

諮商心理師多元文化諮商的實踐探究： 以新住民女性諮商為例*

王翊涵**

國立彰化師範大學輔導與諮商學系

全球化下，台灣已成為大量女性婚姻移民的客居地，這群來自中國大陸與東南亞國家的女性來台後，不僅需要面對各種生活適應的挑戰，其亦處於種族、階級與性別的多重弱勢位置。基於多元文化諮商日趨受到重視的文獻與實務脈絡，以及重視新住民女性的心理健康福祉，本文探討七位諮商心理師諮商新住民女性當事人的經驗，以主題分析法來對深度訪談資料進行彙整，耙梳出能有效與之工作的重要策略與原則，期能為以新住民女性為主體之多元文化諮商內涵建構做出貢獻，並能為台灣多元文化諮商教育、訓練規劃的參考。研究首先發現，諮商專業與新住民女性之間存在著服務不可及與語言隔閡的問題。論及如何與新住民女性當事人有效工作，本文歸納出五項重要原則：「簡易語言的使用」、「如實理解」、「增進文化覺察能力」、「在諮商中賦權」及「與社工跨專業合作」。本文最後將這些原則與多元文化諮商能力的三大面向進行對照，提出新住民女性諮商之多元文化能力的具體作法，並呈現當前台灣多元文化諮商實踐的限制，最後則依研究結果對諮商實務與未來研究提出建議。

關鍵詞：多元文化諮商、多元文化諮商能力、移民諮商、新住民女性當事人。

* 本研究獲國立彰化師範大學新進教師專題研究補助（研發字第1040400657號），作者並感謝兩位審查委員及主編群的寶貴意見。

** 通訊作者：王翊涵，evawang@cc.ncue.edu.tw。

DOI: 10.3966/172851862020050058004

壹、緒論

一、研究動機

隨著人口結構的改變與社會文化的多元發展，諮商心理師（以下稱「諮商師」）提供服務予不同文化背景之當事人的機會大幅增加，遭逢的重要挑戰議題之一即是諮商師是否有充份準備以及具備足夠專業知能來面對與其文化背景不同之當事人，多元文化諮商（multicultural counseling and therapy）也因此受到青睞與重視，強調諮商師應具備多元文化諮商能力（multicultural counseling competencies），以能有效協助與關照多元文化族群當事人（陳金燕，2017；Launikari, 2005; Lee & Park, 2013; Sue & Sue, 2016）。

在全球化的浪潮下，原本有著豐富文化資產的台灣，因為大量女性婚姻移民的移住而更添異文化地景色彩。截至2019年11月底止，在台新住民的總數是556,004人，多數為女性大陸配偶（339,583人），來自東南亞國家的新住民女性則是156,340人，其中又以越南籍最多（68.3%），其餘依序為印尼（19%）、菲律賓（6%）、泰國（3.9%）和柬埔寨（2.8%）（內政部移民署，2020）。實證研究指出（王翊涵，2012；唐文慧、王宏仁，2011；連美慧，2013），這群來自中國大陸與東南亞國家的新住民女性來台之後，不僅需要面對各種生活適應狀況，其亦處於種族、階級與性別的多重弱勢位置，不對等的婚姻關係、缺乏社會支持、人際網絡薄弱、遭受歧視與偏見、面對子女教養困境等等議題，普遍存在於她們的日常生活中，因此關注新住民女性的心理健康實是刻不容緩。易言之，諮商專業者如何裝備自身的多元文化能力，以能發展並使用有效介入新住民女性當事人的策略，正是重要課題。

Sue 與 Sue（2016）曾指出，多數心理健康專業工作者並未受過相關專業訓練來與非主流之族群或個體工作。在台灣，諮商專業養成教育對於多元文化諮商的訓練、以及應如何向文化背景殊異之當事人提供諮商服務的討論亦未受到重視（劉安真，2006）。再看學術研究領域，當前台灣諮商學界聚焦於諮商師要如何與新住民女性當事人工作的探討並不多，僅有兩篇實證性的研究（江守峻、陳婉真、郭瓊灑，2017；謝麗紅，2014），較多是論述性的提出新住民諮商相關概念與工作架構（趙祥和，2017）；或是援引國外文獻，說明諮商師可以如何在態度、知識與技術等三個面向上增進介入新移民家庭所需的多元文化諮商能力（陳志賢，2016）；以及諮商師透過反思自身服務遭受婚姻暴力之新住民女性的經驗，提出專業諮商助人者應該具備多元文

化諮商能力的呼籲（郭玉婷，2015）。

這些立基於知識文獻的資料，雖助益諮商師面對新住民女性當事人時的自我提醒與覺察反思，但仍亟需實證基礎的研究，藉由具體爬梳諮商新住民女性當事人的經驗，從中理出有效的介入策略或原則，以使諮商師在面對新住民女性當事人時有所依循與準備，進而能維護與保障新住民女性的心理健康福祉。

二、研究目的

基於上述研究動機，本文分析探究諮商師諮商新住民女性當事人的實務經驗，彙整出有效的介入策略或原則，研究結果能為以新住民女性為主體之多元文化諮商內涵建構做出貢獻，以為多元文化諮商教育、訓練規劃的參考，並能提供專業助人者覺察與省思，培養與擴展多元文化視野。為達研究目的，本文聚焦探討的問題為：諮商師提供諮商服務予新住民女性當事人時，能有效與之工作的要素為何？

三、文獻檢閱

為能呈現本文的背景脈絡並形成論述基礎，以下將從諮商與移民、多元文化諮商以及新住民女性的心理諮商需求等三面向來進行文獻資料的考察。

（一）諮商與移民

諮商是一門受到歐美主流文化價值觀影響所產生的專業領域，因此不在此主流文化內的當事人常是被排除的一群（Hays, 1996; Remy, 1995）。此種排除首先顯現在可及性（accessibility）上，相關研究指出，移民常因語言隔閡、缺乏對接待社會諮商服務的資訊獲取、對心理健康服務存在偏見等因素，阻礙尋求與使用諮商的機會（Rastogi, Massey-Hastings & Wieling, 2012）。此外諮商專業對於弱勢族群的排除主因長期忽略文化議題，此問題在20世紀初期終於浮現檯面，當時美國境內已有愈來愈多來自其他國家的人口，這些移民及其後裔遭受諸多來自在地社會的歧視與不平等待遇，當其帶著生活困境求助於諮商專業時，卻感受到更大的挫折，因為種族主義、種族歧視與偏見早已鑲嵌在主流諮商的價值體系內，諮商專業者的建議不是要其接受不平等現狀、就是要其儘早同化（assimilate）。美國隨著1960年的民權（civil rights）運動發展，加上女性權益、弱勢族群等議題的重視，諮商專業開始省思理論與技術層面長期忽略移民人權、文化差異、種族歧視等的缺失，在一片檢討聲浪中，多元文化諮商逐步成形（Jackson, 1995; Sue & Sue, 2016）。

移民移居到接待社會後，可能因為文化差異、語言隔閡或生活適應等而易產生壓力與心理衛生問題（Jackson & LeCroy, 2009; Sanchez & Garcia, 2009）。相關研究更論證（Mossakowski, 2003），移民之所以容易產生適應與心理健康問題，主要來自社會環境結構面的負面影響，其在教育、生涯、職場與個人發展上所遇到的挫折，其實是與接待社會裡的種族主義、歧視、偏見等因素息息相關。近來，由於女性在全球世界以勞工、幫傭、跨國婚姻等方式大量移動，再加上婦權運動的興盛發展，女性移民在接待社會的生活處境開始成為受到矚目。Yoshihama 與 Horrocks（2002）發現女性在跨國移動後常會面臨壓力、孤立無援、自尊低落、適應等困境，因而易有憂鬱與自殺的傾向。考察女性移民易生心理壓力的原因，Espín（1999）主張不能忽略接待國之社會、文化、歷史等層面對女性移民生活所產生的影響；Yakushko 和 Chronister（2005）亦指出美國社會對於當地移民女性的生活有著多重壓迫，對外來族群的無理仇視、歧視、偏見以及性別歧視，已大大限制了她們接受教育、進入職場等的權益，因此當提供其心理健康服務時，不能不去覺察這些壓迫系統的運作。

既然接待社會對移民可能形成一個壓迫系統，繼而影響到這些弱勢族群的心理健康、生活權利與生涯發展等，當其帶著無力感前往尋求諮商專業的協助、亦或是諮商助人者主動關懷移民的生活處境時，即需要採取多元文化諮商的觀點並具備多元文化諮商能力，以避免成為主流文化壓迫移民的工具，然後能夠提供有效的介入策略，增進移民當事人的自我價值感與控制感，並協助其培養因應技巧能力與運用周遭資源，以能有效對抗造成其問題與壓力來源的環境結構因素（Batumubwira, 2005; Launikari, 2005; Lee & Park, 2013; Sue & Sue, 2016）。

（二）多元文化諮商與多元文化諮商能力

多元文化諮商的定義，根據Sue 和 Sue（2016），指的是諮商的工作導向、助人過程與目標設定，能與當事人的生活經驗與文化價值體系一致，能體認出當事人自我認同的形塑其實是受到個人、環境與全球結構等面向的影響，並能在諮商過程使用適當或文化特定的諮商策略，然後從系統的觀點來評估、診斷與處遇當事人所面對的問題。所以一位具有多元文化諮商專業的助人者應該：（1）具備積極主動的助人態度；（2）在家庭、機構與社區中從事諮商工作，而非只是待在諮商室裡；（3）致力於改變當事人所處的環境結構，而非改變當事人本身；（4）視當事人為「遭遇問題」（*encountering problems*）者而非「帶有問題」（*having problems*）者；（5）主張「預防勝於治療」的諮商導向；以及（6）在助人過程中能承擔責任，找出當事人

