

多元文化團體諮商師 團體諮商師多元文化能力之培育

陳儒樺

(國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班)

一、前言

你正在帶領一個失婚團體，一位女性成員正描述到自己想要追求事業發展，導致前夫不諒解，最後終於離婚時，團體另一位成員回饋：「女性還是應該以婚姻家庭為重，事業讓男人去衝就好。」這時你的反應是？給予回饋的成員之性別，是否會影響你的回應方式？

你正在帶領一個愛情團體，在許多成員都提到與親密他人的性關係後，團體中一位信仰天主教的成員出現明顯不自在的狀態，並試圖向其他成員宣揚「婚前性行為是一種罪衍」的信念時，你的介入方式是？

當你被要求帶領一個外籍配偶的生活適應團體時，成員當中有男有女，且分別來自中國大陸、印尼、越南、泰國等地，你認為除了平日帶領團體時一貫的準備工作外，還需要什麼其他不同額外的準備？

在後現代主義思潮的影響下，諮商師開始關切多元觀點的價值，從過去僅只關照個體的內在狀態，漸漸將焦點轉移到個體所處的脈絡中，認為個體之所以感到困擾，不僅因為其內在發展遭遇阻礙，更多的原因乃是受其社會文化因

素影響，為了使諮商工作能廣泛運用到不同文化背景的個體上，多元文化諮商與治療(Multicultural Counseling and Therapy, MCT)因運而生(Ivey, Ivey & Simek-Morgan, 1993)。

當代諮商與心理治療理論的發展多源於西方、中產階級、男性、白種人等文化背景，使用在其他社會文化下的個體可能會遭受很大的限制，更甚者會對個體造成傷害，為符合諮商專業倫理守則中追求當事人最高福祉之核心精神，使用多元文化觀點進行諮商工作乃是相當重要的原則(洪莉竹，2003)。

多元文化觀點雖已漸漸受到重視，但相關討論多侷限於個別諮商與心理治療，殊不知多元文化觀點對團體諮商的影響更為鉅大。一般而言，團體中的多元文化議題可以分為兩部份(Corey, 2005)：

(一) 具有特殊需求之團體

有時團體會針對特定社會文化脈絡者設計，例如專為身心障礙者、同性戀者、特定民族所開設之團體，然而帶領這些團體的團體諮商師不必然和團體成員有相同的背景，帶領身心障礙者團體的諮商師可能身心健全、帶領同性戀者團體的諮商師可能是異性戀者，特定民

族之團體例如原住民團體之諮商師可能是平地人，此時諮商師與團體成員間的文化差異就極有可能對團體發展造成負面影響。

(二) 團體成員的多元文化背景

個體在參加團體諮商時，很習慣會將自己的價值信念帶到團體中使用，因此不同團體成員間便會出現多樣化的價值信念，同一團體中的不同成員可能呈現在種族、性別、社經地位、性傾向與宗教信仰等等面向之文化差異，因而在團體歷程中發生各種形式的文化衝突，而團體諮商師的領導技能也會為此遭受極大的考驗。

在個別諮商與心理治療的狀態下，文化衝突僅出現在諮商師與個案兩人之間，然而在團體工作中，有多少團體成

員就可能有多少相異的社會文化背景，其複雜程度可見一斑，也因此更需要團體諮商師在團體諮商的多元文化議題上投注更多的關心。

二、培育多元文化團體諮商師

(一) 多元文化團體諮商師專業能力

為了因應團體諮商中的多元文化需求，美國團體工作專業者學會 (Association for Specialists in Group Work, ASWG) (1999) 特別訂立一套團體諮商師多元文化能力守則，依諮商師自我覺察、諮商師對團體成員世界觀的覺察與多元文化取向處遇策略三個層次，分態度與信念、知識、技巧三方面提出團體工作諮商師所需具備的能力。

