

第一章 緒論

在台灣有越來越多的外籍看護工在醫院中出現，這是台灣才有的特殊文化問題，由這些無護理照護知識技巧的外籍工作者照顧我國的病患，對於病患的安全、照護品質以及權利都是一大問題，面對如此獨特的文化問題，可針對此來推行相關計畫、改善所面臨的相關問題（莊惟智，2009）。

溝通於醫療照護是非常重要的環，尤其是在跨文化的醫療情境下，溝通關係著醫療照護的成效，因此，當外籍看護工和不同文化的病患接觸時，就必須擁有一定的文化能力，才能應對不同文化所帶來的衝突和誤解（王玉媚、韓錦樺、黃美智，2007）。

到底是看護還是幫傭，這個對於國人印象中對於外籍勞工在本國家庭工作中所扮演的腳色一直認為是相同的腳色，所以連帶相關媒體報導當中也經常把看護與幫傭混為一談。到底外籍看（監）護工專業認定何在？為何往往到了台灣就變成了幫傭性質的工作，是看護工不夠專業？還是雇主要求如此？台灣許多家庭對於外籍看護工總是貪心抱著看護等於幫傭的心態來面對外籍看護工，在許多其工作內容增加許多原本看護以外的幫傭內容，以至於許多外籍看護工的工作負荷遠大於基本看護工作內容，甚至還要帶小孩、在雇主家從事其他非看護或是幫傭性質工作（楊致遠，2006）。

依據生命力新聞報導（2006），台灣國際醫療行動協會研究發現，外籍看護工與本國看護相比，工作時數過長，工作環境優劣參差不齊，造成外籍看護工憂鬱指數偏高。而在專業程度上，外籍看護工近五成未受過專業訓練。

台灣雇用外籍看護工方面的問題，由於近幾十年來人口老化的關係，根據統計資料來看（行政院內政部統計處，2009），目前台灣超過65歲的老年人口佔總人口數的10.43%，老年人口越來越多的趨勢，子女因為工作等相關因素，將無力承擔照顧因慢性病需長年住院的雙親，近年台灣女性教育程度的提昇，就業機會與能力的增加，女性意識抬頭，越來越多女性跳脫家事勞務的羈絆而走向就業市場；人口的高齡化，家庭之中有老人需要照顧的情形也趨於普遍；導致家庭照顧人力的需求驟升，開始有許多家庭需要大量的照顧人力。外籍看護工的雇用成本比起台灣低廉許多，於是台灣家庭雇用外籍看護工的情形日益普遍。也因為這樣的因素，使得醫院裡處處可見外籍看護工，逐漸成為醫院裡為數不少的群體，在對於病人的照護上，除了會有醫院裡的醫療團隊，現在更是多了「外籍看護工」（莊惟智，2009）。根據行政院勞工委員會調查，自民國81年引進合法外籍勞工之後至於民國98年10月底為止，全台灣目前有高達34萬餘的合法外籍勞工，其中從事看護工作的外籍勞工則有17萬餘人，約占了在台外籍勞工數的二分之一（行政院勞工委員會，2009）。

由於外籍看護工是平時最接近病人的，所以病人的生活起居以及疾病康復工作都少不了他們（郭林瑋，2004）。因此，外籍看護工擁有多重的角色，必須擁有基本照護的護理知識技巧以及隨時陪伴在病患身邊的病患家屬角色，影響病患照護品質最大的關鍵便是在這些外籍看護工身上，當雇主教導如何照護病患時，在面對外籍看護工，勢必會因為不同文化的關係而在溝通上有所問題產生，因此，人力仲介業者提供的協助以及雇主是否有足夠的文化能力來處理跨文化所產生的問題，也會間接影響到病人所能獲得的照護品質，所以這方面的問題確實值得多做探討（莊惟智，2009）。

第一節 研究理論架構

本研究之理論架構採用 Ang, Dyne, Koh, Ng, Templer, Tay, & Chandrasekar (2007) 之文化商數 (Cultural Quotient, CQ) 理論建構之。其理論分為後設認知文化商數 (Metacognitive CQ)、認知文化商數 (Cognitive CQ)、動機文化商數 (Motivational CQ) 以及行為文化商數 (Behavioral CQ) 等四大類型。

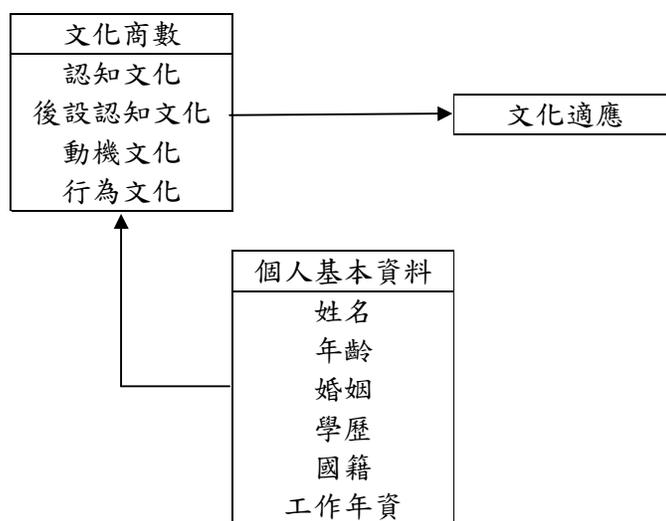


圖1 研究理論架構

第二節 研究目的

本研究以外籍看護工為探討對象，了解其來台後之文化認知差異與適應程度。台灣需要提供何種資源及工具來協助外籍看護工解決面對跨文化所帶來的問題，具體研究目的乃在於了解外籍看護工對台灣文化適應程度。

第三節 研究命題

本研究依據 Ang 等人 (2007) 之四大文化構面為基礎架構，藉以探討外籍看護工在台灣工作的文化適應問題。其研究命題如下述：

命題一：您是否能了解台灣語言（如國台語還不錯吃）與非語言行為表達（如：手勢的大拇指或中指）的使用規則？

命題二：您是否能了解台灣文化的價值觀（對金錢的看法）、婚姻制度（一夫一妻）、宗教信仰（如：過年、拿香拜拜、媽祖）、藝術與手工藝品？

命題三：您是否能了解台灣文化的法律（如：過馬路要走斑馬線、不能闖紅燈、垃圾要分類）與經濟體系（如：台灣重貿易、科技島）？

命題四：當您和台灣人來往時，是否清楚應該運用的文化知識？

命題五：當您和台灣人交往時，是否會調整自己的文化知識（如：坐月子或是不能拍孕婦肩膀、回教徒不能吃豬肉而台灣有吃豬肉）？

命題六：當您和台灣人交往時，是否會檢視自己文化知識與台灣文化知識之間的差異性？

命題七：您是否喜歡與台灣人來往？

命題八：您是否相信自己可以處理適應台灣文化所帶來的壓力？

命題九：您是否喜歡生活在自己不熟悉的文化中？

命題十：您是否會根據台灣文化的需要而改變自己原有的語言（如：國台語還不錯吃）與非語言行為表達（如：手勢的大拇指或中指）？

命題十一：您是否會選擇以停頓或沉默來適應在台灣文化的來往情境（如：溝通或一起工作）？

第四節 研究重要性

當我們以共同的語言溝通時，既使生活在同一社會、同一文化環境，也無法完全避免誤解或是摩擦產生。何況是與使用外語和不同文化背景之人進行溝通時，誤解和摩擦更是在所難免。這些問題產生的關鍵，不是單純語言理解的問題，而是出在文化理解上。而外籍看護工屬於台灣本地的特色文化，目前國內並未有針對此問題所進行相關研究，因此針對外籍看護工適應台灣文化探討，藉由本研究可以初探

外籍看護工在適應台灣文化所面臨到的問題及在溝通上較為不足的部份，結果將提供了解外籍看護工適應台灣文化的能力，以及有意繼續探討外籍看護工適應台灣文化等學術研究之參考基礎（莊惟智，2009）。

第五節 名詞解釋

- 一、外籍看護工：本研究所指的外籍看護工為中華民國『就業服務法』第四十六條第十款中「為因應國家重要建設工程或經濟社會發展需要，經中央主管機關指定之工作」中第二類之外國人，並在『雇主聘僱外國人許可及管理辦法』中明文規定：由中央主管機關公告醫療機構之醫療團隊申請專業評估，經評估被看護者須全日二十四小時照護，由直轄市及縣（市）政府之長期照護管理中心推介本國籍照顧服務員，有正當理由無法滿足照顧需求而未能推介成功者，得向中央主管機關申請聘僱外國籍家庭看護工，而其中的外籍家庭看護工為本研究稱外籍看護工（陳國維，2009）。
- 二、文化適應（Culture Adaptation）：為了適應某種新文化而改變的過程。這一過程可以包括改變某人的信仰和態度、知識以及技能（葉海、吳榮先，2006）。
- 三、認知文化（Cognitive Culture）：個人獲得轉換、儲存，或提取運用訊息等的智能作用歷程（Flavell, 1976）。
- 四、後設認知文化（Metacognitive Culture）：一個人對自己的認知、思考或記憶等的內在心理歷程進行理解、認知、監控或反省等高層次的運思活動（Flavell, 1976）。
- 五、動機文化（Motivational Culture）：反應能力將注意力及能力往有關學習文化差異的特點運用情況（Ang, et al, 2007）。
- 六、行為文化（Behavioral Culture）：接觸文化時有敏銳的直覺，能在言語行為上作出合適和有意義的調整轉變（麥思敏、廖婉芬，2007）。

