

國立政治大學 社會科學學院
行政管理碩士學程第十屆碩士論文

指導教授 陳宗文 博士

駐外人員工作與家庭關係之研究——以僑務委員會為例

The research of overseas official's work-family relationship

-A case study of Overseas Compatriot Affairs Commission

R.O.C (Taiwan)

研究生：楊子瑤

中華民國一〇〇年六月

摘要

我國外交工作的目的在營造爭取一個有利我們國家人民生存發展的國際環境，內容包含了經貿、金融、教育、文化、科技、農業、醫療、衛生、軍事、環保、觀光、援外、司法互助、國際宣傳、領務、僑務及海外國人急難救助等諸多工作面向。其中僑務駐外人員係以服務海外的僑胞為主，手機要保持 24 小時的暢通，他們工作的時間相當的長，而且僑務駐外人員因為工作的環境是在外交部的駐外單位下，當外交部與僑務委員會的長官意見有出入時，他們要如何扮演好溝通橋樑的角色；再者，當他們派外在國外時，又是如何維繫家庭關係。研究者藉由本研究能以期瞭解駐外人員在各駐外館處面臨工作壓力時如何調適及家庭關係又是如何去維持，藉此瞭解駐外人員在異鄉堅持奮鬥下去的動力。

本研究所採用的是文獻回顧法及半結構式的訪談兩項研究方法。以僑務委員會曾駐外過人員為受訪對象，共訪談 10 位受訪者，透過深度訪談僑務駐外人員，彙整僑務駐外人員訪談內容，針對訪談內容加以分析討論，研究發現：（一）在工作領域方面：冷靜思考、果決的判斷力、負責任是影響駐外僑務人員主管領導的重要因素；僑務駐外人員同時接受外交部與僑務委員會的指示，當兩者政策不同時，會形成僑務駐外人員的工作壓力；僑務工作內容是僑務駐外人員工作壓力來源之一；工作夥伴關係良好，會提升僑務駐外人員的工作滿足感；缺少語言、溝通等專業能力亦為僑務駐外人員工作壓力來源之一。（二）家庭關係方面：配偶的支持與僑務工作人員工作家庭間的衝突有正相關性；對家庭採積極投入的態度，對於親子關係有正關聯性；協助配偶建立社交圈與僑務駐外人員工作家庭衝突有負相關性；海外物價高與僑務駐外人員家庭關係有相關性；親友間的互動與僑務駐外人員工作家庭衝突有負相關性。

關鍵詞：駐外人員、工作壓力、工作滿足、家庭關係

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究背景.....	2
第三節 研究問題.....	4
第四節 研究目的.....	4
第二章 文獻探討	5
第一節 工作壓力相關文獻之探討.....	5
第二節 工作滿足相關文獻之探討.....	14
第三節 工作對家庭之影響.....	22
第四節 僑務工作的演進與發展.....	33
第三章 研究方法與研究設計	40
第一節 研究方法.....	40
第二節 研究架構.....	42
第三節 資料收集.....	43
第四章 僑務駐外人員工作與家庭	46
第一節 海外的村里幹事.....	46
第二節 僑務駐外人員的家庭關係.....	63

第五章	分析與討論.....	73
第一節	僑務駐外人員的工作領域.....	73
第二節	僑務駐外人員的家庭關係.....	79
第三節	僑務駐外人員工作與家庭之關係.....	84
第四節	僑務駐外人員與其他軍公教人員之差異.....	92
第六章	結論	
第一節	結論.....	96
第二節	建議.....	98
第三節	限制.....	101
參考文獻	102
附錄	114

表目次

表 2-1 僑務委員會工作項目.....	37
表 2-2 當前僑務工作重點及實施方案.....	38



圖目次

圖 2-1	ERG 理論與 Maslow 的需求理論之比較·····	17
圖 2-2	僑務委員會組織圖·····	35
圖 3-1	研究架構圖·····	42
圖 5-1	工作與家庭關係·····	84



第一章 緒論

第一節 研究動機

在看完外交部所出版的《用愛寫下的外交時光》，發現駐外人員的工作是一項不斷面臨挑戰和壓力的生活。以外交部而言，其主管我國外交及相關的涉外事務，設置 12 司（亞東太平洋司、亞西司、非洲司、歐洲司、北美司、中南美司、條約法律司、國際組織司、新聞文化司、禮賓司、經貿事務司、總務司）、6 處（秘書處、檔案資訊處、電務處、人事處、會計處、政風處）、3 委員會（研究設計委員會、非政府組織國際事務委員會及法規委員會）、1 局（領事事務局）、1 所（外交領事人員講習所）、1 組（國會聯絡組）及 2 指揮監督單位（北美事務協調委員會、亞東關係協會）。截至 97 年底在 121 個駐外機構派駐人員；於 23 個有邦交國家設置 23 個大使館，3 個總領事館；在 59 個無邦交國家設置 59 個代表處，35 個辦事處；另於世界貿易組織設立 1 個常駐代表團（外交部，2008：9）。

而研究者本身即服務於僑務委員會，就僑務委員會來說，海外華人約有 39,463,000 人，亞洲各地區海外華人約計有 2,975 萬人，占海外華人人數之 75.4%；美洲約計有華人 729 萬人，占海外華人之 18.5%；中南美地區除早期秘魯移民較多以外，在巴西、巴拿馬等皆各有超過 10 萬華人。歐洲約計有華人 126 萬人，占海外華人人數之 3.2%，大洋洲地區約計有 93 萬華人，占海外華人之 2.4%，非洲囿於主、客觀因素的影響，目前仍為華人最少的地區，約僅有 24 萬人，占 0.6%（僑務委員會，2009：10），而僑務委員會於海外有 34 個駐點，並在美國、加拿大、巴西、泰國、菲律賓、澳洲等僑胞人數眾多的地區設置 17 處華僑文教服務中心，總計有 49 個專責駐外僑務駐外人員，但僑務委員會在海外除了華僑文教服務中心係直接隸屬僑務委員會之外，其餘皆在外交部駐處下設一僑務組，故須受外交部的統一指揮，如此一來，將有角色間的衝突，因此是否會影響駐外人員工作滿意度，值得研究者

探討，再者僑務駐外人員也會面臨工作與家庭間的角色衝突，究係如何維持平衡，皆為研究者所關心，故為研究者研究此課題之動機。

第二節 研究背景

臺灣企業從 80 年代初即開始對外進行投資，在 90 年代，臺灣企業在海外投資的金額已名列全球第六名。在國際化過程中，母公司會派遣駐外人員進駐地主國，駐外人員在此一國際化潮流中扮演一個傳遞公司政策、管理形態和企業文化的重要角色 (Ronen, 1986)。如同私人企業，政府機關在世界各國也有派遣駐外人員，我國中央政府機關(如行政院)與非政府機關(如外貿協會)依據本身目標及任務不同，分別派遣有不同功能、性質、數目之駐外人員，以協助處理各部會國際或涉外事務，如駐外使領館、代表處、辦事處等。而在當前環境快速變遷下，政府施政環境日益複雜，面對社會大眾多元化的強烈需求，提升政府機關駐外人員工作績效，同時加強臺灣國際競爭力，以滿足社會及民眾的需求，是當前政府的一項重大挑戰 (高景彬，2001)。

而我國外交工作的目的在營造爭取一個有利我們國家人民生存發展的國際環境，內容包含了經貿、金融、教育、文化、科技、農業、醫療、衛生、軍事、環保、觀光、援外、司法互助、國際宣傳、領務、僑務及海外國人急難救助等諸多工作面向 (楊進添，2009)。尤其我國多年以來，一直處於艱難的國際處境，以往採行「金錢外交」來進行我國的外交工作，但隨著全球化時代的來臨，我們無法在繼續承受被排除在國際體系之外，也不能再採行金錢外交，為了爭取國家生存發展的空間，我們無論如何都必須想辦法走出一條活路。這些工作全都要靠著我們的外交人員，而這些外交人員所承受的壓力都不僅僅是我們表面所看到的而已。況且和我國有外交關係的幾乎都是中南美洲的小國，而那裡的環境相當的險惡，不是每位外交人員所派駐的國家都是相當富裕的，所以我政府派外的人員不僅要適應當地社會，融入當

地團體，更要從中開拓我國的外交工作。

資深外交官劉達人、謝孟園曾經表示，外交官，一份頭銜響亮的工作，工作內容是替國家交朋友。年滿 18 到 35 歲，通過外交領事人員三等特考的年輕人，便已經展開許多人一輩子未曾經歷的人生體驗。新聞鏡頭裡才會露臉的國際政要，他們有機會握手寒暄，正式的官方場合中，也可能會出現他們的身影。不過，時代快速變遷，各行各業也不斷轉變。往昔外交工作穿燕尾服飲香檳酒的時代已成過去，現在則是上山下海的時代（紀淑芳，2000）。外交人員的人生有如一場盛宴，光鮮亮麗、風度翩翩的外交官在大大小小的宴會中優雅穿梭、談笑風生，殊不知一場成功宴會需要多少繁瑣的構思和工作（蔡晶玲，2009）。

壓力如同空氣一般，無所不在，人皆有之，且壓力是每日生活的一部分，可以來自於工作，也可以來自於家庭，然而，壓力並非來自生活中的外在事件，而是個人對它們有反應才算是壓力。以往工作壓力的研究多以醫生、護士、社會工作者、教師、警察等為主（黃中見，2002），然而對於公部門的駐外人員卻未加以探討，研究者由外交部所出版的《用愛寫下的外交時光》中發現駐外人員及眷屬們在海外的辛勞，況且，駐外人員的任職是有時間性，通常每隔 3 到 6 年，就必須經歷一次調動，在繁忙的公務和千頭萬緒的搬遷事宜間疲於奔命。除此之外，家庭關係的維護也是駐外人員的另一項挑戰。跟隨赴任的配偶及子女，要面臨許多環境適應、學習和交朋友的問題，而沒有跟隨赴任依然留在臺灣的眷屬，家庭關係又是如何維繫，這是一個值得深究的課題。

第三節 研究問題

僑務駐外人員身處多元複雜的工作環境，因為中國大陸的日漸強大，海外移民也越來越多，況且頻頻對友我的僑團招手，僑務駐外人員對外要尋求僑胞的認同，對內則要處理僑務委員會所交辦的各項事務，而且在海外，除了華僑文教服務中心係直接隸屬僑務委員會之外，其餘皆在駐外館處下設一僑務組，故須受外交部的統一指揮，同時還要當外交部與僑務委員會間的溝通橋樑，僑務駐外人員是如何去面對這樣繁忙的工作環境，因此，本研究所要探討的問題，主要有三要點：

- 一、造成僑務駐外人員工作壓力的原因為何？
- 二、何種情況之下能讓僑務駐外人員感受到工作滿足？
- 三、僑務駐外人員維持工作與家庭間平衡的方式為何？

第四節 研究目的

僑務駐外人員面臨的是一個多元複雜的海外工作環境，我國僑胞遍及五大洲，然而大多數的國家與我國並無邦交，很多事情是無法完全掌握，勢必造成駐外人員某些程度上的壓力。因此，希望藉由本研究瞭解僑務駐外人員在各駐外館處面臨工作壓力時如何調適，並探討讓他們願意繼續奮鬥下去的動力為何？再者，長時間的工作情況，僑務駐外人員又是如何去維繫與家人間的關係，研究者希望透過與受訪者的訪談過程，可以達到以下的研究目的：

- 一、瞭解駐外人員所面臨的壓力。
- 二、探討駐外人員工作滿足之情形。
- 三、分析駐外人員與家人或家庭的關係。
- 四、依據研究結果提出建議供相關單位及人員之參考。

第二章 文獻探討

在此章節中將針對本研究所運用的相關概念與所涉及的理論進行探討，包括第一節工作壓力相關理論；第二節工作滿足相關理論；第三節家庭關係相關理論的探討；並在第四節說明僑務工作的源起、演進及發展，讓讀者更了解僑務駐外人員工作內容及環境，並更讓研究者能發展後續的研究設計。

第一節 工作壓力相關文獻之探討

社會快速的變遷之下，在講求效率、速度的現在社會中，造成現代人總有著無名的壓力，適當的壓力可以化作助力，形成往上推動的力量，但是過多的壓力，則讓人喘不過氣來，形成身體、心理的負擔，並且降低工作的效率。現代人的壓力可能來自於工作、家庭抑或是個人的因素，因此對於壓力的相關研究，也越來越受到學者專家重視與廣泛的研究。本節將針對工作壓力之定義、理論基礎、理論模式、壓力源及近年對於公務人員工作壓力相關研究之綜合性探討，做為本研究架構設計之參考。

一、工作壓力的定義

早期對壓力研究多著重在心理或精神醫學層次，直到 French & Kahn 於 1962 年才將壓力管理的經營理論導入企業管理中，用來探討工作中的壓力問題。然而工作壓力的定義，因為每個學者研究的方向不同，而有不同的定義。Steers (1988)指出工作壓力(Job stress) 是個人在工作環境中，面臨某些工作特性的威脅，所引起的一種反應。

Beehr 等人綜合相關研究，將工作壓力定義為「一種在與工作有關的因素及工作者交互作用下，改變個體心理及生理狀態的結果」(Beehr & Newman, 1978; Beehr & Franz, 1987)。

Man Neil (1981) 將工作壓力界定為工作情境中，許多內外變項與個人人格特質交互作用下產生的現象，若個人察覺工作情境中發生某種狀況，以致於威脅其心理的平衡時，此種現象即成壓力，壓力將引發若干生理、認知與心理上的反應，甚至造成身心職業倦怠現象。

吳秉恩 (1986:199) 工作壓力是個人面對環境改變，而形成之生理及心理之調適狀態。

蕭武桐 (1988:41) 認為工作壓力是當個人面對一種機會、限制和需求不確定的情境時所引起的壓力。

Jamal & Baba (2000) 認為工作壓力是可以概念化的，個人對於那些似乎會威脅到自己的工作環境所產生的反應。

朱明謙 (2000:15) 工作者對工作環境無法適應，對工作者造成直接衝擊與影響，所引發個人生理、心理及行為的改變。

林立曼 (2001:14) 認為工作壓力是個體於工作場所內外所遭遇與工作結果有關之優勢、劣勢、機會、威脅，而形成個人生理及心理之調適狀態，其結果可能是正面或負面的。

蔡翠娥 (2004:18) 認為工作壓力係指處在工作情境中，個體與環境交互作用下，個體為因應工作環境之要求時，致使生理與心理產生不平衡狀態。

綜上所述，依各學者不同的觀點，本研究工作壓力的定義歸納如下：當個人在工作場所中，因面對工作中各種內外無法掌控的因素時，造成個人身心上無法適應，而引起個人生理、心理上、行為上的異常反應。本研究將從僑務駐外人員在面臨工作壓力所呈現之心理上及行為上反應來做探討。

二、工作壓力的理論基礎

有關壓力的研究最初從醫學角度來探討，研究多將重點放在生理與疾病方面，認為壓力與各種疾病有關，然工作壓力的理論基礎卻非全由醫學而來，除醫學之外，至少包含社會學、臨床／

諮商心理學、社會心理學及工程心理學四者，以下將工作壓力之理論基礎分為醫學、社會學、臨床/諮商心理學、社會心理學及工程心理學來探討（繆敏志，2000：120-129）。

- （一）醫學：從醫學的觀點來看，個人的工作形式如違背常理，將造成生理症狀，而損害心理健康。
- （二）社會學：從社會學觀點認為，工作壓力係起源自於人與人之間的互動與其所組成之團體相違背時，造成的情緒反應，此又可分為衝突論與角色論。
- （三）臨床／諮商心理學：從臨床/諮商心理學觀點來看，若個人的心理與行為歷程無法應付工作要求時，將會產生情緒反應。
- （四）社會心理學：社會心理學認為個人與環境不協調將導致工作壓力。
- （五）工程心理學：從工程心理學觀點來看，若工作形式失當，就會形成生理壓力源，導致行為失常。

由於各領域探討的角度不一，也因此工作壓力的研究趨向多元，而本研究將從社會心理學的角度來著手，探討駐外人員在派駐國外時，在環境、文化、語言不同下，個人如何去求取平衡，讓工作壓力減低，工作滿足提升，並且能將工作與家庭求得其平衡。

三、工作壓力的理論模式

對於工作壓力的理論模式，各學者依其觀點發展出不同的測量工作壓力的模式，綜合各學者觀點歸納出下列理論：

（一）個人環境相適理論：

French & Kahn（1962）發表有關職業壓力的研究。此模式強調由個人與環境間的相適程度，來決定個體感受到的壓力程度。根據此理論，當環境的要求超過個人能力，個人無法滿足這些要求時，就會產生壓力。上述過程因個別

差異而有所不同，而個別差異有兩類，即個人特性或個人的人際關係。

(二) 職業壓力模式：

House (1974) 提出此模式包括五個變項：(一) 客觀的社會情況造成的壓力；(二) 個人知覺到的壓力；(三) 個人在生理、情感與行為方面的壓力反應；(四) 對於感受到較為持久的壓力時的反應所產生的症狀；(五) 個人或情境的制約變項。將個人知覺作為社會條件與反應結果的中介；而對於客觀條件所感受到壓力是取決於個人特性與社會情境的特性。

(三) 工作壓力之過程模式：

McGrath (1976) 提出，他將壓力情境視為一種四階段且封閉迴路的循環。此模式是起因於社會實體的各種情境，當個體感受到造成不舒服的環境，且未將其修正時，就會形成具有壓力的情境。個人將會選擇一些反應的替代方案，並嘗試改變此種情境，此模式是強調個人在工作壓力情境下的行為反應。

(四) 連續模式：

Beehr & Newman (1978) 提出，採用構面方式來分析工作壓力，將工作壓力的要素分為七個構面：(一) 環境構面、(二) 個人構面、(三) 過程構面、(四) 人力影響構面、(五) 組織影響構面、(六) 時間構面、(七) 適應反應構面。認為工作壓力來自於環境構面與個人構面，如組織績效、曠職、離職等之影響。當人力構面與組織構面遭受影響時，調適性的反應將顯示出來，組織在工作設計以及工作環境等面向做修正，個人也將尋求系統的支持。

(五) 管理取向壓力模式：

Ivancevich & Matteson (1980) 提出，將工作壓力分為壓力源、壓力、個別差異及壓力症狀等四個部分。壓力源則

包括組織內外環境、個人層面、組織層次及個人與組織互動層面等，壓力則因個人認知評價來判斷，壓力症狀則分為生理、心理與行為層面。

四、壓力源

壓力源 (Stressors) 也稱為壓力因子，Beehr & McGrath 認為係產生壓力的事件或狀況。亦言之，壓力源係造成緊張情緒的環境因素，產生緊張反映的先決條件。Martin & Schermerhorn (1983) 則視壓力源為各種會產生壓力的刺激物，可以被用來反映壓力的潛在來源，茲將各學者論述之壓力源彙整如下：

- (一) AtKinsin (1988) 認為壓力來源可以分為內在壓力與外在壓力。
- (二) Robbirns (1989) 將壓力的來源歸納為外在環境因素、組織因素和個人因素三大類。
- (三) Hellriegel、Slocum & Woodman (1992) 實證研究發現，歸納出主管及員工所共同面臨的壓力來源有工作量、工作狀況、角色衝突及工作生涯發展的混淆、組織內部的人際關係、工作與個人其他角色之衝突。
- (四) Schermerhorn, Huint & Osborn (1994) 認為一般人常見的工作壓力來源有：工作要求、角色模糊、角色衝突、以及道德上的困境、人際問題、生涯發展、工作環境等。
- (五) Kompier & Cooper 等人 (1999) 在探究工作壓力時，則是將工作壓力來源分為工作的本質、角色壓力、工作的人際關係、生涯發展及成就、組織結構與氣候、家庭與工作的分界面、工作的條件、物質上的環境。

綜上，國內外學者對工作壓力的壓力源導致生理、心理、行為的知覺反應看法不一。本研究衡量駐外人員與組織間的互動而產生的壓力衝突反應將針對以下面向加以探討：

- 1、家庭生活：駐外人員長時間派駐在國外，因為時間、地點、

工作性質而影響家庭關係。

- 2、主管領導：在工作中能獲得長官的認同與信任。
- 3、人際關係：從工作中獲得良好的人際互動，與上司、同事和諧相處。
- 4、工作負荷：駐外人員如果能力不足或是時間不夠去完成任務，甚至在語言上無法順利溝通，導致無法完成工作，都將會造成其工作負荷。
- 5、社會地位：從工作中的表現得到上司、派駐當地國的人民甚至是社會大眾的價值判斷。
- 6、專業能力：駐外人員在特定的工作領域中，必須具備專業的知識、技能與實際知識。
- 7、角色衝突：僑務委員會駐外人員是隸屬外交部下設之僑務組，如果面對外交部與僑務委員會長官主張不同時，也將面臨角色衝突的問題。

五、公務人員工作壓力等相關之研究

彙整近年研究者對於公務人員工作壓力及工作壓力與工作滿足之關聯性研究之情形：

黃其隆（1994）探討台北市政府所屬公務人員人格特質、工作壓力及其工作滿足感之關係。採問卷調查法，以市府所屬各局處、直屬機關暨其所轄各分支單位委任職以上人員為研究對象，研究結果發現（一）市府所屬公務人員因個人屬性與工作屬性不同，在工作壓力及工作滿足感上有顯著差異；（二）市府所屬公務人員之人格特質傾向與其工作滿足感並無顯著關連，但與工作壓力具有顯著相關；（三）個人屬性、工作屬性、人格特質傾向與工作壓力各構面對工作滿足感具有不同的解釋與預測能力。

林立曼（2001）為瞭解我國公部門人員面臨之工作壓力，以台北市、基隆市及台北縣鄉鎮級戶政人員為對象，以深度訪談及

問卷調查法，研究結果發現：(一) 工作壓力源（工作家庭衝突、工作變化性、同事相處等）與壓力反應間有相關性；(二) 城鄉間之壓力源與壓力反應相關有差異存在；(三) 壓力源與壓力反應間之關聯，受人格特質影響；(四) 城鄉間壓力源與壓力反應關聯，受人格特質影響情形不同；(五) 壓力反應與離職傾向間有關聯存在。

陳秀玉（2003）探討人事人員工作壓力、社會支持與身心健康之關係，以人事人員為研究範圍，採文獻探討及問卷調查來蒐集及分析資料，研究結果發現：(一) 人事人員的工作壓力屬於中等略高程度，其中以「工作負荷」最沉重；(二) 人事人員的社會支持屬於中等略高程度，但主管支持層面最低；(三) 工作壓力、社會支持與身心健康得分有顯著的相關，亦即工作壓力愈高身心健康愈差，社會支持愈高身心健康狀況愈佳 (四) 人事人員工作壓力、社會支持對身心健康具有顯著性預測力。

田蘊祥（2003）為探討不同世代公務人員的工作壓力，採用問卷調查之方式，以考試院暨所屬部會機關的公務人員為研究對象，研究結果發現：(一) 世代並不是唯一影響受訪者工作壓力源感受差異的因素；(二) 世代並不是唯一影響受訪者工作壓力反應差異的因素；(三) 年齡、工作壓力源、A 型人格特質、工作價值觀等因素，確實可以有效預測受訪者整體的工作壓力反應。

程文宏（2005）為瞭解國道公路警察人員工作壓力之來源，及進而探討國道公路警察人員個人背景對工作壓力與工作滿足的影響情形，採用問卷調查的方式，針對國道公路警察局各警察隊 1116 位同仁為研究對象。研究結果發現：(一) 主管領導、人際關係及社會地位是影響員警工作壓力的主要來源；(二) 長官認同、工作認同與成長及工作投入則是員警工作滿足之主要因素；(三) 就整體而言，工作壓力與工作滿足間並沒有顯著的關係存在，但是就部分構面而言，如長官認同、工作認同、薪資滿足及升遷滿足等幾個構面，對與工作壓力有著顯著的正向或負向關係存在。

何劍訓(2006)探究警察分局長職務所承受之工作壓力情形，並以質性訪談方式以台東縣警察局之分局長為訪談對象，計訪談八位曾任或現任之台東縣警察分局長，研究發現警察分局長工作壓力來源可歸納為個人本身因素、外在環境因素及組織內部因素等三面向，研究結論(一)工作壓力影響分局長之工作心態。(二)分局長雖有地方行政資源然承受各界之壓力也大。(三)非眷居地或服務複雜地區之分局長壓力感受大。(四)分局長工作壓力應予適時作調適與紓解。

郭山林(2006)探討公路監理人員工作投入、工作壓力、工作滿意的現況，採用問卷調查法，以交通部公路總局所屬監理所站公路監理人員為研究對象，研究結果發現(一)公路監理人員的整體工作投入屬於中度偏高的程度，其中以「熱誠服務」最好；(二)公路監理人員的整體工作壓力屬於中度略低之壓力程度，其中以「工作負荷」最大；(三)公路監理人員的整體工作滿意屬於中度程度，其中以「同事關係」最滿意。

黃建華(2006)以8個地區調查單位的調查員為研究對象，採問卷調查方式，將個人變項設為自變項，並以工作生活品質、工作壓力、工作滿意為應變項，探討其間差異性，研究結果發現：(一)調查員對工作生活品質尚感滿意，且調查員的婚姻、年齡、年資及工作職位皆會造成工作生活品質有顯著差異；(二)調查員對工作壓力尚可接受，且調查員的服務地區、工作職位及職務性質均會造成工作壓力有顯著差異；(三)調查員對工作滿意尚感滿意，且調查員的婚姻、年齡、年資及學歷皆會造成工作滿意有顯著差異。

吳福輝(2008)探討考試院及所屬機關公務人員對工作壓力、工作滿足感與離職傾向相互間的相關性，採問卷調查法，以考試院及所屬機關之公務人員為調查對象。研究結果發現：(一)對於考試院及所屬機關之公務人員而言，組織工作特性方面是造成其工作壓力的主要來源；(二)對於考試院及所屬機關之公務人員認

為工作環境是其工作滿意最主要因素之一。此外，個人特質、年齡、學歷、年資及婚姻狀況之不同，對與工作壓力之評價也存在顯著的差異。

邱敏宜（2009）為了解臺灣地區女性消防人員工作壓力與工作滿意之現況，採問卷調查法，以臺灣地區女性消防人員 338 人為研究對象，研究結果發現（一）女性消防人員整體工作壓力屬於中等略高程度；（二）女性消防人員整體工作滿意屬於屬於偏低情形；（三）不同背景變項之女性消防人員，在工作壓力與工作滿意上有顯著差異；（四）女性消防人員之工作壓力與工作滿意呈顯著負相關。

六、小結

綜上是近年來研究者對於公務人員工作壓力及工作壓力與工作滿足之關聯性研究，其中有行政人員、戶政人員、消防人員及警察等，而駐外人員亦為公務人員之一種，而近年卻鮮少討論駐外人員的工作壓力，因此本研究將著手探討駐外人員的工作壓力，瞭解駐外人員與其他公務人員工作壓力的差異性。

