

「後山社會工作的一片天，凝聚實務、結合學術—  
東部地區社會工作培力與發展研討會」  
論文集

主辦單位：慈濟大學社會工作學系

協辦單位：感恩社會福利基金會

台灣社會工作教育學會

花蓮縣社會工作師公會

2015年5月29日

## 會議內容大綱

時間	活動名稱	
08:30-08:50 (20')	<p style="text-align: center;">報到 地點：2A110</p>	
08:50-09:00 (10')	<p style="text-align: center;">開幕式：貴賓致詞 地點：2A110 慈濟大學校長 古允文教授（台灣社會工作教育學會理事長）</p>	
09:00-10:00 (60')	<p style="text-align: center;">《專題演講》 地點：2A110 主持人：古允文教授（台灣社會工作教育學會理事長） 演講人：曾華源教授（東海大學社會工作學系） 講題：社會工作者培力</p>	
10:00-10:20 (20')	<p style="text-align: center;">茶敘 (前往論文發表會場)</p>	
10:20-12:00 (100')	<p>《主題：培力與發展》 地點：2E211 主持人：曾華源教授（東海大學社會工作學系） 發表人：刑志彬、方雅麗 題目：保護性社工增能經驗之探究—以花蓮縣為例 回應人：賴月蜜助理教授（慈濟大學社會工作學系） 發表人：廖夏慧 題目：從管理面談兒少安置機構生活輔導員的實務困境 回應人：林宜輝助理教授（慈濟大學社會工作學系） 發表人：黃韻如 題目：學校社會工作課程的體驗性教育課程 回應人：陳麗欣教授（慈濟大學社會工作學系）</p>	<p>《主題：身障社會工作》 地點：2E115 主持人：翁毓秀副教授（靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系） 發表人：陳怡仔、李宜興、王文娟 題目：身心障礙者就業動機與服務發展—以花蓮縣為例 回應人：王金永助理教授（慈濟大學社會工作學系） 發表人：葉嘉漢、梁書璋、黃煒霖、蔡昇德 題目：障礙跨越的難度—以一位脊髓損傷身心障礙者為中心的參與觀察 回應人：李宜興助理教授（慈濟大學社會工作學系）</p>
12:00-13:00 (60')	<p style="text-align: center;">午餐</p>	
13:00-14:20 (80')	<p>《主題：培力與發展》 地點：2E211 主持人：曾華源教授（東海大學社會工作學系） 發表人：盧惠芬</p>	<p>《主題：原住民與兒少社會工作》 地點：2E115 主持人：賴兩陽副教授（東華大學民族社會工作學士學位學程） 發表人：梁莉芳、游瑾穎</p>

	<p>題目：新移民婦女          回應人：陳怡仔助理教授（台灣大學社會工作學系）          發表人：王耀輝          題目：社會工作人員扮演倡議者角色之矛盾          回應人：李秀如助理教授（慈濟大學社會工作學系）</p>	<p>題目：不只是一份工作：部落照顧的意義與價值          回應人：釋純寬助理教授（慈濟大學社會工作學系）          發表人：林語梵          題目：誰在安全網之外？原住民老年女性的貧窮經驗          回應人：施怡廷助理教授（佛光大學社會學系）</p>
14:20-14:30 (10')	茶敘	
14:30-15:50 (80')	<p>《主題：原住民社會工作》          地點：2E211          主持人：陳麗欣教授（慈濟大學社會工作學系）          發表人：王穎柔          題目：蜜蜂或蒼蠅—原住民部落社區工作實務者經驗分享          回應人：盧惠芬助理教授（慈濟大學社會工作學系）          發表人：楊智鈞          題目：我們以前在山上的時候          回應人：黃韻如助理教授（慈濟大學社會工作學系）</p>	<p>《主題：身障社會工作》          地點：2E115          主持人：林木泉執行長(黎明教養院)          發表人：施怡廷          題目：欠缺基礎的需求評估          回應人：梁莉芳助理教授（陽明大學衛生福利研究所）          發表人：蕭鈺湘          題目：紓壓支持活動是家庭照顧者重要的照顧議題          回應人：王文娟助理教授（慈濟大學社會工作學系）</p>
15:50-16:10 (20')	中場休息 (前往綜合討論/閉幕會場)	
16:10-16:50 (40')	綜合討論 地點：2A110 主持人：陳麗欣教授（慈濟大學社會工作學系） 與談人：曾華源教授（東海大學社會工作學系）、 賴兩陽副教授(東華大學民族社會工作學士學位學程)	
16:50-17:00 (10')	閉幕式 主持人：陳麗欣教授（慈濟大學社會工作學系）	

## 保護性社工增能經驗之探究—以花蓮縣為例

刑志彬

社會工作師／台師大教育心理與輔導所博士班

方雅麗

社會工作師／花蓮縣政府婦幼科科長

隨著立法脈絡與社會輿論，保護性工作受到重視並賦予社會正義的使命，然而其中的保護性社工員則承受各層面的壓力，導致社工員呈現高流動率的職場現況。研究者反思「增能」在保護性社工的意涵與影響，並針對「專業關係」、「組織資源」及「非正式系統」等三個面向與過往實務經驗進行對話：第一，專業關係回歸到助人專業關係，而非讓保護性社工獨自承擔處遇成效的責任；第二，組織資源回應增能就業環境的營造，將有助保護性社工員為自己、案主與組織困境發聲；第三，保護性社工員可藉由非正式系統的支持，降低負面情緒的影響與減少工作的壓力。

根據本研究試圖對花蓮保護性社工員與聘用組織提出建議，提供社工員實務困境因應作為參考：第一，強化教育培訓在增能議題的建構，落實社工人才培育與在職教育訓練；第二，組織文化更具備開放性，提升社工員組織決策參與的增能感；第三，落實增能與平權的專業關係，降低專業關係潛在的失能感，藉此期待降低保護性社工員人才的流動率，並健全保護性工作經驗之傳承。

## 壹、前言

增能 (Empowerment) 係指減少及改善個體無力感的情況，協助個體發展、增加力量的過程，使其具有足夠的力量，以提高掌握生活與命運的程度 (趙善如，1999)，它的概念被社工專業領域廣泛的使用與研究 (Everett, Homstead, & Drisko, 2007; Boehm & Staples, 2002)，但是增能的研究多偏重於服務案主，卻忽略一線實務社工員經常面對不公義的社會環境，在權力不足與資源匱乏之下，容易衍生「無力感」與「缺權」的困境 (謝盛瑛，2014)，而趙善如 (1999) 亦指出一個去權的社工員，是很難為受壓迫的案主增強權能、為弱勢案主的權益進行倡導的。換言之，當社工員處於缺乏增能的狀態之下，難以為弱勢案主的權益伸張，同時亦陷入一種專業效能無處發揮的困境。

研究者多年投身於保護性工作領域，有感保護性社工員流動率高，發現保護性社工員往往對於現行制度感到挫敗、失望，最後選擇離開保護性工作領域。國內相關文獻也指出，保護性社工員除了高案量的工作負荷 (郭俊明、葉玉如，2010; 鄭瑞隆，2005; 嚴祥鶯，2010) 之外，保護性社工員也經歷不同類型的衝突：工作理念與組織文化的衝突 (黃彥宜，2009)、服務對象潛在人身安全的衝突 (陳麗欣，2002; 郭俊明、葉玉如，2010; 嚴祥鶯，2010)、及角色衝突所帶來的替代性創傷 (郭俊明、葉玉如，2010)，刑志彬與李瓔冠 (2014) 進一步整理則認為保護性社工員在「個案與其施暴者之間」、「個案與社工員之間」、及「個案文化系統與社工員文化系統之間」存在衝突經驗，進而導致保護性社工員高流動率的情況。

林妙容與洪素珍 (2012) 針對社工員家內性侵害案件之處遇進行研究，提到依我國目前對家內性侵害案件之處遇流程，將評估、處遇之決策壓力回歸到主責的社工員，突顯目前國內制度對於社工員是不夠友善的，林淑麗 (2005) 則認為家內性侵害案件讓社工員擔任個案管人員，讓他們承受莫大的壓力。換言之，當社工員面對、處理家內性侵害案件時，因為國內目前制度的設計，使保護性社工員背負決策、管理的重大角色，這讓他們感受到龐大的壓力。

有關保護性社工員實務困境文獻的討論脈絡，大多聚焦在「實務困境」而造成人才流動，而沈慶鴻 (2006) 則從增能觀點出發，針對全國 21 個婚暴防治機構，101 位婚

暴社工員進行施測，歸納出促成社工員權能的來源之一，便是社工員看見受助者在環境與處境的改變。所以當增能概念應用、落實在保護性社工員身上，轉換原本「實務困境」所帶來的負面影響，甚至可以從服務案主的歷程中找到工作成就感，成為目前保護性領域社工員不斷轉換工作，造成人才留任困境的根本解決方法之一。

## 貳、增能對保護性社工員的意義

根據沈慶鴻（2014）的研究發現，案主、社工同儕、督導、組織、網絡成員及重要他人，是婚暴社工員增強權能的來源，本研究進一步將增能分為專業關係（案主、網絡成員）、組織資源（社工同儕、督導、及組織）、及非正式系統（重要他人）等三個範疇，與研究者過往保護性工作的經驗進行整理與對話。

### 一、專業關係

刑志彬與李瓔冠（2014）認為案主跟施暴者之間的衝突，隨著專業關係脈絡會轉嫁到保護性社工員的身上，並在案件處理過程裡經驗到無力感，這讓社工員對於專業效能出現質疑，同時也背負對案主「人身安全」負責之沉重壓力。Gutierrez、GlenMaye、及DeLois（1995）提到增能目的是減少角色失能的影響，讓案主可以持續處理與面對自己、社會的問題。另外，在專業關係上也存在讓案主學習的意涵，Cagle 與 Kovacs（2009）則提到在專業關係中採用「教育」處遇策略，將有助於案主增能並且擁有文化敏感度，因為讓案主獲得一些先備知識，避免於非必要的危機情況產生。

Everett 等人（2007）提出增能的觀點未被描述如何應用在高風險環境的案主和社工員身上，進而提出增能實務上六個階段：招募案主（recruitment）、訂立服務契約（engagement）、投入關係（involvement）、保持改變動機（retention）、夥伴關係（partnership）、及領導（leadership）。社工員在前兩個階段參與社區並建立工作關係，直到案主投入關係與保持改變動機，促使案主增強權能，直到最後兩人成為夥伴工作，並讓案主決定自己的方向。舉例而言，當研究者整理對性侵害案主的服務經驗時，發現案主對性議題的好奇或嚮往時，期待透過性關係的發生能與對方有更親密互動等。隨著保護性社工員的介入，藉由分享與教育的精神，以期提升案主自我保護的意識與平等互惠的性別平權價值，而非一味限制、監督及壓抑案主與友人的關係程度，讓案主喪失

自我保護與自我決定的能力。

綜上討論，增能的專業關係是一種權力轉化的歷程，案主進到服務關係時，多處於失權的狀態，此時藉由知識獲得、共同投入問題解決的同盟關係，並主導決定關係走向，讓案主在這個歷程裡不斷學習及嘗試解決問題，而非是由保護性社工員獨自承擔處遇成敗的責任，將有助於社工員與案主在專業關係內獲得增能感。

## 二、組織資源

To (2009) 以學校社工員服務經驗提出，增能為學生創造一個友善、對話的環境。Wiggins 等人 (2007) 亦以社區為例，透過教育社區民眾，讓民眾一同參與辨識社區問題並獲得解決，藉由增能的過程促進社區民眾的整體健康。當一個人所處的組織、系統是可以對個體存在增能的作用，將可以促進個體在其中的解決問題、創造適切環境、及改變成長，這代表組織系統對保護性社工員的增能存在不可獲缺的重要角色。

沈慶鴻 (2014) 在國內的研究指出國內社工員大多在機構中任職，並以組織的方式提供服務，因此，機構不僅提供了社工員和案主互動接觸的平臺，其所設定的遊戲規則也決定了社工員在組織中的姿態，並影響社工員和案主的互動方式，如果組織可以在設定遊戲規則時多為社工員著想，皆能促進社工員的增能。而汪淑媛 (2006) 也建議相關機構須開放組織的氣氛，建構安全舒適的工作環境，讓保護性社工員降低工作壓力。

換言之，增能環境的營造有助於個體在組織系統中改變、解決問題，當保護性社工員在目前工作制度上存在許多實務困境，倘若環境、組織能夠設定溝通的途徑、鼓勵互動的氛圍，將有助於保護性社工員能為自己權益與困境發聲，同時，提升社工員的增能感，最終將有助於服務輸送及服務成效。舉例而言，當保護性社工員對目前工作條件存有不滿，組織能否開放討論與接受改變，甚至允許社工員真實表達及設立溝通平台，當社工員經驗到，能有效為自己發聲的增能經驗時，更可助於案主權益倡導。

## 三、非正式系統

謝盛瑛 (2014) 認為個人增能是可以衍生出改變的，包括懂得排解負面的工作情緒、

積極參與政策制定和開創自己的職涯。沈慶鴻（2014）訪問社工員增能經驗中，有社工員提到男友、學姊鼓勵跟肯定保護性工作內容的意義，讓其建構了工作信念，認定自己在專業工作上的展現。因此，非正式系統的支持，讓社工員分享在工作上的壓力，一方面讓社工員紓解心理壓力，一方面也透過敘說的過程當中重新整理對於工作的意義感，這對於穩定保護性社工員的內在狀態存在協助。

## 參、實務現況

研究者以下呈現花蓮縣增能實務現況並歸納困境，其中在增能實務執行現況可供其他單位做參考、依據；而在困境討論裡，則如實呈現時保護性社工員增能處遇的困境，做為後續相關單位規劃之借鏡：

### 一、花蓮縣保護性社工員增能實務執行現況

保護性社工員不僅侷限於公部門，隨著法令明確規範及中央資源挹注，越來越多民間社福團體投入保護性工作的領域，以花蓮縣兒少保護為例，協助寄養安置、親屬安置、機構安置、家庭處遇、高風險服務、家庭區域服務中心等業務範疇皆委外辦理，讓有限的公部門資源納入多元民間團體的協助，形成保護性工作社政體系的資源網絡，建構符合案家多元需求的專業服務。以下列舉數項花蓮縣內保護性社工員增能之實務制度現況：

#### （一）專業內外聘督導制度之落實

保護性社工員因個案性質的緊急性，強調時效性與立即性的介入處遇，尤其是兒少保護性社工員面臨案主人身安全威脅，考量安置與否的議題，其身心面臨極大壓力，需要仰賴資深同儕或專業督導的意見協助，在研究者的經驗裡，花蓮縣建立督導制度並加以落實，讓新進保護性社工員、緊急重大案件決策都能得到充分討論的空間。另外，有關高度危機個案、法律意見諮詢個案，有關單位召開會議邀請外聘督導或專家學者提供意見，例如成人保護高危機個案每月定期召開高危機會議、停止親權之專家學者評估會議…等。藉由專業督導與多元專業團隊制度之建立，分散保護性社工員於案件決策裡壓力感，藉由資深同儕的經驗分享、多方領域專家學者對同一議題有不同角度的切入與彼此對話，不僅讓保護性社工員學習到新的處遇評估模式，降低在案件處遇上的挫折感，



更能有效確保專業決策的細膩度與效能。

## （二）個案研討會議之召開

隨著專業分工逐漸細緻化，更需要不同專業人員共同討論處遇方向。個案研討會議旨在邀請不同網絡夥伴提出對案主處遇的意見，藉由會議專家學者的討論整合彼此意見，同時抒發不同專業位置對提供服務的優勢或困境。在個案研討過程裡，專業人員看見彼此的專業評估、衍生的處遇方向、可能的目標及困境，進而協調使處遇目標達到一致，同時，抒發處遇歷程的困境感受亦可使保護性社工員感受到專業文化的支持及擴展專業視野。

## （三）共識營或跨專業研習之辦理

保護性領域橫跨多業務範疇，例如：社政、衛政、警政、教育、及司法等單位，從共識營辦理過程邀集各網絡單位人員，彼此分享在服務歷程的想法，激發更多元、更創新的處遇模式；而跨專業研習的辦理也讓各網絡人員認識彼此業務，例如衛政單位辦理性侵害加害人處遇研習，不同單位的人員參與，學習加害人刑後預防制度、再犯機率等專業知能。透過不同網絡業務的學習，讓保護性業務進行對其他專業執行現況有所了解，同時也降低在業務合作過程不了解所帶來的負向情緒。

## （四）紓壓團體之進行

面對高度壓力性質的業務內容，曾辦理保護性社工員紓壓團體，每兩個月進行一次，藉由繪畫、牌卡、精油等媒材，協助保護性抒發工作壓力，同時，在團體進行歷程也讓同事間彼此知道工作現況，分享經驗、給予情感支持。

## 二、保護性社工員增能實務困境之討論

上述各類花蓮縣內增能實務的制度或執行現況，研究者將其與增能的專業關係（案主、網絡成員）、組織資源（社工同儕、督導、及組織）、及非正式系統（重要他人）進行經驗討論，得到以下數點結論：

### （一）再強化社工員與案主關係的增能經驗

趙善如(1999)認為「案主或工作人員的特質」與「案主與工作人員之間的關係」是增能受到限制的現實條件，刑志彬與李瓊冠(2014)也指出案主對保護性事件的態度、工作者的個人因素，都可能存在處遇理念的衝突，如能保持個人中心治療取向專業態度(同理、真誠一致、無條件的積極接納)，在專業關係中適度反應社工員內在真實感受，可降低在專業關係內潛在的挫敗感。趙善如(1999)也引用國外學者 Gutierrez、Parsons 及 Cox 在 1998 年的論點，認為社工員與案主之間是一種對話及批判的互動，是一種開放又合作的關係，亦能批判知覺的使案主覺醒。綜而言之，社工員與案主維持一個增能的專業關係，是彼此能夠開放自己，並且能夠真實表達自己的感受。

但是，保護性工作的業務無論歸屬公私部門組織，皆會受到其他系統人員的影響，例如民意代表、組織長官等人關心與探問的影響，讓保護性社工員在專業效能的發揮上受到限制，甚至只能接受長官交代的處遇方向，例如寄養童的返家評估，因為民意代表的關心讓網絡評估會議該改原本處遇目標，社工員在過程是經驗到專業效能的挫敗，但是卻無法向案主、組織表達真實感受，這樣一來社工員存在關係的負向情緒、組織壓力，二來社工員更無法貼近自己的感受、信任自己的專業評估，致使其經驗到失能感。社工員與組織的關係是失能的，且顯現社工員在組織架構下是權力不對等的，而案主與協助系統(社政)的關係亦是失能的，因為無法應原本的專業評估提供協助、介入，社工員與案主的專業關係正經驗著兩股失能的感受。

## (二) 擴大公私部門組織的開放程度

公部門是以行政為主的國家組織，而保護性社工員則是以案主服務為主的助人工作，兩者在性質上存在差異，例如保護性個案的緊急性、危急性需要立即做出反應，而公部門作業則重視相關行政程序，如：公文書信往返，同時，仰賴科層體制的建立，以利相關行政業務得以推展。面對龐大的國家組織，提供開放調整空間不多，即便保護性社工員擁有改變動機與構想，仍需要組織長官同意與經費挹注才能實施，例如當案主迫切需要資源的協助，而社工員必須要符合組織規定申請資源，或者組織現有資源不足以回應案主目前需求時，社工員可能經驗到組織配合的困難，並陷在專業處遇與組織行政流程的兩難當中。

### (三) 建立偏鄉社工員的非正式支持系統

花蓮縣地處台灣東部偏鄉，社工員就業人口部分來自於外縣市，以社會暨新聞處社會工作科執行保護性業務社工員為例，一半以上保護性社工員來自於外縣市，換言之，他們可能離鄉背井至花蓮從事保護性業務，在花蓮工作的親屬資源是相較不足的，只能仰賴辦公室同儕、網絡夥伴及就學同學之間的情誼與支持，組織可協助強化同儕情誼，並辦理聯誼活動，例如組織同儕的會心團體、組織內員工旅遊等，促進組織同儕認識彼此，並建立非系統支持網絡，唯保護性社工員流動率高，建立該支持網絡非屬易事。

## 肆、建議與討論

綜上述討論，研究者依據過往實務經驗做討論，並在教育培訓、組織文化、及落實平權關係等面向提出建議，說明如下：

### 一、強化教育培訓在增能議題的建構

增能落實現實限制條件之一，便是學校課程訓練的配合不足，藉由加強學生鉅視層面的專業知識，增強學生在政治、經濟、社會結構組織聯盟、倡導方面的能力，並建議注重社工員的能力發展，持續進行教育訓練，能強化社工員的增能感(趙善如，1999)。曾華源(2009)也曾指出社工員在處理案主的需求時，有兩個慣性反應：(1) 傾向以「問題導向」為工作手法與(2) 視自己為專家，讓社工員傾向低估案主的自助能力，而忽略他們在整個服務過程中的參與角色，並阻礙平等關係的建立。換言之，社工教育培訓讓社工員專業思維容易忽略增能的觀點，不僅對案主無法做出參與共同處遇、由案主主導解決方向的回應，更甬論運用增能的觀點在社工員自身的專業處境。所以研究者認為學術培育機構在社工系學生求學期間，及聘僱單位在社工員投入職場前與職場就業期間，須落實增能觀點的教育訓練，藉此提升學生與社工員增能敏感度。

再者，藉由教育培訓課程的參與，讓社工員建構案主文化與處遇的相關專業知能，如同 Cagle 與 Kovacs (2009) 提及運用「教育」的策略增進案主知能進而達到增能，相同的，保護性社工員也需要藉由「教育」的過程提升專業知識與增能感，降低社工員處理個案的風險。

## 二、組織文化更具備開放性

在社工員增能議題中，國內外學者皆討論到組織開放社工員參與的重要性(汪淑媛，2006；Wiggins 等人，2007；沈慶鴻，2014)。研究者引用趙善如(1999)提出的構想：對有關人員的教育宣導，促進其決策參與的動機與行動。針對在組織文化開放性議題，除了讓組織認知到社工員的重要性之外，也讓社工員適時表達組織制度對其專業成效展現的限制之處，進而統合、歸納社工員之間共同失能經驗、困境感受，並藉由下(社工員)到上(管理者)領導模式，或者設立組織內部溝通平台等方式蒐集意見、調整制度，提升社工員在組織參與決策的增能感，協助減少行政流程與實務服務兩者間的落差，強化社工員服務成效。

## 三、落實增能與平權的專業關係

刑志彬與李瓊冠(2014)曾提出個人中心治療取向的專業態度有助提升保護性社工員的職場安全，其中強調 Rogers 的理論觀點在處理人跟人及團體間的緊張關係(宋文里譯，2001)，研究者認為在保護性領域中，部分案主是非自願性的個案，諸如不願離開案家的受暴婦女、不願受庇護安置的兒童等類型的個案，皆可能引發社工員與案主之間的衝突關係，所以須細緻地處理非自願性案主的專業關係，在關係建立前期承諾專業關係與工作同盟的夥伴關係是重要的，如同 Everett 等人(2007)認為的夥伴關係，並由案主領導決策的關係。如能社工員能在專業關係理示範平等關係的建立，將有助於案主經驗到增能感，同時也降低雙方存在衝突的可能，反言之，若社工員一味彰顯公權力與組織職權，將無助平權關係的建立，同時亦讓雙方產生衝突並對立的關係。

**參考文獻：**

- Boehm, A. & Staples, L. H. (2002). The Functions of the Social Worker in Empowering: The Voices of Consumers and Professionals. *Social Work*, 47(4), 449-460.
- Cagle, J. G., & Kovacs P. J. (2009) Education: A Complex and Empowering Social Work Intervention at the End of Life. *Health & Social Work*, 34(1), 17-27.
- Everett, J. E., Homstead, K. & Drisko, J. (2007) Frontline Worker Perceptions of the Empowerment Process in Community-Based Agencies. *Social Work*, 52(2), 161-170.
- To, S. (2009). Empowering School Personnel for Positive Youth Development: The CASE on Hong Kong School Social Workers. *ADOLESCENCE*, 44, 465-477.
- Wiggins, N., Johnson, D., Avila, M., Farquhard, S. A., Michael, L. Y., Rios, T., & Lopez A. (2009). Using popular education for community empowerment: perspectives of Community Health Workers in the Poder es Salud/Power for Health program. *Critical Public Health*, 19(1), 11-22.
- 刑志彬、李瓔冠 (2014)。保護性社工職場「心」安全—運用個人中心治療取向於保護性社工實務場域之探討。 *社區發展季刊*，147，192-202。
- 宋文里譯 (2001)。 **成為一個人**。臺北：桂冠。Carl R. Rogers. (1961). On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy. Houghton: Mifflin Company.
- 汪淑媛 (2006)。家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略。 *社會政策與社會工作學刊*，10 (1)，189-226。
- 汪淑媛 (2008)。論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。 *臺大社會工作學刊*，17，1-42。
- 汪淑媛 (2013)。影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析。 *社會政策與社會工作學刊*，17 (1)，175-215。
- 沈慶鴻 (2009)。弱勢社工服務弱勢案主?!—婚暴社工實務困境之研究。 *社會政策與社會工作學刊*，13(2)，71-142。
- 沈慶鴻 (2014)。社會工作者之增強權能經驗：以婚暴防治場域為例。 *臺大社會工作學刊*，29，1-52。

- 郭俊明、葉玉如 (2010)。論兒少保護社工人力之困境與因應--以高雄市為例。社區發展季刊，129，186-199。
- 陳麗欣 (2002)。臺灣地區民眾犯罪被害與被害恐懼感之研究--以社會工作人員為例。朝陽科技大學委託研究計畫成果報告。
- 曾華源 (2009)。充權觀點與專業倫理。2015年5月15日取自：  
[http://www.kaixin001.com/repaste/41073187\\_3292304144.html](http://www.kaixin001.com/repaste/41073187_3292304144.html)。
- 黃彥宜 (2009)。保護性業務一線社工職場暴力之初探：權力的觀點。臺灣社會工作學刊，6，81-118。
- 趙善如 (1999)。「增強力量」觀點之社會工作實務要素與處遇策略。台大社工學刊，1，231-262。
- 鄭瑞隆 (2005)。家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究。犯罪學期刊，7 (2)，129-164。
- 謝盛瑛 (2014)。台灣社會工作實務者發展增強權能策略之探究。國立暨南大學社會工作學系碩士論文，南投 (未出版)。
- 嚴祥鷺 (2010)。保護性業務社工人力與合理之工作條件。社區發展季刊，129，153-165。



# 兒少安置機構生活輔導員的工作困境

廖夏慧<sup>12</sup>

## 摘要

在兒少保護的社會工作的實務中，往往形容兒少安置服務的工作性質，是三高一低，所謂三高，指的是高專業品質要求、高壓力、高工時，所謂一低，指的是低薪資。在這樣惡劣的工作條件下，對於生活輔導員的身心壓力、管教壓力、跨組合作的溝通協調、組織策略及組織發展的配合，諸多壓力的情況下，造成生活輔導人員的流動、生活輔導人員身心健康情況欠佳、專業培力的困難度等等問題，對於機構照養兒少的工作銜接不易與兒少需在不斷適應照顧者的變動的情況下，處於不安的情況中，直接嚴重影響照顧品質。

安置機構從人力配置上，正式員工除了主管、社工、生活輔導員或生活保育員、廚師、總務等，人力配置除了須符合兒少安置機構設置標準規定外，機構管理層依機構的業務規模、資源多寡、直接服務專業人力的運用及重視程度，有不同的人力規劃。當然也與安置機構建物面積與管理的機構產業範圍，也都影響其他人力的配置。除了適當的人力配置之外，要面對每一個來到機構複雜的兒少個案的輔導。工作人員需要定期或不定期的安排各種在職教育及個案研討會、工作會議及非正式的溝通，加上電腦工具的使用等方式，讓溝通的差距與訊息的銜接可以更快速，在複雜度極高的情況下，團隊共同爲了所服務的個案能夠受到良好的照顧輔導，直到離開安置機構。

由於工作人員的組合複雜，背景不同，生命經驗不同，教養觀念不同，往往要一致性的提供來到安置機構的兒童少年一致性教養模式，就需要有許多的時間與歷程。

然而安置機構中，生活輔導員往往要直接面對個案種種教養衝突及管教議題，排班性的工作型態，身心壓力與生活調適，都是極大的考驗，隨著被照顧者的年齡不同，這些直接照顧的工作人員區分爲生活輔導員與生活保育員，所需的照顧訓練與知能亦有差異，教養技巧與重點與技巧亦有差異，可運用的教養元素亦有許多差異。此篇論文會著重在以少年爲安置對象的生活輔導員照顧與輔導的實務困境來做探討，期待能夠真實反應生活輔導員的工作困境與需求，也更期待能夠對於社福單位投入此類型服務時，可以更加重視生活輔導員的身心照顧及工作支持，再者對於政府支持民間機構與社團辦理相關業務時，也能關注生活輔導員此項職業類別的市場供需問題及工作者的職業轉換的困境。

---

<sup>1</sup>國立師範大學社工研究所肄業  
<sup>2</sup>花蓮縣政府婦幼科社工督導



## 壹、來自實務的看見

在社會福利的場域中，工作至今 26 年之久，受到使命感的趨使或者是因緣際會，讓我有機會可以接觸及拓展不同的工作視野，從基層到管理，從濟貧到兒少保護，從個案到社區工作，感謝曾經給予我的機會與培力我的主管、業務的夥伴、專業朋友，有機會可以在從事的工作經歷與業務中，奠定良好的工作基礎，加上自我不斷成長，能讓將理論與實務結合。

在臺灣社會福利蓬勃發展的黃金 20 年，不論從濟貧工作、兒少保護工作、兒少保護家庭工作、中輟生追蹤輔導方案、社區工作、莫拉克風災災後家園重建、柬埔寨海外社區濟貧工作、老人安養護機構管理、兒少安置機構管理工作歷程中，從基層的直接服務提供者，到發展創新型的服務方案，直到機構管理，這些轉變與歷程，讓我有許多成長及學習，當然過程中始終一路陪伴的專業朋友及資源端的朋友們的信賴，和支持我的家人，讓我有機會可以勇敢的做助人的夢，從受助、自助、人助的價值觀可以一一的實踐。

每每夜深人靜時，想想自己所經歷的這些年歲裡，受扶助的孩子們，許多孩子成為社工的後輩，在軍、公、教及醫護人員，與各行各業的案例，也不勝枚舉。回想起曾經在柬埔寨的部落為窮苦的孩子辦桌，向台商募集了 30,000 件的童衣，發遍了柬埔寨 25 個省，發了 2 年餘，一件件的交到衣不蔽體的孩子身上，在安置機構中著實了打破了安置機構的孩子成績很差，升大學是絕對不可能的事，在近 6 年來，少家年年都有 2、3 個孩子升大學，離院時孩子們的證照數及存款額都是可觀時，不禁告訴自己有多感恩，這個不悔的經歷。

投入少年安置機構的管理工作，將近 6 年的時間，從 98 年到 101 年，從縣評丙等的評鑑成績到中央評鑑優等的佳績中，帶領團隊積極努力改善內部體質及少年各項服務資源的投入，具體服務成效展現在中央評鑑的成果上。101 年-103 年有效的連結社會資源，改善營運困境，讓機構有了不同的樣貌與契機之同時，更致力於團隊的服務品質調整等目標的階段中，除道不盡的酸、甜、苦、辣之外，更面臨許多來自組織的困境。兒少保護的社會工作的實務中，往往形容兒少安置服務的生活輔導員工作性質，是「三高、一低」。所謂「三高」指的是高專業品質要求、高壓力、高工時，所謂「一低」，指的是低薪資。在這樣的條件不算好的工作條件下，生活輔導員，要承擔沉重的照顧角色、跨組合作的溝通協調、組織發展的配合，諸多壓力的情況下，造成生活輔導員的流動、身心健康情況欠佳、專業培力的困難度等問題，對於工作銜接不易、照顧者異動，院童經常須面臨不斷經歷不安的情況中，嚴重影響照顧品質。上述背景因素也促使筆者期待透過實務經驗的反難與學術論文的討論，能夠讓更多安置機構、政府、社會大眾來共同關

心該議題，提供給更多同業或同樣處境的安置機構與夥伴們借鏡與激勵。

此篇論文著重在以少年為安置對象的生活輔導員實務困境來做探討，希望能夠反應生活輔導員的工作困境與需求，也更期待能夠對於目前安置機構的管理者，在評估此類服務的資源投入時，可以更加重視生活輔導員的「身心照顧及工作支持」進一步提供政府、民間團體辦理相關業務時，也能關注生活輔導員，此項職業類別的市場供需問題及工作者的職業轉換的困境。

## 貳、生活輔導員在安置機構工作的重要性

從安置院童的「離家、想家、回家」的路上，機構照顧扮演了很重要的角色。以花蓮縣內○○少年安置機構為例，院童收容年齡，為 12-18 歲，不論是兒、少保護委託、或是少年事件轉向安置轉導個案，院童們身心理發展都處於青春期階段，在這個階段，少年與兒童期相較，生理發展更為成熟，行為習慣與學習狀態都相對定型，加上原生家庭功能的缺損，與個體原本進入青春期自然成長，所要面對的性成熟期課題，活動力也較兒童期更為旺盛，對於喜好的人事物，也較兒童期擴展，具備能夠冒險的能力。院生中，在院院童平均有 3 成的院生，大部份屬於錯過黃金學習時期及文化刺激不足，其中伴隨著智能障礙、過動症、學習障礙、情緒障礙、注意力不集中等等，先天上或後天的身體功能障礙。在青少年的發展任務及個別化的輔導處遇下，生活輔導員確實也經歷著與壓力共舞的工作任務中，在這些壓力中，當然也看到許多的機會存在。Lazarus 和 Folkman 提出主張主觀取向的觀點，認為個體對於事件的解釋，包括「評估」和「因應」的概念，個體會評估壓力事件對於個人幸福感的意義，在因應時，個體會試著處理三種心理壓力：傷害、威脅和挑戰(李素卿，2002)。如何與壓力(李素卿，2002)及危機(crisis) (劉坤輝，1995；Hlpern, 1973；Parad & Parad, 1990) 共存，考驗著機構的生活輔導員，有多少的能量與資源，來經歷與改變。

機構院童多源自受虐或受暴或被遺棄的狀況，生活輔導員在提供直接照顧服務時，因生活照顧所發生的危機事件以外，經常需要面對及處理個人之間，及個人與機構團隊間的許多危機與壓力。例如：工作變動、家庭變故、健康出現問題、家中成員逝世、家有新生兒、人際衝突、意外事故、管教衝突、身體長期疲勞、精神緊張、溝通障礙、家庭角色負荷過重等等。或明顯嚴重，造成情緒困擾：遭逢重大變故或突發危險事件（暴力攻擊）之後，出現各種不同的急性反應（acute reation），諸如：無助感、混亂、焦慮、震驚、憤怒、煩躁等情緒，也會有嚴重憂鬱情緒等反映，在行為上可能會出現不一致、焦躁不安、反覆無常或冷靜退縮或冷漠、嚴重情緒懊惱，常伴隨著緊張、恐慌、憤怒、焦慮或無力的感覺以及社會關係出現失序狀態，未能及時處理或處理不當，影響正常生活適應（adaptation）功能。危機狀態中，無能力有系統的解決問題：例如：院童對於員工的傷害事件、脅持、院童發生打架、自殘事件等突發的事件等。短暫時間內，個人一

定要做選擇和設法取得平衡，否則日積月累也可能影響身體健康及精神狀況等情況，影響業務與角色執行。

院童不宜處在經常變動關係與環境下，對其「安全與信任」關係的建立有顯著的困難，因此照顧者的穩定是相當重要的，生活輔導員被期待穩定照顧，人力培訓穩定等條件，角色的替代性低。因此建構生活輔導員的暢通的溝通管道、健康與安全照顧、公平薪酬原則、訓練發展以及整體作業環境等，建立一個以人為本的安置機構團隊照顧體系，讓機構可以永續經營，是所有機構的應該審慎省思及妥善規劃的課題。

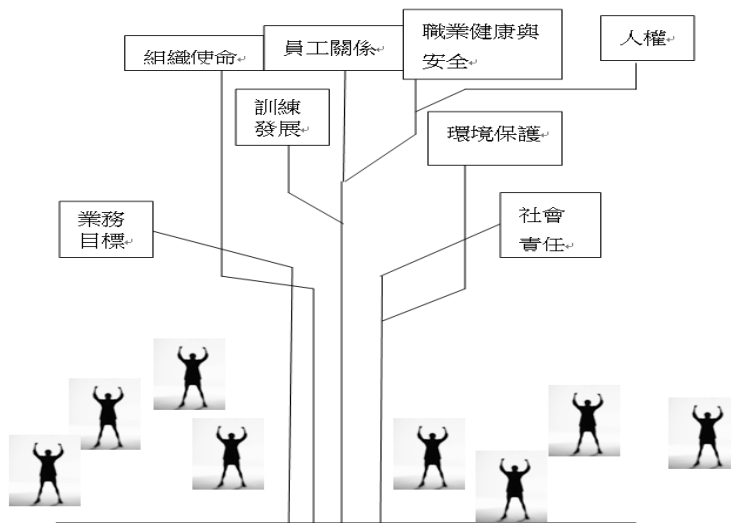


圖 2 (研究者自行整理)

