

內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究

外籍配偶通譯人員職能分析與訓練課程及認證制度規劃之研究

補助單位：外籍配偶照顧輔導基金管理會

計畫執行單位：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心

計畫主持人：張家春教授

協同主持人：成之約教授、林國榮教授

計畫執行期間：民國 103 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

中華民國一百零三年十二月

摘 要

根據內政部入出國及移民署與戶政司之統計，自 1987 年 1 月至 2014 年 9 月底止，在台的外籍配偶和大陸配偶人數共計 495,907 人。其中，大陸配偶（含港澳）在台人數計有 335,245 人，大陸地區配偶人數達 321,683 人，港澳配偶人數計有 13,562 人，外籍配偶在台人數計有 160,662 人（男 15,702 人、女 144,960 人），而外籍配偶中，又以東南亞外籍配偶人數居多。外籍配偶初來台灣必須面對文化差異、風俗習慣不同、語言隔閡、婦幼衛生觀念不足、生活習慣、人際關係等適應問題，許多因素造成新移民無法在短時間融入我國生活環境。長期以來，為服務與協助新移民，政府與民間培養了許多的外籍配偶通譯人員。然而，這些外籍配偶通譯人員所獲得的訓練課程是否適當，完成這些訓練是否真正能承擔起通譯人員的角色與功能，值得重視。

本研究係為確保訓練的有效性和服務的水準，對於通譯人員的訓練和養成，認為應該從其所需的職能進行分析，並且依據分析的結果規劃出所需的訓練課程，進而規劃認證制度。據此，本研究的目的包括：

- （一）透過國外文獻蒐集，瞭解國外通譯人員相關訓練課程與認證制度。
- （二）運用職能分析，研擬外籍配偶生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員及司法通譯人員所需職能及其訓練課程與訓練時數。
- （三）探討台灣現行外籍配偶擔任生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員及司法通譯人員招募情況、服務過程、工作情況及其困境。
- （四）透過深度訪談，瞭解與掌握外籍配偶生育保健、移民輔導通譯人員及司法通譯人員之工作內容和訓練現況。
- （五）彙整研究發現，提出外籍配偶生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員及司法通譯人員所需職能、訓練課程及認證制度的建議與規劃。

本研究運用深度訪談法，分別就生育保健通譯人員、司法通譯人員以及移民輔導通譯人員訓練及使用機構進行深度訪談，共訪談了八個單位的承辦人員，包

括內政部入出國及移民署、北新國小、兩個縣市政府衛生局與一個衛生所以及三個民間團體，以了解各類通譯人員之工作內容與現行訓練課程，藉此研擬出其所需核心職能、專業職能以及一般職能。經由五場專家座談會議後，共同就職能部分作最後之修改，亦根據此規畫各類通譯人員所需之訓練課程與所需時數，其中包含核心職能課程、專業職能初階課程與專業職能進階課程。新移民亦須藉由完成訓練課程與測驗取得通譯人員證書，而證書分為通譯人員與資深通譯人員兩級，視其所完成之課程頒予不同級別之證書。此外，為有效維持證書之有效性，輔以實際工作時數之最低規定。最後，建議強制辦訓機構與用人單位將通譯人員之訓練課程與工作項目時數登入既有之通譯人才資料庫，除加強資料庫使用之動機外，亦可提供證書維持與升等的證明。也期望本研究的規劃方向可使通譯人員朝向專業化之證照制度前進。

關鍵詞：職能、職能分析、認證制度、通譯人員。

目 錄

第一章	緒論	1
第一節	研究背景與目的	1
第二節	研究方法	2
第三節	研究流程與章節安排	5
第二章	職能分析與認證制度	8
第一節	職能及其重要性	8
第二節	職能分析內容與方法	15
第三節	認證制度	23
第四節	小結	37
第三章	主要國家通譯人員職能與訓練課程.....	39
第一節	中國大陸通譯人員職能與訓練課程.....	40
第二節	美國通譯人員職能與訓練課程.....	48
第三節	澳洲通譯人員職能與訓練課程.....	53
第四節	新加坡職場語言能力訓練課程及資格認證.	62
第五節	國際通譯認證機構	67
第六節	小結	70
第四章	我國外籍配偶通譯人員工作內容與訓練.....	84
第一節	訪談對象與設計	84

第二節	通譯人員管理系統與訓練課程.....	86
第三節	通譯人員之運用與困境	99
第四節	小結	105
第五章	通譯人員職能、訓練課程與認證制度規劃...	111
第一節	職能分析方法與設計	111
第二節	職能、訓練課程與認證制度初步規劃....	113
第三節	第一階段專家諮詢會議結果	128
第四節	第二階段專家諮詢會議結果	135
第六章	結論與建議	144
第一節	結論	144
第二節	建議	149
參考文獻	158
附錄	161
附錄一、	通譯人員證書制度草案	161
附錄二、	驗證機構有關人員及其驗證活動原則.....	163
附錄三、	訪談逐字稿	164
附錄四、	專家座談會議紀錄	193
附錄五、	期中報告審查回覆意見表	208

圖目次

圖 1- 1、研究流程	6
圖 1- 2、研究報告之章節安排	7
圖 2- 1、冰山模型	11
圖 2- 2、軟性技能與硬性技能	12
圖 2- 3、職能分析方法分類圖	17
圖 2- 4、PDDRO 五構面的循環體制	27
圖 2- 5、新加坡勞動力技能資格推動流程圖	35

表目次

表 1- 1、101 年度外籍配偶通譯人員計畫補助案件.....	3
表 2- 1、國內外學者對職能的定義.....	9
表 2- 2、職能分析方法－訪談類.....	18
表 2- 3、職能分析方法－調查類.....	20
表 2- 4、職能分析方法－集會類.....	21
表 2- 5、職能分析方法－其他類.....	22
表 2- 6、符合性評鑑定義.....	24
表 2- 7、ISO/IEC 17024 的主要條款項目.....	25
表 2- 8、TTQS 各項評核指標等級及意義.....	28
表 2- 9、TTQS 評核人員認證辦法重點項目.....	29
表 2- 10、TTQS 輔導顧問認證辦法重點項目.....	30
表 2- 11、澳洲資格認證架構有關職業教育與訓練各級證書學習成果摘要.....	31
表 2- 12、澳洲學歷資格架構依據認證部門區分.....	34
表 3- 1、口譯文憑課程.....	57
表 3- 2、高級文憑課程.....	60
表 3- 3、新加坡職場語言能力(WPL)課程內容.....	62
表 3- 4、新加坡職場語言能力(WPL)評估模式.....	63
表 3- 5、職場語言能力、普通教育文憑考試初級及普通與雅思對照表.....	64
表 3- 6、特定職位所需的職場語言與數學能力級別.....	64
表 3- 7、各國通譯人員工作內容、職能需求以及訓課課程綜整分析.....	74

表 4-1、深度訪談對象	85
表 4-2、訪談架構與問項	86
表 4-3、生育保健外籍配偶通譯人員之培訓課程表 1.....	90
表 4-4、生育保健外籍配偶通譯人員之培訓課程表 2.....	92
表 4-5、司法外籍配偶通譯人員之培訓課程表(北區).....	93
表 4-6、司法外籍配偶通譯人員之培訓課程表(南區).....	95
表 4-7、移民輔導外籍配偶通譯人員之培訓課程表.....	98
表 4-8、通譯人才資料庫—移民輔導通譯人員培訓計畫.....	98
表 4-9、生育保健外籍配偶通譯人員協助工作表.....	100
表 4-10、司法外籍配偶通譯人員協助工作表.....	101
表 4-11、移民輔導外籍配偶通譯人員協助工作表.....	102
表 4-12、生育保健通譯人員專業課程.....	106
表 4-13、司法通譯人員專業課程.....	107
表 4-14、移民輔導通譯人員專業課程.....	108
表 5-1、專家座談參與人員	112
表 5-2、各類通譯人員工作內容	114
表 5-3、三類通譯人員所需職能初步分析.....	115
表 5-4、共通核心職能大綱	118
表 5-5、三類通譯人員課程初步規劃.....	119
表 5-6、通譯人員證書升等要件	125
表 5-7、生育保健通譯人員工作內容(第一次修改).....	128
表 5-8、司法通譯人員工作內容(第一次修改).....	129
表 5-9、移民輔導通譯人員工作內容(第一次修改).....	130

表 5- 10、本研究三類通譯人員所需職能(第一次修改).....	131
表 5- 11、本研究三類通譯人員訓練課程(第一次修改).....	133
表 5- 12、本研究三類通譯人員工作內容(第二次修改).....	135
表 5- 13、本研究三類通譯人員所需職能(第二次修改).....	137
表 5- 14、本研究三類通譯人員訓練課程(第二次修改).....	138
表 5- 15、辦訓機構評核表	140
表 6- 1、通譯人員訓練課程	146
表 6- 2、通譯人員工作內容	149
表 6- 3、通譯人員所需職能	150
表 6- 4、通譯人員訓練課程與時數	152
表 6- 5、辦訓機構評核表	154
表 6- 6、通譯人員認證制度	155

第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

根據內政部入出國及移民署與戶政司之統計，自 1987 年 1 月至 2014 年 9 月底止，在台的外籍配偶和大陸配偶人數共計 495,907 人。其中，大陸配偶（含港澳）在台人數計有 335,245 人，大陸地區配偶人數達 321,683 人，港澳配偶人數計有 13,562 人，外籍配偶在台人數計有 160,662 人（男 15,702 人、女 144,960 人），而外籍配偶中，又以東南亞外籍配偶（越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨等國家）人數居多。

外籍配偶來台必須面對文化差異、風俗習慣不同、語言隔閡、婦幼衛生觀念不足、生活習慣、人際關係等適應問題，許多因素造成新移民無法在短時間融入我國生活環境。此外，來自不同國家不同健康照護體系的新移民，會有他們自有獨特的健康照護信念及其對本身健康狀況的個人認知，因此在醫療照護體系下，溝通是非常重要的環，不善於溝通的新移民，甚至會出現連個人症狀都無法清楚表達的情況。同時，一旦溝通困難，亦會阻礙其利用健康資源及對家人的健康照護。換言之，不論是在醫院門診或是公共衛生護士進行新移民衛生保健服務時，語言溝通障礙將成為首要問題。當新移民就醫時，若能透過通譯員的翻譯，不但能確切的表達給醫護人員瞭解新移民的情況，也能讓他們獲得所需的健康照護訊息。

故為使新移民生育保健服務更具完整，訓練外籍配偶生育保健通譯員有其必要，於是全台各地衛生局紛紛開始招募生育保健通譯員，希望符合招募條件、具服務熱誠且家人支持之東南亞籍新移民姐妹加入衛生局通譯服務的行列，以協助初在異鄉生活的新移民姐妹，因語言的隔閡、陌生的就醫環境所產生的家庭計畫規劃、生育健康及嬰幼兒照顧等問題。順利錄取的新移民必需接受一系列的訓練課程方可成為生育保健通譯員，包含基礎課程、專業訓練課程。服務範圍含括協助衛生所健兒門診及預防注射、協助辦理外籍配偶家庭訪視個案管理、協助翻譯健康管理相關資料、協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治、協助外籍配偶活動之口譯及協助外籍配偶健康問卷調查及資訊傳達。

另外，隨著在台工作生活的外籍勞工、新移民人數的增加，偵查和審判時需要外語通譯的涉外刑事案件也越來越多。案件承辦人員與當事人或關係人之間，如果語言無法溝通，偵查審判便難以進行，而通譯人員傳譯內容正確與否，亦影響案件之結果及當事人之生命、自由、財產或人格權等各項權益，由此可知，東南亞語司法通譯人才於訴訟程序上之重要性。我國現行檢察機關法定編制通譯人員，多半僅能就國語與閩南語、客語間傳譯，不及於外國語言。為保障在台外籍

人士之權益，我國政府亦委託民間團體訓練移民輔導方面的通譯人員。

綜合上述，我國通譯人才多半從事生育保健、移民輔導及司法方面的通譯，且長期以來，為服務與協助新移民，政府與民間培養了許多的外籍配偶通譯人員。然而，這些外籍配偶通譯人員所獲得的訓練課程是否適當，完成這些訓練是否真正能承擔起通譯人員的角色與功能，以及所提供的服務是否能符合預期的水準？事實上，在欠缺職能做為依據的情況下，前述問題的答案，似乎不言而喻。換言之，為確保訓練的有效性和服務的水準，對於通譯人員的訓練和養成，應該從其所需的職能進行分析，並且依據分析的結果規劃出所需的訓練課程，進而規劃認證制度，因此，本研究有其重要性。

為確實分析職能以及規劃所需訓練課程與認證制度，本研究之目的為：

- 一、 透過國外文獻蒐集（對象為中國大陸、新加坡與澳洲），瞭解國外通譯人員相關訓練課程與認證制度。
- 二、 探討台灣現行外籍配偶擔任生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員及司法通譯人員招募情況、服務過程、工作情況及其困境。
- 三、 透過深度訪談，瞭解與掌握外籍配偶生育保健、移民輔導通譯人員及司法通譯人員之工作內容和訓練現況。
- 四、 運用職能分析，研擬外籍配偶生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員及司法通譯人員所需職能及其訓練課程與訓練時數。
- 五、 彙整研究發現，提出外籍配偶生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員及司法通譯人員所需職能、訓練課程及認證制度的建議與規劃。

第二節 研究方法

本研究計畫所採用之研究方法以文獻分析、深度訪談及專家會議為主，文獻分析部分則又分為國內與國外，茲將研究方法說明如下：

一、文獻分析法

(一)國外文獻分析

主要是為了瞭解國外通譯人員相關訓練課程與認證制度，以做為本研究提出外籍配偶生育保健、移民輔導及司法通譯人員訓練課程及認證制度規劃與建議之參考。本計畫將以中國大陸、新加坡或澳洲為國外文獻蒐集對象。

(二)國內文獻探討

探討國內現行外籍配偶擔任生育保健、移民輔導及司法通譯之服務內容、服務類型及其服務成效，進而運用職能分析，研擬生育保健、移民輔導及司法通譯人員所需職能和訓練課程及其訓練時數。透過本階段蒐集，未來亦可與深度訪談結果進行資料整合分析，從外籍配偶通譯人員、訓練單位、政府單位多方角度探討我國外籍配偶生育保健、移民輔導及司法通譯人員服務計畫訓練成果，進而提出訓練模式及通譯人員相關認證制度，以提升通譯人員之服務品質與服務能力。

二、深度訪談 (In-depth Interview)

下表為 101 年度外籍配偶照顧輔導基金之補助案件，全台全年度共辦理 17 項外籍配偶生育保健通譯員服務計畫、1 項司法通譯人才訓練計畫以及 1 項移民輔導通譯員培訓計畫。

表 1-1、101 年度外籍配偶通譯人員計畫補助案件

序號	申請單位	計畫名稱
1	基隆市政府	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
2	新竹市衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
3	新竹縣政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
4	南投縣政府	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
5	花蓮縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
6	屏東縣政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫

7	宜蘭縣政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
8	嘉義市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
9	新北市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
10	台東縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
11	雲林縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
12	彰化縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
13	桃園縣政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
14	嘉義縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
15	高雄市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
16	台中市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
17	台南市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
18	社團法人 中華民國南洋台灣姐妹會	東南亞語快譯通—司法通譯人才培訓計畫 (北區)
19	中華民國基督教女青年會 協會	移民輔導通譯員培訓計畫

資料來源：外籍配偶照顧輔導基金管理委員會，2013。

另外，由文獻資料得知，台北市政府衛生局 2006 年度委託財團法人台北市賽珍珠基金會辦理「建立新移民衛生醫療外語通譯人力庫」計畫，建立通譯人力庫，招募越南語、印尼語、英語、泰語及中文聽說讀寫流利之通譯人員，並進行 24 小時之服務倫理、翻譯服務技巧、優生保健、孕期保健、嬰幼兒保健、相關社會福利資源及實地見習等職前與在職專業訓練課程。自 2006 年 6 月 1 日起於台北市十二區健康服務中心及台北市立聯合醫院，提供越南語、印尼語、泰語、英語等外語通譯人員，協助新移民翻譯服務、填寫表格、就醫指引等，並在辦理衛生保健活動、個案服務時，提供衛生醫療通譯服務及多語言版之書面相關醫療補助及衛教資料。

綜合上述，本研究深度訪談執行方式，茲述如下：

(一) 申請補助單位的深度訪談

在司法通譯人員方面，本研究將訪談社團法人中華民國南洋台灣姐妹會，以瞭解其辦理「東南亞語快譯通—司法通譯人才培訓計畫（北區）」之訓練現況與困境，以及招募、訓練過程中所曾遭遇到的問題；在生育保健通譯人員方面，本研究則預計從 101 年度外籍配偶照顧輔導基金補助案件之申請單位中，挑選兩個地方政府衛生局進行深度訪談，以探討外籍配偶生育保健通譯人員訓練現況，以及招募或訓練過程中所遭遇到之困難。

(二) 移民輔導通譯人員有關單位的深度訪談

內政部入出國及移民署委託中華民國基督教女青年會協會辦理特招考移民輔導通譯人員之業務，通過結訓者將登錄於「內政部入出國及移民署通譯人才資料庫」，且新北市政府亦委託北新國小辦理通譯人才訓練。為探討移民輔導通譯人員，瞭解其服務和訓練的現況與困境，本研究亦將內政部入出國及移民署、北新國小列為深度訪談對象之一，並且訪談台北市服務台和新移民婦女暨家庭服務中心。

三、專家諮詢座談會

規劃召開五次專家會議，預計邀請的學者專家共計 25 人次，與會對象包括民間團體與政府部門相關業務承辦人或主管，以及學術界學者。透過彙整研究發現，徵詢各與會學者專家的看法與意見，進而提出外籍配偶生育保健通譯人員、移民輔導及司法通譯人員所需職能、訓練課程及認證制度的建議與規劃。

第三節 研究流程與章節安排

本研究「外籍配偶通譯人員職能分析與訓練課程及認證制度規劃」，將透過國內外文獻的分析及訪談申請 101 年度外籍配偶照顧輔導基金補助之單位-地方政府衛生局及民間團體等單位相關承辦人員，再輔以專家諮詢座談會，欲研擬外籍配偶生育保健、移民輔導及司法通譯人員所需職能、訓練課程、訓練時數，並且提出認證制度之建議與規劃。

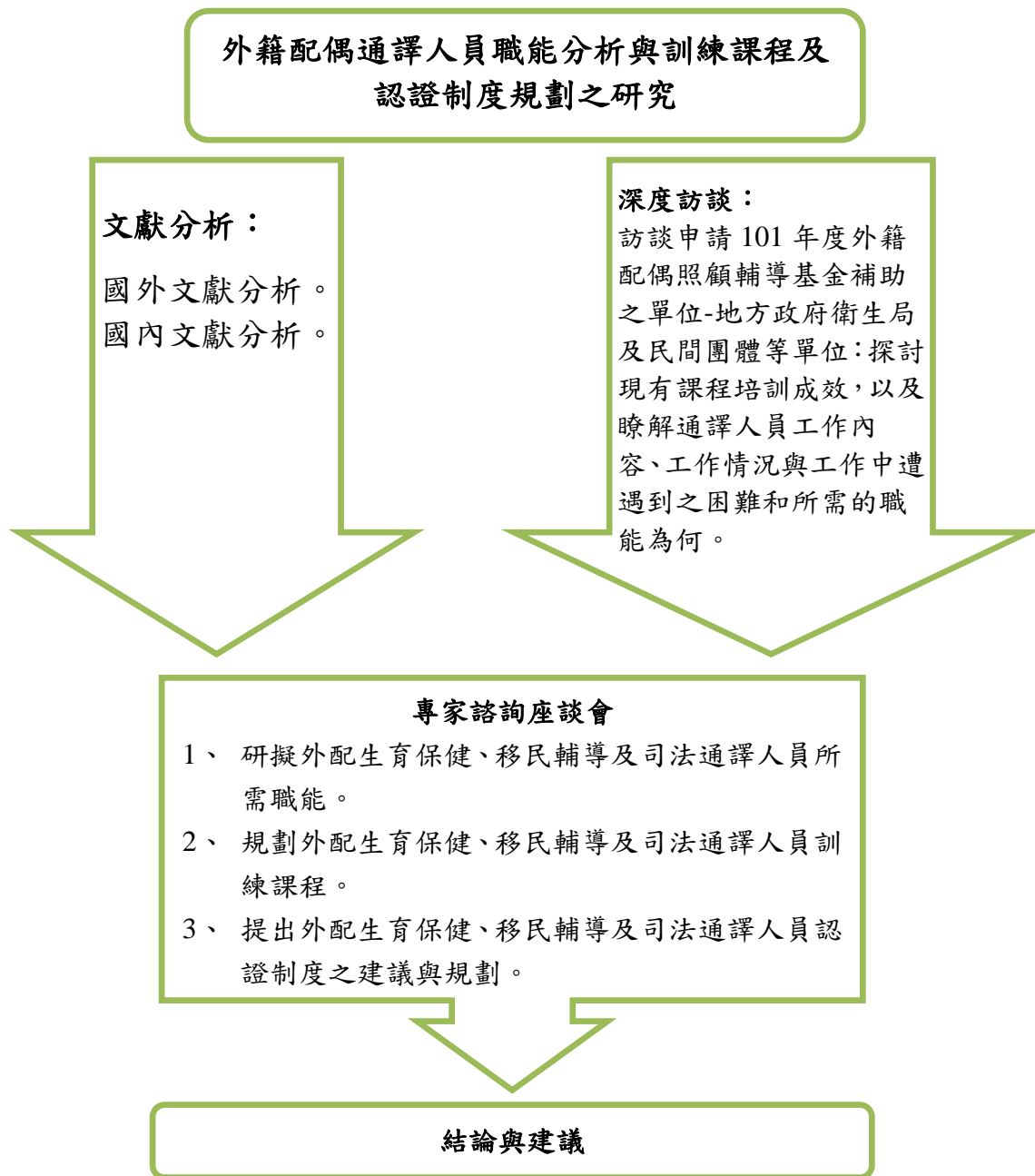


圖 1-1、研究流程

資料來源：本研究自行整理。

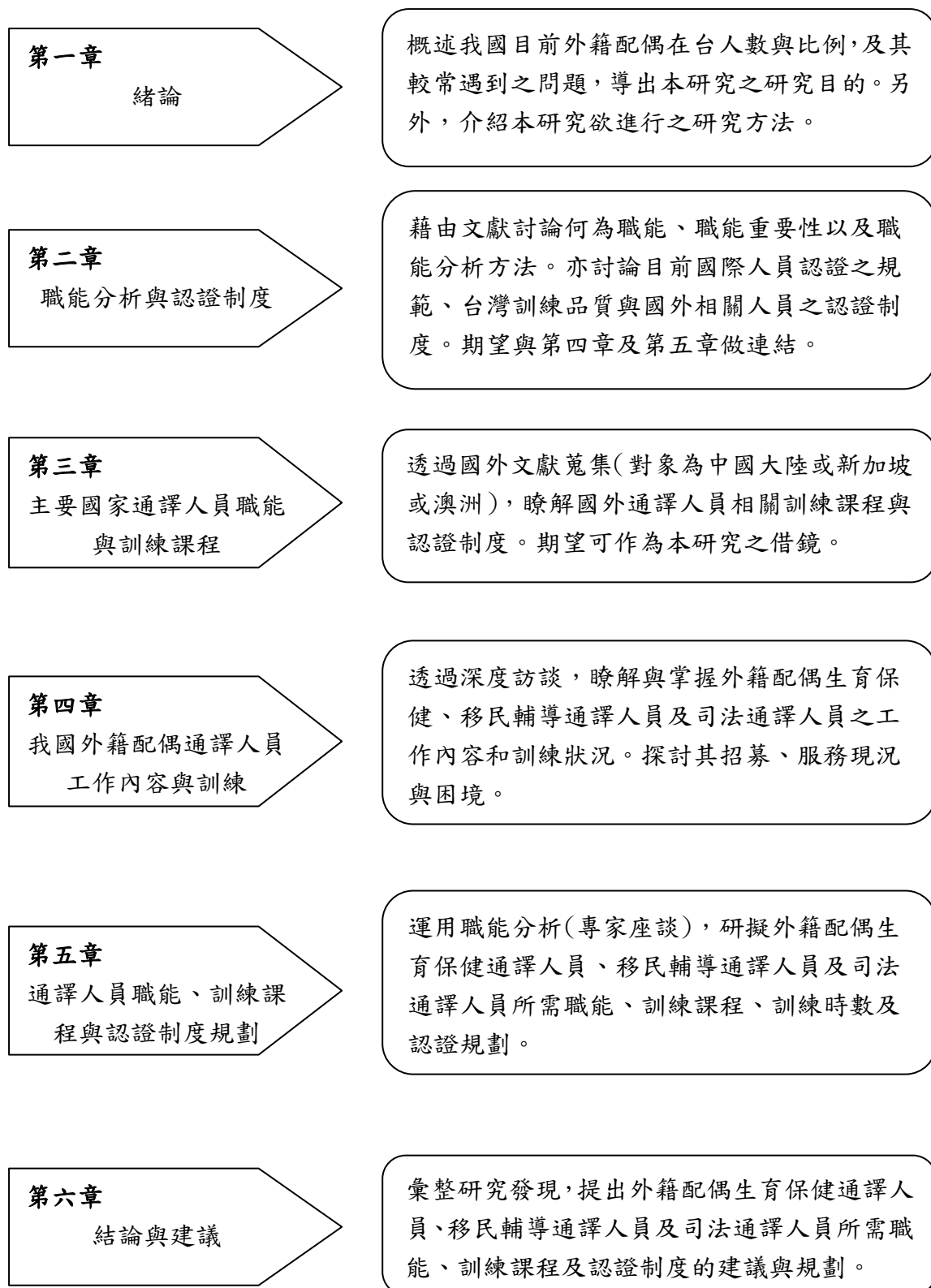


圖 1-2、研究報告之章節安排

資料來源：本研究自行整理。

第二章 職能分析與認證制度

第一節 職能及其重要性

本節先將由職能定義、職能類型與內涵討論職能何以如此重要，再藉下一節職能分析之方法，完整了解如何分析工作或職業所需的能力。

一、職能定義

根據成之約、賴佩均（2008）之研究，職能（competency）的概念早在 1950 年代初期就已萌芽。但真正對於「職能」（competence）一詞有較明確的概念，乃是由美國 Harvard 大學教授 McClelland 於 1973 年率先所提出，其認為職能比智商更能影響學員學習的績效，因此對以往高等教育以「智力」作為篩選新生的標準提出質疑與挑戰。McClelland（1973）在對組織中卓越績效工作者實施一連串的研究後，發現智力不足不是決定工作成效好壞的唯一因素，其並在研究中發掘出一些能導致卓越績效行為背後的態度、認知、及個人特質等因素，統稱之為職能（competence）。因此，他也提出以職能評量作為傳統智力測驗的替代方案。認為要瞭解工作績效高低的最佳方法，就是觀察哪些職能行為才能獲致高績效，再依此設計評量具備該職能的方法。

一般認為波雅齊斯（Boyatzis,1982）最早提出明確的職能定義，其主張：職能是個人基本的重要特性，與職務上的高績效有著因果關係。而隨著時代與領域的不同，在後續及其他的相關研究中，學者們對於職能的定義主要來自三個概念：

- 1、「職能是一種使人能勝任工作的行為尺度，其中包括了知識、技能、態度、價值觀等等的構面。」—職能是指擁有某些類型的特質。
- 2、「職能是除了工作所需之知識、能力、技術、價值觀之外，更重要的因素應該是工作活動中所展現來的成果，亦即“工作表現”。」—職能和工作表現有關係。
- 3、「職能除了已具有的知識、技能之外，更應涵蓋尚未開發或潛在的部份。」—職能應該包含了隱性而潛藏的特質。

也就是說，職能是指一個人所具有之潛在基本特質（underlying characteristic）。而這些特質不僅與其工作及所擔任的職務有關，更可預期或實際反應及影響其行為與績效的表現。「職能」乃一個人工作上所需的技能與知識、工作動機與所表現出來的特質、行為及能力，也可以說是個人知識、技術、能力或其他特徵之綜合反應。（林世安，2011）

許多國內外學者針對職能作出了不同的定義，其詳細定義之敘述整理如下表所示。

表 2- 1、國內外學者對職能的定義

提出學者(年代)	職能的定義
Klemp(1980)	個人在工作職務上具有卓越效能之績效表現的潛在個人特質(underlying characteristic)。
McLagan(1980)	足以完成主要工作的一連串知識、技術、與能力。
李大偉(1983)	指個人在認知、情意與技能三個領域中的行為特質，而這個特質顯示個人可以成功的履行某種任務，同時能達到某一精通的水準。
楊朝祥(1984)	職能有兩種說法，一為從事工作時個人所需之知識、技能、態度、經驗、重要價值觀及理解能力等行為特質；二為成功執行某一任務(Task)並達到所要求水準所需具備之知識、技能或態度。
Glosson(1985)	成功扮演某一職位或角色所需的才能(capability)、知識、技能、判斷、態度及價值觀，故能力具有高度個人化特質。
Jarvis(1990)	依據某個專業或職業在某段時間裡所接受的標準，個人欲有效擔任工作所必須有的知識與技能。
Spencer L.M.& Spencer S.M.(1993)	指一個人所具有之潛在基本特質(underlying characteristic)，而這些潛在基本特質，不僅與其工作及所擔任的之職務有關、更可預期或實際反應、影響其行為與績效之表現。
Dubois(1993)	乃是指一名員工符合(或超越)某職務需求條件的能力，能夠在組織內部與外部的環境限制下，符合期望水準並達成任務的能力。
余鑑(1993)	職能體系乃由知識、技能、及情意三方面所組成，而以行為表現作為測量的依據，亦即職能應該包括「必備基本要素」及「行為實際表現」兩部分。
李聲吼(1997)	人們在工作時所必須具備在內的能力或資格，這些能力可能以不同的行為或方式表現於工作場合中。其意指某方面知識或技能，這些知識與技能對於產生關鍵性的成果有決定性的影響。

提出學者(年代)	職能的定義
Schoonover et al. (2000)	1.「職能」是可以驗證高績效的行為，而不同於知識、技能、動機；2.「職能」不包括普通的知識和基本的技能，而包括應用知識的行為和造就成功的技能；3.「職能」不是工作動機，卻包括與動機有關而可以觀察的顯著行為。
Hellriegel Jacyson & Slocum(2001)	職能，指的是一組知識、技術、行為與態度的組合，有助於提升個人的工作成效；核心職能，指能使組織成為顧客創造獨特價值且又具有競爭力的優點，包括三種內涵：優異之科技能力、可靠之流程、外在關係人之緊密關係。
Cravan(2002)	核心職能是指一組累積知識，透過組織的程序，使其能協調並善用組織的資產，為顧客創造獨特的價值。核心職能的組成包括：技能〔skills〕、累積的知識〔accumulated knowledge〕、協調的活動〔communication〕、資產〔asscts〕及組織的程序〔organizational process〕。

資料來源：楊睿杰，2003；林世安，2011；李右婷、吳偉文，2006。

二、職能類型

Spencer 與 Spencer (1993)將職能的種類區分為五種類型，其根據佛洛依德的「冰山原理」，提出了「冰山模型」的概念，這五種職能類型分別為以下的五種特性：動機(Motives)、特質(Traits)、自我概念(Self-concept)、知識(Knowledge)、技能(Skill)：

- (一) **動機 (motives)**：一個人對於某些事物因為渴望，進而付諸行動的念頭。例如當一個人有高度動機去達到某項目標時，會盡心盡力付出，透過各種方式來達成目標，獲得滿足。
- (二) **特質 (traits)**：身體的特性或對情境及訊息的持續反應。例如情緒管理，有些人即使面對壓力處理問題時也不會失控，對問題本身做出理性的解決方案；反之，有些人卻會容易失控導致問題處理不佳。
- (三) **自我概念 (self-concept)**：關於一個人的態度、價值或自我印象。以自信心為例，一個有自信的人，深信不論在任何情況下，都可以坦然並積極處理問題；反之，缺乏自信心的人，在面對各種問題時，容易對自我產生質

疑並與他人妥協，迎合他人的期望。

(四) 知識 (knowledge)：一個人在特定領域的專業知識。例如身為一名公司的高階管理者，需要具備相當的管理知識與實務經驗，才得以因應環境的變化。

(五) 技能 (skill)：執行有形或無形任務的能力。例如一名機械技工，需要具備熟練的技術與判斷能力，能針對機械本身問題作出優越的判斷並用熟練的技術對症下藥。

如換成用冰山模式來表達的話，技能和知識乃是顯露於外看得見但體積較小的冰山，另外三者是隱藏於水面下看不見但體積更大的冰山。其認為：(1) 技能和知識，是比較容易改變的部分，可以藉由教育訓練來增進員工的能力；(2) 特質和動機，則是比較不容易改變的部分，在招募與遴選時，可以作為重要的評判參考；(3) 至於自我概念的改變，雖然費時與困難，卻可以透過教育訓練、心理療法、啟發式體驗，獲得改善的效果，見下圖 2-1。(Spencer & Spencer, 1993)



圖 2-1、冰山模型

資料來源：Spencer, L. M. & Spencer, S.M., 1993：11.

另外，大瀧令嗣修改史賓瑟夫婦的五類職能要素，如圖 2-2 所示，大瀧令嗣的職能概念模型修改版「冰山模型」，區分為四種類型：1.知識和技術、2.「硬性技能」、3.「軟性技能」(信念、價值觀、行動特徵)、4.性格。具體說明如下：(李右婷、吳偉文，2006)

- 1、大瀧令嗣強調職能就是高績效者的「軟性技能」，根據研究報告指出，左右績效高低的重要因素，主要是來自於「軟性技能」的部份；
- 2、如圖 2-2 所示，冰山的最上部是知識和技術，其次是「硬性技能」(Know-how 的技能，亦即應用知識和技術的專業經驗與能力)，接著是部份沈在海面下的「軟性技能」(信念、價值觀、行動特徵)，而在最下部分的是個人性格；
- 3、冰山在海面上的部份，是為後天的部份，而在海面下的部份，是為先天的部份；知識和技術、「硬性技能」、部分的「軟性技能」，皆是屬於可經由後天的學習而得；
- 4、在教育訓練方面，可將傳統上以知識、技術和「硬性技能」為主的取向，轉變為將焦點放在「軟性技能」之上，進行員工的能力開發。換言之，對於職務的初級者，是以知識、技術和「硬性技能」為主要的教育訓練，而對於一定程度的進階者，則必須施以「軟性技能」的能力開發，方能奏效。

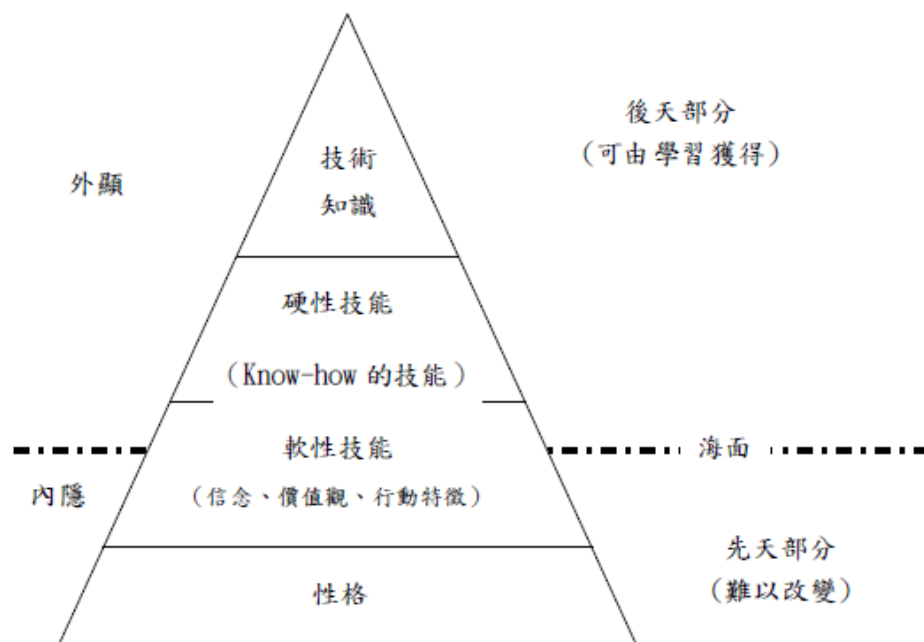


圖 2- 2、軟性技能與硬性技能

資料來源：李右婷、吳偉文，2006。

三、職能內涵

李嘉哲、鄭晉昌(2008)指出，職能模式(Competency Model)是構成每一項工作所需具備的職能，而知識、技術、行為和個人特質等則潛在於每一項的職能中，所構成的一個模型。職能模式也可以針對某些特殊職位元，收集所需要的職能。

一個完整的職能模型，通常包括一個或多個群組，而每個群組底下包含了約 2-5 項職能，而且每項職能都有一個敘述性的定義和 4-6 項行為指標，在工作中可以展現出這項職能所表現出的特定行為。在職能模式主要可以分成四種類型：

(1)核心職能模式；(2)功能職能模式；(3)角色職能模式；(4)工作職能模式。

(一) **核心職能(core competency)**：只依公司的組織文化及策略，每位員工都需具備的能力。

(二) **專業職能(professional competency)**：專業職能指因工作不同而所需的能力，可細分為功能職能、角色職能與工作職能。

1、功能職能：功能職能模式通常是利用企業功能上的不同來建立，例如：製造、業務行銷、行政、財務、研發等。只適用於該功能層面的員工，而不適用在其他不同功能層面的員工。

2、角色職能：這主要是針對組織中個人所扮演的某個特殊角色，包括財務主管、行政主管、製造主管等。由於是跨功能性的，較適用於團隊為基礎的組織設計。

3、工作職能：只適用於單一的工作內容，適用於非常多數員工從事此單項工作之時。

另外楊尊恩、林文政(2004)則是將職能分為：1.核心職能 (Core Competency)：為確保一個組織成功所需的技術與才能的關鍵成功部份。2.管理職能 (Managerial Competency)：管理職能係指主管人員執行特定職務或角色(經理、科長、課長等)時，所需具備的知識、技能、以及特質等之總和。3.專業(功能)職能 (Functional Competency)：這一類與工作職掌及目標職接相關，也就是要有效達成工作目標，所必須具備的工作相關特定職能。4.一般職能：在此指企業中之一般行政、幕僚人員所應具備的門檻才能，意指從事該工作必要的特性(通常是知識或基本的技巧，如閱讀、書寫能力、電腦操作技巧等)。

林世安(2011)則由企業角度，概述以下四種職能種類：

(一) **核心職能(Core Competency) / 企業全員**

是指組織由上到下的員工所應具備的能力和行為，例如團隊合作、顧客導向、組織承諾、成果導向、創造價值、分析性思考等。期是由企業經營策略與經營理念所導出。公司亦應致力於提升員工在核心職能的能力。

(二) **專業職能 (Functional Competency) / 依職務(功能)**

是指某一部門員工應具備該所屬部門的專業能力。例如採購人員與會計人員

所需的專業是不同的，所以應該針對不同的領域來界定不同的專業職能。

(三) 管理職能 (Management Competency) / (依階級)

是指管理過程中各項行為內容的概括，是概括人們對管理工作應有的一般過程和基本內容所作的理論。劃分管理職能，意義在於有助管理者在實踐中實現管理活動的專業化，使管理人員更容易從事管理工作。在管理領域中實現專業化，如同在生產中實現專業化一樣，能大大提高效率。其基本內容為：

- 1、計劃職能：對未來活動進行的事前謀劃。如：研究活動條件決策編製計劃。
- 2、組織職能：為實現組織目標，對每個組織成員規定在工作中形成的合理的分工協作關係。如：設計組織結構人員配備組織運行組織監督。
- 3、領導職能：管理者利用組織所賦予的權力去指揮影響和激勵成員為實現組織目標而努力工作的過程。如：指揮職能協調職能激勵職能。
- 4、控制職能：保證組織各部門各環節能按預定要求運作而實現組織目標的一項管理工作活動。如：擬訂標準尋找偏差。

(四) 一般職能 (General Competency)

根據不同工作性質所需具備特定的一般或門檻能力。如：儀容談吐、教育程度、基本技能、體能狀況。

職能模式幾乎可以應用於人力資源管理的所有工具上，諸如選、用、育、留，皆可參考職能模式而制定決策。可說是當代最具威力的人才塑造術，也是企業創新求變的重要經營技法。面對知識工作者的興起、以及世界性的人才爭奪，歐美和日本等先進國家，相繼導入新進的「職能」經營技術，企求強化人力資源的國際競爭優勢。我國許多產業公協會等機構因應相關產業需求，認為建置產業職能基準有助於提供企業參考設計用人標準，降低求才成本或規劃訓練內容；產業職能基準也能提供學校及培訓機構據此進行課程規劃與調整，使其培訓對象之能力貼近產業需求。近年在民間也見許多企業、學校相繼投入職能建置及其相關應用。

職能評估與分析，可應用於：甄選人員、績效管理、設計訓練課程、規劃個人發展及職涯規劃、作為薪酬發放依據、計劃職位的接替與認定具有高潛能者(升遷、接班人計畫)，以及發展整合性人力資源管理資訊系統等。「職能」應用的終極目的，不僅是對於人類行為的品質控管，更是企圖運用「職能模型」，藉以複製大量的高績效者。故對企業而言，「職能」是活化人力資源，進以提升企業競爭優勢的經營技術；對個人而言，「職能」是改造個人行為，從而成為職場上高績效者的重要技法。(李右婷、吳偉文，2006；楊尊恩、林文政，2004)

第二節 職能分析內容與方法

一、職能分析內容

職能(competency)是從業人員從事工作任務所必備的知識、技能與態度。一個專(職)業(profession/occupation)領域中有許多職務(job)，每一個職務中又有許多工作職責(duty)、角色(role)或範圍(domain)，每項職責包含許多任務，每個任務又可細分為職能。而職能分析是指以系統化、結構化的方式，分析某個工作或職業的能力。(吳黛玲、李隆盛，2013)

職能分析具有若干功能，包括：職業描述、職業分類、職業評鑑、工作設計、表現評量、職業訓練、職業安全、人力規劃、職業標準語教育訓練等。而職能分析其主要內容與步驟，楊炯星(2012)報告指出應有下列幾項：

(一)工作分析

是指以系統處理方式提供工作上的職責與任務的摘要，說明與其它工作直接相關的專業知識、技能及工作行為的需求、以及執行工作所需之工作狀態。並將各個職位所應盡責任與所需執行任務具體說明，並參考組織未來發展計畫，提出組織分析、職務分析與工作分析。

(二)工作說明書

其區分為工作說明與工作規範。工作說明是指一份提供有關工作任務、職責信息的文件，為說明工作的內容、任務、責任、性質的書面記錄。該項資料需謹慎詳細敘述，以利職能分析；工作規範是指一份概述一個員工為完成一項特殊工作應具備最基本的資格的文件。

(三)職能標準

依照工作說明書內容，訂定各個職位的專業知識、技能、行為與態度。專業知識，例如：TTQS 辦訓專員需具備人力資源發展知識，TTQS 的認識等；所需專業技能，例如：對電腦的使用能力，需具備的溝通協商技巧等；所需展現的行為與態度，例如：需具有耐心、熱誠等。

職能標準依一般通用分成五等級，分別為：生手→ 熟手→ 能獨當一面，但需他人指導→ 能獨當一面，尚可指導他人→ 專家。

(四)職能考核

職能標準應就每一職位分別訂定，且需訂定如何考核與運作程序書、流程與表單，並定期考核。除了各職位當事人自評外，尚需主管複評後，找出職能落差，

以提出教育訓練的改善方案。

(五)訓練需求

最後就改善方案中提出訓練需求，綜合機構訓練需求，訂定訓練計畫。

二、職能分析方法

康自立(1982)認為職能分析(competency analysis)是將課程目標細分成較為具體明確的職能歷程，而其分析結果將導出一具體明確的職能概覽與教育目標。職能分析的結果應包括二種能力：

- 1、 必須職能(must have competency)：指從事職業所必須具備的態度、技能與知識，如果一個從業人員缺乏這些必須能力將無法履行任務完成工作。
- 2、 將來需要的職能(should have competency)：指為了適應科技快速變化與產業結構變遷的能力，這些能力無法從成功的從業者現行能力分析，必須利用科學方式或適切的方法來判斷預測。

而職能分析（competency analysis）係就專業工作或職務建構能力本位標準的過程，其功能即可作為課程發展、確認訓練需要、擬定生涯進路、促進工作安全及選用工作人員與撰寫工作說明等的參考依據，其分析焦點有下列三種取向：（成之約、賴佩均，2008）

- 1、 行為表現：即透過職責、任務和子任務，分析職業工作。該取向適用於基本、必要、初級及進階等各類各級的任務，但缺點是常忽略較高層次的能力，如問題解決能力。
- 2、 歸因屬性：即透過知識、技能和態度分析職業工作。該取向著重在少數的關鍵能力即較高層次的能力，而常缺乏某些特定能力。
- 3、 整合：即整合上述行為表現與歸因屬性取向，使能兼容兩種的優點。

職能分析有許多方法，必需按所需資訊類型、分析結果運用方式及各種實務上的考量選用，其分析方法可分為四類：（蕭錫錡，2002）

- 1、 訪談類職能分析法：其主要的標的資訊為職責、任務與能力，係以非結構化、半結構化和結構化訪談，結構化訪談常接續在非結構化訪談結果的分析之後，需小心建構問題、詳實的記錄及系統化的程序。其優點是能獲得真實且深入的資料；但費時昂貴或過於主觀是其缺點。包括有一般訪談法、職能訪談法及重要事件法等。

- 2、 調查類職能分析法：其主要的標的資訊為職責、任務，係透過郵寄或面交問卷、訪談等大規模蒐集相關資料再進行分析歸結。其優點是可有效率地大量蒐集資料；但常為了簡化資料的蒐集解釋，而有較為封閉性的選項，以致限制了分析的深度和細節。包括有一般調查法等。
- 3、 集會類職能分析法：其主要的標的資訊為職責、任務、能力及未來能力等，係利用面對面的會議，借重腦力激盪整合構思建立共識。其優點是快速、系統化，可避免參與者之間的衝突。包括有名義群體術(NGT)、碟勘法(DACUM)及搜尋會議法。
- 4、 其他職能分析法：係以分析者或分析標的的特性與需求採以最適切的方式如企業體分析、電腦程式統計分析、實地觀察或統合分析等。有功能分析法、CODAP 法、觀察法及 McBer 法等。

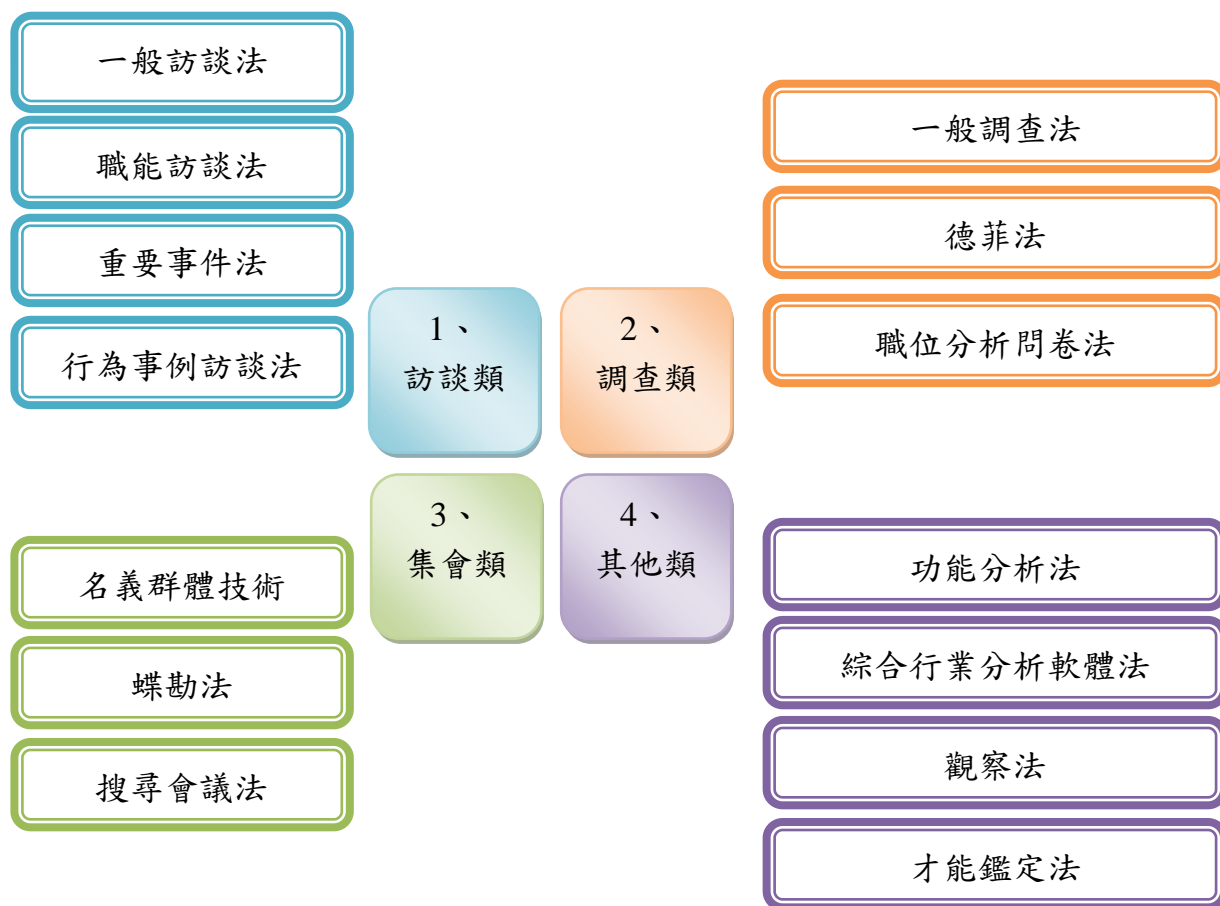


圖 2-3、職能分析方法分類圖

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，2013。

公部門為促進產業發展與國民就業，就產業人才資源發展中有關人才能力內涵，特訂定產業創新條例第 18 條：「除法律另有規定外，各中央目的事業主管機關得依產業發展需要，訂定產業人才職能基準及核發能力鑑定證明，並促進國際相互承認...」肯定以職能基準與能力鑑定作為產業發展之必要性，並作為各中央目的事業主管對職能發展與應用之依據。

