

教育部顧問室

新興議題及專業教育改革中程綱要計畫

新移民與多元文化計畫

新住民、原住民與台灣多元文化整合型計畫

(第一年)

97-2 課程：新移民社會福利服務方案設計與評估

授課老師：陳宇嘉 教授

## 97 學年度計畫成果報告書

執行單位：國立東華大學

計畫主持人：紀駿傑教授

計畫執行期程：中華民國 97 年 8 月 1 日至 98 年 7 月 31 日

日期：中華民國 98 年 8 月 31 日

教育部顧問室

新興議題及專業教育改革中程綱要計畫

新移民與多元文化計畫

新住民、原住民與台灣多元文化整合型計畫

(第一年)

97-2 課程：新移民社會福利服務方案設計與評估

授課老師：陳宇嘉 教授

## 97 學年度計畫成果報告書

執行單位：國立東華大學

計畫主持人：紀駿傑教授

計畫執行期程：中華民國 97 年 8 月 1 日至 98 年 7 月 31 日

日期：中華民國 98 年 8 月 31 日

## 目 錄

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 課程教學計畫表               | 1   |
| 課堂教學資料分享              | 4   |
| 學術講座資料整理              | 41  |
| 田野參訪資料                | 86  |
| 學生期中及期末報告             | 117 |
| 評估成果大綱及評量問卷 (A 卷、B 卷) | 145 |

## 新移民社會福利服務方案設計與評估 課程綱要及教學計畫表

### <新移民社會福利服務方案設計與評估課程綱要>

- ◎ 科目名稱：新移民社會福利服務方案設計與評估
- ◎ 英文名稱：Social welfare service program design and evaluation for new immigrants
- ◎ 科目代碼：SWI\_20900
- ◎ 修別：社工二、三、四
- ◎ 學分數：3
- ◎ 時數：3

#### 一、課程目標：

近年來，新移民的各種服務愈來愈多，從政府各部會及地方局處（教育部、內政部、文建會、教育局、社會局、勞工局等），以提供許多服務方案，但是這些方案是否配合新移民家庭需求？是否有良好的設計？是否能有效執行？是否能有效評估與監督？這是方案企劃能力、技術、方法有待學習並落實。本課程將檢視過去各種不同已執行之新移民方案其績效，並且讓學生從中學習方案企劃設計之方法、技術以及評估之技術，並且實作參與一個方案及評估。

#### 二、資源需求評估：

無

#### 三、先修課程：

無

#### 四、課程綱要：

1. 新移民社會福利方案理念與需求
2. 新移民社會福利方案實踐的檢視
3. 新移民社會福利方案評估與品質管制
4. 新移民社會福利方案執行與報告

#### 五、教學要求進行方式之建議：

以課堂講授、教學網站、專題演講（1次）、影片欣賞（1次）、校外教學（2次）及分組方案執行實作（4次）及上台發表的方式。每一組均應設計一個方案，在期中考前完成設計，並上台發表。期中考後設計評估方案，並實際操作執行，在期末考時上台發表，並由老師及全班同學檢視及批評。

#### 六、課程成績評定之依據和標準：

平時 30%（課堂討論、出席及作業）、期中 30%、期末 40%（含期末報告及期末測驗）。

#### 七、其他：



國立東華大學民族社會工作學位學程  
九十七學年度第二學期教學計畫表

1. 科目名稱：新移民社會福利服務方案設計與評估（代碼：SWI\_20900）
2. 授課老師：陳宇嘉 TA：
3. 開課班級：社工二、三、四 上課時數：三小時
4. 上課時間：週四 4-6 節(9:10-12:00) 上課地點：A213
5. :

一、 教學目標：

近年來，新移民的各種服務愈來愈多，從政府各部會及地方局處（教育部、內政部、文建會、教育局、社會局、勞工局等），以提供許多服務方案，但是這些方案是否配合新移民家庭需求？是否有良好的設計？是否能有效執行？是否能有效評估與監督？這是方案企劃能力、技術、方法有待學習並落實。本課程將檢視過去各種不同已執行之新移民方案其績效，並且讓學生從中學習方案企劃設計之方法、技術以及評估之技術，並且實作參與一個方案及評估。

二、 教學計畫表

| 週次 | 授課內容及活動                     | 備註 |
|----|-----------------------------|----|
| 一  | 新移民福利服務方案重要性與態度             |    |
| 二  | 新移民福利服務輸送與新管理主義             |    |
| 三  | 新移民福利服務輸送與新管理主義             |    |
| 四  | 新移民福利服務方案之構成要素              |    |
| 五  | 新移民福利服務方案的規劃與舉例             |    |
| 六  | 新移民福利服務方案的規劃與舉例             |    |
| 七  | 新移民影片欣賞與討論                  |    |
| 八  | 校外教學-花東地區新移民部落/社區文化產業參觀     |    |
| 九  | 期中報告                        |    |
| 十  | 新移民社會福利服務方案評值種類與方法          |    |
| 十一 | 校外教學--花東地區新移民社會服務機構參觀       |    |
| 十二 | 專題演講--新移民社會福利方案工作者林床上的經驗與衝擊 |    |
| 十三 | 專題演講--新移民服務使用者需求的述說         |    |
| 十四 | 新移民社會福利方案執行--田野調查與服務實踐      |    |
| 十五 | 新移民社會福利方案執行--田野調查與服務實踐      |    |
| 十六 | 新移民社會福利方案執行--田野調查與服務實踐      |    |
| 十七 | 新移民社會福利方案執行--田野調查與服務實踐      |    |
| 十八 | 期末報告                        |    |

三、 教學方法：

1. 教學方式

以課堂講授、教學網站、專題演講（1次）、影片欣賞（1次）、校外教學（2次及分組方案執行實作（4次）及上台發表的方式。每一組均應設計一個方案，在期中考前完成設計，並上台發表。期中考後設計評估方案，並實際操作執行，在期末考時上

台發表，並由老師及全班同學檢視及批評。

2. 課程實行（包括人力資源、時間、設施、費用等）（由教育部顧問室計畫支持部分費用）：

具族群及社會工作專長之專任授課老師二位、兼任助理一位、邀請新移民實務工作者數位等，一學期 18 週每週三學分共 54 小時授課。

3. 教學助理之規劃（由教育部顧問室計畫支持部分費用）：

(1) 助教：聘用一位具社會工作及新移民工作經驗之教學助理協助講義整理、作業蒐集、相關田野及專業人士的邀請等。

(2) 視聽設備

(3) 設立維護教學網站

(4) 田野調查影音紀錄設備

4. 田野或臨床實習之規劃：經過教室授課及新移民相關專業工作者及新移民現身說法以及相關影響閱讀及討論後，依照各組的主題進行 4 週的新移民社會福利方案需求(田野)調查、規劃、執行與評估，並於期末分組報告與討論。

#### 四、 教學評量

平時 30%（課堂討論、出席及作業）、期中 30%、期末 40%（含期末報告及期末測驗）。

#### 五、 教材

黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維（2005）。社會工作方案設計與管理。台北：華杏出版社。

趙善如（2003）。社會服務方案績效的評量—方法與技術。亞太。

高迪理譯（1999）。服務方案之設計與管理。臺北市：揚智文化。

#### 六、 其他教材：上課時再補充

# 課堂教學資料分享

## 新管理主義與新移民福利服務輸送(I)



### 內容

- 前言 - 新移民福利服務
- 新管理主義是什麼
- 新管理主義興起的背景
- 新管理主義的內涵與實踐方法

### Introduction

新移民社會服務方案的设计與評估與社會福利發展新趨勢有關，因此在做社會服務方案的设计與評估時，要了解背景脈絡，才能设计符合需求的服務方案。

### 新移民相關之政策

- 2003 內政部 外籍與大陸配偶照顧輔導措施
- 2004 教育部 終身學習社會5年計畫 學習中心
- 2005 教育部 新移民子女教育輔導計畫
- 2006 內政部 外籍配偶照顧基金（取得身份證前的福利缺口）

### 問題

新管理主義是什麼？  
聽過？  
什麼情境下聽過？  
跟什麼有關？

### 社會福利思潮的發展脈絡



## 新管理主義是什麼？

Clarke (1998: 239)

- 一種意識型態：它強調在達成組織和社會的目標上，要能以擴張管理權來追求較大的效率。
- 一種計算的架構：它整理有關組織目標，以及達成目標之方法的知識，特別是關於效率的內部計算法（輸入與產出），以及在市場關係的領域內之競爭位置的外部計算法。
- 一系列重複的討論：它詳述如何管理，以及要管理什麼之不同（甚至分歧）的概念（全面品質管理、卓越、人力資源管理以及商業過程的再造等）。

## 新管理主義興起的背景與發展

英國福利國家的開始

1940年代，貝佛里奇(the Beveridge Report)  
- 貧窮(want)、疾病(disease)、愚昧(ignorance)、污穢(squalor)及怠墮(idleness)等五大惡魔為重建新社會之障礙。

1970年代，福利國家已出現窘境，福利國家不僅不能解決此五大問題，還衍生出其他問題

- 經濟問題：如石油危機的高失業率及福利國家支出的成長，造成經濟低成長率及高稅率，企業投資意願降低。
- 財政問題：公共支出增加，稅收不足以應付，因而採刪減預算或借貸及赤字預算，危及財政。
- 合法性危機：經濟危機，政府無能，人民不支持，有合法性危機
- 道德危機：政府介入，影響個人照顧意願，造成家庭瓦解
- 國民工作意願低落

- 政府效率低：政府部門的膨脹、官僚組織壯大、冗員充斥、財政日益困難，但行政效率卻低落的現象在許多國家陸續浮現。公共服務一直為人所詬病的原因，包括傲慢、昂貴、不負責任、拒絕變遷、無法處理挑戰、缺乏創造力、沒有效率。
- 公私部門的界線日益模糊
- 資訊科技發展迅速
- 面對全球化之後的社會、經濟壓力

新右派 (New Right)

1979：英國柴契爾夫人-全球「新管理主義」以效能和效率為取向的始祖。

主張：

1. 經濟自由化和福利市場自由化 - 新右派主張政府決策應該干預到最小。政府干預政策不可避免的話，應該盡可能減低到最小的程度，只有當所有準市場的解決方案都失敗時，政府規定才能視為正當尋求。目的在減少國家所扮演的角色，轉由市場來決定，並強調企業管理的分權及充權
2. 家庭責任

私營化和福利混合式經濟(或福利多元主義)

(一)市場自由化與民營化：是解決政府體制過度龐大與無能的最佳良方

(二)從社會權到福利消費權意識的抬頭：強調需求導向(需求評估)與顧客滿意度

Welfare state (社會權)—— New right (福利消費權)

新管理主義的變革，主要是由一些相關需求所引發的 (Hughes, 1994)。

- 1 公部門的規模與能力受到質疑:
- 2 經濟理論的改變: public choice theory
- 3 代理人理論 (agent theory) 衝擊了政府行使權力的傳統觀念:

回應西方國家回應後福特主義時代 (又稱為後工業主義、後現代主義或後資本主義社會) 面對當前國家競爭力的挑戰，在新右派衝擊下，採取新管理主義，強調效率、彈性、市場及消費者導向的信念

## 新管理主義

- 新管理主義是英國現代行政革新的代表產品：管理主義 (managerialism) + 新制度經濟學 (the new institutional economics)
- 新管理主義採用企業管理的技術，強化服務導向及顧客導向，並引介市場機制及競爭功能到公共管理體系內
- 「新泰勒主義」 (neo-Taylorism)

- 主張透過體制的重組與檢討，重新設計組織結構，使科層體制的組織更扁平化，並且充分授權分工，將權責授權給管理人員，以利績效目標之達成。

- 尋求員工的支持與承諾，顧客為導向，採取由下而上的參與性決策，以建立一種具彈性、回應力及學習能力的組織。

- The relationship between service users and service providers - needs-led services
- 政府與社會福利機構間的關係 - 以契約關係替代補助關係
- 目標在於確保專業受到管理者有效的監督和確保專業工作者服務的品質

### 社會工作脈絡與本質的轉變

|        | 1970's~80's (post-seebohm)     | 1990's                           |
|--------|--------------------------------|----------------------------------|
| 社會工作過程 | 社會工作是助人的技巧社會工作是普遍主義的社會工作是業主中心的 | 社會工作是管理實務的社會工作是選擇性的社會工作是消費者導向的   |
| 社會服務組織 | 整合的社會服務部門主要供給者規範自己的服務          | 照護混合經濟轉變成為購買者監督/規範混合             |
| 組織原則   | 大量供給機構為基礎的服務在地方政府內對公民權的普遍支持    | 經濟個別化的照護包裹社區為基礎的服務在地方的混合經濟內消費者充權 |
| 福利的角色  | 公共福利服務的供給發展社區服務權               | 照護混合經濟的使能發展對自己/家庭和社區的責任          |
| 服務輸送   | 政府家庭為補充者志願/私大部門(極小化)           | 市場和準市場家庭為服務供給的中心志願/私大部門(極大化)     |

### 歐美新管理主義有別

- 歐洲大陸各國家之改革，更加標示出公平正義社會使命的重要性。
- 美國式的管理哲學，以講究管理主義之效能、效率及生產力作為關注點。
- 在台灣的發展是由外而內、由公而私，新管理主義是從國外引介到國內，然後先在政府的公共管理產生革新，再影響到與政府關密切的社會福利機構。

### 新管理主義方法（手段）層次的內涵

1. 推行民營化，將服務私有化。即強調將政府管制與市場機能結合，對於無法直接轉移到準市場（quasi-market）機制的公部門，大膽地使用如同市場的機制（market-like mechanism）。
2. 引用準市場與購買式服務的概念作法，以扶植競爭。
3. 勵行組織精簡（downsizing），裁併功能重疊的組織與人員。
4. 採行企業化組織結構與企業化服務目標，以公共服務之使用者為導向，亦即充分授權與顧客至上，並關注個別服務使用者的需求與期待。並依此改變組織文化與人員的服務態度，並採取由下而上的參與性決策。

5. 健全財務結構，考量成本效率關係，以改善財務狀況為目標。
6. 以組織重整、設計或調整為手段。
7. 藉不斷的宣傳達成改善服務品質的需求。
8. 管理制度的改革，包括以目標與任務為導向、組織內部充分授權、分工、簡化行政程序、預算與法規的鬆綁、重新建立客觀的績效評估標準、財務管理、效率稽核等。

### 新管理主義推行理念

- 去除規則及勞動市場的自由以刺激利潤
- 引進準市場的概念
- 強調分散化
- 著重品質的改善
- 符合個別使用者的期望
- 管理型態和策略強調動力（dynamism）、彈性（flexibility）、和創新（innovation）

### 信條

- 著重管理、績效評鑑以及效率，而非政策
- 運用準市場和簽約外包以扶植競爭
- 預算刪減
- 強調產出目標、限定項目的契約、財務誘因以及經營自由的管理型態

### 新管理主義強調

- 結果而非過程
- 使用契約來達成效率的優勢
- 競爭作為減低成本及較佳標準的關鍵
- 最少的成本做最多的事
- 期待官僚的解體、創新和企業精神、顧客克權，使個人或家庭能在競爭的市場做成自己的選擇，以打破官僚服務的壟斷。
- 以流程再造（reengineering）、充權（empowerment）、企業精神（entrepreneurialism）等基本訴求為重點。

新管理主義不是只著重於成本的改革，或是進行組織內部的重新分工，而是為了改善政府部門的績效，開始從企業界借用管理技術，且更加充分運用私部門的力量。

### 新管理主義的實踐方法

- 企業精神（entrepreneurial spirit）是新管理主義的主要精神與內涵
- 公私部門基本使命不同，企業化可以嗎？

企業是一種社會現象，指的是行動者將其行為、想法和情感組織成一種在市場上追求有形獲利的模式。社會福利機構如果設法取得或創造一個市場，並從中增加其物質持有，那麼它事實上也是個企業。

- 不過，社會福利機構如果最終目標是要改造成企業，一定會受到損害。
- 「企業精神」是學習企業的若干機制，藉以改變組織之體質，以執行維護公平正義使命，如應用創新方法使用資源，以使生產力及效用極大化；市場條件及競爭。
- 記住：公共服務是一項目標的集體發展結果，企業精神之運用仍以社會公平正義的使命之達成為最終目標，不宜只以效率與成本為考量。

企業精神之引入，主要變革可歸納為下列幾項：

1. 催化的：「掌舵」（steering）代替「操槳」（rowing）
2. 屬於社區的：「充權」（empowering）代替「服務」（serving）
3. 將競爭（competition）引入服務的輸送施壓子科層體制
4. 受使命驅使的（mission-driven）的組織轉換受規則驅使（rule-driven）的組織

5. 結果導向的（results-oriented）：強調結果（outcomes）重於投入（inputs）
6. 消費者導向的
7. 企業取向兼顧節流（spending）開源（earning），考慮cost-effect
8. 「預防」（prevention）重於「治療」（cure）- vision
9. 去集中化的：由hierarchy邁向participating and teamwork
10. 市場取向的：（market代替「管制」（regulation）

## 新管理主義發展模式

1. 以效率為趨力的模式（The efficiency drive）：此模式以效率概念來使組織更像企業（business-like），引進企業的技巧和理念。此模式的主要內容為減少科層組織的習氣，採用企業化的管理措施，並降低專家的自主權，轉移權力至管理流程，以一般可以明確呈現的形式來管制。此模式沒有考慮到企業、公部門及社會福利機構間的差異，此為被質疑之處。

以追求效率為出發點，透過財務控制、績效監督、增加對顧客的回應性等手段來達成，此時並沒有考慮到企業與社會福利機構間的差異，許多方法都是直接從企業移植過來。

2. 精簡與授權模式：新的組織以整合、彈性為形式，採取精簡、委託外包，內部也由類似企業的單位自動運作。也就是從層級節制的管理轉移到契約管理，進一步強調市場機制的概念，並構思及發展準市場的機制，規劃準市場作為資源分配的機制，以拋棄標準形式的服務，強調彈性及多樣化的服務系統。公私部門相似嗎？市場可以真正取代服務嗎？

以縮小公部門的規模為主，採用了方案委託、契約外包等方式，強調市場機制與競爭概念，以增加服務的彈性與選擇性為主；但市場概念在公共服務的適用性仍是受到質疑的。



3. 追求卓越模式：應用管理理論中人群關係學派到公共服務上，強調組織文化的重要性。不贊同模式一所提倡的高度理性途徑，轉而重視價值、文化、儀式與符號的角色，以人的心靈指導人如何扮演各種角色。此模式被分為由下而上 (bottom-up) 及由上而下 (top-down) 的途徑，「由下而上」形式強調組織的發展與學習，也肯定授權的意義，並以結果來判斷績效。

回頭尋找公共服務應有的價值與文化，將績效的焦點從過程控管轉移到以結果來評判，而且重視組織的使命與願景之達成。

4. 公共服務導向模式：區分公私部門的差異。此模式關注服務品質，強調參與及責任，主張在管理過程中反映使用者的觀點與價值，依賴使用者的聲音做為回饋的來源，如社區需求評估。此模式雖然試圖要將服務的責任給使用者，但在公私差異日漸模糊的情況下，如何界定明確的標準是一個難題。

認為公共服務領域有別於企業，因此開始關注一些在公共服務領域而言是重要的部分，如品質，但此時非常強調服務對象的參與，所以品質的界定要以服務對象的觀點與價值為依據。

## 分組討論

15 minutes

- 新管理主義對社會工作的挑戰與威脅？以新移民福利服務輸送為例。
- 新管理主義化的結果，是否真能使社工專業服務輸送品質更好？
- 在新管理主義化的結果下，是否會為了追求效率、績效而無視專業倫理？使社會工作強調公平與社會正義的專業精神被淹沒？

### 參考書目

- 1 黃源協 (2007) 專業主義、新管理主義與最佳價值
- 2 陳政智 (2002) 新管理主義對社會福利服務的啟示
- 3 黃松林等 (2005) 社會工作方案設計與管理 第一章
- 4 吳來信等 (2004) 社會工作管理 第十二章

### ■ Next week content

1. 新管理主義實踐上困境
2. 新管理主義的理念與內涵對新移民福利服務產生衝擊

## 新管理主義與新移民福利服務 輸送II



新移民社會服務方案的設計與評估皆與社會福利發展新趨勢有關，要了解福利發展之背景脈絡，才能設計符合時代需求的服務方案。

### 內容

- 新管理主義實踐上困境
- 新管理主義的理念與內涵對新移民福利服務產生衝擊

### 問題

1. 新管理主義對社會工作的挑戰與威脅？以新移民福利服務輸送為例。
2. 新管理主義化的結果，是否真能使社工專業服務輸送品質更好？
3. 在新管理主義化的結果下，是否會為了追求效率、績效而無視專業倫理？使社會工作強調公平與社會正義的專業精神被淹沒？

### 新管理主義的挑戰與實踐困境 與新移民福利服務

新管理主義係由規程人控制專業效能，以保證專業工作之產出品質。強調的是「需求導向」的社區照顧，以取代集中化的「服務導向」之照顧服務。

1. 社會福利機構中決定目標或衡量結果都相當困難的，利潤無法做為唯一的目標，成敗與衡量績效的標準。  
Disadvantage the disadvantaged, the public interest?

2. 市場策略 (market strategy) 下，在社會福利政策管轄，國家自由經濟制度的前提是提供所需的社會服務，不必用工作倫理為中心，不必考慮殘障的公共服務體系之需求，且不需要集中式的規劃。

e.g. Immigrants live in rural and remote area - inadequate information, language barrier, limited choice...

3. 顧客導向的觀點，危及組織對責任、福利與其他人之間關係的看法。Who is the customer? (service users? donor? the public? The government? volunteers?)

4. 組織重組的重點在於工作簡化，其結果「組織的機械性」(the machinery of organization)，強調的是「量化成長」(quantitative growth) 之衡量 (包括員額數、工作時間、金額或成本等)。這些均是「管理改良式」，「結構性創新」的行政革新，但是卻犧牲了行政保守主義、官僚性 (bureaucratic inertia) 及人員的「心」——工作動機、工作態度及所影響之行政行為。

5. 在公部門福利供給角色不足，民間資源欠缺而無法形成市場氣味時，鼓勵民營化產生了許多問題。e.g. big organisation with long history takes advantages, inadequate follow-up/surveillance,

- 成摺管理——效率管理，強調參與、社區等概念。But practically, 缺乏公平的分配、責任要求，忽略市場失靈所衍生的無法管制的現象，削減社會關懷的價值，強化de-professionalism。
- 社會工作管理應培養社會工作人員具有社會大眾的觀點，而非消費者觀點(公平與社會主義)；落實強調平等、正義等議題、責任、機會、公道與參與等價值，這些都不同於效率與競爭的要求。

## 「最佳價值」的出現

- 服務品質
- 追求「合理」成本
- 服務對象的參與權(提供充分的資訊的權衡對象，舉行他們的意見)
- 服務——有效率、高品質、符合服務對象需求和公平正義之目標
- 經濟、效率、效能與品質
- 強調公部門與其他機構及團體建立夥伴關係

「最佳價值」是一個用於競爭的、諮詢的訂約之過程，以選擇有利的提供者，而其比較的因素除了成本與價格之外，它允許透過平衡成本與其成本的計算因素，有彈性的選擇最好的計畫。在選擇提供者與服務對象時，也強調從提供者過去的性能與提供最佳價值。合約訂定的過程中使用過去的性能作為一個評估的要素，以進行最佳價值。

### 最佳價值體制的十二項原則：

1. 最佳價值的提供在於地方政府應對做為納稅人和顧客的地方民眾義務。傳統計畫更有助於對地方選民的溝通。
2. 最佳價值的達成不僅是有關經濟和效率，同時也是關係到公民和地區服務品質。因此設定的目標和績效要求支持這項體制。
3. 體制所適用的服務範圍比CCT所涵蓋的還要廣泛。
4. 並不能說服務非要求帶入財務負擔不可，也沒有理由非要求(由公部門)直接輸送不可，重要的是要看其是否有效的。
5. 競爭將持續做為一項重要的管理工具，但不是唯一的管理工具，其本身也並不足以展現出是否已提供最佳價值。
6. 中央政府將持續設定服務提供的基本架構，其領域將符合國家標準。

7. 詳細的、地方性的、同步的國家性的，並與其它地方政府做比較。
8. 國家和地方的積極的溝通與意識，這些訊息是一個好的管理者在任何狀況下都必須要知道的。
9. 審核過程要能確認績效訊息的完整性與可比性。
10. 審核者應對最佳價值是否已達成做公開報告，其要能提出建設性的補救行動方案；方案將包括測量改善的性的以及成效說明。
11. 當一個地方政府未能表現最佳價值，要有個內閣大臣在審判委員會(judicial commission)的建議下併入的條款。
12. 介入的方式要能適合於失事的情況。

### 強制性指標與最佳價值體制的比較

| 強制性指標                        | 最佳價值                               |
|------------------------------|------------------------------------|
| 提供訂「最佳價值」。                   | 提供訂所有地方政府的服務項目。                    |
| 地方政府的目標與服務提供相連。              | 地方政府的提供一系列的服務項目，包括：標準學習、醫院服務和社區服務。 |
| 不同類型的服務提供以下不同的標準來做比較。        | 持續進行服務提供，以保證服務標準及標準的變化的不斷變化的。      |
| 服務在固定位置提供，執行標準以及公民服務標準之間的標準。 | 服務提供服務提供之間的運作，以保證標準的變化的不斷變化的。      |
| 大區計畫對服務提供提供。                 | 根據服務提供提供服務提供提供。                    |
| 有關於服務提供提供。                   | 地方政府的服務提供提供提供。                     |
| 要求地方政府的服務提供提供，並提供提供。         | 地方政府的服務提供提供提供，並提供提供。               |
| 要求地方政府的服務提供提供。               | 要求地方政府的服務提供提供提供，並提供提供。             |
| CCT 的服務提供提供。                 | 所有地方政府的服務提供提供。                     |
| 引入新的服務提供提供。                  | 引入新的服務提供提供提供，並提供提供。                |

- 「最佳價值」不是將原有的新管理主義理念拋棄，而是設法引入一項新思維，以達成最大的效能與效率，又能不傷害社會的公平正義。

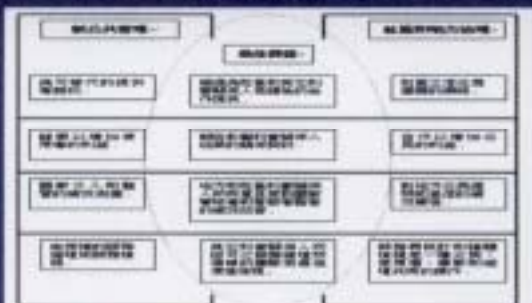


- 最佳價值體制跨足的新公共管理 (New Public Management, NPM) 與社區和地方治理 (Community and Local Governance, CLG) 的末物
- 1. 重視社區的參與
- 2. 運作強調無縫隙服務 (seamless services) 及合作的政府 (joined-up government)
- 3. 主要焦點在伙伴关系為規劃、委託、甚至輸送公共服務的「自然」方式，以及以信任為基礎的關聯契約。

