



新住民家庭服務中心電話關懷志工 參與志願服務之初探

張雪君・許佳琪

壹、前言

第一作者身為師資培育工作者，時常有機會接觸國小教師，有次聽到一位女老師感嘆教育難為。她表示班上有一位男童仗著比同齡學生身材高大常會欺凌班上同學，這位男童來自隔代教養家庭，因為父親中風、新住民母親至外縣市工作，此生主要由祖母扶養。當老師向祖母反映其孫子在學校的行為，祖母二話不說，對孫子打了一頓。聽了這位老師的心聲後，第一作者很納悶：為何這個新住民家庭沒有向相關社區機構如新住民家庭服務中心尋求協助呢？將心中疑惑告訴該老師後，才知道她未曾聽說這樣的機構，因此激發撰寫此篇文章的動機。

透過婚姻移民來臺的新住民女性，隨著居住時間變長，她們的生活範圍也逐漸從家庭延伸至鄰里、社區與社會，因此除了個人生活適應外，夫妻／家人關係、子女教養、就業求職等亦是她們與其家庭所需面對的課題。為協助新住民早日適應臺

灣生活，新住民家庭服務中心提供新住民女性與其家庭成員支持性服務（林育陞，2014）。第一作者服務的機構位於臺中市，根據內政部移民署截至 108 年 4 月的統計資料，本市新住民人數計有 54,328 人，主要以女性為主，其中東南亞籍新住民有 16,009 人，大陸新住民有 38319 人，約占全國新住民人口的 10%。臺中市涵蓋山、海、屯區域，有遼闊的幅員，境內有海岸、山脈與平原不同類型的地貌。為方便新住民業務的推動，臺中市政府依據區域發展的歷史與地理環境分別於市區、山區、海區、屯區，各設置一家新住民家庭服務中心，並成立社區新住民關懷據點（註 1），就近提供新住民及其家庭社會福利以及協助危機處置，本文選取其中一間中心作為研究場域。

此中心由臺中市政府社會局提供資金，委託民間專業社工人員執行業務，中心經費來源雖然較為穩定與充足，但正式編制人員包括一名社工督導和數名社工，故需藉由招募與訓練志工來補充人力上的

不足，因此志工所扮演的角色與提供服務的功能甚為重要。中心的電話關懷志工身處第一線發掘需要幫助的個案，透過聲音與新住民或其家人作個人接觸，遵守中心所規範的情緒與原則如同理心、積極傾聽，同時要拿捏工作的界線，免得涉入過深遭受太大的情緒壓力，所需要的情緒管理能力較其他類型志工為甚（王翊涵，2018），但其服務經驗與感受鮮少被重視。本文擬探討電話關懷志工對服務工作的認知、所展現的助人實作、以及中心維繫志工的做法。希望研究發現能提供相關單位作為規劃志工培訓以及管理志工業務之參考，並讓社會大眾對新住民家庭服務中心有更多的認識。

貳、文獻探討

一、社區移民組織

新住民家庭散居臺灣社會各個角落，新住民女性隻身來臺，社會支持網絡不足，故需透過正式支援以協助面對生活挑戰，認識社區環境及社區資源的存在，以期能適應並融入臺灣社會生活。因此各縣市政府成立新住民家庭中心，以就近提供他們所需的社會福利如情感性、物質性、資訊的支持、陪伴以及危機處置（曾中朗、楊筱雲、王琇誼，2007）。換言之，新住民家庭服務中心所提供的支持性服務，讓新住民家庭獲得所需的支援，來支持或增強父母的能力，協助家庭成員運用自己的力量來面對與減輕家庭成員的壓力與緊張（李易駿，2011）。

為了解中心提供之服務滿足新住民需

求的情形，蔡培鈺（2015）針對接受高雄市新住民家庭服務中心服務的三位新住民姊妹進行訪談，發現中心所提供的多元服務中，「電話訪問」、「婦女成長課程」、「親職教育暨親子活動」、「多元文化推廣活動」、「中心設施設備」等五項服務的服務品質仍有可強化之處。相關研究（李佳純，2008；莊函蓁，2010）指出地方政府通常委託非營利機構來承接中心業務，專業團隊的能力雖能夠勝任工作的要求，然而社會局透過補助計畫服務項目的標訂會讓承辦組織在服務項目的創新與方案的推動上覺得力有未逮，多少會影響接受服務對象的滿意程度。

