

社工員面對外籍配偶個案文化能力之探討 —以家庭暴力事件為例

孫智辰

崇仁醫護管理專科學校 講師

郭俊巖

靜宜大學青少年兒童福利學系 副教授

摘要

本研究鑒於社工員與外籍配偶因處在不同的生活世界，彼此間不論在生活方式、價值觀、信仰以及文化背景都存在著差異。因此，當社工員在面對外籍配偶個案時所具備的專業能力是一個值得關切的議題。本文運用 Weaver 所提出的「文化能力」觀點，從知識、價值與技巧三個概念指標來檢視社工員在面對外籍配偶個案所應具備的文化能力。本研究期待將「文化能力」的概念指標融入於社會個案工作，作為社工員在面對外籍配偶個案時可能的社會工作處遇模式。

關鍵詞：文化能力、社會福利、外籍配偶、家庭暴力、社會個案工作

壹、前言

「外籍配偶」對於一般人而言，或許只是代表著在經由法律規定及程序下，與台灣籍男性結婚的東南亞女子。就研究者而言，「外籍配偶」除了是工作上的案主，也是研究者婚姻生活上的伴侶。在異國婚姻的生命歷程與保護性個案社工員的雙重經驗之下，研究者體會到要瞭解外籍配偶除了必需尊重與接納彼此間的差異性之外，深入瞭解其文化則是進入不同生活世界的重要途徑。

外籍配偶本身是屬於多元文化的議題，不論是在價值觀、文化背景、生活習慣、宗教信仰、語言溝通等方面都與台灣社會存在著差異，然而外籍配偶要從這些差異中重建新生活並非一件容易的事。吾人可以發現，外籍配偶在生活適應方面除了必須面臨著上述的種種問題與挑戰外，婚姻與家庭問題更是直接衝擊著外籍配偶的生活適應過程(夏曉鵬，1997)。家庭可說是外籍配偶在台灣最主要的生活場域，婚姻生活與家庭互動關係是否良好則是直接影響到外籍配偶能否適應台灣生活環境的最關鍵因素。

在這種「脆弱的多種族家庭」(vulnerable multiracial families)問題中，社工員在協助解決外籍配偶家庭與婚姻問題上是扮演著關鍵性的助人者角色。因此，社工員在面對多元文化家庭時，本身所擁有的文化能力(culture competence)將影響著個案處遇服務的結果(Lee & Greene, 1999; Weaver, 1998)。就如美國社會工作專業人員協會(National Association of Social Work[NASW])在社會工作專業倫理守則所強調的，社工員要具備對於案主文化的相關知識，在提供服務的過程中必須尊重個案的文化，並且瞭解這些不同文化和族群間的差異(NASW, 1996)。換言之，假若社工員在進行外籍配偶個案處遇時，本身缺乏種族敏感的實務工作(Ethnic-sensitive practice)所強調的，重視案主人生經驗的論述以及對案主的相互瞭解與尊重時，將無法瞭解案主的真實問題和需求(Guzzetta, 1995)。因此，對於求助的外籍配偶而言，最重要的是社工員要能進入外籍配偶的主觀世界，來瞭解不同文化所帶來的不同生活世界，以提供適切性的服務內容。

故此，本文的研究焦點是放在社工員如何運用文化能力來執行外籍配偶個案的處遇服務。本研究將運用 Weaver 所提出的「文化能力」概念指標來探討社工員在面對遭受家庭暴力的外籍配偶個案時所需擁有的知識、價值及技巧等文化能力問題。

貳、文獻探討

社會個案工作是以個案本身為中心，評估個案的問題與資源，再透過專業關係來處遇個案的一種方法。然而，本文研究的旨趣是在探討社工員處遇外籍配偶個案的文化能力。故了解外籍配偶所面臨的問題、外籍配偶福利服務概況，以及社工員應擁有的專業內涵則有其必要性。於此，本節將先探討國內有關外籍配偶家庭所面對的困境，以瞭解外籍配偶家庭在台灣社會所面臨的問題與挑戰。其次，從外籍配偶所面臨的問題中，整理出國內外籍配偶相關的政策與福利服務以提供社工員在處遇時的基本知識。最後，進一步探討社工員在處遇外籍配偶個案時所應具有文化能力。

一、外籍配偶家庭之困境

外籍配偶本身與台灣社會各自擁有著自己的生活世界，不論是在價值觀、文化背景、生活習慣、宗教信仰、語言等方面都存在著差異，而這些差異可說是直接衝擊到外籍配偶家庭，進而帶來了相關的適應問題。檢視目前國內以「家庭」為中心來研究外籍配偶問題的文章中，可將外籍配偶家庭問題分為：(1)婚姻與家庭問題；(2)語言溝通問題；(3)子女教養與教育問題；(4)優生保健問題；(5)社會歧視與污名化問題（邱方晞，2003；葉肅科，2004；翁毓秀，2004；王秀喜，2005）。

二、我國外籍配偶相關政策與措施之探討

我國有關外籍配偶的政策與措施可從七大類別來談（內政部，2003a、2003b；教育部，2004；戶政司，2005；邱汝娜、林維言，2004）：

（一）簽證與入出國及停留、居留與永久居留方面：如外國護照簽證條例

及外國護照簽證條例施行細則、入出國及移民法及其施行細則、外國人停留居留及永久居留辦法、員警刑事紀錄證明核發條例。

(二) 國籍與戶籍方面：如國籍法及施行細則、戶籍法。

(三) 社會福利與人身安全方面：如特殊境遇婦女家庭扶助條例、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、性騷擾防治法。

(四) 衛生健康方面：如全民健康保險法、優生保健法、臺灣地區新家庭計畫第三期計畫、外籍與大陸配偶生育健康管理計畫。

(五) 教育方面：如國外學歷查證認定作業要點、教育部補助辦理成人基本教育實施原則、外籍配偶終身學習體系中程計畫、發展新移民文化計畫、教育優先區計畫、彌平落差計畫、風華再現計畫、外籍與大陸配偶子女教育輔導實施計劃。

(六) 生活方面：如就業服務法、外籍與大陸地區配偶就業協助方案、外籍配偶生活適應輔導實施計畫、外籍及大陸配偶照顧輔導政策及實施方案、道路交通安全規則。

(七) 財稅方面：如所得稅法及其施行細則、遺產及贈與稅法及其施行細則、華僑及外國人投資證券管理辦法。

三、社工員處遇外籍配偶個案的文化能力

社會工作是一門「助人的專業」(a helping profession)，社工員必須擁有專業的能力來為案主服務。在多元文化實務教育所提出的觀點，讓我們瞭解到社工員本身的多元文化能力在外籍配偶個案處遇服務中的重要性(Chau, 2001)。以下將探討有關文化能力的相關概念以及在外籍配偶個案工作上的運用。