#### 最佳價值強調

- 伙伴關係契約
- 將公民視為服務使用者和納稅人，以讓他們更多面向的接觸公共服務。
- 找尋改善使用者能力和社區共同參與服務提供的方式
- 嚴格要求績效改善，其所根據的是中央的規定及地方社區共同議定的目標。
- 從對者共同參與服務提供及委託的伙伴关系

#### 最佳價值的基礎



#### 「最佳價值」：

1. 以績效為價值的核心理念
2. 藉由自我挑戰產生不斷創新
3. 與政府建立對稱的夥伴關係
4. 多元意見的採納
5. 專業人員的參與
6. 績效評估後要有實際的改善行動

#### 「相對價值」對社會福利機構具有二大功用

1. 讓社會福利機構突破實踐新管理主義而臨的一些限制
2. 形成有意識的目標導向過程，以實踐組織求生存與成長所設定的目標，而績效的形成與建構就是指導這整個過程的核心。

#### BV原則對新移民方案設計的意義

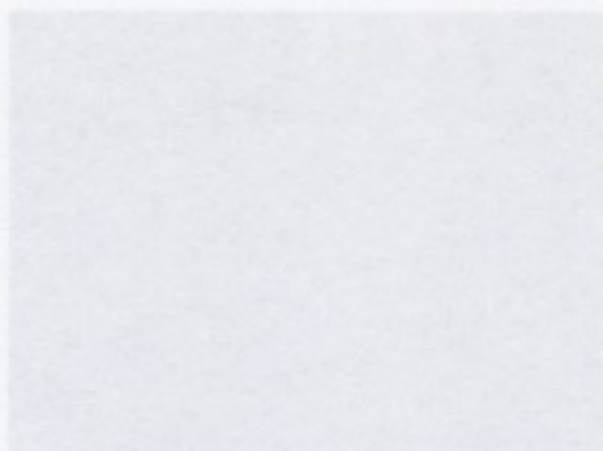
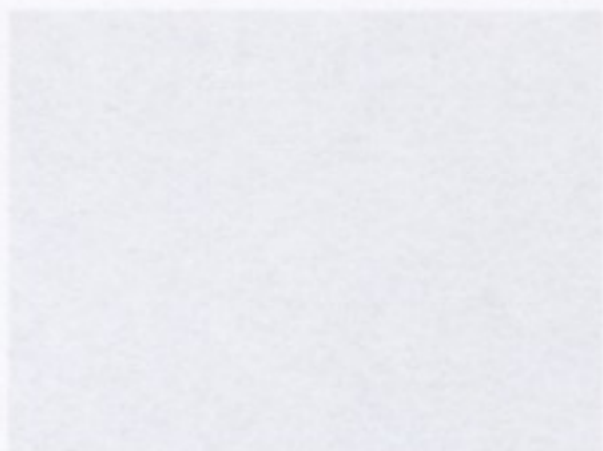
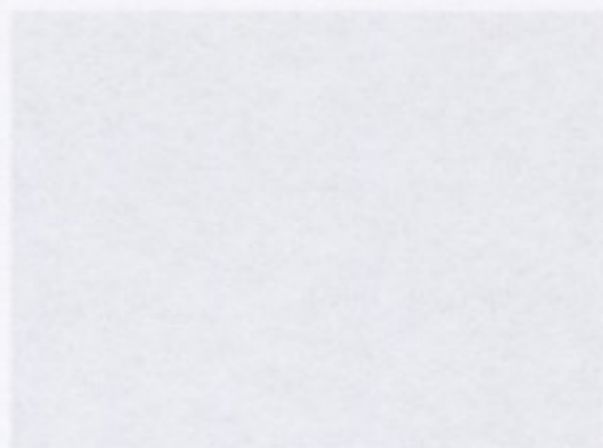
- 挑戰績效 (challenging performance)：為什麼提供某一特定服務？如何提供？為何如此提供？挑戰既有之服務方式，以發展創新服務方式。
- 比較績效 (comparing performance)：透過相同指標與其他組織的比較，使機構間互相學習，促進績效之改善。
- 諮詢 (consultation)：表現參與和充權現象。
- 競爭 (competition)：為改善服務之必要管理工具，使服務符合節之成本與標準的要求。
- 融合 (co-operation)：為BV之核心，透過collaboration, partnership和integration方式提供服務，以助服務績效之提升。

## 新管理主義在新移民社會福利領域的影響

1. 組織結構的重組與檢討
2. 簡化服務流程
3. 改變組織文化與服務人員的服務態度
4. 鼓勵創新性與冒險性
5. 強調市場機能與競爭動力
6. 要求效率、效能與品質
7. 重視服務對象的參與
8. 重新建立客觀的績效評估標準
9. 建立適當的資訊管理系统

## 參考書目

1. 黃源協 (2007) 專業主義、新管理主義與最佳價值
2. 陳政智 (2002) 新管理主義對社會福利服務的啟示
3. 黃松林等 (2005) 社會工作方案設計與管理 第一章



## 新管理主義與新移民福利服務輸送 課堂摘要

授課老師：莊曉霞 老師

時間：2008年3月12日

地點：原民院 A222 教室

1. 英國雖是福利國家，但課稅卻很重。
2. 新管理主義，因應科層組織的詬病，是追求有效率的機構，品質、能力的管理，新管理機制運用市場管理機制去管理機構以提升效率。
3. 兒童津貼建立在稅制方面進行，建立一套體制。
4. 道德危機：新右派思想。
5. 新右派：經濟自由、福利市場、家庭責任。
6. 福利多元主義：市場自由化、民營化，福利消費權意識抬頭。
7. 新管理主義的變革：
  - (1) 主要由相關需求所引起。
  - (2) 強調效率、市場、消費者權利。
  - (3) 又稱新泰勒主義。
  - (4) 政府與社福機構關係改變。契約取代補助。
8. 歐美新管理主義有別
  - (1) 歐洲：公平正義。
  - (2) 美國：效率。
  - (3)

學生提問：

Q：方案是否有限定只有非營利組織才能申請？

A：沒有：只要有跟政府登記的機構即可，不限定只有非營利組織，營利的也

可以，有些營利事業下面有會有基金會，基金會就是屬非營利機構，方案的目的不強調賺錢。

## 新移民福利服務方案之構成要素

Florence Chong

## 新移民福利服務方案基礎

### 內容

新移民服務方案基礎  
新移民福利服務方案設計的問題  
從哪個角度設計新移民的方案  
方案之構成要素 - 邏輯模式  
要素1 - 方案概述  
要素2 - 問題界定  
要素3 - 方案目的  
要素4 - 投入  
要素5 - 過程  
要素6 - 產出 (week 11)  
要素7 - 成效 (week 11)  
方案計畫書之內容

## 新移民方案設計是什麼

■是達成目標的「計畫設計」，計畫擬定者針對新移民的某一現象設計出一系列系統化具體行動的一個助人過程。此過程包括新移民問題探討與測量、需求評估、目標設定、研擬一套可行的處遇計劃，再運用各種資源相互配合，和建立評估考核，以完成所應執行之任務。

- 方案設計是以計畫書形式撰寫和呈現符合以解決新移民問題與需求的書面資料。
- 方案的策略須與組織的宗旨與目標相符合，是要實踐組織的使命。
- 是組織內部溝通，和組織與外部溝通的工具，目的是尋求內、外資源的支持和贊同。
- 是新移民社會服務執行與評估的依據。
- 促成新移民的充權、社會包容和社會正義，提升其個人家庭的福祉。

## 新移民福利服務方案設計可能面對的問題:

1. 前後矛盾、邏輯性模糊
2. 沒有明確的說明核心問題
3. 問題的分析不明確
4. 方案目標無法測量
5. 想要解決的問題過度複雜，方案的設計無法解決問題，滿足新移民的需求。
6. 組織本身過去並沒有處理相關問題的經驗
7. 缺乏明確的評估計畫
8. 經費預算不明確
9. 時間流線不合理
10. 缺乏可投入的資源
11. 守舊、缺乏創新意念
12. 僵硬的方案決策
13. 意識形態 - 理論基礎
14. 不知道如何衡量干、怎麼做

## 問題策略

- 1. 建構問題的概念性架構。
- 2. 以decision making的策略提出解決問題之所有可行方案，適切性、資源的可達性、選擇最好的、價值的可接受性、可行性和效益最高，發展與規劃最適方案之內容。
- 3. 提出方案的想法清楚，邏輯對連同自己提出計畫的理由(信念)。
- 4. 說明此計畫的意義。
- 5. 最希望做到什麼?
- 6. 改變什麼?方案能解決與改變這個問題到什麼程度?
- 7. 影響什麼?為什麼?
- 8. 如何與眾不同?
- 9. 有何難處?
- 10. 方案要處理什麼問題?
- 11. 以邏輯模式協助方案的設計



## 從哪個角度設計方案

- ▣ 機構
- ▣ 社工員／志工
- ▣ 業主
- ▣ 案家
- ▣ 政府資源
- ▣ 其他

## CORPS模式



## 服務對象 (C)

- ▣ 我們的服務對象是新移民，所有？國家？…
- ▣ 服務對象是否需要我們的服務？
- ▣ 他們所需求的服務是什麼？
- ▣ 如何了解與掌握服務對象需求的變化？
- ▣ 服務對象與所需求的服務是否被整體社會所接受或肯定？

## 服務 (S)

- ▣ 提供的服務是什麼？
- ▣ 與其他組織相比，我們所提供的服務有什麼特色？
- ▣ 這些服務的特色建立在哪些基礎上？如何發揮這些特色？
- ▣ 服務是否符合服務對象的需求？服務機構的宗旨？

## 參與者 (P)

- ▣ 如何吸引志工參與？
- ▣ 如何選擇、運用、訓練志工？
- ▣ 如何管理職工與志工互動的介面？

## 資源 (R)

- ▣ 機構是否有能力支付方案支出？
- ▣ 如何獲得財力、物力之支援？
  - 如何募款，維繫財源穩定？
  - 如何募集物資減少經費支出？
- ▣ 如何與資助者維持權力的平衡？
- ▣ 如何選擇經費運用的優先順序？

## 運作(O)

- 如何維持方案運作之順暢與效率？
- 如何經由方案運作(O)吸引人力(P)、物力資源(R)，為服務對象(C)供意義的服務(S)？

## 新移民方案設計構成要素 邏輯模式(Logic Model)

## 邏輯模式

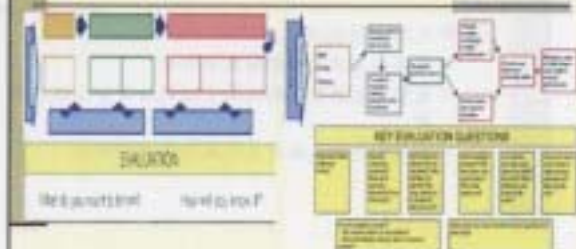
- 是方案推行、監督和評估的工具，是管理方案和學習的工具。
- 是解釋你的方案可以如何設計的圖(Map)
- 具有理論與基礎假設，將產出與方案之活動過程和理論基礎相結合
- 溝通-- Logic models provide a useful framework for examining outcomes
- 此模式是一系統性地呈現方案設計者對如何運用資源、計畫的活動和達成期待中的改變之間關係的方式。

## 好處：

- 澄清方案 underlying assumptions
- 澄清方案 goals and objectives
- 有效方式思考方案是否可能取得成功
- 方案設計與計畫 - 系統性思考和計畫，協助實務工作者在計畫、設計、執行、分析和改進這方面增加實務；發展方案增強工作理解與方案概念的黏力；了解設計的邏輯關係
- 評估 - 協助確認和澄清服務方案的目的
- 評估 - 協助理解評估可不斷完善方案
- 就整體而言：
  - 協助我們在方案整體和部份取得平衡，不因小失大，或因大失小。
  - 增加對方案的了解
  - 凝聚工作
  - 分析既了什麼與如何成功
  - 提高管理與計畫
  - 增強團隊工作
  - 幫助確認重要因素，優先次序和資源分配
  - 促進團隊工作和促進間的聯繫



Taylor-Frost, E., Jones, L., & Hoover, E. (2002).  
<http://www.ilsa.edu/ilsa/center/>



Taylor-Frost, E., Jones, L., & Hoover, E. (2002).  
<http://www.ilsa.edu/ilsa/center/>





## 方案假設的類型

- ◎ 處置對策涉及整體結構面改變
- ◎ 新移民就業問題
  - 上述原因造成新移民找不到工作，原因是因為社會對新移民的厭惡歧視
  - 解決方案是「改變壓迫的社會結構」，但是不可能
  - 因此方案處置只能做：
    - 提供職業訓練，提高就業者技能
    - 社會行動——宣傳及歧視、公平就業，……

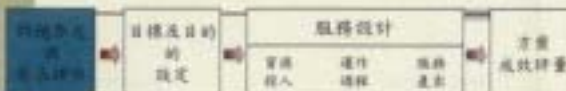
## 方案假設的類型II

- ◎ 處置對策涉及人類尚缺乏相關的改變知識或技術
  - 有早產需要的新移民家庭家暴率高於沒有早產需要的家庭
  - 要減少家暴事件必須消除早產因素
    - 家庭沒有早產兒
  - 現有知識及技術無法消除這些狀況
- ◎ 處置對策涉及人類尚缺乏相關的改變知識或技術
  - 因此解決對策從「若我們能夠提供方案去消除新移民家庭早產兒童的狀況」必須轉變為「若我們能夠提供方案，減輕因照顧早產兒所引發的夫妻關係問題」

## 方案假設的類型 III

- ◎ 處置對策涉及社會文化無法接受的作法
- ◎ 新移民家庭文化差異與家暴
  - 因為文化差異，產生家暴問題
- ◎ 解決對策
  - 消彌文化差異
- ◎ 因此解決對策從「若我們能夠消彌文化差異」必須轉變為「若我們能夠防止家暴狀況發生」

## 構成要素 2 — 問題介定



- 方案預期服務對象的人口群為新移民?他們有何特徵?
- 方案服務的執行希望解決的是新移民的哪些具體問題?
- 是推及到定這個價值為問題?
- 能否用資料或具體的現象來界定問題?
- 方案設計最初是基於對資料的明確分析以及了解
- 型態、大小、範圍、程度、相關歷史事件、理論、研究發現及學理
- 問題的嚴重性、重要性與必要性為何?
- 機構所關注的議題為何?
- 問題是否方案可以解決?

- ◎ 是社區人口群(新移民)的社會現象
- ◎ 是一種危機或問題
- ◎ 強調某種福利需求
- ◎ 是方案可以解決的或補救的

- ◎ 需求評估 Bradshaw (1972)
  1. Normative need
  1. Felt need
  1. Expressed need
  1. Relative need

### 社會福利服務需求

---

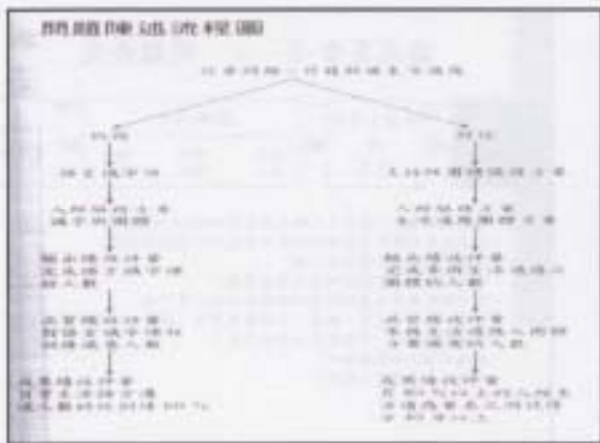
**Forster (1974)需求界定**

- 由誰決定
  1. 社會大眾
  2. 消費者或服務使用者
  3. 專家團體
- 需求是否涉及福利服務目標
  1. 依理想目標界定的需求
  2. 以一般社會平均標準界定的需求
  3. 以自己個人對自己需求的感覺界定的需求
  4. 依特定技術、程序或知識為基礎界定的需求
  5. 依最低標準界定的需求

### 社會福利服務需求

---

- 需求評估法
  1. 資源盤點 (Availability, accessibility, acceptability, appropriateness, and continuity)
  2. 調查訪問法 (interview, questionnaire)
  3. 社會外配中心/據點/專業人士之訪談
  4. 服務對象(新移民)的分析



### 構成要素 3 - 目標設定

問題界定與需求評估

目的目標的設定

服務設計

方案成效評量

目標設定特要:

考慮

- 1. 需求
- 2. 資源
- 3. 服務
- 4. 環境
- 5. 文化
- 6. 政策
- 7. 法律
- 8. 倫理

目的-概念的描述

目標-操作性的描述

**表 3-1 目標設定與評估的步驟**

| 步驟   | 主要目的                                   | 主要活動                                   |
|------|--|--|
| 問題界定 | 界定問題之性質、範圍及重要性                         | 界定問題之性質、範圍及重要性                         |
| 需求評估 | 收集與問題有關之資料，並進行分析，以確定問題之性質、範圍及重要性       | 收集與問題有關之資料，並進行分析，以確定問題之性質、範圍及重要性       |
| 目標設定 | 根據問題之性質、範圍及重要性，設定具體、可衡量、可達成、有資源、可追蹤之目標 | 根據問題之性質、範圍及重要性，設定具體、可衡量、可達成、有資源、可追蹤之目標 |
| 方案設計 | 根據目標之性質、範圍及重要性，設計具體、可操作之方案             | 根據目標之性質、範圍及重要性，設計具體、可操作之方案             |
| 方案評估 | 根據目標之性質、範圍及重要性，評估方案之成效                 | 根據目標之性質、範圍及重要性，評估方案之成效                 |
| 方案修正 | 根據評估之結果，對方案進行修正                        | 根據評估之結果，對方案進行修正                        |

### 設定目標 - 續

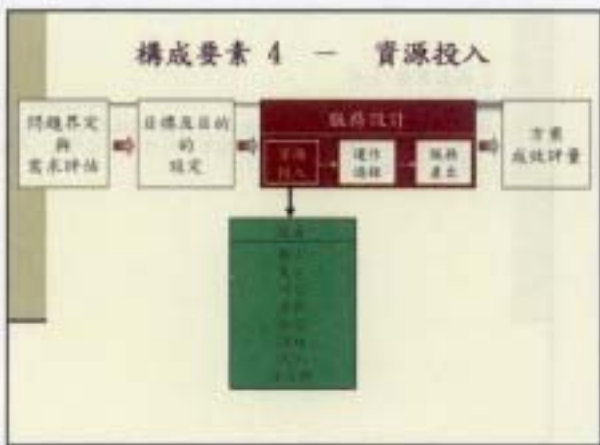
概念具體化: 了解問題和確認問題解決方式

遵守SMART原則:

- 簡單 (simple)
- 可測量 (measurable)
- 可達成 (achievable)
- 有資源 (resourced)
- 可追蹤 (trackable)

|  |
|--|
| 目標分類   |
| <p>a) 過程目標: 描述達成目的所採取的程序與步驟 (e.g. 輔導員 - 所有外配可在方案實施第一周會晤者, 第二周會...)</p> <p>b) 成果目標: 針對過程將會發生的情形做描述。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>方案服務時間和總</li> <li>服務目標的人口群</li> <li>服務地區位置</li> <li>受服務人數百分比</li> <li>期待可測量的結果利益</li> </ul> <p>e.g. 在2008年12月前, 為11區內的80%的外配提供輔導, 使他們學會評量...</p> <p>c) 活動目標: 方案之各項活動所達成之單元活動的目標。</p> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| 活動   | 地點  | 時間  | 頻率  |
| <p>1. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心、圖書館、社區中心等地方進行輔導。</p> <p>2. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。</p> | <p>1. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。</p> <p>2. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。</p> | <p>1. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。</p> <p>2. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。</p> | <p>1. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。</p> <p>2. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。</p> |



是指方案計畫當中藉以產生或支援服務的資源並可支援方案內容所進行的相關活動

包括案主群、時間、人力、財力、物力(器材以及設備)等, 重點是服務物件的參與也是重要的投入資源之一, 這些將有助於服務或活動的展開。

- 案主群 (clients):** 思考何種類型的案主最能從方案受惠, 服務對象之資格、基本背景資料、社會文、問題類型及嚴重性。  
如: 外籍配偶、其家庭、子女、單親外配、受虐外配、尋找工作外配。
- 人力資源 (staff):** 服務者之背景背景、性別、種族、專業訓練、工作經驗。  
如: 護理人員、志工、社工人、心理師、教師、翻譯、中文教師...
- 物質資源 (material resources):** 提供給服務對象之實質資源。  
如: 食物、衣物、玩具、交通、經費補助
- 設施 (facilities):** 服務所需之地理地點環境。  
如: 課程、工作坊、諮詢輔導、托兒、庇護
- 器材設備 (equipment):** 服務所需之設備。  
如: 車輛、急救箱、會議室、電腦影片、書本、錄音或錄影設備、電腦、道具、健康器材、食物材料...
- 技術:** 服務提供所需的知識和技術, 包括了專業領域和其他領域。
- 時間:** 服務提供的時間。

| 活動                        | 目標                               | 服務者/外配/家屬 | 所需時間                   | 相關材料                   |
|---------------------------|----------------------------------|-----------|------------------------|------------------------|
| 1. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。 | 輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。 | 輔導員       | 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。 | 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。 |
| 2. 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。 | 輔導員可與外配在社區中心、學校、圖書館、社區中心等地方進行輔導。 | 輔導員       | 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。 | 輔導員與外配進行輔導的日期、時間及地點分配。 |

## 構成要素 5 — 運作過程



### 運作過程

- 運用投入資源，以方案宗旨為目標所進行的相關活動。
- 是策略運作(throughput or operation)，一種轉換或生產過程，一種處理與管理過程，活動如何運作的過程(process of activities)與期間之過程管理(包括資訊管理在內)。
- 是方案設計中占最大部份的，運作過程可稱為生產或處理過程，是將服務提供的過程。
- 分為活動(activities)，說明方案執行時的服務物件、服務專案、將如何進行、由誰來執行、時間的安排、及一些細節。此部份為活動或是服務的策略與執行(與參與(participation)兩大部份)。
- 以Gantt圖顯示。

## 運作過程必須具備四大元素

### 1. 服務定義

描述界定所要提供的服務何種類型的服務，是否最能符合受眾社群的需求？

如：識字班、認識台灣文化、日間托育、志願服務、門診治療、就業訓練、媒合、家庭輔導服務、寄養、教育

### 2. 服務專案/內容

指服務過程中所包括的各項活動以及所採取的服務策略與方法。通常可以服務活動說明那些服務工作項目或流程，最能提供完整服務？

| 序號 | 服務活動內容描述 | 活動時間        | 活動地點 |
|----|----------|-------------|------|
| 1  | 需求評估     | 10:00-11:00 | 社區中心 |
| 2  | 目標設定     | 11:30-12:30 | 社區中心 |
| 3  | 服務設計     | 13:00-14:00 | 社區中心 |
| 4  | 資源投入     | 14:30-15:30 | 社區中心 |
| 5  | 運作過程     | 16:00-17:00 | 社區中心 |
| 6  | 服務產出     | 17:30-18:30 | 社區中心 |
| 7  | 成效評量     | 19:00-20:00 | 社區中心 |

### 3. 服務方法

基於對方案設計之初的需求評估、目標界定，對所提供之服務專案以一個明確的方式加以描述，如何種處理方法或理論法別，對於解決需求問題最相關？服務提供的型態、處理取向、治療法別、次數、地點等。

- 例如：為外配提供服務的方法是



## 4. 時序

服務專案與溝通方法的訂定，會隨著時間而有不同的項目，具有時序性，也有時會是同一時間同時進行的。

需要：

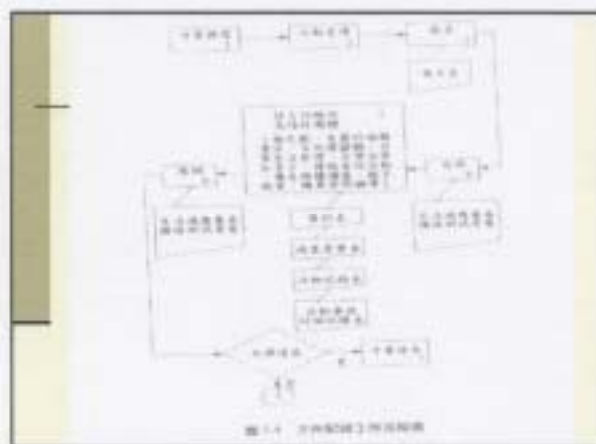
- 判斷所需時間
- 找出彼此關係

時間與活動的關聯性(圖 2-2)



## ◎ 運作過程之資訊管理

- ◎ 需求面
  - 1. 服務地區一般人口群、特殊人口群或目標的人口群分析與管理
  - 2. 需求人口群基本需求資料
  - 3. 需求人口群的問題特質
- ◎ 供給面
  - 1. 機構資源特質(需求)
  - 2. 工作者特質
  - 3. 社會資源與服務提供者特質：建立社會服務資源中心
  - 4. 服務設備與物品管理
- ◎ 評估面
  - 1. 方案服務的具體方法
  - 2. 方案服務標準管理
  - 3. 方案服務績效管理：輸出、品質和成果



## 計劃書內容

### ◎ 首頁

- 1. 標題
- 2. 規劃者
- 3. 辦理單位(指導單位、承辦單位、主辦單位、協辦單位、贊助單位)
- 4. 方案執行期間

### ◎ 方案內容

- 1. 依據
- 2. 問題陳述、分析、服務方案之緣起、問題嚴重程度、和統計數字、服務品質與量、需求性、迫切性及目的、個人動機、機構任務、社會使命
- 3. 方案運作之概況/服務策略之設定
- 4. 方案服務之對象和人口
- 5. 方案之目的和目標
- 6. 提供服務單位之簡介(成立背景、機構之宗旨目的和資源)
- 7. 方案活動實施方式(時間、地點、適用對象、人數、成員甄選、指導者及協同領導的條件、材料、活動分工、宣傳方式)和內活動容(單元活動之主題、活動目標、活動內容、指導者注意事項、時間分配、器材)
- 8. 經費預算
- 9. 評估
- 10. 結語
- 11. 附錄



## 有吸引力的方案計畫書

1. 為什麼重要
2. 和緊要性和優先性
3. 最能引起興趣和興趣
4. 最能發揮的點在標題和目的
5. 文字的選擇
6. 少用空泛的形容詞或代為形容的陳述，也不要誇大其詞，顯得不夠誠實
7. 文字簡潔易懂，結構清楚
8. 不要有錯字，寫完之後務必重印出來校對
9. 段落分明，以字體大小區分各標題和層次
10. 善用圖表輔助說明
11. 留意排版與編輯排版技術，有條理、有變化
12. 善用表格與標題，讓條目層次清楚
13. 段落、行距要有留白空間
14. 字體不要太複雜，以清晰或稍舊為佳
15. 適當的運用圖式可使版面較為活潑及明確
16. 費心設計版面再呈現
17. 選擇一致以及內容創新