由於透過跨國婚姻來台的新住民女性是一個高度異質文化的團體，例如東南亞國家不僅各國的經濟發展型態殊異，族群、文化與宗教上也非常多元。在這情況下，由移民自身組成的組織雖然規模通常較小，但所提供的服務較能考量該族群的文化特質與需求，如由越南移民自組的新移民協會所提供給越南籍新住民的服務以電話諮詢為多，服務項目有考駕照、考摩托車、解決家庭糾紛，開設課程如夫妻／親子溝通也是重要的服務內容（吳敏欣，2009）。同樣的，美國大城市移民聚居形成族裔飛地（ethnic enclave），因此其移民組織通常位於低收入的移民社區，服務對象主要是以附近的鄰里社區為主，服務內容的提供針對主要移民族群來設計（Cordero-Guzman & Quiroz-Becerra, 2008; Martin, 2012）。以芝加哥為例，Martin (2012) 指出該城市的移民有 1,600 萬人，移民組織服務對象中 53% 是墨西哥移民，

提供健康與教育課程、家庭識字、法律諮詢等服務，以協助這些移民所面對的失業、人口流失、高中生的高退學率以及幫派問題。

美國規模較大的社區移民機構通常由非營利組織來負責，有固定的服務時間與辦公室、服務對象的建檔、專業支薪的工作人員、志工的運用、來自於捐贈和補助的經費，於移民社會福利輸送體系扮演重要角色 (Cordero-Guzman & Quiroz-Becerra, 2008)，本文所探討的新住民家庭服務中心即偏屬此類。中心的工作人員除了數名專職的社工，通常需要招募與培訓義務服務的志工以協助中心業務的推廣。志工除了滿足中心人力資源的需求，並與專職人員在某種程度上有互補性。為瞭解電話關懷志工在新住民家庭服務中心的工作情形，以下將針對中心志工的招募、訓練、以及志願服務具有情緒勞動的工作特質加以說明。

二、志工與志願服務

志工與社工都是新住民家庭服務中心的重要人力，志工提供個人的時間、知識、勞力、經驗等以補充中心的人力需求。中心志工、中心以及接受服務的對象彼此密切配合，才能讓志願服務工作達到預期的效果。為瞭解中心如何透過招募和遴選過程找到中心所需的志工，中心所提供的教育訓練與督導如何提升志工服務的能力與品質，志工參與志願服務過程的感受，以及維持有效志工人力的機制，我們以王翊涵（2018）的研究發現來說明。

王翊涵（2018）於 2013 年底至 2015

年初訪談 10 間新住民家庭服務中心的社工與督導共計 12 位，指出這些中心能理解新住民女性會因家庭阻隔、語言隔閡、自信不足、缺乏訊息來源、家務照顧與就業等因素無法從事志願服務，故這些中心運用多元管道來招募新住民女性志工，包括網路社群（如 Facebook, Line）、簡訊、寄送給新住民家庭的刊物內容以東南亞語言刊登志工招募訊息、利用辦新住民活動邀請她們加入志工行列、請中心新住民姐妹志工來招募新成員等方式，其中原鄉社群網絡是主要的招募管道。提供給姐妹志工的教育訓練主要包括訓練課程（如會談與電話技巧、同理心、實務演練、相關法令、通譯知能）以及發展課程（如經驗交流、劇團表達課程、抒壓、手工藝）。這些中心展現多樣的新住民女性志工運用情形，有電話關懷、通譯、陪同家訪、方案協助、行政協助、宣導講師、刊物編輯、網站維持等。中心會適時以支持性個督、團督與獎勵（如志工聯誼活動）回應姐妹志工遭遇的困境，尤其電話關懷常被夫家成員質疑甚至被當成詐騙集團是最讓姐妹志工感覺受挫的，故中心協助姐妹如何適當回應並提供她們情緒性支持。雖然如此，志願服務的參與對新住民女性有重要的意義：翻轉社區居民對姐妹的污名與歧視、讓她們得以喘息和獲得撫慰、肯定自我價值、提升其職場的能力。中心與新住民女性志工建立的伙伴、互惠關係，服務時間、地點與內容保持彈性以回應新住民女性家務勞動等因素，這些皆是維繫她們願意繼續擔任志工的重要動力。由此可見，中心主要透過新住民社群網絡來招募

