

新住民通譯人員培訓與運用機制之 研究

內政部新住民發展基金補助研究報告

中華民國一百零九年十二月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

新住民通譯人員培訓與運用機制 之研究

接受補助單位：致理學校財團法人致理科技大學

研究主持人：林國榮教授

協同主持人：楊惠茹

研究員：成之約教授、鄧旭茹助理教授

內政部新住民發展基金補助研究報告

中華民國一百零九年十二月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

著作權授權書

茲同意授權內政部將本研究成果「新住民通譯人員培訓與運用機制之研究」，進行典藏與無償再製利用，並得不限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散布，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術資訊交流。

立授權書
機關(團體)：致理學校財團法人致理科技大學

負責人：校長 陳珠龍

地址：220305 新北市板橋區文化路1段313號
電話：02-2257-6167

中華民國 110 年 3 月 18 日

目次

| | |
|-----------------------------|----|
| 摘要 | i |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 第一節 研究背景與目的 | 1 |
| 第二節 研究內容與方法 | 4 |
| 第三節 研究流程與架構 | 6 |
| 第二章 我國新住民通譯人員培訓與運用機制 | 10 |
| 第一節 新住民通譯人員之工作內容與運用 | 10 |
| 第二節 新住民通譯人員之職能分析與培訓養成 | 28 |
| 第三節 新住民通譯人員認證制度之可行性分析 | 42 |
| 第四節 本章小結 | 52 |
| 第三章 主要國家通譯人員培訓與認證制度 | 54 |
| 第一節 美國的通譯工作與認證制度 | 54 |
| 第二節 澳洲的通譯工作與認證制度 | 56 |
| 第三節 新加坡的通譯工作與認證制度 | 69 |
| 第四節 中國大陸的通譯工作與認證制度 | 80 |
| 第五節 本章小結 | 97 |

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 第四章 深度訪談設計與研究成果分析 | 108 |
| 第一節 訪談設計與訪談對象 | 108 |
| 第二節 新住民個案訪談發現與分析 | 111 |
| 第三節 機構單位與學者專家訪談發現與分析 | 129 |
| 第四節 本章小結 | 156 |
| 第五章 專家焦點團體座談 | 159 |
| 第一節 專家諮詢對象與座談會設計 | 159 |
| 第二節 第 1 次焦點團體座談會議學者專家之看法與建議 | 163 |
| 第三節 第 2 次焦點團體座談會議學者專家之看法與建議 | 169 |
| 第四節 第 3 次焦點團體座談會議學者專家之看法與建議 | 173 |
| 第五節 本章小結 | 178 |
| 第六章 結論與建議 | 181 |
| 第一節 結 論 | 181 |
| 第二節 建 議 | 187 |
| 參考文獻 | 203 |
| 附錄一 本研究深度訪談提綱 | 211 |
| 附錄二 本研究深度訪談紀錄 | 219 |

| | |
|-----------------------|-----|
| 附錄三 本研究焦點座談會討論提綱..... | 295 |
| 附錄四 本研究焦點座談會會議紀錄..... | 297 |

圖 次

| | | |
|-------|-------------------------|----|
| 圖 1-1 | 本研究執行流程圖 | 8 |
| 圖 1-2 | 本研究工作架構圖 | 9 |
| 圖 2-1 | 職能可運用的範疇與領域 | 29 |
| 圖 2-2 | 我國手語翻譯丙級技術士檢定通過人數 | 48 |
| 圖 2-3 | 我國手語翻譯乙級技術士檢定通過人數 | 49 |
| 圖 2-4 | 全台領有手語翻譯乙級技術士之分布圖 | 50 |

表次

| | |
|---|----|
| 表 1-1 本計畫研究內容與方法..... | 6 |
| 表 2-1 新住民通譯人員之工作內容..... | 11 |
| 表 2-2 新住民通譯人員國籍與服務類型別交叉統計分析... | 13 |
| 表 2-3 新住民通譯人員國籍與服務縣市別交叉統計分析 ... | 15 |
| 表 2-4 2016~2020 年度新住民合格教支人員取證人數..... | 16 |
| 表 2-5 新住民合格教支人員國籍別與學歷別交叉統計分析 | 17 |
| 表 2-6 新住民通譯人員時薪給付標準..... | 19 |
| 表 2-7 各類新住民通譯人員應具備之職能..... | 30 |
| 表 2-8 新住民通譯人員現有的專業訓練課程盤點..... | 32 |
| 表 2-9 新住民通譯人員訓練成效分析..... | 36 |
| 表 2-10 新住民通譯人員訓練課程之建議..... | 39 |
| 表 2-11 證書和執照之區分..... | 43 |
| 表 2-12 我國現行專業證照制度..... | 46 |
| 表 2-13 手語翻譯技能檢定合格人數（自 2005 年起累 計）..... | 51 |

| | |
|---|-----|
| 表 3-1 Bellevue College 通譯(interpretation)培訓課程規畫明 細 | 53 |
| 表 3-2 澳洲國際翻譯學院口譯文憑課程 | 60 |
| 表 3-3 NAATI 高級筆譯文憑課程修課規範..... | 61 |
| 表 3-4 NAATI 高級筆譯文憑課程架構..... | 62 |
| 表 3-5 新加坡職場語言能力 (WPL) 課程內容..... | 73 |
| 表 3-6 新加坡職場語言能力(WPL)評估模式..... | 74 |
| 表 3-7 新加坡職場語言能力、普通教育文憑考試初級及普 通與雅思對照表 | 75 |
| 表 3-8 新加坡特定職位所需的職場語言與數學能力級別 .. | 76 |
| 表 3-9 中、美、澳各國通譯人員工作內容、職能需求及培 訓課程綜合分析 | 89 |
| 表 3-10 各國通譯人員工作內容、職能、培訓規劃、認證制 度 | 100 |
| 表 3-11 各國通譯認證制度對我國政策推動之合宜性比較 | 107 |
| 表 4-1 本研究深度訪談對象..... | 110 |
| 表 4-2 新住民深度訪談個案背景 | 112 |

| | |
|--|-----|
| 表 5-1 第 1 次至第 3 次焦點團體座談會與會者名單 | 160 |
| 表 5-2 我國通譯人員現況困境分析..... | 180 |
| 表 6-1 我國通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境訪談 分析 | 183 |
| 表 6-2 我國通譯專業證照化之可行性訪談分析 | 185 |
| 表 6-3 我國新住民通譯人員培訓與運用之未來發展 | 186 |
| 表 6-4 通譯人員證書級別(草案)說明..... | 201 |

摘要

關鍵詞：新住民 (Taiwanese new immigrants)、通譯 (interpret)、多元語境 (multilingual contexts)、文化平權 (cultural equality)、職能認證 (proficiency certification)

一、研究緣起

為服務與協助新住民，長期以來，政府與民間單位培訓了許多的新住民語文通譯人員，「通譯」不僅讓新住民得以發揮既有的雙語優勢，更讓他們看見自己助人的能力，開創不一樣的職涯發展。新住民須參加通譯培訓課程並通過考試後，才能成為合格的通譯人才，然而，前揭新住民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需求者之期待，實宜審慎並深入評估。

為確保通譯訓練的有效性和服務的水準，對於通譯人員的培訓和養成，必須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，方能進一步規劃認證或考照制度。由於我國通譯人才多半從事生育保健、移民輔導、司法以及教育方面的通譯，因此，本研究的研究範疇以生育保健及移民輔導通譯人員為主、司法通譯人員及教學通譯人員為輔，期能藉由職能架構分析，研擬通譯人員的培訓課程規劃及其後續的運用機制，

爰此，本研究主要係探討新住民通譯人員應具備的職能，規劃新住民通譯人員的培訓及認證計畫，並且建立後續的運用機制。是故，本計畫之研究目的包括：

- (一) 探討現行通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境。
- (二) 建立通譯專業證照化之可行性分析。
- (三) 研提未來新住民通譯人員培訓與運用之政策建議

二、研究方法及過程

本計畫主要之研究目的，在於透過文件分析法(document analysis)、深度訪談法 (in-depth interview)以及焦點團體座談法 (focus group interview) 等三項公

新住民通譯人員培訓與運用機制之研究

共政策研究方法，整體瞭解新住民通譯人員應具備的語言能力與專業職能，規劃新住民通譯人員的培訓及認證計畫，並且建立後續的運用機制。

依據前揭研究內容，本計畫之研究過程摘述如下：

- (一) 透過國外文獻蒐集與分析，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，研擬新住民生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員、司法通譯人員、教育通譯人員所需職能及其訓練課程，包含核心職能、一般職能、專業職能；初階、進階培訓課程之課程時數、課程內容、師資遴選條件、結訓成績測驗方式及合格標準。
- (三) 探討新住民生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員、司法通譯人員及教學通譯人員運用現況與困境（含招募情況、訓練課程、服務過程、工作情況、工作困境、未來發展等）。以及在通譯工作的服務過程中，會遭遇哪些困難或挫折以及解決方案。
- (四) 研擬如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制。
- (五) 研擬通譯人員認證制度之發展規劃與政策建議。

三、重要發現

- (一) 探討現行通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境
 1. 通譯人員培訓、養成之現況與困境
 - (1) 各部會按各自的需求自行辦訓，未有專責單位統籌規劃。
 - (2) 因經費預算有限，導致通譯職能培訓時數不足。
 - (3) 取得訓練合格證書之資格考試，測驗方式參差不一。

- (4) 共通核心職能課程宜統籌辦理並建立學習歷程檔案，以免浪費培訓資源。
- (5) 多數培訓單位尚未建立實習機制，且實習時數的規劃與實習單位的安排仍有待加強。

2. 通譯人員運用之現況與困境

- (1) 就業機會陷入僧多粥少的困境，整體就業機會仍以公部門通譯服務為主。
- (2) 民間企業的通譯工作較為繁雜，「通譯」僅是職務內容的一部分。
- (3) 國人對於新住民的刻板印象，連帶影響通譯服務價值的認同感。
- (4) 母國未曾聽聞的專有名詞，翻譯難度較高。

(二) 建立通譯專業證照化之可行性分析。

根據文件分析的結果，美國的通譯認證機構 APA 為民間機構，主要負責一般性事務的通譯工作，無法涵蓋司法通譯等較專業的範圍；再者，APA 的認證對象仍多以美國當地民眾為主，爰此 APA 應用在我國通譯制度的合宜性適中。澳洲的通譯認證機構 NATTI 亦為民間機構，但所負責的通譯範圍相當廣泛，但相較 CATTI 與 WPL，NATTI 的認證對象適用全世界各地，許多國家亦接受 NATTI 的認證，許多外國組織亦可加入成為 NATTI 認證機構的一員。因此，NATTI 應用在我國通譯制度的合宜性最高。新加坡的通譯認證機構 WPL 為政府機構，然其通譯認證範圍較偏向語文認證，無法涵蓋較專業的通譯範圍，且 WPL 的認證對象仍多以新加坡當地民眾為主，適用對象仍較侷限，其應用在我國通譯制度的合宜性較低。最後，中

國大陸的通譯認證機構 CATTI 為政府機構，然其通譯認證範圍較偏向語

文認證，亦無法涵蓋較專業的通譯範圍，目前 CATTI 的認證對象仍多以中國大陸當地民眾為主，適用對象仍較侷限，其應用在我國通譯制度的合宜性較低。此外，質性研究專家意見顯示：

- (1) 推動「證」的可行性高於「照」，且應先健全就業市場再來建立較高的資格門檻。
- (2) 宜先行提升新住民的中文能力，再來思考推動通譯證照制度。
- (3) 藉由勞動部的職能導向課程品質認證 (iCAP) 機制，提升結訓證書的價值與能力認同度。
- (4) 宜盡速建立服務對象滿意度意見回饋機制，後續再規劃通譯品質稽核制度。
- (5) 宜建立通譯服務紀錄冊，並建立學習及服務歷程檔案。
- (6) 透過線上雙語詞彙資料庫系統的建立，建構通譯範例並傳承通譯技巧。
- (7) 為確保課程品質應訂定講師遴選機制，同時建置師資資料庫供辦訓單位遴選講師。

四、主要建議事項

(一) 立即可行建議

1. 參與通譯培訓課程學員華語文能力及學力證明應列為先備條件

主辦機關：各直轄市、縣（市）政府

協辦機關：目的事業主管機關（如司法院、法務部、勞動部、衛生福利部及內政部等，以下同）

2. 客製化長期程之進階通譯人才培訓課程，搭配新住民職業訓練津貼，提供失業新住民培力機會

主辦機關：直轄市、縣（市）政府

協辦機關：勞動部

3. 建置混成學習實習實作場域，增加與通譯工作現場接軌之實習時數

主辦機關：直轄市、縣（市）政府、NGO 組織

協辦機關：目的事業主管機關

（二）中長期建議

1. 擴增通譯人員資料庫媒合對象，增加通譯人員培訓後就業機會

主辦機關：內政部、勞動部

協辦機關：直轄市、縣（市）政府

2. 制定通譯人員培訓制度的法源依據，改善通譯人員培訓經費之財政困境

主辦機關：目的事業主管機關

協辦機關：直轄市、縣（市）政府

3. 完善通譯品質稽核機制，同時發展線上雙語詞彙資料庫系統

主辦機關：目的事業主管機關

協辦機關：直轄市、縣（市）政府

4. 發展新住民語文通譯人員認證制度

主辦機關：勞動部

協辦機關：目的事業主管機關

第一章 緒 論

第一節 研究背景與目的

隨著全球化的影響，跨國婚姻已成為臺灣近年來重要的社會現象，使得外籍配偶被視為臺灣第五大族群，毫無疑問地，我國新移民的構成主要係以女性新住民為主。根據內政部統計，截至 2020 年 12 月底止，外籍與大陸配偶人數總計 56 萬 5,299 人，其中女性配偶計 51 萬 4,118 人，占 90.95%；男性配偶計 5 萬 1,181 人，占 9.05%；就原生地結構觀察，大陸、港澳地區配偶計 36 萬 9,857 人（含港澳地區 1 萬 8,934 人），占 65.43%；外籍配偶計 19 萬 5,442 人，占 34.57%，其原生國又以越南、印尼、菲律賓、泰國、日本及柬埔寨等國家居多¹。

我國新住民人數逐年增加，相較於同期（2020 年 12 月底止）原住民人數 57 萬 6,792 人，兩者差距已極度接近。由此可見，新住民已成為臺灣重要的成員之一。新住民來台後，因語言及文化之差異、社會大眾的刻板印象及婚姻家庭賦予之生育和家庭照顧責任等，衍生諸多生活適應、子女教養、優生保健、社會福利、人身安全等，消弭我國社會平權（social equality）、文化平權（cultural equality）等問題，益趨重要。

此外，隨著新住民及在臺工作生活的移工人數的增加，偵查和審判時需要外語通譯的涉外刑事案件也越來越多，而案件承辦人員與當事人、關係人之間，如果語言無法溝通，偵查審判便難以進行。為協助新住民解決生育保健、移民輔導及司法方面的問題，近年來，我國政府特培訓新住民的通譯人員，讓擁有華語及母國語言能力的新住民，能夠幫助其他遠赴來台的母國新住民或移工，使其求助與溝通管道能夠更加暢通，藉以營造臺灣成為多元文化語境(multilingual contexts)之新住民友善社會。

目前設有通譯相關的機關包含司法院、法務部、勞動部、衛生福利部及內政部等，且多數以建置通譯人才資料庫或特約通譯方式運作，並訂有相關管理規定

¹ 內政部移民署統計資料資訊網，引自於 <https://www.immigration.gov.tw/5385/7344/7350/8887/?alias=settledown>，瀏覽日期：2020 年 12 月 31 日。

及訓練計畫。例如：臺灣高等法院於 2006 年 4 月建立特約通譯制度，並辦理教育訓練，通譯名冊置於網路提供各需求機關使用；內政部移民署並於 2009 年 4 月建置「全國通譯人才資料庫」，結合社政、衛生、教育、警政、民政、勞政及民間團體等相關單位所培訓之通譯人員，整合成為通譯人才資料庫平台，以適時提供外籍人士通譯服務，自 2009 年上線以來已超過 10 年，共提供了 2 萬餘次的通譯服務，累計服務時數達 12 多萬小時²。此外，移民署為提升資料庫系統功能、使用率及後續發展性，廣續進行全面系統優化，增加了手機 APP 平臺線上媒合功能，各項資訊透過 APP 介面更清楚呈現給需求方及通譯人員，雙方的各種資訊也可即時查看，並可快速篩選通譯人員類別；新增的使用滿意度回饋、案件評價機制及通譯員受邀次數等功能，量化了通譯員服務情形及服務品質資料，可瞭解通譯員服務之優劣，並作為退場機制之參考，系統也提供了訊息公告管理服務、各項相關消息及問答集等公告與管理之功能。新版之通譯人員資料庫電腦版（網址：<https://idb.immigration.gov.tw/>）及手機版已於本（2020）年 7 月 1 日正式上線。

另為提升通譯人員素質，地方政府、民間團體亦可向「新住民發展基金」申請「輔導新住民翻譯人才培訓及運用計畫」之補助，由各縣市政府及民間團體等單位，規劃新住民通譯人員相關培訓與運用計畫，透過初階、進階訓練課程，提升通譯人員專業知能與技能。

綜上所述，為服務與協助新住民，長期以來，政府與民間單位培養了許多的新住民通譯人員，「通譯」不僅讓新住民得以發揮既有的雙語優勢，更讓他們看見自己助人的能力，開創不一樣的職涯發展。一般而言，新住民須參加通譯培訓課程並通過考試後，才能成為合格的通譯人才，然而，前揭新住民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需求者之期待，實宜審慎並深入評估。

為確保通譯訓練的有效性和服務的水準，對於通譯人員的培訓和養成，必須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，方能進

² 內政部移民署，「移民署開發線上找通譯，APP 來幫忙」，內政部移民署全球資訊網，<https://www.immigration.gov.tw/5385/7229/7238/231377/>。流覽日期：2020 年 12 月 2 日。

一步規劃認證或考照制度。由於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，因此，本研究的研究範疇以生育保健及移民輔導通譯人員為主、司法通譯人員及教學通譯人員為輔，期能藉由職能架構分析，研擬通譯人員的培訓課程規劃及其後續的運用機制，同時釐清以下研究重點：

- 一、 透過國外文獻蒐集與分析，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，研擬新住民生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員、司法通譯人員所需職能及其訓練課程，包含核心職能、一般職能、專業職能；初階、進階培訓課程之課程時數、課程內容、師資遴選條件、結訓成績測驗方式及合格標準。
- 三、 探討新住民生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員、司法通譯人員及教學通譯人員運用現況與困境(含招募情況、訓練課程、服務過程、工作情況、工作困境、未來發展等)。以及在通譯工作的服務過程中，會遭遇哪些困難或挫折以及解決方案
- 四、 研擬如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制，例如：通譯人才服務紀錄及其服務評價、通譯人才相關培訓紀錄(學習歷程檔案)、通譯人才基本資料(含學經歷、現職服務單位等)。
- 五、 研擬通譯人員認證制度(短中期政策目標)，以及專業證照(長期政策目標)之發展規劃與政策建議。

爰此，本研究主要係探討新住民通譯人員應具備的職能，規劃新住民通譯人員的培訓及考照計畫，並且建立後續的運用機制。是故，本計畫之研究目的包括：

- 一、 探討現行通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境。
- 二、 建立通譯專業證照化之可行性分析。
- 三、 研提未來新住民通譯人員培訓與運用之政策建議。

第二節 研究內容與方法

本研究擬透過文件分析法 (document analysis)、問卷調查法 (questionnaire survey)、深度訪談法 (in-depth interview) 及專家焦點團體座談 (focus group) 等 4 項複合式公共政策研究方法 (multimethodological approach)，以期達成本計畫研究預期目標。

首先，本研究藉由蒐集及綜整相關文獻資料，瞭解國內外通譯人員相關訓練課程與認證制度等；其次，透過深度訪談深入探討新住民通譯人員的培訓現況及運用困境；探討新住民通譯人員所需之職能及其訓練課程；最後，召開專家焦點團體座談，邀請專家學者、新住民關懷團體代表和政府單位代表討論研提未來新住民通譯人員培訓與運用之政策建議。

本計畫的研究內容及所引用之研究方法、執行方式說明如下：

一、文件分析法 (Document Analysis)

本研究以「文件分析法」，蒐集、整理、歸納、分析等相關文獻及次級數據資料，以有系統的方式處理、分析、整合成有組織性的資訊。本研究將透過完整的文獻分析基礎，作為新住民通譯人員研究架構。首先，蒐集及分析通譯員之定義、新住民通譯人員之緣起與發展、新住民通譯人員之運用問題、工作內容及其所需之職能分析，以及進一步探討其他主要國家通譯人員的職能與訓練課程。同時，盤點我國現有的新住民通譯人員訓練課程，並且針對未來課程規劃、建立專業認證或證照制度初步建議，以作為後續深度訪談訪談、專家諮詢座談會議之參考資料。

二、深度訪談法 (In-depth Interview)

本研究擬採半結構式深度訪談 (semistructured interviews) 方式進行深度訪談。半結構式訪談是介於結構式與非結構式的訪談之間的一種初級資料 (primary data) 蒐集方式，在訪談進行之前，本研究根據研究的問題與目的設計「訪談提綱」 (interview guide)，作為訪談指引方針，而在整個訪談進行過程，訪談者不必根據訪談提綱的順序來進行訪問工作；通常，訪談者也可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。

本研究合計辦理深度訪談 13 位，訪談的對象含括：新住民發展基金申請補助單位或新住民通譯人才運用/聘用單位、新住民通譯人員培訓課程辦理單位及新住民通譯人員。此外，本研究亦將現任各專業領域從事通譯工作之新住民列為深度訪談對象之一，以深入探討新住民生育保健、移民輔導、司法通譯、教學通譯人員的服務和訓練情況，並且釐清以下問題：

- (一) 新住民社會參與之動機、通譯工作從業條件及持續從事通譯工作之動力；
- (二) 新住民生育保健、移民輔導通譯人員、司法通譯及教學通譯人員的訓練現況、服務過程、服務困境，以及服務心得與感想等；
- (三) 對通譯人員培訓規劃或通譯工作相關事宜之建議。

三、焦點團體訪談法 (Focusing Group Interviewing)

焦點團體訪談法又稱為「焦點團體法」或「焦點訪談法」，是社會科學中最廣為使用的研究工具之一，能聚集相關人員依設計過的大綱進行互動討論，以獲得研究主題相關的意見和看法。本研究依新住民生育保健、移民輔導、司法通譯（併教學通譯）等專業領域，合計召開 3 場次焦點團體訪談會議，總計邀請 21 人次學者專家與會（每一場次 7 人次）。為使焦點訪談會議更具實效，所邀請的對象均為對新住民通譯工作相關議題有深入研究者，含括學者專家、政府機關相關業務代表及民間團體代表。

本研究研究內容與對應之研究方法規劃如表 1-1 所示。各項研究方法之規畫與運用將於後面章節說明之。

表 1-1 本計畫研究內容與方法

| 研究內容 | 研究方法 | 文獻分析 | 深度訪談 | 專家焦點座談 |
|------------------------|------|------|------|--------|
| 探討現行通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境 | | √ | √ | √ |
| 建立通譯專業證照化之可行性分析 | | √ | √ | √ |
| 研提未來新住民通譯人員培訓與運用之政策建議 | | √ | √ | √ |

資料來源：本研究整理。

第三節 研究流程與架構

依循前揭之本計畫研究目的、方法與範疇，本計畫執行過程之流程設計如圖 1-1 所示。執行步驟說明如下：

步驟 1：盤點新住民通譯人員工作內容與職能分析相關文獻並綜整分析。

步驟 2：盤點新住民通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境相關文獻並綜整分析。

步驟 3：盤點主要國家通譯人員培訓與認證制度相關文獻並綜整分析。

步驟 4：完成深度訪談、焦點座談訪談對象、分配比例及深度訪談提綱規劃。

步驟 5：提交期中報告書並接受審查；修正期中報告書內容。

步驟 6：辦理 13 人次深度訪談。

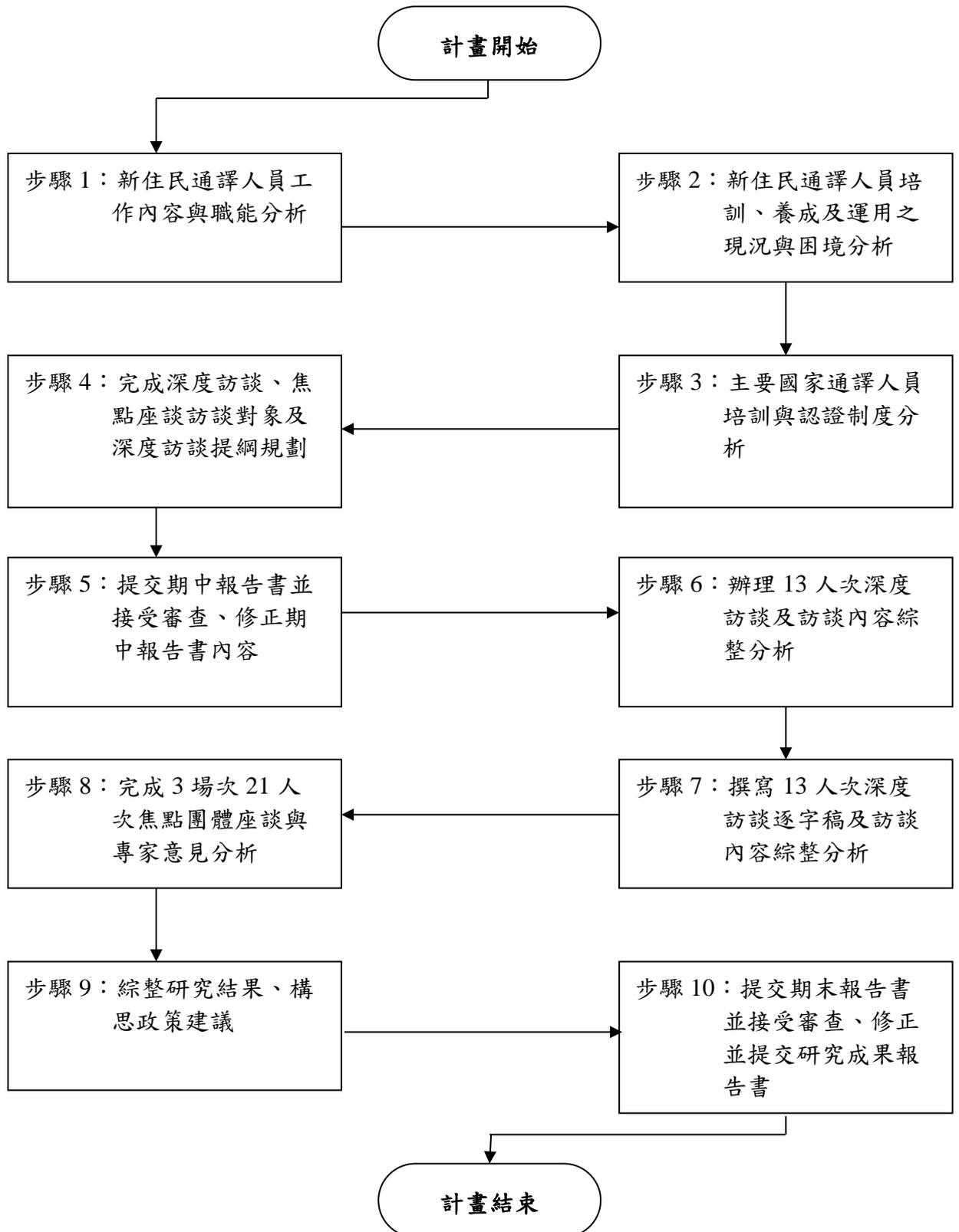
步驟 7：撰寫 13 人次深度訪談訪談內容逐字稿及受訪意見綜整分析。

步驟 8：辦理焦點團體座談 3 場次，邀請政府機關、學者專家代表至少 21 名，就本研究初步研究成果，以及建立通譯專業證照化之可行性分析提出專家/修正建議。

步驟 9：綜合分析並研提未來新住民通譯人員培訓與運用之政策建議。

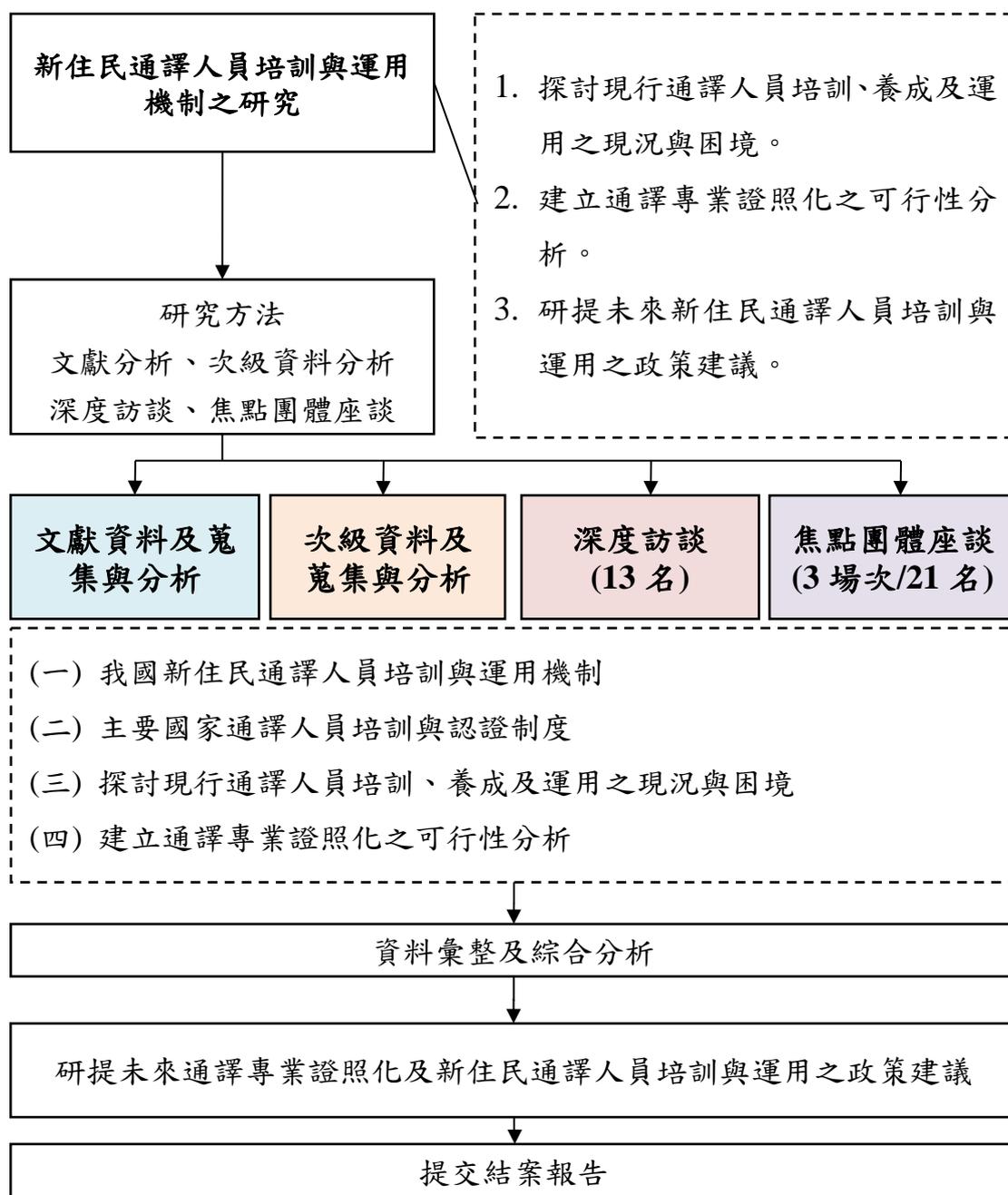
步驟 10：提交期末報告書，並接受審查；修訂並提交研究成果報告書，辦理結案。

據此，本研究工作架構如圖 1-2 所示，整體研究報告章節規畫分為八章，第一章為前言，說明計畫緣起及目的、研究內容與方法、研究過程及架構；第二章進行我國新住民通譯人員培訓與運用機制相關文件分析；第三章進行主要國家通譯人員培訓與認證制度之跨國比較分析；第四章為政策研究調查方法概述，說明本研究 AHP 問卷量表設計與施測、深度訪談及焦點團體座談會規劃方法；第五章摘述說明深度訪談所蒐集之利害關係人意見，進行質性研究調查結果分析；第六章摘述說明 3 場次焦點團體座談所蒐集之專家學者意見，並進行綜整分析；第七章為本研究之結論與政策建議，綜合通譯專業證照化之可行性分析並研提未來新住民通譯人員培訓與運用之政策建議。



資料來源：本研究整理。

圖 1-1 本研究執行流程圖



資料來源：本研究整理。

圖 1-2 本研究工作架構圖

第二章 我國新住民通譯人員培訓與運用機制

本章節將分別探討我國新住民通譯人員之工作內容、新住民通譯人員之運用問題、新住民通譯人員所需之職能分析、我國及其他主要國家通譯人員職能與訓練課程分析，以及新住民通譯人員認證制度之可行性，包含「證」與「照」的差異分析等內容，以作為本計畫後續研究之立論基礎。

第一節 新住民通譯人員之工作內容與運用

壹、新住民通譯人員之工作內容

「通譯 (interpret)」不同於「翻譯 (translate)」，雖然這兩個名詞常被交互使用，然而通譯包含口語的溝通，它在沒有任何增加或刪除語詞的情況下，仍保有其原語言的意義、聲調及定位；翻譯則包含文字的溝通。Cambridge Dictionaries Online(2006) 定義「通譯員 (interpreter)」為：從事將某人所說的話由一種語言轉換成另一種語言的人；定義「翻譯員 (translator)」為：將文句轉化成另一種語言文字的工作者，尤其指對書面文字的轉換。其中語言的轉換尤其困難，相同的語詞在不同的文化背景即有不同的文化訊息，而文化差異更是語譯的障礙與難題（王玉媚、韓錦樺、黃美智，2007）。

劉淑芬（2010）將通譯員定義為，由通曉雙方所使用語言之第三者，居中擔任口譯的工作，並將所聽到的意義精確地轉換成雙方目標語言，而不加修改、摘錄、省略或增加其意義，讓雙方盡量了解彼此的意思。通譯員之角色除了協助移民者了解、澄清及表達其文化需求之外，亦需提供支持性照護、諮詢、轉達彙整專業間的意見及資源；就生育保健通譯員而言，其主要的角色職責係降低因語言文化之隔閡而造成的醫療資源使用不當，或是阻礙其追求自我保健之照護與獲得即時的診斷、處置、治療（張文英，陳品玲、葉彥伯、陳惠惠，2010）。

另根據張家春、成之約、林國榮（2014）、林國榮、成之約（2016）之研究，新住民通譯人員的工作內容共可分成四大類別，包含生育保健通譯人員、司法通譯人員、移民輔導及教學通譯人員（含新住民語文教學支援人員、新住民子女華語補救課程通譯人員），各大類別之工作項目及其工作內容，詳如表 2-1 所示。

表 2-1 我國新住民通譯人員之工作內容

| 類別 | 工作項目 | 工作內容 |
|----------|--------------------|--|
| 生育保健通譯人員 | 協助辦理健兒門診/預防保健工作 | (1) 協助新住民填寫健兒門診/預防接種資料 (2) 協助教導新住民測量嬰幼兒身高、體重 (3) 辦理新住民於健兒門診/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/預防接種之新住民所生嬰幼兒 (5) 提供電話諮詢服務 |
| | 協助辦理新住民家戶關懷與訪視 | (1) 協助追蹤未按時產檢(產前/產後)之新住民 (2) 陪同公衛護士訪視新住民新婚或懷孕、產後、嬰幼兒個案 (3) 協助新住民生育/產前補助情況 (4) 協助對新入國未成年新住民提供避孕服務 (5) 協助發現新住民異常現象並轉介就醫矯治 (6) 協助發掘高風險家庭 |
| | 協助翻譯與辦理新住民健康管理相關資料 | (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 |
| | 協助辦理與新住民相關活動之翻譯工作 | (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 |
| 司法通譯人員 | 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： (1) 婚姻 |

| 類別 | 工作項目 | 工作內容 |
|----------|--|---|
| | 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) | (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 |
| 移民輔導通譯人員 | 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 |
| | 新住民現場關懷、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) 協助新住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 |
| 教學通譯人員 | 新住民語文教學支援人員 | (1) 新住民語文教材、教案設計撰寫 (2) 新住民語文教具製作與應用 (3) 新住民語文電腦資訊應用輔助教學 (4) 新住民語文教學實務 (5) 新住民語文教學實習與評量 |
| | 新住民子女華語補救課程通譯人員 | (1) 華語補救課程助理通譯人員提供即時通譯 (2) 配合新住民(子女)學生學科學習之通譯 (3) 配合新住民(子女)學生生活輔導之通譯 |

資料來源：本研究整理。

貳、新住民通譯人員人數統計

根據內政部移民署通譯人才資料庫之統計（如表 2-2 所示），2020 年新住民通譯人員國籍與服務類型別交叉統計分析結果顯示，仍以越南籍通譯人才為最多數，計 1230 人；印尼籍為第二，計 392 人；較特別的是，韓國籍的通譯人才雖僅計 6 人，阿爾及利亞籍通譯人才雖僅計 3 人，但顯示東北亞以及非洲地區的通譯人才已有逐漸成長之趨勢。再就服務類型來看，以衛生福利為最多數，佔 517 人，關懷輔導為第二，計 465 人，就業輔導為第三，計 316 人。

再根據國籍與服務類型別的交叉分析發現，越南籍的衛生福利通譯人員計最多數，共 289 人；此外，根據韓國籍的通譯人才服務類型分析，其以關懷輔導(2 人)、衛生福利(2 人)、家庭暴力(1 人)以及就業輔導(1 人)等類別為主；阿爾及利亞籍的通譯人才服務類型分析，則以陪同偵訊(人)、衛生福利(1 人)以及就業輔導(1 人)等類別為主。

表 2-2 新住民通譯人員國籍與服務類型別交叉統計分析
(2020 年 12 月底)

單位：人

| 服務類型 國籍別 | 教育文化 | 關懷輔導 | 陪同偵訊 | 警政調查 | 衛生福利 | 家庭暴力 | 就業輔導 | 其他 |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|----|
| 臺灣 | 11 | 51 | 35 | 34 | 46 | 34 | 45 | 24 |
| 菲律賓 | 1 | 11 | 7 | 5 | 7 | 5 | 5 | 3 |
| 新加坡 | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 1 | - |
| 馬來西亞 | 5 | 6 | 4 | 3 | 7 | 3 | 2 | 2 |
| 印尼 | 13 | 83 | 44 | 50 | 101 | 35 | 41 | 25 |
| 韓國 | - | 2 | - | - | 2 | 1 | 1 | - |
| 越南 | 41 | 240 | 138 | 143 | 289 | 116 | 178 | 85 |
| 泰國 | 3 | 26 | 13 | 15 | 22 | 11 | 15 | 5 |
| 不詳 | - | 15 | 14 | 12 | 12 | 12 | 9 | 1 |
| 緬甸 | 2 | 19 | 9 | 11 | 18 | 5 | 13 | 8 |
| 阿爾及利亞 | - | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - |

第二章 我國新住民通譯人員培訓與運用機制

| 服務類型 國籍別 | 教育文化 | 關懷輔導 | 陪同偵訊 | 警政調查 | 衛生福利 | 家庭暴力 | 就業輔導 | 其他 |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 柬埔寨 | 3 | 10 | 6 | 6 | 9 | 7 | 5 | 7 |
| 合計 | 79 | 464 | 272 | 279 | 515 | 229 | 316 | 160 |

備註：因為服務類型為複選題，是故表列數據非通譯人員實際人員數。

資料來源：內政處移民署通譯人才資料庫

<https://idb.immigration.gov.tw/mp.html>，瀏覽日期：2021年2月2日。

另根據 2020 年新住民通譯人員國籍與服務縣市別交叉統計分析結果顯示（如表 2-3 所示），仍以越南籍通譯人才為最多數，計 500 人；印尼籍為第二，計 157 人；臺灣籍則為第三，計 77 人。再就服務縣市別來看，以新北市為最多數，佔 228 人，臺中市為第二，計 222 人，高雄市為第三，計 77 人。

再根據國籍與服務縣市別的交叉分析發現，以臺中市的越南籍通譯人員占最多數，計 152 人；新北市的越南籍為第二，計 129 人；高雄市的越南籍為第三，計 44 人。此外，根據韓國籍的通譯人才服務縣市分析，其以新竹縣為主(2 人)；阿爾及利亞籍則以桃園市(1 人)為主。

表 2-3 新住民通譯人員國籍與服務縣市別交叉統計分析
(2020 年 12 月底)

單位：人

| 國籍別 縣市別 | 臺灣 | 菲律 賓 | 新加 坡 | 馬來 西亞 | 日本 | 印尼 | 韓國 | 印度 | 越南 | 泰國 | 緬甸 | 阿爾及 利亞 | 柬埔 寨 | 不詳 | 合計 |
|------------|----|---------|---------|----------|----|-----|----|----|-----|----|----|-----------|---------|----|-----|
| 臺北市 | 14 | 6 | - | 4 | - | 9 | - | - | 15 | 4 | 5 | - | 2 | - | 59 |
| 基隆市 | 2 | 1 | - | - | - | 4 | - | - | 2 | - | - | - | - | - | 9 |
| 新北市 | 11 | 5 | - | 4 | 1 | 31 | - | 1 | 129 | 13 | 20 | - | 6 | 5 | 228 |
| 宜蘭縣 | - | 2 | - | - | - | 2 | - | - | 12 | - | - | - | 1 | - | 17 |
| 新竹縣 | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 | 2 | - | - | - | - | 3 |
| 桃園市 | 6 | - | - | - | - | 15 | - | - | 24 | 7 | 1 | 1 | - | - | 54 |
| 苗栗縣 | 1 | 1 | - | - | - | 6 | - | - | 27 | 2 | - | - | - | - | 37 |
| 臺中市 | 10 | - | - | 1 | - | 40 | - | - | 152 | 10 | 1 | - | 7 | 1 | 222 |
| 彰化縣 | 2 | - | - | - | - | 6 | - | - | 27 | 1 | - | - | 3 | 1 | 40 |
| 南投縣 | 1 | - | - | - | - | 7 | - | - | 26 | 1 | - | - | 1 | 11 | 47 |
| 嘉義縣 | 1 | - | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | 1 | - | - | - | 9 |
| 雲林縣 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 3 | - | - | - | - | - | 4 |
| 臺南市 | 7 | - | - | - | - | 1 | - | - | 6 | - | - | - | - | - | 14 |
| 高雄市 | 16 | - | - | 1 | - | 10 | - | - | 44 | 5 | - | - | 1 | - | 77 |
| 澎湖縣 | - | - | - | 1 | - | 11 | - | - | 8 | - | - | - | - | - | 20 |
| 屏東縣 | 2 | - | - | - | - | 1 | - | - | 3 | - | - | - | - | - | 7 |
| 臺東縣 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | 3 |
| 花蓮縣 | - | - | - | - | - | 3 | - | - | 2 | - | - | - | - | - | 5 |
| 金門縣 | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 3 |
| 連江縣 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 新竹市 | 3 | - | - | 1 | 1 | 4 | - | - | 6 | 1 | - | - | - | 1 | 16 |
| 嘉義市 | 1 | - | - | - | - | 2 | - | - | 6 | - | - | - | - | - | 9 |
| 合計 | 77 | 16 | 1 | 12 | 2 | 157 | 2 | 1 | 500 | 46 | 28 | 1 | 21 | 19 | 883 |

備註：2020 年底註冊總人數為 883 人。

資料來源：內政部移民署通譯人才資料庫

<https://idb.immigration.gov.tw/mp.html>，瀏覽日期：2021 年 2 月 2 日。

另就教育通譯人員培訓人數分析，根據教育部新住民子女教育中心所建置之新住民語文教學支援人員（以下簡稱教支人員）人才資料庫之統計（如表 2-4 所示），2016 年至 2020 年通過教育部培訓完成取得認證之新住民語文教學支援人員共計有 3,079 名，除 2017 年教支人員取證人數偏低僅 517 人外，其餘每年平均取證人數皆達 600 人以上。

表 2-4 2016~2020 年度新住民合格教支人員取證人數

單位：人

| 年度 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 未明 | 總計 |
|----------|------|------|------|------|------|----|-------|
| 取得教師資格人數 | 618 | 517 | 601 | 614 | 649 | 80 | 3,079 |

備註：其中 80 人未載明取得教師資格年份。

資料來源：教育部新住民子女教育資訊網 <https://newres.k12ea.gov.tw/home>，瀏覽日期：2020 年 12 月 30 日。

進一步根據新住民合格教師支援人員進行國籍別與學歷別交叉分析（如表 2-5 所示），首先以國籍別觀察，新住民合格教支人員以越南籍（語）占最多數，共有 1,918 人（占 62.3%），其次為印尼籍 206 人（占 16.4%），菲律賓居第三 182 人（占 5.9%），柬埔寨籍人數最少，僅 38 人（占 1.2%）。再以學歷別進行檢視，新住民合格教支人員以高中學歷占最多數，共有 1,222 人（占 39.7%），其次則為大學，計 1,019 人（占 33.1%），國中則居第三，計 464 人（占 15.1%），研究所以上學歷僅有 184 人，占 6.0%。

再根據學歷與國籍的交叉分析發現，印尼籍的教育程度以高中占最多數，占 45.8%，然大學學歷次之，占 26.3%；越南籍的教育程度與印尼籍相似，以高中占最多數，占 44.3%，大學學歷次之，占 26.1%；柬埔寨籍的教育程度與前兩者相似，以高中占最多數，占 63.2%，然國中學歷次之，占 18.4%；泰國籍的教育程度則與前述稍具差異，以大學占最多數，占 41.7%，高中學歷次之，亦占 32.6%，然而泰國籍的碩士學歷占 8%，博士學歷占 2.3%，反映出泰國籍教支人員學歷相對較高；馬來西亞籍的教育程度與泰國籍相似，以大學占最多數，占 54.6%，此外，馬來西亞籍的碩士學歷高

達 27.8%，與其他國籍相比，其比例居各國籍之冠；菲律賓籍的教育程度較其他國籍為高，以大學學歷居多，高達 77.5%；緬甸籍的教育程度與菲律賓籍相似，學歷以大學居多，高達 73%，其中，緬甸籍的碩士學歷亦占有 10%。綜合上述分析結果可以發現，目前我國新住民語文合格教支人員，不同國籍學歷分布確實具有差異，建議未來可針對不同學歷的合格教支人員訂立「學力檢核暨學力提升計畫」。

表 2-5 新住民合格教支人員國籍別與學歷別交叉統計分析

單位：人

| 國籍 | 總人數 | 國小 | 國中 | 高中 | 大學 | 研究所 (含就學) | 博士 | 未載明 學歷 |
|------|-------|---------------|----------------|------------------|-----------------|---------------|--------------|--------------|
| 印尼 | 506 | 29 (5.7%) | 86 (17%) | 232 (45.8%) | 133 (26.3%) | 18 (3.6%) | 0 (0%) | 8 (1.6%) |
| 越南 | 1,918 | 129 (6.7%) | 347 (18.1%) | 850 (44.3%) | 500 (26.1%) | 84 (4.4%) | 6 (0.3%) | 2 (0.1%) |
| 柬埔寨 | 38 | 1 (2.6%) | 7 (18.4%) | 24 (63.2%) | 4 (10.6%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 2 (5.3%) |
| 泰國 | 175 | 4 (2.3%) | 14 (8%) | 57 (32.6%) | 73 (41.7%) | 14 (8%) | 4 (2.3%) | 9 (5.1%) |
| 馬來西亞 | 119 | 1 (0.8%) | 2 (1.7%) | 14 (11.8%) | 65 (54.6) | 33 (27.8%) | 2 (1.7%) | 2 (1.7%) |
| 菲律賓 | 182 | 0 (0%) | 5 (2.7%) | 26 (14.4%) | 141 (77.5%) | 8 (4.4%) | 1 (0.5%) | 1 (0.5%) |
| 緬甸 | 141 | 1 (0.7%) | 3 (2.1%) | 19 (13.5%) | 103 (73%) | 14 (10%) | 0 (0%) | 1 (0.7%) |
| 總計 | 3,079 | 165 (5.3%) | 464 (15.1%) | 1,222 (39.7%) | 1019 (33.1%) | 171 (5.6%) | 13 (0.4%) | 25 (0.8%) |

備註：國籍各細項百分比以國籍別總人數計算；總計百分比以總人數計算

資料來源：本研究整理自教育部新住民語文教學支援人員人才資料庫資料。

參、新住民通譯人員運用問題與困境

根據楊金滿、葉念雲、沙信輝（2010）、張家春、成之約、林國榮（2014）之研究，以及監察院（2012）之調查報告內容得知，新住民通譯人員的運用困境，包含：

- 一、通譯人才流失問題：家庭因素導致無法順利結訓，或是到職一段時間後便離職。若通譯僅是新住民的兼職工作，後續服務時間也較難配合。此外，新手通譯人員因實務經驗不足，服務效率亦不高。再者，若專業名詞或專業知識培訓不足，服務過程中則容易傳達錯誤的訊息。
- 二、通譯費用支付標準不一影響工作意願：目前社政、警政、勞政各單位對通譯費用的支付標準不一。例如：新住民發展基金於本（2020）年 08 月 10 日修正通譯人員補助經費申請補助項目及基準，調整通譯費為日間每小時補助新臺幣 300 元，晚上 10 時至翌日早上 6 時視為夜間，夜間費用為日間之二倍³；臺北市政府警察局涉外治安案件通譯費用支給作業要點則規定，日間通譯費用（6 時至 22 時）以每案次前二小時內核發新臺幣 600 元；第三小時起，每一小時核發新臺幣 300 元；夜間通譯費（22 時至翌日 6 時）以每案次前二小時內核發新臺幣 1,200 元；第三小時起，每一小時核發新臺幣 600 元計⁴；勞動部亦於 2019 年 5 月 14 日修正地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點，將通譯費修正為：(1)日間通譯費用：每案次前二小時內補助 600 元，第三小時起，每一小時補助 300 元；(2)夜間通譯費用：執行通譯時間為夜間時段（22 時至翌日 6 時）者，每

³ 新住民發展基金補助經費申請補助項目及基準，資料引述自內政部主管法規查詢系統 <https://glrs.moi.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL034500>，瀏覽日期：2020 年 11 月 27 日。

⁴ 臺北市政府警察局涉外治安案件通譯費用支給作業要點，資料引述自植根法律網 <http://www.rootlaw.com.tw/LawContent.aspx?LawID=B010100081001200-1080710>，瀏覽日期：2020 年 11 月 27 日。

案次前二小時內補助 1,200 元，第三小時起，每一小時補助 600 元；(3)每案次前二小時跨日間及夜間時段，採夜間通譯費用計算⁵。上述現象顯示各通譯僱用單位所支付費用標準並不一致，因而影響新住民投入特定對象通譯服務的意願。

表 2-6 新住民通譯人員時薪給付標準

單位：新臺幣元

| 工作類型 | 辦法名稱 | 支給標準 |
|--------------|--------------------------------------|--|
| 生育保健 通譯人員 | 臺南市政府衛生局 生育保健通譯員運用及 管理辦法 | 每小時 300 元 |
| 司法 通譯人員 | 臺北市政府警察局 涉外治安案件通譯費用 支給作業要點 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 平日（6 時至 22 時）：每案次前 2 小時內核發 600 元；第 3 小時起，每 1 小時核發 300 元 ❖ 夜間（22 時至 6 時）：每案次前 2 小時內核發 1,200 元；第 3 小時起，每 1 小時核發 600 元 |
| 司法 通譯人員 | 勞動部—地方政府辦理 非營利組織陪同外國人 接受詢問作業要點 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 日間：每案次前 2 小時內補助 600 元，第 3 小時起，每 1 小時補助 300 元。 ❖ 夜間（22 時至 6 時）：每案次前 2 小時內補助 1,200 元，第 3 小時起，每 1 小時補助 600 元 ❖ 每案次前 2 小時跨日間及夜間時段，採夜間通譯費用計算。第 3 小時起若跨日間及夜間時段，則該跨 |

⁵ 地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點，資料引述自勞動部勞動法令查詢系統 <https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT10.aspx?id=FL055445>，瀏覽日期：2020 年 11 月 27 日。

| 工作類型 | 辦法名稱 | 支給標準 |
|--------------|----------------------|---|
| | | 越時段之費用，以夜間通譯費用計算，其餘依各時段通譯費用計算 |
| 移民輔導 通譯人員 | 新住民發展基金補助經費申請補助項目及基準 | ❖ 日間：每小時補助 300 元 ❖ 夜間（22 時至 6 時）：每小時補助 600 元 |

資料來源：本研究整理。

三、東南亞語系教育程度較高的通譯人才難覓：

- (一) 內政部移民署「全國通譯人才資料庫」的語種以越南語占多數，其教育程度則以國中、高中居多，大專以上東南亞語系通譯人才難覓。
- (二) 大專以上程度較高者，若需負擔家計及考量經濟收入，多半選擇至人力仲介公司就業，不願從事臨時性通譯服務的工作。
- (三) 因學經歷佳的通譯人才不多，造成不同單位需要較高品質通譯服務時，經常會找不到適格的通譯人員或互搶通譯人才的情形發生。

四、通譯人員需要情緒支持及督導：通譯人員長期為母國同胞提供通譯服務，因為害怕會被報復或產生愧疚感及同情心，導致心理受到影響而不願意繼續從事通譯工作，對此有關單位應進行通譯人員的情緒支持及督導。

五、通譯人才的教育訓練應加強文化認知：成為一名優秀的通譯人員所須具備的條件，除具外語能力、口譯技巧與通曉專業領域之知識外，尚需了解不同國家的文化差異，故通譯人員的專業訓練應強化不同文化的認知。

六、司法通譯內容品質無法檢驗：為確保司法通譯品質，應建立事前可防止誤譯，事後可檢驗有無誤譯之制度。司法院、法務部及內政部等機關並未訂定司法通譯人員之傳譯方法及程序，委由承辦員警、檢察官及法官各依其經驗使用通譯，較難確保通譯內容之正確性。

另一方面，若更進一步探討新住民生育保健通譯人員的運用，則發現新住民生育保健通譯人員培訓服務計畫常遭遇以下困境：（劉淑芬，2010）

一、 生育保健通譯人員招募的困境

衛生所相關業務承辦人員指出，女性新住民遠嫁來臺，家人會因害怕他們出來會變壞，而不願讓他們出來，這種情況在愈是鄉下偏遠的地方和愈不開放的家庭愈比較容易發生。對想要進行社會參與的新住民而言，常遭遇到的困境包含：語言溝通的障礙、風土民情的陌生、人際關係的冷淡、刻板印象的深固、基本知識的缺乏、家庭成員的反對等原因都成為出任生育保健通譯人員的阻礙。

二、 生育保健通譯人員培訓的困境

針對培訓課程來看，可分為由地方衛生局統一培訓與衛生所自行培訓兩種，衛生局培訓的課程會比較偏向理論及醫療保健知識方面的介紹，而衛生所則是較偏重實務方面的內容與實務操作的技巧。受訪者表示上課過程中若有聽不懂的地方，會向老師提出問題，請老師用簡單一點的字彙、講慢一點，讓自己能有多一點思考及理解的空間，或是翻閱課程手冊，若再不懂，就回到衛生所尋求護理人員的指導。有的人則是對於訓練課程上課地點路況不熟，遇到這樣的情況，訓練單位工作人員便會主動提供協助，陪同新住民出席訓練課程。

相關單位的護理人員認為新住民通譯員應再加強訓練衛生保健知識，以及相關的法令常識等。總而言之，培訓課程的困境，需視通譯員個人的語言能力及學習狀況而定。如果通譯員缺乏接受正式的訓練課程，對於醫學名詞相關知識不足，也不了解疾病的本質，就會有較高比率傳達錯誤的訊息，導致患者未能獲得必要的協助，而對診斷及治療的了解有限，因此承辦單位對於新住民通譯員應提供適切及完整的訓練課程，才能有效的提升通譯員的通譯品質與能力。

三、 生育保健通譯人員服務過程的困境

在電訪方面的服務，受訪者表示需要有些小技巧，因為服務對象的家庭成員對於新住民的來電是十分敏感的，因此需要先與家庭成員說明原由，降低其防備的心態，再告知能以家鄉的語言直接與服務對象溝通，能夠傳達較清楚的衛生醫

療訊息，家庭成員就比較能夠接受通譯員的電訪，比較放心接受他們的服務。在工作過程中，新移民表示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。另一方面，服務過程中會遇到的困難亦包含：中文書寫能力不佳，無法協助服務對象填寫資料；常遇到民眾的不配合或不友善的行為；受到國人的排擠或歧視等。

簡言之，新住民生育保健通譯服務過程的困境，除了初任通譯員時的緊張不安，其次則是與個人的語言能力有關，包括協助書寫資料、服務對象的溝通技巧及對醫療專業術語的理解，再者是與工作單位同事的互動問題。

四、稀少語旅遊輔助人員培訓問題與困境

鑑於全球布局行銷臺灣，以及近年來來臺旅遊市場結構變化，並配合政府大力推動新南向政策吸引東南亞來臺旅客逐年成長，致使稀少語別接待人力增加之需求，交通部觀光局委託各民間機構，如：交通部觀光局於 2017 年度與國立高雄餐旅大學簽署合作備忘錄全力推動「稀少語旅遊輔助人員訓練」，訓練對象以來自馬來西亞、越南、印尼、泰國等國家在臺具有正式學籍之僑外生，以及持有中華民國外僑居留證或身分證之新住民為優先對象。本訓練規劃 62 節課程，包括專業知識課程與專業技能課程（含戶外進行實務演練 14 節課），通過結訓測驗者，頒發結訓證書⁶。再者，交通部亦委託中華民國觀光導遊協會辦理「稀少語別旅遊輔助人員訓練」計畫，此項以培訓具韓語、泰語、越南語、印尼語、馬來語、緬甸語、柬埔寨語、寮語及俄語等語言優勢者，施以觀光旅遊相關專業知識與解說技巧之訓練，藉以強化其協助導遊人員翻譯導覽工作，增加就業機會，亦可挹注在地景點的外語導覽人力⁷。課程規劃包括旅遊安全基本概念暨常識、帶團緊急事件與危機處理、輔助接待來臺旅客應注意事項及經驗交流等項目，室內課程共 8 天（計 49 小時）以及戶外課程上課時間 2 天（計 14 小時），共計 63 小時。雖然我國開始著重稀少語言導覽證照之通譯人員相關培訓，並鼓勵新

⁶ 引自交通部(2017)「稀少語旅遊輔助人員訓練即將啟動」，
https://www.motc.gov.tw/ch/home.jsp?id=14&parentpath=0.2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201704260002&toolsflag=Y，瀏覽日期：2021 年 1 月 16 日。

⁷ 引自新住民培力發展資訊網(2020)，「109 年稀少語別旅遊輔助人員訓練課程」，
<https://ifi.immigration.gov.tw/wSite/ct?xItem=87754&ctNode=37214&mp=1>，瀏覽日期：2021 年 1 月 16 日。

住民及僑生參加此培訓計畫，然檢視相關制度發現，目前針對稀少語言導覽證照的培訓計畫仍委由民間機構舉辦，且相關培訓內容與時數亦多具差異性，亦未具有明確的認證綱要與準則。

壹、新住民通譯人員運用機制之建立

內政部移民署為使通譯人員資料庫有效運作，提供各使用機關、團體及通譯員個人得於線上即時查詢，以維護通譯人員資料，確保系統資料交換更新及網路安全，發揮資訊共享效益，特訂定「通譯人員資料庫運用及管理要點」。該辦法第7項規定，通譯人員有下列情事之一者，註銷本資料庫登錄之資料：

- 一、案件服務年度評價未達二顆星。
- 二、案件無故取消或未到指定處所進行通譯服務之次數一年達3次以上。
- 三、違反通譯倫理規範（如正確原則、專業原則、中立原則、自律迴避原則及保密原則）或其他不適任情事，經查證屬實。

此外，內政部移民署為了將資料庫系統全面優化，於本（2020）年7月另行推動手機APP平臺線上媒合功能，通譯需求單位及新住民通譯人員透過APP便能即時查詢及瀏覽線上媒合通知，除此之外，該平台亦設有滿意度回饋、案件評價機制及通譯人員受邀次數等功能。

在司法通譯方面，法院為因應法庭傳譯需要也制定了「法院特約通譯約聘辦法」，根據本辦法第8條之規定，建置法院應依語言分類建置特約通譯備選人名冊，名冊內應記載備選人之姓名、照片、年齡、電話、住所、現職、語言能力級別或其他資格證明及合格證書有效期限，並應登錄其姓名及語言能力級別或其他資格證明於法院網站，提供法官或其他機關團體聘用時參考。前項登載之資料如有異動，建置法院應隨時更新。

本研究建議移民署或其他相關單位可參照前述「法院特約通譯約聘辦法」，將通譯人員名冊除按語言別建置外，並於人才媒合平臺中詳實規定應記載事項，俾利後續通譯人員證照制度及語言能力認證機制之建立。

貳、通譯人員之公共利益性

臺灣為多元語言文化國家，為推動語言平權（language equality），立法院於2019年通過《國家語言發展法》，該法之立法目標除在於傳承、維繫多元語言文化之發展，保障各族群語言使用者之教育、傳播與公共服務權利，從語言保存及永續發展的觀點進行規劃，尊重語言文化的多樣性，落實文化平權的精神外，該法第11條並明定，「政府機關（構）應於必要時提供各國家語言間之通譯服務，並積極培育各國家語言通譯人才。」⁸規範各級政府單位應提供公共資源多語服務，並積極培育多元語言之通譯人才，據以有效促進通譯人員之公共利益性。

此外，我國刑事訴訟法第99條亦規定，被告為聾或啞或語言不通者，得用通譯，除據以保障當事人之權益外，並得以促進公共利益之實踐。司法通譯人員之專業道德與責任包含⁸：

一、準確（accuracy）

司法通譯人員需要忠實無誤的傳達原意，不論原文為粗俗或典雅，都必須以清晰堅定口氣表達出講者的傳達方式、音調和語調。

二、公平（impartiality）

司法通譯人員需將公平中立銘記在心。在法庭上時，都不能對當事人雙方存有偏見。

三、保密（confidentiality）

司法通譯人員應將相關資訊守密。

四、精通語言（proficiency）

司法通譯人員應只提供專業服務，增強語文能力和各領域的知識為當要之務。倘若遇到無法克服之難題，傳譯員應主動退出此案件。

五、行為（demeanor）

⁸ 引自於鄭家捷（2006）「法庭通譯的倫理學—法庭通譯的重要性與責任」
<https://www.jrf.org.tw/articles/560>，瀏覽日期：2020年12月30日。

司法通譯人員應關切其工作。對於法庭設備與格局陳設應予以熟悉，特別是錄音時麥克風的位子。在案件進行中，傳譯員應坐在不懂他國語言的講者所能聽到或看到的位置。

六、案件準備 (case preparation)

司法通譯人員先行對案件有所準備是絕對需要的。如有可能，應盡力回顧類似的案件如警方報告或起訴書等相關文件。

此外，為提升法院傳譯品質，建立通譯行為基準，司法院特訂定《法院通譯倫理規範》，明訂規範通譯人員應遵守以下事項：

一、通譯應遵守法令及本規範，秉持熱誠及耐心，以公正、誠實之態度執行傳譯職務。

[立法理由]

- ❖ 法院通譯服務之對象多為聾啞、外國人或其他不通曉國語之人，為求忠實傳譯相關陳述內容，自應秉持熱誠及耐心；又依現行各訴訟法之規定，通譯須為公正、誠實之傳譯，此為通譯之基本職業倫理，爰明定之。
- ❖ 參考美國聯邦法院特約通譯工作及職業責任標準第 3 點、法官倫理規範第 3 條及法院調解委員倫理規範第 1 點。

二、通譯應謹言慎行，避免有不當或易被認為損及司法形象之行為

[立法理由]

- ❖ 通譯擔任法庭傳譯工作，協助訴訟程序之進行，應避免有不當或易被認為損及司法形象之行為。
- ❖ 參考美國聯邦法院特約通譯工作及職業責任標準第 4 點、法官倫理規範第 5 條及法院調解委員倫理規範第 8 點。

- 三、 通譯執行職務時，不得因性別、種族、地域、宗教、國籍、年齡、身體、性傾向、婚姻狀態、社會經濟地位、政治關係、文化背景或其他因素，而有偏見、歧視、差別待遇或其他不當行為。

[立法理由]

- ❖ 本於司法中立性與公正性，通譯執行職務時，不得有偏見、歧視、差別待遇或其他不當行為。
- ❖ 參考法官倫理規範第 4 條。

- 四、 通譯執行職務時，應忠實傳譯當事人、證人、鑑定人及其他關係人之陳述內容，不得有擅自增減、潤飾、修改、曲解原意或隱匿欺罔之行為。通譯執行職務時，如發現誤譯，應即主動告知法院，並協助更正。

[立法理由]

- ❖ 通譯負有忠實傳譯之職責，不得匿、飾、增、減被傳譯人之陳述內容，以維司法公正。
- ❖ 通譯應盡力維持傳譯之正確性，如發現有誤譯之情形，應立即主動告知法院並協助更正。
- ❖ 參考美國聯邦法院通譯專業責任規範準則 8、準則 11、美國聯邦法院特約通譯工作及職業責任標準第 1 點及加州法院規則第 2.890(b)。

- 五、 通譯就傳譯案件所涉之法律、訴訟程序、專業知識或其他陳述用語不明瞭時，應主動告知法院協助釐清。

[立法理由]

- ❖ 通譯本身未必具備法律或傳譯案件所涉專業，為免失出，就傳譯案件所涉之法律、訴訟程序、專業知識或其他陳述用語不明瞭時，應主動告知法院並請求協助，避免影響傳譯正確性。
- ❖ 參考美國聯邦法院特約通譯工作及職業責任標準第 8 點及法院調解委

員倫理規範第 7 點。

六、 通譯就傳譯案件如有法定應自行迴避事由，不得執行職務。

〔立法理由〕

為維護司法程序之公正，通譯遇有法定應自行迴避事由，不得執行職務。

七、 通譯就傳譯案件如有拒絕通譯原因、利益衝突或其他影響其忠實、中立執行職務之情形，應主動告知法院。

〔立法理由〕

- ❖ 通譯於傳譯案件時，遇有拒絕通譯原因（各類訴訟法均有通譯準用鑑定人，再準用證人拒絕證言之規定）、利益衝突或其他可能影響其忠實及中立之不利因素等情形，應主動告知法院，以維公正、純淨之傳譯空間。
- ❖ 參考美國聯邦法院通譯專業責任規範準則 6 及準則 11、美國聯邦法院特約通譯工作及職業責任標準第 9 點及加州法院規則第 2.890(i)。

八、 通譯執行職務時，不得就案情提供任何法律意見或陳述個人意見。

〔立法理由〕

- ❖ 通譯為協助傳譯之中性角色，傳譯過程中不應就案情提供任何法律意見，並應避免表達個人意見，以免司法公正性遭受質疑。
- ❖ 參考美國聯邦法院通譯專業責任規範準則 10、美國聯邦法院特約通譯工作及職業責任標準第 7 點及加州法院規則第 2.890(e)。

九、 通譯不得接受請託關說或收受不正利益，並應避免與傳譯案件之當事人、證人、鑑定人或其他關係人有案件外之接觸。

〔立法理由〕

- ❖ 通譯必須保持專業超然，不得接受請託關說或收受不正利益，並應避

免與傳譯案件之當事人、證人、鑑定人或其他關係人有案件外之接觸，免生物議。

- ❖ 參考美國聯邦法院通譯專業責任規範準則 9 及準則 12、美國聯邦法院特約通譯工作及職業責任標準第 3 點、加州法院規則第 2.890(f)、法官倫理規範第 8 條第 1 項、法院調解委員倫理規範第 14 點及第 15 點
- 十、 通譯不得揭露或利用因職務所知悉之秘密、個人隱私或非公開訊息。

[立法理由]

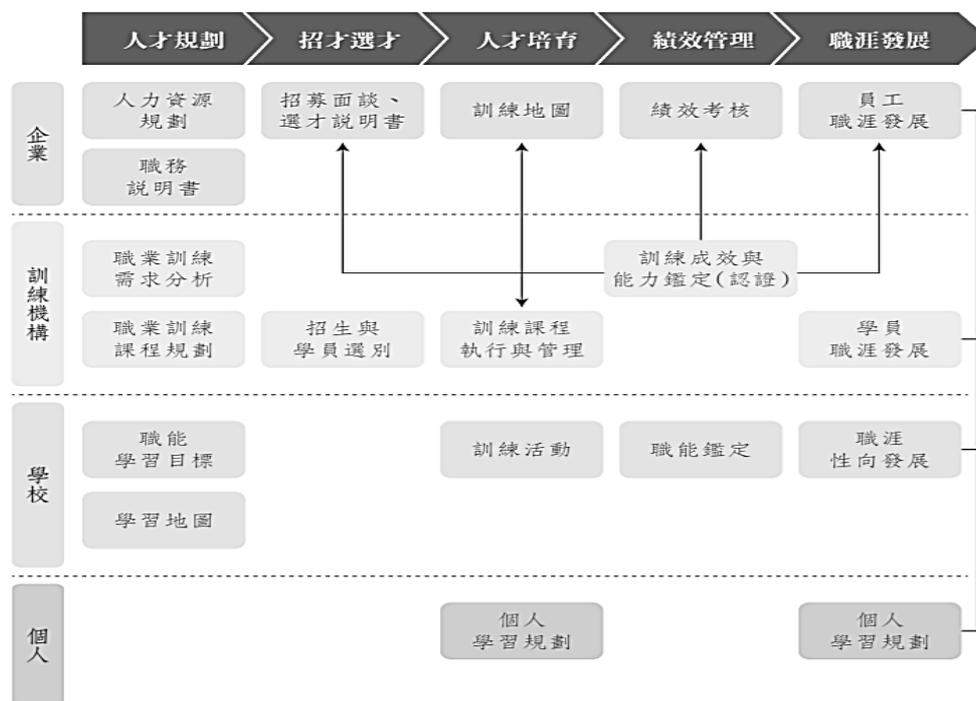
- ❖ 通譯於傳譯案件時，難免因而知悉他人秘密、個人隱私或其他非公開訊息。為保護訴訟當事人及關係人之秘密與隱私，爰明定通譯之保密義務。至違反保密義務者，依法應擔負民、刑事責任，自不待言。
- ❖ 參考美國聯邦法院通譯專業責任規範準則 4、美國聯邦法院特約通譯工作及職業責任標準第 5 點及第 6 點、加州法院規則第 2.890(d)、法官倫理規範第 16 條及法院調解委員倫理規範第 3 點前段。

第二節 新住民通譯人員之職能分析與培訓

壹、 新住民通譯人員之職能分析

我國《職業訓練法》第 4-1 條規定：「中央主管機關應協調整合中央目的事業主管機關所定之職能基準、訓練課程、能力鑑定規範與其辦理職業訓練相關服務資訊，以推動國民就業所需之職業訓練及技能檢定。」職能可運用的範疇與領域相當廣泛，從企業、訓練機構、個人三大面向來看，就企業而言，可供企業作為內部職能模型建置、招募選才、訓練地圖規劃的參考；就訓練機構而言，可作為訓練課程規劃的依據或發展能力鑑定的參考；就個人而言，不但可瞭解業界對

工作能力的要求，還可作為個人進行自我能力評估的參考(勞動部勞動力發展署，2016)。職能可運用的範疇與領域如圖 2-1 所示。



資料來源：勞動部勞動力發展署（2016），「職能基準活用指引」。

圖 2-1 職能可運用的範疇與領域

換言之，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。有鑑於職能和工作表現之相關性，本研究建議以「職能」的角度，探討新住民通譯人員所需之職能及其培訓課程。

新住民通譯人員的工作內容共可分成四大類別，包含生育保健通譯人員、司法通譯人員、移民輔導通譯人員及教學通譯人員，而各類工作內容所需具備的核心職能、專業職能及一般職能⁹，如表 2-7 所示，分析如下：(張家春、成之約、林國榮，2014；林國榮、成之約，2016)

⁹ 核心職能 (Core Competency) 是指組織全體員工所應具備的能力和行為；專業職能 (Functional Competency) 是指是不同的專業或工作所需要的特定職務能力；一般職能 (General Competency) 則指根據不同工作性質所需具備特定的一般或門檻能力。

表 2-7 各類新住民通譯人員應具備之職能

| 類別 | 職能類型 | 職能內容 |
|--------------|------|--|
| 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) 熟悉新住民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) 熟悉辦理新住民健康管理相關資料 |
| | 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 (建議進階等級以上) |
| 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 |

| 類別 | 職能類型 | 職能內容 |
|------------|------|---|
| | 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 |
| 教學 通譯人員 | 核心職能 | (1) 具備教學熱忱 (2) 具備觀察的能力 (3) 具備溝通的能力 (4) 具備多元文化認知的能力 (5) 具備自我情緒管理的能力 (6) 具備緊急狀況分析與處理的能力 |
| | 專業職能 | (1) 具備華語（字母、字音字形、拼音原理與聲調等）的認識與教學的能力 (2) 具備臺灣文化與風土人情（地理、人文、飲食、穿著、居住、交通、教育、休閒活動、兒歌、名謠、舞蹈及習俗節慶等）的認識與教學的能力 (3) 具備口語表達的能力 (4) 具備課程內容、教學活動與教案設計的能力 (5) 具備教材設計與選編的能力 (6) 具備班級經營與管理的能力 (7) 具備兒童心理的認識與諮詢、輔導的能力 (8) 具備測驗設計與評量分析的能力 |
| | 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進階等級 |

