



文化能力在社會工作教育與運用之探討

李聲吼

壹、概述

多元文化是指在一個特定地區的人口有其種族的、文化的、民族差異的事實情況。它通常發生在一個組織中，類似像學校、企業、鄰居、城市或國家。有些人易使用文化多樣性來解釋多元文化。

某些國家頒定正式的多元文化法定政策以聚焦於認定與維繫不同的文化或文化主體，以促進社會和諧。在這種背景下，多元文化提倡一個社會要延伸平等地位給予不同的文化與宗教社團，而非由單一文化來主宰。

所謂文化多樣性是指多元文化社會中各種次級文化與不同的價值系統。許多先進國家的文化政策目的、方案與法案都傾向支持文化多樣性，並提出下面之聲明(李宗派，2009)。

多樣性之基本面向包括：年齡、性別、精神與體力、能力與特徵、種族、民族遺產。多元性之次級面則可包括：地理位置、入伍服役經驗、工作經驗、收入、宗教、

主要語言、組織角色與水準、溝通型態、家庭身分、工作型態、教育。

社會工作之多元文化課題是在呈現一個社會工作實務中，多元文化之集體觀點。它鋪陳實務與研究多元文化之途徑，而這種知識在單一文化中是無法輕易獲得的。多元文化是指對文化差異相關知識之專業處理，鑑賞，與瞭解。此概念與種族中心主義有很尖銳的對比。種族中心主義僅就自己的文化觀點來看實體的趨向，不喜歡其他文化且鄙視他們為劣等。民族中心主義則孕育文化偏狹，無知，偏見。社會工作則是要求助人覺察之彈性，願意欣賞與學習別種文化與技術，並參與分歧的文化場域。因此，多元文化觀點，應該納入社會工作教育之整體課程與所有專業實務中。

依據美國少數民族執行長聯盟 Minority Executive Directors Colition 的觀點認為，文化能力(cultural competence)對健康與心理衛生服務輸送的成功與否，具有關鍵性的影響。文化能力所包含三項指

導原則分述如後（李宗派，2009）：

一、承諾性

承諾性(commitment)對社會改變而言是必須的要素，它包含：確認機構內的族群主義存在於任何層面的服務輸送系統中，不論是政策面或實務面。察覺文化的差異性存在群體中，有色人種的想法、感受，此行為不應被主流文化排斥與評判。

二、可接近性(accessibility)

對所有有色人種之社區應提供服務、訓練與經費援助，並保證所有社區皆獲得相同程度的服務水準。服務應提供在不同族群的社區並減少服務的阻礙，提供雙語的服務人員，並分散服務地點方便民眾的使用。

三、相關性(relevance)

服務輸送應該與案主的需求相關聯，並考量環境、時間、精神面、宗教面的便利性。

貳、文化能力的相關定義

在社會工作實務工作上，文化的意義時常被混淆，以下介紹三項常見的文化能力的相關定義。

一、文化

採用文化(culture)這個字的原因是因為它是一種整合性的人類行為模式。文化包含思想、信息傳播、行動、習俗、信仰、

價值、族群、宗教、等社會群體的慣例。文化經常與世代傳遞的整體性方式有關。文化亦包括生活中諸如、身心不便者，不同宗教背景或同性戀等群體的生活方式(NASW, 2007)。

從實務面觀之，美國社工專協的倫理規則中亦提到社工員的主要任務是增進人群的福祉，並協助達成各種人群的需求。其中特別關注那些遭遇不幸、受到壓迫、貧窮的人士。進一步言之，社工員對文化與族群多樣化應保持敏感性。另外，文化亦與兩個倫理上的守則有關，社工員應挑戰社會不平等，社工員也應尊重一個人的內在自尊與價值。

二、能力

能力(competence)這個字被採用的原因是因為它隱含在文化整合模式的背景下，具有執行群體中所界定人類行為的能耐與效果。在社工倫理守則中，能力被區分為下列幾種方式來探討：

1. 社工員應在能力範圍內推動實務並發展與增進專業素養。
2. 社工員應在所接受的教育、訓練、資格檢定、接受諮詢、督導經驗，或機關的專業經驗中提供服務並展現能力。
3. 社工員在實質介入前應在經由適當的學習過程後執行之。
4. 社工員應小心仔細的判斷，與適當的學習過程以確保案主免受傷害。

三、文化能力

文化能力(cultural competence)是指對

所有不同文化、語言、階級、種族、宗教的人群，能以覺察、肯定的方式，尊重個人、家庭、社區尊嚴的過程。文化能力的概念亦強調、不論是個體或系統皆應互相尊重與回應。美國社工專協(NASW, 2007)認為文化能力是指在一個系統中採取一系列適合的行為、態度與政策，使系統與專業能在跨文化的情況中有效率的工作。

