

# 融合充權復原觀點的 新住民優勢個案管理服務模式 —澎湖縣新住民服務中心的經驗

戴世玫・邱智裕・趙順達・歐雅雯

## 壹、前言：從對「新住民」不同的稱呼談起

台灣雖早在1980年初期就有泰國、菲律賓籍的婚姻移民，開始出現在農村，但以配偶身分移民來台的大陸籍與外籍女性，可說至2003年達到入境高峰，參考內政部全球資訊網性別統計專區中歷年我國結婚登記人數的統計，發現2003年跨國婚姻對數佔全國總結婚對數的31.86%（其中東南亞籍19,643人，大陸籍及港澳地區34,991人）。當時，由於買賣與仲介婚姻的問題，不論民間、公部門或公開的學術相關討論上，仍以「外籍新娘」來稱呼這群女性（朱玉玲，2002；邱方晞

2003；釋自淳、夏曉鵬，2003），而有服務這一群女性經驗的非營利組織，如賽珍珠基金會、南洋姐妹會、善牧基金會，則以人權及弱勢照顧的角度，不管是在服務中心的命名或相關活動的舉辦上，對於這些女性和他們的家庭或子女有一些不同的創意稱呼，像是「南洋姐妹」、「新移民女性」、「跨國婚姻家庭」、「新台灣之子」等。但對於外籍配偶的印象與社會觀感，則是在夏曉鵬（2005）所著「不要叫我外籍新娘」一書發表幾個外籍配偶的故事，才真正透過大眾傳播途徑，讓廣大社會群眾感受到稱謂的震撼。後續行政部門受到保障人權政策宣示的影響，編列10年、每年3億臺幣預算的「內政部外籍配偶照顧輔導基金」來審核與補助各級政府

與相關民間團體提供外籍配偶相關服務，該基金管理會在94年底正式開始運作，正式要求各縣市政府都要設置外籍配偶家庭服務中心，但這些先後陸續設置完成的外籍配偶家庭服務中心，並無統一的名稱，除了基金管理會成形後設置的「外籍配偶家庭服務中心」外，台北市則是早就屬於「永樂婦女服務中心」的服務範疇，也另外設立「新移民會館」，台北縣政府設立的是「新住民家庭服務中心」、台中市則是「新移民家庭福利服務中心」。

以上這些稱呼的背後各有不同的歷史與抉擇中想要達成的正名效果，2007年台灣也正式成立內政部移民署來整合移民政策、違法查緝與相關輔導措施，這一群人的稱呼在官方固然為「外籍配偶」，「外籍配偶家庭服務中心」也有由「內政部外籍配偶照顧輔導基金」依過去「內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫」（內政部社會司，2005）而來的服務架構與固定補助項目，包含：關懷與訪視、個案管理、整合和連結社區服務據點、資源支持服務網絡等項目。更令人關心的是：除了因地制宜的關懷與訪視、整合和連結社區服務據點、資源支持服務網絡三項之外，個案管理可說是其中最為主要相同的服務項目，但社會工作直接服務層面對於如何才是一種適切的外籍配偶個案管理服務卻仍處於摸索階段，如同各種多元的稱呼一樣，迄今仍沒有相同或相近的服務眼光與

文化意識。囿於這樣的外籍配偶正名與服務提供背景，本文企圖透過2007年以來，在「澎湖縣新住民服務中心」擔任外聘督導參與規劃個案管理模式實施兩年餘的經驗，站在以「新住民」作為外籍配偶稱呼的眼光上，介紹以融合充權及復原觀點為基礎的新住民優勢個案管理服務模式，同時呈現社工員在執行此個案管理服務模式過程中對於接觸不同文化背景案主群的思考與學習，以提供未來各相關外籍配偶服務單位進行服務規劃、運作之參考。

## 貳、「新住民」個案管理工作定位與融合充權及復原觀點的理論基礎

誠如前言中所提到的，對於外籍配偶這一群身分別的個案管理的方法，迄今尚未確立，不同的稱謂也可能影響眼界與工作方法，個案也可以是個人、家庭或社區，若視為「新」「移民」的圖像如同鄰里中心遷入的住戶，假設並不熟知當地的文化，並且應該會經歷Jenkins（1988）在描述族群關係循環論中所提到的先接觸，之後相互競爭，到同化，之後融入成為內團體的歷程。而視為「新」「住民」，對於外籍配偶的身分認定為「共同居住於同一塊土地上的人，雖為新遷入者，有需要互相適應之處，也有能力貢獻與分享，同