第六節 研究範圍與限制

本研究在整個過程中會力求完整，然而，受到現實因素的考量，難免會有些許的限制產生。因此，以下說明本研究之研究範圍與限制：

一、研究範圍

本研究以台灣中部地區的外籍看護工為探討對象，藉以了解外籍看護工來台工作之文化適應情形。

二、研究限制

由於人力、物力與時間等因素的考量，本研究僅選擇中部地區的外籍看護工進行訪談調查，無法推論至其他地區外籍看護工的情形，其他地區是否適用本研究的設計依舊需要更進一步的驗證。

第七節 研究組織架構

本研究共分五大章節。除第一章緒論外，其餘四大章節之架構內容分述如下：第二章為文獻探討；其內容包含蒐集相關之研究報告、論文、期刊及書籍等針對文化商數（CQ）、適應之文獻資料。第三章為研究方法；其內容包含擬訂研究假設、研究對象、訪談大綱設計、資料蒐集與分析等方法。第四章為分析結果；其內容包含利用書面、錄音資料進行資料彙整，並做資料分析結果報告。第五章為結論與建議；綜合整理出本研究之發現，瞭解這些發現結果在管理上的用意，並提供相關建議，以做為後續研究參考之基礎。

第二章 文獻探討

本研究主要目的在於探討外籍看護工文化適應程度。依此目的，整理國內外相關研究文獻。本章共分為三節，第一節對於台灣外籍看護工現行政策做說明，第二節為文化之意涵相關論文探討，第三節為文化適應、文化差異、跨文化適應與衝擊之相關研究，第四節為台灣有關外籍勞工適應之實證研究。

第一節 台灣外籍看護工政策

一、外籍看護工引進措施

國內產業為解決嚴重缺乏基層勞工的問題，以及為了降低營運成本與提升國際競爭力的考量下，積極催生政府引進外勞的措施，終於在1990年底，行政院勞工委員會公佈「十四項重要工程人力需求因應實施方案」，1991年二月，同意六年國建工程廠商引進首批外勞，同年十月公佈六大行業十五職種可引進外勞，於是引進外勞的政策揭開序幕。而政府的外勞政策主要也是基於四項政策：（1）補充國內基層勞工之不足，保護國人的就業權益；（2）不得為變相移民；（3）不影響社會治安，以及（4）不妨礙產業升級與經濟發展（吳俊明，2001）。而行政院勞工委員會在1993年4月頒布「因應家庭照顧殘障人力短缺暫行措施」，也因此開放了外籍看護工的申請，在此措施主要的內容有三項：（1）加強辦理看護人員職業訓練；（2）加強看護工就業機會宣導，以及（3）基於國內社會需要及看護工人力供需失衡現象，得專案申請聘僱海外補充看護工。而且在1992年所頒佈「就業服務法」中的第43條已明確限定外國人在中華民國境內從事之工作的種類，而外籍看護工則屬於第一項第八款所指「為因應國家重要建設工程或經濟社會發展需要，經中央主管機關指定之工作」。在就業服務法頒佈不久後即公告「受理政府重大公共工程得標者申請聘僱外籍營造工暨家庭申請聘僱外籍監護工，及辦理國內招募時之合理勞動條件」，在此法中也有明確的申請資格的規定，在同年的7月27日也頒佈實施「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」，在此之後外籍看護工之引進就有了法源的依據。

二、外籍看護工之申請資格

在歷年來公告的申請資格中，許可申請招募與聘僱外籍看護工的受看護人的標準可分為兩種，分別為「身心障礙者」與「特定病患者」兩大類：

（一）身心障礙者

此類受看護人要持有重度身心障礙（殘障）手冊。而在歷次的公告中其主要包含十類重度身心障礙（平衡機能、軀幹、智能、老人痴呆、自閉症、染色體異常、先天代謝異常、其他先天缺陷、多重障礙及植物人）。而在第四次的修正公告中，

將原屬醫院或醫生開具證明的「病患類者」—在家調養，無法自理生活、須依賴他人養護的精神病患，修改成重度身心障礙手冊來認定。主要原因在於在第四次的公告中，病患類的資格變得比之前還要嚴格，巴氏量表要在20分以下，而且在這一次公告中，首次增加了精神病患的資格，而在2006年1月1日的修訂與之前的條文沒有太大的變化，不過就在同年9月8日的修訂條文其中增加了：視覺障礙、顏面損傷、頑性癲癇、因罕見疾病致身心障礙、重要器官去功能等項目。

（二）特定病患者

在特定病患類被看護人的資格規定中，在歷次公告中有較明顯的不同。在1992年第一次公告中，可以申請家庭監護工的被看護人只限中風癱瘓而無法獨立自我照顧者。在第二次公告中，則將特定病患類的對象開放到不限於中風癱瘓的重大病患者。而在第三次公告中，依年齡將病患類的申請資格分為「特定病症」和「一般病症」二部分。而在2000年8月第四次公告中「茲修正雇主申請招募家庭外籍監護工之資格暨其他相關規定事項」，取消了年齡的區別，所有病患類的被看護人都得符合特定病症，而且也在這一次的公告中增加了重度器官障礙的規定，而且需要檢附重殘的巴氏量表，而巴氏量表20分以下。原本屬於病患類的極重度精神病患改為特定之身心障礙項目之一，排除巴氏量表之適用。明顯可以看到第四次公告將外籍監護工的申請資格大幅縮減。第五次公告，外籍監護工放寬申請資格，2001年7月27日公布施行。依公告內容，一般病症的巴氏量表由二十分放寬到三十分，癌症病患則放寬至四十分，同時增列漸凍人、老人失智等病症不適用巴氏量表，改由醫師評估。而從2004年至2006年的公告中對於此項都沒有特別的規定與說明。

三、外籍看護工之工作內容

看護工工作的起源是在照護機構或醫院體系，負責照顧病患生活起居等事宜，而且不涉及任何醫療行為及法定的護理工作，而這樣的定義將專業的護理人員與看護工工作內容的差異作區分；所以，監護工的工作職責大致定義集中在從事簡易且非專業性的床邊護理照護工作（李碧姿，1997）。在1992年頒佈的「因應家庭照顧殘障者人力短缺暫行措施」草案後對外籍監護工工作內容的共識為：「外籍監護工的工作應以照顧受看護者的日常生活起居為範圍如：幫病患清洗身體、更換衣物協助進食、處理排泄物，但不得涉及其他醫療行為或料理家務的幫傭工作」。與一般看護工工作定義作比較，除了將醫療行為排除外，也強調其工作內容不包含料理家務的幫傭工作。考量一方面了解外籍家庭看護工的工作場所為「家庭」，工作內容極可能被無限擴散到全面性的家務工作，而特別加以規範限制；另一方面也為了與「外籍家庭幫傭」的引進目的進行區隔，強調監護工「照顧工作」的職責。而比較難以區分的是日常生活起居的照顧有時往往難以和所謂的家務工作清楚區隔，如煮飯給老人吃算不算日常起居照顧？抑或是家務工作？煮飯是否只煮老人的份量？抑或可以煮全家吃的份量？（黃美美，2006）。在第一次的正式公告依舊與看護工的

一般定義相同，僅以「看護前述重度殘障及中風癱瘓者等對象暨照顧其日常生活起居為範圍，但不得從事任何醫療行為及法定護理工作」來規範外籍家庭監護工的工作內容。

在第二、三次公告修正中，對於外籍看護工的工作內容未有任何明確敘述，只以「不得從事何醫療及法定護理工作」的排除方式來加以規範。2000年8月31日的第四次最新公告中，對於外籍家庭監護工的工作內容則更無任何法定的規範及限定。在歷次的公告內容中，看護工的工作內容雖都隱約地建構在「照護受監護人/監護工作」的前提下，但對於實際工作內容歷次公告都無清楚的規範或說明。如此的規定雖然可說是保留彈性使服務能針對個別受監護者/家庭而有差異，但另一方面如「家庭主婦型的照護模式 (the housewifery model of care)」—工作內容無界定與規範，加上工作者弱勢的位置，因而所有的家內/外工作都可能落在她的頭上 (Taft, 1977)，而這樣可能造成外籍看護工極大的工作負擔。在2006年7月6日的公告中 (行政院勞工委員會, 2006) 機構對於看護工作更明文規定避免褥瘡或促進血液循環之拍背、按摩等非涉及專業醫療行為之照護工作而許可從事與照顧病患的環境清潔、膳食料理、衣物洗滌等工作。李碧姿 (1997) 也認為養護機構中外籍監護工除了要照護老人外，還要負擔許多額外的勞務，例如：洗衣服、烘衣服、洗碗、煮飯；甚而外籍監護工都或多或少需執行屬於護理的工作。

