

多元文化能力在社會工作實務上的應用

李聲吼

多元文化實務工作將是 21 世紀社會工作在少數族群服務情境，與解決問題時的主要重點。社工員在服務案主時所提供的增權、賦能、以及生態環境架構、服務、評估、介入時都必須能符合並考量案主的價值與文化上的差異，以便有效提供助人的專業服務。

與多元文化能力有關的族群敏感性與關切，近年來逐漸受到實務工作上的重視（Green, 1995; Devore & Schlesinger, 1999; Lum, 1999; Fong, 1997; Mokuan, 1991; Pinderhughes, 1995）。從 1980 年代起，在名稱上都包含不同的界定；例如「族群敏感實務」（ethnic sensitive practice）、文化覺知（cultural awareness）、跨文化社會工作（cross cultural SW）、文化能力實務（cultural competent practice）。

許多相關的專業，例如心理諮

商、與輔導精神健康醫學等，亦開始重視多元文化能力的技能、知識與價值，以及服務不同的個案人口群。由於社工專業從以往的矯正偏差轉向為對案主的增權、賦能與問題解決。因此社會工作的典範與執行模式亦隨之改變。本文將從社工服務模式的改變開始，並探討 3 種相關的理論以作為實務工作推展之依據。另外，以太平洋區亞裔美國人為例，介紹實務上的原理與技巧以便在實務工作上可以參照採用。

壹、社會工作的新模式

為了因應社會與人群服務在環境以及生態上的改變，美國社會工作在基本的價值及方法上已產生新的轉變（Stark, 2006），社工員必須具備整合能力以服務案主。這些能力包含：

(一)賦權與增能導向，注重一般

性的實務。

(二)在案主服務的系統中展現信心。

(三)在現有或潛在的可能性情境中，尋求並建立解決之道。

(四)在所呈現的不同案主中，察覺差異性。

(五)視案主為資源，視人類為具有潛力與資賦的個體。

具有族群敏感度的社工員，必須關切社會階級與族群間的互動關係，並了解這兩者對生活上的問題與解決之道的影響性（Devore, 1996, 1999）。社工員要能檢驗「族群真實性」的這種假設，以及提供服務的步驟與方法。社工員必須對案主的真實情境予以瞭解，並察覺族群的定位（ethnic identity），以及獲得案主文化有關的知識，並發展相關的工作技巧來執行適當的服務（Fong, 2005）。

Green（1995, 1999）認為族群（ethnic）的能力應該包含下列五項，這對從事跨文化工作的社工員是極為重要的。

- 1.了解個人本身文化的有限性。
- 2.對文化差異保持開放的態度。
- 3.以案主導向，系統的學習型

態來進行工作。

4.應用各種文化資源。

5.尊重文化的一貫性與多元性。

如何將多元文化架構的改變應用在社會工作上？這是當前社會工作應重視的問題。基本上，社會工作實務的進行可應用下列基本模式來推展多元文化的工作（Stark, 2006）。

1.建立關係。

2.初步評估。

3.計劃與締約。

4.介入。

5.評鑑指標：(1)有效溝通的情況；(2)對案主的認識。

所謂多元文化能力是指：社工員在進行專業工作時，能將期望與行為同步化，使不同文化成員能覺察他們受到適當的處遇（Gutierrez, 1990）。社工員必須瞭解案主的真實情況並率先察覺種族的特質，獲得案主文化的知識以及其民族的世界，發展社工技巧以施行對案主實際情況的適當方法。此外，社工員必須能比較鉅觀的社會系統的觀點在案主的家庭與社區上；因此，社工員必須能察覺對案主而言是重要且不同的價值、信仰與處遇系統。

另外，亦有人認為所謂文化能

力是指社工員所進行的一種專業工作，它具有一致性的行為與期望，能使不同的文化覺察可以適當的被接受。它強調受過訓練的社工員能將專業任務與工作型態結合，使其有助於文化價值與案主的所需（Green, 1995）。

貳、多元文化的理論基礎與模式運用

個人與環境間的互動對於生長與生存而言是很重要的。在人們所生長的物理環境之下，人與環境互動並改變環境。近年來生態模式開始在社會工作實務上展現其影響性（Brower, 1988），基本上，在社工員對實務的看法與思想中，它應該是一種典範的改變。Germain（1980）認為生態觀點是一種有用的工具以幫助社工員在思考個案時運用一系列的項目來達成任務。