## Week 11 Content

- 方案設計要素 6 - 產出
- 方案設計要素 7 - 成效
- 新移民福利服務方案的規劃與舉例



## 新移民福利服務方案之構成要素 課堂摘要

授課老師：莊曉霞 老師

時間：2009 年 4 月 16 日

地點：原民院 A222 教室

### 1. 方案設計是什麼？

1.1 所謂的方案使是一系列計畫的擬定。

### 2. 案的目的

2.1 最主要的目的使是爭取資源。

### 3. 新移民方案設計有何不同

3.1 促成新移民的充權。

3.2 以多元文化角度思考社會包容、社會正義、提昇個人家庭福祉。

### 4. 新移民方案可能面臨的問題

4.1 想要解決的問題太複雜，方案無法提供解決需求。

4.2 守舊、缺乏創新（創意很重要，並且攸關經費）。

4.3 意識形態—理論基礎（方案本身不應帶有歧視）。

### 5. 問題策略

5.1 一邊設計一邊規劃，與自己自問自答。

#### 5.2 Logic Model 從哪個角度設計方案

5.2.1 機構／志工。

5.2.2 社工。

5.2.3 案主。

5.2.4 案家。

5.2.5 政府資源。

5.2.6 其他。

## 6.應思考的問題

### 6.1 對象

6.1.1 需求是什麼？做最適當的運用，不要浪費資源。

### 6.2 參與者

6.2.1 如何吸引志工，甚至是管理志工。

### 6.3 資源

6.3.1 是否有能力支出，如何獲得財力。

## 7.什麼是邏輯模式 logic model

### 7.1 step1 Situation

7.1.1 目前社區的情況。

### 7.2 step2 Inputs

7.2.1 有什麼問題，依問題嚴重性排列。

### 7.3 step3 Outputs

7.3.1 希望如何，有什麼成效，例如：降低離婚率或提高識字率。

### 7.4 step4 Outcomes-Impact

7.4.1 達到什麼樣的影響力，短期、中期、長期目標。

### 7.5 優點

7.5.1 幫助聚焦。

7.5.2 澄清方案。

7.5.3 有效幫助思考方案的成功性。

## 8.新移民方案之構成要素一：方案假設

8.1 服務者針對某一問題或情境，以特定服務方式因應。

### 8.2 方案假設的類型

8.2.1 文獻理論依據。

8.2.2 本身工作經驗。

8.2.3 實驗或策略方式。

9.新移民方案之構成要素二：問題界定

9.1 問題的嚴重性，重要性，必要性為何。

10.新移民方案之構成要素三：目標設定

10.1 目標設定時要考慮

10.1.1 機構的使命。

10.1.2 價值觀。

10.1.3 合作者。



| 編號 | 名稱   | 內容  | 備註 |
|----|------|---|----|
| 1  | 需求評估 | 1. 需求評估之內容與步驟<br>2. 需求評估之工具與方法<br>3. 需求評估之結果與應用 |    |
| 2  | 服務設計 | 1. 服務設計之概念與原則<br>2. 服務設計之流程與方法<br>3. 服務設計之成果與應用 |    |
| 3  | 服務提供 | 1. 服務提供之概念與原則<br>2. 服務提供之流程與方法<br>3. 服務提供之成果與應用 |    |
| 4  | 服務評估 | 1. 服務評估之概念與原則<br>2. 服務評估之流程與方法<br>3. 服務評估之成果與應用 |    |

### 3. 處遇方法

基於對方服務設計之初的需求評估、目標界定，對所提供之服務專業以一個明確的方式加以傳達，如何種處遇方法或理論區別，對於解決需求問題最相關？服務提供的型態、處遇取向、治療區別、次數、地點等。

- 例如：為丹配提供服務的方法是

### 4. 時序

服務專業與處遇方法的訂定，會隨著時間而有不同的項目，具有時序性，也展現會是一時間同時進行的。

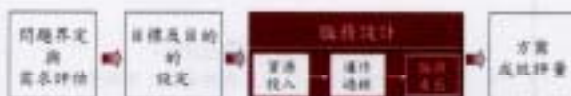
需要：

- 判斷所需時間
- 找出彼此關係

- 運作過程之資訊管理
- 需求面
  1. 服務地區一般人口群，是幾人口群或標的人口群分析設定管理
  2. 需求人口群基本家庭資料
  3. 需求人口群的問題研習
- 供給面
  1. 機構資源特質(SFIT)
  2. 工作者特質
  3. 社會資源問題服務提供者特質：建立社會服務資源手冊
  4. 服務提供服務物品管理
- 評估面
  1. 方案服務的具體方法
  2. 方案服務標準管理
  3. 方案服務績效管理：輸出、品質和成果



### 構成要素 6 - 產出



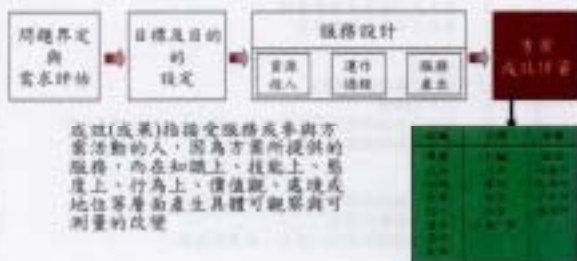
是指方案活動的結果（產物），以及服務物件所接受到的及完成的服務。如方案需要完成到何種程度，才能對案主產生改變？

通常會以下列幾個指標測量之：

- 時間單位：
- 事件單位：
- 物料單位：
- 輸出單位：

1. 有些方案容易界定服務完成：如完成多少次數的正音班課程，接受多少次數的家庭治療。
2. 有些服務不容易界定服務完成：家暴庇護，若以離開或結束方案服務，作為服務完成並不適當。取代方法：完成多少日數的庇護，或完成某項短期治療。
3. 完成服務於方案實施前即先予以界定，有助於方案評估工作
  - 可以區分中途退出（dropouts）及完成所有服務的人
  - 可以以參與率或出席率計算方案輸出結果

### 構成要素 7 - 成果



• 方案評估的目的：

1. 達到最大的經濟、效率與效能，並節省不必要的資源浪費。
2. 為了能夠確信並滿足新移民最大的福利需求。
3. 為了能夠迅速的達到方案預期和目標。
4. 為了增進方案相關的知識基礎，以使用於服務品質的提升與改善。
5. 為了有助於行政上的決策，並改善目前執行中的方案。

• 方案評估的主要任務包括：

1. 確認資源是投入真正需要的地方（確認需求）。
2. 確認規劃的方案的確已提供服務。
3. 檢驗服務的成果。
4. 判斷哪些服務得到了最好的成果。
5. 判斷哪些服務方案所提供的服務是最被需要的。
6. 提供必要訊息以改善方案服務品質。
7. 檢查方案是否有預期外的副作用。

#### 一、方案執行前評估

1. 投入評估
2. 需求評量

• Bradshaw(1972)提的四項需求

- 1) 規範性需求 (normative need) 及專家學者所界定的需求。
- 2) 感覺性需求 (perceived need) 即標的人口群透過想像與感覺知覺的需求。
- 3) 表達性需求 (expressed need) 即有需求者實際嘗試或接受滿足需求的服务。
- 4) 比較性需求 (relative need) 即比較類似的情境與服務差距後所存在的需求。



## 二、方案執行過程評估

1. 過程評估 (evaluation of process)：係指一旦方案被發展出且開始付諸施行時，評估者的工作會轉向檢視方案執行的程度、接受服務者的特性、方案的優缺點、如何改善缺點、以及方案的運作是否如同預期。

- 2. 形成評估 (formative evaluation)：係指評估的對象是以正在進行中的社會服務或活動為主，其關注的是方案是如何「形成」或「發展」。其目的在於監督、確認服務活動進行狀況、如何改良程序等。

## 三、方案執行後的評估

### 評估類型

1. 效力評估 (effort evaluation)

- 關注方案究竟提供了何種及多少服務
- 反應服務提供或運作過程的狀況
- 僅對所提供的服務類型與服務量進行說明 (說明outputs)

- 2. 總結評估 (summative evaluation)：目的對方案成功程度進行探究，係指針對已完成的社會服務方案進行評估，以研判方案的優缺點，以協助我們決定一項方案是否應該開始、持續或終止，抑或從兩個或更多的替代方案中作選擇。
  - 包含成果評估 (outcome evaluation)
  - 適切性評估 (adequacy of performance evaluation)
  - 成本功效 (cost-effectiveness evaluation)

成果評估 (outcome evaluation)：係指判定方案達到其整體方案目標的程度，亦即說明 outcomes/objectives。例如，10位參與新移民親子團體，5位成功改善關係，達到50%成功率。

• 結果評估的問題，通常有四類範疇：

- 1) 評估者想要知道方案達到目標的程度。例如，參與職業訓練方案者有無增進工作技能，工作技能增進多少 (方案目標)？

- 2) 評估者欲知道參與此方案者，是否比其他參與類似方案者有較佳的工作技能，或者進一步比較接受服務者與未接受服務者之績效差異為何？
- 3) 評估接受服務是否因方案而變得更好。
- 4) 若變得更好，這種改善可延續多久？有許多個案在社會服務方案結束後，再回到原先的環境，其所獲得的改善往往不太容易延續下去。



適切性評估 (adequacy of performance evaluation, 或稱效應評估 impact evaluation) : 確認方案服務是否滿足需求的程度, 即是將實際提供服務的狀況與該項服務需求的狀況作比較 (說明 outcomes or outputs of needs) \*

\* 基於對社區中新移民就業訓練認定和預估之需求, 該現行服務究竟產生何種影響或效應 (impact)

e.g. 服務35位新移民/社區內有100位需求, 方案達到35%服務程度

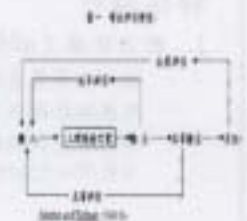
成本效益評估 (cost-effectiveness analysis) 確認達成一個服務成效, 所需要的單位成本, 說明 cost / outcomes, e.g. 使一位新移民參與親子團體的成本為5,000元。

- 1) 範圍 (boundary)
- 2) 規模 (size)
- 3) 期限 (duration)
- 4) 複雜性 (complexity)
- 5) 方案目標的澄清和時限 (clarity and time span of program objectives)
- 6) 創新 (innovativeness)

• 效率評估 (evaluation of efficiency) 關係到成本問題 (說明 cost / outputs), 一個需要大量投入資源才能成功的方案, 若可以另一種較少投入便能獲得類似效果的方案替代之, 則他並不一定是一個好的選擇。

- E.g. 服務50位新移民, 每位服務成本為2,000元

• Martin & Kettner (1998) 認為績效評估包含責任的三個觀點: Output、品質的觀點 (the quality perspective)、與效益



• 輸出: 注重量化 (服務量、參與人數) 的呈現。

• 品質層面: 強調方案中所提供服務之

1. 可行性
2. 便捷性
3. 可接受性
4. 持續性
5. 適合性
6. 可信度
7. 即時性
8. 保證度: 專業素養

• 成果績效: 數量化評量、標準化評量、服務對象的滿意度

• 成果測量方式

- 數量統計: 指參與方案的外配在方案期間流動量上的計算

- 標準化工具測量: 指使用具有效度之客觀測量工具

- 功能層次量表測量: 對於特定人口或方案的一種測量工具, 主要由實務工作者針對外配的生活各項功能層面進行評分; e.g. 社會適應功能評量

- 業主對服務滿意程度是最常使用之測量工具

不過, 基於有些新移民 (外配) 可能有語言上的障礙, 因此必須思考測量工具是否可以實施的可能性。

## 方案評估方式

- 內部評估 (internal evaluation)
- 外部評估 (external evaluation)

## 方案評估方式的優缺點比較

|    | 內部評估  | 外部評估  |
|----|---|---|
| 優點 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 內部評估者易於掌握方案的第一手訊息。</li><li>2. 內部評估者有較佳的機會瞭解方案的知識與內容。</li><li>3. 內部評估者較易於獲得主管者和員工的協助，進而讓他們承認問題和分享秘密。</li><li>4. 內部評估豐富化服務品質的改善過程，有助於機構或方案的外部聲信。</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 較易獲得評估工作的客觀性。</li><li>2. 可依據標準對組織結構進行監督。</li><li>3. 可避免介入組織的衝突，保持中立地位以有效執行評估工作。</li><li>4. 評估結果與行政作業獨立於方案外，可避免過多人角色及地位不一致的困擾。</li><li>5. 評估者較具專業知識和經驗，有助於評估的可信度。</li></ol> |
| 缺點 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 較缺乏獨立自主的可信性。</li><li>2. 可能對服務相關的知識或經驗不足，而難以作深入評估。</li><li>3. 與方案有密切關係，評估較易陷入主觀性。</li></ol>   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 對方案內容及進行狀況不具完全無偏的瞭解與掌握。</li><li>2. 可能要有方案外的額外支出。</li><li>3. 若評估者與方案執行者有密切關係，可能影響評估的公正性。</li></ol>  |

- 參考書籍  
黃松林等 (2005)。社會工作方案設計與管理。華杏出版股份有限公司。

## 討論 1

根據這兩節課所討論的方案設計與評估  
評論以下兩個案例

- Case 1 - 書本例子
- Case 2 - 實際例子

## 討論 2

1. 根據訪談資料，思考各種幫助富里設計合適當地新移民方案的可能性。

## 花蓮縣富里鄉社區型外配服務據點

- 目前，最迫切的需求為經濟議題，外配能力都很好，但求職的機會少。天主堂富里家鄉中心曾開辦電腦、寫字、共讀、閩南語、技能輔佐等課程。教育局社教站、國小單位也曾開設文化相關議題的課程，如文化適應班、聯文班等。
- 相關家鄉中心業務、經濟議題、家暴等等均介入工作。其中，富里的家暴特殊性在於外配女性打閩南男性丈夫，原住民部落的特殊狀況為原住民丈夫離家，曾有原住民丈夫害怕待在家裡而跑到縣山，其妻外配女性告原住民丈夫的案例。另外，曾有實例為大陸配偶與先生吵架，丈夫離家跑到越南工作，及而留陸配在台灣的情形。



## 新移民福利服務方案之構成要素（二） 課堂摘要

授課老師：莊曉霞 老師

時間：2009 年 5 月 6 日

地點：原民院 A222 教室

### 1.SMART 原則的方案設計必備要素

- 1.1 simple 簡單
- 1.2 measurable 可測量
- 1.3 achievable 可達到
- 1.4 trackable 可追蹤

### 2.有吸引力的方案計畫書

- 2.1 為計畫書命名
- 2.2 文字的運用
- 2.3 善用圖表輔助
- 2.4 編輯版面的變化
- 2.5 邏輯一致，以及內容創新。

### 3.方案評估的目的

- 3.1 達到是大的經濟、效益、效能。
- 3.2 是否有提供適當的服務，符合對象的需求。

### 4.方案評估的任務

- 4.1 確認資源是被投入真正需要的地方。
- 4.2 檢驗服務的成果。
- 4.3 提供必要訊息以改善方案服務的品質。

## 新聞稿撰寫

### 海外比鄰對新移民女性舉辦講座

## 疼惜咱的外國媳婦 圓滿閉幕



新聞稿的結構與內容

新聞稿的寫作技巧

新聞稿的寫作練習



方案新聞稿的目的

- 新聞稿件可供採擷
- 通知社區或服務對象宣傳舉辦的方案活動
- 實現公開目標，提升機構的正面形象

新聞稿的寫作目的、新聞稿的寫作技巧

新聞稿的寫作技巧

### 新聞價值的標準

- 異常性——愈不平常愈有新聞價值
- 影響性——愈重要或影響愈多人愈有新聞價值
- 時效性——愈近發生的事愈有新聞價值
- 地域性——愈近公眾的生活地域愈有新聞價值
- 顯著性——愈出名的人事愈有新聞價值
- 衝突性——愈有衝突元素愈有新聞價值

### 新聞稿撰寫之一般原則

1. 「倒金字塔式」佈局法：

- 事件的高潮(最重要的部份)安排在文章的開頭或首段，次要的部分放在二、三段等
- 採用倒金字塔式佈局法的原因：
  - (1) 便於讀者閱讀，請化吸吸
  - (2) 版面需要刪減時，不會將重點刪掉
  - (3) 方便媒體編輯製作新聞標題



2. 「導言」和「軀幹」：

- 「導言」：所謂開頭的一部分，不需要冗詞贅字，只須說出事情的意義。
- 5W1H (who, what, when, where, why, how)：誰跟誰發生了「何事」？「何人」在做這件事？這件事發生在「何處」？「何時」發生的？「何故」會發生？「何因」怎樣或如何發生。

「軀幹」具有解釋和補充的功能：

解釋：把字裏行間的事實和事件補充清楚  
補充：補充字裏行間沒說清楚的重要事實，透過解釋補充內容，增加事件字裏行間沒說清楚的意義，以免字裏行間發生

3. 結構要素、情節考據：

1. 母子要緊，政治要緊，絕對性關係要緊，切忌扯淡大論，次要敘述事實表達情感即可。
2. 相關情節考據：主要情節考據，或新近事件和事件。
3. 避免沈浸高深的專門知識和數字學習。

四、字詞選擇的標準：一個詞和解釋的好關係，是吸引讀者往下把釋開看文的必要關係！

五、採用精確格式化，有象徵意義，如政治、事件、事件。

六、以個人或正式詞語，使敘述體態更進一步了解事件和關係，可以解釋到無條件的守護或保護。

七、探究文學的語言和敘述：有新聞價值嗎？有新聞價值了嗎？有新聞嗎？是否有精華、精華了...等。

參考資料

1. 謝文雄 (2006)。次文化語言。  
<http://www.thu.edu.tw/~tw/kuo/culture/kuo.htm>
2. 謝文雄 (2007)。次文化語言的批判。  
<http://www.thu.edu.tw/~tw/kuo/culture/kuo.htm>

## 新移民社會福利服務方案設計與評估 課堂摘要

授課老師：莊曉霞 老師

時間：2009 年 5 月 21 日

地點：原民院 A222 教室

1. 方案辦活動時要發新聞稿及撰寫最後的成果報告。
2. 補助來源
  - 2.1 公益彩卷
  - 2.2 政府部門
3. 政府部門給予外配的輔導措施
  - 3.1 外配生活適應措施輔導，因此出現許多關於外配的方案。
  - 3.2 識字班。
  - 3.3 生活輔導班。
4. 花蓮縣新移民社會服務網站
  - 4.1 社會局
  - 4.2 移民署
  - 4.3 民政局
  - 4.4 教育局
  - 4.5 家暴中心
  - 4.6 就業服務站
  - 4.7 衛生局、健保局
  - 4.8 外籍配偶社區服務據點，例如：豐田社區（牛犁交流協會）。每個服務據點都各司不同領域，在為外配申請服務時，需要搞清楚資源的來源。
  - 4.9 外籍配偶家庭支持性服務，例如：YWCA、花蓮縣婦女會。
5. 問題討論：外配識字班
  - 5.1 外配需要學中文嗎？

學習語言對她們是有幫助的，可以幫助她們適應、融入台灣社會，同時取得語言的工具，可以幫助自己爭取資源。



## 6.從社會資本、社會排除模式來看

- 6.1 家庭
- 6.2 教育
- 6.3 文化
- 6.4 醫療
- 6.5 政治等

## 7.有人把外配看成是第五大族群（近 40 萬人的入數）

- 7.1 社會資本運用在這批人的功能比較弱
- 7.2 從社會資本和社會排除結合來看外配，結合公平正義，有新的理念產生。

## 8.新聞稿撰寫原則

- 8.1 基本配備：人、事、時、地、物
- 8.2 基本條件：
  - 8.2.1 有新聞價值，能被採用。
  - 8.2.2 新聞稿不宜太長，500 字以內。
  - 8.2.3 簡明扼要的標題。
- 8.3 新聞構成
  - 8.3.1 標題
  - 8.3.2 導言
  - 8.3.3 主題

# 學術講座資料整理

新移民與多元文化教學發展計畫  
公開學術講座

與新移民家庭共學

講者：趙善如教授

(國立屏東科技大學社會工作系)

時間：2009年3月13日(星期五)

中午12:45~14:00

地點：原住民民族學院A222

## 與新移民家庭共學－學生在 Service-LEARNING

新移民家庭服務實踐之課程  
教學分享

趙善鈞



### 課程設計背後概念

Singmon(1994)提出的

Service-LEARNING以學習為目的，以服務為次要。

主要目的是要能夠訓練專業服務之能力。



### 課程設計背後概念

服務學習是一種經驗教育的模式，透過有計劃和組織安排的社會服務活動（Community Service）與結構化設計的反思過程（Reflection），並以完成被服務者之目標需求的學習過程，並能促進服務者個人的學習與發展。



### 課程設計背後概念

Jacoby(1996)針對服務學習的主要意義，提出以下四個要點：

- (1)學校與社區結合
- (2)服務與課程結合
- (3)強調學習的重要
- (4)重視自我發展



### 課程設計背後概念

李燕美(2004)認為理想的服務學習模式，有以下各類的特質：

- (1)協同合作(Collaboration)。
- (2)互惠規範(Reciprocity)。
- (3)多元分化(Diversity)。
- (4)以學習為基礎(Learning-Based)的教育方式。
- (5)以社會正義為焦點(Social Justice Focus)。



### 課程設計內涵

#### 1.課程目標

- (1)使學生具有多元文化的素養與覺察能力。
- (2)使學生對新移民家庭有具體深刻的認識。
- (3)使學生有撰寫、執行新移民家庭服務計畫活動。





### 課程設計內涵

Fertman, White和White (1996)認為服務學習方案應該具備有準備、服務、反思及慶祝等四大重要歷程要素：

一、準備：事前準備實施訓練工作常會影響其後計畫的實施，也是相當重要的步驟。

- (一)透過各種管道瞭解社區需求。
- (二)建立服務關係鏈來協助社區夥伴共同擬定具體可行之社會服務計畫。
- (三)整合公共服務機構，雙方共同擬定學習目標及服務項目。
- (四)安排針對服務主題所需的各類專業訓練。



### 課程設計內涵

二、服務：此階段即在將各種已經規劃完成的計畫交付實際進行的服務學習工作。

- (一)直接從事多種有意義、實做、具挑戰性與社區實際問題解決有關的服務。
- (二)可從事直接服務學習工作以接觸被服務人之社會/公共服務，或募款、規劃和管理等間接服務，為了讓學生可以從服務中接受挑戰，由探索階段逐漸走向理解與行動階段。



### 課程設計內涵

三、反思：學生以積極持續及關懷尊重態度去思考及發表服務感想之反思，是服務學習與社區服務之最大不同處，也是服務學習為學習所帶來的最重要方式，其方式有：

- (一)可設計結構化的反思活動，如工作日記、小組討論、研究報告、研讀有關服務對象的各類書籍文冊等，並可定期回到教室進行反思，亦可將服務學習的社區與受服務者共同進行反思，藉以建構補充反思而來的收穫與經驗。



### 課程設計內涵

(二)反思活動要把握Kolb(1984)經驗學習的週期：What(我做了哪些服務?)；So What(這些服務帶給我的主要意義與學習有哪些?)；Now What?(未來我將如何運用這些所學?)以便有系統的累積經驗和技术精隨充分加以利用。

(三)反思活動要注重連續、連結、內涵、挑戰或督導(Continuity, Connection Context, Challenge or Coaching)等多元要素所構成之經驗學習歷程，進行系統化社會網絡與社會資源的連結，以增進運用的承載容量與系統能量。



### 課程設計內涵

四、慶祝：學生藉著服務學習之慶祝活動與社區成員、家人、同學和教師確實分享其服務學習的成就及榮耀，也透過成員參與學習歷程對學生的表現予以讚揚和鼓勵，經由此種活動以使學生能夠學習成長，並且建立關懷文化價值的利益。



### 服務學習中反思的意義

美國校園外展聯盟Campus Outreach Opportunity League(簡稱COOL)指出，最有效的服務學習反思，必須具備五C的特質：連結(Connection)、持續(Continuity)、脈絡(Context)、挑戰(Challenge)及督導(Coaching)。

### 服務學習中反思的意義

(一)連結(Connection)：服務學習及反思經驗能幫助學生與不同背景的人(同學、被服務者、師生)連結(Connection)，也連接學校與社區、經驗與應用、情感與思想、及現在與未來。



### 服務學習中反思的意義

(二)持續(Continuity)：教師應於服務前、服務中、及服務後持續(Continuity)給學生省思機會，幫助他們成長及發展。



### 服務學習中反思的意義

(三)脈絡(Context)：反思不只是思考而是富有思考的“關連脈絡”(Context)，因此，服務經驗及機構選擇應與學校所學內容有關，讓學生能整合課堂所學與服務經驗。



### 服務學習中反思的意義

(四)挑戰(Challenge)：反思中挑戰(Challenge)非常重要，新經驗挑戰會帶來不平衡而刺激學生成長。



### 服務學習中反思的意義

(五)督導(Coaching)：挑戰中仍需給予支持及督導(Coaching)，否則只有挑戰而無支持，學生會因害怕而回到舊經驗拒絕成長，所以教師在過程中應同時提供學生適度的挑戰及支持。



### 服務學習中反思的內容

Myers-Lipton(1994, 1996)認為反思的內容，可以針對事件、自我、他人、服務、社會議題五方面分別會產生不同的反思問題。





### 服務學習中反思的內容

(一)事件：仔細思考服務學習時發生的事件，也許最適宜學生開始反思的活動。反思服務事件包括思考一週來在服務時發生的事件、自己及他人對問題的反應、在事件中有何成功的經驗及挑戰、及未來一週的問題解決和做決定。



### 服務學習中反思的內容

(二)自我：大多數服務學習方案的重要目標在增進學生的自我覺察、技術、價值和信念。自我的反思提供自尊和自我效能必要的資訊，及對於技術、興趣和能力的思考。可用於自我方面反思的問題有：對於本週的服務的感覺、用什麼技術幫助別人、服務活動中最有趣的人事物、你從你的服務之額外技術或知識。



### 服務學習中反思的內容

(三)他人：服務學習方案涉及對他人的直接服務，通常包括發展尊重、同理心、團結、合作的目標。如果學生不對與他們一起工作的人進行反思，可能會保留服務時的刻板印象。可用於此類反思的問題有：你和誰一起工作？他們所扮演的價值、他們的希望和夢想、他們如何覺察生活、他們的工作對於生活有何意義。



### 服務學習中反思的內容

(四)服務：學生能經由反思他們現在參與的服務和未來的努力，學習有價值的課程。此方面反思問題有：你的獲得、他人的獲益、你的轉變、什麼讓你難以接受、服務他人最重要的價值和信念。



### 服務學習中反思的內容

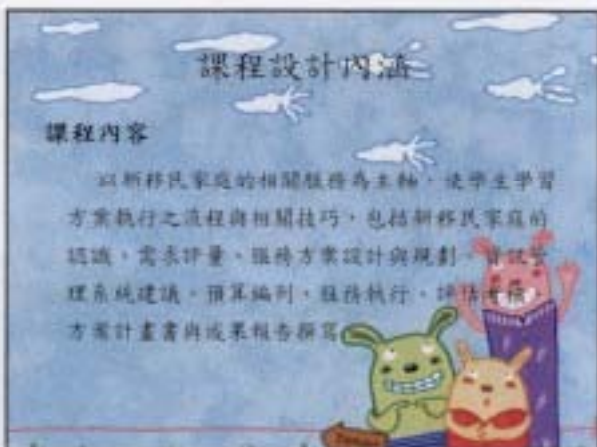
(五)社會議題：社會議題都不是獨立存在，而是社會、文化、政治脈絡中的產物，因此社會議題的反思，可讓學生思考社會議題的形成與促其改變的因素，並與被服務者共同尋求解決策略，和與自己的學習經驗產生連結。此類問題有：議題的解決題、方案成功對人們之影響、服務學習的新知識、方案議題中的社會議題。