行政院勞工委員會職業訓練局與工業技術研究院產業學院報告指出藉由對職能基準品質之要求，能使產業職能基準之推動有所憑據與相當程度的公信力，短期能掌握訓練需求以提升職業訓練的品質、鼓勵民間單位應用，確保職業訓練職能學習之內涵與成效，擴散效益更包括勞動力的學習成長，進而朝向連結職能缺口以充裕產業所需人才之長期目標。而為協助以有效率的運用系統化方法，具體落實職能為導向之人才培育與鑑定，職能基準發展建置有其必要性。

職能基準發展流程主要分為「分析需求」、「選定發展項目」、「進行職能分析」、「職能驗證」等四大流程，其中行政院勞工委員會職業訓練局與工業技術研究院的報告就「職能分析」收集各種常見之「職能分析方法」，以下簡介之。

一、訪談類

表 2-2、職能分析方法－訪談類

訪談類	方法簡介
<p>一般訪談法 (Interview)</p>	<p>通常是指訪談者透過與受訪者進行面對面的詢問方法（受訪者可以是個別或團體），收集一些關於職務、責任與任務較為細部與深入的資料，並且可以了解使績效更有效率的關鍵能力。一般訪談法被廣泛地運用於社會科學的研究中。依訪談結構程度又可分為無/半結構式與結構式訪談。</p>
<p>優點：由無/半結構式到結構式訪談，可以收集關於職務、責任與任務較為細部與深入的資料。</p> <p>缺點：花費大量時間、執行訪談所需的費用需要一同評估，如：交通費、顧問費、資料繕打費...等等。</p>	
<p>職能訪談法 (Competency Interview)</p>	<p>此一詞是由 Hermann (1989) 提出，其主要的目的在於將職能訪談與一般訪談進行區別。對象以待分析職位之工作人員和/或其直屬主管為限。屬於結構式訪</p>

	<p>談，問題更系統化，且以特定職務上的職能為主。受訪者被詢問的問題都是需要在特定情況下，舉出具體實例，訪談者再針對這些具體實例，進一步要求受訪者詳細描述。訪談者依據受訪者的職務說明、工作活動、工作職責，並釐清職責之間的關係及各項職責的能力後，將這些職能整理成 8-12 個領域的清單，並加以命名。</p>
<p>優點：具有固定且簡單的流程、訪談對象具有一定要求，資料來源有所根據。 缺點：同一般訪談法。</p>	
<p>重要事件法 (Critical Incident Technique)</p>	<p>每種工作中都有一些重要（關鍵）事件，傑出的員工在這些事件上表現出色，而不稱職的員工則相反。在使用這種方法時，訪談者直接訪談該職位任職之受訪者與其直屬主管，要求受訪者以書面形式，描述出至少 6 到 12 個月能觀察到的 5 個重要（關鍵）事件之起因及他們採用的解決方法，以確定此項工作所需的能力。</p>
<p>優點：能較快得到結果、有日常實務證據作為依據、觀察的時間範圍拉長，可觀察到具有特別意義的事件。 缺點：可能漏失例行性事件、重要與否的程度可能太過主觀、忽略了表現中等之員工，無法做全面職務分析。</p>	
<p>行為事例訪談法 (Behavior Event Interview)</p>	<p>訪談對象以傑出員工與一般員工為主，透過受訪者，獲得如何從事其工作內涵，所有鉅細靡遺的行為描述，其主要的過程是請受訪者回憶過去半年（或一年）他在工作上最感到具有成就感（或挫折感）的關鍵事例。一般來說，會先收集 3-6 個完整的行為事件與詳細描述，以進行具體事件和行為的彙總與分析。</p>
<p>優點：系統化地陳述行為事例，資料內涵豐富，不容易遺漏細節。 缺點：對訪談者要求高，需要受訓練以具備有效地追問能力、需要收集大量的陳述、需要大量的時間、人力與財力支持。</p>	

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，2013。

二、調查類

表 2-3、職能分析方法－調查類

調查類	方法簡介
<p>一般調查法 (Survey)</p>	<p>係指運用大量的量表或問卷，透過郵寄、面交問卷或由填答者自我陳述的方式，大規模地收集量化數據的資料。也就是說，根據欲調查之對象的母群體，從其中選出一群具有代表性的樣本，藉著已經擬好的題項，讓受調查者根據每個題項，自我陳述出己身之狀態與狀況。(Kerlinger & Lee, 1973)</p>
<p>優點：短時間內收集大量的資料、標準化的量化回答，易於資料的分析與比較。 缺點：問題的形式為封閉式較無彈性、資料的詮釋必須有相關的理論依據、資料來源全部為填答者自我陳述。</p>	
<p>德菲法 (Delphi)</p>	<p>運用直覺判斷的預測術，又稱專家意見法，是一種結構性的團體溝通過程。此方法為邀請一群該領域的專家，並允許每位成員就某議題充份表達其意見，同時同等重視所有人的看法，並且透過數回合反覆回饋循環式問答，直到專家間意見差異降至最低，以求得在複雜議題上意見的共識。(Linstone & Turo,1975)</p>
<p>優點：專家團體的意見可帶來更正確的判斷、可減少人際問題對於意見交流之影響、具有多次溝通機會，可使個體思考周嚴，或修正不完善之意見。 缺點：為達意見一致將會花費大量的時間、時間拖久後，專家容易不耐與反應率下降、居間協調者對於資訊的過濾不公。</p>	
<p>職位分析問卷法 (Position analysis questionnaire)</p>	<p>是一種結構嚴謹的工作分析問卷法，是目前最普遍和流行的人員導向職務分析系統。設計者的初衷在於開發一種通用的、以統計分析為基礎的方法來建立某職位的能力模型，同時運用量化統計工具進行職位間的比較，以確定相對的薪資報酬。所有的項目被劃分為資訊輸入、思考過程、工作產出、人際關係、工作環境、其他性質，總共 6 個類別。職位分析問卷給予每一個類別定義和相應的等級代碼。</p>
<p>優點：同時考量員工與職位兩個因素、標準化的問項可做為人事制度或薪酬標準制定之量化數據依據、不需修改即可使用在不同組織與職位中。</p>	

缺點：問項的描述為共通性描述，缺少特定活動的描述、填答者需具有一定的教育程度背景。

資料來源：同表 2-2。

三、集會類

表 2-4、職能分析方法－集會類

集會類	方法簡介
<p>名義群體技術 (Nominal Group Technique)</p>	<p>這個分析方法是一種適合於小型決策小組（約 8-10 個成員）的方法。「名義群體」是指在決策過程中，對「群體成員的討論或人際溝通」加以限制（例如：成員僅能與主持人溝通），群體成員各別處於獨立思考的狀況下，進行某一議題的討論。就如同召開傳統會議一樣。（Gonczy, et al., 1990）此技術適用於決策環境複雜，要通過個人偏好的彙總來進行小組決策的狀況。</p>
<p>優點：兼有群體智慧與獨立思考兩特點、會議進行快速、可避免參與者之間的衝突，確保參與者的平等性。 缺點：僅適用於 8-10 個成員的小組。</p>	
<p>蝶勘法 (Developing A Curriculum, DACUM)</p>	<p>必須選擇職位中的專業工作者進行職能分析，因其比起他人更能正確地描述他們的工作內容。如此，任何職務能借重成功的專業工作者所需的能力來加以描述。此方法需要明確的知識、技術、工具、和工作者的行為表現，而這四者具有密不可分且相輔相成之效果。</p>
<p>優點：快速、系統化以及可以徹底獲得資料。 缺點：易產生從眾意見、缺乏充足時間思考、專家意見易受人力、倫理與權力之影響。</p>	
<p>搜尋會議法 (Search Conference)</p>	<p>透過將複雜組織或系統中的主要關係人集合起來，組成團隊來進行活動，讓這些團隊成員能聚在一起陳述自身的想法，用來探索渴望的未來環境與達到未來目標的策略。這樣的方法也可以用來發展某一職位的職能標準，以滿足未來教育訓練的需求。這種技術通常進行至少兩天，參加人數約在 15-35 人左右。（Emery</p>

	&Purser, 1996)
優點： 可對於變動的未來進行模擬，結果具有未來導向。 缺點： 舉辦需要花費大量時間準備、主持人需要專精知能。	

資料來源：同表 2-2。

四、其他類

表 2-5、職能分析方法－其他類

其他類	方法簡介
功能分析法 (Functional Analysis)	通常由業界領銜的企業體分析並由顧問主持，其先考慮整個專/職業各種職務和角色的主要(或關鍵)目的，再系統地一個接一個分析出要達到目的需要那些主要功能、次要功能以及達到次要功能的功能單元，細分出該職位職能的單元與要素。最後建立相關的技能標準以及繪製出各種職業的工業功能圖。
優點： 分析過程系統化與邏輯化。 缺點： 太過於簡化職能、從團隊或組織觀點分析職能，結果有時無法類推至其他團隊或組織。	
綜合行業分析軟體法 (Comprehensive Occupational Data Analysis Programs)	這是利用一套預先寫好的電腦程式來輸入、統計、組織、摘記和分析透過工作任務清單(job-task inventories)收集的資料。由於電腦系統的種類很多且進步極快，因此，綜合行業分析軟體法的版本極多。這種程式可以在 Sperry (UNIVAC) CDC 與 IBM 的電腦上運行。(Gonczy, etal., 1990)
優點： 高度文件化、可分析大量資料。 缺點： 花費大量的時間與費用建立分析流程與軟體、工作清單的項目不一定完整窮盡。	
觀察法 (Observation)	大量運用於各種研究範圍的方法，它可以被用來分析各種階層的職務的職能。其主要就是透過實地觀察，記錄相關人員在其工作職位上所作的事與所發生的事，並且根據這些資料進行分析。(郭生玉，2005) 觀察研究因情境、結構或觀察者與被觀察者關係不同，

	而有許多不同的方法類型。
優點：	掌握第一現場的資料。
缺點：	觀察者需受過訓練、不易客觀，欠缺信度。
才能鑑定法 (McBer)	主要的概念在於將多種職能分析的技術結合起來分析職能，亦被稱為工作職能分析法 (Job Competence Assessment)。此技術主要為確認在該職務表現成功績效的人，其與一般的員工具有哪些差異，同時，指出是哪些特質或技術導致這些差異的產生。(Gonczi, et al.,1990) 後來 Spencer & Spencer 於 1993 年更將這個方法發展為標準職能評鑑法以及專家會議法，專家會議法又稱為簡化職能評鑑法 (Short Competency Model)。
優點：	綜合各種方法，可以克服傳統方法的缺失。
缺點：	資料偏重知識而非表現、執行步驟較為複雜，且資料太瑣碎。

資料來源：同表 2-2。

第三節 認證制度

一、人員認證規範

根據財團法人全國認證基金會 (2004) 指出，1990 年我國經濟部推動辦理中華民國實驗室認證體系 (CNLA) 相關工作，1997 年更成立中華民國品質管理及環境管理認證委員會 (CNAB)，2001 年將其更名為「中華民國認證委員會」辦理國內管理系統、產品、稽核員驗證機構及稽核員訓練機構等認證業務。而在 2006 年我國為符合世界貿易組織(WTO)技術性貿易障礙協定(TBT)符合性評鑑基礎架構之要求，同時參考國際發展趨勢及整合國內認證資源，配合政府再造，經由標檢局推動，將 CNLA 與 CNAB 合併成立財團法人全國認證基金會(TAF)。發展的認證範圍包括：檢驗機構認證 (西元 2008 年 1 月發展成功)、實驗室認證、管理系統驗證機構認證、能力試驗執行機構認證、人員驗證機構之認證等，使得我國認證體系已具備完整之符合性評鑑機構認證。

符合性評鑑是個含意廣泛的名詞，依據 ISO/IEC Guide 2 (CNS 13606)，1996 年的英、中文定義如表 2-6。

表 2- 6、符合性評鑑定義

12.2 conformity assessment	12.2 符合性評鑑
<p>any activity concerned with determining directly or indirectly that relevant requirements are fulfilled.</p> <p>NOTE :</p> <p>Typical examples of conformity assessment activities are sampling, testing and inspection; evaluation, verification and assurance of conformity (supplier's declaration, certification); registration, accreditation and approval as well as their combinations.</p>	<p>直接或間接決定是否達成相關要求的任何活動。</p> <p>備註：</p> <p>典型的符合性評鑑活動如抽樣、測試與檢驗；評估、查證與符合性保證(供應者聲明、驗證)；登錄、認證與認可，或以上各項之組合。</p>

參考資料：經濟部標準檢驗局國家型符合性評鑑知識服務體系，2013。

2004 年 ISO 符合性評鑑委員會 (ISO/CASCO) 制定 ISO/IEC 17000：2004 符合性評鑑---詞彙與通用原則 (Conformity assessment -vocabulary and general principles) 則定義為：「產品、流程、系統、人員或機構達成特定要求的證明」。

以國際標準組織 (ISO) 而言，對於不同的符合性評鑑機構，有不同要求事項，如 ISO 對於認證機構的認證，會依認證對象之差異訂定不同的標準要求，關於人員能力鑑別的方式，目前國際間是以 ISO/IEC 17024 為之，即人員驗證 (personnel certification)。人員驗證係針對專業人員的專業知識或技能資格進行認定，會透過書面審查、面談審查、筆試考試、技能考試、電腦考試等方式，確認其是否符合特定職能 (依據 ISO 9000: 2000 的定義是「展現應用知識與技巧之能力 (ability)」) 的要求，再藉由後續追查與重新評鑑，確保人員能持續維持其資格與能力。而人員驗證又分為「強制性」與「自願性」兩類，強制性的人員驗證制度有法源依據，規定相關人員必須具備「執照」(license)，以證明其達到該領域或行業所要求的基本知識、技能 (skill) 與職能 (competence)，並由政府權責部門頒發證明。(桂正權、成之約、洪金鳳，2010)

為確保國際間對執行人員驗證之機構的「能力」認定能有一致性的做法，國際認證論壇(IAF)要求會員於 2005 年 4 月 1 日後必須依據 ISO/IEC 17024 及其詮釋文件來執行人員驗證機構之認證。其適用範圍包含人員驗證機構，依特定要求之原則與要求進行人員驗證，以及包括發展與維持人員驗證方案。有關 ISO/IEC 17024 主要條款項目如表 2-7。

表 2-7、ISO/IEC 17024 的主要條款項目

ISO/IEC 17024 主要條款項目	
一般要求	<ol style="list-style-type: none"> 1.法律事務 2.驗證決定之責任 3.公正性之管理 4.財務與責任
架構要求	<ol style="list-style-type: none"> 1.管理與組織架構 2.驗證機構有關訓練之架構
資源之要求	<ol style="list-style-type: none"> 1.一般人員 2.驗證活動有關之人員(如主考人) 3.評鑑有關之其他人員(如監考人) 4.外包
紀錄和資訊要求	<ol style="list-style-type: none"> 1.申請人、應試者和被驗證者之紀錄 2.公開資訊 3.保密性 4.安全性
驗證過程之要求	<ol style="list-style-type: none"> 1.申請 2.評鑑 3.考試 4.驗證 5.暫時終止、終止或減列驗證範圍 6.重新驗證 7.證書及標誌/標記之使用 8.驗證決定之申訴 9.抱怨

資料來源：財團法人全國認證基金會，2012。

根據林文彬、來新陽（2006）表示，人員驗證機構之認證，除了需要符合 ISO/IEC 17024 及其詮釋文件等必備相關文件外（如品質手冊、各種程序書籍表單），尚需考量下列各項因素：

(一)鑑別驗證人員之「職能」項目

ISO/IEC 17024 標準以「職能」觀念作為稽核人員評鑑基礎，評鑑過程屬開

放性，強調結果非學習過程，對於「職能」的考試(Examination)可採筆試、口試、實務、觀察或其它方式評估受驗證者能力。

(二)決定人員驗證機構之「委辦」機構，並決定如何使其相互承認

ISO/IEC 17024 人員驗證機構可將驗證相關工作(如考試)，可委由外界某團體或個人辦理，不過須擬訂適當書面合約，涵蓋保密與預防利益衝突等等，但驗證決定不能委辦。ISO/IEC 17024 並要求證明驗證機構為合法團體，因此整個合法團體的結構可能要接受認證機構之稽核，以便追溯特定稽核路徑及/或審查有關驗證機構之紀錄。該合法團體中組成驗證機構之實際部分，得以不同的名稱對外營運，且該名稱須與合法團體名稱並列於認證證書上。

雖然 ISO/IEC 17024 並未規範人員驗證機構之委辦機構相互承認事項，然人員驗證機構應就本身與委辦機構之間取得協議，但所有協議內容應符合 ISO/IEC 17024 條文要求，若委辦機構與人員驗證機構的協議內容範圍能互容，則相互承認的基礎才會具備，也才有可能推動委辦機構就特定委辦業務或項目之間的相互承認。

(三)人員驗證機構應決定並訂定辦法有關申請者之哪些要件需被審查(examine)或考試(examination)

人員驗證機構應訂定申請人必須提供佐證合格之詳細資料及個人資料，例如相關學經歷證明文件、訓練記錄及申請人姓名、地址等資料，人員驗證機構所訂考試制度或方式，均應建立一套系統化制度，確保考試及發證之獨立性，避免外力介入影響人員驗證之公正性。

國內人員驗證與其機構之認證自 1998 年 7 月，中華民國品質及環境認證委員認證體系成立以來，尚無稽核員驗證登錄機構，使得已接受過 ISO 9001 與 ISO 14001 稽核員訓練考試合格之大量人員，在具有實際經驗後，卻無處驗證登錄成為正式稽核員，如有需要必須經由繁雜程序將資料譯成英文，再向國外申請驗證(如 IRCA 等)，造成國內驗證機構缺乏登錄之專任稽核員，對推展業務及管理亦有所限制。

目前國內已有二個單位通過 TAF 認證之人員驗證機構，一為「社團法人中華民國品質學會」，其認證依據是「ISO/IEC 17024:2003 及其應用之詮釋文件」，而驗證依據則是「品質管理稽核人員驗證登錄作業規範」，認證有效期為三年，至民國九十九年四月二十九日為止。另一為台灣檢驗科技股份有限公司於民國九十九年八月依據國際認證標準 ISO17024 制定，並經由 TAF 的認可辦理各項人員職能驗證。(桂正權、成之約、洪金鳳，2010)

二、台灣訓練品質系統相關人員認證

除上述的國際認證規範外，我國目前對於訓練品質以及相關人員之認證有台灣訓練品質系統(Taiwan Training Quality System，簡稱 TTQS)。因人力資本在知識經濟的時代中是最重要的生產力要素之一，故人才培訓已成為現今各產業發展之基礎，在倡導事業機構投資人力資本之同時，更應致力於確保訓練品質與績效，以強化事業機構及訓練單位之辦訓意願與能力，進而協助勞工有效提升職場競爭力。引此，TTQS 便是職訓局於 2005 年參酌 ISO10015、歐洲職業訓練政策、澳洲積極性職業訓練政策及英國 IIP 人才投資方案等，所規劃出一套適合我國之訓練品質評核系統。

TTQS 是一個著重過程的品質管理系統，其涵蓋五階段的循環體制，依序是計畫 (Plan)、設計 (Design)、執行 (Do)、查核 (Review) 及成果 (Outcome)，簡稱 PDDRO 模式(如圖 2-4)，並依據上述五階段進行評核及計分。

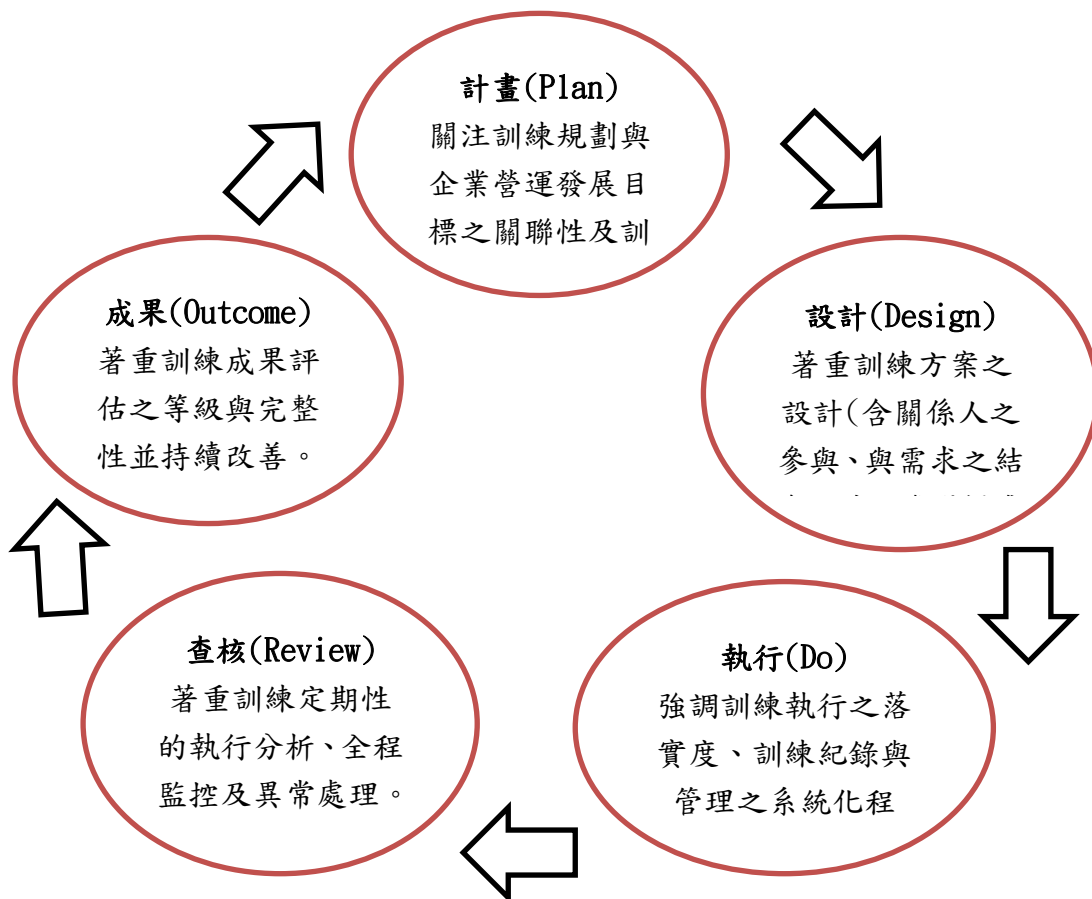


圖 2-4、PDDRO 五構面的循環體制

資料來源：TTQS 小型行銷推廣宣導會會議資料

針對上述 PDDRO 五項評估構面結束評核後，將各個構面之評核分數加總後即能得出評核結果，並可依據各評核等級標準測量出受評單位訓練系統的等級如表 2-8。

表 2-8、TTQS 各項評核指標等級及意義

等級	分數標準	等級內涵
通過門檻	53.5-63 分	該組織至少能確保其訓練品質達一定程度，但尚未建立品質系統。
銅牌	63.5-74 分	符合最低要求條件，具基本訓練管理品質。
銀牌	74.5-85 分	具訓練架構過結構性的結合訓練發展與 HR 系統；且組織能聚焦於訓練發展，強調訓練與組織目標的連結。
金牌	85.5-96 分	能成功履行高績效的訓練，訓練管理系統能具體呈現訓練之成果，並反映至組織經營績效。
白金牌	96.5 分以上	達到高績效訓練系統、能持續改善且價值創造倍增；能看到教育訓練與組織經營績效的連結，反映出投資人力資本的價值。

資料來源：行政院勞委會職業訓練局

TTQS 作為行政院勞工委員會職業訓練局提升企業或訓練機構人力培訓之品質，所規劃辦理民間單位辦訓品質的評量系統，目的即是建立一套嚴謹且公平、客觀之評核標準制度，因此，除在評核階段安排具相關專業知識的評核委員到各個單位進行評核外，評核成績之等第還可做為單位申請政府訓練補助計畫(如：產業人才投資方案)所需之證明，依照各項訓練補助計畫性質訂定不同之評核等第需求，且政府補助之比例亦會因評核等第不同而有差異。

若企業單位或訓練機構於初次評核未能通過門檻，得在一個月後申請複審，但審核次數以兩次為限，另外，若受評單位通過評核，依行政院勞工委員會訓練品質規範作業要點第九點規定「TTQS 評核結果證書及獎牌之效期為自通過評核之日起二年，期限屆滿，失其效力」。

而目前有關 TTQS 人員之認證，有評核人員以及輔導顧問，此兩種人員之認證辦法尚於研擬草案之階段，以下介紹之。

(一)TTQS 評核人員認證辦法

TTQS 認證小組為推廣 TTQS 訓練品質評核系統走向國際化與標準化，並為從事 TTQS 評核作業人員提供一個認證標準，且定期審核評核人員職能效，特制定本辦法，其主要規範如表 2-9。

表 2-9、TTQS 評核人員認證辦法重點項目

TTQS 評核人員認證辦法重點項目簡介	
證書等級	依據評核人員對於 TTQS 專業知識的應用程度、評核執行技巧等專業能力，將 TTQS 評核人員專業認證分為評核委員、主導評核委員及資深主導評核委員三種。
認證要求	1、TTQS 評核委員須通過「認證測驗（筆試、模擬演練）、實習與實作評估」。 2、TTQS 主導評核委員：須通過「升等要件審查」。 3、TTQS 資深主導評核委員須通過「升等要件審查、口試」。
資格取得程序	錄訓測驗→ 認證訓練課程→ 認證測驗→ 實習與實作評估→ 證書登錄。其中認證測驗，包含筆試與模擬演練。
證書升等程序	升等資格審查→ 升等要件審查→ 口試→ 證書升等登錄。升等資格必須先擁有前一等之有效證書，如：申請主導評核委員認證者，必須持有「評核委員」有效證書。
證書有效期限	證書自登錄日期起三年內有效。且為使評核人員取得證書後，能持續研習相關學識以確保評核人員能夠及時掌握訓練品質評核系統的應用發展，以及 TTQS 知識領域的更新，也特別規範了「持續進修要則」。
持續進修要則	TTQS 認證小組對於持續進修之實施，採「學習積點」審查。評核人員在證書效期三年內，經研習、進修、累積相關專業資歷，以提昇或維持專業學識，經過折算所獲點數之累計數值為積點。可由多方面進修與歷練資歷獲得，包括：參加 TTQS 相關活動、授課、上課進修、發表或出版著作等。

資料來源：TTQS 專案辦公室，2014。

(二)TTQS 輔導顧問認證辦法

TTQS 認證小組為推廣 TTQS 訓練品質輔導系統走向國際化與標準化，並為從事 TTQS 輔導作業人員提供一個認證標準，且定期審核輔導顧問職能效力，特制定本辦法，其主要規範如表 2-10。

表 2-10、TTQS 輔導顧問認證辦法重點項目

TTQS 輔導顧問認證辦法重點項目簡介	
認證證書	輔導顧問認證主要是依據輔導人員對於 TTQS 專業知識的應用程度、輔導執行技巧等專業能力予以檢測。
認證要求	參與 TTQS 輔導顧問認證者，須通過認證測驗(筆試、模擬演練)。
資格取得程序	錄訓測驗→ 認證訓練課程→ 認證測驗→ 證書登錄。其中認證測驗，包含筆試與模擬演練。
證書有效期限	證書自登錄日期起三年內有效。且為使輔導顧問取得證書後，能持續研習相關學識以確保輔導顧問能夠及時掌握訓練品質評核系統的應用發展，以及 TTQS 知識領域的更新，也特別規範了「持續進修要則」。
持續進修要則	TTQS 認證小組對於持續進修之實施，採「學習積點」審查。輔導顧問在證書效期內，經研習、進修、累積相關專業資歷，以提昇或維持專業學識，經過折算所獲點數之累計數值為積點。可由多方面進修與歷練資歷獲得，包括：參加 TTQS 相關活動、授課、上課進修、發表或出版著作等。

資料來源：同表 2-9。

三、主要國家職訓師認證制度

關於人員認證，幾個主要國家之職訓師認證相關規定，亦可提供本研究之參考，以下簡介之。

(一)澳洲

澳洲政府對於師資培育與進修採取寬鬆作法，師資的認定、種類、過程與內涵，皆以澳洲資格認證架構(Australian Qualifications Framework, AQF)為依據。AQF 訂定於 1995 年，旨在建立系統完整，流通彈性極大的「澳洲資格認證架構」。透過此彈性制度將學習成果轉化為證照和文憑，成為就業與升學最好的佐證。其係澳洲學校、職業教育與訓練及高等教育部門間一個全國性之資格認可的一致性架構。在此架構中亦清楚的列出各項資格所應具備的能力和成就的描述(Statements of Attainment)，如下表 2-11。

表 2- 11、澳洲資格認證架構有關職業教育與訓練各級證書學習成果摘要

資歷類型	學習成果特色概述	學習成果之區別特徵
第一級證書 (Certificate I)	知識與技能之廣度、深度與複雜度足以使一個人執行一個清楚界定範疇的活動，這些活動多為例行性且可預料者。	<ol style="list-style-type: none"> 1.在狹小範圍領域可展現其知識 2.可展現基本操作技巧，例如相關工具之使用 3.執行一系列連續而指示清楚的例行工作 4.接受與傳遞訊息、資訊
第二級證書 (Certificate II)	<p>知識與技能之廣度、深度與複雜度足以使一個人準備執行各種活動或應用知識，這些活動有清楚界定的範圍，在此範圍內需清楚選擇，應用操作範疇複雜度不高。</p> <p>執行規定範疇的職務包含已知的例行事項與程序，以及對一些成果的品質負責任。應用可包括一些複雜或非例行活動，涉及個人責任或自主性及/或在團體或團隊中與他人之合作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.在一般領域中可展現基本的操作知識 2.應用界定範圍內的技巧 3.應用已知的解決方式處理有限範圍內可預料的問題 4.完成一系列工作，在這些工作中需要從有限範圍內作出選擇 5.評估和記錄不同來源的資訊 6.為工作與學習之自我成果負有限的責任
第三級證書 (Certificate III)	知識與能力之廣度、深度與複雜度可足夠應付在新環境中	<ol style="list-style-type: none"> 1.展現一些相關理論之知識 2.應用許多熟練的技能

	<p>的選擇、適應與轉換之技巧與知識，並在特定問題之解決上能提供技術建議與一些引導。執行有限範疇中有技巧之操作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3.應用已知的解決問題方法到一些可預料的問題 4.執行過程需判斷或熟練技能 5.應用自我判斷來解釋已有資訊 6.為工作與學習之自我成果負責任 7.對他人工作或學習成果負擔部分責任
<p>第四級證書 (Certificate IV)</p>	<p>知識與能力之廣度、深度與複雜度可足夠應付廣泛範疇之不同活動或應用在複雜與非例行狀況。當為自己或他人安排活動，以及為非例行或偶發性狀況提供技巧性解決方法時，需要領導與指導。執行廣泛範疇中技巧性之應用。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 展現對廣泛知識之理解，包括一些理論概念 2.解決有限範圍內非預料之問題 3.應用不同範圍與脈絡中具深度的技能及知識 4.對不同來源的資訊加以確認、分析與評價 5.對自我工作成果在特定品質標準內負起責任 6.對他人工作成果在相關品質和數量上負擔部分責任
<p>文憑 (Diploma)</p>	<p>知識與能力之廣度、深度與複雜度涉及跨領域分析、設計、規劃、執行與評量技術及/或管理職能，包括新標準、應用、知識或程序之發展。此等級強調知識廣度在此層次所授予資格之技能呈多樣化。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.展現對廣泛知識基礎之理解，能結合理論概念並在某些領域能深入瞭解 2.可分析規劃方法，處理技術性問題或管理上需求 3. 可轉換與應用理論概念或在某些狀況可創新技能 4.評估資訊，並為規劃或研究目的，利用此資訊來預測 5.對廣泛質與量變數相關之個人成果負責任 6.對團隊成果之成就能負擔部份責任
<p>高級文憑 (Advanced Diploma)</p>	<p>知識與能力之廣度、深度與複雜度可足夠應付在廣泛之技術及/或管理需求、評量與合作之技巧、知識應用、選擇方法之規劃與開創。此等級強調知識廣度在此層次所授予資</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.展現某些領域內較深的專業知識 2.在跨領域技術或管理職務，可分析、診斷、設計與判斷 3.可透過分析資訊與抽象層次概念，產生構想 4.展現對廣泛、高度專業技術、創造或

	格之技能呈多樣化。	<p>概念技巧之運用能力</p> <p>5.在廣泛變數中，可展現對個人成果之責任</p> <p>6.在廣泛變數中，可展現對個人與團體成果之責任</p>
職業研究所證書 (Vocational Graduate Certificate)	知識與能力之廣度、深度與複雜度涉及跨領域分析、設計、規劃、執行與評量技術及/或管理職能，包括新標準、應用、知識或程序之發展。此等級強調知識廣度在此層次所授予資格之技能呈多樣化。	<p>1.運用先前所具備之知識與技能，展現自我發展與達成廣泛與專業領域之知識與技能</p> <p>2.在高度多變與高度專業背景下，可創始、分析、設計、規劃、執行與評量較廣泛或技術及管理職責</p> <p>3.透過分析抽象層級資料或概念，產生及評量構想</p> <p>4.在複雜背景下展現廣泛、高度專業技能、創造或概念技能之運用能力</p> <p>5.擔負責任，並對工作之架構、管理與成果或其他人之職能負廣泛責任</p>
職業研究所文憑 (Vocational Graduate Diploma)	運用先前所具備之知識與技能，可自我發展達成廣泛與專業領域之知識與技能。在高度多變與高度專業背景下，可對技術與管理進行廣泛與複雜性之開創、分析、設計、規劃、執行與評量。應用涉及規劃、設計、操作與技術與管理作重大、高層次、獨立判斷。此等級之人才為組織、管理、自我工作與他人成果負廣泛責任。	<p>1.運用先前所具備之知識與技能，展現自我發展與達成廣泛與專業領域之知識與技能</p> <p>2.在廣泛、高度多變與高度專業背景下，可創始、分析、設計、規劃、執行與評量主要職能</p> <p>3.透過分析抽象層級資料或概念，產生及評量具複雜性的構想</p> <p>4.在複雜、高度專業或多變背景下，展現廣泛、高度專業技能、創造或概念技能之熟練運用能力</p> <p>5.對個人的工作成果負完全責任</p> <p>6.對工作、他人職能，包括規劃、預算、策略等各種層面負完全責任</p>

資料來源：鐘琳惠，2010。

而在 AQF 架構下所獲得資格得以相互轉銜，所獲得各種文憑及證書即代表個人已具有其能力與資格，如表 2-12。

表 2-12、澳洲學歷資格架構依據認證部門區分

學校部門認證	職業教育與訓練部門認證	高等教育部門認證
		博士學位
		碩士學位
	技職研究所文憑	研究所文憑
	技職研究所證書	研究所資格證書
		學士學位
	專科進階文憑	專科進階文憑
	專科文憑	專科文憑
	第四級證書	
高中教育資格證書	第三級證書	
	第二級證書	
	第一級證書	

資料來源：徐昌慧，2008。

(二)新加坡

新加坡要求職訓師應通過高級訓練認證與執行評估，特別提供勞動力技能資格系統(workforce skills qualification，WSQ)的課程鑑定與執行品質認證，以確保職訓師具備培育國家優質勞動力，訓練勞工掌握技能以符合國家標準之能力。新加坡政府強調個別化學習的能力本位訓練課程師資應具備人力資源發展、訓練需求分析、訓練開發、訓練執行、訓練評估、訓練行政等技能。(成之約，2009)

WSQ 的推動模式如圖 2-5 所示，包括各產業勞動力技能資格訂立、培訓方案規劃、受認可培訓機構管理等三大部分。



圖 2-5、新加坡勞動力技能資格推動流程圖

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，2014。

其中，受認可訓練機構的管理，由於新加坡在訓練機構上採取開放式的管理方式，因此訓練中心發展出三種不同的類型。第一種類型為公開型訓練中心，一般民眾皆可參與公開型訓練中心所提供之課程，沒有任何資格上的限制；其次為綜合型訓練中心，訓練課程是供給一般民眾及本身企業員工參加；第三種類型則是私人型訓練中心，新加坡企業可依照本身培訓需求規劃課程，僅提供本身員工參與不對外開放。

為妥善管理不同類型的訓練中心，新加坡勞動力發展署對於審核及認可方式亦訂有一套既定的流程，茲概述如下：(行政院勞工委員會職業訓練局職能發展應用平台)

1、 第一階段

在提供勞動力技能資格相關課程前，訓練機構必須先向勞動力發展署申請成為「受認可訓練機構」(Approved Training Organizations, ATOs)，方能規劃提供訓練課程。而在審核方面，勞動力發展署會針對申請單位之師資、員工人數、財務及場地設備的各方面進行評估，若申請單位欲提供公開課程，則需先向私人教育委員會登記成立。此外，訓練機構必須提供兩年營運計畫，以作為後續考察審核之用。

2、 第二階段

申請單位經過勞動力發展署審核通過後，便可開始提出培訓課程方案。同樣地，勞動力發展署會依據各產業勞動力技能資格架構，以及「課程及訓練考核守則」，檢視訓練機構所提出之課程方案是否契合政府要求。此外，對於教學方

式、師生比例、評分方式是否公平等各面向，皆須接受審核，待通過後方能展開課程。

3、 第三階段

當培訓課程通過審核後，訓練機構便開始進行職能培訓相關工作。但若培訓機構超過六個月以上，未提供經審核通過之課程，需重新申請課程審核。

4、 第四階段

為維護訓練機構及相關課程之品質，勞動力發展署施行「持續改善審查」(Continuous Improvement Review, CIR)，針對培訓機構取得政府認證後，營運績效、課程提供、行政管理等方面進行審核。在此階段，勞動力發展署參照申請時訓練機構所提出之兩年營運計畫，檢視其執行率高低。更重要的是，勞動力發展署將依據「持續改善審查」結果，淘汰不適任之訓練機構，確保勞動力技能資歷之品質。

(三)日本

日本職業訓練師資執照的職種有 123 種，取得方式有三種方式，分別為：向各都道府縣提出申請、通過都道府縣職業訓練師資考試合格者或是參加厚生勞動省規定的 48 小時講習。通過都道府縣職業訓練師資考試取得資格者，必需參加各都道府縣每年舉辦一次的職業訓練師資考試。大多採學科測驗與技能檢定兩種，學科測驗內容有共同科目的「職業訓練指導方法」、專業領域的「基礎科目」、「專業科目」等。通過學科測驗與技能檢定的考生，才可取得「職業訓練師資考試合格證書」；若未全部通過者，取得合格科目之證書，再報考時，合格科目可以免試；對於已符合資格者，參加厚生勞動省指定的 48 小時講習後，可向都道府縣知事提出申請，取得職業訓練師資執照。

日本的技能檢定分級有特級(相當於管理者或監督者應具有的技能程度)、1 級(相當於高級技能者應具有的技能程度)、2 級(相當於中級技能者應具有的技能程度)與 3 級技能士(相當於初級技能者應具有的技能程度)；有些職類僅有單一等級，不分級別的職類為性質特殊之專門職類而無法細分，其程度比照一般高級技能人員程度。通過特級、1 級、單一等級的技能檢定合格者，頒發以「厚生勞動大臣」為名的合格證書；通過 2 級與 3 級的技能檢定合格者，頒發以「都道府縣」為名的合格證書，以上皆稱為「技能師」。(成之約，2009)

(四)韓國

韓國的勞工職業能力開發法第三十六條規定，職業能力開發訓練師者須完成職業能力開發訓練師的訓練課程，且其須具備該領域的專門知識者，才可教導在

職工作者。職業能力開發訓練教師的資格標準有三類，其取得資格為：

- 1、一級職業能力開發訓練教師：需取得二級職業能力開發訓練教師資格，擁有三年以上的教育訓練經驗，以及接受改善訓練課程者。
- 2、二級職業能力開發訓練教師：取得三級職業能力開發訓練教師資格，擁有三年以上的教育訓練經驗，以及接受改善訓練課程者。
- 3、三級職業能力開發訓練教師：完成職業能力開發訓練課程(四年)，並取得產業技師資格者；勞動部長官所公告的各職業別中，取得該職的學士學位以上者，並擁有三年以上的教育訓練經驗和實務經歷者，且接受勞動法令中之訓練等其他不同領域有不同規定。

另外，關於職業能力開發訓練師認證部份，韓國在勞工職業能力開發法第五章第三十三條規範職業能力開發訓練教師之定義，及施行細則第二十八條均有規定。在職業訓練師資資格取得和資格證申請，依勞工職業能力開發辦法第十五條規定取得職業訓練開發教師的資格。

第四節 小結

職能(competency)，意指使一個人在工作上產生傑出績效的一些基本特質，這些特質包括外顯可見的，以及內在隱藏的，簡單來說即 KSAOs (Knowledge、Skill、Ability & Others)。一般對於職能的理解，是指職務上高績效者的行為特性。史賓瑟夫婦對職能的定義也經常為人引用，認為職能是指「個人具備的深層和持久的特性，這些特性和其在某項工作或情境上所設定的高績效表現，具有因果預測的相關性」。也就說，深層與持久的特性，代表的是個人人格的一部分，不論面對哪種情境和職務時，長期都會表現出來的行為模式或思考模式。本研究綜合上述討論，認為職能是「個人在工作職務上具有卓越表現的知識、技術、能力、態度與價值觀，而這些潛在的特質除了其擔任職位會影響外，亦是透過組織程序強化之」。

而「職能分析」在於運用有效率、系統化方法將欲「完成某類型工作、職業或職類所應具備能」進行分析，所謂工欲善其事必先利其器，唯有職能分析做得好，後續的流程才有成功的可能。(賴春金、李隆盛，2011)

另外，國際較公正且公認之人員驗證規範 ISO/IEC 17024 以及國內外目前既有的相關人員認證制度，皆有針對專業人員的專業知識或技能資格進行認定，透過書面審查、面談審查、筆試考試、技能考試、電腦考試等方式，確認其是否符合特定職能，再以取得證書之方式，證明通過人員之認證，且按照其專業程度將

證書分級，並要求人員必須持續進修以符合社會期待。此外，需規範人員認證機構之資格，審核其結構是否完備，確保適當性。

綜合以上，本研究將運用職能分析方法之一般訪談法與專家座談，透過訪談申請 101 年度外籍配偶照顧輔導基金補助之地方政府衛生局與民間團體等單位相關承辦人員，並邀請專家以座談方式共同提出外籍配偶生育保健通譯人員、移民輔導及司法通譯人員的工作內容和所需之核心職能、專業職能與一般職能，並以此來研擬其職前與在職基礎課程、專業課程及其訓練時數。另外，參考國內外相關人員認證及人員認證機構之作法，研擬外籍配偶生育保健通譯人員、移民輔導及司法通譯人員認證制度，針對專業人員的專業知識或技能資格進行認定，確認其是否符合特定職能之資格，進而給予證書。此外，視通譯工作之複雜程度，評估是否將證書分級，並且規範持續進修要點，以累積積分方式，作為證書期限到達後之換證要件。

第三章 主要國家通譯人員職能與訓練課程

根據我國「職業標準分類（第 6 次修訂）」之定義，「語言學及翻譯專業人員」是指「從事語言研究及書面或口頭翻譯之人員」，工作內容包括：

- 一、 研究古代與現代語言之關聯性及文字、文法與語言之起源與演進，並發表研究結果。
- 二、 編撰語言分類系統、文法、辭典或類似工具，以改善翻譯之質量。
- 三、 從事語言之書面翻譯，並確保傳達作品原意。
- 四、 在研討會、大型會議或類似場合，從事口譯工作並確保傳達原意。

而依據本計畫之研究目的，有關通譯人員的職務，應指前揭第三、第四項職務。另根據教育部工作世界圖的說明，通譯人員的職類可再細分為：(教育部，2014)

一、筆譯員

- (一)職務描述：將一種語言或文字的內容轉寫成為另一種文字之工作人員屬之。
- (二)工作內容：(1)在保留原語的語法及詞意的原則下，準確而流暢地將一種語言或文字翻譯成另一種文字；(2)依據不同的題材，進行不同重點的筆譯。如詩歌、戲劇及有關著作應重規情感內容與修辭的表達；科技資料、商務、法律等方面則注重表達實際內容；(3)從事譯文之校訂及修改。

二、口譯員

- (一)職務描述：精通二種以上之語言，以所討論主題之術語進行口頭翻譯之工作人員屬之。
- (二)工作內容：(1)在小型會議、辯論會、公務會談、導遊或其他類似場合時，進行連續翻譯。在說原語人定時停下來時，立刻譯成另一種語言；(2)在大型國際會議中，通過耳機或擴音機進行同聲翻譯，口譯員一面聽，一面準確地運用所討論主題的術語翻譯成另一種語言；(3)將書面文件資料用口頭譯成另一種語言。

三、法院通譯

- (一)職務描述：在司法機關從事翻譯之工作人員屬之。
- (二)工作內容：從事之工作包括各類案件開庭時或隨同推事履勘現場時，遇有當

事人不諳國語或不了解詢問之意旨時，翻譯成外國語、方言或加解釋，使詢問者了解當事人答意，當事人了解詢問者之意旨。

基於前述通譯人員的工作內容，及綜整主要人力銀行之工作職能調查報告結果，通譯人員所需具備之核心工作職能包括：(1111 人力銀行，2014；Yes123 求職網，2014)

1. 中、外文能力佳
2. 對時事有一定的敏銳度
3. 隨時注意各領域的專有名詞與創新字
4. 中、外文翻譯在語意上要流暢通順
5. 外文聽力佳
6. 掌握時間、快速反應
7. 會使用翻譯軟體，如：SDL。(SDL freetranslation.com，2014)

第一節 中國大陸通譯人員職能與訓練課程

根據中國大陸通譯人員的職類分類，可分成現場翻譯員、陪同翻譯員以及翻譯師等三類，各類通譯人員之職能要求與訓練課程說明如下：(知遇網，2014)

一、現場翻譯員

(一)工作內容

現場翻譯主要是在會議、展覽、工程現場等場合中提供口譯工作，需要較強的口語表達能力、反應迅速、翻譯準確流利，並且需要較強的服務意識和責任心。擔任現場口譯人員，提供口譯服務；負責在大型展覽會、交易會中對產品的性質、特點進行詳細地介紹，同時解答參觀者現場提出的問題；在一些工程安裝現場，負責在中外專家和工程技術人員之間進行現場口譯工作。

(二)職能要求

1. 教育培訓

外語專業，大專以上學歷，持有外語專業四級以上證書或一定等級的《中華人民共和國翻譯專業資格(水準)證書》。中國大陸翻譯專業資格(水準)考試分三級、二級、一級口、筆譯翻譯和資深翻譯4個等級，大體同目前中國大陸翻譯職稱中的初級、中級、副高、正高職稱相對應。考試的難度大致為：三級，非

外語專業本科畢業、通過大學英語六級考試或外語大專畢業生水準，並具備一定的口、筆譯實務經驗；二級，非外語專業研究生畢業或外語專業本科畢業生水準，並具備 3—5 年的翻譯實務經驗；一級，具備 8—10 年的翻譯實務經驗，是某語種雙語互譯方面的行家。資深翻譯實行考核評審方式取得，申報資深翻譯的人員須具有一級口譯或筆譯翻譯資格（水準）證書；一級口譯、筆譯資格檢定實行考試與評審相結合的方式取得。

2. 工作經驗

較強的口語表達能力、交際能力，翻譯準確、流利；有較強的服務意識和責任心，誠信可靠；工作認真細緻，責任感強，具有良好的溝通技巧。

(三) 薪資行情

一般而言，在一般活動展覽、旅遊中，每天：英語現場翻譯 RMB 600~1200 元，日/法/德/俄/韓語 RMB1000~1500 元，其他小語種 RMB2500~3000 元；在技術交流商務談判活動中：英語現場翻譯 RMB800~1500 元，日/法/德/俄/韓語 RMB1500~2000 元，其他小語種 RMB3000~4500 元；中型會議：英語現場翻譯 RMB1000~2500 元，日/法/德/俄/韓語 RMB2000~3000 元，其他小語種 RMB4500~5500 元；大型國際會議：英語現場翻譯 RMB1500~3500 元，日/法/德/俄/韓語 RMB3000~5000 元，其他小語種 RMB5500~7000 元。

(四) 職涯發展路徑

一名合格的現場翻譯員，最為重要的不是語言水準而是行業背景。現場翻譯員是在中間傳話，如果不具備對會談領域專業知識、行業背景的瞭解，是無法做到精確有效的。在精通原語和譯語的基礎上，現場翻譯員常常要具備一個或多個領域的專業知識，如航空學、化學、人工智慧、力學、會計學、國際法、醫學或農學，其次才是雙語的熟練。溝通能力極為重要，從職業感覺來講，翻譯需要自律，應該給人一種信賴感而非制式模式。現場翻譯員能夠從事或勝任對外語要求較高的職位，如各大外資企業、外資銀行、投資銀行、四大會計師事務所¹或律師事務所、外貿公司、工程機械進出口企業等，因而可以說就業前景十分廣闊。同時，做過現場翻譯員還可以從事外語教師，從小學、初高中、高職、大學都能夠勝任。