長久以來社會工作者對於存在於個人、家庭與社區之間，多元且複雜互動的理解，被認為是一件重要、且有助於有效的實務工作所必備的條件。為了能進行有效且有益於案主的介入，社會工作專業目前開始發展三項理論與實務的基礎，以形成如何看待案主以及幫助他們的方法。這三種概念包含「生態模

式」、「優勢觀點」與「賦能理論」它們被用來了解個人、家庭及社區的行為。這三種理論將有助社工員增進本身與案主的能力。此三種理論模式的整合運用可以幫助社工員增進在個人、家庭、社區、團體工作上的能力與技巧並改善案主的生活。上述方法亦特別重視與不同種族與文化或受壓迫團體的策略與概念（Fong, 2005）。

一、生態模式的基本要素與假設

生態模式（Ecological model）認為，有一種靈巧的平衡存在於個人與環境之間，而且這種互動式可以增加或維持不變的（Germain & Gitterman, 1995）。生態觀點的關鍵是有關「人在環境中」的概念。一個人是處於持續與環境中不同系統互動的狀態。這些系統包含家庭、朋友、工作、社會服務、政治、宗教、商品與服務、及教育等系統。

生態觀點假設社會工作實務是朝向於「改善個人與不同環境系統的互動，使人與環境能夠契合」。Germain（1979）建議生態觀點應立基於人在環境中經由轉變以便能適應、進化的角度來做探討。下列的原則即是從上述觀點而來。

1. 人們生長於包含空氣、水、

食物的環境中，但環境亦包含人們能達成需求的複雜結構。

2.人們必須與上述結構維持關係因而得以生存與成長。

3.人們與環境都會持續的改變並且相互調適。

4.人們也會與環境相聯結、且會產生壓力與衝突。

5.一個人若要生存與發展，則某些壓力性與支持性的連結是必須發展的。

生態觀點引導社工員去評估環境的力量，該力量會削弱或增強個人的能力。生態模式協助社工員發展策略以支持失去能力的團體或個人來發展適當的力量，並獲得對生活的掌握權（Fong & Sharlene, 2005）。

社工員採用生態觀點首先的步驟是發展對動態能力的了解，以及失去能力者如何在不當的地位及習慣中增強自己。從生態的角度來看，個人在生態環境中如何適應與獨立是重要的課題。對社工人員而言，生態觀點的主要優勢是對於受壓迫或易受傷害的團體在處遇時的彈性與寬廣性，它不只是個體的單一路徑，而是對不同的系統進行改革上的努力。此外亦試圖瞭解個人、文化、年齡、性別、社經情況

與個人經歷在環境的改變之下如何形成。它提供一個概念架構以回顧並分析轉變中不同系統的複雜性。基本上，生態觀點是針對問題來進行探討，它強調適度的評估「人在環境中的配合度」的困難，且介入目的是經由消除負面的轉變以改善配合度。

二、優勢觀點

長久以來社工專業強調助人的方式是針對案主的缺陷、病理學的模式來了解個人與社區的行為。相對的，優勢觀點（Strengths perspective）假設個人與社區具備技巧與資源，是可以進一步的發展並增進其功能（Saleebey, 1997）。優勢模式需要做典範的改造，以使社工或其他助人專業可以在個案家庭及社區的工作上從病理的角度轉向優勢的觀點（Rapp, 1988; Weick, 1983; Sullivan, 1989）。

Sullivan（1998）強調優勢觀點是另一種方式來看待人群。對案主的服務並不視為是已受傷害的或缺陷的對象。相反的，他們被視為具有潛力的個體。優勢觀點尋求界定影響個人生活的因素，以及使個人可以被激發的方法（Rapp, 1998）。優勢觀點是強調個人導向具體，且

生長引導的方式來反應對案主所提供的選項與可能性。

(一)優勢觀點的基礎與定義

社會工作實務是建立在問題與病理上的概念趨勢至今仍然很明顯，從歷史上來看，在案主的診斷上是強調對個人的缺點方面（Sullivan, 1998）。Jane Addams 企圖影響專業從社區潛能的方向發展。Mary Richmond 則採用實證的方法以及實證本位的介入方法來協助案主，因而演繹出問題界定的介入模式。以問題為焦點的方法亦受到心理分析理論的支持，許多社工員亦採用此種方式，然而，此種模式或方法卻易導致沮喪與失去正常平衡的情況（Rapp, 1998）。

