

# 全球化的跨國勞動力— 外籍看護工在長照機構之情緒勞動

王潔媛

## 壹、前言

在全球化影響下，當代國際間的政治與經濟成爲關鍵性的議題，例如對資源分配效能之改善及生活品質提升的承諾，其他尚有經濟上的移轉及爲緩解在特定職業上人力短缺的移民政策（Stiglitz, 2006; Browne & Braun, 2008）。從雙元勞動市場觀點檢視勞動力的國際遷移，並非因爲輸出國的低薪或高失業率等推力因素所致，而是輸入國在經濟發展過程中所不可避免的移工需求（Piore, 1979）。雙元勞動市場更進一步指出，當勞動力短缺時，雇主提高本地勞工薪資是一個代價高昂的因應手段，而更簡單的、更廉價的解決之道是引進外籍勞工，因爲外籍的勞動人口可以接受低薪的底層工作，同時亦可避免經濟、社會結構的膨脹問題。

人口老化所引發的照顧需求導致結構性的人力短缺中外皆然，且成爲推展服務主要困境。沈珍榮（2010）的研究指出，韓國政府當初預計在長期照顧領域需要約

5 萬名照顧服務員，結果實際培養了 45 萬名，但真正投入長照職場上工作者僅 12 萬餘名。在照顧人力需求的壓力下，照護體制政策及環境必須有所回應，指陳出照護工作在國家政策引導下，藉由引進低成本的外籍勞工來平衡照顧缺口的窘境，而此策略在世界各國普遍可見（Hochschild, 2000）。

在工業化及現代化的影響下，促進全球化的發展，對於已開發國家及開發中國家在長期照顧的勞動力或直接照顧者需求上產生多面向的動態移轉。Stiglitz（2006）提出「經濟全球化」的概念，意指「世界各國在經濟上藉由商品、服務、資本，甚至是勞動力流動的增加，有更緊密的結合。」因此，在時空變遷發展下所形塑的勞動力又呈現出哪些內涵，不僅對長期照顧的人力運用及發展有密切關聯，更牽涉到國與國之間的互動及未來發展。

檢視我國長期照顧制度的發展，近年因服務需求量大提昇，更彰顯出「充實長照服務人力議題」之迫切性。加上老人

照顧需要工作人員日以繼夜的投入，這也是照顧單位需要懇求外籍工作者協助的主因。檢視我國現有長期照顧各類專業人力中，實際從業人員與未來推估所需人力之差距顯示，以照顧服務員之供需差距最為嚴重，服務需求人數的推估及訓用之落差是我國目前在發展長期照顧人力上難以突破之困境。根據吳淑瓊（2013）等人的研究指出，在照顧服務人員訓練計畫執行下，每年約有 5,000-10,000 人投入訓練，領有技術士證照者有 21,407 人。雖然目前結訓的人數超過七萬人，但實際從事照顧的工作者卻僅有 24,188 人，僅約參訓人數的三分之一。

根據衛福部 2016 年實施長照保險涵蓋率 70%推估，尚須充實照顧服務員 30,912 人，社工人員為 2,559 人、護理人員為 5,668 人、物理治療人員為 705 人、職能治療人員為 1,686 人等。而由目前照顧服務員 8,149 人來算，等同於還須增加現行服務員人數的 3.7 倍（衛福部，2015）。雖然 2014 年通過照顧服務員教育訓練人數為 19,365 人，但與 2014 年相較，居服員人數僅較 2013 年增加 212 人，而 2015 年也僅較 2014 年增加 474 人，照顧服務員成為拿到證照卻也不願從事的工作，政府也開始積極規劃相關配套，以增加投入的誘因，但成效仍有限。

在此困境下，外籍看護工的引進對於正在發展制度化的長期照顧服務而言，是否已成為必要的措施，檢視我國自開放外籍看護工，執行的過程中卻也屢遭質疑。若照顧工作具有「選擇性」與「市場性」，

對於照顧行為的角色與成效會產生那些變異？而有酬的照護勞動在社會分工下所呈現的真實面貌的特性又為何，皆會成為影響長期照顧品質之關鍵因素。究竟國家在依賴這些移工對持續增加的衰弱老人提供必要照顧的同時，具備了何種優勢及劣勢？又有哪些機會與挑戰？對國家社會照護所造成的變遷，其內涵相當值得深入探討。

對機構而言，期待藉由外籍看護工的穩定人力以提供有品質的照顧的同時，又對機構的團隊分工與照顧管理，形成那些挑戰？我們應如何有效的回應？面對持續增加的外籍看護工，已成為高齡社會中無法迴避的議題，故本文將以長期照顧機構為背景，檢視情緒勞動對照顧工作的影響，以了解在現有的照顧角色是如何受到特定的社會制度及文化脈絡之影響，並能引起社會對此議題之討論及重視。

## 貳、高齡社會的長期照顧勞動力

人口老化帶動了對直接照顧人力的龐大需求，在已開發國家中，持續增加的女性移工，即為回應其照顧需求。無論中外研究皆顯示，機構共同面臨的困境即為照護人力的高流動率，以美國的護理之家為例，照護人員的高流動率為 40%~75%，也成為機構管理的主要問題（Jiska, 1997）。長期照護機構人員的高流動率，對於提供持續性照護及在住民建立關係上易造成負面影響；工作人員的高流動率所造成的人員異動，容易使認知障礙的住民發生定向

感混亂的情形。除此之外，工作人員高流動率會增加在職者的工作壓力，因為他們必須負荷更大的工作量，雖然有新進人員的加入，但是因為熟悉工作內容及訓練需要一段時間，反而會減低工作士氣，甚至造成更多人員離職，形成嚴重的惡性循環（Jiska, 1997; Tai, Bame & Robinson, 1998）。

