接受訪談的家長僅有一名（研究對象 C）為當初兒少保護體系的相對人，其他的相對人皆不願參與研究。而研究對象 E 是在服務過程中成為相對人，其餘為婦保體系的受害人（研究對象 A）及相對人之配偶或親屬，也就是說，受訪的研究對象多數並非相對人。不論是何種身分，都是兒少中心開案兒少的家長，即服務使用者。

這些研究對象的年齡平均將近 40 歲，最年長的為 63 歲，最年輕的為 30 歲。除了研究對象 B，其餘皆為開案兒少的父親或母親。從開案到接受訪談，平均使用服務的時間為七個月。五個研究對象中，僅有一名為男性，其餘皆為女性（見表 1）。

表 1 研究對象基本資料一覽表

研究對象	年齡	身分	開案時間	開案原因	福利身分	團體方案參與狀況
A	31 歲	母	102.4.22	本案為研究對象 A 致電 113 中心，先生對研究對象 A 施暴致傷，最小兒子全程目睹。	無	1.研究對象 A 參與七月的「主要照顧者抒壓講座」 2.子女參加「獨一無二—我是我」團體工作
B	63 歲	姑姑	100.4.22	因弟媳過世致使研究對象 B 的弟弟情緒低落，酗酒情形加劇且經常對家人惡言相向，甚至施以暴力，子女表達強烈畏懼，並表示不敢回家。	無	子女參加「味全埔心牧場一日遊」及「小人國主題樂園一日遊」



C	33 歲	父 (單親)	102.1.24	因子女反覆出現翹家、晚歸及上課遲到、缺課及不做家事等行爲，研究對象 C 在酒後情緒不穩定時進行管教，致使子女身上有傷。	無	子女參加「小人國主題樂園一日遊」
D	30 歲	母親	102.3.22	先生酒後不顧家人制止，堅持自行開車載子女返家，令子女感到害怕，故研究對象 D 致電 113 中心。	弱勢 兒少	子女參加「小人國主題樂園一日遊」
E	41 歲	母親	102.4.22	育有多名子女，家庭缺乏管理技巧，與先生皆有喝酒行爲，尤其先生常在酒後對子女有不當管教、言語暴力，研究對象 E 雖有保護能力，但因為亦有喝酒習慣，其保護、協助能力有限。	低收入戶	子女參與「六福村一日遊」

## 二、服務使用過程的經驗與感受

### (一) 對服務給予正向肯定

幾乎所有的研究對象都十分肯定兒少中心所提供的服務，尤其研究對象 A、B、C、E 及其子女對兒少中心所辦的團體活動都十分喜歡，在訪談中，都表達對團體活動的正向肯定。

「有幫助阿～就是有很多像小孩子他們去上課，他們都很期待，就像是去玩吧，遊戲互動...。小孩子就是也比較開心，我覺得，因為他們以前在上課的時候，比如說下個禮拜要去上課阿，我們會一直很期待要去上課，我是覺得還不錯，去那邊其實也跟朋友互動什麼的。」(A)

「有人關心就不錯了，我覺得這樣就很好啦，有時候他們之前還有活動會帶他們出去。」(C)

「她們喜歡去那個，跟小朋友們一起上課...因為上次你們有舉辦那個帶孩子出去玩嘛，那小孩子回來就整個心情很好，他就說：『媽媽，很多社工我覺得那個王社工很好，她都帶著我們去阿』，讓她們很快樂，無時無刻都會想到那個王社工阿，就對他們很好...那他們那時候去一直到現在就整個那個心比較活潑，因為之前我心情也不是掩飾得很好，所以就是那一次舉辦小孩子到現在就很活潑，就感覺好像是爸爸好像去度假，就不會想到說爸爸是生病這樣，就是感覺不出來這樣。」(D)