¹ 四大會計師事務所包括英國「安永會計師事務所」(Ernst & Young)、美國「勤業眾信會計師事務所」(Deloitte)、荷蘭「安侯建業會計師事務所」(KPMG)以及「資誠聯合會計師事務所」(PricewaterhouseCoopers)，為會計行內四間巨擘（俗稱四大會或 Big Four），經多次合併後，現在 4 間會計師事務所占全球審計市場達 60% 以上。

二、陪同翻譯員

陪同翻譯員顧名思義是指在商務陪同、旅遊陪同等活動中同時提供口譯工作的專業人員。它涉及外語導遊、購物陪同、旅遊口譯、商務口譯等，相較同聲傳譯(同步翻譯)服務，陪同翻譯的難度和要求相對較低。

(一)職業概述

陪同翻譯主要是在商務陪同或旅遊陪同時提供翻譯工作。工作職能需要發音純正，較強的口語表達能力和交流能力，翻譯準確、流利；並需要有較強的服務意識和責任心，還需要積累大量商務和旅遊知識。

(二)工作內容

在商務陪同或旅遊陪同時進行外國語和漢語間的翻譯工作，或進行中國大陸各民族語言間的翻譯工作；在國家機關、學校、涉外單位、外資企業等各類企事業單位的各類外事活動中提供陪同口譯服務；進行商務訪問接待、外事訪問接待，日常生活交流中的陪同口譯工作；進行旅遊陪同，提供口譯服務，使遊客瞭解名勝古跡的歷史、人文資源等。

(三)職能要求

1. 教育培訓

外語專業，大專以上學歷，持有外語專業四級以上證書或一定等級的《中華人民共和國翻譯專業資格(水準)證書》。中國大陸翻譯專業資格(水準)考試分三級、二級、一級口、筆譯翻譯和資深翻譯4個等級，大體同目前中國大陸翻譯職稱中的初級、中級、副高、正高職稱相對應。考試的難度大致為：三級，非外語專業本科畢業、通過大學英語六級考試或外語大專畢業生水準，並具備一定的口、筆譯實務經驗；二級，非外語專業研究生畢業或外語專業本科畢業生水準，並具備3—5年的翻譯實務經驗；一級，具備8—10年的翻譯實務經驗，是某語種雙語互譯方面的行家；資深翻譯實行考核評審方式取得，申報資深翻譯的人員須具有一級口譯或筆譯翻譯資格(水準)證書；一級口譯、筆譯資格檢定實行考試與評審相結合的方式取得。

2. 工作經驗

發音純正，較強的口語表達能力，交際能力，翻譯準確、流利；有較強的服務意識和責任心，誠信可靠；工作認真細緻，責任感強，具有良好的溝通技巧，瞭解相關的地理、文化知識。

(四)薪資行情

陪同翻譯員的薪酬水準主要是因所翻譯語種的不同或是參與活動的不同而有所差異。一般陪同翻譯員，英語為 RMB 600-1,200 元/天，日/韓/德/法/俄語為 RMB 900-1,500 元/天，其他小語種為 RMB 1,100-1,800 元/天；商務陪同翻譯員，英語為 RMB1,000-1,700 元/天，日/韓/德/法/俄語為 RMB1,100-1,900 元/天，其他小語種為 RMB1,500-2,300 元/天。

(五)職業發展路徑

陪同翻譯員有時可由外語助理發展而來，因為外語助理本身有一定的外語基礎，若想尋求更好的發展，可以通過考證來完成向陪同翻譯員的轉型。成為陪同翻譯說明已具備很高的外語水準，這也意味著能夠從事或勝任對外語要求較高的職位，如各大外資企業、外資銀行、投資銀行、四大會計師事務所或律師事務所、外貿公司、工程機械進出口企業等等，因而可以說就業前景十分廣闊。同時，做過陪同翻譯員還可以從事外語教師，從小學、初高中、高職、大學都能夠勝任。陪同翻譯員的職涯發展路徑如下：

路徑一：陪同翻譯員在積累一些會議、展會、工程現場等翻譯經驗後，可以向現場翻譯員發展；

路徑二：陪同翻譯員在其翻譯實務經驗積累到一定程度後，再加上同步翻譯技巧方面的培訓，可以嘗試向同步翻譯員方向發展；

路徑三：陪同翻譯員還可以從事外語教師的工作，從小學、初高中、中職、高職、大學都能夠勝任。

三、同傳翻譯

同傳翻譯，簡稱同傳（simultaneous interpretation），又稱同聲翻譯、同聲傳譯、同步口譯。是譯員在不打斷講話者演講的情況下，不停地將其講話內容傳譯給聽眾的一種口譯方式。

(一)職業概述

同傳翻譯的最大優點在於效率高，可以保證講話者作連貫發言，不影響或中斷講話者的思路，有利於聽眾對發言全文的通篇理解。同聲傳譯是當今世界流行的一種翻譯方式，具有很強的學術性和專業性，通常用於正式的國際會議。目前，世界上 95% 的國際會議採用的都是同聲傳譯的方式。特點是講者連續不斷地發言，而譯者是邊聽邊譯，原文與譯文翻譯的平均間隔時間是三至四秒，最多達到

十多秒。譯者僅利用講者兩句之間稍歇的空隙完成翻譯工作，因此對譯員素質要求非常高。

(二)工作內容

同傳翻譯是指口譯員利用專門的同聲傳譯設備，坐在隔音的同步口譯室，俗稱「箱子」(booth)，裡，一面通過耳機收聽原語發言人連續不斷的講話，一面幾乎同步地對著話筒把講話人所表達的全部資訊內容準確、完整地翻譯成目的語，其譯語輸出通過話筒輸送。需要傳譯服務的與會者，可以通過接收裝置，調到自己所需的語言頻道，從耳機中收聽相應的譯語輸出。

這一專門職業雖然也叫做「會議口譯」，但是除了廣泛應用於國際會議之外，也廣泛應用於外交、會晤談判、商務活動、新聞媒體、培訓授課、電視廣播、國際仲裁等諸多領域。就兩種口譯模式的使用情況而言，交替傳譯多用於規模較小且只涉及兩種工作語言的場合，如外交會晤、雙邊談判、訪問考察、小範圍磋商、記者採訪、司法和准司法通譯、宴會致詞、新聞發佈會，以及一些小型研討會等。而同傳翻譯，由於其具有不佔用會議時間的優勢，已發展成為會議口譯中最常用的模式，廣泛應用於各種國際場合。幾乎所有正式的國際多語言會議以及國際組織（如聯合國和歐洲聯盟）都採用了同傳作為標準口譯模式。聯合國官方正式使用的語言只有6種，按英文字母順序為阿拉伯語、漢語、英語、法語、俄語、西班牙語。6種語言同等有效，代表們發言時可以任意選用其中一種。聯合國秘書處日常使用的工作語言，則有英語和法語兩種，實際上英語使用較為廣泛。

凡是聯合國的正式會議，代表們的發言都要在現場用阿、漢、英、法、俄、西6種語言「同傳翻譯」。正式文件，包括重要發言，都要用6種文字印出，因而每次正式會議都必須安排6種語言的翻譯，不得有任何疏漏。

(三)職能要求

同傳翻譯是一種受時間嚴格限制難度極高的語言轉換活動，它要求譯員在聽辨源語講話的同時，借助已有的主題知識迅速完成對原語資訊的預測、理解、記憶、轉換和目的語的計畫、組織、表達、監聽與修正，同步說出目的語譯文，因此同傳翻譯又叫同步口譯。在各種國際會議上，同傳譯員以「閃電般的思維」和令人嘆服的口譯技巧，成功克服上述多重任務（multi-tasking）間的交織、重疊和干擾給大腦造成的能量短缺和注意力分配困難，使聽和說並行不悖，成為與原語發言人的發言，一樣令人矚目。根據國際通譯協會（International Association of Consultant Interpreters，簡稱AIIC）的規定，同傳譯員只要翻譯出演講者內容的80%就已經算是合格了（同傳譯員翻譯出演講內容的90%、100%當然也有可

能)，因為很多人平時說話非常快，演講時又只顧及自己的演講內容或帶各地的口音，同傳譯員只好調動自己的一切知識儲備和經驗來全力以赴。那些有意放慢速度照顧同傳譯員的演講者畢竟不是太多，因此對從業者的專業及語言素養產生了極高的要求。

(四)薪資行情

同傳翻譯價目表中，英語類 1 天 RMB 1.2 萬~2.1 萬元，非英語類是 1 天 RMB 1.8 萬元。一般需要 2~3 位譯員組成一個同聲傳譯組進行交替工作，上述價格為一個小組一天的翻譯價格，據此推斷，同聲傳譯員最低一天收入約為 RMB 4,000 元。而在會議繁忙的時候，比如 3~7 月和 9~12 月，同傳翻譯者往往日程都會排得很滿，有的會議都需要提前一個多月預訂。優秀的譯員在會議高峰的時候月收入可以達到 RMB 4 萬元甚至更高，所以對於優秀譯員年收入 RMB 50 萬元或者更多也不足為奇。

(五)職業門檻

進入同聲傳譯的門檻相當高。理想的狀況是接受正規的會議口譯（交替傳譯和同事傳譯）培訓，打好良好的語言、技巧基礎，掌握良好的同傳禮儀(booth manners)，之後再通過實際的翻譯任務，累積經驗。

除了具備扎實的基礎、成熟的會議經驗之外，進入同傳行業還需要有很強的求知欲望。同傳是任何領域的半個專家，掌握廣博的知識是做好同傳的重要前提。

(六)聲傳譯相關考試

目前，中國同聲傳譯人才的培養主要通過碩士層次的學歷教育完成，主要是同聲傳譯專業碩士。正規的學歷教育招生規模小、培養週期相對較長，進入門檻較高，不能滿足大量已經有一定英語基礎，但希望能迅速掌握同聲傳譯技巧進入同聲傳譯行業的這一部分人才的需求。

報考者除了能夠用英語進行無障礙交流之外，關鍵還要對兩種工作語言系統熟練掌握。另外，同聲傳譯專業對從業者的專業知識、靈活應變能力、心理素質、身體素質等要求都非常高。如要對金融、經濟、製造、市政、環保等各個領域的知識有所瞭解，且對非英語為母語的發言者口音也要有一定的瞭解，如對拉美人、印度人說英語的特點和方式有所瞭解。

中國大陸能培養同傳人才的院校寥寥無幾。其中最早培養同傳譯員的地方是「聯合國譯員訓練班」（現已改成高級翻譯學院）。它是 1980 年由聯合國與中國政府共同舉辦的一個合作培訓專案，因為要求嚴格，每期正式學員平均只有 10 位口譯人員，學員經過考核後再到比利時布魯塞爾(Brussels, Belgium)接受培訓。

該班畢業的學員大多數在聯合國擔任過同傳譯員。

由於對同聲傳譯的專業程度要求較高，師資緊缺，中國大陸僅有幾家外語院校對同傳進行研究生層次的培訓和招生。北京、上海、廣州、武漢等城市一些社會培訓學校開設有同傳課程。

口譯專業屬應用類研究生，考試不同於其他專業，具有很強的實務性。入學考試多不開列參考書目，筆試也不考理論知識。筆試內容多為段落改寫、填空、寫作、英漢雙向筆譯、綜合知識測試等實際操作的內容。這些全靠考生平時的知識積澱和能力培養。

該考試另外一個特殊性是該專業錄取時以考生的複試成績為主。學員在入學考試時除了要通過筆試外，口試即複試是選拔人才的重要關鍵。只有在複試中才能對英文聽力理解和口語表達能力進行客觀的考查。一般而言，同聲傳譯研究生複試的內容包括：

- 1.視譯：將一篇英文稿口頭翻譯成漢語。
- 2.複述：先聽兩遍英文錄音（時間：3—5分鐘，可作筆記），再將聽到的內容用英文複述一遍。
- 3.面試。

上海外國語大學(Shanghai International Studies University)複試內容則包括：

- 1.演講：從考試委員會提供的若干題目中挑選其中之一，作2—3分鐘的即興演講。
- 2.複述：聽1—2分鐘的演講，然後以另一種語言用自己的話複述演講內容。
- 3.視譯：聽一篇短文，流覽該文1分鐘，然後將其內容口頭譯出。
- 4.問答與對話。

同聲傳譯研究生課程：（北京中國對外經濟貿易大學，2014）

1.學位課

（1）語言學（2）政治學（3）西方經濟學（4）二外（法/日）（5）研究方法與論文寫作。

2.必修課

（1）商務英語閱讀（2）商務翻譯理論與實踐（3）高級商務英語寫作（4）朗誦及英漢公共演講（5）英語時文閱讀與寫作（6）分析性時文聽力（中英）（7）口譯（I）（8）口譯（II）（9）視譯（10）國際會議口譯（中英）（11）模擬訓練。

四、翻譯師(Translation division) 認證

翻譯師稱謂是通過認證得來的，不代表從業經歷，單純說明翻譯水準。翻譯師標準化認證，係由中國翻譯師註冊管理協會（CTRMA）發起並主辦。該協會是全國性的翻譯行業從業人員專業化能力認證的權威機構，管理各等級翻譯人員的標準化認證、註冊備案等。

翻譯師認證是年度認證，只代表當期持證人員水準。可在中國翻譯師註冊管理協會官方網站線上查詢「翻譯師」等標準化認證的證書有效性，並線上年檢。

(一)認證分類

1.口譯（口語翻譯師）

口譯（又稱傳譯）是一種翻譯活動，顧名思義，是指譯員以口語的方式，將譯入語轉換為譯出語的方式，做口語翻譯，也就是在講者仍在說話時，同聲傳譯員便「同時」進行翻譯。

2.筆譯（文字翻譯師）

大陸又稱筆頭翻譯，用文字翻譯。

(二)翻譯認證級別

中國外語翻譯證書考試是教育部考試中心與北京外國語大學合作舉辦，在全國實施的全體公民的非學歷證書考試。全稱叫 National Accreditation Examinations for Translators and Interpreters (NAETI)，主要測試應試者筆譯和口譯能力。只有英語、日語兩個語種，將來會擴展到其他語種。

該考試分為筆譯和口譯兩大類，各含三個級別。考試合格者可分別獲得初級筆譯證書、中級筆譯證書、高級筆譯證書；初級口譯證書、中級口譯證書、高級口譯證書。

1.初級筆譯證書：本證書證明持有人能夠就一般難度的材料進行英漢互譯，能夠勝任一般性檔或商務等方面材料的翻譯工作。

2.中級筆譯證書：本證書證明持有人能夠就普通英漢原文材料進行互譯，能夠勝任一般性國際會議檔、科技或經貿等材料的專業翻譯工作。

3.高級筆譯證書：本證書證明持有人能夠擔任大型國際會議文件及各種專業性文件的翻譯、譯審及定稿工作，能夠承擔政府部門高級筆譯工作。

4.初級口譯證書：本證書證明持有人能夠承擔一般性會談或外賓日常生活的口譯

工作。

5.中級口譯證書：本證書證明持有人能夠承擔一般性正式會議、技術或商務談判，以及外事活動的專業口譯工作。

6.高級口譯證書：本證書證明持有人能夠擔任國際會議的口譯或同聲傳譯工作，能夠承擔政府部門高級口譯工作。

第二節 美國通譯人員職能與訓練課程²

一、職業概述

利用口語或文字，或是將書面文字從一個語言翻譯到另一個語言。

二、工作職務

法庭傳譯、教育翻譯員、口譯、醫療翻譯、準口譯(paraprofessional interpreter)、西班牙語譯、技術翻譯(technical translator)、筆譯。

三、工作內容

- 1.為他人解讀訊息的含義：翻譯或解釋訊息的含義及如何運用；
- 2.取得訊息：觀察、接收或從相關資源中取得訊息；
- 3.公開為民眾服務：公開為民眾服務，這包含在餐廳、商店為客戶服務或接待客人；
- 4.更新與運用相關知識：隨時更新知識，並在工作上運用新知識；
- 5.和外部人員交流：代表公司與客戶、大眾場合、政府或其他外部人員交流。因此，訊息就可以面對面、書面、電話或電子郵件的模式互相交流；
- 6.和主管、同儕或下屬交流：為主管、同事或下屬經由電話、書面形式、電子郵件或親自傳達等方式傳遞訊息；

² 本節請參考美國勞動部就業與訓練署，2014。

- 7.建立與維護人際關係：在工作上和他人發展出有益的合作關係，並時時維護他；
 - 8.處理訊息：彙集、辨別、分類、計算、列表、審查或核對訊息或資料；
 - 9.組織、計畫及優先順序：建立具體目標後，計畫先後順序及組織並完成工作；
- 決策及解決問題：分析訊息且評估成效以求最佳解決之道。

四、職能要求

(一)核心職能

- 1.遵守保護機密資訊的道德準則；
- 2.同步或逐步利用口語或手勢將訊息儘量保持原意地翻譯至特定語言；
- 3.聆聽講者的發言以確保語義精準，必要時可使用電子輔聽器；
- 4.彙集翻譯時可能用到的專業名詞及相關知識，如：法律或醫學術語；
- 5.閱讀文章(如：法律、科學、新聞等文章)，並以特定語言重寫；
- 6.確認並解決相關字意、觀念、做法或行為上的衝突；
- 7.檢查翻譯後的專業名詞，以確保正確及譯文中的一致性；
- 8.參考相關資料，如：字典、詞典、百科全書及術語銀行，以確保翻譯的準確性；
- 9.培訓或監督其他口譯或筆譯員；
- 10.教育學生、家長、員工及教師對通譯員的角色及功能的了解。

(二)知能學識

- 1.英語：對英語內容、拼字、組成結構及文法的了解；
- 2.其他語言：對其他非英語的語言在內容、拼字、組成結構、文法及發音上的了解；
- 3.客制化服務：對客制化服務的原理及程序的了解。包含滿足顧客需求、達到服務的標準品質和客戶滿意度；
- 4.通訊與媒體：對媒體製作、通訊及宣傳技術的了解。包含以其他途徑，例如書寫、口語及視覺媒體來娛樂與傳達訊息；
- 5.法律與政府：對法律、法規、法庭程序、判例、政府法規、行政命令、代理規則及民主政治訴訟程序的了解；

- 6.教育與培訓：對課程及培訓設計的原則與方法、個人或團體指導及培訓效果的測量方法的了解；
- 7.電腦與電子產品：對電路版、處理器、晶片、電子儀器、電腦硬體及軟體(包含應用程式和程式設計)的了解；
- 8.文書：對行政和文書處理系統，如：文字處理、檔案管理、速記與謄寫、表單設計和其他辦公相關用語的了解；
- 9.社會學與人類學：對群體行為、力學、社會趨勢影響、人類遷徙、種族、人文起源與歷史的了解；
- 10.電信學：對語音傳送裝置、廣播、轉換器、控制器及電信系統操作的了解。

(三)工作技能

- 1.主動聆聽：充分注意別人說了什麼、花時間了解其中的觀點、適當的提出問題並避免突然插嘴；
- 2.談話：和別人交談時有效地傳達訊息；
- 3.閱讀理解：了解工作相關文件上的句子與段落；
- 4.寫作：有效地以書面形式和讀者溝通；
- 5.批判性思維：運用邏輯與推理去發現不同解決方案、結論或方法的強項與弱點；
- 6.監測：監測/評估自身表現、他人或組織，以求改進或採取糾正措施；
- 7.主動學習：了解新資訊對當下及未來解決問題及決策的影響；
- 8.協調：相較他人的行為來調整自身行為；
- 9.指導：教導他人如何做事；
- 10.判斷與決策：為潛在的行為考慮到相對的利與弊後選擇較適者。

(四)專業能力

- 1.口語理解：傾聽和理解經由口語所傳達出的訊息和觀點；
- 2.口語表達：以口語傳遞訊息或觀點，並使他人了解；
- 3.口音識別：辨別與理解他人的口音；
- 4.口語清晰度：講話有條理，讓別人能理解你的想法；
- 5.閱讀理解：閱讀與理解以書面形式呈現的資訊與觀點；
- 6.近距洞察力：近距離(距觀察者幾英尺內)觀察細節；

- 7.書面表達：以書面形式傳達訊息及觀點，以使他人了解內容；
- 8.訊息排序：根據具體規則，將事物以特定方式排序，如：數字、字母、文字、圖片及數學運算；
- 9.問題敏感度：辨別什麼是錯的或是哪裡可能有問題，但並不涉及解決問題，只
- 10.是單純找出問題所在；
- 11.聽覺注意力：在噪音中專注於單一聲音來源。

五、 職業準備

- (一)學歷：多數需受四年大學教育，但也有例外。
- (二)相關經歷：多數需要相關工作(如：法律、科學、新聞)經驗、知識或技能。
- (三)職業訓練：通常需有數年的相關工作經驗、在職培訓或專業訓練。
- (四)工作協助：通譯工作通常會涉及到其他專業協助，例如會計、業務經理、資料庫管理員、教師、藥劑師、環境工程師、刑事調查員和特約代理商。
- (五)特定職業準備³(SVP)指數：7.0 到 8.0 之間或大於 8.0

³ 特定職業準備 (Specific Vocation Preparation；簡稱 SVP) 是美國職業名稱詞典中，定義一個典型的工作者在某特定工作情形達到平均業績標準需具備學習知識、獲取資訊、發展技能熟練度要求的時間。這種訓練可能需要在學校的、工作的、軍事的、制度上的或者職業的環境。不包括習慣新工作的特定條件後成為有資格工作者的適應時間。專門的職業培訓包括：職業教育、學徒式教育、工廠培訓、在職培訓，以及在其它工作中的基本體驗。

專門的職業培訓包括以下情況下提供的培訓：




- 1、職業教育（中學、商業或店鋪培訓，技術學校，藝術學校，圍繞特定職業目標群組織的部分學院教育）。
- 2、學徒式培訓（只針對學徒工作）。
- 3、工廠培訓（由僱主提供的有組織的課堂學習）。
- 4、在職培訓（學習者和受訓者接受有資格的工作者的指導）。
- 5、在其它工作中的基本經驗。

以下是 SVP 不同層級的說明：

層級時間 (Level Time) 指數

1. 只有很短時間的實踐。
2. 比很短時間長，1 月以內（含 1 月）。
3. 1 月以上 3 月以內（含 3 月）。
4. 3 月以上 6 月以內（含 6 月）。

六、學歷需求

受訪者百分比	學歷需求
52 	學士學位
34 	碩士學位
11 	副學士學位

七、工作態度

- (一)誠信：需要誠實且有道德；
- (二)可靠性：需要可靠、負責任、且履行承諾；
- (三)注重細節：需要注意細節並完成工作任務；
- (四)自我控制：即使難挨也要保持鎮定、控制情緒及怒氣、避免挑釁；
- (五)抗壓性：在高壓力的情況下也能接受批評並有效地冷靜處理；
- (六)適應性/靈活性：接受正面或負面的改變並以及職場的多樣性；
- (七)獨立：獨立作業、在無人監督下帶領自己完成工作；
- (八)合作：和他人合作時保持愉悅的心情並展現善良、合作的態度；
- (九)成就：設定有挑戰性的目標並堅持完成，並盡力；
- (十)持久性：面對阻礙也要持之以恆。

八、相關職業

-
- 5. 6 月以上 1 年以內 (含 1 年)。
 - 6. 1 年以上 2 年以內 (含 2 年)。
 - 7. 2 年以上 4 年以內 (含 4 年)。
 - 8. 4 年以上 10 年以內 (含 10 年)。
 - 9. 超過 10 年。(資料來源：美國勞動部就業與訓練署，2014)

- (一) 社會科學研究助理；
- (二) 研究生助理；
- (三) 幼稚園老師(特教老師除外)；
- (四) 成人基礎教育、中等教育、文學老師和大學講師；
- (五) 圖書館技術人員；
- (六) 廣播新聞評論家；
- (七) 記者與特派員；
- (八) 公共關係專家；
- (九) 編輯；
- (十) 撰稿人。

九、薪資與就業趨勢

- (一) 平均薪資 (2012) 時薪 US\$21.84、年薪 US\$45,430；
- (二) 就業人數 (2010) 58,000 人；
- (三) 預計就業人數成長(2010–2020)：29% 或更高(遠超過平均水平)；
- (四) 預估職缺(2010–2020)：40,300 人；
- (五) 所屬行業 (2010)：「專業、科學與技術服務業」、「教育服務業」。

第三節 澳洲通譯人員職能與訓練課程⁴

一、口譯人員

(一) 職業概述

⁴ 本節引自澳洲教育部 (Australian Government Department of Education)「澳洲國家職涯資訊及探索中心」Australia's national career information and exploration service, 2014, 全球資訊網 *Myfuture*, <http://myfuture.edu.au/explore-careers/browse-occupations/details?anzsco=272412A>, 瀏覽日期：2014年6月4日。

利用所學的語言及文化知識在有限的時間內為需要翻譯的人轉換口語或手語到另一種語言。

職業	職業概述
口譯人員	利用所學的語言及文化知識在有限的時間內為需要翻譯的人員轉換口語或手語到另一種語言。

(二) 工作內容

口譯的市場會因所翻譯的語言或領域而有所不同。職業領域除一般企業外，尚包含社會救濟與社會服務、簡易殘疾補助、教育與社會環境、警方初步審問、客戶接待及社區服務台、遊客中心等非營利組織。多數的譯者屬於自僱者或是和翻譯服務公司簽約以取得翻譯案子。譯者有可能會固定接收某些特定領域如：教育、政府或衛生部門方面的案子，但亦可能接觸到不同的客戶群或領域。口譯人員亦可以團隊工作。

口譯員的工作責任與任務可歸納為：

1. 解釋雙方在口頭或文字上的交流；
2. 為談話或演講進行同步或逐步口譯；
3. 適當的將語言以合適的語調或形式將語意、語感表達出來；
4. 口譯書面文字。

(三) 行業歸類

專業、科學與技術服務業(電腦設計與相關服務除外)

(四) 職業歸類⁵

口譯員 (澳洲和紐西蘭的職業分類標準代碼 ANZSCO code : 272412)。

(五) 相關產業

產業別	概要
商業	將商品及服務從生產方移轉至消費者

⁵ 更多資訊可從前揭 *Myfuture* 網站取得。

產業別	概要
社會服務	這部分包含廣泛的社會支援服務，例如：兒童與青少年服務、老人照護服務、殘疾服務與諮商。對於有關社區服務的具體方面的資格，請參考下列項目諮詢與輔導：老年與殘疾照護、酒精及其他毒品、兒童保護、社區服務管理、就業服務、少年司法、心理健康、社會住宅、志工或青年工作。
公共行政服務	由政府各級公務員組成以執行政府政策及規劃的組織

(六) 入門資格

無

(七) 許可及相關法規

無

(八) 職能要求

1. 熟練的運用英文
2. 懂得至少另一種語言，或學會至少另一種語言
3. 客觀且準確的翻譯
4. 積極和研究能力
5. 廣泛的常識
6. 高度專注力
7. 絕佳的記憶力
8. 能夠保密
9. 了解並接納不同文化
10. 具有或能夠做到以下幾點
 - 主要在室內工作
 - 閱讀或寫作。

(九) 培訓課程

修習口譯培訓課程可使譯者學習到在翻譯談話或是演說中所需具備的技能和知識，和如何控制對話以幫助記憶。修習期間，學習者可以修讀以下科目以奠定良好的基礎：

- (1) 英文；
- (2) 另一種外語；
- (3) 相關專業(如商業、法律、衛生、科學、科技或生活福利)課程。

(十) 技能檢定

考生可經由證明自身英語或其他語言的語言能力已達到考核的要求並完成培訓和考核以取得資格。語言能力可由公認的語言檢定證明或是立案訓練機構(Registered Training Organization；簡稱 RTO)評測當前語言能力。

取得合格證明後，考生可參加高級筆譯文憑課程或是高級口譯文憑課程。從口譯文憑課程銜接到高階課程上是沒問題的。

確切的就業條件、任務與工作上的角色定位需參加國家翻譯及口譯鑒定機構 National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (簡稱 NAATI)的資格認證。資格認證可經由考取 NAATI 認可的證照且(或)參加 NAATI 的考試。

立案訓練機構(RTO)可以在證照的標題上加上主修語言，以表示是通過哪一種語言測試。例如：如果評估項目是日文口譯或筆譯，那證書上會寫上「口譯文憑課程－日文」。

(十一) 其他專業職能

口譯通常專精於特定的語言互譯組合(如法語與英語)且同時專精於特定領域(如商業、法律、衛生、科學、科技或生活福利)。

(十二) 其他相關職業：筆譯。

(十三) 薪資待遇

全職口譯人員平均週薪為 AUD1,353、年薪為 AUD70,356。前揭資料不包含兼職人員。

(十四) 口譯文憑課程

表 3-1、口譯文憑課程

課程名稱	口譯文憑課程		
目的	使個人有資格成為準專業口譯人員		
課程期間	全職學生 6 個月/兼職學生 1 年		
授課方式	課堂教學		
概要	修習口譯課程可使譯者學習到在翻譯談話或是演說中所需具備的技能和知識和如何控制對話以幫助記憶。		
評估辦法:	學生需完成口譯測試以顯示對課程的吸收及理解。主要評估會包含簡易的實境或模擬培訓及評估。		
入學資格	年滿 18 歲 澳洲學歷 12 年級或其他相當於 12 年級的學位 參加能力傾向測試評估雙語能力以確保能跟得上課程。		
資格需求	為完成學業，你需要完成 10 門課。這 10 門課包含 6 門必修及 4 門選修。選修課程可以從教育訓練的套裝課程內選取。澳洲國際翻譯學院(MAIT)已依照課程目標選定下列課程。		
課程	PSPTIS501A	談判口譯	必修
	PSPTIS502A	口譯準備課程	必修
	PSPTIS503A	職業倫理規範	必修
	PSPTIS506A	談話時的口譯	必修
	PSPTIS507A	控制談話速度	必修
	PSPTIS511A	在不同主題和文化背景 展現語言能力	必修
	PSPTIS504A	維持並提高專業能力	選修
	PSPTIS509A	長篇演說口譯	選修
	PSPTIS510A	分析、回想並重現訊息 來源	選修

資料來源：澳洲國際翻譯學院，2014。

二、筆譯人員

(一) 職業概述

將書面文件在保持原意的情況下從一種語言翻譯到另一種語言。

職業	職業概述
筆譯人員	將書面文件在保持原意的情況下從一種語言翻譯到另一種。他們通常專精於特定語言、特定領域(如商業、法律、衛生、科學、科技或文學)。

(二) 工作內容

筆譯人員應為翻譯有限的等價問題、淺顯易懂的語言、易被一般社會大眾接受的概念及有限研究需求的題材做好準備。讀者可能是來自的社會服務、教育機構、社區服務中心、企業或政府的客戶。工作內容需有額外的品質保證以確保提供對等的服務。多數譯者屬於自僱者或和翻譯服務公司簽約以取得翻譯案子。譯者亦可以團隊形式合作。

筆譯員的責任與任務包括：

1. 閱讀原文或文字稿以了解題材並將它保持原意地翻譯到另一種語言；
2. 翻譯廣泛的書面資料(如商業書信、申請表、法律文件、小說或詳細的科學文章)；
3. 確保措辭及法律、科技、科學上的專業術語能準確的翻譯；
4. 為影片或電視節目提供除英語外的字幕；
5. 修改別人的翻譯作品。

(三) 行業歸類

專業、科學與技術服務業(電腦設計與相關服務除外)。

(四) 職業歸類

筆譯員(澳洲和紐西蘭的職業分類標準代碼 ANZSCO code：272413)。

(五) 相關產業

產業別	概要
商業	將商品及服務從生產方移轉至消費者

社會服務	這部分包含廣泛的社會支援服務，例如：兒童與青少年服務、老人照護服務、殘疾服務與諮商。對於有關社區服務的具體方面的資格，請參考下列項目諮詢與輔導：老年與殘疾照護、酒精及其他毒品、兒童保護、社區服務管理、就業服務、少年司法、心理健康、社會住宅、志工或青年工作。
公共行政服務	由政府各級公務員組成以執行政府政策及規劃的組織

(六) 入門資格：無

(七) 許可及相關法規：無

(八) 職能要求

1. 熟練的運用英文
2. 懂得至少另一種語言，或學會至少另一種語言
3. 客觀且準確的翻譯
4. 積極和研究能力
5. 廣泛的常識
6. 高度專注力
7. 絕佳的記憶力
8. 能夠保密
9. 了解並接納不同文化
10. 具有或能夠做到以下幾點
 - 主要在室內工作
 - 閱讀或寫作
 - 長時間坐著。

(九) 技能檢定

考生可經由證明自身英語或其他語言的語言水準已達到考核的要求並完成培訓和考核以取得資格。語言能力可由公認的語言檢定證明或是立案訓練機構

(RTO)評測當前語言能力。

取得合格證明後，考生可參加高級筆譯文憑課程或是高級口譯文憑課程。從口譯文憑課程銜接到高階筆譯課程上是沒問題的。

確切的就業條件、任務與工作上的角色定位需參加國家翻譯及口譯鑒定機構(NAATI)的資格認證。資格認證可經由考取 NAATI 認可的證照且(或)參加 NAATI 的考試。

立案訓練機構(RTO)可以在證照的標題上加上主修以表示是藉由哪種語言通過測試。例如：如果評估項目是日文口譯或筆譯，那證書上會寫上「筆譯文憑課程—日文」。

(十) 培訓課程

修習筆譯培訓課程可使譯者學習到如何將文字以淺顯易懂的書面形式傳達給讀者所需具備的技能和知識。在學期間，學習者可以修讀以下科目以奠定良好的基礎：

1. 英文；
2. 另一種外語；
3. 相關專業(如商業、法律、衛生、科學、科技或生活福利)課程。

(十一) 其他專業職能

筆譯通常專精於特定語文的互譯組合(如法語與英語)，且同時專精於特定的專業領域(如商業、法律、衛生、科學、科技或生活福利)。

(十二) 其他相關職業：口譯

(十三) 薪資待遇

全職筆譯人員平均週薪為 AUD1,353 元、年薪為 AUD70,356 元。前揭資料不包含兼職人員。

(十四) 高級筆譯文憑課程

國家翻譯及口譯鑒定機構(NAATI)認可課程。

表 3-2、高級文憑課程

課程名稱	高級筆譯文憑課程學位
目的	使個人有資格成為專業筆譯

課程名稱	高級筆譯文憑課程學位
課程期間	全職學生 24 週(包含 4 週的假期/假日)
授課方式	課堂教學
概要	修習高級筆譯課程可使譯者學習到如何幫特定讀者翻譯含有專業術語的原文所需具備的知識及技能。
評估	學生需要完成書面作業以顯示對課程的吸收及理解。主要評估會包含簡易的實境或模擬培訓及評估。學習成就認證(RPL)也包含其中。
入學資格:	大學或高等教育院校的文憑或學士學位 雅思(學術組)6.5 分或更高 參加能力傾向測試評估雙語能力以確保能跟得上課程。
資格需求	為完成學業，你需要完成十二門課。這十門課包含六門必修及六門選修。選修課程可以從教育訓練的套裝課程內選取。澳洲國際翻譯學院(MAIT)已依照課程目標選定下列課程。

資料來源：澳洲國際翻譯學院，2014。

課程規劃：

談判筆譯	必修
筆譯準備課程	必修
分析待翻譯原文(英語以外的語言)(LOTE)	必修
在不同主題和文化背景展現語言寫作能力	必修
專業判斷的準則	必修
翻譯品質保證	必修
英翻中(非英語)	選修
中(非英語)翻英	選修
維護且提高專業能力	選修
多媒體的運用	選修

翻譯技巧的運用	選修
運用理論以描述和檢查翻譯任務 Apply theories to describe and review work assignments	選修

第四節 新加坡職場語言能力訓練課程及資格認證⁶

新加坡，職場語言能力(Workplace Literacy；簡稱 WPL)課程及評估系統是由新加坡勞動力發展局(Singapore Workforce Development Agency；簡稱 WDA)及經由美國教育部及勞工部認證的綜合成人課程發展組織(Comprehensive Adult and Student Assessment Systems；簡稱 CASAS)共同開發，用以評估以英語為母語及非母語人士的英語能力。自 2004 年推出以來，超過 10 萬人參加此課程，且超過 14,000 人從中受益。

一、職場語言能力訓練課程

新加坡職場語言能力(WPL)課程分為三個級別，課程內容如表 3-3 所示：包含 90 小時(綜合性)職場語言能力綜合課程包含：聽、說、讀、寫；45 小時(會話性)職場語言能力會話性課程包含：聽、說、讀；45 小時(寫作性)職場語言能力寫作性課程包含：讀、寫。

表 3-3、新加坡職場語言能力(WPL)課程內容

職場英語		技能				上課時數
		聽	說	讀	寫	
三種途徑	會話性	✓	✓	✓		45
	寫作性			✓	✓	45
	綜合性	✓	✓	✓	✓	90

資料來源：新加坡勞動力發展局(WDA)。

⁶ 本小節資料主要引用自新加坡勞動力發展局(Singapore Workforce Development Agency；簡稱 WDA 全球資訊網，<http://www.wda.gov.sg/content/wdaweb site.html?parent=topnavhome>，瀏覽日期：2014 年 6 月 4 日。

二、職場語言能力評估

新加坡職場語言能力(WPL)資格認證是一項致力於使雇主與培訓機構在招聘及培訓勞工時能視職場語言能力證書為取代普通教育文憑考試(General Certificate of Education；簡稱 GCE)的初級水準(N Level)與普通水準(O LEVEL)的計畫。迄今，新加坡超過 2,900 名雇主及訓練機構認可職場語言能力證書在招聘及入門資格上等同於普通教育文憑考試(GCE)的初級及普通(N/O)級別。這些企業包含來自不同領域的外資或國內私人企業，例如：零售業、食品飲料業、飯店業、醫療業、營造業與製造業及新加坡公共服務部門。

職場語言能力證書的級別以專門在職業、學術、專業技能及資格上提供建議及專業意見的英國國家學術資格認證資訊中心(UK National Recognition Information Centre；簡稱 NARIC)所提供的級別為基準。四種英語能力評估方式(如表 3-2 所示)適用於新加坡公民及永久居民，每次評估約花 30 至 60 分鐘，政府補助檢定費用新幣 3.50 元(不含消費稅)。

表 3-4、新加坡職場語言能力(WPL)評估模式

職場語言能力評估項目	評估形式
讀	選擇題
聽	電腦化適性測驗
說	問答題 電腦化測驗
寫	圖文/論文 電腦化測驗

資料來源：新加坡勞動力發展局(WDA)。

凡是通過評估的勞工，其會收到由國家認證(Statement of Attainment；簡稱 SOA)，標示著英語程度(級別 SOA 1 ~ SOA 8)的合格證明。

英國 NARIC 所公布的職場語言能力(WPL)級別、新加坡普通教育文憑考試(GCE)的初級及普通(N/O)級別和雅思(The International English Language Testing System；簡稱 IELTS)級別的對照表如表 3-5 所示。英國 NARIC 認為職場語言能力(WPL)的第五級在學習成就來說和新加坡普通教育文憑考試(GCE)的等級極為相符。因此，企業主若使用普通教育文憑考試—中學為錄用考量，也可以參考職

場語言能力的第五級。

表 3-5、職場語言能力、普通教育文憑考試初級及普通與雅思對照表

WPL 能力程度	普通教育文憑考試(GCE)	雅思
		8-9
		7-8
8	中學 (職場語言與數學能力 5 級或更高)	6-7
7		5-6
6		
5		
4	初中 (職場語言與數學能力 3~4 級)	4-5
3		3-4
2	小學 (職場語言與數學能力 1~2 級)	
1		

資料來源：新加坡勞動力發展局(WDA)。

表 3-6 新加坡勞動力發展局(WDA)列舉出一些雇主在為類似職位選擇新進員工時所參考的職場語言能力級別的例子。值得注意的是，在招募相同職位時，職場語言能力的級別最低限制會因產業別的不同而有所差異。

表 3-6、特定職位所需的職場語言與數學能力級別

職位	學歷限制 (普通教育文憑考試)	多數公司採用的職場語言 能力級數
會計人員	普通級/專業文憑	5
行政人員	初級/普通級	5
救護車司機	中學	5
助理/安全員	普通級/國家工藝教育局證 書	5
助理主管	中學	4
美容顧問	初級/普通級	5

職位	學歷限制 (普通教育文憑考試)	多數公司採用的職場語言 能力級數
美容師	初級	3
大樓警衛	小學	2
業務發展經理	初級/普通級	5
男管家	普通級	7
收銀員	中學	4
首席安全官	普通級/高級	4
清潔人員	小學	2
診所助理	初級/普通級	5
遊覽車司機	小學	4
門房	初級/普通級	5
廚師	執照	4
企業服務	初級	5
客服人員	初級/普通級	5
打字員	初級/普通級	5
司機	小學	3
送貨司機	小學/中學	3
編輯	專門學位	8
工程師	專門學位	8
餐廳服務人員	初級/普通級	3
餐廳服務生/領班	初級	5
農林助理	小學	2
試衣間助理	小學	2
花匠	初級/普通級	4
前台接待人員	普通級/國家工藝教育局證書	4
園丁	小學	2
普通工人	小學	2
醫護助理	普通級/國家工藝教育局證書	7
房務	小學	4
房務部服務人員	小學/中學	2

職位	學歷限制 (普通教育文憑考試)	多數公司採用的職場語言 能力級數
倉管	初級	4
物流/業務助理	初級/普通級	3
機器操作員	中學	4
技工	無/普通級	2
儲備主管	初級	4
管理階級	普通級/專業文憑	5
採購	普通級/專業文憑	5
註冊醫生	專業文憑/專門學位	7
手術室助理	普通級	7
營運協調人	初級/普通級	5
營運主任	專業文憑	5
藥房助理	中學	5
電話接待員	初級	5
產品專家	初級	5
生產部操作員	初級/普通級	3
產線作業員	小學	3
專業經理人	專業文憑/專門學位	7
專案經理	普通級/專業文憑	6
專案管理人	專門學位	8
檢驗員/技術員	初級/普通級	4
接待員	初級/普通級	5
零售助理	中學	4
業務	初級/普通級	5
秘書	普通級	4
保全	中學	4
資深保全	中學	4
超市員工	中學	4
管理階級	普通級/國家工藝教育局證書	5
技術員	普通級/國家工藝教育局證書	4

職位	學歷限制 (普通教育文憑考試)	多數公司採用的職場語言 能力級數
電話推銷員	中學	2
約聘行政人員	普通級/國家工藝教育局證書	4
治療助理	普通級/國家工藝教育局證書	7
票務員	初級	4
領隊	小學	5
翻譯	專業文憑	8
倉務員	小學	3
倉務協調員	初級/普通級	5
職場安全與衛生職員	專業文憑	8

資料來源：新加坡勞動力發展局(WDA)。

第五節 國際通譯認證機構

在國際上，辦理通譯認證的機構有：

一、國際通譯協會 (International Association of Consultant Interpreters；簡稱 AIIC)

AIIC 成立於 1953 年，AIIC 的會員身份被廣泛認為是會議口譯員的最高專業認證。要加入 AIIC，必須到全日制的會議口譯專業深造兩年，取得高級翻譯學院的碩士文憑，參加工作後，必須做滿 150 天的國際會議，並時時遵守口譯學會專業道德規範，另外，必須有 3 個以上，會齡在 5 年以上的資深會員作保證人，保證人必須跟你在一個小組並肩工作過。歸納起來，加入 AIIC 不需要考試，AIIC 實行的是更為嚴格的同行在工作中對你的審查。(AIIC，2014)

二、歐盟通譯認證 (European Commission Joint Interpreting and Conference Service；簡稱 JICS)

JICS 總部設在比利時的首都布魯塞爾。它在 1985 年引入中國，與外交部和商務部簽訂框架協定，旨在中國培養高級翻譯人才，特別是同步傳譯。篩選程式

是先由各省擇優推薦，參加選拔的口譯人員的條件為 25 歲到 30 歲，有 3 年相關工作經驗及英語專業本科(大學)以上學歷。需要經過初試，複試和最後的面試。目前只有英語和法語兩個語種。

實際上，世界最大的口譯團隊不在聯合國，而是在歐盟委員會。歐委會口譯司僅正式僱用的同步傳譯員就有近 500 名，可以把英語譯成 19 種語言。歐盟與中國大陸簽訂協定，按照承諾，歐盟每年要為中國培養一定數量的譯員。據參加過培訓的學員介紹，歐盟特別注重語言品質，在意時態用法，以及語言是否通順流暢。由於歐盟成員國的許多公民都懂至少兩門外語，歐委會的翻譯必須譯得非常精準，讓母語國家的人聽得舒服。所以可以說，歐盟口譯司的證書更有分量，其難度也可想而知。

三、 加拿大口譯和筆譯工作者委員會（Canadian Translators and Interpreters Council；簡稱 CTIC）

CTIC 負責實施加拿大全國統一標準的翻譯職業認證考試。CTIC 下屬的認證委員會負責指定認證標準和實施考試。認證委員會成員由筆譯，會議口譯，法庭口譯和術語學方面的專家組成。1975 年，加拿大首先設立了筆譯考試，後在魁北克地區設立會議口譯考試，凡是有 200 個工作日或同等經歷的專業口譯者均可報考。

四、 澳大利亞國家口譯和筆譯工作者權威認證有限公司（National Accreditation Authority for Translators& Interpreters Ltd；簡稱 NAATI）

NAATI 是由澳洲聯邦政府於 1977 年所設立，總部位於澳大利亞首府坎培拉，是國際公認的口譯及筆譯資格認證機構，也是澳洲唯一的翻譯專業認證機構。擁有 NAATI 資格認證，可以就業通行於世界所有英語國家。澳大利亞的筆譯和口譯員分為四個等級：助理口、筆譯員，筆譯和口譯員，高級筆譯和會議口譯員，資深高級筆譯和會議口譯員。NAATI 規定參加資格考試的基本條件為：口譯人員必須有大學畢業文憑，筆譯人員是大學畢業或由雇主出具具有相應工作經理的證明或是擁有翻譯專業的高等教育學歷。各語種翻譯人員可以由下列三種途徑獲得 NAATI 的口、筆譯認證：參加 NAATI 組織的考試；完成 NAATI 批准的某個澳大利亞大學翻譯課程學習；取得 NAATI 承認的澳大利亞以外大學翻譯專業的畢業證書。

第六節 小結

根據前揭各國有關通譯人員工作內容、職能需求以及訓課課程綜整分析，本計畫摘要整理如表 3-5 所示。

一、工作內容

在工作內容部分，有關通譯人員大略可分為以下兩大類

(一)口譯人員

利用所學的語言及文化知識在有限的時間內為需要翻譯的人員轉換口語到另一種語言。另職類可細分成：

1.現場翻譯員

擔任會議現場口譯人員，提供口譯服務；負責在大型展覽會、交易會中對產品的性質、特點進行詳細地介紹，同時解答參觀者現場提出的問題；在一些工程安裝現場，負責在中外專家和工程技術人員之間進行現場口譯工作。

2.陪同翻譯員

在商務陪同或旅遊陪同時進行外國語和漢語間的翻譯工作，或進行中國大陸各民族語言間的翻譯工作；在國家機關、學校、涉外單位、外資企業等各類企事業單位的各類外事活動中提供陪同口譯服務；進行商務訪問接待、外事訪問接待，日常生活交流中的陪同口譯工作；進行旅遊陪同，提供口譯服務，使遊客瞭解名勝古跡的歷史、人文資源等。

3.同傳翻譯員

指口譯員利用專門的同聲傳譯設備，坐在隔音的同步口譯室，俗稱「箱子」(booth)，裡，一面通過耳機收聽原語發言人連續不斷的講話，一面幾乎同步地對著話筒把講話人所表達的全部資訊內容準確、完整地翻譯成目的語，其譯語輸出通過話筒輸送。需要傳譯服務的與會者，可以通過接收裝置，調到自己所需的語言頻道，從耳機中收聽相應的譯語輸出。擔任會議現場口譯人員，提供口譯服務；負責在大型展覽會、交易會中對產品的性質、特點進行詳細地介紹，同時解答參觀者現場提出的問題；在一些工程安裝現場，負責在中外專家和工程技術人員之間進行現場口譯工作。

(二)筆譯人員

閱讀原文或文字稿以了解題材並將它保持原意地翻譯到另一種語言。包括：

1.解釋雙方在口頭或文字上的交流；

2. 閱讀原文或文字稿以了解題材並將它保持原意地翻譯到另一種語言；
3. 翻譯廣泛的書面資料(如商業書信、申請表、法律文件、小說或詳細的科學文章)；
4. 確保措辭及法律、科技、科學上的專業術語能準確的翻譯；
5. 為影片或電視節目提供除英語外的字幕；
6. 修改別人的翻譯作品。

二、職能需求

在職能需求部分，有關核心職能、知能學識、工作技能歸納整理如下：

(一)核心職能

1. 遵守保護機密資訊的道德準則；
2. 同步或逐步利用口語或手勢將訊息儘量保持原意地翻譯至特定語言；
3. 聆聽講者的發言以確保語義精準，必要時可使用電子輔聽器；
4. 彙集翻譯時可能用到的專業名詞及相關知識，如：法律或醫學術語；
5. 閱讀文章(如：法律、科學、新聞等文章)，並以特定語言重寫；
6. 確認並解決相關字意、觀念、做法或行為上的衝突；
7. 檢查翻譯後的專業名詞，以確保正確及譯文中的一致性；
8. 參考相關資料，如：字典、詞典、百科全書及術語銀行，以確保翻譯的準確性；
9. 培訓或監督其他口譯或筆譯員；
10. 教育學生、家長、員工及教師對通譯員的角色及功能的了解。

(二)知能學識

1. 本國語言：對本國語言內容、拼字、組成結構及文法的了解；
2. 其他語言：對其他非本國語的語言在內容、拼字、組成結構、文法及發音上的了解；
3. 客制化服務：對客制化服務的原理及程序的了解。包含滿足顧客需求、達到服務的標準品質和客戶滿意度；
4. 通訊與媒體：對媒體製作、通訊及宣傳技術的了解。包含以其他途徑，例如書寫、口語及視覺媒體來娛樂與傳達訊息；