### 課程設計內涵

#### 課程內容

以新移民家庭的相關服務為主軸，使學生學習方案執行之流程與相關技巧，包括新移民家庭的認識、需求評量、服務方案設計與規劃、資訊管理系統建議、預算編列、服務執行、評估服務方案計畫書與成果報告撰寫。



## 課程設計內涵

### 教學方法

此課程的設計概念為“實踐”，教學方法是採實地實習的方式為主。



## 課程設計內涵

### 教學實施—第1學期

機構配合與該機構學期一學士研讀機構簡介。

多元文化的認識與瞭解，包括機構相關服務活動的參與實地訪問觀察新移民家庭相關文獻收集與閱讀—學生完成一份家庭需求調查報告。

新移民家庭機構服務輸送的認識與參與—學生完成服務輸送觀察表。

擬訂新移民家庭服務方案計畫書。

一份方案計畫書。



## 課程設計內涵

### 教學實施—第2學期

籌備方案活動定期舉行討論會—完成籌備會議紀錄。

執行方案活動及機構執行方案活動—完成活動執行紀錄。

撰寫評估報告定期舉行會議—完成一份完整的評估報告。

方案成果發表舉辦方案發表會—與專業人士、新移民學生與專家學者進行學術文章發表。



## 學生在服務輸送中的觀察-互動觀察 表格彙集

| 編號 | 內容  |
|----|---|
| 1  | 服務輸送活動的執行過程，新移民主動且積極的提供服務與意見，外僑服務中心也有禮貌，而服務輸送者也展現一定的專業性，在定期訪問也會與服務對象聊天，建立雙方良好的互動關係。 |
| 2  | 有時服務輸送者會因為太心急，想要快點結束服務對象，導致服務對象會在大約服務輸送之後。  |
| 3  | 每次服務輸送的評估會議或是本身先定好時間，也可以更科學及女性化及基於表達需求和專業協助。  |
| 4  | 服務輸送者以一對多的方式，以一個接一個服務輸送的方式服務外籍及本地服務，若同時那也可以同時進行多項的工作，讓外僑及本地服務輸送者有學習及自我提升的機會。        |

## 學生在服務輸送中的觀察-互動觀察 表格彙集

|   |   |
|---|---|
| 5 | 服務輸送者通常對於服務對象的協助及服務良好，但由於時間或空間限制導致無法進行二到三小時，許多步驟需要服務輸送者協助完成，而服務輸送者受服務對象的不配合，有時會感到挫折、沮喪。 |
| 6 | 每次上課都會有隨堂作業，志工會協助外籍婦女完成隨堂作業，但會以她們自己操作為主。  |
| 7 | 若有外籍婦女學習小組為一週制教學，志工也會幫忙提供小組意見，或是看小組有什麼需要都會幫忙，讓外籍婦女能夠專心的上課。                              |
| 8 | 老師有時會協助外籍婦女學習及理解，若其程度不一則會分開，讓程度不同的時候就會有另外的引導一齊會進行。                                      |

## 學生在服務輸送中的觀察-互動觀察 表格彙集

|    |   |
|----|---|
| 9  | 此次服務輸送活動的執行，新移民的反應好，彼此間可以彼此協助及服務輸送，有一部份服務輸送者，遇到我給予建議，也會很誠實，讓我也能提供建議。  |
| 10 | 在服務輸送工作經驗，技術學習如如何和新移民女性建立關係，與新移民女性談話內容，可讓孩童小孩都受益，有時甚至可以彼此互相開玩笑。   |
| 11 | 與新移民女性互動及服務輸送活動的執行，新移民女性大多對非常積極且認真，上課也會非常專注，每當遇到困難都是服務輸送者與服務輸送者用這學習的時候，因為雙方必須互相配合，更會主動的提供服務輸送，彼此一定都是彼此協助學習。 |



### 學生在服務輪送中的觀察-主動觀察 去總彙集

- 12 做文化與語言的區分是困難的。二十年的新移民女性都很漂亮，她們做著一些平常的也顯出非常美的活動，顯出她們的獨特之美。
- 13 新移民女性的成長都關心子孫的寄寓，不敢大聲的說每一位子孫都知道，她們現在有時會顯的不是很熱情。
- 14 為了能讓新移民家庭感受到他們給予的關懷，機構在每種都設置不同的措施。像每一種語言講了小時再用心提供中文兒童書刊，另外，也提供新移民女性免費的健康檢查。在這些過程中可以看出機構對新移民女性的付出。
- 15 新移民姐妹都積極參加，對於自己遇到的問題，也愛問於顧問。

### 學生在服務輪送中的觀察-主動觀察 去總彙集

- 16 這天老師講完活動的每一個過程都上了自己的傳統活動。在活動中老師也講到，不僅有新移民女性，還有新男人，活動的性質也都包含大人與小孩。小孩們可以與媽媽活動，晚上回家後就寫信，使女性可以積極參與活動。

### 學生在服務輪送中的觀察-到服務輪 送者之建議總彙集

- | 編號 | 內容  |
|----|---|
| 1  | 服務輪送者守時並準時，服務輪送者以查詢，用詞簡單易懂好聽。   |
| 2  | 服務輪送者的態度一定要較為主動與積極，並需具備多元文化的包容心。  |
| 3  | 若服務輪送者能學習一些新移民女性國家的語言或文化，更能幫助他們了解新移民女性各自的成長背景，也能在服務過程中擁有共同的話題，其服務質量也能受到服務輪送者的真心欣賞，進而提升服務品質。 |
| 4  | 不要因為服務輪送者的學習能力差，就沒有耐心，就太過關心其服務輪送者本身。  |

### 學生在服務輪送中的觀察-到服務輪 送者之建議總彙集

- 5 服務輪送除了包含不同類別的課程，而這些時間不一，服務輪送者應可以根據個人，不過也要準備一些簡單的問題以幫助他們在服務輪送者可以安心的學習。
- 6 建議服務輪送者應加強對服務輪送者的程度設計每位教學，確保服務質量的執行和服務品質。
- 7 未來身為一服務輪送者，應加強服務輪送者提供的服務為主，並根據服務輪送者的需求，應進行給予以指導和協助服務者。
- 8 倘若女性多數較動，不積極的學生都服務輪送者的協助及支持，社工員應運用專業能力來引導她工作，例如：發現她的優勢，讓學生知道自己是更有能力解決問題的。

### 學生在服務輪送中的觀察-到服務輪 送者之建議總彙集

- 9 服務輪送者應加強服務輪送者之間的交流，每一輪送者應加強與服務輪送者之間的交流，加強服務輪送者之間的交流，讓所有的服務輪送者都能夠了解彼此，並可以根據彼此的需求來提供服務。
- 10 服務輪送者應加強服務輪送者之間的交流，每一輪送者應加強與服務輪送者之間的交流，加強服務輪送者之間的交流，讓所有的服務輪送者都能夠了解彼此，並可以根據彼此的需求來提供服務。
- 11 服務輪送者應加強服務輪送者之間的交流，每一輪送者應加強與服務輪送者之間的交流，加強服務輪送者之間的交流，讓所有的服務輪送者都能夠了解彼此，並可以根據彼此的需求來提供服務。
- 12 一定要讓新移民女性知道服務輪送者，讓他們有參與的機會。

### 學生在服務輪送中的觀察-到服務輪 送者之建議總彙集

- 13 這天老師說，這天服務輪送者應加強服務輪送者。
- 14 服務輪送者應加強服務輪送者之間的交流，每一輪送者應加強與服務輪送者之間的交流，加強服務輪送者之間的交流，讓所有的服務輪送者都能夠了解彼此，並可以根據彼此的需求來提供服務。
- 15 建議服務輪送者應加強服務輪送者之間的交流，每一輪送者應加強與服務輪送者之間的交流，加強服務輪送者之間的交流，讓所有的服務輪送者都能夠了解彼此，並可以根據彼此的需求來提供服務。
- 16 建議新移民女性應加強服務輪送者之間的交流，每一輪送者應加強與服務輪送者之間的交流，加強服務輪送者之間的交流，讓所有的服務輪送者都能夠了解彼此，並可以根據彼此的需求來提供服務。

### 學生在服務輸送中的觀察-對服務輸送者之建議與彙集

- |    |  |
|----|--|
| 17 | 政府及社會應加強對長者可投入社區的活動，經由社區服務機構及活動的推廣等也，因此在活動開始時應加強這些活動的宣傳等。                              |
| 18 | 政府及社會人士，以現場情況，因此在事前應細則對當天工作進行如何分配以及遇到工作困難時如何應變。  |
| 19 | 對服務者應再經過訓練，重要的包括臨時的安排，上級管理層分派地排等2名，但應再加強與長者生命協會等為前線人員的溝通與配合工作，所以服務也應加強對新移民，如長者及兒童之中心等。 |
| 20 | 事前應對服務者提供更多學習器具，以減少長者對服務的使用，促進服務。  |

### 學生在服務輸送中的觀察-對服務輸送者之建議與彙集

- |    |   |
|----|---|
| 21 | 政府應加強老人、社區服務、服務者、玩具、並在空閒時間對這些服務進行推廣。          |
| 22 | 政府應加強老人、社區服務、服務者、玩具、並在空閒時間對這些服務進行推廣。          |
| 23 | 場地規劃的部分，而活動地區過大，導致人力分散。                       |
| 24 | 應再在大陸移民來港的初期應加強對新移民，如再在社區建立是服務機構時應對於新移民提供不利的。 |
| 25 | 對新移民及老人，政府應可以考慮增加一些，畢竟小孩子是依賴性的。               |

### 學生的學習收穫

#### 1.我對服務對象的認識與改變

- (1)多元文化的視野擴大，包括：多元文化是我們的本國國策，外籍配偶來台的出發點，都是想為原生家庭付出一點心力。
- (2)充權(empower)與弱勢族群，包括：在新移民單親家庭上可以增強，鼓勵他們，積極進取的心態，掌握社會資源；跨國婚姻移民所面臨的問題不只是誠信與否的問題，而是文化內蘊的價值而產生困擾或認知與情緒的衝突等問題。

### 學生的學習收穫

- (3)新移民服務制度建制的檢視，包括：外籍配偶婚姻適應之處置措施中，提到「禁止說」我認為有需求就必定無法禁止他們的來臨，與其他以高壓政策，到不如用「寬鬆政策」以對，事後的「治療」體系亦要建立完善。
- (4)對新移民婦女刻板印象的更新省思，包括：大眾對大陸新娘的理解多半受限於媒體所再現的形象，受限於彼此的社會距離，「大陸新娘」對多數民眾而言，僅是一個抽象的存在，無法感受其真實性。

### 學生的學習收穫

- (5)新移民婦女的生活處境的認識，包括：新移民女性移來台灣之後，所衍生出的社會問題，影響下一代的教養品質，亦處於弱勢地位，如經濟方面。

### 學生的學習收穫

#### 2.專業知能的提升

熟悉服務方案規劃與執行的知部工作項目。

#### 3.自我成長

察覺自己的特質及與人際關係，包括主動性、同理心的學習，對自己的信任、責任的承擔。

### 學生的學習收穫

#### 4.對未來職業生涯的意義與影響

體認社會工作是一門專業的工作與專業的價值觀，體驗多元文化的生活，感受弱勢族群的處境。

#### 5.對即將畢業後的就業準備

專業服務學習有助於未來就業的準備，包括職業態度的養成、對服務對象的承諾、團隊合作的學習、理論與實務的驗證、多元文化的體驗，以及對文化和族群的覺察。

### 結語

實踐帶來生命的體驗。

謝謝您的聆聽

—— 社會服務學習與專業實習 ——

—— 實踐帶來生命的體驗 ——

謝語，感謝您這半年來努力、付諸服務實踐、當服務的心志！請繼續向前行！

「服務」，讓社會服務學習持續，讓服務實踐服務實踐的實踐，是專業實習

、實踐服務實踐服務實踐、服務學習

、服務實踐服務實踐、服務實踐

、服務實踐服務實踐、服務實踐

、服務實踐服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐

、服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐

、服務——服務實踐服務實踐服務實踐、服務

服務實踐服務實踐服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐服務實踐、服務

——

、服務實踐服務實踐服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐服務實踐

、服務實踐服務實踐服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐服務實踐

服務實踐服務實踐服務實踐服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐服務實踐

、服務實踐服務實踐服務實踐服務實踐、服務實踐

—— 服務 ——

、服務實踐服務實踐服務實踐服務實踐、服務實踐服務實踐服務實踐、服務



# 與新移民家庭共學

## 演講紀錄

講者：趙善如 老師

時間：2009 年 3 月 13 日

地點：原民院 A137 教室

- 1、 實習很重要，實務如何與理論並重。
- 2、 社區服務比較屬於實習。
- 3、 何謂服務學習？去各機構學習，屬較零星部份。在專業養成服務裡面，透過實習養成專業。這裡的實習是結構式的活動，較屬於社會服務活動，「反思」—自我檢討，檢視服務對象及被服務對象。
- 4、 自我檢討與檢視，是否以被服務為主
- 5、 文化敏感度，討論討論再討論。
- 6、 學校與社區的結合。希望學生藉由服務、實習的過程來曾家與社區的互動。
- 7、 現在大學較少開新移民家庭的課程，有原住民社會工作，但沒有新移民社會工作，期待服務與課程做結合—實習。
- 8、 就業，希望不只專業技能很好，也希望人格發展跟與團隊合作有既有的能力。
- 9、 這門課講的是服務學習的概念，希望與機構形同合力關係。
- 10、 期待服務學習來滿足學生的學習，讓學生知道自己能做什麼。
- 11、 多元分化概念，服務學習過程裡強調方案是能夠鼓勵服務對象，而不是救助的概念，而是一個全人增強的概念在裡面。
- 12、 實習：
  - A. 從機構認識開始，不再是傳統的模式，請學生拍簡單的機構簡介記錄片，



拍完後再給機構工作人員看，再給服務對象看，從不同的角度去看這件事，學生會用他們的角度去介紹，比較有趣。

B. 讀書會。

C. 機構服務觀察。

D. 家訪（訪新移民家庭對象）。

13、服務過後注重反思的概念，工作日誌、檢討報告、心得報告，討論反思的概念是什麼，在過程中學到什麼。

14、服務與實習其實強調學習部份，是否與過去連結。

15、學生對新移民事件會帶到教室裡討論，接觸之後與想像不同，是否有刻板印象在裡面，請許多工作者，老師、律師、新移民家庭來分享。

16、家訪，對家庭的認識跟瞭解看似簡單，但實際上是要花上很多時間，讓學生瞭解到實際與想像不同，當中的插入與障礙。

17、怎樣適時推銷自己的服務方案議題是重要的。

18、注意文化差異，語言、文化障礙，透過觀察，讓學生瞭解當中差異，看到不同面向。

19、社會建構是比較鉅視面，為何新住民新移民的障礙這麼多？服務輸送是不是出了問題，如何解決？

20、其實不同族群來到台灣我們都要包容、接納。

21、不同的家庭背景也是一種文化。

22、服務提供者有許多的反思，可以省思服務輸送有沒有什麼問題。

#### 問題討論：

1、Q：新移民女性來自不同國家，是不是要先瞭解他們的文化後再來幫忙？

A：尋她的根，越南的社會文化是母系社會，女性較強勢，與台灣不同。在學校新移民相關課程裡面，有開東南亞文化，其實沒有哪個文化對，哪個文化錯，瞭解他們後再來看事情會有不同觀感。

中國文化與社會研究：香港與澳門的「教育人類學」課程與實踐

2、Q：因為最近有帶到一些小朋友，這裡在講到新移民，這樣的家庭都是在講高風險家庭，這樣的名詞是有必要性，但也間接的有區隔性，是不是新移民他們有自己的稱呼？

A：怎樣的稱呼服務對象，以前叫外籍新娘，現在叫外籍配偶或是新移民、新住民這樣的概念，這是被建構出來的，就像家暴婦女、特殊境遇婦女等等，有被刻板印象的感覺。其實他們還蠻喜歡我們稱呼她們原來（原生國家）的名字，我們可以對這個問題去做研究，看她們比較喜歡哪種稱呼。

## 活動花絮





(本校與 會社與 及 團 結 學 生)



以 參 觀 觀 點 點 燈

# 新移民與多元文化教學發展計畫 公開學術講座



## 新移民在豐田

講者：楊鈞弼 先生  
(牛犁社區交流協會 總幹事)

時間：2009年3月26日(星期四)  
上午9:00~12:00

地點：原住民民族學院 A137 教室

主辦單位：教育部新移民與多元文化教學發展計畫  
族群關係與文化研究所暨民族文化學系  
民族社會工作學位學程

## 歡迎踴躍參加

## 新移民在豐田

分享人：社團法人花蓮縣中華社區交流協會  
總幹事 楊鈞鈞

## 分享大綱

- 一、豐田移民定義
- 二、誰是豐田人
- 三、來去豐田
- 四、社區血緣概念
- 五、我們都是一家人
- 六、為豐田許下一個美好的未來
- 七、安居樂業「豐田我家」

### 一、豐田移民定義



1913-1945年日本移民村



1917年客家農工來到



1940年來自宜蘭的移民潮



1950年土地復墾政策原住民  
外省族群的遷來



1967-1985年豐田五區產  
來自四面八方的人潮



1976年起來自宜基地區移民  
引進各種當風潮



1990年台灣觀光學院設校



這家人1995年來到豐田



1998年起新移民也來加入……

### 二、誰是豐田人



歡迎大家來當豐田人



### 三、來去豐田



有人長住在這裡……



也有人選擇離開……

### 我們的工作目標

[創造在地就業機會] 一項實效顯著服務性人才

[青少年關懷教育] 一個能夠引導青少年持續學習機制

[建構老人安善照護機制] 一個自己的家條件好規劃

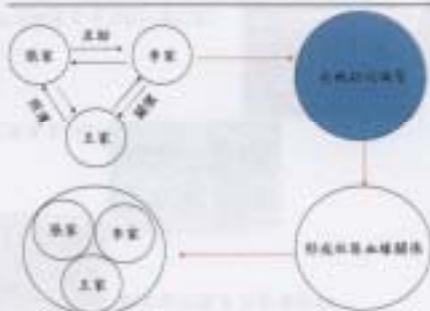
### 四、社區血緣概念



我為人人-人人為我



灌溉大河的理想-[承諾]



### 五、我們都是一家人



你可以不想認識他們？但是！



你不可以否定他們是  
社區的一份子



從生活適應學習課程  
去了解他們



進而建立起  
如兄、如姊妹的關係



## 贈大平台田豐春月尋禧

提供她們實質的需要



讓她們可以更像個在地人

與她們的家庭建立緊密關係



親子戶外走走是她們的最愛

## 重返性性異地—可憐的靈魂—六

我們還能為她們作甚麼？



我們都是一家人

六、為豐田許下一個美好的未來

作者：魏氏紅花

我家雖然住在嘉豐村，但我人好像每天都在豐田，這裡有很多我同鄉的朋友，我歸鄉也歸到這裡。

從我家騎車到豐田大概五分鐘，我每天都到這裡的萬壽宮武壇上練，這邊的人很好，如果這裡有什麼活動跟我們有關的，我都會參加。現在我每週都在豐田開了越南小吃店，有空的時候，我都找朋友一起去那裡吃東西，偶爾我會騎腳踏車出來走走，繞五腳田的小路上，微風吹涼涼的。

這裡附近有幾個民宿，所以常常有外地的人來玩，附近也有大學校，所以這裡很熱鬧。

我喜歡去山上散步賞晚霞，晚上從山上看下去，遠處那火線火上的星星一起閃閃發亮，真的非常好看。

我在這裡已經二年了，豐田讓我覺得就好像住在自己的家鄉一樣，我非常愛這個地方，我希望以後這裡越來越好，越來越有人情更喜歡來到這裡。

七、安居樂業「豐田我家」

一輩子都能安穩的住在這裡



也要讓我們大家的子女都能安穩的住在這裡

結語

我們來自不同的地方

我們來的原因也許不相同

但是我們卻共同生活在這裡

我們都是一家人

## 新移民在豐田分享大綱

- 一、豐田移民定義
- 二、誰是豐田人
- 三、來去豐田
- 四、社區血緣概念
- 五、我們都是一家人
- 六、為豐田許下一個美好的未來
- 七、安居樂業『豐田我家』

### 牛犁傳記『我們都是一家人篇』內容分享

社區新移民，在社區各項活動出現的機會越來越多，大家互動的機會也越多，所以對她們的了解也更多，因而今年申請「中華聯合勸募協會」補助方案時，特將外籍配偶生活服務事項，規劃在計畫內，沒想到「蘋果日報」，對我們的計畫非常稱許，願意配合「中華聯合勸募協會」給我們的補助費，再加碼 20 萬，作為補助我們為外籍媽媽上課所需的材料費。而花蓮縣政府民政局，在得知我們，有為社區外籍媽媽，作一些生活服務的工作，亦委託我們能固定為這些媽媽們，開一些生活適應學習課程，好讓這些媽媽，能夠取得我國相關身分證明資格。（依規定她們必須上過 70 小時以上，生活學習課程，才可以申請我國身分證）

由於所要上的課程非常的多，而月娥老師（豐裡國小教師、協會理事），因她所帶小朋友的媽媽，也有幾位是外籍媽媽，她擔心因這些媽媽不認識我們的字，將來在家庭教育上會產生隔閡，所以她認為，她應該來為這些媽媽上些識字課程，也好藉由上課時，能與媽媽們建立起良好的關係。而其他課程包括有；法律知識、交通消防、健康衛生教育、社區營造概念、親子關係、認識社區、居家安全、創意手工藝品教作、、、等課程，即由協會成員及邀請相專業老師來授課。

由於她們都是女仕，所以協會男士成員，除了擔任授課講師外，盡量避免與她們有太多的互動，以免她們的家人有所誤會（不過黑熊除外，因為這項業務是由他來負責）。有趣的是，剛開辦課程時，她們的家人都會來陪著她們，一方面來確認她們的確是來上課，一方面可能也是想來了解，我們會不會把她們帶壞吧！不過最麻煩的，還在於她們來自不同的國家，因語言溝通，以及生活風俗的不同，常會發生口角，甚至動起手來的情形，這些事件還真不好處理，有時候還會擴大，演變成家庭與家庭的對立。唯一很欣慰的是，她們都對我們很有禮貌，也且也很信任我們，有些還會把我們當作家人一樣看待，有時候碰到她們有委屈，或是難過的事情，她們都會來找夥伴傾訴（女的），因為她們同是女人，更能體會她們的心情吧！所以就老是會看到，夥伴陪著她們在掉眼淚。不過我對她們到是有點不滿，因為一開始她們老愛叫我叔叔，而我就覺得，我的年紀又沒大她們多少，幹麻叫我叔叔，因該叫我大哥才對嗎！不過後來才知道，她們有些年紀，沒有實際的那麼大，其實只跟我的小孩差不多，而且在她們的觀念

裡，叫叔叔也是對我們的尊重。

夥伴們對這些新姊妹（她們都叫女夥伴姊妹），真的很用心，不但要教她們的課，還常安排活動帶她們出去玩，而且要辦證件時，也會不厭其煩的帶著她們去辦，甚至她們提出一些要求來，只要是辦得到的，一定會想盡辦法來處理。今年她們就提到想要考機車駕照（因為她們有些就在附近打工，主要交通工具就是機車），經向監理站打聽，原來監理站有到社區考照服務，只要考照人數有 30 人以上，團體報

名後，即可派人來現場考照（感謝政府有此便民政策）。由於她們還不認識我們的字，所以筆試要以口試方式來作答。美玲很用心，將所有交通標誌，拍成照片，再作成 PPT 檔，每天晚上花 2 個小時，放著 PPT 檔，說給她們聽，這樣連續上了 10 天後，才正式邀請監理站的人員，來社區作考照測驗。

考照當天，大家都懷著即興奮又緊張的心情，而且她們的老公也都來為她們加油（平時我們很難得見到他們的老公），以致考照現場就像是在辦嘉年華會一樣的熱鬧，當然考完後，那就是幾家歡樂、幾家愁了。不過大部分的人都順利考到駕照，只有幾位沒考過，夥伴們在旁安慰著她們，鼓勵她們，而且答應她們，7 天候再帶著她們直接到監理站去考（規定 7 天後才能再考），她們才稍微露出點笑容來。考到駕照的媽媽們，很開心，到了晚上就會買飲料請我們喝，她們就是這個樣子！每當她們有甚麼開心的事，也都會請我們吃東西，其實她們也知道，我們並不會去在乎她們的回饋，也許她們這麼做，只是想要我們去分享她們的快樂吧！

外配媽媽，從異鄉來到我們的社區，事實上我們早就把她們當作是一家人，所以她們也會把我們當作是一家人；而且社區一些志願服務的工作，她們也漸漸的在參與。今年有位媽媽，就很主動來幫獨居老人送餐，由於她對老人家親切又關心的服務，還感動到她老公，每逢假

日都會陪她一起去送餐，還帶著一些生活物資送給老人家，順便陪老人家們聊聊天，這種社區一家親的感覺，實在是讓人感到好溫馨又美滿（這位媽媽服務約 6 個月後來，因工作關係就無法繼續幫忙）。

這幾年看到外籍媽媽，為能融入社區生活文化，以及克服異鄉來到這

裡的生活障礙，而且又要兼顧，照顧好自己的家庭與原家，她們所付出的努力，以及堅忍不拔的毅力，實在是讓我們感到非常的不捨與敬佩。而目前看到我們服務的對象裡，有些人已找到了穩定的工作，有些人自己開起店來，有些人過得非常的幸福美滿，我們很為她們高興！當然也還有些人，也還在繼續的與命運搏鬥，而且更有些人，仍還躲在陰暗的角落，亟待我們主動的去關心她們。

為能更深入的去了解，我們尚未服務到的新姊妹，目前我們已開始執行全鄉外籍媽媽，家戶關懷、訪談作業，期盼藉與更深層的互動，能為她們多作一些，她們真正需要的服務。大家千萬不要誤會，我們是個社福機構，我們只是個社造團隊，我之這麼說；那是因為！有些人會認為這些工作，不就是屬於社福機構在做的事嗎？你們幹麻搶著去做。不過！在我們的觀念裡，社造工作團隊，本就無權依你的喜好，去選擇你想做的工作事務，而你只能依你，是不是已具備這個能力來作決定，當然最主要的還在於你想不想做。何況！社區營造，不就是一再強調「社區一家親」的概念，而這些新姊妹，就與我們同住在社區裡，那！我們不就是一家人了嗎！

