

為移民輔導定位

—專訪移民事務組李臨鳳組長

「高中時期，我才知道我的母親是在湖北出生、緬甸長大。再加上我父親曾經是警察，二哥在警備總部工作過，所以來到移民署工作，就好像冥冥之中註定的緣份。」許多人知道本署移民事務組李臨鳳組長大學與研究所均就讀社會學系，但卻沒有幾個人知道她大學畢業後的第一份工作便是規劃設立一間養老院。而這份工作，也影響了她的一生。且聽她娓娓道來這段人生經歷……

口述 / 移民事務組組長 李臨鳳 紀錄 / 秘書室科員 柯元蘋

圖 / 移民事務組組長 李臨鳳 專員 曾志祥、臺北收容所所長 蔡培源

老人福利工作影響一生

「我本身對老人福利比較有興趣。」李組長微微一笑，語出驚人。她提起大學就讀社會學系社工組時，發現所學如心理學、社會個案、團體、社區發展工作等課程和實習，對於能力的培養和經驗累積都有助益，一方面薰陶了她的個性，一方面也接觸到社會上較需要幫助的人，更具同理心，這些做人處事的基礎，在往後人生道路的各領域都受用無窮。大學時，李組長就預見社會未來對老人福利的需求，研究所畢業後第一份工作便是規劃自費養老院：「當時照顧的都是一些『很有背景』的老人，我因此理解到，一個人不論年輕時如何叱吒風雲，終究要走到這一步，所以人生爭什麼呢？而母親去世前，看著她一口氣上不來，我因而頓悟到，人能活著就是為自己爭一口氣，這一口氣讓你活著，讓你有所表現，對了就去做，做了就對了。人都會老，要健康老化，真的沒什麼好爭的。」這份體悟深深影響了李組長的工作哲學，因此她鼓勵同仁：「人要豁達，平安就好，是你的逃不掉，不是你的別強求。我們當公務員總以民眾的福祉為優先考量，落實政策規劃、努力工作，長官看到你的付出，就會給你回報。」

為第一線移民輔導定位

李組長在社會司做了 13 年的全國社會福利規劃後，在工作上亟思突破，剛好遇上



移民署即將展開全新的移民輔導業務，正在徵求有社工背景的人擔任移民事務組副組長，因此轉換了跑道。她說：「以前我也不懂移民，來移民署其實學到很多東西。從服務 2,300 萬的對象，轉而服務 40 萬新移民，好像比較輕鬆；社會司是一個科管一個法，而移民署則是一個署管一個法，但內容卻遠比我想像得複雜；一開始我也常搞混外配和陸配的法令，發現講錯了就趕緊修正。」李組長並提及移民署成立時筆路藍縷，由 6 個服務處變成 25 個服務站，花了若干時間調整體質，她也在適應新單位的特質：「移民署和社會司工作性質很不一樣，這裡機密性很強，資料不能用 USB 傳輸，電子郵件還要經過系統過濾。還有警政部門習慣寫 SOP，但當時社政單位並沒有那麼多 SOP 說明執行細節。」李組長來到移民署的第一份工作，就是要幫署找到定位：「什麼是移民輔導？我們該怎麼做？」服務站是第一線接觸民眾的單位，由高度管理轉為軟性服務，但移民輔導並不等於社會工作，李組長表示：「社工是助人的專業，本署沒有專職社工人員，我們不要去踩別人專業的紅線，移民署進行移民輔導的定位與主軸就是資訊收集、資源轉介的平台。給新住民正確的途徑，讓他們得到衛政、勞政、社政專業的協助。」本署的移民輔導，期初以部分服務站具社工背景的同儕發展服務模式，再擴大影響其他服務站標竿學習，並召開地方政府網絡會議，進

而要求各站實施初次入境關懷訪談，且落實服務站考核以提升服務品質。隨後，拓展偏鄉行動服務，推動敦親睦鄰及策略聯盟，規劃法令宣導及辦理家庭教育講座，將服務對象由個人擴大到家庭成員，讓新住民來到新故鄉可以在家人的支持下安心生活並能促進社會參與。



李組長(前排左3)參加移民節活動。

危機？轉機！正向思考

3 年後，李組長榮陞入出國事務組組長，接下陸客來臺自由行的新任務，她表示：「國安單位看兩岸交流是危機，旅行業則是商機，而我們移民署卡在中間，怎麼找到自己機關的生機，從中取得平衡？」面對這「是危機還是轉機」的時刻，她舉自己的人生為例：「我年輕時很鐵齒，說我不要結婚，結婚也不嫁客家人，不嫁長子，不要小姑，不要公婆同住，不要三代同堂，不做公務員，做公務員也不做社會救助。結果通通碰上了，只好轉念：客家人勤儉，小姑能陪公婆，三代同堂省了安親班費用。而我也當了公務員，還做了社會救助科科長！」所以她鼓勵同仁**正向思考，碰到問題不要害怕，面對問題，思考解決對策，加強溝通說明，危機就是生機**。當上承上啟下的一級主管，李組長的原則是「今日事今日畢，公務不影響家務」，以及調適自己在主管與非主管之間的工作心態，不同的處事哲學與時間管理，例如李組長因大學擔任救國團服務員的訓練，以及多次擔任司儀主持活動的經驗，使她能因台風穩健，口條清晰著稱，李組長說這都要靠事前努力做功課：「不斷練習、修正，要以大家都聽得懂的語言來報告，這都是下功夫練出來的。」但她表示當上主管後：「要訓練同仁發揮，我扮演提供參考意見的角色。」她也鼓勵新進同仁多表達意見，精進邏輯思考與文書能力。



李組長於新住民二代培力試辦計畫行前說明會說明活動宗旨。

新住民事務提升層級至行政院

李組長表示，新住民政策未來還有許多思考與討論的空間。例如各種社會福利對新住民權益的保障，究竟該用內國法的概念還是民法親屬的思維來處理？因為新住民不設籍的比例上升，代表我國的社會福利可能不再具備吸引外來人口的絕對優勢。目前，本署的作法是對外連結各部會與團體、進行資源整合、形成移民輔導網絡，並透過實地考核來了解及引導各地方政府推動移民服務，此外，藉由「新住民發展基金」(原名「外籍配偶照顧輔導基金」)協助各界對新住民的培力；對內也配合政府政策，持續推動相關業務，移民輔導的層面也從一開始「照顧輔導」的概念，逐漸轉型為現在「培力回饋」的模式，並將新住民事務提升至**行政院層級，成立「行政院新住民事務協調會報」**，多管齊下，以更具戰略的角度來研議這些與「人」息息相關的政策，期望能為我國在全球化與高齡少子化的未來找到最佳的定位。



李組長(中)個性活潑大方，喜歡帶給同仁歡樂的工作氣氛。