從民國81年台灣可以合法引進外籍看護工以來，就有大量的外籍看護工在台灣有許多家庭中工作，照護的對象都是生理或是心理有著重大疾病的病人，這也造成了外籍看護工不管在身體上的疲勞或是心理的壓力。又因為政府對於外籍看護工的工作內容沒有明確的規定，因此雇主對於看護工的工作負荷與工作時間更是毫無重視，以上種種原因都會對於外籍看護工的身心有所影響進而影響工作適應與生活適應。

第二節 文化之意涵

一、文化之定義

文化 (culture) 為是一複雜的結合體，是由知識、信念、道德、藝術、法律、風俗習慣及其他身為社會組成份子所獲得之能力和習慣所組成 (Taylor, 1987)。Adler (1983) 將文化定義為思想的集合體，它用以區別不同社會群體的人們，當有人在此群中生活方式和他人不同時，會被認為其來自於其他文化。文化並非與生俱來的，文化價值更不能單獨存在，它可以說是經由學習的共同行為與該行為的結果，透過模仿、正式教育等方式互相傳達保存，也是一種文化的產生來源。國內前文建會主委陳奇祿則把文化定義為一個群體在適應環境時所衍生的一套固定的生活方式。雖然人們對文化有不同的見解和定義，但都提到社會群體及共同方式的觀念。

依據傅佩榮（1995）的研究指出，文化具有下種特徵：（1）文化不是一個個體的特徵，而是人類群體的特徵。（2）文化是一種觀念型態，是精神活動的產物。（3）文化具有相對的獨立性和穩定性。（4）文化是發展的。（5）文化不只是血統上的問題，文化是從語言、文字的發展，到價值觀的肯定，這是一套的形塑過程。「文化」的定義甚廣，概括而言，「文化」概念可分為廣義與狹義兩種，廣義的是指人類在社會歷史發展過程中所創造的物質與精神財富的總和；狹義的則指教育、語言、文學藝術、習俗、宗教信仰、傳統、制度等。文化之定義列舉如下：

表1 學者對文化所下之定義彙編

學者	文化之定義
Adler, N. J. (1983)	將文化定義為思想的集合體，它用以區別不同社會群體的人們，當有人在此群中生活方式和他人不同時，會被認為其來自於其他文化。
Alder, N. & Jelinek, M. (1986)	文化對組織或國家都被視為一套理所當然的期望、假設或存在法則。其同時形成個人態度，在最終成為個人行為、行動與信仰。
Dowling, P. J., Welch, D. E., & Schuler, R.S. (1999)	一個群體或社會成員，以共同態度、行為與價值觀所共有之獨特生活方式即為文化。
Kilmann, R. H., et. al. (1985)	文化為將社會結合在一起的共同意識形態、假設、期望、哲學、態度與規範。
Louis, S. (1985)	一個群體或社會，以社會性的方式傳遞其信念、行為形態、藝術、制度與其他所有人為及思維產物之整體即是文化。
Munter, M. (1989)	一個群體中多數人在大多數時間的態度、行為與價值觀就是文化。
Pettigrew, A. M. (1983)	在特定時間、特定群體內運作，而被集體接受且公開的意義系統即是文化。
Ruben, B. D. (1983)	文化是一個特定社會體系或團體成員所共享之意義、形象、習慣、價值、符號象徵、資訊形成的過程與其傳遞方式及傳統。
Renner, J. W. (1985)	文化是將社會結合在一起的行為與共同價值，也是隱含的可保證協調之遊戲規則。
Robbins, S. P. (1993)	文化是分享意義的系統，它描述出組織內成員所接受的普遍看法。
白宗傑 (1981)	文化是某一社會內，個人所學共同行為及該行為之結果，這些行為與結果互相傳遞保存。
張葆華 (1987)	以社會學觀點，文化是社會遺產，包括人類創造的各種知識、道德、信仰、語言文字、生活技能、風俗習慣、社會制度與價值規範等。
何國全 (1993)	文化是歷代延續之獨特行為、情感、信仰、觀念與思考方式。
陳奇祿 (1994)	文化是群體在適應環境時衍生之一套固定生活形式。
簡詩宜 (1999)	文化乃環境中共通的態度、價值觀、信仰、宗教及行為模式。

資料來源：

1. 丁智淵 (2005)。從文化差異角度看製造業中階管理對外籍勞工之領導模式—以中部地區為例。大葉大學事業經營研究所碩士論文，頁33-34。
2. 郭俊賢 (2001)。影響企業女性海外派遣態度之相關因素研究—以在台灣之多國籍企業為例。大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文，頁14-15。
3. 黃美美 (2006)。台灣外籍監護工問題與改進之研究。逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文，頁18-19。

依上表各學者之論點及本研究所需，茲將文化定義為人在適應環境時衍生之一套固定生活形式，表現在生活習慣、語言文字、價值觀、宗教信仰等各種事物中。

第三節 文化商數

Earley & Ang (2003) 綜合相關學者理論後，將其討論的文化智力，定義為文化角度上不同的設置，一個人的能力發揮作用並有效地管理，並與 Schmidt & Hunter (2000) 的定義是一致，一般的智能能夠理解並且用抽象理念（概念）正確地講道理，和解決問題。雖然早期的研究傾向於狹義地將智力定義在學習場所中之解決問題的能力，而現在則認為智能可視為除了教室以外其他地方呈現的能力 (Sternberg & Detterman, 1986)。在現實世界中，學者們把最大的興趣集中在特定的面向，如社會智能 (Thorndike & Stein, 1937)，情緒智能 (Mayer, Caruso, & Salovey, 2000) 和實際智能 (Sternberg, Forsythe, Hedlund, Horvath, Wagner, Williams, Snook, & Grigorenko, 2000)。因此，Schmidt & Hunter (2000) 把一般智能定義為在文化差異的情況特點下，文化商數是具有特性的智能，著重於理解，動機和有效的表現能力。

Sternberg (1986) 的統合架構中提到，後設認知、認知和動機是存在內在個人智能的範圍裡的心理能力。後設認知智能是指管理認知：個人使用的過程獲取和理解的知識。認知智能提到的知識結構與 Ackerman (1996) 的智力知識概念是一致的，認為最重要而作為智力一部分的知識。動機智能是指心智能力在一件特殊任務或情況認定動機能力為解決現實世界問題的關鍵 (Ceci, 1996)。行為智能是指對外表現或公開行動：人們做出行為，而不是如他們所想。(Sternberg, 1986)。

Earley & Ang (2003) 運用 Sternberg 多樣的智力，認為概念化的文化商數包含後設認知、認知、動機和行為在文化差異上有運作的的特定相關性的範圍。後設認知文化商數反映個體使用獲得並了解文化知識的心智程序，包括知識和個別的想法過程與文化有關係 (Flavell, 1979)。相關能力包括規劃，為國家或群體的人監測和校訂文化基準的心智模型。

那些高後設認知文化商數在與其他文化互動之前或之間，有自覺地了解與偏愛其他文化。在互相影響後的期間他們也對文化的假設表示懷疑並調整他們的心智模型 (Brislin, Worthley, & MacNab, 2006; Triandis, 2006)。雖然後設認知把重心集中在較高階的認知程序，認知文化商數從教育和個人經驗獲得在不同的文化裡反映出規範、實踐和協定。這包含經濟的知識，法律和社會制度的不同文化和次文化 Triandis (1994) 和文化價值的基本架構的知識 (Hofstede, 2001)。高認知文化商數理解相同和不同文化的差異 (Brislin et al., 2006)。

動機文化商數反映了將注意力及能力往有關學習文化差異的特點運用情況，Kanfer & Heggestad (1997) 認為這種動機能力提供了為促進目標實現所需之情感、認知和行為之媒介。

行為文化商數反映了當與來自不同文化的人交往時，所展現之適當的語言和非語言行動的能力。正如Hall（1959）強調在文化價值的特定設置基礎上，內心文化的理解能力和動力，必須與所展現之適當語言和非語言行動的能力相配，這包括廣泛和可變通的行為技能。那些高行為文化商數基於其廣泛的語言和非語言能力，使之展現適當的行為情境，如在文化上表現之適當的話語，語氣，手勢和面部表情（Gudykunst, Ting-Toomey, & Chua, 1988）。

文化為一體多面的結構。從品質上講，文化商數四個不同面向的整體能力發揮作用，能有效管理多元文化的環境（Earley & Ang, 2003）。像工作滿意度的方面，文化商數的面向可或不可以相互關聯。因此，文化代表一個多面的總量。總之，後設認知文化商數、認知文化商數、動機文化商數和行為文化商數是由不同的能力所共同形成的整體文化。

第四節 文化適應、文化差異、跨文化適應與衝擊

一、文化適應

適應（adaptation）是一種過程，其在有機體、社會組織系統、群體、或文化所發生變化之結局，有助於有機體人格、群體、文化或其他方面的生存、運作、持續、或目標之達成。從文化的觀點而言，係指一個文化元素對另外一些文化元素或文化叢所產生的調適作用，亦有學者認為適應係文化涵化（culture acculturation）的結果（王雲五，2000）。

