



優勢原則運用於 新住民服務的回顧與評析

戴世玫·黃于珊·洪安琪

壹、前言

早在 1980 年代起，臺灣即受到全球化與臺灣女性經濟和婚姻自主的情況影響，形成所謂的跨國婚姻移民現象（潘淑滿，2013）。近年來，臺灣的跨國婚姻移民人口仍在持續增加，依據移民署的統計資料，截至 2014 年 6 月底，女性外籍配偶與大陸配偶人數已超過 45 萬人，而她們也逐漸成為臺灣另一個重要族群—新住民。

這些來自於不同社會文化、生活環境、成長背景之女性東南亞籍及大陸籍新住民，在透過婚姻仲介等不同管道方式進入到臺灣社會後，經常會面臨各種生活適應上的考驗，他們必須面對來自家庭、社會、自我認同等多重困難的挑戰，且社會大眾在看待新住民時，習慣從問題取向出發，當前臺灣社會、官方言論、媒體報導以及文獻研究傾向「過度問題化」她們在臺生活的經驗（王翊涵，2011），將她們視為社會上的弱勢族群，忽略了新住民本身的優勢及能力，相對地，當社工員在提供

新住民服務時，非問題取向的介入就成為服務立基以及服務過程中的重要價值。

澎湖縣新住民服務中心自 2007 年以來，使用優勢觀點提供服務，並已透過社區訪查、社工人員定期團體督導、深度訪問新住民等三種方式確立服務的有效性，實務經驗中發現新住民經由此服務模式的處遇，特別能夠獲得正向的自我肯定、人際支持，對自己的移民歷程做整理，同時正向的迎向未來（戴世玫、邱智裕、歐雅雯、趙順達，2010）。然近年來在服務新住民過程當中，仍會遭遇到新住民與社工員個人價值相悖的情境，社工員本身或許難以察覺到，但透過每次外督討論的機會，得以重新回歸優勢觀點原則的脈絡，反思社工員之自我信念與價值觀，從而累積以優勢觀點原則運用於實務工作的默晦知識，與優勢原則運用的成功經驗，並於服務過程，不斷自我檢視和評估。

本文即是依著外聘督導與兩位社工員討論優勢觀點原則在新住民服務運用的脈絡而生，將近三年來（自 2011 年起），兩

位社工員使用優勢個案經驗予以整理，探討如何運用優勢原則來協助新住民，從優勢原則運用於新住民服務的概念意涵開始，區分在不同的優勢原則下，如何運用優勢觀點協助新住民，並透過案例分享實務情境與介入方式。最後，針對本文所討論的優勢原則經驗予以回顧評析，思考整體優勢原則使用的時機與限制。

貳、優勢原則運用於新住民服務的概念意涵

根據宋麗玉與施教裕(2009)所言優勢觀點取向的社會工作本於下列六大優勢原則：(1)個人有學習、成長和改變的能力、(2)焦點在於優點而不是病理、(3)新住民被視為助人關係中的指導者、(4)助人關係是基本且必要、(5)外展是較佳的處遇模式、(6)社區是資源的綠洲。在運用優勢原則於新住民服務的過程，作者們也立基於「新住民」的想像，認知新住民之所以成為服務對象的原因是源自文化差異，而非特定的問題缺失，期待一種平權的關係，協助個人在文化接觸與適應的歷程中發揮優點，強化所在社區內的非正式支持，特別關注到個人不同的因應能力與優點。以下就各原則之概念意涵，分點說明之：

一、個人有學習、成長和改變的能力

在傳統病理模式下，社工員往往傾向將問題責任歸咎於新住民身上，負面看待新住民，忽略新住民有能力做出改變。在提供服務時，一味的著重在她們來臺以後

生活的無助、無能等「問題面」層次的探討，將遮蔽其它經驗與多樣生活樣貌出現的可能性，也化約了這群女性在日常生活中可能展現的能動性(王翊涵，2011)。我們不應只著重於新住民的問題層面，強調新住民面對逆境時展現的能力和自尊、甚至是經歷問題之後的成長與復元的助人處遇觀點的採用，已逐漸受到重視(宋麗玉、施教裕，2009)。

