

## 研究論文

# 社工員服務外籍配偶個案的挑戰與對策： 以哈伯瑪斯的理想言談情境為例\*

孫智辰

崇仁醫護管理專科學校通識教育中心講師

洪志明

國立中山大學中國與亞太區域研究所博士班研究生

---

收稿日期：2012 年 3 月 23 日，接受刊登日期：2012 年 6 月 15 日。

\*感謝兩位匿名審查教授悉心斧正，獲益良多。

## 中文摘要

本文旨在探討社工員服務外籍配偶個案，面臨文化隔閡、生活方式不同的處遇難題，以及社工員如何從服務中學習處遇技巧。為達此研究目的，本文採用哈伯瑪斯的「理想言談情境」觀點來評析社工員服務外籍配偶個案的挑戰與因應。依此，本文從兩個面向進行討論，首先、析論社工員服務外籍配偶個案的處遇過程中，對於能夠增進服務者與被服務者彼此間相互理解的「言談行動」和「有效宣稱」的使用情形；其次，論析「理想言談情境」在社會工作處遇服務的運用情況。本研究期使將「理想言談情境」觀念融入社會個案工作，以作為社工員服務外籍配偶個案的可能實踐方略。

**關鍵詞：**社會個案工作、文化能力、外籍配偶、理想言談情境

# **The Challenges and Strategies of Social Workers on the Foreign Spouses Services-Based on Habermas' Concept of Ideal Speech Situation**

Jr-Chen Suen

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

Chih-Ming Hung

National Sun Yat-Sen University Institute of China and Asia-Pacific Studies

second year of phd study

## **Abstract**

This research is to probe the social worker on the services rendered to the foreign spouses. It tries to analyze how does a social worker handles cultural barriers and different lifestyle of every individual involved, and how a social worker learns the case of skills from the services. Thus, this research applies the concept of Habermas' "Ideal Speech Situation" to analyze the challenges and responses of the social worker on the foreign spouses services. So, this research discussed from two different dimensions. First on how social workers' apply the "speech act" and "validity claim" on the service condition in the foreign spouse cases. Secondly, analyzes on how the "Ideal Speech Situation" meets the service in the entire social work place to utilize the situation. This research anticipates the integration of the "Ideal Speech Situation" in social case work, as well as for the social workers' to consider applying this method in terms of handling of foreign spouses case.

**Keywords: social casework, culture competence, foreign spouses, Ideal Speech Situation**

## 壹、前言

台灣社會對外籍配偶的論述是存在一種直線性的因果思考模式，由於她們語言溝通不良、文化差異或教育程度低等因素，「一定」會造成婚姻上的衝突問題、婆媳相處問題、家庭暴力問題、發展遲緩兒問題或子女偏差行為等問題。我們似乎忘了，跨國婚姻是涵蓋著移民適應的生命歷程，要進入一個新的社會與適應新的生活不單只由個人因素所決定，就如 Lipson 認為影響移民的適應過程是由個人特質、兩國間文化差異程度及社會包容等三個因素相互影響（轉引自王秀紅、楊詠梅，2002）。外籍配偶在生活適應上需要面對來自文化、語言、社會及個人特質等層面的挑戰，要從原本的生活環境中抽離並重建新生活並非易事，許多困境也就一一的浮現<sup>1</sup>。

外籍配偶遠嫁到台灣，「家庭」是外籍配偶主要的生活場域，婚姻生活與家庭互動關係是否良好則直接影響外籍配偶能否適應台灣生活環境的最主要關鍵因素。正如夏曉鵬（1997）指出，外籍配偶在生活適應上除了面臨著文化、價值及族群差異等結構面問題，家庭問題更是直接衝擊外籍配偶的生活適應過程。外籍配偶在適應台灣的生活除了自身的努力外，更需要配偶及家庭成員的協助；反之，當家庭功能失靈將導致外籍配偶其生活適應過程更加漫長而艱辛。此時，當外籍配偶需要協助時，社工員則扮演著第一線助人者的角色，不但要面對外籍配偶個案本身的問題，也可能同時要解決外籍配偶家庭的衝突。因此，社工員必需具備多元文化社會工作能力<sup>2</sup>，才足以

---

<sup>1</sup> 如：（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（孫智辰、郭俊巖，2008；邱方晞，2003；葉肅科，2004；翁毓秀，2004；王秀喜，2005）。

<sup>2</sup> 另外有論者指出，社工員須具備性別敏感度（gender-sensitivity），在提供專業服務過程中，能否察覺個人的「性別意識」（gender consciousness）顯得格外重要（廖美蓮，2012：192）。的確，這是社工員服務外籍配偶個案所必需關注到的專業議題。

執行外籍配偶的個案工作。

所謂多元文化社會工作能力就是強調社工員在服務的過程中，能避免期望與行為上的落差，使不同文化的個案能感受到本身受到適當的處遇（Gutierrez, 1990）。因此，社工員必須對個案的真實生活情況進行了解，覺察種族的特質以獲得個案文化的知識，並發展社工技巧來執行對案主適當的服務（李聲吼，2007；Fong, 2005）。由此看來，社工員在面對多元文化家庭時，對外籍配偶個案的處遇方法及過程必須深入瞭解外籍配偶的生活世界，無非是重要的。

然而，在面對多元文化主義、種族問題和移民問題，哈伯瑪斯（J. Habermas）訴諸於一個理想的溝通結構與話語環境，來處理不同的信仰、價值觀、生活方式以及不同文化傳統之間的矛盾（龔群，2001）。哈伯瑪斯認為人們在日常的溝通中，是運用語言來達到相互理解的目的，因此，提出「理想言談情境」（The Ideal Speech Situation）的概念來促使有效的溝通過程能在自主理性開放的言談情境下展開。這樣的觀點可以讓社工員認知到，在提供服務的過程中因為外籍配偶個案與社工員來自不同的生活世界及文化脈絡，社工員對外籍配偶的文化背景、生活處境以及價值觀等問題的瞭解，是處在一個多元的文化情境脈絡，必須要透過開放性、交互性的溝通對話及技巧來理解問題，才能解決外籍配偶所真正面臨的家庭問題與生活需求。

基於此，本研究嘗試運用哈伯瑪斯的「理想言談情境」概念，來探討社工員服務外籍配偶所面臨的處遇難題及因應之策。首先，分析社工員在外籍配偶個案的處遇服務過程。其次，以「理想言談情境」概念來分析社會個案工作處遇服務的運用情況。最後，期待將「理想言談情境」的觀點融入社工員的處遇服務，以期作為社工員服務外籍配偶個案的參考方略。

## 貳、文獻探討

哈伯瑪斯提出「理想言談情境」的概念，認為真正溝通是出自於真誠的互動態度<sup>3</sup>，避免扭曲或操縱的溝通情形發生，在無權力壓迫的情境下，人們能進行理性、自主和負責的溝通與辯論（discourse），從而促成互相瞭解和達成真正的共識。換言之，在哈伯瑪斯的語境裡，互動和辯論是處在一種完全平等的對話情境，由此也預設了一個理想的言談情境（或理想的生活形式）。以下將針對「理想言談情境」的內涵進行探討。

