

南 華 大 學

非營利事業管理學系

東南亞籍新移民服務工作者之生命經驗

Life experiences of Southeast Asian immigrant service workers

指導教授：呂朝賢博士

研究生：游婷婷

中華民國一〇一年六月一日

# 南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩 士 學 位 論 文

東南亞籍新移民服務工作者之生命經驗

研究生：游嘉琦

經考試合格特此證明

口試委員：謝 聖 如

郭 俊 巖

呂 朝 賢

指導教授：呂 朝 賢

系主任(所長)：鄭文輝

口試日期：中華民國 101 年 6 月 1 日

## 謝誌

感謝天父上帝，讓我在忙碌的工作之餘仍可順利完成學業，這是父神保守與看顧。

感謝接受我訪問的五位姊妹，妳們身上所展現的生命韌性令人十分敬佩，盼望我們都能在助人的道路上繼續努力！也感謝在訪談過程中給予協助的伙伴機構，

感謝呂朝賢老師在就學期間悉心的指導，幫助自己有更開闊的視野來面對求學以書寫論文時的難題。另外，感謝口試委員謝聖哲老師以及郭俊巖老師對論文所提出的精闢建議，使本論文更加完整與豐富。

感謝兩年來互相扶持的「高雄幫」沛綺姐、仙季姐、曉雯、湘郁、肇乾，還有我的大學同學思吟、清如，同組口試的銘芳，因為你們，我才能順利完成學業之路。

謝謝我的先生、家人，以及所有關心我、愛我的人對我的支持，你們的愛是我的最大力量。

婷婷

2012.06.30

## 摘要

本研究以在新移民服務組織中，擔任全職工作之東南亞籍婚姻移民女性為對象，探討其從事新移民服務工作的經驗與內涵，本身所抱持的工作價值觀，以及面臨之工作壓力與因應策略。研究對象分別為來自越南、印尼、泰國、緬甸等四個國家的五位非營利組織全職工作者，藉由敘說訪談瞭解其生命經驗，以及在非營利組織工作之歷程。

研究發現東南亞籍工作者的工作內容近似社工人員，但是通譯服務卻是社工人員無法替代之工作項目；工作者承受的工作壓力以組織因素最多，但是職場人際關係最為難以處理，組織如能建立良好溝通的團隊工作模式，則有利於促進職場人際和諧與增進工作效能；工作者的工作價值觀以正向的內在價值居多，個人的工作價值觀與社會網絡對工作者的工作歷程有重要影響，並且皆與工作者在工作中的價值觀改變有所關連。

關鍵字：東南亞婚姻移民女性、新移民服務、生命經驗、工作價值觀、工作壓力

# Abstract

This is a study of Southeast Asian marriage immigrant women who work full-time in the New Immigrant Services. The purpose of this study is to explore their work experiences, their work values , their work stress and coping strategy.

Through interviewing five full- time workers, serving in NPO from Vietnam, Indonesia, Myanmar and Thailand and their narratives , we can understand their life experiences and work history in the organization. We find that what the Southeast Asian workers do is similar to that of social workers, but the translation services done by the Southeast Asian workers definitely cannot be replaced by social workers .

Our workers think that the biggest pressure comes from the inter factors of the organization, but their relationships to the others in the workshop is the most difficult thing to deal with. If our organization can establish a teamwork mode of communicating, it will help to promote interpersonal harmony in the workshop and enhance their work effectively.

Most workers' work values are positive. And this spirit has an important influence on the course of their work as well as social networks do. Besides, these two factors can cause the changes of their work values as days going by.

Keywords: Southeast Asian marriage immigrant women, new immigrant services, life experiences, work values, work stress

# 目錄

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第一章 緒論               | 1   |
| 第一節 研究背景與研究動機        | 1   |
| 第二節 研究問題與研究目的        | 5   |
| 第二章 文獻探討             | 6   |
| 第一節 新移民女性的社會網絡與就業    | 6   |
| 第二節 新移民服務中新移民女性的工作角色 | 9   |
| 第三節 工作價值觀            | 13  |
| 第四節 壓力與因應策略          | 18  |
| 第五節 文獻評述             | 22  |
| 第三章 研究設計             | 24  |
| 第一節 研究方法之選取          | 24  |
| 第二節 研究對象之選取與來源       | 26  |
| 第三節 研究工具             | 28  |
| 第四節 資料收集與分析方法        | 30  |
| 第五節 研究的可信度           | 37  |
| 第六節 研究倫理             | 39  |
| 第四章 她們的故事            | 40  |
| 第一節 藍天               | 40  |
| 第二節 碧草               | 47  |
| 第三節 深海               | 54  |
| 第四節 暖陽               | 61  |
| 第五節 星月               | 67  |
| 第五章 研究發現             | 73  |
| 第一節 她們與非營利組織         | 73  |
| 第二節 她們的價值觀與轉變        | 84  |
| 第三節 她們的工作壓力與因應策略     | 91  |
| 第四節 綜合分析             | 98  |
| 第六章 結論與建議            | 101 |
| 第一節 結論               | 101 |
| 第二節 建議               | 103 |
| 第三節 研究限制             | 104 |
| 參考書目                 | 106 |
| 附錄一 訪談之階段大綱          | 112 |
| 附錄二 訪談同意書            | 113 |
| 附錄三 訪談日誌             | 114 |
| 附錄四 檢核回饋表            | 115 |

# 圖次

圖 3-1 研究過程中的再呈現層級-----30

# 表次

|          |                        |     |
|----------|------------------------|-----|
| 表 3-1    | 訪談對象的基本資料-----         | 27  |
| 表 3-2    | 逐字稿謄寫範例-----           | 34  |
| 表 3-3    | 逐字稿語意摘要範例-----         | 35  |
| 表 3-4    | 逐字稿主題歸納範例-----         | 36  |
| 表 3-5    | 檢核回饋內容一覽表-----         | 38  |
| 表 3-5(續) | 檢核回饋內容一覽表-----         | 39  |
| 表 6-1    | 東南亞籍工作者與非營利組織接觸途徑----- | 101 |



# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與研究動機

相較於美國、加拿大、德國等工業國家的移民服務主要對象為來自世界各國的工作移民（陳宗盈等譯，2007），台灣移民服務的開展則是起因於跨國婚姻的快速發展。依據內政部入出國及移民署的統計資料顯示<sup>1</sup>，截至2010年11月為止，在台灣的外籍配偶人數有443,147人。外籍配偶又以來自東南亞國家最多，有130,422人以上。所謂的「跨國婚姻」應是通稱與本國人與所有外國人的婚姻，然而在台灣的跨國婚姻幾乎讓人聯想到的是東南亞籍的外籍配偶，這又與「商品化婚姻」（夏曉鵬，2000；）息息相關。

台灣與東南亞國家之跨國婚姻於1960至1970年代開始萌芽，當時社會流行將台灣女性婚姻仲介至歐美與日本等國，同時也將泰國及印尼女子仲介至台灣農漁業密集的村落；1980年代由於政府提倡「南向政策」，由於鼓勵產業外移，派駐在東南亞工廠的台灣男性因環境因素與當地女子結婚，為跨國婚姻的形成期；1990年代後，當時外勞政策的開放排擠了台灣勞工階級的工作機會，部分台灣男性面臨失業問題，加上台灣本土女性的自主意識抬頭，使得許多台灣男性在本地難以找到合適的婚配對象，因而向外擇偶，促使跨國婚姻快速發展（王宏仁，2001；那昇華，2009）。印尼成為當時台灣男性前往東南亞娶妻的主要地，然而，駐印尼臺北經貿辦事處為減緩印尼配偶每年2000人的來台速度，壓低審核速度，無法等待的仲介者與台灣男性則轉往越南、柬埔寨找尋結婚對象（夏曉鵬，2000）。

夏曉鵬（2000）說明「商品化跨國婚姻」是資本國際化下的產物，對台灣男性而言，跨國婚姻解決了延續子嗣的壓力，對女方而言，能藉由婚姻移民脫離貧窮。邱琺雯也指出在1990至2000年代，東南亞女性願意結婚來台的動機，包含

了回饋娘家，以及脫離貧窮……等因素（邱琬雯，2005，P268-272）。然而，因為資本主義的發展導致了核心、半邊陲、邊陲國家的不平等國際分工，並分別在核心、半邊陲、邊陲國家內部產生扭曲發展，使得因扭曲發展而被邊緣化的男女，藉由商品化跨國婚姻謀求出路，卻也藉著跨國婚姻，國際分工具體化為不平等的人際關係（夏曉鵬，2000）。原本單純的婚姻關係，隱含了資本主義全球化不平等的經濟關係，形成了一種「人與人之間的不平等社會關係」（王明輝，2004）。

跨國婚姻的全盛期，也就是2003年，當年有高達54,634對的跨國婚姻新人登記結婚<sup>2</sup>。許多文獻指出，快速發展的跨國婚姻，由於文化、語言、經濟、認知價值觀、婚姻期待等重重的考驗，產生後續的生活適應、夫妻溝通、子女教養、家庭暴力等問題，以及支持網絡薄弱與社會偏見之處境（江亮演等，2004、柴松林，2005、張智雅，2008、葉郁菁，2009）。

**「第一次遇到新移民，是到就業服務站找工作的她。她操著不流利的中文，希望可以找到一份養家活口的固定工作，清潔工、作業員……，什麼都好。」（田野筆記2011.01.14）**

2003年，我在就業服務站工作，那時，我第一次遇到所謂的「外籍配偶」，也就是來自東南亞的婚姻移民女性，雖然她們亟欲找個好工作，增加經濟收入，但是因為中文能力不足，加上無專業技能，怎麼找也只能找基層勞力型的工作。依據內政部於2008年的統計，有35.3%的外籍與大陸配偶從事的行業別為「製造業」，並且有38.9%的比例從事「非技術工及體力工」的職業（內政部，2008），而當時身為就業服務員的我，將外籍配偶從事勞力型工作的現象視為理所當然，也認為外籍配偶對於台灣的貢獻，就是她們所提供的勞動力可以彌補基層勞動市場上的不足。

---

<sup>1</sup> 資料來源：入出國及移民署統計資料網頁。引用時間：2011.01.14。

<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=31549&CtUnit=17117&BaseDSD=7&mp=1>

<sup>2</sup> 資料來源：內政部戶政司[http://www.ris.gov.tw/version96/population\\_01\\_C\\_05.html](http://www.ris.gov.tw/version96/population_01_C_05.html)（結婚人數按新郎新娘原屬國籍）引用時間：2011.01.14。

「第二次遇到新移民，是在社福機構工作的她。她熱誠、充滿對同鄉姊妹的關愛，打電腦、寫記錄，都是到機構後才學會的技能。雖然領著不算多的薪水，但是為了幫助更多的同鄉姊妹，她要繼續做下去。」(田野筆記 2011.01.14)

2005年，我離開從事一年半時間的就業服務員工作，來到現在的服務崗位，機構是高雄市提供新移民服務的先驅，已有一位越南籍的社工助理擔任全職工作，協助社工員進行通譯服務。社工助理打破我以往對新移民的認識，因為她中文流利，還常常引用成語，會使用電腦，還有著正義凜然、愛護同鄉姊妹的心。慢慢地，我認識更多提供新移民服務的機構，以及在機構中服務的新移民姊妹，看著她們必須不斷地學習成長，為了工作忙得團團轉之餘，還要兼顧家庭生活，甚至於要為機構募款，而自己卻領著不算多的薪水。社會大眾對於新移民女性的認識，大多仍停留在「福利使用者」，甚至是「福利掠奪者」的負面印象，卻殊不知新移民女性對於台灣家庭的照顧有極大的貢獻(王宏仁，2001)，更何況還有一群在社福團體中努力付出的新移民女性。從事新移民服務工作多年的我，深深敬佩這群姊妹的默默付出，因此，將這群新移民女性的面貌呈現出來便是我的第一個研究動機。

一般人對在社福團體中工作的印象，不是認為屬於志願服務性質，就是錢少事多，對於半數以上皆有經濟重擔的新移民女性而言，為何會選擇這份職業？是真的沒有經濟壓力？還是因為能幫助同鄉姊妹辛苦也值得？想要瞭解這群新移民女性進入服務工作的脈絡是我的第二個研究動機。

新移民女性進入服務工作之後，需要面對龐雜的工作事務與人際互動，相處的同事或許是台灣人也或許是不同國家的新移民工作人員，並且需要學習非營利組織的工作型態。身處於社福機構中，新移民女性主要從事的工作內容為何？又其因服務工作而可能的價值轉變為何？以及如何面對工作中的困境？藉由東南亞

籍新移民服務工作者的經驗敘說，透過詮釋促進與社會工作者間的對話是我的第三個研究動機。

## 第二節 研究問題與研究目的

從事新移民服務的非營利組織為求在語言、文化上能更親近被服務者，以及培力新移民女性、增加服務的延續性等因素，除了訓練新移民女性志工以外，更會聘用新移民女性來從事新移民服務。另一方面，新移民女性在非營利組織中工作，靠著語言與文化的優勢能與被服務者建立良好關係，但也可能因為語言與文化的差異，在組織中遭遇困難。然而，在一般以台灣人為主的強勢職場文化之下，新移民女性如何進入非營利組織工作？如何突破職場中的文化衝擊與困境，以促進自我發展？

綜合以上所述，本研究以下列三項為研究問題：

- 一、東南亞婚姻移民女性從事新移民服務工作之歷程與脈絡？又工作經驗的內涵為何？
- 二、東南亞婚姻移民女性在新移民服務工作歷程中採取何種價值態度？其價值態度的變化為何？
- 三、東南亞婚姻移民女性從事新移民服務工作的困境與壓力？及處理壓力的因應策略？

本研究透過與新移民女性的訪談、互動與對話，期盼能藉由她們的生活故事而完整描繪東南亞婚姻移民女性從事新移民服務工作的歷程，以新移民女性自身的角度來訴說其在服務工作中所經歷的價值變化以及壓力因應策略，提供非營利組織進行人才培力工作的參考，呈現不同於以往弱勢新移民女性的樣貌。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探究東南亞婚姻移民女性從婚姻移民者進而投入新移民服務工作之生命歷程，並探索其在工作中之價值觀轉變與工作壓力來源及因應策略。希望透過對新移民角色定位以及相關組織行為理論的探討，思考與發展研究方向與研究方法。因此，文獻主要有三大部分，第一部份為社會網絡與就業之間的關係；第二部分為對新移民女性從事社會服務的內涵；第三部分為工作價值觀以及工作壓力與因應策略的理論。

### 第一節 新移民女性的社會網絡與就業

新移民女性從原生母國因婚姻來到台灣，在多數的情況下，是沒有任何熟悉的親友陪伴，社會網絡中是否有足夠的資源來支持新移民女性，也會成為其是否能順利適應台灣生活的重要因素。另外，社會網絡亦會影響新移民女性就業以及職場適應。

#### 一、社會網絡

依據 Knoke and Kuklinski 與 Emirbayer & Goodwin 的定義，社會網絡 (social network) 係指一組連接著一組個體(人、團體、事、物)的社會關係；在網絡分析圖上，這些個體即節點(node)，關係則是用連接著點的線來代表。也就是說：社會網絡所指的是社會關係，而非社會關係所連接的個體 (引自黃毅志，1998)

陳燕禎 (2008) 對 21 位東南亞不同國籍的新移民進行深度訪談，依據訪談結果將新移民的社會網絡建構分為個體網絡、工作場所的網絡、專業協助的網絡等三種模式。發現新移民的生活網絡仍以母國親友和配偶家庭為主，一旦新移民進入工作領域，工作場所是她們建立友誼，也是拓展其人際網絡的重要據點；並且，新移民相當肯定非營利組織所提供的輔導服務，是社會網絡重要的一環。蘇惠君 (2008) 將外籍配偶的網絡系統分為四種：夫家網絡、社區鄰里網絡、工作場合

網絡以及原生國與外地同鄉網絡。夫家網絡是外籍配偶來台後接觸最密集之網絡，是外籍配偶生活能否適應的關鍵；而社區鄰里網絡和工作網絡，則是外籍配偶拓展環境的關鍵。

社會網絡間的人際互動依據互動強度而產生不同的聯繫關係。Granovetter (1973) 提出的弱連結理論中指出，不同行動者彼此之間的弱連結關係，往往是資訊流通的有效管道，使個人接近更有力的資源，有助於個人社會地位的提升（引自蔡毓智，2008）。

李秀珠（2005）則針對 8 位具有能力、善用社會資源以開展新生活的跨國婚姻女性作為研究對象，發現無論家庭內的網絡關係好壞與否，家庭外的關係網絡都對她們在台生活提供了極大的幫助。因為有家庭外關係網絡的介入，讓她們得以和社會外界接觸，認識更多的朋友，心情得以獲得安慰，獲得更多的資訊。這些家庭外關係網絡即是弱連結，並藉以對個人帶來的正向影響。

因此，新移民女性可以透過社會網絡的建立，擴大弱連結以取得生活中所需的資源，包含情感或是物質。這樣的支持性網絡，也就是新移民女性的社會支持網絡，協助新移民女性得以處理婚姻、家庭、親子、語言學習、就業、社會權利等議題，以適應在台生活。

## 二、社會網絡與就業

林南的研究發現，在求職時獲得職業地位最常使用的兩種方式為：一、本身所具備的人力資本；二、以弱連結所接觸到有社會資源的介紹人，而介紹人的地位又與對其所能取得的職業聲望有直接且強烈的關係（引自蔡毓智，2008）。李淑娟（2010）全國性發出問卷調查新移民的就業與學習需求，共回收 1405 份，發現「親朋好友」是外籍配偶獲得就業資訊的首要管道。陳燕禎（2008）的研究中發現社會網絡對於新移民有就業「通路」的功能，因新移民在就業的過程中，通常是透過親屬和工作網絡的安排；並隨著工作場所和工作類型不斷向外擴展，自

然形成新的社群網絡。因此，社會網絡有助於取得工作機會，並且在藉著就業拓展社會網絡中的弱連結。

另外，有就業經驗的新移民婦女比沒有就業經驗者擁有資源較豐富、關係較健康、經濟報酬較高的社會網絡與社會資本，感受到被接納、自主的尊嚴與獨立感受。同時，透過弱連結，她們有機會跳脫婚姻性別權力以及夫家的地位結構的限制，實踐了對原生家庭的承諾，強化了自己的技能與社交技巧，提升了自尊與自信（許雅惠，2009）。

在社會網絡中而所取得的資源，也稱為「社會資本」（Social Capital）。王中天（2003）認為社會資本是一種蘊含在社會關係內的資源，可以協助社會網絡內的成員完成某些行動。林南（2007）認為社會資本嵌於人際關係與社會網絡資源之中，是經過社會關係而得來。我們在社會關係中所接觸的人都是我們的社會資本。林南定義社會資本需先有社會網絡的形成，並且在網絡中找到何種資源。

工作場所的網路建構可以使新移民女性拓展人際、增強支持，讓新移民女性有機會學習與強化自己的人力資本，並透過就業網絡來累積更多社會資本，進而轉換成經濟資本、文化資本，爭取向上流動的可能（許雅惠，2009；陳燕禎，2008）。然而，發展弱連結的社會網絡需要很強的動機、策略與社會技巧，而這些都是新移民女性所不熟悉也需要學習的（許雅惠，2009）。

對於從事新移民服務工作的東南亞婚姻移民女性而言，如何因為社會網絡而進入工作場域？又是否藉由工作來發展與累積社會資本？形成本研究之研究問題：工作者進入非營利組織工作之途徑？



## 第二節 新移民服務中新移民女性的工作角色

本研究主要探討東南亞籍新移民服務工作者的生命經驗，其中包含新移民姊妹如何進入非營利組織工作，並且從事何種工作內容。然而，新移民服務既是服務新移民，也需要新移民進入場域當中提供服務。

### 一、新移民服務之政策歷程與服務內涵

為了因應外籍配偶來臺後衍生之各樣適應問題，立法院曾於 1999 年 4 月 12 日審查內政部（戶政司）2000 年度預算時附帶決議：「內政部應積極規劃辦理外籍新娘生活適應及語文訓練，輔導其融入我國生活環境。」內政部於同年 12 月訂定「外籍新娘生活適應輔導實施計畫」，補助地方政府及民間團體辦理「外籍新娘生活適應輔導班」，以輔導外籍配偶融入台灣（邱汝娜、林維言，2004）。內政部以「符合人權理念，提升國家形象」、「維持家庭功能，促進社會安定」、「厚植人力資源，強化國家競爭力」的理念，2003 年訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，加上後續 2 次修訂，內容包括生活適應輔導、醫療優生保健、保障就業權益、提昇教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度、加強宣導族群平等與相互尊重觀念等，共計 50 項具體措施，分別由內政部、教育部、外交部、交通部、法務部、新聞局、衛生署、勞工委員會、大陸委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、直轄市及縣(市)政府等相關機關主責辦理(內政部,2003)。

2005 年內政部編列預算成立外籍配偶照顧輔導基金，分十年每年三億、總共三十億元撥入基金管理委員會，推動辦理新移民的照顧輔導相關業務（陳定銘，2008）。2007 年「入出國及移民署」成立，負責人流管理、移民輔導、非法移民管理<sup>3</sup>等業務，同時外籍配偶照顧輔導基金之管理轉由移民署負責。

外籍配偶照顧輔導基金設立時即規劃設置以社會福利及危機處置功能為主的「外籍配偶（新移民）家庭服務中心」，運用專業人力與個案管理方法，以家庭

---

<sup>3</sup>內政部入出國及移民署

<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1083965&CtNode=29675&mp=1>

為處遇焦點，連結建置各項社會福利服務資源網絡，提供整合性服務，以滿足新移民在個人、家庭、社會、經濟等各方面之需求（陳定銘，2008）。

針對新移民家庭的所提供的服務方式及內涵包含（翁毓秀，2004；曾中明等，2007；潘淑滿，2010）：

- 1.提供婚姻、法律、就業、社會福利資源等與生活相關的諮詢服務。
- 2.針對有需求外籍配偶及其家庭進行個案管理服務，並連結相關資源與轉介服務。
- 3.提供新移民家庭親職教育、知性與休閒活動、生活適應、人身安全、婚姻與家庭講座、夫妻團體、親子活動、家庭休閒活動、溝通技巧、醫療健康講座、機車駕照等各項課程活動服務。
- 4.透過各項文化交流活動促進多元文化社會的發展與建構，讓外籍配偶更瞭解台灣文化，同時也讓台灣民眾了解外籍配偶文化，包括節慶活動、飲食成長班與社區多元文化宣導講座等。
- 5.協助建構新移民及其家庭所需的社會支持網絡。
- 6.積極投入人才培育工作，以期有效幫助外籍配偶在台的生活與文化適應。  
如：通譯人才培育、中文班等。

## 二、新移民女性於新移民服務中的工作角色

一般社會大眾將東南亞婚姻移民女性定位為弱勢者，或是從家庭的角度來定位其為家庭照顧者的角色，包含：妻子、母親、媳婦...等等。然而，新移民女性與非營利組織接觸後，並且進入新移民服務領域，在工作上呈現多樣的角色，以新移民服務的內涵相互對應，新移民女性的工作角色包含：

### 1.求助者/服務使用者

王明輝（2004）整理出跨國婚姻者的弱勢處境包含：難以取得國籍且無法享有一般國民同等權利的「政治性弱勢」；經濟處境需視其婚姻對象

而定，甚至需要照顧所下嫁的弱勢家庭的「經濟性弱勢」；面臨來自社會的負面歧視的態度的「社會性弱勢」。因此，對於東南亞婚姻移民女性而言，無論其所遭遇之問題或是面臨之弱勢處境，都是因為她們從原生國家來到台灣，因為語言、文化不同，或是社會環境的限制所導致。換句話說，東南亞婚姻移民女性之所以成為弱勢，是因為身處之社會結構所導致的弱勢，並非全然來自於她本身條件上的弱勢，對於東南亞婚姻移民女性應視其為一個獨立自主的個體，同時看見其優勢與劣勢，並且給予平等的照顧。

為了因應新移民在台的生活適應問題，民間團體開辦生活適應班、機車考照班、識字班等等課程。外籍配偶家庭服務中心各縣市的運作方式不同，除了地方政府自行辦理之外，委託非營利組織辦理的縣市也不在少數。因此，新移民除了可以參加非營利組織的活動、學習成長之外，也可以在面對家庭與生活各樣問題時，向非營利組織求助，獲得社會的資源與支持。

## 2. 志願服務者

雖然新移民女性初來台時會有生活適應方面的多重需求，經過一段適應期間後，基於家人支持以及時間上的允許，部分新移民女性抱持著開拓個人人際網絡、自我成長與改變以及幫助他人、回饋社會...等的動機下開始參與志願服務（謝俊慶，2008；李國生，2008；陳慧珍，2010）。

新移民女性參與志願服務後，對個人成長有正面的幫助，能提升自信及自我效能感，增加對生活的掌控感；同時擴展人際網絡，與人有更多互動與意見交流，提升知能與思考判斷能力；再者，可提升其在家庭關係的地位，以及加速適應社會的腳步。新移民女性如抱持積極參與的態度，也能在服務過程當中得到正向的學習經驗，進而主動陳述意見，並以行動爭取權益，盡所能來回饋社會、回應社會。由於新移民志工能提供非營利組

織多項服務支援，補充人力不足及延伸服務，對於非營利組織有相當重要價值（張頌琦，2008；李國生，2008；張欽興，2009；彭淑貞，2010）。

### 3. 多元文化倡導者

「多元文化（multicultural）一詞指的是具文化多樣性的一種事實狀態」（陳宗盈等譯，2007），新移民女性本身就是多元文化的展示者與述說者。

王筱慧（2009）進入美濃的南洋台灣姊妹會展開研究，發現該會從東南亞文化課程開始，帶領新移民女性學習如何蒐集資料、上台解說，讓新移民女性從家庭附屬角色而成為一個文化講師，將其豐富、異質的生命經驗，轉化為能與學員分享、對話的課堂內容，不但能帶給台灣社會對於「異國文化的了解」，更積極的意義是能帶給台灣社會對「多元文化價值的認識與提醒」。

新移民女性從原先被視為需要再教育、再學習的弱勢位置，轉換到具有主動、積極的發聲位置時，有機會以一個「被壓迫者」的角色，開始產生覺察、產生對處境的批判能力，甚至進而採取更積極的態度參與社會運動，產生改造社會的行動。種種顯現出新移民女性本身的主體性與能動性，此種力量的獲得並不是靠外在的賦予，而是透過不斷地「共同地」、「合作地」意識覺醒過程，展現自我力量（王筱慧，2009）。

### 4. 通譯者

新移民女性因為語言的差異，在夫妻溝通、生活適應以及服務的使用上都會產生或多或少的困難（江亮演等，2004；翁毓秀，2004），「通譯員」成為新移民女性在適應台灣新生活以及使用社會服務與資源很重要的角色。王玉媚等（2007）指出「通譯員」除了必須掌握兩種語言之外，還得了解此兩種語言的歷史脈絡，深刻理解兩種文化、次文化之間的差異，對於不同階級、性別等的慣用語言與禁忌亦需有深入理解，所詮釋出來的

語言會更符合文化適切性。「通譯員」的介入對於新移民女性使用專業資源，例如：醫療、法律、社會福利等有極大的幫助。

另外，專業人員雖能表現專業的態度與服務，但是不一定能夠察覺新移民女性的行為來自於母國文化影響，容易將新移民女性的負面行為歸咎於其個人認知所導致，產生服務的心理距離，更可能影響其對新移民女性的服務態度與成效。因此，透過與新移民女性相同文化背景的通譯員協助澄清及表達新移民女性的獨特文化需求，並提供支持性的照護、諮詢、轉達彙整各專業間的意見及資源，促進文化差異的協調，建構一個符合外籍配偶文化價值觀與目標之介入服務（王玉媚等，2007）。

一位東南亞婚姻移民女性，在新移民服務中的角色是多元的。以新移民的角度，她是服務使用者、是其他新移民女性的同胞；以工作者的角度，她是通譯者、倡導者，同時也是一個受雇者。本研究對象為於非營利組織中擔任全職工作的東南亞婚姻移民女性，工作角色有別於求助者以及志願服務者，但工作內容除了多元文化倡導者、通譯者之外，是否還有更多的工作面向？形成本研究之研究問題：工作者的工作經驗與內涵？

### 第三節 工作價值觀

由於本研究欲探索東南亞婚姻移民女性的工作經驗，而個人價值觀又會影響工作的各項抉擇以及表現。本節將討論價值觀對工作歷程研究的重要性，以及價值觀研究的選擇因素。

#### 一、價值觀與工作價值觀

價值觀（value）是一種基本信念，人們認為某種特定行為的表現方式或事物的最終狀態，優於相反或對立的呈現方式（Robbins，李青芬等譯，2006）。簡單

來說，價值觀是人們用來判斷事物的優、劣、好、壞的想法與信念，從中可以排列出個人對事物的重要順序。像是「價值大拍賣」的團體活動，即是列出對個人生命有重要影響的因素，例如：家人、金錢、朋友、愛情、事業……等等，並且限定參加人員個別擁有一致的金額，以競標方式拍賣各樣重要因素，藉此探討各樣因素對於個人之重要性，以瞭解個人之價值觀。

