

探討文化差異、語言能力對工作適應之影響—以在台印尼新住民女性為研究對象

林韋葶、黃峰蕙、黃經智*

南臺科技大學企業管理系

*zm7@stust.edu.tw

摘要

本研究採用質性研究方法，透過半結構式訪談，深入探討了在臺灣的印尼新住民女性面臨的文化差異、語言能力以及工作適應問題。研究收集她們在日常生活和工作環境中遇到的挑戰，並分析這些困難的根本原因。訪談結果顯示，文化隔閡、語言障礙和工作適應是印尼新住民女性常見的困擾等。為了幫助印尼新住民女性克服這些障礙，本研究提出兩個策略：進修中文或創業，期望能改善她們的生活現況。

關鍵詞：霍夫斯泰德文化維度理論、新住民女性、語言能力、工作適應

Exploring the Impact of Cultural Differences and Language Ability on Work Adaptation for New Immigrant Women in Taiwan from Indonesia

Wei-Ting Lin, Feng-Hueih Huarng, Ching-Chih Huang*

Department of Business Administration, Southern Taiwan University of Science and Technology

Abstract

This study employs qualitative research methods through semi-structured interviews to deeply explore the challenges faced by Indonesian female immigrants in Taiwan regarding cultural differences, language proficiency, and workplace adaptation. The research gathers information about the obstacles they encounter in their daily lives and work environments, and analyzes the root causes of these difficulties. Interview results show that cultural gaps, language barriers, and workplace adaptation are common challenges among Indonesian female immigrants. To help these women overcome their obstacles, the study proposes two key strategies—advancing their language skills or/and starting their own businesses—by which they can improve their current living conditions.

Keywords : Hofstede's cultural dimension theory, New immigrant women, Language ability, Work adaptation

壹、研究背景、動機及目的

根據中華民國內政部移民署（2023）資料處顯示，從76年1月到112年1月的統計，在解除戒嚴之後臺灣的外裔、外籍配偶人數總共202,441人，其中越南籍的有113,020人（55.83%），其次印尼籍的有31,369人（15.50%），特別是從東南亞國家的配偶占了很大比例，以及中國大陸的新住民移民者，他們能夠直接進入臺灣的勞動市場，以及能夠透過生育來增加未來新生勞動力者，這些內政部移民署數據也顯現出臺灣的家庭結構組成已經變得更具有多元性了，如表1所示。

表1

76年1月至112年1月我國外籍配偶人數統計

國別/地區	人數	比率	男性	女性
越南	113,020	55.83%	2,692	110,328
印尼	31,369	15.50%	838	30,531
泰國	9,765	4.82%	3,116	6,649
菲律賓	10,875	5.37%	776	10,099
柬埔寨	4,356	2.15%	11	4,345
日本	5,869	2.90%	2,631	3,238
韓國	2,214	1.09%	925	1,289
其他國家	24,973	12.34%	15,389	9,584
總計	202,441	100%		202,441

資料來源：內政部統計處與戶政司，2023.2.15 資料。

跨國婚姻中，許多外籍配偶是透過仲介媒合，而非經過長時間相處決定結婚，因此可能僅有幾次見面，或者只看過照片等情況…，本研究以印尼新住民女性為主，本文第一作者的母親是名外籍配偶，身為新二代在多元性家庭環境成長下，看見這些外籍配偶在臺灣遇上的挑戰包括，如：工作適應、子女的教育、生活的適應、婚姻的態度，以及語言溝通的能力等…，希望藉由研究更了解母親，孤身一人來到台灣會遇到哪些困境以及難題。

語言是人與人溝通的重要橋樑，它不僅用於表達需求和情感，還能幫助學習不同的文化。多掌握一種語言可以增加自信心，並有助於在工作和人際關係中更好地理解他人、認知能力更好，開拓您的視野，也會讓生活豐富而多采多姿。當國家與國家之間的不同文化碰撞產生摩擦起衝突，又或者產生失落反應等…，就是文化差異，例如，印尼的大多數人是穆斯林，不吃豬肉，而在臺灣，豬肉是許多食物的主要成分，因此，印尼人在臺灣需要特別注意飲食習慣。

本研究旨在探討跨國婚姻中的新住民在臺灣遇到的工作適應問題，以及文化差異和語言能力如何影響他們的工作適應。希望藉此研究更深入了解新住民女性配偶移民後所面臨的艱辛歷程，並提出具體的解決方法建議，以應對跨國婚姻中可能存在的各種問題。

貳、文獻探討

一、涵化

根據黃峰蕙、劉憲明（2014）研究整理中提到，移民者對於在新的文化生活和工作適應的議題，在國外有許多相關文獻，也在1936年國外就定義了「涵化」的概念。涵化，又稱為「文化涵化」，泛指當在一群有著兩個或兩個以上的不同文化，它們持續地直接接觸著，一個文化接受了其他的文化進而產生變化、改變了發展過程和結果。可能是單向的影響，也有可能會是雙向的互相影響（鄭佳榮，2020）。根

據 Berry (1997) 的研究，提出四種類型的涵化過程，「整合型」：將原生文化和當地文化整合，互相學習和互動；「同化型」：放棄原生文化特質，完全融入新文化；「隔離型」：保留原生文化特質，不願接觸新文化；「邊陲化」：拒絕原生文化和新文化，最後選擇孤立。

二、調適

在 Berry (1997) 的文獻整理中，提到文化的長期調適三種層面分別為：(一) 心理層面；(二) 社會文化層面；(三) 經濟層面。可以得知移民者擁有健康的「心理」狀態、獲得社會支持等...，會在新的文化環境中獲得滿足感；而在「社會文化」調適則是涉及更多的文化知識、接觸程度和社會技巧等方面，有助於建立強而有力的社會聯繫、和諧的跨文化關係；再來是個體在「經濟」調適的能力，包含職業發展、工作環境的適應等...，讓個體在新的文化環境中獲得穩定和滿意的就業，並且能夠充分發揮其潛力，然後提高了整體的生活品質。整合心理、社會文化和經濟三個層面的調適成果觀點，有助於深入理解移民者在新的文化中的全面適應過程，並提供了多方面的評估標準。

三、「移民前」，影響涵化的因素

在 Berry (1997) 的文獻整理後指出，移民者在適應新的文化時，年齡和性別等因素會對涵化的進程產生不同程度的影響，學齡前的孩子通常不會有適應困擾，而青少年和年輕成年人可能面臨較多轉變與挑戰。老年移民者隨著年齡增長，可能面臨更大的涵化風險。在黃峰蕙、劉憲明 (2014) 的文獻整理中提到，女性移民者通常比男性面臨更高的涵化風險；而教育程度較高的移民者通常具有更好的應對壓力能力，因此涵化壓力較低。

在鄭英傑與張珍瑋 (2021) 的文獻資料整理中，提到「推拉理論」最早是用來探討人類的遷移的動機，包括「移出因素」和「移入因素」。「移出因素」通常與貧困、缺乏經濟機會等有關，而「移入因素」則包括勞動力需求、經濟機會、社會自由等。移民的動機分為拉式和推式動機：「拉式動機」的移民者可能因正向期待，更容易適應新文化，而「推式動機」的移民者可能因缺乏積極態度，面臨更多涵化問題（吳美連、莊文隆、洪培峻，2012；黃峰蕙、劉憲明，2014）。此外，「文化距離」代表移民地與原生地之間的文化差異（蔡秉勳，2023），在黃峰蕙、劉憲明 (2014) 的文獻資料整理，提到文化距離越大，涵化壓力可能越大，這可能需要更多的文化脫落和學習，也可能帶來兩個文化之間的負面態度，從而導致更大的文化衝突。個人的人格特質，如自我控制、內向外向性格和自我效能等，也會影響涵化過程的進行。

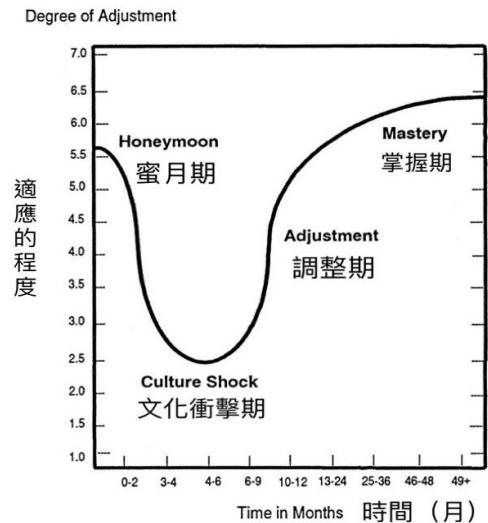
四、「移民後」，影響涵化的因素

移民者在移民的國家地區待的時間長短，也會有著不一樣的涵化問題，也有許多的研究學者們主張涵化的問題嚴重程度與跨文化 U 型適應理論相關。在 Black & Medenhall (1991) 的研究中，曾提到 Lysgaard 學者在 1955 年提出的跨文化 U 型適應曲線是適應的過程，如圖 1 所示。而 U 型適應理論分為四個階段，「蜜月期」：在初期，人們對新環境感到好奇和興奮，但也可能伴隨焦慮；「文化衝擊期」：移民者開始感受到文化衝突，情緒可能沮喪，這是 U 型曲線的最低點，也是最困難的階段，也是決定是否能夠適應的重要階段；「調整期」：移民者逐漸適應新的文化，建立社交圈和生活習慣；「掌握期」：隨著對當地生活的熟悉程度增加，可能會把所居住的國家視為自己的「家」。

不過在黃峰蕙、劉憲明 (2014) 的文獻整理中，提到 Church 學者對 U 型適應理論提出了兩個問題，第一缺乏客觀指標來劃分各階段；第二支持該理論的研究缺乏縱斷性對照比較。而隨著時間的推移，移民面臨的挑戰和重點也會逐漸變化，涵化過程存在具有高度變異性，沒有固定的模式。

而 Berry (1997) 的研究表明，涵化策略對調適結果有顯著影響。整合策略往往導致最成功的調適，同化和隔離策略的調適結果較中間，邊陲化策略則可能導致最不成功的調適。而社會支持在涵化過程中扮演重要角色，與當地社會建立良好關係，以及獲得雙文化的支持，有助於正面調適。社會的態度對移民者的幸福感有重大影響。劉憲明 (2013) 提到 Halpern & Fernando 的研究，發現偏見和歧視顯著降低個體幸福感，種族歧視被認為是移民者面臨的最嚴重問題之一。

圖 1

跨文化 U 型適應曲線（資料來源：*Black & Medenhall, 1991*）

五、中文語言能力的重要性及相關研究文獻

印尼新住民女性剛嫁來臺灣時，面臨各種適應問題，包括跨文化差異、語言障礙、人際關係建立、法律規範、婚姻關係、與家人互動、與鄰居和社會交流等，這些問題都與語言能力有密切關係，真的沒有一個不是建立在「語言」的基礎上。

蔡氏清水（2011）是一位來自越南的新住民女性，提到語言在新住民女性的生活中扮演關鍵作用，包括夫妻關係、家庭互動、工作適應和子女教育等，有良好的語言能力有助於她們融入台灣社會，並獲得自信。在覃培清（2012）對非華裔的泰國籍新住民的研究指出，台灣與泰國因成長的背景差異大，所以婚後有很多觀念或習俗都須要學習，在語言方面，被他們視為最難的課題，可能影響人際關係、婚姻生活和工作適應。在新住民家庭中，新住民家長參與子女教育的程度受到多種因素影響，包括年齡、語言能力、學歷等。年輕的新住民女性、中文閱讀能力較好的家長、學歷較高的外籍配偶通常對子女的教育參與度更高。反之，學歷較低、語言能力較差或收入較低的新住民家長可能參與子女教育較少，還有夫妻年齡差距較大也可能導致對子女教育的參與程度較低。而新住民女性們認為提升本地中文語言能力（包括聽、說、讀、寫）是非常重要的，有些新住民在母國時受的教育程度不低，但「受限於中文語言能力」，他們的參與度可能會受到影響（聞遠苓、黃郁婷，2017）。而台灣人娶外籍配偶的家庭多屬於社會底層，從事低技術的勞動工作，或平均月收入較低等，新住民需幫忙養家而投入工作，卻因語言能力受限，常只能從事勞力型工作（夏曉鵠，2000）。許秀娟（2015）的研究提到語言的能力與生活、工作、人際互動環環相扣，這些要素是無法被抽離的。