文化適應（culture adaptation）是指為了適應某種新文化而積極改變的過程。這一過程可以包括改變某人的信仰和態度、知識以及技能。與「適應」相近的一個概念是「順應」（acculturation），「順應」則是一個社會學概念，特指人們對於社會環境的順合。但是，在近年來的文獻中，兩個概念的區別正在消失，人們賦予“適應”以更多的社會學意義，並有逐步取代「順應」一詞的趨勢（葉海、吳榮先，2006）。

二、文化差異

文化間有許多存在性的不同，但無所謂好與壞的價值判斷，它不僅存在於東、西方的大區域中，也存在於不同的國度之間，不同語言、不同膚色和不同族群間亦存在著文化差異（cultural difference），如美國黑人、印第安人、移民和白人之間各有不同文化，台灣閩南人、客家人、原住民和外省籍亦有各自認同的文化（趙必孝，2000）。外籍勞工來台工作，自然不可避免要面對文化差異所產生的適應問題，且更甚於各種國內間不同的差異。文化間的差異對外籍看護工的心理調適無疑會產生莫大的影響。是故，外籍看護工勢必要強迫自己去適應跨文化的差異與民土風情。國內雇主在雇用外籍勞工時必需重視這種文化間的差異並加以消弭文化衝突，才能使外勞管理和運用上發揮最大化的效果（黃梓松，2004）。

三、跨文化適應與衝擊

跨文化衝擊的起因乃在於不熟悉新文化環境的挑戰、文化環境、新文化認知的方向，以及不能發揮必須扮演的角色技巧，而使一位異鄉人不能適當處理所面對的新環境，進而導致無力感（Taft, 1977）。外籍看護工置身在異於平時所熟悉、習慣的陌生環境中，會因害怕觸犯禁忌或行為不符合當地文化而產生焦慮、敏感或心理不適的反應，此現象稱作「文化衝擊」（cultural shock），調整這種不同文化情境所產文化衝擊的一連串過程，即為「跨文化適應」（cross-cultural adaptation）（余明助、蔡明田，1997）。外籍看護工多是隻身來台，遠離親朋好友和熟悉的生活環境，完全置身於一個陌生的社會脈絡中，如果發生任何不如意時，難免有叫天天不應，呼地地不靈的無奈；遭遇不順心的時候也缺少一個可以傾吐的對象（楊明仁、施春華、鄭夙芬、何啟恭、陳順勝，1999）。一個生活在現代社會的外籍遷移者，其文化的改變和衝擊是非常大的，有別於生活在傳統社會的本國人，他們即使受到很大的心理壓力，仍可用社會所習用的方法解脫或昇華其不愉快之事。是故，文化間的差異對一個遷移者的心理調適產生極大的影響（李亦園，1992）。

一般而言，跨文化適應可區分為（1）一般性適應（general adjustment）；（2）工作性適應（work adjustment），以及（3）互動性適應（interaction adjustment）三大類（Shaffer, Harrison, & Gilley, 1999）。一般性適應指的是外派人員對地主國的氣候、食物及居住環境在心理上感到舒適的情形；工作性適應是指外派人員在不同的工作價值、期望及標準下，心理上感到自在的情形；而互動性適應則是在地主國文化下不同的溝通風格及與地主國人民間的人際互動調適的情形（Black & Stephens, 1989）。

1995年Lysgaard提出了一個跨文化適應的U型階段理論，第一階段稱為「蜜月期」，發生在外勞抵達後數週內，因對新環境充滿了新奇和興奮，在雙方都還沒有足夠的時間和經驗去發現文化的不同產生的問題時，保持了相當的尊重和互不侵犯。第二階段稱為「幻滅期」，外勞必需面對真實工作和生活上許多的狀況，開始發現自己的行為與地主國差異性大，開始會對地主國和其人員產生敵意。第三階段稱為「調適期」，外勞獲得某些溝通技巧和工作能力，逐漸適應工作地的文化及行為規範，並與當地建立良好關係，調整行為模式以符合地主國要求。第四階段稱為「精進期」，個人已完全適應地主國，能完成符合要求所需的行為和文化差異所造成的焦慮得以免除（余明助、蔡明田，1997）。

外籍看護工來自不同文化背景，當他（她）到了新的環境時，面臨社會結構的差異，失去了原有的社會控制，以致個人行為無所適從，且和舊有的人際網絡失去直接的聯繫，需在新的國度裡建立新的關係，這些都必需自己設法克服各種適應上的困難，才能安適的在異國生活下去（楊明仁等，1999）。

另外，看護工所從事的工作是較低階的勞務，與台灣一般工作所得或消費水平相較，極易成為弱勢的一群。行政院勞工委員會亦採同樣看法，認為他們隻身來華工作，因不諳國內法令及民俗風情，語言溝通困難，甚至背負債務來台，其在勞僱關係中處於相對弱勢（楊松德，2000）。因此，文化因素可說是外籍勞工適應障礙的主要原因。

四、跨文化適應的策略

在跨文化的研究中，文化順應指的是當移民生活在新移居的環境中時，他所經歷的對當地社會環境的種種適應過程。認為順應過程是一個多維度多層次的概念，因為移民要適應當地的內在和外在的文化特徵，其中外在的文化的特徵包括服飾、語言、飲食習慣等，而內在的文化特徵包括信仰、態度、價值觀等。Cross（1995）認為文化順應的結果包括產生心理壓力或遭遇文化休克。Berry（1990）認為，順應包括兩個向度，一個是保持對自己母文化（native culture）的認同，另一個是保持與當地社會群體的關係。這兩個向度整合在一起，可以組成四種文化融合的態度。當人們認為保持自己的文化和與當地社會群體的關係同樣重要，是整合（integration）的態度；只保持自己的文化，不看重與當地社會文化群體的關係，是分離（separation）的態度；看重與當地社會文化群體關係而不考慮保持自己文化的人，其態度是融入（assimilation）；最後，那些既不保持自己文化，也不看重與其它文化群體接觸的人，所持的態度是邊緣策略。一般而言，成功的文化適應包括在堅持原有的價值觀、習俗、信仰的同時，積極尊重新文化，公正無偏的看待兩種文化。

Mendenhall & Oddou（1987）認為跨文化適應有情感、行為和認知三個組成成分，情感成分是旅居者的心理幸福感，行為成分是旅居者與當地文化相互作用的情況，認知成分是旅居者對當地文化的態度以及對當地價值觀的接受程度。在跨文化轉變以及調整過程中，存在著兩種類型的適應：心理及社會文化。前者涉及的是在新文化環境中所產生的心理幸福感和滿意度；後者指的是適應當地社會文化環境的能力，是否能與當地文化的人進行有效的接觸。在跨國適應方面，Black & Gregersen（1991）認為，適應應該分為三個向度：非工作環境的總體適應、工作時間外與當地人的互動適應以及對於工作的適應。這個理論框架包括了跨國適應中的社會文化適應。

文化適應基本上只有三種結果：同化（一方放棄自己的文化）、融合（形成新的文化，或是雙方各自放棄自己一部份的文化）、混合（雙方繼續保有自己的文化）。面對文化同化，放棄自己文化的一方，應該是植基於「物競天擇」法則，他方的文化較「優」而放棄了自己的（部份）文化，否則，就堅持自己的文化，形成文化混合；面對文化融合，則是相互調整，形成雙方的「共同」新文化；面對文化混合，則應秉持彼此尊重的民主素養，包容他方的文化。但是，尊重、包容並非容易，有些「文化」具有排他性，或對立性。例如：我可以包容朋友的遲到文化，但是不能

忍受朋友的吸煙文化；有些人不能接受異教的伴侶，有些人則無所謂。理想的文化適應應該是文化融合，融合成共同的新文化（像是品種改良），衝突自會減少。但文化融合的困難度極高，畢竟許多文化是歷經百千年而來的，習慣、價值觀更是造成文化融合的障礙，那麼文化混合則是最終的結果—像是台灣的飲食文化。

第五節 台灣外籍勞工適應之實證研究

自政府開放引進外籍勞工以來，國內即有許多學者針對外勞在台適應問題提出探討，本節茲依人口統計變項將研究結果整理如下：

1.性別

黃世雄（1995）研究發現外籍勞工性別對生活適應有顯著的影響，其中女性菲律賓籍勞工生活適應較男性為佳。余明助，蔡明田（1997）研究卻持相反結果，指出男性外籍勞工在生活適應程度較女性外籍勞工為高。

2.年齡

黃梓松（2004）研究結果顯示年齡和適應期之長短有顯著相關，年紀愈輕適應期需愈長，25歲以下組平均需2.5個月來適應機構環境，26到30歲組則降為2.46個月，31到35歲組平均為1.91個月，35歲組僅需1.6個月的適應期。而黃世雄（1995）亦發現20-29歲之菲籍外籍勞工較20歲以下者生活適應為佳。惟康亞佩（2000）研究結果卻指出年齡與適應程度無關。

