

社會福利機構外籍監護工 工作適應外在滿意之探討

黃梓松

摘 要

國內外籍監護工占外勞在華人數的三分之一，在家庭的外籍監護工常見虐兒、毆打身心障礙雇主、疏於照顧等不當行爲，機構收來者爲老人、身心障礙者等弱勢者，當不同文化、語言的外籍監護工進入福利機構的場域後必然會有適應、管理和溝通等問題發生，本研究旨在探討外籍監護工在臺灣福利機構工作適應的情形，並比較不同機構之外籍監護工適應情形之差異，藉以研究瞭解機構的人力素質、外籍監護工工作適應的相關問題及需協助事項，期能對問題進一步分析並提出建議。

本文採立意抽樣，對苗栗縣二家老人及養護機構及四家身心障礙者機構之全體職員工進行問卷調查。針對個人變項與工作表現、工作角色行爲及工作滿意間之關係進行研究，研究之主要結論及發現如下：

- 一、本國員工學歷不同對外籍監護工之工作適應問題看法有顯著差異，外籍監護工學歷愈低較能遵守機構規定。
- 二、本國員工不贊成多雇用外籍監護工到機構上班，但機構負責人多數贊成多雇用。
- 三、外省族群較喜家族群認同外籍監護工的角色和工作表現。
- 四、身心障礙者機構之本國員工和外籍監護工，均較老人機構有較高的評價。

依據上述研究結論及發現分別對社福機構、外籍人士、政府提出相關建議，期能提升社會福利機構管理品質、縮短外籍監護工工作適應期程協助機構發展，並藉由政府力量加強外籍監護工的輔導。

關鍵詞：外籍監護工、跨文化因素、工作人格、工作適應

壹、前言

國內自 1992 年開放引進外籍監護工至今，已屆滿十年，外籍勞工在華人數突破三十萬人大關，這群外來的異文化勞動人口，為臺灣這個小島帶來了許多文化衝突、生活適應和工作適應等社會問題。國內曾有原住民發動抗議外勞取代原住民工作機會的遊行活動，偶發的性侵害案件、外勞打群架事件、家庭雇用外籍監護工也問題叢生，常見虐兒、毆打身心障礙雇主、疏於照顧及逃跑事件之報導（林奇伯，1999）；機構內的外籍監護工是否也會發生適應問題？是否會對被照顧者施予不當的行為，造成機構照顧問題？值得吾人關注。

根據行政院勞委會調查報告，我國為配合推動十四項重要建設工程及六年國建計畫，自 1989 年首度開放引進外勞，在人力的運用上有了新的選擇。國內人口老化加速及家庭照顧人力不足，社會福利機構為了財務壓力或人力素質等原因，均開始進用大批的外籍勞工投入照顧服務行列。

外籍監護工人數自 1997 年的 26,233 人，至 2001 年短短的四年內已突破 10 萬人大關，占外勞在華總人數 304,605 人之 34%，成長了 2.9 倍，並呈現逐年累增現象（見表一）。可見本國民眾或機構對外籍監護工需要之殷切。在機構服務的外籍監護工，其在臺的工作能力、工作表現和人力素質可否滿足雇主要求？工作適應程度是否良好？攸關著福利機構的發展，但國內尚無針對機構內外籍監護工之相關研究。

外國人來臺工作，使勞動供應市場的選擇更具多元性，但也產生了所謂跨文化適應的問題，語言障礙加上文化、風俗習慣和遠離家鄉等因素，其生活適應成為雇用者必需重視的課題，人們移居至國外工作後，不僅個人的工作職責和工作場所改變，也要面對一些不熟悉的當地文化、組織環境、氣候、飲食習慣、風俗及政治系統等，還有每日必需面對的外國語言，使機構在管理上需面對更多的課題，外籍勞工的工作適應問題是個多面向的問題。

表一 最近五年我國外勞人口變動情形

年別	在華人數	重大工程	重大投資製造業	監護工	其他一般製造及營造業
86 年	248,396	40,138	36,160	26,233	145,865
87 年	270,620	44,702	49,718	41,844	134,356
88 年	294,967	41,588	67,369	67,063	118,947
89 年	326,515	32,572	71,624	98,508	123,811
90 年	304,605	29,619	61,258	103,780	109,948
與 86 年比 增減人數	+56,209	-10,519	+25,098	+77,547	-35,917
百分比	+22%	-26%	+69%	+295%	-24%