六、霍夫斯泰德文化維度理論

根據心理學家霍夫斯泰德（維基百科，2023a）提出，霍夫斯泰德文化維度理論（Hofstede's Cultural Dimensions Theory）的文化價值觀思維，依據 Hofstede Insights（2023）的資料整理歸納出六項的構面，（一）權力距離（Power Distance）：在一個國家、機構或組織中，權力較小的成員期望和接受權力分配不均的程度，反映組織和社會中階級關係的不平等程度，文化中不平等權力分配的接受程度。請參閱圖 2，印尼（78 分），文化存在依賴等級制度、當權者和非當權者之間的權力不平等，或難以接近上級；工作上，希望被告知做什麼期待有預期的控制；文化中，管理人因職位而受到尊重。台灣（58 分），表示等級制度被視為正常社會，工作上傾向於集中化管理，員工期望得到指導，理想的老闆是既有權威又仁慈的人。（二）不確定性規避（Uncertainty Avoidance）：個體或社會對未知情況的處理方式，指數高通常對規則有較強的需求，而指數低容易接受模糊規定和承擔風險。請參閱圖 2，印尼（48 分），在文化中，內

圖 2

印尼和臺灣權力距離指標（資料來源：*Hofstede Insights, 2023*）

在自我與外在自我分離，通常不會表現內心的情緒，生氣也會保持微笑和禮貌；衝突解決方式，會請第三方來解決衝突，這樣可以在不丟面子的情況下交換意見，也能消除對抗關係。台灣（69分），遵守規則和行為準則非常重要，以及創新可能會受抵制，偏好安全感。（三）長期導向（Long-Term Orientation）：通常將目標放在未來，注重未來生活的規劃，重視勤儉節約和長期規劃，而短期導向注重眼前的享樂和短期的目標。請參閱圖2，印尼（62分），具有務實態度取決於情況、背景和時間，顯現出文化的靈活性；有強烈的儲蓄和投資傾向、節儉和堅持不懈地取得成果。台灣（93分），具務實、長期導向文化，注重長期目標，強調未來的規劃，非常注重儲蓄和投資，有強烈的節儉精神。（四）放縱（Indulgence）：控制力比較弱的叫做「放縱」，控制力比較強的叫做「約束」，指數高會追求生活上的樂趣和享樂，而指數低會節制自我在享樂上的追求。請參閱圖2，印尼（38分），具克制文化，不太重視閒暇時間，也不會刻意去滿足慾望。台灣（49分），文化中不強調放縱，也不過度限制自我，呈現平衡的態度。（五）個人主義（Individualism）：「個人主義」社會通常只照顧自己和直系親屬，而「集體主義」社會人們屬於更大的群體，並以忠誠和相互扶持為基礎。請參閱圖2，印尼（14分）屬集體主義社會，強調個人應符合社會理想和所屬群體的期望，孩子對父母盡忠職守，願望是讓父母的生活更輕鬆，並會在父母晚年留在家里照顧他們，不送到任何機構照顧。台灣（17分）屬集體主義社會。文化中，社會培養了牢固的關係，每個人都對群體成員負有責任，無論是家庭、大家庭還是更廣泛關係。（六）男性化（Masculinity）：當男性化指數高，指社會重視功成名就、權利，當指數低時，就不與人競爭，追求人際關係、幸福及注重和諧，以人為主要，強調關係、合作和仁慈（梁鴻栩，2021）。請參閱圖2，印尼（46分），略偏男性化社會，重視地位和成功，但帶來動機並不是物質利益。台灣（45分）處於中下水平略帶女性化社會，為了生活而工作，工作和生活重視平等和團結，衝突常通過妥協和談判來解決。

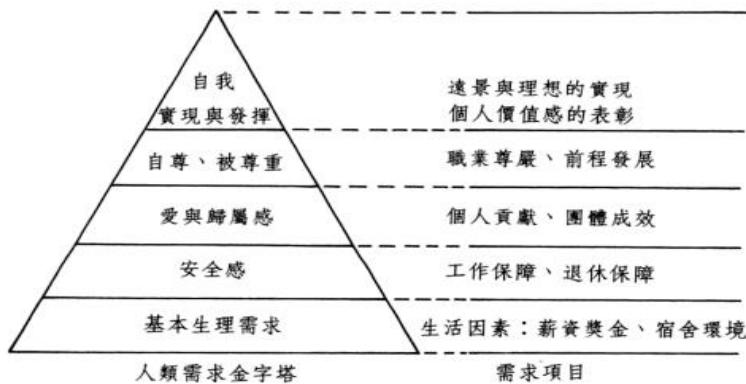
七、工作適應

根據 Dawis & Lofquist (1984) 的工作適應理論（Theory of Work Adjustment, TWA），工作適應是指個體與工作環境之間的互動關係，當個人目標與需求得到滿足，並與環境協調，亦即當人與環境配適時（person-environment fit）就達到了工作適應。TWA 是明尼蘇達大學五十多年研究的成果，其源自於職業心理學研究，並強調正向心理的重要性。TWA 將工作視為個人與工作環境之間互動和互惠的過程 (Dawis & Lofquist, 1984)。簡單來說，個人可以被視為滿足工作環境的勞動要求，作為交換，工作環境滿足個人廣泛的財務、社會和心理需求 (Eggerth, 2008)。

在我國的研究學者將工作適應及職業適應視為相同意思。邱永祥（2001）指出工作適應或職業適應之間的主要區別在於是否有薪酬或特定職位，當工作者被賦予職位以完成工作任務時，使用「職業」一詞。工作指個體的工作或工作的任務具有酬勞、繼續性。而工作和職業提供了四項的功能：經濟、社會、心理、生理。如以馬斯洛需求理論來解釋工作（請參閱圖3），涵蓋了從基本生理需求到自我實現需求的所有層次。每個人都希望在工作中找到意義、達到成就，並為社會做出貢獻。在這個過程中，個體可以實現自我成長，同時促進社會進步（張添洲，1993）。

圖 3

馬斯洛需求理論（資料來源：張添洲，1993）



劉憲明（2013）整理了 Hershenson 在 1981 年提出的職業發展過程理論，該理論強調環境和個體之間的互動關係，並指出了三個影響個體工作適應的主要因素，（一）工作能力：涵蓋工作習慣、身心技能和人際關係。這能力在就學階段發展，影響個體是否能成功適應工作環境。（二）工作人格：涵蓋了工作者的自我認知、個人動機和對工作的需求態度和動機，這些特徵在學前階段就已經開始形成了，主要是受到家庭環境的影響。（三）工作目標：由工作相關的需求、價值觀和職業傾向所決定，同時也受到家庭、學校、工作場所和同儕的影響。楊淑涵、田秀蘭、吳欣倫與朱惠瓊（2015）的文獻研究整理，提到 Hershenson 工作適應理論被研究經常性的以工作角色行為、工作表現和工作滿意度，這三個因素是工作適應的外在表現因素，採取為結果指標。（一）工作角色行為：指個體在職場上應該展現的工作表現行為，也就是說個體的工作人格和職場對個體的行為期望保持一致，比方說工作要穿著工作所規定的服裝、要負責任、遵守規則等。（二）工作表現：指個體在工作中的成果所取得的質和量，也就是說包含工作能力與職場所需技能要一致程度。（三）工作滿意度：指個人在工作中獲得的滿意度，個體工作目標和職場所提供的報酬與機會是相符的。

根據移民署 112 年的「新住民生活需求調查報告」（中華民國內政部移民署，2024）指出，新住民的就業困境導致其工作適應受到影響，包括中文能力不足導致就業的限制、學歷認證的困難、就業歧視、夫家支持態度的問題等，這些因素並也造成新住民工作適應過程受到阻礙，例如中文能力不佳在職場上遭遇溝通困難而遭受同事排擠，而新住民來源國學歷的不被承認或認證程序繁瑣導致沒有具備台灣職場上競爭所需的學歷，而在職場升遷機會上雇主也僅將機會留給擁有大學學歷的本國籍人員，使得新住民對於升遷的期待變成奢望。最後，夫家對新住民的成見及支持態度也會間接導致新住民在職場上的受挫，例如擔心小孩沒人照顧而不支持參加中文補教學習中文。因此，新住民在台工作的適應充滿困難，也是政府工作的當務之急。另，根據移民署 107 年的「新住民生活需求調查報告」（中華民國內政部移民署，2024）指出，外籍配偶相對較有中文識字書寫、語言溝通之困擾，而大陸地區配偶則有職場歧視、工時過長或無法配合家庭需求等困擾（p.152）。

參、研究方法

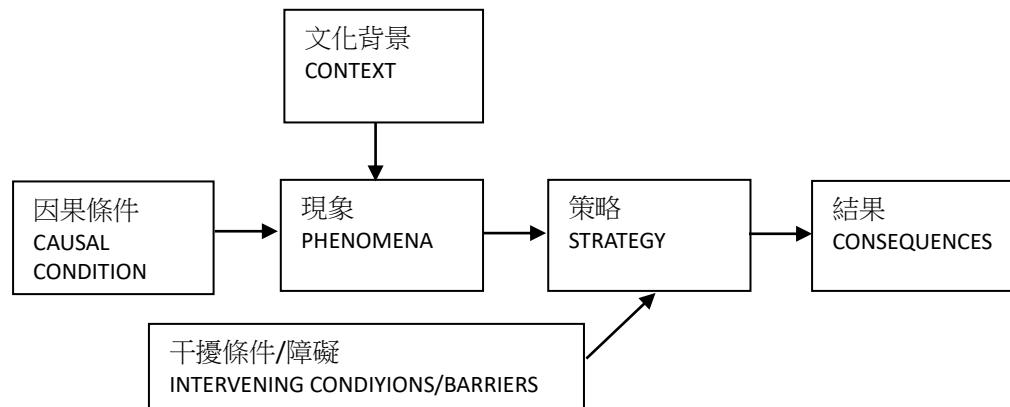
一、社會科學質的研究

質化研究主要處理探索性的問題，尤其是相關研究或文獻尚未完整時，運用質化研究可深入探討如何及為何的問題。進行質性研究有許多不同的類型或方法，而紮根理論（grounded theory method）是眾多方法之一（Strauss & Corbin, 1998）。Suddaby（2006）指出該理論在人類行為研究和關於個人如何解釋現

實的知識主張方面享有盛譽。而過去研究也認為，該理論的中心目標是理論構建，而不是理論檢驗。當理論不能完全解釋過程時，該理論方法是一個合適的設計（Creswell, 2007; Goulding, 2005; Thornberg & Dunne, 2019）。朱美娟（2021）指出紮根理論發展至今其內部具有分歧，分別為：Glaser 所代表的古典紮根理論（Classic Grounded Theory, CGT），以及 Strauss & Corbin 所代表的 Straussian 紊根理論（Straussian Grounded Theory, SGT）。Glaser & Strauss (1967) 是最初開發紮根理論方法的人，而在出版三本書之後，Glaser 獨自一人寫作，而 Strauss 則繼續與另一位作者 Corbin 合作寫作。Glaser 認為質性研究理論無須一套模型，因為這樣會被框架綁住而沒有空間自由發揮，而 Strauss & Corbin 認為有架構圖，從收集到的數據和分析，有利於提供洞察力，增強理解並提供有意義的行動指南。Cullen & Brennan (2021) 認為 Strauss & Corbin 的系統研究法（systematic approach）為進行研究和解釋資料建立指導方針。因此，本研究遵循 Strauss & Corbin (1990, 1998) 的對質性研究的系統方法，以瞭解印尼新住民女性所面臨的各種適應問題。

圖 4

本研究之理論模型



二、訪談大綱

本研究的訪談題目主要參考 Strauss & Corbin (1990) 所提出之理論架構圖（如圖 4 所示）之六大概念進行設計，初步設計完成後及進行試驗性研究（預訪），經過預訪後，進行訪談題目修正，成為正式的訪談題目，訪談大綱如下所示。

1. 請問您的年齡？您來臺灣幾年了？
2. 目前有沒有工作？從事什麼工作行業？
3. 請問您的最高學歷？您目前的工作薪資大約？
4. 您跟妳先生怎麼認識？請問您的婚姻現況？以及您有幾個小孩？
5. 您從印尼哪個城鎮來的？在臺灣工作幾年？您在家鄉曾經工作過幾年？
6. 有沒有參加過語言學習中文課程？是否知道政府有為您們這群新住民設置語言補校課程？
7. 在工作上，您是否覺得老闆、主管說什麼，就乖乖聽話、照辦就好，不要有任何意見？您覺得您的臺灣籍同事是否比較會向主管反映他們對工作上的任何意見？
8. 您是否會覺得在台灣就業比較難以升遷？
9. 在工作上，遇到主管、老闆交辦工作任務，沒有給予明確規範，使您無法完成任務？還是會覺得只要完成交辦之事，以當下的應變能力去完成？您覺得您的臺灣籍同事，在工作上是否會期望主管給予相關規定去完成任務，否則無法進行任務？
10. 適應新文化、價值觀和習慣，在適應的過程中，是否會給您帶來不確定性和焦慮感？
11. 在生活上，您會不會覺得來臺灣工作，或是在生活上發現臺灣人非常愛儲蓄這件事情？（像是未雨綢繆，替未來作準備）
12. 工作方面，不合理工作透過長期觀察以及適應，決定是否要換工作，或者選擇自行創業？