求助問題的肇因與評估諮商結果（Sue & Sue, 2016）。

多元文化諮商與傳統諮商最大的差異在於強調文化對人類心理與行為的影響，因此諮商師需將當事人的認知、情緒與行為放在所處之文化脈落下來理解，始能適當的概念化當事人的心理需求，並能對結構中形塑弱勢群體之當事人的意識型態與價值想法有所覺察，避免再製壓迫與同化。Lee 與 Park（2013）就指出多元文化諮商的六項基本原則：（1）「當事人」包含各種群體的人，有著相似與相異的需求、期待與背景；（2）文化差異確實存在且影響著人類行為與互動；（3）所有的「諮商」本質上即是跨文化的；（4）多元文化諮商強調個體的差異性；（5）具有多元文化諮商能力的諮商師能覺察並發展知識與技巧，以有效介入處遇來自不同文化背景之當事人；（6）具備多元文化諮商能力的諮商師擁有國際視野與知能素養。

是故，實踐多元文化諮商的關鍵點在於諮商師是否能培蘊出多元文化諮商能力，此能力可被概念化為三個面向（Sue & Sue, 2016）：

1. 「覺察」（Awareness）

意指諮商師能：（1）覺察並尊重文化差異，並敏覺於本身的信念與態度來自於所屬的文化內涵；（2）覺察自身價值觀與偏見，及其如何影響自己看待弱勢的當事者；（3）對存在於己身與當事人之間的種族、性別、性取向等等差異感到自在；（4）敏察於結構環境中對於弱勢當事人的觀點與偏見；（5）覺察自己具有的某些態度、信念與感覺，像是種族歧視、性別偏見、異性戀霸權等。

2. 「知識」（Knowledge）

諮商師能夠：（1）具備對於所服務族群的相關知識與資訊，並瞭解不同文化之當事人的世界觀；（2）對政治社會體系如何對待邊緣化群體的操作有清楚的認知；（3）對心理諮商治療的通則與特定知識有明確詳實的了解；（4）覺知阻礙某些當事人使用心理健康服務的結構性因素。

3. 「技巧」（Skills）

指涉的是諮商師必須：（1）發展出多樣的口語和非口語之助人回應方式；（2）能正確且適當的傳達與接收口語和非口語的訊息；（3）在適當時機為當事人發聲或提供外展、資源連結服務；（4）預先設想當面對不同文化當事人時，自身的處遇策略有何限制，又會對當事人造成什麼影響；（5）能不受傳統諮商模式的侷限，扮演更積極的助人角色，像是促使環境改變。

至目前，此多元文化諮商能力模式仍受到國際諮商專業領域最多的引用與討論，且愈益強調社會正義（social justice）的重視與落實（Ratts, Singh, Nassar-McMillan, Butler & McCullough, 2015; Sue & Sue, 2016）。根據美國諮商學會，社會正義是以終止迫害與不正義為目的之平等權益的保障與捍衛，影響範圍包括當事人、諮商者、家庭、社區、學校、職場、政府及任何組織系統等（陳金燕，2017）。一位具備多元文化諮商能力的助人者需要對弱勢群體所受到的社會壓迫議題有所了解，並能挑戰心理健康專業中隱含的不平等權力關係，然後引發心理專業機制與社會層次的改變。意即助人專業的角色不僅是諮商師或治療者，更包含倡議者、諮詢者、教育者、改變者、社群工作者等，如此才能真正協助受到結構箝制的當事人。

（三）新住民女性的心理諮商需求

台灣自1990年代後期開始成為接待大量女性婚姻移民的客居地。相關學術研究指出新住民女性來台後可能面對的問題與挑戰，包括因文化與語言等的差異所衍生的生活適應困難；因夫妻雙方可能由於社經地位較低或教育水準、語言能力不足所導致的親職教育問題；因語言隔閡或是夫家限制所形成的社會支持網絡薄弱困境；家庭暴力問題；離婚後衍生的單親家庭福利需求議題；貧窮問題；不易就業、或是進入就業市場者常處於低所得、低技術、不穩定的勞動位置；居留、定居問題以及社會歧視問題等（王翊涵，2012）。公部門提出之調查報告亦顯現新住民女性在台的福利服務包括「保障就業權益」、「提供經濟扶助」、「增加生活適應輔導」、「子女就學協助」、「育嬰和育兒知識」（內政部移民署，2014）。

如同Bowser 與 Hejazinia-Bowser（1990）所指，跨國婚姻面臨的問題至少包含溝通、價值差異、婚姻觀念不同以及偏見與刻板印象等，也因此跨國婚姻的成員易生心理壓力。新住民女性在台衍生多樣的福利需求，且日常生活需要面對諸多問題與挑戰，承受的壓力可想而知。已有研究指出當文化適應不佳時，新住民女性的憂鬱程度將愈高（連美慧，2013）；相較於本國籍婦女，新住民女性的健康品質（包含身體功能、社會功能、一般健康知覺、因情緒問題所引起的角色限制、心理健康等等）偏低（Yang & Wang, 2011）。因此新住民女性是心理諮商專業重要的服務對象之一。

探究新住民女性來台後易面臨適應困境與產生福利需求的原因，與其具有性別、種族與階級的多重弱勢身份密切有關。王翊涵（2012）發現，承接了台灣對其原生國家缺乏認識與貧窮落後的想像，再加上台灣在國際政治體系無法確定主權位置的政治糾葛，新住民女性的形象常與「假結婚、真賣淫」、「掏金者」、「多產的新娘，不

適任的母親」、「社會問題製造者」等標誌連結，這使得她們在生活適應過程經常感受污名與歧視。此外由於語言隔閡及背負傳宗接待與家務勞動的責任，再加上生活重心是以夫家為主，而夫家多屬低社經階級，新住民女性難以在台灣建立支持系統（吳秀照，2009）。再從性別的向度來看，既有研究已指出跨國婚姻裡既存的權力不平等關係（唐文慧、王宏仁，2011），當持著傳統男尊女卑觀念的台灣男性從東南亞與中國大陸等國家找尋具有傳統美德的婚配對象，而新住民女性來到以父系子嗣家族體系為主的台灣社會後，這群女性就被賦予奉侍公婆、照顧家庭、執行家務、延續香火、養育子女等責任。父權婚姻型態的溫床蘊育出「男性是家庭經濟主責者與決策者、女性是家庭經濟依賴者與順從者」的「理想」夫妻關係，也決定了新住民女性來到台灣後從屬於夫家的位置。

Dominelli (1998) 認為助人專業鑲嵌於一個國家的政治、經濟、社會與文化脈絡中，助人工作者分享了此脈絡下的社會價值觀、期望與傳統，這使得助人專業極易複製社會普遍存在的權力關係。新住民女性是心理諮商專業重要的服務對象，然而危害其心理健康的因子又與環境結構的壓迫息息相關，因此諮商師需要從多元文化諮商的理念框架來發展適切的介入策略，並培育多元文化諮商能力。國外已生產頗多從多元文化諮商模式來論述移民諮商議題的文獻（Batumbwira, 2005; Launikari, 2005; Lee & Valencia, 2013; Lee, Blando, Mizelle & Orozco, 2007; Yakushko & Chronister, 2005），但如前所述，台灣諮商學界對於多元文化諮商的關注正在起步，而與新住民女性相關之諮商實證研究是待開發的領域。立基於新住民女性的心理諮商需求，本文探究諮商師諮商新住民女性當事人的經驗，以耙梳重要的介入策略或原則，助益諮商師與新住民女性當事人工作時有所依循與準備。

貳、研究方法

一、研究設計

質性研究不受先前建構限制，並對研究對象或事物持開放的態度，以能對所要研究之經驗和情境產生全面性、豐富性和統整性的描述（Flick, 2008）；且質性研究強調從當事人的參照架構與觀點來理解某個議題或現象，並擅長於對特殊議題進行探討，以求發現新意或以新的視角看待問題（陳向明，2002）。本文目的在於深入彙整助益諮商師介入新住民女性當事人的策略或原則，以能對未來發展以新住民女性為主

體之多元文化諮商內涵做出建議，因此採取質性研究典範。

為能回應研究目的，研究參與者需符合以下條件：具有諮商心理師證照，且當前或曾經提供個別諮商予來自大陸或東南亞之新住民女性當事人一位以上者。在立意取樣及滾雪球方式下，本研究透過有提供諮商轉介資源之新住民家庭服務中心的協助來進行招募，亦以郵件或公文請中部數個諮商心理師公會協助，此外由一個研究參與者介紹下一個研究參與者也是招募之道。於招募過程可發現，接案新住民女性當事人的諮商師並不多，在研究期程內（2016年4月至9月），本研究共招募七位研究參與者（請見表一）。

二、資料收集與分析

為能回應研究目的，本文以深度訪談做為資料收集法，在半結構訪談大綱輔助下來對研究參與者進行個別訪談，問題包括：（1）提供新住民女性當事人的諮商過程：諮商前的準備、如何結構化與介紹自己、是否運用特殊技巧或理論、單次諮商結

表一 研究參與者資料

編號	代稱	性別	最高學歷	證照取得時間	從事諮商實務時間	主要工作場域	工作區域	個別諮商過之新住民女性當事人原生國籍與人數
1	A	女	諮商博班	2010年	2010年至今	學校	南部	越南2位
2	B	女	諮商碩士	2007年	2001年至今	學校	中部	越南1位
3	C	女	諮商博班	2014年	2005年至今	社區	中部	越南1位
4	D	女	諮商博班	2010年	2010年至今	社區	南部	越南2位 大陸（含港澳）1位
5	E	女	諮商碩士	2011年	2011年至今	社區	北部	越南3位 印尼4位 菲律賓1位 大陸（含港澳）2位
6	F	女	諮商碩士	2011年	2008年至今	社區	中部	越南1位 泰國1位 大陸（含港澳）5位
7	G	女	諮商博士	2008年	2007年至今	社區	北部	印尼1位 泰國1位 大陸（含港澳）1位

束後與下次諮商開始期間是否需要作為、結案如何進行等等；（2）與新住民女性當事人工作時，需把持的原則與重點為何；（3）提供諮商予新住民女性當事人時會面對哪些困境與挑戰。雖有大綱，但實際訪談時是根據研究參與者的回答作彈性調整。所有訪談均由研究者親自進行，訪談一次完成，每次訪談時間約為3到4.5個小時。訪談地點主要在研究參與者的工作地點，少數在咖啡廳。訪談內容在徵詢同意下全程錄音，結束後即將錄音內容謄寫成逐字稿。

