

新移民個人充權策略一

由優勢復原觀點出發

李麗日

摘 要

八〇年代，伴隨著全球性移民風潮的開始，台灣地區就如同其他許多的亞洲國家一樣，開始出現了新移民的社會現象。其中，又以本國籍男士與東南亞籍及大陸籍女性間之跨國婚姻最為突顯。這些來自於不同社會文化、生活環境、成長背景之東南亞籍及大陸籍新移民女性，在透過以婚姻仲介為主之方式進入到台灣社會後，立即面臨了各種生活適應上的考驗，而外界也慣常於以社會弱勢之角色對待之。

新移民在面臨新環境的適應過程中，確實必須面對許多來自於家庭內、外的多重困難，也正是因為如此，社會大眾在看待新移民問題時，容易從問題的、病態的角度來思考新移民的缺憾，而忽略了新移民個人及家庭本身都是具有能量的，可以成長的，可以運用開發、連結、組合等歷程，重建個人及家庭的資源與長處，不僅達到自我調適功能的增強，更可與生活環境及社會資源密切結合。為達到上述的目的。本文即嘗試以個人充權為基礎，由優勢復原的觀點出發，探討協助新移民適應的充權策略：首先說明優勢復原觀點之意涵與要領，其次再藉由優勢與復原力的概念，提出對新移民充權策略的個人建議與案例分享。

關鍵字：優勢觀點；復原力；新移民

Abstract

When examining issues regarding new immigrants, it is easy to look from the angle of problems in considering the inadequacies of newly immigrants while neglecting to note the fact that both the individual and the family itself possess the energy and the potential for

growth. Through the strength of rebuilding self and family, and combining one's living environment and resources of the society, a newly immigrant can achieve enhancement of its capability to adaptation. This article attempts to take the strength-oriented, resilient viewpoint as the foundation to discuss the personal empowerment strategy for adjustment issues facing the newly immigrants. Firstly, it will state the meaning and key elements of a strength-oriented, resilient perspective. Then, it will propose personal recommendations for empowerment newly immigrants through the concepts of strength and resilience.

Key word: strength perspective; resilience; new immigrant

壹、前言

伴隨著全球性移民風潮的開始，台灣地區就如同其他許多的亞洲國家一樣，開始出現了新移民的社會現象。新移民現象並不僅僅只是人口的跨國移動而已，更重要的是，在市場導向與婚姻仲介的強力促成下，跨國婚姻開始在台灣形成一股熱潮，並成為一個快速成長的社會現象。這其中，又以本國籍男士與東南亞籍及大陸籍女性間之跨國婚姻最為突顯。本文中所謂的新移民，即指這群來自於東南亞及大陸的女性。

新移民的重要性可由新移民在台灣의 成長數據得到證明。依據內政部（民 97）內政統計通報之資料顯示，2007 年國人與外籍、大陸人民結婚登記之數量計 24,700 對，占全國總結婚對數之 18.3%，分別較 2006 年增加了 3.2% 及 1.5 個百分點，其中以大陸、港澳地區配偶人數近 1 萬 5 千人最多，東南亞地區配偶約 7 千人次之，兩者合占外籍及大陸配偶約九成。而在人數方面，截至 2007 年底止，我國外籍配偶與

大陸配偶人數約達 39.9 萬人，其中外籍配偶占 34.2%，大陸及港澳地區配偶占 65.8%。再由長期之趨勢觀之，外籍配偶與大陸配偶之人數在 2003 年達到最高峰後，雖有趨緩的現象，但在 2007 年又開始有逐漸攀升之勢。

新移民之出現既已成為重要之社會現象，相關議題之研究與探討自然隨之增加。然而參閱有關新移民之相關文獻卻發現，似乎研究重點多集中在探討新移民的弱勢現象，包括新移民所處之不公平與不友善的環境，所面臨的各類生活上的考驗；婚姻關係、家人關係、家庭暴力與家庭地位等家庭問題；子女生、教、養等教育問題；居留權、工作權、種族歧視、污名化等社會問題。而問題之結論也多歸因於新移民的宿命特質，諸如低社經地位、無感情基礎的婚姻、文化衝擊、夫妻年齡差距大、低學歷、競爭力弱等原因。研究之結果似乎在暗示，新移民是一群無自助能力、急需外援的弱勢中之弱勢。