（行政院勞委會－外籍勞工運用及管理調查報告，2002）

基於外籍監護工來臺人數的快速成長，機構對不同文化和價值觀、不同語言和習慣的外籍勞工，及和本國員工共事的工作環境中，管理、溝通、訓練、輔導等工作必需有一定的調整來因應，使員工彼此合作產生默契，機構服務工作得更加完善。本文係透過機構員工的觀察，對外籍監護工在臺機構的跨文化因素和個人因素做進一步的探討，藉以瞭解其工作適應的情形。

貳、研究對象

本研究之研究對象，以苗栗縣已獲核准立案財團法人機構為範圍，以老人安、養護和身心障礙者教養為服務內容，且有雇用外籍監護工之單位。分別選定海青老人養護中心（含戊山園）、桃園仁愛之家附設苗栗老人養護中心、幼安教養院、華

嚴啟能中心、廣愛教養院、新苗啟能中心等六家財團法人機構（如表二）。針對機構內之全體管理幹部及本國員工提出問項，便於瞭解外籍監護工的實際狀況。

參、工作適應相關理論

工作適應是一個職場角色合度的過程，也是個人和其工作環境的一種互動關係，在這互動和過程中人們努力去和工作環境達成和諧一致，取得協調的工作滿足感，此所謂「環境」，包括人（自己、同事、主管、被服務者、社區鄰里……）、事（工作安排、工作負荷、專長吻合、興趣相符……）時（工作時間、輪班制度、任職期限、年資長短……）地（都市或鄉村、週遭環境、場所安全、交通便捷性……）物（設施設備、後勤支援、專業協助……）等項目的綜合條件而言。

表二 苗栗縣立案財團法人社會福利機構概況表

機構名稱	機構主型態	本國員工總數	外籍員工總數	機構院民 院生人數	雇用外籍 監護工比例
海青老人養護中心	老人長期安、養護	20	11	103	33.3%
桃園仁愛之家附設 苗栗老人養護中心	老人長期安、養護	37	16	196	30%
幼安教養院	身障者收容教養	26	11	102	29.7%
華嚴啟能中心	身障者收容教養	21	5	60	19.2%
廣愛教養院	身障者收容教養	14	5	52	26.3%
新苗啟能中心	身障者收容教養	21	2	79	8.7%
合計		139	50	592	26.4%

苗栗縣社會福利機構提供，本研究整理（2003）

工作適應的理論從許多學者或學派的研究發展中分成幾個不同的觀點，以心理學為主的學派有心理分析學派、人本論學派、社會學習論學派、認知論學派等不同的觀點（賴瑞涵，2001），而以工作發展為主的學派有 Williamson 的特質因素論、Holland 的類型論、Roe 的需要論、Super 的生涯發展理論，以及明尼蘇達及 Hershenson 的工作適應理論等（邱永祥 2001）。但真正有關工作適應的模式甚少，僅 Dawis 和 Lofquist，1984 年所創的工作適應論較能針對工作適應主題設計；其明確指出工作適應的預測指標應包含令人滿足和自我滿足二大部分，令人滿足部分則包含了績效和順從因素二者，為工作適應的內涵做了明確的界定（繆敏志，2001）。

一、明尼蘇達工作適應理論

明尼蘇達工作適應理論由 Dawis & Lofquist (1984) 所提出，他們認為個人與環境的互動要達成協調一致性，必需整合個體的工作性格和工作環境的相互和諧關係，當個人進入工作環境時，他的行為會導向迎合工作環境的要求，相對的，工作環境也必需給予適當的回饋，諸如薪資、福利、地位、人際關係和工作空間……等報償。當彼此都相互達到滿足的最基本要求的互動過程即可稱為「工作適應」，為解釋這種一致性而發展出內在滿足與外在滿意的理論概念（邱永祥，2001）。

明尼蘇達工作適應理論基本論述為：

1. 工作適應是指在工作期間，個體目前工作的外在滿意與內在滿足的程度。
2. 外在滿意指個人所具備的技能，能符合工作環境的要求。

3. 內在滿足是指工作環境的回饋系統能滿足個人的需求，並提供個人技能在工作環境得到充分發展的機會。

4. 外在滿意和內在滿足可以適度的互相調節其與技能要求之間的關係。

5. 個體如果被迫離開工作環境，可是基於外在滿意之關係；而如果個人係自動離開工作環境，則可與內在滿足有關。

6. 外在滿意和內在滿足與工作持久有密切關係。

7. 工作人格和工作環境必需相互契合，才能維持工作持久性。

8. 預測個人工作適應情形，可用工作人格與工作環境的程度來測量。

明尼蘇達工作適應理論把工作環境分成二大部分：即工作環境結構與工作環境類型，工作環境會伴隨個體的工作人格而來，因二者之互動而產生相對應性，故工作環境結構、工作人格、工作技能等因素與個體有密不可分的關係，同時也是影響個體工作適應的重要因素。