(一) 文化能力之相關概念

社工員與外籍配偶各自擁有著自己的生活世界，彼此在文化上是存在著差異性。因此，社工員在面對外籍配偶個案時是必須要擁有文化能力，來進行對多元文化個案的服務。社工員本身若缺乏對外籍配偶個案的知識、價值及技巧等文化能力時，是無法很清楚瞭解個案的文化生活而容易形成狹隘的

價值觀及偏見。就如 Ozturk(1992)認為，錯誤的溝通可能帶來錯誤的瞭解 (miscommunication can breed misunderstanding)。為了避免錯誤的溝通，就必須打破「文化的界線」(culture-bound)，也就是要避免以自己文化中的規範與觀點來瞭解其他的文化。

在有關探討文化能力的文獻中，每位學者所強調的文化能力面向雖不盡相同，但都強調文化能力是在面對不同種族、不同文化、和移民問題時所必須具備的專業條件 (Robinson, 1989; Ozturk, 1992; Weaver, 1999; Lee, 2003; Marsh, 2004)。在這些相關文獻中，Ozturk 強調專業人員必須擁有跨文化的溝通技巧來打破文化間的界線。也就是說，不能用太過於簡單的觀點來認識，必須瞭解不同文化的背景，而文化的瞭解並不是一個主觀的結果，是一種有效的溝通以及建立欣賞與相互尊重的橋樑。Lee 認為跨文化社會工作的挑戰在於如何運用多元的知識與實務理論來服務這群案主，故較著重跨文化的實務方法，如賦權、焦點問題解決、合作等方式來執行多元文化的工作。而 Robinson 在多元文化的服務上是較關注於多元文化覺知的部分，服務人員必須藉由不斷的自我反思來增強服務的內涵。上述這三位學者所提出的建議是較偏向服務上的技巧及自我反思的部分；而在 Marsh 的研究中提出較為多元的建議，如社工員必須具備自我省察的態度、多元的觀點及多元文化的知識等三項文化能力。Weaver 則是從原住民社會工作的實證研究中提出文化能力必須包含著知識、技巧與價值等三個服務指標。相較之下，Weaver 所提出的文化能力概念較為完整，且有明確的概念指標能給予社工員在提供服務時依循的內涵，以下就針對 Weaver 文化能力概念進一步的說明。

(二) Weaver 文化能力概念之運用

Weaver(1999) 在談到服務印第安那人的社會工作時，提出社工員必須包含著知識、技巧、價值三個文化能力服務的「概念指標」：(1)在「知識」的概念上包含著：多元性、歷史、文化、以及現今的處境等指標；(2)在「技巧」的概念上包含著一般技巧與文化敏感度技巧，如耐心、忍受沉默的能力、積極傾聽等指標；(3)在「價值」方面：自我覺知、謙卑與有意願的學習觀、尊重與開放的態度、社會正義等概念。所以，在社會工作實務服務上必須瞭解

並尊重個案的文化、對個案的問題及處境都須有認識。此外，在面對多元文化個案時，社會工作的會談技巧顯得格外重要，尤其是耐心的瞭解個案問題、忍受沉默不語的情況以及積極傾聽等技巧。最後，社工員必須擁有釐清自己本身對個案的看法、開放與學習的態度以及社會正義等價值觀。

此外，Weaver 建議社工員在服務不同文化案主時必須注意以下幾個問題：(1)瞭解案主的多元文化；(2)瞭解案主的歷史、文化及當前情境；(3)擁有良好的一般社會工作技巧以及更好的耐心、傾聽、沉默忍受度的技巧；(4)知道自己的偏誤以及需要具有善意；(5)謙卑與熱於學習的心；(6)尊重、無私、開放的心胸；(7)社會正義與去殖民化的內心想法。

將 Weaver 的文化能力的概念指標運用於社工員服務外籍配偶個案時，我們便可發現到社工員的文化能力應包含下面三個面向及其內涵：

(一) 知識方面

- 1、認識多元性：社工員必須有認識多元性存在的動機並瞭解其重要性。
- 2、文化敏感度：普遍文化核心價值的瞭解，如家庭觀念、宗教觀、傳統等是當社工員在與外籍配偶會談的基本知識，以避免誤解或扭曲事情。
- 3、對議題的認識：社工員在處遇外籍配偶個案上，是必須先行瞭解外籍配偶議題，如外籍配偶面臨的問題、瞭解外籍配偶相關的福利服務措施、社會大眾對外籍配偶的看法等面向。

(二) 價值方面

- 1、自我覺知：社工員身為助人者的角色必須擁有社會工作的專業價值觀，以避免主觀的觀念影響處遇服務。
- 2、開放與尊重的態度：欣賞多元文化下的差異、尊重與學習不同生活世界的文化與價值。
- 3、擁有社會正義的價值：瞭解外籍配偶的資源與權利、服務外籍配偶的態度。

(三) 技巧方面

- 1、一般談話技巧：一般的溝通與問題解決的技巧。
- 2、文化敏感度的談話技巧：如耐心、忍受沉默的能力、積極的傾聽來讓聽者瞭解所陳述的內容。

參、研究方法

一、研究方法與設計

本研究採取質性研究的取向。本研究的設計是以「半結構訪談法」(semistructured interviews)為工具，透過與研究對象一對一約五十分鐘的訪談，在研究者與受訪者的雙向交流及平等的互動關係下，讓受訪者能將自己價值觀念、看法、感受與想法能表達出來。

二、研究對象

本研究是以服務於台南縣政府社會局，且具有處遇外籍配偶個案的社工員為對象。研究者為了選取具有代表性個案與重要個案的樣本，採取「立意抽樣」(purposive sampling)選取六名社工員為研究對象。研究對象選擇的標準分別說明如下：

台南縣政府社會局共有二十名保護性個案社工員，有外籍配偶個案處遇經驗的社工員共計十三名。本研究社工員對象的選取條件為：。第一、有意願接受訪談且目前擁有外籍配偶個案，共選取四名社工員，其個案經驗包含了越南、印尼及泰國等三個國籍。第二、分別再選取二名具有柬埔寨籍個案經驗的社工員，使得六名研究對象的處遇經驗涵蓋社會局在 94 年度開案的越南、印尼、泰國及柬埔寨等四個國籍個案。

三、研究工具

本研究是採取深度訪談的資料收集方法，以「半結構式」的訪談大綱來進行訪談，大綱內容是以 Weaver 的文化能力的概念指標來設計，分為三部分來進行訪談：(1) 社工員對外籍配偶的認識；(2) 社工員在處遇服務中與外籍配偶個案的互動關係；(3) 社工員在服務外籍配偶個案過程中的技巧。(如

附件)