表一 團體工作者多元文化能力守則

	諮商師自我覺察	諮商師對團體成員世界觀的覺察	多元文化取向的處遇策略
態度與信念	增加對各種文化差異的敏感度，相信其會影響團體歷程並認知自身的限制，努力以自在、包容與敏銳的態度面對之。	覺察因文化差異引起之負面情緒，預見自身既存之刻板印象與成見。	尊重不同個體之信念、價值與求助行為，以善用社會支持系統，並重視多語言(含手語)之使用。
知識	辨識自己對文化的認知，並瞭解各種可能的壓迫以及因文化差異造成的溝通型態差異如何影響團體進行。	掌握不同文化背景者可能擁有之特性，並映照至團體諮商理論取向的適切性，以及社會政治狀態如何影響不同文化背景之成員，繼而影響團體歷程與團體動力。	瞭解既有團體諮商理論對不同文化背景之成員可能造成的衝擊，與現行制度上可能造成的障礙，以及因測量工具形成之評量誤差，並熟悉不同文化背景者之社區特性與資源，覺察社會與社區如何影響個體，促使弱勢個體有更多使用促進心理健康相關服務之機會。

續 表一

技巧	尋求諮詢與督導等訓練，積極探索自身可能造成的壓迫並努力去除之。	熟悉不同文化背景者心理健康之相關研究，並在工作之餘投入不同文化背景者之活動，養成「局內人」觀點。	彈性使用不同團體諮商理論，依團體性質發展多樣化語言與非語言能力，使用制度性介入技巧，不抗拒向不同文化背景之諮商師尋求諮詢，並使用多元、無偏見之評估方式，致力消除自身的偏見與誤差，並於團體開始前培養自身對文化差異之敏感度，及負起教育團體成員團體歷程之責任。
----	---------------------------------	--	---

整理自"Association for Specialists in Group Work Principles for Diversity-Competent Group Workers," by Association for Specialists in Group Work, 1999, Journal for Specialists in Group Work, 24, 8-13.

相較於一般個別諮商與心理治療之多元文化觀點（黃瑛琪，2004），多元文化團體諮商的諮商師除了要檢視自身對於不同年齡、性別、宗教信仰、種族、社經階級、性傾向與失功能等各種不同文化差異的刻板印象與成見外，更要關照到團體成員與成員間的刻板印象與成見，以及文化差異對整個團體歷程與團體動力的影響。

(二) 多元文化團體諮商師教育訓練

諮商師多元文化能力的訓練不僅在養成階段需要被重視，在繼續教育過程中亦需不斷被檢視與強調(Delphin& Rowe, 2008)，雖然ASWG訂立了團體諮商師多元文化能力守則，但Bemak與Chung(2004)認為該守則對團體諮商師的訓練並未產生太大的影響，在許多團體諮商訓練課程中，多元文化能力的訓練並未受到諮商員教育者的重視，因而提

出十七項進行團體諮商教學時，訓練團體諮商師多元文化能力之建議。以下針對幾點ASWG訂立之團體諮商師多元文化能力守則未臻完整或有較大差異處進行討論。

1. 多元文化團體諮商應被視為獨立的治療典範

Bemak與Chung(2004)認為進行團體諮商員教育時，應更加注意多元文化相關的訓練、實習與研究，重視並思考多元文化如何影響團體運作，而非僅是將個別或家族諮商模式運用在團體工作中，只是從其他諮商典範中加入多元文化準則與演練是不夠的。但Stuart(2004)亦提醒，文化議題雖需受到關注，但不宜過度強調，諮商員必須學習辨識影響團體運作的是跨文化、文化特有或個體特有之不同因素。

2. 瞭解白人特權與其如何影響多元文化團體

Bemak與Chung(2004)提出，在多元文化團體中，白人特權雖不應被過度解釋，但團體諮商師應瞭解社會政策中新進或歷史性對團體的影響，且促使團體可以對白人特權進行公開討論。