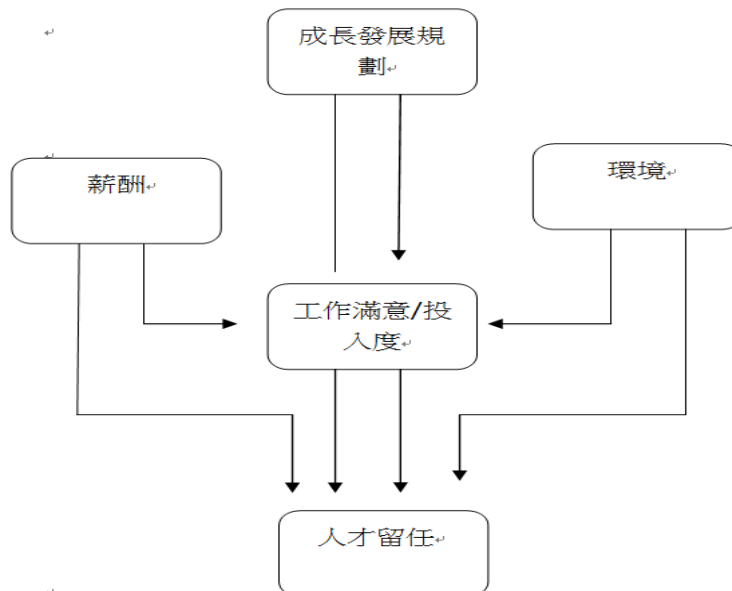


圖 3 (研究者自行整理)

### 參、兒少安置機構工作性質

兒童少年安置教養可以組織的運用目的，將成員依在組織中角色與時間人力投入的

密集與重要程度，加以評估，以決定組織的人力運用策略，依據安置教養機構工作團隊運作模式，可分為核心人力、次核心人力與支援人力之觀點，來加以探討(胡碧雲，2005)。

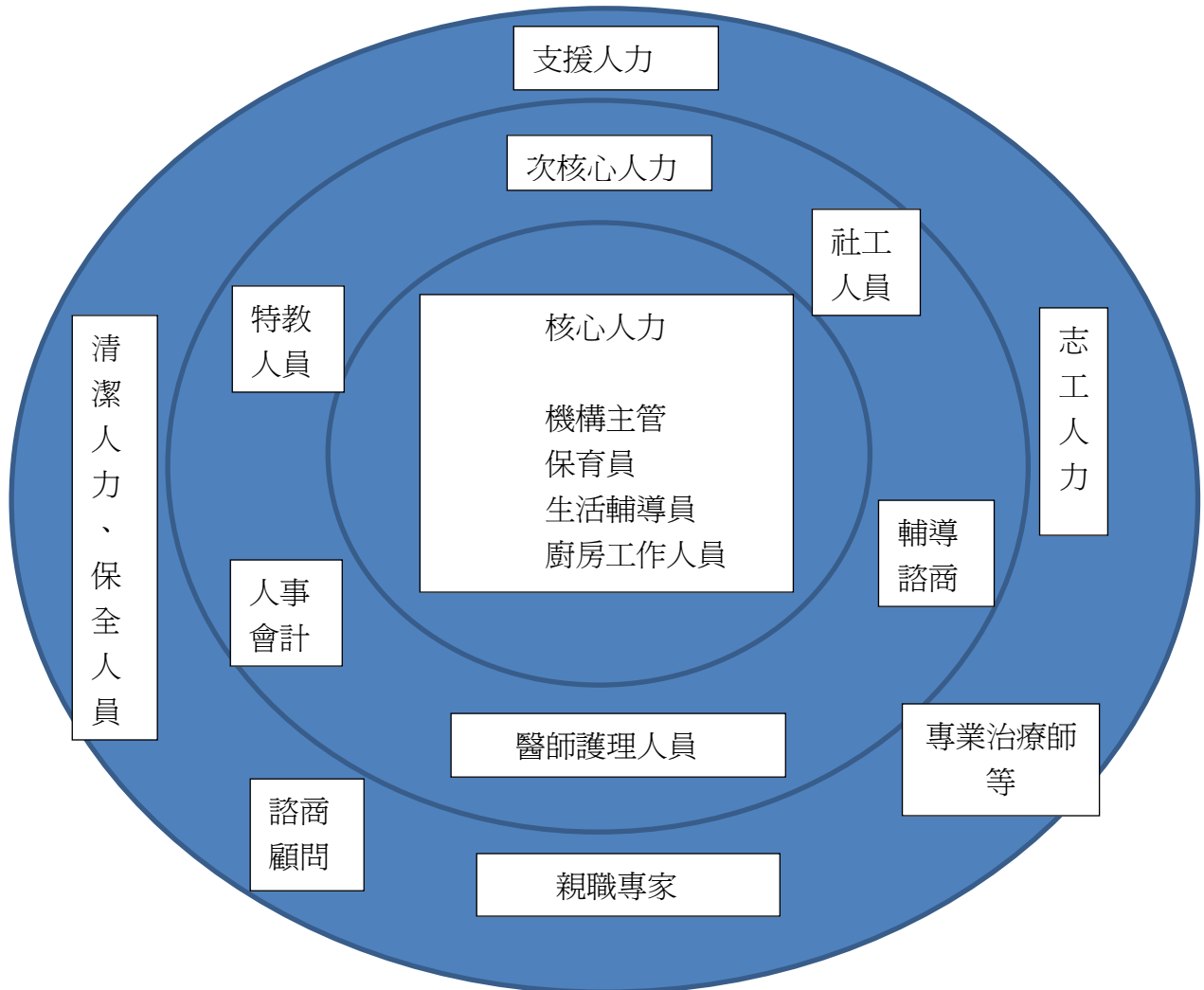


圖 3 兒童、少年安置及教養機構之核心、次核心、支援人力  
內政部兒童局兒童安置及教養機構經營管理手冊-人力資源有效運用篇 (引自吳秀照，2005)

機構需有效建構核心人力、次核心人力、支援人力(引自吳秀照，2005)的互動連結，形成機構人力資源網絡，產生彼此有目的的合作行動。機構很難有一套固定的公式，符合組織的使命、業務規模、業務目標，擬定工作職掌與任務。

(Lohmann & Lohmann, 2002,pp.350-351)提出社會福利機構在工作職務設計上的幾個原則機構的職務設計(job design)必須要符合組織的使命與目的，焦點應放在職務對於組織使命達成的貢獻度，每個機構的服務對象與環境及資源的差異、也因機構制宜、職務設計與再設計是一個持續性的活動，不只是新的職務需要考量職務內容，當有員工離職，

空缺出現，必須要考量職務是否需要調整。員工定期的考核，也會做職務上的調整、沒有一個工作可以獨立運作、必須考量職務間的關聯互動、職務設計是一項藝術，也必需要思考是否符合機構達成使命的需求，更需要仔細考量執行工作人員的人格特質與能力。

機構實務運作上生活輔導員的職務，通常可歸納為三大類：

#### 一、一般性業務：

##### 1、行政工作：

- (1) 參與年度行政工作分派，執行管理建檔等事項。
- (2) 辦理備勤相關事項。
- (3) 協助機構對外刊物文章撰稿、寄發等事項。
- (4) 協辦機構各項活動及其他交辦事項。

##### 2、生活照顧工作：

- (1) 照顧及安排個案日常生活作息、飲食、休閒娛樂等。
- (2) 督促及培養個案建立良好生活習慣及環境清潔衛生。
- (3) 負責個案零用金管理及請購事項。
- (4) 負責個案查閱學校作業及聯絡簿或個案在職場的相關情況的執行與完成，並完成記錄。

#### 二、行政庶務

##### 1、例行性：

- (1) 製定公約及規範，擬定生活作息表、課業學習計劃。
- (2) 撰寫個案每日行為觀察表及工作交接記錄，以提供查閱。
- (3) 召集並主持個案家庭會議，彙整記錄及建檔。
- (4) 擔任駕駛，協助個案上下學、返家、回園、會客等事項。

##### 2、特別事項：

- (1) 個案行為輔導與管理。
- (2) 個案違規物品之管理。
- (3) 處理個案就醫及配合醫療照顧事項。
- (4) 個案離園通報機構相關人員及或個案家庭等協助找尋

##### 3. 專業工作

- (1) 參加個案評估及研討會議。
- (2) 參加教育訓練、方案活動及讀書心得報告。
- (3) 接受督導訓練課程。另外，安置機構的跨組合作部份，社工員與生活輔導員合作的運作方式有：

- (1) 會議晨會生活輔導會議，研討、外督。
- (2) 交接工作、電話聯繫、留紙條、寫交班日誌。

而影響社工員與生活輔導員合作之因素有：

- (1) 員工屬性：性別、年齡、年資、教育背景、職級。

(2) 個人因素：個人特質、工作態度、價值觀、人際關係、信任關係、合作技巧以及工作經驗。

(3) 機構因素：機構文化、機構制度、硬體設備、上班時間、獎勵制度、機構的期程。

從人力配置上，機構正式員工除了主管、社工、生活輔導員或生活保育員、廚師、總務等。依機構規模，未必會聘任廚師或總務，以上二項職務，可能被平均分配到生活輔導員及社工的工作項目中，與機構的管理空間與設備有絕對的關連。社工的角色在機構，主責為個案管理、團體工作、方案工作、志工招募與訓練、轉介心理諮商、資源連結與媒合、方案成果及核銷作業等等，依機構照顧對象的問題，提出相關的團體活動或方案設計及跨組協調溝通，共同商討輔導對策，主動與配合資源連結與媒合是很重要的一環。機構主管針對機構整體需要，規劃合宜，便於管理的建築空間、活動空間設置與管理、員工訓練與管理、資源網絡開發及連結，危機應變與管理，依服務對象與業務需求，擬定年度服務計畫，並依計畫推展年度工作。

擬定並依生活作息表，讓院童在既定的生活秩序中，培養良好的生活習慣、教育與學習、活動與技能培養。協助關懷個案的成長需求，規劃適當活動，尋求社會資源滿足個案生活學業與休閒上的需求，醫護人員照顧孩子的身心健康，輔導諮商及特教專業人員，協助處理有特殊的問題孩子的照顧輔導，這些人力是機構中直接與院童接觸的次核心人力，至於機構的清潔工作、志工服務、保全工作或來自於其他的專家顧問的不定期協助，可以說是支援人力。

在機構的角色，生活輔導員主要為擔任父或母角色，社工為資源者角色，雙方互相協力，來完成院童的生活照顧與輔導目標，有時因為人力因素，或許社工被調派來協助院童的生活照顧工作，社工雖是資源者，也可以是生活輔導面的重要的參與者及執行者。所以生活輔導員與社工的關係應該是平行協調及互相遞補的關係。生活輔導與社工之間，並非主從關係，而是彼此協力來完成院童的輔導工作的關係。

(表 1)花東縣市八所兒少安置機構排班概況一覽表

機構代碼	是否與機構簽工約	每日工時	逾時加班	上班打卡	每月休假	交接規定	其他
1	否	做 2 週 休 2 週	否	否		每周 1 次	
2	否	做 2 休 2	否，每月 開會 4 次 及職訓	是	15 天	每 2 天	收容幼 至大學 特殊排假 制度

3	否	依班表，每日工作7小時	開會列在210小時總工時內先調班，逾總工時則補假	是	周休1天	每天	75人生輔15位
4	不定期約	3班制夜班津貼	每月20小時	是	依公部門	每班交接，執行長機動	12-18歲少女 3輔1督
5	否	未排休時原則在機構工時0600-2200		要，打卡非工時	6天，年假休不完折現		收容40位以上8-18歲少年，5位生輔員
6		二班制，晚班有津貼	會議算加班	是	週休2日	每天1次	12-18歲少女 9位生輔員
7	評估3個月後簽約	每小家2位生輔排班支援餐食工作	會議原則列總工時，額外算加班	不打卡，寫工作時間	依公部門	每班交接	1-18歲，75人 5小家
8	不定期契約	每小家2位生輔排班	納入工時工時外計入加班	須刷卡	每月6天	每班交接	12-18歲 30人 3小家

依據，勞動基準法對於生活輔導員的工時，勞動部解釋函：「茲因社會福利機構之生活輔導員(含保育、助員理保育員)、監護工，業經勞動部八十七年十月七日台勞動二字第○四四七五六號公告、核定為勞動基準法第八十四條之一工作者，不受勞動基準法第三十、三十二、三十六、三十七及四十九限制，約定工作時間：正常工作時間：每日之工作時間不得超過10小時，連同延長工作時間，一日不得超過12小時，每月工作總時數不得超過240小時。安置機構可依此標準，來擬訂生活輔導人員之工作時間規劃。並因工作之需要，在符合勞基法的規定之下，與生活輔導從業人員進行工作契約簽訂。

生活輔導員，主要的照顧角色在夜班及假日，夜間職務的執行的問題存在，勞基法解釋，夜間若員工無法自由支配行動，即便夜間無任何工作交付，工作人員需待命，也須計入工時，機構因為人力成本考量，未能排三班或聘任舍監的情況下，有些機構請員工簽訂自願留宿同意書來因應實際上的實務運作需要，然生活輔導員需要跨日工作的實

況，是存在的。依勞基法而言，幾乎沒有機構符合相關條件，若不改善人力狀況，對於機構的永續運作，會是很大的危機。

#### 肆、生活輔導員工作的實務困境

第一線的生活輔導員普遍工作時數太長，每周平均工作時數 60-70 小時，以輪班的方式排班，又必須支援其他生活輔導員休假之加班，造成生活輔導員工作時間過長，目前大部分機構，仍無法朝向正常三班制之規畫方式，現階段生活輔導員的身心平衡與照顧確實是格外迫切的。

##### 一、人力進用 VS 經營成本

###### (一)、人力資源困境：

人力聘用不易，「高門檻 VS 窄出路」，非本科系的生活輔導員，需要至少接受 360 小時的生活輔導核心課程訓練，且通過考試及格，才能發給生活輔導員核心課程結訓證書。生活保育員，需接受 90 小時的保育人員核心訓練課程，才能取得生活保育員核心課程結訓證書。在職受訓者，要完成這些時數需要接受為期將近 9-10 個月的課程訓練。好不容易等到職場開缺，職場環境與條件是否符合生涯發展或工作適應都是有待考驗之事，有機會開始展開職場工作，若幸運可以維持 5-10 年，或是更久，也會面臨一旦離開職場，若不再從事相關的工作，這項專業資格無法延用，到其他不同職場，職業類別，僅能成為另一項工作的經驗參考依據。因此造成就業機會「供需失衡」。

###### (二)、吃緊的人力，對於小型機構而言，因考慮營運規模，能省則省，

人力緊縮，以非正式人力或志工為首要考慮，正式專業人力，只要符合專業人力聘用標準低標通過即可，未詳加進行人力評估。事實上，較具規模的機構會多聘任 1-2 位儲備生活輔導員，以儲備可以立刻銜接的照顧人力及當正職人力出現不可抗力之狀況時，不致於立刻出現照顧人力缺口。專業人力不應以非正式的人力來替代，夜間需納入工時規劃考慮，除非營舍的可以集中管理，否則很難縮減人力，因為照顧功能，並非工廠管理，都以設備來取代，管理者需要審慎考慮。探討生活輔導員的離職率高，離職的原因不外乎是在實務中，無法勝任、健康因素、生涯規劃、理念不合等因素，在原本工作屬性與壓力下，缺乏高度的支持及喘息的空間，也直接影響生活輔導員在安置機構職場的續航力，因此夜間納入工時計算的合理人力規劃及薪資或津貼計算，應該被重視，以符合最基本的勞工工作權益的保障精神。

###### (三)、薪資待遇：

機構以為成本考量人力的進用，並以補償措施或津貼來因應，需降低資方高高



在上的角色，仔細盤點業務單位的人力需要，不要單方面認為受薪者理所當然要付出、更多投入、工作之餘的要求，尤其是教會組織，給予齊頭式的薪資，不論是社工、生活輔導、總務人員，薪資一律齊頭式，或是要求委身服務，認為都是應該的。甚至有些管理者以 **working hours** 來衡量給薪級距。工作期待高，給薪以「計時工」的認定標準來衡量，這與實際上對於生活輔導員的專業工作要求及個人生涯發展、負擔家計的需求，都有互斥的問題存在，造成業務面，在人力進用時的困境，加上偏鄉聘用合適的人才，原本就有許多限制的窘境下，若無更優渥的條件，很難吸引優秀的人才加入。

#### (四)、溝通工具的訓練與運用：

善用好的溝通工具，會讓訊息的流通快速，意見可以即時被討論或回應，達到事半功倍，但這些工具不是大部份生活輔導員都熟悉的，例如：電腦(excell，雲端資料庫)、行動電話(line 群組)，生活輔導員的使用能力及習慣都不同，若是能夠建立一致性的溝通工具的使用平台，是相當有利於資料保存、溝通快速、減少溝通障礙的困境。

## 二、跨組合作的困難

社工與生活輔導員之間經常存在的問題：理念不同、處事方式不同、互動不良、主管擁有雙重職位、制度上的限制、職責分工、界線不明確、專業能力不足以及環境上的限制。但以下三項，個人覺得是機構團隊合作關係優劣的致命關鍵。

#### (一)、「時間」造成的溝通困境：

通常機構會有二次交接點，主要都是在輔導換班的時候，以銜接夜間的問題及院童放學回家以後的事物，交接需要快速及明確，因此成熟的交接或無特殊事件通常 15-30 分鐘可以完成。即使在時間內完成交接，也往往有後續要整理的工作或溝通的事項要進行，超過時間是在所難免的，通常只要合作上沒有問題，工作人員通常也都會有相當的體認，但若團隊關係不和諧，甚至有互相「怪罪的文化」出現，每個人對於多付出的，也會斤斤計較了，因此管理者仍然要透過組織文化的調整，來調和團隊之間的關係，才能避免不必要的怨懟留在團隊中，聖經中有句話「不可含怒到日落」，對於人的心理衛生與情緒管理是很重要的提醒，否則就會讓負面情緒無限擴展，不利於整個團隊的帶領與運作。當然若是人態度不對，甚至於無法改善，也都需要處理人，以維持團隊的和諧氣氛可以被維持。

#### (二)、「信任」造成的致命的傷害：

管理者需要時時更新對於法規的認識與規定，決策時應該要思考的是員工最佳利益

或是機構的規則，想怎樣就怎樣，適法性不足時，難以說服員工，成就了規則之下，喪失了員工的信任，造成負面情緒累積在工作壓力沉重爆發時，就是投訴、反應、反彈在工作或是同仁相處關係或是個案服務上，是不為人樂見的事。另外在性別平等、信仰自由的現代化中，組織應該有更寬容的態度，來接納更多差異，否則處處是限制，也侷限了組織可容性及讓組織發展也愈來愈封閉，降低組織發展市場競爭力或發展上的廣度。

### (三)、以院童權益為依歸的合作關係：

「管」與「不管」之間，好人與壞人之間，存在的良知與用心，院童或工作人員眼中，存在無數的標準，院童總可以找到理由來挑戰，不論是有理無理，但是生活輔導員，若一味的漠視或是忽略，相同的問題會不斷的重覆出現，不但會產生難以管理生活作息，反而會受許多的個別問題影響，造成服務面「過」與「不及」的問題，不論在時間與輔導的深度都會受到嚴重的影響，但回饋遠遠不及付出的速度。誰決定院童最佳權益，答案應該是團隊，雖然有爭議時，應該由主管來仲裁，主管應在同仁有意見紛歧時，提出協調與裁奪，但是一切都應以兒童人權為最終的遵循依據，不在此原則下的情況，必需不偏執，否則需要有調整的空間。社工與生活輔導員雖然是不同職務與角色，平日各有分工，但確有職掌的上的區分，當組間有人力的困難時，也必要互相支援，除了女性夜間值班的問題外，應可互相支援。

## 伍、結論與建議

### 一、從下而上的業務發展：

機構式的照顧，所有的管理決策，機構主管都是總承擔的角色，若是獨立性的機構，更要承擔所有決策的好與壞的結果，若是附屬單位，總會與分支之間，也需要有足夠的溝通與默契，組織制度建構的過程中，應更多從下而上的發展，業務的檢視，除了3年一度的評鑑，總會之於分支單位應投入支持，釋出溝通與調整，而非干預。制度的擬定，應有更多的研究及實驗，過於冒然的擬定，容易對人不對事，對於機構的管理是一種冒險，也會產生更多的不信任與猜疑，以至於機構很難留住人才或能夠因才適用。所以為了避免類似的組織間的傷害，可能造成的組織損失，每一個階層都應有監督機制來平衡，或有暢通的申訴管道，避免專制及霸權在組織中暢行無阻，造成人才流失的過程中，造成許多傷害。

### 二、合理的人力配置

業務人力及產業管理的合理人力規劃，營舍集中或分散，所需的管理上的成本，不論是人或事等，軟、硬體設備規劃來降低管理上的困難。例如：監視器、保全設置、志願人力、工讀人力等等，來降低管理成本。

服務的成本考量，在機構有限的資源與人力的情形下，很難多聘人力，機構雖然依照勞基法及機構的福利制度下，可以同意加補休、年假等，為公平起見，對於所有生

活輔導員，需要建立連續休假的潛規則次數，因此生活輔導員的生活規劃，也會產生相當多的影響。對於生病、婚假、傷假、喪假，這些假別，對於機構照顧院童，都會產生嚴重的影響，更何況是勞累所致的問題，若爲了不累壞生活輔導員，就需要儘早規劃喘息人力。

### 三、溝通與訓練：

不斷的溝通是一個組織很重要的事，這可能不是正式的會議，但是確是很重要的關鍵，當然主管都希望是桌面上的溝通，而非是桌面下的。更希望不是負面情緒的發洩管道，每個人都應該學習適當的情緒管理方式，在職場上要學習的是能提出對於組織有利的意見，讓管理者參考，並擬定相關策略來回應或改善問題。

不斷的在職訓練，可以讓工作人員能力不斷的提升，除了可以因應在服務對象上的問題解決能力與創新策略的擬定，更能培力所需的工作人力，在適合的新任務或新職務上可以適當的人力遞補，「讓工作好做」，再視組織的規模與財源而定，增加福利。

### 四、人事管理應有專責部門

人事的部門來規劃完整的差勤系統來協助工作人員，包含：出缺勤核對、通知、報表等。目前機構提供給生活輔導員的會議與訓練在非上班時間，大都以加班、補休及發給加班費或調班的方式來處理，當然在工作條件中，會先予以說明，並納入工作契約中。機構通常有不成文規定，例如：次月或三個月須補休完，否則視同自動放棄，若無此規定，常有累積到年底，或集中在某一個月份，造成人力調度上的困難，若依勞基法解釋，並無補休的規定，並建議機構，最好依月結算次月加班費，也好掌控實際工時狀態，提供機構對於人力成本的實際規劃依據。當然機構的決策者支持，可以協助機構解決每月出缺勤核對、加班補休與津貼計算，讓業務單位專心在業務工作的執行上。

對於生活輔導員而言，問題出現時就即刻獲得解決，或許就可以避免個人身心健康方面的困難，也可避免個體陷入無法言喻的壓力或是讓組織蒙受不必要的損失。解決壓力的方法，也不只是針對症狀，內部職位的轉調或許也是。另一種方法、休假或旅遊、轉調或轉兼職，或者提供支持的相關資源。明顯的這幾方面的責任都是機構，機構有責任當工作對於生活輔導員，已經造成明顯的負面影響時，機構必須採取行動，以降低壓力可能危及生活輔導員未來健康和安全的機會。同時組織考核的內容，像工作負荷量管理，並且提供生活輔導員清晰的工作優先順序和程序適當的督導，可及的資源，面對暴力和傷害時的生活輔導員照顧，傾聽生活輔導員心聲的組織文化重視生活輔導員對組織的貢獻。這些都是基於相信工作場所的壓力，需要在工作脈絡中才能被充分理解(Pottage and Ebans,1992)。

### 五、績效表現與年終獎金應脫勾，非營利組織要思考這部份，是否要全數引用企業

的思維與制度，仍然要審慎考慮事業主體的性質，來建構更為符合事業性質的績效考核制度與健全的福利制度，方能讓組織在溫暖及安全有保障的的組織中，讓員工可以在有目標及友善，又有支持的組織環境中付出。機構，若出現下列問題時，代表某方面出問題的警訊：病假、意外事故、離職、抱怨或騷擾申訴、服務使用者的抱怨、負面的財務審計報告或評估結果、不佳的團隊合作氣氛、無法落實機構的新想法、未達成機構既定的目標和目的、員工獎懲和發展評估，呈現令人擔心的情況等。面對以上情況時，管理者需要以改造整體文化，回應並也特別關心員工發展和關心員工以及強調精確的組織工作，同時注意不要抹殺員工，在表現技術和實務判斷時的自主性。

綜言之，兒童、少年安置服務是一個勞力密集的產業，我們無法改變這個事實，兒童、少年專業服務工作人員，唯有學習認識壓力學習回應壓力以及壓力對個人的影響，才能在未累積成疾或崩耗(exhaustion)之前可知覺到前兆。

#### 文獻參考

中文部份：

李 境(2012)。生涯成熟對工作契合及工作滿意之影響－以生涯韌性為調節變項。亞洲大學心理學系論文。

李素卿譯(2002)。感性與理性-了解我們的情緒。台北市：五南出版社。

宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍（2012/12/01）。社會工作理論：處遇模式與案例分析（第四版），台北：洪葉文化，頁 185-212。

吳貽誠（2001）。高職進修學校學生生涯成熟與生活角色重要性之相關研究。彰化師範大學工業教育學系在職進修專班碩士論文。

俞筱鈞（民 73）。適應心理學—人生週期之正常適應。台北：中國文化大學出版部。頁 56。

胡碧雲（2005）。少年安置機構生活輔導員之工作適應-以宜蘭縣為例。佛光人文社會學系研究所碩士論文。

陳建瑋（2008）。花蓮地區青少年社會福利機構工作人員充權認知之初步研究。國立花蓮教育大學社會發展學系碩士班碩士論文。

張緯良（2007）。《人力資源管理：本土觀點與實踐》。台北：前程文化事業。

曾華源、王篤強、李自強、陳玫伶（2004）。《少年安置及教養機構服務類型與需求整體規劃研究》。台中：內政部兒童局委託研究報告。

黃惠惠(2002)。情緒與壓力管理。台北市：張老師文化。

黃麗娟（2001）。《保護處分安置輔導少年機構內生活適應之探討》。台北：中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。

彭淑華（2007a）。〈寧缺毋濫？寧濫毋缺？-兒童少年保護工作人員機構安置決策困境之研究〉，《中華心理衛生學刊》，20（2），頁 127-154。

葉坤祥 (2013) 兒少安置機構生活輔導員的經驗敘說。實踐大學社會工作學系碩士班碩士論文。頁 30-44。

Veronica Coulshed、Audrey Mullender、David N. Jones、Neil Thompson 著；劉曉春譯 (2009)。臺北：心理出版社。頁 203-225。

#### 西文部分

Bullard, L. (2006). Building Bridges Between Service Delivery Providers, Families, and Youth. *Residential Group Care Quarterly*, 7(1): , p.1-7.

Bullard, L. B.(1999).The Challenge of Recruiting and Retaining Quality Staff in Residential Group Care, *Residential Group Care Quarterly*, 1(3): 1-8.

Coldrey, B. (2001). The Extreme End of a Spectrum of Violence :Physical Abuse, Hegemony and Resistance in British Residential Care, *Children and Society*,15: 95-106.

Jones, P. (2003). Girls and Boys Town: Empowering Children. *Residential Group Care Quarterly*, 3(3): 8-9.

Kadushin, A. (1985). *Supervision in social work* (2nd ed.). New York : Columbia University Press.

# 身心障礙者就業動機與服務發展——以花蓮縣為例

陳怡仔、李宜興、王文娟

## 摘要

透過工作而獲得身心靈滿足是生而為人皆有的需求，身心障礙者也不例外。ERG 論歸納就業需求為三種類型，分別為生活及物質方面的生存需求 (existence needs)、個人與社會互動的關係需求 (relatedness needs) 及追求自我發展的成長需求 (growth needs)。國內相關研究僅見於心智和罕見疾病等特定障礙類別，未有對於身障者整體或結合地區特性的討論，故本研究採用 103 年花蓮縣身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查，以了解此地身障者整體就業需求的概況及特性，以探討相關福利服務的發展方向。本研究取該調查符合勞動力年齡範圍的有效樣本為對象 (N=240)，採取 ERG 論將相關問項分組計分，統計結果以生存需求最強，關係與成長需求的程度相近；再進行雙變項分析，發現目前未就業者的生存需求較高 ( $p<0.5$ )，正在就業者的成長需求較高 ( $p<0.5$ )，三種需求均未因性別或障礙等級而異。也就是說，經濟誘因會促使身障者想要工作而尋求協助，然而就業環境的現實未必能滿足這部分的需求；期待從工作當中獲得成就感、學習成長和獨立自主的身障者比較可能就業，或因為工作經驗而認知到就業可以滿足這些成長需求。相關就業服務在既有的職能和環境焦點之外，可從就業動機提升身障者就業成功率及穩定度。

關鍵字：工作動機、需求、就業服務

\*感謝花蓮縣政府提供調查資料，惟本文之分析、發現及討論由發表人負全責。

\*\*本初稿疏漏甚多，僅提供研討會回應人審閱及與會者討論之用途，請勿引用。

## 一、研究背景

工作是人權之一，聯合國人權宣言第 23 條主張：「人人有權工作、自由選擇職業、享受公正和合適的工作條件並享受免於失業的保障」。我國身心障礙者保護法(身保法)亦視就業為身心障礙者(身障者)為合法權益之一，不得有歧視之對待，明訂勞工主管機關負責身心障礙者之職業重建、就業促進與保障、勞動權益與職場安全衛生等相關權益之規劃、推動及監督等事項，並於第四章對於各級政府、公部門及民間雇主、身障者等相關權利義務有詳盡的規範。簡單來說，國際公約及我國法制均視工作是作為人的基本權益，身障者是社會的一份子，社會各界應透過各種方式克服就業環境的不正義，促成身障者的充分社會參與。

工作是一種需求(needs)，透過工作而獲得身心靈滿足是生而為人皆有的趨力，身障者也不例外。然而，身心障礙者就業有相當困難，我國身心障礙者失業率在民國 100 年 8 月為 12.35%，大約是同期一般民眾失業率的四倍，且就業需求的特定面向會因著性別、障礙程度、障礙類別等個人因素而異，而各地區的產業特性及就業服務發展情況亦有所影響(內政部、行政院勞工委員會，2011)。初步了解，國內相關研究僅見於特定障礙類別，未有對於身障者整體或結合地區特性的調查和討論，而且少有學術研究針對花蓮縣身障者的就業需求進行探討，所以本研究採用 103 年花蓮縣身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查的部分資料進行分析，定位為探索性研究。

本研究之目的有三。首先是描述此地身障者之就業動機，再者是探索就業動機與性別、障礙等級、就業狀態等因素的關係，最後結合前兩部分的研究發現，從身障者的就業需求提出就業相關福利服務的發展方向。後文將就工作動機及身障者就業需求進行簡要的文獻探討，描述出花蓮縣身障者整體就業需求的概況及特性，隨之依序說明研究方法、分析與發現及討論。

## 二、文獻探討

### (一) 工作動機理論

人們為什麼工作？相關討論始於 Maslow (1954) 的人類「五大需求」開始，認為人有生理、安全、社會、自尊、自我實現等五個層級的需求 (need)，低層次的需求滿足後，人們會進而追求高層次的需求。而 ERG 論 (Alderfer, 1969、1972) 針對就業這項需求，將工作的組織環境考慮進去，歸納工作動機為三種類型，包括生存需求 (existence needs)、關係需求 (relatedness needs) 及成長需求 (growth needs)，分別指生活及物質方面的需求、個人與社會的互動關係之需求、個人追求自我發展的需求，分別是生理性、社會性、心理性的滿足。類似於 Maslow 的需求階層，ERG 論預設前述三種需求在發展順序上，工作主要是為求溫飽以滿足生存需求，其次才會追求關係需求，最後是心理需求，當追求較高階級滿足若遭遇挫敗，則會回到下一個層級。

這二個理論認為人們必須工作，因為工作換取了生存所需的經濟物質，職位也提供了與人交往和自我成長的機會，可以說完整涵蓋了工作動機的範圍，工作需求在人類普同性也某種程度受到肯認；然而近來需求取向的工作動機理論反省到，有必要進一步考

量工作環境的文化、組織及人際特殊性對於個人工作動機的影響，且需求分類的互斥性以及各類需求之間的階層關係，在相關實證研究裡並未獲得有力的證實(Haslam, Powell, & Turner, 2000; Latham & Pinder, 2005)。近年較受到重視的就業需求論是「自我決策理論 (Self-Determination Theory)」(Deci & Ryan, 2000; Gagné & Deci, 2005)，其對於需求有不同的分類，且預設各類需求的效果可以互相替代，在實證研究上獲得較多的支持。

## (二) 身心障礙者就業需求

國內對於身心障礙者工作動機的相關研究多以特定障別或／和地區為範圍。唐先梅、陳怡仔(2008)對罕見疾病身心障礙者所作的研究，在全國性調查的部分看到經濟壓力和學習成長最常被圈選為想工作的原因，而認識朋友及社會參與等人際關係，還有學習成長、獨立自主等自實現的部分亦是受訪者想透過工作滿足的；其訪談個案表示疾病帶來的身心障礙限制了工作機會，但還是很希望或已經很努力在工作上展現出自己的能力，過正常人的日子，最好能多賺點薪資以減緩醫療照顧的花費和心理壓力。

又例如，林幸台、邱滿艷、柯天路、張自強(2007)則是在台北縣(今新北市)進行精神障礙者的就業需求調查，受訪者有七成六正在就業，其中超過八成表示對工作滿意或很滿意，遭受到困境突顯出精神疾病的特殊性，主要是體力無法配合、症狀影響、藥物副作用、擔心別人知悉自己的精神狀況等；離開前一個工作的原因多為薪水過低、工時太長、內容枯燥，而不論過去或現在的工作經驗都很少有物理或社會環境的歧視，這部分與整體身心障礙者調查結果相符。

吳秀照(2007)的研究則是使用96年台中縣身心障礙者就業需求調查來論述工作的意涵，指稱工作涵蓋工具性功能、個人實踐、倫理規範、社會契約、資源分配制度等多構面的意義，對於身心障礙者來說，工作更是證明他們的能力與實踐生命自主的方式。可惜的是就業環境仍存在許多困難，身障者的調查反映出有意願就業的比率遠高於實際就業率，目前就業者面臨的挑戰包括工作性質不適身心狀況、工作量太重、經常轉換工作、主管或同事之異樣眼光等問題，可見職務再設計和職場友善仍有待改善。個人特質也影響就業情況，障礙程度越高則雇用機會越低，肢體和聽覺等障礙類別的就業率最高，精神障礙者則最低，女性就業的比率比男性低很多。

總結來看，經濟報酬仍是身障者主要的工作動機，只是就業市場的現實未必能支持這樣的期待，勞動收入代表的不只是自我能力的肯定，更是自立和自主的基礎，而工作環境裡的人際互動和社會參與，還有透過職務所可能獲得的學習和自我成長，也都是重要的工作動機。此外，身障者想從工作中獲取得滿足、實際上遭遇的困難，可能因障礙類別、障礙等級等身心特質有關，而性別、地區相關連的社會文化及就業環境亦可能影響身障者工作動機。

## (三) 身心障礙者一般就業現況

此段根據內政部及勞委會在2011年的調查(內政部統計處, 2012a)，說明身心障礙者一般就業現況。身障者人口當中有19.13%認為自己有工作能力(勞動參與率)，女性指認自己是非勞動力的比例高於男性，就業率較高的障礙類別依序是頑性癲癇症、顏面損傷者、聲音及語言機能障礙、肢體障礙、智能障礙等；身障者勞動力當中的失業率



為 12.35%，男、女的失業比率相近，最難就業的障礙類別是頑性癲癇症、失智症、自閉症、慢性精神病患者等。針對就業的身障者，有 33%從事部份工時、定期契約或勞動派遣等非典型勞動工作，明顯的高於同期一般民眾。就業身障者對於調查當時的工作多表示滿意（五成六），13%的人表示不滿意，主要原因為「待遇太低」占 55%，其次為「工作場所欠缺無障礙設施」、「體力無法勝任」，其他困擾像是歧視（如勞動差別條件）、環境（欠缺職務再設計）、人際（與上司同事相處困難）、公司制度等（福利不佳）等則極少遭遇到。