第二節 工作滿足相關文獻之探討

本節將針對工作滿足的意義、理論類型以及以往對於公務人員工作滿足所做之相關研究做一綜合性的探討，做為本研究架構設計之參考。

一、工作滿足的意義

Hoppock 於 1935 年發表的《工作滿足》一書，書中提及工作滿足係工作者在心理上和生理上對工作環境與工作本身的滿意感覺，意即是工作者對工作情境的主觀感受。並認為工作滿足是一個整體性事物，或是一個心理狀態的單一概念，為工作之客觀特徵與個人動機相互作用的函數（Morse，1953）。也就是工作者本身在組織中所扮演角色之感受或是情緒反應（Vroom，1962）。滿足與否取決於工作環境中實際獲得的報酬及其預期獲得的報酬之差距（Smith et al.，1969）。同工同酬對於工作的感受未必相同，因為他們的工作價值可能有所不同，亦即個人的文化背景和期望會對工作滿足產生潛在影響（Homans，1961）。

相關學者研究分析工作滿足的心理狀態，可分類各學者觀點為以下之情況：

1、整體滿意說

最傳統的定義。將工作滿足之定義做一般性的解釋，它的特徵是將於工作滿足視為一個單一概念，並不涉及工作滿足的面向、形成的原因以及過程。Price（1972）將工作滿足界定為，在一工作環境中，成員對於該環境中的角色所具有的感情性取向，如為正的感情性取向，即為感到滿足的成員。Kalleberg（1977）則認為工作滿足是工作者對其工作有關環境所抱持的一種態度，工作者能平衡不同工作構面之滿意與不滿意，形成整體的滿足。持此論點者尚有 Robbins（1989）、曹育誌（1997）、

蔡坤宏（1999）等等。

2、期望差距說

將工作滿足的程度視為個人自特定的工作環境中，所實際獲得之報酬以及與其預期獲得報酬之差距而定，差距愈小，滿足程度愈高；差距愈大，滿足程度愈小。吳靜吉等人（1980）指出工作滿足係工作者期望獲得之滿足與實際獲得之滿足間差距之總合。許士軍（1990）認為工作滿足是工作者對其工作所具有之感覺或情感反應。持此論點者尚有 Homas(1961)、Harvey & France（1997）等等。

3、參考架構說

Smith、Kendall & Hulin（1969）認為工作滿足程度是個人依據參考架構對於這些客觀工作特徵加以解釋後所產生的主觀認知，而工作環境是否會影響工作滿足，涉及許多因素。所謂工作特徵就是工作者對於工作構面的情感反應，至於工作構面包含工作本身、升遷、人際關係及溝通等構面。持此論點者尚有 Vroom(1964)、張春興(1991)、Steers(1994)、蔡坤宏(1999) 等等。

綜上，本研究認為工作滿足係指工作者對工作本身及其他層面之情感反應或感受，也就是滿足程度是工作者對其實際獲得與預期獲得之間的差距，差距愈小，滿足程度則愈高。

二、工作滿足的理論類型

有關工作滿足的理論，大部分以激勵理論的觀點作為探討的基礎，由於學者研究的方向不同，因此各不同學派發展出不同觀點的理論。激勵理論可以區分三大類：內容理論（是研究滿足個人需求及激勵個人內在動機，以滿足個人對金錢、地位及成就需求來激勵部屬，如需求層次理論、ERG 理論為主）、過程理論（著

重需求導致行為的過程，以實際價值所期望來衡量，有期望理論、公平理論等）及增強理論（人們在行為上相當持續的改變，係來自增強的行為或經濟）（吳定等，1996）。激勵理論著重於個人需求，利用激勵的方式去減少心理或生理上的不滿足，因此工作滿足理論來自於激勵理論（翁源泰，2008）。

對於工作滿足的理論，因各家學者研究的對象與目的不同，而各自提出了不同看法，以下就各學者所提出的觀點，分別歸納如下：

1、需求層次理論

心理學家 Maslow 在 1954 年提出需求層次理論，Maslow 認為：人性有五大基本需求，由低至高的排序分別為生理的需求（Physiological Needs）、安全的需求（Safely Needs）、愛與隸屬的需求（Love and Belongingness Needs）、自尊的需求（Esteem Needs）、自我實現的需求（self-actualization needs）。當較低層次的需求漸漸獲得滿足時，下一個較高層次的需求，才會對個人行為產生激勵作用（Gareth，2009：329-330）。此外，Maslow 於 1969 年又新增加第六個需求—超越性或靈性需求（段賢揚，2010）。

2、ERG 理論（Existence，Relatedness，Growth）

心理學家 Alderfer（1972）認為 Maslow 的需求理論有其優點，但與 Maslow 不同的地方在於，Alderfer 認為人們可同時滿足多種需求，換句話說最低層次的需求被滿足之後，下一個較高層次的需求對行為就會產生激勵作用。然而，當人們無法滿足高層次需求（需求挫折）時，去滿足低層次需求的動機就會增加（Gareth，2009：324-327）。於是 Alderfer 將 Maslow 的需求理論加以修正，提出 ERG 理論，認為人均有生存（existence）、關係（relatedness）與成長（growth）三種需求。

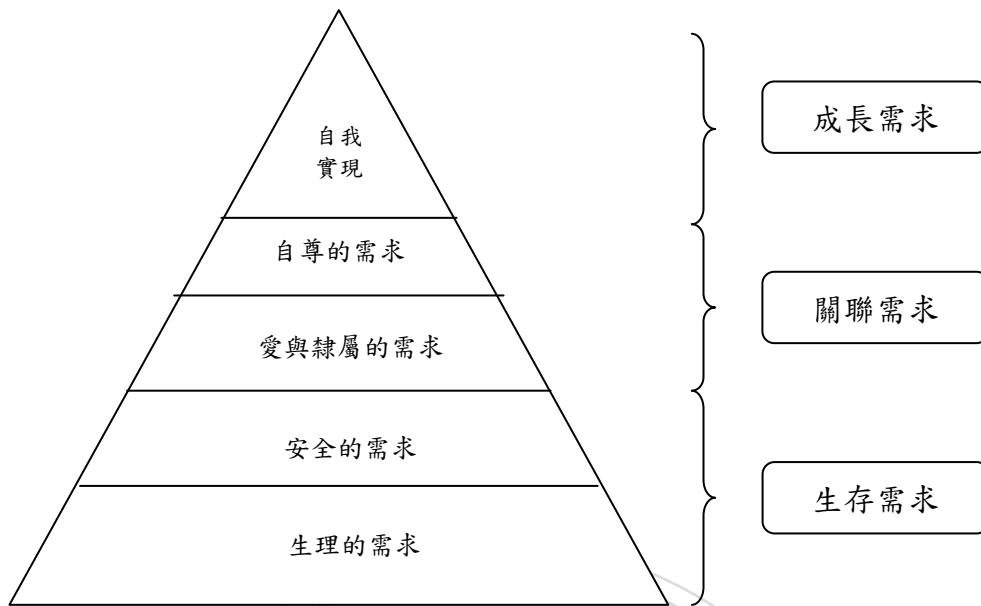


圖 2-1，ERG 理論與 Maslow 的需求理論之比較

3、期望理論

期望理論係 Vroom 於 1964 年所提出，他主張當人們相信努力越多，工作表現將越好，且好的工作表現可以使個人獲得所希望的結果時，激勵的程度就會越高。期望理論將激勵方式著重在三個要素：期望心理、工具性與誘因。依據期望理論，員工士氣的提升源自於高的期望心理、工具性與誘因。如果這三個因素其中一個降低，激勵程度就會降低。不論希望的結果與績效之間有多強烈的關聯性，如果個人認為結果與高績效無關聯性，或是不期望結果與高績效間有相關聯，那麼獲得高績效的動機也就會降低。換句話說，行為結果的期望與該結果的期望值是影響工作滿意的主要變項 (Gareth, 2009: 324-327)。

4、公平理論

公平理論由 Adams 於 1963 年所提出，又稱為交換理論，主張個人的工作成就與滿足，是基於與同地位的同僚間的比較，工作者先審度自己對工作所投入的時間、經歷與所獲得的報酬（包括薪資地位、晉升機會）作比較，然後在與同僚

之間的所得相比，如果發現不相當或是別人所得，比自己多或少時，當兩者之間的比例越相等，滿足感就越大，反之則會感到不公平，滿足感也就越低。

翁源泰（2008）認為人們會將自己的投入與成果的與其他組織內或不同組織而相同工作性質的人，甚至是前一工作時的自己相比較，來確定自己有沒有受到公平的對待。

5、雙因子理論（Two-factors Theory）

又稱為激勵保健理論（Motivation-Hygiene Theory）。

Herzberg 等人於 1959 年以美國匹茲堡地區九家公司的 203 位工程師與會計人員為研究對象，區別引起工作滿意與不滿意的影響因素為激勵因子與保健因子，根據 Herzberg 的看法，當工作者的保健需求沒有獲得滿足時，就會感到不滿足，而保健需求的滿足並不會產生高度激勵作用或高度工作滿足感。其與傳統看法最大的不同，乃在於 Herzberg 指出人類的動機與滿足感是由兩組因素來控制，而非傳統上所認為的只有一組因素。他指出滿足與不滿足似乎並非如傳統所認為的處在一條連續帶的兩端，人們的情緒在連續帶上移動，他認為滿足與不滿足是兩件相互獨立的事，如果管理者把工作中令人不滿的去除掉之後，不見得就得使人滿意，換言之，「滿足」的反面定義為「無滿足」，而「不滿足」的反面卻是「沒有不滿足」，滿足與不滿足之間是獨立的兩個構面，分別由激勵與保健兩種不同的因素來控制（Gareth，331）。

6、增強理論(Reinforcement Theory)

由 Edward L. Thorndike 與 B.F.Skinner 所提出的增強理論涉及某種行為的結果如何影響到未來的行為。增強理論有四種類型：正增強、負增強、削弱及處罰，增強理論主張行為的產生是受環境所影響，而非內心的認知結果，又行為者的行動若獲得積極回應，更會增加該類行為出現的機率（榮泰生，

2010)。此理論主要在強調行為的外在因素之影響作用，故有學者(S.P.Robbins)認為其立論與人之認知心理無關，只是強調外在環境的影響力作用，不算是激勵理論（許南雄，2010）。

三、公務人員工作滿足相關之研究

彙整近年研究者對於公務人員工作滿足相關研究之情形：

李吉祥（1997）探討我國主計部門會計人員工作滿足情形，係以判斷抽樣及便利抽樣方式，分別於四級政府中選定 22 個單位之編制內會計人員為樣本對象，採問卷調查法，研究結果發現：(一)會計人員對於工作夥伴及其直屬上司的工作滿足感最高，其次為薪資福利以及工作本身的滿足，而以升遷的滿足程度最低。(二)在工作滿足感各構面中，男性滿足程度高於女性。(三)機關首長表現轉換型領導行為特質與工作滿足各構面均呈現顯著差異，表現程度愈高，會計人員愈顯工作滿足。

杜佩蘭（1999）以外派主計人員為研究對象，探討研究組織承諾、角色衝突及工作滿足及對主計工作中的關說情形及主計的工作特性對工作滿足之影響。研究發現：工作特性和組織承諾、工作滿足呈正相關，和角色衝突呈負相關；關說和角色衝突呈正相關。此外，工作特性會透過角色衝突而影響工作滿足，關說亦會透過角色衝突進而影響工作滿足。

李淑貞（2000）探討我國國稅稽徵人員工作滿足情形，以財政部所屬五區國稅局之稅務稽徵人員為調查對象，採用問卷調查法，研究發現：(一)國稅稽徵機關中各層級稅務稽徵人員在工作滿足各構面上之滿足程度為中等；(二)國稅稽徵人員工作滿足各構面中，以工作伙伴構面的滿足程度最高，升遷構面的滿足程度最低，顯示國稅稽徵人員在同事間的相處融洽，而對於國稅機關的升遷遠景有不滿足的感受；(三)工作特性各構面與工作滿足各構面皆呈正相關，且以自主性及回饋性對工作滿足各構面的影響最大；(四)在領導型態與工作滿足的關係方面，除了工作伙伴滿

足構面，主管採「低體制、高體諒」的領導型態較能使部屬獲致滿足外，升遷滿足、上司滿足、工作本身滿足及整體滿足等四個構面，均以「高體制、高體諒」的領導型態較能提昇國稅稽徵人員的工作滿足感；薪資滿足構面則不會因領導型態不同而受影響。

李永聖（2002）探討國稅稽徵人員對激勵制度之知覺及其與工作滿足、離職傾向之關係，以財政部臺灣省南區國稅局的稅捐稽徵人員為調查對象，採用問卷調查法，研究結果發現：（一）對激勵制度的公平性、可控制程度、期望性、溝通性之知覺程度愈高者，滿足感愈高；（二）工作滿足的內在滿足相對於外在滿足對離職傾向有更大的影響；（三）若干個人屬性變項對激勵制度之知覺、工作滿足、離職傾向有顯著差異存在；（四）工作滿足可以成為對激勵制度之知覺與離職傾向的中介變數，即對激勵制度之知覺會經由工作滿足而影響到離職傾向。

張振清（2003）以國防部文官體系中的文官為研究對象，探討國防部文官體系領導行為與工作滿足之間的關係，以國防部各單位之文官為調查對象，採問卷調查法，研究發現：高體制高關懷領導行為在工作本身滿足上，明顯優於低體制低關懷以及高體制低關懷；且發現性別及年齡均係影響工作滿足之變項。

蕭永祥（2006）探討國防部「文職人員」處在不同於一般行政機關與民營企業的環境，在主管領導風格、個人之人格特質、工作特性等因素影響下與渠在工作滿足上之相關性，以 95 年 4 月國防部文職在職人員 189 人為研究對象，採用問卷調查的方式，研究發現：國防部所屬之機關（單位）主管領導風格、員工之人格內外控傾向、工作特性及工作的安定性都對現階段國防部員工工作滿足，是不可忽視的因素，對員工工作滿足具有重大影響。

侯姍如（2007）以臺北市政府所屬各機關學校內總務秘書單位實際從事採購工作之人員為研究對象，探討採購人員之個人屬性及其直屬主管領導型態等變項，對於採購人員本身工作滿足感之影響，運用問卷調查之研究方法進行實證研究。研究結果發現：

(一) 臺北市政府採購人員工作滿足感之情況，在工作滿足各構面以對工作伙伴的滿足感最高，其次依序為對上司、整體工作滿足感、薪資福利及工作本身的滿足感，而對升遷的滿足感最低。

(二) 採購人員職位官等及採購人員直屬主管之領導型態對工作滿足各個構面及整體滿足感均有影響。

曾咸超(2008)探討刑事警察局所屬人員工作滿意與績效之關聯性，採用之研究方法為「問卷調查法」及「深度訪談法」，兩者交叉分析與比較，量化研究部分，以刑事警察局所屬人員(含刑事警察局人員及未具警察官任用資格之一般行政及技術人員)為問卷抽樣調查對象，質化研究部份，以刑事警察業務、犯罪偵查人員各2人、爆炸物處理、刑事鑑識及其他業務人員各1人，合計7人，進行深度訪談分析與比較。研究結果發現：(一)在工作滿意各面向與工作績效間有顯著相關，且均為低、中等以上相關；另發現主管領導、薪資福利愈好、社會支持愈高、個人人格特質愈積極與工作壓力愈少者，則其工作績效也會愈高；(二)整體工作滿意情形與工作績效之間呈現中、高等相關，且因相關係數值是正向，所以整體工作滿意愈高，其工作績效也會愈高。

段賢揚(2010)探討人格特質、工作滿足與組織承諾間之關聯性，以國軍聯勤南部地區彈藥單位之志願役官、士、兵為研究對象。研究結果發現：(一)人格特質與工作滿足具有顯著相關影響；(二)人格特質與組織承諾具有顯著相關影響；(三)工作滿足與組織承諾具有顯著相關影響。

四、小結

綜上是近年來研究者探討公務人員工作滿足之情形，其中多為主計人員、採購人員、國軍及警察，而未探討駐外人員的工作滿足的情況，本研究將探討駐外人員工作滿足的情形，瞭解其與其他公務人員之間的差異性。

第三節 工作對家庭之影響

一、家庭的意義

家庭的意義是什麼？我們將家庭的英文字：Family 一詞，就字面上一一拆解來看，就是 Father and Mother I Love You。不過，在學術上的定義，家庭是指二個或二個以上的個體，因為婚姻、血統、或收養的關係所構成的一個團體，亦即是居住在一起的親族團體（龍冠海，1967）。國內外學者對於家庭的定義頗多，惟大抵不出上述見解。謝秀芬（1986）指出，家庭的成立乃是基於婚姻、血緣和收養三種關係所構成，在相同的屋簷下共同生活，彼此互動，是意識、情感交流與互助的整合體。蔡宏進（2005）亦認為家庭是指兩個或兩個以上的人，經由婚姻、血緣與收容的關係所構成的一個團體。另外彭懷恩（2001）則指出家庭是一個有組織的社會基本單位，它是一個社會團體，也是一個社會制度。

然而由於現今社會文化的差異及快速的變遷，上述學者的定義，可能已受到諸多的挑戰，如不婚的單身貴族、同性夫妻、無子女家庭等。

劉誌雄（2005）將家庭的定義清楚界定為「以婚姻形式為分類之傳統家庭，即由一對異性夫妻及其未婚子女所組成，俗稱核心家庭（nuclear family）或生殖家庭（family of procreation）」。

本研究家庭的定義採用劉誌雄所界定的「以婚姻形式為分類之傳統家庭，即由一對異性夫妻及其未婚子女所組成，俗稱核心家庭（nuclear family）或生殖家庭（family of procreation）」。

二、家庭的功能

現代化社會結構複雜與多元，家庭無法充分提供家庭成員所需的知識，以適應現代化的社會，況且現代化社會講求效率，家庭已無法面面俱到負責所有的功能，家庭已不再僅是生產單位，已轉變為消費單位，但是，在傳統家庭發揮的功能中，感情功能

和子女社會化的功能仍具某種程度的作用（楊國樞，1992；謝秀芬，1989；葉肅科等，2002）。

- （一）社會化功能：家庭是一個人得到社會化的第一個機構，也是最久的機構。尤其是早年，父母不但需要照顧子女，也應對其子女的道德及心智發展負起責任，及家庭對子女社會化的責任，還有家庭價值觀、家人關係對人格的發展影響甚鉅。
- （二）經濟功能：家庭一直是社會中的一個經濟單位，人類學家也認為：經濟功能是家庭分工的原因。家庭不僅是一個生產單位，也是一個消費單位。
- （三）社會地位功能：家庭是個人獲得「身分」的主要單位，例如「姓」就是社會地位的代表，而「門當戶對」也說明家庭地位的功能。
- （四）生育功能：家庭是延續人類生命的機構，傳宗接代，人種繁衍。不僅滿足夫妻的性生活，也是生長、發展的基地。
- （五）保護的功能：家庭具有保護、防衛家庭成員，尤其是家庭中老人、病患、幼小及殘障者之照顧；家庭在現代人過程中重要的貢獻是保護個人抗拒在較大社會中發生的脫序與轉型。
- （六）娛樂功能：農業社會，娛樂休閒活動均發生在家庭內，但家庭中所具娛樂功能也在轉變中，由家庭走向戶外，使得家中成員之娛樂慢慢不一定要和家人一起進行，娛樂功能漸漸有被取代的跡象。
- （七）宗教功能：祖先崇拜一向是傳統中國家庭的核心，表達對祖先的崇敬，也凝聚家中成員的向心力。
- （八）情感與友誼支持功能：提供情感保障是重要的家庭功能，家庭是以感情為基礎的單位，可提供成員關懷與情感支持。譬如說，缺乏母愛的兒童可能影響其生理、情緒與智慧成長和社會發展。

彭懷真（1996：189-192）提出其他看法，站在社會學和社會工作的角度，指出家庭的反功能包括：（一）家庭固然對成員照顧保護，卻也同時約束了成員的發展。（二）家庭對成員的感情支持可視為「甜蜜的負荷」，甜是甜，卻也包含著負擔。（三）家庭的社會地位安排往往造成社會的不公平，有權有勢者把財富權力傳給兒孫，其他人再努力也不易出人頭地。（四）家庭的存在使女性的發展受到較多阻礙，女性規範須承擔較重的家庭任務。（五）家庭因為是經濟單位，許多經濟事務原本應公開和透過法律規範的，但都被家庭的隱蔽性所破壞。（六）家庭制度基本上是保守的，對社會的創新和多元，可能有阻礙。由此可知，家庭亦存在些負面影響，造成社會不平等的來源，並往往產生宰制支配與被剝削的現象。

三、家庭生命週期

家庭生命週期概念源自發展學理論，從結婚共組家庭到夫妻離異或死亡而結束，形成一個生命週期。是一種將時間因素注入家庭中來看其性質的概念，家庭生命週期可被視為是一種家庭變遷，也可被視為是一種家庭發展的過程（蔡宏進，2005）。家庭生命週期概念自 Sorokin 等人於 1931 年提出後，後繼研究者則依研究旨趣而有各種不同的劃分法。其中以 Duvall 於 1957 年提出的家庭生命週期最常被提及，他以最大子女為階段區域基點的方式，因為最大子女是帶領家庭進入不同生命週期的關鍵，而之後的孩子是一種「重複」的感覺。Duvall 將家庭生命週期分為八個階段：1、未有小孩的已婚夫妻階段；2、養育幼兒階段；3、學齡前兒童階段；4、學齡兒童階段；5、孩子在青少年階段；6、孩子離家到所有孩子離家階段；7、空巢階段；8、老年階段（林素貞，2006：9）。

外派時間可能發生在家庭生命週期的各個階段，有的是在夫妻剛結婚、建立親密感的階段；有的在第一個小孩出生，或求學

階段；有的甚至於子女已邁入社會工作，每個階段所考量的因素皆有所不同。本研究將嘗試從僑務駐外人員之家庭生命週期狀況來做探討，以瞭解當外派時間發生在家庭生命週期的各個階段時，駐外人員是如何來因應，讓家庭關係可以順利運作。

四、家庭關係

(一) 婚姻關係

長時間的分隔兩地會對婚姻關係的影響為何？何謂好的婚姻關係？婚姻關係的研究眾多，大多從婚姻品質或婚姻滿意的方向探討（Lewis & Spanier, 1979；莫藜藜、王行, 1995；鄭雅娟, 2001）。

Lewis & Spanier (1979) 整理三百多篇相關研究，歸納出影響婚姻品質與穩定的三大內在因素：(1) 社會和個人的資源；(2) 生活型態的滿意、來自配偶間互動的獎賞；(3) 影響婚姻穩定的外在因素：外在吸引與離婚的阻礙。

莫藜藜、王行 (1995) 以已婚男性之家庭觀及對家庭的需求為主題，採用訪談指引法，研究發現，溝通問題是受訪者較重視的觀念，並認為是維繫夫妻親密關係的重要因素；對於夫妻關係的互動氣氛，彼此是否能了解、談心、溝通、商討事情即彼此是否有默契等，是他們對婚姻滿意的因素。

時間和距離也是影響婚姻滿意的因素。鄭雅娟 (2001) 以問卷方式針對 89 學年度高雄市各公私立高中職日間部各科之已婚女教師為研究對象，研究顯示，一般雙生涯家庭女教師之婚姻滿意度較兩地雙生涯家庭女教師高。分隔兩地的夫妻雙方，容易感受到孤獨與寂寞，因此夫妻間的感情維持，更顯重要。

楊國樞 (1992) 指出東西方對夫妻關係看法各有不同，以西方的角度來看，兩個人是基於情感和意願而組成家

庭，重於實質的愛情關係，而傳統華人的婚姻結合，多為血脈的傳承目的，夫妻關係往往被角色化和形式化。

李良哲（2000）以臺灣北、中、南 454 位三成人階段（年輕成年人、中成人、老年人）已婚者為研究對象，以自編「維繫婚姻關係因素量表」作為研究對象評估維繫婚姻關係因素重要性程度的測量工具。研究發現責任感是各年齡組受試者所共同評估為維繫婚姻關係最重要的因素。

張思嘉（2001）以深入訪談的方式，蒐集二十對台北地區結婚三年內婚夫妻的質性資料，以紮根理論研究方法探討婚姻適應過程的目的，研究發現夫妻關係的界定一向是責任（或角色）重於情感關係。

利翠珊（1997）採取生活史的研究取向，對 25 對結婚 6 至 26 年的夫妻進行深入訪談，探討夫妻之間親密關係的形成與發展，發現中國夫妻的親密情感可分為：感激之情、欣賞之情、親近之情與契合之情。

（二）親子關係

傳統上，父親的角色多被賦予家庭經濟提供者的角色，用賺錢來提供他對家人的愛，然而現今社會對「父職」的要求並非只停留在工具性角色，而是期待與子女有頻繁的互動。

考量父職參與，背後的因素來自於外派人員對子女親職參與的期待，如果外派人員期望與子女陪同成長的經驗，可能會影響配偶與子女跟隨外派。另外，如果選擇不跟隨的配偶，會面臨多重角色的壓力。不管父母雙方，任何一人缺席，都會加重另一方的負擔，也左右家庭的凝聚力。當外派事件已是無法改變的事實，選擇跟隨與否，親子間的互動也是考量的因素之一（林素貞，2006：11-13）。

(三) 駐外人員家庭之心聲

當外派已成定局，駐外人員家庭成員如何去面對、適應此種不同於一般家庭的生活方式，試探究他們的心聲：

「如同遊牧民族的生活，有諸多不便，卻同時擴展了視野，兒子們也比同齡小孩獨立早熟，從小就像鳥兒做飛機飛來飛去，築了一個巢在這棵樹，又築了一個巢在那棵樹，巢有很多，家卻只有一個。」(蔡晶玲，2009)

「2008 年新婚第一年也考驗著我們婚姻，因為工作的因素，我必須配合 APEC 會議留在秘魯繼續執行計畫，因此新婚一個月後雖然同樣前往南美洲，但是她卻飛越了秘魯前往巴拉圭，從此我們分隔兩地。」(馬克星盧，2009)

「成堆的家務與繁雜的宴客，在在打擊甚至抹滅一個人的自信心。或許對外交前輩來說，隨手煮個菜就可以擺國宴，但對六、七年級的草莓族來說，煎個荷包蛋都是問題，遑論在家三、四十人的宴客。」(陳怡如，2009)

「看著子女正常茁壯成長，雖然欣慰，因為考量讓子女在臺灣受教育，先生卻因為工作必須長期住在國外，我則是國內國外兩頭跑，既要陪外子打拼，也要經常回臺灣，關懷子女的學習跟照顧他們的生活。」(馬愛媛，2009)

「幼童換居太多國家，免疫系統易錯亂，喪失對疾病的抵抗力。雅典逝世前數週有感冒就醫情況，事後得知急性肺炎病菌可在十分鐘內把小孩肺中氧氣吸光。雅典於深夜睡夢中猝逝，可能感染肺炎之故。」(黎金木，2009)