明尼蘇達工作適應理論在工作適應測量指標採內在滿足、外在滿意及工作恆久性來測量，其中工作恆久性包括待在某一職位上的持久、在同一組織上時間的長短及從事某一職業的時間長短，可見其理論主張認為：工作適應可用工作滿意及工作持久來測量。

二、Hershenson 之工作適應理論

Hershenson 在 1981 年時提出的工作適應理論，以個體與環境的互動過程為主軸，同時提出影響個體發展的三個因素，分別為工作人格、工作能力和工作目標，所謂「工作適應」就是這三個影響因素與

環境互動呈現平衡的狀況。在工作環境的項下分別以組織文化、行為期待、工作要求、所需具備的技能、提供給工作者的報酬和機會等項做為衡量的標準。

Hershenson 的理論測量工作適應的指標係以工作表現、工作角色行為和工作滿意度三個外在表現來評定，Hershenson 理論預測工作適應的三大指標分述如下：

(一)工作表現 (task performance)：指工作產出成效的質和量，即個體工作能力與

職場所需技能的一致性。

(二)工作角色行為 (work role behavior)：指合適的職場行為，即個體的工作人格與職場所期待行為一致。

(三)工作滿意度 (work satisfaction)：指從工作中獲得滿意的程度，即個體工作目標與職場所給予的報酬與機會達到一致 (邱永祥，2001)。

肆、樣本結構概況

表三 本國員工樣本結構概況

項目	樣本結構	份數	百分比%	項目	樣本結構	份數	百分比%
性別	男	14	10.7	信仰	天主教	6	4.6
	女	117	89.3		基督教	2	1.5
	合計	131	100		佛教	51	38.9
年齡	25歲以下	15	11.5		道教	39	29.8
	26-30歲	16	12.2		其他	33	25.2
	31-35歲	18	13.7		合計	131	100
	36-40歲	20	15.3		年資	一年以下	24
	40-45歲	25	19.1	一到二年		11	8.4
	45歲以上	37	28.2	二到三年		16	12.2
	合計	131	100	三到五年		28	21.4
學歷	研究所	1	0.8	五到十年		42	32.1
	大學	16	12.2	十年以上		1	7.6
	專科	28	21.4	合計		131	100
	高中	59	45.0	工作職務	社工員	12	9.2
	中學	16	12.2		行政人員	31	23.7
	小學	11	8.4		監護工	28	21.4
	合計	131	100		保育員	57	43.5
族群分布	外省	20	15.3		其他	3	2.3
	閩南語	19	14.5		合計	131	100
	客家語	92	70.2		機構類型	老人機構	41
	原住民	0	0	身障機構		90	68.7
	合計	131	100	合計		131	100

伍、研究發現與建議

一、研究發現

本國員工以性別為變項的分析中，女性對外籍監護工的工作滿意度普遍低於男性，尤其以低學歷和擔任監護工工作女性之滿意最低，可見本國女性從業者對外籍監護工具有防備心理，有被取代的危機感，在被提問機構是否要多雇用外籍護工來臺工作時，本國員工持不同意者較多，惟機構負責人，尤其是老人機構負責人卻認為會多雇用外籍監護工來機構服務，可見員工具有一定程度的自我保護現象，深怕工作機會被剝奪而與雇主採兩極的看法，外籍監護工在機構產生的人力排擠現象是存在的事實。

本國員工學歷愈高對外籍監護工的工作適應愈滿意，尤其是研究所及專科學歷者滿意度較高。本國員工以信仰天主教者對外籍監護工之工作適應滿意度較高，而基督教者認同度低。職務方面監護工的滿意度較社工員、行政人員及保育員明顯偏低。在族群部分以外省族群滿意度最高，閩南人次之，客家人相對不滿意外籍監護工的工作適應情形。身心障礙者機構員工明顯較老人機構員工滿意外籍監護工的工作適應狀況。

最後，學者認為國人在高學歷的社會現象下，不願意從事所謂三 K 工作，國人讓出部分三 K 的人力市場，替代的外籍監護工表現是本研究觀察之一，在調查中發現，本國員工對外籍監護工的專業表現、如期完成工作、會主動去做份內的事和很願意配合輪班、排班制度及外籍監護工的工作表現不比國人差等項目，均給予高評價，五個問項得分均超過中點數，尤其是在配合輪班問項平均數達 3.76 分獲多數認同。