## 新移民在豐田 演講摘要

講者：楊鈞弼 總幹事

時間：2009 年 3 月 26 日

地點：原民院 A222 教室

### 一、豐田移民歷史

1. 「豐田」是個移民村，民國 2 年日本移民來此開墾。
2. 日本四大移民村：
  - A. 吉安。
  - B. 豐田。
  - C. 鳳林。
  - D. 鹿野。
3. 新竹、苗栗地區的客家人也來此雜居（民國 6 年）。
4. 民國 34 年，日本離去，閩籍成爲新移民潮。
5. 公地放領政策實施，原著民也遷移來此，例如：馬太鞍、太巴朗、東勢阿美。
6. 民國 60 年，雲嘉地區人口來此開發，帶來養殖技術。
7. 「豐田芋」帶來繁榮的經濟發展，吸引四面八方的人口移居於此。
8. 民國 88 年，外籍配偶（新移民）成爲最新移民潮。

### 二、社區工作在豐田

1. 認同感，對社區的認同和喜愛，進而想要打造社區的理想化。
2. 由於豐田的特殊性，造成人口的移入移出，基於想在此深根的願望，希望能夠凝聚豐田的人口。
3. 最初的社區工作雛形，由幾戶人家組成「鄰里工作群」的小團體。



4.基於政府要求專業化，小團體被迫轉型，成為合格，受政府認可的協會。

5.主要工作：

A.客家婦女家庭問題。

B.隔代教養。

C.學童教育。

D.社區老人福利。

E.外籍配偶。

6.所有工作都是因應問題產生的危機，發展出相關服務。

### 三、社區血緣概念

1.我為人人，人人為我的服務精神。

2.禮運大同的理想—「承諾」。

3.社區一家人概念。

4.鄰里互助、照顧、關懷→在地認同凝聚→社區血緣形成。

5.我們都是一家人，新移民女性也是，不能否定她們身為社區的一份子。

### 二、新移民女性問題

1.語言溝通障礙。

2.國籍問題，不同國家，不同文化，適應不良。

3.不受尊重，即使是夫家也會歧視外籍配偶。如何幫助她們？

4.政府規定外籍配偶需上「生活適應學習課程」滿70小時，才有資格申請身份證。

5.提供她們實質的需要，例如：機車考照。

6.辦理證照考試課程，例如：中餐丙級廚師考試，幫助新移民女性可以合法開業。





# 歷史創傷、敘事 與原住民社會工作

-公開學術演講-



講者：王增勇 助理教授

(陽明大學衛生福利研究所)

時間：2009年4月30日(星期四)

早上 08:30~09:30

地點：原住民族學院 A222

主辦單位：民族社會工作學位學程

## 歡迎踴躍參加

# 新移民與多元文化教學發展計畫 公開學術講座



## 通往夢想之路：新移民婦女的就 業與社會資本

講者：許雅惠 副教授

(國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系)

時間：2009年4月2日(星期四)

上午10:30~12:00

地點：原住民民族學院 A137 教室

主辦單位：教育部新移民與多元文化教學發展計畫

族群關係與文化研究所暨民族文化學系

民族社會工作學位學程

歡迎踴躍參加



# 「新移民與多元文化教學發展計畫」公開學術演講

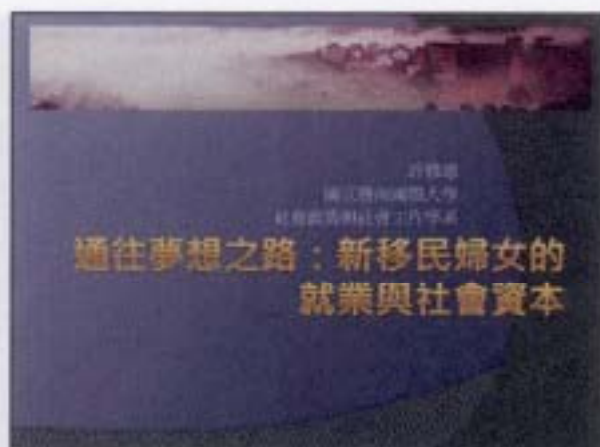
## 通往夢想之路：新移民婦女的就業與社會資本

講者：許雅惠 副教授

〈暨南國際大學社會政策與社會工作學系〉

時間：98年4月2日(四) 早上10:30-12:00

地點：原住民族學院A137教室



## 移民女性化 feminization of immigration

- 1960s 零量、個別移民現象與研究
- 1973-74 歐洲關閉了移民工作者的大門，卻引發了大量的移民女性潮，以與家人重聚為由；但研究也相對缺乏，少有對女性移民作為一個經濟與社會行動主體的觀察
- 1980s：勞動市場的需求
- Morokvasic (1984) *Birds of Passage are also Women*：移民女性化

## 國際化與全球化

- 全球保母鏈 (Hochschild 2000)：全球化僱傭；跨國灰姑娘
- 因本地產業外移，女性移民多從事低技術、低薪之家務、旅館、餐廳、與個人照顧工作 (Global Women)
- 跨國婚姻在亞洲：日本、台灣、韓國；越南、中國、菲律賓、南韓；經濟相對優勢與相對弱勢地區的流動

## 通往夢想之路：女性移民動機

- 關注到女性的經濟貢獻與社會貢獻
- 移民現象後的網絡分析
- 女性在移民族群中的角色：不再是個人選擇，而是整個家庭或社區的策略
- 不再是依賴者，而是一個關鍵性的決策者
- 追求更好的生活與社會經濟地位是跨國婚姻的最大動機

## 命名之認同政治

- 外籍新娘？
- 外籍配偶？
- 新台灣之母？
- 新移民女性？
- 假結婚、真賣淫？
- 統戰部隊？
- 黑寡婦？
- 新台灣人？
- 越南仔與大陸妹

## 新移民女性在台灣

- 始自1970s末期
- 關注起於1990s末期
- 高峰於2003年，33%之婚配，1/7 新生兒
- 2006年後逐漸降溫；政策干預，資訊透明化，韓國搶視、離婚率增

## 40萬新台灣人的台灣夢

- 現今越南最流行說的一句話：「家有一女聘金百萬『越盾』」；或是「出國當個外勞也不錯」。
- 有的家主對我表達：「我寧願被打死也不敢簽字離婚，骨肉難離，小孩是無辜的。請問教我該怎麼辦？（留在台灣當個兩重公民還是棄子女回國）」難以抉擇矣！
- 來自柬埔寨的16歲女孩

## 夢想與現實之間

- 生活與文化適應：台灣社會對移民與多元文化的陌生
- 社會歧視與排除風險
- 婚姻本質帶來的威脅：相互信任、支持不足
- 離婚風險與機率(28.4)：本國有偶人口之4-3倍

## 外籍配偶家庭

- 語言表達與溝通
- 文化價值差異
- 生活方式與飲食習慣
- 權力關係與控制
- 社會歧視與偏見
- 經濟壓力與就業需求
- 公民身分與入籍
- 社會支持系統
- 母職角色與資源
- 婚姻期待與落差
- 孤立與疏離感
- 家庭暴力疑慮
- 第二代文化認同

## 社會資本是...

- 「其實或更探資源的總和。對於個人和團體來說，由於要擁有持久的網路多半是被制度化的相互關照和認可關係，因而它是自然積累而成的。」(Bourdieu, 1986:119)
- 「社會資本根據其功能而定義之，其非僅指單一團體，而是在不同的團體彼此兼有兩個共同之處：這些共同點包括社會結構的某些方面，而在該結構中的個體得以助其行動。和其他形式的資本一樣，社會資本也具生產性 (productive)，它使得某些目的之實現成為可能，而在缺乏它時目標的實踐將有困難。」(Coleman, 1990:302)

## 社會資本是...

- 「社會資本指的是，處在網路或更廣泛的社會結構中的個人動員擁有資源的能力。」(Podol, 1995:12)
- 「社會資本.....指的是社會組織的特性，例如信任、規範和網路，它們能夠透過推動協調的行動來提高社會的效率。」(Putnam, 1993:167)
- 「朋友、同事和更普遍的聯繫，透過它們個體得到了使用（其他形式）資本的機會.....企業內部和企業間的關係是社會資本.....；它是競爭成功的最後決定者。」(Burt, 1992:9)
- 「社會資本乃為促使團體合作的共通的非正式價值或規範。」(Fukuyama, 1999)

## 社會資本的形式

1. 內聚式 (bonding) 社會資本：
  - <http://www.eric.ed.gov/fulltext/ED421001.pdf>
2. 跨接式 (bridging) 社會資本：
  - <http://www.eric.ed.gov/fulltext/ED421001.pdf>
3. 目標式 (linking) 社會資本：
  - <http://www.eric.ed.gov/fulltext/ED421001.pdf>



## 社會資本：累積與動員

- 移民者的原生社會網絡與移居社會後的網絡變化決定了社會資本的取得，而社會資本取得往往又成為移民生活適應的關鍵。
- 在個人層次上，社會資本係指個人透過參與正式或非正式社會網絡所能獲取的實質或潛在性資源。在社群層次上，社會資本指的則是一組影響人類健康、社會福祉的社會因素總合，用以捕捉人們如何在人際、社區、組織間獲取與使用資源的互動關係 (Bourdieu, 1985)

## 社會資本：資源與過程

- 社會資本除了是個人行動的資源外，研究者還應關心社會資本產生的過程（社會結構），以及個人運用社會資本作為行動資源的脈絡
- 個人要從他處獲取資源必須有所憑藉，或許是因為信任、互惠、價值等抽象性因素所致，也或許是因為所處社會網絡帶來的結構性貢獻

## 社會資本的效能

- 社會資本帶動了資訊（訊息）的交流；
- 人際關係網絡中的社會連結，會影響現存網絡中的資源使用；
- 透過社會網絡，網絡中的「自己人」可以取得無形的信任憑證；
- 當網絡成員需要資源而求助於網絡時，網絡大多會提供支持或公共的協助。(Lin (2001))

## 資本累積的過程

- Bourdieu (1986) 「文化資本」：非經濟的優勢必須透過社會資本的運作才能有效地轉換成經濟資本
- 在資本累積過程中，蘊涵很多文化與階級、種族的不平等權力運作，可能會加深現存社會中的不平等
- 透過人與人的連結，社會資本將家庭網絡與社會網絡所擁有的資源和利益緊緊地裹覆在一起

## 社會資本累積憑藉...

- 規範
- 信任
- 互惠
- 網絡
- 制度



## 性別與社會資本

- 男性 v.s. 女性的性別角色與網絡差異
- 維生再生產與社會再生產：太太兼女傭
- 照顧勞動的性別轉包與種族轉包
- 弱連結 (weak ties) 與就業機會
- 擴展女性社會網絡與文化資本
- 增加經濟資本與垂直流動機會

## 外籍配偶的網路分析

- 社區網絡
- 原生家庭
- 同鄉網絡
- 就業網絡
- 就業網絡帶來的正面功能與社會效益

## 外籍配偶的就業經驗

- 經濟自主權
- 成就感
- 回娘家的可能性
- 凝聚力、家庭內的社會資本增加
- 弱連結：增加與台灣社會網絡的互動
- 人力資本再提升
- 經濟資本、文化資本、人力資本、社會資本連動循環

## 外籍配偶的就業困境

- 次級就業：低薪、低技術、非典型就業
- 家庭責任與經濟壓力雙重負擔
- 雇主歧視與壓迫
- 來自家人的不信任；丈夫的阻礙，不安全感增加

- 我以前的工作一個月1萬7千元休息4天，星期一到五每天工作9小時，假日則要10小時，有時沒有客人什麼事都沒做，煎肉、煮料，房間還有老媽的家也幫歸。工作內容時間都不太合理，我們也算是台灣人了，應該要有和台灣人的待遇相同，我們通常都比台灣人工作多，又累薪水又少，有時老板講話也都沒有考慮我們的感受很不客氣。我工作也沒有保險，沒有勞健保，好像和來工作叫你做什麼就做，只有薪水其它什麼都沒有，我們是希望工作的機會及待遇不要和台灣人士太多。...我因為沒有在工作，所以感覺台灣人好像看不起我們，好像我們來台灣是受錢，看到我們就問你是外配的嗎？那講話的口氣讓人很不舒服。（Jade，來自越南，來台六年，作者自有研究資料）

## 透過就業，新移民婦女...



## 投資女性人力資本

- 知識與技巧
- 評估、教育與訓練、求職行動、在職訓練，提供電腦與網路資源（運用社會認知理論，增強個人的自我效能感，並使之相信他們可以達成自我目標）



### 投資女性文化資本

- 行為模式之學習
- 發展家系圖與生態圖、網絡分析、提供mentor、提供角色模範、speakers、Shadowing、角色扮演、影帶、認知學習經驗

### 投資女性社會資本

- 資源、連結、資訊
- 訓練求職過程中的協商技巧、工作仲介、就業專家、促成社團、聚會、演講者、志工、結構與非結構互動機會等

### 投資女性經濟資本

- 增加收入與經濟穩定
- 發展微型產業、發展創業機會、支持小生意創業、小生意管理之教育與訓練、發展育成中心、發展合作機會

### 投資女性政治資本

- 增加政治參與、發揮影響力
- 選民投票行為、政治演講與候選人論壇、信件書寫與倡導技巧、確認支持候選人、立法監督、發展聯盟、參加政黨組織

### 社工之多元文化敏感度訓練

- 種族多元化
- 性別多元化
- 階級多元化
- 世代多元化
- 家庭多元化



彩虹.....  
潛力、融合、應許

# 個人簡歷

許雅惠 Yea-huey Daphne Sheu

## 現職

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系專任副教授 2003-至今

## 經歷

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系助理教授 1999-2003

台北市政府社會局社工員、科員 1994-1995

## 學歷：

美國華盛頓大學訪問學者 2008

英國巴斯大學社會政策博士 (University of Bath) 1998

國立臺灣大學社會學碩士 1994

## 主要研究領域：

性別與福利國家、弱勢家庭與兒童服務、外籍配偶與社會融合

## 主要教授課程：

家庭政策與家庭社會工作、性別議題與婦女福利服務、社會福利理論、社會政策分析、方案設計與評估、質化研究、志願服務

## 相關社會服務經驗

台灣社會政策學會理事

台灣社會工作管理學會理事

台北縣少年輔導委員會指導委員

南投縣公益彩券盈餘管理委員會委員

台中縣公益彩券盈餘經費管理運用委員會委員

行政院原住民委員會婦女權益專案小組委員

行政院農業委員會農糧署中區分署性騷擾申訴評議委員會委員

內政部兒童局性騷擾申訴評議委員會委員

內政部役政署性騷擾申訴評議委員會委員

台中縣警察局性騷擾申訴評議委員會委員

南投縣婦女福利暨家庭暴力防治委員會委員

新竹市家庭暴力暨性侵害防治委員會委員

台中縣婦女權益促進委員會委員

彰化縣兒童少年權益促進委員會委員

台中市政府志願服務評鑑委員

高雄市、南投縣、台中縣政府婦女福利服務機構評鑑委員

通訊住址：

545 南投縣埔里鎮大學路一號

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系

電話：(049) 2910960 分機 2855

行動電話：0920336803

電子郵件：yhds@ncnu.edu.tw

# 通往夢想之路：新移民婦女的就業與社會資本

## 演講紀錄

講者：許雅惠 副教授

時間：2009 年 4 月 2 日

地點：原民院 A137 教室

### 1. 介紹「育嬰留職津貼」

A. 有三歲以上的小孩，夫妻雙方各可享有留職停薪六個月假期，領原薪水的六成。

B. 歐洲的社會政策取向強調家庭，歐洲的親子假是有規範的，一個月兩個月的時間，要特別性別的人才能請，有爸爸月或是媽媽月之分。

2. 移民的時代，不管有沒有全球化，一直在移民，幾千年來，人類本來就一直在遷移的歷史。

### 3. 移民女性化

A. 女性跨國移工。

B. 因應經濟發展，雙薪家庭的出現，造成家庭結構轉變，需要更多的托育、家事服務。

C. 移民多從事三低的工作，危險的、較沒有技術的、容易弄髒的、沒有意義的，勞動市場的改變造成很多的移民。

D. 1984 年專門以移民、移工的專刊為主體的主要專刊，其議題就是為女性移民。

E. 2005 年聯合國的報告中其中一項就是移民女性化。

4. 全球保母鍊，主要照顧者不是媽媽，而是保母，她們不是禁止不動的，一直在菲律賓及其他國家流轉，當中還是有階層化的。

5.因為本地產業外移，女性移民通常在移入國裡多從事較低階的工作，低薪、低技術、餐廳、家務等工作。

6.跨國婚姻，很早就存在於全球，早期可以看到美國從俄羅斯、東歐去進口所謂的郵購新娘。最近這幾年在亞洲可以看到蓬勃發展，台灣人到日本去，韓國人到日本去，中國大陸的到日本去，在二十幾年前，後來是到台灣，現在是到韓國，因為韓國的經濟現在起來了，基本上可以看到，在日本、台灣、韓國還是一個接收國，越南、中國、菲律賓、南韓是輸出國。

#### 7.夢想之路：女性移民動機

A.新移民女性通常是為了什麼夢想來到台灣。

B.「經濟」是主要誘因。

C.把女性移民的夢想放回其母國的社會脈絡，才有可能真正達到同理心。

D.對經濟、社會的貢獻，是大家所要去重視的。

E.在移民的研究裡面看到，是有階段性的，並不是永遠都這個樣子，所有的移民基本上都要靠一個移民的網絡把她接過來，接過來之後才慢慢的進入到一個接待社會內部比較複雜的社會裡面。信任成為很大的幫助，但是當中還是可以看到剝削、不平等，也看到一些不好的，負面的東西，人不親土親這東西會隨著時間慢慢的改變，可以慢慢思考到所謂的社會資本這個概念，資本可以用來去解釋她們的網絡變化還有她們為什麼要做這樣的變化、選擇的概念。

F.追求更好的生活與社會經濟地位是跨國婚姻的最大動機。

8.認同，早期的外籍新娘，官方改成外籍配偶，配偶對女人來講沒有主體性，學術界不是很滿意這個名字，現在有新移民女性的稱呼。

#### 9.夢想與現實之間

A.生活與文化適應。

B.社會歧視與污名化。

c.婚姻本質的威脅：無法互相信任。 77



- 10.新移民女性問題現在在韓國逐漸產生。
- 11.服務過程真正重要的不是技術，而是人跟人之間的關係。
- 12.社會資本跟社會網絡是相通的，有網絡就有資本，過去工作經驗、人脈、教育程度等都是資本，資本可以轉化成有用的資本。
- 13.文化資本，例如：一個人的穿著打扮、語言、家庭，為文化資本，是其他人所沒有的。
- 14.有關係就沒關係，沒關係就有關係，例如：找工作，大部份人找工作都是透過熟人介紹，而不是就服站，認識愈多人，社會網絡愈多，累積的社會資本也就愈多。
- 15.社會資本就像助燃劑。是一種加乘的效果，再次複製不平等。
- 16.一個人要擁有社會資本就要先擁有網絡，當中是有性別差異的，例如：生命中的貴人，女人是較少的，但是有很多手帕交，較沒有拓展網絡的機會。
- 17.創造社會資本，把網絡建構起來。
- 18.新移民家庭服務的瓶頸，例如：沒辦法高度參與等，對婚姻的不信任。
- 19.新移民女性在生活的面向，生活場域不同的發展，透過介入，協助把社會資本帶入方案。
- 20.Bourdieu 認為社會資本是累積與動員。
- 21.社會資本→性別不平等關係，婚姻關係的位置、污名化。
- 22.透過切斷同鄉的連結來換取台灣人的認同，有些人希望被認可，文化學習。
- 23.增加經濟自主權與連結。
- 24.文化資本轉化為經濟資本。
- 25.同鄉網絡可能只維持在初期，以切斷同鄉網絡換取家庭、社區的信任。
- 26.疑慮來自婚姻本質的不信任。
- 27.在就業過程中可增加很多人脈及能力。
- 28.在就業的過程去尋找社會資本（貴人）。
- 29.通往想之路就是就業、社會資本。

問題討論：

Q1：在富里鄉的外配想找工作，但當地又沒有什麼好的工作，都是洗碗工之類的，那有沒有什麼創意可以放在產業裡頭，然後開發比較好的工作給外配還有本地人，像在慈濟對面有賣盆栽，去看病人不是都要買盆栽，去 working house 又很貴，那位什麼不去做相關產業，現在店面也不是很貴，為什麼不去賣盆栽，工作也比較好一點，比起洗碗、打掃的工作，為什麼都沒有人可以去做呢？

A1：idea 不錯，你要去提供他人力資本，在地資源還是要有在地人去掌握、開發才是最有辦法的。現在全世界對於女性的創業、就業、微型產業，如果把人送到大公司、跨國公司底下，只是人家的一個小棋子，好處都是資本家拿走了，基本上還是沒有辦法滾動你的社會資本，機器生產過程中也沒有人與人的互動，自行創業、微型產業，這種有創意的東西，能夠帶動人生命本質的東西，我覺得是一個相當好的想法，一個方向。新移民他們有文化資本，食物酸酸甜甜的，是我們做不出來的，這就是他們的文化資本。

Q2：剛剛老師有提到對新移民的稱呼，那有沒有對她們比較合適的稱呼？

A2：他們有自己內部票選出來的唯一名稱—南洋姐妹，那大陸得怎麼辦，我們盡量不要去命名，其實一個名字就像是標籤化，移工總比外勞好吧，某種程度，某種階段是可以的。











新移民社會福利服務方案設計與評估座談會

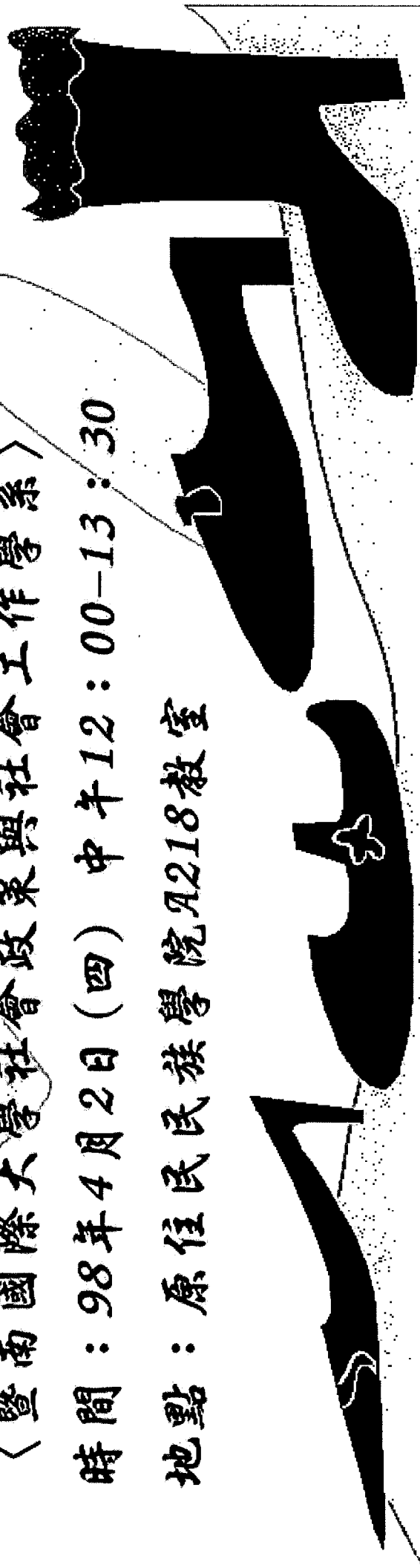
# 新移民家庭問題與福利服務方案

講者：許雅惠 副教授

〈暨南國際大學社會政策與社會工作學系〉

時間：98年4月2日(四) 中午12:00-13:30

地點：原住民族學院A218教室



# 通往夢想之路：新移民婦女的就業與社會資本

## 座談會紀錄

講者：許雅惠 副教授

時間：2009年4月2日

地點：原民院 A218 教室

- 1.新移民家庭服務的瓶頸，例如：沒辦法高度參與等，對婚姻的不信任。
- 2.新移民女性在生活的面向，生活場域不同的發展，透過介入，協助把社會資本帶入方案。
- 3.談什麼是社會資本。
- 4.Bourdieu 認為社會資本是累積與動員。
- 5.社會資本→性別不平等關係，婚姻關係的位置、污名化。
- 6.規範、信任、網絡，信任他人是重要介入點。
- 7.社會角色限制社會網絡，尤其是女性。
- 8.增加經濟自主權與連結。
- 9.文化資本轉化為經濟資本。
- 10.同鄉網絡可能只維持在初期，以切斷同鄉網絡換取家庭、社區的信任。
- 11.識字班的場域不適合建立社會資本，有時甚至有負面反應。
- 12.疑慮來自婚姻本質的不信任。
- 13.就業較常抱怨的是老闆而不是同事。
- 14.就業發展出一套的人際學，本國婦女也會發展出一套理論，大致上都是偏好的，有很多是有經濟自主的，有成就感的。
- 15.在就業過程中可增加很多人脈及能力。
- 16.社會資本通常只幫助到某些團體，對其他的團體有一定的瓶頸，希望未來有

機會跟社工合作，來幫助更多新移民女性。

17.認識不同屬於網絡人以增加社會資本。

問題討論：

Q1：較低階層在工作有勞健保，就要繳稅，那是否會佔了台灣較低階層的工作機會？收入都會寄回原生家庭，較少在台灣消費，如何讓雙方文化相互瞭解？

A1：搶台灣人飯碗，新移民婦女的福利也比台灣人好，很多是從本位主義來看，而不是從人權來看。在整體社會來看，婦女就業是個問題，容易演變成女人為難女人，因此不要再有種族問題。

Q2：在接觸外配時，是否該讓她們也學習台灣文化，而不是一昧的要認可她們？

A2：提升了某一資本，不代表其他資本也提升，文化過程有可能是被削弱的，即使外配各方有所成長，但不見得對家庭有助益。

# 田野參訪資料

## 新移民社會福利服務方案設計與評估 參訪摘要

授課老師：陳宇嘉 老師

時間：2009 年 3 月 19 日

地點：牛犁社區文史館

出席人數：8 人

活動內容：

### 一、流程

1. 10：00~11：00 牛犁移民社區歷史研討。
2. 11：00~12：00 新移民服務及方案討論、分享。
3. 12：00~13：00 社區訪踏。

### 二、牛犁是一個移民社區，直到現在，移民的過程仍在持續進行。

#### 1. 早期的移民歷史。

##### 1.1 三大移民潮：

- 1.1.1 日據時代移民。
- 1.1.2 西部移民。
- 1.1.3 結婚移民。

#### 2.1 花蓮早期為原住民居地，阿美族檢薪之地。

#### 3.1 日本人到來（花蓮~鳳林一帶）。

#### 4.1 主要來自日本四國的移民在此開墾（早期稱吉野，現今的吉安）。

#### 5.1 原住民（阿美族）只好遷徙，最後集中在光榮，現今光榮部落。

#### 6.1 後日本戰敗，離去。來自台中以北的苗栗、新竹（客家）在此活躍。

#### 7.1 民國 40~60 年代「東進運動」，西部人口來此開墾。

#### 8.1 形成花蓮四大族群：客家、閩南、外省、原住民。

#### 9.1 後人口外流，客家於是娶進外籍移民，因此形成現今局面。

#### 10.1 現今花蓮人口約 30 多萬人。



## 2.移民小檔案及未來挑戰

- 2.1 一個移民社區。
- 2.2 日本人開拓下的痕跡。
- 2.3 方方正正的棋盤式街道，聚落（日本人所規劃）。
- 2.4 家家戶戶恪守 300 坪大小的規格。
- 2.5 現今的文史館是日治時期的派出所，統治中心。
- 2.6 戰後客家移民移入，取代日本移民。
- 2.7 1990 年代新婚因移民者進入。
- 2.8 子女教育，夫妻關係及婆媳等家庭問題。
- 2.9 新移民在社區融合之困境。