- 5.法律與政府：對法律、法規、法庭程序、判例、政府法規、行政命令、代理規則及民主政治訴訟程序的了解；
- 6.教育與培訓：對課程及培訓設計的原則與方法、個人或團體指導及培訓效果的測量方法的了解；
- 7.電腦與電子產品：對電路版、處理器、晶片、電子儀器、電腦硬體及軟體(包含應用程式和程式設計)的了解；
- 8.文書：對行政和文書處理系統，如：文字處理、檔案管理、速記與謄寫、表單設計和其他辦公相關用語的了解；
- 9.社會學與人類學：對群體行為、力學、社會趨勢影響、人類遷徙、種族、人文起源與歷史的了解；
- 10.電信學：對語音傳送裝置、廣播、轉換器、控制器及電信系統操作的了解。

(三)工作技能

- 1.口語與文字理解：傾聽和理解經由口語與文字所傳達出的訊息和觀點；
- 2.口語與文字表達：以口語與文字傳遞訊息或觀點，並使他人了解；
- 3.口音識別：辨別與理解他人的口音；
- 4.口語清晰度：講話有條理，讓別人能理解你的想法；
- 5.閱讀理解：閱讀與理解以書面形式呈現的資訊與觀點；
- 6.近距洞察力：近距離(距觀察者幾英尺內)觀察細節；
- 7.書面表達：以書面形式傳達訊息及觀點，以使他人了解內容；
- 8.訊息排序：根據具體規則，將事物以特定方式排序，如：數字、字母、文字、圖片及數學運算；
- 9.問題敏感度：辨別什麼是錯的或是哪裡可能有問題，但並不涉及解決問題，只是單純找出問題所在；
- 10.聽覺注意力：在噪音中專注於單一聲音來源。

三、訓練課程

(一)學歷要求

至少需具有學士學位(美國：學士學位占 52%、碩士學位占 34%、副學士學

位占 14%)。

(二)相關經歷

多數需要相關工作(如：法律、科學、新聞)經驗、知識或技能。

(三)訓練課程

- 1.語言學；
- 2.非本國語；
- 3.商務英/外語閱讀；
- 4.商務翻譯理論與實作；
- 5.商務英/外語寫作；
- 6.朗誦及本國語/外國語公共演講；
- 7.英/外語時事篇章閱讀與寫作；
- 8.分析性時事篇章聽力（中英/外語）；
- 9.口/筆譯（I）；
- 10.視譯(口譯員一邊看稿一邊將文稿的內容譯出)；
- 11.國際會議口譯（中英/外語）；
- 12.實習模擬訓練。

表 3-7、各國通譯人員工作內容、職能需求以及訓課課程綜整分析

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓課課程
中國大陸	<p>1. 現場翻譯員</p> <p>擔任會議現場口譯人員，提供口譯服務；負責在大型展覽會、交易會中對產品的性質、特點進行詳細地介紹，同時解答參觀者現場提出的問題；在一些工程安裝現場，負責在中外專家和工程技術人員之間進行現場口譯工作。</p>	<p>1. 現場翻譯員</p> <p>(1) 外語專業，大專以上學歷，持有外語專業四級以上證書或一定等級的《中華人民共和國翻譯專業資格（水準）證書》。</p> <p>(2) 較強的口語表達能力、交際能力，翻譯準確、流利；有較強的服務意識和責任心，誠信可靠；工作認真細緻，責任感強，具有良好的溝通技巧。</p>	<p>1. 訓練課程</p> <p>1. 語言學</p> <p>2. 政治學</p> <p>3. 西方經濟學</p> <p>4. 第二外語（法/日語等）</p> <p>5. 商務英語閱讀</p> <p>6. 商務翻譯理論與實踐</p> <p>7. 高級商務英語寫作</p> <p>8. 朗誦及英漢公共演講</p> <p>9. 英語時文閱讀與寫作</p>
	<p>2. 陪同翻譯員</p> <p>在商務陪同或旅遊陪同時進行外國語和漢語間的翻譯工作，或進行中國大陸各民族語言間的翻譯工作；在國家機關、學校、涉外單位、外資企業等各類企事業單位的各類外事活動中提供陪同口譯服務；進行商務訪問</p>	<p>2. 現場翻譯員</p> <p>(1) 外語專業，大專以上學歷，持有外語專業四級以上證書或一定等級的《中華人民共和國翻譯專業資格（水準）證書》。</p> <p>(2) 發音純正，較強的口語表達能力，交際能力，翻譯準確、流利；</p>	<p>10. 分析性時文聽力（中英）</p> <p>11. 口譯（I）</p> <p>12. 口譯（II）</p> <p>13. 視譯</p> <p>14. 國際會議口譯（中英）</p> <p>15. 模擬訓練。</p> <p>2. 資格檢定</p>

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓課課程
	<p>接待、外事訪問接待，日常生活交流中的陪同口譯工作；進行旅遊陪同，提供口譯服務，使遊客瞭解名勝古跡的歷史、人文資源等。</p>	<p>有較強的服務意識和責任心，誠信可靠；工作認真細緻，責任感強，具有良好的溝通技巧，瞭解相關的地理、文化知識。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 初級筆譯證書：本證書證明持有人能夠就一般難度的材料進行英漢互譯，能夠勝任一般性檔或商務等方面材料的翻譯工作。
	<p>3. 同傳翻譯員</p> <p>指口譯員利用專門的同聲傳譯設備，坐在隔音的同步口譯室，俗稱「箱子」（booth），裡，一面通過耳機收聽原語發言人連續不斷的講話，一面幾乎同步地對著話筒把講話人所表達的全部資訊內容準確、完整地翻譯成目的語，其譯語輸出通過話筒輸送。需要傳譯服務的與會者，可以通過接收裝置，調到自己所需的語言頻道，從耳機中收聽相應的譯語輸出。</p>	<p>3. 同傳翻譯員</p> <p>(1) 中國同聲傳譯人才的培養主要通過碩士層次的學歷教育完成，主要是同聲傳譯專業碩士。</p> <p>(2) 除了能夠用英語進行無障礙交流之外，關鍵還要對兩種工作語言系統熟練掌握。另外，同聲傳譯專業對從業者的專業知識、靈活應變能力、心理素質、身體素質等要求都非常高。如要對金融、經濟、製造、市政、環保等各個領域的知識有所瞭解，且對非英語為母語的發言人口音也要有一定的瞭解，如對拉美人、印度人</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中級筆譯證書：本證書證明持有人能夠就普通英漢原文材料進行互譯，能夠勝任一般性國際會議檔、科技或經貿等材料的專業翻譯工作。 • 高級筆譯證書：本證書證明持有人能夠擔任大型國際會議文件及各種專業性文件的翻譯、譯審及定稿工作，能夠承擔政府部門高級筆譯工作。 • 初級口譯證書：本證書證明持有人能夠承擔一般性會談或外賓日常生活的口譯工作。 • 中級口譯證書：本證書證明持有人能夠承擔一般性正式會議、技

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓課課程
		<p>說英語的特點和方式有所瞭解。</p> <p>(3) 譯員在聽辨源語講話的同時，借助已有的主題知識迅速完成對原語資訊的預測、理解、記憶、轉換和目的語的計畫、組織、表達、監聽與修正，同步說出目的語譯文。</p> <p>(4) 譯員除宜接受正規的會議口譯（交替傳譯和同事傳譯）培訓，打好良好的語言、技巧基礎，掌握良好的同傳禮儀 (booth manners)，之後再通過實際的翻譯任務，累積經驗。</p> <p>(5) 除了具備扎實的基礎、成熟的會議經驗之外，進入同傳行業還需要有很強的求知欲望。同傳是任何領域的半個專家，掌握廣博的知識是做好同傳的重要前提。</p>	<p>術或商務談判，以及外事活動的專業口譯工作。</p> <ul style="list-style-type: none"> 高級口譯證書：本證書證明持有人能夠擔任國際會議的口譯或同聲傳譯工作，能夠承擔政府部門高級口譯工作。

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓課課程
美國	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用口語或文字，或是將書面文字從一個語言翻譯到另一個語言。 2. 法庭傳譯、教育翻譯員、口譯、醫療翻譯、視譯(口譯員一邊看稿一邊將文稿的內容譯出)、西班牙語譯、技術翻譯(technical translator)、筆譯。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 核心職能 <ol style="list-style-type: none"> (1) 遵守保護機密資訊的道德準則； (2) 同步或逐步利用口語或手勢將訊息儘量保持原意地翻譯至特定語言； (3) 聆聽講者的發言以確保語義精準，必要時可使用電子輔聽器； (4) 彙集翻譯時可能用到的專業名詞及相關知識，如：法律或醫學術語； (5) 閱讀文章(如：法律、科學、新聞等文章)，並以特定語言重寫； (6) 確認並解決相關字意、觀念、做法或行為上的衝突； (7) 檢查翻譯後的專業名詞，以確保正確及譯文中的一致性； (8) 參考相關資料，如：字典、詞典、百科全書及術語銀行，以確保翻譯的準確性； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學歷要求 學士學位占 52%、碩士學位占 34%、副學士學位占 14%。 2. 相關經歷 多數需要相關工作(如：法律、科學、新聞)經驗、知識或技能。 3. 工作協助 通譯工作通常會涉及到其他專業協助，例如會計、業務經理、資料庫管理員、教師、藥劑師、環境工程師、刑事調查員和特約代理商。 4. 特定職業準備 (SVP)指數 7.0 到 8.0 之間或大於 8.0(培訓 4 年以上 10 年以內，甚至需超過 10 年)

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓練課程
		<p>(9) 培訓或監督其他口譯或筆譯員；</p> <p>(10) 教育學生、家長、員工及教師對通譯員的角色及功能的了解。</p> <p>2. 知能學識</p> <p>(1) 英語：對英語內容、拼字、組成結構及文法的了解；</p> <p>(2) 其他語言：對其他非英語的語言在內容、拼字、組成結構、文法及發音上的了解；</p> <p>(3) 客制化服務：對客制化服務的原理及程序的了解。包含滿足顧客需求、達到服務的標準品質和客戶滿意度；</p> <p>(4) 通訊與媒體：對媒體製作、通訊及宣傳技術的了解。包含以其他途徑，例如書寫、口語及視覺媒體來娛樂與傳達訊息；</p> <p>(5) 法律與政府：對法律、法規、法</p>	

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓練課程
		<p>庭程序、判例、政府法規、行政命令、代理規則及民主政治訴訟程序的了解；</p> <p>(6) 教育與培訓：對課程及培訓設計的原則與方法、個人或團體指導及培訓效果的測量方法的了解；</p> <p>(7) 電腦與電子產品：對電路版、處理器、晶片、電子儀器、電腦硬體及軟體(包含應用程式和程式設計)的了解；</p> <p>(8) 文書：對行政和文書處理系統，如：文字處理、檔案管理、速記與謄寫、表單設計和其他辦公相關用語的了解；</p> <p>(9) 社會學與人類學：對群體行為、力學、社會趨勢影響、人類遷徙、種族、人文起源與歷史的了解；</p> <p>(10) 電信學：對語音傳送裝置、廣</p>	

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓課課程
		<p>播、轉換器、控制器及電信系統操作的了解。</p> <p>3. 工作技能</p> <p>(1) 口語理解：傾聽和理解經由口語所傳達出的訊息和觀點；</p> <p>(2) 口語表達：以口語傳遞訊息或觀點，並使他人了解；</p> <p>(3) 口音識別：辨別與理解他人的口音；</p> <p>(4) 口語清晰度：講話有條理，讓別人能理解你的想法；</p> <p>(5) 閱讀理解：閱讀與理解以書面形式呈現的資訊與觀點；</p> <p>(6) 近距洞察力：近距離(距觀察者幾英呎內)觀察細節；</p> <p>(7) 書面表達：以書面形式傳達訊息及觀點，以使他人了解內容；</p> <p>(8) 訊息排序：根據具體規則，將事物以特定方式排序，如：數字、</p>	

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓課課程
		字母、文字、圖片及數學運算； (9) 問題敏感度：辨別什麼是錯的或是哪裡可能有問題，但並不涉及解決問題，只是單純找出問題所在； (10) 聽覺注意力：在噪音中專注於單一聲音來源。	
澳洲	1. 口譯人員 1. 解釋雙方在口頭或文字上的交流； 2. 為談話或演講進行同步或逐步口譯； 3. 適當的將語言以合適的語調或形式將語意、語感表達出來； 4. 口譯書面文字。	1. 口譯人員 (1) 熟練的運用英文 (2) 懂得至少另一種語言，或學會至少另一種語言 (3) 客觀且準確的翻譯 (4) 積極和研究能力 (5) 廣泛的常識 (6) 高度專注力 (7) 絕佳的記憶力 (8) 能夠保密 (9) 了解並接納不同文化	1. 口譯人員 (1) 口譯準備課程 (2) 談判口譯 (3) 職業倫理規範 (4) 談話時的口譯 (5) 控制談話速度 (6) 在不同主題和文化背景展現語言能力 (7) 維持並提高專業能力 (8) 長篇演說口譯 (9) 分析、回想並重現訊息來源

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓課課程
		(10) 具有或能夠做到以下幾點 ■ 主要在室內工作 ■ 閱讀或寫作。	(10) 相關專業(如商業、法律、衛生、科學、科技或生活福利)。
	2. 筆譯人員 (1) 解釋雙方在口頭或文字上的交流； (2) 閱讀原文或文字稿以了解題材並將它保持原意地翻譯到另一種語言； (3) 翻譯廣泛的書面資料(如商業書信、申請表、法律文件、小說或詳細的科學文章)； (4) 確保措辭及法律、科技、科學上的專業術語能準確的翻譯； (5) 為影片或電視節目提供除英語外的字幕； (6) 修改別人的翻譯作品。	2. 筆譯人員 (1) 熟練的運用英文 (2) 熟練的運用英文 (3) 懂得至少另一種語言，或學會至少另一種語言 (4) 客觀且準確的翻譯 (5) 積極和研究能力 (6) 廣泛的常識 (7) 高度專注力 (8) 絕佳的記憶力 (9) 能夠保密 (10) 了解並接納不同文化 (11) 具有或能夠做到以下幾點 ■ 主要在室內工作 ■ 閱讀或寫作	2. 筆譯人員 (1) 筆譯/口譯準備課程 (2) 談判筆譯 (3) 分析待翻譯原文(英語以外的語言)(LOTE) (4) 在不同主題和文化背景展現語言寫作能力 (5) 專業判斷的準則 (6) 翻譯品質保證 (7) 英翻中(非英語) (8) 中(非英語)翻英 (9) 維護且提高專業能力 (10) 多媒體的運用 (11) 翻譯技巧的運用 (12) 運用理論以描述和檢查翻譯任

國家	通譯人員工作內容	通譯人員職能需求	通譯人員職能需求訓練課程
		<ul style="list-style-type: none"> ■長時間坐著。 	務 Apply theories to describe and review work assignments。
新加坡	—	—	職場語言能力(WPL)訓練課程： <ul style="list-style-type: none"> • 90 小時(綜合性)職場語言能力綜合課程包含：聽、說、讀、寫 • 45 小時(會話性)職場語言能力會話性課程包含：聽、說、讀 • 45 小時(寫作性)職場語言能力寫作性課程包含：讀、寫。

資料來源：本研究自行整理

第四章 我國外籍配偶通譯人員工作內容與訓練

本研究為瞭解外籍配偶通譯人員的工作內容、訓練規劃與人員運用的困難等議題，分別就司法通譯人員、生育保健通譯人員以及移民輔導通譯人員訓練及使用機構進行深度訪談，共訪談了八個單位的承辦人員，包括內政部入出國及移民署、北新國小、兩個縣市政府衛生局與一個衛生所以及三個民間團體。

在本章章節安排上，第一節分別說明研究對象以及訪談的設計，第二節即透過訪談，彙整通譯人員訓練內容與管理，接著第三節提出通譯人員運用及其困境，最後，第四節綜合整理前述之研究發現與結果。

第一節 訪談對象與設計

一、訪談對象

為瞭解外籍配偶通譯人員之工作職能，以利訓練規畫與認證制度之設計，本研究以深度訪談的方式，探討外籍配偶司法通譯人員、生育保健通譯人員以及移民輔導通譯人員訓練與服務現況，以及招募或服務過程中所遭遇到的困境。而目前關於外籍配偶訓練單位，如第一章所述，除了內政部入出國及移民署、各地方政府外，尚有一些民間機構負責辦理訓練。故本研究在訪談選擇上以承辦司法、生育保健以及移民輔導通譯人員訓練單位與使用單位之承辦人員為標的。

在生育保健部分，從 101 年度外籍配偶照顧輔導基金補助案件之申請單位中，挑選地方政府衛生局以及衛生所進行深度訪談，包括基隆市政府衛生局、高雄市政府衛生局以及新北市新店區衛生所；在司法部分，選擇社團法人中華民國南洋台灣姐妹會；在移民輔導部分，選擇北新國小、台北市服務站以及新移民婦女暨家庭服務中心；另外亦透過訪談內政部入出國及移民署了解通譯人才資料庫的使用狀況。

綜上所述，本研究之深度訪談對象如表 4-1 所示：

表 4-1、深度訪談對象

類別	編碼	單位名稱	受訪者職稱
生育保健通譯人員	A01	基隆市衛生局	辦事員
	A02	高雄市衛生局	技士
	A03	新店區衛生所	護士
司法通譯人員	B01	社團法人中華民國南洋台灣姐妹會	執行秘書
移民輔導通譯人員	C01	北新國小	校長
	C02	台北市服務站	移民輔導人員
	C03	新移民婦女暨家庭服務中心	督導
通譯人才資料庫	D01	內政部入出國及移民署	專員

資料來源：本研究自行整理

二、訪談設計

為達到本研究瞭解外籍配偶通譯人員的工作內容、訓練課程等目的，本研究規劃以下的訪談問項：

- 1、外籍配偶生育保健、移民輔導通譯人員及司法通譯人員訓練的現況。
- 2、外籍配偶生育保健、移民輔導通譯人員及司法通譯人員基礎、專業訓練課程及其時數、師資如何規劃最適宜？在服務的過程中會遭遇哪些困難或挫折，又如何解決並將之列入訓練項目之一？
- 3、瞭解「內政部入出國及移民署通譯人才資料庫」運用情形及各界使用狀況。

因此，訪談架構分別從三類通譯人員的選才→訓練→使用→回饋四個項目之現況與困境去作了解。訪談架構與問項如表 4-2 所述：

表 4-2、訪談架構與問項

設計層面	設計項目	具體問項
選才	現況	人才晉用管道？
		晉用資格為何？
	困境	利用內政部入出國及移民署通譯人才資料庫的比例 招募過程中遭遇之困難
訓練	現況	目前為止訓練課程之開訓與結訓情況。包含：開訓班次、開訓人數、結訓人數、退訓人數等。
		訓練課程內容。(授課時數、授課方式、訓練教材、授課師資、授課環境、訓練設備、訓練課程設計等)
		訓練成效
服務	內容	通譯人員主要工作內容
		通譯人員的相關制度規範
	困境	訓練機構的訓練課程對現在服務的助益 服務過程中遭遇之困難或挫折
回饋		訓練後的銜接程度(訓練與實務的銜接)
		有無成效評估？
		有無滿意度調查？
		有無回流訓練？

資料來源：本研究自行整理

第二節 通譯人員管理系統與訓練課程

根據上一節的訪談架構與深度訪談，本節將整理生育保健通譯人員、司法通譯人員與移民輔導通譯人員之管理與訓練課程。

一、通譯人員管理系統

(一)建置通譯人才資料庫目的

為因應多元文化的需求，減少在臺外籍人士因語言溝通所產生之隔閡，適時保障其權益，內政部入出國及移民署規劃建置之「全國通譯人才資料庫」於民國98年4月7日上線。該資料庫為通譯服務之語言銀行，鼓勵公部門及非營利組織將具翻譯（含口譯或筆譯）中文及外語能力，且經通譯培訓結業領有證書之通譯人才，將其相關通譯專長鍵入或匯入該資料庫，需求使用單位可透過資料庫平台，尋獲所需通譯服務人員，及時提供在臺外籍人士通譯服務。（移民署，2010）

「資料庫於98年4月開始建置，因為台灣從民國78年開放跨國婚姻以來，婚姻移民不斷增加，到今年一月統計人數已高達48萬人。然而，對於剛進入台灣來說，像是證件的申辦、食、衣、住、行、找工作或是生活適應等都會有些語言上的障礙。移民署於96年成立，亦非常重視移民輔導，為了使在臺的外籍人士能有個友善的生活環境，所以對通譯一直有在做規畫。資料庫當初建立初期有邀集相關部會討論，包括司法院、法務部、衛生署以及勞委會等等，算是提供各部會一個人才整合的平台。」(D01)

(二)人才資料庫之運用

通譯人才資料庫管理運用作業規定，所稱通譯人才指曾參加公部門或民間團體自行辦理或委託辦理通譯人才訓練取得結業證書，具翻譯（含口譯或筆譯）中文及外語（如越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語、英語、菲律賓語及日本語等）能力，且符合下列要件之一者：1.持有中華民國身分證。2.持有中華民國有效之居留證件。3.持有中華民國有效之長期居留證或依親居留證。截至目前為止，共有1400多為通譯人才。

各相關機關團體應指派專責人員，將訓練合格之通譯人才資料登錄或匯入資料庫，惟在鍵入資料前，應取得當事人同意，並填具同意書。中央各相關機關、直轄市、縣（市）政府及民間團體、已登錄資料庫之通譯人才皆可申請使用通譯人才資料庫。（移民署，2010）

「我們建置初期有訂通譯人才資料庫管理運用作業規定，再來為了擴充人力，我們從民國99年、100年及101年，我們幾乎都有再辦通譯人才的培訓，目前為止資料庫有建置1400多位通譯人員。這個與商業的通譯人員有所區別，這個比較像社會公共領域的性質。那一般來說，必須通過相關機關的培訓與測驗，才能把通譯人才登入到資料庫裡。通譯人才大概有十大服務領域，由各機關根據其業

務職掌規畫所需的課程與招聘所需要的人才，訓練合格後再放進資料庫，以利各機關資源交流與共用。」(D01)

(三)通譯人才資料庫使用現況

資料庫可依需求項目包括性別、婚姻狀況、通譯年資、在臺居留時間、通譯專長、熟悉語言及通譯服務地區，查詢需要的通譯人才。統計至目前為止，若以語言分類，越南查詢次數最高，其次是印尼，第三是泰國。而專長領域需求分類以社會福利最高，其次是警政服務，第三為陪同偵訊。人才資料庫使用狀況良好，但非為唯一管道，也因此有些單位使用通譯人員後，會自行建立小名單，反而會優先自行尋找，並不一定會透過資料庫。

「我們有跑過報表，以語言來做統計的話，越南語最多，再來依序是印尼語、泰語、英語。如果以專長領域，依序是社會福利，再來是警政服務跟陪同偵訊。各機關使用率都算不錯啦，只是有些機關用的慣的通譯人員，比方說評價好、配合度高或程度較好的，會優先尋找，並不是每次都匯進來資料庫做篩選。」(D01)

(四)通譯人才資料庫評價與回饋

各單位辦理通譯培訓資訊需函知移民署，並請各單位將通譯人員參與培訓情形，登入通譯人才資料庫，供各相關使用單位參考。為提昇通譯服務品質，各通譯使用單位於使用通譯服務後，對通譯人員之服務品質進行滿意度評價，滿意度分級 1 星至 5 星，1 星表示很差，2 星表示差，3 星表示普通，4 星表示好，5 星表示很好。(楊金滿、葉念雲、沙信輝，2010)

「...其實我們蠻希望各單位在進來這個資料庫，然後使用完通譯服務之後，能提供評價回饋給我們，那將來別的機關或使用者能有一個客觀的評價標準依據。評價方式有點類似五燈獎那樣，哈哈。那除了各單位幫忙更新資訊外，也有開放通譯人才申請帳號，隨時來查詢他自己的服務紀錄，或是更新他自己的學經歷等等。」(D01)

(五)通譯人才資料庫困境

目前人才資料庫所面臨的困境有四點，第一是人才流失問題，主要原因是家庭因素以及通譯人員轉任其他專職工作；第二為制度問題，導致夜間與假日之通譯人員較難尋找；第三是缺乏高學歷之東南亞籍通譯人員；最後是涉及專業領域之司法通譯人才短缺。

「我們大概整理一下，第一是通譯人員流失問題，主要可能是因為家庭或是工作因素，無法持續提供服務，或是因通譯人員可能本身太優秀了，他可能會找得更好的或是專職的工作，有時候覺得我們好像人才訓練所，很多通譯人員很快就被

仲介公司挖走了；第二個就是很多機構反應夜間跟假日通譯人員比較難找，這可能跟整個通譯制度相關，比方說我們費用尚未針對通譯做分級分類，包括夜間、交通、保險等，再來可能是家庭問題，因為通譯人員女性居多，可能比較不允許夜間出來工作；第三是東南亞通譯人員學歷高者較難尋找，如果有也是非常搶手；第四是陪同偵訊的人才較短缺，因其涉及的領域較專業。」(D01)

二、通譯人員訓練課程

為使通譯人才能順利進行通譯服務，通常於通譯服務前應接受相關基本初階訓練，進而因不同專業領域再接受通譯專業訓練，如法庭通譯及衛生醫療服務領域，通譯人才需接受相關通譯專業培訓，方能投入通譯行列。

(一)人員資格及條件

通譯人員招募上，需要一定的中文基本對話能力、閱讀能力以及書寫能力，且須具有中華民國核發之居留證。(新北市政府衛生局外籍配偶照顧輔導基金生育保健通譯員補助作業說明)而不同業務會優先採用該專業之特殊資格條件申請者，如衛生保健通譯員，若具生產經驗、具護理背景等會比較好。(基隆市衛生局 103 年度外籍配偶生育保健通譯員服務計畫書)

「...當然為了一定的品質，會去設一些規範，那最基本的就是要有一定的中文溝通能力。當然因為如果有衛生保健一些相關知識更好。」(A01)

「基本上他們一定溝通無礙，就是我們講得他聽得懂、他們講得我們也要聽得懂。還是會有基本門檻的，所以通常會來參加這些課程的，可能都是來台灣好幾年，等於說他對華語的表達有基本的能力。」(C01)

(二)招募人才

生育保健、司法以及移民輔導三類通譯人才培訓招募，皆大同小異，主要透過四種方式：

- 1.將徵才資訊公告在網站；
- 2.透過訪視新移民的過程，告知資訊；
- 3.同儕間互相邀約告知；
- 4.從舊有名單中再邀請。

「我們有一個系統叫做婦幼管理系統，通常新移民移入時，移民署會給我們資

料，那衛生所收案後會去訪視，通常是衛生所在訪視的過程中，就會邀請他們參加。也會透過外配服務中心或民政局幫我們宣傳。」(A01)

「基本上可以透過各校的家長去尋找，或是孩子還沒入學的，會透過同儕互相傳遞訊息，或是各市府網站也會有資訊。」(C01)

「我們通常就把訊息放在網站或是臉書，讓有興趣的人來報名，而南洋姐妹會從早期就開始做了，所以累積蠻多譯者，也可以透過發 email 告知。或是有些姊妹在其他地方當通譯也會找，那也會透過姊妹的朋友們互相傳遞訊息。」(B01)

「其實你會發現，這就好像是滾雪球一樣，各國的姐妹會互相認識很多人，從身邊詢問就會有蠻多人知道資訊，另外我們也會要求線上的通譯員盡量都能參加。」(C03)

(三)訓練課程

通常訓練課程有一般基礎課程與專業領域之課程，以下為各類別之通譯人才培訓單位所提供課程表整理。

1.生育保健通譯人員培訓課程表

根據受訪者 A01 所提供之資料，基礎訓練課程其內容包括通譯員起源與精神、服務的內涵及倫理、服務守則及未來發展趨勢等，共 12 小時；專業訓練課程之核心課程以「生育保健」為主（分為 7 個單元，包括：避孕、孕期保健、產後及新生兒照顧、母乳哺餵、嬰幼兒保健、副食品添加、婦女常見癌症等課程），另包含「實習及衛生所門診作業說明」、「協助家訪技巧」、「通譯員作業規範」等，共 20 小時。

「我們以往培訓差不多都是有基礎課程跟專業訓練課程，如資料上所示，基本課程主要是一些守則跟倫理的部分，專業的部分就是跟生育保健有關的。」(A01)

表 4-3、生育保健外籍配偶通譯人員之培訓課程表 1

課程名稱	時數	講師
初階課程		
外籍生育保健通譯員服務計畫源起	1 小時	衛生局保健科—趙依玲

外籍生育保健通譯員工作守則及管理	1 小時	衛生局保健科－趙依玲
口試校正	1.5 小時	政治大學－陳鳳鳳老師
健兒門診流程及技術練習，回覆示教	1.5 小時	衛生局保健科科長－王瑛蘭
婦女癌症	1 小時	信義區衛生所－張賢助主任
訪視技巧	1 小時	信義區衛生所－陳淑倩護理長
孕期保健及母乳哺育	2 小時	衛生局保健科－趙依玲
溝通與翻譯技巧	2 小時	政治大學－陳鳳鳳老師
嬰幼兒保健及居家安全 兒童發展篩檢	1.5 小時	衛生局保健科－趙依玲
衛生所服務項目簡介	1 小時	仁愛區衛生所－董佩綺護理長
產後保健及新生兒照顧	1 小時	仁愛區衛生所－董佩綺護理長
菸害防制	1 小時	衛生局保健科－蔡敏慧
社區醫療體系和資源	1 小時	衛生局醫政科科長－楊慧玉
社區闖家歡健康檢查與慢性病防治	1 小時	衛生局保健科－趙依玲
預防接種簡介	1 小時	衛生局保健科－趙依玲
實習課程		
衛生所環境認識	0.5 小時	各區衛生所
衛生保健業務與健兒門診實習 1	2.5 小時	
衛生保健業務與健兒門診實習 2	3 小時	
進階課程		
腸病毒與愛滋病防治概論	1 小時	仁愛區衛生所－曾舜玲科長
長期照顧	1 小時	長期照顧管理中心－王珣督導
生育調節與生育保健	1 小時	衛生局保健科－趙依玲
食品衛生	1 小時	衛生局食品科－洪子涵
婦幼衛生保健業務	2 小時	衛生局保健科－趙依玲

資料來源：受訪者 A01 提供。

根據受訪者 A02 提供之資料，其培訓課程場次為 4 場，共 33 小時，其中含 12 小時至各衛生所之實習課程，但有一場之課程資料因原始資料皆送往考核，而漏掉該場次之影本，故無法提供。

「我們 102 年在 8 月辦了 4 場培訓拉，總共 33 小時，分別在 15 號、16 號、22 號以及 23 號，其中前三場各六小時，最後一場 3 小時。再加上實習的 12 小時的話，就是 33 小時，實習的話就是分到各衛生所。但是因為前陣子需要考核的關係，目前原始資料都不再這邊，16 號當天的訓練課程沒有印到，不好意思。」(A02)

表 4-4、生育保健外籍配偶通譯人員之培訓課程表 2

課程名稱	時數	講師
通譯員由來及服務守則之認識 新移民法令及福利介紹	1 小時	內政部入出國及移民署 高雄第二服務站陳盈智專員
認識多元文化	1 小時	內政部入出國及移民署 高雄第二服務站陳盈智專員
生育保健通譯員服務項目簡介及 通譯員經驗分享	1 小時	蔡秀姍股長 岡山區衛生所通譯員－歐陽靜 雯
婦女常見之癌症	1 小時	健康管理科－謝米枝股長
衛生所服務項目簡介及資源運用	1 小時	前金區衛生所－蔡珮珊護理長
溝通技巧	1 小時	前金區衛生所－蔡珮珊護理長
各項預防接種及注意事項	1 小時	疾病管制處－林玲如技士
愛滋病防治及血液傳染病簡介	1 小時	疾病管制處－蔡淑文技士
腸病毒防治及腸道常見傳染病	1 小時	路竹區衛生所－蔡明諺護理師
自我肯定、尊重與包容	1 小時	社區心衛中心－許維琪股長
情緒管理與家庭暴力	1 小時	社區心衛中心－許維琪股長
各項呼吸道傳染病簡介	1 小時	鼓山區衛生所－鄭芳宜護理長
通譯員經驗分享	1 小時	楠梓區衛生所通譯員－黎瑞芳 鳳山區衛生所通譯員－丁玉蘭
學後測驗	1 小時	高雄市衛生局健康管理科
結業式及綜合座談會 (含分發各實習單位)	1 小時	高雄市衛生局健康管理科

資料來源：受訪者 A02 提供。

2.司法通譯人員培訓課程表

國內為提升通譯人能力，司法領域之通譯人員，司法院及法務部陸續訂定通譯人員相關培訓規定，如「高等法院及其分院建置特約通譯名冊及日費旅費報酬支給要點」，第五點規定，法院應對特約通譯備選人辦理法律教育講習，培訓課程內容包括法院業務簡介（2小時）、法律常識（6小時）、各類審理程序或相關程序概要（12小時）及傳譯之倫理責任（2小時）；另法院對於特約通譯每二年至少辦理在職教育訓練一次。（楊金滿、葉念雲、沙信輝，2010）另外，因為司法通譯人員常需陪同個案，因此除了專業的法律訓練，也會有心理照顧、聆聽的基本訓練。以下也根據 B01 所提供資料，整理司法通譯培訓之課程。

「我們這邊主要辦了三年，第一年主要是譯者的角色是什麼？當通譯要注意的狀況，後期就比較司法，例如通譯人員陪個案去法院的時候，應該有什麼態度，令外一個是你瞭不瞭解移民的議題跟法律規範，好比說移民法或國籍法，如果這些都不瞭解，那麼通譯人員僅不過是一個口譯傳輸而已，但是各國司法的用詞都不太一樣，所以我們去年也做了一百個司法的專有名詞，再翻成各國語言，使他們在翻譯上比較大的幫助。那法院自己也有在辦培訓課程阿。」(B01)

表 4-5、司法外籍配偶通譯人員之培訓課程表(北區)

課程名稱	課程內容說明	講師
課程說明與相互認識	1.工作隊培訓目的與課程內容說明 2.介紹講師陣容 3.學員自我介紹 4.基本中文能力測驗(100字的自我介紹)	蔡培慧(世新大學社會發展研究所助理教授)
傳聲筒	1.如何做好傳聲筒 2.通譯專業規範(要不要介入?)	羅云廷(師大翻譯研究所研究生)
如何「聽話」	學習聆聽(中文>東南亞語>中文)	羅云廷(師大翻譯研究所研究生)
筆記練習	1.如何作筆記 2.介紹「檢查口譯員」角色	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
口譯員的心理照顧	1.瞭解並同理服務者對口譯員的期待 2.認識口譯員自我照顧社會資源	廖婉如(師大翻譯研究所研究生、國中輔導老師)

主題：移民(一)	1.歸化流程與移民署功能 2.口譯練習	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
筆譯須知	1.筆譯總論 2.司法制度與程序介紹 3.常見法律用語翻譯	李根芳(師大翻譯研究所所長)
主題：移民(二)	1.移民法令(由專業講師介紹) 2.前輩經驗分享(有經驗者與講師對話)	李根芳(師大翻譯研究所所長)
主題：家暴防治(一)	1.家暴通報 2.警局翻譯需求與注意事項 3.實務工作者的分享	陳允萍(台東縣移民署服務站專員)
影片欣賞與討論	進行方式與流程：影片欣賞〈飄洋過海的家〉、問題與討論	謝世軒(中正大學研究所研究生)
主題：工作權	1.勞資協調 2.移民/工常遇到的困難 3.口譯練習	王娟萍(新移民勞動權益促進會理事長)
主題：家暴防治(二)	1.法庭翻譯 2.律師對翻譯的需求與期待 3.前輩經驗分享 4.口譯練習	孫則芳(法律扶助基金會台北分會專職律師)
主題：刊物翻譯	1.報導短文 2.筆譯練習 3.介紹翻譯工具(例如網路、電腦輔助) 4.前輩經驗分享	張正(四方報總編輯)
影視翻譯	1.影視翻譯介紹 2.字幕翻譯 3.口、筆譯練習	羅玉潔(影視翻譯工作者)
勞動合作的可能：「翻譯」作為公民能力的實踐	1.勞動合作社的理念 2.翻譯勞動合作社的理念與實踐 3.勞動合作社經營模式介紹 4.翻譯勞動合作社經營模式討論	蔡培慧(世新大學社會發展研究所助理教授)
期末檢視	1.口試 2.筆試	游政韋(世新大學發展研究所)

評估與反思	課程回顧與回饋	郭盈靖(基督教救世軍街友中心社工員)
進階：勞動合作社的運作	討論實際運作時可能面臨的問題、勞動合作社如何組織、章程、籌備小組	蔡培慧(世新大學社會發展研究所助理教授)
進階：通譯的原則	回顧通譯原則、實地操演	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)

資料來源：受訪者 B01 提供。

表 4-6、司法外籍配偶通譯人員之培訓課程表(南區)

課程名稱	課程內容說明	講師
相見歡 (2hr)	1.介紹合作單位、課程目標與內容 2.介紹學員規範 3.師資與學員認識	吳佳臻(台灣姊妹會北部辦公室主任)
翻譯專業一：通譯原則與守則 (2hr)	1.通譯人員的兩難—如何做好傳聲筒？ 2.通譯人員的專業與規範	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務一 (2hr)	1.司法制度與程序 2.常見法律專有名詞	宋一心(法律扶助基金會專職律師)
翻譯專業二：常用技巧 (2hr)	如何聆聽、如何做筆記	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務二 (2hr)	1.什麼是司法通譯？ 2.通譯人員專業倫理及通譯實務經驗分享	陳允萍(台東移民署服務站專員)
司法通譯實務三 (2hr)	移民法令與政策：居留、延期、強制出境	林振智(內政部移民署移民輔導科科長)
翻譯專業三：常見情境探討之一 (2hr)	常見的翻譯情境介紹與分析	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務四 (2hr)	移民歸化程序	內政部戶政司師資
翻譯專業四：常見	1.複習上次課程內容	陳子瑋(師大翻譯研究

情境探討之二 (2hr)	2.常見的翻譯情境分析與討論	所助理教授)
司法通譯實務五 (2hr)	1.訴訟流程 2.常見案件處理流程與處置方式： 詐欺、毒品	黃冠運(法務部檢察司 檢察官)
翻譯專業五：各式 素材的翻譯工作 之一(2hr)	口譯介紹與分析	陳子瑋(師大翻譯研究 所助理教授)
司法通譯實務六 (2hr)	家暴防治相關法規與流程(報案、 通報 113、庇護等)	宋一心(法律扶助基金 會專職律師)
翻譯專業六：個案 演練(2hr)	1.演練各種情境與個案 2.討論與回饋	陳子瑋(師大翻譯研究 所助理教授)
司法通譯實務七 (2hr)	被害人保護法規介紹	黃冠運(法務部檢察司 檢察官)
翻譯專業七：各式 素材的翻譯工作 之二(2hr)	筆譯介紹與分析	李根芳(師大翻譯研究 所副教授)
翻譯專業八：通譯 員的心理照顧 (2hr)	1.理解與同理被服務者對通譯員的 期待 2.通譯員的心理準備與自我照顧 3.通譯員的社會資源	廖婉如(師大翻譯研究 所研究生、國中輔導老 師)
翻譯專業九：個案 演練(2hr)	1.演練各種情境與個案 2.討論與回饋	陳子瑋(師大翻譯研究 所助理教授)
司法通譯實務八	1.介紹法律扶助基金會 2.法律扶助常見案件	宋一心(法律扶助基金 會專職律師)
翻譯主題十：新移 民刊物翻譯介紹 (2hr)	各種新移民刊物介紹與翻譯	張正(四方報總編輯)
司法通譯實務九 (2hr)	被害人保護：犯罪被害人、性侵被 害人	法務部保護司
司法通譯實務十 (2hr)	外國人收容流程與制度介紹	移民署
司法通譯實務十	1.移民移工的勞動權益	王娟萍／李麗華(新移

一 (2hr)	2.勞動法令與案例	民勞動權益促進會理事長/秘書長)
複習與回顧 (2hr)	常見情境總複習	吳佳臻(台灣姊妹會北部辦公室主任)
翻譯專業十一：總複習 (2hr)	通譯原則、專業規範總複習	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
合作的可能性：翻譯工作隊的組織 (2hr)	1.介紹勞動合作社機制 2.討論未來翻譯工作隊可能的合作模式	蔡培慧(世新大學社會發展研究所助理教授)
司法通譯實務十二：總複習 (2hr)	訴訟程序、法律常見詞彙、相關法規總複習	宋一心(法律扶助基金會專職律師)
期末測驗 (3hr)	1.筆譯測驗 2.翻譯實務測驗 (口譯模擬)	*通譯專業：陳子瑋 *司法專業：法務部師資 *語言專業：另聘各語言專業人士協助評分 (例如越、泰、印尼、柬埔寨、菲律賓或英文等)
結業典禮 (1hr)	1.課程心得分享與交流 2.頒發結業證書 3.師生聚會	合作單位
課外教學(含實務演練) (4hr)	1.課程進行期間，另於週間安排一至兩次課外參訪活動與實際演練，以增加學員對於司法實務、法庭活動之認識。 2.建議參訪地點或合作單位：警察局、地方法院、地檢署、家暴服務處、法律扶助基金會、外國人收容所等。	姊妹會及合作單位

資料來源：受訪者 B01 提供。

3.移民輔導通譯人員培訓課程表

移民署為提升移民輔導領域之通譯人才，擴大通譯語種之廣度，於 99 年於全國辦理 11 場次之移民輔導通譯人才培訓計畫，培訓語種包括越語、印尼語、泰國語、柬埔寨語、英語及俄語等 6 種語言，培訓課程內容包括外籍人士停(居)留相關規定(3 小時)、外籍人士違反停(居)留相關規定(3 小時)、人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定(3 小時)、違反就業服務法相關規定(3 小時)、家庭暴力及性侵害防治相關規定(3 小時)、通譯服務專業倫理及通譯服務實務經驗(3 小時)，參訓者需通過筆試及口試，方得取得結業證書。(楊金滿、葉念雲、沙信輝，2010)以下整理受訪者所提供之資料。

表 4-7、移民輔導外籍配偶通譯人員之培訓課程表

課程內容	時數	講師
臺北市新移民社會福利資源	1.5 小時	臺北市政府社會局代表
志工交流分享	1.5 小時	臺北市新移民婦女暨家庭服務中心 鍾咏菁社工員
新移民居停留、歸化法令與實務分享	1.5 小時	移民署專員
口譯技巧與訓練	2 小時	國立政治大學外國語言學院外文中心 陳鳳鳳講師
跨文化婚姻家庭溝通及同理心訓練	2.5 小時	謝敏蘭老師
通譯倫理與規範	2 小時	國立師範大學翻譯研究所 陳子瑋老師
通譯志工實務經驗分享	1 小時	入出國及移民署臺北市服務站 嚴沛滢 越籍通譯員
課程總結與交流分享	0.5 小時	伊甸基金會新移民家庭成長中心 朱莉英主任

資料來源：受訪者 C03 提供。

表 4-8、通譯人才資料庫—移民輔導通譯人員培訓計畫

課程內容	時數
------	----

人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定	3 小時
家庭暴力及性侵害防治相關規定(上)	1.5 小時
外籍人士違反停(居)留相關規定	3 小時
違反就業服務法相關規定	3 小時
家庭暴力及性侵害防治相關規定(下)	1.5 小時
通譯服務專業倫理及通譯服務實務經驗	3 小時
多元文化敏感度及同理心	1.5 小時
通譯專業倫理、實務演練及經驗交流	1.5 小時
筆試－基本語文能力測驗 (中文翻譯外文/外文翻譯中文 短文寫作：本國學員考外文短文寫作、外國學員考中文短文寫作)	50 分鐘
筆試－移民輔導通譯專業領域	50 分鐘
口試 (越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語、緬甸語、 英語、俄語、菲律賓、馬來語或西班牙語)	1.5 小時

參考資料：內政部入出國及移民署移民輔導通譯人員培訓招生簡章

第三節 通譯人員之運用與困境

目前通譯服務領域除司法院、法務部及行政院勞工委員會職業訓練局於各縣市設立外勞諮詢中心提供通譯服務外，因應國際移民人口增加，衛生醫療、家庭暴力防治，民間之非營利組織及移民署已規劃相關通譯服務，保障在臺外籍人士其相關權益。(楊金滿、葉念雲、沙信輝，2010)本節亦就本研究之三類通譯人員之工作內容及其遇到的問題作探討。

一、晉用人員

生育保健、司法以及移民輔導三類通譯人才招募，皆大同小異，主要透過三種方式：1.將徵才資訊公告在網站或公佈欄；2.同儕間互相邀約告知；3.從舊有的名單中在續約，而這些通譯人員基本上都已有通過該專業之培訓課程。此外，有些培訓機構其實同時也是使用單位，所以不必另外找通譯人員。訪談過程中也

發現，使用單位透過通譯人才資料庫找尋通譯人才的使用率不高。

「通常我們會徵才拉，跟一般招募人才沒兩樣，就像會把資訊貼在我們網頁或公佈欄之類的，那在招募的過程中，自己通譯員的姊妹也會互相尋找這樣子，通常他們都有受訓過衛生保健的課程。比較不會去使用通譯人才資料庫。」(A03)

「我們接的案子通就是我們叫我們陪訓的姊妹去...其實資料庫有點難使用，好比說，雖然法院雖然寄出一個禮拜後開庭的通知，你要主動跟法院登記找通譯，那他們就會登入資料庫，那如果找不到就沒有了，他們也不會通知說哪裡可以找到譯者。」(B01)

「像我之前也是通譯人員，是從網站上看到招募消息，才來到移民署的。那像網站上也都有需求資訊，...或是姊妹間互相告知，還有些曾經找過的通譯人員，也會再繼續找你。」(C02)

「我們是剛成立，然後前單位就有留下一批通譯員，那他們還有意願在這個新單位幫忙，或是那些姊妹身邊也有一些有通譯經驗的朋友也願意來服務...主要我們的翻譯版本都會是中文、越南、印尼、泰國跟英文，除非有特殊語言的需求，比方說比利時，這我們可能就會用通譯人才資料庫去找，或是轉介到移民署。」(C03)

二、通譯人員工作內容

(一)生育保健通譯人員工作內容

根據受訪者 A03 表示，目前通譯人員主要工作內容是協助通譯衛生所的業務，如下表所示。

「目前我的通譯員有兩位，在一樓服務台的話，第一個主要是跟與他們相同國籍的新移民作溝通，因為剛來台灣她們來到衛生所對衛生醫療不太熟且語言也不太通的話，就需要通譯，然後其實主要業務就是衛生所的衛生保健項目，比方說預防接種、健康篩檢還有衛生教育等等，有時候我們會帶著他們去作，邊做邊學這樣。」(A03)

表 4-9、生育保健外籍配偶通譯人員協助工作表

工作項目	工作內容
協助衛生所辦理健兒門診/預防接種工作	1.協助外籍配偶填寫健兒門診/預防接種資料 2.協助教導外籍配偶測量嬰幼兒身高、體重

	<ul style="list-style-type: none"> 3.辦理外籍配偶於健兒門診/預防接種診間口譯—衛生教育 4.以電話協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生嬰幼兒 5.提供電話諮詢服務
協助衛生所辦理外籍配偶家戶個案管理	<ul style="list-style-type: none"> 1.協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生之嬰幼兒 2.協助追蹤未按時產檢(產前/產後)之外籍配偶 3.陪同公衛護士訪視外籍配偶新婚或懷孕、產後、嬰幼兒個案 4.協助外籍配偶生育/產前補助情況 5.協助對新入國未成年外籍配偶提供避孕服務
協助翻譯與外籍配偶健康管理相關資料	<ul style="list-style-type: none"> 1.醫療保健衛生教育資料
協助辦理與外籍配偶相關活動之翻譯工作	<ul style="list-style-type: none"> 1.園遊會 2.研習會 3.衛教宣導活動 4.新住民婦女健康篩檢活動
其他	<ul style="list-style-type: none"> 1.協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治 2.協助完成健康問卷調查及資訊傳達

資料來源：受訪者 A03 提供。

(二)司法通譯人員工作內容

司法通譯人員，主要之工作皆為法院的通譯。而案件通常為婚姻問題、孩子監護權、刑事案件、幫忙律師將判決書翻成新移民原生國家語言以及至庇護所或收容所幫忙翻譯刊物。

「我們服務大多都是看個案狀況是什麼，就是會到法院去通譯。像離婚的拉、監護權、偷竊、非法移工、或是法服的律師會來請我們幫忙翻譯，因為比較有心的律師會想讓新移民知道判決書寫什麼。有時還會到庇護所跟收容所幫忙翻譯刊物。」(B01)

表 4-10、司法外籍配偶通譯人員協助工作表

工作項目	工作內容
法院通譯	1.離婚案件 2.孩子監護權 3.刑事案件(EX:偷竊) 4.非法移工 5.翻譯判決書 6.其他個案
筆譯或口譯	1.庇護所的刊物 2.至收容所口譯

資料來源：本研究自行整理。

(三)移民輔導通譯人員工作內容

根據受訪者 C02 表示，目前移民輔導通譯人員主要工作內容是幫忙通譯各縣市服務站的業務，如下表所示。

「我的工作比方說有屆期通知，就是說有外僑居留證到期的話，他們可能還沒來延期，我就要通知。還有諮詢的櫃台，比方說有家暴情形或是婚姻問題或是法律上的需求，需要我們連繫法律顧問，我都會幫助他們。還有可能幫忙翻譯一些文件，或是個案的心理輔導。」(C02)