Case (2007) 研究發現，在課程中討論：(1)偏見、刻板印象與差別待遇；(2)種族偏見、性別偏見與同性戀偏見；(3)定義種族歧視；(4)種族偏見理論；(5)先天與後天的性別差異；(6)性別社會化；(7)印象刻板化與分類；(8)種族與性別的媒體建構；(9)人格特質與個別差異的偏見；(10)內團體關係；(11)污名與認同；(12)黑人認同；(13)白人認同；(14)多元文化與不同種族認同；(15)減少偏見等議題，可以有效促進種族偏見與白人特權的覺察。在台灣，團體諮商教育者則可將上述議題之種族替換為台灣常見的族群，以促進學生對自身及其他族群特權與歧視的敏感度。

3. 對衝突感到自在

許多歷史性的文化差異可能造成強烈的衝突與情緒反應，因此Bemak與Chung(2004)建議團體諮商員教育者應有能力評估團體脈絡中的強烈反應與歷史性的衝突關係，尤其是在當接受訓練之團體諮商師正帶領來自不同種族的成員，卻未能覺察其種族間文化衝突時。

以台灣為例，如果是帶領老人團體，成員之間或許仍然存在嚴重省籍情結，然而年輕的團體諮商師卻很有可能因為年紀關係，無法覺知此類衝突存在的可能，因此需仰賴團體諮商教育者在訓練過程中的育成，除了讓團體諮商師

瞭解各種歷史性的文化衝突外，更要教導團體諮商師如何自在應對這類強烈的文化衝突。

4. 牢記團體諮商師乃處於權威主導地位

許多文化對於權威者都有特定歸因，例如特別推崇長者、宗教工作者、學者或老師的智慧與領導地位，Bemak與Chung(2004)認為團體諮商教育者應與接受團體訓練者一同討論與評估，瞭解他們自身是如何反應信任感、順從與尊重感。

個體對權威者有何認知會影響自己成為權威者時展現的樣貌，因此協助團體諮商師探索自己如何知覺權威者當然是重要的，此外在瞭解團體成員的文化背景中，如何知覺權威者也有同等的重要性。相較於個別諮商，在團體中服從權威的壓力不僅來自諮商師，更有來自其他團體成員期待彼此應該如何回應權威者的群眾壓力(Klontz, 2004)，因此，在訓練團體諮商師的過程中，除協助探索團體諮商師個人對權威的知覺外，亦可透過共同接受訓練的同儕，催化團體諮商師敏覺團體成員對如何回應團體諮商師所形成之群眾壓力，並學習如何扭轉此不利的團體動力。

5. 作為承擔風險與討論棘手議題的典範

Bemak與Chung(2004)建議團體諮商教育者應指導學生有關團體歷程中風險承擔、文化差異以及人際困難等議題，以建立足以催化及涵容情緒衝擊與困難議題之團體規範。

Cardemil與Battle(2003)也建議，當懷疑團體歷程中可能有受文化議題影響

時，將此議題邊緣化處理是錯誤的作法，提供學生在課堂中公開討論彼此文化議題的機會，有助於舒緩未來在帶領團體需碰觸文化議題時的焦慮。

研究發現，教學時利用檔案(portfolio)教學法與個案分析(case formulation)法都有助於多元文化能力的發展，其中檔案教學法又更適合個案中心議題為多元文化者之諮商師(Coleman, Morris & Norton, 2006)。此外在教學過程中提供不同種族文化背景之同儕互動機會，亦可增加多元文化能力(Coleman, 2006)，以上教學模式可供團體諮商教學者參考。

(三) 多元文化團體諮商師督導

除了課程教學之外，督導也是一種

增進團體諮商師效能的有效方式，研究發現，經過督導的介入，團體諮商師在心理與行為特質、理論基礎、團體進行前的準備技巧、團體過程的領導技巧與團體諮商專業倫理等團體領導能力上皆有明顯的進步（謝麗紅、翁毓秀、張歆祐，2007），Okech與Rubel(2007)也發現團體諮商督導模式(Supervision of Group Work Model, SGW)可以有效提昇團體諮商師的多元文化能力。