時共同成就多樣的社區面貌」，就在這樣以「新住民」為外籍配偶稱謂的眼界下，開始討論對於新住民進行個案管理服務的工作方法。

根據社會工作辭典的定義（Barker，1999）：『個案管理是指一種過程，主要由單一機構工作人員負責，對於案主的多重問題與需求，提供資源整合，以及一套資源管理計畫的服務，並協調與監督服務品質及成效。』。一般而言，直接服務個案管理模式大致分為五種，參考王玠、李開敏、陳雪真（1998）所譯個案管理一書中對於個案管理區分為五種不同的實務模式，包含：全方位模式（Full support model）、復健模式（Rehabilitation model）、通才模式（Generalist model）、臨床模式（Clinical model）、優勢模式（Strength model）等。其中固然以上這五種觀點各有不同的運作基礎，但基於「新住民」的想像而來，此一服務對象，立基於文化差異，並沒有特定的問題缺失，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個人優點，強化所在社區內的非正式支持，因此，在規劃以「新住民」為名的服務時，特別是針對新住民個人日常所可能遇到的整體文化衝擊與適應議題，選定以優勢個案管理模式做為直接服務工作方法的基礎，特別可以關注到個人不同的因應能力與優點，該模式也被應用在多種不同的服務對象

上，例如：不合作青少年的優勢工作模式（Clark，1999）、受暴婦女優點個案管理模式（宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗，2006）。

在以優勢個案管理模式為新住民個案管理服務的方法定位下，在處遇上特別強調看見個案的優點、外展接近案主生活圈與互動關係中正向語言的使用（Rosenberg，2005）。關於優勢的個案管理模式之理論背景，最常被提到的至少包含：復元、生態觀點、充權（增強權能）、社會支持理論等（宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗，2006），這些理論觀點也經常被綜融運用。從新住民接受服務的角度來看，個案管理經常不同於在相同文化下的助人關係，而近年來文化的差異顯然已讓服務新住民的社會工作服務單位與社工人員進行部分工作上必要調整，例如：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）；另外，除了語言文化適應之外，婆媳關係和家庭暴力的問題是在新住民生活問題層面的相關研究與討論中最常被提到的（江亮演、陳燕禎、及黃稚純2004；李瑞金、張美智，2004；翁毓秀2004；翁慧雯2004；游美貴，2009）。因此，許多結構面的議題以及與環境奮戰的過程中，案主本身的能力都要能夠有所增長，也要有能力對應可能的文化衝擊、挫折與創傷，也就是說一個符合新住民生活

情境脈絡的個案管理服務，所要達成的不僅是優勢的展現而已，增強新住民權能與具有復原力，都是需要積極達成的目標。因此，此種概念下的優勢個案管理方法，可說主要是融合了來自充權與復原觀點的目標與願景，亦即在個案管理的方法上運用優勢個案管理模式，背後貫穿處遇過程的眼界與服務目標，則有賴充權與復原觀點作為理論基礎。以下分別說明此兩種觀點應用在以新住民為主的服務對象上的脈絡：

## 一、充權的觀點

充權的觀點（Empowerment Approach）作為理論基礎的貢獻，主要在於助人者與個案之間一種平權的關係，以及可以拓展社會工作者從下列五個焦點視野（參考Turner，1996；宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍合著，2002），來分析與看待案主所處的情境與動力，而不致於因與新住民的經驗脈絡不同而難以同理，以下以新住民為對象，從充權觀點的五個焦點視野，提出幾個在服務輸送與運作上可以思考的問題，來擴充社會工作者進行新住民服務時，認識新住民的視角：

### （一）歷史的

新住民在其本國的生活經驗與歷史為何？是否和台灣相同？又在婚姻移民的過程中，是否受到相關法令、社會政策、婚

姻仲介制度所影響？

### （二）生態的

社會經濟和政治上的環境，與新住民這一群人本身處在此一社會中的權能是否適配？新住民是否為社區生活環境、另一半的家庭所接受？個人是否因為這些不同的生活情境而有與環境不同的互動經驗？或產生相關的生活適應潛能或新的運用資源權能？