資料來源：張家春、成之約、林國榮（2014）、林國榮、成之約（2016）及本研究整理。

貳、我國新住民通譯人員訓練課程分析

一、現有訓練課程之盤點

張家春、成之約、林國榮（2014）經由深度訪談彙整出訓練單位所安排的通譯人員培訓課程，主要可分為基礎訓練與專業訓練。其中，基礎訓練課程包含：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、家庭訪視與電話訪問技巧、服務守則及未來發展等，係不分領域的通譯人員之基本訓練。除此之外，本研究亦參考 2018~2019 年各地方政府所辦理之新住民通譯人員培訓內容，茲將目前常見的生育保健、司法、移民輔導通譯人員之專業訓練課程，歸納整理如表 2-8 所示。

表 2-8 新住民通譯人員現有的專業訓練課程盤點

| 工作類別 | 專業訓練項目 | 專業訓練課程內容 |
|--------------|---------|--|
| 生育保健 通譯人員 | 1. 生育保健 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 各種避孕方法 ❖ 孕期保健 ❖ 認識產後憂鬱 ❖ 產後保健及新生兒居家照顧家庭訪視 ❖ 母乳哺餵 ❖ 嬰幼兒保健及技術練習回覆示教 ❖ 嬰幼兒副食品添加 ❖ 各項預防接種及注意事項 ❖ 健兒門診流程及技術練習、回覆示教 ❖ 居家安全意識、幼兒居家安全檢核 |
| | 2. 醫療資源 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 認識社區內的醫療體系 ❖ 社區醫療資源介紹 ❖ 衛生所服務項目簡介（含健兒門診、個案管理、家訪技巧等） ❖ 緊急醫療救護 |
| | 3. 疾病防治 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 社區健康篩檢 ❖ 婦女常見婦女癌症及篩檢 ❖ 更年期保健 ❖ 癌症、慢性病及傳染病防治 |

| 工作類別 | 專業訓練項目 | 專業訓練課程內容 |
|------------|---------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 中醫穴道按摩 ❖ 食品安全與用藥安全 ❖ 均衡飲食及烹調 ❖ 吸菸及嚼檳榔對健康之危害 |
| | 4. 兒童保健 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 兒童發展篩檢 ❖ 兒童飲食 ❖ 口腔與視力保健 ❖ 認識孩子人際互動的發展 ❖ 認識孩子的社交發展 ❖ 協助孩子的方式與原則 |
| | 5. 心理衛生 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 家暴與性侵防治 ❖ 憂鬱與自殺防治 |
| | 6. 長期照護 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 長照 2.0 簡介 ❖ 長照資源 ❖ 長者心理行為與溝通技巧 ❖ 長者常見之疾病與照護 |
| | 7. 情緒支持 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 通譯員的心理準備與自我照顧 ❖ 同情心與聆聽 |
| | 8. 實習交流 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 生育保健通譯員實務經驗分享 ❖ 衛生保健業務與健兒門診實習 |
| | 9. 其他 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 認識在地鄉土文化 ❖ 口譯技巧及常見問題 ❖ 新住民教育資源介紹 ❖ 生育保健通譯員服務內容及工作守則 |
| 司法 通譯人員 | 1. 情緒支持 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 認識口譯員社會資源 ❖ 通譯人員專業倫理與責任 ❖ 同情心與聆聽 ❖ 瞭解並同理服務者對口譯員的期待 ❖ 通譯員的心理準備與自我照顧 |
| | 2. 筆譯 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 法律詞彙翻譯練習 ❖ 各種新移民刊物介紹與翻譯：報導短文、翻譯工具 ❖ 筆譯總論 |

| 工作類別 | 專業訓練項目 | 專業訓練課程內容 |
|--------------|--------------|---|
| | 3. 司法制度 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 司法制度與程序介紹 ❖ 訴訟流程 ❖ 偵查程序 |
| | 4. 機構介紹 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 警察業務簡介 ❖ 法律扶助基金會 ❖ 收容流程與制度 |
| | 5. 移民 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 移民歸化流程與移民署功能 ❖ 移民法令與政策：居留、延期、強制出境 |
| | 6. 家暴防治 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 家暴防治相關法規與流程（報案、通報113、庇護等） ❖ 警局翻譯需求與注意事項 ❖ 法庭翻譯、律師對翻譯的需求與期待 |
| | 7. 被害人保護 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 被害人保護：犯罪被害人、性侵被害人 ❖ 被害人保護法規介紹 |
| | 8. 工作權 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 移民/移工常遇到的困難 ❖ 移民/移工的勞動權益 ❖ 勞動法令與勞資協調 |
| | 9. 機構參訪 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 通譯人員 | 1. 多元文化及福利資源 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 多元文化敏感度及同理心 ❖ 新住民社會福利資源 ❖ 跨文化婚姻家庭 |
| | 2. 移民輔導相關規定 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定 ❖ 家庭暴力及性侵害防治相關規定 ❖ 外籍人士違反停(居)留相關規定 ❖ 違反就業服務法相關規定 |

資料來源：張家春、成之約、林國榮（2014）及本研究整理。

二、通譯培訓問題分析

洪湘鳳(2013)進行「新住民通譯制度之研究」時，經訪談內政部移民署通譯業務承辦人員、移民署通譯培訓講師、臺灣高等法院特約通譯、移民署通譯及新住民等對象後，整理分析出以下研究結論與建議：

- (一) 通譯普遍專業能力不足，需要更完備之通譯訓練，以贏得社會各界尊重。
- (二) 通譯培訓課程應提供實習機會，另應安排具實務經驗之資深通譯擔任講師，並加強法律專業詞彙課程。
- (三) 通譯培訓課程應以外語授課，增加角色扮演模擬練習、實際案例教學探討。
- (四) 香港通譯人員職前訓練時數為 102 小時，並每年定期進行在職訓練 20 小時、分享會 12 次，反觀我國職前訓練時數較為不足，且較少辦理可交換心得的分享會。未來建議可參考香港之作法，增加經驗交流的機會，並可藉此進行個案教學。以該研究與會者提及的案例為例，曾有病人無法正確表達「手痛」和「手麻」，導致誤掛骨科治療無效，經人員協助後才改由神經內科治療。類似個案若能於課程或交流活動中分享，將有助於新住民通譯人員提升通譯服務品質。
- (五) 政府各部會舉辦之職前訓練，大多著重於制度、法規及程序介紹，且多以中文授課，涉及通譯專業的部分，僅有宣示性之通譯倫理課程，並無通譯工作手冊可供遵循。建議參考其他國家，採取語言、口譯、倫理及專業課程之階段性方式授課，凡通過考試具有語言基礎之通譯，先強化其語言能力，再進入口譯、倫理及各專業司法、醫療及社福等

課程。此外，可提供各種語言授課教材並定期更新，而課堂所使用的教材，也能作為學員未來實務工作之參考手冊。

張文英、陳品鈴、陳惠惠、葉彥伯(2010) 針對新住民擔任生育保健通譯員進行成效評估，研究結果發現我國 15 縣市業務負責人多認為通譯服務可使新住民得到更好的醫療照護品質；可改善或提昇新住民與醫護人員的關係；但針對生育保健的通譯員應設有證照制度，並希望主管機關能在經費上能給予補助。此外，王志豪(2014) 亦針對新住民生育保健、司法通譯人員訓練成效進行評估，該研究發現「語言溝通障礙」是新住民提供生育保健、司法通譯服務時，主要遭遇的問題之一，故新住民通譯培訓之學員，應具備相當程度的中文能力，未來才能完全勝任通譯相關工作。新住民通譯人員訓練成效分析如表 2-9 所示。

表 2-9 新住民通譯人員訓練成效分析

| 訓練類別 | 訓練架構 | 問題分析 |
|--------------|---|--|
| 生育保健 通譯人員 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 課程：通譯人員專業倫理、生育保健專業主題、多元文化的認識等。 ❖ 師資：生育保健相關醫師、衛生局相關業務人員、大專院校相關科系的老師。 ❖ 實習：訓後至衛生所或健康服務中心實習 3 小時 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 若授課講師講授的速度太快，學員會吸收不了課程內容，另外，專有名詞的解釋方式需更深入淺出。 ❖ 實務需求須加強人際關係的互動，課堂上可增加人際關係互動的情境演練，或實習時交由資深人員加強指導。 |
| 司法 通譯人員 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 課程：法院業務簡介、法律常識、各類審理程序或相關程序概要、傳譯之專業技能及倫理責任、通譯人員認知、規範與專業倫理、常見之司法案件主題探討與慣用單字、常見之司法案件情境模擬演練。 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 專有名詞的母語對照詞彙不足，因而無法因應臨時通知的司法通譯案件，一旦遇到沒碰過的詞彙或規範，便無法有效通譯，影響翻譯品質。應增加常見專業單字的母語對照表及其詞彙解釋。 |

| 訓練類別 | 訓練架構 | 問題分析 |
|------|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 師資：大專院校相關科系的老師或具實務經驗者，以及各類型法庭之法官（如：民事庭法官、刑事庭法官等）。 ❖ 實習：自行旁聽開庭狀況。 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 通譯過程中的重點摘要擷取能力不足，若無法針對重點有效翻譯，將導致開庭時間冗長。 |

資料來源：王志豪（2014）。

參、我國新住民通譯人員訓練課程補助規範

根據內政部 2020 年 3 月 31 日台內移字第 202009312386 號令頒修正之「新住民發展基金補助經費申請補助項目及基準」，其中「十六、輔導新住民翻譯人才培訓及運用計畫」補助對象及範圍說明如下：

一、補助對象

- (一) 中央政府（含三級以上行政機關及所屬各級學校）及直轄市政府（含局、處等一級機關及所屬各級學校、山地原住民區公所）、縣（市）政府〔含局等一級機關及所屬各級學校、鄉（鎮、市）公所〕。
- (二) 財團法人或非以營利為目的之立案社會團體。

二、補助原則

- (一) 培訓課程及運用以中文與越南語、印尼語、泰國語、緬甸語及柬埔寨語等通譯為原則。
- (二) 培訓課程每班期授課至少 30 小時，每班期至少 10 人。但離島或偏鄉地區，得依實際情形敘明理由，每班期新住民以不少於

第二章 我國新住民通譯人員培訓與運用機制

5 人為原則。偏鄉地區比照各機關學校公教員工地域加給表所列服務山僻地區及偏遠地區第三級規定。

- (三) 每一計畫培訓課程部分最高補助新臺幣 50 萬元；通譯運用部分則依實際需求編列。
- (四) 申請補助時需檢附課程表、講師名冊及實施計畫。
- (五) 有關新住民子女華語補救教學通譯人員培訓及運用計畫補助對象限各地方政府（含教育局、處等一級機關），經彙整各學校需求後，以年度性計畫性質，每年申請一次統籌規劃申辦。
- (六) 計畫完成後，應依附件八格式檢附培訓課程服務對象名冊及通譯服務紀錄清冊辦理結案。

三、補助項目及基準

- (一) 授課鐘點費；
- (二) 撰稿費；
- (三) 教材費；
- (四) 印刷費；
- (五) 場地租借費；
- (六) 場地布置費；
- (七) 器材租借費；
- (八) 膳食費；
- (九) 交通租賃費；
- (十) 臨時酬勞費；
- (十一) 講師遠程交通費；
- (十二) 講師住宿費；

(十三) 通譯費；

(十四) 雜費。

肆、未來通譯人員訓練課程發展之建議

根據張家春、成之約、林國榮（2014）以及林國榮、成之約（2016）對於新住民生育保健通譯人員、司法通譯人員及移民輔導通譯人員，以及新住民語文教學支援人員所需之職能培訓課程內容規劃與建議，以及本研究參考 2018~2019 年各地方政府所辦理之新住民通譯人員培訓內容，茲將目前常見的生育保健、司法、移民輔導通譯人員、新住民語文教學支援人員之專業訓練課程，詳如表 2-10 所示。

表 2-10 新住民通譯人員訓練課程之建議

| 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(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) 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) | (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) |

第二章 我國新住民通譯人員培訓與運用機制

| 類別 | 核心職能課程 | 專業職能初階課程 | 專業職能進階課程 |
|----------|---|--|--|
| | | (10) 疾病與就醫(1 小時) (11) 飲食與營養(1 小時) (12) 測驗 | |
| 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) (3) 情緒管理(3 小時) | (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 | (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) 新住民在臺居留相關規定(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 |

| 類別 | 核心職能課程 | 專業職能初階課程 | 專業職能進階課程 |
|-------------|--|--|--------------------------|
| | | | (1.5 小時) (6) 實習(6 小時) |
| 新住民語文教學支援人員 | (1) 母語專業人員服務倫理(3 小時) (2) 觀察與心理學概論(3 小時) (3) 聆聽與溝通技巧(3 小時) (4) 多元文化認識(3 小時) (5) 情緒管理(3 小時) (6) 問題分析與解決方法(3 小時) | (1) 口語表達技巧(6 小時) (2) 教材選編與統整(6 小時) (3) 課程規劃與教學活動設計(6 小時) (4) 教學技巧與方法(6 小時) (5) 班級經營與管理(6 小時) (6) 原生國語文詞彙及語法結構(6 小時) (7) 原生國語文拼字與聲調教學(6 小時) (8) 原生國語文與華語對應、轉換(6 小時) (9) 認識原生國文化與風土人情(6 小時) (10) 兒童心理與發展(6 小時) (11) 課業諮詢與輔導(6 小時) (12) 評量原則、方法與應用(6 小時) | 原生國語文教學觀摩與實習(12 小時) |

資料來源：張家春、成之約、林國榮（2014）、林國榮、成之約（2016）及本研究整理。

第三節 新住民通譯人員認證制度之可行性分析

壹、「證」與「照」的差異分析

「證」與「照」為兩種不同的能力認證。所謂的「證」(certification)指的是「證書」或「證明書」，它是「能力肯定」的概念，在個人接受訓練的學習歷程後，給予學習成就肯定的「證明」，換言之，係檢驗將從事某一項工作任務之個人，其所具備的能力是否符合事先制定的標準，其意義是在證明一項事實、一項身分或一項資格，例如：「畢業證書」、「結業證書」、「結訓證書」等；「照」(license)則是傾向「執業資格」的概念，指個人欲從事某職業必須經事業主管機關進行測評後取得執照，以表示具有從事該職業的資格，其意義是在許可從事某項特定的工作、行為或職業，例如：「駕照」、「行照」、「醫師執照」、「會計師執照」、「律師執照」等。沒有駕照，不准開車上路；沒有醫師執照，不得行醫；沒有律師執照，不得執行律師職務。由此可知，參加某項研習或訓練，透過考試通過而取得的「結業證書」或「結訓證書」，都只是「證書」，並不是「執照」。「證」可以由承辦單位發給，也可由承辦單位的主管機關發給；但「照」，一般皆由目的事業主管機關發給。例如：醫師、律師及會計師的考試均由考選部主管，但執業執照的核發與吊銷，則係分別由衛生福利部、法務部及金融監督管理委員會主管（譚仰光，2015；林大森，2011；李隆盛、李信達、陳淑貞，2010）。

證照的類型與等級，在勞動力市場上具有不同的價值。一般而言，國家考試資格具有最高的市場價值；技術士證照方面，甲級、乙級也有助於提升職業地位，但丙級證照卻無太大的實質幫助，導致也有社會企業人士認為「有證照不代表有實力」，故為了提升社會大眾的認同度，證照考試必須具有「合格即合用」的鑑別度（林大森，2011；李隆盛、李信達、陳淑貞，2010）。張吉成、饒達欽（2010）的研究指出，職業證照的檢定規範須以工作分析（job analysis）為依據，透過工作分析可精確的掌握到，證照本身所代表之職務（duty）與任務（task）的內涵，以及其在實務上的運用需求，進而從中調整考試內容，如此一來，才能更貼近實務工作之需要。此外，在專業證照課程規劃與設計上，須注意的事項有：1.檢定規範並非是完整的課程；2.課程需包含全部知能但證照只是部分知能；3.取得專

業證照並非是鑑定課程學習成果的唯一方式。而為了建立專業形象，提升整體產業人力素質，亦必須落實「教」、「考」、「訓」、「用」合一（李怡穎，2011）。

根據譚仰光(2015)之看法，我國現行的技能檢定相關法規中，其實是把「證照」及「證照制度」變成了一個名詞，雖然我國與其他主要國家都有「照」的制度，也有考試、檢定、鑑定與認證的作為，但似乎還不到所謂的「證照制度」。因此，「技能檢定」的定義與範疇應該要有新的界定，所謂「證照制度」的定義、構想、目標與願景也要有新的思考方向，整理一套嶄新的「專業職能鑑定」之項目、級別與規範體系，才能讓「證」的持有人更能展現出備受肯定的專業程度。證書和執照之區分如表 2-11 所示。

表 2-11 證書和執照之區分

| 項目 | 證書(Certificate) | 執照(License) |
|------|-----------------|-----------------|
| 文件功能 | 專業知能證明，非執業必備 | 執業許可 |
| 核發單位 | 專業團體 | 政府機關 |
| 知能等級 | 專業最高素養，無上限 | 執業最低基本素養，有下限 |
| 檢定目的 | 評鑑領域專業知能，維護專業權威 | 確保執業最低知能，維護公眾權益 |
| 辦理單位 | 專業團體 | 政府機關 |
| 辦理性質 | 大多自願參加 | 強迫參加 |

資料來源：廖柏森（2004）。

貳、我國現行專業證照制度

一、法源依據

《中華民國憲法》第 86 條規定，公務人員任用資格及專門職業及技術人員執業資格，應經考試院依法考選銓定之。而依據《專門職業及技術人員考試法》及其施行細則規定，政府針對與民眾生命財產、社會安全或權益關係密切的職業，例如律師、會計師、建築師、各類醫事人員及各類技師，應領證書始能執業。另外，1983 年 12 月開始實施的《職業訓練法》第 31 條則規定，為提高技能水準，

建立證照制度，應由中央主管機關辦理技能檢定，前項技能檢定，必要時中央主管機關得委託或委辦有關機關（構）、團體辦理。之後，依據《職業訓練法》第33條陸續訂定《技術士技能檢定及發證辦法》與「技術士技能檢定作業及試場規則」。我國的技能檢定乃係依據前述法規規定之法定程序及標準，對報考者測試工作上所需具備之技能及專業知識（林玉梅，2014；劉佩怡、李佳容，2012）。

二、 現行制度說明

主要國家技能檢定的實施方式，大致可分為三種：（林玉梅，2014）

- （一） 德國式：受訓結束時進行考試，通過者頒發技能證書。
- （二） 澳洲式：採用學習歷程檔案，受訓者在受訓過程收集符合各職類歷程的工作能力證明，若職類內各項工作能力獲得證明，則可向州政府申請技術士證。
- （三） 亞洲式：由政府機構辦理技能檢定，臺灣、日本、韓國、中國大陸皆是這種方式。

我國現行職業證照大致上可分為四大類別：（林大森，2011；李隆盛、李信達、陳淑貞，2010）

（一） 專門職業及技術人員考試

由考試院依《專門職業及技術人員考試法》辦理，針對與民眾生命財產、社會安全或權益關係密切的職業，須領有證書始能執業，例如：律師、土木技師、建築師等皆屬之。

（二） 技術士技能檢定

指由勞動部勞動力發展署依《職業訓練法》所舉辦之技能檢定考試，及格者授與證書，並按技能範圍及專精程度分為甲級、乙級、丙級等三級，不能分級者稱單一級，例如：美容、美髮技術士、門市服務技術士、中餐烹調技術士等。

(三) 各行業主管機關訂定之證照考試

由各業主管機關依相關法規訂定的證照制度所辦理之考試，例如：
職業駕照、經濟部所推動連鎖加盟、會議展覽、物流業等之人才認證。

(四) 民間專業團體的證照考試

由各民間團體舉辦，此類證照並無法源依據，主要由市場接受度來
決定其效用，例如：金融相關證照、電腦相關證照、語文認證等。

前述技術士技能檢定之證照，依據《職業訓練法》第 32 條及《技術士技能
檢定及發證辦法》第 5 條規定，辦理技能檢定之職類，依其技能範圍及專精程度，
分為甲、乙、丙三級；不宜分三級者，定為單一級。

(一) 丙級 (Skill Worker)：須具備該職類之基礎知識及基本作業能力，能獨
立依規定完成工作。

(二) 乙級 (Technician)：須具備該職類相關知識、精熟作業及有指導能力。

(三) 甲級 (Technologist)：須具該職類相關知識、精熟作業、技能指導、計
畫設計與創意能力。

此外，依《技術士技能檢定及發證辦法》第 10 條、第 47 條之規定，同一職
類級別之技能檢定，其學科測試成績與術科測試成績均及格者，稱為檢定合格。
技能檢定合格者由中央主管機關發給技術士證，並得應技能檢定合格者之申請，
發給技術士證書。臺灣現行專業證照制度如表 2-12 所示。

表 2-12 我國現行專業證照制度

| 類別 | 專門職業及技術人員考試 | 技術士技能檢定 | 各業管機關訂定之考試項目 | 民間專業團體之考試項目 |
|------|-------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| 主辦機關 | 考試院 | 勞動部勞動力發展署 | 各業管機關 | 各民間團體 |
| 法源依據 | 專門職業及技術人員考試法 | 職業訓練法 | 各業管機關相關法規 | 無 |
| 考試類別 | 高等考試 普通考試 特種考試 專門職業及技術人員考試 | 甲級檢定 乙級檢定 丙級檢定 | 依各業管機關之需求 | 民間團體自行規定 |
| 證照功能 | 檢測報考者是否充分具備獨立作業之「執業能力」 | 檢測報檢人是否具有該項「工作能力」 | 檢測報考者是否具有該項「工作能力」或「開業條件」 | 檢測報考者是否具有該項「工作能力」 |
| 證照舉例 | 公務人員考試 律師 會計師 建築師 | 美容美髮技術士 門市服務技術士 中餐烹調技術士 | 職業駕照 會議展覽專業人員認證 | 英文檢定考試 電腦檢定考試 |

資料來源：黃同圳（2009）。

參、我國現行通譯相近之相關檢定

我國現行與通譯比較相關之檢定考試為「手語翻譯技術士技能檢定（乙級、丙級）」，該檢定自 2004 年起開辦，並於 2012 年起增列乙級，由勞動部勞動力發展署技能檢定中心發照。根據「手語翻譯技術士技能檢定規範說明」，乙級檢定規範從事聽障者在專業領域公共事務之服務，包含：從事聽障者在教育、法律、醫療衛生、社會福利、勞工政策、交通運輸、藝文活動、大眾傳播、體育競賽等

專業領域之專業手語翻譯服務，通過乙級手語翻譯技術士技能檢定後，將可為一般性的會議、座談等進行服務，包括一般活動的舞台翻譯或較複雜的人事甄選面試等；丙級檢定則規範從事聽障者普遍需求之一般公共事務之服務，包含：聽障者在社會生活領域中之諮詢性、晤談性或各項櫃台服務所需之一般手語翻譯服務。

一、丙級考試內容

- (一) 手語翻譯專業知能：聽障社會文化、手語翻譯員工作規範及工作方法、法令、時事。
- (二) 一般公共服務手語翻譯：手語翻譯口語、口語翻譯手語、口語、手語雙向翻譯。

二、乙級考試內容

- (一) 手語翻譯專業知能：聽障社會文化、手語翻譯員工作規範及工作方法、法令、時事。
- (二) 專業領域公共事務手語翻譯：口語翻譯手語、手語翻譯口語。

乙級術科測試的方式包括「口語翻譯為手語」及「手語翻譯為口語」，試題的內容相較於丙級而言，更著重在教育、法律、醫療衛生、藝文活動、體育競賽等，各專業領域公共事務所需要的手語及應用方式，也著重在灌輸手語翻譯員忠實翻譯的精神以及保密原則。

三、歷年手語翻譯技術士檢定及格人數與通過率

- 2019 年度手語翻譯丙級檢定：總計 117 人報名，13 人通過考試，通過率 11 %。
- 2019 年度手語翻譯乙級檢定：總計 41 人報名，3 人通過考試，通過率 7 %，再創新低。

- 2018 年度手語翻譯丙級檢定：總計 143 人報名，11 人通過考試，通過率 7.69 %。
- 2018 年度手語翻譯乙級檢定：總計 28 人報名，7 人通過考試（往年約 70~100 人報考），通過率 25 %。
- 2017 年度手語翻譯丙級檢定：總計 190 人到考，33 人通過考試，通過率僅有 17.67 %，為所有丙級職類考試中最低。
- 2017 年度手語翻譯乙級檢定：70 人到考，10 人通過考試，通過率僅有 14.29 %，為所有乙級職類倒數第九低

歷年手語翻譯技術士檢定丙級及乙級及格人數分如圖 2-2、圖 2-3 所示。

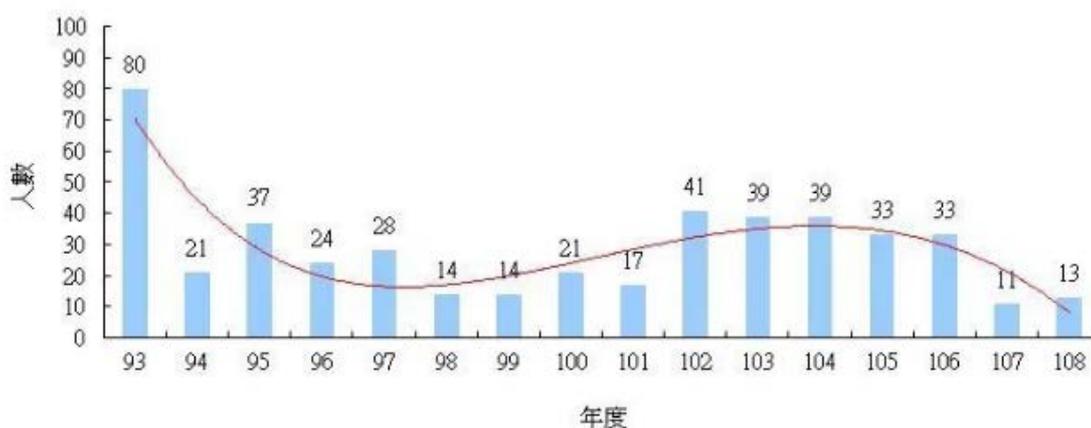


圖 2-2 我國手語翻譯丙級技術士檢定通過人數

資料來源：社團法人臺灣手語翻譯協會。

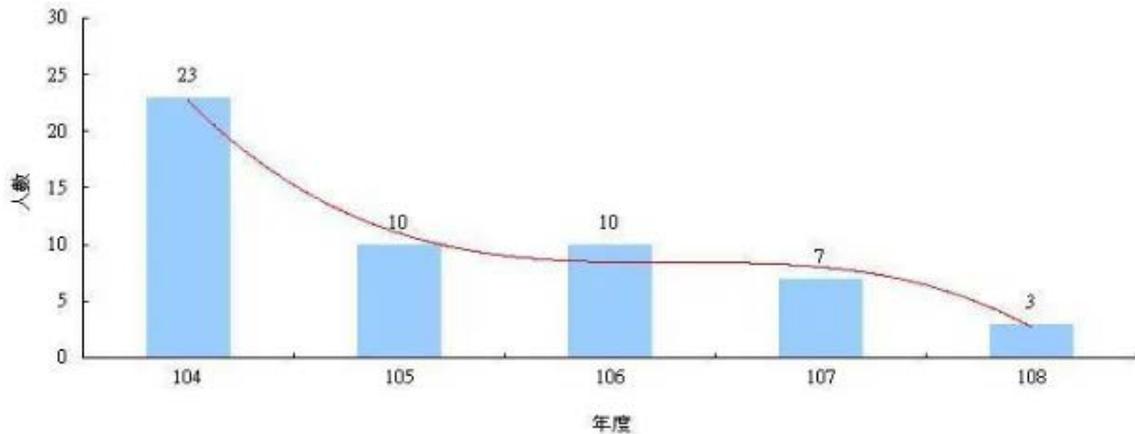


圖 2-3 我國手語翻譯乙級技術士檢定通過人數

資料來源：社團法人臺灣手語翻譯協會。

從勞動部統計資料中可知，截至 2019 年 12 月為止，全台具有手語翻譯技術士證照者僅有 439 人(詳如表 2-10)，其中通過手語翻譯乙級技術士者也僅有 52 人(如圖 2-4 所示)，換言之，全台只有這些人能夠做法律、教育、或是如疫情指揮中心記者會等專業領域的公共服務手譯；手語翻譯證照考取不易，勞動部技能檢定 200 多職種平均通過比例為 6 成，然而近年來乙級、丙級手語翻譯的檢定合格率卻低於 20%。另一方面，如同新住民通譯人員的運用困境，實際上並不是所有的手語專業人士都會以手語翻譯服務工作為全職，因為收入實在難以餬口，持有乙級證照的 52 位手譯員中，僅有 10 多人是完全靠手語相關的翻譯、行政、教學收入維生¹⁰。

乙級、丙級手語翻譯技術士技能檢定自 2004 年起開辦至今已餘 15 年，然而不論是報考率還是通過率均不甚理想，其背後原因之一即為就業市場問題，故未來在規劃通譯人員證照時，必須強化相關配套措施(如就業市場的開發)，並解決就業機

¹⁰ 引自於「走出疫情記者會，看見手譯員困境：專業被當做愛心，人力、薪資兩不足」
<https://www.twreporter.org/a/sign-language-interpreters-status-quo>，瀏覽日期：2020 年 12 月 30 日。

會僧多粥少等現況困境，才能讓證照的推動更有效、更精準，真正協助新住民在臺的職涯發展。

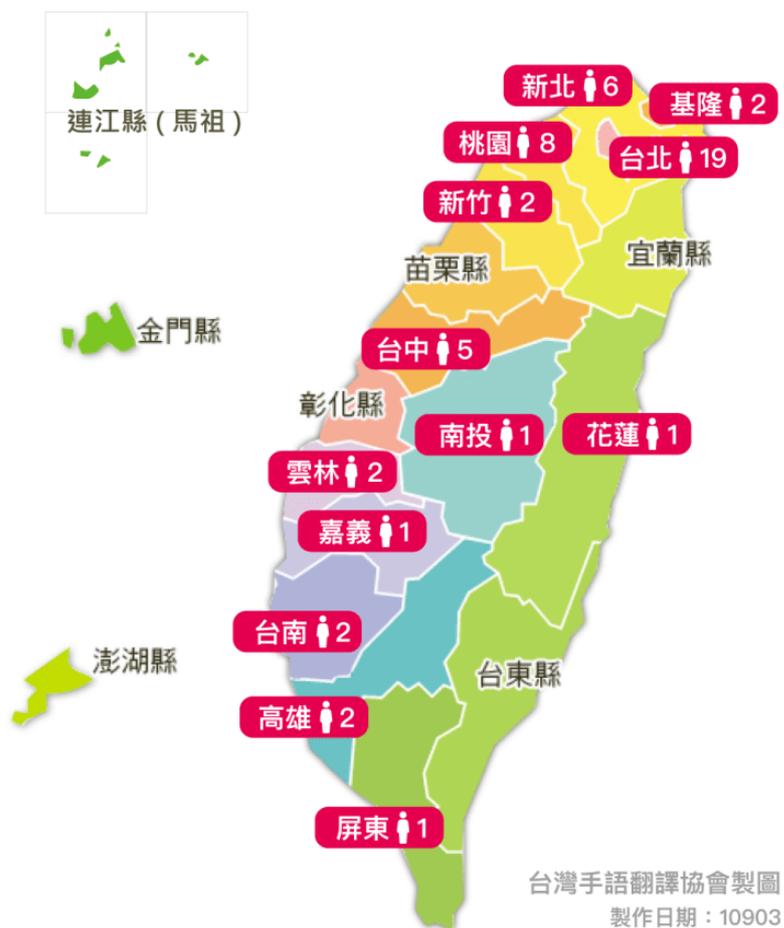


圖 2-4 全台領有手語翻譯乙級技術士之分布圖

資料來源：社團法人臺灣手語翻譯協會。

表 2-13 手語翻譯技能檢定合格人數（自 2005 年起累計）

| 年度 | 累計總計 | 乙級累計 | 丙級累計 |
|---------|------|------|------|
| 2005 年底 | 80 | — | 80 |
| 2006 年底 | 101 | — | 101 |
| 2007 年底 | 138 | — | 138 |
| 2008 年底 | 162 | — | 162 |
| 2009 年底 | 190 | — | 190 |
| 2010 年底 | 204 | — | 204 |
| 2011 年底 | 218 | — | 218 |
| 2012 年底 | 239 | — | 239 |
| 2013 年底 | 256 | — | 256 |
| 2014 年底 | 297 | — | 297 |
| 2015 年底 | 336 | — | 336 |
| 2016 年底 | 399 | 23 | 376 |
| 2017 年底 | 442 | 33 | 409 |
| 2018 年底 | 470 | 42 | 428 |
| 2019 年底 | 488 | 49 | 439 |

資料來源：勞動部，勞動統計專網 <https://www.mol.gov.tw/statistics/>，瀏覽日期：
2020 年 12 月 20 日。

第四節 本章小結

我國新住民通譯人員可分成生育保健通譯人員、司法通譯人員及移民輔導通譯人員三大類別，各大類別之工作內容也所有不同，在進行訓練與「證照」規劃之前，必須先針對各類型通譯人員所需之職能，包含核心職能(core competency)及專業職能(functional competency)進行分析，後續才能規劃出合適的訓練課程，並更進一步評估「證」(certification)或「照」(license)制度之建立。總而言之，新住民通譯人員培訓與運用機制之規劃流程為：工作內容盤點 → 職能需求分析 → 訓練課程規劃 → 「證」或「照」制度建立。

本研究依據文獻探討結果發現，目前我國新住民通譯人員的培訓與運用，存在以下問題，未來宜加以檢討、改善、修正，才能建構更加完善的體制。

- 一、各單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，例如：新北市政府於2020年11月舉辦的通譯人員培訓課程，共計5日課程(共計30小時)，培訓主題則涵蓋社會福利、就業諮詢、婦女安全等不同面向¹¹。反觀衛生福利部於2020年9月提供的2020年衛生醫療通譯人才培訓課程，培訓課程共計6週課程(每週週日8:00至17:00，總時數48小時)，培訓主題則以印尼語的衛生醫療為主¹²。在此狀況下，恐到導致培訓成效差異過大的問題，建議未來應針對核心職能及專業職能的課程範圍、最低修課時數加以規範。
- 二、內政部移民署「全國通譯人才資料庫」的語種以越南語占多數，其教育程度又以國中、高中居多，大專以上東南亞語系通譯人才難覓。大專以上程度較高者，考量經濟收入多半選擇至人力仲介公司就業，而不願從事以時薪計酬的通譯服務工作。再加上社政、警政、勞政各單位對通譯費用的支付標準不

¹¹ 新北市2020年度新住民通譯人員培訓實施計畫，資料引述自新北市立板橋國民中學資訊網 <https://www.pcjh.ntpc.edu.tw/p/405-1000-2057,c139.php>，瀏覽日期：2020年11月27日。

¹² 2020年度醫療通譯人才教育訓練課程(印尼語)即將開辦囉!!，資料引述自新住民發展培力資訊網 <https://ifi.immigration.gov.tw/wSite/ct?xItem=90478&ctNode=37254&mp=1>，瀏覽日期：2020年11月27日。

一，例如：新住民發展基金調整通譯費為日間每小時補助新臺幣 300 元，夜間費用為日間之二倍¹³；然社政單位的日間通譯費用以每案次前二小時內核發新臺幣 600 元；第三小時起，每一小時核發新臺幣 300 元；夜間通譯費以每案次前二小時內核發新臺幣 1,200 元；第三小時起，每一小時核發新臺幣 600 元¹⁴。由於支付費用不相等，影響了新住民投入特定對象通譯服務的意願。

三、考量證照的類型與等級，在勞動力市場上具有不同的價值。為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，應按「證」和「照」的級等，分別詳加規範就業服務範圍。例如：勞動部勞動力發展署技能檢定中心「手語翻譯技術士技能檢定規範說明」，通過乙級檢定後，可為一般性的會議、座談等進行服務；丙級檢定則能從事聽障者普遍需求之一般公共事務之服務。

四、「證」(certification)或「照」(license)制度之建立，應考量整體市場需求，包含報考率與通過率。

¹³ 新住民發展基金補助經費申請補助項目及基準，資料引述自內政部主管法規查詢系統 <https://glrs.moi.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL034500>，瀏覽日期：2020年11月27日。

¹⁴ 臺北市政府警察局涉外治安案件通譯費用支給作業要點，資料引述自植根法律網 <http://www.rootlaw.com.tw/LawContent.aspx?LawID=B010100081001200-1080710>，瀏覽日期：2020年11月27日。

第三章 主要國家通譯人員培訓與認證制度

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」，通譯人員的職類依各國通譯工作內容可再細分為口譯員、筆譯員與法院通譯為幾大主要職類（教育部，2014），本章將詳加說明美國、澳洲、新加坡與中國大陸通譯人員的工作內容、所需職能、培訓規劃、認證制度與相關政策法規。

第一節 美國的通譯工作與認證制度

壹、通譯人員工作內容

美國的通譯人員工作內容可區分成口譯員、筆譯員、法院通譯與醫療通譯四大種類，將針對工作描述與工作內容說明其工作特性：

一、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. 通過將一種口語或書面語言轉換為另一種語言，促進當事雙方之間的有效溝通。準確，快速，清晰地呈現語音信息¹⁵
 2. 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。或將語音交流翻譯成手語，以幫助聽覺受損的聽眾。
 3. 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

¹⁵ Interpreter or Translator，資料引述自 Truity Psychometrics LLC 全球資訊網
<https://www.truity.com/career-profile/interpreter-or-translator>，瀏覽日期：2020年5月7日。

4. 將書面文件資料用口頭譯成另一種語言。
5. 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；
6. 取得訊息：觀察、接收或從相關資源中取得訊息；
7. 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；並促進接待方和訪客之間的交流。
8. 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；
9. 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；
10. 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；
11. 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；
12. 處理訊息：彙集、辨別、分類、計算、列表、審查或核對訊息或資料；
13. 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；
14. 決策及解決問題：分析訊息且評估成效以求最佳解決之道。

二、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. 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，例如書籍，出版物或網頁

2. 傳遞原始語言的風格和語氣，並將將訊息（例如法律環境中使用的技術術語）編譯為詞彙表和術語數據庫以用於翻譯。
3. 在語言之間傳遞概念和想法，編輯和校對文本以準確反映語言。
4. 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；
5. 從事譯文之校訂及修改。
6. 管理工作時間表以按時完成

三、法院通譯

(一) 職務描述：在司法機關從事通譯之工作人員屬之。

(二) 工作內容

1. 各類案件開庭時或隨同推事履勘現場時，遇有當事人不諳英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。
2. 為監獄客戶翻譯外語，以便他們了解監獄官員指令。
3. 在諸如律師－客戶會議，預審，提審，陳述和審判等會議上翻譯語言。
4. 解釋法律術語和口語。

四、醫療通譯¹⁶

(一) 職務描述：在醫療機關從事通譯工作人員屬之。

(二) 工作內容

1. 為英語能力有限的醫療保健患者提供語言服務。

¹⁶ Interpreter or Translator，資料引述自 America's Job Exchange.全球資訊網
<https://www.americasjobexchange.com/interpreter-or-translator-job-description>，瀏覽日期：
2020年5月7日。

2. 將醫院和醫療機構發布的患者資訊手冊翻譯成另一種語言。
3. 以使用其他語言和文化溝通調整醫療保健產品或服務說明或介紹
4. 於醫療機構中促進英語能力有限的人的交流。

貳、通譯人員所需之職能

由於美國通譯人員的工作內容可區分成口譯員、筆譯員、法院通譯與醫療通譯語大種類，本節將針對四大種類統整其所需核心職能。

一、核心職能

依據美國「加州法院通譯員規章」(California Court Rules of Interpreters) 984.4 條例，認為專業通譯員應有以下表現：

- (一) **專業資格表現**：通譯員應確實、完全地表現具備的能力、訓練、以及相關經驗。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；確認並解決相關字意、觀念、做法或行為上的衝突；參考相關資料，如：字典、詞典、百科全書及術語，以確保翻譯的準確性。
- (二) **完整與精確的口譯能力**：通譯員應盡其所能並確實判斷，以達到精確的口譯，而不宜擅自遺漏、修改其來源語言。為機關團體進行口譯時，通譯員應該精確翻譯在過程當中所談及的每一件事；而為證人進行口譯時，則應確實翻譯證詞中的所有內容。
- (三) **持續專業學習與責任**：通譯員應透過不斷的學習，以維持、加強口譯技巧與相關法律程序知識，追求口譯表現標準的提昇。
- (四) **機密性**：通譯員不應透露訟務律師與當事人間的保密性言論。
- (五) **公正性與避免利益衝突**：通譯員應保持公正性，持中立態度，並應抑制任何懷有成見的行為舉止。除此之外，通譯員也需向法官與當事人公開說明所有確實、明顯的利益衝突；任何影響通譯員主觀性的情況皆會造

成利益衝突。當通譯員與證人或當事人熟識、有所關聯時，或者是當通譯員在判決結果中享有利益的狀況下，衝突便因而產生。通譯員也不應該有任何帶有偏見的行為，並在訴訟結束後，才能夠發表相關言論。

- (六) **提供法律建議**：通譯員不應對證人或當事人提供任何法律上的建議，同時也禁止推薦律師或法律事務所。
- (七) **專業關係**：通譯員應與法庭人員、律師、陪審員、當事人、證人間維持中立、專業的關係。
- (八) **評估並呈報口譯表現上的瓶頸**：通譯員應隨時評估自身口譯能力的表現。而當對自己是否能夠勝任職務持保留態度時，通譯員應立即向法院或其他有關當局反映。
- (九) **呈報道德違背行為的責任**：當有任何狀況妨礙通譯員遵從管制法庭通譯與法律翻譯之法律、本規章或其他官方政策時，通譯員應向法院有關當局回報。¹⁷

二、工作技能

- (一) **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；
- (二) **談話**：和別人交談時有效地傳達訊息；
- (三) **閱讀理解**：了解工作相關文件上的句子與段落；
- (四) **寫作**：有效地以書面形式和讀者溝通；
- (五) **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；

¹⁷ 怎樣通？如何譯？—簡介美、日法庭通譯制度，資料引述自司法改革雜誌資料庫

<https://digital.jrf.org.tw/articles/1545>，瀏覽日期：2020年5月7日。

- (六) **監測**：監測/評估自身、他人或組織表現，以求改進或採取糾正措施；
- (七) **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；
- (八) **協調**：相較他人的行為來調整自身行為；
- (九) **指導**：教導他人如何做事；
- (十) **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。

參、通譯人員培訓規劃

美國的通譯認證要求，包含以下幾點要件：

一、教育程度和語言知識

須具備學士或碩士學位。

二、翻譯認證

口譯或筆譯人員無必要之認證要求，但可從美國翻譯協會(ATA)等通譯認證考試獲得通譯認證。唯法院通譯人才需通過聯邦法院通譯的資格認證。

三、相關技能

除須精通兩種以上的語言要求外，在技能方面，需具備完善的溝通技巧、Microsoft Office 文書處理能力及運用相關翻譯軟體能力。

另根據美國通譯人員培訓計畫來看，雖然美國政府目前並無聯邦級的國家通譯培訓計畫，然美國翻譯協會(ATA)和國家司法翻譯員協會以及各大學會定期舉辦相關培訓課程¹⁸。以 Community Education unit of Bellevue College 為例，其提供通譯(Interpretation Certificate Program)及翻譯(Translation Certificate Program)培訓課程，學員須修習至少 24 學分(即 240 小時)，始得取得結業證書。相關培訓課程如表 3-1 所示。

¹⁸ Interpreters and Translators，資料引述自 College Grad 全球資訊網 <https://reurl.cc/3D7jdM>，瀏覽日期：2020 年 5 月 7 日。

表 3-1 Bellevue College 通譯(interpretation)培訓課程規畫明細

| 課程代號 | 課程名稱 | 學分數 |
|-----------|---|-----|
| 核心課程 | | |
| TRANS 101 | 翻譯與口譯入門 Introduction to Translation & Interpreting | 3 |
| TRANS 102 | 口譯基礎 Fundamentals of Interpreting | 3 |
| TRANS 104 | 翻譯和口譯員技術 Technology for Translators & Interpreters | 3 |
| TRANS 105 | 術語管理與研究 Terminology Management & Research | 3 |
| TRANS 106 | T&I 的道德與商業實踐 Ethics & Business Practice of T & I | 3 |
| 語言特定課程 | | |
| TRANS 202 | 高級口譯技巧 I Advanced Interpreting Skills I | 3 |
| TRANS 204 | 高級口譯技巧 II Advanced Interpreting Skills II | 3 |
| TRANS 206 | 高級口譯技巧 III <u>Advanced Interpreting Skills III</u> | 3 |

資料來源: Bellevue College (2020)。

肆、通譯人員認證/證照制度

美國通譯人員的認證制度依工作類型簡述如下：

一、口譯員/筆譯員

認證制度：目前聯邦政府無全國性口譯/筆譯認證制度，然各州以及各協會，如：美國翻譯協會（American Translators Association；簡稱 ATA）則提供 26 種語言組合的語言認證。

二、法院通譯

(一) **認證制度**：通過各州必要的法院口譯考試，聯邦法院的認證以西班牙語、納瓦霍語 (Navajo 或 Navaho；納瓦霍語：Diné bizaad) 和海地克里奧爾語 (Kreyòl ayisyen) 為主要的法院通譯語言，各州的法院亦提供相關法院通譯語言認證。

(二) 具有專業資格的口譯員證書必須滿足以下條件之一：

1. 通過了美國國務院會議或協會口譯員測試，測試語言為英語和目標語言。美國國務院的押運口譯員考試不在此條件中。
2. 通過英語和目標語言在內的聯合國口譯考試。
3. 為下列協會成員，曾擔任法院通譯員，且信譽良好：
 - (1) 全球口譯員協會會員 *Interprètes de conférence AIIC dans le monde*；
 - (2) 美國語言精通人員協會會員 (TAALS)

三、醫療通譯

認證制度：目前針對醫療通譯的認證有兩大類型，一種為「準醫療口譯」（西班牙語，阿拉伯語和華語等語言的通譯），另一種認證為「醫療口譯」（西班牙語，阿拉伯語和華語等語言的通譯）。此認證由美國醫療通譯認證考試機構提供認證。¹⁹

四、其他：手語通譯

認證制度：由美國聾人協會和口譯聾啞協會共同提供認證，為一般手語翻譯。此外，註冊中心還提供法律解釋，語音閱讀和聾啞聽覺方面的專業測

¹⁹ Interpreter or Translator，資料引述自 Truity Psychometrics LLC 全球資訊網 <https://www.truity.com/career-profile/interpreter-or-translator>，瀏覽日期：2020年5月7日。

試，其中包括使用不同的母語，從 ASL 到觸覺簽名的聾啞人間的口譯。²⁰

伍、通譯人員相關政策法規

目前美國僅針對法院通譯人員擬定有相關政策規定，美國國會於 1978 年通過了「法庭通譯法」(Court Interpreter Act, 28 U.S.C. §1827)，規定強制運用通譯人員的場合。該法 Sec. 1827 (d) 規定，於刑事案件中或美國政府為一造之民事訴訟，倘主審法官決定 (if the presiding judicial judge determines) 當事人或證人為不通曉英語或為瘖啞人，以致不能了解程序之進行從而無法與其律師或法官溝通時，法官應使用具通譯證照之通譯人員。倘無具通譯證照之通譯可用，法官應使用適任之通譯。

「法庭通譯法」具有兩大重點：1. 該法首先承認被告了解程序進行以及與其律師溝通之需要和權利，從而得以完全參與自己案件之防禦；2. 該法承認對翻譯品質的要求以及要求通譯證照制度的施行。此項規定增加大家對通譯角色重要性的了解，進而維護語言障礙者的基本權利。

考量「聯邦刑事訴訟法」第 28 項規定，法院得決定通譯之使用 (the court may select, appoint, ... an interpreter.)，決定使用通譯之權仍掌握在法官手中。若主審法官認定當事人或證人為不通曉英語或為瘖啞人，以致不能了解程序之進行從而無法與其律師或法官溝通時，法官必須使用通譯。易言之，決定當事人或證人是否為不通曉英語或為瘖啞人是法官職權。

另應注意者，1978 年法案傾向認為使用逐步口譯為原則，而以使用同步口譯與摘要口譯例外。而 1988 年法案則以同步口譯為原則，而以使用逐步口譯為例外，至於摘要口譯則省略不用。1988 年修正法案本質上已宣告摘譯方式不適合司法口譯 (judicial interpretation)，進而加強了原法案的基本原則。但美國洛杉磯高等法院通譯手冊中也規定，法官與律師就一般程序 (general procedure) 的

²⁰ Interpreter Categories, 資料引述自 the Administrative Office of the U.S. Courts on behalf of the Federal Judiciary 全球資訊網 <https://reurl.cc/j78IND>，瀏覽日期：2020 年 5 月 7 日。

討論，或是關於鑑定人複雜冗長之證詞，而摘譯要較同步口譯清晰與快速，經被告請求，律師與法官同意，始得使用摘譯。²¹

第二節 澳洲的通譯工作與認證制度

壹、通譯人員工作內容

根據澳大利亞國家翻譯和口譯認證協會(National Accreditation Authority for Translators and Interpreters；簡稱 NATTI)的通譯人員工作內容定義，可將澳洲通譯人員的工作內容區分成二大類：

一、口譯員

- (一) **職務描述**：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**：澳洲口譯的工作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。口譯員多屬於自雇者或是和翻譯服務公司簽約以取得翻譯案子，然部分口譯員會因某些特定領域口譯工作，如：教育、政府或衛生部門方面的案子，進行政府指派工作。此外，口譯員亦會因工作狀況不同，進行團隊合作模式。茲將口譯員的一般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。

二、筆譯員

- (一) **職務描述**：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。

²¹ 「怎樣通？如何譯？—簡介美、日法庭通譯制度」，資料引述自司法改革雜誌資料庫 <https://digital.jrf.org.tw/articles/1545>，瀏覽日期：2020年5月7日。

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

澳洲筆譯員會因所翻譯的語言或領域而有所不同，有時翻譯工作可能來自於社會服務、教育機構、社區服務中心、企業或政府。多數筆譯員屬於自雇者或和翻譯服務公司簽約以取得翻譯案子，然因工作性質不同，筆譯員可以團隊形式合作或擔任政府指派的筆譯員。茲將筆譯員的責任與任務包括如下：

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。

貳、通譯人員所需之職能

澳洲兩大種類通譯人員(口譯員、筆譯員)統整其所需核心職能及工作技能，文件資料整理說明如下：

一、核心職能

- (一) **專業資格表現**：通譯員應確實、完全地表現具備的能力、訓練、以及相關經驗。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；確認並解決相關字意、觀念、做法或行為上的衝突；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。
- (二) **完整與精確的口譯能力**：通譯員應盡其所能並確實判斷，以達到精確的口譯，而不擅自遺漏、修改其來源語言。為機關團體進行口譯時，通譯員應該翻譯在過程當中所談及的每一件事；而為當事人進行口譯

時，則應確實翻譯中的所有內容。

- (三) **持續專業學習與責任**：通譯員應透過不斷的學習，以維持、加強口譯技巧與相關法律程序知識，追求口譯表現標準的提昇。
- (四) **機密性**：通譯員不應透露當事人間的保密性言論。
- (五) **公正性與避免利益衝突**：通譯員應保持公正性，持中立態度，並應抑制任何懷有成見的行為舉止。除此之外，通譯員也需向當事人公開說明所有確實、明顯的利益衝突；任何影響通譯員主觀性的情況皆會造成利益衝突。

二、工作技能

- (一) **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；
- (二) **談話**：和別人交談時有效地傳達訊息；
- (三) **閱讀理解**：了解工作相關文件上的句子與段落；
- (四) **寫作**：有效地以書面形式和讀者溝通；
- (五) **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；
- (六) 具有使用 Microsoft 應用程序 (Word, Excel, PDF) 和其他翻譯應用程序的能力

參、通譯人員培訓規劃

澳洲的通譯認證要求，包含以下幾點要件：

一、教育程度和語言知識

須具備學士或碩士學位。除大學學位外，亦可選擇其他專業語言翻譯課程或任何相關的翻譯課程(非必要條件)。

二、翻譯認證

須獲得澳洲國家翻譯與口譯認證協會（NAATI）的認證資格。

三、相關技能

除須精通兩種以上的語言要求外，在技能方面，需具備完善的溝通技巧、Microsoft Office 文書處理能力及運用相關翻譯軟體能力。

澳洲目前尚無國家級的通譯培訓課程，僅以各大學設立的相關培訓課程為主，目前獲得專業通譯培訓認證的大學有：西雪梨大學，麥考瑞大學，昆士蘭大學，蒙納什大學，皇家墨爾本理工大學，新南威爾斯大學、西澳大學。²² 不僅提供短期的培訓課程，亦提供具學程資格的通譯培訓課程，目前澳洲的翻譯專業課程大學部與碩士都有開設，通常在每個大學的文學院、社科學院下。大學部的學制為3年，碩士的學制1-2年不等。在碩士階段，部分課程可通過延長0.5年到1年的時間選擇雙學位。目前被NATTI認證的大學學歷課程目前只有西雪梨大學的Bachelor of Arts in Interpreting and Translation，學制3年，取得學歷後可以直接獲得筆譯和口譯的三級證書。茲將所提供的通譯培訓課程簡述如下：

（一）口譯人員

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：

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

1. 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。

²² 澳洲翻譯專業詳細信息，資料引述自 <https://kknews.cc/zh-tw/education/89vy2jl.html>，瀏覽日期：2020年5月11日。

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。

2. 口譯文憑課程

澳洲國際翻譯學院口譯文憑課程如表 3-2 所示。

表 3-2 澳洲國際翻譯學院口譯文憑課程

| 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 | <ul style="list-style-type: none"> 學生需完成口譯測試以顯示對課程的吸收及理解。 主要評估包含簡易的實境或模擬培訓及評估。 | | |
| 入學資格 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 為完成學業，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 |

| 課程名稱 | 口譯文憑課程 | | |
|------|------------|--------------|----|
| | 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

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：

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

國家翻譯和口譯認證協會(NAATI) 高級筆譯文憑認證課程相關規範如表 3-3 所示。課程架構如表 3-4 所示。

表 3-3 NAATI 高級筆譯文憑課程修課規範

| 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 為完成學業，需要完成 12 門課。 |

| 課程名稱 | 高級筆譯文憑課程學位 |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 這 12 門課包含 6 門必修及 6 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)。

表 3-4 NAATI 高級筆譯文憑課程架構

| 課程名稱 | 必/選修 |
|---|------|
| 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 |

資料來源：澳洲國際翻譯學院(2014)。

肆、通譯人員認證/證照制度

澳洲的通譯人員認證制度是由澳洲國家翻譯與口譯認證協會(簡稱 NAATI)提供具備就業資格之認證。因此，NAATI 認證即為澳洲從事翻譯工作的行業執照。再者，NAATI 證書為世界認可之認證機構，取得證書後，可已於世界各國從事翻譯工作。

一、 認證種類

共分為阿拉伯語、亞述語、奧斯蘭語、孟加拉語、廣東話、迦勒底語、中文、法文、德語、希臘語、希伯來語、印地語、印度尼西亞語、義大利文、日語、卡倫語、韓語、馬來語、尼泊爾文、波斯語、旁遮普語、俄語、西班牙文、泰文、越南文與非特定語言等超過 61 個語種，認證類型分筆譯和口譯兩個類型。

二、 認證機構

是由 VET 和高等教育機構進行的第三級翻譯和口譯資格認證（以文憑作為認證依據），被 NAATI 認可為教學和評估翻譯和口譯專業所需的技能和知識。如果教育機構的資格證書獲得 NAATI 認可，則按照 NAATI 要求的標準完成資格認證的學生可以申請參加認證考試。

三、 認證級別

分為準專業（2 級），專業（3 級）和會議（4 級或 5 級）等等級。具備準專業水平（以前稱為 2 級）的口譯員具有一定水平的口譯能力，可用於一般對話和非專業對話。專業口譯員水平的能力（以前稱為 3 級）。考取此級別的通譯員可擔任法律，衛生，社會和社區服務等相關工作。最高等級的會議口譯員（級別 4 或 5）則為最專業的通譯級別。

伍、 通譯人員相關政策法規

澳洲的所有通譯人員都必須遵守澳大利亞口譯和筆譯學院 (The Australian Institute of Interpreters and Translators；簡稱 AUSIT) 所規範的道德守則。這些道德守則包括準確性、保密性、公正性和能力。尤其是進行法院通譯工作時，更具遵守相關法律規範，本節將針對法院通譯人員相關法條簡述如下：

一、 平等的基本原則

由於語言障礙，聽覺或言語障礙，任何法院的當事人都不應在法院訴訟中或在理解法院業務程序和行為方面處於不利地位。客戶與法院之間的雙向溝通和理解過程可能要求法院聘請口譯員，或在極少數情況下聘請翻譯。如果法院認為如果不提供口譯服務，則該人將承擔其翻譯服務的費用，因為他們不會講英語或不會說英語或者他們是聾啞人，因此與法院的業務往來不利。聽力受損和/或語言受損。此外，法院有責任考慮可能參與訴訟的其他當事方的利益，如果另一方無法獲得他們所需的口譯服務，則這些人可能會處於不利地位。對口譯服務需求的評估通常會參考該人對他們對協助需求的評估。例如，雖然一個人可能對英語有一定程度的理解，但可能需要提供口譯幫助，以確保該人理解與他們的案件有關的信息/過程的所有方面。此外，如果某人可能對自己的英語理解能力過分自信，並且對他們的實際理解水平存在一定的疑問，則應提供語言幫助。

在以下情況下，法院將提供口譯服務：

- (一) 該人沒有法律代理人，訴訟的任何其他方不能負擔口譯服務的費用，並且該人無法親自負擔提供口譯的費用；
- (二) 具有合法代理人但無力負擔自己提供口譯員的費用或任何其他方不負擔的費用的人；包括：根據《法院條例》享有或將有權獲得法院費用的減免或由公認的無償計畫或類似安排代表（即使他們不免除支付法院費用或未減免這些費用）。

承上，法院程序有關的口譯服務如下：

- (三) 櫃檯服務人員：如果櫃檯服務對象似乎需要幫助以了解程序或信息，則鼓勵註冊管理機構使用熟悉其母語的工作人員的服務。如果沒有其他選擇或客戶需要緊急幫助，則註冊管理機構可以通過提供口譯

服務來幫助客戶，但需要支付法院費用。可以通過電話令人滿意地與口譯員進行初次接觸。

(四) 出席法院下達的爭端解決或兒童爭端服務事件的出席：為了達到上述第 1 款的目的，應授權口譯員處理法院下達的爭端解決或兒童爭端服務事件。在諮詢或爭議解決期間，認為朋友不適合進行口譯，因為朋友可能並不獨立於爭議。

(五) 辯護聽證會：登記管理人或地區登記員應在切實可行的範圍內，確保法院的委託人或法院都不會因缺乏口譯服務而處於不利地位。聽證會一旦開始，法官或司法常務官最終將負責是否需要口譯的決定。如果法官或司法常務官確定在訴訟過程中不再需要口譯員，則他/她應將記錄中的口譯員正式解僱。

法院的責任不延伸到確保法院的訴訟人或當事人能夠與她或他的律師有效溝通，並且法院不應為此目的支付翻譯費用。

- 二、 不設防的離婚程序：應該建議朋友的協助，並且應該足夠進行這些訴訟。
- 三、 書記官處的書記官長（或另一名委託書記官）將在案件控制之下，書記官長聽證程序或程序的任何方面，決定法院是否將支付口譯服務的費用。法官審理此案。
- 四、 當口譯員的聘用得到法院工作人員的授權和預訂時，法院將支付經評估為必不可少的口譯員費用。除法院提供的口譯員外，法院不會支付大律師或律師預定的口譯員的費用，也不會支付律師選擇的首選口譯員的費用。除非有特殊情況相反，否則當事各方來自同一種族時，法院將只預定一名口譯員。應盡一切努力獲得獨立於任何一方的口譯員的服務。
- 五、 如果確定法院將承擔口譯服務的費用，法院將做出聘請口譯人員的必要安

排。法院通常只接受經國家筆譯和口譯認可機構（NAATI）認可和註冊的口譯員。此外，法院通常更傾向於認可而不是 NAATI 3 級的最低標準。

但是，公認的是，對於許多語言而言，只有 2 級認證的口譯員才是可用的語言，在這種情況下這是可以接受的。

六、法院可以從任何認為具有成本效益的來源，包括招標服務中獲得口譯服務。法院聘用的口譯員應聘用預計的固定時間，但僅應為有合理差旅成分的工作時間付費。如果有必要將訂婚活動延長至超出最初的預訂時間，則應確定第二個估計的時間段。預訂人員在選擇最具成本效益的預訂期間時，應考慮到代理機構收取的最低和/或罰款。

七、口譯人員應在離開法院區域之前完成文件，說明其訂婚的開始和結束時間。

八、如果需要非 NAATI 認可的口譯員，例如 沒有所需語言的經過認可的口譯員，法院將酌情進行諮詢並酌情僱用口譯員。注意：這種情況可能適用於已經確定需要母語翻譯的情況。

九、法院僅允許經認可的口譯員提供翻譯服務（不設辯護的離婚訴訟除外），在特殊情況下，除非所需的語言不提供經認可的口譯員。這適用於法院資助的口譯員和當事方組織和資助的口譯員。

十、法院（即法官，書記官長或其代理人）保留酌情決定權，以決定聘用口譯員的情況是否可接受。例如，如果法院判定他/她無法有效地解釋法院的有關程序，則可以終止僱用的口譯員的服務。

十一、 聾啞，聽力障礙和/或言語障礙的客戶

這些準則明確授權為此類客戶提供口譯服務。應安排 AUSLAN 口譯員或 CART（通信訪問實時翻譯）服務提供商在第 2 款概述的任何事件中為聾

啞，聽力障礙和/或言語障礙的客戶提供幫助。對於失聰，聽力障礙和/或語言障礙的客戶，TTY 服務應用於所有電話通信。每個註冊處的至少一個審判室應安裝聽覺迴路，並應安排盡可能利用此設施為客戶提供幫助。

十二、 翻譯服務

當事人有責任向法院提供經認可的外國文件翻譯本。在特殊情況下，如果法院認為獲取文件的譯文以協助進行辯護的聽證會符合法院的利益，則應由司法人員授權，並且可以採用與口譯服務。法院可以從訴訟人或潛在訴訟人處收到外語來信，除非該來信明顯符合“妨害郵件”的類別。聯邦巡迴法院有義務根據上文第 1.2 段中獲取和公平的基本原則承擔翻譯費用。如果對完整翻譯的相關性和必要性有疑問。

十三、 遠程位置的本地客戶端

如果將原住民客戶轉介到社區組織，以期能在偏遠地區解決爭端，則應遵循以下原則下，方可使用未經認可的口譯員：

- (一) 如果無法通過電話或在現場訪問經過認證的口譯員，則應聘請社區中合適的成員作為未經認證的口譯員。
- (二) 非認證口譯員的費率定為語言和文化中心、愛麗絲泉 (Alice Springs) 或其他有關原住民口譯服務提供者所提供的認可原住民口譯員費率的 75%。
- (三) 在與未經認可的口譯人員簽定服務之前，應使工作人員確信該人員對他們的角色有清楚的了解，並要求在手頭的案件中沒有利益衝突；恪守保密原則，並僅能解釋採訪或諮詢過程中的言論。他們還應該同意不主張任何政黨。
- (四) 如果在未經認可的口譯員的協助下進行客戶訪談，則所有各方都必須

同意所使用的口譯員。

十四、 註冊管理機構-職責

每個註冊管理機構或地區註冊商應以書面形式指定有權代表法院與代理機構聯繫以預定口譯服務的人員。要求註冊管理機構或地區註冊商確保適當且有效的預訂程序以及有效的無罪開釋和會計程序，並應確保提前通知取消口譯預訂。如果預訂了口譯員，但未進行任命或聽證或委託人未出席活動，且未通知法院，法院可酌情決定從委託人的代理處追回支付給口譯員的款項。法定代表人或來自客戶。

十五、 反饋和投訴

書記官處應建立一種反饋機制，以確保法院的當事人得到高素質口譯人員的協助。一些機構有反饋表，應盡量使用這些表。應當鼓勵爭端解決人員和司法人員通過給註冊管理系統預訂人員的電子郵件或反饋表向服務機構提供反饋。如果對口譯或口譯服務的能力提出投訴，投訴人員應按照標準投訴處理程序處理投訴。

十六、 語言可用性/表現津貼（LAPA）

這項津貼適用於具有足夠社區語言水平的服務人員，可以在櫃檯為客戶提供幫助。每個註冊管理機構在收到津貼時都應保留一份最新的官員名單，作為註冊管理機構電話簿的附錄。當然，沒有資格安排沒有資格領取津貼的工作人員提供協助回答查詢方面的困難。

第三節 新加坡的通譯工作與認證制度

壹、通譯人員工作內容

早期新加坡因多元種族移民和原住民共同生活。1819年英國建立殖民地後，為了讓講不同語言（包括華人方言）的居民和殖民地政府官員溝通方便，在其政府部門裡均有聘用翻譯員和通譯員，部門包括當地居民，常有來往的華民政務司、勞工司、警察局、移民廳、法庭和醫院。時至今日，新加坡的法庭、內政部、新聞與藝術部和一些政府部門，還聘有翻譯員提供服務。在私人企業界裡，僱用翻譯人員的機構主要有電視台、播音台、廣告社、律師館、翻譯社和一些業務上有翻譯需要的大公司。顯示新加坡的通譯工作相當大量且多元。根據新加坡的通譯人員工作內容定義，可將新加坡通譯人員的工作內容區分成三大類：

一、口譯員

新加坡的口譯有兩種方式：交替傳譯（consecutive interpreting；簡稱交傳）和同步傳譯（simultaneous interpreting；簡稱同傳）。

（一）交替傳譯

1. **職務描述**：最常見的口譯形式。它表現為說話者說幾個句子後停下，由交替式口譯譯員，將其所說的內容譯成另一種語言。
2. **工作內容**：這種現場進行的交替傳譯，主要用於小組或一對一會議，如研討會、應聘面試、培訓課程、商務會議、看醫生、婚姻註冊、新聞發布、法庭審理等，甚至包括坐在與會者身旁做耳語口譯。

（二）同步傳譯

1. **職務描述**：指口譯譯員的翻譯，和說話者所說的內容幾乎同時發生。多用於正式的國際會議。
2. **工作內容**：在同步傳譯過程中，發言者可以不停地對著麥克風（話筒）講話，同時在設有隔音設備的傳譯空間（interpreters' booth）利

用耳機，一邊聽講一邊對著麥克風口譯，通過電線、無線電或紅外線把內容傳譯給聽眾。通過聽覺設備將口譯信息傳至聽眾耳機，使所有與會者了解會議發言者演講的內容。由於同聲譯為同步進行，且沒有第 2 次機會，因此，口譯譯員的翻譯必須一次正確。為達到此目標，譯員必須擁有高超的口譯技巧和快速的反應能力。負責提供英語和華語、馬來語、淡米爾語(தமிழ் அறிச்சுவடி, *tamil ariccuvaṭi*)、其他印度語言以及華人方言的口譯服務。^{23&24}

二、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**

將書面和口頭信息以及詳細信息從一種語言翻譯成另一種語言。他們在法律、公司、出版、教育、翻譯公司等各個政府和私營部門中擔任專業翻譯人員²⁵。

貳、通譯人員所需之職能

由於新加坡通譯人員的工作內容可區分成口譯員與筆譯員二大種類，本節將針對二大種類統整其所需核心職能。

一、核心職能

- (一) 良好的溝通能力；
- (二) 問題解決和街頭智慧（能夠快速響應）；

²³ Raffles Translation Services，資料引述自 <https://rafflestranslation.com.sg/zh-hans/interpreting-service/>，瀏覽日期:2020年5月11日。

²⁴ 「漫談新加坡翻譯與傳譯行業」，<https://duxianlinz.pixnet.net/blog/post/144108482>，瀏覽日期:2020年5月11日。

²⁵ How to Become Certified Translator in Singapore，資料引述自 <https://reurl.cc/Njr0Lp>，瀏覽日期:2020年5月11日。

- (三) 自我激勵；
- (四) 擁有第三種語言是一個優勢²⁶。

除了兩種語言和翻譯技巧的高度掌握之外，還需要具備基本條件如：良好的通才教育、廣博的知識面、高強的理解力、豐富的雙語詞彙和優越的寫作力，除此之外還需勤於學習、博覽群書和報刊雜誌，活到老學到老，以增廣見聞，豐富知識，充實自己。他們更需常做常練，才能夠收到“熟能生巧”之效果。

二、工作技能

除了上述翻譯必備的條件和訓練之外，在工作技能上，還得具備以下的必要條件：

- (一) 口齒要伶俐：口譯員必須要有口才，講話要清楚，條理要分明。
- (二) 聲音要悅耳：天生的聲音不好聽、開口說話，人家聽了就不舒服，與會者聽得久，難以再聽下去。
- (三) 發音要正確：發音不正確，或者停頓錯誤，對聽者可能造成障礙，分散他們的注意力，結果他們必須邊聽邊猜想，可能聽不懂，也可能聽錯。舉例來說，新加坡的亞洲新聞台（Channel News Asia）在推廣華語運動期間，曾播出發音錯誤所造成的廣告笑話：“小姐，請問睡覺一晚多少錢？”（“小姐，請問水餃一碗多少錢？”之誤）。
- (四) 聽力要強：唯有這樣，才能夠馬上聽清楚演講人的發言。
- (五) 理解力要夠：有了這個條件，口譯員就能夠一聽就懂，立刻掌握演講內容，在同一時間裡隨即傳譯出去。

²⁶ Elite Translations Singapore Interpreting Intern，資料引述自 <https://reurl.cc/exEDAL>，瀏覽日期：2020年5月11日。

(六) 記憶要好：憑著良好的記憶，口譯員才能夠邊聽邊譯。不然，在翻譯時，可能記不起適當的相應詞彙，也可能在聽下句的時候，忘了上句。

(七) 反應要靈敏：聽懂和記住演講內容，口譯員必須要有急才，反應快，立刻貼切地把它譯成另一種語言。²⁷

參、通譯人員培訓規劃

新加坡的通譯認證要求，包含以下幾點要件：

一、教育程度和語言知識

須具備學士或碩士學位。除大學學位外，亦可選擇其他專業語言翻譯課程或任何相關的翻譯課程(非必要條件)。

二、翻譯認證

可從美國翻譯協會(ATA)等通譯認證考試獲得通譯認證。

三、相關技能

除須精通兩種以上的語言要求外，在技能方面，需具備完善的溝通技巧、Microsoft Office 文書處理能力及運用相關翻譯軟體能力。

目前新加坡進行通譯培訓課程稱之為職場語言能力(Workplace Literacy；簡稱 WPL)課程，乃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)共同開發而成。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。

目前新加坡職場語言能力(WPL)課程共分為三個級別，課程內容如表 3-5 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。

²⁷ 「漫談新加坡翻譯與傳譯行業」，資料引述自 <https://duxianlinz.pixnet.net/blog/post/144108482>，瀏覽日期:2020 年 5 月 11 日。

表 3-5 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 級別 | 會話性 | ✓ | ✓ | ✓ | | 45 小時 |
| | 寫作性 | | | ✓ | ✓ | 45 小時 |
| | 綜合性 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 90 小時 |

資料來源：新加坡勞動力發展局（WDA）。

肆、通譯人員認證/證照制度

新加坡通譯人員認證/證照制度稱為職場語言能力（WPL）資格認證，為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）的認證制度。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。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 3-6 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 3-6 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 3-7 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 3-7 新加坡職場語言能力、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 3-8 為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 3-8 新加坡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 |
| 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 |

第三章 主要國家通譯人員培訓與認證制度

| 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 |
|---------|--------------------|---------------------|
| 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 |
| 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 |

| 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 |
|-----------|--------------------|---------------------|
| 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 |
| 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）。

伍、通譯人員相關政策法規

新加坡政府未明確載明通譯人員的相關法規，目前針對通譯人員的法規多以私人翻譯機構自行提供，本節僅針對私人機構提供之通譯人員相關法規簡述如下：

一、目的和範圍

條款 1

- (一) 本職業道德規範規定了通譯口譯員擔任會議口譯員時所需遵守的標準，誠信原則、專業性和保密性。
- (二) 申請者也必須嚴格遵守這份規範書的各項條款。
- (三) 根據本規範書的處分規定，任何違反規範中規定的人都會受到懲處。

二、 保密與職業道德規範

條款 2

- (一) 通譯的口譯人員必須對各類非公開場合中所透漏的信息進行保密。
- (二) 口譯人員不得將口譯工作中所獲得的機密訊息用於謀取任何私利。

條款 3

- (一) 通譯的口譯人員不得接受任何無法勝任的口譯工作，而且對每一項口譯工作都必須保持一以貫之的專業態度。
- (二) 任何代表通譯招募會議口譯員的人士必須做出同樣保證。
- (三) 通譯口譯人員在同一時間最多只能接受一份口譯工作，以保持專注。