二、焦點在於優點而不是病理

社會上對於新住民的刻板印象，和媒體的誇張與渲染，往往使得社會大眾無限放大新住民的問題與缺點，處在這樣的氛圍之中，很容易忽略新住民自身的優點，執著於新住民當下所面臨的問題或困難。但是，優勢觀點所強調的重點在於倡導處遇模式不應只狹隘的關注新住民的病理與問題，應該更去看到與發掘優勢(Miley, O'Melia & Dubois, 2004)。嘗試瞭解、重視與開發新住民的個人優勢，引導新住民正向思考，幫助新住民於困境中發現自己的優勢。

三、新住民被視為助人關係中的指導者

新住民之出現已成為現代社會的重要現象，而臺灣新住民出現的背景又和西方國家的新住民不太一樣，他們大部分是來自相對落後的國家，移民的因素有一部分是來自於經濟因素，因此她們的權力地位都是處於一個較為弱勢的位置，而不習慣自行選擇或判斷。然而，每一個人都想要

做自己生命的主人(施教裕, 2009), 所以在服務過程中, 必須讓她們了解自身是有知道和選擇的權利, 服務內容是照著新住民的期待提供, 而非社工員的期待。

四、助人關係是基本且必要的

當新住民遭遇生活適應的困難, 前來機構向社會工作者尋求協助時, 雙方即產生關係, 這種關係的建立是以一個特定的目標為基礎, 是社工員與新住民在互動過程中, 一種情緒與態度交互反應的動態過程, 所形成的一種雙向交流與互動的經驗(潘淑滿, 2000)。在優勢個管服務中, 與新住民保持「專業的友誼」是個管服務提供之重要基礎, Saleebey (1996) 就曾直接指出實施優點取向的工作, 關鍵在於社工員如何與其夥伴(fellow human being)接觸。

五、外展是較佳的處遇模式

Bond 曾說「一個方案若是不願意去家訪而只在辦公室觀察, 除非改變處遇策略, 否則成功的可能將會降至最小」(Rapp, 1998), 外展一直是新住民處遇服務中, 相當重要的一部分, 優勢觀點的新住民處遇模式亦不例外, 透過外展服務可確實貼近新住民的生活實境, 於此當中發掘新住民的生活優勢。由於人在情境中生活, 且新住民在臺生活經驗、熟悉的場域和感到自在的空間, 與社工員的經驗和感受, 必有所不同。

六、社區是資源的綠洲

從優點的角度而言, 社區資源無論是

有形或無形的, 或正式與非正式的, 都必須確實產生正面的支持作用和助益力量(宋麗玉、施教裕, 2009), 因此隨著新住民來臺年數的增加, 開始參與社區活動、事務, 在社區內, 逐漸擁有豐富的社區資源, 其資源可能包含了親友、朋友、同事、村里長、社區內的廟宇、雜貨店等非正式資源, 還有政府單位、慈善團體、醫療單位、學校等正式資源。而社工所須做的, 是進一步依據案主在社區生活所需要的各種服務建立為一個服務網絡, 藉以達成全人、全方位和全程的服務目標(宋麗玉、施教裕, 2009)。

參、優勢原則運用在新住民服務情境的實例

在新住民優勢個管服務中, 社工員可能遭遇困境與障礙, 以下分別就各個優勢原則所運用的不同實務案例情境進行說明, 在這些新住民服務案例的實務情境中, 統一以「新住民」一詞稱呼服務對象。另將這些經驗進行摘要歸整, 詳如表一「優勢原則運用於新住民服務案例情境彙整表」。

一、個人有學習、成長和改變的能力

【情境 A】

陸籍新住民, 已嫁至臺灣約 7 年, 母國的教育程度為高中, 為癌症第三期患者, 無經濟自主能力, 與丈夫、夫家人關係較負向與疏離, 然而新住民仍有面對生活困境, 努力尋求個人健

