

課程主題：【文化敏感度之照顧議題】

一、 教學課綱(重點)

1. 理解文化敏感度在照顧議題中的概念和重要性。
2. 探討文化差異對照顧的影響。
3. 探索提升文化敏感度的策略和方法。
4. 培養學生的文化敏感度和跨文化溝通能力。

二、 教學目標(內涵)

1. 掌握文化敏感度的定義和背景，了解文化敏感度對照顧關係和照顧結果的影響。
2. 瞭解不同文化背景對照顧需求和期望的差異，分析文化差異對照顧過程中的挑戰和衝突。
3. 瞭解如何進行文化評估和文化敏感度培訓，探討促進跨文化交流和理解的方法。
4. 強調尊重和包容不同文化背景的重要性，鼓勵學生學習和應用文化敏感度的技巧和知識，以提供有效的照顧服務。

三、 教學方法與策略

1. 引導學員探討文化敏感度的概念和意義，以及文化照顧的內涵，與他們分享相關的背景和例子。
2. 進行文化敏感度培訓活動，介紹相關的工具、技巧和策略，幫助學員提升跨文化溝通和理解能力。
3. 安排學員分組討論，模擬不同文化背景下的照顧場景，以鍛煉學員的文化敏感度和解決問題的能力。

透過這些目標和活動，學員將能夠深入了解文化敏感度在照顧議題中的重要性，了解文化差異對照顧的影響，並探索提升文化敏感度的策略和方法。同時，培養學員的文化敏感度和跨文化溝通能力，使其能夠提供有效的照顧服務並促進照顧關係的良好互動。

四、 教學活動設計流程

1. 文化敏感度的介紹和討論
2. 文化敏感度培訓
3. 跨文化角色扮演

五、 教學簡報講義內容參考

1. 透過侯建州、黃源協、張麗玉所撰”原住民族健康照顧需求與問題之研究”(侯建州(*Chien-Chou Hou*)、黃源協(*Yuan-Shie Hwang*)、張麗玉(*Li-Yu, Chang*))(2012)。原住民族健康照顧需求與問題之研究。台灣原住民族研究季刊5卷2期(2012/06),頁115-154。),發現與原住民族健康照顧需求與問題有關的幾個重要現象,包含:(1)特定疾病與不健康行為之現象(2)社會歧視、多種社會壓力與飲酒過量等關聯現象(3)經濟及勞動條件不利與健康之現象(4)部落健康照顧資源不足的現象。依文獻回顧與研究發現,該研究提出以下建議:(1)以社會及文化取向來提供原住民專業處遇、支持性服務或支持性團體等服務(2)以充權的觀點協助都會原住民建立良好有效的社會支持網絡(3)致力於補足部落健康照顧資源的不足(4)政府應秉持多元文化主義取向來看待原住民族健康照顧議題(5)擬訂跨部門合作的具體原住民族健康照顧政策。該研究期待對國內原住民族健康照顧需求與問題有更進一步實證地探究,以提出具有意義、值得討論的思考。(資料來源:國立東華大學原民院圖書出版品網站)
2. 在林津如、黃薇靜所撰”失竊的世代?漢人家庭意識型態符碼與原住民族兒童保護”(林津如、黃薇靜(2010)。失竊的世代?漢人家庭意識型態符碼與原住民族兒童保護。台灣社會研究季刊,77期,頁59-96),闡述了文化敏感度的欠缺對下一代的發展與認同所造成的影響,進而對日後原住民族社會將產生什麼樣的問題。台灣自從1993年兒童保護工作上路以後,政府投注大量資源於兒童保護。但缺乏文化敏感度的原住民兒童保護工作,是否會如澳洲政府對待原住民一般,形成「失竊的一代」?本文旨在探討原住民族兒童保護工作如何可能具備文化敏感度,並針對原住民家庭的污名,進行意識型態的解碼工作。借鏡於美澳加三國原住民兒童保護工作的批判,我們照見台灣當前的都市原住民族兒童保護工作缺乏文化敏感度,帶著漢人族群中心所預設的「正常家庭功能」想像,往往會使得個別社工員無意間變成殖民主義的幫手,都市原住民族兒童被帶離其文化環境並喪失文化認同。透過跨文化社會工作的民族誌視角,作者反思其工作經驗,提出幾個工作上的建議:(1)了解被殖民的歷史及都市原住民的遷移脈絡、(2)理解原住民族的家庭及親屬組成、(3)家族會議的運用、(4)認知族群認同為原住民兒童保護工作處遇的重要課題。善用原住民族知識及文化意義系統,可會使得跨文化社會工作成為原漢之間彼此學習與對話的領域。若漢人社工員缺乏文化敏感度及對原漢關係的歷史性了解,則原住民家庭很容易被漢人社工員誤判,並作出不合文化期待的處遇,原住民族兒童在此過程中,可能會被剝奪其發展族群認同的基本權益,導致長期的傷害。這篇文章希望能喚起學術與社會工作者正視此議題的重要性,社會工作者文化敏感度與文化能力的養成,已是刻不容緩的重要議題。(資料來源:月旦知識庫網站)
3. 在張淑蘭《從獨居到分開居住:以三位達悟老婦人為例》(張淑蘭(2009)《從獨居到分開居住:以三位達悟老婦人為例》,慈濟大學原住民族健康研究所碩士論文。)中,提供了照顧案例,使我們很明確地可以觀察到在照顧領域中,文化敏感度如何改善與提升照顧的品質。文章介紹:為了深入瞭解達悟「老人家