13. 在工作上，如遇到生病您是否會照常去上班？還是選擇請假在家休息？您會覺得休假的時候，會去打零工，打發休閒時間？
14. 在工作方面，願意配合工作需求而加班？
15. 這麼努力地工作，那麼是否偶爾也會享樂一下，犒賞辛苦工作的自己？

三、編碼規則

Strauss & Corbin (1990, 1998) 發展了一個高度系統性、嚴謹的編碼架構，他們的編碼有三個階段：開放性編碼 (open coding)、主軸性編碼 (axial coding)、選擇性編碼 (selective coding) (朱美娟, 2021)。

首先開放性編碼 (open coding)：目的是逐字挖掘數據與盡可能標記出最多不同的類別 (蘇筠、鄭英建、尚玉釗、郭書岑, 2014)。依此，研究者將質性數據分解成小部分並為每個部分分配代碼，類似於拆解和標記。這些代碼有助於將數據進行分類，從而更深入地理解所研究的現象 (陳向明, 2011)。本研究依據 Strauss & Corbin (1998) 所提出的研究架構圖 (如圖 4 所示) 來分析整理訪談資料，第一步驟是開放式編碼是將收集到的數據透過分析，可能是句子或整個段落來進行編碼，「編碼方法」特別適用於研究者已經擁有多個類別，並希望針對這些類別進行特定編碼時，應用於對理論產生有關聯的單詞或短語，以便更容易地將這些想法分類，而這些類別可能會是研究者給予的名稱，或自發出現的概念，代碼/概念不斷相互比較，以確保它們彼此不同 (Galang, 2012)。

其次主軸性編碼 (axial coding)：目的是在所有資料中，針對某個新興的特定類別，試圖精緻化並界定其特性，分析一個類別如何與其他類別相互影響 (蘇筠、鄭英建、尚玉釗、郭書岑, 2014)。依此，研究者探討前一階段中確定的類別之間的關係並重新組織數據，類似於拼湊和重新排列。這涉及識別子類別和開發描述它們之間關係的編碼方案 (陳向明, 2011)。

最後選擇性編碼 (selective coding)：目的是在確定可能的核心類別後，為整合精緻化理論，系統性地分析其他類別與該核心類別間的關係，藉以形成一個完整的理論故事 (蘇筠、鄭英建、尚玉釗、郭書岑, 2014)。依此，研究者確定核心類別並圍繞其發展理論，類似於挑選和建構。解釋所研究現象的關鍵類別被整合到一個理論框架中 (陳向明, 2011)。

四、訪談對象及資料收集

Patton (1990) 認為，當研究需要深入瞭解某些特殊對象、特別的問題或獨特情境時，個案研究法較為適合，依此本研究採「個案研究法」進行質性研究，為求更為深度的研究，本研究參考 Yin (1994) 的建議 (尚容安譯, 2001)，採「單一個案研究」，透過訪談方式對單一個案進行深度及系統性地探索。依此，本研究擬定受訪七位印尼新住民女性，及基本個人資料如表 2 所示。

(一) 訪談對象

本研究選擇印尼新住民為研究對象，主要根據以下四個原因：

1. 作者本身即為新住民二代，母親來自印尼之華裔，而後嫁至臺灣生活。
2. 目前印尼的新住民共 31,369 人，佔新住民總人數的 15.50%，其中女性為 30,531 人。
3. 雖然臺灣的新住民女性以越南最多，共 110,328 人，但相對越南新住民，其宗教文化與臺灣相近，而印尼新住民有大部分宗教信仰為伊斯蘭教，與臺灣的生活習俗、飲食差異極大，生活適應上會有較高的挑戰。
4. 越南新住民的研究文獻相較於印尼新住民文獻，較為普遍豐富 (Google 學術搜尋 2010~2024 年間，「越南新住民工作適應」筆數為 3210 筆，而搜尋「印尼新住民工作適應」筆數為 2050 筆)，因此以印尼新住民為研究對象能補足研究缺口。

(二) 資料收集

再者，本研究的訪談資料收集過程如下：

1. 研究人員採一對一訪談方式，與受訪者約在其住家進行訪談，以避免受到工作環境的干擾而影響訪談

表 2

印尼新住民女性基本個人資料

受訪人員	年齡	來台幾年	職業 (台灣/印尼)	學歷	工作薪資	婚姻/ 小孩	印尼城鎮	在職年資 (台灣/印尼)
A	50	27	包裝全檢員/印刷業行政人員	高中	3 萬左右	已婚/2 個小孩	棉蘭	台灣：20 年 印尼：2 年
B	40	20	機械技術員/無	大學	3 萬左右	已婚/3 個小孩	棉蘭	台灣：7 年 印尼：0 年
C	43	23	包裝全檢員/無	國中	3 萬左右	已婚/2 個小孩	蘇門答臘	台灣：20 年 印尼：0 年
D	54	26	屠宰場班長/會計	大學	3 萬 6	已婚/3 個小孩	棉蘭	台灣：10 年 印尼：4-5 年
E	46	26	包裝人員/百貨櫃姐	國小	2 萬 7	已婚/2 個小孩	棉蘭	台灣：15 年 印尼：1 年
F	60	26	清潔人員/裁縫人員	國中	2 萬 7	已婚/2 個小孩	棉蘭	台灣：17 年 印尼：10 年
G	30	5	賣花老闆娘/銷售人員	高中	5-6 萬	已婚/3 個小孩	棉蘭	台灣：5 年 印尼：2-3 年

七名受訪者的學歷資訊如上表 (A-2-CC-1) (B-2-CC-1) (C-2-CC-1) (D-2-CC-1) (E-2-CC-1) (F-2-CC-1) (G-2-CC-1)

效度。

2. 訪談進行之前，研究人員向受訪者說明本次的研究目的及受訪資料保護，以確保受訪者的隱私及權益不受侵犯以符合學術倫理規範。
3. 每位受訪者的訪談時間為 40 分鐘到兩小時不等，有些受訪者談起工作適應上的辛酸，也會悲從中來，往往需要給予幾分鐘休息、緩和、調整情緒，以確保受訪者不會過於疲倦而影響訪談品質。
4. 訪談過程中，每一題訪談後，就當場整理成文字，並且當場唸稿給受訪者聽，以確認符合受訪者的表達內容及意涵。同時研究人員也會撰寫訪談札記以增進田野調查的思考。因研究者本身為新住民二代，因此訪談過程中研究者也會再次確認自身角色及立場，以避免角色的不中立造成對受訪者回答內容的不當或錯誤的引導。
5. 研究人員在訪談結束後，並將文本資料與訪談札記內容加以對照，以確保訪談資料的完整。
6. 研究人員針對逐字稿有新疑問時，會與受訪者聯繫以進一步釐清訪談內容，以確保訪談的效度。

五、質化研究的信度與效度

為確保研究過程之信度，本研究對每一位受訪者的訪談進行方式（如地點、時間、訪談大綱）均有嚴格標準，避免因這些情境因素不同而造成受訪者的知覺不一致而造成信度的下降。而在研究效度的部分，本研究參考 Patton(1990)的建議，依「三角交叉驗證法」，檢驗藉由不同方法所獲得資料的一致性（吳芝儀，李奉儒譯，1995）。依據 Cohen & Manion(2000)的看法，三角交叉驗證法包括多元資料來源的使用、多元方法、多個研究者、或三個在相同的時間，亦即使用超過一種以上的研究方法，例如結構性問卷、觀察法、面談或其他資料收集技巧。因此，本研究為確認受訪者所陳述的內容與文本之間是否具有一致性，因此，在徵求受訪者同意後，在每一題訪談後，就當場整理成文字，並且當場唸稿給受訪者聽，以確認符合受訪者的表達內容及意涵，以加強相對主觀性。此外，研究者並於訪談現場觀察受訪者的訪談當下的行為、情緒，並記錄於「訪談札記」中，並於事後進行資料分析時與逐字稿內容加以比對以捕捉非語言的線索。

肆、研究結果

一、文本分析（開放性編碼 Open Coding）

本研究針對受訪者於訪談的回應之文本進行第一階段的開放性編碼，本研究對文本進行檢查以找出顯著類別，並將代碼應用於文本，再把數據進行逐行分析，隨著分析進展和概念的逐步發展和飽和，逐漸減少細緻的需要，然後使用不同的編碼方式，研究者也可能通過分析整個句子或段落來進行編碼。編碼範例如表3所示。

表 3

訪談內容之開放性編碼：問題7、8

受訪人員	回覆
A	合理的要求都不會有任何意見，會乖乖照辦主管所交代之事，台灣同事只要有問題就會提出問題跟主管反映意見，如台灣同事都沒有去反映問題，我自己也會去跟主管反映問題和想法，在工作上不是怕問問題是覺得有人問就好，如太多人同時，一直問問題，怕主管會煩躁(A-6-CT-1)。我認為在台灣就業是比較難升遷(A-6-P-2)，他們的篩選條件就會選大學畢業，或是對這份工作非常有經驗，基本上不會選擇我們這種外籍配偶，不選我們是因常常要開會就必須寫報告，會擔心我們的中文寫作能力不好(A-6-P-1)，或是有時要跟同事討論工作問題擔心溝通能力，講話又有口音有時怕對方聽不懂我們傳達的意思。
B	不會有任何意見，照規定走的都會照辦，台灣同事有的不一定會反應，還要我們反應(B-6-CT-1)。在台灣我們新住民在就業上比較難升遷(B-6-P-2)，大多會選擇台灣人在工作上表現優異並有經驗，或大學畢業台灣人，他們比我們還容易升遷(B-6-P-1)。
C	我不會有任何意見，很多都我們自己反應問題，而台灣同事都不會自己去跟主管反映問題(C-6-CT-1)。我認為在台灣升遷有難度(C-6-P-2)，基本上都不會將我們這種新住民納入升遷名單中，擔心我們不太會寫國字，開會還要寫報告(C-6-P-1)，我們講話有口音，也怕我們傳達能力不好，跟同仁遇到工作問題會詞不達意等，製造更多問題，所以就會優先考慮台灣人，或者學歷是大學生的台灣人。
D	會有意見(臉會很臭)，會跟主管反映我的問題和解釋我的問題。台灣同事不會跟老闆反映問題，不然怎麼是我當主管(D-6-CT-1)。我認為在台灣升遷的話還行(D-6-P-2)，很會做工作、反應靈敏、說話讓主管覺得有條理、不怕跟主管說話。台灣主管給人感受是「以上對下」的姿態覺得自己永遠是對的，越怕主管就越不敢反應你的問題意見及想法(D-6-CT-1)，也要很會幫忙主管管理底下員工(我不會讀、寫中文字，但老闆有配翻譯的給我)(D-6-P-1)。
E	我不會有意見，也都會乖乖照辦，但如果工作上有遇到一些問題，我就會看情況跟主管提出意見，台灣的同事都不會自己去反應問題，以及意見都選擇沉默(E-6-CT-1)。我覺得在臺灣要升遷的話有點難度(E-6-P-2)。我們工作都會接觸到許多中文字，啊!我自己的中文能力沒有很好，所以我也不敢想自己有天會有升遷機會，而且我覺得做主管很有壓力，當主管只是薪水變多，可是做的事情增加了許多，而且還常常要開會寫報告，以及要承擔很多責任，工作只要出包時，還經常要被上司罵，想到就好累，我覺得現在也好不需要背負責任，只要好好完成每日的工作任務就好(E-6-P-1)。
F	我都會乖乖照辦，但我有問題或意見我自己就會問，台灣同事如果有問題也會他們自己也會反應意見(F-6-CT-1)。我覺得升遷有難度(F-6-P-2)，因為我中文不好，看不懂中文，當主管每天都要開會，然後寫報告，我認為我做不來，所以我不敢想自己哪天會升遷當主管(F-6-P-1)。
G	我的先生就是我的老闆，在工作上，我都不會有自己的意見，除非遇到我不會的我就開口提問問題，我們也有請台灣員工，他們在工作上遇到問題也會自己提出來(G-6-CT-1)。我們的工作也會需要大量的接觸到中文，我中文沒有很厲害(G-6-P-1)，那也幸好是跟先生一起創業，所以沒有什麼升遷的問題，因為我自己也是老闆娘(G-6-P-2)。