八〇年代，一個創新的問題思考與問題解決的觀點—「充權」開始有了有別於

上述病理觀點的思考角度。所謂充權觀點，強調人的問題來自環境加諸本身的壓迫與限制所導致的無力感（曾華源、黃俐婷，民 94）。而解決的方式則應針對個人與社會兩個面向，而有所謂的個人充權與社會充權兩重點。本文以個人充權為文章重點，結合優勢與復原兩種概念，將優勢觀點視為一種手段與作用，而復原觀點則為目標與成果，內容上融合了生態、使能、充權、自我效能等論點，強調每一個人與家庭，都有自己解決問題的力量與資源，並擁有在困難的環境中生存下來的復原能力，因此在助人的過程中，不應該只將注意力放在當事者的缺點上，應透過當事人優勢的辨識，將當事人之進步，建立於優勢的基礎上。文章在呈現上區分為兩個部分，第一部分旨在說明優勢觀點與復原力之意涵與要領，第二部分則藉由優勢與復原力的概念，提供個人對新移民個人充權的具體建議與案例分享。

貳、優勢觀點的意涵與要領

優勢觀點在西方的發展始於 1980 年代，隨即被廣泛的運用在各種領域的助人工作中，諸如老人長期照護、青少年情緒困擾、兒童與家庭問題、藥物濫用、婦女受暴、精神醫療等。作者分別依優勢觀點的基礎論點與假設、及與傳統病理觀點的比較兩面向說明之。

一、基礎論點與假設

Saleebey 指出，在傳統病理觀的思考

模式下，受助案主不是被簡化為支離破碎的問題或疾病名稱，就是被視為軟弱無助的受害主，再不就是成為助人工作者維持專業權威下的犧牲品（轉引自施束鍾，民 92）。這種以問題、診斷為出發點的處遇觀點，不僅破壞了助人工作者與服務對象間之關係，更限制了服務對象看到自己與環境權利間互動的可能性，忽視了外在環境中所存在的權力關係不對等現象。因此容易視服務對象為問題的製造者，傾向於將責任過錯歸咎於服務對象身上（張秀玉，民 94）。

所謂的優勢觀點，融合了生態、復原力、充權等理論概念，將注意力關注在挖掘服務對象存活至今的力量。強調並相信所有的個人或家庭，必定擁有其特殊的優勢、能力、與內外在資源，足以有效的用來因應生活中的所有挑戰。即使是絕望的、棘手的或拒絕接受服務的案主，在發覺自己的能力後，面對困難的挑戰時，也能有顯著的有所改變。優勢觀點的最終目的，不僅在減少個人或家庭在現實生活中的無力感，更在於協助服務對象發覺自己、家人、及社區的優勢力量，促使其透過與環境的互動，激發個人力量，更能在資源連結的狀態下，創造出新的、意料之外的、超越個人能力範圍的，且可隨時間不斷擴張的另一種「能量」（施束鍾，民 92；張秀玉，民 94；Brun & Rapp, 2001；Anguiano & Harrison, 2002）。

在實務工作的應用上，優勢觀點早已行之有年，且已被視為一種有效的工作方法(Wormer & Bednar, 2002; Bell, 2003;

Weinman, Buzi & Smith, 2005)。事實上，優勢觀點並非具體的理論，而是一種看待事情的角度與立場，助人工作者可將這樣的角度與立場與實務工作做結合，開創出所謂優勢觀點的工作方法。下面各點為作者結合二位學者之論點，所整理出來的優勢觀點實務工作原則，可供實務工作者做為參考指標(Early & GlenMaye, 2000; Lee, Uken & Sebold, 2004)。

(一)透過服務對象的優勢與內在動機，讓服務對象自己訂定目標，並建構達成目標的問題解決方法。

(二)注重現在與未來，協助服務對象規劃出對未來的願景，並踏出第一步。

(三)與服務對象建立平等、合作的關係。這樣的關係有助於提升服務對象為自己的生命做出正面改變的動機。

(四)採用非指導式／非教育式的工作取向。

(五)提升服務對象個人或家庭成員在過程中的參與程度。

(六)助人工作者對服務對象個人及家庭成員的參與、投入及成功應持高度期待，這樣的期待可以創造出樂觀的、有希望的、有可能性的氣氛。

除此之外，優勢觀點在實務工作中有一些基本的假設或原則。Saleebey (1997)認為：1.每一個個體都有其優勢；2.創傷可能造成傷害、但也提供了機會；3.環境中充滿資源；4.個人成長或改變能力的上限值得期待；5.我們應與案主共同合作協力解決問題。Early 與 GlenMaye (2000)認為：1.人類有成長與改變的能力，這種生命力