表 4-11、移民輔導外籍配偶通譯人員協助工作表

工作項目	工作內容
收件、審查或核轉署本部審查	1.初辦居留證 2.居留證延期 3.停留延期 4.重入國許可 5.停留改居留 6.永久居留
提供志工、通譯服務、現場關懷、個案諮詢及轉介	1.現場服務、現場關懷、電話關懷 2.個案諮詢及轉介 3.法律諮詢預約服務 4.新移民法令及福利資源宣導課程 5.心理輔導

參考資料：內政部入出國及移民署。

三、通譯人員運用困境

(一)家庭因素

有些通譯人員，因為家庭因素，或是要照顧小孩，家裡不允許其常外出，而導致在培訓方面無法順利結訓，或是在服務方面，則可能離職。

「大部分的外配一開始來的時候沒有工作，然後要在家裡照顧小孩，所以有些人訓練到一半會沒來就無法順利結訓，也可能因為家裡有小孩要照顧等等，無法來幫忙，所以家庭因素通常比較多。」(A01)

(二)剛入門的通譯人員實務經驗不足，服務效率比較不高

在工作過程中，新移民剛開始擔任通譯員的時候，心裡會感到害怕，對於業務的不熟悉，則會導致動作緩慢、服務效率不高。(劉淑芬，2010)

「在幫助個案的過程中，一開始來的通譯員比較沒那麼熟悉的狀況下，可能會有點遲疑。」(A03)

「每個新移民需求不同，各政府單位有關的訊息很多，有時會需要比較長的時間才找到他們需要的答案。」(C02)

(三)、專有名詞及專業問題

業務涉及較為專業的問題，有些在第一線服務的通譯人員無法直接處理回答，而必須再找專業承辦人員諮詢，過程中僅扮演口譯工作。另外，並非所有通譯人員所翻譯成該原生國家語言的刊物或訊息，皆為該國正確官方語言。而雖然訓練課程成效，需視通譯員個人的語言能力及學習狀況而定。但如果通譯員缺乏接受正式的訓練課程，訓練課程對於專業名詞解釋不足，使通譯人員不了解其本質，就會有較高比率傳達錯誤的訊息，導致新移民未能獲得必要的協助。

「有個案來問比較專業的法律問題，身為通譯人員非專業律師或專業承辦人員，無法回答。...我發現有些翻譯成印尼文的文件或資訊是有點亂，尤其是政府公布在多媒體的重要訊息、勸導等，文件裡使用的文字或詞都比較口語，雖然每個新移民對自己的母語會比台灣人熟悉，但不是每個人都可以使用正確的詞。」(C02)

「...我們面對司法上的專有名詞就有設計 100 個翻成不同的國家語言，不過這個真的要比較專業，才有辦法。...如果你今天不了解移民議題跟法律的時候，那你去擔任譯者，僅僅是口譯的傳出而已，但是司法有些用詞有些是跟我們一般的用

語不太一樣。」(B01)

「涉及有關福利諮詢的部分，就會是通譯人員普遍比較弱的一環，所以協助社工方面就比較傾向是轉達的功能，因為相關規範可能不了解或是培訓時剛好沒有上到，他們可能就會再透過社工詢問或是詢問完再回電話。」(C03)

「像目前訓練的時候，有時候專有名詞真的不知道會怎麼翻成該國語言，所以大多只能用圖多於字的教材。」(A01)

(四)、另有正職工作，時間難配合

我國通譯人員大多有主要之工作，而通譯係其副業，因為正職工作收入較為穩定，這導致培訓過程中人才流失，而服務過程中某些服務時間可能會找不到通譯人員的狀況。

「大部分的姊妹其實都有工作，很難說訓練跟原本預期的結訓人數不會有落差，而且他們大部分能力也都不錯，所以也會兼任很多其他地方通譯。...通譯人員能服務的時間，也因為會受限於他們原本就有工作，所以可能會有時候會有一天的上半天沒有志工，然後就要找其他志工看能不能幫忙。」(C03)

「畢竟姊妹們的主要工作還是有，通譯只是他們副業，如果這個國家不覺得通譯這件事是主業的話，那他永遠會找不到人。不然就變成你只能找仲介公司或譯者公司，不然你很難找到人...當然我們這邊通譯人員有時候時間很難配合...」(B01)

「初期來的新移民他們可能會有興趣，因為有些 pay，但是慢慢地等到他們能力夠之後，他們會去找其他穩定的工作。」(A01)

「像通譯有規定一個月錢的上限，好像是 9600 元，那大家當然會比較想找外面的工作，基本薪資規定都還有 19047 元。」(A02)

四、回饋

使用單位對於通譯人員回饋機制尚無明確之規範，大多係以小組報告或是服務完後的討論形式，隨各單位不同。而因通譯培訓單位，除為通譯聯繫窗口單位，亦可能為通譯使用單位，這種小組討論的方式所提出之問題或困難，通常是可以當作培訓課程設計之參考。

「我們都會跟請我們幫忙翻譯的人有合約的內容，請他們填服務成效的東西，例如他們會給一些建議，或是覺得哪裡很好。回頭訓練比較像是討論式的，可能討論在翻譯過程遇到什麼樣的困境，然後我們可以怎麼樣改變。這個可以作為我們

上課的內容，當作參考。」(B01)

「基本上沒有什麼滿意度調查，但是我們會在每天她們工作結束後去關心他們，看有沒有遇到什麼困難，問她們這樣的接線是 OK 的嗎？有沒有遇到什麼問題或資源不懂。那他們值班完其實也要填紀錄表，把一些簡單的問題或是想法寫上去，然後我們每個月都會統計，那最後可能會在課程上去設計。」(C03)

第四節 小結

本研究經由深度訪談外籍配偶生育保健、司法以及移民輔導通譯人員之培訓單位與服務單位後，彙整研究發現，如下所述：

一、晉用

本次訪談發現培訓單位或使用單位在晉用通譯人員方面，對於門檻之要求，需要一定的中文基本對話能力、閱讀能力以及書寫能力，且須具有中華民國核發之居留證；而晉用人員上，較少使用線上通譯人才資料庫，反而係透過：

- 1.自行招募的方式將徵才資訊公告在網站上；
- 2.透過訪視新移民的過程，告知資訊；
- 3.新移民姊妹間互相邀約告知；
- 4.從自行建立的舊有名單中再邀請。

二、訓練課程

通譯人員培訓課程主要分為基礎訓練與專業訓練。基礎訓練課程包含有：通譯員起源、通譯內涵與精神、通譯專業倫理、通譯原則與規範、如何聆聽與溝通技巧、家庭訪視技巧與電話訪問技巧、服務守則及未來發展等，較為不分領域之通譯人員基本訓練。而生育保健、司法與移民輔導各專業課程如下所示：

(一)生育保健通譯人員專業課程

課程主要以生育保健為核心，另外亦有一些疾病防治與心理諮商之課程，每項課程內容訓練時間為 1 小時，如下表所示：

表 4-12、生育保健通譯人員專業課程

初階課程	課程內容
一、醫療保健訓練	(一)各種避孕方法
	(二)孕期保健
	(三)產後保健及新生兒居家照顧家庭訪視
	(四)母乳哺餵
	(五)嬰幼兒保健及技術練習回覆示教
	(六)嬰幼兒副食品添加
	(七)婦女常見婦女癌症
	(八)健兒門診流程及技術練習、回覆示教
二、疾病與就醫	(一)認識社區內的醫療體系，社區醫療資源介紹
	(二)衛生所服務項目簡介
進階課程	課程內容
一、經驗分享	(一)如何協助衛生所推動外籍配偶保健服務
	(二)通譯人員經驗分享及認識
	(三)自我肯定
二、疾病防治	(一)社區健康篩檢
	(二)癌症防治
	(三)慢性病防治
三、兒童保健	(一)兒童發展篩檢
	(二)口腔保健、視力保健
四、心理衛生	(一)家暴性侵防治
	(二)自殺防治
五、長期照護	(一)長照資源

資料來源：本研究自行整理。

(二)司法通譯人員專業課程

因司法通譯人員大多係陪同個案上法庭或幫忙翻譯判決書，故課程以了解法庭程序運作以及個案較常在法庭上碰到的訴訟案件或法規之課程，每項課程內容訓練時間為 2 小時如下表所示：

表 4-13、司法通譯人員專業課程

初階課程	課程內容
一、聆聽與同理心	(一)學習聆聽
	(二)瞭解並同理服務者對口譯員的期待
	(三)認識口譯員社會資源
	(四)通譯員的心理準備與自我照顧
二、筆譯	(一)法律詞彙翻譯練習
	(二)各種新移民刊物介紹與翻譯：報導短文、翻譯工具
	(三)筆譯總論
三、司法制度	(一)司法制度與程序介紹
	(二)訴訟流程
四、機構介紹	(一)法律扶助基金會
	(二)收容流程與制度
進階課程	課程內容
一、移民	(一)移民歸化流程與移民署功能
	(二)移民法令與政策：居留、延期、強制出境
二、家暴防治	(一)家暴防治相關法規與流程（報案、通報 113、庇護等）
	(二)警局翻譯需求與注意事項
	(三)法庭翻譯、律師對翻譯的需求與期待
三、被害人保護	(一)被害人保護：犯罪被害人、性侵被害人
	(二)被害人保護法規介紹
四、工作權	(一)勞資協調
	(二)移民/工常遇到的困難
	(三)移民移工的勞動權益
	(四)勞動法令與案例
五、參訪	警察局、地方法院、地檢署、家暴服務處、法律扶助基金會、外國人收容所等。

資料來源：本研究自行整理。

(三)移民輔導通譯人員專業課程

移民輔導通譯人員除了處理新移民停居留問題外，亦有個案之婚姻或家暴以及心理諮商等問題，初階課程內容每項訓練時間約 1.5 小時，進階課程內容每項訓練時間為 3 小時，主要訓練課程如下表：

表 4- 14、移民輔導通譯人員專業課程

初階課程	課程內容
	(一)多元文化敏感度及同理心
	(二)新移民社會福利資源
	(三)跨文化婚姻家庭
進階課程	課程內容
	(一)人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定
	(二)家庭暴力及性侵害防治相關規定
	(三)外籍人士違反停(居)留相關規定
	(四)違反就業服務法相關規定

資料來源：本研究自行整理。

三、工作內容

使用單位在晉用人員方面係透過自行招募或是留下原本之通譯人員及其身旁好友互相告知，而基本上該晉用之通譯人員已受過相關之專業課程培訓，或是因為原本培訓機構即是服務單位，故通譯人員不必另外尋找。工作內容如下所示：

(一)生育保健通譯人員

在衛生所之生育保健通譯人員，主要係協助新移民至衛生所後，辦理或幫忙衛生所之業務，服務內容有：

1. 協助衛生所辦理健兒門診；
2. 預防接種工作；
3. 協助衛生所辦理外籍配偶家戶個案管理，如懷孕、生產、補助等；

4. 協助翻譯與外籍配偶健康管理相關資料；
5. 協助辦理與外籍配偶相關活動之翻譯工作；
6. 協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治、協助完成健康問卷調查及資訊傳達。

(二)司法通譯人員

司法通譯人員大多係陪同新移民個案上法院，有時會至庇護所幫忙翻譯刊物或是至收容所幫忙口譯。而目前到法院大多案件係涉及：

1. 婚姻問題；
2. 小孩監護權；
3. 刑事案件，如偷竊、毒品等；
4. 非法移工；
5. 幫忙律師翻譯判決書給新移民了解。

(三)移民輔導通譯人員

移民輔導通譯人員除了協助新移民辦理停居留業務外，亦有現場或電話的關懷以及個案的心理諮商或福利資源宣導等，主要協助項目有：

1. 初辦居留證、居留證延期、停留延期；
2. 重入國許可、停留改居留、永久居留；
3. 現場或電話服務關懷；
4. 個案諮詢及轉介；
5. 法律諮詢預約服務；
6. 新移民法令及福利資源宣導課程；
7. 心理輔導；
8. 家庭教育課程。

(四)回饋機制

使用單位對於通譯人員回饋機制尚無明確之規範，大多係以小組報告或是服務完後的討論形式，隨各單位不同。而這種小組討論的方式所提出之問題或困難，通常也會當作培訓課程設計之重要參考。

四、運用困境

(一)家庭因素

因新移民家庭因素，如照顧小孩、或家人不願其常出門在外，導致培訓部分，因缺席無法結訓；在工作部分，也因此而無法繼續服務。

(二)訓練與服務之銜接

有新移民表示到工作單位後，有些業務的不熟悉，會導致效率降低，顯示培訓與實際工作之間的銜接程度不足。

(三)專業名詞與業務

新移民雖然善於我國與其原生國家之兩國語言，然而對於涉及專業之專有名詞，會因其所受訓練課程對於專有名詞解釋不足，使通譯人員不了解其本質，就會有較高比率傳達或翻譯錯誤的訊息；另外，有新移民表示某些涉及較專業之業務，如福利資源或法律諮詢，還是必須交由專門人員處理。

(四)通譯人才非正職

大多通譯人員之通譯工作為兼職，主要原因是通譯收入較少，因此大多通譯人員皆有一份較為穩定之工作，導致某些單位通譯人員排班狀況較為不足。

五、人才資料庫運用

從上述討論中可得知，通譯人才資料庫之設計完善，可依性別、婚姻狀況、通譯年資、在臺居留時間、通譯專長、熟悉語言及通譯服務地區，查詢需要的通譯人才，亦有評價機制讓欲使用者方便了解。但是透過訪談發現，有通譯人員服務的單位較少使用資料庫，除非有特殊語言要求，才會使用通譯人才資料庫。

第五章 通譯人員職能、訓練課程與認證制度規劃

第一節 職能分析方法與設計

前文提及，本研究將運用職能分析方法之一般訪談法與專家座談，來了解通譯人員之職能以及規畫訓練課程與認證制度。前章亦透過訪談整理我國外籍配偶通譯人員工作內容與訓練，本章即運用專家座談方法，加上彙整國內外文獻與訪談結果，規劃適合之訓練課程與認證制度。第一、二節就前幾章討論作職能、課程與認證制度之初步規劃，再藉由第三以及第四節之專家座談，逐步完成研究之三類通譯人員所需職能、訓練課程以及認證制度。

利用專家座談來進行職能分析較具彈性，且多數評估意見是中肯且專業的，為現今廣受大家喜愛的一種方法。根據許家豪(2008)，專家評鑑座談由於不需要特別的硬體設備或輔助的儀器，所以其所需要的成本較低，再加上專家本身有其專業的知識在，運作也較能獨立思考，不易受外界看法左右；除此之外，運作上較富彈性，只要專家們的時間上允許，不需要限制在上班時間也能運作。

另外，專家團體的意見可帶來更正確的判斷，亦可減少人際問題對於意見交流之影響且具有多次溝通機會，可使個體思考周嚴，或修正不完善之意見。其主要意義有三：(1)獨到的發現或見解，獲得與會專家認同，或經過加持而更好；(2)較難釐清之內容，尋求各方專家協助，共同完成；(3)專家能提供較廣的建言。

本研究召開五次專家會議，邀請的學者專家共計 25 人次，與會對象包括民間團體與政府部門相關業務承辦人或主管，以及學術界學者，如表 5-1 所示。第一場次為三位學者和生育保健通譯人員訓練單位與用人單位承辦人，來共同分析與研擬生育保健通譯人員所需職能與訓練課程；第二場次為三位學者和司法通譯人員訓練單位與用人單位承辦人，來共同分析與研擬司法通譯人員所需職能與訓練課程；第三場次為三位學者和移民輔導通譯人員訓練單位與用人單位承辦人，來共同分析與研擬移民輔導通譯人員所需職能與訓練課程；第四場次為四位學者和生育保健通譯人員訓練單位承辦人，確認最終生育保健類通譯人員所需職能與訓練課程以及認證制度討論；第五場次為三位學者以及移民輔導與司法兩類通譯人員訓練單位承辦人，確認最終司法與移民輔導類通譯人員所需職能與訓練課程以及確認最終認證制度。

表 5-1、專家座談參與人員

場次	人數	專家代表	單位	專長
第一場次	5	廖文志 教授	國立台灣科技大學企業管理系	熟稔職能分析及運用
		桂正權 顧問	財團法人中華民國職業訓練研究發展中心	熟稔職能分析及運用
		徐國淦 先生	聯合報	熟稔國內 TTQS 制度及應用
		侯嘉玲 股長	新北市政府衛生局健康管理科	生育保健通譯人員訓練單位
		蕭世昕 護理長	新北市三重區衛生所	生育保健通譯人員用人單位
第二場次	5	廖文志 教授	國立台灣科技大學企業管理系	熟稔職能分析及應用
		桂正權 顧問	財團法人中華民國職業訓練研究發展中心	熟稔職能分析及應用
		徐國淦 先生	聯合報	熟稔國內 TTQS 制度及應用
		邱雅青 執行秘書	社團法人中華民國南洋台灣姐妹會	司法通譯人員訓練單位
		陳允萍 專員	內政部入出國及移民署臺東縣服務站	熟稔司法通譯人員運作制度及使用情況
第三場次	5	吳樹欉 教授	國立虎尾科技大學財務金融系	熟稔移民輔導通譯人員運作及使用情況
		桂正權 顧問	財團法人中華民國職業訓練研究發展中心	熟稔職能分析及應用
		徐國淦 先生	聯合報	熟稔國內 TTQS 制度及應用
		周玉婷 督導	臺北市新移民婦女暨家庭服務中心	移民輔導通譯人員訓練單位
		嚴沛滢 通譯人員	內政部入出國及移民	移民輔導通譯人

			署臺北市服務站	員
第四場次	5	吳樹欉 教授	國立虎尾科技大學財務金融系	熟稔移民輔導通譯人員運作及使用情況
		桂正權 顧問	財團法人中華民國職業訓練研究發展中心	熟稔職能分析及應用
		徐國淦 先生	聯合報	熟稔國內 TTQS 制度及應用
		廖文志 教授	國立台灣科技大學企業管理系	熟稔職能分析及應用
		侯嘉玲 股長	新北市政府衛生局健康管理科	生育保健通譯人員訓練單位
第五場次	5	吳樹欉 教授	國立虎尾科技大學財務金融系	熟稔移民輔導通譯人員運作及使用情況
		桂正權 顧問	財團法人中華民國職業訓練研究發展中心	熟稔職能分析及應用
		徐國淦 先生	聯合報	熟稔國內 TTQS 制度及應用
		邱雅青 執行秘書	社團法人中華民國南洋台灣姐妹會	司法通譯人員訓練單位
		嚴沛滢 通譯人員	內政部入出國及移民署臺北市服務站	移民輔導通譯人員

資料來源：本研究自行整理。

第二節 職能、訓練課程與認證制度初步規劃

一、職能與訓練課程初步規劃

根據本文前四章之探討，針對三類通譯人員之工作內容整理與初步職能分析規劃如下表 5-2、5-3：

表 5-2、各類通譯人員工作內容

類別	工作項目	工作內容
生育保健	協助衛生所辦理健兒門診/預防接種工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助外籍配偶填寫健兒門診/預防接種資料 2.協助教導外籍配偶測量嬰幼兒身高、體重 3.辦理外籍配偶於健兒門診/預防接種診間口譯—衛生教育 4.以電話協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生嬰幼兒 5.提供電話諮詢服務
	協助衛生所辦理外籍配偶家戶個案管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生之嬰幼兒 2.協助追蹤未按時產檢(產前/產後)之外籍配偶 3.陪同公衛護士訪視外籍配偶新婚或懷孕、產後、嬰幼兒個案 4.協助外籍配偶生育/產前補助情況 5.協助對新入國未成年外籍配偶提供避孕服務
	協助翻譯與外籍配偶健康管理相關資料	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫療保健衛生教育資料
	協助辦理與外籍配偶相關活動之翻譯工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.園遊會 2.研習會 3.衛教宣導活動 4.新住民婦女健康篩檢活動
	其他	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治 2.協助完成健康問卷調查及資訊傳達
司法	法院通譯	<ol style="list-style-type: none"> 1.離婚案件 2.孩子監護權 3.刑事案件(EX:偷竊) 4.非法移工 5.翻譯判決書 6.其他個案
	筆譯或口譯	<ol style="list-style-type: none"> 1.庇護所的刊物 2.至收容所口譯
移民輔導	收件、審查或核轉署本部審查	<ol style="list-style-type: none"> 1.初辦居留證

		2.居留證延期 3.停留延期 4.重入國許可 5.停留改居留 6.永久居留
	提供志工、通譯服務、現場關懷、個案諮詢及轉介	1.現場服務、現場關懷、電話關懷 2.個案諮詢及轉介 3.法律諮詢預約服務 4.新移民法令及福利資源宣導課程 5.心理輔導 6.家庭教育課程

資料來源：本研究自行整理。

表 5-3、三類通譯人員所需職能初步分析

類別	職能類型	職能項目	備註
生育保健 通譯人員	核心職能	有較強的服務意識和責任心；具有良好的溝通技巧；較強的口語表達能力；誠信可靠；工作認真細緻；保護個案機密。	參考大陸通譯人員職能要求。
	專業職能	熟悉健兒門診、預防接種、生育產檢、避孕和醫療保健衛生教育等資料。	此為協助服務之業務。
	一般職能	具備原生國語言能力；具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級。	通譯人員需具備之條件。
移民輔導 通譯人員	核心職能	有較強的服務意識和責任心；具有良好的溝通技巧；較強的口語表達能力；誠信可靠；協調與指導；主動聆聽；了解接納不同文化。	參考大陸與美國通譯人員職能要求。
	專業職能	熟悉入出國相關法規與程序；心理輔導；新移民法令與福利資源；家庭教育課程。	此為協助服務之業務
	一般職能	對行政和文書處理系統；具備原生國語言能力；具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級。	通譯人員需具備之條件。
司法 通譯人員	核心職能	遵守保護機密資訊的道德準則；儘量保持原意地翻譯至特定語言；閱讀文章，並以	參考美國通譯人員職能要

		特定語言重寫；檢查翻譯後的專業名詞，以確保正確及譯文中的一致性；主動聆聽；保護個案機密。	求。
	專業職能	對法律、法規、法庭程序、判例、政府法規、行政命令、代理規則及民主政治訴訟程序的了解。如：離婚案件、監護權、刑事案件、移民法、國籍法。	此為協助服務之業務
	一般職能	具備原生國語言能力；具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級。	通譯人員需具備之條件。

資料來源：本研究自行整理。

根據國家華語測驗推動工作委員會的研究報告(張莉萍、陳鳳儀，2008)，華測會參考「歐洲語言學習、教學、評量共同參考架構」(Common European Framework of Reference, CEFR) 指標所開發的新版華語文能力測驗(Test of Proficiency-Huayu，簡稱 TOP)，所謂中文語言能力至少應符合檢定基礎等級，係指：

- 1、能了解大部分與切身相關的句子及常用詞彙，例如：非常基本之個人及家族資訊、購物、當地地理環境、工作狀況等；
- 2、針對熟悉、單純、例行性的任務，能以簡單、直接地溝通方式交換訊息；
- 3、能簡單地敘述出個人背景，週遭環境及立即需求。

90 年代中期以來，工業先進國家對於勞動力必要具備的核心知識職能與技能職能(core knowledge/skill competencies)，大多形成一般共識的結構化、系統化之體系典範與類目組合，並藉由在政府公共部門的方案以及在民間自辦訓練計畫中付諸實施，作為各該國家人力資本投資開發與升級進步的重要基礎建設事項。這樣的方式崛興於先進社會發達國家，普及於新興經濟體的一項國家人力資本開發成長機制的策略作為，根據林建山(2013)共通核心職能課程計畫的緣起與發展與先進社會發達國家既往二十年間，具體發展成形的國家人力資本開發體制(national human capital development system, NHCDs)，有其最為直接的關聯。其指出，人力資本由早期的體力與技能概念，轉變到現在成為整個經濟社會的中心價值，人力資本不再被當作成本負擔或費用支出，也不是社會福利或救濟事項，人力資本乃是具有報酬率及回收產值的投資事項，是可以發揮人生潛力價

值的生產力與競爭力事項。在聯合國架構體制之下，有關人力資本職能(competency)的界定，是知識(knowledge)、技能(skills)及流程能力(process abilities)的綜合體，這也就是我國 3C 共通核心職能訓練課程之課目設計準則。

「全民共通核心職能課程」，以三個領域職能(competence)為核心：一是可以促進國家勞動力自動自發的「動機職能」(Driving Competencies, 簡稱 DC)，旨在增實勞動力「認知」訓練，以建立一般勞動力之「有我」條件；二是可以促進國家勞動力容他有他的「行為職能」(Behavioral Competences, 簡稱 BC)，旨在增強勞動力之「認同」訓練，以建立一般勞動力的「有他」條件；三是可以促進觀念理念的「知識職能」(Knowledge Competencies, 簡稱 KC)，旨在增進勞動力之「認識」訓練，以建立一般勞動力的「客觀」條件，此三個領域職能簡稱「3C」職能課程。

歐盟國家社會在最近幾年，就共通核心職能學習訓練項目的優先項，有了共識選擇，可謂是有關國家職場核心職能學習訓練的優先新類項。歐盟決策當局所認定的共通核心職能學習訓練，最優先的五個類項課目分別為：一是溝通傳達能力(communication)，包括口語溝通傳達能力及書寫文化溝通傳達能力之學習訓練；二是數理能力(numeracy)，包括數字判讀及其呈現表達能力、以至圖像資訊之判讀及其呈顯表達能力之學習訓練；三是資通科技能力(IOT technology)，包括智慧聯網(internet of things)有關之實體與虛擬科技工具與機制，其承受與利用運用能力之學習訓練，並對全方位解決方案(total solution)之思維方法與策略抉擇概念，所形成之學習訓練；四是調處問題能力(problem solving)，包括緊要思維方法(critical thinking)、解決研判推斷能力、檢核審視能力、規劃組織解題方案能力、調和調適事項能力等之學習訓練；五是團隊能力(working with others)，包括團隊精神之建置與融合，組織協作文化之形成與操作，其相關能力之學習訓練。

而台灣 3C 共通核心職能之學習訓練課程體制(Triad Core Competencies)，是具有臺灣特色，並可以有效與國際接軌的國家人力資本發展基礎建設之學習體制程式，在這樣的程式運作之下，3C 共通核心職能課程體制，這個具有特色價值含意的典範課程架構設計，總共規劃了三類 10 課目：

- 1、在動機職能(DC)方面的三大課目：工作願景與工作倫理、專業精神與自我管理以及群我倫理；
- 2、在行為職能(BC)方面的三大課目：組織機制與任務權責之認知能力(自覺知識之開發)，另也包括團隊精神與互動協作能力、同儕關係與體諒包容意識以及溝通調和與跨單位合作；
- 3、在知識職能(KC)方面的三大課目：資訊轉換與跨領域語言之運用能力(環境

知識之開發)、價值概念與成本意識之制度化能力(客觀知識之開發),以及問題反映與分析解決之洞察能力(解題知識之開發)。

課程訓練時數規劃 16 小時, 1 單元 5-6 小時, 共 3 單元, 每單元講授 2-3 小時, 實作演練 3 小時。

表 5-4、共通核心職能課程大綱

核心職類	課程單元	課程大綱
動機職能 DC	D1 工作願景與工作倫理(5 小時)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人優勢與職業性向之分析與瞭解 2. 職涯策略路徑圖 (strategic road mapping) 3. 自我工作願景之建立與設定 4. 工作倫理與職場道德的掌握與發展 5. 快樂職場人生觀
	D2 群我倫理與績效表現方法(5 小時)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職場生涯的小社會與大社會概念 2. 社會化意識與能力之激發 3. 自我績效意識與工作效能/效率概念 4. 讓自我績效表現被認知、被認同的應有方式
	D3 專業精神與自我管理(6 小時)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專業態度與敬業精神之養成 2. 自動自發與獨立創新精神之促進 3. 個人形象的造塑與表現 4. 自我情緒控制與自律自制能力之加強
行為職能 BC	B1 職場與職務之認知與溝通協調技能(6 小時)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我在團體組織中的合宜定性與角色任務定位 2. 職務任務的權利與責任對稱性 3. 職務安全意識與組織「營業秘密」之守則 4. 組織內外的互動方式與必要之溝通協調能力 5. 不同背景資歷轄屬之跨領域跨單位之協調合作
	B2 工作團隊與團隊協作方法(5 小時)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作團隊之意涵與團隊精神之作用 2. 工作團隊之要件與運作型態 3. 團隊之共同意志形成與互動協作方式 4. 團隊之領導與共同力量的發揮
	B3 工作夥伴關係與衝突化解能力(5 小時)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 察覺自我與工作夥伴之間的組織定位與任務關係 2. 學習對工作夥伴之習性/慣性與人格差異的諒解與包容能量 3. 對個人自利自害及與工作夥伴共利共害的體認與調和

		4. 認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法
知識職能 KC	K1 環境知識的學習與創新(5 小時)	1. 職業大環境的認知與探索 2. 職場知識庫之建置與有效運用 3. 掌握職務脈動積極促進創新
	K2 價值概念與成本意識(5 小時)	1. 價值概念與成本意識的基本意涵 2. 成本與價值的屬性與特徵 3. 成本的節制與控制 4. 價值的加值與創造 5. 「開源節流」的倫理意涵與策略價值
	K3 問題反應與分析解決能力(6 小時)	1. 問題發掘之意識與方法 2. 事象之描述與紀錄能力 3. 要素分析與歸因技術 4. 陳報技術 (reporting) 與解讀能力 (reading) 5. 解題策略的形成與取決

資料來源：勞動力發展署，2014。

根據以上所研擬之職能以及參考共通核心職能課程，本研究初步規劃整理基礎課程與專業課程，如下表 5-5 所示：

表 5-5、三類通譯人員課程初步規劃

類別	核心職能課程	專業職能初階課程	專業職能進階課程
生育保健 通譯人員	1. 通譯專業倫理(含通譯內涵與精神、通譯原則與規範)(皆 1 小時) 2. 聆聽與溝通技巧(1 小時) 3. 職務安全意識與組織營業秘密之守則(1 小時) 4. 職場知識庫之建置與有效運用(1 小時)	1. 電話訪問技巧(1 小時) 2. 家庭訪視技巧(1 小時) 3. 衛生所服務項目(1 小時) 4. 社區醫療資源介紹(1 小時) 5. 健兒門診流程、技術練習(1.5 小時) 6. 避孕方法(1 小時) 7. 孕期保健(1 小時) 8. 嬰幼兒保健(1 小時) 9. 新生兒居家照顧家庭訪視。(1 小時)	1. 長照資源(1 小時) 2. 慢性病防治(1 小時) 3. 口腔保健、視力保健(1 小時) 4. 家暴性侵防治(1 小時) 5. 自殺防治(1 小時) 6. 癌症防治(1 小時)

<p>移民輔導 通譯人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通譯專業倫理(含通譯內涵與精神、通譯原則與規範)(皆1小時) 2. 聆聽與溝通技巧(1小時) 3. 多元文化敏感度及同理心(1小時) 4. 自我情緒控制與自律自制能力之加強(1小時) 5. 認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法(1小時) 6. 職場知識庫之建置與有效運用(1小時) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話訪問技巧(1小時) 2. 家庭訪視技巧(1小時) 3. 跨文化婚姻家庭(1.5小時) 4. 新移民社會福利資源(1.5小時) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 違反就業服務法相關規定(3小時) 2. 家庭暴力及性侵害防治相關規定(3小時) 3. 外籍人士違反停(居)留相關規定(3小時) 4. 人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定(3小時)
<p>司法 通譯人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通譯專業倫理(含通譯內涵與精神、通譯原則與規範)(皆1小時) 2. 聆聽與溝通技巧(1小時) 3. 同理心(1小時) 4. 自我情緒控制與自律自制能力之加強(1小時) 5. 職務安全意識與組織「營業秘密」之守則(1小時) 6. 認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法(1小時) 7. 事象之描述與紀錄能力(1小時) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 法律詞彙翻譯練習(1小時) 2. 翻譯工具(1小時) 3. 筆譯總論(2小時) 4. 司法制度與程序介紹(2小時) 5. 訴訟流程相關機構介紹(1小時) 6. 法庭翻譯、律師對翻譯的需求與期待(2小時) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 移民法令與政策(2小時) 2. 勞動法令與案例(2小時) 3. 被害人保護法規介紹(2小時) 4. 移民移工的勞動權益(2小時) 5. 家暴防治相關法規與流程(2小時) 6. 警局翻譯需求與注意事項(2小時)

資料來源：本研究自行整理。

二、認證制度初步規劃

我國至目前為止，尚未有關於通譯人員之認證制度，而由第四章之訪談可得知，目前通譯人員僅透過訓練單位之訓練課程結訓後(含訓練後的筆試)，即可至使用單位服務，然而關於後續之證書發放、期限或回流訓練等，皆無明確之辦法與規畫。本節即初步規畫關於通譯人員證書認證制度，再由專家座談會議後，提出完整之認證制度。

(一)國際人員驗證制度

人員驗證制度的目的除了衡量個人是否具備或通過某一行業或領域的專業組織所訂定的基本要求外，往往也較能獲取社會大眾的認同感，表示已具備專業能力的證明。而職能(competence)依據 ISO 9000: 2000 定義為「展現應用知識與技巧之能力(ability)」，而職能鑑別的方式，除以「考試」、「鑑定」、「推薦」、「延攬」等項外，現今國際間最為公正且獲公認之方式以專業術語來說即為「人員驗證」。(林文彬、來新陽，2006)

如第二章所述，國際認證論壇(International Accreditation Forum, Inc.，簡稱 IAF) 為一國際性的認證組織，成立於 1993 年。其服務以品質管理系統、環境管理系統、產品及人員等領域為主，並積極推動整合各國認證機構之運作與認證程序、促進認證機構之間的相互承認及交換認證相關資訊等事務為主。相互承認的發展型態很多種，較受國際所重視的作法是其所推動的認證機構透過同行評估(Peer Evaluation)後，簽署多邊相互承認協議(Multilateral Recognition Arrangement，簡稱 MLA)。至 2007 年 11 月底，簽署 IAF 的 MLA 會員數如下：

- (1) IAF QMS (Quality Management Systems) MLA：有 3 個區域認證組織 (EA, PAC & IAAC) 與 39 個認證機構；
- (2) IAF EMS (Environmental Management Systems) MLA：有 2 個區域認證組織 (EA & PAC) 與 36 個認證機構；
- (3) IAF Product MLA：有 2 個區域認證組織 (EA & PAC) 與 28 個認證機構。

而其中關於人員之認證，則依據 ISO/IEC17024 之詮釋文件。本研究參考該份文件之運作，關於訓練後可行之認證制度之架構如下：

1、證書之發放

- (1) 訓練單位應提供證書給所有已通過驗證者；訓練單位應維持證書之唯一所有權；證書應採用書信、卡片或其他媒體形式，且經訓練單位負責人員簽名或授權。
- (2) 證書應包含下列資訊：(a)被驗證者之姓名；(b)唯一的身份識別；(c)訓練機構之名稱；(d)考試方案、標準或其他相關文件之參考，包括核發日期(若相關時)；(e)驗證類別，包括有效條件與限制；(f)驗證生效日期與終止日期。

2、職能鑑定

考試應依據且與其方案一致，經由書面、口頭、實務、觀察或其他可靠且客觀方法設計以評鑑能力。考試要求之設計應保證每一考試結果，在內容與難度兩方面皆可比較，包括不及格/及格決定之有效性。

3、證書之有效期限、維持與更新

(1) 有效期限

通譯人員資格之有效期限為自領取日期起三年，期滿前一個月得申請換發新證書；已逾有效期限者，需再提出鑑定之申請。

(2) 維持與更新

已通過驗證之通譯人員，於換證時，應具備下列條件之一，(1)提出書面文件證明其於資格有效期限內，至少至該類使用單位服務 **XX** 小時。(2) 提出書面文件證明其於資格有效期限內，至少接受 **XX** 小時之專業能力訓練課程或研討會(具結業證明或合格證明)。

(二)國內人員認證制度

在知識經濟時代中，人才培訓既已成為現今各產業發展之基礎，故在倡導事業機構投資人力資本之同時，更應致力於確保訓練品質與績效，以強化事業機構及訓練單位之辦訓意願與能力，進而協助勞工有效提升職場競爭力。如同第二章所述，國內目前較完整之認證系統—台灣訓練品質系統(Taiwan TrainQuali System，簡稱 TTQS)之建立，在推行至今已蔚為企業追求人力提昇之發展趨勢，且普遍得到企業與訓練機構的認同肯定。故 TTQS 輔導顧問及評核委員被賦予重任與使命，是受評訓練機構或企業能永續成長與持續品質改善及創造組織獲利的

最大原動力。

而關於評核委員與輔導顧問之認證辦法尚於研擬草案之階段，但仍有參考之價值，亦本研究參考關於訓練後可行之認證制度之架構如下：

1、證書等級

依據評核人員對於通譯人員專業知識的應用程度、評核執行技巧等專業能力，將通譯人員專業認證分為通譯人員、專業通譯人員及資深通譯人員三種。

- (1) 通譯人員訓練後須通過「認證測驗（筆試、模擬演練）、實習與實作評估」。
- (2) 專業通譯人員須通過「升等要件審查」。
- (3) 資深通譯人員須通過「升等要件審查、口試」。

2、取得證書程序

- (1) 第一階段－訓練課程。

所稱訓練課程，係指須依規定時程，完成 XX 小時的規畫訓練課程，才能參加認證測驗（筆試、模擬演練）。

- (2) 第二階段－認證測驗。

認證測驗，應包含筆試與模擬演練。

- (3) 第三階段－實習與實作評估。

前階段認證測驗未通過者，不得參與實習與實作評估（第三階段）。

前項所稱實習與實作評估，係指應試者實地見習評核，模擬操作與該訓練之相關專業類別之服務事項。

- (4) 第四階段－證書發放。

領取條件為：參加第 1 點訓練課程，並通過第 2 點認證測驗與第 3 點實習與實作評估，將可依規定正式成為通譯人員。

3、證書升等程序

申請通譯人員證書升等者，須完成以下四階段的證書升等程序。

- (1) 第一階段－升等資格審查。

申請通譯人員證書升等者，依各級認證要求，必須符合以下條件：

- (a) 申請專業通譯人員認證者，必須持有「通譯人員」有效證書；
 - (b) 申請資深通譯人員認證者，必須持有「專業通譯人員」有效證書。
- (2) 第二階段—升等要件審查。

申請當年度證書升等者，須通過各級認證審查項目之標準。

升等要件審查內容與標準由通譯人員認證小組，另訂之。

- (3) 第三階段—口試。

資深通譯人員升等的口試著重於應試者綜合素質的考核，以了解應試者對於該類別通譯工作的理念、知識、實務能力和個人素質。惟申請專業通譯人員認證者，無需參加第三階段口試。

- (4) 第四階段—證書升等。

成為專業通譯人員的基本條件為：通過第 2 點升等要件審查之標準，將可依規定正式成為專業通譯人員。

成為資深通譯人員的基本條件為：除前項規定外，須通過第 3 點口試，將可依規定正式成為資深通譯人員。

4、證書有效期限與持續進修

符合規定者，即可發給證書，該證書自登錄日期起三年內有效。同時，為使通譯人員取得證書後，能持續研習相關學識以確保通譯人員能夠及時掌握通譯人員的應用發展，以及專業領域知識的更新，特規範「持續進修要則」。

對於持續進修之實施，採「學習積點」審查。通譯人員在證書效期三年內，經研習、進修、累積相關專業資歷，以提昇或維持專業學識，經過折算所獲點數之累計數值為積點。積點可由多方面進修與歷練資歷獲得，包括：參加通譯人員相關活動、授課、上課進修、發表或出版著作等。

(三)主要國家人員認證制度

本研究第二章整理關於澳洲、新加坡、日本以及韓國之職訓師認證制度，其證書升等之依據與內容，亦可提供本研究參考之，如下所述。

關於上段規劃之通譯人員證書升等之要件，參考主要國家人員認證制度後，整理歸納可行內容如下表 5-6 所示。

表 5-6、通譯人員證書升等要件

證書類型	學習成果特色概述	學習成果之區別特徵
通譯人員	知識與技能之廣度、深度與複雜度足以使一個人執行一個清楚界定範疇的活動，這些活動多為例行性且可預料者。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在狹小範圍領域可展現其知識 2. 可展現基本操作技巧，例如相關工具之使用 3. 執行一系列連續而指示清楚的例行工作 4. 接受與傳遞訊息、資訊
專業通譯人員	知識與能力之廣度、深度與複雜度可足夠應付在新環境中的選擇、適應與轉換之技巧與知識，並在特定問題之解決上能提供技術建議與一些引導。執行有限範疇中有技巧之操作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 展現一些相關理論之知識 2. 應用許多熟練的技能 3. 應用已知的解決問題方法到一些可預料的問題 4. 執行過程需判斷或熟練技能 5. 應用自我判斷來解釋已有資訊 6. 為工作與學習之自我成果負責任 7. 對他人工作或學習成果負擔部分責任
資深通譯人員	知識與能力之廣度、深度與複雜度可足夠應付廣泛範疇之不同活動或應用在複雜與非例行狀況。當為自己或他人安排活動，以及為非例行或偶發性狀況提供技巧性解決方法時，需要領導與指導。執行廣泛範疇中技巧性之應用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 展現對廣泛知識之理解，包括一些理論概念 2. 解決有限範圍內非預料之問題 3. 應用不同範圍與脈絡中具深度的技能及知識 4. 對不同來源的資訊加以確認、分析與評價 5. 對自我工作成果在特定品質標準內負起責任 6. 對他人工作成果在相關品質和數量上負擔部分責任

資料來源：本研究自行整理

(四)小結

綜合以上討論，本研究初步擬定之認證制度如下：

1、證書發放

- 1、通譯人員訓練單位應提供證書給所有已完成所有訓練課程且通過驗證者；訓練單位應維持證書之唯一所有權；證書應採用書信、卡片或其他媒體形式，且經訓練單位負責人員簽名或授權。
- 2、證書應包含下列資訊：(a)被驗證者之姓名；(b)唯一的身份識別；(c)訓練機構之名稱；(d)考試方案、標準或其他相關文件之參考，包括核發日期(若相關時)；(e)驗證專業類別，包括有效條件與限制；(f)驗證生效日期與終止日期。

2、證書等級

依據評核人員對於通譯人員專業知識的應用程度、評核執行技巧等專業能力，將通譯人員專業認證分為通譯人員、專業通譯人員及資深通譯人員三種。(如：生育保健通譯人員、生育保健專業通譯人員及生育保健資深通譯人員)

- 1、通譯人員訓練後須通過「認證測驗(筆試、模擬演練)、實習與實作評估」。
- 2、專業通譯人員須通過「升等要件審查」。
- 3、資深通譯人員須通過「升等要件審查、口試」。

3、證書取得程序

訓練課程→ 認證測驗→ 實習與實作評估→ 證書發放。其中認證測驗，包含筆試與模擬演練。

4、證書升等程序

升等資格審查→ 升等要件審查→ 口試→ 證書升等。升等資格必須先擁有前一等之有效證書，如：申請專業通譯人員認證者，必須持有「通譯人員」有效證書。惟申請專業通譯人員認證者，無需參加第三階段口試。

5、證書有效期限與持續進修

通譯人員資格之有效期限為自領取日期起三年，期滿前一個月得申請換發新證書；已逾有效期限者，需再提出鑑定之申請。

已通過驗證之通譯人員，於換證時，應具備下列條件之一，(1)提出書面文件證明其於資格有效期限內，至少至該專業類別使用單位服務 XX 小時且在證書效期三年內，經研習、進修、累積相關專業資歷，以提昇或維持專業學識，經過折算所獲點數之累計數值為積點。此積點可由多方面進修與歷練資歷獲得，包括：參加通譯人員相關活動、授課、上課進修、發表或出版著作等(三等級通譯人員應有不同之積點門檻)；(2) 提出書面文件證明其於資格有效期限內，至少接受 XX 小時之專業能力訓練課程或研討會（具結業證明或合格證明）。(三等級通譯人員應有不同之時數門檻)

第三節 第一階段專家諮詢會議結果

第一階段專家諮詢座談會議結果，係系統整前三場針對本研究生育保健、司法以及移民輔導通譯人員之工作內容、職能分析與訓練課程共計三場次的討論與建議。

一、工作內容

針對生育保健的部分，將第一項工作項目協助衛生所辦理健兒門診/預防接種工作，改成協助辦理健兒門診/預防保健工作，因除了衛生所之外，有些醫院亦有使用衛生保健通譯人員的情形，不局限於衛生所，故將衛生所刪除。而第二項工作項目改為協助辦理外籍配偶家戶關懷與訪視，內容除原有 5 點之外，應還包含協助發掘高風險家庭，另外，其他項之工作內容協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治應併到第二項，故新增此兩點。其他項之協助完成健康問卷調查及資訊傳達應併至第三項，且第三項改為協助翻譯與辦理外籍配偶健康管理相關資料。最後一項改為協助辦理與外籍配偶生育保健相關活動之通譯工作，將園遊會與研習會改為衛教與健康及相關權益宣導活動與訓練與研習活動。如下表 5-7 所示。

表 5-7、生育保健通譯人員工作內容(第一次修改)

工作項目	工作內容
協助辦理健兒門診/預防保健工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助外籍配偶填寫健兒門診/預防接種資料 2.協助教導外籍配偶測量嬰幼兒身高、體重 3.辦理外籍配偶於健兒門診/預防接種診間口譯－衛生教育 4.以電話協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生嬰幼兒 5.提供電話諮詢服務
協助辦理外籍配偶家戶關懷與訪視	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生之嬰幼兒 2.協助追蹤未按時產檢(產前/產後)之外籍配偶 3.陪同公衛護士訪視外籍配偶新婚或懷孕、產後、嬰幼兒個案 4.協助外籍配偶生育/產前補助情況

	5.協助對新入國未成年外籍配偶提供避孕服務 6.協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治 7.協助發掘高風險家庭
協助翻譯與辦理外籍配偶健康管理相關資料	1.醫療保健衛生教育資料 2.協助完成健康問卷調查及資訊傳達
協助辦理與外籍配偶生育保健相關活動之通譯工作	1.衛教與健康及相關權益宣導活動 2.訓練與研習活動 3.新住民婦女健康篩檢活動

資料來源：本研究自行整理

針對司法的部分，將工作項目作修改，以場域來作區分，分為協助司法及準司法警察機關通譯服務、協助法院通譯服務以及協助收容所及監獄通譯服務。其中工作內容亦列舉了在這些場域裡，通譯人員較常協助之民事、刑事以及行政訴訟案件，如表 5-8 所示。

表 5-8、司法通譯人員工作內容(第一次修改)

工作項目	工作內容
協助司法及準司法警察機關通譯服務	通譯範圍包含民事、刑事以及行政訴訟案件。較常協助處理之案件為：
協助法院通譯服務 (通常由司法及準司法警察機關成案後進入這個階段)	1.婚姻 2.小孩監護權 3.合會 4.妨礙風化 5.竊盜 6.家暴 7.車禍 8.驅逐出國 9.收容處分 10.行政裁罰等案件
協助收容所及監獄通譯服務	協助書面傳譯

資料來源：本研究自行整理

針對移民輔導部分，將工作項目改為協助移民輔導相關文件之填寫與校對以及新移民現場關懷、諮詢等通譯服務兩項，其中第一項工作內容新增歸化國籍流程，而在第二項工作內容將法律諮詢、福利資源以及家庭教育課程改為協助此類作業，心理輔導則改為心理諮詢，如表 5-9 所示。

表 5-9、移民輔導通譯人員工作內容(第一次修改)

工作項目	工作內容
協助移民輔導相關文件之填寫與校對	<ol style="list-style-type: none"> 1.初辦居留證 2.居留證延期 3.停留延期 4.重入國許可 5.停留改居留 6.永久居留 7.歸化國籍流程
新移民現場關懷、諮詢等通譯服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.現場服務、現場關懷、電話關懷 2.個案諮詢及轉介 3.協助法律諮詢預約服務 4.協助新移民了解法令及福利資源宣導課程 5.心理諮詢 6.協助家庭教育課程

資料來源：本研究自行整理

二、職能分析

在核心職能的部分，經由討論，因三類的通譯人員所需的項目差不多，故統一更改為五點，有較強的服務意識和責任心、具有善於溝通的能力、有清楚的口語表達能力、遵守保護個案機密的道德以及具備自我情緒管理的能力，而生育保健與移民輔導通譯人員因服務過程中較需對於多元文化的接納，故此兩類核心職能須具備多元文化的認知。

在專業職能部分，主要為各類通譯人員須執行或協助的工作，生育保健通譯人員需熟悉健兒門診/預防保健工作、熟悉外籍配偶家戶關懷與訪視的工作、具備翻譯健康管理相關資料能力以及熟悉辦理外籍配偶健康管理相關資料；司法通譯人員需熟悉司法及準司法警察機關相關案件、對法律、法規、法庭程序、判例、行政命令、民主政治訴訟程序的初步了解、熟悉收容所及監獄的相關案件以及儘量保持原意翻譯專有名詞至特定語言；移民輔導通譯人員需熟悉與新住民相關法規與程序、具有協調與協助心理輔導能力、認識新移民法令與福利資源以及熟悉家庭教育課程。

一般職能因為司法通譯人員所協助翻譯涉及較艱深且專業的案件，故將具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級改為建議基礎等級以上⁷，如表 5-10 所示。

表 5-10、本研究三類通譯人員所需職能(第一次修改)

類別	職能類型	職能項目
生育保健 通譯人員	核心職能	1. 有較強的服務意識和責任心 2. 具有善於溝通的能力 3. 有清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備多元文化的認知