3.國籍

黃世雄（1995）指出國籍係影響外籍勞工生活適應主要因素之一。余明助，蔡明田（1997）亦指出菲律賓籍勞工在生活適應上則較泰籍勞工為佳。但黃梓松（2004）則認為不同國籍間之適應情形差異並不大，以菲律賓籍看護工適應較佳，越南籍看護工較差。Church（1982）曾整理相關研究文獻發現，旅居者因不同國籍而導致不同的適應程度，所謂「文化上的距離」常被提出，而多數學者認為本國與前往國的文化差異愈大，適應程度愈困難，特別是最初的前二年，感受到較強烈的文化新穎，而文化新穎和工作適應有關（康亞佩，2000）。如依Church的研究，目前來台灣從事外籍看護工者，以菲律賓、印尼、越南、泰國為主，與台灣的文化差異上有一定的距離，且來台工作期限最長僅三年，約有三分之二的時間尚處於適應期。

4.教育程度

黃世雄（1995）發現教育年數對外籍勞工之生活適應具有顯著影響，在不同國籍間比較，教育年數較長之菲勞適應亦較佳。黃梓松（2004）研究則顯示，受教育達16年以上者和7-9年者滿意度較高，呈高低二組滿意，中間組較不滿意現象，與

多數研究高學歷者適應力較佳之結果部份相符。林宜宏（1996）則發現，專科程度之外籍勞工適應程度最好。

5. 語文能力

語言是溝通重要的工具，外籍勞工來台工作，但均非華語系國家。研究結果（黃世雄，1995；林宜宏，1996；余明助，蔡明田，1997；康亞佩，2000；譚華德，2003）顯示，語言障礙係影響外籍勞工適應程度之最主要因素，外籍勞工之中文能力和工作適應間有顯著相關，中文能力愈佳者適應能力愈好；而使用英文之外籍勞工對適應能力亦較其他語系佳，菲律賓籍勞工因大部份會使用英文，而國人可用簡單英文與其溝通，故菲律賓籍勞工在工作和生活適應上均較其他國之外籍勞工為佳。惟黃梓松（2004）亦指出，中文能力愈好之外籍勞工對現狀愈不滿意，但中文程度普通者比不太會中文者適應力佳。

6. 婚姻狀況

楊明仁等（1999）指出婚姻狀況和工作狀況呈顯著相關。康亞佩（2000）、黃梓松（2004）皆指出已婚者在台適應較佳。黃世雄（1995）發現已婚之泰國籍勞工其生活適應較未婚者顯著為佳。惟余明助等（1997）則持相反論點，指出婚姻狀況與配偶是否來台，對工作適應無顯著相關性。

7. 來台時間

研究發現（黃世雄，1995；余明助，蔡明田，1997；黃梓松，2004）來台工作年資和工作適應間有顯著相關。黃世雄（1995）指出來台年資在一至二年間之泰籍勞工，其生活適應比一年以下之泰籍勞工為佳。黃梓松（2004）則指出，外籍勞工來台工作因受三年期限的影響，來台期間未滿一年者其對工作滿意的程度較低，甚至部份有提早回國的打算，來台一到二年間者適應明顯優於一年以下和二到三年者，至於來台二到三年者可能因其將結束工作離台，心情較不愉快。

綜合上述文獻，本研究推論外籍勞工之性別、年齡、國籍、教育程度、語文能力、婚姻狀況以及來台時間，會影響其來台後的適應。

第三章 研究方法

本章主要為研究假設、研究對象、訪談大綱設計、資料蒐集以及資料分析方法等面向的描述。透過相關文獻的研究，試圖在分析理論與實務背景資料後，以文字模擬國內目前所遭遇看護工適應問題進行分析，以獲得更深入的資訊與見解，最後期由研究結論與提出具體建議作為業界與學術界支應用參考方向。本研究所採用的研究方法主要採「質化研究法」、「文獻分析法」，其說明如下：

一、質化研究法

在研究方法上，會因為研究者所重視的問題與研究對象的性質而有所差異，基本上分為兩大類：量化研究(quantitative research)與質化研究(qualitative research)。其中量的研究是以量化的數字統計為基礎，質的研究則以文字敘述為骨幹，因此在面對問題的研究上，如果是傾向於尋找事件深度且屬開放式的反應，而不僅僅是對或錯的答案，一般多將之歸屬於質的研究法的範圍。

質化研究與量化研究兩者皆以系統性的科學方法對某個主題進行深入的探討，雖然兩者對於研究主題的切入方法不同，但因為現實生活中的每一個社會性議題均有多層的面向，因此，同一議題不論採用任種研究方法，都有其可以探討的層面。然而，對於所欲研究議題的現況及發展的方向則是研究者在選擇質化或量化的重要依據。原則上，質化研究在管理研究上是透過晤談、觀察、投射技術等方法，以「確定某一事物是否存在」，而不是確定某一事物存在之「數量」；而質化研究的價值來源在於「發現(discovery)」，而非驗證(verification) (許士軍，1996)。依據Cresswell(1994)與Neuman(1997)的研究，質化與量化研究的主要差異如下表：

表2 質化與量化研究之差異

量化研究	質化研究
客觀且單一，與研究者獨立分開	主觀且多元，研究者常參與其中
研究者獨立於研究之外	研究者與研究高度互動
研究是無偏差不受價值影響的。	研究是容易偏差且易受價值影響的
理論大部份是因果，而且通常是演繹而來。	理論可以是因果或不是因果，而且通常是歸納而來。
驗證研究者建立的假設。	當研究者熱衷於資料分析時，則能發現其意涵。
觀念以清楚的變項加以表示。	觀念以主題、特色、概論來表示。
在資料蒐集之前進行系統性與標準化的衡量。	為了研究者本身設計特別的衡量方式
資料是來自於精確衡量的數字。	資料是來自於文件、觀察與筆記的文字形式。
有許多的個案與研究對象。	個案與研究對象較少。
研究程序是標準的，而且贊同可複製的假設。	研究程序是特別的，而且很少可以複製。
以統計圖表的分析過程來討論與假設之間的關係。	以證據及組織資料的程序來形成連貫一致的推論，以引出論題或概推。

資料來源：

1. Creswell, J. W. (1994). *Research design: Qualitative & quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
2. Neuman, W. L. (1997). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (3rd ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.

國內學者簡春安（1992）在其研究中指出：研究者在選擇質性研究法應依據下列的基本準則：（1）重點放在事實的本質：質性研究沒有預存的假設和立場，所重視的是當事者真實的感受與其對事物的看法、本質如何？研究的結果就應該如何。（2）強調事實的整體性：質性研究是以當事者為主，重視當事者周遭種種關係，「同時且整體」地去瞭解當事者對該事、該物、該人、該環境所賦予的意義。（3）細緻地探討人與人、人與事之間的種種互動、相互影響的關係：人與人之間的互動絕不像問卷那樣單純，那些錯綜複雜的互動與影響關係應該是質性研究不可忽略的重點。（4）不忙於概化，不急探討因果：一些對質性研究常見的批評是，樣本少、沒抽樣，不能概化，也算不出變項間因果關係。事實上，「概化」與「因果」不是質性研究的重點所在。（5）不排斥人的價值觀，認為是必然也是可貴的：質性研究不認為主觀有什麼不好，每個人都有其特有的價值觀，對事件有其特殊的看法，質性研究的好處也就是能夠正視這些每個人的主觀性、價值判斷、對事物的意見與感受，而且試圖把這些東西加以探討、分析、整理、並且予以抽象化，好讓這些東西可以成為一種變項或概念。（6）結論時，不求事情的絕對性、因果性：認為一切都是相關的，可再討論的（negotiated），所以研究的結論也是試探性的（tentativeness）。

二、文獻分析法

本研究之文獻分析的來源，主要可分為初級資料與次級資料兩方面，初級資料是透過與外籍看護工訪談而得來，次級資料則是透過圖書館、電子期刊論文資料庫、學術研究成果、期刊論文、報章雜誌及網站資訊，並藉由系統化的歸納出相關的問題與實證資料。

第一節 研究對象

本研究訪談對象主要以台灣中部地區家庭之外籍看護工為主。

第二節 訪談大綱設計

本研究之訪談大綱編擬自Ang, et. al. (2007)所發展的理論，經修改調整後成為本研究訪談內容。本研究之訪談大綱設計共分為認知文化、後設認知文化、動機文化、行為文化以及基本資料等五大構面。

第三節 資料蒐集方法

本研究採用半結構式訪談法來蒐集資料，正式訪談時間為2009年12月12日。共訪談三位外籍看護工，並輔以半結構式問卷做訪問工具，研究者先透過文獻資料了解其內涵後完成訪問問卷的設計，訪問過程以在受訪者同意情形下以錄音方式確保資料的完整性。

第四節 資料分析方法

在獲得訪談資料後，採用以人工方式，將書面以及錄音資料轉為文字檔案，並逐句進行分析與整理工作。

第四章 結果分析

第一節 受訪者雇主基本資料

本研究的受訪者雇主基本資料說明如下（如表3）：

- 一、性別：個案 A、C 均為男性，B 為女性；
- 二、年齡：個案 A 為 65 歲，個案 B 為 50 歲，個案 C 為 50 歲；
- 三、婚姻狀況：個案 A、B、C 均為已婚；以及
- 四、學歷：個案 A、C 均為國中，個案 B 為國小。