量(life force)是持續轉化與治療的驅力；2.人們有足夠的知能去定義所處情境，這種對自己掌控能力的知能，在建構其未來時十分有用；3.人類具復原力，意即人們能不顧各種問題而持續生存下去的能力。

MacFarlane (2006)則認為優勢觀點對人類的狀況提出幾個假設：1.人皆有優勢，此優勢能使人持續向前。2.人們趨近自己所想要的，要比遠離自己所不想要的有更強的動機；且人們對自己所設定的目標之努力程度，要比專家為他們設定目標的努力程度來得高，這就是「自我決定」。3.所有的人皆有能力改變。這些的基本假設與概念，皆可作為助人者在協助服務對象時的指導原則。

二、優勢觀點與傳統病理觀點的比較

在傳統的助人工作中常慣用的哲學思維架構，無論在對人的看法、治療的重點、評量的方式、資源的界定、責任的歸屬、助人的目的上，皆與優勢觀點有相當程度的差異甚至對立。在傳統的思維上，常以病理的角度出發，將服務對象視為一個病人、或有問題的人，助人工作者則以專家的角色出現，協助病人解決問題。而優勢觀點的思維模式，則是將注意力的焦點集中在服務對象的優點上，助人工作者和服務對象間是平等的關係，服務對象在合作的關係中，透過自己的力量與可掌握的資源，解決自己的問題。表一為 Saleebey (1996)對優勢觀點與傳統病理觀點所做的比較分析。

由於哲學思維的差異，優勢觀點與傳

統病理觀點在看待或評估問題時，也會有相當程度的差別。Graybeal (2001)即指出，在傳統模式中，實務工作者的任務常包括收集下列資料：案主現在的問題（如症狀...）、問題病史（如何時開始、有多久了...）、個人史（如成長里程碑、醫藥史...）、物質濫用歷史（如使用類型、頻率、煙、酒...）、家族史（如父母健康、手足關係...）、工作與教育程度（如受教史、受雇史...）及有關處理方式的建議等。透過以上內涵便可理解，何謂傳統病理觀點常以

病人的角度看待案主。反之，在優勢觀點的助人過程中，實務工作者的問題切入點常在具備何種優勢、或何為可行等重點。Graybeal (2001)指出，優勢觀點的實務工作者可依循 ROPES 模式，做為助人工作的方向指引。所謂的 ROPES 模式意指資源(resources)、選擇性(options)、可能性(possibilities)、例外性(exceptions)、解決途徑(solution)五個思考方向。透過 ROPES 模式的思考方向便可理解，優勢觀點是如何將優勢與可能性帶入助人的工作中。

表 1 優勢觀點與傳統病理觀點的比較

傳統病理觀點	優勢觀點
<ol style="list-style-type: none"> 1.人被定義為一個“案例”，診斷便是將症狀加總。 2.治療的焦點是問題。 3.診斷中對個人的描述應透過專家的解讀。 4.實務工作者會質疑個人的故事與解釋。 5.童年創傷是成人後問題的指標。 6.治療工作的焦點是實務工作者的處遇計畫。 7.實務工作者是案主生活的專家。 8.選擇、控制、承諾和個人發展的可能性是有限制的。 9.資源來自於專家的知識與技巧。 10.協助的目的在減少症狀及與行動、情緒、想法、或關係有關之負面個人或社會功能的影響。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.人被定義為一個獨立的個體，特色、才華、資源皆為其優點。 2.治療的焦點是可能性。 3.對個人的描述是為了瞭解並欣賞自己。 4.實務工作者由內在來認識個人。 5.童年創傷並非指標，個人可能因此而變得更強或更弱。 6.治療工作的焦點是家庭、個體與社區的共同志向。 7.個體、家庭或社區就是專家。 8.選擇、控制、承諾和個人發展的可能性是開放的。 9.資源來自於個體、家庭、社區的優勢、能力及調適技巧。 10.協助的目的在持續個人生活，發展自我價值與承諾，成為社區的一份子。

資料來源：Saleebey, 1996

參、復原力的意涵與要領

復原力的議題之所以受到研究者重視，並予以深入探討的原因，源於早期研

究問題行為之研究者發現，許多長期生長於逆境中飽受不正常、困頓、高壓迫害之服務對象，竟然未如預期的發生問題，反而順利的遠離困擾、正常生活並於各面向

皆表現良好。研究者於是由問題行為之研究轉而開始探索是什麼因素促使這些人能身處於高危機中卻不被挫敗，復原力之研究就此產生。本段落作者即由復原力之定義與復原力的內涵兩個部分進行探討。