志工，配合志工的任務提供所需的教育訓練、督導，新住民女性志工與中心互動良好以及從事志願服務所獲得的收穫是讓她們持續投入的主要因素。

志工除了填補機構的人力需求，志工與機構專職人員因為專業背景、任務性質的不同，在某種程度上有互補性（林勝義，2006）。Mellow (2007) 對加拿大亞伯達省四間大型醫院的 16 名女性志工與 8 名男性志工進行訪談，了解這些志工在護理人員的指導下提供病人餵食、洗澡、如廁的照顧服務，以及情緒的支持如擁抱、談天等。這些志工表示工作上的限制來自於病患隱私權的考量，對服務對象的所知有限，但可經由與病患或其家屬的互動來獲得對病人更多的了解如身體的狀況、內心的焦慮等。醫院志工願意傾聽病人的故事，耐心幫助中風病人重新學會吃東西，和志工相處讓病人覺得輕鬆，不像和護士互動所感受到的緊張感。我們認為醫院志工們的表現就如同 Donald Schön 所言實務工作者將實踐過程所發現的問題，成為活化其專業知識的來源（夏林清等譯，2004）。

由於志願服務的從事是透過聲音對聲音、面對面和服務對象互動，必須依照工作角色需求呈現特定情緒，有時必須壓抑個人內心的真實感受，甚至承受接受服務者的情緒宣洩，屬於情緒勞動工作（徐瑞珠譯，1992）。前述醫院志工展現助人熱誠所發揮的正面功能，因為志工熱心奉獻之際，能運用理性調節與管理個人的情緒，才能面對與處理需要協助者的負向情緒並提供他們服務。本文所探討電話關懷

志工（簡稱電訪志工）的助人服務亦具有情緒勞動工作的特質，身處第一線來發掘需要幫助的個案，透過聲音與新住民或其家人作個人接觸，提供他們所需的資訊，加上提供服務與關懷的工作有時容易被人看輕 (England, 2005)，因此電訪志工所需具備情緒管理的能力較其他類型的志工為甚。經過培訓後，其表現必須根據中心所規範的情緒與原則如真誠、同理心、積極傾聽，以建立和服務對象的信任關係。同時，電訪志工必須遵守中心設定的界線，不能涉入太多，免得遭受太大的情緒壓力（王翊涵，2018）。電訪志工如何拿捏工作的界線得以和社工進行業務上的分工，個人情緒管理的情形以及中心所提供的協助，皆是本文探討的重點。

參、研究設計

我們挑選作為研究場域的新住民家庭服務中心，2006 年由臺中市政府社會局提供經費委託一間推動婦女社會福利業務的非營利組織來承辦，中心成員包括一名中心主任、三名社工、以及 16 名志工，其中新住民志工有五名，臺灣籍志工有 11 名。志工服務類型分為機動類與固定類，前者具支援性質包含托育、多元文化宣導、翻譯、活動支援，後者有固定值班時間包含行政、電腦教學、電話關懷。

第二作者於平日工作之餘，到中心擔任機動類志工，中心從事電話關懷業務的志工共計三名，於 2014 年九月至 2015 年底，透過訪談這三位臺灣籍女性電話關懷志工以瞭解她們從事志工的動機、職前與

在職訓練的情形、對電話關懷工作的看法以及實際的作法和經驗等。志工 C 為貿易公司退休人士，志工 D 為中年家庭主婦，志工 E 為護理退休人員。對兩位社工 A、社工 B（分別為現任與前任志工督導）與中心主任的訪談，則是為了瞭解志工的招募、訓練課程內容以及維繫志工的方式。基於保護六位受訪對象隱私的研究倫理考量，文中書寫一律匿名處理（如表 1）。

訪談時間從 1~2 小時不等，視資料蒐集的完整性，再以電話、電子郵件來補充；訪談地點位於中心會談室、中心附近的咖

啡廳等處（如表 2）。訪談後，第二作者將訪談錄音轉譯為文本逐字稿，並請受訪者進行確認與補充。資料分析部分，我們藉由定期討論與反覆閱讀訪談資料，建構適合解釋志工服務經驗的概念—「助人腳本」與「助人實作」。同時也蒐集相關文件包括職前訓練課程資料（如新好幫手志願服務隊）、中心出版資料（如臺中市新住民家庭服務中心成果、志工招募傳單）等，進行資料的交叉檢驗，以提升研究的效度。

表 1 研究參與者基本資料

研究參與者	性別	學歷	婚姻狀態	年齡	中心工作資歷
中心主任	女	碩士	已婚	40 歲	7 年
社工 A	女	學士	已婚	34 歲	4 年
社工 B	女	學士	未婚	31 歲	2 年
志工 C	女	高中	已婚	53 歲	2 年
志工 D	女	學士	已婚	48 歲	7 年
志工 E	女	專科	已婚	56 歲	5 年

表 2 研究參與者的訪談次數、時間及地點

研究參與者	訪談次數	時間長度 / 次	地點
中心主任	3	一小時	中心會談室
社工 A	5	一小時	中心會談室
社工 B	4	一小時	中心會談室
志工 C	4	兩小時	咖啡廳
志工 D	6	兩小時	咖啡廳
志工 E	4	一小時	咖啡廳