資料來源：本研究自行整理。

表 4
訪談內容之開放性編碼：問題 9、10

受訪人員	回覆
A	可以完成，因為我會以當下的應變能力去完成任務，除非工作上遇到什麼問題才會在跟主管報告反映。不一定，有些台灣同事反應能力特別好，可完成主管交辦的事情，相反地，有些台灣同事則是需要主管給予一定的 SOP 才能去完成所交辦的任務(A-7-CT-2)。來台灣之後面對金錢的價值觀會比在印尼時，會更想要去做理財規劃，也因嫁來台灣才發現賺錢的收入，遠遠比在印尼收入好很多，在印尼工作時，就算有存錢，錢也存不了多少，而且在印尼的消費跟台灣消費金額差不了多少，所以來台之後也改變對金錢理財方式。以前在印尼也會存錢，來台賺到錢後會想更多，如何理財規畫，覺得對自己也有好處，既不用跟先生伸手要錢，又可以買自己想要的東西花自己的錢，更不用看先生的臉色，我以前父母還在時，經常會寄錢回去給父母親當生活費 (A-7-P-3)。對於工作價值觀的想法是，藉由努力工作，可以改善生活環境及品質，也希望因努力工作可以被主管認可，在跟主管反映工作建議時，可以適時地被採納意見，有天也能獲得升遷的機會，誰工作時，沒有想過想要升遷當主管？(A-7-P-2) 對於工作滿足感來源是來自於公司給的薪資待遇，還有各種福利。在工作上，如遇到有衝突性的事情，都會跟自己說忍忍就好，不怎麼喜歡跟同事起衝突，能跟對方好好溝通，就盡量不起衝突，如工作上還需要一起搭檔時，才不會彼此都尷尬「人情留一線，日後好相看」(A-7-CT-2)。
B	材料跟圖面（彈簧圖面）有給我們，我們就會做了，會以當下的應變能力去完成交辦之事。台灣籍資深同事基本上都會做，但如果是菜鳥員工的話，就會需要主管給予相關規定去完成任務，否則無法進行任務。剛開始時，一定會不習慣，現在來台比較久了，已經漸漸習慣了生活(B-7-CT-2)。工作的價值，我是希望改善生活環境提升生活品質，以前父母還在我經常寄錢回去孝敬他們，這些都是用我自己賺來的錢寄給父母的 (B-7-P-3)，沒有跟先生拿半分錢。
C	做習慣就會做了，就算主管沒有給我 SOP 也可以完成任務，我會使用自己的應變能力去完成主管交辦的事情（雖然完成任務，但也常常被主管罵）。台灣同事就沒有辦法，沒有 SOP 會做不出來怕做錯事責任不知道要誰去承擔？(C-7-CT-2) 以前在印尼時，家裡比較貧困 (C-7-CC-3)，所以學歷才會不高，嫁來台灣後，希望可以改善在印尼的生活環境。這麼努力的工作對於金錢價值觀和工作價值觀，就會希望自己能夠好好理財存錢，做一些小投資讓錢滾錢，也希望有空可以回家鄉探望母親，母親也會想念遠嫁到異地的女兒，自己有賺錢就不用跟先生伸手要錢，想要買什麼都可以，又能存錢，也可以拿錢回故鄉給母親，因母親身體不好，看醫生治療需要花錢，給母親錢她自己能夠買一些保健品吃，照顧自己的身體，讓遠嫁異地的我減少擔憂(C-7-P-3)。
D	我會自己完成任務，自己的臨場反應去完成老闆交辦的事情，除非自己遇到處理不了的問題或事情才會跟老闆說，不然都自己處理好。我的台灣同事是需要主管把 SOP 做一個明確的規定，如主管不給他們 SOP，他們就不會做事情，會擔心做錯事怎麼辦？誰要承擔那個責任？(D-7-CT-2) 對於工作的價值觀是現在努力工作，為了未來做打算，以後老了才不需要倚靠小孩才能維持生活，有點錢老年以後日子有保障 (D-7-P-5)。對於金錢價值觀是雖然努力工作賺錢，但也會買股票做投資還有別的理財規劃，讓錢滾錢，錢才會變多(D-7-S-3)。
E	我會自己去臨機應變完成我的任務，而台灣同事一半的會靠自己的臨機應變完成，而另一半的同事們會需要主管給予明確的規定，不然不能完成任務。剛到新環境沒有特別害怕，因為我都待在家裡，我在印尼時就也很喜歡待在家，很少出去玩，喜歡在家看小說。來台灣有不習慣的地方就是氣候，飲食上，就是食物都沒有辣(E-7-CT-2)。努力工作賺錢的價值是希望寄給在印尼的母親，我是家裡的長女，我們家是單親家庭以前經濟來源只有媽媽 (E-7-CC-3)，所以現在我有能力會想寄錢回家給母親當生活費(E-7-P-3)，改善活環境，也想提升娘家生活品質。

F	我會自己會靠自己的臨機應變去完成任務，即使沒有SOP，台灣同事也會依自己的臨機應變去完成任務。我剛來台灣時，最不習慣的是飲食上，因為夫家煮飯都是沒有辣的，以及跟中文不好，所以不敢自己出門，都會請先生帶我出門，這樣才不會迷路，而且我也看不懂中文，所以使用地圖，也很難到達我要去的目的地。我到新環境不會害怕，因為出門先生都會陪我，覺得適應得還不錯，先生假日也都會帶我出去走走看看(F-7-CT-2)。工作的價值，自己有賺錢，不需要跟先生伸手拿錢，也可以買自己喜歡的東西，而且我會寄錢回印尼給姊姊(F-7-P-3)，因為姊姊老了，沒有在工作，也沒有賺錢，姊姊也沒有結婚，所以沒有小孩可以倚靠，所以我都會拿我自己賺的錢，給姊姊當生活費。
G	我都會先自己處理，並且完成任務，如我真的遇到自己無法處理的才會去請教先生，跟他一起討論我的問題，而台灣員工，比較需要給予她明確的規定她才會完成任務。我記得剛來的時候，是飲食跟氣候讓我最不習慣，還有到現在中文沒有到特別好，還是不太會自己出門出遠門，都會請先生陪我，以防萬一迷路，回不了家(G-7-CT-2)。工作的價值是希望讓生活品質越來越好，而且自己有錢，也不會跟先生拿錢，可以存錢又可以買自己喜歡的東西，不會被先生碎念浪費錢什麼的，而且我還要寄錢回去給自己的父母親當生活費(G-7-P-3)。

資料來源：本研究自行整理。

表 5

訪談內容之開放性編碼：問題11、12

受訪人員	回覆
A	會，有發現在生活上台灣人非常愛儲蓄。自己本身也是嫁入台灣之後，也開始想著怎麼規劃金錢做儲蓄 (A-8-P-5)，假如在未來用到急需用金錢時，就有錢可以做使用，比方說現在家裡有裝潢，也是拿以前存到的錢拿來做使用。工作賺到錢，都會跟自己說現在賺的錢比在印尼賺的多薪水比較高，除了存錢理財，也要「節省」，才能夠存到更多的金錢(A-8-CT-3)。
A	在印尼時，本來就有儲蓄的習慣，雖然存的不多，所以還有做其他的賺錢方式，拿著父母親留給我們的房屋遺產，租賃給其他需要租房的住客，替自己增加收入(A-8-S-3)。在工作上遇到不合理的工作，會先觀察一段時間給自己在適應看看這份工作，再適應不了就會想換工作(A-8-CT-3)。有考慮過自行開店創業，想做餐飲業，自己的原生家庭是開餐飲業，有繼承母親的做菜好手藝 (A-8-S-2)。如果自行創業的不只可以增加自行收入，還會提升歸屬感增加自信，也有可能會因創業關係拓展了社交圈(A-8-CS-2)。但創業需要考慮很多的因素，例如：如何找到創業合夥人？客源從哪來？店面要租哪裡，還是住宅當店面？開店需要使用大量資金，更不知道政府有專門為我們這些新住民開設創業輔導課程的資訊(A-8-ICB-2，A-8-ICB-4，A-8-ICB-5)。
B	有，非常愛儲蓄，會買很多儲蓄險。不然怎麼會有那麼多人在賣保險，就表示台灣人真的很愛儲蓄，我自己也有在儲蓄，以後需要用到錢，才有錢可以來做使用 (B-8-P-5)。遇到不合理的工作，就會想換工作，一點都想要在不合理的工作環境待到退休(B-8-CT-3)。
B	我有想過要自己開店創業 (B-8-S-2)，可是感覺自己開店會很累，創業也需要多資金才有辦法，還要考量很多問題，例如：如何找到創業合夥人？客源從哪來？店面要租哪裡，還是住宅當店面？開店需要使用大量資金，我不知道政府有專門為新住民們開設創業輔導課程的資訊(B-8-ICB-2，B-8-ICB-4，B-8-ICB-5)。
C	我認為台灣人很愛儲蓄，我自己也會儲蓄來台灣也受到不少影響 (C-8-P-5)，改變了自己的理財方式。我遇到不合理的工作，我會邊工作邊投職其他公司，面試過了，我就會離職去到新的工作環境(C-8-CT-3)。沒有想過想要自行創業，因為需要投入大量的資金，我不知道政府有專門為我們這些新住民開設創業輔導課程的資訊呢！(C-8-ICB-2，C-8-ICB-5)

D

我認為 50%的台灣人會有「儲蓄」概念，另外 50%是屬於那種賺得根本不夠他們花，然後借錢再變成「欠錢」，不然怎麼會有一些社會頭條新聞跟高利貸借錢然後被怎麼樣？我以前在印尼就有存錢習慣 (D-8-P-5)，嫁來台更努力存錢，因先生不會理財。我在印尼存的錢比在台灣存的還要多，並不是像很多人說那樣，在台灣較容易存到錢，要看你怎麼理財規劃，現在在台灣所擁有的一切，都是使用以前在「印尼」所存錢 (D-8-CC-3)。而且有儲蓄觀念真的很好，以後老了以後不需要靠小孩奉養我跟我先生 (D-8-P-5)。如遇到不合理的工作，不太會想換工作，因工作不太好找，會「忍耐」繼續做這份工作也沒有關係 (D-8-CT-3)。我沒有想過想要自己創業，因為很辛苦又很累。

E

我自己是沒有在存錢，因為在印尼存不了什麼錢，賺得直接跟生活上的開銷直接打平。我是嫁來台灣後，才開始漸漸有存到錢，存錢也有好處以後如突然需要使用錢，就有錢可以做使用 (E-8-P-5)，台灣同事有些有在存錢很會儲蓄，而有的是月光族根本沒有在存錢，賺得有些還不夠花。我遇到工作不合理的，我就會換工作做，不想一直待下去，會立馬找新工作，不想讓自己工作的很不開心 (E-8-CT-3)。我跟我先生有一起創業過一年 (E-8-S-2)，就收起來了，而且我並不知道政府有為我們新住民開設免費輔導課程 (E-8-ICB-5)。會沒有繼續開店的原因，是因為先生身體不適住院，我需要經常去醫院照顧他，所以我們就一起討論好決定收起來了。自己創業時，覺得自身蠻幸運的，在找店面時，租的地段是我們剛好想要的地段，而且裝潢是我們喜歡的，資金是當初先生工作時，存到的錢，資金是先生提供的，我的員工都是用自己的家人，我的小孩都大學了，所以他們只要沒有課就會來幫忙，客源也都很穩定，也有做網路行銷，生意很好，常常忙不過來，雖然是自行創業，其實還會接到不少中文字，由於我中文能力不好，所以都是先生跟小孩幫忙我看中文，讀給我聽或者是需要寫字或打中文字，都是靠先生跟小孩幫忙的 (E-8-P-1)。

F

以前我在印尼存不了什麼錢，是來台灣後，漸漸地有存錢雖然存的不多，但以後突然及需要用錢才有金錢可以做使用 (F-8-P-5)，而台灣人有些很愛儲蓄，有些是賺的不夠花所以存不了錢。如我工作上遇到不合理的，會想換工作，只要找到新的工作，就不想一直做下去，會選擇職辭，去新的工作環境工作 (F-8-CT-3)。我沒有想過要自己創業，我沒有很多資金提供我自行創業 (F-8-ICB-2)。

G

我覺得台灣人很愛儲蓄，我自己嫁來台灣後，也漸漸的被影響到儲蓄這件事，我的小孩現在現在先存錢起來，以後才能給小孩提供更好的讀書資源，未來如果有什麼事情需急需用錢，也有錢可以做使用 (G-8-P-5)，而且以前在印尼工作，也很難存到錢，賺得不多。我工作上遇到不合理的，也不會想換，畢竟是自己的工作，所以還是會忍耐的繼續做下去 (G-8-CT-3)。我跟先生是自行創業 (G-8-S-2)，在我嫁過來時，先生就在種花自產自銷，雖然創業很累，不過賺的錢比較多，但也是會接觸到不少中文，所以我才努力上中文補校 3 年，但感覺自己的中文能力還是有限 (G-8-P-1)。