一、復原力的定義

復原力的定義十分多元，到目前為止並沒有統一的共識。廖秀敏（民 91）指出復原力就是個人在困境中仍能建立與發展其優點與潛能，使自己仍能保持身心健全，並積極過生活之力量。劉淑燕、林玉茹（民 94）則認為復原力是個體所具有的一種能力、潛能、或特質，這種個體本身具有的特質，例如調節情緒、挫折忍耐力、同理...等，可以幫助個體減低危險因子的影響。這些復原力特質被視為個體的內在保護因子，保護因子意味能調節或緩和暴露在危險因子中的影響，其結果會減少問題行為的發生率，或增加成功適應的結果。

郭珮婷（民 94）與王愛麗（民 96）融合多位學者之觀點後將復原力之定義歸納為下列幾個概念：（一）復原力是個人所具備的能力或特質，這些能力與技巧可能是與生俱來的，也可能是成長經驗中學習而成。（二）復原力是因為負向情境而產生出來的一種適應反應。（三）復原力是一種透過個人、事件、環境的相互作用中所產生的一種動態的動力過程。（四）復原力是一種能運用內、外在資源，解決發展階段各種議題的一種「良好適應」。（五）復原力是一種個人的「力量」。

Greene 與 Cohen (2005)則針對復原力

提出下列基本假設：

（一）復原力是一種生、心、社、及心靈的現象。

（二）復原力是人與環境間的一種交換、互動的動態過程。

（三）復原力包含一個適應的過程。

（四）復原力發生於個人、家庭、社區的生命課題中。

（五）復原力與生活壓力及因應能力相關聯。

（六）復原力包含日常生活功能的能力。

（七）復原力與位於另一極端的危機是一個連續過程。

（八）復原力與危險因子可能有互動或受到其影響。

（九）復原力會經由與他人的接觸而提升。

（十）復原力受到種族、性別、年齡、性傾向、經濟、宗教、生心理能力的影響。

（十一）復原力受到各層面生態環境的影響。

（十二）復原力受到可取得之環境資源的影響。

（十三）復原力受到各種不同力量的影響。

二、復原力的內涵

復原力的內涵主要是指個人的保護機制，即所謂的保護因子。相對於會對個體產生不良影響的危險因子，保護因子可以保護個體免於危險的傷害，緩和個體對壓力情境或負面衝擊的反應，因此找出具有

效果的保護因子，是有效協助處於高危險群之服務對象的一個方式。

不同的個體在不同的狀況下可能擁有不同的保護因子，Greene (2006)等人指出抱持希望、因應技巧、充權及社會網絡的支持等四個因素對嚴重心理疾病患者之復原具影響力。宋麗玉（民 94）則認為重要他人的支持、服藥有效性、日常生活的支持、宗教與精神支持是協助精神障礙者復原的四個助力。曾文志（民 94）指出歷經創傷事件之大一學生，在面對升上大學的轉變，可能會是產生適應問題的高危險群。而協助這些學生能夠維持正向適應的原因是因為他們具有一些重要的心理社會資源，亦即保護因子，包括主動或問題導向的因應、社會支持、樂觀、及安全型的依附，可補償、緩衝或對抗過去創傷事件的衝擊與長期影響。

保護因子也有其共通性與普遍性。曾文志（民 95）在統合 21 篇實證性復原力保護因子的量化研究的分析中，整理出 21 種類型的保護因子，分別是挫折忍耐力、個性氣質、正向情緒、自尊、智能、人際技巧、內控信念、實際控制期待、自我效能、未來期待、積極因應時間、自我知覺、親子關係、父母心理健康、家人支持、教養的一致性、同儕社會性、家庭與外在連結、成人支持、社會支持網、以及學校興趣。

整體而言，保護因子依其來源可分為三類型（林亮岑，民 90；Gleason, 2007），包括：(一)個體自身的特質，諸如問題解決能力、認知能力、自我效能、自信、自

我調節能力、反省力、人際關係、警覺性、自主性、樂觀積極等。(二)家庭環境的特質，諸如父母關係良好、凝聚力高、家庭氣氛佳、重視教育、對子女有高期待、親子關係好、合理家庭紀律等。(三)外在社會支持系統，諸如老師、同儕、輔導人員、社工人員、鄰居等的支持。以上因素皆可稱之為個體的保護因子，但在解釋上僅能說與復原力相關，可能是復原的原因，也可能是克服困境後的結果，助人工作者在協助服務對象找出有利的保護因子時，對保護因子與復原力二者間之因果關係，仍應有理性的認知。