本文在書寫上一律匿名處理以符合保密原則。資料分析是「主題分析法」（Thematic Analysis），目的在於發現文本中的主題，並發掘主題命名背後的想像空間與意義內涵，強調的是發現取向的開放編碼，以能從瑣碎、雜亂無章的文本中抽絲剝繭，歸納出與研究問題有關的意義本質（高淑清，2008）。分析的程序包含：

- （1）敘說文本的逐字抄謄：訪談後即將錄音檔謄寫成逐字稿。
- （2）文本整體閱讀：仔細閱讀逐字稿內容並隨手劃記有意義的語句段落，亦會寫下個人對文本最初的理解與初步省思。
- （3）發現事件與視框之脈絡：針對文本所躍出的重要訊息加以標記、編碼與注解，以進行事件與視框意義編碼的逐步檢視，並從中決定個別的意義單元命名。
- （4）再次整體閱讀文本：再次閱讀文本內容，以將個別意義單元再置回經驗意義的整體中進行省視，深入補捉文本背後蘊藏的意涵，並增補初次整體閱讀時有遺漏或疏忽的細節與線索。例如同樣是「語言」的意義單元，其在諮商可及性、場面構成與情緒反映等經驗意義上即有不同的意涵。
- （5）分析經驗結構與意義的再建構：透過反覆進出部份與整體文本之間的過程，不斷重新建構個別意義單元；或新增先前未看見的、或重新命名、或合併相關的，並將其中具有相同概念的意義單元群聚，形成子題和初步次主題，例如「同理心」、「新住民女性原生文化」等子題即可群聚成「文化同理心」的次主題。
- （6）確認共同主題與反思：將具有共同概念的初步次主題歸納為主題，而主題的命名要能契合文本的深層意義並回應研究目的與問題，因此反思、再思、深思主題的命名是重要的。本文採納的是多元文化諮商的理論視角，因此在主題命名上即以「覺察」、「知識」與「技巧」為思考基礎。例如「在脈絡中理解」與「文化同理心」是「知識」面向的多元文化諮商實踐，因此歸納為同類別，然後以「如實理解」的主題命名。
- （7）合作團隊的檢證與解釋：研究者與一位研究同儕多次討論子題、次主題、主題的分類與命名，直至達到共識，以使研究結果的嚴謹性、可應用性、可靠性、客觀性與解釋的有效性得到團隊稽核。

參、研究結果與討論

一、諮商與新住民女性的距離

彙整諮商師如何有效與新住民女性當事人諮商的作法前，本文首先提出諮商專業與新住民女性之間存在著距離。

(一) 服務的不可及

呼應國外研究，本文亦發現諮商對新住民女性存在可及性的問題，所有研究參與者均是經由社福機構、或新住民家庭服務中心、或學校輔導室、或法院家暴事件服務處、或家庭暴力暨性侵害防治中心等單位的轉介，始有機會接案，轉介的原因主為社工或法官評估新住民女性因面對家暴、離婚、親職衝突等議題而有情緒困擾或心理需求，因此需要諮商的介入。

「我是家扶中心轉案給我，他們有做強制親職教育，施暴的是爸爸，可是法院裁定是夫妻一起，所以我跟這位越南媽媽談話。……也要看諮商師接觸的單位，這個單位的服務對象有新住民女性，才比較有可能接到案（B-003、B-022）。」

論及新住民女性雖有需求但卻無法直接觸及諮商的原因，從諮商師的觀點，主為「對諮商陌生」、「缺乏資訊」以及「難以負擔費用」。

「她們有需要，可是不知道要尋求什麼資源，除非是有她們信任的社工或老師建議，……那再來我覺得是經濟，所以接到新住民案主真的要透過相關單位的轉介才有可能，那會有補助嘛，不然像很多諮商所是自費，對新住民有點難（A-005）。」

「她以為我可以幫她申請經濟補助，就是她以為我是那種專員，可以知道她們不太清楚諮商心理師是什麼（F-052）。」

Rastogi等人（2012）的研究指出移民能否獲得接待社會的諮商資訊以及是否能對諮商持有適當認知，是影響諮商可及性的重要因素。對新住民女性而言，阻礙其使用諮商的因子除了這兩點，還與她們的經濟弱勢處境有關，包括其來自經濟條件較差的國家與結婚對象多為台灣社經地位較弱勢者（李瑛，2006），當經濟壓力是新住民女性在台生活的重要日常，那麼諮商費用對其而言恐為沉重負擔。

(二) 語言隔閡

除了諮商可及性的問題，受限於諮商師自身語言能力以及擔心通譯的使用有礙諮

商進行，無法流利說中文或台語的新住民女性將難以獲得諮商服務。多數研究參與者表示，當接到轉介時即會詢問該位當事人說中文或台語的能力，然後評估自己能提供多少協助。

「若她的中文不太流利，我會猶豫我可以幫她多少，……通譯我沒考慮過，第一個是說通譯有沒有心理相關背景，會覺得好像變成第二手、第三手資料，跟我一開始想要傳遞的，比如說我傳訊息給他，他可能已經有些篩選跟有些不是我本意想說的話，我就會覺得被扣分（D-054、058）。」

「我會先問說她語言是可以溝通的嗎，……有一個翻譯員在那邊蠻怪的，如果透過第三者把我的話翻譯給她聽，那個感覺不太一樣，且她要在一個第三者的面前講她的經驗，這個人有沒有辦法保密，所以附有翻譯的case我可能不會接（F-105、106）。」

面對語言的隔閡，通譯並非諮商師的選擇，如同相關文獻指出（Miller, Martell, Pazdirek, Caruth & Lopez, 2005; Paone & Malott, 2008），在諮商過程，通譯員的加入可能造成其與諮商師競爭、諮商師感到疑懼、拖延諮商進度、干擾諮商進展與成效等負面影響。為避免負面效應，通譯員需接受基礎口譯訓練及專業培訓，以具備心理治療相關知能，在特質上展現同理心、良好人際關係、高層次思考，且具有文化敏銳度及相關法令規章知識（黃進南、郭世婷，2012）。台灣尚未有諮商通譯員的培訓，且在諮商專業養成過程亦未訓練諮商師如何與通譯員合作。在此情況下，因為語言的距離，無法流利使用中文或台語之新住民女性恐將被排除在諮商門外。

二、有效與新住民女性當事人諮商

自諮商開始至結束，研究參與者均認為諮商新住民女性當事人的過程與一般諮商無異，然而確實需要掌握與關注某些重點原則，以能有效與之工作，茲分析如下。

（一）簡易語言的使用

1. 具體且系統合作的場面構成

諮商師與當事人進行初次晤談時，需要將諮商情境結構化，同時讓當事人清楚知道諮商進行的方式，以助諮商關係的建立（許雅惠，2009）。面對對諮商感到陌生的新住民女性當事人，諮商師在場面構成時需注意簡易語言使用，且此語言能貼近新住民女性的日常，例如以「像心理醫生」、「用談話來助人的老師」等詞彙來取代「諮商師」，並能與轉介單位系統合作。

「她們聽不懂諮商師，但說心理醫生她們聽得懂！……我不會說我是心理醫生，我會說我做的是類似的事，……我們可以透過談話來了解狀況，看看發生什麼事，下一步可以怎麼做。我們做的事跟心理醫生很像，但沒有開藥，我平常不會在這裡，所以我們要約時間，我只在我們約好的時間來。……我不會講我是心理師，我會說我們是透過談話來協助妳，有點像妳的孩子在學校有老師幫忙他（E-033、E-035、E-038）。」

「我發現她們跟社工還蠻緊密的，那第一次見面社工幫很大的忙，她會介紹我的身分和工作模式，會說我是心理老師，然後有家裡或孩子的狀況什麼的可以跟老師討論，或是妳自己有壓力或不愉快的事可以跟老師講，會講得白話一點，等於有一部分的諮商架構是社工介紹的，那我後續就是補充，比方說之後怎麼約，或者是強調保密原則（F-057）。」

面對新住民女性當事人，諮商師需具體、簡易的向其解釋、說明自己的身份與諮商的意涵，以做為關係建立的基礎，然轉介單位亦很重要，若能於轉介時扮演好說明的橋樑角色，將有助新住民女性當事人適應諮商師並對諮商有較適切的期待。

2. 淺易對話與情緒反映

研究參與者們均強調，諮商新住民女性當事人的過程，「使用淺易語言」、「放慢說話速度」以及「對反應敏覺」是重要的，即使當事人已定居台灣很久、或即使其是大陸配偶或有華裔身份。

「盡量說話慢一點、溫和一點，我覺得她會擔心她不太會講話或是不太聽得懂，我就盡量用簡單的句子、說的慢些，然後先聊一些比較家常的話題，讓她放輕鬆一點（C-075）。」

「要去核對，有時候我會說用妳家鄉的話怎麼形容，請她講，……這個是會中文的喔，中文不錯的就花那麼大的力氣。……要很注意她的表情與眼神，如果不行，她會露出迷惘的表情，或是很疑惑，所以要最白話、大白話這樣，比方情緒，就說妳很生氣，講憤怒就聽不懂了，或是講支持可能也聽不太懂，就說沒朋友、朋友少（G-021、G-027、G-038）。」

相關社會工作領域的研究已指出語言是社工與新移民案主間溝通的最大障礙，且無法在短期內透過督導與進修加以改善（莊曉霞、劉弘毅，2012）。諮商亦是以語言為中心的活動，瞭解新住民女性當事人在使用非母語有其侷限，研究參與者表示需用平白淺易的中文或台語來與之對話，專有名詞需被捨棄，成語與俚語亦要避免，若需

要使用，也要立即向其說明與確認意涵。值得注意的是，淺易語言使用在「情緒反映」（reflection of feeling）時更顯重要：

「就是想同理她的時候，有些部分她們不太懂，比如說我就不會用哀傷，就只用妳看起來難過或是傷心，那跟我們自己本國個案講，很自然很習慣，可是她不懂哀傷是什麼意思，我知道她的程度很深，但是只能用難過、傷心去回應她的狀態，不然她聽不懂也沒意義（A-074）。」