針對未就業身障者來看，沒有工作的原因可歸納為社會環境（例如差別勞動待遇等不當對待）、物理環境（例如欠缺無障礙空間）、制度環境（例如政府臨時性方案結束）、個人因素等面向，其中以「因身心障礙疾病，致無法工作」為大宗（68%），其次為已退休、料理家務、因傷病（非身心障礙疾病）無法工作或沒有領薪水、在學或準備升學等個因素較為常見。

身障者表示最需要的就業協助為提供就業資訊（60%），其次依序是提供職業訓練、提供就業媒合、獎勵或補助雇主僱用身心障礙者等項目（均在 35%以上）。特定障礙類別反應出特定的服務需求，反映的是該群體找工作的困難，例如平衡機能及多重障礙者最需要政府提供支持性就業服務，聲音或語言機能障礙者最需要獎勵或補助雇主僱用身心障礙者，自閉症患者則最需要就業媒合。身障者覺得自己需要特定協助的情況依其障礙類別而異，此一情況亦見於前述區域性調查當中，吳秀照（2007）在台中縣的調查指出，精神、智能、視覺障礙者表示需要支持性就業的比例較其他障別高，或許與該地區就業機會以服務業為主、身障者及其團體對於工作能力的認定、服務體系現況等因素相關。

#### （四）花蓮縣身障者工作現況及就業服務需求

以下簡要介紹花蓮縣身心障礙者的工作現況及就業服務需求（李宜興等，2014）。問到想不想工作，有四成六表示肯定（N=517），男性表示想工作、不想工作的比例各半，女性則有六成表示不想工作。實際的就業情況，此調查採用全國身障調查的分類（內政部統計處，2012b），結果有三成五受訪者正在就業（N=527），包含少數利用課餘或假期工作、以家庭勞務為主而兼有工作的情況；不到一成的認為自己失業，其中以在找尋工作或等待恢復工作、有工作能力且想工作但未去找工作的情况大約占各半，少數是有工作能力但不想工作。其餘五成七的受訪者在官方統計上視為非勞動力，他們認為自己沒有工作能力，主要是身心障礙限制或年邁而無法工作，其次是只在家幫忙而無意願另行就業，少數是在學或準備升學的情況。

就業的身障者當中（N=181）有 34.3%擔任正職員工，38.7%為部分工時的兼職型態，另外，其他還有定期契約、勞動派遣等型態。他們在現在的工作所待的期間從半個月到四十三年不等，平均有十一年多（mean=133.48 月，S=131.56 月，N=149）。工作身分以受雇於私人企業主為主（46.4%），其次為身障者自營事業（21.3%）以及受政府雇用（15.3%）。那麼這些有工作的身障者對目前的工作滿意嗎？七成四表示滿意，表示非常滿意和不滿意的都略超過一成，極少數認為非常不滿意（N=185）。知足的態度也反映在工作困擾上，

六成八表示沒有困擾，而較有困擾的情況包括體弱等生理限制（13.2%）、同事間的異樣眼光（5.8%）、福利不佳（4.2%）、勞動條件之差別待遇（3.7%）等（N=189）。

主觀認定自己失業或非勞動力（含家務無酬工作者）的身障者為什麼不工作呢？71.0%表示沒有這個意願或需要，其他的人表示想要工作（N=328），但是遇到了一些問題，主要是生理或工作能力無法勝任（20.7%），其次零星出現的困難則有個人因素如家庭照顧責任（3.6%）和工作技能及專長不符（1.8%）、職場環境如被裁員或解僱（1.2%），物理環境如地點太遠（1.2%），還有制度環境如臨時短期性或特定性工作結束（0.9%）等。

最後是身障者對於花蓮縣就業相關福利服務項目的資訊及使用情況，表一列出花蓮縣政府目前開辦的就業相關福利服務共有十一項，受訪者對於這些項目表示知不知道、需要與否、若使用則滿意度如何等意向。調查結果顯示，超過三成身障者表示需要求職登記、工作機會推介及就業諮詢等三項，其次最需要的服務是職業訓練和公益彩券經銷商申請；還需要縣府及服務提供者進一步提供訊息的，也就是身障者表示有需求卻還不知道的項目是承租商店或攤販租金補助、職業輔導評量等二項。各項目都有七、八成的受訪者表示不需要且未使用，包括調查之前不知道但在了解福利服務的內涵之後表示並不需要的；其中，表示不需要創業貸款或利息貼補和身心障礙特考補習學費補助等二項的超過九成。值得注意的是，這些服務即使克服資訊流通的障礙，只有極少的身障者實際使用——平均有三成五的受訪者知道這些項目而未使用，其中絕大多數是因為不需要，而且知道已使用者的人數在各項目的加總只有整體受訪者的5%——，數字或許反應了現行服務設計不符需求，或是申請及審核程序的合宜性有待研議。

與最近一次全國身障者調查相比，花蓮縣身障者的勞動參與率（勞動力人數／總人口數）較高，失業率略低，失業或自認非勞動力的原因相似；就業者從事部分工時、定期契約、勞動派遣等非典型勞動的比例較高，在工作上遭遇的困難在體力不足的部分相似，但反映待遇太低或工作場所欠缺無障礙設施的比例很低；就業服務的需求聚焦在工作機會的資訊流通，即花蓮縣勞工局界定的求職登記和就業諮詢，但表示有需要的比例只有全國調查的一半，或許是花蓮縣幅員狹長且各區域的城鄉差距大，身障者依其生活經驗認為很難透過正式體系找到工作。

表一 花蓮縣身障者就業相關福利服務資訊與使用情形（人數）

福利服務項目	有需要						不需要		
	不知道，未使用，有需要	知道，已使用，			知道，未使用		不知道，未使用	知道，未使用	小計%
		滿意	尚可	不滿意	申請麻煩	申請未通過			

01.求職登記	32	29	18	22	6	13	36.0%	190	215	77.1%
02.就業諮商	34	33	12	19	4	11	33.7%	200	212	78.5%
03.工作機會推介	42	31	11	21	5	8	34.7%	199	205	77.4%
04.支持性就業	43	6	3	5	1	1	14.0%	334	129	88.7%
05.庇護性就業	44	4	1	1	1	3	11.4%	292	179	89.7%
06.職業輔導評量	57	11	2	2	1	1	17.0%	329	120	85.9%
07.職業訓練	45	24	10	2	13	8	26.5%	187	231	80.4%
08.創業貸款或利息貼補	37	3	1	0	3	2	9.6%	336	141	91.2%
09.公益彩券經銷商申請	36	7	8	1	16	24	20.9%	173	251	82.2%
10.承租商店或攤販租金補助	66	0	0	0	1	0	12.8%	349	109	87.2%
11.參加身心障礙特考補習學費補助	36	3	0	0	4	0	8.8%	395	85	91.8%
總計次數	472	151	66	73	55	71	1178	2984	1877	4861
總計百分比	8%	3%	1%	1%	1%	1%	19.5%	52%	33%	80.5%

重新整理自：(李宜興、王文娟、嚴嘉楓、陳怡仔，2014)

### (五) 小結

工作是實現人類普同需求的管道和內容，對於身障者來說也不例外，ERG 理論提供了一個簡要的分類，指出就業可以滿足個人生命所需的經濟資源、社會關係及自我實現，從國內身障者就業需求相關文獻裡也可以看到，這樣的期待和實踐可能因為障礙類別、性別或實際就業情境而異。花蓮縣身障者展現高度的就業動機，有四成六在調查時表示想工作，自認是非勞動力的比例較於全國同期資料來得低，而對於就業服務的需求反映了地域和就業市場的特性，值得進一步探究。

### 三、研究方法

本研究為次級資料分析，使用 103 年花蓮縣身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查（李宜興等，2014）之部分資料。該調查採用結構性問卷，以面訪為主要方式，執行期間為 103 年三月至十二月，有效問卷計有 913 份。該調查之樣本則是以「多步驟隨機抽樣法」（multi-stage random sampling）進行抽樣，以民國 103 年 8 月 29 日止設籍在花蓮縣身心障礙者為母群體（26,147 人），根據「調查研究最適樣本數」之概念，設抽樣誤差 0.035，信賴水準為 95% 之下，決定最適樣本數（）。抽樣分層的依據有三，依序是障礙類別（包含舊制手冊 16 類，以及領有新制證明但無法比對舊制者）、障礙等級、鄉鎮市別等；此外，為了解身障者人數較少的行政區及障礙類別，該調查設定各鄉鎮市應

抽樣本數應至少 30 人，各障別至少於 5 人。整體來看，該調查之樣本具有相當代表性（洪永泰，2005），資料可以推論到花蓮縣身障者的情況。

針對研究主題，本研究僅擇取該調查符合勞動力年齡範圍、回答工作動機相關問項者為對象；剔除十五歲以下的兒童或六十五歲以上的老人，尚有 528 筆資料，而當中主觀表示想工作且回答為什麼想工作的，僅剩 238 筆資料納入後續分析。在基本人口資料方面，其中以男性占多數（70.2%），年齡最 19 歲，最大 64 歲，平均年齡為 45.4 歲（ $S=11.64$ ）。在特殊福利身份別方面有原住民（37.3%）、退伍軍人及其眷屬（4.1%）、中低或低收入戶（12.7%）等。人數較多的障礙類別依序是肢體（42.4%）、慢性精神病患者（11.8%）、智能障礙（10.1%）、重要器官失去功能（8.4%）等。障礙程度在輕、中、重、極重度的比例分別是 56.3%、26.5%、13.9%、3.4%。研究對象實際的工作狀態，有四分之三目前就業中，包括從事某種工作（89.6%）、利用課餘或假期工作（2.9%）、以家務為主而仍兼有工作（7.5%）等情況，此外，有一成研究對象失業中，包括待職、有工作能力但未求職或不想工作等情況，有一成表示自己無工作能力或擔任無償家務工作，例如在學或準備申學、因身心障礙限制或年邁而無法工作等情況。

本研究採取 ERG 理論將工作動機區分為生存、關係、成長等三個面向，由原始問卷所列相關問項選取出字面意義符合研究變項的問卷題目，組合成測量工具，初步呈現表面效度，然而從主成分分析及內部信度分析（Cronbach Alpha $<3$ ）的結果來看，仍有待進一步修正。生存需求為個人維繫生活的社會及生理考量，包括藉由工作舒解經濟壓力及有助於復健治療等二問項；關係需求指透過工作與人互動的社會性動機，包括家人支持、別人都有工作、社會參與等三問項；成長需求是個人自我實現的滿足，包括成就感、學習成長、獨立自主等三問項。各個問項為複選，故視為零或一分而納入各需求變項的合計數值裡，代表各需求之高低程度。

分析策略上，本研究使用 IBM SPSS 22 統計套裝軟體，首先呈現花蓮縣身障者工作動機的概況之後，再依變項特性，使用獨立樣本 t 檢定及 Spearman's 相關係數來檢視工作動機是否與性別、障礙等級、就業情況等因素有關。

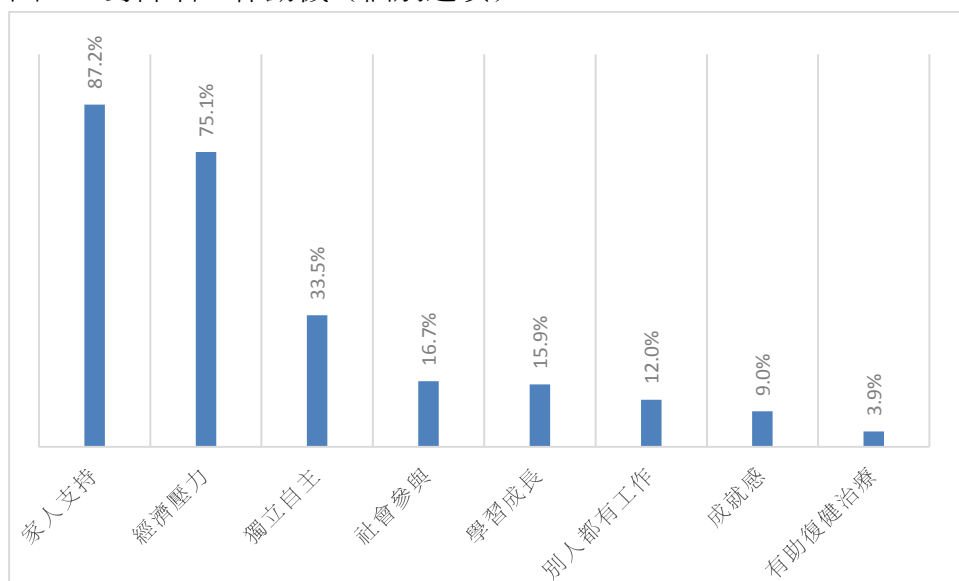
#### 四、分析與發現

##### （一）工作動機

身障者為什麼想工作？問卷羅列文獻當中所提到的各種工作動機，個別來看，花蓮的身障者想工作的最主要理由是經濟壓力（73.5%），其次是獨立自主（31.9%），再其次超過一成的項目是社會參與、學習成長、別人都有工作等，很少被提到的有成就感、家人支持、有助於復健治療等，數據詳見於圖一。初步來看，就業主要是為了賺錢，而身障者也期待從中獲得自我肯定，或是藉著工作而擁有一般人的完整生活。

將工作動機區分為生存、關係、成長等三種需求，將選項視為零或一分的指標而加總計分，平均數值以生存需求最高，其次為關係需求，最後是成長需求，後二者的差距不大，而生存需求由於經濟壓力一項被受訪者普遍指認為想工作的原因，計分高於其他二個需求面很多（詳表二）。

圖一 身障者工作動機（個別選項）



表二 受訪者工作動機類別之平均數及標準差

生存需求		關係需求		成長需求	
.40(.223)		.19(.245)		.12(.210)	
經濟壓力	.74(.435)	家人支持	.08(.274)	成就感	.09(.286)
有助於復健治療	.39(.193)	別人都有工作	.12(.326)	學習成長	.16(.366)
		社會參與	.17(.373)	獨立自主	.33(.472)

## （二）雙變項分析

針對文獻所指會影響工作動機的個人因素，本研究進一步探討三個需求類別的工作動機會不會因為性別、就業狀態、障礙等級而異。性別的部分使用獨立樣本 t 檢定，男、女二個群體並未有就業動機的顯著差異。就業狀態的部分亦進行獨立樣本 t 檢定，發現目前未就業的身障者展現較強烈的生存需求的工作動機，因為經濟壓力而很想工作；而目前就業中的身障者則是有較高程度的成長需求的工作動機，為了追求成就感、學習成長或獨立自主而繼續工作；就業中的身障者雖然有較高的關係需求，但差異程度未達到統計上的顯著。

表三 雙變項檢定分析結果（N=233）

		生存需求	關係需求	成長需求
獨立樣本 t 檢定	性別	.407(p=.685)	-.716(p=.475)	-1.666(p=.491)
	就業與否	-2.678(p=.008)	-.135(p=.892)	2.339(p=.020)
Spearman's	障礙等級	-.081(p=.221)	.055(p=.407)	.057(p=.388)

相關檢定				
------	--	--	--	--

五、討論與暫結論

從調查數據可以看到，花蓮縣情況大致符合全國及特定地區的身障者就業需求研究，性別和障礙等級會影響就業動機，男性比女性傾向於想工作、認為自己可以就業，障礙等級越高則實際就業率越低，然而障礙等級越高則實際就業比例越低。本研究採取 ERG 論將相關問項分組計分，統計結果以生存需求最強，關係與成長需求的程度相近；本研究進一步進行雙變項分析，檢視各需求類別的工作動機是否因為性別、障礙等級而異，也想知道實際的就業狀態會不會影響到為什麼要工作的想法，結果發現，發現目前未就業者的生存需求較高 ( $p < 0.5$ )，正在就業者的成長需求較高 ( $p < 0.5$ )。由於本研究是一個斷時性的研究，無法斷定工作動機在就業前、後的改變，只能就分析結果推論，經濟誘因會促使身障者想要工作而尋求協助，然而就業環境的現實未必能滿足這部分的需求；期待從工作當中獲得成就感、學習成長和獨立自主的身障者比較可能就業，或因為目前的工作經驗而認知到就業可以滿足這些成長需求，然而薪資報酬的水準卻未必能緩解經濟壓力。至於需求類別均未因性別或障礙等級而異的發現，未必代表這些個人特質沒有影響力，可能是測量可用資料以及量表發展成熟度有限所致，有待進後續研究加以突破。

難能可貴的，花蓮縣身障者展現高度的就業動機，表示想工作或自認可以工作的比例較於全國同期資料來得高；然而，花蓮縣身障者對於就業機會的媒合較不那麼期待，反映了鄉村地區地廣人稀所以就業機會有限，或是不依賴正式就業服務體系獲得工作機會的特性。結合這些特性來看，花蓮縣身障者需要或許不是一般性的就業資訊，透過在地人際關係及社會團體的社區化服務，或許更能有效的協助身障朋友實現工作的願意。更重要的，既有的服務項目以職能增強和就業環境改善為焦點，本研究基於就業與未就業的身障者所持工作動機差異的實證發現，建議相關就業服務回歸身障者的就業需求，從就業動機提升身障者就業成功率及穩定度。實際的作法，可以針對失業身障者的生存動機，提供就業初期的額外交通或照顧津貼或服務，或有期限的免除採計薪資收入於相關經濟補助的審查資格，以減少外出工作的經濟成本，正向鼓勵身障者克服種種困難以進入職場；另外，可以針對就業身障者規劃成長需求的支持方案，透過服務人員個別關懷電訪或面訪追蹤、同儕或團體分享、在職訓練或激勵活動，增強身障者在工作上的滿足感或實質才能，那麼也許能在就業這條路上走得更長久。

六、參考文獻

Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York, NY: The Free Press.

Alderfer, C. P.(1969). An Empirical Test of New Theory of Human Needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, May, 142-175.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The 'What' and 'Why' of Goal Pursuits: Human Needs and

- the Self-determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227.
- Gagné, M., & Deci, E. (2005). Self-determination Theory and Work Motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331-362.
- Haslam, S. A., Powell, C., & Turner, J. C. (2000). Social Identity, self-categorization, and work motivation: Rethinking the contribution of the group to positive and sustainable organizational outcomes. *Applied Psychology: An International Review*, 49(3), 319.
- Latham, G. P., & Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Review of Psychology*, 56(1), 485 – 516.
- 內政部統計處(2011)。100年第十八週內政統計通報(99年身心障礙者福利服務概況)。
- 內政部統計處(2012)。中華民國100年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告/第一冊綜合報告。台北：內政部。
- 吳秀照(2007)。台中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討。社會政策與社會工作學刊，11(2)，148-197。
- 李宜興、王文娟、嚴嘉楓、陳怡仔(2014)。103年花蓮縣身心障礙者生活需求調查報告。花蓮：花蓮縣政府社會處。
- 林幸台、邱滿艷、張千惠、柯天路、張自強(2007)。台北縣精神障礙者就業需求調查，台灣職能治療研究與實務，3(2)，82-93。
- 洪永泰(2005)。台灣地區抽樣調查各種母群定義、抽樣底冊和涵蓋率的比較。調查研究—方法與應用，15，19-44。
- 唐先梅，陳怡仔(2006)。困境與希望：罕病疾病身心障礙者之就業需求。台灣，台北：財團法人罕見疾病基金會。

## 障礙跨越的難度：

### 以一位脊髓損傷身心障礙者為中心的參與觀察

葉嘉漢<sup>3</sup>、梁書瑋<sup>4</sup>、黃煒霖<sup>5</sup>、蔡昇德<sup>6</sup>

#### 摘要

行動與交通上的不便，向來是身心障礙者(以下簡稱個案)日常生活的主要困擾之一，復康巴士即是社會福利對個案這項生活需求的具體回應。但是，有了復康巴士服務之後，個案在交通與行動上的障礙是否就此弭平了？就實際服務的經驗來看，除了在復健、洗腎等的就醫需求之外，復康巴士在個案社會參與的交通協助上，似乎仍未達到積極的效果。即始有了復康巴士的服務，個案的行動障礙仍然存在。

瞭解上述所提到的「障礙」，是本文的重點。過往我們對個案生活需求的理解，大都藉由各項調查與研究數據。這篇報告是社會工作與醫學兩個領域協同合作的一個初步嘗試，不以數據資料作為觀看個案的視角，而是以「脈絡」的角度，「己身為度」地進入個案的生活中，對一位願意跨越肢體桎梏的脊髓損傷個案進行日常生活的參與觀察。

在此次的參與觀察中，我們瞭解，甚至是體驗到隨身與隨時的疼痛經驗、以及長時間坐在輪椅上的不舒服感，確實是阻礙個案外出的身體因素之一。此外，當個案積極參與社會活動時，社會大眾對其「殘而不廢」的讚許，反倒成為個案不願意面對成為關切焦點下的心理壓力。

藉由此次的參與觀察，除了對個案行動與外出的障礙做了一個註解之外，也藉以反省當前交通福利服務的發展與復康巴士服務的定位。

關鍵字：復康巴士、參與觀察、脈絡、脊髓損傷、行動障礙

---

<sup>3</sup>葉嘉漢，台大醫院住院醫師。

<sup>4</sup>梁書瑋，慈濟醫院住院醫師。

<sup>5</sup>黃煒霖，門諾醫院家庭醫學科主治醫師。

<sup>6</sup>蔡昇德，門諾基金會交通服務中心組長。



## 一、前言

生命歷程中遭逢危機事件所致的身心障礙，不僅是醫療所關注的問題，亦是社會福利與社會工作在實務和學術上的實踐對象。當前的社會福利政策對身心障礙者的支持，已從《殘障福利法》的基本生活照顧，進展到《身心障礙者權益保障法》的生活品質與權益保障。

由於在行動上的相對弱勢，必須以輪椅作為輔具的身心障礙者的交通福利與權益得到特別的重視。因為「行動」除了是生活品質的基礎，更是個人權能的展現。為了保障身心障礙者的行動權益，復康巴士服務是當前社會福利對身心障礙者在交通需求與權益的主要回應之一，這反映在《身心障礙者個人照顧服務辦法》對復康巴士「提供就醫、就業、就學、就養及社會參與所需之交通服務」的定義上。

雖然如此，就醫的交通，仍是身心障礙者使用復康巴士最主要的原因。在實務經驗上，以輪椅為主要代步工具，且願意主動、積極地外出進行社會參與活動的身心障礙者實在不多。這個實務上的現象，究竟是因為復康巴士服務一開始就是以就醫為主所形成的結果？亦或是因為行動上的不便，所以必要的就醫需要才願意出門？

無論是醫療或是社會工作，我們相信克服行動上的桎梏確實能提昇身心障礙者的生活品質。但若身心障礙者的外出僅是為了就醫，距《身心障礙者權益保障法》保障與提昇身心障礙者的權益與生活品質的政策與立法目標，仍有相當的距離。

為什麼身心障礙者不太願意出門，是我們關注的重點。要瞭解這個原因，可以藉由已有的調查數據或直接進行問卷調查進行實證式的瞭解。但我們認為數據資料欠缺了切身的可感受性，雖然醫療與社會工作也強調實證科學方法，但仍不應忘記人本關懷的初衷。

因此，回到身心障礙者的生活脈絡，藉由參與體驗以瞭解身心障礙者出門的障礙，並提出我們的反省與看法，是這篇文章的主要目的。因為對象與主題的因素，本文中所提的「身心障礙者」，是指因意外或疾病等後天因素而必須以輪椅為代步工具，且領有身心障礙手冊/證明的身心障礙者。

## 二、從脈絡來思考

依據《身心障礙者權益保障法》的規定：「各級政府應至少每五年舉辦身心障礙者之生活狀況、保健醫療、特殊教育、就業與訓練、交通及福利等需求評估及服務調查研究，並應出版、公佈調查研究結果。」依該規定所進行的調查及其報告的出版，除了是政府對身心障礙福利施政的依據之外，也是學術界與實務界的重要參考資料。以花蓮縣來說，目前最新的研究調查報告為《103年花蓮縣身心障礙者生活狀況及各項需求評估

調查報告》。從這份報告可知，身心障礙者外出的障礙與其生理因素和環境因素有關，生理障礙與外出障礙呈正比關係。換句話說，生理障礙程度愈高，愈會因為環境所造成的不方便而降低身心障礙者外出的機會。即使其調查對象為所有類別與程度的身心障礙者，高達 92.3%的首要外出原因與需求為就醫的需要，(李宜興、王文娟、陳怡仔、嚴嘉楓，2014：40)顯見醫療對身心障礙者的重要性。

為了鼓勵身心障礙者外出參與社會活動，花蓮縣政府在這兩年來所辦理的各項公眾參與的活動，不僅地點的選擇皆考量無障礙環境與設施之外，活動現場亦由社會處設有身心障礙者服務專區，並派出復康巴士負責身心障礙者參與活動的交通接送，復康巴士執行單位在活動辦理前也都積極地鼓勵接受服務的個案利用假日參與政府所辦理的各項社會活動。但是，成效相當有限，身心障礙者參與的意願非常的低。

保障身心障礙者社會參與權益是身心障礙團體多年來的倡議與主張，交通福利資源雖然無法一次就到位，卻可見到政府與民間的努力，以及逐年的改善與進步。但對不友善環境的逐步弭平，仍不見身心障礙者願意積極地參與社會活動，這對關懷身心障礙權益的我們來說，是應該進一步探究、瞭解其背後深層的原因，特別是福利資源仍不夠充沛的當下。

「人」是醫療與社會工作主要的關懷對象，無障礙設施與環境之所以重要的原因仍是在實踐對於「人」的關懷。因此，我們將焦點轉回到身心障礙者生活的脈絡，從其脈絡來思考與瞭解阻礙其在障礙跨越上的問題，具脈絡與切身的瞭解，或許更能切中要點，思考解決的方案。

以「脈絡」作為瞭解的進路，雖然是人類學田野工作的學科傳統，在人文社會科學領域中的應用也相當的廣泛，近幾年甚至是滲入到以實證統計為基礎所建構的管理科學。蕭瑞麟以多家成功企業作為分析的標的，說明「脈絡」對於瞭解並切中市場需求的重要性，他表示：「在設計或導入創新時，不能不知道使用者所處的脈絡。」(蕭瑞麟，2013：35)

由於認同這樣的觀點，我們以參與觀察的方式，作為對身心障礙者脈絡瞭解的一個起點。參與到身心障礙者的生活中，個案及其家屬的意願與表達能力成為首要考量的條件。經由負責執行復康巴士服務的交通服務中心的篩選與引荐，我們以一位 40 歲脊髓損傷身心障礙者-阿明<sup>7</sup>為主要參與觀察的對象。

阿明，男性，離婚，育有一女，現與母親、大姐、女兒等家人同住，主要的行動輔具為電動輪椅。16年前因意外造成脊髓損傷，雙腳截肢。阿明個性頗為樂觀，能獨自完成盥洗、洗衣服、晾衣服、烹煮餐食、外出購物等事宜，雖然尚未找到正職的工作，但仍藉由社福機構的方案，積極進行社會參與，以及鼓勵其他身心障礙者自立生活的事務

---

<sup>7</sup> 基於個案保護，以「阿明」為化名。

與活動。交通服務中心表示，阿明是該中心數千名個案中少見樂觀、積極的個案。經由阿明及其家人的同意後，由葉嘉漢與梁書瑋兩位醫師在 104 年 3 月間，從上午 9 點到晚上 6 點，進入阿明的家庭，與他一起生活兩個白天。

當然，阿明雖然不能代表所有的身心障礙者，卻也有一定程度的代表性。而且，重點在於我們藉由參與觀察過程中對身心障礙者生活脈絡的瞭解、啓發與省。

### 三、與觀察的結果

時間與篇幅所限，我們沒有投入更多的時間，也不打算將訪談筆記與逐字稿在本文呈現。僅針對從參與觀察的過程中勾陳出阻礙身心障礙者外出的脈絡因素。

身心障礙者外出的困境，物理環境的不友善、麻煩等因素，是我們所預期會得到的答案，但卻有兩個頗令我們意外，或者說是未曾認真看待的因素，是由此次的參與觀察所得到的啓發，分別是「痛」與「肯定的壓力」。

#### (一)痛的進行式

阿明每日起床的時間約在上午 9 點，起床的原因大都是痛醒的。疼痛的部位在幻肢，「那種不自主的那種麻刺痛，像火燒然後針在扎的痛，那樣子。就算有氣墊座還是一樣那個疼痛在，所以要去忍住」，因此每天需要吃長效的嗎啡來止痛。到底有多痛？我們以 0 分最不痛，10 分最痛，作為疼痛分數的指標來請他評定，他回答說：「早上起來時是 10 分，非常痛。吃過藥之後還是 10 分。」顯然這個「痛」對他的生活是有影響的。

但是阿明如何去面對與處理這個「痛」？除了固定吃止痛藥之外，看電視、玩電動玩具、看小說等都是作為轉移疼痛感受的方式。最重要的是要能忍住，要能與這個痛共存。

阿明表示，不願意因殘而廢，所以逼著自己要學著接受現狀，學著以現狀去適應生活。在成為身心障礙者的初期，是藉著宗教的力量，重拾對自己的信心。現在是規定自己，日常生活自己處理，每個星期還要自己去市區逛一逛。此外，經常配合身心障礙團體或社會福利機構的方案，拜訪其他的身心障礙者，以自己的經驗，鼓勵病友們跨越障礙的陰霾。

鼓勵病友能自立生活，是目前阿明社會生活上的重心，但是成效並不是很理想。阿明分析身心障礙者不容易跨出障礙的原因有以下三個，分別是：「疼痛，身體上的疼痛還沒克服；家人過度保護，沒有讓個案學習自己做事；個案自己的個性」，這當中最大的問題還是疼痛，因為難忍的疼痛，會讓家人過度保護，會讓自己退縮不前。依阿明的說法，他很能理解痛是什麼感覺，因此藉由分享自己如何忽略這個疼痛感、接受這個疼痛感，鼓勵病友一起外出參與社福機構所辦理的各項自立活動。但是阿明也承認，那種

疼痛感真的會讓人什麼事都不想做、不敢做，甚至是有絕望感。

雖然阿明一直在強調疼痛的問題，但是我們並未在他的臉上看到他疼痛的猙獰表情。我們曾在不同的時間點問他當下的疼痛感，「很痛」是他每次的回答，但是表情卻頗為冷淡。我們對這樣的情形表示好奇，阿明顯露出理所當然的表情表示，這樣的疼痛已經是他生活的一部分。

若是如此，過往我們在與身心障礙者的互動過程中，因為個案沒有特別顯露出疼痛的猙獰表情，所以我們很可能忽略了疼痛在身心障礙者身上所產生的障礙與問題。

為了驗證這件事，我們採訪了另一位 50 歲、同樣為脊髓損傷的男性身心障礙者。我們詢問當下他的疼痛感，他的回答也是「很痛」，但表情同樣是冷冷的。因此，我們的確是沒有看到那猙獰的疼痛表情而忽略了疼痛在身心障礙者生活中所扮演的角色。

在第二天的參與觀察中，適逢阿明要去市區逛逛，我們騎著機車雙載跟在阿明後面，陪著去市區走走。此次的目的地是花蓮市區的光南文具大批發，他想去光南看小說。阿明駕著電動輪椅，以 13 km/hr 的速度，歷時約 1 小時抵達目的地。在這段將近 1 小時的路程中，我們算是小小地體驗了阿明的不舒適感。以 13 km/hr 的速度騎著機車，10 分鐘左右，屁股開始酸麻。騎到目的地後，全身關節的感覺的確不舒服，特別是腰與屁股。表面上阿明好像是坐著電動輪椅去市區，但由於是截肢的關係，實際上他是站在電動輪椅上，帶著隨身的疼痛，走過顛頗的路段。這樣的疼痛感，只能忍耐、接受、習慣。

## (二)肯定的壓力

在剛成為身心障礙者的初期，阿明與家人都不知該如何去面對這樣的狀況。由於家裡經濟並不優渥，至少要讓阿明能自理自己的生活成為全家人的共識，阿明的確也很努力地重新學習日常的生活技能。

在親友的引介下，阿明開始參與教會的活動。因著宗教的信仰與教友的關懷，在當時確實給阿明很大的精神慰藉與支持。教會活動的參與歷時約一年左右，他開始有累與煩的感覺，因此逐漸減少教會活動的參與。主要是每次參與教會的活動，都會有教友向他表示肯定與鼓勵之意。雖然阿明很感激教友們的協助，而以輪椅為行動輔具確實也比較麻煩，但除此之外，阿明只想要與正常人一樣，教友們持續的肯定與鼓勵，變成一種他必須經常應付的壓力。

在家裡的生活中，難免也會有偷懶與不想動的時候，但家人不會因為阿明的肢體障礙而給予特別的「優待」。「你不要以為坐輪椅就可以什麼事都不用做」，他很能接受這種稍帶責備的語氣，阿明甚至認為就是要這樣，才能加速自己的自立。這樣的互動方式，我們從阿明姊姊那裡獲得了證實。

除了參與身心障礙團體與社福機構的活動之外，他每週一定會去市區逛一逛。他表

示，台灣人很有愛心，常常會有人特意來幫助他、肯定他、鼓勵他。這樣的好意，阿明是又愛又恨。「我很努力要成為一般的正常人，但每次的幫助、肯定與鼓勵，都又把我推回去，一再告訴我，我就是有問題。對，我是坐輪椅，就這樣，其他都跟正常人一樣。我很感謝這樣的愛心，但是很煩」。我們能感受到阿明經歷了不太舒服的一小時從家裡來到市區，在隨身的疼痛之外，又得去應付他人的愛心所帶給他身為一個身心障礙者的「提醒」，這在身體與心理上，都是一個重重的壓力。

在與阿明見面的第一天，我們的確也向他表達了肯定之意，沒想到我們的好意卻成為他的壓力。萬一真的需要旁人的協助時候呢？阿明表示：「我會主動提，如果不願意幫忙，再找別人就好，沒有人有義務一定要幫你。」

顯然，阿明非常努力地讓自己能夠與一般人一樣地過生活。但是，面對身體的疼痛，面對他人肯定的壓力，若非有強烈的意志力，要跨出這身心障礙所形成的禁錮，還真是不容易。

#### 四、結論與討論

這兩天的參與觀察，從阿明的生活脈絡中，我們看到了「痛」之所在，對阿明忍著身體的痛，以及自我調適他人愛心「提醒」所形成壓力的堅強意志力所感佩。

「殘而不廢」向來是具有相當的教育意義。但是換個方向來想，「殘而不廢」這件事與這個詞會被加以焦點式的置放，也就特別突顯出「殘而不廢」的艱難度。當我們把眼光點的焦點放在身心障礙者「殘而不廢」這樣具有典範的教育意義時，他所承受的苦，以及揹負大家對他「殘而不廢」的期許與壓力似乎就不是那麼的重要了。但要人忍著這樣的疼痛與壓力來證明「殘而不廢」，實在有點殘酷。

也或許是因為對「殘而不廢」的感佩，以及面對身心障礙者與我們有明顯差異因而不知所措之感。肯定、鼓勵與提供幫助是教育與社會氛圍的期許，而我們確實也這麼做了。但殊不知這樣的善意，對亟欲擺脫障礙的身心障礙者來說，反而是一個強大的心理阻力，阻止他也能與社會大眾一樣地正常過生活。這讓我們想起一位長年倡議身心障礙權益的一位身心障礙者所說的：「我們也是正常人，不要把我們當成很特別的人。」藉由阿明，我們瞭解了這樣的感受。但我們也必須說，我們的肯定與鼓勵，確實是出於關懷與善意。多些溝通與相互的瞭解，或許能降低一些不必要的誤會。

對有疼痛問題的身心障礙者來說，若疼痛的問題得以克服，協助與鼓勵個案出門的交通福利措施，以及無障礙的環境設施，方有機會發揮其保障與提昇身心障礙者社會參與權益的功能。而且我們必須留意的是，個案疼痛沒有反映在表情上，並不表示沒有這樣的問題。

在醫療上，疼痛是一門醫療專科，未來在身心障礙者的治療與門診上，可考量照會疼痛專科，由疼痛專科的醫師進行診治。在《103年花蓮縣身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告》中所呈現受訪對象的高就醫需求，相當程度地呈現了身心障礙者亟欲藉由醫療來解決自身當下的問題，相信有部分的問題與其疼痛是有關的。

以我們的參與觀察所得，身體的疼痛是阻礙身心障礙者跨越障礙禁錮的重要原因之一，若非就醫的需要，身心障礙者出門的意願並不高。因此，解決疼痛的問題、解決就醫的交通問題，應當要被視為相對重要的福利服務措施。若福利資源足夠，各種權益當然都須保障。但當福利資源仍未充沛時，最為基本的需求應該優先辦理。因此，我們認同許苑却的看法，當復康巴士資源不足時，就醫的交通應該要優先獲得保障。她以Maslow的需求層次理論來說明交通福利需求的層次性，就醫應列為最基本、最優先應該滿足的需求項目，當資源逐漸充裕時，再逐層往上拓展到旅遊等的社會參與交通福利服務。(許苑却，2014)