四、研究資料處理與分析

本研究將訪談資料內容詳實紀錄，透過現場錄音的資料，字字句句的謄寫，建立原始資料的逐字稿。在瞭解整體的文本資料後，試著從文本資料的逐字稿來進行編碼，並在閱讀原始資料的同時從資料中尋找出與研究問題相關的訊息加以劃線標記，並寫下研究者個人的反思，以利於事後的分析。最後，依據同一主題的文本資料概念做歸納分類，以貼切的詞句為歸類的段落予以命名，並歸納相關的命名賦予一個次主題。最後，歸納文本間的次主題，以產生共同的主題以研究利分析。

肆、研究發現與分析

社工員與外籍配偶個自擁有著自己的生活世界，彼此在文化上是存在著差異性。因此，社工員在面對外籍配偶個案時是必須要擁有文化能力來進行對多元文化個案的服務。以下將從 Weaver 的專業知識、專業價值與專業技巧等三個方面來分析社工員在服務外籍配偶個案所運用的文化能力。

一、社工員在外籍配偶個案處遇服務的專業知識

研究者從接受訪談的社工員陳述中，歸納出多元性的態度、文化敏感度及福利方面的瞭解等三方面，來分析社工員對於專業知識的認知：

(一) 社工員對於外籍配偶個案多元性的態度

社工員對於外籍配偶個案認知的來源為媒體的報導及與同事間對個案的討論，社工員本身主動學習個案多元性的動機較為薄弱；另外，並發現到社工員對於媒體報導內容的看法也不盡相同，歸納如下：

1、報章媒體與同儕間的討論是知識的主要來源

社工員對於外籍配偶個案的資訊除了來自於媒體報導及電視新聞之外，

同事間對個案的討論也是社工員認識有關外籍配偶的議題或是瞭解其問題與需求的知識來源，社工員本身可說是較缺乏主動學習有關外籍配偶個案知識的動機。

「其實我們社工員平常都會討論外籍配偶個案，…都是從相互討論來瞭解外籍配偶的議題，沒有說另外去找這方面的資料！」(SW-B)

「我本身比較沒有主動去瞭解這方面的訊息，一般都是從媒體的報導或是從同事間對個案的談論來瞭解外籍配偶大概需要什麼樣的服務或協助。」(SW-E)

2、社工員對於媒體報導內容具反思性

社工員之間在看待媒體報導內容的觀點是不同的，如有關媒體將外籍配偶詮釋成只要金錢而不愛家庭方面，有些社工員偏向全盤接受報導內容，而另一些社工員則會深入瞭解報導內容重新看待事件的內涵：

「我覺得報紙上報導的有些時候是蠻吻合的，因為畢竟她們來台灣是抱著期望來改變原生家庭，那就是說她們會來台灣就是希望能幫助改善娘家那一邊的經濟。」(SW-A)

「我會覺得外籍配偶在她們的能力範圍內若是可以幫助娘家的話，那也是她的權利，這會使她有成就感或榮耀。所以我覺得這很合理，我們也都會拿錢給父母親，不能用「愛錢」這兩個字來描述她們。」(SW-C)

(二) 社工員對於個案的文化生活之發現

社工員與外籍配偶個案彼此間是存在著文化上的界線，這界線會造成彼此間在服務過程上障礙。歸納社工員對於外籍配偶個案文化價值的瞭解如下：

1、社工員對於外籍配偶家庭觀的發現

(1) 期望子女成大器

社工員面對外籍配偶個案文化能力之探討－以家庭暴力事件為例

外籍配偶對於子女的照顧都相當用心，期待孩子能有好的發展。外籍配偶甚至爲了要教導孩子的課業會主動的學習中文，本身把許多心思都放在孩子身上。

「她們會很希望說下一代要把她養育好，把他栽培好，很多人是很有心思在這個家庭上，…」(SW-A)

「用心在照顧她的孩子，她本身自己會嘗試去學那個勺勺口口，比老公積極…。」(SW-E)

(2) 家務不需天天整理

社工員在越南籍個案經驗上發現，外籍配偶認爲家裡環境不需每天整理的觀念與夫家不同而有衝突產生。

「她覺得家裡沒有必要每天常常打掃，其實她覺得這樣是OK的，她說我們…，意思是說我們那裡都是這樣的。那可能她的婆婆就不能接受家裡亂亂的，彼此而有所爭吵…」(SW-C)

(3) 家庭責任心強烈

越南是因爲母系社會的關係，越南籍外籍配偶對於家庭負有相當大的責任感。

「越南是母系社會，本身在家庭的責任是相當吃重的。」
(SW-F)

2、社工員對於外籍配偶工作觀的發現

外籍配偶想要工作的動機相當強烈，本身想要自己擁有的一些積蓄，生活上依賴丈夫的心態較少。

「越南其實她們在對工作的觀念很強，他們很喜歡工作，

很喜歡賺錢。」(SW-D)

「外籍配偶要賺錢那種動機蠻強烈的，她就是可能要自己本身要有一些積蓄，那就是會想到外面去工作，並不是說像本國人說結婚就把先生視為是一種長期的飯碗一樣。」(SW-A)

3、社工員對於外籍配偶飲食習慣的發現

外籍配偶喜歡較為酸辣的食物，與夫家的口味因不同而會被抱怨煮的食物不好吃。

「像她們就會抱怨說她先生嫌她煮的東西不好吃、很難吃，可是她們的吃東西就是以比較酸辣為主啦！」(SW-F)

(三) 社工員對於外籍配偶困境與福利的認識

社工員對於外籍配偶議題的知識，歸納分析如下：

1、外籍配偶個案所面臨的困境問題

社工員認為外籍配偶所面臨的問題為婚姻與家庭、語言溝通及子女教育外，法律知識的不足、交通問題與低薪的工作機會等困境也是生活上所需面對的難題。研究者依受訪社工員的陳述整理為下：

(1) 婚姻與家庭問題

依受訪社工員之陳述歸納外籍配偶所面臨的婚姻與家庭問題為：

① 婆媳間的相處問題

外籍配偶會因為與公婆觀念差異而產生一些生活上摩擦，而發生婆媳間相處的衝突。

「我倒覺得那些跟公公婆婆住在一起的外籍配偶是比較有婆媳問題。…如上觀念上的不同…」(SW-A)

② 財產分配的問題

外籍配偶對於家族間分配財產的問題會相當在乎分配的公平性或甚至會想介入處理。

「…在分配財產時，假如夫家還有其他的兄弟，外籍配偶就會有比較想要介入，或者是覺得被分配不公的話，她們就會有一些怨言」(SW-A)

③缺乏家庭支持系統

當外籍配偶遭受到家庭暴力時，不像本國籍婦女有其他親屬或朋友的支持，外籍配偶必須獨自面對問題，在支持系統不足的情況下，常會產生無助感。

「在進入司法程序之後外籍配偶是沒有人可以去協助她做後續的協助，尤其是她只要跟家裡面鬧翻之後，後續她怎麼居住的部份是一個很大的問題。」(SW-D)