情緒反映是諮商專業重要技巧之一，為能協助當事人覺察、澄清、接受其感覺以及增進諮商關係，諮商師需「正確的覺知來談者的情緒或感覺，……，有其強弱程度的區別。諮商師要學習豐富的體驗情緒或感受，並豐富自己有關情緒及感受的形容詞（張德聰、林香君、鄭玉英、陳清泉，1995，57-58頁）。」然而對於新住民女性當事人，豐富的情緒反映措辭反而無法彰顯功能，愈簡易的情緒文字愈能達到效用。

Ng 與 James（2013）曾指出同理心表達的文化差異，意即以感覺為基礎的同理心反應並非適用所有當事人，有時具象化的情緒傳達（embodied emotional expressions）更能引起同理的共鳴。Lee 等人（2007）論證罹患憂鬱症的華人患者傾向以「心慌」、「心悸」、「心煩」等具象化的語言來描述自己的感受。本文亦發現部份研究參與者會「具象化」的來對新住民女性當事人進行情緒反映：

「我們學諮商被訓練一套講話的方式，其實是非常優雅、很美麗的語言，可是我接新住民女性個案，我真的有種感覺是我得自己去調整，如果這些詞對她太難就要改別的，可以說，妳會不會覺得胸口很痛？妳會不會覺得肩膀很重？鼻子很塞？然後想要磨牙？甚至有時候我的同理會說妳很想要揍他兩拳吧！這樣她們會更知道我懂她們（E-249）。」

相較於抽象的感覺描述，「胸口痛」、「肩膀重」等等文字可以具象化新住民女性當事人的感受，達到情感反映的效果。

（二）如實理解

1. 在脈絡中理解

當問及諮商新住民女性當事人時最需要把握的原則是什麼，研究參與者不約而同提及「如實理解」的重要。根據訪談資料，如實理解即是同理心的展現，但更強調需將當事人的處境置於「脈絡」（context）下瞭解與感受。

「我的第一位是越南的，她甚至激動到就是她是會拿菜刀去砍她先生的，但是她是被通報的人，就覺得她怎麼那麼兇或是她很難商量，跟轉介單上有落

差，可是再去了解說為什麼她會這樣，就知道那個生氣對她來說是有功能的，不然夫家人都要欺負她！就是如果只看到她很強勢、很有攻擊性甚至不可理喻的那一面，就會談不下去，甚至會覺得妳自己講話那麼機車，當然會被打啊！但是真的去了解她的處境，就懂了（D-019）！」

「有一個印尼個案跟我說她受到先生暴力對待的前幾年是很隱忍的，隱忍是為了小孩嗎？原來背後還有居留的問題，她會怕在台灣的居留被影響¹，所以我們需要對居留規定有大致了解，不然很難去理解她的擔心害怕（E-171）。」

生態系統觀點的諮商工作架構強調「諮商師需在社會脈絡中概念化案主的問題，將案主的問題放在整體生活情境及特定的議題上加以理解（趙祥和，2017，564頁）」，當提供新住民女性當事人諮商服務時，亦需從她們在台生活與移民法規的脈絡去理解言行表現、所遭遇的問題以及困擾，否則將影響諮商進行，甚至可能轉而責備當事人，複製台灣社會對其的污名與歧視，特別是新住民女性來台後容易經驗著性別、種族與階級的多重弱勢。這樣的脈絡理解在下述的對話中可以看得更清楚，

「她的主訴是喪偶哀傷，先生是意外過世，那她的情緒是一觸即發，就是懸在那邊強度很大，連我都覺得受到影響（A-013）。

〔這位越南姐妹為何這麼哀傷？〕

她的情緒很複雜很糾結是因為她覺得她沒有送她先生最後一程，案主的描述是這個家族覺得如果妳去送或跟著走就是打算再嫁，好像案主沒有對先生忠誠，像有些報導說新住民會離開或跑掉，我覺得這些輿論會影響到國民對她們的看法，也實際影響到案主在家裡的困境，……對她來講，她沒有見先生最後一面，那個過程很兩難，她覺得過不去、很愧疚，沒有去送最後一程，但若執意去送，大家就會認為她要改嫁，要怎麼面對那個眼光！所以我覺得她沒有完成哀悼的任務，她的情緒會這麼滿和強烈，反應出一些文化習俗，也有先生那邊的親戚對她的偏見和刻板印象（A-014）。」

台灣喪禮習俗中，有一規定是丈夫過世，妻子不可以出門送上山頭，以顯示對亡夫的守貞，若出門就表示還想再嫁（劉仲冬、陳惠馨，2005）。對新住民女性而言，此項對女性不友善的喪葬習俗會與「外籍新娘易逃跑」的種族偏見加乘交織，她們的

¹ 依「入出國及移民法」第31條及「大陸地區人民在臺灣地區依親居留長期居留或定居許可辦法」第14、26條，新住民遭受家暴對待，其居留權益會受到保障，然多數會因不熟諳法令而有諸多疑慮，如訪談資料所示。

喪偶悲傷也因此變得更加強烈。因此對於新住民女性當事人的個案概念化，諮商師需納入她們在台灣身處的性別、種族與階級之脈絡處境，如此用以瞭解與當事人問題有關的因素才可能詳盡周全，所決定的諮商目標與擬定的諮商策略始有可能回應當事人的需要。

值得注意的是，夫家的不友善對待是影響新住民女性當事人困擾的脈絡因素中最常見者。前已提及，台灣社會傾向以負面觀感來定義從大陸及東南亞國家移嫁來之新住民女性的形象，而她們日常生活所在的夫家即成為反映這些污名的直接場域，所以

「她們的困擾和壓力都跟先生和先生家人怎麼對待她們脫離不了關係！生活中充滿了貶抑她們的語言！因此在理解她們的遭遇時，諮商師需要了解這個現象（B-051）！」

2. 文化同理心

除了從脈絡來如實理解，「文化同理心」（cultural empathy）亦不可或缺，

「越南的文化是這樣，女孩子很小就要開始幫忙家裡，那個媽媽也是她原來家裡的經濟支柱，很小就去工作，那她來到夫家後也是很認真工作，所以我們會很期待她的女兒，就是她會覺得我在妳這個年紀就在為家，然後妳都沒有幫忙，所以就會對女兒有很多的控制跟干涉，如果沒有了解越南這個文化，可能就會覺得這個媽媽很嚴厲（A-136）！」

「這個泰國個案跟婆婆有很大的相處問題，但是是她自己要接婆婆來住，也因為這樣跟先生吵到要離婚，因為先生很不諒解，人是妳弄來的，現在不合要鬧離婚的也是妳！我也想人家避之唯恐不及妳怎麼會讓公婆來，特別是她先生是么子，我就有問她說妳先生有哥哥，為什麼是你們跟公婆住，她說我們泰國是小女兒要養家、要照顧家裡老人，就是小女兒是繼承所有的遺產的，所以她把公婆帶過來住是這樣文化脈絡下的思維（G-117）。」

Constantine（2000）綜合多位學者的說法，定義文化同理心為一個發展的、動態的與人際的過程，諮商師藉此得以積極的置身與收集當事人的文化情感與認知經驗，以更貼切的瞭解當事人的世界觀與經驗，是移民諮商專業重要的能力之一。文化同理心的培養除了需有同理心技術，還要能細膩的敏覺和解讀當事人所透露出的有著細微差別的文化意涵（Ridley & Lingle, 1996）。研究參與者在提供諮商服務予新住民女性當事人後，發現去認識、理解這群女性的原生文化是影響諮商成效的重要環節，助益如實理解，然而此部份在諮商專業養成過程中很是缺乏，因此有人開始在諮商前蒐尋

相關文獻，但會面臨資料不多的困境，因此盡力讓自己在諮商過程保持開放，讓新住民女性當事人來教導和增加自己的異文化知識即顯得重要。

「會需要了解一下她們的文化是什麼，那一些質性研究會講到她們來台後的心路歷程或是家暴那些，蠻有幫助的，但是介紹越南啊、印尼啊或是大陸啊那些的，資料幾乎沒有，所以我會鼓勵案主多講，讓我多了解她們本來的文化是什麼，那個過程也會讓她們覺得有人想去理解（D-018）。」

（三）增進文化覺察能力

覺察在諮商專業中有其重要性，不僅影響諮商關係的建立與經營，更決定諮商成效的彰顯度，此外覺察更是多元文化能力中知識與技術的定錨與基石（陳金燕，2017；Sue & Sue, 2016）。本文發現，諮商新住民時需要覺察的面向，如同既有文獻所言，包括時時檢視自己對於跨國婚姻的觀感，

「我會想，怎會為了錢嫁給一個完全不熟悉的男性？為什麼會為了錢去接受這樣的婚姻？都被打了為什麼還要留在台灣？心裡會有這種聲音，當然不會拿出來面質個案，可是心裡這樣想還是會影響我對她的回應，就覺得離同理很遠，我跟她就有一點對立，無助於諮商關係，也無助於協助她們有更多的力量去重建生活。這是對我很重要的提醒，自己的價值觀很容易形成一種面質（F-115）！」

以及反思自己對新住民女性此族群所持有的立場與態度，特別是台灣社會仍傾向以問題觀點來評價這群女性及其處境，

「跟這位越南媽媽談完，我發現台灣太問題化她們了，就是她面臨的挑戰很困難，機構轉給我時也說她情緒問題很嚴重，可是我看到她開始思考她要什麼，做很多調整，也開始找資源。她在成為自己生命的主人！我覺得台灣太小看她們，我本來也想她怎麼可能那麼堅強？就是置之死地而後生，潛力浮現了！環境是這樣看她們嘛！那怎麼提醒自己就很重要（C-048）！」

此外諮商師亦需覺察自己是否因為對新住民女性持有文化與語言差異的觀感，因而認為「需要」運用藝術媒材來進行諮商，忽略了當事人對於媒材使用可能產生不自在感，

「很多人對於不同文化都會覺得例如用畫畫的方式可以幫助抒發情緒，但我發現不好用，原因是個案會先有好壞的評價，所以她們畫不出來，擔心畫不好，很難去嘗試，……其實我覺得雖然有語言問題，那個腔調可能聽不是很