### 一、理想言談情境之概念

#### （一）言談行動的結構

哈伯瑪斯的「溝通行動」（communicative action）是指有兩個以上的行動主體的言談溝通，在一個無權力壓制的情境中產生溝通行動，而且參與溝通者都有同等、對等的談論機會來發表自我的言論，在這樣的溝通行動下，將使社會朝向理性的方向發展，達成真正的共識。因此，哈伯瑪斯在《溝通行動與道德意識》一書中指出，每一個說話及行動的主體除了都有權利加入理性辯論外，而且具有下列的權利（轉引自楊深坑，1997：7）：

1. 參與溝通的人都可以質疑任何的主張。
2. 參與溝通的人都可以把任何的主張引進討論。
3. 參與溝通的人都可以表達他的態度、慾望及需求。

換言之，社工員在面對外籍配偶個案時，最基本的就是要避免孤立外籍

---

<sup>3</sup> 在哈伯瑪斯的語境裡，真誠溝通意指行動者彼此間需要真正的互相瞭解（Habermas, 1984）。這乃是哈伯瑪斯的溝通行動理論最核心的條件之一。

配偶做單向溝通的處遇，而是必須尊重其主體性，在互為主體性的雙向理性溝通下針對彼此提出的想法、期望或態度來討論，以達到瞭解問題、解決問題的溝通目的。

爲了達成人與人相互瞭解的溝通行動目的，雙方在對話的過程中，針對所討論的議題提出彼此的看法。在談話中的每個句子不只是在表達言談的意義，同時也在談話的過程中逐步地把言談作調整，以符合對方的觀念及脈絡，從而達到彼此間互動行爲上的協調。在溝通過程中語句的文法規則並不是語言溝通的基本單位，而是將語句運用於特定的溝通情境，這就是所謂的「言談行動」(speech act)。哈伯瑪斯指出，合乎標準或完整的言談行動包含兩個層次：「命題要素」(proposition component)及「意思要素」(illocutionary component) (Habermas, 1979: 5)。命題要素是說話者所要傳達的內容；而意思要素則是說話者言談中所隱含的語調、表情或肢體動作。例如：社工員針對案主說「聲請保護令」此命題內容，就可以提出以下各種言談行動：

1. 社工員「表示」案主可以聲請保護令，或
2. 社工員「希望」案主可以聲請保護令，或
3. 社工員「命令」案主可以聲請保護令，或
4. 社工員「斷定」案主可以聲請保護令。

在上述的命題內容都相同，但是言談中的意思要素有多種說法：「表示」、「希望」、「命令」、「斷定」，這種不同說法就是表示命題內容的力量，亦即代表行動的意思力 (illocutionary force)。由於言談行動包含這種雙結構的要素，因此溝通必須要在下列兩個層次上取得了解與同意，這樣才算成功的言談行動 (Habermas, 1979: 41)：

1. 互為主體性的層次：這個層次上，溝通的雙方必須藉由意思要素同時「建立」和「反映」彼此相互瞭解的人際關係。換言之，在社工員與外籍配偶會談的溝通過程中，彼此必須針對雙方所表達出的意思，建立起相互了解的個案關係。

2. 命題內容的層次：在這個層次上，溝通雙方依據意思要素所建立起來

的人際關係來決定傳達訊息的內容。社工員與外籍配偶彼此也就是在個案關係上來表達對案情的想法與期待。

## 二、言談行動的有效宣稱與三個世界

### (一) 有效宣稱的內涵

哈伯瑪斯認為言談行動的使用，包括了「溝通 (communicative) 言談行動」、「指述 (constative) 言談行動」、「規約 (regulative) 言談行動」，以及「描述 (expressive) 言談行動」等四種類型。言談行動是指在對話的過程中，言談者自主的使用言談行動，針對所討論議題表達看法與立場。在對這些言談行動有所質疑的回應類型，就是所謂的「有效宣稱」(validity claims)。哈伯瑪斯認為，任何有效的言談行動或者說真正的溝通行動都同時預設了四個有效宣稱 (Habermas, 1984: 302-309)：

1. 溝通性言談行動：對應於「可理解」的宣稱 (comprehensible claim)；說話者所說的句子必須合乎文法規則，以便讓聽者理解。

2. 指述性言談行動：對應於「真理性」的宣稱 (truth claim)；發言命題所指涉的對象確實存在，其所陳述事物狀態確實為真。

3. 規約性言談行動：對應於「正當性」的宣稱 (rightness claim)；說話者的發言，能夠符合聽者所遵守的規範系統，即有共識，從而使聽者能容易接納他的發言。

4. 描述性言談行動：對應於「真誠性」的宣稱 (truthfulness claim)；說話者真誠表露意向，以取得聽者信任。

### (二) 言談行動的三個世界

在上述的四個言談行動，除了溝通性的言談行動只限於言談是否符合文法規則之外，其他的三個宣稱分別指涉到人類處於的三個世界 (Habermas, 1979)：(1) 客體世界 (objective world)；(2) 社會世界 (social world)；(3)

主體世界 (subjective world)，這三個世界就是組成「生活世界」的因子 (表 2-1)。所謂生活世界是主體之間溝通行動的預設背景，是言談者溝通互動的先驗場所，人們就是在生活世界的範圍內相互的理解；另一方面，生活世界是文化傳遞，是一種理解型的儲存庫 (stock of interpretive patterns)，言談者透過這種知識背景來面對溝通的規範與關係 (洪佩郁譯，1996)。

表 2-1 言談行動的有效宣稱與三個世界

生活世界	溝通態度	有效宣稱	言談功能
客觀世界	認知的客觀態度	真理的有效宣稱	真實的表現
主體世界	表達的態度	真誠的有效宣稱	個人主體性的表達
社會世界	互動的態度	正當的有效宣稱	人際關係、社會規範、制度、傳統、價值的建立

資料來源：整理自 Habermas (1979：68)；黃瑞祺 (1998：242)。

至於三個世界的內涵所指為何，下列使用外籍配偶進入社會工作處遇的例子來說明。「客體世界」，指現存的事物狀態，也就是正確的陳述成為可能的具體事物。當外籍配偶求助於社工員時，針對面臨的困境與期待所做的陳述；而社工員在客觀的外在世界裡，從外籍配偶所期待解決的問題中，依據背後的專業處遇知識來與外籍配偶對話。其次，「社會世界」指涉言行主體認同的合法人際關係、制度、傳統、價值、社會規範。就如社工員與外籍配偶的彼此是建立在專業助人者與求助者的關係上，社工員所必備的多元文化的知識，如個案的多元性、有關外籍配偶的福利服務及文化觀念就顯得特別重要。最後，「主體世界」代表著說話者所要表達的意向，如個人的情感、希望、意圖。在外籍配偶個人上，就是在表達個人內心的情緒、希望獲得的協助，或個人未來的期待等；而在社工員的部分，就是個人的價值觀將展現在處遇服務的過程與抉擇。

### 三、溝通的中斷與重建

在溝通行動的過程中，爲了達成目的，必須經由言談行動來展開，並透過可理解性、真理性、正當性及真誠性的有效宣稱來進行對話，因爲有了針對言談行動提出回應的有效宣稱，才算是進入溝通的對話情境，否者參與者的言談行動只停留在獨白而非對話的情境中。當四個有效宣稱受到質疑時，個別的重建方式爲（Habermas, 1984）：