臺灣長期照護機構也面臨人員高流動率的挑戰，在 1980 年代中期從新興工業化經濟體，轉成高所得的經濟體。在此情況下，高所得及高教育程度的臺灣人民，不願再從事艱苦、危險及工作環境差的辛苦、骯髒、危險「3K 產業」工作《3K 即「骯髒」(汚い, Kitanai)、「危險」(Kiken)、「辛苦」(きつい, Kitsui)》。加上 1980 年代後期，臺灣開始有基層勞力供給不足的現象，在國家尚未有外勞政策的情況下，即使政府尚未開放引進，已有國內廠商即已僱用外籍勞工。

營造業或製造業為節省成本而競相引進外籍勞工，1989 年 10 月行政院勞委會為因應國內勞動力短缺，核定「十四項重要工程人力需求因應措施方案」，讓十四項重要建設得標者，可以專案申請引進外勞。並陸續自泰國、菲律賓、印尼、馬來西亞、越南及蒙古等地開放引進外籍勞工，以暫時協助產業及家庭解決勞力不足之問題。後於 1991 年 10 月再頒布「因應

當前人力短缺暫行措施」，適用對象擴大至紡織業、金屬基本工業等民間「六行業十五職種」（郭林璋，2004）。此為臺灣首度在正式政策之下開始合法引進外籍勞工，申請適用對象僅限於工業、工程等行業。

1992 年 4 月 23 日頒佈「因應家庭照顧殘障人力短缺暫行措施」，開始開放外籍看護工申請（蔡孟良，2001），之後擴及至家庭及機構的看護工，並於 1999 年開放於公私立老人機構，期能暫時緩解本國人力無法互補之困境。依據統計資料顯示，2003 年在臺之外籍看護工有 115,724 人，家庭幫傭有 4,874 人，兩者合計共有 120,598 人。截至 2015 年 4 月底，在臺之社福外籍勞工已增加至 227,849 人，看護有 225,637 人，養護機構看護有 13,444 人，外展看護有 31 人，家庭看護有 212,162 人，家庭幫傭有 2,212 人（勞動部統計資料庫，2015）。

為何我國所需要引進更多的外籍看護工？根據王雲東、薛承泰、鄧志松等人（2012）針對我國失能及失智人口所需的照顧服務人力進行推估，以 2011 年機構式照顧服務員為例，需要 8,270-11,519 人，以 2028 年機構式的照顧服務員為例，則需 15,635-21,795 人，低推估至高推估的數據詳如表 1，目前從業人員的現況來看，則以護理人員及照顧服務員之缺額最為嚴重。

表 1：照顧服務員需求人數表，2011 及 2028 年

單位：人

年分	居家服務照顧服務員		機構照顧服務員		總計	
			低推估	高推估	低推估	高推估
2011	低推估	6,604	8,270	11,519	14,874	18,123
	高推估	33,017			41,287	44,536
2028	低推估	11,450	15,635	21,795	27,085	33,245
	高推估	58,469			74,104	80,264

資料來源：王雲東、薛承泰、鄧志松等人（2012）

我國從正式開放引進外籍勞工，經歷了禁止、開放、擴大階段，尚有突發性受到國家之間政治與外交事件影響而緊縮，截至 2015 年，已有近 23 萬「社福外勞」，外籍看護工在實際運用及管理上卻出現難以跨越的挑戰。多年來官方說法都是要抑制外勞的增加，國內勞工團體亦不斷質疑外勞所產生的「替代性」影響，然外勞的人數持續攀升，導因於社會印象認為外勞「俗又大碗」。劉梅君(2000)甚至主張「廉價」的外勞是其在臺灣的「生產」與其母國的「再生產」分離之下成本錯置的計算所致。在上述複雜因素及論述交互作用影響下，指陳出外籍勞動者管制作業及過程之繁複性，不僅考驗國內勞動市場的穩定機制，更對國家機器在全球化過程衝擊下的控管能力提供驗證的機會。由此可知，

外籍勞工的政策牽涉面向極廣，須考量的包含了產業政策、勞動關係、移民政策及外交政策及全球化趨勢下國際勞工移動。

影響長期照顧勞動力的發展因素多元，包含全球化、人口老化及移民等結構性因素。從下圖 1 可知，在人口老化的趨勢下，已發展國家中為符合需求，持續依賴移民之女性，而此就業機會更是連續性的擴展了女性的遷移(Browne, C. & Braun, K. 2008)，甚至形成了全球照顧鍊。持續有更多的移工投入第一線的直接照顧者，面對工作人力的短缺，選擇國際移工是最好的方式嗎？每天面對身心障礙及失能老人提供密集性照顧，其勞動經驗及因照顧失能、失智住民所引發的負荷及情緒勞動，卻極少獲得社會重視，更遑論能獲得必要的教育及支持。