康和夢想之想望與能力。

社工員在服務過程中，定期協助新住民將目標與想望進行連結，並與新住民回顧其如何在沒有補助的情況下，走過從發病至今的生活，新住民回應「現在想要積極治療，決定來就醫時，就要一心做好，人在最後關頭都會要面對，並掙扎要活的勇氣」，在面對逆境時，新住民展現出不屈的能力與自尊，並透過與社工員簽訂個人計畫表和分工，以積極的行動改變現況。

【情境 B】

越籍新住民，嫁至臺灣已近 8 年的時間，於原母國未就學且不識字，中文能力薄弱，雖為家中主要經濟來源者，但僅靠家庭代工賺取微薄收入，希望可以擁有一份穩定的正職工作，而過去負向的就業經驗，使新住民對於房務員的工作感到排斥。

新住民因中文能力較弱，對於需要與人溝通之工作感到退縮、自信心不足；社工員秉持優勢個管之精神，相信與肯定新住民是有學習、成長和改變的能力，在會談時利用摘要技巧，以新住民的觀點陳述其排斥房務員工作的理由，並提供訊息，讓新住民理解目前就業市場的需求，及其目前可選擇的工作種類；此外，社工員亦肯定新住民願意為家庭努力的動機、付出的努力；最後，新住民願意學習改變，嘗試從事房務員的工作，並從經歷問題到之後的成長，獲得了自信及快樂。

二、焦點在於優點而不是病理

【情境 C】

陸籍新住民，結婚來臺約已有 7 年，與案家人情感疏離，因此在自身罹患重病，未來可能需要他人陪伴與照料的情境下，新住民還是選擇與丈夫離婚，並放棄孩子的監護權，獨自一人與病魔對抗。

社工員雖對新住民的決定，感到詫異與不解，但仍選擇在當下的情境中去看見新住民的優勢，傾聽其對事件的敘述，同理新住民自身的想法，尊重其自決，並關懷、傾聽新住民對於未來的規劃，新住民從一開始害怕無人依靠、照料，之後卻選擇離婚，且立即找到合適住所、迅速熟悉附近環境、著手了解複診就醫之路；社工員看見的，不再是離婚後孤苦無依的新住民，而是有動能為新生活努力的新住民。

【情境 D】

越籍新住民，嫁來臺灣已經有多年的時間，新住民表示夫家人對她都很好，唯一感到困擾的是飲食部分，因夫家人不習慣新住民所做的臺式料理，故三餐幾乎都是由婆婆負責，飲食口味上的差異讓新住民頗不習慣。

社工員藉著正向的訪談開始建構會談過程與氛圍，相信且協助新住民去發現生活中仍有正向事物的表現，和學習以不同的視野來盤點自身的能量，挖掘被忽略的優勢並展現，以及看見自己的「豐富」；將焦點從一開始「不會臺式料理」，轉移為「擅長越南料理」，從問題的角度轉變為優勢的視野，並透過方案辦理的機會，鼓勵新住民展現料理技藝，而新住民在獲得成功經驗後，願意自信的對家人展現做越南料理

的能力，分享母國美食，且獲得好評。

三、新住民被視為助人關係中的指導者

【情境 E】

陸籍新住民，嫁至臺灣已逾 10 年時間，後因家暴而與先生離婚並取得 4 歲孩子的監護權，離婚後新住民因重病無法工作，孩子不僅年幼且需持續接受早療，生活困苦，但新住民不願申請福利扶助，認為請求社會扶助是一件丟臉的事情。

社工員認識新住民的成長背景及經歷後，理解其對於求助所產生挫折的心情，尊重其認為求助是失敗者的想法，且協助新住民認識不同的風俗民情、法令規範，瞭解福利資源的申請是新住民自身的「權利」，並提供正確的福利資訊予新住民，引導新住民思考不同社會環境對於社會福利的認知、重要他人會給予新住民什麼樣的建議、在朋友遭遇困境時新住民會選擇伸出援手或視而不見，並在新住民獲得足夠的資訊後，尊重其自行評估，以決定是否接受福利和福利項目之結果。