## 三、新移民服務之工作者及志工功能

### 1.服務工作該如何進行呢？

- 1.1 宣導。
- 1.2 訓練。
- 1.3 組織化。
- 1.4 輔助。
- 1.5 支持。

### 2.志工的意義

為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

2.1 志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

2.2 志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。

2.3 志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

### 3.新移民工作及方案執行者應具備的職能

- (1) 學習多元文化能力；對不同文化抱持尊重、欣賞。
- (2) 文化敏感度：避免講錯話，得罪人。
- (3) 服務別人的能力：同理心、彈性、解決能力。
- (4) 具有服務項目之能力：學業訓練、專業技術。

### 4.新移民服務者的權利

- 4.1 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- 4.2 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 4.3 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 4.4 獲得從事服務之完整資訊。
- 4.5 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

### 5.新移民服務的倫理

- 5.1 遵守倫理守則之規定。
- 5.2 遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- 5.3 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- 5.4 妥善使用志工服務證。
- 5.5 服務時，應尊重受服務者之權利。
- 5.6 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- 5.7 拒絕向受服務者收取報酬。
- 5.8 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。

### 6.分享及討論





## 新移民社會福利服務方案設計與評估 參訪摘要

授課老師：陳宇嘉 老師

時間：2009年4月9日

地點：豐田社區五味屋

出席人數：12人

活動內容：

1. 10：00~解說未來的課程規劃，安排作業進度
2. 10：30~豐田社區社工介紹新移民方案設計
  - 2.1 「異鄉變故」。
  - 2.2 「安居樂業外籍配偶服務據點」服務項目：
    - 2.2.1 識字班（也包含新移民的子女）。
    - 2.2.2 生活的支持，例如：諮詢的管道、生活常識教育。
3. 11：00~學生針對社區的新移民方案做評估、討論。
4. 11：30~陳宇嘉老師及同學回應（總結）
  - 4.1 針對詐騙集團對新移民的迫害：
    - 4.1.1 如有警政人員要求入屋檢察，請求出視證件。
    - 4.1.2 有權力拒絕，並打電話尋找協助。
  - 4.2 重要概念
    - 4.2.1 以社區為基礎，以家庭為單位的服務方式。
    - 4.2.2 重視個人整體的需求，不只是新移民的個人問題，而是加強新移民的家庭和社會功能。
  - 4.3 講述歐美地區的新移民服務歷史。
  - 4.4 提供建議：



4.4.1 也許可以幫助新移民對象舉辦家鄉文化節。

4.4.2 或許可以推展社區報。

#### 4.5 辦活動的技巧

4.5.1 吃，食物的分享，給人幸福感，一定要有甜食。

4.5.2 禮物，留作紀念，直到宣傳效果；意外的收穫。

### 活動花絮









## 新移民社會福利服務方案設計與評估 田野訪談摘要

訪談者：陳宇嘉老師、鍾蕎憶

受訪者：丁文彬科長、林鳳珠社工員

時間：2009年5月15日

地點：花蓮縣政府社會處婦幼科

1. 本次訪談針對學生未來出田野（花蓮縣各外配據點）做溝通協調。
2. 討論新移民推動的想法。
3. 外配中心、據點的訪問。
  - 3.1 社團法人花蓮縣牛犁社區交流協會。
  - 3.2 花蓮縣牛根草社區促進會。
  - 3.3 富里。
  - 3.4 老人關懷區。
4. 與鳳珠社工員索取各外配據點計畫書、相關資料，讓學生做書生之談，討論計畫書是否恰當，是否適合外配，主流與非主流觀點反省，書面和非書面資料成果困境的討論。
5. 鳳珠社工員需訪問的題目 3-6 題。

訪談大綱：

- 5.1 機構的理念、服務項目及組織？
- 5.2 為何及如何開始從事外配服務工作？
- 5.3 從事外配服務工作的歷程及較特別的服務方案？
- 5.4 當外配家庭需求尚未得到滿足時，未來該如何去因應？
- 5.5 過去幾年來之服務過程，對外配的認識及特別？
- 5.6 與其他服務資源間的連結？

- 5.7 方案服務過程比較辛苦的部分與可能的解決方式？
- 5.8 方案服務過程中比較難得的部份及如何運用在工作中？
- 5.9 對社會處及外配中心、據點的期待？
6. 老師期待，希望藉由學生的訪問，可以有新的想法出現，相互學習，以及訪問、資料的使用倫理告知。

### 活動花絮







## 新移民社會福利服務方案設計與評估 田野訪談摘要

受訪者：丁文彬科長、林鳳珠社工員

訪問者：陳宇嘉老師、鍾蕎憶

時間：2009年5月22日

地點：花蓮縣政府社會處

出席人數：4人

Q1：一個新移民方案的總執行者，以你的觀點，新移民的迫切需求有哪幾點？

A1：我們現在就會覺得說，跟公婆、社區沒辦法融入，某部份是台灣人自己狹小的觀點，讓外配很難適應台灣生活。我覺得有階段性，早期不管是中心、據點或是做外配的社團，做的都是識字班、機車考駕照班、生活適應班，一開始投入都是作認識台灣，認識她的社區跟認識這裡的語言這一塊。第二階段漸漸的做的就是家庭階段，有小朋友了，需要課輔了，可能她需要一些進階的就業、創業，就業，算是技能，邊緣的，可是我覺得現在到第三階段，我們會看到的是家人部份也需要被教育，所以中心現在就會有多元文化這塊，就是說如何讓社會，如何讓她的家庭、如何讓社區更認識她們，更接納她們。一直我們都是從事外配，從去年開始一直到今年才比較是去重視多元文化宣導，如何讓社區，讓整個花蓮的社會甚至更多的人去認識外配、接受外配。

Q2：現在新移民方案委託一中心四據點各區的特色及功能為何？

A2：外配中心的特色、分工，因為女青年會是一個，在花蓮在地已經經營很久的一個組織，然後他們裡面幾乎都是花蓮的中產階級婦女所組成，所以它有一定的經濟基礎。我覺得他們的物質動員能力是很高的，就是他們想要做什麼事情阿，動員花蓮的物質甚至想要發放什麼獎學金阿或是說怎麼存款啦或想募物資阿，他們能力是很強的，她們工作人員跟外面交際其實也非常強。我們期待外配中心做的是個案中心跟一個資源中心，像是一些方案、教育訓練，給她們一些支持的東西，外配中心是複雜個案處理，可是據點，因為在各區域，希望是當地的一個外配據點的地方，辦一些活動、諮詢窗口、關懷訪視，所以他們不做複雜個案，轉介到外配中心，由外配中心處理，是有這樣的規畫。

我們對據點的期待只有志工，當初的規畫是志工，志工可以提供一些諮詢，然後社區辦一些活動就OK了。有些據點因為投入外配工作，就會看到他們的需要，針對他們的需要來幫助他們，所以有些投入甚至超過我們對據點的

要求了。據點成立我們當初有一些期待，期待是外配、陸配多的地方為優先，可是不見得那些地方有人願意做，所以早期都是以有人願意做的地方為優先，然後，不會地一年就讓他成立據點，我們的規畫是至少要辦過一年到兩年的外配活動，就是說，他辦過外配的生活適應班、電腦班、親子活動，也因為這些活動跟外配有連結，我們也確認過他自己執行方案的能力，到了第二、三年，才會願意讓他們送案，就是我們會建議他們送案，因為我們期待每的地方都有據點，最好每個鄉都有據點。

老人協會服務的範圍是花蓮跟吉安，他在吉安那邊，我們那時候是考量到說，吉安花蓮的外配人口數還蠻高的，就覺得說，老人協會其實也可以來成立據點，雖然他的服務範圍會跟外配中心重疊到，可是其實他們兩個處理的工作任務是不一樣的。他們本來就有家庭這塊，從原本的老人工作後來擴展到家庭，是有分工的，所以會鼓勵他們說要不要試試看做外配，他們現在做外配也做的很好。當然以他們執行長創會要做的是老人協會，他們主要做的是老人業務，我覺得他們大部分大半以上 3/4 在做老人業務，因為在這做老人、外配、婦女的社團很少，在花蓮比較大的、專業的、人力充裕的社團大多投入做兒童這塊，做家庭工作、受暴婦女工作，一般婦女跟外配很少專業社福社團去做，是我們看到他們做老人這塊做的還不錯，人力是充足的，所以我們就自己跟他談。他們本來就有家庭這塊，從原本的老人工作後來擴展到家庭，是有分工的，所以會鼓勵他們說要不要試試看做外配，他們現在做外配也做的很好。

Q3：各區的表現為何，優、缺點？有哪些需要，包含組織、領導的需要？

A3：我覺得某部分女青年會跟一般社團的組成是不一樣的，跟家扶、展望會是不一樣的，女青年會跟慈濟比較相同，女青年會是一群會員組成，然後理監事組成，然後這一群有心服務的人他們去找幹事來協助他們去做一些工作。一般社團不是，這些會員也是他們協會的志工，一般像家扶，有很多社工，很多工作人員，我們今天要做某個服務，然後才去找志工來，可是他們不是，他們的會員就是他們的志工，他們想要做事，去找幹事來出錢，所以某個部份，這些幹事是要為這些會員服務的，他們要聽命於這些理事跟會員。像家扶，志工是聽命於他的，就是我規畫方案，志工去執行。可是今天在女青年會，會員跟理監事想做什麼事，幹事來幫忙，幹事就是他們的社工嘛，角色是對調的。所以當他們去承接外面社服的方案的時後，他會有一個很大的跟他們內部原有的結構衝撞，也會讓裡面的工作人員處境變艱難的原因是，他有好幾個老闆，他要做什麼事，同時要滿足這些理監事會員，同時要滿足政府，因為他接了政府的方案嘛，他提供服務，又跟外配在一起，所以他要瞭解外配的需求是什麼，他所要服務的案主很多，所以處境是很難的。我知道他們的互動好比較是跟外在資源、募集資源或是一些專家學者阿，跟上層階級就很好，可是跟平行的社團就沒那麼好。

像牛犁就會申請聯勸的錢或是用多元就業的人力來支持這個活動。牛犁我覺得他們很投入，他們有在承接一些方案，所以對地方就會比較瞭解，我覺得他們跟別的地方不一樣的是他們每年有在轉換工作方法，他們會從前一年的活動方案中看到說他們應該要做怎樣的調整，所以今年他們會從一些外配家庭工作開始看到問題，第二年從公婆，跟公婆建立關係。他們據點是以村的方式，選村成立溫馨小站，活動就直接在村的某個外配家裡辦，然後這個村的外配就來。但會出現一個問題，因為這一村的外配國籍不一樣，我們台灣有不同人種跟不同區域的問題，在外配之間她們也有位階，大陸的通常會覺得自己比東南亞的好，東南亞之間也有位階，所以彼此之間也有國籍的問題。大部分活動，如果同時有陸配和外配，也會有互相排擠效益，因為陸配的能力比較好，很會為自己爭取權益，所以只要一個活動裡面有陸配跟外配，外配都會屬於弱勢，他的聲音會出不來，因為出不來，最後就會變成不要來了，活動就變成只有陸配。就變成說要控制人數。可是我們的活動人數其實不多，會要看你的目的，大部份其實不期待是同一群人，最好是沒出來的那群人，但是現在是培育種子，就需要投入比較多的時間，比較多的方案在她們身上，以後可以讓這群人出來自己運作。

牛根草早期有申請聯勸的錢來做，可是後來承辦人走了，所以這幾年是比較沉寂，我覺得們的組織在一個轉換的階段，他們還沒找到循產業做的模式出來，所以牛根草現在比較靠的是一些理事，創會的理事們，以志工的方式投入，我覺得他們的或動比較沒有那麼常態，可是我也不想因為他們的活動沒有那麼常態而放掉他們，理由是，鳳林的外配其實是多的，是有需要有人在提供服務的，我覺得你現在能力不好，沒有制度，那些都可以培養的。牛根草其實是從牛犁分出去的，因為早期那個李美玲，李美玲早期在壽豐這裡是實習還是寫論文，所以就看到他們做考照班阿什麼，他自己是鳳林的媳婦，他住鳳林，鳳林很多外配，他覺得需要，就把壽豐經驗帶回鳳林，在鳳林做，所以當時牛根草是他們的社區發展協會，還有另外一個協會，這個協會是另外一群人創出來的協會，後來美玲又走了，就剩下來的人繼續接。

他們怎麼在看跟據點的分工，他們（各據點）都沒有轉案過來呀，她們都可以自己處理，他們其實不想轉案過來，但我不知道說為什麼他們不想轉案過來，不轉案過來也沒辦法，還是說你們太遙遠了，不知道，可是我們會期待外配工作是分區的，分區做個案才能夠掌握那個資源，他們很投入去做個案，但是結構還沒有很完整，所以做的還是花蓮吉安偶而跨足壽豐，偶而有瑞穗的案子，但是他很難做，因為沒有瑞穗的資源，但當瑞穗如果有很多案子的時候，他就會比較常去。

富里辦公室負責人是修女，但工作人員不見得是修女，余修女阿，但南區都會遇到一個狀況，就是找不到一個已經具備經驗的人，就是原本就有社團經







驗的人或是服務經驗的人，需要有人去帶他們、培養他們，修女本身也不大能夠去她們。我覺得跟主事者有關，修女還蠻會找資源的，他很會申請計畫，很會要資源，我覺得台灣的企業如果看到偏遠地區也很願意給資源，所以資源蠻多的。他們有經驗的人力不夠，他們沒辦法找到有經驗的人力，沒有有經驗的人力就沒辦法帶他們。流動率很大，而且修女是沒有上下班時間觀念，是 24 小時，六日辦活動。我之前有接觸過那裡的工作人員，都是大學畢業，但是待一待就走了。修女沒有那種觀念，就是這個活動可能只需要兩個人，但是他所有的活動都要所有的工作人員都要來，六日所有工作人員要來，晚上所有工作人員也要來，她是以奉獻的精神來看待，年輕人可能有交友的需求，可是修女整天都在工作。

Q4：她們方案如何自評，公部門如何評估？

A4：我們有一種實際訪談記錄，我們有一個方案叫做婦幼考核計畫，所以有關據點、服務方案，考核方案初期我們會經過一個初審會，大型的像那種據點的方案初審會，去年開始我們有找專家學者看報告，然後給他們意見，讓他們回去改，小方案的話就我們這邊初審，會給他一些意見，叫他們修改。執行期間，會有實地訪談，我們會去抽查，尤其是據點，內政部有要求，一定要去訪查，而且會做財產清查，我們自己也會不定期去做抽查，確保拿了錢有做事，結束的時候主要是看成果報告。看的其實是比較是行政上的，比較不會幫他看說這個成效如何阿，未來的方向，比較沒有這麼深入的層次，去看的都是，你的人數有沒有達到阿，原本這些錢是要投入到 60 個人身上，有沒有真的服務到 60 個人，都是數量上的。成果報告表，你怎麼去檢討你的工作，沒有很深入的做，就是數量上的，經費上的管控。我們還有一些方案是要辦成果發表會的，成果報告的，可是一般的是書面成果，他送過來就好了。

Q5：方案過去主要內容著重在哪裡？

A5：剛開始外配中心對於辦那種大型的親子活動，親子遊阿、多元文化宣導，他們是擅長的，可是對於個案這一塊，他們是缺乏的。他有關懷訪視，個案我們會要求他們寫下一些記錄，從記錄中去瞭解她的狀況，寫下一些處遇計畫。我覺得他們很貼近外配，可是某部分有些技術性的東西跟組織的東西要去規畫，外配中心的社工員是理監事，要辦活動就要幫忙辦，外配中心的角色是整個花蓮外配的資源中心。某部份如果他可以的話，要去理解未來花蓮的外配要怎麼走，他必須要有帶著別人工作的能量，可是這個東西是不一樣的，個案的東西要加強之外，組織方向跟大家磨合是要再學習的，可是我覺得他們的動員能力、募資能力、跟外界聯繫的能力是很強的，我覺得某部份是他們會跟理監事報告阿，他們的互動能力很好，他們去表達自己能力很好，去尋找資源能力很好。

複雜個案包括像說，她是多重問題、跨其他的，比如說關懷，是他剛來的時候，如果後來又遇到居留逾期啦、又跟家庭公婆不合啦，這麼複雜的問題要一個只是志工的協會去做，真是難為他們了，就要外配中心啦。

老人家庭協會，他們也會個案，可是我想，不管做到哪個個案，都是用家庭的模式來做嘛，都是相同的，做受暴婦女、兒保、老人，你都不是服務這個人嘛，是服務這個家庭嘛，都是用家庭在做，只是擔心他的特殊需求，外配會有特殊需求，我還是會期待他，既然你已經承諾要服務外配，所以你必須去為這些特殊需求去設計一些方案。

富里他有弱勢家庭外展服務，指的是單親、外配、原住民，他都算在裡面了，像這種的經費就比較高，一年有到六七十萬，可是跟原民會的比起來算是小 case，像我們這裡辦課輔的方案，一年十幾萬，很難得的可能到二十幾萬，但很少數，有些一年才八萬，可是原民處的，他們叫文化成長團體，一年是六七十萬。

Q6：未來努力的重點，可能以前做不到，未來想去執行的方向？

A6：牛犁她們就希望有更多一般婦女可以進來，像做外配希望可以外配服務外配，我最近也在思考這個問題，到底什麼階段需要外配服務外配，可能剛進來的時候，語言不通、生活適應不良，也許有一個外配起來帶他，他更能夠表達、適應這裡，可是如果這個外配已經是要進入社區了，他未來相伴的不是這些外配，是他的左右鄰居，是社區的媽媽，所以要讓他知道這個社區的連結，鄰里的連結，不只是外配跟外配之間的連結。一個機構做外配阿，能做的有限，會選擇區塊做，外配可能有子女、有家庭，有很多不同的需求，會選擇，依能力慢慢去擴，會從簡單容易作的開始。

Q7：我知道她們現在要來台灣要通過中文某一階級的檢定是嗎？。

A7：不是，是我們在歸化台灣國籍的時後，她要上過 72 小時學習，可是有很多不同的課程，不限定是中文，有電腦班、成長班、生活適應班，她有上過基本 72 小時的學習課程，或者是戶政事務所有一個基本生活常識的考試，中文的，通過這個也 OK，或者是她有證照也 OK，有三選一，看你選哪一個，可是一般人家是以去拿 72 小時的學習是最快的，這個是歸化國籍，如果她歸化國籍的話。

## 活動花絮







## 新移民社會福利服務方案設計與評估 田野訪談摘要

受訪者：蔡金仁總幹事、陳美珍小姐

訪問者：鍾蕎憶、尤寶萱

時間：2009年6月8日

地點：牛根草社區交流協會

出席人數：4人

Q1：機構的理念、服務項目及組織？

A1：94年，3個家庭出來撿垃圾，後來人愈來愈多，進而考慮組成協會，用客語「牛根草」來突顯地區特色。94年，老人關懷（偏遠地區送餐服務）→外配（電話訪視、問安）→外配兒童課輔。96年申請「深度旅遊」。外配據點是在鳳林火車站旁，配合衛生所辦一些活動，例如：烹飪班、考照班、水保局的土石流防制。牛根草是縣級社團組織，組織有理事長、快記、出那、工讀（青輔會）、多元經費，平常有一些志工。

Q2：為何及如何開始從事外配服務工作？

A2：外配花蓮很少人在做，早期的人對外配有刻板印象，對外配的觀感是負面的，其夫家以中低家庭為多，她們是用錢買來的，在地人對外配的態度不好，不願意讓她們出去。近幾年來愈來愈多外配來台，公部門沒有辦法兼顧到這麼多，所以社區來承接，辦一些活動，幫助她們適應台灣生活。

Q3：從事外配服務工作的歷程及較特別的服務方案？

A3：學完烹飪想學烘焙，有成長自信就增加，上完課後提升自己的地位。

Q4：當外配家庭需求尚未得到滿足時，未來如何去因應？

A4：自信心提升，與配偶的相處，對政策的部份仍被邊緣化。

Q5：過去幾年來之服務過程，對外配的認識及特別？

A5：衛生所會開一些健康講座，鎮公所就幾乎沒有針對外配的活動，靠衛生所和社區接一些案子支持外配。基本上不主動提出需求，但有要求幼稚園的開班，目前的做法是寫計畫向政府申請補助。

Q6：與其他服務資源間的連結？

A6：與其他協會（據點）之間、政府機關、單位、媒體。

Q7：服務過程比較辛苦的部分與可能的解決方式？

A7：會被取笑，認為沒有錢的事情誰會去做。資金不足，向公所部門申請補助。心太軟，認為外配及他人仍需要幫忙，因此，就算沒有錢還是要做。

Q8：服務過程中比較難得的部份及如何運用在工作中？

A8：讓孩子們加入撿垃圾行列，利用孩子的好奇心用回收物品做玩具抓住他們的心，機構也會煮一些小點心犒賞孩子們。

Q9：對社會處及外配中心、據點的期待？

A9：希望能夠留住人才，有專業社工來支援，肯付出努力的人。政府法令需要一些配套措施，對自我的期望較高。

Q10：執行過程評估、人次評估、成（積）效評估，造成哪些影響，不預期效果，外在客觀的觀感？

A10：因為有些外配現在有上班，所以人數沒有之前多。辦活動之前會先調查人數，有時會配合公部門辦活動。做有把握的事，不做爲了應付而應付。有些外配上完烹飪課後會想學烘焙，上完機車考照會想學開車，這是我們當初沒有預期的。

## 活動花絮



「和團的經驗，心中湧起什麼會快嗎？」

「要當時的會黨，人地又缺出到咁，要大家去區區辦事，七人對面咁咁咁咁，

「高第街開的方自樓，都知咁快咁

「律就順順不，轉接非關怎麼，咁就快（咁）到，咁就快人，咁就快咁咁咁，010

「咁就快咁咁咁咁咁









## 新移民社會福利服務方案設計與評估 田野訪談摘要

受訪者：楊華美組長、鄧秀子社工

訪問者：鍾蕎憶、洪靜瑜、顏婉虹

時間：2009年6月8日

地點：花蓮縣外配服務中心(YWCA)

出席人數：5人

Q1：機構的理念、服務項目及組織？

A1：92就有開始做了，識字班開始。95年11月才開使用方案式服務姐妹，剛開始很辛苦，沒有教室，去宜昌國中借教室，請退休老師來教識字班。服務項目有創業、支持性團體、個案為主、團體、方案，方案從96年個人支持生命敘事團體→97年繪本→98年的攝影。還有提供心理、法律諮詢服務、社會支持團體、社區連結、經濟支持方案。

去年有與東華大學謝若蘭老師合作，辦兩天一夜的工作坊，小孩、丈夫也可參加，方案金費不夠就募款，來參加的外配及其家屬不用付費。本國籍志工流動率大，志工培訓課程外配志工也不見懂，人力不夠。辦完活動會檢討，姐妹要有配套措施，想以工作坊的方式進行，配合學校老師，有一些實習學生可以幫忙。外配志工採輪班制，在機構內協助通譯工作。

Q2：為何及如何開始從事外配服務工作？

A2：92就有開始做了，識字班開始。95年11月才開使用方案式服務姐妹。

Q3：從事外配服務工作的歷程及較特別的服務方案？

A3：做中學，到學校做多元文化宣導，請一些外配到老人日托站教老人們做一些小吃、童玩，外配手工藝很好，有跟幾間小學在談，看是否可以去幫小朋友上

課，以培養孩子多元的觀點。有推薦 2 為外配到飛雁計畫的課程上課，但後來都沒結果。

Q4：服務適當外配家庭需求尚未得到滿足？未來如何去因應？

A4：其實接觸這麼多，很多是經濟部份，有些工作不穩定，所以需要出來工作，有些會被剝削，家人如果支持工作，就會發現被剝削的問題。很難從社會福利來做，會不會主動尋求支援，從出入境、家庭角度關懷，能力、資源有限。沒有特別希望她們有所改變，以需求面來看，希望家庭比較好就好。

Q5：過去幾年來之服務過程，對外配的認識及特別？

A5：就像把我們擺到其他國家，他們的能力其實跟我們一樣，只是溝通上有問題，進來半個月到一個月後，就可以聽、說。像是帶小孩的方式不同，只是沒辦法很精準的表達。對童玩方面，手工藝技能是出乎意料的好，食物部份，對我們來說是新鮮的，會嘗試去吃。

Q6：與其他服務資源間的連結？

A6：中心有辦親子活動，全縣都會發訊息。課程是較針對姐妹設計，會請她們致各據點去上課。學校老師也是一部份資源，例如：台觀、東華、慈濟，小學的志工媽媽，能去的經濟狀況通常是比較好一點的、有時間的。

Q7：服務過程比較辛苦的部分與可能的解決方式？

A7：1、工作時間長。

2、募款比較不容易，早期是跟會員、理監事募款，寫計畫去申請別的計畫來補助。剛開始不是做這一塊，所以比較辛苦。

Q8：服務過程中比較難得的部份及如何運用在工作中？

A8：1、成長團體開始是夫妻一起，但先生較不願意出來，以小孩、太太參加為主。一日遊活動包含課程，免費的誘因，夫家較易贊成。

2、活動訊息公告，個據點、登報、DM 發放（南洋姐妹的小吃店或學校）。

3、培養自己的多元視覺觀點，有這觀點，不管在任何場所都適用。

Q9：對社會處及外配中心、據點的期待？

A9：若網絡建立起來，可幫助更多姐妹，但網絡的建立是不易的，要給足夠的資訊，做正確的判斷。如何讓網絡被建立起來，用在地的方式，期待。

Q10：執行過程評估、人次評估、成（積）效評估，造成哪些影響，不預期效果，外在客觀的觀感？

A10：移民署有評估表自評。會大概預估人數再來看是否有達到成效。

## 活動花絮







圖 11-4 學生在會議室進行小組討論，討論內容為：如何建立一個好的團隊？



## 新移民社會福利服務方案設計與評估 田野訪談摘要

受訪者：志達、余修女、新移民 A、新移民 B

帶隊老師：陳宇嘉老師

訪問者：廖雅萍、游雅帆、簡穎毓、劉斐文、邱文福、陳怡臻

時間：2009 年 6 月 15 日

地點：花蓮縣、瑞穗、玉里、富里家婦中心

出席人數：7 人

志達的發言：這幾年做的都是弱勢團體方案

志達對宇嘉老師提問：我們做的業務很多，成果很多，但不知道要怎麼呈現？

修女補充發言：我們辦的活動與社區做連結，有烹飪班、美容班、駕駛、數位電腦班等。

宇嘉老師提問：在做聯勸的方案，你們有何成效、效益在哪？

志達：開電腦班課程能夠讓成員吸收到新知識，並且有達到 70% 的滿意度。至少每位成員現在都會使用網路與製作部落格。我們有與慈濟作合作，慈濟會派人前來做健檢，大家都很樂意，這對社區的人是有助的。這項成果很好，即將邁入第三年。