優勢觀點的發展，部分是基於對「以問題為焦點」方法的關切，優勢觀點在哲學及實務的層次對問題導向觀點有所批評。在哲學方面，注重問題會造成實務工作者去表達對案主的尊重、價值及潛能。在實務方面，則是較難使案主相信他們有安排自己生活的能力（Weick & Rapp, 1989）。

(二)基本概念與假設

優勢觀點的關鍵理念包含如下：

1.所有的人們都具有貯藏、更

新、擴張的能力，不論是在心智、身體、情緒、社會及精神面，且而能夠被用來促進改變。

2.人們與社區皆能夠學習、成長、與改變。個人與社區在了解本身的能力與目標之後可以建立動機與功能並減少擔心。

3.所有的人們皆具有智慧與能力去決定對自己有益的最佳治療行動與方案。

4.介入必須基於案主與社區的自我決定，案主的需求概念應以潛能而不是病症，成就而不是問題解決為導向。

5.沒有任何專業可以判定一個人該如何過他自己的生活的。

6.社會工作介入的目標是去傾聽案主的想法，以便激勵其優勢並整合之，並且尋找有關的資訊、資源、與工具去解決自己的問題並達成目標與夢想。

優勢觀點主張個人、家庭、與社區具有優勢可以去支持、運用並配合其他的資源，使人們能達成其潛能目標。有兩種方法可以協助建構優勢給案主：(1)與案主合作；(2)提供其適當的位置或角色，提供經驗與提醒找出社區的資源（Rapp, 1998）。基本上使案主能主動去處理或解決自己的問題即為優勢觀點

的主要目標。

個人與社區的願景或成果，例如生活品質、達成目標、具備能力、生活滿意等因素皆可以整合生態觀點來增進成效（Sullivan, 1998）。

三、賦權理論

社會工作實務中的另一個焦點是賦權（empowering）給受壓迫的人們，使他們能對自己的生活表達意見或積極參與。賦權（empowering）基本上是指一個人、家庭或社區獲得能力或力量。在社會工作的角度，賦權是指一個人具有能力去影響加諸在其生活上的不同力量（Breton, 1994）。賦權理論有兩個假設：(1)所有的人類具有潛能，即使在極端挑戰的情境中；(2)所有人類會遭受某種程度的失能情況。社工員應用賦權原理在工作上時，聯結能力與失能（powerlessness）以使案主與環境在轉變的過程中能得到協助。從能力動態論的立場來看，這些轉變對評估介入方案是很重要的。

(一) 定義與基本概念

Browne（1995）認為賦權有三種概念：(1)一種介入與成果；(2)一種過程；(3)一種對廣範或不同人口有助益的技巧。Solomon（1976）強

調當人們屬於某種污名化的社會結構時，他們受到協助以持續發展在人際影響的技能，以及社會角色的行為價值的過程，稱之為賦權。賦權是一種自我定義與自我尊重（Collins, 1991）。不論社會工作是在個人、家庭、或社區政策階段，皆存在一些關鍵的概念與策略來促進賦權的實務工作（Cox, 1991; Gutierrez, 1990）包含：

1. 賦權是從發展個人能力，涵蓋態度、價值、信仰等方面皆與自我效能有關的改變，使社區能變得更好的一種要求。

2. 確認案主的個人經歷並分享其經驗，並輔導其走向整合性的經驗與行動。

3. 個人在評判思考、獲取資訊、以及依據批判分析所採取的行動等方面的知識與技能皆與賦權有關。上述結構性力量會影響生活與機會。

4. 發展策略與行動的重要性是集中在個人與社會的改變上。

Gutierrez and Cox（1998）亦界定五項賦權在實務上的中心原理：

1. 社工員在工作關係上應提供安全且具有支持性的環境。2. 社工員必須去了解案主的生活環境，例如文化背景、需求、優勢及關切的問

題。3.在助人的過程中應鼓勵案主經由提昇自信心、自我認同、自我引導、自尊、自我控制等方法達到賦權的目標。4.經由整合性的協助建立案主的優勢與價值觀。5.賦權的實務需要社工員扮演多元的角色，例如教育者、倡導者、諮詢者以教導新技能給案主。