清楚，但可以多澄清、多確認，放慢說，用比較簡單的語言，還是可以理解的，所以怎麼去讓她理解比較重要，而不是說畫畫就一定好（B-058）。」

諸多文獻論證藝術治療的成效，並對其優勢提出論述，陸雅青（2000）就指出藝術治療的優勢之一是可突破語言的限制，對於在語言溝通、文化弱勢或表達能力較差者能提供幫助。然本文發現，當運用藝術此溝通媒介在新住民女性的諮商時，諮商師需具有文化覺察，以使媒材的使用能真正助益當事人透過創作來表達出難以言語的情感經驗，而非認為使用媒材就必然能幫助有語言表達議題的新住民女性。

要實踐上述文化覺察能力，諮商師運用系統觀點的諮商取向、或是接受具有系統觀的訓練或督導，顯得舉足輕重，

「剛好在接受伴侶諮商訓練，……蠻有幫助的，有督導可以討論，助益發現自己的偏頗。……訓練也讓我覺得系統觀的重要，沒有系統觀，就看不到她們怎會變成這樣，就會陷在偏見中而不自知（D-021）。」

「會發現我原本的取向不那麼符合她們，就缺乏系統觀，因為比較心理動力取向，好像幫不太上我去看到自己的偏見，那因為這幾年有去學Bowen的家庭系統理論，覺得用三角關係或是自我分化的系統去評估新住民的個案，比較能看到整體的情境，不然就容易變成是她個人問題（F-087）。」

上述所言並非意指伴侶諮商或家庭系統理論適用於新住民女性的諮商工作，其要強調的是具有系統觀的諮商取向或督導模式，是提供諮商師增加文化覺察能力的適切培養皿，助益文化覺察的實踐。注意新住民女性當事人在諮商過程的反應，亦是助益諮商師進行文化覺察的重要刺激，藉由其的反應去思考自己是否忽略了什麼，然後修正不適當的，保留適切的，例如：

「那個泰國的個案，聽到她說是她自己要接婆婆過來住時，我的反應很驚訝，就感覺她好像不太自在，可是就真的比較缺乏對她們文化脈絡的認知，所以就要敏覺她的反應，我們自己就適時調整（G-120）。」

從新住民女性當事人的反應來增進文化覺察能力的作法，可與前述提及之「文化同理心」相呼應，意即能更具有這群女性原生文化的知識，就愈促進文化覺察能力的提升，然此部份在諮商專業培養及相關文獻尚顯不足，諮商師需讓自己在諮商過程保持開放，以讓新住民女性教導相關的東南亞社會文化知識。

（四）在諮商中賦權

對於弱勢婦女而言，賦權（empowerment）助人取向是重要的，以能激發潛能並

增強自我效能，進而能掌握權力以改變自身不利的社會位置（Gayatri, Hapsari, & Aqil, 2017）。認知到新住民女性當事人常因家庭、鄰里、社區等近身場景的限制而普遍顯現低自尊與低自我效能，研究參與者因此強調在諮商中賦權她們的重要性。歸納其用以賦權新住民女性當事人的方式包括以下四項：

1. 肯認能力

透過語言的鼓勵與協助新住民女性當事人看到自己擁有的資源與能力，以增加其因應困境的自信，

「個案就是跟婆婆有衝突，婆婆常說越南人來這裡就是來騙錢，她就很生氣，就反應在夫妻關係上。……讓她知道自己能量夠很重要，所以我會跟她討論怎麼靠自己的力量去處理障礙。……我讓她看到她在家裡的支持，先生雖然很大男人，但是有愛和關心，我也讓她看到其實妳不是沒資源，像社工，妳願意來這裡也是資源。……也會常告訴她妳表現很好，增加信心，例如我會說妳字寫得很好讓她知道她會寫字、看字並非沒什麼，而是有功能存在的（B-136、B-140、B-143、B-146）。」

「其實我接的這三個個案都蠻自卑的，所以當她們每次再來時，我都會表達一種說妳願意為自己生活困擾努力，妳願意花時間、願意這樣子來，我覺得是很好的，那她聽到我這樣說，當下臉部表情會變得很柔和，或是有一種反應，喔！原來有人會欣賞我（D-033）。」

並能聚焦在新住民女性當事人當下所面對的問題，然後帶領其以不同的視角看待問題、或是將問題外化，

「聚焦在現在發生的事，例如聚焦她現在是兩個孩子的媽，協助她對現況有新的想法，像是她現在有的資源是什麼，根據她現在的經濟狀況還可以做哪些選擇，或者是怎麼對自己好點或是怎樣用一個比較尊重自己的觀念去看自己現在的處境。……面對現實的問題，我會帶她用新的眼光，就是我不是受害者，或者我不是那麼無能為力的眼光去看事情（E-135、E-138）。」

「探索早期的經驗我覺得離姊妹太遙遠了，無法回應她眼前的問題，……我會帶她去看到自己的功能與韌性，讓她相信她可以面對，比方說她很會煮菜，或許這是種謀生方式；然後把問題外化，比如說跟先生發脾氣不是妳個人問題，是有目的的；或去找成功經驗，比如過往有沒有自己面對先生的成功經驗。那後面有一兩個個案就覺得用這模式還蠻成功的，她回去開始試著

跟先生修復關係（F-063）。」

上述肯認新住民女性當事人能力及將問題外化的作法，頗能回應Monk、Winslade 和 Sinclair（2008）的論述，指出多元文化諮商應該引領當事人區辨自身困擾與壓迫結構的相關性，進而協助其解構與重構自我，鼓勵掙脫主流文化強加的枷鎖。

2. 維持自主性

如同江守峻等人（2017）所言，新住民個案易視諮商師為權威人物，使得諮商過程具有指導性。在賦權導向下，本文參與者對此很有感受，因此會避免自己成為指導的權威角色，並以維持新住民女性當事人的自主性為工作原則。例如在提供資訊時，應著重「自主自決」而非「給建議」，或是遵守於場面構成時訂好的諮商結構與時間安排。

「因為這個案主有失眠，所以我有跟她討論就醫，……要小心不是給建議，是希望她能自己做決定，但她資訊是不夠的，所以我們提供她資訊，例如知道她不去看病是因為她不能讓夫家知道她有就醫紀錄，怕被拿來讓她無法照顧孩子的理由，我就跟她討論，是否先去檢查，因為妳都沒辦法睡覺，而且沒住在一起，夫家怎麼知道妳去看醫生，我大概就跟她討論現實的區隔，她就知道可能是自己過度擔心，就決定去看醫生（A-151、A-157）。」

「她們會很想一直找妳，因為她們不相信自己可以做到，那我就是說我們約好的時間我就在這裡，……透過諮商中界線清楚的維持很重要，不是幫她做，是相信她可以做到！我發現最神奇的一件事情是，每次我拒絕她，她下次來就會說，老師我跟妳講上次那件事我自己怎樣怎樣，我就回：『很厲害耶！妳做的很好。』『我們在這裡討論的，妳真的回去都有做！』（E-078）」

3. 在諮商中注入新住民的母國文化

賦權新住民女性當事人的方式，亦包括在諮商過程中加入她們的母國文化，Lee 與 Park（2013）提出跨文化諮商者應該發展出含納來自不同文化之當事人的生活經驗與文化價值的諮商技巧，以能顯現對於差異的看見與重視，並能避免用病理或問題的觀點來看待當事人。研究參與者C擅長藝術治療，曾於帶領越南及印尼之新住民女性的團體工作中，嘗試將越南的「磨漆畫」、印尼的「手染」融在團體諮商方案，發現有不錯的效果。此經驗使其相信在與新住民女性當事人諮商時，將原生文化與諮商結

合的形式可以達到賦權的目的。

「讓她們用自己家鄉的方式去創作，突顯她們文化，你會看到她們畫畫有特別的方式，那這是必須做足功課的，她們有一種傳統國家級的手工藝叫做磨漆畫，我就去做一點研究，再把它轉成這邊可以做的東西，像磨漆畫是磨貝殼，我在這邊就用蛋殼去取代，……印尼就是手染，……我們一直說要尊重，我覺得諮商時直接用嘛！用她們的文化來尊重她們（C-144、C-157、C-182）。」

注入新住民母國文化的諮商方式也可以是文字。研究參與者A曾鼓勵一位意外喪偶之新住民女性當事人以母國文字來書寫，以此處理未竟事務與沉重哀傷，發現她們的哀傷與遺憾，在母國文字的熟悉中得以被釋放與撫慰。

「我有請她寫一封信給她過世的先生，她說她不會寫中文，我說妳用妳的語言寫，她就邊寫邊哭，好像有一種她想把對先生講的話寫出來，雖然我看不懂，但那個過程對她來講有幫忙、有療效，她用她比較熟悉的語言去把想對先生講的話表達出來（A-145）。」

4. 看到語言的賦權功能

「像香港那位一直緊張她中文表達不好，可是語言蠻有趣的，有一次我講了一個成語，她那時就滿頭問號，先生有幫忙翻譯，然後我發現她下次來時，在對的時機她用了那個成語，我當下就說妳有把上次我們在這裡說的話記下來，她就有一種得意表情，看吧！我有在學，所以語言對她們不一定是挫折，有時也是她學習能力的展現（D-051）。」

「會發現原來在諮商對話過程，她其實也在練習，就是她怎麼用非母語表達她的情緒跟想法，當她可以用中文說出來，很多卡住的東西就比較流暢，……她在她的系統要跟這些人對話也較能表達，人際關係就得到改善（G-020）。」

如前所述，說中文或台語的能力是阻礙新住民女性使用諮商資源的因素，也影響著其在諮商過程對於訊息的理解，然而在諮商中看到並肯認新住民女性當事人使用非母語的能力，也可以是賦權的方式。

進行移民諮商時需要多層次的文化評估、應用生態觀點來發展介入策略、提供具有文化能力的處遇方式、與社區團隊合作、以及需在服務過程顧及社會正義的原則，以能全面性的進行個人、群體與社會層次的干遇（趙祥和，2017）。本文參與者清楚

新住民女性的困擾主源自環境結構，但仍以個人的工作方法為主，並未與系統互動介入，此突顯出台灣的諮商專業尚未重視生態系統或社區或多層次的工作模式。雖然諮商師是以個人賦權來協助新住民女性當事人回應壓迫的系統，但並非意指其無視改變系統的重要性，作法是透過與社工合作。