### （三）階級的

在生活中，新住民是否經驗過哪些被不同社會階級壓迫的經驗？或被其他群體貶抑的經驗？這些又如何影響新住民看待其婚姻生活與社會角色？

### （四）女性的

女性在移民過程仍有其特殊的經驗，這些聲音應該被描述與聽見，因此新住民是否在接受服務的過程中有機會去整理自我身為女性的特殊移民歷程和文化適應的經驗？

### （五）基變的

新住民在面對問題或認為不公平的情境時，是否發展相關技能或連結其他可用支持系統或資源，來進行行動或改變？

## 二、復原的觀點



復原力（Resilience）一詞，一般人會直接想到心理層次的內在力量，或著創傷的修復，但相關文獻（Cowan、Cowan & Schultz，1996；天主教善牧社會福利基金會，1997；Reivich & Shatte，2002；Jenson & Fraser，2006）都指出每個人都應該有「抗拒逆境」與「積極建設未來」的能力，也就是生命的韌性。其中，天主教善牧社會福利基金會（2002）更進一步討論復原力的要素，是以基本需求作為基礎、接納作為關係建立的基本途徑，在每個人都能找出獨特的潛能與經驗的假設下，發展非正式的社會支持網絡、發現生命意義、技能、自尊及正面的自我看法、幽默感等，以培養復原力。

用復原觀點來討論新住民服務時，協助新住民建構復原力可做為社會工作者對於處遇的目標願景，讓新住民有能力與資源來面對未來生活困境，而非僅是幫忙案主進行當下的問題解決、協助短期生活適應或者無助地與社會觀感奮戰。因此，在建構復原力的歷程需要注意復原力的保護與危險因子，也就是助力與阻力的分析，同時以新住民為對象時，可以有下列作為重要的個案管理服務內涵：

### （一）正向生命意義

維繫新住民對於生活的希望感，透過信仰或內在的願望作為支撐，以正向的態度建構個人未來生活。從個人的移民動機

與社會生活的相同處出發，而非強加社會期待。

### （二）自信與自尊

從個人的興趣與已有的才能中，透過分享，建立自信，並在人際互動的過程與回饋裡，不再貶抑自尊。於實際服務的層面提供必要的基礎交通或生活相關資訊，陪伴新住民發展自己的適應與融合經驗。

### （三）技能

包含下列不同的能力：

- （1）認識正式資源，並有能力區分與運用。
- （2）人際互動與建立新關係的技巧。
- （3）問題解決的能力。
- （4）適應新文化的能力。

### （四）非正式支持系統

找到鄰近可以提供非正式支持的人，連結或建置成為新住民的重要他人，讓新住民同時在家庭內外部，都有可供討論與分享的對象。

### （五）幽默感

培養與發展個人的幽默感，降低負向經驗對於個人的影響，以面對適應歷程中的壓力、不確定感與可能發生的各種生活困境。

## 參、融合充權與復原觀點的優勢 個案管理服務實施

在上述從充權與復原觀點來討論新住民優勢的個案管理服務的理論基礎後，以下就以「澎湖縣新住民服務中心」為例，簡介目前所實施的一種融合充權與復原觀點的新住民優勢個案管理服務模式。

### 一、服務對象

設籍或實際居住於澎湖縣之新住民（含大陸籍及外籍配偶）。

### 二、開案、結案標準

開案標準如下：

- 1.以與本國男子結婚的外籍與大陸籍女子為主要服務對象。
- 2.案主有服務需求，如身分權益、就業需求、經濟需求、活動及課程資訊、關懷支持、親職教育等，且有接受服務意願。
- 3.與本國女子結婚之非本國籍男子，因無適當資源可協助，轉介其它單位提供適當服務。
- 4.案主或案家遭遇特殊危機事件，已有個案管理主責單位介入輔導中，中心不再重覆開案，如家庭暴力、性侵害、兒童