我們的價值觀如何而來？有幾項因素的影響（Robbins，李青芬等譯，2006）：

- 1.基於原生家庭的教育，給予我們根深蒂固的價值觀念，例如：要將飯碗內的飯粒吃光，否則會遭雷劈（或是會娶/嫁到長麻子的老婆/先生）。
- 2.由於社會的主流文化氛圍，使得身為社會一份子的個人也會深受影響，例如：當社會以學歷來評價個人或給予報酬，個人會以追求學歷成就力而努力。
- 3.為尋求同儕團體的認同，也會促使個人改變價值觀，例如青少年學抽煙。

Rokeach( Robbins，李青芬等譯，2006) 將價值觀區分為「終極價值觀 (terminal values)」與「工具價值觀 (instrumental values)」。終極價值觀為個人所想要達到的最終結果，也是一生中最想要達到的目標，包含舒適生活、令人興奮的生活、成就感、和平世界、美的世界、公正平等、家庭安全、自由、快樂、內心和諧、成熟之愛、國家安全、愉快、普渡眾生、自我尊重、社會認同、真正的友誼、智慧等十八項；工具價值觀即為個人所偏愛的行為表現方式，或是為了達到終極價值觀所使用的手段，包含雄心勃勃、氣度恢弘、才幹過人、愉快、乾淨整齊、勇敢有擔當、寬恕他人、樂於助人、誠實正直、富有想像力、獨立自主、聰慧過人、合乎邏輯、具有愛心、忠順服從、謙恭有禮、負責可靠、自我約束等十八項。

價值觀為什麼對於工作歷程的研究有重要關連？是因為價值觀會影響一個人決定要採取的行為與態度。以工作歷程來說，個人所抱持的價值觀會影響的範圍包含：

- 1.工作動機

無論是進入職業的選擇，或是工作的持續，個人都有其主要動機與目的，而動機往往又與個人的工作價值觀有關。研究指出工作價值觀會正向影響工作動機，當個人越是認同組織，或是期望在工作上傑出表現，則越能與團體共享知識，利於組織發展（鄧秀枝，2010；陳必碩，2004）。

## 2.工作投入

個人在工作中所採取的是積極或消極的態度，以及對工作是否投入，與個人的信念也有關係。相關研究指出越重視工作價值觀的個人，對工作越是積極與投入，也會產生較高的工作績效（游文杉等，2010；張碧珊，2008；高雪芬，2008；吳茂松，2006；鍾佩蓁，2004）。

## 3.工作滿意度

個人對於工作的整體現況是否滿意，與個人的價值觀也有關連，其中又分為內在價值以及外在價值。相關研究皆指出，工作滿意度與工作價值觀具有正向相關，並且內在價值的影響力又甚於外在價值，以助人為業者更是如此，例如：守望相助隊巡守員、醫師、諮商師、保育員...等等。（林淑女，2011；金音如，2010；李訓維，2009；羅琬婷，2008；陳凱怡，2008；李英蘭，2006）

## 4.專業成長

黃靖嵐（2011）與鄭燕芬（2009）同樣以國小教師為對象，研究工作價值觀與專業成長兩者之關係，發現工作價值觀越佳，其教師專業成長也越佳，並且工作價值觀中的自我成長與發展對於專業成長的影響最大（黃靖嵐，2011；鄭燕芬，2009）。

## 5.組織承諾

個人對組織的承諾感越高，越能持續在組織中留任，組織人員的流動率相對也會減低，是希望留住好人才的組織必要考量的因素。相關研究指出工作價值觀與組織承諾有著正向相關，越重視工作價值的個人，其對組

織之承諾越高；在工作中越有成就感，其留職傾向也會越高（林淑女，2011；羅琬婷，2008；蔡育佑，2006）。

如相關工作價值觀研究所示，對東南亞婚姻移民女性的工作價值觀探索開始著手，能有助於理解其工作歷程的發展。

## 二、工作價值觀的研究途徑

Robbins（李青芬等譯，2006）整合美國幾個與工作價值觀有關的研究分析，目的是探討不同時代背景的美國勞動人口，其價值是否有獨特之處。其研究結果劃分為四個階段，並發現個人價值觀雖然各有不同，仍可從其成長時的社會背景找到脈絡，有助於瞭解個人行為的解釋與預測。

透過 Robbins 的研究可以了解個人的工作價值觀是會隨著社會脈絡、社會價值與意識型態而變遷（洪瑞斌、劉兆明，2003），許多探討工作價值觀的研究多為量化研究，雖然可以分析工作價值觀與組織承諾、工作滿足……等等的相關性，但無法瞭解影響個人價值觀背後的社會脈絡，以獲得研究對象價值觀轉變的因素。

洪瑞斌、劉兆明（2003）整理了 Dose（1997）與 Nord et al.（1988）所著作之工作價值觀回顧性論文中的反思，做為國內研究的提醒：

- 1.各自學者自行定義「工作價值觀」的概念，但是卻缺乏整合性的概念，以致於研究結果無法累積。
- 2.大部分的研究採取「非歷史取向」，未帶有任何社會結構、歷史、意識型態的觀點，以致於強調自我實現、成就或多元工作價值觀時，卻無法理解背後的意識型態。
- 3.不同的社會文化應會自然形成或重視不同的工作價值觀，不應期待工作價值觀有統一版本，反而要更謹慎關切於不同文化獨特的工作價值觀。



4.工作價值觀或工作倫理也許只是反映某些意識型態，研究者必須關心文化之間可能的差異，還有價值觀背後的意識型態。

這樣的反思結論都是一再地提醒研究者在進行研究時，不只是看到表面的數字關連，更要瞭解被研究對象的社會背景以及文化脈絡，以理解其背後的意識型態，以做出更符合研究對象的價值觀詮釋。

洪瑞斌、劉兆明（2003）說明跨文化研究中的兩種研究途徑，一為客位途徑（etic approach），意指以無關文化、普遍性詞彙來描述社會現象，採用的研究變項可以概化至其他文化的。其二為主位途徑（emic approach），則是透過深入檢視歷史、社會發展如何形塑個人，企圖描述其特殊文化。兩位學者整理了台灣近二十年關於工作價值觀之研究，並以客位途徑（etic approach）與主位途徑（emic approach）來做區分。發現國內之工作價值觀研究多屬客位途徑，直接採用國外發展的測量工具或分類架構來進行研究。少數屬於主位途徑，也就是在理論與測量項目上考量華人文化傳統價值，或是用深度訪談的方式，貼近受訪者的價值觀並形成概念內涵與測量題目。

陳明宗、劉兆明（1995）的研究即是屬於少數的主位途徑研究，兩位學者為了探討工作價值觀的形成歷程，針對12位在大型企業工作的員工進行深度訪談，整理受訪者之工作事件與工作史，用脈絡分析方式瞭解工作背後的價值意涵，並得出七項重要工作價值觀，分別是成長、倫理、工作上的一體感、變通、實做、公平與負責盡職。鄭淑如（2008）則以台中市的10位優質保母為對象，運用深度訪談方式探索其工作價值觀轉變的歷程為：利他主義或增加經濟報酬、獲得生存價值、獲得尊嚴、獲得成就感、增加使命感。另外，王叢桂、羅國英（2010）訪談8位非營利組織中擔任專職或志工工作者，採用解析現象學的分析方法，依據受訪者的工作價值觀形成歷程將其分為兩類<sup>4</sup>，並且從受訪者的脈絡中找到促使

---

<sup>4</sup> 分別為：「兼善天下以自我安適：經由服務社會實踐自我內在能力與興趣者」以及「利他以成我：經由同理關懷與服務重建自我者」

個人價值觀變遷的社會結構與個人成長背景因素，發展多元化環境下自我與工作價值觀發展模式。

陳明宗、劉兆明（1995）以及鄭淑如（2008）與王叢桂、羅國英（2010）的研究都是從採用質性研究的方法，藉由受訪者的工作歷程，找到受訪者的價值意涵、改變價值觀的因素以及轉變歷程，受訪者的「聲音」也因此更直接流露在研究成果當中。

價值觀深深影響個人所選擇採取的行為，東南亞婚姻移民女性為何會從事新移民服務工作？以及從事新移民服務工作之後會對其價值觀有何影響？過去幾乎沒有討論此議題的研究。每一段工作歷程都有其社會脈絡、個人因素，採用質性研究方法更可以瞭解東南亞婚姻移民女性從事新移民服務工作背後的價值意識型態，以及價值觀轉變的歷程與因素，對其價值想法能有更完整的描述。

## 第四節 壓力與因應策略

在工作歷程中，每個人多多少少會有面臨困境，以及因困境而形成的壓力。本節將討論何為壓力，以及對應壓力的因應策略有哪些？用以作為詮釋研究對象行為之理論基礎。

### 一、壓力

壓力是指個人在面對與期望事物有關的機會、限制或要求時，知覺到這個結果很重要，但是又充滿不確定性，處於一種動態狀況（Robbins，李青芬等譯，1994，P939）。

對於壓力所產生的結果常有負面但也會有正面，在工作中產生壓力的潛在來源則包含外在環境、組織因素、個人因素以及個人差異等。

- 1.外在環境：包含了經濟的不確定性、政治的不確定性以及技術的不確定性。  
經濟不景氣而可能的裁員或減薪，使人產生壓力。
- 2.組織因素：包含在組織中，對於任務的要求、角色的要求、人際關係的要求，  
以及組織結構、領導都會使人產生壓力。
- 3.個人環境：在個人因素中，家庭、經濟以及人格特質差異會使人處於壓力情  
境之中，而產生壓力。
- 4.個人差異：在相同情境之中，有些人會感受到壓力，有些人卻不會，便是因  
為個人差異所造成。個人差異又包含個人認知、工作經驗、人際關係、性  
格特質等等。

## 二、因應策略

因應 (coping) 係指個人為了處理各式生活壓力所帶來的傷害所用來解除或降低壓力所帶來的痛苦或困擾，而達到平靜或平衡的行為 (翁毓秀, 2003)。Lazarus & Folkman (1984) 則認為個體在面對壓力時所產生之因應，是指其不斷地改變認知與行為，以減輕、克服或忍受超過其所能負荷的內外需求 (轉引自許郁卿等, 2009)。本研究將「因應」定義為東南亞婚姻移民女性面臨工作困境所帶來的工作壓力或是衝突時，個人可能會採取的認知與行為，以降低工作事件對其造成的壓力。

因應策略 (coping strategies) 則是指個體在面對衝擊或壓力時，想法或行為上所採取的改變與調適，目的在重建身心平衡，調整情緒及獲得安適 (轉引自許郁卿等, 2009)。

Lazarus & Folkman (1980) 將因應分為問題焦點的因應 (problem focus forms of coping) 及情緒焦點因應 (emotion focus forms of coping)。問題焦點的因應著重在改變所遭遇的困擾事件，而情緒焦點的因應則重於調節因困擾事件所引起的情緒。雖然分為兩類，但大多數人面臨壓力情境時都會同時採用這兩種因應策略 (轉引自翁毓秀, 2003)。Lazarus & Folkman (1984) 認為若個人能力足以承受或控

制情境時，一般常採用問題取向因應行為；反之，面對無法負荷情境時，多以抒發情緒為主，因應結果最終在處理壓力所造成的問題、情緒與不舒服的感覺，使個體恢復平衡（轉引自許郁卿等，2009）。因此，因應策略是一種努力去處理壓力事件的動態過程取向；個人針對事件會評估是否跟自己有密切關係，經評估後會對壓力源做出反應、再評估和判斷，而後採取最適當的因應方式。由於因應策略產生於個體與環境的交互作用所產生的結果，採取適當的因應策略，可以讓個體與環境之間有良好的適應（曾瑞譙，2010）。

Folkman 等人（1986）以因素分析，將因應方式分為八大類（轉引自翁毓秀，2003）：

- 1.對抗的因應（confrontation coping）：堅持自己的立場，試圖改變對方，或是改變引發壓力的個人或情境；或以攻擊行為來發洩壓力和挫折的情緒。
- 2.疏遠（distancing）：接受事件的存在，但不讓自己陷於不愉快的情境裡。個體為緩和壓力帶來的負面情緒，選擇以不去想，淡化事件的嚴重性。
- 3.自我控制（self-controlling）：個體將自己承受壓力的影響隱藏起來，不讓外人知道，控制自己因壓力事件所引發的感受或行為而努力。
- 4.尋求社會支持（seeking social support）：個體尋求他人的情緒的、實質的和訊息的支持，以幫助解決問題與處理困擾。
- 5.接受責任（accepting responsibility）：了解自己所承擔的角色和責任，接受壓力和所帶來的後果。
- 6.逃避（escape avoidance）：個體不能接受事件的存在，採用幻想、不切實際的想像或期待，或者以行為來逃避壓力。
- 7.有計劃的解決問題（planful problem-solving）：詳細謹慎思考問題的重點並分析規劃，以完善的行動計劃和確實執行來改變情境或解決問題。
- 8.正向再評價（positive reappraisal）：以積極的態度再次評價的因應。

Folkman & Lazarus (1988) 又將以上八項進一步歸納為三類。對抗的因應和有計劃的解決問題歸納為第一類的「問題焦點的因應」；疏遠、自我控制、接受責任、逃避、及正向的再評價等五項歸納為第二類的「情緒焦點的因應」；而尋求社會支持歸納為「混合式的因應」（轉引自翁毓秀，2003）。

### 三、新移民女性的壓力與因應策略

新移民女性在生活情境中會遭遇各式各樣的壓力，以及處理壓力的各樣因應策略。在婚姻方面，楊騏駿（2010）以質量並用的方式探討越南籍新移民女性婚後態度、生活衝突及其因應策略，發現其婚後態度取決於婚姻期待的滿足，家庭衝突的根源在於雙方價值觀及文化差異，而追求經濟獨立自主及在台合法居留為其因應策略之主要考量。

在生活方面，姜涵琳（2006）以問卷方式調查 109 位新移民女性面對生活壓力的「整體因應策略」，包含「用宗教的方法調整自己」、「告訴自己時間會改變一切」、「咬緊牙關忍耐」、「把挫折感和憤怒表達出來」、「調整心態，面對現實」、「安排休閒，放鬆心情」、「坦白說出自己的看法，去改變別人的想法」、「徵求親朋好友的意見或協助」等八個因應策略。

在社會歧視方面，林姿君（2006）訪談 6 位新移民女性，探討在社會污名之下新移民女性如何覺知烙印與因應。其因應策略包含隱藏身份、淡然漠視、排斥交友以及對於臺灣的身份認同等策略，顯示出新移民女性的社會互動模式。新移民女性描述因應方式事件中的語言，隱含著一種無形的反抗與建立新的認同。

在工作困境方面，李淑娟（2010）的研究發現全國 1,405 位新移民女性中，約有 3 成 4 左右的比例認為在目前工作中遭遇困擾。東南亞籍配偶的工作困擾主要來自「薪水待遇差」、「工作壓力大」、「員工福利不好」以及「身分歧視」，並且有 6 成以上會利用「政府部門勞工單位」、「新住民家庭服務中心」及「台灣親友」等管道解決問題。

當東南亞婚姻移民女性在從事新移民服務工作中產生工作壓力時，其壓力來源為何？是屬於環境因素，抑或是個人因素？另外，其對於工作壓力的因應策略又為何？在因應策略部分，擬使用 Folkman 等人(1986)的八大分類方式，與東南亞婚姻移民女性的工作壓力因應方式相互對應，以能更為細緻地瞭解東南亞婚姻移民女性面臨壓力的因應動態過程。

## 第五節 文獻評述

本章以研究問題出發，針對新移民女性的社會網絡、新移民服務工作樣態、工作價值觀、壓力及因應策略等理論及目前文獻發現做一討論。整體而言，有以下兩點予以延伸討論：

### 一、社會網絡是貫連研究的重要觀點

一個人進入職場工作，都有一段從求職、就業到適應的歷程，職場適應是否良好，都有許多因素相互影響，包含個人的動機、特質、能力與工作的特性、內容、福利，甚至是職場人際……等，皆與職場適應有密切的關係。東南亞籍婚姻移民女性之所以得以進入新移民服務領域中，也有各樣因素交織影響，除了個人工作動機之外，社會網絡也是一個很重要的切入點。

東南亞籍女性經由婚姻而移民台灣之後，「夫家」是她們的互動最密切也是影響其生活適應很重要的一個社會網絡。然而，職場的網絡建立才是讓東南亞籍婚姻移民女性可以拓展社會環境、累積社會資本的重要關鍵。在文獻上大多認為家庭是影響東南亞籍婚姻移民女性發展其他社會網絡的關鍵，甚至不管家庭關係如何，在家庭以外的社區、職場網絡對其帶來正向有力的影響。社會網絡如何影響東南亞籍婚姻移民女性進入服務領域，以及後續影響其生活，是運用於貫連研究的重要觀點。

### 二、增加對個人背景與特質的描述

工作動機與價值觀有關，因應壓力的方式也與價值觀有關，而個人價值觀的養成又與原生家庭、社會融入相關。也就是說，無論個人出於何種理由選擇進入工作場域，並且抱持何種想法看待工作中所面臨的困難、壓力，以及選擇何種方式來面對，都是基於個人的性格特質與思想觀念息息相關。因此，在進入南亞籍婚姻移民女性的服務工作歷程之前，有需要對個人的生長背景與特質做一探討瞭解，以期增加對其工作歷程之詮釋完整性。

綜合以上所述，本研究將以東南亞籍婚姻移民女性的生命經驗視為一整體，並深入探索其在服務工作中的內涵，以及與社會網絡之間的互動的樣態，呈現東南亞籍婚姻移民女性的主體性。

## 第三章 研究設計

### 第一節 研究方法之選取

本研究主要探究新移民女性因婚姻遠渡重洋來到台灣後，如何從一個家庭從屬的角色，進入到非營利組織工作的生命經驗。其中將會探討新移民女性之個人特質與能力、工作動機、非營利組織的工作型態、個人價值觀的轉變、對壓力的因應策略，以及在非營利組織工作對自身生命經驗的影響。為了呈現這一連串的生命經驗，使用「質性研究」作為研究方法最為合適。

Marshall & Rossman (李正賢譯, 2006) 認為質性研究的特點包含：

1. 融入選擇從事研究之場地的日常生活中；
2. 重視而且致力於發掘參與者在其世界中的各種觀點；
3. 把探究看成是一種存在於研究者與參與者之間的互動歷程；
4. 兼具描述與分析的特質；
5. 主要的資料是人們的語言和可觀察的行為。

質性研究本身並非靜態且具有一致共識的學問，而是人類對社會知識與知識建構的一系列「革命」（胡幼慧，1996）。因此，將不同於一般就業領域，在非營利組織中工作的這一群新移民女性的生命經驗呈現出來，使用質性研究有其必要性。

在與新移民女性接觸的經驗當中，發現她們很喜歡分享生活，在談論生活事件時也會將細節描繪清楚，以致於每一次談話都會需要花費很長的時間，縱使只是問一句「妳最近好嗎？」就可以開啟一連串的話題。因此，最適合新移民女性的研究方法，應是讓她們可以一如往常的敘說自己的生命故事，將「研究」可能會對她們述說經驗的影響降為最低。



說故事 (story-telling) 是人類溝通的基本形式，也是一種普遍的基本能力。人們可以透過敘事回想發生事件、排序經驗以及找出可能的解釋，在一連串的事件中型塑個人與社會生活 (Bauer & Gaskell, 羅世宏等譯, 2008, P73)。

敘事與說故事同義，指的是個人經驗，且傾向於聚焦在事件與行動的細節，同時也是呈現及瞭解個人經驗的最佳方式 (Clandinin & Cpnnelly, 蔡敏玲等譯, 2003)。敘事有近似於行動取向的結構，包含：1. 有特定的脈絡；2. 有順序的事件，並且在特定的時間點結束；3. 對結果的評估。

敘事包含了兩個面向 (Bauer & Gaskell, 羅世宏等譯, 2008)：

1. 將敘事作為一連串有順序的情境，依時間先後順序排列；
2. 包含相繼事件組成的整體和情節結構，則為非依時間順序排列。

對於敘事結構的構成，「情節」是重要的關鍵。藉由情節，敘事中的個別小故事則能獲得意義。敘事不只是陳述事件，而是將故事中的時間與意義連結。情節賦予敘事連續性與意義，提供讀者瞭解事件、角色、描述、目標、道德與關係等故事組成元素的脈絡。情節定義了故事起迄的時間範圍，也提供了一個判斷標準，以理解故事的始末，或是釐清特定事件對整體故事的貢獻及意涵 (Bauer & Gaskell, 羅世宏等譯, 2008)。

洪正痒 (2008) 運用敘事研究方法，從一對越南姊妹出發，與洪的母親及洪本身的生命故事相互交織，從社會文化與成長背景，刻畫四個女人的生活態度與婚姻觀，從不同的生命歷程中了解幸福的認知與建構，突顯每一個女人各自的主體性。周芳怡 (2004) 則藉由七位埔里的外籍配偶的敘事，了解與分析在外籍配偶的學習過程中，「生活經驗」以及「社會文化脈絡」如何影響外籍配偶形塑學習意義與建構真實。陳美蓁 (2006) 採個案敘說研究取向，訪談一位來台十年、已育有三位子女之印尼客家籍外籍配偶，以敘事文體呈現外籍配偶過往之受教經驗、來台後歷經的教養遭遇並闡述其所持有之「原罪」與「愛必管教」的教養觀。並進一步闡明外籍配偶在歷經跨文化衝擊下，獨特的「調整與修正」之教養現象

與其教養圖像之形塑歷程。

採用敘事方法的研究都是以受訪者的「經驗」出發，有意義的陳述個人經驗，並藉由探索個人經驗事件中的過程脈絡、故事情節之間的連結，以瞭解事件對於個人或社群的影響，發掘深層的意義與內涵。

## 第二節 研究對象之選取與來源

本研究主要探究東南亞婚姻移民女性從事新移民服務工作對其生命經驗的影響，採用立意取樣方式選取研究對象，為確保資料文本豐富度，並且足以呈現研究主題的特性，將選取條件設定為：

### 一、本身為來自東南亞國家，因婚姻關係來台定居之新移民女性。

移民女性依國家區域來分：中國、東南亞國家、其他非屬上述二類國家。本研究之研究對象則以東南亞國家為主。

### 二、本身現於社福機構中擔任全職給薪工作職務者。

志願服務工作係屬志願性質，一旦不如己意隨時都可離開，並且工作性質屬於單一工作、無連慣性、服務時間短，與服務機構之間的交流不高。擔任全職且給薪的工作者，由於攸關經濟收入，對於工作困境會有不同於志願服務者的因應方式，另外，全職工作會與機構間的政策、人際關係有較為密切的關連，藉此才能探詢出工作者在工作中的調和與轉變。因此，本研究之研究對象為從事新移民服務工作，非屬志願服務性質，有固定薪資與工作範疇者。

### 三、擔任職務應有一年以上經歷。

考量就業經歷需要足夠的時間，才足以探討工作歷程對個體的影響，藉此瞭解新移民女性從事助人工作的整體面貌。因此，在工作年資的設定有其必要性。

### 四、中文敘述能力佳。

考量研究者採用敘說以及深度訪談的研究方式，研究對象應具備一定的中文能力才能充分表達其主觀想法，以描述其生命經驗。

基於以上之條件設定，研究者先從本身所接觸的新移民服務網絡組織中詢問合適之受訪對象，採立意取樣方式找到符合條件的四位受訪者，分別為印尼籍的藍天，越南籍的碧草、星月，以及泰國籍的深海，這四位都曾與研究者有過接觸，順利取得訪談同意。緬甸籍的暖陽則是透過另一個機構的引介，確認服務經歷後在其同意之下成為訪談對象之一。

表 3-1 訪談對象的基本資料

|              |              |      |      |             |             |
|--------------|--------------|------|------|-------------|-------------|
| 化名           | 藍天           | 碧草   | 深海   | 暖陽          | 星月          |
| 國籍           | 印尼           | 越南   | 泰國   | 緬甸          | 越南          |
| 年齡           | 33 歲         | 41 歲 | 48 歲 | 30 歲        | 29 歲        |
| 母國學歷         | 國中           | 大學   | 大學   | 高中          | 國中          |
| 結婚年數         | 12 年         | 11 年 | 18 年 | 7 年         | 8 年         |
| 從事服務工<br>作年資 | 1 年<br>10 個月 | 8 年  | 3 年  | 1 年<br>3 個月 | 2 年<br>5 個月 |

## 第三節 研究工具

### 一、研究者本身

在質性研究的過程中，「研究者」本身即是一項研究工具，依照研究階段扮演不同工具角色：

#### 1. 訪談者

敘事訪談是由研究者與受訪者的對話所構成，研究者所抱持的態度與技巧都會影響訪談資料的內容與豐富度。研究者本身為服務新移民家庭之社會工作者，由於社工訓練的背景，使研究者能以同理、傾聽的態度進行訪談，以一貫的不批判、不質疑的態度使受訪者感覺安全與自在。另外，因為服務新移民的經驗，使研究者更容易進入於受訪者的脈絡中，瞭解受訪者語言表述背後的內涵。

#### 2. 文字轉譯者

訪談結束後，將訪談錄音內容轉騰為文字檔，並且記錄下非口語訊息，以利於而後詮釋資料時，符合受訪者敘說的情境。在文字騰寫完成後，則進行編碼分類的工作。

#### 3. 文本詮釋與分析者

對於轉譯後的文本資料騰寫出受訪者的生命故事，並進行詮釋與分析，研究者在過程中保持客觀的態度，時時從受訪者的故事中進行自我反思。

### 二、訪談大綱

採用 Amia Lieblich(吳芝儀譯, 2008)進行敘事研究所使用的「階段大綱(stage outline)」方法，請受訪者將自己從出生到目前為止之生命經驗以年齡劃分階段，並在每一個階段命名標題(如附錄一)。

完成階段大綱後，接著以四個問題/方向引導受訪者聚焦於每一個生命階段：

1. 請敘說妳對這個階段的記憶，或是在這個階段中發生的重要事件。

- 2.在這個階段中，妳是個怎樣的人？
- 3.在這個階段中，誰是妳的重要他人？為什麼？
- 4.妳選擇要結束這個階段的原因是什麼？

藉由「階段大綱」可以獲得每一個生命階段的一般性陳述，研究者可加上探問釐清故事脈絡，或鼓勵受訪者持續說故事。

完成「階段大綱」之後，研究者再提出二個問題：

- 1.補充闡述：協助受訪者針對服務工作的細節與感受，敘說更多的故事，補充所需的故事內容。
- 2.詢問受訪者對未來生活以及對於工作的期待。

### 三、訪談同意書

訪談同意書（如附錄二）是為了受訪者權益保障而訂製。研究者在進行正式訪談前，會先向受訪者說明研究目的與研究方向，以及將會使用錄音作為資料蒐集方式，研究者將會負擔之保密責任，減輕受訪者的憂慮。在受訪者確定簽署同意書之後方能進行訪談。

### 四、訪談日誌

在每一次的訪談後，研究者寫下觀察記錄製作訪談日誌（如附錄三），包含對受訪者的側寫、過程紀要、個人反思……等，作為對於該次訪談的再次省思，以及下次訪談改善的依據，在後續的文本詮釋上也可做為參考依據。

### 五、檢核回饋表

完成受訪者的故事文本之後，使用檢核回饋表（如附錄四）請受訪者針對故事文本內容進行檢核，確保研究者對於受訪者之經驗有正確的描述，並且依據受訪者的閱讀感想作為後續修正的參考

## 第四節 資料收集與分析方法

Catherine K. Riessman (王勇智等譯, 2003) 認為研究者無法直接進入研究對象的經驗中, 所處理的是經驗的再現—包含談話、文本、互動與解釋。研究過程大致可以分成五種層次的再呈現: 關注經驗、敘說經驗、轉錄經驗、分析經驗與閱讀經驗。本研究以此理論基礎說明資料收集以及分析方法。

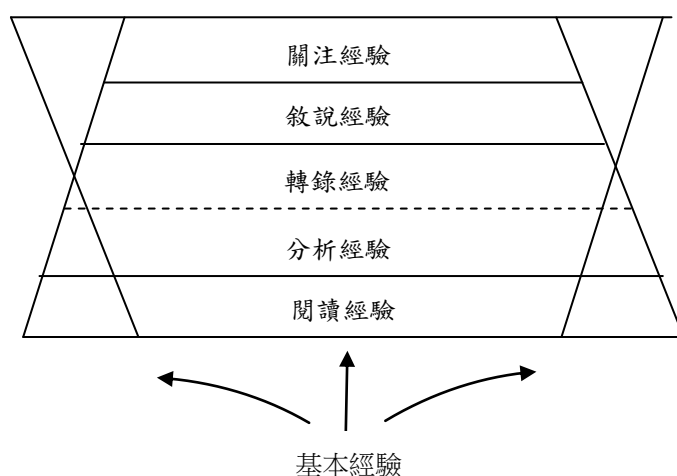


圖 3-1 研究過程中的再呈現層級 (Riessman, 2003)

資料來源: 王勇智、鄧明宇譯(2003)

### 一、關注經驗(attending to experience)

每一個人無時無刻都在創造「經驗」、體驗「經驗」, 絕大多數人都是用一種「自然的態度」(natural attitude) 來面對我們所處的世界, 並將經歷的事物視為理所當然。東南亞新移民女性在從事服務工作之際由於研究者的介入, 促使其開始關注自己的工作經驗, 並且在關注的同時, 「經驗」即被賦予了意義。碧草在訪談後拒絕接受我準備的禮品, 她說反而要謝謝我, 透過訪談, 讓她有機會再次回想起小時候的寶貴記憶, 不僅僅是我, 連她自己也在說的當中咀嚼自己的故事。(訪談日誌 2012.1.13)