⁷ 進階等級為：1.針對一般職場、學校、休閒等場合，常遇到的熟悉事物時，在接收到標準且清晰的信息後，能瞭解其重點 2.在目標語言地區旅遊時，能應付大部分可能會出現的一般狀況 3.針對熟悉及私人感興趣之主題能簡單地撰稿。能敘述經驗、事件、夢想、希望及志向，對看法及計畫能簡短地解釋理由及做出說明；高階等級為：1.針對具體及抽象主題的複雜文字，能瞭解其重點，主題涵蓋個人專業領域的技術討論 2.能即時地以母語作互動，有一定的流暢度且不會讓任何一方感到緊張 3.能針對相當多的主題撰寫出一份完整詳細的文章，並可針對所提各議題重點做出優缺點說明。

		6. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	1. 熟悉健兒門診/預防保健工作 2. 熟悉外籍配偶家戶關懷與訪視的工作 3. 具備翻譯健康管理相關資料能力 4. 熟悉辦理外籍配偶健康管理相關資料
	一般職能	1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級
司法 通譯人員	核心職能	1. 有較強的服務意識和責任心 2. 具有善於溝通的能力 3. 有清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	1. 熟悉司法及準司法警察機關相關案件 2. 對法律、法規、法庭程序、判例、行政命令、民主政治訴訟程序的初步了解。 3. 熟悉收容所及監獄的相關案件 4. 儘量保持原意翻譯專有名詞至特定語言
	一般職能	1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級(建議基礎等級以上)
移民輔導 通譯人員	核心職能	1. 有較強的服務意識和責任心 2. 具有善於溝通的能力 3. 有清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備多元文化的認知 6. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	1. 熟悉與新住民相關法規與程序 2. 具有協調與協助心理輔導能力 3. 認識新移民法令與福利資源 4. 熟悉家庭教育課程
	一般職能	1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級 3. 具備行政和文書處理能力

資料來源：本研究自行整理

三、訓練課程

訓練課程部分係根據各類通譯人員之核心職能與專業職能作規劃，核心職能課程規劃有通譯專業倫理（含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範）、聆聽與溝通技巧以及情緒管理，生育保健與移民輔導類別另有多元文化敏感度與同理心。專業課程又分為初階與進階，初階課程為各類通譯人員所職掌工作之初步所需了解內容，而進階課程則為工作中所需了解專業內容。經過討論後，實務操作上認為所需訓練課程時數較為不足部分有作修改，另外亦增加幾項訓練單位認為必要諮家之訓練課程，如表 5-11 所示。

表 5-11、本研究三類通譯人員訓練課程(第一次修改)

類別	核心職能課程	專業職能初階課程	專業職能進階課程
生育保健 通譯人員	1. 通譯專業倫理（含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範）(3 小時) 2. 聆聽與溝通技巧(3 小時) 3. 多元文化敏感度與同理心(1 小時) 4. 情緒管理(1 小時)	1. 電話訪問技巧(1 小時) 2. 家庭訪視技巧(1 小時) 3. 衛生所服務項目(4 小時) 4. 政府獎補助方案介紹(1 小時) 5. 健兒門診流程、技術練習(2 小時) 6. 避孕方法(1 小時) 7. 孕期保健(1 小時) 8. 嬰幼兒口腔與視力保健(2 小時) 9. 新生兒居家照顧及安全檢核(3 小時) 10. 疾病與就醫(1 小時) 11. 飲食與營養(1 小時)	1. 社區醫療與長照資源介紹(2 小時) 2. 慢性病防治(1 小時) 3. 家暴性侵防治(含對高風險家庭的認識與警覺)(2 小時) 4. 自殺防治(1 小時) 5. 新住民篩檢與癌症防治(4 小時) 6. 兒童發展篩檢(含進階電訪與家訪技巧)(8 小時) 7. 母乳哺育(含進階電訪與家訪技巧)(8 小時)
司法 通譯人員	1. 通譯專業倫理（含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範）(3 小時) 2. 聆聽與溝通技巧(3 小時)	1. 各類常見法律詞彙翻譯練習與通譯實務(10 小時) 2. 各類法律案件制度與程序介紹(3 小時)	1. 移民法規(含國籍法)與案例研討(6 小時) 2. 勞動法規與案例研討—勞基法、職業安全衛生法、就業服務法、就業保

	時) 3. 情緒管理(1 小時)	3. 各類法律案件訴訟流程及相關機構介紹(3 小時)	險法、性別工作平等法(30 小時) 3. 被害人保護法規(3 小時) 4. 家暴防治相關法規(3 小時) 5. 常見民事法規與案例研討(6 小時) 6. 常見刑事法規與案例研討(6 小時)
移民輔導 通譯人員	1. 通譯專業倫理(含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範)(3 小時) 2. 聆聽與溝通技巧(3 小時) 3. 多元文化敏感度與同理心(1 小時) 4. 情緒管理(1 小時)	1. 電話訪問技巧(2 小時) 2. 家庭訪視技巧(2 小時) 3. 跨文化婚姻家庭的協調(3 小時) 4. 新移民相關資源法規與流程(3 小時)	1. 就業服務法實務經驗分享(1.5 小時) 2. 家庭暴力及性侵害防治實務經驗分享(1.5 小時) 3. 新住民在台居留相關規定(3 小時) 4. 人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定(1.5 小時) 5. 認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法(1.5 小時) 6. 實習(6 小時)

資料來源：本研究自行整理

第四節 第二階段專家諮詢會議結果

第二階段專家諮詢會議，係針對第一階段之結果檢閱及修正，包括更改文字及表格，以及授課時數是否需要調整。另外，針對本研究所擬之通譯人員認證制度之初步規劃做討論。最後，邀請與會專家討論如何增加通譯人員資料庫的使用，內容如下。

一、工作內容

針對生育保健部分，第二項工作項目第一點的工作內容，協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生之嬰幼兒，因與工作項目第一項第四點重複，且其因歸類到第一項工作內容，故刪除之。而在司法部分，將工作項目第二項括弧文字改為通常由司法及準司法警察機關成案後進入法院階段的通譯服務，如表 5-12 所示。

表 5-12、本研究三類通譯人員工作內容(第二次修改)

類別	工作項目	工作內容
生育保健	協助辦理健兒門診/預防保健工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助外籍配偶填寫健兒門診/預防接種資料 2.協助教導外籍配偶測量嬰幼兒身高、體重 3.辦理外籍配偶於健兒門診/預防接種診間口譯－衛生教育 4.以電話協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生嬰幼兒 5.提供電話諮詢服務
	協助辦理外籍配偶家戶關懷與訪視	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助追蹤未按時產檢(產前/產後)之外籍配偶 2.陪同公衛護士訪視外籍配偶新婚或懷孕、產後、嬰幼兒個案 3.協助外籍配偶生育/產前補助情況 4.協助對新入國未成年外籍配偶提供避孕服務 5.協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治 6.協助發掘高風險家庭
	協助翻譯與辦理外籍配偶健康管理相關資料	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫療保健衛生教育資料 2.協助完成健康問卷調查及資訊傳達

	協助辦理與外籍配偶相關活動之翻譯工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.衛教與健康及相關權益宣導活動 2.訓練與研習活動 3.新住民婦女健康篩檢活動
司法	協助司法及準司法警察機關通譯服務	<p>通譯範圍包含民事、刑事以及行政訴訟案件。較常協助處理之案件為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.婚姻 2.小孩監護權 3.合會 4.妨礙風化 5.竊盜 6.家暴 7.車禍 8.驅逐出國 9.收容處分 10.行政裁罰等案件
	協助法院通譯服務 (通常由司法及準司法警察機關成案後進入法院階段的通譯服務)	
	協助收容所及監獄通譯服務	協助書面傳譯
移民輔導	協助移民輔導相關文件之填寫與校對	<ol style="list-style-type: none"> 1.初辦居留證 2.居留證延期 3.停留延期 4.重入國許可 5.停留改居留 6.永久居留 7.歸化國籍流程
	新移民現場關懷、諮詢等通譯服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.現場服務、現場關懷、電話關懷 2.個案諮詢及轉介 3.協助法律諮詢預約服務 4.協助新移民了解法令及福利資源宣導課程 5.心理諮詢 6.協助家庭教育課程

資料來源：本研究自行整理。

二、職能分析

將所需職能之敘述統一為熟悉、具備與遵守，故三類通譯人員核心職能第一點、第二點與第三點應改為具備較強的服務意識和責任心、具備善於溝通的能力以及具備清楚的口語表達能力。在司法通譯人員專業職能第二點改為熟悉法律、法規、法庭程序、判例、行政命令、民主政治訴訟程序，第四點改為熟悉專有名詞並翻譯為特定語言。在移民輔導通譯人員專業職能第二點改為具備協調與協助心理輔導能力，第三點改為熟悉新移民法令與福利資源，如表 5-13 所示。

表 5-13、本研究三類通譯人員所需職能(第二次修改)

類別	職能類型	職能項目
生育保健 通譯人員	核心職能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具備較強的服務意識和責任心 2. 具備善於溝通的能力 3. 具備清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備多元文化的認知 6. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉健兒門診/預防保健工作 2. 熟悉外籍配偶家戶關懷與訪視的工作 3. 具備翻譯健康管理相關資料能力 4. 熟悉辦理外籍配偶健康管理相關資料
	一般職能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級
司法 通譯人員	核心職能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具備較強的服務意識和責任心 2. 具備善於溝通的能力 3. 具備清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉司法及準司法警察機關相關案件 2. 熟悉法律、法規、法庭程序、判例、行政命令、民主政治訴訟程序。 3. 熟悉收容所及監獄的相關案件 4. 熟悉專有名詞並翻譯為特定語言

	一般職能	1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級(建議基礎等級以上)
移民輔導 通譯人員	核心職能	1. 具備較強的服務意識和責任心 2. 具備善於溝通的能力 3. 具備清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備多元文化的認知 6. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	1. 熟悉與新住民相關法規與程序 2. 具備協調與協助心理輔導能力 3. 熟悉新移民法令與福利資源 4. 熟悉家庭教育課程
	一般職能	1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級 3. 具備行政和文書處理能力

資料來源：本研究自行整理

三、訓練課程

在訓練課程部分，將核心職能課程統一為每項皆 3 小時，較有充足之核心職能訓練。專業職能初階課程的電話訪問技巧與家庭訪視技巧改為 3 小時，司法通譯人員的第一項各類常見法律詞彙翻譯練習與通譯實務改為 9 小時，另外，每類通譯人員新增一項為測驗。而專業職能進階課程，生育保健通譯人員前五項皆改為 3 小時，第六及第七項則改為 9 小時，如表 5-14 所示。

表 5-14、本研究三類通譯人員訓練課程(第二次修改)

類別	核心職能課程	專業職能初階課程	專業職能進階課程
生育保健 通譯人員	1. 通譯專業倫理(含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範)(3 小時)	1. 電話訪問技巧(3 小時) 2. 家庭訪視技巧(3 小時) 3. 衛生所服務項目(4 小時)	1. 社區醫療與長照資源介紹(3 小時) 2. 慢性病防治(3 小時) 3. 家暴性侵防治(含對高

	<p>2. 聆聽與溝通技巧(3 小時)</p> <p>3. 多元文化敏感度與同理心(3 小時)</p> <p>4. 情緒管理(3 小時)</p>	<p>4. 政府獎補助方案介紹(1 小時)</p> <p>5. 健兒門診流程、技術練習(2 小時)</p> <p>6. 避孕方法(1 小時)</p> <p>7. 孕期保健(1 小時)</p> <p>8. 嬰幼兒口腔與視力保健(2 小時)</p> <p>9. 新生兒居家照顧及安全檢核(3 小時)</p> <p>10. 疾病與就醫(1 小時)</p> <p>11. 飲食與營養(1 小時)</p> <p>12. 測驗</p>	<p>風險家庭的認識與警覺)(3 小時)</p> <p>4. 自殺防治(3 小時)</p> <p>5. 新住民篩檢與癌症防治(3 小時)</p> <p>6. 兒童發展篩檢(含進階電訪與家訪技巧)(9 小時)</p> <p>7. 母乳哺育(含進階電訪與家訪技巧)(9 小時)</p>
<p>司法 通譯人員</p>	<p>1. 通譯專業倫理(含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範)(3 小時)</p> <p>2. 聆聽與溝通技巧(3 小時)</p> <p>3. 情緒管理(3 小時)</p>	<p>1. 各類常見法律詞彙翻譯練習與通譯實務(9 小時)</p> <p>2. 各類法律案件制度與程序介紹(3 小時)</p> <p>3. 各類法律案件訴訟流程及相關機構介紹(3 小時)</p> <p>4. 測驗</p>	<p>1. 移民法規(含國籍法)與案例研討(6 小時)</p> <p>2. 勞動法規與案例研討—勞基法、職業安全衛生法、就業服務法、就業保險法、性別工作平等法(30 小時)</p> <p>3. 被害人保護法規(3 小時)</p> <p>4. 家暴防治相關法規(3 小時)</p> <p>5. 常見民事法規與案例研討(6 小時)</p> <p>6. 常見刑事法規與案例研討(6 小時)</p>
<p>移民輔導 通譯人員</p>	<p>1. 通譯專業倫理(含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範)(3 小時)</p> <p>2. 聆聽與溝通技巧(3 小時)</p>	<p>1. 電話訪問技巧(3 小時)</p> <p>2. 家庭訪視技巧(3 小時)</p> <p>3. 跨文化婚姻家庭的協調(3 小時)</p> <p>4. 新移民相關資源法規與流程(3 小時)</p>	<p>1. 就業服務法實務經驗分享(1.5 小時)</p> <p>2. 家庭暴力及性侵害防治實務經驗分享(1.5 小時)</p> <p>3. 新住民在台居留相關</p>

	3. 多元文化敏感度與同理心(3 小時) 4. 情緒管理(3 小時)	5. 測驗	規定(3 小時) 4. 人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定(1.5 小時) 5. 認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法(1.5 小時) 6. 實習(6 小時)
--	---------------------------------------	-------	--

資料來源：本研究自行整理

四、認證制度

針對初步規劃內容，應新增對於辦訓機構之認證以及參訓人員的基本資格條件要求，另外，將證書之等級修改為兩種，即通譯人員與資深通譯人員，其他修改內容如下所示。

(一) 辦訓機構之認證

參考國內 TTQS 之評核訓練機構制度，其涵蓋五階段的循環體制，依序是計畫 (Plan)、設計 (Design)、執行 (Do)、查核 (Review) 及成果 (Outcome)，簡稱 PDDRO 模式，並依據上述五階段進行評核及計分，如下表 5-15 所示，其中計分 1 表示：未執行本項目；2 表示：對本項目僅具認知且部分執行，但無明確紀錄或文件證明；3 表示：有執行本項目與作業流程，但無完整文書紀錄與手冊；4 表示：有執行本項目，且有一致性的作業流程、完整過程紀錄與文書手冊；即具有「說、做、寫」及「流程上下連結」的一致性；5 表示：有執行本項目、完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善。成果(Outcome)之評核指標項目，17、18 及 19 項未執行為 0 分，其它則依據標尺分數評分。計分單位最小單位為 0.5 分，以整數 1-5 或加上 0.5 為評分計算。另外，評核委員就評核意見給予機構綜合回饋，並確認每一項目是否給分與加註修正意見紀錄。分數以原始總分 *105/90 為評核之等級分數，若分數達 53.5 分以上，即為通過門檻。

表 5-15、辦訓機構評核表

項目	檢核指標項目		計分	意見欄
計畫	明確性	1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定		

		2. 對外明確的訓練政策		
		3. 明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別		
	系統性	4. 訓練品質管理的系統化文件資料		
	連接性	5. 訓練規劃與經營目標的連結性		
	能力	6. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能		
設計	7. 訓練需求相關的職能分析與應用			
	8. 訓練方案的系統設計			
	9. 利益關係人的參與過程 可能之主要利益關係人，如：受訓學員、客戶、部門主管、			
	10. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準			
	11. 訓練與目標需求的結合			
執行	12. 訓練內涵按計畫執行的程度	12a 依據訓練目標遴選學員切合性		
		12b 依據訓練目標選擇教材切合性		
		12c 依據訓練目標遴選師資切合性		
		12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性		
		12e 依據課程目標選擇教學環境與設備		
	13. 提供學習成果移轉的建議或協助			
	14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化			
查核	15. 評估報告與定期性綜合分析			
	16. 監控與異常矯正處理			
成果	17. 訓練成果評估的多元性和完整性	17a 反應評估		
		17b 學習評估		
		17c 行為評估		
		17d 成果評估		
	18. 訓練系統的一般性功能 — 目標客戶及學員的評價			
19. 訓練系統的市場功能 — 目標市場及顧客的價值創造				

資料來源：參考 TTQS 訓練品質評核表—訓練機構版，2014。

(二) 參訓人員資格條件

參加訓練的外籍配偶之基本資格條件須達到各類通譯人員之一般職能需求始能參訓，即生育保健類須具備原生國語言能力以及具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級；司法類須具備原生國語言能力以及具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級(建議基礎等級以上)；移民輔導類須具備原生國語言能力、具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級以及具備行政和文書處理能力。

(三) 證書發放

1、通譯人員訓練單位應提供證書給所有已完成所有訓練課程且通過驗證者；訓練單位應維持證書之唯一所有權；證書應採用書信、卡片或其他媒體形式，且經訓練單位負責人員簽名或授權。

2、證書應包含下列資訊：(a)通譯人員姓名；(b)國籍與身分證件字號；(c)訓練機構之名稱；(d)證書類別，包括有效條件與限制；(e)證書效期。

(四) 證書等級

依據評核人員對於通譯人員所受之專業知識的課程項目與時數之研習，將通譯人員專業認證分為通譯人員及資深通譯人員兩種。

1、通譯人員須完成核心職能課程、專業職能初階課程以及通過測驗。

2、資深通譯人員須完成專業職能進階課程。

(五) 證書取得程序

訓練課程→ 認證測驗→ 證書發放。其中認證測驗，包含筆試與模擬演練。

1、第一階段－訓練課程。

所稱訓練課程，係指須依規定時程，完成規劃之核心職能課程、專業職能初階課程，才能參加認證測驗。

2、第二階段－認證測驗。

認證測驗，應包含筆試與模擬演練。

3、第三階段－證書發放。

領取條件為：參加第 1 點訓練課程並通過第 2 點認證測驗，將可依規定正式成為通譯人員。

(六) 證書升等程序

升等資格審查→ 升等要件審查→證書升等。升等資格必須先擁有前一等之有效證書。

1、第一階段－升等資格審查。

申請資深通譯人員認證者，必須持有「通譯人員」有效證書。

2、第二階段－升等要件審查。

申請當年度證書升等者，須完成專業職能進階課程。

3、第三階段－證書升等。

成為資深通譯人員的基本條件為：通過第 2 點升等要件審查之標準，將可依規定正式成為資深通譯人員。

(七) 證書有效期限與維持

通譯人員資格之有效期限為自領取日期起三年，期滿前一個月得申請換發新證書；已逾有效期限者，需再提出鑑定之申請。

已通過驗證之通譯人員，於換證時，應具備下列條件之一，(1)提出書面文件證明其於資格有效期限內，至少至該專業類別使用單位服務每年不得低於 10 小時且在三年內不得低於 120 小時；(2) 在有效期限內，須參加所有主管機關特別指定之課程。

(八) 配合措施

辦訓機構除給予通過測驗之通譯人員證書外，應給予通譯人員通譯手冊乙本。通譯手冊係通譯人員於工作結束後，將其工作項目與時數填入，再由用人單位蓋章於以證明，便於檢核其證書維持有效性。

對於已在服務之通譯人員，皆屬於所規畫之第一級通譯人員，但應遵守下列條件之一，(1)三年內除上列證書之維持規定外，需補足先前未受訓之課程，若其先前已完成所規畫之培訓課程項目，則不論時數可抵充之；(2)所從事之實務工作項目已包含訓練之課程項目，由用人單位證明後，可抵充之。

第六章 結論與建議

第一節 結論

隨著經濟、政治及社會之變遷，台灣在全球化的進展下，人口組成已成為多元族群與多元文化，而伴隨著跨國婚姻的發展，新移民人數也增多。根據內政部入出國及移民署與戶政司之統計，自 1987 年 1 月至 2014 年 9 月底止，在台的外籍配偶和大陸配偶人數共計 495,907 人。

由於各民族的特點不同，文化的差異會造成語言上的障礙與難題，要在兩種語言之間進行轉換，除了需掌握兩種語言文字外，還必需了解此兩種語言下的歷史，深刻理解兩種文化之間的差異。因此，通譯員之角色是協助移民者了解、澄清及表達其需求，並提供支持性照護、諮詢、轉達彙整專業間的意見及資源，以利降低其因語言文化之隔閡。而為營造友善多元文化的生活環境，提供外籍人士完善溝通管道，以及增進我國現有通譯人員之專業知能，內政部入出國及移民署委託中華民國基督教女青年會協會辦理特招考越南語、英語、印尼語、泰國語、柬埔寨語、緬甸語、俄語、菲律賓語、馬來語及西班牙語十種語言之移民輔導通譯人員，以保障在台外籍人士之權益。另外，根據內政部（2003）「九十二年外籍與大陸配偶生活狀況調查摘要報告」，外籍配偶對醫療衛生照顧需求項目調查結果顯示，希望能獲得協助就醫時之溝通（重要度佔 17.9%），而最為需要的醫療服務依序為提供幼兒健康檢查（重要度佔 30.1%），其次則是提供育嬰育兒知識（重要度佔 23.9%），顯示出外籍配偶在生育保健及醫療服務上確實有通譯之需求。

近 20 年來，長期居留或短期停留之外籍人士逐年增多，相關涉外案件亦日益增多，司法通譯是案件承辦人員與當事人、關係人之間的唯一溝通管道，在訴訟程序上係居於關鍵性地位，其傳譯功能不僅止於被告訴訟防禦權之保障，對犯罪事實之發現及判決結果亦有重大影響；司法通譯人員傳譯內容正確與否，直接影響當事人之生命、自由、財產或人格權等各項權益，因此，司法通譯係屬高度專業的技能亦有其重要性。綜上，可知生育保健、司法以及移民輔導通譯人員其重要性，本研究即針對生育保健、司法以及移民輔導通譯人員其所需的職能進行分析，以利規劃訓練課程與認證制度。

職能係個人在工作職務上具有卓越表現的知識、技術、能力、態度與價值觀，

而這些潛在的特質除了其擔任職位會影響外，亦是透過組織程序強化之。也就是說人們在工作時所必須具備所需職能，這些能力可能以不同的行為或方式表現於工作場合中，而這些知識與技能對於產生關鍵性的成果有決定性的影響。職能包括了核心職能、專業職能與一般職能。

職能分析目的在於運用有效率、系統化方法將欲完成某類型工作、職業或職類所應具備能進行分析，也就是說，就專業工作或職務建構能力本位標準的過程，其功能即可作為課程發展、確認訓練需要、擬定生涯進路、促進工作安全及選用工作人員與撰寫工作說明等的參考依據，目前較常見的職能分析方法很多，如：一般訪談法、才能鑑定法、重要事件法、行為事例訪談法、一般調查法、德菲法、職位分析問卷法、名義群體技術、蝶勘法、搜尋會議法、功能分析法、綜合行業分析軟體法、觀察法、職能訪談法以及專家座談法等，隨著不同的研究種類、範圍等因素而選擇不同的適用方法。

本研究係利用一般訪談法，從研究的三類通譯人員訓練單位與用人單位訪談中，歸納該三類通譯人員之工作內容，再透過其工作內容分析其所需職能，主要工作內容如下：

(一) 生育保健通譯人員

在衛生所之生育保健通譯人員，主要係協助新移民至衛生所後，辦理或幫忙衛生所之業務，服務內容有：協助衛生所辦理健兒門診；預防接種工作；協助衛生所辦理外籍配偶家戶個案管理，如懷孕、生產、補助等；協助翻譯與外籍配偶健康管理相關資料；協助辦理與外籍配偶相關活動之翻譯工作；協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治、協助完成健康問卷調查及資訊傳達。

(二) 司法通譯人員

司法通譯人員大多係陪同新移民個案上法院，有時會至庇護所幫忙翻譯刊物或是至收容所幫忙口譯。而目前到法院大多案件係涉及：婚姻問題，小孩監護權，刑事案件如偷竊、毒品等，非法移工，幫忙律師翻譯判決書給新移民了解。

(三) 移民輔導通譯人員

移民輔導通譯人員除了協助新移民辦理停居留業務外，亦有現場或電話的關懷以及個案的心理諮商或福利資源宣導等，主要協助項目有：初辦居留證、居留證延期、停留延期；重入國許可、停留改居留、永久居留；現場或電話服務關懷；個案諮詢及轉介；法律諮詢預約服務；新移民法令及福利資源宣導課程；心理輔導；家庭教育課程。

經訪談彙整出目前訓練單位安排通譯人員培訓課程主要分為基礎訓練與專業訓練。基礎訓練課程包含有：通譯員起源、通譯內涵與精神、通譯專業倫理、通譯原則與規範、如何聆聽與溝通技巧、家庭訪視技巧與電話訪問技巧、服務守則及未來發展等，較為不分領域之通譯人員基本訓練。而生育保健、司法與移民輔導各專業課程如下表 6-1 所示：

表 6-1、通譯人員訓練課程

類別	專業課程	課程內容
生育保健	一、醫療保健訓練	(一)各種避孕方法 (二)孕期保健 (三)產後保健及新生兒居家照顧家庭訪視 (四)母乳哺餵 (五)嬰幼兒保健及技術練習回覆示教 (六)嬰幼兒副食品添加 (七)婦女常見婦女癌症 (八)健兒門診流程及技術練習、回覆示教
	二、疾病與就醫	(一)認識社區內的醫療體系，社區醫療資源介紹 (二)衛生所服務項目簡介
	三、疾病防治	(一)社區健康篩檢 (二)癌症防治 (三)慢性病防治
	四、兒童保健	(一)兒童發展篩檢 (二)口腔保健、視力保健
	五、心理衛生	(一)家暴性侵防治 (二)自殺防治
	六、長期照護	(一)長照資源
司法	一、聆聽與同理心	(一)學習聆聽 (二)瞭解並同理服務者對口譯員的期待 (三)認識口譯員社會資源 (四)通譯員的心理準備與自我照顧
	二、筆譯	(一)法律詞彙翻譯練習 (二)各種新移民刊物介紹與翻譯：報導短文、翻譯工具

		(三)筆譯總論
	三、司法制度	(一)司法制度與程序介紹 (二)訴訟流程
	四、機構介紹	(一)法律扶助基金會 (二)收容流程與制度
	五、移民	(一)移民歸化流程與移民署功能 (二)移民法令與政策：居留、延期、強制出境
	六、家暴防治	(一)家暴防治相關法規與流程（報案、通報 113、庇護等） (二)警局翻譯需求與注意事項 (三)法庭翻譯、律師對翻譯的需求與期待
	七、被害人保護	(一)被害人保護：犯罪被害人、性侵被害人 (二)被害人保護法規介紹
	八、工作權	(一)勞資協調 (二)移民/工常遇到的困難 (三)移民移工的勞動權益 (四)勞動法令與案例
	九、參訪	警察局、地方法院、地檢署、家暴服務處、法律扶助基金會、外國人收容所等。
移民輔導	一、多元文化及福利資源	(一)多元文化敏感度及同理心 (二)新移民社會福利資源 (三)跨文化婚姻家庭
	二、移民輔導相關規定	(一)人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定 (二)家庭暴力及性侵害防治相關規定 (三)外籍人士違反停(居)留相關規定 (四)違反就業服務法相關規定

資料來源：本研究整理。

最後，運用專家座談法，邀請相關領域專家就本研究針對通譯人員之工作內容與收集整理之現行訓練課程，所初步分析之職能以及初步規劃之訓練課程與認證制度，共同討論修改與研擬。本研究透過五場次的專家座談會議，邀請熟捻職能分析之學者以及對於生育保健、司法與移民輔導業務熟悉之訓練單位與用人單位，共同研擬其職能、訓練課程及認證制度，得出建議如下。

第二節 建議

綜合本研究所探討各項通譯人員之工作內容以及盤點目前現行之訓練課程之安排，經由訪談結果與五場專家座談，提出以下之建議：

一、工作內容

經由專家座談會的討論，修正本研究彙整之工作內容，將各類之通譯人員工作內容調整如下表 6-2。

表 6-2、通譯人員工作內容

類別	工作項目	工作內容
生育保健	協助辦理健兒門診/預防保健工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助外籍配偶填寫健兒門診/預防接種資料 2.協助教導外籍配偶測量嬰幼兒身高、體重 3.辦理外籍配偶於健兒門診/預防接種診間口譯－衛生教育 4.以電話協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生嬰幼兒 5.提供電話諮詢服務
	協助辦理外籍配偶家戶關懷與訪視	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助追蹤未按時產檢(產前/產後)之外籍配偶 2.陪同公衛護士訪視外籍配偶新婚或懷孕、產後、嬰幼兒個案 3.協助外籍配偶生育/產前補助情況 4.協助對新入國未成年外籍配偶提供避孕服務 5.協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治 6.協助發掘高風險家庭
	協助翻譯與辦理外籍配偶健康管理相關資料	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫療保健衛生教育資料 2.協助完成健康問卷調查及資訊傳達
	協助辦理與外籍配偶相關活動之翻譯工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.衛教與健康及相關權益宣導活動 2.訓練與研習活動 3.新住民婦女健康篩檢活動
司法	協助司法及準司法警察機關通譯服務	通譯範圍包含民事、刑事以及行政訴訟案件。較常協助處理之案件為：

	協助法院通譯服務 (通常由司法及準司法警察機關成案後進入法院階段的通譯服務)	1.婚姻；2.小孩監護權；3.合會；4.妨礙風化；5.竊盜；6.家暴；7.車禍；8.驅逐出國；9.收容處分；10.行政裁罰等案件。
	協助收容所及監獄通譯服務	協助書面傳譯
移民輔導	協助移民輔導相關文件之填寫與校對	1.初辦居留證 2.居留證延期 3.停留延期 4.重入國許可 5.停留改居留 6.永久居留 7.歸化國籍流程
	新移民現場關懷、諮詢等通譯服務	1.現場服務、現場關懷、電話關懷 2.個案諮詢及轉介 3.協助法律諮詢預約服務 4.協助新移民了解法令及福利資源宣導課程 5.心理諮詢 6.協助家庭教育課程

資料來源：本研究自行整理。

二、職能與訓練課程

本研究藉由通譯人員之工作內容與整理國內外文獻以研擬其所需之核心職能、專業職能以及一般職能，進而藉由職能規劃其所需之核心職能訓練課程與專業職能訓練課程，其中專業職能課程又分為初階與進階，如下表 6-3、6-4 所示。

表 6-3、通譯人員所需職能

類別	職能類型	職能項目
生育保健 通譯人員	核心職能	1. 具備較強的服務意識和責任心 2. 具備善於溝通的能力 3. 具備清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備多元文化的認知

		6. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	1. 熟悉健兒門診/預防保健工作 2. 熟悉外籍配偶家戶關懷與訪視的工作 3. 具備翻譯健康管理相關資料能力 4. 熟悉辦理外籍配偶健康管理相關資料
	一般職能	1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級
司法 通譯人員	核心職能	1. 具備較強的服務意識和責任心 2. 具備善於溝通的能力 3. 具備清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	1. 熟悉司法及準司法警察機關相關案件 2. 熟悉法律、法規、法庭程序、判例、行政命令、民主政治訴訟程序。 3. 熟悉收容所及監獄的相關案件 4. 熟悉專有名詞並翻譯為特定語言
	一般職能	1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級(建議基礎等級以上)
移民輔導 通譯人員	核心職能	1. 具備較強的服務意識和責任心 2. 具備善於溝通的能力 3. 具備清楚的口語表達能力 4. 遵守保護個案機密的道德 5. 具備多元文化的認知 6. 具備自我情緒管理的能力
	專業職能	1. 熟悉與新住民相關法規與程序 2. 具備協調與協助心理輔導能力 3. 熟悉新移民法令與福利資源 4. 熟悉家庭教育課程
	一般職能	1. 具備原生國語言能力 2. 具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級 3. 具備行政和文書處理能力

資料來源：本研究自行整理

表 6-4、通譯人員訓練課程與時數

類別	核心職能課程	專業職能初階課程	專業職能進階課程
<p>生育保健 通譯人員</p>	<p>1. 通譯專業倫理 (含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範) (3 小時) 2. 聆聽與溝通技巧(3 小時) 3. 多元文化敏感度與同理心(3 小時) 4. 情緒管理(3 小時)</p>	<p>1. 電話訪問技巧(3 小時) 2. 家庭訪視技巧(3 小時) 3. 衛生所服務項目(4 小時) 4. 政府獎補助方案介紹(1 小時) 5. 健兒門診流程、技術練習(2 小時) 6. 避孕方法(1 小時) 7. 孕期保健(1 小時) 8. 嬰幼兒口腔與視力保健(2 小時) 9. 新生兒居家照顧及安全檢核(3 小時) 10. 疾病與就醫(1 小時) 11. 飲食與營養(1 小時) 12. 測驗</p>	<p>1. 社區醫療與長照資源介紹(3 小時) 2. 慢性病防治(3 小時) 3. 家暴性侵防治(含對高風險家庭的認識與警覺)(3 小時) 4. 自殺防治(3 小時) 5. 新住民篩檢與癌症防治(3 小時) 6. 兒童發展篩檢(含進階電訪與家訪技巧)(9 小時) 7. 母乳哺育(含進階電訪與家訪技巧) (9 小時)</p>
<p>司法 通譯人員</p>	<p>1. 通譯專業倫理 (含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範) (3 小時) 2. 聆聽與溝通技巧(3 小時) 3. 情緒管理(3 小時)</p>	<p>1. 各類常見法律詞彙翻譯練習與通譯實務(9 小時) 2. 各類法律案件制度與程序介紹(3 小時) 3. 各類法律案件訴訟流程及相關機構介紹(3 小時) 4. 測驗</p>	<p>1. 移民法規(含國籍法)與案例研討(6 小時) 2. 勞動法規與案例研討—勞基法、職業安全衛生法、就業服務法、就業保險法、性別工作平等法(30 小時) 3. 被害人保護法規(3 小時) 4. 家暴防治相關法規 (3 小時) 5. 常見民事法規與案例研討(6 小時) 6. 常見刑事法規與案例</p>

			研討(6 小時)
移民輔導 通譯人員	1. 通譯專業倫理 (含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範)(3 小時) 2. 聆聽與溝通技巧(3 小時) 3. 多元文化敏感度與同理心(3 小時) 4. 情緒管理(3 小時)	1. 電話訪問技巧(3 小時) 2. 家庭訪視技巧(3 小時) 3. 跨文化婚姻家庭的協調(3 小時) 4. 新移民相關資源法規與流程(3 小時) 5. 測驗	1. 就業服務法實務經驗分享(1.5 小時) 2. 家庭暴力及性侵害防治實務經驗分享(1.5 小時) 3. 新住民在台居留相關規定(3 小時) 4. 人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定(1.5 小時) 5. 認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法(1.5 小時) 6. 實習(6 小時)

資料來源：本研究自行整理

二、認證制度

首先，對負責驗證通譯人員之訓練機構進行認證，係參考國內 TTQS 評核訓練機構之標準，其評核分數若通過門檻即符合辦訓機構之資格。另外，參與培訓之新移民須符合各類通譯人員所規定之一般職能始符合資格。

辦訓機構於所規畫之課程結訓後且對於通過測驗者，頒予證書。證書分為兩級，須完成不同之訓練課程，而證書之有效期限為三年，欲維持證書有效性以換發新證者，須於有效期間內服務一定之時數，詳細之規劃如下表 6-5、6-6 所示。

表 6-5、辦訓機構評核表

項目	檢核指標項目		計分	意見欄
計畫	明確性	1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定		
		2. 對外明確的訓練政策		
		3. 明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別		
	系統性	4. 訓練品質管理的系統化文件資料		
	連接性	5. 訓練規劃與經營目標的連結性		
	能力	6. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能		
設計	7. 訓練需求相關的職能分析與應用			
	8. 訓練方案的系統設計			
	9. 利益關係人的參與過程 可能之主要利益關係人，如：受訓學員、客戶、部門主管、			
	10. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準			
	11. 訓練與目標需求的結合			
執行	訓練內涵按計畫執行的程度	12a 依據訓練目標遴選學員切合性		
		12b 依據訓練目標選擇教材切合性		
		12c 依據訓練目標遴選師資切合性		
		12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性		
		12e 依據課程目標選擇教學環境與設備		
	13. 提供學習成果移轉的建議或協助			
	14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化			
查核	15. 評估報告與定期性綜合分析			
	16. 監控與異常矯正處理			
成果	17. 訓練成果評估的多元性和完整性	17a 反應評估		
		17b 學習評估		
		17c 行為評估		
		17d 成果評估		
	18. 訓練系統的一般性功能 — 目標客戶及學員的評價			

	19.訓練系統的市場功能 —目標市場及顧客的價值創造		
--	-------------------------------	--	--

資料來源：參考 TTQS 訓練品質評核表—訓練機構版，2014。

表 6-6、通譯人員認證制度

證書發放	<p>1、通譯人員訓練單位應提供證書給所有已完成所有訓練課程且通過驗證者；訓練單位應維持證書之唯一所有權；證書應採用書信、卡片或其他媒體形式，且經訓練單位負責人員簽名或授權。</p> <p>2、證書應包含下列資訊：(a)通譯人員姓名；(b)國籍與身分證件字號；(c)訓練機構之名稱；(d)考試方案、標準或其他相關文件之參考，包括核發日期(若相關時)；(e)證書類別，包括有效條件與限制；(f)證書效期。</p>
證書等級	<p>依據評核人員對於通譯人員所受之專業知識的課程項目與時數之研習，將通譯人員專業認證分為通譯人員及資深通譯人員兩種。</p> <p>1、通譯人員須完成核心職能課程、專業職能初階課程以及通過測驗。</p> <p>2、資深通譯人員須完成專業職能進階課程。</p>
證書取得程序	<p>訓練課程→ 認證測驗→ 證書發放。其中認證測驗，包含筆試與模擬演練。</p> <p>1、第一階段—訓練課程。 所稱訓練課程，係指須依規定時程，完成規劃之核心職能課程、專業職能初階課程，才能參加認證測驗。</p> <p>2、第二階段—認證測驗。 認證測驗，應包含筆試與模擬演練。</p> <p>3、第三階段—證書發放。 領取條件為：參加第 1 點訓練課程並通過第 2 點認證測驗，將可依規定正式成為通譯人員。</p>
證書升等程序	<p>升等資格審查→ 升等要件審查→證書升等。升等資格必須先擁有前一等之有效證書。</p> <p>1、第一階段—升等資格審查。 申請資深通譯人員認證者，必須持有「通譯人員」有效證書。</p> <p>2、第二階段—升等要件審查。 申請當年度證書升等者，須完成專業職能進階課程。</p> <p>3、第三階段—證書升等。</p>

	<p>成為資深通譯人員的基本條件為：通過第 2 點升等要件審查之標準，將可依規定正式成為資深通譯人員。</p>
<p>證書效期 與維持</p>	<p>通譯人員資格之有效期限為自領取日期起三年，期滿前一個月得申請換發新證書；已逾有效期限者，需再提出鑑定之申請。</p> <p>已通過驗證之通譯人員，於換證時，應具備下列條件之一，(1) 提出書面文件證明其於資格有效期限內，至少至該專業類別使用單位服務每年不得低於 10 小時且在三年內不得低於 120 小時；(2) 在有效期限內，須參加所有主管機關特別指定之課程。</p>
<p>配合措施</p>	<p>辦訓機構除給予通過測驗之通譯人員證書外，應給予通譯人員通譯手冊乙本。通譯人員於工作結束後，將其工作項目與時數填入，再由用人單位蓋章於以證明，便於檢核其證書維持有效性。</p> <p>對於已在服務之通譯人員，皆屬於所規畫之第一級通譯人員，但應遵守下列條件之一，(1) 三年內除上列證書之維持規定外，需補足先前未受訓之課程，若其先前已完成所規畫之培訓課程項目，則不論時數可抵充之；(2) 所從事之實務工作項目已包含訓練之課程項目，由用人單位證明後，可抵充之。</p>

資料來源：本研究自行整理

三、通譯人才資料庫之使用

從第四章之訪談整理可得知，通譯人才資料庫之設計完善，可依性別、婚姻狀況、通譯年資、在臺居留時間、通譯專長、熟悉語言及通譯服務地區，查詢需要的通譯人才，亦有評價機制讓欲使用者方便了解。但是透過訪談發現，有通譯人員服務的單位較少使用資料庫，除非有特殊語言要求，才會使用通譯人才資料庫。亦即各用人單位皆已透過自行的管道找到通譯人員，加上通譯人才資料庫並非所有訓練後的通譯人員皆會登入，故通譯人才資料庫在目前使用上較不普及。未來應以強制通過認證之辦訓機構於結訓後，將通過之通譯人員登錄至通譯人才資料庫，此外亦應登陸其所受訓課程項目與時數。另外，用人單位除了在通譯人員之通譯手冊上蓋章於以證明其工作之項目與時數外，亦須登入至通譯人才資料庫。如此，使用人單位方便找尋合適之通譯人員，加強使用通譯人才資料庫之動機，再者，以便查核通譯人員證書有效維持以及專業職能課程升等證明。

四、未來推動方向

未來相關單位應補助評核通過之辦訓機構，使辦訓單位能夠有充足之經費辦理培訓，以利推展此項由職能分析到訓練課程再到認證制度之一套完整的通譯人員系統。進而，可將通譯人員之認證制度提升到證照層級，參考勞動部之技術士檢定方式，使通譯人員朝向專業化之方向運作。

參考文獻

- 1111 人力銀行，2014，「薪資職能報告」，<http://www.1111.com.tw/薪資職能報告/英文翻譯/口譯人員-職務解說-220407.htm>，瀏覽日期：2014 年 4 月 4 日。
- TTQS 專案辦公室(2014)，TTQS 評核人員認證辦法草案(未核定)，(修改日期：101 年 11 月 6 日)。
- TTQS 專案辦公室(2014)，TTQS 輔導顧問認證辦法草案(未核定)，(修改日期：101 年 11 月 6 日)。
- yes123 求職網，2014，全國企業普查工作職能報告，https://www.yes123.com.tw/admin/advantage/result.asp?w_code=2_1007_0003_0003，瀏覽日期：2014 年 4 月 4 日。
- 中國大陸人力銀行網站知遇網 <http://zhiyuhr.com/>，2014。
- 內政部勞工委員會職業訓練局，泛太平洋地區國家職能標準制度簡介。
- 北京中國對外經濟貿易大學英語學院，2014，2013 年英語學院同聲傳譯高級課程研修班招生簡章，<http://sis.uibe.edu.cn/NewsInfo.aspx?NewsId=1904&TypeID=11>，瀏覽日期：2014 年 6 月 3 日。
- 成之約(2009)，職業訓練師資培訓架構與實施方法探討。行政院勞工委員會職業訓練局委託計畫。
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2014)，職能分析法訪簡介，下載自職訓局職能發展應用平台。
- 吳黛玲、李隆盛(2013)，以積木模式進行數位遊戲企劃人員所需職能之分析，第 16 屆科技整合管理研討會。
- 李右婷、吳偉文等人(2006)，建立職能分析能力課程規劃及運用試作之研究，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心。
- 李隆盛(1999)。能力分析方法與蝶勘(DACUM)法，發表於「職場導向能力與課程發展研討會」。台北：國立台灣師範大學。
- 林文彬、來新陽(2006)，我國人員驗證制度現況調查與發展計畫，<http://www.ca.org.tw/report.aspx?id=21&kind=2>，瀏覽日期：2014 年 1 月 14 日。

- 林世安(2011)，職能理論與實踐，TTQS 訓練品質系統實施計畫，勞動力發展署。
- 美國勞動部就業與訓練署 (US Department of Labor/Employment and Training Administration, USDOL/ETA), 2014, The Occupational Information Network (O*NET) Resource Center, <http://www.onetcenter.org/overview.html>，瀏覽日期：2014年6月4日。
- 徐昌慧(2008)，澳洲技職教育與訓練之品質保證機制，教育部評鑑雙月刊第16期。
- 桂正權、成之約、洪金鳳(2010)，職業訓練師資培訓暨職能架構系統及認證方式，(行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委外計畫結案報告書)。
- 康自立(1982)。工業職業教育能力本位課程發展之理論與實際。
- 教育部生涯輔導全球資訊網，2014。
- 新加坡勞動力發展局(Singapore Workforce Development Agency；簡稱 WDA)，<http://www.wda.gov.sg/content/wdaweb site.html?parent=topnavhome>，2014，瀏覽日期：2014年6月4日。
- 楊金滿、葉念雲、沙信輝(2010)，通譯人才資料庫使用平台執行情形之研究，內政部入出國及移民署自行研究報告。
- 楊尊恩、林文政(2004)。訓練人員專業職能量表之建立，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 楊睿杰(2003)。職能模式與人力資源發展策略關係之研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學工業科技教育研究所，臺北。
- 劉淑芳(2010)，新移民女性社會參與之研究—以桃園縣外配通譯員為例，元智大學社會暨政策科學學系碩士論文。
- 澳洲國際翻譯學院 (Multilink Academy of Interpreting & Translating；簡稱 MAIT) 全球資訊網：www.mait.edu.au，2014。
- 澳洲教育部 (Australian Government Department of Education)「澳洲國家生涯資訊及探索中心」Australia's national career information and exploration service，2014，全球資訊網 *Myfuture*，<http://myfuture.edu.au/explore-careers/browse-occupations/details?anzsco=272412A>，瀏覽日期：2014年6月4日。
- 蕭錫錡(2002)，技職學校科系與課程興革，技職體系學校本位課程發展研討會，

台灣師大國際會議廳。

賴佩均、成之約(2008)。博弈產業人力職能需求與職類開發之研發，(行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委外計畫結案報告書)。

賴春金、李隆盛 (2011)。職能分析的方法與選擇。

鐘琳惠(2010)，澳洲職業訓練與資歷架構制度之研究，行政院勞工委員會專題研究。

許家豪(2008)，淺談專家評鑑在科研計畫效益評估之角色，科技政策智庫。

張文英，陳品玲、葉彥伯、陳惠惠(2010)，外籍配偶生育保健通譯員成效評估：影響因素及介入措施之研究，行政院衛生署國民健康局。

Lyle M. Spencer & Signe M. Spencer, Competence at Work: Models for Superior Performance (NY: John Wiley & Sons, 1993), 9-11.