參、多元文化標準能力

多元文化標準能力的倡導目的在於，藉由標準能力的制訂以提供社工員在實務工作的參考與學習的依據。以下介紹美國社工專協所規劃的十項能力指標供參考(NASW, 2007)。

一、倫理與價值

社工員應執行與專業標準、價值、倫理一致的工作，並能察覺個人與專業上的價值會與不同案主的需求有所衝突或需要調適。

一項專業的主要特質之一，在於該專業能否建立倫理標準的能力以幫助專業去界定實務上的倫理議題並引導那些是專業可以接受或不能接受的行為。

社會工作過去詳細界定「倫理守則」(Code of Ethics)。其中守則中亦察覺文化與倫理可能影響個體處理問題及與人互動的方式。由於各種文化的異質性極大，因此，社工員必須完全瞭解並嘗試去欣賞文化的差異性。

二、自我察覺

社工員應尋求去發展對個人本身、文化價值或信念上的理解。並能辨別在生活與他人相處時多元文化身分的重要性。

社工員應檢視自我的文化背景與本質，以增進對個人的假設、價值觀與可能的偏見或傾向(bias)的瞭解。社工員自我覺察本身的文化本性(identity)是一項基礎，以便於在實務上對案主的文化背景進行瞭解。這些個人的價值、信仰或傾向會影響社工員與案主的關係。這方面的文化能力包含了解諸如害怕、忽略、想法（種族、性別、年齡）等因素是如何會影響社工員的態度、信仰與感受。

三、跨文化知識

社工員應持續開展特殊的知識，並主動去瞭解所服務之案主群體的歷史、傳統、價值、家庭系統與文化上的表現方式。

文化能力的內涵不斷在改變，因此必須繼續充實多樣化的知識。社工員應保持開放的心態並持續關注下列的議題：文化對行為的影響，態度與價值，不同案主尋找協助的模式，溝通的方式，說話的類型等等。

社工員應具備有關服務對象的特別知識，內容包含歷史經驗、安置模式、個人或團體受壓迫的情況、調適模式、社經背景、生活過程、學習方式、文化習俗，進而思考照顧與服務應如何進行(Gallegos, 1982)。

四、跨文化的技能

社工員應採用適當的方法、途徑、技巧以反應工作者在助人過程中能瞭解文化的角色。社工員必須能夠適時表達真實性，仁慈心，與溫暖的心態。社工員應該彈性的反應可能的解決範圍，對與同仁能夠保持開放與接納。願意與不同背景的案主合作，區分並澄清刻板印象與偏見以減少不同案主群需求的衝突。努力消除對族群、性別、同性、年齡、與貧窮的歧視。

五、服務輸送

社工員在社區或較廣泛區域進行服務時應具備多元文化的知識與技能，並對不同的案主提供適當的參考與探詢服務。機構與專業社工組織可以藉由支持文化能力服務輸送的評估來提升文化能力。具有文化能力的社工員必須察覺與警惕社工員與案主由於文化差異所產生的變遷。其內容包含，注意並提醒社工員對文化能力的學習（例如：在職訓練、機構評鑑、案主的意見回饋）。社工員並應防止多元案主在被排除服務的可能性，並調整服務輸送系統以滿足其需求。

六、充權與倡導

社工員應瞭解社會政策與方案的多元案主與人口群的影響，並在適當的時機提供倡導的活動。社工員應敏銳的察覺並倡導減少對不同族群、性別、年齡之案主有害的影響，運用充權行動增進案主的能力。充權的方式是去幫助案主聯結自我的能量，並跨越文化的障礙。提倡案主把握機會提昇自我、並注意不要傷害案主個人

的價值認定，並應瞭解案主對倡導的反應與認識。藉由尊重與合作，以促進社工員與案主去設定改變的共同目標。

七、多樣化的工作能力

社工員在社福機構與方案進行招募，雇用與持續任用的過程中，應支持、倡導並協助培養進階的社工文化能力。欲增進機構內的文化能力必須能展示機構在招募及留住不同社工背景的人才時應尋找或引進一些在地的社工員，以展現社會工作的包容性。

八、專業教育

社工員應提倡並參與教育與訓練的方案，以協助本身在進階專業文化能力的培養。文化能力對界定社工專業而言，在聯結理論與實務的知識本體上，扮演極重要的角色。社工是一項實務導向的專業，社工教育與訓練必須在專業實務上與時俱進，並超越改變，其中亦包含改變不同案主人口的需求。文化的多樣性應在課程中陳述，並視為教學與研究的重點。

九、語言的多樣化

社工員應尋求並提倡能提供適當語言的人士，以便對案主提供諮詢、參考與服務，其中包括使用口譯人員。語言是一種資源，也是個人身分的延伸。案主有權利在生活中使用自己的語言。語言的多樣化也是一種社會資源，社工員應提倡社會公義並消除歧視與壓迫。