雖然這只是針對一名身心障礙者的生活脈絡觀察所得的結果與看法，未必完全適用於所有的身心障礙者，但我們相信這相當程度反映了一部分身心障礙者的狀態。這段過程，也讓我們在統計數據資料、以及各種福利措施之外，嘗試回到醫學與社會工作對「人」本身的關懷上來觀察與思考身心障礙者的生活脈絡。

#### 參考書目

李宜興、王文娟、陳怡仔、嚴嘉楓(2014)：《103年花蓮縣身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告》。花蓮：花蓮縣政府。

許苑却(2014)：《花蓮縣復康巴士服務的建構歷程》。慈濟大學社會工作學系碩士論文。

蕭瑞麟(2013)：《思考的脈絡：掌握問題全貌，創新更成功》。台北：天下文化。



# 花蓮新住民的社會排除與家庭排除感受

慈濟大學社會工作學系 盧惠芬

\*\*本初稿疏漏甚多，僅提供研討會回應人審閱及與會者討論之用途，請勿引用。

1980年代台灣婚姻移民人數逐漸增加，世紀交替後達到高峰。2003年全國將近18萬對的對新婚夫妻中，30%是台灣男性與外籍女性的組合。目前全台共有54萬新住民，僅比原住民少了4萬人<sup>8</sup>，穩居台灣第五大族群。

台灣社會對這群因婚姻而移入生活的女性，也從最初稱呼的「外籍新娘」、變成「外籍配偶」、再改成「新移民」，然後是近年的「新住民」。細關變化的脈絡，先是將具暫時身份性質的「新娘」，改成具永久身份性質的「配偶」；接著去除標示外來者的「外籍」兩字，成為強調移入者的「移民」；最後再演變為更中性、平等的「住民」，表示跟台灣社會其他人一樣，一起住在這塊土地上。稱呼的改變，除了反映台灣社會的逐漸接納，更反映了新住民姐妹對自己族群地位的期待<sup>9</sup>。

不過，期待跟事實有多少差距？是什麼樣的差距？本研究以社會排除/納入(social exclusion/social inclusion)的觀點分析新住民的族群處境。現有文獻有針對新住民社會排除的研究，但本研究主張除了社會排除，新住民也面臨「內排除」，也就是家庭排除，並以花蓮縣新移民生活調查<sup>10</sup>的資料來驗證本研究的假設。

## 一、文獻討論

### (一) 社會排除

社會排除與社會納入通常被視為是二元相對或連續性的概念。社會排除的概念起源於歐洲，當時是用來指涉那些無法享受經濟成長果實者，最早用於貧窮的研究。此後逐漸擴及各類弱勢群體，社會排除越來越被視為社會弱勢的一種形式(Silver, 1994)。

依照歐盟的定義，「社會排除是一個過程，特定個人或是因為貧困、缺乏基本能力和終身學習的機會，而被推到社會的邊緣，不能完全參與；或是遭受歧視的結果。」<sup>11</sup>據此，社會排除可以歸納出兩個面向——社會參與邊緣化與歧視。

新住民姐妹普遍面臨到許多的生活適應問題，包括語言障礙、文化差異、社會關係斷裂、買賣婚姻的社會污名、婚姻關係問題、家庭經濟及就業問題、夫家限制人際關係

<sup>8</sup> 根據原民會與移民署的統計，104年3月原住民有541,494人，新住民500,468人。

<sup>9</sup> 新住民在社福機構協助下發聲，推動稱呼的更迭。例如婦女新知基金會推動的「不要叫我外籍新娘」名稱票選。

<sup>10</sup> 本文使用「新住民」的稱呼。引用的文獻或資料若使用其他稱呼，在不影響理解的的情況下，改為新住民。但本處為資料的名稱，因此沿用原來新移民的稱呼。

<sup>11</sup> Social exclusion is a process whereby certain individuals are pushed to the edge of society and prevented from participating fully by virtue of their poverty, or lack of basic competencies and lifelong learning opportunities, or as a result of discrimination. (European Commission, 2004, p. 10)



等（夏曉鵬，2000；蕭昭娟，2000；朱柔若、劉千嘉，2005），這些問題也使得他們成為被社會排除的高風險群（葉肅科，2006；Chu & Sun，2010）。

不過目前國內關於新住民社會排除的研究很少。有限的文獻，多採用質化方法，訪談新住民姐妹，了解她們被排除的經驗。研究結果一致發現，新住民姐妹，不管來源國家為何，都有被社會排除的經驗。排除的形式則包括經濟排除（經濟困境）、政治排除（次等公民：投票、結社、從事公職……）、文化排除（社會污名）、空間排除（囿於家庭）、社會關係排除、社會制度排除（葉肅科，2006）。不同來源國家的新住民，也有不同的社會排除經驗。例如越南配偶在社會關係排除與文化排除感受較深（Chu & Sun，2010），印尼配偶則除了社會關係排除與文化排除外，還感受到經濟排除（朱柔若、孫碧霞，2010）。大陸配偶則在政治面向與福利制度面向上，有較深的被排除經驗（Chu & Sun，2010；朱柔若、孫碧霞，2010）。研究也發現，外籍配偶的家庭生活適應情形與社會排除經驗，有負向的關聯性。

無論是經濟、政治、文化、社會關係、空間、福利制度……面向排除的研究，都著重在新住民遭受那些「外界」排除的經驗。但是，新住民的被排除經驗——參與邊緣化與歧視，可能不只來自外界，也發生在家內。

## （二）內排除

衝突論有長遠的傳統，檢視家庭成員的權力關係；女性主義也承襲這個傳統，關注女性在家庭中的弱勢地位。尤有甚者，女性主義還主張，「私領域」和「公領域」的地位會互相影響，因為家庭中的性別不平等，女性負擔較多家庭責任，影響了她的工作投入及表現，因此無法改變在公領域的弱勢地位。而在公領域的弱勢，又使得家庭照料責任名正言順的落到她肩上，強化「女主內、男主外」及「男尊女卑」的傳統模式。換言之，對女性的壓迫，不只來自社會，也來自家庭。

一般女性如此，新住民只有更弱勢。除了社會排除，本研究主張新住民還面臨家庭排除。正如「內殖民」（Pablo，1965；Snipp，1992；David，2008），殖民者不一定來自其他國家；一個國家地區間政治、經濟的不平等，優勢群體對弱勢群體的剝削，雖同屬一個國家，仍是殖民與被殖民的關係。除了社會排除，新住民也會遭遇內排除（internal exclusion），也就是家庭排除。

而且，新住民跟其他方式的移民有一個基本的差異：移民到國外，出了家門是異國；但是家門之內，可以說母語、吃母國食物，面對的是跟自己溝通無礙、面臨相同處境（無論是生活適應，還是主流社會的歧視）的家人；但是新住民孤身嫁進一個陌生的外國家庭，出了門是異鄉，家裡也仍然是異國——只有她一個人語言、文化、社會關係……不同，丈夫、子女都是台灣人。這種特殊的屬性，使她暴露在家庭排除——參與邊緣化和歧視——的高度風險之中。

本研究以量化資料，分析原籍東南亞的新住民女性社會排除與家庭排除的感受，以

及影響排除感受的因素。以下說明研究方法。

## 二、研究方法

### (一) 樣本

本研究分析資料來自於花蓮縣 97 年新移民女性生活狀況調查。截至 97 年 7 月底花蓮縣計有大陸籍配偶 4,980 人、外國籍配偶 810 人。去掉男性配偶及非來自東南亞國家者，總計花蓮縣新移民女性總共有 4,785 人，其中 4,101 人來自大陸，684 人原籍東南亞國家，此為調查的母群體。全縣抽取了約 850 個樣本，來自大陸與東南亞國家的新住民各半<sup>12</sup>。但因為大陸配偶的訪問成功率偏低，因此本研究只分析原籍東南亞的新住民資料。

該調查採分層、叢集抽樣，以村里為叢集，從花蓮縣 177 個村里中，隨機抽取，訪問抽到村里中的所有合於資格的受訪者。由訪員實地、當面進行訪問。為使訪問順利，調查的問卷也準備了越南文及印尼文版本，當受訪者無法以國語溝通時輔助使用。共計抽出 426 個樣本，成功訪問 258 位東南亞籍配偶。訪問成功率為 61.9%。

### (二) 測量

社會排除與家庭排除的測量，取自花蓮縣 97 年新移民女性生活狀況調查中關於情感性需求的量表。量表原來有 18 道題目，列舉了家庭生活中與社會互動中的 18 種狀況，詢問受訪者是否符合其經驗。本研究取其中關於與參與和歧視經驗的題目 12 道，進行因素分析。KMO 值為 0.739；Bartlett 的球形檢定值 897.32 (df=66,  $p < .000$ )，兩種指標都顯示適合進行因素分析。

因素分析萃取出特徵值大於 1 的 4 個因素，分別為「家庭參與邊緣化」、「家庭歧視」、「社會歧視」與「社會參與邊緣化」，四個因素共解釋總變異量的 67%。

經過 varimax 轉軸，變數的因素負荷、個因素解釋的變異量如表一。

---

<sup>12</sup> 樣本數因抽到村里的人口數而有些為出入。實際訪問的樣本數為 843 人，包括大陸配偶 417 人與東南亞籍配偶 426 人。

表一：因素分析：社會排除與家庭排除

變數	因素一： 家庭參與 邊緣化	因素二： 家庭歧視	因素三： 社會歧視	因素四： 社會參與 邊緣化
我有事情都能跟家人講（反向編碼）	0.858			
家人有事情會和我商量（反向編碼）	0.837			
我可以家裡煮家鄉的食物（反向編碼）	0.739			
家人覺得我「什麼都不懂」		0.836		
有時候我會搞不清楚家裡發生了什麼事		0.780		
跟家人發生衝突時，被罵的都是我		0.772		
台灣人對外籍、大陸配偶態度友善（反向編碼）			0.851	
台灣人把我當作是這個社會一份子（反向編碼）			0.844	
台灣人看不起外籍、大陸配偶			0.572	
我對臺灣總是有好多事不知道				0.765
有需要的時候，我不知道可以找誰幫忙				0.679
我的朋友圈和活動圈很小				0.632
Eigenvalues	3.650	1.704	1.604	1.082
解釋的變異量	30.413	14.198	13.370	9.016
內部一致性	0.791	0.802	0.660	0.557

\* 只顯示 >0.4 的因素負荷值

根據因素分析的結果，將同一因素的變數加總，成為本研究的依變項。受訪者認為該敘述與其經驗「完全符合」編碼 5、「大部分符合」編碼 4、「一半一半」編碼 3、「小部分符合」編碼 2、「完全不符合」編碼 1。分數越高，代表排除越嚴重，即家庭參與越邊緣化、家庭歧視越嚴重、社會歧視越嚴重、社會參與越邊緣化。

本研究的自變項有以下幾類：

- (1) 新住民人口學變項：年齡、在台居留時間、來源國家、子女人數、教育程度等；
- (2) 配偶變項，包括配偶的教育程度、收入、福利身分（是否身障或低收入）等；
- (3) 跟參與或歧視有關的變項：居留身分（是否擁有身分證）、就業（是否曾有全職工作）、收入、社會接觸（參加社福單位舉辦的課程或活動）。還有夫妻雙方的資源差異，包括新住民與配偶收入的差異、教育程度的差異。

### 三、研究發現與討論

#### (一) 樣本描述

本研究的樣本 60%原籍越南、28.8%來自印尼，反映了母群體中的原本國籍分佈。平均年齡 31.55 歲，若以 5 歲為間距，最多的是 25-29 歲，佔了將近 4 成；教育程度以不識字到小學較多；48.2%已經取得我國身分證；44.6%曾有或現有全職的工作；85.9%都曾經參加過社福機構舉辦的課程（如識字班、生活適應班、機車考照班等）或活動（如親子活動、文化活動），41%參加超過三項課程或活動。新住民配偶平均年齡 45.05 歲，若以 5 歲為間距，最多的是 40-44 歲，45-49 則緊追在後，總計 40-49 歲的年齡層佔了 43%。教育程度以高中職最多；76.1%從事固定性工作；7.9%持有身心障礙手冊或領有低收入戶的補助。樣本其他特徵描述請見表二。

表二：樣本特徵

#### 新住民本人

	次數*	百分比		次數	百分比
<b>來源國家</b>			<b>目前或曾經全職工作</b>		
印尼	74	28.8	不曾有全職工作	143	55.4
越南	156	60.7	曾有全職工作	115	44.6
其他	27	10.5			
<b>年齡</b>			<b>收入</b>		
25 歲以下	37	14.3	無	65	29.7
25-29	100	38.8	15000 以下	56	25.6
30 歲以上	121	46.9	15000 以上	98	44.7
<b>教育程度</b>			<b>與先生育有子女</b>		
不識字-小學	133	51.6	無子女	69	26.7
中學及以上	125	48.4	1-2 個子女	166	64.3
<b>居住地區</b>			3 個（含）以上子女	23	8.9
花蓮市與吉安鄉	72	27.9			
其他地區	186	72.1	<b>家庭結構</b>		
<b>在台居住時間</b>			核心家庭	112	43.9
未滿二年	12	4.7	擴展家庭	143	56.1
二年至未滿六年	105	40.7			

六年至未滿十年	95	36.8			
滿十年	46	17.8	<b>參加社福機構舉辦的課程或活動項目數</b>		
			不曾參加課程或活動	36	14.1
<b>居留身分</b>			曾參加 1-3 項課程或活動	115	45.1
無身分證	132	51.8	曾參加超過 3 項課程或活動	104	40.8
有身分證	123	48.2			
<hr/>					
<b>新住民配偶</b>					
<b>配偶年齡</b>			<b>配偶工作狀況</b>		
34 歲以下	26	10.6	從事固定性工作	185	76.1
35-50	155	63.3	從事臨時性工作	32	13.2
50 歲以上	64	26.1	無工作	26	10.7
			<b>配偶收入</b>		
<b>配偶教育程度</b>			15000 以下	41	19.5
不識字-小學	41	16.6	15000~29999	98	46.7
國中、初職	91	36.8	30000 以上	71	33.8
高中/職	99	40.1			
大專	16	6.5	<b>配偶為身障為低收入</b>		
			否	234	92.1
			是	20	7.9

\* 因為遺漏值，所以有些變數總和不等於 258。

## (二) 社會排除與家庭排除的比較

表三呈現社會排除與家庭排除的比較結果。新住民感受到的社會排除(平均 17.44)高於家庭排除(15.24)，差異達到統計上的顯著( $t=7.668, p<.001$ )。而且，社會排除與家庭排除的樣態不同。社會排除中，參與邊緣化的問題(平均 9.92)比歧視(7.51)嚴重，二者的差異也達統計上的顯著( $t=-12.123, p<.001$ )。家庭排除中，歧視的問題大於參與邊緣化，不過差異未達顯著。

表三：社會排除與家庭排除的比較(成對樣本 t 檢定)

		平均數	標準差	t	顯著性 (雙尾)
社會排除	歧視	7.51	2.333	-12.123	0.000
	參與邊緣化	9.92	2.380		
家庭排除	歧視	7.79	2.781	1.664	0.097
	參與邊緣化	7.43	2.967		

社會排除	17.44	3.590	7.668	0.000
家庭排除	15.24	4.682		

若以四種排除的形式一起比較，可以發現社會參與的邊緣化最嚴重，顯著高於其他三種（表四）。社會參與邊緣化的測量指標，包括「對臺灣總是有好多事不知道」、「有需要的時候，不知道可以找誰幫忙」、「朋友圈和活動圈很小」，顯示新住民姐妹面臨的社會納入困境。

**表四：社會排除與家庭排除的比較（重覆量數檢定）**

	平均數	標準偏差	df	F	顯著性	事後檢定
1.社會歧視	7.51	2.338				
2.社會參與邊緣化	9.93	2.381	2.88*	65.167	0.000	2 > 1,3,4
3.家庭歧視	7.80	2.792				
4.家庭參與邊緣化	7.45	2.971				

\* Mauchly 球形檢定  $p=.01$ ，違反球形星假設，因此採用 Greenhouse-Geisser 模式調整，自由度從 3 調整為 2.88。

### （三）影響社會排除與家庭排除的因素

表五呈現社會排除與家庭排除的 ANOVA 檢定結果。就社會歧視來說，教育程度較高、曾有全職工作、收入較高的新住民感受到比較多的社會歧視。這可能是因為她們有比較強的平等概念，相對的，也就對歧視感覺比較敏銳。此外，有生育子女的新住民，感受到的社會歧視較少，尤其有 3 個以上的子女，感受到的社會歧視顯著低於沒有子女或有 1-2 個子女的新住民。配偶是身心障礙或低收入的新住民，感受到的社會歧視也顯著較高。

就社會參與來說，年齡較大、在台居留時間較長、已經取得身分證的新住民邊緣化感受都較低。參加社福機構舉辦的課程或活動也有幫助，參加過 3 項以上的新住民，社會參與邊緣化的感受顯著低於沒有參加過或參加項目較少的新住民。沒有收入的新住民，社會參與邊緣化的感受較高。

就家庭歧視來說，有全職工作、收入較高的新住民，感受到的歧視較高。這點和社會歧視的情況一致，可能是她們較強的平等觀念所導致。配偶教育程度也有顯著影響，配偶教育在高中職或大專的新住民，家庭歧視的感受顯著低於配偶國中（初中）畢業的新住民。

就家庭參與來說，在台居留時間較長、收入高於配偶和參加過較多社福機構主辦的課程或活動的新住民，邊緣化的感受較低。

表五：影響社會排除與家庭排除因素（ANOVA 檢定）

	社會歧視	社會參與 邊緣化	家庭歧視	家庭參與 邊緣化
<b>年齡</b>				
25 歲以下	7.94	10.94	8.23	7.5
25-29	7.78	10.11	7.95	7.89
30 歲以上	7.18	9.52	7.55	7
F	2.356	4.904 **	0.94	2.327
事後檢定		1 > 3		
<b>在台居留時間</b>				
1.未滿二年	7.82	10.55	8	6.09
2.二年至未滿六年	7.83	10.51	7.96	8.17
3.六年至未滿十年	7.48	9.83	7.98	7.13
4.滿十年	6.79	8.77	7	6.65
F	2.055	5.864 **	1.434	4.122 **
事後檢定		1,2,3 > 4		2 > 1,3,4
<b>居留身分</b>				
無身分證	7.64	10.52	7.9	7.44
有身分證	7.39	9.36	7.74	7.46
F	0.632	14.835 ***	0.185	0.003
<b>教育程度</b>				
不識字-小學	7.22	10.02	7.91	7.33
中學及以上	7.83	9.85	7.66	7.51
F	4.059 *	0.323	0.481	0.225 +
<b>全職工作</b>				
不曾有全職工作	7.09	9.95	7.26	7.07
曾有（含現有）全職工作	8	9.93	8.41	7.81
F	9.395 **	0.007	10.472 **	3.69
<b>收入</b>				
無	7.33	10.42	7.44	7.3
15000 以下	6.9	9.31	7.44	6.8
15000 以上	8.12	9.96	8.49	7.76
F	5.118 **	3.046 *	3.612 *	1.733
事後檢定	3 > 1,2	1 > 2	3 > 1,2	

<b>子女</b>				
無子女	7.81	9.68	8.08	7.05
1-2 個子女	7.55	10.07	7.67	7.63
3 個（含）以上子女	6.21	9.74	7.89	6.79
F	3.578 *	0.674	0.503	1.329
事後檢定	1,2 > 3			
<b>配偶身障或低收入</b>				
否	7.42	9.89	7.72	7.42
是	8.5	10.65	8.5	6.55
F	3.971 *	1.868	1.44	1.633
<b>配偶教育程度</b>				
不識字-小學	7.14	9.27	7.49	7
國中、初職	7.69	10.41	8.43	7.56
高中/職	7.45	9.86	7.51	7.47
大專	8.38	9.31	6.38	7
F	1.11	2.565	3.217 *	0.418
事後檢定	2 > 3,4			
<b>與配偶收入差距</b>				
收入高於配偶	7.77	10.19	8.58	8.25
收入與比配偶少 1 萬元以內	7.62	9.54	7.75	6.87
收入比配偶少 1 萬或更多	7.43	10.1	7.62	7.18
F	0.363	1.314	2.039	3.373 *
事後檢定				1 > 2,3
<b>參加社福機構辦的活動或課程</b>				
不曾參加過	7.29	10.68	7.39	6.14
參加過 1-3 項	7.62	10.25	8.1	7.88
參加過 3 項以上	7.5	9.47	7.57	7.31
F	0.244	4.322 *	1.235	3.963 *
事後檢定	1,2 > 3		2 > 1	

\* p<.05; \*\* p<.01; \*\*\* p<.001

整體來看，影響新住民社會與家庭排除感受的因素，有些是無法（或很難）改變的，例如新住民本人和配偶的教育程度；有些則是有望改變的，例如在台居留時間增加、參與社福機構的活動以增加社會接觸、取得我國身分證等。但是這些能改變的項目，能改善的基本上都是參與邊緣化的問題，例如取得身分證有利社會參與，增加社會接觸能提



升家庭參與和社會參與，但無助於改善歧視問題。未來社工實務和政策，應對降低歧視問題進一步提出對策。

此外，本研究也發現新住民不只遭受社會排除，也面臨家庭排除。但目前對新住民在家庭中的困境，實務界與政府政策皆是生活適應輔導為對策，未來應亦著力於降低家庭排除，而非只是要新住民單方面適應。

# 不只是一份工作：部落照顧的意義與價值<sup>13</sup>

陽明大學衛生福利研究所助理教授 梁莉芳

陽明大學衛生福利研究所碩士生 游瑾穎

## 摘要

受到傳統性別體制的影響，照顧被視為是女人天性本能，而不是需要投入成本（例如：教育、職業訓練）養成的專業技能。因此，一直以來不論是有薪或是無薪的照顧工作都未能獲得應有的肯認與重視。有薪的照顧工作者往往處於次級的勞動市場，流動率高、薪資低、工作條件與福利不佳以及缺乏升遷管道。傳統的研究多從人力資本的觀點來解釋這群女性勞動者的困境，較少從她們的主體經驗出發，討論照顧工作者如何詮釋、賦予照顧意義。

透過訪談與參與觀察，我們的研究講述泰雅族部落照顧工作者（照顧服務員）的生命故事與日常工作經驗。藉由她們的敘事，我們試圖呈現部落照顧如何成為在地工作者與照顧服務接受者充權（empower）的過程。在這篇文章裡，藉由呈現非常初步的研究發現，一方面，我們檢視照顧的本質與建制化的過程如何形塑部落照顧服務員的工作經驗；另一方面討論照顧工作創造的意義和滋養，並進而成為支持她們留在照顧職場的原因。我們的研究除了呈現照顧不是單向的給予關係，而是雙向的協同與滋養，也嘗試指出在目前專業化與建制化的脈絡下（特別是原民會的文化健康站政策），部落照顧受到的侷限，以及發展部落照顧可以具備的多重意義與價值。

---

<sup>13</sup> 「東部地區社會工作培力與發展研討會」論文初稿。本篇文章呈現的是作者之一梁莉芳科技部計畫「不被看見的需要：原住民老年女性的貧窮經驗」的階段性初步成果。研究的成果來自於部落照顧服務員、在地工作者以及部落居民每日每夜生活經驗的累積。文章作者的任務僅於匯整和文字化他們的經驗，同時勾勒較大的建制關係與過程對他們特定在地經驗的影響。

## 田野所在：宜蘭縣大同鄉寒溪村

自 2015 年 2 月起，我們開始在宜蘭縣大同鄉寒溪村的泰雅族部落進行田野工作，以下就地理位置、歷史背景，以及人口組成和職業結構等面向，介紹本研究的田野場域。

### 地理位置

宜蘭縣大同鄉寒溪村位居大同鄉之東方，東鄰冬山鄉，北接三星鄉，南倚南澳鄉，為一由西南低向東南方之狹長山地區域。羅東溪流經寒溪村，將寒溪村劃分為二，村內部落居民散居羅東溪兩岸之山腰、台地及沖積平坦地，村民往來兩岸之間多透過徒步吊橋或涉越溪床。每遇大雨或是連續下雨時期，暴漲的溪水使得涉越溪床變得更加障礙重重，送餐工作也益發困難。

我們回到協會的所在位置，但是又開車穿越寒溪的溪床，前往華興部落。寒溪溪床被砂石車走出的道路，其實根本還是充滿大小石頭的溪床而已，凹凸不平、崎嶇蜿蜒，我們只能慢速而謹慎地前進。麗君說，華興部落的居民要進出，大多要經過這條路，有時候溪水暴漲了，他們只能透過走寒溪吊橋的方式進出，以前還會騎機車走寒溪吊橋，現在因為安全因素，限制只能步行，老人要出去看醫生、買東西都很不方便，送餐也只好請鄰居到吊橋拿。（田野筆記）

寒溪村全村面積為 105.15 平方公里，內含農地、建地、墓地、原始國有林地及雜地，皆屬原住民保留地。此外，尚有台灣省林務局羅東林區管理處及行政院退除役官輔導

委員會所經營管理之國有林班地 ( 方喜恩 , 2009 : 29 ) 。寒溪村共有四個巷 : 寒溪、新光、華興和自強新村 ( 四方林 ) 。華興位於寒溪大橋對面 , 隔著羅東溪與寒溪部落相望 , 村內主要之機關都位於寒溪巷 : 派出所、農民活動中心、寒溪基督長老教會、天主教會、寒溪國小、籃球場、托兒所等。

### 歷史背景

寒溪村發源自南澳族群的舊部落。現今所見的寒溪村四個部落居民 , 大約是在日治時期初期 , 因為日本殖民政府威脅勸誘 , 所以祖先自南澳鄉八個舊屬部落遷徙至此。( 方喜恩 , 2009 : 30 - 31 ) 日治時期 , 日本殖民政府推行皇民化運動 , 禁止寒溪人民說方言 , 改說日語 , 使當時寒溪人民習慣將日語及泰雅語混合使用 , 遂成為今日寒溪長者的慣用語言 ; 即是行政院原民會認定的「寒溪泰雅語」。( 方喜恩 , 2009 : 32 )

根據寒溪長老教會的師母告訴我們 , 日治時代日軍曾駐紮在寒溪 , 我們在田野中所接觸的長者也多半受過日治時代的小學教育 , 除泰雅族族語之外 , 老人家們也習慣夾雜日語交談。

### 人口組成與職業結構

寒溪村以泰雅族為主要族群。截止至民國一百零四年四月 , 寒溪村總人數 1122 人 , 戶數 346 戶 , 鄰數 13 鄰 , 為大同鄉所有村里之中最多人數、戶數、鄰數的村。寒溪村總人數為 1014 人 , 男性有 589 人、女性有 533 人 ( 宜蘭縣民政處戶政資訊網 , 2015 ) 。

根據宜蘭縣大同鄉寒溪部落文化健康站提供的數據，55 歲以上長者約 296 人，其中男性長者約 151 人、女性長者約 145 人，長者比例約站總人口的 26%至 27%，以 70 歲到 84 歲的人口群為大宗。

另外，戶政事務所的資料統計顯示，寒溪部落職業結構為：4.1%的是軍公教、46%的是勞工、6.1%為農業。農業以年長者為主，且大部分大部分為小規模生產，以補足家庭需求為主。勞工則包括為數不少的臨時工作形態。雖然寒溪村距離平地市鎮近，然而資源卻仍然面臨分配不均的問題，由於部落居民長期處於短期就業或失業的狀態，大部分的青壯年人口以臨時工作或到外地就業的比例偏高，因此部落內部獨居老人及單親家庭偏多，這些家庭多面臨缺乏照顧資源的問題。另外寒溪村內共四個巷，由於生活環境品質不佳以及工作性質危險，也有許多身心障礙者。寒溪村的職業結構導致家庭經濟不良，影響雙親期待子女放棄學業、早日負擔家庭經濟責任，導致寒溪村大部分人民的學歷為國小(含)以下，其中無學歷者約14.1%、國小程度者約40.6%，最終陷進惡性循環，形成代間困境。(方喜恩，2009：35-36)

## 研究方法與設計

這篇文章所引用的田野資料，來自作者梁莉芳的科技部計畫「不被看見的需要：原住民老年女性的貧窮經驗」，另一位作者游瑾穎為本計畫的研究助理，參與資料的蒐集與部分文章的書寫。

本研究以參與觀察和訪談作為主要的資料蒐集方法。在崗給協會的協助下，我們於2015年2月進入部落，剛開始，主要陪同協會的工作人員麗君進行送餐，認識協會的送餐服務對象、建立初步的關係。之後，又透過協會的介紹，我們取得寒溪長老教會的同意，開始在文化健康站進行參與觀察，並在不干擾照顧服務員工作的前提下，一起參與關懷訪視。

我們以每週一次的頻率在部落進行參與觀察，觀察的場域包括文化健康站（課程活動、廚房餐點的準備、中午的共食，以及文化健康站開站期間站內的互動和工作人員的工作情形等）、送餐的過程，以及藉由關懷訪視進入服務對象的家中。每次參與觀察結束後，我們會以田野筆記的方式紀錄文化健康站課程的安排與進行、課堂和用餐時的互動、送餐和關懷訪視的工作流程和內涵，以及照顧服務員和服務對象間的協作和關係的發展。此外，和照顧服務員、社工督導（長老教會師母）和協會的組織工作者間的非正式交談（informal talk）與正式訪談，除幫助我們更進一步了解部落照顧工作執行的圖像外，也有機會透過照顧服務員的經驗敘事，探究她們日常照顧工作的編派以及照顧工作所創造的意義。

**照顧服務提供者：寒溪長老教會與宜蘭縣崗給原住民永續發展協會**

### **寒溪長老教會**

寒溪教會主要承接辦理公部門計畫與民間團體方案，結合資源，提供長者與障礙者餐食服務、居家關懷訪視、資源轉介、數位學習服務、文化健康課程活動。此外，教會

還提供夜間課照與組織產業發展聯盟的運作，以下主要介紹文化健康站以及送餐服務。

公部門計畫方面包括：1)「原住民族委員會 104 年度推廣原住民部落文化健康照顧計畫」發展宜蘭縣大同鄉寒溪部落文化健康站，2)「宜蘭縣政府 104 年度長青食堂計畫」辦理長青食堂，提供部落 19 名 50 歲以上接受低收入及身心障礙補助者的餐食服務，3)「宜蘭縣政府物資銀行民間據點整合平台計畫」與宜蘭縣政府合作辦理物資銀行民間據點，4)「教育部偏鄉數位關懷推動計畫」輔導成立數位機會中心，提供部落長者電腦教學。此外，來自公部門的資源尚包括：宜蘭縣政府設備補助、大同鄉公所餐費補助。

民間團體方案方面，包括：與財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會合作，共同推動「衛生福利部社會及家庭署偏遠地區推動社區照顧試辦計畫」；與伊甸基金會合作「偏鄉社區輔具站試辦計畫」，提供輔具租借及相關資源轉介服務。此外，來自民間團體的資源尚包括：「財團法人應柴秀珍女士紀念基金會補助送餐服務計畫」的餐費補助。

寒溪教會照顧服務對象為主要符合部落文化健康站的參與對象資格，或長青食堂的服務資格，例如中低收入長者或領有身心障礙補助者。目前教會固定關懷訪視與送餐的對象為 59 人。此外，對於居住在寒溪村並且有經濟或照顧需求但未能符合前述資格的長者或障礙者，寒溪教會亦會透過自籌方式或是資源轉介，提供長者與障礙者相關照顧服務。

#### 宜蘭縣崗給原住民永續發展協會

宜蘭縣崗給原住民永續發展協會目前的居家服務經費來源主要為財團法人至善社會福利基金會及衛生福利部的「偏遠地區推動社區照顧試辦計畫」(透過財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會承接)。協會的業務內容包括：居家服務、課後照顧、產業發展，主要服務對象為長者、障礙者、單親家庭、學童、寒溪村民。以下僅介紹居家服務的工作內容。

居家服務對象主要針對獨居長者、身心障礙者、單親家庭。為避免資源重疊及浪費，協會工作人員透過村里幹事取得中低收入名冊、透過寒溪教會取得服務使用者的名單，篩選出名單外的潛在服務使用者，進行需求評估、提供照顧服務。主要居家服務內容，包括：送餐、關懷訪視、居家環境整理。目前接受送餐服務的個案數約 35 人，個案遍及寒溪部落、華興部落、新光部落、四方林部落。

### **誰是照顧服務員？**

原民會的「推展原住民部落老人日間關懷站實施計畫」中對於關懷站所聘雇的照顧服務員的資格要求為：1.必備條件為具備原住民身份；2.專業資格則需具以下條件之一：1)領有照顧服務員訓練結業證明書，2)領有照顧服務員職類技術士證，3)高中(職)以上學校護理、照顧相關科(組)畢業，4)具備社會工作或醫護或老人照顧服務 20 小時以上之專業訓練及具 1 年以上老人服務工作經驗。目前文化健康站的三位照顧服務員都是寒溪部落(包括華興部落)的泰雅族原住民，有護校畢業且在聖母醫院從事多年護理工作的梨



木依，高職畢業曾在養護機構工作的芬蘭，還有高職幼保科畢業但具備老人照顧服務工作經驗的英花。文化健康站的主責單位雖為原住民族委員會，而不屬於掌管長期照顧十年計畫的衛生福利部，但原民會對部落照顧服務員的資格要求仍受到長期照顧專業化和建制化的影響。

長期照顧專業化是否等同於服務品質保證的討論莫衷一是，但是專業化的要求對部落照顧已經產生一定的影響。崗給協會居家服務組的工作人員麗君國中肄業，熟悉部落人際與社會網絡的她，雖然未具備所謂的「專業資格」，但她在部落累積的社會資本成為她擔任送餐工作的助力。當崗給協會開始使用政府的資源時（偏遠地區推動社區照顧試辦輔導計畫），專業本位的資格限定是否適用於原住民部落的討論，又浮上檯面。不過，麗君對於自身工作經驗的反思也指出相關在職訓練的必要性。

若單從專業資格要求所想像出來的部落照顧服務員的圖像十分的扁平，不但無法呈現部落照顧的特殊性，也難以捕捉每日/每夜在日常生活中持續的照顧動態。透過訴說英花與麗君的故事，我們嘗試從她們的生命經驗與工作經驗出現，勾勒誰是部落照顧服務員？以及什麼是部落照顧？

### **英花：理解老人家的情緒**

這是英花在「文化健康工作站」（前名為部落老人日間關懷站）工作的第五年。當年，身為老么的英花為了照顧生病的爸爸，辭掉成衣廠的工作，成為沒有支領薪水的家

庭照顧者。爸爸過世之後，教會剛承接原住民委員會老人日間關懷站的計畫，在牧師和師母的邀請下，她開始參與部落照顧的工作。

頭一年，她是廚房的廚工，負責照料老人家們中午的飲食，隔年她便轉為擔任工作站的照服員。在那之前，英花從事過很多工作，有很長一段時間，她是紡織廠線上的作業員，以前只需要和機器打交道，現在的工作要照顧的卻是老人家千變萬化的情緒和心思。就像英花說的：「老人家就跟小孩一樣，很多時候也會鬧脾氣，鬧不來上課，就要跟他們撒嬌啊...。」我們談話時，英花常以「小朋友」稱呼到站上課的阿公阿嬤，已經是兩個孫子阿嬤的她，也用對待孩子的心情，包容著老人家們。

英花回憶這幾年來讓她印象最深刻的衝突事件。那是個夏日的早上，天氣悶熱。英花打開了工作站裡的電風扇，但不小心設為定時關閉。時間一到，風扇倏然停止，阿嬤以為是正好路過的服務員順手關的，大發雷霆的斥責：「妳是不想讓我吹電風扇嗎？」英花一邊安慰夥伴的心情，一邊跟阿嬤解釋。當時阿嬤嚷著不要來「上課」了！她只好像哄小孩一樣的不斷跟阿嬤說：「妳不可不來！我們很需要妳！」英花說：「那時我在想，阿嬤怎麼會這麼生氣，平常應該不會這樣子。不知道是不是家裡發生了什麼事情？或是跟兒子吵架？」體貼的她會設想各種可能性，來理解老人家情緒背後的原因，也是因為這樣的理解，讓英花成為目前工作站最資深的照服員。

前一陣子英花負責居家探訪（居家訪視）的老人家有好幾個歷經住院、去世的人生過程，她說：「有三個住院，只有一個回家...。」英花語帶悲傷：「我覺得很難過，照顧

他們那麼久了，覺得他們就是像我的爸爸、媽媽一樣。」老人家的去世也讓英花對工作有了倦怠，加上小兒子即將結婚，未來一兩年可能有帶孫子的責任，她說：「也不知道我還會做多久...。」但就像英花的社工督導（也是教會的師母）說的：「英花脾氣好，很能跟老人家互動，工作站的阿公阿嬤都很喜歡她，如果她不做了，大家一定都會很捨不得。」