條款 4

- (一) 通譯的口譯人員不得接受任何有損職業操守的工作或情況。
- (二) 通譯的口譯人員須避免任何有損專業聲譽的行為。

條款 5

出於某些職業原因，口譯員可通過個人名義、集體名譯或者以所屬的地區名義公開自己是通譯口譯員的身份。

條款 6

- (一) 通譯的口譯人員有義務向自己的同事提供道義援助並分享共同成果。
- (二) 口譯人員必須避免任何有損通譯或其他口譯人員利益的言論及行為。

對其他人員的任何抱怨或者有關通譯決議的不滿，只可在通譯內部進行調解。

- (三) 除了商業性的爭議，任何通譯口譯人員，包括口譯申請人員之間的問題都可呈至公司管理層進行仲裁處理。²⁸

第四節 中國大陸的通譯工作與認證制度

壹、通譯人員工作內容

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) **職務描述**：在會議、展覽、工程現場等場合中提供口譯工作。
- (二) **工作內容**
1. 擔任現場口譯人員，提供口譯服務
 2. 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
 3. 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、陪同翻譯員

- (一) **職務描述**：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。
- (二) **工作內容**
1. 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

²⁸ 「譯力雙語服務」，資料引述自 <http://www.elitebilingual.com/s-chinese/conference-interpreters.html>，瀏覽日期:2020年5月11日。

2. 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
3. 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、同傳翻譯

(一) **職務描述**：亦稱為「會議口譯」，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。

(二) 工作內容

1. 國際會展活動同聲傳譯(全職中英同傳譯員)
2. 市場調查同傳翻譯
3. 會議交傳口譯/商務洽談口譯/陪同口譯
4. 工程現場翻譯/會展旅遊翻譯/展覽翻譯

四、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. 將書面和口頭信息以及詳細信息從一種語言翻譯成另一種語言。他們在法律、公司、出版、教育、翻譯公司等各個政府和私營部門中擔任專業翻譯人員
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

貳、通譯人員所需之職能

由於中國大陸通譯人員的工作內容可區分成現場翻譯員、陪同翻譯員、同傳翻譯三大種類，本節將針對三大種類統整其所需核心職能。

一、核心職能

- (一) 擁有英語口譯相關證書；
- (二) TOEIC 成績 800 分以上者佳；
- (三) 英語專業背景（具海外就學經驗或工作經驗者佳）；
- (四) 英語聽說讀寫流利（請附相關證明）；
- (五) TOEIC 多益、雅思...等英語專業憑證或英語能力檢定六級以上證書。

二、工作技能

- (一) 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；
- (二) 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；
- (三) 發音純正，交際能力，翻譯準確、流利。

參、通譯人員培訓規劃

中國大陸的通譯認證要求，包含以下幾點要件：

一、教育程度和語言知識

須具備外語專業，大專以上學歷。除大學學位外，亦可選擇其他專業語言翻譯課程或任何相關的翻譯課程(非必要條件)。

二、翻譯認證

須具備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》。

三、相關技能

除須精通兩種以上的語言要求外，在技能方面，須具備 3~10 年的實務翻譯經驗。

中國大陸現有 159 所翻譯碩士專業學位 (MTI) 教育試點單位的在校翻譯碩士專業學位研究生，可憑學校開具的「翻譯碩士專業學位研究生在讀證明」(加蓋學校公章)，在報考二級筆譯翻譯專業資格(水平)考試時，免試《筆譯綜合能力》科目，只參加《筆譯實務》科目考試，但僅限在校具有翻譯碩士專業學位的研究生，而畢業後則不具備免考條件。

肆、通譯人員認證/證照制度

目前中國大陸的通譯人員認證制度稱為全國翻譯專業資格考試 (China Accreditation Test for Translators and Interpreters; 簡稱 CATTI)²⁹，乃受中國人力資源和社會保障部委託，由中國外文局負責實施與管理的一項國家級職業資格考試，針對筆譯和口譯人才進行水平評價與認證的統一性考試。CATTI 於 2003 年推出，目前是中國大陸最具代表性資格的翻譯資格考試。茲將相關認證制度簡述如下：

- 一、 認證種類：共分為英語、日語、法語、阿拉伯語、俄語、德語與西班牙 7 個語種，認證類型分筆譯和口譯兩個類型。
- 二、 認證等級：共分一級翻譯(副高級)、二級翻譯(中級)、三級翻譯(初級)共 3 個等級。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踐經驗；二級，非外語專業研究

²⁹ 「全國翻譯專業資格(水平)考試」，資料引述自 <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%85%A8%E5%9B%BD%E7%BF%BB%E8%AF%91%E4%B8%93%E4%B8%9A%E8%B5%84%E6%A0%BC%EF%BC%88%E6%B0%B4%E5%B9%B3%EF%BC%89%E8%80%83%E8%AF%95>，瀏覽日期:2020 年 5 月 11 日。

生畢業或外語專業本科畢業生水準，並具備 3-5 年的翻譯時間經驗；一級，具備 8-10 年的翻譯實踐經驗，是某語種互譯方面的專家。二級和三級可以直接報考，不限制報考條件。初級（三級翻譯）和中級（二級翻譯）通過 CATTI 三級和二級相應的考試即可獲得，副高級（一級翻譯）需先通過 CATTI 對應的一級考試後經申報評審後才可獲得，正高級（資深翻譯）無須考試，但需經由嚴謹的審查制度才能獲得。

三、證書有效期：每 3 年重新註冊登記一次，一次註冊有效期 3 年。一年施行兩次考試，部分語種一年只有一次考試（上半年或下半年）。

四、認證考試規範：任何語種二、三級筆譯、口譯考試皆有兩門考試內容：綜合能力和實務，需一次性通過這兩門考試（一般為 60 分以上）才能獲得二、三級筆譯、口譯證書，若只有一門合格，成績不會保留至下次考試。只有按照國家統一規定評聘翻譯專業職務或先通過二級考試才可報考對應語種和類型的一級考試。取得二級口譯交替傳譯合格證書者，在報考同聲傳譯時，可免試《口譯綜合能力》科目，僅參加《口譯實務》科目考試。

五、證照考試合格率：此考試歷年合格率不高，大多在 20% 至 30% 左右。

除了全國翻譯專業資格考試（CATTI）外，中國大陸各省亦提供相關的通譯人員證認考試制度，其中最知名的為上海外語口譯證書考試，茲將相關簡述如下：

上海外語口譯證書考試為上海緊缺人才培訓工程重要項目之一，此由上海市高校浦東繼續教育中心（Shanghai Gaoxiao Pudong Continuing Educator Center；簡稱 PCEC）負責組織實施。自 1995 年 6 月開考以來，已有大批合格者獲得由上海緊缺人才培訓工程聯席會議辦公室頒發的《上海市外語口譯崗位資格證書》，

近千人獲得由上海市外語口譯崗位資格證書考試委員會頒發的《上海市英語口譯基礎能力合格證書》。

- 一、 地方政府認證名稱：上海市英語口譯基礎能力合格證書
- 二、 對應水準：英語高級，具有大學英語六級或同等英語能力水準；英語中級，具有大學英語四級或同等英語能力水準；日語口譯，相當日本語能力考試二級水準。
- 三、 證書僅於上海市有效。

伍、 通譯人員相關政策法規

目前中國大陸政府制定的通譯人員相關政策以 1986 年 3 月 31 日發布的中央職稱改革工作領導小組職改字〔1986〕第 54 號發佈實施準則為主要法規，本節僅將相關法規條列如下(中國翻譯網，2020):

第一章 總則

第一條 為了更好地培養和合理使用外語翻譯人員，充分發揮他們的專業才能和工作積極性，鼓勵他們努力鑽研業務，為社會主義四化建設服務，特制定本條例。

第二條 翻譯專業職務的名稱定為：譯審、副譯審、翻譯、助理翻譯。譯審、副譯審為高級職務，翻譯為中級職務，助理翻譯為初級職務。

第二章 崗位職責

第三條 在定編、定員的基礎上，實行翻譯職務聘任或任命制。

第四條 聘任或任命翻譯職務，應以翻譯人員是否具備履行相應職責的實際工作能力和專業水準為主要依據；翻譯人員應具備相應的學歷和翻譯專業工作資歷。

第五條 翻譯職務的職責

- 一、 助理翻譯：完成一般性口譯或筆譯工作。從事口譯者應基本表達雙方原意，語音、語調基本正確；從事筆譯者應表達一般難度的原文內容，語法基本正確、文字比較通順。
- 二、 翻譯：獨立承擔本專業的口譯或筆譯工作，語言流暢、譯文準確。

- 三、副譯審：解決翻譯工作中的疑難問題；指導培養初、中級翻譯人員；從事口譯者，應能擔任重要國際會議或黨和國家領導人的翻譯；從事筆譯者，負責審稿、定稿工作。
- 四、譯審：審定重要翻譯文稿，解決翻譯工作中的重大疑難問題；指導培養初、中級翻譯人員，並在理論和實踐上對翻譯工作的發展和翻譯隊伍的建設作出較大貢獻。

第三章 任職條件

第六條 聘任或任命擔任翻譯職務的人員，必須擁護中國共產黨的領導，熱愛社會主義祖國，遵守憲法和法律，刻苦鑽研業務，工作認真負責，積極為我國四化建設貢獻自己的力量，身體健康，能堅持正常工作。

第七條 擔任翻譯職務的基本條件

- 一、助理翻譯，必須具有大學外語本科畢業生的基礎知識和有關的專業知識，並有一定的漢語水準。
獲得碩士學位、獲得研究生班結業證書或第二學士學位證書符合條件者；獲得學士學位或大學本科畢業見習一年期滿合格者；大學專科畢業連續從事翻譯工作三年以上者，可申報助理翻譯。
- 二、翻譯，必須具有比較系統的外語基礎知識，一定的科學文化知識和翻譯理論知識，工作中有一定成績，並初步掌握一門第二外語。
獲得博士學位符合條件者；獲得碩士學位已擔任助理翻譯二年左右者；獲得研究生班結業證書或第二學士學位證書已擔任助理翻譯二至三年者；其他擔任助理翻譯四年以上合格者，可申報翻譯。
- 三、副譯審，必須具有較高的翻譯水準和較豐富的翻譯實踐經驗，有較廣博的科學文化知識，對從事的專業有一定的研究，並有較高水準的成果，對原文有較強的理解能力和表達能力，較熟練地掌握一門第二外語。
獲得博士學位並已擔任翻譯職務二至三年的合格者；大學本科畢業或以上學歷、擔任翻譯職務五年以上的合格者，可申報副譯審。
- 四、譯審，必須長期從事翻譯或審稿、定稿工作，有廣博的科學文化知識，經驗豐富；有重要譯著或專著、譯文能表達原作的風格；工作成績卓著，在翻譯界享有聲譽。熟練地掌握一門第二外語。

擔任副譯審五年以上的合格者可申報譯審。

第四章 評審及聘任許可權

第八條 翻譯職務評審委員會（以下簡稱評審委員會）是負責評議、審定翻譯人員是否符合任職條件的組織。評審委員會應以民主程序進行工作。

第九條 各單位行政領導必須在經過評審委員會評定的符合相應任職條件的翻譯人員中聘任或任命。事業單位的翻譯專業職務一般實行聘任制；三線、邊遠地區和不具備聘任條件的事業單位可以實行任命制，但應創造條件逐步實行聘任制；各級國家機關的翻譯專業職務實行任命制。國務院各部門和各省、自治區、直轄市應在國家批准的編制和本條例規定的限額比例內，確定本部門、本地區所屬事業單位翻譯專業職務的結構比例。

國務院各部門和各省、自治區、直轄市人民政府各工作部門，在國家規定的國家機關專業技術職務的總結構比例內，提出本機關內翻譯專業職務的結構比例。屬於國務院各部門的，報勞動人事部核定並報國家科委備案；屬於省、自治區、直轄市人民政府工作部門的，報同級勞動人事部門核定，並報同級科委備案。省、自治區、直轄市人民政府工作部門的高級翻譯職務的比例限額應低於國務院各部門高級翻譯職務的限額。

國家機關和事業單位實行翻譯職務聘任或任命所需的增資額，均應在勞動人事部規定的增資指標內核定。增資指標未經批准不得突破。

第十條 實行任命制的譯審和副譯審由國務院各部委或省、自治區、直轄市人民政府的行政領導任命；翻譯由司（局）一級行政領導任命。助理翻譯由縣一級領導任命。實行聘任制的由單位行政首長聘任。

第五章 任期規定

第十一條 聘任的翻譯職務，實行任期制度，每任最長不超過五年。如工作需要，可連聘連任。對在任期內有特殊成績和突出貢獻者，經評審委員會評議審定，行政領導可不受學歷和升級年限的限制，聘任或任命擔任高一級的專業職務。長期完不成任務或發生重大錯誤造成嚴重損失者，可以解聘或降職。

第六章 附則

第十二條 本條例適用於國家機關和事業單位的現職翻譯人員。企業單位的翻譯人員根據中央職稱改革工作領導小組部署，參照本規定實行。

國內少數民族語文翻譯人員的職務可參照本規定辦理。

第十三條 國務院各部門和各省、自治區、直轄市應根據本《條例》和《實施意見》，結合本部門、本地區的工作實際制定實施細則。各基層單位制定實施辦法。

第十四條 本條例的解釋權歸外交部。

第十五條 本條例自批准之日起實行。³⁰

爰此，根據前揭文件分析，中國大陸、美國、澳洲各國通譯人員的工作內容，以及應具備的職能和培訓課程，歸納總整詳如表 3-9 所示。

³⁰ 中國翻譯網，資料引述自 <http://www.tac-online.org.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=389&id=1249>，瀏覽日期:2020 年 5 月 11 日。

表 3-9 中、美、澳各國通譯人員工作內容、職能需求及培訓課程綜合分析

| 國家 | 工作內容 | 職能需求 | 職能培訓課程 |
|------|--|---|---|
| 中國大陸 | 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。 | (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》。 (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。 | 1. 訓練課程 <ul style="list-style-type: none"> ❖ 語言學 ❖ 政治學 ❖ 西方經濟學 ❖ 第二外語(法/日語等) ❖ 商務英語閱讀 ❖ 商務翻譯理論與實踐 ❖ 高級商務英語寫作 ❖ 朗誦及英漢公共演講 ❖ 英語時文閱讀與寫作 ❖ 分析性時文聽力(中英) ❖ 口譯(I) ❖ 口譯(II) ❖ 視譯 ❖ 國際會議口譯(中英) ❖ 模擬訓練。 2. 資格檢定 <ul style="list-style-type: none"> ❖ 初級筆譯證書：本證書證明持有 |
| | 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 | (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》。 (2) 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。 | |

| 國家 | 工作內容 | 職能需求 | 職能培訓課程 |
|----|--|--|--|
| | <p>歷史、人文資源等。</p> <p>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。</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、</p> | <p>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> <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、技術或商務談判，以及外事活動的專業口譯工作。 ❖ 高級口譯證書：本證書證明持有 |

| 國家 | 工作內容 | 職能需求 | 職能培訓課程 |
|-----------|--|--|---|
| | | <p>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>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。</p> |
| <p>美國</p> | <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 | <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 |

| 國家 | 工作內容 | 職能需求 | 職能培訓課程 |
|----|------|--|------------------------------|
| | | <p>及譯文中的一致性。</p> <p>(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。</p> <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</p> | <p>以上 10 年以內，甚至需超過 10 年)</p> |

| 國家 | 工作內容 | 職能需求 | 職能培訓課程 |
|----|------|---|--------|
| | | <p>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</p> | |

| 國家 | 工作內容 | 職能需求 | 職能培訓課程 |
|----|------|--|--------|
| | | <p>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(距觀察者幾英尺內)觀察細節。</p> | |

| 國家 | 工作內容 | 職能需求 | 職能培訓課程 |
|----|---|---|---|
| | | <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、字母、文字、圖片及數學運算。</p> <p>(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。</p> <p>(10) 聽覺注意力：在噪音中專注於單一聲音來源。</p> | |
| 澳洲 | <p>1. 口譯人員</p> <p>(1) 解釋雙方在口頭或文字上的交流。</p> <p>(2) 為談話或演講進行同步或逐步口譯。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 口譯書面文字。</p> | <p>(1) 熟練的運用英文</p> <p>(2) 懂得至少另一種語言，或學會至少另一種語言</p> <p>(3) 客觀且準確的翻譯</p> <p>(4) 積極和研究能力</p> <p>(5) 廣泛的常識</p> <p>(6) 高度專注力</p> <p>(7) 絕佳的記憶力</p> <p>(8) 能夠保密</p> <p>(9) 了解並接納不同文化</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 口譯準備課程 ❖ 談判口譯 ❖ 職業倫理規範 ❖ 談話時的口譯 ❖ 控制談話速度 ❖ 在不同主題和文化背景展現語言能力 ❖ 維持並提高專業能力 ❖ 長篇演說口譯 ❖ 分析、回想並重現訊息來源 |

| 國家 | 工作內容 | 職能需求 | 職能培訓課程 |
|----|---|---|--|
| | <p>2. 筆譯人員</p> <p>(1) 解釋雙方在口頭或文字上的交流。</p> <p>(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。</p> <p>(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)。</p> <p>(4) 確保措辭及法律、科技、科學上的專業術語能準確的翻譯。</p> <p>(5) 為影片或電視節目提供除英語外的字幕。</p> <p>(6) 修改別人的翻譯作品。</p> | <p>(10) 具有或能夠做到以下幾點</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 主要在室內工作 ❖ 閱讀或寫作。 <p>(1) 熟練的運用英文</p> <p>(2) 熟練的運用英文</p> <p>(3) 懂得至少另一種語言，或學會至少另一種語言</p> <p>(4) 客觀且準確的翻譯</p> <p>(5) 積極和研究能力</p> <p>(6) 廣泛的常識</p> <p>(7) 高度專注力</p> <p>(8) 絕佳的記憶力</p> <p>(9) 能夠保密</p> <p>(10) 了解並接納不同文化</p> <p>(11) 具有或能夠做到以下幾點</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 主要在室內工作 ❖ 閱讀或寫作 ❖ 長時間坐著。 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 相關專業(如商業、法律、衛生、科學、科技或生活福利) <ul style="list-style-type: none"> ❖ 筆譯/口譯準備課程 ❖ 談判筆譯 ❖ 分析待翻譯原文(英語以外的語言)(LOTE) ❖ 在不同主題和文化背景展現語言寫作能力 ❖ 專業判斷的準則 ❖ 翻譯品質保證 ❖ 英翻中(非英語) ❖ 中(非英語)翻英 ❖ 維護且提高專業能力 ❖ 多媒體的運用 ❖ 翻譯技巧的運用 ❖ 運用理論以描述和檢查翻譯任務。 |

資料來源：本研究整理。

第五節 本章小結

根據前揭各國有關通譯人員工作內容、職能、培訓規劃、認證制度以及相關政策法律規範綜整分析，本計畫摘要整理如下：

一、各國通譯人員的工作類型與內容

根據美國、澳洲、新加坡與中國大陸通譯人員的工作內容，本計畫歸納出各國通譯人員可分為口譯員、筆譯員、法院通譯三大類型，其中口譯員又可分為交替傳譯與同步傳譯兩大類型。口譯員的工作內容可歸納為「在小型會議、辯論會、公務會談、導遊或其他類似場合時，通過將一種口語或書面語言轉換為另一種語言，促進當事雙方之間的有效溝通。」筆譯員的工作內容可歸納為「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，例如書籍，出版物或網頁。」；法院通譯的工作內容則被歸類為「在諸如律師-客戶會議，預審，提審，陳述和審判等會議上翻譯語言。」

二、各國通譯人員所需之職能

綜合各國對通譯人員所需的職能，本計畫將其區分成核心職能與工作技能兩大部分，並歸納共通性如下：

(一) 核心職能

依據美國「加州法院通譯員規章」(California Court Rules of Interpreters) 984.4 條例，認為，專業通譯員應有以下表現：

1. **專業資格表現：**通譯員應確實、完全地表現具備的能力、訓練、以及相關經驗。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；確認並解決相關字意、觀念、做法或行為上的衝突；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。
2. **完整與精確的口譯能力：**通譯員應盡其所能並確實判斷，以達到精確的口譯，而不擅自遺漏、修改其來源語言。為機關團體進行口譯時，通譯員應該翻譯在過程當中所談及的每一件事；而為證人進行口譯時，則應確實翻譯證詞中的所有內容。

3. **持續專業學習與責任**：通譯員應透過不斷的學習，以維持、加強口譯技巧與相關法律程序知識，追求口譯表現標準的提昇。
4. **機密性**：通譯員不應透露訟務律師與當事人間的保密性言論。
5. **公正性與避免利益衝突**：通譯員應保持公正性，持中立態度，並應抑制任何懷有成見的行為舉止。除此之外，通譯員也需向法官與當事人公開說明所有確實、明顯的利益衝突；任何影響通譯員主觀性的情況皆會造成利益衝突。當通譯員與證人或當事人熟識、有所關聯時，或者是當通譯員在判決結果中享有利益的狀況下，衝突便因而產生。通譯員也不應該有任何帶有偏見的行為，並在訴訟結束後，才能夠發表相關言論。

(二) 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. **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；

三、各國通譯人員培訓規畫

目前各國的培訓規畫除新加坡具有國家級的培訓規畫外(即：職場語言能力 Workplace Literacy；簡稱 WPL 課程)，美國、澳洲與中國大陸目前皆以該國各大學的專業語言翻譯課程為主，澳洲除相關專業通譯課程外，亦設置通譯相關的學分學程。

四、各國通譯人員認證/證照制度

目前各國通譯人員認證制度仍呈現較分歧的狀態，以美國而言，美國除法院通譯需通過聯邦級的法院認證外，口譯員與筆譯員並無聯邦級的認證制度，如需認證時，美國翻譯協會則為主要的認證機構。再者，以美國醫療通譯而言，則由

美國醫療翻譯認證考試機構提供相關認證。澳洲的認證制度稱之為澳洲國家翻譯與口譯認證協會 (NAATI)，分為準專業(2 級)，專業(3 級)和會議(4 級&5 級)三級。NAATI 證書為世界認可之認證機構，取得證書後，可是世界各國進行翻譯工作。新加坡的通譯認證之度稱之為職場語言能力(WPL)資格認證，其並非專業的通譯認證，僅為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。中國大陸的認證制度則稱為全國翻譯專業資格考試 (簡稱 CATTI)，乃受中國人力資源和社會保障部委託，由中國外文局負責實施與管理的一項國家級職業資格考試，針對筆譯和口譯人才進行水平評價與認證的統一性考試。綜合上述，目前世界級的通譯認證制度仍以澳洲國家翻譯與口譯認證協會 (NAATI) 的認證制度最為世界各國所接受。

五、各國通譯人員相關政策法規

檢視各國通譯人員相關政策法規發現，美國除針對法院通譯擬定相關政策規定外，口譯員與筆譯員並無相關政策法規，多由私人機關於合約中簽屬相關規範。澳洲的所有通譯人員都必須遵守 AUSIT (澳大利亞口譯和筆譯學院) 道德守則的原則。這些道德原則包括準確性，保密性，公正性和能力。尤其是進行法院通譯工作時，更具遵守相關法律規範。新加坡政府目前未明確載明通譯人員的相關法規，相關法規多以私人翻譯機構自行提供。中國大陸通譯人員相關政策以 1986 年 3 月 31 日發布的中央職稱改革工作領導小組職改字 [1986] 第 54 號發佈實施準則為主要法規。

綜合上述所言，本計畫歸納各國通譯人員的工作種類與內容、核心職能、培訓規劃、認證制度與相關法規的共同性與差異性，並將其統整於表 3-10 所示。

表 3-10 各國通譯人員工作內容、職能、培訓規劃、認證制度

| 國家 | 類別 | 工作內容 | 核心職能 | 培訓規劃 | 資格要求 | 認證制度 | 政策法規 |
|----|------|---|--|---|-----------------------------|--|----------------------------------|
| 美國 | 口譯員 | 通過將一種口語或書面語言轉換為另一種語言，促進當事雙方之間的有效溝通。 | 1. 專業資格表現 2. 完整與精確的口譯能力。 | 1. 目前並無聯邦級的國家通譯培訓計畫 | 1. 教育程度和語言知識：須具備學士或碩士學位。 | 無全國性口譯/筆譯認證制度，各州以及各協會，如：美國翻譯協會則提供 26 種語言組合的語言認證。 | 無明確法規 |
| | 筆譯員 | 傳遞原始語言的風格和語氣，並將訊息編譯為詞彙表和術語數據庫以用於翻譯 | 3. 持續專業學習與責任。 4. 機密性 5. 公正性與避免利益衝突 | 2. 美國翻譯協會 (ATA) 和國家司法翻譯員協會以及各大學會定期舉辦相關培訓課程。 | 2. 翻譯認證：口譯或筆譯人員無必要之認證要求 | | 無明確法規 |
| | 法院通譯 | 各類案件開庭時或隨同推事履勘現場時，遇有當事人不諳英語或不了解詢問之意旨時，翻譯成外國語、方言或加解釋 | 6. 提供法律建議 7. 專業關係 8. 評估並呈報口譯表現上的瓶頸 9. 呈報道德違背行為的責任 | 3. 各大學提供通譯及翻譯培訓課程 | 唯法院通譯需通過聯邦法院通譯資格認證。 | 須通過各州必要的法院口譯考試，聯邦法院認證以西班牙語，納瓦霍語和海地克里奧爾語為主。 | 僅針對法院通譯人員擬定政策規定；1978 年通過「法庭通譯法」。 |
| | 醫療通譯 | 將醫院和醫療機構發布的患者材料和信息手冊翻譯成另一種語言 | | | 3. 相關技能：除須精通兩種以上的語言要求外，在技能方 | 兩大類型，一種為準醫療口譯(西班牙語，阿拉伯語和國語等語言的翻譯)，另一種認證醫療口譯(西班牙 | 無明確法規 |

| 國家 | 類別 | 工作內容 | 核心職能 | 培訓規劃 | 資格要求 | 認證制度 | 政策法規 |
|----|-----|--|---|--|---|---|---|
| | | | | | 面，需具備完善的溝通技巧、Microsoft Office 文書處理能力及運用相關翻譯軟體能力 | 語，阿拉伯語，和國語話) ;認證由美國醫療翻譯認證考試機構提供。 | |
| 澳洲 | 口譯員 | 因所翻譯的語言或領域而有所不同。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。 | 1. 專業資格表現 2. 完整與精確的口譯能力。 3. 持續專業學習與責任。 4. 機密性 5. 公正性與避免利益衝突 | 尚無國家級的通譯培訓課程，僅以各大學設立的相關培訓課程為主; 亦提供具學程資格的通譯培訓課程 | 1. 教育程度和語言知識：須具備學士或碩士學位。除大學學位外，可選擇其他專業語言翻譯課程。 2. 翻譯認證： | 1. 澳洲國家翻譯與口譯認證協會（簡稱 NAATI）提供具備就業資格之認證 2. 分為準專業(2級)，專業(3級)和會議(4級&5級)三級。 3. 超過 61 種語種認證 | 都必須遵守 AUSIT（澳大利亞口譯和筆譯學院）道德守則的原則; 包括準確性，保密性，公正性和能力；尤其是進行法院通譯工作時，更具遵守法律規範 |
| | 筆譯員 | 翻譯工作可能來自於社會服務、教育機構、社區服務中心、企業或政府。因工作性質不同， | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|---------------------------|--|--|--|--|--|
| | | <p>可以團隊形式合作或擔任政府指派工作。</p> | | | <p>須獲得澳洲國家翻譯與口譯認證協會 (NAATI) 的認證資格。</p> <p>3. 相關技能： 除須精通兩種以上的語言外，需具備完善的溝通技巧、 Microsoft Office 文書處理能力及運用相關翻譯軟體能力。</p> | | |
|--|--|---------------------------|--|--|--|--|--|

| 國家 | 類別 | 工作內容 | 核心職能 | 培訓規劃 | 資格要求 | 認證制度 | 政策法規 |
|-----|-----|--|---|---|---|--|--|
| 新加坡 | 口譯員 | 交替傳譯 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 良好溝通能力 2. 問題解決和街頭智慧（能夠快速響應） 3. 自我激勵 4. 擁有第三種語言是一個優勢 5. 好的通才教育 6. 廣博的知識面 7. 高強的理解力 8. 豐富的雙語詞彙和優越的寫作力 | 由新加坡勞動力發展局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共同開發的職場語言能力課程；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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 教育程度和語言知識：須具備學士或碩士學位。除大學學位外，亦可選擇其他專業語言翻譯課程。 2. 翻譯認證：可參加 WPL 認證，亦可從其他通譯認證考試獲得通譯認證。 3. 相關技能：除須精通兩種以上語言 | 職場語言能力 (WPL)資格認證；包含聽、說、讀、寫四大項目，共分為 SOA 1 ~ SOA 8 等級數 | 政府未明確載明通譯人員的相關法規，目前針對通譯人員的法規多以私人翻譯機構自行提供 |
| | | 同步傳譯 | | | | | |
| | 筆譯員 | 將書面和口頭信息以及詳細信息從一種語言翻譯成另一種語言。他們在法律、公司、出版、教育、翻譯公司等各個政府和私營部 | | | | | |

| | | 門中擔任專業翻譯人員 | | | 外，需具備完善的溝通技巧、Microsoft Office 文書處理能力及運用相關翻譯軟體能力。 | | |
|------|-------|--|---|---|--|---|---|
| 國家 | 類別 | 工作內容 | 核心職能 | 培訓規劃 | 資格要求 | 認證制度 | 政策法規 |
| 中國大陸 | 現場翻譯員 | 擔任現場口譯人員，提供口譯服務 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有英語口譯相關證書 2. TOEIC 成績 800 分以上者佳 3. 英語專業背景（具海外就學經驗或工作經驗者佳） | <p>現有 159 所翻譯碩士專業學位（MTI）教育試點單位的在校翻譯碩士專業學位研究生，可憑學校開具的「翻譯碩士專業學位研究生在讀證明」（加蓋學校公章），在報考二級筆譯翻譯專業</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 教育程度和語言知識：須具備外語專業，大專以上學歷。除大學學位外，亦可選擇其他專業語言翻譯課程。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 全國翻譯專業資格考試（簡稱 CATTI） 2. 分一級翻譯(副高級)、二級翻譯(中級)、三級翻譯(初級)共 3 個等級 3. 證書有效期：每 3 年重新註冊登記一次，一次註冊有效期 3 年 | <p>以 1986 年 3 月 31 日發布的中央職稱改革工作領導小組職改字〔1986〕第 54 號發佈實施準則為主要法規</p> |
| | 陪同翻譯員 | 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 | | | | | |
| | 同傳翻譯 | 國際會展活動同聲傳譯 | | | | | |
| | 筆譯員 | 將書面和口頭信息以及詳細信息從一 | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--------------|---|----------|--|--|--|
| | | 種語言翻譯成另一種語言。 | <p>4. 英語聽說讀寫流利（請附相關證明）</p> <p>5. TOEIC 多益、雅思...等英語專業憑證或英語能力檢定六級以上證書</p> | 資格（水平）考試 | <p>2. 翻譯認證：須具備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>3. 相關技能：須精通兩種以上的語言要求，並具備 3~10 年實務翻譯經驗。</p> | | |
|--|--|--------------|---|----------|--|--|--|

資料來源：本研究整理。

六、各國通譯機制運用至我國之合適性

根據上節統整之各國通譯機制，本研究進一步探討各國通譯機制之認證機構、資金來源、認證對象，學歷門檻等特性如何運用至我國政策中。

首先，美國的通譯認證機構 APA 為民間機構，主要負責一般性事務的通譯工作，無法涵蓋司法通譯等較專業的範圍，相較中國大陸 CATTI 與新加坡 WPL，因缺乏政府支助故其財務規模須自負盈虧。再者，APA 的認證對象仍多以美國當地民眾為主，雖然新加坡政府亦可接受 APA 的通譯認證資格，然其適用對象仍較侷限，爰此 APA 應用在我國通譯制度的合宜性適中。

第二，澳洲的通譯認證機構 NATTI 亦為民間機構，但所負責的通譯範圍相當廣泛，但相較 CATTI 與 WPL，因缺乏政府支助故其財務規模須自負盈虧。再者，NATTI 的認證對象適用全世界各地，許多國家亦接受 NATTI 的認證，許多外國組織亦可加入成為 NATTI 認證機構的一員。綜合上述所言，NATTI 應用在我國通譯制度的合宜性高。

第三，新加坡的通譯認證機構 WPL 為政府機構，然其通譯認證範圍較偏向語文認證，無法涵蓋較專業的通譯範圍，但由於為政府機構，其財務規模較完整。WPL 的認證對象仍多以新加坡當地民眾為主，適用對象仍較侷限，其應用在我國通譯制度的合宜性較低。最後，中國大陸的通譯認證機構 CATTI 為政府機構，然其通譯認證範圍較偏向語文認證，亦無法涵蓋較專業的通譯範圍，但由於為政府機構，其財務規模較完整。目前 CATTI 的認證對象仍多以中國大陸當地民眾為主，適用對象仍較侷限，其應用在我國通譯制度的合宜性較低。

綜合上述分析結果，澳洲與美國政府目前仍制定相關通譯認證通則綱要，再委由國內民間機構執行通譯認證相關事宜，而新加坡及中國大陸政府不僅制定相關通譯認證綱要外，亦由中央政府執行通譯認證相關事宜。本研究建議可參照美國及澳洲的認證模式，可先擬定相關通譯認證通則綱要與準則，再由民間機構進行通譯認證的相關工作，再者，亦建議可參照澳洲的認證模式，除了廣泛涵蓋各項專業的通譯範圍外，亦結合世界各地

的認證機構，將認證對象推廣到世界各地。同時，搭配經認證過的培訓課程，真正達到通譯人才的培訓與認證成效。各國通譯認證制度對我國政策推動之合宜性比較如表 3-11 所示。

表 3-11 各國通譯認證制度對我國政策推動之合宜性比較

| 特性 國家 | 認證機構與法 源制定依據 | 財務規模 | 認證對象 | 學歷要求 | 應用至我國合 宜性 |
|----------|-----------------------------|-----------|--------------------------|----------------------|------------------------------------|
| 美國 | APA；政府仍制定通譯認證綱要，再委由民間機構執行 | 由民間機構自付盈虧 | 認證以美國公民或居民為主，但外籍人士亦可申請認證 | 大學或碩士以上，或需具備同等相關訓練課程 | 合宜性普通；認證普及性僅應用於美國，且不涵蓋司法通譯部分 |
| 澳洲 | NATTI；政府仍制定通譯認證綱要，再委由民間機構執行 | 由民間機構自付盈虧 | 認證對相遍及世界各地 | 大學或碩士以上，或需具備同等相關訓練課程 | 合宜性高；我國民間機構亦可申請加入 NATTI 認證 |
| 新加坡 | WPL；不僅制定認證綱要，亦由政府執行通譯認證 | 經費由政府支應 | 以新加坡公民或居民為主要認證對象 | 大學或碩士以上，或需具備同等相關訓練課程 | 合宜性低；我國政府目前仍缺乏具代表性的政府機構及組織規章進行通譯認證 |
| 中國大陸 | CATTI；不僅制定認證綱要，亦由政府執行通譯認證 | 經費由政府支應 | 以中國大陸公民或居民為主要認證對象 | 大學或碩士以上，或需具備同等相關訓練課程 | 政府目前仍缺乏具代表性的政府機構及組織規章進行通譯認證 |

資料來源：本研究整理。

第四章 深度訪談設計與研究成果分析

為瞭解目前新住民通譯人員的培訓與運用現況，以及各界對新住民通譯人員未來的政策建議，本研究總計訪談 6 名新住民、3 家新住民關懷團體、2 家中央與地方政府相關部會及 2 名學者專家等 13 名專家學者及利害關係人，以進行利害關係人初級資料（primary data）蒐集及質性研究分析。

第一節 訪談設計與訪談對象

壹、深度訪談對象之遴選

本研究總計深度訪談 13 名專家學者及利害關係人，訪談的對象含括：新住民發展基金申請補助單位（如：臺南市政府衛生局）、新住民通譯人才運用/聘用單位（如：社團法人臺灣新住民家庭成長協會、內政部移民署臺北市服務站）、新住民通譯人員培訓課程辦理單位（如：臺灣司法通譯協會、財團法人臺中市私立弘毓社會福利基金會）、學者專家（東南亞語專家、新住民語文輔導團）。此外，本研究亦將現職通譯人員的新住民列為深度訪談對象之一，全台總共訪談 6 名新住民，以探討新住民生育保健、移民輔導或司法通譯人員的服務和訓練情況，並且釐清以下問題：

- 一、新住民對於通譯人員工作的參與動機、條件機緣及持續從業動力。
- 二、新住民生育保健、移民輔導通譯人員、司法通譯人員以及教育通譯人員的訓練現況、服務過程、服務困境，以及服務心得與感想等。
- 三、受訪者對培訓規劃或通譯工作相關事宜之建議
- 四、我國政府未來推行通譯人員「證」或「照」制度的可行性分析及相關作法建議

為完成前述之研究目的，本研究深度訪談對象遴選方式，說明如下：

本研究總計訪談 3 家新住民關懷團體、2 家中央與地方政府相關部會，以探討新住民生育保健、移民輔導或司法通譯人員的培訓現況與運用困境，包含：招生情況、訓練過程中所遭遇到之困難、服務過程、工作情況、工作困境及未來發展等。

本研究分析 2019 年度新住民發展基金核定補助案件資料後得知，全臺 2019 年度共辦理 16 項新住民生育保健通譯員服務計畫、1 項通譯人員培訓，以及 1 項各直轄市、縣市服務站通譯服務計畫。因此，在生育保健通譯人員方面，本研究從 2019 年度新住民發展基金補助案件之申請單位中，挑選 1 家地方政府衛生局進行深度訪談，且受訪單位目前的初階培訓課程是依據張家春、成之約、林國榮（2014）的研究成果來加以規劃；在移民輔導或司法通譯人員方面，則以新住民通譯人員培訓課程的主辦/承辦單位或聘用單位為主要的訪談對象，例如：社團法人臺灣新住民家庭成長協會、財團法人臺中縣私立弘毓社會福利慈善事業基金會、臺灣司法通譯協會等單位。

機構單位的深度訪談提綱規劃如下：

- 一、新住民生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員及司法通譯人員工作範圍與工作內容，以及各項工作所需之職能。
- 二、新住民通譯人員培訓課程現況，包含職前訓練與在職訓練之課程時數、課程內容、師資遴選條件、結訓成績測驗方式及合格標準等。
- 三、在通譯工作的服務過程中，會遭遇哪些困難或挫折，能否解決並將之列入訓練內容之一？
- 四、研提通譯人員「證」或「照」認證制度之發展規劃與政策建議
- 五、研提未來新住民通譯人員的培訓與運用之改善建議

此外，本研究訪談現任通譯人員的新住民，全台合計訪談 6 位新住民，以探討新住民生育保健、移民輔導或司法通譯人員的服務和訓練情況。

學者專家部分，本研究則分別訪問東南亞語學者專家，以及新北市國民教育輔導團新住民語文輔導小組副召集人各 1 名。

綜合上述，本研究深度訪談對象歸納整理如表 4-1 所示。

表 4-1 本研究深度訪談對象

| 類別 | 編碼 | 單位名稱 |
|------|-------|-----------------------------------|
| 政府機構 | GOV01 | 臺南市政府衛生局 |
| 政府機構 | GOV02 | 內政部移民署、臺北市服務站 |
| 學者專家 | PRO01 | 文藻外語大學東南亞學系 |
| 學者專家 | PRO02 | 新北市國民教育輔導團新住民語文輔導小組 |
| 民間團體 | NPO01 | 社團法人臺灣新住民家庭成長協會 |
| 民間團體 | NPO02 | 臺中市海線新住民家庭服務中心、財團法人臺中市私立弘毓社會福利基金會 |
| 民間團體 | NPO03 | 臺灣司法通譯協會 |
| 新住民 | PEN01 | 冼○○小姐 |
| 新住民 | PEN02 | 馮○○小姐 |
| 新住民 | PEN03 | 潘○○小姐 |
| 新住民 | PEN04 | 吳氏○○小姐 |
| 新住民 | PEN05 | 梁○○小姐 |
| 新住民 | PEN06 | 潘○○小姐 |

資料來源：本研究整理。

本研究採半結構式深度訪談 (semistructured interviews) 方式進行深度訪談。半結構式訪談是介於結構式與非結構式的訪談之間的一種初級資料蒐集方式，研究者在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的設計「訪談提綱」(interview guide)，作為訪談指引方針，然在整個訪談進行過程，訪談者不必根據訪談提綱

的順序來進行訪問工作；通常訪談者也可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。基於研究目的，本研究各屬性受訪者深度訪談提綱，請參閱附錄 2。

第二節 新住民個案訪談發現與分析

壹、受訪個案基本資料

本研究總計訪談 6 位新住民，就原生國學歷分析，國中畢業計有 2 位、高中畢業計有 3 位、大學畢業計有 1 位，其中 4 位來台後持續進修，分別為靜宜大學教育研究所、空中大學生活科學系畢業，另 2 位目前就讀嘉義大學輔導與諮商研究所及中國科技大學觀光系；就工作經歷分析，目前這 6 位仍專職或兼職政府單位、仲介公司通譯相關工作，從事通譯工作平均年資達 7 年以上，資歷背景說明詳如表 4-2 所示。

貳、一開始參加通譯培訓或接觸通譯工作之機緣

「我以前在越南的時候，是去臺灣人的公司上班做會計，除了零用金以外，還要幫主管翻譯機台的問題或狀況，等於說是會計兼通譯，因為我只會這些，所以來臺灣以後，就會想做通譯的工作。那份工作做了 3 年左右，通譯是口譯、筆譯都有，筆譯寫的很簡單，比方說幾月幾號這個機台正常運轉或者是壞掉、換了什麼零件，就是一個簡單的報表，要跟廠長報告每一天廠裡的機台的問題。」(PEN02)

大多數的新住民是經由別人的推薦而得知通譯培訓之課程訊息，並在培訓後才開始從事通譯方面的工作。然而，有一位越南籍新住民的工作背景卻很特別，他在嫁來臺灣之前，因任職於台商企業而有了通譯工作經驗，於是來台後的第一份工作便以「通譯」工作為求職目標，自 2004 年起至今，其通譯工作年資長達 16 年。另一位則是到衛生所施打預防針時，在護理人員的介紹之下，報名了當年的生育保健通譯課程，從此之後朝通譯方向發展職涯，然而，也曾因通譯工作的收入不穩定問題而中途轉職 2~3 年，經過好幾年不斷地努力，目前以司法通譯工作為主業，同時也就讀「輔導與諮商研究所」培養心理諮商方面的專長。

表 4-2 新住民深度訪談個案背景

| 代碼 | 國籍 | 年齡 | 居住地 | 來台時間 | 原生國學歷 | 在臺進修後的學歷與語言能力 | 在臺工作經歷 |
|-------|--------------|------|-----|------|-------|---|--|
| PEN01 | 越南 | 42 歲 | 臺中市 | 19 年 | 高中 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 靜宜大學教育研究所 ❖ 育達科技大學健康照顧社會工作系 註：語言能力佳，可從事文件翻譯、口譯之工作，也會講台語（與婆婆是以台語溝通） | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 現任：民間團體（基金會）社工（工作內容：協助辦理通譯人員培訓課程、結訓學員的就業媒合、通譯人員資料庫管理等）（年資 4 年） ❖ 越南新住民語文教學人員（年資 4 年） ❖ 人力仲介公司翻譯人員（年資 3 年） ❖ 移民署服務站通譯人員（年資 3 年） ❖ 工廠作業員（年資 6 年） |
| PEN02 | 越南 （廣東華僑） | 52 歲 | 桃園市 | 20 年 | 國中 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 來台後讀高中夜補校進修 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 現任：衛生所、警察局、仲介公司通譯人員 ❖ 桃園機場通譯人員 |

| 代碼 | 國籍 | 年齡 | 居住地 | 來台時間 | 原生國學歷 | 在臺進修後的學歷與語言能力 | 在臺工作經歷 |
|-------|----|------|-----|------|-------|--|--|
| | | | | | | <p>註：本身為廣東華僑，國語能力佳，客語及台語聽得懂一點，也會講廣東話（老公是客家人，與家人是以國語溝通，平常會看台語八點檔學台語）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 自 2004 年開始從事通譯工作，通譯年資已達 16 年 ❖ 嫁來臺灣之前，在越南時於台商工廠工作 3 年，工作內容為會計兼通譯，於是來台後的工作便以通譯為主。 |
| PEN03 | 越南 | 35 歲 | 台南市 | 16 年 | 高中 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 國立嘉義大學輔導與諮商研究所(就讀中) ❖ 南榮科技大學美容造型設計系 <p>註：從訪談過程中可知受訪者國語的聽、說、讀能力佳，台語則聽得懂一點（家人都是講台語）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 現任：越南新住民語文教學人員，以及法院、地檢署、移民署、衛生所、社會局、仲介公司通譯人員 ❖ 第 1 份工作：務農，因為家裡種田。 ❖ 第 2 份工作：有小孩子後就做家庭代工。 ❖ 第 3 份工作：衛生所通譯人員（3 家衛生所一星期總共工作 20 小 |

| 代碼 | 國籍 | 年齡 | 居住地 | 來台時間 | 原生國學歷 | 在臺進修後的學歷與語言能力 | 在臺工作經歷 |
|-------|----|------|-----|------|-------|--------------------------------------|--|
| | | | | | | | <p>時)，衛生所通譯人員的工作持續到現在。</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 第 4 份工作：自己創業開店 1 年（賣東南亞食品）。 ❖ 第 5 份工作：工廠作業員 2.5 年。 |
| PEN04 | 越南 | 31 歲 | 桃園市 | 8 年 | 大學 | <p>來台後雖無持續進修，但於越南時就讀大學中文系，國語能力佳。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 現任：新住民文化會館、新移民會館、外籍移工服務中心通譯人員、非營利組織筆譯人員 ❖ 來臺灣半年之後，在 2013 年就開始擔任通譯人員，一直以來都是從事通譯工作。因為大學是學中文，所以溝通沒有問題，中文還蠻好的所以就擔任通譯，因為工作時間比較有彈性。 |

| 代碼 | 國籍 | 年齡 | 居住地 | 來台時間 | 原生國學歷 | 在臺進修後的學歷與語言能力 | 在臺工作經歷 |
|-------|-----|------|-----|------|-------|--|--|
| PEN05 | 柬埔寨 | 40 歲 | 新北市 | 19 年 | 高中 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 中國科技大學觀光系（就讀中） 註：國語能力佳，專職電子公司品管人員，2018 年開始兼職博物館導覽人員及圖書館故事媽媽，此外，本身也是通譯人員 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 專職：電子公司品管人員 ❖ 兼職：、新住民家庭服務中心、民間團體通譯人員、博物館導覽人員（志工）、圖書館故事媽媽（志工） ❖ 曾任：內政部移民署通譯人員 ❖ 2007 年開始陸續兼職通譯工作 |
| PEN06 | 柬埔寨 | 34 歲 | 新北市 | 8 年 | 國中 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 國立空中大學生活科學系 註：在母國讀華語學校的國中，故國語能力佳 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 現任：高等法院、財團法人法律扶助基金會通譯人員、人力仲介公司及翻譯社口譯、筆譯人員 ❖ 在母國就從事翻譯工作，從 18 歲開始做到現在，在臺灣擔任翻譯人員的年資約 8 年，工作內容為筆譯及口譯 |

資料來源：本研究整理。

「其實是一個緣分，我那時候去打德國麻疹預防針，因為以前來臺灣要申請身份證時要打德國麻疹的針，然後我那時候去打德國麻疹的時候，剛好衛生所要開通譯訓練的課程，所以護理長看到我，他就想要推薦我去上課。上完衛生所的通譯訓練後，大家對我的印象都不錯，後來就在永康衛生所服務，衛生所護理長的老公是在法院裡面工作，然後她老公也剛好負責訓練，所以才有後面的那些機會，後來才會做司法通譯。」(PEN03)

「我有去讀識字班，老師就告訴我苗栗這邊有通譯的課程，臺中這邊課程的話，是我國中的補校同學，他在這邊當志工，所以他知道有這個課程，他就叫我來上課。」(PEN01)

參、通譯人員培訓問題

一、各單位培訓時數不一，部分培訓時間過短

「我覺得因為時間不多，然後每一個老師的時間大概就是2個小時，對一個專業的東西來說，其實老師都跟我們說，這個專業的東西他學了很多年，他就把他融入了兩個小時教給我們，所以我們學到東西也是很有限的。」(PEN03)

一般而言，政府單位、民間團體所辦理的通譯人員培訓課程，受限於經費預算、新住民上課意願、家庭照顧責任等因素，其課程總時數大多規劃為6~14小時(1天~2天)，且每一課程主題的上課時間約為1~3小時，例如：會談實務技巧(3小時)、產後保健(2小時)。由於受訪者多年來持續不斷地參訓不同的通譯課程，短則半天課程、長則72小時，因此對於部分課程的時數規劃深感不足，甚至反倒覺得上課只是為了取得合格證書證明自己的語言能力，而非培養專業技能。

「我覺得每一個單位開的課，設計課程都還不錯，不過我都覺得時間不夠，就是對一個專業人員來說，你要學一個專業的技術，你真的沒有辦法一點點時間就可以學得到，所以我覺得時間是不夠的，我覺得至少要上課5天（30小時）。」（PEN03）

「可是感覺是這樣，因為課程的時間太短了，所以課程比較不是培養你的能力，而是說有這個課程來檢定你的能力，檢定你的語言能力而不是培養能力。……我印象深刻的是有一個課程的口試考題：什麼臺灣小吃你印象最深刻，請你描述？監考老師就用中文問你一些問題。……剛講的那個口試不是翻譯，比較像一般我們在臺灣面試的那種感覺，就是你來口試，然後他用中文跟你互動問了一些問題，看你聽不聽得懂中文？還是表達的能力？」（PEN01）

二、 課堂演練時間太少，以致影響學習成效

「每一次上課老師這邊講了一整天的課程，真的不止我一個，我相信大家都不會把老師講的全部都記起來，是去磨一個重點，或者某一個讓你印象深刻的東西而已。」（PEN03）

受訪者表示，課堂「演練」有助於通譯技能的吸收與學習，在課程設計上，除了觀念講授的內容之外，若能多一些演練的內容、多一點演練的時間，整體而言，也能夠獲得較好的學習成效。反之，若僅有講師單向的觀念講授，可能無法完全理解講師的授課內容，一旦沒有經過實際的練習，對於所學的內容相對上也就難以印象深刻。另一方面，對於衛生單位所安排的衛教課程，因課程目的只在於講解正確的衛教觀念，然而這類型的課程卻也因為缺少了「演練」的部分，對學員來說比較像是聽了一場健康講座，課後無法將之轉化並與實務工作相結合，對平時的通譯工作的幫助程度仍相當有限。

「……我覺得上課的內容，我們都是坐在一邊聽老師講，我們沒有機會自己去演練，看課程內容是沒有設計，老師如果有帶入演練這段的話就會有演練，但是有的老師沒有帶演練，所以你會沒有辦法演練。我的意思是說講是老師在講，但是實際去使用的人，他們沒有辦法去體會那一種，他可能會吸收到，但是不是百分百可以吸收的，讓他實際去演練這些會比較好。」（PEN03）

「就只有衛生局的通譯比較沒有相關，其他的都還好。我覺得衛生局的想法也是對的，就是你要去翻譯，你要去了解這個領域，你可以把它轉換成一種語言來翻譯，但是他就是做了前面，後面就沒有做到，就是只把觀念灌進去，但是沒有讓這個人實際去知道一個事，它就是沒有讓學習的人去轉化這些東西、去轉換成通譯的角色，你今天已經體會了這個事、已經有這個觀念，那你要怎麼樣讓這個觀念轉換成實際工作上。例如我今天遇到一個人有憂鬱症的狀況，我去幫他翻譯，可是我如果對憂鬱症不了解，我就會有一些專有名詞沒有辦法轉換過來，我會聽不懂，所以它的課應該是這個用意，但是這個通譯他上完課也了解了，可是你讓他上完之後，你要讓他實際去演練，看他這樣子翻譯是對的還是錯的。因為有很多通譯他們其實自己可以理解，但是它轉化出來的東西，別人可能會不太理解他，他自己可以理解，但是轉化一種語言出來的時候，別人可能就不理解，感覺上課只是去聽一個健康講座。」（PEN03）

三、多數的培訓單位沒有安排課後實習，無法落實學用合一

「實習重不重要的話，我覺得就要回到每個人的經驗了，如果他今天是在人力仲介公司上班的話，他每天都在做這件事情，對他來講

已經非常熟練了，如果一個人完全沒有翻譯的經驗，他的確要透過實習、見習來知道翻譯是怎麼一回事。」 (PEN01)

本研究經由文件分析及深度訪談後發現，大部分的通譯培訓課程並無安排學員課後實習或見習，而目前會參加通譯課程的學員，又可分為二大類型：1. 以前從未接觸過通譯工作的新手；2. 已有通譯工作經驗，但希望取得通譯能力證明者。對於即將從事通譯工作的結訓學員而言，實習的安排有其重要性與必要性。透過實習的過程，學員比較能夠了解通譯的工作內容，尤其是對那些還不確定未來是否從事通譯工作的學員特別有幫助。藉由課程的實習機會，學員不但能夠做中學、學中做，體會課堂所學之內容，還可藉此評估日後的職涯規劃。

「剛剛開始做通譯工作的新住民，我會覺得最好是實習一段時間，短時間就好了，讓他有一個概念。陳 OO 老師也有說他們台東那邊，新的通譯人員都不會給他直接上去工作，一定要跟著一個年資比較長的學姐，跟著他 1~2 次後才會給他單獨自己去值班，避免翻譯錯誤，因為司法通譯比較有專有名詞，還有一個都不能幫錯，有刑責的部分要很謹慎！桃園市新住民文化會館也是一樣，新的通譯人員也不會給你馬上上來，也要先跟學姐 1~2 次後以後，才會給你自己獨立來值班。」 (PEN02)

「我覺得實習應該會更好，因為實習是實際去做這件事。我們有一次上課是去地方法院上課 2 小時，可是沒有開庭，就只是去那裡上課，老師在前面出題目，我們要演練出來，但是沒有辦法每一個人都有機會演練，那堂課也不錯，但是如果實習會更實用。我覺得實習時數要看單位，但至少也要實習半天 (3 小時)。」 (PEN03)

「我覺得實習真的是需要的，不管是哪一個單位實習都很重要，我覺得應該是待兩天就差不多了，因為如果一天的話，有些東西不是很完整的可以記得起來或者沒有完整的了解到。不是有證書就可以去做通譯的工作，你要有那個態度.....」(PEN05)

四、教學方法須更多元，方能提升學習成效

「因為當初我剛進來的時候，我也覺得去上通譯課的時候，衛生所的通譯工作要做什麼？要怎麼樣？然後法院長得怎麼樣？法院要做什麼樣的工作？就完全都不知道，法院的通譯課有介紹法庭上的角色，有的老師會用影片有的是用照片，衛生所的當初沒有。或者是社會輔導那方面的個案輔導，這個也可以實際找一些影片，或者是他們之前有去輔導過而且有影片的，也可以直接播放，讓我們可以從影片中看到實際去做是這樣子的。」(PEN03)

通譯人員培訓課程最大的目的是希望學員能有所收穫，並能將課堂所學的知識和技巧運用於通譯工作上，而多元化的教學手法，不但能提升學員的專注力，同時還能強化學員的吸收力。因此，通譯培訓課程的教學方法應包含：觀念講授法、角色扮演法（情境演練）、個案討論法、講師示範教學法、影片分析、小組討論與分享等，若僅是靜態式的「聽講」上課方式，很容易造成「有聽沒有懂」的情況，進而使得訓練成效大打折扣。然而，講師所運用的教學方法，有時候也是受限於課程時數規劃，亦即 2 小時(含)以下的課程主題就比較無法進行「倆倆演練」的活動。

「我現在的工作是在辦通譯人員的培訓課程，我目前的一個瓶頸是不知道怎麼樣把課程弄得更好，就像剛才我講的，我們的課程有蠻多的限制。第一個限制是時數上沒有很長，如何把最精華的內容在這麼短的時間教給大家？另外一個的話，來上課的學員的程度參差

不齊，就像今年的報名，有人沒有在臺灣上過識字班，還有國小、國中、高中、大學、研究所學歷的不同，每個人的語言能力或者是各方面都不同，課程如果太深奧，我覺得對於一些人來講好像蠻困難的，講的太淺的話，有一些人也會覺得無趣，所以目前我還不太知道要如何讓課程可以往更好的地方發展。」(PEN01)

五、各單位培訓內容大同小異，資深、資淺學員混班上課影響學習成效，宜適性分級教學

目前各個機構所辦理的培訓課程，大都未將通譯服務年資列為學員遴選條件之一，而是採取鼓勵新住民進修的方式來歡迎新住民報名上課，有的學員是剛要踏進通譯的工作領域，有些學員則已從事通譯工作數年，造成學員程度落差頗大卻混班上課的情況發生。另一方面，受訪的新住民也同時反應，儘管各個單位的培訓內容大同小異，但他們仍舊得花時間參訓，才能進一步取得一個單位的排班資格。

「招募的時候沒有分新跟舊的學員，反正就是大家一起報名.....我覺得課程的內容安排都是差不多的，可能對新的通譯會有幫助，讓他們對那些規定有更深的印象，可是對舊的通譯就覺得很膩，因為你都很了解了！.....課程對於新加入的通譯來說很有幫助，不過對有通譯經驗的人就比較無聊一點，因為其實都會了，所以課程的深度不夠。」(PEN04)

肆、通譯人員運用機制問題與困境

一、「以案計價」工時長短不一，個案服務時間憑運氣

「我曾經有一個法院的案子是工作一整天，從早上9:00~晚上68:00，案子的工作時間快的很快，可能15分鐘就結束了，也有很久拖一整天的，但錢都是一樣的。」(PEN03)

我國因警政、社政、衛政及勞政等單位之通譯費用支付標準依據內容不一，有關通譯費用支付標準，係依警政、社政、衛政、勞政及各地方政府依其需求所訂標準辦理。目前新住民通譯人員的計薪方式大致上可分為二種形式，一為「以時計薪」，例如：移民署各縣市服務站、衛生局等政府單位的通譯薪資，每小時大約 300 元；二為「以案計價」，每案次酬勞大約 500 元~1,800 元，例如：「臺北市政府警察局涉外治安案件通譯費用支給作業要點」規定，日間（6 時至 22 時）：每案次前 2 小時內核發新臺幣 600 元；第 3 小時起，每 1 小時核發新臺幣 300 元，未滿半小時者，通譯費用減半計算，半小時以上未滿 1 小時者，以 1 小時計。夜間（22 時至 6 時）：每案次前 2 小時內核發新臺幣 1,200；第 3 小時起，每 1 小時核發新臺幣 600 元，未滿半小時者，通譯費用減半計算，半小時以上未滿 1 小時者，以 1 小時計。現場協助執行專案性勤務所需之通譯費用，以一次勤務新臺幣 1,200 元支給。

另根據「法院特約通譯約聘辦法」第 10 條之規定，特約通譯到庭之日費，每次依新臺幣 500 元支給。本研究受訪者本身為司法通譯人員，據其描述，通譯工作每案次的服務時間不一，快則 30 分鐘內結束，慢則 7~8 小時，因為是「以案計價」的關係，即便是服務一整天，當天的通譯收入仍然只有 500 元，造成「工時長、收入低」的薪資問題。

二、 每月案件量不多，單靠通譯收入無法維持生活開銷

「其實我中間有休息的，那時候休息去工廠工作那段的時間，其實我最大的原因不是因為工作上遇到挫折，而是因為那時候真的那個收入沒有辦法養活我自己，所以那時候就暫時找一份固定的工作（到工廠擔任作業員）。」（PEN03）」

如前所述，通譯人員的計薪方式為「以時計薪」或「以案計價」，社政、衛政單位每週可值班時數仍有限，以衛生局的生育保健通譯人員為例，「○○市政府衛生局生育保健通譯員運用及管理辦法」明訂，每小時通譯費用為 300 元，每人每週服務以 2 次為原則，每次 4 小時為原則，亦即每月薪資最多可領 9,600 元。在這樣的工時與收入之下，多數的通譯人員須同時服務好幾個機構

單位，或者必須多接案才能求得溫飽，換言之，整體市場需求呈現僧多粥少的情況。本研究之受訪者，早期從事通譯工作時，中途曾因收入問題而一度轉職，目前擔任法院、地檢署、移民署、衛生所、社會局、仲介公司等多家單位之通譯人員。

「希望政府幫忙我們找工作，因為通譯的工作量很少，現在通譯的部分就認識的朋友、警察局、仲介、法院這些工作，法院、警察局那邊的量也不是很大，偶爾才有一次，除了這樣子好像都沒有什麼機會。目前是只有平鎮分局，平鎮的話人口沒有很多，派出所也只有幾家而已，每個派出所自己的口袋名冊，還有很多通譯在等工作，然後它的案子也不多嘛！所以真的很少、很久才会有案子，不像中壢的派出所幾十家，當初警察局的通譯工作也是朋友介紹的，不然的話如果沒有人介紹，完全沒機會！也不可能跑去派出所說我可以通譯，工作機會真的很少！年紀也大了，找工作也很難！自己要再培訓其他的興趣，就是除了說通譯以外要兼做其他的，不然靠通譯這個真的吃不飽！」（PEN02）

「酬勞要讓我們可以把這個當成我們的職業，要不然真的沒辦法用這個職業來養活自己，不然就不會願意投資自己，花很多時間去讓自己變得更專業、更厲害，因為錢不夠」（PEN04）

三、通譯的角色與功能未能發揮，薪酬多年未漲

「移民署的工作不是專職的，大家要去那邊值班的性質，工作名稱雖然叫通譯人員，但是工作的內容比較像行政助理，如果民眾不會填寫表單，我們就要協助他，實際上需要翻譯的少之又少」（PEN01）

本研究之受訪者曾服務於移民署苗栗縣服務站，當時由於工作內容未能完全展現通譯的價值，而深感移民輔導通譯工作發展有限，於是轉任人力仲介公

司翻譯人員。另一位受訪者亦感慨，多數人仍不了解「通譯」的角色定位和功能，於是產生通譯人員未受到應有的尊重、通譯工作不被重視等現象，進而連帶影響到通譯人員的薪資調漲空間，以及未來的市場發展機會。

「我覺得主要應該是提升薪資吧！因為我覺得一直以來都沒有什麼變動，其實什麼東西都漲，可是我們的薪水都沒漲，而且我們也沒有勞健保。我覺得臺灣現在說「通譯」這兩個字真是太簡單了，可能你的需求的那個條件沒有那麼高，所以通譯的角色也沒有被看的很重，就變成「通譯」這兩個字拿來當做一般的這樣，或者是一些政府單位，像警察局、移民署、收容所，他抓到的人，他就隨便找一個會講話的人就來翻譯，我覺得那樣子還需要花錢去培訓通譯嗎？如果是用這樣的方式，通譯的價值沒有呈現出來，好像把我們當做一個志工的角色，一個社會服務的角色，而不是一個專業的通譯的角色，好像覺得每一個人隨時都可以做的一件事。」（PEN03）

本研究訪談政府單位時，受訪者亦坦言礙於經費預算有限，長期以來，新住民通譯人員的聘用亦存在保險投保和保費負擔等問題。另一方面，薪資也連帶影響了新住民對於偏鄉地區通譯工作的就業意願。

「通常都是偏鄉地區的衛生所需要幫忙就業媒合，偏鄉地區的通譯工作，新住民就業意願相對不高，而且需要本身會開車。另外，薪資是以時薪計算，300元時薪是包含意外險等保險費用，所以新住民就會說不需要保險，我們只能進一步了解他們自己有沒有私人保險或什麼保險，目前聘用時會有保險投保、保費負擔等問題。」（GOV01）

四、 全台各個單位各自辦訓，結訓證書僅象徵取得單一機構的服務資格

「現在發的證書就是只考核你能不能在那個單位擔任通譯，沒辦法說那個證書就代表你可以在全國、全部的單位都可以當通譯，是差別在這裡。」 (PEN04)

目前全臺灣各個部會及機構均各自辦訓，即便都是衛生所的生育保健通譯人員工作，新住民在排班前仍必須分別花時間來完成各個單位所安排的培訓課程。以 2020 年為例，臺北市政府衛生局的職前訓練時數總計 24 小時；新北市政府衛生局則將訓練課程分為初階訓練及進階訓練，培訓時數分別為 16 小時。由此可見，各縣市衛生所對於生育保健通譯人員的培訓內容、時數均有所差異，也因此受訪的新住民抱怨，臺灣並不大，可是若想在臺北市政府衛生局、新北市政府衛生局二邊都能排班，還得參加各自安排的培訓課程並取得結訓證書。

「我覺得學的東西有重複，都大同小異，因為法規會都一直改，如果不去上課的話就不知道現在法規改了什麼（新住民相關的社會福利）。」 (PEN05)

「上課內容重覆、太簡單的這個問題我有提給單位，以後如果舊的學生就要排另外一個進階的班，應該是要分開上課的。」 (PEN06)

五、 新住民對通譯人員「證」或「照」制度之看法

「我當然是會贊同證照，可是客戶端就不會那麼在乎證照了，臺灣最大使用翻譯的那個市場就是仲介公司，對他們來講，你能幫我解決問題才是最重要的，我不需要你有證照。」 (PEN01)

想要進入某一專業職類，通常必須要完成專業訓練，擁有相符的技術能力，甚至更進一步出示足以判定相當程度的資格證明。新住民來台後，為了爭取更多的工作機會，通常會參加各式各樣的進修課程，並努力通過相關的技術士檢定考試，例如：乙級/丙級中餐烹調技術士、乙級/丙級美容技術士等。然而，

市場結果面卻也證實了「證照」對於某些產業的影響力相對較小，取得某些證照已不再具全面性的優勢，僅發揮了「加分題」的實質效益。長期下來，新住民對於「證照」的功效便失去了信心，甚至在受訪的過程中直言：考到證照後，並不代表能夠增加工作機會。

「如果以我個人來看這件事情的話，我覺得翻譯現在好像不是那麼必要的，比如說像我出去旅行，我很喜歡住背包客的旅館，我就可以跟日本的、韓國的人交談，可是我並不懂韓語和日語，我也可以用 Google 翻譯，我也可以聊的很開心，而不是說一定要請了一個通譯的在旁邊，所以你懂我的意思吧！今天除非是一個非常重要的會議，我才會叫一個人要翻譯的非常的精準。要推這個證照，我覺得要先開發需求吧！要不然大家拿到證照，然後不知道要幹嘛？司法通譯已經有自己的制度，也有自己的通譯人員，剩下的人力仲介公司，就像我剛才講的，他需要的是能幫他處理事情，所以應該要請政府先去開發需求，而不是先辦證照制度。」（PEN01）

「今天你要用那個專業的通譯領域，你是不是要有證照，你達到這樣的條件，你才有資格當通譯，我覺得應該這是比較好的。目前的話可以從乙級、丙級那一個階段去試試看，因為如果做到「照」的那個東西，可能必須要花很多時間去培訓這些人。另外一個問題，像剛剛說，很多人覺得他有這樣的資格，但是卻沒有什麼工作機會，為什麼？因為他人脈不夠廣，就算你有這樣的證照，你也沒有那個工作機會。」（PEN03）

「那很好呀！我會想要考，我們政府現在不是推出保姆或者其他的都要考證照，有了通譯證照，至少人家就會認同你是通譯，但是現在沒有證照的話，你說我是通譯人家會不會相信？沒有一個真正的

證明，現在有的這幾張結訓證書，人家也會說是不是作假的？隨便上完課就會有證書嗎？當然有證照以後跟一個沒有證照的，到時候比方說政府單位它就會擇優遴選，條件比人家好，人家一定會先選你呀！司法通譯的話一定要有證照，所以我希望通譯人員以後能夠有更多的發展機會，以目前來講都吃不飽了，一個月賺一萬多元，只能往其他的方面再去發展而已。」（PEN02）

有位曾於博物館擔任導覽人員的新住民表示，該單位的培訓過程為課程結束後尚須經實際導覽的成果驗收，合格者才能取得導覽人員的「證」。在通譯人員的培訓上，目前各單位是以教室作為考場的口試方式來驗收學員的學習成果，未來若要強化「證」的公信力與專業度，除了必須建立實習制度之外，有關合格人員資格考試的內容及測驗方式，亦應一併重新檢視及規劃。再者，新住民也希望未來能藉由「照」的推動來展現自己的專業能力，以獲得更多、更好的就業機會，進而解決「人人都有證」（結訓證書）的現況問題。

「假如有單位就覺得你培訓的時數夠了，我就發一張「證」給你，那沒有用！你要專業，因為我覺得如果隨便就能拿到的話，對專業的人來說不公平！因為我們累計經驗之後我們才有這樣子的經驗……我在博物館那邊做志工，他們是這樣子，要做他們的導覽人員必須要實際去導覽，應該算是驗收，你要做過一次中文導覽過了，然後再做一次母語的導覽，他們有專業的老師在評分、驗收，通過了才會給你志工資格的「證」。」（PEN05）

「上完課、考完試就可以頒發結業證書，但我們還要做民間單位的通譯，所以我們要靠政府這個「照」，最後希望政府可以提供給我們專業的人考「照」，讓以後通譯工作的路可以更廣。要給專業的人這個「照」，不是說每個人都可以拿到。」（PEN06）

六、未來政策建議：期盼政府增加通譯人員的就業機會

另一方面，倘若「通譯」的價值未能完全展現，又或者「通譯」的需求未能持續擴增時，「通譯」就會變成僅是受僱者平日的一部分工作內容，就如同受訪者所言：「翻譯、語言只是變成一個額外的**加分題**，而不是語言是主軸，所以通譯的工作有一點像如果會這些技巧，可能去找工作的時候，還會多了一種能力的那一種感覺。」對於未來推行通譯人員的「證照」制度措施，新住民表示支持的同時，卻也對於就業市場供過於求的失衡狀態感到擔憂，希望政府在推動「證照」措施之前，能先幫忙他們開發就業機會，否則在未來科技不斷的發展之下，AI 人工智慧翻譯軟體勢必衝擊到某些產業的通譯需求。

「就像我曾經學過美容丙級、導遊一樣，我覺得政府都只有開門的動作，後面就自己想辦法，都開課給你，你來培訓，感覺有一些為了辦而辦，就業端都沒有做.....像仲介公司如果要聘請一個翻譯，不是只有處理翻譯文件，也要管理移工。東南亞旅遊團的臺灣旅行社就只請一個人，可是那個人翻譯的比重沒有那麼多，可能他會接越南打來的電話，可是同時他要去做報表給大家，做很多聯絡的事情。像我們在工廠，基本上都有舊的移工，然後再引新的移工，一個舊的移工就會帶新的移工了，那也不需要一個翻譯的一直在那邊，就翻譯時才需要花錢請人，所以在市場上比較不是那麼多的需求。我會覺得我們供過於求，通譯人才非常多，可是發展的機會沒有那麼多.....語言是新住民的優勢，也希望可以給他們多一點這方面的就業機會，可是實務面上蠻困難的。」(PEN01)

第三節 機構單位與學者專家訪談發現與分析

壹、通譯人員培訓問題

一、各部會按各自的需求自行辦訓，尚未由專責單位統籌規劃

「是不是未來可以規範一個機構專門培訓，像財政部的金融研訓院，他們專門再發證照，他們專門在做某些事情，專門培訓這樣的人員，而且常常跟業界有一個相對應的溝通。因為法院自己培訓一個，各個單位大家都自己培訓，各自做自己想要的東西，然後自己辦培訓自己也累呀！」(PRO01)

「臺灣金融研訓院」為金融監督管理委員會（簡稱金管會）監督管理之財團法人，係臺灣最大之金融研訓機構，其營運基金由財政部、金融業捐助而來。本研究受訪的學者專家提到，未來也可以成立類似「臺灣金融研訓院」的培訓單位，由財團法人（Foundation）以法人組織的力量推展翻譯方面的業務，在產、官、學、民之間激起協作的火花。除了舉辦培訓課程之外，亦專責通譯人員的認「證」考試，甚至提供相關的就業媒合服務。另一方面，目前我國在通譯人員的培訓上，係委由衛生、社政、勞政、警政各單位按照各自的重點業務分別規劃，導致新住民需自行報名參加不同單位所辦理之培訓課程，極易產生政府資源浪費的現象。

「我覺得如果大家受訓的東西是一樣的，好處是比方通譯人員原本住臺中，後來找我們談談能不能成為我們台南市的通譯人員，如果訓練的基本架構各縣市都一樣，通譯人員就可以到不同地方服務，我們最常碰到的是通譯人員的流失，一旦跟著先生到外地就業，原本的這個工作就會沒了啊！但是如果大家這個門檻就像畢業證書一樣，我在臺灣拿到的大學畢業證書是全台都適用。目前現況的運用問題就是沒有相互流通，我們的生育保健通譯就算是別縣市的通譯，我們也不知道別縣市的聲音，也沒有人來跟我們說他是別縣市

的通譯，然後能不能來我們這邊服務，目前是沒有互相流通，光是衛生所之間就沒有了。衛生所的業務當然不同鄉鎮還是有差別，可是基本的東西還是一樣的，課程時數和內容是大家可以再討論的。」

(GOV01)