資料來源：本研究自行整理。

表 6

訪談內容之開放性編碼：問題 13、14、15

受訪人員	回覆
A	會選擇請假在家休息，等身體健康才能好好努力工作 (A-9-CT-4)。休假會去打工，打發休息時間。如在工作上遇到工作需求要加班，也會願意留下來加班，加班薪水也會變多，所以很喜歡加班 (A-9-P-4)。除了工作外，也會久久享樂一下犒賞努力工作的自己，如帶全家去高級酒店用餐、跟姊妹相約去做醫美，或是跟朋友出國旅行度假放鬆 (A-9-CT-4)。
B	會請假在家休息調養身體 (B-9-CT-4)。休假的時候會去打零工，打發休閒時間。如我的工作遇到需要加班，我也會配合加班，可以多賺點錢 (B-9-P-4)。除了努力工作外，偶爾也會犒賞努力工作的自己，會去做醫美、久久一次也會跟姊妹相約出國玩放鬆一下，還會帶著全家人去吃高級料理，以及和全家人一起出去旅行 (B-9-CT-4)。

- C 遇到身體亮起紅燈警示時，會跟公司請假在家休息，身體恢復健康在努力的工作(C-9-CT-4)。遇到工作休假時，會去打工，加減賺錢，也能打發休閒時間，又可以去外面認識更多朋友。在工作上，如遇到要加班時，也會願意留下來配合加班，可以多賺錢(C-9-P-4)。工作之餘，偶爾也會找姊妹出門去逛街買精品，犒賞努力工作的自己，也會找先生陪我去做醫美，久久一次去出國度假(C-9-CT-4)。
- D 身體不舒服也不會請假在家休息，因為老闆需要我，而且也沒有人可以勝任我這個職缺的位置。休假就會在家休息(D-9-CT-4)。不會去打零工，因為月收入夠使用，還有做一些理財規劃，不需要工作到很辛苦(D-9-P-4)。我除了工作以外，大約一個月會請小孩幫我訂高級餐廳，然後再帶著全家人出去吃大餐，偶而也會跟女兒和兒子們去逛街買精品，還會帶他們一起去做醫美，一年會出國一次去其他國家玩，不然就是帶小孩回印尼玩，跟家人敘敘舊聯絡聯絡感情(D-9-CT-4)。
- E 我只要感冒不舒服，就會請假在家好好休息，不然我賺這麼多錢也沒有用，沒有那個命可以花錢(E-9-CT-4)。我遇到工作休假時，也會去打工幫同事代班加減賺錢，打發時間。工作上被主管告知要求需要加班的話，我會配合加班，這樣就可以多賺點錢，薪水也會變多一些(E-9-P-4)。工作之餘，有時候也會帶著全家人，出去吃大餐，會請小孩們訂一些高級餐廳，還會帶著全家人一起去旅行度假(E-9-CT-4)。
- F 如果我生病不舒服，我會看我的病情是小感冒，還是生重病，如小感冒我看完醫生還是會上班，但是如果我今天生重病，我就會請假在家休息，把病養好再回去上班(F-9-CT-4)。工作上遇到需要加班的話，我會配合加班，因為這樣可以增加收入，而且如我都不配合加班，我會被公司辭退掉。但我休假就不會去打工了，因為我的工作是周一到周六都要上班的(F-9-P-4)，周日想好好休息，也想陪陪家人。我的工作之餘，也會帶小孩們和丈夫出去吃大餐、逛街，或是出去旅行，以及出國度假，因為平常忙於工作，也會想好好犒勞辛苦工作的自己(F-9-CT-4)。
- G 假設我要是生病不舒服時，我會請假在家休息養病，身體健康才有力氣，再好好的工作(G-9-CT-4)。我跟先生是一起創業的，我們自己種花賣花自產自銷，所以只要遇到大日子，肯定是一定加班的，不然我們的工作會做不完。由於我們自己創業，基本上每天都忙，所以也沒有多餘的心力再去打工。我工作之餘，也會好好的犒賞努力工作的自己，我會跟姊妹相約去旅行度假，或者去逛街、吃大餐，還會帶著全家人出國玩，每年還都會回印尼探望家人(G-9-CT-4)。

資料來源：本研究自行整理。

依據開放性編碼結果，針對六大構面找出個別構面的次構面。首先，在因果條件方面，探討受訪者在心理、教育背景、經濟、工作經驗之相關問題。在文化背景方面，探討受訪者在之權力距離、不確定性規避、長期導向、放縱之相關問題。而在現象部分，探討受訪者之工作適應、經濟挑戰、語言能力、對安全感與成就感之追求。在應對策略方面，探討受訪者遭遇現象時所採取的因應策略，例如語言補課、考慮創業。其次，在干擾條件/障礙方面，則是探討受訪者在策略執行可能遭遇的困難，例如補校資訊不足、經濟來源等。最後，在結果部分則探討受訪者在策略執行後所獲得的結果，例如增加收入、提升歸屬感、擺脫勞力型工作等。

本研究參考 Strauss & Corbin (1998) 的理論架構圖分為六個概念，並將各概念再分成數種類別（請參閱表 7）；因果條件(CC)，分為 3 個類別；文化背景(CT)，分為 4 個類別；現象(P)，分為 5 個類別；策略(S)，分為 3 個類別；干擾條件/障礙(ICB)，分為 5 個類別；結果(CS)，分為 2 個類別。本研究的編碼分成四碼，第一碼為受訪者代號，第二碼代表訪談題目題號，第三碼為理論模型編號，第四碼為各概念的類別細項。參考 Strauss & Corbin 的理論架構圖，第三碼總共分為六個概念，因果條件(CAUSAL CONDITION)的代碼 CC、文化背景(CONTEXT)的代碼 CT、現象(PHENOMENA)的代碼 P、策略(STRATEGY)的代碼 S、干擾/障礙(INTERVENING CONDITIONS/BARRIERS)的代碼 ICB、結果(CONSEQUENCES)的代碼 CS。

表 7
理論模型編碼

理論模型編號	各概念的類別細項
因果條件(CC)	CC 1 學歷背景
	CC 2 心理推力或拉力
	CC 3 原生家庭財務狀況
文化背景(CT)	CT 1 權力距離
	CT 2 不確定性規避
	CT 3 長期導向
	CT 4 放縱
現象(P)	P 1 中文能力不足
	P 2 追求工作成就感
	P 3 追求安全感(親情)
	P 4 補足現狀財務不足
	P 5 追求安全感(未來保障)
策略(S)	S 1 中文補課
	S 2 創業
	S 3 投資理財(股票、租賃房屋、民間互助會)
干擾條件/障礙(ICB)	ICB 1 補校課程資訊不足
	ICB 2 財務狀況
	ICB 3 家庭支持度
	ICB 4 創業合夥人、客源、店面
	ICB 5 新住民的創業輔導資訊不足
結果(CS)	CS 1 摆脫勞力型工作
	CS 2 增加收入、提升歸屬感，以及拓展人際關係

資料來源：本研究自行整理。

經第一階段開放性編碼後及，本研究參考 Strauss & Corbin (1990) 的觀點及其研究架構圖，包含因果條件、文化背景、現象、干擾/障礙、策略及結果等六個構面，將上述的訪談資料整理如下。

(一) 因果條件

依據開放性編碼結果，本研究針對因果條件的三個次類別與年齡進行交叉分析，如表 8 所示。首先，

表 8

訪談內容之開放性編碼：問題 7、8

		40 歲以下	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上
CC1	國小		E/46		
	國中		C/43		F/60
	高中	G/30		A/50	
CC2	大學		B/40	D/54	
	仲介來台	G/30	C/43		F/60
CC3	自願來台		B/40、 E/46	A/50、 D/54	
	富足		B/40	A/50、 D/54	
	普通	G/30	E/46		
	貧困		C/43		F/60

資料來源：本研究自行整理，表格中 英文/數字：表示 個案代號/年齡。

在學歷背景(CC 1)方面，有一名有國小畢業、兩名國中畢業、兩名高中畢業、兩名大學畢業。新住民來台前的學歷可平均分配到不同類別中，其中國小1人(E)，國中2人(C、F)，高中2人(A、G)，大學2人(B、D)。其次，在心理推力或拉力(CC 2)方面，四名印尼新住民(A、B、D、E)透過朋友介紹先認識才嫁來台，自己受吸引志願來的，比較屬於拉力型；另三名(C、F、G)則是透過仲介而嫁過來的，被環境逼迫而來的，屬於推力型。其中，仲介來台的新住民平均學歷較低（國中、高中），而自願來台的新住民平均學歷相對較高（高中、大學）(E例外)。最後，在原生家庭財務狀況(CC 3)方面，帶著工作後存的錢而嫁過來，三名(A、B、D)原生家庭財務狀況富足，兩名(E、G)家境普通，有兩名(C、F)則是家境貧困。

（二）文化背景

權力距離(CT 1)：六名印尼新住民(A、B、C、D、E、F)在工作上，他們在上司面前，就是需要扮演一名乖乖牌的員工，也認為在台工作時，獲得升遷機會較難，六名當中其中一名(G-8-S-2)是自行創業，表明覺得自己創業沒有升遷的問題。一名印尼新住民(D-6-CT-1)，覺得上司給予「以上對下」的感受，但是她比較勇於表達自我意見，不認為自己在台工作沒有升遷機會。不確定性規避(CT 2)：七名新住民女性對於工作沒有給 SOP，她們都會如期完成工作任務，而也都指出台灣員工，如沒有給予明確的指示，他們會無法如期完成工作任務。長期導向(CT 3)：七名新住民女性，她們都認為台灣人都非常愛儲蓄，為了未來做準備。而她們個體對於儲蓄都有觀念的，她們除了儲蓄外，有四名新住民女性(A-8-S-3、B-8-P-5、C-8-P-5、D-8-CC-3)還有其他的理財投資規劃。放縱(CT 4)：五名新住民(A-9-CT-4、B-9-CT-4、C-9-CT-4、E-9-CT-4、G-9-CT-4)表示，在工作上，只要遇到身體不適，還是會請假休息，有一名新住民(F-9-CT-4)會依感冒嚴重性決定性是否要請假休息在家養病，而只有一名新住民(D-9-CT-4)身體不適，是不會請假休息，因工作上老闆需要他工作，即使生病也不敢請假在家養病。

（三）現象

中文能力不足(P 1)：七名新住民女性都有華僑背景，有六名來台有上過國小補課課程，另外一名是來台後，沒有上任何語言補課，但是都自認中文能力不足(A-7-P-1、B7-P-1、C-7-P-1、D-7-P-1、E-7-P-1、F-7-P-1、G-7-P-1)。追求工作成就感(P 2)：有三名新住民女性(A-6-P-2、B-6-P-2、D-6-P-2)是高中及大學畢業的，也想在工作上追求成就感，不想一輩子都做重複型工作，想升遷當主管。追求安全感(親情)(P 3)：有六名新住民女性(A-7-P-3、B7-P-3、C-7-P-3、E-7-P-3、F-7-P-3、G-7-P-3)都會寄錢回自己的家鄉給自己的家人，這行為有助於他們在心理和情感上的安定，還使她們能夠在新的生活中找到平衡、歸屬感，以及包含對家庭的責任感。補足現狀財務不足(P 4)：一名(G)夫家收入不錯，另外五名夫家收入不高，所以導致四名新住民女性(A-9-P-4、B-9-P-4、C-9-P-4、E-9-P-4)她們除了本身的工作，還需休假時去打工、代班，而有一名(D-7-S-3)是靠股票投資增加收入，還有一名(F-9-P-4)是配合公司每周周六加班提高薪水。追求安全感(未來保障)(P 5)：七名新住民女性，藉由工作賺錢追求安全感，為了讓自己在未來有保障。

（四）策略

語言補課(S 1)：建議上語言補課，考量到未來年老以後無法做粗活工作。創業(S 2)：建議創業，因可彰顯自身價值，能提高收入改善經濟狀況。投資理財(股票、租賃房屋、民間互助會)(S 3)：有四名新住民女性除了有自己的工作她們也有其他的理財方式，讓她們增加額外的收入，一名投資股票(D-7-S-3)，一名是參加民間互助會，而另外兩名(A-8-S-3、B)是將父母給的遺產房子租賃出去。