家庭復元力是復元力中經常被討論的一個相關概念。家庭復原力將一個家庭視為一個基本單位，指家庭所具有的面對或因應家庭生活所面臨的任何可預期或突發性壓力與改變的能力。家庭復原力之定義與復原力一樣多元。Conger 與 conger (2002)與 Patterson (2002)將家庭復原力視為一個過程，可協助家庭因應各種特殊狀況及發展各階段的問題。McCubbin 與 McCubbin (1996)則提出家庭復原力的五項前提：(一)家庭在各家庭發展週期中皆會面對壓力；(二)家庭的優勢可保護並協助家庭由負面經驗中復原；(三)家庭可由社區的網絡關係中得到益處；(四)家庭會由負面經驗中理解並彼此分享其中意義；(五)家庭需面對危機重新恢復秩序與生活的平衡點（轉引自 Orthner 等人，2004）。

家庭就如同個體一樣，可透過擁有可以保護家庭成員免於危險傷害的保護因子，讓家庭得以安然度過家庭的危機。

Greeff (2007)在以 68 個中上社經地位的移民家庭之父母為對象的開放性問卷中歸納出有助於家庭的 14 種家庭資源，可依其性質區分為內在資源與外在資源兩種。Orthner (2004)等人在針對低收入家庭的研究中則指出，經濟力、問題解決能力、溝通能力、家庭凝聚力、及社會支持是家庭優勢的重要指標。

肆、由優勢復原觀點出發的個人充權策略原則

透過優勢復原觀點來探究對新移民的個人充權策略，研究者以為應遵循以下原則：

一、與新移民建立平等合作的關係

在助人關係的建立上，助人工作者不應只注重所謂的專業關係，而應在專業關係之下，與新移民建立起一種近似友誼般的伙伴關係，並嘗試在兩種關係中取得平衡與協調。助人者一方面藉由專業的素養，有系統的達成資料收集、評估、計畫、執行等任務，另一方面，則透過親近、陪伴、傾聽、同理、尊重與支持，與新移民建立起平等的合作關係，在彼此的角色中，助人工作者是問題解決的專家，而新移民則是自己問題的專家。

二、非指導式的工作取向

在協助新移民的過程中，助人工作者應放下專家的指導角色，採用非指導式的工作模式，不再代勞新移民應負擔之責

任，取而代之的是協助新移民為自己的問題與困擾擔負責任。在面對未來方向時，鼓勵新移民在評估條件與優勢之後，展現出個人的願望與企圖心、決定自我努力的目標，同時自行負責任務的執行和目標的達成。

三、避免責怪、診斷及因果關係的思考模式

新移民的問題來自於各種的可能性與問題的交互影響，應避免將問題的產生怪罪於新移民自身，這樣的方式只可能造成受助者的低自尊、低動機及高無助感，對問題的改善毫無助益。同時應以評估新移民優勢條件取代因果關係思考模式的專業診斷，因為病理模式的專業診斷，常為新移民貼上標籤，讓新移民更無力自助。

四、助人工作者應建立起自己對新移民的信心與高期待

助人工作者不僅對優勢復原觀點的基礎論點、假設與內涵要有所認同，更應將這樣的信念透過對新移民自我能力的信心與對新移民的高度期待，傳達給新移民自身。信念的傳達可藉由一些高期待的溝通技巧來表達，例如「你一定可以做到」的陳述方式。應注意的是除了口語上的支持外，提供協助新移民達成高期待目標的實質協助（例如就業訓練）亦應相互搭配，共同運用。

五、協助新移民瞭解結構面對個人的影響

充權之實踐應包含消除社會結構面（文化、族群、階級、歷史...等）中諸多不平等因素的社會充權，與強化個人生存優勢的個人充權。本文重點雖強調透過優勢復原觀點的個人充權，但仍建議在與案主的關係建立中，應協助案主瞭解個人如何是在不公平的社會結構中（如父權結構），成為結構下的犧牲者。因為即使未能對現有結構做出立即性的改變，新移民仍可透過意識的覺醒與提升，減少自責，增加自信。