### **麗君：送餐是一件快樂的事情**

傍晚，麗君和我在她住家附近散步，她幽幽的說起被迫中斷國中學業的往事。他說：「我爸在鐵路局上班，（家裡經濟）應該算是不錯！可是我國中的時候，我媽媽的（互助）會出了問題，好像是會錢被捲走了，又好像是被偷了。後來我媽簽了（高利貸）本票，那個利息又更高...。」突如而來的家庭變故，對麗君的人生造成一定的影響。

因為結婚的關係，她六年前搬來寒溪，現在的先生是麗君的第二段婚姻，他們的小孩今年五歲，在村裡的托兒所讀中班。去年九月，麗君加入崗給協會的居家組，主要負責老人與身心障礙者的送餐，並協助國小學童的課後照顧和廚房的備餐。在協會工作之前，麗君跟著先生四處打零工，到工地拔釘子、採收大蒜、苗圃除草，收入很不穩定。個性爽朗、講話聲音宏亮的麗君說：「妳知道華興（部落）再進去的那個苗圃嗎？在懸崖上，在上面拔草很危險...。」臨時工支領的是時薪，一天一千塊，不含交通補助，往返工作地點和寒溪的時間動輒要兩個小時以上，光是油錢就不知道多少。用麗君的話說，

遇上「好一點」的老闆會供應中餐，但多半的時候要自己解決。

居家組的工作還包括每週二下午的「居家訪視」，但今年開始接受訪視工作的麗君，卻很不喜歡「居家訪視」的概念，特別是還要填寫「居家訪視紀錄表」。麗君說：「我覺得那個訪視很奇怪，要進到人家家裡，問他需不需要打掃？按摩？我不懂什麼是訪視。」不過說起送餐的工作，麗君則是開心的說：「我很喜歡送餐，看到老人家有飯吃很好！」不經修飾的話語表達了透過送餐照顧老人的心裡感受。

### **部落照顧服務員的一天**

我們嘗試以一天的時序發展，初步勾勒照顧服務員一天的例行與非預期的工作，照顧工作的複雜、細瑣、動態和關係性等特徵，並不是短短的文字描述可以呈現的。我們雖然依照原民會與衛福部的計畫內容將照顧工作區分為：文化健康站、共食與送餐、關懷訪視，但同時我們清楚的知道簡化的建制語言和分類，並不能涵蓋部落照顧服務員們的真實經驗，以及她們所付出的身體與心裡的勞動。

### **文化健康站：我們一起「上課」**

寒溪部落文化健康站的開站時間是每週二、四和五。照顧服務員英花、梨木依和芬蘭的一天從早上八點開始。到站後，她們會一起整理健康站和週邊的環境，包括上課的教室、廁所和廚房等等。八點半到九點是工作人員一同晨耕禱告的時間，英花說，面對

老人家的時候，有什麼不開心的事情都要先放在一邊，晨耕時的彼此代禱，便是把煩惱的事情交給上帝。九點之後，便要開始準備今天上課的課程。進教室前的公佈欄張貼著每個月的課表，玲琅滿目包括：娛樂（如慶生會）、運動（如投籃高手）、創作美勞（如剪紙窗花、製作手工、畫手心、自我畫像）、技藝（如泰雅編織）、衛生教育（如肺結核防治）、社區工作（如部落環境打掃、整理資源回收）。

原民會規定的文化健康站開站時間為早上八點到下午四點。實際上，大概九點半過後，老人家們才會陸續到達。芬蘭說，她們配合大多數老人家的生活習慣，十點鐘才會開始上課。不少 yaki 和 yutas 一早會先去菜園照看農作物或是餵雞，他們要先完成日常生活例行的勞動才會到工作站來。

藉由工作站的照顧模式，原民會希望能增進原住民老人的社會參與，達成「活躍老化」和「友善老人」等目標。但「課堂上課」的方式是否符合部落老人的生活形態？文化健康站的照顧服務員也依據老人家們的習慣和個性的不同，做了彈性的調整和變動。像是：並不會硬性規定長者僅能從事既定的課程活動。有的男性長者對於泰雅編織沒有興趣，他們會可以在一旁看電視、用電腦、與其他人聊天，等待活動結束，再和大家一起用中餐。

近十點的左右，陸續有阿公阿媽到「站」，今天第一個到的是芬蘭的姐夫，他今年 65 歲，因為中風的緣故，有一邊的身體行動不方便...。姐夫一來就坐在

電腦前，打開影音的視頻聽音樂看影片，笑咪咪的姐夫簡短的跟我們表達電腦

是在教會學的，他覺得很有趣。( 田野筆記 )

教會師母 ( 也是文化健康站的督導 ) 也提到文化健康站供餐的最主要目的，是希望「看到長輩走來這裡，知道長輩還有能力，知道長輩身體狀況尚佳，關心長輩...。」部落的照顧工作者將文化健康站的課程和供餐服務視為是一種媒介，更重要的是，「老人家到站」是得他們可以看見長者的狀況，即時關心長者、給予協助，也提供長者和其他人互動的平台。

這天上課的內容是傳統編織課程，上課前梨木依細心的先幫忙老人家們做整機上線的工作，英花說，老人家們眼睛不好，上好線之後，他們可以直接開始編織的工作。在泰雅文化傳統裡，編織是屬於女人的工作，不過也有少數的 yutas 跟著梨木依和英花的教導，開始嘗試編織。也不是所有來文化健康站的 yaki 都熟悉編織的技巧，有的人因此開始學習；也有的人透過編織回憶年輕時的過往。這天，阿鳳 yaki 講起她年輕時參加國民黨的山地青年文化工作隊，花了一年的時間走遍台灣的原住民鄉。也有 yaki 邊編織邊唱起年輕時哼唱過的日本歌謠。原住民學者日宏煜 ( 2014 ) 在他的研究中提到，參與編織課程對於原住民老人健康與福祉促進的正面意義，編織以及相關傳統文化課程對於泰雅族長者 ( 特別是女性 ) 的意義，值得日後進一步的探討。

### **供餐服務：共食與送餐**

考量到老人家們的身體狀況和生活習慣（不喜歡久坐），文化健康站的課程大約在十一點半結束，之後大家會一起共進午餐，由健康站的廚工負責烹煮。

課程到十一點半結束，之後大家會一起留在教會用餐。工作站幫每個人準備了不鏽鋼餐盤，餐盤後面有著每個人的名字。這天，我們也留在教會一起吃飯。這天的午餐有四菜一湯，炸的秋刀魚、炒高麗菜、空心菜和番茄炒蛋，湯是白蘿蔔湯。吃飯時，英花問我吃的習不習慣，她說，因為考量到老人家，所以菜都煮的比較軟。我問英花，今天的秋刀魚有很多刺，老人家還可以嗎？她說，慢慢吃的話，應該沒有問題。（田野筆記）

準備用餐時，廚房的工作人員和照顧服務員會幫忙大家打菜，每次都會有一個「值日」的長者負責協助大家把菜盤端進教室。

因為經費的限制，文化健康站無法提供用餐的長輩水果，但在菜色的部分會有四菜一湯，會考量份量、營養和菜色的變化。照顧服務員會詢問長者的喜好以及相關建議，再回饋給廚工進行調整。雖然是「福利」午餐，但是部落工作者仍堅持要照顧服務對象的喜好，照顧他們的需求，也照顧他們的尊嚴。崗給協會的服務員麗君也會將送餐時的觀察，反映給廚房組的工作人員參考和改善。

上個星期的主菜有一樣是炒豬肝，很多老人家都表示不喜歡吃，或是有時候菜煮得太硬，老人家牙齒不好咬不動…。

最近協會針對送餐進行問卷調查，希望蒐集服務對象對菜色、口味和烹調方式的建議。

但對老人家而言，問卷填答不是他們習慣的表達意見方式，麗君也會利用送餐之餘的時間以面對面的方式了解老人家的意見。

教會服務對象較多，目前有兩個工作人員負責送餐，為了穿梭在部落的小巷弄間，摩托車是最好的交通工具選擇。崗給協會的送餐工作則由麗君一個人負責。原本麗君的送餐對象維持在 24-25 人，但協會承接「偏遠地區推動社區照顧試辦計畫」後，目前送餐人數增加為 35 人。服務對象增加後，因為經費補助項目與人力配置的侷限，目前麗君得獨力完成送餐工作，摩托車的腳踏板前面得堆疊放置兩袋便當，每邊的肩膀又得各背負一袋便當，看起來險象環生。

個性爽朗的麗君，送餐時總是會順道跟服務對象簡單聊天，或是開玩笑，像是她喜歡稱讚寶來 yutas 說：「你今天好帥喔！」被稱美的老人家們則會露出靦腆的微笑。麗君把送餐工作看成是一件開心的事情，她也享受其中。

部落原住民老人的生活形態和都市十分的不同，把都市的服務模式直接轉移到部落時，會出現許多的格格不入，也造成部落工作者在回應行政要求上的困難麗君送餐時經常會遇到服務對象不在，有些人去市區就醫；有些人到上山照顧菜園或是其他農作物。麗君則要設想其他的方法，讓老人家回到家後可以享用餐盒，像是把便當放在顯眼但「安全」無虞的位置。



在前往新光部落的路途，麗君說，三月剛開始送餐，可能會有些老人不在家，有的可能去看醫生，有的可能會去山上種菜，老人知道會什麼時候有送餐，但是他們還是會去忙他們的事情，所以我們便當可能就請鄰居或是家裡的人幫忙領取。( 田野筆記 )

到華興部落，我們第一個送餐的家裡，有不少的貓狗，大多是流浪無人飼養的貓狗，所以麗君也會與打臨時工的阿姨討論餐點要放在哪裡比較方便與安全。

( 田野筆記 )

最近麗君除了要煩惱不在家的長輩是否可以「順利」吃到便當外，她還要擔心送餐時太多老人家不在家的現象，會引來督導單位一粒麥子的關切，也很焦慮是否會影響經費的補助。

## **關懷訪視**

文化健康站的老人家在十二點半之前會陸續用完午餐回家。隨後，照顧服務員會整理用餐的環境。教會的空間是「複合式」使用方式，傍晚之後，文化健康站的場地搖身一變成為國小課照學童寫功課、上課的地方。一點鐘之前，照顧服務員們會離開教會，依據每個人負責的服務對象，開始進行下午的關懷訪視。訪視的例行工作包括量測血壓、體重，但更重要是和服務的老人家與身心障礙者聊天。聊天的內容包括關心服務對象的健康狀況、叮嚀他們要如何照顧身體，以及他們家人的近況等等。許多部落的老人家們，

因為子女的工作形態，他們白天多半自己在家，甚至是獨居，平時沒有什麼談天的對象，照顧服務員的訪視也成為他們與人聊天的機會。

梨木依幫爺爺量測血壓，發現爺爺血壓微低，梨木依叮嚀爺爺要飲食充足、多做運動，爺爺說兒子都不會讓爺爺吃太多，梨木依說其實長輩能吃就讓長輩多吃一點無妨，梨木依告訴爺爺天氣晴就要多到戶外活動筋骨。梨木依說，爺爺愛聊天、話很多，可是兒子都不會聽爺爺說那麼多，所以我們花了很多時間陪爺爺聊天、聽爺爺說故事。( 田野筆記 )

聊天看似最不要緊，但是在芬蘭的認知，聊天是有目的，是讓這些個案有時間訴說心事、有機會抒解情緒，也或許在傾聽裡頭，發現需求、解決問題。( 田野筆記 )

聊天是照顧服務員們最重要的工作技法，除了藉由關心服務對象以及發現需求外，聊天的內容也可以回饋文化健康站所提供的服務。

聊天過程中，芬蘭問阿媽今天中午的餐吃的還習慣嗎？阿媽說很好啊！芬蘭跟我們解釋，因為煮飯的米大多是別人送的，有的米快過期了，或是不知道米的特性，也不好拿捏水的量。她說，通常廚工會把菜煮的比較軟，配合老人家的牙齒狀況。有次菜是她煮的，她沒注意到，菜煮的比較硬，很多老人家都咬不

動。( 田野筆記 )

文化健康站的照顧服務員通常在三點鐘以前會結束關懷訪視行程，回到站裡撰寫訪視紀錄表和工作週記等原民會規定的表單。英花習慣用手寫字，這件行政紀錄對她而言不是太困難的事情，但遇到要用電腦打字的，她就不是那麼擅長了，她說，還好芬蘭能夠處理這些電腦文書工作，三個人照顧服務員之間可以依照彼此的專長分工。

### 工作場域與日常生活界限的模糊

目前文化健康站在部落發展的照顧模式和服務提供，雖然不在原本長照十年的系統內，但其建制化的發展卻深受長照居家服務的影響，特別是對專業性的強調。在官方的論述中，居家服務被定義為由「具體項目」所組成的勞動工作 ( 蔡昇倍，2015 )，除了有清楚的界限和範圍之外，所提供的服務內容也必須統一、一致。但是在部落的照顧脈絡下，不僅照顧服務員與服務對象間的關係是多重的，照顧工作的範圍也難以明確畫界。

英花和麗君的工作和生活都在部落。她們服務的對象，同時也是熟識的 yaki ( 泰雅族語阿嬤 )、yutas ( 泰雅族語阿公 ) 和部落長輩，他們之間難以用「服務員 versus 案主」的單一專業關係來界定。而他們的工作也不是只受限於上班日八點到下午四點 ( 或是五點 ) 的上班時間，工作的內容也超過「紀錄表單」所規範、記載的範圍。

英花住家斜對面的 yaki，今年 80 歲，和她的兒子、媳婦還有孫子同住，兒子和媳

婦從事版模工作，白天經常就是 yaki 一個人在家。Yaki 是英花的服務對象，原則上英花每一到兩週會帶著血壓計、體重機到 yaki 家進行「關懷訪視」，之後依照原民會的規定，她得填寫「關懷訪視紀錄表」。英花對 yaki 的生命故事如數家珍，她們彼此的了解遠遠超過訪視紀錄表單上的文字。

### 建制化的表單項目 versus 真實的照顧工作

原民會的「推展原住民部落文化健康照顧實施計畫」提到文化健康站所提供的服務包括「關懷訪視與電話問安，提供生活諮詢、照顧服務與轉介服務」。依照規定，照顧服務員必須填寫「電話問安紀錄表」與「關懷訪視紀錄表」。標準化的紀錄表將關懷訪視區分為居家環境、健康狀況、就醫情形和提供服務，其中，提供服務的項目包括：陪同聊天、量血壓、整理居家環境和其他。這些可以被勾選的標準化項目，不僅簡化了照顧服務員實際提供的服務，也無法捕捉照顧工作的真實內涵。

時間	居家環境	健康狀況	就醫情形	提供服務	備註
月 日 時 分	<input type="checkbox"/> 整潔乾淨 <input type="checkbox"/> 零亂 <input type="checkbox"/> 骯髒 <input type="checkbox"/> 其他_____	脈搏_____ 血壓_____ 體溫_____ <input type="checkbox"/> 感冒症狀 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 就醫頻率____天一次 <input type="checkbox"/> 診所 _____ <input type="checkbox"/> 就醫原因_____ <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 陪同聊天 <input type="checkbox"/> 量血壓 <input type="checkbox"/> 整理居家環境 <input type="checkbox"/> 其他_____	

表一：關懷訪視紀錄表 ( 部分截取 )

英花說，白天一個人在家的yaki很喜歡玩撲克牌，但因為沒有牌友，她常常一個人分飾兩人。每次英花探訪yaki時，不擅長玩撲克牌的她，會陪yaki玩上幾回，邊玩邊話家常。另一個服務員芬蘭每次訪視失智的太平yutas時，還會抽時間陪阿公重度小兒麻痺的女兒玩撿紅點（撲克牌遊戲的一種）。因為重度肢體障礙的緣故，阿公的女兒幾乎足不出戶，芬蘭陪伴她玩撿紅點時，她總是笑得很開心。每次訪視時，除了血壓和體重的測量外，工作站的照顧服務員總是會花上很多心力和服務對象聊天，除了關心服務對象的健康情形外，也會了解他們的家庭近況，例如：兒子和媳婦的相處、找工作的情形等等。

英花經常忘記在關懷訪視紀錄表上的欄位打勾，不過，備註欄裡寫了許多她對服務對象的觀察和互動。這些相處的點滴和服務對象的真實經驗，往往沒有辦法涵蓋在標準化的欄位。這天的訪視紀錄表上，英花寫下她對春花yaki和太平yutas一家的觀察：

「春花yaki因為血糖過低住院。這天，太平yutas的情緒不太穩定，雖然失智，但他好像隱約知道太太住院。家裡還有重度小兒麻痺的女兒。還好，他們的媳婦從三星過來協助照顧。」

行政體系對於管理主義的強調，將照顧服務視為可以監測、可被量化的任務導向勞動（王增勇，2005），造成部落照顧服務員在工作經驗上的斷裂，也為他們製造出「額外」的工作負荷。今年三月開始，透過一粒麥子基金會，崗給協會承接了衛福部的「偏遠地區推動社區照顧試辦輔導計畫」，政府資源的挹注也悄悄改變協會送餐的工作模式。

送餐時，麗君還得讓服務對象在紀錄表單上簽收。我們跟麗君送餐時，看著她手忙腳亂，一邊要遞送便當；一邊要拿著紙筆給老人家們簽名。部落的生活形態，非常不同於都市。中午時分，我們經常遇到老人家上山照顧農作物還沒下山，或是到出門羅東看診。送餐未遇時，麗君會先詢問鄰居並確認老人家的動向，再將便當吊掛在適當的位置。除了考量是否顯眼之外，還得注意放置過低，則容易成為小狗的午餐。麗君說，她常利用晚上的時間到新光部落「補簽名」，也和老人家們聊天。她雖然覺得「簽名」這件事情非常不符合部落老人家們的生活習慣，但為了要因應行政核銷，協會和她似乎沒有其他的選擇。

### **照顧作為共同滋養的可能**

照顧是關係性的工作 ( relational work )，包含照顧服務提供者和照顧服務接受者之間身體的與情感的互動 ( Dyer et al., 2008 )。關係性的特性，使得照顧工作不僅是勞動，有權力關係與剝削的可能，也可能創造滋養和愛 ( Bondi, 2008 )。對教會和協會的照顧服務員，目前的工作除了提供她們經濟上的支持外，這份工作還有其他社會性的意義。

我們從不同的照顧服務員的口中，都曾聽到一個在文化健康站發生的「奇蹟」。才中年的大陳因為車禍意外，改變了他的人生。原本醫師已經宣告他可能需要終身依賴輪椅，沒想到固定到文化健康站之後，大陳現在已經恢復的差不多了，甚至開始打臨工的工作。痊癒後的大陳，沒工作的時候他喜歡到文化健康站跟大家聊天，他說，因為有文

化健康站的緣故，他才能好的這麼的快。對於照顧服務員而言，她們很受到大陳的經驗的鼓勵，從這個例子，她們看到平時「隱形」的照顧工作，原來可以創造這麼豐富的生命價值。

文化健康站上課時，上課的學員們會稱呼照顧服務員「老師」，但他們之間的關係，其實不像傳統階層位置明顯的師生關係。很多時候英花和其他照顧服務員會用「小朋友」稱呼老人家們，一方面「小朋友」的稱呼提醒她們要用和小孩相處時的耐心來和老人家相處；另一方面，「小朋友」也表達了她們和老人家之間的情感連帶。英花說，相處久了，這些老人家就像她自己的爸爸、媽媽，看著服務對象因為過世而「結案」的檔案，英花顯得有些失落：「妳看，這幾年就走了這麼多老人，妳看，這是他在這裡我們幫他拍的照片，他的小孩可能都沒有幫他留下這麼多的相片...。」

### **代結論：發展「文化照顧」的可能**

這篇文章的書寫，呈現我們非常初步的研究發現。透過敘說部落照顧服務員的日常生活與工作經驗，我們希望可以指出照顧作為關係性的工作，對照顧服務員與照顧服務接受者的意義。此外，她們的工作經驗也指出目前發展原住民照顧政策的潛在問題。

原住民社會工作學者陳宇嘉的研究指出，目前尚未有針對原住民文化健康站（日間關懷站）的成效評估，他建議原住民委員會應針對現階段工作，進行服務使用者、工作執行者與公部門等不同面向的評估。我們的研究目的並不在於回應陳宇嘉的建議，而是

從原住民的主體經驗出發，討論部落照顧可能有的關係性的意義。同時，我們研究的初步發現，也間接指出目前行政體系習慣用的「成效指標」不見得可以適用於檢視部落照顧的執行狀況。

陳宇嘉的研究發現，原民會在執行「推展原住民部落老人日間關懷站實施計畫」(現更名為文化健康站)之前，並未針對部落(老人)需求進行調查和全面性的了解，而是參考內政部的社區關懷。將漢人中心的照顧政策與模式移植到原住民部落，是否能反映原住民部落在社會、文化與歷史脈絡上的獨特性？是否能符合部落老人家的生活習慣和需求？

今年(2015年)起，日間關懷站更名為文化健康站，主責的原民會希望課程能加入更多的「文化」元素，但這卻成為照顧服務員的困擾。英花說：「他們(原民會)只說了一句話，要加入文化元素...。」原民會在政策上的重新命名，反映他們察覺到原住民文化的特殊性，以及將照顧實作結合文化的重要性，但政策上的轉變，卻未能提供相關的支持與資源，造成第一線實務工作者的負擔。

## 參考文獻

- 王增勇(2005)社區照顧的再省思：小型化？規格化？產業化？台灣社會研究季刊,(59) 91-141。
- 方喜恩(2009)。跨越「番」籬：組織/紮根/運動。世新大學社會發展研究所，碩士論文。



Bondi, L. 2008 "On the Relational Dynamics of Caring: A Psychotherapeutic Approach to Emotional and Power Dimensions of Women's Care Work," *Gender, Place and Culture*, 15(3):249- 265.

Denton, M.et al. 2002 "Job Stress and Job Dissatisfaction of Home Care Workers in the Context of Health Care Restructuring," *International Journal of Health Services*, 32(2):327-357.

# 誰在安全網之外?原住民老年女性的貧窮經驗 No one left behind?

林語梵  
LIN YU-FAN

國立陽明大學公共衛生研究所 博士候選人  
pinkminalin@gmail.com

## 摘 要

台灣政府是以「最低生活費用」為貧窮線，低於此線即為貧窮人口(王永慈，2005)。本研究採用經濟學家 Amartya Sen (2000) 的觀點，即貧窮不只是經濟弱勢，也包括社會參與、政治參與被剝奪及社會資源的匱乏。因此，我們關切原住民老年女性的貧窮經驗，涵蓋經濟參與及選擇與實現生活型態的能力。

主流論述對原住民文化充滿負面刻板印象(孫大川，2000)。而與原住民相關的社會福利與救助政策，更是強化漢人對原住民貧窮處境的負面印象，使得原住民族成為社會救助制度下，被指責與污名烙印的對象(林徐達，2012)。

聯合國在老年世界大會(2002)強調：各地老年婦女的境況，必須成為採取政策行動的優先問題。政府統計指出，女性和老人有較高的風險陷入貧窮(王德睦、呂朝賢，1997；王永慈，2005)。而原住民老年女性，因性別、族群與年齡的交織，面臨更多重壓迫的處境。早期對原住民處境的理解，未能指出社會結構性因素，及原漢之間在政治、歷史、文化與經濟殖民所造成的影響。

本研究採用建制民族誌為探究取徑，探討泰雅族老年女性被社會救助制度排除/納入的斷裂經驗，包含她們與國家體制協商的能力與權力。本研究結果，將可回饋現有社會救助制度，期待能更貼近原住民老年女性的真實需求。

關鍵詞：原住民老年女性、社會救助、貧窮

## 一、緒論

台灣現今是將「最低生活費用」視為貧窮線，低於此線者，即為貧窮人口（王永慈，2005）。除了貧窮線、絕對貧窮（Volser, 1996）與相對貧窮（Donnison, 2000；Kane & Kirby, 2003）之外，測量貧窮的方法，還包括主觀測量、社會排除（王永慈，2001），以及經濟參與之外的選擇的能力。Fukuda-Parr(1999)也指出，貧窮並非只是物質上的缺乏，也包括不具備生活中基本的機會與選擇。經濟學家 Amartya Sen（2000）提出能力（Capability）的概念主張貧困是個人基本能力的缺乏。個人的能力貧困不僅會影響收入、經濟生活，也可能被剝奪其他非經濟性的社會資源，如社會權力和社會地位。本研究採用 Sen 的觀點，延伸貧窮的定義，意即貧窮包括經濟弱勢、社會參與、政治參與等權利的被剝奪，及相關社會資源的匱乏。

長期以來，主流論述對原住民文化充滿「落後、懶惰、散漫、酗酒」等刻板印象（孫大川，2000），「貧窮」成為描繪原住民部落生活的語彙和負面標籤。政府針對原住民族所制定的一系列的社會福利與救助相關政策（例如：〈原住民敬老福利生活津貼暫行條例〉、〈原住民社會福利補助要點〉），更是強化漢人社會對原住民貧窮處境的負面印象和不當的論述，使得原住民族成為社會救助制度下，被指責與污名烙印的對象（林徐達，2012）。此外，社會救助制度的漢人優先預設，更將原住民排除在社會安全網的保障之外（王增勇，2002）。

聯合國在老年世界大會(2002)強調：各地老年婦女的境況，必須成為採取政策行動的優先問題。也可以說，關注老年婦女的生存狀況，是解決老年社會問題的關鍵所在。且政府統計指出，女性和老人這兩個社會群體有較高的風險陷入貧窮（王德睦、呂朝賢，1997；王永慈，2005）。而原住民老年女性，因性別、族群與年齡的交織作用，更面臨多重壓迫與邊緣化的處境。

對於原住民老年女性貧窮經驗的理解，除了性別與年齡的交織作用外，族群的因素也很值得重視。原住民族的經濟安全可從貧窮率和貧富差距兩個面向討論，原住民的貧窮率高於全國的狀況（孫建忠，2002），貧富差距的幅度也較全國狀況來得劇烈（林徐達，2012）。傳統貧窮的研究方法是以家戶為分析的單位（李安妮，1994）。如此，不但無法呈現家庭資源分配的多樣性，也可能隱藏貧窮女性的存在事實。許多家庭符合安全經濟條件，往往是家中女性自我貧窮化的貢獻。因此，原住民老年女性的貧窮，也容易隱身於以家戶為單位的統計資料。

早期對原住民議題的相關研究，多以個人歸因角度理解，而未從社會結構因素探究。本研究以泰雅族老年女性為立足點，以建制民族誌為探究的取徑，透過描述她們的生命經驗，闡述原住民老年女性被國家社會救助制度納入和排除的過程。

## 二、研究方法

建制民族誌為本研究的方法論設計，以宜蘭縣南澳鄉的泰雅族原住民老年女性為研究參與對象，實地探究的方法則包含訪談和文本分析。以下簡述各方法的實地運用：

（一）訪談法：訪談泰雅族老年女性的生活經驗以及申請/不申請相關社會救助的經驗，可以揭露那些構成、轉化統治關係的社會關係和編派。建制民族誌選擇研究參與者的原則是依建制結構的權力不同進行取樣，透過訪談在建制中不同位置的人，描繪建制的權力樣貌。因此，本研究的受訪者將包括泰雅族老年女性和家人、與社會救助制度與申請過程相關的村里長、社工人員、公衛護士以及政府單

位的承辦人員。此外，也將依訪談的資料，辨識其他參與在建制過程的行動者。

(二) 文本分析: 文本 (texts) 對建制民族誌的探究極為重要且關鍵。文本為建制協作必要的中介，文本真實的存在於人們日常活動的進行。透過描繪以文本為中介的工作和論述實作，如何生產和形塑建制活動，建制民族誌得以闡明文本如何編派人們的在地行動，以及連結特定場域間的關係。探究文本使得經驗觀察的結果可以具體化為實證探究的實踐：協助研究者超越在地的觀察和發現，揭露個人特定的在地活動和建制的社會關係之間的連結 (Smith 2006: 65)。本研究蒐集與分析的文本包括政府政策與法令，以及與申請社會救助相關的文件和表格。分析的政策將包括社會救助法和實施的細則，以及針對原住民的社會救助辦法和實施要點。

### 三、研究結果與發現

南澳鄉位於宜蘭縣東南境，東以省道台九線與蘇澳鎮的東澳里、南強里、朝陽里為界，面臨太平洋；南以和平溪（大濁水溪）與花蓮縣秀林鄉為界；北與蘇澳鎮、冬山鄉相鄰；西臨南湖大山，與大同鄉接界。是宜蘭縣面積最大、人口最少的鄉鎮，也是宜蘭縣境內的山地原住民鄉之一，鄉內共有 7 個村，分別是：東岳村、南澳村、金岳村、武塔村、碧侯村、金洋村、澳花村。居民主要是台灣泰雅族原住民。

研究者是當地衛生所公共衛生護理人員，是為族人健康把關的第一線人員，進行社區訪視時，發現社區裡有群老年女性，他們的兒女賺不到錢，無法養活自己，連孫子都要阿嬤幫忙照顧。請阿嬤來衛生所做健康檢查，參與意願卻不高、也不會按時帶孫子來接種預防針。對於這樣不配合健康檢查政策、不珍惜醫療資源的民眾，有時會被服務提供者責難。但細問之下，才發現「不配合」的理由，是有些擔任臨時工的阿嬤，怕請假會被扣工錢，或覺得自己沒有本錢生病，萬一檢查出來真的有病，且是當地醫療單位無法處理的狀況，必須搭車到都市就醫，出門耗時一整天，孫子誰來照顧？又得請假被扣工錢！索性不檢查，不要知道就算了。

*阿不要啦，抹片抹片要做甚麼啦！走開啦！不要做都不會生病，不知道就好，你們做了才會生病，我生病要怎麼工作？你要給我錢吃飯喔？*  
(2015/05/11 田野筆記)

另外，因為山地鄉醫療資源不足，若是部落裡的醫療設備無法處理的疾病，必須到都市就醫者，經原住民委員會審核通過後，可提供交通補助津貼。這項福利津貼造成的現象是，有人會想辦法申請這項補助，資源/資訊較佳、知道有這項交通補助費用者，申請交通補助的次數，遠多於資源/資訊較差的族人，形成社會福利既不足又浮濫的現象。而這現象的發生，與政府的社會救助核心價值「主動關懷，尊重需求，協助自立」是否相符？

依據社會福利政策綱領，社會救助是社會安全體系最後一道防線，必須扮演最適當安全網角色，確保有需要的民眾得到適切救助，維持基本生存水準，並進一步積極協助具工作能力及意願者脫離生活困境。社會福利政策可以有多種詮釋的可能，其所涉及的範圍也可能有極大的差異。如英國福利國家之父貝弗里奇，其提出的社會福利政策，大致是指國家針對貧窮、疾病、騷亂（居住環境問題）、失業和文盲等社會問題所採行的對策。在台灣，社會福利政策大致包括所得安全和福利服務相關的政策。簡要回顧台灣原住民族社會福利政策的演變，朝建構原住民族社會安全體系之演變趨勢，是原住民族社會福利政策發展的大方向（李明

政，2013)。

「行政院原住民族委員會」(以下簡稱「原民會」)的成立，專責處理原住民社會福利相關事務。目前原住民族現行各項社會福利如下：

表 1 我國原住民族主要社會福利方案內容一覽表

	方案名稱	主要資格要件	財務來源	方案性質	受益資格條件	主管機關
教育	大專院校原住民學生獎助學金	大專院校原住民學生	政府預算	現金給付	特殊身分	原民會
	原住民減免學費	大專校院或高中職生、就讀高中以下學校原住民住校學生	政府預算	現金給付	特殊身分	教育部
	原住民學生學雜費減免	就讀國立及私立專科以上學校之原住民	政府預算	費用補助	特殊身分	教育部
	教育部補助高級中等學校原住民學生助學金及住宿伙食費	就讀高級中等學校之原住民	政府預算	費用補助	特殊身分	教育部
兒童	原住民兒童學前教育補助	原住民身份，就讀立案之公、私立托兒所及幼稚園之兒童	政府預算	費用補助	特殊身分	原民會
	貧困失依原住民兒童家庭補助、教養、家庭寄養	符合條件之兒童或家庭	政府預算	現金給付、福利服務	特殊身分 特殊境遇	原民會
就業	原住民經濟產業貸款及原住民青年創業貸款之補助	原住民向經濟部申請微型企業創業貸款，經核貸且符合規定者，原民會補貼其創業貸款利息	政府預算	費用補助	特殊身分	經濟部、原民會
	原住民創業貸款及利息補貼	年滿二十至六十五歲原住民	利息補貼	費用補助	特殊身分	原民會
住宅	原住民地區建購及修建住宅貸款之	原住民本人及配偶首次建購	政府預算	費用補助	特殊身分	原民會

	補助					
	原住民購屋補助	首次購屋的原住民	政府預算	費用補助	特殊身分	原民會
經濟補助	原住民敬老福利生活津貼	凡年滿 55 歲至未滿 65 歲原住民得領取敬老福利生活津貼	政府預算	普及式津貼	特殊身分	原民會
	申報低收入戶、醫療補助、輔導臨時工、就養及養護	地方政府辦理	政府預算	現金給付	資產調特殊身分	原民會
	原住民急難救助和急難貸款	地方政府辦理	政府預算	現金貸款與現金給付	資產調特殊身分	原民會

從當前這些原住民族社會福利計畫實施來看，原住民族社會福利仍都以原住民個人 或家庭為對象，由原住民族行政系統規劃，以提供之救助、照顧和保護措施為內容，主要在彌補主流社會福利行政系統功能之不足。但是，儘管上述這些社會福利與救助措施是以原住民為對象，但政策的設計以及實施的流程，仍充滿漢人中心的預設和思維（王增勇， 2002；林津如，2010），缺乏以為原住民為主體的考量。

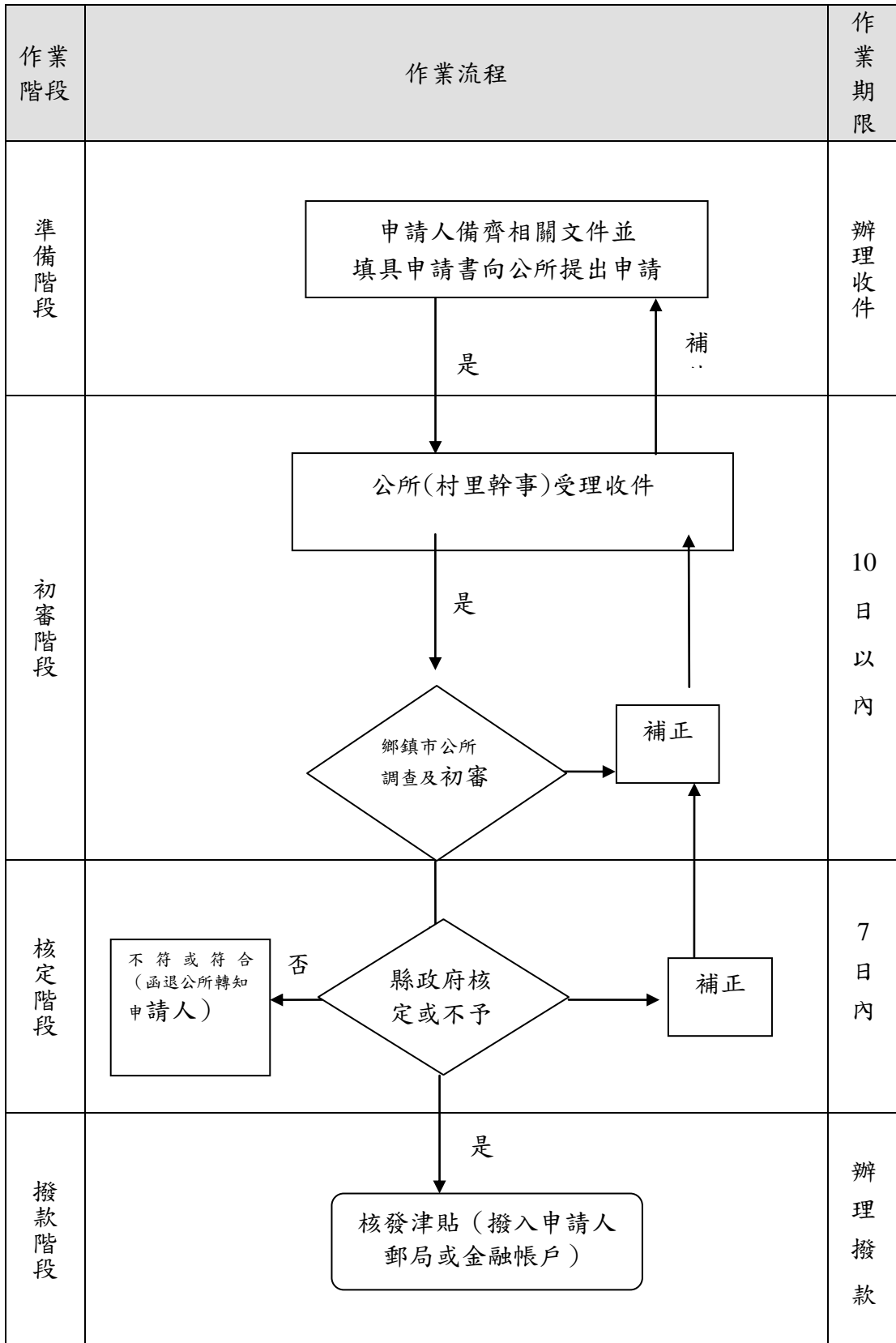
政府的福利制度亦預設子女的扶養義務，研究者在部落裡與受訪者對話中，常會談到申請低收入戶補助的經驗，以阿美阿嬤的經驗為例，戶籍內有兒有女，但卻沒有扶養事實，還得獨自照顧一對雙胞胎孫子。