修女補充：我們有與慈濟長期配合，會有醫生前來健檢，每次來都是不同的專科，例如兒童、皮膚、婦幼科等。這對個案是有實際幫助的。

宇嘉老師提問：關於你們支持團體的業務大概有什麼？

修女：幼兒臨托，類似課輔，幫助減輕家庭負擔。

宇嘉老師：有其它有關外配的方案嗎？

修女：大部分都是和原住民和外配有關係，例如：講座、編織。我們大多是因應問題的需求才發起活動。

宇嘉老師問兩位越南籍新移民女性對這邊辦的活動有什麼意見和看法……

外籍 A：喜歡上編織或與烹飪有關的課，對聽課的講座不甚感興趣。

外籍 B：喜歡參加活動，上課能學到東西，感覺很好。

宇嘉老師再問：妳們想學什麼以及覺得需要開什麼樣的課？

外籍 A：喜歡上電腦課，很實用，還可以練習中文。

外籍 B：希望能多些有關就業資訊的職訓。

寶宜：想請問修女有關這邊外籍配偶創業的比率

修女：我們這邊創業最主要的行業是小吃（4 家）、早餐店（2 家）、也有做美容

的（一家）。

寶宣：贊成或鼓勵新移民出來創業嗎？

修女：基本上贊成新移民創業的，這能讓她們有工作和收入。因為某些新移民會出來聚賭，不如出來工作。

寶宣：創業資金是來自？

修女：這裡大多是小本生意，所以應該是自籌款，都是小本金額。

慧滿老師：想請問你們服務的外配婦女有什麼國籍？

修女：柬埔寨、印尼、菲律賓、越南（佔大宗）、陸配（人數也不少，她們都很能幹、獨立）。

慧滿老師：這些新移民女性她們常見的婚姻問題是？

修女：家暴、溝通困難、經濟問題（爲了寄錢回娘家的事情常容易吵架）、生活習慣不同。

慧滿老師：她們在性的需求上有什麼互動或衝突？

修女：當然有，也很常見。例如先生外遇問題，因爲這些外籍有時候生氣會鎖房門拒絕先生。

---

### 新興社區發展據點 田野紀錄

1. 主事者太過強勢，把所有工作扛在自己一人身上執行，沒有培養或栽培底下人員增能。
  2. 成果報告做的很漂亮，但投注太多經費下去，是不是可以把經費挪用在服務或幫助居民的項目上，錢應該花在刀口上。
  3. 底下人力其實很充足，但沒有充分運用。
  4. 關懷訪視三天一次，固然很好，但要考慮成本效益是否值得？這樣充足的人力可以做個更好的運用，或是加強其它方面的服務項目。
-

# 學生期中及期末報告

## 比較越南台商中學子女之生活適應

林愛玉、古慧婷、連金國、陳貞如

## 台灣人在國外

- 也是外籍勞工！
- 海外「移工」。

## 全球化影響

- 80年代後期，台幣大幅升值的壓力。
- 「海外投資」變成為調整產業的重要策略。
- 1992年在胡志明市成立「駐胡志明市台北經濟文化辦事處」及「駐越南台灣經濟文化辦事處」。

- 1997年後，對越南投資已有大幅度的明顯成長，在1998年的統計數據顯示，在越南的外資，台灣是全球第一名！
- 顯示了越南與我國在政治、經濟關係上有了更緊密交流的機會。

## 爸爸都出國拼經濟了， 那孩子呢？

- 1998年我方在馬來西亞、印尼、泰國以及越南，先後成立了六個學校，分別是：
- 馬來西亞檳城台灣僑校
- 馬來西亞吉隆坡中華台北學校
- 印尼雅加達台北學校
- 印尼泗水台北學校
- 泰國中華國際學校
- 越南胡志明市台北學校。

## 越南胡志明市台北學校

- 1997年10月成立，專收台籍學生，並以銜接國內課程升學為主，與當地華僑學校的教育目標不同，且學校內容自幼班到高中一應俱全。

## 文獻網羅

- 心理部分
- Gallo, Schultz & Breitmayer, (1992)：在成長的機會當中，更是需要關注期健康和幸福感所造成的風險。
- 朱敏先(1995)、楊錦登(1999)：個體與環境間是持續不斷的適應、再適應，以求達到雙方和諧一致。

- 生活部分
- 許玉芸(2000)：生活型態中的生活作息、習慣、嗜好、規律運動、充足睡眠和均衡飲食。

- 適應部分
- 趙，2000
- 陳，1998
- 生理部分
- (詳見208-209各述)

- 許玉芸在1999年，將身體意象穩定性特徵歸納為：
  1. 個體對自己身體的一種意識或潛意識的知覺和感受。
  2. 是一種社會性產物。
  3. 是一種動態過程。
  4. 會影響個人行爲。

## 本文的研究目的為：

- 比較台北學校中學生「生活適應」現況。
- 比較個人背景因素對前述「生活適應」之影響。
- 比較前述兩者之間的相關性。



## 研究方法與設計

- 研究者以國中及高中學生為主要取樣對象，又以一、二年級為主，共取得86個樣本對象。
- 採用Likert Scale五分記法：從未如此、很少如此、有時如此、時常如此、總是如此，分別為1、2、3、4、5分。
- 以Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數進行進一步的量化研究。

## 研究結果

- 差異性
- 在國中方面，男生適應較好，一年級適應較好，身高157-173公分，體重58-67公斤適應較好。
- 在高中方面，女生適應較好，一年級適應較好，身高140-156公分，體重68-77公斤適應較好。

- 共通性
- 皆自認健康良好，無失眠狀態。

- 其他分析：
- 父親教育程度在國中以下者生活適應最高。
- 母親教育程度
- 在國中部以大專學歷母親者較高；
- 高中部則以國中以下學歷者生活適應較高。

## 討論

- 學習，成長與家人

敬請指教

• 關於新移民的一個方案設計...

花越東南泰多元

石鏡瑤 莊秋香  
施雅嫻 賴雅琴



財團法人台灣世界展望會  
辦理  
「家庭教育·花越東南泰多元」活動計畫書

- 一、問題/需求陳述
- 二、辦理單位：主辦、承辦、協辦、贊助
- 三、活動時間
- 四、執行地點
- 五、參與對象及人數
- 六、活動內容

### 一、問題/需求陳述

- 「家庭·學校·社會」三者教育密不可分，尤其是家庭教育之功能更不可失！因社區健康指標依賴健全的家庭教育功能之發揮，而健康城市社會指標亦賴健康社區環境之營造。

- 然而台灣到底有多少對跨國婚姻？內政部統計顯示，民國92年以前跨國婚姻比例逐年遞增，到92年達31.8%高峰，平均每3對登記結婚，有1對是跨國婚姻，以大陸配偶占50%以上最多。

- 每個女子都像是一朵花，尤其是這些「飛越東南亞」來到台灣的外籍女子，除中國籍之外，尤其以越南的人口最多，因此方案「花越東南」暗喻「越南」女子橫越東南亞來動台灣「花東」。

## 辦理單位

- 二、主辦單位：
- 財團法人台灣世界展望會東區辦事處（光復中心）
- 三、協辦單位：
- 國立臺灣史前文化博物館
- 國立東華大學民族社會工作學位學程暨社工學分班
- 台東縣家庭教育中心、台東縣外籍配偶協會、花蓮縣萬榮鄉家庭暨婦女中心

## 時間與地點

- 四、活動時間：98年5月16日07:00-18:30
- 五、執行地點：國立臺灣史前文化博物館及台東兒童故事館

## 參與對象

- 分兩個部分
- 1.新移民媽媽
- 2.弱勢家庭兒童及家長

## 新移民媽媽

- 拋棄過去的想像
- 我也可以是講師
- 自我提升
- empower

## 弱勢家庭兒童及家長

- 看見不同的可能
- 原來是這樣：多元文化的價值重整
- 我也可以！





## 外籍暨大陸配偶學童子女 學習行為特徵之探究

趙善如 江玉娟

國立高雄師範大學  
基礎教育與諮商心理學系大四

### 摘要

- 本研究目的為期能了解外籍暨大陸配偶學童子女學習行為特徵，進而找到影響其學習行為的關鍵因素。本研究採用社會調查法，透過學業導師對高雄縣503位外籍暨大陸配偶學童子女進行學習行為兩相關資料的填寫。研究結果發現，研究樣本發現，研究樣本整體學習行為以二年級落入學習障礙的比例較高，其中又以知動協調面有落入學習障礙比例較嚴重；以五年級落入學習障礙比例較低，與常模比較下，不同年級呈現的情形不盡相同。

### 文獻探討

- 一、學習行為的涵義與測量：
  - 「學習」是指因練習或經驗而使個體在行為或知識上產生持久改變的過程；「行為」則是個體面對環境所做出的反應做為行動(Kimble, 1961, 1967)
  - 學習行為可分成(1)學習方法，包括時間分配、學習技巧、考試技巧；(2)學習習慣，包括讀書習慣、注意集中力、課業習作；(3)學習態度，包括對課業學習的態度、對學校學習環境的態度、主動學習等(張新仁，1982)
  - 學習行為包括學習動機、學習態度、學習困擾、學習習慣、學習興趣及學習方法等(盧美貴，1985)
- 學習行為內涵，包含學習態度、學習方法、學習動機、學習習慣、學習成就等。
- 本文主要想瞭解學習行為，故採用標準化量表，採用「國民中小學學習行為特徵檢核表」，透過用級導師填寫，以瞭解其在學習行為。

### 二、外籍暨大陸配偶子女學習行為情形之相關影響因素

#### (一) 家庭環境因素

- 低社經地位的小孩有較少的認知問題解決策略，比較中社經地位的小孩他們用更多的攻擊行為(Spivk & Shure, 1974)。
- 父母本身的社會地位、教育水平都會顯著影響他們的後代(謝金花 & 林進財，1999)。
- 外籍配偶子女家庭社經地位不佳，對孩子的學習並未造成很大影響(謝慶玲，2004)。

#### (二) 外籍暨大陸配偶本身

- 外籍新加坡籍定義詞字及書寫能力，使她們在指導子女功課上面臨困難(黃淑英 & 謝文敏，2003)。

#### (三) 學童本身

- 性別對新移民子女的學習適應具有顯著差異，女生較男生高(黃立婷，2005)。
- 外籍配偶國籍、出生前兒時的居住關係會用研究樣本的年齡而有顯著差異(謝佩中，2005)。



## 研究架構



圖 3-1 研究架構

- 1. 基本人口特徵：
  - 共508個樣本，男女的各占一半，其中男生有258人，女生有250人；就讀年級以國小一、二年級最多(28.8%、25.6%)，其次是三、四年級(23.8%、13.7%)；推測估計，研究樣本分布在學段階級如下：
- 2. 家庭基本資料：
  - 在研究樣本家庭經濟狀況中，以普通家庭佔有344人(68.4%)，其次是小康有124人(24.7%)，佔有7.8%的研究樣本為貧窮，研究樣本地區占據：非中國籍前五分別為大陸(40.4%)、印尼(23.5%)、越南(10.3%)、菲律賓(8.7%)、美國(2.8%)。

## 研究樣本學習行為特徵

- 1. 以年級來分，樣本一、五年級進入學習障礙的比例低的異常，二年級相反，為高於常模的，其次是四年級，有注意缺陷、知識檢閱、情緒表現等以及整體學習行為進入學習障礙比例較高，而其次為三年級，有理解表達、社會適應等學習障礙比例較高。
- 2. 以學習領域分，在注意與記憶面向中，二、四、六三年級進入學習障礙比例較高，並以六年級最高，其他子領域則皆僅有二、三年級。
- 3. 在上述發現，在各個學習面向中，以注意與記憶、社會適應、情緒表現等二項為較需要改變的，二、三年級需要高層級的協助。

## 建議

- 1. 建議早在外籍華大排配碼學童于女童年級時，調查有困難的學習行為，並針對其學習特性，提供補救教學、學習輔導的依據。
- 2. 針對注意與記憶學習行為，設計適合外籍華大排配碼子女的發展性課程，以穩定適合的教學方案，增進其學習能力、提升學習表現。
- 3. 針對社會適應學習行為，協助外籍華大排配碼子女在社交能力、人際互動理解和諧、平衡的狀況，以提升其社會適應能力。
- 4. 針對情緒表現學習行為，設計適合的發展課程，以建立其安全感的學習環境，以穩定情緒、增進對自我情緒控制的能力。

- 5. 增加家庭資源，以豐富學童學習資源，增進其學習能力。
- 6. 建議於外籍華大排配碼提供其漢語字程度

# 本國籍與外籍配偶子女在自我概念、學業表現與生活適應之比較

何緯山、陳志賢、連廷嘉

## 摘要

- 此研究主要在探討外籍配偶子女在自我概念、學業表現與生活適應的現況，並且與本國籍的子女相互對照比較

## 研究動機與目的

- 最近幾年來，外籍配偶的移入，儼然已成為國內的常態現象
- 一般人普遍認為外籍配偶的子女在孩童時期所表現出來的能力與一般子女相較，仍屬於弱勢
- 研究者認為教育問題是不可輕忽的一環，有必要加以關注與重視

## 人口數據資料

- 內政部統計處指出，我國外籍與大陸配偶人數約達38.4萬人（截至2006年底止）

|           |       |
|-----------|-------|
| 外籍配偶      | 34.9% |
| 大陸及港澳地區配偶 | 65.1% |

## 人口數據資料


- 內政部統計處，2006年外籍、本國籍與大陸港澳地區配偶新生嬰兒的比率

|        |        |
|--------|--------|
| 外國籍    | 6.75%  |
| 大陸港澳地區 | 5.19%  |
| 本國籍    | 88.06% |

- 顯示生母為大陸港澳地區或外國籍者占11.94%，意即每8.4名嬰兒就有一名為外籍配偶子女


## 研究項目

- 研究者認為外籍配偶子女因有不同的生活背景，因此外籍配偶子女最根本的問題首推生活適應



### 研究項目

- 外籍配偶子女在社區朝夕活動，其特殊的身分背景，是否會造成社區人士的異樣眼光，且外籍配偶子女有較多機會接觸異國文化，甚至跟隨去父母的母國，因此探討外籍配偶子女的社區適應、文化適應更顯得重要



### 研究項目

- 國內教育一直以來是智育掛帥，考試領導教學，學業表現被視為學生在學校適應良窳的指標，因此外籍配偶子女的學業表現及學校適應問題，值得加以探討




### 研究項目

- 自我概念，是個人對自我的認知，看法及評價，是判斷個人喜歡自我、肯定自我、認識自我程度的標準。外籍配偶子女要面臨比一般子女更多的困境，因此外籍配偶子女自我的概念，是值得我們關心與探討的




### 研究目的

- 瞭解外籍配偶子女在自我概念、學業表現與生活適應的情況
- 比較外籍配偶與本國籍子女在自我概念、學業表現及生活適應的差異情形




### 研究問題

- 瞭解外籍配偶子女在自我概念、學業表現與生活適應的情形為何？
- 比較外籍配偶與本國籍子女在自我概念、學業表現及生活適應的差異為何？



### 研究對象

- 全國（不含金門、馬祖）國民小學高年級學生為研究母群，採立意取樣方式，設每縣市一所學校，每校五、六年級各一班。




### 研究工具

- 自我概念量表
- 學業表現量表
- 國小學生生活適應量表：
  - 自我適應
  - 家庭適應
  - 學校適應
  - 社區適應
  - 文化適應

### 研究結果&結論

外籍配偶子女與本國籍子女自我概念、學業表現與生活適應差異t檢定


| 項目     | 平均數 (標準差)         | t值     |
|--------|-------------------|--------|
| 自我概念   | 本國籍 37.72 (8.57)  | 2.050* |
|        | 外國籍 34.96 (10.21) |        |
| 學業表現   | 本國籍 34.22 (8.30)  | 1.627  |
|        | 外國籍 32.43 (8.42)  |        |
| 自我適應   | 本國籍 19.66 (3.96)  | 1.701  |
|        | 外國籍 18.77 (4.27)  |        |
| 家庭適應   | 本國籍 18.77 (4.69)  | 1.394  |
|        | 外國籍 17.90 (4.92)  |        |
| 學校適應   | 本國籍 19.73 (4.22)  | 2.061* |
|        | 外國籍 18.58 (4.01)  |        |
| 社區適應   | 本國籍 17.01 (5.78)  | -0.140 |
|        | 外國籍 17.12 (5.78)  |        |
| 文化適應   | 本國籍 18.57 (5.00)  | 0.580  |
|        | 外國籍 18.18 (5.02)  |        |
| 整體生活適應 | 本國籍 93.73 (16.36) | 1.463  |
|        | 外國籍 90.65 (17.54) |        |



### 建議

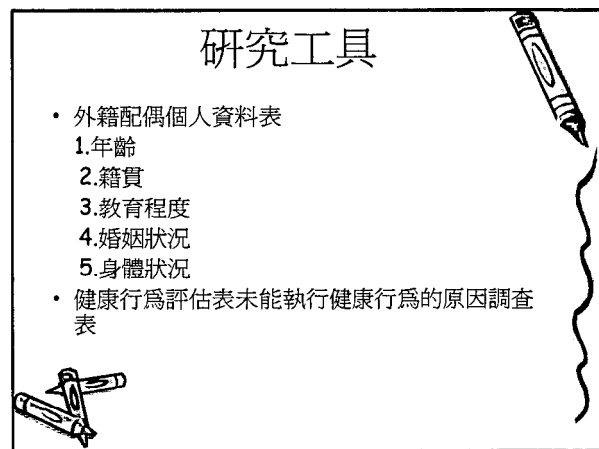
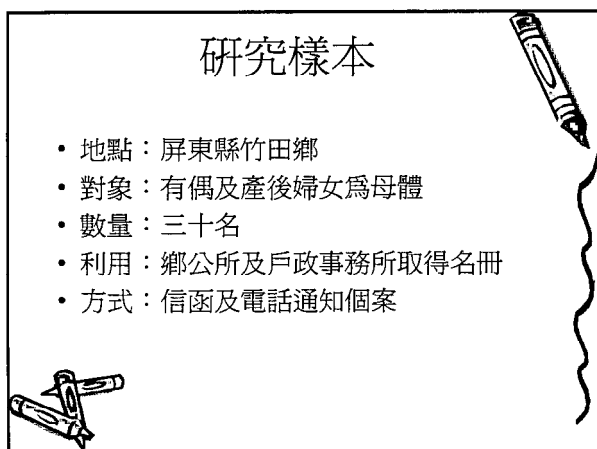
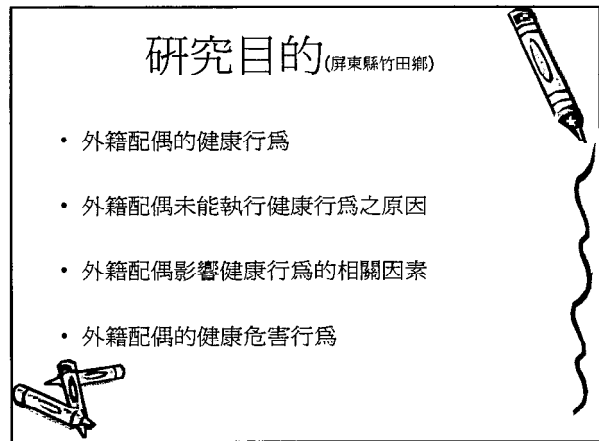
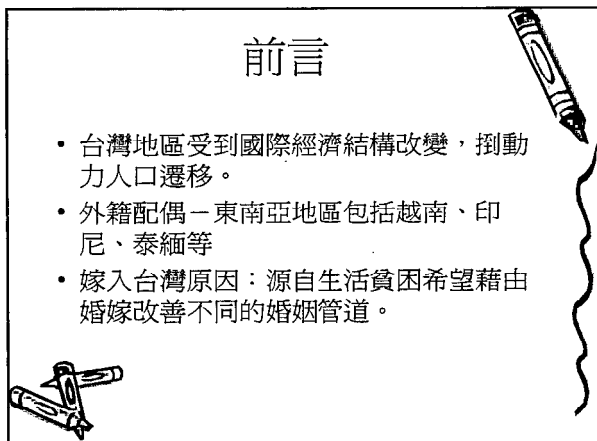
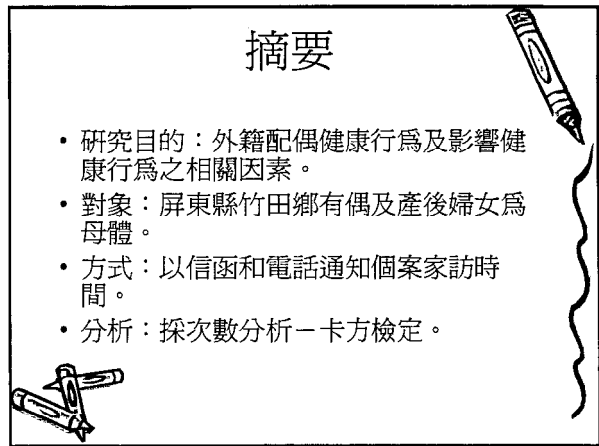
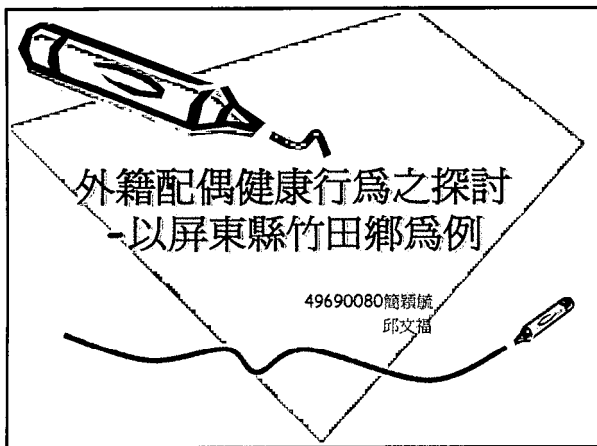
此研究發現，外籍配偶子女的學校適應比本國籍子女差，且呈現顯著差異，因此如何加強外籍配偶子女的學校適應，是重要的課題，我們可以實施以下措施：

- 善用政府德政，加強外籍配偶子女課業
- 運用社會資源，成立義工組織
- 加強師生互動，增進外籍配偶子女的同儕互動



### 心得感想：

讀完這篇研究，從各種數據資料顯示，其實外籍配偶的子女並未比真的本國籍子女差（未達顯著）。顯現出報章雜誌及新聞媒體報導外籍配偶的子女會拖垮未來台灣的人口素質等論述有點過於聳動，這樣論述的窠臼容易造成我們對這些新移民之子的負面評價，並且標籤化。這樣或許可以解釋這些新移民之子為何惟獨在自我概念及學校適應上顯著表現出比本國及子女差的原因，可能是吸收了這些外在的負面評價而反映在自我概念上，同時學校環境可能也存在著一種歧視與排斥的行為。





## 研究結果

- 分成三部份
  - 1.竹田鄉外籍配偶問卷回收率
  - 2.竹田鄉外籍配偶基本資料分佈
  - 3.竹田鄉外籍新娘健康行為描述分析
  - 4.部分未能執行健康行為的原因

## 竹田鄉外籍配偶問卷回收率

- 時間：95年7月17日~7月23日
- 訪視員在竹田鄉15村內，藉由名冊隨機取樣，共訪37位外籍新娘，扣除拒絕及未訪共7人。
- 回收率：81%

## 竹田鄉外籍配偶基本資料分佈

- 國籍：以越南籍為主 18位 (60%)
  - 大陸籍 8位 (26.6%)
  - 印尼籍 4位 (13.3%)
- 教育程度：國中占多數40%
  - 大專占少數3.3%
- 年齡：平均年齡28歲

## 運動行為描述分析

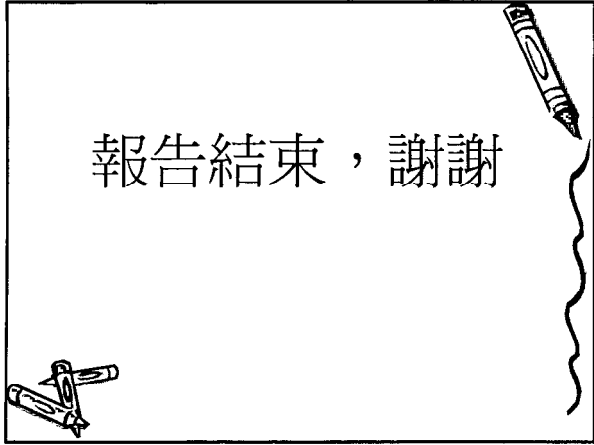
- 26人每週運動三次 86.7%
- 運動地點：大廟前廣場15人  
國中小操場12人
- 23位以散步為主
- 跑步和騎腳踏車分列第二第三

## 未能執行健康行為的原因

- 分成
  - 個人因素：個人難以融入新環境。
  - 情境因素：受到環境改變的影響。
  - 心理因素：心理上的不適應導致。
  - 支持系統：在異鄉支持系統不足。

## 結論

- 透過此問卷研究了解到竹田鄉外籍配偶目前執行的健康行為否到標準，並且為社區推動介入計劃和健康行為知識宣導。



## 新移民社會福利服務方案設計與評估田野訪談摘要

受訪者：丁文彬科長、林鳳珠社工具  
訪問者：陳宇嘉老師、陳尚愷  
時間：2009年5月22日  
地點：花蓮縣政府社會處  
出席人數：4人

### Q1：一個新移民方案的總執行者，以你的觀點，新移民的迫切需求有哪幾點？

- 一開始投入都是作認識台灣、認識她的社區跟認識這裡的語言這一塊。
- 第二階段漸漸的做的就是家庭階段，有小朋友了，需要課輔了，可能她需要一些進階的就業、創業、就業，算是技能，這樣的。
- 第三階段，我們會看到的是家人部份也需要被教育，所以中心現在就會有多元文化這塊，就是說如何讓社會，如何讓她的家庭，如何讓社區更認識她們，更接納她們。

### Q2：現在新移民方案委託一中心四據點各區的特色及功能為何？

- 外配中心的特色、分工，因為女青年會是一個，在花蓮在地已經經營很久的一個組織，然後他們裡面幾乎都是花蓮的中產階婦女所組成，所以它有一定的經濟基礎。
- 我覺得他們的物質動員能力是很高的，工作人員跟外面交際其實也非常強。

### Q2：現在新移民方案委託一中心四據點各區的特色及功能為何？

- 外配中心是複雜個案處理，據點在各區域，是當地的一個外配據點的地方，一些活動、諮詢窗口、關懷訪視，所以他們不做複雜個案，轉介到外配中心，由外配中心處理。
- 老人協會服務的範圍是花蓮跟吉安，他們本來就有家庭這塊，從原本的老人工作後來擴展到家庭，是有分工的，所以會鼓勵他們說要不要試試看做外配，他們現在做外配也做的很好。

### Q3：各區的表现為何，優、缺點？有哪些需要，包含組織、領導的需要？

- 某部分女青年會跟一般社團的組成是不一樣的，跟家扶、願望會是不一樣的，女青年會跟慈濟比較相同。
- 當他們去承接外面社服的方案的時候，也會有一個很大的跟他們內部原有的結構衝撞。
- 他們的互動好比較是跟外在資源、募集資源或是一些專家學者阿，跟上層階級就很好，可是跟平行的社團就沒那麼好。

