

多元文化諮商的理論與技術

王小芬

國立高雄師範大學教育研究所研究生

美國一向被社會學家以「民族大熔爐」來比喻美國社會民族的複雜性。而過去美國也一直透過教育的方法，使各民族濡化於美國的文化中，接受美國人的價值觀念。然而隨著各族群自我意識的抬頭，以及想保留自己獨特文化傳統的強烈意圖，這種族群意識的改變，及各民族對諮商的不同需求，使得美國諮商心理學於最近數十年來，開始注意到傳統諮商的不適性。

很多研究顯示少數民族在美國使用心理機構之次數顯著少於白人；在諮商過程中，少數民族的當事人中途流失的比例也顯著高於白人。此外，由於使用心理測驗之不當以及諮商員或心理學家對少數民族文化的無知，很多少數的個案常接受不當的診斷和不利的安置，例如誤診少數民族的個案為智能不足、人格異常等；或根據心理測驗結果安排少數民族的學生選修就業課程，而斷送其升大學的機會。這些不利於少數民族的事實曾引起美國社會及心理學家之重視，在少數民族的諮商員促導下，美國諮商心理學界提出了「跨文化諮商 (cross-cultural counseling)」，或「多元文化諮商 (multi-cultural counseling)」(洪麗瑜，民77)。

以下將說明傳統諮商在多元文化情境中的障礙，繼而簡介多元文化諮商的意義、專業知能、專業倫理與訓練方案，並說明多元文化諮商對於我國的啓示。

一、傳統諮商在多元文化諮商中的障礙

由於諮商的理論發源於美國，在諮商時所表現出來的一般性特徵，均是美國主流文化的具體表現，無形中便忽視了少數民族的需求。Sue等人(1982)年就曾指出有一些諮商的因素會造成對不同民族諮商之障礙。

(一) 輔導員希望他的當事人能表現出某種程度的開放。大部分的諮商理論均積極鼓勵當事人能充分表露其情緒或行為的反應；當事人若能有所表露，就表示諮商已達到某種效果。然而這卻和亞裔美人、印地安人的文化不鼓勵表達自己，及印地安人不強調心理能力，而重視操作性技巧，有極大的不同。茲將美國少數民族在文化上的表現，整理如表一。

(二) 諮商是輔導員對當事人一對一的活動；由輔導員以接納、溫暖的態度促使當事人抒發或討論其所遭受的困難，重視當事人的語言表達。如果當事人抗拒或因故無法做到，則可能被視為是自我防衛、抗拒或作表面上的敷衍。然而這和黑人、印地安人重視非語言溝通大異其趣。

(三) 諮商情境的經常變動：諮商情境是一種非結構性的晤談，當事人是晤談過程中主要的參與者，輔導員是根據當事人的反應，加以反應。這對亞裔美國人習慣具體、結構性的互動，及其它少數民族當事人是較難做到（陳貴龍，民75）。

Schofield (1964) 曾表示多數心理衛生從業者對當事人的偏好可歸納成五個特質，他稱之為“YAVIS”，即年青的 (young)，具吸引力的 (attractive)，能用語言溝通的 (verbal)，具有智慧的 (intelligent) 和成功的 (successful)，這種偏好卻和少數民族的特徵有極大的不同，也顯示了多數輔導員對少數民族的歧視（洪麗瑜，民77）。

Padilla等人 (1975) 研究發現少數民族無法有效地接受輔導諮商服務乃是由於三種因素的相互影響（陳貴龍，民75；洪麗瑜，民77）

(一) 語言的阻礙：美國的少數民族通常是在雙語環境中長大，他們大多無法流利地用英語表達，而當事人語言的障礙，可能會被認為是不合作的，或以沈默壓抑自己的。此外，有些少數民族的文化中強調非語言的訊息，這些訊息也往往不為白人輔導員所正確了解。

(二) 社會階層價值的衝突：一般低下階層的當事人在接受諮商過程中比較關心生存或安順過日子方面的勸告或建議，但晤談往往是每週五十分鐘的接觸，與當事人急於尋求立即解決問題的要求，無法一致。研究亦發現中、高社經地位的個案接受諮商輔導的時間較低下階層個案長。

(三) 不同文化價值觀的阻礙：個人主義 (individualism) 是西方文化的主要精神，傳統的諮商強調尊重個人、主張爭取個人權利及發展個體，這和少數民族文化中強調團體甚於個人的文化觀念有著截然不同的不同，因此諮商中要求自我肯定、自我實現，並不能完全解決少數民族當事人的問題。

基於以上學者們對於傳統諮商中，忽視當事人多元文化的特性，而造成諮商關係的不和諧，學者們開始注重多元文化的諮商。因此以下將簡介多元文化諮商的意義、專業知能、專業倫理與訓練方案。

