

國立政治大學勞工研究所

碩士學位論文

外籍配偶通譯人員訓練成效之評估

An Evaluation on the Training Effect of Foreign Spouse

Interpreter in Taiwan

指導教授：成之約 博士

研究生：王志豪 撰

中華民國一百零四年六月



## 摘要

剛到臺灣的新移民，首先會碰到的即是生育保健的相關事宜，包括健康檢查、登入基本資料等；而懷孕後，期間的孕期保健、產檢等都需要至衛生所或健康服務中心諮詢與檢查；待嬰兒出生後，有關新生兒的預防注射、產後的照顧或副食品的添加等，亦需要專業與完善的生育保健措施與資源。然而公衛護士或醫生在接觸的過程中，語言不通常常是最大的阻礙。另外，隨著新移民與外籍人士的增加，法院、檢調單位或是第一線的警察單位碰到所涉及之涉外案件，言語間的傳遞亦非常重要，因司法所涉及攸關當事人權利重大，司法案件所生之法律效力更是差之毫釐失之千里，故對於雙方間的意思表示清楚，才不會造成誤解以致憾事發生。據此，外籍配偶生育保健通譯人員與司法通譯人員所扮演的角色就非常關鍵，而也因此兩類所涉及較為專業，故需要較為專業的訓練，本研究即在分析此二類通譯人員的訓練成效。

分析之模型參考 Kirkpatrick 的四階層評估模型、Brinkerhoff 六個階段評鑑模式，以及國內 TTQS 對於訓練機構評核指標項目標準。據此模型，利用深度訪談生育保健與司法的訓練機構以及外籍配偶通譯人員，分析通譯人員之學習與其學習移轉後行為的效果以及訓練機構對於訓練需求掌握、設計、實施和監控的回饋機制，最後將兩項評估的結果綜合分析，導出訓練成效。

深度訪談對象分為訓練機構與通譯人員，生育保健之訓練機構因統一由衛生局開辦訓練，故訪談對象為承辦台北市衛生局訓練有十年之久的賽珍珠基金會，通譯人員則包含有在衛生所與間康服務中心服務的新移民；司法訓練單位則分別訪談公部門與民間單位，公部門為高等法院，民間訓練機構為南洋台灣姐妹會，另外，通譯人員為目前有在地方法院擔任特約通譯的新移民。

分析結果本研究認為，生育保健通譯人員訓練成效上，稍微不足，在工作的回饋上可以掌握通譯人員的需求，然而因疏忽訓練上的回饋機制，故在訓練設計上可能無法有效解決學習上的困境；司法通譯人員則分別就法院與民間機構的培訓作訓練成效的評估，法院的訓練成效不顯著，因缺乏對於訓練實施上學習與行為的監控，導致無法有效的掌握訓練需求，而因訓練的設計係由法規範所訂，亦無法有效的再設計課程以符合通譯人員的期待。民間機構的整體的訓練成效則較顯著，在課程上透過活躍的分組情境模擬演練，以及定期的工作會議，重新設計更符合通譯人員需求與期待的課程。另外，透過訪談的整理，本研究發現影響訓練成效的因素有三，分別是個人、老師以及費用。

最後，本研究建議訓練單位之課程應分為職前初階課程與在職進階課程，而課程專業名詞的部分，應與各國的在台辦事處確認無誤後，將常見的專有名詞放入課程中。對於訓練的回饋機制應需掌握，並且輔以受服務之新移民的滿意度調查，才能有效監控訓練成效。另外，外籍配偶通譯人員有其重要性與專業性，盼政府相關單位尊重通譯人員，對於費用與課程應更提升。如此，才能營造良好的溝通環境，培養以及留住通譯人才。

關鍵詞：訓練成效、訓練成效評估、新移民、通譯人員。



## Summary

New immigrants will encounter issues related to reproduction health and judicature when they are married to Taiwan, the language barrier is often the biggest obstacle. For it relates to the interests of new immigrant, foreign spouse interpreters play a critical role. However, a lot professional knowledge is involved in these two fields, so the foreign spouse interpreters need more professional training. And this study is trying to evaluate the effect of their training.

This study takes Four Level Evaluation Model by Kirkpatrick, Brinkerhoff Model by Brinkerhoff as well as Taiwan TTQS as reference evaluation model. According to this model, using in-depth interviews with training institutions and foreign spouse interpreters, Analyses the interpreter's learning process, behavior after learning and also the training institute's feedback mechanisms regarding to understanding, design, execution and monitor of training needs. Finally, the two results of a comprehensive analysis derived an evaluation on the training effect.