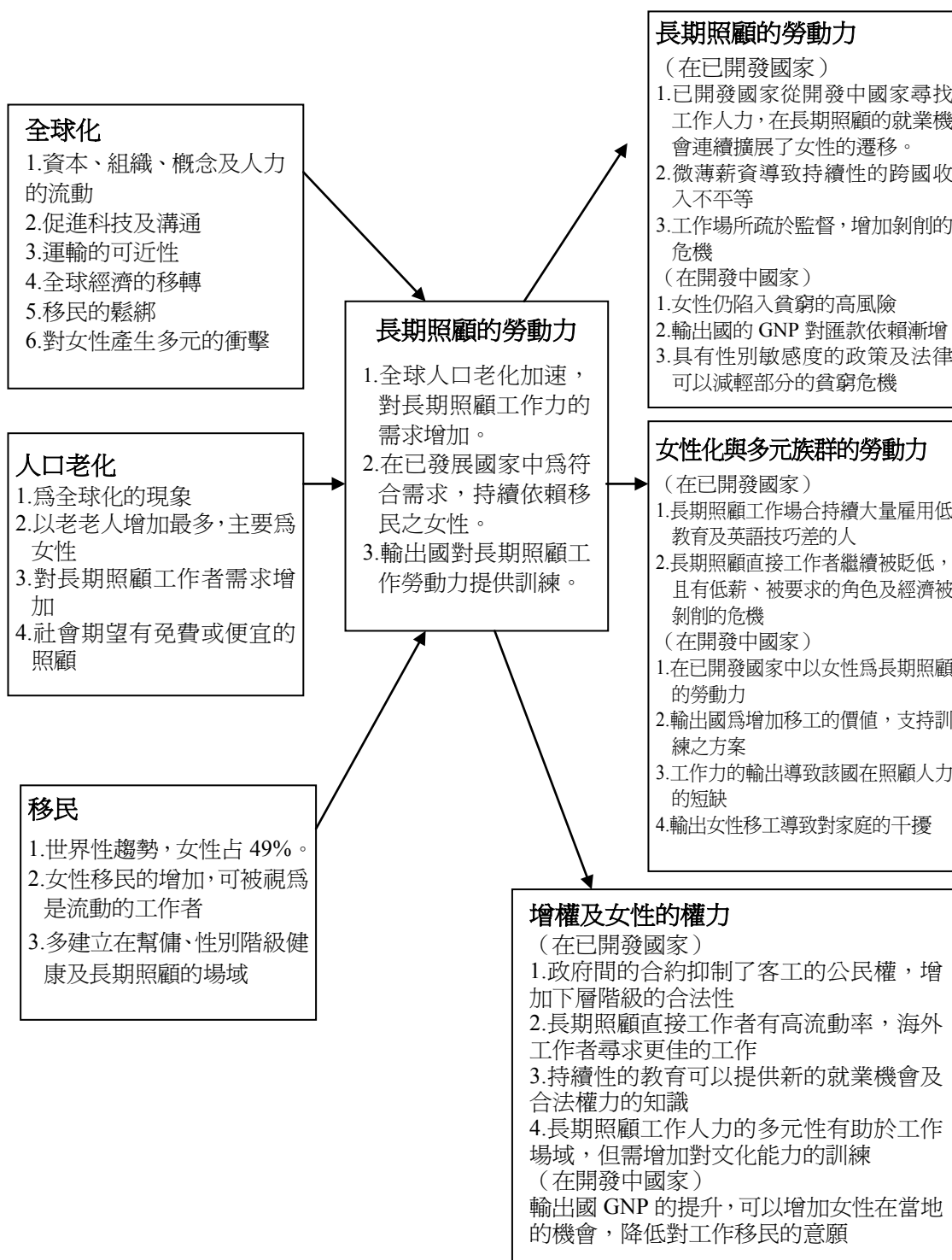


圖 1：人口老化、全球化、移民與長期照顧的勞動力

資料來源：Browne & Braun. (2008)

根據社家署（2015）對老人福利機構工作人員的統計資料可知，目前機構共有 29,174 名工作人員，其中外籍看護工共有 5,373 人；依比例計算可知，在機構的照顧團隊中，每五人中就有一名外籍看護工，協助各項直接照顧工作的執行，無論在數量及工作內容上都是相當重要、不可或缺的工作團隊成員。李碧涵（2002）進一步指出，在二十一世紀新的就業關係下，可能會面臨新的改變及挑戰？調整必須仰賴勞資雙方的協調及合作、政府的支持才能完成。不僅是因當前的工作更需要勞工的注意力、創意力及人際溝通能力；另一方面企業的持續獲利是鑲嵌於社會整體的發展上，包括勞動力、政府政策及社會文化等制度。因此，在勞、資、政三方之間，顯然須發展出更制度化、加強三方合作對話的合作夥伴關係。此觀點亦能呼應在全球

化影響下長期照顧勞動力之發展現況，在勞、資、政等利害關係人之合作下，才有創造支持網絡的可能性。

## 參、外籍看護工成為長期照顧的產業後備軍

### 一、我國外籍看護工的現況

我國引進外籍看護工至今，從初期設定的補充性的「客工」為定位，至今已成為我國提供照顧服務的重要來源（勞動部，2014），甚至是長期照顧機構難以替代的特殊勞動力。究竟社福類的外籍看護工的工作場域及勞動處境有何特殊性，而此特性對照顧關係及照顧品質的影響為何，卻很少獲得重視及討論。

表 3：臺灣外籍看護工 101 年底至 104 年 2 月底人數

年 度	社福外籍勞工	看護	養護機構看護	外展看護	家庭看護	家庭幫傭
2012 年底	202,694	200,530	11,157	—	189,373	2,164
2013 年底	210,215	208,081	11,822	13	196,246	2,134
2014 年底	220,011	217,858	13,093	32	204,733	2,153
2015 年 1 月底	221,709	219,552	13,192	31	206,329	2,157
2015 年 2 月底	224,027	221,854	13,274	31	208,549	2,173
2015 年 3 月底	226,161	223,949	13,288	31	210,630	2,212
2015 年 4 月底	227,849	225,637	13,444	31	212,162	2,212