表 3 受訪者雇主基本資料

	A	B	C
性別	男性	女性	男性
年齡	65 歲	50 歲	50 歲
婚姻狀況	已婚	已婚	已婚
學歷	國中	國小	國中

第二節 受訪者基本資料分析

本研究的受訪者基本資料說明如下（如表4）：

- 一、性別：個案 A、B、C 均為女性；
- 二、年齡：個案 A 為 23 歲，個案 B 為 35 歲，個案 C 為 29 歲；
- 三、婚姻狀況：個案 A 為未婚，個案 B、C 為已婚；
- 四、學歷：個案 A、C 為高中，個案 B 為國中；
- 五、國籍：個案 A、B 為印尼籍，個案 C 為越南籍；以及
- 六、工作年資：個案 A 為一年二個月，個案 B 為三年三個月，個案 C 為二年。

表 4 受訪者基本資料

	A	B	C
性別	女性	女性	女性
年齡	23 歲	35 歲	29 歲
婚姻狀況	未婚	已婚	已婚
學歷	高中	國中	高中
國籍	印尼籍	印尼籍	越南籍
工作年資	一年二個月	三年三個月	二年

第三節 外籍看護工文化適應之訪談紀錄

一、認知文化 (Cognitive Culture)

命題一：您是否能了解台灣語言（如：國台語還不錯吃）與非語言行為表達（如：手勢的大拇指或中指）的使用規則？

個案 A：一開始不會講，也聽不懂台語，跟阿嬤都講：「好好好」，後來可以自己到商店買東西，要買什麼東西，會自己拿，不然就是會跟店員說：「我要買這個」，有時候店員會問：「你要買什麼？」，我會回答：「買糖果、買雞蛋什麼的阿」。

個案 B：會講國語一點點，台語不會，聽得懂國語一點點，台語不知道。

個案 C：國語可以溝通，台語不會講，不知道什麼手勢是不好。

整理：對國語最了解的是個案 C；最不了解國語的是個案 B；最了解台語的是個案 A；個案 B 與 C 完全不了解台語；對非語言行為表達 3 個個案完全不了解。

命題二：您是否能了解台灣文化的價值觀（如：對金錢的看法）、婚姻制度（如：一夫一妻）、宗教信仰（如：過年、拿香拜拜、媽祖）、藝術與手工藝品？

個案 A：仲介有給我們一本那個裡面有寫中秋節什麼節是什麼意思，在台灣敢吃豬肉阿，有時候會幫忙燒香。

個案 B：不知道。

個案 C：有些會知道，我自己知道的，在台灣拜拜的習慣跟越南都一樣。

整理：個案 A、B 信仰宗教為回教，但 A 來台後有學習適應吃豬肉，而 B 依舊堅守信仰宗教；C 個案為越南籍，本身宗教與台灣無明顯差異，相當習慣。

命題三：您是否能了解台灣文化的法律（如：過馬路要走斑馬線、不能闖紅燈、垃圾要分類）與經濟體系（如：台灣重貿易、科技島）？

個案 A：要過來台灣之前在印尼的時候就有說。

個案 B：不知道。

個案 C：知道。

整理：個案 A、C 大致了解台灣法律（如：過馬路要走斑馬線、不能闖紅燈、垃圾

要分類)，個案 B 不了解。

表 5 認知文化 (Cognitive Culture) 之個案比較表

..... 個案 問卷題目	A	B	C
命題一：您是否能了解台灣語言與非語言行為表達的使用規則？	國台語皆了解	國台語皆不了解	國語了解 台語不了解
	非語言行為皆不了解		
命題二：您是否能了解台灣文化的價值觀、婚姻制度、宗教信仰、藝術與手工藝品？	來台後有學習 適應吃豬肉	堅守原本信仰 宗教	本身宗教與 台灣無明顯差異，相當習慣
命題三：您是否能了解台灣文化的法律與經濟體系？	大致了解台灣 法律	不了解	大致了解台灣 法律

二、後設認知文化 (Metacognitive Culture)

命題四：當您和台灣人來往時，是否清楚應該運用的文化知識？

個案 A：聽不懂。

個案 B：聽不懂。

個案 C：聽不懂。

整理：3 個個案平時都與雇主相處，較少與外人接觸，因此不清楚問題之意涵，皆須雇主在一旁輔助解釋問題所要表達之意涵，經由雇主解釋後，3 個個案皆還是回答聽不懂。

命題五：當您和台灣人交往時，是否會調整自己的文化知識（如：坐月子或是不能拍孕婦肩膀、回教徒不能吃豬肉而台灣有吃豬肉）？

個案 A：在台灣敢吃豬肉阿，有時候會幫忙燒香。

個案 B：不知道，在印尼我們生完小孩要打針，休息差不多一個月。

個案 C：有些會知道，我自己知道的，在台灣拜拜的習慣跟越南都一樣。

整理：個案 A 需要告知才會學習調整，並且調整後以能吃豬肉以及知道何時該祭祀或拜拜；個案 B 則是完全不會調整；個案 C 因宗教信仰與台灣較為相似，因此不太需要調整。

命題六：當您和台灣人交往時，是否會檢視自己文化知識與台灣文化知識之間的差異性？

個案 A：剛來時候不習慣，生活不習慣，台灣天氣比較冷，後來就習慣了。

個案 B：台灣天氣比較冷。

個案 C：已經習慣了，天氣台灣跟越南一樣。

整理：3 個個案都會盡力融入台灣文化中，如遇到差異，也是讓自己習慣，而非檢視。

表 6 後設認知文化 (Metacognitive Culture) 之個案比較表

問卷題目 \ 個案	A	B	C
命題四：當您和台灣人來往時，是否清楚應該運用的文化知識？	不清楚應該運用的文化知識，須雇主在一旁輔助解釋		
命題五：當您和台灣人交往時，是否會調整自己的文化知識？	需告知才會學習調整	完全不會調整	因宗教信仰與台灣較為相似，因此不太需要
命題六：當您和台灣人交往時，是否會檢視自己文化知識與台灣文化之間的差異性？	盡力融入台灣文化中，如遇到差異，是讓自己習慣，而非檢視		

三、動機文化 (Motivational Culture)

命題七：您是否喜歡與台灣人來往？

個案 A：喜歡，在街上遇到認識的人會打招呼，放假的時候會跟朋友一起去逛街。

個案 B：喜歡，因為可以賺錢。

個案 C：喜歡，在街上遇到認識的人會打招呼，放假的時候會跟朋友一起去逛街。

整理：3 個個案都喜歡與台灣人來往，並且在街上碰見熟識的台灣人時會主動打招呼，但平時休閒時間還是與自己同籍朋友來往較多。

命題八：您是否相信自己可以處理適應台灣文化所帶來的壓力？

個案 A：有學習的手冊，裡面有英文、國語，朋友也會訂雜誌文章跟我一起學，也會跟阿公一起看連續劇學台語。

個案 B：習慣啦。

個案 C：習慣了。

整理：個案 A 來台灣之後，面對溝通困難的問題，會持續訂購文章及看電視學習語言；個案 B 與 C 認為面對壓力已經以習慣來紓解此壓力。

命題九：您是否喜歡生活在自己不熟悉的文化中？

個案 A：當然比較喜歡在印尼阿，在台灣就是習慣就好了。

個案 B：喜歡，來台灣很好，有錢。

個案 C：習慣了。

整理：3 個個案都以習慣來回答本題（認為習慣與喜歡是一樣的意思），但個案 A 依舊比較習慣生活在自己熟悉的文化中（比較不會感到不自在）。

表 7 動機文化（Motivational Culture）之個案比較表

問卷題目 \ 個案	A	B	C
命題七：您是否喜歡與台灣人來往？	喜歡		
命題八：您是否相信自己可以處理適應台灣文化所帶來的壓力？	面對溝通困難的問題，會持續訂購文章及看電視學習語言	以習慣來面對壓力	
命題九：您是否喜歡生活在自己不熟悉的文化中？	依舊比較習慣生活在自己熟悉的文化中	習慣（認為習慣與喜歡是一樣的意思）	習慣（認為習慣與喜歡是一樣的意思）

四、行為文化（Behavioral Culture）

命題十：您是否會根據台灣文化的需要而改變自己原有的語言（如：國台語還不錯

吃) 與非語言行為表達 (如：手勢的大拇指或中指) ？

個案 A：有時候在路上會跟叔公交談，他會問：「有沒有寄錢回印尼？」，我會說：「有阿。」

個案 B：不會主動跟台灣人講話，遇到認識的台灣人會打招呼。

個案 C：會主動跟台灣人講話，遇到認識的台灣人會打招呼。

整理：3 個案例都會以國語或是台語與台灣人交談，但個案 B 常使用沉默來適應台灣文化。

命題十一：您是否會選擇以停頓或沉默來適應在台灣文化的來往情境 (如：溝通或一起工作) ？

個案 A：有時候沉默，有時候會說好好好。聽不懂的時候，會講「對不起，我聽不懂」。聽不懂也不會講的時候就會緊張。

個案 B：不回答，後來聽不懂的時候，會說：「聽不懂」。

個案 C：不會這樣，你們講我聽得懂、聽懂一點點。

整理：3 個個案一開始到台灣時，會以沉默適應台灣文化 (尤其以個案 B 為最常使用沉默)，但漸漸開始會以聽不懂回應問題。

表 8 行為文化 (Behavioral Culture) 之個案比較表

問卷題目 \ 個案	A	B	C
命題十：您是否會根據台灣文化的需要而改變自己原有的語言與非語言行為表達？	會以國語或是台語與台灣人交談	常使用沉默來適應台灣文化	會以國語或是台語與台灣人交談
命題十一：您是否會選擇以停頓或沉默來適應在台灣文化的來往情境？	剛開始到台灣時，會以沉默適應台灣文化，但漸漸開始會以聽不懂回應問題		