「也因為經歷這麼多的挫折，讓家人更緊密的結合在一起。許多外交官子女則未必如此幸運，有的因為求學問題導致家人分居各地；有的因為學業挫折太大，造成心理影響；有的因為環境資源不足，影響語言能力；甚至有的因醫療環境不佳，造成一些遺憾。」(吳敏蘭，2009)

彙整外交人員的眷屬心聲，發現對駐外人員來說，要

維持家庭關係是一大挑戰，因此想更加瞭解，當外派事件已是無法改變的事實，駐外人員是如何維持家庭關係，親子間又是如何互動，藉此探究駐外人員工作與家庭維持平衡的方式。

五、家庭關係相關理論

(一) 社會交換與選擇理論

社會交換與選擇理論的基本假定指出，家庭是由理性、決策、採取行動的人類成員所組成，由於人類擁有的資源及預測未來的能力相當有限，因此他們根據對報酬及代價的評估，在許多選擇之中做決定，以挑選一個似乎能提供最大報酬，又只需付極低代價者。為獲取這個報酬，家庭必須付出代價，耗費時間；經歷從事一組行為，並放棄其他可選擇的報酬。除非沒有其它更樂觀或代價更低的選擇。否則家庭是不會重複無法得到報酬的行為。換言之，儘管報酬中包含著代價，且避免代價可能喪失潛在的報酬，但是家庭在行為及選擇上仍然會尋求最大的報酬與最低的代價（許純敏等譯，1992）。

在駐外人員外派之前，與家人討論，做出一個適合的決策，是一人前往赴任或是全家一同前往，這過程就是一個社會交換與選擇模式，尋求對個人對家庭最大的報酬，以及希望付出最低的代價。

(二) 社會支持

Caplan 於 1974 年提出社會支持，係指個人與個人或是個人和團體間的依賴之情。社會支持對壓力具有緩衝的效果，高度的社會支持可以加強壓力應變關係，甚至可以減緩知覺壓力感受（Beehr, 1995）。而社會支持早已被認為能有效的對抗壓力與團體生活中的倦怠（Lin, 2006；

Miller, 2006)。Hobfoll (1989) 認為社會支持是透過社會關係以提供個體實際協助，然而還強調個體對重要社會團體有歸屬感，相信自己是被愛、被關心的，也被所屬的團體相信是可以提供愛與關心的。黃寶園 (2004) 則認為社會支持是個體在人際互動歷程中，藉由他人所提供的各種資源，而免於壓力之害，並保持身心健康。

不論是駐外人員本身或是眷屬，都需要一種歸屬感，這也是 Maslow 需求理論中的第三個需求愛與隸屬的需求，換言之，就是能讓個體感受到關懷、支持及能夠依賴的地方，而家庭就是讓個人感受到關懷、支持、依賴的避風港，尤其對於僑務駐外人員來說，工作的繁忙已經讓其身、心透支，家人強大的後援是支持他繼續打拼下去的動力。

六、公務人員工作與家庭關係相關之研究

彙整近年研究者對於公務人員工作與家庭關係相關研究之情形：

黃建霖 (2003) 探討影響國軍已婚女性軍士官工作環境、工作投入、家庭投入、工作與家庭角色衝突對於離職傾向之影響，以國軍已婚女性軍士官為調查對象，採用線性結構化方程式模型來探討，研究發現工作投入、家庭投入、工作與家庭角色衝突均會對離職傾向產生直接或間接的影響，而工作投入與家庭投入亦是影響女性軍士官之工作與家庭角色衝突的主要因素，且工作環境則會直接透過工作投入而間接影響到工作與家庭角色衝突。

王成榮 (2004) 探討公務人員工作／家庭衝突的認知感受，和對社會支持的行為需求反應，採問卷調查方式，以臺北市政府的公務人員為研究對象，研究結果發現：在工作／家庭衝突的感受程度愈高，愈需要社會支持的行為需求，此外，最小的子女年

齡、每週工作時數、每月出差次數、家庭照顧責任、家庭投入，也會對受訪者工作／家庭衝突的認知感受有產生明顯的差異。

劉誌雄（2005）為瞭解警察人員工作壓力與家庭生活間之相互影響因素與程度，問卷調查、焦點團體座談等方法，研究發現：（一）警察普遍認為績效的要求是最主要的工作壓力源；（二）在生活壓力源中，家人相處時間太少，最普遍困擾著員警；（三）不同官階的警察在工作與家庭之總體生活滿意度方面，一線四星以下的基層警察不滿意的比率明顯有高於二線一星以上警官之態勢，顯示科層式的警察體系結構仍有許多待改進之處。

王恩惠（2006）探討影響已婚職業婦女工作家庭衝突與婚姻滿意度之原因，採用問卷調查方式，以中央健康保險局已婚女性員工為對象，研究結果發現：（一）已婚職業婦女的工作家庭衝突因素中以工作干擾家庭較高；（二）每日家務時數是影響已婚婦女工作家庭衝突之重要因素；（三）配偶所得亦為已婚職業婦女婚姻滿意度重要因素；（四）已婚職業婦女工作家庭衝突與婚姻滿意度有負相關。

黃鳳珠（2007）探討女性軍訓教官角色衝突、幸福感和親子關係，以問卷調查的方式，以九十五學年度第一學期服務於北、中、南、花、東地區的高中（職）校和大專院校已有育兒經驗之女性軍訓教官為對象女性軍訓教官為研究對象，研究結果發現：（一）不同官階的女性軍訓教官在親子關係中並無差異；（二）女性軍訓教官的角色衝突與幸福感呈負相關；（三）女性軍訓教官的角色衝突與親子關係呈正相關，顯示出親子關係互動愈佳，則其角色衝突感愈高。

洪國哲（2008）為瞭解派出所所長之職務範疇，對職場意識及家庭關係之觀感為何。採用三角交叉檢視法，在量化方面以台北縣政府警察局分駐派出所全體所長為問卷調查研究對象，在質化方面則採隨機取樣選擇 12 位所長進行深度訪談。研究結果發現：（一）所長職務繁瑣，且要面臨媒體負面報導及民意代表的干

預，派出所員額編制不足等皆是其工作壓力的來源；(二)對於目前的婚姻關係皆尚屬滿意，與家庭間關係囿於工作性質，夫妻雖聚少離多，但有賴相互之體諒，親子間互動也多能兼顧。

吳美鳳(2008)探討高雄市政府所屬機關育有子女之公務人員其工作／家庭衝突之現況，並進而探討其工作／家庭衝突與親子關係間之相關情形，採用問卷調查方式，以現行高雄市政府所轄之各級行政機關育有子女之編制內正式公務人員作為研究對象，研究結果發現：高雄市政府所屬機關育有子女之公務人員其高工作投入、高家庭投入的積極態度，對於親子關係間的影響，均具有高度的正向關連性。父母對於工作及家庭高度的重視、關心及承諾的表現，對於子女產生正向的示範作用。

蔡旭海(2008)為瞭解稅捐稽徵人員工作家庭衝突、社會支持與離職傾向間關係，採用問卷調查方式，以臺北市國稅局稅捐稽徵人員為研究對象，迴歸分析得到結論：(一)稅捐稽徵人員工作家庭衝突對離職傾向有正向影響；(二)家人支持能降低稅捐稽徵人員工作家庭衝突，但主管支持則無法降低稅捐稽徵人員工作家庭衝突；(三)主管支持能降低稅捐稽徵人員離職傾向，但家人支持無法降低稅捐稽徵人員離職傾向；(四)主管支持及家人支持無法減緩工作家庭衝突，以降低稅捐稽徵人員離職傾向。

張君瑀(2009)探討消防人員工作-家庭衝突與婚姻滿意度之情形。研究對象以中彰投四縣市轄下消防分隊所屬之已婚外勤之男性消防人員為主，採用問卷調查法進行研究資料之蒐集。研究結果發現：(一)工作-家庭衝突會因婚齡、最小子女年紀、家人支持情形及所屬單位而有差異；(二)婚姻滿意度會因是否任主管職、配偶就業情形、婚齡、子女數、最小子女年紀、家人支持情形與所屬單位類別而有差異；(三)工作-家庭衝突與婚姻滿意度之關係，呈非常顯著之負相關。

七、小結

綜上研究，近年來許多研究者重於探討公務人員工作壓力與家庭間衝突的情況，包括國軍、行政人員、警察及消防人員等，而駐外人員工作性質雖與其他公務人員有諸多差異，然性質上亦是公務人員之一，本研究透過探討僑務駐外人員之探討，正好可以對照出工作與家庭間維繫方式之異同。



第四節 僑務工作的演進與發展

一、僑務工作的源起

1958年廣東巡撫勞崇光設立招工局，由中西官吏監督，以保障出洋華工之權益；同年，清政府在廣州、廈門、寧波、天津等四大港口設立出洋問訓局，可視為僑務機構的發端，惟當時並無眼光遠大之僑務政策，亦無保護華僑之力量（夏誠華，2005）。直至孫中山領導革命，推翻滿清，創建民國，頒布了一道保護華僑的命令，這是我國真正有僑務政策的開始。（張希哲，1997）。

二、僑務工作的演進及發展

僑務機構自民國創建制政府播遷來台此段期間，僑務機構屢改變，或屬於中央、或隸屬地方；時歸政府，時歸黨部，人事既多變遷，政局亦激盪不穩，僑務工作自難顧及（夏誠華，2005）。政府遷台後，對於僑務工作的重視及主持僑務人事的穩定，僑務反而有非常的開展（陳烈甫，1987）。而僑務工作隨著不同時期國家情勢的改變，其內涵也不斷調整，與時俱進，最早期之僑務工作僅係被動保護出洋華工，免於遭受西方國家的不公平對待；建國初期則為號召華僑捐輸、報效疆場，對抗日本侵略；1971年政府退出聯合國後，在國際間呈現孤立的傾向，此時，僑務工作更顯重要，茲就1971年退出聯合國後，僑務工作內容概略分述如下：

（一）第一階段（1971-1990年代）

我國在與美國斷交及退出聯合國後，外交工作面臨了極大的困境，在國際間亦呈現孤立的傾向，因此爭取僑胞的支持愈形重要。此階段僑務工作除仍被視為反共復國的號召力量外，亦逐漸成為支持我國加入國際組織的一股重要力量。此時，政府採取彈性的僑務政策，分別在政治及文化層面上爭取僑心的認同，在經濟上加強與僑商的合作聯繫，以此突破政治孤立的

困境。

（二）第二階段（1990-2000 年代）

隨著中國改革開放，經濟高速發展，在國際間的崛起，以及海外僑情的重大變化，我國國際活動空間日益縮小，此階段推動務實外交，僑務政策亦轉向務實化，輔導華僑經濟事業，整合海外華人的經濟力量，此外加強海外僑校之功能，逐步將政治、外交、文化、經濟等多元化的目標結合。

（三）第三階段（2000-2008 年代）

2000 年民進黨執政後，將僑務重點放在臺灣，並運用台僑在海外資源，結合民主、自由及人權的主軸，動員僑團對抗中國統戰，以收海外宣傳之效，此階段僑務政策的生態環境發生巨大的變化，以往拒絕與駐外單位接觸的一些台籍社團，開始聯繫和接觸；而部分傳統的華人社團，對於民進黨「台獨」理念和僑務政策仍有疑慮。此外，隨著中國大陸新移民的大幅增加，造成海外僑社結構的改變，且因為中國大陸的施壓，導致中華民國在國際上很少有發展的空間。

民進黨政府為政府拓展國際空間，大力協導僑團辦理支持臺灣加入聯合國的活動，藉由海外僑社的協助，促成與僑居地政府關係的發展，讓僑務工作充分發揮外交二軌的功能，成為加入國際組織的工具，使臺灣在國際外交上有拓展的空間，也因此，原本裁撤僑務委員會的主張受到動搖。

（四）第四階段（2008 年-迄今）

上述四個階段兩岸之僑務工作皆屬對抗零和的局面，2008 年馬英九擔任總統，由於兩岸關係趨於和緩，以和平為原則，提出外交休兵，活路外交的新思維。僑務工作的主軸亦由以往的對抗逐漸演進至競爭。我國與中國大陸各自在僑務工作上力

求精進，提高服務品質，並提出「大僑社」之理念，將僑界是為一個大家庭，沒有「老」、「新」、「台」僑等標籤，沒有敵人，只有朋友，不分彼此，進而將臺灣塑造為溫暖的「大僑鄉」，藉此政策理念，因應並開創新局。

三、僑務委員會的組織

僑務委員會掌理僑務行政及輔導華僑事業事務，置委員長一人，副委員長三人，國內業務單位計有第一處、第二處、第三處、僑生輔導室、華僑證照服務室、華僑通訊社，幕僚單位則有秘書室、第四處、人事室、會計室、統計室、政風室、法規委員會，國外則有 35 個海外駐點，並在美國、加拿大、巴西、泰國、菲律賓、澳洲等僑胞人數眾多的地區設置 17 處華僑文教服務中心，總共 49 個專責駐外僑務駐外人員，因為僑務委員會主要是服務海外的僑胞，所以僑務駐外人員身處第一線，處理僑界的大小事，國內則屬提供後援的角色，但是很多的事情僑務駐外人員就得在國外先行處理，因此，僑務駐外人員不僅要有應變能力之外，還要有高度的抗壓性，適時的紓壓，才能面對不同的挑戰。

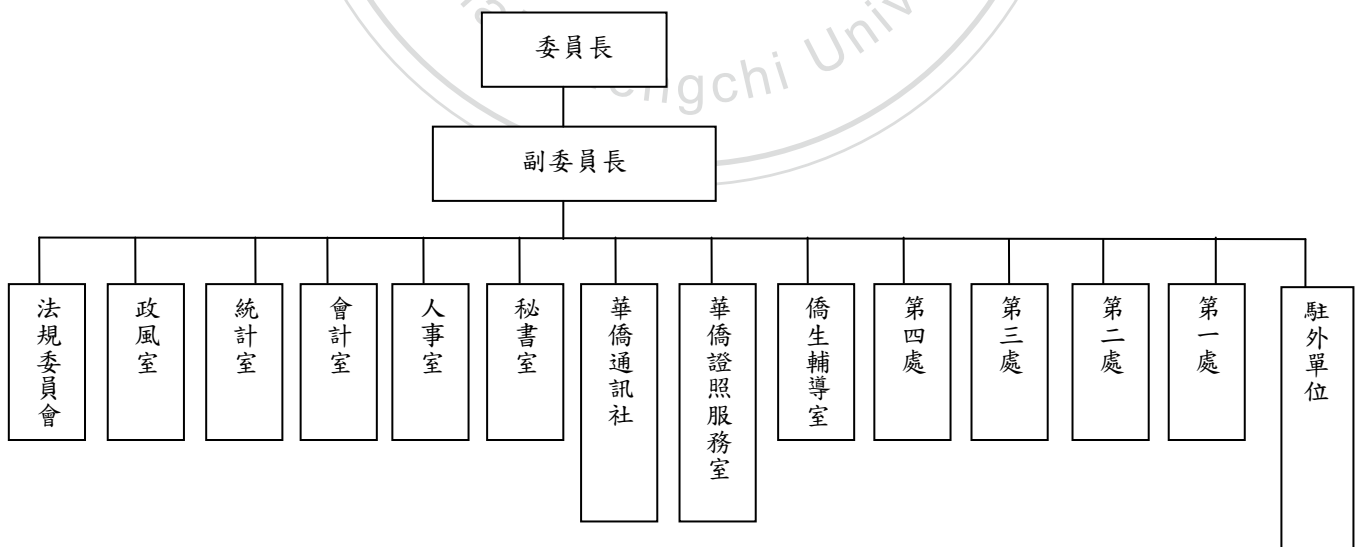


圖 2-2 僑務委員會組織圖

四、僑務工作的內容

我國並非唯一甚至也非主要輸出移民的國家，印度、義大利、波蘭、西班牙乃至德國、英國、日本、韓國均是大量輸出移民的國家，但上述沒有一個國家其移民後裔像華僑那樣，與母國有長期密切聯繫、認同與支持；也沒有一個國家自建國以來即有僑務機構服務僑民、推廣僑教（夏誠華，2005）。截至 2009 年底，於僑務委員會登記有案之海外僑團已達 5,072 個（僑務委員會，2010），可見海外華僑在僑務委員會長期推動僑工作的努力下，對祖國產生了緊密的連結並取得認同與支持。

僑務工作的對象雖然均居住於海外，惟實際推動係由國內僑務委員會員工及僑務駐外人員共同落實，除平日駐外人員於海外耕耘僑界、從事聯繫服務工作以建立良好的關係之外，尚須經由國內透過不同時機、目的所舉辦各式各樣活動（如雙十慶典、回國邀訪團或研習活動等），將海外僑界的關係與國內進行連結，僑務工作及在此一架構下增進華僑對國內政經人文、民主發展現況之瞭解，並轉化為對國內的支持向心（閻樹榮，2010）。僑務工作依其服務對象及內容之屬性之不同，主要可分為僑社聯繫與輔助、華僑文教服務、華僑經貿輔導、僑生升學輔導、華僑證照輔導、新聞及資訊服務等工作項目。其僑務委員會執行單位及具體作業內容如表 2-1。

表 2-1 僑務委員會工作項目

執行單位	具體作業內容
第一處	華僑狀況之調查、糾紛之處理、華僑團體之輔導、華僑之獎勵及補助、華僑福利之輔導等。
第二處	華僑學校教育之指導監督、華僑社會教育推廣、華僑職業教育推行、華僑文化傳播事業輔導、函授教育等。
第三處	華僑國投資之鼓勵與協助、華僑經貿金融之協助聯繫、海外僑營企業發展之協助、華僑經濟資料之調查分析等。
僑生輔導室	僑生回國升學輔導、在學僑生生活輔導、畢業僑生聯繫服務等事項。
華僑證照服務室	華僑身分證明書之核發、役政用僑民身分華僑護照加簽僑居身分等事項。
華僑通訊社	透過臺灣宏觀電視、宏觀周報、網路電視及電子報等工具向海外僑界進行文宣工作。

資料來源：本研究依據僑務委員會組織法整理

綜上工作項目及具體作業內容係原則性規範，實際落實需視海外僑界需求並根據國內外情勢及兩岸關係與時俱進，訂定符合時勢所需之工作重點及實施方案，根據僑務委員會會長吳英毅指出，當前僑務工作重點及實施方案如下：

表 2-2 當前僑務工作重點及實施方案

僑務工作重點	實施方案
強化多元服務面向，擴大服務層面	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 辦理僑社工作研討及邀訪，增進雙向交流聯繫 ◆ 提升海外據點服務效能，結合僑務志工凝聚僑心 ◆ 協導僑團舉辦各項活動，加強僑社聯繫服務 ◆ 推動臺灣醫療服務國際化政策，推銷臺灣優質醫療 ◆ 辦理國際事務青年人才培訓，協助青年拓展視野
鞏固僑教聯繫主流，推動全球僑教數位化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 健全僑校發展，鼓勵與主流學校之交流合作 ◆ 調整教材供應策略，提昇正體字教材海外競爭力 ◆ 加強僑教數位化工作，以科技支持僑教發展 ◆ 建構中華文化藝術交流平台，傳揚中華及臺灣多元文化 ◆ 創新活化華裔青年活動，吸引海外青年認識臺灣
結合政府及民間資源，提升僑民經濟實力	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 促進海外僑台商與國內產業交流 ◆ 協助海外僑民提升事業經營能力 ◆ 輔導僑營餐飲業推動臺灣美食國際化 ◆ 賡續推動僑胞參與「愛台12建設—綠色造林」 ◆ 強化海外信保基金功能協助僑商融資 ◆ 聯繫輔導海外僑台商組織 ◆ 加強聯繫培植僑台商新生代
輔導海外僑生回國升學	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 輔導海外僑生回國升學 ◆ 加強在學僑生生活輔導與照顧 ◆ 加強畢業僑生聯繫與服務 ◆ 辦理海外青年技術訓練班
運用宏觀家族，全方位展現政府施政作為	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 委外製播宏觀電視，提供海內外交流平台 ◆ 推廣宏觀網路電視，無遠弗屆行銷臺灣之美 ◆ 充實宏觀周報內容，多元化發展擴增傳播效益 ◆ 建置宏觀周報即時新聞網，提升網路僑情服務機能 ◆ 設立「宏觀廣播」，全面強化海外文宣力量
強化證照服務品質，提升為民服務效能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 核發華僑身分證明文件 ◆ 積極反映僑界意見，爭取僑民合理權益
辦理海外僑民人口及社會經濟統計，提供施政參考	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 統計及彙編本會各項業務成果 ◆ 蒐集海外僑民之資訊及意見

資料來源：本研究係依據僑務委員會委員長吳英毅於2010年10月25日立法院第7屆第6會期外交及國防委員會當前僑務施政報告整理

五、僑務駐外人員的工作內容

依據僑務委員會駐外僑務工作人員設置規則第三條規定：駐外僑務工作人員承僑務委員會委員長之命，並受駐在國大使館、代表機構或指定機構首長之指揮監督，掌理下列事項：

- (一) 輔導健全僑社組織，加強僑胞僑團聯繫，促進團結合作，推展服務工作。
- (二) 輔導華僑社團展開各項愛國活動及重要工作。
- (三) 輔導僑社辦理華文教學、新聞傳播，宣揚中華文化。
- (四) 輔導華裔青年回國升學、觀摩、研習，協導僑胞回國參觀、訪問、考察。
- (五) 配合華僑經濟輔導措施，增進華商與祖國貿易關係。
- (六) 適時蒐集僑情、政情、匪情資料、研判、分析、處理及彙報。
- (七) 策導華僑社團，聯繫當地自由正義人士，推展國民外交活動及對敵鬥爭事項。
- (八) 其他有關當地僑務工作事項。

由上述可知，為服務廣大的華僑，僑務委員會擴大服務層面，僑務駐外人員除辦理僑社工作研討及邀訪外，並要協助僑社幹部培訓及工作經驗的傳承，更要結合海外僑務志工，來做服務。此外，經由駐外僑務工作人員與僑團間之聯繫，建立聯繫網絡，協導各僑團舉辦節慶活動或區域性年會並提供協助，增進僑社團結與向心。

第三章 研究方法與研究設計

本研究依據第二章的文獻探討，認為駐外人員所承受的工作壓力、工作滿意的程度及家庭關係維持的方式，是個值得深究的課題。因此，本研究先進行文獻檢閱，提出本研究之研究架構，再以質性研究進行深度訪談，探討有關駐外人員之工作壓力、工作與家庭關係之情況，透過當事人的經驗，加以推敲及詮釋。以下分別就本研究之研究方法、研究架構及資料收集詳述之。

第一節 研究方法

目前社會科學研究大致分為量化與質性兩種研究途徑。量化研究主要是將演繹邏輯運用於整個研究過程；相對的，質性研究是將歸納邏輯運用於對社會現象的探究過程。究竟面對一個研究主題，如何判斷適合採用質性研究方法？陳伯璋（2000：26）認為質性研究是一種著眼於研究者和被研究者，在日常生活世界中，無論是客觀的描述或主觀的詮釋，以日常的語言分析及語意詮釋，提供了解客觀世界或主觀價值體系的媒介；同時在研究過程中，研究者和被研究者間的互動關係及意義的分析和理解，本身即是一種複雜的符號互動過程。Neuman（1997）指出：質性研究是一種避免數字、重視社會事實的詮釋，最具代表性的質性研究方法就是深度訪談（潘淑滿，2003；15-17）。而本研究所採用的是文獻回顧法及半結構式的訪談兩項研究方法。

一、文獻回顧法

Dane（1990：132）認為文獻回顧法係針對研究主題，對任何關於現存文獻、資料進行觀察、蒐集、分析、解釋，並欲建立起理論與研究主題關連性之過程。雖能迅速廣泛的網羅相關資料，亦有其缺點，即對於既有的資料進行分析解釋，稍顯簡化。

文獻回顧應包含三大功能：一、澄清並確定研究問題的範圍、

二、改進所欲進行的研究方法、三、擴展對所欲研究領域的知識等。研究此一領域時對於相關研究加以評析，了解過去研究已解答哪些問題、應用了哪些理論、哪些問題尚待解決，以彰顯本研究的重要性。

本研究針對研究主題相關資料做搜集及彙整，經由國內外有關工作壓力、工作滿足與家庭關係之相關的圖書、期刊、學術論文等資料，包含其相關概念、理論與實證研究，加以歸納彙整、分析、解釋，做為本研究的理論基礎。

二、半結構式的訪談

訪談進行的方式，可依問題的嚴謹度分為結構式訪談、無結構式訪談、半結構式訪談。(潘淑滿 2003:140-145) 其中半結構性訪談又稱為「半標準化的訪談」(semi-standardized interviews) 或引導式訪談 (guided interview)，係介於結構式與非結構式訪談間的一種資料收集方式，意即研究者進行訪談前，須根據研究的問題與目的，事先設計訪談大綱，作為訪談的指引方針，惟在進行訪談時，訪談者可以不必根據訪談大綱的順序，可以依照實際的情況，針對訪談問題做彈性調整 (Berg, 1998)。事先並不詳細陳述「真實問題」的具體內容，使受訪者曾身處特殊情境中或經驗過特殊事件，以蒐集受訪者對特殊情境或事件的主觀想法或看法 (陳介英, 2005:118)。

本研究採用半結構式 (semi-structured) 深度訪談為主要資料蒐集方式，基於本研究偏重經驗世界的描繪，且為確保訪談的品質、增加有限訪談時間的效益且避免失焦，以不限定、開放受訪者回答問題的空間，發現各面向影響的成因，也較能從受訪者的語言敘述與非語言的反應，藉由事前設計訪談大綱，採用深入訪談的方式，了解僑務駐外人員平時的工作情況，駐外時面臨之工作壓力，從而瞭解工作產生滿意的程度，並探討如何維持工作與家庭之間的平衡。然而訪談大綱僅為參考之用，每個問題出現的

順序或訪談架構上皆有彈性的調整，並且依據訪談結果適時修訂訪談內容。訪談後本研究將詮釋分析訪談資料，重新建構並賦予意義後，找出癥結所在，據以提出結論與建議。

第二節 研究架構

本研究將以僑務委員會曾派駐國外之公務員為研究對象，進行公務人員工作與家庭關係議題之探討，探討駐外人員的外派，在不同的地區、不同的環境，是否會感受到不同的工作壓力，而與家人之間的關係又是如何維持？如何讓工作與家庭的衝突減至最低？依據本研究之研究目的與範圍擬定研究架構如圖 3.1 所示。