### 二、訴說經驗(telling about experience)

為了讓受訪者容易述說自己的經驗故事，研究者採用「敘事訪談」(narrative interview)的方法，以研究對象的話語來捕捉她們本身經驗的深層意義。敘事訪談(narrative interview)被歸類為一種質性研究方法，鼓勵與刺激受訪者說出一個她們生活與社會脈絡下某些重要事件的故事，並且從受訪者的角度來重新建構故事。為了有別於一般訪談所採用的問—答模式所造成對受訪者的壓迫與限制，敘事訪談避免將訪談事先結構化，強調在訪談情境安排上最小化訪問者的影響力，利用說故事與聆聽故事的方式，以獲得較為有效的觀點(Bauer & Gaskell, 羅世宏等譯, 2008)。敘事基模(narration schema)預設受訪者在故事中最能揭露自己的觀點，在說故事時，受訪者是用自發性的語言來敘說事件。然而，敘事並非完全沒有結構，而是循著一種「自我生成的基模」(self-generating schema)，這個基模有以下三個特徵：

#### 1. 細節構造 (detail texture)

敘事者盡可能提供細節資訊，以便於合理地說明從一件事到另一件事的轉折必要情節，故事對於聽者而言是合理的，否則就沒有故事的存在。

#### 2. 攸關結構 (relevance structure)

敘事者報告他認為攸關的事件特徵。敘事者對於事件的說明必然是有選擇性，而所有的故事也將圍繞著敘事者認為攸關的主題中心而展開。

#### 3. 完整閉合 (closing of the Gestalt)

敘事中提及的核心事件必須完整地報告，有其開始、中間與結束。若真實故事還為結束，結束也可以在現在這個時間點。故事一旦開始便會繼續進行，然後走向結束。藍天是一個很棒的說故事家，幾乎可以在不提示之下將故事一個接一個講完，而且每一個故事都很完整，我幾乎可以不用說到任何話！（訪談日誌 2012.1.6）

研究者採用敘事訪談的基本步驟（Bauer & Gaskell，羅世宏等譯，2008），並配合訪談大綱進行敘事訪談，進行內容如下：

- 1.準備：研究者本身在非營利組織中從事新移民服務工作，對服務領域有濃厚之興趣，也感佩新移民在非營利組織中工作的付出。研究者先以探詢、閱讀資料等方式，熟悉想要研究的領域，對於主要事件進行瞭解，以釐清敘事訪談要填補的空缺，並且設計用來刺激自我生成敘事的起始核心主題（initial central topic）。基於這些預備問題和本身的興趣，研究者擬出一份問題清單：反映研究者的興趣及構想與語言。問題包含：

※如何開始在機構工作？

※工作內容大概有哪些？

※工作中感到有壓力的地方？如何處理？

※工作帶給自己的成長或改變是什麼？

- 2.開始：向受訪者解釋研究主題及背景，請求同意研究者在訪談過程進行錄音，扼要說明敘事訪談的進程序：不被打擾的說故事、提問階段...等等，請受訪者依據訪談大綱開始列出生命階段並定下主題，依階段順序進行敘事。
- 3.主要敘事：研究者在訪談時積極傾聽，在敘事開始後尚未清楚結束前，不輕易打斷，除了透過非語言或疑似語言的支持展現興趣（「嗯」、「是」、「我懂」）之外，避免任何評論。當受訪者結束故事時引導受訪者是否還有其他話說，例如：「這是妳想告訴我的全部故事嗎？」或「妳還有沒有其他想說的？」
- 4.提問：當敘事到了尾聲，研究者需使用受訪者的語言來做提問。提問階段有三個基本規則：



- (1) 不要問為什麼，只問與事件相關的問題。例如：「在這之前/之後/當時發生什麼事情？」不要直接問意見、態度或結果，因為會引起辯論與合理化。
- (2) 使用受訪者自己的話，詢問的問題需與故事中提到的事件有關，而且與研究主題相關的。
- (3) 避免盤問（cross-examination），不要指出敘事中的矛盾。避免在自發性狀況之外刺探受訪者如何合理化。

5.結語：訪談結束、錄音機關掉後，研究者與受訪者開始以小型談話形式進行討論，放鬆心情下的談話內容有助於瞭解先前敘事過程中較正式的談話。此種脈絡化的資訊（contextual information）對於資料的詮釋極為重要，對於受訪者的談話內容進行脈絡的詮釋是非常關鍵的工作。在小型談話中，我與藍天談有關她的尋找，才瞭解這個尋找原來是「歸屬感」，這個是在正式訪談裡面沒有提到的，可是卻對瞭解藍天的生命很重要（訪談日誌 2012.1.6）。

藉由說與聽，研究者與受訪者共同產生了一個敘說。訪談是一個「刺激—反應」的過程，受訪者在研究當中不再只是一個提供資料的機器，在面對自己的生命經驗，並且使用言語向人敘說的過程中，她更瞭解自己所在的社會處境（畢恆達；1996）。

### 三、轉錄經驗(transcribing experience)

轉錄則是使用錄音工具將訪談的內容全程記錄下來，並且以文本呈現它。轉錄是將錄音內容全部轉錄謄寫為文字稿，其中包含受訪者的顯著狀態，例如哭、笑、嘆氣、沉默……等等。

表 3-2 逐字稿謄寫範例（節錄藍天部分訪談內容）

受訪者：像家裡是...那時候我阿婆很疼我啦（\*阿婆）...就（\*爸爸的媽媽）爸爸的媽媽，對，就是有時候爸爸打我的時候就會保護我這樣。我那時候我還記得就是國小六年級吧，我比較記得，我就是要幫忙家裡，因為家裡是開店，爸爸媽媽又比較忙（\*恩恩），就爸爸做那種我們有開店嘛，然後我們就有收那種人家的...那個什麼...稻米，人家收的時候有時候印尼人都會賣給我們，然後我們都會收很多，是放很多耶，很多的時候如果時間到了，就是一船這樣出去，爸爸就是做那種的。（\*恩恩）還有賣那個椰子也有，爸爸他什麼生意都有做啦，還有開那個雜貨店，我也會幫忙家裡，又帶弟弟妹妹，然後又煮飯。我覺得我還記得我很早就要起床了，我沒有什麼童年啦，真的。

那時候我的童年就是很忙，就是很早四五點，印尼那邊的四五點我就要起來，就煮飯，因為我們鄉下就是比較喜歡吃飯，爸爸比較喜歡吃飯，而且他不要吃那種冷掉的飯喔（笑），昨天的飯他不要，熱的，（\*現煮的）對。要...燒開水，要泡咖啡給爸爸...對，大大小小都要喝咖啡的，就是那個習慣早上（\*恩恩恩），對然後要洗衣服。我讀書是讀早上，那六年級的時候我的學校是比較近，然後忙完了，看到時間要到了，有時候打鐘了我跑過去還可以，（\*恩恩）ㄟˇ，我也不會說跑去玩什麼，很少，回來就是還是要煮飯，（\*恩恩）我洗衣服，那邊沒有洗衣機嗎，我們就是鄉下就在那個河邊，洗很多...對阿...

訪者：好辛苦阿（受訪者泛淚），所以你是大姊？

受訪者：對對我是大...因為我家裡就是我最大，還有差我兩歲有一個弟弟，還有差我四歲的有一個妹妹，後來媽媽又有再生兩個，可是那兩個是...人家講的...有一個是10個月（\*恩恩）生病（夭折這樣）對走，然後一個是一個禮拜走，後來我讀要讀國中的時候媽媽又生一個，現在他很大了（\*恩恩），對...（笑）。對啦，家裡啦，我都忙家裡比較多，不會說，我的童年不會說向人家去玩（\*恩恩恩），ㄟ...就是，下課回來就去玩，沒有，我下課回來我要做家事（\*恩恩），因為我媽媽很乾淨，所以我要拖地，每天拖三次，（\*笑）對，還有洗碗筷，還有那個從河邊那邊我要用水對不對，我要恩...提水回來，對，有時候弟弟會幫忙、妹妹會幫忙，可是就都是我啦。早上起來就是要煮開水之外，就是要洗那個茶杯阿，還有那個，一些碗筷就要洗過，還有要拖地板，還有洗衣服，這樣，對。家裡很好過，可是爸爸不會去說很好過又叫...佣人...幫忙，不會，爸爸要讓我們自己做，爸爸說你這樣會做家事，你以後嫁出去就知道說你要怎麼做，你要作人家的媳婦你就知道（\*恩恩），年輕的時候不要太好命。我覺得我的年輕沒有好命過，（\*笑）真的，黑阿。然後後來就讀國小讀國中了嗎，讀國中還是一樣阿，還是一樣要忙家裡，對，然後媽媽就生最小的那個妹妹，我那時候國中媽媽就生他嘛，（\*對）對。然後要幫媽媽坐月子我要幫忙，有一次叫我殺雞我殺不死，我怕死了（笑）（\*笑），因為那邊沒有辦法說像我們這邊買現成的，沒有辦法，都要自己來，（\*對）要洗衣服，就幫忙媽媽就顧店，開門關門什麼都要我自己阿！

#### 四、分析經驗(analyzing experience)

藉由敘事訪談，研究者可以得到受訪者豐富的故事資料，然而，敘事研究強調與他人或環境的關連中，進而重新建構個人經驗，因此，對於個人經驗的詮釋是非常重要的。本研究之分析程序如下：

##### (一)閱讀內容：

透過反覆閱讀訪談稿，研究者進入受訪者所敘述的情境與時代背景，對於不熟悉的地理或歷史則另外查詢資料紀錄，以求完整瞭解受訪者的故事意涵。

##### (二)語意分析：

依照受訪者的敘述，以逐句或逐段的方式來進行編碼以及語意摘要，語意摘要除了具體描述當下事件的情形，在言語底下心情也會反應出來。另外，有部分是受訪者無法具體描述，而由研究者協助表達的情況，受訪者也表示同意的語句也會一併在語意摘要中呈現。

表 3-3 逐字稿語意摘要範例

| 逐字稿   | 編碼   | 語意摘要                              |
|---|------|-----------------------------------|
| 工作是壓力很大，我剛開始覺得喘不過氣來，因為我剛進來，我沒有...摸索不到那些東西，她們有的是做一年的，在抽到名字在進來，她們是知道會了，會怎麼做，對主任又不熟，對其他的工作又不熟，我壓力很大喔，那時候喔，我回去...工作的地方又很遠嘛，我住很遠嘛，我覺得壓力超.....大，就...不想做了你知道嗎？   | A-66 | 工作中抓不到方向，壓力大到不想繼續做了               |
| 其實對我來說就是國稅局查帳的時候就是壓力很大，因為帳是我做的，可是他國稅局查是南北的事情，可是我們是那個點是設在美濃那邊，所以那通知單來就是我先知道，他會寄來美濃那邊，雖然可能是台北那邊的問題，可是我們兩邊都要拿去給他看，第一次被叫去查的時候我很緊張，每年都很緊張，因為你被查一次還要被查五年，就每年都會很緊張。  | C-56 | 對國稅局每年的查帳感到很有壓力                   |
| 我個人最害怕就是那種溝通不良的情況，我不喜歡那種感覺，反正在一起工作要有一些討論，或是一些的溝通，我最不喜歡的就是被決定的那種，比如說可能有一些的事情，那個事情雖然會有一些的工作的模式，但在一起合作的時候，我們必須要去...比如機構的方向、機構的一個工作我們一定要跟著機構走，機構方向去走，有時候人跟人的溝通如果說沒有溝通好的時候，那就是工作的一個壓力。比如你已經知道這個工作怎麼做、怎麼配合還好，但是不要突出的，比如你今天安排什麼事情，然後就說今天要做別的事，人有一些的意願嘛，你願意做那件事，但是也許你不是非常的願意做那件事，但是如果你被....感覺啦，其實上司也不是逼迫，那種感覺好像是不被尊重的感覺，就覺得很不舒服而感到壓力。 | B-54 | 壓力來自於跟同仁間的溝通不良，或是不被尊重。            |
| 還有那種比如你今天遇到很多挫折，工作的瓶頸，看到姊妹遇到困難但是你沒有辦法去協助他的時候，還有我們沒有辦法去做什麼事情，那時候就非常的無力，我覺得很無力，不知道怎麼辦，希望說能有更多資源，或是有更多能力、力量去協助妳的那種。  | B-68 | 姊妹遇到困難但是可能因為缺少資源或能力不足而無法協助，會感到無力。 |
| 我家裡的事情我不會帶到辦公室，我辦公室的事情我也...雖然我壓力很大到家裡，可是我還不會到..家裡的人知道，對阿，就是.....就放在心裡，對，不知道要去哪裡，回家也煩阿。有啦，跟家裡的人聊天，可是我也不會聊我的工作，對阿。從來不會跟爸爸媽媽講說我這裡過的怎麼樣，我....，到現在就...比較好了啦。   | A-68 | 用隱忍來自我調解壓力                        |
| 就是要去衝了阿！第一，就是自己要去學習阿！第一就是要調整你的心態嘛，第二就是要認清你的工作範圍和範疇嘛，第三就是要去衝阿，就要去補充一些知識阿、專業阿，第四就是要去找其他比如督導、同事阿、主任阿，或是相關的人可以去討論阿。   | B-69 | 學習、調整心態、認清工作範疇、諮詢專家               |
| 壓力還是會在，那段時間壓力還是會在，可是像我們的主管、我們的主任也是很好，就梅屏有沒有，就跟她講這個怎麼辦，然後她就給...一些想法。   | C-66 | 詢問主管的意見                           |

(三)主題歸納：

運用語意摘要所敘述的事件經驗設定次主題，並將同樣的次主題做一歸納，並訂定出符合以受訪者的生命事件的主題，作為後續分析的重要依據。

表 3-4 逐字稿主題歸納範例

| 編碼   | 語意摘要                                | 次主題    | 主題   |
|------|-------------------------------------|--------|------|
| B-40 | 什麼都要從零開始學習，無論是工作方法，或是專業用語，以及書寫會談記錄。 | 工作不熟悉  | 工作壓力 |
| A-53 | 工作中抓不到方向，壓力大到不想繼續做了                 |        |      |
| D-58 | 個案方面不會寫記錄，以及協助個案的方法                 | 個案處理   |      |
| E-59 | 寫個案記錄也是一個困難                         |        |      |
| B-60 | 姊妹遇到困難但是可能因為缺少資源或能力不足而無法協助，會感到無力。   |        |      |
| D-50 | 雖然很用心在做方案，但是不太會寫計畫。                 | 不會寫計畫  |      |
| C-55 | 對國稅局每年的查帳感到很有壓力                     | 外部要求   |      |
| D-60 | 協會的各樣事情都需要自己做、自己想。                  | 缺乏團隊   |      |
| D-40 | 由於薪水太低，無法支應生活所需。                    | 經濟需求   |      |
| B-63 | 工作遇到瓶頸：沒有進步                         | 成長停滯   |      |
| D-63 | 雖然很投入工作，但是理事長不支持。                   | 理念不被支持 |      |

完成故事文本後，研究者則需詮釋受訪者的故事，同時自己的詮釋負責，研究者既然無法置外於理解的過程，也應該將自己作為反省的對象，這樣的自我反省對於詮釋扮演極為重要的角色。這樣的研究將會同時改變研究者、參與者以及研究對象的處境（畢恆達，1996）。

也可以說，敘事研究是屬於詮釋性的，對於故事的詮釋是相當個人的、偏頗的與動態的，隨著對於資料的深入閱讀，研究者的詮釋性結論可能會不斷地改變（Lieblich, Tuval-Mashiach&Zilber，吳芝儀譯，2008，P13）。

因此，在忠實呈現受訪者的生命故事之後，對於故事的詮釋是敘事研究中最後且相當重要的一環，藉由詮釋，受訪者的個人經驗將重新被建構，並賦予嶄新的意義，而研究者也藉由詮釋故事的過程中，反思自己對於受訪者的世界的理解，甚至於破除過往的認知，進而完成一份富有革新眼光的敘說研究。

## 五、閱讀經驗(reading experience)

完成敘事文本後，如同正在閱讀的您一樣，會有許多讀者閱讀東南亞籍新移民服務工作者的生命與工作經驗，也會產生不同角度的詮釋與意義，即引發了最後一個經驗再呈現的層級—閱讀經驗。

## 第五節 研究的可信度

質性研究常會被質疑受訪者的「言語」本身是否可信？而在以言語為基礎的文本中所做的研究又如何呈現可信度？然而，敘事研究所探討的重點並非在於受訪者所描述的是否為「事實」，而是以受訪者的事實建構來看問題，也就是說研究者如何捕捉、呈現和解釋經驗，來反應受訪者的世界觀以及說服他人的互動過程（胡幼慧，1996）。

既然敘事研究不在意故事的正確性，評估敘事研究的方式便需不同於一般效度與真實性的概念下來訂定。Catherine K. Riessman（引自胡幼慧，1996）則認為應從研究者的分析或詮釋的「值得信」與否（trustworthiness）作為評估的標準，同時建議判斷「是否值得信任」的基準為：說明力、資料和解釋的回應能被接受和同意、相互呼應、實用性。

另外，Amia Lieblich（吳芝儀譯，2008）提出四個規準用以評估與檢核敘事研究的品質，本研究如何達到其規準加以說明如下：

1. 廣度（width）：研究者向受訪者說明研究目的以及研究者背景，並且讓受訪者自行挑選訪談地點，確保受訪者在受訪過程中保持輕鬆自然的狀態以進行敘說，盡量不打斷受訪者的敘事，以保持故事的完整性。另外在進行生命故事的詮釋之際時時參照逐字稿文本，並於報告中引述受訪者的言詞，讓讀者自行判斷與詮釋這些證據。
2. 一致性（coherence）：一致性可從內在和外在來評估。內在部分：研究者將受訪者生命中不同階段與工作經驗有影響相關之處加以整合，形成一完

整的生命脈絡；外在部分：研究者除了直接使用受訪者的語言之外，尚須針對受訪者言語中隱而未顯的意涵進行詮釋，並且為其生命故事撰寫的需要而稍做文字的修改。因此，使用「檢核回饋表」請受訪者針對研究者所詮釋其個人的生命故事進行檢視（如表 3-5），回應故事詮釋與真實經驗之一致性程度，並針對不一致或有疑慮之處進行修正。

3. 洞察力 (insightfulness)：進行生命經驗詮釋的同時，研究者需不斷地自我反思，挑戰過去的自己，在生命故事的詮釋之後撰寫研究者個人之反思，也試圖創造新的新移民女性經驗的圖像。
4. 精簡性 (parsimony)：撰寫生命故事，研究者選用與個人以及工作歷程有重大影響之經驗；並且以精簡的文字來進行受訪者生命經驗的詮釋與分析，細細敘說受訪者的故事。

表 3-5 檢核回饋內容一覽表

| 化名 | 相符程度 | 感想   |
|----|------|--|
| 藍天 | 98%  | 我看了以後我有想到我當時，想一路走來我的命真的坎坷<br>我好想哭喔~~<br>有時候,我往好的方向去想，因為有這樣的進過才有今天的我<br>雖然坎坷可是,我一路碰到很多很好的朋友<br>老實說妳寫的話很好,讓我看的時候很像我在當下   |
| 碧草 | 100% | 親愛的婷婷，我已經閱讀完你所整理和寄給我的資料，感謝你願意聆聽以及幫我整理我自己的生命故事。<br>雖然不會忘記，但是已經很久很久我都沒有時間回過頭來檢視生命所行的經歷。對我來說這是很重要，在閱讀的過程，我腦海裡如同一部電影播放機，在我眼前呈現我真實的生命故事，我感動得流淚...<br>感謝你的用心。辛苦你了。<br>祝好！ 受訪者 碧草留  |
| 深海 | 90%  | 寫的很好，大部分寫的跟我所講的意思一模一樣，可是有幾個點可能是我講的不夠清楚讓你誤解，排順序和用語都很好很清楚，短短的幾頁就可以寫出我 40 幾個歲月的故事，看完這篇故事讓我看到自己是個非常幸福的一個人，雖然某一段的生命是非常痛苦，事情過後就會覺得那只是一個過程而已，只要堅強、忍耐、努力相信應該都可以熬過去。  |
| 暖陽 | 100% | 看完自己的故事，我要先感謝游婷婷小姐，感謝她為我撰寫出這麼美麗的人生自傳，單憑我的敘述，卻勾起埋藏在童年時那段快樂的回憶，彷彿就像一部人生的放映機一樣，一幕一幕的在我眼前緩緩播映著，隨著故事的內容，憶起自己的童年時光是多麼快樂、青年時光是多的勇敢，一路走來，自己肯衝、肯學、肯努力的讓自己去享受人生中的每一個時光、每一道關卡，品嚐這過程中所有的酸、甜、苦、辣，人生不就是如此嗎，每個人都有每個人要走的關卡、要過的考驗，通過了，享受的就是一望無際的璀璨光芒，一路走來，我一直深深相信我一定可以勇敢闖 |

表 3-5 (續) 檢核回饋內容一覽表

|    |    |   |
|----|----|---|
|    |    | 過每一個關卡，因為我只抱持著一個信念，總有一天我一定可以熬出頭，只要我不放棄自己，就沒什麼可以難得倒我，時時告訴自己，加油，我是最棒的，把握每一個當下，珍惜身邊每個親友，我就是最幸福的。 |
| 星月 | 符合 | 內容大致沒有問題。   |

## 第六節 研究倫理

在研究過程中，幾點需遵行之研究規範茲說明如下：

### 一、告知後同意

研究者邀請受訪者的同時，即會清楚說明研究者的背景，以及欲從事之研究範圍與研究目的，在取得受訪者的同意下進行訪談。由於以人為對象之研究將會對研究對象本身的生活造成影響，即使受訪者同意參與研究，在研究的過程當中，受訪者有權力隨時停止研究，研究者皆須予以尊重。

### 二、尊重隱私與保密

為保障受訪者本身不因研究的出版而對其生活造成過多的影響，所有受訪者所提供的資料將予以匿名處理，並且減少非必要資訊的曝光，避免因資料而探測出受訪者個人身份之可能性。逐字稿引用時如出現受訪者的姓名或是單位名稱，則以「化名」或「機構」代替，其他非必要資訊則以「.....」予以省略。另外，研究者探詢受訪者之生命經驗，將完成之生命故事進一步請受訪者閱讀，任何受訪者不願曝光的私密內容，研究者皆尊重並予以刪除。研究完成後，將受訪者的原始文本資料、錄音檔予以銷毀。

### 三、不傷害研究對象之身心

研究者在研究過程中，有義務與責任確保不會造成受訪者長期心理上的傷害。本研究在探詢受訪者的生命與工作經驗，盡量保持讓受訪者感覺輕鬆自在的狀態，降低因研究造成受訪者心理傷害。

## 第四章 她們的故事

於此章中整理三位東南亞籍新移民服務工作者的生命經驗故事，從故事中可以看見她們的家庭成長背景、重要事件的影響、婚姻的歷程、台灣家庭與生活的適應，一直到進入非營利組織工作的契機、歷練與成長。三段故事的主軸各有些許差異，但仍以兩大部分做為故事表現重點，第一部份是受訪者在成長歷程中有重大的影響的事件；第二部分是受訪者進入非營利組織中工作的脈絡。

故事的情節是以時間順序呈現，並且加註段落主題，使讀者容易閱讀與理解受訪者的生命脈絡；書寫上皆依據受訪者的敘述，再加上研究者對語意的詮釋而組成，主要呈現受訪者的真實經驗與感受。

每一段故事前的「生命階段」，是受訪者自行從出生到現在的生命經驗所劃分的階段，並將每一階段命名主題，研究者以此為基點，並增加敘述每一階段的主要敘事內容，作為受訪者生命故事的大綱。

### 第一節 藍天

藍天的生命階段

第一個階段：0歲~12歲 【童年】

即使稱為「童年」，卻不是個幸福快樂的童年。從小就要幫忙家務事的藍天，對童年的印象是又忙又累...

第二個階段：12歲~18歲 【忙碌】

延續著童年的苦情生活，阿公的生病與過世更讓家庭產生劇烈變化。為了協助父母讓家庭穩定，藍天國中畢業後未再升學，在家中協助家務工作。

第三個階段：18歲~33歲 【摸索】

藍天開始到大城市工作，並且透過媒人介紹嫁來台灣，一直到後來進入機構工作，這個時期很漫長，藍天仍不斷地在探索自己的方向...

\*\*\*\*\*



## 小媽媽，童年

印尼四、五點的清晨，才國小年紀的藍天已經起床忙著煮飯、煮咖啡，下課後也要趕回家做家事，洗衣服、拖地、洗碗，樣樣都要做。

藍天的家族是客家華人，家裡開雜貨店，也做了幾樣大買賣，生活無虞。但是，父親總認為家事要自己做，因此家裡不像是其他華人家庭會聘請佣人來幫忙，而父母又忙著做生意，家事幾乎都落在身為長女的藍天身上。藍天無奈地說自己沒有幸福快樂的童年，也不認為自己有「好命」過...。

『我下課回來我要做家事，因為我媽媽很乾淨，所以我要拖地，每天拖三次，對，還有洗碗筷，還有那個從河邊那邊，我要用水對不對，我要...提水回來，.....。早上起來就是要煮開水之外，就是要洗那個茶杯阿，.....，一些碗筷就要洗過，還有要拖地板，還有洗衣服。』

『家裡很好過，可是爸爸不會去說很好過又叫...佣人...幫忙，不會，爸爸要讓我們自己做，爸爸說你這樣會做家事，你以後嫁出去就知道說你要怎麼做，你要作人家的媳婦你就知道，年輕的時候不要太好命。我覺得我年輕沒有好命過，真的...』

## 阿公病重，家產耗盡

曾是一家支柱的阿公生病了！為了治療阿公的病，家中的積蓄幾乎花費殆盡，經濟頓時陷入困境。身為長女的藍天不願讓自己成為家裡的負擔，甘願放棄升學高中的機會，一方面在家裡幫忙，一方面等待外出大城市工作的機會。然而，阿公仍然還是過世了，家裡的店也收了...。

『.....。阿公...在我國中還沒畢業...生病...，.....，他賺了很多給我們，然後他走的時候就他那些他賺的.....帶走，.....我爸爸真的是要快垮了，.....，他生病一下子這個一下子，都是去（看）醫生。』

『然後到國中的時候他過世，我們家裡也差不多.....沒有這麼好過了啦。.....。』

『所以我們的店也慢慢收，那時候我也覺得蠻辛酸的啦，因為我們的店也真的是沒有辦法經營下去，.....。』

## 初次工作，遭受剝削

鄰居家的女兒在雅加達開服飾批發店，一直等待機會外出工作的藍天經過鄰居長輩的引介，初次離家遠赴雅加達工作。雖然都是華人、也是從小就熟識的鄰居，但是老闆娘並未對藍天有特別待遇。跟其他員工一樣，藍天工作時間十幾個小時，吃飯沒有定時，洗澡也要排隊，晚上休息時間還得跟女性員工一起洗老闆全家以及其他男性員工的衣服，在艱苦的工作環境中持續了四個多月。那年藍天才 17 歲，第一次明白被「剝削」的感覺。

『我們就很忙忙忙，有時候忙得喔.....肚子餓沒有吃早餐，一直喝水，一直喝茶，...，中午也是時間都整理好了之後才吃，有時候忙得累了吃不下。然後晚上都到印尼的時間 10 點，10 點我們台灣是 11 點才關門，關門我們還要坐車到家裡，而且我們不是回去就洗澡，.....，衣服我們要

洗，老闆的，老闆娘的，小孩子的，……，員工男生的員工呢我們要洗，我們五個女生就坐在那邊，阿有的是洗的洗、阿有的弄乾淨，有的用洗衣機弄乾，晾的晾這樣，不是說一件兩件，是一堆……！覺得那時候很累，我就每天都會哭，每天都會哭，就會想回家。」

『我那邊做四個多月，四個多月我覺得阿……幾十年的感覺……』

## 媒人介紹，嫁來台灣

之後，藍天零星做了幾個工作，但是時運不佳，未能找到穩定且合適的工作。當時在鄰里之間很流行嫁來台灣，婚姻仲介的媒人也找上了藍天，詢問藍天是否有意嫁到台灣？藍天心想反正在家裡也沒有事做，而且嫁去台灣就不會給家裡帶來負擔，一股衝動便答應了相親，很快地就與第二個相親對象結婚。

『我爸爸說：「看你啦！」就看我，我說我要結婚了嗎？好啦！那時候想說家裡不知道要做什麼阿，然後，家裡就是經濟有一點不好，就答應說好，就這樣訂婚，訂婚那時候 21 歲就來台灣到現在。」

## 孤獨的婚姻生活

先生年長藍天七歲，年齡差異不算大，身體健康，也有一份固定工作。但是，先生對藍天不關心，也不會協助藍天處理任何生活上的瑣事，夫妻之間極少有情感交流。從小就習慣凡事自己處理的藍天想著：「沒關係，他不做我自己做，我會慢慢教他。」

『我就發現說我老公他什麼都不管、什麼都不懂，他就是...從小都是爸爸...弄好好的，……，我看我老公領薪水的時候沒有看到薪水嘛，是我公公在拿，簿子什麼我們要什麼我們跟他拿，那時候我很認命喔我想說沒有關係，……，我老公這麼...厚意、老實，我要改變他。』