六、開發新移民的個人優勢、長處與價值感

瞭解、重視並開發新移民的個人優勢、長處與價值感，是優勢復原觀點的一項重要概念。助人工作者應重視新移民個人天生便具備的無限潛能與學習改變的能力，相信所有的人或家庭皆必定擁有其特殊的優勢、能力與內外在資源，助人工作者應摒棄傳統病理觀點的問題認知模式，將新移民的病理問題與人格缺陷暫時擱置，與新移民攜手共同發現和拓展新移民的優點與長處，並用之來解決問題與達成目標。

七、透過「例外」方式來開創新移民的成功經驗

所謂透過「例外」方式是指透過適當的方法與運作，協助個人或團體從失敗的經驗中，找尋成功的可能性。新移民由於長期處於新環境適應、人際疏離、經濟弱勢等等問題之中，常有無力應對的無助

感。助人工作者應藉由「例外」的方法，諸如藉由「何時問題不曾發生？」等問題的自省，與新移民共同努力找出產生「例外」的方法與可能性。而為新移民創造「例外」的機會則是更積極的作法。透過良好關係的建立來喚醒新移民的個人意識；透過教育方案的提供讓新移民學習問題解決的技巧；透過活動的參與讓新移民獲得資源，或建構出適合自己需求的資源網路；甚而透過社會行動改變社會大眾對新移民的態度。在這樣的充權過程中，新移民可藉由成功經驗的體認，感受到自己對自我或現實環境的控制能力。

八、建立新移民個人或家庭的保護因子

復原力概念中的保護因子可以讓個體免於危險的傷害，幫助個體發展克服困難的能力，在助人的工作中，助人工作者應將與新移民共同合作，提升新移民個人的復原能力，找尋並建立新移民的保護因子為首一工作任務。在提升復原力的方法方面：增強抗壓力、接納自己、有效溝通、勇敢面對挫折等皆為有效之策略；在找尋並建立新移民的保護因子方面：個人層面的保護因子如自信、積極，家庭層面的保護因子如家庭凝聚力、親子關係佳，生活環境層面的保護因子如社福機構、朋友同鄉，皆是可努力經營與開發的方向。

九、釐清新移民個人或家庭的危險因子

優勢觀點的處遇方式雖強調個人之長

處與優勢，但並不意味著完全無視於個體的問題、困境與難處。從復原力的觀點而言，釐清新移民生活層面中的危險因子，諸如語言隔閡、經濟能力差、找工作不易、生活適應不佳、無力求援等；使用具體的方式來減少可能存在的危險因子，諸如語言課程、就業訓練、生活適應學習、資源網絡建構等；即使危險因子無法消除，轉化危險因子的影響力，諸如改變新移民對自己或事情的想法及觀點、藉助於宗教信仰的力量等，皆是協助新移民排除危險因子之影響的重要處遇策略。

十、以新移民家庭全體成員為一服務單位

由於新移民為家庭中之一份子，新移民的生活起居、人際網絡不但常圍繞著家庭打轉，新移民的個人困擾，諸如家庭生活適應、家庭地位、子女教養、夫妻關係、婚姻暴力等，也常與家庭脫離不了關係，甚至於家庭正是新移民問題的癥結所在，因此針對新移民的協助，不應僅以新移民個人為服務對象，而應將家庭視為一個完整的單位，提供以家庭為基礎(family based service)、以家庭為中心(family centered service)的全方位服務。

伍、由「分析與評量」方式看優勢復原觀點的實施—以一個新移民的「家暴」問題為例

若以個案工作的運作流程觀之，由優勢復原觀點出發的個案工作運作步驟，與

傳統的個案工作實施步驟並無太大的差異，基本上仍可依序區分為申請與接案、調查與資料收集、分析與評量、處遇與服務、評估與結案等五大階段，但在其精神上卻各有所本。以其中「分析與評量」部分為例，前者強調分析優點、找出可行性，後者強調問題所在、指出問題成因的差異，最可明顯比較出優勢復原觀點與傳統病理觀點之不同處。由於二者差異重點不在工作流程而在基本精神與假設，加上文章篇幅上的限制，故在本點中，作者不依一般案例分享的方式以流程陳述，而僅以如何透過以優勢復原觀點出發的 ROPES 法分析與評量新移民家暴的問題為例（註1），探討如何運用優勢復原的觀點對案主進行「分析與評量」。