### Q3：各區的表现為何，優、缺點？有哪些需要，包含組織、領導的需要？

- 像牛犁就會申請聯動的錢或是用多元就業的人力來支持這個活動。
- 牛根草早期有申請聯動的錢來做，可是後來承辦人走了，所以這幾年是比較沉寂。
- 我覺得他們的組織在一個轉換的階段，他們還沒找到簡產業做的模式出來，所以牛根草現在比較靠的是一些理事，創會的理事們，以志工的方式投入，我覺得他們的或動比較沒有那麼常態，我覺得你現在能力不好，沒有制度，那些都可以培養的。

**Q3：各區表現為何，優、缺點？有哪些需要，包含組織、領導的需要？**

- 富里辦公室負責人是修女，但南區都會遇到一個狀況，就是找不到一個已經具備經驗的人，就是原本就有社團經驗的人或是服務經驗的人，需要有人去帶他們、培養他們，修女本身也不大能夠去她們。
- 修女還蠻會找資源的，他很會申請計畫，很會要資源，我覺得台灣的企業如果看到偏遠地區也很願意給資源，所以資源蠻多的。

**Q4：她們方案如何自評，公部門如何評估？**

- 我們有一個方案叫做婦幼考核計畫，所以有關據點、服務方案，考核方案初期我們會經過一個初審會，大型的像那種據點的方案初審會，去年開始我們有找專家學者看報告，然後給他們意見，讓他們回去改，小方案的話就我們這邊初審，會給他一些意見，叫他們修改。

**Q5：方案過去主要內容著重在哪裡？**

- 外配中心：大型的親子活動、親子遊、多元文化宣導。
- 老人暨家庭關懷協會：個案。
- 富里：弱勢家庭外展服務。

**Q6：未來努力的重點，可能以前做不到，未來想去執行的方向？**

- 牛犁她們就希望有更多一般婦女可以進來，像做外配希望可以外配服務外配。
- 一個機構做外配阿，能做的有限，會選擇區塊做，外配可能有子女、有家庭，有很多不同的需求，會選擇，依能力慢慢去擴，會從簡單容易作的開始。

**Q7：我知道她們現在要來台灣要通過中文某一階級的檢定是嗎？**

- 不是，是我們在歸化台灣國籍的時後，她要上過72小時學習，有很多不同的課程，不限定是中文，有電腦班、成長班、生活適應班，她有上過基本72小時的學習課程，或者是戶政事務所有一個基本生活常識的考試，中文的，通過這個也OK，或者是她有證照也OK，有三選一，看你選哪一個。

**THE END**  
**謝謝聆聽**

## 新移民社會福利服務方案 設計與評估

受訪者：蔡金仁總幹事、陳美珍小姐  
訪問者：鍾喬憶、尤寶萱  
時間：2009年6月8日  
地點：牛根草社區交流協會

### Q1：機構的理念、服務項目及組織？

- 1、94年，撿垃圾→組成協會，用客語「牛根草」來突顯地區特色。
- 2、94年，老人關懷（偏遠地區送餐服務）→外配（電話訪視、問安）→外配兒童課輔。
- 3、96年申請「深度旅遊」。

### Q2：為何及如何開始從事外配服務工作？

近幾年來愈來愈多外配來台，公部門沒有辦法兼顧到這麼多，所以社區來承接，辦一些活動，幫助她們適應台灣生活。

### Q3：從事外配服務工作的歷程及較特別的服務方案？

學完烹飪想學烘培，有成長自信就增加，上完課後提升自己的地位。

### Q4：當外配家庭需求尚未得到滿足時，未來如何去因應？

自信心提升，與配偶的相處，對政策的部份仍被邊緣化。

### Q5：過去幾年來之服務過程，對外配的認識及特別？

衛生所會開一些健康講座，鎮公所就幾乎沒有針對外配的活動，靠衛生所和社區接一些案子支持外配。基本上不主動提出需求，但有要求幼稚園的開班，目前的做法是寫計畫向政府申請補助。



**Q6：與其他服務資源間的連結？**

- 1、與其他協會（據點）之間。
- 2、政府機關、單位。
- 3、媒體。

**Q7：服務過程比較辛苦的部分與可能的解決方式？**

- 1、會被取笑，認為沒有錢的事情誰會去做。
- 2、資金不足，向公所部門申請補助。
- 3、心太軟，認為外配及他人仍需要幫忙，因此，就算沒有錢還是要做。

**Q8：服務過程中比較難得的部份及如何運用在工作中？**

讓孩子們加入撿垃圾行列，利用孩子的好奇心用回收物品做玩具抓住他們的心，機構也會煮一些小點心犒賞孩子們。

**Q9：對社會處及外配中心、據點的期待？**

- 1、希望能夠留住人才，有專業社工來支援，肯付出努力的人。
- 2、政府法令需要一些配套措施，對自我的期望較高。

**Q10：執行過程評估、人次評估、成（積）效評估，造成哪些影響，不預期效果，外在客觀的觀感？**

- 1、因為有些外配現在有上班，所以人數沒有之前多。
- 2、辦活動之前會先調查人數，有時會配合公部門辦活動。
- 3、做有把握的事，不做為了應付而應付。
- 4、有些外配上完烹飪課後會想學烘焙，上完機車考照會想學開車，這是我們當初沒有預期到的。

**THE END**  
**謝謝聆聽**



# 新移民社會福利方案 設計與評估

指導老師：陳宇嘉、蘇曉霞  
學生：劉愛文、鄭麗琪、游怡帆

## 機構的理念、服務項目及組織架構

- ◆確定協會核心價值：護理人員語：安居樂業、豐收我的家-大家一起好
  - ◆工作目標：老有所歸-姑有所養-孤有所歸  
而「創造在地就業機會」，  
「青少年關懷教育」，  
「建構社區老人安養服務機制」，就成為協會重點工作目標。
1. 社區醫療-社會
  2. 經濟走出-企業
  3. 協會加創-女子社區

## 三、組織架構與發展-社會企業



協會創造各種收入的機會-提供22人穩定生活  
讓22人安心的每天為 **愛、心、誠、意** 而努力

## 為何及如何開始從事外配服務工作。 從社區營造走入社福業務



## 這樣的眼神、年紀...讓我心碎 讓我想幫助妳

◆ 希望上香心碎的事，也會讓我心碎  
我不是教徒，但是這句話讓我動心



## 我覺得她們應該需要幫忙... 於是我努力的幫...

◆ 93年識字班的開設



我覺得她們應該需要幫忙...  
於是我努力的幫...

● 生活適應班-社區產業



我覺得她們應該需要幫忙...  
於是我努力的幫...

● 生活適應班-親子關係



我覺得她們應該需要幫忙...  
於是我努力的幫...

● 生活適應班-法律常識



我覺得她們應該需要幫忙...  
於是我努力的幫...

● 生活適應班-衛教課程



我覺得她們應該需要幫忙...  
於是我努力的幫...

● 生活適應班-政府資源



我覺得她們應該需要幫忙...  
於是我努力的幫...

● 考機車駕照





我覺得她們應該需要幫忙...  
於是我努力的幫...

● 考機車駕照



我覺得她們應該需要...  
於是我努力的幫...

● 烹飪丙級證照班



我覺得她們應該需要...  
於是我努力的幫...

● 就業輔導班



為甚麼做了好事  
還是覺得怪怪的...



自我查覺-家訪的開始



省思...福利的錯置

1. 取得大家對據點
2. 更深入瞭解外籍配偶家庭狀況，進一步評估家庭問題的
3. 對奇雙鄉8村進行普查，讓我們更清楚外籍配偶現有狀況如何，是否取得容易，對政府的  
，藉此機會宣導法令及輔導生活功能：例考駕照、去音出...等服務
4. 去年更進一步完成奇雙鄉156戶外配家訪問卷，制定從

## 省思…福利的錯置

1. 把房上課地點太遠-就讓我靠近妳

溫馨小組的設置



服務適當性外配家庭需求尚未得到滿足？  
未來如何去因應？

- 求的目的…賺錢回家-增能
- 期待他們相夫教子之時不要忘了他們的需求



## 深度訪談-誰來家訪？

- 怎麼做？如何做？誰來做？
- 專業的人無法來
- 願意做的人不專業

為下一餐努力的人  
如何為他人幸福著想

- 自我文化中心主義…
- 價值觀…
- 知識…
- 能力…

是社區不是社福機構

## 許多的摸索-不斷的嘗試

- 自信與良知-讓我們戰戰兢兢
- 還沒找到最好的方案-但我們努力中



## 真心疼惜-讓我認識妳





## 97外配心聲集

現在我找到工作，但是很忙碌工作比較累，下班回來還要照顧孩子、煮菜和作家事，但我心裡還是很高興，感覺不會累，因為在我旁邊有我親愛的家人，我希望我們全家人永遠在一起，因為我們有緣分才可以在一起，高興與過日子。

我來台灣是為了照顧我的小孩，希望他可以和小朋友一起玩，我也希望他可以和同學做朋友，我也希望他可以和同學做朋友。我會盡力做好該做的事，我會努力。

## 97外配心聲集

能夠得到婆家的疼愛和信任，把我們當成是一家人來看待，大家都看我們是真正的一個媳婦一個台灣媳婦，那才是想要的幸福家庭，有的嫁到很好的婆家，可是也有很多姊妹們還在受苦，我們已經出來了，希望婆婆家能愛我們，也不要再叫我們做媳婦，我們是真心地嫁，我們自己的家，我們想來台灣是為了愛我們，我們也一定會做一個好媳婦的。

## 97外配心聲集

我來台灣已經四五五年了，剛開始可以說寸步難行啊！我記得來到這裡第二天，我婆婆就叫我過來，她從口袋裡拿出一十九給我，對我說：「阿慈！你拿一十九去商場有錢了，你就買你習慣用的日用品吧！」我也聽婆婆的話，可是我心裡在想，我才剛來語言不通，一拿不知道這裡的一十就可以買多少東西，因為

，正想的不知所措，恰好我看見一位同鄉，所以我就一五一十的告訴她，她聽完後就笑了，跟我說：

## 97外配心聲集

我這想了想，我不知道他們為什麼這樣對我，我是這樣的人嗎？我那麼對人眼嗎？當時我很難過，但我還是忍一忍，就這樣過去，沒多久他們家又要趕我出去。

，我現在想說的話就是，不要有這樣的眼光看人，要對大家好，做什麼事不要太衝動，而我們也不要想太多，所以忍一時。

請問我這樣想，這樣做有什麼不對嗎？那之後就有些恨他們，也恨我自己，有時我想死好了……

我現在想說的話就是，不要有這樣的眼光看人，要對大家好，做什麼事不要太衝動，而我們也不要想太多，所以忍一時。

## 實務經驗與理論須對證

- 有告知政府 的 不要流於抱怨
- 政府給經費就是讓我們有機制貼近民意 好提供政府政策 的

這是我們整份的道理。

## 大家一起好



謝謝聆聽

## YWCA基督教女青年會 外籍配偶服務中心參訪

洪靜瑜、關曉虹、廖筱琪

- 受訪者：YWCA社員工 秀子姐、華英姐
- 訪談者：訪談蕭潔、洪靜瑜、關曉虹
- 機構：YWCA花蓮區外籍配偶服務中心
- 時間：2009/06/05 1:30pm~1:30pm
- 地點：YWCA花蓮區外籍配偶服務中心二樓

### Q1：機構的理念、服務項目及組織。

- 組織服務項目：
- (1)外籍配偶及家庭服務，包含配偶本身、小孩以及家庭、親職課程等
- (2)個人支持以及家庭支持團體
- (3)協助創業以及技能課程
- (4)個案服務

- 個人支持，生命敘述的團體使用96年文字，97年繪本及今年98年做攝影但結果未知，透過她們怎麼看她們現在這個階段的生命，透過影像去瞭解，個人支持還包含情緒支持團體、個案服務以及心理諮詢、法律諮詢。
- 家庭支持團體，包含親子互動或者是親職教育，以及商教等課程
- 社會支持團體，有通譯志工的培訓、社區合作方案，比如去社區做文化宣導，或老人志工站。
- 經濟支持方案，包含美容丙級證照，學科的部分使用聽聞，全台灣只有一場，但不一定在花蓮，需安排是否可在花蓮舉辦，需有統計人數，協助創業，如小本創業技藝班，冷飲製作、熱炒及川菜班，並無整套課程，單種技藝的幾堂課就換下種技藝，後來有別府把課程以及美容證照及美髮班，美髮班與觀光高工合作，以及電腦網路使用教學。

### Q2：為何及如何開始從事外配服務工作。

- 看到有那麼多的姐妹有需求，於是開始服務方案。
- 97年10月用方案方式進行，講字班開始，看到很多姐妹有需求，開始時較辛苦，借宜蘭中教室以及退休老師，但有教室使用的紛爭以及未能辦法固定的問題，後來姊妹有適應不良的狀況，因為退休老師使用教小孩的方式教材不適用於成人，教材從小學課本轉化到台灣生活的日常用品上，後來買了房子完全給姐妹使用，但工作人員還在本部。
- 92-95年承接內政部的各方案，約七、八個方案在做。
- 95年11月承接縣府委辦，外配中心成立，工作人員也轉過來上班。
- 96年9-12月，97年4-12月因配合內政部的日程流程故不完整，多以個案為主。

### Q3：從事外配服務工作的歷程及較特別的服務方案。

- 特別的方案：
- 通譯志工培訓工作坊，兩天一夜在東華大學舉行，與東華大學教授以及慈濟大學社工實習生合作，排除兩整天密集上課的方式，課程有志工訓練、商教以及建立做志工的共識，孩子另外開班有活動，先生要去也可以，故讓姐妹參加的動力增加，困難減少，結果共40多個姐妹參與，效果很成功，之後回來再服務的姐妹很多，可以提供的協助是幫忙剛來上課的姐妹翻譯和在日托站服務。
- 以往兩整天連及上課的方式進行了一兩年，發現效果有限，於是去年使用工作坊的方式培育志工，花蓮市有三、四千名姐妹需要服務，以過去志工招募方式，來的是退休老師或公務員可能來的時間短或不固定，故仍無法配合需求。
- 現在每天早上、下午中心都有姐妹來排班，若有消息也可透過她們打電話接洽出去，慢慢建立起志工團隊。

#### Q4：服務適當外配家庭需求尚未得到滿足？未來如何去因應？

- 近來姐妹創業興起原因和困難：
- 創業基金有限制。因微型創業貸款需要企劃書，姐妹可能沒辦法做計畫，但這部分並沒有提供協助，通常姐妹自己創業是自己弄好。並且可以開店的一定有家庭支持，可能之前已在小吃店坐兩三年，家庭認為賺的不多，若自己開可以賺更多，就會考慮支持姐妹自己開店。若家庭支持，小型創業大概三、五萬就可開始，外配越來越多，改善經濟壓力也漸多。
- 行銷部分，使用網路拍賣通路仍需靠姐妹自行學習，畢竟她們需要會使用台灣的鍵盤打字方式。目前姐妹說跟聽沒問題，但是讀跟寫就有困難，要訓練，除非家庭很支持，教讀跟寫。

#### Q5.過去幾年來之服務過程，對外配的認識及特別。

- 有刻板印象，覺得外配是溝通不良、生活適應較差。但是那是因為文化和語言的不同，不見得每個姐妹都像我們想像中的能力不足。
- 他們的能力和我們一模一樣，只是他們來這邊，一開始他們沒辦法看、沒辦法寫，在溝通上他們聽跟說很快就可以學會，因為他們在家裡都要溝通，所以大概一個月半個月就可以學好。

- 特別的地方：
- 1. 他們手工藝很厲害，同一種材料可以做出很多東西。
- 2. 食物的體驗，有各種不一樣的美食，就秀子姐他自己，他比較挑食，覺得魚露很臭，但是經過姐妹的體驗，他發現，吃春捲一定要沾魚露才好吃，不沾它就是不好吃。他們的春捲有兩種醬，一種黑醬是有加花生，另一種就魚露，他們不是像我們罐頭買來就沾，他們是自己加工過，這樣才好吃。

#### Q6：與其他服務資源間的連結

1. 中心的親子活動：不會單單就他們機構的姊妹參加，會報告到全縣，中區到南區都會通知，報名超踴躍，有到兩台車。
2. 課程部分：大部分是大陸籍的姊妹協助其它國籍的姐妹，有很多課程中南區都有辦，會找學校做相關協助，像是東華、慈濟、台灣觀光學院的老師都有來服務。他們現在還是一直有在連結學校的部分，尤其是國小的部分，如果姐妹好的話可以到學校當故事媽媽，培養小朋友有多元文化觀點。

#### Q7：服務過程中比較辛苦的部分與可能的解決方式

- 時間佔用太多，沒有私生活
- 募款難度增加，金源減少
- 解決方式：
- 1. 募款：現在募款已經不容易，他們也不會像創世一樣有募款箱，他們會向會員募款，但是都是比較固定的捐款人。如果有活動，例如端午節包粽子活動，他們先找義工來教，不用付教學費，然後再找管道募2000材料費，這樣就做起來了。像小活動容易募到需要的金額，大活動就要寫企畫去向機關募款。
- 2. 個案服務的部分：剛開始比較辛苦，最近有雛形出來就好一些，一開始因為沒有人帶，所以要不斷的去學去問。

3. 方案轉型：越來越多人做這一塊就會分食這些經費，所以方案也要轉型，例如今年是觀光年，寫觀光年的議題投幾乎都會過，所以要有方向的調整。

### Q8：服務過程中比較難得的部分及如何運用在工作中

- 培養了自己比較多元的視覺觀點，用在之後的服務對象，不管在任何場所。因為不同國籍多元觀點，想法上就可以接受他有不同的想法、個性，每個人有每個人不同的想法和觀點我們都要去包容他，他來自任何地方都沒有錯。

### Q9：對社會處及外配中心、據點的期待

1. 對服務對象能夠做到最好
2. 建立健全有效能的資訊網絡：新移民來自不同地方、多元複雜，健全的資訊網絡可以彌補他們因語言問題的資訊缺乏。
3. 不是單單社會處及外配中心就足夠，應以完整的網絡，提供更好服務
4. 用在地的方式做服務：花蓮有花蓮的脈絡、背景，不能套用他縣市成功例子來套在花蓮，希望服務系統更完整。

### Q10：對方案執行的過程評估(process)，如團隊掌握、團隊合作、管理、成員(與外配或工作成員)互動之優缺點

1. 根據表格做評估：都根據表格在做評估，團隊合作方面目前沒有太大問題。因為通常都跟不同單位合作，很難講團隊合作的好壞。
2. 跟外配互動的優缺：拿生命故事敘述活動為例，外配語言能力程度不一，需更長時間培養團體凝聚力，活動帶領時要避免會講的一直講，不會講的還是沒有開口的機會。後來改用繪本，成效較好。
3. 團體動力推動困難：外配團體很容易形成小團體，外配容易在上課跟下課時私底下一直講話，因為難得出來，但是又不能阻止他們講話，通常採小遊戲方式讓他們停止講話，經由遊戲將他們拉回到團體。

### Q11：成果評估(output)「量」(人、次)與「質」

1. 成果評估：要看每個案子的狀況，不一定，大致上還好。
2. 參與人次評估：會大概估計參加的人數，但是沒有特別預期一定要達到多少人。
3. 成果雖難評估，但一定比較好：拿考照班來講，只能說有輔考一定比沒輔考更容易考過。會有個大陸姊妹考了十幾次都考不過，因為鄉音的問題，聽不懂題目，但來這邊輔考二十幾小時就考過了

### Q12：成效評估(outcome)：(績效、效率、影響、境外效果、改變)

1. 對改變的預期：沒有預期任何改變，也很難預期，因為人員流動無法控制，如果是長期留下來參加活動的，或許就可以看到改變。辦活動時的主要目標就是讓受服務的對象生活得更好，以接受服務者的需求面為主。
2. 口碑良好、可見績效：對於活動的績效很難用簡短的話語來評估，因為辦的活動很多，各有不同的狀況，但是事在人為，只要用心就可以做得好。以識字班為例，剛開始全台灣都還沒有人在開班的時候，YWCA就率先在做，當時都還沒有名單可以去找人來上課，後來會有這麼多人參加，是因為來上課的人回去在做宣傳，自然就會吸引更多人來參加。

3. 服務接受者的需求是因人而異的：因為外配來自世界各地，服務接受者的需求也是比較多元，目前傾向以「家庭」為單位，協助每個服務接受者的家庭尋求資源，使其能夠生活得更好、適應地更順利。
4. 經費、人力、能力仍嫌不足：有一些問題中心受限於經費、人力、能力不足，無法解決就只好拒絕。



## 富里家婦中心 與新移民婦女

### —訪談後的分享—

課程名稱：新移民社會福利服務方案設計與評估  
授課老師：陳宇嘉 教授  
學生：尤寶萱

## 訪談資訊

1. 日期：2009年6月8日
2. 訪談人：尤寶萱
3. 受訪者：余君玉 修女等七位工作人員
4. 地點：富里家婦中心一樓辦公室

## 與大家分享

### 1. 為什麼要做新移民的服務

- 富里三寶：香菇 金針 富里米
- 富里三寶：小孩 老人 外籍媽媽
- 家庭為服務對象
- 因應當地需求

## 與大家分享

### 2. 資源的連結

- 鄉公所
- 衛生所
- 學校
- 家扶
- 社教站
- 派出所
- 就業服務站
- 聯勳
- 世展會
- 兒童局
- 外配中心
- 新移民關懷據點
- 牛根草社區發展促進會
- 牛犁社區交流協會

## 與大家分享

### 3. 服務過程中發現較為難得的部份？ 如何運用在工作中？

- 新移民的性格：刻苦耐勞、負責任、具有自身文化
- 聘用新移民婦女為機構專職人員
- 將多元文化融入在工作中

## 與大家分享

### 4. 從事新移民的服務比較辛苦的部分？及可能的解決方法

- 家庭問題
- 被誤會
- 受恐嚇
- 多接觸且說明工作內容



## 與大家分享

### 5. 對公部門的期待

- 對同業的尊重、讚美及學習
- 有完善的規劃
- 缺乏常態性的計畫

## 與大家分享

### 6. 如何自我評估

內部開會（定期與不定期）

邀請公部門相關人員、相關機構人員及學者參與活動並給予適時的建議

- 缺乏內部督導(專職)

## 田野筆記：我的觀察與反思

1. 工作人員的情緒管理
2. 有多少力做多大的事？
3. 多元文化的思考

## 機構福利服務方案評估

1. 缺少內部督導：亦可思考聘任外督的可能性
2. 缺少活動參與者的評估：缺乏問卷及電腦相關的專材
3. 新移民的任用
4. 資源的利用與分配

謝謝聆聽  
請多多指教

評估成果大綱及評量問卷  
(A 卷、B 卷)

# 新移民社會福利服務方案設計與評估成果大綱

## 1、田野工作參訪及體驗

- 1.1 3月28日(六)新移民與原住民福利服務參訪、世展會、玉里原住民榮合社區據點(阿美族)、萬榮原住民家庭暨婦女服務中心(太魯閣族、阿美族)
- 1.2 3月19日(四)牛犁社區的移民歷史
- 1.3 4月9日(四)婚姻移民服務方案與執行(牛犁社區交流協會)
- 1.4 4月20日(一)豐田民社區之發展
- 1.5 6月15日(一)瑞穗、玉里、富里及萬榮參訪體驗

## 2、專題演講

- 2.1 3月13日(五)趙善如副教授—與新移民家庭共學(國立屏東科技大學社工會作系)
- 2.2 3月26日(四)楊鈞弼總幹事—新移民在豐田(牛犁社區交流協會總幹事)
- 2.3 3月28日(六)林愛玉督導(世界展望會督導)—原住民家庭福利服務方案與評估(萬榮原住民家庭暨婦女服務中心)
- 2.4 4月2日(四)許雅惠副教授—通往夢想之路：新移民婦女的就業與社會資本(國立暨南大學社會政策與社會工作系)
- 2.5 4月30日(四)王增勇助理教授—原住民殖民歷史、創傷與療癒(國立陽明大學衛福所)
- 2.6 5月29日(五)林鳳珠社工演講—花蓮縣移民服務規劃

## 3、田野訪談及田野筆記

- 3.1 花蓮縣政府社會處(受訪者：邱永名處長、丁文彬科長、林鳳珠社工)
- 3.2 花蓮縣政府社會處(受訪者：林鳳珠社工)
- 3.3 牛根草社區發展協會(受訪者：蔡金仁總幹事、陳美珍)
- 3.4 花蓮縣外配中心(受訪者：華美組長、鄧秀子社工)
- 3.5 天主教會花蓮教區富里家婦中心(受訪者：余君玉、黃智達)
- 3.6 老人暨家庭關懷協會(受訪者：劉弘毅)

4、修課學生：共20人。校內：8人。社區選修：10人。旁聽：2人。

## 5、上課主要內容

- 5.1 新移民福利服務輸送與新管理主義 (I)
- 5.2 志工權力及義務
- 5.3 新移民福利服務方案之構成要素
- 5.4 新移民福利服務方案之構成要素 (II)
- 5.5 方案之成果報告、新聞稿撰寫

## 6、教材

- 6.1 新移民相關論文
- 6.2 黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維 (2007)。《社會工作方案設計與管理》。華都文化。

新移民社會福利服務方案設計與評估評量 (A 卷)

|                                   | 很不滿意                     | 不滿意                      | 還好                       | 滿意                       | 非常滿意                     |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 一、田野參訪分析與體驗—校外教學                  |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1. 新移民與原住民福利服務參訪 (萬榮、玉里)          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 婚姻移民服務方案與執行                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 牛犁社區的移民歷史與志願服務之推動              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 豐田移民社區之發展                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 新移民與原住民家庭福利服務 (卓溪、瑞穗、富里)       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 二、專題演講                            |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1. 趙善如副教授—與新移民家庭共學                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 楊鈞弼總幹事—新移民在豐田：新移民工作者臨床上的經驗與衝擊  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 林愛玉督導 (世界展望會督導)—原住民家庭福利服務方案與評估 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 許雅惠副教授—通往夢想之路：新移民婦女的就業與社會資本    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 王增勇助理教授—原住民殖民歷史、創傷與療癒          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 林鳳珠社工演講—花蓮縣移民服務規劃              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 三、對本學期授課內容及教材                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1. 內容                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 教材                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 安排設計                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 助教服務                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

四、對田野參訪有何收穫、感想、反省及建議。

五、對演講的內容有何收穫、感想及建議。



## 六、對本課程整體的積極反思

## 新移民社會福利服務方案設計與評估田野心得與筆記（B 卷）

一、我們所體會到的新移民家庭及社區之圖像。

二、新移民家庭面對的問題與挑戰有哪些？

三、新移民家庭面對的需求有哪些？（福利需求、方案需求…）

四、新移民家庭面對的現行服務方案之評估及反省（有用嗎？哪些要改？）

五、從多元文化觀點，如何看待新移民家庭文化？

六、修了本課之後，有何觀點改變、收穫及反省？

七、其他。