『他沒有辦法作，我作沒有關係，因為我已經嫁過來這裡了。』

『慢慢看我老公就是很老實這樣子，沒有什麼意見，然後又不會說出去玩，覺得...這樣也好啦，……，反正嫁過來了，要回去是會很丟臉的事阿！』

藍天始終試著要讓先生「做事」，但先生依然無動於衷。

『就是慢慢去教他，教他跟人家講話阿...做什麼事情阿，……，他不要。小孩子看醫生，都是我；小孩子聯絡簿，是我；寫什麼是我、什麼都是我！』

日子久了，藍天終於明白，先生不會有「會做」的那一天……

沒有家人的支持，藍天將重心放在兩個兒子身上。顧及兒子的日常照顧，藍天選擇可以短時上班的工作，像是賣滷味、鹹酥雞的工作。即使後來到藥局全天上班，也是因為老闆願意通融藍天在孩子有事情的時候可以請假。對此，藍天很感謝地說，自己很幸運，都遇上好人。

『我去工作.....去幫人家賣滷味的時候阿，都是台灣人，我一個新移民，她們也是蠻照顧我的，.....。早上八點到十二點在滷味那邊，然後，兩點到五點在鹹酥雞那邊，我就跳來跳去嘛，很忙喔！』

『為什麼我會選這個工作，為什麼我不要去工場，要賺很多錢？我要照顧小孩。』

孩子漸漸長大，藍天對於孩子的教育顯得特別緊張，在沒有人可以協助的情況下，更極力尋找機會學習，增強自己的能力。

『學校有什麼事阿，聯絡的是我，參加什麼開會什麼就是我。所以，小孩子還沒讀國小之前，幼稚園之前我就很緊張，因為什麼，先生不會教，如果我不會教的話，以後小孩子回來要問我什麼我怎麼辦？然後我找機會，如果有機會我要去學習，所以人家去讀書阿、考駕車叫我去的時候我都會去。』

## 堅持助人路

**助人的動機** 藍天參加某團體開設的機車考照班，因為學習能力強，很快就可以考過駕照，但是卻發現有些人一直考不過，一問之下，才知道有人聽不懂考照題目，開始興起想要擔任「翻譯」的念頭。

『考駕照因為很多人進去考，考過的只有 10 幾個而已，想說為什麼，姊妹他說，聽不懂！.....。然後我就在想，如果有翻譯的有多好，一個一個解釋，可能人家就考比較好。然後自己在想，如果我有機會可以服務這塊的話，我要、我會！』

學習能力強的藍天果然引起社工的注意，詢問藍天協助服務的意願。

『我去考駕照那老師發現我啦，我的學習還有我講話。』

『他說：「以後我家訪姊妹的時候有事情什麼要翻譯，我會叫你來」，就是這樣喔，這樣發現我的。我說好，我答應好喔。「這個是當志工喔」，我說「沒關係，只要你需要我我就去」

然而第一次與機構的接觸因為社工離職無疾而終。

後來，在一次電腦課程中，主辦的社工同樣注意到藍天的學習與表達能力很好，即詢問藍天是否願意協助社工進行服務，苦無機會的藍天馬上一口答應，即使是犧牲自己的休息時間也甘心樂意。

『後來我去那邊上課，她們的社工也是看到我這樣跟她們講話幹什麼，有一點...他說「.....，改天如果要協助的話阿，可以找你嗎？」我說「可以，可以！」然後他有一次拿那個文件給我看，他說「你看的懂這個嗎？」我說「看的懂阿」他說什麼意思，我就翻給他聽，他說「恩」。然後，...他說「.....，我們禮拜天阿都會去家庭訪問，你要不要一起來？」我說「好！」。...我休息時間是禮拜天而已耶，可是我沒有休息，我說好，出來幫忙。』

從當志工開始，藍天跟著社工到新移民姊妹的家裡進行訪視，因為表現極佳一度升為正式的助理。

**將心比心，誠心幫助** 藍天在服務過程中，對於同樣從印尼或其他東南亞國家的姊妹，總是以將心比心的態度相待。這樣熱心且真誠的態度，不僅讓新移民姊妹深受感動，也讓當時的主管對她讚許有加。

『那邊有姊妹來，她講很多。我說「我知道妳的心情，因為我也新移民」。……，她走的時候我們的主任馬上跟我講說：「……，你講那一句話真的是，喔！很了不起的呢！」』

持續做了七個月之後，機構因故無法繼續經營而停止工作，後續承辦服務的社工又藉由前任社工的介紹而找上藍天，邀請藍天協助連結在地資源，藍天同樣是毫不猶豫的答應！

『他打電話給我的時候，他說他有 DM 嘛要送到...各個的印尼店、越南店，他說不知道要怎麼去，他不知道路，然後，「可以帶我去嗎？」...我說「好！什麼時候？」「中午幾點幾點。」我說「好！」就帶他去。』

這時候，除了家訪之外，藍天參與了更多面向的服務工作，包含了到學校進行多元文化宣導。

『後來他有什麼活動的話他叫我去，叫我去幫忙，幫忙然後呢，剛好這邊有教育局吧，就教育局嘛，就設那個多元文化宣導，然後就...建議我跟她們一起。』

**全職工作的機會** 剛好，機構申請勞委會的多元就業方案計畫通過，隔年可進用幾位新移民姊妹到機構工作，藍天在這之前就曾到就業服務站登記，已在篩選名單之中，又因為已經有在機構中服務的經驗，使她得到正式在機構內工作的機會。

『這邊就是有那個多元的，面試進來，……，之前還沒要進來我就已經報名了。我要這種工作，然後剛好被抽到，就來這邊面試。』

**工作不適應** 但是，正式工作所帶來超乎以往的工作量，以及同事之間的相處產生磨擦，藍天感受到極大的壓力與不適應，甚至一度想要離開。

『工作是壓力很大，我剛開始覺得喘不過氣來，因為我剛進來，我……摸索不到那些東西，……，對主任又不熟，對其他的工作又不熟，我壓力很大喔，那時候喔，我回去...工作的地方又很遠嘛，我住很遠嘛，我覺得壓力超……大，就...不想做了你知道嗎？』

『工作量比較大阿...，……，有時候禮拜六、禮拜天沒有休息。……，壓力真的很大，那種壓力不是說工作是太重這樣，因為是沒有辦法適應的那種壓力你知道嗎？對阿。我們人很多嘛，難免會有一些...個性不合，……。』

**依然堅持** 經過將近一年時間，靠著工作伙伴彼此的鼓勵以及服務過程中得到的正向回饋，藍天終於克服了在機構中的不適應，依舊堅持下來了。

『雖然說我們人跟人在一起有摩擦對不對，有時候他們也會鼓勵你阿。』

『她們有時候就會講「喔！好好喔！碰到你，不然我就不知道我的權利在哪裡。」』

**機構用心培育** 機構主任鼓勵母語為客語的藍天向客委會申請「築夢計畫」，並提供書面文字修飾的協助。而藍天的計畫構想，是要將台灣與印尼的客家文化作一交流。藍天很興奮地談起獨自應付計畫審查所需的報告與面試過程，但審查結果只獲得備取，藍天雖難掩難過心情，仍感謝著機構主任對她的培育及協助。

『我對他我真的...感謝還是感謝，你看他把我們磨練到上台講話...會不會抖，不會。誰跟我們對話，我們也不會。我去客委會去面試的時候，我只是嚇到而已，也不會抖，會緊張啦，可是也不會說被他們這麼多人打到，也不會阿。』

藍天從服務工作中得到快樂與成就，以及實現自己的機會。助人的工作，藍天衷心地期盼能夠一直做下去。

『我覺得我出來這樣工作我覺得很快樂，可以服務人家、可以幫忙人家，人家需要的時候。雖然說很累，可是我很開心。』

『我可以幫的話我盡量去幫，.....，在這個工作，如果有機會的話我要一直做下去，要幫這些需要的人。』

### 何處是我家...

然而，不和睦的婚姻讓藍天無法感受到家庭的溫暖，內心深處仍然盼望著返回印尼居住的那一天。一種對愛與歸屬的渴求在心底牽引著.....。

『後來呢我有在想，是不是我要回母國。』

『我想說先把我婚姻用好，如果真的是這裡沒辦法，如果這個工作有可以繼續下去，我當然還是會在這裡，對，如果沒有的話，我可能要選擇回去。我不知道為什麼會想說我老要回去印尼，我會這樣想，.....。』

\*\*\*\*\*

### 研究者觀察與省思

在訪談之前即認識藍天，記得初次見到藍天，其開朗又直爽的個性，心想又是一位樂天知命的印尼姊妹。沒想到，在瘦瘦小小的肩上竟背負著沈重的家庭壓力，開朗笑容的背後埋藏著無力感。

在藍天的生命中，我看到的是一位持續為家庭付出的女性。從小家事就要一手包辦，為了不讓娘家有經濟負擔而嫁來台灣，現在又擔負家庭照顧者的角色，甚至選擇「助人」的工作.....，這樣一直重視他人的需求大於自己的女性，其間走來的路程是多麼辛苦！

藍天用了好幾次「辛酸」來形容她的經歷，談到辛酸處幾度眼眶泛紅，是藍天的感性之處。一直在為家庭付出的女人，如今卻難以找到歸屬，不禁讓人感到心疼。「被需要」，似乎是藍天在找尋的，在服務工作中，她找到她想要的存在

感與成就感。但是，婚姻的不美滿仍是她心中的缺憾。我想，藍天也很清楚，唯有穩定的婚姻與家庭才是她的歸屬，可惜這已不是「凡事靠自己」的藍天可以掌握的。

或許藍天沒有高學歷，也沒有太多人支持著她，但是她對助人工作的熱誠是我所敬佩的，也因為這份熱誠，她很清楚自己的目標與方向。「我要，我會！」，是藍天訴說著對助人工作的嚮往與堅定，同時，彷彿也在提醒著我勿忘初衷。

最後，謝謝妳藍天，妳願意告訴我妳極少向人傾訴的生命故事。妳說妳還在飄盪，而我更相信妳是那開闊的藍天，擁有寬廣的心胸可以包容萬物！

## 第二節 碧草

碧草的生命階段

第一個階段：0歲~18歲 【仰賴父母（雙親）期】

在成年之前，碧草盡情地享受父母所給予的呵護及愛。在長輩的影響之下，對於事物總是感到新鮮又好奇。

第二個階段：18歲~23歲 【學習獨立期】

父母突然重病，碧草擔當起一家之主的責任，掌管家庭經濟來源的雜貨店生意。父母已經無法保護碧草，是碧草學習完全獨立的時候。

第三個階段：23歲~30歲 【社會參與期】

父母身體痊癒後，碧草離開家鄉，獨自一人到大城市念大學、工作。雖然辛苦，仍是自己追求的方向。這個時候，月老的紅線所牽引的另一個人出現了！

第四個階段：30歲~41歲 【新環境適應期】

碧草來到台灣十多年，還是在適應這個環境。碧草認為，即使在自己出生的社會中，總是會有新的東西出現需要學習，只是程度大小的分別而已。

\*\*\*\*\*

### 儒家書香世家

碧草的家庭儒家思想濃厚。爺爺是漢文老師，爸爸也喜歡漢文的詩詞，在耳濡目染之下，碧草稍微懂得漢文，也會以越南語背誦三字經。碧草的父親從小就教導孩子們傳統的價值觀念，同時也會分析與解釋傳統觀念的意義與重要性，用開放的態度傳達傳統價值。

『我們家庭是一個儒家很濃厚的一個...儒家的味...(儒家思想)對,所以...但是因為如果這樣子可能就儒家的思想有很多一些保守的,但是我們家很特別,因為我們因為生活在那個...生活背景的關係,我爸媽那個在我們越戰結束的之前他會有一些公部門的工作,他的思維就是會有保留儒家的思想傳統的保守,但是同樣他也會很開放。』

『我覺得最大的一個讓我印象就是父母從小就會...就是被父母陪同...陪同,給你很多愛,像我爸媽就很愛孩子,所以他從小給我們真的很多很多的愛。』

**政治造成家變，平安才是福~** 碧草的父母原本是政府部門的公務員，1976年南北越統一後，不再有公務員身份，為了生活做起了雜貨店生意，家產和許多人一樣被政府歸為國有，人民發出不平與憤怒聲音，但是碧草的父親卻從不埋怨，反而告訴孩子們，比起過去在戰爭時無時無刻地擔心危險來臨，現在的生活至少不需要再害怕，可以安心地過日子。碧草的父母用實際作為來教導孩子們平安知足才是最重要的。

『他說現在很好阿，像以前那個年代雖然生活很好，但是，每一天都聽到炸彈，每天都聽到攻擊，每天都聽到那個喇叭都一直..會有那個一丅一丅的聲音有沒有，.....？所以我爸說這樣很好阿，現在不會聽到這些了，很和平，很好，對。然後不會那種害怕，每天都會一直害怕你明天的日子是如何，你能不能存活到明天這樣子。所以，這個我覺得意味著你知足啦，那個平安就好。』

### **父母重病，挑起家庭重擔**

在越南，十八歲是一個很重要的階段，無論是在法律上、社會上，每個人都已是成熟且獨立的個體，是自我負責的開始。十八歲的碧草才剛從高中畢業，正準備念大學的時候，父母卻同時生了一場重病，為了整個家庭的利益，碧草選擇承擔起家庭責任，開始掌管家裡雜貨店的生意，以及整個家務工作。

『因為我妹妹還沒到高中，我爸爸希望不可以讓他這樣子還沒畢業，他希望一直讀，那另一個是我哥哥，我哥哥當年已經念大學了，那所以呢，就變成我，因為我是長女嘛，那我長女我覺得在這個時候家庭遇到困難的時候，我必須幫忙我父母或是我家人做一些事情，對。就這樣子，就在我考完大學的那時候就不能上去了。』

為了家人，碧草很盡力、盡責地做好家中的工作，不但勝任而且稱職，久而久之也樂在其中。

『.....當時一直做一直做，沒有說我多麼能幹，但是就一直做，對，就是反正該收的就收了嘛，晚上嘛該休息就休息，早上就開店，生意要做就這樣做，每天都這樣子，然後就樂...其實也會有樂在其中阿。』

然而，撐起家中事業的同時，碧草看到以往同學一個個從專科、大學畢業，心理不禁難過了起來，深怕自己就此停留在原地，無法繼續踏上升學之路.....

『看到我們的高中同學有了...就畢業的畢業嘛，就是大學啦，或是她們專科的畢業的畢業阿，都出來了，就是回頭看自己有點...就是沮喪啦。.....。就是那個好像很擔心那個（讀大學）機會會不在...。』

### **卸下重擔，追求夢想**

經過五年的時間，父母的病情漸漸痊癒，父母告訴碧草可以過她想過的生活了，而碧草下定決心對父母說，想要到胡志明市去！透過這幾年在家的磨練，



碧草已然學會獨立自主，不擔心獨自一人到大城市生活的困難，一心想想要開創自己的新生活。

『23歲的那一年結束了之後，她們比較好一點，她們說你現在可以做你想做的事，好，我跟他說我要到胡志明市去！』

到胡志明市的生活確實不輕鬆，靠著半工半讀、省吃儉用的，碧草才得以完成大學學業。畢業後隨即在一家保險公司裡擔任組長一職，負責員工教育訓練的工作。在工作之餘，則兼差當起家教老師。

### 月老的紅線~從越南到台灣

**邂逅「台郎」** 碧草某次去做家教時，剛好遇到雇主正在接待一群從台灣到越南投資的「台郎」，雇主一時興起，邀請碧草當場寫中文，碧草基於禮貌而寫下「很高興認識你們」等字即離開，從此與先生結下姻緣。

『對，很奇怪，怎麼突然叫我寫中文，然後我想想，喔，好啦，一個禮貌上啦，我就寫下「很高興認識你們」，就走了。姻緣就從這裡（笑），紅線嗎？月老的紅線對不對，就從這裡開始了。』

經過一段時間的來往，碧草認為先生是個性情溫順且正直誠實的人，但由於是兩個來自不同國家的人的結合，不論是碧草的父母或是先生的家人都對這段感情有擔心。

『然後我爸媽看的時候一開始他們說不要嫁給華人，因為華人會有這個...三妻四妾一個毛病。』

『但是後來我先生的家人也不願意，他覺得你今天跟一個外國人交往，這樣子可能會有一些的...帶來生活上的一些不方便，比如說生活不適應阿~家庭的文化啦語言啦很隔閡阿，對，很多的事情讓他（先生家人）覺得太麻煩了，.....。』

尤其是先生的大姊更是從台灣飛到越南，要看看這個讓弟弟心儀不已的女孩。

碧草與先生分別和對方家人見面談話之後，都讓對方家人感到相當放心，碧草與先生的大姊更是一見如故，相談甚歡。兩人的感情終於獲得家人的認同，碧草三十歲那年與先生結婚，來到台灣展開新生活。

### 適應，是不間斷的功課

來到台灣沒有多久，在區公所上班的小叔，得知民政局舉辦生活適應班課程，隨即通知碧草這個消息，先生從外地工作回來後馬上帶碧草報名課程。

『他告訴我：「大嫂，有課你要不要上？」然後他就跟我講你去哪裡報、哪裡報，然後有一次我先生他從那個什麼...墾丁來嗎？墾丁回來，然後他就帶我去報名。』

隔年，碧草在大姑與小姑的陪同下參加機構舉辦的生活適應活動，當時邀集了各局處談新移民的居留法令、就業權益...等等，可以獲得許多新知識讓碧草感到相當開心，從那天起，非常積極地參加機構的課程。

『結束那場之後真的很開心，好快樂，沒想到來這裡可以參加這樣的活動耶，好棒的活動，而且我們大姑小姑陪同耶，對，兩位姑姑一起陪同。』

**積極追求新知，獲得機構賞識** 縱使碧草已經有中文的基礎，台灣的用語明顯跟以往所學不一樣，生活上的溝通開始產生問題。所以，碧草只要遇到問題就會打電話給機構的社工人員，久而久之，機構內的同仁相當欣賞碧草積極學習的態度，加上碧草的各樣學習都顯得較為出色，基於服務的需要，機構邀請碧草以志願服務的性質協助服務工作。

碧草認為，與其他同鄉姊妹一同上課或是透過協助而傾聽她們的故事，可以擴展自己的生活圈，至於報酬則沒有那麼重要，只是盡自己的能力去做。

『當時...也開了一些課，...開了一些生活適應的課程，生活適應會有一些的通譯費，一開始我也不曉得有這個通譯費，反正我覺得我可以去做我就去做，而且就每天帶著孩子出來跟姊妹在一起聽聽她們的故事，或是跟她們一起上課，就很有趣，覺得就是你的人際關係不是在四個牆壁裡面，而是已經你可以擴展，所以比較適合我的性格，後來就...有些活動我就會去參加，然後能協助姊妹我就去協助。』

在機構從事志願服務大約兩年多的時間，某天早上，碧草接到機構主任的電話，詢問碧草是否願意擔任機構的正式員工，當時，碧草已有一份在人力仲介公司的工作。

『在志願服務工作的過程我還有一份工作，是在人力仲介公司的工作，但是那份工作我覺得對我個人特質來說是不太適合，我可以勝任，但是那工作其實是沒辦法長久的，對我來說。』

**彈性工作，兼顧母職** 碧草詢問家人對於在機構中工作的意見，另一方面，碧草因尚須照顧年幼的孩子，詢問機構是否願意體諒她在孩子生病或有家務需經常請假的情況。由於獲得家人的尊重以及機構的體諒，碧草選擇依循著自己的興趣，一個月後正式到機構上班。

『我跟家人去講，我跟我先生阿跟我家人講說那個工作就目前這樣一個性質，那...就是家人的意見嘛，他說尊重我自己選擇，你覺得你喜歡那份工作就好。』

『.....講說「只要你把工作做完，完成你的工作，我們不會一直..比如你有假你可以請假，有一點稍微的彈性。」我覺得這個彈性對我來說是非常的重要，因為我如何去工作，因為我喜愛這個工作，我可以去全心全意的投入，但是同時我也可以兼顧到我的家庭。』

**人生就是要不斷地面對挑戰、突破挑戰**

正式上班還是跟志願服務有很大的區別，對社會工作的概念、對專有名詞的理解，還要學習如何面談、寫個案記錄，對碧草來說就像是從零開始學習，每一樣工作都是挑戰！

『我在越南我讀社會學系，我對社工這個東西是完全...，對社會學有概念，但是對社工沒有概念，人跟人直接的一個工作模式我沒有概念，所以就一進來就像從零開始，你什麼都學什麼都學，每天都要很認真的學。』

**突破生命框架** 碧草非常喜歡服務工作，不但為自己帶來許多的成長，也突破了以往的生活模式。過去，碧草的人際圈總是有很清楚的界線，不會與不同生活環境的人相處，遑論成為朋友。服務工作卻讓碧草打破了框線，傾聽來自社會底層求助者的生命故事，欣賞每一個生命的困境、難處與美麗。

『我記得我小時候，幾乎到大學畢業之後人都嬌嬌這樣子，跟誰當朋友要有一個圈子，要做什麼事情要有一個圈子，不會去隨意地擁抱別人，隨意跟一些人說話啦，很難去談吐自己的心裡...等等。就是對自己有一些的...劃你自己的一個框框，.....。但是從事這工作其實我覺得獲益良多，我覺得我可以跟任何的姊妹去談，今天不管你學位多高、工作多好，或是你的身份，不管你做什麼工作，我有一些新的認知，比如說我覺得不管什麼工作，都是一份好工作，他有好的方面，就是各有利弊。還有姊妹背後的有很多他們的生活的背景，還有他的心思，但是以前你沒有接觸的時候，也沒有辦法去理解，今天像說特種行業他有特種行業一些的辛酸，他的故事、他的生命，但是後來我進去...的時候我才開始去探討，開始去聆聽他們的生命故事。』

碧草也從服務工作當中學習調整自己，接納與自己不同的人。

『人家說一種米一百人吃嘛，所以每個人的意見觀念想法都不同，你如何去調整你的心態，去面對或是接受接納這樣的一個人，像以前比如他...他的行為我覺得好像跟我不一樣，或是他說話的語氣什麼的就會劃分，但是像現在就不會了，越來越不會，當然工作的界線有，但是那種是我的一種主觀的區分，就越來越淡，那我覺得這是我個人最大的一個收穫。』

**小小施予，大大幫助** 在服務的過程中，碧草以一貫盡力的態度來協助同鄉姊妹，然而，姊妹所給予的回饋卻是深切而令人感動的。碧草發現，原來自己一個小小的協助，卻對別人的生命產生極大的影響，縱然沒有血緣關係，情感已經在彼此心中蔓延。

『所以就很多姊妹她們...，有的姊妹講說「你幫助我很多，我會很想念妳。」但是我沒有想說我幫她是什麼，我從來沒有想到我幫她是什麼，我只告訴她「我知道的我就告訴她，不知道我就幫她問」，但是她覺得這個過程是對她來說是一個很大的幫助，所以她會打電話來，久了就變成...，她跟妳是沒有血緣關係，可是變成是一個...情感上已經有一種情感，久久就很想關心現在的情況如何。』

『這些姊妹因為這樣，不分你的身份地位了，不分你的背景來自哪一省，或是你是哪一國，已經有那種情感，那是回饋，你做了什麼事情其實也過了嘛，該做的也做了，但是在被接受幫助的人，她就會去想。』

**溝通不良** 曾有幾次碧草與機構主任發生衝突，讓碧草最害怕職場中發生溝通不良的情況。沒有充分的溝通，讓碧草心裡感到很不舒服及不被尊重。

『我個人最害怕就是那種溝通不良的情況，我不喜歡那種感覺，反正在一起工作要有一些討論，或是一些的溝通，我最不喜歡的就是被決定的那種，.....，有時候人跟人的溝通如果說沒有溝通好的時候，那就是工作的一個壓力。』

**工作瓶頸** 在機構的時間越來越長，工作上沒有新的突破對碧草來說也是另一種壓力，也曾萌生轉換職場的念頭。然而，碧草決定在機構中繼續努力，更加充實自己，學習足夠的專業知識之後，可以接受更多的挑戰！

『但是那種瓶頸...沒有突破、沒有受到挑戰在我的性格裡是一種壓力，對個人來說是一種壓力，後來我就決定了我去充一些的就讓自己更有能力，我要去學習一些東西讓自己有能力，然後我可以...等我可以學到足夠的相關領域的專業知識之後我在...就有一種轉階段的重新出發，我目前還在努力當中。』

### **對服務工作的期待**

在新移民服務的領域裡，碧草認為未來還有很多很多的事情可以做，只要是對外籍姊妹有幫助的都可以做。因為離鄉背井，外籍姊妹更需要精神上的鼓勵與支持支持。

『做很多阿！可以做很多很多事情阿！做很多別人沒做的到的阿，非常多阿。姊妹在生活適應上面很多事情都可以協助阿。比如生活適應今天你看食衣住行這個部分，還有他的文化、中文的學習啦或是夫妻溝通，很多，我覺得其實想到什麼只要人遇到問題都可以。』

### **對自己未來的期待**

碧草期待能持續在機構中工作，有專業上的學習與成長，同時陪伴孩子長大，對碧草來說，現代女性與傳統母職的角色是並進的；等孩子獨立之後，期盼能回到母國服務，或是進行研究，這是碧草的夢想，也希望有實現的那一天。

『甚至我曾經還會想到說我去國外唸書，念社工系有沒有，我可以過一些比較...一般的那個...儉樸的生活，我可以去服務...更需要的人，甚至我還想回到我的國家，就是孩子比較獨立的時候，其實我還可以去，還有我想做更多，比如說跨國婚姻的一些研究阿，就是跨國文化的一些研究，看能不能去協助。那這個其實是一個夢想啦，就之後再說啦，那目前的階段就是我剛說的希望你可以有足夠的一個能力，然後去服務姊妹，還有兼顧自己的家庭跟孩子。』

\*\*\*\*\*

### **研究者觀察與省思**

碧草是受訪者當中我最為熟悉的一位，原本我以為我已經對她很瞭解了，但透過訪談，看到情感更為豐富的她。

追求新知似乎就是碧草的人生目標，停留在原地就會讓她好像生命停止了一樣。就像是碧草提到當年因為需要負擔家計，而暫時無法升學一事，讓她心情低落不已，直至現今回想仍會為當時的自己感到缺憾。而後有機會時，碧草更是充滿勇氣的向前邁進，盡力達成期待已久的目標！

是的，碧草很勇敢，勇於追求自己想要的生活，而且毫不吝嗇地為自己想要的的生活來付出，不論是對於工作或是家庭，充滿精神迎接每一個挑戰！另一方面，碧草也很感性，在提及曾經幫助過的外籍姊妹時，碧草感同身受於她們困難的處境，情感的觸動可以看見碧草於對個案工作的投入。

在服務工作許久，也曾與碧草一樣覺得沒有新的突破而陷入低潮的時候。但是，換個角度想，究竟是工作真的太單調？還是自己從未想過如何讓工作更加精彩？從自身出發，調整工作思維，必然能有另一番風景。如同碧草願意突破限制，增強自己的專業能力，相信她未來的路必能更加寬廣！而我，也會持續在這條路上為碧草加油！

## 第三節 深海

深海的生命階段

第一個階段：0 歲~23 歲 【初步】

深海在泰國南部的小鎮家鄉中渡過她的童年，到國中畢業後，深海到了曼谷這個大城市就讀高中以及大學。深海喜歡讀書，沒有壓力，

第二個階段：24 歲~34 歲 【幸福】

深海完成大學學業後出社會工作，27 歲到澳洲遊學，30 歲與台灣先生結婚後有四年在泰國生活。深海享受著獨立且自由的生活，生命都掌握在自己的手中。

第三個階段：34 歲~48 歲 【磨練】

深海跟著先生到台灣定居，從一個獨立自主的女性，變成整天做家務、照料三餐的家庭主婦，好長一段時間才走出那四圍牆。經過磨練，生命更加萃練。

\*\*\*\*\*

### 生命的初步

深海出生於泰國南部的一個小鎮，鎮上有 80% 以上都是廣東華僑，深海是第三代。平時深海與長輩用廣東話交談，與兄弟姊妹以及朋友間則用泰語交談。

『我是華僑，我父母從小時大概四、五歲他們就第二次大戰的時候就到泰國那邊去，他們長大了之後才認識。然後，我們是...我父母是廣東人，所以我是華僑，第三代。』

深海家裡一共有九個兄弟姊妹，深海則排行老七，與最大的哥哥、姊姊相差十多歲。

深海小學時期就讀泰語及華語的雙語學校，但是因為華語課程節數不多，深海只有一點點的華語基礎。在小鎮的國中畢業後，深海聽從三哥的建議到曼谷就讀高中，當時三哥已經在曼谷的大學讀書，與同鎮上的朋友合租一棟房子，深海便跟著哥哥一起在曼谷讀書、生活。

『我一個哥哥他在曼谷讀大學了那時候，他說「你就來曼谷讀書好了，不要在那邊讀書，如果在曼谷讀書就讀高中這樣子」，那時候也沒有很有主見這樣子，那我就...就國中畢業就去曼谷了。』

三年高中畢業，深海順利地考上曼谷的大學。由於國中時期對數學產生興趣，加上喜好用理解的方式讀書，深海選擇了經濟系就讀。深海了解自己，也做出了選擇，所以讀書對於深海來說是快樂的。

### 離開校園，走進社會

將要大學畢業前，深海透過朋友的介紹到一間專做台灣團的旅行社上班，負責訂飯店、餐廳等行政工作。深海決定到旅行社工作，兩三個月後也準時從大學畢業了。深海獨立又自主的生活，更是為自己負責任的表現。

『因為我們很獨立，所以這些事情我們都自己做決定，因為我們從...去曼谷讀書的時候就很獨立了，有什麼事情自己做決定，我都自己做決定，都不用跟我父母或是誰商量，所以變成我已經畢業、工作都是我自己，自己找工作。』

由於旅行社的助理都是台灣人，在無形之間深海的華語的會話能力進步許多，這也是在意料之外的收穫。

**工作危機** 旅行社經理自行創業，深海即跟著經理到新的旅行社工作，這時候深海不再只是訂餐廳、訂飯店的工作，開始處理票務工作，卻在此時出現工作危機。起因於航空公司業務員在未確認好的情況下將一位兩賣，讓公司已經招好的團落入沒有機票出發的窘境。雖然事後處理順利，但深海已工作疲乏，同時間又與男友分手，在身心俱疲之際得知好朋友要到澳洲遊學，深海毅然決然辭去工作，到澳洲遊學。

『就是去學語言啦，也在那邊打工，我就沒有叫我爸寄錢給我，我有在那邊打工就付那個學費、住宿費這樣子，我是覺得蠻值得的那一年半。』

### 婚姻之路

**澳洲遊學，感情加溫** 兩年前，深海大約 25 歲的時候認識了從台灣來泰國工作的先生。先生的叔叔是移民泰國的台商，而先生就在叔叔的公司工作。雖然先生對深海有好感，但是深海的情傷使她無法馬上接受先生的心意。深海到澳洲遊學的期間，先生仍持續與深海聯絡，讓深海的心慢慢地被先生的愛所佔據。在澳洲一年半之後深海回到泰國，並且開始與先生交往。

『因為那時候我這個先生還有跟我聯絡，就是用寫信的聯絡，在那邊的時候覺得說我開始喜歡我這個先生，因為寂寞嘛，他都一直跟我聯絡，我也放掉那個前男友，就是可以全部都忘記掉這樣子，可以接受另外一個人。』

兩人交往近一年，先生在台灣的父母開始催婚，但由於不認識深海，一度反對先生與泰國女子結婚，深海知道後便對先生說：

『結婚是你一個人結婚，我跟你住，我又不是跟他住在一起，看你自己啦！』

沒多久，先生的父母同意兩人結婚，深海與父母、姊姊一同飛往台灣辦理結婚，從決定到結婚期間不到兩個月，而深海正好三十歲。

『我就請大概十天還是十四天的假這樣子，我就來台灣，我爸爸媽媽跟我姊姊一起過來，來到台灣過了兩天我們就辦結婚這樣子。結婚後三天我爸爸媽媽先回去，因為快要過年了，那我就留在這裡過年。請假的日期到了我們兩個人就回去泰國，再繼續上班這樣子。』

即使結婚了，深海夫妻兩人依舊在泰國生活了四年多的時間，每年過年時才到台灣與夫家人相聚。兩人世界的生活，深海既幸福又快樂。

### 回台灣，不如想像中的好

台灣的家人傳來消息，小姑的醫生先生要自行開業了，診所內需要有位藥劑師，希望具有藥劑師資格的先生回老家，在一番考量之下深海跟著先生來到台灣生活。但來台灣的生活，卻是在深海的意想之外，深海...陷入了人生的低潮...