1.可理解性宣稱：可理解性是溝通的先決條件。當可理解性受到質疑時，說話者必須藉由釋義、改寫、翻譯、文法修正等來解決。

2.真誠性宣稱：假若參與者的誠意受到質疑時，只能透過各種行爲表現，重新建立關係，如保證、負責。

3.真理性宣稱：當真理性宣稱受到質疑時，在互動的情況下，可提出相關的數據、經驗事實、提供訊息等方式補救。但若在互動的情況下無法補救，必須付諸「理論性討論」，在雙方的論證與反論證以決定某一特定之真理宣稱能否成立。

4.正當性宣稱：當正當性宣稱受到質疑時，可透過共同承認的規則、價值來解決。若無法解決時，必須付諸於「實踐性討論」來解決。

### 四、理想言談情境之內涵

在理性的溝通情境中，包含了溝通、描述、指述與規約等四種言談行動，言談者與聽者都有相等的機會來選擇與運用言談行動，用哈伯瑪斯的話就是「一般性的對稱要求」（general symmetry requirement）。這種一般性的對稱要求是藉由四個概念來建立起一個「理想言談情境」（Habermas, 1984:

319-328)：

1.在溝通過程中的參與者都須有平等的機會來使用「溝通的」言談行動，討論的過程中沒有任何的限制存在，以便能回應需要而開啓理性的討論。言談中包括說、表示、告訴、問、回答或同意、反對等。

2.參與對話者須有平等的機會使用「指述性」言談行動，即說明、解釋、辯解、支持、反駁等，而得以檢驗對真理的共識。

3.參與者須有平等的機會使用「描述性」言談行動，言談中包括我想要、願意、相信、希望等，而得以自由表達自己意向及態度，使溝通得以在真誠互信的基礎上進行。

4.參與者必須有平等的機會使用「規約性」言談行動，而得以排除只對單方面的約束。言談中包括命令、訓誡、禁止、拒絕、承諾、同意、推薦、建議、准許等。

## 五、理想言談情境在社會工作處遇服務之應用

本節參考一些有關運用哈伯瑪斯溝通行動理論的相關研究（夏家安，2003；何明芬，2002；羅珮菁，2002；劉鎮寧，2000；林巧婷，1998），建構出理想言談情境在社會工作處遇服務之應用準則，茲分述如下（表 2-2）：

### （一）指述性言談行動的準則

指述性言談行動是指言談者針對討論議題提出社會真實的內容，也就是陳述的事物確實存在或社會現實。在言談的句子中包含斷言、報告、顯示、說明、預測、指陳、現實、質疑、反駁、辯解等。指述性言談是在認定的規範基礎上進行對真理的有效宣稱，也就是提出客觀世界的真實內容。此種言談行動可表現於下列三方面（黃宗顯，1999）：

1.詞義明確性：避免因爲語意造成的溝通扭曲問題，社工員與外籍配偶在陳述時的重要語詞必須界定清楚及有共同的認知。

2.內容一致性：觀察在陳述上的內容是否前後一致或有矛盾的現象，如時間、地點、案情發生原因等。

3.資訊可靠性：也就是資料的可信度，社工員在會談中避免受到資料的扭曲或資料收集過程的缺陷而影響處遇服務。

## (二) 描述性言談行動的準則

描述性言談行動顯示出言談者從自我的經驗與觀察來表現出自己的意向，言談中包含了動機、慾望、感覺、情緒、想要、願意、相信、希望、決定、恐怕等。描述性言談行動預設了真誠的有效宣稱，也就是參與者的主體世界，表現出誠心誠意的溝通行動。此種言談行動表現在四個方面：

1.真實表達：外籍配偶對本身需求的表達以及社工員在提供處遇服務時的真誠性。

2.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。

3.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。

4.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) 規約性言談行動的準則

規約性言談行動指的是溝通言談者共同規範的關係，而這規範是存在參與者的特定文化情境中的傳統或價值，也就是社會世界。言談中包含了命令、訓誡、禁止、拒絕、承諾、同意、推薦、建議、准許等。規約性言談行動預設了正當性宣稱。此種言談行動表現在三個方面：

1.認識多元性：社工員須有認識多元性存在的動機與瞭解其重要性。

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，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。

#### **(四) 溝通性言談行動的準則**

溝通性言談行動是指言談者純粹的要說明或回答問題，讓對方瞭解他的問題。言談中包括說、表示、告訴、問、回答或同意、反對等。溝通性言談行動對應於可理解的宣稱，也就是當言談行動無法讓對方瞭解時，言談者必須釋義、改寫、翻譯、文法修正來讓對方瞭解。此種言談行動表現在兩個方面：

- 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、積極讓聽者瞭解所陳述的內容。

表 2-2 理想言談情境在社會工作處遇服務之應用準則

生活世界	言談行動	言談行動的態度/功能	言談中的語句	有效宣稱	理性討論	應用準則
客體世界	指述性	認知的客觀態度/真實的表現	斷言、報告、顯示、說明、預測、指陳、現實、質疑、反駁、辯解	真實的	理論 理性 論辯	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 詞義明確性</li> <li>* 內容一致性</li> <li>* 資訊可靠性</li> </ul>
社會世界	規約性	互動的/人際關係、社會規範、制度、傳統的建立	命令、訓誡、禁止、拒絕、承諾、同意、推薦、建議、准許	正當的	實踐 理性 論辯	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 認識多元性</li> <li>* 文化敏感度</li> <li>* 對議題的認識</li> </ul>
主體世界	描述性	表達的態度/個人主體性的表達	動機、慾望、感覺、情緒、想要、願意、相信、希望、決定、恐怕	真誠的	--	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 真實表達</li> <li>* 自我覺知</li> <li>* 開放與尊重的態度</li> <li>* 社會正義價值</li> </ul>
語言	溝通性	言談者欲說明或回應的話語	說、表示、告訴、問、回答或同意、反對	可理解的	--	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 一般溝通技巧</li> <li>* 文化敏感度的談話技巧</li> </ul>

資料來源：研究者自行整理。

## 參、研究方法

### 一、研究方法與設計

本研究的研究期程是從 2005 年 8 月至 2006 年 7 月。研究採取質性深度訪談法，同時運用哈伯瑪斯的「理想言談情境」觀點來分析所觀察與訪談蒐集到的資料，嘗試提供社工員在處遇外籍配偶個案可能的社會工作處遇方略。

### 二、研究對象

本研究以社工員及外籍配偶為研究對象，採立意抽樣選取具有代表性的研究對象，本研究對象選擇的標準分別說明如下：

(一) **社工員**：是以服務於南部某政府社會局，且具有處遇外籍配偶個案的社工員為對象。本研究社工員對象的選取條件為：有意願接受訪談且目前擁有外籍配偶個案，共選取六名社工員（以「SW-A」代表 A 社工員），其個案經驗包含了越南、印尼、柬埔寨及泰國等四個國籍。本研究六名社工員研究對象之基本資料彙整如表 3-1。

表 3-1 接受研究之社工員基本資料彙整表

姓名 (暱稱)	性別	學歷	社工總年資/ 保護性個案年資	接案經驗 (國籍)	案件類型
A 社工員	女	社會工作 學系/學士	22 年/ 22 年	3 位越南籍 1 位印尼籍	家庭暴力、醫療 健康
B 社工員	女	青少年兒 童福利學	10 年/ 10 年	2 位越南籍 2 位柬埔寨籍	家庭暴力、聲請 保護令、子女教