少年保獲、高風險家庭…等。

- 5.案主本身有法定傳染性疾病或精神疾病患者，不在本中心服務範圍。
- 6.案主及其家庭有其它服務需求，優先於或非屬中心可服務之情事者，轉介其它單位提供服務。

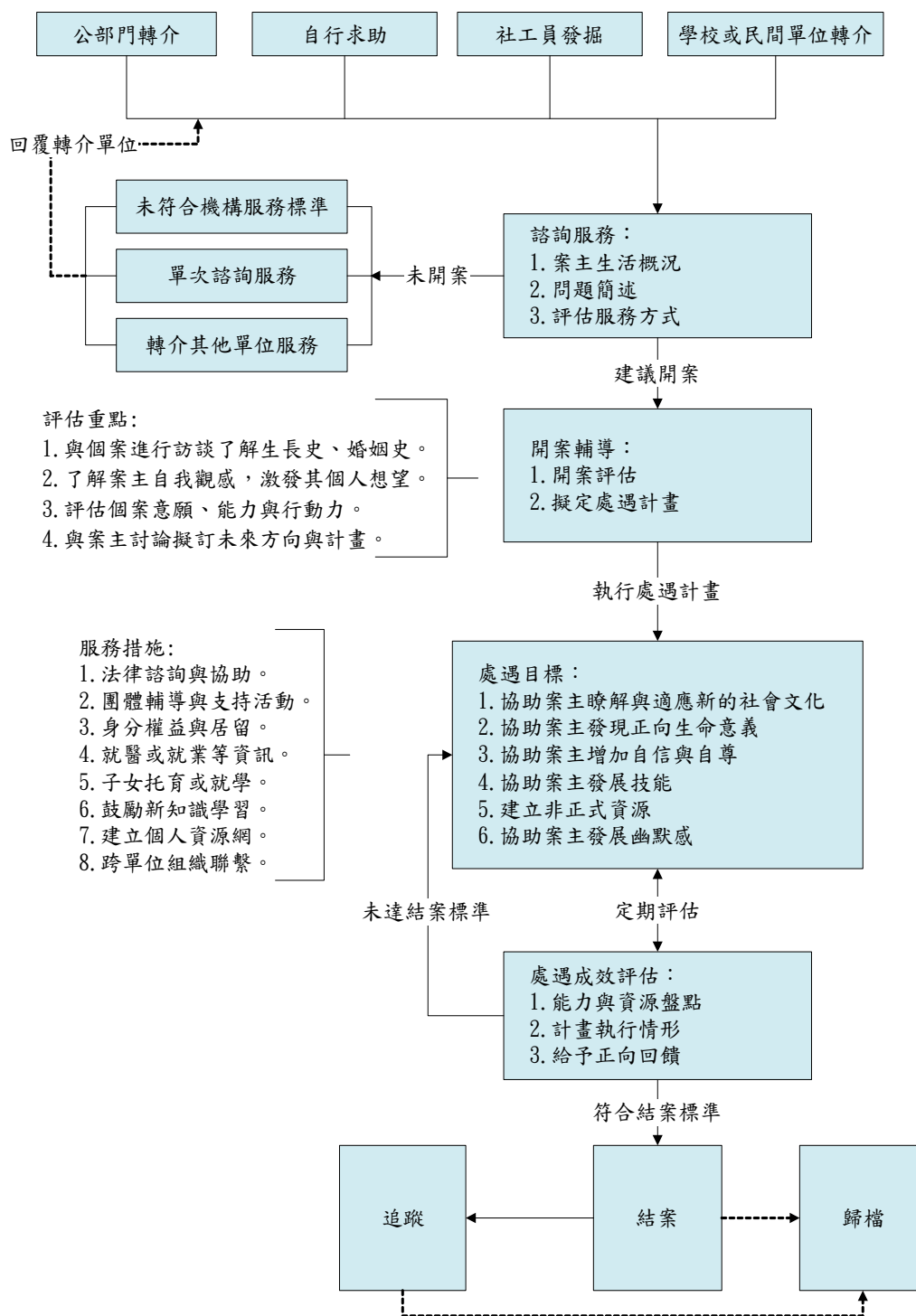
結案標準如下：

- 1.達成服務目標。
- 2.失聯三個月以上。
- 3.案主搬遷至外縣市。
- 4.案主無繼續服務意願。
- 5.轉介其它單位開案服務(案主有其他需求時)。
- 6.其它：案主死亡或特殊原因無法接受服務。