（五）干擾/障礙

補校課程資訊不足(ICB 1)：五名是依靠有上過補課課程的姊妹告知，而得知此資訊，另一名從來不知政府有免費補課資訊。財務狀況(ICB 2)：政府免費補校計畫只有九年義務教育而已，所以在上語言學習會造成經濟負擔(A-8-ICB-2、B-8-ICB-2、C-8-ICB-2、F-8-ICB-2)；有一名(B)想創業的新住民，考量到經濟來源問題。家庭支持度(ICB 3)：雖然六名新住民女性上過語言補課，而有五名都是要忙工作，以及照顧小孩，所以沒有時間去上課，還有一名是去上課時，被補校課程嚇到認為自己沒有學習語言能力的天份。創業合夥人、客源、店面 (ICB 4)：兩名想創業提到，考量到如何找到創業合夥人？客源從哪來？店

面要租哪裡，還是住宅當店面(A-8-ICB-4、B-8-ICB-4)。新住民的創業輔導資訊不足 (ICB 5)：有兩名(A-8-S-2、B-8-S-2)想創業，以及有兩名(E-8-S-2、G-8-S-2)有創業從來都不知道政府有輔導新住民創業的資訊課程(A-8-ICB-5、B-8-ICB-5、E-8-ICB-5)。

（六）結果

擺脫勞力型工作(CS 1)：增進語言能力，未來可以從事非勞力型工作，能獲得升遷機會，也可獲得更優渥的薪資待遇，便能改善經濟狀況。增加收入、提升歸屬感，以及拓展人際關係(CS 2)：能夠增加收入，也會改變在家中地位，個體會獲得歸屬感，從中增加自信心，以及存在的價值。

二、理論模型建構（主軸性編碼 Axial Coding）

（一）主要類別聚焦

紮根理論的第二步驟是主軸性編碼，其目的是開始重新組合在開放編碼期間分解的數據，探索類別之間的關係，建立它們之間的聯繫。本研究藉由統計各個概念的個別類別在訪談數據裡出現的次數(如下表 9)來了解每個類別的重要性，換句話說，出現的頻率(次數)越高，表示受到受訪者重視的程度越高，以便幫助本研究選擇主軸性編碼的聚焦類別。

表 9
統計編碼次數

		次數	排序	選擇與否	主/次模型歸類
因果條件	CC 1 學歷背景	7	1	Y	主/次
	CC 2 心理推力或拉力	7	1	Y	主/次
	CC 3 原生家庭財務狀況	3	2	Y	主/次
文化背景	CT 1 權力距離	7	2	Y	主/次
	CT 2 不確定性規避	7	2	Y	主/次
	CT 3 長期導向	8	1	Y	主/次
	CT 4 放縱	8	1	Y	主/次
現象	P 1 中文能力不足	30	1	Y	主
	P 2 追求工作成就感	8	3	Y	次
	P 3 追求安全感(親情)	6	4	N	-
	P 4 補足現狀財務不足	5	5	N	-
	P 5 追求安全感(未來保障)	9	2	Y	次
策略	S 1 中文補課	7	1	Y	主
	S 2 創業	4	2	Y	次
	S 3 投資理財(股票、租賃房屋、民間互助會)	2	3	N	-
干擾條件/ 障礙	ICB 1 補校課程資訊不足	7	1	Y	主
	ICB 2 財務狀況	5	3	Y	主/次
	ICB 3 家庭支持度	6	2	Y	主
	ICB 4 創業合夥人、客源、店面	2	5	Y	次
	ICB 5 新住民的創業輔導資訊不足	4	4	Y	次
結果	CS 1 摆脫勞力型工作	0	2	Y	主
	CS 2 增加收入、提升歸屬感，以及拓展人際關係	1	1	Y	次

資料來源：本研究自行整理。

(二) 主軸性編碼

下一步進行是「主軸性編碼」，其目的是開始重新組合在開放編碼期間分解的數據，探索類別之間的關係，建立它們之間的聯繫。創建一個理論模型來幾乎顯示這些主軸性編碼的相互關係。在創建模型時，應考慮以下：「干擾條件/障礙」，這些條件會影響或約束發生的策略；「因果條件」，影響中心現象的因素；「現象」，與一組行動或互動相關的中心事件；「策略」，處理現象的策略；「背景」，事件的發生地點；「行動/互動」，在特定條件下處理現象的策略；「結果」，行動或互動或策略的結果；「備忘錄」，對數據的書面分析，用於展示關係的形成 (Galang, 2012)。

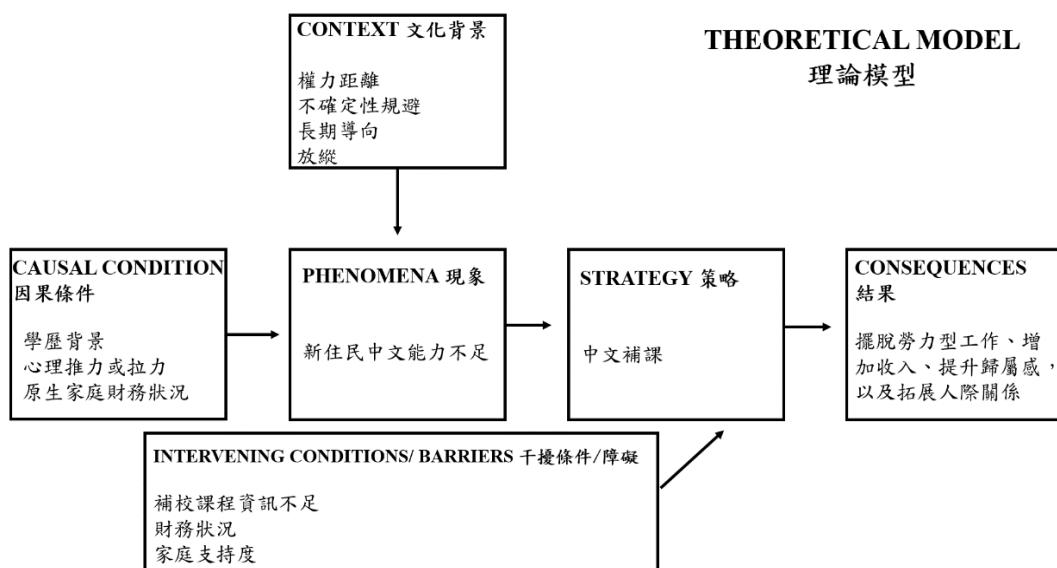
圖 5、6 則呈現第二階段的主軸性編碼，透過表 5 的統計次數去做選擇，並選擇排序最高的前三名類別進入作為主軸類別，若前三名後的類別存在重要的解釋價值，亦選入作為主軸類別。因果條件，CC 1 學歷背景和 CC 2 心理推力或拉力是因果統計裡出現次數最高的，但 CC 3 原生家庭財務狀況出現次數為因果條件第二高，所以也被選擇放入主軸性編碼裡；文化背景，CT 1 權力距離、CT 2 不確定性規避、CT 3 長期導向，以及 CT 4 放縱出現次數是文化背景裡前兩名高的，所以選擇它們；現象，P 1 中文能力不足為現象中出現次數最高，再來是 P 5 追求安全感(未來保障)，其次是 P 2 追求成就感，透過統計次數可以知道印尼新住民在工作適應上遇到的問題，以及工作對於她們的價值，所以選擇這三個類別放入理論模型裡；策略，S 1 中文補課和 S 2 創業是在策略的統計次數為前兩名高，所以選擇它們將為解決問題的策略核心聚焦於中文補課及創業；干擾條件/障礙，ICB 1 補校課程資訊不足、ICB 2 財務狀況和 ICB 3 家庭支持度為干擾條件/障礙中出現頻率前三，所以選擇放入主要的中文補課之模型理論裡，而 ICB 4 創業合夥人、客源和店面，還有 ICB 5 新住民的創業輔導資訊不足的次數雖然不多，但它們是已經創業和想創業的新住民配偶所提到在創業這條路會遇到的干擾條件/障礙問題，所以會把這些問題放入創業策略之模型理論裡；結果，CS 1 摆脫勞力型工作和 CS 2 增加收入、提升歸屬感，以及拓展人際關係出現次數極低甚至是 0，但結果是代表著受訪者和研究者期望的結果，所以將選擇它們放入兩個模型理論裡。

1. 主要理論模型

主要的理論模型 (請參閱圖 5) 中，了解到這些新住民來台的心理因素有的是自願來台的屬於拉力動機，有的是被迫來台的屬於推力動機，而她們的學歷背景從國小包含到大學，在七名印尼新住民當中有四名的教育程度在她們母國不低。

圖 5

中文補課策略之理論模型 (資料來源：本研究)



這群七名印尼新住民女性都有著華裔背景，嫁來台灣前就已經會中文的聽跟說日常簡單對話，可是她們讀跟書寫中文的能力是沒有的，所以她們現在的共同現象就是中文能力不足，在文化的背景中，這群新住民在工作中不怕不確定性，因而在工作上沒有 SOP，也能自己找到解決問題的方法，但中文能力不足的關係，所以導致她們只能一直從事勞力型工作，工作上也無法升遷，更不能提高她們的收入，所以變成她們休假時，都會去打工，或者是做其他理財投資，來增加他們的收入。

那麼就是因為她們的中文能力不足，所以在策略中提出了，希望她們可以接受中文補課，替自己的未來做打算，隨著年紀的增長，老年以後肯定會體力下降，就無法一直從事勞力型工作，所以提升了自己中文能力，會有機會擺脫勞力型的工作，也會有機會提高薪資就會增加收入，也能提升個體的歸屬感，那麼也會對自己越來越有自信。

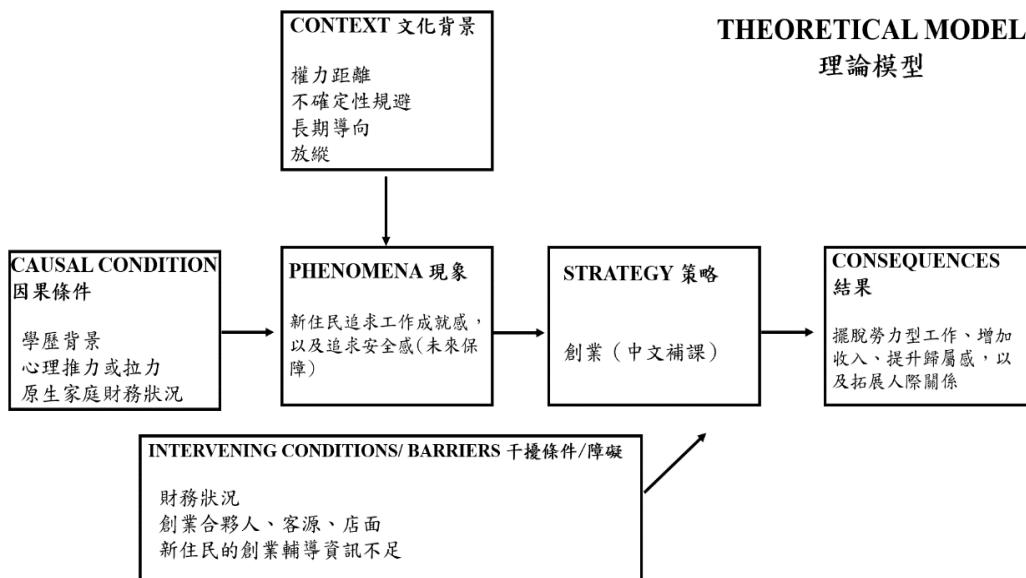
而在執行策略時，有發現到一些障礙，這些新住民如果都沒有靠自己的印尼姊妹們告知政府有替新住民設立免費中文補校課程，因政府單位宣傳度不夠，導致她們不知情政府有舉辦免費中文補校課程。而政府的免費中文補校課程政策只有到國中，可是有許多新住民因家庭財務狀況不太理想，並沒有多餘的錢能夠支付國中以後的中文補校課程費用。透過研究也發現了，許多新住民缺少了家庭的支持度，他們都因家庭和工作因素，而無法繼續上中文補課，還有因被中文課程嚇到，覺得自己沒有學習中文的天份，就打退堂鼓不再去上課學習中文了，如果這些新住民有家人的支持與鼓勵，會替她們增加學習中文課程動力，或許這樣就不會中斷學習中文。

2.次要理論模型

次要的理論模型（請參閱圖 6）中，了解到這些新住民的學歷背景在她們的母國教育程度不低，她們會遠嫁來台的心理因素，有的在自己母國時，因家庭財務狀況沒有很好，所以使她們必須離開自己原生國屬於推力動機，有些是家境狀況不錯，但她們選擇自願來台屬於拉力行動機。