（五）與社工跨專業合作

趙祥和（2017）指出新住民諮商實務需活用合作資源與角色，例如需與轉介單位合作與分工，以取得工作目標的共識。本文具體提出諮商新住民女性時，諮商師最重要的跨專業合作對象是社工，除了前已提及之助益場面構成的進行，亦需借重社福專業來對新住民女性當事人提供相關支持性服務，像是托育、團體活動、親子活動等。

「她們很缺乏支持，很容易在遇到困境時無力，所以幫她找連結很重要，我比較能做的連結就是外配中心的活動，有一些支持性團體或是親子之類的活動，就鼓勵她參加（A-055）。」

「社工可以幫很多忙，他們會去評估那個家庭的狀況，然後提供適當的資源給案家，像那位越南個案，因為社工提供托育資源，所以這個個案才有辦法來談（B-086）。」

諮商師也需與社工進行討論以建立共識，使當事人獲得有效的協助。

「有時候我們評估可能這一對夫妻有一些隱憂，就是回去可能太太會被打，那我就會跟社工討論，或者有時也會遇到社工蠻積極的連絡我，想要跟我討論案家服務的狀況（D-067）。」

「原則上每次談完我都會留時間跟社工討論，我會講我對案主現在狀態的看法，也聽聽他們的看法，因為他們會知道案主更多資訊，可以有一些交換（E-219）。」

關於諮商與社工的跨專業合作已在家暴處遇、性侵害與安寧療護等領域有些研究分析，游淑華與姜兆眉（2011）指出兩者合作的困境之一是「缺乏溝通與討論的平台與機制（46頁）」，非正式的聯繫亦缺乏。然本文所有研究參與者均能與轉介的社工保持討論與聯繫，只是這些連結是非正式、個人對個人式的發生，並非透過正式管道進行。繼續探究研究參與者認為需與社工聯繫的原因，除了上述連結支持性服務及建立服務共識的考量，更重要的是能有機會改變新住民女性當事人的生活系統。前已提及，新住民女性當事人的困境與壓力實與系統環境息息相關，諮商師亦瞭解若要有效提供協助，改變系統很重要。然而改變當事人的生活系統並非諮商專業所能觸及，一

方面是基於專業分工考量，一方面是因為諮商師的專業養成過程缺乏與當事人的系統工作的訓練，即使是使用家族治療或伴侶諮商的諮商師，也需邀請當事人的家庭或伴侶前來，但有實質的困難。因此，與社工合作即成為諮商師與新住民女性當事人的生活系統工作的形式。

「心理師真的需要社工的資源，就是說個案的問題不是自己本身，我們只能處理她個人，可是環境部份我們沒辦法做到，我們的訓練真的很少這一塊，那就需要社工，也是一個分工啦，那個分工在於說我心理師跟個案談，那我不在場的狀況下就是社工做，……個案的議題不是在諮商室裡面可以解決，因為她的系統出了問題，沒有去處理問題會一直存在，最好的方式就是幫她把結打開，社工就可以做這塊（D-086、D-096）。」

肆、結論與建議

一、結論

基於多元文化諮商日趨受到重視的文獻與實務脈絡，並重視新住民女性的心理健康福祉，本文認為呈現以新住民女性為主體的多元文化諮商樣貌有其必要，以使諮商師有所依循與準備，亦助益培養多元文化視野，並能為多元文化諮商教育、訓練規劃的參考。本文因此分析探討七位諮商師與新住民女性當事人的諮商經驗，研究首先發現諮商與新住民女性之間存在著距離，由於對諮商陌生、缺乏資訊、費用考量，再加上受限於諮商師的語言能力及諮商通譯資源的缺乏，諮商對新住民女性而言是不可及的，需仰賴社福單位的連結，且未諳中文或台語表達者難以接受服務。論及有效與之工作的策略與原則，本文共歸納出五項：一是「簡易語言的使用」：諮商過程的口語表達要淺顯易懂，需放慢說話速度，並敏覺當事人對諮商師語言的反應，此在進行場面構成及情緒反映時更顯重要。二為「如實理解」：要在新住民女性身處台灣之性別、種族、階級脈絡中來理解處境與概念化問題，同理心的使用亦需在新住民女性的原生文化中重新界定，即文化同理心，如此始能避免責備當事人。三是「增進文化觀察能力」：諮商師可藉由系統觀點的諮商取向、督導或訓練，檢視自己對於跨國婚姻的觀感、反思自己與台灣社會對新住民女性所持有的立場與態度、及覺察使用媒材的動機，避免為使用而使用，也能減少新住民女性對媒材運用所產生的不自在感。四為「在諮商中賦權」：運用肯認能力、維持自主性、在諮商中注入母國文化、看到非母

語使用的能力等策略，新住民女性當事人得以透過諮商來激發潛能並增強自我效能。五是「與社工跨專業合作」：不僅助益場面構成，並能連結托育、團體、親子活動等支持性服務，也能使社工與諮商建立服務的共識，並能有機會去促使新住民女性當事人的生活系統產生改變。

將上述發現與多元文化諮商的三大面向進行對照，本文統整出對新住民女性的多元文化諮商實踐樣貌為：

（一）覺察面向

1. 覺察自己對於跨國婚姻的觀感。
2. 覺察自己對新住民女性持有的立場與態度，特別是否出現責備當事人的想法，或是忽略新住民女性的自主性。
3. 覺察台灣社會仍傾向以問題觀點來評價新住民女性，覺察台灣習俗中的性別文化，進而能覺察如此之社會觀點與文化脈絡如何影響自己理解新住民女性及其處境。
4. 覺察自己如何看待存在於自己與新住民女性之間的語言和文化差異，並能關注非母語的使用對新住民女性而言可以是能力的展現。
5. 覺察新住民女性當事人在諮商中的反應，包括對諮商師的語言表達、回饋、回應、媒材使用等。此部份的覺察對於會說中文的新住民女性而言亦很重要。
6. 覺察諮商策略與媒材運用的選擇與考量。

（二）知識面向

1. 具備新住民女性原生文化的知識，助益如實理解與文化同理心的展現。當前相關文獻尚缺乏，因此可在諮商中鼓勵新住民女性當事人多說。
2. 具備台灣對新住民之相關法令與規範的知識，如居留歸化、移民法規、新住民社會福利政策與措施等。
3. 具備系統觀點諮商取向的知識，以能如實理解、增進自身的文化覺察能力及賦權新住民女性當事人。
4. 具備新住民女性在台生活適應與生命經驗的知識，並能理解這些經驗是在怎樣的性別、種族與階級之結構地景中交織生成。

（三）技術面向

1. 口語表達淺顯易懂並放慢速度，善用具象化來進行情緒反映。
2. 可善用相關媒材來進行諮商，唯需覺察使用的動機與新住民女性當事人的反應。

3. 發展賦權新住民女性當事人的技巧，例如增強自信、肯認自主性、問題外化、協助看到資源與能力、在諮商中挹注新住民女性的原生文化（如藝術、母語）、看到其使用非母語的能力等。

4. 與社工跨專業合作，以助益諮商進行，並能連結相關資源及促使生活系統改變。

綜合看來，台灣的多元文化諮商實踐頗能符應多元文化諮商能力模式的內涵，然無法呈現技術面向中對於「為當事人發聲或提供外展、資源連結服務」及「不受傳統諮商模式的侷限，扮演更積極的助人角色，像是促使環境的改變」的強調，亦尚未重視與落實社會正義。對新住民女性當事人進行諮商，雖然知悉其的困擾主因生活受制於種族、性別、階級等締連而成的結構地景，但諮商師仍以個人工作方式為主，未能直接與系統工作，亦難以對壓迫體系做出挑戰，也未能投入相關的政治或社會體系的倡議。如同張淑芬（2015）指出，台灣心理師在接受專業訓練的過程中，很缺乏針對中間系統處理的技巧，即連結案主家庭、鄰坊、學校及社區的能力不足；大系統處理的技巧，如：說明社會政策、立法及法律等，包括提供社區負責人諮詢、與教師合作、為立法遊說、做行動研究、與立法委員開會等，在台灣也屬初步開展階段。

二、建議

根據研究發現，本文提出建議如下：

（一）建立諮商專業與新住民福利的跨專業合作模式

由於諮商對新住民女性存在不可及性，且諮商師需與社福體系合作，以利諮商進行、資源連結，甚至促使新住民女性當事人的系統改變，因此本文建議需建立諮商專業與新住民福利體系的跨專業合作模式，首先諮商師公會、事務所或是諮商師本身可以主動提供新住民福利體系相關資訊，使相關單位知道如何連結諮商資源；再基於本文發現諮商師與社工在新住民女性服務上主為非正式或個人對個人的合作方式，本文建議應比照既有相關研究之建議（游淑華、姜兆眉，2011），建立「正式的溝通平台與機制」，例如聯繫會議、個案研討、團體督導等，以體制規範來肯認新住民諮商模式的要素之一即是與其它系統跨專業合作，當正式機制建立，諮商與社工（甚或是其它專業系統）即需對話和溝通，以減少磨合，建立服務共識與促進合作。

（二）多元文化諮商應為專業養成及在職訓練的必備領域並含納族群議題

本文顯現，接觸新住民女性當事人之後，諮商師始開始學習如何對其進行諮商，其透過自費尋求督導或參與相關課程，或是檢閱相關文獻，提升工作知能，然也意味

著新住民女性當事人的心理健康福祉可能在諮商師邊做邊學的摸索中難以被維護。當新住民已成為台灣重要人口結構組成及具有諮商需求的脈絡下，本文建議多元文化諮商應成為諮商專業養成及在職訓練的必備領域，培訓內容除了相關概念與理論的介紹，亦應納入文化覺察的議題，並含括新住民的世界觀、價值觀、原生文化、生命經驗等等之議題探討與實務應用。