### 三、個案管理目標、流程與服務內涵

個案管理流程如下圖，進入服務到結案的時間為三個月至二年。其中個案管理中的個案來源、評估重點，以及處遇目標、定期評估及服務措施的搭配，圖中所列述，在優勢個案管理服務的中強調個人正向優點的評估，將目標置放於復原力的要素養成，藉此透過處遇的過程達成充權的效果。

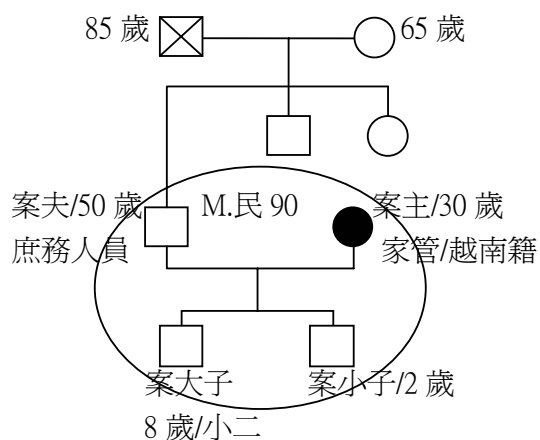
## 澎湖縣新住民服務中心 個案管理流程



## 肆、一個運用融合充權與復原觀點的新住民優勢個案管理服務案例

### 一、基本資料

#### (一) 家系圖



#### (二) 生長史

案主表示從小生在南越，生活十分貧困，為家中排行第三之子女，卻為女生排行第一，承受模仿之表率。案主現年約30歲，為越南籍人士，大部分使用的語言為中文，於母國學歷為國小畢，在台生活近10年仍未就讀過識字班或補校課程，但已取得身分證，職業為家管。

#### (三) 婚姻史

- 1.案主言與案夫認識透過婚姻仲介媒合結婚，結婚至今近10年，育有兩子。
- 2.案主不喜歡越南當地舉辦結婚儀式“身

穿新娘禮服，腳穿拖鞋”，辦理得草率、當下也感到懵懂，結婚用品都是結婚前一天才緊湊準備齊全。

- 3.案夫十分孝順、聽從案婆，讓案主認為案夫“沒有用”，對目前婚姻已無期待與目標，持續想著“過一天，算一天”得日子生活。
- 4.案主曾和案夫主動提出離婚，但案夫始終不願給予答案，暫無離婚動機。

#### (四) 求助史

- 1.案主至台生活至今，從未獨立至外學習課程，但一直有外出學習的想法。
- 2.案大姑(案夫姐姐)曾至婦女館參與活動，發現新住民服務中心，並將中心簡介遞給案主，促使案主有主動參與活動的意願。案主向案夫表述『新住民服務中心有辦理新住民之活動，我們去看看嗎?』案夫當下並無表示意見。

#### (五) 經濟狀況

- 1.案夫為某公司庶務人員，收入穩定，為家中主要生計者及經濟掌控者，家中開銷及購買皆為案夫所包辦，也因案主不會騎車，經常需案夫協助，讓案主感到不方便。
- 2.案主經濟來源為案夫給予的生活費，原每個月請領3000元，後變成每個月請領2000元，逐漸轉變成不穩定之狀況。案主不喜歡向人索討的感覺，故不再主動



提醒案夫生活費給予之狀況。

### （六）親子關係

- 1.案主因家管之原因，較長時間於家中與兩案子相處、管教，使孩子較害怕案主。
- 2.案夫有時會騎車帶兩案子出門，因案主不會騎車，所以兩案子比較不會跟在身旁。

### （七）人際支持系統

- 1.案主在台生活所認識母國之朋友較少，所以更加珍惜所認識之朋友，經常透過電話聯繫，傾訴生活狀況及問題，從中獲得正向之肯定與支持。
- 2.案主有時會與左右鄰居互相談心，分享近日生活所需及狀況，透過與鄰居分享之行爲來減輕心理之壓力。