「因為她們嫁過來這裡，她們沒有其他兄弟姐妹！所以當她們發生了問題，在她們對台灣不熟又不知道要找誰幫忙之下…這很容易造成她們的無助感及無力感。」(SW-F)

④婚姻生活期待的落差

外籍配偶的婚姻價值觀與本國籍的婦女一樣都是想擁有一段好的婚姻，但外籍配偶在不瞭解本國的風俗民情與夫家的情況下，婚姻憧憬往往與現實生活情況產生落差。

「…聽說越南的廣告刊版都是那種 101 大樓…她們以為台灣每個人都是住 101 大樓！結果來台灣是住在偏僻的鄉下，…老公喜歡喝酒、沒有工作…嫁來台灣跟她的期待落差很大。」(SW-B)

「她們有些刻板印象就是說我來這邊就是要活得比較好的，然後來這邊才發現說其實並不是，幻想比較美麗，現

實比較苦一點…。」(SW-F)

(2) 用詞必須簡單，在解釋法律則陷入溝通障礙

外籍配偶雖然都有語言能力，但其具備的語言與溝通能力是較為薄弱。因此，在會談中必須花費較多的時間及用詞必須簡單；但在解釋相關的法律的專業知識時，則陷入了溝通上的困境。

「有時候我會放慢速度，然後我覺得她好像就有聽沒有懂，一直恩恩…。那好像你跟他討論未來要怎麼處理，她好像嗯嗯…。好像蠻難在一、兩個小時之內取得共識的感覺。」(SW-C)

「外籍配偶會說會聽，可是要跟她們溝通的時候，講的必須要很簡單。但是有關法律的規定是沒辦法跟她們做解釋，她完全聽不懂…。」(SW-D)

(3) 子女教育與管教問題

外籍配偶在原生國所接受的教育方式及觀念與台灣不同的情況下，其對子女的教育與管教方式是存在差異，從而直接影響到外籍配偶本身在協助子女的課業上的難題。

「她們的價值觀念跟我們不一樣，所以在管教子女的方式也不同，那個價值觀很難去改變。」(SW-B)

「在子女教育上面，因為她們在原來的國家教育方式是跟台灣不一樣，所以小孩去學校上課，回來不能幫小孩複習。」(SW-F)

(4) 出庭應訊的交通問題

當外籍配偶因家庭暴力問題必須出庭偵訊時，外籍配偶要前往法院的交通工具則出現問題。

「因為我們處理的個案本身，有時候必須經由法律上去解決。當外籍配偶必須出庭時，她們的前往法院的交通是有很大的問題。」(SW-D)

(5) 自身法律知識的不足

外籍配偶在不瞭解保護令的功能，會再與施暴者丈夫聯絡或居住在一起；此外，大多外籍配偶的丈夫會利用居留證或身分證的申請來控制外籍配偶的行動自由：

「其實她們對法院的認知很模糊，她們不知道說我們這邊的法院到底在做什麼，他們也沒辦法接受走法院這樣的一個方式。」(SW-D)

「比如說她聲請保護令之後，可是她跟她先生還是一直有在聯繫，還是有往來、還回家住、還跟她睡一起。所以我覺得她們那個感覺是很模糊，就是說對於這婚姻狀況她也不清楚說自己到底要的是什麼這樣子。」(SW-E)

(6) 低薪的勞動機會

雖然外籍配偶受到就業服務法的保障具有平等的工作權，但是外籍配偶的就業機會還是會受到歧視，而且工作也多屬於低薪的勞動性質。

「在工作不好找的情況下，她們的經濟大部分會被她們的先生所控制。如果她們的先生不幫忙找工作，自己所找到的通常都是收入比較不好的工作。她們都只能做一些清潔或是洗碗比較低下階層的工作。」(SW-F)

2、社工員對外籍配偶相關政策與福利措施的瞭解

社工員對其自己主責的家庭暴力業務最為清楚，如特殊境遇婦女家庭扶助及有關家庭暴力的福利措施。研究者依社工員的陳述，將其認知的政策與福利項目歸納如下：

(1) 居留證申請方面

社工員對於有關外籍配偶入出境相關事項及證件申請問題的認識，主要為居留及護照等項目，其相關問題可向出入境管理局及各縣市警察局外事課辦理。此外，社工員發現外籍配偶從與國人結婚至國籍取得的流程相當複雜且其需檢附的相關證件也相當繁多，建議政府可成立諮詢的單一窗口來協助她們每個申請階段的協助。

「我知道像入出境管理局那邊，…有辦理居留證的業務！一些證件的申請也很複雜，有些人都會請一些代辦機構來協助辦理，那我會覺得國家是不是可以有一個諮詢或者是這部份的協助，讓他們也可以少花一點錢或時間在這上面。」(SW-C)

「…居留這部份就是警察局外事課業務工作。…只要是說在護照或居留的部分有問題也都是直接找外事課。」(SW-D)

(2) 在生活方面

社工員對於外籍配偶生活方面的瞭解，包含就業服務站的求職功能、生活適應課程、識字班、外籍配偶子女的課後輔導等福利措施。整理如下：

①就業輔導

有關外籍配偶就業的福利需求方面，可直接到當地的就業服務站登記求職資料，但其本身對工作或時間的期待與實際工作的媒合是不容易的。

「…就業的部份，目前就業服務站針對外籍配偶提供就業諮詢的協助。」(SW-D)

「在就業這一塊的話，就業服務站能提供工作資訊。…不過，以外籍來說真的是…，像在台灣一般人要找工作就不太容易了，更何況是外籍，這是很現實的問題。」(SW-F)

社工員面對外籍配偶個案文化能力之探討－以家庭暴力事件為例

②生活適應輔導

社工員指出外籍配偶有生活適應輔導的福利措施，但社工員卻都把該項業務主責的內政及戶政單位錯認為是教育單位。

「教育本身是教育局在處理，有生活適應班，…」(SW-B)

「教育方面的福利服務，有生活適應班…。」(SW-F)

③識字班及子女課後輔導

目前有些學校會辦理有關外籍配偶子女的課後輔導，來加強他們的學業成績。此外，相關單位為了讓外籍配偶有識字能力會定期舉辦外籍配偶識字班。

「學校有外籍配偶子女的課後安親班，是針對那個外籍配偶的小孩子。」(SW-B)

「社會局就有識字班的辦理，經費的補助！」(SW-C)

「外籍配偶要學習語言是有識字班的課程…」(SW-D)

