

114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

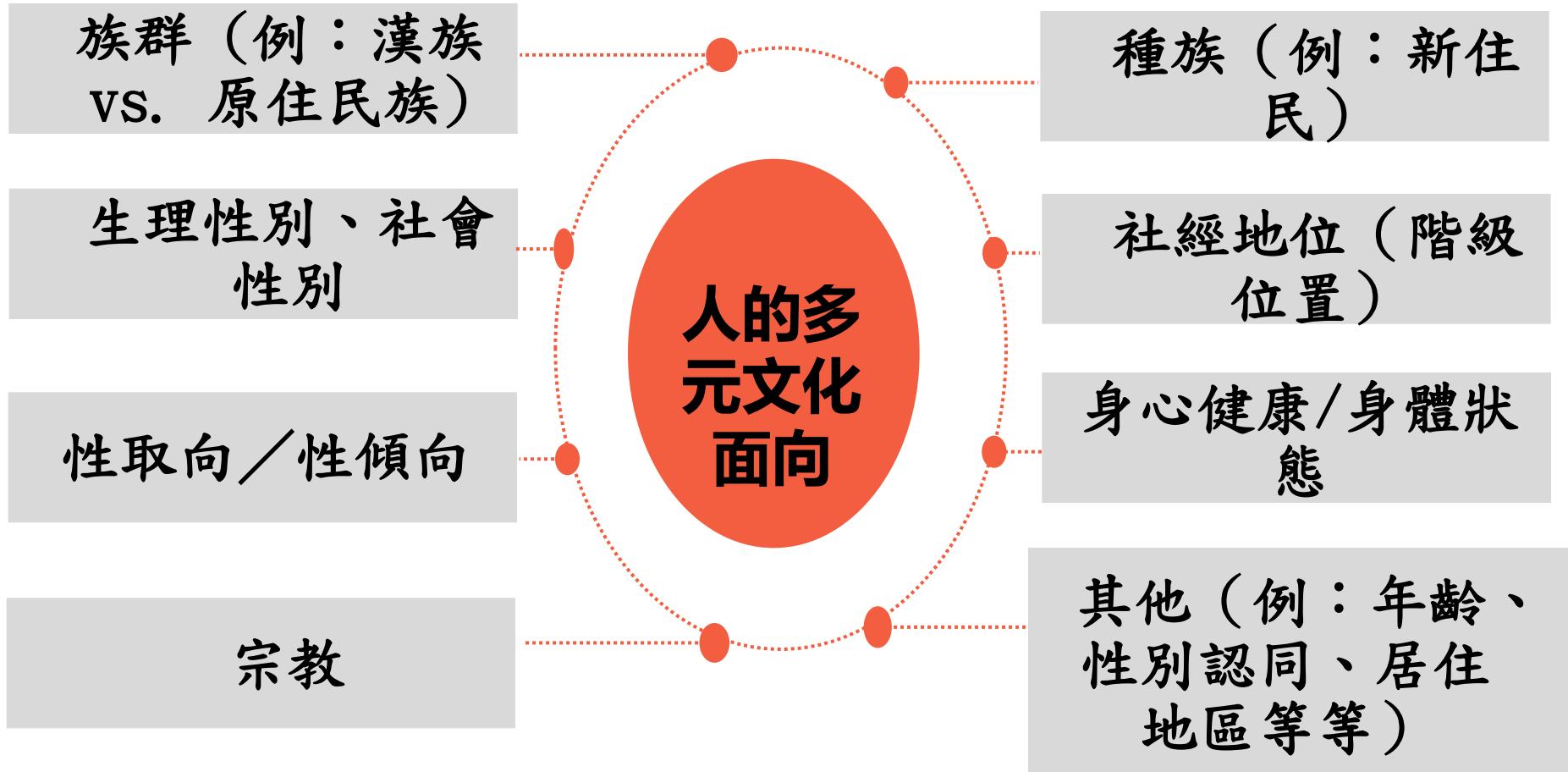
壹、「助人工作」與「文化差異」

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、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（即「相對弱勢者」）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，相對弱勢者的「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」，才能在服務過程避免偏見、刻板印象及歧視產生