『回來對我先生是一件好事啦，可是對我不是一件好事。』

『那回來台灣大概一個多月，我就準備懷孕第二胎，再懷孕第二個，可是那時候沒有我所想得那麼好，就是台灣的家庭沒有那麼好。』

診所開業後非常忙碌，婆婆也到診所幫忙，家裡的家務工作一下子全都落在深海的身上，不僅包辦所以人的三餐，連小姑的小孩都要照顧。為了不讓婆婆有壞臉色，這些過去從未做過的家務工作，深海都硬著頭皮做。

**憂鬱上身，決心回泰國** 深海從不向先生抱怨，將所有的感受都放在心裡，直到有一天，深海突然發覺自己可能已經有憂鬱症了，決定要脫離現在的環境，回到泰國！

『那我在這裡每天生活都是這樣子煮三餐，就打掃、洗衣服，洗全部人的衣服，一段時間就受不了，就是...我就覺得「我怎會變成這個樣子？」就是我没有做過的事，一來就做這麼多事情，我婆婆就交給我。.....。我記得我懷孕一兩個月，我就摺衣服，我就覺得我衣服怎麼都...摺不完，摺很慢很慢，我頭腦不知道在想什麼，我就覺得我可能有病了，都摺不完。』

深海帶著長女回到泰國娘家，這一去就是一年，長子也已經六個月大，先生忍不住問深海何時才要回台灣，深海淡淡的說自己一人要帶著兩個年幼的小孩還有一堆行李搭飛機會有困難。家人決定趁著婆婆到泰國遊玩之際，讓深海帶著小孩與婆婆搭同一班飛往台灣的班機回到台灣，好有個照應。

**與台灣家人之間的心牆** 然而，回到台灣家中，深海依然要面對永無止盡的家務工作，適應完全不一樣的生活習慣與飲食，更沒有朋友可以訴說心事。深海與家人之間彷彿有道牆，遲遲無法拉進彼此的心理距離。



『回來台灣那種問題還是在，我不習慣嘛，我不習慣他們的生活習慣都跟我不一樣，然後吃的那些我也不習慣，我也沒有朋友，我中文也不是講的很流利，就是很悶、很悶，心情就是很低落。』

『婆婆對我也不是很好，大姑小姑他們也不是很那個，其實他們沒也虐待沒有什麼，可是我總覺得那種...不夠親密，也...管太多。因為我很獨立的人，我不需要你管我這樣子。』

**娘家，喘息地** 長子剛出生的那幾年，深海幾乎是每年都回泰國，卻從不向父母訴苦。深海需要一個安全的地方喘口氣，但不需要父母的擔心。

『我兒子出生的那幾年我在台灣住沒有超過一年，我就回去泰國，一段時間我受不了我就回去，回去大概三四個月，然後我也沒有跟先生拿錢買機票，我機票是在泰國買的，是來回票，一年的票。』

『可是我回到我家，我都不會跟我爸爸媽媽講我在台灣過的什麼生活，我都不會講。那我一回去那邊，我就把台灣的事情全都忘掉，這段時間，我就這樣子，就五六年。』

## 生命的轉機

**擔任學校志工** 直到長女上國小，必須要配合孩子放寒暑假的時間，深海沒有辦法隨時帶著孩子就回泰國。深海同時加入國小的志工，在圖書館幫忙，深海從此有了新的去處，可以在家庭之外，有一段屬於自己的時間。

『她（長女）上一年級的時候我就加入志工，就學校的志工，就在圖書館那邊當志工，我就一個禮拜可能一天或者兩天，就是下午的時候，煮飯煮好了，大家都吃飽睡覺，我就到學校當志工到三點多我小孩下課我就載她回家。我有一個地方可以去，我就待在裡面，有時候我就看書阿在圖書館看書阿，認識一些志工朋友嘛。』

**與機構的第一次接觸** 已經來台灣六、七年，深海才認識第一個同是從泰國結婚來台的朋友，那位泰國朋友雖然比深海晚來台灣一年，但已上過識字班，也認識機構成員。某次機構需要製作東南亞美食，泰國朋友邀請深海協助，深海因此才認識機構，並且透過泰國朋友的解釋，深海正式加入機構會員。

『那個泰國朋友說.....就是一個協會，他們會幫助一些姊妹們，如果加入的話要多少錢。那我就說「好阿！」我就加入會員。可是我也沒有參加他們的活動，那時候的活動也是很少啦。』

**進入機構工作** 剛好，機構申請到勞委會的多元就業方案，需要各個國籍的姊妹到機構工作。深海曾經也試著自己找工作，但是夫家在鄉下地方，沒有工作機會，即使有也不適合，如今機構有工作職缺，深海把握機會嘗試。雖然工作時間只有一年，但是深海認識了許多來自不同國家的姊妹，更可以不用整天待在家裡，感到很快樂。

『午餐就大家一起吃，有時候今天我煮，明天誰煮，我們想吃東南亞的菜就煮你那邊的口味，就是很快樂，雖然在那邊可能會有一些摩擦，可是還是很快樂。』

即使已經外出工作，家務工作仍需照常，扮演好家庭照顧的角色。

『在這一年就認識很多姊妹們，也很快樂，因為你每天都可以出門，不用待在家裡，可是就早餐煮好給他們，然後小孩送去學校了我也去上班，然後比較早下班就回來煮晚餐，就午餐的時候小孩子不在就是你們大人自己處理這樣子，就是我婆婆在煮。』

一年的時間到了，所有因為多元就業方案而進用的工作人員面臨未來的就業問題。有些人認為不適合或者薪資太低而主動離開，其餘的人機構則用應徵的方式決定誰能繼續留在機構工作。當時，有三、四個人留了下來，其中一個就是深海。

『有些在那一年裡面就覺得不快樂，就出去作自己的事情，就覺得說在那邊做錢也沒有很多，然後在外面如果拼一點的話會更多錢，這個工作也不穩定，有些就出去。』

但是，機構財務無法負擔所有人全薪，只能以時薪兼職的方式來聘用這些人。一個月幾千元的薪資實在不足以養家，也有人放棄。而深海原本出來工作的目的就不是賺錢，只要能讓她的生活重新有目標，重新找回自我價值，縱使時間短、薪資少，她也願意。

『因為那時候我的想法是說錢對我來講不是很重要，我最重要的是說可以出來工作，不用悶在家裡，我出來工作我是覺得說...我那六年沒有出來工作是覺得說我的自信全都沒有，我以前工作的那些全都...就是零，什麼都沒有，一個沒有用的人，就是每天帶小孩做家事，那我出來工作的話，我是覺得我的自信全都回來了，我可以做我以前做過的事情，我不是每天在家裡煮飯，一個黃臉婆這樣子，所以出來兩三天也好。』

## 正式成為全職工作人員

兼職工作維持一年多，機構才有辦法每個月以最低薪資標準的報酬支付給深海，深海同時也成為機構專職的會計人員，負責機構所有帳務，包含記帳、製作傳票、報稅、打扣繳憑單...等等，經濟系的學歷背景讓她有基本的概念得以處理帳務。

『因為我是讀經濟的，就是那個會計我有讀過，一點點，那我 OK，就有一次去台北那邊，就是我們要改掉我們的帳的流程，我們去台北那邊就有一個教我們怎麼做這樣子，看了比較簡單、比較容易看的懂。』

除了主要的會計工作之外，深海也需要負責執行方案。機構內的方案執行並非從頭到尾只由一個人處理，而是會指派一個人負責方案的統籌窗口，並且分工給其他工作人員，使每一個工作人員都會參與到所有的方案執行。

『比如說那個案子是我負責沒有錯，可是我還是分工給他們，你幫忙做一個、他幫忙做一個。然後他的案子我也要幫忙他做，不是說只有我負責這個而已這樣子。』

**平行的工作模式** 機構內除了主任之外，其他的工作人員都是外籍姊妹，採取的是平等與尊重的工作模式，每一個成員都有權利與義務提出自己對機構的想法，並且合力解決。這讓深海感覺工作是快樂的，並且困難是可以被聽見以及被解決的。

『我們的組織不是說你一個理事長就管我們全部，我們的姊妹不是這樣子，就連是理事長、主任，我們大家都是同等的，那我們工作起來就很快樂，我們每個禮拜都開會，那有什麼就提出來，提出來就在那邊解決阿，看怎麼解決這樣子。』

工作上難免會遇到某些問題，但因為平行的工作模式可以有效地處理工作問題，深海認為那些都是隨著時間可以釋懷的事情，唯有國稅局查帳才是屬於真正的壓力，深怕自己的一點錯誤會影響整個機構。

『其實對我來說就是國稅局查帳的時候就是壓力很大，因為帳是我做的，……。第一次被叫去查的時候我很緊張，每年都很緊張，因為你被查一次還要被查五年，就每年都會很緊張。』

『其他的我是覺得做什麼工作都會有一些小小的問題，那時間過了就算了，可是國稅局每年都會來煩我。如果我以後沒有做這個帳了，可能壓力就更少了，呵呵！』

然而，機構主任總是用樂觀、包容的態度來協助深海釋放壓力，並給予中肯的建議。深海則盡責於自己的工作，準時交出，不敢怠忽。

『壓力還是會在，那段時間壓力還是會在，可是像我們的主管、我們的主任也是很好，……，就跟她講這個怎麼辦，然後她就給...一些想法。』

『她很樂觀、主任很樂觀，什麼事情都覺得沒問題的那種，我都覺得她這點很好，她說：人家也都這樣子過，時間到了還是過去了。就是一方面就是聽他的樂觀，另一方面我就是默默的準備，把那個事情做好，就是有東西給人家看這樣子。我做事是說如果你要什麼，我一定準時作出來給你們的那種人。』

**助人的快樂** 深海在機構中也幫助過許多的外籍姊妹，每一次幫助她們走出困境都會讓深海充滿成就感，心情也會跟著她們的快樂而快樂。機構對於服務對象的情感是很深...很深的...。

『在非營利組織跟人的感情更深，像在營利組織你就是為了賺錢，這個結束就算了，可是在這裡對姊妹們的感情很深，然後有那個同理心。』

### 家庭關係已悄然變化~~

已經出來工作好幾年，家庭竟也慢慢地產生變化。深海不再需要幫忙煮那一家子的飯，婆婆對於深海的態度也有明顯的轉變，甚至主動稱讚深海對家庭的付出。過去，深海是因為先生對她的疼愛才願意維持婚姻；如今，這個大家庭已有深海的一席之地。

『我不知道耶！我出來工作了，我自己想啦，因為我出來工作的那一年我父母就過世了，一年一個就過世了，然後，他應該也是看到我沒有父母，然後我小姑他們也沒有在家裡吃飯，那我婆婆也沒有再幫他們包藥，後來我小叔又結婚嘛，我小嬸也不是我婆婆那麼理想的媳婦，就是有了比較，應該是。……所以後來她常常講說是我們福氣娶到你這樣子。』

\*\*\*\*\*

## 研究者觀察與省思

與深海訪談的當天，也看見深海的女兒，正值青春年華的女兒才提醒了我原來深海已經結婚了近二十年！

在受訪者當中，深海是最為年長的一位，不管是說話的方式還是行為舉止，都讓人感受到她的成熟穩重，當然，還有一種安心的感覺。不知道這樣的氣質，是否因為來到台灣之後的磨練所塑造而來。很難想像一直強調「獨立自主」的深海可以在台灣忍受這麼久一段不獨立自主的日子，雖然深海說是為了先生、小孩，我更認為是她的成熟與韌性。

深海總是用「負責任」的態度來對待她身邊的人、事、物，家庭是，工作也是。即使追求自我價值，家庭照顧的責任從來沒有減少，相信這也是深海能漸漸讓婆婆改變態度的原因。人生有許多重要的事，孰輕孰重唯有自己最清楚，深海顯然已在家庭與工作之間取得很好的平衡。

深海談起未來協助外籍姊妹的方向非常地有想法，但是對於未來是否還會在組織工作又說得不確定，使我更確定深海是個活在當下的人，就如同過去她盡情享受生活的日子一樣。既能盡力而為，又讓自己隨遇而安，是需要時間加以歷練的態度阿！

## 第四節 暖陽

暖陽的生命階段

第一個階段：0歲~6歲 【快樂童年】

三歲時暖陽罹患小兒麻痺，但是家人給予暖陽很深很深的愛，照顧周全。對於童年，除了快樂還是快樂，像個小公主。

第二個階段：7歲~12歲 【與父母分離】

為讓暖陽接受好的教育，父母將暖陽送至姑姑家，第一次與父母、家人分離的暖陽好傷心，害怕被家人遺棄。

第三個階段：12歲~18歲 【與父母重聚，無憂無慮青少年】

暖陽重回父母身邊，世上再也沒有什麼事情可以值得煩惱的了！專心地上學，盡情享受家人的愛。

第四個階段：18歲~23歲 【社會初體驗】

暖陽結束高中學業，開始外出工作。幸運的是，暖陽在工作中皆得到家人或是雇主的照顧，讓工作也是一個樂趣。

第五個階段：23歲~30歲 【酸甜苦辣】

來到台灣，暖陽從小公主的生活一下子落入習慣完全不同的環境中，後續的家庭困境更讓暖陽人生跌入谷底。靠著堅定的意念，暖陽走出另一個人生風景。

\*\*\*\*\*

### 在緬甸金三角的國軍後裔

暖陽出生於緬甸、寮國、泰國交界的金三角，是國共內戰時期中國國民黨軍隊撤退至緬甸的後裔。雖然在緬甸長大，但是緬甸話只用在緬文學校中，大部分的時間還是講自己的母語——雲南話。

『我在緬甸出生，因為我爸媽是國軍後裔，我父母親都是中國雲南，……。因為我們那時候逃難嘛，就是我爸爸媽媽那時候在逃難嘛，在緬甸相識，那就結婚了，就在緬甸生長了，就是把我們幾個生下，然後結婚，然後成家立業。』

父親是軍人兼醫生，母親則自營雜貨店，家庭經濟雖稱不上富有，但是衣食無缺，暖陽受到家人的呵護。三歲的時候暖陽罹患小兒麻痺，導致小腿萎縮。暖陽對於自己腳部的缺陷感到自卑，但也藉著家人對她的愛，仍然度過一個很快樂的童年。

『很快樂的，而且我是女生是最小的，然後下面有兩個弟弟。覺得說家裡是小公主，呵呵，就是一個小公主，上面有哥哥姊姊，爸爸媽媽，因為我身體的關係，爸爸媽媽也愛我這樣。』

父母為了讓暖陽獲得較好的教育，將暖陽送至位於城市的姑姑家。年紀還小的暖陽不明白父母的用意，以為自己被家人遺棄，一直感到傷心難過。

『我那時候好傷心喔！哭的要命，我不要去，好像我被遺棄那種感覺，其實不是啦！我沒有父母親了，我要跟別人去了...等等，哭的要命。』

直到暖陽 12 歲時，父母也從鄉下搬到城市居住，重新與父母重聚。回復被父母的愛所包圍的生活，暖陽感到開心無比。

由於華人的身分，暖陽需同時上緬甸當地與華文兩間學校，上課時間從早上五點到晚上七點，幾乎沒有休息時間。當時華文學校用的是台灣寄過去的繁體文書籍，奠定暖陽的華語基礎，來台灣之後的中文閱讀幾乎沒有問題。

『我上課的時候上的是繁體字，我不會看簡體字，我是還好...讀台灣的書，因為以前我們不是有孤軍會議，那時候寄過去給我們，我們跟他訂書，所以我來這邊沒有什麼問題，還習慣，我覺得是緣分。』

## 小公主踏入大社會

高中畢業，暖陽曾經在家人的工廠內打過短暫的工，也到邊界跟觀光客銷售過珠寶，度過一段非常快樂的時光。而後由於表姊自行投資工廠，需要有人手幫忙，暖陽則成了工廠內的主管，以老闆左右手的身份協助工廠運作。

**一見鍾情** 與表姊合夥的台灣股東與另一個合夥人理念不合，提出拆夥。隨後台灣股東帶著暖陽的先生一起到工廠搬運物品，由暖陽負責招待。雖然當時暖陽對先生並無特殊印象，但是先生卻對暖陽一見鍾情、無法忘懷，一年過後主動打電話給暖陽。經過一年多的電話交談，兩人在電話中由陌生轉為熟悉，讓暖陽認同了先生，23歲時嫁來台灣。

『後來沒有考慮任何東西，也沒有想過後果，憑自己的感覺還不錯，然後就開始踏入婚姻啦！回想起來膽子還真大，哈哈，幸運的是我有個給我空間的老公，真棒.....』

## 台灣生活大考驗

**偏見** 來到台灣之後，暖陽明顯的感受到他人對外籍配偶的偏見。想到自己在緬甸時是一個備受呵護的掌上明珠，在公司內也是擔任主管職務，來到台灣卻受到「沒錢才嫁過來」的侮辱，心裡相當氣憤。

『就是剛來的時候就...那個身段沒辦法放下去，因為台灣人的眼光有時候很討厭，就覺得你過來就是沒錢才過來，而且又是那個...，拜託，我在那邊是一個...小公主，就什麼都是傭人都幫你做好，洗衣服什麼的。』

**磨合** 與家人之間，暖陽也需面對彼此截然不同的生活習慣與生活態度，甚至與講台語的婆婆發生語言上的誤會。然而，婆婆總是知道暖陽是聽錯了，不會刻意責罵，讓暖陽心生感激。

『吃飯也是，比方說老公看電視吃飯，我一個就坐在餐桌吃，婆婆就坐在沙發吃，東南西北的，我娘家吃飯時不是這樣的，吃飯時全家人坐在一起，熱熱鬧鬧邊吃邊聊，他們家是這裡一個那裡一個，剛開始真的不習慣，現在入境隨俗吧。』

**困境** 暖陽懷孕沒多久，先生因為投資股票失利，加上為人作保，導致存款、房子全都沒有了，甚至還有負債在身，使得原本還算充裕的家庭經濟一下子陷入困境。生下長女的一年後，婆婆的身體狀況從原本杵著柺杖，下滑到後來臥床、不能行動。接踵而來的家庭困境都讓暖陽感到相當痛苦，心情低落不已。但仍抱著感謝與學習成長的心情，做著餵飯、清理排泄物等照顧婆婆的工作，直到婆婆過世。

『這段時間我最痛苦、最谷底的這一段，我老公那時候玩股票，七八百萬全部輸掉，連房子幫人作保。以前我們有一棟很大的透天，就幫人作保就被抵押，全部一無所有，什麼都沒有。』

『我那時候快憂鬱症了，而且又是產後...ㄟ...有一點脾氣不好，然後老公又這樣子，全部一無所有了，又欠一屁股債。』

**轉念** 這三年當中，暖陽幾乎是封閉了自己，無法向人訴說心中的痛苦。婆婆過世後，卸除照顧重任之餘，才有了想要脫離悲苦生活的念頭。暖陽開始去參加美容課程，也到新移民中心詢問活動訊息，在熱心的志工隊長引領之下，加入志工的行列。透過與其他新移民姊妹的接觸，發現原來自己並不是最悲慘的那一位！新移民姊妹之間彼此鼓勵、彼此打氣，暖陽慢慢地找回原本開朗的自己，也產生力量去幫助別人。

『因為有很多姊妹的故事比我還慘，然後慢慢的互相鼓勵一下，就覺得說沒有什麼大不了的，山不轉路轉，路不轉心轉，觀念改變一下，我的心慢慢打開，原本開朗 open、活潑的我就慢慢的回來了。』

### 創立協會、積極投入

經過一段上課、擔任志工的時間後，經由新移民中心督導的建議，志工隊隊長自行發起成立新移民服務協會，並且邀請暖陽擔任協會總幹事一職，

『我們新移民中心的志工自己成立一個協會，就慢慢的，然後就理事長也是台灣人，他就邀請我去當他的總幹事。』

暖陽便開始與理事長一起籌備協會成立的事宜，包含會員募集、送件至社會局、召開會員大會，製作旗幟、設計會徽、制服...等等，到後來向法院送件申請社團法人，都是暖陽一點一點的詢問、一步一步地完成。對暖陽而言只要肯做，就沒有做不到的事！

『我們第一次開會的時候有八十幾個人耶，第一次會員大會，東西也煮的很豐盛，送人家筷子什麼的，筷子這些要做對不對，我們還要打電話去問阿，我們做什麼都是親自去訂、親自做，然後看怎樣。LOGO也是我們自己設計的，我跟理事長一起想的，我們去找人家照片參考，就叫人家去畫。』

**用心服務** 成立協會之後，暖陽立即申請補助，辦理的第一個活動就是機車考照班，每班都是滿滿的四十個學員。跟其他同是服務新移民的協會相較之下，暖陽認為自己的協會沒有招生方面的困難，是因為自己很用心地與每一個姊妹交往，將姊妹都當成好朋友，所以能夠得到新移民姊妹的支持。

『覺得說我們找人是很有問題的，沒有這個問題耶~，每個單位都來說找不到人，我覺得我們沒有這個問題，我們突破這個問題。』  
連其他的單位要辦活動，都會來請暖陽幫忙邀約新移民姊妹參加。

但是，暖陽也認為申請補助經費是經營協會最大的困難。協會剛成立，沒有固定的捐款者，縱使很用心、很實際地辦活動，但是不會寫企劃案、沒有得到足夠的經費，對於協會運作仍是一大難題。

『最困難的喔~，經費吧，申請經費吧。（壓力）很大，因為一個協會是沒有錢的，我們沒有什麼顧問啦，什麼捐錢的那些顧問，就覺得說真的沒有錢，申請前經費也越來越少，所以這也蠻困難的，不知道要怎麼去突破，蠻困難的。』

『對我自己來說不太會寫企劃案那些，因為我們理事長也不太會寫，某些協會是很會寫計畫，但是沒有實際操作，我們是真的有在操作，但不會寫，這就是我們的困難。』

暖陽曾經因為支付托育人員的臨時酬勞費補助太少，主動打電話給承辦人員，一一說明新移民子女需要托育的實際狀況，因而得到更多的補助。這次經驗更讓暖陽深信，資源是需要自己爭取而來的！

『我就說我們的小孩有時候最小的才六個月，我說那個還要幫他把屎把尿，我把那個照片也附上去給他，.....。我說最小的你看這麼大，我說照顧這個一個就好啦，我們十幾個，那其他的呢？我說懇請委員多一兩名工作人員或者是保母，我們真的很多小朋友，因為新住民姐妹都帶小朋友來。後來真的有增加兩位啦！』

『都是去爭取，你要去爭取，人家不知道你在做什麼，人家沒有來看，所以你要自己去爭取，很多事情要自己去反映，你沒有反映的話，呆呆的，這樣子的話人家怎知妳是否人手夠不夠，他就怎樣去給你。』



**夢想** 在服務的過程中，暖陽看到有許多新移民姊妹都有經濟與就業的需要。因此，暖陽有一個夢想，期待不僅僅只是關懷姊妹，讓她走出悲傷，更可以提供一個網路平台，讓姊妹可以一展技藝、賣到全台灣，實質上改善姊妹的生活。

『我有個夢想就想要幫姊妹創業，就是用平台，因為姊妹有手藝，他沒有平台，像我一樣有時候我也不知道，但是我們一起去努力、一起去把他做起來，架一個平台。』

『就是很多姊妹有那個手藝，有一個平台比方說網頁、網路，要幫姊妹賣東西，賣到全省，幫姊妹一個謀生，不是說一直幫姊妹、一直給他那個，我們要讓他自己創業，讓他自己有個一技之長，做出來可以養活他自己。我的夢想是這些。』

暖陽不安於現狀，深深期待協會能夠越來越有多樣化的方案及發展，讓協會可以成為全台灣最好的服務單位，也讓新移民有能力自己幫助自己，擺脫被服務者的角色。

『我是想要這樣子，越做越大、越做越大，全.....我們是最棒的，新住民也是我們最棒的，新住民不是說只是一個被幫助者。』

**獲得** 透過在協會服務的經驗，激發了暖陽的求知慾，學習到許多以往不曾知道的事情，對於事情的看法也更加開闊。有機會、有能力幫助新移民姊妹，是暖陽的成就與收穫。

『最大的收穫就是可以學到很多東西，就覺得說以前不懂的也是...，讓我更有智慧、更有上進心，而且覺得說更看的比較開。』

『我不敢講我幫助很多姊妹，但是至少一兩個我覺得我能幫...，我看到他們成長我覺得很開心，這是我很大的一個收穫。』

## 理想與現實難兩全

協會的工作不管是構思、籌劃、到執行，都是暖陽獨自處理。面對繁瑣的業務，加上自己對協會的期待，暖陽肩頭上的壓力越來越沈重，也沒有人可以分擔。

『會務、申請經費、活動、個案等，都由理事長和我兩人在做，沒其他助手，壓力越來越大。』

雖然暖陽的職稱是總幹事，擔負所有的會務工作，但是薪資是由理事長個人支應，基於情面暖陽也不好說什麼，但是過低的薪資使得暖陽不得不考量現實的需要。

『剛好當時老公工廠需我去幫忙，就跟理事長說，我要去幫老公一陣子，以後有機會我再回來幫你。因為薪水真的有點低，目前的我一無所有，需賺更多的錢來養小孩。』

**轉換** 剛好移民署招募臨時人員，暖陽藉此機會轉換到移民署工作，但是名義上仍是協會的總幹事，當協會有需要的時候，暖陽仍會提供協助。

『我生活上也需要錢，剛好移民署一直要我過去，因為他們也很喜歡我，那我就過去做啦，做到現在。但是理事長還是叫我回去，假日那邊要做核銷什麼的還是會叫我回去。』

到了移民署工作，暖陽仍有機會服務新移民姊妹，提供居留諮詢、key in 資料、與社工員討論個案問題...等等，有了更多新的學習

『這邊（指移民署）比較輕鬆，別人講我去做，但是我也可以學到新的東西。』

暖陽很喜歡助人工作，也認為自己的特質適合繼續這樣的工作，甚至考慮過是不是有機會可以擔任社工。但是顧慮到現實的經濟需要，對從事社工的想法也只能暫時放在心裡，等待實現的機會。

『我的個性我會耶（繼續服務工作），我還想說慢慢去考社工嗎？因為有時候我覺得我還蠻適合做社工。不知道，因為很多人說我可以去考社工，我慢慢看看吧，看我的經濟狀況還是怎樣，隨緣啦！』

\*\*\*\*\*

## 研究者觀察與省思

訪談當日也是研究者初次見到暖陽，她個性開朗，訪談間總伴隨著她爽朗的笑聲，笑看種種不順利的過往。

暖陽的工作情境與其他五位受訪者最為不同，是唯一一位擔任主管職務的新移民女性，但是在組織中也是唯一一位沒有其他工作伙伴，不僅僅是服務工作，連會務行政也需一肩扛下，著實令人佩服。但是，看著最初懷著熱情接下總幹事一職的暖陽，最後仍須考量現實，暫時離開協會，心裡仍有不捨。

暖陽在訪談中一度提及，為了舉辦第一次的會員大會，在會場中準備了豐富的餐點，甚至還製作禮品送給會員。原以為這一切都會有補助，最後仍由理事長自行吸收所有的花費。不禁令人好奇，暖陽以及理事長何以認為會務支出會有所謂的「補助」呢？當該中心督導告訴志工可以自行成立協會服務新移民時，是否也有告訴志工成立協會需用付出的心力與成本，而非只是「政府會給補助」這樣的大餅來營造美夢，等到協會成立之後，才發現原來是一場惡夢。

研究者在工作場域中也曾遇到類似的情況，雖然研究者也衷心期盼有更多新移民女性投入服務工作中，但是要經營一個協會並非易事，看到姊妹為了會務工作跌跌撞撞，經歷許多在成立協會之前根本沒有想過的繁雜事務，實在很想問問當初極力鼓吹姊妹成立協會的人，實質上能夠幫忙姊妹們什麼？說的好聽是新移民自己成立的協會增多了，實際的情況則是讓一個個姊妹經歷無法逃脫的挫折。

我相信暖陽對服務工作的熱情與理想，仍會促使暖陽有機會繼續投入服務工作之中，使她持續在服務工作中散發她的溫暖。

## 第五節 星月

星月的生命階段

第一個階段：0歲~14歲 【天真】

星月天真又可愛，是家中備受疼愛的小公主。

第二個階段：14歲~18歲 【好奇】

星月對任何事都感到好奇，卻在此時遇到人生最可怕、最無法忘記的重大事件。

第三個階段：18歲~21歲 【想法】

星月開始有了自己的想法，離開家鄉到大城市工作。卻也遇到第二件深刻且影響人生的事件。

第四個階段：21歲~26歲 【歡欣、絕望、黑暗】

星月在找尋希望的期待下來到台灣，卻沒想到是進入另一個黑暗中。雖然絕望，但是生下兩個孩子，是她生命中值得歡喜的時刻。

第五個階段：26歲~30歲 【奮鬥、努力】

星月走出家門，到非營利組織工作。對於學習，她非常認真；對於工作，她非常努力，不知不覺中，星月漸漸的露出屬於她的光芒...