【情境 F】

越籍新住民，嫁至臺灣已約 2 年，開案目標為機車考照需求，但之後反而以穩定就業為優先抉擇，漠視考取機車駕照的必須性，持續無照騎乘機車。

新住民面臨就業與考照的兩難，無法決定優先順序，希望社工員代為決定。社工員對此選擇「身後一步的引導」，首先引導新住民思考夢想，充分讓新住民描述理

想情境，確認理想為大目標，現狀邁向理想的第一小步從哪裡開始，協助新住民整理思緒，找出其能持續往目標彼岸邁進的正向焦點，並保持其持續向目標前進的動力，同時發展前往目標的具體策略，並由新住民自行評估後抉擇，尊重其決定。

四、助人關係是基本且必要的

【情境 G】

陸籍新住民，剛結束一段並不是很愉快的婚姻，離婚後遭遇生病、照顧孩子、求職不順、房租太高等一連串的挫折，讓新住民覺得生活悲慘。

社工員針對新住民的需求，蒐集資訊予新住民參考，陪伴新住民認識縣內相關資源，或陪同至各單位機關申請扶助，以同理、真誠、接納的態度，建立支持、親近、友善的夥伴關係，並除了陪伴與關懷外，積極以正向事物為焦點及具有明顯結構的會談方式，鼓勵新住民分享其想法、需求以及擔憂，並傾聽、同理新住民對於健康及照顧孩子的想望，一般化新住民困境，使其朝向正向的目標前進。

【情境 H】

陸籍新住民，嫁至臺灣已逾 7 年，新住民因罹癌，無法騎乘機車，亦不方便乘坐公車，故在申請補助、文件時，曾口頭試探社工員開車載送新住民之意願。

新住民個管服務歷程是有時間性的，社工員無法永遠陪伴新住民，因此，一方面必須開放地接受新住民的想法，另一方面必須協助新住民釐清現況，及引導其將

現況與目標連結，而新住民一開始無法信任社工員，不斷傳遞負向情緒，如同破唱片般重覆抱怨相同的話題，社工員必須懂得適時打斷新住民的抱怨，抓住話語中的亮點，透過成功經驗的分享，讓新住民的情緒保持在正向的情境下，建立專業的友誼。

五、外展是較佳的處遇模式

【情境 I】

越籍新住民，在臺生活已逾 7 年，但未曾就讀識字班，中文能力較薄弱，不認識在地之路名或機關名稱，對於獨自外出有恐懼感。

社工員透過家訪進入新住民的生活中，陪伴新住民認識生活周遭的資源單位，一同繪製生活地圖，讓新住民以其熟悉的文字於地圖上標誌，協助其認識周遭資源，並藉此認識新住民的語言，進而達到協助新住民的目的，另外也藉由家訪，協助挖掘新住民居家環境的優勢，例如：交通便利，新住民可以輕易的騎著腳踏車到達縣政府、市公所、戶政事務所、移民署、學校、菜市場等經常連結之單位。

【情境 J】

陸籍新住民，在臺居住時間約 2 年多，先前經常往返大陸與臺灣兩地，新住民的手部關節不便提重物，身體狀況較為不適，平日生活以散步、和年幼的子女相處以及看電視節目為主。

社工員以家訪和一起散步，瞭解新住民平常散步的時間和場域，或透過陪伴新

住民平日和子女一同步行至市場買菜的過程，了解與同理一邊以患有舊疾的手提著沉重的蔬果，一邊照料同行年幼子女的心情，亦可和新住民討論其平常收看之節目，對於節目的選擇又是如何對應到目前新住民的生活以新住民感覺最輕鬆、生活化的方式會談，認識新住民的生活脈絡。

六、社區是資源的綠洲

【情境 K】

印籍新住民，於母國就讀至高中畢業，結婚來臺已逾 16 年，後因家暴與丈夫離婚，離婚後獨自扶養女兒，二名兒子則由前夫扶養，並面臨房租、工作、女兒學費等經濟問題。

社工員協助新住民進行資源盤點，發現其生活周遭的可及性正式資源，鼓勵新住民自行連結，亦主動和里幹事聯繫會面，關懷所能提供新住民之服務，除了連結正式資源外，鼓勵新住民拓展非正式支持系統，例如隨時可提供資訊、伸出援手的親友團，或是提供物資、情感支持的同事，和一起參加活動、相互鼓勵的社區居民，這些鄰近的非正式支持的滋養，都是新住民足以生活在這片土地能量。