圖 3.1 研究架構圖

從研究架構圖中顯示，本研究將從外派這個事件對於僑務駐外人員的工作與家庭間產生何種變化，而僑務駐外人員外派又包含駐外人員的人格特質、外派地區、外派期間、外派次數、外派時的職位及外派時所從事之業務等變項來探討，探究不同的人格特質、不同的地區是否會對駐外人員形成不同的工作壓力，而工作壓力分成主管領導、角色衝突、工作負荷、人際關係及專業能力等五個部分；工作滿足則區分為薪資福利、升遷機會、工作本身、工作環境、長官與同僚關係五個面向；家庭關係部份則從婚姻關係、親子關係、社交關係及經濟情況等四部份去探討。希望透過本研究知曉，駐外人員的外派會讓家庭關係產生何種變化？外派的時間是處於家庭週期的哪個階段？對於婚姻關係造成何種影響？親子關係又有如何的變化？家人間的關係是更加緊密，或是造成彼此間疏離。

第三節 資料收集

一、研究對象

本研究係以僑務委員會曾外派的人員為研究對象，由於每個人對於工作壓力、工作滿足的認知及感受度不盡相同，且每個人的家庭情況不一樣，因此對於工作與家庭之間的取捨亦不盡相同，再者，個人之挫折容忍力及對於外在環境的評估亦有差異性，因此其工作壓力、工作滿足及家庭關係之間具有主觀且個別差異的特性。本研究以質性訪談為資料蒐集的方法，能更深入且彈性地，依不同的訪談對象發掘出不同的問題或思考點，跳脫量化研究制式化問題之限制，更可達到具洞察力與深度的研究目標。本研究係以僑務委員會曾派駐在美洲、歐洲、亞洲、澳洲的人員為受訪對象，其中因為僑務駐外人員派駐非洲僅有一個員額，且人數較少，隱匿性不足，考量到需保護受訪者的隱私，所以本次研究未納入派駐非洲地區的僑務駐外人員。

本研究參考僑務委員會派駐在美洲、歐洲、亞洲、澳洲的人員比

例，再徵詢受訪者的意願後，總共訪談 10 位受訪者，基於保護受訪者隱私，均以英文字母及數字做為代號，性別方面共有 7 位男性及 3 位女性；婚姻狀況方面共有 8 位已婚及 2 位未婚；年齡在 35-65 歲間；教育程度方面則分別有大學及碩士畢（受訪者訪談時間表詳如附錄 3）。

二、研究內容

本研究除基本訪談問題外，依照受訪者駐外地點及家庭狀況的不同，各設計若干不同之提問，訪談進行過程基本上係依大綱問題順序，但仍會依受訪者回答情況之不同而有跳答或追問其他問題之情形。本研究將事先說明研究題意、研究目的，並將訪談內容大綱先以電子郵件傳送受訪者，再輔以電話聯繫確定訪問之時間及地點。

本研究設計之訪談問題，係依研究目的分為三個方面：（一）駐外人員派駐國外時所面對的工作壓力為何？（二）駐外人員派駐國外對其工作滿意的情形？（三）駐外人員工作與家庭之間如何維持平衡？（訪談大綱詳如附錄 2）。

三、研究倫理

研究倫理就是研究者在整個研究過程，必須遵守研究社群對研究行為的規範與要求，這些倫理規範哪些是合法或不合法的行為（Neuman, 1997）。由於質性研究關注研究者與被研究者之間關係對研究的影響，從事研究工作的倫理規範及研究者的道德品質在質性研究便形成不可迴避的問題（陳向明，2006：579-580）。研究者本身的人格特質、經驗與敏感度等因素，都會是造成研究倫理兩難的因素。所以，研究者對倫理與權力的敏感度，將會影響資料收集的豐富性與研究品質的好壞（潘淑滿，2003：368-371）。研究倫理道德問題主要包括自願與不隱蔽原則、尊重個人隱私原則、保密原則、公正合理原則及公平回報原則。Patton 認為質性研究具有高度的個人性與人際性，因為研究者進入探索人們的生活和工作經驗，並且以深度訪談進入人們內在世界，質性研究可能比調查、測驗和其他量化取向之研究，更具侵

入性，且蘊含較大的反作用力（吳芝儀、李奉儒，2008：461）。

本研究主要以僑務委員會駐外人員為研究對象，探究駐外人員的工作壓力情形、工作滿意的程度以及家庭關係的維持，因此採用訪談的方式來進行資料的蒐集。在訪談前，研究者已主動與受訪者簽訂保密協定書（見附錄1），約定研究資料僅做為學術研究之用，訪談原始內容(含受訪者之個人資料)均不予外洩。藉此與研究對象建立友誼、互信與合作之關係，取得研究對象的支持，減少其排斥心理。待與研究對象建立和諧關係後，再開始進行訪談。研究者也在訪談過程中適時自我揭露以誘發受訪者做更深入的回答與陳述，以求在現象本身的「質」。因訪談涉及受訪者之隱私，而且訪談過程中闡明訪談資料係做為學術研究之用，為避免受訪者有所顧忌，本研究係採匿名，且以自由意願參與，受訪者可在任何時間選擇退出，並尊重其隱私。因研究者本身亦為僑務委員會之成員，受訪者所面臨的經驗及感受或許無法一一告知。因此，研究者將盡量以傾聽、客觀、同理心及尊重的態度，對於相關議題適時自我揭露（self-disclosure），以建立與受訪者之間的信任關係，亦不勉強研究者討論不願意分享之議題，俾利取得更為深入、真實之資料。研究關係其實是一種權力不平等的關係，這種權力不平等的事實，往往會進一步影響被研究者的合作意願與提供之資訊內容，進而影響研究品質，同時，在整個研究過程中，研究者本身的價值信念與道德觀點，亦可能影響被研究者的權益（潘淑滿，2003：378-381）。

第四章 研究發現與結果

僑務駐外人員就如同海外的村里幹事，為海外廣大的友我僑胞作服務，本章第一節將說明僑務駐外人員工作上所面臨的挑戰及辛勞，第二節則探討僑務駐外人員的家庭關係，從中探究僑務駐外人員如何維持工作與家庭的關係，減少兩者間的衝突情況。

第一節 海外的村里幹事

僑務委員會的僑務駐外人員身處服務僑胞的第一線，手機隨時保持暢通，因為工作性質的關係，僑務駐外人員必須 24 小時待命，讓會內長官或是僑胞隨時都可以找到人，如同 7-11 一樣 Always Open。

一、主管領導

僑務委員會在海外有 34 個駐點，僑教中心則有 17 處，而在僑胞人數較多的北美地區或東南亞地區的僑教中心，至少設有主任和副主任 2 人，而主任須具備領導統御的能力，因為海外工作身處第一線，很多事情須在第一時間內對僑胞做出說明，因此，身為主任必須具有決斷力，當機應變，才能將危機化為轉機。

副手和主管最主要不同的地方是，主管要有決斷力，要負責，扛責任。

(G, 991216)

在與受訪者 G 訪談時，他就分享了一個他將危機化為轉機的例子。

海外僑社政黨分布和國內政黨的動向是一致的，海外也是分成泛藍和泛綠分成兩大區塊，因此在 2000 年到 2008 年政黨輪替，民進黨執政的時候，僑務委員會曾歷經改名，把 chinese 拿掉的時候，泛藍僑胞覺得不

應該拿掉，這時候處理的方式就很重要，畢竟公務人員執行政府的政策，所以遇到這種情況的時候，在第一時間就要處理，要和僑界溝通，要說明為什麼要把 chinese 拿掉，因為平常在海外，講 chinese，他們會聯想到的是 Made in China，而不會聯想到 Made in Taiwan，所以這樣的案子，就要去說明清楚，而不是放著就不管它。(G, 991216)

受訪者 G 緊急召開記者會，同時也在報紙中說明，最好的方式就是直接與僑界溝通，將衝突點、引爆點造成的傷害降到最低。

因此，要怎麼去帶領下屬，這是領導統御的部分，要想辦法讓團隊發揮最大的效能。(G, 991216)

有人的地方難免會有爭執，僑務駐外人員的工作之一就是協助僑界之間和諧相處，海外除了傳統僑社之外，台籍社團也越來越多，尤其在經歷過兩次政黨輪替，僑務駐外人員除了保持中立客觀的立場之外，更要有冷靜的思維，才能協調僑界之間的爭議。

我第二次外派擔任主任，所以工作更繁複了，要管一個中心，而且除了傳統僑社之外，台籍社團也紛紛成立，工作內容更多元，僑胞都會來跟我講講話或是打電話，然後我就發現一件事情會有很多版本，我年輕的時候就會覺得很生氣，怎麼搞得，大家都要講謊話哩，現在我發現我不生氣了，因為也不是他們故意要騙我，而是他們的目的不一樣，看事情角度不一樣，敘述事情的內容也就會不一樣，我就會覺得這對僑務人員來說是很重要，在聽任何人講話的時候，不是說不聽，他們的話都有參考價值，但也不能完全相信，駐外人員要冷靜，尤其是主管更是如此，要冷靜去判斷。(J, 1000217)

因為看事情的角度不同，所以關注的方向也會不同，當事情有爭議的時候，除了聽多方的陳述之外，還要冷靜的從這些陳述中找出關鍵點，才能把事情圓滿解決，對於僑務駐外人員來說，

他們處理的就是僑胞的事務，協助僑界之間和諧相處，尤其是在有傳統僑社和台籍社團較多的地區，因為理念的不同，更容易發生衝突，這時僑務駐外人員就必須冷靜的思考，才能做出較為妥適的決定，對於身為主管的僑務駐外人員來說，這點相當重要。

所以，我覺得做一個領導者就是在關鍵的時候做正確的判斷，最重要的是，你怎麼找到蛛絲馬跡做出正確判斷，很多時候，眾相非相，肉眼去看是看不到事情的本質，如果不用心去看，沒有冷靜的思考，就很容易做出錯誤的決定。(J, 1000217)

僑務駐外人員在海外，縱使身為副手，底下也設有雇員，如果處理事情能身先士卒，雇員自然會受到帶動，因此領導統御的能力，也是僑務駐外人員需要具備的。此外，身為主管更要有冷靜的思維，才能在關鍵的時候做出正確的判斷。

二、角色衝突

僑務委員會海外有 36 個駐點，除了 17 處華僑文教服務中心外，其餘都在外交部駐外館處下設僑務組，因此很多事情皆須受外交部的統一指揮，然而，僑務委員會如果與外交部在於處理僑界事務意見不同時，僑務駐外人員就會變成夾心餅乾，但是，換個角度來看僑務駐外人員也可以是兩個部會間的溝通橋樑，應對進退間的拿捏尺度，將考驗著僑務駐外人員的能耐。

駐處還是有統一指揮權，但基於部會間的尊重，通常有中心的地方自主權較大，較不會去干涉，但是比較重大的事情，主任會去向駐處長官報告。(A, 991124)

會內的意見和代表處的意見有衝突，而在外面又不能不聽代表處的指揮，這時候夾在中間，就有兩難的情形。(D, 991202)

研究者在與受訪者訪談時，大部分的受訪者均表示，部會間都會互相尊重，縱使有意見不同的時候，也會透過僑務駐外人員溝通，而這時僑務駐外人員就必須扮演好溝通橋樑的角色，完整的陳述兩個部會間的歧見，並試圖讓兩個部會達成共識。

駐處館長對於會內政策可能看法相左，駐外同仁到底是要聽從館長命令，或是依照會內命令執行，當遇到此種情況，就會讓駐外人員感受到工作障礙。而我解決的方式就是，當地僑界如有特殊情況，無法完全執行國內政策時，我會在第一時間向國內說明解釋，並尋求駐處館長幫忙，婉轉的向會內說明。相同的，如遇館長對於本會政策有不同看法時，就婉轉的館長解釋，盡量在館長及僑委會指示中尋求一個平衡點。(C, 991206)

外交部與僑務委員會的著力點不同，也因此駐處館長對於僑務委員會政策難免會有看法相左的時候，駐外同仁到底是要聽從館長命令，或是依照會內命令執行，當遇到此種情況，就會讓駐外人員感受到工作障礙，讓僑務駐外人員有夾心餅乾的感覺，造成僑務駐外人員的工作壓力。

和駐處之間相處就是互相尊重，我在駐處的時候有聽過，有些單位的駐外同仁他們就只負責好他們的直屬長官就好，並不尊重駐處的統一指揮權，就我來說，我會去跟長官報告情況，如果有僑胞來我就會去引薦給代表認識，因為你這樣尊重他，他會知道你現在在做什麼，他就能夠掌握你現在的工作內容，當他知道你的業務對他有幫助的時候，相處起來就會非常愉快。(H, 991221)

在研究者與受訪者談話過程中發現，有些時候外館館長、處長的個人特質也是很重要的一環，是業務能否順利推行的關鍵，就如同在民進黨時期，大力推行全盟¹組織的成立，如果駐外館

¹ 全盟，全僑民主和平聯盟簡稱，於2002年成立，係為傳揚民主和平價值，團結海外僑社，共同致力建構以「要民主愛和平」為基礎之兩岸關係，特發起籌組之海外組織。

處館長、處長願意配合政策之推動，那麼僑務駐外人員工作就能更加順利。

處長的特質也是很重要的，通常會內和處長之間因為立場不同，都會有一些堅持，如果處長不願意配合，我們就會怕達不到會內的需求，就以民進黨時期推動全盟為例，當時會內希望我們協助僑界成立全盟，但是我的僑區傳統僑社較多，處長評估之後覺得不適合，所以我們那次的活動場子就辦的小一點，但是僑界主要領導人物都有參與，我們還是第一或是第二個成立全盟組織的僑區，但是因為場子不夠大，會內部是很滿意，這時候我就向會內表示，畢竟僑情不同，所以處理的方式也難免不一樣，經過這樣溝通協調之後，會內也就比較能夠體諒。(H, 1000214)

其實，部會之間最重要的就是彼此間互相尊重，外交部尊重僑務委員會在的僑務方面的專業，而僑務駐外人員也應該要尊重外交部駐外大使有統一指揮的權利，有任何問題就是尊重對方，然後協調溝通，相信就可以將衝突的情況減低。

三、工作負荷

因為工作的性質，以及與國內時差的關係，導致僑務駐外人員的手機必須 24 小時保持暢通，以利與會內的聯繫，而僑胞如有任何困難需要協助，也可以在第一時間內找到僑務駐外人員。

僑務駐外人員的手機是 24 小時都要開機待命的，此外，因為外派業務費不多，而有重要事情要和台北聯繫，長官就會建議待的晚一點，這樣就可以用免費的環評電話與台北聯繫，因為時差的關係，因此工作的時間也會比較長。(A, 991124)

因為時差的關係，海外秘書的手機必須隨時保持開機狀態，以供會內如有任何訊息可以立即與其聯繫，也因此，半夜一兩點接到國內的電話都是正常。有時候辦理一些比較棘手的問題，僑務委員會需要隨時瞭解僑界的反應，或是一些更新的訊息，都必

須在第一時間與秘書連繫，甚至每隔一段時間就會連絡僑務駐外人員瞭解情況，就有秘書表示，曾經一晚每隔一小時左右就會接獲國內的電話，問他最新的情況。

因為我有階段性的任務要處理，所以我印象中，除了凌晨五點的時間沒有接到會內電話之外，其他的時間幾乎都有接到會內的電話。睡眠品質常常中斷，我家老婆也受不了，還跟我說不要再接電話，趕快休息啦！

(H, 991221)

而僑界辦理活動的時間通常是在下班之後，甚至是假日，所以，秘書的工作時間都很長，晚上 10、11 點仍在工作崗位努力的大有人在。

我們的工作是 7-11，手機隨時保持開機，曾經有一次 12 點多接到國內長官打電話給我，說不好意思這麼晚打電話給我，要和我聯繫一些事情，其實那時候我才剛剛到家，並且正準備要吃晚餐。(B, 991125)

在國內大部分是規劃性的工作，但是在海外是執行性的工作，通常國內制訂的政策均為單一政策，全世界一體適用，但是各國僑情及當地政府對我國友好程度不同，因此同一政策可能在甲國執行無礙，在乙國卻囿於各種原因而有執行上的困難，如果國內規劃人員無法瞭解當地國的情形，只是以國內眼光看待海外，這樣駐外人員就可能面臨工作的障礙。

之前有一次發放教師金，因為會計室公文糾正不能直接給予現金，但是海外已經行之有年，就有僑胞會反彈，為什麼他滿 10 年可以領現金，我滿 10 年只能拿紀念品，這時候我只好想辦法和會內溝通，看是否可以採用禮券的方式辦理，會計室說可以，但是要辦理公開招標。所以，我又在海外辦理招標，找當地較普及的商店來合作，況且，還有匯率的問題需要處理，以及與當地的商店辦理議價的程序。因此，在海外這段時間讓我學習到很多在國內都沒有處理過的案子。(C, 991206)

每個地區所面對的都是僑胞，情況大同小異，但是有時候會有比較特殊的情況，也就是面臨的要將海外的僑教中心關閉或是要新建一個僑教中心，而不管是關閉或是籌備僑教中心，當中很多事情都需要非常注意，任何的一個細節都不能忽略，這對僑務駐外人員來說，也是一個很大的工作負荷。

因為我依會內指示執行階段性的任務，會內很多人都知道，我被中心雇員告的很慘，而且寫了很多的黑函，這件事情對我來說其實是有影響的，你會覺得你在那邊盡心盡力的執行政策，而且以客觀中立的立場去處理事情，但是雇員因為私人的利益，透過這種方式打擊駐外人員，來去希望達到他的目的，獲取他所想要的利益，這對我來說，是很大的衝擊。(H, 991221)

在與受訪者 H 訪談時，瞭解當僑務駐外人員被賦予階段性任務時，不僅要處理事情，還要顧慮到「人」的部分，當他人的利益受到影響時，當然會為了爭取他的利益，但是以不正當的行為來爭取時，則會帶給僑務駐外人員很大的壓力，每個人解決壓力的方式不同，對於受訪者 H 來說，信仰就是支持他走下去的動力。

我的信仰是我支持下去最主要的因素，因為當你不斷被人家抹黑，不斷被人家攻擊，你還必須去執行政策，而且我們沒有任何的籌碼，就談判來說，你一定要有一些籌碼，不然這個很難談下去，所以那時候我們第一線真的是非常慘烈，只能用最基本的棍子和紅蘿蔔去和人家談，但是你的紅蘿蔔又給的不夠大，用棍子又會造成反彈，就會形成談判的困境。所以還好那時候有信仰支持，不然那時候一直被人家用黑函做人身攻擊，甚至攻擊你的家人，我們就一起禱告，讓我們度過那段時間。後來事情還是圓滿落幕，而且整個過程僑界都還滿肯定的。(H, 991221)

僑務駐外人員辦理僑務，最主要就是要讓僑胞感受到我們對他們的關心，因此，就要和僑界搏感情，而搏感情最好的方式，就是多多參與他們的活動，一來可以瞭解僑界的動態，二來可以

讓僑胞感受到我們對他們的關心；然而也因此，僑務駐外人員個人的休閒時間也就相對壓縮了。

工作時間佔了我大部分的時間，而且我住的地方是僑胞較多的地方，有時候下班回家了，僑胞打電話過來問我有沒有空，要不要出去喝一杯，通常我都不會拒絕，也因此幾乎沒有什麼休假時間。(C, 991206)

對於僑務駐外人員來說，下班及假日是他們忙錄的開始，因為要和僑團打成一片，不管僑團大大小小的活動都盡可能的參與，如果中心裡面設置主任和副主任兩人，就可以協調分配，但是當太多活動都在同一天舉行，就得請館處協助參與。

就我個人而言，一個晚上曾經最多跑六至七個僑團活動，時間從晚上七點跑到十一點左右。記得曾經有一次參加一個外地僑團的活動，因為從住家開車過去活動會場大概需要花五個小時的時間，而活動是早上十點開始，因此我早上四、五點左右就要出門，致詞大概花 10 至 30 分鐘就得趕緊開車回家，一天就在漫長的開車時間中過去了。(A, 991124)

許多的僑務駐外人員都表示，當你在決定要外派之前，必須要有心理準備，你所面臨的是長時間的工作型態，複雜的人際關係，必須先將心態調整好，否則就會造成很大的工作壓力。

四、與駐處長官及同仁相處情形

海外工作不比國內，有幕僚單位提供支援，很多事情都需要自己一手包辦，當很多業務需要同時處理，而一個人無法應付時，就需要駐外館處的長官及同仁給予協助，才能讓事情順利圓滿解決，因此，身處異鄉，如何與駐外館處長官及同仁相處，也考驗了僑務駐外人員的交際手腕。

政府駐外人員大多集中於駐處統一辦公，各單位人員均自行處理業務，然而有些事項仍需由駐處行政組協助，如外交郵袋、物品報關...等，且各單位間亦偶爾會有業務往來，所以各單位間應相互協助，儘量不要有

本位主義。(C, 991206)

駐外畢竟不像自己的家，還有各單位的人在，如果沒有處理好人際關係，你就沒有辦法處理事情。所以我第一次外派就覺得要先把代表處裡面的關係先處理好，才能順利處理僑界的事務。(D, 991202)

在海外的駐外館處，包含了許多單位的人員，各司其職，而通常僑務駐外人員都只有配置一人，難免會讓僑務駐外人員感覺到孤單，而且還得面對複雜多元的工作環境，心理的壓力實在很難向外人道，但是如能和駐外館處的同仁和睦相處，找到歸屬的感覺，處理任何事情也就更能得心應手，因為會感受到有人在支持你。

很多地區通常僑務駐外人員只有一位，因此所有的事情必須自行處理，當然如果碰到不錯的館長、處長，他們對於僑務工作也頗重視的時候，會請其他外交部的秘書協助處理僑務工作。因為一個人在外地，有些僑胞要求對僑務駐外人員來說實在有困難度，而且會內派出去的秘書通常都只是小三秘，外交部派駐出去的通常官都比較大，部分僑胞對於他們都是必恭必敬，卻把我們僑務駐外人員當成小妹一般，對我們並不是很尊重，有時候連駐外單位的同仁都看不過去，碰到這樣的情況時，的確讓我覺得相當挫折，再加上我派駐的地區治安較差，我記得當時外交部的同仁向我說了一句，「你一個人在這裡，不管你到哪裡都要讓我們知道，因為在這裡我們就是你的家人。」聽完我都快哭了，因為他們說了那句話，讓我有回到家受人照顧的感覺。(B, 991125)

五、人際關係

研究者在與受訪者談話中，大部分的受訪者均表示，其實僑務駐外人員是很孤寂的，尤其是只有一人的館處，不像在國內，遇到事情有長官有同仁可以討論，在海外，很多時候僑務駐外人員必須自己一個人面對所有的事務，沒有人可以討論，無法對配

偶說，也不能和僑胞說，駐外館處的長官同仁因為沒有僑務背景，所以也無法瞭解僑務駐外人員的心情，只有自己默默承受，獨立面對。

僑務駐外人員要耐得住寂寞，很多事情當下就要做判斷，沒有人可以和你溝通，你也不可能和僑胞溝通，特別是牽涉到僑界的事務，更不能表露立場，更不可能每次有事情都打回國內與同事討論，只能自己承受，真的壓力很大。(I, 1000214)

僑務駐外人員就是你要跟每個人都很好，但是又好像沒有非常要好，因為不僅是中心裡面的員工會比較，僑務駐外人員是不是對特定幾個人比較好，僑胞之間也會比較，會覺得僑務駐外人員是不是對哪幾個團體，哪幾個人比較好，擔心會不會有大小眼的問題。

僑務駐外人員真的是很寂寞的，根本沒有什麼朋友，因為我們的工作就是處理僑胞的事務，所以你也不可能常和一些比較聊來的僑胞相處，他們彼此間會做比較。就算是中心裡面的同仁也是一樣，你和每個人都要很好，不能和特定的幾個人要好，在我要回來臺灣的時候，我中心的一個雇員就跟我說，主任，如果不是因為你身為中心的主任的話，我想我們應該可以成為好朋友。所以，我去年回來臺灣後，是我覺得最快樂的一年，因為有很多同事可以聊天，今天你想和誰深入交友都可以，如果你心情不好，不講話人家也不會怎樣。(J, 1000217)

人與人間的相處最重要的就是互相尊重、互相關心，因為僑務委員會在海外的據點通常都只設置一位秘書，當僑務駐外人員身處異地時，還要面對全新的人、事，確沒有人可以和你聊天，遇到問題時沒有討論的對象，所以，有些僑務駐外人員認為先安內再攘外是很重要的，先和駐外館處的同仁和睦相處，之後再處理外館事務時，才能讓自己覺得有個依靠。

六、專業能力

僑務駐外人員主要的工作之一就是輔導建全僑社組織，加強與僑胞僑團間的聯繫，促其團結合作，目前海外登記有案之僑團就有 5,072 個，僑團與僑團之間必然會有所衝突，這時候就需要僑務駐外人員協助提供一個溝通的平台，讓僑界之間維持和諧，如何做到公正不偏頗，也是一大學問。

其實僑社和諧與否是最重要的因素，之前在國外的時候，就曾經協助三個商會調解，邀請他們到大使館來，結果沒想到他們還是沒有辦法好好談，甚至搞到最後還打官司，不知道現在有沒有調解好。如果僑社間彼此無法和平相處，僑務駐外人員就會比較辛苦，這時公正持平就更為重要，其實僑務駐外人員多數時間都是在處理人的事情。(B, 991125)

有人的地方難免會有爭執，畢竟兩個人不太可能想法、作法各方面都一樣，如果雙方無法退一步，這時必須有中間者協助調解，此時，僑務駐外人員常常會被邀求主持公道。因此，秘書需要具備溝通協調的能力，但是僑務駐外人員又不能涉入太多，也不能將自己的喜惡顯露，一旦失去公正的角色，將無法再說服僑胞。

就如僑界會長改選的例子，他們會要你處理主持公道，你不能陷在裡面，你可以幫忙搭成一個平台，協助溝通，讓他們和諧相處，但是你不能介入，也不要讓人家感覺到你處理有偏頗，這是一門很大的學問。(G, 991216)

此外，社交能力也是僑務駐外人員需要具備的能力之一，社交場合是僑務駐外人員與海外僑胞建立與維繫良好關係的場合，僑務駐外人員要在僑界建立良好的形象，就必須在社交場合讓僑胞感覺到親切、受到尊重，且從事僑務工作，最主要就是要

讓僑胞感覺到秘書和僑胞是站在同一陣線，因此，多參與僑團的活動，增進與僑胞間的互動，才能順利推動僑務工作。

從事僑務工作，就是要和僑胞打成一片，和他們「豁」在一起，不然他們會覺得你不給他面子，一次兩次不參加他們的活動，之後他就不會找你了，那當然，如果你要請他們協助辦活動，他們也就不會幫忙，這是互相的，所以我盡可能都會參加他們的聚餐、活動等。(C, 991206)

辦理僑務工作做主要就是要和他們打成一片，就算是小聚餐、小聚會也都要盡量參加，有些僑團並不是很積極辦活動的情況下，你更需要依賴他們幫忙，所以有活動真的要去參加。(D, 991202)