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. 看到差異以及差異衍生的權力分配不均

- 知道人有種族、族群、國族、階級、性sex、性別gender、性傾向sexuality、性別認同、年齡、居住區域、身心功能、教育程度.....的文化差異
- 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
不均造成相
對弱勢族群
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
- 暫行特別措施：給予相對弱勢群體暫時性的優惠或彈性待遇，以減少或避免其繼續遭受排除或歧視的負面影響

肆、培養與落實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」？
- 進行「批判反思覺察」(critical reflexive self)：「我所處的社會結構（社會位置）如何影響我成為現在的社工？」（王增勇、涂佩璇，2019）→專業服務者能覺察自己對服務對象的認知是如何受到主流社會、政治、經濟環境的影響，並對不合乎公平正義的主流思維提出批判

2. 具備多元文化的「理解」

- 避免「先入為主」
- 如實理解

肆、培養與落實多元文化敏感度的幾項建議-2

3. 正確認識「歧視」以避免歧視

- 歧視至少包含：
- 1. 直接歧視：個體因為特定身分而遭受不利的待遇
- 2. 間接歧視：看似中立的法令、政策、措施或標準等，對某一群體帶來不利的影響，實際上造成類似直接歧視的結果
- 3. 微歧視（Microaggression）：「隱微歧視」的意思，「微」並非指程度量詞，而是指日常生活中「隱而未見」、「無所不在」、「不易察覺」的歧視（Ciwang Teyra等，2023）。

- Sue等人(2007，引自Ciwang Teyra等，2023：253-254) 將隱微歧視分成三種樣態：

1. **隱微攻擊(Microassault)**：有意識地透過對特定受壓迫者的貶抑與戲謔來傷害對方，例：語言或非語言的人身攻擊、刻意避開特定有色人種、在環境中公開展示帶有貶抑特定群體意涵的歧視符碼（如海報、廣告、影片等）的行為

2. **隱微侮辱 (Microinsult)**：行為者無意識傳遞缺乏種族、性別或性傾向等文化敏感度的言論，無論是貶抑或稱讚，皆會令當事人感到被冒犯。例：女醫師被誤認是護理師（隱含女性不可能成為醫師）；新住民子女被他人訝異地稱讚能有傑出表現不簡單（隱含新住民子女的能力不足）

3. **隱微漠視 (Mircoinvalidation)**：包含：

（1）對有人受壓迫一事視而不見，例：面對種族或性別的爭議言論會以「我沒有歧視，我有很多原住民/同志朋友」來回應（預設我有原住民/同志朋友，所以我不會歧視原住民/同志）。

（2）否定或忽視當事人的感受和想法，當事人遭受隱微攻擊或隱微侮辱時表達不舒服，對方會以「我只是在開玩笑」、「你不要小題大作」、「你太敏感了」等否認，讓當事人感到被忽視。

肆、培養與落實多元文化敏感度的幾項建議-3

4. 注意自己的「用語」有沒有多元文化，並善用「積極性差別對待」與「暫行特別措施」

- 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？
- 不以異性戀思維來稱呼案家家長或照顧者
- 面對新住民或移民個案：
 - (1) 若無法與新住民案主溝通，可善用通譯資源，通譯者請避免為其親友
 - (2) 若新住民案主可使用國、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、培養與落實多元文化敏感度的幾項建議-4

5. 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

6. 能與相關網絡單位協力合作

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！！

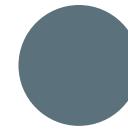
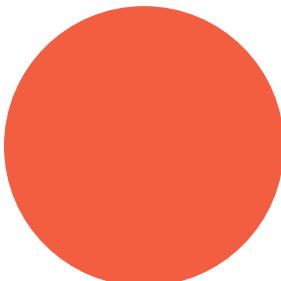
多元文化敏感度培養不是「絕有」或「絕無」，

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？

你/妳將如何在專業服務中落實多元文化敏感度？





謝謝聆聽