此外，研究對象 A 也有參加兒少中心提供給家長的團體活動，對團體活動也十分喜歡，並且跟我們分享了團體活動中的創作。

「然後我那天有去上一天課，就是去算是認識，就是他有一個遊戲很特別，就是讓你知道自己在痛，就是你要感覺到你自己，因為我以前就是習慣會去看到小孩需要什麼，老公需要什麼，我就算很累阿還是會讓自己去上班什麼的，就不會去想到自己的需要是什麼，然後覺得還不錯，可以去那邊放鬆，然後去上那個有一點心理治療的課。」(A)

除了團體活動，許多研究對象也都提及社工的個案服務，不論是會談中的傾





聽與支持，還是對孩子的關心與互動，都讓研究對象感到窩心。

「跟我互動喔...就是可能會，像上次我們聊很多，因為我以前比較不敢講，我會把事情悶在裡面，等於讓我有一個抒發的對象這樣。」(A)

「怎麼不喜歡，就是她來照顧××(案主)阿...照顧就是她沒有父親沒有爸爸媽媽關心她阿，關心這個××多一個人照顧她，我一個人也沒有辦法阿...是照顧那個××，什麼事情都會打電話，××幹嘛幹嘛這樣啦，社工都會打電話關心××。」(B)

「就是關心就是她照顧她照顧得好好的，就是我也是放心她這樣啦，社工不錯阿，社工就是她也當然是好阿，多一個人關心我的小孩子，哪有不好，我的想法是這樣子阿，多一個人關心哪裡不好，反而沒有人去關心他們，心裡反而會覺得怎麼都沒有人關心我。」(C)

「他們就好像有很多大姐姐會關心他們，然後會覺得她們好像被關心到，被注意到。...最大的幫助是小孩子...她們(案主)都會一直想起社工，說什麼時候我們還要去，會很期待再看到妳們這樣子。...那我之前心情不好會打電話跟社工聊阿，就是感覺說有人鼓勵，很激勵阿。...就會讓我有想要說會把心裡的話、壓力想要全部跟她們講。...她都會要我不要想那麼多怎麼樣的，都會安撫這樣子，就是感覺好像交到很知心的朋友，那小孩子給你們帶出去也不會緊張，不會說怕怎樣這樣。...就感覺可以聊這樣，就會把很多心事願意吐出去這樣子，就是感覺很溫暖。」(D)

此外，所有的研究對象都十分感謝中心所提供的物資，包括：米、棉被、電腦等，這些生活的必需品對他們來說是最實質的幫助。

「對阿，是有蠻實質的幫助的，他就會送很多，就是小孩子的食量都比較大嘛，就是會送一些...然後其實真的也送我很多東西阿，也很不好意思，但是也真的蠻實用蠻方便的，可能小孩子像什麼畫畫筆阿，他們都畫得很高興。」(A)

「她(大女兒)也說她很感謝政府，社工送給她的電腦還有筆電，因為他們大學生需要，我沒有辦法去弄，沒有那個能力去買給她...我是很高興啦，因為現在是冬天了嘛，棉被是真的少很多啦。」(E)

對物資的需求高顯示了研究對象的家庭除了有暴力的議題外，其實也有經濟安全的議題，雖然只有一名研究對象的家庭有低收入戶的身分，但其他研究對象家庭的經濟狀況仍舊困窘。這與相關研究及實務經驗上的發現十分一致，原住民族家庭的經濟就業問題嚴重，研究對象家庭多為勞工階級，從事的工作不是工廠作業員，就是工地的臨時工，工時長且不穩定，影響家庭的收入。

## (二) 認同國家介入家庭事件

多數的研究對象都認同國家政府協助處理家中的暴力議題，尤其當自己是通報者，更認為因為國家的介入，所以比較不恐懼。

「其實會讓我覺得有一種保護在，因為我以前會很怕阿，什麼都不敢講，上次打的那通電話阿，我是從打113開始嘛。」(A)

「那如果說像政府這樣子的她也是要關心我們弱勢阿，如果說像以前像這些政府都沒有關心到我們很多弱勢，那很多都會自殺阿，那很多小孩子就變成很可憐，然後就是可能孤兒阿，或是被人家怎麼樣怎麼樣阿，我覺得說這幾年政府這樣的實施對我們這些需要幫助的人真的有很大的幫助，所



