

談學校輔導教師之跨文化因應

曾貝露

國立高雄師範大學教育學系助理教授

一、前言

在臺灣新住民子女比例逐年增加的背景下，根據教育部（2020）各級學校新住民子女就學概況之統計資料，108 學年新住民子女就讀高中、國中小之學生數為 23.3 萬人，占全部高中、國中、國小學生數之 9.63%。隨著跨國婚姻所出生的第二代比例上大幅增長，每十一名國中小學生裡就有一名為新住民子女。其在教育問題、人際關係、文化衝擊及生活適應方面成為各界關注的議題，需要學校察覺不同文化背景學生的不同學習需求及關懷學生在文化衝擊下的生活適應。

面對越來越多的新住民子女，輔導專業要如何面對此一新興族群？學校輔導教師是否有能力提供具多元文化觀點的專業服務？是否具備對跨文化學生觀點的評估。筆者參與教育部國教署新住民子女教育發展五年中程計畫，並協助規劃新住民子女多元文化及學生輔導教師知能研習，四百多位的學校人員參與，會中部分教師表達不知如何與跨文化學生進一步互動或與家長聯繫時產生溝通困難和距離。一位輔導老師曾提問面對來自各種不同文化、年齡、價值和家庭背景的跨文化學生，自己要如何貼進他們？是否真的能夠了解他們？是否能為他們提供適切的輔導？可見，正視輔導教師多元文化諮商的能力刻不容緩。

對學校心理師與學校輔導教師的經驗更具現代性地理解是必要的。鑑於當代多元文化在教師培訓與學校輔導實務現場的變化，隨著多元文化課程中的佔有率不斷提高，美國心理學會（American Psychological Association[APA]，2017）也對多元文化專業能力和專業能力的發展提出指南。根據 APA（2015）的認證委員會的要求，基於世界觀、身份和適應的多元文化概念和理論架構，植根於多樣化的社會、文化和政治環境，將多元性納入教學和體驗式培訓中，並融入了心理學的科學和實踐。對於學校輔導人員有哪些文化能力的培訓經驗，如何利用他們的文化培訓能力與不同文化學生進行輔導工作，本文試圖以文本呈現學校輔導教師面對跨文化學生所產生的困境與原因，並提出相關的因應方式。

二、輔導教師面對跨文化學生形成彼此距離的困境與原因

雖然許多教師持開放的態度，面對所處的文化所帶來的影響，但有時仍需要更多的視野，也許在自身文化中已不自覺被影響。筆者從輔導教師所提及的自覺現況與困境，歸類輔導教師提及之實際文本內容如下：

（一）對自己的覺察和敏感度

我能意識到彼此的差異，但一旦在班上對學生要求一致時會失去敏感，疏於覺察；我會對某些事堅持己見，會不由自主的去判定，而認知、情緒都會影響我的輔導方式；我自認對新住民學生是有不了解與框框，造成隔閡與些微排斥。

（二）專業職能的限制

我覺得對於不同文化的族群的知識還不夠，雖然我對多元文化持開放態度，但感受力不夠，專業知識尚需加強；自從接觸了新住民的家長與學生，就常面對不知如何協助家長與學童的窘境，例如：如何親師溝通和學生學習的落後。

（三）文化傳統及個人專業對於正常或異常之定義與偏見

我知道因為華人對婚姻及性別的傳統觀念，造就一些偏見的定義，有時可能清楚華人對不一樣的行為過度標籤，但對自己的種族文化傳統尚未深入了解；我們習以為常的同理心，不同文化的學生卻無法感受；一開始是聽到別人用較負面的言詞來評判移工的事件，後來慢慢會自我察覺到自身對東南亞移工的偏見。

（四）溝通形式的差異

和跨文化學生談話時盡可能會想知道是否有言不及義或不禮貌，多少會想釐清探問，但常常會辭不達意，知道卻說不了；和跨文化同學的互動中，尤其面對學生出狀況時，雖然想好好溝通，但礙於時間壓力，就會習慣用指導的方式去處理；主要是新住民媽媽對教育相關用詞不理解，而且我也對家長的母國文化和語言不熟悉，而產生溝通困難。

三、輔導教師之跨文化因應與策略

在與跨文化學生互動之前，不宜將不同文化身份標記為輔導或呈現問題的主要原因，除非跨文化學生表達需要晤談或提出問題。以下提出輔導教師與跨文化學生互動的相關因應方式與策略。