(3) 社會福利與人身安全方面

社工員最清楚的福利項目為社會福利與人身安全部分，依據社工員各自的陳述歸納為特殊境遇婦女扶助及家庭暴力相關的福利措施兩個部：

①特殊境遇婦女家庭扶助

特殊境遇婦女家庭扶助是在協助婦女解決生活困難、給予緊急照顧，包含了緊急生活扶助、子女生活津貼、傷病醫療補助…等，社工員最為清楚為緊急生活扶助的部分。

「…她們也可以申請，婦女緊急生活扶助補助…。」
(SW-A)

「若是生活有問題時，可以申請緊急生活扶助補助…。」
(SW-B)

②家庭暴力相關的福利措施

社工員對於有關家庭暴力的福利措施最為瞭解，如保護令的聲請、通譯大使培訓、113 婦幼保護專線之外語服務、社會福利機構，以及家庭暴力防制法等。

「…113 專線有提供外語服務，…我接過一個越南籍的，我聽不懂她在說什麼，然後我就請她再撥 113，使用外語服務系統。…通譯大使。」(SW-B)

「…家庭暴力不外乎就是法律，告訴她們哪些權益是可以保障她們自己…。」(SW-C)

「目前有一支婦幼保護專線是專門提供外籍配偶的服務…。我們有辦通譯大使的一個培訓計畫。」(SW-F)

二、社工員在外籍配偶個案處遇服務的專業價值

研究者依受訪社工員其陳述分為三個層面，來分析社工員在專業價值上的表現：

(一) 社工員自我覺知的展現

社工員在個案服務過程中是扮演著助人者的角色，為了增進本身在處遇上的服務品質，是必須在個案處遇經驗上不斷的自我反省。依受訪社工員的陳述分五個層面，來呈現出社工員在實務經驗上之自我省思：

1、投入注意力

社工員認為在面對外籍配偶個案要多花點時間來瞭解她們及聽聽她們的想法，以避免刻板印象而影響到個案的處遇服務。

「我覺得不要有先入為主的觀念，把她視為都是一般人這樣子，我是希望社工都是要有這樣的心態！」(SW-A)

「我會覺得比較有去聽她們的聲音，就比較不會去標籤她們，因為妳會聽到她們的心聲…。」(SW-C)

2、瞭解外籍配偶本身的資源

外籍配偶本身擁有工作對於個案的處遇是有幫助的，因為她們所知道的資訊與朋友的支持都沒有工作的外籍配偶多，更有能力解決自己的問題。

「…要瞭解她是不是有工作！我覺得有工作跟一直待在家裡是不太一樣，因為待在家裡沒有去接觸社會是會不知道一些訊息…」(SW-A)

「其實她跟你要協助，可是她本身可能也搞不清楚她自己到底要人家協助什麼…」(SW-E)

3、增強外籍配偶信心以避免依賴產生

外籍配偶個案本身在不清楚外部環境或資源的情況下，導致於不清楚希望社工員如何來協助或期待協助的項目，較依賴社工員所提供的建議。

「她們本身要消除一些內在的負面想法，自己要自立，要自助起來。…是可以透過外籍配偶自己組成的團體或志工來協助自己的朋友，因為文化一樣，在思想方法也比較能溝通，自助人助！」(SW-A)

「…此外，我覺得她們不懂，就會照著妳的話去做，可是妳會有點擔憂，如果她們照著妳的意見或建議去做的話，好像就缺

乏去思考自己要做什麼樣的決定的能力。」(SW-C)

4、服務網絡間的合作

在外籍配偶個案的處遇服務，必須由警察、衛生、教育等相關單位共同來協助，單由社會局的資源是有限的。

「…在外籍配偶個案的處理，我覺得要很多單位的配合。我覺得光靠我們這樣處理真的很難，可能要警察單位也要配合，然後衛生局那邊…還有學校，各單位一起配合處理！」(SW-B)

「在資源的連結上要很強，就是說不管是從她入境開始，警察局外事課開始的一個服務，再來就是到其他相關部門或是說甚至是民間資源提供外配的一個資源的一個部份做連結…在資源的連結上可能會是比較需要的。」(SW-D)

5、建構有關外籍配偶的福利項目知識

社工員必須清楚知道有關外籍配偶的政策與福利項目，才能提供完整的福利服務給外籍配偶個案。

「…我們很少上這種外配知識，知識應該要再充實一點。」(SW-A)

「我覺得要增強法律方面的知識！就我本身來說，我覺得我對外籍配偶方面的相關政策或規定是有待加強的。…畢竟你瞭解越多的話，你能夠提供的協助也越完整。」(SW-F)

(二) 社工員在開放與尊重態度的表現

社工員與外籍配偶本身具有不同的生活背景，生活世界是存在著差異性。但差異並不代表問題，反而是社工員必須要有尊重不同生活世界的文化與價值，瞭解個案的差異性與獨特性，學習進入外籍配偶的文化背景。研究

者依其陳述整理成下列的服務表現：

1、不批判的接納

社工員在面對外籍配偶個案會避免因先入為主的刻板觀念而影響處遇服務，多以處理本國籍的個案的態度來看待外籍配偶個案。此外，社工員認為外籍配偶個案與本國籍個案所面對的家庭問題是大同小異的，如家屬成員間的相處摩擦問題、溝通不良所造成的衝突等，例如：

「在我的處遇經驗中，她們遇到的問題是跟我們國內一些家暴個案一樣，如溝通上的困難、家屬之間的相處問題、經濟問題。我發現到跟國內個案的問題是沒很大的差異存在。」(SW-A)

「其實我是盡量把外籍配偶跟台灣籍個案一視同仁！…只是我可能腦子會有需要再多協助她們的念頭，只是有時候就礙於現實上會變得很難。」(SW-F)

2、瞭解文化的差異性

社工員認為，讓案主陳述自己對案情的想法，從中來發現個案所產生的問題與差異：

「畢竟每個人都很獨特，她的觀點並不是代表一個國家的文化，…我是從她個別的情況來談，跟她溝通彼此的認知有那裡不同。」(SW-C)

「我們有接案過那大概了解，可是因為每個人，畢竟每個人的一個狀況又不一樣，習慣、習性也不一樣…。」(SW-D)

(三) 社工員於社會正義的價值觀

社工員在面對外籍配偶個案時，對於外籍配偶處於比較弱勢的情況都會抱持著社會正義的價值觀。

1、主動關心外籍配偶個案並協助尋找更多社會資源

社工員會考量到外籍配偶本身欠缺正式或非正式的資源，故會積極的替個案尋找一些社會資源來協助她們並給予鼓勵。此外，在申請福利資源方面，社工員擔心外籍配偶不知道申請流程與所需檢附資料，則會主動的關心外籍配偶申請的進度與情況，甚至有些社工員會直接替外籍配偶個案辦理福利的申請。