(二)賦權實務在個人、家庭、團體、社區的應用

Cox & Joseph (1998) 強調賦權的實務是依據介入的哲學理念，亦即增進案主的心智、精神、身體的健康以及社會正義。案主自我賦權代表其個人追求增進社會能力、自我價值；並在生活及工作技巧上能夠生存並且繁榮，更為滿意自我。當工作的對象是個人或家庭時，賦權策略主要強調教導其有關生活上能力動態與系統的概念。另外，使案主了解社會支持系統，例如朋友、與家庭是很重要的。社工員應發展：1.本身的知識以參與社會投入的過程；2.教導案主了解並使用其能力；3.準備與案主分享能力。

賦權的關鍵策略亦包含，教導案主與社工員互相尊重，非判斷性的過程、整合性的過程以確保目標的達成。賦權導向的社工員亦幫助案主成為自我發展方案的領導者，

並評估成果的效益。

參、多元文化的實務面向： 以太平洋地區亞裔美人為例

所謂文化能力的涵義是「為了有效的執行社會工作，面對多元文化的案主，必須發展的知識及技術」(Dressel, 1988)。雖然有不同文化能力實施的模式已被介紹引入，但文化認知、相關知識的學習、技術的演進及理解才是文化能力實施，且能發生效力最主要的方法。在一般社會工作實施的架構下，文化能力必須在整個助人工作過程中被認清與重視。文化能力應應用在從執行前的計畫到完成處遇前的調查 (assessment) 與之後 (evaluation) 的評估中。成功的處遇是立基於對情境執行適當的評估。因此，文化能力的評估可被視為社會工作執行最決定性的階段之一。

多元文化的微觀 (micro) 層次在於針對個人的長處、資源和解決問題的能力的調查；巨觀 (macro) 層次方面，則在於案主生活週遭的組織和社區面向的瞭解 (Germain & Gitterman, 1995)。在組織方面，文化能力的評估可檢視機構社會工作的脈絡。特別在兩個面向，第一、

組織支持文化能力執行的程度。第二、對多元文化族群，服務輸送的回應。在社會層面，調查的施行在於社會及政治脈絡衝擊下的個人總體需要面（Fong, 2005）。

一、價值與標準

了解組織中文化價值扮演的角色和社區評估必須合乎實際，不可脫離現實。例如，美國的主觀文化，有別於 AAPI（Asian American Pacific Immigrants 太平洋區域的亞裔美國人）的多元文化價值觀，此種差別直接影響 AAPI 族群對現有的服務輸送體系的認知，適當的服務取決於對文化的理解（Fong, 2005）。AAPI 族群重視親情的協調。許多 AAPI 族群重視並實踐互相扶持，而非個人的獨立或自私自利；再者，孝順、謙卑、尊賢和宗親間的責任，都反映在追求人生及維繫人生和協調親情的基本哲理中。在互動關係方面則，首先建立在家庭中，漸漸推展至親屬，而後宗族間，最後到社區。因此，AAPI 族群總是置家庭於個人之上。

以下所陳述的內容是在機構層次實行調查的應注意有關多元文化的事項（Fong and Furuto, 2005）。

（一）機構評估：實施原理和技巧

文化能力調查，在組織方面強調機構執行服務的脈絡。它所探討的主要問題是，是否機構和服務提供了 AAPI 族群需求的回應，社工需全盤敏銳的認知機構的服務輸送。熟悉文化背景（例如，對方的音樂、海報、說對方語言的接待人）的需求是爲了服務輸送能減少阻礙並能順利送達案主，AAPI 被發現使用社會服務的情況較少，因此，機構如何展現歡迎、接納的環境是極爲重要的。

（二）使用者的描述

第一個問題要問的是「誰使用服務」。當你面對一個文化多元的群體，重要的是不僅只知道誰是使用者，更當分別其種族。此外，更當對使用者個別的家庭結構、移民過程、社經地位、語言和文字加以瞭解。基本上，案主描述該反映這些群體人口，在社區裡的特質，這些是重要的。

（三）服務的描述

服務描述，是檢視機構對多元文化人口服務的範圍和那種服務被其使用。藉由資料收集，例如，現有的服務點存、提供服務的方式和服務使用的模式，列出哪些是可能遭遇服務的阻礙以及阻礙如何消除。

1.可及性：

可及性指的是，多元文化人口是否對機構的服務是否普遍。包含，當心理、生理兼顧。研究指出，服務的所在位置，對多元人口使用服務，有決定的因素。當服務的所在就在彼鄰，多元人口群則使用服務人口就可能增多。