在海外最重要的就是語言能力，有語言能力才有辦法去應付生活及工作上所面臨的各項問題。

因為工作的關係，我是第一次長期出國，因此要跟當地的銀行申請信用卡、帳戶等事情，通常第一趟駐外館處的同事都會帶著我去瞭解一下情況，但是之後碰到一些問題就要自己去處理。我就遇到一個特殊的狀況，我在當地申請的信用卡竟然被盜刷，之後銀行就會寄來一些東西，這些文書當然都是用英文寫得，有些字是你查字典也不見得看得懂，就必須麻煩其他人幫忙看，研究下一步要怎麼處理，因此，你說語言能力重不重要，當然重要啦！雖然每個地方處理盜刷信用卡的程序都大同小異，但是你必須看得懂銀行送的文書呀！才能更瞭解外國人這邊到底是如何處理盜刷的情況。(E, 991207)

僑務駐外人員具備基本語言能力，對於工作來說是會加分的，能讓你事半功倍。

語言是生活必備，如果有具備基本語言能力，當然在工作上會加分，能處理的事情就更多，舉例來說，我在那邊的時候，當地教育部的漢語總

督學，我把他邀請回來，用的錢是教育部的錢，當然這在之前就得先和教育部協調好，之後邀請他們的漢語總督學回來和會內長官談談華語文教學的合作，開發一些教材，這樣的情況之下，語言就很重要，外國人都很現實的，如果你不會當地語言，他根本就看不起你，就不會和你合作。(H, 991221)

每個國家都會有民族優越感，認為就只有自己國家的東西最好，語言上也是一樣，認為既然你到了我的國家就要說我們的語言，歐洲地區更是如此，如果你沒有具備當地的語言，對於推展僑務來說會有一定的阻礙，所以，語言對於僑務駐外人員來說是必備的專業能力之一。

在當地教育部的漢語總督學和長官接觸後，發現我們在華語文這方面做得很不錯，回去之後他邀請我參加他們的華語教師研習會，請我去那邊演講，那時候，大使還特別發了一個電報給外交部說，你看我們駐處的人應邀去當地演講，這是很少見的情況。所以語言能力還是滿重要的，如果能把工作做得順暢，讓僑務可以協助中華民國推動外交工作，這樣推展各項政策都很方便。況且，當你具備語言能力的時候，連外交部的同仁都會敬畏你三分，我在那邊也有一位當地的雇員，他寫的信件我還要幫他修改呢！如果你沒有語言能力，你就只能照他們的方式去處理，真的出問題時，你也不見得懂。(H, 991221)

對僑務駐外人員來說，除了具備當地國的語言能力之外，方言更是重要的一環，因為僑務駐外人員主要的服務對象是僑胞，而僑胞來自不同的故鄉，彼此之間的互動多是用故鄉方言，如果僑務駐外人員在與僑胞溝通的時候，可以使用故鄉的語言，會讓僑胞感覺更加親切、親近。

通常老僑都講廣東話，而且美國東西岸老僑比較多，所以廣東話對於駐外人員還滿重要的。盡可能與他們使用同樣的語言，參加活動的時候也

盡量說廣東話，這樣他們就會感覺比較親切，而更樂於協助我們推動僑務。(A, 991124)

尤其對於傳統僑社較多的地區，如果你不會講廣東話，你根本不知道對方討論的問題是什麼，就無法協助他們解決問題。

我第一次派出去的時間比較早，我工作的對象全部都是傳統僑社，那個時代傳統僑社很重要，我之前在會內有學過廣東話，我以為我會了，去那邊的時候才發現，他們講的不是正統的廣東話，我基本上是完全聽不懂的，所以那個時候語言對我來說是工作上最大的壓力來源，那個年代他們不會講國語，所以壓力很大，但是僑社每個月都要開一次會議，我都要去列席的，我記得第一次去的時候，我是背了一篇稿子過去，用廣東話說，我以為我可以，第二次，我就坐在那邊看他們，我發現我是聽不懂的，他們開月會，當然是討論一些房地產，或是僑胞之間有什麼爭議，有一些是有案情的，因為完全聽不懂，讓我感覺很糟糕，那次開完會，讓我從來沒有感覺到這麼挫折、心虛過。(J, 1000217)

對於僑務駐外人員來說，服務的對象以僑胞為主，所以方言變得很重要，可以凝聚僑胞的向心。

在老僑比較多的地方，多是廣東籍，他們聚集在一起的地方就會形成一種次文化，因此，當你和他們有共同的語言，會讓你比較容易抓到談話的核心，所以對於傳統僑社比較多的地區來說，最重要的不見得是當地語言，如果你能說廣東話，反而更容易融入他們的團體中。(I, 1000214)

因此，具備當地國的語言能力，讓僑務駐外人員在工作上可以順暢之外，方言也是很重要的一環，海外僑胞彼此間溝通仍以方言為主，尤其對於傳統僑社的地區，如果能與他們使用同樣的語言，除了讓僑胞感受很親近，還可以更加瞭解僑胞他們發生的困難、爭議，如此，就更能協助他們解決問題。

七、政黨輪替

從 2000 年到現在，國內歷經兩次的政黨輪替，2000 年民進黨上任，僑務重點放在臺灣，此階段僑務政策的生態環境發生巨大的變化，以往拒絕與駐外單位接觸的一些台籍社團，開始聯繫和接觸；而部分傳統的華人社團，對於民進黨「台獨」理念和僑務政策仍有疑慮。2008 年換成國民黨執政，提出「外交休兵」、「僑務休兵」及「大僑社」等政策理念，僑務政策方向大轉變，政黨輪替帶給僑務駐外人員莫大的壓力。

我兩次外派都剛好遇到換執政黨的情形，我好不容易和當地的僑團建立良好的關係，但是因為政策的急轉彎，你感覺到，本來大家坐在同一條船上的，但是因為理念的不同，他們跟你揮手再見。我第一次外派的地區又是以傳統僑團為重心，我每天上班都是經過 chinatown，才會到我的辦公室，原本整條街上掛滿了中華民國的國旗，政黨輪替之後，我每天都很擔心國旗會不會越來越少。換成國民黨執政之後，我也發現原本台僑團體的朋友，也漸漸不和我聯繫了，那是在國內無法體會的感覺。
(J, 1000217)

因為政黨的輪替，僑務政策的大轉變，如 2000 年執政黨由國民黨轉換成民進黨，海外傳統僑團較多的地區，因為政治理念不同，很多傳統僑團都向中國大陸靠攏，僑務駐外人員就很擔心，友我的僑團會不會越來越少，原本插滿中華民國國旗的街道，會不會都換成五星旗。2008 年國民黨重新取回執政權，僑務駐外人員在海外原本建立良好關係的台僑團體，因為感覺到政策的轉變，現行的政策似乎不像民進黨時代那麼重視他們，於是和僑務駐外人員也漸漸疏離。

其實僑務駐外人員有時候情感上還是會受到拉扯，我們當然都是保持中立態度，但是因為我愛僑胞，我站在他們的角度去看待事情，所以也明

瞭他們的無奈，對於他們來說，有些人的親人還在中國大陸，你要他們不與親人往來那是不可能的事情，而且現在中國大陸的市場龐大，台商做生意難免會和大陸官方有所接觸，你要他們完全不接觸是不可能的事情。(J, 1000217)

在與受訪談的過程中發現，海外僑胞和國內的政治色彩是一致的，也是有藍綠之分，國家賦予僑務駐外人員的工作就是服務僑胞，所以僑務駐外人員是中立的，是沒有任何色彩的，但是當服務的對象有著政治色彩時，協調藍綠雙方的歧異，就考驗了僑務駐外人員的智慧，也因此，很多僑務駐外人員表示，能夠讓傳統僑團和台籍僑團和睦相處，會帶給他／她很大的成就感，讓他／她感覺到自己的努力終於有了收穫。

以往僑胞都會覺得僑教中心是專門為傳統僑團設立的，所以台籍的僑胞都不願意參加僑教中心所辦理的活動，甚至不願意踏進僑教中心，這時候我就跟他們說，僑教中心是政府的，是臺灣的，是為所有的僑胞做服務，沒有特別針對哪些團體，慢慢的去跟他們溝通，慢慢的臺灣同鄉會等台籍社團就會參加我們的活動，他們也有默契會將辦理活動的時間錯開，讓僑團之間和睦相處，僑教中心正常運作，讓僑教中心成為僑胞活動的聚點，是我駐外時最大的成就。(I, 1000214)

本研究發現，政黨輪替也會造成僑務駐外人員的工作壓力，因為政黨理念不同，僑務工作內容也會有所不同，僑務駐外人員係執行僑務委員會的政策，沒有任何的政黨色彩，但是僑胞並不會有這樣的想法，所以，如何讓僑胞對僑務駐外人員產生信任，並且支持中華民國的相關政策，就是僑務駐外人員所要勞心勞力之處。

八、小結

僑務駐外人員係以服務僑胞為目的，所以在工作上除了要適應和駐外館處的人員相處，更要與僑胞維繫良好的互動，而在與駐外館處的長官互動上，畢竟外交部著重的是整個海外的大環境，僑務委員會則以服務僑胞為目的，而海外的僑胞很多已經在當地深耕一段時間，與當地的政商多少會有接觸，因此外交工作有時候也需要僑務工作的輔佐，讓外交工作推動能更加順暢，因此兩部會之間都是互相尊重為原則，所以僑務駐外人員要扮演溝通橋樑的角色；而與僑胞的互動方面，則是謹守公務員公正公平的原則，不帶任何政治色彩，並且以交朋友的心態與僑胞搏感情，讓僑胞感受到駐外人員的關心，調整好自己的心態，並且找到一個適合自己的紓壓方式，適時的紓壓，就可以減少工作所帶來的壓力，或許更能樂於工作。

第二節 僑務駐外人員的家庭關係

僑務駐外人員因為在海外的時間，需要和僑界「搏感情」，所以關於僑界的大小活動場合，幾乎都要到場，尤其是春節、中秋節、國慶等大節日，更不能缺席，然而在中國傳統觀念中，三大節是家人團圓的重要日子，但僑務駐外人員因為工作關係，確無法和家人一同渡過，沒有外派過的人，是無法了解這其中的辛酸、甘甜。

一、婚姻關係

因為僑務駐外人員下班後需要參加僑團的活動，所以和配偶相處的時間也會減少很多，另一半除了要面對不一樣的生活環境之外，還要自行處理家庭中的大小瑣事。

因為僑務駐外人員下班後常需要參加僑團的活動，也因此和配偶會有衝突，太太會覺得我去參加僑團活動是吃香喝辣，可是自己卻要在家裡照顧小孩，心裡面會有點不太平衡。但這是我的工作，我也不願意這樣，因此，常會因此發生衝突，而解決的方式也只能隨著時間淡去。(A, 991124)

因為僑務駐外人員的工作是與僑胞互動，如此能讓僑胞感覺到僑務委員會對他們的關心，另一方面也可以將會內推動的政策透過柔性的方式告訴僑胞，因為僑務駐外人員在僑胞身上付出很多時間，相對地，就忽略家庭，造成夫妻間的摩擦。

平常我太太在我出門的時候都會問我說，晚上有沒有空回來吃飯啊？如果可以回家吃飯，她就很高興，但是你知道僑社活動不是按照計畫的，總會有臨時的活動，那只能趕緊打電話跟太太說，我不能回去吃晚飯了，她就回答：「喔」！因為工作真的很忙，我個人比較工作導向，我的想法是，反正太太一個人在家裡照顧兩個小孩子是很 ok 的，而且我也幫他買一部車，她想要去哪裡都很方便，也可以載小孩上下課，接著太太就可以去學校當義工，所以我認為應該不會有什麼問題。(G,

在訪談中發現，僑務駐外人員其實大致上都會為家人做安排，讓他們不會太無助，但是往往很多時候，所做的安排不見得就是對方認為需要的，或許配偶只是希望僑務駐外人員能夠撥出一些時間陪陪她。

有一次，差不多過一年半，那天早上我太太也是如往常一樣送我出門，那天她突然講一句話讓我很感動，她說最近僑胞都稱讚你，說你很認真的做事，報紙也常常報導，我心裡想很高興，她終於了解我的辛苦，結果在我還沒有回神的時候，她加了一句話，她說：「但是別忘了，家裡還有三個僑胞需要你照顧」。我那時整個心情盪到谷底，心想我一直在僑社跑，但是家裡是沒有照顧到的，那次給我的衝擊滿大的。所以說如果你要出去，工作和家庭要怎麼平衡是一個很重要的課題。(G, 991216)

僑務駐外人員也有女性同仁，她們的先生也是辭掉工作陪同赴任，而他們所要調適的更多，從原本是一家之「主」，變成一家之「煮」，夫妻間的溝通更加重要，畢竟有先生的全力支持，是僑務駐外人員努力的最大原動力。

先生是辭掉工作和我一起到國外，因此，他會覺得他受到委屈，覺得他犧牲很多，然後他說我在外面講話很大聲，回到家講話還是很大聲，覺得我好像氣燄很強，會有這樣的感覺，可是我覺得我沒有，他就覺得他犧牲很多，我回來還這樣跟他大小聲，會有點不滿。解決方式就是我先低頭啊！想想他為了和我過來這邊工作，把臺灣的工作辭掉，犧牲這麼多了，就是一方要先低頭，畢竟家庭和諧比較重要，大家互相體諒，我還是以工作為主，對於先生只能說都盡量配合他。(F, 991208)

如果是全家人跟著過去，全家的住宿問題，小孩的就學問題接踵而來，僑務駐外人員剛到任，需要盡快讓自己進入狀況，這時所有的任務就落到配偶身上。

我太太是辭掉工作過去的，因為她覺得一個全然陌生的工作環境，讓我自己一個人過去她也放不下心，因此將原本工作辭掉，和我一起過去。我們剛去那邊都住旅館，我太太等不到我去找，想說住在旅館也沒有事情可以做，就每天帶著小朋友四處晃，了解一下商店的位子，每天到處走也大概了解一下整個環境，後來想到小朋友就學的問題，就請雇員幫我們問，因此我們大概知道學校的方向，而且我太太在上下課的時間看到有學生從那個方向走過來，她等不到我一起去看，就自己帶著兩個小孩們往那邊走，果然就看到一個在市區內的小學，我太太就帶著小朋友到校門口去，看了一天，直到人家放學，我忘了後來她跟我說她看了幾天，她覺得很無奈我更無奈。(E, 991207)

對於僑務駐外人員來說，光是公文就處理不完，擔心沒有將會內交代的事情處理好，而且怕延遲一點又耽誤很多工作。況且，還要參加僑社舉辦的活動，根本就是分身乏術，怎麼還有時間去思考小孩就學問題。

我太太覺得這樣等下去不是辦法，就帶兩個小孩到學校去，坐在他們校園的鐵椅子上，看了不知道一天還是兩天之後，她就鼓起勇氣，帶著小孩進去，簡單的溝通，對方大概知道我們就是剛來，英文也不太行，所以你知道對方做了一件什麼事情嗎？因為剛好是他們下課時間，所以有很多家長去接小朋友，她就去外面嚷嚷一聲，有沒有誰會講中文的(當然是用英文講的)，就有了一個人跑過來，那個人是澳洲人，曾經去大陸待了七八年，就主動過來協助，我太太就跟那個人說一下我們的情況，那位熱心的澳洲人將我們的情況轉達給學校了解，然後學校就說 ok，把護照拿出來 copy 一下，簡單的填了一張表格，就跟我小朋友說明天就來上課。想想其實也有點心酸，原本我應該要協助處理這些事情，後來都是讓我太太自行去面對。(E, 991207)

再者，如果配偶身體不舒服的時候，僑務駐外人員根本沒有多餘的時間可以照顧、陪伴他／她。

身為僑務駐外人員的配偶真的很辛苦，只能說盡量撥出一些時間陪伴他們，但有時候真的有點不公平，比如我感冒的時候，她可以全心全力的照顧我，但是她感冒的時候，我卻沒有辦法照顧她，她只能獨自去面對。

(I, 1000214)

因此，僑務駐外人員均表示，當配偶陪同赴任的時候，的確家中的大小事情都必須由他們處理，因為僑務駐外人員光處理工作，與僑胞互動就占了大部分的時間，實在很難有辦法顧及到家庭的部分，然而，受訪者表示，常會對配偶感覺到虧欠，但是受訪者也表示，得到配偶全力支持，讓他們可以放心的工作，這對他們來說，是最強大的動力來源。

二、親子關係

僑務駐外人員在海外因為工作時間長，就算假日也都要參與僑社活動，因此親子間的互動時間較少，常常是出門的時候，小孩還在睡，晚上回家，小孩已經睡著。

有時候長官出去訪視的時候，我因為要陪著長官拜訪僑社，所以都早出晚歸，我回去都已經一兩點了，小孩子也已經睡了，早上很早就要出門，而他們還在睡覺，所以有時候小孩兩三天都沒有看到我，有一次，我兒子跟我說，爸爸你好幾天沒有回來睡覺了，我說不是爸爸沒有回來睡覺，是我回來的時候你都已經睡著了，我起來上班的時候你還在睡覺。

(G, 991216)

對於比較大的孩子，就採用曉以大義，告訴他們，因為爸媽的工作關係才能有機會到長時間到國外居住，學習不一樣的文化、生活的方式，一般的家庭是沒有辦法讓你接觸到這樣的生活方式。

小孩對於假日當然都會有所期待，可是我假日卻常常在跑活動，因此也

只能盡量安撫他們，我會告訴他們，因為我的工作他們才能到這邊學語言、學習不一樣的生活、學國際觀，不然他們也會講，他們放假我幾乎都在跑僑社活動，我只能盡量與他們溝通，讓他們瞭解到我的工作情況就是這樣，請他們多體諒。(E, 991207)

然而，對於年紀較小的孩子來說，因為太久的時間沒有和爸媽相處，受訪者中真的有小孩太久沒有看到他，竟然因此感覺到害怕。

因為我那時候執行政府階段性的政策，當時政策是要將中心結束，因此承受了很大的壓力，我花費很多的精神在上面，通常我回去的時候，他們都已經睡了，早上又很早出門小孩都還沒有起床，有一天我比較早回家，當他開門看到爸爸的時候，結果我小孩竟然抱著媽媽的大腿，哭著問說：「媽媽，他是誰啊？」，你不知道我有多久沒有見到我小孩，那個景象到現在我都還記憶猶新，真的是我一輩子的陰影，讓我覺得對小孩有缺憾。我們的工作形態的確是會影響到我們的家庭生活，以及親子關係。(H, 991221)

親子間的溝通還是相當重要，畢竟他也在適應一個不同的生活方式、不同的學習環境，如果能適時傾聽他們的聲音，就可以減少親子間衝突的機會。

我太太懷第一個小孩子時，我還在會裡，我就會去注重胎教，我會和小孩說話、唱歌，他就會熟悉你的聲音，太太就會睡得很安穩。第二個就沒有，根本就很少胎教，因為每天回來都很累了，而且那時候也不可能去幫小孩看功課，之前偶而還可以去學校看看小孩，但是駐外的時候，根本就不太有這樣的機會。但是對於小孩子來說，他到另一個國家，要上當地的學校，那是一個完全不同的生活環境、背景、文化，他要融入也是需要一段時間，真的需要父母常和他互動，另外也要常跟學校溝通，了解小孩子在學校的情況。後來，我都會盡量每天撥出一點時間，

和小孩聊天，不要說就只把小孩子放在家裡，對孩子來說，他也會有挫折的時候，當你感受到挫折時，如果身邊有人可以協助你，就可以把這些挫折紓解掉。(G, 991216)

對於沒有帶家眷一起赴任的僑務駐外人員來說，維繫親子關係的方式就是依靠 MSN、SKYPE，透過視訊來和小孩互動，拜科技所賜，以免親子之間的關係太過疏離。

因為我外派的時候，我太太沒有陪我一起過去，而我們維繫婚姻關係的方式就是我一年回來兩三次，當我太太有休假的時候也會帶小孩去找我，而且現在網路通訊非常方便，我們都用 SKYPE 視訊。雖然我外派的時候小孩還很小，但是因為我們幾乎三天兩頭都會用視訊聯繫，太太就會跟小孩說那是爸爸，因此小孩對我不會太陌生。(C, 991206)

因為住的地方沒有電腦、網路，所以我每天很早就到辦公室，利用上班前的空閒時間，和小孩子視訊，透過 MSN、SKYPE 瞭解他們每天的狀況。(D, 991202)

對於沒有帶著配偶、小孩赴任的僑務駐外人員來說，因為沒有家人陪同，更加無後顧之憂，可以全力工作，但也因此，生活作息就變得不規律。有些僑務駐外人員就會以要和孩子聊天做為動力，每天督促自己生活作息盡量正常，才能去應付工作上的挑戰。

我第二次外派的時候，我就沒有帶小孩出去，因為正值他們就學的階段，我認為他們和我一起出去不見得會得到很好的照顧，所以就把他們留在臺灣。而且我第二次外派的時候，因為沒有家人陪在身邊，所以生活作息大亂，後來我養成良好的習慣，固定每天早上六點起床，一邊做運動，一邊用 SKYPE 和孩子們聊天，只是他們都是已經要睡覺了，卻看到媽媽就是一副亂糟糟的樣子，因為我才剛起床，哈~(J, 1000217)

對於僑務駐外人員來說，因為工作的時間長，和親子間的互

動時間就會受到影響，而每個人的處理方式不同，但最重要是，不管他們再怎樣忙碌，都會記得留一些時間給配偶、孩子。

三、社交關係

僑務駐外人員仍要以工作為主，另一半就得自己面對家中的大小瑣事，但是在海外不像在國內有親友可以商量，家中的責任需要另一半獨立扛下，當僑務駐外人員又無法協助他時，他也必須要有可以商量的對象，因此協助配偶建立社交群也是相當重要的一環。

我們到紐約的那段時間，她就到學校、教會去幫忙，每天都過得很快樂，所以建議協助另一半規劃時間。做義工也可以、到教會參加合唱團，我是比較傾向到教會，因為教會裡面會有志工媽媽，她會主動來關心你，尤其剛到海外的時候，完全不一樣的環境，人生地不熟，你要工作還有家庭要照顧，所以如果家人可以到教會去，去唱唱詩歌，參加合唱團，她的生活就不會有空檔，畢竟人只要一閒下來，就會胡思亂想。另外也可以到學校圖書館當志工，讓他們覺得自己是有價值的。(G, 991216)

當僑務駐外人員的另一半有自己的生活圈之後，他／她也會對當地有歸屬感，因為有朋友可以陪著他們渡過，減少因僑務駐外人員不在身邊所產生的孤獨感。

因為我的另一半，之前就曾經有在國外獨自生活過，所以派外時，我雖然工作相當忙碌，但是她會安排自己的時間，讓生活過的充實，我也就比較不需要太擔心。但是，我們是在那邊才有小孩，所以懷孕、生產的過程，以及面臨新手媽媽獨自帶小孩的情況，都帶給她很大的挫折感，而我又不能時刻陪在她身邊，所以會感覺很孤單，還好我們信主，有空的時候，她就會到附近的教會去，因為有教會的兄弟姊妹的愛，讓她可以撐過一個人在家帶小孩的情形，以及忍受一個人的孤獨，不然她在那邊真的差一點撐不下去，後來，她和那邊的弟兄姊妹互動很好，當感受

到壓力時，她除了透過禱告疏壓外，也可以和弟兄姊妹互動聊天，藉此減輕她的壓力。(H, 991221)

在訪談過程中，受訪者J表示因為她婆婆和父母都曾經有陪伴她在海外待過一段時間，但是因為婆婆會講廣東話，而且他們住的地方靠近中國城，所以可以和當地的僑胞做溝通，婆婆在那邊待了2年多，適應得很好，但是父母因為都不會講廣東話，住了半年左右受不了，就又回到臺灣了。

因為我公公是廣東人，我婆婆為了和他溝通所以學了廣東話，因此她陪我到國外赴任時，在當地沒有適應上的困難，再加上有我先生的陪伴，他們要去哪裡都很方便，沒有溝通上的問題，但是我父母親就不行了，他們不僅不會講英文，也不會講廣東話，所以根本不敢出門，他們住了半年多就覺得受不了回臺灣了。(J, 1000217)

僑務駐外人員忙於公事之際，無法撥出時間陪伴配偶及小孩，因此，受訪者均表示，如果他們可以參與當地教會活動，或是去當志工，如此一來，時間排得滿滿的，也就不會有時間去胡思亂想，不會有孤單、無助的感覺，這樣也可以減少夫妻的衝突。而且會說當地的語言，溝通上沒有障礙，就不會感覺到困擾，對於配偶來說，或許沒有這個問題，畢竟年紀輕且學習能力強，但是如果陪同赴任的家人當中有長者，就會面臨語言上的問題，因為光走出大門都令他們感覺到害怕，更不用說在當地建立社交圈。

四、經濟情況

因為駐外人員領的都是美金，所以一般人的觀念中，駐外人員領的錢比較多，所以每個人都想要爭取，但是實地訪談之後發現，除非是單身赴任的，才有存錢的機會，否則，全家一同赴任，因為另一半是辭掉工作陪同前往，之前是兩個人的薪資，外派後

變成只有一個人的薪水，再加上國外物價相對於國內來說也較高，兩相比較之下，整體收入也沒有多很多。

外派雖然薪水高，但是國外物價也高，實質增加的收入沒有大家想像的那麼高，我們那邊物價是國內的三倍呀！如果有帶配偶出去，因為只有一個人的薪水，雖然薪水有比較多，但是相形比較之下多沒有多少，而且看你要怎麼花，如果像在國內常上館子就根本存不了多少錢，我們都是盡量減少外食的機會，像我們，都是我太太去超市買回來自己弄，就要多花這個功夫，這是一般外人所不瞭解的，我們就要自己省這個錢。

(E, 991207)

因為國外物價高，研究者在訪談時，發現僑務駐外人員為了節省開銷，配偶幾乎都得擔任家庭煮夫或是家庭煮婦。

其實在臺灣先生都不用煮，到那邊反而都是他在煮，一開始他也是不會啊，就上網找食譜開始學著煮，因為那邊物價很高，所以也不太可能在外面吃，薪資其實也是持平而已，那邊物價太高，不能常常出去吃，自己買回來煮比較省，所以三餐幾乎都是先生煮的，後來小孩子也都吃習慣他煮的東西，反而不習慣吃我煮的東西。(F, 991208)

畢竟，國外的物價相對於國內來說還是很高，所以研究者發現，僑務駐外人員如果是帶著全家一起赴任，還是要省吃儉用，能夠避免的開銷都盡量避免，所以並非外界所想的駐外薪水會變多。

五、親友關係

並非全部的僑務駐外人員都是帶著家人一起赴任，也有夫妻分隔兩地的情形，而在臺灣的另一半除了要一邊工作之外，還要照顧小孩，這時候就有賴親友間的互相協助，可能是父母、親友，不然就得依賴保母。