以也不會像以往說會拒絕這樣，現在我們知識就大概看電視阿還是說看一些什麼上網的都大概都知道，這個是做什麼的，都大概有了解這樣子。」

(D)

「不會呀，因為在她電話裡面就跟我講過她是現在政府來關心我們的，然後之前我有報案阿，家庭暴力的，就是來了解一下我們家裡的狀況，我說好阿可以阿，就是這樣。」 (E)

即便研究對象是被通報的相對人，依然肯定國家協助處理發生的暴力事件，認為多一點人關心自己的孩子是件好事。

「當然阿，那麼自由的社會，台灣那麼好的一個國家如果連這個都做不到那怎麼辦？...不會啦，我也習慣（政府干涉）了...單親那麼久了，我想說有更多的人關心哪裡不好...沒有生氣啦，會覺得一定會，因為這個晚上高風險家庭你要所以社會局帶去是正常的，因為她們身上有傷嘛，但是沒有很嚴重啦，當然現在的法律跟社會是這樣的，不像以前，以前的話有可能被打被關，警察也不敢管，現在都不一樣了。」 (C)

但還是有研究對象以為方案的提供是因為孩子父親過世、沒有媽媽，所以國家才介入提供照顧，也就是說，研究對象對於國家為何提供服務其實並不清楚。

「我不知道...我覺得知道×小姐（社工）就是來照顧××（案主）我就自己知道。...照顧就是她沒有父親，沒有爸爸媽媽關心她阿，關心這個××...就是沒有爸爸媽媽阿，有爸爸媽媽哪一個國家會去看那個××，不可能嘛。...我說他們也有跟我講我就知道說他們什麼會那個因為我那個就知道了！就知道我就沒有什麼感覺啦，他們沒有講我也不要說每天都來看××幹什麼，我

會這樣想阿，不認識的怎麼會來看××。...可是他們這樣講的時候我就放心，他說國家說可以來這裡照顧××，他們這樣講。...比較安心阿，畢竟是照顧××阿，××也不是壞人阿，就是她來照顧××的阿。」(B)

所有的研究對象都對國家介入家庭事件都給予正向的肯定與回饋，這樣的發現與相關研究及實務工作經驗並不一致，亦即，研究對象並像非自願案主般，出現對服務提供的拒絕或不配合態度。這樣的研究發現可能與研究對象 A 及 E 是家庭暴力事件的受害人或通報人有關，也可能與研究對象 B 及 D 非家庭暴力事件的相對人有關。加上，所有研究對象的家庭都有經濟困窘的問題，而方案提供的實質性服務，如：物資，多少都能緩解家庭的經濟壓力，故即便是家庭暴力事件的相對人（研究對象 C），仍願意接受國家介入所提供的服務，而不會出現防衛或排拒的心理與行爲。

### (三) 對服務提供者認知程度低

多數研究對象並不清楚「兒少中心原住民部落兒少服務方案」是由政府委託民間單位提供的服務，但都十分放心地使用服務。

「不清楚(是由政府委託民間單位)恩...我是覺得擔心是沒有拉，我是蠻放心的，因為人都還蠻好的。」(A)。

「我不曉得(是什麼單位的社工)...聽過是聽過，我馬上忘記了。...我覺得知道×小姐(社工)就是來照顧××(案主)我就自己知道。」(B)

「很好阿...這個(政府委託民間單位)我就不曉得了，因為像你們的工作我不是很了解。...單親那麼久了，我想說有多的人關係哪裡不好。」(C)

由此可知，對研究對象來說，是誰提供服務的並不重要，重要的是提供了哪



些服務，以及服務是否回應到他們的需要。從訪談中得知，不論是團體活動、社工的傾聽關懷，或者物資的提供，對研究對象來說都是非常需要的，至於這些服務由誰來提供，似乎並不是他們關心的重點。當然，他們放心使用服務的態度可能也反映了原住民族樂觀的天性，專業人員視為理所當然的「責信」、「保密」，可能都不是他們覺得重要的事。