住在小房子(Liktavahey)」的現象，我從 1998 年開始拍攝「最後別宿」紀錄片。那是一部關於白髮、微笑、失明等三位居住在小房(Liktavahey)裡的達悟族阿嬤生活的紀錄片，內容包括阿嬤們的居住環境、生活狀況、阿嬤們彼此互動的過程、子女為他們蓋小房子及送飯情形。截止於 2003 年為止共累積 45 卷 60 分鐘數位錄影帶（即：DV 影帶）。剪輯完成的「最後別宿」雖然可以呈現出阿嬤們在小房子中的生活情形，不過，因受到時間及紀錄片處理的限制，無法深入呈現達悟老人的實際狀況及感受，因此我想透過論文的過程，以學術的角度更深入分析「最後別宿」的毛片資料帶，來進一步探討老人如何看待自己獨自居住在小房子這個事實，並藉由分析老人對孩子的期望，以瞭解達悟老人的實際需求、及老人眼中的孝順行為為何。資料分析結果顯示，阿嬤們住在小房子的實際感受包含安定全感和無拘無束。安定感方面的感受，失明阿嬤因為沒有兒子，因此無論是對於房子本身的結構、人身安全與心理方面都比較沒有安定感。特別是由於沒有兒子可以依附而導致的身份地位的降低，讓失明阿嬤在心理層面的安定感無法得到滿足。阿嬤們住在小房子的另一個感受是無拘無束。這是由於達悟男女界線的因素，使她們住在獨立的空間比跟子女同住還要自在。阿嬤們的需求包含了生活、生理、心理三方面。生理需求與維持生命有關，包含送飯、供水之需。在達悟社會裡，送飯給父母是最基本、最重要的孝順行為。只要父母親不具勞動能力以後，子女就有義務每天送飯給他們。然而，阿嬤們更希望子女們可以滿足他們在心理方面對於人際互動的需求。從資料分析結果來看，住在小房子裡並不是達悟老人的主要問題，因此，蓋安養院並無法滿足達悟老人的需求；反而是子女除了必須每天送飯之外，花時間陪伴老年父母才是最重要的。（資料來源：Tzu Chi University Institutional Repository (tcu.edu.tw)）

4. 王仕圖、Kui Kasirisir(許俊才)所著《原住民族長期照顧與第三部門-第三篇》中，針對原住民族長期照顧的部落個案分析(頁 54-59；頁 103-110。)。本書編著的目的在於有系統性地探討原住民族在現今長照 2.0 政策下，在地族群文化與在地部落組織所面對的照顧困境與挑戰。因此，本書包括三個部分，分別為第一篇「原住民族長期照顧政策與相關議題」、第三篇「原鄉地區第三部門之長期照顧服務研究」，以及第三篇「原住民族長期照顧的部落個案分析」。此三個面向之特色，首先是可以涵蓋原住民族長照政策的規劃與執行之特性。其次則是探討不同領域的組織投入長照服務的議題，其中包括機構式照顧、日間照顧中心、文化健康站（簡稱文健站）、照顧組織等之研究，可以反應出第三部門在長照服務體系下，對於服務原住民老人的特性。而最後一部分則從服務使用者的觀點探討長者們對於照顧議題的期待與增進照顧品質之具體作法。（節選自該書前言導論）
5. 透過吳櫻娟、顏婉娟所撰“我們一直沒放手—探討臺灣社區護理人員跨文化的健康照顧”（吳櫻娟、顏婉娟(2012)。我們一直沒放手—探討臺灣社區護理人員跨文化的健康照顧。護理雜誌，59 卷 2 期(2012/04/01)，頁 23-28。）一文中，從醫護角度去探討醫病關係中，文化敏感度的照護議題。臺灣的社會風貌呈現多元化，促使護理教育與實務工作者需要積極面對跨文化健康照顧的議