The results of this study conclude that reproduction health interpreters' training effect is slightly insufficient, because of lack of the training feedback. And judicial interpreters are divided to Court and private training institution. Training effect of the Court is not significant, because of the lack of training implement monitoring, including learning and behavior. In contrast, the private training institution helps students learn through situational simulation exercises in the curriculum, regular staff meetings are set as well to redesign more in line with the needs and expectations interpreter courses, so the training effect is significant.

Finally, this study suggest that : 1. Training institutions should be divided into elementary courses and advanced courses; 2. Training institutions should confirm common proper nouns with other countries office in Taiwan; 3. Training institutions should master training feedback and supplemented by new immigrants service satisfaction survey, in order to effectively monitor the effect of training; 4. Respect for the professionalism of the foreign spouse interpreter by improving the pay and courses, for it is the only way to create a good communication environment and retain talent interpreters.

Keywords : training effect 、 new immigrants 、 interpreters.

# 目錄

<b>第一章 緒論</b> .....	1
<b>第一節 研究背景與目的</b> .....	1
<b>第二節 研究方法</b> .....	3
<b>第三節 研究範圍與限制</b> .....	4
<b>第四節 研究流程與章節安排</b> .....	5
<b>第二章 訓練成效之內涵</b> .....	7
<b>第一節 訓練成效意義</b> .....	7
<b>第二節 訓練成效評估</b> .....	11
<b>第三節 人才發展品質管理系統介紹</b> .....	21
<b>第四節 小結</b> .....	31
<b>第三章 我國通譯人員現況與困境</b> .....	33
<b>第一節 通譯人員定義與發展</b> .....	33
<b>第二節 通譯人員服務與困境</b> .....	39
<b>第三節 通譯人員訓練課程規劃</b> .....	46

第四節 小結.....	58
<b>第四章 訪談發現與分析.....</b>	<b>63</b>
第一節 訪談對象與設計.....	63
第二節 訪談發現.....	67
第三節 訓練成效之分析.....	77
<b>第五章 結論與建議.....</b>	<b>89</b>
第一節 結論.....	89
第二節 建議.....	93
<b>參考文獻.....</b>	<b>96</b>
<b>附錄.....</b>	<b>100</b>
附錄一、高等法院及其分院暨高等行政法院特約通譯約聘要點 .....	100
附錄二、法院特約通譯評量表.....	103
附錄三、訪談逐字稿.....	104

## 表目次

表 2- 1、學者對於訓練成效之觀點.....	8
表 2- 2、學者認為影響訓練成效之因素.....	9
表 2- 3、學者對於訓練成效評估之觀點.....	12
表 2- 4、訓練成效評估模式.....	13
表 2- 5、Kirkpatrick 模式之四個評估層次特徵.....	16
表 2- 6、CIPP 四種類型評鑑.....	18
表 2- 7、Brinkerhoff 六個階段評鑑模式的重點以及評鑑方法.....	20
表 2- 8、IIP 認證等級.....	23
表 2- 9、TTQS 各項評核指標等級及意義.....	28
表 2- 10、訓練機構版評核表.....	29
表 3- 1、通譯人員原屬籍別人數統計表.....	34
表 3- 2、101 年度生育保健外籍配偶通譯人員計畫補助案件.....	36
表 3- 3、各級法院通譯員額調查表.....	37
表 3- 4、外籍配偶生育保健通譯人員之服務內容與方式.....	40
表 3- 5、外籍配偶司法通譯人員之服務內容與方式.....	41
表 3- 6、外籍配偶通譯員應接受之培訓規劃課程.....	47
表 3- 7、外籍配偶通譯員作業準則及 7 個單元訓練教材.....	48
表 3- 8、外籍配偶生育保健通譯員培訓課程.....	49



表 3- 9、99 年司法院通譯在職研習課程表.....	50
表 3- 10、辦理通譯在職進修課程之法院整理表.....	50
表 3- 11、臺灣高等法院辦理特約通譯教育訓練整理表.....	52
表 3- 12、司法外籍配偶通譯人員之培訓課程表(北區).....	53
表 3- 13、司法外籍配偶通譯人員之培訓課程表(南區).....	54
表 3- 14、生育保健通譯人員服務項目與訓練課程.....	59
表 3- 15、司法通譯人員服務項目與訓練課程.....	60
表 4- 1、深度訪談對象.....	64
表 4- 2、訓練機構訪談設計.....	65
表 4- 3、外籍配偶通譯人員訪談設計.....	65
表 5- 1、生育保健外籍配偶通譯人員訓練成效表.....	90
表 5- 2、司法外籍配偶通譯人員訓練成效表.....	91