		系/學士			養
C 社工員	女	社會學系/ 學士	10 年/ 7 年	1 位越南籍 1 位柬埔寨籍	家庭暴力
D 社工員	女	社會工作 學系/學士	4 年 3 個月/ 2 年 3 個月	1 位印尼籍	家庭暴力
E 社工員	女	社會工作 學系/學士	3 年 6 個月/ 1 年 6 個月	1 位泰國籍 1 位越南籍	家庭暴力、聲請 保護令
F 社工員	男	社會工作 學系/學士	2 年 3 個月/ 2 年 3 個月	3 位越南籍	家庭暴力、子女 教養

(二) 外籍配偶：在對象的選取上是以社工員目前積極處遇的個案及個案願意接受訪談者為優先考慮，共選取三名適當的訪談對象，其中越南籍二名與印尼籍一名（以「FB-暱稱」代表外籍配偶）。研究三名外籍配偶研究對象之基本資料彙整如表 3-2。

表 3-2 接受研究之外籍配偶基本資料彙整表

姓名 (暱稱)	年齡	國籍	來台年數	個案問題	主責社工員
阿香	28 歲	越南籍	7 年	家庭暴力、保護 令聲請	A 社工員
阿美	20 歲	印尼籍	2 年	家庭暴力	D 社工員
阿賢	30 歲	越南籍	8 年	家庭暴力、子女 照顧、經濟能 力、婆媳相處	F 社工員

## 一、 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訪談社工員及外籍配偶。

## 二、 研究資料處理與分析

本研究在進行資料分析時，研究者採取下列的具體步驟從事分析：(一) 觀察與訪談資料內容的轉錄；(二) 發展文本資料的編碼方式：從文本資料的逐字稿進行編碼；(三) 閱讀文本資料並尋找意義：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；(四) 資料歸納分析並發現共同主題：依據同一主題的文本資料概念做歸納分類，並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；(五) 呈現研究發現與建議：從研究發現進而提出建議，使研究具有價值性。

## 肆、研究發現與分析

本章從兩個部分來呈現：首先，社工員與外籍配偶在會談中言談行動與有效宣稱使用情況之分析。其次，社工員的個案處遇服務與理想言談情境之差距。

### 一、 個案會談中言談行動與有效宣稱使用情況

本節運用哈伯瑪斯理想言談情境觀點中的「言談行動」與「有效宣稱」

的概念做為分析社工員與外籍配偶個案會談內容的主要分析架構。

### (一) 溝通性言談行動與可理解有效宣稱在會談中的使用情況

「溝通性言談行動」是指社工員或外籍配偶在會談中純粹要說明或回答問題，讓對方瞭解自己本身的意思。言談中包括說、表示、告訴、問、回答或同意、反對等。當社工員或外籍配偶本身的言談行動無法讓對方瞭解時，必須藉由「可理解的有效宣稱」，在會談過程中使用改寫來表達其意思：

#### 1. 社工員使用釋義、改寫及翻譯來讓個案瞭解

社工員在談及過世話題的時候，並未使用「死亡」、「往生」等字眼，而是以「那個」加上手勢來表達；而在有關工作的問詞時，則以「做」來代表工作及工作時間之意，以及描述婚姻關係則是以「路」來代表，如下：

「…因為我有收到資料，聽說妳先生好像去年就那個（加上代表死亡手勢）了嗎？」（SW-F/FB-阿賢）

「妳現在工廠裡面做？…那都做幾點的？」（SW-F/FB-阿賢）

「那現在就是如我自己講的，如果說走到那個不好的路，小朋友真的很可憐。」（SW-A/FB-阿香）

#### 2. 透過文法修正來簡化其語意

社工員在會談中若是須使用到一些專有名詞時，都會再把該專有名詞用較簡單的意思解釋過一次。如社工員在提及「在學證明」，則是以「一張紙上有寫現在唸書」等字眼來加以描述說明；在談及申請補助資料之「存摺封面影本」便是以「影印有號碼的那頁」來陳述：

「那就是去申請他唸幼稚園的證明。就是一張紙，妳跟老師講，他就會寫證明說他現在是在唸書…。」（SW-F/FB-阿賢）

「…然後要郵局的存摺影本，就是有號碼的要影印，…。」（SW-F/FB-

阿賢)

此外，社工員在說明「保護令」的功能時，則是解釋為「可以讓妳老公不再打妳」之意思：

「…如果你老公有打妳要幫妳聲請保護令，就是可以幫忙妳，妳老公不可以再打妳了…」(SW-D/FB-阿美)

### 3.使用改變問法以避免會談的中斷

在會談過程中社工員與外籍配偶個案在無法瞭解彼此的意思時，都能隨時透過釋義與改變問法的可理解有效宣稱來瞭解對方的意思，讓溝通能繼續進行。F 社工員在與阿賢的談話中，因為彼此對福利的申請單位認知不同，阿賢則主動提出疑問：

F 社工員：…就是去妳兒子唸的國小申請在學證明。妳可以請老師幫忙，學校會寫證明說妳的兒子現在在念書。然後，妳就拿在學證明到公所申請。

阿賢：是公所嗎？應該到戶政事務所。

此外，A 社工員詢問阿香的工作待遇時，阿香卻回答工作時間。因此，社工員便藉由改變問法來讓阿香清楚所欲被瞭解的問題。

A 社工員：那妳目前工作的待遇還好嗎？

阿香：就是八小時而已，晚上九點到早上五點…。

A 社工員：我要問的是薪水會比較高一點嗎？(改變問法)

阿香：沒有，不會很多。(SW-A/FB-阿香)

從上述資料分析內容，社工員在與外籍配偶會談的過程雖未發生因語言

障礙而無法會談的情況，但從其會談的內容中可明顯發現社工員會使用改寫、文法修正、釋義及改變問法等方式來讓外籍配偶個案瞭解意思。

## (二) 指述性言談行動與真理的有效宣稱在會談中的使用情況

「指述性言談行動」是指社工員或外籍配偶針對討論議題提出真實的內容與認知的客觀態度。在研究觀察的會談內容中，發現社工員大多使用指述性言談行動來收集外籍配偶個案所陳述的案情資料，因此外籍配偶個案在回答的句子中多包含說明、指陳與反駁，例如：

### 1. 藉由說明與指陳來瞭解案情

社工員基於要瞭解案情後續的發展情況，會談內容偏重於對先前處遇情況是否改善的面向以及目前的問題需求為談話重點。故此，外籍配偶個案多在說明工作情況、目前生活問題，及指陳家庭和與丈夫的相處情形，如下：

「就是我聽不懂什麼，因為老師跟我說，如果撤銷傷害告訴時，保護令就不會核發下來。我不知道，他都沒有跟我講清楚，而且我等很久。我有打電話去問，他就說如果撤銷傷害告訴的話就沒有了，就必須重新開始辦理。」(說明)(SW-A/FB-阿香)

「老公喝酒的時候比較會生氣，不會每天。我現在…。唉，他好快會生氣。」(指陳)(SE-D/FB-阿美)

「我也不知道，因為這件事他們家很保密，不太願意給我知道，所以我不想問這麼多。因為我只是負責照顧這兩個孩子而已，什麼事情他們都不讓我瞭解太多。」(指陳)(SW-F/FB-阿賢)

### 2. 外籍配偶個案使用反駁來澄清事實

社工員在與外籍配偶個案討論案情的時候，當彼此的資料或對現實情況有所出入的時候，能即時提出真實的內容來繼續進行會談。在 F 社工員建議阿賢到兒子所就讀的幼稚園申請在學證明時，阿香便指出兒子目前已就讀國