當然不夠啊，去幹事那邊申請兩次也沒有通過啊，他說我那個兒子有養我啊，可是哪裡有？他又沒有

住這邊我也不知道他去哪裡啊？他們都不來看就這樣不給我通過。都不知道我有時候沒有飯吃他們都

喝酒醉(母語)。

宜蘭縣政府社會救助科承辦的「中低收入老人生活津貼」，申請流程如下：



圖一：宜蘭縣政府辦理中低收入老人生活津貼標準作業流程圖

社會救助法於民國六十九年通過，現今社會救助的實施，是以民國八十六年修正的社會救助法以及八十七年修正的社會救助法施行細則為基準。理論上，社

會救助政策的思考應以全體國民為對象，實際上卻是以漢人的經驗為參照的主體，缺乏多元文化的精神和觀點。台灣的受助資格，以家庭總收入計算，除民法規定的義務扶養人之外，還須納入綜合所得稅列入扶養親屬寬減額的納稅義務人，這種以家庭為所得計算單位的作法，反映政策背後的家庭主義意識形態（胡幼慧，1995），更預設家庭成員有負擔彼此照顧的責任。本研究發現，部落裡因為戶籍內有子女，卻沒有獲得子女扶養事實的老年女性，她們得自己想辦法生活，不僅要養活自己，甚至還得照顧孫子女。即使生活過得如此辛苦，仍無法順利申請社會救助。若有符合申請資格者，如上圖所示，申請人須自己準備好資料後向當地鄉鎮市公所提供申請。若須由他人代為申請，依社會救助法第5條第2項明文規定，除非個案有特殊情形，經由地方主管機關同意之外，其他申請人仍應由同一戶籍具行為能力人代表之（衛生福利部社會救助及社工司，2014）。然而，實際上在部落裡並不是每個有需要的人都知道社會救助資源。形成有「需要」的人無法進入社會安全網。

一般而言，對弱者的照顧不外是提供完善的社會福利、沒有歧視和偏見的生活空間，但要恰如其分的提供又談何容易！在社會福利服務輸送的過程中，服務提供者扮演著極為重要的角色，社會救助政策其基本的存在價值與出發點，與實際上的執行過程產生了矛盾。因為社會救助政策設計與執行上的價值立場與限制，使得服務執行過程中，流露出對弱勢者的控制、懲罰與排擠。社會福利執行過程，服務提供者對申請者存有矛盾的情感，服務提供者認為受助對象，並沒有很積極地想要改變現狀，而且在申請的過程中常會出現許多欺瞞的現象。顯然地，多數服務提供者認為這些社會福利申請者存有依賴社會福利的心態，受助者會養成白吃午餐，不拿白不拿的心理。

*我們要做的就是快點把今年的份核銷完，第一季都結束了，要快點囉…阿他們就是要錢嘛，就給阿，反正他們就是那樣啦，給誰還不是都一樣…(2015/04/11 田野筆記)*

*他們這樣要怪自己啊，為什麼我們的不會他們的就會。別人的事管太多，我們又不是上帝，他們過得不好又不是我們害的(2012/06/12 田野筆記)*

*他們原住民整天只會要東西，我們平地人做得要死要活，他們整天在家喝酒就*

*有補助可以拿，我們才是弱勢吧(2014/12/24 田野筆記)*

申請社會救助的過程中，社會救助工作者認為來申請補助的民眾不用工作就有錢花，且因自己業務績效中有當年度經費核銷進度的評鑑壓力，導致在執行審核及救助工作實務上，在依法行政原則下以自己的自由來裁量，並不是我們以為的「補助，是用在最需要的人身上」。這也點出社會救助工作者角色的迷思。

#### 四、討論與建議

黃源協、莊正中等（2008：123）我國原住民族社會福利政策評析指出：相對於主流社會，原住民族社會關係相對處於較「劣勢」的情境。向來我國政府將原住民族整體刻板化比擬成低收入者或職場上的身心障礙者，或許，就是一種制度化的歧視結構。主流社會下，視原住民是值得同情的，才能因而給予特殊補助或優惠。



我國現行的法律規章顯示，有關原住民福利，大致都屬積極性制度歧視的實例，部分原住民所得到短期有限的利益，卻要付出原住民族整體被刻板化的代價。此種基於法規運作下，無形中加深之刻板化，使原住民族社會福利體系的建構與發展，都蒙著陰影。王增勇（2002）認為透過社會救助申請資格的訂定、評估和實施，國家將他的公民區分為「值得幫助」與「不值得幫助」。台灣的受助資格，以家庭總收入計算，除民法規定的義務扶養人之外，還須納入綜合所得稅列入扶養親屬寬減額的納稅義務人，這種以家庭為所得計算單位的作法，反映政策背後的家庭主義意識形態（胡幼慧，1995）。從各種官方統計顯示，原住民與大社會民眾在生活安全指標，尤其是健康安全、人身安全、所得安全、就業安全、居住安全，長期存在的差距並無縮短跡象，近幾年，我國總體經濟負向變動下，原住民的所得就明顯比主流社會國民平均下滑得快。原住民族社會福利的積極功能，可說幾乎不存在。李明政(2013)在「我國原住民族社會福利政策評析」中，檢討原住民社會福利政策推行的限制，政府體系必須依法行政，迄今社會福利立法仍未有依族群身分而產生的差別立法。

因此，對原住民而言，申請或接受社會福利，必須考量的已經不是單向的施予、優惠的視野，而是雙向的由服務提供者與使用者對話、檢討後，產生對原住民可以扶植其原有生活型態的社會福利價值。期待本研究結果，可回饋現有社會救助制度在實際實行時，可以修正和調整的方向，以更能符合原住民老年女性的真實需求。

## 參考文獻

### 中文文獻

- 王增勇，2002，〈從原鄉經驗看社會救助政策與原住民文化的相容性〉。《中央社會文化學報》14：131-166。
- 王永慈，2005，〈台灣的貧窮問題：相關研究的檢視〉。《台大社工學刊》。第十期1-54。
- 呂朝賢，1996，〈貧窮女性化與貧窮程度的性別差異〉，《人文及社會科學集刊》，8 (2)：221-256。
- 李安妮，1994，〈對傳統貧窮研究方法的省思：一個女性主義的觀點〉，《婦女與兩性學刊》，5：165-183。
- 胡幼慧，1995，三代同堂—迷思與陷阱。台澗：巨瀟圖書公司。
- 林徐達，2012，〈貧窮的文化反思：三位原住民的生命話語與意義〉，《台灣社會研究季刊》86：133-177。
- 黃源協、莊正中等 (2008)。我國原住民族社會福利政策評析，123
- 黃源協、莊正中，2008《建立原住民族社會安全體系規劃之研究》。台北：原民會。
- 孫大川，2000，《夾縫中的族群建構》。台北：聯合文學。
- 孫健忠，2002，台灣社會救助制度實施與建構之研究，台北：時英。
- 宜蘭縣中低收入老人生活津貼發給審核辦法，2011，宜蘭縣政府社會處社會救助科。

### 英文文獻

- Fukuda-Parr, Sakiko. 1999. "What Does Feminization of Poverty Mean? It isn't just Lack of Income." *Feminist Economics* 5 (2): 99-103.
- Pearce, Diane. 1979. "The Feminization of Poverty: Women, Work, and Welfare", *Urban and Social Change Review*, 11:28-36.
- Rowntree, B. S. (1901) *Poverty: A Study of Town Life*, London: Macmill



# 蜜蜂或蒼蠅——一位原住民部落社區工作實務者經驗分享

慈濟大學社工研究所碩士班 王穎柔

## 摘要

民國 98 年我承接了「弱勢家庭兒童少年社區照顧服務」方案，社工員被期待的不僅僅成為社區中弱勢家庭的保護因子，更重要的是能強化社區在地的資源，由共同生活在這塊區域的人們，一起守護兒少，並創造適合他們穩定成長、友善的環境。因著方案，我正式進入南秀林（包括銅門、榕樹、銅蘭、米亞丸和重光五個社區），為當地的弱勢家庭提供服務。

方案執行兩年，建立據點的想法就應運而生。因協助處理重光社區攜子自殺危機事件，讓我們與社區重要人士有接觸的機會，許多家長對社工員更加信任。為求服務更加深入落實，民國 100 年 5 月正式在重光社區掛牌成立「巴拉腦部落據點」。

入駐社區進行服務，事前的準備工作包含資料蒐集和資源盤點、接觸社區重要人士、建立信任互助關係等。然而據點成立兩年遇到了瓶頸，也看到了需調整的現象，如無法與社區達成對問題的共識、社區事務自然排除了弱勢者的參與、據點服務無人可接替、社工本身也面臨了人情與專業責任的矛盾與衝突。

然而，突破困難的方式也許可透過非正式管傳遞訊息、溝通想法，讓弱勢者也有機會參與社區事務；讓據點變成青年發聲和表現的舞台，因為勿小看社區任何一位居民其存在的力量和價值，才能達到真正的社區賦權，讓社區有所改變！

## 緣起

民國 98 年我離開台中，返回花蓮定居。當時，花蓮新象社區交流協會承接了縣政府「弱勢家庭兒童少年社區照顧服務」方案，需要聘請一名社工員，我毅然決然跳入這個從未接觸的領域，這也是我投入社區工作的開端。

內政部兒童局（改稱社會及家庭署）自 2003 年起於全台灣各地補助非營利組織於社區中推動建立「兒童少年社區照顧支持系統」，以整合社區資源網絡、紮根社區的理念，透過「課後照顧方案」(after-school programs) 及相關服務，提供社區中兒童少年的照顧輔導與家庭支持服務（吳秀照、黃聖桂，2010）。內容明訂由各地方政府評估轄內各區域需求，結合社會福利機構、團體等單位，針對有教養困難或照顧壓力之弱勢家庭（服務對象包括了單親、隔代教養、經濟不佳、原住民、外籍配偶、受刑人、經濟弱勢等型態之家庭），提供社區化及近便性的服務，服務內容包含家庭訪視、電話諮詢、社區推廣、心理輔導、團體輔導、課後臨托與照顧、認輔志工服務、兒童及少年簡易家務指導、親職教育或親子活動、寒暑期兒童少年生活輔導服務、兒童少年休閒服務等項目。

因此，社區照顧支持系統不僅希望能支持兒童少年於熟悉的生活脈絡中健康成長，更重要的是，社區照顧展現了一個在地社區系統性的文化與社會資本（吳秀照、黃聖桂，2010）。因此，承接此方案的社工員，被期待的不僅僅是成為社區中弱勢家庭的保護因子，更重要的是能強化社區在地的資源，由共同生活在這塊區域的人們，一起守護兒少，並創造適合他們穩定成長、友善的環境。事實上，實際踏入社區後，就明瞭要做到「共同守護」是個多遙不可及的夢想！

社區工作雖為社會工作三大方法之一，但在求學階段，透過實習或參訪也難以窺見社區工作的面貌，不如個案及團體工作，有可依循的模式或準則。對我而言，從事社區工作是個且看且走的過程，你永遠不知道下一秒會發生什麼轉變，唯有不斷的嘗試和修正，提高敏感度去因應隨時而來的變化球。有文獻曾提到社區工作者或團隊大多是外來的專業者，而此種外來的專業介入輔導亦有可能造成所謂「次殖民」及專業支配的狀況（劉立偉，2008；引自許俊才、顏成仁、涂志雄，2012）。因此，身為一個社會工作者，我們應隨時檢視自己在社區的角色，如何能融入社區，又可避免專業凌駕社區的自主權之上，在這過程中需不斷被提醒和反思。對社區而言，我們是帶著資源的專業服務人員，但當資源有限而求過於供時，該如何客觀分配，也再再考驗著社區工作者的智慧。如同有學者認為社區工作者不能以社區成員自居且地位應超然，以免容易造成感情用事或受到派系及人情的困擾（李易駿，2008）。

希冀透過本次研討，一方面除了希望與東部的實務工作者分享，從事社區工作的經驗，另一方面也希望能夠將過程中的反思及所遇困境提出來，與各位夥伴討論，找出適宜的解決方案，給予未來從事社區工作的專業者一些方向。以下我

將從所服務的部落談起，並說明從事社區工作的運作方式以及過程中的困難。

## 部落的美麗與哀愁

因著方案，我正式進入南秀林（包括銅門及文蘭二村共五個社區：銅門、榕樹、銅蘭、米亞丸和重光社區），為當地的弱勢家庭提供服務。村民屬於泰雅族賽德克亞群的德魯固族，只有極少數為漢人或阿美族。不同於其他偏鄉的部落，所屬區域內擁有豐富的觀光資源，且因距離市區僅 20 分鐘車程，每到假日湧入的觀光客數以百計，都是為了一睹「慕古慕魚」及鯉魚潭的風光。

村落座落的位置依山傍溪非常漂亮，觀光帶來收益卻沒有嘉惠住在當地的居民們，反而只有少數易接近資源的人經濟狀況獲得改善。村民還是多以務農與打零工為主，經濟收入不穩且微薄。我所接觸的家庭以單親、隔代教養為主，經濟重擔多只靠父或母一人承擔，或是父母在外地工作，交由外公、外婆照顧；除此之外，70 % 的家庭都有領取補助款（包含緊急補助、民間社福單位補助），低收入戶家庭約佔 40 %。由此可知，家長拼經濟的狀況下，無暇顧及孩童的照顧品質，那麼方案強調的「課後照顧」，以及社區照顧最長遠的精神和概念，是希望達到社區人照顧社區人的目標，在這裡就顯得格外重要了。

## 從社工員到社區工作者

### 社區服務據點成立與運作

方案執行兩年，我的服務對象一直是以社區中的弱勢個案為主，透過家訪或辦理家長或孩童成長活動、課程，的確在長期互動接觸之下，和服務的家庭建立了良好關係，但和社區是陌生的，也因為鎖定特定的服務對象，讓我自然將社區的家長、孩童區分為兩個世界，貼上了弱勢和非弱勢的標籤。除此之外，我反思到即使孩童言行有正向改變，但社區沒有改變，他們回歸到社區內，卻又不得不被其氛圍影響。

以生態系統觀點來看，個人與其棲息環境的交流過程中，必須在其適當成長的時間點獲得足夠環境滋養，才能進行各項生活歷程，而為了要維繫生活的前進，人因此要與棲息環境間保持適切的調和度以達順利適應。那麼除了孩童所處的家庭環境外，我必須試著影響社區系統去做改變，但服務困境在於南秀林共包含五個社區，試著讓資源的平均分配的結果就是，工作的型態必須是點對點，輪流分散的方式在進行。時間加上資源的分散，且每個區的特性、文化和氣氛不同，該從何處著手令人困擾。除此之外，自己對自己的角色也產生了懷疑和困惑，我認為自己除了是一個資源提供者，也應該是一個協助家庭和社區建立連結的橋樑角色，但我和社區是斷線且陌生的，如何談連結和影響呢？

於是，何不建立一個據點的想法就應運而生。但應該從哪一個社區開始呢？

我開始盤點五個社區的地理環境和資源，當地是否已經有居民著手社區的工作？我們能和其合作嗎？是否有合適的接頭者？社區中是否有適合做據點的場所呢？然而這一切的疑問，都因為過往服務過程中奠定的基礎而得到了解答。民國 99 年寒假期間，我所服務的重光社區，發生了孩童遭生父灌農藥致死的案件。當時許多家長及孩子都目睹到屍體及送醫過程，因而引發幼小孩童恐懼、做惡夢的狀況連連，家長不知如何處理，面對孩子的害怕多是指責，此點更讓創傷被掩蓋。當時我們敏感此創傷壓力和負面情緒若不協助宣洩，日後勢必會影響孩童日常生活甚至開學後的學習，故緊急組織輔導小組進駐社區，與學校合作通知孩童，並與當地教會協調商借場地，做密集性的悲傷輔導，幫助他們宣洩情緒，有機會和過世的好友道別。因為即時的處理和陪伴，孩子漸漸走出陰霾，也可接受好友的離去。因為這個突發的危機事件，讓我們和社區的幾位重要人士有了接觸的機會，許多家長對社工員更加信任，社區居民對我們也不再感到陌生。

99 年底，重光社區發展協會向原住民委員會申請經費，準備將部落中荒廢已久的文蘭分校做重建，分別規劃四間教室做為辦公室、會議室、技藝教室及圖書室，更增建廚房以便未來夜間課輔時可提供餐點使用。這對我們而言是個契機，透過家長的引薦，我和協會的理事長商討合作的可能性，以新象在兒少輔導和教育，甚至在閱讀資源等強項上，可以促使協會想經營社區的這塊更有錦上添花的效果。獲得理事長首肯後，我向聯合勸募提出了成立據點的計畫，申請人力和經費，而據點的位置就選定在重建的其中一間教室。因分校仍屬於文蘭國小的財產，於是我們親自邀請理事長及校長針對據點做實際規劃及討論，校長對於有社福單位願意駐點長期關懷是樂見其成的。經過籌備和正式入駐、布置等，民國 100 年 5 月正式在重光社區掛牌「巴拉腦部落據點」，開始我的社區工作歷程。

成立據點對我而言是一件天時、地利、人和共同促成的美事。當然，入駐社區進行服務，仍必須有事前準備以及該注意的事項：

#### 一、資料蒐集和資源盤點：

在資料蒐集部分，可以分成兩個方面。首先是訪問社區居民，我選擇先由過往服務的案家開始，因為彼此熟悉，蒐集到的資料會比較完整。主要透過訪談瞭解他們對居住在此的想法或期待，並釋出未來據點成立的相關訊息。受訪對象大多都是從小就在此地生活，他們對於社區的整個改變，不管是在環境、交通或是人與人之間的互動都能掌握，透過描述我開始能試圖勾勒出社區的整個進程。

另一方面，必須盤點社區目前在地原有的資源或外來的資源有哪些？這些資源分別協助了社區的那個部分？社區內存在哪些系統會交互影響的？例如社區內有教會，但某些居民不願參與這個教會的事務，是因為他們不屬於這系統內，而有另外的聚會場所等。將資料做成自己能理解的圖像，能幫助我們更清楚的看見居民的生活模式。

重光社區又稱為巴拉腦 (Branaw)，意指肥沃之地。為典型太魯閣族社區，屬於秀林鄉，部落孕育許多人才，舉凡醫生、老師、公務員、護理人員、軍警人員，在秀林鄉堪稱是個地靈人傑的地方。部落族群分布大約為 98% 的太魯閣族，以及 2% 的漢民族（其中有閩南及客家族群）。以 99 年底戶政事務所資料顯示，約 430 人居住在此，40 歲以下者占 72% 左右。居民多以務農為主，在山上種植生薑。部落組織有二，其一是重光發展協會，另一為部落協會；前者有 65 位會員，後者功能主要為定期和村民開會取得共識，並把開會議決的事項，交由社區發展協會來推動，形成兩個組織綿密，互相支持的情形。

## 二、 接觸社區重要人士：

俗話說「擒賊先擒王」，意思就是要能夠找出有影響力的人物，透過他來影響別人，獲其協助可事半功倍。於是，在社區找出有利人士，可以協助我們將來為社區做的事情能夠較順利的推行。當然，這在前一步的資源盤點時，也就順便做了相關的瞭解。早年重光社區是原住民部落之光，在大家認為偏鄉資源缺乏，原住民孩子沒有發展的刻板印象下，部落接續培養出許多醫生、老師和公教人員。發展協會的理事長和理事們一直期待能重現過往風光，所以申請經費要從環境改善和課業輔導做起。

協會的理事們幾乎都是教會的長老，在社區有一定的影響力，而撰寫計畫及開辦活動我們可與其經驗分享，借力使力下開始參與了部落會議，正式的能與居民們坐在一起討論未來的目標。不過，社區中仍不可避免的是存在著派系問題，所謂的重要人物可能與某個群體的居民不合，向其靠攏是否會造成這群人的不滿情感轉移到我們身上，也是需考量的風險之一。因此，在合作過程中要清楚自己的角色位置，不斷檢視進入社區的任務和目標，而非參入個人情緒，陷入社區某些對立與糾葛。

## 三、 建立信任互助關係：

選擇據點位置時，考量人潮聚集處及交通便利性，認為欲重建的分校是最佳地點。雖然是打著合作的名號，但如何讓對方願意與我們共享資源呢？過程中不時可感受到社區有利人士的質疑，到底大家是共享利益，還是外來的單位是來搶奪地盤？此時，尊重、溝通是不二法門，必要時可透過其他重要人物來遊說，能較快消除不信任感。

除此之外，社區發展協會在推動計畫的過程中，也會面臨到經費不足、人力缺乏的窘境，因此，外來的單位若能抓緊雪中送炭的機會，也可讓彼此的關係更進一步。於是，與協會理事們溝通，當每筆款項都要用在刀口上的時候，共同辦理活動，人力互相支援，除了能節省開銷外，更可瞭解彼此的工作型態。以此模式與社區互動可減少他們的防衛，而溝通的重點在於任務與界線的劃分，強調社區的主導權，我們僅僅是協助與支持，如此可維持著正向互動關係。



## 是蜜蜂還是蒼蠅？

### 部落工作的困境與反思

據點成立兩年，許多家長會帶著孩子，當中有三分之一是我們過往從未服務過的家庭，大家在此交換意見，訴說心事。家長傾訴管教的困擾，詢問社福相關資訊；孩子有個安全嬉戲休憩的空間，在據點能盡情聊天、彈琴、唱歌。有了據點我們可以即時瞭解社區的動態，孩子若受到什麼威脅或存在何風險，我們可以即時因應和處理。這樣的光景的確很美好，但也讓我們看見了隱憂。

服務過程中漸漸感到無力，因為不知道何時才是盡頭？我們期待社區據點的服務進入穩定期後，可以交由居民來打理，即使遇到合適的人選，不斷遊說下，還是沒有人願意承接。那時我心中存在許多困惑，當我們帶資源入駐社區後，到底是創造了一群團結合作的蜜蜂，還是只是聞香而來的蒼蠅？

這段歷程中仍遇到一些無解的事務，以及我自己的反思，以下將分述說明，如何將危機化為轉機，是我在從事社區工作時不斷想要去改進的部分，更期待與會的來賓能提出建議一同來思考好的因應方式：

#### 一、八百壯士，有錢才做事：

發展協會申請經費重建社區內的廢棄小學，變成可供居民上課、開會以及遊憩的場所，另外也包含了公共區域牆面和道路整潔都一併做規劃。有經費來源後，面對到的兩難是，經費的確可以協助社區中某些經濟不穩定的家長們，有固定的收入維持家計，且因為有人力協助，讓原本充滿垃圾、狗便的社區煥然一新，但另一為難的事情就是，當一天有八百元的收入才有人願意幫忙，當經費沒有著落時，大家便一哄而散，社區的事務變成建立在利益之上。

不難理解的是，居民必須為家計，沒有經費當然要去尋找其他工作機會。畢竟經濟問題是部落內部民眾共同的問題，與吃飽有關的事，大家做起事情來才會有力（許俊才、顏成仁、涂志雄，2012）。但我認為更困難的是在於心態的轉變，譬如社區的事不是我的事，它只是一份工作！若使參與和協助社區事務變成是一件有意義的事情，會不會有可能改變居民的想法？如同社區賦權的概念，賦權發生的誘因在於激發對象自身問題及所處環境產生覺醒（李怡娟，2003）。當居民不認為社區需要改變，需要解決問題，或是自認無力改變，缺乏希望感等，就無法達到真正的賦權。漸漸的原本有心者感到挫折，失去動力進而無心去經營了。如同社工努力處理個案「問題」，但當個案不認為這是需要處理的問題時，就變成社工瞎忙，個案無所成長的狀況。

#### 二、排除弱勢者的社區工作：

據點成立的兩年期間，我們主要的合作對象是發展協會的工作團隊。協會中的理事長和理事們都是無給職，義務用下班時間在處理社區事務。仔細思考，這

群所謂社區的有利人士，本身生活就具穩定的優勢，大多職業都屬公教人員或已屆退休年齡者，因此規劃社區事務大多由屬於社經地位較高的居民為主力，然而社區的會議決策也多由他們來定案。

自然而然社經地位較低的弱勢居民其相關權益就會容易被忽略，如許俊才、顏成仁、涂志雄（2012）之研究顯示相對弱勢的家庭，就常會自我設限認為自己是沒有能力的人，也沒有什麼智慧可以提供好的建議。因此前項所述，弱勢者能參與的就是透過經費，加入社區清掃行列，但費用結束後就鮮少看到他們的身影了。在資源分配上的確有將這些居民納入考量，但除此之外，他們在社區中是否也能擁有其他角色定位？而不是時常站在團隊之外。

### 三、無法卸下的「社區保母」光環：

有了據點，社工在社區服務的時間增加，甚至夜間都會留在社區陪伴家長及孩子，這對大家來說是個很棒的服務，因為家長不用再擔心找不到孩子，據點成了他們聚集的會所，據點如同安全堡壘，孩子到這嬉戲比逗留社區內危險場所（如卡拉OK室）要好。

社工如同社區的保母，好處是可以隨時掌握家長或孩子的狀況給予協助，但另一方面家長會習慣將孩子的事務交給我們，該如何讓家長願意使用資源卻不會形成依賴，這分寸的拿捏真的不容易。因此，據點成立後我們始終無法找到接替的人選，只能嘗試讓國高中生去思考，由他們來負責據點的開放、關閉以及維護。長遠來看，孩子會離家到外地工作、唸書，若能由住在當地的家長來協助是再好不過，這樣也能避免大孩子照顧小小孩，演變成代替親職的結果。回過頭來，值得反思的事情是之於部落而言，社工的角色到底是什麼？他們是如何看待我們的？在黃盈豪（2009）社區工作反思中提到，以社工身份進到部落工作，最大阻礙的其中一方面是，居民把「社工」當作「資源」或「做善事」的人，他不會覺得一起參與在社工的事務或我們期待的部落自主最重要。所以我們仍處於 work for 的狀態，我們為居民努力，為社區做許多好的改變，但依舊沒有轉變成 work with（真正「參與」社區中的事務）。

### 四、局外人 V.S 局內人的兩難：

從事社區工作初期，會希望自己能夠盡快融入社區，與居民建立信任關係，如此一來，不管未來需推動任何事務，都能較為順利。漸漸隨著時間與情感的累積，與某些居民變得熟稔，開始參與社區的會議或計畫的協辦，不再是個旁觀的局外人，優點是可以更貼近瞭解居民的真實想法，但缺點是我們的角色會被「期待」能做更多，或是某些家長會開始質疑為何某些人的孩子可以參與活動，但某些人的孩子卻不行，我們總要在這部分花費時間去解釋或釐清。如同石博文、莊娛智（2010）的研究中提及當社區工作者與居民的人際關係變緊密時，相對的便會遇到困擾與阻礙，在社區利益分配時，有些民眾會利用私交關係而希望獲得較

多利益，社區工作者會面臨人情與專業責任的矛盾與衝突，努力建立起的情感可能反而成為工作的阻力。

除此之外，當社區發生如家暴、性侵等事件時，站在社工的立場，應是以個案最佳利益為考量予以協助，此時若是身為局外人就能客觀的處理，但當自己已和社區居民建立一定程度的互動關係時，此時思考範圍必須擴大，需瞭解案家和案主處於社區的狀態、鄰里互動的關係如何、案家和社區居民彼此如何看待這件事情等，因為社工的一個決定，影響的可能不只是案主本身，特別在關係緊密、鄰里靠近的社區，影響可能是案家、案主在社區的生存。

## 結語

即使從事了四年部落弱勢家庭的協助工作，接觸不同社區，甚至後來有幸能駐點於重光社區，與居民間有更深入的交流，但我仍然無法用短短幾句話形容社區對我而言是什麼。它就像是一條變形蟲，無法抓住其型態，因為每次經驗都是獨特的，而我們也在經驗中嘗試去歸納一個工作模式。然而以重光社區為例，目前要達到真正的社區賦權仍要一大段路要走，因為對大多數居民而言，社區仍只是個住所，彼此缺乏社區意識，若先讓居民們看到自己周遭這個社區正發生什麼事情，如果他們有機會改變，會想先改變什麼，或是哪些部分是希望保留下來的，以引發他們具備了開始提出疑問的動機，這是第一步能努力的。如同我們辦理活動，若只是自己一頭熱，知道自己在做什麼，周遭的人是無感的，因為他們並沒有參與其中，只是看到結果，也許會對你有所感謝，但仍不會認為這件事情與他有何干係。社區的狀態也是一樣，主要推動事務的是社區發展協會的理事們，平時大家忙於自身工作，利用休息時間開會、寫計畫，然後再分頭執行，這些都是零碎去拼湊出來的過程，哪有機會和其他居民互動，瞭解大家想法或讓他人參與呢？

其實，許多共識的達成或是要傳達某些訊息，通常不是透過正式管道，社區會召開會議，大家會提出想法，但許多決策仍是掌握在部分有利人士手中，慢慢形成所謂「優勢者的社區推展」，但其他居民或弱勢者的聲音呢？許多人不是沒有想法，只是不知道該不該說，或是覺得說了也不會被重視。如果不是透過正式的會議來討論，而在在自然的情境或聚會中去溝通，會不會比較沒有壓力，例如重光每年八月的感恩節或運動會，這樣的場合幾乎 90%的居民都會出席，若能利用這個機會，與居民們聊聊想法或傾聽他們的想法，不是簡單的多又不會太過刻意，如此一來，就不會變成只是少數人的社區工作，而是大家藉此機會凝聚對社區的共識和情感。

除此之外，社區若要真的活絡起來，是無法單靠一個組織單打獨鬥，必須團隊合作。如同文獻中所指，賦權在社區的展現必須強化民間社區組織的功能，因

此來自於社區外的專業團體的協助就扮演十分重要的角色 (Dobrin, 2008；引自許俊才、顏成仁、涂志雄, 2012)。而我們能夠提供課程或知識，或是連結其他資源進入社區協助，如果很清楚這是我們能做的，那麼居民們也要清楚這是我們參與的部分。社工的角色定位或據點的存在，也可在這樣的非正式會議場合，讓所有居民瞭解。

當然，據點的傳承也是需努力的其中一個部分，以現階段而言，只能依靠社區中的青年協助，但換個角度思考，這也許是個契機點，青年們未來可能是推動部落事務的得力助手，讓他們對社區有參與感和歸屬感是很重要的，而他們也能變成傳聲筒或蒐集建議想法的匯集者，端看我們希望賦予他們什麼角色。青年喜歡據點，若經費允許，給予他們額外的獎勵，除了維持據點的開放，還可嘗試為社區的小小孩辦理活動，變成是個讓青年發聲和表現的舞台；若經費不允許，轉個方向，向家長們募集資金，讓家長看見孩子的努力，以及為社區做的貢獻，這不也是間接讓居民參與和瞭解有哪些人正在為社區做哪些事的一個機會嗎？！然而，只要身為社區的一份子，我們都不能小看或忽視他們的力量和存在的價值，我想這也是賦權背後重要的含意。

社區工作對身為社工員的我仍是個挑戰，但它也有其迷人之處，當長時間的陪伴和關係的經營，社區居民漸漸視你為一份子時，那種成就感是難以形容的。過程中我漸漸體悟，要學著帶著社工專業訓練的敏感度以及對事情的覺察度，卻不帶有專業的傲慢去和居民做接觸，如此才能看見最真切的東西，建立真正的信任關係。

## 參考文獻

1. 吳秀照、黃聖桂 (2010)。從生態文化觀點論社區弱勢家庭兒童少年照顧支持服務的實踐。社區發展季刊，130 期，56-72 頁。
2. 許俊才、顏成仁、涂志雄 (2012) 社區賦權的實踐與反思：以屏東排灣族部落為例。台灣社區工作與社區研究學刊，第 2 卷第 1 期，29-64 頁。
3. 黃盈豪 (2009)。社區產業與泰雅部落~大安溪部落共同廚房對社區工作教育的反思。明道通識論叢，6 期，231-252 頁。
4. 石博文、莊嫻智 (2010)。非政府組織人員在原住民社區健康工作的困境。護理暨健康照護研究，第 6 卷第 3 期，231-239 頁。
5. 李怡娟、葉若分、張麗春 (2003)。建構賦權式以社區為基礎的獨居老人照護模式。護理雜誌，第 50 卷第 3 期，49-55 頁。
6. 李易駿 (2008)。當代社區工作：計畫與發展實務。台北：雙葉。



我們以前在山上的時候...  
原住民傳統生活文化於現代化過程中逐漸走向邊緣的進程  
及其所帶來之衝擊  
-以花蓮縣秀林鄉和平村為例

大比大家庭關懷協會 楊智鈞

摘要

花蓮縣境內最北端的行政區域：秀林鄉和平村，其中有 98%的居民為太魯閣族，居民因著日本殖民統治時期的理蕃政策，開啟了這個部落生活環境的遷徙；國民政府的漢化治理策略裂解了居民對原住民族的族群認同和自我認同；隨著台灣進入工業化和都市化發展，又因西部發展需要而在此設置大理石/水泥產業專區，將資本主義式的個體化經濟模式嵌入了和平部落居民的日常生活裡，進一步裂解了當地部落聚民原有的生活互助系統和人際間相互支持網絡。對於住在和平村的太魯閣族人來說，種種大環境的政治、社會、歷史、文化的變遷，意味著的不僅僅是日常生活空間上的擠壓，更讓村民們在部落的生計、生活和生存受到嚴峻的考驗。

本文從大比大協會於和平部落駐點工作中的田野觀察出發，探討和平村民傳統的團體照顧模式、團體經濟模式，是如何於現代化的歷史進程中，掙扎及裂解。也探討在地太魯閣族人，如何在大環境的變遷中夾縫求生的求取自己原本自信的傳統生活。

## 第一章、花蓮縣秀林鄉和平村

我們服務的社區叫做和平村，是一個以太魯閣族為主的原住民部落，它的位置就在花蓮縣秀林鄉裡的最北端，或許你可以上網搜尋看看，就會發現它在地圖上的位置是在蘇花公路的中心點，距離鄰近的都會地區，開車也都要花上 1 個小時，是一個位於偏遠地區的原住民社區。

村子內有兩大水泥工廠，和平部落的台灣水泥、和仁部落的幸福水泥，兩大水泥廠每天 24 小時運轉的機器，供應著全台灣甚至是海外的水泥需求，而龐大的水泥工業廠區，以及供應水泥廠電力的火力發電廠、蘇花公路改建工程等，都為這個小小的偏鄉部落帶來了大量從外面而來的勞動人口，而這些勞力平常下班後的食、衣、住、行、育、樂、醫的需求，則成為了部落內重要的經濟來源，所以一到村子內的幹道上妳就會發現，街上滿滿的自助餐店、雜貨店、檳榔攤、生活百貨、特種行業等，讓這個偏鄉的小部落，看起來一點也不偏僻。

## 第二章、村子裡面重工業的環境

而從右圖的衛星空照圖來看，你會發現部落內有很大一片區域被劃作工業區(紅色框)，而緊鄰在工業區隔壁的，就是居民平常生活起居的住宅區(藍色框)，在這樣不成比例的生活空間規劃下，對居民生活的影響不僅僅是工業區所帶來的環境汙染，更多層面影響的是當地原住民們的生活。



在水泥重工業、國家建設產業進到部落裡面後，大量的進口外籍勞工，在當地搭建大型的組合屋宿舍、餐廳，壓低人力成本；從都會地帶，引進較高品質的勞動人口穩定廠區內的勞力品質，使得部落內有雖然有七成以上的族人們擔任臨時性的勞務工作，但只有少部分的居民是在紅色框中的工業區中就業。大部份的勞動人力是到鄰近的工地裡面就業，擔任臨時性一個禮拜到一個月不到的臨時工，或是遠赴外地尋求工作機會，但也大多是高工時、高勞力、勞動條件下的最深、最遠、最黑、最暗等較沒有保障的工作。