資料來源：勞動部統計資料庫（2015）

在老人福利機構的外籍看護工多具有何種特質？羅紀琮、尤素娟、吳淑芬（2007）針對外籍看護工照護對象初探的研究結果

發現，在機構中服務的外籍看護工其學歷高於本國籍看護工許多，年齡則顯著較低。就各國在臺外勞之行業結構而言，主

要的變化在於 1995-2003 年間，大多數從事製造業工作轉變為大多數從事家庭及個人服務業。檢視行業的結構變化可知，多數新增在臺外勞是來自印尼與越南的婦女，主要從事的看護工或幫傭的家庭服務工作 (Tsay, 2003)。

有關聘請外籍看護工的國籍選擇，蔡清龍 (2007) 指出印尼與越南女性勞工的增加主要是臺灣人口對於照護服務需求的上升，較少是因雇主對勞工種族背景偏好改變。表三為勞動部針對我國截至 2015

年底的外籍勞工人數統計，共有 551,596 人。外籍勞工可區分為養護看護工、外展看護工、家庭看護工及家庭幫傭等，共有 220,011 人，本文所之探討係以社福外籍勞工為主。根據勞動部 2015 年 4 月針對產業及社福外籍勞工人數之統計可知，我國看護工共有 251,637 人，社福外勞依國籍區分，則以印尼籍的 17 萬 7,799 人居首，占 79.36%；依序為菲律賓籍的 2 萬 5,429 人居次占 11.35%，國籍的分布詳見下圖 2 說明。

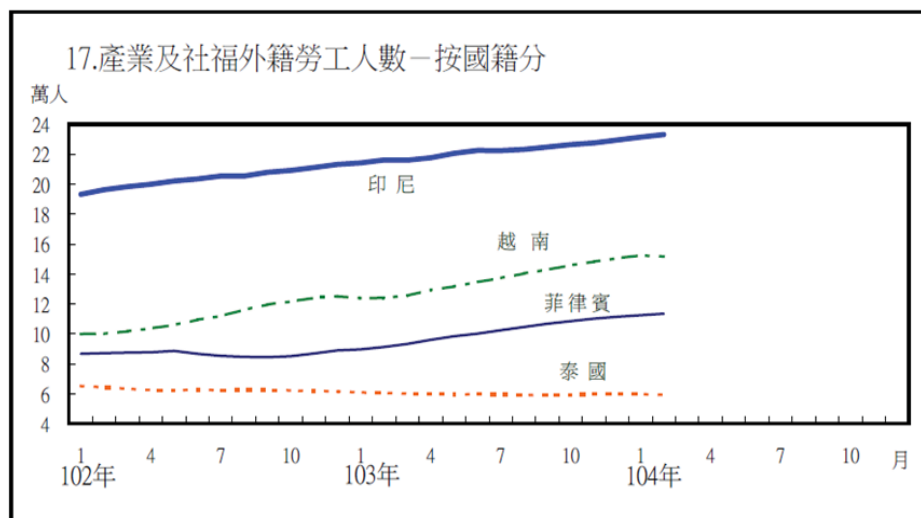


圖 2：產業及社福外籍勞工人數—依國籍分

資料來源：勞動部，勞動統計月報 (2015 年 03 月)。

根據蔡清龍 (2007) 研究指出，外勞在臺灣的社會網絡最主要的是來自相同國家的人們往來，在臺灣的東南亞移入人口除了外勞之外，就是近十多年來不斷透過結婚而移入的配偶。唐文慧與蔡雅玉 (2000) 及王宏仁 (2000) 亦有相同發現，

說明亞洲女性勞動移民的特色為依賴社會網絡關係，透過原居地的網絡關係，如親屬、鄰居、同鄉等，透過姐妹做夥移民的方式，在移入地又再生成新的社會網絡，由此可知，此網絡成為亞洲女性勞動移民重要的社會資本。

## 二、照顧工作的內涵

照顧工作究竟應如何定義？Folbre（2006）指出在照顧品質上的利害關係，是由照顧工作的提供者及使用者雙方所共享。眾人在檢視照顧品質時多以服務提供者為單一焦點，易忽略服務使用者的特質與互動能力及機構所提供的支持對照顧工作成果的影響。藍佩嘉（2009）指出照顧工作不能僅以二元思考之框架予以看待，如公與私、有酬或無酬、愛與金錢等框架，須進一步檢視照顧工作是如何受到特定的

社會制度及文化脈絡之影響。

Folbre（2006）將市場上的照顧關係區分為四種類型，將照顧工作區分為「無酬的工作、無酬的服務、非正式市場就業及有酬的工作」。每一類別又可區分為直接照顧及間接照顧，內容說明如下表四。其中，直接的照顧包含個人的及情緒的互動，間接的照顧則是指對所有直接照顧工作所提供的支持，同時也因為直接照顧工作的品質不易監督或以詳盡的契約來範定。因此，社會規範或是個人的表現對於照顧品質有重要的影響。

表 4：照顧工作的分類及案例

	直接照顧工作	間接照顧工作
1.無酬的工作	協助老人餵食及洗澡	準備食物、洗衣及清掃
2.無酬－維持生計的生產		生產食物或自己消費，收集木材或攜帶水
3.非正式市場工作	家庭照顧者	家僕、在小型的服務企業中有酬或無酬的工作者
4.有酬的工作	老人照顧工作者	護理之家的行政人員、食物服務、門口的警衛

資料來源：Folbre, N. (2006).