題。本文作者發現過去護理人員養成教育中，缺乏跨文化議題的省思，演變出社區護理與部落生活切割的無奈，新移民更有許多過去社區工作者未能掌握的照護挑戰。原住民與新移民對健康的定義及死亡的理解，因著文化差異，各有不同的詮釋。透過筆者於社區護理的實務經驗，將原住民及新移民族群在健康照護上，因文化的差異產生健康需求的調整加以分享期使護理專業人員能發展文化上的自我覺醒，進而培養文化的敏感度，了解個案族群文化，尊重、學習並欣賞其文化，如此才能進一步落實護理專業照護文化特質及跨文化評估。
(資料來源：華藝線上圖書館)

六、 評量方式與工具

1. 參與度和討論能力：觀察學員在討論和小組活動中的參與程度和能力。
2. 文化敏感度培訓評估：評估學員在文化敏感度培訓活動中的學習成果，包括理解程度和應用能力。
3. 跨文化角色扮演評估：觀察學員在跨文化角色扮演活動中的表現，評估其文化敏感度和解決問題的能力。
4. 紙筆測驗。

七、 參考文獻

1. 侯建州(*Chien-Chou Hou*)、黃源協(*Yuan-Shie Hwang*)、張麗玉(*Li-Yu Chang*)(2012)。原住民族健康照顧需求與問題之研究。台灣原住民族研究季刊 5 卷 2 期 (2012/06)，頁 115-154。
2. 林津如、黃薇靜 (2010)。失竊的世代？漢人家庭意識型態符碼與原住民族兒童保護。台灣社會研究季刊，77 期，59-96。
3. 張淑蘭 (2009)《從獨居到分開居住：以三位達悟老婦人為例》，慈濟大學原住民族健康研究所碩士論文。
4. 王仕圖、*Kui Kasirisir*(許俊才)(2022)。原住民族長期照顧與第三部門-第三篇原住民族長期照顧的部落個案分析。頁 54-59；頁 103-110。
5. 吳櫻娟、顏婉娟(2012)。我們一直沒放手—探討臺灣社區護理人員跨文化的健康照顧。護理雜誌，59 卷 2 期(2012/04/01)，頁 23 - 28。

【文化敏感度之照顧議題】公版簡報

長期照顧服務人員繼續教育

文化敏感度之照顧議題

學習目標

1. 掌握文化敏感度的定義和背景，了解文化敏感度對照顧關係和照顧結果的影響。
2. 瞭解不同文化背景對照顧需求和期望的差異，分析文化差異對照顧過程中的挑戰和衝突。
3. 瞭解如何進行文化評估和文化敏感度培訓，探討促進跨文化交流和理解的方法。
4. 強調尊重和包容不同文化背景的重要性，鼓勵學生學習和應用文化敏感度的技巧和知識，以提供有效的照顧服務。

課程綱要

- 一. 文化敏感度及文化安全的介紹
- 二. 影響文化照顧之各類因素
- 三. 文化敏感度運用於案例中
- 四. 分組討論與分享

一、文化敏感度及文化安全的介紹

文化敏感度及文化安全的介紹

(一)、甚麼是文化?

是由古羅馬哲學家西塞羅首次使用拉丁文「cultura animi」定義，原意是「靈魂的培養」，由此衍生為生物在其發展過程中積累起跟自身生活相關的知識或經驗，使其適應自然或周圍的環境，是一群共同生活在相同自然環境及經濟生產方式的人所形成的一種約定俗成潛意識的外在表現。

廣義的文化包括文字、語言、建築、飲食、工具、技能、技術、知識、習俗、藝術等。大致上可以用一個民族的生活形式來指稱它的文化。

從文化的角度來看，人們對健康和疾病的理解本來就是文化的一部分文化描述了某一群人如何體驗、思考、感覺和行事

因此，不是所有文化對健康的見解都相同，不同文化對疾病的成因和治療方式也有不同的看法

健康是一個文化概念

文化「框架和塑造」了人如何看待這個世界和我們的經歷也影響了人對健康和疾病的定義及人對健康和疾病的決定因素的看法(Tukui tonga, 2018)

(二)、文化安全概念與因素

人們在不同族群中，常以「自我參考準則」(Self-Reference Criterion, SRC)評估、判斷一個事件或問題，這樣的情境常會遭遇困難…

所以必須試著屏除自己的文化，

站在不同族群的角度去看待事件背後代表的意義

(三)、文化安全的連續性

• 文化安全cultural safety 是一種連續性的照顧目標，文化意識cultural awareness是學習過程的第一步(包括理解差異)，文化敏感度cultural sensitivity是下一步(自我探索)，文化能力cultural competency和文化安全是這一過程的最終結果。這是一個動態和多層面的過程，其中個人在過程中的位置可以根據環境或社區而變化。

CULTURAL SAFETY FRAMEWORK, NAI SHI HWA

(四)、單元討論

- 1、為什麼要學習文化敏感度?
- 2、文化如何影響我們與受照顧者之間的關係
- 3、如何增進文化敏感度的訓練?