（三）培訓與系統工作的能力

新住民女性的困擾與壓力著實與其生活系統密切攸關，且從多元文化諮商的觀點，諮商師應不受傳統諮商模式的侷限，能運用外展等形式來為弱勢之當事人發聲，甚至是促使環境改變以落實社會正義（陳金燕，2017；Ratts et al., 2015; Sue & Sue, 2016）。不過本文發現新住民女性的諮商工作仍以晤談室為主，且諮商師傾向與社工合作來回應系統結構的問題。既然促使環境改變以利當事人心理健康發展已是諮商重要的專業責任，且能與系統工作也意謂著諮商師可以辯識由環境衍生的問題，避免責備當事人，並助益與其它專業網絡連結，本文因此建議在諮商專業的養成過程，例如課程、工作坊、論壇、研討會等等的規劃辦理，應納入培訓諮商師能對當事人之生活系統工作的專業知能主題。

（四）情緒反映專業訓練的再思考

情緒反映是助益諮商師與新住民女性當事人建立關係的重要技巧，然本文發現，一直以來強調諮商師需豐富自己有關情緒及感受之形容詞的訓練，將難以符應新住民女性當事人的需求。本文建議情緒反映的訓練應有更多元彈性的形式，重點應是培養諮商師有能力以多樣且是當事人能理解之方式來進行情緒反映。

（五）諮商通譯資源的建構與運用

新住民女性確實存在諮商需求，特別是新入境者可能因為生活與婚姻適應等議題，更是需要諮商專業服務的對象，然礙於語言，諮商對於新住民女性並非雨露均霑，有迫切需求者可能更易被排除。要回應此限制，諮商通譯或許是因應方法，然通譯員需接受相關專業培訓，諮商師與通譯員也需學習如何合作，以達協助成效（黃進南、郭世婷，2012；Miller et al., 2005; Paone & Malott, 2008）。當前台灣已在司法、警政、衛政、社政、教育等領域培育專業的新住民通譯員，諮商領域尚未開始，本文建議相關單位可培訓新住民成為諮商通譯員，以建立諮商通譯人才資料庫，諮商師亦需學習如何運用此資源，以能全面維護新住民的心理健康福祉。

（六）對未來研究的建議

本文是從諮商師的觀點來彙整出有效與新住民女性當事人諮商的策略與原則，為能豐厚此議題的內涵，本文建議未來研究的觸角可擴及新住民女性當事人，蒐集她們接受諮商的經驗與感受，以能與本文進行對話與相互驗證，然後填補不足之處；再來是可以深入探究諮商師與社工之間如何在新住民服務上進行跨專業合作：透過團體督導、個案研討、聯繫會議等等形式是否可行？如何進行？或是研究重點可置於如何整合兩者之間的專業差異，以促使合作最大化。

參考文獻

- 內政部移民署（2014）：102年外籍與大陸配偶生活需求調查報告。取自<http://www.immigration.gov.tw/public/attachment/611259111233.pdf>。[National Immigration Agency, M. O. I. (2014). *The 2013 annual survey of the needs of foreign and Mainland Chinese spouses*. Retrieved from <http://www.immigration.gov.tw/public/attachment/611259111233.pdf>.]
- 內政部移民署（2020）：外籍配偶人數與大陸（含港澳）配偶人數按證件分（76年1月至108年11月底止）。取自<https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx>。[National Immigration Agency, M. O. I. (2020). *The number of foreign and Mainland Chinese spouses by resident status*. Retrieved from <https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx>.]
- 王翊涵（2012）：曖昧的歸屬，策略性的協商：在台東南亞新移民女性的國族認同。台灣社會研究季刊，89，83-126。[Wang, Y. H. (2012). Ambiguous belonging, strategic negotiation: National identification of Southeast-Asian immigrant wives in Taiwan. *Taiwan: A Radical Quarterly in Social Studies*, 89, 83-126. doi: 10.29816/TARQSS.201212.0003]
- 江守峻、陳婉真、郭瓊灑（2017）：迂迴的置身處境：東南亞新住民諮商的多元文化省思與挑戰。臺東大學教育學報，28（2），61-96。[Chiang, S. C., Chen, W. C., &

- Kuo, L. Y. (2017). Detouring situatedness: Multicultural reflections and challenges in the counseling of Southeast Asian immigrants. *NTTU Educational Research Journal*, 28(2), 61-96.]
- 吳秀照 (2009)：發展多元文化社會資本：因應移民婦女貧窮問題之探討。社區發展季刊，127，42-54。[Wu, S. C. (2009). Developing multicultural social capital: The coping of the poverty problem of immigrant women. *Community Development Quarterly*, 127, 42-54.]
- 李瑛 (2006)：邁向「他者」與「賦權」新移民女性的學習與教學之探討。教育研究月刊，141，25-36。[Lee, Y. (2006). From 'the others' to 'empowerment': Exploring immigrant women's learning and teaching. *Journal of Education Research*, 141, 25-36.]
- 唐文慧、王宏仁 (2011)：從「夫枷」到「國枷」：結構交織困境下的受暴越南婚移婦女。台灣社會學，21，157-197。[Tang, W. H., & Wang, H. Z. (2011). From family to state tightrope: Structural intersectionality and battered Vietnamese wives in Taiwan. *Taiwanese Sociology*, 21, 157-197. doi: 10.6676/TS.2011.21.157]
- 高淑清 (2008)：質性研究的18堂課：首航初探之旅。高雄：麗文文化。[Kao, S. C. (2008). *Eighteen classes of qualitative research: The journey of exploration*. Kaohsiung, Taiwan: Liwen Culture.]
- 張淑芬 (2015)：心理師從事家庭暴力暨性侵害類社區諮商之跨專業系統合作能力初探研究。教育心理學報，47 (1)，23-43。[Chang, S. F. (2015). The core competence for domestic and sexual violence counseling interdisciplinary systems collaboration: An exploration study on community counseling. *Bulletin of Educational Psychology*, 47(1), 23-43. doi: 10.6251/BEP.20140904]
- 張德聰、林香君、鄭玉英、陳清泉 (1995)：諮商技巧訓練手冊。台北：天馬文化。[Chang, T. C., Lin, H. C., Zheng, Y. Y., & Chen, C. C. (1995). *Counseling skills training manual*. Taipei, Taiwan: Tienma Culture.]
- 莊曉霞、劉弘毅 (2012)：「知道，其實是不懂的意思」：談新移民社會工作與語言。東吳社會工作學報，23，121-144。[Chong, H. H., & Liu, H. Y. (2012). Known in unknown: Language and social work with immigrants. *Soochow Journal of Social Work*, 23, 121-144. doi: 10.29734/SJSW.201206.0004]
- 許雅惠 (2009)：台灣諮商人員諮商關係建構經驗之分析研究。中華輔導與諮商學報，26，85-119。[Hsu, Y. H. (2009). Construction experiences of counseling relationship from Taiwanese counselors. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 26, 85-119. doi: 10.7082/CJGC.200909.0085]
- 連美慧 (2013)：新移民婦女文化適應與心理健康：婚姻狀態及婚姻適應的角色。中

- 山醫學大學公共衛生學系碩士論文，未出版，台中。[Lien, M. H. (2013). *Acculturation and mental health among immigrant women: The roles of marital status and marriage adjustment*. Unpublished master's thesis, Chung Shan Medical University, Taichung, Taiwan.]
- 郭玉婷（2015）：新住民女性婚姻暴力介入與諮商介入技術初探。諮商與輔導，**360**，9-12。[Kuo, Y. T. (2015). Research on the counseling and intervention for immigrant women who suffered domestic violence. *Counseling & Guidance*, 360, 9-12.]
- 陳志賢（2016）：新移民家庭諮商所需之多元文化諮商能力探討。輔導季刊，**52**（2），5-12。[Chen, C. H. (2016). The required multicultural counseling competencies for new immigrant families. *Guidance Quarterly*, 52(2), 5-12.]
- 陳金燕（2017）：諮商者的多元文化諮商能力。載於陳秉華（主編），*多元文化諮商在臺灣*（83-119頁）。台北：心理。[Chen, C. Y. (2017). Multicultural counseling competencies of counselors. In P. H. Chen (Ed.), *Multicultural counseling and therapy in Taiwan* (pp. 83-119). Taipei, Taiwan: Psychological Publishing.]
- 陳向明（2002）：社會科學質的研究。台北：五南。[Chen, X. M. (2002). *Social science qualitative research*. Taipei, Taiwan: Wunan.]
- 陸雅青（2000）：藝術治療團體實務研究：以破碎家庭兒童為例。台北：五南。[Lu, L. (2000). *Research on art therapy group work: A study of broken home children*. Taipei, Taiwan: Wunan.]
- 游淑華、姜兆眉（2011）：諮商心理與社會工作在「家庭暴力暨性侵害防治中心」的跨專業合作經驗－從社工觀點反思諮商心理專業。中華輔導與諮商學報，**30**，24-53。[Yu, S. H., & Chiang, C. M. (2011). The experience of interdisciplinary cooperation in the "Taiwanese domestic violence and sexual abuse prevention center" between the professions of counseling and social work - Reflection on the counseling profession from the perspectives of social workers. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 30, 24-53. doi: 10.7082/CJGC.201108.0024]
- 黃進南、郭世婷（2012）：諮商師和通譯員在心理諮商的合作。台灣心理諮商季刊，**4**（2），12-21。[Hwang, J. N., & Kuo, S. T. (2012). Counselor and interpreter collaboration in counseling service. *Taiwan Counseling Quarterly*, 4(2), 12-21.]
- 趙祥和（2017）：新住民諮商。載於陳秉華（主編），*多元文化諮商在臺灣*（545-586頁）。台北：心理。[Tey, S. H. (2017). New immigrants counseling. In P. H. Chen (Ed.), *Multicultural counseling and therapy in Taiwan* (pp. 545-586). Taipei, Taiwan: Psychological Publishing.]
- 劉仲冬、陳惠馨（2005）：我國婚喪儀式性別意識之檢討。取自<https://thcdc.hakka>。