【情境 L】

越籍新住民，嫁至臺灣約 4 年，對於中餐烹飪課和中餐丙級技能證照有興趣，其雇主能協助新住民了解課程簡章、鼓勵新住民參與學習課程；且因其工作地點鄰近學校，故新住民亦會主動詢問前來用餐之客人課程學習資訊。

社工員協助新住民進行資源盤點，發現其資源網絡集中在工作場域，亦師亦友的雇主陪伴新住民連結各項資源，陪同瞭解有關技能發展與課程開課事宜，是可提供協助的重要網絡，而出現於新住民工作場域的顧客，則可提供新住民資訊管道，

使新住民能獲得多元的資訊，因此對新住民來說，於工作場域所接觸到的人可最直接、快速的提供資源，擴大其社會資源網絡，而每個資源所能提供新住民的協助各有不同。

表 1 優勢原則運用於新住民服務案例情境彙整表

原則	編號	原則內涵	案例情境概要	困境	突破方法
[原則一]個人有學習、成長和改變的能力	A	面對逆境時展現能力和自尊	陸籍新住民患有癌症，無經濟自主能力，懷有夢想	健康狀況不佳，且與家人關係較負向與疏離，之後離婚	定期和新住民討論目前目標與處遇連結之情形，協助新住民連結未來想望
	B	經歷問題後的成長、改變	越籍新住民，中文能力較弱，負擔家中經濟	對語言能力缺乏信心，排斥房務員的工作	協助新住民理解目前就業市場的需求，及能選擇的工作種類，肯定新住民為家庭的付出
[原則二]焦點在於優點而不是病理	C	看到優勢	陸籍新住民身體狀況不佳，選擇與丈夫離婚	身體條件非理想、未來可能需要人陪伴與照料	傾聽與同理新住民的想法，尊重新住民自決，看見有動能為新生活努力的新住民
	D	發掘優勢	越籍新住民，三餐由婆婆準備，對臺灣料理感到不適應	不擅長臺式料理，擅長越南料理	透過活動參與，新住民願意分享母國美食，得到良好的回饋，而後鼓起勇氣和家人分享
[原則三]新住民被視為助人關係中的指導者	E	有知道和選擇的權利	陸籍新住民與先生因家暴離婚，因重病無法工作且需照顧幼子	不願申請福利扶助，認為請求社會扶助就和「乞討」一樣，是件丟臉的事	引導新住民回想過去經驗、不同社會環境對福利的認知、重要他人的建議、朋友遭遇困境時新住民的選擇
	F	可以決定需要什麼服務	越籍新住民，以機車考照需求為開案目標，後來卻漠視	新住民不清楚自己的需求順序，希望社工員告訴她該怎麼	引導新住民思考自己的夢想，協助新住民整理思緒，並討論決定需求滿足