二、多元文化諮商的定義

Herskovits (1955) 定義「文化」是環境中人造的部份，不同團體的個人若分享共同的經驗、歷史、語言，而居住在同一地區，便是一特定文化的成員。雖然同一國家內的人們有相同的文化，但文化並不同於國家或種族，在同一種族或國家中，會有些特定的文化團體有不同於其它成員的行為和語言，稱之為「次級文化」(Copeland, 1983)。Vontress (1988) 認為多元文化諮商是「諮商關係中，諮商員和當事人文化、次級文化、種族或社經環境中社會化過程的差異」。Sue (1982) 認為「多元文化諮商」便是二個或二個以上的人，有不同文化背景、價值、常模、角色、生活型態和溝通方法，他們之間的諮商關係（白慧娟，民84）。簡言之，多元文化諮商強調的便是諮商員和當事人的文化差異。

三、專業知能與技巧

Sue (1992) 認為一個多元文化的諮商員，應該要知道自己文化的假定、價值和偏見，了解不同文化當事人的世界觀，並發展適當的涉入策略和技巧 (Sue, 1992)。因此多元文化諮商員需具備以下三方面的知能與技巧：

(一) 態度和信念

1. 自覺自己所屬文化之遺產及其和其他文化之差異，並尊重其他文化。
2. 自覺自己的價值觀和偏見，以及了解這些對少數民族的可能影響。
3. 面對與當事人發生種族文化上的差異與歧見時，能坦然接受，不會覺得不舒服，也不會漠視這些差異。
4. 能真實體會少數民族當事人所處的處境（如其社經地位、對種族之認同狀態和所受之政治壓迫等）。當諮商員自知能力有限，能坦然轉介當事人到適當的諮商員或心理衛生機構。

(二) 知識

1. 對少數民族在美國政治社會環境下所處之地位有充分之了解，諮商員應了解各少數民族所受之歧視或壓迫，以及這些經驗對當事人自我認同之發展有何影響。
2. 選擇某一特定少數民族團體為自己鑽研之對象，對其歷史、文化、經驗和生活方式等深入研究。
3. 充分了解諮商和心理學之一般特性，並能夠決定那些部分的理論或技巧對一個不同文化背景的少數民族當事人可能有效。
4. 了解心理衛生機構在那些方面會阻礙少數民族的使用，如地理位置之不當、語言之隔閡、或服務功能之限制。

(三) 技巧

1. 能運用相當多樣的語言和非語言的溝通技巧，並能針對不同的當事人給予適當的反應。
2. 能接收和發出適當且正確的溝通訊息，包括語言和非語言的，諮商員能確認自己已正確的了解當事人的訊息，也使自己的訊息能為當事人正確的接收。
3. 必要時，能夠運用最適當的策略來協助當事人、或促進諮商之進行，例如走出辦公室提供服務 (Sue, 1982; 洪麗瑜, 民77)。

綜合多元文化諮商的知能與技術可知，諮商員應先澄清自己的價值觀，進而了解當事人的文化背景，從當事人的角度看待問題，並提供適當的訊息與協助，才能使諮商發揮效果。

四、專業倫理

Cayleff (1986) 認為諮商員與當事人的關係，就是社會結構的縮影，當事人是自己文化的產物，決定他們如何及何時尋找協助及接受諮商輔導的結果，如果諮商員無法欣賞並了解當事人的信念系統，便違反了倫理信條，因為諮商的基本倫理便是不能使當事人受到傷害 (Cayleff, 1986)。

Ibrahim & Arredondo (1986) 認為多元文化的專業倫理標準，其目的在於：

1. 培養有效的文化諮商專家
2. 為美國少數民族、移民、難民和外國學生提供倫理而有效的諮商服務。
3. 選擇和使用適當的多元文化評量技術。
4. 進行多元文化的研究。

他們試從以上的四個專業倫理目的，提出倫理標準 (Ibrahim & Arredondo, 1986)：

1. 培養諮商員

標準1：培養諮商員的方案要了解 and 回應學生、教師和當事人的文化差異。

培養諮商員的訓練方案中應整合多元文化哲學的觀念到課程，使學生都能了解。且這些多元文化理論與實際的課程應整合到完整的專業訓練課程中，而不應該是單一孤立的課程或超出負擔的調查課程。

標準2：諮商員的教師應有能力教導和監督實際諮商中多元文化的因素。

教師應在每一個諮商員的訓練課程中均強調文化的觀點和能力。如以多元文化的觀點了解人格與諮商的關係，因為不同文化對於正常與不正常人格的定義是不同的。學生應被教導去檢視文化如何影響他們的專業哲學，並了解自己的文化在諮商理論與實際中的限制。此外學生應在不同文化的環境中進行實習，使學生和少數民族一起工作，以更了解自己的限制與偏見。