老人照顧工作為一人力密集的產業，在照顧提供上強調個別化之需求，外籍看護工不僅要回應失能老人在照顧及生活上溝通的需要，其成效也將連帶影響其工作適應及與雇主、同儕的互動關係。因此，社會大眾及相關團體對外籍看護工的認知及實踐形式，反映出在種族、階級、性別之刻板印象，更成為商品化操作的具體範例（龔尤倩，2002；藍佩嘉，2009）。

同時，勞工是照顧工作中最重要的投入，但卻不是唯一的影響因素，提供照顧服務所結合的素材包含了「物理的、環境的、社會的及人力資本」。照顧服務員的勞動情境及人力資源，亦受到機構規模差異性之影響，所能提供的奧援亦有所不同。機構規模愈小者，管理者對於照顧服務員工作的獨立性期待較高（劉焯珮，2008），而機構的經營型態與照顧服務人員的人數

皆與技術性護理活動相關。由此可知，機構規模大小為人力資源運用之重要變項，影響機構的管理型態與成效。其次，導致員工流動的因素包含不適宜的訓練及繼續教育，變動的工作分配、做決策時的限制、督導時知覺到缺乏價值及尊重、沒有機會進行專業的成長及促進其生涯等多元因素 (Eaton, 2002; Mickus et al., 2004)，指陳出照顧工作的動態過程與其複雜性。

員工頻繁流動所帶來的後果有哪些？Bowers et al. (2000) 指出流動率對照顧品質的影響，易對住民照顧的連續性及照顧關係造成干擾，會減少以住民需求為核心的照顧及滿意之機會，唯有促進直接照顧人員及行政者的穩定性，才能顯示出對品質的承諾。究竟要如何才能改善服務人力的留任問題？Stone & Wiener (2001) 指出要能成功的招募及留任第一線的工作者，取決於許多的相互依賴的因素，包含(一)社會對照顧的價值；(二)當地的勞工市場狀況，包含薪資水準、失業；(三)長照的管理及可補償的政策；(四)中央及地方工作力的人力資源部門；(五)移民的政策。因此，在推展長期照顧服務的同時，需對上述的困境予以回應，並發展出能適用於我國促進人力發展的具體策略，才能進一步對機構服務品質提升有所助益。

## 肆、照顧工作與情緒勞動

### 一、長期照顧工作的勞動情境

長期照顧機構之照顧工作之性質多屬庶務性、半專業，每日工作時數為 8 至 12

小時，外籍看護工不僅要執行最基本的日常生活照顧，更涵蓋一般性、甚至是技術性護理的照顧工作。隨著平均餘命增加，機構內的失智住民比例也漸增，住民多為中、重度失能、失智患者，服務對象多有認知障礙或聽力受損、不易溝通的特性，照顧工作場域具負擔性及連續性，無法僅由單一專業完成上述所有的照顧工作。因此，工作人員提供不同失能程度及病程的照顧時，若無法掌握住民生活史與疾病史、家庭史等資訊，在工作中很難回應住民與家屬對個別化的期待及差異性需求的回應。

照顧品質之優劣深受第一線的照顧人員與住民互動結果之影響，照顧人員不僅要面對失智住民在情緒及行為上的需求，尚需具備回應住民出現有攻擊的行為，或是因日常生活的活動功能低落的能力，而這些徵狀與工作人員的負荷呈現顯著相關 (Miyamoto et al., 2010)。除此，雖然在法令規範要求機構需有「充足的」員工，以提供護理及維持住民實務上生理、心理、社會最高層次福祉所需的服務；然而，勞工短缺卻是長期照顧領域中是最主要的問題。外籍看護工在本籍照顧服務員留動率高的影響下，成為機構中主要的第一線直接照顧者，面臨機構人力不足或是流動的壓力，更加深目前留任員工在執行照顧工作時情緒勞動上的負荷。在每日在長時數工作中，尚須兼顧與互動的對象如住民及家屬等外部顧客，到機構內部團隊人員的頻繁聯繫，這些都是很大的挑戰。

檢視照顧者與失能者的互動與照顧關

係，首重溝通能力。外籍看護工在執行照顧工作時，首先面臨語言及溝通的問題與工作角色差異之限制，如何妥適回應住民的情緒及行為至今仍是機構很大的課題。然而，外籍看護工是否具有回應的能力？回應的結果對照顧工作提供與互動又造成哪些影響，這些議題在機構中並未獲得應有的重視。「語言」是外籍看護工最常被質疑的，並非是照顧技巧不足，無論是機構工作人員或是家屬都因外籍看護工語言之能力，影響溝通的成效與品質。同時，語言溝通困難不僅出現在照顧者家屬身上，連雇主或護理人員都有同樣的困境，當住民需要執行照顧計畫時，護理人員無法用語言針對專有名詞進行詳細的解說，只能以簡化的語言或輔具來操作教導外籍看護工，不僅影響教學的質與量，語言不通的問題，更直接影響外籍看護工的工作成效（郭林瑋，2004；何宜臻、徐菊容，2010；王潔媛，2012）。究竟溝通能力面向應具備哪些能力？Canale（1983）指出須包含下列四點要素：