2.可使用性：

多元文化人口群可使用的服務種類是該注意的。這類的關注不僅是問那些服務被提供了，而在於文化能力和雙語力的可獲得情況。

精通對方的語言能力的服務是對新進移民極端重要的，即使機構現有而寬列的服務，新進移民也少有利用，由於語言表達能力使然。因此，服務在多元人口，語言溝通是先決條件。

3.適當性：

服務對多元族群是否適當，是決定性問題之一，分析不同多元族群人口群，使用服務的形態可得知某些事例，例如：若與其他人口群來比，多元族群心智健康接受服務，未達完成前有較高的提前結束率；半途而廢，有人就依此斷論多元族群人口沒有接受到適當的服務，適當的服務應當配合社區文化情境。

四服務結果

另外重要的指引是 AAPI 人口接受服務的服務結果。分析一項預期的效果可持續多久。例如：找出一項為新東南亞難民的職訓服務結果，可從經過一段時間後，仍留在職場的多少比率來了解。此外，案主滿意度調查，問卷調查工具的選擇應當針對服務提供者的文化能力及語言能力的水準，正確設計。

五機構描述

機構執行服務輸送，了解機構對文化能力執行的支持程度與方式是重要的。專家指出，機構對文化能力的實行最好從機構政策面觀之。組織文化應該是一種被鼓勵應用的，而不是讓機構邊緣化。重視文化能力的機構，應該預備全力支持在所有的策略、程序、員工和環境。唯有如此，服務輸送和方案執行才能正確吻合文化認知的態度。

六策略及程序

機構中應該有書面的相關文化影響力的策略及執行政序。專家指出，組織策略指導機構執行，人力資源、方案評估及服務輸送的選擇。所有的策略和程序目標，應當為 AAPI 社區提供及提升文化能力的服務環境。

七人力資源和員工發展

在多元社區工作的社工員有一個共同的挫折感，在許多機構中雇用很少的精通雙語又了解對方文化的直接服務工作者，而且這些具有該條件者，大多被忽略的安置在某單位中，因此，多元工作能力有必要充實新血在各個工作階層。當第一步充實新血的工作展開，其他主要的因素也能持續維持。重視文化影響力的機構，AAPI 的工作人員離職率將會降低。

(八)機構協同組織（上下游服務機構）

一個重視文化影響力的機構，會藉由發展聯結多方面的協力組織的資源網路，超越本身專業服務的範圍，進而執行轉介工作。

一個完善的協同組織網路，是以充權、使能為目的，可視為是社區組織的基本優勢。潛在既有的多元文化社區資源，機構該有所認知，這是絕對重要的。即使，不少的傳統社會服務和人際服務的提供，適用於多元文化的文化網路，應當包含許多正式及非正式的資源。如在當地可以找到，社區領袖，從民間組織、非營利團體、宗教組織（寺廟、華人區的同鄉會），特別服務某人群或某語言使用的媒體及各種議題的倡導團體

中。

(九)社區需求調查

以美國洛杉磯亞裔美人為例，首選出的最高需求組合包含：社區資源發展和倡導、身心健康醫療服務、和老人照顧。次最高需求組合包含了青少年和家庭照顧（福利）、就業服務和語言教育。

二、調查社區的優勢

社區需求調查，傳統上專注在現有問題上；等同社區設施和使能，也就是評估社區的優勢。社區優勢調查，針對認清現有和潛在的資源，換句話說，可用能力的培養和發展目的的潛力。優勢調查，強調合作及支持，以及努力增進合作關係。建立為社區預防及解決問題的能力是優勢評估的前提。Glickman & Servon (1995) 指出成功的社區發展應該協助社區確立五項能力。

(一)資源

社區應該為了增進多元族群社區的繁榮，引進接納資源。資源發展當多面向，不僅，只是人際服務和社會福利方面，更需延伸至經濟，像社區的投資環境及土地開發的面向。

(二)組織

社區公、私設施的質與量必須提昇。除了更多的傳統社服機構提供社區服務——醫療照顧、住宅和休閒——其他不可或缺的設施如，銀行、警力、圖書館、各級學校和宗教設施等，是社區發展必須的組織能力。

(三)計畫

在社區內提供一個內容豐富的全人照顧系統。在多元族群社區早療、兒少發展、成年人、老人的各種福利計畫預先建立。因為多元族群人口群是少有願意接受干預處置的。此外，計畫內容應該強調多元族群人口隔代需求的不同。