我外派的時候太太沒有陪同赴任，因為她在私人公司上班，不方便留職停薪，幾經考量後，就我自己一個人前往就職，再加上那時候我的小孩子才八個月，外派地點、環境衛生都不是很好，所以也就沒有考量帶家人一起赴任。那時候小孩就請保姆幫忙帶，因為保姆是親阿姨又住在隔壁，因此我外派的這些年，小孩子都是放在保姆家，太太就是下班去看一下，假日的時候再帶回家，畢竟太太一個人在臺灣，又要上班又要顧小孩太辛苦了，還好有阿姨可以幫忙，讓我很放心，而一直到我回國赴任後，我們才把小孩帶回家。(C, 991206)

對於孩子正值求學階段的僑務駐外人員來說，如果家中的親友能夠提供協助，那麼就不用煩惱孩子的就學問題，不用擔心孩子跟著自己得不到良好的照顧。

因為我和我婆婆住在一起，如果我把孩子留在臺灣，我婆婆會照顧他們，然後我先生的二個姐姐分別擔任國中和國小的老師，而且那個時候都已經退休了，我兩個孩子，國中的就去二姐家，國小的就去大姐家，因為都住在附近，所以下課後就直接過去，吃完飯寫完功課，我先生再去接他們回來，所以我覺得這樣的安排會比他們和我出去要好，他們如果跟我出去，第一，我覺得他們可能會耽誤到我的工作，第二，我覺得我沒有辦法給他們很好的照顧。所以我就決定讓孩子留在臺灣，讓他們得到最好的照顧，而我也可以無後顧之憂，全心放在工作上。(J, 1000217)

六、小結

不管僑務駐外人員是否有帶著家人一起赴任，夫妻、親子間的關係，勢必會因為工作時間變長而有所疏離，除了在外派之前要對家人先給予心理建設之外，外派之後依然要盡量撥出些時間，傾聽配偶、子女間的心聲，他們同樣地在適應一個全新的環境，也需要僑務駐外人員的關心，尤其在未建立他們自己的社交圈之前，僑務駐外人員是他們唯一傾吐的對象。所以，傾聽家人的聲音，瞭解他們的孤寂，將可以降低家庭間的衝突。

第五章 分析與討論

本研究透過與僑務駐外人員深度訪談後，彙整僑務駐外人員訪談內容，針對訪談內容加以分析討論，歸納出僑務駐外人員面臨的工作壓力，以及讓他們繼續堅守崗位的動力為何？而僑務駐外人員與家人的互動情形為何？並嘗試分析僑務駐外人員是如何維持工作與家庭間的平衡。

第一節 僑務駐外人員的工作領域

本節將就訪談中所得之結果，針對主管領導、角色衝突、工作負荷、人際關係、專業能力等五個面向做資料分析。

一、冷靜思考、果決的判斷力、負責任是影響駐外僑務人員主管領導的重要因素

僑務委員會在海外大部分均只有設置僑務秘書 1 人，其中有 12 個據點是設置主任、副主任 2 人，這 12 個據點分別為美國的華府華僑文教服務中心、紐約華僑文教服務中心、芝加哥華僑文教服務中心、金山灣區華僑文教服務中心、洛杉磯華僑文教服務中心、休士頓華僑文教服務中心；加拿大的駐溫哥華代表處、多倫多華僑文教服務中心；印尼的駐印尼代表處；菲律賓的菲華文教服務中心；泰國的泰華文教服務中心；以及馬來西亞的駐馬來西亞代表處。這 12 個服務據點都設置僑務駐外人員 2 人以上，因此，彼此之間可以互相協助，而擔任主管的不僅具備管理能力，更必須具備領導、統御的能力，務求整個團隊發揮最大效用。至於其餘地區雖然只有設置秘書 1 人，但是下面仍會有雇員協助處理例行性的文書作業，因此也需要具有領導、管理的能力，才能讓各個僑務服務據點發揮最大效能。

僑務工作地理範圍、業務內容都相當廣泛，很多僑務工作並不能獨力完成，需要主任、副主任以及雇員之間互相合作，程文

宏（2003）研究亦發現，主管領導是員警工作壓力的主要來源，因此，對於中心的副主任及雇員來說，如果主管能夠以身作則，共同執行僑務委員會所指示的各項例行及專案業務，主動帶領下面的人員處理各項業務，就能讓他們心悅誠服的接受領導，此外，如果主管具備冷靜的思考能力，將能做出正確的判斷，便可以將僑務工作處理圓滿，畢竟僑務工作常常必須在第一時間針對僑胞所提出的問題作出回應，當下就要果決明確的處理事務，而且判斷力要夠，才能做出最有利的決定，也因此訪談過程中，曾經擔任過主管的受訪者也認同身為主管需要果決的判斷，才能化危機為轉機，把傷害降到最低。

二、僑務駐外人員同時接受外交部與僑務委員會的指示，當兩者政策不同時，會形成僑務駐外人員的工作壓力

外交部與僑務委員會的著力點不同，外交部是從外交觀點著手，而僑務委員會則是以服務僑胞為宗旨，因此，在政策的推動上面，駐處館長、大使對於僑務委員會政策難免會有看法相左的時候，而僑務駐外人員到底是要聽從館長命令，或是依照會內命令執行，當遇到此種情況，就會讓駐外人員感受到工作障礙，讓僑務駐外人員有夾心餅乾的感覺，造成僑務駐外人員的工作壓力。

然而畢竟在國外，駐外單位代表的就是整個中華民國，也因此，駐處館長、大使具有統一指揮的權力，所以僑務駐外人員仍然需要服從駐處館長、大使的命令，普遍性而言，僑務委員會都會尊重駐處館長、大使的建議，當僑務委員會與外交部的政策方向不一致時，就有賴僑務駐外人員扮演橋樑的角色，協助雙方進行溝通，隨時將駐處館長、大使的建議正確的傳遞給會內，同時，也要將僑務委員會的政策方向確實的傳遞給駐處館長、大使瞭解，如此，才能將政策順利推動。

外交工作與僑務工作畢竟是相輔相成，因為我們的外交受到

中國大陸的打擊，處處受阻，在很多國家推動外交工作並不順暢，而身處在海外的僑胞，因為在當地耕耘很多年的時間，對於海外的情況相當熟悉，也因為僑胞常辦理各項活動，與當地國的政府機關有接觸的機會，有些時候，駐處館長、大使也是需要經由僑胞的協助，才能更深入當地的政治中心，就如同在訪談中，就有受訪者表示，因為僑胞辦理活動，會認識當地市政府的政府官員，而藉由僑務駐外人員的引薦，駐處館長、大使參加僑胞辦理的活動，也增加了與當地市政府的政府官員接觸的機會。

因此，外交工作與僑務工作是無法脫離的，況且，部會之間都以相互尊重為原則，所以駐處館長、大使也不會太為難僑務駐外人員，還是會尊重僑務委員會對於僑務工作方面的專業能力，雖然在訪談過程中，也發現有些地區因為駐處館長、大使較為強勢，導致僑務駐外人員在海外工作時，推動僑務工作較不順暢，但畢竟仍屬特例，通常只要僑務駐外人員婉轉的向駐處館長、大使說明，駐處館長、大使也會予以尊重，如此一來，僑務駐外人員的壓力也就會減輕。

三、僑務工作內容是僑務駐外人員工作壓力來源之一

因為僑務工作的性質，以及與國內時差的關係，導致僑務駐外人員的手機必須 24 小時保持暢通，以利與會內聯繫，而僑胞有任何的狀況也可以在第一時間內找到僑務駐外人員。換句話說，僑務駐外人員隨時都處於工作的情況之下，因此僑務駐外人員工作負荷是相當重，在訪談過程中發現，僑務駐外人員下班時間通常都是 10 點以後，如果僑務駐外人員正好在辦理一些比較棘手的問題，會內需要隨時瞭解僑界的反應，或是一些更新的訊息，更必須在第一時間與秘書連繫，甚至每隔一段時間就會連絡僑務駐外人員瞭解情況，就有受訪者表示，曾經一晚平均每隔一小時左右就會接獲國內的電話，問他最新的進展。由此可知，僑務駐外人員工作負荷量相當大。

此外，在國內大部分是規劃性的工作，但是在海外是執行的工作，通常國內所訂政策均為單一政策，全世界一體適用，但是各國僑情及當地政府對我國友好程度不同，同一政策可能在甲國執行無礙，在乙國卻囿於各種原因而有執行上的困難，而國內規劃人員如果無法瞭解當地國的情形，只是以國內眼光看待海外，將會增加僑務駐外人員工作的負擔。

僑務駐外人員在海外就是執行會內所規劃的政策，而海外服務範圍廣闊，僑務駐外人員礙於時空的限制，不見得每個城市都能顧及，因此必須透過些文宣行銷，才能將會內的政策傳遞出去，如果是例行性的業務，因為行之有年，處理起來已經較為順手，但如果是專案性的或是創新性的業務，尤其在民進黨執政時期，推動加入 WTO 等創新性的業務，僑務駐外人員就必須想辦法向僑界宣導，請僑胞協助推動此項政策，但因為海外僑胞也隨著國內政治型態，也有藍綠之分，這時僑務駐外人員就必須保持中立的立場，僅就僑務委員會推動的政策訊息傳送給僑胞，不能參雜個人立場在內，這也考驗著僑務駐外人員政策行銷及表達能力。

四、工作夥伴關係良好，會提升僑務駐外人員的工作滿足感

因為在海外的駐外館處，包含了許多單位的人員，各司其職，而通常僑務駐外人員都只有配置一人，難免會讓僑務駐外人員感覺到孤單，而且又還得面對複雜多元的工作環境，心理的壓力實在很難為外人道，如能和駐外館處的同仁和睦相處，找到歸屬的感覺，處理任何事情也就更能得心應手，也會感受到有人支持你。

李淑貞(2000)研究發現，國稅稽徵人員工作滿足各層面中，以工作夥伴構面的滿足程度最高，而本研究也發現，當僑務駐外人員能和駐外館處的長官同仁相處融洽的話，就能讓僑務駐外人員有歸屬感，就不會感覺到自己是孤軍奮戰。

而僑務工作面對的就是廣大的僑胞，和僑胞的互動要真誠，交朋友的心態，政府賦予僑務駐外人員的任務就是服務僑胞，但也不要僅只是將其視為服務對象，可以用交朋友的心態與僑胞互動，代表僑務委員會傳達關心的訊息，如此一來，不僅工作推動上面更加順暢，也可以多認識一些朋友，一舉兩得。

五、缺少語言、溝通等專業能力亦為僑務駐外人員工作壓力來源之一

僑務駐外人員要具備溝通協調的能力，僑務駐外人員主要的工作之一就是輔導建全僑社組織，加強與僑胞、僑團間的聯繫，促其團結合作，而只要有人的地方，難免會有衝突的情況發生，因此，當僑團與僑團間有衝突情況發生時，僑務駐外人員就要擔任溝通橋樑的角色，讓僑界之間維持和諧，如何做到公正不偏頗，也是一大學問。同時，僑務駐外人員也要擔任僑務委員會與僑界間的溝通橋樑，平常就要與僑胞建立良好的互動，並且提供溝通管道，例如專線電話及電子郵件等，讓僑胞可以透過溝通管道，表達他們的意見及需求。畢竟在政府的制定政策或是執行過程中，因為有限的資源無法做完善的配置，無法滿足各方的需求，造成僑界的誤解，況且，在 2000 年政黨輪替之後，民進黨政府推動的一些政策，引成傳統僑界的疑慮，認為政府不尊重他們；再者，海外的環境相當複雜，中國相當重視僑務政策，積極拉攏友我僑團，這些時候都有賴僑務駐外人員擔任溝通橋樑，適時代表政府與僑界溝通，化解歧異。

社交能力也是僑務駐外人員不可獲缺的，社交場合是僑務駐外人員與海外僑胞建立與維繫良好關係的場域，僑務駐外人員要在僑界建立良好的形象，就必須藉由社交場合讓僑胞感覺到親切、受到尊重，主動與僑胞打招呼，就是建立彼此良好關心的方式之一，最主要就是要讓僑胞感覺到僑務駐外人員的親切，讓他們知道僑務駐外人員和僑胞是站在同一陣線，因此，多參與僑團

的活動，增進與僑胞間的互動，才能順利推動僑務工作。

吳福輝（2008）研究發現，組織工作特性是造成工作壓力的主要來源，對於在國外生活的僑務工作人員來說，當地國的語言能力是一定要具備的，畢竟在生活上都需要依靠當地國的語言來溝通，就如同訪談中，發現身處歐洲國家一定要會使用當地的語言，不然，當地人會瞧不起你。另外，還有受訪者表示，在國外信用卡遭到盜刷，因此，你也必須要有能力去和當地銀行做談判協商，才能讓自己的損失減到最低，種種的事證都顯示，語言能力是必要的。此外，僑界中不乏廣東人、客家人，尤其老僑間幾乎都以廣東話溝通，所以僑務駐外人員起碼也要能用簡單的方言與僑胞溝通，這樣可以讓僑胞感覺更親切。

因為僑務駐外人員在海外是依照僑務委員會指示，推動各項政策，而要將政策傳遞給僑胞清楚瞭解，口語表達能力也是相當重要，僑務駐外人員都必須藉由參與僑胞的活動時機，來傳遞僑務委員會所要推動的各項業務，因此在口語能力表達上要夠清楚，僑胞對政府政策有所誤解時，也要在第一時間出來說明，同時態度要婉轉，應對進退要得宜，如此，才能順利推動僑務委員會所指示的業務。因此獨特的僑務工作特性也是僑務駐外人員的工作壓力來源之一。

六、小結

僑務駐外人員係以服務僑胞為目的，而服務對象眾多，每個地區服務範疇都相當廣泛，再加上工作時間長，對於僑務駐外人員身心都是很大的負擔，因此僑務駐外人員在外派前要對此先有認知，受訪者均表示至海外是做服務的工作，不是去做官的，所以自己的姿態要放低，僑務駐外人員須調整好自己的心態，並且找到一個適合自己的紓壓方式，適時的紓壓，就可以減少工作所帶來的壓力。

第二節 僑務駐外人員的家庭關係

本節將就訪談中所得之結果，針對婚姻關係、親子關係、社交關係、經濟情況、親友關係等五個面向做資料分析。

一、配偶的支持與僑務工作人員工作家庭間的衝突有正相關性

僑務駐外人員因為工作時間長，因此，不論外派時，是否有攜帶配偶及子女前往，勢必都會影響到家庭生活，家中的大小事情都必須由配偶處理，所以，身為僑務駐外人員之配偶獨立性要夠強，在訪談中，受訪者就表示，因為陪伴另一半的時間很少，而且大至小孩就學問題、小至家中瑣事都得依靠另一半處理，難免夫妻間會有衝突產生，就有受訪者表示，他的配偶跟他說，別忘了家中還有三個僑胞需要他的照顧。對於配偶而言，他們也算是僑胞，也是需要僑務駐外人員的關心。因此，適時的傾聽配偶的心聲，讓他們也有抒發的管道，夫妻關係將更融洽。

此外，在訪談中，受訪者均表示，會對另一半有愧疚感，所以，在業務較不忙碌的時候，會安排全家出遊，藉此修補家庭關係。也會和配偶溝通，讓他們瞭解，因為僑務駐外人員光處理工作，與僑胞互動就占了大部分的時間，真的很難有辦法顧及到家庭的部分，但是，只有工作、時間允許，他們也樂於和家人共享天倫，只是常常身不由己，總是會有臨時的突發狀況需要處理，如果因此忽略了他們的感受，請他們多加體諒，另外，受訪者也表示，配偶的全力支持，讓他們可以放心的工作，對他們來說就是最大的支持力量，本研究與蔡旭海（2008）研究稅捐稽徵人員工作家庭衝突的結論相同。

二、對家庭採積極投入的態度，對於親子關係有正關聯性

僑務駐外人員在海外因為工作時間長，就算假日也都要參與

僑社活動，家庭都需要依靠配偶的協助，親子間的互動自然也是更少，受訪者均表示常常是早上出門的時候，小孩還在睡，晚上回家，小孩已經睡著。之前就有聽到其他的僑務駐外人員表示，因為在家的時間很少，小孩子根本不認得他，而在訪談過程中，也發現有受訪者表示，真的有這樣的情形發生，他的小孩就不認得他，還因此大哭，讓他受到相當大的打擊，這對他來說是一輩子的陰影。

但也有受訪者表示，因為外派的因素，才讓家人都有在國外生活的機會，藉此學習不同的生活方式，不同的就學環境，所以會透過溝通的方式跟小孩說明，因為父母親外派才讓他們有機會去國外學習，與一般小孩子有不同的求學經驗，同時請他們了解父母的工作環境就是這樣的情況，請他們能多加包容。所以，除了安排家庭旅遊之外，也盡量會撥出一些時間，傾聽孩子的聲音，畢竟他們也在適應不同的生活環境，生活上、學業上可能都會面臨一些問題，就有受訪者表示，家中的小孩因為語文程度不夠，還一度考量是否要先轉學把語言能力加強之後再繼續課業。所以小孩子也會有他的壓力，父母就要多費心，傾聽他們的聲音，瞭解他們受到挫折的地方，有空閒的時候也可以和小孩子的學校溝通，瞭解他們在學校的情況，學習的進度，適時的給予協助，就算和孩子相處的時間有限，也不至於讓親子關係過於疏離，因此本研究結果發現如對於家庭採積極的投入態度，對於親子關係具有正向關聯性，與吳美鳳（2008）研究結果相同。

三、協助配偶建立社交圈與僑務駐外人員工作家庭衝突有負相關性

對於僑務駐外人員來說，在海外從事僑務，就是為僑務委員會掌握海外僑界最新的動態，最直接的消息，同時亦為僑務委員會傳遞訊息給僑界，因此，他們的社交圈就是僑界。但是，對於僑務駐外人員的配偶、子女來說，他們不常參加僑界活動，而他

們也需要有可以商量的對象，在訪談中，就有受訪者表示不建議家人涉入僑界活動，畢竟僑務駐外人員是代表國家、代表僑務委員會至海外工作，而家人如果涉入僑界活動太多，恐有公私不分的疑慮，所以，除了一些國慶活動或是過年的活動之外，不建議家人參加僑界活動。

而配偶也需要有可以談心的對象，所以受訪者表示，可以參加教會的活動，或是去圖書館做志工，甚至可以去學習語言，這些方式也都可以擴展配偶、子女的生活圈，畢竟，僑務駐外人員長時間沒有辦法陪伴在身邊，如果太太在國外懷孕，又是新手媽媽，需要自己去面對小孩，這中間的緊張無措，僑務駐外人員不僅是沒有辦法協助，甚至無法陪伴在側，很容易會導致太太的情緒不穩，夫妻衝突也會增加。就有受訪者表示，因為教會的兄弟姊妹的陪伴，讓他太太度過那段難熬的日子，當太太因為先生不在身邊，而感覺到心靈空虛、寂寞時，還有人可以給予力量，協助她去面對寶寶，讓她不至於感到惶恐。所以，受訪者都覺得如果另一半能建立他們自己的生活圈，一來有人可以商量，二來也把時間填滿，就不會胡思亂想，這樣家庭衝突也會減少，家庭關係將會更加融洽。

四、海外物價高與僑務駐外人員家庭關係有相關性

在訪談中，受訪者均表示，如果有家人陪同赴任者，幾乎都要省吃儉用，因為在國內是兩個人的收入，在國外雖然領的是美金，但是只剩下一個人在工作，而且還有匯差的問題，再加上國外多是高物價的地區，根本存不了錢，例如澳洲、美洲物價是臺灣的3倍、歐洲物價是臺灣的4倍，所以如果要像之前在臺灣一樣，偶而去餐廳吃飯，那個花費可是相當驚人的，因此都是由配偶去大賣場採購，然後再回家自己料理，這樣比較划算。

再者，在那邊房子的租金、小孩的學費，雖然僑務委員會多少會補貼一些，但是金額有限，所以受訪者均表示，的確，外界

都覺得他們領的是美金，是國內薪資的 2 至 3 倍，但是同樣的，國外的物價高，除非是單身赴任者，否則，是存不了太多錢。畢竟在國內是兩個人的薪資，國外只剩僑務駐外人員的薪資，僑務駐外人員和僑胞互動也需要交際應酬費用，種種的開銷相抵之下，整體收入也沒有多很多。

五、親友間的互動與僑務駐外人員工作家庭衝突有負相關性

親友間的幫助對於沒有隨同僑務駐外人員至國外赴任的配偶來說，非常需要親友、朋友間的幫助，因為僑務駐外人員遠在國外，很多事情得靠配偶自己獨立去面對，前面也討論過，身為僑務駐外人員的配偶，最重要的特性就是要夠獨立，能夠自己面對、解決生活上所有的事情，然而他們也需要有一個可以討論、說話的對象，訪談中，有受訪者就表示，在他外派的時候，小孩子還不到一歲，而太太又要上班，所以把小孩託給保姆 24 小時照顧，只有六、日太太才會接小孩回家，不然，要太太早上上班，晚上回家還要獨自面對孩子，這樣根本沒有休息的時間，不過，還好的是，他的保姆剛好是太太的親戚，畢竟是親人而且又住在隔壁，所以，太太下班之後就會過去陪陪小孩，然後再回家休息，如果是給不熟悉的保姆，他們也不放心。因為有阿姨的幫忙，所以他們夫妻才可以放心的去工作，沒有後顧之憂，如果今天保姆換成不認識的人，就不會是這樣的情況。

因此，當配偶自己一人在臺灣，要獨自面對小孩，這時候如果有親戚朋友的互相扶持，適時的給予協助，對於僑務駐外人員來說真的是很重要的助力，因為是可以信賴的人，讓他們可以放心的在海外從事僑務的工作。所以僑務駐外人員親友間關係良好，僑務駐外人員工作與家庭間衝突的情形就會較小。

六、小結

僑務駐外人員從事僑務工作，不管是平日或是假日幾乎都在參加僑社活動，藉由這些場合僑務駐外人員才能將僑務委員會的政策傳遞給僑胞知道，也可以透過活動場合和僑胞有更深入的互動，以瞭解僑社的動態，但也因為僑務駐外人員幾乎把時間都貢獻在工作上面，所以家庭的部分就會受到忽略，在訪談中，受訪者也都表示說，在這個部分真的要特別重視，而且最好事先就先和配偶、小孩先溝通，讓他們瞭解僑務駐外人員在海外可能會面臨的情況，讓他們先做好心理建設，瞭解到了海外所會面臨到的狀況為何，此外，配偶的獨立性也要夠高，才能夠獨自面對家庭裡面的大小事務，僑務駐外人員也要適時的傾聽家人的需求，如此一來，家庭的衝突就會降低。



第三節 僑務駐外人員工作與家庭之關係

本節將針對訪談所獲得之資料，以象限圖來分析僑務駐外人員工作與家庭之關係，橫座標以工作壓力和工作滿足作為數線之兩端，縱座標以正向的家庭關係和負向的家庭關係作為數線之兩端，因此將會分出工作滿足與正向的家庭關係（第一象限）、工作壓力與正向的家庭關係（第二象限）、工作壓力與負向的家庭關係（第三象限）及工作滿足與負向的家庭關係（第四象限）等四個區塊，並嘗試將本研究的 10 位訪談對象歸納至四個象限中。

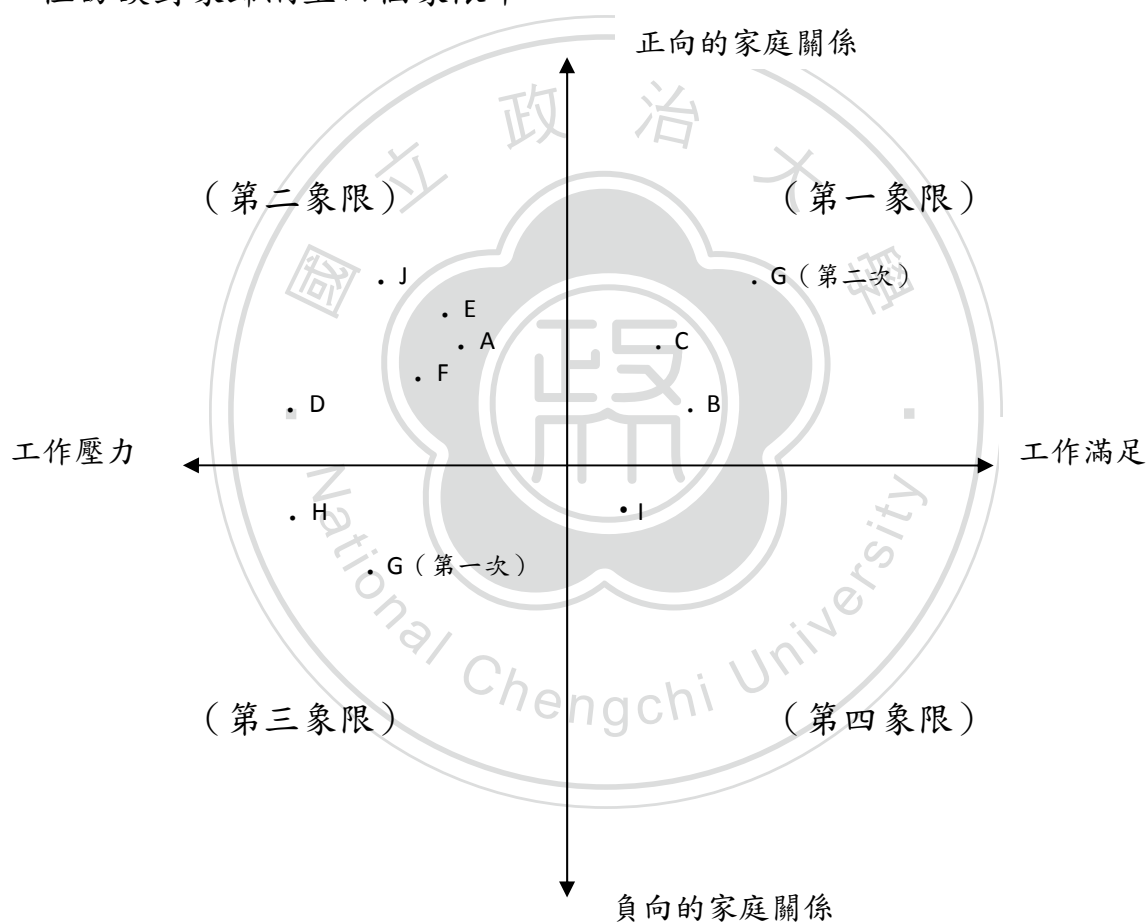


圖 5-1 工作與家庭關係

一、工作壓力與正向家庭關係（第二象限）

研究者發現多元複雜的海外環境，再加上工作時間長，對於僑務駐外人員身、心來說都是很大的負荷。因此研究者就個人訪

談的感受，嘗試將對於工作感到相當大的壓力，但是家庭是較傾向正向發展的受訪者，歸納至第四象限中，其中受訪者 A、受訪者 D、受訪者 E、受訪者 F、受訪者 J 較傾向感受到工作壓力，但卻是正向家庭關係。