第五章 結論與建議

本章主要目的在於對本研究結果提出結論，並提供未來研究建議，做為日後有興趣從事相關研究者的參考。本章共分為兩節：第一節為研究結論，依據本研究理論架構之四大構面探討：一、外籍看護工與自我認知文化之探討；二、外籍看護工與後設認知文化之探討；三、外籍看護工與動機文化之探討；四、外籍看護工與行為文化之探討。第二節為研究建議，提供建議以作為雇主、仲介業者、外籍勞工以及未來研究者之參考。

第一節 研究結論

本研究結論共可分為四大部分，茲分述如後：

一、外籍看護工與認知文化之探討

雇主是否願意花時間與外籍看護工溝通，決定外籍看護工對台灣的語言了解程度的高低，通常外籍看護工來台時，會事先訓練兩週的時間來增加對台灣的認識。來台後，仲介業也會補充他們對台的基本知識，但真正能讓外籍看護工了解台灣，除了本身想要了解台灣文化的意願外，雇主是否常與看護工互動，使外籍看護工對語言的運用上有很大的差異。

例如：

A 看護工來台前事先做過訓練，來台後持續沒有間斷的訂購雜誌來了解台灣的語言應對方式，並且學習了解台灣的法律。

B 看護工雖來台時間最久，但始終堅信著自己的信仰，除了工作需要並沒有試圖想要融入台灣文化，因此對台灣語言的應用及文化或法律上了解程度甚低。

C 看護工為越南籍，而越南與台灣的宗教信仰較為接近，因此在宗教信仰的支撐之下，對於台灣文化雖然不熟悉，但基本上，除了台語完全不通外，但大致上都能夠了解。

二、外籍看護工與後設認知文化之探討

同一個國家裡，有著不同的族群，不同的文化，對彼此文化的看法也有著些許的差異，而文化背景不同的外籍看護工，就更容易與雇主在想法或溝通上造成問題，以及外籍看護工是否有對文化的處理知識，外籍看護工在適應的過程中，藉由理解台灣文化並且在學習的過程中，重新設定調整本身文化與台灣文化的差異，適應台灣文化。

例如：

A 看護工雖然努力學習調整台灣的文化知識，但對於應用上，還須雇主的提醒輔助，從不會吃豬肉到可以吃豬肉，及知道何時該祭祀或拜拜，並且去習慣盡力的融入台灣文化中。

B 看護工不是很清楚應該如何運用文化知識，須雇主在一旁輔助解釋，遇到不習慣的文化知識，不會去調整自身的習慣，雖說會努力的融入的台灣文化中，但只是讓自己習慣而不是改變。

C 看護工則是籍國與台灣的文化背景較為相似，所以較無影響，但同樣的會融入台灣的文化，也只是讓自己習慣卻不是改變。

三、外籍看護工與動機文化之探討

通常外籍看護工來台，是為了減少家計負擔，增加家庭收入來源，讓家人能過得更好的生活，但來台並沒有想像中的美好，必須克服語言溝通或是生活習慣上的困難，因為他們通常長時間與雇主相處在一起。

例如：

A 看護工喜歡與台灣人來往，並且看到熟識的台灣人時會主動打招呼，面對溝通上的問題還是有些壓力，因此會訂定雜誌及電視學習語言，雖然喜歡台灣生活，但還是較喜歡自己的祖國。

B、C 看護工喜歡台灣也喜歡與台灣人來往，也會與熟識台灣人打招呼，可以適應台灣的文化習慣，不覺得有壓力，不過平時的休閒娛樂通常還是與同籍朋友往來，比較覺得自在。

四、外籍看護工與行為文化之探討

在跨文化中與人之間的相處互動的模式，以透過不同的語言、或行為模式、及肢體動作來表達自身的意思，在這溝通的過程中，可能會發生誤會、及爭執等一些問題，而文化的差異就是決定這些問題的原因，但透過長時間的相處，互相了解，可讓雇主與外籍看護工間誤解減少。

例如：

A 看護工為了與雇主間的溝通無阻礙，會陪雇主一起看電視來學習語言方面的知識，增加對台灣語言的應用技巧；剛開始與雇主溝通時，遇到不懂會以沉默面對，現在遇到問題時會主動發問，或直接說不懂來回答雇主的問題。

B 看護工只懂一點點國語，在訪談的過程中，必須由雇主在旁協助，否則根本聽不懂我們的問題，但對雇主的問話，幾乎也不懂，因此 B 看護工在訪談的過程中，可能有誤解之虞。

C 看護工能以國語與雇主溝通，但台語完全不懂。剛開始與雇主溝通時，不懂會以沉默或是搖頭表示聽不懂，現在遇到問題時會主動發問。

第二節 研究建議

一、對雇主的建議

(一) 尊重外籍勞工信仰

本研究發現，外籍勞工的宗教信仰有無會影響其在台的適應，若雇主能尊重外籍勞工之宗教信仰，並在適當時機給予參加宗教性活動，亦能幫助外籍勞工在台之適應。

(二) 以適當的關懷與溝通取代責備

外籍勞工抵台後直接接觸的除了工作即是與雇主間的溝通，然而語言的隔閡，造成雇主與外籍勞工間溝通不良及因聽錯指令而產生工作錯誤。雇主面對外籍勞工在工作上的錯誤，應以關懷與溝通取代責備。

(三) 妥善安排外籍勞工的生活

外籍勞工離鄉背景隻身來台工作，除為求溫飽外更冀求在返國後有較好之生活，如雇主能妥善安排與照料外籍勞工在台期間的生活，使其安於工作且無後顧之憂，亦能提升外籍勞工在台之適應。

二、對仲介業者的建議

對來台前的外籍看護工進行職前訓練，適才適用。在篩選外籍看護工時，應在他們抵台前實施職前訓練，加強語言能力，並在來台後持續提供學習資料，以減低勞資雙方之糾紛並提高外籍勞工在台之適應能力。

三、對外籍看護工的建議

恪遵台灣法令，保障自身權益。目前行政院勞工委員會職業訓練局已有設置英語、泰語、越南語及印尼語等四支免費外勞申訴專線，提供外勞諮詢與申訴，並在受理外勞申訴後，立即函送其所屬之縣市政府，並依法儘速查處。另目前各縣市政府也設有外勞諮詢服務中心，即時處理有關外勞申訴諮詢問題，且勞委會自95年1

月16日起，已於桃園國際機場設置外勞諮詢服務站提供入出境諮詢申訴服務。另目前針對發生勞資爭議之外勞，如經縣市政府認定有收容之必要時，亦提供緊急收容安置措施，且其收容期間，得不列計在台工作期限，以確保外勞工作權益。因此，外勞如有發生任何勞資爭議或不當對待等情事，應循以上合法申訴管道尋求協助，不應採取脫逃方式等不法反應，進而影響自身權益。

四、對未來研究者的建議

對外籍看護工實施訪談時，應進行事先溝通及了解，使外籍看護工了解不會因為個人資料之填寫造成資料外流，而使政府部門、雇主、仲介知情，影響其權益，並在訪談時，最好有中文程度較佳之外籍人士，增加外籍看護工對問題了解程度，如此能增加彼此信任，以此提供未來研究者對問卷實施之參考。

參考文獻

一、中文部份

- 丁智淵 (2005)。從文化差異角度看製造業中階管理對外籍勞工之領導模式—以中部地區為例。大葉大學事業經營研究所碩士論文。
- 王玉媚、韓錦樺、黃美智 (2007)。通譯員-搭起醫護人員與外及病患溝通的橋梁。護理雜誌, 54 (4), 73-76。
- 王雲五 (2000)。雲五社會科學大辭典。台北：台灣商務。
- 白宗傑 (1981)。駐台美籍管理員之研究。政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 行政院內政部統計處 (2009)。九八年底第十一週內政統計通報。2009年12月17日，取自 http://www.moi.gov.tw/stat/news_cont.aspx?sn=2197&page=1。
- 行政院勞工委員會 (2009)。產業及社福外籍勞工人數—按開放項目分。2009年11月30日，取自 <http://statdb.cla.gov.tw/statis/webproxy.aspx?sys=210&kind=21&type=1&funid=q13011&rdm=ac8ciemL>
- 李亦園 (1992)。文化變遷與現代生活。人類學與現代社會。台北：水牛出版社。
- 李偉俊 (2009年12月16日)。後設認知取向之創思領導才能課程設計理論初探。國立台東大學教育學系(所)。網路社會學通訊, 72 (16), 2008年6月15日，取自 <http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/72/index.htm>
- 李碧姿 (1997)。機構外籍監護工管理現況及老人服務主觀感受之初探-以台北市私立立案養護機構為例。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 余明助、蔡明田 (1997)。台灣地區外籍勞工跨文適應問題分析，勞資關係月刊, 156-157。
- 吳俊明 (2001)。我國外籍勞工政策走向與管理法規。勞資關係月刊, 20 (2), 30-37
- 林宜宏 (1996)。外籍勞工工作適應之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林紋孺 (2006年5月23日)。外籍看護遭歧視 政府應正視。生命力新聞。2009年11月10日，取自 http://www.newstory.info/2006/05/post_30.html