### 三、服務使用後的改變—家庭關係改善

雖然「兒少中心原住民部落兒少服務方案」的目的為穩定家庭功能、降低兒少受暴率，但不可否認的，此方案多少改善了研究對象的家庭關係與親子互動，在研究對象的回應中，他們自己也看到了家庭關係的改變。

「先生目前其實都還好，他比較就是情緒算有壓抑和控制了，不會像之前那麼那個。...就是可能會讓我更去多想我跟他之間的問題吧。...他現在比較不會（動手）了...可是他好像有比較控制住...應該是（跟×××提供的服務）有（關）啦，相關的...。」

(A)

「好阿，（互動）很好阿...她們現在還不錯這樣，覺得從那時候（被安置）就會思考了，她們這麼大了我後來就想想，其實我喝不喝都沒有差，我只要把態度改變一下，她們也會接受。」(C)

值得思考的是，「兒少中心原住民部落兒少服務方案」是一個具有國家強制介入的服務方案，研究對象認為家庭關係獲得改善，到底是因為方案所提供的服務內涵造成的，還是方案背後的意義「國家規訓」？

「因為最近她爸爸是暫時住外面啦，有時候會回來看他們這樣子，沒有跟爸爸住在一起小孩子比較高興啦，她爸爸回來他們就是希望說爸爸明年六月（再回來）。...

因為他自從我報案了以後，她爸爸的個性完全改變很多啦。... 不會啦，自從發生這件事情就像剛才我所講的，比較說跟他們比較有互動了啦，關係變得比較好了。」

(E)

換句話說，如果是因為方案所提供的服務內涵改善了研究對象的家庭關係，代表著社工員所提供的個案服務、設計的團體活動及所提供的物資達成了家庭關係改善的成效；但如果家庭關係的改變來自於方案背後彰顯的國家權力，那可能意味著研究對象家庭關係的改善與畏懼國家的公權力有關。就如同研究對象 E 說的，自從她通報以後，先生就不一樣了，這個不一樣很可能是對國家權力的畏懼。所以，當方案結束後，家庭關係很可能就回復到國家強制介入前的樣貌。

#### 四、服務使用的方式

##### (一) 具有服務選擇權與自主性

一個公權力介入的服務方案是否能兼顧國家的權力與服務使用者的權利？除了強制性地要求服務使用者與服務提供者工作外，是否仍能在這樣的強制力中提供選擇與自主？

「他們（社工）有問我們要不要，是有一些問我們意見，我覺得很開心，因為就是很大的等於說是幫助吧。」 (A)

「會先討論，就是來的時候阿×社工可能先在電話裡面先說我下次來會怎麼樣這樣。」 (D)

「就是她（社工）打電話跟我們說願不願意去參加這樣子啦，找小孩子這樣，因為我上班阿，小孩子在那邊參加，小孩子當然說好阿，小孩子愛玩嘛，就給他們出去玩。」 (E)



如前所言，「兒少中心原住民部落兒少服務方案」是一個具有強制力的服務方案，被通報的兒少及家長必須接受所提供的服務，但我們希望在強制執行的機制下，仍能提供服務使用者選擇的彈性與自主的空間。從研究對象的回應中可得知，社工員在提供服務前都會與研究對象討論服務的方向或意見，而非強勢地要求服務使用者接受所謂專業評估下的服務內涵。

## (二) 期待服務的長期性

多數的研究對象並不知道服務是有期限的，多數希望與社工員的工作可以一直持續下去，被告知服務終會有結束的一天時，也表示會擔心。

「當然還是希望可以跟××（社工）工作，當然重點就是小孩子，我也是很希望他們能夠平安然後無憂無慮的生活這樣子。」（A）。

「哪裡不擔心（服務結束），有時候也不好意思講阿，×小姐（社工）是來這樣好幾次了，六七次了，說是有一個人可以講。...我不曉得（服務結束），越久越好，姑姑（研究對象自稱）都高興了，你也是該很累了跑來跑去這樣子，還好年輕，像我這個老這樣子怎麼去。」（B）