二、影響文化照顧之各類因素

(一)、文化照顧定義

蘭林格爾(Madeleine Leininger)
文化照顧理論

文化融合性的照顧
(culturally congruent nursing)

主張應將【關懷照顧】與【文化】
融合在一起，以提供病患整體性的照顧

文化照顧是一種具有**文化敏感度**、**文化合適性**及**文化能力**的專業健康照顧，對於滿足個人、家庭及社區等與文化相關的健康照顧需求，因此，她是一種能跨越文化障礙並進入病人生活脈絡與激發健康問題情境的健康照顧(Septor, 2007)

文化照顧與照護的定義

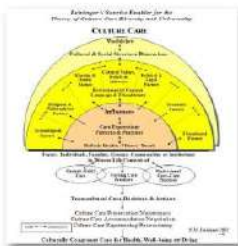
- ◆以貼近服務使用者的**認知、行為與物質創造**所提供的**身體、心理、社會與靈性的照顧與照護**。
- ◆**照顧**:屬於非醫療性的生理、心理與社會照顧，如陪伴、供餐等
- ◆**照護**:須由特定專業技術人員執行**技術性護理工作**，如護理師

~泛文化護理(transcultural nursing):由 Madeleine Leininger所發展的理论-日出模式。



瑪德琳·萊寧格爾
資料來源:日宮理, 原住民文化照顧論述

(二)、日出理論



其用人類學的文化概念及護理的照顧概念，創立文化照顧理論的概念架構。文化照顧理論的定義構思主要是反對邏輯實證論，其認為理論必須能夠開放性的發現、歸納性的解釋接近以人為基礎的知識，經由自然發現方法協助瞭解研究對象文化環境及生活型態，進而建立人類照顧/關懷確實的護理知識

(三)、文化融合性的照顧(culturally congruent nursing)

文化保存	文化照顧適應/磋商	文化照顧再變形再建構
<ul style="list-style-type: none"> · 特殊文化中的個人維持或保留適切的照顧價值，因而能維持良好的健康狀態，從疾病中恢復或面對死亡 	<ul style="list-style-type: none"> · 指支持、幫助創造性的專業決策措施藉由適應及磋商的過程，達到有利及滿足的健康結果 	<ul style="list-style-type: none"> · 指支持及幫助專業決策措施，轉變成新的、有益的健康方式 · 以個案的文化價值觀及信念與個案一起討論參與

文化照顧與文化安全

- 文化照顧是依**被照顧者所認同且熟悉的認知、行為與物質特性**所設計的照顧模式，符合**文化安全**的原則。
- 文化安全的四個原則:
 - 原則一:健康與福祉的考量需要考量社會及文化因子
 - 原則二:服務的輸送需符合社會及文化特性
 - 原則三:醫療與照顧(顧)提供者必需理解社會與文化的差異，並提供可被不同文化所接受的服務
 - 原則四:服務提供者必須了解醫療照顧(顧)行為對接受服務者個人、家庭及所處社會的影響

(四)、部落觀點對文化照顧的內容與方法

1. 在地語言的使用
2. 文化環境的氛圍
3. 課程/活動應與部落在地的文化結合
4. 部落耆老為文化活動的導師
5. 「食」在文化
6. 跟著VUVU走
7. 具有文化力量的「專業」照顧陪伴

(資料來源:許俊才老師, 2022)

(五)、單元討論

- 1、我們所知的部落照顧是甚麼？
- 2、部落文化照顧要注意那些事項？
- 3、原住民族健康照顧需求的獨特性？

三、文化敏感度運用於案例中

原住民族文化與跨文化服務

- ▶ 不同文化背景者，看事物的觀點及行為反應各有所異，因此處遇也應有差異。
- ▶ **跨文化：原住民族間、原漢民族間、其他的跨文化**
- ▶ **原住民的特殊價值與觀點**
 - 世界觀：崇尚的是「天人一體的世界觀」(王增勇, 2002)
 - 特殊的價值、倫理：高度的集體意識、分享，如泰雅族互助共享
 - 生活模式：時間概念(祭典、活動事件等循環觀點/線性觀點)；(嚴春財, 2007；轉引自Harris, 1990)與金錢觀(以物易物，儲存或收小米)

“Why” -為什麼要學習文化敏感度?