一、ROPES 法的五種分析角度

不強調案主的問題與困境，而將焦點放在案主所擁有的資源、可得的選擇、可能的發展目標、問題的例外性及解決問題的方法。更細膩可分析的問題呈現如下：

（一）在資源部分

個人、家庭、社會環境、組織、社區中，有哪些潛在資源？

（二）在選擇性部分

目前努力的焦點為何？有何選擇性？什麼是現在可取得的資源？什麼是可取得但現在還未利用到的資源？

（三）在可能性部分

未來重點為何？如何透過想像力、創造力來創造未來目標？想過但還未嘗試過的事有哪些？

(四)在例外性部分

問題何時才不會發生？問題的呈現有何差異？曾有的解決經驗？困境中是如何生存下來的？

(五)在解決途徑部分

現在在做什麼？成功了嗎？什麼是正在做且想持續去做的事？如果奇蹟發生會如何？能做些什麼來創造奇蹟？

二、個案簡述

女。中國籍。嫁入夫家後與先生感情不睦，認為夫家家人，尤其是婆婆，對自己不信任，認為大陸嫁過來的就是要錢，隨時會逃跑，故處處提防。案夫無固定工作，偶而打零工，但工作態度不積極，家中收入狀況入不敷出。案主目前自行經營一家小吃店，生意不佳，案夫不僅不給予協助，反而經常找案主麻煩，影響案主做生意。目前案主已因家暴問題由社福機構社工員介入協助。

三、優勢復原觀點的分析與評量：採 ROPES 法的優勢評估角度

(一)資源(resources)分析

- 1.案主年輕、健康、有活力，知道自己需要，願意面對並處理問題。
- 2.案主娘家與案主仍有聯繫，是案主

最大精神支柱。

3.案主有 2 個孩子，為母則強，孩子是案主積極努力的動力來源。

4.案主具一技之長—廚藝，有助於自己經濟獨立之目標達成。

5.住處附近有同鄉友人，減少孤獨感。

6.機構社工員介入提供專業協助。

(二)選擇性(options)分析

1.案主選擇開小吃店作為自己獨立的起步。由於案主已具備開業手藝、所需成本不大、必要時可將孩子帶在身邊照顧，符合案主現況所需，予以肯定。

2.目前可努力的方向：改變菜色、吸引客源。

3.可嘗試請夫家人協助照顧小孩。

(三)可能性(Possibilities)分析

1.經濟獨立。

2.生活獨立（不受夫家干擾）。

3.有自己可發揮的空間（工作）。

4.經濟上可滿足孩子各種學習的需求。

(四)例外性(exceptions)分析

1.家暴狀況可因報案與社工員的介入而減少。

2.家暴狀況可因不與先生直接衝突而減少。

3.與社工員及同鄉的談話可得到相當程度的情緒發洩與正向支持。

(五)解決途徑(solutions)分析

1.開小吃店是達成經濟獨立的可能方式之一。

2.生活重心放在工作，可減少與夫家衝突機會。

3.透過社工員之協助，嘗試取得相關知識、保障、協助與資源。

陸、結語

傳統病理觀點的問題診斷與處遇模式，常使社會大眾在看待新移民問題時，很容易從問題的、病態的、不足的、缺陷的角度來思考新移民的缺憾，而忽略了新移民個人及家庭本身都是具有能量的，可以成長的，可以透過開發、連結、組合等歷程，重建個人及家庭的資源與優勢，不僅達到自我調適功能的增強，更可與生活

環境及社會資源密切結合。本文，以協助案主個人充權為最高目的，透過優勢觀點與復原觀點的理念基礎，提供社會工作者如何在助人關係的建立、問題的評估與問題解決的策略中，重視新移民的優勢與長處，並藉由新移民危險因子的排除與保護因子的促進，來提升新移民的自我復原能力。要注意的是，即使優勢復原觀點充滿了對人性與生命力量的肯定，仍並不意味著優勢復原觀點可適用於所有服務對象，助人工作者在對新移民提供協助時，仍應審慎對新移民的現實條件與問題之急迫性進行評估，方能做出最後定奪。

（本文作者李麗日現為國立台中教育大學社會科教育學系副教授）

註釋

註 1：案例內容以作者「女性外籍暨大陸配偶社會服務資源利用之研究」一文中的訪談對象為藍本，該文已發表於 2007 年【社會科教育研究】，第 12 期。

參考文獻

- 王愛麗（民 96）。青少年自傷行為—復原力觀點。諮商與輔導，256 期，頁 10-13。
- 內政部（民 97）。內政統計通報。線上檢索日期：2008 年 7 月 16 日。取自 <http://www.moi.gov.tw/stat/>。
- 宋麗玉（民 94）。精神障礙者之復健與復原——一個積極正向的觀點。中華心理衛生學刊，18(4)，頁 1-29。
- 林亮岑（民 90）。國中生保護與危險因子及復原力之相關研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版。
- 施束鍾（民 92）。擺渡人生—從優勢觀點看都市原住民單親婦女的生活世界（以台北縣