「我們都知道要需要訓練，所以中央各部會如衛福部、勞動部也各部會都有這樣的訓練計畫，然後地方政府也是自己做自己的，社政、衛福、勞政他們都會訓練自己的通譯人員，所以我現在看到的好像是大家都在訓練自己需要的那一塊，因為需要的專業差異性很高，所以沒有辦法有一個統合的機關出來為這些人做通譯的訓練，這是我目前看到的現象，某種程度也是個問題。比如說我這個通譯，我可能上過勞動部的課，可是我沒有上過衛福部的課，但是可能那個業務裡面談到醫療衛生的部分，對我來講可能是陌生的，所以在這個專業領域上可能就會稍微弱一點。每個部會會有自己的重點業務，他會就針對那些業務做培訓，如果我這個通譯，我是很上進的，我想要做到全方位的，我就會到處去上課，我就必須到處去上課，我才有辦法收集到所有相關的資訊，這是我目前看到的問題。」(GOV0201)

二、 因經費預算有限，導致培訓時數不足

有錢可以做精緻的事，沒錢就只能做一般的事。(GOV0202)

本研究發現，各單位礙於經費預算問題，導致培訓時數參差不一，新住民於課堂上能學到的知識、技能和態度也相對有限。因此，除了職前、在職訓練課程之外，民間團體另辦理「通譯人員支持」的團體活動(7小時)，以協助新住民學員提升以下的能力：

- (一) 探索通譯時的問題，察覺困擾或壓力源，引發改變的動機
- (二) 探索有助於經營通譯領域的自我特質或優勢能力

此外，另一位受訪者亦建議增長培訓時數，讓學員在課堂上能夠有多一點的演練時間，並在整體的課程設計上，「觀念講授法」與「倆倆演練法」的比重分配，應分別占課程總時數的 70 % 及 30 %。

「上課的內容對學員有幫助，但是因為時數不夠，所以幫助不夠大，能幫助的是通譯倫理，就是讓他們知道我們不能靠近個案、不能安慰他、不能先幫他回答問題，他們會學到這個，知道自己保護自己，也對法律規定有一點了解，知道不能偽造口供，其他的就沒有很大的幫助，因為那個時數太少了！課程時數要再增加，假如政府有預算的話，希望課程可以增加到 72 個小時，這樣才可以有多一點的演練，演練要占七成，上課內容占三成就好。」 (NPO03)

「除了在職訓練，我們從去年開始，覺得只有在職訓練還不夠，所以還辦了通譯人員支持團體活動，主要想要透過本活動，讓學員們了解通譯過程的困難，或是獲得一些同儕的情緒支持，所以我們去年有新增這樣的課程內容，上課方式是團體的型態，比交流座談會更有結構，因為不只是來聊天或是分享，我們還有設定一些想要達到的活動目的。上課人數大約 8~12 人，這個課程的上課人數不能太多、太大型，同時我們也會考量上課地點交通的便利性，課程時數總共是 6 小時(2 個半天)。」

(NPO02)

「我們有跟來參加通譯支持團體活動的學員討論過這個問題，有蠻多人是在仲介公司工作，在仲介公司工作的一個狀態，他可能要隨時 on call，還有一些「夾心餅乾」的問題，因為他的工作是介於雇主和移工之間，移工有移工的需求，雇主也有雇主的想法，在這當中，他是要擔任翻譯的角色？還是關照移工？就會交雜一些情

緒。……我們內部後來也在討論，今年度的訓練課程是不是也要增加同理心或偏社工的一些課程？因為這些通譯人員有可能去接觸到一些弱勢的對象，他能不能更有敏感度的可以去支持一些問題，然後幫他找到一些資源。」(NPO02)

三、取得訓練合格證書之資格考試，口試考題測驗方式參差不一

本研究經深度訪談後發現，目前各單位所辦理之通譯人員培訓課程，其口試的測驗方式大致上可分為三種形式：

- (一) 運用「VR 虛擬實境」設備 (Virtual Reality；簡稱 VR) 進行口試；
- (二) 以新住民母語預錄考題的「錄音檔」，考試當天隨機播放進行翻譯；
- (三) 以「面談」的方式進行口試，考官經由面試過程來評量學員的能力。

資策會數位教育研究所與臺灣司法通譯協會共同開發「司法通譯 VR 實境模擬教學與考試系統」，並於 2018 年 2 月正式導入臺北地區的專業司法通譯人員訓練課程考試，成為全國首創將 VR 導入學習成果驗收之培訓單位。當學員戴上頭盔之後將猶如置身於地檢署或法院，並面臨各種不同的狀況，例如：報到順序選擇、通譯過程中民眾鬧場等，學員必須依其所面臨的情境做出正確的反應，而這樣的情境模擬對於尚未去過法院或地檢署的新住民姐妹而言，頗有幫助。³¹

「學員的中文能力要好，但是我們並沒有特別在上課前做考試篩選，我們課後會有筆試，筆試成績達到 60 分(含)以上才合格。筆試的部分，我們早期只有是非題和選擇題，他必須至少要看得懂字，才有辦法回答那些考題。這二年，因為現在也有一些翻譯的工作是筆譯

³¹ 「全國首例！VR 沉浸式測驗導入國家考試」，新頭殼 newtalk 新聞網 <https://newtalk.tw/news/view/2018-02-11/114119>，瀏覽日期：2020 年 12 月 6 日。

或翻譯文件，如果是口試的話，就沒辦法看到他閱讀文字的能力，所以我們從去年開始，也有增加筆譯的題項，以中文出題，學員需翻譯成母國的文字，用這種方式來測驗他們的語文能力。基本上，只要他們願意來上課，我們都是開放的，比較沒有那麼多的限制，但是我們不是來上課就可以拿到證書，學員也要通過筆試、口試的考試，還有職場見習，最後才能取得合格證書。在整個過程中，就會篩選掉一些國語聽、說、讀、寫能力比較不好的學員。口試考題總共3題，由長榮大學翻譯系的老師、新住民業務督導當考官，考試前會先請新住民姐妹預錄考題，考試當天用播放的方式，請學員通譯回答中文，出題方式我們會有類似A、B、C、D卷的概念。」

(NPO02)

「也有遇過一個情況是，柬埔寨的姐妹說預錄的考題講的是他們柬埔寨的『古語』，跟他原本使用的詞語不一樣；之前也會有一些姐妹反應說，你們請來錄的講的是北越，然後我是南越的，所以會有點口音會聽不太懂，我們在執行面上就會遇到這些困難，我們其實也會盡量去克服他們反應的這些問題，因為基本上還是希望考試是公平的，針對南越、北越的問題，我們在107年就有錄了北越跟南越的考題。前面提到的柬埔寨姐妹反應的『古語』問題，我們之後會找一位校稿的人 double check，大概會有這些因應機制。」(NPO02)

四、 共通核心職能課程應統籌辦理並建立學習履歷，以免浪費培訓資源

本研究之受訪者認為，建立共通核心職能課程的師資名單有其重要性，倘若各單位能夠經由共同的師資資料庫來遴選講師，才能藉此提升各單位對於其

他單位培訓品質的認同度。同時，也能讓「學習履歷」更具參考價值，並減少浪費政府培訓資源的情況，進而降低各單位培訓內容參差不一的影響程度。

「如果要按照目前的方法的話，可能至少分步驟、短中長期，短期是完善現有各自為政的制度，在統一共同課程裡面，希望三類用人單位能夠共同設計一些核心課程，能夠有一個共同的標準有共同的講師群，因為這不涉及到特定的專業，這個地方能夠做好以後，至少這個地方大家不會浪費資源。」(PRO01)

「其實應該就是目前的分工，他本來就是各單位自己在執事的，因為真的沒有人，真的沒有一個單位可以完全的去 handle 所有的通譯，真是太難了！所以我們現在好像又回到原來的分工，就是大家把各自的那一塊做好就不錯了！像 NGO 他們在辦理課程時，可能就在不像我們政府機關這麼注重法令，他們重視的是服務態度、通譯倫理、敏感度，因為他畢竟是個外國人，對他來說希望可以多了解一些臺灣的文化和一些習性，讓他在面對一個新案子的時候，不會有挫折感或距離感，我們不同單位辦的訓練的重點可能都不一樣。」(GOV0201)

「在學習履歷方面，如果各單位之間大家彼此要互相認可其他單位上過的課程的話，它的師資一定要回到有沒有符合規範的問題，像衛福部的運動指導員課程，它有師資的資料庫，大家可以從資料庫中遴選講師。」(GOV01)

五、多數培訓單位尚未建立實習機制，而實習時數的規劃與實習單位的安排仍有待強化

關於實習的安排，本研究之受訪者提出以下建議：

- (一) 實習的規劃亦可搭配「師徒制」，若能由資深者（導師）帶領學員（徒弟）至不同單位實習一段時間尤佳。
- (二) 若至派出所「見習」，常見的妨害風化、毒品及家暴三大類案件，建議至少各安排一堂見習課，每堂見習時間為 2 小時（筆錄平均作業時間）。
- (三) 實習時數的規劃，須視未來通譯工作的難易程度而定。
- (四) 生育保健通譯人員的實習時數建議規劃半天（4 小時），以配合地方政府衛生所每週健兒門診的服務時間，實習過程包含健兒門診的前置準備和結束整理之作業程序。

「我覺得實習當然好啊！但是不建議讓他一個人去實習，最好能夠有一個學習的模範，能夠配合『師徒制』，因為他畢竟是要看看資深的人怎麼處理通譯的這些事情，怎麼樣翻譯能夠妥善地翻譯中文跟母語，一開始可能還是按照導師講的做，如果翻譯都 OK 的話，就可以在大家旁邊學習。某種程度來講的話，這位導師所接的案子，可能不是只有衛生所，還包含法院或其他地方，跟著導師一段時間，比如說專門跑醫院的這一段時間，從做中學來耳濡目染，會比直接把他丟到一個實習單位還能夠學習到更多的東西。我覺得可以考慮用這樣的方式規劃，按照目前的架構去規劃不同的實習或師徒制。實習其實可以或多或少提供一些津貼，因為它本來就是類似像學徒制，他也是去學、去幫忙，在實習期間也能有津貼、有些所得，也算是有貢獻的。我想這可能會增加他願意延長實習和來上課的誘因，至少上課的實習也有一些收入。」（PRO01）

「實習很重要，一定要去實習！假如可以的話，去派出所的要實習三堂課，一堂課就是筆錄平均時間2小時，所以實習6小時就OK！地院的話要實習一堂課，可是派出所的案子類型很多，實習的規劃要怎麼分類會很複雜！桃園保安隊是毒品、妨害風化、逃逸的案件比較多。最重要的三種類型，第一是妨害風化，因為移工、新住民、觀光客的個案都有，這裡講的妨害風化沒有包含性侵的部分；第二是毒品，第三個是家暴，這三種案子都要去實習一個。法院的實習就要看上課學員的需求來安排。剛上完課第1次當通譯的，也需要學姐帶他，我感覺啦！因為有上過課也有演練，但是還是要帶個三次就好，不同的案件一個，帶三次給他看，讓他可以在後面學習，尤其是派出所，法院就不需要，法院重要的是通譯人員自己的通譯倫理。」(NPO03)

「培訓時數的部分，每個訓練單位有自己的考量，也許人家是用師徒制，民間團體可能沒有那麼多的資源可以再去做實習這件事情。當然有實習比較好，如果是要放在證照的『證』上面。實習的時數，如果我們以一天4小時或8小時來算，如果要給他『證』，那個『證』也要分，比如說甲級、乙級、丙級，我現在只是初步想要有20小時。現在政府部門要找的通譯，都是做簡單的事情，所以可能只是要有人引導，實習不用很多，那個應該10小時就夠了吧！所以我真的覺得要看他要做什麼事情，如果是在我們單位要去服務個案，我覺得最起碼要有20小時。」

(NPO01)

「我們有一個規定，學員如果有一些實習的證明文件，或者是他曾經有做過通譯的工作(類似志工)，他可以提出一些證明文件的話，

就不用職場見習，但是如果說他沒有辦法提供這些通譯工作的證明文件，我們就有職場見習的措施，他就需要到職場完成見習6小時，我們才會發給他『合格證書』（流程：上課－考試－實習）。我們會找幾個單位讓我們一些學員去他們那邊實習，例如：臺中市的新住民家庭服務中心、移民署，因為有的新住民本身有主業的工作，去實習的話還需要請假，所以學員去實習的話，我們也會給他一點工作補貼，比較像是補助交通費的概念，1小時約補助150元左右，6小時的實習可能安排在同1天或分2個半天，會配合新住民的家庭狀況來安排。至於實習的時數，我們現在只設定6小時，你說他夠嗎？我是覺得也不太夠，但是還是要回到，這麼嚴格的考試或限制，他取得這個合格證書對他而言的CP值到底高不高？時數到底多少才合理？我也說不得出來，因為還是回到後端可以提供多少的資源或就業機會？我覺得那個可能會影響到我們怎麼設定實習的時數規定。」（NPO02）

「我們衛生所的空間很小，一次大概只能2~3位去實習，可是一個班可能有20位學員。我覺得實習是可以，可是問題是要想怎麼去規劃，當你期望他透過實習真的可以學到東西的時候，實習的安排就會有困難。雖然社會局、醫院也會有通譯的需求，原則上還是希望他們能從衛生所開始試試看，實習單位以衛生所為主，不然如果去社會局的服務跟衛生所的完全不一樣，回來誤以為他的工作內容跟實習的一樣也很麻煩。實習時數會建議半天（4小時），因為健兒門診的時間是14:00~16:00，所以建議13:30~17:30實習，包含健兒門診前置準備和結束整理的作業時間。」（GOV01）

貳、通譯人員運用機制問題與困境

一、就業機會陷入僧多粥少的困境，整體就業市場仍以公部門為主

以生育保健通譯人員為例，臺南市全市共分為 37 個行政區域，其 37 區的衛生所目前總計聘共 45 位新住民通譯人員，每家衛生所每週安排 1 位新住民於健兒門診時段值班 4 小時。依據「臺南市政府衛生局生育保健通譯員運用及管理辦法」之規定，每年每家衛生所之通譯人員服務時數以 192 小時為原則，但衛生局得視各衛生所業務實際執行狀況彈性調配。因此，每家衛生所每月僅能提供 16 小時的服務時薪，且每小時通譯費用為 300 元，每人每週服務以 2 次為原則，每次 4 小時為原則。

此外，根據「財團法人臺中市私立弘毓社會福利基金會」內部統計資料，截至 2019 年 12 月止，已取得該單位通譯人員合格證書者計有 244 人，包含越南籍新住民 182 人、印尼籍新住民 49 人、泰國籍新住民 4 人、柬埔寨籍新住民 9 人；2019 年度的「就業媒合」服務人次：社福類 341 人、警政司法 163 人、勞政 16 人、醫療 15 人，其他類別 172 人。受訪者表示：通譯工作機會仍以公部門為主，但每年的職缺不到 100 個，企業的就業機會也僅有 1~2 個。由此可知，整體的就業市場陷入僧多粥少的困境。

「我們 37 區衛生所目前總共聘僱 45 位新住民生育保健通譯人員，因為通譯服務的經費有限，所以每家衛生所每週只會排班 4 小時，大多安排在每週健兒門診或新生兒施打預防針的時段值班。」

(GOV01)

「從以前到現在的通譯人員，包含臺北到台東的，每年培訓的通譯人員到現在總數上千人，但是開始執行、在做翻譯的卻沒有幾位。因為政府單位沒有一直保持我們每天的一個生活標準的收入。很多人才、很多有經驗的通譯就是一直被冷落在那邊，因為工作不會找

到他，就是沒有人叫到他們，他們就接不到工作，即使每年培訓很多很多人也有很多的課。」(NPO03)

「我們之前的方式都是比較被動地等待需求單位來詢問，早期我們的定位是培訓單位，所以我們就是培訓這些新住民。這兩年才開始覺得我們都培訓那麼多人了，但是後面的需求好像還沒有很多，所以這兩年才開始主動積極地想要多開發市場需求，整體來說，工作機會還是以公部門為主，但每年的職缺不到100個，企業的話只有1~2家來詢問。」(NPO02)

「我們的培訓考試比較像是職前訓練，有些學員或許已經在從事通譯的工作，有些是還沒有從事通譯的工作，他可能還在一般的工廠上班。我們在培訓後其實也有提供就業媒合的服務，108年服務的人次：社福類341人、警政司法約163人、勞政16人、醫療15人，其他類別172人。因為我們本身就是社福單位，所以會找到我們的，還是以社福單位比較多，我們目前跟警察單位也有合作，所以就業媒合的單位就以社福單位、警察單位這二大類型最多。另外，我們每年也有辦理在職訓練，我們就會因應通譯人員的工作需求來設計課程，比較常辦的像是法律議題、通譯的技巧、通譯倫理等，這些是我們平常在在職訓練中另外會再加強的部分。」(NPO02)

「我們單位現在最大的困境是我培訓了這麼多的人，可是我們卻沒有那麼多的就業機會可以給他，我們這兩年一直想要多擴展一些通譯的就業機會，但好像蠻有限的，也在思考是沒有翻譯需求？還是政府的新南向政策只是一個口號？我們現在的通譯工作需求，還是以公家單位較多。」(NPO02)

二、民間企業的通譯工作較為繁雜，「通譯」僅是職務內容的一部分

本研究之受訪者（民間團體、新住民）均表示，事業單位所聘任之通譯人員，除了協助通譯的工作之外，亦需幫忙分擔組織內部的其他工作，例如：文書作業、文書筆譯、協助處理在臺移工相關事務、其他主管交辦事務等。若「通譯」僅是新住民職務內容的一部分，對雇主而言，新住民所具備的「通譯」能力就可能僅是個「加分」效果，而不是必備的專業職能。

「以去年的統計數據來看，的確是社福類、警政司法的通譯最多，以往曾經也有上市上櫃的民間企業找過我們，但受限於薪資待遇，企業同時也會找翻譯社詢價、比價。然後，很多的新住民即使是在工廠裡面擔任通譯，通譯工作並不是他全部的工作，他也要做其他行政的事務，例如：文書筆譯、幫移工代訂機票，還得要處理一些雜事，所以有些雇主的想法甚至覺得隨便找一位新住民也可以，因為只是對移工做一些簡單的翻譯，就沒有那麼重視新住民翻譯的專長了。」（NPO02）

三、派出所通譯案件，筆錄前置作業的等待時間沒有支薪

「臺北市政府警察局涉外治安案件通譯費用支給作業要點」規定：通譯時數認定，以通譯人員到場向承辦員警報到時間起，並至筆錄製作完成時間或實際結束通譯時間為止。報領通譯費時應檢附筆錄以資證明；遇有未製作筆錄情形（如被害人不予提告、交通事故息事案件等），應檢附 110 報案紀錄單、工作紀錄簿或道路交通事故當事人登記聯單等相關佐證資料；通譯人員及承辦員警應共同於通譯費領據上確認起、迄時間無訛後，雙方簽名或蓋章。然而，各縣市政府對於警察局涉外案件通譯費用的相關規定，仍須按各地方政府所制定的管理辦法為法源依據，且該辦法的相關規定攸關通譯費支給標準與核銷要件。

「我們通譯人員去派出所做筆錄的時候，等待的時間沒有薪水。假如是刑案、車禍，現場警察通知通譯來，因為有的時候他講話人家

聽不懂，他身上沒有證件，警察跟救護車人員不敢讓他上救護車，警察就趕快通知通譯到場跟他確認，不是逃逸的、違法的才送到醫院。通譯是從那時候到場的，然後陪同到醫院，確認好他的人身安全都 OK，沒有什麼問題的時候才開始做筆錄，不過後來因為他跟個案剛好有認識，二個人就不提告，沒有做筆錄，這樣子就沒有薪水，因為沒辦法核銷。警察局就是沒有筆錄就沒有辦法核銷，或是到派出所有筆錄了，就是筆錄 20 分鐘就算那個 20 分鐘的薪水，然後前面的 2~3 個小時是沒有薪水的，我們常常遇到就這樣子的問題。」(NPO03)

四、國人對於新住民的刻板印象，連帶影響通譯服務價值的認同感

即使我國政府及民間團體近年來致力於促進國人對多元文化之認識、尊重及接納，然而仍無法完全摒除偏見與刻板印象，連帶也影響到社會大眾對「新住民通譯人員」服務價值的認知與認同感。

「我自己覺得還是蠻困難的，就像是照顧服務員或社工師，社會氛圍對於這些職業就是會有一些刻板印象，你是律師、英文的翻譯就會覺得好厲害！但對於越南、印尼的通譯，比較會有一種刻板印象，即便推了這個「照」，我覺得並不會提升大家對於這個職業的尊重。」

(NPO02)

五、母國未曾聽聞的專有名詞，翻譯難度較高

「全民健保」制度是臺灣特有的保險福利政策，雖然東南亞國家之中也有推動類似全民健保的制度，但不同國家間的社會福利政策仍有所差異。因此，對新住民通譯人員而言，我國特有的政策制度翻譯難度相對較高，另一方面，隨著醫療產業的蓬勃發展，以及數位科技時代的來臨，不論是工作上或是日常

生活裡，也都會出現一些新的專有名詞，故新住民通譯人員須強化與時俱進的專業知能，方能勝任通譯相關工作。

「我們通譯的姐妹覺得司法通譯是比較簡單的，反而醫療方面的通譯是比較困難的，因為醫療的東西不斷的在進步，不斷會有新的東西出來，而且他們的母國都沒有那個東西，所以也不知道要怎麼翻譯。」(NPO01)

「……舉個例子，有一些東西在他的國家是沒有的，我就聽一位泰國的姐妹告訴我：你們一天到晚講全民健保，我們泰國又沒有這種東西，你講四個字，你知道我要翻多少字嗎？我就跟他說你不要那麼認真好不好，我講的很短，你怎麼都翻譯那麼久，是不是泰文很複雜？他就跟我說不是，那我那時候才知道我們都用臺灣人的角度來想，我們沒有用外國人的角度來看翻譯這件事情，有多少的專有名詞是他的生活經驗中一輩子不會出現的，甚至可能連家庭暴力他都没聽過。」(GOV02)

參、各單位對推行通譯人員「證」或「照」制度之看法

一、新住民不是唯一的報考對象，未來就業市場勢必更加競爭激烈

無論未來是推行「證」的制度還是「照」的制度，在制度設計上，凡資格符合者均可報考。換言之，通過考照並取得證照者將包含新住民、國人及其他特定對象，未來通譯人員的就業市場想必只會越來越競爭。

「證照不是萬靈藥，這個東西建立起來無法統統符合所有人的想法，因為這樣子我們要先考量一下優先順序，建立通譯人員證照制度，最重要的到底是服務？還是變成一個賺錢的機制？如果要把它變

成賺錢的機制的話，以後就會有太多可以來競爭的，因為到時候就
不是只有他們可以。」(PRO01)

二、證照的推行必需有相關配套措施的支持，包含就業市場的開發

所謂的「市場價值」，嚴謹區分包含薪資成長、升遷機會及各種工作福利等。翻譯發展政策的整體性規劃，必須搭配完整的配套措施（如：培訓後的就業媒合，以及就業市場的開發等），才可塑造出證照的功能與價值，進而摒除產學落差的弊病。未來，我國政府若要推行通譯人員的證照制度，「證」或「照」的市場價值必須能被突顯，對於加薪幅度才能有較為顯著的成效。

「當我今天設了很多的標準去認定夠不夠專業，可是在大環境中有這麼多的就業需求嗎？我們現在覺得是看不到那個市場需求的，但大家培訓了那麼多人，或是投入了那麼多資源。如果那個需求沒有被開發出來，反而設立了這麼多的規定、規範限制，是沒有太大意義的，只是浪費資源而已。」(NPO02)

「政府如果推行像證照的東西，其實代表他也越來越重視這個區塊，我是樂見其成，只是還是要回到我剛剛的論點，如果推了所謂的『證』或『照』的話，『證』是一個證明的文件，『照』可能是更大或更有一些目的性的東西，只是說推了之後，政府後面的配套措施到底有什麼差別？是說，我一定要有這個證照才能夠執行這個業務嗎？就像社工，我有社工師的執照跟我沒有社工師的執照，我都一樣可以從事社工的工作，除了多了幾千塊的加給，但是感覺從事的業務內容，好像也並沒有因為我有這個『照』而有多大的差別，所以我會覺得推也沒有不行，只是說推了之後要有更多的配套，還是只是成為一個限制、一個門檻，你要有『照』，然後你才能夠來，擋掉

了很多，會需要有更周延的思考，而不是很貿然的就推行了。」

(NPO02)

三、「證」可能是「加分」效果而非必需的，係一種參考用的能力證明

為探討通譯人員證照的可行性分析，也必須同時反思擁有證照與薪資提升或就業機會之關連性。近年來，當我國文憑逐漸貶值之際，各類證照資格的取得反而逐漸受到重視，然而，雖然各行業之間有著截然不同的專業區隔，但若論及專業證照之功效，還得就發「證」或發「照」單位的公信力，以及證照取得的難易程度才能論定。一般而言，大多數的「證」的價值僅是一種「加分」效果，漸漸發展為聘僱單位選才時的參考指標，而非資格的篩選指標。

「我們常常在徵人，當我們問電腦能力的時候，大家就會拿出一疊證書，然後呢？會因為他有這些證書就聘用他嗎？不一定吧！這些證照只是告訴我們，他具備哪些電腦能力或是什麼能力這樣子而已，它只是個加分的效果，而不是必需的。讓我們的通譯人員去考證照，他的就業市場就會變廣嗎？」 (GOV01)

「各單位辦的會有落差，這個落差也會造成大家對這個『照』的價值的質疑，移民署可以有一個比較明確的課程時數規範，但是還是回到到底有沒有市場需求？可能不見得有人會想要去考那個『照』，因為後端沒有什麼幫助，所以有沒有必要現在就設了那麼多的規定？我是覺得前端還是可以比較寬鬆一點，先讓大家有那個需求，先有人進來，後面再思考評估、審核的機制。」 (NPO02)

四、「證」的可行性高於「照」，先有就業市場再來建立較高的資格門檻

「如果建立一個像金字塔一樣的，要到最高階就要先從初階做起，初級的證、初級的訓練，中階逐級再上去。證照的規範制度並不是要做限制上的框架，而是讓他有一個管道可以提升自己的薪水，然後也可以增加專業知識，這是個人的選擇問題，它本來就是一個誘因，制度在這邊不是要給新住民設定框架。」(PRO01)

我國新住民的通譯工作內容，大致上可區分為「生育保健通譯人員」、「移民輔導通譯人員」及「司法通譯人員」三大類型，其中，「生育保健」與「移民輔導」通譯人員的工作內容，相較之下較為簡單。以衛生所「生育保健」通譯人員的工作為例，其主要的工作內容為協助公共衛生護理師與新住民之間的溝通，如：衛生所的健兒門診及預防注射、辦理新住民配偶家庭訪視個案管理、協助翻譯健康管理相關資料、協助發現異常現象並轉介就醫矯治、協助衛生所活動之口譯，以及協助新住民配偶健康問卷調查及資訊傳達等。因此，若要規劃「生育保健」與「移民輔導」通譯人員的證照制度，「證」的培訓與認證制度便能符合市場所需，換言之，透過職前訓練與每年定期的在職訓練，即可協助相關單位培育所需之人才。有關「證」或「照」的制度設計，受訪者所提出的想法與建議，茲述如下：

(一) 證照制度不是為了築起高牆，目的僅係證明工作能力

「我的想法是通譯人員沒有必要規定那麼死，一定要有『照』才可以做這件工作？通譯不就是語言溝通嗎？語言溝通是我們生活上最基本的一個東西，所以我比較不建議築起高牆，一定要進到高牆內的人才可以以此謀生，我比較不是這樣的想法。我覺得像乙級、丙級檢定的『證』就OK了！可以證明他的能力到哪？」(NPO01)

(二) 先開創市場需求，並連結需求與供給面之後，再來設計認證制度

「我真的也覺得不要有太高的門檻，『照』應該是不太可行的！以長照來說，長照是有市場之後才開始認證，才有對應的中間的一個

橋樑，把需求跟供給面做一個連結，它是真的有那個需求，重點是它是資金到位，當它資金到位之後才有市場需求的。」(GOV01)

(三) 通譯工作內容的難易程度，攸關「證」與「照」制度的規劃走向

「要看工作的複雜性跟人民權利義務的影響性，按照這樣的比例原則來劃分到底是要『證』或『照』，像剛剛所講的衛生所的初級衛生保健人員，可能就是很簡單的工作，受過訓練基本上大概有個『證』就可以了，每年有新的東西出來的話，就不斷地再回訓，這樣子就可以了。」(PRO01)

「我相信走到『照』的難度很高，『證』的可行性高多了，而且它比較務實，因為坦白講真正在做翻譯的工作，平常一般日常的沒有太多太多的困難點，但是翻譯到很專業的就真的必需要上課。……

很多年前我曾到澳洲去，看到他們的TIS機制，我就很羨慕人家那個裡面是上千人在做，他一定可以做得很好，但是我們國家沒有這樣的財力，沒有這樣的財力那怎麼做呢？我們也許可以運用現有的各機關資源，但是最後可能那個『證』的部分可能也許就像會有第三方單位，看誰最後願意出來做這個事情？我相信英檢、日文檢定也是因為業者看到了這樣的市場，覺得說可以做了、成熟了，他們跳下來做了這個這個機制的設計，但是每一種語言別都要做到這個，也是有一定的困難度。我們也很期待說有沒有一個機構或願意出來做這個事情，然後是可以提升甚至成為臺灣這個市場的領頭羊，由它去建立一個市場的規範，然後將來市場會follow這套規範，因為像英檢也是臺灣自己弄得，國外也沒有，因為市場有這樣的需求所以它做了。檢定的概念比較像語言檢定的概念，我覺得這樣就不錯

了，因為通譯也有初階、進階，給它不同的訓練時數，它在市場上就可有一個定位，有助於他們去找到通譯相關的工作，我覺得如果能夠做到這一步就不得了了！」(GOV02)

(四) 按「證」的級等分別詳加規範就業服務範圍及其薪資級距，可行性有待討論

「如果要分級的話，所支付的報酬或時薪就會不一樣，可是這必需考量政府整體經費預算的問題，生育保健的通譯工作內容比較簡單，大概是丙級證照的等級，只能一個等級，無法再依證照等級對應區分為二個等級的工作內容。」(GOV01)

「我們可以有一個範圍，但是只是建議，是不是一定會有那樣的薪水？還是回到市場、用人單位，不同的A、B、C級別確實有這樣的一個差距的話，一看就會很明顯。我們還可以做配套措施，可不可行？還要再討論。」(PRO01)

「我們要想這個證照的運用性在哪裡？一定要有商業的運用才行，所以最好就是剛剛所講的能力，仲介公司的通譯一定要通過某些的證照才可以，而且還要規範如果公司的移工出現 trouble 的話，一定不能聘請具有人力仲介公司的身分的通譯人員來居中協調。」

(PRO01)

(五) 通譯人員的認「證」規劃，是否需涉及語言能力的認證？有待各界討論

「現在我們講的東南亞新住民通譯人員，他自己國家的語言的認證都沒有標準，比如柬埔寨語，除了通譯認證的問題，其實還有語言能力的認證方式，比如說他會講泰文，在泰國好像還沒有語言認證，

像我們華語就有華語的認證，要有這種可以的語言認證。」

(GOV0202)

肆、新住民語文教學支援人員教學及其問題、困境分析

一、教學方式

從訪談中得知目前的新住民語文教學支援人員的教學方法多採「語法翻譯法」，此方法的教學途徑是經由詳細的字母以及句子的文法分析，找出該詞彙或語言的組成規則，再運用此規則解說目的語的句子與文章，且學習者經由雙語對照的單字表、字典瞭解詞彙的意義，再用記憶、背誦、閱讀等方法來增加字彙量。另外，會輔以「團體練習法」來幫助學生學習。其特點是教師在輔導學生學習外語，面對學生恐懼不安情緒時，要考慮如何克服學習的障礙，而使學生進入正面肯定發揮潛力的學習態度。

新住民語文教學支援人員教學安排上都是先從越南的字母拼音開始，就如同中文的勺勺口，再從拼音帶到單字的組合或音調的念法，接著連結越南語與中文的常見單字，使其理解該單字的意義，最後將單字組成簡單的句子練習。另外，因為許多小朋友在初來上課的時候會比較陌生而不敢開口，所以新住民語文教學支援人員會藉由歌謠、跳舞，或是製作越南美食來幫助他們克服障礙，使他們更容易進入學習狀態。

「就要就是從簡單的拼音開始，然後單字，然後帶到食衣住行育樂的簡單單字。那食衣住行育樂裡面的單字有深和淺，我看孩子程度來編教材。」(PEN03)

「像我現在學校的話，剛開始是要給他認識越南的文化，那有基本的越南文化認識後，就從基本的越南字母開始。因為其實我不想說他們學越南語只有會話而已，我想讓他們從字母還有聲調還有拼音。那這些會了，再去拼起來，就會念一個字了，然後才開始慢慢地衍生到會話。」(PRO02)

二、教學困境

新住民語文教學支援人員工作除了教學本身之外，還包含了課前的準備、班級的經營以及課後的評估等，根據訪談的內容，其在整體的教學上碰到的困難如下：

- (一) 在準備教材上，因為班級的學生狀況不一，並非一套固定的教材就可以適合班上的所有學生，所以準備教材的能力與技巧就非常重要，要懂得如何掌握新、舊生的程度，編輯一套適合的教學內容。
- (二) 因為新住民語文教學課程並非正規課程，所以有些學生對於這個班級的態度比較不積極，故新住民語文教學支援人員對於班級的經營與管理能力就非常需要，要適當的鼓勵小孩子，亦須適時的監督要求小孩的學習。
- (三) 通常學習課程一個禮拜教一次，且一堂課 40 分鐘，導致學生的學習不連貫，學習成效不佳，所以要懂得運用有限時間，提高小朋友的學習興趣及專注力。
- (四) 因為有些新住民小孩子家庭的家長不支持，小朋友回家後無練習的環境，造成學習效果不好，所以新住民語文教學支援人員除了與其家長溝通外，營造班級的踴躍發言氣氛，能使小孩子在課堂上勇於開口練習。

「恩...就是因為這期上完課後，有可能他們下一期還會上，那下一期也會有新的人加入，所以教材上可能要拿捏一下。可能面對新生跟舊生在對話上可以分別，不過教材還是從基礎開始。」

(PEN03)

「就我覺得一個禮拜一堂課真的太少了，小朋友學一學，玩了幾天下禮拜再來早就都忘了，那你再扣掉寒暑假，其實效果真的不

好。那再加上如果沒有常講，因為母語嘛，母語就是要跟母親講，那如果你本身家裡又不講的話，那就沒什麼效。像如果你一開始不會講台語，但是身邊的人都講，久了你是不是就會講了，那所以母語如果沒有這樣的環境跟氛圍，就很難學的到。不過講回來，我上過那麼多學校，這邊算還好，很多學校的家長都不支持。那另外就是，因為這個好像不是正式課程，像這個學校是裡用早自習的時段，會導致說有些同學遲到啊...或是有其他事情就不來了啊...之類的問題，那這樣我就很難持續的上課啊，一堂課才 40 分鐘，準時的話我都覺得還好，但是因為這樣的關係，我常常要一直重複一直重複，這樣大家就很難學到東西了，我最困難最困擾的是這一點。那也因為這樣，如果說你那麼嚴格，有些媽媽會覺得那我不來了，那因為不能太嚴格，有些學生就會很隨便，那其他學生會看啊，那變成大家會遲到，或愛來不來，那就很難集中啊。」(PEN04)

「第一個我覺得會遇到的問題是招生不足的問題啦，因為畢竟都有開班了，就會很可惜。另外一個就是管理小朋友的問題啦，畢竟大家老師都沒經驗嘛，像我的學生本來有一個蠻排斥的，那回家也都不喜歡開口講，那後來現在她就變得比較活潑，而已還要求我可不可以天天都來教哈哈，那改變就很明顯，從排斥到接受到現在是喜歡。」(PRO01)

「不過我講老實話，有一個困難點我補充一下，就是你看像這樣上這幾堂課，我覺得根本不夠。那有些爺爺奶奶跟爸爸也都反對，所以我們主要也會看她們家長要不要讓他的小孩上啦，我其實也會找時間跟家長溝通啦。」(PRO02)

三、培訓困境

許多學校因早期政府尚未開辦訓練前，就已經透過自己學校的補校課程或是新住民小孩的家長合作來開辦母語傳承的課程。而在政府開辦訓練後，在參加訓練課程中的困境，根據訪談的整理，目前在培訓的過程中有三點困境如下：

- (一) 培訓課程雖有教材編輯介紹，但是每個新住民的程度不一（包括有本身的學經歷或是中文與原生國的語言能力等），故在教材編輯上可能會有錯誤的情形，或是編輯的課程架構上較不易學習。有些母語師資建議辦訓的單位可考慮統一編輯初階與進階教材，然後由培訓時的課堂老師針對教材授課，讓新住民語文教學支援人員在受訓後能直接將教材運用在其教學上，比較能直接上手。
- (二) 培訓課程雖有班級的經營管理技巧介紹，但是培訓老師所教授的對象是比較偏向成人的教育，非針對小孩子的管理。而實務上班上都是的學生都是小孩子，故較難從課堂上的學習轉化到實務上的經營班級。
- (三) 目前在培訓的師資都是臺灣人，然而若這些受訓的新住民語文教學支援人員面對詞彙或發音等問題，無法與培訓的老師共同討論解決。

「...只是說他們教學上有教你怎麼樣教小孩子，但是現場的經驗又不一定了...但是我需要他們辦更進階一點的，我希望可以再更專業一點的。比方說怎麼編教材，因為越南語她是有順序的，不能說一下子就一堆單字，這樣太難了。那其實我更希望有一個統一教學生的教材，然後有一個老師教我們如何針對這個教材來教小朋友，教這個教材的課文內容...雖然說培訓的時候老師有說授課的一些技巧或經驗，但是因為講師的授課對象都是大人嘛，那跟你教小朋

友又不一樣了阿，她沒有教說帶這些小朋友要怎麼從頭開始教之類的。就是說培訓跟實務上的落差蠻大的。」(PRO01)

「...但是因為他大多都是教你怎麼上課，那因為講師都是中文，所以其實學員的中文能力很重要，但是你母國的語言能力也很重要。因為畢竟編教材的是自己，所以你知道怎麼上課不一定上課內容就會很好。教育部那邊是有一套教材啦！但是我覺得不適合，因為你還要看班級的情況怎麼樣嘛，所以我大多是選擇自己編教材。」

(PEN03)

「其實前年跟去年的培訓，我覺得還不錯的一點是它可以幫助新移民姊妹們如何來教小孩子，或是如何讓小孩子不要不喜歡上課，或者用什麼來吸引孩子之類的。當然它就是這些可以幫助，那如果說你要自己規劃課程或什麼還是要靠自己...我的意思就是如果說這套課程你上完後，就可以去教課，那我個人是覺得不是很OK。因為我有看過，也許那個姊妹在母國的學歷不是很OK，或者是說來臺灣久了也忘了，所以有時候教學上會有錯字。所以我認為說如果說培訓後就可以去教，那其實也還蠻有風險的。因為我們畢竟是要教小朋友，所以如果說有錯字，講難聽點就是誤人子弟，當然有時候錯誤難免，但是就是盡量避免啦...像現在的課程比較偏向說她教你可能課堂要注意什麼或是說怎麼樣自己編教材，但是不是針對母國的一個語言來上課，因為畢竟上課的老師都是華人，也沒辦法大家一起來討論越南語的東西。所以我是覺得明年的課程或許可以找越南的老師來分享說在課堂上可能會遇到什麼困難，或是那些字

比較容易出現錯誤之類的，就是說如果要紮實培訓，應該是要這樣，畢竟這跟語言有關嘛...」(PEN04)

「因為國內的授課師資不足，所以我覺得輔導團的夥伴還蠻辛苦的，你看一學期六週，那上下學期12週，你看一年12個禮拜都要陪伴，因為我們分組需要更多的人力，所以我們內部也在討論說，我們朝向到時候去篩選，因為我們目前也培訓300多個師資了，那從這些師資裡面請比較優良的來擔任講師，來帶教學這樣。因為畢竟他們有真正的教學經驗，我們說真的只是說中文的教學，那他們還有語言上的一個教學經驗，所以未來會朝向這個方向做準備。」(PRO01)

「其實回來的我們發現兩個區塊，一個區塊是對於班級經營有困難的，他會教、她也想教、她也去設計了教學的內容活動，但是孩子的狀況，就是說她對於班級的經營是有困難的，那所以說我們也在想說未來的設計上要教說他怎麼樣去做班級經營，尤其是異質性比較高的班級。第二個就是我們本身自己發現他的華語能力還要再加強，對！其實像這次我們就會同時給他國小的生字語詞簿，讓他們同時強化本身的華語能力。」(PRO02)

伍、未來政策建議

一、設立通譯品質稽核職務，藉由績效考核提升產業服務品質

為有效平衡市場機制、促進良性競爭，或許須思考未來是否應建立退場機制？透過通譯品質的稽核來進行汰弱留強。再者，本研究的受訪者表示，根據以往的服務經驗，他曾遇到通譯有誤的服務個案，導致後續接手時，須重新再次啟動翻譯程序。另一位受訪者亦建議，也許可運用「神秘客稽核」的作法，

有效達成績效考核的目標，進而提升整體產業的服務品質，同時還能藉此開擴市場就業機會。

「我們也可以創造出一個職務專門做績效考評，可能曾職業過 A、B、C 最高等級以上，比如 A+ (A Plus)，他有點像米其林美食的秘密客，讓他去參與翻譯的場合聽完後考核，因為他已經有經驗了也是最高等級的，比如說特級翻譯，創造這樣的工作機會出來，績效的考評可能至少比較具有公信力。」 (PRO01)

二、藉由法源辦法的制定，設立統籌機關並改善處理財政困境

目前為止，我國的中央政府機關尚未制定通譯/翻譯法，或者尚未有一個適用於全體通譯人員的管理作業辦法，僅有地方政府、司法院分別針對衛生局生育保健通譯人員、司法通譯人員制定相關辦法。例如：臺南市政府衛生局通譯人員運用及管理辦法、法院特約通譯約聘辦法、臺北市政府警察局涉外案件通譯費用支給作業要點等。各部會經費預算編列籌措困難的原因之一為我國對於通譯人員尚未立法，未來若能擬定相關法源，除了可以統一全國通譯人員的薪資待遇之外，還可藉此成立一個統籌機關。

「就我所觀察到的，目前通譯制度在臺灣已經行之有年，但是各部會好像都是各自為政，沒有一個統合的機關，最主要的是它沒有一個法源、沒有一個明確性的規範，但是新住民的業務又要蓬勃發展，各部會就好像是被業務推著走！所以他們每年都必須想方設法去籌措出一筆經費來處理自己通譯上的需要，我們都是每年從我們的公共預算想辦法擠出來，也因為外來人口在臺灣越來越多，所有關心新住民的事務不一定是新住民，應該說外來人口相關的業務越來越蓬勃發展！這是每個機關到目前為止不能迴避的問題，我覺得各部會其實也都有意識到，但是我看到現在的狀況就是各部會都為了

預算這個事情有一點為難，移民署也碰到這樣的狀況，所以預算是
一個問題。」(GOV0201)

三、「職前訓練」可由移民署統籌開辦，後續每年的「在職訓練」再由各 單位自行辦理

目前我國針對新住民通譯人員的培訓方式，是交由各政府單位、民間團體自行辦理，對於課程大綱內容、課程時數均尚未統一，導致衛生、勞政、警政、社政等相關單位，如：移民署、各縣市政府社會局、衛生局、臺灣高等法院各區分院、地方法院檢察署的通譯培訓處於各自為政的狀態。因此，受訪者建議未來可將「職前訓練」交予移民署或其他單位統籌辦理，「在職訓練」的部分再按各單位的需求由各單位自行辦理，好讓新住民每年都可定期回訓，進而進修培養進階的通譯專業技能。

「我們現在做的事是比較基本的，好比最前端、取得入門票的東西，
如果是由移民署做的話，也許可以做一些『職前訓練』，到了後端
再切給各個單位各自做『在職訓練』，因為通譯人員應該要更專業，
各個領域都會有各自的專有名詞，工廠的、司法警政、社福都會有
一些專有名詞。」(NPO02)

「目前新住民的通譯培訓還蠻分散的，縣市政府的社會局、衛生局
都各自有培訓，司法單位也有司法通譯訓練，但新住民花很多時間
上了那麼多的課程，其實沒有太大的幫助，只是證明有上過課，比
較好的狀態也許是由移民署做一些統籌性的管理或課程規劃。現在
這個培訓也不是全國都有的，就會好像有些缺陷或有些事情沒有做
好，是不是可以讓它更普及，然後課程的規劃上可以有更一致的規
劃，另外，我覺得也需要有一些宣傳，讓他們覺得上這個課是好用
的、重要的。」(NPO02)

第四節 本章小結

本研究總計訪談 3 位新住民（北部、中部、南部地區各 1 位）、3 家新住民關懷團體、2 家中央與地方政府相關部會及 2 位學者專家，深度訪談發現說明如下：

【新住民個案訪談發現與分析】

一、通譯人員培訓之現況問題

- （一）各單位培訓時數不一，部分培訓時間過短。
- （二）課堂演練時間太少，以致影響學習成效。
- （三）多數的培訓單位沒有安排課後實習，無法落實學用合一。
- （四）教學手法須更多元，方能提升學習成效。
- （五）各單位培訓內容大同小異，新舊學員多數混班上課。

二、通譯人員運用機制之現況問題

- （一）「以案計價」工時長短不一，個案服務時間憑運氣。
- （二）每月案件量不多，單靠通譯收入通常無法維持生計。
- （三）通譯的角色與功能未能發揮，薪資多年不漲。
- （四）全台各個單位各自辦訓，結訓證書僅象徵取得單一機構的服務資格。

三、未來政策建議：期盼政府部門能夠多加增設通譯人員職缺。

【機構單位與學者專家訪談發現與分析】

一、通譯人員培訓之現況問題

- （一）各部會按各自的需求自行辦訓，尚未由專責單位統籌規劃。
- （二）因經費預算有限，導致培訓時數不足。
- （三）取得訓練合格證書之資格考試，口試考題測驗方式參差不一。

目前各單位口試的測驗方式大致上可分為三種形式：

1. 運用「VR 虛擬實境」設備 (Virtual Reality；簡稱 VR) 進行口試。
 2. 以新住民母語預錄考題的「錄音檔」，考試當天隨機播放進行翻譯。
 3. 以「面談」的方式進行口試，考官經由面試過程來評量學員的能力。
- (四) 共通核心職能課程應統籌辦理並建立學習歷程檔案，以免浪費培訓資源。
- (五) 多數培訓單位尚未建立實習機制，而實習時數的規劃與實習單位的安排仍有待討論。

二、通譯人員運用機制之現況問題

- (一) 就業機會陷入僧多粥少的困境，整體就業市場仍以公部門為主。
- (二) 民間企業的通譯工作較為繁雜，「通譯」僅是職務內容的一部分。
- (三) 派出所通譯案件，筆錄前置作業的等待時間沒有支薪。
- (四) 國人對於新住民的刻板印象，連帶影響通譯服務價值的認同感。
- (五) 母國未曾聽聞的專有名詞，翻譯難度較高。

三、對推行通譯人員「證」或「照」制度之看法

- (一) 新住民不是唯一的報考對象，未來就業市場勢必更加競爭激烈。
- (二) 證照的推行必需有相關配套措施的支持，包含就業市場的開發。
- (三) 「證」可能是「加分」效果而非必需的，係一種參考用的能力證明。
- (四) 「證」的可行性高於「照」，先有就業市場再來建立較高的資格門檻。
- (五) 「證」或「照」的制度規劃方向之建議：
 1. 證照制度不是為了築起高牆，目的僅係證明工作能力
 2. 先開創市場需求，並連結需求與供給面之後，再來設計認證制度

3. 通譯工作內容的難易程度，攸關「證」與「照」制度的規劃走向
4. 按「證」的級等分別詳加規範就業服務範圍及其薪資級距，可行性有待討論
5. 將「社工」與「通譯」併為「社工通譯人員『證』」，或許有其未來發展性
6. 通譯人員的認「證」規劃，是否需涉及語言能力的認證？有待各界討論

四、未來政策建議

- (一) 設立通譯品質稽核職務，藉由績效考核提升產業服務品質。
- (二) 藉由法源辦法的制定，設立統籌機關並改善處理通譯人員培訓經費之財政困境。
- (三) 「職前訓練」可由移民署統籌開辦，後續每年的「在職訓練」再由各單位自行辦理。

第五章 專家焦點團體座談設計與研究成果分析

第一節 專家諮詢對象與座談會設計

焦點團體訪談法 (focusing group interviewing) 又稱為「焦點團體法」或「焦點訪談法」，是社會科學中最廣為使用的研究工具之一，能聚集相關人員依設計過的大綱進行互動討論，以獲得研究主題相關的意見和看法，故屬於質化研究。在會議主持人的帶領之下可讓與會者暢所欲言，並且分享個人的想法、經驗與觀點，比起量化的問卷調查方式，這個研究方法提供了研究者與參與者直接接觸的機會，而且還比一對一的深入訪談能更快速地同時聽到產官學界不同的聲音、得到多元的意見。然而焦點團體訪談卻也有一些限制，包含易受某一操控型的參與者引導偏向某一種答案，另外也由於是開放性問題，因此有時很難詮釋參與者的答案。

就參與人數而言，焦點團體參會者的組成通常為 6~8 人，須視研究目的、參與者的背景、參與者對問題的熟悉程度而定。若參與者對研究主題投入深、主題較複雜或研究者想知道較深刻而非簡單的答案，則邀請少數幾位專家出席即可，但若參與者對問題所知不多或投入不深、研究者僅需知道多元但不需很深入的意見回饋時，就可以舉辦較大型的焦團體座談會議。(王梅玲，2012)

本研究依據計畫書規劃辦理 3 場次焦點團體座談會，第 1 次焦點團體座談會主要是針對「移民輔導通譯人員」的培訓、運用機制及推動專業證照之可行性進行討論；第 2 次焦點團體座談會主要是針對「司法通譯人員」的培訓、運用機制及推動專業證照之可行性進行討論；第 3 次焦點團體座談會則針對「生育保健通譯人員」的培訓、運用機制及推動專業證照之可行性進行討論。

第 1 次焦點團體座談會 2020 年 9 月 14 日下午 3 時召開，本場次共邀請 7 位專家學者、政府機構、民間團體及新住民出席與談；第 2 次焦點團體座談會 2020 年 9 月 21 日下午 2 時召開，本場次共邀請 7 位專家學者、政府機構、民間團體及新住民出席與談；第 3 次焦點團體座談會 2020 年 9 月 28 日下午 2 時召開，本場次共邀請 7 位專家學者、政府機構、民間團體及新住民出席與談。各場次與會人員基本資料詳見表 5-1 所示。

表 5-1 第 1 次至第 3 次焦點團體座談會與會者名單

| 分類 | 單位名稱 | 與會專家 | 代碼 |
|--------------------------|------------------|------|-------|
| 第 1 次焦點團體座談會 (2020/9/14) | | | |
| 學者 | 臺灣師範大學華語文教學系 | 楊○○ | 學者 1 |
| 專家 | 國立臺灣大學外語教學暨資源中心 | 阮○○ | 學者 2 |
| 政府機構 | 新北市政府教育局新住民文教輔導科 | 連○○ | 政府 1 |
| 代表 | 新北市政府板橋新住民家庭服務中心 | 鄭○○ | 政府 2 |
| 民間團體 | 財團法人弘毓社會福利基金會 | 梁○○ | 民團 1 |
| 新住民 | | 陳○○ | 新住民 1 |
| | | 李○○ | 新住民 2 |
| 第 2 次焦點團體座談會 (2020/9/21) | | | |
| 學者 | 真理大學英美語文學系 | 陳○○ | 學者 3 |
| 專家 | 中國文化大學華語教學碩士學位學程 | 張○ | 學者 4 |
| 政府機構 | 新北市政府警察局三峽分局 | 林○○ | 政府 3 |
| 民間團體 | 社團法人臺灣新住民家庭成長協會 | 柯○○ | 民團 2 |
| 代表 | 臺灣司法通譯協會 | 陳○○ | 民團 3 |
| 新住民 | | 丁○○ | 新住民 3 |
| | | 曾○○ | 新住民 4 |
| 第 3 次焦點團體座談會 (2020/9/28) | | | |
| 學者 | 國立中山醫學大學公共衛生學系 | 楊○○ | 學者 5 |
| 專家 | 中原大學應用華語文學系 | 彭○○ | 學者 6 |
| 政府機構 | 臺中市政府衛生局保健科 | 廖○○ | 政府 4 |
| 教育機構 | 內政部新住民火炬計畫中央輔導團 | 曾○○ | 教育 1 |
| 民間團體 | 財團法人臺北市賽珍珠基金會 | 蕭○○ | 民團 4 |

| 分類 | 單位名稱 | 與會專家 | 代碼 |
|-----|------|------|-------|
| 新住民 | | 張○○ | 新住民 5 |
| | | 張○○ | 新住民 6 |

資料來源：本研究整理。

本研究焦點團體座談會會議提綱說明如下：

壹、主席引言

貳、本計畫期中研究發現

參、討論事項

第一部分：目前培訓、運用制度

- 一、您認為目前新住民通譯人員在人員招募、培訓及運用之現況上有何不足或需要改善之處？您認為上述問題發生的原因為何？
- 二、您認為目前新住民通譯人員在就業媒合上有何不足或需要改善之處？請分享內政部「全國通譯人才資料庫」APP 使用經驗。
- 三、針對上述的問題，您所提供的修正建議？理由為何？

第二部分：認證制度與執行單位

- 一、您認為政府需要推動新住民通譯人才認證制度嗎？如是，理由為何？
若否，理由為何？
- 二、承上，如是，應該由政府單位辦理？（請明確說明那個單位）或是委外或由民間團體辦理（請明確指出）？理由為何？
- 三、承上，是否有更具體的通譯人才認證策略或建議可提供相關單位參考？推動後，對目前培訓現況有何助益？

第三部分：認證的內容

- 一、若今天政府要推動全國通譯人才認證制度，您建議是推行「證」或「照」？理由為何？
- 二、承上，就您上述所提出的「證」或「照」制度，提出可行性或是否有何具體作法與建議？例如：證書等級？或培訓方式或時數？
- 三、您認為何種證照認定方式較合宜？例如：考試？或課程培訓？是否須包含語文能力的認定？（包含新住民母語及華語甚至閩南語、客語）

第四部分：教學支援工作人員通譯人才培訓（依期中審查會議評委建議探討之）

- 一、教育部國民及學前教育署目前有關新住民子女華語補救課程計畫中，新住民通譯實施現況檢討與改善建議。
- 二、12 年國教中新住民新住民語文教學工作支援人員（教學通譯人員）實施現況檢討與改善建議。

第二節 第 1 次焦點團體座談會議學者專家之看法與建議

第 1 次焦點團體座談會，除了探討目前移民輔導通譯人員的培訓、運用制度、認證制度內容規劃與建議執行單位之外，亦按期中審查會議評委之建議，進一步瞭解「全國通譯人才資料庫」APP 使用經驗，以及教學支援工作人員通譯人才培訓現況。

本場次焦點座談與會者所發表的看法與建議，茲述如下：

壹、人才培育現況分析

一、通譯人員的人才養成及運用未具法源依據，進而衍生一連串後續問題

本場次會議與會的學者指出，沒有法源、沒有專業的培訓機構及沒有經費指的都是同一件事，目前通譯人才的養成及運用問題其實都是源自於尚未制定明確的法源辦法而衍生的。我國政府未來首先必須先訂定相關法源，並依法設立統籌的主管機關及編列財政預算，後續才能進一步規劃通譯人員培育養成計畫，故通譯立法有其重要性與急迫性。

「我們目前的主要問題是沒有法源，……假設有一天希望通譯走像會計師、律師一樣，是一個專門的資格的話，那麼我們可以看到，有會計師就有會計師的法律，有律師就有律師的法律，有這個法源，然後有主管機關，然後由大學來負責培養人才。……沒有法源、沒有專業的培育機構的訓練、沒有經費是同一件事，整個臺灣的大學來講，等於說到目前為止並沒有集中力氣讓一個教育的機構就是專門培養，以培養通譯為目標。……我相信沒有走到專門的學校培養，然後專門的法源，專門的制度來考核，大概很難真正做得很好！」

(學者 1)

「移民署的 APP 是因為我們目前沒有一個機構去統籌人力資源，所以用一個自動的系統來做這件事..... 我們目前整個國家的主要問題在於，我們沒有把資源真正的放在語言翻譯這件事情。我們提出來的東西叫做語言學，就說語言是一個權利，語言權的意思就是應該要有專業的翻譯來做這件事！」（學者1）

二、 運用機制現況分析

（一） 事業單位的職缺，社福體系的民間團體只能等待媒合機會

如與會的新住民所言，臺灣通譯的就業市場早已飽和，各個單位每年不斷地招生和培訓新進的通譯人員，然而職缺數量卻和人才養成人數不成正比，換言之，工作機會一年不如一年，導致培訓單位還得另闢人才需求市場，針對結訓學員進行就業媒合。也因此，除了常見的公私部門通譯工作之外，新住民語文教學、文化大使的演講、故事繪本、陪伴跨國銜轉學生等職缺反倒成為新住民通譯人員的另一條出路。儘管如此，卻也延伸出另一個問題，絕大部分的民間團體屬社福單位且人力有限，基本上對於中小企業的東南亞語人才需求難以全面掌握，故僅能被動地等待雇主聯繫後才能進一步協助人才媒合。

「我自己本身覺得在臺灣通譯人員的人數已經很飽和了，因為太飽和了是不是要篩選？篩選的方法就是要再討論一下。」（學者2）

「我們這幾年也有在推動，幫忙他們開拓一些可以發展的工作機會，除了翻譯還會延伸到新住民語文教學、文化大使的演講、故事繪本的部分。..... 語言比較像是新住民的附加能力，蠻多的中小企業可能需要東南亞語的人才，但是我們在社福體系是接觸不到這群客戶的，可是我們很希望可以幫助新住民姐妹開創出一條新的路。另外，我們也可以設立特約通譯的概念，經過鑑定後，他如果是能力更好的翻譯，我們也可以有特約的概念。」（民團1）

(二) 部分公家機關習慣聘僱熟人，移民署人才資料庫的 APP 開創另一個就業管道

無論是深度訪談還是焦點座談會，新住民姐妹都一致反應有的公家機關若有臨時性的通譯需求，以往大多是直接聯繫曾經合作過的通譯人員，關於這項運用機制問題，學者專家表示：「其實這個跟整個系統的健康有關，當大家對整個系統沒信心的時候，就只會找自己信任的人當通譯。」（學者4）

長期下來，新進的新住民通譯人員在就業機會有限的情況之下，可能會面臨到即便參加完成通譯培訓，後續卻仍舊無法進入就業市場的困境。幸好，內政部移民署推動了通譯人才線上媒合的 APP 系統，提供了更即時、更便利的通譯服務資源，不但可協助新住民透過 APP 增加接案的機會，同時還能為通譯相關工作建構一個透明又安心的職場環境。

「APP 其實也是另外一種管道，讓使用端可以找到我們，讓我們的機會多一個。像有一些新住民姐妹會覺得為什麼十年來都不變，都是那些老面孔，反而新人都上不來，我覺得 APP 反而補強了這一塊，因為公家機關都會比較習慣用熟人，就變成永遠在用那一位，所以使用方也需要去推廣，讓他們知道現在有這個 APP，請他們也使用看看。」（新住民2）

三、對推行通譯人員「證」或「照」制度之看法

□ 先有「證」再有「照」，期盼以「照」區隔專業人才的就業市場

證照的推動過程中，勢必得涉及到一些政府單位機構與實施細節，因此，在達成理想的通譯工作供需就業市場平衡之前，可先將「證」的推動設定為短期目標，「照」的推行則可視為長期目標，以循序漸進的方式朝通譯專業化的方向共同努力。民間團體與新住民贊成推動證照制度的原因之一，無非是盼望能藉由證照制度的施行來改善「僧多粥少」的市場困境，另一方面，也可藉此提升整體的人才素質和通譯品質。

「培訓可以更專業、分階段，例如說第一階段先有「證」，有一些單位都可以發「證」，但「照」的部分就要更專業，不是二種語言都會講就可以當通譯，.....進階的部分就要把專業的知識放進去變成「照」，如果有「照」的話，醫院、法院才會使用這個名單裡的人，而不是一直使用那幾位。」（新住民2）

「在一開始前端的輔導和初階的培訓可以由民間團體辦理，但在後端的證照制度，比較適合由公家機關有一個統一的作業，等取得證照後再分流由民間團體做更專業的培訓，以一個比較有階段性的分工方式來分工。」（民團1）

「目前通譯的工作真的很飽和！很多通譯是沒有辦法把這個當做一個職業的，所以如果未來有機會推動證照的話，或許可以造成他們更多的市場，但如果沒有辦法運用到就業市場的話，我會覺得會造成讓新住民有壓力，但對我們運用單位來說或許是好的。」（政府2）

四、 未來政策建議

（一） 建立線上雙語詞彙資料庫，協助通譯人員精準解說專有名詞

在整個通譯過程中，人才的養成必須特別注重兩點：(1) 特定的語言；(2) 特定的使用項目，除了雙語必須流利之外，一些醫學或法律的專有名詞在人力養成的過程中基本上也還是必須要注重的，否則在整個通譯的過程中可能會造成一些誤會和誤解。也因此，與會的學者專家建議未來應建立線上的雙語詞彙資料庫，以輔助新住民通譯人員能更精準地解說特定領域的專有名詞。

「目前來講可以做線上的資料庫，我們翻譯的時候就可以查這個名詞要怎麼說。如果是法律，沒有經過這種好的輔助系統的轉換，這個翻譯的時間會很長，同樣醫學來講，醫學應該是更容易的，因為所有的醫學的名詞從英文過來的話，它是很容易可以做對照，這個部分是可以先進行的。」（學者1）

（二）先建立滿意度意見回饋機制，後續再規劃通譯品質稽核制度

本研究所辦理之第1場次移民輔導通譯人員焦點團體座談會及第2場次司法通譯人員焦點團體座談會與會的學者專家均建議，為提升整體的通譯品質並稽查通譯訊息內容的正確性，政府單位未來應建立通譯品質稽核制度，另一方面，當發生法律或醫療通譯糾紛時，才可透過稽核單位或鑑定單位來協助處理。但是短期內為了要維持通譯品質，基本上還是得透過一些專業的培訓機制，甚至必須藉由雇主和被服務者的意見回饋機制，以質化、量化調查方式來深入了解通譯服務品質概況，進而落實人員考核機制。當設定一些遴選條件和標準，並且結合移民署APP系統上的服務評價後，未來相關單位就可以「擇優錄取」，回歸到汰弱留強的市場機制，才能給予新進通譯人員更多的就業機會。否則，對一些新住民來說，即使受訓再久、參加再多的課程，沒有機會的還是永遠沒有機會！

「針對重大刑事案件的通譯內容是不是有必要有第三人做 survey 跟檢核？如果發現到最後筆錄不能用，整個會有問題，所以應該要有一個負責檢核的機制，重大刑案的司法通譯應該要有「人」和「案件」的考核。……除了要有一個反饋的機制，還要有一個審核的機制，包括通譯期間要有人來抽檢，才能知道翻譯跟事實有沒有落差。」

（政府3）

「現在可能只是當事人說辦的好，我覺得客戶三方都要有一個反饋，客戶有沒有感覺到這個翻譯是達到標準的，這是另外一個面向。」

(學者4)

「目前在實務運作上，包含法律和醫學，它需要有一個機制，我稱之為鑑定機制，如果有異議的時候，可以有機構來協助鑑定。醫學上的問題就會比較麻煩，我們知道很多的醫療糾紛其實都是跟這個有關，它一定要有一個鑑定機制，才能夠處理這些問題，這個是在現在的狀況下可以做的部分。」(學者1)

(三) 發放通譯服務紀錄冊，並詳實記載通譯培訓及服務時數

以新北市服務志工為例，當志工完成基礎訓練及特殊訓練後，後續由運用單位檢附應備文件向各目的事業主管機關提出申請「志願服務紀錄冊」，一人限核發一個紀錄冊證號，志願服務紀錄冊如有損壞或遺失，可依「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」第八條向原單位申請補發並沿用原編號，其服務、訓練及表揚獎勵等資料亦可補登。

與會者建議通譯人員的培訓與運用機制應參照新北市志工志願服務證及服務紀錄冊的管理模式，除了詳實紀錄通譯人員的培訓內容、培訓時數、服務單位及服務時數之外，如此一來亦有助於新住民日後跨縣市、跨單位的求職應徵。

「就像新北市的志工有志工的服務手冊，我覺得通譯也可以發一個像這樣的東西，他去服務的單位就可以拿到服務的時數證明，然後他只要受過法院、司法單位或其他單位的訓練，他就可以擁有這樣的一個本子，就可以證明他們是有這些證的，本地的人還可以去其他單位暢行無阻。」(政府2)

第三節 第 2 次焦點團體座談會議學者專家之看法與建議

第 2 次焦點團體座談會，除了探討目前司法通譯人員的培訓、運用制度、認證制度內容規劃與建議執行單位之外，亦按期中審查會議評委之建議，進一步瞭解「全國通譯人才資料庫」APP 使用經驗，以及教學支援工作人員通譯人才培訓現況。

本場次焦點座談與會者所發表的看法與建議，茲述如下：

一、通譯人才培育現況分析

□ 走出教室就沒有學習的環境，未建構完善的就業實習機制

目前新住民通譯人員的培訓所面臨到的其中一個問題就是「我們現在沒有辦法讓這些人去實習，只能在教室裡實習，邁出教室就沒有環境去實習了，所以他們需要的是實習的環境。（學者 4）」本研究發現，無論是深度訪談還是焦點座談會，學者專家與新住民姐妹對於通譯人才培訓的實習機制均表示贊同，顯示實習機制的建立有其必要性與重要性，新住民坦言：

「如果一直上課沒有實習，上完課也是搞不清楚老師講的。」（新住民 4）

二、運用機制現況分析

□ 目前移民署 APP 系統仍需持續推廣，未來應優化服務年資佐證功能

對於移民署所推動的通譯人才線上媒合 APP 系統，民間團體給予四項建議：「(1)新住民對於 APP 的使用非常的不熟悉，需要花很大的力氣才有辦法教會他們怎麼使用；(2)整個的設計上還需要一些防弊的功能，目前還沒有這個部分；(3)部分通譯人員為仲介公司的通譯人員，需增加欄位標註通譯人員的工作經驗和起訖時間，以避免通譯的利害衝突。（若考量儲存空間，可列最近 2 個工作經驗）；(4)倘若未來移民署決定了通譯的認證和檢核機制後，需再增加該檢核機制通過的相關欄位。」（民團 2）

針對新住民通譯人員服務經歷及服務時數，學者專家則建議應該也要讓人才需求端也能從 APP 系統上面來檢視相關證明文件，並從中知曉通譯人員每年的服務總時數，以及了解是否有服務年資中斷的情況發生？進而得以呈現通譯人員確切的服務年資等相關欄位資料。再者，司法通譯因性質特殊而有別於移民輔導、生育保健方面的通譯工作，因此專家建議重大刑事案件的司法通譯仍需有專人專責處理，不建議由 APP 系統直接媒合配對。

「我想就是在這個 APP 這方面，我唯一的條件是要他們有證據一直在做通譯工作，.... 我的意思是要持續在做，不一定是一個固定的工作，是在七年之中你一直在做，你沒有停了五年現在沒有做，因為我們有定義「資深」是什麼定義？你就要有證據才行。」（學者4）

「不是像無線電計程車，最近的人就可以配對，而是這個人能不能用？要不要迴避？..... 後面一定要有人去做管理，不能讓系統自己去配對，司法通譯會有這個特殊的性質和問題，建議移民署的 APP 後台是有人在做管理，而不是自動配對。」（民團3）

三、對推行通譯人員「證」或「照」制度之看法

□ 先提升新住民的中文能力，再來思考推動通譯證照制度

『其實很多人已經有很多「證」了，他們需要的是「照」，但語言的培養是比較需要長時間的。』（學者4）

無論是深度訪談還是焦點座談會，受訪的學者專家都提到部分新住民通譯人員的中文能力仍有待加強，因此，本研究在探討推動通譯人員「證」或「照」制度的可行性分析時，同時也試著釐清未來考試或課程培訓的內

容是否須包含語文能力的認證(包含新住民母語及華語甚至閩南語、客語)? 與會的學者專家們儘管認同語言能力的培訓及語言能力的檢定對於通譯人員之重要性,但是由於實行細節將涉及多個行政機關,故本研究建議實施方案待各部會橫向溝通後再進一步討論之。

「這幾年我們學校有爭取到一些新住民的培訓計畫,我發現這些新住民有一些的中文能力真的不太好,但是他們很想當通譯,所以回到剛剛的問題,語言要不要先達到?母語跟中文都要達到一個水準,這個要先解決,然後再配一個翻譯的證照。」(學者3)

「我們在做 TTQS 時其實有設計先備條件,母語跟華語的部分我們要求要看畢業證書,我們限定高中以上學歷,但如果是特殊語言的話,國中以下也可以,或是有像導遊證照可以證明中文能力的也可以。」(民團3)

□ 藉由勞動部的職能導向課程品質認證機制,提升結訓證書的證書價值與能力認同度

另外,關於本場次專家所提及到的,以勞動部職能導向課程品質認證(iCAP)的方向來思考相關證照規劃之建議,所謂的 iCAP 是指針對單一課程進行品質認證,課程時數至少應達 12 小時以上,其中所依循的職能基準(Occupational Competency Standard)則可將產業所需人才之能力規格具體化,以作為人才培育端與需求端共同的參考依據。因此,訓練單位可運用職能基準發展、設計職能導向課程來達成訓用合一的最終目標。本研究建議未來若要建構職能基準並發展職能導向課程,在此之前勢必得先交由一個機關或單位來統籌規劃、辦理通譯培訓課程,後續才能朝著這個目標方向來達成短、中、長期的各階段任務。

『我建議研究案可以參考勞動部 iCAP 的相關規定，從這個方向來思考這三種通譯將來有沒有可以推動「證」或「照」。....我會建議先從有「證」開始，「照」是終極目標。刑事訴訟法第九十九條規定：「被告為聾或啞或語言不通者，得用通譯，並得以文字訊問或命以文字陳述」。我們不如拿這個「證」來解釋之後要有「證」或「照」，要有一個短、中、長期。』（民團3）

四、未來政策建議

□ 透過線上雙語詞彙資料庫系統的建立，建構通譯範例並傳承通譯技巧

與會的學者專家表示：「每個人知道的東西要整合，然後全臺灣才會有一個統一的翻譯的方法。現在是每個人翻譯自己的，誰都不知道誰才是對的。（學者4）」

另一位學者專家建議未來應建立線上平台系統，除了做為專有名詞的翻譯字典之外，另一方面還可設計實戰經驗交流的項目功能，讓資深的通譯人員可以將特殊的翻譯或通譯經驗，以影音的方式透過線上平台向全臺灣的新住民姐妹分享，進而協助剛踏進通譯領域的新手縮短學習時間，並且有效、快速精進實戰技巧。

「有沒有那種互相能夠交流、學習的線上學習系統？或是協力的機制，我今天翻了什麼、好不容易查到了，我就能夠 input 進去，讓後面的人可以用到，我們要有這樣的東西。.... 我們的資源都流失了，你有你的一套，我也有我的。我們這些資深的人員很想把我們的東西教給別人。」（學者3）

第四節 第3次焦點團體座談會議學者專家之看法與建議

第3次焦點團體座談會，除了探討目前生育保健通譯人員的培訓、運用制度、認證制度內容規劃與建議執行單位之外，亦按期中審查會議評委之建議，進一步瞭解「全國通譯人才資料庫」APP使用經驗，以及教學支援工作人員通譯人才培訓現況。

本場次焦點座談與會者所發表的看法與建議，茲述如下：

一、人才培育現況分析

- 臺北市、新北市政府各自辦理培訓課程，跨縣市值班的新住民須到處參加大同小異的課程

目前社政、衛政各個單位每週可值班的通譯服務時數有限，多數的通譯人員須同時服務好幾個機構單位，或者必須多接案才能求得溫飽，在這樣的就業環境之下，居住於北北桃地區的新住民就會有跨縣市值班的情況發生。為了能夠順利排班，新住民們便得一一報名參訓臺北市、新北市政府各自辦理的通譯培訓課程，然而學員們皆反應各單位所規劃的課程其實是大同小異的，未來希望社政、衛生機關的通譯課程能夠統一辦理，或者其他縣市政府的修課紀錄能被認可且抵修，再也不必浪費學習資源年年到處重複上課。

「臺北市、新北市的課都要上，....假如說要跨這兩個地區的話，你這樣子上課才有工作做，不然就只靠一個的話，假如說真的要養家養不起來。.... 課程的話，我是建議不要重複，希望新北市跟臺北市的可以互相接受，因為感覺像是臺北市做臺北市的，新北市做新北市。」（新住民6）

「生育保健專業的部分不管是新北市或臺北市應該都是一樣的，所以我們就規劃出一個課程，不管是哪個地區一定要上這些課，然後

下面再分語系，也許再按翻譯、文化的不同各別分語系，我覺得這樣子會讓通譯人員收穫較多，不會重複上課。」（學者6）

二、運用機制現況分析

□ 任職於仲介公司的新住民報名上課，造成辦訓單位後續作業困擾

根據勞動部「地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點」之規定，通譯人員之資格條件需具有外國人母國語文專長，且通曉當事人使用之母國語種或方言。此外，現任職於辦理外國人聘僱之私立就業服務機構或其分支機構之就業服務專業人員者，不得擔任外國人之通譯人員。儘管已明訂相關的聘用資格認定辦法，然而在實務運用上，新住民姐妹們還是會因為不熟悉法令規定而報名參加通譯培訓，以致於造成辦訓單位作業上的困擾問題。