### （八）與母國關係

- 1.案主對於母國之思念仍無法遺忘，一個禮拜2次透過遠洋電話了解在母國之父母生活之概況，聯繫親人間情感，也會轉訴在台灣生活之概況讓母國之父母知道。
- 2.案主結婚後已近8年多未返回母國探望父母，曾與案夫表述想回母國但案夫不肯協助，又因案主無穩定之收入，則無法籌措返回母國之費用，導致案主多年無返回母國探視家人。

### （九）在台生活經驗

- 1.案主從小至結婚前都是在越南生活，從未至台灣生活過，對於台灣之文化、氣候、地理環境等，都不了解、認識，直到嫁至台灣後才於家庭中慢慢了解、體認台灣習俗文化，但至今仍對於當地之環境、交通使用等資源仍不清楚。
- 2.案主在台生活與案公婆居住，當時家中所有家務事交由案主負責，感受自己爲傭人一般，案家若有聚會也未邀請參與，案主感覺到不被重視。
- 3.案公過世後，祖先牌位請回祭拜一事，案主當天才知情，認爲案夫無先告知、溝通，感到不受尊重。
- 4.案主認爲在台生活的經驗十分不好。

## 二、評估

### （一）案主的主觀感受

- 1.案主對於案夫“沒有用”之陳述，仍期待案夫能改變，成爲可以獨立自主做決定的一家之主，能多爲案主著想、溝通、爭取什麼得，讓案主能放心，不再受歧視及不尊重。
- 2.案主認爲婚姻生活“過一天，算一天”，毫無目標可言，但案主仍期望婚姻關係互動增加些許甜蜜，融入婚姻氣氛中。
- 3.案主因不會騎車，皆需案夫陪同協助，讓案主感到不便，案主想要多一些喘息