小的事情：

F 社工員：那妳幫他申請那個學校的證明，在幼稚園就讀的證明…。

阿賢：不是，是○○國小的。(反駁)(SW-F/FB-阿賢)

而在 D 社工員指出阿美下班後鮮少在協助家務的整理時，阿美則澄清自己沒有在幫忙做家事：

D 社工員：妳婆婆上次跟我說妳下班回去後就都沒有在幫忙掃地、洗衣服。

阿美：如果我沒有幫忙，誰會掃地，誰會洗衣服，因為我認為掃地、洗衣服…(語帶哽咽)。(反駁)(SW-D/FB-阿美)

社工員多是使用指述性的言談行動來瞭解外籍配偶個案的案情資料，也就是透過外籍配偶個案對案情發展的說明與情況的陳述來收集資料；此外，外籍配偶個案會使用反駁來指出社工員所收集到的不正確案情資料。

### (三) 描述性言談行動與真誠的有效宣稱在會談中的使用情況

「描述性言談行動」顯示出社工員或外籍配偶從自我的經驗與觀察來表現出自己的意向，言談中包含了感覺、情緒、想要、相信、恐怕等。此外，社工員會在會談過程中表現出誠心誠意服務外籍配偶個案的態度。研究者依其會談中出現的描述性有效宣稱情況，歸納為下列：

#### 1. 外籍配偶自我意向的表達有助於案情的評估

在會談內容中發現，外籍配偶個案對於自己意向的表達方式，包含表達出自己的感覺、相信、想要、情緒及恐怕：

「我覺得我們都為了這個家庭，為了孩子要忍耐下去。而且，我覺得每

個人都有自己的個性！就是彼此都有錯，知道哪裡不對，就要改變。」

(感覺)(SW-A/FB-阿香)

「對啊，我對我自己講，如果說走到那個不好的路(離婚)小朋友真的很可憐。」(相信)(SW-A/FB-阿香)

「對啊！不知道怎麼辦，反正我覺得在哪裡也都是這樣過日子！我是打算把小女兒帶回去越南給我媽媽帶，壓力就不會這麼大。」(想要)

(SW-F/FB-阿賢)

「我覺得那時候回去再跟他們講，反正他們也是會認為是我的問題！如果孩子回去越南，我負擔會比較輕一點。」(感覺)(SW-F/FB-阿賢)

「如果要回去，我沒錢，沒人可以幫我。然後，我不知道怎麼離婚，我不會、也看不懂、也不知道要去哪裡辦理..這些都沒人可以幫我。」(情緒)(SW-D/FB-阿美)

「她會幫忙，不過她也沒錢啊！我們一樣，不過她過的比較好。」(恐怕)(SW-D/FB-阿美)

## 2. 社工員以自我表露及關心的態度來表達真誠的服務

從會談的內容來看，社工員在會談中也會自我表露出對事件的看法來支持個案，以及表達出後續的關心態度與方式，讓外籍配偶個案在情緒上有所支持：

「如果是說我們凡事很多事情互相體諒啦，夫妻都是互相的，兩個就是都有工作，固定的，經濟應該不會差到哪裡去，兩個要是同心協力經濟應該不會差太多，孩子也都很可愛。」(SW-A/FB-阿香)

「那有問題就可以找我們社會局。那因為我也沒有辦法說每個禮拜來這邊看看妳，問妳好不好，所以有時候會用打電話給妳。」(SW-D/FB-阿美)

從研究的訪談中發現，外籍配偶個案對於自己的決定或想法的表達，除了和本身的個性有關之外，其與本身的語言能力也有直接的關聯性。其實，外籍配偶個案越能說出自己對案情的感受與期待時，社工員就越能針對個案的問題需求來做出適切性的服務。

#### **(四) 規約性言談行動與正當的有效宣稱在會談中的使用情況**

「規約性言談行動」指的是社工員與外籍配偶在共同規範的專業關係來進行處遇服務，而這規範是存在彼此特定文化情境中的傳統或價值。在社工員與外籍配偶個案會談中包含了命令、訓誡、承諾、同意、建議等。研究者依其會談內容歸納出規約性有效宣稱的使用情況：

##### **1. 社工員必須加強說明自身的角色與功能**

規約性的言談行動代表著社工員與外籍配偶在處遇過程的專業關係。然而，外籍配偶個案本身在處遇開始階段並不清楚社工員的角色情形下，社工員必須花費許多時間來解釋會談的目的，以及與外籍配偶個案建立關係：

「在她不認識社工員的狀況下，跟她們解釋服務的項目與功能時，她們好像不太能去理解這個部份…。」(SW-D)

「我會覺得跟外籍配偶在建立關係上會花比較多時間，尤其是在建立信任關係上，光是建立關係就要花比較長的時間。…我覺得要是她不懂你在講什麼，就很難去信任你！…所以，訪視的目的及角色都要先澄清」。(SW-C)

##### **2. 在外籍配偶福利權益上的協助**

在研究個案的訪談內容較不常出現有關命令式的規約性言談行動，也就是說社工員較少使用權力不對等的專業關係來進行。規約性言談行動大多出現在社工員提供外籍配偶可申請的社會福利資源、對制度的解釋及對案情的建議等方面，如下：

「... 以前有幫妳問過申請經濟補助的事項，妳只要將證件準備好，公所會幫妳處理，依妳現在的經濟情況應該可以申請到一些補助。」(建議申請經濟補助)(SW-F/FB-阿賢)

「因為妳現在有身分證已經是中華民國的國民了，...。然後妳的先生因為意外過世，原本孩子的監護權就是妳跟妳先生共同監護，在妳先生過世後，就回歸到妳是孩子的法定代理人。」(解釋監護權制度)(SW-F/FB-阿賢)

「...我們剛說過，如果妳老公要是再打妳，我會幫忙妳聲請保護令。...如果妳真的不想住在台灣了，那我會協助妳申請判決離婚的程序。」(同意協助保護令的聲請)(SW-D/FB-阿美)

### 3. 社工員使用公權力來面對的施暴者

社工員在面對施暴者時大多都使用公權力的裁量權來介入處理個案問題：

「我上次有跟妳老公說過不能再打妳的問題，若是他再打妳我就會以家暴法來約束他的行為！」(命令、訓誡)(SW-D/FB-阿美)

從上述的分析發現，社工員與外籍配偶個案彼此不同的文化情境帶來的直接影響則是外籍配偶個案完全不清楚社工員的角色，導致專業關係建立的困難。此外，社工員多以建議福利申請的項目、解釋福利制度、同意或允若協助以及公權力等言談來與個案進行互動。

## 二、 社工員的個案處遇服務與理想言談情境之差距

本節的分析重點乃依據前一節社工員的言談行動之外，並加入外籍配偶個案接受服務的經驗來相互分析。進一步，在從社工員實際處遇經驗的發現

與理想言談情境的觀點做實務與理論上的對照分析。

### (一) 社工員受限外籍配偶的語言能力必須使用更多技巧與時間進行會談

#### 1. 社工員在溝通性言談行動與會談技巧之實務經驗

##### (1) 社工員多使用釋意及改變問法的方式讓外籍配偶瞭解其語意

外籍配偶本身在表達或認知上會受限於詞彙認識的多寡而有所影響，導致於在會談上社工員必須使用一些釋意及改變問法的可理解有效宣稱來讓外籍配偶個案瞭解。

##### (2) 會談技巧的運用能克服外籍配偶語言上的障礙

在會談過程中，基於外籍配偶個案常有口音、語言能力及自我表達的限制，社工員在會談上經常使用澄清、面質、非語言溝通、適時鼓勵及透過友人來引發個案思考等一般會談技巧，以及透過耐心與積極傾聽的文化敏感度會談技巧來瞭解外籍配偶個案所欲表達或說明的事情。