			此需求	做選擇	的優先順序
[原則四] 助人關係是基本且必要	G	專業的夥伴關係	陸籍新住民，剛結束一段並不是很愉快的婚姻	生病、照顧孩子的壓力等挫折，讓新住民覺得生活得很悲慘	透過同理、真誠、接納的態度，與新住民建立支持、親近、友善的夥伴關係
	H	專業的友誼	陸籍新住民身體狀況不佳，無法騎機車、乘坐公車，希望社工員接送	對社工員不斷傳遞負向情緒，試探社工員能提供的服務程度	持續的關心、陪伴和傾聽新住民的想法、需求，並協助與陪伴新住民瞭解資源
[原則五] 外展是較佳的處遇模式	I	發掘案家的生活優勢	越籍新住民，語言能力仍較弱，對於獨自外出較有恐懼	以不認識路、不敢獨自出門等理由，請社工員幫忙	以家訪陪伴新住民認識生活周遭資源單位，認識新住民的語言，挖掘新住民居家環境的優勢
	J	貼近案家的生活實境	陸籍新住民，健康情形不佳，生活以運動、和子女相處以及看電視為主	手部關節不便提重物、獨自照顧多位年幼子女	以家訪和新住民最輕鬆、生活化的方式，和新住民會談，了解新住民的生活脈絡
[原則六] 社區是資源的綠洲	K	可及性	離婚之印籍新住民，獨自扶養女兒，有經濟壓力	新住民認為自己很需要協助，不清楚自己生活周遭有哪些資源	協助進行資源盤點，發現新住民生活周遭可及性的正式資源，鼓勵新住民拓展非正式支持系統
	L	自然性	越籍新住民，對於學習課程及技能考照有興趣	新住民認為自己缺乏資源，不清楚自己所擁有的資源為何	協助整理非正式資源，雇主能提供陪伴與協助，工作場域所接觸到資源能最直接、快速的支持

肆、優勢原則運用的評析

在新住民管理服務的各個階段中，從一開始的諮詢、接案到處遇過程和結案，各個原則皆能被運用，然而在不同的處遇階段，各原則被使用的時機與頻率亦有所

差異。為利整體回顧與討論，作者們再將優勢觀點的六項原則，就服務歷程、執行層面與網絡資源區分為三大項，即(1)原則一、二為貫穿的指導原則，(2)原則三、四為關係面的助人原則，(3)原則五、六為資源網絡建構的原則。區分討論如下：

一、各原則的使用時機與頻率

(一) 貫穿的指導原則

整個個案服務可以說是立基於原則一「個人有學習、成長和改變的能力」、原則二「焦點在於優點而不是病理」，且使用頻率最為頻繁；雖然新住民來自不同國家，對臺灣的社會環境尚不熟悉，但同樣有優點、學習和成長的能力，且這群女性並非如既有主流論述所言是可憐的受迫害者，他們是有能力展現優勢的主體，可以在異地文化差異的適應過程、家庭勞動以及母職實踐中創造多重意義與增權賦能（王翊涵，2011）。社工員不管處於哪一個服務階段，此項原則始終是服務方向的指引方針。

(二) 關係面的助人原則

在諮詢與接案階段，以原則四「助人關係是基本且必要的」來建立專業的夥伴關係，透過諮詢與會談建立關係，個案服務的提供才能持續不斷的前進；而在訂定目標與處遇階段，則以原則三「案主為助人關係中的指導者」，訂定合適新住民想望之目標，在社工與新住民討論後，再由新住民來決定其求滿足的優先順序，並在面臨選擇時，交由新住民自決，此原則有助於社工員專業與新住民關係間的掌握與分際。

(三) 資源網絡建構的原則

在服務的過程中，以原則五「外展是較佳的處遇模式」，了解和貼近新住民生活

脈絡，有效的掌握和協助新住民，原則六「社區是資源的綠洲」之資源整理、盤點和連結，在服務後期與結案階段，對於新住民於未來的生活中，確保能擁有長久性、自然性、可及性的社區資源，是極為重要的。因此各個原則於整個服務流程中皆是重要與不可或缺，並需要視情境混合使用，才能讓優勢個案發揮最大的效能。

二、運用優勢原則之限制

(一) 貫穿的指導原則

在遇到能力與非正式支持較為薄弱的新住民時，社工員難免會執著在其弱勢層面，急於提供處遇以補足，或焦急於新住民的困境，忽略其能力會有所成長、改變；另外，社工員難免會在價值觀與過去個人生命經驗的影響下，看到新住民的缺點，或自我價值觀難以允許的面向。

(二) 關係面的助人原則

當社工員面對新住民的困境與情境時，須謹記新住民才是助人關係中的指導者，僅能在新住民身後，花費時間與心力引導其自覺，避免直接給予建議，然而社工員難免因而陷入兩難，因此可使用 Lowenberg and Dolgoff (1992)發展出來的倫理原則順序表（萬育維譯，1997），以協助社工員在面對兩難時，可有抉擇之依據；此外，關係的建立並非是單向的，而是雙方都有意願且能認知到同等的關係，因此在新住民對於社工員仍有質疑、試探，或是所認知到的助人關係是不對等的