## 第三章、故事的主角：社區邊緣人們

有了以上對我們協會以及我們服務的社區有了簡單的認識後，接下來我們將故事開始帶進到我今天想要介紹給大家認識的主角身上：社區裡的邊緣群體們。而這個故事是關於一個偏鄉小部落裡的一小群人身上，這些人是我在社團法人花蓮縣大比大協會任職中，提供服務過程裡面所認識的，他們都是太魯閣族的族人，都居在和平村裡面。

特別的地方是，這些人並不是社區中有頭有臉的或是那些來自工作、收入穩定的家庭。他們大部分都無法適應當地的勞動環境，而長期無法穩定就業；他們大部分都無法滿足來自家庭裡、社區裡的期待，而染上嚴重的酒癮逃避；而低下的生活條件下，也讓他們大多都有很嚴重的健康議題，例如肺結核、B 型肝炎、糖尿病、痛風等等，大部分都無法穩定的就醫。



一般在部落裡面，正常工作人口的作息大概都是在早上 5-6 點起床，開始買了早點後去找其他同事準備在 7 點一同前往工作的點上班，但這些人通常是那些在上午 9 點之後還出現在部落街上遊蕩的人們。

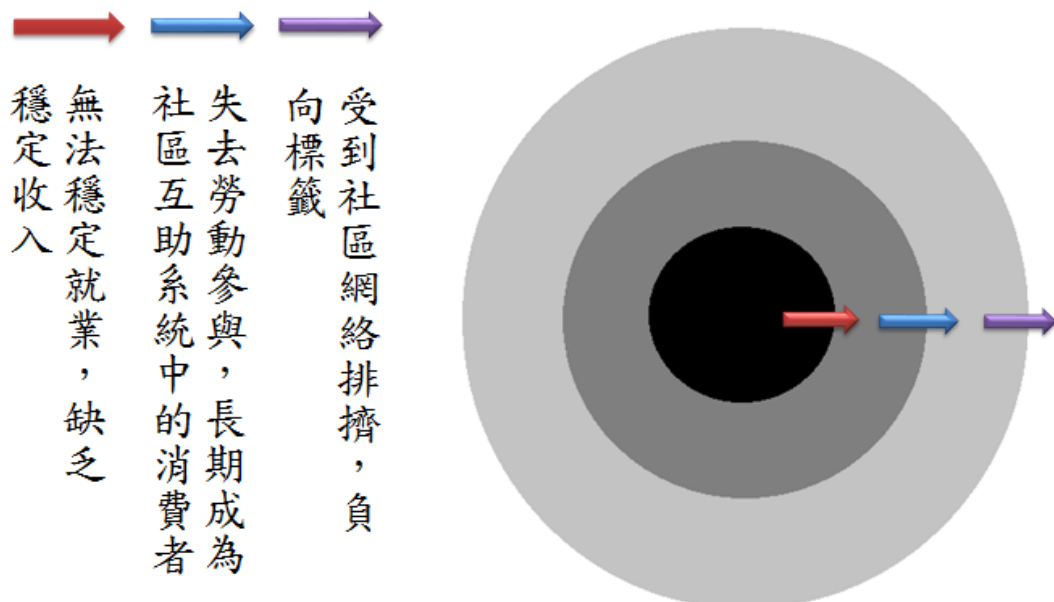
大多時候他們都在部落裡散步，看看哪裡有人在聊天，哪裡有人需要幫忙。長期無法穩定就業讓這群人在生活中缺乏穩定的薪水產出，長期處於消費者而不是生產者的腳色也讓這群人們在社區裡面受到極大的排斥。他們的身上背負著各種來自於部落負向標籤，例如：酒鬼、神經病、懶惰、肺結核、肝硬化等等，也在與一般居民的日常生活相處中，備受嘲諷、排擠。

由於以上的生活樣態，讓這群人被部落其他居民們放置在人際網絡中的邊緣位置，姑且我們就叫這一群人「邊緣人」吧，重新檢視這樣的負向標籤，正一如他們在部落裡面經歷的一樣，讓人聽到之後的情緒是衝擊的、拒斥的，所以我試著在文中重新呈現這樣的不舒服感給大家，或許可以讓讀者更親近的認識到這樣負向的標籤。

至於為甚麼特別想要敘說關於這一群人的故事呢？對於這一群在部落裡面被邊緣、排擠的人群們，我也像部落裡的居民一樣，從一開始的認識裡產生了拒斥。但又在接下來深度互相了解的過程裡面，加上實際生活上的參與，從這群人們身上觀察到一個退出主流勞動市場後的生活樣態，而那樣的生活樣態裡面，充滿偏鄉部落裡原有的生活共同承擔。於是我們試著一步一步的呈現，社區中邊緣人的生活處境，以及其身上帶有何種傳統生活樣態以至於其在資本化後的部落環境中跌跌撞撞。並作為開展未來社區發展工作裡的思考。

#### 第四章、深度了解邊緣人們是如何被邊緣的：

在更進一步的進到邊緣人的生活處境前，我試著用下圖來呈現邊緣人在社區人際網絡中的移動過程，以及每一個階段的移動背後可能的主要原因，接著再以每個階段移動的過程各為主題，帶著你/妳一步一步的跟著這群人一起走向邊緣的位置：





(註1:黑色同心圓為高密度互助網絡)

#### A. 無法適應勞動環境而退出部落勞動生活

在部落裡面，單一的就業環境不僅只能提供少量的在地就業機會，無法滿足部落族人留在家鄉賺取生計過生活的就業需要，且這些僅有的少量在地就業機會其勞動條件也相當嚴峻。

除了高工時、勞力密集的工作條件，例如先前在部落裡面聽到的水泥廠內的耐火工程，就是去清理水泥製作的過程中，用高溫燒煉成形時所產生的廢棄物。工作環境中充滿了粉塵以及濃濃的化學煙霧，大部分健壯的部落男人們只要工作不到一週，身上就會長滿不明的暗瘡，身體的機能也隨之下降。而這樣低落的勞動條件中，還隱約包括著勞僱條件的嚴苛和勞力剝削的情況，像是雇主藉故不給薪水、工作機會不穩定、薪水遭到承包商人抽成等不公平的勞動狀況，在我們和部落內的勞動人口訪談中，大約10個內有8個曾經遭遇相關的經驗。

除此之外，在地的居民要能在部落內就業，除了要能適應這些嚴苛且不友善的勞動環境，還需要具備強健的體魄及剛毅的心靈以擔任相應的工作內容，要能持續穩定的就業還得須具備能與其他男性勞動群體打成一片的社交技巧。

如果缺乏了上面這些勞動參與所需具備的能力，就容易因種種不適應而成為部落勞動生活的邊緣群體，在勞動環境中受到雇主、工作夥伴的排斥，因而失去工作機會。不僅無法維持穩定的生計來源，並且也就此退出部落生活的勞動生活圈而成為部落生活的邊緣人。

#### B. 無法為部落提供穩定的經濟產出而遭到邊緣

長期因為這樣的不適應而無法穩定就業下，生活上的開銷自然得仰賴社區裡面其他的親屬、朋友們。但又在這樣的生活互助系統中長期的消費，使得其他的成員心生不滿，從「妳怎麼每天吃我家的飯?!」、「怎麼開導妳都不會振作，為甚麼阿?」、到「已經給妳很多次機會了!」，最後到「不要來我家，我還有自己的家庭要顧!」以上這些對話都是我們實際在部落走訪的過程中所見所聞。

過程中可以很清楚的看到這群人長期的在社區互助網絡中的消費，對於其他成員所帶來的負向感受，以及返回到部落內目前主流的資本主義個體化經濟模式下，這樣照顧自己家庭之外的成員的選擇，是多麼的不符合家庭照顧成本效益的計算。

#### C. 鉗卡在向外無法適應，向內得不到幫助的生存模式

而這些部落裡面的邊緣人們，一方面因為無法進入部落僅有的就業市場而缺乏穩定的生計經濟來源，而使其陷入結構性的生計議題外，再加上部落傳統互助合作文化的消解，而造成其於部落社區互助網絡中長期處於消費位置而

遭到部落集體排斥，這樣的排斥情緒最直接的輸出就是將這些邊緣人們貼上負面的標籤。

從生活開銷習慣上的評斷(他有錢都會先買酒)，到無法穩定就業狀態的批評(他不會工作，給他工作他也做不了)，再到健康狀態的恐懼(他們都有肺結核，離它們遠一點)，總總的批評、甚至嘲弄、恐懼，都一再的成為社區網絡排除社會邊緣人的參與模式。

## 第五章、在邊緣群體身上的學習/看見

接下來，我將試著從這些邊緣群的生活觀察出發，擷取幾個在生活中較具有代表性的語言，試著從這樣的語言映照出背後可能有的世界。並從這樣的世界中抽絲剝繭，理解出一個退出資本主義勞動生產模式後的生活樣貌，最後再從這些理解中歸納回部落原有的團體生活照顧模式，試著思考可能可行的社區發展方向。

### 一、你那邊有沒有 50 塊-財產共同共享

在這群人的相處裡面，有很多時候會出現彼此的借貸關係，「你那邊有沒有 50 塊」是在跟他們相處的過程裡面，很容易聽到的。進到她們彼此的相處裡面才能發現，這樣的借貸關係從從 10 塊到 500 塊錢不等，所滿足的需求從一般生活中的休閒開銷菸、酒、檳榔，再到家中缺乏生活物資的時候，或甚至是需要車資到都市就醫、辦事情等等。

而在觀察這樣的借貸關係裡面，會發現其中有很縝密的人際關係換算，而換算的方式，則是以先前你曾經借給我多少或是幫我多少來換算。具體一點的來看，也就是這幾個人之間彼此享有一個共同的大財庫，共享財庫的成員都具有權力隨時提取財庫裡面的金錢，也都有義務在自己有能力時將金錢投入這個財庫。使得這群人在生活中享有一個共同經濟保險的機制，支持他們生活中的各種需求。

而從以上的觀察出發，你會發現在如果將這樣的財產互助模式擴大為整個傳統的社區的話，或許我們就可以清楚的從這群人看見部落內實行已久的財產共享制度。從部落內部在婚、喪、喜、慶的殺豬祭典，邀請自己家族的親朋好友前來幫忙，並將所得來的豬肉分送給鄰里，強調分享/共有的概念，到生活中金錢、器材、交通工具的借貸/借用，再到分享式的生活空間，滿足了身而為人必定會遭遇到的各項生活危機的需求。

但於現今的資本化社會中，所強調的個體化經濟/個體化勞動生產模式，每個人的財產收入都是對映到其勞力的支出，以此為基礎下，協助其他人爭取/維繫原有的財產，成為最不符合追求個人經濟效益之舉。

「我上次借你的 3000 塊你甚麼時候要還我，不是說領薪水的時候嘛？」

「我每次工具借你都有去無回，妳要搞清楚，那是我的東西。」

## 二、妳有沒有吃飯，我家裡那邊有煮一桌！-餐食共同照顧

這群社區裡面的邊緣人們，大多沒有穩定的就業，沒有穩定的就業狀態也就缺乏穩定的收入，沒有穩定的收入就無法維持穩定的餐食生活。在觀察她們每到了吃飯的時間，大部分的時候都是仰賴著固定幾名同樣居住在社區裡面的親戚，到她們的家裡用餐，少部分的時候則是在社區裡面遊蕩的時候正好看到誰的家裡有煮好的飯菜，就被邀請過去吃了。「喂，你有沒有吃飯了啦！我家裡有飯阿。」這樣的問話常常出現在部落裡晚餐的時間，這群邊緣群體雖然缺乏穩定的餐食生活，但在每月收入只有3000-5000塊錢的狀態下，仍然仰賴著社區內的支持過生活。又曾經有一次在部落外訪談一位從部落出來的壯年男子，他這樣說道「我們不能以為這像是在和平的家裡，你走在路上沒有吃飯人家還會看你可憐給你一口飯吃，我們是出來工作餒！」

從以上的觀察裡面我們可以看見，部落內部在餐食的照顧上面具有互相共享的機制，彼此雖然沒有任何的血緣關係，但在生活中高密度的相處下，經常可以互相承擔在餐食生活上的照顧。而這樣的餐食共同照顧模式在資本化後的部落裡，餐食照顧的生活開銷高度依賴貨幣，衝擊了原有的共同照顧機制。

「我家不是開餐廳，妳天天來我家吃，我還有孩子要顧」

「我小兒子的朋友很多，每天他們都來家裡白吃白喝，也不會想說給一點」

## 三、我跟他那些是以前的事，我沒有在記仇的-人際共同分擔

曾經我們在社區裡面主辦了部落的祭典，其中一個人就因為刷洗鍋子刷的太慢而被另外幾個人吹噓、嘲諷，這名成員一氣之下大罵了一聲之後便說「我不做了！」並大力的把鍋子摔在地上，並站在一旁插著腰，其他人反而沒有因此而沉默下來，反而更是嘲弄的嘻笑著，後來這名成員嘴裡又是念念有詞的自己撿起了鍋子，重新回到他的工作之中，最後在祭典結束後，這名成員還是跟其他人們圍成了一圈飲酒，一同享受祭典結束後的放鬆氣氛。

而在部落裡面的生活中，經常可以看見彼此處於關係非常緊繃的狀態，甚至兩個人有時候也因為不滿彼此酒後的吹噓而對對方心生不滿大打出手，但這樣破裂的關係卻經常能夠在一個禮拜之內因為其他生活中的連結重修舊好，有時候甚至嚴重的一名男人妨礙了另外一名男人的家庭這種嚴重的事情，也能够在一段時間後將這件事情化做嘲諷，最後甚至是諒解。

在部落內高度的生活的連結，並在生活工間上享有高度的共享，使得關係中充滿張力的兩個人並不因此而隔和、分離，就好像「我雖然很恨妳，但我仍然總是在生活中會遇見妳，在工地裡甚至我們可能是同一班的夥伴」這樣高度的連結為部落內部的人際網絡帶來了高度的復原力，使得成員間雖然在生活中多有衝突，但總是能夠因為這樣高的共存連結，而將關係修復，彼此互相承擔著在生活關係中的壓力。

恢復性極高的人際網絡在高度的生活交集下，衝突之後的人際關係有了更多的機會彌補與修正，形成了部落人際網絡中高度的包容力，使得人與人之

間的關係更為緊密，以維繫彼此在生活中共存/共生的關係。

而在現今的部落裡面，居民之間的嚴重衝突經常起因於財產上的侵犯，例如借了錢沒有歸還，一同出去工作卻被對方出賣而失去工作機會，擔任工頭卻沒有如期發薪水等等…這樣的財產上的侵犯，很容易造成兩人之間非常長期的互不往來，甚至對彼此形成負向的印象。將這樣的財產上的侵犯連結回大環境中，會發現這樣的分離起因於在大資本經濟體系中的個體與個體之間的連結通常是為了求取彼此之間更大的個體利益，而在部落裡面，若這樣的連結的結果是削弱了彼此，很容易造成的就是彼此在生活上長期的不相往來

「那種人你少接近，他嘴巴不好，有一天會害死妳」

「你沒有看到我都很少跟他在講話的，他很會吹牛」

#### 四、明天早上，妳去找他一起來幫我喔-勞力共同共用

這群人通常因為就業狀態非常的不穩定，時常成為部落內的閒置勞動人口，而部落內經常會有各個家庭臨時性的勞力需求，例如修建家中的雞寮、整理其他居民家中的農地，協助鄉公所誘捕流浪狗、協助其他居民到山上採集竹筍等等臨時性的工作。這樣的工作大多是無酬的，大多是事主在過程中會替她們添購勞動所需的飲品、香菸以及檳榔，只有少部分的，會在工作結束後給予300-500不等的零用錢當作酬勞，但這樣的酬庸方式完全不符合當地的勞動市場行情，而這群人們對此完全不在意，大多都以：「互相幫忙嘛，以後他也會幫我啊」作為解釋。

在資本化社會中所強調個體化勞動力生產模式，並假設每一個人身上的勞力都是有一定的價值，而在現今資本化的部落環境中，每個人身上所能提供的勞動力品質成為其是否能爭取更好勞動條件的關鍵。而將自己的勞動力無酬的或是低於市場價格的提供給部落使用，成為最不符合成本效益的舉動。

「我這樣幫你弄，你至少也給我打個半天薪水」

「我沒有空，我明天還要去上班」

## 第六章、大環境是如何阻礙了傳統生活文化

隨著台灣1960年代末開始走向現代化發展的路徑，強調資本積累、互相競爭的資本主義、發展主義意識也開始進入原住民部落居民的生活裡，將本來上述的那些原住民傳統部落的團結經濟、共同照顧的生活模式拆解，而逐漸轉化成個體化的經濟模式。

除此之外，隨著部落生活的現代化和資本化，生活中的各種照顧需求一一的商品化，逐漸形成的一種高度仰賴貨幣的生活狀態下，部落個別家戶幾乎所有的家庭照顧和生活開銷，不再能以過去原住民部落運行團結經濟的以物易物和互助合作形式加以滿足，而必須透過現代貨幣向個體家庭以外的市場購買，衝擊了部落裡原有的餐食共同照顧機制。

在如此部落經濟模式轉變的現況下，因部落原有互助合作精神而施行的個人與個人之間、家庭與家庭之間的互相照顧傳統文化，變成最不符合現代資本主義強調的資本投入與成果輸出的經濟效益，和追求個人生活幸福極大化之舉。

## 第七章、許一個退出資本市場的部落機制？

我們長期在和平部落裡面工作，今年已經是第 10 個年頭，在部落裡面待的時間越久，也越來越看見傳統原住民的生活文化如何在大環境的影響下，逐漸產生種種的不適應後而被邊緣。

作為部落內的社區工作者，或許我們可以更積極地以此傳統部落生活文化為方向，發展在地的社區發展工作。而眼前這些社區裡面因為不適應主流勞動市場而在社區生活中遭到邊緣的群體們，反而因為在主流生活中的退出而成為我們可以學習的方向，在我們眼中這些社區中的邊緣群體們反而是一顆又一顆部落裡發展在地照顧方案的種子們。

從這些經驗裡面的學習出發，我們期許在未來幾年的社區發展工作裡面，能夠在部落裡面發展共同生活照顧/承擔的方案，並從共作(共同耕作)、共食(餐食共同照顧)、共學(生活共同學習)等行動方向，而達到共生(共同生活承擔)，一步一步的帶著在地的族人們在邊緣的位置團結作戰，翻轉自己的在社會上的位置。

# 欠缺基礎的需求評估

施怡廷

佛光大學社會系助理教授

## 摘要

不論是期刊或是碩士論文，以宜蘭為主題的研究數量都不多。依台灣碩博士論文知識加值系統，搜尋以宜蘭為論文名稱發現，與社會工作/社會福利/特殊教育相關的研究主題有 29 篇，其中與社福機構相關為 4 篇，與老人相關為 3 篇，與身心障礙者相關有 5 篇。期刊部份，除了以「宜蘭」為關鍵字搜索外，也併同使用「社會工作」、「社會福利」、「障礙」等關鍵字搜尋，共找到 13 篇。宜蘭研究與實證資料不足，可能與蘭陽地區長期未有社會工作科系有關（註一）。

除了民間實證資料不充分外，公部門的統計數據亦未必能呈現宜蘭縣社會福利服務對象的需求與狀況。筆者參與宜蘭縣 103 年度身心障礙者生活狀況與福利需求評估調查審查發現，三年一期，採用政府採購法招標的研究案，如未能由熟知身心障礙者特質與社會福利理念的研究團隊得標，將無法充分達成瞭解宜蘭縣身心障礙者福利需求的目標。

筆者擬以一個競爭型的社會福利服務方案的審查資料為例，聚焦在各機構的需求評估樣態、優點與欠缺，討論社會福利機構需求評估可以思考的面向。另將據以延伸探討，在現有基礎資料的質與量無法立即獲得提昇的現實限制下，未來基礎資料之收集、累積與分析的可行策略。

註一：自 101 學年度佛光大學社會系下開設社會工作學程，成為宜蘭唯一培育社會工作者的正式高等教育資源。

## 一、前言

不論是期刊或是碩士論文，以宜蘭為主題的研究數量都不多。除了民間實證資料不充分外，公部門的統計數據亦未必能呈現宜蘭縣社會福利服務對象的需求與狀況。筆者參與宜蘭縣 103 年度身心障礙者生活狀況與福利需求評估調查審查發現，五年一期，採用政府採購法招標的研究案，如未能由熟知身心障礙者特質與社會福利理念的研究團隊得標，將無法充分達成瞭解宜蘭縣身心障礙者福利需求的目標。數目有限的抽樣，也存在調查的限制，畢竟障礙者的狀況與需求相當多元，推論未必適當。

當地文獻資料欠缺，對於研究者來說也許代表著探索發展的空間，但是對於政策規劃者以及對實務工作者的意義，卻是限制的體現。在不太可能快速改變現狀的現實下，有哪些方向與策略是可以嘗試，使政策與方案規劃者，得以據以發展更貼近服務對象需求之服務，是本文想要探討的重點。

## 二、文獻探討

### (一) 宜蘭縣概況

宜蘭地區在地形上三面靠山，東面太平洋。蘭陽溪橫亙於蘭陽平原，大致均衡地均分為南北兩區，宜蘭人習慣以溪北、溪南區分。屬於溪北的鄉鎮市有，宜蘭、員山、壯圍、礁溪、頭城、大同；溪南則有羅東、五結、冬山、三星、蘇澳、南澳，宜蘭及羅東分別為溪北、溪南之中心城鎮。原住民主要集中居住在大同鄉與南澳鄉。在考量資源分佈時，這個依據地理環境造成的區分--溪北、溪南--經常成為參考的分類。

有關宜蘭的統計資料，主要可由中央主管機關，以及宜蘭縣政府統計資料獲得。以身心障礙者的相關資訊來說，從分散於相關主管機關的統計資料，可以獲得障礙者整體之分類基礎資訊，如依照居住城鎮、障別、障礙程度、性別、年齡、等項目(衛生福利部社會及家庭署, 2015)；就業方面的資訊，如宜蘭縣定額進用身心障礙者概況(宜蘭縣政府勞工處, 2015)、就學相關資訊，如身心障礙學生概況(人數、學生發現率、班級、學生安置、師資)(宜蘭縣教育處, 2014)等資訊。截至 104 年 4 月，宜蘭縣共有 458,273 人(宜蘭縣政府, 2015)。其中，依據衛生福利部社會及家庭署 103 年第四季底統計資料，宜蘭縣身心障礙者人數為 31703 人，約佔宜蘭縣人口數 6.91%，其中，0-5 歲有 147 人(0.46%)，6-17 歲有 1,146 人(4.61%)，18-64 歲有 16,861 人(53.18%)，65 歲以上有 13,553 人(42.74%)(衛生福利部社會及家庭署, 2015)。

此外，依據身心障礙者權益保障法第十一條規定：各級政府應至少每五年舉辦身心障礙者之生活狀況、保健醫療、特殊教育、就業與訓練、交通及福利等需求評估及服務調查研究，並應出版、公布調查研究結果。行政院每十年辦理全國人口普查時，應將身心障礙者人口調查納入普查項目。宜蘭縣分別於 1995、2003、2006、2010、2014(進行中)委託學者或專業團隊進行身心障礙者生活需求調查。

除了公部門例行調查外，學界與實務界做的研究，是另一個瞭解服務對象需求的重要管道。針對宜蘭為田野的身心障礙議題研究，不論是期刊或是碩士論文，數量都不多。依台灣碩博士論文知識加值系統，搜尋以宜蘭為論文名稱發現，與社會工作/社會福利/特殊教育相關的研究主題有 29 篇，其中與社福機構相關為 4 篇，與老人相關為 3 篇，與身心障礙者相關僅有 5 篇。期刊部份，除了以「宜蘭」為關鍵字搜索外，也併同使用「社會工作」、「社會福利」、「障礙」等關鍵字

搜尋，共找到 13 篇。宜蘭研究與實證資料不足，可能與蘭陽地區長期未有社會工作科系有關（註一）。

## （二）需求評估

需求評估在社會工作課程中，是最為基礎的概念。不論是從微視的直接服務方法，到鉅視的政策與立法，需求評估，理想上，是規劃/提供福利服務前必須完成的關鍵工作。本節將簡要呈現社會工作課程中，經常提及的需求理論，以及需求評量的方法，以做為後續討論的基礎。

在坊間社會工作/社會福利參考書中，當以「個人」為焦點，Maslow 馬斯洛需求層次理論（hierarchy of needs）是經常被引介的理論。馬斯洛認為個人的需求是有層次的，依序為生理、安全、歸屬與愛、尊重、自我實現等需求。Bradshaw (1972)所提出的四個需求面向（感覺、表達性、規範性、比較性需求），更進一步將個人置入社會脈絡中。除了個人「感覺」/知覺到的個人需求；也呈現了個人可能考量外部環境/資源/限制後，透過有意識之行動具體「表達」需求。Bradshaw 亦凸顯出個人與他者之間的差別，例如，因為客觀條件的差異造成不同的需求，例如東部縣市因為地理環境，或原住民族群居而有其特殊性需求。並且，因為有所「比較」，使得差異有了更多意涵，也使得需求的面向更為複雜。此外，因為個體與他人的權力差異，使得他者對於個體的需求有決定性的影響，例如專家與行政單位訂定的貧窮線，將直接影響低收入戶的資格要件(李易駿, 2014; 黃源協, 2013)。至於如何評估需求，直接與間接服務所關切的重點與服務策略將會有所差異。因為本文主要焦點為向政府申請補助之方案，故有關需求評估的討論，亦將局限於此範疇。

比起直接服務，在機構規劃與執行方案的框架下，需求的意含與層次複雜得多。需要考量的，不只是與工作者直接互動的服務對象的需求，至少包括即使是已接受服務之案主，仍可能有尚未被滿足的需求；潛在/未接受服務者的需求、社區的期待與需求；機構的需求（例如需要爭取政府經費的支援）；資源提供者的需求等等。為了瞭解這些需求，學者提出不同需求測量方法的組合，原則上並未有極大的差異。以本案的性質而言，Kettner, Moroney, and Martin (2013/高迪理譯, 2013)提出的幾種方法，提供了有用的架構，故在此簡要說明：

- 一、以現有研究資料進行差補外推法（規範性需求），亦即透過二手資料，如前述政府統計資訊作為參考資料。可以快速便捷地提供概略的資訊，是其優點。然這個策略亦有其限制，例如通常是由專家/公部門決定的收集項目，屬於規範性需求，故其收集的項目與定義，並不一定符合使用者所需。
- 二、運用現有資源盤查之資料（規範性需求），著眼於服務供給面，希望藉由服務提供者的實務經驗，盤點其認為需要存在的服務項目是否存在，或是否適當地提供了服務。其優點是可以瞭解是否有服務重疊，或者有什麼資源是需要被增加、拓展或開創的。然而即使擁有同樣的名稱的服務項目，不同機構的作法未必相同。
- 三、服務現況之統計資料（表達性需求），亦即瞭解誰，在何處，接受了何種，多少數量的服務，以及提供服務的成本。這個方式，對機構來說是最為容易收集到的資訊，然而需要注意的是，這個策略僅能從「已接受服務」者獲取資訊，潛在/未接受服務者的需求則未被納入。
- 四、進行社會調查（感受性需求），透過調查，希望瞭解受訪者對需求的感受，以及對現有服務狀況的瞭解，例如身心障礙者生活需求調查。其缺點是需要



大量的時間與精力，故通常無法經常施行。此外，除非是普查，不然亦有推論的限制。

五、公聽會（感受性需求），意指透過公聽會收集參與者的意見。其特色為提供了討論的空間與機會。然而，參與者或發言者是否具有代表性，則經常受到質疑。此外，有機會/有勇氣發言者，其特質將與無機會/對於發言不自在者有關鍵的差異。

這些教科書上的知識與方法，透過社會工作教育傳遞，然而，當學生成為工作者之後，是否有辦法依這些理論評估需求及規劃與設計方案？接下來，將以申請同一個方案的七個機構的方案內容進行討論。

### 三、資料處理方法

宜蘭縣社會處委請筆者針對某一身心障礙服務方案進行審查，共有七個機構提出申請。本文撰寫前，先行洽詢社會處承辦人，已獲同意以匿名方式處理機構資訊，並以共學分享為前提，和與會人員共同思考需求評估的相關議題。因此，本文的主要分析對象，係為七個機構針對公部門所提之需求—某一特定身心障礙服務—所提出的申請案。亦即，與一般研究先有研究問題，尋求適當研究方法，收集有效度信度的資料不同，本文係因為審查申請案有感，希望透過現存資料（申請案）的討論，重新思考需求評估的相關議題。

Rubin and Babbie (2005/陳若平，張祐綾等譯，2008)認為，運用現存資料的優點有三，干擾性低，簡便節省，可以研究過去發生的現象，至少包括內容分析法、現存統計資料分析法和歷史分析法，對於社工實務者而言，是實用性很高的方法。因為本文的主要目的是分析七個機構之方案內容，故，內容分析方法，似乎是較為接近的資料處理方法。

雖然內容分析法經常以量化方式操作，慣例上需要處理抽樣、類別、紀錄單位、脈絡單位、計數系統等步驟(王文科 & 王智弘, 2011)，與本文的目的—從社工學者提出的架構，檢視實務現場的操作（方案設計）中既存的基礎，與未來可資發展的方向—有些差距。不過，內容分析法，希望透過有系統的方式，選擇合適的分析單位，將資料編碼分類，使用歸納與演繹的方式處理資料等基本精神(Rubin & Babbie, 2005/陳若平，張祐綾等譯，2008)，確實是可供本案參考的架構。

依此，本文選擇 Kettner et al. (2013/高迪理譯，2013)提出的方法作為架構，將七個方案內容，整理、摘要、分類如附件一。歸納出的資料，以及據以演繹思考的建議，將在下一節呈現。

### 四、發現與討論

依據機構方案內容分析（附表一），可以發現，當機構在「方案執行前」從事需求評估，較少透過社會調查與公聽會，而是以現有研究資料進行差補外推法、運用現有資源盤查之資料、機構本身服務現況之統計資料作為需求推估的方式。以下將分別以這三個方式，進一步探討機構需求評估時，可資考量之發展方向（詳見附表）：

（一）現有研究資料進行差補外推法：七個機構中有五個使用此法，然而推估方式之精準度仍有帶加強，包括未以宜蘭，或者未以真正的目標群體為標的，呈現目標群體的輪廓。雖然王順民 (2009)認為，身心障礙者生活需求調查研究不是由上而下，較可能貼近表達性層次的需求考量，故身心障礙者生活需求調查研究

自有其必要性。但是，七個機構都未引用 2010 所辦理宜蘭縣 98 年度身心障礙福利調查資訊(王順民, 2010)。

機構面臨之困難有可能是因爲，宜蘭縣身心障礙者狀況統計基礎數據未必符合機構規劃方案所需之資料，或者現有資料無法完整呈現服務對象，尤其是單一障別的特質與狀況。但是，全國數據恐怕只能被視爲參考數據，用來推論宜蘭障礙者的狀況，仍不適宜。在基礎數據有限的狀況下，機構可能需要更多元廣泛地，從不同主管機關的資料中交叉檢驗以收集相關資訊。另一方面，政府機關若能更進一步實踐資訊公開，機構方有可能獲得所需資訊，從事需求評估。

此外，在身心障礙這個大類別項下，通常可以獲得居住地、年齡、性別、障別、障礙程度)等基本分類。然而，即使是同障別；被判定爲相同原因引起，如唐氏症；並被評估同爲輕度，其障礙者的個別差異仍可能非常大，需求也未必相同。這是使用普同的統計資料推估障礙者需求時，不可忽略的限制。並且，國外經常會置入的變項，例如種族(台灣通常僅有「原住民」一個類別，但是新住民人口增加，未來也許應該增加類別)、階級等，皆未被包涵入台灣的基礎統計資料。

(二) 盤查現有資源：有五個機構考量到宜蘭縣資源盤點，呈現之面向包括現有資源所在之地理位置(ex 溪南溪北)、既存服務內容型態、與服務對象轉銜有關之相關服務的關聯、障別、服務對象流通率、因爲法規修訂後造成服務使用之限制等面向。

雖然資源盤點策略，有可能協助機構從事方案規劃時，辨識目前社會福利網絡中未有的，或不夠的服務類型。以本案爲例，雖然機構指出目前職種不夠多元的問題，但是卻也看不出來各方案在職種上所呈現的差別，是資源盤點的結果。例如，爲何選擇此職種而不是其他職種？除了職種略有差異外，其他方案細節則呈現大同小異的情形。

服務對象流動率(其實是不流動)的問題，僅有三個機構提及，並且僅有一個機構將協助服務對象轉銜至更高階的服務類型列爲方案目標。各機構方案並未具體呈現社會福利資源網絡的轉介、銜接、與合作。亦即，雖然多數方案有嘗試資源盤點，但是，資源盤點的優點，似乎尚未在後續的方案規劃中展顯。

雖然資源盤點是傾向規範性需求，但是，相較於其他四個方法，資源盤點也許是最能夠展顯社工專業、經驗、分析資料能力，以及提出前瞻性與開創性方向等專業能力的一種需求測量策略。資源盤點的積極目標，除了可藉以瞭解或思考自身機構與方案的定位，也可增進對相關資源的瞭解，俾利未來轉介與資源連結等工作的運行，展現社會工作者連結資源的能力。透過資源盤點，若能再加上更多的交流分享與互補合作，社會福利資源網絡便有可能更積極有效地提供多元服務類型，回應歧異的服務需求，這不失是社會工作者的培力與發展的方向。

(三) 機構本身服務現況之統計資料：兩個方案是新設案，雖無服務成效，但是機構嘗試呈現其與方案相關的專業服務經驗或成果，確實可以提供更多脈絡，說明機構提供服務的能力。然而，另外五個機構已提供一至三年之服務，其中，僅有兩個機構提出服務人數、轉銜/結案人數的資料(一個機構並明確指出有多少人在等待名單中)，一個機構提出全台而非宜蘭服務人數。

在四個政府去年度已資助的方案中，有四個方案中提及針對家長的數種意見交流方式，例如滿意度調查、家長團體、家長會、聯絡卡。因爲是延續性計畫，並且計畫中未說明上述意見交流方式爲新增服務，以此推論去年已有這些措施，

也許並不為過。但是，除了一個機構清楚說明滿意度高達九成之外，其他機構皆未在今年方案內容呈現從這些管道蒐集到之需求滿足/不滿足之狀況，以及機構據以因應之策略等相關資訊。另外，五個方案均未呈現，基於服務經驗之累積，對於服務對象需求增進了什麼瞭解，或是否依此針對服務提出了反省與調整。換言之，雖然是延續性申請案，卻未見任何「延續」性質，以及改善的方向與軌跡。

此外，七個方案中僅有兩個方案規劃針對服務對象進行滿意度調查。雖然服務對象是身心障礙者，有可能在理解與表達上有較多困難，但是，重家長輕服務對象的作法，仍是可受質疑的。事實上，七個方案的服務對象都設定為「生活自理與交通能力，能配合時間與活動者」，服務對象是否真的不適宜表達自身的看法與需求，填寫滿意度？或者，機構更應積極思考，如何設計出服務對象容易填答或表達意見的形式，以收集服務對象的意見？

僅有兩個機構針對其機構宗旨設定的服務對象提供服務，其他機構都是以綜合障別作為服務收案的對象。作為閱讀者，我很想知道為何是這樣的規劃？畢竟障別不同，需求的差異程度也很高。我也很想多知道一點，提供綜合障別服務的經驗，是否這樣的服務型態，對於服務對象更有益處？這部份的問題，就需要「服務提供後」的回饋機制來回應了。

在服務執行時，各方案設計的「服務提供後」的回饋機制至少有下列五種形式：

1. 如前所述，四個方案有針對家長的數種意見交流方式。
2. 兩個方案規劃辦理服務對象滿意度調查。
3. 三個機構強調讓服務對象參與部份決策，例如課程安排等
4. 雖然多數機構實施內容提及增進服務對象自我保護跟倡導的概念，僅有兩個機構明確訂定申訴程序，以保障維護服務對象之權益。
5. 有兩個機構提到有結案，但是未能呈現是否達成服務對象期待所以結案，或者是因為未能達成期待而結案。瞭解理由，應該可以給機構規劃時作為參考。

很可惜未有一個方案針對前段的問題提供經驗分享。另一個各方案未提及，卻相當重要的部份，是不收案、轉介或結案等部份的資料收集。Posavac and Carey (2002/羅國英、張紉譯，2002)認為方案評估是重要的回饋機制，可以藉以改善方案或選擇最佳方案。雖然服務使用者的經驗與滿意度的確可以檢驗服務輸送的品質與問題，但是，更需要切記在心的是，這個管道收集到的是「使用服務者」的需求，而非「未使用服務者」的需求。如 Marlow (1998/石志偉、許凱翔等譯，2001)所提醒的，瞭解案主接受服務的障礙，亦是重要的需求評估原因。未使用服務者沒有使用服務的理由為何？距離太遠？付不起費用？時間不適合？未使用服務者，未被滿足的需求，有可能正是未來可以拓展或開發的服務方向。