- gov.tw/wSite/public/Attachment/fl531191631236.pdf [Liu, C. T., & Chen, H. S. (2005). *Examining gender consciousness within Taiwanese wedding and funeral ceremonies*. Retrieved from <https://thcdc.hakka.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl531191631236.pdf>]
- 劉安真 (2006) : 諮商師訓練的新挑戰—論多元文化諮商能力與訓練。弘光人文社會學報, 4 (1) , 167-185。 [Liu, A. C. (2006). Multicultural counseling competencies and counselor training: New challenges for counselor training. *Studies in the Humanities and Social Science*, 4(1), 167-185. doi: 10.29933/SHSS.200605.0009]
- 謝麗紅 (2014) : 希望理論運用在單親女性新移民個別諮商之個案研究。輔導與諮商學報, 36 (1) , 65-86。 [Hsieh, L. H. (2014). Hope theory in counseling new single immigrant mother: A case study. *The Journal of Guidance & Counseling*, 36(1), 65-86.]
- Batumubwira, A. (2005). An immigrant's voice: Complexity of the client-counselor relation. In M. Launikari & S. Puukari (Eds.), *Multicultural guidance and counseling: Theoretical foundations and best practices in Europe* (pp. 45-52). Jyväskylä, Finland: Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research.
- Bowser, A. G., & Hejazinia-Bowser, S. (1990). *A general study of intermarriage in the United States*. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=ED340957>.
- Constantine, M. G. (2000). Social desirability attitudes, sex, and affective and cognitive empathy as predictors of self-reported multicultural counseling competence. *The Counseling Psychologist*, 28(6), 857-872. doi: 10.1177/0011000000286008
- Dominelli, L. (1998). Multiculturalism, anti-racism and social work in Europe. In C. Williams, H. Soydan, & R. R. D. Johnson (Eds.), *Social work and minorities: European perspectives* (pp. 36-57). London, England: Routledge.
- Espín, O. M. (1999). *Women crossing boundaries: A psychology of immigration and transformations of sexuality*. London, England: Routledge.
- Flick, U. (2008). *Designing qualitative research*. London, England: Sage.
- Gayatri, A. M., Hapsari, S., & Aqil, D. I. (2017). Housewife empowerment training skills through processing waste products to be economic value. *Journal of Nonformal Education Community Empowerment*, 1(2), 120-127. doi: 10.15294/pls.v1i2.17125
- Hays, P. A. (1996). Addressing the complexities of culture and gender in counseling. *Journal of Counseling and Development*, 74, 332-338. doi: 10.1002/j.1556-6676.1996.tb01876.
- x
- Jackson, K. F., & LeCroy, C. W. (2009). The influence of race and ethnicity on substance use and negative activity involvement among monoracial and multiracial adolescents of the

- Southwest. *Journal of Drug Education*, 39, 195-210. doi: 10.2190/DE.39.2.f
- Jackson, M. L. (1995). Multicultural counseling: Historical perspectives. In J. G. Ponterotto, J. M. Casas, L. A. Suzuki, & C. M. Alexander (Eds.), *Handbook of multicultural counseling* (pp. 3-16). London, England: Sage.
- Launikari, M. (2005). Intercultural communication as a challenge in counseling immigrants. In M. Launikari & S. Puukari (Eds.), *Multicultural guidance and counseling: Theoretical foundations and best practices in Europe* (pp. 151-172). Jyväskylä, Finland: Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research.
- Lee, C. C., & Park, D. (2013). A conceptual framework for counseling across cultures. In C. C. Lee (Ed.), *Multicultural issues in counseling: New approaches to diversity* (4th ed., pp. 3-12). Washington, DC: American Counseling Association.
- Lee, S. E., & Valencia, A. (2013). Counseling Asian and Pacific Islander Americans. In C. C. Lee (Ed.), *Multicultural issues in counseling: New approaches to diversity* (4th ed., pp. 53-66). Washington, DC: American Counseling Association.
- Lee, W. M. L., Blando, J. A., Mizelle, N. D., & Orozco, G. (2007). *Introduction to multicultural counseling for helping professionals* (2nd ed.). New York, NY: Routledge.
- Miller, K. E., Martell, Z. L., Pazdirek, L., Caruth, M., & Lopez, D. (2005). The role of interpreters in psychotherapy with refugee: An exploratory study. *American Journal of Orthopsychiatry*, 75(1), 27-39. doi: 10.1037/0002-9432.75.1.27
- Monk, G., Winslade, J., & Sinclair, S. (2008). *New horizons in multicultural counseling*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mossakowski, K. N. (2003). Coping with perceived discrimination: Does ethnic identity protect mental health? *Journal of Health and Social Behavior*, 44(3), 318-331. doi: 10.2307/1519782
- Ng, C. T. C., & James, S. (2013). Counselor empathy or "having a heart to help" ? An ethnographic investigation of Chinese clients' experiences of counseling. *The Humanistic Psychologist*, 41(4), 333-349. doi: 10.1080/08873267.2013.779276
- Paone, T. R., & Malott, K. M. (2008). Using interpreters in mental health counseling: A literature review and recommendations. *Journal of Multicultural Counseling & Development*, 36(3), 130-142. doi: 10.1002/j.2161-1912.2008.tb00077.x
- Rastogi, M., Massey-Hastings, N., & Wieling, E. (2012). Barriers to seeking mental health services in the Latino/a community: A qualitative analysis. *Journal of Systemic Therapies*, 31, 1-17. doi: 10.1521/jsyt.2012.31.4.1
- Ratts, M. J., Singh, A. A., Nassar-McMillan, S., Butler, S. K., & McCullough, J. R. (2015).

- Multicultural and social justice counseling competences*. Retrieved from <https://www.counseling.org/docs/default-source/competencies/multicultural-and-social-justice-counseling-competencies.pdf?sfvrsn=20>.
- Remy, G. M. (1995). Ethnic minorities and mental health: Ethnic concerns in counseling immigrants and culturally diverse groups. *Trotter Review*, 9(1), 13-16.
- Ridley, C. R., & Lingle, D. W. (1996). Cultural empathy in multicultural counseling: A multidimensional process model. In P. B. Pedersen, J. G. Draguns, W. J. Lonner, & J. E. Trimble (Eds.), *Counseling across culture* (pp. 21-46). London, England: Sage.
- Sanchez, D. T., & Garcia, J. A. (2009). When race matters: Racially stigmatized others and perceiving race as a biological construction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35, 1154-1164. doi: 10.1177/0146167209337628
- Sue, D. W., & Sue, D. (2016). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice* (7th ed.). New York, NY: John Wiley.
- Yakushko, O., & Chronister, K. M. (2005). Immigrant women and counseling: The invisible others. *Journal of Counseling and Development*, 83, 292-298. doi: 10.1002/j.1556-6678.2005.tb00346.x
- Yang, Y. M., & Wang, H. H. (2011). Cross-cultural comparisons of health-related quality of life between Taiwanese women and transnational marriage Vietnamese women in Taiwan. *Journal of Nursing Research*, 19(1), 44-52. doi: 10.1097/JNR.0b013e31820bebcd
- Yoshihama, M., & Horrocks, J. (2002). Posttraumatic stress symptoms and victimization among Japanese American women. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70(1), 205-215. doi: 10.1037//0022-006X.70.1.205

收件日期：108年06月23日

一審日期：108年08月26日

二審日期：109年01月13日

通過日期：109年02月21日

Exploring Multicultural Counseling Practice Experiences of Counseling Psychologists: The Case of Female New Immigrant Clients

Yi-Han Wang*

National Changhua University of Education

It is highly valued that psycho-therapists should be competent in multicultural issues in counseling process. However there has been a lack of awareness among the counseling professionals regarding cultural differences between various ethnicities since 1960s. Therefore a kind of new counseling approach which was more appropriate to minority clients' experiences should be developed. Under globalization, more and more women have been migrating into Taiwanese society by marriage. These women, named as "female new immigrants", mainly come from Mainland China and Southeast Asia countries. Their population grew from almost 8,000 in 1998 to around 556,000 in 2019. These women have been observed encountering multiple difficulties from cultural adjustment to discrimination. Their lives in the new home might be overshadowed by the association of their marriages with commodification, marriage agent's intervention, negative media images of "foreign brides", traditional gender norms, and racialization. Hence the welfare of female new immigrants is in urgent need of full attention. They might need help or services from counseling psychologists, but there is not so much discussion of counseling training regarding multicultural counseling competencies in Taiwan. The issue is a matter of concern for counseling professionals, and this paper thus explores the counseling experiences of 7 counseling psychologists with these women. The focus is mainly on the useful principles related to counseling practice with female new immigrant clients. The qualitative data was collected from a multicultural counseling perspective and was analyzed using Thematic Analysis method. First, it is found that it is not easy for female new immigrants to access counseling services mainly because of language barrier. Second, five counseling principles have been generated: (1) Simple and straight forward language should be conducted especially while reflecting emotion and structuring; (2) While understanding these women's presenting issues, their life context in Taiwan as well as their

* Corresponding author: Yi-Han Wang, e-mail: evawang@cc.ncue.edu.tw
doi: 10.3966/172851862020050058004

native culture need to be equally taken into account; (3) Cultural sensitivity is highly recommended to be enhanced by all counseling psychologists. The useful ways may include continuously receiving supervision, taking relative courses, or adapting the systematic approach in counseling; (4) Empowering female new immigrant clients by emphasizing their self-efficacy, recognizing their strength, using their native culture (such as art or language), valuing their learning abilities, and allowing autonomy; and (5) Collaborating with social workers who have expertise in assisting female new immigrant clients to liaison with counseling psychologists, in adopting out-of-office strategies to facilitate supportive systems, as well as in benefiting clients by locating more social resources. This paper finally put forward five recommendations of how multicultural counseling practice should be formulated specifically benefit new female immigrants: (1) Cross-professional collaboration between counseling professionals and social welfare systems should be developed so that female new immigrants can have the chance to be referred to the counseling psychologists and receive appropriate services; (2) it is necessary to include multicultural issues (racial and ethnic group should be contained) in the counseling training programs for the sake of increasing counseling psychologists' competencies and then they can work well with clients from different cultures; (3) counseling psychologists should improve the skill of out-of-office so that they can exercise institutional intervention when necessary; (4) the professional skills of reflection of feelings should be reframed diversely and flexibly in order that counseling psychologists can appropriately show empathy to female new immigrant clients; and (5) it is required to set resources of counseling interpreters so that the female new immigrants who are not fluent in Chinese or Taiwanese can receive counseling services as well.

Keywords: Female new immigrant clients, immigrant counseling, multicultural counseling, multicultural counseling competencies.