（一）了解孩子的背景

面對跨文化學生，輔導教師在進行諮商輔導之前，先嘗試理解學生的背景，不急於把自身所知的專業技能套用到學生身上。輔導教師可以試著審視：自己對於學生的文化背景瞭解多少？假設今天這位學生是具有越南國籍，在越南文化下

成長，我們就可以試著去理解越南文化的框架與內涵。文化會形塑個人的知識和價值觀，也可能與當前所處環境相互影響，或是給自己帶來問題或煩惱。有的跨文化學生是曾經在母國的祖父母家待過一陣子，而後再由父母接過來臺灣。有時，學生問題解決的方式和情緒表達的方式受到生長文化、原生家庭背景的影響很大，也許他的方式和臺灣的同學很不一樣，我們可以了解他這樣表現，如何受到家庭以及他的文化和價值觀影響他的表達方式。例如，有些學生遇到問題時不知道怎麼解決而產生情緒，如果老師先停下來了解，就可以更認識他為什麼有這樣的情緒和行為。因此，輔導教師應當了解文化對當事人的意義，以及文化影響學生心理問題產生之背後動力是什麼，如此才更容易幫助學生。

（二）察覺自己的價值觀與盲點

身處於現代，很多的文獻都在探討一個人對於自身的瞭解有多少，當然也包括價值觀的探討。以一位從小念書順利的教師為例，可能會產生一些盲點，例如他認為人生不過念書和考試，照順序來一個一個過就好了。但其實這位教師的成長過程和經歷，並不等於每一個學生的經歷。對這位老師來說，念書是有趣的，但不一定每位學生都這麼認為，我們不能以自身價值觀強加於他人，認為書念不好就是你不夠努力。價值觀有時就像一道無形的牆，我們看不見其存在，卻受其影響著自身的視野和影響我們對於學生的幫助。若這位教師認為念書重要，但說不定對某些學生來說，養家糊口更為重要，教師必須體認到雙方認知可能存在的差距；體認自我的價值觀如何影響待人處事時的思維；體認這樣的思維可能存在哪些盲點。存在這些差距是正常的，並不代表不好，重點是如何處理彼此之間的差距，而不讓差距阻礙輔導教師對於學生的同理瞭解。

（三）與家長合作協助彼此了解孩子的內在需求

透過輔導教師所提供的專業協助，增進家長因應與解決問題的知能，以有效協助與處理家長與學生之間的問題。例如，有時候輔導教師即使察覺了自己與學生的價值觀之差距並試著面對，但仍然受到更大框架的社會文化所籠罩，就如臺灣的升學主義，即使輔導教師都知道不需過度重視考試成績，卻仍不得受社會風氣的影響。此時，身為專業輔導人員或輔導教師應該扮演學生與家長之間溝通的橋樑，讓彼此理解到面臨升學風氣的現實及不過度重視成績的理想，兩者難以權衡的情況，一起和家長面對和合作，協助彼此了解所認識的這位孩子的內在需求。此外，有時候升學成績並不僅僅只是數字，對於某些學生來說它意味著更多的選擇以及更好的出路，輔導教師可以提供更多面向的思考讓學生看見與參考，對於在乎成績的學生，我們不一定要將考卷上的分數視為絕對，而是以相對的態度，讓他與過去的自己做比較。

(四) 協助家長因應文化變動中的親子議題

教育部於 2020 年 6 月 23 日修正實施《家庭教育法施行細則》，其中明訂家庭教育之範圍涵蓋「多元文化教育」，係指增進家族成員對多元文化理解及尊重之教育活動及服務。學校輔導教師可提供家長有關學生在學校常見的文化衝突與困擾，同時協助家長和教師建立正向輔導與管教的態度與方法（Bettner, 2020）。新住民母親比起本地母親參與子女的學校活動頻率偏低，新住民母親較擔心語言不佳而無法溝通，或因過於忙碌，沒有時間為主要困境，但有趣的是很多新住民母親認為較有效與老師的溝通方式是以口語溝通，而不是老師常用的聯絡簿。協助家長因應文化變動中的親子關係議題與教養困境，從中提昇親子關係之能力。學校輔導教師能透過諮詢幫助家長瞭解與同理孩子，善用溝通技巧，理解孩子錯誤行為的背後目的，運用鼓勵來建立孩子的勇氣、歸屬感與價值感，培養孩子負責和獨立的能力等。因此，學校輔導教師可協助家長與孩子建立平等的關係，並將孩子個人面對文化衝突，轉化成為親子共同面對與解決的機會，建立孩子身心發展及人際關係上的有效處理模式。