在思考未被滿足的需求後，接下來要換一個角度提問，為何是這個需求需要滿足？以本方案為例，如果依照機構的規劃，每個機構的目標多定在「至多二十人」，但是，每個單位的申請補助金額都相當高（從 126 萬到 214 萬，平均約 168 萬），以 168 萬來算，假設協助最高人數 20 人，每人每年單位成本為 8.4 萬。在總經費有限的狀況之下，即使七個方案都同意，也僅提供約 140 人的服務，卻可能要使用一千萬左右的經費。然而可以提問的是，雖然這是一種有需求的服務方案，但是，為何不是其他服務型態，而一定要這種方案才能達到這群障礙者的福祉？是否有其他服務方案可以達成類似的效果？有無其他更有「需要」的需求

有待這一千萬處理？

如同 Posavac and Carey (2002/羅國英、張紉譯，2002)所指出，方案規劃者常落入一種陷阱，就是還未充分瞭解問題或方案目標前，就開始思索可能的解決方法。或者，如 Marlow (1998/石志偉、許凱翔等譯，2001)所質疑的，政府希望補助的項目，未必是機構或工作者認為最需處理的議題，但是為了爭取政府經費，機構只好將補助的服務類型視為唯一，最佳服務提供方式。將可行方案限縮在政府補助項目，存在一個潛在的風險：為了爭取政府補助所提出的需求評估，可能強化了由上而下的規範性需求的正當性與必要性。如此發展下去，是否造成一種誤解，以為這，真的是服務對象所欠缺需要的，並且可能因此忽略了需要的處理的需求？

忽略現實環境的限制--爭取政府補助已成為機構每年重要工作項目，或否定機構爭取政府資源的需求，並非本文的原意，但是，本文想要提出一種思考的可能：面對被政府範定的服務策略等條件下，機構未必需要完全妥協，機構與工作者也非純然是「被動的」受委辦者。資源提供者範定的是大架構，如何規劃實踐，是社會工作者可以著力與發展的部份。不論是依據對服務對象既有的理解，或基於專業的自主判斷所規劃的執行策略；或者藉由執行委辦方案，接觸與探索服務對象的需求，例如服務現況的統計分析，以做為未來方案的基礎等作為，如果可以有更有意識地操作，找尋資源提供者與服務使用者的需求間的重疊處，將可以使社會工作者/機構成為資源提供者與資源使用者的連接橋樑，縮短規範性需求與感覺性/表達性需求的距離。但是，需求不會靜止，等著被靠近。需求，是動態的。

亦即，回應需求的策略，是需要與時俱進，時時重新覺察的。如 Kettner et al. (2013/高迪理譯，2013)所提醒的，有時，原本只是一種服務的提出，也就是針對「某一種服務對象」的需求所規劃的「可能」方案，卻很快的成為「唯一」的解決方法。亦即，這樣的思維，雖然符合的服務提供者或者政策的需求，但是，卻未必貼切服務對象的需要。亦即，既存的或成功的方案，即使曾經是最佳方案，但是隨著社會變遷與需求的改變，未必是今日的最佳方案。

現實上，機構在實務現場，尤其是地處偏遠，資源較為缺乏的小型機構，在人力、時間、經費有限的壓力下，要求工作者做出多面向的需求評估，確實是苛責。本文的重點並不是這些機構需求評估做得不好，而是認為，機構已經具備的一定程度的基礎評估需求。所以，如果每個機構每個方案都可以花多一點點時間心力，再進一步，多一步思考需求評估的實踐，我們就更有可能透過第一線工作者，更加瞭解服務對象的需求。在現實基礎資料與需求資訊尚未完整建構的前提下（其實，恐怕永遠沒有完整建構的可能。畢竟，需求最重要的特質就是不斷改變），如果能夠扎實地踏穩每個腳步，即使緩慢，服務對象的福祉，便更有可能實現，這是本文對機構的期待。

## 五、結論

Kettner et al. (2013/高迪理譯，2013，p75)指出一個常見的迷思：「認為問題的根源是因為資源的缺乏，只要擁有充分的資源，我們就知道該怎麼做，且該如何解決大部分（即使不能解全部）的問題」。但是事情真的是這樣嗎？只要更多就可以解決問題嗎？因為現有的資源不足，就可以當成是問題未獲得充分瞭解，未能獲得處理的理由嗎？或者，在現有的限制下，我們可以如何將現有的資源，發揮最多的功能跟效用？台灣的社會福利已經不像以前百廢待舉，不該像以往，

只要呈現一些統計數據，就代表需求。台灣的社會福利已經發展了數十年，如果有更多基礎資料與專業經驗累積下來，我們將可能更為瞭解服務對象的狀況與需求，也才有可能更為精緻的分析討論問題，思考具體可行的解決途徑。

附表：機構方案摘要

機構	Kettner et al. (2013/高迪理譯，2013)			其他				
	以現有研究資料進行差補外推法	運用現有資源盤查之資料	服務現況之統計資料	障別	服務對象	家長/家屬	權益保障	延續性方案
A	依據宜蘭縣障礙者人數（未扣除非目標人口群），以及接受服務人數推估95%未接受服務。	1. 透過服務單位增加，推論需求迫切 2. 地理位置：更加聚焦於機構所在地，溪北，現有有兩所，一所有特定障別症（考量障別）為主，一所額滿 3. 呈現法源依據	1. 機構等待名單19名 2. 現有服務人數，轉銜結案數	綜合障別	服務對象參與課程調整、社區活動內容規劃		訂定維護服務對象隱私保障辦法	否
B	用全台，非宜蘭統計資料	1. 基於經驗與研究決定發展不同性質的服務內容供服務對象選擇 2. 服務計畫提及其他團體，但未說明如何結合	1. 說明機構辦理相關業務的經驗 2. 提供服務人次、轉銜人數	綜合障別	1. 共同參與個別化服務計畫 2. 服務對象參與社區適應與休閒活動規劃 3. 每季實施滿意度調查	1. 共同參與個別化服務計畫 2. 每季實施滿意度調查	可向該機構「權益委員會」申訴以維護權益	是
C	該特定障別人數，扣除15歲以下，65歲以上、醫院病床數、已就業數推估，但推估數卻未限於該特定障別，而是包涵其他障別	X	X	特定障別及其他障別		1. 透過聯絡卡與家長討論分享，紀錄家長意見改進服務 2. 滿意度調查 3. 每季一次家長團體及辦理家長會		是
D	X	X	機構現行服務狀況與歷史	綜合障別				否

E	1. 提供該特定障別症概況：全台該特定障別人數、年齡與障礙程度人數最多之類別。	1 討論法規訂定後之影響與現況 2. 呈現宜蘭資源現況：另一個與方案極度相關之服務之不足 3. 宜蘭該特定障別症專門機構少，多安置於心智障礙或綜合類別機構，並呈現宜蘭現有五家障礙機構 3. 日間照顧機構額滿，流動率低	1. 提供現有服務人數 2. 機構其他成效	特定障別		1. 每季辦理家長滿意度調查 2. 每月一次家長團體，及每季辦理家長會		是
F	僅呈現宜蘭 15-64 歲人數、障礙程度比例	1. 提供另一極度相關服務資源狀況 a. 其他提供類似方案之： a. 地理位置分佈、b. 類別與內容	1. 機構歷史、全台服務人次 2. 九成服務使用者及其家人滿意接受之服務	綜合障別	讓服務對象表達意見、財務自主管理、提供自我保護與倡導的概念 滿意度調查	滿意度調查		是
G	X	目前服務形式，流動率低，職種選擇不足	機構歷史與方案相關之專業服務經驗	綜合障別				否

Ps:

1. 社會調查與公聽會因為七個機構都沒有使用這個策略，故未置入表格。
2. C 機構與 E 機構服務之特定障別不同。

註一：自 101 學年度佛光大學社會系下開設社會工作學程，成為宜蘭唯一培育社會工作者的正式高等教育資源。

#### 參考文獻

- Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (2013). *服務方案之設計與管理* (高迪理, Trans.). 台北市: 揚智文化.
- Marlow, C. (1998). *社會工作研究方法* (石志偉、許凱翔等, Trans.). 台北市: 洪葉.
- Posavac, E. J., & Carey, R. G. (2002). *方案評估方法及案例討論* (羅國英、張紉, Trans.). 台北市: 雙葉書廊有限公司.
- Rubin, A., & Babbie, E. (2005). *社會工作研究法* (陳若平 & 張祐綾, Trans.). 台北: 五南出版社.
- 王文科, & 王智弘. (2011). *教育研究法*. 台北: 五南.
- 王順民. (2009). 關於身心障礙者生活需求調查研究. from <http://www.npf.org.tw/post/2/5963?County=14&site=>
- 王順民. (2010). 宜蘭縣 98 年度身心障礙福利調查. 宜蘭縣: 宜蘭縣政府.
- 李易駿. (2014). *社會福利概論*. 台北: 洪葉文化事業有限公司.
- 宜蘭縣政府. (2015). 宜蘭縣各鄉鎮市最新人口數統計資料. Retrieved 2015/5/14, 2015, from [http://hrs.e-land.gov.tw/Source/H02/H0201Q02.asp?System\\_work=4&Img\\_flag=1&Change=2](http://hrs.e-land.gov.tw/Source/H02/H0201Q02.asp?System_work=4&Img_flag=1&Change=2)
- 宜蘭縣政府勞工處. (2015). 身心障礙福利統計. Retrieved 2015/5/14, 2015, from <http://labor.e-land.gov.tw/releaseRedirect.do?unitID=132&pageID=11104>
- 宜蘭縣教育處. (2014). 103 年宜蘭縣特殊教育統計年報. Retrieved 2015/5/14, 2015, from <http://blog.ilc.edu.tw/blog/gallery/26151/26151-2644520.pdf>
- 黃源協. (2013). *社會政策與社會立法*. 台北: 雙葉書廊有限公司.
- 衛生福利部社會及家庭署. (2015). 全國身心障礙人口統計. Retrieved 2015/05/14, 2015, from [http://dpws.sfaa.gov.tw/commonch/home.jsp?menuData=DisbMenu&contlink=ap/statistics\\_view.jsp&dataserno=200810290001&mserno=200805260001&serno=200805260001](http://dpws.sfaa.gov.tw/commonch/home.jsp?menuData=DisbMenu&contlink=ap/statistics_view.jsp&dataserno=200810290001&mserno=200805260001&serno=200805260001)





# 紓壓支持活動是家庭照顧者重要的照顧議題

蕭鈺湘

照顧的路辛苦且漫長，愛，讓人不孤單！

照顧家人、也要照顧自己、愛自己！

讓自己有機會沈浸在放鬆的空間，讓照顧的壓力有個出口，

讓有相同經驗的夥伴互相支持打氣，讓照顧的路一起走！

## 摘要

財團法人門諾社會福利慈善事業基金會(以下簡稱本會)本於『為弱小弟兄服務』之宗旨，於花蓮地區深耕老人以及身心障礙者服務至今已約 17 年，多年來在社會大眾的支持以及與政府的合作下，持續的努力和提升服務的品質，以提升服務對象的生活品質和減輕家庭照顧者的照顧負荷。本會對於家庭照顧者的身心健康和照顧壓力與負荷亦非常的關注和有服務的熱誠，因而與台北富邦銀行公益慈善基金會合作，舉辦『2015 富邦家庭照顧者喘息之旅』，透過 9 場次支持團體與紓壓體驗活動及 2 場次戶外喘息活動提供家庭照顧者紓壓支持管道，減緩心理負荷，藉由經驗交流分享，學習照顧與壓力調適知識和技巧，釋放照顧壓力，避免照顧耗竭，及認識與連結照顧資源，能擴大社會支持網絡及增加照顧能量，進而提昇生活與照顧的品質。本文旨在介紹『2015 富邦家庭照顧者喘息之旅』方案之相關緣起、需求評估、服務內容，並就初期服務之成效提出報告。經初步資料檢視，4 月 16 日紓壓支持團體與 5 月 14 日戶外喘息之旅，回饋單中看出參與活動可讓家庭照顧者覺得放鬆、對於工作人員的服務與活動的安排也覺得滿意，活動過程照顧者之間彼此可有互動交流、相互分享支持的機會，且照顧者願意繼續參與活動的意願很高。

## 壹、服務緣起

根據行政院主計處統計99年底需要長期照顧者計47萬4千人，佔常住人口2.1%。65歲以上老人需要長期照顧者已達31 萬人，占需長期照顧者65.4%。若比較10年間的變動，需長期照顧者較89年底增加13萬6千人，增幅為40.4%（行政院主計處，2010），需要長期照護的需求逐年增加。相對的受到少子化、家庭結構改變、婦女就業增加等等的影響，照顧人力亦減少，因而對於家庭照顧者而言，相對的照顧壓力和負荷增加。

家庭照顧者因個案的失功能如失智導致的混亂行為（亂塗大便、走失、不認得家人等），有許多無奈、焦慮、無力、無助等負面情緒；若家中父母均生病、而照顧人力不足、需犧牲自己的工作、導致出現經濟的壓力；另隨著照顧時間的拉長，因常需協助家中生病的家人翻身、移位、或夜裡需起來協助抽痰或換尿布及無其他家人可輪替，而導致家庭照顧者出現肌肉關節疼痛或是失眠的狀況；再者因個案有照顧、陪伴的需要，家庭照顧者產生參與社交活動的限制、社會參與減少的現象。照顧工作對家庭照顧者身體、心理、社會和經濟等各方面均會有所影響、累積沈重的壓力，甚至可能出現憂鬱、焦慮、自殺意念等等，因此減輕家庭照顧者照顧壓力和負荷，已是一個重要的照顧議題。

## 貳、處境分析、問題界定、需求評估

根據全國家庭照顧者的調查結果發現平均每位家庭照顧者投入照顧時間為9.99 年，其中超過四分之一的照顧者已照護10 年以上，至於花在陪伴照顧失能家人時數，平均每天花費13.55 小時，遠高於一般工作每日的平均工作時數（中華民國家庭照顧者關懷總會，2007）。家庭照顧者可能面臨各種競爭性的需求，如工作時間和照顧時間的衝突、因照顧需要產生參與社交活動的限制、或睡眠不足的狀況等等。面對繁重的照顧工作，許多家庭照顧者在身體、心理及人際關係

上均出現不適應狀況，壓力也因此產生，進而影響照顧者的生活品質。

簡璽如（2014）指出照顧者出現三化現象，高齡化、男性化、激烈化（以自殺結束生命）；在邁入高齡化社會過程，出現老人照顧老人的特殊現象，而年長者擔負照顧工作，容易出現體力不足、學習力較差、挫折感較大、資源獲取較不易等，據家總服務經驗高齡長輩中的照顧者有6成以上曾和周邊的人提過輕生的想法，有3%具體表示自殺的強烈企圖與安排方式，雖然男性照顧者較少，但也因照顧壓力太大撐不下去、而成為悲劇新聞的主角，當照顧壓力超出負荷時，照顧者會選擇極端的方式（照顧者和被照顧者雙亡）來因應困境。對於照顧者，社會有使他們不因照顧責任淪於匱乏的倫理責任，這種支持照顧者是公共責任而不是個人或家庭可以獨自承擔的（王增勇，2011）。Clark（1994）表示家庭照顧者可能在心理與經濟的面向受苦，因他們需要調適新的、非期待的照顧者的角色（引自 Reader，2002, p. 143）。陳麗如、邱啟潤、高金盆（2005）與陳貞吟等人（2008）以居家照護病患家庭照顧者為研究對象，研究發現家庭照顧者生活品質四個範疇，以生理健康範疇滿意度最高、其次是社會範疇、環境範疇，心理範疇最低。根據吳佩珊（2009）針對老年、身心障礙者的主要照顧者為研究對象，探討影響主要照顧者生活品質的相關因素，研究發現家庭照顧者的照顧負荷、自覺健康狀況、社會支持為家庭照顧者生活品質的重要預測因子。

由以上研究發現時間安排、經濟負荷、健康負荷及家人支持負荷是家庭照顧者面對較多壓力和有困難之處。及家庭照顧者的照顧負荷、健康狀況和社會支持為影響家庭照顧者生活品質的重要因素。支持團體的重點是以參加成員共同的生命經驗為基礎，建立成員的共識。帶領者協助成員共同解釋所處情境，尋找解決方案，彼此支持和彼此學習（劉曉春、張意真譯，1997）。有鑑於支持團體有助於家庭照顧者彼此支持和學習，門諾基金會特此規劃家庭照顧者透過團體活動經驗交流與紓壓體驗活動和戶外喘息活動，協助照顧者互動學習照顧和紓壓知識與技巧，釋放照顧壓力；建立照顧支持網絡，避免照顧耗竭；認識和連結照顧資源，以降低照顧者的照顧負荷和增加照顧的能量，進而提升照顧的品質。

## 參、計劃目的與目標

### (一) 計劃目的

1. 透過家庭照顧者支持團體與活動，使其有紓壓支持管道，減緩心理負荷  
藉由經驗交流分享，學習照顧知識和技巧，有擴大社會支持網絡的機會，  
增加照顧能量。
2. 使家庭照顧者了解壓力調適的相關知識與技巧，及相關的照顧資源、讓  
家庭照顧者有機會使用，以能減輕家庭照顧者的照顧負荷。
3. 透過紓壓活動的體驗，提升照顧者身體的放鬆和正面情緒的感受與降低  
負面情緒的強度，以紓解照顧者日常生活中承擔照顧工作的壓力。

### (二) 計劃目標

本計劃預計辦理家庭照顧者支持團體與 壓體驗活動和戶外喘息活動，透過  
交流分享及體驗互動學習方式，學習照顧知識和技巧、緩解情緒方法和降低壓力、  
認識與連結資源及建立支持網絡。預計服務 100 位、235 人次家庭照顧者參加獲  
益。具體目標如下：

1. 參與活動之家庭照顧者，藉由經驗分享學習照顧知識和技巧與相互支  
持，  
建立支持網絡。
2. 參與活動之家庭照顧者藉由互動學習、體驗活動學到壓力調適知識和技  
巧，與認識社會資源與連結的方式。
3. 家庭照顧者藉由活動參與，暫時離開照顧者角色和紓壓活動的體驗，以達  
到身體與心理的放鬆。

## 肆、計劃內容

### (一) 家庭照顧者支持團體：

1. 服務對象：家庭照顧者，預計每次 15 人
2. 活動時間：4 月起，每月辦理 1 次，每次 3 小時，
3. 活動地點：花蓮縣身心障礙福利服務中心
4. 活動方式：(1) 由蕭鈺湘督導員為團體帶領者，每次負責 0.5-1

小時的團體暖身與回顧，並依照照顧者需求，每場設計不同主題。

(2) 各次活動日期、主題如下表：

(備註：團體依照照顧者的期待再做調整)

日期	活動及課程內容	名額	費用及地點
4/16(四)	一、繪畫紓壓~曼陀羅塗鴉 照顧加油站~照顧資源簡介	15 人	※全部免費 ※即日起報名，額滿為止。 (能參與 6 個場次以上者優先報名) ※恕不接受現場報名  ※上課地點：花蓮縣身心障礙福利服務中心 5F 多功能教室 (花蓮市順興路 3 號)
5/20(三)	二、創作紓壓~戲劇創作活動	15 人	
6/18(四)	三、照顧加油站~和護理師交流 指尖紓壓~手工餅乾製作	15 人	
7/16(四)	四、照顧加油站 ~慢性病飲食與輔具資源	15 人	
8/20(四)	五、創作紓壓~戲劇創作活動	15 人	
9/18(五)	六、伸展紓壓~舞蹈動作治療	15 人	
10/15(四)	七、創作紓壓~蝶古巴特 心靈加油站~和精神科醫師談心	15 人	
11/19(四)	八、伸展紓壓~舞蹈動作治療	15 人	
12/17(四)	九、照顧者壓力覺察和調適	15 人	
5/14(四) 08:00-16:00	A. 部落美食山林一日遊 【戶外活動】	50 人	山興部落吉拉卡樣假日廚房
11/13(五) 08:00-16:00	B. 馬太鞍蝴蝶谷一日小旅行 【戶外活動】	50 人	馬太鞍溼地、蝴蝶谷

(二) 家庭照顧者戶外喘息活動：

1.服務對象：家庭照顧者，預計每場 50 人

2.活動時間：104/5、104/11 各辦理 1 次 1 日型外出活動

3.活動地點：5/14 鳳林山興部落吉拉卡樣假日廚房、11/13 瑞穗蝴蝶谷

4.活動內容：

5/14	活動內容	備註
08:30~~	報到	
08:50~~	搭車、出發	
09:50-10:00	【歡迎式】長官致詞	
10:00-10:30	【破冰】照顧路上有你真好	
10:30-12:00	【部落漫遊】採集野菜與創意料理	帶領人：廚房主人吳兀兒帶領
12:00-13:00	【幸福饗宴】美味午餐	
13:00-14:30	【紓壓體驗】大地素材藝術創作	主講人：徐思婷諮商心理師、 綠自然講師
14:30-15:00	【交流時間】活動分享、回饋	蕭鈺湘督導員
15:00~	賦歸	

## 伍、目前的活動辦理成果

### 一、4 月 16 日家庭照顧者紓壓支持團體

4 月 16 日家庭照顧者紓壓支持團體提供一個舒適的空間讓家庭照顧者所累積的疲憊能喘口氣、稍稍緩解，利用輕鬆的音樂軟化氣氛、肢體放鬆活動舒緩身心的緊繃感。藉由照顧故事與曼陀羅塗鴉體驗活動，照顧者彼此分享自己的照顧經驗，能相互學習和支持以及學習認識相關照顧資源及連結的方式，以減輕照顧

負擔和擴大社會支持網絡。

4月16日活動共有13位照顧者參與。最年長的林伯伯高齡82，照顧自閉、多重障的兒子多年，其太太因照顧多重障的兒子身心壓力大、患了憂鬱症、亦需林伯伯的關心和支持；花姐平日照顧重度失智、膝蓋退化又重聽的93歲老母親，她說，母親一發起病來，三天三夜喋喋不休，自己也有憂鬱症和腰部疼痛不適的狀況；60歲的鳳姐，每天早上在饅頭店工作，其餘時間就照顧年逾70歲中風臥床4年的老伴，長期下來，也造成自己有肩頸酸痛的狀況，因無其他家人可輪替照顧、來回於饅頭店與家中，很少有外出散心走走的机会，每位照顧者都有許多辛苦的照顧故事。在今日的曼陀羅塗鴉活動，參加者透過塗鴉釋放心裡的情緒。來自山東的雲姐，先生高齡88，患有心臟與肺衰竭，長期臥床，雲姐把先生照顧得無微不至，她勸大家也要把自己照顧的內外兼具，樂觀開朗，她很開心這次終於能出門來參與活動，她畫的曼陀羅塗鴉中，有隻老鴨子代表她先生，鴨子頭頂飛著一隻紫色大蝴蝶但沒有眼睛是她自己，她說，美麗的蝴蝶永遠不飛離開老鴨子因老鴨子需被照顧，鶼鶼情深，令人動容但也令人不捨！

報名此次照顧者喘息活動有15位家庭照顧者（會內約佔86.7%、會外約佔13.3%）、實際出席人數為13位，出席率為86.7%。

有23.1%男性、76.9%女性。15.4%41-50歲、23.1%51-60歲、53.8%61-70歲、7.7%81歲以上。參與的家庭照顧者對活動整體感到滿意佔100%（84.6%覺得非常滿意、26%覺得滿意）。照顧者參與活動有感受到較輕鬆一些佔100%（84.6%覺得很放鬆、26%覺得有放鬆一些）。照顧者對與其他照顧者的互動感到滿意佔100%（69.2%覺得非常滿意、30.8%覺得滿意）。照顧者對照顧故事和繪畫紓壓~曼陀羅塗鴉課程感到滿意佔100%（61.5%覺得非常滿意、38.5%覺得滿意）。照顧者對照顧加油站~照顧資源簡介課程感到滿意佔100%（84.6%覺得非常滿意、26%覺得滿意）。照顧者對工作人員的服務感到滿意佔100%（84.6%覺得非常滿意、26%覺得滿意）。



照顧者頗喜歡活動的安排和內容，照顧者最喜歡（印象最深刻）的是有 3 位喜歡『曼陀羅塗鴉』、有 3 位喜歡『照顧資源簡介』、『肢體放鬆（2 位）』、『全部都喜歡（2 位）』、『吃點心（1 位）』、『對工作人員的服務感到很滿意（1 位）』、『都很好（1 位）』。

照顧者對活動安排和內容接受度很高，對於活動需要改進之處只有 1 位照顧者因先生住院中，因而可活動的時間較彈性，表示資源介紹可再多一些、活動時間可再長一些，有 3 位照顧者表示活動很好、有 1 位表示獲益良多。

活動後，再詢問照顧者願意參與的場次，再報名後，有 13 位照顧者將會參與 9 場次、有 2 位照顧者將可參與 7 場次，及回饋單中看出參與紓壓支持活動，可讓家庭照顧者覺得放鬆、照顧者之間彼此可有互動交流相互支持的機會、對於工作人員的服務與活動的安排也覺得滿意，照顧者願意繼續參與活動的意願也很高。

紓壓支持團體，運用家庭照顧者自我壓力檢測量表(如附件)，將進行 9 次紓壓支持活動的前後測比較，以觀察紓壓支持活動對照顧者參加活動後壓力的變化。4/16 參與活動的家庭照顧者有 46.2% 承受著相當沈重的壓力、需要尋求專業人員、家人、親友的協助，以確保照顧者和被照顧者的生活品質。30.8% 出現一些壓力徵兆、需要主動打電話尋求相關服務的協助。23.1% 調適的很好、繼續保持。

承受著相當沈重的壓力的照顧者中，其中有一位是照顧重度失智、臥床又重聽 93 歲老母親的花姐，其老母親有時夜間有視幻覺、會自言自語、無法入睡，花姐夜間需起床協助影響睡眠。且其老母親需輪椅或移動式便盆椅協助移位，花姐腰椎有骨刺、有時協助老母親上下床感覺腰部疼痛、負荷重（雖已戴護腰）。花姐感覺無其他家人可輪替照顧、照顧時間長、缺乏社交活動、不曉得還要照顧多久、無人可談天抒發情緒、無法外出工作有經濟壓力，也因有憂鬱症、需長期服藥控制。目前花姐有申請居家服務，一星期 3 次、一次 1 小時，由照服員協助其老母親沐浴、照服員與花姐一起協助其老母親上下床、減輕花姐的照顧負擔。

另一位承受著相當沈重的壓力的照顧者是雲姐，雲姐以前是唱京劇的表演者，

曾有很好的舞台表現，轉至照顧中風臥床、使用呼吸器的先生，非常的細心及有很好的照顧品質。雲姐感覺無其他家人可輪替照顧、照顧工作繁重、覺得疲累、夜間需起床協助抽痰、睡眠不足、自己身體也有病、擔心自己不在後沒人可接替照顧。因為花姐自我要求高、且在台灣無親戚（來自山東）、少朋友，因壓力大與支持少，因而患有高血壓與憂鬱症，目前持續就醫治療中。4月份因其先生呼吸衰竭開氣切使用呼吸器、住呼吸照顧中心，因仍住院中因而雲姐才有機會參加照顧者紓壓支持團體。目前雲姐每月有接受家庭照顧者總會的電話關懷、慈濟志工偶會至案家探視關懷及有申請中低收的老年特別照顧津貼。

## 二、5月14日部落美食山林一日遊

5月14日家庭照顧者喘息之旅提供一個戶外自然的環境讓家庭照顧者所累積的疲憊能稍稍緩解，利用漫遊在部落自然環境、認識野菜、腳採土地親近大地舒緩身心的緊繃。藉由享用部落風味餐的美味與進行大地素材進行自由創作與團體合作分享，產生夥伴的連結感和擴大社會支持網絡。

28位的家庭照顧者懷著難得輕鬆興奮的心情一起前往鳳林的吉拉卡樣部落體驗豐盛的阿美族美食之旅。參加活動的家庭照顧者都非常開心與感恩，歐阿姨說，能在晴朗的天氣裡到大自然當中呼吸新鮮空氣，不必悶在家裡，真好！她照顧98歲的婆婆已在去年過世，身為銀髮族的她現在仍積極投入照顧老人的志工行列，她鼓勵大家不管境遇如何、年紀多大，一定要保持正向思考！

接受門諾基金會居家服務與到宅沐浴服務的何大姐，感慨萬千，自從二年多前，先生發生意外，全身癱瘓之後，連這樣的戶外旅行都成了奢侈的夢想！家中三個孩子，分別就讀高中、國中、小學，一家重擔頓時都落在她的身上，為了外出打工，賺一點錢貼補家用，她只能選擇一天一兩個小時，在住家附近做清潔工作，先生偶有意識，但也意志消沉，使得身為家庭主要照顧者的她，時常受挫，但為了家，為了孩子，她一定要堅強面對！她很感謝門諾基金會提供的居家服務與到宅沐浴，體重38公斤，個子嬌小的何大姐，獨自一人幫身高170公分，體

重 60 多公斤(意外前先生原本體重 90 多公斤)的先生，翻身、沐浴，都是件極為吃力的事，但現在有門諾的協助，今天又為她申請到居家喘息照顧，讓她得以出門踏青，她笑得開懷！她說，像是出來充了電一樣，回家又有精神繼續奮鬥了！

報名此次照顧者喘息活動有 30 位家庭照顧者（會內約佔 43.3%、會外約佔 56.7%）、實際出席人數為 28 位、7 位男性、21 位女性。出席率為 93.3%。

1 位家庭照顧者因學校通知孩子腸病毒、因而中午提早離開。發出 27 份回饋單、回收 26 份。有 23.1% 男性、76.9% 女性。3.8% 30 歲以下、15.4% 41-50 歲、42.3% 51-60 歲、19.2% 61-70 歲、19.2% 71 歲以上。照顧者對活動整體感到滿意佔 96.2%（61.5% 覺得非常滿意、34.6% 覺得滿意）。照顧者參與活動有感受到較輕鬆一些佔 96.2%（69.2% 覺得很放鬆、26.9% 覺得有放鬆一些）。照顧者對與其他照顧者的互動感到滿意佔 96.2%（53.8% 覺得非常滿意、42.3% 覺得滿意）。照顧者對部落漫遊、創意料理課程感到滿意佔 92.3%（57.7% 覺得非常滿意、34.6% 覺得滿意）。照顧者對自助式部落美食感到滿意佔 92.3%（65.4% 覺得非常滿意、26.9% 覺得滿意）。照顧者對大地素材藝術創作感到滿意佔 100%（53.8% 覺得非常滿意、46.2% 覺得滿意）。照顧者對工作人員的服務感到滿意佔 100%（92.3% 覺得非常滿意、7.7% 覺得滿意）。

照顧者頗喜歡活動的安排和內容，照顧者最喜歡（印象最深刻）的有 6 位喜歡『大地素材藝術創作』、其中一位表達大地素材藝術創作能自由發揮、感受到與植物的連結、小花小草強韌的生命力。另一位表達大地素材創作分小組大家團隊合作、大家互動合作、非常歡樂、感覺非常快樂。有 5 位喜歡『部落風味餐』、其中一位表達阿美族風味餐餐食非常健康、另一位表達部落的文化、美食不輸台式料理。『全部都喜歡（5 位）』、『認識很多野生、有機的蔬食（3 位）』、『感受大地自然美（3 位）』、『赤腳採著泥土（2 位）』、『自然無毒、有機、採菜（2 位）』。有 1 位照顧者表達很久沒出來透透氣、有紓壓的感覺、也認識很多好友、另一位表達很自然、奇特、愉快、豐盛的一天喘息之旅。

照顧者對活動安排和內容接受度很高，對於活動需要改進之處有 1 位照顧者表示自助式用餐時，需注意用餐方面的順序。另 1 位表示到部落時、期待下車前詳細說明活動內容、以免下車時因沒概念不知所措、另 1 位表示要走路先告知、若行動不便者可考慮不參加活動。以上的部份，謝謝照顧者提出，將會作為再辦活動改進之參考。有 6 位照顧者表示活動辦得很好、有 1 位照顧者表示謝謝工作人員無微不至的陪伴、辛苦了、另 1 位表示很棒、加油、神必賜福給妳們。

活動後，再詢問照顧者願意參與 11 月 13 日還有一場馬太鞍蝴蝶谷一日小旅行的意願，有 19 位照顧者想報名、占 73.1%，有 5 位因時間或走路困難不確定，1 位有留聯絡訊息但未表達意願、僅 1 位未留聯絡訊息。回饋單中看出參與紓壓喘息之旅，可讓家庭照顧者覺得放鬆、照顧者之間彼此可有互動交流相互分享支持的機會、對於工作人員的服務與活動的安排也覺得滿意，且照顧者願意繼續參與的意願很高。

## 陸、小結

門諾基金會與台北富邦銀行基金會期待建立社會多元的力量來支持家庭照顧者，擴大喘息服務的量能，藉由照顧者的紓壓支持團體和戶外喘息之旅，來幫助他們彼此互相支持、交流、傾訴、學習、分享經驗以提昇壓力調適的能力，並協助有需求的家庭找到適合自己的資源。這正是富邦與門諾共同長期主辦『家庭照顧者喘息之旅』的最主要宗旨。

筆者由身為家庭照顧者（92 年 9 月-94 年 12 月，陪伴、照顧患了肺癌、頭部轉移的母親）轉化為服務家庭照顧者的工作者，對於家庭照顧者照顧過程的辛苦與對照顧者生活的影響有許多的體會。因而在活動設計上，盡可能的貼近照顧者多層面的需求，期待對於減輕家庭照顧者照顧壓力與負荷能有所助益。在活動過程，看見照顧者開心的笑了、能漸較自在的與夥伴們互相分享照顧故事、互相學習與支持，也能感受到工作人員的用心與表達感謝。衷心的期待照顧者們參加

一系列的活動後，能學習到紓壓的方式、照顧的知能、有可以長期相互支持的夥伴與連結到需要的資源，讓照顧者與被照顧者均能提高生活品質。

## 參考文獻

王增勇 (2011)。在臺灣，家庭照顧者是無法承受之重。中華民國家庭照顧者關懷總會會訊，12，1-2。

中華民國家庭照顧者關懷總會 (2007)。《家庭照顧者現況調查》。網路檢索日期：2015/02/06，取自

<http://www.familycare.org.tw/attachments/article/395/2007家庭照顧者現況調查.pdf>

行政院主計處 (2010)。台灣地區需長期照護常住人口概況。網路檢索日期：2015/02/06，取自

[http://www.dgbas.gov.tw/public/data/dgbas04/bc6/census009\(final\).html](http://www.dgbas.gov.tw/public/data/dgbas04/bc6/census009(final).html)

吳佩珊 (2009)。影響老年身心障礙者主要照顧者生活品質之探討--以中部地區居家服務老人為例。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，南投市。

陳麗如、邱啟潤、高金盆 (2005)。居家照護病患主要照顧者人格韌性、健康狀況與生活品質相關性探討。長期照護雜誌，10 (1)，53-67。

陳貞吟、陳楚杰、蔡明足、沈玉卿、周歆凱、翁林仲 (2008)。長期照護雜誌，12 (3)，267-281。

劉曉春、張意真(譯)(1997)。Kenneth E. Reid 著。社會團體工作(Social Work Practice with Groups A Clinical Perspective)。台北：揚智文化。

簡璽如 (2014)。家庭照顧者的壓力調適和照顧者資源介紹。『2014 富邦家庭照顧者喘息之旅--傳遞愛、分享愛』上課講義，2014/07/16，花蓮市。

Reader, D. (2002). Working with families. In Harris, N., Williams, S., & Bradshaw, T. (Eds.). *Psychosocial interventions for people with Schizophrenia: a practical guide for mental health workers* (pp. 143-158) . Basingstoke: Palgrave Macmillan.

## 附件

### 家庭照顧者自我壓力檢測量表

各位家庭照顧者您好，歡迎大家參加『2015 富邦家庭照顧者喘息之旅~~家庭照顧者紓壓支持團體』，很多因素都有可能造成您的壓力，影響個人身心狀況。為方便您可以自我瞭解及觀察參加活動後壓力的變化，下列提項，請您依自己的狀況勾選適合的選項！

題項	問題	從來 沒有	很少 如此	有時 如此	常常 如此
1	您覺得身體不舒服(不爽快)時還是要照顧他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	感到疲倦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	體力上負擔重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我會受到他的情緒影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	睡眠被干擾(因為病人在夜裡無法安睡)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	因為照顧他讓您的健康變壞了	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	感到心力交瘁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	照顧他讓您精神上覺得痛苦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	當您和他在一起時，會感到生氣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	因為照顧家人影響到您原先的旅行計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	與親朋好友交往受影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	您必須時時刻刻都要注意他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	照顧他的花費大，造成負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	不能外出工作家庭收入受影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請您再次確認有無遺漏，感謝大家的填寫！

資料來源：中華民國家庭照顧者關懷總會