2. 實際諮商

標準1：諮商員必需結合對當事人文化和世界觀的知識到諮商實際中。

諮商員必需從當事人的角度看問題，因此需要諮商員能認識當事人的信念、價值、假家、問題解決模式和決策、生活型態、社經和教育水準、社會政治的歷史等這些因素，將會影響到諮商的結果。

標準2：諮商員必需了解、評估且接受自己的世界觀、文化脈絡和偏見。

不只了解當事人，諮商員也要了解自己的文化包袱，更需要具備多元文化的溝通技巧。

3. 評量

標準1：諮商員在對當事人下任何判斷之前，均必需將當事人者視為文化的整體，了解當事人在主文化、次文化和社會系統中的生活哲學、信念、價值和假定。

諮商員對當事人問題的涉入，需要對當事人適當而足夠的評估。Ibrahim & Kahn (1984) 發展出「評估跨文化世界觀的量表 (Scale to Assess World Views Across Cultures)」，簡稱SAWVAC，用以評估當事人的信念、價值和假定。

標準2：諮商員應使用多種來源、多種層次和多種方法去評量當事人的能力、

潛能和限制。

諮商員也要使用多種的訊息來源了解當事人的能力和限制，運用多種層次和多種方法才不會低估當事人的能力和誤解當事人的人格。在多元文化評量中，自由回答的格式、開放性的晤談和參與式觀察應取代固定答案的格式。

4. 研究

標準1：進行研究以了解與說明文化的因素，如種族、性別、生活方式和社會階層。

研究是所有理論的基礎，但文化因素卻往往被研究者所忽略。而即使文化是研究的焦點，也往往強調的是主流文化的思想。應運用文化的獨特性和一般性，以研究團體內與團體外的相似與相異性。

標準2：研究方法要文化地適合研究中的團體和主題。

研究者進行研究時應(1)考慮研究參與者的語言和社會文化經驗。(2)考慮自己的偏見。(3)請教與研究相關的文化專家 (Ibrahim & Arredondo, 1986)。

綜合專業倫理的說明，可以了解為不使諮商員因文化差異而無意地傷害當事人，影響有效諮商的結果，諮商員從訓練、實際、評量到研究，均應有多元文化的認知。

五、訓練方案

為了突顯諮商員和求助者因為文化背景的差異而對諮商中的問題未能正確掌握的現象。Pedersen (1977) 發展出「三人式多重文化諮商員訓練模式」(The triad model of multicultural counselor training)，在一般諮商中只有諮商員及當事人的參與情境中，增加一名反諮商員 (anticounselor)、或利諮商員 (procounselor) 或諮商解釋者 (interpreter)，成為三人一組同時進行諮商，這種三人互動的方式，可以協助顯現和諮商員具有文化差異的當事人內在對話的內容，俾提昇諮商員文化的敏覺性及把握良好的諮商關係。這種訓練方式並非教條式的指導，而是直接讓諮商員、當事人及問題間的互動關係現場演出，使學習者能立即真實地體會實際的諮商關係，感受諮商員各種反應的影響，讓學習者能直接的學習及提昇其覺察能力，從體驗中直接接納汲取諮商技術的功能及精髓 (Pederson, 1977; 廖鳳池, 民81)。

Pedersen認為諮商的過程不只是諮商員與當事人一對一的關係，而是諮商員、當事人與問題等三個元素交互作用而構成的。在諮商員與當事人聯手與問題對抗時，問題會設法破壞諮商員和當事人的關係，使當事人與問題形成立場一致的聯盟關係，而一同反對諮商員的努力，形成諮商的阻力，此時諮商員若不能察覺諮商情境的改變，改善諮商員與當事人之間的關係，則諮商將註定失敗。

為使諮商員能更清楚自己在諮商情境中的角色，在諮商員訓練方案中，需要一個「反諮商員」協助。反諮商員的立場與諮商員的立場恰巧相反，反諮商員通常選擇和當事人相同的文化立場，但經常打斷及破壞諮商晤談的進行，迫使諮商

員覺察並適應當事人文化的觀點。反諮商員不斷的把問題破壞諮商員及當事人關係的角色具體呈現出來，提供明確負面的回饋，使諮商員隨時察覺當事人和問題間共生的關係，而知道應如何著手介入，改變當事人的態度，扭轉諮商情境中不利的因素，使當事人能與諮商員共同努力以對抗問題，以使諮商發揮正面效果。