團體諮商督導模式是針對受督者的處遇方式、概念化與個人化三種技巧如何在個體、互動與系統三種不同層次中發生作用進行督導(Rubel & Okech, 2006)，下表為Okech與Rubel所提出之督導範例。

表二 多元文化脈絡下的團體督導焦點

督導焦點	團體互動層次		
	個體	互動／次系統	系統
處遇方式	協同諮商師無法發現團體成員的文化差異。	受督者面對有文化差異的團體成員難以有效溝通。	受督者無法確定如何建立可以接納多樣化團體成員情緒表達的團體規範。
	督導協助成員與受督者探索其文化內涵並減輕他們的疑慮。	督導訓練受督者使用跨文化溝通模式。	督導成為受督者接受不同情緒表達的模範，並尋求各種消除僵化的情緒表達規則的方式。
概念化	受督者掙扎於是否要阻止可能是其他性傾向的團體成員進入可能多是異性戀者的團體。	協同諮商師不瞭解兩位來自長久敵對種族的成員間之懷疑感。	受督者無法體認團體中的社經階層差異如何影響團體凝聚力。
	督導提供非主流成員在主流團體中典型反應的資訊給受督者。	督導與受督者共同探索社會政治歷史對關係的影響，並鼓勵受督者向兩位來自不同背景的成員學習。	督導與受督者一起討論差異如何影響團體凝聚力，並要求受督者思考此情形在受督者領導之團體中的情況。

續 表二

個別化	受督者避免談論自己對團體中有失功能狀態成員一貫冷淡回應的情況。	協同諮商師遲疑於談論性別差異如何影響關係與領導能力。	協同諮商師使用彼時彼地的態度來降低團體處理多元文化議題的傾向。
	督導者需指出受督者行為並探索受督者對失功能人士的感受	督導需強調多元文化對兩位諮商師間關係的影響，並邀請他們共同面對遲疑。	督導需指出受督者行為並邀請他們共同探索受督者對多元文化議題的信念與價值。

引自"Diversity Competent Group Work Supervision: An Application of the Supervision of Group Work Model," by Okech, J. E. A. & Rubel, D., 2007, *Journal for Specialists in Group Work*, 32, 250-251.

然而進行多元文化督導時，身為督導者亦須小心，若是過於強調理論、或者沒有注意到督導關係中的多元文化議題，不但無法增進受督者的多元文化能力，更可能使受督者受到傷害(Toporek, Ortega-Villalobos, & Pope-Davis, 2004)。因此進行多元文化團體督導時，除了關注受督者帶領團體時產生的問題之外，督導關係同樣為相當需要關注的一點；且督導者在督導過程中若能多展現其多元文化能力，也具有相當的示範功能。

(四) 帶領亞洲團體之注意事項

雖然目前台灣的現況多數還是台灣籍團體諮商師帶領台灣籍團體成員，表面上看來似乎沒有太多種族差異的問題，然而現今團體諮商師的養成訓練仍是以西方的理論與技術為依歸，在實際運用上仍可能出現困難或壓迫，Chen與Han(2001)曾以白人諮商師帶領亞洲人組成之團體為例，依團體發展階段提出帶領亞洲人組成之團體需注意的多元文化議題如下：

1. 形成期

形成期乃是團體工作最困難的階段，由於文化影響，團體成員在情感表

達、自我揭露的內容、對諮商師的期待、對模糊情境的容忍度、對不同溝通型態的處理方式都可能與諮商師的習慣與期待有落差。

在形成期時，團體諮商師首先要注意成員的表達狀態。亞洲人對於在公開場所談論自己的生活事件或情緒通常有一定程度排斥，團體諮商師不應將此現象歸因於抗拒、退縮等個人因素，因此團體諮商師應製造一個同理且符合成員文化內涵溝通方式的環境，並完整解釋團體歷程、詢問成員關於自我揭露的界線，務使成員瞭解自己在團體中的權利。