SDL 免費翻譯與專業翻譯服務，<http://www.freetranslation.com/zh-tw>，瀏覽日期：2014年4月4日。

AIIC 全球資訊網，<http://aiic.net/lang/1> 瀏覽日期：2014年4月4日。教育部生涯輔導全球資訊網，

http://bigbee.heart.net.tw/career_edu/work_map.php?action=view&wmd_no=45，瀏覽日期：2014年4月4日。

附錄

附錄一、通譯人員證書制度草案

通譯人員證書制度(草案)

1. 辦訓機構之認證

負責驗證通譯人員之訓練機構須通過評核訓練機構之認證標準，其評核分數若通過門檻即符合辦訓機構之資格。共計 19 項檢核指標項目，計分單位最小單位為 0.5 分，以整數 1-5 或加上 0.5 為評分計算。分數以原始總分*105/90 為評核之等級分數，若分數達 53.5 分以上，即為通過門檻。

2. 資格條件

參加訓練的外籍配偶之基本資格條件須達到各類通譯人員之一般職能需求始能參訓，即生育保健類須具備原生國語言能力以及具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級；司法類須具備原生國語言能力以及具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級(建議基礎等級以上)；移民輔導類須具備原生國語言能力、具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級以及具備行政和文書處理能力

3. 證書發放

3.1 通譯人員訓練單位應提供證書給所有已完成所有訓練課程且通過驗證者；訓練單位應維持證書之唯一所有權；證書應採用書信、卡片或其他媒體形式，且經訓練單位負責人員簽名或授權。

3.2 證書應包含下列資訊：(a)通譯人員姓名；(b)國籍與身分證件字號；(c)訓練機構之名稱；(d)考試方案、標準或其他相關文件之參考，包括核發日期(若相關時)；(e)證書類別，包括有效條件與限制；(f)證書效期。

4. 證書等級

依據評核人員對於通譯人員所受之專業知識的課程項目與時數之研習，將通譯人員專業認證分為通譯人員及資深通譯人員兩種。

(1) 通譯人員須完成核心職能課程、專業職能初階課程以及通過測驗。

(2) 資深通譯人員須完成專業職能進階課程。

5. 證書取得程序

參加訓練課程並通過認證測驗，將可依規定領去證書正式成為通譯人員。

(1)所稱訓練課程，係指須依規定時程，完成規劃之核心職能課程、專業職能初階課程，才能參加認證測驗。

(2)認證測驗，應包含筆試與模擬演練。

6. 證書升等程序

升等資格須先持有前一等級之有效證書，且通過升等要件審查之標準，將可依規定正式升等為資深通譯人員。

(1)申請資深通譯人員認證者，必須持有「通譯人員」有效證書。

(2)申請當年度證書升等者，須完成專業職能進階課程。

7. 證書效期與維持

7.1 通譯人員資格之有效期限為自領取日期起三年，期滿前一個月得申請換發新證書；已逾有效期限者，需再提出鑑定之申請。

7.2 已通過驗證之通譯人員，於換證時，應具備下列條件之一，(a)提出書面文件證明其於資格有效期限內，至少至該專業類別使用單位服務每年不得低於 10 小時且在三年內不得低於 120 小時；(b) 在有效期限內，須參加所有主管機關特別指定之課程。

附錄二、驗證機構有關人員及其驗證活動原則

1 概述

1.1 本國際標準對於可能發生的所有狀況不給予具體要求；這些原則應適用於針對未預期情況下，可能需要採取決定之指導綱要。原則並非要求。

1.2 整體性之人員驗證目的，旨在認定個人執行任務或工作之能力。

1.3 驗證機構有責任保證只有經證明有能力者才獲得驗證。

1.4 人員驗證經由公眾的信心與信任提供其價值；公眾的信心係依靠第三者定期重新確認之有效地能力評鑑。

1.5 驗證機構應以負責的態度行事，如此才能使利害相關者對其能力、公正性與正直有信心。

2 公正性

2.1 人員驗證應以驗證機構經由公正、有效而可靠的評鑑，以及不受其他利益者或其他團體影響，所獲得客觀證據為基礎。

2.2 驗證機構及其工作人員必須且被認為是公平、公正，才能讓人對他們的活動及其結果有信心。

2.3 公正性的威脅包括(但不限於)下列各項：

a)自我利益的威脅：因個人或機構為其利益循私而起的威脅；b)主觀性威脅：個人偏見否決客觀證據而起的威脅；c)熟悉性威脅：因個人熟悉或信任另一人，例如主考人或驗證機構人員與應試者所發展的關係，影響到作出客觀判斷的能力而起的威脅；d)恐嚇性威脅：因應試者或其他利害相關者畏懼，而使驗證機構或其人員無法客觀行事之威脅；e)財務的威脅：驗證機構的收入來源可以對公正性產生威脅。

3 能力

驗證機構工作人員必須能夠交付令人有信心的驗證。

4 保密與公開

保密與公開兩者間平衡管理，影響利害相關者對驗證活動的信任及其價值認知。

5 對抱怨與申訴的反應

有效解決抱怨與申訴，是保護驗證機構及利害相關者避免錯誤、失誤或不合理行為的重要方法。

6 責任

驗證機構有責任去取得充分客觀的證據，以據此作出驗證決定。

附錄三、訪談逐字稿

訪談對象 A01

訪問人：第一個問題是想問，目前基隆市衛生局在找訓練的這些外籍配偶通譯人員是從哪個管道？

辦事員：我們基本上是因為衛生所他們會去他們的各個地段蒐集，譬如說他們在訪視的過程當中如果遇到說他是外配，或者他是大陸籍的配偶，他就會邀請他們參加。那另外我們有一個系統叫做婦幼管理系統，通常新移民移入時，移民署會給我們資料，那衛生所收案後會去訪視，通常是衛生所在訪視的過程中，就會邀請他們參加。也會透過外配服務中心或民政局幫我們宣傳。

訪問人：所以你的意思是說，先由各所去找，那會等到一定的量或是多少才會舉辦一次訓練嗎？還是說每年會有固定的訓練時間？

辦事員：我們主要是會有固定的時間，像今年我是預定在九月份會辦，那像去年，我們往年都大概是在年中以後進行這樣的培訓，那另外像我們，我今年是有跟民政處合作，那民政處承辦人員是跟我說他會幫我，盡量也是推廣這個消息，所以當然是希望管道越多越好，可是其實有面臨到一些問題，就是他們剛來也許都會對這有興趣，因為初期來的新移民他們可能會有興趣，因為有些pay，但是慢慢地等到他們能力夠之後，他們會去找其他穩定的工作。

訪問人：那我想問一下，從剛剛講的那些管道，有沒有包含移民署那邊有一個人才通譯資料庫，你們會使用這個資料庫嗎？

辦事員：這個部分的話…就像我剛剛跟你說的，我剛承接這個業務，所以這個部份我沒有很了解有這個通譯員資料庫，但我有看過資料好像有這個東西，那我不是很確定。

訪問人：那基隆市衛生局就是以往的資料裡面會找嗎？

辦事員：好像比較少

訪問人：比較少~就是主要還是基隆衛生所

辦事員：對

訪問人：喔那跟新北市差不多

訪問人：那可以問一下就是說，你剛承接嘛？那教育課程這一塊是你還沒開始做熟？第一個案子，還是說九月那個才是你的第一個案子？

辦事員：九月那個算是我第一個案子

訪問人：那假如說，有之前的資料可以了解說目前訓練到現在為止大概有辦過幾個場次，幾個班次？

辦事員：就我所了解，我現在手頭上有的資料，不管是電子資料或書面資料，就從100年開始，那我們基本上都是一年會辦一次、一場這樣子，那通常會來的是，你有提到說開訓的人數，通常報名人數就大概就20，18到20左右不等，那真正結訓可能就只15，16個，就是可能會有一兩個沒有到，那因為我們有一定的規範，就是你一定要都參加我們所有的課程，那另外你要經過一個結訓的考試，要75分以上，你才能真正地進到衛生所去做服務這個項目，那這是筆試，那同時我們還有一個實地的實習，是在衛生所。

訪問人：那剛開始說結訓跟開訓之間會有落差，那你們有去了解這個原因是甚麼嗎？

辦事員：他們說臨時有事，就說不行，因為大部大部分的外配一開始來的時候沒有工作，然後要在家裡照顧小孩，所以有些人訓練到一半會沒來就無法順利結訓，也可能因為家裡有小孩要照顧等等，無法來幫忙，所以家庭因素通常比較多。。

訪問人：了解。那剛剛提到說結訓之後會有證書嘛！那第一階段是筆試，那接下來會有實地的操作這樣子，那在筆試的部分是過筆試就拿到證書，還是說要通過兩個階段才會拿得到證書？

辦事員：我們基本上是兩個階段，但其實也不是實地的操作，因為其實他們也沒有要操作太多的東西，他們主要就是在進了門診的時候，在衛生所有點是當翻譯的角色，或者是有點是第三者的溝通，所以他們實際並沒有到太多，可能就是量個小朋友的身長體重，比較基礎的協助他們打預防針之類的。我們雖然過去都是兩階段過了才會給他證書，但基本上還是以第一階段的筆試為主。

訪問人：了解！就是說第二階段有點像是在銜接筆試跟實務的一個過程？

辦事員：對！那第二部分蠻大一部分也就是態度。

訪問人：了解！最重要的還是筆試嘛？

辦事員：對。

訪問人：那之前的筆試的試卷我可以拿一份嗎？

辦事員：因為我這邊自己本身的資料沒有非常完整，所以這個部分我如果有找到我可以再回傳給你，我盡量找。

訪問人：謝謝。

辦事員：不會。

訪問人：那針對第二點訓練課程的內容有當初的計畫書可以參考嗎？

辦事員：你是說我們的這個計畫書嗎？這是我們今年度的，通常都是前一年審計畫，今年做。去年審今年的。我們以往培訓差不多都是有基礎課程跟專業訓練課程，如資料上所示，基本課程主要是一些守則跟倫理的部分，專業的部分就是跟生育保健有關的。還有，這是他的資格

訪問人：喔！也有資格限制。

辦事員：然後這裡面就有講說我們課程基本上會有需要哪些，這份應該有。

訪問人：可是他課程好像不是……

辦事員：你說哪一天上甚麼課嗎？你需要哪一天上甚麼課嗎？

訪問人：就是比較詳細的。

辦事員：這個是去年度的，那因為今年度的我還在擬當中，因為要找講師，然後配合講師的時間，如果你需要的話我再寄給你好了。

訪問人：好啊！就是包括剛剛講到考試的試卷部分，還有課程內容的部分。麻煩你，不好意思。

辦事員：好，不會。

訪問人：剛剛提到資格的那個部分，是指說，不是說你自願進來就可以，就是說你還是要有一定的門檻是嗎？

辦事員：那所謂的門檻其實，當然為了一定的品質，會去設一些規範，那最基本的就是要有一定的中文溝通能力。當然因為如果有衛生保健一些相關知識更好。

訪問人：所以來的通常也都差不多中文能力……就是可能來這裡已經幾年時間了？

辦事員：對，可是也不能說他幾年啦，因為有些可能他原本在那邊就會中文，那我們當然是先看中文的溝通能力。

訪問人：那目前為止訓練的成效怎麼樣？就是說，你們訓練完之後再放到各衛生所的時候，他們的運作？

辦事員：其實他們幫助蠻大的，畢竟衛生所很大的業務是在預防接種這部分，所以當他們在協助預防接種的時候，他們是扮演蠻多溝通的角色。那另外像通譯員部分還有一大部分是我們必須要去服務剛入境的外配，那這部分，像我最近在做的是有一個，我們是希望做一個關懷卡，就是外配入境，然後我們的衛生所或者是我們的單位會寄一個卡裡面寫說，歡迎您進來，那我們的醫療保健有哪一些部分的醫療補助，可以讓他知道，那他需要甚麼樣的資源他可以到那些衛生所去尋求協助。那這個時候，外配可能來自於越南、泰國、印尼等等等，那他不一定懂英文，他一定不懂中文，所以我們就會需要這些去幫我們做翻譯。

訪問人：所以聽起來目前，大多外配是來自於東南亞嘛？那東南亞各國家的聯繫的外配都有找到嗎？

辦事員：你是說我自己的轄區內的話？我自己的轄區內的話，應該說泰國比較少，泰國就是一個，真的是印尼跟越南比較多。

訪問人：所以，通譯員通常都要到處互相COVER這樣嗎？

辦事員：其實他們在衛生所他們會比較固定在某幾區，譬如說，因為我們會是分區，像我們基隆市有七區，那就會哪一區他們固定就有哪幾個通譯員，然後可能就是他們轄區裡面的原本就住在他們轄區裡面，所以我們比較少會是有交流的部分。

訪問人：那就是說，目前的訓練課程會透過他們在實地操作的情形回報過來去設計嗎？還是說大概就是怎麼樣就直接去設計一個課程？

辦事員：基本上我們……其實我們這部分我們會有一個那個通譯人的服務……因為我看了你的單子上面有提到說是不是有滿意度的調查，我們去年度是有做，然後滿意度調查之後，我們可能有部分會針對這個去做修正，但是成效評估我們這部分沒有做到。那另外我們基本上還是依照我們一開始設的課程規劃，然後還有就是像我們跟衛生所之間，我們了解衛生所他們真正需要些甚麼，以及我-衛生局希望通譯人正在扮演甚麼樣的角色去設計這個課程。

訪問人：OK了解。那目前為止在訓練過程中有遇到甚麼比較挫折或比較困境的地方嗎？

辦事員：因為我目前在排課程比較麻煩的一點是在於，因為如果他們不懂中文字

的話，就是你可能可以溝通但是不一定看得懂中文，這其實是一個在教學的過程當中比較麻煩的一點。因為，就會考慮到是不是要把中文要再翻成很多國的語言，然後讓他們可以懂我們在講解甚麼，那如果他們可能聽漏了可以回去再看資料，可是這部分對我來說就會比較麻煩，因為我不知道該怎麼把這些專有名詞翻成譬如說印尼、泰文甚至緬甸文。

訪問人：那聽你這樣說的話是，一次開訓是不管哪個國家都有可能來嘛，那在講師要翻譯的過程中，翻譯他應該要怎麼做啊？就是說講師他一定是講中文嘛！那下面外配可能來自很多語系的國家……

辦事員：是指我們去因應這件事情？

訪問人：對對對。

辦事員：像目前訓練的時候，有時候專有名詞真的不知道會怎麼翻成該國語言，所以大多只能用圖多於字的教材。那我們會盡量找的是盡量能有越南語的或者是泰語的或者是印尼語的。那其實這方面的資料還是有點少啦！因為畢竟我們保健科是比較多承接國健署的業務嘛，那國健署其實在這部分並沒有說到非常非常多的資料，所以我們還是需要自己再另外找，所以這部分還是有一點困難。

訪問人：就是說也不知道要找哪個老師來翻譯？

辦事員：對對對！

訪問人：喔喔！了解！那大概就是這樣，謝謝。

辦事員：謝謝。

訪談對象 A02

周技士：我們這種培訓課程本來是有整本。

訪談人：今天繳回去了嗎？

周技士：因為我們六月二十有一個實地考核，所以現在繳到民政局。因為他們現在在彙整，到實地考核結束後才會還我們，還好當初我有先印下來。

訪談人：那我們就開始，如果有書面資料部分，我想應該不用回答，到時候拿書面資料參考就好。可以印一份嗎？

周技士：可以。那就你的問題可以先問。

訪談人：培訓的通譯人員是透過什麼管道找到的？

周技士：一般我們會發函文到各個衛生所，有意願的新移民就會來參與。去年我們開了一個班，一個班要三天時間，課程是一天六個小時，去找到這些人不太容易，基於家庭問題，要照顧小孩以及適應上的問題等。

訪談人：培訓招募的人員有門檻，像找他們來可能需要一定的中文能力或什麼嗎？

周技士：沒有

訪談人：就是各衛生所只要找來培訓，基本上他們中文能力沒有限制這樣子？

周技士：對。中文的部分之前的承辦人員可能會比較清楚，我覺得應該是沒有限制，因為我們有分在職的，如果說在職應該本身就已經會講中文了，已經在衛生所服務了，幫忙衛生所的事務、翻譯那些，已經在職的人員才來做這樣的一個在職的培訓。

訪談人：所以這個在職培訓會比較專業是不是？

周技士：對，這個就是他已經有在做的。那這個培訓是他還沒介入這一塊通訊員的人，然後把他叫來讓他去做這些，等下可以看一下上課內容名稱這樣子。

訪談人：在你任內有辦過訓練嗎？

周技士：我還沒，他們都在八月，所以在我的部分還沒。至於你剛講的他們會不會中文的部分，這塊倒還沒去理解。

訪談人：那現在主要還是找衛生所幫忙找人？

周技士：對

訪談人：了解，那他們找人過程算順利嗎？

周技士：找人過程有點困難，所以今年本來如果要找的話，我們科長就有限定人數，至少要好好像三十一還三十二個人才開班，才有意義。

訪談人：一年大概都開幾個班？

周技士：就只有去年，因為這個計畫是從一百零一年開始，只有一百零二年開過這樣子的一個班。

訪談人：去年開始辦就對了？

周技士：對，去年開始辦。去年開始就培訓了二十七個人，在這之前其實不只，聽前承辦人員說在差不多九十五年左右，就有培訓一些大概一二十個人。

訪談人：那通常訓練完會有證書嗎？

周技士：會。

訪談人：那有初步紀錄都通過嗎？還是會有人都沒來？

周技士：沒有，像去年開有二十七個人參加，結訓時有二十六個人通過，還是有一個人沒有完成。

訪談人：那這就就是課程內容部分嗎？

周技士：對。

訪談人：那訓練通常都是在哪裡？衛生所或衛生局嗎？

周技士：你可以看，像培訓的是在前衛生局，在職則是一個在岡山衛生所，一個在鳳山衛生所。

訪談人：還是會有在所？

周技士：對。

訪談人：那他們訓練完拿到結業證書，通常就是直接到各衛生所去服務了嗎？

周技士：對，這個也是要看衛生所他們有沒有那個意願，聽說今年還有差不多十幾所衛生所有意願要加入。

訪談人：還是需要通譯人員就對了？

周技士：對，他們有意願想要再找通譯員來加入這一區塊這樣。

訪談人：是人手比較不足這樣嗎？

周技士：他們可能當地新移民的部分，可能有需要新移民來做這樣的一個翻譯。

訪談人：那有聽過通譯人才資料庫嗎？

周技士：你說是內政部移民署嗎，有。

訪談人：你們會從裡面找嗎？還是比較少？

周技士：沒有。

訪談人：那你們訓練完之後會登入到那個系統裡面嗎？

周技士：登入這個我不清楚欸。我是因為從五月一號在寫一個健康城市的計畫，才知道有這樣的一個資料庫。

訪談人：了解，因為訪談過程中發現那個資料庫被運用的比例好像沒有很高。那這就是課程部分嗎？

周技士：對。

訪談人：那些通譯員在衛生所服務完，會有所謂的評估嗎？比方說成效等，會回來衛生所這邊嗎？好像也沒有對不對？

周技士：回來衛生所？

訪談人：可能使用狀況怎麼樣？

周技士：應該他們還是會去評估。他們有支薪的。

訪談人：高雄這邊是一個小時多少錢？

周技士：好像一百幾，好像也不錯。

訪談人：基隆那邊有到兩百。

周技士：像通譯有規定一個月錢的上限，好像是 9600 元，那大家當然會比較想找外面的工作，基本薪資規定都還有 19047 元。

訪談人：有規定上限就對了？

周技士：對。可是就是因為他有限制，所以聽說其實他們也不是很願意，這也是不好招募的原因之一，因為他們寧可去找正職的工作，一個月至少領勞工的最低薪資一萬多，不會受限。

訪談人：那他們訓練過程中有什麼比較困境的地方嗎？

周技士：這個我還沒深入去了解。

訪談人：那這就是訓練資料嗎？

周技士：我可以 copy 一份給你。

訪談人：那大概就這樣子。

周技士：我們 102 年在 8 月辦了 4 場培訓拉，總共 33 小時，分別在 15 號、16 號、22 號以及 23 號，其中前三場各 6 小時，最後一場 3 小時。再加上實習的 12 小時的話，就是 32 小時，實習的話就是分到各衛生所。但是因為前陣子需要考核的關係，目前原始資料都不再這邊，16 號當天的訓練課程沒有印到，不好意思。。

訪談人：三十二小時修完就可以結業？最後會有測驗嗎？

周技士：好像會有一個測驗。他三天每天都六小時，十八小時再加上實習十二個小時。

訪談人：實習是指到現場？

周技士：回到衛生所。

訪談人：了解，實地的操作。

周技士：分發各實習單位這樣子，還有一個學後測驗。

訪談人：好，學後測驗完後才有一個實習這樣？

周技士：對，就分發到各實習單位。

訪談人：實習主要是讓他們銜接嗎？

周技士：比如說到衛生所去，衛生所很多業務，像剛提到的幫忙新移民帶小孩來預防注射及如何填單等，很多業務能讓他們幫忙，如何幫忙翻譯，甚至於他們也會打電話幫忙翻譯，提醒何時帶小朋友回來預防注射類似這方面的。

訪談人：好，那就先這樣子，謝謝。

訪談對象 A03

訪問人：先問第一個問題，這邊在找通譯人員通常是透過甚麼管道？會使用人才通譯資料庫去找嗎？

廖護士：通常我們會徵才拉，跟一般招募人才沒兩樣，就像會把資訊貼在我們網頁或公佈欄之類的，那在招募的過程中，自己通譯員的姊妹也會互相尋找這樣子，通常他們都有受訓過衛生保健的課程。比較不會去使用通譯人才資料庫。

訪問人：就是說有些工作然後再拉自己的姊妹進來這樣子？

廖護士：對對對！

訪問人：那他們現在在衛生所主要負責的工作有那些？

廖護士：目前我的通譯員有兩位，在一樓服務台的話，第一個主要是跟與他們相同國籍的新移民作溝通，因為剛來台灣她們來到衛生所對衛生醫療不太熟且語言也不太通的話，就需要通譯，然後其實主要業務就是衛生所的衛生保健項目，比方說預防接種、健康篩檢還有衛生教育等等，有時候我們會帶著他們去作，邊做邊學這樣。

訪問人：所以衛生所這邊的業務他們大多都了解？

廖護士：對，可是之前像我這邊有一個張通譯員的話，其實他從來台灣過後，他一直最少在花蓮地區.....他在花蓮有做.....就是說衛生所他也是做通譯的工作，他已經做很久了。然後像另外一個的話，他是今年新進來的，他去年度是在那個.....就是親子教育.....就是三重的那邊，就是家庭.....類似家庭服務中心那種。

訪問人：那如果說是用招募的方式，他們一開始進來還不太了解這邊的業務的話？

廖護士：對！可是我們會有我們帶他們。就是了解.....比如說先，就像我們新進人員一樣先帶領他認識衛生所的工作項目內容，還有就是說通譯員做的工作這樣子。那像我的話就是說，我們會有一些.....當然他基本的條件要符合，這邊有一些衛生局他規定的條件。

訪問人：有一個門檻！

廖護士：對！當然就是有一些基本資格，還有就是說他要經過哪一些訓練，像這個基礎的訓練他們大部分其實都是已在外面上過，但我們會要求他這些基本的訓練有通過、有符合的話我們才就是錄用這樣子。

訪問人：這個在網路上找得到嗎？

廖護士：欸.....好像找不到欸。

訪問人：那我可以印一張嗎？

廖護士：可以啊！

訪問人：好，那在麻煩妳。就是說，他有一個門檻的限制不會導致他來的時候銜接不上就對了？

廖護士：你說所謂的銜接不上.....可是因為他們醫療單位跟他們之前在.....比如說家扶中心或是移民署那些工作內容是不一樣的，是這些基本的話就是說，只對於他認識台灣的這些是一個基本的門檻，應該說這是一個基本的門檻這樣子。那當然，每個單位比如說移民署或者是我們衛生所他規定的專業訓練的課程內容都不一樣，像這個是他這邊寫至少20個小時，包括.....像這些課程的話他是說由衛生所或衛生局負責培訓這樣子。可是因為其實，一個衛生所通常通譯員應該不會超過兩個以上啦，所以衛生局的意思是要我們自己訓練。然後你所謂的像這個.....等一下喔.....像其實這個你說的技巧，其實我覺得都是那種，就是可能我們實際帶著他去做，也沒有所謂的甚麼協助他的訪談技巧，其實我們現在的話就是希望比較資深的通譯員去帶比較資淺的通譯員。

訪問人：看起來基本級的是針對語言這方面？

廖護士：對阿！

訪問人：如果說專業的話其實還是要回到各所自己去帶？

廖護士：對，各個單位的屬性不一樣。

訪問人：那，新店衛生所這邊有甚麼針對通譯員的規範？

廖護士：規範？你說規範是甚麼意思？

訪問人：比如說他們的工作的條件，或是時間，或是內容？

廖護士：我們一般的話，像我們通譯員的話原則上就是.....因為政府.....當然是第一個是因為我們有一個補助作業嘛！所以他們其實有限定他，第一個當然是資歷，當然資歷相關到他之後通譯費的申請這樣子。

訪問人：這是，喔每個小時？

廖護士：對，每個小時。那這邊有講，因為其實我們一周的話，目前的話他是根據通譯員可以服務的時間，因為有通譯員他們有時候有的人在上課阿，或是在其他地方有服務的話，目前我們是，他們是一週服務一次，所以一個月是四次，至少會四次這樣子。

訪問人：排班的方式嗎？

廖護士：呃.....就是他們可以來的時間，像我們目前是禮拜二跟禮拜三各一個通譯這樣子。

訪問人：喔！只有二、三有？

廖護士：對！每個禮拜二跟禮拜三，因為其他時間他們有的人有在上課，有的是說她在其他地方有服務，像有的人在移民署的。然後，像這邊講的就是說，我們一般其實門診是八點半開始，可是有時候，如果說是服務通譯這方面的話，其實我們是九點開始，因為八點半大部分都是一般的民眾、台灣的民眾，所以如果說是外籍配偶比較需要服務這方面的話，我們通常都是九點到十二點，所以其實跟這個不會差到太多，大概就是三個小時這樣子。服務的內容的話，其實一般的話，只要說有.....當然我語言上面需要協助，通譯員又可以的話，還是會讓她來協助在語言.....所以，你只要說門診有遇到的話，有需要通譯的話，我們也會幫忙。然後再來主要就是說，會鼓勵他們的姊妹做健康檢查，因為政府現在是每年有一個新住民的健康檢查是不用費用的。還有一些就是關懷他們的狀況，來台灣的適應狀況。

訪問人：新住民這方面的？

廖護士：對，可是前提是說，其實它只是類似可以了解他，但是你說真正的給他甚麼實際上的幫助，可能還是要幫他介紹他一些資源去利用，因為其實一般，就是不是像通譯員來台灣他們有受過一些訓練.....恩就是比較.....相比較的話，就是說一般嫁來台灣的婦女他知道的資源不會像通譯員這麼多，因為像.....恩之前那個服務比較久的通譯員他自己本身會去學一些.....除了去衛生所的訓練他的基本課程，比如說母乳哺餵阿或是說一些法律的課程，像通譯員自己經常自己會去上，其實我們沒有特別限定說，他一定只能學習衛生所裡面相關的東西，他們其實自己.....像那個張通譯員，她就是已經來比較久了，他是很有興趣各方面的，所以他其實在移民署的工作也.....就是資歷也蠻深蠻好的。

訪問人：所以聽起來那個訓練課程對他是有幫助的？

廖護士：對！對於他們.....對於通譯工作.....當然我們衛生局有衛生局，或是衛生局會訓練的內容，像比如說.....他們有需要一個母乳志工的話，那我們可能就是會找通譯員.....可能針對外籍配偶這個族群的話，然後訓練就是母乳志工這樣子，就是訓練通譯員當母乳志工這樣子。

訪問人：那我可以問一個問題就是說，現在新店衛生所這邊，對於外籍配偶的一些業務的資料？

廖護士：沒有，其實一樣阿！就是說，當然外籍配偶的小朋友嘛！就是，協助如果他們來打針有需要的話一樣就是協助.....主要是小朋友預防接種，然後還有一些比如說衛生教育阿，還有剛剛跟您講的他們的健康篩檢。一般就是，應該怎麼講，恩.....我們這邊有他們的工作啦，這邊.....

訪問人：喔對對對！我這個可以印一份嗎？

廖護士：好啊！可以啊！

訪問人：謝謝。那那個，就是說他們的那個.....所以他們既然是新店衛生所這邊自己招募所以也不需要甚麼成效評估嗎？

廖護士：甚麼評估？

訪問人：成效評估。就是說，訓練網絡.....

廖護士：沒有沒有。

訪問人：都沒有？

廖護士：沒有。因為其實這個，怎麼講.....其實就是有點像類似像，恩.....我們新進的.....怎麼講，成效評估也沒有欸，就是實際作業，因為其實這個主要還是一個輔助的東西啦！我們沒有所謂的成效評估，沒有。

訪問人：ok！那你們會針對那個外籍配偶可能有哪些不足，會做一個統整或甚麼的嗎？

廖護士：不足？恩.....我們目前是沒有內！因為其實我個人覺得，我做這個業務我會覺得他們比較不好管理是因為，其實他們很多人都是說來台灣先結婚登記之後又趕回去原生國家，可能就是說，有的人是長期居住在那邊，就是他們的國家，啊有的人可能是台灣跟他的祖國他們這樣子是來回的，就是說，可能會往往返返這樣子。其實有一些.....你說要給他們很好的服務，我覺得沒辦法啦！

訪問人：恩恩。那通常通譯員在服務過程中有沒有遇到甚麼挫折或者是困境？

廖護士：挫折跟困境.....恩.....我的通譯員那個做很久了好像是沒有了。阿當然你說，阿是需要心理諮商的方面我們可以提供一些衛生所目前相關的資料，可是你要看他們會不會.....要不要運用啦！我們當然有其他轉接的資源啦！或者是說，那當你經驗比較豐富的通譯員當然可以幫助個案的地方會比較多，就像他可以介紹他說哪裡有甚麼資訊這樣子。

訪問人：所以目前運作上都還ok就對了？

廖護士：恩。可能在幫助個案的過程中，一開始來的通譯員比較沒那麼熟悉的狀況下，可能會有點遲疑。

訪問人：那回到前面的問題，怎麼沒有想過說要用那個人才通譯資料庫去找這樣比較快？

廖護士：喔！恩.....第一個應該是當然是我不知道阿！而且我又說，其實變成就是說，我當然是希望說，恩.....當然是局訓練好之後給我們用就好啊！何必我自己訓練呢？

訪問人：對對對！

廖護士：阿因為其實我覺得這樣規劃其實這樣子，你要我們自己訓練其實每個地方的特性.....每個所的特性不一樣，我會覺得，恩.....我們自己訓練出來的有我們自己的風格，但是如果你說你統一訓練出來的話你的標準是一樣那給我們又不是更好嗎？

訪問人：恩恩。

廖護士：對阿！那你不如你先把資料庫建好給我們篩選不是更快？

訪問人：對對對！了解了解！所以我等一下可以拿到這個規範嗎？

廖護士：這個可以啊！

訪問人：除此之外，還有沒有甚麼規範的文件資料嗎？因為我想說如果有的話可以不用用訪談，我直接看資料就好了。

廖護士：沒有，目前就是只有這個

訪問人：OK，那今天就到這邊，謝謝。

廖護士：OK！

訪談對象 B01

訪問人:南洋姊妹目前也算是司法通譯人員的培訓機構，請問當初在找外籍配偶來上課的管道是什麼？

邱執秘:我們通常就把訊息放在網站或是臉書，讓有興趣的人來報名，而南洋姊妹會從早期就開始做了，所以累積蠻多譯者，也可以透過發email告知。或是有些姊妹在其他地方當通譯也會找，那也會透過姊妹的朋友們互相傳遞訊息。

訪問人:辦訓結束後，會把資料登錄到移民署的人才資料庫上面嗎？

邱執秘:不會。其實當初我們有申請外配基金，他們有建議我們把姐妹的資料放上去拉，但是因為我們有自己的計劃跟規劃，我們本來是要自己成立翻譯團隊，所以我們接的案子通就是我們叫我們陪訓的姊妹去，我們要確保我們這邊的姊妹找到更好的工作而不是被剝削，其實資料庫有點難使用，好比說，雖然法院雖然寄出一個禮拜後開庭的通知，你要主動跟法院登記找通譯，那他們就會登入資料庫，那如果找不到就沒有了，他們也不會通知說哪裡可以找到譯者。

訪問人:那大部分的姊妹都在什麼地方通譯？

邱執秘:我們服務大多都是看個案狀況是什麼，就是會到法院去通譯。像離婚的拉、監護權、偷竊、非法移工、或是法服的律師會來請我們幫忙翻譯，因為比較有心的律師會想讓新移民知道判決書寫什麼。有時還會到庇護所跟收容所幫忙翻譯刊物。

訪問人:南洋姊妹會也辦過幾年的司法通譯培訓，想請教培訓課程有哪些？

邱執秘:我們這邊主要辦了三年，第一年主要是譯者的角色是什麼？當通譯要注意的況狀，後期就比較司法，例如通譯人員陪個案去法院的時候，應該有什麼態度，另外一個是你瞭不瞭解移民的議題跟法律規範，好比說移民法或國籍法，如果這些都不瞭解，那麼通譯人員僅不過是一個口譯傳輸而已，但是各國司法的用詞都不太一樣，所以我們去年也做了一百個司法的專有名詞，再翻成各國語言，使他們在翻譯上比較大的幫助。那法院自己也有在辦培訓課程阿。

訪問人:那目前為止大概開過幾個班次？

邱執秘:兩次，一個北部的一個高雄的。

訪問人:那開訓的人數大概都多少人？

邱執秘:大概三十五、三十六個。

訪問人:有都順利結訓嗎？

邱執秘:沒有，因為當通譯其實中文都要比較好的，所以當他在譯的過程沒有很好的話，就不會給比較高的分數。不過我們還是會認為，今天即便你中文跟母國

語言都很好，但如果你對某個專業沒那麼清楚的話，你去當譯者，我會覺得你太輕率看這件事情了，像我們面對司法上的專有名詞就有設計100個翻成不同的國家語言，不過這個真的要比較專業，才有辦法。因為你真的要對背景也很了解，才知道妳在譯什麼，如果你今天不了解移民議題跟法律的時候，那你去擔任譯者，僅僅是口譯的傳出而已，但是司法有些用詞有些是跟我們一般的用語不太一樣。

訪問人:目前在訓練上有沒有遇到什麼比較困境的地方？

邱執秘:我覺得訓練上沒有太大的困境拉，因為我們會分組，做事後討論。

訪問人:那服務過程中，有沒有聽姊妹說到什麼困境？

邱執秘:其實上課會很多人，但是實際要擔任通譯的不多，或是說筆譯很多，但是真正要出去口譯就要排姊妹，要排時間。畢竟姊妹們的主要工作還是有，通譯只是他們副業，如果說這個國家不覺得通譯這件事是主業的話，那他永遠會找不到人，不然就變成你只能找仲介公司或譯者公司，不然你很難找到人，除非除非他可能以前幫忙過，那警察會一直找他，因為方便，當然我們這邊通譯人員有時候時間很難配合，但是我們還是盡量不會給需要的人姊妹的電話，因為他會不斷的打電話找他，一來我們是主要窗口拉，二來確保姊妹安全。

訪問人:那請問服務過程有做任何的成效評估嗎？

邱執秘:我們都會跟請我們幫忙翻譯的人有合約的內容，請他們填服務成效的東西，例如他們會給一些建議，或是覺得哪裡很好。回頭訓練比較像是討論式的，可能討論在翻譯過程遇到什麼樣的困境，然後我們可以怎麼樣改變。這個可以作為我們上課的內容，當作參考。

訪問人:那有任何的滿意度調查或是回流訓練嗎？

邱執秘:回頭訓練比較是討論式的，可能在翻譯遇到什麼困境，我們可以怎樣改變，或是有些人認為可以在接受什麼更高的訊息。

訪問人:好，那我們今天就訪問到這裡，謝謝。

訪談對象 C01

訪問人:根據了解，教育局那邊委託北新國小辦理培訓的部分

曾校長:對

訪問人:先想請問校長，目前在找外籍配偶參訓的管道為何？

曾校長:基本上我覺得在國小的優勢就是可以直接找我們的家長，其實公文到各校後，我們就把計畫發給各家長邀請他們來參加，基本上是可以透過各校的家長去尋找，或是孩子還沒入學的，會透過同儕互相傳遞訊息，或是各市府網站也會有資訊，或透過教育廣播，那像在學校就是我剛講的管道。

訪問人:請問一下，新北市是委託各國小辦培訓嗎？

曾校長:哦沒有，因為我是新北市教育局新住民文教輔導科，這個科裡有附屬一個新住民文教輔導團，那在今年的一月一號改名為國際文教輔導團，那他要負責辦培訓活動，其中也包含新住民媽媽的培訓課程，那我是負責這個業務的，所以這個研習一直以來都是我在承辦，就是一個學校在承辦，但是我們所招生的是全新北市的家長還有其他新住民姊妹們。

訪問人:那目前在找新住民住媽媽們有沒有遇到什麼困境？

曾校長:其實沒什麼困難，但是你會發現人數有再銳減。

訪問人:那有針對銳減去探討過原因嗎？

曾校長:我們其實會問學員，有些可能是家庭經濟，有些是學歷條件的限制，像我們有限制在新住民當地的高中學歷以上。

訪問人:那現在換到訓練部分，目前北新國小在辦訓上，大概多久了？

曾校長:應該這樣講，這個計畫跟著我六年的時間了，初期一年兩期，到後來需求減少，到現在大概一年一期。

訪問人:人數的部分現在情況是？

曾校長:稍早前大概會有百人，後來差不多都剩五六十人，大概時數30小時，這是內政部規定的。

訪問人:那開訓到結訓的過程中，會有人退訓的狀況嗎？

曾校長:結訓的比例通常都有九成啦，但是不可諱言，因為我們都辦在假日，有時候沒有簽到出席的課程，他們也會希望在下一期作補課的動作。

訪問人:那請問通常修完30小時，就一定會拿到證書嗎？

曾校長:其實我們通常都會要求，他們在結訓的最後一堂課，要做教學演示，要親身示範，不過原則上如果他華語的表達能力沒有問題，我們其實都算是還蠻容

易通過。但基本上他們一定溝通無礙，就是我們講得他聽得懂、他們講得我們也要聽得懂。還是會有基本門檻的，所以通常會來參加這些課程的，可能都是來台灣好幾年，等於說他對華語的表達有基本的能力。

訪問人:那目前通譯人員要登錄到通譯人才資料庫是由訓練單位幫忙他們登陸嗎？

曾校長:對對，就是他們會要填基本資料表還有同意書。

訪問人:那目前在訓練課程上，有沒有什麼挫折或困境？

曾校長:其實我們也會擔心他的訓練不足夠，但是我們也是有持續在追蹤，當然他們都不止上這些課程，我們也是有一些回流的培訓課程，通時增進華語與翻譯的能力。

訪問人:目前的回饋機制如何？

曾校長:因為通常使用單位用後的評價都是在人才通譯資料庫，所以它並沒有回到我們這邊，我們比較不清楚評價怎麼樣。不過回流的培訓他們會在表達他們的意見啦。

訪問人:好，謝謝校長，那今天訪談到這邊。

訪談對象 C02

訪問人:當初是透過什麼管道來就服站？

移民輔導人員:是透過應徵的方式來的。

訪問人:你看到什麼消息來的嗎？

移民輔導人員:因為我以前在這邊服務，然後常常上網看資訊，然後看到這邊有一個招才的資訊，我就來試試看。

訪問人:那你知道有人才資料庫嗎？

移民輔導人員:有，我知道，我也有登錄到裡面。在早期有參加一些通譯課程。

訪問人:那你知道透過移民署的資料庫去找通譯人員的比例算高嗎？

移民輔導人員:其他地方我不知道，在台北的話，比較傾向在家附近，附近有需要通譯就會去。像我之前也是通譯人員，是從網站上看到招募消息，才來到移民署的。那像網站上也都有需求資訊，譬如說我之前住土城那邊，那附近有什麼消息我都會上網看，然後就去應徵，或是姊妹間互相告知，還有些曾經找過的通譯人員，也會再繼續找你，就是會留下聯絡方式，然後再找你。

訪問人:目前你在服務站的工作是什麼？

移民輔導人員:我的工作比方說有屆期通知，就是說有外僑居留證到期的話，他們可能還沒來延期，我就要通知。還有諮詢的櫃台，比方說有家暴情形或是婚姻問題或是法律上的需求，需要我們連繫法律顧問，我都會幫助他們。還有可能幫忙翻譯一些文件，或是個案的心理輔導。有時候，很偶而拉，是幫忙翻譯信件，不過那不是上班時間，我是下班後自己帶回家幫忙她翻譯，就只是幫忙的心態而已，不算業務上的。

訪問人:聽起來，您對中文有一定的了解。您是透過訓練還是說本身中文條件要很好，才能當通譯？

移民輔導人員:我大概20歲就來台灣，在這邊大概19年。當中因為來台灣比較久，剛好有一個新移民跟先生吵架來找我幫忙，然後開始接觸到伊甸，後來漸漸的在那幫忙，從中也能得到一些滿足。我曾經是有想說要出去外面找工作賺錢，但是挫折很多加上還有小孩要照顧，所以我選擇回到家裡。那接觸伊甸之後，我發現我可以用到我的專長我的語言去幫助別人，又可以得到尊重，然後我也有去社區大學學很多課程，中文就比較好，那有這些背景，我就比較好的機會可以擔任通譯，像我到很多地方去通譯過，警察局、法院等等。那所以通常要當通譯來上這個課程，一定要有一定的中文能力，如果你來上課還需要翻譯，那就無法當通譯啦。

訪問人:那目前在通譯上有遇到什麼困難嗎？

移民輔導人員:是，我有幫你詢問其他姊妹，像每個新移民需求不同，各政府單位有關的訊息很多，有時會需要比較長的時間才找到他們需要的答案；或是有個案來問比較專業的法律問題，身為通譯人員非專業律師或專業承辦人員，無法回答。可能就還是需要請教律師，無法馬上回應；有些是心理上的問題，比方說有些來的新移民他可能夫家有一些問題，但是基於法律上他是弱勢，我們知道情形但卻無法幫她，就很難過。也有姊妹跟我說我發現有些翻譯成印尼文的文件或資訊是有點亂，尤其是政府公布在多媒體的重要訊息、勸導等，文件裡使用的文字或詞都比較口語，雖然每個新移民對自己的母語會比台灣人熟悉，但不是每個人都可以使用正確的詞。

訪問人:請問一下，通常服務完後會有回饋的機制嗎？

移民輔導人員:沒有欸。

訪問人:好，就訪問到這，謝謝。

訪談對象 C03

訪談人：貴單位目前在通譯部分主要是移民輔導這一塊嘛

周督導：對。

訪談人：有關移民輔導主要業務是？

周督導：主要服務內容大概都是這樣，這是我們中心整個的服務內容，但是就通譯而言可能就在個案服務上面，或者是中心一些活動的邀請，或者是移民法律部分有做一些簡單通譯的部分。

訪談人：負責法規的

周督導：簡單的，他們可以直接應答的他們都OK，但是如果真的深一點的法律的部分，可能還是直接諮詢律師，然後他們做當中的通譯。

訪談人：第一個問題就是當初這些通譯人員透過什麼管道找進來的？

周督導：一個部分當然是我們是剛成立，然後前單位就有留下一批通譯員，那他們還有意願在這個新單位幫忙，或是那些姊妹身邊也有一些有通譯經驗的朋友也願意來服務，那他們其實自己本身在通譯的服務當中也做了很多年，可能之前在賽珍珠或者善牧基金會，他們都曾經做過通譯人才的培訓，所以我們也再邀請他們再回到中心來繼續做服務，大概主要會是這個部分。那之後有一個部份是，他們有一些姐妹本來就在線上做通譯，他們也會邀約自己的姐妹一起來參加我們的服務。其實你會發現，這就好像是滾雪球一樣，各國的姐妹會互相認識很多人，從身邊詢問就會有蠻多人知道資訊，另外我們也會要求線上的通譯員盡量都能參加。

訪談人：線上是指？

周督導：他們可能目前有其他的單位直接工作，但是他們能夠服務的時間比較是周六，因為我們周六是有上班的，他們希望能夠在週末的期間也可以來繼續幫這些姐妹做服務，所以他們就直接邀在線上還在工作的同伴。

訪談人：就是目前在台面上的。所以依你的意思就是目前就是從通譯姊妹的身邊找，第二個是原本就有在中心服務的這些，那原本中心剛開始找通譯人員是怎麼找的？

周督導：因為其實之前有跟你這邊提過說，我們是今年開始才接，所以其實這個單位的新移民的服務其實已經十幾年了，只是說中間曾經有異動過承接的單位，那所以前單位他們其實有服務了四年，那也提供了非常完整的一些通譯服務，那他們也有做很多的培訓，有很多的姐妹是持續的在做專線的諮詢，或者陪同社工做一些通譯的服務。那我們來了之後，當然很希望原本的人才是可以留下來的，

那他們也有留下一些資料庫，所以我們就先從他們原本在前單位就已經提供服務的這些姐妹，先去跟他們做聯繫，也發現其實多數都非常願意再繼續提供服務，不會因為轉換單位可能有落差，那我們就先邀請這些。那當然也有一部分，他們因為目前已經有其他工作，或者有其他的生活安排，所以他們沒有再回到我們目前通譯的安排上面，這個是比較可惜的，那這是我們最主要的通譯來源。他們新移民如果你一走訪談，他們其實滾雪球效應是非常明顯的，他們自己本身就可以認識很多的同鄉友伴的團體，其實有時候不侷限同鄉，像可能越南籍認識很多印尼泰國的朋友，這些都是他們非常特別的現象。我們就一直在邀請他們幫忙我們，如果有認識一些朋友已經有通譯經驗的，這樣其實會比較合適，因為在培訓之前我們當然是希望他是有經驗的，那他們目前有幫忙找一些可能他朋友，不論是在其他基金會或在很多公司裡做仲介的翻譯，不管是外勞或其他仲介諮詢，那其實像這樣的姐妹也會有，所以就變成是要配合他們不上班的時間，那因為我們排班算比較彈性，那或者有人要代班時可以優先跟他們詢問，希望我們大部分的時段都可以由姐妹來做排班的部分。

訪談人：你剛提到有關於姊妹們自己找來，對於這些通譯人員會有門檻的要求嗎？

周督導：對，我們都會跟他們做討論，當然會事先跟他們盡量可以面談，或者直接做電話討論一下，一來一定要先了解他的中文程度，母語的部分其實大部分口譯都不會有問題，那文字翻譯的部分，我們就會看他們的程度才決定是不是可以請他們做文字的翻譯，或者電腦文書的處理。

訪談人：所以不只要語言上，就連文字上也要懂這樣子？

周督導：對，因為其實像季刊跟我們簡單的手冊，其實他們之後都會做他們母國語言的翻譯，所以都一定要會使用電腦跟文字的部分。主要我們的翻譯版本都會是中文、越南、印尼、泰國、英文，就這樣五國。

訪談人：就類似這個。

周督導：對，但是他們這個會比較多，包含柬埔寨有的甚至會有緬甸，像台北市民政局的九國語言幾乎是完整的九國，因為一般其實新移民像柬埔寨、緬甸、寮國的人數其實比較少，所以我們主要以最多人數的前面五國，越南、印尼、泰國、菲律賓，還有當然就是陸配，陸配就是中文。

訪談人：陸配也要找通譯員嗎？

周督導：陸配其實通譯的話是還好，其實主要是文字的部分。

訪談人：那這邊在使用移民署的人才通譯資料庫的比例算高嗎？還是其實不太會用？

周督導：其實目前我們沒有在使用這個部分，因為我們主要服務的對象是這幾個國家的姐妹，所以再加上現在線上的姊妹也都可以直接做口譯的翻譯，所以我們目前沒有使用到內政部的通譯人才資料庫，主要我們的翻譯版本都會是中文、越南、印尼、泰國跟英文，除非有特殊語言的需求，比方說比利時，這我們可能就會用通譯人才資料庫去找，或是轉介到移民署。

訪談人：聽起來在目前的通譯人才招募上好像比較沒有什麼困境，還是其實有？

周督導：因為我們這個培訓課程其實是辦在六月七號八號，那我們目前的流程還有相關的師資邀請，其實都還在跟社會局做核備的動作，所以我們其實還沒有開始招生，只是線上的通譯我們會要求他們一定要參加，因為其實社會局也希望能夠值班的通譯都是要經過培訓的，那因為目前這些沒有問題，因為他們在前單位或在別的基金會都有培訓，也有相關證明，所以他們的資格絕對是都沒有問題，而且他們經驗都很豐富。那如果像他們想介紹一些姐妹，或者是我們接觸的對象，不論是來參加課程的學員或有部分的個案，其實他們文字跟語言的能力沒有什麼問題，我們想邀請他們能夠參與值班，那我們就會希望他們可以配合來參加培訓，所以才會選在六日兩天，盡量可以配合他們的時間。

訪談人：目前在規畫的培訓課程已經有大概了嗎？就像課綱已經有了嗎？

周督導：流程跟講師邀請目前第一階段大概完成。

訪談人：那我可以要一份參考嗎？

周督導：好，等下再給你。

訪談人：這課程裡面應該就有包含時數嗎？還有師資、課程？

周督導：是，主要就是這樣，就是流程的部分，簡單版本的啦。

訪談人：那我大概可以把這項完全省略掉。

周督導：是，就是大概參考一下。

訪談人：因為現在目前還沒有辦訓，規畫階段而已嗎？還是有辦訓過了？

周督導：沒有，今年第一次。

訪談人：人才資料庫目前聽起來的運用比例，大概是因為好像還不需要用到，目前在供給方面是比較充足？

周督導：因為我們主要服務的對象也都是印尼跟越南姊妹比較多，所以在這部分的通譯線上通譯的時候，其實他們都可以直接幫我們做可能簡單的口譯，所以再回到資料庫的部分，我們會覺得其實好像使用的機率，目前看起來比較不大，但是之後其實就像我剛說的，可能有外界的資源，或者是我們可能真的有一些國家的語言會需要翻譯的時候，我們可能真的也會再考慮做申請。

訪談人：那我可以問一個問題嗎？你們之後培訓的規劃裡面一定會安排結訓證書或什麼嗎？通過結訓的通譯人員有打算登入到人才資料庫嗎？有做這步的規劃嗎？

周督導：我還不確定，我們的時數因為其實只有十二小時，我不確定是否符合可以登入的資格。那其實會有所謂上課時數證明，如果他們需要辦身分證或可以留存用，就是所謂的研習證明，那我們會去跟社會局申請這樣的證明來頒發給這些全勤的參予者。

訪談人：那培訓最後會有測驗嗎？

周督導：目前是沒有安排測驗，因為這是第一次，想說我們先試試看。其實在招生的部分我們自己也會擔心人數，大部分的姊妹其實都有工作，很難說訓練跟原本預期的結訓人數不會有落差，而且他們大部分能力也都不錯，所以也會兼任很多其他地方通譯。

訪談人：哦原本都有正職？

周督導：大部分都有，尤其是大部分他們能力都很好，很多單位其實都有這樣的需求，難免有些時候要不重複，其實非常困難，因為有的像在移民署就已經在當通譯，或者是在新北市，因為其實也有些姐妹是從新北市過來。所以這其實都還是有很多需要被克服的困難，那我們想說就是盡量去嘗試。

訪談人：接下來就進行到服務的部分，服務的部分在這邊也都有了，想直接問困境的部分，現在服務的過程中有沒有遇到比較困境的地方嗎？

周督導：你指的困難會是指哪個面向的？

訪談人：可能包括時間或是在通譯過程中，種種都可以其實沒有設定。

周督導：可能在時間的部分，剛剛也有說到，在他們服務時間會受限於自己的工作時間，可能他們自己也會安排生活的部分，所以我們沒辦法硬性要求他們一個月一定要服務多少個小時，主要會是以開放式的排班時間讓他們去做安排，通譯人員能服務的時間，也因為會受限於他們原本就有工作，所以可能會有時候會有一天的上半天沒有志工，然後就要找其他志工看能不能幫忙。這個是目前比較多是服務時間的困境部分。那在直接通譯的部分，其實他們可能大多是直接做簡單的諮詢的提供，沒有辦法做深入的關心或訪問，但如果我們直接在個案服務裡面的訪問他們是OK，可是在電話的諮詢部分，他們可能就會顯得比較弱一點。

訪談人：所以個案服務的通譯服務人員跟電話的有區分嗎？

周督導：對，因為剛剛的服務主要是我們在會談裡面，可能真的個案比較不擅於用中文表達，那我們就會請通譯直接進來，所以直接的關心跟服務當然是最直接的，那線上部份可能他就直接接線，就會詢問簡單的基本資料跟你要找誰，那可

能對方只是說要找社工，他就直接轉給我們線上的社工了就這樣子，他不會再多做詢問說，姊妹你有什麼樣的需求服務是我可以直接提供給你的，他們可能對於這部分的，還沒有這麼多可以直接服務的部分。

訪談人：因為像現在假如說司法或心理輔導，這些涉及比較專業的部分，他們會對這塊去加強嗎？比方說今天找一個司法通譯人員，他可能不只是通譯，可能順便會告訴他可能會涉及到什麼，這樣比較專業的問題，會有這類的困境嗎？