#### 2. 理想言談與實務上會談的差距

研究者在個案會談中，發現社工員與外籍配偶彼此都能有平等的機會針對案情來進行對話。然而，「語言」在某種程度上仍然是影響著會談進行的關鍵因素。研究者依據研究對象的各自陳述，依序呈現其實務會談上與溝通性言談行動差距的問題：

##### (1) 社工員必須花費更多的時間與耐心來瞭解案情

在會談過程中，外籍配偶個案常基於詞句能力的限制而存在著不知如何陳述自己本身的想法與問題：

「有時候我想跟社工員講好多，但是我不知道怎麼說出我的感覺。…所以就不能說出我想說的話，只能講一點點而已。」(FB-阿美)

社工員指出，每位外籍配偶個案具備語言能力的條件都不盡相同，使得其自我陳述與瞭解談話內容的深淺度也不同。因此，社工員為了確定外籍配

偶個案是否瞭解會談內容會請對方再把話陳述一遍，或是花更多的時間來進行對話以瞭解案情所發生的內容：

「其實有時候訪談會變成是對方一直聽妳講，…就是那種「恩…，好」的情況。為了知道她到底懂不懂妳的意思時，我會請她把話的意思再說一遍。」(SW-D)

「外籍配偶的表達比較慢，而且她們有時候可能不曉得要怎麼樣去表達一些字眼，言語上就比較不會描述，就會重複說：「他打我、他罵我…」…她們表達出來的話都比較簡單，妳必須再問更多的話，花更多的時間來談發生什麼事情…。」(SW-F)

## (2) 電話訪談陷入溝通的困境

社工員考量主責的個案量與個案的危機性等因素，對於個案的後續追蹤大多都使用電話訪談的方式來進行。但是，外籍配偶個案認為電話訪談無法說很久，感受也不一樣，比較期待社工員能透過家庭訪視的方式來進行：

「我比較喜歡她會來看看我，因為電話跟講的不一樣，然後打電話我不會講很多，沒有說那麼久。然後…，讓我的老公知道，說有人來看看我，有人可以知道我們的問題，他會怕，他會想一想不能打我這樣…。」(FB-阿美)

相對而言，社工員也提出電話訪談所存在的對話限制。因為電話訪談是無法看到外籍配偶個案的表情、身體動作、手勢等非語言，更難知道或猜測外籍配偶個案所要說明的意思而容易造成溝通上的困難：

「在整個溝通協調上很困難，尤其是透過電話，你講的也不確定她知不知道，那她沉默也不代表說她一定懂，可是她講的問題，她反應出來的

時候都是很簡單的字眼，你根本沒有辦法去判斷說到底多嚴重。」  
(SW-D)

另外，社工員也會考量案家不喜歡公部門介入的情況下，而避免經常給個案電話，則是透過個案的友人來瞭解情況：

「電話追蹤，可是他家電話又因為就是說他公公婆婆很忌諱說公權力介入對他們家會造成影響，所以又必須透過朋友的部份去做追蹤，那案家的部分還是會打，可是次數可能就沒有辦法那麼的頻繁。」(SW-D)

從本研究分析中發現，外籍配偶個案雖然都具有基本的語言能力，但社工員與外籍配偶個案會談的限制還是在於「語言」，彼此不是無法溝通而是在會談上會受到語言用詞瞭解的深入與否而影響會談。

## (二) 彼此能針對內容進行釐清與說明，但社工員缺少考量個案文化因素

### 1. 社工員在指述性言談行動之實務經驗

社工員在外籍配偶個案會談的過程主要是著重於瞭解外籍配偶目前情況，以作為提供後續服務的分析與評估。當社工員談及所蒐集到的資訊或陳述內容不正確時，外籍配偶個案也能即時的提出說明與反駁的真實性有效宣稱來釐清事情的真實面。然而，社工員在擬訂服務建議時，大多只對個案案情的瞭解，以及詢問最近的生活情況作為個案分析，鮮少考量到外籍配偶個案的文化背景資料。

### 2. 理想言談與實務上會談的差距

當社工員所掌握的資料越詳細與正確時越能針對案情來進行處遇服務。換言之，社工員與外籍配偶須有使用指述性言談行動的平等機會，以檢驗對個案的現實情況，研究者依其陳述進行資料分析，歸納出指述性言談行動會談上的差距，如下：

從會談過程中得知，社工員與外籍配偶個案都有相同的機會使用指述性言談行動，來針對有關案情的資訊與現況來做溝通。研究者認為社工員雖然是針對「個案」的問題來做處遇服務，但其分析是缺乏考量個案的生活背景與價值：

「他沒去了解，就直接說（處理）我跟我先生的問題…所以對我在越南那邊的情形是不太了解…」(FB-阿香)

「因為本來是你這邊跟我們那邊當然是不一樣，了解一下我們那邊的情況會比較好…。」(FB-阿賢)

社工員在評估處遇服務的選擇時，必須針對個案生活環境的社會文化背景，如宗教信仰、價值觀、傳統文化進行瞭解（張宏哲，1998）。因此，社工員應該避免以自己為核心來瞭解案情，而是在會談中應該秉持文化間的同理（*intercultural empathy*）和站在外籍配偶的角度（林雅容，2011），讓個案有更多陳述案情及自己的想法，從中來討論案情的真實情況與原因。

### （三）會談過程排除權力不對等，但彼此對社會制度與互動關係仍不清楚

#### 1. 社工員的規約性言談行動與知識之實務經驗

##### （1）社工員與外籍配偶是在權力對等情況下進行會談

在會談過程中，外籍配偶個案一開始並不知道何謂「社工員」，只是大概知道有人會協助處理自己所遭遇的問題。此外，社工員與外籍配偶個案的互動關係並未有權力不對等的情況發生，社工員多以建議、承諾等言談功能的方式來進行會談。

##### （2）社工員對於有關外籍配偶的文化背景知識有限

社工員雖然能瞭解到個案多元性的知識有助於服務的執行，但實際上社工員本身的文化敏感度是不足的，研究中只有少數的社工員會去瞭解外籍配偶個案的文化生活，但只侷限於其家庭觀、工作觀及飲食觀等方面。

## 2.理想言談與實務上會談的差距

社工員與外籍配偶個案的專業關係，就是哈伯瑪斯所指的規約性的互動關係，一種在互動中所表現出的人際關係、規範、制度及價值的情況。但在專業關係的建立與對福利制度的瞭解方面，在服務過程中是存在著下列的差距：

### (1) 外籍配偶不清楚社工員的角色功能

在社工員的訪談中都表示，外籍配偶個案起初並不瞭解「社工員」的角色。因此，社工員與外籍配偶個案在未建立起助人的專業關係時，外籍配偶個案是抱持試試看的態度來看待社工員的介入處遇服務：

「因為我真的不知道那個誰，我不知道，他說什麼，我不知道，沒有感覺。」(FB-阿美)

「不知道什麼是社工員，只知道有人可以幫忙而已…」(FB-阿香)

