

111年度「強化社會安全網計畫專業人員Level1訓練課程」 多元文化敏感度

王翊涵教授/國立彰化師範大學輔導與諮商學系

張瀟文助理教授/國立臺灣師範大學社會工作學研究所

文化所包含面向



多元文化群體的面向

族群 (漢族 vs. 原住民族)

性別

性取向

宗教

本地生長vs.外地生長

社經地位

健康/身體狀態

其他...

多元文化
群體面向

與多元文化有關的重要概念

1. 不同文化以不同的方法，來達成類似的目的和滿足人類共通的需求

2. 每一種文化都包含一些由別的文化轉借而來的文化要素

3. 人們常從自身文化觀點去評價其他的文化，而產生誤解



4. 「偏見」、「刻板印象」存在我們的日常

偏見

- 沒有公正的證據，就用先入為主的成見做出判斷，會對**別人造成傷害與歧視**

刻板印象

- 對於某些人、事、物的一種看法，多數是未經查證、過度簡化的，所以刻板印象大多是負面且先入為主的，將對這些人事物造成傷害與歧視



5. 非主流群體中，個體對主流文化適應的差異性

調適者

- 對本族與主流文化都接受, 並有能力調適整合

同化者

- 認同主流文化

邊緣者

- 既不接受主流文化, 也喪失了自身文化的傳承

分離者

- 排斥主流文化, 認同本族文化

差異衍生的權力分配與壓迫議題

在日常生活當中，無時無刻的、隨時隨地的，弱勢者的「差異」會被：

- 主觀偏見的對待
- 本質的問題化
- 用來「區隔」出「優劣好壞」！

形成「壓迫」與「歧視」

如果未能覺察，你/妳、我、他/她就會成為「壓迫者」與「歧視者」

在服務提供過程中面對與我們有差異的服務對象時，若未能覺察差異所衍生的權力議題，將會帶來哪些影響？

所以「多元文化敏感度」對專業服務提供很重要

培養具備「多元文化敏感度」，才能避免偏見或刻板印象

使服務提供過程具有友善與支持



多元文化敏感度的概念-1

相信事情不會只有一種樣子

- 事情有很多可能性

看到差異以及差異對衍生的權力分配不均

- 知道人有種族、族群、文化、階級、性 sex、性別 gender、性傾向 sexuality、年齡、身心功能.....的差異
- 認知到制度與結構會以上述差異來將人區分優劣好壞（因為沒有省思到偏見與刻板印象的存在，社會制度即會產生歧視）

權力分配的
不均造成弱勢
族群的產生

因為身分差異，無法充分獲取資源、機會，因而失去權力者，其因此容易遭遇困難，也較不易解決困難。

不是沒能力的人！也不是本身有問題的人！

多元文化敏感度的概念-2

尊重差異

- 能夠持著開放的心去聆聽、去理解差異
- 試從「不知」而「知」
- 能夠思考那些「習以為常」的規則或想法是否真的如此「理所當然」

理解他者

- 願意先放下自己的「既定想法」、「本位思考」，去理解與我不同者的立場與處境

多元文化敏感度的概念-3

弱勢族群權益的保障

- 積極性的差別對待：尊重差異，並針對差異來提供適切對待，以確保差異的個體獲得機會均等

技巧

- 自身情緒的管理
- 溝通與人際關係的技巧
- 變革策略
- 對機構、社會政治的專業介入
- 應用各種文化資源

培養多元文化敏感度的幾項建議-1

進行多元文化的「反思」

- 反思自己的態度、信念、價值觀、偏見、文化假設.....
- 我對於「服務對象」有沒有「預設立場」？
- 批判反思覺察（critical reflexive self）：能覺察自我的認知是如何受到所處之社會、政治、經濟環境的影響

具備多元文化的「理解」

- 避免「先入為主」
- 如實理解

培養多元文化敏感度的幾項建議-2

注意自己的「用語」有沒有多元文化

- 語言是一種權力的象徵，不語或少語有可能是能力上的限制
- 服務中使用的語言是服務對象聽的懂的吗？有貼近其的生活嗎？
- 若社工無法用個案母語溝通，盡可能找翻譯，翻譯避免為其親人
- 若個案可使用國語溝通，盡可能使用其熟悉的語句
- 口齒清晰、速度放慢、適當音量、低頻聲音
- 一次只說一件事，簡短清楚
- 使用手勢、身體姿勢、圖片協助溝通

培養多元文化敏感度的幾項建議-3

看見與肯定服務對象的能力與優勢

與相關網絡單位合作的能力

所謂全力以赴

- 拼盡全力
- 想盡所有辦法
- 用盡所有可用資源



全力以赴，
但你不是一個人在戰鬥，跟資源一起合作！！

多元文化敏感度培養，它不是「絕有」或「絕無」，是需要不斷的、持續的培養歷程，所以，你/妳將如何培養自己的多元文化敏感度？



具文化敏感度的思考與評估方向

接受服務對個案的意義是甚麼？個案的認知是甚麼？

所謂的標準服務流程對個案的衝擊是甚麼？

個案的認知與價值觀裡，發生的事件代表甚麼？

個案的認知與價值觀裡，他期待事情如何發展？

甚麼對個案而言是最重要的？

如何調和與主流價值觀或政策的不同，或協助因應？

個案的資源和優勢在主流與其文化中的價值及意義？

以充權觀點所進行的多元文化實務工作

多元文化能力

- 理解存在於「我們」及「服務對象」的差異
- 將此理解用於與服務對象工作的利基：建立關係、評估需求、處遇介入、資源連結、社會倡議...
- 建立關係為充權的重要方法之一
- 協助案主看清符合自身文化觀點的問題與需要
- 活用案主文化下的生活習慣
- 個案社區資源的動員與倡導
- 激發案主的潛能與潛在資源



謝謝聆聽