甚至有些研究對象以為機構內部的人事異動即為服務結束，只要再換一個社工來，服務就可以接續下去。

「我不曉得（服務會結束），但我知道會一直換人啦，一段時間什麼不一樣的人。會啦，他們應該有辦法那個吧；應該會有資料吧？下一個人接應該會有資料吧？」（C）

由此可看出，研究對象還是希望服務能夠持續，即便人員流動大，只要交接順利，他們仍能得到穩定的服務。

### (三) 接受服務時間的有限性

雖然多數研究對象並不清楚服務時間的有限性，但經過研究者的提醒後，多能理解並接受，同時認為有更多比他們需要幫助的家庭存在在在社會上。

「當然會（希望服務不要那麼快結束）啦，只是因為這是社會資源阿，還是有很多人需要幫忙的，不能強求這樣。」（A）

「緣分嘛，緣分到了就是到了阿，沒有就沒有阿，因為她們大了有謀生能力，當然還有比我們更需要幫助的人，當然一定會斷的，她們大了有謀生能力一定會這樣的。」（C）

## 伍、研究結論與建議

此次研究有幾個重要的發現，在研究對象使用服務的經驗與感受上，多給予服務正向的肯定，也認同國家介入家庭事件，同時對服務提供者的認知程度低：在服務使用後的改變上，皆看到家庭關係的改善；在服務使用方式上，具有選擇權與自主性，並期待服務的長期性，也接受服務時間的有限性。

### 一、討論與反思

針對研究發現，研究者想針對以下議題進行討論，期待透過討論與反思，能對某兒少中心「原住民部落兒少服務方案」的服務內涵與方向有更多的提醒。

#### (一) 誰是我的研究（服務）主體？

為瞭解此兒少中心所提供之原住民部落兒少服務方案的服務使用者之服務使用經驗，原先研究者鎖定的研究對象為被通報兒少的家長，可能為相對人，可能為非相對人，也可能二者都參與訪談，但研究對象選取的範圍極小，已經限制





了研究對象的多元性，加上願意參與訪談的多為非相對人，也就是說，這些人並不是非自願服務使用者。也因為研究對象多為非相對人，他們不太會出現過去研究或實務中非自願服務使用者的回應，當然對服務的評價多為正向與肯定，服務的進入不但提升了兒少與自身安全，也帶入了更多的資源。

所以，這些研究對象真的有回應到研究的問題嗎？還是他們代表的只是部分的聲音，無法呈現出服務的全貌？在訪談中詢問研究對象的先生對此方案的瞭解，研究對象多表示有告知，但先生的反應多是「沒有反應」、「覺得還不錯」、「沒有太大的反感」（研究對象 A），要不就是「他知道」、「不講話」（研究對象 D，先生為思覺失調症慢性化患者），或者「他知道啦」、「他什麼都不懂啦」（研究對象 E，先生因工作不同住）。其實這些研究對象的先生並非真正的使用過服務，也很難參與會談，但如果相對人跟社工員工作過，也許對服務使用的回饋與經驗會與此次的研究對象大不同。

此外，被通報的兒少（案主）也是服務使用者，他們多數使用團體活動方案或物資的服務，卻沒有在此次的研究中深入瞭解他們對服務的想法，也是非常可惜的一件事。在實務上，不論是兒少保護或高風險家庭，開案對象皆為兒少，但主要的工作對象幾乎都是家長，這也常常令我不解，到底誰才是服務的主體？

## （二）經濟議題，還是暴力議題？

在訪談過程中，研究對象對經濟安全的擔心遠遠超過對暴力事件的恐懼，對物資的需要展現出生活必需品的匱乏，對團體活動的喜愛代表著沒有經濟能力帶孩子外出旅遊，令我不禁懷疑，讓他們進入保護系統的原因到底是家庭暴力的事件，還是深根於家庭暴力之下的經濟困境？也許經濟與暴力間沒有絕對的誰因誰果，但確定的是，我們很難把它們拆開來看。當經濟與暴力間互相纏繞時，終止