#### （一）語言能力

不僅限於文法而已，還包含型態、語法、語意、語音等與語言本身相關的能力。

#### （二）社會語言能力

了解語言本身尚不足以應付此複雜的世界，還必須了解語言背後的文化、禁忌的知識，才不會在進退之間失去依據。

#### （三）言談能力

與人應對，言辭應當前後一致。

#### （四）策略能力

遇到黔驢技窮時，能夠運用肢體語言或其他方法讓對方明白。

由此可知，溝通能力並非單指聽說讀寫的語言能力，對外籍看護工而言，在面對溝通能力持續退化失能的住民，更需社會語言能力及言談、策略能力作為增進互動的策略。同時，也對參與機構團隊在執行照顧工作及橫向聯繫溝通的深度造成影響。長期照顧機構相當重視團隊的概念，藉由員工的合作及分工來落實照顧目標。然而，在實際的操作時，無論是在成本效益上或是方法上則相當具有挑戰性，必須先有適宜的準備，才能逐步落實。而推展團隊工作，機構需具備下列的準備方能落實此目標，其內涵包含 1.有共同分享的目標；2.有明確的角色及責任；3.個人的能力；4.共同的規則；5.有效的溝通系統（Kane & Kane, 1998）。

## 二、照顧工作與情緒勞動

近年有諸多研究焦點關注長期照顧品質之相關議題，然照顧品質涉及工作人員的數量及品質、流動率及離職率、工作滿意度等。在提供直接照顧的工作對於身體上及情緒上亦有所要求，照顧工作受傷的比率超過其他的專業，皆成為影響員工留任的因素。陳正芬、王正（2007）指出，照顧工作除了技術性與勞務性的工作項目之外，尚有情緒支持、提供友誼及人際溝通等情緒勞動，也涵蓋在服務內容之中。

黃克先（2012）進一步針對助人專業，指出牽涉大量情緒勞動的特質有三：

1.要經常與同一對象維持長期與密切的互動關係，而這些對象在社會上常受到程度不一的污名與偏見對待。

2.涉及多元的情緒勞動，在提供服務的不同階段，助人工作者要嘗試轉換不同的情緒類型。

3.因為服務是人而非物體，服務內容涉及助人者與受助者的情緒控制，因而服務過程牽涉到許多情緒勞動。

情緒勞動（Emotional Labor）一詞最早是由加州大學柏克萊分校的學者亞莉霍奇查爾德於 1983 年（Arlie Russell Hochschild）所提出，說明情緒勞動的工作者必須符合以下三種特徵：

1.工作者與公眾面對面或經由聲音有頻繁的接觸。

2.工作者必須在公眾面前展現出特定的情緒狀態。

3.組織可透過督導或訓練方式，對工作者的情緒活動進行某種程度控制。

Finmam（1993）指出有眾多的專業工作者，如諮商師、護士、社工人員等，能有效率的管理情緒，他們與服務對象的互動看起來是嚴肅的、被支配的、冷淡的、有判斷力的、能同理的，這些感受的規則內含在他們專業的「養成訓練」。Hochschild（2000）指出所有的護理工作皆涵蓋面對面或經由聲音的接觸，要求護士要考慮病人及家屬的情緒及感受，使能產生安全感及舒適，在所有時間要能保護她們的尊嚴。因此，護士在護理訓練的過程中被謹

慎的教導情緒照顧，並且以不同方式被監督。

Smith（1992）則引用病患所言：「護士緩解病人的痛苦不是透過藥物，而是憐憫之心。」Smith（1991, 1992）亦特別強調，指出在教導學生情緒勞動的需求性，因為大眾對護士的知覺是其本質是有愛心的，也暗示選擇作為一名護士，須具備有應付個人情緒需求的能力，是一個與生俱來的特質。Bone（2002）則注意到多數護士所執行的情緒工作常是不可見的，然而當她未執行時，卻又是顯而易見，護士會被評論為沒有執行。由此可知，情緒勞動是護理工作中一個重要的環節，每位護士在瞬間的時刻不只是淺層或深層的演出，其價值常被延伸到每個立即的互動。

丁茹喬（2015）針對我國失智老人日間照顧中心的照顧服務員的情緒勞動進行研究，結果發現情緒勞動在照顧工作情境中是基於「工作考量」及「人的考量」，不只涉及照顧服務員對情緒調節付出心力，照顧服務員也接受來自外界的情緒調節資源，由此生成照顧中的互惠。此與 Karasek（1979）及 Johnson & Hall（1988）所指出的雙元照顧關係有相同的意涵，意指在照顧工作包含照顧者與被照顧者之間生理的及情緒的互動，還有互動中的要求與報酬。

外籍看護工在機構內擔任第一線直接照顧者，與護理人員相較與住民有更長時間的密切互動，但在工作過程中卻未獲得相關的訓練，個人更未必具備有應付情緒需求的能力，外籍看護工選擇此份工作並非是因自己具備與生俱來的特質，主要的

期待為能在他國工作獲得較佳的經濟報酬。因此，在照顧工作的管理上，機構必須經由規範及持續的督導，做為檢視照顧工作執行的機制。但照顧過程的動態及互惠過程，牽涉到人的互動與情緒交流，許多情境非機構的規範所能引導，外籍看護工在臨床上的決策或執行操作方式多依個人經驗的判斷，這也是機構管理者在管理上面臨的困擾，當發現照顧工作實有管不完、管不動的情境時，多以不斷強調規範的約束性作為回應。在理解情緒勞動對照顧工作執行的影響後，機構或許能從提供協助的立場出發，以能回應外籍看護工照顧工作上情緒勞動所需的資源。

## 伍、結論

Hagan, Lowe & Quingla (2011) 指出傳統人力資本模型之限制為僅依賴單一可見、可測量的個人技巧去解釋外籍勞工在勞動市場的成果，忽視了不易測量的層面，如工作經驗，尤其是非正式的在職工作訓練。檢視我國長期照顧機構中多外籍看護工的年資，已有很多超過十年以上，所累積的工作經驗與實務智慧已超出我們的刻板印象及既有認知。在我國照顧人力尚未穩定且不足之際，如何能轉化現有外籍看護工的實務經驗成為工作上的優勢，協助外籍看護工能成為更穩定照顧的力量，則有賴於社會看待的視野。