肆、研究發現

電訪志工的任務是要向服務對象提供中心的服務資訊，故本文首先就中心的服

務對象與內容加以說明，接著依序就電話關懷志工的招募與培訓、志工對「電話關懷工作」的解讀、志工的助人實作等部分加以分析討論。

一、新住民家庭服務中心的服務提供

根據中心出版的服務成果顯示：中心的服務對象來自於姐妹自行求助、其他機構轉介、以及志工電話關懷發掘，主要接受服務者為大陸籍配偶，以經濟福利協助、情緒心理支持、婚姻與家庭輔導三者為最，中心協助她們面對家庭壓力以及強化家庭功能。隨著新住民服務需求的多樣化，中心透過與其他組織（如社區服務據點、移民署）的合作，整合彼此的資源，以提供更有彈性與品質的服務。

中心提供服務時會加以考慮不同移民團體的特質、身處的社區環境、生活條件以及委託單位的要求。中心主任表示大陸籍配偶關心新移民（註2）福利的取得。她繼續說明：「臺中市有29區，有不同的服務需求與樣貌。屯區主要是工業區，新移民外出上班，提供中文到宅的服務；海線的新移民以越南籍為主，她們對資訊不清楚，有家庭代溝問題；山線如東勢、和平，務農、採收水果，印尼籍姐妹有婆媳問題。新移民的問題包羅萬象，一步步培養新移民解決問題的能力，需要社工的陪伴，例如匯款、使用提款機。……姐妹對中心有高度的期待，例如要先生對她好一點，用演練方式與先生、家人互動，讓兩人對婚姻有目標與共識。除了理解新移民的問題之所在和中心可以幫忙的程度，中心也和其他網絡如移民署連繫，以協助新移民解決問題如身分證的取得。」

中心由於承辦社會局委託的業務與經費補助，社會局補助項目的訂定會影響中心服務內容的提供。中心主任表示社會局

認為不需要辦理的活動如手工藝、廚藝、烘焙、美甲、美容等課程，因此2011年開始中心從辦活動為主，轉變為以新移民家庭為服務的單位，提供親職教育、夫妻親密關係課程等，幫助新移民提升家庭的功能如教養小孩、夫妻相處。關於新住民對中心服務內容轉變的反應，我們將於「電話關懷志工的助人實作」部分加以說明。

為協助新住民適應臺灣社會生活，中心協助新住民及其家庭找到具體實質的經濟補助以緩和其物質生活上的壓力，也提供她們關懷、精神上的幫助，陪伴她們面對家庭人際的困境。中心主任針對所提供的主要服務加以說明：

「經濟福利協助」是看對方的家庭生活是否困苦，如果過得不好，了解他們的收支狀況，社工再評估或推薦可以提供怎樣的資源連結，找到可以申請的補助，有時候也很難有補助。（情緒心理支持）當遇到有些姐妹跟家庭關係處的不好時，心理太過受挫，狀況嚴重就會安排諮商輔導；案件輕微，請志工定期撥打電話關心。「婚姻與家庭輔導」跟情緒支持有點像，不過是延伸出來，當無法也單純的輔導姊妹的話，會看姐妹其他家人的意願，讓家人一起做輔導。

中心提供這些支持性服務用來協助新住民家庭成員學習扮演合適的角色，強化家庭應有的功能，藉以減輕家庭成員間壓力或緊張，增進家庭關係。

二、「電話關懷」志工的招募與培訓

中心志工的招募管道相當多元，如同王翊涵（2018）的研究發現所示，但中心主任會進行面談來篩選合適的人選。社工 B 談到：「主要會在志推中心、中心網站公布訊息，將資訊張貼到社區公告欄，辦活動時會宣導志工的招募，將簡章寄到移民署提供的臺中市新移民名單。」中心主任補充說明：「進行面談，考量工作態度，剔除掉不適合者如來打發時間。」

三位電訪志工表示得知中心招募志工的訊息是來自於社會局網站、住在中心附近，會從事這類型的志工分別是因為藉此工作來發揮自己的專長、想要回饋社會、找到退休後的生活目標。志工 C 為一位擔任貿易公司推銷物品的退休人員，她表示打電話主動尋找需要幫助的人符合自己積極的個性以及原先的工作性質，加上中心的服務時間安排有彈性，不會影響生活作息，所以願意從事此工作。

