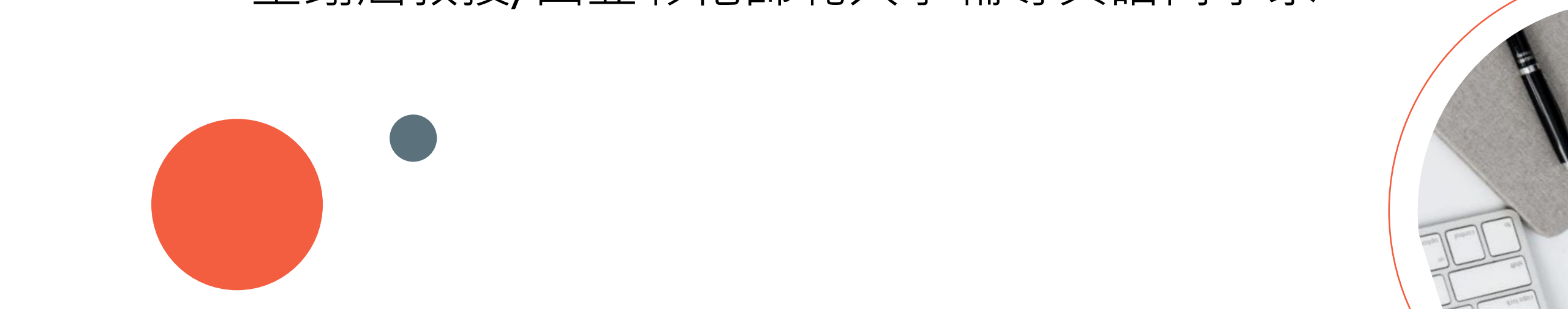




112年度「強化社會安全網計畫專業人員Level1訓練課程」 多元文化敏感度

王翊涵教授/國立彰化師範大學輔導與諮商學系



Coffeeshop is not a coffee shop.



