

第五章 結論與建議

本章共分為三節，第一節為依據研究目的與研究發現，提出本研究之結論，第二節根據本研究結論，提供相關建議給實務界以及後續研究者參考，第三節依研究者研究過程的心得與事後的反省，提出研究者的省思，以作為後續研究者的參考。

第一節 結論

根據研究目的及第四章資料分析結果與討論為基礎，對受訪公司實施跨文化教育訓練現況及外籍勞工所需之跨文化教育訓練內涵，歸納出以下之結論，分別進行描述。

一、受訪公司實施跨文化教育訓練現況

根據受訪資料的分析，歸納出四個類別，分別是外籍勞工選取過程、教育訓練方式、與外籍勞工之間的互動、以及目前遭遇之難題。

(一) 外籍勞工選取過程—雇主與本國仲介公司接洽、與國外仲介公司配合、選取條件、挑工方式

由於製造業需要大量的人力，因此在人力短缺的情況下，許多廠商會尋求外籍人力的加入，這時便會跟國內的人力仲介業者接觸，由人力仲介業者自國外引進人力，而仲介業者引進人力的方法，就是與國外仲介業者的長期配合，依照國內雇主需要的工作類別、需要的人數、以及身高、體重、性別、年齡等等的條件，由國外的仲介業者在當地透過報章雜誌來招募勞工。

而當招募到需要的人數時，會依雇主所需要人數及時間的多寡有

不同的挑工方式，當所需人數少或是雇主較沒時間時，國內仲介業者會請國外仲介業者以e-mail或傳真的方式，將招募到人員的履歷寄給國內仲介業者，再請雇主到仲介公司以履歷來挑選需要的勞工；當所需的是大量的人數或者是雇主時間較充裕時，國內仲介業者就會帶著雇主到國外當地去親自面試，以此來挑選所需要的勞工。

(二) 教育訓練方式—入境前的講習、上工前的講習、自我學習、同儕間的學習

在外籍勞工還未入境之前，在當地就已經有初步的跨文化教育訓練了。當地的官方或是當地的仲介業者，會在入境台灣前花一天的時間先介紹一下台灣的概況、權利義務、該注意的事項等等，另外在國外都有初級的語言訓練中心，會學些簡單的中文。到入境台灣之後，上工前國內的仲介業者也會依照雇主的要求再講解台灣的文化、環境、生活習慣、工作上要注意的事項等等，另外還會印製一些簡單的生活指導手冊給每位入境的外勞，讓他們在平時能自我學習。而在工作中及閒暇時間，透過與工廠裡舊有外勞的互動，能讓他們更快的融入台灣的生活環境。

(三) 與外籍勞工之間的互動—休閒活動、學習與尊重、溝通與協調、詢問狀況

根據訪談資料分析結果，在與外籍勞工互動方面，個案公司會在平常辦一些外籍勞工員工旅遊或者是烤肉的活動，以拉近和外籍勞工之間的距離，而且也另外教育工廠內的本國勞工，去接受各國勞工的文化特性，學習尊重人家。而由於文化和語言方面的差異，或多或少會有小摩擦的情況發生，這時以善意的溝通取代惡意的責罵，對於互動方面會有更大幫助，另外在仲介公司部分，會有不同的專線供不同

國家的外籍勞工撥打電話與其雇主溝通，仲介公司成了雙方面溝通的橋樑。而在每一段固定的時間內，會有個小型的會議，詢問外籍勞工在生活上或是工作上有沒有什麼問題，是不是有需要協助的地方，用這種方式來幫助外籍勞工解決他們一些生活與工作上的問題，進而達成良好的互動。

(四) 目前遭遇之難題—訓練天數短、對於勞工保護過頭、法令有缺失

根據各個案的訪談資料分析結果顯示，在跨文化教育訓練及工作中，雇主會遭遇到一些難題，第一個是訓練的天數短，由於製造業各工廠的缺工情形嚴重，所以在訓練方面越來越沒有充裕的時間可以教導外籍勞工，目前的講習訓練時間大概都只有一、二天，然後就將外籍勞工放到生產線上去工作了，之後就是只能邊做邊教邊學。再來就是勞委會的一些對外勞的政策太過於保護，是在預設雇主跟仲介公司是會欺負外勞的立場之下而訂定出來的，在這個預設立場之下，若是遇到較壞的外籍勞工，那吃虧的就是雇主跟仲介公司了；第三個難題就是法令上面有缺失，對於外籍勞工逃跑以及一些犯錯的行為沒有相關的法令可以懲處他們，外籍勞工逃跑之後被抓到最多就是遣送回去，而且外籍勞工犯錯，只要不是犯到刑法，外籍勞工不走的話，雇主是沒有辦法解雇他的，也就是說若有外籍勞工一直不斷的犯錯，勞工局要親口聽到外籍勞工說願意走，這樣雇主才能夠解雇他，不然的話雇主是無法解雇這位外籍勞工的，就是因為缺發這些相關法令的約束，當雇主碰到這樣的情況時，也只能讓他繼續留在工廠裡面了。