志工 D 平日為家庭主婦，她說明擔任中心志工的原因：「兒子念了幼稚園，我的空閒時間增加了，加上先生本身是曾受人協助的身障人士，就想說我要當志工，先上網到社會局，結果一查就發現這個中心開始招募志工，加上就在我們家附近，我想說太好了，在地利上很方便，因此就剛好這樣跳進來了。」志工 E 從護理工作退休，想藉由做志工來活化自己，她說：「我已經退休了嘛！人就是要走出來啊！沒有和人家互動，會老化，很快就會失智，要有一個目標，時間到了就會出來，有事情做…中心離家很近，很方便。」

當中心成功招募志工後，接著培訓課程的提供，首先讓志工瞭解電訪的任務，中心主任言簡意賅說道：「就是幫機構找出需要幫助的新移民」。透過對社工 A 與社工 B 的訪談，得知職前訓練課程內容主要以認識中心服務、中心的資源網絡、如何在電話當中建立關係和以同理心來回應新移民。分成兩次的上課，第一堂介紹甚麼是電話關懷，建立如何開啟對話，以「對話」、「探索細節」兩個技巧，原則是傾聽、自我揭露與真誠的態度。第二次上課主要訓練如何以同理心的技巧來回應。除了前述職前導向訓練，中心定期進行在職補充訓練，讓志工們於服務過程中能彼此交流，亦邀請專業講師、資深志工講授。

志工 D 說明參與培訓課程的經驗：「在職訓練部分則是每兩個月辦理一次團督，讓志工聚在一起活動，分享彼此經驗以及討論所遭逢的電訪挫折與問題。中心會辦理研習邀請專業人士，以提升志工的電訪技巧與確保服務的品質。請專業社工師資來講解如遇到簡單的法律問題可以去哪裡尋找資源，或者想申請補助可以去哪裡申請。如經濟狀況不好，但是沒有符合中、低收入標準，還可以去里長那邊申請急難濟助金。」我們發現這些不同階段培訓課程的安排，如同林淑馨（2011）所言，有助於提升志工個人能力、工作技能與人際關係方面的成長。電訪志工的個人成長情形，本文將於「電話關懷志工的助人實作」部分來呈現。

三、「電話關懷」志工的助人腳本與助人實作

電訪志工屬於中心不支薪的成員，仍必須認同組織所分派的任務與角色，才能讓中心業務順利運作。本文以「助人腳本」和「助人實作」的概念，來分析受訪志工的服務經驗。

（一）助人腳本

本文中的「助人腳本」意指志工透過培訓課程，對「電話關懷」工作的目的與適切服務方式之認知。我們分析兩份中心文件包括志工招募傳單、職前訓練課程資料《“新”好幫手志願服務隊》，了解電話關懷志工的服務內容包括主動關心新移民家庭生活、電話關懷初來台之新移民家庭、陪伴新移民抒發情緒、適應生活等。這份工作的主要任務是替新移民及其家庭提供活動資訊以及告知中心的相關服務，主動發掘需要幫助的個案；以傾聽、自我揭露與真誠的態度在電話當中建立關係，以同理心技巧來回應。

志工所認知的「電話關懷工作」之目的與服務方式和機構要求的謀合程度愈高，愈能遵守中心規則、配合組織的分工，如志工 C 與志工 D，她們願意持續擔任此工作；志工 E 則希望給與新住民更多的協助，後來轉任其他類型志工。志工 C 認為電話關懷工作主要是撥打電話詢問對方的需求與問題所在，如工作的尋找、機車考照的學習、法律服務資訊的提供。志工 D 最早從事電話關懷的工作，她認為電訪志工主要是關心來到臺灣的新移民，提供她們資訊，讓這些到臺灣的新移民有

個可以喘息與求助的地方。志工 E 希望直接幫新移民解決問題，她說：「感覺很無力，幫不上服務對象什麼忙，她就是一直有問題，頂多就是 pass 給社工，我也沒有辦法幫到她，後來我就決定轉成機動的（志工）就好…之前打電話時，對方姐妹不會說中文，有時候都不知道怎麼跟她解釋，更不要說要進一步瞭解她的生活狀況了，常常不知道，對方有沒有聽懂你在說甚麼。」志工 E 之所以會有無力感，就像洪素宜（2010）的研究指出志工會因為服務理念和機構不同而失去對機構的支持動力，志工 E 後來轉為從事機動類志工，幫忙中心季刊發送等工作。同時也凸顯臺灣籍志工缺乏使用該國語言和新住民溝通的能力，這部分社工 B 提到之前有新移民來參與，但是很快就流失，所以現在沒有培訓新移民做電訪志工。