受訪者 A 曾經填過外派意願，然而卻事隔多年才有外派的機會，而在外派前，也先徵詢配偶的意見，然後自己先到外派地點，將所有事情打點好之後，配偶及孩子才過去。初到任時，因為當地都講廣東話，又聽不太懂，因此感受到很大的壓力。此外，因為派駐的地點須負責的區域較大，有時為了參加僑團的活動，從駐處開車到僑團活動地點就需要花五個鐘頭以上，對身心是一大負荷。在家庭方面，因為是受訪者先到派駐的地方打點，配偶及小孩過去之外，家人無須再另外耗費心力去處理，而且在配偶及小孩過去之後，讓他感受到家庭的溫暖，產生歸屬感。雖然有時配偶會覺得他都和僑胞吃喝玩樂，和他發生爭執，但他也會盡量利用休假時間帶全家四處遊玩，因此，本研究將其歸納第二象限中。

受訪者 D 在海外的時候，因為環境的關係，工作上承受相當大的壓力，而且因為派駐地區的僑胞多是經營餐廳，這些僑胞相聚時間通常都是餐廳關門之後，也就是 10 點多的時間，僑務駐外人員為了要和僑胞培養感情，因此僑界辦理活動的時候都是盡量參與，因為僑情的關係，晚上 10 點不是僑務駐外人員休息的開始，反而是忙碌的開始，常常活動結束都已經是凌晨一兩點了，隔天七、八點還得起來上班，身、心都難以休息。另外，受訪者 D 表示在海外雖然比較有自主權，但同時也必須承擔所有的責任，再加上他派駐在海外的時候，剛好碰到一些棘手，難以處理的案子，所以對受訪者 D 來說感受到相當大的工作壓力。至於家庭方面，受訪者 D 是自己前往派駐地點，配偶及子女均未陪同前往，和家人維繫關係的方式就是每天早一點起來，透過 SKYPE 和家人視訊聯繫，之後再上班，基本上對工作來說沒有多大影

響，此外，每天和家人都有聯繫，而且小孩也較大，較能夠理解，所以家庭關係也無太大的影響，所以研究者將其歸納至此象限中。

受訪者 E 在外派之前已經先和配偶溝通過，因此全家一起赴任，而受訪者 E 派駐的地點因為有將近半年的時間都是外交部的同仁在辦理僑務，所以剛過去就非常的忙碌，要儘快的瞭解整個情況，而且駐處人手比較少，很多事情就要自己從頭包到尾，工作壓力也就會比較大。家庭的部分則全部都依賴配偶協助，從小孩入學、找房子等大小事，都是配偶自己完成，所以受訪者認為出國之前，真的需要先和配偶溝通清楚，這樣衝突會比較少，畢竟到了海外，事情一忙起來，根本無法顧及家裡面的事務，也還好配偶很能體諒這樣的情況，所有的事情都獨立去完成，當然難免還是會有抱怨的時候，但受訪者 E 也會利用休假時間，帶著全家大小郊遊，也和小孩理性溝通，因為父親這樣特殊的工作經驗，他們才有機會到國外來感受不一樣的學習環境，所以希望他們能夠體諒，因此，受訪者 E 認為雖然工作壓力龐大，但是對他們整個家庭而言是正向的發展，所以研究者將其歸納至第二象限中。

受訪者 F 當初會考量到外派，有一部分也是小孩因素，希望讓他們感受到其他國家不同的學習方式，因此才會填寫外派意願單。受訪者 F 認為雖然在海外自己比較有自主權，但同樣的也必須要承受很大的責任，而且派駐的地區僑胞相對來說比較少，當僑務委員會有些政策要推動的時候，僑務駐外人員還要協調僑團，請他們協助辦理一些活動，有時候僑團辦理活動，還要全家出動去幫忙布置場地。研究者曾問過受訪者 F，如果有機會再外派是否還會想要出去，受訪者 F 表示，在海外吃住都貴，而且工作壓力很大，不會想要再外派了。在家庭方面，因為有老公的支持，而且孩子們在學校適應的情形也都不錯，雖然家人之間難免會有口角，但是整體來說，家人也都能夠體諒僑務駐外人員的辛

苦，所以家庭關係還算融洽，因此將其歸納至此象限中。

受訪者 J 則是在未赴任前就先感受到海外傳回來的壓力，因其派駐的地點傳統僑團居多，再加上當地的僑團及主任都認為僑務工作由男性來做會比較妥適，因此希望派過去的同仁是男性，一直到她要上飛機前都希望僑務委員會能夠改派男性同仁過去，所以僑務委員會長官在她上飛機前還再三交代，要她好好表現，讓海外僑團知道女性同仁也是可以做僑務。因此，她還未赴任就已經感受到滿滿的壓力，其次，因為傳統僑團居多，多以廣東話溝通，受訪者 J 本來以為自己廣東話沒有問題，沒想到過去之後才發現，因為每個地方講的廣東話不同，多少帶些特殊的腔調，所以自己根本是完全聽不到，感到空前的挫折，但她還是全力以赴的去面對這些挑戰，後來她的努力和付出也得到了當地僑團的認同，讓她感受欣慰；而第二次外派因為擔任主管，承擔的壓力當然也就增加，不過，受訪者 J 表示，兩次外派，她的先生、婆婆都很支持她，第一次外派也是她先生幫忙她錄電視節目，幫忙她盡快學習廣東話，讓她可以放心的在工作上發揮所長，所以家庭關係和諧，縱使第二次外派，先生和小孩都沒有過去，但是因為固定每日與她們用 SKYPE 聯繫，所以對於家庭關係影響不大。因此，研究者將其歸納於此第二象限。

二、工作壓力與負向家庭關係（第三象限）

在研究者訪談過程中，也發現有些僑務駐外人員工作壓力大，而且幾乎無法照顧到家庭，其實程度不是說很大，工作壓力也並非大到無法承受，家庭關係也不是嚴重到婚姻、親子關係都破裂，只是與其他受訪者相較之下，承受較大壓力，而家庭方面產生衝突的機率也較多，於是研究者將這些受訪者歸納至此象限中。而較傾向於此象限者有受訪者 G（第一次外派）及受訪者 H。

研究者將受訪者 G 再做了一個細分，把受訪者 G 第一次外派歸納於這個象限中，因為在訪談過程中發現，受訪者 G 第一次

外派的時候，配偶留職停薪跟著過去，而受訪者 G 又是比較工作導向，以僑社為重，且第一次外派的時候，第一個小孩還小，配偶在那時候又歷經生產的過程，生了第二個小孩，因此感受更無助，所以曾經對受訪者說「家裡還有三個僑胞需要你照顧」，這句話給受訪者很大的打擊，認為自己都顧著僑團，但是家裡面是完全沒有顧到的，因此三年任期一滿，就自己自動請調回來。

研究者將受訪者 H 列在此象限中，係因受訪者 H 依照僑務委員會指示辦理階段性任務，當時承受很大的工作壓力，常常工作到很晚才回家，就算回到家，晚上也都無法好好休息，配偶忍不住跟他說，不要再接電話了，快點睡覺吧！受訪者 H 的配偶也在其外派期間生了第一個小孩，因為是新手媽媽，懷孕期間心裡相當不安，但受訪者也沒有辦法陪伴他，配偶只能透過教會的兄弟姐妹來紓解情緒，甚至孩子出生後，因為工作太繁忙，有天提早回家，小孩子竟然不認得他，還問媽媽，他是誰？這件事情讓他受到很大的打擊，所以派駐海外讓他身心受到煎熬，也因此，研究者將其歸納第三象限。

從上述二位受訪者的情況發現，當外派發生在家庭週期中養育幼兒階段時，工作與家庭間較容易有衝突產生，尤其是新手爸爸和新手媽媽，除了要面對複雜的工作環境，還要適應新生兒報到，兩者同時發生時，就容易產生衝突。

三、工作滿足與正向家庭關係（第一象限）

經研究者發現，因為僑務駐外人員工作時間長，且面對的是多元複雜的海外環境，因此絕大多數的受訪者都感受到工作上面臨滿大的壓力，但是仍有些事情讓其感受到很大的成就感，因此，研究者試圖將工作上感受到滿足，且在家庭關係上較傾向正向的受訪者，將其納如此象限中。就研究者所感受到較傾向此象限者有受訪者 B、受訪者 C 及受訪者 G（第二次外派）。

受訪者 B 因為其所工作的地區、語言是她感興趣的地方，且

在長官徵詢她的意願後前往的，因此讓她感覺在外派的這段時間，雖然工作壓力頗大，但同時也學習到很多的東西。而且因為外館的其他人員給予他很大的支持，告訴她說，把他們當作家人，並對她說「你一個人在這裡，不管你到哪裡都要讓我們知道，因為在這裡我們就是你的家人。」讓她有歸屬的感覺。此外，因為受訪者 B 是單身，因此家庭對她工作不至於有太大的影響，她也會不定期與家人連繫，所以研究者將她歸納至第一象限。

受訪者 C 因為單身赴任，因此在海外算是假單身，所以下班的時間只要有僑胞邀約，也都盡量出席，因為和僑胞「豁」在一起「搏感情」，之後有國內政策要請僑胞協助推動時，他們也會幫忙，況且，受訪者 C 認為工作雖然很累，但也因此學習到許多在僑務委員會無法學習到的經驗，讓他收穫很多。至於家庭部分，因為外派出席時小孩還小，配偶也有工作不方便陪同前往，但是會透過 SKYPE 互相聯繫，而且因為派駐的地方還有主任，所以兩人可以調配休假時間，輪流排休回國和家人相處，配偶如果有空也會到派駐地點遊玩，順便聯繫家人感情，再者，因為家裡有其他親友可以協助配偶，讓配偶不會感覺到孤單，因此家裡關係和諧，並不會因此影響到工作，所以研究者將其歸納至此象限中。

受訪者 G 第二次外派時，因為有了第一次外派的經驗，所以在外派之前先與配偶溝通，而且這次協助配偶在海外建立自己的社交圈，因為信仰的關係，配偶到教會去當志工，教會也有其他的兄弟姐妹可以陪伴，其次，也能至圖書館、學校當志工，當配偶的時間都被填滿的時候，就能減少她胡思亂想的機會。縱使受訪者 G 第二次外派擔任主管，所要承受的工作負荷越重，但仍然盡量空出時間傾聽配偶、子女的心聲，也因為這次家庭關係已先取得共識，工作上自然能更放心去衝刺，兩者相輔相成，研究者也從受訪者 G 的例子中發現，傾聽家人的心聲，有助於家庭關係的和諧。

四、工作滿足與負向家庭關係（第四象限）

研究者嘗試將訪談中感受到的去做分類，而在研究者訪談受訪者 I 時，受訪者提到僑務駐外人員實在很難工作與家庭都兼顧到，當專注於工作時，家庭一定會受到影響，就如同他生病時，配偶可以照顧他，但是配偶生病時，受訪者因為忙於僑務工作，根本無法照顧生病的配偶，而且因為家裡還有長輩，所以任期一到，也就自行請調回來。而研究者會將受訪者 I 列入工作滿足，係因在訪談過程中，受訪者表示，因為他加強和僑胞互動，原本台僑是很少參與僑教中心辦理的活動，也很少借用僑教中心辦理活動，但是在受訪者 I 的努力之下，改變了台僑一直以來認為僑教中心是為傳統僑團所設立的舊有想法，願意到僑教中心來走動，也真正落實了僑教中心是為海外所有僑胞服務的宗旨，受訪者認為這是他派駐海外最有成就的事情。研究者認為，這對受訪者、對僑務委員會來說，是一件很重大的突破，因此，將受訪者 I 列在此象限中。

五、小結

從上述的分析歸納可以發現，僑務駐外人員因為身處多元複雜的工作環境，普遍性來說都是工作壓力大於工作滿足，由此亦可瞭解，工作條件及工作環境是形成駐外人員工作壓力的主要來源，另外，研究者試圖再去找尋令他們工作滿足的原因，發現多數受訪者均表示能夠讓更多的僑胞認同中華民國，並且配合僑務委員會推動的政策，辦理各項活動，是他們最大的工作滿足，表示他們的付出都有了回報，而且也能夠完成僑務委員會所賦予的任務，畢竟，每一次的政黨輪替，都會影響僑務駐外人員在海外與僑胞相處的情況，政黨輪替一次，都會失去一些僑胞的信賴，如何再將他們拉回來，就考驗著僑務駐外人員的智慧，如果能夠找回老朋友，認識新朋友，不僅完成僑務委員會所賦予的使命，

同時也是僑胞給予僑務駐外人員最大的肯定。

至於在家庭方面，研究者也發現，事前的溝通協調，以及適時的傾聽，將有助於家庭關係的和諧。就如同受訪者J所述，你在站上舞台之前，就要先知道自己要扮演何種角色，並且在這之前就要把可能會影響你的因素盡量排開，這樣不僅是尊重這個角色的表現，也是對自己負責任的表現。此外，這扮演角色的過程中難免會有一些衝突情況，就如同主角和導演在表達方式、想法有所出入時，需要彼此溝通協調，經歷過這些磨合之後，這齣戲才能完美呈現，同樣的家庭關係也是一樣，僑務駐外人員在海外還是要以工作為重，因此家庭的比重難免會變得比較輕，如果夫妻、親子雙方可以適時的溝通協調，傾聽對方的心聲，這樣就能降低工作與家庭間的衝突。



第四節 僑務駐外人員與其他軍公教人員之比較

在第二章文獻探討中曾提到，目前國內研究者多針對一般公職人員、軍人、警察、教師、女軍官、女教師等軍公教人員從事工作壓力與家庭關係之研究探討，此節研究者嘗試將僑務駐外人員與一般公職人員做分析比較，來瞭解箇中差異。

一、僑務駐外人員在海外是孤獨的，不似一般行政人員有家人、朋友可以商量

僑務駐外人員在海外是孤獨的，因為僑務委員會在海外駐點不多，除非管轄範圍比較廣泛的僑教中心或駐外館處設置2位僑務駐外人員之外，通常都只設置一位駐外秘書，他不僅要包辦所有庶務、會計、採購等行政工作之外，還要勤跑僑界與僑胞互動，簡言之，每位僑務駐外人員都必須文武雙全、動靜皆宜。

而以國內一般行政的公務人員來說，採購人員承受的是來自招標、採購的壓力，戶政人員面對的是民眾需求的壓力，人事人員面臨的是所屬人員的業務壓力，會計人員則要負起監督防弊的責任，又要協助機關推動業務的壓力，上述的這些壓力，僑務駐外人員通通都要面對的，因為他們身兼數職，就以採購為例，在海外同樣也需要採購物品，當金額達到一定程度也是要辦理招標，而且不僅要依照國內的採購法令，還要注意不能牴觸當地的法令，更重要的是，僑務駐外人員得獨立完成，沒有人可以討論。在國內遇到困難可以和長官、同仁討論，在海外長途電話費用昂貴，不可能每件事情都打電話回國內，所以很多事情得自己想辦法解決，不然就是和駐處館長、同仁研究，但是如果碰到機密性的案子，只能自己煩惱。當外界認為他們可以到國外工作，賺的是美金，看起來薪資條件相當優渥，疏不知，僑務駐外人員面對的是多元的工作壓力。

二、僑務工作與一般外交工作不同，工作時間長 24 小時待命

僑務駐外人員的工作性質和其他部會的駐外人員性質上有極大的差異，一般來說，外交人員主要是與當地國的政府官員維持良好的關係，從事政務性的推動，且工作時間較為固定，如果沒有特別的行程活動，可以準時的上下班。但是僑務駐外人員的工作性質不同，服務的對象是僑胞，從事僑務性的工作，舉凡僑界發生的大小事情都要相當清楚，因此他們的工作是 24 小時待命，平日和其他駐外人員一樣，在駐處處理文書的工作，到了下班的時間，其他駐外人員可以下班了，他們還要再參加僑界的活動，和僑胞搏感情，幾乎沒有假日可言，因為假日反而是他們忙碌的開始，辦理僑務，唯有勤跑僑界活動，和僑胞培養感情，才能清楚掌握僑界動態，另一方面也可以藉此機會將僑務委員會所要傳遞的政策，宣導給僑界知道。

僑務工作因為範圍廣泛、繁瑣，舉凡有關僑胞大小事務，都由僑務駐外人員負責，其次，海外的僑胞很多已經在當地深耕一段時間，與當地的政商多少會有接觸，外交工作有時候也需要僑務工作的輔佐，讓外交工作推動能更加順暢，而僑務駐外人員就要善盡溝通橋樑的角色，謹守公務員公正公平的原則，不帶任何政治色彩，況且，僑務駐外人員三年輪調一次，還是有舊地重遊的機會。所以僑務駐外人員要調整好自己的心態，以交朋友的心情與僑胞搏感情，讓僑胞感受到駐外人員的關心。

三、僑務駐外人員與軍警人員間之差異

國內對於僑務駐外人員工作與家庭方面的研究不多，綜觀以往的研究，如第二章第三節中所提及，多是以警察、軍人、女軍官、女教師等為研究多項，探討其工作與家庭間的關係。

以警察而言，他們的工作的確具有高度的危險性，也是要隨時待命，因此工作壓力相當大，當然也會影響到與家人之間之互

動；至於僑務駐外人員工作也同樣具有高度的危險性，尤其是外派到中南美洲等治安較為不好的國家，這些國家的警察人員白天是公職人員，晚上則是搶匪也說不定。而且，僑務駐外人員也是 24 小時隨時待命，重要的是還有時差上的問題，根本就沒辦法好好的休息，沒有親身體驗的人是無法理解的。

其次，以軍人為例，因為工作輪調，而造成夫妻分隔兩地的情形，但起碼他們沒有時差的問題，且用電話連繫也很方便，而僑務駐外人員與家人連繫受限於時空，況且長途電話價格昂貴，如果不是因為現在科技進步，可以利用網路通訊，否則根本無法天天聯繫。雖然軍人同樣也有機會調到海外擔任武官，他們維繫駐外人員的安全，也維繫國家的安全，他們的生命也是會受到威脅，但相較於僑務駐外人員，上、下班時間相較下比較固定，也不需要參與太多僑界活動。對僑務駐外人員來說，別人下班的時間，正是他們最忙碌的時候，因為他們必須與僑界互動，藉此維繫與僑胞之間的情誼，常常回到家中都已經超過半夜 12 點。

四、女性僑務駐外人員同樣也會受到性別歧視的不平等待遇

對於女軍官來說他們所面臨的就是一個父權社會的工作環境，她們可以預期到勢必會受到性別的不平等待遇，但是研究者透過這個研究才發現，女性僑務駐外人員竟然也同樣面臨到這樣的壓力，在訪談過程中，受訪者 J 就表示，她第一次外派的時候是到傳統僑區，一直到她要上飛機了，多位僑界領袖甚至是中心主任，都一直要求能改派男性同仁過去，他們不希望僑務駐外人員是女性，在他們的認知裡面，女性是無法辦理僑務工作，所以長官要他好好表現，不要落人口舌。

女性僑務駐外人員還要面對性別不平等的壓力，這是研究者未注意到的部分，經由訪談的過程，也發現在那樣的時空背景之下，傳統僑團大多數都是在民國 38 年以前就已經移居海外，他們多擅長說廣東話、浙江話等方言，在他們的思維中多認為辦理

僑務需要交際應酬，所以僑務駐外人員男性比女性適任。以致於女性僑務駐外人員才會面臨到這樣的問題，只是過去我們並未特別注意，甚至有些人會覺得理所當然，因為連當時僑務委員會派駐在海外僑教中心的主任都希望自己的副手是位男性而非女性，幸而僑務委員會的長官對於女性同仁還是給予很大的肯定，才讓女性同仁可以有機會到海外接觸到不一樣的工作環境，而這些女性僑務駐外人員也不辜負長官的期待，同時獲得僑胞的肯定。由此可知，她們承受了更多的壓力，也比男性同仁付出更多的努力，最終獲得大家的認同。

五、小結

綜上，不論哪種行業，哪種工作都有其辛苦的一面，只是駐外人員給外界的感覺都是光鮮亮麗，更少人會去關注到僑務駐外人員他們所承受的壓力，而他們又是如何在面臨如此龐大的壓力下，維繫他們的家庭關係，其實，不外乎就是家人間的有效溝通，暢通的溝通管道能減少衝突發生的機率，工作與家庭間要維持和諧關係，有賴僑務駐外人員與眷屬間的用心維繫。

第六章 結論

本章就整個研究作出結論，第一節將回應第一章第三節的研究問題，第二節針對僑務委員會、僑務駐外人員以及後續研究發展提出建議，第三節則是說明本研究所受的限制。

第一節 結論

一、多元複雜的工作環境是僑務駐外人員最大的壓力來源

僑務工作的繁雜、多元，導致僑務駐外人員面臨沉重的壓力，雖然現在兩岸關係漸趨和緩，但是中國大陸的崛起，它們的移民也越來越多，中國大陸當局也對於海外的華僑積極的拉攏，這些對於僑務駐外人員來說都是一項挑戰。其次，當駐處長官與僑務委員會長官意見不同時，僑務駐外人員的角色就發生衝突，一方面要與駐處長官協調，請其協助僑務委員會所交付的任務，另一方面還要與僑務委員會溝通說明無法完全依照指示執行的原因。畢竟每個地區僑情還是會有些微不同，不見得每項政策在每個僑區都可以順利的推行，辦理的情況也會有所差異，這時候就得有賴僑務駐外人員的居中協調，但難免會讓僑務駐外人員會有夾心餅乾的感覺。

再者，僑務工作人員工作時間長，24小時待命，加上時差的關係，在身、心無法充分的休息之下，心裡難免會感受到壓力。最後，語言對於僑務駐外人員來說是很重要的，方言也是不可忽視的，如果不會講廣東話、閩南話、客家話，雖然僑胞還是會很樂於和你接觸，但是總是無法掌握的事情的核心、關鍵，也會讓僑胞感覺不是那麼容易親近，如能和他們說著同樣的語言，就能更快的融入他們的團體之中，但是不見得每位僑務駐外人員的方言都很流利，而且每個地區都會有著不同的腔調，這對僑務駐外人員來說又是一大挑戰，往往在工作之餘，還得多擠出時間來進

修方言，才能將工作順利推展。

二、獲得僑胞的認同是僑務駐外人員最大的成就

對於僑務駐外人員來說，因為僑務工作內容繁複，能夠把僑務委員會交付的工作完成，就已經覺得很滿足了，如果，還可以將僑界之間的衝突化解，更會讓他們感覺到很有成就感。特別是經歷了兩次政黨輪替，僑務政策的方向也會隨之變動，也因此形成傳統僑團及台籍僑團對於政策之質疑，再加上中國大陸積極的攏絡，如果僑務駐外人員能夠適時的說明，並且秉持公務員中立立場，令更多僑胞信服，爭取到更多的友我僑團，他們的成就來自於僑界的肯定。因此在訪談中，多數受訪者皆表示，能夠爭取到更多僑團的信任，並且讓傳統僑團及台籍僑團坐下來好好溝通，是他當僑務駐外人員時最大的成就。

此外，多數的僑務駐外人員表示，駐外的這段時間，因為所有的事情都需要自己親力親為，尤其是只有一位僑務駐外人員的地方，除了要應付文書作業外，還要勤跑僑社與僑胞建立關係，上述總總考驗了僑務駐外人員的領導統御能力、危機處理能力、溝通協調能力等，也因為經歷這些，讓他們學習到看事情要從不同的角度切入，而不是一味的就單一方面的考量，要有整體的思維，才能處理繁雜的僑務工作，因為有駐外的經驗，更能夠瞭解到因地制宜的重要，在規劃辦理各項政策時就能夠更加周詳。

三、適時的傾聽可減少工作與家庭間的衝突

人生就是一齣戲，每個人每個時間扮演的角色都不一樣，同一時間可能就得扮演父母、子女、女婿、媳婦、先生及太太等多種角色，難免都會有角色衝突的情況，但是就如同在訪談過程中，有位受訪者所述，你要清楚你現在扮演何種角色，當你一上舞台，就努力扮演好現在的角色，所有的問題在上台之前就要先行解決。有些人可能同時可以做很多事情，但大多數的人不太能同

時扮演多種角色，所以這時候就必須要做出取捨，有時工作比較重要，有時家庭比較重要，就看個人如何拿捏。不論如何選擇，事先的溝通是必需的，先讓彼此都有了共識，衝突的程度就能減到最低。

傾聽，也是很重要的課題。有些時候，配偶、子女只是希望僑務駐外人員可以多和他們聊聊，畢竟因為工作的關係，相處的時間不多，很多時候，他們不是要尋求解決的方式，往往只是想找人講講話，發發牢騷。所以，有些僑務駐外人員就表示，每天撥出一些時間和家人相處是很重要的，不管是與配偶或是子女，傾聽他們的聲音，將會讓彼此的關係更加融洽。

第二節 建議

一、對於僑務委員會之建議

在訪談過程中發現，每位受訪者都是戰戰兢兢的赴任，雖然在赴任之前僑務委員會都會給予行前訓練，但都是告訴僑務駐外人員各個業務單位承辦哪些業務，僑務駐外人員到海外之後，要定期繳交那些報告給各個業務單位，雖然也會安排曾外派過的長官、同仁分享駐外經驗，但那都是普遍性、一體性的原則，而非個案性的分享。

僑務委員會近期也作了修正，對於剛回過赴任的僑務秘書，會安排適當時間作心得分享，讓會內同仁了解每個地區的差異性，這樣才能讓會內同仁在規劃政策時，可以因地制宜。其實，除了做這個創新的心得分享之外，對於即將外派的同仁也同樣可作類似心得分享的規劃，列出每個地區曾派駐過的人員，並且先行徵詢他們的意願，納為心得分享資料庫的成員，以利未來即將外派的同仁可以向他們請教。

以北美地區紐約華僑文教服務中心為例，將派駐過紐約華僑

文教服務中心的長官、同仁造冊，方便以後要外派到紐約華僑文教服務中心的人員可以就此名冊，去向這些前輩作一對一的請教，因為他們派駐過當地，最清楚當地的情況，而且和僑界人士的互動融洽，他們可以協助這些即將外派的同仁以最短的時間內進入狀況，對於這些即將外派的同仁來說如同吃了一顆定心丸，對於即將面對的環境已經有一定程度的瞭解，也就不再惶恐，壓力自然就降低。

此外，僑務駐外人員在海外雖主要辦理僑務，但很多事情如文書作業、招標採購等都要一力承擔，但並非每位僑務駐外人員都有法律、會計背景，再加以，國外法令與國內法令往往有極大差異，因此，外派前的教育訓練就要面面俱到，外派後更要成為僑務駐外人員強大的後援，才不至於讓僑務駐外人員無所適從。

二、對於僑務駐外人員之建議

經過本研究發現，要減輕僑務駐外人員的工作負荷有一定程度的困難，因為僑務工作的繁雜，很多突發的事情需要處理，而且對於在海外大多數國家只有設置一位僑務駐外人員，工作是不可能減少的，所以僑務駐外人員要嘗試找尋適合自己的紓壓方式，有些人透過信仰，有些人透過運動，每個人的方式不同，身為僑務駐外人員一定要找出方法，讓壓力有宣洩的管道。