二、外籍勞工所需之跨文化教育訓練內涵

根據受訪資料的分析，歸納為二個類別，分別是工作方面以及生活方面。

(一) 工作方面—基本訓練、語言訓練、法令宣導

在工作方面，各個案資料顯示需要做基本訓練，所謂的基本訓練包括了解台灣的基本概況、文化、勞工安全的訓練、工作上需要的訓練等等，這些訓練不僅能幫助外籍勞工在工廠中做好自己的工作，在平常與本國勞工的互動中也能夠較快速的融入；另外就是語言方面的訓練，外籍勞工生活在台灣，語言真的是很重要的一種工具，能夠與台灣當地的雇主或本國勞工溝通，可以加快工作效率，也能減少誤會的產生，各個案公司會以書報雜誌、一些中文的標語、還有平時與本國勞工的日常談話來讓外籍勞工訓練自己的中文；再來需要灌輸他們的就是法令的部份，讓他們了解台灣這邊的法令，還有跟自己本身有關的比如說薪資、扣稅、竊盜、吸毒等等的法令規範，讓他們知道觸法後的嚴重性，避免他們以身試法。

(二) 生活方面—宗教信仰、生活習慣、各國節慶

在生活方面歸納為三個項目：宗教信仰、生活習慣、以及各國節慶。各受訪公司認為對於外籍勞工所信仰的各種不同的宗教，都應該給予尊重，而受訪公司也會針對不同國籍的外籍勞工做出適當的幫助，如蓋祈禱室、齋戒月的設立等等，讓外籍勞工能自由的信仰其宗教；而在生活習慣的方面也需要適時的幫助與指導，像是交通飲食方面，還有因為大部分的外籍勞工來自較偏遠的鄉下，衛生習慣可能不像台灣一樣，這時也必須給予教導，改善他們的衛生習慣；而由於不同的國家都有一些不同的節日，為了讓外籍勞工能在台灣生活的更舒

適、更不受拘束，受訪公司也都會幫外籍勞工舉辦跟他們國家節日有關的一些活動，像是聖誕節、潑水節等等。

第二節 建議

本節建議根據結論分為二個部份，分別對個案公司、以及後續研究提出建議。

一、對個案公司之建議

根據本研究之結論，針對各個案公司提出三項具體建議，分別說明之。

(一) 設計一套較完善的訓練課程

由於外籍勞工在上工前只有一天的說明會，而在語言、生活、文化方面有發說明手冊以及提供報章雜誌，但這些屬於自發性的學習，學習成效難免有限，因此本研究建議個案公司可以設計一套較完整的訓練課程，在假日時間或是休假的時間給予指導訓練，讓外籍勞工能較完整的吸收。

(二) 參考其他同業的訓練內容及流程

個案公司在對外籍勞工做跨文化教育訓練時，多半以本身多年的經驗來決定訓練的內容、流程，本研究建議可以參考其他同業的訓練情況、內容流程，來補足自己有缺少的地方，規劃出更適合的訓練方式。

(三) 學習了解外籍勞工的語言以及文化

在訓練外籍勞工時，多半是讓他們學習台灣這邊的語言及了解文化，但管理者若是能夠學習了解他們的語言及文化的話，對於他們會有更進一步的了解，在管理上以及訓練上也能更知道怎麼去做，因此本研究建議個案公司可多加了解外籍勞工的語言及文化，不管在訓練或是管理上都會有一定的幫助。

二、對後續研究之建議

根據本研究之結論，針對後續研究提出三項具體建議，分別說明之。

(一) 分析不同產業外籍勞工所需要的跨文化教育訓練

本研究主要是針對製造業的外籍勞工進行跨文化教育訓練現況及內涵的研究，後續研究可以針對不同產業(如營造類、家庭類)的訓練現況及需要的內涵進行研究，以得到更廣泛的研究結果。

(二) 更深入探討跨文化教育訓練對於外籍勞工之影響

本研究主要是了解外籍勞工需要的跨文化教育訓練有哪些，並未深入探討這些訓練對於外籍勞工在工作上及生活上有什麼幫助及影響，因此建議後續研究可以更深入的了解這些訓練對於外籍勞工的影響，以加強此研究的完整性。

(三) 進行量化分析探討

本研究採用的是質的多重個案研究法，因此本研究之結論受限於質性研究不可推論的限制，無法推論至其他公司或產業，建議後續研究可以採取量化研究，廣泛了解外籍勞工需要的跨文化教育訓練，以建立外籍勞工所需跨文化教育訓練內涵普遍且可推論之通則。

第三節 研究者的省思

在質化的研究過程中，研究者本身即為研究工具，因此回顧整體研究過程，提出研究者自研究過程中之思維轉變，而提出省思。

一、尋找研究對象之過程

在質化的研究過程中，最困難的部份在於研究對象的尋找，因此在確定論文主題後，便開始訪談對象的尋找，但由於研究者本身人脈有限，在尋找願意接受訪談之製造業公司及人力仲介公司的過程中有其一定的難度，在透過師長及學長姐的介紹之下，尋找到了願意接受訪談的公司，協助研究者得以完成訪談。

二、訪談問題之過程

在訪談中由於訪談的主題常常是較學術的主題，而業界實務中並無對此相關主題有明確的定義，因此研究者必須要花更多的時間在解說或發問上，使受訪者更了解訪談的核心。而在訪談的過程中也讓研究者了解到了不同公司的工作環境以及經營的模式。

三、論文撰寫之過程

在論文撰寫的過程之中，研究者學習到了許多，在將訪談錄音檔轉化成逐字稿的過程裡，由於要將訪談者的意見完整的陳述出來，因此必須反覆的重聽錄音檔的內容；而在資料編碼的過程中，經由與同學的相互學習與討論，學會了如何找出關鍵的字句，了解訪談者所要表達的真正涵義，並加以註記以完成資料編碼；另外經由師長的教誨也學習到要更積極的處理每件事情，抱持著積極的態度，做起事情來才會更有效率。