周督導：對，所以其實應該可以說，涉及有關福利諮詢的部分，就會是通譯人員普遍比較弱的一環，所以協助社工方面就比較傾向是轉達的功能，因為相關規範可能不了解或是培訓時剛好沒有上到，他們可能就會再透過社工詢問或是詢問完再回電話。那其實在一般不論是台籍或新移民來電諮詢時，有些時候新移民可能問一些問題，可能不見得這通譯可以回答，例如他想要做諮商好了，那其實我們的通譯比較沒有這樣的背境，那如果問到其實他知道的，例如身分證怎麼辦，那其實大部分的通譯都有經歷過這樣的歷程，因為來的時間比較長，所以他們可能就可以直接幫我們做協助，所以福利諮詢的部分有經過跟社工討論的，其實他們大致上都可以做很好的協助跟回應，如果有些時候是他們沒有想到有這樣的問題，或者是在職前訓練沒有辦法非常的完整跟他們討論，或可能有多少種問題讓他們能夠如何逐一回應，這部分其實也沒有辦法那麼詳盡，他們可能這部分的反應就沒辦法像我們有受過訓練的社工，可以直接給予一些回應或直接幫忙蒐尋資料，所以這部分他們可能就沒辦法，就會直接轉給我們，或再請我們回電話。

訪談人：像目前你們預計要規劃的課程，會針對這些新移民在服務的過程中的一些問題，然後歸納成課程，針對這些比較常見的一些問題去弄成課程這樣子嗎？

周督導：目前主要會是這樣的規劃，對，比較偏向是這樣的規劃。因為其實有一部分的重點，我們大部分的諮詢還是會在於福利諮詢，當然法律可能也會有，但是像法律層面例如開庭的陪同，其實很多法院都會自己去找所謂通譯的志工，因為那種比較專門類的通譯志工，他們的確是需要有過相關的訓練，例如在健康中心的通譯人員就會有一連串的優生保健或是醫藥常識的培訓，那法院也是，因為那種專業術語我相信跟一般的通譯志工絕對有很大的落差，那這可能也不是我們現階段要培育的重點，因為其實那會有點太深了，門檻太高了。所以目前請他們協助的就是電話，再來可能就是協助社工做一些翻譯，所以我想我們目前主要重點還是在社會福利諮詢的部分，所以比較想要讓他們知道，例如可能身分證件或者是在台北市的一些簡單的福利諮詢，大概其實就是這樣。

訪談人：那這邊的通譯人員他們有津貼嗎？

周督導：我們就是值班的費用，然後就是基本工資，一個小時所謂的車馬費的部分，一個小時就是一百一十五塊。

訪談人：那第四題回饋那部分有辦法回答嗎？

周督導：你說在他們服務過程中有沒有服務滿意度的部分嗎？

訪談人：對，調查阿然後根據這些調查可能會安排，再做一些回流訓練或是成效評估，有嗎？

周督導：基本上我們沒有做紙本調查，基本上沒有什麼滿意度調查，但是我們會在每天她們工作結束後去關心他們，看有沒有遇到什麼困難，問她們這樣的接線是OK的嗎？有沒有遇到什麼問題或資源不懂。那他們值班完其實也要填紀錄表，把一些簡單的問題或是想法寫上去，然後我們每個月都會統計，那最後可能會在課程上去設計。而且他們在今天的值班，他們需要填寫一個紀錄表，就是可能他今天接了什麼電話，例如有民眾有直接來做諮詢或做課程的詢問，或者是假設可能只是想要跟我們借場地、來看場地等等簡單的接待，那會請他們填一個紀錄表，他們如果有什麼問題，有些時候可能"永靖"不見得在，那其他的社工可以直接做替補，或是他們也會把他們的問題，或簡單的想法會直接寫在記錄表上面，那我們每個月都會做統計。

訪談人：了解，那看起來差不多。

周督導：應該大部分的基金會的運作模式都大同小異，目前對於通譯的部分。

訪談人：好，謝謝您。

訪談對象 D01

訪問人:訪談移民署，主要是針對資料庫的部分，主要是要了解在資料庫上面運用的一個情況。那第一個問題是想問當初資料庫建立的目的跟動機是什麼？

李專員:資料庫於98年4月開始建置，因為台灣從民國78年開放跨國婚姻以來，婚姻移民不斷增加，到今年一月統計人數已高達48萬人。然而，對於剛進入台灣來說，像是證件的申辦、食、衣、住、行、找工作或是生活適應等都會有些語言上的障礙。移民署於96年成立，亦非常重視移民輔導，為了使在台的外籍人士能有個友善的生活環境，所以對通譯一直有在做規畫。資料庫當初建立初期有邀集相關部會討論，包括司法院、法務部、衛生署以及勞委會等等，算是提供各部會一個人才整合的平台。那我們建置初期有訂通譯人才資料庫管理運用作業規定，再來為了擴充人力，我們從民國99年、100年及101年，我們幾乎都有再辦通譯人才的培訓，目前為止資料庫有建置1400多位通譯人員。

訪問人:不好意思，那請問要登錄到人才資料庫，是否須經合作的培訓單位培訓後才能登錄？

李專員:這個與商業的通譯人員有所區別，這個比較像社會公共領域的性質。那一般來說，必須通過相關機關的培訓與測驗，才能把通譯人才登入到資料庫裡。通譯人才大概有十大服務領域，由各機關根據其業務職掌規畫所需的課程與招聘所需要的人才，訓練合格後再放進資料庫，以利各機關資源交流與共用。

訪問人:那培訓機構如何找到外籍配偶來參與訓練？還是會透過移民署這邊去詢問？

李專員:一般縣市政府底下都會有外配中心，或是NGO團體，或是學校這些跟新住民比較有在交流的機構，透過這些網絡來跟新住民聯絡。

訪問人:那通譯人才在登錄到網站這部分，是須由訓練機構登陸，或是亦可自行登錄？

李專員:因為通譯人才資料庫是各機關間的平台，每個機關只要需要，就可以來申請使用權限，申請到帳號後，若辦培訓，就可以把培訓的人員登錄到資料庫。包括培訓機關或使用機關都必須申請權限。

訪問人:那使用機關有限制嗎？

李專員:第一個就是中央獲地方的政府機關，第二個就是非營利的NGO團體也都可以，一般的營利事業還有公司我們還沒有開放。

訪問人:那目前各機關使用人才通譯資料庫的比例大概多少？

李專員:我們有跑過報表，以語言來做統計的話，越南語最多，再來依序是印尼

語、泰語、英語。如果以專長領域，依序是社會福利，再來是警政服務跟陪同偵訊。各機關使用率都算不錯啦，只是有些機關用的慣的通譯人員，比方說評價好、配合度高或程度較好的，會優先尋找，並不是每次都匯進來資料庫做篩選。

訪問人:那通譯人員結訓後，有什麼證書的發放嗎？

李專員:像我們這邊受訓合格後，我們都會給結業證書。那像訓練項目都有嚴格規劃，像測驗分數必須達到多少才能合格，全部都通過就會有結業證書，那如果來參加超過三分之二的時數，但是沒通過測驗，我們會頒結業證明。有登入到資料庫的都是有拿到結業證書的。

訪問人:那目前使用單位都必須要經由資料庫來尋找通譯嗎？

李專員:其實通常來講第一次應該是要這樣，我們蠻希望是說各單位在進來這個資料庫，然後使用完通譯服務之後，能提供評價回饋給我們，那將來別的機關或使用者能有一個客觀的評價標準依據。評價方式有點類似五燈獎那樣，哈哈。那除了各單位幫忙更新資訊外，也有開放通譯人才申請帳號，隨時來查詢他自己的服務紀錄，或是更新他自己的學經歷等等。

訪問人:那通譯人才資料庫現階段在使用上，有沒有遇到什麼困境的地方？

李專員:我們大概整理一下，第一是通譯人員流失問題，主要可能是因為家庭或是工作因素，無法持續提供服務，或是因通譯人員可能本身太優秀了，他可能會找得更好的或是專職的工作，有時候覺得我們好像人才訓練所，很多通譯人員很快就被仲介公司挖走了；第二個就是很多機構反應夜間跟假日通譯人員比較難找，這可能跟整個通譯制度相關，比方說我們費用尚未針對通譯做分級分類，包括夜間、交通、保險等，再來可能是家庭問題，因為通譯人員女性居多，可能比較不允許夜間出來工作；第三是東南亞通譯人員學歷高者較難尋找，如果有也是非常搶手；第四是陪同偵訊的人才較短缺，因其涉及的領域較專業，有些通譯可能去法院還是會怕怕的，像司法這一塊，以後還可以去擴充這樣子。

訪問人:哪請問通譯人員，目前的使用費用是怎麼算？

李專員:每個機關其實都有自己的法定預算，那每個機關的預算經費來源都不同，那在通譯人員的使用服務費上，每個機關的標準也都不同，像我們移民署自己在用的通譯就有分兩套，一套是服務站比較像志工性質的，一小時就是100元，那專業通譯服務的部分一案是500元，是工作性質，費用不同。對於通譯費用，台灣還沒有一個統一的規範，比方說交通費、餐費等等，不過確實整合上也有困難啦。

訪問人:會針對資料庫的評價，安排回流訓練嗎？

李專員:因為評價沒強制性，我們只會提醒幫忙填回饋評價，所以有些機關可能

會沒有填寫。不過我們有時候會辦座談會，透過這個，來跟使用單位或NGO團體來做交流，了解目前狀況。那回流訓練，其實我們每年持續有在辦培訓，可能今年辦初階訓練，隔年再辦進階。

訪問人:OK，訪談到這裡，非常謝謝。

附錄四、專家座談會議紀錄

第一次專家會議

時間：103 年 9 月 10 日（星期三）下午 14：00—15：30

地點：立法院中興大樓，二樓 209 會議室

與會人員：成之約教授、廖文志教授、桂正權顧問、徐國淦委員、侯嘉玲股長、蕭世昕護理長、王志豪助理

成之約：首先先跟大家說明一下，這個計畫是內政部外配基金管理委員會所補助的計畫，這個計畫主要是針對目前外籍配偶在從事通譯的服務工作，目前應該也都有一些訓練的課程在規劃與執行之中，那這麼計畫主要是想從職能的角度去切入，來探討各類的通譯人員所需具備的職能以及相對應的課程，那目前通譯人員主要有三類，生育保健、司法以及移民輔導通譯的服務。我們大概經過文獻的討論跟訪談的整理，把三類通譯人員的工作內容與所需的職能做一個初步的規劃，再參考民間團體目前所規劃的課程與大綱，也做了一些規劃跟整理如大家拿到的文件所示，今天請各位來第一場主要是針對生育保健通譯人員的工作內容、職能以及初步規劃的課程進行討論，看有沒需要做修改或調整的地方，那我們邀請除了有訓練單位、用人單位還有幾位對於職能分析與發展的專家。以上是大概的背景說明與初步的結果，我們就按照紙本上的順序從工作內容開始討論好了。我們先請用人單位，衛生所護理長這邊提供一點寶貴的建議，待會職能部分要麻煩我們各位專家。

蕭世昕：在第二大項的部分，其實我們會希望加上幫忙協助發掘高風險的家庭，因為現在的高風險家庭越來越多，包括後面的專業課程，也可以加入對高風險家庭的認識。其實目前在訪視的部分大多他們參與的是電訪，家訪的話比較少，那我們專業人員會透過幾個問題，了解家庭的一些警訊，是不是一個高風險的家庭來做通報，即早預防。那第二項的部分應改為協助辦理外籍配偶家戶關懷與訪視。

成之約：其他這麼部分沒辦法做分類嗎？

蕭世昕：其他項之工作內容協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治應可以併到第二項。

廖文志：我們分類要不要分成生育類跟保健類來整理？

侯嘉玲：因為最早在 95 年的時候我們通譯員的補助分用是跟衛生福利部申請，

那時候衛生福利部的名稱就叫做衛生保健通譯員，那一開始來的新移民大多都是生育的問題，後來因為這個工作是在衛生所這邊，而衛生所服務項目當然也包括保健服務，所以兩個其實是一起的，才叫做生育保健通譯人員。另外我想其他項的第二點其實可以併道第 3 項，然後第 4 項就都是活動類，那其實可以改成協助辦理與外籍配偶生育保健相關活動之通譯工作。那園遊會其實跟我們好像不相關，因為其實跟衛生的活動我們都會叫做健康同樂會。

桂正權：可以跟第 3 點合併，叫做衛教與健康及相關權益宣導活動，這樣就好了。

徐國幹：第二點應該改為訓練與研習課程，或研習活動好了。

成之約：好那如果這個部分暫時沒有問題，是不是進入到生育保健通譯人員所需的職能。那我們目前在不管哪一類的通譯人員的一般職能上面當然一定要具備原生國語言能力，另外就是具備中文語言能力至少符合檢定基礎等級；那在核心的部分，其實目前訓練單位也都沒有去考慮到這個部分，所以我們就參考一些有關中國大陸的資料和美國的資料，這些翻譯人員或口譯人員的核心職能上有一些要求，然後做了初步的整理；那專業職能的部份各位再看看夠不夠。

桂正權：我先講兩個，第一是核心職能的部分，如果說各類的通譯人員如果說沒有差異，應該讓它一致化，因為如果有共通的，就可以一致，因為這樣後面的課程也可以一致，看看各類有沒有差異。

徐國幹：就我個人來看，我覺得項上面所列的了解接納不同文化，應該是三類通譯人員都要納進核心職能，因為通譯人員做的的確都是跨文化的。

廖文志：因為基本上就算各類通譯人員作的專業是不一樣的，但是核心的部份應該都是具有類似的東西。

成之約：我覺得再主動聆聽的部分，因為溝通技巧就包含，應可以刪除之。那剛剛國幹提到的，了解接納不同文化，我覺得這三類都應放進去。那工作認真細緻很難去界定，那因為其實也已經有誠信可靠了，就把工作認真細緻就刪掉好了。那專業職能的部分，如果要寫的詳細，就至少要把前面工作項目那幾點寫進去，也會非常具體拉。那接下來，我們就討論課程的部分，這個反而是重點。

桂正權：家庭訪問技巧跟電話訪問技巧要不要移到核心課程這邊，跟聆聽與溝通技巧合併？那這個專業課程一定要跟前面那個職能連結。

廖文志：我是覺得還是可以分開，聆聽與溝通技巧一般來說是傳遞概念的東西，是比較意識形態的說要怎麼樣去從事這個工作，那技巧它是有一個操作的技巧，

譬如說電話的詢答或什麼樣的 SOP，變成一種專業的方式。

徐國幹：如果課程有這個實做的話，一個小時絕對不夠。

成之約：那個通譯倫理的地方，皆一個小時就把它改成三個小時就好啦，那聆聽與溝通技巧也是改成 3 個小時。重點是現在還有什麼能增加的？

桂正權：其實誠信可靠可以刪掉，那其實就是服務意識的東西。

成之約：其實就是通譯的專業倫理嘛，所以就是通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範，這三個三小時。那我們看專業職能的部分，初階的話看時數夠不夠。

侯嘉玲：一般的話，在專業職能的部分，一般課程我們會排到 12 個小時，那專業課程會到 20 個小時，所以他們必須受完這些訓練才可以到衛生所協助做通譯的部分。那在進階課程的口腔保健跟視力保健的部分，這兩塊其實是跟嬰幼兒保健是重疊的，那因為通譯人員對這個所涉入的也沒那麼深，所以我建議可以把這個納入嬰幼兒保健，那時數提高到兩個小時。另外，在專業職能基礎課程應該還要包含疾病與就醫和飲食與營養方面的訓練，各一小時。

成之約：這個電話訪問還有家庭訪視一個小時夠嗎？

侯嘉玲：這個部分因為在個別的進階課程裏面都還會再教，那所以我建議在進階課程應該還要加上母乳哺育跟兒童發展篩檢，那其中就有包含進階的電話訪問跟家庭訪視，那這個課程每個都應該要有 8 個小時的課程。

桂正權：那現在有介紹一些衛生所的服務項目還有社區的一些醫療資源嘛，應該也要知道政府的一些獎補助方案，一個小時應該也夠。那初階課程，就是電話或是訪視的技巧在前端，然後下來就是一些服務的項目，然後就是健兒或媽媽那一塊，再回來看職能或工作內容有沒有相符合。原本工作內容的第一項好像只有預防接種跟預防，沒有保健這塊，但是看工作內容又好像不只。

侯嘉玲：如果說應該把第一項的協助衛生所辦理健兒門診與預防接種工作，改成健兒門診與預防保健工作，因為其實接種也包含保健上面。

成之約：那接下來進階呢？這個長照資源是屬於獎補助方案嗎？

桂正權：就是可以把前面的社區醫療與長照資源合併，然後變成 2 小時。

侯嘉玲：目前我們所生所針對癌症防治有 4 大篩檢項目，那也有針對新住民的，建議把它改成新住民篩檢與癌症防治，那上課時數應該要有 4 小時。另外我們護理長剛剛提到，目前所生所的服務項目蠻多的，應該要有 4 小時。

蕭世昕：另外，初階課程的新生兒居家照顧家庭訪視，因為要配合前面的工作內容，應改為新生兒居家照顧及安全檢核，而且 1 小時也是不太夠，應該要有 3 個小時。

成之約：好那我們修正整理好後，再麻煩助理寄給各位，授課大綱再麻煩兩位，非常謝謝大家今天的參與。

第二次專家會議

時間：103 年 9 月 10 日（星期三）下午 15：30—17：00

地點：立法院中興大樓，二樓 209 會議室

與會人員：成之約教授、廖文志教授、桂正權顧問、徐國淦委員、邱雅青執行秘書、陳允萍專員、王志豪助理

成之約：那這個計畫，其實是想說很多通譯人員以志工這種性質的話，在訓練完後，可能有其他工作就會流失掉了，其實在通譯人員的訓練培養上會有困擾。所以才會想說依這種職能分析的方法，從工作內容去分析，那職能初步規畫上就如紙本上，那在核心的部份是屬於比較軟性的，第二部分是屬於專業職能，也就是說從事通譯這個工作會具備哪些的專業知識，第三所謂一般職能是屬於基本的職能。那根據這個職能去規劃它的課程這樣。今天請執行秘書還有專員來主要是針對司法通譯人員的工作項目還有內容去做釐清和調整，那職能的部分有邀請三位學者專家來幫忙做一個指導。那我想接下來就請專員先發表一下意見。

陳允萍：我之前是外事警察，在接觸司法通譯這個領域大概二十幾年，也有幫南洋姐妹會做課程的教材。那我認為司法通譯其實跟你們討論其他類別的通譯比較不一樣，因為他是要通譯整個司法制度給那個人知道，所以他在法律的部分要有一個相當的認知，所以我當初在設計課程的時候，希望他們能對法律有一個認識。那其實我認為培訓雖然重要，但更重要的是管理，目前政府在做的是培訓，但是培訓完就沒了，沒有一套完善的管理制度。我在想最重要的應該是讓適合的人做適合的案子，但也沒有一個團體想要攬這個管理的問題，有也只是弄一個名單而已。

成之約：謝謝專員的說明，不過還是要請教專員這邊有關工作內容還有項目，如發給各位的資料第一頁，有沒有什麼建議？

陳允萍：應該不能這麼分類拉，所謂的司法通譯應該分為三大項，刑事、民事還有行政訴訟。廣義來說，刑事案件從偵查、起訴到審判都是司法通譯案件，以這樣的面相來說，我們可能要重新來安排過。不過現在大多的案件發生在行政訴訟，就是移民署那塊，因為他可能動不動就撤銷你的居留許可、限制出境或驅逐出國之類的。

成之約：那現在工作項目應該以場域來做區分會比較好吧，看到收容所去提供通譯，到檢調去提供通譯或法院去提供通譯，那到法院一定是包山包海，那重要是說比較關鍵的是什麼，比較常發生的是什麼，我們不可能幫通譯培養成包山包

海，他應該是一個橋樑的腳色，重點是哪個場域裡去提供通譯服務。

陳允萍：若以場域的話，會比較好區分沒錯啦。可以列出經常發生的場域，大概就是建議分成司法警察及準司法警察機關、法院以及收容所或監獄來提供通譯服務。

廖文志：在工作內容的部分，是僅有口譯跟筆譯外，有沒有其他的輔助？

邱雅青：筆譯是有拉，但是很少，應該是說在後面拿到處分書，那處分書裡面應該要有雙語嘛，就會有筆譯。

成之約：那專員提到這三個場域的司法通譯人員主要是在做什麼？主要負責通譯的案件大多是什麼？

陳允萍：再行政上就是移民署的裁罰、驅逐出國、行政處分；在司法警察機關大多是車禍、繼承、家暴、婚姻、合會、妨礙風化還有竊盜。那司法警察機關成案就到法院。那到收容所或監獄主要是協助當事人了解他的權益，書面上的傳譯這樣。

成之約：核心職能上一場討論得差不多，專業職能的部分就是把工作項目列上去嘛，那中文能力，以司法來說應該要有基礎等級以上啦。接下來要請你們看看第七頁的課程部分，那我們剛前面有討論過通譯的專業倫理，聆聽與溝通技巧，那同理心或情緒管理需要嗎？

陳允萍：這可能比較社工領域的，不需要，那認知衝突或是事象之描述與紀錄能力這個比較不需要，雖然他記憶力要很好啦。

邱雅青：但是我覺得其實雖然是在做翻譯，但有時候場合或案件也是會干擾到情緒，這個確實是需要拉。

桂正權：法律工具跟筆譯練習照剛剛討論下來，應該是不需要吧。

陳允萍：那這個法律詞彙這個應該要以法律案件來區分拉，詞彙這個太大了。

廖文志：案件相關法律詞彙呢？

陳允萍：其實通譯人員不要知道像律師這麼多啦，不過至少每種案件都要知道基本的，像我規畫的話我是一種案件 1 個小時拉，基本上我大概會規畫 10 個小時。

邱雅青：我們這邊是有規劃 100 個名詞，但是我們是有分類的，1 個小時是不夠的，因為你還要知道裡面的單字的涵義。

徐國幹：不然就是各類常見法律詞彙翻譯練習與通譯實務，10 個小時。

邱雅青：各類法律案件制度與程序介紹至少要 3 小時，然後下面那個改成各類法律案件訴訟流程及相關機構介紹也是要 3 小時，那下面那個律師對翻譯的需求與期待我覺得通譯實務上面就可以介紹了，應該不需要列出來。

成之約：基礎的初階課程就差不多，那旁邊那些進階課程的法律是不是應該都加入實務的案例演練，這種有演練的應該要有 6 小時吧，那勞動法這個如果包括勞基法、職業安全衛生法、就業服務法、就業保險法、性別工作平等法應該就要有 30 小時囉。

邱雅青：其實光講法律就差不多 3 個小時，因為我們上次講就服法 2 小時就有點不夠，所以加上實務演練其實差不多要 6 小時，是 OK 的。

成之約：這移民移工的勞動權益就可以刪囉，那被害人保護法規跟家暴防治相關法規就都 3 小時囉。那剛討論的，還有常見民事法規與案例研討和常見刑事法規與案例這應該都要有 6 小時。那警局翻譯需求與注意事項其實在實務演練就有了，應可以刪除了吧。還有不夠的嗎？

邱雅青：我覺得應該是差不多了，而且時間上來講的確也比較充足。

成之約：好，那今天就到這，謝謝大家。

第三次專家會議

時間：103 年 9 月 11 日（星期四）下午 15：30—17：00

地點：立法院中興大樓，二樓 209 會議室

與會人員：林國榮教授、吳樹欉教授、桂正權顧問、徐國淦委員、周玉婷督導、嚴沛滢通譯人員、王志豪助理

王志豪：這個計畫主要是針對外籍配偶的工作內容來分析其所需職能，以及規劃訓練課程，那今天要請到的訓練單位與用人單位主要是移民輔導類別，今天的專家會議主要是針對訪談以及收集整理的結果與初步規劃做討論與修正，如各位手上的資料。在第 2 頁的地方是歸納出移民輔導通譯人員的工作項目與工作內容，還有初步的職能分析，包括有核心職能、專業職能以及一般職能，最後第 7 頁則針對職能規劃了所需的訓練的課程，這些規劃也有待等等的討論專家們能提出寶貴的意見。那一開始我們先討論工作項目跟工作內容，是不是請用人單位先發表意見。

林國榮：經過我們的調查訪談，針對移民輔導的通譯人員的工作內容大概除了有收件、審查或核轉移民署的審查外，當然還包括了志工的服務、通譯服務、現場關懷還有個案的諮詢及轉介，讓陌生的新移民有個心理上的慰藉和幫忙，當然這是通譯人員很重要的一個任務。那目前我們要請教嚴小姐，工作內容的部分還有什麼疏漏的？

嚴沛滢：大家好，我是嚴沛滢，在之前我就有在外面的團體擔任過通譯人員，直至 2007 年有機會來到移民署擔任通譯人員，在這過程我們一年有兩次的受訓，在受訓過程中我們比較沒辦法的學到的是現場服務的東西。那現在有補充的是服務的內容，我們主要協助服務是臨櫃的業務，如果說民眾來到現場有需要我們幫忙填表格，我們就幫忙。比較多的是歸化國籍的流程、居留證的、定居的表格，我們就會幫忙翻譯新移民父母家長的名字，還有居留證的延期我們通常會提早告訴新移民或她的先生，那重入國許可比較多是外勞，那永久居留這些對象，可能比較不會需要翻譯，因為他們通常已經來台灣很久了，跟承辦人員的中文溝通應該不成問題。那需要翻譯的裡面沒寫到的是歸化國籍的流程，他又跨越到戶政單位跟警察單位。至於剛剛看到審查，這比較不是我們第一線櫃檯再作的。先暫時談到這邊，等等有時間我在看有沒有什麼補充，謝謝。

吳樹欉：我從體系上來跟各位建議一下，其實一個新住民進到台灣來幾個關鍵的移民輔導，婚姻登記通常遇到不到，因為配偶已經辦好了，那麼進來的第一關就是到行政單位去做居留，但是目前外事單位好像沒有通譯，再來就是歸化部分，

這是在戶政機關，這過程中涉及的就是出生登記，這部分可能就會需要通譯，再來另一關，就是涉及社會福利，比較相關的就是健保的部分，這其中又有分工作健保跟第 6 類健保，如果是第 6 類他就要到鄉鎮區公所去，這裡也就需要通譯，另外一個就是政府補助申請，比較零散，但總歸一個比較大的是在鄉鎮市區公所的社會福利課，應該是社會課，這部分也需要通譯。再另一部分就是就業，不過就這一塊就不需要了，因為中文已經夠好啦。另外就是移民照顧輔導的部分，如果是移民署所屬的就服站，這個需要電訪跟家訪技巧沒錯，再來最重點的就是多元文化的跨國婚姻家庭這個也很重要。

桂正權：那第一點，有關審查的部分是不是都要拿掉，應該是協助申請及檢視或校對。另外下面這個的志工應該拿掉，畢竟是希望導向他們有 pay 的通譯，另外底下有些比較專業的部分，應該都只是協助而已，譬如法律諮詢或心理輔導，這些應該要加協助或是心理諮詢。

王志豪：在昨天一、二場討論後，各專家們也有共識是希望若各類通譯人員核心職能的部分相似，是否統一即可，所以看到三類核心職能會相同。另外在專業職能的部分，就是其所職掌的工作項目，而一般職能，也就是各類通譯所需的基本需求，那業務上因為涉及較多文書處理，所以一般職能也希望具備行政和文書處理能力。

桂正權：核心職能的部分，不曉得還需不需要協調與指導，因為生育保健上很多需要教導的部分都沒有寫了，移民輔導建議刪掉。

嚴沛溼：其實目前協調與指導能力，漸漸非常需要，因為發展上慢慢到二代了，因此很多人會需要學習上的指導。

桂正權：但是若本身通譯不做這事應該是不需要指導，保留協調就可以。

吳樹欉：另外，這個多元文化這邊非常重要，是不是改成具備多元文化的認知，不僅是了解接納而已。那專業的部分，他不僅是熟悉入出國相關法規與程序或是戶政而已啊，應該說熟悉與新住民相關法規與程序。那具備心理輔導能力，應該不需要到那麼大拉，因為我們出發點不是朝專業的翻譯人員，就是改成具有協調與協助心理輔導能力就可以了拉。

徐國淦：這個文書處理能力需不需要，因為通譯人員通常只是幫忙填寫表格而已吧。

桂正權：因為如果把這個放在一般職能是要做篩選，如果放到專業職能是可以做培訓的，思考一下。

周玉婷：補充一下，在指導能力的部分，其實我們會請一些能力比較好的通譯對剛進來的新移民或是其子女做教學，那教學跟指導之間的關聯性還可以做討論，不過目前這一塊需求的確越來越大。還有，文書處理的部分，其實來幫忙我們的新移民通常我們都會要求需要會基本的文書處理能力。

吳樹欉：後面兩點我沒有意見，但是針對指導的部分，我還是認為那一個所謂功能轉換的問題，比較像資源性的人力，應該不是通譯人員需要做的。

林國榮：那麼現在討論課程的部分，看大家有沒有問題。

桂正權：我認為核心課程這邊主要還是要跟前面坐呼應，第一個我認為衝突管理，配合前面工作內容，應該把它移到專業課程的部分，讓各類核心課程都差不多。那跨文化婚姻家庭，這個是不是要加個動詞，讓他有一個比較完整的比方說跨文化婚姻協調之類的。還有新移民的社會福利是不是要改其法規及相關資源，那時數的部分，因為需要一點演練，課程時數應該都要長一點。

周玉婷：其實目前課程已經相當豐富了，另外時數的部分，所謂的跨文化的部分我們是都上 3 個小時，因為像這樣的課程會有非常多的互動跟討論。那保密的部分，其實可以跟通譯倫理做結合就好，因為那其實就是倫理規範的一部分。

嚴沛溼：我補充一下，所有的課程上完後，其實都要安排一定的時數來做實習，這個實習非常重要，我認為是必要的，像如果是移民署的實習，就到各服務站看看就可以。那其實進階課程很多都是屬於比較司法通譯的。另外，外籍人士違反停(居)留相關規定，感覺上好像一定會違法，應該是新住民在台居留相關規定就可以了。那法規的部分我覺得我們不用到背起來各法律，其實可以以實務經驗分享的方式拉。

桂正權：其實還是要給他們一點點觀念，比較像宣導或防治，不是說發生的事情，若已經發生就回到司法。那實習的話在移民署當然是沒問題，不過其他法或是到家庭裡的應該無法，用實務演練即可。

吳樹欉：另外，新移民不只有福利的部分，應該是相關資源拉，這樣就要 3 小時。另外專業的部分，就不用什麼違反了，直接寫法規即可，不過需不需要將各法規合併或是要分開我都沒意見，要看兩位有實務經驗的，如果將來要將通譯人員變成更專業的，那就要考慮是不是只有涉及這些法而已。

林國榮：好那謝謝大家，今天會議到這邊。

第四次專家會議

時間：103 年 10 月 28 日（星期二）下午 12：30—14：00

地點：立法院中興大樓，二樓 210 會議室

與會人員：成之約教授、吳樹欉教授、桂正權顧問、徐國淦委員、廖文志教授、侯嘉玲股長、王志豪助理

成之約：謝謝幾位專家學者來參與第4次座談。本次座談主要討論幾個主題，一是討論前三次座談會後的整理，看看是否有要調整或修正，另外是課程時數的部分，看有無增加或調整；第二就是看看我們初步規劃的認證制度有沒有需要修改調整，在資料第13頁的地方；最後就是討論增加通譯人員資料庫的使用，歡迎大家提出看法。

桂正權：首先我先講認證的部分，一般我們將認證跟驗證分成兩個部分，認證的話通常是針對機構，也就是發證的單位，驗證才會對人的學經歷的部分。那所以在這裡前面要先處理認證的部分，就是我們目前規畫是由訓練單位來發證，所以這些訓練機構要受到審查，就是說辦訓的單位，你要針對規劃訓練的課程，提出你的師資、場地以及過去辦訓以往的相關經驗等等，經過主管單位的審查同意，那就可以來辦訓所謂通譯人員的部分，這是認證，那後續才有資料這邊所規劃的驗證的程序。那另外，等級的部分，因為前面的課程分為初階跟進階，所以證書的等級將來應該去配合這些課程，建議分成兩級即可，那第一等通常就是核心課程與初階課程完成後再測驗通過就可以拿到，第二等就可能要加上他的工作年資。然後，我在建議，要參加訓練課程的通譯人員應要有先輩條件的規定，例如前面職能所規劃的一般職能那部分。最後，談到這個有效期限跟證書維持，通常維持會包含兩個，一個是受訓一個是工作年資，那目前我們資料看來只有升等的訓練課程，還沒探討到要升等以外的訓練是什麼，是不是主管機關核定的課程還是怎樣。至於受訓多少小時，我們通常是先看他的受訓時數多少，再來看需要多少工作經驗，一般的話是受訓時數要乘以三。

成之約：我覺得，若要分成兩級，我建議分成通譯人員跟資深通譯人員就好，那完成核心課程與初階課程就可以成為通譯人員，然後每年看需要工作多少時數來維持證書有效性，那接下來，如果有再接受進階課程，就可以成為資深的通譯人員。

徐國淦：若是以調解委員來看的話是這樣，考完試就是算合格給你一個證書，那完了之後，主管機關會要求每年都要上比如說20小時的課，如果沒來上，那第二年的延續性就中斷，如果說你還要再拿回證書，那你就必須要去完成課程。那課

程就是勞動部每年會有不同的主題。

廖文志：如果你要用這個方法，上完課程後就只分成一個證書，然後每年要求需要上課來維持證書有效性，就變成不需要分成初階課程跟進階課程拉，所以現在要看是要分成兩級還是只有一級。

侯嘉玲：我們的操作方式是，如果是新加入的通譯人員，那初階的基本課程他們要全部上完，那每年我們還會再辦一些專業的進階的課程，再加強相關專業。那工作時數的訂定我認為，應該要規定一年最少服務多少小時，然後三年總共要多少小時，會比較好。

吳樹欉：那個我們通譯人員要導向什麼方向，我們應該是要把他導到公益服務系統然後有個附加價值，所以會給他一個證明。所以我比較傾向分成兩級，我們不是要把他定性為一個所謂專業的人員，將來只能從事這個工作。那我是贊成完成核心職能課程與專業初階課程就可以有證書，那再完成專業進階課程就可以有另一級證書。那其實還是要看要把證書導向什麼方向拉，如果說資深通譯人員證書可以變成一個職業，那將來的回流訓練會不一樣。

成之約：那基本上就是完成核心課程跟初階課程就拿到第一級證書，下一級就是需要在完成進階課程。至於證書的維持，基本上，每年就是要40小時嘛，然後三年換證一次。

吳樹欉：我是建議拉，三年換證不一定要每年都硬性規定一定要40小時，只要有個總數就好啦，比方說就三年120小時。

廖文志：這樣會不會都第三年才做，應該可以規定個每年不得少於10小時之類的，然後三年總共120小時。

成之約：另外，針對課程時數的部分，我是建議第一類生育保健，核心課程的第3跟第4點都調成3小時，專業職能初階課程家訪跟電訪也都調成3小時會比較好，其他就沒意見。但是進階課程的部分應該都增加為3小時，另外6跟7可以調成9小時，因為奇數會比較好調整；那司法部分我是建議情緒管理那個也應該調成3小時，那初階課程第一點我是建議修正為9小時，其他就不變；移民輔導的核心職能3跟4也是調成3小時，初階課程1跟2也是調成3小時，至於其他我剛算一遍，應該沒有問題。

吳樹欉：對了，提醒一點，最後面附錄記得要放有關認證的一個辦法。

成之約：對，就是有關通譯人員認證的一個條列式的表格，類似草案的方式。

桂正權：另外，在職能那部分，有具備、具有跟有三種，如果沒有什麼層次的差異，是不是統一用詞就好，還有熟悉跟遵守這個OK，那其他是不是也可以統一用詞。如果真的改了很不順暢，就不用改。

侯嘉玲：在13頁，證書應包含的資訊地方，我建議上課內容與時數可以補充進去，還有可以加上國籍和語言能力，對用人單位比較方便一點。

成之約：是是是，國籍應該放進來，還包含他的身分證件字號，那d項就不用了，還有證書類別。那其實我們前面已經有要求要一般職能，或許要再補充進去，對於通譯人員的資格要求的部分，把一般職能寫進去。

桂正權：剛股長提到要不要把課程時數東西放進來證書，我覺得不用，這個在登錄的時候做就好，而且登錄的時候越詳細越好。

吳樹欉：股長我問一下，你們再用人的時候，會不會要求他要上過專業課程？

侯嘉玲：會，比方說像現在伊波拉病毒，我們就會要求他要上過這個專業課程這樣，向母乳哺育，我們就也會要求他要受過母乳哺育的課程。

成之約：其實這個可以放在證書的維持來處理，就可能再證書有效期間，要參與一些主管機關指定的課程。

徐國淦：最後提一個修改的，第一頁的第一項的第4點好像跟第二頁第二項的第1點一樣，我覺得性質比較像第一項，可能第二項那點要刪掉。

成之約：好，謝謝各位的寶貴意見，今天就到這邊。

第五次專家會議

時間：103 年 11 月 6 日（星期四）下午 15：30—17：00

地點：立法院中興大樓，二樓 210 會議室

與會人員：林國榮教授、吳樹欉教授、桂正權顧問、徐國淦委員、邱雅青執行秘書、嚴沛溼通譯人員、王志豪助理

王志豪：首先先謝謝各位專家撥空參與，本次會議主持人林國榮老師因為有點事情會晚一點到，由我來先代替來主持。本次主要要討論的主題是針對前幾次的討論結果的整理資料，來做一個確認或調整。主要是針對司法與移民輔導的工作內容、職能、課程時數以及認證的制度來討論，最後就提出改善通譯人才資料庫的使用。那認證制度的部分，經由第4次的討論後，增加對辦訓機構的認證，是參考國內TTQS的評核辦法，再來我們增加參訓人員的資格，要比照我們所規劃的一般職能，接下來是把證書的等級從三等變為兩等，分為通譯人員與資深通譯人員，通譯人員需完成核心職能課程與專業職能初階課程，資深通譯人員則須再完成專業職能進階課程。那通譯人員的維持，則是變更為兩點，第一點是至該專業類別使用單位服務每年不得低於10小時且在三年內不得低於120小時，第2點是在有效期限內，須參加所有主管機關特別指定之課程。以上是目前討論修改的結果，那就請司法訓練單位跟移民輔導這邊看有沒有意見要補充或修改的。

邱雅青：那請問，如果說維持需要有時數規定，那是不是在服務單位需要有一個登記表，要證明多少時數？

嚴沛溼：像我們目前在服務就是有些機構在結束後，會給我們證明，說在哪服務然後有幾小時，可是有些機構就沒有。我覺得我們可以做一本像志工手冊那樣，就是去哪邊服務，就帶著這本，那看幾小時，服務完就由機構改章證明。因為有些機構如果你沒固定排班的或是臨時的，這些不會開證明就可以用手冊那樣的方式。

桂正權：如果說是直接受聘我想開時數證明當然是沒問題，那志工有這個志工法規的規範應該也不是問題，那就是通譯人員這個部分的確可以從這裡起個頭。

吳樹欉：就是如果使用單位他可以開這個證明當然是沒問題啦，像是有用通譯人員的這些團體，像法務部、移民署或是一些民間團體這些都可以開。事實上如果要用這套所謂的通譯手冊，的確可以列進去建議裡，就是行政措施嘛。

徐國淦：恩，這可以用成一個配合措施拉，不一定要放進去法規裡面。

嚴沛溼：其實這個手冊也可以搭配人才通譯資料庫，就是除了手冊外，線上資料庫也要填服務多少小時，如此可以做交叉檢核。

王志豪：但因為不是每個人都有登錄到資料庫裏面。

嚴沛溼：所以說要訓練機構訓練完拿到證書後，要強制登陸到人才通譯資料庫。

吳樹欉：其實我覺得這樣的建議很好，因為這也關係到我們前面所規劃的升等問題，手冊如果可以連結到資料庫就可以double check有沒有符合進階成資深通譯人員的條件。

徐國淦：剛好也跟今天討論的第3點有關，這樣確實可以改善人才資料庫的使用問題。

桂正權：恩，上過的課程時數也可以登錄到人才資料庫，這樣也可以方便檢核。所以就是說訓練跟工作的時數都可以登錄到人才資料庫，那這樣除了使用單位，培訓機構也要做登陸。

吳樹欉：不過這個制度，我們要不要在最後面的建議部分，討論既有的跟新加入的通譯人員要如何銜接到這套規劃的證書來，新舊之間要看看怎麼銜接比較好。

桂正權：舊有的其實已經有些都上過課了，如果說要重新來會很奇怪，還是就課程的差異來上課？但是這樣會太複雜。我是在想，理論上我們是在服務他們，應該是希望他們能夠進來而且延續，站在這個角度，主管機關將來應該要放寬去認定說他們先前上過哪幾堂課類似的不管時數多少，就可以免除，那三年內在補完其他沒上過的課。所以線上的通譯其實就會是我們第一級的通譯人員，只是在三年內補完沒上過的核心職能課程與專業職能初階課程。

吳樹欉：不然用服務時數來抵換訓練課程也是一個模式拉，不過需要用個案來處理，如果說服務單位沒有開證明給他們，他們可以自己寫服務項目然後請服務單位證明，若服務項目有符合課程，就也不用補了。

吳樹欉：另外，將來這套制度建立後，看看移民署在外配基金裡有個項目，叫做補助這些辦訓機構阿，所以可能要改有個補助作業要點跟補助作業項目，不然他不收錢，怎麼有經濟來源，這些在最後建議的部分也寫進去阿。然後看最後在未來能不能轉成一個證照，因為以後這些人出來，算是一種謀生的技能，看能不能用成像勞動部認定的那種技術士證照，變成一種專業的職業，這樣整套下來，比較完善有意義。

王志豪：OK!謝謝大家，那今天就到這邊。

附錄五、期中報告審查回覆意見表

外籍配偶照顧輔導基金 103 年度補助研究計畫案期中報告

審查意見及回覆表

審查意見	回覆
<p>1、 基金會目前已補助很多團體去做通譯人才的培訓，那麼研究報告裡面能否呈現通譯人才的定性為何？因為我們看到國外的通譯人才的要求好像是職業性的，跟我國目前訓練出來的通譯人才比較偏向輔助性或是志工性的定性有很大的差異，特別是司法這種通譯人才這種，如果像我國這種定性，要做得很好會有困難度。</p> <p>2、 焦點座談或專題座談，有機會的話找通譯者，去做比較深入的了解現況跟困境，做比較有通案性的瞭解。可以的話，可以再分城鄉，畢竟城鄉的通譯人員會截然不同。</p> <p>3、 國外的通譯人員認證是專業性、職業性的認證，那我國現在的外配通譯認證是要做成職業性的還是水準性的？目的上可能要做個區隔。因為我國目前的通譯人才制度，要做職業性的認證，跟國外可能會有很大落差，除非將來我國對通譯人員的定性有所另外改變。</p>	<p>為考量外籍配偶未來就業與職涯發展的需要，本研究係將通譯人員定位為一專業性的職業，其所需職能與訓練課程也都是從這個出發點來規劃與設計。當課程規劃完成後，各單位可以根據其所需，自課程中選取所需課程做為通譯人員教育訓練的依據。</p> <p>由於本研究相當具有專業性，若要請外配來就職能與課程加以檢視，不盡妥適。本研究的成果是否可行，可以待日後提供訓練時，透過訓後評估來加以檢驗。</p>
<p>1、 第三章是否聚焦在國外的「通譯人才」職能分析、訓練課程與認證制度來做分析？不然我們看到裡面的筆譯人才或是口譯人才都是屬於比較專業性的。</p> <p>2、 照顧輔導基金補助目前 19 個訓練團體，有 17 個都是生育保健的通譯人才，而且深度訪談好像比較聚焦在生育保健，是不是可以針對這三種類型的人才，都找人來做焦點團體的座談，這樣比較能清楚找到問題在哪。</p> <p>3、 是否可以分析為何司法或是移民輔導的通譯人才那麼少？那未來外配基金補助也可以聚焦在這裡。</p>	<p>第三章確實是有關國外經驗的借鏡，根據國外的資料，通譯人員確實可以區分為翻譯人員與即席口譯人員兩類，本研究會參考這些資料加以整理分析，進而提出通譯人員所需職能與訓練課程。</p> <p>由於本研究相當具有專業性，若要請外配來就職能與課程加以檢視，不盡妥適。本研究的成果是否可行，可以待日後提供訓練時，透過訓後評估來加以檢驗。儘管司法或是移民輔導的通譯人才不多，本研究依舊將這兩類</p>

	人才列入研究對象，不會因為人少，而不予以重視。
<p>1、 本研究是為外籍配偶服務的通譯人才？還是培育外籍配偶成為通譯人才？</p> <p>2、 文獻裡有沒有提到外國的通譯人員的設置制度的現況？是國家付費常設性的還是需要者付費的設置？</p>	<p>本研究係以就業協助與促進的角度，去協助新移民成為稱職的通譯人才。</p> <p>國外係將通譯人員視為一種職業，應該是從市場的角度來加以規劃與設計。</p>
<p>1、 計畫定位可能要先定位，到底是以台灣整體要發展外籍通譯，還是協助新移民姊妹？因為這也是他們蠻期待的一個可以發展的路，因為很多姊妹反應他們到不同單位就要接受不同單位的訓練，然後接受不同認證，才可以在該單位服務，這是他們一個目前很大的困擾。</p> <p>2、 看到訪談對象多偏向單位或是工作者，較沒看到實際在翻譯的新移民姊妹，還有接受服務的群眾。這看起來好像在彙整各單位的訓練課程，無法看出哪些課程是比較有效的，所以實際執行的部分能不能列入訪談當中？</p>	<p>本研究係以就業協助與促進的角度，去協助新移民成為稱職的通譯人才。</p> <p>由於本研究相當具有專業性，若要請外配來就職能與課程加以檢視，不盡妥適。本研究的成果是否可行，可以待日後提供訓練時，透過訓後評估來加以檢驗。</p>
<p>1、 當初這個計畫是要了解新住民通譯人才職前可能需要什麼職能，但是深度訪談對象裡頭，多數是屬於行政單位，但是真正使用單位，例如司法通譯人員使用者是法院、法官、檢察官，使用者也可能是新住民朋友，這些人沒訪談，卻訪談了幫助司法院協助它培訓司法通譯的南洋姐妹會承辦單位，也就是真正的使用單位或是承辦單位在訪談對象裡都沒有。我建議如果訪談這邊沒有，至少在專家會議能不能放進去？</p> <p>2、 另外，移民輔導也很重要，但是我們看到輔導基金多數偏重在醫療這塊，是不是有其他單位可以替代？不要側重在生育醫療這塊。</p>	<p>南洋姐妹會不僅是訓練單位，也是提供司法通譯服務的單位，對其進行訪談，訪談發現應該有其參考價值。同時由於本研究相當具有專業性，若要請外配來就職能與課程加以檢視，不盡妥適。本研究的成果是否可行，可以待日後提供訓練時，透過訓後評估來加以檢驗。</p> <p>另外，本研究不僅探討司法通譯和移民輔導通譯，衛生保健通譯也是研究的重點。</p>
<p>通譯人才資料庫移民署執行也架構很多年，很想知道為什麼這個使用率那麼少？</p>	<p>關於這一點，本研究已經將研究發現於第四章中呈現，請見報告第 104 頁。</p>

<p>1、 在緒論第二段的地方，文字用詞上要修飾，不然在我看來是非常歧視的用詞。「...由於在台灣會與外籍女子婚配者，通常有著較為特殊的背景條件，其家庭組成因子亦較特殊，許多資料皆顯示其子女是發展遲緩的高危險群。...」這段看起來非常不舒服。「...大陸配偶雖然沒有語言障礙，但因社會制度、價值觀等差異...」這邊應該也要修正，不然好像外面人家在謠傳的，大陸配偶都來這邊騙錢或什麼的。</p> <p>2、 我覺得整個第二段非常嚴重，大家看第一句「對遠嫁台灣的外籍配偶而言，最重要的任務便是傳宗接代...」這太嚴重了吧，這段看起來真的非常不舒服。我們並不是傳宗接代的工具。</p>	<p>本研究已經加以修正與調整，請見第 1 頁。</p>
<p>1、 各位看到 86 頁，訪談內容「...到今年一月統計人數已高達 48 萬人，其中以東南亞籍占多數。...」這顯然是表達錯誤，因為如果是 48 萬人的話，大陸配偶大概有 33 萬人，東南亞配偶應該只有 16 萬人，所以這是錯的。</p> <p>2、 另外，大陸配偶需不需要通譯人員，比方說海南島可能普通話不那麼熟悉，所以應該不只東南亞需要通譯人才。</p> <p>3、 我們寫這個報告，政府需求是什麼？或是外配需求是什麼？社會需求是什麼？所以這個報告到最後，一定要對實際需求做哪些事情，剛剛林麗蟬委員說訓而不用，那錢不就是白花嗎？那訓而不用，現在又要研究這個報告？我們應該是探討最大的問題在哪，然後要怎麼改進，這才有幫助。</p>	<p>謝謝委員的指導，本研究以加以修正，請見第 86 頁，本研究的 1 頁亦有統計資料呈現。</p> <p>由於大陸配偶中文能力較強，應該不太需要通譯服務。即便是需要，本研究有關職能與訓練課程規劃成果也同樣能適用。</p> <p>本研究係以就業協助與促進的角度，去協助新移民成為稱職的通譯人才，應該可以同時符合國家、社會與新住民多方面的需求。</p>
<p>建議國外文獻可以參考加拿大跟芬蘭，這兩個國家是有針對新住民的通譯人員的實例去處理的。</p>	<p>據研究團隊初步搜尋，加拿大與芬蘭並沒有有關通譯人員職能與訓練課資料可供參考。</p>