「不管在哪一個通譯的計畫裡面，我們不太希望運用到所謂的仲介的人員，但是這1~2年裡面，我們發現還是有這樣的人員會來報名，可是報名的時候我們不知道他有從事人力仲介的工作，等到通過之後要排班了，就有很多的狀況開始出現，我們陸續才發現，這也是造成了一些困擾。」（民團4）

三、對推行通譯人員「證」或「照」制度之看法

□ 贊同先擴大就業市場，再來考慮證照的推動

『我還蠻同意「證」的部分是目前可以思考的，「照」的部分會牽涉的範圍較大，像國內的口譯或翻譯人員，我們也沒有用「照」的觀念來規範。（學者5）』

如同深度訪談受訪者之建議，本場次的學者專家及新住民皆贊同先擴大就業市場，並解決職缺有限的供需問題，之後再來推動通譯證照制度。

但也有學者專家提出若要推動「證」或「照」的制度，短期內「證」的可行性仍較高。本研究也發現，諸多學者專家及新住民贊成推動「照」的原因無非是大家已擁有太多的「證」書，因此認為惟有「照」才能提升國人對於通譯人員專業性的認同感。

『我其實贊同先有市場再來考慮證照的問題，我們也聽到新住民反應他們上了很多課程所以有很多的「證」。』（學者6）

『不管是「證」還是「照」也好，臺灣的單位就是固定的，單位不會再五年或十年就多了一倍，但是新住民的姐妹都會一直再增加，所以目前找不到工作的姐妹有很多！一堂課培訓了40~50位新住民，每年不同的單位都會開課，但是不一定每個姐妹都會找到工作，找到工作的只是可能是某一個單位，某一個單位一星期可能只值班一次，所以怎麼可能吃飽？怎麼養家庭？通譯的工作就沒辦法做下去。』（新住民5）

四、未來政策建議

（一）以外籍移工衛生醫療關照的角度，開創新住民通譯人員的就業機會

根據勞動部統計，至2020年9月底止產業與社福外籍移工³²在臺人數計有69萬9,218人，這些移工主要來自於印尼、越南、菲律賓、泰國等國家，各國籍別的人數比例又以印尼籍占最多數（占37.98%），其次依序為越南（占32.28%）、菲律賓（占21.7%）及泰國（8.04%）。依據衛生福利部「受聘僱外國人健康檢查管理辦法」規定，移工於入國後3日，與入國工作滿6個月、18個月及30個月之日前後30日內，雇主應安排帶往至

³² 產業移工人數是指外國人受聘僱從事就業服務法第46條第1項第8款及第10款規定之海洋漁撈工作、製造工作、營造工作、屠宰工作、乳牛飼育工作、外展農務工作之人數。社福移工人數是指外國人受聘僱從事就業服務法第46條第1項第9款規定之家庭幫傭工作、機構看護工作、家庭看護工作、外展看護工作之人數。」

指定醫院接受健康檢查。有關外籍移工的健檢管理及醫療照護，各縣市政府平時也會派員關心移工廠區、檢查住家的衛生環境，並且提供友善便利的醫療服務。建議未來對於外籍勞工衛生醫療的關照業務或就醫陪伴，也可以分派新住民通譯人員一同服務，進而藉此創造新住民通譯人員的就業機會。

「其實我們有 70 萬的移工，每位移工不是來的時候做一次體檢就好了，事實上他們在臺灣應該要有固定的檢查或者是衛生上的關照，可是這個部分不管是仲介或是雇主都沒有特別的去關照，我覺得這個部分是可以做成大餅的，未來通譯人員可以在一些職場上關照移工的健康，這個部分是可以期待的。」（學者 5）

（二）為確保課程品質應訂定講師遴選機制，同時建置師資資料庫供辦訓單位遴選講師

勞動部為確保各單位的課程品質，特建置共通核心職能課程師資資料庫，事業單位、訓練機構或大專校院若參與勞動部的「產業人才投資方案」、「協助事業單位人力資源提升計畫」所開辦之共通核心職能課程，皆需自該資料庫中遴選師資。未來若要提升新住民通譯人員整體的培訓品質，建議負責統籌訓練的主管機關應參照勞動部的做法，進一步建立師資遴選名單，與會者的學者專家表示：「未來建立這些課程可能連講師都要規範，如果是以生育保健來講，公衛的教授可能就會在某些課程的名單裡，而不是各縣市自己去找講師。若從課程主題、講師端來做規範的話，對於培訓就能夠有一個基本內容的保障，應該要一步一步的來，早期因為有需求不得不這麼做，慢慢的應該把這些部分做得更完善。」（教育 1）

（三）課程時數規劃應為「18」的倍數，並委由經政府認證的民間機構統籌辦理

「北、中、南各大學都有一些推廣部，像輔大有翻譯研究所，這樣的單位會讓我們對於它所辦理的證照是比較放心的，有它的可信度，可是民間機構我們就會有疑慮，這是我個人的見解。」（教育1）

我國《大學法》所定的大學學分計算方式，以授課滿18小時為一學分。因此，學者專家建議未來若要委由大學的推廣教育單位協助辦理通譯人員的「證」或「照」制度，在課程時數的設計上，應該也得為18的倍數，後續相關實施細節才能比較符合現有法規之規定。另外，對於語言及通譯能力的認證，另一位學者專家也提出看法，建議交由一個或數個經政府認證的民間機構來統籌辦理，以提升整體認證成效。

「……他們到用人機構之後，用人機構也要針對他們的需求再做第2次的培訓。……我們可以拿現有的案例來做考試，像這樣的內容是有必要的。……我們通常在時數的訂定會是以18小時為一個學分，所以為什麼會訂「36」小時的數字，其實背後是有它的意義。」（教育1）

『我個人會比較建議是由一個或者數個由政府認證的民間機構來統籌辦理，這個方式會比較好，這個辦理可能又有分類，例如司法一類、移民或民政一類、衛生一類這樣子來看，或者是分語言，例如越南語或印尼語，但是在這個概念之下雙語的認證一定要做好，因為我們是認證「能力」和認證「人」。……除了學歷之外，還要有一個語言的認證機構，我個人會覺得由民間機構來承辦，會比由不同的政府單位來分別認證更有效率一點。』（學者5）

第五節 本章小結

本研究 3 場次的焦點團體座談會總共邀請 21 位專家學者出席，包含 6 位學者、6 位新住民、4 位政府機構代表、1 位學校機構代表及 4 位民間團體代表。各場次學者專家的看法與建議，綜整如下：

一、 人才培育現況分析

- (一) 通譯人員的人才養成及運用未具法源依據，進而衍生一連串後續問題。
- (二) 走出教室就沒有學習的環境，未建構完善的就業實習機制。
- (三) 縣市政府各自辦理培訓課程，跨縣市值班的新住民須到處參加大同小異的課程。

二、 運用機制現況分析

- (一) 事業單位的職缺，社福體系的民間團體只能等待媒合機會。
- (二) 任職於仲介公司的新住民報名上課，造成辦訓單位後續作業困擾。
- (三) 部分公家機關習慣聘僱熟人，移民署人才資料庫的 APP 開創另一個就業管道。
- (四) 目前移民署 APP 系統仍需持續推廣，未來應優化服務年資佐證功能。

三、 對推行通譯人員「證」或「照」制度之看法

- (一) 先有「證」再有「照」，期盼以「照」區隔專業人才的就業市場。
- (二) 先提升新住民的中文能力，再來思考推動通譯證照制度。
- (三) 贊同先擴大就業市場，再來考慮證照的推動。
- (四) 藉由勞動部的職能導向課程品質認證機制，提升結訓證書的證書價值與能力認同度。

四、 未來政策建議

- (一) 建立線上雙語詞彙資料庫，協助通譯人員精準解說專有名詞。
- (二) 先建立滿意度意見回饋機制，後續再規劃通譯品質稽核制度。
- (三) 發放通譯服務紀錄冊，並詳實記載通譯培訓及服務時數。
- (四) 透過線上雙語詞彙資料庫系統的建立，建構通譯範例並傳承通譯技巧。
- (五) 以外籍移工衛生醫療關照的角度，開創新住民通譯人員的就業機會。
- (六) 為確保課程品質應訂定講師遴選機制，同時建置師資資料庫供辦訓單位遴選講師。
- (七) 課程時數規劃應為「18」的倍數，並委由經政府認證的民間機構統籌辦理

綜合前述，我國通譯人員現況困境彙整如表 5-2 所示。

表 5-2 我國通譯人員現況困境分析

| 類型 | 說明 |
|----------|---|
| 通譯人員培訓困境 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 各縣市政府及民間團體各自辦訓 <ol style="list-style-type: none"> (1) 未設立專責單位統籌規劃培訓內容 (2) 結訓證書僅象徵取得單一機構的服務資格 (3) 合格證書資格考試測驗難易程度參差不一 (4) 跨縣市值班的新住民須到處參加大同小異的課程 2. 未建構完善的職前實習機制，導致無法落實學用合一 3. 未具法源依據，導致培訓經費預算有限 |
| 通譯人員運用困境 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 通譯的角色與功能未能發揮，薪資調整緩速、過低 2. 就業機會陷入僧多粥少，且就業市場以公部門為主 3. 民間社福體系團體所培訓的通譯人員不易取得媒合機會 |

資料來源：本研究整理。

第六章 結論與建議

本研究的研究範疇以生育保健及移民輔導通譯人員為主、司法通譯人員及教學通譯人員為輔，期能藉由職能架構分析，研擬通譯人員的培訓課程規劃及其後續的運用機制，同時探討新住民生育保健通譯人員、移民輔導通譯人員、司法通譯人員及教學通譯人員運用現況與困境（含招募情況、訓練課程、服務過程、工作情況、工作困境、未來發展等），以及在通譯工作的服務過程中，會遭遇哪些困難或挫折以及解決方案。爰此，本計畫之研究目的包括：(1)探討現行通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境；(2)建立通譯專業證照化之可行性分析；(3)研提未來新住民通譯人員培訓與運用之政策建議。

第一節 結論

隨著全球化的影響，跨國婚姻已成為臺灣近年來重要的社會現象，使得新住民已成為臺灣第五大族群，此外，隨著新住民人數的增加，為協助新住民解決生育保健、移民輔導、司法方面的問題，我國政府特培訓新住民的通譯人員，讓擁有中文及母國語言能力的新住民，幫助其他遠嫁來台的母國新住民，甚至來台工作的移工，使其求助與溝通管道能夠更加暢通，以期營造多元語境之新住民友善社會。

目前設有通譯相關的機關包含司法院、法務部、勞動部、衛生福利部及內政部等，且多數以建置通譯人才資料庫或特約通譯方式運作，並訂有相關管理規定及訓練計畫。例如：臺灣高等法院於 2006 年 4 月建立特約通譯制度，並辦理教育訓練，通譯名冊置於網路提供各需求機關使用；內政部移民署並於 2009 年 4 月建置「全國通譯人才資料庫」，結合社政、衛生、教育、警政、民政、勞政及民間團體等相關單位所培訓之通譯人員，整合成為通譯人才資料庫平台，

以適時提供外籍人士通譯服務，自 2009 年上線以來已超過 10 年，共提供了 2 萬餘次的通譯服務，累計服務時數達 12 多萬小時。此外，移民署為提升資料庫系統功能、使用率及後續發展性，賡續進行全面系統優化，增加了手機 APP 平臺線上媒合功能，各項資訊透過 APP 介面更清楚呈現給需求方及通譯人員，雙方的各種資訊也可即時查看，並可快速篩選通譯人員類別；新增的使用滿意度回饋、案件評價機制及通譯員受邀次數等功能，量化通譯員服務情形及服務品質資料，使需求者可瞭解通譯員服務之優劣，並作為退場機制之參考，系統也提供了訊息公告管理服務、各項相關消息及問答集等公告與管理之功能。

綜上所述，為服務與協助新住民，長期以來，政府與民間單位培養了許多的新住民語文通譯人員，「通譯」不僅讓新住民得以發揮既有的雙語優勢，更讓他們看見自己助人的能力，開創不一樣的職涯發展。為了使新住民通譯人員培訓與運用機制更臻完善，本研究計透過文件分析法（Document Analysis）、問卷調查法（Questionnaire Survey）、深度訪談法（In-depth Interview）及專家焦點團體座談（Focus Group）等多項複合式公共政策研究方法（multimethodological Approach），完成本計畫之研究預期目標。主要研究發現說明如下：

壹、現行通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境

本研究結果顯示，有關現行通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境的部分，本研究總計訪談 6 位新住民、3 家新住民關懷團體、2 家中央與地方政府相關部會及 2 位學者專家，並辦理 3 場次焦點團體專家訪談。共邀請 21 位專家學者出席，包含 6 位學者、6 位新住民、4 位政府機構代表、1 位學校機構代表及 4 位民間團體代表。綜合深入訪談與焦點團體訪談的內容，本研究綜整前揭質性研究成果及文件分析，茲將相關研究結果彙整如表 6-1 所示。

表 6-1 我國通譯人員培訓、養成及運用之現況與困境訪談分析

| 項目 | 新住民深入訪談 | 機構單位與學者專家 深入訪談 | 焦點團體座談 |
|----------|--|--|---|
| 培訓現況問題 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 各單位培訓時數不一，部分培訓時間過短。 2. 課堂演練時間太少，以致影響學習成效。 3. 多數的培訓單位沒有安排課後實習，無法落實學用合一。 4. 教學手法須更多元，方能提升學習成效。 5. 各單位培訓內容大同小異，新舊學員多數混班上課。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 各部會按各自的需求自行辦訓，尚未由專責單位統籌規劃。 2. 因經費預算有限，導致培訓時數不足。 3. 取得訓練合格證書之資格考試，口試考題測驗方式參差不一。 4. 共通核心職能課程應統籌辦理並建立學習歷程檔案，以免浪費培訓資源。 5. 多數培訓單位尚未建立實習機制，而實習時數的規劃與實習單位的安排仍有待討論。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 通譯人員的人才養成及運用未具法源依據，進而衍生一連串後續問題。 2. 走出教室就沒有學習的環境，未建構完善的就業實習機制。 3. 縣市政府各自辦理培訓課程，跨縣市值班的新住民須到處參加大同小異的課程。 |
| 運用機制現況問題 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 「以案計價」工時長短不一，個案服務時間憑運氣。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 就業機會陷入僧多粥少的困境，整體就業市場仍以公部門為主。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 事業單位的職缺，社福體系的民間團體只能等待媒合機會。 |

| 項目 | 新住民深入訪談 | 機構單位與學者專家 深入訪談 | 焦點團體座談 |
|----|--|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. 每月案件量不多，單靠通譯收入通常無法維持生計。 3. 通譯的角色與功能未能發揮，薪資多年不漲。 4. 全台各個單位各自辦訓，結訓證書僅象徵取得單一機構的服務資格。 | <ol style="list-style-type: none"> 2. 民間企業的通譯工作較為繁雜，「通譯」僅是職務內容的一部分。 3. 派出所通譯案件，筆錄前置作業的等待時間沒有支薪。 4. 國人對於新住民的刻板印象，連帶影響通譯服務價值的認同感。 5. 母國未曾聽聞的專有名詞，翻譯難度較高。 | <ol style="list-style-type: none"> 2. 任職於仲介公司的新住民報名上課，造成辦訓單位後續作業困擾。 3. 部分公家機關習慣聘僱熟人，移民署人才資料庫的APP開創另一個就業管道。 4. 目前移民署APP系統仍需持續推廣，未來應優化服務年資佐證功能。 |

資料來源：本研究整理。

根據表 6-1 可以發現，不管是新住民通譯人員、機構單位與學者專家皆認為目前我國通譯人員的培訓制度皆呈現培訓時數不足，培訓內容大同小異，未建立後續的實習機制等問題。再根據通譯人員運用機制現況問題來看，亦發現通譯案件不足夠滿足現有市場的胃納量，而且通譯服務報酬偏低，未能彰顯語言權(linguistic rights)之重要性等問題。

貳、建立通譯專業證照化之可行性分析

本研究首先蒐集及綜整相關文獻資料，探討國外通譯人員相關訓練課程與認證制度應用至我國之合宜性。根據文件分析的結果，美國的通譯認證機構 APA 為民間機構，主要負責一般性事務的通譯工作，無法涵蓋司法通譯等較專業的範圍。再者，APA 的認證對象仍多以美國當地民眾為主，爰此 APA 應用在我國通譯制度的合宜性適中。澳洲的通譯認證機構 NATTI 亦為民間機構，但所負責的通譯範圍相當廣泛，但相較 CATTI 與 WPL，NATTI 的認證對象適用全世界各地，許多國家亦接受 NATTI 的認證，許多外國組織亦可加入成為 NATTI 認證機構的一員。因此，NATTI 應用在我國通譯制度的合宜性最高。新加坡的通譯認證機構 WPL 為政府機構，然其通譯認證範圍較偏向語文認證，無法涵蓋較專業的通譯範圍，且 WPL 的認證對象仍多以新加坡當地民眾為主，適用對象仍較侷限，其應用在我國通譯制度的合宜性較低。最後，中國大陸的通譯認證機構 CATTI 為政府機構，然其通譯認證範圍較偏向語文認證，亦無法涵蓋較專業的通譯範圍，目前 CATTI 的認證對象仍多以中國大陸當地民眾為主，適用對象仍較侷限，其應用在我國通譯制度的合宜性較低。

本研究進一步透過深度訪談與焦點團體訪談的內容，茲將相關結果彙整於表 6-2。

表 6-2 我國通譯專業證照化之可行性訪談分析

| 項目 | 機構單位與學者專家深入訪談 | 焦點團體座談 |
|---------------------|---|---|
| 對推行通譯人員「證」或「照」制度之看法 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 新住民不是唯一的報考對象，未來就業市場勢必更加競爭激烈。 2. 證照的推行必需有相關配套措施的支持，包含就業市場的開發。 3. 「證」可能是「加分」效果而非必需的，係一種參考用的能力證明。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 先有「證」再有「照」，期盼以「照」區隔專業人才的就業市場。 2. 先提升新住民的中文能力，再來思考推動通譯證照制度。 3. 贊同先擴大就業市場，再來考慮證照的推動。 |

| | | |
|--|------------------------------------|--|
| | 4. 「證」的可行性高於「照」，先有就業市場再來建立較高的資格門檻。 | 4. 藉由勞動部的職能導向課程品質認證機制，提升結訓證書的證書價值與能力認同度。 |
|--|------------------------------------|--|

資料來源：本研究整理。

根據表 6-2 可以發現目前我國機構單位與學者專家皆認為「證」的可行性高於「照」，並提出需先有就業市場再來建立較高的資格門檻。

參、新住民通譯人員培訓與運用之未來發展

最後，根據未來新住民通譯人員培訓與運用之未來發展部分。本研究亦綜合深度訪談與焦點團體訪談的內容，茲將相關結果彙整於表 6-3。

表 6-3 我國新住民通譯人員培訓與運用之未來發展

| 項目 | 新住民深入訪談 | 機構單位與學者專家深入訪談 | 焦點團體座談 |
|------|---------------------|--|--|
| 未來發展 | 期盼政府部門能夠多加增設通譯人員職缺。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 設立通譯品質稽核職務，藉由績效考核提升產業服務品質。 2. 藉由法源辦法的制定，設立統籌機關並改善處理通譯人員培訓經費之財政困境。 3. 「職前訓練」可由移民署統籌開辦，後續每年的「在職訓練」再 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立線上雙語詞彙資料庫，協助通譯人員精準解說專有名詞。 2. 先建立滿意度意見回饋機制，後續再規劃通譯品質稽核制度。 3. 發放通譯服務紀錄冊，並詳實記載通譯培訓及服務時數。 4. 透過線上雙語詞彙資料庫系統的建立，建構通譯範例並傳承通譯技巧。 |

| | | | |
|--|--|-----------|--|
| | | 由各單位自行辦理。 | <p>5. 以外籍移工衛生醫療關照的角度，開創新住民通譯人員的就業機會。</p> <p>6. 為確保課程品質應訂定講師遴選機制，同時建置師資資料庫供辦訓單位遴選講師。</p> <p>7. 課程時數規劃應為「18」的倍數，並委由經政府認證的民間機構統籌辦理。</p> |
|--|--|-----------|--|

資料來源：本研究整理。

根據表 6-3 可以發現不管是新住民通譯人員、機構單位與學者專家皆認為除了應增設通譯人員職缺外，應需制定通譯人員培訓制度的法源依據，並設立統籌機關並改善處理通譯人員培訓經費之財政困境。此外，應提高通譯品質稽核機制，同時完善線上雙語詞彙資料庫系統。最後，通譯培訓機構可由經政府認證的民間機構統籌辦理。

第二節 建議

綜合本研究所探討各項探討新住民通譯人員運用現況與困境，研擬如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制，經由文獻盤點、深入訪談與 3 場專家座談，提出以下之建議：

壹、立即可行建議

一、參與通譯培訓課程學員華語文能力及學力證明應列為先備條件

主辦機關：各直轄市、縣（市）政府

協辦機關：目的事業主管機關（如司法院、法務部、勞動部、衛生福利部及內政部等，以下同）

為達到「信、達、雅」的通譯準則³³，良善的通譯人員，除了應具備至少 2 種以上語言的溝通能力外，由於文化的差異會造成語言上的障礙與難題，要在 2 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所產生的溝通障礙。因此，新住民通譯人員受訓學員，另應具備一定水準的專業與文化素養，是故，本研究建議須具備越南、泰國、馬來西亞、菲律賓、柬埔寨、緬甸、印尼等七種東南亞語等其中一個語言能力且華語文能力佳之新住民，並具備一定學力標準者，方可參加新住民通譯培訓課程。參訓條件規範建議如下：

（一）華語能力

通過華語文能力測驗 (TOCFL) Level 3 進階級³⁴（約當歐洲共同語文參考架構 CEFR B1 級或新漢語水平考試 HSK 五級），或於臺灣通過高中（職）以上學力鑑定或具有相當學歷。

（二）新住民語能力

具有越南、泰國、馬來西亞、菲律賓、柬埔寨、緬甸、印尼等國高中（職）以上學歷，或通曉過原生國當地語言檢測達 CEFR B1 級以上者。

³³ 「信」指意義不悖原文，即是譯文要準確，不偏離，不遺漏，也不要隨意增減意思；「達」指不拘泥於原文形式，譯文通順明白；「雅」則指譯文時選用的詞語要得體，追求譯文本身的簡明優雅。

³⁴ 針對一般職場、學校、休閒等場合，常遇到的熟悉事物時，在收到標準且清晰的信息後，能瞭解其重點。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。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。

二、客製化長期程之進階通譯人才培訓課程，搭配新住民職業訓練津貼，提供失業新住民培力機會

主辦機關：直轄市、縣（市）政府

協辦機關：勞動部

為使生育保健、移民輔導、司法通譯及教學通譯人員朝向專業化、職業化方向發展，課程的有效性安排與規劃至關重要，如培訓課程時數規劃不足，將對所培訓的通譯人員之專業程度產生重大影響，尤其是通譯進階課程，更有賴長期間的課程培訓。然從深度訪談過程中，部分受訪者反應，受限於經濟工作及家累，僅能利用工作閒暇零碎的時間參與短期間通譯培訓課程，因此，多數縣市政府為了配合新住民時間管理的限制條件，不論基礎或進階課程，多數通譯培訓課程規劃時間多為 40 小時（1 週）以內，實乃無法培育規劃新住民語文完整之培力課程。以本研究文件分析得知，以美國翻譯協會(ATA)和國家司法翻譯員協會以及各大學會定期舉辦相關培訓課程為例，學員須修習至少 24 學分(即 240 小時)，始得取得結業證書；澳洲國際翻譯學院 NATTI 認證的文憑課程，全職學生至少要上課 6 個月，兼職學生上課時間甚至長達 1 年。新加坡職場語言能力(WPL)課程則至少包含 90 小時（綜合性）課程，包含 45 小時職場語言能力會話性課程含括聽、說、讀；45 小時職場語言能力寫作性課程包含：讀、寫。

因此，為增加新住民參訓長期程完整進階通譯人員培訓課程之機會，未來有關單位可參考現行的職業訓練制度，以訓練津貼補助的方式，提升新住民參與長期程之通譯培訓課程意願。

為協助新住民提升職場就業能力，目前政府及民間團體開辦一系列多元化職業訓練課程，符合特定資格者除可補助全額訓練費用之外，還可請領職業訓練生活津貼。其中，失業的新住民只要參加勞動部勞動力發展署各分署自辦、委辦或

補助的失業者職業訓練課程，期間的訓練費用將由政府全額補助。已取得本國國民身分的配偶，參加職業訓練比照一般國民補助 80% 訓練費用；具有特定身分的失業者，如中高齡者、身心障礙者、中低收入戶、二度就業婦女等身分，則免費參訓。

此外，新住民若失業，經過公立就業服務機構安排參訓，或經職業訓練單位甄選錄訓，其所參訓性質為「全日制」職業訓練，即可於參訓期間依規定申領職業訓練生活津貼。全日制職業訓練，應符合下列條件：

- 1.訓練期間 1 個月以上。
- 2.每星期訓練 4 日以上。
- 3.每日訓練日間 4 小時以上。
- 4.每月總訓練時數 100 小時以上。

職業訓練生活津貼額度為每月按基本工資之 60% 發給，2 年內最長補助 6 個月；但申請人為身心障礙者，最長發給 12 個月。未來針對失業的新住民，可以客製化規劃長期程完整進階通譯人員培訓課程，輔導失業新住民學習第二技能並且盡速能與社會接軌。

三、建置混成學習實習實作場域，增加與通譯工作現場接軌之實習時數

主辦機關：目的事業主管機關、NGO 組織

協辦機關：直轄市、縣（市）政府

根據深度訪談級專家焦點座談質性研究發現，多數受訪者皆不斷強調通譯工作職前實習的重要性，建議應該增加實習/實作時數，並推動師徒制師徒制（Mentor-Mentee）之培訓機制，建立實習實作系統，由資深通譯人員帶領學員製通譯現場觀摩、見習或實習演練，藉由個案分享的教學方式，讓參訓者於受訓期

間便能知曉往後通譯實務現場將遭遇到哪些問題，以強化參訓者之臨場因變能力及學習成效。

混成學習 (Blended Learning；簡稱 BL) 是指混合多樣的學習途徑或工具於教育訓練的學習事件 (learning events)。根據本研究焦點座談專家意見分享發現，資策會數位教育研究所已與臺灣司法通譯協會共同開發「司法通譯 VR 實境模擬教學與考試系統」，並於 2018 年 2 月正式導入臺北地區的專業司法通譯人員訓練課程考試，成為全國首創將 VR 導入學習成果驗收之培訓單位。當學員戴上頭盔之後將猶如置身於地檢署或法院，並面臨各種不同的狀況，例如：報到順序選擇、通譯過程中民眾鬧場等，學員必須依其所面臨的情境做出正確的反應，而這樣的情境模擬對於尚未去過法院或地檢署的新住民姐妹而言，頗有幫助。

因此，建議未來各部會宜協調地方政府，於各領域通譯人員培訓課程中，增加實作/實習演練之培力時數外，並統一委辦製作擴增實境 (Augmented Reality；簡稱 AR) 或虛擬實境 (Virtual Reality；簡稱 VR) 通譯實作場域，建置混成學習實習實作場域，增加新住民語文通譯課程受訓學員職場即戰力。

貳、中長期建議

一、擴增通譯人員資料庫媒合對象，增加通譯人員培訓後就業機會

主辦機關：內政部、勞動部

協辦機關：直轄市、縣（市）政府

從前揭研究結果顯示，通譯人員目前主要面臨的困境為培訓後仍苦無工作機會，且通譯時數無法滿足基本生活經濟所需，以及通譯酬勞偏低等問題。然部分訪談人員亦提出，目前移民署人才資料庫的 APP 亦開創另一個就業管道，爰此，本研究建議除了應增加通譯人員的實習機會與管道外，同時應善

用移民署人才資料庫，建立師資名單及資料庫，同時擴大其工作內容與範圍，增加其就業需求，如此才能滿足目前通譯人才的胃納量。

根據目前內政部「通譯人員資料庫運用及管理要點」規範，為期通譯人員資料庫有效運作，該資料庫僅提供各使用機關、團體及通譯員個人得於線上即時查詢，該要點第五點用者使用權限規定：

(一)中央各機關、直轄市、縣(市)政府及民間團體：

- 1.查詢所需通譯人員、使用線上即時媒合通譯服務。
- 2.使用機關於通譯案件服務結束後，依通譯人員之通譯專業性及內容完整性進行評價(最滿意五顆星，最不满意一顆星)。
- 3.登錄及修正通譯人員資料。

(二)通譯員個人使用:更新個人資料、查詢個人通譯服務記錄、對通譯使用單位進行意見回饋。

前揭規範顯現，目前該資料並未提供需求者個人提出媒合使用，未來若能結合新近開發的 APP 系統，發展通譯人員更完整的媒合介面，除新住民外，開放包含移工雇主、移工本人、外籍觀光客、外籍商務人士可以媒合運用，相信當可擴大新住民語文通譯的工作機會。

二、制定通譯人員培訓制度的法源依據，改善通譯人員培訓經費之財政困境

主辦機關：目的事業主管機關

協辦機關：直轄市、縣(市)政府

本研究文獻盤點發現，目前除了司法院訂有「法院特約通譯約聘辦法」，訂定特約通譯備選人、教育訓練之課程及時數、發給有效期間二年之合格證書、特約通譯之日費、旅費及報酬標準，其費用除其他法令另有規定者外，

由國庫負擔之嚴謹規範外，多數職類通譯人員的人才養成及運用並未具法源依據，且培訓制度多由地方政府執行，由於經費不足，在培訓內容時數上多規劃不完善，結訓考試方式不一，認證品質落差較大。爰此，本研究建議除了應制定通譯人員培訓與運用法源依據外，並宜同「法院特約通譯約聘辦法」第7條「法官學院應定期辦理特約通譯備選人之教育訓練，辦理方式由法官學院定之；建置法院亦得視需要，適時辦理之。」，各目的事業主管機關宜設立統籌機關以改善處理通譯人員培訓經費之財政困境，如此才能持續完善目前通譯人員在培訓與運用制度上所面臨的問題。

三、完善通譯品質稽核機制，同時發展線上雙語詞彙資料庫系統

主辦機關：目的事業主管機關

協辦機關：直轄市、縣（市）政府

內政部「通譯人員資料庫運用及管理要點」第七點規定，通譯人員有下列情事之一者，註銷本資料庫登錄之資料：

- (一)案件服務年度評價未達二顆星。
- (二)案件無故取消或未到指定處所進行通譯服務之次數一年達三次以上。
- (三)違反通譯倫理規範(如正確原則、專業原則、中立原則、自律迴避原則及保密原則)或其他不適任情事，經查證屬實。
- (四)通譯人員自行辭任或通知本署註銷。

前項通譯人員經註銷權限後，非經本署同意，不得再次建置登錄於本資料庫。

此外，司法院「法院特約通譯約聘辦法」第15條亦規定「法院於使用特約通譯傳譯之案件開庭後，得提供「特約通譯傳譯服務情形意見反應表予當事人、訴訟代理人、辯護人、證人、鑑定人、關係人或其他使用傳譯服務

之人填寫，並應將填復結果陳報建置法院。建置法院應將有關特約通譯特殊或優良表現之事由，註記於特約通譯備選人名冊內，以作為選任通譯及辦理延攬作業之參考。」第 16 條則規定「特約通譯備選人有違反法院通譯倫理規範或其他不適任情事，建置法院得視情節輕重為警告或撤銷其合格證書。經選任之特約通譯有違反法院通譯倫理規範或其他不適任情事，法院得視情節輕重為口頭勸諭或解任，並得將具體事由報由建置法院依個案情節為前項之處置。特約通譯備選人經警告後一年內再犯，或經警告累計達三次者，建置法院應撤銷其合格證書。」

本研究建議未來應提高通譯品質稽核機制。具體來說，建議可以職能為架構提升訓練品質（以需求者的角度來規劃課程），同時統一目前培訓的時數與內容，以及結訓方式，以降低培訓不一的問題。再者，在培訓後，可建立學習履歷，同時推行服務手冊記載服務時數，以了解是否有服務中斷之情況。最後，建議可落實退場機制，讓部份通譯品質不佳進行退場，真正提高通譯品質。最後，本研究建議宜強化發展線上雙語詞彙資料庫系統，提供通譯人員精準通譯運用。

四、發展新住民語文通譯人員認證制度

主辦機關：勞動部

協辦機關：目的事業主管機關

澳洲與美國政府目前仍制定相關通譯認證通則綱要，再委由國內民間機構執行通譯認證相關事宜，而新加坡及中國大陸政府不僅制定相關通譯認證綱要外，亦由中央政府執行通譯認證相關事宜。本研究建議可參照美國及澳洲的認證模式，可先擬定相關通譯認證通則綱要與準則，再由民間機構進行通譯認證的相關工作，再者，亦建議可參

照澳洲的認證模式，除了廣泛涵蓋各項專業的通譯範圍外，亦結合世界各地的認證機構，將認證效益推廣到世界各地。同時，搭配經認證過的培訓課程，真正達到通譯人才的培訓與認證成效。此外，由於我國《職業訓練法》第 31 條則規定，為提高技能水準，建立證照制度，應由中央主管機關（勞動部）辦理技能檢定，前項技能檢定，必要時中央主管機關得委託或委辦有關機關（構）、團體辦理。是故建議未來新住民語文通譯人員認證宜同「手語翻譯乙、丙級技術士技能檢定」，由勞動部做為主辦機關。

（一）訓練機構辦訓資格

為協助我國各事業機構及訓練單位提升辦訓品質，勞動部勞動力發展署自 2005 年起參酌 ISO 9000 系列之 ISO 10015 及英國人才資本投資驗證制度 (Investors In People；簡稱 IIP 制度)，及我國訓練產業發展情形，特制訂「人才發展品質管理系統」(Talent Quality-management System；簡稱 TTQS)，並就訓練的計畫 (Plan)、設計 (Design)、執行 (Do)、查核 (Review)、成果 (Outcome) 等階段的管理迴圈，建立一套完整且系統化的訓練體系。該制度具有一套嚴謹且公平、客觀之評核標準制度，故本研究建議通譯人員訓練課程之訓練機構（民間團體），必須持有 TTQS 最近一次訓練機構版評核結果為通過（含）以上有效期限證書之團體始得辦理，且其組織章程或執行任務具有辦理訓練相關項目，有編制專職人員辦理訓練，並符合下列資格之一：

1. 教育部核准設立之大專校院。
2. 中央與地方政府之新住民相關業務單位。
3. 依法設立二年以上之職業訓練機構、研究機構、財團法人、公益社團法人。

(二) 參訓學員報名資格

1. 持有中華民國身分證或持有中華民國居留證件之新住民。
2. 具有中文基本聽、說、讀能力，且精通外語。
3. 訓練單位遴選學員時，須測試報名者的中文程度(含基本聽說及閱讀能力；評分基準：基本聽力 30%、閱讀能力 30%、口語表達能力 40%)，經測試合格者，始准參加通譯人員培訓課程³⁵。
4. 報名時應檢附國內外高中、高職或中五學制以上學校畢業證書，或由原生國政府核定合法設立之語言檢定機構，所核發之母語能力中級程度以上證明文件。

(三) 訓練時數規定³⁶

1. 生育保健通譯人員

- (1) 核心職能課程：至少 12 小時(含)以上，新住民成人識字班、生活適應輔導班或政府其他單位辦理經認證之相關教育課程，得予以採認。
- (2) 專業職能初階課程：至少 20 小時(含)以上，包含：電話訪問技巧、家庭訪視技巧、衛生所服務項目、政府獎補助方案介紹、健兒門診流程、技術練習、避孕方法、孕期保健、嬰幼兒口腔與視力保健、新生兒居家照顧及安全檢核、疾病與就醫、飲食與營養等。
- (3) 專業職能進階課程：至少 30 小時(含)以上，包含：社區醫療與長照資源介紹、慢性病防治、家暴性侵防治(含對高風險家庭的認識與警覺)、自殺防治、新住民篩檢與癌症防治、兒童發展篩檢(含進階電訪與家訪技巧)、母乳哺育(含進階電訪與家訪技巧)等。

³⁶ 參照「臺南市政府衛生局生育保健通譯員運用及管理辦法」、「法院特約通譯約聘辦法」之規定及張家春、成之約、林國榮(2014)之研究建議。

- (4) 初階課程實習：至少 12 小時(含)以上，且於衛生保健業務與健兒門診相關機構之實習成績應達 80 分(含)以上，未達 80 分者，須個別訓練後進行補考。

2. 司法通譯人員

- (1) 核心職能課程：至少 12 小時(含)以上，新住民成人識字班、生活適應輔導班或政府其他單位辦理經認證之相關教育課程，得予採認。
- (2) 專業職能初階課程：至少 20 小時(含)以上，包含：法院業務簡介、法律常識、司法傳譯專業技能、各類常見法律詞彙翻譯練習與通譯實務、各類法律案件制度、各類審理程序或相關程序概要、各類法律案件訴訟流程及相關機構介紹等。
- (3) 專業職能進階課程：至少 30 小時(含)以上，包含：移民法規（含國籍法）與案例研討、勞動法規與案例研討（含勞基法、職業安全衛生法、就業服務法、就業保險法、性別工作平等法）、被害人保護法規、家暴防治相關法規、常見民事法規與案例研討、常見刑事法規與案例研討等。
- (4) 初階課程之機構參訪與實習：至少 12 小時(含)以上，包含：警察局、地方法院、地檢署、家暴服務處、法律扶助基金會、外國人收容所等機構之參訪與實習，以及法院開庭旁聽。其中，實習成績應達 80 分(含)以上，未達 80 分者，須個別訓練後進行補考。

3. 移民輔導通譯人員

- (1) 核心職能課程：至少 12 小時(含)以上，新住民成人識字班、生活適應輔導班或政府其他單位辦理經認證之相關教育課程，得予採認。

- (2) 專業職能初階課程：至少 12 小時(含)以上，包含：電話訪問技巧、家庭訪視技巧、跨文化婚姻家庭的協調、新移民相關資源法規與流程等。
- (3) 專業職能進階課程：至少 12 小時(含)以上，包含：就業服務法實務經驗分享、家庭暴力及性侵害防治實務經驗分享、新住民在臺居留相關規定、人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定、認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法等。
- (4) 初階課程實習：至少 6 小時(含)以上，且實習成績應達 80 分(含)以上，未達 80 分者，須個別訓練後進行補考。

(四) 證書等級及資格認證程序

本研究初步建議按通譯人員專業知識的應用程度、執行技巧等能力，將通譯人員專業認證分為「通譯人員」、「資深通譯人員」二大類別，例如：生育保健通譯人員、生育保健資深通譯人員。

1. **通譯人員**：須通過初階認證測驗（學科、術科）及實習與實作評估後，始可取得「通譯人員合格證書」。

證書取得程序為：初階課程培訓 → 認證測驗 → 實習與實作評估 → 證書發放。

第一階段【課程培訓】：須依規定完成一定時數之訓練課程，才能參加認證測驗（筆試、模擬演練）。

第二階段【認證測驗】：認證測驗含學科（筆試）與術科（口試；含情境模擬），成績須達 80 分才算通過訓練。未達 80 分者得個別訓練後進行補考。

第三階段【實習與實作】：前階段認證測驗未通過者，不得參加實習。本階段實習與實作評估，係指應試者實地見習評核、模擬操作與該訓練專業相關之事項。

2. **資深通譯人員**：須先擁有前一級等之有效證書始具升等資格，並完成進階培訓課程且學習成績及格後，才能取得「資深通譯人員合格證書」。
- 證書取得程序為：升等資格審查 → 升等要件審查 → 證書升等。**

第一階段【升等資格審查】：

- (1) 申請資深通譯人員認證者，必須持有「通譯人員」有效證書，始得參加進階課程培訓。
- (2) 通譯人員資格之有效期限：自領取日起3年，期滿前1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：
 - 提出書面文件證明於有效期限內，單位服務時數每年不得低於10小時，且在3年內不得低於120小時。
 - 在有效期限內，須參加所有主管機關特別指定之課程。

第二階段【升等要件審查】：申請證書升等者，當年度須完成專業職能進階課程，且測驗成績須達80分才算通過訓練。未達80分者得個別訓練後進行補考。

3. **證書發放**：通譯人員訓練單位應提供證書給所有已完成訓練課程且通過測驗者；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。同時，證書應包含下列資訊：

- (1) 通譯人員姓名

- (2) 國籍與身分證件字號
- (3) 訓練機構之名稱
- (4) 證書類別（含有效條件與限制）
- (5) 證書效期

4. 配套措施

- (1) 辦訓機構除了發放通譯人員證書之外，亦應給予「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，同時作為單位服務時數之證明文件。
- (2) 對於已在服務之通譯人員，皆屬於前述規劃之第一級通譯人員，但應遵守下列條件之一：
 1. 3 年內除上述證書之維持規定外，需補足先前未受訓之課程，若其先前已完成前述規劃之培訓課程項目，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。

5. 通譯報酬

根據司法院「法院特約通譯約聘辦法」第 12 條規定：「特約通譯每件次傳譯服務之報酬數額，承辦法官得視傳譯內容之繁簡及特約通譯之語言能力或認證程度、所費時間、勞力之多寡，於新臺幣一千元至五千元之範圍內支給。但如上開審酌內容，有特殊情形者，承辦法官得簡要敘明事由後，於上開標準增減百分之五十之範圍內支給。」未來各類別各級別通譯服務，應同

前揭辦法，依據認證等級設定差異性服務報酬水準，以彰顯專業通譯的服務價值。

本研究研擬之通譯人員證書級別說明如表 6-4 所示。

表 6-4 通譯人員證書級別(草案)說明

| 證書等級 | 學習成果評量標準 | 特徵說明 |
|--------|---|--|
| 通譯人員 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備的通譯知識與技能之廣度、深度與複雜度。 2. 足以使一個人執行一個清楚界定範疇的通譯活動 3. 執行有限範疇中之通譯操作，這些活動多為例行性且可預料。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 可於特定服務範圍，展現其通譯知識及基本操作技巧。 2. 可執行一系列連續而指示清楚的例行通譯工作。 3. 能應用已知的解決問題方法和工具，解決一些可預料的通譯問題 4. 能運用自我判斷能力解釋通譯訊息 5. 能為自己的通譯工作與學習成果負責 6. 能對他人/團體的通譯工作成果負擔部分責任 |
| 資深通譯人員 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備通譯的知識與技能之廣度、深度與複雜度。 2. 足以處理廣泛範疇之不同活動或應用在複雜及非例行之通譯狀況。 3. 為自己或他人安排活動，以及為非例行或偶發性狀況提供通譯服務。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 展現對通譯廣泛知識之理解，包括一些理論概念 2. 能解決有限範圍內且非預料之通譯問題 3. 可對不同來源的通譯資訊，加以確認、分析與評價 4. 能對自己的通譯工作成果，在特定品質標準內負責 |

| 證書等級 | 學習成果評量標準 | 特徵說明 |
|------|---------------------|---------------------------------|
| | 4. 需懂得領導與指導通譯技巧之應用。 | 5. 能對他人/團體的通譯工作成果，在品質和數量上負擔部分責任 |

資料來源：本研究整理

參考文獻

- 王玉媚、韓錦樺、黃美智(2007),「通譯員—搭起醫護人員與外籍病患溝通的橋樑」,《護理雜誌》,54(4):73-77。
- 王志豪(2014),《外籍配偶通譯人員訓練成效之評估》,國立政治大學勞工研究所碩士論文,臺北:國立政治大學勞工研究所。
- 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(現為勞動部勞動力發展署)委託研究計畫,臺北市。
- 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」,發表於「第16屆科技整合管理研討會」,2013年6月15日,臺北:東吳大學城中校區。
- 李右婷、吳偉文(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(現為勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署泰山職業訓練場)委託研究計畫,新北市。
- 李怡穎(2011),「結合專業證照引導技術校院之實務課程設計」,發表於「建國百年百篇論文研討會」,高雄:高苑科技大學。
- 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」,臺北:國立臺灣師範大學。
- 李隆盛、李信達、陳淑貞(2010),「技職教育證照制度的回顧與展望」,《教育資料與研究雙月刊》93:31-52。
- 林大森(2011),「教育與勞力市場之連結:分析臺灣專業證照的市場價值」,《社會科學論叢》,5(1):39-84。

新住民通譯人員培訓與運用機制之研究

林大森 (2011), 「臺灣專業證照制度初探」, 引自於:

<http://fguir.fgu.edu.tw:8080/retrieve/126/NSC96-2413-H431-003.pdf>, 瀏覽日期:

2020年3月1日。

林世安(2011), 《職能理論與實踐, TTQS 訓練品質系統實施計畫》, 勞動力發展署委託研究計畫, 新北市。

林玉梅 (2014), 「談兩岸的技能檢定制度」, 《臺灣勞工季刊》, 40: 35-43。

社團法人臺灣手語翻譯協會 (2020), 「歷年手語翻譯技術士檢定及格人數與通過率」, 引自於: http://taslifamily.org/?page_id=1471, 瀏覽日期: 2020年3月10日。

洪湘鳳 (2012), 《新住民通譯制度之研究》, 輔仁大學跨文化研究所翻譯學碩士論文, 新北市: 輔仁大學跨文化研究所。

徐昌慧(2008), 「澳洲技職教育與訓練之品質保證機制」, 《評鑑雙月刊》, 16: 35-38。

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 (現為勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署泰山職業訓練場) 委託研究計畫, 新北市。

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 (現為衛生福利部國民健康署) 委託科技研究計畫, 臺北市。

張吉成、饒達欽 (2010), 「技職教育職業證照化發展之反思」, 《教育資料與研究雙月刊》, 93: 15-30。

張家春、成之約、林國榮（2014），《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》，內政部新住民發展基金補助研究計畫，臺北市。

勞動部勞動力發展署（2016），職能基準活用指引，引自於：
<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=40F2D3F528A54598>，瀏覽日期：2020年3月1日。

黃同圳（2009），「改善證照制度提升臺灣競爭力」，《訓練與研發》，5：24-29。

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(現為內政部移民署)自行研究報告，臺北市。

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，桃園：國立中央大學人力資源管理研究所。

楊睿杰(2003)，《職能模式與人力資源發展策略關係之研究》，國立臺灣師範大學工業科技教育研究所碩士論文，臺北：國立臺灣師範大學工業科技教育研究所。

廖柏森（2004），「建立翻譯證照制度初探」，《技術與職業教育雙月刊》，79：13-15。

劉佩怡、李佳容（2012），析論我國專技人員證照制度與國際接軌，「《國家菁英季刊》，8(4)：13-32。

劉淑芬（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，桃園：元智大學社會暨政策科學學系。

新住民通譯人員培訓與運用機制之研究

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（現為勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署泰山職業訓練場）委託研究計畫，新北市。

簡萱靚（2016），《臺灣司法通譯專業化與角色認同初探：以臺灣司法通譯協會為例》，國立臺灣師範大學翻譯研究所碩士論文，臺北：國立臺灣師範大學翻譯研究所。

譚仰光（2015），政府想推國際證照？請先搞懂「證」與「照」，引自於：
<http://www.tvet3.info/certificate-and-license/>，瀏覽日期：2020年3月1日。

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（現為勞動部）專題研究，臺北市。

Abbott, A. (1991). "The Order of Professionalization An Empirical Analysis." *Work and Occupations*, 18(4), 355-384.

Adams, T. L. (2010). "Profession: a useful concept for sociological analysis?." *Canadian Review of Sociology/Revue canadienne de sociologie*, 47(1), 49-70.

Albert, K., & Weeden, K. (2011). *Occupations and Professions*. Oxford University Press.

American Translators Association (ATA) , "About the American Translators Association (ATA) ." Retrieved June 17,2020, from (<http://www.atanet.org/abouts/index.php>) . American Translators Association (ATA) ,Online Directories. Retrieved June 17,2020, from http://www.atanet.org/onlinedirectories/_listings/tsd_view.fpl?id=9537

- Angelelli, C. V. (2004). *Medical interpreting and cross-cultural communication*. NY:Cambridge University Press.
- Australian Qualifications Framework Council (2013). “Australian Qualifications Framework - second edition January 2013.” Retrieved June 17,2020, from <http://www.aqf.edu.au/wp-content/uploads/2013/05/AQF-2nd-Edition-January-2013.pdf>.
- Australian Skills Quality Authority (ASQA) (2015a). “Australian skills quality authority annual report 2014-2015.” Retrieved June 17,2020, from http://www.asqa.gov.au/verve/_resources/SQA_Annual_Report_2014-15.pdf
- Australian Skills Quality Authority (ASQA) (2015b). “Users’ guide—standards for registered training organisations (RTOs) 2015.” Retrieved June 17,2020, from http://www.asqa.gov.au/verve/_resources/Users_Guide_to_the_Standards_for_Registered.
- Corsellis, A. (2008). *Public Service Interpreting: The First Steps*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Flexner, A. (2001). “Is social work a profession?.” *Research on social work practice*, 11(2), 152-165.
- Freidson, E. (1970). *Professional dominance: The social structure of medical care*. Transaction Publishers.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism, the third logic: on the practice of knowledge*. University of Chicago press.

- Gorman, E. H., & Sandefur, R. L. (2011). "Golden Age, Quiescence, and Revival: How the Sociology of Professions Became the Study of Knowledge-Based Work." *Work and Occupations*, 38(3), 275-302.
- Hale, S. B. (2004). *The discourse of court interpreting: Discourse practices of the law, the witness, and the interpreter* (Vol. 52). John Benjamins Publishing.
- Hale, S. B. (2007). *Community interpreting* (Vol. 146). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Hale, S. B. (2008) "Controversied over the role of the court interpreter". Valero-Garcés, C., & Martin, A. (Eds.). *Crossing borders in community interpreting: Definitions and dilemmas* (Vol. 76). John Benjamins Publishing, 99-121.
- Hodson, R., & Sullivan, T. (1990). *The social organization of work*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Hrehovčík, T. (1996). "Teaching Community Interpreting." In M. Jérôme-O'Keefe (Ed.), *Global Vision: Proceedings of the 37th Annual Conference of the American Translators Association*. Alexandria, Virginia: American Translators Association.
- Hrehovčík, T. (2009). "Teaching Community Interpreting: A New Challenge." In Language, literature and culture in a changing transatlantic world: International conference proceeding (April 22-23, 2009) Prešov: Prešovská Univerzita. 160-164.
- Kritzer, H. M. (1999). "The professions are dead, long live the professions: Legal practice in a postprofessional world." *Law and Society Review*, 713-759.

- Larson, M. S. (2013). *The rise of professionalism: Monopolies of competence and sheltered markets*. Transaction Publishers.
- Larson, M.S. (1977). *The Rise of Professionalism: A Sociologic Analysis*. Berkeley: University of California Press.
- Leanza, Y. (2008). "Community Interpreter's Power. The Hazards of a Disturbing Attribute." *Curare*, 31(2-3), 211-220.
- Lee, J. (2009). "Conflicting views on court interpreting examined through surveys of legal professionals and court interpreters." *Interpreting*, 11(1), 35-56.
- Lee, T. (1995). "The professionalization of accountancy: a history of protecting the public interest in a self-interested way." *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 8(4), 48-69.
- Lyle M. Spencer & Signe M. Spencer(1993), *Competence at Work: Models for Superior Performance*, NY: John Wiley & Sons.
- Murphy, R. (1988). *Social closure: The theory of monopolization and exclusion*. Oxford University Press.
- NAATI - National Accreditation Authority for Translators and Interpreters
https://www.naati.com.au/home_page.html
- National Accreditation Authority for Translators and Interpreters Ltd (NATTI),
"Online Directory." Retrieved June 17,2020, from
<http://www.naati.com.au/pdsearch/pdsearch/pdsearch.aspx> .
- Perez, I. A., & Wilson, C. W. (2007). "Interpreter-mediated police interviews."
Wadensjö, C., Dimitrova, B. E., & Nilsson, A. L. (Eds.). *The Critical Link 4:*

- Professionalisation of interpreting in the community. John Benjamins Publishing, 79-93.
- Pöchhacker, F. (1999). "Getting organized': The evolution of community interpreting." *Interpreting*, 4(1), 125-140.
- Rudvin, M. (2007). "Professionalism and ethics in community interpreting: The impact of individualist versus collective group identity." *Interpreting*, 9(1), 47-69.
- Shackman, J. (1984). *The Right to be Understood: Handbook on Working With, Employing and Training Community Interpreters*. Cambridge: National Extension College.
- Townsley, B. (2007). "Interpreting in the UK community: some reflections on public service interpreting in the UK." *Language and Intercultural Communication*, 7(2), 163-170.
- Wilensky, H. L. (1964). "The professionalization of everyone?." *American journal of sociology*, 137-158.
- Winter, M. F. (1988). *Culture and control of expertise*. Greenwood Press.
- Witter-Merithew, A., & Johnson, L. (2004). "Market disorder within the field of sign language interpreting: Professionalization implications." *Journal of Interpretation*, 14, 19-55.

附錄一 本研究深度訪談提綱

一、 新住民個案訪談大綱

1. 基本資料

- (1) 原生國籍、年齡、教育程度、子女人數與其年齡、語言能力（國語、台語、客語）、家庭狀況等。
- (2) 嫁來臺灣多久？平時是否需要照顧子女或家中長輩？

2. 工作狀況

- (1) 在臺灣的工作經驗及工作年資？
- (2) 擔任通譯人員的年資及服務單位？工作內容包含哪些？每月的工作時數？是否曾轉職其他工作？

3. 訓練課程參與情況

- (1) 何時開始知道通譯人員相關課程訊息？透過哪些管道得知？
- (2) 為什麼會想參加通譯人員培訓課程？自願或親朋好友鼓勵參加？
- (3) 曾經參加過哪個單位辦理的通譯人員培訓課程？多久以前參加？上課內容及課程時數？

4. 訓練過程評估

- (1) 報名時，是否有筆試、口試？
- (2) 您對所參加的通譯人員培訓課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？不滿意原因為何？
- (3) 上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？
- (4) 上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承訓單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？

- (5) 您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？
- (6) 對這次參加的訓練課程，您是否覺得有什麼地方需要改進或加強？原因為何？
- (7) 除了上課之外，是否還有參加實習？實習多久？到哪個單位實習？

5. 訓練成效評估

- (1) 參加實習對您的通譯工作是否有幫助？沒有幫助的原因為何？
- (2) 上完課對您從事通譯工作是否有幫助？沒有幫助的原因為何？
- (3) 您的通譯工作內容與上課內容是否相關？
- (4) 在通譯工作的服務過程中，有無遭遇到哪些困難或挫折？發生的原因為何？是否曾向單位主管或同事反應？有無獲得協助？

6. 未來政策建議

- (1) 您未來是否還想參加其他的通譯人員培訓課程？想要或需要學習哪些內容？可接受的訓練時數？
- (2) 對於通譯服務工作，您希望政府單位提供哪些協助或措施？
- (3) 您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？原因為何？

二、機構單位（培訓單位）訪談大綱

1. 基本資料

- (1) 貴單位與新住民相關的業務範疇為何？
- (2) 貴單位曾辦理之新住民通譯人員相關業務的歷年實績？（包含主辦、承辦、協辦及合辦之業務實績）

2. 通譯人員培訓養成（PDDRO）

❖ 訓練規劃與設計 (Plan & Design)

(1) 承上題，各項培訓計畫訂定了哪些訓練目標？如何掌握訓練需求？

新住民通譯工作的服務項目與訓練課程之間如何連結？

(2) 承上題，有關新住民通譯人員之訓練，其架構設計與課程規劃為何？

(包含課程大綱、課程時數、教學方法、學員/師資遴選條件、請假規定、講師講授及教材語言版本、結訓測驗方式及合格標準)

❖ 訓練執行過程 (Do)

(1) 承上題，課程的辦理情況如何？(包含招生管道、學員的國籍、年齡及教育程度、開訓與結訓人數、結訓測驗通過情況等)

(2) 新住民學員上課的出席率如何？未能順利結訓之原因？

(3) 訓練過程中，貴單位是否有遭遇到哪些問題或困難？如何解決和處理？

(4) 學員學習過程中有無學習上的困難？若個人學習成效不佳，或者未能通過結訓測驗者，如何協助？

❖ 訓練改善設計 (Review)

(1) 貴單位所辦理的培訓有無講師及學員意見回饋設計？怎麼做？

(2) 就您所知，歷年的培訓，曾調整或改善哪些地方？是否有針對講師或學員所遇到的問題，再重新設計課程？

(3) 就您所知，結訓學員在通譯工作的服務過程中，會遭遇哪些困難或挫折？您認為問題發生的原因為何？能否解決並將之列入訓練內容之一？

❖ 學習成效 (Outcome)

- (1) 貴單位會透過哪些方式評估訓練成效？（如：學員滿意度調查、學習成果測驗、實習合格成績等）
- (2) 學員工作內容與上課內容是否相關？是否存在訓用落差的問題？

3. 通譯專業認證

- (1) 您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？
- (2) 您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？
- (3) 承上題，為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，您是否贊同應按「證」和「照」的級等，分別詳加規範就業服務範圍？您有何建議作法？

4. 未來政策建議

- (1) 您覺得針對新住民通譯人員的培訓，應如何規劃最適宜？未來還可以調整或改善哪些地方？（包含課程內容、時數、教學方法、師資遴選條件、學員報名資格等）
- (2) 目前各培訓單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，您是否贊同我國政府未來應對課程範圍、最低修課時數加以規範？原因為何？
- (3) 您認為應如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制？建立數位化的通譯人才服務紀錄及績效評核、通譯人才相關培訓紀錄（學習履歷）是否有其重要性和必要性？原因為何？

- (4) 您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

三、機構單位（聘用單位）訪談大綱

1. 基本資料

- (1) 貴單位與新住民相關的業務範疇為何？
- (2) 貴單位曾辦理之新住民通譯人員相關業務的歷年實績？（包含主辦、承辦、協辦及合辦之業務實績）

2. 工作內容與職能分析

- (1) 貴單位所聘用之新住民通譯人員（含生育保健、移民輔導及司法通譯），其工作範圍與工作內容為何？
- (2) 承上題，各項工作所需之職能（核心職能、專業職能）為何？（含知識、技能、態度面）

3. 運用問題與困境（含招募、培訓、服務過程）

- (1) 貴單位招募及聘用新住民通譯人員時，曾遭遇過哪些問題或困難？如何解決和處理？
- (2) 就新住民的工作表現而言，您認為其曾參加的通譯人員培訓是否完整？尚需加強哪些培訓內容或培訓方式？
- (3) 就您所知，在通譯工作的服務過程中，新住民會遭遇哪些困難或挫折？貴單位是否能提供協助？如何解決和處理？
- (4) 承上題，您認為新住民所遇到的問題或困難，其發生原因為何？能否解決並將之列入訓練內容之一？

- (5) 在運用機制方面，貴單位目前是否有建立通譯人才基本資料（含學經歷、現職服務單位等）、通譯人才服務紀錄及績效評核等資料庫？

4. 通譯專業認證

- (1) 您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？
- (2) 您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？
- (3) 承上題，為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，您是否贊同應按「證」和「照」的級等，分別詳加規範就業服務範圍？您有何建議作法？

5. 未來政策建議

- (1) 目前各培訓單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，您是否贊同我國政府未來應對課程範圍、最低修課時數加以規範？原因為何？
- (2) 您認為應如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制？建立數位化的通譯人才服務紀錄及績效評核、通譯人才相關培訓紀錄（學習履歷）是否有其重要性和必要性？您有何建議作法？
- (3) 您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

四、學者專家訪談大綱

1. 運用問題與困境（含招募、培訓、服務過程）

就您工作上或長期的研究經驗，新住民通譯人員的「培訓」與「運用」分別存在哪些現況問題？應如何解決和處理？

2. 通譯專業認證

- (1) 您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？
- (2) 您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？
- (3) 承上題，為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，您是否贊同應按「證」和「照」的級等，分別詳加規範就業服務範圍？您有何建議作法？
- (4) 有關國內未來若實施通譯專業證照分類與分級制度，如何操作及落實認證？您有何其他建議做法？

3. 未來政策建議

- (1) 目前各培訓單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，您是否贊同我國政府未來應對課程範圍、最低修課時數加以規範？原因為何？
- (2) 您認為應如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制？建立數位化的通譯人才服務紀錄及績效評核、通譯人才相關培訓紀錄（學習履歷）是否有其重要性和必要性？您有何建議作法？
- (3) 您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

(4) 就您長期的研究經驗，其他國家或國際組織機構有何制度及措施？

可作為我國政府未來政策研擬之參考。

附錄二 本研究深度訪談紀錄

編號：NPO03

訪談日期：2020年4月28日

受訪者：臺灣司法通譯協會桃園區胡○○主任

訪談地點：桃園市中壢區

Q：貴單位與新住民相關的業務範疇為何？

我們那個就是法院，大部分是派出所的，派出所的通譯比較多，然後就是地檢署、法院、律師助手、新住民會館，我們就會安排通譯人員在那邊幫忙，有越南、印尼、泰國、菲律賓四種語言，我們在那邊就會幫忙新住民跟外籍勞工。我們也有免費的律師，有的時候是新住民老公聽不懂新住民的話，我們也會配通譯辦理。

Q：貴單位曾辦理之新住民通譯人員相關業務的歷年實績（包含主辦、承辦、協辦及合辦之業務實績）？課程的辦理情況如何？（包含招生管道、學員的國籍、年齡及教育程度、開訓與結訓人數、結訓測驗通過情況等）

因為免費上課，他們就是想充實自己，反正不用錢就來上課，他們就看到報名人數很多，就想說這樣子做、這樣的路是對的。通常一個班是33位，不過去年我們司法協會跟新住民會館辦理的培訓是來了60多位。因為我們要求比較高，我們只做司法通譯的課程，因為我們警察的案子比較多，專有名詞比較多，我們那個班是上課5個禮拜，1個禮拜上1天，總共有5天的課，全部有40個小時，今年因為疫情所以還沒開課。

桃園市警察局的婦幼隊、衛生所每年的通譯培訓，我自己也有去幫他們講課，通譯協會是協辦，這個課也有我們通譯協會的人員去參加，因為我們通譯協會的人員也有在衛生所工作，其實時數很少，1個禮拜差不多2天在那邊值班。衛生所是辦2天的課，禮拜六、禮拜日，每年都2天，不過第1天是辦婦幼的進階班課程，然後第2天的時候才辦衛生所的，上完課就可以去衛生所當通譯人員，婦幼隊會有性侵、猥褻的案件。

Q：通譯人員的現況運用問題與困境有哪些？

從以前到現在的通譯人員，包含臺北到台東的，每年培訓的通譯人員到現在總數上千人，但是開始執行、再做翻譯的卻沒有幾位。因為政府單位沒有一直保

持我們每天的一個生活標準的收入。地檢署有的時候找不到通譯，因為事情發生了在等開庭，不過打電話給通譯，都沒有人有空啊！

我遇到這樣子的問題比較多，不管是白天還是晚上去派出所幫忙做筆錄的時候，有的時候遇到問題就是現場沒有領到現金，因為我們這裡案件多，然後我們通譯人員去派出所做筆錄的時候，等待的時間沒有薪水。假如是刑案、車禍，現場警察通知通譯來，因為有的時候他講話人家聽不懂，他身上沒有證件，警察跟救護車人員不敢讓他上救護車，警察就趕快通知通譯到場跟他確認，不是逃逸的、違法的才送到醫院。通譯是從那時候到場的，然後陪同到醫院，確認好他的人身安全都 OK，沒有什麼問題的時候才開始做筆錄，不過後來因為他跟個案剛好有認識，二個人就不提告，沒有做筆錄，這樣子就沒有薪水，因為沒辦法核銷。警察局就是沒有筆錄就沒有辦法核銷，或是到派出所所有筆錄了，就是筆錄 20 分鐘就算那個 20 分鐘的薪水，然後前面的 2~3 個小時是沒有薪水的，我們常常遇到就這樣子的問題。

派出所是算時薪，不是算一個案子，我上星期到桃園市政府新住民委員會開會的時候有提這件事，但是警察局好像聽不懂我們的意思，我們的意思是我們通譯很辛苦，我們沒有保險，有時候花很多時間在等處理案子，等的過程我們還是一樣在翻譯呀！我們幫派出所的確認新住民、移工的資料是不是正確？是不是本人？因為現在很多外勞都用假的證件，因為他很怕被送回，要帶去壓指紋確認是不是本人，回來才開始做筆錄，所以時間要很久，然後筆錄只有 15 分鐘~20 分鐘，所以大家都不要做，上課招生的時候都滿班，不過當通譯的就沒有幾位。

另外一件曾經發生的事，警察局打電話找上課的學員介紹通譯人員，有找到一位老公騎摩托車載他來，然後老公沒辦法等，因為不知道要多久老公就回去了，然後開始做筆錄，因為毒品有很多專有名詞，可是那位通譯人員沒有辦法翻譯，沒辦法就給他回去，但是沒有錢沒有辦法報銷，警察只能拿他口袋 200 元，叫計程車送那個通譯回去。也發生過家暴案的夫妻到派出所了，他們感覺太麻煩就和解，通譯也有到場了，然後花很多時間了，不過他們和解了，警察講一講他們就說不告了，可是沒成案通譯就沒錢。

也有遇過需要蒙古翻譯的，我們找去的姐姐他是內蒙古的，案子需要的是外蒙古，外蒙古有很多種語言，他講的那一種姐姐都完全聽不懂！然後就我們就繼續調人來，那個通譯人員住在臺北，只能用電話做筆錄，然後也沒有通譯費可拿，

因為筆錄上面沒有簽名就不能領錢。假設通譯的薪水只有 200 元，不會為了領這 200 元坐車來桃園，車錢都比 200 塊多啊！

Q：各項培訓計畫訂定了哪些訓練目標？如何掌握訓練需求？新住民通譯工作的服務項目與訓練課程之間如何連結？

因為我們司法通譯協會成立很久了，我們常常遇到案件到了可是找不到通譯，不然就是請到的通譯不是司法的通譯，是仲介公司的通譯，所以有些時候會因為因為通譯人員不懂而翻譯錯誤，這些問題累積久了之後，創辦人陳 OO 老師才決定她來桃園上我們的課。我們感覺司法通譯有的時候是派出所需要，可是派出所找不到通譯人員，有時候一個晚上打了十幾通電話，都沒有人要接電話，所以就找仲介公司的通譯，可是翻譯的結果跟案件落差很大，個案常常受到委屈，有這些問題的時候我們才找出法律的專有名詞，就是派出所做筆錄需要什麼？我們蒐集需要的東西後培訓統一，我們是從案件的問題點來設計課程，不過我自己本身感覺課程內容還是不夠，可是我們也是看那個地方的經費才能設計課程時數。

課程需要一直不斷的演練，通譯不是死板的，也不會只有上課教的那些，像檢察官、法官上課教的通譯人員都聽不懂，因為法官跟派出所本來就不一樣。我的感覺是去派出所跟去法院通譯的人要分開上課，派出所的筆錄最難，地檢署跟法院的反而比較簡單，像案件的名稱在派出所的跟在法院的就不一樣，假如是毒品案件，在派出所做筆錄是成「毒品案件」，地檢署外面螢幕打的名稱是叫「違反社會秩序維護法」，有的沒有寫出毒品，所以通譯有時候會不知道那個是他的案件就沒有進去開庭，因為他的認知是毒品案件。另外還有派出所講「妨礙風化」，法院是講「強制猥褻」案件。

我們想要把派出所通譯跟法院通譯的課程分開上課，可是我們沒有資源，沒有經費來源。

Q：承上題，有關新住民通譯人員之訓練，其架構設計與課程規劃為何？（包含課程大綱、課程時數、教學方法、學員/師資遴選條件、請假規定、講師講授及教材語言版本、結訓測驗方式及合格標準）

報名時沒有考試，上完課考試通過的才會給證書。我們有規定要有什麼能力才能來上我們的課，不然你們來上課的時候都完全聽不懂，所以有些人應硬著頭皮來報名，因為很想學就來了，不過來一兩堂課他們就退開了、吸收不了，因為這太難了！去年的課程有 40 小時，上課人數有 60 多人，原本有 100 多人，但是

教室太小有刪除一些人，一個一個打電話去問問題，去感覺他的能力，所以最後篩選到只有 60 多人，最後畢業的只有 20 多人，很多人考試沒有通過，考試很難！我們用 AR 設備模擬情境考試，台東大學的大學生幫我們設計的，另外也有筆試，老師寫中文題目我們要翻譯成母語，筆試、口試有考，分數一半一半。我們有規定一天不能請假超過 3 小時，因為很重要的課程請假 3 小時就會聽不懂了！教材都是中文，來上課的學員有泰國、越南、印尼、菲律賓，越南的人最多大概占六成，印尼的大約有三成，泰國有時候只有 5~6 位，菲律賓 2 位，外蒙古的 1 位，外蒙古是特殊的語言。教育程度大部分的人都高中以上，考試成績要 80 分以上才能畢業，請假會被扣分，請假分數占 20 分。講師是師範大學的助理，專門教通譯的課程。

Q：新住民學員上課的出席率如何？未能順利結訓之原因？

學員也會請假，因為家庭因素，要帶小孩、接小孩一下，下午五點到了要從我們上課的地方去接小孩的話，就是會請假一個小時，不然的話就是臨時有翻譯，因為我們上的課程有時候不是初級的，我們的協會裡的通譯人員，還有已經在移民署或其他地方當通譯的也會來上課，他想到我們協會不一樣的挑戰。

請假沒上到的課就補課，我們就是有成立一個 LINE 群組，那一天的課結束後，老師都會在群組裡面 PO 功課，請假的人沒有聽到上課的，就會在群組裡問當日上課的老師，然後老師就會在我們群組裡面再重新寫一遍給他看。我們 40 小時的課程，如果請假三次資格就會被取消，只能拿到「結業證書」。有上完課的會拿到「結業證書」，通過考試的會拿到司法通譯協會發的「司法通譯人員合格證書」，上完課而且通過考試的，就會拿到二張證書。

Q：學員學習過程中有無學習上的困難？若個人學習成效不佳，或者未能通過結訓測驗者，如何協助？

不是沒有通過的就要等我們下次開課，我們有一個群組會 PO 一些移民署跟其他各單位的培訓課程，就請他們繼續上課。也有遇過上課聽不懂的，我們就會幫他 1~2 節課，後來第三節課的時候他自己就放棄了！那個時候我們就幫他安排坐在一位有經驗的同學，好像我這樣子，就是他坐在我旁邊，然後我帶他。因為我們都一起討論，他落差很大的時候，我們討論的結果就不會統一，假如聽不懂那個點他就翻不出來，跟我們一樣的那個專有名詞就會不了解。

Q：貴單位所辦理的培訓有無講師及學員意見回饋設計？怎麼做？另外歷年的培訓，曾調整或改善哪些地方？是否有針對講師或學員所遇到的問題，再重新設計課程？

他們也會自己打電話來建議，因為有的時候他們感覺是上課，他們就會在群組給意見，會跟老師說希望明年什麼內容比較多。我們調查的結果，現在的通譯人員講的意見是演練的問題，兩天的課程中有一天的課程都沒有演練，不知道他能力在哪裡？然後他的反應？遇到這個問題反應怎麼樣？他們完全都沒有經驗，演練這件事是預計從今年的課開始做調整。

Q：就您所知，結訓學員在通譯工作的服務過程中，會遭遇哪些困難或挫折？您認為問題發生的原因為何？能否解決並將之列入訓練內容之一？

案件會有專有名詞，然後我們泰國有北部、南部，越南也有北部、南部、中部，好多地方的用詞會不一樣，所以我們翻譯就會不一樣。假如是妨礙風化的案件，我們越南北部、南部的用詞是不同的。有一個案件是按摩小姐按摩的過程摸到客人大腿內側，生殖器臺灣 就只有一句話，可是越南北部、南部講的不一樣，同一個發音南部稱呼那個是女生的器官，不過北部稱呼那個是男生的器官，就是要以他的母語來翻譯，不是你我的文言文來翻譯。像這個情況如果沒有培訓要怎麼辦？而且要寫到教材個案裡，所以我們課程就是討論很激烈，我們母國的專有用詞有很多！我們還遇到中部的更難，中部他們講的「方言」就是很特殊，派出所已經請四個通譯來都沒辦法翻譯了。等到請我來，我就是跟他溝通，我們二個聊天 30 分鐘後才開始做筆錄，做筆錄的時候還會停頓，還要問他那個是什麼意思？剛剛講的那些「方言」的問題，假如課程時間拉到 72 小時就可以教完，因為我們演練的時間才足夠，那些問題都可以放到教材裡的個案，當地的語言是南、北部很多「方言」都不一樣，菲律賓、泰國的南部、北部也都是不一樣。你聽不懂他講什麼，你沒有提問，你沒有發現那個問題、都跳過，到地檢署、法院就會發生錯誤。剛剛講的那些經驗我都有遇過，我有一次到法院翻譯，有一個個案在派出所做的筆錄是他從大陸坐船過來臺灣，從宜蘭上案後跑掉不是嗎？他說：我是坐飛機來到高雄，我當外勞我從越南坐飛機過來的。之前的翻譯就錯很多，因為聽不懂他的「方言」，他是到機場、仲介公司接他後沒有去辦理居留證，就直接從機場接他到港口，然後他就上船出海工作了，三個多月後才回到臺灣 上