（二）助人實作

「助人實作」指的是志工從事電話關懷工作的實際做法、因應策略、處理伴隨而來的各種情緒以及反省。電話關懷志工每週提供三小時的服務時間，根據中心給的名單來撥打電話，提供新住民家庭所需的訊息。

當被問到如何開啟和這些與自己文化背景迥異的新住民談話時，受訪志工表示首先會說明自己代表的單位並以容易回答的問題來減輕服務對象的不安：「我們是市政府委託的中心來關心新移民在臺中的生活，目前在臺灣生活多久了？是否有遇到甚麼問題？生活還習慣嗎？」然而，她們發現這些號碼的錯誤率頗高，電話撥打

過程中最常遇到的是空號。中心主任表示電話關懷的名單來自於社會局與移民署的提供，中心首先會寫明信片通知名單上的家庭表示其資料是政府部門所提供，將會打電話關懷與訪視。電話關懷視其狀況給與簡單的關懷或進一步的協助，若是電話無法順利溝通，再帶通譯人員進行面訪和家訪。

前述電訪志工反映的電話撥打問題可能是與社工的溝通不良所致，如志工 E 的訪談所示。志工 E 說：「有次（社工）叫我打電話問名單上的資料，沒有跟我解釋為何要這些資料，導致姐妹問我說要這些資料幹嘛時，我答不出來，有被懷疑的感覺。到最後，我也不知道幫忙做這件事的意義何在。」

除了主動發掘需要協助的新住民家庭，志工 C 與志工 D 提供新住民資訊的服務過程中，她們皆談到自身情緒管理的經驗以及對電訪工作的反思。志工 C 以曾經處理的個案來說明：「一個單親媽媽他們家小朋友是剛從菲律賓過來，然後讀小一，當初是我幫她，因為她告訴我讀安親班很貴，一個月要八千塊，因為她在做清潔工的工作，薪水比較低…我幫她找門諾教會，打電話跟對方講，把狀況跟他們說，拜託他們幫幫忙，後來就有幫她（小孩）去讀免費的安親班。」志工 C 表示需要接受他人的負面情緒的傾倒與抱怨，這是她有時難以排解的困境，她說：「打過去也不是本人接的，像上次有一個是先生接的，因為（先生）本身的經濟就不 OK，他就開始抱怨，聽他把這些話講完，都已經過了半個多小時了，很累啊！」但有成功

經驗的支持，如接受對方的答謝，以及從中獲得成長，所以繼續當志工。她談到看了這麼多人（服務對象）之後，加上志工培訓有學過同理心這一塊，學會站在對方的立場想，和先生、小孩關係變好，過得比較快樂。

同樣的，志工 D 謹守中心設定的界線，將電話訪視中無法處理的個案轉介紹給社工，之後社工會安排面視，面對面釐清服務對象的問題，如個案和人簽借據、申請補助、婚姻問題等。但我們發現志工 D 涉入個案情境太深，不像志工 C 能平衡正負情緒、改變想法與做法，故志工 D 會遭受過大的情緒壓力。志工 D 說道：「有遇到一個個案，她是和先生離婚了，孩子的撫養權在先生手上，可是姐妹還是有每個月寄錢給前夫讓孩子的生活環境好一點。但是姐妹打來就一直哭，說她去看過孩子和她前夫的生活環境，發現環境很雜亂，貌似很多龍蛇雜處的人居住在一起，有甚麼喝醉酒的，姐妹就一直哭，我因為感受到對方的情緒就也忍不住跟著很難過，甚至覺得很悲傷，感覺自己很難將這樣的情緒排除掉，也會覺得相當難過。」志工 D 同情這位新住民姐妹，為她的遭遇感到難過，心情也跟著受到影響。在這樣的情況下，有時會偏袒服務對象，扭曲對方所說的情形，反而無法了解實情（蔡秀玲、楊智馨，1999）。訪談後續處理此個案的社工 A，發現確實如此。

我們是有了了解整個姐妹的狀況，到底姐妹給了先生多少錢，據我們知道姐妹給先生每個月一萬五，雖然聽到姐妹說小孩

和先生與一群遊民住在一起，但這件事我們還要再進一步評估，可能還需要再跟律師交談才會曉得。法律上，先生並沒有做傷害小孩的事，的確先生較有能力照顧小孩，所以這件事情，我們先給姐妹情緒上的支持，小孩的方面我們需要跟律師做溝通，看怎樣才能幫助到姐妹。（社工 A）