(四)網絡

增進多元社區全民福祉，應該有與其他少數民族社區合作的能力，社區內、外機構外展和合作，應該推廣至社區內與外。

(五)政治

認知有能力行使政治力而影響和平衡社區內結構性的變化。經由主動的倡導和選舉參與政治，歐美國家的國會應該對多元族群社區需求有更多的關注。

從實務面來看，為了使多元文化能力可以被廣泛重視並有效使用，則必須對不同文化的價值與標準進行瞭解，在實務上來引導適當

的服務。再者，適當的需求調查對多元文化的族群亦有直接的幫助，在進行社區調查時應兼顧資源、組織、計畫、網絡、政治的因素，才能使服務能達成目標。

肆、結語

由於社會變遷及全球化的影響，多元文化的概念在社會工作的實務中日益受到重視。社工員必須瞭解案主的真實情況並率先察覺種族的特質，獲得案主文化的知識以及其民族的世界，發展社工技巧以施行對案主實際情況的適當方法。此外，社工員必須能比較鉅觀的社會系統的觀點在案主的家庭與社區上；因此，社工員必須能察覺對案主而言是重要且不同的價值、信仰與處遇系統。

多元文化觀點的概念與定義的發展，在近二十年來不斷的在拓展。多元觀點認為社工員必須要比較社會主流系統與案主所處的家庭與社區，並察覺不同的價值、信仰與處遇系統對案主的重要性。文化覺知與族群敏感方面的實務在 1980 年代開始在專業工作上呈現其影響性，尤其是在與少數族群案主服務的過程中必須對其族群、社會階級、語言、習俗、以及協助的方

式，具有靈敏度。

本文亦介紹可以促進多元文化能力推廣的三種理論模式。生態模式強調人與環境互動的重要性，並期望彼此能保持平衡的狀態；優勢觀點注重增進個人與社區的功能，並促使案主能增強其信心與能力，不斷學習與成長；賦權理論則著重自我效能，表達自我並積極參與。上述三種觀點對多元能力而言皆有正面的影響與支持力。

多元文化的理論基礎探討社工員在進行不同文化案主的介入時，可以採用的觀點與策略。為了使多元文化能實際落實在社工實務之

中，本文以亞裔美人為例，探討在實際執行助人專業時應注意的原理與技巧。例如，機構的評估、案主的描述、服務的方式、結果的評估、社區資源調查等，以提供社工員在實務上介入時應考慮與關注的面向。

綜而言之，多元文化能力的執行，並非社工員獨立可為，或一蹴可及，應該結合社工員、社福組織成員、及大眾的力量，重新釐清服務的目標與概念的轉變，才能落實多元文化的工作內涵。

（本文作者李聲吼現為國立屏東科技大學社會工作系副教授）

📖 參考文獻

- Breton, M. (1994) On the meaning of empowerment and empowerment-oriented social work practice. *Social Work with Groups*, 17, 23-37.
- Brower, A. (1988, September) Can the ecological model guide social work practice? *Social Service Review*, 411-429.
- Collins, P. H. (1991) *Black feminist thought: Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment*. New York: Routledge.
- Cox, E. O. and Joseph, B. H. R. (1998) Social service delivery and empowerment. In L.
- Gutierrez, R. J. Parsons, and E. O. Cox, (Eds.), *Empowerment in social work practice: A source book*, 167-186. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Fong, R. and Furuto, S. (2005) *Culturally competent practice: skills, interventions, and evaluations*. CA: Newbury Park, Sage.

- Dressel, P. (1988) Gender, race, class: Beyond the feminization of poverty in later life. *The Gerontologist*, 28, 177-180.
- Germain, C. B. (1979) Introduction: Ecology and social work. In C. B. Germain (Eds.), *Social work practice: People and environments* 1-22. New York: Columbia University Press.
- Germain, C. B. and Gitterman, A. (1980) *The ecological model of social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Germain, C. B. and Gitterman, A. (1995) Ecological perspective. In National Association of Social Workers (Ed.), *19th encyclopedia of social work*, vol. 1. Washington DC: NASW Press.
- Gutierrez, L. (1990) Working with women of color. *Social Work*, 35, 149-154.
- Gutierrez, L. (1992) Empowering clients in the twenty first century: The role of human service organizations. In Y. Hasenfeld (Ed.), *Human service organizations as complex organizations* 320-338. Newbury Park: Sage.
- Stark, Sandral (2006) *Cultural diversity and social work*. Western Kentucky University.
- KT: Bowling Green, 31th Rural Community Organization and Building Conference.