岸買東西後他就跑掉了，他跑掉到三年多後來派出所才在工地找到他，因為有一些烏龍所以重新做筆錄給法官，開始調查一些相關紀錄。

Q：貴單位會透過哪些方式評估訓練成效？（如：學員滿意度調查、學習成果測驗、實習合格成績等）

剛剛講到的，我們有筆試跟口試，滿意度調查就沒有做。

Q：學員工作內容與上課內容是否相關？是否存在訓用落差的問題？

上課的內容對學員有幫助，但是因為時數不夠，所以幫助不夠大，能幫助的是通譯倫理，就是讓他們知道我們不能靠近個案、不能安慰他、不能先幫他回答問題，他們會學到這個，知道自己保護自己，也對法律規定有一點了解，知道不能偽造口供，其他的就沒有很大的幫助，因為那個時數太少了！

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？

實習很重要，一定要去實習！假如可以的話，去派出所的要實習三堂課，一堂課就是筆錄平均時間2小時，所以實習6小時就OK！地院的話要實習一堂課，可是派出所的案子類型很多，實習的規劃要怎麼分類會很複雜！桃園保安隊是毒品、妨害風化、逃逸的案件比較多。最重要的三種類型，第一是妨害風化，因為移工、新住民、觀光客的個案都有，這裡講的妨害風化沒有包含性侵的部分；第二是毒品，第三個是家暴，這三種案子都要去實習一個。法院的實習就要看上課學員的需求來安排。

剛上完課第一次當通譯的，也有需要學姐帶他，我感覺啦！因為有上過課也有演練，但是還是要帶個三次就好，不同的案件一個，帶三次給他看，讓他可以在後面學習，尤其是派出所，法院就不需要，法院重要的是通譯人員自己的通譯倫理。

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？

我覺得「照」比較適合，因為「照」比較嚴格，然後可以提升通譯人員的制度，我們有考到法院的司法通譯證照的時候，薪水會比派出所好，派出所來3~4個小時協助翻譯，如果沒有筆錄就領不到任何的錢。因為你一直要努力拿到執照，就會一直學習，假如我們沒有提出一個比較高的標準的時候，就只有「證」而已，我們通譯的標準就會一直在那裡沒有辦法提升。

我知道在我們臺灣 要達到像律師的執照可能會有困難，可以是社工的通譯人員的「證」，就是標準沒有像律師的執照那麼高，再下來一點點，因為有很多人考不到這個的時候，他可以考社工的，因為小孩子大了，然後已經做很久的通譯人員，他可能已經在仲介公司服務太久，他要離開他不想做了，因為他看到了很多的不公平，外勞跟老闆的那些不公平，離開了就可以考社工，雖然說薪水很少，有案件才有錢，不過我們的名聲是社工有得到尊重，還有那個個案的信賴。這個社工的「證」不是上完課就有的，是要經過考試的那一種，是可以有一個身份。

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓，應如何規劃最適宜？未來還可以調整或改善哪些地方？（包含課程內容、時數、教學方法、師資遴選條件、學員報名資格等）

像剛剛前面講到的，課程時數要再增加，假如政府有預算的話，希望課程可以增加至 72 個小時，這樣才可以有多一點的演練，演練要占七成，上課內容占三成就好。

Q：目前各培訓單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，您是否贊同我國政府未來應對課程範圍、最低修課時數加以規範？原因為何？

我就想說為什麼他們去上課沒有學到任何東西？他們經過那麼多培訓都沒有學到很多東西，我有的時候跟人家一起通譯，同一個案子裡派出所也可能同時找好幾位通譯一起翻譯。我會覺得他是怎麼上課的，上完課每個人都不一樣，因為大家上的內容都不一樣，所以你學的跟我學的東西都不一樣，如果做同一案子的時候就會發生一些問題。像桃園婦幼隊的課程，第一個是時數太短，第二個是沒有演練，每年的課程都不一樣，我們每年的通譯有舊的也有新的人，舊的人有學到新的東西，不過新人就只有學到那一年的東西。我們高等法院的執行是二年換一次，二年考一次，二年到期就要重新上課，每年高等法院都要固定培訓上課二天，第二天的課程還要去法院實習。

Q：您認為應如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制？建立數位化的通譯人才服務紀錄及績效評核、通譯人才相關培訓紀錄（學習履歷）是否有其重要性和必要性？原因為何？

很多姐妹從來臺灣 到現在其實經過很多培訓，不過就是都會搬家啊！那些證書都掉了！然後現在很想出來幫忙也找不出來證書可以去考地檢署、法院的特約通譯人員，

很多人才、很多有經驗的通譯就是一直被冷落在那邊，因為工作不會找到他，就是沒有人叫到他們，他們就接不到工作，即使每年培訓很多很多人也有很多的課。

Q：您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

我有一個心願，以後我們辦理的課程假如地方有經費的話，希望他們就是尊重我們通譯人員，讓培訓的課程時數可以多一點，時間就是要 72 個小時以上，地院的話 40 小時就夠了，72 小時的課演練要超過七成，地院的課程演練也要超過七成。各地方假如有那個經費就不是把它當成消耗掉就好了，要跟當地的警察、派出所、案件的需求而培訓通譯，這樣子的時候地方的通譯人員會改善很多，他是一個通譯人員或是就會變成社工，新住民就會有能力幫助別人而不是弱者。現在的課程比較像形式上的而已，因為沒有調查通譯他本身的需求，也沒有調查他的經歷、學歷、認知等，就叫他免費上課，他的報名你都沒有查，它沒有一個標準的時候，他來上課有沒有吸收到也不知道。

編號：NPO02

訪談日期：2020 年 5 月 8 日

受訪者：財團法人臺中市私立弘毓社會福利基金會陳○○社工督導

訪談地點：臺中市大甲區

Q：貴單位與新住民相關的業務範疇為何？

我們受臺中市政府社會局委託，於民國 96 年成立「臺中市海線新住民家庭服務中心」，協助新住民及其家庭解決生活中的各種困境，包含：

1. 個別化關懷服務：社工員運用專業助人技巧，協助與陪伴新住民，評估其服務需求，提供個別化服務。
2. 福利諮詢務與轉介：針對新住民常見的福利議題，提供相關資源的福利諮詢服務，或依個別需求，轉介至相關單位，協助其解決生活困境。
3. 成長課程活動：考量新住民需求，辦理個人成長課程、就業輔導、親子活動、性別平等宣導、多元文化推廣及通譯人員培訓等。
4. 茄寶翻譯坊：自 96 年起培訓通譯人員優秀人才，提供越南語、印尼語、泰國語及柬埔寨語之口譯及翻譯服務，並促進新住民就業機會。

Q：貴單位曾辦理之新住民通譯人員相關業務的歷年實績？(包含主辦、承辦、協辦及合辦之業務實績)

我們也是從民國 96 年承接「臺中市海線新住民家庭服務中心」後，就開始辦理新住民通譯人員培訓課程，一年大概辦理一梯次(約 30 人)，我們其實是會先上課，上完課還要考試，所以就是來上課的人，他要通過考試才能夠取得合格證書，一開始每年大約 15 人可通過考試。後來我們有增加到一年二個梯次，截至目前為止，我們的培訓學員，取得我們頒發的合格證書的人已有 244 人，其中，越南籍新住民有 182 人、印尼籍新住民 49 人、泰國籍新住民 4 人、柬埔寨籍新住民 9 人。這是我們從民國 96 年~108 年已取得合格培訓證書的新住民人數統計，這個培訓證書是由臺中市政府社會局核發的，因為我們跟社會局的合作方式比較像是公辦民營，由他們委託我們民間單位來執行這個業務。

Q：從 96 年~108 年的通譯人員培訓課程，每一年每一梯的上課時數大概是多少？

我們每年的課程內容差異不大，原則上一天上課 6 小時，「108 年度通譯人員在職訓練課程」總計 12 小時(2 天*6 小時)、「109 年度新住民翻譯人員培訓

及考試」總計 18 小時 (3 天*6 小時)。3 天的課程至少要上滿 16 小時，才能有參加考試的資格，所以只能請假 2 小時，其實還蠻嚴格的。

Q：有關新住民通譯人員之訓練，其架構設計與課程規劃為何？

原則上會有一些翻譯的課程、法律的部分、助人跟社會福利資源介紹，以及在臺灣的文化與性別平等，早期是上臺灣風俗文化，後來因為臺中市政府覺得好像可以再增加一些性別平等的內容進來，所以最近二年我們把課程的主題稍微調整。

| 培訓方案 | 課程名稱 | 時數 |
|--------------------|---|--------|
| 108 年度通譯人員在職訓練課程 | 勞工權益法律常識 | 3 小時 |
| | 自我照顧 | 3 小時 |
| | 進階口、筆譯技巧(上) | 3 小時 |
| | 進階口、筆譯技巧(下) | 2 小時 |
| | 收出養兒童分享 | 1.5 小時 |
| 108 年度通譯支持團體活動 | 【聽你聽我】 ■ 認識精油療效、嗅覺體驗 ■ 探索通譯時的問題，察覺困擾或壓力源，引發改動動機 | 3.5 小時 |
| | 【譯起幸福】 ■ 精油舒壓 Q&A、調和精油運用 ■ 探索有助於經營通譯領域的自我特質或優勢能力 | 3.5 小時 |
| 109 年度新住民翻譯人員培訓及考試 | 考試規則及職場見習介紹 | 0.5 小時 |
| | 臺灣文化與性別平等 | 2 小時 |
| | 翻譯人員專業倫理 | 3 小時 |
| | 口譯技巧教學 | 3 小時 |
| | 口譯服務演練 | 3 小時 |
| | 新住民在臺相關法律常識 | 3 小時 |
| | 助人技巧與演練 | 2 小時 |
| | 新住民社會福利資源介紹 | 2 小時 |

Q：上述新住民通譯人員培訓，「實習」是否係取得「結訓證書」的必要條件之一？

課程內容並沒有實習的機制，學員需先上課並通過考試後，才能取得結訓證書。如果是 2 個梯次，大約總共會有 60 個人來上課，上完課並通過考試的大概是 25~30 人。我們有一個規定，學員如果有一些實習的證明文件，或者是他曾經有做過通譯的工作（類似志工），他可以提出一些證明文件的話，就不用職場見習，但是如果說他沒有辦法提供這些通譯工作的證明文件，我們就有職場見習的措施，他就需要到職場完成見習 6 小時，我們才會發給他「合格證書」（流程：上課—考試—實習）。

我們會找幾個單位讓我們一些學員去他們那邊實習，例如：臺中市的新住民家庭服務中心、移民署，因為有的新住民本身有主業的工作，去實習的話還需要請假，所以學員去實習的話，我們也會給他一點工作補貼，比較像是補助交通費的概念，1 小時約補助 150 元左右，6 小時的實習可能安排在同 1 天或分 2 個半天，會配合新住民的家庭狀況來安排。

Q：新住民的通譯工作可分為移民輔導、生育保健、司法通譯三大類別，貴單位的培訓課程設計比較偏哪一類型呢？

我們的培訓考試比較像是職前訓練，有些學員或許已經在從事通譯的工作，有些是還沒有從事通譯的工作，他可能還在一般的工廠上班。我們在培訓後其實也有提供就業媒合的服務，108 年服務的人次：社福類 341 人、警政司法約 163 人、勞政 16 人、醫療 15 人，其他類別 172 人。因為我們本身就是社福單位，所以會找到我們的，還是以社福單位比較多，我們目前跟警察單位也有合作，所以就就業媒合的單位就以社福單位、警察單位這二大類型最多。另外，我們每年也有辦理在職訓練，我們就會因應通譯人員的工作需求來設計課程，比較常辦的像是法律議題、通譯的技巧、通譯倫理等，這些是我們平常在在職訓練中另外會再加強的部分。

Q：貴單位每年都會辦理新住民通譯人員的在職訓練課程嗎？

我們每一年都會辦理，已取得我們職前訓練的合格證書者優先報名，1 梯次的名額大約是 30 人，如果還有其他名額的話，我們才會釋出給還沒有取得合格證書，但對這個課程有興趣者，或已經在從事通譯工作，且對課程有需求者。

Q：貴單位所辦理的新住民通譯人員在職訓練課程，其課程時數如何安排？

課程時數通常是 6 小時，大概上課 1~2 天，會視經費預算來安排。除了在職訓練，我們從去年開始，覺得只有在職訓練還不夠，所以還辦了通譯人員支持團體活動，主要想要透過本活動，讓學員們了解通譯過程的困難，或是獲得一些同儕的情緒支持，所以我們去年有新增這樣的課程內容，上課方式是團體的型態，比交流座談會更有結構，因為不只是來聊天或是分享，我們還有設定一些想要達到的活動目的。上課人數大約 8~12 人，這個課程的上課人數不能太多、太大型，同時我們也會考量上課地點交通的便利性，課程時數總共是 6 小時(2 個半天)。

Q：貴單位如何掌握新住民的訓練需求？新住民通譯工作的服務項目與訓練課程之間如何連結？

我們的課程其實是從民國 96 年到現在了，早期 96 年時候的脈絡，我是不太清楚，因為我是民國 98 年才進入基金會服務。我們當初的訓練目的是為了讓學員可以輔助我們社工在個案的服務，我們社工去家訪時，如果受訪的新住民不太會講國語的話，就會需要有通譯人員陪同我們一起去做家訪、家庭輔導的工作，所以在課程設計上，就會包含新住民社會福利資源、助人技巧，課程內容會是我們單位當初在工作上的需要而延伸出來的。

Q：關於課程報名資格上所要求的中文能力，報名時是否需經語言能力考試？

學員的中文能力要好，但是我們並沒有特別在上課前做考試篩選，我們課後會有筆試，筆試成績達到 60 分(含)以上才合格。筆試的部分，我們早期只有是非題和選擇題，他必須至少要看懂字，才有辦法回答那些考題。這二年，因為現在也有一些翻譯的工作是筆譯或翻譯文件，如果是口試的話，就沒辦法看到他閱讀文字的能力，所以我們從去年開始，也有增加筆譯的題項，以中文出題，學員需翻譯成母國的文字，用這種方式來測驗他們的語文能力。基本上，只要他們願意來上課，我們都是開放的，比較沒有那麼多的限制，但是我們不是來上課就可以拿到證書，學員也要通過筆試、口試的考試，還有職場見習，最後才能取得合格證書。在整個過程中，就會篩選掉一些國語聽、說、讀、寫能力比較不好的學員。口試考題總共 3 題，由長榮大學翻譯系的老師、新住民業務督導當考官，考試前會先請新住民姐妹預錄考題，考試當天用播放的方式，請學員通譯回答中文，出題方式我們會有類似 A、B、C、D 卷的概念。

Q：您剛提到學員的考試合格率大約 50%，沒有通過考試取得合格證書的原因為何？

筆試的話，大致上都能通過考試，1 年大概只會有 1~2 位未能通過，所以大部分的關卡是在口試的部分有可能就被刷掉了，他們平常可能生活的表達好像沒問題，可是在考試的時候，有可能太緊張了，就會突然講不出來。也有遇過一個情況是，柬埔寨的姐妹說預錄的考題講的是他們柬埔寨的「古語」，跟他原本使用的詞語不一樣；之前也會有一些姐妹反應說，你們請來錄的講的是北越，然後我是南越的，所以會有點口音會聽不太懂，我們在執行面上就會遇到這些困難，我們其實也會盡量去克服他們反應的這些問題，因為基本上還是希望考試是公平的，針對南越、北越的問題，我們在 107 年就有錄了北越跟南越的考題。前面提到的柬埔寨姐妹反應的「古語」問題，我們之後會找一位校稿的人 double check，大概會有這些因應機制。

Q：在課程設計上，講師講授及教材語言版本為何？

目前的老師都是台籍老師，在職訓練課程才會邀請新住民通譯人員經驗分享。支持團體活動也會有一位講師帶領課程，去年的話是我自己帶課、上課。

Q：課程的辦理情況如何？招生管道有哪些？

因為我們已經辦理課程很多年了，所以姐妹如果有上課的需求時，就會留意我們課程訊息，我們也會透過臺中市政府社會局幫我們寄發課程訊息給新住民家庭服務中心、新住民的服務據點或透過姐妹們的 Line 轉發。我們的課程還蠻熱門的，在招生上沒有什麼困難，很快的就會額滿，反而是會有人報名不進來，所以從今年度開始就會收取保證金，希望他們可以珍惜這個資源。

Q：學員的國籍含括哪些？年齡及原生國籍的教育程度？

目前的話，有越南、印尼、泰國、柬埔寨，泰國和柬埔寨的學員人數還蠻少的，我覺得這跟來台的新住民人數比例還蠻相近的，因為本身人數就少，所以來報名的也會較少，可是這就會延伸出另一個問題，如果只有一個人報名上課時，在課堂上就會沒有演練的對象可以進行對話練習，遇到這種狀況的話，我們就會安排那個國籍的志工來幫他做練習。母國的教育程度是以高中較多，有些在臺灣曾上過識字班或繼續進修，來報名上課的，年齡大概在 30~40 歲左右，

Q：新住民學員上課的出席率如何？

因為我們會配搭考試，他一定要出席 16 小時，來幫我們上課的老師覺得他們都很認真，他們來上課確實是有目的的，來上課然後要取得合格證書，所以這些學員的學習態度都還蠻好的。

Q：若個人學習成效不佳，或者未能通過結訓測驗者，如何協助？

針對這一塊我們其實也有一些配套措施，如果有上完課了，然後筆試也有通過，但是口試沒過的話，他可以在3年內持續的來考試，就不用上課了，可以直接報名口試，如果有通過口試，我們一樣會頒發合格證書給他，讓他們不用每年又要重複的上課。

Q：訓練過程中，貴單位是否有遭遇到哪些問題或困難？如何解決和處理？

培訓的話，有些人可能報名之後就沒來上課或者是當天取消了，所以我們現在的解決方式就是收取保證金。另外，我們有些語系，如泰國、柬埔寨的學員人數較少，所以在課堂練習上就會有困難，甚至於我們要找泰國、柬埔寨籍姐妹來錄考題時都會有困難，在找這些人都有點困難，因為他們有可能身兼很多的外務，或者有時間上的問題，也有姐妹覺得薪資報酬太低，我們是按政府的標準計酬（1.7元/字）。

Q：學員學習過程中有無學習上的困難？

目前是沒有人反應學習上有困難。我們現在投入較多的是在後端，他通過考試後的就業媒合，所以前端的話，我們就沒有再操心那麼多。

Q：貴單位所辦理的培訓有無講師及學員意見回饋設計？怎麼做？

我們基本上會有二個方式，一個是滿意度的問卷，在課程的最後就會詢問學員對課程的一些想法與期待，另外，也會透過跟班社工的觀察或跟學員的一些對話等，這些全部都會納入未來課程規劃的參考。

Q：歷年的培訓，曾調整或改善哪些地方？是否有針對講師或學員所遇到的問題，再重新設計課程？

我們的課程「臺灣 風俗文化」這個主題，在107年時調整為「性別與文化」；在考題的部分，針對越南語我們有分別錄製南越、北越的考題。學員有反應或者是我們自己有觀察到，不夠周延的地方和有需求的地方，我們就會再去做一些調整。

Q：就您所知，結訓學員在通譯工作的服務過程中，會遭遇哪些困難或挫折？您認為問題發生的原因為何？能否解決並將之列入訓練內容之一？

我們有跟來參加通譯支持團體活動的學員討論過這個問題，有蠻多人是在仲介公司工作，在仲介公司工作的一個狀態，他可能要隨時 on call，還有一些「夾心餅乾」的問題，因為他的工作是介於雇主和移工之間，移工有移工的需求，雇

主也有雇主的想法，在這當中，他是要擔任翻譯的角色？還是關照移工？就會交雜一些情緒。另外，如果是從事司法通譯的工作，又會涉及到案件或是有關人命的東西，所以在語言的精準度或專業度上，就會需要一直提升自我。

翻譯是要如實地翻譯？還是需要稍微婉轉的翻譯？我覺得還蠻兩難的。我們內部後來也在討論，今年度的訓練課程是不是也要增加同理心或偏社工的一些課程？因為這些通譯人員有可能去接觸到一些弱勢的對象，他能不能更有敏感度的可以去支持一些問題，然後幫他找到一些資源。我們的在職訓練都在下半年度，所以課程的主題都還在規劃。

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？

我們其實有一些配套措施，他如果可以提出證明，我們就沒有讓他一定要去實習，他如果不能提出證明時，我覺得實習是幫助他去了解未來通譯的工作，或者通譯的工作是不是他想像的那個狀態，如果有實習，他或許取得合格證書後，還可以思考通譯工作是不是他要的？我們當然會建議，如果他還沒有從事過相關的通譯工作，其實還是可以有實習的機制。因為實習的證明口說無憑，所以有些是請以前的雇主幫忙開立證明，或者是志工的經驗是從事通譯的工作，這些證明文件我們都可以接受，但工作時數須 200 小時以上。

至於實習的時數，我們現在只設定 6 小時，你說他夠嗎？我是覺得也不太夠，但是還是要回到，這麼嚴格的考試或限制，他取得這個合格證書對他而言的 CP 值到底高不高？時數到底多少才合理？我也說不得出來，因為還是回到後端可以提供多少的資源或就業機會？我覺得那個可能會影響到我們怎麼設定實習的時數規定。

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？

政府如果推行像證照的東西，其實代表他也越來越重視這個區塊，我是樂見其成，只是還是要回到我剛剛的論點，如果推了所謂的「證」或「照」的話，「證」是一個證明的文件，「照」可能是更大或更有一些目的性的東西，只是說推了之後，政府後面的配套措施到底有什麼差別？是說，我一定要有這個證照才能夠執行這個業務嗎？就像社工，我有社工師的執照跟我沒有社工師的執照，我都一樣可以從事社工的工作，除了多了幾千塊的加給，但是感覺從事的業務內容，好像

也並沒有因為我有這個「照」而有多大的差別，所以我會覺得推也沒有不行，只是說推了之後要有更多的配套，還是只是成為一個限制、一個門檻，你要有「照」，然後你才能夠來，擋掉了很多，會需要有更周延的思考，而不是很貿然的就推行了。

或許在前端可以先有「證」，就像是我們單位現在在辦的東西就是個「證書」，有些姐妹她也會提到雇主希望可以出具一些相關的證明文件去佐證他的能力，所以他就會有上課的需求，但是我們也不希望這個變得很廉價，所以我們單位培訓的狀態其實是蠻嚴格的，因為我們會想說，至少我培訓出來學員至少有一點品質保證，就會有一些嚴謹的規範跟制度，讓這個「證」是有價值的。其實，我們單位現在最大的困境是我培訓了這麼多的人，可是我們卻沒有那麼多的就業機會可以給他，我們這兩年一直想要多擴展一些通譯的就業機會，但好像蠻有限的，也在思考是沒有翻譯需求？還是政府的新南向政策只是一個口號？我們現在的通譯工作需求，還是以公家單位較多。

Q：目前新住民通譯人員就業媒合的單位以政府職缺最多嗎？

如同前面提到的，以去年的統計數據來看，的確是社福類、警政司法的通譯最多，

以往曾經也有上市上櫃的民間企業找過我們，但受限於薪資待遇，企業同時也會找翻譯社詢價、比價。然後，很多的新住民即使是在工廠裡面擔任通譯，通譯工作並不是他全部的工作，他也要做其他行政的事務，例如：幫移工代訂機票，還得要處理一些雜事，所以有些雇主的想法甚至覺得隨便找一位新住民也可以，因為只是對移工做一些簡單的翻譯，就沒有那麼重視新住民翻譯的專長了。

Q：未來若推行「證」的制度，能否相對提高新住民通譯工作的價值呢？

我自己覺得還是蠻困難的，就像是照顧服務員或社工師，社會氛圍對於這些職業就是會有一些刻板印象，你是律師、英文的翻譯就會覺得好厲害！但對於越南、印尼的通譯，比較會有一種刻板印象，即便推了這個「照」，我覺得並不會提升大家對於這個職業的尊重。

Q：為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，您是否贊同應按「證」和「照」

的級等，分別詳加規範就業服務範圍？您有何建議作法？

我覺得也不能說合不合適，而是在於到底有沒有那麼多的工作機會，當我今天設了很多的標準去認定夠不夠專業，可是在大環境中有這麼多的就業需求嗎？

我們現在覺得是看不到那個市場需求的，但大家培訓了那麼多人，或是投入了那麼多資源。如果那個需求沒有被開發出來，反而設立了這麼多的規定、規範限制，是沒有太大意義的，只是浪費資源而已。

Q：貴單位平均每一年就業媒合的工作有多少呢？

我們之前的方式都是比較被動地等待需求單位來詢問，早期我們的定位是培訓單位，所以我們就是培訓這些新住民。這兩年才開始覺得我們都培訓那麼多人了，但是後面的需求好像還沒有很多，所以這兩年才開始主動積極地想要多開發市場需求，整體來說，工作機會還是以公部門為主，但每年的職缺不到 100 個，企業的話只有 1~2 家來詢問。

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓，應如何規劃最適宜？未來還可以調整或改善哪些地方？（包含課程內容、時數、教學方法、師資遴選條件、學員報名資格等）

目前新住民的通譯培訓還蠻分散的，縣市政府的社會局、衛生局都各自有培訓，司法單位也有司法通譯訓練，但新住民花很多時間上了那麼多的課程，其實沒有太大的幫助，只是證明有上過課，比較好的狀態也許是由移民署做一些統籌性的管理或課程規劃。現在這個培訓也不是全國都有的，就會好像有些缺陷或有些事情沒有做好，是不是可以讓它更普及，然後課程的規劃上可以有更一致的規劃，另外，我覺得也需要有一些宣傳，讓他們覺得上這個課是好用的、重要的。

Q：目前各培訓單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，您是否贊同我國政府未來應對課程範圍、最低修課時數加以規範？原因為何？

我們現在做的事是比較基本的，好比最前端、取得入門票的東西，如果是由移民署做的話，也許可以做一些「職前訓練」，到了後端再切給各個單位各自做「在職訓練」，因為通譯人員應該要更專業，各個領域都會有各自的名詞，工廠的、司法警政、社福都會有一些專有名詞。

各單位辦的會有落差，這個落差也會造成大家對這個「照」的價值的質疑，移民署可以有一個比較明確的課程時數規範，但是還是回到到底有沒有市場需求？可能不見得有人會想要去考那個「照」，因為後端沒有什麼幫助，所以有沒有必要現在就設了那麼多的規定？我是覺得前端還是可以比較寬鬆一點，先讓大家有那個需求，先有人進來，後面再思考評估、審核的機制。不然，很有可能一開始就設了很多的門檻，假設規定要上 60 小時，可是對很多的新住民來說，這

個不是他的主業，他只是想要試試看、有沒有辦法幫助他增加收入，如果課程時數規定那麼多的時候，可能也會影響到他的經濟，就不太願意參加培訓。

基本上，我們會接觸到很多可能是相對弱勢的新住民，如果我們設了很多的門檻，它其實就已經有點類似排除了那些相對資源比較少的新住民，因為他需要工作賺錢，他就沒有辦法去上課，所以對我們而言，還是會希望前端是廣開大門的，至少可以讓這些資源相對較少的新住民覺得有「希望」，有機會透過政府的一些培訓輔導機制，進入到這個通譯系統，而不是一開始就設了很多的資格限制，把他排除了。站在社福單位的立場，前端是比較偏輔導的取向，而不是馬上就設了一個很高的標準，想要提升他的專業，卻是把較弱勢的新住民給排除了。

Q：您認為應如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制？建立數位化的通譯人才服務紀錄及績效評核、通譯人才相關培訓紀錄（學習履歷）是否有其重要性和必要性？原因為何？

看起來這些資料比較像是「軟性」的資料，建立了之後誰來登打才是個問題，移民署有這個資料庫，大家就各自去登打，我們就是把人放上去了，重點是我們要不要去登打，好像也沒有太大的差別。這個會增加蠻多的行政工作，然後我也會很擔心，最後只是成為 paper work，登打之後，實際上這個資料庫還是沒有人去使用。

Q：如果是像 104 人力銀行的履歷表概念，由新住民自行登打相關紀錄，可行嗎？

我覺得這個方式還蠻好，某種程度我們也會認定這些通譯人員的能力是相對較好的，如果他有願意去更新或調整，在態度上也代表對通譯工作是蠻有意願的。

Q：您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

政府端在資料庫的部分，可以呈現更多的軟性資料。另外，在醫療方面，我們對新住民產婦的一些提醒只是給予書面翻譯文件，但是這樣的東西不足夠？可再提供更多軟性的資訊，包含有通譯人員來協助他們，我覺得還可以再進一步思考。也希望政府單位可以提供我們這些民間的執行單位一些方向，或是其他國家的作法，讓我們在執行這些業務時不會單打獨鬥，我們自己也在做中學，邊做邊修正、自己找方向，像就業媒合這一塊，都是我們自己找一些民間的學者或企業，試圖有一些突破，也蠻希望政府這邊可以再多提供一些資訊或配套措施，

讓我們在通譯人員的培訓、就業媒合方面可以借力使力，不會只是自己想、自己做，導致沒有太大的影響力。

編號：PEN02

訪談日期：2020 年 5 月 8 日

受訪者：新住民通譯人員（馮○○）

訪談地點：臺中市大甲區

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、來台時間、家庭狀況及語言能力）

- 國籍：越南（南越）
- 年齡：42 歲
- 教育程度：高中（來台後持續進修育達科技大學健康照顧社會工作系、靜宜大學教育研究所）
- 家庭狀況：有二個小孩，小兒子 16 歲、大女兒 18 歲。
- 語言能力：國語全部聽得懂，也會講台語（與婆婆是以台語溝通）。
- 工作年資：2001 年嫁來臺灣，來台已經 19 年。

Q：在臺灣的工作經驗及工作年資？擔任通譯人員的年資及服務單位？工作內容包含哪些？每月的工作時數？是否曾轉職其他工作？

剛來的時候是去挑茶葉（臺灣的比賽茶），再來的話就做過針車、工廠包裝員包裝 CD、塑膠袋包裝員，還有腳踏車踏板的研磨，那份工作做最久，之後將近 4~5 年做仲介的翻譯，最後一份工作就當社工，社工的工作到現在已做了 4 年多，是在做教育訓練、通譯人員的管理。

仲介的翻譯工作是在翻譯文件，口譯較少一點、文件比較多，都是工廠的文件。2008 年~2013 年兼任苗栗移民署的通譯人員，因為移民署的工作不是專職的，大家要去那邊值班的性質，工作名稱雖然叫通譯人員，但是工作的內容比較像行政助理，如果民眾不會填寫表單，我們就要協助他，實際上需要翻譯的少之又少，2008 年早期的時候，都是先生帶太太來辦理的居多，翻譯的話，比較有需要的是翻譯他父母的名字，這個是領時薪一小時 300 元。離職是因為上班地點太遠，騎車要 50 分鐘，然後工作也沒有太大的成就感，也沒有太多的學習機會，反正辦理的話都是承辦人員處理，有時候在那邊坐 3 小時也不見得會有人來跟你諮詢。

| 年資 | 服務單位 | 職務 |
|-----|-----------|----------|
| 4 年 | 民間團體（基金會） | 社工 |
| 4 年 | 國民小學 | 越南母語教學人員 |

| 年資 | 服務單位 | 職務 |
|----|--------|---------|
| 3年 | 移民署服務站 | 越南語通譯人員 |
| 3年 | 人力仲介公司 | 翻譯人員 |
| 6年 | 製造業公司 | 作業員 |

Q：何時開始知道通譯人員相關課程訊息？透過哪些管道得知？

我有去讀識字班，老師就告訴我苗栗這邊有通譯的課程，臺中這邊課程的話，是我國中的補校同學，他在這邊當志工，所以他知道有這個課程，他就叫我來上課。有一些課程是在移民署當通譯之後，知道哪裡有課就會去上課。

Q：為什麼會想參加通譯人員培訓課程？自願或親朋好友鼓勵參加？

我的經歷比較特別的，我從識字班一直讀到研究所，是因為我本身是有一些因素讓我一直很努力去學習，是個人的因素居多。

Q：曾經參加過哪個單位辦理的通譯人員培訓課程？多久以前參加？上課內容及課程時數？

我2006年就上過苗栗的通譯課程，2007年也上了臺中縣外籍配偶家庭服務中心的通譯課程，上過很多課，有一些證書資料我回去找都找不到。

| 辦理單位 | 課程名稱 | 時數 | 結訓日 |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------|
| 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 | 通譯人才資料庫－移民輔導通譯人員進階培訓（臺中場次，越南語） | 9 hrs. | 2011/11/30 |
| 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 | 通譯人才資料庫－移民輔導通譯人員培訓（嘉義場次，越南語） | 18 hrs. | 2010/11/15 |
| 臺中縣外籍配偶家庭服務中心 | 通譯人員培訓課程暨考試（口譯） | 12/6～12/16 合格證書上未載明時數 | 2007/12/29 |
| 苗栗縣外籍配偶家庭服務中心委託中華民國基督教女青年會協會辦理 | 越籍口譯暨筆譯人員考試暨培訓訓練課程 | 12/11～ 12/23 合格證書上未載明時數 | 2006/12/23 |

Q：報名時，是否有筆試、口試？

沒有！報名都不用考試，是上完課之後、課程之後才考試而不是課前。

Q：您對所參加的通譯人員培訓課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？不滿意原因為何？

那時候都是滿意的，因為我覺得每個階段不同的教育程度，那個時候知道的东西當然跟現在比起來是不同的，所以以當時的那個資歷來講，那時候會覺得課程很豐富。可是感覺是這樣，因為課程的時間太短了，所以課程比較不是培養你的能力，而是說有這個課程來檢定你的能力，檢定你的語言能力而不是培養能力。像目前我們班的那個課程好了，就是大家基本上在語言上都是有一定的程度了，來上課就是給你一些觀念，所以筆試的話，比較針對課程上老師講的東西嗎？我覺得是非題、選擇題也問不出所以然，有認真聽課的應該基本的常識都是可以的。我印象深刻的是有一個課程的口試考題：什麼臺灣小吃你印象最深刻，請你描述？監考老師就用中文問你一些問題。比較不像我們這邊(弘毓社會福利基金會)考試的話是放錄音帶，然後讓你聽那個錄音題翻譯，可是剛講的那個口試不是翻譯，比較像一般我們在臺灣面試的那種感覺，就是你來口試，然後他用中文跟你互動問了一些問題，看你聽不聽得懂中文？還是表達的能力？

Q：上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？

沒有請假！課程都很短暫，也不太有機會讓你請假，類似這種課程都上一個週六或是六、日，才上課1~2天。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承訓單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？

那時候我已經拿到國小學歷了，在那之前我已經上識字班蠻久了，所以語言上是沒問題的。臺中這邊的話，教材是會有注音符號，而且沒有注音符號我也都看得懂，因為課程上的文字都不會用的太艱深。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？

我一直蠻專注在自己的世界，所以對我沒有影響，不同國籍有不同的小團體也很正常，因為大家平常還是喜歡用自己的母語來溝通。

Q：對於曾經參加的訓練課程，您是否覺得有什麼地方需要改進或加強？司法通譯課程的演練時數是否足夠？

我現在的工作是在辦通譯人員的培訓課程，我目前的一個瓶頸是不知道怎麼樣把課程弄得更好，就像剛才我講的，我們的課程有蠻多的限制。第一個限制是時數上沒有很長，如何把最精華的內容在這麼短的時間教給大家？另外一個的話，來上課的學員的程度參差不齊，就像今年的報名，有人沒有在臺灣上過識字班，還有國小、國中、高中、大學、研究所學歷的不同，每個人的語言能力或者是各方面都不同，課程如果太深奧，我覺得對於一些人來講好像蠻困難的，講的太淺的話，有一些人也會覺得無趣，所以目前我還不太知道要如何讓課程可以往更好的地方發展。我們的課程滿意度問卷調查，九成的學員對於課程都滿意，可是也有對某一個課程不是那麼滿意的，因為他覺得那個老師的表達不是他喜歡的，這點是蠻主觀的。我們目前的課程還算是在普及的，用輔導的方式鼓勵他們來上課，所以比較不像導遊考試，他的程度上就要高一點。

Q：除了上課之外，是否還有參加實習？實習多久？到哪個單位實習？如果課程設計有安排實習，對您一開始的通譯工作是否有幫助？

我之前是沒有實習。我們這邊（弘毓社會福利基金會）的課程好像也是2013年開始才有實習，以前也都沒有，我們比較算是職場見習，因為6小時也沒辦法實習很多。實習重不重要的話，我覺得就要回到每個人的經驗了，如果他今天是在人力仲介公司上班的話，他每天都在做這件事情，對他來講已經非常熟練了，如果一個人完全沒有翻譯的經驗，他的確要透過實習見習來知道翻譯是怎麼一回事。

Q：上完課對您從事通譯工作是否有幫助？沒有幫助的原因為何？您的通譯工作內容與上課內容是否相關？

因為我的生命歷程就是一直一直學習不同的東西，對我來講這只是一個開門的動作，後面的話我當翻譯的時候，我覺得這些還不夠，這只是一個資格而已。三天的課程能學到的東西是有限的，有時候大學裡學一學期的課也不一定就可以把那門課掌握的很好。上課內容與通譯工作都是相關的，只是相關性的強弱而已。

Q：在通譯工作的服務過程中，有無遭遇到哪些困難或挫折？發生的原因為何？是否曾向單位主管或同事反應？有無獲得協助？

移民署的話就像剛才我講的，因為它也沒有太多的工作給你做，所以當然也不會有什麼挫折。在仲介公司時，工廠就是讓移工休無薪假，我跟經理講說要站在移工的立場想，他們領 7,000 元還要扣服務費 1,700 元，剩下來的錢還要交仲介費 2,500 元，基本生活都不夠，經理就說公司請你來的話是要站在公司的立場，而不是站在移工的立場，可是在我的認知裡，我的薪水不是公司給我的，而是從移工的服務費來給我的，所以吵了 2~3 次之後公司就解聘我了。

Q：您未來是否還想參加其他的通譯人員培訓課程？想要或需要學習哪些內容？可接受的訓練時數？若課程總時數是 72 小時可否接受？

我覺得都是需要時間的累積，然後自己學習，而不是只靠單一堂課，就像我在大學讀了四年的社工系的課程，可是我來當社工的時候，還是有非常多的步驟，所以不是在課堂上教你多少，以後工作就沒問題的，比如說我在工廠翻譯文件的時候，電子類有很多的專有名詞，我們的培訓課程不可能針對每種不同行業的專有名詞都教，因為那個專有名詞如果列出來的話，可能每一個行業都是一本字典列不完，所以那是需要自己學習的。另外，我在工廠的話還要做一些報表，文書處理 Excel 也不是培訓課程可以教你的，我覺得有些東西不是單一通譯課程這麼短暫的時間就可以提供給你，而是自己要主動學習不同方面的東西。

目前來講的話，就我們的課程設計，我覺得比較重要的課程都放進來了，如果是我自己的話，我目前也沒有想到說有什麼更需要的課程。我們這邊（弘毓社會福利基金會）的課程，從問卷調查回饋裡看到大家比較希望能學法律、翻譯技巧，了解法律的話，這個的話好像也不是只針對翻譯，而是說受用於自己的法律吧！翻譯技巧的話，我們只有一天的課還是半天的課，大家覺得是不夠的。因為只能講一個基本的東西，還有他們都希望可以上更多的演練，可是在我們的課程裡面的話，演練這個比例已經拉到很高了！目前我們只上三天課，可是有很多人也都沒辦法來上，60 位學員中最後來考試的才 55 位，其他的人因為請假時數超過，所以不能夠拿到合格證書。

Q：對於通譯服務工作，您希望政府單位提供哪些協助或措施？

就像我曾經學過美容丙級、導遊一樣，我覺得政府都只有開門的動作，後面就自己想辦法，都開課給你，你來培訓，感覺有一些為了辦而辦，就業端都沒有做，回到我們基金會方案的話，我會覺得我們供過於求，通譯人才非常多，可是

發展的機會沒有那麼多，我來這邊一年多的時候，有非常多機會來探討這件事情，我們也看到市場上的困難就是了，像仲介公司如果要聘請一個翻譯，不是只有處理翻譯文件，也要管理移工。東南亞旅遊團的臺灣旅行社就只請一個人，可是那個人翻譯的比重沒有那麼多，可能他會接越南打來的電話，可是同時他要做報表給大家，做很多聯絡的事情。像我們在工廠，基本上都有舊的移工，然後再引新的移工，一個舊的移工就會帶新的移工了，那也不需要一個翻譯的一直在那邊，就翻譯時才需要花錢請人，所以在市場上比較不是那麼多的需求。語言是新住民的優勢，也希望可以給他們多一點這方面的就業機會，可是實務面上蠻困難的。

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？原因為何？

我當然是會贊同證照，可是客戶端就不會那麼在乎證照了，臺灣最大使用翻譯的那個市場就是仲介公司，對他們來講，你能幫我解決問題才是最重要的，我不需要你有證照。在我來之前，基金會這邊都是請台籍的社工，我來之後才發現，交稿的時候有好多錯誤，母語是錯誤的，這件事情我都會跟翻譯的人員講，請他幫忙修改，可是有人就會說我翻的臺灣人又看不懂，幹嘛介意那些小事情，就會覺得是在刁難他，我感覺到大家比較不會覺得翻譯是一個專業，所以後來的話，從去年我們開始有筆譯中文翻母語，考卷上或是成績登記上，如果是40分以下跟90分以上的，我就會特別註明，就業媒合的時候，我就是找90分以上的，所以語言能力的鑑定，我覺得是有必要的，如果變成證照的話是有必要。

新住民要擁有某種特殊的技能，翻譯、語言只是變成一個額外的加分題，而不是語言是主軸，所以通譯的工作有一點像如果會這些技巧，可能去找工作的時候，還會多了一種能力的那一種感覺。如果以我個人來看這件事情的話，我覺得翻譯現在好像不是那麼必要的，比如說像我出去旅行，我很喜歡住背包客的旅館，我就可以跟日本的、韓國的人交談，可是我並不懂韓語和日語，我也可以用Google翻譯，我也可以聊的很開心，而不是說一定要請了一個通譯的在旁邊，所以你懂我的意思吧！今天除非是一個非常重要的會議，我才會叫一個人要翻譯的非常的精準。要推這個證照，我覺得要先開發需求吧！要不然大家拿到證照，然後不知道要幹嘛？司法通譯已經有自己的制度，也有自己的通譯人員，剩下的人力仲介公司，就像我剛才講的，他需要的是能幫他處理事情，所以應該要請政府先去開發需求，而不是先辦證照制度。

編號：PEN01

訪談日期：2020 年 5 月 16 日

受訪者：新住民通譯人員（洗○○）

訪談地點：桃園市中壢區

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、來台時間、家庭狀況及語言能力）

- 國籍：越南（南越；廣東華僑）
- 年齡：52 歲
- 教育程度：國中（來台後讀高中，夜補校進修）
- 家庭狀況：有二個小孩，小女兒是高中生（17 歲）、大女兒是大學生（19 歲）。
- 語言能力：國語全部聽得懂、客語和台語聽得懂一點，也會講廣東話（老公是客家人，與家人是以國語溝通，平常會看台語八點檔學台語）。
- 工作年資：2000 年嫁來臺灣，來台已經 20 年。
- 不需照顧家中長輩，婆婆自己一個人住，平日晚上會到婆婆住家一起用餐。

Q：在臺灣 的工作經驗及工作年資？

我生完第二個小孩以後才出來工作，第一份工作就是做通譯，從 2004 年就開始做通譯工作到現在（年資 16 年）。2004 年拿到身分證之後，看到報紙上有寫應徵翻譯的工作，我就去試試看了，這時候就開始想到要去當通譯人員。

Q：擔任通譯人員的年資及服務單位？工作內容包含哪些？每月的工作時數？是否曾轉職其他工作？

【桃園機場：2012 年做了 3 個月，月薪】

2012 年去桃園機場當通譯人員，做了三個月左右，這個工作是朋友介紹的，我有一個越南的朋友他在裡面工作，他告訴我這裡有缺。一開始先用電腦線上上課受訓，等我們差不多有概念以後，才讓我們開始工作。

外勞從國外進入臺灣 的桃園機場時，我們要去接機，每個外勞幾月幾號要進來，我們就要在他們出來的登機口迎接他、然後點名，因為有一些人某個因素就沒進來了，有些是進來以後逃跑，我們就要通報，我們的用意就是要在外勞踏入我們桃園機場的時候，就是要管控外勞的路徑。他們進來的時候要到一個教室上課，給他們宣導入境臺灣 要遵守的法令及工廠的規定，跟他們上完課、宣導好了，他們還要等雇主來接他們才可以離開機場。

機場的通譯工作是排班的，排早班跟晚班，班表排出來了以後，如果真的沒辦法上的話，可以跟同事互相調班，一個月排班 22 天、月休 8 天、一天上班 8 小時。離職原因是因為離家太遠了（家住中壢），而且晚班下班回家危險，早班是早上 7:00 上班，晚班是晚上 12:00 才下班，雖然我是開車，但回到中壢這邊都快 1:00 了，考量到交通很不方便，後來就離職了。

【衛生所、警察局、仲介公司：2013 年～現在，以案計薪或時薪】

2013 年到現在，是在衛生所、警察局做通譯，仲介公司臨時性的通譯工作也會做。仲介公司是協助移工通譯，每個案子的工時不一定，要看移民有什麼問題要幫忙，有些問題很多的，要 2~3 小時才能完成，有一些是半小時就結束了，也有仲介公司是以「趟」計薪，一趟就是排 2~3 個案子，很緊急的話，才會只有 1 個案子，不然的話，通常他們都是一趟安排通譯好幾個人。

衛生所是一週工作 8 小時，時薪一小時 300 元。有一些小孩子要打預防針，我們就會協助新住民怎麼填小孩的資料，越南的姐妹有時候會有剛入境或懷孕、健保卡的問題，也有小孩子是在越南打預防針，回到臺灣，我們就要幫他看，他們在越南曾經打過哪些預防針，臺灣這邊就不用重複再打針，有一些預防針是越南有、臺灣沒有，也有一些是臺灣有、越南沒有的，所以衛生所都會要求他們要提出在越南打過的疫苗證明，比較不會有差錯。

Q：何時開始知道通譯人員相關課程訊息？透過哪些管道得知？

我們剛開始來臺灣的時候，政府單位都有我們的資料，他們就會打電話跟我們講這邊有哪些新住民的生活輔導課程，2007 年我就知道桃園有新住民庭服務中心，從那個時候我就會很注意政府單位的課程，我就會去上課。網路上面也會有課程訊息，像新北、臺北的課程，就是上網看到的，剛好那個時間有空就會報名，現在有一些 Line 群組也都會 PO 課程。

Q：為什麼會想參加通譯人員培訓課程？自願或親朋好友鼓勵參加？

我以前在越南的時候，是去臺灣人的公司上班做會計，除了零用金以外，還要幫主管翻譯機台的問題或狀況，等於說是會計兼通譯，因為我只會這些，所以來臺灣以後，就會想做通譯的工作。那份工作做了 3 年左右，通譯是口譯、筆譯都有，筆譯寫的很簡單，比方說幾月幾號這個機台正常運轉或者是壞掉、換了什麼零件，就是一個簡單的報表，要跟廠長報告每一天廠裡的機台的問題。我老公支持我去上課。

Q：曾經參加過哪個單位辦理的通譯人員培訓課程？多久以前參加？上課內容及課程時數？

我有上過很多通譯課程，有帶一些結訓證書來，有的證書背面有寫課程內容，桃園市政府衛生局辦理的在職訓練，每一年我都會去上課。

| 課程名稱及時數 | 課程內容 | 結訓日 |
|--|---|-------------------|
| <p>【桃園市政府衛生局】 107 年度婦幼保健宣導暨通譯員在職教育研習（13 hrs）</p> | <p>【12/17：6 hrs】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 智能障礙者性侵害處遇工作（2.5 hrs） ✓ 家庭暴力及性侵害法律實務（1.0 hrs） ✓ 法庭介紹及陪同偵訊實務技巧（1.0 hrs） ✓ 個案實務演練：通譯人員角色扮演與通譯技巧（1.5 hrs） <p>【12/22：7 hrs】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 銀髮族優質好生活－失智症防制（1.0 hrs） ✓ 銀髮族優質好生活－高齡憂鬱症防制（2.0 hrs） ✓ 守護你的寶貝做個快樂的孕媽咪－產前產後憂鬱症預防（2.0 hrs） ✓ 每日飲食指南及國民營養指標（1.0 hrs） ✓ 長者健康飲食與營養照顧（1.0 hrs） | <p>2018/12/22</p> |
| <p>【桃園市政府衛生局】 106 年度婦幼保健宣導暨通譯員在職教育研習（14 hrs）</p> | <p>【9/30：7 hrs】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 家庭暴力衍生的家事法律問題（1.0 hrs） ✓ 偵查庭介紹及陪同偵訊實務技巧（2.0 hrs） ✓ 自殺守門人（1.0 hrs） ✓ 長照用心溫暖你我心（1.0 hrs） ✓ 媽咪必讀－寶貝大小事（1.0 hrs） ✓ 快樂新住民 用藥無煩惱（1.0 hrs） <p>【11/6：7 hrs】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 家庭暴力、性侵害及性騷擾介紹＋保護性案件之通報、處理流程及服務（1.0 hrs） ✓ 醫療小管家& 營造舒適安全的寶貝窩（1.0 hrs） ✓ 生命領航員（1.0 hrs） | <p>2017/11/6</p> |

| 課程名稱及時數 | 課程內容 | 結訓日 |
|--|--|------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 瓶瓶罐罐知多少 (1.0 hrs) ✓ 揭開食品添加物的神秘面紗 (1.0 hrs) ✓ 通譯專業：通譯原則、倫理守則及常用技巧 (2.0 hrs) | |
| <p>【桃園市政府社會局】</p> <p>106 年度通譯人才專業訓練初階及進階課程 (12 hrs)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 新住民家庭服務介紹及通譯服務說明 (0.5 hrs) ✓ 通譯人員角色及專業倫理介紹 (2.5 hrs) ✓ 通譯人員心理自我照顧 (2.0 hrs) ✓ 通譯實務經驗分享 (1.0 hrs) ✓ 初階筆試測驗 (0.5 hrs) ✓ 居停留法令說明 (1.0 hrs) ✓ 性平傳聲筒－勇敢跨越性別傳統 (2.0 hrs) ✓ 勞資權益－一次搞懂一例一休 (1.0 hrs) ✓ 跨國收養－讓愛無國界 (1.0 hrs) ✓ 進階筆試、口試測驗 (0.5 hrs) | <p>2017/7/2</p> |
| <p>【桃園市政府衛生局】</p> <p>105 年度婦幼保健宣導暨通譯員在職教育研習 (11 hrs)</p> | <p>本年度的研習證書未載明課程大綱</p> | <p>2016/12/1</p> |
| <p>【社團法人中華民國南洋臺灣姊妹會 (內政部外籍配偶照顧輔導基金補助辦理)】</p> | <p>本年度的研習證書未載明課程大綱</p> | <p>2012/7/22</p> |

| 課程名稱及時數 | 課程內容 | 結訓日 |
|--|---|------------|
| 101 年東南亞語快 譯通－司法通譯人 才培訓課程(72 hrs) | | |
| 【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】 通譯人才資料庫－ 移民輔導通譯人員 進階培訓（9 hrs） | 本年度的研習證書未載明課程大綱 | 2011/11/30 |
| 【臺北市新移民婦 女暨家庭服務中 心】 通譯人才訓練課程 （16 hrs） | <p>【9/25：8 hrs】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 新移民法規簡介（2.0 hrs） ✓ 同理心訓練（2.0 hrs） ✓ 陪同會談與翻譯倫理（2.0 hrs） ✓ 翻譯句型演練（2.0 hrs） <p>【9/26：8 hrs】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 新移民社福資源介紹（2.0 hrs） ✓ 筆譯培力訓練（2.0 hrs） ✓ 口譯培力訓練（2.0 hrs） ✓ 分組實習訓練（2.0 hrs） | 2010/9/26 |

Q：報名時，是否有筆試、口試？

沒有！他們是先上課，上完了以後最後面才會考試，考試通過了才會給結訓證書，很少說是先考試再進來上課。

Q：您對所參加的通譯人員培訓課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？不滿意原因為何？

沒有不滿意！老師都是臺灣人，教材都是中文的，課程學的東西都蠻好的，夠用！老師有一些是比較風趣，有一些是很枯燥，有時候會想打瞌睡，因為每個

老師的講課風格都不一樣！有一些老師教得很好，都會跟我們互動，問我們一些問題讓我們來回答。交通安排都很好，大部分上課的地點都是在桃園火車站附近，交通的話都很方便。

Q：上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？

我沒有請假過，因為課程只能請假就 1~2 個小時，時數長的課程才會給我們請假，比方說允許請假 1/3 或 1/4 或 1/5，時數這麼短的課，你還請假就沒有了！

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承訓單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？

都聽得懂！學的時候都沒有困難！字也都看得懂！因為我們是華僑，從小我們就有上中文課，雖然沒有講國語啊！但是我們有上課，我們是講廣東話，中文字都看懂！學習上是沒有問題！來到臺灣 才會常常講國語，在越南那邊就沒有講國語。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？

不會的！因為老師都會教我們要小組練習，大部分同一組的話，都是同一個國籍，到時候練習、討論才聽得懂！

Q：對於曾經參加的訓練課程，您是否覺得有什麼地方需要改進或加強？司法通譯課程的演練時數是否足夠？

我覺得演練時數這樣子夠了！因為演練的時間很多，老師先跟我們講一些內容、專有名詞，然後解釋後叫我們翻譯成我們自己的語言。過一節課就開始叫我們開始演練，幾乎我們每次去上課都是這樣子的模式。一組一組上台演練發表，下面的人會看哪裡還需要改進？或者是哪裡講錯了。

Q：除了上課之外，是否還有參加實習？實習多久？到哪個單位實習？

沒有實習，這個只是在職進修而已。

Q：如果課程設計有安排實習，對您一開始的通譯工作是否有幫助？

有差一點點！就像我們新住民家庭服務中心，他們之前有時候去個案訪視，比方說個案有問題，他也會打電話叫我們去協助，等於說我們也是跟著社工，他們會講國語我們翻譯，我們從這當中等於已經實習通譯的技巧，他們也沒有辦法直接說幾月幾號你們過來，我們帶你們去實習，沒有實習的（須做中學）。

剛剛開始做通譯工作的新住民，我會覺得最好是實習一段時間，短時間就好了，讓他有一個概念。陳 OO 老師也有說他們台東那邊，新的通譯人員都不會給他直接上去工作，一定要跟著一個年資比較長的學姐，跟著他 1~2 次後才會給他單獨自己去值班，避免翻譯錯誤，因為司法通譯比較有專有名詞，還有一個都不能幫錯，有刑責的部分要很謹慎！桃園市新住民文化會館也是一樣，新的通譯人員也不會給你馬上上來，也要先跟學姐 1~2 次後以後，才會給你自己獨立來值班。

Q：上完課對您從事通譯工作是否有幫助？沒有幫助的原因為何？您的通譯工作內容與上課內容是否相關？

有幫助！因為上課會教我們，比方說小孩子發展部分的異常、登革熱的預防，因為它不是單純只有衛生局的課，有一些會請律師來跟我們講一些法律上的權益，或者是一些通譯的經驗分享。它不是單純只是講婦幼，關於新住民的社會福利資源也會有，所以上課會有幫助！因為有時候我們實際去做案子時，沒有人講也沒有人教，沒有人講就會不知道啊！但是去上課，老師講了有分享一些案例，大概就知道說如果碰到怎樣就不行，比方說以前我們通譯是對方講什麼我們就通譯什麼，但是老師也有講要有通譯倫理呀！不能把人家的案子等一下就分享給別人。不對呀！因為通譯就不能洩露人家個案的秘密，或者有一些利益衝突或認識的人，你就不能翻譯呀！這一些如果我們沒有上課我們就不會知道。

另外，通譯要知道保護自己，之前有一個姐妹分享，警察、法院的通譯做了一段時間後，他覺得自己的情緒很差！動不動就想要流眼淚，後來去看醫生，醫生說他好像有憂鬱症，等於說教他以後這種案子，翻譯過了就是要把它忘掉，因為一直記憶在腦袋裡面，就是把人家很多不好的信息都放在裡面，就跟著自己的思想，這樣子很不好！他就聽到那個故事，就等於好像自己的事會同情他，比方說碰到一個個案，他跟你哭哭啼啼的說他好可憐，然後你就好像會同情他，到時候翻譯的時候，你的立場就不會中立，就沒有辦法中立了！就可能會偏袒他或者是怎麼樣，老師都會教我們一些技巧，除了說文字上面要怎樣翻譯，還有這些情緒啊！老師都有教。

Q：在通譯工作的服務過程中，有無遭遇到哪些困難或挫折？發生的原因為何？是否曾向單位主管或同事反應？有無獲得協助？

挫折的話，比方說有時候人家誤會或者是覺得我們這樣子翻譯不對呀！這樣子是錯的！會覺得你這個人就做不好。比方說一些移工的勞資爭議的案件，移工跟雇主兩邊講的都不一樣！如果最後出來的結果是移工贏了，雇主這邊就會不高興！然後雇主贏了，移工這邊也會不高興，變成說我們中間的人，人家就會有一些不好的情緒反應，有遇過拍桌子的，所以當下就會很受傷。

Q：您未來是否還想參加其他的通譯人員培訓課程？想要或需要學習哪些內容？

可接受的訓練時數？若課程總時數是 72 小時可否接受？

如果上課的話，比較想多上司法通譯的課，但是現在司法通譯課程也很少，情緒處理的課也需要，就是要知道怎樣保護自己。除了現在的通譯以外，希望政府單位可以創造我們的工作機會，教我們一些技能，學習其他的東西，比方說烘焙，或者其他的上課以後可以找到一份工作，不是每個人都會做通譯這方面的工作，不要局限在通譯人員的工作，所以我後來才會去上觀光局的課程。

我可以接受 72 小時的課程，因為它不是每天一直連續上課，只是一個禮拜假日才上課，我們也只能假日可以去上課而已，如果一個禮拜要上課好幾天，這樣子我們就沒有辦法了，我們還有其他的工作要兼顧，如果要一直上課，很多姐妹都會沒辦法上那麼多。

Q：對於通譯服務工作，您希望政府單位提供哪些協助或措施？

希望政府幫忙我們找工作，因為通譯的工作量很少，現在通譯的部分就認識的朋友、警察局、仲介、法院這些工作，法院、警察局那邊的量也不是很大，偶爾才有一次，除了這樣子好像都沒有什麼機會。目前是只有平鎮分局，平鎮的話人口沒有很多，派出所也只有幾家而已，每個派出所都有自己的口袋名冊，還有很多通譯在等工作，然後它的案子也不多嘛！所以真的很少、很久才會有案子，不像中壢的派出所幾十家，當初警察局的通譯工作也是朋友介紹的，不然的話如果沒有人介紹，完全沒機會！也不可能跑去派出所說我可以通譯，工作機會真的很少！年紀也大了，找工作也很難！自己要再培訓其他的興趣，就是除了說通譯以外要兼做其他的，不然靠通譯這個真的吃不飽！

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？原因為何？

那很好呀！我會想要考，我們政府現在不是推出保姆或者其他的都要考證照，有了通譯證照，至少人家就會認同你是通譯，但是現在沒有證照的話，你說我是通譯人家會不會相信？沒有一個真正的證明，現在有的這幾張結訓證書，人家也

會說是不是作假的？隨便上完課就會有證書嗎？當然有證照以後跟一個沒有證照的，到時候比方說政府單位它就會擇優遴選，條件比人家好，人家一定會先選你呀！司法通譯的話一定要有證照，所以我希望通譯人員以後能夠有更多的發展機會，以目前來講都吃不飽了，一個月賺一萬多元，只能往其他的方面再去發展而已。

編號：PEN03

訪談日期：2020 年 5 月 31 日

受訪者：新住民通譯人員（潘○○）

訪談地點：臺南市新營區

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、來台時間、家庭狀況及語言能力）

- 國籍：越南（南越）
- 年齡：35 歲
- 教育程度：高中（正在讀嘉義大學的輔導與諮商研究所；南榮科技大學美容造型設計系畢業）
- 家庭狀況：有二個小孩，大兒子 15 歲、小兒子 14 歲
- 語言能力：台語聽得懂一點（家人都是講台語）
- 工作年資：2004 年嫁來臺灣，來台 16 年

Q：在臺灣的工作經驗及工作年資？擔任通譯人員的年資及服務單位？工作內容包含哪些？每月的工作時數？是否曾轉職其他工作？

第 1 份工作：務農，因為家裡面在種田。

第 2 份工作：有小孩子後就做家庭代工。

第 3 份工作：衛生所通譯人員（3 家衛生所一星期總共工作 20 小時；東山、永康、山上衛生所），衛生所通譯人員的工作持續到現在。

第 4 份工作：自己創業開店 1 年（賣東南亞食品）。

第 5 份工作：工廠作業員 2.5 年。

目前的工作：母語教學人員（2013 年～現在）、政府單位及仲介公司通譯人員（以法院和地檢署的案子最多，移民署 1 週 3 小時、衛生所 1 週 8 小時、社會局屬接案性質、仲介公司屬接案性質）

- ✓ 從 2007 年開始到現在都有做通譯工作，包含衛生所通譯人員、司法通譯人員、移民輔導通譯人員，這中間是有停了大概兩年多的時間，創業開店那段時間沒有做通譯工作。（2007 年衛生所通譯人員→2010 年移民輔導通譯人員→司法通譯人員）

其實我中間有休息的，那時候休息去工廠工作那段的時間，其實我最大的原因不是因為工作上遇到挫折，而是因為那時候真的那個收入沒有辦法養活我自己，所以那時候就暫時找一份固定的工作。

Q：何時開始知道通譯人員相關課程訊息？透過哪些管道得知？

其實是一個緣分，我那時候去打德國麻疹預防針，因為以前來臺灣要申請身份證時要打德國麻疹的針，然後我那時候去打德國麻疹的時候，剛好衛生所要開通譯訓練的課程，所以護理長看到我，他就想要推薦我去上課。上完衛生所的通譯訓練後，大家對我的印象都不錯，後來就在永康衛生所服務，衛生所護理長的老公是在法院裡面工作，然後她老公也剛好負責訓練，所以才有後面的那些機會，後來才會做司法通譯。

Q：為什麼會想參加通譯人員培訓課程？自願或親朋好友鼓勵參加？

其實我自己本身從小對法律那方面的東西特別有興趣，我很想去了解，從小在越南的時候，我就有一個夢想，我長大想要警察，但是我們越南政府有規定家裡三等親中不能有跟以前美軍有相關的，所以後來因為我們家的背景就不符合，而且當警察的身高也不足，我就是因為這樣就放棄我的夢想。來到臺灣的時候，我也覺得我剛來時候應該也沒有辦法，後來就接觸到司法通譯，我覺得好像找到我小時候的夢想。

Q：曾經參加過哪個單位辦理的通譯人員培訓課程？多久以前參加？上課內容及課程時數？

上過很多課，有些證書不見了，今天帶過來的證書有：

| 辦理單位 | 課程名稱 | 時數 | 結訓日 |
|-------------------------|----------------------|------------|------------|
| 法官學院 | 第 3 期特約通譯備選人教育訓練研習會 | 14 hrs. | 2019/8/15 |
| 法官學院 | 第 1 期特約通譯備選人教育訓練研習會 | 12 hrs. | 2015/6/15 |
| 社團法人臺灣司法通譯協會 | 司法通譯人員基礎專業倫理與實務經驗講習 | 合格證書上未載明時數 | 2015/7/18 |
| 內政部移民署委託財團法人臺北市賽珍珠基金會辦理 | 通譯人才資料庫－移民輔導通譯人員進階培訓 | 10 hrs. | 2014/12/22 |
| 內政部移民署委託中華民國基督教女青年會協會辦理 | 通譯人才資料庫－移民輔導通譯人員培訓 | 18 hrs. | 2010/11/15 |

| 辦理單位 | 課程名稱 | 時數 | 結訓日 |
|---------------|--------------------------|--------------------|------------|
| 臺南縣衛生局 | 外籍配偶生育保健生活適應及通譯員訓練 | 33 hrs. | 2007/10/21 |
| 臺灣高等法院臺南分院檢察署 | 該署訴訟轄區（臺南市、嘉義縣市、雲林縣）特約通譯 | 聘書有效期 2017~2019 | 2017/10/13 |
| 臺灣高等法院臺南分院 | 特約通譯合格證書 | 聘書有效期 2016~2018 | 2016/8/24 |

Q：報名時，是否有筆試、口試？

我以前上司法通譯是沒有考試，但是聽說最近幾年新進來的時候，要先通過考試後才能上課，不過因為我沒有走過那一層，所以我不知道他們是考什麼？

Q：您對所參加的通譯人員培訓課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？不滿意原因為何？對於曾經參加的訓練課程，您是否覺得有什麼地方需要改進或加強？

我覺得上這些課程也很實用，只是我覺得衛生所的通譯，跟「通譯」這兩個字比較沒有相關。現在會上的通譯課，法院每年固定都會去，每一年都有課，然後衛生所也是每年也要上課。我覺得每一個單位開的課，設計課程都還不錯，不過我都覺得時間不夠，就是對一個專業人員來說，你要學一個專業的技術，你真的沒有辦法一點點時間就可以學得到，所以我覺得時間是不夠的，我覺得至少要上課5天（30小時）。而且我覺得上課的內容，我們都是坐在一邊聽老師講，我們沒有機會自己去演練，看課程內容是沒有設計，老師如果有帶入演練這段的話就會有演練，但是有的老師沒有帶演練，所以你會沒有辦法演練。我的意思是說講是老師在講，但是實際去使用的人，他們沒有辦法去體會那一種，他可能會吸收到，但是不是百分百可以吸收的，讓他實際去演練這些會比較好。

簡單來說，像我如果在衛生局通譯好了，衛生局通譯真的實際去做的時候，你會做哪些工作？可以實際演練當你遇到這樣的案子，或者遇到這樣需要翻譯的人，你會怎麼去做，比較實際一點。今天有一個姐妹生病，他也不知道怎麼問，他到了衛生所要詢問的時候，我們就是一個通譯的角色，我們要怎麼去把他的話

轉換，然後把專業人員的話要轉換給他聽，這個比較實際，就是在工作上會用到的東西。每一次上課老師這邊講了一整天的課程，真的不止我一個，我相信大家都不會把老師講的全部都記起來，是去磨一個重點，或者某一個讓你印象深刻的東西而已。

我覺得因為時間不多，然後每一個老師的時間大概就是 2 個小時，對一個專業的東西來說，其實老師都跟我們說，這個專業的東西他學了很多年，他就把他融入了兩個小時教給我們，所以我們學到東西也是很有限的。

Q：上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？

沒有請假，都有去上課。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承訓單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？

沒有什麼困難，教材也都看得懂！

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？

這個問題是還好，因為我們去上課的時間只有 1~2 天的時間而已，也沒有時間讓你分享了，所以我目前沒有遇到這個問題。

Q：除了上課之外，是否還有參加實習？實習多久？到哪個單位實習？如果課程設計有安排實習，對您一開始的通譯工作是否有幫助？

都沒有實習。我覺得實習應該會更好，因為實習是實際去做這件事。我們有一次上課是去地方法院上課 2 小時，可是沒有開庭，就只是去那裡上課，老師在前面出題目，我們要演練出來，但是沒有辦法每一個人都有機會演練，那堂課也不錯，但是如果實習會更實用。我覺得實習時數要看單位，但至少也要實習半天（3 小時）。

因為當初我剛進來的時候，我也覺得去上通譯課的時候，衛生所的通譯工作要做什麼？要怎麼樣？然後法院長得怎麼樣？法院要做什麼樣的工作？就完全都不知道，法院的通譯課有介紹法庭上的角色，有的老師會用影片有的是用照片，衛生所的當初沒有。或者是社會輔導那方面的個案輔導，這個也可以實際找一些影片，或者是他們之前有去輔導過而且有影片的，也可以直接播放，讓我們可以從影片中看到實際去做是這樣子的。

Q：上完課對您從事通譯工作是否有幫助？沒有幫助的原因為何？您的通譯工作內容與上課內容是否相關？

就只有衛生局的通譯比較沒有相關，其他的都還好。我覺得衛生局的想法也是對的，就是你要去翻譯，你要去了解這個領域，你才可以把它轉換成一種語言來翻譯，但是他就是做了前面，後面就沒有做到，就是只把觀念灌進去，但是沒有讓這個人實際去知道一個事，它就是沒有讓學習的人去轉化這些東西、去轉換成通譯的角色，你今天已經體會了這個事、已經有這個觀念，那你要怎麼樣讓這個觀念轉換成實際工作上。例如我今天遇到一個人有憂鬱症的狀況，我去幫他翻譯，可是我如果對憂鬱症不了解，我就會有一些專有名詞沒有辦法轉換過來，我會聽不懂，所以它的課應該是這個用意，但是這個通譯他完課也了解了，可是你讓他上完之後，你要讓他實際去演練，看他這樣子翻譯是對的還是錯的。因為有很多通譯他們其實自己可以理解，但是它轉化出來的東西，別人可能會不太理解他，他自己可以理解，但是轉化一種語言出來的時候，別人可能就不理解，感覺上課只是去聽一個健康講座。

Q：在通譯工作的服務過程中，有無遭遇到哪些困難或挫折？發生的原因為何？是否曾向單位主管或同事反應？有無獲得協助？

我曾經有一個法院的案子是工作一整天，從早上 9：00～晚上 18：00，案子的工作時間快的很快，可能 15 分鐘就結束了，也有很久拖一整天的，但錢都是一樣的。有幾個姐妹跟我同時進去的，我問他們為什麼後來放棄了，他們說他們沒有辦法承受那種壓力，因為法院講錯會有刑責問題的壓力，我自己是還好。

Q：對於通譯服務工作，您希望政府單位提供哪些協助或措施？

我覺得主要應該是提升薪資吧！因為我覺得一直以來都沒有什麼變動，其實什麼東西都漲，可是我們的薪水都沒漲，而且我們也沒有勞健保。我覺得臺灣現在說「通譯」這兩個字真是太簡單了，可能你的需求的那個條件沒有那麼高，所以通譯的角色也沒有被看的很重，就變成「通譯」這兩個字拿來當做一般的這樣，或者是一些政府單位，像警察局、移民署、收容所，他抓到的人，他就隨便找一個會講話的人就來翻譯，我覺得那樣子還需要花錢去培訓通譯嗎？如果是用這樣的方式，通譯的價值沒有呈現出來，好像把我們當做一個志工的角色，一個社會服務的角色，而不是一個專業的通譯的角色，好像覺得每一個人隨時都可以做的一件事。

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？原因為何？

今天你要用那個專業的通譯領域，你是不是要有證照，你達到這樣的條件，你才有資格當通譯，我覺得應該這是比較好的。目前的話可以從乙級、丙級那一個階段去試試看，因為如果做到「照」的那個東西，可能必須要花很多時間去培訓這些人。另外一個問題，像剛剛說，很多人覺得他有這樣的資格，但是卻沒有什麼工作機會，為什麼？因為他人脈不夠廣，就算你有這樣的證照，你也沒有那個工作機會。

編號：GOV01

訪談日期：2020 年 5 月 29 日

受訪者：臺南市政府衛生局彭○○秘書、姜○○技士、張○○護理師

訪談地點：臺南市新營區

Q：貴單位與新住民相關的業務範疇為何？

我們臺南市共有 37 區衛生所，業務職掌又分為「衛生安全」與「健康促進」二大類別，對於新住民的主要服務是婦幼衛生與優生保健，服務的範圍很廣，衛生所相關的業務全部都有，如：新生兒預防接種、提供新住民懷孕婦女生育保健資訊、新住民配偶生育保健通譯員服務、新住民學齡前兒童的居家安全、視力與口腔保健宣導等，每一年也會辦理生育保健通譯人員相關培訓課程。

Q：貴單位曾辦理之新住民通譯人員相關業務的歷年實績？

我們每一年都會辦理新住民生育保健通譯員培訓，通過培訓及測驗之生育保健通譯員服務時薪 300 元，每週服務以 8 小時為限，從 2017 年開始，初階培訓課程是依據內政部移民署「103 年外籍配偶通譯人員職能分析與訓練課程及認證規劃之研究」來規劃，總共 32 小時。另外，每年年初時都會舉辦 6 小時的進階訓練課程，新住民姐妹每年都必須參加進階訓練後才能到衛生所服務，是一種回訓、複訓的概念，而且是具有我們初階培訓課程的合格證書者才能參加。

Q：培訓計畫訂定了哪些訓練目標？如何掌握訓練需求？新住民通譯工作的服務項目與訓練課程之間如何連結？

這個培訓計畫一開始是依據行政院衛生署國民健康局外籍配偶照顧輔導基金生育保健通譯員補助作業說明辦法辦理的規範來規劃課程，訓練規定有：

1. 基礎訓練課程：至少 12 小時以上，外籍配偶成人識字班或生活適應輔導班或政府其他單位辦理經認證之相關教育課程，得予採認。
2. 專業訓練課程：至少 20 小時以上，包含「外籍配偶通譯員培訓教材」、「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。
3. 專業訓練課程需接受各單元學後測驗，成績須達 80 分才算通過訓練。未達 80 分者得由衛生局所人員個別訓練後，進行補考。
4. 訓練時數之登錄：通譯員在參加訓練課程後，由辦理該項訓練之單位登錄上課日期、課程名稱、時數並加蓋戳記。