圖 6

創業策略之理論模型（資料來源：本研究）



透過研究發現，現象的追求成就感，是因印尼新住民有的在母國的教育程度不低，所以會希望自己在工作上能夠獲得成就感以及工作的價值，對她們來說是追求安全感透過賺錢和儲蓄給自己未來有保障。在文化背景中，她們工作上的臨場反應比台灣人好，遇到沒有 SOP 的工作流程會靠自己去找到解決問題的方式，卻因中文能力問題，導致她們無法在工作上獲得升遷機會，也只能一直做底層工作，而且薪水不高，所以她們休假都會跑去打工賺錢，讓自己多賺點錢，就可以多存到錢，也給自己未來有保障。

本研究提出的策略是建議新住民也可以選擇自行創業，但如選擇創業還是會希望她們能夠去進修中

文，因為自行創業還是避免不了接觸到中文字，創業能夠讓她們擺脫勞力型的工作環境，還可以增加收入、歸屬感、也會提升自己在家的地位，而且也會因創業的關係，認識更多的朋友。

但執行這創業的策略會出現的障礙，有她們最擔心的問題就是資金，就算想創業可自身的財物狀況沒有很理想，很難有大量的資金可以做使用供應她們去創業，而且也會擔心找的合夥人意見不合、擔心客流量不穩定，可能會面臨失敗收場，以及店面要找租哪裡？找了可能還有裝潢問題又是一筆開銷，政府對於新住民的創業輔導資訊宣傳度不夠，有創業過的新住民們都不知道有這資訊，以及有想法想創業的新住民也不知道這資訊，如果政府宣傳度夠的話，對於想創業的新住民們，會對他們獲得很大的幫助，也能增加他們的信心，讓他們有多的選擇工作機會。

三、理論命題（選擇式編碼 Selective Coding）

最後一步是「選擇式編碼」，確定一個單一類別作為中心現象，然後圍繞這個現象構建一個故事。在此階段，核心類別系統地與其他選定的相關類別相關聯，並對需要進一步完善的類別進行補充（Galang, 2012）。

（一）語言能力對工作適應的影響

圖 5 之主要理論模型主要從「受僱者觀點」探討新住民的中文能力對就業需求的影響。七名新住民來台之前就具有簡單中文對話能力，但中文書寫能力及複雜對話能力不足，也導致她們只能一直從事勞力型工作，工作上也無法升遷。例如，個案 A、C 均表示工作上經常要開會寫報告，因中文書寫能力不佳及口音問題，使得升遷機會受阻，因此為能獲得穩定的就業機會，也會願意尋找中文補課資源。

而七位個案來台之初對政府有設置免費補校課程資訊並不知情，若非新住民姊妹告知或夫家透過里長得知，則不知從何處獲得補教資訊，甚至也沒有參加過中文補教課程（個案 D）。

雖然如此，個案 A、B、C、E、F、G 六位個案來台之初為能獲得就業機會，均曾參加台灣國小補校的免費語言學習課程，時間約 1~3 年，後因在家負責照顧小孩或因工作尚須幫忙賺錢緣故，而沒有繼續參加中文補教課程，而夫家也沒有繼續支持參加中文補課而最後放棄。

七位受訪者中，除個案 G 與先生一起創業之外，其餘六位新住民均為勞力型工作的受僱者，並表示因為中文能力不佳，雇主擔心其工作問題溝通上會詞不達意，因此升遷上優先選擇有大學學歷的台灣人，而不會將新住民納入升遷名單中而無法擔任管理職。因此，為能擺脫勞力型工作以增加收入也只能參加中文補課以加強中文能力。

命題 1：當新住民感覺中文能力不足而影響就業適應時，會主動尋找中文補課資源。

命題 2：新住民不知何處尋找補教資訊，以致無法獲得足夠的補教資訊，將影響其中文補課資源的獲取。

命題 3：當新住民的經濟狀況不佳或缺乏家庭支持，將影響其參加中文補課的行動。

命題 4：新住民參加中文補課的主要目的為擺脫勞力型工作及增加收入。

（二）創業意願對歸屬感及人際關係的影響

圖 6 之次要理論模型主要從「創業者觀點」探討新住民的工作成就感及追求安全感的需求對其投入創業的影響。七位受訪者中，僅個案 G 與先生一起創業，個案 C 有一年創業經驗，而個案 B 曾有創業想法但未曾創業。

個案 G 表示，當初選擇創業是擔心中文能力不足找工作不容易，而選擇跟先生一起創業，因此不會有升遷的問題，也不擔心因為去外面工作而被排擠，並且跟先生種花自產自銷，雖然創業很累，不過身為老闆娘且賺的錢比較多，也相當有成就感，而較多的收入也能感受到對未來的保障。

個案 B 雖也想過要自己開店創業，可是感覺自己開店會很累，創業也需要多資金才有辦法，還要考量很多問題，例如：如何找到創業合夥人？客源從哪來？店面要租哪裡，還是住宅當店面？開店需要使用大量資金，也不知道政府有專門為新住民們開設創業輔導課程的資訊。

個案 E 表示，跟先生有一起創業過一年就收起來了，因不知道政府有為新住民開設免費的創業輔導課程。當初創業資金是先生工作時存到的錢，資金是先生提供的，因此才會萌生創業意願也順利啟動創

業，而後因為先生身體不適住院，需要經常去醫院照顧他，所以一起討論好決定收掉。

個案 G 表示，因自己種花賣花自產自銷非常辛苦，創業之初因缺乏創業輔導資訊及創業資金不足，因此創業前期花很多時間摸索，然而因創業也拓展了人際關係，反而使得中文能力提升不少。

命題 5：當新住民追求工作成就感及未來的保障時，會採取創業行動。

命題 6：新住民面對創業輔導資訊不足時，以致無法獲得足夠的創業資源，將影響其創業的意願。

命題 7：當新住民的財務資金不足，將影響其啟動創業的意願。

命題 8：新住民採取創業行動的主要目的為提升歸屬感及拓展人際關係。

（三）文化差異對工作適應的影響

在主要理論模型及次要理論模型中，新住民無論在就業或創業經驗中均受到四個跨文化構面的影響，進而影響其對工作的適應。

首先，新住民的權利距離感較低，七位個案表示，對主管合理要求都不會有任何意見，並會主動完成主管交辦的任務，相較於台灣同事較不敢表達意見，有意見也會選擇沉默時，新住民遇到問題會勇於向主管表達反映自己意見。此外，個案 D 也表示，台灣主管給人感受是「以上對下」的姿態，覺得自己永遠是對的，越怕主管就越不敢反應你的問題意見及想法，由此可見新住民與主管之間的權利距離相對較低。

其次，新住民的不確定性接受度較高，例如個案 C 表示，就算主管沒有提供 SOP 也可以完成任務，會依照自己的臨場應變能力做事而不一定依賴 SOP。相對於台灣同事，若無明確的 SOP 則不會做事情，會擔心做錯事及承擔責任問題。

再者，新住民的長期導向較為明顯，例如個案 B 表示，來台灣之後面對金錢的價值觀會比在印尼時，會更想要去做理財規劃，也因嫁來台灣才發現賺錢的收入，遠遠比在印尼收入好很多。在印尼工作時，就算有存錢，錢也存不了多少，而且在印尼的消費跟台灣消費金額差不多，故來台之後也改變對金錢理財方式。而財務自主性方面，其不願受配偶家庭的經濟支配，因自己有工作而不用跟先生伸手要錢，又可以花自己的錢買自己想要的東西，更不用看先生的臉色，藉由努力工作，可以改善生活環境及品質。而工作上也希望因努力工作可以被主管認可，在跟主管反映工作建議時，可以適時地被採納意見，希望有天也能獲得升遷的機會，因此不會隨意離職。

最後，新住民會節制慾望，對自己的放縱性較低。個案 A、B、C、D 即表示對於加班的接受度較高，且休假也會考慮外出打工賺錢，也會久久享樂一下犒賞努力工作的自己，如帶全家去高級酒店用餐、跟姊妹相約去做醫美，但大多會節制享樂，不會過度消費。

命題 9：當新住民面臨工作問題時，通常比較不會有意見，但若沒其他同事提出意見，則會看情況向主管提出意見，相較於台灣的同事，與主管之間的權力距離較低。

命題 10：當新住民的工作沒有明確的 SOP 可參考時，會依賴自己的應變能力及臨場反應來完成交辦事項，相較於臺灣的同事，其不確定性接受度較高。

命題 11：無論新住民在來台之前是否有理財規劃，嫁入台灣後，受到臺灣金錢價值觀影響，會開始思考如何規劃金錢及儲蓄，強調財務的自主性，不願受配偶家庭的經濟支配，而工作上也會做較長遠的考慮而不會隨意離職，相較於臺灣的同事，其長期導向較明顯。

命題 12：面對加班需要時，相較於臺灣同事，為了多賺一些錢，新住民對加班的接受度較高也願意配合，且休假日也會考慮外出打工賺錢，偶爾也會犒賞努力工作的自己，但會節制慾望，其對自己的放縱性較低。

（四）年齡及教育程度差異對語言能力、工作挑戰及文化融入的影響

在「年齡差異」方面，本研究七位受訪者年齡分佈上，1 位為 40 歲以下（個案 G），3 位為 40~49 歲（個案 B、C、E），2 位為 50~59 歲（個案 A、D），1 位為 60 歲以上（個案 F）。首先，在 40 歲以下的個案中，個案 G 與先生一同開花店創業，身為老闆娘工作也會接觸大量的中文，加上有上過中文補校三年

及原生家庭的台語溝通，因此工作應變能力佳，文化融入也快速。其次，在40~49歲的個案中，個案B擔任機械技術員，中文語言學習一年，工作上會依照工作規定走，較不會有意見，遇到問題會應變處理問題，文化融入上因來台較久了，已經漸漸習慣了生活。個案C擔任包裝全檢員，曾參加中文語言課程，能簡單對話但中文讀寫能力有限。工作上面對挑戰也能以應變能力處理問題，文化融入上仍會設法理解生活文化差異。個案E曾參加中文補課3年，中文聽說能力尚可，但讀寫能力不佳擔心無法承擔責任，使其不願爭取主管職機會。工作應變能力強，在文化融入上也會願意學習理解台灣的文化。再者，在50~59歲的個案中，個案A擔任包裝全檢員，工作應變能力強，中文語言學習一年，原生家庭用台語對話，口頭溝通能力尚可，但中文書寫能力有限，文化融入上遇衝突會忍耐並設法理解生活文化差異。個案D工作應變能力強，未曾參加中文課程，但原生家庭用台語對話，因此跟夫家溝通尚可。中文書讀寫能力不佳，但工作上擔任屠宰場班長，因此雇主會配翻譯給她，工作適應良好。最後，在60歲以上的個案中，個案F僅上過中文補校課程一星期，而後因認為課程太難而放棄。原生家庭用台語溝通，因此與夫家溝通尚可。工作上因中文讀寫不行，因此擔心無法承擔責任而放棄升遷想法。不過工作上遭遇困難也能夠應變處理。在文化融入上，因先生常陪外出走走，因此不怕生而能快速融入環境。依此，本研究依受訪者年齡差異提出以下命題：

命題13：在中文語言能力上，年輕新住民的語言能力較佳，而中年新住民的語言能力尚可，年長新住民的語言能力相對較差。

命題14：在工作挑戰上，不論新住民年齡為何，大部分新住民的工作適應能力強，遭遇工作問題時大多可以自行應變處理。

命題15：在文化融入上，年輕的新住民的文化融入主動且速度快，文化適應能力較佳。而年長的新住民文化融入有限，但也能設法理解台灣生活文化，嘗試融入。

在「教育程度差異」方面，七位受訪者的學歷可平均分配到不同類別中，其中國小1人（個案E），國中2人（個案C、個案F），高中2人（個案A、個案G），大學2人（個案B、個案D）。首先，在國小學歷上，個案E的中文聽說尚可，讀寫能力不佳，工作應變能力強，文化融入普通。其次，在國中學歷上，個案C的中文聽說尚可，讀寫能力有限。工作應變能力強，文化融入普通。而F個案的中文聽說有限，讀寫能力不行，但文化融入較佳。再者，在高中學歷上，個案A中文聽說尚可，讀寫能力有限。工作應變能力強，文化融入普通。而個案G的中文能力較佳，工作應變優良，且文化適應較快。最後，在大學學歷上，個案B中文聽說尚可，讀寫能力不佳，工作應變能力強，文化融入優良。而個案D未曾參加中文課程，中文聽說讀寫能力不佳，但因擔任主管而工作應變能力強，文化融入優良。依此，本研究依受訪者年齡差異提出以下命題：

命題16：在中文語言能力上，不論新住民的學歷為何，大部分新住民的語言能力均有限。

命題17：在工作挑戰上，不論新住民的學歷為何，大部分新住民的工作適應能力強，遭遇工作問題時大多可以自行應變處理。

命題18：在文化融入上，低學歷新住民的文化融入普通，而高學歷新住民的文化融入上相對較佳。

四、命題再描述

在語言能力對工作適應的影響方面，新住民會透過中文能力提升以強化對就業的適應，然而新住民大多對台灣的中文補課教育資訊不太瞭解，通常是其他新住民姊妹告知才知道中文補課資訊，若能參加中文補課則能短期改善勞力型工作及提升收入。