空間、自由及獨立自主之時間，能輕鬆行動不受他人控制與限制。

- 4.案主期望回母國探視親人，案夫不肯協助又加上自己無存款，讓案主對於返母國之期限延長，持續靠遠洋電話來維繫、舒壓之情緒。

## (二) 社工員評估

### 1.案主的移民經驗與階段評估

案主來台至今，從未參與新住民相關課程，缺乏資源使用及連結之機會，導致案主發展技能方面(如交通)皆需案夫協助，造成生活便利性不佳。

### 2.身心狀況的評估

(1)案主對於在台生活之經驗，感到十分不好，使案主對於家庭關係及互動感到不受尊重及歧視。

(2)案主對於母國之思念與日俱增，但卻無法返母國探視，只能透過遠洋電話來聯繫情感。

(3)案主認為現婚姻與原先期待的有落差，且案夫並不尊重案主之想法，使案主對婚姻不再有期待感。

### 3.內在資源的評估

(1)案主期待能有學習之機會，但因無資源之介入及案家支持，促使案主無法學習。

(2)案主缺乏學習資源使用之機會，導致案主無能力及目標來改變現況生活。

### 4.外在資源的評估

(1)案主缺乏案夫家支持系統之肯定與鼓勵，導致案主感受到在台不愉快之經驗。

(2)案主曾接獲新住民服務中心之活動簡介及資訊，有主動與案夫探討，但案夫無正面回應，直到案大姑協助、鼓勵，再次讓案主有機會至外學習之可能性。

### 5.評估處遇可介入的點與優先次序：

#### (1)發展技能方面

A、案主期望能參與機車考照輔導班課程，順利取得機車駕駛執照，透過此機會將可改變案主自信及自由感，並能獨立自主掌控時間、目標等作為。

B、取得機車駕駛執照，將免於警察之受罰，降低案主取締之虞慮，安全於路上騎乘機車。

#### (2)獲取資訊方面

A、案主從未學習相關新住民課程，使案主延長生活適應之時間及生活適應之困境，透過課程再次適應、了解，更能釐清在台文化、環境等，降低文化價值觀所產生之衝突。

B、於課程及活動之安排，可建構案主非正式資源之連結、使用，增強案主自信與自尊。

#### (3)婚姻及移民經驗方面

A、案主在台經驗十分不佳，受到案

夫親人的歧視與不尊重，造成案主對於婚姻無期待，甚至曾有放棄之念頭。

B、案主有享望返回母國探視之思念，但因案夫不支持與協助，使案主忍痛思念，靠遠洋電話來釋放情感。

### 三、處遇內容

#### （一）協助案主發展技能

目標：輔導考取機車駕駛執照，促進案主能獨立自主使用交通工具。

策略：

- 1.共同探討案主期望發展技能之意願，擬定學習課程之內容與目標，增進案主學習之動力，建立個人學習計畫表單。
- 2.提供且安排學習課程之教材、場所等，透過學習課程，不斷增加案主發展技能之知識、資訊，讓案主更有信心、興趣持續學習，達到自我充權之效能。
- 3.整理技能成功之心情及歷程，增加案主希望感、有能感，將擁有克服困難的自信、樂觀的態度。

#### （二）協助案主增加自信與自尊

目標：整理被歧視的經驗，增加案主自信與自尊，建立改變現況之意願與行動力，增強自我有能面對困難事件處理之方法。

策略：

- 1.協助案主整理在台與案夫及案婆生活之經驗，釐清文化差異所產生之價值觀，透過分享及探討，讓案主發現仍有一些好的正向經驗，並增強案主正向之經驗，促使案主有動力持續維持家庭之關係與互動。
- 2.給予案主鼓勵與支持，降低案主防衛退縮之隱憂，增強案主願意主動分享案家生活之經驗。

#### （三）協助案主了解與適應新的社會文化

目標：在地環境熟悉，達到完善生活適應之能力，增強自我於該地區生活機能之運用。

策略：

- (1)釐清案主對該區生活機能認知之狀況，探討重新建構生活機能之資源之可能性。
- (2)透過考取機車駕駛執照，延伸案主將主動使用鄰近生活機能資源，並釐清該居所附近交通、地理環境、人文等，更增強案主使用上之便利，達到自由自主之機會及動力。

#### （四）建立非正式資源

目標：增進親友及資源清單，關懷案主聯繫、使用之頻率，穩固可用資源連結。

策略：

- (1)透過探討釐清評估案主非正式資源、使用頻率狀況等狀況，了解再次或增加建構資源之可能性。
- (2)建構及穩固非正式資源，促使案主有能力連結，進而有效運用，達到自立自主。
- (3)透過非正式資源之連結，來減少案主情緒之壓抑，適時向非正式資源宣洩、分享自我情緒及生活事件等，降低案主貶抑生活之方向。

## 伍、結語

本文主要將澎湖縣新住民服務中心所採用的個案管理模式作一簡要介紹，服務提供前及服務提供的歷程中，中心已透過社區訪查、社工人員定期團體督導、深度訪問個案等三種方式確立服務的有效性，實務經驗中發現個案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，對於自己移民的歷程作一整理，同時正向的迎向未來。在社會工作者的自我省思部分，另外，也發現「幽默感」此一個案管理目標屬西方語言，未來將進一步發展更細緻而必要的語言轉化。相較於著重在語言文化課程、多元文化教育、個案個人或家庭問題解決的服務取向，融合充權與復原觀點的優勢個案管理模式更能專

於個案服務的長期生活目標，同時在個案管理的服務架構下，不僅為之連結相關資源，更能滋養個案面對生活的內在力量。

在世界移民組織（IOM—International Organization for Migration）對於全球人口流動的討論中，台灣是一個編碼45號同為輸入與輸出地的國家，大量的新住民人口已逐漸追趕上原住民族人口，兩個族群的人數相當（根據內政部統計至98年2月底止大陸籍及外籍配偶人數為41萬5,757人；而原住民委員會統計至97年底止原住民為49萬4,107人）。台灣自古為移民社會，卻對於新移入的大陸籍及東南亞籍移民相當排斥與貶抑，同時認為其素質不佳，甚至擔心影響未來問題，而政府仍以養育台灣之子的角度進行呼籲，充斥著一種文化的迷思（李瑞金、張美智，2004）。在既有的政策措施上，若從對於原住民族的保護與對於外來的新住民的管制來看，兩者族群所受到的待遇的確形成對比，但處在全球人口流動的今天，每個國家或地理區域都無法漠視這樣的對比存在，而社會工作者固然處在為新興的弱勢人口群，提供相關福利服務的角色上，但卻無法再用解決問題的架構去進行服務。本文中所提的融合充權復原觀點的新住民優勢個案管理服務模式，嘗試為新的服務對象找到合適的服務架構，同時開始去思考在這樣的個案管理服務模式下，社會工作者以接觸不同國籍、不同文化背景的案