後來，2017 年～2020 年才依據內政部移民署「103 年外籍配偶通譯人員職能分析與訓練課程及認證規劃之研究」規劃課程內容。

Q：承上題，有關新住民通譯人員之訓練，其架構設計與課程規劃為何？（包含課程大綱、課程時數、教學方法、學員/師資遴選條件、請假規定、講師講授及教材語言版本、結訓測驗方式及合格標準）

初階培訓課程的時數總共 32 小時，進階培訓課程的時數則有 6 小時。自 2017 年起，初階的培訓課程內容是依據內政部移民署「103 年外籍配偶通譯人員職能分析與訓練課程及認證規劃之研究」來規劃，課堂上會有實作演練的內容，測驗方式是筆試，考試成績須達 80 分(含)以上才及格，並發放結訓證書。講師都是臺灣人居多，最後一堂多元文化的課程，才會請新住民姐妹跟大家分享。曾經有一次是邀請新住民通譯人員講授職場哺乳媽媽的議題，他就分享他們國家坐月子的注意事項，我覺得還蠻特別的，學員的反應回饋很好！

Q：承上題，課程的辦理情況如何？（包含招生管道、學員的國籍、年齡及教育程度、開訓與結訓人數、結訓測驗通過情況等）

招生管道的話，當年度剛嫁過來的新住民，我們就會主動聯繫他們。我們就有一個管理系統，只要有新住民嫁過來就要去訪談個案，互動的過程中就會知道哪位新住民比較有願意參加培訓。另外，也會透過姐妹的 Line 群組、移民署的服務站寄發課程訊息。學員的國籍有越南、印尼、泰國、柬埔寨，越南籍的學員人數約占 9 成；原生國的教育程度從國小至研究所都有；年齡從 20 幾歲到 40 幾歲都有；若招生 25 位，最後結訓的人數大約是 20 位。

Q：新住民學員上課的出席率如何？未能順利結訓之原因？

進階訓練課程的話，每年都會提早先通知大家，好讓他們儘量空出上課時間。針對剛好回原生國而沒有辦法來上課的人，我們也有補救措施，我們單位內部只要有辦理類似的課程都可以來上課，不過會比較辛苦，因為原本的 6 小時課程可能會拆成好幾次的課程才能補回。初階的課程時數是 32 小時，因為時間有一點長，有的新住民會因家庭或工作因素而沒辦法上完全部課程，所以不能順利結訓的原因大多是請假時數已超過規定，每班大概都會有 1～2 位。

Q：訓練過程中，貴單位是否有遭遇到哪些問題或困難？如何解決和處理？

曾經有新住民因為小孩沒人照顧，然後帶來一起上課的，所有我們曾經有一年有申請托育照顧，之後也曾經是請志工幫忙照顧小朋友。最早期的話，曾遇過

家人不支持的狀況，那位學員的公公每天都帶他的孩子到上課教室，就說小孩在家哭，新住民都不回家照顧小孩，我們也透過衛生所的護理長去跟他的家人溝通，但是最後還是沒辦法來上課，也有碰過老公每天都跟著新住民來上課的個案。

Q：學員學習過程中有無學習上的困難？若個人學習成效不佳，或者未能通過結訓測驗者，如何協助？

我在其他單位聽到的是，有時候會有一些專業名詞比較聽不懂，我們就會請資深的志工人員在旁邊協助說明，或者是課堂討論活動時，有問題的話可以舉手，資深的志工人員會協助他們。大部分的學員上課都聽得懂，他們都很好學！

Q：貴單位所辦理的培訓有無講師及學員意見回饋設計？怎麼做？

我們有學員的滿意度調查，目前還沒有講師的意見回饋機制。

Q：就您所知，歷年的培訓，曾調整或改善哪些地方？是否有針對講師或學員所遇到的問題，再重新設計課程？

之前沒有電訪技巧這門課程，可是他們平時的工作也需要電訪，然後我們也有一些慢性病患關懷或癌症篩檢的邀約，所以後來課程設計裡就加上這個課程。

Q：就您所知，結訓學員在通譯工作的服務過程中，會遭遇哪些困難或挫折？

您認為問題發生的原因為何？能否解決並將之列入訓練內容之一？

我們的通譯員在我們衛生所服務時，通常是整個 team 一起工作，比較不會讓他們孤立無援，包括家訪都是跟其他同仁一起去的，也保護他們的安全，所以有問題或困難的話，應該當下就會跟我們反應。

Q：貴單位會透過哪些方式評估訓練成效？（如：學員滿意度調查、學習成果測驗、實習合格成績等）

筆試的測驗成績之外，我們也有做學員的滿意度調查。筆試的測驗題型有是非題和選擇題。

Q：學員工作內容與上課內容是否相關？是否存在訓用落差的問題？

剛開始總是會怕怕的，多做幾次就能上手，比如說幫忙量體溫、量小朋友的頭圍，我們的同仁會示範怎麼做，他們看了之後就會做了。除了上課學的東西之外，工作時我們的同仁也會看情況給予教導和協助。

Q：貴單位所聘用之新住民生育保健通譯人員，其工作範圍與工作內容為何？

我們 37 區衛生所目前總共聘僱 45 位新住民生育保健通譯人員，因為通譯服務的經費有限，所以每家衛生所每週只會排班 4 小時，大多安排在每週健兒門

診或新生兒施打預防針的時段值班。工作內容為協助公共衛生護理師與新住民之間的溝通，如：衛生所的健兒門診及預防注射、辦理新住民配偶家庭訪視個案管理、協助翻譯健康管理相關資料、協助發現異常現象並轉介就醫矯治、協助衛生所活動之口譯及協助新住民配偶健康問卷調查及資訊傳達等。

Q：各項工作所需之職能（核心職能、專業職能）為何？（含知識、技能、態度面）

我覺得基本的態度要 OK！因為在衛生所有時候會接觸到個案的資料，他的態度要知道做這份工作就算對方是街坊鄰居，一旦離開工作場域，也不能拿來當做八卦的話題。至於專業知識的話，因為課程時間有限，我們教導的只是衛生所常見的知識，如基本的嬰幼兒保健、癌症篩檢，專業技能其實可以慢慢的學習，但是態度是很重要的，也要有正確的工作觀念。

Q：貴單位招募及聘用新住民通譯人員時，曾遭遇過哪些問題或困難？如何解決和處理？

比較積極的通譯人員，上完課後，他們就會主動跑去附近的衛生所詢問工作機會，有職缺時衛生所也會打電話給我們衛生局，由我們協助就業媒合，通常都是偏鄉地區的衛生所需要幫忙就業媒合，偏鄉地區的通譯工作，新住民就業意願相對不高，而且需要本身會開車。另外，薪資是以時薪計算，300 元時薪是包含意外險等保險費用，所以新住民就會說不需要保險，我們只能進一步了解他們自己有沒有私人保險或什麼保險，目前聘用時會有保險投保、保費負擔等問題。

Q：就新住民的工作表現而言，您認為其曾參加的通譯人員培訓是否完整？尚需加強哪些培訓內容或培訓方式？

其實我們的課程已經很豐富了，也大概就是衛生所的工作內容。

Q：在運用機制方面，貴單位目前是否有建立通譯人才基本資料（含學經歷、現職服務單位等）、通譯人才服務紀錄及績效評核等資料庫？

目前沒有！只有用 Excel 檔建檔基本的聯絡資料，並在備註欄說明目前在哪個衛生所擔任通譯人員。

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？

我們衛生所的空間很小，一次大概只能 2~3 位去實習，可是一個班可能有 20 位學員。我覺得實習是可以，可是問題是要想怎麼去規劃，當你期望他透過實

習真的可以學到東西的時候，實習的安排就會有困難。雖然社會局、醫院也會有通譯的需求，原則上還是希望他們能從衛生所開始試試看，實習單位以衛生所為主，不然如果去社會局的服務跟衛生所的完全不一樣，回來誤以為他的工作內容跟實習的一樣也很麻煩。實習時數會建議半天(4小時)，因為健兒門診的時間是14:00~16:00，所以建議13:30~17:30實習，包含健兒門診前置準備和結束整理的作業時間。

Q: 您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？

我覺得如果大家受訓的東西是一樣的，好處是比方通譯人員原本住臺中，後來找我們談談能不能成為我們臺南市的通譯人員，如果訓練的基本架構各縣市都一樣，通譯人員就可以到不同地方服務，我們最常碰到的是通譯人員的流失，一旦跟著先生到外地就業，原本的這個工作就會沒了啊！但是如果大家這個門檻就像畢業證書一樣，我在臺灣拿到的大學畢業證書是全台都適用。

目前現況的運用問題就是沒有相互流通，我們的生育保健通譯就算是別縣市的通譯，我們也不知道別縣市的聲音，也沒有人來跟我們說他是別縣市的通譯，然後能不能來我們這邊服務，目前是沒有互相流通，光是衛生所之間就沒有了。衛生所的業務當然不同鄉鎮還是有差別，可是基本的東西還是一樣的，課程時數和內容是大家可以再討論的。我們的課程規劃32小時還有一個好處，在這上課過程當中，新住民可以互為支持，透過上課還可以交到朋友，他們的感情都很好，會互相分享一些資訊。

我們常常在徵人，當我們問電腦能力的時候，大家就會拿出一疊證書，然後呢？會因為他有這些證書就聘用他嗎？不一定吧！這些證照只是告訴我們，他具備哪些電腦能力或是什麼能力這樣子而已，它只是個加分的效果，而不是必需的。讓我們的通譯人員去考證照，他的就業市場就會變廣嗎？我真的也覺得不要有太高的門檻，「照」應該是不太可行的！以長照來說，長照是有市場之後才開認證，才有對應的中間的一個橋樑，把需求跟供給面做一個連結，它是真的有那個需求，重點是它是資金到位，當它資金到位之後才有市場需求的。

Q: 承上題，為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，您是否贊同應按「證」和「照」的級等，分別詳加規範就業服務範圍？您有何建議作法？

如果要分級的話，所支付的報酬或時薪就會不一樣，可是這必需考量政府整體經費預算的問題，生育保健的通譯工作內容比較簡單，大概是丙級證照的等級，只能一個等級，無法再依證照等級對應區分為二個等級的工作內容。

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓，應如何規劃最適宜？未來還可以調整或改善哪些地方？（包含課程內容、時數、教學方法、師資遴選條件、學員報名資格等）

假設課程總時數是 20 小時，也許課程內容可以再分為必修和選修，例如必修 14 小時、選修 6 小時。至於課程內容設計，因為每個縣市想要的東西都不一樣，所以需要大家再討論。比如說有的縣市是把婦幼健康管理做個案管理，有的縣市就不是，每個縣市在做的個案管理的方式是不太一樣的。我們覺得應該要上的必修課程有：

- ✓ 通譯專業倫理（含通譯內涵與精神、通譯原則及責任與規範）（2 小時）
- ✓ 多元文化敏感度與同理心（1 小時）
- ✓ 情緒管理（3 小時）
- ✓ 家訪及電話訪問技巧（3 小時）
- ✓ 健兒門診流程、技術練習（2 小時）
- ✓ 衛生所服務項目（3 小時）

Q：目前各培訓單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，您是否贊同我國政府未來應對課程範圍、最低修課時數加以規範？原因為何？

我們贊成這樣的作法，這就跟我剛剛講的，你跑來跑去都沒有關係，不用說我在臺南上課 32 小時，我萬一搬去臺中，我還要再受訓一次這個課程。

Q：您認為應如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制？建立數位化的通譯人才服務紀錄及績效評核、通譯人才相關培訓紀錄（學習履歷）是否有其重要性和必要性？原因為何？

在學習履歷方面，如果各單位之間大家彼此要互相認可其他單位上過的課程的話，它的師資一定要回到有沒有符合規範的問題，像衛福部的運動指導員課程，它有師資的資料庫，大家可以從資料庫中遴選講師。

另外，誰把學習資料上傳？也會是個問題。以護理人員證書來講，課程要開辦的時候，必須把課程簡介、講師資料送到「中華民國護理師護士公會全國聯合會」審核，只要課程內容通過並符合全國聯合會的規定，假設課程是 5 小時，它

就會給 5 小時的認證，我們如果是主辦單位，結訓時就必須把學員的名字上傳到它的系統，以後相關的課就不用再一直重複上課，如果未來要跨縣市通用、認可的話，這種東西對通譯人員來講是重要的。

Q：讓優秀的通譯人員擔任講師，並成為師資資料庫中的講師之一，可行嗎？

可行！因為我們很多的資料庫來源，第一個是他曾上過政府規定的課程，有時候甚至會請縣市政府推薦，覺得合適就推薦他去上課，然後再由中央政府審核是否 OK？他的資格若符合就會掛到資料庫上面。

Q：您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

很多單位不知道移民署有通譯人才資料庫可供使用，也許可以再多多推廣，像醫院也會有通譯人員的需求，在課程時數方面，也希望未來可以加以統一，有一個基本的時數限制。如果要建立學習履歷，建議未來要有一個平台可供我們辦訓單位全班整批匯入系統，若要單筆 key in 建檔就會有作業上的困難。針對剛剛提到的，把課程大綱以附件的方式呈現在結訓證書的背面是可行的，以附件方式提供是可以的，但希望不要限制我們要把課綱印在證書的正面或背面，至於結訓證書正面的文字內容，各縣市有自己的格式內容規定，要統一規格的話可能有困難。

編號：PRO01

訪談日期：2020年6月1日

受訪者：文藻外語大學東南亞學系林○○主任

訪談地點：高雄市三民區

Q：就您工作上或長期的研究經驗，新住民通譯人員的「培訓」與「運用」分別存在哪些現況問題？應如何解決和處理？

我們在臺灣 培訓的時候，是用中文的教材在培訓他們，可是他要怎麼轉化成母語？這方面我們就沒有去做，沒有做的話，對或不對？值或不值？這個我們沒有辦法評估，尤其在法律這方面來講的話，翻譯錯誤的話就會差很多，或醫院裡面跟醫生之間的溝通，怎麼樣處理的先後順序是人命關天的，醫療、法庭上講錯了就麻煩了。所以中文培訓固然是沒有錯，受培訓的人員來講的話，他中文的理解程度如何？他轉成母語的程度？我們怎樣在培訓過程中能夠做很好的評估或者協助他，這是很重要的！

接下來是有沒有合適的老師、適當的教材？比如說我們的中文教材，來上課的老師都是各行的專家學者、法官或醫生，他們在專業上當然是沒有疑問，但是受培訓的人有沒有辦法能夠接受或者了解？以醫衛來講的話，醫學大學讓東南亞國家的僑生來到臺灣，他們兩邊的語言都掌握的很好，然後專業也都沒有問題。如果有這樣的人才最好的，它可以協助不是那麼專業的人來編寫教材，他比較容易能夠去翻譯。不然如果我們只是把中文教材、中文講授直接給學員來看的話，我就覺得這個有點風險，如果能夠用剛剛所想到的那種方法，我覺得可能可以稍微改善一點點，這是我覺得最有問題的地方。

在通譯培訓時數的規劃上，可能要看整個培訓來做一個系統性的思考，也就是為什麼要培訓幾小時？它有怎樣的效果和目標，然後他相對應的能力是不是可以在運用上也能夠有分層或升級？比如要求比較高的，可能要訓練比較久，如果是到移民署各個服務站去幫忙、協助日常生活的，可能就不用這麼多的培訓時數，所以培訓的實施，我想應該要跟運用結合起來，然後再來考慮這個時數到底要多深、多廣？是比較普遍性的、共通性的，還是哪些是專業性的？

兩個結合起來的一同思考會是一個比較可以討論的方向，我們才會有目標，而不是說我覺得幾小時就幾小時，我們會有一個基礎，所以一般來講的話，比較基礎性的，像協助剛來到臺灣 的新住民的話，移民社會相關的福利和權利，有哪些的法規需要了解？有些比較簡單的，2~3 個小時就 OK 了，主要看你怎麼

規劃。能夠盡量是一個新住民來到臺灣，或是移工來到臺灣一開始的日常生活所需，然後進入社會時，再更加廣泛的來安排他所需要的課程，我想這樣的規劃和做法的話，一方面可以培訓我們的通譯人員，用這樣的內容跟教材服務其他的新移民，隨著這過程的成長，也可以按照這個架構，讓他逐一的認識臺灣和相對應的需求，都可以透過這個指引，由淺到深逐一了解，所以課程設計的系統架構就可以類似像這樣逐一地往前。

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？

我覺得實習當然好啊！但是不建議讓他一個人去實習，最好能夠有一個學習的模範，能夠配合「師徒制」，因為他畢竟是要看看資深的人怎麼處理通譯的這些事情，怎麼樣翻譯能夠妥善地翻譯中文跟母語，一開始可能還是按照導師講的做，如果翻譯都 OK 的話，就可以在大家旁邊學習。某種程度來講的話，這位導師所接的案子，可能不是只有衛生所，還包含法院或其他地方，跟著導師一段時間，比如說專門跑醫院的這一段時間，從做中學來耳濡目染，會比直接把他丟到一個實習單位還能夠學習到更多的東西。我覺得可以考慮用這樣的方式規劃，按照目前的架構去規劃不同的實習或師徒制。

我們學校對翻譯系的訓練，他們學的其實要上知天文、下知地理，因為將來接案的時候，各種不同的行業可能都要做，例如工程、文學、醫學都有，所以就必須要培養特定的專長，但是不可能只做這個。在這種情況之下，是不是未來可以規範一個機構專門培訓，像財政部的金融研訓院，他們專門再發證照，他們專門在做某些事情，專門培訓這樣的人員，而且常常跟業界有一個相對應的溝通。因為法院自己培訓一個，各個單位大家都自己培訓，各自做自己想要的東西，然後自己辦培訓自己也累呀！

如果說國家以移民署為例，可能需要有一個培訓單位可以因應不同的需要，各部會不管是財政部或外國人投資也好，都會有這個需求，可以由這個單位針對各個需要來服務所有相關部會，這是一個好事。臺灣還沒有這樣做，或許我們未來可以規劃思考，讓資源能夠整合起來，能夠發揮一個縱向，以一個培養通譯人員為基礎、為核心來想應該要怎麼做，這是可以思考的方向。

像我們學校的規劃是兩個禮拜，實習至少要有兩個月跟見習不一樣的，見習是跟在旁邊看，自己不太會主動去做，不會指派一些事做，就跟在旁邊看。實習

可能會交付你一些事情，短到兩個月長到一年都有可能，如果是一年的話，要看公司的規劃，前面可能讓你到各部門去見習，應該說前面1~2個月可能是見習，後面的2~4個月可能是到去各部門實習，就要開始做一些基礎的工作，後面的半年可能就直接交代某些任務，可能跟正職人員一起組成團隊，然後參與某些事情，不同的企業會有不同的實習機構，會有不同的做法。通譯人員的部分來講，我想也可以參考一下，時數也很難講。我的建議還沒有經過研究基礎的認可，只是個人經驗，上課的時間如果是3小時的話，在專業上的大概要乘以3~4倍的時間實習呀！所以至少要實習9個小時，這個真的沒有什麼學理依據，只是個人經驗的建議而已，大家還要再討論一下。

剛剛所講都還沒有提到實習時數實際上、執行上會有什麼問題？理想上來講的話，肯定需要這樣的時數，如果碰到現實上的問題的時候，實習其實可以或多或少提供一些津貼，因為它本來就是類似像學徒制，他也是去學、去幫忙，在實習期間也能有津貼、有些所得，也算是有貢獻的。我想這可能會增加他願意延長實習和來上課的誘因，至少上課的實習也有一些收入。剛剛提到現在的狀況，有家庭、可能要工作上班，這些都是很大的現實面的問題了呀！

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？

我覺得要看需求，比如司法的話，我就建議能夠有「照」最好了，要看工作的複雜性跟人民權利義務的影響性，按照這樣的比例原則來劃分到底是要「證」或「照」，像剛剛所講的衛生所的初級衛生保健人員，可能就是很簡單的工作，受過訓練基本上大概有個「證」就可以了，每年有新的東西出來的話，就不斷地再回訓，這樣子就可以了。至於法律或醫療的話，那就非同小可，是不是要考慮到有「照」？「照」的含金量比較高，相對的，薪水當然也會比較高，對於我們現在的「證」或「照」或通譯人員這樣的框架，它會變成是個誘因及運營系統，結合我們「證」或「照」的不同階層的證照系統，從初級到進階，越來越深入薪水就是越來越高，這也會是個誘因，而且是從淺到深，我們把這樣的框架建立出來的話，能夠跟成果和努力掛鉤。

法律也好、衛生也好，牽涉到的事情不是單單只有法律，還包含一些社會性的相關事情，不能只是來上我的課而已，還必須要有證照，要經過哪些經歷，然後最後才到了這個進階，這樣就不會所有的人因為法律的錢比較多，就一窩蜂的

都去受那個訓，其他的都沒興趣。如果建立一個像金字塔一樣的，要到最高階就要先從初階做起、初級的證、初級的訓練，中階逐級再上去。證照的規範制度並不是要做限制上的框架，而是讓他有一個管道可以提升自己的薪水，然後也可以增加專業知識，這是個人的選擇問題，它本來就是一個誘因，制度在這邊不是要給新住民設定框架。

它不是萬靈藥，這個東西建立起來無法統統符合所有人的想法，因為這樣子我們要先考量一下優先順序，建立通譯人員證照制度，最重要的到底是服務？還是變成一個賺錢的機制？如果要把它變成賺錢的機制的話，以後就會有太多可以來競爭的，因為到時候就不是只有他們可以。

通譯人員在進階來講的話，還可以到人力仲介公司工作幫忙母國尋求東南亞人才，通用人員不是只有通譯，可能還有其他的發展的方向，醫療方面可以跟醫院合作，醫院來講的話，因為需要看病跟醫生講話，我記得有些醫學大學會開醫療台語或醫學台語的課，然後問診的時候要怎樣把它講述、轉述成台語，所以未來如果醫生問診的時候，如果能夠有通譯在場的話，會讓醫病關係更好，所以這個都有很多的可行性。我們在做的事情是要提高勞動力的附加價值，他的薪資也能夠相應的因為他技能的提高而提高，而不是只有基礎的，將來只能做基層衛生所的工作。

Q：承上題，為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，您是否贊同應按

「證」和「照」的級等，分別詳加規範就業服務範圍？您有何建議作法？

我們可以有一個範圍，但是只是建議，是不是一定會有那樣的薪水？還是回到市場、用人單位，不同的 A、B、C 級別確實有這樣的一個差距的話，一看就會很明顯。我們還可以做配套措施，不可行？還要再討論，在同一個架構之下的話，我們是不是可以有一些義務服務，比如說高階的 A 級的證，可能每個月或一年當中要累計一些相關工作要服務幾次，像律師事務所會有國家規定或者法律服務的時數等，以個人也好、事務所單位也好，是應該可以做這樣的回饋。讓他來義務當導師，不止是師徒制，還有師兄、師姐帶著師弟、師妹，這樣的話也可以做內部的人才訓練，不用處處老是要老師帶著才可以，或許我們可以設計一個這樣的作法。

如果要做這種規範的話，就要規定仲介公司的通譯一定都要有證照才行，一定都要有 A 級的證照才可以去當仲介公司的通譯，讓它的市場不是單單只有接政

府機關的服務，還可以到商業市場裡，我們要想這個證照的運用性在哪裡？一定要有商業的運用才行，所以最好就是剛剛所講的能力，仲介公司的通譯一定要通過某些的證照才可以，而且還要規範如果公司的移工出現 trouble 的話，一定不能聘請具有人力仲介公司的身份的通譯人員來居中協調。

Q：另有關國內未來若實施通譯專業證照分類與分級制度，如何操作及落實認證？

您有何其他建議做法？

是需要分級，然後也需要分類，能夠跟培訓制度放在一起討論，類似像職業證照或駕照的分類方法，我覺得是比較好的，也可以跟剛剛我們所談到的誘因體系整個都掛鉤一起，然後也可以跟市場行情可以做一個掛鉤。或許有一種比較日式的做法，就是政府跟相關的業者成為一個基金會法人，他們可以捐獻，捐獻可以扣稅，加入這個行業商業稅、營業稅還可以再減免等，這樣子減下來稅，政府也提撥一些預算，將剛剛所講的一些服務的，通譯的費用、食宿不用完全依賴預算，這裡面有公部門、私人企業的錢進來，對仲介來講也可以有抵稅的好處，將這個市場也都做大。像金融研究院本身就是一個財產法人，政府部門提撥一些錢，銀行業也提出一些，全國銀行公會等會員也提供一些錢出來，相關單位一起將通譯這個制度建立起來，然後可以到你們公司裡工作，政府可以提供一個很好的服務，它可以促進培養 A、B、C 證照，更高階的市場也做起來了，政府移轉服務對象，新住民也有工作機會，這是公私部門一起努力的做法。實務上要抵稅當然是沒有問題，但是減稅這個需要立法院或政府通過，是不是可以來做這個基金會，它有資金，還可以做一些財務上面的操作，可以更加做大市場，然後也不用把這種培訓完全交在移民署的身上。

Q：目前各培訓單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，您是否

贊同我國政府未來應對課程範圍、最低修課時數加以規範？原因為何？

我覺得分散做當然是管理上可以隨時改，如果要統一集合來做的話，內部溝通協調的成本就會很高，誰要來負擔？誰要來同意做這個事情？如果有一個主辦，他得要把事情攬起來，如移民署，它就必須要承擔這樣的內部協調責任，除了它的需求之外還要服務其他部會的需求，你把課程列出來，我們派出相對應的師資過去教你們，如果要按照目前的方法的話，可能至少分步驟、短中長期，短期是完善現有各自為政的制度，在統一共同課程裡面，希望三類用人單位能夠共同設計一些核心課程，能夠有一個共同的標準有共同的講師群，因為這不涉及到特

定的專業，這個地方能夠做好以後，至少這個地方大家不會浪費資源，是不是要由我移民數或是哪個單位統一來做一個框架的制度？衛生所、法務部、法院等單位是不是把一些相對應的錢，交由移民署來承接做這個事情。實際上它本來也在做這樣的平台，它可以官方的角度來做這個相應的協調。長期來講的話，是不是設定剛剛所講的法人基金會，然後再把相應的被服務的團體，人力仲介公司也拉進來，能夠將大家的市場做大，然後也完善制度。在中間的這一段過程當中，是不是要成為一個類似像翻譯署、翻譯局的機構，那個又再考慮看看是不是需要，這樣子來看未來我們是不是可以走最後一個第三階段？可能有不同的思考。

Q：您認為應如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制？建立數位化的通譯人才服務紀錄及績效評核、通譯人才相關培訓紀錄（學習履歷）是否有其重要性和必要性？您有何建議作法？

我們也可以考慮類似像考律師、會計師的作法，我們就是區塊性，這一期是這個，下一期就那個輪著開，然後它集滿的哪些之後就可到下一個階段，他可能取得初級通譯人員，然後接下來的下一輪如果再增加的話，過去的東西不會全部又要重來，是有進階性的再配合實習，執業一段時間就可以再給進階的東西，這樣子也可以讓我們的課程可以不用重複，因為基礎的已經有的話，可以不用再每次都再來一次，也能夠有這樣的課程規劃。

學習紀錄的系統建置並不難，如果要解決課程價值認同度的問題，或許我們可以學習教育部對大學生的「最後一哩計畫」的3C共通核心職能課程，授課的老師需要經過勞動部的課程訓練認證才能取得教學資格，這些培訓課程的某些共同科目，如情緒管理、性別平等，必須要有共同的課程內容。比如說救生員訓練，訓練單位有一堆不同的協會，有的專門救海上、有的游泳池的、有紅十字會、有中國民國水上救生協會，他們同樣都是會發「證」，雖然系統不一樣，不過有這個證照就可以受僱。我們在做這個課程，不管是民間協會還是司法單位，大家討論一下共同的課程的部分，大家覺得需要什麼，我們一起共同規劃，不然沒有辦法整合，而且重複上課就會浪費資源，或許這個是可以想的方向。

我覺得學習履歷可以先做，上過哪些課程能夠有一個紀錄，對新住民、用人單位都是有幫助的，然後績效評核比較難做，因為績效評核有必要嗎？回到後端的話，假設今天有個基金，相對要有一些淘汰機制，其實可以從比較形式面的，比如說一年接案幾次、服務對象如何等這些比較形式性的。我們也可以創造出一

個職務專門做績效考評，可能曾職業過 A、B、C 最高等級以上，比如 A+ (A Plus)，他有點像米其林美食的秘密客，讓他去參與翻譯的場合聽完後考核，因為他已經有經驗了也是最高等級的，比如說特級翻譯，創造這樣的工作機會出來，績效的考評可能至少比較具有公信力。

Q：您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

不管是法院、醫院或其他等，兩造當中如果有一方是新住民，在這兩造當中的官司的律師費用，是不是有部分的錢可以回饋到新住民基金會？醫療也是，是不是可以有些服務費能進來？至少在目前的情況之下，新住民基金會也可以有一些錢進來。另一方面，因為很多都跟社工的服務有很大的關係，即使是司法也有司法社工，所以未來的通譯人員在社工執法案件上的性平及其他相關的課程等，可以跟大學的社工結合，晚期可以培訓這樣的初階社工，可能由大學老師來到某個地方一起上課，他們不用到學校裡面來，他們就是出來上課，等於變成他也有社工的身分，像我們剛剛那一位研究生，他本身就是社工系畢業，因為社工單位服務對象有很多的新住民姐妹，想要了解怎麼樣幫助他們，所以要用他們的語言來跟他們溝通，才來到我們這邊學語言、讀研究所，這也是一個未來的方向，從通譯人員轉職或兼具另外一個專長，能夠讓服務品質或證照的價值再加值上去。所有現有的證照可以一起看，因為到了未來，很多事情都是會混在一起的，你有多種的專長、多種證照價值來服務更多的人，也會生涯規劃和生涯發展。

Q：就您長期的研究經驗，其他國家或國際組織機構有何制度及措施？可作為我國政府未來政策研擬之參考。

比如我剛提到的，我們是不是也需要設立一個類似通譯局的專責機構？在澳洲有翻譯局這個單位，從人才培訓到證照、管理、媒合等，另外其他國家就不是那麼熟悉，日本有一些少數的民間團體在做，但它並不是政府組織，日本是像剛剛所講的公法人基金會，過去日本都很排外，所以這方面基本上都是人力資源公司在做這樣的事情，他們在公司裡也創造出那種職務，就他們過去所培訓的人員裡面，可以成為內部的正式職員，然後再派遣他們到母國發掘人才，然後再透過培訓，可以留在自己的公司裡，也可以到其他的相關的公司，這完全就是市場的觀念、市場的經營方式，市場經營的角度就類似仲介公司工會的那種概念。

編號：NPO01

訪談日期：2020 年 4 月 24 日

受訪者：社團法人臺灣 新住民家庭成長協會柯○○秘書長

訪談地點：臺北市中正區

Q：貴單位與新住民相關的業務範疇為何？

我們在 2011 年 3 月正式成立，提供各種諮詢服務；由專業社工與通譯人員，從旁協助遭遇生活困境的新住民及其家庭；針對新住民個人需求提供多元學習課程；定期舉辦各種多元文化活動。

Q：貴單位曾辦理之新住民通譯人員相關業務的歷年實績？（包含主辦、承辦、協辦及合辦之業務實績）

我們每一年我們都會辦一些通譯人員的訓練課程，也是要让通譯人員不斷的精進，這樣子服務品質才會維持一定的水準，我們的上課內容也是針對新住民比較常會遇到的問題，比如說拘留法規的修訂，還有一些社會福利資源最近可能接到什麼樣的案子比較多，在處理這樣的案子的時候，應該要注意的服務技巧等，我們會上這樣的課程，每一年大概會有 16~20 小時，都是在年初的時候辦理，已經持續 9 年了。

我們服務比較是助人的部分，我們比較針對常見的個案會來問的問題，我們的服務應該要怎麼注意，比如說一些會談、諮商的技巧，還有比如說要告訴他們有哪些的社會資源，包含公部門、私部門的資源。因為我們服務的對象都是新住民，所以拘留法規是非常重要的，一定要每年更新，因為政府或多或少有小小的調整，或是當年政府有沒有什麼要宣導的，所以這個部分一定是我們每年都會要大家上的。

我們前幾年借用的教室大概都 30~40 人，每一年報名的人都非常多。今年因為有疫情，所以我們特別控制人數而沒有宣傳。我們去年、前年報名的人還蠻多的，我們不是只有上那些死板板的東西，還會有一些個案問題讓大家討論怎麼解決？我們也有比較軟性的、心理層面的諮商會談課程。我們規劃出來的課程，就會找專家或老師來上課，有時候是彙整，請要上課的人提供他們所遇到的困難或問題。

Q：貴單位所聘用之新住民通譯人員（含生育保健、移民輔導及司法通譯），其工作範圍與工作內容為何？

很多通譯說他去警察局，警察局會先叫他們翻譯一些被翻譯的人的資料，還有一些文件或證件，要先翻譯中文給警察看。工作內容偏向移民輔導、助人的工作，我們有分語言別，如：菲律賓、越南、印尼、泰國等。我們的通譯人員有分成二種，一種是全職、有薪水的通譯人員，另一種是當我們有遇到個案需要幫忙，而且個案不太會使用中文時，就去協助處理一些事情。舉例來說，像一些小朋友中文不會說的，然後他可能要去學校註冊，媽媽沒辦法陪他去，我們就會找通譯人員陪他去註冊，教他坐車、那個站牌這個字要叫他寫下來，這個字要怎麼念？以後要這樣走不可以走丟哦！類似這樣的事情。

或者是新住民需要申請戶籍謄本，什麼叫做戶籍謄本？要去哪裡申請？我們就會找通譯人員陪他去，教他要去哪裡辦？需要做什麼事都會跟他講。也有陪他去醫院掛號的事，要告訴他這裡不舒服是怎樣的不舒服，不能什麼都講痛，有時候是他已經在醫院裡面，當事人或醫院來跟我們說需要幫忙，告訴他這顆藥要怎麼吃？或是什麼時候要吃這一顆藥？回家要注意什麼事？

我剛說的是不固定的、非全職的通譯工作，我們去看適合的語言、時間或服務地點，我們就請他去幫忙，這些都是由民間單位自己出錢的，時薪一小時 300 元。有的通譯人員因為要兼顧家庭，所以願意做這樣的工作，他們有自己的考量跟選擇。

Q：承上題，各項工作所需之職能（核心職能、專業職能）為何？（含知識、技能、態度面）

剛剛描述的內容就是我們上課的內容，我們覺得它很必要，如果我們把這個層次往上提一點，比較大範圍的，要看他是去做什麼通譯，比如說做醫院醫療的通譯，可能需要非常了解醫院的流程，還有不同科別會有不同科別常用的疾病用語，那個部分我覺得是相當困難的，所以那個部分也需要去了解，而且不同的疾病，也會因為科技不斷的進步，會有不斷的新的東西出來，必須不斷地需要去精進的，不然他怎麼知道這個東西要怎麼翻成他母國的話。另外，如果是我們全職工作人員，我們會有個案的督導，處理個案時突然遇到什麼狀況，我們就要趕快指導，或是每個月固定有團體督導。

Q：貴單位招募及聘用新住民通譯人員時，曾遭遇過哪些問題或困難？如何解決和處理？

有文化上面的摩擦，還有我們會面對大量的文字或口語，不同國家的人在一起，容易有語意上的誤解。工作當下會面臨有時候一句話，沒有那麼多時間去慢慢咀嚼或思考，也就是有時候用中文溝通，在理解上會有不一樣的解讀。我也覺得他們電腦文書能力不足，幾乎都是要進來我們單位才慢慢學，像最基本的「檔案總管」或「Google 表單」、內部網絡分享檔案、輸入法等都沒有那麼熟悉。

Q：就新住民的工作表現而言，您認為其曾參加的通譯人員培訓是否完整？尚需加強哪些培訓內容或培訓方式？

我們的課程都有讓他們交流，我有看到公部門、外配基金也曾經補助過一個民間單位做指導手冊，可是我覺得那樣的東西，它的效期大概只有 1 年~2 年，裡面很多的拘留法規相關規定，是會變的！可能再過 3 年~4 年回頭來看裡面的回答，就會通通都不對了！我會覺得不同的工作會有不同的訓練。

Q：就您所知，在通譯工作的服務過程中，新住民會遭遇哪些困難或挫折？貴單位是否能提供協助？如何解決和處理？

如果政府作為一個通譯的需求單位，是不是應該要去設定等級？就要看政府有沒有這個預算，因為我們現在聽到的通譯人員的回饋，比如說警察單位可能預算有限，時薪都是一小時 300 元，聽起來待遇是很好的，但是工作時間怎麼設定？現在通譯人員去警察單位翻譯，時間的界定常常有一些認知上面的不同，最大的挫折是去警察局通譯時覺得不受尊重，他們會覺得被晾在那裡等待的時間太久了。有一些通譯會說，有的政府部門裡，領通譯費的時間會拉得很長，有時候會到季結，領到錢的時間會拉得很長，可能他對我們去服務的那一項工作做最基礎的專業，可能有的人不是那麼熟悉或了解。

Q：承上題，您認為新住民所遇到的問題或困難，其發生原因為何？能否解決並將之列入訓練內容之一？

警察局的通譯工作有時候的確也是比較變動的，通譯人員覺得不被尊重，因為前面警察叫他翻譯這些要被調查者的嫌犯的所有資料，然後警察跟他講說這些不算服務時間。可以有一個辦法寫出規定，因為承辦的警察可能對於通譯工作的認知、界定不一樣！導致通譯人員有時候聽到警察局就會比較不想去服務。另外，

並不是所有的新住民都具備翻譯的能力，他可能連他自己國家的語言跟文字都不是那麼擅長。

Q：在運用機制方面，貴單位目前是否有建立通譯人才基本資料（含學經歷、現職服務單位等）、通譯人才服務紀錄及績效評核等資料庫？

我們有 Excel 紀錄，我們現在是分成二個不同的檔案，因為只有一個檔案會紀錄太多東西了！服務的 data 資料會有：去哪裡服務？服務多久？做什麼服務？服務誰？地點？我們還有另外一個 Excel 表，但只會比較簡短的去敘述我們認識他的時候，他是在做什麼工作？或者有沒有工作？在做什麼工作？

服務表現方面，每一次服務完後要填一個自我評估表，評估他對每一項滿不滿意？然後他對這項工作覺得怎樣？自己評估對方滿不滿意？覺得別人怎麼看你？對於這次服務的事情，相關處理都了解嗎？有沒有覺得自己能力不足的？覺得這一件事已服務完了嗎？還有沒有後續？這些都是給通譯人員自己寫的。我們另外也有給服務個案寫的，就是用多國語寫的，滿不滿意？有沒有完成？下一次叫他自己去相同的事情，他有沒有辦法自己做而不依賴別人。表單沒有強制回傳，事情還沒完成的，我們就會再追蹤。

績效考核方面，目前沒有定期考核，我們只會統計回傳的這些表單，還有接受服務者的部分會去做核對，我們的工作人員會去跟他們談一談，對於比較特殊的案件，我們社工會再去跟通譯人員聊聊，有點像人資的績效面談。考核或服務評價對我們不會有幫助，也許是一種參考，可是那種參考度不會是百分之百，可能只是占 30%~50%，因為他可能在處理那件事情時，對那個單位來說不 OK！可是他在處理別的案件時，搞不好非常的熟稔，表現很好！也不一定啊！我們這邊有列黑名單，是因已經觸犯了服務的倫理跟規則，如果過往有太誇張的行為或違反我們的服務規範，我們就不會再找他了，我們有列這樣的黑名單。雖然我們很難去量化，或是有一個非常有系統的，或是有對照母群樣本的，但是我們其實是有做一些經驗累積的紀錄。

Q：貴單位目前是否有設定語言能力門檻？

這個問題可以分二個層次，一個是開課、一個是要聘用通譯人員。開課的話，當然不會去侷限，要提升自己的就來上課，上課那個部分我們不會去遴選，如果是提供特定服務、做特定的工作的全職人員，我們就會有各式各樣的考核，那個考核可能針對不同的語言別。我們現在很難系統化考試，但在遴選

全職人員時會有面談，我們面談的不是只有中文，還需要他唸一段母國的語言，翻譯一段國家的文字，從那些的文字翻譯中再來篩選。

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？

培訓時數的部分，每個訓練單位有自己的考量，也許人家是用師徒制，民間團體可能沒有那麼多的資源可以再去實習這件事情。

當然有實習比較好，如果是要放在證照的「證」上面。實習的時數，如果我們以一天4小時或8小時來算，如果要給他「證」，那個「證」也要分，比如說甲級、乙級、丙級，我現在只是初步想要有20小時。現在政府部門要找的通譯，都是做簡單的事情，所以可能只是要有人引導，實習不用很多，那個應該10小時就夠了吧！所以我真的覺得要看他要做什麼事情，如果是在我們單位要去服務個案，我覺得最起碼要有20小時。

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？

我的想法是通譯人員沒有必要規定那麼死，一定要有「照」才可以做這件工作？通譯不就是語言溝通嗎？語言溝通是我們生活上最基本的一個東西，所以我比較不建議築起高牆，一定要進到高牆內的人才可以以此謀生，我比較不是這樣的想法。

我覺得像乙級、丙級檢定的「證」就OK了！可以證明他的能力到哪，因為在通譯時，有時候我只是需要很簡單的溝通，所以我覺得不需要到「照」，也因為這樣的思維，我覺得不需要去規定一定要多少時數。目前有一些通譯人員的薪資不高，所以有人反思說是不是因為專業能力沒有達到某一個程度或別人的認同，所以導致他的薪資收入也相對無法拉高，是有這樣的問題。不過，也有單位是預算有限，會跟他們說幫幫同鄉，然後他們心一軟就同意接下工作。要看工作的難易度，還有他提供這項勞務的價值。我覺得不需要有「照」，我覺得只需要去「證」，證明他有這樣的能力。

我覺得「證」需要有上課、考試、實習，考試要區分筆試、實務。只是那個部分會牽涉到一個難處是語言別誰來做考試？我們國家有這麼多的各國的語言人才可以做口試委員嗎？其實我們國家不用自己去訂筆試，你要採取那個國家的什麼考試？有一些東南亞國家沒有設定他們的語言檢定考試，越南是有設定。越

南現在有類似英文檢定的級數分類，東南亞國家有這麼多，並不是每個國家都有去界定。比如說菲律賓移工的翻譯，很多時候要講方言的。

Q：承上題，為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，您是否贊同應按「證」和「照」的級等，分別詳加規範就業服務範圍？您有何建議作法？

我覺得政府如果很有心要去做這件事情，我當然覺得很好！可是前提是預算要足夠。不要再聽到很多的通譯人員又來跟我們說，委託單位叫他可憐可憐他們的同鄉。政府如果要分「證」的級距，就要思考那個級距要怎麼訂？因為畢竟這些都是別的國家的語言，我們政府要採取哪個國家的測驗？什麼等級才符合我們中華民國認證的等級？舉例來說，我們中華民國政府常常發很多的多國語的文宣，都讓人家去翻柬埔寨文，柬埔寨語要怎麼去定義他的能力有多少？要具備幾級？

Q：貴單位的培訓時數如何規劃？

有就是政府的規定，而我們通常都會多。我們自己想要再做什麼方案，我們就會自己再增加。我覺得不一定要規定，百花齊放不很好嗎？為什麼有的花就一定要規定開到百分之百像向日葵？難道不能變成含羞草嗎？所以我比較沒有覺得一定得開多少課程時數。

Q：目前各培訓單位所辦理之通譯人員訓練，課程內容、時數均不一，您是否贊同我國政府未來應對課程範圍、最低修課時數加以規範？原因為何？

我覺得不用，不要設定這麼多吧！不要管這麼多啦！

有沒有可能像志工的上課規範一樣，成為志工前要先上課，課程又分基礎訓練、進階訓練，志工規定基礎訓練 12 小時、進階訓練 12 小時，大家都必須經過那個基礎訓練，是不是可以沿用這樣的概念？各個機構有不同的特殊需求，不可能都套用課程名稱，把它分成基礎訓練、進階訓練，比如說基礎訓練要多少小時？進階訓練就不建議去規範課程名稱。如果培訓是有公信力、有考試的，我覺得就會具有參考價值。

Q：您認為應如何改善、優化新住民通譯人員培訓及運用機制？建立數位化的通譯人才服務紀錄及績效評核、通譯人才相關培訓紀錄（學習履歷）是否有其重要性和必要性？您有何建議作法？

有點兩難，我覺得做人的服務本來就是變動的，也許他處理案件 A 時，可能跟他的磁場本來就不對，我會覺得除非是某項特定、很特殊的，他真的觸犯法律

或是通譯倫理的規定，才必需得做一些註記。如果只是有一點，比如說跟這個人的服務不是讓對方那麼滿意，我覺得不需要這樣子，就把人家每年的工作減少。

Q：您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

我們通譯的姐妹覺得司法通譯是比較簡單的，反而醫療方面的通譯是比較困難的，因為醫療的東西不斷的在進步，不斷會有新的東西出來，而且他們的母國都沒有那個東西，所以也不知道要怎麼翻譯。如果要有「證」的話，我覺得應該要有甲、乙、丙三級，有上課也有考試，當然有實習比較好。政府可以訂定通譯能力檢定的等級。

編號：GOV02

訪談日期：2020年6月17日

受訪者：內政部移民署○○○業管人員、臺北市服務站○○○專員

訪談地點：臺北市中正區

Q：就您工作上或長期的研究經驗，新住民通譯人員的「培訓」與「運用」分別存在哪些現況問題？應如何解決和處理？

就我所觀察到的，目前通譯制度在臺灣已經行之有年，但是各部會好像都是各自為政，沒有一個統合的機關，最主要的是它沒有一個法源、沒有一個明確性的規範，但是新住民的業務又要蓬勃發展，各部會就好像是被業務推著走！所以他們每年都必須想方設法去籌措出一筆經費來處理自己通譯上的需要，我們都是每年從我們的公共預算想辦法擠出來，也因為外來人口在臺灣越來越多，所有關心新住民的事務不一定是新住民，應該說外來人口相關的業務越來越蓬勃發展！這是每個機關到目前為止不能迴避的問題，我覺得各部會其實也都有意識到，但是我看到現在的狀況就是各部會都為了預算這個事情有一點為難，移民署也碰到這樣的狀況，所以預算是一個問題。

再來就是人員的訓練的部分，我們都知道需要訓練，所以中央各部會如衛福部、勞動部也各部會都有這樣的訓練計畫，然後地方政府也是自己做自己的，社政、衛福、勞政他們都會訓練自己的通譯人員，所以我現在看到的好像是大家都在訓練自己需要的那一塊，因為需要的專業差異性很高，所以沒有辦法有一個統合的機關出來為這些人做通譯的訓練，這是我目前看到的現象，某種程度也是個問題。比如說我這個通譯，我可能上過勞動部的課，可是我沒有上過衛福部的課，但是可能那個業務裡面談到醫療衛生的部分，對我來講可能是陌生的，所以在這個專業領域上可能就會稍微弱一點

每個部會會有自己的重點業務，他會就針對那些業務做培訓，如果我這個通譯，我是很上進的，我想要做到全方位的，我就會到處去上課，我就必須到處去上課，我才有辦法收集到所有相關的諮詢，這是我目前看到的問題，

Q：那就您所知道，長期以來一直沒有一個統籌單位來做培訓，背後是有何困難？導致這個問題一直存在？

其實應該就是目前的分工，他本來就是各單位自己在執事的，因為真的沒有人，真的沒有一個單位可以完全的去 handle 所有的通譯，真是太難了！所以我們現在好像又回到原來的分工，就是大家把各自的那一塊做好就不錯了！像

NGO 他們在辦理課程時，可能就在不像我們政府機關這麼注重法令，他們重視的是服務態度、通譯倫理、敏感度，因為他畢竟是個外國人，對他來說希望可以多了解一些臺灣的文化和一些習性，讓他在面對一個新案子的時候，不會有挫折感或距離感，我們不同單位辦的訓練的重點可能都不一樣。我覺得可以給機關作為參考，但是還沒有辦法成為一個標準、一個基礎或要求，我想沒有一個機關會願意接受一個框架似的。

Q：貴單位與新住民相關的業務範疇為何？

我們的服務站都有聘用新住民來通譯值班，包含越南、印尼、泰國、緬甸的新住民。我們也會辦理通譯的教育訓練，去年我們 1 年辦理 2 天課程，告訴他們移民署最新的法律，課程內容屬於職前訓練的性質，可以學習到家暴法令、服務技巧、移民相關辦法或最新的法令與措施等。

Q：貴單位所聘用之新住民通譯人員（含生育保健、移民輔導及司法通譯），其工作範圍與工作內容為何？

主要的工作是做移民輔導，輔導一些新住民，來到臺灣我們移民署等於就是一個平台，所以我們的服務站都放置了很多政府部門的資訊，比如說就業的資訊、考照的資訊，以及衛福部要宣導的病毒資訊，或者是豬瘟的資訊、各個單位的課程訊息等。

Q：承上題，各項工作所需之職能（核心職能、專業職能）為何？（含知識、技能、態度面）

應該說我們要聘用他的時候，我們署裡有規定基本資格，他一定要在我們的通譯人才資料庫裡面，我們才會招募他進來，招募進來之後要職前訓練，比如說學習相關移民法令的一些手續等。

Q：貴單位招募及聘用新住民通譯人員時，曾遭遇過哪些問題或困難？如何解決和處理？

基本上比較大的問題就是時間不能配合的問題，我們值班是輪流的，比如說禮拜五可能連假，然後有的人就比較不想排禮拜五啊！可是又不可能全部同一天值班，我們一定要分散，所以最主要就是時間配合的問題。

Q：就您所知，新住民服務過程會遇到哪些問題或困難，發生原因為何？能否解決並將之列入訓練內容之一？

會遇到的困難，像我們在一樓服務的時候，很多人來問他問題的時候，會以為他很厲害、很全能，就問他很多的問題，比如說你到美國去，我去美國遇到了你，可是你在美國可能只有待2年，我就以為你經常過來，我就什麼都問你，美國總統大選怎麼選？美國的足球怎麼踢？其實你到美國去，你沒有這個興趣，你也看不懂。所以有時候有些臺灣的民眾也會跟他說：我問你這個你也不懂，你怎麼在這裡值班呢？他當然不是每一項都知道，專業領域或生活領域什麼都懂！

如果要培訓的話，可能真的要大量的培訓，就像我們去唸大學的國際關係學系，全世界各個國家的國情我也不能全部了解，可能比較大的國家（蘇格蘭、美國、日本）會比較熟一點，可是其他的國家還是沒辦法，即便我是念這一科系的，我要去培訓他的時候，我如果要全方位、全能的，可能也沒有那麼多時間，培訓要花很多金錢，也要付出相當多的心力。

Q：在運用機制方面，貴單位目前是否有建立通譯人才基本資料（含學經歷、現職服務單位等）、通譯人才服務紀錄及績效評核等資料庫？

我們服務站有對通譯做考核，每天都有做成工作記錄，我們會去看他有沒有民眾投訴或者意見，然後再加上我們也都會發放滿意度調查表，請民眾填寫對通譯服務的滿意度，還有我們主管的評分，也就是管理者督導的評分。

Q：您覺得針對新住民通譯人員的培訓設計，是否須將「實習」列為取得「結訓證書」的必要條件之一？實習時數應如何規劃最適宜？

我們會有人帶他實習一個月，每週值班1次總共4次，帶他實習的也是新住民，我們認為哪位新住民帶他會比較合適的話，我們就請他去帶新人。我覺得如果有這個制度當然是不錯的，去實習可以面對實際的情況，等於在取得工作之前的學習，但是不管是警察、護士、醫生或社工的實習，他都有相對應的政府部門給他去實習，他都有願意配合的單位。通譯訓練完要實習，但是誰要給你去實習？就是有沒有單位願意配合？這個是主要的問題。有實習我覺得是不錯的啊！讓他做通譯工作之前，也可以了解一下自己到底適不適合做通譯？是不是可以配合？比如說現在半夜2點，警察局叫你要不要去？那個單位如果說願意讓你來實習的話，當然是不錯，可是會有這麼多單位願意配合嗎？不管是誰訓練出來的新住民。

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員證照制度？您認為「證」與「照」何者較適宜？原因為何？

我相信走到「照」的難度很高，「證」的可行性高多了，而且它比較務實，因為坦白講真正在做翻譯的工作，平常一般日常的沒有太多太多的困難點，但是翻譯到很專業的就真的必需要上課。舉個例子，有一些東西在他的國家是沒有的，我就聽一位泰國的姐妹告訴我：你們一天到晚講全民健保，我們泰國又沒有這種東西，你講四個字，你知道我要翻多少字嗎？我就跟他說你不要那麼認真好不好，我講的很短，你怎麼都翻譯那麼久，是不是泰文很複雜？他就跟我說不是，那我那時候才知道我們都用臺灣人的角度來想，我們沒有用外國人的角度來看翻譯這件事情，有多少的專有名詞是他的生活經驗中一輩子不會出現的，甚至可能連家庭暴力他都沒聽過。

很多年前我曾到澳洲去，看到他們的 TIS 機制，我就很羨慕人家那個裡面是上千人在做，他一定可以做得很好，但是我們國家沒有這樣的財力，沒有這樣的財力那怎麼做呢？我們也許可以運用現有的各機關資源，但是最後可能那個「證」的部分可能也許就像您說的會有第三方單位，看誰最後願意出來做這個事情。我相信英檢、日文檢定也是因為業者看到了這樣的市場，覺得說可以做了、成熟了，他們跳下來做了這個這個機制的設計，但是每一種語言別都要做到這個，也是有一定的困難度。

我們也很期待說有沒有一個機構或願意出來做這個事情，然後是可以提升甚至成為臺灣這個市場的領頭羊，由它去建立一個市場的規範，然後將來市場會 follow 這套規範，因為像英檢也是臺灣自己弄得，國外也沒有，因為市場有這樣的需求所以它做了。檢定的概念比較像語言檢定的概念，我覺得這樣就不錯了，因為通譯也有初階、進階，那你給他不同的訓練時數，它在市場上就可有一個定位，有助於他們去找到通譯相關的工作，我覺得如果能夠做到這一步就不得了了！

Q：承上題，為提升「證」和「照」的價值及社會認同度，您是否贊同應按「證」和「照」的級等，分別詳加規範就業服務範圍？您有何建議作法？

【業管人員的看法】我覺得你想太多了，因為臺灣其實還沒有成熟到那個地步。如果剛開始要做這個的時候，就搞了一個這麼大的架構，我相信很難！可能 qualify（合格）的人非常少，所以我覺得應該是一個檢核或者是證書的概念，比較偏向於騎士能力的確認。

【專員的看法】本來最理想就是這樣的，比如說你是柬埔寨語的，你拿到這個一級的應該給你的就是一個小時是 3,000 元而不是 300 元，理論上是這樣，然後加上你的語言比較稀少，我要再加上你的語言稀少性，再給你多加 2,000 元，當你取得的證照越多的話，我給你的錢也就越多，但是畢竟這個還是理想中的。就像為什麼每次法院的通譯員會有很多人去應徵，因為他錢比較多。應該是這樣說，**有錢可以做精緻的事，沒錢就只能做一般的事。**

Q：您認為針對新住民通譯人員的培訓/聘用/運用機制，政府單位還可以提供哪些協助或措施？「應該做什麼」或「如何做更好」的未來政策建議？

【業管人員的看法】我們臺灣需不需要通譯法？當我有這個法的時候，是不是就可以確保政府要給這樣的預算？當你有了法源、有預算，才有辦法去談給他們比較好的待遇，這是我的觀察。我覺得政府就是錢不夠，沒有錢要做什麼都不用說，我們也都很想要多做一些事。

【專員的看法】通譯人員的培訓運用，如果是政府需要的翻譯人員的話，比如說國家訓練的外交官，這是各個大學的語文學專業人員通過國家考試取得的翻譯資格，國家其實已經有了，就是讓我任用跟考試的資格。現在我們講的東南亞新住民通譯人員，他自己國家的語言的認證都沒有標準，比如柬埔寨語，除了通譯認證的問題，其實還有語言能力的認證方式，比如說他會講泰文，在泰國好像還沒有語言認證，像我們華語就有華語的認證，要有這種可以的語言認證。

編號：PEN10

訪談日期：2020 年 10 月 5 日

受訪者：新住民通譯人員（吳氏○○）

訪談地點：桃園市

Q：嫁來臺灣多久？原生國籍、年齡、母國教育程度或臺灣進修後的教育程度。

我是 2012 年來臺灣，嫁來臺灣也八年多了，我來自越南的中越，今年 31 歲，我在越南就讀大學中文系，在臺灣沒有進修。有二個小孩，一個三歲、另一個七歲。現在小孩今年也都上學了，所以我打算明年去報考台大。

Q：在臺灣的工作經驗及工作年資？以及擔任通譯人員的年資及服務單位？工作內容包含哪些？每月的工作時數？是否曾轉職其他工作？

我來臺灣半年之後，在 2013 年就開始擔任通譯，到目前為止還是通譯，沒有換過工作。因為大學是學中文，所以溝通沒有問題，中文還蠻好的就當通譯，因為工作時間比較有彈性。我做過蠻多單位的，以前一開始在萬華的新移民會館，做了三年因為生小孩有休息一段時間，然後再回來，後來就是在新北市政府的多元服務櫃檯當通譯，做了二個月，因為離家有點遠又轉到桃園市的婦女館。在臺北的就排班三天，可是後來其他的單位就是一個禮拜一天或二天，現在在桃園的新住民文化會館，那裡有社會局跟移工服務中心兩個地方，就在會館裡面有兩個辦公室，工作內容是幫忙新住民，因為他們剛來要關懷他們，然後就是做一些簡單的口譯，比如說他們跟家人有一些溝通不良，我可以幫忙他跟家人溝通，或者他們要辦文件不知道怎麼去哪裡申請，都是我們可以幫忙的。然後有一些就是比較個案的，去家裡拜訪那一種，這裡一個禮拜上班一天。另外還有在家裡接文件翻譯，跟協會合作。

Q：曾經參加過哪個單位辦理的通譯人員培訓課程？多久以前參加？上課內容及課程時數？

目前大部分的通譯人員培訓都是用來招募通譯的團隊的，都是協會辦的，我上過新住民家庭成長協會的課程，每年培訓 36 個小時。桃園、新北、臺北只要有通譯培訓我都去，還蠻多協會的，像賽珍珠基金會也是接萬華的新移民會館，每年的課程都是大同小異的，都是像一些新住民的相關法規，如果有更新的話，就跟我們講哪些是更新的，然後基本上都是通譯倫理、通譯技巧，然後工作的態

度要怎麼樣，就介紹一下會館那裡的環境，反正每一年都是差不多。一定要參加培訓，然後再考核，考核通過了才可以在那邊排班，所以每一年都一定要這樣。萬華的新住民會館最多一個禮拜排班二天，以前我剛加入的時候人比較少，所以一個禮拜三天，可是現在越南姐妹還蠻多的，所以大概一個禮拜一天或者二天，我最早是在這邊做通譯，從 2014 年開始，大概做了四、五年，然後後來因為生小孩了，覺得這邊有點遠，所以不太想去排班。其他單位的課程就伊甸基金會也是要排班，可是我也覺得太遠，所以上完課我就沒有去排班，它上課 18 小時，而且它算是志工，所以錢比較少，工作內容也是當通譯，有姐妹來就幫忙通譯或者陪同去家裡拜訪，每個單位的工作內容其實都差不多。還有桃園的蒲公英協會，另外比較特別的是群眾協會，群眾它是服務外勞，所以它的工作內容跟其他單位不一樣，這個也是上課 18 個小時。政府單位還有桃園社會局，這個是上課 24 小時，我在社會局、移工服務中心都有排班，衛生局也有去上課，但上完課沒有排班，因為家裡有小孩，不想在衛生局值班，然後還有桃園的警察局，我基本上不接警察局的。我是挑案子做，我覺得適合我的，我才會去，不適合的我就不接，我就會推薦給別人。因為我覺得上課的課程有些對自己還蠻有用的，像警察局培訓可以預防一些詐騙手法，就覺得還蠻有用的，所以每年的培訓我都會去。臺北的移民署的培訓我也有去上課，我沒有去移民署排班，但是我有在通譯人才資料庫的名單裡面，也是有單位是透過那個資料庫找到我的。還有新北市的教育局也是有培訓通譯，我也是沒有排班，但有接陪讀的通譯，就是從越南回來的小朋友陪他們讀書的服務，我做了一年，在臺北。

Q：課程結訓後，是否有筆試、口試？口試的考試方式為何？

筆試、口試都有，他就會問情境題，比如有一位姐妹她的狀況是這樣，那要怎麼樣幫助他，然後帶他去哪一個單位申請文件之類的那種情境題，有考官這樣子一對一考情境題，考完那個就是口譯，比如說有一個人講越南語，然後我們直接翻中文，他在那邊打分數。考試時會有二個人，一位是長官臺灣人，然後另外一位是口譯老師，這是桃園社會局的考試，筆試過了才叫你來口試，不是同一天考試。

Q：對於參加的訓練課程，您是否覺得有什麼地方需要改進或加強？原因為何？除了上課之外，是否還有參加實習？實習多久？到哪個單位實習？

我覺得目前辦的課程就是太概括了，沒有真正進入他們的專業，所以臺灣現在很少那種，比如說要培訓司法通譯也是很概括，沒有說特別的嚴格的培訓，培訓醫院當醫療通譯的也是很少。新住民他們的問題比較簡單，可是遇到外勞這一塊他們的問題就很複雜，移工服務中心有讓我們在職培訓，學怎麼算移工的薪水、加班費，還有他們遇到問題大概要怎麼樣解決，可是因為法規對外勞他們沒那麼友善，所以有些事情想辦法可是卡住了。比如說我之前有一個外勞他是得了肺結核，那個是要回國，可是臺灣因為人道的問題，所以他說只要雇主同意讓他們留下來他們就可以留下來，可是仲介一直說不要簽那個同意要讓他回去，可是法律明明就可以，就很多權力都掌握在仲介手中，所以我們沒辦法幫忙，或者外勞的小孩很多問題都是被卡住了，因為他們時間到了就要回去，可是小孩是臺灣的，小孩又留在這邊，然後媽媽又不要養什麼的，就還蠻複雜的，反正這一塊我們真的很多都不知道，都不知道要怎麼服務。上課的時候老師有分享 1~2 個個案，可是個案很多都不同，所以都是靠經驗累積才能服務越來越好。

我就比較喜歡那種分享個案的，就先分享個案然後透過個案來分析他們的相關的法規，會讓我們比較有印象。還有一種就是直接上場直接翻譯，一人講中文、另一人直接翻譯，那種演練也是還蠻好用的，那會讓我們練習翻譯的技巧，就是不要老是一直講，然後你在聽沒有做實際的練習就對了！

Q：上完課對您從事通譯工作是否有幫助？沒有幫助的原因為何？

那些單位我們排班的時候，他們中間都會有在職培訓，也是上同樣的，就跟以前就剛開始一樣，也差不多的內容。招募的時候沒有分新跟舊的學員，反正就是大家一起報名，然後考上的就可能有新的、可能有舊的，然後值班大概三個月或是半年的在職培訓，通常就是把工作的內容還是個案再討論，然後其他的相關的法規再複習一下。我覺得課程的內容安排都是差不多的，可能對新的通譯會有幫助，讓他們對那些規定有更深的印象，可是對舊的通譯就覺得很膩，因為你都很了解了！

Q：您的通譯工作內容與上課內容是否相關？

我覺得課程對於新加入的通譯來說很有幫助，不過對有通譯經驗的人就比較無聊一點，因為其實都會了，所以課程的深度不夠。我覺得通譯的工作算還蠻簡單的，去大概了解一下就上手了。

Q：在通譯工作的服務過程中，有無遭遇到哪些困難或挫折？發生的原因為何？

剛服務的時候因為經驗不足，對有些事的服务沒有很好，或者說漏某些東西，然後是因為他們也是有在職培訓，大概會檢討一下服務，因為我們服務都會有寫記錄，開會的時候會說我們可以怎麼樣做得更好，這樣對於我們之後累積的經驗，我們會服務的越來越好。然後也是有些挫折，不同的單位的 management 方式又不一樣，做事方法又不太一樣。

Q：對於通譯服務工作，您希望政府單位提供哪些協助或措施？

我覺得政府單位應該要尊重通譯的專業，比如說警察局好了，他覺得好像隨便一個會講母語的都可以當翻譯，比如說他請通譯來，然後通譯對他的流程有些意見，他就直接說我不邀請你來了，下次我就找隨便找一個外勞來當翻譯就好了。第二個就是酬勞要讓我們可以把這個當成我們的職業，要不然真的沒辦法用這個職業來養活自己，不然就不會願意投資自己，花很多時間去讓自己變得更專業、更厲害，因為錢不夠。

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員「證」或「照」的制度？原因為何？

我覺得應該要推通譯的證照，政府也不應該只想到公家機關想要用的通譯，私人單位，比如說一些公司，也要去培養那一塊的人才，國家推出為一張證照，我們可以往比較專業的方向來發展，這樣通譯的品質也會比較好，也會有國家的保證，然後很多單位如果想要用比較專業的就可以篩選，如果你覺得那個工作比較簡單，可以選一些會語言的就好了，如果你想要比較很專業的，比如說哪個官員來所辦的交流活動，就可以找那種有執照的通譯。

現在發的證書就是只考核你能不能在那個單位擔任通譯，沒辦法說那個證書就代表你可以在全國、全部的單位都可以當通譯，是差別在這裡。

Q：如何優化內政部「全國通譯人才資料庫」之 APP？請分享使用經驗

我是 App 測試人員，然後我有寫使用的心得跟改善建議，上線以後我覺得很少單位在用這個資料庫，所以就變成可以配對的案子又很少，問題就在這裡，所以我覺得這個在要推廣，特別是警察局不是很需要通譯嗎？可是很少人透過 App 來找翻譯，到現在上線幾個月了，基本上沒有成功配對到。而且有時候你接到電話，你不知道他是通過哪個管道找到你，根本不知道他是通過哪個協會？還

是移民署人才資料庫找到的，因為我在很多單位都有在名單裡面。我目前沒有透過這個 App 配對到，因為 App 配對到一定會發簡訊通知，所以才覺得使用這個 App 的單位還蠻少的。

編號：PEN11

訪談日期：2020 年 10 月 5 日

受訪者：新住民通譯人員（梁○○）

訪談地點：新北市

Q：嫁來臺灣多久？原生國籍、年齡、母國教育程度或臺灣進修後的教育程度。

我 2001 年嫁來臺灣，來這裡 19 年多，我是柬埔寨人，今年 40 歲，在母國是讀高中，在臺灣目前進修中國科技大學的觀光系。我進修的原因就是一直喜歡讀嘛！然後來臺灣的時候，後來小孩上學要陪伴，所以我就休息了 11 年，等到他們高中了，我才繼續再去讀書。有 2 個小孩，老大今年 18 歲，小的今年 17 歲。

Q：在臺灣的工作經驗及工作年資？以及擔任通譯人員的年資及服務單位？工作內容包含哪些？每月的工作時數？是否曾轉職其他工作？

我來臺灣的時候沒有工作，因為那時候老公有公司，然後就去公司幫忙，後來生小孩我就不再去公司陪他們做事，就一直待在家裡帶孩子，到小孩四歲的時候我才找工作。我第一個工作做到現在，在電子公司車床的品管人員，後來是在 2007 年的時候，才開始在移民署值班，2010 年移民署就有正式的培訓，後來也有接板橋的新住民家庭服務中心，通譯工作是兼職的。我現在在板橋新住民家庭服務中心有排班，移民署那邊後來因為來臺灣的柬埔寨姐妹很少，所以就沒有排班，移民署的排班是一個禮拜才一次，然後一次也才三個小時。板橋的新住民家庭服務中心是去年年底才開始排班，我大概一個月可以排班二天，一天三個小時，等於說一個月六個小時，一小時是 300 元，所以我就是一直沒辦法只靠這個排班，因為我要維持我的生活。其他還有跟單位合作翻譯文件，或者是帶一些團體，像我現在跟嘉義的國立大學那邊有一個繪本，然後跟佳音英語也有合作。2018 年開始在國立臺灣博物館也有當導覽人員，算是志工沒有薪水，還有在板橋的國立圖書館當故事媽媽，用中文跟臺灣的小孩講柬埔寨的文化或故事，這個也是 2018 年到現在，也是志工沒有薪水。之前有時候還會帶一些團體，或者來健檢的旅客，有的是從南洋姐妹會那邊介紹的，有的是移民署那邊幫我介紹的。

Q：曾經參加過哪個單位辦理的通譯人員培訓課程？多久以前參加？上課內容及課程時數？

我參加的第一個通譯培訓課程就是賽珍珠基金會，然後也是因為透過賽珍珠才知道移民署那邊有培訓，所以我就去上了，那時候因為還在帶小孩，我也沒有去排班或者去做什麼，課程時數通常都是36個小時左右，這36個小時是連續三個禮拜六日上課，請假不能超過請假的時數規定。上完課那時候還沒有排班，後來是專員直接找我，就問我要不要去排班，他們好像不是你上完課你就可以去排班，他會去挑選誰可以來排班，然後他會通知，大概一年多後才有排班。其他的課後來也有南洋姐妹會的協會有辦理司法通譯，我大概上課了二次吧！南洋姐妹會跟法扶也有合作，然後去年就上新北市教育局舉辦的，也是上課五天，每個禮拜一天。我覺得學的東西有重複，都大同小異，因為法規會都一直改，如果不去上課的話就不知道現在法規改了什麼（新住民相關的社會福利）。我覺得法扶的課程對我們做司法通譯的工作來講是最就有幫助，也許是因為老師上課吧！因為法扶那邊上課的老師我覺得還蠻專業的。

Q：課程結訓後，是否有筆試、口試？口試的考試方式為何？

移民署的考試一位是臺灣的老師，另一位是母語的老師，然後讓我們去做口試。他們已經有稿子給母語的老師了，母語老師是直接問我們，我們就翻譯成中文，然後中文老師問我們的時候，我們就翻成母語，我遇到的筆試跟口試都是在同一天早上或者下午，先考筆試再口試。結訓的前一天就是筆試跟口試，下一次就知道你有沒有及格，就可以領結業證書。

Q：對於參加的訓練課程，您是否覺得有什麼地方需要改進或加強？原因為何？除了上課之外，是否還有參加實習？實習多久？到哪個單位實習？

我覺得實習真的是需要的，不管是哪一個單位實習都很重要，我覺得應該是待兩天就差不多了，因為如果一天的話，有些東西不是很完整的可以記得起來或者沒有完整的了解到。不是有證書就可以去做通譯的工作，你要有那個態度，然後你的專業在哪？我覺得態度跟專業是很重要的，然後還有很多單位要求學歷，我覺得其實學歷雖然是很重要，但是我覺得專業才是最重要的。

Q：上完課對您從事通譯工作是否有幫助？沒有幫助的原因為何？未來還想要或需要學習哪些內容？

我覺得司法通譯需要再上課，因為司法一直在改，可以再上進階一點，可以明確的知道改的內容，比較重要性的告知我們現在司法已經改到什麼樣子了。有些老師上課講的就比較能吸收的很快，他比較重要性的跟你講，但是有一些老師

就是……。可以把事情的情境告訴我們大概會是怎麼樣，但是不要是整個都在講話，就像我們在看新聞，今天發生什麼事情，明天發生什麼事情這樣子，你要告訴我們你在遇到這件事情時要怎麼處理。

個案探討是還蠻好的，然後就像我剛說的分組，我覺得還蠻重要的，有個劇本然後再去角色扮演，我們如果是上司法通譯的課程的話，就一定會有法院的情境。

Q：對於通譯服務工作，您希望政府單位提供哪些協助或措施？是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員「證」或「照」的制度？原因為何？

我是覺得「證」或「照」雖然表面上是很重要，但是你要看單位對你的表現得的專業、態度，來決定要發不發給你，這個是很重要的，假如有單位就覺得你培訓的時數夠了，我就發一張「證」給你，那沒有用！你要專業，因為我覺得如果隨便就能拿到的話，對專業的人來說不公平！因為我們累計經驗之後我們才有這樣子的經驗，有這樣的專業之後我們也是有熱忱在那邊，我最近上的教育局的課程就沒有經過考試就可以拿到結訓證書。就像有些姐妹她是很專業的，但是他的曝光率不大，有些姐妹是剛踏入這個行業，但是他曝光比較多的話，就會很多人在講，針對專業來說的話，曝光率高的人就是配合度問題，就是那種隨叫隨到，所以很多單位會很愛用。我們就不是，我們是會篩選可以接的，我們會看是什麼事情。

我在博物館那邊做志工，他們是這樣子，你上完培訓之後它給你結業證書，但是你如果真正要做他們的導覽人員的話，你必須要實際去導覽，必須要帶過，應該算是驗收，你要做過一次中文導覽過了，然後再做一次母語的導覽，他們有專業的老師在評分、驗收，通過了才會給你志工資格的「證」。

編號：PEN12

訪談日期：2020 年 10 月 5 日

受訪者：新住民通譯人員（潘○○）

訪談地點：新北市

Q：嫁來臺灣多久？原生國籍、年齡、母國教育程度或臺灣進修後的教育程度。

我來臺灣大概 8 年，前 2~3 年來來去去的（就是半年來，然後時間到就要回去，那時候還沒拿到居留證），長住這裡是 5 年，我的年齡是 34 歲，在母國讀華語學校的國中，然後來臺灣後進修空中大學的生活科學系，2012 年來臺灣。我有 3 個小孩，老大 8 歲、老二 7 歲、小的 3 歲在唸幼幼班。