創業意願對歸屬感及人際關係的影響方面，新住民若為追求工作成就感及安全感，通常會選擇創業，然而因缺乏創業資金及創業輔導資源的協助，因此創業啟動或持續上會遭受困難，甚至終止創業行為。雖然如此，新住民透過創業更可能長期提昇其成就感、人際關係，有助於其在台生活的適應。

文化差異對工作適應的影響方面，華裔印尼新住民容易融入台灣的長期導向及節約文化，在權利力距離及面對不確定性時也不致於太衝撞上級權威，但還能提出問題、解決問題，因而能適應台灣的工作

環境。其次，華裔印尼新住民來自東南亞地區，受華人思想教育較少，因此跨文化構面對其影響較低，也因此面對文化差異，相對於臺灣居民，其適應力較佳。

年齡及教育程度差異對對語言能力、工作挑戰及文化融入的影響方面，年齡差異對中文語言的學習確實造成影響，相對年輕者的中文語言能力較佳。此外，年齡差異對文化融入也造成影響，相對年輕者的文化融入較佳。最後，教育程度對文化融入也造成影響，教育程度相對高者的文化融入較佳。

伍、結論與建議

一、結論

本研究使用質性研究方法和半結構式的訪談，去探討印尼新住民女性的文化差異、語言能力及工作適應的研究，收集了七名華裔印尼新住民女性深度訪談回應，然後採用繫根理論進行資料分析，在第一步驟的開放式編碼就依據 Corbin & Strauss (1998) 所提出的理論架構圖，以及霍夫斯泰德文化維度理論來分析整理訪談資料，包含六個概念，因果條件(學歷背景、心理推力或拉力、原生家庭財務狀況)、文化背景(權力距離、不確定性規避、長期導向、放縱)、現象(中文能力不足、追求工作成就感、追求親情安全感、補足現狀財務不足、追求未來保障安全感)、策略(中文補課、創業、投資理財)、干擾條件/障礙(中文補課資訊不足、財務狀況、家庭支持度、創業合夥人及客源及店面、新住民的創業輔導資訊不足)、預期結果(擺脫勞力型工作、增加收入、提升歸屬感，以及拓展人際關係)。第二步驟的主軸性編碼則是依據各個編碼的發生頻率來選擇議題的重要性，第三步驟的選擇式編碼自然也是在這個理論架構圖下發展 18 個研究命題。

二、研究限制

本研究採質性研究方式進行，然而研究過程及結論仍存在諸多限制：

- (一) 本研究僅有 7 位受訪者，雖採質性研究，然而樣本數仍有不足之處，主要因本研究欲深入探討新住民的工作適應而採質性研究方式進行，然而訪談法耗費時間，並也需要考慮受訪者的意願及方便時間，因此不易擴大樣本，然而也造成本研究的樣本代表性可能不足。
- (二) 本研究對象為新住民的工作適應，因新住民在台工作職缺大多為服務、銷售工作人員(佔 37.0%)及基層技術工、勞力工(佔 26.4%)、機械設備操作及組裝人員(佔 14.5%)的職業為主(中華民國內政部移民署，2018)，除非自行創業否則不易找到更多產業範圍的新住民進行研究，因此，本研究的對象有 5 位從事包裝檢驗及清潔人員工作，然而此也造成本研究範圍的侷限性。

三、研究建議

訪談過程中發現，這七名華裔印尼新住民女性遠嫁來台，不僅要面對涵化的問題，還肩負著家庭經濟，更沒有多餘時間讓自己去增進中文能力，只能一直從事勞力工作，薪水處於不高的狀態，即便自身學歷在自己母國是高中，或大學學歷背景，而且生長於華裔家庭，在來台之前已經會聽及說基本的日常中文，但是受限於中文字的書寫及閱讀能力，無法在台灣實現職位升遷，導致經濟狀況無法快速被改善，甚至這一輩子無法擺脫勞力型的工作環境。

由於新住民女性肩負著家庭和工作的雙重壓力，心理支持顯得尤為重要。建議社會和政府提供更多心理輔導和支持服務，幫助她們更好地適應新環境。另外，可以鼓勵家庭成員支持新住民女性參加語言學習和職業培訓，減輕她們的負擔，所以建議來台的新住民可以去接受中文教育，或者選擇自行創業。

接受中文教育，新住民應積極參加中文課程，以提升中文能力，這不僅有助於她們的日常生活，更能提高職場競爭力，增加升遷機會，從而改善其職業發展機會，建議政府和非政府組織提供更多免費或低成本的中文課程，並確保這些信息能夠有效傳達給新住民，也希望政府應制定政策，減少新住民女性在就業中的歧視和不公平待遇，保障她們的基本權益和勞動權利。

選擇自行創業，是改善經濟狀況的有效途徑，還能提升她們在家庭和社會中的地位，增加歸屬感和自信心，建議政府可以提供新住民女性更多的創業培訓和輔導，尤其是在創業合夥人、客源開發和店面選址等方面，幫助她們克服創業過程中的障礙，政府也應該對新住民創業的資金支持和政策優惠，鼓勵有能力的新住民女性通過創業來實現自我價值和經濟獨立，並廣泛宣傳這些信息。

透過研究也發現了，多數新住民女性並不清楚政府提供的專屬輔導及課程，因此建議政府加大宣傳力度，確保新住民了解並能利用這些資源。特別是，許多的新住民遠嫁來台都是嫁到鄉下地區，所以應將更多資源分配到鄉村地區，以平衡城市與鄉村的資源分佈，確保所有新住民都能獲得應有的支持和權益。也希望政府或政府組織的團體可以舉辦一些多元文化交流活動，或教育課程，增進台灣本地居民對印尼文化的了解和接納，促進多元文化交流，減少文化差異帶來的隔閡，建議開展多元文化活動和教育，促使本地社會對新住民的包容和理解，營造更加友善的社會環境；也希望可以透過多元交流的活動，讓這些人知道，不是所有的跨國婚姻都像一場婚姻的買賣契約，也是有人家境不錯、學歷背景在自己母國的教育程度也不低，可是自己還是選擇嫁來台灣的。

最後，新住民夫家的支持也是工作適應、文化融入的重要推手。由於夫家對新住民的成見及支持態度也會間接導致新住民在職場及生活上的挫折，例如擔心小孩沒人照顧而不支持參加中文補教學習中文或者在生活上也未理解新住民原生家庭的生活文化而一味地排斥或忽略，造成新住民只能默默忍受承受壓力。因此，建議夫家成員參與文化課程，並給予新住民配偶的長期支持與陪伴以提高其適應能力。

參考文獻

- 中華民國內政部移民署（2023）。外籍配偶人數與大陸（含港澳）配偶人數按證件分。
<https://www.immigration.gov.tw/5385/7344/7350/8887/?alias=settledown>
- 中華民國內政部移民署（2024）。112年新住民生活需求調查報告。
https://www.immigration.gov.tw/5385/7445/7451/7457/7460/7469/379565/cp_news
- 中華民國內政部移民署（2018）。107年新住民生活需求調查報告。
<https://www.immigration.gov.tw/5385/7445/7451/7457/7460/7469/223401/>
- 朱美娟（2021）。紮根理論研究方法：不同陣營之間的比較與選擇。市北教育學刊，68，1—22。
- Patton, M.Q. (1995)。質的評鑑與研究。(吳芝儀、李奉儒譯；第二版)。桂冠圖書出版。
- 吳美連、莊文隆、洪培峻（2012）。職場新鮮人之核心自我評價、創業動機與創業傾向關係之研究-以南部某大學為例。中原企管評論，10 (1)，73—92。
- Yin, R.K. (2001)。個案研究法。(尚容安譯；第二版)。弘智文化出版。
- 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（碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化市。
- 夏曉鶴（2000）。資本國際化下的國際婚姻—以台灣的“外籍新娘”現象為例。台灣社會研究季刊，39，45—92。
- 張添洲（1993）。生涯發與規劃。五南。
- 梁鴻栩（2021）。文化差異對學童閱讀暨深度討論內容影響之研究（博士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。
- 許秀娟（2015）。婚姻移民所需之基本華語語言能力與課程設置研究（碩士論文）。國立暨南國際大學，南投縣。

- 陳向明（2011）。社會科學質的研究。五南。
- 覃培清（2012）。臺泰跨國婚姻文化適應現象：以南桃園客家庄泰籍妻子為例（碩士論文）。國立中央大學，桃園市。
- 黃峰蕙、劉憲明（2014）。反彈復甦力、語言能力與工作適應之關係研究—以居住於南部地區的越南籍及泰國籍隻台灣年輕移民女性為研究對象。南臺學報，39（2），19—42。
- 楊淑涵、田秀蘭、吳欣倫、朱惠瓊（2015）。職場工作者生涯自我效能、生涯調適力與工作適應之因素模式驗證。輔導與諮商學報，37（1），21—42。
- 維基百科貢獻者（2023a）。霍夫斯泰德文化維度理論。
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E9%9C%8D%E5%A4%AB%E6%96%AF%E6%B3%B0%E5%BE%B7%E6%96%87%E5%8C%96%E7%BB%B4%E5%BA%A6%E7%90%86%E8%AE%BA>
- 聞遠苓、黃郁婷（2017）。臺中市新住民家長參與子女學習之研究—以越南及印尼配偶為例。學校行政，111，44—65。
- 劉憲明（2013）。語言能力、反彈復甦力與工作適應之關係研究對象（碩士論文）。南臺科技大學，臺南市。
- 蔡氏清水（2011）。越南女性新移民的語言使用與態度之研究—以高雄市茄萣區與湖內區為研究對象（碩士論文）。國立成功大學，臺南市。
- 蔡秉勳（2023）。新住民學童的認知與情意向度創造力表現及其心理機制研究：以種族增長觀信念、文化距離以及涵化程度為中介及調節變項（博士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。
- 鄭佳榮（2020）。新南向專班學生在臺文化涵化與生活適應關係之研究—以越南學生為例（碩士論文）。國立臺北科技大學，台北市。
- 鄭英傑、張珍璋（2021）。推來拉去之間？從「推拉理論」分析臺灣人才流失與因應之道：以留美博士為例。教育科學研究期刊，66（2），1—33。
- Dougherty, D.、蘇筠、鄭英建（2013）。質性研究及其資料分析。載於鄭伯壠、樊景立、徐淑英、陳曉萍（主編），組織與管理研究的實證方法（第二版）。華泰文化出版。
- Berry, J.W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 46, 5—68.
- Black, J.S., & Mendenhall, M. (1991). The U-curve adjustment hypothesis revisited: A review and theoretical framework. *Journal of International Business Studies*, 22(2), 225—247.
- Cohen, L. & Manion, L. (2000). *Research methods in education* (5th ed.). Routledge.
- Creswell, J.W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (2nd ed.). Sage Publications.
- Cullen, M.M., & Brennan, N.M. (2021). Grounded theory: Description, divergences and application. *Accounting, Finance & Governance Review*, 27. <https://doi.org/10.52399/001c.22173>
- Dawis, R.V. & Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment: An individual-differences model and its applications*. University of Minnesota Press.
- Eggerth, D.E. (2008). From theory of work adjustment to person–environment correspondence counseling: Vocational psychology as positive psychology. *Journal of Career Assessment*, 16(1), 60—74.
- Galang, M.R.L. (2012). *The impact of the nutritional claims provided by the Kenny Rogers Roasters Philippines*

- to the purchasing intention of their customers from the call center industry. Unpublished master thesis, Southern Taiwan University of Science and Technology, Tainan, Taiwan.
- Glaser, B.G., & Strauss, A.L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Aldine Publications.
- Goulding, C. (2005). Grounded theory, ethnography and phenomenology: A comparative analysis of three qualitative strategies for marketing research. *European Journal of Marketing*, 39(3–4), 294–307.
- Hofstede Insights. (2023, January 27). Country comparison - hofstede Insights. <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison-tool?countries=indonesia%2Ctaiwan>
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques* (2nd ed.). Sage Publications.
- Strauss, A., & Corbin, J.M. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Sage Publications.
- Suddaby, R. (2006). From the editors: What grounded theory is not. *Academy of Management Journal*, 49 (4), 633–642.
- Thornberg, R., & Dunne, C. (2019). Literature review in grounded theory. In A. Bryant & K. Charmaz (Eds.), *The SAGE handbook of current developments in grounded theory* (pp. 205–221). Sage Publications.