本文分析結果發現，本國員工對外籍監護工的整體表現多持肯定的看法，僅在低學歷、中高齡和保育員、監護工層認同度較低，此結構性的人力資源短期不會改變，目前國內失業率居高不下，引導國內剩餘人力投入福利事業是最佳時機。人力資源是機構發展不可或缺的因素，本國學歷較低從事監護工之員工，對外籍監護工的工作表現和滿意度普遍不佳，應盡可能消弭彼此歧見，以免造成對立，建議監護工的管理儘量由機構主導，不宜過分依賴仲介業者，如能聘請外語能力佳者專門對外籍監護工進行工作訓練、語文訓練及生活訓練，定能縮短其工作適應的期間，減少外籍監護工生活困擾和跨文化適應問題。

對外籍監護工的管理有許多共通處，有許多是具有機構特色的管理方式，如自行到外國遴選員工、建立工作約定書、生活管理方式、工作適應的輔導方式和外籍監護工的工作管理……等，機構可利用機會進行經驗交換、互相觀摩，使外籍監護工的管理更臻完備，創造更理想的績效產出。

機構對外籍監護工的工作適應是提升機構服務品質必要的條件之一，來臺工作者所面臨的各項困擾，宜用「同理心」來看待，減少被壓榨的負面印象，建議機構建立明確的工作管理規則和生活管理規定，創造和諧的工作氣氛，鼓勵同仁多和外籍監護工互動，給予支持的力量，必能及早適應本國的工作環境，貢獻出她們最佳的工作表現。

二、對外籍人士的建議

根據本研究調查和分析，本國員工除低學歷、監護工職務者滿意度較低外，其餘員工都給予不錯的評價；但當被問到是否要多雇用一些外籍監護工來臺工作時，

大部分員工卻持反對的態度，這種排斥的心理雖係自然現象，仍應予以重視，如繼續發展下去，將對未來的外籍監護工處於不利的地位，建議外籍監護工宜多結交臺灣員工及社區民眾，一方面降低敵意，一方面也可獲得個人支持，更可學習中文增加溝通能力，可謂一舉數得。

在研究中發現共同的疑慮就是語言溝通問題，建議已來臺灣工作者，可利用日間休息空檔，共同聘請語文教師或熱心的同仁指導學習日常用中文，或要求機構提供中文學習機會，不僅來臺學到監護工的專長，也可學到基本的中文，相信回國後會有更好的職場發展，如導遊、中文秘書或華僑學校語言老師……等相關職務。

來臺前應和雇主訂定書面工作契約，言明工作內容、薪資計算方式（含加班、夜班等）、生活管理規定、食宿提供和費用負擔……等細部協定，以免來臺後產生誤解，則為時已晚矣！

📖 參考書目：

- 行政院勞工委員會，2002，「外籍勞工運用及管理調查報告」，臺北。
- 行政院勞工委員會，1996，「臺灣地外籍幫傭管理及費用調查」，臺北。
- 吳明隆，2003，「SPSS 統計應用學習實務」，臺北，知城，頁 3-5～3-11。
- 林奇伯，2002，「異鄉客過臺灣流—外勞掀起新社會議題」，SINO 網站 <http://db.sinorama.com.tw/ch/search/show> 頁 4/3～7。
- 邱永祥，2001，「影響高職特教班畢業生工作適應相關因素之研究」，彰化師範大學碩士論文，頁 39～52。
- 賴瑞涵，2001「行政機關新進成員工作適應問題之研究」，政治大學公共行政研究所碩士論文，頁 20、21。
- 繆敏志，2001，「文化類型、強度、均衡及集群對經理人工作適應影響之研究」，中山管理評論，第九卷第三期，頁 425～446。
- Dawis, R.V., & Lofquist, L.H., 1984, A psychological theory of work adjustment, Minneapolis: Univ Minnesota.
- Hershenson, D.B., 1981, Work adjustment, disability, and the three R.S of vocationalrehability: a conceptual model. Rehabilitation counseling Bulletin, 25 (2) , 91-97

三、對政府之建議

政府對社會福利機構的協助建議如下：

(一)比照社區大學模式，開設華語語言課程，供外籍人士學習基本中文，增進其溝通能力，儘早適應本國工作及生活環境，並可減少機構單獨訓練的成本。

(二)參考日本的管理方式，詳盡規畫外籍勞工勞宿舍、餐飲、醫療、教養、文化、體育、休閒等設施，並致力其有充分利用之機會；對外勞實施華語教育，及臺灣生活習慣、文化、風俗等有關之指導；對外勞實施教訓練及其他必要措施，提升外勞工作能力。

(三)定期舉辦外籍勞工（監護工）聯歡活動，輔導外勞從事正當、安全的休閒活動，紓解工作壓力，減輕雇主生活輔導負擔。

（本文作者為中正大學社會福利研究所碩士，現任苗栗縣政府社會局課長）