Q：在臺灣的工作經驗及工作年資？以及擔任通譯人員的年資及服務單位？工作內容包含哪些？每月的工作時數？是否曾轉職其他工作？

我本身在母國已經做這一行了，做翻譯跟教書，所以我從 18 歲就做到現在，然後一到臺灣就做這個了。所以在臺灣做翻譯 8 年了，我記得在臺灣接的第一翻譯是翻譯社的，然後一直長期合作到現在，還有跟學生周刊合作出版一個有聲書的案子，去年開始今年才結束。還有佳音英語，因為這個是我們柬埔寨有開學校，開英文跟中文學校的，需要翻譯課本，然後也有接一些翻譯社的口譯，還有一些個人或團體來臺灣訪談，我可以同步口譯，這些都是翻譯社找的，然後政府的話，最近有高等法院培訓，明天就要去地方法院開庭，今年才接司法通譯工作，另外還有新移民服務中心，大概做了快半年了，政府單位就只有這些服務，然後就在家裡筆譯，新移民服務中心 1 個月排班 2 次，但我大部分都幫同事代班，所以 1 個月可以做到十幾個小時。

Q：曾經參加過哪個單位辦理的通譯人員培訓課程？多久以前參加？上課內容及課程時數？報名通譯人員培訓課程時，是否有筆試、口試？課程結訓後，是否有筆試、口試？口試的考試方式為何？

第一個是警察局司法通譯，然後第二就是社會局的，還有高等法院這三個，高等法院的課程比較特殊，要上 36 個小時，舊的成員跟新的成員都分開，舊的每 2 年都會回來訓練。然後這一點社會局我們有說不要這樣混，舊的跟新的程度真的不一樣，他們說後面會檢討。高等法院上課之前要考聽力和筆試才能進入培

訓，聽力是考是非題，然後通過這個了還要進入口試，口試是法官問中文讓你馬上翻譯成母語，要通過這二關才能進入培訓，然後上完課又再考一次。

高等法院前面很嚴格，有聽力跟口試，然後之後我覺得我們上課壓力好大，考試的時候很輕鬆，後面只考口試，前面有兩位法官，他問你，你回答，然後他講中文讓你翻譯成母語，隨便他挑，我緊張的要死，就問幾個題目，我回他就 OK 通過了！

Q：對於參加的訓練課程，您是否覺得有什麼地方需要改進或加強？原因為何？除了上課之外，是否還有參加實習？實習多久？到哪個單位實習？

上課內容重覆、太簡單的這個問題我有提給單位，以後如果舊的學生就要排另外一個進階的班，應該是要分開上課的。

需要實習！我明天要去地方法院當通譯，我緊張的要死，因為還沒開始做過，這次都要到開庭的地方，上課的時候有讓我們去看開庭，有讓我們去坐著旁聽，可是真正當通譯時，要在前面跟當事人、法官面對面，所以我覺得需要實習。

Q：您是否贊同我國政府未來應推行新住民通譯人員「證」或「照」的制度？原因為何？

上完課、考完試就可以頒發結業證書，但我們還要做民間單位的通譯，所以我們要靠政府這個「照」，最後希望政府可以提供給我們專業的人考「照」，讓以後通譯工作的路可以更廣。要給專業的人這個「照」，不是說每個人都可以拿到。

附錄三 本研究焦點座談會討論提綱

壹、主席引言

貳、本計畫期中研究發現

參、討論事項

第一部分：目前培訓、運用制度

- 一、您認為目前新住民通譯人員在人員招募、培訓及運用之現況上有何不足或需要改善之處？您認為上述問題發生的原因為何？
- 二、您認為目前新住民通譯人員在就業媒合上有何不足或需要改善之處？請分享內政部「全國通譯人才資料庫」APP使用經驗。
- 三、針對上述的問題，您所提供的修正建議？理由為何？

第二部分：認證制度與執行單位

- 一、您認為政府需要推動新住民通譯人才認證制度嗎？如是，理由為何？
若否，理由為何？
- 二、承上，如是，應該由政府單位辦理？（請明確說明那個單位）或是委外或由民間團體辦理（請明確指出）？理由為何？
- 三、承上，是否有更具體的通譯人才認證策略或建議可提供相關單位參考？推動後，對目前培訓現況有何助益？

第三部分：認證的內容

- 一、若今天政府要推動全國通譯人才認證制度，您建議是推行「證」或「照」？理由為何？
- 二、承上，就您上述所提出的「證」或「照」制度，提出可行性或是否有何具體作法與建議？例如：證書等級？或培訓方式或時數？

- 三、您認為何種證照認定方式較合宜？例如：考試？或課程培訓？是否須包含語文能力的認定？（包含新住民母語及華語甚至閩南語、客語）

第四部分：教學支援工作人員通譯人才培訓（依期中審查會議評委建議探討之）

- 一、教育部國民及學前教育署目前有關新住民子女華語補救課程計畫中，新住民通譯實施現況檢討與改善建議。
- 二、12 年國教中新住民新住民語文教學工作支援人員（教學通譯人員）實施現況檢討與改善建議。

附錄四 本研究焦點座談會會議紀錄

第 1 場次專家焦點團體座談會會議紀錄

壹、會議時間：2020 年 9 月 14 日（星期一）下午 3 時

貳、會議地點：致理科技大學綜合教學大樓 5 樓 E56b 研討室

參、主持人：計畫主持人 林國榮教授

肆、出席者：國立臺灣師範大學華語文教學系楊 OO 副教授、國立臺灣大學外語教學暨資源中心阮 OO 講師、新北市政府教育局新住民文教輔導科連 OO 股長、新北市政府板橋新住民家庭服務中心鄭 OO 主任、財團法人弘毓社會福利基金會梁 OO 社工主任、陳 OO 小姐、李 OO 小姐

伍、會議討論：

主持人：

目前通譯遇到了一些瓶頸和困難，今天我們討論的內容，希望在坐的與會專家學者可以給我們一些提點，未來我們希望能夠建立通譯人員的一個權威性，包含通譯的品質，目前在整個招募、培訓應用上面有沒有需要一些改進的地方？我們國家目前長照 2.0 是以「照」的方式去推動，但是未來在通譯市場不是那麼的成熟，或者不是那麼的穩定的情況之下，等下想請教大家，在通譯人員的培訓也好，或者課程設計也罷！楊教授這邊琢磨非常深厚，然後一直在這個領域上面努力，我們先請楊教授分享建議與看法。

楊 OO 副教授：

我是以東南亞研究做為我的研究範圍，最近有成立協會來推動，快速的說一下我們目前的主要問題是沒有法源，如果說假設我們想像，未來非常長期的角度，假設有一天希望通譯走像會計師、律師一樣，是一個專門的資格的話，那麼我們可以看到，有會計師就有會計師的法律，有律師就有律師的法律，有這個法源，然後有主管機關，然後由有大學來負責培養人才。比如說會計師，你要經過整個大學的相當長的培育的過程，然後律師，也是相當長的培育過程，醫師也是一樣，那麼你看醫師、律師、會計師的養成，其實是相當長的時間。如果從這個角度來看，我們沒有法源跟沒有機會就變成一件事，或者說應該把它連在一起，沒有法源、沒有專業的培育機構的訓練、沒有經費是同一件事，整體

的臺灣大學來講，等於說到目前為止，並沒有集中力氣，讓一個教育的機構就是專門培養，以培養通譯為目標。這樣的一個體制結果，我認為長期來講還是要走到正式的制度，更何況就是說我們剛剛講到的語言能力，我們過去其實也有很多語言的科系，像阿拉伯語、土耳其語、斯拉夫語，我們都有這樣的科系專門的培養，但我相信就是說沒有走到專門的學校培養，然後專門的法源，專門的制度來考核，大概很難真正做得很好！其實師大也有翻譯的研究所，它當然就是把翻譯當做一個技巧來訓練，但它是從研究所的階段，這個時候它就沒有辦法像剛剛講到的，從基礎的人才培養起，它通常要找已經有這個語言能力的人來做翻譯，它其實是一套演練翻譯的方法，可以讓一個具有語言能力的人熟練翻譯的過程，我對照這樣的講法來講，如果我們今天討論的問題是建立一套完善的制度的話，他是要有一個比較高一點的決心，比方說臺灣目前有訂定一個 2030 雙語國家的計畫，如果真的要做到這個雙語國家的計畫，應該要有相當的經費來配合，我們現在也推出了一個國家語言發展法，是要推動這個本土語言的發展。可是我們今天的狀況應該就是假定這種結構性的不會這麼快的改變的情況下，我們要接受現在的狀況來進行的話，我覺得還是有一些東西是可以馬上就做得到的。第一個從我們的調查可以看的很清楚，通譯要使用的時候是有特定的人跟特定的使用項目，我們目前翻譯供應量最大的是警察局，當他碰到了任何大大小小的事情需要做筆錄或到法院，把實際需要的量列出來，其實我們可訂出一個先後順序，可能有幾種語言應該要先建立，如果我們指的是使用的那個範圍，目前兩個最大的需求是醫學、法律，目前的翻譯質量很不好的原因，母國未曾聽過的名詞翻譯難度較高，我覺得這件事情理論上，就是說是我有大聲疾呼了好多年，其實它是一個很容易做的事情，不管是主管機關或者學校，可以把醫學跟法律的專有名詞定期的討論，怎麼樣補充進去，就是像這樣的名詞，就目前該國的使用習慣應該怎麼解釋？怎麼翻譯是比較適合？這是可以做的，目前來講可以做線上的資料庫，我們翻譯的時候就可以查這個名詞要怎麼說。如果是法律，沒有經過這種好的輔助系統的轉換，這個翻譯的時間會很長，同樣醫學來講，醫學應該是更容易的，因為所有的醫學的名詞從英文過來的話，它是很容易可以做對照，這個部分是可以先進行的。所謂的翻譯品質，我之前提的一個意見，就是說有很多情況下，在目前急就章的情形之下，很多翻譯就是他便宜行事來進行。目前在實務運作上，包含法律和

醫學，它需要有一個機制，我稱之為鑑定機制，如果有異議的時候，可以有機構來協助鑑定。醫學上的問題就會比較麻煩，我們知道很多的醫療糾紛其實都是跟這個有關，它一定要有一個鑑定機制，才能夠處理這些問題，這個是在現在的狀況下可以做的部分。考證照的這個部分，理論上在制度的建立上，只要有一個機構願意去運行，這些證照的考照其實並不困難，我的建議是把翻譯的訓練當做一個核心，如果參考國際上翻譯師的養成，那麼就是說取得了翻譯師的資格，但是他要配合不同的語言能力，到底這個東西是要用搭配的還是要分開，因為即使是醫師，醫師也有分科，一般的醫師是有醫師的執照，到最後變成哪一科的專科醫師？又有一個專科醫師的執照，長期來講應該可以這樣來發展。我認為在還沒有整體的制度前，由民間機構或是學校單位先把這些基本的，可以用的方式先試試。

主持人：

再次謝謝楊教授給我們的一些提點，他覺得在整個通譯過程中，人才的養成必須注重兩塊，一個是特地的語言，另一個是特定的使用項目，雙語流利之外，一些醫學或法律的專有名詞，在人力養成的過程中，基本上也還是必須要注重的，否則在整個通譯的過程中，可能會造成一些誤會和誤解。接下來，請新北市政府來跟我們分享一下在培訓的過程中，目前有沒有遇到一些什麼樣的問題？相對這個課題我們有哪些可以解決的地方？

連 OO 股長：

目前大概我們的走向都是以政府單位為主，當然就長遠的發展來講，如果要走向執照的概念的話，包括楊老師提到的人員培訓的一個部分，還有後面帶著考試資格的考試制度的一種鑑定，這裡面有國家法制的帶動，像現在醫師、會計師、律師會有一些工會，有些是成熟的制度，有些則是不好的，這個部分如果未來要比照證照制度的話，這個部分可能整套的一個規劃沒有不一樣，要慢慢去克服國家考試相關的一些規定，另外一個部分是剛在簡報裡面有看到，目前研究團隊分析的通譯人員大概有三種，主要是生育保健、移民輔導、司法通譯，其實這三塊在中央或地方都有相對應的機關在處理，只是這邊還沒有看到裡面有一些數據分析，比如說生育保健、移民輔導、司法通譯各有多少比例，可以從移民署資料庫裡面的使用比例來做一個分析，如果從需求端來看一下目前的狀況，這樣的話才能更明確的去區分到底哪一些場域是真的有這樣的一

個需求？職前訓練的部分由國家單位來做一個規劃，算是做一個基礎通識的一些課程，進階的部分是從這三類的主管機關再去做培訓，甚至包括執行的部分。至於剛剛有提到社工跟通譯人員合併的這個部分，社工是專業性很高的一種東西，能不能跟新住民的通譯人員合併？這個需要經過一番的討論，包括像我們教育局在辦理公務人員培訓的時候，要再思考未來要如何更完整。

主持人：

謝謝股長的分享，剛提到運用方面，請鄭主任說明一下，貴中心目前在服務新住民的過程中，是不是有應用到新住民通譯人員來協助？在運用的過程中有沒有什麼樣的問題？

鄭 OO 主任：

我們目前值班的女性大部分是大家常聽到的，包含越南、印尼、泰國，緬甸和柬埔寨比較少，原則上我們在通譯的運用方面大部分都是一些文宣，我們會做一些福利配套的文宣 DM，再來就是配合我們的社會問題進行家訪的這個部分。通譯受訓的狀況，招募的對象就是參與我們中心自己的通譯以外，我們還會對外說我們有通譯的這種訓練，然後鼓勵想要當通譯的新住民姐妹上課，原則上我們課程的內容不外乎就是每年都會有一些更新的移民法規，這個部分我們會慢慢的做更新之外，我們也會針對一些家暴法，然後還有一些性騷擾、性別平等的部分，然後去做一些提醒。其實在我們的通譯的部分，因為他們的學歷其實還是會有一些落差的，不是每個單位都會去講究一定要取得相關的學歷的資歷，像我們有一些姐姐是唸到研究所或大學，有一些可能只有國中或高中的學歷，但這其實不太影響到他們的服務，可是確實還是會有一點落差，例如他們在翻譯一些詞彙的時候，就會很明顯的發現有一些學歷比較好的，他們的理解能力會比較快，只告訴她一遍，她就知道怎麼樣去說了。那有一些可能學歷稍微比較沒有那麼高的，他可能會再跟你重新核對要怎麼解釋，他要去確認他講的是不是正確的？我們在每個單位運用上面跟每個人的互動就會有一些不同的地方，這個部分就是我們會一直在持續的精進，我們也會鼓勵我們的通譯持續去進修，可是這也要回歸到他們本身的一些家庭狀況，大部分從事通譯的都是比較彈性的，然後也是比較兼職的性質，他們會為了兼職的性質想要去進修嗎？這可能也是個問題，在公部門來說，通譯的職缺是很少的！非常的競爭！據我所知桃園新住民中心的通譯就二~三十位，一個通譯一個月排

不到一個班，在這樣的情況下，還要來受這麼多的訓練，他願意嗎？他還要去取得證照嗎？這個對他們來說是必要的？還是非必要的？我覺得這是可以再討論的。可是在我們運用單位上，我們會希望要維持我們的服務品質，通常我們的通譯出去都是跟社工，社工不太可能知道你跟對方說了什麼，這中間的過程會有些資訊的落差，或者是有一些狀況不那麼好的話，肯定會造成我們服務上的困難，傳達的時候會造成工作上的困難，這也是我們一直想要去改善的地方。可是我們沒有辦法去發現通譯在翻譯過程中沒有問題，因為我們不可能錄音，然後回來請別人來聽她說了什麼，因為有的時候大部分都只是一個大致上的說明，這樣子對社工的工作來講，我覺得也會是一種考驗。另外剛剛提到的社工跟通譯合併成一張證照的問題，應該是不太可能，因為現在有社工師法，社工就是一個專業的證照，必須修完基本的學分，跟社工的證照會不會有一些衝突的地方呢？我們的通譯是哪裡來的？大部分是靠同行介紹的，我們會跟一些運用通譯的單位請他們推薦，我們會互相的流通。移民署的 APP，蘋果手機還沒辦法使用，它還有一個問題就是，有些單位拋出他們的需求的時候，其實它是用時間來定的，你先看到、你先搶了、你就贏了，其他人就得不到這個機會，有家庭或是有工作的人，是沒有辦法即時知道這個資訊的，這個沒有辦法去衡量媒合單位跟被媒合的通譯，他們是不是真的合適？我覺得這是一個問號？這上面的人真的有符合我們的需求嗎？這也會是個問題。有的時候我們需要汰舊換新，因為有一些通譯會有自己的生涯規劃，不是把重心放在這一塊上面，可是在我們運用單位的來看，我們還是需要他們一直跟我們去成長，畢竟我們是要服務民眾的，我們站在第一線，我們不可能讓服務品質是有落差的，可是通譯他們可以理解這個東西嗎？所以我覺得或許可以有一些方式，例如通譯人才資料庫是不是可以羅列出他受訓的時數，以及參加過哪些訓練，他本身有取得哪些能力？都可以把它放在上面，如果有定期受訓都可以更新，對我們來說相對比較有保障，至少他是有心投入在這一塊的。就像新北市的志工會有志工的服務手冊，我覺得通譯也可以發一個像這樣的證，他去服務的單位，他就可以拿到服務的時數證明，然後他只要受過法院、司法單位或其他單位的訓練，他就可以擁有這樣的一個本子，就可以證明他們是有這些證的，本地的人還可以去其他單位暢行無阻。我還蠻期待未來能有機會把通譯變成一個專業工作，這件事情我覺得是可行的。結論就是我們中心的通譯大部分都是自己

訓練自己用，如果用了好用的話，我們會推薦給其他單位，其他單位好用的會推薦給我們，大部分是這樣，我還是要講一下，目前通譯的工作真的很飽和！很多通譯是沒有辦法把這個當做一個職業的，所以如果未來有機會推動證照的話，或許可以造成他們更多的市場，但如果沒有辦法運用到就業市場的話，我會覺得會造成讓新住民有壓力，但對我們運用單位來說或許是好的。

主持人：

感謝二位先進給我們一些提醒，確實都把我們今天討論的內容大概都分享了，基本上如果未來在走向所謂的通譯專業性的過程之中獲取執照，短期間可能涉及的單位太廣、層面太多，所以如果像鄭主任講的，還沒有辦法創造一個有效的就業能力和市場的情況，執照這一塊可能要做為我們長期的目標。但是短期要維持通譯的品質時，基本上有關認證制度還是應該有一個維持，整個認證的過程中，當然我們這一次也拋出來說，未來這個機構除了透過一些專業的培訓時數，能夠作為通譯的品質保證之外，或許從使用者端他們的回饋，也可以作為未來在整個應用上面的提供一個參考。

協同主持人：

我跟各位老師說明一下，我們後來訪談發現，前面提到的三大類別的通譯工作，因為目前就業市場不大，所以新住民姐妹們在做通譯工作時，做到後來的結果是全做，包含企業、政府單位、翻譯社等單位，只要能接的工作就會全接，才有辦法把一個月的工作時數量給排滿，才能夠有一個穩定的收入來源。因為有些通譯工作是陪同社工進行家訪，所以受訪的新住民才會提議，如果他們也有社工證照，又或者未來能有通譯結合社工的證照，對他們未來的就業會不會更好一些？他們的優勢會更凸顯，所以開始有新住民姐妹想朝社工的領域來發展。

楊 OO 副教授：

這個狀況比較像導遊跟領隊的證照，我們經濟型態也在轉型，旅遊市場現在有多種多樣，實際上如果有到工作的現場就會知道，那個考照所考的那些東西對他做這個工作是沒有幫助的，因為我們考很難的東西，所以到最後就變成我們的證照制度妨礙了這個市場。現在的社工制度差不多是一樣的，就我們的社工的標準是很高的，社工一定要經過很多的專業訓練，一定要做到這樣才能夠叫做社工師，但是在實際的現場都知道，有時候輔導一個人，其實有同鄉的人跟

他講話，很多問題就可以解決。是不是要去動這個制度？還是另外可以創造別的方式？這個我們討論了很久，所以才會有那個意見，是不是有一種他一樣可以去做社工的工作，但是因為他有語言能力的關係，所以不要把他當做是原來的那種專業的社工師，我想他那個意見應該是這樣提出來的。移民署的 APP 是因為我們目前沒有一個機構去統籌人力資源，所以用一個自動的系統來做這件事。剛剛大家都想到一件事情，如果要靠通譯工作沒辦法養活自己，但這件事情我覺得就是說邏輯上會有倒果為因的情況，一個國家要進步，還是要有專業的翻譯，所以不能完全去考慮說這個東西到底是不是適合？像有的國家都是大學的老師去兼任，不同的制度都有可能，但是我覺得我們目前整個國家的主要問題在於，我們沒有把資源真正的放在語言翻譯這件事情。我們提出來的東西叫做語言學，就說語言是一個權利，語言權的意思就是應該要有專業的翻譯來做這件事，每個單位就會知道應該去編預算來做，我們不要說剛剛講到的那些東南亞的翻譯，我們現在連英文都是一個問題。

主持人：

阮老師因為您在通譯上也是在第一線服務，您在執行業務的過程中有沒有遇到什麼問題？可以提出來跟我們分享。

阮 OO 講師：

我先自我介紹，我在通譯方面我很積極的去上很多課程，研習課程我覺得很好，因為老師讓我們有實際演練，但是只有一天的時間，我們實際演練不多。我現在比較多的通譯工作是在文件翻譯跟社會局的家訪，司法通譯我有考過，但是目前只接過一件，其他的都沒有接到，就是很少。我自己本身覺得在臺灣通譯人員的人數已經很飽和了，因為太飽和了是不是要篩選？篩選的方法就是要再討論一下。

主持人：

謝謝阮老師的分享，回到剛才我們楊老師所說的，或許借用他們協會未來的鑑定，設定一些條件、標準之後，然後回到 APP 或人才資料庫，能夠有一些評價，然後可以擇優錄取，看看能不能克服阮老師所說的服務的永遠是那些人。不會產生我受訓時間再久，課程上的再多，沒有機會的還是永遠沒有機會。

阮 OO 講師：

我還是贊成楊教授講的，我們的通譯人員真的是要走專業的制度，然後我發現臺灣的翻譯人員的話沒有看越南那邊的學歷，就是完全不知道你的學歷是國小還是國中或高中，我認為當翻譯是一個非常難的一個職業的工作，他要了解很多方面，包含法律、社會、歷史、文化等，所以我不贊成社工跟通譯人員合在一起，我覺得一定要分開。然後母語的部分應該要在母國拿到高中畢業或大學以上的學歷，特別是醫學跟法律的翻譯工作，我聽朋友分享，越南是一個重感情的國家，所以在翻譯的時候通常會把主觀的意見，很熱心地幫忙，但是其實是不對的，特別是在法律上需要傳達當事人正確的想法，但是很多通譯人員會把他的感情跟一些他希望是對當事人好的話，都把它放進去，做這個工作之前，你一定要了解這個。還有一個問題，在臺灣現在如果要找到東南亞的一些顧問團，就是各國的顧問團，我覺得好像是很難的！要找某個國家的母語老師有很多，但是要判斷的是，假如是有爭議的話，我們要找誰來判定這個部分，我覺得我們可以用一些在臺的留學生，例如是越南人在臺大讀法律系，然後留在臺灣工作，假如是法律有問題的話，我們就找顧問團。

主持人：

謝謝阮老師的分享，通譯是雙語的，對於母國的語言能力也應該要有一些基礎，這個基礎學歷就會是一個重要的門檻。接下來，請弘毓社會福利基金會的梁主任針對通譯人員的培訓、運用、未來證照上給我們一些提點。

梁 OO 社工主任：

我真的非常認同林老師這次的議題，我們基金會是民國 96 年開始接台中市政府的新住民中心，然後一直到現在每年都在辦通譯的培訓。我們有一位社工人員是 96 年畢業的新住民，剛剛在討論的社工人員跟通譯人員的這件事就是剛好發生在我們這裡，對我們的好處是他本身就是很專業的越南籍通譯人員，加上他也有自我要求很高的特質，所以他就會很認真的在把關新住民姐妹們的翻譯品質。我們在一開始幫台中市政府經營時，我們就有培訓、筆試、口試，再請社會局頒發合格的證書，並以社會局的名義頒發而不是基金會，因為社會局比較有公信力，像有一些企業就會請他們的通譯人員來上我們的課程，上完課取得證照時，有的雇主還會再加薪 1000~2000 元，所以這個對於新住民是有鼓勵作用的。後來，我們也有推動實習，我們實習的場域就會是移民署跟新住民中心，我們比較以移民輔導為主，但是我們所辦的課程也涵蓋法律、助人

技巧、多元文化差異的議題、社會福利資源的部分，我們覺得新住民了解越多，他越能勝任通譯的工作。我們基金會這幾天的發展，除了辦在職訓練之外還有辦支持團體活動，因為我們發現新住民沒有地方可以訴說他們遇到的困境，因此我們就自己來辦支持團體活動，讓已經在做通譯工作的人，每年有二次機會可以好好地交流遇到的問題。另外，我們這幾年也有在推動，幫忙他們開拓一些可以發展的工作機會，除了翻譯還會延伸到母語教學、文化大使的演講、故事彙整的部分。經費的話，社會局有補助一部分的經費，另外向民眾收費翻譯的服務費用，我們的收費方式例如是三次翻譯的話，我們是第一次由社會局補助，第二~三次就由民眾自己付費，這樣的方式是希望可以慢慢的拓展一些自費的市場，促進新住民更多的工作機會。但是我們現在確實也遇到一個困境，我們這麼多年來已經培訓出 290 多位合格的新住民通譯人員，對象包含印尼、泰國、越南、柬埔寨等四個國籍，其中又以印尼、越南最多，所以我們就主打我們是越、印的翻譯專家，確實也有遇到他們在專業上還要有更專業的能力，才有辦法做到比較高階的翻譯。像我們最近也有接到比較特別的案子，台中的美術館請我們去翻譯美術文件，或是兒盟請我們去翻譯兒福的補助案，這個都是需要比較專業的部分。因此，語言比較像是新住民的附加能力，蠻多的中小企業可能需要東南亞語的人才，但是我們在社福體系是接觸不到這群客戶的，可是我們很希望可以幫助新住民姐妹開創出一條新的路。另外，我們也可以設立特約通譯的概念，經過鑑定後，他如果是能力更好的翻譯，我們也可以有特約的概念。我們在在職訓練的部分，他們已經有合格證書了，我們就可以針對兒福的收扶養或兒童發展早療的部分，一些更專業的特教技巧，在在職訓練裡開辦。在一開始前端的輔導和初階的培訓可以由民間團體辦理，但在後端的證照制度，比較適合由公家機關有一個統一的作業，等取得證照後再分流由民間團體做更專業的培訓，以一個比較有階段性的分工方式來分工。

主持人：

謝謝梁主任的分享，讓我們了解到基金會目前對於培訓、運用、就業輔導的經驗，最後請惠玲老師跟大家分享，不知您在通譯工作上有沒有遇到什麼困難或問題？

李 OO 小姐

APP 其實也是另外一種管道，讓使用端可以找到我們，讓我們的機會多一個。像有一些新住民姐妹會覺得為什麼十年來都不變，都是那些老面孔，反而新人都上不來，我覺得 APP 反而補強了這一塊，因為公家機關都會比較習慣用熟人，就變成永遠在用那一位，所以使用方也需要去推廣，讓他們知道現在有這個 APP，請他們也使用看看。因為我們緬甸語是小語種，所以我現在量最多的是文字翻譯，我們緬甸才開放幾年，就變成很多名詞都是我們要新創的，所以翻譯品質就會參差不齊，甚至有人就會當場說不是那樣，我覺得翻譯是非常重要的，不能夠便宜行事，即便不能夠把它當飯吃，也不夠看輕它，不管是醫療還是法律，對一個人的影響層面都非常大。所以培訓可以更專業、分階段，例如說第一階段先有「證」，有一些單位都可以發「證」，但「照」的部分就要更專業，不是二種語言都會講就可以當通譯，筆譯還可以查資料，我可以為了二個字需要查一個晚上，要翻很多資料去對照，更何況口譯的東西沒有時間去查，所以相關的背景、經驗就很重要，即使二種語言都很熟悉，可是如果沒有受過訓練，你要即時通譯是很有困難的。進階的部分就要把專業的知識放進去變成「照」，如果有「照」的話，醫院、法院才會使用這個名單裡的人，而不是一直使用那幾位。

陳 OO 小姐：

我有母語教學的經驗但經驗不多，我那時候是試教，試教的時候沒有什麼問題，學校、教育部都有引導跟協助，教育部的研習課程我覺得非常完善，教具上的費用試教時都有補助，但有聽到姐妹們說實際教的時候教具沒有補助，他們一天教的時數不長，但要花很多時間製作教具。

連 OO 股長：

剛剛陳老師講的教具費用，我們回去後會再跟國教署反應看看。

主持人：

謝謝各位老師今天的參與，尤其是楊老師特別提到「語言權」的建議，給了我們不同面向的提點，謝謝大家！

第 2 場次專家焦點團體座談會會議紀錄

壹、會議時間：2020 年 9 月 21 日（星期一）下午 2 時

貳、會議地點：致理科技大學綜合教學大樓 5 樓 E56b 研討室

參、主持人：計畫主持人 林國榮教授

肆、出席者：真理大學英美語文學系陳 OO 副教授、中國文化大學華語教學碩士學位學程張 O 助理教授、社團法人臺灣新住民家庭成長協會柯 OO 秘書長、臺灣司法通譯協會陳 OO 創辦人、新北市政府警察局三峽分局林 OO 副分局長、丁 OO 小姐、曾 OO 小姐

伍、會議討論：

主持人：

先簡單的自我介紹，我是林國榮目前在我們學校擔任老師的工作，今年很榮幸的能夠承接這個計畫，來探討有關通譯人才的培訓與運用的機制，希望能夠透過各位專家意見給我們的一些回饋，作為我們未來在通譯人員培訓過程中一個修正的參考。請陳 OO 創辦人跟我們分享，貴單位是在什麼機緣之下設計了司法通譯的培訓機制？

陳 OO 創辦人：

我們如何判定找來的人合不合格？我用個人的執法經驗畫了一個心智圖，因為我以前是外事警察，我是通譯的使用者，所以我知道一位司法通譯必須具備哪些職能。我一直很想建立證照制度，因為 TTQS 是一個門檻，讓大家知道有沒有能力可以去培訓這些人的門檻，後來勞動部還推動了 iCAP，某些領域還沒有證照，例如水上救生，所以水上救生協會就自己發展了一張水上救生職能證照，但職能證照跟執照 (License) 是不一樣的，像我本身有機械製圖的丙級證照，iCAP 是從需求者身上來看到底課程要怎麼設計？我這個心智圖就是從使用者身上找出到底司法通譯人員要具備哪一種能力？而不是我們自己設計課程讓他們來學習，是從實際做的地方反推回來的，所以我是從這個方向來設計課程。因為國內沒有什麼教材，所以我才會寫了一本司法通譯的書，後來去上了 iCAP 的課程所以設計出這張 1~6 級的職能表。根據我自己的經驗，「司法通譯員」大概是第 3 級，「司法通譯員」不需要講到專業的精準度，他只需要一些 common sense，例如到哪裡要找誰報到？遇到什麼狀況要怎麼排除？要走到第 4 級~第 6 級的話是精準度，我們後來送 iCAP 認證的課程是

「司法通譯員」而不是「司法通譯師」。我們的設定是第 3 級不再強調語言能力了，因為我們已經在先備條件那裡限制可以來學的人，本身要有這樣的能力才能進來。等到第 4 級的時候我們是希望規劃英語的第 4 級、印尼語的第 4 級，要上完第 3 級的才能學第 4 級，iCAP 本身就有這樣的設計了，它類似於我們現在在思考的司法通譯的證照(certification)和執照(license)，它是介於中間。因為我們有申請 iCAP 認證，上我們這些課程的人，通過我們的考試之後，我們就可以在我們的證書上加註一個官方認證的 Mark，日語、英語、越南語的部分我們還想再申請開辦 iCAP 第 4 級的課程，如果向勞動部申請通過的話，這就是國內唯一可以參考的東西，我們想建立臺灣司法通譯的制度。各位現在看到的是資策會幫我們拍攝的教學和考試試題，但這個只占 100 分裡的 10 分而已，只是 common sense，影片內容是到了法院要找誰報到？然後還有設計一些突發狀況。我建議研究案可以參考勞動部的相關規定，從這個方向來思考這三種通譯將來有沒有可以推動「證」或「照」。

林 OO 副分局長：

我除了一般的外勞案件以外，也會接觸到一些社會的重大刑案，司法通譯的部分實在是非常的重要，除了專業職能以外，翻譯本身也很重要，我們曾經遇過通譯直接接觸犯罪嫌疑人，每次我們要行動時就曝光了。另外一個中壢的案子，通譯到最後變成犯罪成員之一，因為大家知道是找這個通譯，後來就會私下找他「溝通」，成為溝通的橋樑，所以司法通譯有必要提出一些刑事紀錄的證明，我覺得這會是一個考慮的方向。第二點，針對重大刑事案件的通譯內容是不是有必要有第三人做 survey 跟檢核？如果發現到最後筆錄不能用，整個會有問題，所以應該要有一個負責檢核的機制，重大刑案的司法通譯應該要有「人」和「案件」的考核。

張 O 助理教授：

我們的問題不是已經知道是誰犯錯了而去約束他，是那些其他約束不了的人。

陳 OO 創辦人：

如果今天脫離公部門的資源的話，我們怎麼去管理這些人才是重點，這個可以沿伸到我們等一下要討論的 APP 問題，APP 的後台是誰在管理？這個才是重點。不是像無線電計程車，最近的人就可以配對，而是這個人能不能用？要不要迴避？所以我們協會自己設計的 APP 才會把自動配對這個功能拿掉，因為

後面一定要有人去做管理，不能讓系統自己去配對，司法通譯會有這個特殊的性質和問題，建議移民署的 APP 後台是有人在做管理，而不是自動配對。

柯 OO 秘書長：

我的想法是這個 APP 因為才剛開始弄，而且蘋果系統到現在都還沒有通過，都一直都還沒有上架，整個後台的管理其實是移民署的署本部有指派專人在管理，整個 APP 的開發移民署是委託給國內一家很大的科技公司去設計的，我跟他們跑整個北、中、南去做通譯人員的培訓跟 APP 的操作說明，有兩大點我覺得必需要改進的，第一點是我覺得新住民其實對於 APP 的使用非常的不熟，那個需要花很大的力氣才有辦法教他們怎麼使用，第二點是我覺得整個的設計上面必須一些防弊的功能需要被設計進去，目前還沒有這個部分。我等一下去移民署，我還會再跟他們提，我覺得現在就是沒有把那個通譯現在是不是在仲介公司上班，以及他前一個工作在哪裡上班，在 APP 是完全看不出來的。我們發現北部不會有這樣的人，但是中部的通譯人員就開始已經有意識到如果在仲介上班我就不能去做跟案件有類似相關的通譯，可是到了南部，我發現南部的通譯完全沒有這樣子的概念，所以我們都一直跟他們講說，現在的法條有一個附件裡面是有規定，如果現職你是仲介公司的通譯，就不能做跟人口販運或仲介有關的一些案件的翻譯，不管你是不是同一家公司。

針對「證」或「照」，我建議要有「證」，能力上的證明，研究單位的期中研究成果第 32 頁提及證書的等級(2 級—通譯人員、資深通譯人員)，若分為三個等級(初、中、資深)，是否更可區分出能力？上過課程、不能就代表有能力，應該再經過測驗，測驗由公權力介入？或市場機制/民間自行辦理？可再討論。外語能力的認定，是非常重要的環，應詳加考量。現階段，可就我國通譯需求較多的語種，採該國國家認可的檢測標準。

訓練課程的話，個人比較偏向市場機制，就是由民間團體辦理。能力測驗由公或私部門辦理各有優缺點，若由政府統一辦理能力檢測，優點是能力高低有統一的觀點標準，缺點是阻絕了進入的門檻，通譯是溝通的橋樑、基本的觀點不就在促進所有人的自由溝通嗎？再設門檻的話，恐有違初衷。若是民間市場機制、由民間辦理，優點是活潑、多樣的自由進出溝通翻譯產業，自由發言，缺點是能力參差不齊，須賴市場機制選擇可以存活者。

補充說明 APP 的部分需移民署再投入資源，鼓勵通譯的需求端多多使用，否則此 APP 無用武之地。大多數通譯人員對於 APP 這樣的新科技，不熟悉使用方式(嫻熟使用 APP 機制者少)，需再廣開通譯課程、APP 使用教學課程。部分通譯人員為仲介公司的通譯人員，需增加欄位標註通譯人員的工作經驗和起訖時間，以避免通譯的利害衝突。(若考量儲存空間，可列最近 2 個工作經驗)，倘移民署決定了通譯的認證和檢核機制後，需再增加該檢核機制通過的相關欄位。現在的機制是需求端可以看到通譯人員的資料，而通譯人員無從得知哪裡有通譯案件，只有需求單位勾選了通譯人員，通譯人員才知道原來有通譯案件、等著挑選通譯人員。例如：需求單位需要 1 位通譯人員=>該需求單位可以勾選多個通譯人員=>被勾選到的通譯人員看到手機簡訊通知後=>通譯人員才知道有通譯案件=>通譯人員若有興趣去翻譯=>就按願意去=>再由需求單位從願意通譯者中挑選 1 個去進行通譯服務。這樣的機制，對於整個 APP 媒合案件的活絡，沒有幫助。

陳 OO 創辦人：

這個我在當初設計的時候就去想到了，但是我沒有辦法去克服這個問題，移民署以後會跟我遇到一樣的問題，後面他就是要分區、分縣市，後台變成要一個管理員。

張 O 助理教授：

我想就是在這個 APP 這方面，我唯一的條件是要他們有證據才一直在做通譯工作，他就說沒有人給我們任何證據，但是他可能說他做過幾次吧！不用細節，收據之類的。

曾 OO 小姐：

很久以前有一移民署的專員他有提醒我，你做很多年了，你一定要記起來，像那個開飛機的累積有幾個小時、幾次，但是我是想說我們的這個工作又不是固定有。

張 O 助理教授：

我的意思是要持續在做，不一定是一個固定的工作，是在七年之中你一直在做，你沒有停了五年現在沒有做，因為我們有定義「資深」是什麼定義，你就要有證據才行。現在可能只是當事人說辦的好，我覺得客戶三方都要有一個反饋，客戶有沒有感覺到這個翻譯是達到標準的，這是另外一個面向。

林 OO 副分局長：

我們現在是申請良民證，是比較可行的，但在重大刑事案件的部分，survey 有必要的。再來就是有些語種是沒有證照的，可能還是要把例外提出來，因為實際上越南也有越南語的當地話，印尼也有，這個是真的沒有辦法用證照來解決的問題。除了要有一個反饋的機制，還要有一個審核的機制，包括通譯期間要有人來抽檢，才能知道翻譯跟事實有沒有落差。

張 O 助理教授：

通譯的規定不是只有約束通譯，使用者、整個社會都要把通譯的專業化提高，要認可他們是專業的，並不是隨隨便便老是有人出錯的那一種，像 NATTI 就是有九點，上完後沒有這九點的約束都不能做通譯，所以大家知道這些東西的存在，然後知道這些防預上的作用，才會真正的拿通譯倫理來約束自己，統一套比較好，不是只是個簽名方式而已。

陳 OO 副教授：

我補充、同意張老師所講的，我們一直要求通譯要翻譯真實，但使用者有沒有提供這樣的資源給我們進修，二年一次的受訓課程只有二～三天上課，有沒有那種互相能夠交流、學習的線上學習系統？或是協力的機制，我今天翻了什麼、好不容易查到了，我就能夠 input 進去，讓後面的人可以用到，我們要有這樣的東西。

張 O 助理教授：

每個人知道的東西要整合，然後全臺灣才會有一個統一的翻譯的方法。現在是每個人翻譯自己的，誰都不知道誰才是對的。

陳 OO 副教授：

我們的資源都流失了，你有你的一套，我也有我的。我們這些資深的人員很想把我們的東西教給別人。

陳 OO 創辦人：

針對司法這個議題，我們很希望國內能有一個主責的單位，雖然有一個名詞叫做司法通譯，但還沒有一個權責單位，希望這一點可以列到研究建議裡，但我相信這個短期內是做不到的。第二點是希望學校單位可以針對司法通譯、醫療通譯去發展一些專業課程。

主持人：

二位老師可不可以分享一下，確實在通譯人才的養成上面，除了要保障新住民的語言權之外，語言能力的精準掌握也是非常重要的，未來從事通譯需要雙語言的認證嗎？

張 O 助理教授：

母語的話這邊沒有統一的測驗，他們自己的母國有沒有又不知道，因為他們的背景非常複雜，有的是華僑，有的是本國人，有的是很久以前就出來的人，因為參差不齊，沒有辦法有一個統一的、要到什麼等級？所以這會是一個問題。

陳 OO 副教授：

這幾年我們學校有爭取到一些新住民的培訓計畫，我發現這些新住民有一些的中文能力真的不太好，但是他們很想當通譯，所以回到剛剛的問題，語言要不要先達到？母語跟中文都要達到一個水準，這個要先解決，然後再配一個翻譯的證照。

陳 OO 創辦人：

我們在做 TTQS 時其實有設計先備條件，母語跟華語的部分我們要求要看畢業證書，我們限定高中以上學歷，但如果是特殊語言的話，國中以下也可以，或是有像導遊證照可以證明中文能力的也可以。

張 O 助理教授：

我遇到很多有導遊證照的，導遊歸導遊，但它跟語言技巧無關，我們做翻譯有很多的技巧，沒受過翻譯訓練是不行的。

曾 OO 小姐：

但是老師，如果他有考過導遊證照，表示他中文讀的能力不會太差。

張 O 助理教授：

不但語言要培訓，通譯的態度、技巧也是需要培訓的，然後實際去實習也很重要，我們現在沒有辦法讓這些人去實習，只能在教室裡實習，邁出教室就沒有環境去實習了，所以他們需要的是實習的環境。

曾 OO 小姐：

沒錯！如果一直上課沒有實習，上完課也是搞不清楚老師講的。

陳 OO 副教授：

臺灣的社會因為有這些新住民注入我們很多的活力，但另一方面我們也看到一些問題，這些通譯我們要善待他們、尊重他們，因為發生治安問題時他們是

第一線人員，通譯人員如果沒有接到案子，那他們幹嘛那麼辛苦去受訓，他們的動機就會降低了，我們苦心栽培的東南亞通譯資源就會被我們浪費了。

主持人：

陳老師提到一個問題，不管是深度訪談還是座談會，姐妹們都在反應一個問題，派出所、法院或其他單位都會習慣找已經熟識的人當通譯。

張 O 助理教授：

其實這個跟整個系統的健康有關，當大家對整個系統沒信心的時候，就只會找自己信任的人當通譯。

協同主持人：

請教各位先進，大家是贊成推動「證」還是「照」呢？

張 O 助理教授：

其實很多人已經有很多「證」了，他們需要的是「照」，但語言的培養是比較需要長時間的，我們學校現在有一個案子是上完課可以拿到 NATTI 的證照，第一個起點是 B1 或 B2，第二個是資深的應該通過什麼管道來認證，現在發現用線上管道就好了，但是他們還是習慣人對人在線上同步上課，全部都是線上沒有人在那裡他們也不喜歡，他們喜歡交換意見。

陳 OO 創辦人：

我會建議先從有「證」開始，「照」是終極目標。刑事訴訟法第九十九條規定：「被告為聾或啞或語言不通者，得用通譯，並得以文字訊問或命以文字陳述」。

我們不如拿這個「應」來解釋之後要有「證」或「照」，要有一個短、中、長期。

協同主持人：

請教張老師，課程時數您會建議幾個小時呢？

張 O 助理教授：

NATTI 的話通譯倫理、跨文化是必修課，我發現來上課的學員都已經具備通譯技巧，他們只是要證明以前的行為是對的！他們的語言能力都可以，所以語言的問題都解決了，他們只需要有一張「照」，我們必修課要上課 40 小時，道德訓練就 20 小時，跨文化 15 小時，沒有上必修課就拿不到證書。

陳 OO 創辦人：

我的建議是要有法律的依據，像刑事訴訟法第九十九條裡規定的「應」的話，我們再訂下面那些方向，應該誰來通譯這個部分，這個就是我們需要可以參考的，然後再去訂應該要上完哪一種課程才可以去做哪一些事。到時我們再去督促政府應該趕快編列預算，從去年的社會案件跟逮捕非法外國人的涉外件數就可以預估明年會有多少件？有預算的話才可以提高報酬，因為你們有考過證照，但其實不管是「證」或「照」，他將來在整個體系中就會比較知名，會有比較多找他的機會。

張 O 助理教授：

所以 APP 的反饋裡面還要有一項你曾經做過什麼事情，要不然怎麼會知道他們有什麼不一樣？這個是比較有名、比較可靠，這是個可信度的東西。

陳 OO 創辦人：

建議政府單位，既然是「應用」通譯的話，應用哪一種要定義出來，他必須受過哪一種的訓練？到底要「證」還是「照」，大概終極的目標是怎麼樣？幾年以後必須達到怎麼樣？這個就可以激勵這些學術單位跟實務單位去提供很多資源，讓通譯去做訓練或是活化這個市場。

丁 OO 小姐：

我們印尼有很多語言，然後常常發生在臺灣工作的是爪哇人，爪哇人在臺灣是很少的，我有遇過翻譯很突然，打電話用線上翻譯，然後我也有翻譯過一次是在船上發生的，幫忙翻譯影片，不是印尼人就會翻譯爪哇語。

主持人：

今天謝謝大家給我們非常多的建議，尤其在司法通譯的部分，也讓團隊更加的能夠理解目前在第一線操作的一些困難點，希望未來可以加以改善。

第 3 場次專家焦點團體座談會會議紀錄

壹、會議時間：2020 年 9 月 28 日（星期一）下午 2 時

貳、會議地點：致理科技大學綜合教學大樓 5 樓 E56b 研討室

參、主持人：計畫主持人 林國榮教授

肆、出席者：國立中山醫學大學公共衛生學系楊 OO 教授、中原大學應用華語文學系彭 OO 教授、新北市永和區秀朗國小曾 OO 校長、台中市政府衛生局保健科廖 OO 衛生企劃員、財團法人臺北市賽珍珠基金會蕭 OO 執行長、張 OO 小姐、張 OO 小姐

伍、會議討論：

主持人：

首先，代表研究團隊感謝大家百忙之中撥冗參加今日會議。內政部移民署非常重視新住民的語言權，所以委託我們做這個研究來探討新住民通譯人員的培訓和運用上面臨的一些挑戰，請各位專家給我們一些建議和意見，未來讓新住民對於語言的溝通能有所精進。

彭 OO 教授：

我其實贊同先有市場再來考慮證照的問題，我們也聽到新住民反應他們上了很多課程所以有很多的「證」，來開會之前我也看了很多坊間開辦的生育保健通譯課程內容，因為通譯的工作是新住民必須溝通華語和母語，所以課程除了專業職能之外，語言的部分還有很大的討論空間，目前的課程都是比較偏所謂的通用華語而不是專業華語，通譯的華語其實是比较屬於專業華語，可是我們在培訓上都是在教怎麼講，這不是通譯人員應該要有的課程，所以不知道這些課程應用在職能上會有什麼樣的幫助。剛剛提到的，把課程分為核心職能、專業職能、實習三個部分，我覺得這樣的安排很好！可能要再思考專業職能的部分是專業華語而不是通用華語。第二點，因為今天的重點是生育保健通譯的部分，

衛福部國健署有給很多語種的健康手冊，這個就可以結合生育保健這一塊，因為裡面有很多專有名詞，包括健保的概念等等，這些都是課程內容的問題。我們在進行教學時，通譯很重要的部分就是要把專有名詞做一個對譯，在生育保健的領域，有很多專有名詞都在健康手冊裡，所以我覺得可以做一個結合，移民署跟衛福部國健署結合，以他們的專有名詞來做華語教學。針對

到底要由誰來開課這個議題，前面的部分可以由移民署開課，後面的課程再由各個單位來辦理，我覺得這個是蠻妥適的方式。重要的是課程內容，這樣通譯人員就不用到處上課，而且還有一定的品質保證，還有稽核這一點也很重要，我覺得必須要抽樣稽核，建立稽核制度是有必要的。司法、移民、生育保健通譯的難易度差異很大，所以做法是不是要一致要再討論。

楊 OO 教授：

我回應一下彭老師的建議，每個單位翻譯的產婦、新生兒資訊手冊，應該倒過來說，假設我們有通譯證照之後，這些東西應該由具備通譯證照的人員來翻譯才對。我們如果有一個資格的審核，例如：「證」或「照」，也許有些能力很好的人就可以被突顯出來，對於能力還要加強的那些人因為一時之間還沒辦法取得「證」或「照」，也可以因為這樣供需可以達到一個平衡。我還蠻同意「證」的部分是目前可以思考的，「照」的部分會牽涉的範圍較大，像國內的口譯或翻譯人員，我們也沒有用「照」的觀念來規範。對於「證」的規劃是不是要有語言能力的認證？我的想法是要先釐清是要規範「人」還是「能力」？如果一位臺灣籍的人會越南語和國語，他可以來報考嗎？會有競爭的問題，如果是規範「人」的話，是要過去曾經是越南籍現在已取得臺灣籍的這些人才能考的話，這又是另一回事。因為「證」一般是在規範「能力」或「人」，所以我個人認為「能力」規範就可以，不過假設一位臺灣籍的居民想考這個證，那他越南語的能力要怎麼證明？這個就會比較困難。未來要思考的是我們是要規範「人」還是「能力」？能力的部分就是雙語都要清楚，像在司法領域裡，有些人搞不好主要使用的語言不是國語而是台語，這時候是不是也要在基本的能力上，基本的台語也要會才能通過這個認證，這些都是後面細節上要再思考的。

剛剛彭老師講的，比如說我們知道司法通譯比較專業，他需要專業的東西較多，然後衛生單位的部分就其次，也許移民署一般行政庶務就比較多，也許可以由需求單位來提供我這邊是需要甲級認證的才可以來，我這邊則只需要丙級認證的就可以來，這樣其實就可以區分出來了。

張 OO 小姐：

目前我就是中和區衛生所跟內政部移民署當通譯，我們去值班也好，去當通譯也好，我們就是要上相關單位的培訓課，比如我就是要去衛生所值班，我一

定要經過衛生所的培訓課，不能拿移民署的培訓證書給他，移民署也是這樣，我一定要去上他們的培訓課，然後拿到他們的證書。目前衛生所的部分的話，工作比較多，工作裡面內容也比較多，然後要幫忙的事情也比較多，我們不只是通譯，有時候行政的工作或是他們需要什麼都要幫忙。比如我們都是去衛生所那邊值班，但是不是只有等待需要的人來才需要通譯，如果沒有什麼需要幫忙的情況下，我們可能要上去幫忙他們裡面的一些行政工作或是量身高、體重等等，其他志工的工作都有包括在我們身上，或是家訪也是，因為衛生所有去關心新住民的家庭，他們六歲以下的小孩所有的居家安全，這些也是新住民通譯人員在跑，跑完回來就要整理資料，或者是用電腦打資料，也都是由我們來處理。如果這些工作都結束了，他們每年都是時數還有多少就可以繼續請我們這樣子，因為我們已經熟悉了，就是做很久了做得比較快，我們該跑的相關新住民的 case 跑完了，就是幫忙他們裡面的工作這樣子。移民署的部分就是在服務台那邊協助民眾相關問題，或者如果緬甸的進來他們會先來找他需要的緬甸通譯，我們就是馬上協助，如果外國人進來，我們那邊的姐妹會英文的話，我們也可以用英文溝通、幫忙協助，不止是母語還有英語的部分，外國人我們也可以協助。剛剛彭老師講的我也非常認同，因為我自己曾經去上通譯課，感覺沒有學到什麼，相關通譯的內容沒有吸收到，然後就是比較像是母語教學那條路，所以有些通譯課程的內容就是有點偏向那種母語教學的課程內容，所以實際上跟我們去上母語培訓課好像沒差的感覺。通譯的部分我們想要多了解實際工作時會怎麼樣呢？真的就是專有名稱都沒學到，學到的部分比較少，然後真的實際上面，到那裡工作或接到 case，直接到了工作地點，才是慢慢熟悉、慢慢學習。

主持人：

謝謝張小姐的分享，像在研討會的過程中，他除了當翻譯還要去當司儀，當司儀還要排座位，所以是很難的！從你剛剛在職場的經驗過程中，也顯現出目前臺灣對於新住民通譯的重視程度還是要繼續加強，基本上應該要認同他的專業性，未來在整個通譯費用上也應該重視。你剛剛也特別提到，在整個通譯的過程中，除了兩國語言的掌握之外，一些專業的名詞是不是能夠精準的傳達，可能也是一個所謂的合格的通譯人員應該具備的，在課程培訓上、教育訓練的

過程中，有關專有名詞的理解或者分享，覺得培訓單位還是有一些可以改善的空間。因為衛生局是第一線人員，接下來請廖先生給我們一些建議。

廖 OO 衛生企劃員：

目前的話因為新住民發展基金有補助地方政府，我們就透過基金的經費來聘請通譯人員，他們每年都要提出申請，是以每小時 300 元的費用來聘用他們，但這個是要看地方的衛生所有沒有需求，跟我們提出後每年再去跟中央申請，才有經費聘請通譯人員。就台中市而言的話有分山線、海線地區，有些地區他們的外籍人口非常多，他們就需要比較大量的通譯人員，相對而言他們會有 3~4 位通譯人員輪流值班。我現在在接洽的話，有些是透過網絡或者是彼此姐妹們詢問有沒有相關工作，才會進來這邊做服務，所以招募的話，其實也是陸陸續續的，也要看衛生所沒有需求，它才能再增加人力。培訓課程的話，一開始我們衛生所會提供 8 小時的專業職能訓練，訓練完後要再到衛生所進行 12 小時的實習，實習完後每年都還要再進行基本的初階、進階課程，我們每年都會排 4~5 場的課程，內容有營養、煙害、毒品、傳染疾病，還有現在比較多的網癮，就是要教小朋友不要使用網路，然後還有基本的急救訓練 CPR，透過這些基本訓練，讓他在衛生所服務時，順便能夠衛教一些父母或幼童。假如這些東西能夠結合在一起變成一個證照，「證」的話是還不錯，像剛剛後面有講到，我覺得可以職前訓練是透過移民署，基本上訓練成一位基礎的通譯人員，專業的部分再由地方衛生所或衛生局再上一些課程累積起來，可以造就出通譯人員的專業。

主持人：

除了剛剛有分享核心課程可以由移民署統一來辦理，有關專業課程方面或許由第一線的衛生單位或者是聘用的機關來上課，另外一個優勢就是像剛剛所說的可以提供實習機會，讓他有些實作演練的機會，也可以讓整個翻譯的過程能更精準的表達，尤其是一些醫療保健上面的專業。回到我們今天的討論問題的第二題 APP，蕭執行長的協會在整個通譯人才培訓的過程中，有關通譯機會的媒合方面，我們現在扮演什麼樣的角色？

蕭 OO 執行長：

賽珍珠其實從以前到現在做得挺多的，如果就今天最主要的醫療衛生保健這一部分的通譯人員，從民國 95 年開始臺北市的衛生局就有這樣的一個計

畫，也就委託我們基金會來執行，我分別報告一下，到現在其實已經 13~14 年了，它的經費實在是不夠，這是第一個問題。第二個問題，我們在這麼多年裡面看到的就是他的要求算是嚴格的，也就是通譯人員報名之後必須先上職前訓練，我翻了一下資料，以前在 95 年剛開始的時候是要求 15 個小時，可是到最近的已經是 20 個小時以上。在職訓練之後還要進行筆試的考試，筆試就包括老師上課的內容，我們請老師出題目，所以要考老師上課講的內容，然後另外還要做中文翻譯另一個語言或另一個語言翻成中文，就是兩種語言對翻的一個簡單的翻譯。衛生醫療這一部分如果正式合格之後就會取得實習的資格，就是派駐到健康中心去做安排，在這個見習的時候是由之前的合格的通譯人員來做這個代理的工作，大概是兩次、六小時的見習，通過之後他才可以開始正式的去後續的排班，成為合格的通譯人員，正式的通譯人員必須一年要服務至少是 20 個小時才合格，所以當他今年服務了 20 個小時，等到明年要做的時候，明年要開始進行這樣的招募的時候，其實它分兩層，新報名、新進來的人，他還是一樣循環剛剛那樣的一個訓練的過程；前一年的合格的人員，他已經有服務到 20 個小時的，他可以先開始做排班的工作，可是他還是一樣必須參加這樣的職前訓練的過程，也是要做考試，只是他少的所謂的見習的這個階段，所以每年一定要經過這樣的過程服務到 20 個小時，你才能夠下一年再繼續，大概是這樣的一個狀況。這麼多年下來，大概碰到了一些情況，其實就通譯人員來講，一個小時是 300 元的費用，一次值班是三個小時，如果以單次的收入來看的話，其實是還不錯！所以很多人也會比較積極的來爭取這樣的機會，但是它比較難是難在一個地方，職前訓練的時間也許是分幾次完成之後，很快接著就要進行考試，所以通譯人員必須回家很認真唸，或者是他平常自己就要對這方面有比較多的充實，新進來的人比較難去通過這樣的考試。如果他完全沒有自己準備，他聽老師課程上的教學，然後很快就要通過考試，這樣是比較困難的，可是如果一旦通過之後，我們是一定會排班，但是在這樣的過程裡面其實也發生了一些問題，就是有一些比較資深的通譯人員，他很習慣在某些時段、某些地方排班，新的通譯人員進來的時候也許他的排班數就要去做一些調整或者減少，這個舊的比較資深的通譯人員心裡就會不太開心，就有這樣的一些情況出現。

一開始 95 年的時候，是有五種語言的需求（越、印、泰、柬、緬），柬埔寨前幾年就修掉了，好像只剩四種語言，在標案裡面也有要求我們要培訓出多少的通譯人員來供運用，可是在實務的狀況裡，比如說臺北市的北投或是士林的這些健康中心，他們就會漸漸覺得在他們服務的新住民裡面，可能還有韓語、日語的需求，所以在標案裡面其實沒有正式的列出需要這樣的通譯人員，但是我們開始去嘗試、去擴大，去招募這一部分人員的培訓。參與這樣的通譯服務的理念，我們看到也有一些是例如他可能是曾經在當地住了比較久的時間而回到臺灣，因為對當地的語言比較熟悉，所以他來參與一樣的考試和培訓，通過了也有參與一些服務的工作，這是第二個看到的狀況。第三個是不管在哪一個通譯的計畫裡面，我們不太希望運用到所謂的仲介的人員，但是這 1~2 年裡面，我們發現還是有這樣的人員會來報名，可是報名的時候我們不知道他有從事人力仲介的工作，等到通過之後要排班了，就有很多的狀況開始出現，我們陸續才發現，這也是造成了一些困擾。另外我覺得通譯真的是包羅萬象，我們還有一個計畫是臺北市民政局委託我們的，這個叫做新移民會館，臺北市有兩個新移民會館，在這邊我們也培訓通譯人員提供諮詢的服務工作。新移民會館的發展的過程裡面，比較不一樣的是後來因應一些實際現場的需求，看到有一些海外回來的孩子，一開始不知道怎麼稱呼這些孩子，大家就暱稱他們是小海龜，現在終於教育部給他們一個正式的名稱叫做跨國銜轉的學生，在幾年前就會館的通譯人員到學校去，在課堂上做學習的陪伴，這樣子的情況對通譯人員又是另外一個期待和要求，所以通譯人員要到學校去做這樣的一個陪伴的時候，其實就產生很多定位上的問題，包括學校對於這個通譯人員到底去做什麼也不是很清楚，因為通譯人員都不會教小孩，但是我們通譯人員不是要去教孩子，所以後來我們在經過民政局、教育局、通譯人員做比較多的方案討論的時候，也才了解到原來彼此的一些期待和需求不太一樣，慢慢的才開始去做一些調整。我剛漏了講一個東西，一開始我們是去培訓這些通譯人員去做健康中心通譯的服務工作，也有像市立聯合醫院跟健康中心有設門診，偶爾也會有陪診的服務，一開始幾年前真正可以服務到新住民，但是在這幾年下來，這樣的一個服務的狀況就是需求量越來越少了，反而成為一個狀況，就是培訓這些通譯人員讓她們也能夠有這樣的能力和機會去服務更多的一般的社會大眾、服務臺灣人，讓人家看到新住民有很好的社會參與和服務的能力，例如臺北就

有臺北卡，把流感的一些電話的聯繫溝通的工作由他們來幫忙，這是第二個部分。

主持人：

謝謝執行長，第一部分分享了整個通譯的一些歷史，以及相對的培訓過程和就業媒合的一些困境，也提到一些跨國轉銜的問題。

張 OO 小姐：

講到 APP 其實我也在名單內，因為我參加這個課程大概是從民國九十幾年開始，通譯要上很多、很多課，我說實話臺北市、新北市的課都要上，衛生單位也是一樣，臺北市的衛生局比如賽珍珠的今年有 4 天、20 個小時的課程，新北市的下個月也要上四天，假如說要跨這兩個地區的話，你這樣子上課才有工作做，不然就只靠一個的話，假如說真的要養家養不起來，所以做通譯的話，一半是做公益，同樣包括法院的，不代表你進了以後每個人都可以接到案子，因為第一個法官要看是不是已經習慣了，我們每次上場的話法官都要評分，可能常常去跑法院的就是那幾個人。課程的話，我是建議不要重複，希望新北市跟臺北市的可以互相接受，因為感覺像是臺北市做臺北市的，新北市做新北市。假如說要制度化、比較專業，當然在費用方面可能也要分。在健康服務中心或者衛生所的話，我們不是從 1 月份排班到 12 月份，在醫院的話就不一樣了，可以從 1 月份排到 12 月份，在醫院不像是在衛生所值班就可以了，因為醫院的話我們要陪病患去跟醫生溝通，那個能力不會差給法院的能力，所以我整天都要上課，甚至於假如說正好我上個禮拜剛剛上完了臺北市勞工局的，那新北市的勞工局也是要排在下半年，所以臺北市的勞工局課程我要犧牲四天的工作，我就會挑，我認為對我來說那個課程很重要或者那個老師很好，我才會願意犧牲我的值班，哪怕是說講難聽一點，這個很好混，但是對我來講那個不會增加我的知識，我都不會去上，我是認為這樣。

主持人：

前面提到的希望大家能夠更重視通譯的專業，能夠把費用從 300 元提高到 1000 元，勢必通譯的認證就變成是一個非常重要的考量，今天我們邀請的三位雖然在學校服務，但是他們三位對於新住民的語言權或文化的平權，基本上都有一些深入的研究。所以第二部分未來通譯人員在認證的過程中的問題，是不是也可以給我們一些提點，除了專業性之外，對語言認證這一塊是不是也應該有一

定的檢核，不是說他來自於越南，他的越南語就一定很流利，有些專有名詞也不一定能夠理解。再加上目前我們也發現很多新住民的學歷並不高，學歷不高的情況之下，對於文化的理解或思辨上面可能都有一些困難，所以第三部分也特別提到雙語認證這一塊是不是有必要來推動？針對這樣一個所謂的專業性認證的問題，請楊教授給我們一些指導。

楊 OO 教授：

我想談這個問題的時候，基本的能力由移民署這邊來做設計，然後後續的專業由協會或者一些專業的單位來辦，我個人是覺得如果從這個部分來思考的話，這樣子對於剛剛我們那個張小姐說的，已經又分地區了，然後你又分基本的跟專業的，但這樣子不同的組合下來，對於有意要從事這個領域的新住民姐妹或者是一些通譯人員來說等於是徒增困擾，所以我個人會比較建議是由一個或者數個由政府認證的民間機構來統籌辦理，這個方式會比較好，這個辦理可能又有分類，例如司法一類、移民或民政一類、衛生一類這樣子來看，或者是分語言，例如越南語或印尼語，但是在這個概念之下雙語的認證一定要做好，因為我們是認證「能力」和認證「人」，如果一個人可以在二種語言上面同樣的操持的好的話，我們就沒必要去把他擋掉，但會有一個特殊的情況，如果我是外交官的小孩，我曾經在越南那邊生活幾年，所以我會使用那邊的語言，可是我沒有那邊的學歷，這樣子的話我可不可以來參加？除了學歷之外，還要有一個語言的認證機構，我個人會覺得由民間機構來承辦，會比由不同的政府單位來分別認證更有效率一點。

彭 OO 教授：

剛剛二位都有提到課程的問題，我要擔任臺北市的通譯我就要上臺北市的課程，如果要擔任新北市的通譯又要上新北市的課程，我覺得以專業職能這樣子來分類其實是很好的，不管要外派到歐洲或東南亞，專業的職能都是一樣的，然後要到不同地區還要再上那個地區的文化或相關語言的課程，從這個概念來說，生育保健專業的部分不管是新北市或臺北市應該都是一樣的，所以我們就規劃出一個課程，不管是哪個地區一定要上這些課，然後下面再分語系，也許再按翻譯、文化的不同各別分語系，我覺得這樣子會讓通譯人員收獲較多，不會重複上課。

張 OO 小姐：

新住民的二代慢慢長大了，假如像是這樣子的小孩，他有語言能力考試就能通過，要不要納入考慮看看？

主持人：

像我們學校也重視第二外語的教育，因為新南向政策也實施好幾年了，甚至把東南亞語列為必修，我們也在積極的了解臺灣推動東南亞語認證的機構，我們學校現在有跟胡志明大學合作推動所謂的越語的檢定，就可以做為通譯人員語言能力的證明。如果學歷不高的情況之下，未來語言的檢定就可以做為語言能力認定的標準，剛彭老師提到的教育部的華語檢定就有分級，新住民是不是也適用要再思考。接下來是不是請曾校長分享一些看法。

曾 OO 校長：

就我所知各個單位都在辦理培訓，是因為各個單位當初是有需求，都需要通譯的人才，所以只要經過 30 小時的培訓就讓他們上線，各個機構需要人才時就從移民署的人才資料庫打電話，事實上從人才資料庫去分級、分類是有需要的，因為不同機構有不同機構需要的專業，司法有司法的專業和專有名詞，教育、衛生也有，他們要去做翻譯就要做區隔。他們到用人機構之後，用人機構也要針對他們的需求再做第二次的培訓，所以這樣的需求和專業性的認定是有必要的。目前是沒有，但在一定的人數之後我們想做分類、分級（初階和進階），這些事情其實都應該要做，包括實習、案例的考試，我們可以拿現有的案例來做考試，像這樣的內容是有必要的。但是我比較有疑慮的問題是誰來辦理？以往都是政府機構辦，所以教育局就委託我們輔導團，如果要委託民間團體可能要考量它本身的能力，因為在其他外縣市我們有看到它規劃的課程或找到的師資是讓我們整個輔導團都有疑慮的。北、中、南各大學都有一些推廣部，像輔大有翻譯研究所，這樣的單位會讓我們對於它所辦理的證照是比較放心的，有它的可信度，可是民間機構我們就會有疑慮，這是我個人的見解。

認證的話，第一個基本的語言能力是必要的，未來除了現在原有的 30 個小時之外，進階的部分應該要分不同的用人機構去做一些選修，而且實習也可以解決剛剛所提到的問題，我不敢找不認識的人，因為他沒有經驗，但是實習可以解決這些問題。華語補助的部分，在教育機關辦理的通譯培訓，才會放進華語補助的課程，在其他機構辦的課程內容就不一樣，所以要讓他們去擔任華語補助教學是有落差的，需求和使用單位之間的落差，所以教育機構如果要做

跨國轉銜時要有另外一個系統。再來就是教學支援工作人員現在是 36 個小時的研習，還要經過試教的過程，再來就是進階，各縣市我們也要求只要是上線的人員，在上課之前有 8 小時的職前講習，上完課之後，在上、下學期還要再回訓，例如 10 月、11 月還要回來讓我們了解教學現場有沒有遇到什麼問題以及給予一些課程，包括教學和教材、班級經營等類別的課程，在教育這個系統，因為新的課綱開放了新住民，所以我們在教教學支援人員時有把這些課程放進去，而且它有規範類別，初階班要什麼課、進階班要什麼課、回訓班要什麼課，職前講習就比較沒有限制，但是它都會有一個所謂的向度，向度裡會有一些工作的內涵，然後由各縣市去做一個課程的規劃，還規範到每個講師都要上簡報、都要審核，連培訓的教學內容都受到審核的，所以把這些人員引進來做華語補助這個部分應該是還可以的。但是目前即便有教師的證書，沒有通譯的話還是不能來做服務，所以我們通常會跟教學支援的老師說還是得去上那 30 個小時的課程，目前內政部跟教育局是不同的系統，但是大約有 1000 多個人可以引進來做通譯的工作，其實是還蠻不錯的人才培育的來源管道。

主持人：

謝謝曾校長的分享，新住民的教學支援人員要十八般武藝，準備好多的教具。

曾 OO 校長：

新住民的教學支援人員跟通譯有點類似，一段時間之後我們是希望他們能夠專職化，是領月薪制的，來保障他們基本的薪資待遇。我覺得十年是最長的時間一定要做檢討的，新住民教學支援人員的課綱今年是第六年，六年之後我們應該把這些制度確定，需要多少的師資？要慢慢的讓它走向專職化，這個是必要的。

協同主持人：

「證」和「照」的部分，各位先進會建議如何推動呢？

張 OO 小姐：

新住民的姐妹不是只有國語的部分還要有母語，母國的學歷程度如何？不是在那裡出生，會講那邊的語言、會聽就可以翻譯的，你對於母語有多了解？母國的學歷如何？都要有一個等級。不管是「證」還是「照」也好，臺灣的單位就是固定的，單位不會再五年或十年就多了一倍，但是新住民的姐妹都會一直再增加，所以目前找不到工作的姐妹有很多！一堂課培訓了 40~50 位新住民，

每年不同的單位都會開課，但是不一定每個姐妹都會找到工作，找到工作的只是可能是某一個單位，某一個單位一星期可能只值班一次，所以怎麼可能吃飽？怎麼養家庭？通譯的工作就沒辦法做下去。

曾 OO 校長：

在人才資料庫的這些人才能進入到我們的第二階段，再來做分類。再來還有一個困難，需求是臨時性的不是固定的，時間上有很大的不同，可能是半夜或假日。通譯工作需要留意的，除了語言之外，不是直接翻譯就可以了，哪些可以講？怎麼講？還會有翻譯倫理的問題。

主持人：

確實像校長講的，翻譯品質的檢核也是應該要注重的，誰有這個能力可以來檢核翻譯？這一塊又會延伸出另外的一些問題，有關翻譯倫理未來也要納入核心職能課程來教育，讓通譯可以在個資保密的前提之下，能夠做到更專業化。

楊 OO 教授：

對於新住民通譯人員的發展來說，當然有「照」最好，這個是長遠必須要努力的，但以目前短期來看「證」會比較方便，比較快可以上手、建立。剛剛麗英提到的，市場的餅要做大，其實我們有 72 萬的移工，每位移工不是來的時候做一次體檢就好了，事實上他們在臺灣應該要有固定的檢查或者是衛生上的關照，可是這個部分不管是仲介或是雇主都沒有特別的去關照，我覺得這個部分是可以做成大餅的，未來通譯人員可以在一些職場上關照移工的健康，這個部分是可以期待的。

主持人：

目前臺灣的移工大約降到 69 萬，因為進不來，69 萬移工的衛生醫療的關照是一個非常重要的餅，各縣市其實都會派員去關心移工廠區、住家的衛生環境檢查，或許也可以搭配新住民通譯人員一起去了解，甚至移工的就醫陪伴，這些都可以增加通譯人員的就業需求。

協同主持人：

關於核心職能、專業職能及實習的時數，各位先進可否給予我們一些建議？

曾 OO 校長：

我會建議目前所有通譯的辦訓單位先把課程做一些分類，反倒是進階的課程會更專業，所以在既有的課程之外要再做一些區隔。我們通常在時數的訂定會

是以 18 小時為一個學分，所以為什麼會訂「36」小時的數字，其實背後是有它的意義。

主持人：

大學法是規定每一個學分要上完 18 個小時，如果未來要跟學校的推廣教育單位做一個結合的話，應該是要 18 的倍數，推動起來會比較符合相關法規的規定。

彭 OO 教授：

我們舉例華語教學師資認證的課程時數是 120 小時、實習是 24 小時，不管是哪個學校開辦的，內容都是這一些，教育部是先請一間學校進行研究，有個雛型後再來進行專家學者的座談，請公衛相關的學校先把課程擬定出來，德菲法也許也是個方式，然後課程訂定後大家都要遵守，就不會新北市跟臺北市的課程不一樣，學員要疲於奔命去上這些課程，現在可能是找不到一個比較經典的課程可以參考，通譯有沒有辦法有一個標準的課程出來，慢慢的就可以走到證照制度。

曾 OO 校長：

未來建立這些課程可能連講師都要規範，如果是以生育保健來講，公衛的教授可能就會在某些課程的名單裡，而不是各縣市自己去找講師。若從課程主題、講師端來做規範的話，對於培訓就能夠有一個基本內容的保障，應該要一步一步的來，早期因為有需求不得不這麼做，慢慢的應該把這些部分做得更完善。

主持人：

通譯這一塊跟華語教學不太一樣的是華語教學的權責單位是教育部，各類別的通譯的主責單位有些沒有太明確，所以這也是研究過程中所發現的一個困境。今天謝謝大家的分享，給了我們研究團隊非常多的建議。