再者是回應成員對諮商師的期待與對模糊情境的容忍度。亞洲人一般會期待一個問題解決專家型的諮商師，並且希望團體是高結構、有明確任務的，因此若團體諮商師多元文化能力不足，則很容易以文化盲(culture-blind)的方式領導團體與進行處遇，而造成團體成員的焦慮甚至是造成傷害，因此團體諮商師應該採取更彈性的立場以配合成員需求，並在初期採取較為指導取向的領導方式以獲取成員信任。

最後是非語言溝通的部份。由於非

語言溝通比起口語表達更受文化背景的限制，亦更可能受到刻板印象的影響，例如對亞洲人而言，沉默與避免眼神接觸是一種尊敬與禮貌的表現，但白人諮商師卻可能會誤以為是成員的抗拒，因此團體諮商師應該對不熟悉的非語言訊息之正確解釋進行確認。

2.轉換期

當團體處於轉換階段，可能會出現許多衝突，尤其是當諮商師使用面質技術時。然而亞洲人對於面質情境往往會感受到相當程度的不適應，因為亞洲文化重視集體主義，習慣依循團體意志表達其期待，且重視垂直關係、避免競爭，更害怕被評論，因此團體諮商師如欲使用面質技術，則必須加強面質中的同理程度。

此外，衝突也可能以權力糾結的形式發生，例如團體成員可能會質疑身為白人的團體諮商師之立場與可信度，因而使諮商師與成員皆有失能感，並進而削弱團體凝聚力，因此團體諮商師必須覺察文化因素如何影響成員對衝突的容忍度，並創造一個承認文化影響的團體環境。

3.工作期

團體諮商師可能會視成員的問題為個人問題，而忽略文化價值衝突的影響，但經過先前的團體歷程，亞洲成員可能會認知到是社會壓迫造成他的個人問題，並將之投射到代表主流文化價值的諮商師身上，直接對諮商師表現憤怒。此時的團體諮商師應在團體中建立「改變是可能的」之信念，覺察成員的憤怒並鼓勵他們發現選擇與控制感。改變的可能性會隨著諮商師強調成員優

勢、協助成員檢查自身文化價值與個人議題間的關係、及文化價值是如何讓他們恢復適宜的心理健康狀態而提高。

4.結束期

結束期的處遇方式主要在於未完成議題與分離焦慮，此時各種不同的文化議題應該已經在先前的階段都已經解決，若尚有未解決的議題，應提供機會給團體成員表達。此外，由於在團體中學習的新行為，可能與成員所處環境之文化無法一致，因此在團體結束前，確認成員之社會網絡可以支持成員新的行為型態，也是團體諮商師在此階段的重要任務。

綜覽以上亞洲團體特質，雖然在台灣人擔任台灣人團體諮商師的情況下，較少出現因膚色差異引起之文化衝突，但多元文化包括文化、世界觀、認同、地位與人口統計變項等五項內涵 (Anderson, 2007)，團體諮商師亦可能因教育程度、社經地位等因素而引起團體中的文化衝突，擔任團體諮商師時，切勿因為種族相同便忽略多元文化議題。此外，目前的團體課程皆以西方理論為基礎，教科書多為翻譯本，案例內容亦是以中產階級白人為主，故團體諮商師應注意勿以書中案例直接推論至實務上所帶領的團體成員，而該對團體成員的文化價值加以探索、澄清，以免形成壓迫或不必要之衝突，造成團體凝聚力與團體動力的不良影響。