(五) 提升跨文化學生擁有學校隸屬感

對於新住民對自我的疑惑與身分隱藏，「新」住民的稱呼，到底還要經過多久，新住民才能不再「新」，而能和臺灣學生受到一樣的對待。目前政府所謂新南向政策，鼓勵新住民及其子女善用母語與多元文化優勢，返回母國進行海外深度扎根學習，並應用在臺所學，回母國創業，有此可預見，這些孩子將是國際未來的領導人。但當前教育現場卻也看到一些困境，許多學生隱藏自身的文化，並不想同時承認兩個文化的根基，只想承認「較優越」或「主流」的那一方。在阿德勒心理學的觀點下，可說是一種自卑。就研究的文獻來看，當學生對於兩種文化都具有自信時，他的心理健康程度會比較高（Aggarwal et al, 2016）。教師應幫助學生以較客觀的角度看待兩個地方的文化，對於不一樣不代表比較好或是比較不好，它們可以是兼容並蓄。或許學校可以創建一些以跨文化活動為主的社團，是鼓勵學校所有人參加的，把多元文化的內容一般化，讓新住民學生在學校擁有隸屬感。

四、結語

一個人的成長環境對自身往後的問題解決方式亦帶來一定程度的影響，此時，教師若能回顧自己的成長經驗，如在哪裡長大的，從小受的教育和家庭的影響為何，如此更能理解跨文化學生所具備的問題解決能力以及情緒表達能力。輔導老師以自身專業技巧助人時，試著與學生的生活經驗做融合，除了協助跨文化的學生一般生活適應外，也能擁有具體的教學或輔導策略以整體提升學生社會情

緒學習能力以及提高學生的隸屬感。

學校教師可以個別協助學生建立良好人際關係，也能擁有具體的教學並積極尋求具體輔導策略和方法。以整體提升學生社會情緒學習能力、生涯或學業探索與調適。學校教師透過學校課程、班級輔導或各類團體活動，以培養具多元文化背景學生能有正面的態度，能運用語言優勢熟悉自己的文化，具有文化自信、心理健康以及成功塑造個人整體發展的能力。無論從學生個人發展、文化影響或生活變動來看，來自多元文化背景學生在生活上的需求和挑戰都相當高，其所表現的情緒行為也可能是家庭或時代的反映。要瞭解一個孩子不只單方面從行為表現上給予賞罰，而是整體地從學習成長過程和生活情境脈絡中推敲學生的認知、情緒和行為，藉以協助學生面對個人身心發展和社會生活適應之生命任務。

跨文化學校教師了解早期文化經驗對學生獨特性格和社會意識之形成所扮演的重要角色，檢視其在家庭和學校形成的認知模式。在多元文化的社會中，每一個個體都需要享有平等且受尊重的社會地位，國家才能發展出穩定的平衡與和諧，並建立真正的民主與自由。學校教育的重要任務在於根除文化偏見，培養學生具備族群共融、關懷公共福祉的社會情懷。期望輔導專業人員透過與跨文化學生發人省思與富創造性的合作探索過程中，啟發教師發揮出最大的個人與專業潛能。而校園每一位具備文化知能的教育工作者將是重要的推手以及成功的關鍵。

參考文獻

- 教育部（2020）。各級學校新住民子女就學概況-資料時間：108學年度。臺北市：教育部。
- Aggarwal, N. K., Cedeño, K., Guarnaccia, P., Kleinman, A., & Lewis-Fernández, R. (2016). The meanings of cultural competence in mental health: an exploratory focus group study with patients, clinicians, and administrators. *SpringerPlus*, 5(1), 1-13.
- American Psychological Association (APA) (2015). Commission on Accreditation: *Implementing regulations*: Section C: IRs related to the Standards of Accreditation. Retrieved from <https://www.apa.org/ed/accreditation/section-c-soa.pdf>
- American Psychological Association (APA) (2017). *Standards of Accreditation for health service psychology*. Retrieved from <https://www.apa.org/ed/accreditation/about/policies/standards-of-accreditation.pdf>

- Bettner, B. L. (2020). Are Alfred Adler and Rudolf Dreikurs Relevant for Parents Today? *Journal of Individual Psychology*, 76(1), 70-78. <https://doi.org/10.1353/jip.2020.0018>