\*\*\*\*\*

### 天真女孩

在越南中部生長的星月排行老么，小時候天真爛漫，是家中的寶貝。即使是家裡的養殖魚蝦工作，也只是「幫忙」性質，從不感到辛苦。

『我有一個哥哥、一個姊姊，然後他們都非常疼愛我，所以我在家裡像一個小公主這樣子。』

### 受創經驗

天真的星月在十四歲那年，因一突發事件而深受驚嚇，內心陰影久久不能散去，躺在床上一个多月不說話。父母不知道曾經發生在星月身上的事，單純認為星月生病，藉著搬家轉換個環境。星月果然在搬家後心情稍有好轉，但內心仍是封閉，總是沈默不多話。

『然後回來我就病倒了，躺在床上一个多月不講話，媽媽也不知道我生什麼病，到現在我媽媽還不知道，爸爸媽媽都不知道這件事。就...把自己封閉起來，好幾年都沒有講話，然後人家說什麼就笑笑，就沒有講話。』

十八歲之後，星月與表姊一起到胡志民市工作，那時，星月已長得亭亭玉立，總引起男性注意。某位男同事為與星月親近，做出無禮行為遭星月責罵，事後毀壞星月的衣物報復，在眾人指責中起誓否認報復行為，卻在一年後發生車禍、半身不遂。

『因為那個人就...他為了面子，所以他就站在十字路口，那個巷子的十字路口發誓，他說如果今天他有做那件事情，他就會被車子撞倒，不得好死。好死不死，一年後真的發生了，他真的被車子撞到、半身不遂。』  
星月認為是自己的存在才讓男同事發生不幸，內心自責不已。

**遠離傷心地** 星月的阿姨有意嫁來台灣，邀請星月作伴相親。星月一方面想要離開讓她受傷不已的傷心地，一方面看到許多人嫁到台灣，認為或許台灣是個美好的地方，在相親之後跟先生結婚來到台灣。

『後來就決定說...因為有兩個人傷害我，我...繼續在越南的話，會不會遇到他們，遇到他們的話我沒辦法去正眼看他們，我很害怕。所以剛好我的阿姨跟我講說...嫁到台灣去，我就覺得說...，很多人都嫁到台灣，那應該是...一個很夢幻的國家，結果就跟著他去相親，就嫁過來這邊了。就到 21 歲那年。』

### 以為夢幻，卻是深淵

星月來到夢幻的台灣，實際生活卻一點也不夢幻，每一個事物總好像與自己格格不入。

『嫁來台灣的時候，剛開始就什麼都不習慣，不管語言阿、飲食阿、天氣阿，都不習慣。』

沒多久，星月發現先生吸毒，相當生氣也感覺被欺騙，甚至家人不願承認事實，直到星月主動拿出先生的藥物.....。

『我才一个多月而已我就發現我老公吸毒，那時候我就...蠻生氣的，就跟我婆婆講，他不承認，他說他兒子沒有，沒有那我就...拿那個藥出來給他們看，他們才說有。』

但星月仍然懷著希望，期待自己是那個可以引領先生走出黑暗路的亮光。

『那時候也是蠻天真的，就一直認為說...那人總是會有對的時候，那我希望他現在是走在黑暗的路，那我希望我是一把火，點燃...帶給他帶路這樣，所以一直跟他生活。』

沒想到，先生為買毒品而試圖去偷電線，被人發現後在逃跑之際從二樓跳下，導致手腕骨頭碎裂。正懷著次子的星月每天到醫院照顧先生，又要照顧一歲大的長子，身心俱疲。

『那時候我就挺著肚子去醫院，每天都去醫院照顧他，而且還要照顧家裡一個小孩，肚子一個，那時候很累，就覺得人生怎麼會這樣子。』

等到先生出院後，婆婆擔心養不起第二個小孩，要求已經懷孕六個月的星月拿掉小孩，完全沒有顧慮到有可能會影響星月的性命！星月最後仍堅持生下次子。

『因為我已經有一個了嘛，然後我老公兩隻手都斷掉了，他又是吸毒，很嚴重，所以他們認為說再生的話養不起，所以才叫我去拿掉。』

『等他出院了，出院那時候已經六個多月了，然後他們就說帶我去醫院把孩子拿掉。因為小孩子已經很大了，如果拿掉的話就很危險，媽媽會有危險，.....。那時候我就說我不要，我要生這樣子，就生。』

因為吸毒，先生前前後後坐了三次牢，星月獨自承受照顧兩個孩子的辛苦，以及面對孩子渴望父愛的需要，星月感到太痛苦，痛苦到無法面對先生，痛苦到想要結束生命.....。

『剛開始我沒有去看，一直快一年的時候我才去看他，因為我說...我不...想去死了、不想活了，因為太痛苦了，一直這樣子下去讓我覺得很痛苦，不想活了，所以我不想去看你。』

## 走出深淵，迎入光明

在先生坐牢之際，透過多元就業方案的機會星月進到機構工作，這也是星月第一次接觸非營利組織，有趣的是，同事全都來自不同的國家。

『那時候有一個多元就業方案，就是給我們這些人一個機會去做一年，剛好我們主任他就寫那個方案，全部都是外國人，我們有五個外國人進去，五個國家，進去裡面工作。』

**好台灣人** 由於星月過去幾次被人歧視的經驗，認為台灣人很壞、很壞，但沒想到機構主管卻時常為了受苦的新移民姊妹感到氣憤不已。這一位願意為外國人打抱不平，甚至於挺身付出的台灣人，翻轉了星月過去對台灣人的不好印象。

『可是到我去工作的時候，我看到我們主任的時候，我很感動，我嚇一跳，第一次看到一個台灣人...站在我們外國人的立場去想，然後站在我們外國人這邊的，因為他，我們接到被家暴的婦女的電話求救，他非常的憤怒、很生氣。所以我就從那個時候開始改變對台灣人的看法、的觀念，因為台灣人也有好有壞，不是每個人都一樣壞，呵呵。』

雖然星月才剛進入機構，連「家暴」、「人口販運」是什麼都不知道，但機構主管讓星月參與各式各樣的課程與會議，藉此不斷地訓練與學習。漸漸地，星月已能獨立處理人口販運的個案，為自己找尋求助的資源。

『訓練很多，就請移民署的人來給我們上課，然後社會處辦的一些課程關於家暴的課程我們都去，人口販運也是我去，主任還會花錢讓我做高鐵到台北去開會。覺得蠻感謝我們主任的，因為他一直栽培我，因為我進到機構工作的時候什麼都不會，人口販運人家開會的時候我什麼都不懂，我去開什麼會，但是他就是花錢讓我去那邊看、聽，然後學習。然後到現在我可以去處理人口販運的案子，呵呵，一旦遇到了我就知道怎麼處理。然後，我知道去哪裡找資源，不懂的時候可以去找誰問。』

星月來到機構雖然對各樣業務完全不熟悉，抱持著一邊做一邊學的態度持續做下去。也因為這樣的態度讓她初生之犢不畏虎，以一股腦兒的衝勁應付所有工作上的難題。

『所以我還蠻大膽的阿，做這些事情，有時候回想過來還嚇一跳，我怎麼那麼大膽阿，因為...跑到他們外勞的辦公室，外勞的工廠，跟那些雇主一起開會阿，然後去勞工處那邊開會阿，我怎麼那麼大膽這樣，有時候回想過來很不可思議，呵呵，因為我什麼都不懂的人。』

縱使遇到傷心難過的事情，含蓄的星月選擇用哭來發洩自己的情緒，調整好心情，重新再出發！

『然後心裡面要怎麼去調整？哭一哭就好啦，呵呵！那時候就很笨阿，因為說找朋友聊天什麼的，那時候不會，除了辦公室就是家，除了家就是辦公室，沒有出去，遇到很慘的個案就很難過，就哭一哭就好了。』

**心得安慰** 過去，星月總認為自己生活在黑暗裡，伸手不見陽光。來到機構之後，看見許多面臨困境的新移民姊妹時，突然發現自己的悲慘只是一小部分。幫助別人的同時，星月突然對自己的處境感到安慰與知足。

『剛開始我也不知道為什麼，我只知道我覺得我很慘了，可是在那邊工作的時候我就看到比我還要慘的很多，呵呵，然後就覺得說...還蠻安慰的，還好今天我沒有被打，如果像他們一樣被打的話，不知道該怎麼辦。』

星月實在不希望有更多的姊妹繼續遭遇不幸。然而，星月只期待自己的國家能夠善待人民，每個人得以享受富足安樂的生活，也就不需要到國外為生活打拼。

『我不會去怪台灣的政府，我只希望越南那邊政府作的更好，讓我們人民好過一點，如果好過一點的話，我相信他們就不會跑到國外去工作，就不會被人家欺負。』

一年愉快的多元就業方案工作結束了，機構主管鼓勵星月書寫計畫，爭取補助以持續留在機構中服務。然而，在無意間星月發現自己竟被其他同事所排擠。星月不明白為什麼，也不願回想那段已經過去的痛苦往事。星月認為同事之間是需要互相支持、互相幫助，也能互相提醒、改進與成長。

『我喜歡...我們一起工作，一起在一個機構裡面，你有錯的時候我會告訴你，我希望我有錯的時候你可以當面跟我講，而不是在我不在的時候，在我的背後講，然後一起在那邊嘰嘰喳喳，我一個人都不知道。我喜歡這樣。』

『你有困難的時候你告訴我，我會幫你，我希望我有困難的時候，我講給你聽你願意聽這樣子。而不是說你有困難的時候，你跟我講，我聽。當我有困難時候找你，你都不聽這樣子。我比較喜歡這樣。不是說...現在你的知識多了，你就開始在那邊有一些行為...，是覺得不太對。』  
星月更感謝同事們教會她學習包容，學習用更開闊的心與人相處。

## 展露光芒

在機構工作兩年多，星月比以往更有自信，也更有智慧。不管面對什麼人物，對於不公平之事就是要大聲說出來。

『我改變很多阿，因為我有自信，活的智慧比以前多一點，就是...敢說大話，有什麼話就說出來，我不會像以前害怕。今天不管你是誰，只要你不對我還是要大聲的說出來。』

婆婆也明顯感受到星月的成長與改變，星月不再只是沈默地逆來順受，而是能為自己的權益辯護！

『因為我從什麼都不會的人，去他那裡以後，婆婆就說完全變了，哈哈！因為我聰明了，他們就不會去...不敢對你怎樣，因為婆婆就吵架吵不過我阿，呵呵！』

但是，星月仍覺得自己的力量還不夠，期盼自己能學習的更多、知道的更多，有足夠的力量幫助更多的人！

『我期待的是我的知識能夠多一點，我的力量多一點，可以去幫助更多的人。』  
『我希望我的光能夠多一點，力量大一點。』

對於機構，星月除了感謝還是感謝，感謝機構為新移民的關懷與付出。

『我很佩服那些在做非營利組織的人，很感謝他們，感謝他們站在我們外國人這邊，為我們發生，為我們做了那麼多事情，為我們修法什麼等等的。我很佩服他們也很感謝他們，因為有他們讓我們感到很溫暖，也感覺到被照顧。我相信沒有這些非營利組織的話，那我們新移民跟外勞也不會像現在這麼好過。』

## 光芒背後的黑暗

星月感謝機構給她很多學習的機會，卻也因為學習到更多的知識，讓星月認清先生難以改變的事實.....。

『那時候主任還蠻感謝他的，因為他不斷的讓我們去上課，參加家暴課程什麼都去上，就才知道...越上課越覺得...沒有希望，因為本來就已經很絕望了，對老公已經沒有什麼希望了，去上課以後更沒有希望，因為吸毒的人根本就不會改，然後他以後他越嚴重的時候他會做出什麼樣的事情，就覺得說好黑暗喔！』

然而，現在的星月不再停留黑暗中，努力讓自己發光，使黑暗不再來臨！

\*\*\*\*\*

## 研究者觀察與省思

過去幾次短暫與星月接觸，的確對星月有著「酷酷的」印象，此次訪談讓我看到最輕鬆、也最真實的她。在星月輕描淡寫的言談中竟有著許多沈重的經歷，職場中發生的人際衝突問題星月不想多提，卻引發我更多的思考。

過去研究者也曾兩次申請多元就業開發方案，進用多位外籍工作人員，工作人員之間因為個性差異，或是因語言差異（畢竟她們都需要用中文對談）所造成的誤會，難免造成衝突。當時的我認為，大家都是大人了，只要不影響工作，她們自有自己相處的方式。在一次與姊妹們閒聊當中，某位姊妹提起另一位姊妹與她在言語上的衝突，雖然談的當時只是當過去的事講，但是卻因為我的聆聽，才當場解開誤會的原由。我才領悟，雖然身為管理者不見得需介入工作者之間的人際衝突，但是管理者如能以開放的心、輕鬆的方式聆聽工作者的人際問題，有助於增進團隊關係，以及工作成效。

星月從訪問的一開始以及結尾都提及對主管的感謝，把自身所有的轉變與成長都歸功於主管，可以看見主管對她深刻的影響。工作已經不單純只是謀求生存的工作，對星月而言，工作可以促使自己改變；對星月的主管而言，工作是可以廣泛影響人的方式，不管是對於服務對象或是在其中的工作者。領導關係就是一個影響人的關係。

星月不到三十歲的年紀已經歷許多生命波折，未來，還有很長的一段路需要邁進，但星月在路途上絕不孤單，因為路上有組織中的同伴一路陪伴著。



## 第五章 研究發現

本章為訪談資料的分析，根據五位受訪者訴說，研究者找出與受訪者工作經驗相關的內容，進行歸納。在不斷地重複閱讀並書寫受訪者的生命故事之後，依據研究問題將研究發現分為四節：第一節為「她們與非營利組織」，探討工作者在原生國家以及台灣家庭的面貌與角色，以及進入非營利組織工作之途徑與工作內容；第二節為「她們的價值觀與改變」，探討工作者的工作價值觀內涵，以及工作所帶給個人的改變；第三節為「她們的工作壓力與因應策略」，歸納工作者的壓力來源與因應策略，以及有效預防壓力的方式；第四節為「綜合分析」，探討工作歷程中各個因素之關係。

### 第一節 她們與非營利組織

她們，來自東南亞，因為婚姻關係來到台灣；她們，也是服務新移民的非營利組織工作者。她們是什麼模樣的人？是如何與非營利組織接觸？並且進入到非營利組織工作？在本節當中，將探討東南亞籍工作者進入非營利組織工作的途徑與脈絡，以及其工作內容與內涵。

#### 一、她們的面貌

東南亞籍工作者從母國到台灣，在時間與空間的移轉中不斷轉換她們的面貌。從過去到現在她們的面貌如何？而她們又帶著何種面貌進入非營利組織中工作？

##### （一）在原生國家的她們

##### 1. 備受呵護小公主

每一個父母都疼愛自己的子女，對於女兒又如同掌中明珠一般地珍視。

『我有一個哥哥、一個姊姊，然後他們都非常疼愛我，所以我在家裡像一個小公主這樣子。』（星月）

『我是女生是最小的，然後下面有兩個弟弟。覺得說家裡是小公主，呵呵，就是一個小公主，……，爸爸媽媽也愛我這樣。』（暖陽）

工作者也曾經是家中備受疼愛的女兒，擁有家人理所當然的愛，與家人的關係緊密，與家人深厚的情感即使是遠嫁台灣也無法抹滅。

## 2. 犧牲奉獻的長女

比起其他的手足，長女的角色負擔是最重的（簡翠寬，2005）。一個身為長女的宿命，當家裡有困難的時候，東南亞籍工作者需犧牲個人的生活憧憬，扛下家庭重擔。

『因為我是長女嘛，那我長女我覺得在這個時候家庭遇到困難的時候，我必須幫忙我父母或是我家人做一些事情。』（碧草）

『我想到說...阿我最大嘛，我去工作好了，那給弟弟妹妹去讀書，那我去.....，因為我在家裡，爸爸會加一個負擔，高中也是要蠻多錢阿！』（藍天）

工作者對於家庭有深重的責任感，願意承擔責任、成全家庭的需要。勇於承擔的性格往後也反應在工作態度上。

## 3. 獨立自主新女性

脫離家庭的呵護，工作者獨立自主的性格特別突出，為自己的生活與未來做決定，家人則成為支持她們的最佳配角，儼然成為自己生命的主人。

『去曼谷讀書的時候就很獨立了，有什麼事情自己做決定，我都自己做決定，都不用跟我父母或是誰商量，所以變成我已經畢業、工作都是我自已，自己找工作。』（深海）

『我真的...我覺得那個五年在家裡的那時段，真的、我真的已經學習到如何獨立這個部分，所以我到胡志明市我一點也不害怕。』（碧草）

工作者獨立自主的個性，也漸漸展現在婚姻抉擇以及生活適應上，在台灣家庭未必能提供足夠的協助之時，工作者有能力自行連結所需的生活資源。

## 4. 多語的學習環境

除了越南籍工作者以外，其他國籍的工作者皆具有華人身份，平日就讀雙語學校，或是當地學校以外再就讀華語學校，在家裡也會以母語與家人交談，每人至少都有兩種、甚至是三種以上的語文能力。

『我讀小學的時候是讀雙語學校，就是泰語跟華語，可是華語一個禮拜才幾節課，是蠻少的。』（深海）

『我們要上兩種，中文、緬文。』（暖陽）

在母國的多語訓練以及中文基礎，幫助了工作者來台之後的語言學習與適應。

## （二）在台灣家庭的她們

東南亞籍工作者因婚姻關係來到台灣，第一個進入的場域就是家庭。無論她們過去在母國的面貌為何，無法避免的，在台灣家庭她們需承擔的就是家庭照顧者的角色。而她們照顧的對象包含：

### 親生子女

『小孩子看醫生，都是我，小孩子聯絡簿，是我，寫什麼是我，什麼都是我！』（藍天）

### 先生

『那時候我就挺著肚子去醫院，每天都去醫院照顧他，而且還要照顧家裡一個小孩，肚子一個，那時候很累，就覺得人生怎麼會這樣子。』（星月）

### 婆婆

『我小孩子出來了一歲，婆婆就身體下滑了，婆婆就開始不能動了，躺在床上。然後，餵飯、清大便，全部都要來了，我覺得讓我成長，這些是我沒辦法做的，後來就硬著頭皮做下去，自己做自己好。』（暖陽）

### 甚至是其他家人

『家裡的事情全部都是我在用，我在做家事阿，然後常常煮給他們吃阿，連我小姑跟那個醫生他們全家都是在我那邊吃飯，所以我婆婆買菜，我就煮給他們吃，那我就瘋掉！』（深海）

由於肩負照顧的責任，縱使盼望運用更多時間在個人學習上，以增強生活適應能力，卻無法顧及陪伴孩子的時間，心裡也產生兩難。

『過年人家說要整理家裡我就去幫忙，幫忙然後...晚上就去讀書，去讀書，有時候很累還是會去阿！然後我...我時間有時候沒有辦法陪小朋友，小朋友就說「媽媽你要去哪裡？」我就說「去讀書」，「阿~要去讀書喔.....」，就想說這樣不行，要陪小孩子還是要陪.....。』（藍天）

因此，在工作的選擇上，東南亞籍工作者會以兼顧家庭與子女照顧做為優先考量條件，期待雇主給予請假的彈性。

『為什麼我會選這個工作，為什麼我不要去工場，要賺很多錢？我要照顧小孩，我小孩子比如說學校打來「...媽媽阿，孩子不舒服。」我可以馬上請假那種的。』（藍天）

『其實我在面談的時候有主任講說我目前的一個處境，可能孩子生病我有可能請假，可能家務事我要請假。主任講說「只要你把工作做完，完成你的工作，我們不會一直..比如你有假你可以請假，有一點稍微的彈性。」我覺得這個彈性對我來說是非常的重要，因為我如何去工作，因為我喜愛這個工作，我可以去全心全意的投入，但是同時我也可以兼顧到我的家庭。』（碧草）

東南亞籍工作者一心一意扮演好家庭照顧者的角色，即使有機會外出工作，家庭事務仍是第一要務。

『我出來工作，我家裡的事情我在家一定要做。...所以還是要以家庭為優先啦！』（深海）

## 二、她們與組織的相遇

五位工作者在家庭中一直扮演家庭照顧者的角色，然而她們是如何進入非營利組織中工作？雖然五位工作者目前都是機構直接聘用的工作人員，但是，她們與非營利組織的初次接觸，以及後續進入組織中工作的途徑各不相同。

### （一）參與組織活動

有的工作者是透過直接參與非營利組織所辦理的活動而與組織接觸，並且在參與活動的過程中，因自身的能力條件獲得組織的賞賜，進而進入組織工作。

工作者所參加的活動，其訊息都是由親友所提供。

『因為我們小叔他是在區公所工作，他才知道這樣的消息，要不然我也不曉得。他告訴我：「大嫂，有課你要不要上？」』（碧草）

『我自己也想要上一些課程，像電腦，...，剛好，我有一個同學，是越南的。.....，他剛好騎摩托車過，.....，他說「喔...，那你要不要學電腦？」』（藍天）

『後來我就認識...在那邊有一個泰國姊妹，.....，那個姊妹已經有加入機構了，.....，那個泰國姊妹就邀我去幫忙，我就認識機構的工作人員。』（深海）

同樣是親友提供訊息，卻因為台灣家庭對於工作者取得訊息的接納程度，在訊息提供時間點上有所不同。碧草是剛來台灣即由家人提供訊息便參與非營利組織活動，另外幾位都是來台好幾年之後，經由交友圈得知活動訊息。

## （二）擔任組織志工

無論是主動自我推薦，或是被動受邀請參與組織的志願服務工作，透過擔任組織志工的機會，可以更深入認識新移民服務工作。

『然後去那個新移民家庭服務中心，我就去走一走，我說最近有什麼活動阿？我就去問，他們說...我們這邊這樣這樣，他說你也有空嗎？他邀請我來當志工，我就「可以？我有帶小朋友」他說可以阿～來當志工，然後我說好阿。』（暖陽）

『她說有姊妹但是她語言不通，你能不能來幫我們做通譯。那時候是志願服務的性質，就是他有個案需要幫忙的時候我就來幫忙。』（碧草）

『他說「以後我家訪姊妹的時候有事情什麼要翻譯，我會叫你來。」就是這樣喔，這樣發現我的。我說好，我答應好喔。「這個是當志工喔」，我說「沒關係，只要你需要我我就去！」』（藍天）

以工作者的志工經驗來看，以通譯需求居多。在社工人員無法通曉東南亞婚姻移民女性母語的情況下，為使服務流暢，通譯人員的設置有其必要性。

## （三）多元就業開發方案

五位受訪者當中，有三位是藉由勞委會的多元就業開發方案，正式聘用工作者進入工作場域中。多元就業開發方案是在組織主動提案且通過審查之下，才能

獲得勞委會補助得以進用特定對象。非營利組織所申請的「社會型」方案工作期程最多只有一年時間。

『這邊就是有那個多元的，面試進來，我有去報名，我有去報名，之前還沒要進來我就已經報名了，嘿阿，我要這種工作，然後剛好被抽到，就來這邊面試。』（藍天）

『那時候機構就跟勞委會申請那個案子。……。那我就加入那個多元文化的案子（應為多元就業開發方案）。』（深海）

『那時候有一個多元就業方案，就是給我們這些人一個機會去做一年，……，進去裡面工作。』（星月）

雖然多元就業開發方案只有一年時間，本研究的工作者因為表現良好，又組織仍有東南亞籍人才的需求，組織在一年的方案結束後自籌經費，繼續聘用工作者在組織中工作。

#### （四）組織直接聘用

直接聘用的情況是組織主管直接邀約，或是在多元就業方案結束後直接留用工作者在組織中工作。

『主任打電話跟我講說：「碧草，你要不要來機構工作？」』（碧草）

『我們新移民中心的志工自己成立一個協會，就慢慢的，然後就理事長也是台灣人，他就邀請我去當他的總幹事。』（暖陽）

然而，縱使已經由組織直接聘用，仍會遇到組織因經費不足，需先以兼職的形式工作，待經費足夠後才轉為全職並支付全薪。甚至有的工作者也需擔負「找錢」的工作。

對於非營利組織經費拮据的狀況大多工作者本身都很清楚，之所以願意繼續在非營利組織中工作，並非完全因為經濟無乏，而是她們認為在非營利組織中工作，可以獲得比金錢更重要的東西。至於錢，夠用就好。

『我是去學經驗，我不是為了那個錢，那時候沒有什麼錢，但是我學經驗，我那時候抱著那種心態去學的，現在我小孩大了，我也可以出來到處學習。』（暖陽）

『因為那時候我的想法是說錢對我來講不是很重要，……。那我出來工作的話，我是覺得我的自信全都回來了，……。』（深海）

工作者在組織中可以學習、累積工作經驗，這樣工作經驗又與社會一般勞力工作有所差異，使工作者可以從事與母國工作經驗類似的工作型態，有助於其發揮工作能力、增強自信。

### 三、工作內容與服務內涵

#### （一）成為溝通橋樑的通譯人員

當一位尚未熟悉中文的新移民女性在台灣生活，最容易感受到「有話不能說，有苦不能言」的窘境，東南亞籍工作者就要成為其「代言人」，與各服務網絡的工作者間相互溝通，瞭解受助者的問題與需求，提供適切的服務。

『一些個案可能語言沒辦法溝通的時候，……，她說有姊妹但是她語言不通，你能不能來幫我們做通譯。』（碧草）

『我覺得我們的角色真的是很重要，……，沒有我們真的是沒有辦法通的，你沒有辦法做案阿，你沒有辦法寫他到底發生什麼事阿！』（藍天）

另外，通譯也成為促進求助者權利的必要服務，減低求助者因取得資訊困難，而導致的利益受損。

『做翻譯，為新移民姊妹服務，是因為他們來到台灣不懂中文，不懂得他們的權利在哪裡，所以我才希望說我繼續做這個工作，告訴他們權利在哪裡。自己的權利是什麼？然後他們在台灣可以做什麼？遇到事情的時候去找誰來協助？』（星月）

通譯，不僅僅只是語言上的溝通，通譯的當時也是同鄉人之間的情感交流。東南亞籍工作者提供新移民通譯服務，有著語言、背景、經歷上的相近，是一般社工人員的「專業」所無法比擬。