這件事發生之後，志工 D 談到覺察自己情緒的情形，以及目前關心姐妹之際，學會發揮理性來判斷她們的處境。她說：「自己容易受到服務對象情緒的影響，有時會造成自己的情緒低落，容易遭受新移民姐妹家人的懷疑。……現在想要知道姐妹的困難所在，所以會比較深入去想一件事，會先冷靜下來，讓自己沉澱了兩、三分鐘之後，腦子會在想說怎麼回她，會比較 OK。」

相較之下，志工 E 能夠和新移民姐妹的公婆聊天，發揮同理心了解公婆的感受，忍受對方的負面情緒，但不會受到對方的影響，繼而藉由對話來增加自己對個案的理解以及協助對方澄清問題找到癥結。

如果沒有遇到姐妹本人接電話的話，我就會先和她的公公或婆婆聊天，這樣除了可以了解姐妹在這個親人眼中的家庭情況，比如說婆婆在抱怨姐妹家裡的事情沒處理好啊，一直想去工作啊甚麼的，我會先從中發現這婆婆說出姐妹有做好哪些事情啊，再去跟婆婆解釋說姐妹如果不懂可以如何教她或者和她溝通。如果是遇上媳婦已經跑的，這類型的公婆通常不是不想

說，就是會跟你抱怨姐妹如何、如何，可是也沒關係，就聽他們說。（志工 E）

電訪志工 D 經由實踐助人工作所發現的錯誤，進行自我反省，學會發揮理性來判斷服務對象的處境。志工 C 和志工 E 在電訪過程中會應用培訓課程學到的同理心回應服務對象、建立信任關係，志工 E 會藉由和姐妹公婆的聊天來瞭解姐妹在家中的情形就像 Mellow (2007) 研究中的醫院志工從與病患家屬的互動來瞭解病患的狀況。為了讓志工獲得情緒的紓解和壓力的釋放，中心會為志工舉辦聯誼活動，擔任志工督導的社工 A 亦會與這些志工討論個案的處理情形，提供諮詢。社工 A 談到：「打電話有壓力，需要有技巧的聊天，中心有提供 12 小時的電訪培訓，還有電訪的見習。……有時候志工批判性的價值觀會出來，會有價值衝突，（志工）應該要尊重新移民家庭的生活。」她也無奈的說道：「這樣的工作是勞心勞力的，因為進入個案的生命經驗，不被影響是有點難，有時會不自覺情感投入與對個案作價值判斷『她這樣子，還要我們幫助她？』。所以要與同儕、督導討論，找到自己的生命價值，調整與拿捏界線。有奶粉的需求，幫她找資源如食物銀行。……大家不看重社工專業，（社工）擔負很多責任，出事，家庭沒有要負任何責任嗎？」

綜上所述，電訪志工服務過程的困擾主要來自於撥打電話的錯誤率高、自身的情緒耗竭，助人所獲得的快樂是做下去的動力。影響她們從事助人工作的因素包括個性、生活經驗、對中心賦予任務的認同、

與社工的溝通、以及中心的服務內容。中心業務自 2011 年後，從舉辦活動包括手工藝（串珠、拼布、編織等）、烘焙、廚藝、美甲、美髮等轉變為以個案服務為主，中心服務內容轉變的衝擊，資深志工 D 的感受特別深刻，她談到新移民偏好技能性的服務內容和社會局強調的新移民家庭培力取向服務有所出入，誠如李佳純（2008）指出社會局透過補助計畫服務項目的標訂會讓承辦中心業務的機構在方案的推動上覺得力有未逮。

自從社會局把活動停掉之後，我發覺很多姐妹都會打電話進來問，你們中心是否有哪些免費的課程可以學，想說她本身就住在附近，希望機構可以提供課程。因為政策的關係，我們就只能告訴她們有哪些據點有，請她們過去這樣，我覺得蠻可惜的。（志工 D）

伍、結論與建議

本文的新住民家庭服務中心主要服務對象為大陸籍新住民，她們尋求的服務項目以經濟福利協助、情緒心理支持、婚姻與家庭輔導三者居多。電話關懷志工協助中心發掘需要幫助的個案，提供新住民及其家庭資訊與情感的支持。

受訪的電訪志工從社會局網站、住在服務機構附近獲得中心招募志工的訊息，她們因為退休或身為家庭主婦有餘暇來從事志願服務工作，從中找到生活目標、回饋社會、發揮自己的專長。透過中心的培訓課程，大部分志工瞭解身處個案服務的