「你能提供她的就要去協助她，還有盡量找資源給她。而且情緒上的支持也蠻重要的，因為畢竟她們的親友比較少。」(SW - A)

「我都會比較主動去關心或比較主動去幫她做一些事，如幫她申請、轉介，或幫她詢問一些事情。…畢竟她們比較不懂，也不曉得怎麼去處理。一般的話，我就是會主動打電話去瞭解她本身處理的情況，或盡可能的幫她申請一些相關福利服務！」(SW - B)

2、福利流於片面化且資源缺乏整合性

社工員認為政府提供給外籍配偶的福利項目是缺乏整體性的規劃，福利服務的提供都以短期、片段性的居多，如識字班、生活適應班或經濟上的補助；有關外籍配偶的法律是無法保障其基本生活的權利，讓社工員在協助上常有無助感發生。此外，社工員也建議有關服務外籍配偶的民間資源能增加設立，提供外籍配偶更多元的福利服務。

「其實她們嫁來台灣也是有她們自己的考量，只是我會比較想知道說哪一些資源是可以統合給這些外籍配偶來使用，但目前的資源都是片面的，比如說給她們補助個什麼、給她們上上課，就是好像短期的就沒有了，這對她們沒有什麼實際上的幫助。」(SW - E)

「我覺得台灣的法律對於外籍配偶，其實並沒有什麼比較完整的保障！所以有時候變成知道她有問題，可是妳不曉得怎麼幫她，常常會遇到這種情形。…希望是說民間資源

社工員面對外籍配偶個案文化能力之探討－以家庭暴力事件為例

能多成立來提供有關於她們的福利措施，能夠讓她們在求助上更加順利。」(SW - F)

三、社工員在外籍配偶個案處遇服務的專業技巧

社會工作是必須依賴著會談的技巧來收集個案的相關資料，會談技巧可說是決定個案工作能否達成服務目標的專業之一。Weaver(1999)清楚的把專業技巧界定為一般溝通技巧及文化敏感度談話技巧。社工員在會談過程能運用溝通的技巧來進行對問題的瞭解及與個案的互動關係，這就是「一般溝通技巧」；而「文化敏感度談話技巧」則涉及到耐心、積極傾聽、忍受沉默的能力等技巧。本節將以 Weaver 的所提出的專業技巧做為分析的主要概念。

(一) 一般溝通技巧的運用

社工員在服務外籍配偶會使用一般問題解決技巧來收集與個案有關的相關資料，研究者依受訪社工員之陳述整理成下列的技巧：

1、非語言溝通

在會談過程中，社工員會依手勢及表情來瞭解外籍配偶個案所表達的意思。

「在一次去做保護令聲請訪談的經驗，…慢慢聽她講，那聽不懂的她就用比的給我看或看她的表情，我就聽的懂，就知道她意思了。」(SW - B)

2、澄清

為了確定外籍配偶個案所表達的意思，社工員必要時必須澄清外籍配偶所表達意思與自己所接收的訊息是否一致，以避免誤解的情況發生。尤其是外籍配偶在陳述自己受到家庭暴力的情況時，社工員會不斷的澄清當時受暴的真實情況，以免影響對案情的診斷。

「我有一個柬埔寨籍個案她講話有一個鄉音，那我怕會誤會她的意思，就會不斷的問什麼意思，或再跟她求證一下

這個意思，我會把我的意思再跟她講…。」(SW-B)

「外籍配偶在溝通會有一些障礙，她可能不太清楚說我問她的意思是什麼，所以我要一直跟她解釋說…」(SW-E)

3、面質

社工員在會談過程會發現到有些外籍配偶對案情所陳述的內容是與真實的情況有不一致的情況，社工員會以漸進式的語氣來點出案情被扭曲的部分。

「有時候她講的東西也是要面質她一下，她有時候會避重就輕！例如有一個個案，外籍配偶拿安全帽打她的先生…，可是她不講。那我後來就跟她說，妳先生有跟我說妳拿安全帽打他的頭也有流血，然後她剛開始不承認，她跟我說「可是他打我啊！」…」(SW-C)

「那要分析說她到底是什麼想法、什麼意思這樣子，因為她們有時候可能就是跟妳接觸、她們跟妳講的是一套，那之後妳會發現她們背後其實都有一些原因，一些因素在影響她們這樣子。」(SW-E)

4、適時的鼓勵

社工員會使用一些鼓勵性的言語來建立起外籍配偶個案面對問題的信心。

「我覺得要給他信心，就是說台灣有很多很多你這樣子的問題，大家很多外籍配偶都有這樣子的問題，那人家也都是很努力的在克服這樣子的問題，不要讓她覺得好像只有他這樣。」(SW-C)

5、透過朋友引導個案思考

社工員會邀請外籍配偶個案的友人一起來會談，透過第三人的力量，是可使外籍配偶更願意把內心的話說出來。

「會談上我會盡量的告訴她，可以怎麼做或者是說可以請

她的朋友幫忙。她其實還是會有一些同鄉的朋友，我請她的朋友一起來會談，她可能比較能夠侃侃而談！」(SW-F)

(二) 耐心與積極傾聽的文化敏感度會談技巧

由於外籍配偶在說話上常因口音而無法清楚的陳述或是語言能力而影響其意思表達，社工員必須具備耐心與積極傾聽的技巧來與外籍配偶個案溝通，從外籍配偶的談話中，試著瞭解其預表達的意思與感受。

「我覺得是要有耐性，要認真的聽，因為她們鄉音蠻重的，…當你進去個案的家庭裡面，任何事情都要客觀，…你都不能偏袒哪一方，要有客觀的態度，要耐心去聽。」(SW-A)

「我記得有一次，越南籍的外籍配偶要聲請保護令，她講話我真的很難聽懂，你要叫她講慢一點才能聽懂一點意思。她的話有的會黏在一起，聽起來很模糊，我必須聽她慢慢講，才能聽的比較懂。」(SW-B)

伍、研究結果

一、社工員處遇外籍配偶個案的專業知識

社工員的學習動機影響著本身對於外籍配偶議題的專業知識。社工員雖然認為瞭解多元性的重要性，但其實際的服務卻是缺乏個案多元化的認知、文化敏感度，及對於相關議題的認識，且其知識也侷限在婚姻與家庭方面。說明如下：

(一) 社工員缺乏對於外籍配偶個案認識的動機，其主要資訊來自於媒體報導及同儕間的討論

從報章媒體的報導與同儕間的討論是社工員獲知外籍配偶資訊的主要來源。社工員平時並不會特別去學習有關外籍配偶的課題，只有當自己主責到外籍配偶個案時才會去瞭解或求助於同儕的處遇經驗。