- 高元杰 (2009)。原漢通婚家庭之文化認同與適應。國立台灣師範大學社會教育學系社會教育與文化行政在職專班碩士論文。
- 張葆華 (1987)。社會心理學理論。台北：三民書局。
- 許士軍 (1996)。定性研究在管理研究上的重要性。中原學報，24 (2)，1-3。
- 康亞佩 (2000)。台灣地區外籍勞工適應問題因素分析及其甄選之意義。東吳大學企業管理系碩士論文。
- 郭林瑋 (2004)。老人養護機構外籍監護工人力管理之研究。東吳大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 郭俊賢 (2001)。影響企業女性海外派遣態度之相關因素研究—以在台灣之多國籍企業為例。大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文。
- 莊惟智 (2009)。探討護理人員與外籍看護工之跨文化溝通。慈濟大學公共衛生研究所碩士論文。
- 陳國維 (2009)。影響醫院內外籍看護工生活與工作適應之因素探討。慈濟大學公共衛生研究所碩士論文。
- 黃世雄 (1995)。台灣地區外籍勞工生活適應問題及其相關因素之研究。勞工研究季刊，118，20-40。
- 黃梓松 (2004)。社會福利機構外籍監護工工作適應之研究。國立中正大學社會福利系碩士論文。
- 黃美美 (2006)。台灣外籍監護工問題與改進之研究。逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文。
- 傅佩榮 (1995)。文化的眼光與人生的視野。文化與視野的反省。聯合報文化基金會，99-102。
- 麥思敏、廖婉芬 (2007 年冬季號)。不可或缺的文化商數。香港中華福音使命團。中福通訊，冬季號，1-4。2009 年 12 月 16 日，取自 http://www.cemhk.org.hk/main/articles/html/07winter_1.php
- 楊明仁、施春華、鄭夙芬、何啟恭、陳順勝 (1999)。在台外籍勞工適應困擾探討。中華心理衛生學刊，12 (1)，94-95。

楊松德 (2000)。外勞人權。行政院勞工委員會職業訓練局八十九年度外籍勞工管理輔導業務研討會，頁4。

楊致遠 (2006年3月22日)。外籍看護＝家庭幫傭＝層出不窮的社會事件。大慧集網路動畫。2009年11月10日，取自 http://www.thewisdom.com.tw/Big5/ForumInfoForm.phtml?FV_Thread=9169&Typeid=2&Title

葉海、吳榮先 (2006)。淺論提高跨文化適應能力的策略。沿海企業與科技，頁2。

趙必孝 (2000)。我國企業對外籍勞工之人力資源控制與績效。台大管理論叢，10(2)，31-69。

簡春安 (1992)。高雄市民對社會福利措施之需求研究。高雄市：高雄市研考會。

譚華德 (2003)。泰國勞工輸出及勞工適應問題之研究-以泰國勞工在台為例。國立政治大學勞工研究所碩士論文。

二、英文部份：

Ackerman, P. L. (1996). A theory of adult intellectual development: Process, personality, interests, and knowledge. *Intelligence*, 22, 227-257.

Adler, N. J.(1983). Cross-cultural management research: The ostrich and the trend. *Academy of Management Review*, 8, 2.

Ang, S., Dyne, L. V., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review* 3(3), 335-371.

Berry, J. W. (1990). The role of psychology in ethnic studies. *Canadian Ethnic Studies*, 12, 8-21.

Black, J. S. & Gregersen, H. B. (1991). Antecedents to cross-culture adjustment for expatriate in Pacific Rim Assignment. *Human Relations*. 44, 497-515.

Black, J. S. & G. Stephens (1989), The influence of the spouse on American expatriate adjustment and intent to stay in Pacific Rim overseas assignments, *Journal of Management*, 15 (4), 529-544.

- Brislin, R., Worthley, R., & MacNab, B. (2006). Cultural intelligence: Understanding behaviors that serve people's goals. *Group and Organization Management, 31*, 40-55.
- Ceci, S. J. (1996). *On intelligence: A bioecological treatise on intellectual development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Church, A. T. (1982). Sojourner adjustment. *Psychological Bulletin, 91*(3), 540-572.
- Creswell, J. W. (1994). *Research design: Qualitative & quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cross, S. E. (1995). Self-construal, coping, and stress in cross-cultural adaptation. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 26*, 673-697.
- Earley, P. C. & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Flavell, J. H. (1976). First discussant's comment: What is memory development the development of? *Human Development, 14*, 272-278.
- Flavell, J. H. (1979). Metacognition and cognitive monitoring: A new area of cognitive inquiry. *American Psychologist, 34*, 906-911.
- Gudykunst, W. B., Ting-Toomey, S., & Chua, E. (1988). *Culture and interpersonal communication*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hall, E. T. (1959). *The silent language*. New York: Doubleday.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kanfer, R. & Heggestad, E. D. (1997). *Motivational traits and skills: A person-centered approach to work motivation*. *Research in Organizational Behavior, 19*, 1-56.
- Mayer, J. D., Caruso, R. R., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence, 27*, 267-298.
- Mendenhall, M. & Oddou, G. (1987). Acculturation profiles of expatriates managers: Implication for cross-culture training programs. *Columbia Journal of World Business, 21*, 78.

- Neuman, W. L. (1997). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (3rd ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Schmidt, F. L. & Hunter, J. E. (2000). Select on intelligence. In E. A. Locke (Ed.). *The Blackwell handbook of organizational principles*, 3-14. Oxford: Blackwell.
- Shaffer, M. A. & Harrison, D. A. & Gilley, K. M. (1999). Demissions, Determinants, and differences in the expatriate adjustment process, *Journal of International Business Studies*, 30, 557-581.
- Sternberg, R. J. (1986). A framework for understanding conceptions of intelligence. In R. J. Sternberg & D. K. Detterman (Eds.), *What is intelligence? Contemporary viewpoints on its nature and definition*: 3-15. Norwood, NJ: Ablex.
- Sternberg, R. J. & Detterman, D. K. (1986). *What is intelligence?: Contemporary viewpoints on its nature and definition*. Norwood, NJ: Ablex.
- Sternberg, R. J., Forsythe, G. B., Hedlund, J., Horvath, J. A., Wagner, R. K., Williams, W. M., Snook, S., & Grigorenko, E. L. (2000). *Practical intelligence in everyday life*. New York: Cambridge University Press.
- Taft, R. (1977). Coping with unfamiliar cultures. In N. Warren (Ed), *Studies in Cross-Cultural Psychology*, 1, 125-153.
- Taylor, M .S. (1987). American manager in Japanese subsidiaries: How cultural differences are affecting the work place. *Human Resource Planning*, 14, 43-49.
- Thorndike, R. & Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological Bulletin*, 34, 275-285.
- Triandis, H. C. (1994). *Culture and social behavior*. New York: McGraw Hill.
- Triandis, H. C. (2006). Cultural intelligence in organizations. *Group and Organization Management*, 31, 20-26.

附錄

訪談大綱

外籍看護工文化適應之探討

訪談大綱

一、認知文化 (Cognitive Culture)

命題一：您是否能了解台灣語言（如：國台語還不錯吃）與非語言行為表達（如：手勢的大拇指或中指）的使用規則？

命題二：您是否能了解台灣文化的價值觀（如：對金錢的看法）、婚姻制度（如：一夫一妻）、宗教信仰（如：過年、拿香拜拜、媽祖）、藝術與手工藝品？

命題三：您是否能了解台灣文化的法律（如：過馬路要走斑馬線、不能闖紅燈、垃圾要分類）與經濟體系（如：台灣重貿易、科技島）？

二、後設認知文化 (Metacognitive Culture)

命題四：當您和台灣人來往時，是否清楚應該運用的文化知識？

命題五：當您和台灣人交往時，是否會調整自己的文化知識（如：坐月子或是不能拍孕婦肩膀、回教徒不能吃豬肉而台灣有吃豬肉）？

命題六：當您和台灣人交往時，是否會檢視自己文化知識與台灣文化之間的差異性？

三、動機文化 (Motivational Culture)

命題七：您是否喜歡與台灣人來往？

命題八：您是否相信自己可以處理適應台灣文化所帶來的壓力？

命題九：您是否喜歡生活在自己不熟悉的文化中？

四、行為文化 (Behavioral Culture)

命題十：您是否會根據台灣文化的需要而改變自己原有的語言（如：國台語還不錯吃）與非語言行為表達（如：手勢的大拇指或中指）？

命題十一：您是否會選擇以停頓或沉默來適應在台灣文化的來往情境（如：溝通或一起工作）？