暴力是當下的工作重點，但長期工作的目標也許應該放在經濟壓力的緩解。

### (三) 多元對立真的存在嗎？

在實務經驗中，多元的差異存在於原住民族家庭的兒童保護工作中，包括：漢文化與原鄉文化的差異、政府與人民的差異、公權力介入與被迫受助的差異。然而，研究發現指出，國家與研究對象間的差異並未創造對立，也因為研究對象並非相對人，加上對國家挹注資源的需求，也未出現對立；更遑論種族文化間的對立關係存在，研究中並未發現任何種族議題，漢文化與原鄉文化間的差距根本不會在訪談內容中出現。這樣的發現是否反應整個社會對於兒少保護工作之認識已經逐漸轉變？對服務使用者來說，兒少保護工作不再是「規訓與國家監控」，而是一種「人權或兒少權利的維護」；但也或許對立並非不存在，而是不存在這些研究對象中，或者不存在這些需要國家提供資源的家庭中。

## 二、建議

### (一) 團體活動的示範性與教育性

研究中發現，研究對象十分肯定團體活動方案的辦理，尤其對孩子的幫助極大。這些團體方案中最被研究對象讚許的為親子一日遊活動，一方面提供休憩機會，一方面也提供家長喘息服務；然而，除了休閒喘息功能外，實務工作者亦可透過與家長的互動，向他們示範如何規劃與執行家庭活動，並分享另一種與子女相處的方式。此外，相關活動定期且穩定的舉辦，也較能協助家長漸進地學習對子女生活時間做規劃與安排。

### (二) 服務方案的延展性

許多研究對象都期待社工員提供的服務能更長期，但在實務上，任何的服務



都有結案的時候，不僅是新管理主義對服務成效掌握的方法，也跟人力及資源上的限制有關。如果實務工作者能確實落實個案管理的工作模式，確定每個階段的服務結束都有下一個階段的服務承接，即可達到服務的延展性，不一定要由同一個方案來延展服務，其他的服務方案亦可保障服務使用者在服務使用上的連續性。

### （三）物資的豐富性

所有的研究對象都十分感謝兒少中心提供的物資，可見經濟上的匱乏讓他們無法有充足的能力購買生活上的必需品。豐富物資的種類也是日後可以持續思考的，除了米、棉被、電腦外，亦有研究對象表示需要衣物，特別是給發育中的案主。也許可以和其他的福利機構交換物資，如此可避免募集過多不被普及需要的物資，且確保物資種類都能滿足家庭的需要。

## 參考文獻

- 王增勇（2005）。居家服務是幫助還是規訓家庭照顧者？女性照顧：國家、社區、家庭。台北國際研討會論文集。台北市：中華民國家庭照顧者關懷總會。
- 江玉娟、趙善如（2005）。原住民部落少年的生涯成熟與未來生涯抉擇－以屏東縣少年為例。東吳社會工作學報，16，79-122。
- 吳淑惠（2001）。原住民兒童安置服務之規劃與實施。兒童福利政策與福利服務國際研討會論文集。台北市：財團法人台灣世界展望會，290-299。
- 李惠加（2005）。原住民隔代教養研究趨勢之探討。兒童隔代教養問題學術研討會論文集。台中市：靜宜大學青少年兒童福利學系，65-73。
- 李明政（2005）。原住民隔代教養問題之探討。兒童隔代教養問題學術研討會論文集。台中市：靜宜大學青少年兒童福利學系，55-61。
- 林萬億（2005）。當代社會工作：理論與方法。台北市：五南。
- 林瑞華（2012）。101 原住民部落兒少關懷服務方案中原住民家庭被動使用方案經驗探究。桃園縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心委託財團法人台灣世界展望會執行。
- 林津如、黃薇靜（2010）。漢人家庭意識型態符碼與元民族兒童保護。台灣社會研究季刊，6，59-96。
- 許添明（2003）。全村協力－論教育界幫助原住民窮學生。現代教育論壇－教育界如何幫助窮學生。台北市：台北市立師範學院。
- 郭李宗文（2011）。原住民隔代教養家庭中順利成長之重要元素探討。台灣原住民研究論叢，9，71-106。
- 詹宜璋（2005）。回應李明正教授之「原住民隔代教養問題之探討」一文。兒童隔代教養問題學術研討會論文集。台中市：靜宜大學青少年兒童福利學系，62-64。
- 潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。台北市：心理。