（二）社工員對於個案的文化敏感度主要侷限在家庭觀、工作觀及飲食觀

社工員對於外籍配偶個案具有包容多元文化的差異，但是在服務過程卻是忽略對外籍配偶個案本身的文化背景、生活價值及傳統習俗的認識動機。社工員因服務的個案是屬於家庭暴力類型，故在對其個案文化的瞭解主要為子女教養、家務整理、家庭責任等家庭觀，及工作觀與飲食方面。

（三）社工員對於外籍配偶困境的瞭解主要為婚姻與家庭問題，而社會福利與人身安全及生活方面等福利知識是社工員最清楚的項目

社工員對於外籍配偶的認識是建構於自己本身服務的個案經驗，故社工員對於外籍配偶個案面臨困境的瞭解是侷限於婚姻與家庭問題，如家庭支持系統薄弱、婆媳間的相處問題、財產分配問題及生活期待的落差；其他問題包含，語言問題、子女教育與管教問題、自身權利的法律知識不足、低薪的勞動機會及交通問題。

此外，對於可提供外籍配偶的福利服務項目與政策的知識還是以社會福利與人身安全及生活方面的業務最為熟悉，如特殊境遇婦女家庭扶助的申請、113 婦幼保護專線外語服務、通譯大使、保護令聲請、就業服務站、生活適應輔導、識字班及子女教養等措施。其他的政策與措施，如衛生健康、教育、就業、財稅以及國籍與戶籍等就不甚熟悉。

二、社工員處遇外籍配偶個案的專業價值

社工員能透過自我反省來檢視自己的個案服務過程，並能秉持開放與尊重的態度來面對個案的差異及思考如何改善外籍配偶的生活情況。但從社工員在處遇過程的專業知識與價值表現上來交叉檢視，社工員可說有其反思能力但卻缺少執行的動機。整理如下：

（一）社工員能透過自我覺知來思考如何提供更完整的服務來協助外籍配偶

個案，但本身是欠缺社會福利資源方面的知識

社工員對於在外籍配偶個案服務的自我覺知上都有一定程度的反省，如社工員不能有歧視或偏見的價值觀，以及必須增強有關外籍配偶政策與福利的瞭解。而在會談過程必須積極傾聽外籍配偶的內在想法並增強其信心；在處遇服務上則要考量外籍配偶本身資源的多寡，並藉由相關單位的合作，如警察、衛生、教育來解決外籍配偶的問題。社工員雖然能在個人價值觀與服務過程有一定程度的自我覺知，但在對外籍配偶的社會福利政策與福利服務方面除了知覺必須加強外，更需要有進一步學習的動機。

(二) 社工員在服務過程是以尊重個案差異性及以開放的態度來面對外籍配偶個案，卻缺少瞭解文化差異性的動機

社工員在處遇服務具備了開放與尊重的態度來面對外籍配偶，會把她們視為與本國籍個案一視同仁來看待，避免有偏頗的處遇態度或先入為主的觀念。此外，社工員會耐心的積極傾聽來瞭解外籍配偶所面臨的問題與想法，以尊重個案的差異性與獨特性。進一步言之，社工員雖具有包容個案差異性，但在服務過程的表現是可再加強瞭解個案多元差異的內容。

(三) 社工員對於外籍配偶個案會抱持較為主動關懷的服務態度且認為連續性的服務及民間資源整合是外籍配偶福利的重要一環

社工員在社會正義價值觀的表現在於主動關心外籍配偶後續的處遇情況，並會多替外籍配偶申請或詢問一些相關的權利與資源。在制度方面，社工員建議必須有完整性的資源與福利服務來提供給外籍配偶，而且民間資源的整合與協調對外籍配偶的後續服務是重要的。

三、社工員處遇外籍配偶個案的專業技巧

(一) 外籍配偶個案的語言能力影響著會談的溝通過程

外籍配偶雖具備了國語及台語的基本語言能力，但是由於本身的國台語

的發音有一些鄉音的腔調，社工員必須耐心的傾聽、澄清及重複的表達意思才能瞭解。此外，外籍配偶所知道的辭彙和語句都較簡單，當問及有關家庭暴力個案的情況時，社工員必須不斷的詢問正確的家庭暴力情形，如案情發生的情況、受傷的部位、施虐者的特質等。故此，社工員在會談過程會花費較多的時間在瞭解案情與外籍配偶的想法。

(二) 社工員的會談技巧因著外籍配偶的語言限制顯得更加重要

在會談的實務經驗中，社工員與外籍配偶雙方除了希望彼此能放慢說話的速度外，外籍配偶更期待社工員能耐心的聽她們描述所遭遇到處境與瞭解她們的需求。因此，社工員會談的技巧就顯得格外的重要。社工員在會談過程中，大多會使用澄清、面質、適時鼓勵、透過朋友引發思考，以及非語言溝通等一般性的會談技巧；此外，社工員也具備了文化敏感度的談話技巧，如耐心及積極傾聽。

陸、研究建議

一、社工員在實務上必須加強文化敏感度來進行個案處遇服務

社工員都清楚外籍配偶本身的文化與我們存在著差異，也都認為瞭解外籍配偶的文化是對案情的處遇是有幫助的。但是在個案實際的處遇上，社工員主要都是在詢問個案目前的情況或後續處遇的進度，較少在詢問外籍配偶本身的觀念與價值，如家庭觀念、生活觀念及子女教養觀念。目前外籍配偶個案大多是處於婚姻與家庭的問題，此部分多是因為夫妻間或家庭成員間觀念的差異而引起，若沒有針對外籍配偶生活背景的文化價值來理解，個案問題是無法獲得有效的解決。

二、加強有關外籍配偶相關福利制度等知識以提供更多元的服務計畫

社工員本身對於有關外籍配偶的法律與福利服務項目並沒有完整的知識，最清楚的部分是社政主管機關所主責的業務。本研究建議，社工員必須

加強教育、健康、國籍、生活、社會福利與人生安全、衛生及財稅等項目的知識才能提供更多元及完整的服務給外籍配偶，以避免因為自己專業知識的薄弱而影響個案的權利。

三、建立外籍配偶相關單位的服務資源網路

社工員所主責的外籍配偶個案雖然都是家庭暴力個案類型，但外籍配偶個案所面對的需求不單單只是婚姻與家庭的問題，可能伴隨著國籍、戶籍、衛生健康、教育及生活等問題。外籍配偶的需求是多元的，社工員在協助外籍配偶個案解決問題時必須由警政、戶政、衛生、教育等相關單位的協助。因此，建議可以藉由資源網絡間的聯繫會報或個案研討的機制，建立起多重專業間的協調與整合模式，來提供跨專業的服務才能有效滿足個案的需求。