## 圖目次

圖 1- 1、研究流程 .....	5
圖 1- 2、研究報告之章節安排.....	6
圖 2- 1、培訓輸入輸出流程圖。 .....	25
圖 2- 2、教學系統設計之 ADDIE 程序 .....	26
圖 2- 3、PDDRO 五構面的循環體制 .....	27
圖 4- 1、訓練成效分析圖 .....	66
圖 4- 2、生育保健通譯人員學習與行為效果圖.....	80
圖 4- 3、生育保健訓練機構辦訓成效圖 .....	81
圖 4- 4、司法通譯人員學習與行為效果圖.....	84
圖 4- 5、法院辦訓成效圖 .....	85
圖 4- 6、民間機構辦訓成效圖 .....	86

# 第一章 緒論

本章將敘述本研究之背景帶出本研究之目的，接著概述所採用之研究方法，介紹如何評估通譯人員之訓練成效。在第三節則點出本研究的範圍與限制，亦即本研究聚焦在何處，最後呈現本研究之架構與流程。

## 第一節 研究背景與目的

根據內政部入出國及移民署與戶政司之統計，自 1987 年 1 月至 2014 年 12 月底止，在外的外籍配偶和大陸配偶人數共計 498,368 人。其中，大陸配偶（含港澳）在台人數計有 337,028 人，大陸地區配偶人數達 323,358 人，港澳配偶人數計有 13,670 人，外籍配偶在台人數計有 161,340 人（男 15,899 人、女 145,441 人），而外籍配偶中，又以東南亞外籍配偶（越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨等國家）人數居多。

外籍配偶初來臺灣必須面對文化差異、風俗習慣不同、語言隔閡、婦幼衛生觀念不足、生活習慣、人際關係等適應問題，許多因素造成新移民無法在短時間融入我國生活環境。為營造友善多元文化的生活環境，提供外籍人士完善溝通管道，以及增進我國現有通譯人員之專業知能，內政部入出國及移民署委託中華民國基督教女青年會協會辦理特招考越南語、英語、印尼語、泰國語、柬埔寨語、緬甸語、俄語、菲律賓語、馬來語及西班牙語十種語言之移民輔導通譯人員，以保障在台外籍人士之權益。凡年滿 20 歲持有中華民國身分證者，或持有中華民國居留證件，符合就業服務法相關規定者，並且精通越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語、緬甸語、英語、俄語、菲律賓語、馬來語或西班牙語任一種語言，同時同意於通過結訓後將個人資料及通譯服務相關資料，登錄於通譯人才資料庫者，即可報名參加「通譯人才資料庫移民輔導通譯人員培訓專案計畫」。

另外，新移民來台後，除了會面臨語言上的障礙，影響其人際的溝通外，亦會影響其醫療照護資訊的取得與應用，以致新移民因身體不適或懷孕時，無法有效利用健康照護系統與醫療資源。根據內政部（2003）「九十二年外籍與大陸配偶生活狀況調查摘要報告」，外籍配偶對醫療衛生照顧需求項目調查結果顯示，希望能獲得協助就醫時之溝通（重要度佔 17.9%），而最為需要的醫療服務依序為提供幼兒健康檢查（重要度佔 30.1%），其次則是提供育嬰育兒知識（重要度佔 23.9%），顯示出外籍配偶在生育保健及醫療溝通服務上確實有其需求。2006 年 6 月起至 2009 年 12 月止，行政院衛生署國民健康局向內政部外籍配偶照顧輔

導基金管理會爭取經費，推出「行政院衛生署國民健康局外籍配偶生育保健通譯員培訓服務三年計畫」。計畫目的為透過衛生局（所）於社區中招募具有中文聽說讀寫能力、有熱誠助人意願又得到家人支持的外籍配偶，給予適宜的訓練，從事衛生所及其他醫療院所的生育保健通譯工作，以提升外籍配偶健康照護品質。