主為主要服務對象時，一種以實務為基礎的知識（Wade & Neuman，2007），又會進一步有形成回饋與學習，引導著未來更適切的新住民服務視野。（本文作者現

為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士班研究生；澎湖縣新住民服務中心督導；澎湖縣新住民服務中心社工員；澎湖縣新住民服務中心社工員）

## 參考文獻

天主教善牧社會福利基金會（1997）。在生命的泥沼中成長。台北：天主教善牧社會福利基金會。

天主教善牧社會福利基金會（2002）。我們這條街—家庭復原力的故事。內政部兒童局補助。台北：天主教善牧社會福利基金會。

內政部全球資訊網性別統計專區

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/gender/list03.html>

內政部社會司（2006）。內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫，95.01.19。

王玠、李開敏、陳雪真譯（1998）。個案管理。台北：心理出版社。

朱玉玲（2002）。澎湖縣外籍新娘生活經驗之探討。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。

江亮演、陳燕禎、及黃稚純（2004）。大陸與外籍配偶生活調適之探討。社區發展季刊，105，66-89。

吳芝儀、劉秀燕（2004）。跨文化衝擊下外籍新娘家庭環境及其子女行為表現之研究。載於國立嘉義大學師範學院舉辦之外籍與大陸配偶子女教育輔導研討會論文集。

李瑞金、張美智（2004）。從文化觀點探討東南亞外籍配偶在臺灣之生活適應。社區發展季刊，105，101-108。

宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗（2006）。優點個案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、曾華源、施教裕、鄭麗珍合著（2002）。社會工作理論—處遇模式與案例分析。台北：洪葉文化。

邱方晞（2003）。東南亞外籍新娘家庭問題與協助需求之探討。社區發展季刊，101，176-181。

夏曉鵬（2005）。不要叫我外籍新娘。台北：左岸文化。

翁毓秀（2004）。外籍配偶家庭服務。社區發展季刊，105，109-115。



- 翁慧雯（2004）。東南亞外籍女性配偶生活適應之經驗探究。社區發展季刊，105，217-226。
- 游美貴（2009）。大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究。內政部入出國及移民署委託研究。
- 潘淑滿（2004）。從婚姻移民現象剖析公民權的實踐與限制。社區發展季刊，105，30-43。
- 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。
- 釋自淳、夏曉鵬（2003）。識字與女性培力—以「外籍新娘識字班」為例。台灣教育社會學研究，3（2），41-84。
- Barker, R. L. (1999) The social work dictionary. (4th ed.). Washington: NASW Press.
- Clark, M. D. (1999). Strength-based practice: The ABC's of working with adolescents who don't want to work with you. Retrieved February 27, 2001, from <http://www.drugs.indiana.edu/prevention/assets/asset2.html>
- Cowan, P., Cowan, C. P., & Schultz, M. (1996). Thinking about risk and resilience in families. In E. M. Hetherington & E. Blechman (Eds.), Stress, coping and resilience in children and families (pp. 155-172). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- IOM—International Organization for Migration website :  
<http://www.iom.int/jahia/jsp/index.jsp>
- Jenson, J. and Fraser, M. (eds.) Social Policy for Children and Families: A Risk and Resilience Perspectives. Sage.
- Jenkins, S. (1988) Ethnicity: Theory base and practice link. In Jacobs, Carolyn and Dorcas D. Bowles (eds.) (1988). Ethnicity & Race: Critical Concepts in Social Work. Ch9. MD: NASW.
- Reivich, K. & Shatte, A. (2002) The Resilience Factor. PA: Broadway Books.
- Rosenberg, M. B. (2005) Nonviolent Communication—A Language of Life. CA: Puddle Dancer Press.
- Turner, F. J. (1996) Social work treatment: Interlocking theoretical approaches (4th ed.) NY: The Free Press.
- Wade, K., & Neuman, K. (2007) Practice-based research: Changing the professional culture and language of social work. Social Work in Health Care, 44, 4, 49-64.