#### （二）將心比心的個案服務

東南亞籍工作者在提供個案服務時，最容易從自身的經驗出發，因為也曾經經歷無法適應台灣生活的過程，更加瞭解受服務者的心境與限制。

### 1. 我也曾經歷不適應

每一位工作者從自己的母國來到台灣，無論國籍、學歷、年齡，甚至已對中文有基礎者，都有不適應台灣生活的經驗，這個不適應的生活經驗也會運用在她們的工作情境中。

這樣的不適應包含：

#### (1) 生活習慣的差異

『吃飯也是，比方說老公看電視吃飯，我一個就坐在餐桌吃，婆婆就坐在沙發吃，東南西北的，我娘家吃飯時不是這樣的，吃飯時全家人坐在一起，熱熱鬧鬧邊吃邊聊，他們家是這裡一個那裡一個，剛開始真的不習慣。』（暖陽）

#### (2) 語言的差異

『剛開始你過來的時候你就覺得不習慣，就是語言不習慣。』（藍天）

#### (3) 文化的差異

『我在越南的時候我沒有具備好，我沒有預備好，我才發現很多不一樣，從家庭裡面看的不一樣，然後有一些節慶阿什麼的，雖然同一個日子，但是很多不一樣。』（碧草）

#### (4) 角色調適困難

『沒有阿！我在家裡都沒有做這種...，有就是偶爾想吃什麼就煮什麼來吃，就幾個人這樣子。雖然回去我媽媽那邊，我就...我只是幫忙。那結婚，就只有我跟我先生或者我姊姊，就幾個人吃，就簡單的這樣吃，沒有餐餐，一天才一餐，或者兩餐，早餐從來沒有煮過你知道嗎？來到這邊每天都要煮早餐，每天都要三餐。』（深海）

#### (5) 社會支持網絡薄弱

『回來台灣那種問題還是在，我不習慣嘛，我不習慣他們的生活習慣都跟我不一樣，然後吃的那些我也不習慣。我也沒有朋友，我中文也不是講的很流利，就是很悶、很悶，心情就是很低落。』（深海）



## 2.因為我也經歷過，所以我懂你

由於東南亞籍工作者在生活中即經歷了各種不適應的問題，當她們向同樣來自東南亞的新移民女性提供服務時，會用極切合受助者情境的同理心，來理解以及給予安慰，並分享自身克服不適應問題之經驗，幫助新移民女性找到生命的希望。

『那邊有姊妹來，她講很多，我說：「我知道你的心情，因為我也新移民。」』（藍天）

『我就慢慢去幫助別人，因為剛進來的姊妹是跟我一樣，我就慢慢瞭解，就當志工，慢慢去開導一些姊妹，就互相扶持，辦一些活動什麼的。』（暖陽）

『我們就這樣子，自己的經驗跟她分享，讓她慢慢的...也讓她的心境打開。』（暖陽）

對東南亞籍工作者來說，服務最重要的是行動，以好友相待的方式與新移民女性互動，積極協助處理其問題。

『我們接到 case 的話...當然我們不會寫很漂亮那些記錄什麼，但是我都會行動，很多親自陪她去。』（暖陽）

被服務的新移民女性能夠走出困境，生命獲得改變，更讓工作者有機會以此為成功案例，作為其他求助者的借鏡，藉以幫助更多的人。

『有幾位姊妹我們認識她的時候就是很可憐，那到現在就是有時候也會輔導她，她們現在可以走出來、可以站起來了，我是覺得...是一個榜樣，對以後的那些姊妹我都會跟她講說：你看這個，她是怎麼過來的這樣子。』（深海）

### （三）破除歧視的多元文化宣導

除了針對個案的服務之外，東南亞籍工作者需直接面對另一類人群，就是「社區民眾」。在生活中除了各種不適應之外，無所不在的歧視更是貶抑了新移民女性的價值，使其無法順利適應台灣生活。為此，工作者多需面對社區民眾，訴說母國文化之美，以及在台的生活處境，促進彼此的認識與理解。

## 1. 無所不在的歧視

東南亞籍工作者所遭遇到的歧視，以發生在左鄰右舍居多，經常性會用「金錢」來評斷工作者原生家庭的經濟狀況以及來台目的。

『但是我覺得台灣有時候覺得說你們外籍是沒有錢才嫁過來的。』（暖陽）

『要不然就是說，這個是騙錢的啦，拿到錢就走了。』（星月）

當工作者致力於家庭照顧責任，暫時或無法外出工作時，也會被評論是來台灣享福，不靠勞力就能獲得生活所需，無視家庭照顧者潛在的經濟價值。

『帶小孩子出去的時候，人家就說「你這個越南的有夠好命，台灣人都做的要死才有的吃，你這個不用工作就有的吃，這好命的啦！」就講那些話我覺得很不舒服。』（星月）

當工作者在生活場域中暴露自己中文語言能力上的不足時，容易被放大解讀為「無能力者」。然而，不擅中文，並非表示無獨立思考與處事的能力。

『你去看醫生，你說你不會寫的時候，可能不知道是他的眼光還是我自己的感覺，我覺得他看不起我。』（藍天）

## 2. 我以我的國家為榮

東南亞籍工作者在母國時，從未為母國而感到自卑，甚至為母國光榮的歷史感到驕傲。來到台灣之後，母國卻不斷地被貶抑為落後國家，甚至質疑自己跟台灣人結婚的目的。對此，工作者以促進國家間認識的態度，讓台灣人更認識母國，也提升其對母國以及新移民女性的尊重。

『我一直以來就是對越南很驕傲的，因為我覺得越南很了不起阿，可以打敗美國、打敗法國什麼國家等等的阿，我覺得很了不起阿。可是對台灣來說越南就是這麼落後，所以我想要讓台灣人知道越南是一個什麼樣的國家。』（星月）

『有的人家會講，就像我們去宣導，人家就說你們都來賺錢，對阿。可是我們還是繼續講，然後有跟解釋，對阿，慢慢有的接受。』（藍天）

當工作者將講述多元文化成為一項工作與使命時，工作者已能跳脫被歧視的受害者角色，轉化過去消極的態度，用正向積極的態度，並以傳達理念的方式與社區溝通，促進對話與認識。

#### （四）方案撰寫與執行

有的工作者需自行書寫計畫書申請經費補助，並且在方案補助確認後，執行後續的活動辦理與核銷工作，

『我們都要寫計畫嘛，我們的工作。』（藍天）

『馬上申請下來我們就開始辦一些活動，機車是我們辦，一班有 40 個多人，所以借場地阿這些，都是這樣慢慢學。』（暖陽）

『然後有些案子也是我負責，比如說我們這兩三年都有辦夏令營，這個就我負責，然後中文課阿三個人負責這樣子，其他的就其他姊妹負責。』（深海）

工作者與新移民女性有著相同的來台背景，使兩者之間的互動連結深厚，一般組織難以邀請新移民女性外出參加課程活動的問題，對工作者則非難題。

『覺得說我們找人是很有用的，沒有這個問題耶～，每個單位都來說找不到人，我覺得我們沒有這個問題，我們突破這個問題。』（暖陽）

『我覺得我們是有用心，是用心跟每一個像自己的姊妹一樣好好跟她溝通，我的方式是交往方式，就變成好朋友，還可以開玩笑，就是變成 machi 這樣子，我們的相處方式是這樣。』（暖陽）

在一般組織經費匱乏的情況下，工作者仍須藉由撰寫方案計畫，或參與外部演講、活動，以獲得維持會務的經費來源。

『就是這些經費來源還是要出去演講，去擺攤，一部份就是寫計畫，就是有點存錢下來就是給我們。』（深海）

#### （五）會務行政

本研究發現，由台灣人主導經營的組織較少將會務行政交由東南亞籍工作者執行，只有在以東南亞籍工作者為主體的組織，或是一人組織的情況，才會由工

作者處理會務行政工作。其中深海擔任組織中的會計工作，與過去的就學經驗有所連結，學以致用。

『因為我是讀經濟的，就是那個會計我有讀過，一點點，那我 OK。』  
(深海)

### 小結

東南亞籍工作者在其母國個別擁有不同的人生，曾是家中的寶貝，也曾是自由自在、獨立自主的新女性。不管是怎樣的身份，一旦進入台灣的家庭，同樣成為家庭照顧者。來到不熟悉的台灣，加上擔負家庭照顧的責任，難以馬上就業或自尋工作，與非營利組織的接觸則仰賴在台灣의 親友。

除了一開始因為多元就業方案而進用工作者的情形，大多工作者並非第一時間與非營利組織接觸及進入組織工作，通常有一段醞釀的時間，可能是先參加活動，或者先從事志願服務工作，等待確認有經費時組織才直接聘用工作者。即使聘用也不見得能支付工作者全薪，依組織之財力狀況而定。

無論是個案服務，或是計畫撰寫與執行，多數工作者的工作內容近似社工人員，但是需具備外語能力的通譯服務卻非社工人員可以替代；因東南亞籍工作者「同鄉」背景，與個案的情感連結更是深切。

## 第二節 她們的價值觀與轉變

一個人的價值觀大多是在早年形成，並深受父母親、老師、朋友的影響 (Robbins, 李青芬等譯, 1994)。東南亞籍工作者從母國帶著原有的價值觀來到台灣，進入非營利組織後，是採取哪些價值觀念在工作？價值態度的變化又為何？本節中，將探討東南亞籍工作者的工作價值觀，以及藉由工作所造成的價值態度的變化情形。

### 一、東南亞籍工作者的工作價值觀

### （一）樂於助人

工作者基於單純想要幫助人的心志，來進入服務工作，特別是「同鄉人」的身份更增強工作者投入服務工作當中的責任與使命感。

『然後我就在想，如果有翻譯的有多好，一個一個解釋，可能人家就考比較好。然後自己在想，如果我有機會可以服務這塊的話我要，我會。』（藍天）

『有的姊妹講說「你幫助我很多，我會很想念妳。」但是我沒有想說我幫她是什麼，我從來沒有想到我幫她是什麼。』（碧草）

特別是初次接觸服務工作的工作者，尚無法衡量自己所做的事情能帶來何種成效，大多抱持助人的心態下盡己之力而行。

### （二）自我充實

工作者明白自身在工作經驗上的不足，期待在工作中學習並增加經驗，即使一開始就職時的工作福利條件不甚完善，但工作者仍然願意配合。

『那時候沒有什麼錢，但是我學經驗，我那時候抱著那種心態去學的，……。』（暖陽）

『但是這樣我還要去...有更多的力量，當我能協助一個人我要站得好我才能扶他的起來，但是如果我站不穩，那兩個人可能就...一起跌倒。』（碧草）

『我期待的是我的知識能夠多一點，我的力量多一點，可以去幫助更多的人。』（星月）

工作者在服務中常感受到自己的不足，期盼自己在專業上更加精進，不僅是為了能符合工作要求，更是要幫助更多需要幫助的人，對組織以及服務對象充滿使命感！

### （三）發揮才能

大多婚姻移民女性在家庭作為照顧者的角色，進入職場又因為機會、語言等等各種的因素，難以找到符合能力的工作機會。自身的能力可以在服務工作中被運用，對工作者而言是難得的機會，既然有機會，工作者並未特別在意薪資報酬。

『機構開了一些生活適應的課程，生活適應會有一些的通譯費，一開始我也不曉得有這個通譯費，反正我覺得我可以去做我就去做。』（碧草）

#### （四）獨立自主

工作者在成長過程中養成獨立自主的性格，也帶著這樣的行事作風到工作中。

『有什麼事情自己做決定，我都自己做決定，都不用跟我父母或是誰商量。』（深海）

『我們也不會說完全說什麼依賴他，我們真的要學習，如果可以幫他分擔的我們都會幫他分擔，我們不會說要依賴他，不會。』（藍天）

藉由工作的訓練與培養，工作者自覺有許多事情仰賴主管的協助，需學習獨立工作，也是分擔主管工作量的方式。

#### （五）勇敢

工作者對於自己的理念勇敢挺身而出，不管是爭取補助，或是捍衛個案權益，不畏懼困難與各樣的層級。

『都是去爭取，你要去爭取，人家不知道你在做什麼，人家沒有來看，所以你要自己去爭取。』（暖陽）

『那叫做憨膽阿，傻傻的去做，就覺得他不對，去做就對了。』（星月）

#### （六）負責

工作者對於自己的角色定位認知清楚，並且對於自身角色應該完成的工作事項不推諉，以負責任的態度完成，甚至思考組織未來的方向與可能性。

『我做事是說如果你要什麼，我一定準時作出來給你們的那種人。』（深海）

『我很認真、我很投入，真的！我想把這個協會越做越大。』（暖陽）

#### （七）成長

對於工作的型態與內容，工作者認為需要有變化，這個變化是以自我成長為目的，使自身在各樣的工作中獲得不同的經驗，滿足價值感。

『我覺得沒有成長沒有意義，我覺得可以賺到錢、又可以把事情做好是最好的，如果沒有覺得說...都是這樣，我覺得沒有意思阿，一成不變，這樣沒有辦法激發我的潛能！』（暖陽）

『如果說我目前這樣子很安逸的日子，就這樣子平安的這樣過，但是我不想過這麼沒有挑戰的，我要有些挑戰。』（碧草）

## （八）自尊

透過服務工作提升自信與自我價值感，工作者擺脫家庭照顧者的形象，維護自我尊嚴。

『我出來工作的話，我是覺得我的自信全都回來了，我可以做我以前做過的事情，我不是每天在家裡煮飯，一個黃臉婆這樣子，所以出來兩三天也好。』（深海）

## （九）成就感

工作者在服務工作中看到服務的成效以及服務所帶來的正向變化，從中獲得工作成就，提升自我價值。

『我覺得很快樂，可以服務人家、可以幫忙人家，人家需要的時候。雖然說很累，可是我很開心。』（藍天）

『我看到他們成長我覺得很開心，這是我很大的一個收穫。』（暖陽）

『我幫助幾位姊妹，我是覺得她們需要我們幫助，她們可以走出來，我是覺得我很有成就感。』（深海）

在服務工作中獲得成就感的工作者，對服務工作較能持續抱持熱誠，期待能夠繼續在非營利組織中工作。即使曾經因為某些因素想過要轉換工作，但對於原來的組織仍有濃厚的情感，願意繼續留在組織中效力。

『我可以幫的話我盡量去幫，所以我想說，我要，在這個工作，如果有機會的話我要一直做下去，要幫這些需要的人。』（藍天）

『然後我希望能夠繼續做這個工作。』（星月）

『我前一陣子有想過要換工作，但是其實後來我去別的機構面談了之後，我覺得我還是跟原來的機構還有一些情感在，還有他的工作內容還是有部分還是喜歡，所以我還是覺得我還是繼續。』（碧草）

東南亞籍工作者透過服務工作，對非營利組織有實際的認識與瞭解，她們看待非營利組織是抱持正面且肯定的態度，也深切期待持續跟著組織成長，有更多人加入服務的行列！

## 二、東南亞籍工作者價值態度的改變歷程

五位東南亞籍工作者從事新移民服務工作至少都有一年以上的時間，在這段時間當中，她們從一個完全不熟悉社會工作的家庭照顧者，轉變為助人者，經歷了許多的磨練，然而，也帶來價值態度的改變。價值觀轉變的歷程整理如下：

### （一）工作之前：受害者處境

工作者面臨生活不適應，常感挫折與無助；有的工作者由於過去被歧視的經驗，對台灣產生不好的感受，也會對所謂的「台灣人」產生不信任感。

『那我在這裡每天生活都是這樣子煮三餐，就打掃、洗衣服，洗全部人的衣服，一段時間就受不了，就是...我就覺得「我怎會變成這個樣子？」就是我没有做過的事，一來就做這麼多事情。』（深海）

『我一直認為台灣人很壞，很壞，非常非常壞，因為我還沒有出來工作以前，我都被人家欺負。』（星月）

久而久之，工作者難以改變所處的生活環境，落入於一個受害且無力應付的「受害者」處境中。

### （二）工作之初：價值觀轉變因素

#### 1. 組織工作者對新移民的愛護

工作者進入到非營利組織中，見到「台灣人」對於新移民的熱心服務，工作者才得以知道並非所有的台灣人都會排斥「外籍配偶」，破除過去對「台灣人」的惡劣印象。

『可是到我去工作的時候，我看到我們主任的時候，我很感動，我嚇一跳，第一次看到一個台灣人...站在我們外國人的立場去想，然後站在我們外國人這邊的。』（星月）

#### 2. 同鄉人之間的相互慰藉



工作者在服務的過程中與其他新移民女性接觸，發現原來並非只有自己遇到適應困境，甚至有些新移民女性的處境比自己還不堪。工作者不再拘泥於自己的悲苦中，以更開闊的角度來看待自己的問題。

『因為有很多姊妹的故事比我還慘，然後慢慢的互相鼓勵一下，就覺得說沒有什麼大不了的，……，我的心慢慢打開，原本開朗 open、活潑的我就慢慢的回來了。』（暖陽）

『剛開始我也不知道為什麼，我只知道我覺得我很慘了，可是在那邊工作的時候我就看到比我還要慘的很多，呵呵，然後就覺得說...還蠻安慰的，還好今天我沒有被打，如果像他們一樣被打的話，不知道該怎麼辦。』（星月）

### 3. 工作的進修訓練

工作者藉由工作中不斷進修的機會，學習新知，發展知識，對事物有清楚的認識與瞭解，進而改變以往看事情的角度。

『因為一直上課所以你的知識就會不斷的...發展，就學習到很多東西，你的想法就會跟著改變。』（星月）

『最大的收穫就是可以學到很多東西，就覺得說以前不懂的也是...，讓我更有智慧、更有上進心，而且覺得說更看的比較開。』（暖陽）

#### （三）工作之後：價值觀的轉變

##### 1. 從受助者到助人者

透過處理他人的問題，工作者從受助者轉為幫助者的角色，在過程中工作者發現改變他人是難的，因為自己無法掌控他人的想法與行為，然而，改變自己則是容易的！改變自己看待事物的角度，問題也不再是那麼令人難以處理。

『他對我很好，但是他沒辦法改變，我覺得算了，我改變我自己好了，改變我的心態。』（暖陽）

『人家看到我說...你好開心喔，我以為你過得很棒、很好。對，我過得很好，心情過得很好。』（暖陽）

##### 2. 從差異到接納

透過在組織中工作的機會，工作者得以發現之所以會產生歧視，是來自於不瞭解，因為不瞭解則會引發以偏蓋全、不信任、恐懼等心理狀態，外顯出來的就是充滿「歧視」的言語與行為。經過一段時間的磨練後，工作者反而獻上感謝，因為被歧視才有機會站上講台訴說母國文化。

『可是我也很感謝他們歧視我們，就是因為這樣子才會有今天的我！.....我才有機會站在那個舞台上，去講給台灣人聽，要不然的話也沒有人知道越南是什麼樣的文化，所以蠻感謝他們的。』（星月）

藉由多元文化的學習與授課過程，工作者傳遞尊重差異與接納差異的理念。在生活中，也實際地貫徹於自身，接納與自己不同的人。

『那我們要改變自己，要接納別人，那個心就是放很寬的心，要接納別人，就是要改我們自己，改變我們自己。』（深海）

『每個人的意見觀念想法都不同，你如何去調整你的心態，去面對或是接受接納這樣的一個人，像以前比如他...他的行為我覺得好像跟我不一樣，或是他說話的語氣什麼的就會劃分，但是像現在就不會了。』（碧草）

逐漸地，工作者打破原有的階級思維，改變交友的態度與對人的看法。

『今天不管你學位多高、工作多好，或是你的身份，不管你做什麼工作，我有一些新的認知，比如說我覺得不管什麼工作，都是一份好工作，他有好的方面，就是各有利弊。』（碧草）

工作者不管是對於自己，或是對於他人的處境，都因為服務工作而重新有了新的詮釋，以更為正向且積極的態度來看待周遭事物。

## 小結

本研究中的東南亞籍工作者的工作價值觀多數為提升個人內在價值的價值觀。工作者感受到自身處在封閉的生活環境中，其封閉有可能來自於家庭或是自身的限制，內心有著對人際與資訊的渴望，同時，也期盼突破固著的角色壓力，尋求更多發揮自我能力的可能性。

工作者實際在組織中工作後，開闊了生活圈與視野，不僅只是結交朋友，更重要的是改變了看待人事物角度，漸漸地從受害者的弱勢處境，跳脫為工作者的角度，重新看待新移民在台灣處境，從過去被動、無助的想法，轉為主動、積極的態度。工作者從自身的改變開始，逐漸地影響周遭的人，願意接納曾經傷害自己的人。

工作者的身份與組織所服務的對象一樣，工作者在提供服務的同時，也等於是在服務自己。

### 第三節 她們的工作壓力與因應策略

東南亞籍工作者進入非營利組織中工作，將需執行一連串的工作項目，並且不斷地在執行工作、壓力來臨、因應處理的循環過程中學習適應工作情境。在本節中，將探討東南亞籍工作者的工作壓力來源，以及她們所採用的因應策略。

#### 一、工作困境與壓力

針對東南亞籍工作者的工作壓力，以壓力來源的四個面向：外在環境、組織因素、個人環境、個人差異作為歸納整理基礎。發現東南亞籍工作者的工作壓力主要以組織因素中的角色要求壓力最高，其次是職場人際互動關係不良，進而產生的壓力。

##### (一) 外在環境

非營利組織不以營利為目的，需仰賴社會大眾的捐款以及政府的經費補助。但是，在捐款來源短缺以及經費補助減少的情況下，在組織經費不足之下維持會務運作是極度困難且具壓力。

『因為一個協會是沒有錢的，我們沒有什麼顧問啦，什麼捐錢的那些顧問，就覺得說真的沒有錢，申請前經費也越來越少，所以這也蠻困難的，不知道要怎麼去突破，蠻困難的。』（暖陽）

##### (二) 組織因素

組織因素係指在組織中對任務、角色、人際關係的要求，以及組織結構及領導所造成的壓力。工作者面臨組織因素的壓力如下：

### 1. 對工作不熟悉

東南亞籍工作者進入服務場域中，有別於以往擔任志工的單次服務，需面對龐大的工作流程，以及不熟悉的工作內容。

『工作是壓力很大，我剛開始覺得喘不過氣來，因為我剛進來，我沒有...摸索不到那些東西，.....，對主任又不熟，對其他的工作又不熟，我壓力很大喔！』（藍天）

『我在越南我讀社會學系，我對社工這個東西是完全...，對社會學有概念，但是對社工沒有概念，人跟人直接的一個工作模式我沒有概念，所以就一進來就像從零開始。』（碧草）

工作者遲遲無法掌握工作細節，一直處理「學習」的狀態，也會影響工作者的自信心，懷疑自己的工作能力。

### 2. 個案處理與書寫個案記錄

工作者一進入到組織工作，就需面對各式各樣的個案問題，從未涉獵社會工作領域的工作者如何給予求助者有效的幫助是一大難題；另外，社會工作中個案記錄的撰寫是做為工作方法實施、成效評估的依據，工作者如何將個案處理情形作一清楚完整的紀錄，也是一大難題。

『看到姊妹遇到困難但是你沒有辦法去協助他的時候，還有我們沒有辦法去做什麼事情，那時候就非常的無力。』（碧草）

『我覺得那時候我們在協會的話，我在個案方面我還是有一些困難，我不太會寫那些，然後怎麼處理這個個案。』（暖陽）

『困難的就是個案記錄阿，那個要寫重點，那個要記錄不是他說什麼你就寫下去、我說什麼就寫下去，那要彙整起來，那個好困難。』（星月）

即使是受過專業訓練的社工人員，進行社會工作個案處遇與記錄書寫都要經過不斷的實務操作與督導過程，才能對個案工作有一定程度的處遇能力。未受訓練的工作者初次面對複雜個案問題將產生壓力。

### 3. 書寫計畫

工作者需自行撰寫計畫書申請經費補助，在撰寫的過程中，工作者需使用非母語的中文，以及面臨複雜的補助規定，都使工作者感到壓力。

『有時候不會寫企劃案那些，對我自己來說不太會寫企劃案那些。』（暖陽）

#### 4. 外部要求

工作者的工作有時不僅面對組織內的要求，也需面對來自組織外部單位的要求。外部要求往往會影響整體機構的評價，使工作者更感壓力。

『其實對我來說就是國稅局查帳的時候就是壓力很大，……第一次被叫去查的時候我很緊張，每年都很緊張，因為你被查一次還要被查五年，就每年都會很緊張。』（深海）

#### 5. 缺乏團隊

在沒有其他工作伙伴一同工作的情況下，工作者需獨自一人擔負組織所有的工作，不管是工作層面或是心理層面都是極大的壓力。

『什麼都是自己要做、要去想，要去想這個怎麼做是比較好的，……。一個協會也沒有什麼的，……。真的，那時候壓力太大了。』（暖陽）

#### 6. 威權領導

工作者希望自己的聲音被傾聽、困難被看見。如已表達困難但主管仍執意要求時，這樣溝通不良的情況致使工作者感受到極大的壓力，認為自己的意志沒有被尊重。

『我個人最害怕就是那種溝通不良的情況，我不喜歡那種感覺，反正在一起工作要有一些討論，或是一些的溝通，我最不喜歡的就是被決定的那種。』（碧草）

### （三）個人環境

工作者雖是以興趣、以理念在非營利組織中工作，但是如果獲得的報酬不成正比，或是薪資過低造成家庭經濟維持困難，仍會對工作者產生壓力，致使工作者無法持續服務工作。

『因為薪水真的有點低，目前的我一無所有，需賺更多的錢來養小孩。』  
（暖陽）

#### （四）個人差異

因為個人認知、性格、人際關係或是經驗的差異，在相同情境之中，各人感受到壓力的程度不同。

##### 1. 成長停滯

對於已在組織中長期服務的工作者，如從未調整工作內容或給予新的工作任務，工作者因已熟悉原有的工作程序，無法在既定的工作中獲得新的成就，容易產生停滯的狀態，特別對期盼工作成就者容易產生壓力。

『我覺得我剛進機構的前幾年，我學習到非常很多，因為那時候是零的，然後就一直學一直學。但是這幾年來我工作到一個瓶頸，我覺得一直沒有更進展，有，但是非常少。』（碧草）

一旦工作者無法在服務工作中享受持續成長的喜悅，則容易萌生離職的念頭，組織也將會流失人才。

##### 2. 理念無法發展

當工作者抱著一股熱心進入服務工作中，卻無法獲得適當的回應，感受到自己的想法與理念無法順心發展，隨著而來的是難以施展抱負的心理壓力。

『我很投入喔，我非常投入，而且我要的那個目標有時候理事長沒有辦法做到，因為我們沒辦法做足阿。』（暖陽）

##### 3. 人際互動不良

與同事之間個性上的差異而造成彼此互動不佳，時間一久，會影響工作的合作關係，造成工作無法順利進行。孤立無援的心情，是最沈重的壓力。

『我們人很多嘛，難免會有一些...個性不合。』（藍天）

『他們也不會去關心你什麼，反正你做什麼隨便你。』（星月）

## 二、工作壓力的因應策略

依據 Folkman , Lazarus , Gruen & Delongis (1986) 等人所整理的八大類因應方式為分類方式，東南亞籍工作者的工作壓力因應有「接受責任」、「尋求社會支持」、「有計畫的解決問題」、「自我控制」與「疏遠」等五類。

### (一) 接受責任

本研究的工作者都能勇敢面對的態度來處理工作上的壓力與困難，這樣的態度也使工作者開始思考並且運用各樣的方式來解決問題。

『可是我是覺得，時間過了一定會過去的，你這個問題你一定要去解決的，就是要弄給他看，他才會解決這個問題。』（深海）

『要面對阿！這個不能逃避耶～，要去面對、要去解決。』（暖陽）

### (二) 尋求社會支持

一旦工作者面臨工作問題，會諮詢主管、相關領域的資深人士來獲得解決困境的方法，並從中累積經驗，取得解決問題的能力。

『然後一直到現在還是在學啦，因為有一個很厲害的師傅在桃園，不會的時候啾～～（意指打電話），怎樣怎樣。好好好，我知道了。』（星月）

『壓力還是會在，那段時間壓力還是會在，可是像我們的主管、我們的主任也是很好，……，就跟她講這個怎麼辦，然後她就給...一些想法。』（深海）

諮詢單位外的資深人士，通常也透過機構主管協助找尋適當的對象，或是透過參加外部訓練或會議，認識的新的社會網絡，有助於解決工作問題。

### (三) 有計畫的解決問題

工作者透過閱讀或是參與課程，進一步自我學習、提升知識與能力，來突破既定的工作與思維模式，有計畫性的處理工作問題，。

『後來我就決定了我去充一些...就讓自己更有能力，我要去學習一些東西讓自己有能力，然後我可以...等我可以學到足夠的相關領域的專業知識之後我在...就有一種轉階段的重新出發。』（碧草）

『很多事情擠在一起的時候我就會列出來，.....，比如說這個可能花大概一兩個小時就做好，那件事你要花兩天才做好，我就先把這個事情先做好，因為你一件事情做好你就比較放心，.....，花比較多時間的就放在最後面，.....。』（深海）