鄭怡世（2006）。台灣戰後社會工作發展的歷史分析：1949-1982年。未出版之博士論文，暨南大學社會政策與社會工作研究所，南投縣。

謝秀芬（2004）。社會個案工作：理論與技巧。台北市：雙葉。

簡春安、鄒平儀（2005）。社會工作研究法。台北市：巨流。

譚光鼎（2002）。台灣原住民教育—從廢墟到重建。台北市：師大書苑。

吳芝儀、李奉儒（譯）。質的評鑑與研究。台北市：桂冠。（原著出版年：1995）。

Payne, M. (2005). **Modern social work theory**. NY: Palgrave Macmillan.

復興鄉戶政事務所

<http://www.tylife.com.tw/listings/%e5%be%a9%e8%88%88%e9%84%89%e6%88%b6%e6%94%bf%e4%ba%8b%e5%8b%99%e6%89%80/>

附錄一 訪談大綱

多元對立？

從服務使用者探原住民族家庭使用兒少服務方案之經驗—

以某縣市兒少中心為例

訪談大綱

- 一、家庭近況描述：子女的狀況、本身的狀況、成員互動情形
- 二、每次與兒少中心的社會工作者接觸時，您的感受或想法為何？
- 三、截至目前為止，使用兒少中心提供的兒少關懷服務方案的感受為何？您覺得自己或孩子在哪方面改變了？哪方面沒有改變？
- 四、您如何看待兒少中心所提供的服務？服務的內涵？政府在當中的角色？
- 五、您對這項服務的選擇為何（服務內容？接受服務的意願？服務期程？服務頻率？）？



## 附錄二訪談同意書

### 訪談同意書

您好：

我是這次計畫主持人×××，服務於××大學社會工作學系。目前接受××縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心委託××單位的邀請，進行研究「多元對立？從服務使用者探原住民族家庭使用兒少服務方案之經驗—以某縣市兒少中心為例」。本研究的目的是爲了想瞭解在使用過兒少中心所提供的兒少服務方案後，您的想法與感受。希望藉由訪談，瞭解您的使用狀況，冀望能修正日後服務的內涵與方式及提升服務的品質。

爲了保障您的權益，訪談中，您可以全權決定是否要繼續接受訪談。爲求資料詳細及完整，訪談過程中我們會進行錄音及錄影紀錄。而您所提供的資料都僅作爲學術研究分析使用，請您放心回應。您所提供的任何寶貴訊息，對於本研究都具有非常重要的價值及影響。非常感謝您的協助！

敬祝：

身體健康，闔家平安

×××敬啓

計畫主持人：

研究對象：

日 期 ； 年 月 日

**Diverse opposite? Aboriginal families' experiences in using the service program  
for children protection-Example of the children and youth service center in  
certain county**

**Kai-Yun Cheng**

Department of Social Work, Shih Chien University, Taipei, Taiwan, ROC

**ABSTRACT**

This article explores how the aboriginal families respond to the governmental policy in children protection and how the aboriginal families change after using the professional services. The research study reported in this article applies the qualitative method with semi-structural, in-depth interview. Interview data were collected from 5 aboriginal parents. The main findings of the study reveal that aboriginal parents were satisfied with the services they used; they agree the governmental intervention in their families; they had little understanding of the service providers. Also, the aboriginal parents agree that their family relationships improved after using the services. In addition, the five aboriginal parents expressed that they had the autonomy to choose whether they used the services provided; and they expected long-term service program and they can understand why the program was time-limited. Finally, this article provides three discussions and three suggestions to practitioners.

Keywords: Diverse opposite, Service user, Aboriginal families