十、跨文化的領導

社工員應能夠對其他的專業提供多元或不同案主有關的資訊。社工界應扮演領航的角色，在倡導相關專業人士對多樣化的案主群體提供公平的處遇。

社會工作的領導是一種溝通遠見的過程，一種創造專業行動的過程，以幫助個人、家庭、團體、組織、或社區充權。多樣性技能(diversity skills)則是指對多樣性的敏感度，接受度與耐性，多元文化領導力，以及對模糊情境的忍耐力。(Rank & Hutchison, 2000)

肆、實例介紹

美國西肯塔基大學 Gabbard (2009)提出一個文化能力的教學模式，其內容包含五大要素分述如后。(1)對文化的廣義定義(2)聚焦於文化能力的知識與技巧(3)一個易理解的文化相關理念(4)一個文化多樣經驗的學習(5)個別化的作業。

上述五要素是著眼於文化能力教學上的設計，且經過統計分析後達到顯著差異的預期效果。也就是經由課程的學習後，學習者覺得獲得重要的啟發與知識技能的進步。

首先在文化能力的定義方面，該模式認為文化能力應強調社工員提供服務的過程。社工員需要能夠覺察、肯定不同文化的個人、家庭與社區，以保障每個人的尊嚴(NASW, 2007)。另外，文化能力亦強調對社會系統中不同種族與文化促進平等與社會正義概念的提升。

其次在課堂的學習中，特別注重文化能力知識與技巧的學習。課程中一方面介紹美國原住民在歷史上受壓迫的情況。另外，也藉由練習與相關團體的晤談以獲得進一層的學習經驗。

在知識的面向上，主要內容是在探討少數民族在歷史上所遭遇的重大社會問題。另外亦包含性別差異，白人、男性，對其他族群的壓迫。教師指定閱讀資料並鼓勵同學提出問題與質疑、並進行相關議題的討論。

第三，對於文化相關概念的理解。此概念是衍生於文化人類學的觀點。主要目的是讓學生踏出自己的狹窄生活範圍，去體驗其他文化或族群案主的想法與行為。這類的行動要求對學生而言並不容易，但是，一旦學生在接觸不同的文化經驗之後，就會有較周延且多樣的觀點或想法。

第四是多元文化的實際接觸，選課的學生必須完成一項「文化敏感方案」。他們必須參與平日未曾接觸的文化活動，例如，一項會議、活動，或與不同文化團體的晤談。並要將結果呈現在書面與口頭報告上。其內容包含：這項經驗對你/妳個人有何特別之處？你/妳在過程中學到了什麼？參與對象與先前的刻板印象是否有一致或有衝突之處？未來你/妳會用何方式與案主或其他群體相處？

第五是個人對文化能力的生活實踐理念。為了能幫助學生在日常生活中實踐對文化差異的包容與敏感性。教師會鼓勵學生嘗試列出個人對文化能力的基本信念或原則，並鼓勵學生在生活與學習中去驗

證，教師亦鼓勵學生運用觀察、傾聽、並記錄在生活上的電影、電視中所察覺到的壓迫、冒犯性的與語言、手勢、或行為，並在不同性別、階層、族群、宗教、身心障礙者、年齡等方面去判別其差異性。

伍、結論

多元文化能力在美國社會已經成為普遍接受的社會理念與風尚，在社會政策與法律規章都有明文規範要尊重多元文化與文化差異，對於少數民族之社會權益、社會福利，亦有所保障。因此，社會工作教育亦不能例外，課程內容必須教導學生學習多元文化之知識與文化能力技巧。學校應盡量招收少數民族或多元文化之學生，

並且聘請具有多元文化背景與知識的學者擔任教職。現代之社會工作師必須具備多元文化與文化能力之知識與技巧，才能有效的應用到社會工作之各個領域並能造福案主與社會大眾。

本文介紹的十項文化基本能力可以供社工教育與機構實務工作上參考與實踐的依據。再者，實例介紹的五項內涵亦可作為社工教育教學設計與規劃上的範例。文化基本能力的培養最重要的部分還是在實務上的實踐行動，希望學校教師與機構督導皆能重視此議題，並能循序漸進。

（本文作者現為屏東科技大學社會工作系系主任）

參考文獻

- 李宗派(2009)，美國多元文化與社工教育。多元文化社區工作與弱勢族群國際研討會。國立屏東科技大學社工系。
- Gabbard, Jay (2009). An effective model of teaching cultural competence. 2009 International Conference on multicultural , community work and disadvantage group. National Pingtung University, Department of Social Work.
- Gallegos, J.S. (1982). The ethnic competence model for social work education. In B. W. White (Ed). Color in the white society. MD: National Association of Social Work.
- Rank, M. G.(2000). An analysis of leadership within the social work profession. Journal of Social Work Education. 36, 487-503.
- NASW (2007). Cultural competence in social work practice. National Association of Social Workers Press. Washington , D. C..
- Solomon, B. (1976). Black empowerment. NY: Columbia University Press.