工作者將問題有計畫性的解決，不但展現解決問題的能力，同時也提升對工作的掌握度，繼續以熱誠的心面對工作。

#### （四）自我控制

當工作者累積太多工作所帶來的負面情緒，仍須有適當的情緒發洩來減輕個人的心理負擔，轉換工作的情緒。哭，是最直接的抒發方式。

『其實有時候很難過，不知道怎麼辦，就哭，哭完了就好了。』（星月）

承載太多負面情緒，實在難以抒發，也沒有適當的管道可以傾訴，容易以隱忍的方式壓抑自己。

『我家裡的事情我不會帶到辦公室，我辦公室的事情我也...雖然我壓力很大到家裡，可是我還不會到..家裡的人知道，對阿，就是.....就放在心裡，對，不知道要去哪裡，回家也煩阿。』（藍天）

然而這樣的方式雖然外表上看似無害，但實際上卻可能是最容易延長問題存在時間的方式，工作者即花了一年的時間才適應工作環境。

#### （五）疏遠

人與人的關係相當微妙，職場人際衝突一旦發生，一時之間難以直接處理，工作者深怕一旦把事情講開會破壞工作氣氛，選擇忍讓，讓時間來證明自己。

『我再怎麼說也沒有用，他們也不會因為我說出來了而改變，等時間過夠了、到了，他們自己就會知道。』（星月）

三、預防壓力～良好的工作團隊模式



唯一一位沒有職場人際衝突，單純面臨來自外部要求壓力的工作者，處在少有壓力與困境的工作環境，仰賴的就是良好的工作團隊。這個工作團體的工作者之間可以互相分享，也彼此瞭解，即使發生問題也是所有工作者一起解決。良好的工作團隊有幾項特點：

### **(1) 大家都是平等的**

組織內的每個成員都是平等的，不分位階的高低，彼此之間尊重為優先，營造無溝通障礙的工作環境。

『我們的組織不是說你一個理事長就管我們全部，我們的姊妹不是這樣子，就連是理事長、主任，我們大家都是同等的，那我們工作起來就很快樂。』（深海）

### **(2) 增進討論、凝聚共識**

透過正式會議的形式，傳遞工作理念，提供討論與凝聚共識的機會，引發工作者的想法。

『兩三年前我們開一個共識營，開一個會，我們思考我們要做什麼。』（深海）

### **(3) 接納個人經驗出發的構想**

對於工作者所表達的想法，組織予以接納並給予發展與實現的空間，使構想不只是被寫在紙上，工作者有機會親手執行。

『那時候是我提出來，我們要不要開就是初、中、高的那種階級這樣，讓我們來十年的姊妹中文有一個程度了，可是要更進步，我們想要上那個，所以那時候我就提這個，就照這個去做這樣。』（深海）

### **(4) 相互幫忙的分工形式**

工作者實際執行工作時，雖由一人主要負責，但仍可請求他人協助。在互相協助的合作模式下，不僅工作者之間培養深厚的工作情誼，也使得所有工作在多人合力之下順利完成。

『比如說那個案子是我負責沒有錯，可是我還是分工給他們，你幫忙做一個、他幫忙做一個。然後他的案子我也要幫忙他做，不是說只有我負責這個而已這樣子。』（深海）

### 小結

東南亞籍工作者的工作壓力大多是組織因素，尤其是對角色要求相關的工作最感到壓力。工作者在從事服務工作之前，本就未曾受過任何社會工作課程的經驗，即使工作中施予工作訓練，或是鼓勵工作者參與外部訓練，都仍是讓工作者邊做邊學的狀態，如一開始組織賦予大量且工作者感到難以應付的工作，則使工作者感到難以適應。

從工作者對於職場人際關係壓力的因應方式來看，研究者認為人際關係是工作者最難以處理的壓力源。職場人際關係除了工作者自身與其他同事的關係維持之外，組織如能建構有良好溝通管道的團隊工作模式，也是幫助職場人際互動穩定，達到工作效能的有效策略。

## 第四節 綜合分析

為回應本研究之研究問題，本章將東南亞籍新移民服務工作者的工作歷程分為三大部分，一是工作者進入非營利組織工作的途徑以及工作內涵；二是工作者的工作價值觀，以及個人經由服務所帶來的價值觀轉變；三是工作者的工作壓力與因應策略，發現價值觀與社會網絡對工作歷程有重要影響。

### 一、價值觀對工作者的影響

在東南亞籍工作者的工作歷程中發現，確實「價值觀」影響著工作各個層面。從工作動機方面，工作者進入非營利組織工作一開始的動機為「樂於助人」、「自我充實」、「發揮才能」、「提升自尊」；進入服務工作一段時間之後，獲得「成長」、「成就感」則是維持工作者持續在服務工作中努力的重要價值。

在執行工作內容層面，同樣有著結婚來台的經歷，「協助同鄉人」是工作者重要的工作價值，期待透過自身來幫助同是因著婚姻關係來台的同胞。

在工作壓力的層面，工作者的價值觀會影響工作者對壓力源的覺知。例如：認為工作成長很重要的工作者，會特別對成長停滯感到有壓力；重視個人自主權的工作者，會對威權領導格外感到壓力。

在壓力因應層面，工作者的價值觀會影響其選擇的策略方式。本研究的工作者大多對服務工作抱持正向的價值態度，壓力因應策略也以「接受責任」居多，直接面對與處理工作問題，在人際問題牽涉的層面較廣，工作者多以「自我控制」或「疏遠」的方式作為因應策略，以維持職場人際關係。

李淑娟(2010)研究 1,405 位從事一般性工作的新移民女性，其工作困擾為「薪水待遇差」、「工作壓力大」、「員工福利不好」以及「身份歧視」，與新移民服務工作者的工作壓力相互對照，可以發現無論是基於新移民女性本身環境或是工作環境因素，從事一般性工作者較為重視外在價值，新移民服務工作者較為重視內在價值，甚至在「身份歧視」層面是在服務工作中可以帶來的正向改變，而非困擾。

## 二、社會網絡對工作者的影響

社會網絡是工作者認識以及進入非營利組織工作的關鍵。在本研究中，有四位工作者都是透過親友認識非營利組織，或是參與非營利組織活動，後續進入非營利組織工作，與文獻中（李秀珠，2005；陳燕禎，2008）新移民女性是藉由社會網路取得工作機會相呼應。另外，新移民服務工作是一份與人互動的助人工作，工作者也能在工作執行的過程中，拓展更廣泛的人際關係，使社會網絡不僅是家庭內的強連結關係，更發展有助於工作者的生活與工作適應的家庭外弱連結關係。

工作者尋求社會支持來因應工作壓力，社會網絡就是社會支持中的重要關鍵，無論是組織內的主管、同事，或是組織外的專家，都能提供合宜建議，協助工作者解決壓力問題。為因應壓力，工作者也會主動尋找資源以解決問題，所找尋到的社會支持也成為工作者本身社會網絡的一部份。

## 三、價值觀、社會網絡皆與價值改變有所關連

由於價值觀以及社會網絡會影響工作歷程中的各個面向，包含工作的選擇、工作執行的理念、工作壓力的認知，以及因應策略的選擇，因此價值觀與社會網絡是間接促成價值觀轉變的因素。

## 第六章 結論與建議

本章就研究發現進一步歸納為結論，並依據結論研擬建議作為非營利組織進用人才與政策制定的參考。最後，以研究限制提供未來相關研究可參酌之方向。

### 第一節 結論

本研究主要是從東南亞籍新移民服務工作者的生命經驗中，探討其從事新移民服務工作的緣由、工作內容、工作價值觀，以及工作壓力與調適的歷程，並從中發掘影響各樣因素之關連。依據訪談資料分析，歸納之結論如下：

#### 一、東南亞籍工作者重視家庭照顧責任

無論工作者在母國帶著怎樣的背景與身份，來到台灣皆被賦予家庭照顧的責任與角色。工作者為維繫角色關係，在工作的選擇上會期待能夠兼顧家庭照顧責任。

#### 二、東南亞籍工作者進入非營利組織工作的途徑多樣

東南亞籍工作者與非營利組織接觸有四種途徑，包含「參與組織活動」、「擔任組織志工」、「多元就業開發方案」、「組織直接聘用」。一位工作者正式受組織聘僱前，可能會先參加組織活動或擔任志工，與組織初步接觸，組織也能藉此觀察與瞭解工作者的個人能力與特質，後續才會由組織直接聘用。工作者的工作歷程有兩項以上與組織接觸的途徑，如表 6-1 所示。

表 6-1 東南亞籍工作者與非營利組織接觸途徑

|    | 參與組織活動 | 擔任組織志工 | 多元就業開發方案 | 組織直接聘用 |
|----|--------|--------|----------|--------|
| 藍天 | *      | *      | *        | *      |
| 碧草 | *      | *      |          | *      |
| 深海 | *      | *      | *        | *      |
| 暖陽 | *      | *      |          | *      |
| 星月 |        |        | *        | *      |

### 三、東南亞籍工作者的通譯工作有其不可替代性

東南亞籍工作者在非營利組織中的主要工作內容為「通譯人員」、「個案服務」、「多元文化宣導」、「方案撰寫與執行」以及「會務行政」。東南亞籍工作者的工作內容與社工人員相似，但是通譯工作由於語言以及同鄉情誼因素，是唯有東南亞籍工作者能夠勝任的工作，有其不可替代性。

### 四、東南亞籍工作者的工作壓力以組織因素居多

由於工作者執行工作之前缺乏對工作內容的瞭解與訓練，容易引發工作壓力。工作者的工作壓力以「組織因素」居多，包含：「對工作不熟悉」、「個案處理與書寫個案記錄」、「書寫計畫」、「外部要求」、「缺乏團隊」、「威權領導」。另外，尚有「外在環境因素」，係指組織經費不足；「個人環境因素」，係指家庭經濟需求；以及「個人差異因素」，包含「成長停滯」、「理念不被支持」、「人際互動不良等」。

相較於一般工作者，工作者的工作壓力反映出工作者對工作勝任的期待，對工作氣氛的重視，以及對自我成長的要求。工作者對於服務工作已有一定的認識與認同感，加上組織維護工作者的基本工作福利，都是工作條件未成為工作者主要壓力的原因。

### 五、東南亞籍工作者的工作壓力因應策略以直接面對問題居多

面對工作的壓力，工作者以直接面對的態度居多，包含：「接受責任」、「尋求社會支持」、「有計畫的解決問題」。對於內心的情緒以及難解的人際問題，則是以「自我控制」以及「疏遠」的方式處理。

可以有效預防工作壓力的策略，則是需建立良好的工作團隊模式，以平等、凝聚共識、接納以及互助的方式進行團隊合作，也能提昇工作整體效能。

### 六、東南亞籍工作者的工作價值觀以正向的內在價值居多

東南亞籍工作者多抱持正面的內在價值觀在組織中工作，包含：「樂於助人」、「自我充實」、「發揮才能」、「獨立自主」、「勇敢」、「負責」、「成長」、

「自尊」、「成就感」等九項價值觀。工作價值觀影響著工作選擇、工作執行、工作壓力與因應等各個層面。

東南亞籍工作者的價值觀改變歷程為：「工作之前：受害者處境」、「工作之初：價值觀轉變因素」、「工作之後：價值觀的轉變」。其中價值觀轉變因素又包含：「組織工作者對新移民的愛護」、「同鄉人之間的相互慰藉」以及「工作的進修訓練」等三項；價值觀的轉變則有「從受助者到助人者」、「從差異到接納」等二項。價值觀的改變有助於工作者進一步適應台灣生活環境，發展個人的

## 七、東南亞籍工作者的社會網絡與工作歷程息息相關

在工作歷程中，工作者的社會網絡也佔有重要影響。社會網絡是工作者取得工作資訊的來源，因應工作壓力的諮詢管道；社會網絡的擴展更是工作歷程後所得的結果，幫助工作者更適應生活以及工作環境。

## 第二節 建議

本研究探討東南亞籍新移民服務工作者的生命以及工作歷程，對於工作者的特質、工作的內涵以及工作壓力來源與因應皆已有發現，針對研究發展提出對非營利組織以及政策的建議。

### 一、對非營利組織的建議

#### (一) 在選用人才方面

依據本研究發現，東南亞籍工作者有四個很重要的能力與特質，幫助其適應服務工作，建議非營利組織選用人才時酌予參考。四個重要能力包含：

1. 語言能力：語言是適應的關鍵，工作者具備一度程度的中文能力，較能適應工作環境。另外，如有通譯人才需求，母語的能力也是不能忽略。

2. 抗壓能力：對壓力需要一定的抗壓能力，面對密集的人際互動與工作，工作者本身需能健康應對。
3. 與人互動的能力：服務工作是一項與人的工作，工作者不可避免常需與人互動、談話，喜愛人際互動有助於工作適應。

### **(二) 在提供訓練方面**

由於東南亞籍工作者大多未有社會工作學習背景，即需從事與社工相近的工作，並產生工作上的壓力與負荷。建議非營利組織應提供與工作實務相關的工作訓練，幫助工作者盡早熟悉工作型態與內容，以利於工作適應。

### **(三) 在組織文化方面**

#### **1. 理解新移民女性在家庭照顧上的需要**

因東南亞籍工作者皆有家庭照顧責任，組織應給予適當的工時彈性，以鼓勵工作者得以持續在組織中工作。

#### **2. 建立正面溝通的管道**

透過正面溝通管道的建立，在問題發生之初即能預先處理，也能促進工作者之間的瞭解，強化團隊的凝聚力，工作得以順利推展。

## **二、對政府政策的建議**

勞工局提供職缺讓新移民女性得以進入勞工局工作，協助外籍勞工事務。同樣地，建議政府提供不同的管道讓新移民女性得以進入非營利組織中工作，或是也能仿效勞工局，其他與新移民服務相關的局處，也能設置類似的職缺進用新移民女性，使其有機會貢獻所長，為同鄉來服務。

## **第三節 研究限制**

基於研究過程以及研究發現，整理出三點本研究之研究限制，並對未來相關研究提出建議。



### 一、訪談對象的條件限制

本研究的研究對象係以目前仍在職的非營利組織工作者為主，不論是台灣生活或是服務工作已有一段適應時間，在找尋訪談對象或是訪談中也發現另一小部份的工作者是曾在非營利組織中工作，但是基於一些因素而離開，這一部份工作者的工作經驗是本研究較少著墨之處，代表著可能有更多未知的因素影響著工作者的留職意願，包含工作壓力與工作價值觀。

建議未來研究可以考慮將離職之工作者也納入訪談對象，應可呈現不同與本研究之研究發現。

### 二、訪談對象地域的限制

本研究的研究對象係以立意取樣找尋符合條件之對象進行訪談，五位訪談對象工作地點集中於南部的三縣市中。

然而，地區不同，是否工作歷程也會也有所不同？北部或中部地區的非營利組織也有東南亞籍工作者在內工作。建議未來研究可以瞭解其他地區的東南亞籍工作者的工作樣貌。

### 三、探討之工作面向的限制

本研究之研究對象少有研究者予以探究，目前仍未看到類似研究成果出版。本研究係基於研究者本身的興趣，作為一次探究性的研究，對於東南亞籍工作者的認識尚稱不上全貌，也難以表現完整之歷程分析。

建議未來研究可再針對其他工作面向有更深入的討論，例如工作動機、工作福利、組織文化等等，可更豐富東南亞籍工作者的面貌。

## 參考書目

- 內政部（2003）。外籍與大陸配偶輔導與教育專案報告。臺北：內政部。
- 王玉媚、韓錦樺、黃美智（2007）。〈通譯員—搭起醫護人員與外籍病患溝通的橋樑〉。《護理雜誌》，54：4，73-77。
- 王宏仁（2001）。〈社會階層化下的婚姻移民與勞動市場：以越南新娘為例〉。《台灣社會研究季刊》，41，99-127。
- 王明輝（2004）。〈臺灣外籍配偶結構性弱勢情境之分析〉。《社區發展季刊》，107，320-335。
- 王秀燕（2007）。〈由社會支持網絡的形成累積外籍配偶社會資本〉。《社區發展季刊》，119，84-102。
- 王叢桂、羅國英（2010）。〈自我發展與利他服務價值觀的融合：華人工作價值的變遷與發展〉。《本土心理學研究》，33，3-57。
- 古允文（2010）。〈誰是弱勢者？一個風險社會的再思考〉。《社區發展季刊》，130，4-16。
- 江亮演、陳燕禎、黃稚純（2004）。〈大陸與外籍配偶生活調適之探討〉。《社區發展季刊》，105，66-89。
- 那昇華（2009）。〈新移民跨國婚姻的一角〉。見張芳全主編，《新移民的家庭、親職教育與教學》，頁23-37。台北：心理。
- 李秀珠（2005）。《嵌入、扭曲、覺知與行動--善用社會網絡的越南籍跨國婚姻女性》。高雄：國立高雄師範大學性別教育研究所碩士論文。
- 李英蘭（2006）。《托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究—以高高屏地區為例》。台北：中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 李訓維（2009）。《助人工作者工作價值觀與工作滿意度關係之研究》。台北：台北市立教育大學心理與諮商學系碩士論文。
- 李國生（2008）。《新移民配偶擔任志工的參與動機與工作滿意度之研究—以桃園縣新移民學習中心為例》。台北：國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。

- 李淑娟 (2010)。《外籍配偶就業與學習之需求與問題研究。內政部入出國及移民署委託研究報告。
- 吳茂松 (2006)。《檢察官工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究》。高雄：國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 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》，105，6-21。
- 邱淑雯 (2005)。《性別與移動：日本與台灣的亞洲新娘 (增訂一版)》。台北：巨流。
- 周芳怡 (2005)。《生命歷程中的生活素養學習-埔里外籍配偶之敘事研究》。南投：國立暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文。
- 金音如 (2010)。《諮商師工作價值觀、工作滿意與幸福感之相關研究》。高雄：國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 林南 (2007)。〈社會資本理論與研究簡介〉。《社會科學論叢》，1：1，1-32。
- 林津如 (2010)。〈娶外配的男性都是大男人？以女性主義民族誌方法重新解讀男性陽剛特質〉。見周平、林昱瑄主編，《質性/別研究》，頁 148-179。台北：巨流。
- 林姿君。《新移民女性對烙印覺知與因應策略之研究》。花蓮：慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 林淑女 (2011)。《警察機關協勤民力工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之關係研究—以雲林縣守望相助隊為例》。嘉義：南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 洪正痒 (2008)。《一對越南姊妹的故事：外籍配偶之生命敘事研究》。台東：國立東華大學族群關係與文化研究所碩士論文。
- 洪瑞斌、劉兆明 (2003)。〈工作價值觀研究之回顧與前瞻〉。《應用心理研究》，19，211-250。
- 胡幼慧 (1996)。〈質性研究的分析與寫成〉。見胡幼慧主編，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁 159-170。台北：巨流。
- 胡幼慧 (1998)。〈性別、社會角色與憂鬱症狀〉。《婦女與兩性學刊》，2，1-18。
- 姜涵琳 (2006)。《美濃地區外籍配偶生活壓力、因應策略與身心健康之研究》。屏東：國立屏東科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。

- 高雪芬(2008)。《居家照顧服務員工作價值觀與工作投入之研究-以臺東地區為例》。高雄：國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文。
- 柴松林(2005)。〈婚姻移民及其衍生問題的解析〉。《內政部警政署政風室日新法律半年刊》，5，162-173。
- 翁毓秀(2003)。〈女性單親親職壓力與因應策略〉。《社區發展季刊》，101，70-101。
- 翁毓秀(2004)〈外籍配偶家庭服務〉。《社區發展季刊》，105，109-116。
- 夏曉鵬(2000)。〈資本國際化下的國際婚姻--以臺灣的「外籍新娘」現象為例〉，《臺灣社會研究》，39，45-92。
- 夏曉鵬(2006)。〈新移民運動的形成—差別政治、主體化與社會性運動〉。《台灣社會研究季刊》，61，1-71。
- 陳必碩(2004)。《工作價值觀、工作動機與知識分享行為關係之研究—以台灣高科技業員工為例》。台北：台灣大學商學研究所博士論文。
- 陳可慧(2005)。《社區培力成效與影響因素之研究—以區域型培力中心為例》。高雄：國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 陳定銘(2008)。〈台灣非營利組織在新移民婦女照顧政策之研究〉。《非營利組織學刊》，4，35-50。
- 陳美薰(2006)。《跨文化中教養之經驗與調適歷程--一位印尼籍配偶的敘說研究》。台北：國立政治大學幼兒教育所碩士論文。
- 陳凱怡(2008)。《臺灣地區口譯員工作價值觀與工作滿意度調查研究》。台北：國立台灣師範大學翻譯研究所碩士論文。
- 陳燕禎(2008)〈台灣新移民的文化認同、社會適應與社會網絡〉。《國家與社會》，4，43-100。
- 陳慧珍(2010)。《新移民志工參與志願服務之研究—以桃園縣新移民學習中心為例》。桃園：中原大學教育研究所碩士論文。
- 移民署(2010)。《各國對婚姻移民制度及措施之比較研究建議》。
- 許有仁(2009)。《新移民女性就業輔導狀況之探討》。嘉義：國立中正大學政治學研究所碩士論文。
- 許郁卿、馬鳳歧、林麗君、劉麗芳(2009)。〈急診室病患家屬壓力感受及其因應策略之探討〉。《護理暨健康照護研究》，5：3，201-210。

- 許雅惠 (2009) 〈魚與熊掌：新移民婦女的社會資本分析〉。《社會政策與社會工作學刊》，13：2，1-54。
- 畢恆達 (1996)。〈詮釋學與質性研究〉。見胡幼慧主編，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁 27-45。台北：巨流。
- 張智雅 (2008)。《臺灣地方政府新移民女性配偶社會政策執行之分析：以高屏地區為例》。高雄：國立中山大學中山學術研究所博士論文。
- 張欽星 (2009)。《從增能賦權觀點探究新移民女性參與志願服務的學習經驗》。南投：暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文。
- 張碧珊 (2008)。《臺北縣國民小學兼任行政教師工作價值觀與工作投入之關係研究》。台北：國立台北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。
- 張頌琦 (2008)。《以充權觀點檢視越籍新移民女性「志工」的社會參與經驗》。台中：亞洲大學社會工作學系碩士論文。
- 游美貴 (2009)。《大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究》。內政部入出國及移民署委託研究報告。
- 黃靜嵐 (2011)。《屏東縣國小教師工作價值觀與教師專業成長之相關研究》。屏東：國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文。
- 曾瑞譙、涂柏原 (2010)。〈台南縣私立幼托園所教保人員工作壓力與因應策略相關之研究—以結構方程模式分析〉。《幼兒教育》，300，45-62。
- 彭淑貞 (2010)。《新移民女性參與志願服務之研究—以桃園縣觀音鄉為例》。桃園：元智大學社會暨政策科學學系碩士論文。
- 葉郁菁 (2010)。《家庭社會學：婚姻移民人權的推動與實踐》。台北：巨流。
- 楊騏駿 (2010)。《我國越南新移民婚後態度、衝突及其因應策略之實證研究》。新竹：玄奘大學國際企業學系碩士論文。
- 鄧秀枝 (2010)。《工作價值觀、工作動機與知識分享之研究—以金融外匯部門為例》。台中：逢甲大學經營管理研究所碩士論文。
- 鄭淑如 (2008)。《優質保母工作價值觀之研究-以台中市保母為例》。台中：朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文。
- 鄭燕芬 (2009)。《彰化縣國民小學教師工作價值觀與專業成長之研究》。台中：國立台中教育大學教育學系碩士論文。

- 蔡育佑(2006)。〈運動教練工作價值觀與組織承諾關係之研究〉。《體育學報》，39(2)，107-120。
- 蔡毓智(2008)。〈社會網絡：社會學研究的新取向〉。《思與言》，46：1，1-34。
- 潘淑滿(2010)。《從事外籍配偶家庭服務之社會工作角色定位與服務模式建構之探討-以外籍配偶家庭服務中心為例》。內政部委託研究報告。
- 蔡春玉(2009)。《母職踐行培力之探討——一個歷經婚暴又再婚女人的故事》。高雄：國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
- 鍾佩蓁(2004)。《雲嘉地區國小教師工作價值觀與工作投入之相關研究》。嘉義：國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
- 謝俊慶(2008)。《新移民女性志工參與社區服務歷程之研究——以新庄社區為例》。嘉義：國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 簡翠寬(2005)。《社會文化變遷下不同世代長女的生命經驗》。高雄：國立高雄師範大學性別教育研究所碩士論文。
- 羅婉婷(2008)。《探討實習醫師工作價值觀、工作滿意度、組織承諾與留任住院醫師之因素與相關性》。台北：國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。
- 蘇惠君(2008)。《外籍配偶在台社會支持網絡之研究》。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- Adams,Robert(原著)，陳秋山(譯)(2010)。《培力、參與、社會工作》。台北：心理。
- Bauer ,Martin W. & Gaskell,George(編撰)，羅世宏、蔡欣怡、薛丹琦(合譯)(2008)。《質性資料分析：文本、影像與聲音》。台北市：五南。
- Clandinin,D.Jean, Cpnnelly,F.Michael(原著)，蔡敏玲、余曉雯(譯)(2003)。《敘說探究：質性研究中的經驗與故事》。台北市：心理。
- Folkman,Susan, Lazarus, Richard S., Dunkel-Schetter,Christin, Delongis,Antita, & Gruen, Rand J. (1986) .“Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal , coping, and encounter outcome”.Journal of Personality and Social Psychology, 50 (5) ,992-1003.
- George, Jennifer M. & Jones,Gareth R. (原著)，吳玲玲(審訂)(2003)。《組織行為》。台北：智勝文化。
- Kivisto,Peter(原著)，陳宗盈、連詠心(譯)(2007)。《多元文化主義與全球社會》。台北：韋伯。

- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. (原著), 吳芝儀 (譯) (2008)。《敘事研究：閱讀、分析與詮釋》。嘉義市：濤石文化。
- Marshall, C., Rossman, G.B. (原著), 李正賢(譯)(2006)。《質性研究—設計與計畫撰寫》。台北市：五南。
- Nelson, D.L. & Quick, J. C. (原著), 林家五(譯)(2007)。《組織行為》。台北：湯姆生。
- Riessman, Catherine Kohler (著), 王勇智、鄧明宇(合譯)(2003)。《敘說分析》。台北：五南圖書。
- Robbins, Stephen P.(原著), 李青芬、李雅婷、趙慕芬(合譯)(2006)。《組織行為學》。台北：華泰書局。

## 附錄一 訪談之階段大綱

每一個人的一生都像是一本小說，有親情也有愛情，有歡樂也有悲傷。現在，請妳回想妳的人生的經歷，並且像是寫一本小說一樣，將妳人生的經驗規劃成幾個章節。

從第一個階段開始，請妳先寫下妳出生那一年的年份，而這一個階段妳認為會是在哪一年（幾歲）結束？以此類推各個階段，直到寫到妳目前的年齡為止。並且請為妳的每一個階段落下標題，使用多少章節或階段都隨妳喜好，用以適當陳述妳的人生經歷。

| 年齡 | 章節標題 |
|----|------|
|    |      |



## 附錄二 訪談同意書

您好：

我是南華大學非營利事業管理系暨碩士班學生—游婷婷，我正進行一份研究關於「東南亞婚姻移民女性從事新移民服務的工作歷程」，想要邀請您成為我的訪談對象，因為新移民姊妹能夠在非營利組織中成為扶持同鄉姊妹的力量，是相當不容易的一件事情，我希望透過認識您的生命歷程以及工作經驗，來讓新移民服務有更大的進步。

本研究的訪談每次約 60-90 分鐘，次數依照訪談內容是否充足而定。由於訪談將會涉及您個人的生命經驗，如在訪談過程中有任何問題或是讓您感到不舒服的地方，請隨時提出，或是中止訪談，都可依照您的意願處理。

另外，為了完整呈現您的生命經驗，在訪談過程中將會使用錄音以及筆記，以利於確實記錄訪談內容。在研究論文中，您的資料將會以匿名處理，不會將您的資料外流，訪談使用的錄音檔也會在論文完成後予以銷毀。如果您對研究內容、研究過程、資料運用等事宜有任何疑慮，都可以隨時提出，我會盡力詳盡說明，以確保您的權益。

最後，再一次誠懇邀請您參與本研究，您的寶貴經驗，不但是本研究的重要資料來源，更豐富了新移民女性在台灣社會的面貌，更可能讓新移民的服務工作有新的發展契機。

敬祝 平安，喜樂

南華大學非營利事業管理研究所

指導教授：呂朝賢博士

學 生：游婷婷 敬上

本人同意參與訪談

本人不同意參與訪談

受訪者簽名：

訪 員 簽 名：

### 附錄三 訪談日誌

|            |       |
|------------|-------|
| 受訪者姓名：     | 訪談時間： |
| 訪談地點：      |       |
| 觀察記錄       |       |
| 研究者與受訪者狀態： |       |
| 訪談過程：      |       |
| 訪談前—       |       |
| 訪談中—       |       |
| 訪談後—       |       |
| 個人反思：      |       |

## 附錄四 檢核回饋表

\_\_\_\_\_ 您好：

距離上一次見面已經相隔好一段時間了，很抱歉再次打擾您。

先前您提供了許多寶貴的經驗，透過整理已寫下您的故事。為了真實呈現您的生命故事，避免您寶貴故事被誤解的可能，煩請您就我所整理的內容，評估它與您真實經驗的符合程度，並敘述您閱讀後的感想：

(一) 這份資料與我真實經驗符合的程度大約是\_\_\_\_\_ %。

(二) 我的感想是：

**非常感謝您的參與！！**

南華大學非營利事業管理研究所

指導教授：呂朝賢博士

學 生：游婷婷 敬上