三、結語

社會縮影理論與不和諧理論皆支持團體成員的組成需要異質化，除可提供最多學習機會，更可以增加改變的動機

(Yalom, 1995)。但異質性高團體也代表團體中可能出現的多元文化議題越多，因此多元文化能力在團體工作中的地位更顯重要。

然而當前台灣的團體諮商教育課程設計，在培養團體諮商師之多元文化能力面向並無太多著墨，在督導部份亦缺乏中文文獻討論如何在督導過程中拓展諮商師對多元文化之覺察與多元文化能力的訓練，希望由本文的發表可以促進督導與教學者對多元文化能力的關注；且目前已是團體帶領者之諮商師，亦應對自身文化背景進行探索，發掘文化背景如何影響自身的諮商專業，更進一步探索團體成員之文化背景如何影響成員在團體中的表現，以及會影響團體動力卻尚未被處理之多元文化議題，以求更卓越之團體諮商效能。

參考文獻

- 洪莉竹（2003）。諮商專業倫理中的多元文化議題。《諮商與輔導》，215，30-34。
- 黃瑛琪（2004）。諮商師教育訓練中「多元文化諮商能力」與諮商倫理議題之探討。《輔導季刊》，40（4），1-8。
- 謝麗紅、翁毓秀、張歆祐（2007）。團體督導對碩士層級準諮商師團體領導能力督導效果之分析研究。《輔導與諮商學報》，29，99-116。
- Anderson, D. (2007). Multicultural group work: A force for developing and healing. *Journal for Specialists in Group Work*, 32, 224-244.
- Association for Specialists in Group Work. (1999). Association for Specialists in Group Work principles for diversity-competent group workers. *Journal for Specialists in Group Work*, 24, 7-14.
- Bemak, F., & Chung, R.C. (2004). Teaching multicultural group counseling: Perspectives for a new era. *Journal for Specialists in Group Work*, 29, 31-41.
- Cardemil, E. V. & Battle, C. L. (2003). Guess who's coming to therapy? Getting comfortable with conversations about race and ethnicity in psychotherapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 34, 278-286.
- Case, K. A. (2007). Rising white privilege awareness and reducing racial prejudice: Assessing diversity course effectiveness. *Teaching of Psychology*, 34, 231-235
- Chen, M., & Han, Y. S. (2001). Cross-cultural group counseling with Asians: A stage-specific interactive approach. *Journal for Specialists in Group Work*, 26, 111-128.
- Coleman, M. N. (2006). Critical incidents in multicultural training: An examination of student experiences. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 34, 168-182.
- Coleman, H. L. K., Morris, D., & Norton, R.A. (2006). Developing multicultural counseling competence through the use of portfolios. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 34, 27-37.
- Corey, G. (2005). *Theory and practice of*

- group counseling and psychotherapy*. Belmont, CA : Thomson/Brooks/Cole.
- Delphin, M. E. & Rowe, M. (2008). Continuing education in cultural competence for community mental health practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 39, 182-191.
- Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Simek-Morgan, L. (1993). *Counseling and psychotherapy: A multicultural perspective*. Boston, Mass. : Allyn and Bacon.
- Klontz, B. T. (2004). Ethical practice of group experiential psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 41, 172-179.
- Okech, J. E. A., & Rubel, D. (2007). Diversity competent group work supervision: An application of the Supervision of Group Work Model (SGW). *Journal for Specialists in Group Work*, 32, 245-266.
- Rubel, D., & Okech, J. E. A. (2006). The supervision of group work model: Adapting the discrimination model for the supervision of group work. *Journal for Specialists in Group Work*, 31, 113-134.
- Stuart, R. B. (2004). Twelve practical suggestions for achieving multicultural competence. *Professional Psychology: Research and Practice*, 35, 3-9.
- Toporek, R. L., Ortega-Villalobos, L., & Pope-Davis, D. B. (2004). Critical incident in multicultural supervision: Exploring supervisees' and supervisors' experiences. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 32, 66-83.
- Yalom, I. D. (1995). *The Theory and Practice of Group Psychotherapy*. New York: Basic Books.