- 市阿美族為例)。台灣大學社會工作學系碩士論文，未出版。
- 張秀玉(民 94)。聽覺障礙者家長超越逆境之生命調適歷程研究－社會工作優勢觀點。東海大學社會工作學系博士論文，未出版。
- 郭珮婷(民 94)。復原力理論的介紹與應用。諮商與輔導，231 期，頁 45-50。
- 曾文志(民 94)。大一學生歷經創傷事件與復原力模式之文獻分析研究。慈濟通識教育學刊，2 期，頁 117-162。
- 曾文志(民 95)。復原力保護因子效果概化之統合分析。諮商輔導學報-高師輔導所刊，14 期，頁 1-35。
- 曾華源、黃俐婷(民 95)。生理暨社會派、生態系統觀及增強權能觀對「人在情境中」詮釋之比較。東吳社會工作學報，14 期，頁 63-89。
- 廖秀敏(民 91)。性侵害個案復原力技巧之運用。諮商與輔導，203 期，頁 22-24。
- 劉淑燕、林玉茹(民 94)。偏差行為少年與一般少年之休閒心理特質與復原力之相關研究。中正教育研究，4(2)，頁 37-56。
- Anguiano, R. P. Viramontez, & Harrison, S. M. (2002). Teaching cultural diversity to college students majoring in helping professions: The use of an eco-strengths perspective. College Student Journal, 36(1), 152-156.
- Bell, H. (2003). Strengths and secondary trauma in family violence work, Social Work, 48(4), 513-522.
- Brun, C., & Rapp, R. C. (2001). Strengths-based case management: Individuals' perspectives on strengths and the case manager relationship. Social Work, 46(3), 278-288.
- Conger, R. D., & Conger, K. J. (2002). Resilience in Midwestern families: Selected findings from the first decade of a prospective, longitudinal study. Journal of Marriage and Family, 64, 361-373.
- Early, T. J., & GlenMaye, L. F. (2000). Valuing families: Social work practice with families from a strengths perspective. Social Work, 45(2), 118-130.
- Gleason, E. T. (2007). A strength-based approach to the social developmental study. Child & Schools, 29(1), 51-59.
- Graybeal, C. (2001). Strengths-based social work assessment: Transforming the dominant paradigm. Families in Society, 82(2), 233-242.
- Greeff, A. P., & Holtzkamp, J. (2007). The prevalence of resilience in migrant families. Family & Community Health, 30(3), 189-200.
- Greene, R. R., & Cohen, H. L. (2005). Social work with older adults and their families: Changing practice paradigms. Families in Society, 86(3), 367-373.

- Greene, G. J., Kondrat, D. C., Lee, M. y., Clement, J., Siebert, H., Mentzer, R. A., & Pinnell, S. R. (2006). A solution-focused approach to case management and recovery with consumers who have a severe mental disability. Families in Society, 87(3), 339-350.
- Lee, M. Y., Uken, A., & Sebold, J. (2004). Accountability for change: Solution-focused treatment with domestic violence offenders. Families in Society, 85(4), 463-476.
- MacFarlane, C. D. (2006). My strength: A look outside the box at the strength perspective. Social Work, 51(2), 175-176.
- Orthner, D. K., Jones-Sanpei, H., & Williamson, S. (2004). The resilience and strengths of low-income families. Family relations, 53(2), 159-167.
- Patterson, J. M.(2002). Integrating family resilience and family stress theory. Journal of Marriage and Family, 64, 349-360.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extentions and cautions. Social Work, 41(3), 296-305.
- Saleebey, D. (1997). Introduction: Power in people. In D. Ssleebey (ED.), the strengths perspective in social work practice(2nd ed.), (pp.45-58). New York: Longman.
- Weinman, L., Buzi, R. S., & Smith, P. B. (2005). Addressing risk behaviors, service needs, and mental health issues in programs for young fathers. Families in Society, 86(2), 261-266.
- Wormer, V. W., & Bednar, S. G. (2002). Working with male batterers: a restorative-strengths perspective. Families in Society, 86(5/6), 557-565.