情況下，優勢原則在運用上便會困難許多。

(三) 資源網絡建構的原則

社工員目前於澎湖地區使用資源網絡建構的原則時，仍感到有所限制。例如：如何協助新住民盤點和運用自身資源網絡，避免其過度依賴或疏離社工員；以及澎湖因地環境，所造成的人際網絡重疊，而有兼顧新住民隱私與服務進行的兩難，另戴世玫、歐雅雯與趙順達(2013)的研究發現，對於澎湖縣之新住民而言，其在家戶以外的在地社會支持網絡仍顯不足，在地具體的實際支持較為缺乏，又考量資源對於新住民的可近性，和各區域在女性外籍配偶服務和資源環境上有明顯差異(戴世玫、歐雅雯、趙順達，2013)，及文化背景對於新住民求助的影響。

三、運用優勢原則之突破

(一) 貫穿的指導原則

服務初期，透過新住民能理解的語言，如：運用翻譯進行會談、印製相關外語簡介、組織外語志工等(戴世玫、林雅玲，2009)，找到新住民重要之非正式支持以提供協助，代替由問題取向看待新住民中文能力等窒礙面；又社工員可於生活中和服務方案的設計，將「聚焦於優點」內化為自我一部分，透過優勢觀點設計之方案，讓新住民獲得正向的經驗與回饋，並展現母國文化。若社工員仍受價值觀影響而以缺點看待新住民時，應適時與同儕或督導討論，找出調整之方法，以免影響案

主權益和服務提供。

(二) 關係面的助人原則

若新住民對於專業關係仍有顧忌，社工員應給予其適當的空間，以新住民能接受的方式提供服務，且透過真誠原則的持續關心、陪伴和傾聽，提供正向的會談經驗；對於專業的夥伴關係，社工員則向新住民說明所能提供的服務與範圍、方式，堅守服務的倫理與原則，藉此突破新住民不斷試探社工員服務的困境；此外，協助新住民回想過去相同的經驗、重要他人的建議，以引導新住民能「輕盈的跳躍」，思考走出困境的途徑，引導其找出自我的夢想，陪伴新住民有希望感的朝著未來前進，並解決當下困境。

(三) 資源網絡建構的原則

資源網絡的建構是最能接近新住民生活圈與社區的原則，卻亦最需與外界連結、視在地環境而異的一項。社工員透過外聘督導的協助和經驗彙整，以不干擾新住民原有生活的方式提供外展服務，認識其生活脈絡，並引導新住民認識和在地之正式與非正式資源，進而提供服務；在隱私與服務進行的兩難上，則可評估隱私保密原則相較於服務中所考量之兩難，所對應到的原則次序，以做出適切之判斷；在社區資源的限制上，則盡可能於各種管道中，多元的挖掘、發展新住民與社區內的連結，亦或由社工員協助新住民認識社區內既有之正式資源、建立與培育社區內非正式資源連結互動之平臺，讓新住民有連

結和使用之意願，形成新住民的資源網絡。

伍、結語

優勢原則能運用的領域廣泛，運用時除了將原則內化於服務中，更需考量服務對象的需求和生命經驗。在新住民服務中，應瞭解其母國文化、普遍價值觀、新住民個人生命經驗與移民經驗，評估與盤點新住民在臺的資源和非正式支持，方能認識其所身處的困境與需求，且更能發掘出新住民的優勢、能力與資源。當新住民遭遇到困境時，考量其習慣使用的語言和文化背景，並以貼近其生活脈絡的外展服務提供處遇。

正因為移民經驗之於新住民的重要，討論人生的想望與夢想等未來願景，有助於服務的推動，且新住民能相信自我能力，朝著目標前進，成為助人關係中的指導者；社工員並從服務的歷程以及與督導討論的過程中，發現到優勢原則的運用，應是先著重於「貫穿的指導原則」，以此為服務之基礎，並強化「關係面的助人原則」，將之作為中介，最後才使用「資源網絡建構」的原則，將此三項服務原則堆疊與串連起來，構成優勢原則運用於新住民服務之完整架構。