壹、「助人工作」與「文化差異」

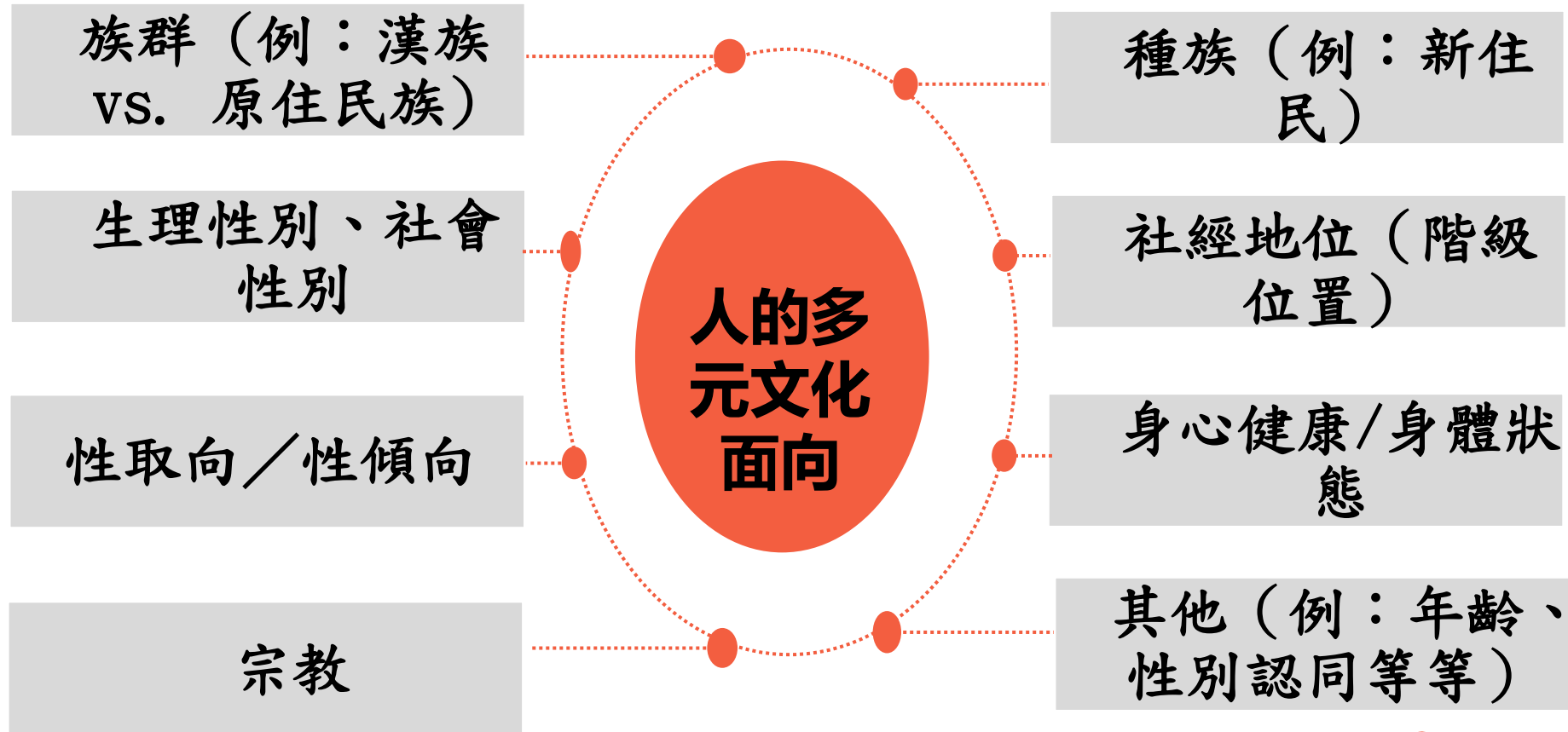
一、何謂「文化」？

依據「大英百科全書」(Encyclopedia Britannica)，文化是一組經整合的知識、信念與行為，其是由思想、信念、習俗、禁忌、準則、制度、工具、技藝、藝術、儀式、符號等等組成。生活於其中的人，在態度、價值、想法、信念等均會受到文化很大影響(引自陳秉華，2017)

二、助人工作需要透過人與人的互動關係來完成，互動時，兩造會將雙方來自的文化進互動之中，文化所負擔的價值、信念、風格「差異」形成一個評價的認知系統，藉由此系統來認識人和判斷人，可能牽涉到偏見、刻板化印象



二、人的多元文化面向



三、助人工作者就是文化工作者

以社會工作為例：

「在與案主工作時，要進入其的生活世界與脈絡，透過彼此相互的學習，找到對彼此都有意義的共同點，一起創造新的意義，社工幫助案主開展新的視野與生活可能，而案主也幫助社工豐厚自身生命的厚度，這種與案主互為主體、共同創造意義的過程就是社工的文化工作」

（王增勇、涂沛璇，2019：329）

貳、文化差異存在「偏見」與「刻板印象」

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
- 由於既有的社會生活制度是以在政治、經濟、社會具支配地位之主流群體為主，其往往會自覺或不自覺的排除或忽視其他群體的價值或需求，使得非主流族群者（弱勢者）相對容易陷入困境或較不易改善生活處境（李明政，2011）

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



參、多元文化敏感度的概念-1

1. 相信事情不會只有一種樣子

- 事情有很多可能性

2. 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（因為具支配權力的主流群體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！

參、多元文化敏感度的概念-2

3. 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」

4. 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

參、多元文化敏感度的概念-3

5. 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

肆、培養多元文化敏感度的幾項建議-1

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

2. 具備多元文化的「理解」

- 避免「先入為主」
- 如實理解

肆、培養多元文化敏感度的幾項建議-2

3. 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嗎？有貼近其的生活嗎？
- 面對新住民或移民個案：
- (1) 若社工無法與新住民個案溝通，可善用通譯資源，通譯者請避免為其親友
- (2) 若新住民個案可使用國、台語溝通，需使用其熟悉的語句，並需注意文化差異
- (3) 口齒清晰、速度放慢、盡量白話
- (4) 一次只說一件事，簡短清楚
- (5) 使用手勢、身體姿勢、圖片協助溝通

肆、培養多元文化敏感度的幾項建議-3

4. 看見與肯定服務對象的能力與優勢

- 充權觀點的服務介入
- 活用案主所熟悉的文化習性，使其成為服務資源的一部份
- 激發案主的潛能與潛在資源

5. 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？





謝謝聆聽