此外，研究者在問及外籍配偶個案對社工員的感受時，表示社工員是以尊重、關心她們的態度來互動：

「還不錯啦！也是很關心啦！」(FB-阿賢)

「就是說如果你困難的話，有一個好好的跟你幫忙，你真的…，安撫你真的滿高興的，不管這麼多。」(FB-阿香)

### (2) 外籍配偶缺乏對社會資源的資訊

在外籍配偶個案的訪談發現，外籍配偶普遍都不知道社會處，也不清楚社工員的角色與功能，反而「警察局」、「警察人員」是外籍配偶個案最清楚的單位與助人者：

「我比較知道警察，…較不知道社工員…」(FB-阿美)

「那個○○派出所他們真的很好…那他都會知道我的問題，告訴我一步一步的走（申請）的過程…」(FB-阿香)

另一方面，從外籍配偶個案的經驗中發現，外籍配偶個案是不清楚自己本身所擁有的權利與資源。社工員問及外籍配偶所知道的福利資源與辦理程序時，所回答的皆我不知道。

在本研究中，社工員若能再增強對於有關外籍配偶議題的相關知識，在服務的過程必定能提供更完整的服務。其次，若比較會談內容與外籍配偶個案的訪談內容，發現在會談中外籍配偶個案是比較依賴社工員提供的建議，這似乎表示著外籍配偶個案本身對於外部資源不清楚的情況下，自己是沒有能力找出解決問題的方式。

#### **(四) 社工員有反省力，但缺少積極學習的動機**

##### **1. 社工員在描述性言談行動與價值之實務經驗**

**(1) 社工員服務態度雖真誠，但外籍配偶因語言及個性因素影響其自我表達**

社工員對於外籍配偶個案是具有包容多元文化下的差異、尊重不同生活的文化與價值。在會談過程中，社工員能適度的自我表露，表達出對個案服務的真誠態度。相對而言，外籍配偶個案本身卻基於語言能力與性格因素，每位外籍配偶所表達出的內容或程度是不同的。

##### **(2) 社工員具有自我覺知能力但專業知識需加強**

在訪談中，社工員提出在服務中需具備瞭解有關外籍配偶政策與福利的重要性一項，但此項卻是社工員在專業知識仍待加強的一部分。此外，社工員認為目前福利制度流於片段化的設計而且並沒有一套完整的福利制度提供給外籍配偶；在福利輸送方面，期待相關單位能建立起協調與整合的機制共同為外籍配偶來進行處遇服務。

##### **2. 理想言談與實務上會談的差距**

社工員在提供服務雖然有比較積極的動機想多協助外籍配偶個案，但每位社工員介入的觀念是不相同的。有些社工員擔心協助外籍配偶太多，會造成「案主依賴」的情況發生，故只提供有關可獲得的需求資源給外籍配偶個案讓她們自行申請：

「原則上我會覺得我會幫助讓他自己做，我的原則是讓他自己做，除非他的困難是在我的協助下他還是沒有辦法的話。」(C 社工員)

「其實我覺得還是要有，她還是必須自己要有自主的能力。」(D 社工員)

「外籍配偶她其實比較搞不清楚狀況這樣子啦！其實我還是會一直鼓勵說她自己要想清楚自己要怎麼做…。」(E 社工員)

有些社工員除了提供資訊外，擔心外籍配偶本身無自己處理的能力，則會完全的協助其申請相關的補助過程。

「一般她們畢竟比較不懂啦！也不曉得怎麼去處理啦！那一般的話，我就是會主動打電話去問她一下，說妳現在處理的怎麼樣。然後可能會幫她，就替她申請一些有的沒有的，一些福利啊！」(B 社工員)

誠如 Marsh (2004) 指出，社工員在面對多元文化必須不斷的自我省察自身在服務過程中的態度，並要學習用不同的觀點來看待個案。換言之，若要成為能夠勝任跨文化服務的工作者，就必須關注持續的學習，不僅要強化自身倫理實踐素養，不斷提升自我察覺的能力，還要不斷學習與文化認知實踐相關的課題 (李明政, 2011: 8)。在本研究中發現，社工員本身是具有服務外籍配偶個案的專業價值，如自我覺知、開放與尊重的態度及社會正義等。但社工員的觀點與實務操作上是存在著矛盾點，研究中社工員的專業價值並不必然促使專業知識的建立，如社工員認為要有開放與尊重態度的價值

觀，但社工員在認識多元性與文化敏感度的知識卻顯得薄弱。此外，社工員認為瞭解外籍配偶的相關福利措施是重要的，但對議題的專業知識卻稍有不足。

## 伍、研究結論與建議

本節次歸納本研究的結果與建議以提供社工員在處遇外籍配偶個案的參考模式。

### 一、研究結論

#### (一) 社工員與外籍配偶會談中言談行動與有效宣稱的使用情況

##### 1. 社工員使用改寫、語句文法修正、釋意及改變問法讓外籍配偶個案瞭解會談內容

社工員與外籍配偶個案的會談過程，因為外籍配偶個案語言能力的關係，在形容自己情緒、態度、看法以及案情的描述時，社工員必須花費更多時間透過改寫、語句的文法修正、釋意及改變問法的「可理解有效宣稱」與外籍配偶個案進行會談以瞭解案情。此外，社工員在會談過程也會適時的自我表露對事情的看法及經驗，藉由真誠的情緒支持或鼓勵來表達出對外籍配偶個案的服務態度。

##### 2. 社工員在個案分析上缺乏評估個案的文化、價值與情感等內容

社工員會談的重點都放在追蹤外籍配偶個案後續處遇的改善情況，會談上大量使用說明與指陳的「指述性言談行動」來瞭解外籍配偶個案目前的家庭關係、健康狀況、子女教養情況或就業方面等情況，故在個案的診斷分析是欠缺外籍配偶個案本身的文化生活、傳統規範、對案情的想法及價值觀等資料。此外，當外籍配偶個案發現社工員所陳述的案情與事實不符合時，則

能提出澄清與反駁的「真實性有效宣稱」來加以釐清案情。

### **3.外籍配偶缺乏對社工員的認識而影響專業關係的建立**

在處遇服務的開始階段，外籍配偶個案在沒有聽過「社工員」的情況下，外籍配偶只把社工員視為朋友，以有人來關心也不錯的心態來看待。故此，社工員在開始進行服務之前是必須花一些時間來說明自己的角色與功能，進而與外籍配偶個案建立起互動的專業關係。

### **4.社工員使用建議、承諾及解釋的言談來討論處遇服務，並選擇性的使用專業裁量權來面對個案**

在會談過程中，社工員是選擇性的運用專業權力關係來進行會談。原則上，社工員多是使用建議、承諾及解釋來與外籍配偶個案進行互動，如建議個案對服務的選擇、承諾申請補助及解釋相關的制度規定。但是，社工員在面對外籍配偶個案的施暴者則會以命令或訓誡的互動關係來進行會談，讓施暴者了解暴力行為的不當與家庭暴力防制法的相關規定。