文化合適性照顧的重要性

文化照顧能力的主要核心在於意識到照顧者及受照顧者間的差異，並能以開放、欣賞的心去尊重彼此間差異的文化態度(文化察覺及文化敏感度)
照顧者學習文化相關的知識和照顧技能，將有助探索、尊重和借重對文化異同的瞭解，來提高照顧品質和效果。

- 原住民受訪者對醫療照護友善之需求中-
以「我希望醫療 照護服務能尊重及滿足我的生活文化」，為最高分，顯示在-
文化安全與文化敏感度的照顧需求是重要的(資料來源:社玉湯委員)
- 南投縣文化健康站長者認為-
「語言的溝通/慣用語言的使用」是最重要的(資料來源:何麗娟委員)

合適性的文化照顧

「尊重族群多元、自主，符合倫理」
量身訂做的文化照顧



在林津如、黃麗靜所撰“失竊的世代？漢人家庭意識型態與原住民族兒童保護”(林津如、黃麗靜, 2010)

台灣自從1993年兒童保護工作上路以後，政府投注大量資源於兒童保護。但缺乏文化敏感度的原住民族兒童保護工作，是否會如澳洲政府對待原住民一般，形成「失竊的一代」？本文旨在探討原住民族兒童保護工作如何可能具備文化敏感度，並針對原住民族家庭的污名，進行意識型態的解碼工作。借鏡於吳澳加三國原住民族兒童保護工作的批判，我們照見台灣當前的都市原住民族兒童保護工作缺乏文化敏感度，帶著漢人族群中心所預設的「正當家庭功能」想像，往往會使得個別社工人員無意間變成殖民主義的幫手，都市原住民族兒童被帶離其文化環境並喪失文化認同。

善用原住民族知識及文化意義系統，可會使得跨文化社會工作成為原漢之間彼此學習與對話的領域，若漢人社工員缺乏文化敏感度及對原漢關係的歷史性了解，則原住民族家庭很容易被漢人社工員誤判，並作出不合文化期待的處遇，原住民族兒童在此過程中，可能會被剝奪其發展族群認同的基本權益，導致長期的傷害。這篇文章希望能喚起學術與社會工作者重視此議題的重要性，社會工作者文化敏感度與文化能力的養成，已是刻不容緩的重要議題。

案例：

太魯閣族Aki, 65歲，有高血壓及心臟病，獨居，慣用母語，有上教會的習慣，離醫院很遠……

您預見阿嬤會遇到甚麼樣的問題？

太魯閣族Aki，65歲，有高血壓及心臟病，獨居，慣用母語，有上教會的習慣，離醫院很遠……



25

建置符合原住民族文化安全之全人、全齡、全照顧模式



26

四、分組討論與分享

案例一：印象落差

Tahai布農族阿公獨居，退化性關節炎，行動不便，無法自我照顧，有一天，一群大學志工們的好去協助阿公整理家務並和阿公聊天，到阿公家時，一位志工很興奮的跟阿公說：「阿公，你們布農族是不是很會八部合音，可以唱來聽聽嗎？另外你的衣服原本是色都黑了囉，待會幫你洗滌好嗎？」

阿公很生氣的說：「你們是誰？我有跟你們說可以碰我的身體嗎？還有什麼唱歌，我不知道！」

- Q1:阿公不開心的原因為何？
- Q2:如何溝通？如何處理比較好？
- Q3:你如何看待這件事？

28

案例二：你可不可以幫我多做一點

布農族的Tahai從小在部落長大，大學畢業後順利當上居家服務員，並且很幸運的回到自己的部落照顧長輩們，也都跟長輩們感情甚好。

在服務的過程中Tahai總是會幫長輩們多做一點，比如提供身體清潔服務時，也會順便幫長輩打掃家裡，或是代買一些食材送到家裡，但在工作一段時間後，被主管發現的Tahai遭到訓話，Tahai無法多做「額外的」服務後，與部落長輩的關係也越來越緊張，甚至長輩們認為Tahai不像過去那樣體貼，甚至私底下說到：「哎…在Tahai小時候都是受到我們長輩們無微不至的照顧，現在我要他多做一點，只跟我說叫我去按程序申請…」

- Q1:你看見的問題有哪些？
- Q2:Tahai如何跟長輩們溝通？
- Q3:你認為Tahai「多做」的服務是OK的，還是不適合，理由為何？

29

結語

30