而「利諮商員」的角色則是從當事人的文化參考架構來協助諮商員和當事人釐清所面臨的問題。利諮商員能辦明當事人的文化，以提供遠利的文化資訊給諮商員，利諮商員並非協同治療者，而是一個透過提供具體的治療策略或將當事人可能抗拒提供的訊息挑明出來的立即性資源人士，他可以透過口語及非口語的方式來增強諮商員所採行的策略。

而「諮商解釋者」則和反諮商員及利諮商員一樣，都是在諮商過程中提供回饋的人，但是解釋者所提供的是中性的回饋，不是明顯負向或正向的回饋（Pedersen, 1977；廖鳳池，民81）。

綜合言之，三人式諮商訓練對於幫助諮商員釐清諮商情境中的問題頗有助益，並且能將晤談中的抗拒情形界定清楚，而反諮商立即面質式的回饋有助於促使諮商員停止錯誤的談話方式或內容。受過訓練的諮商員在往後的諮商中較少防衛的舉措，對於和不同文化背景的當事人晤談亦較不會感到焦慮，有助於使諮商員能有效地處理多元文化諮商的問題。

六、多元文化諮商對我國的啓示

我國的社會文化雖不似美國文化那麼複雜與分歧，然而原住民亦是我們社會中的少數民族，台灣地區山地所占面積幅員遼闊，土地貧瘠，加上交通普遍不便，使得在人口中為少數民族的山地原住民在政治、經濟、社會和文化等方面均處於弱勢地位。而近年來，隨著社會變遷，原住民為了生活，從山地移向平地，以勞力換取薪資。然而這些原住民，因為文化、生活方式的不同，使得許多原住民在生活的適應上發生了許多困難，亦不斷地產生教育與就業的問題，因此如何改善原住民的問題，尤其是教育與就業輔導諮商，成為十分迫切。

然而原住民文化與漢族文化便有顯著的不同，胡效群（民70）研究說明原住民獨特的價值觀，包括集體的觀念、不分化的觀念與具體的思考方式，而這些價值觀恰與現代工商社會強調自主獨立、自我負責的觀念，強調工作分化、各司其職的特性與強調抽象思考的能力，均有相當大的衝突，也使得原住民在競爭的社會中更顯孤寂與弱勢。

因此諮商員面對原住民的諮商問題時，應把握上述多元文化諮商的知能與倫理，了解並尊重原住民文化的價值、理念、信仰，發揮高度的同理心，從原住民的角度與觀念出發，協助他們解決問題。

結論

近來年，由於國際交流的頻繁，與族群意識的高漲，使得多元文化的概念日漸受到重視。而諮商強調的是人際關係的互動，更應深入了解不同文化的當事人如何回應社會環境與所面臨的問題，唯有深入的了解與完全的接納，才能使諮商發揮正面的效果。因此諮商員對於多元文化諮商的技術、倫理，均應有所了解。

參考文獻

- 白慧娟（民84），第四勢力—多文化諮商與治療。*諮商與輔導*，112，5-8。
- 胡效群（民70），山胞適應現代生活的幾個問題。*中國論壇*，7（4），頁。
- 洪麗瑜（民77），值得重視的跨文化諮商。*諮商與輔導*，33，9-12。
- 陳貴龍（民75），文化比較諮商淺釋—以臺灣高山族為例。*輔導月刊*，22（3），21-26。
- 廖鳳池（民81），多重文化諮商技術訓練模式評介。*諮商與輔導*，77，2-9。
- Cayleff, S. E. (1986) Ethical issues in counseling gender, race, and culturally distinct groups. *Journal of Counseling and Development*, 64(5), 345-347.
- Copeland, E. J. (1983). Cross-cultural counseling and psychotherapy: a historical perspective, implications for research and training. *The Personnel and Guidance Journal*, 62(1), 10-15.
- Ibrahim, F. A. & Arredondo, P. M. (1986). Ethical standards for cross-cultural counseling: Counselor preparation, practice, assessment, and research. *Journal of Counseling and Development*. 64(5), 349-352.
- Pedersen, P. B. (1977). The triad model of cross-cultural counselor training. *Personnel and Guidance Journal*, 56, 94-100.
- Sue, D. W., Bernier, J. E., Durran, A., Feinberg, L., Pederson, D., Smith, E. J., Vasquez-Nuttall, E. (1982). Position paper: cross-cultural counseling competencies. *The Counseling Psychologist*, 10, 45-52.
- Sue, D. W., Arredondo, P. & McDavis, R. J. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Counseling and Development*, 70(4), 477-486.
- Vontress, C. E. (1988). An existential approach to cross-culture counseling. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 16, 73-83.