情緒勞動在機構的管理機制下，究竟會成為機構控制的手段或是成為工作人員

的能力？端視組織給予支持的程度。工作建構的主要特徵是在學習的過程中 (Iskander, Lowe & Riordan, 2010)，傳統上對人力資本技巧的計量是經由雇主的認可及易測量的制度性型塑，在工作中所學習的技巧需要透過互動及觀察，須包含專業的技巧，社會與人際的互動技巧，管理的及文化的技巧。目前我國長期照顧機構中各專業人員皆需定期接受職前與在職訓練，已能持續提升專業知能，反觀外籍看護工每年所能受到的訓練卻屈指可數，團隊很難在共識下落實照顧工作。

同時，在工作中的學習是具互動性的，包含持續性的觀察，在工作上的學習經由面對面的互動及知識的交換，被視為是個人的知識過程 (Gertler, 2004)。因此，無論是老人的照顧工作或是工作的學習，皆應重視此雙向互動的動態性，才能回應第一線的直接照顧工作者在培養及應付個人情緒的需求與能力，機構也應重視與發展出能適用的策略，方能達到增加員工留任及提升照顧品質的雙重目標。

(本文作者為明新科技大學老人服務事業管理系講師、臺灣大學社會工作學系博士候選人)

**關鍵詞：**全球化 (Globalization)、長期照顧機構 (Long Term Care Facilities)、外籍看護工 (Foreign Care Workers)、照顧工作 (Care Work)、情緒勞動 (Emotional Labor)

## 📖 參考文獻

- 行政院勞動部。勞動統計月報（2015年03月）。外籍工作者產業及社福外籍勞工數。依開放項目及國籍分。瀏覽日期：2015年04月02日。網址取自：  
<http://statdb.mol.gov.tw/html/mon/5%E5%85%A8%E6%96%87%E7%80%8F%E8%A6%BD.pdf>
- 行政院勞動力發展署（2015）。外籍勞工數－產業及社福外籍勞工數－依開放項目及國籍（2015.01.20）。瀏覽日期：2015年05月23日。網址取自：  
<http://statdb.mol.gov.tw/html/mon/i0120020620.Htm>
- 行政院勞動部（2015）。臺灣外籍看護工101年底至104年2月底人數。勞動部統計資料庫。瀏覽日期：2015年5月25日，網址取自：<http://www.mol.gov.tw/cht/index.php>。
- 衛福部社家署（2015）。老人福利機構統計－104年度上半年機構工作人員。瀏覽日期：2015年12月13日。網址取自  
<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=358&pid=460>
- 勞動部統計資料庫（2015）。照顧服務員結訓人數按細職類分。瀏覽日期：2015年5月25日，網址取自：  
<http://statdb.mol.gov.tw/evta/JspProxy.aspx?sys=220&yym=9200&yymt=10300&kind=21&type=1&funid=wq1314&cycle=4&outmode=0&outkind=3&fld0=1&codlst0=111&cod10=1&cod1225=1&rdm=ejleldii>
- 衛生福利部（2015）。給付申請及長照需要評估議題。瀏覽日期：2015年11月2日，網址取自  
[http://www.mohw.gov.tw/cht/lrc/DM1\\_P.aspx?f\\_list\\_no=903&fod\\_list\\_no=5553&doc\\_no=52492](http://www.mohw.gov.tw/cht/lrc/DM1_P.aspx?f_list_no=903&fod_list_no=5553&doc_no=52492)
- 丁茹喬（2015）。失智老人日間照顧中心照顧服務員的情緒勞動。臺灣大學社會工作學系碩士論文。
- 王宏仁（2000）。「階層化的『生產力』移動－婚姻移民與國內勞動市場」，全球化下的社會學想像－國家、經濟與社會學術研討會論文集。臺北：臺灣大學社會學系與臺灣社會學系。
- 王潔媛（2012）。臺灣長期照顧機構外籍監護工華語教學種子教師之經驗分析。《長期照護專業雜誌》，16(2)，159-176。
- 王雲東、薛承泰、鄧志松、陳信木、楊培珊、詹慶恩（2012）。我國失能及失智人及所需照顧服務人力之推估，《臺大社工學刊》，25，51-102。