至於家庭方面，科技的進步，僑務駐外人員眷屬沒有陪同赴任，依然可以透過網路視訊維繫彼此的關係，只要雙方用心，就可以維持家庭關係之和諧。對於有眷屬陪同赴任的僑務駐外人員，盡量在公務較不繁重的時候，帶著家人旅遊，瞭解一下當地的風俗民情，一來可以更加瞭解當地國的文化，有助於業務之推展，二來也可以帶著家人到處走走散心，兩者都可兼顧。

不管是工作或是家庭，傾聽和適時的溝通都是改善彼此關係最好的方法，在工作上，和長官、下屬保持暢通的溝通管道，傾聽對方的想法，除了減少猜忌之外，更可以彼此腦力激盪，想出

更好的解決方法。對於家庭，傾聽和溝通更加不可少，因為僑務駐外人員已經花費大多的時間在工作上了，對於家庭關注的時間有限，夫妻、親子之間如果沒有充分溝通，將會加速關係的惡化，當僑務駐外人員在傾聽僑社、僑胞的需求時，也別忘了聽聽家人的聲音，這樣工作與家庭都將更加融洽。

三、後續研究之建議

由於時間與財力的關係，本研究僅針對僑務委員會的駐外人員為研究對象，並未研究外交、領事、農業、新聞、教育等其他部會之駐外人員，或許會有其他發現。因此，後續研究者可以考慮以其他部會的駐外人員為研究對象，或是進行跨部會間的比較，以瞭解不同部會之間駐外人員的工作情況，以及面對工作與家庭間有所衝突時，解決的方法是否有所不同。

本研究採用文獻回顧以及半結構式的訪談，針對僑務駐外人員其工作情況及家庭關係來做研究，惟接觸的對象仍為少數，後續研究者可以考慮採用量化研究，或是質性與量性三角交叉分析，擴大施測對象，這樣收集到的資料將更完整，將可以使研究的結果更為完善，並清楚了解到駐外人員工作與家庭間關係互動的情況。

此外，本研究僅以僑務駐外人員的立場探討他們的工作情形以及工作與家庭間的關係，並未從僑務駐外人員的配偶、子女的立場來看待工作與家庭間的關係，因此，後續研究者可以從配偶及子女的觀點來研究，探討從他們的角度來看待僑務駐外人員的工作情形，以及他們對於僑務駐外人員對待家人的情況是否有其他的意見，如此一來，可以從不同的角度去看待僑務駐外人員工作與家庭的關係情況。

第三節 研究限制

一、研究對象之限制

因本研究將範圍訂在僑務委員會的駐外人員，所從事的多是僑務工作，如僑團、僑商的聯繫以及華語文之推廣，至於外交、領事、農業、新聞、教育等工作因非僑務委員會駐外人員的主要工作，因此，未將這些駐外人員納為研究對象，是本研究限制之一。

二、推論之限制

不同領域的外交、領事等人員所感受到的工作壓力，以及對於家庭關係間的維持方式，與僑務駐外人員的感受有些許的不同，因此本研究所得結果不能推論至其他駐外人員，此亦為本研究的限制。



參考文獻

中文部分

- 一隻馬等作，2009，《用愛寫下的外交時光》，臺北：日創社文化事業有限公司。
- 王國揚，2002，〈角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討—以財政部臺灣省中區國稅局為例〉，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，高雄：國立中山大學。
- 王成榮，2004，〈工作與家庭衝突對社會支持需求之研究：以台北市政府公務人員為例〉，東吳大學政治學系碩士論文，臺北：東吳大學。
- 王振廷，2005，〈台北市交通警察人員工作壓力的正面效應與工作績效關係之研究〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 王恩惠，2006，〈已婚職業婦女工作家庭衝突與婚姻滿意度之相關研究—以中央健康保險局為例〉，樹德科技大學人類性學研究所碩士論文，台北：樹德科技大學。
- 田蘊祥，2003，〈公務人員工作壓力之世代差異研究：以考試院部會機關為例〉，東吳大學政治學系研究所碩士論文，臺北：東吳大學。
- 尤正廷，2005，〈刑事警察人員工作壓力、社會支持及工作滿意關係之研究—以南區、東區為例〉，國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，高雄：國立高雄師範大學。
- 外交部，2008，〈統計年報〉，臺北：外交部。
- 朱明謙，2001，〈高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究〉，義守大學管理科學研究所碩士論文，高雄：義守大學。
- 伊慶春、簡文吟（2001），已婚婦女的持續就業：家庭制度與勞動市場的妥協。《臺灣社會學》，1：149-182。
- 利翠珊，1997，〈婚姻中親密關係的形成與發展〉，《中華心理衛生學刊》，10（4）101-128。
- 李吉祥，1997，〈我國政府主計部門會計人員工作滿足感之研究〉，國立中興大學企業管理學系碩士論文，臺中：國立中興大學。

- 李淑貞，2000，〈我國國稅稽徵人員工作滿足感之研究〉，國立成功大學企業管理學系碩士論文，臺南：國立成功大學。
- 李良哲，2000，〈維繫婚姻關係因素的成人期差異研究〉，《中華心理衛生學刊》 13：3：61-87。
- 李永聖，2002，〈南區國稅局稽徵人員對激勵制度之知覺及其與工作滿足、離職傾向關係之研究〉，國立成功大學企業管理學系碩博士班碩士論文，臺南：國立成功大學。
- 杜佩蘭，1999，〈組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究-以高雄市政府主計處外派人員為例〉，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄：國立中山大學。
- 何劍訓，2006，〈警察分局長工作壓力之研究-以台東縣警察局為例〉，國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文，臺東：國立臺東大學。
- 宋國鵬，2006，〈國民小學導師工作滿意之研究〉，國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，嘉義：國立嘉義大學。
- 李東海等執筆，高信、張希哲編，1997，《華僑史論集》，臺北市：華僑協會總會。
- 林立曼，2001，〈戶政人員工作壓力之研究〉，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 林素貞，2006，〈外派人員之女性配偶跟隨移居與否之抉擇歷程與考量因素〉，輔仁大學心理學研究所碩士論文，台北：私立輔仁大學。
- 易義勝，2002，〈公部門員工向上政治行為與工作滿足感之關係——以高雄市政府公車處為例〉國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄：國立中山大學。
- 吳秉恩，1986，《管理學》。台北：翰蘆圖書出版社。
- 吳定，1991，《組織發展理論與技術》，台北：順達。
- 吳定、張潤書、陳德禹、賴維堯，1996，《行政學(一)》(修訂三版)，臺北：國立空中大學。
- 吳榮福，2001，〈台南縣國民小學總務主任工作壓力及其因應策略之研

- 究》，國立台南大學國教所初等教育學系學校行政碩士班，台南：國立台南大學。
- 吳晨妤，2006，〈台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究〉，臺北市立教育大學社會科教育研究所碩士論文，臺北：臺北市立教育大學
- 吳美鳳，2008，〈工作家庭衝突與親子關係之研究-以高雄市政府公務人員為例〉，高雄師範大學教育學系碩士論文，高雄：高雄師範大學。
- 吳福輝，2008，〈考試院及所屬機關公務人員工作壓力、工作滿足與離職傾向關係之研究〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 吳芝儀、李奉儒譯，Michael Quinn Patton 原著（2008），《質的評鑑與研究》，臺北：濤石文化事業有限公司。
- 邱國銘，2001，〈銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究〉，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄：國立中山大學。
- 邱繼智，2008，《管理學:建立知識經濟時代的競爭優勢四版》，台北縣：華立圖書股份有限公司
- 邱敏宜，2009，〈臺灣地區女性消防人員工作壓力與工作滿意之研究〉，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文，臺北：國立台北大學。
- 侯姵如，2007，〈臺北市政府採購人員主管領導型態與工作滿足感之研究〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 胡馨心，2006，〈組織變革知覺與工作壓力、工作滿足關係之研究—以高雄市政府公教人力發展局為例〉世新大學行政管理學研究所碩專碩碩士論文，臺北：私立世新大學。
- 許士軍，1977，〈工作滿足個人特徵與組織氣候—文獻探討與實證研究〉。國立政治大學學報，35，13-56。
- 許純敏、陳芬苓、葉琇珊合譯，Shirley L. Zimmerman 著，1992，臺北市五南圖書出版有限公司

- 許南雄，2010，《人力資源管理》，臺北縣土城市：華立圖書股份有限公司
- 段賢陽，2010，〈人格特質、工作滿足與組織承諾之關聯性研究—以國軍聯勤南部地區彈藥單位為例〉，國防大學政治作戰學院政治學系碩士論文，臺北：國防大學政治作戰學院。
- 翁萃芳，2001，〈警察人員之次文化及相關因素之研究〉，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，嘉義：國立中正大學。
- 翁源泰，2008，〈臺北市戶政人員工作壓力、工作滿足與工作壓力與工作績效關係之研究〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 范華榮，2008，〈我國女性軍訓教官人格特質、角色壓力與工作滿意度關係之研究〉，國立臺灣師範大學教育學系碩士論文，臺北：國立臺灣師範大學。
- 洪國哲，2008，〈派出所所長職務範疇、職場意識、家庭關係之研究--以台北縣政府警察局為例〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，台北：國立政治大學。
- 張思嘉，2001，婚姻適應過程之探討：以新婚夫妻為例之質性研究。本土心理研究，16，91-133。
- 張振清，2003，〈領導行為與工作滿足關係之研究：以國防部文官體系為例〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，台北：國立政治大學。
- 張有傳，2007，〈激勵因素與工作滿足關係之研究-以補習班從業人員為例〉，高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄：高雄師範大學。
- 張君瑀，2009，〈消防人員工作-家庭衝突與婚姻滿意度之研究〉，國立嘉義大學家庭教育與諮商研究所碩士論文，嘉義：國立嘉義大學。
- 夏誠華，2005，《民國以來的僑務與僑教研究（1912-2004）》，臺北：樂學。
- 高景彬，2001，〈駐外人員人力資源管理制度對海外適應與工作績效

- 影響之研究—以政府機關為例〉，國立政治大學企業管理學系碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 修杰麟，2005，〈臺北市里長工作參與動機及工作滿意之研究〉，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 郭山林，2006，〈公路監理人員工作投入、工作壓力與工作滿意關係之研究〉，國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班，高雄：國立高雄師範大學。
- 曾咸超，2008，〈工作滿意與績效關聯性之研究—以刑事警察局為例〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 莫藜藜、王行，1995，〈已婚男性的家庭價值觀及其對家庭的需求之探究-兼論家庭政策之規劃(1)〉。國科會計劃編 NSC84-2411-H-031-002-H3。
- 陸洛，1997，〈工作壓力之歷程：理論與研究的對話〉，《中華心理衛生學刊》，10(4):9-51,1995.
- 彭懷真，1996，《婚姻與家庭》，臺北市：巨流圖書公司。
- 黃其隆，1994，〈臺北市政府所屬公務人員人格特質、工作壓力與工作滿足感之相關研究〉，國立中興大學企業管理研究所碩士論文，臺北：國立中興大學。
- 黃中見，2002，〈角色壓力影響工作滿足過程之研究 以雲林、嘉義縣(市)政府主計室外派人員為例〉，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，嘉義：南華大學。
- 黃建霖，2003，〈國軍已婚女性軍士官工作投入、家庭投入、角色衝突與離職傾向關係之研究〉，國防大學政治作戰學院資源管理研究所碩士論文，臺北：國防大學政治作戰學院。
- 黃建華，2006，〈調查局調查員工作生活品質、工作壓力與工作滿意之相關研究〉，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，高雄：國立中山大學。
- 黃筱喻，2007，〈外派人員類型對涉入程度、工作家庭衝突與工作生活品質之研究〉，東吳大學國際貿易學系碩士班國際企業組碩士論文，

- 臺北：私立東吳大學。
- 黃鳳珠，2007，〈女性軍訓教官母職角色衝突、幸福感和親子關係之相關研究〉，高雄師範大學教育學系碩士論文，高雄：高雄師範大學。
- 黃柏鐘，2008，〈夫妻分隔兩地員警的家人關係、婚姻滿意度及工作投入與工作滿足之研究〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 程文宏，2005，〈國道公路警察人員工作壓力與工作滿足關係之研究〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 項賓和，2002，〈轉換型領導、內外控取向與工作滿足之關係研究：以臺灣地區電視台新聞記者為例〉，國立中山大學傳播管理研究所碩士論文，高雄：國立中山大學。
- 葉肅科、董旭英，2002，《社會學概論》，臺北市：學富文化事業有限公司。
- 楊國樞，1992，〈父子軸家庭與夫妻軸家庭：運作特徵與、變遷方向及適應問題〉。「1992年家庭與心理衛生國際研討會」主題演講文稿。
- 僑務委員會，2009，〈僑務統計年報〉，臺北：僑務委員會。
- 監察院，2004，《我國海外華僑文教服務中心之定位與功能專案調查研究報告刊》，台北：監察院外交及僑務委員會。
- 榮泰生編譯，Gareth R. Jones, Jennifer M. George 著，2009，《管理學》，臺北市：麥格羅希爾出版
- 蔡翠娥，2004，〈台北市國小教師工作壓力、因應方式與工作滿意度之研究〉，臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，臺北：臺北市立師範學院。
- 蔡宏進，2005，《社會學》，臺北市：雙葉書廊有限公司。
- 蔡旭海，2008，〈稅捐稽徵人員工作家庭衝突、社會支持與離職傾向之研究〉，臺灣大學國家發展研究所碩士論文，臺北：國立臺灣大學。
- 閻樹榮，2010，〈僑務委員會駐外人員角色功能及能力之研究：以休士頓華僑文教服務中心為例〉，政治大學行政管理碩士學程碩士論文，

- 臺北：國立政治大學。
- 陳烈甫，1987，《華僑學與華人學總論》，臺北市：臺灣商務印刷股份有限公司。
- 陳榮宗，2001，〈壓力管理與因應方式之探究〉，《研習論壇》，第9期：第22-32頁。
- 陳秀玉，2003，〈人事人員工作壓力、社會支持與身心健康之研究〉，國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，高雄：國立高雄師範大學。
- 陳富美、利翠珊，2004，〈夫妻的育兒經驗：親職分工與共親職的探討〉。中華心理衛生學刊，17，4，1-28。
- 陳介英(齊力、林本炫編)，2005，〈深度訪談在經驗研究地位的反思〉，《質性研究方法與資料分析》，第117-128頁，嘉義：南華大學教育社會學研究所。
- 陳向明，2006，《社會科學質的研究》，臺北：五南圖書出版有限公司。
- 潘淑滿，2003，《質性研究：理論與應用》，臺北：心理出版社股份有限公司。
- 鄭雅娟，2001，〈高中已婚女教師家庭壓力、支持系統與婚姻滿意度之關係—兩地雙生涯家庭與一般雙生涯家庭之比較〉。國立臺灣師範大學家政教育研究所出版碩士論文。
- 劉誌雄，2005，〈警察工作壓力與家庭生活關係之探討—以基隆市警察局為例文獻〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 繆敏志，2000，《組織變革策略與文化對經理人工作壓力與適應影響之研究》，臺北市：揚智文化。
- 蕭武桐，1988，〈工作壓力的管理〉，《中國行政》，第44期，頁41-53。
- 蕭永祥，2006，〈領導風格、人格特質、工作特性和工作滿足關係之研究--以國防部文職人員為例〉，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，臺北：國立政治大學。
- 龍冠海，1967，社會學，台北：三民書局。

外文部分

- Adams, J.S. ,1963, “Toward and understanding of inequity”, *Journal of Abnormal and social Psychology*, Vol. 67, pp.422-436.
- Adams, J.L. ,2001, *Conceptual Blockbusting : A Guide to Better Ideas*, San Francisco: Norton.
- Albertson, L.M., and D.N. Kagan. ,1987, “Occupational Stress Among Teachers,” *Journal of Research and Development in Education*, 21(1), 69-75.
- Alderfer, C.P. ,1969, An Emperical Test of A New Theory of Human Needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 4, No. 1, pp.142-175.
- Alderfer, C.P. ,1972, *Existence, relatedness, and growth:Human needs is organization settings*. N.Y.:Free Press.
- Atkinson, J. M. ,1988, *Copying With Stress At Work* Wellingborough: Thorsons Publishers Limited.
- Beehr, T.A., & Newman, J.E. ,1978, “Job stress, employee health and organizational effectiveness: A fact analysis, mode and literature review”, *Personnel psychology*, vol.31, pp.665-699.
- Benson, H. & R. L. Allen ,1980, How much stress is too much. *Harvard Business Review*, Vol. 58, No.5, pp.86-92.
- Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. ,1993, Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W.C. Borman, & Associates, *Personnel Selection in Organization*, San Francisco:Jossey-Bass. pp.71-98.
- Campbell, J.P. ,1990, Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology, In M.D.
- Cooper, Cary L.(ed.) ,1998 , *Theories of Organizational Stress*. New York : Oxford University Press.
- Cooper, Cary L. & Cartwright, S. ,1994, *Healthy mind ; healthy*

- organization - A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, Vol.47, Issue. 4, pp.455-468.
- Cooper, Cary L. & Payne, Roy(eds.) ,1980, *Current Concerns in Occupational Stress*. New York : JohnWiley & Sons.
- Cooper, Cary L. & Payne, Roy(eds.) ,1978, *Stress at Work*. New York : John Wiley & Sons.
- Cooper, Cary L. & Williams, Stephen(eds.) ,1994, *Creating Healthy Work Organizations*. New York : John Wiley & Sons.
- Dane, F. C. ,1990, *Research methods*. Pacific Grove, Calif. : Brooks/cole Pub. Co.
- Greenberg J. S. and Bluthardt A. ,1996, *Comprehensive Stress Management*. Chicago: Brown & Benchmark.Dunnette & L.M. Hough(Eds.). *Handbook of industrial andorganizational psychology*. pp.687-732. Vol.2, Palo Alto, CA:Consulting. Psychologists Press.
- Davis, J.& Wilson,S.M. ,2000, Principals'efforts to empower teachers : Effects on teacher motivation and job satisfaction and stress. *The Clearing House*.73,pp.349-353.
- Dunn, J.D. and Stephens, E.C. ,1972, *Management of personnel : Manpower management and organizational behavior*. N.Y.: McGraw-Hill Book Company.
- French, J, and R.L. Kahn ,1962, "A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health," *Journal of Social Issue*, 18, 1-47.
- French, R. ,1985, *Performance Appraisal:Assessing Human Behavior at work*. Kent Wadsworth, Boston, MA.
- Fleming, R. Et. A1,1984, Toward on Integrative Approach to the Stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 46, No.4, pp.939-949.
- Girdano, D.A., G.S. Everly, and D.E. Dusek ,1990, *Occupational Stress and*

- Stressors In A.Maisel(Ed.),Controlling Sstress and Tension:A Holistic Approach (3rd ed., 131-152), Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Herzberg, F. ,1966, Work and the nature of man. Cleveland: World Press.
- Hoppock, R. ,1935, Job satisfaction. New York: Harper & Brothers Publishers.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W. Jr. & Woodman, R. W. ,1992, Organizational behavior, St. Paul MN: West Publishing Company.
- Hoppock, R. ,1935, Job Satisfaction. New York: Harper and Row. P. 271.
- House,J.S. ,1974, “Occupational Stress and Coronary Hert Disease:A Review and Theoretical Integration,” Journal of Health and Social Behavior, 15, 12-27.
- Hostrop, R.W., & Associates. ,1990, The Effective School Administrator, An ETC Publication.
- Ivancevich, J.M. and M.T. Matteson ,1980, Controlling Work Stress, San Francisco: Jossey Bass, 27..
- Jamal, M., and Baba, V. V. ,2000, “Job stress and burnout among Canadian managers and nurses : An empirical examination.” Canadian Journal of Public Health 91, 6 : 454-458.
- Katz,d. and R.L. Kahn ,1978, The Social Psychology of Organizations. New York: John Wiley.
- Kaplan and Stein ,1984, “Stress,Health and School Teachers: A Comparison with other Professions,” Cambriidge of Journal Education, 10(3), 154-159.
- Kallerberg, L. E. ,1977, Work Values and Job Rewards : A Theory of Job Satisfaction, American Sociological Review, Vol.42, pp.124-143.
- Kompier M., & Cooper C. ,1999, Preventing Stress,Improving Productivity, New York: Routledge.
- Lewis, R. A., & Spanier, G. B. ,1979, Theorizing about the quality and stability of marriage.

- Locke, E. A. ,1976, The Nature & Causes of Job Satisfaction In M.D. Punnetted. Handbook of Individual &Organizational Psychology, 53, 1297-1349.
- ManNeil,D.H. ,1981, The relationship of occupational stress to burnout. In J.W.Jones(Ed.), The burnout syndrome. Park Ridge,IL: London House Management Press.
- Maslow, A. H. ,1970, Motivation and personality. New York: Harper and Row Press.
- McGrath, J.E. ,1976, “Stress and Behavior in Organizations.In M.D.Dunnette(Ed.),” Handbook of Industrial and Organizational Psychology , 1351-1395, Chicago: Rand McNally.
- Martin , Schermerhorn, J. R. Jr., ,1983, “Work and nonwork Influence on health: A research agenda using Inability to leave as critical variables”, Academy of management review, vol.8, pp.650- 659.
- Porter , L.V.& E.E. Lawler ,1968, “What Job Attitudes Tell About Motivation ,” Harvard Business Review, Vol. 46, No. 1.
- Ronen, S. ,1986, Comparative and Multinational Management, N.Y.: John Wiley and Sons.
- Robbins, S.P. ,1989, Oranizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications, (Seventh Edition), Prentice Hall Intemational Editions.
- Robbins, S.P. ,2000, Oranizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications, 9th Edition. New York : Prentice Hall College..
- Schein, E. H. ,1992, Organizational culture and leadership. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schermerhorn,J.R., Hunt, Jr.J.G. & Osborn, R.N. ,1994, “Managing organizational behavior”,New York:Wiley.
- Seashore S. E. and Taber T. D. ,1975, “Job Satisfaction and Their Correlation.” American Behavior & Scientist 18: 346.
- Selye, H. ,1956, The stress of life. New York: McGraw-Hill.

- Steers, R. M. ,1977, Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56
- Steve, M., ,1988, *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*, New York: John Wiley and sons.
- Vroom, V. H. ,1964, *Work and motivation*. NewYork: Holy Wiley & sons,Inc.
- W. M. Warner ,1981, *Decision Involvement and job satisfaction in Wisconsin Elementary Schools*. dissertation, University of Wisconsin-Madison.,U.S.A.
- Wayne, K. Hoy. & Cecil Miskel ,2001, *Educational Administration : Theory,Research and Practice* (3rd ed.). New York: Random House.
- Wernimont, P. F. ,1972, A system view of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56(2).
- Wolfgang, L. ,2005, *Stress management : from basic science to better practice*. Thousand Oaks, Calif. : Sage.

訪談邀請函

_____先生/女士您好

我是就讀於國立政治大學社會科學院行政管理碩士學程的研究生楊子瑤，目前正在進行碩士論文之研究，研究主題為「駐外人員工作與家庭關係之研究-以僑務委員會為例」，主要係欲探究僑務駐外人員工作與家庭間的關係，非常感謝您願意接受本研究的邀請，您的協助對本研究而言將非常珍貴，在此誠摯地向您表示衷心的感謝！

在參與過程中，亟需您協助及參與的部分有：

- 1、填寫個人的基本資料。
- 2、進行面對面的訪談 1 至 2 次，訪談時間約 90 分鐘至 2 小時，訪談中將進行全程錄音，若您對部分訪談片段有所顧慮，不願錄音或紀錄，研究者將尊重您的意願，終止該部分錄音或紀錄。
- 3、針對訪談內容，如有進一步瞭解或釐清之需要，研究者將以電子郵件或電話聯繫，進行短暫訪談確認。
- 4、研究進行中，如有任何疑問或顧忌，歡迎隨時向研究者反應指教。
- 5、對於您提供的個人基本資料，研究者將予以保密並採取匿名方式呈現，訪談內容亦將謹慎保管，資料僅供本研究使用，絕不會外流，所以錄音內容將於論文完成後，予以銷毀。

行政管理碩士學程研究生 楊子瑤敬上

訪談大綱

- 一、 受訪人員的基本資料：年齡、教育程度、駐外時的官（職）等、外派次數、外派時間、婚姻狀況、配偶的工作狀況、子女數、子女年齡等。

- 二、 受訪人員的工作狀況
 - 1、 選擇外派的原因
 - 2、 工作地點、職位與異動情形
 - 3、 駐外的感受
 - 4、 駐外前的訓練（有足夠的專業知識應付外館的業務）
 - 5、 工作內容
 - 6、 一天的工作（如何做調配、僑團活動的參與）
 - 7、 工作時間長，休假時間少（24 小時待命）
 - 8、 與長官（同僚）間相處的情形
 - 9、 工作中最大的成就（收穫）
 - 10、 工作升遷與進修
 - 11、 工作期望或工作計畫（未來的生涯規劃）
 - 12、 外派前後「工作狀況」的比較

- 三、 受訪人員的家庭狀況
 - 1、 家人陪同赴任的情形
 - 2、 在家中的地位
 - 3、 對家庭的感覺
 - 4、 赴任時的婚姻狀況
 - 5、 與配偶互動的方式
 - 6、 與家人互動的方式
 - 7、 如果配偶與子女沒有陪同赴任，與家人的互動方式（居住狀況）
 - 8、 配偶、子女或是家人陪同赴任適應的情況
 - 9、 家人對家庭的照顧
 - 10、 與子女的互動關係
 - 11、 對子女的規畫（期望）

- 12、 家人陪同赴任的情形
- 13、 休閒生活
- 14、 對家庭未來的期望
- 15、 外派前後「家庭狀況」的比較

四、 受訪人員工作與家庭的衝突情形與避免衝突的方法

- 1、 夫妻間的衝突
- 2、 家人間的衝突
- 3、 親子間的衝突
- 4、 衝突的處理方式
- 5、 避免衝突的方法



附錄 3

受訪者訪談時間表

代號	外派地點	性別	職等	訪談時間	訪談地點
A	北美洲	男	薦任九職等	99.11.24	員工餐廳
B	中南美洲	女	薦任九職等	99.11.25	會議室
C	亞洲	男	薦任九職等	99.12.06	辦公室
D	亞洲	男	薦任七職等	99.12.02	會議室
E	澳洲	男	薦任八職等	99.12.07	員工餐廳
F	歐洲	女	薦任八職等	99.12.08	辦公室
G	北美洲	男	簡任十一職等	99.12.16	辦公室
H	歐洲	男	薦任八職等	99.12.21	員工餐廳
I	北美洲 亞洲	男	簡任十二職等	100.02.14	辦公室
J	北美洲	女	簡任十職等	100.02.17	員工餐廳