前端，電話關懷的任務在於撥打電話詢問新住民姐妹的需求與問題所在，提供她們所需要的資訊，並將無法處理的個案轉介給社工，社工再進行面訪來幫助她們澄清問題癥結，提出解決問題的建議。電訪志工以同理心來回應服務對象進而建立信任關係，服務過程的挑戰來自於撥打電話號碼的錯誤率過高、遭受對方的抱怨或質疑、受到對方負面情緒的影響、無法進一步為對方解決問題，故中心的志工督導會和志工討論個案的處理情形，如避免評價、同情式的傾聽，協助她們獲得情緒的抒解和壓力的釋放。

這些電訪志工就像 Donald Schön 所言會藉由反思工作中的問題來活化專業知識的實務工作者，除了個性、生活經驗、對組織任務的認同、與社工的溝通等因素，影響她們助人實作表現的原因尚包括中心服務內容的轉變。中心承辦臺中市社會局委託的業務，自 2011 年起從技能性的服務內容轉變成培力新住民家庭的服務取向，志工表示這樣的改變讓想來上技能課程的姐妹感到失望，限制姐妹對服務內容的選擇，以致於來中心的姐妹變少了。雖然服務對象的感謝、家人關係的改善、以及中心富有彈性的工作時間讓電訪志工願意持續從事此助人的工作，但在與自己文化背景迥異的新住民互動之際，仍需要具備多元文化的素養，和她們的溝通才能更順暢。文末建議未來中心提供的培訓課程應加強臺灣籍志工對新住民文化與價值觀的了解，以及招募新住民志工加入電話關懷的服務工作。

（本文作者：張雪君為國立臺中教育大學區域與社會發展學系副教授；許佳琪為國立臺中教育大學區域與社會發展學系碩士）

關鍵詞：新住民家庭服務中心、電話關懷志工、志願服務、情緒勞動

註 釋

註 1：臺中市社區新住民關懷據點包括：陽光婦女協會（西區）、親子閱讀協會（豐原區）、新移民關懷協會（南屯區）、春天女性成長協會（東勢區）、喜樂文化推廣協會（太平區）、娘家關懷協會（潭子區）、艾馨婦女協進會（大肚區）、優質家庭教育發展促進會（大雅區）。

註 2：「新住民家庭服務中心」當時稱為「新移民家庭服務中心」，故文中受訪者皆以「新移民」來稱呼服務對象。

參考文獻

- 王翊涵（2018）。與姐妹志工一起工作：新住民家庭服務中心支持性志願服務初探。《社會政策與社會工作學刊》，22(2)，49-94。
- 李易駿（2011）。《社會福利概論》。臺北市：洪葉文化。
- 李佳純（2008）。《政府與非營利組織治理網絡建構之研究：以台北都會區新移民為個案的觀察》（未出版之碩士論文）。國立中央大學，中壢市。
- 吳敏欣（2009）。從某新移民協會的自助歷程談起。《社區發展季刊》，125，356-367。
- 林育陞（2014）。東南亞外籍配偶在臺同儕支持網絡之研究。《社區發展季刊》，146，243-261。
- 林勝義（2006）。《志願服務與志工管理》。臺北市：五南。
- 林淑馨（2011）。《非營利組織概論》。高雄市：巨流。
- 洪素宜（2010）。《生命線志工督導員服務學習歷程之研究》（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 莊函綦（2010）。《高雄縣新移民福利服務輸送體系之研究》（未出版之碩士論文）。義守大學，高雄市。
- 徐瑞珠（譯）（1992）。《情緒管理的探索》（原作者：A. Hochschild）。臺北市：桂冠。
- 曾中朗、楊筱雲、王琇誼（2007）。外籍配偶家庭服務中心運作現況與展望。《社區發展季刊》，119，5-19。

- 蔡秀玲、楊智馨（1999）。情緒管理。臺北市：揚智文化。
- 蔡培鈺（2015）。高雄市新住民家庭服務中心執行成效之研究：兩種經營模式的比較（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。
- 夏林清等（譯）（2004）。反映的實踐者：專業工作者如何在行動中思考（原作者：D. Schön）。臺北市：遠流。
- Cordero-Guzman, H. R., & Quiroz-Becerra, V. (2008). Community-based organizations and migration in New York city. In J. DeFilippis, & S. Saegert (Eds.), *The community development reader* (pp. 111-120). New York, NY: Routledge.
- England, P. (2005). Emerging theories of care work. *Annual Review of Sociology*, 31, 381-399.
- Martin, N. (2012). “There is abuse everywhere” : Migrant nonprofit organizations and the problem of precarious work. *Urban Affairs Review*, 48(3), 389-416.
- Mellow, M. (2007). Hospital volunteers and care work. *The Canadian Review of Sociology and Anthropology*, 44(4), 451-467.