此外，透過文化的敏感度、理解跨文化工作的意涵，以及不斷的在優勢原則運

用中的省思，還有外聘督導的督導歷程，使社工員有突破與前進之能力；而除了服務提供者本身的調整以外，在澎湖地區的外在環境層面，根據戴世玫等(2011)之研究結果，可透過三個面向強化社區是資源的綠洲之原則運用，包含兼顧區域發展之各項外展服務方案，以社區內既有之新住民女性經常聚會之場所，營造非正式的服務據點；制定強化非正式支持系統服務方案以及培育社區多元達人，透過非正式支持系統的服務方案辦理，建構與拓展新住民女性人際網絡；一方面強化新住民女性之自主與自信，以協助社區內之新住民女性發聲，和進行資源之轉介，另一方面於社區內推廣多元文化，增強新住民女性對社區之歸屬與認同。未來，有關優勢原則於新住民服務上的運用，仍需透過實務工作者不斷的反思、調整與實行，亦需要社區內資源的開發和維繫，以及持續性的接受督導，社工員仍會帶著所內化的各項原則，持續努力且陪伴專業關係中的每位夥伴一起朝目標邁進，並和新住民一同成長。

（本文作者：戴世玫為玄奘大學社會福利與社會工作學系助理教授；黃于珊為澎湖縣新住民服務中心社工員；洪安琪為澎湖縣新住民服務中心社工員）

關鍵詞：外籍配偶、優勢、個案管理、社會工作

參考文獻

內政部入出國及移民署（2014）。〈各縣市外裔、外籍配偶人數與大陸（含港澳）配偶人

- 數)。上網日期：2014年6月13日，取自內政部入出國及移民署網頁
<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1263916&ctNode=29699&mp=1>
- 王翊涵(2011)。「我很辛苦，可是我不可憐！」東南亞新住民女性在臺生活的優勢觀點分析。《臺大社會工作學刊》，23，93-135。
- 宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗(2006)。「優點新住民管理模式之介紹與運用於受暴婦女之評估結果」。《社區發展季刊》，113，143-161。
- 宋麗玉、施教裕(2007)。「復元優點模式在高風險家庭關懷及相關領域之運用」。載於國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系舉辦之「社會福利發展：東、西方的經驗與對話」研討會，南投。
- 宋麗玉、施教裕(2009)。《優勢觀點－社會工作理論與實務》。臺北：洪葉文化。
- 萬育維譯、Barry Cournoyer 原著(1997)。《社會工作實務手冊》。臺北：洪葉文化。
- 潘淑滿(2000)。《社會新住民工作》。臺北：五南。
- 潘淑滿(2013)。《新住民社會工作實務手冊》。臺北：巨流。
- 戴世玫、林雅玲(2009)。「婦女保護庇護安置工作的觀察與詮釋」。《社區發展季刊》，126，298-308。
- 戴世玫、邱智裕、歐雅雯、趙順達(2010)。「融合充權復原觀點的新住民優勢新住民管理服務模式－澎湖縣新住民服務中心的經驗」。《社區發展季刊》，130，349-362。
- 戴世玫、陳怡蓁、歐雅雯、趙順達(2011)。「澎湖縣新住民社會支持程度及社區觀感之研究」。澎湖縣政府100年度研究發展自行研究計畫(100年1月10日至100年8月31日)。
- 戴世玫、歐雅雯、趙順達(2013)。「澎湖縣女性外籍配偶社會支持感受之初探」。《臺灣社會工作學刊》，12，101-140。
- Miley, K. K., O'Melia, M., & Dubois, B. L. (2004). *Generalist social work practice: An empowerment approach*. Boston, MA: Pearson Education Inc.
- Rapp, C. A. (1998). *The strengths model of case management*. New York, NY: Oxford University Press.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social Work*, 41(3), 296-305.