- 沈珍榮 (2010)。韓國老人長期療養保險制度形成之研究－給臺灣的啓示。臺灣大學社會工作研究所碩士論文。
- 何宜臻、徐菊容 (2010)。提升外籍監護工執行居家個案照顧技能正確率之方案。《長期照顧雜誌》，14(1)，75-87。
- 李碧涵 (2002)。勞動體制的發展：全球化下的挑戰與改革。《社會政策與社會工作學刊》，6(1)，185-219。
- 吳淑瓊、陳亮汝、張文瓊 (2013)。臺灣居家服務人力：現況及未來發展。《社區發展季刊》，141：101-112。
- 唐文慧、蔡雅玉 (2000)。「全球化下的臺灣越南新娘現象初探」，全球化下的社會學想像－國家、經濟與社會學術研討會論文集。臺北：臺灣大學社會學系與臺灣社會學系。
- 陳正芬、王正 (2007)。臺北市居家服務論件計酬適切性之研究。《臺灣社會福利學刊》，6(1)，93-129。
- 郭林瑋 (2004)。老人養護機構外籍監護工人力管理之研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版。
- 黃克先 (2012)。助人專業與情緒勞動：社工員與常民助人者服務外籍配偶的比較研究。《臺灣社會學》，24，99-154。
- 蔡孟良 (2001)。外籍監護工開放政策與問題初探。《就業與訓練》，19(3)，8-13。
- 蔡清龍 (2007)。外籍勞工政策中的勞工考量。收錄於羅紀琮編《臺灣外籍勞工研究》經濟論文專書，156-175。臺北市：中央研究院經濟研究所。
- 劉梅君 (2000)。廉價外勞論述的政治經濟學批判。《臺灣社會研究季刊》，38，59-90。
- 劉焯珮 (2008)。長期照顧機構照顧服務員工作獨立性之相關因素探討。中國醫藥大學醫務管理學研究所碩士論文。
- 藍佩嘉 (2009)。照護工作：文化觀點的考察。《社會科學論叢》，3(2)，2-27。
- 羅紀琮、尤素娟、吳淑芬 (2007)。「外籍監護工政策初探」，收入於羅紀瓊編《臺灣外籍勞工研究》經濟論文專書，130-145。臺北市：中央研究院經濟研究所。
- 龔尤倩 (2002)。外勞政策的利益結構與翻轉的行政實驗初探：以臺北市的外勞行政、文化實踐為例。《臺灣社會研究季刊》，48，235-287。
- Bone, D. (2002). Dilemmas of emotion work in nursing under market-driven health care, *International Journal of Public Sector Management*, 15(2): 140-150.
- Bowers, B. & Becker, M. (1992). Nurse's Aides in Nursing Homes: The relationship Between Organization and Quality. *The Gerontologist*, 32(3): 360-366.
- Browne, C., & Braun, K. (2008). Globalization, Women's Migration, and the

- Long-Term-Care Workforce. *The Gerontologist*, 48(1), 16-24.
- Canale, M. (1983). From communicative competence to language pedagogy. In Richards, J. & Schmidt, J. (Eds.). *Language and Communication*. London: Longman Group Ltd.
- Eaton, S.C. (2000). What a difference management makes! Nursing staff turnover variation within a single labor market. *Appropriateness of Minimum Nursing staffing Ratios in Nursing Homes, Phase Final II Report 5.1-5.64*. Washington: U.S. Department of health and Health and Human Services.
- Folbre, N. (2006). Measuring Care: Gender, Empowerment and the Care Economy. *Journal of Human Development*, 7(2): 183-199.
- Folbre, N. (2006). Demanding quality: worker/consumer coalitions and 'high road' strategies in the care sector', *Politics and Society*, 34(1), 1-21.
- Finnam, S.(ed) (1993). *Emotion in Organizations*. London: Sage.
- Gertler, M. (2004). *Manufacturing culture: The institutional geography of industrial practice*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Hagan, J., Lowe, N., & Quingla, C. (2011). Skills on the move: Rethinking the relationship between human capital and immigrant economic mobility. *Work and Occupations*, 38(2), 149-178.
- Hochschild, A.R. (1983). *The manager heart*. Berkeley, California: University of California Press.
- Hochschild, A.R. (2000). The Nanny Chain. *The American Prospect*, 11(4): 32-36.
- Iskander, N., Lowe, N., & Riordan, C. (2010). The rise and fall of a micro-learning region: Mexican immigrants and construction in center-south Philadelphia. *Environment and Planning A*, 42, 1595-1612.
- Jiska, C.M. (1997). Turnover among nursing home staff: A review. *Nursing Management*, 28(5), 59-64.
- Johnson J. V., & E. M. Hall (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Crosse-Sectional Study of a random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health* 78: 1336-1342.
- Kane, A., Rosalie, Kane, L Robert & Ladd, C. Richard (1998). *The Heart of Long-Term Care*. New York Oxford University.
- Karasek, R. A. Jr. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2): 285-308.
- Mickus M., Luz, C.C. & Hogan, A. (2004). *Voices from the front: Recruitment and Retention*

- of Direct Care Workers in Long-Term Care ACROSS Michigan*. Lansing, MI: Michigan State University.
- Miyamoto, Y., Tachimori, H., & Ito, H. (2010). Formal caregiver burden in dementia: impact of behavioral and psychological symptoms of dementia and activities of daily living. *Geriatric Nursing, 31*(4), 246-253.
- Piore, M. J. (1979). *Birds of Passage Migrant Labor and Industrial Societies*. Cambridge University Press
- Smith, P. (1991). 'The nursing process: raising the profile of emotional care in nurse training', *Journal of Advanced Nursing, 16*: 74-81.
- Smith, P. (1992). *The Emotional Labour of Nursing*, London: Macmillan.
- Stiglitz, J. E., (2002). *Globalization and its Discontents*. London: Penguin Books Ltd.
- Stiglitz, J. E., (2006). *Making globalization work*. New York Norton.
- Stone, R. I. & Wiener, J. M. (2001). *Who Will Care for Us? Addressing the Long-Term Care Workforce Crisis*. Washington, DC: The Urban Institute and the American Association of Homes and Services for the aging.
- Tai, T.W., Bame, S.I. & Robinson, C.D. (1998). Review of nursing turnover research, 1977-1996. *Social Science Medical, 47*(12), 1905-1924.
- Tsay, C. L. (2003). Migration of Indonesian and Vietnamese Female Workers to Taiwan, the Third International Convention of Asian Scholars, Singapore: ICAS Secretariat. key principles in practice, *The Gerontologist, 49*(5), 651-662.
- Theodosius, C. (2008). *Emotional Labour in Health Care: The Unmanaged Heart of Nursing*. London and New York: Routledge.