### **5.外籍配偶不清楚自己的權利義務而多依賴社工員的建議**

外籍配偶個案對於自己本身需求的相關社會資源與福利措施並不清楚，使得社工員要應用外籍配偶個案所擁有的能力來面對其問題與需求的案主自決方法變得更加困難。

## **(二) 社工員的個案處遇服務與理想言談情境的差距**

### **(1) 社工員使用電話訪談因缺乏非語言溝通技巧而存在著溝通障礙**

社工員本身是具備會談上的技巧，在會談過程都能交互的使用一般的與文化敏感度的談話技巧，彼此都能瞭解對方所欲說明或回答的話語。但是在個案後續追蹤階段，社工員大多採取電話訪談的方式來進行，這時社工員在無法運用非語言溝通技巧的情況下，訪談上陷入了溝通的障礙。

### **(2) 社工員缺乏文化敏感度的個案分析而影響到處遇服務的結果**

雖然社工員都能包容文化的多元性，但在個案處遇上是缺乏瞭解外籍配偶本身的文化背景或價值觀，使得在個案的診斷分析只著重於個案案情相關

資料的分析，而個案的自我想法與文化差異則被忽略，導致個案處遇服務的結果與個案的期待有所落差。

### **(3) 社工員必須加強有關外籍配偶的法律與福利項目等知識**

社工員應當加強對外籍配偶結構面知識的瞭解，以跳脫出個案處遇知識是立基於自己本身的個案處遇經驗。此外，社工員必須增強有關外籍配偶的法律規定、福利服務措施等專業知識，如此才能在個案的處遇服務過程中，提供更多元的資訊給個案做選擇，從而解決個案本身的問題與需求。

### **(4) 外籍配偶因不清楚相關福利資源而影響到自我決定的能力**

外籍配偶對於自己所處在的環境並不清楚，導致外籍配偶在會談中大多被動的依循社工員的問題來回答，而不會主動去詢問與瞭解自己本身可擁有的資源與權益，在整個處遇過程表現出缺乏解決問題的能力。

## **二、研究建議**

本節依據研究的發現建議社工員在面對外籍配偶個案可能的處遇服務模式、外籍配偶的福利服務及對未來研究之參考。

### **(一) 社工員在個案會談上必須加強描述性與規約性言談行動的使用**

社工員在會談過程大多使用「指述性言談行動」來進行，這顯示社工員在會談過程主要是以收集有關案情的資料為主，而較缺乏透過「描述性言談行動」來瞭解個案本身對案情的態度與看法，以及忽略了使用「規約性言談行動」來評估個案的文化、背景、社會、生活及價值等層面對個案處遇的影響。

社工員在此種模式的個案處遇服務，可說只是著重於個案當前問題的瞭解與處理。這樣的方式或許能解決個案目前的危機，但在忽略個案本身的意向以及個案的文化價值與觀念的情況下，如：必須加強收集個案之文化背景、家庭觀念、生活方式及價值觀等資料來進行評估，便無法提供適切性的

處遇服務。

## **(二) 加強訓練社工員在面對多元文化個案的會談技巧**

社工員的會談過程受限於外籍配偶語言的表達能力而無法很順利進行。在這樣的會談情境下，研究者建議社工員本身在會談上必須要特別學習耐心的面對個案、積極的傾聽，以及忍受沉默不語的文化敏感度會談技巧。此外，外籍配偶在會談過程都是扮演較被動的角色，社工員可運用引導問題的技巧來讓外籍配偶多談談自己的想法，讓她們說出自己目前的問題與需求。

## **(三) 社工員助人者角色與功能必須再加強宣導**

外籍配偶在開始接受社工員的協助時，並不知道「社工員」所扮演的角色與功能，反而警察人員是外籍配偶最清楚的助人者。外籍配偶大多視社工員為「會關心她的朋友」，在這樣專業角色模糊的情況下會直接影響社會工作個案的處遇服務。因此，建議社政單位在相關的活動場合可加強宣導其服務項目及社工員在外籍配偶個案所扮演的角色與功能。

## **(四) 社工員在實務上必須加強文化敏感度來進行處遇服務**

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，社工員都是直接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、子女教養觀念。反而外籍配偶則是希望社工員能特別針對她們的觀念、生活習慣、文化價值的部分來瞭解，這有助於案情的診斷。

## **(五) 加強外籍配偶相關福利制度的知識以提供多元服務**

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。研究者建議，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不足而影響個案的權利。

## 參考文獻

- 王秀紅、楊詠梅（2002）。〈東南亞跨國婚姻婦女的健康〉。《護理雜誌》，49（2），35-41。
- 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》。台南：臺南大學台灣文化研究所碩士論文。
- 何明芬（2002）。《運用哈伯瑪斯的溝通行動理論發展讀書會對話初型模式》。嘉義：國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
- 李聲吼（2007）。〈多元文化能力在社會工作實務上的應用〉。《社區發展季刊》，117，130-142。
- 李明政（2011）。〈多元文化社會工作概述〉。李明政（編），《多元文化社會工作》，頁 2-19。台北：松慧。
- 林巧婷（1998）。《新聞性電視叩應談話節目之論述過程分析--「以溝通行動理論」分析架構》。台北：國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 林雅容（2011）。〈新移民家庭與社會工作〉。李明政（編），《多元文化社會工作》，頁 191-218。台北：松慧。
- 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。
- 洪佩郁等譯（1996）。Habermas, J 著。《交往行動理論第一卷：行動的合理性與社會合理化》。重慶：重慶出版社。
- 夏家安（2003）。《網路溝通行動理論之探討：以網路核四之論述實踐為例》。嘉義：國立中正大學電訊傳播研究所碩士論文。
- 夏曉鵬（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》，4，10-21。
- 孫智辰、郭俊巖（2008）。〈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〉。《大葉大學通識教育學報》，1，251-282。

- 張宏哲 (1998)。〈社工處遇中老人的「轉移」與社工員的「反轉移」作用〉。  
《社會工作實務季刊》，3，58-65。
- 黃宗顯 (1999)。《學校行政對話研究：組織中影響力行為的微觀探討》。台北：五南。
- 黃瑞祺 (1998)。《批判社會學》。台北：三民。
- 翁毓秀 (2004)。〈外籍配偶家庭服務〉。《社區發展季刊》，105，109-115。
- 楊深坑 (1997)。《溝通理性、生命情懷與教育過程~以哈伯瑪斯的溝通理性與教育》。台北：師大書苑。
- 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》，105，133-149。
- 廖美蓮 (2012)。〈性別主流化：反思家庭暴力與社會工作教育〉。《靜宜人文社會學報》，6 (1)，177-226。
- 劉鎮寧 (2000)。《哈伯瑪斯溝通行動理論在行政決定合理性歷程應用之研究—以高雄市國民小學為例》。嘉義：國立中正大學成人及繼續教育研究所。
- 羅珮菁 (2002)。《哈伯瑪斯理想言談情境概念及其在國中補校教學互動上之應用》。嘉義：國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文。
- 龔群 (2001)。《道德烏托邦的重構—哈伯瑪斯交往倫理思想研究》。台北：洪葉。
- Fong, R. and Furuto, S. (2005). *Culturally competent practice: skills, interventions, and evaluations*. CA: Newbury Park, Sage.
- Gutierrez, R. J. Parsons, and E. O. Cox, (Eds.), *Empowerment in social work practice: A source book*, 167-186. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Habermas, J. (1979). *Communication and the Evolution of Society*. Trans by T. McCarthy, 1979. Boston: Beacon Press.
- Habermas, J (1984). *The theory of communicative action: Reason and the rationalization of society* (Vol.1). Cambridge, MA: Beacon Press.

Marsh, J. C. (2004). Social Work in a Multicultural Society. *Social Work* 49(1),  
5-7