四、透過社區體系直接針對外籍配偶宣導其自身的權利義務

外籍配偶普遍對自己本身所擁有的權利義務是不清楚的，且本身可擁有的外部資源也無基本的認識。外籍配偶可說是被動的與自身週遭的環境在互動，當本身的問題與需求產生時才會想到進一步瞭解的動機，但往往都已讓自己陷入更難面對與處理的困境。雖然目前政府大力的在宣導有關外籍配偶的福利服務措施，產生的效果卻是有限的。未來在落實相關的政策時，建議可配合當地的社區照顧關懷據點，藉由社區的力量直接針對社區內的外籍配偶家庭做面對面的宣導，把每位外籍配偶都視為目標群體，將可讓外籍配偶獲知有關自身的福利與資源，也可間接的建立起外籍配偶自身的生活力量。

五、規劃互動式的多元文化訓練課程

為了增進社工員文化敏感度的社會工作，相關單位可舉行有關外籍配偶國家的文化訓練課程。在課程的安排可針對各個國籍外籍配偶的文化、生活、傳統、價值來瞭解與本國的差異，從差異的比較中建立起包容多元性的價值，以及對彼此生活世界的共識。此外，在訓練課程中也可嘗試設計社工員與外

籍配偶相互對談的機制，來瞭解彼此在社會個案工作所面臨的問題與期待。在社工員與外籍配偶建立起共同的生活世界後，在會談過程中較能針對案情提出討論，也能從個案的情況與尊重個案的文化價值來評估案情以進行處遇服務。

參考資料

一、中文部分

- 內政部(2003a)，《外籍配偶在臺生活相關資訊簡冊》，台北：內政部。
- 內政部(2003b)，《大陸與外籍配偶福利資源手冊》，台北：內政部。
- 教育部(2004)，〈教育部全球資訊網-各項政策措施〉，2004年12月20日取自於網址：http://www.edu.tw/EDU_WEB/Web/E0001/index.htm。
- 戶政司(2005)，〈戶役政為民服務公用資料庫〉，2005年12月28日取自於網址：<http://www.ris.gov.tw/>。
- 王秀喜(2005)，《高雄市旗津區「越南與印尼」外籍配偶生活適應與人際關係之研究》，臺南大學台灣文化研究所碩士論文。
- 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》，第101期，頁176-181。
- 邱汝娜、林維言(2004)，〈邁向多元與包容的社會--談現階段外籍與大陸配偶的照顧輔導措施〉，《社區發展季刊》，第105期，頁6-19。
- 翁毓秀(2004)，〈外籍配偶家庭服務〉，《社區發展季刊》，第105期，頁109-115。
- 夏曉鶯(1997)，〈女性身體的貿易：台灣印尼新娘貿易的階段、族群關係與性別分析〉，《騷動》，第4期，頁10-21。
- 葉肅科(2004)，〈外籍配偶家庭：社會資本與社會凝聚力初探〉，《社區發展季刊》，第105期，頁133-149。

二、西文部分

- Chau, K. L.(2001).A Model for Teaching Cross-Cultural Practice in Social Work. *Journal of Social Work Education*, 26(2) ,124.
- Guzzetta, C.(1995).White Ethnic Groups. *Encyclopedia of Social Work*.(19th ed.). (pp.2508-2517).Washington, DC: NASW Press.
- Lee, M. Y.(2003). A Solution-Focused Approach to Cross-Cultural Clinical Social Work Practice: Utilizing Cultural Strengths. *Family and Society*, 84(3),385-395.
- Lee, M. Y. & Greene, G. J.(1999).A Social Constructionist framework integrating cross-cultural issues in teaching clinical social work. *Journal of social work Education*,35, 21-37.
- Marsh, J. C.(2004). Social Work in a Multicultural Society. *Social Work* 49(1),5-7.
- National Association of Social Workers(1996). Code of Ethics. Washington , DC: author.
- Ozturk, M.(1992).Education for Cross-Cultural Communication.*Educational Leadership*,49(4),79-82.
- Robinson, J. B.(1989).Clinical treatment of black families. *Social Work*, (34),323-329.
- Weaver, H. N.(1998).Teaching cultural competence : Application of experiential learning techniques. *Journal of Teaching in Social Work*,(17),65-79.
- Weaver, H. N.(1999).Indigenous People and the Social Work Profession: Defining Culturally Competent Services. *Social Work*, (44),217-225.

附件資料：訪談大綱

一、社工員對外籍配偶議題的認識

1. 請問在您的服務經驗中，主責過幾位外籍配偶的個案？有哪些國籍的外籍配偶？在這些個案中外籍配偶大多是面臨到什麼問題？
2. 請談談您對外籍配偶議題主要的資訊來源為何？例如，是報章媒體的報導、週遭朋友或同事間的談論…等。
3. 當您看（聽）到有關外籍配偶的資訊時，您會對這些資訊再進行進一步的瞭解還是不會有任何的疑問而接受它？
4. 請您談談在服務外籍配偶與本國籍婦女有哪些不同的方面？例如，語言、文化認知的差異、法律、福利服務等。
5. 請您談談有關外籍配偶的政策或福利措施？

二、社工員在處遇服務中與外籍配偶個案的互動關係

1. 當您在與外籍配偶個案會談之前，由於本身與外籍配偶有不同的生活背景，請問您在針對個案會先做哪些會談前的準備以利來執行社會工作處遇服務？
2. 當未主責過外籍配偶個案的同事向您請教如何處遇時，您會分享哪些實務的經驗？請舉例說明？
3. 在處遇外籍配偶個案時，您本身是抱持什麼樣的態度來面對（瞭解）外籍配偶，如尊重多元、欣賞差異？
4. 您會認為外籍配偶本身是屬於社會的弱勢，而在服務過程中會更加維護其權利與提供更多的資源嗎？

三、社工員在服務外籍配偶個案過程中的技巧

1. 您在與外籍配偶個案會談時，雙方的語言能力會影響到溝通瞭解的進行嗎？
2. 請您談談在會談時，您常用哪些溝通的技巧來瞭解外籍配偶的需求（問題）表達？

Social Workers Encounter Foreign Spouses' Cultural Competence : The Study of Domestic Violence

Jr-Chen Suen

Lecturer, Chung-Jen College of Nursing, Health Sciences and Management

Chun-Yen Kuo

Associate Professor, Youth & Child Welfare Department, Providence University

Abstract

This study in view of the fact that the social worker is in different life world with the foreign spouses, undoubtedly they have different beliefs, values, lifestyles as well as traditional cultures. This also analyzed the treatment of social workers' to the foreign spouses case despite the given differences. Thus, this study applies the concept of Weaver's culture competence: knowledge, value and technique to inspect the social workers on how to manage the foreign spouses situation. This study anticipates to integrate the "culture competence" in social workers' work in facing foreign spouses case. As well as for the social workers' to consider applying this method in terms of handling of foreign spouses case.

**Keywords: culture competence, social welfare, foreign spouses,
domestic violence, social casework**