而立法院於 2009 年 3 月 31 日通過聯合國「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國際公約」及「公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法」，並於同年 4 月 22 日公布，同年 12 月 10 日施行。根據「公民與政治權利國際公約」第 14 條第 3 項第 6 款規定：「審判被控刑事罪時，被告一律有權平等享受下列最低限度之保障：…如不通曉或不能使用法院所用之語言，應免費為備通譯協助之。」法務部亦於 2009 年 4 月 13 日訂定發布「臺灣高等法院及其分院檢察署建置特約通譯名冊及日費旅費報酬支給要點」，並自 2009 年 5 月 1 日生效。但現行檢察機關法定編制通譯人員，多僅能就國語與閩南語、客語間傳譯，而不及於外國語言，甚或原住民各族語言。為增進特約通譯法律常識，提昇法庭傳譯品質，於 2008 年 6 月 11 日發布臺灣高等法院特約通譯教育訓練辦理方式及審查標準，其中規定特約通譯備選人或特約通譯有下列情形之一者，不予聘任：未參與教育訓練、參訓期間，請假時數逾全部課程時數五分之一、審查評分平均成績未達六十分。

司法通譯是案件承辦人員與當事人、關係人之間的唯一溝通管道，在訴訟程序上係居於關鍵性地位，其傳譯功能不僅止於被告訴訟防禦權之保障，對犯罪事實之發現及判決結果亦有重大影響，司法通譯人員傳譯內容正確與否，直接影響當事人之生命、自由、財產或人格權等各項權益，因此，司法通譯係屬高度專業的技能，與醫療通譯有相同等級之重要性。司法通譯員除了語言能力之外，還必須立場公正，不能預設立場或持有成見，須忠實公正地為法官、檢察官、律師、嫌疑人或被告及證人之間做溝通橋樑（闕文三，2005）。

綜上，長期以來，為服務與協助新移民，政府與民間培養與訓練了許多的外籍配偶通譯人員。然而，完成這些訓練是否真正能承擔起通譯人員的角色與功能，以及現行的訓練課程對於外籍配偶的訓練成效如何？本研究之重點，即在對於生育保健與司法通譯人員所接受之訓練課程成效作一評估，目的為：

- 一、透過深度訪談，瞭解與掌握外籍配偶生育保健與司法通譯人員之服務與訓練現況及困境。
- 二、透過文獻瞭解訓練成效之意涵與評估面向，以及探討國內現行較具規模的訓練系統其評估訓練成效之模式。
- 三、彙整文獻與研究發現，評估現行通譯人員之訓練成效。

## 第二節 研究方法

本研究運用「文獻分析法」以及「深度訪談法」來探討與評估通譯人員現行訓練成效。

### 一、文獻分析法

文獻分析法(Document Analysis)是指根據一定的研究目的或是課題，透過文獻的蒐集、分析、研究來提取所需資料，從而全面地、正確地掌握所要研究問題並且對文獻作客觀而有系統的描述的一種研究方法。文獻分析在方法上是注重客觀及系統的一種研究方法，在範圍上，不僅分析文獻內容，並且是分析整個文獻的學術傳播過程；在價值上，不只是針對文獻內容作敘述性的解說，並且是在推論文獻內容對整個學術傳播過程所發生的影響。(楊國樞等人，2001)亦即，當研究者對歷史資料進行蒐集、檢驗與分析後，便可以了解與重建過去所獲致的結論中，解釋社會現象的現況，甚至預測將來之發展。(葉至誠，2000)

本研究將透過文獻討論訓練成效之意涵，進而理解評估訓練成效之目的與模式，此外，亦整理我國目前相關的訓練成效評估系統，期望從文獻的分析瞭解評估模式的規劃，藉此評估通譯人員現行的訓練成效。

### 二、深度訪談法

深度訪談法是指由受訪者與施測者不同形式的互動蒐集資訊，是以面對面溝通討論的一種方法，此可廣泛的蒐集所需要的資料。通常使用此法時，施測者會儘可能使用最少的提示與引導問題，鼓勵受訪者在一個沒有限制的環境裡，就主題自由的談論自己的意見，因此深入訪談法除可增加資料蒐集的多元性外，更能藉此瞭解受訪者對問題的想法與態度。訪談法的優點為幫助蒐集深度資訊、可透過研究者言詞外的觀察補充訪談所得的資訊、可解釋問題，降低受訪者的誤解。

本研究將訪談生育保健與司法兩類通譯人員以及其訓練單位，透過訓練單位得知目前的訓練課程、訓練系統與辦訊過程中所遇到之困境；另外，透過參訓的通譯人員瞭解目前訓練課程對其服務過程中之助益與成效。運用深度訪談法除了使通譯人員受訪者在一種被尊重與平等的互動關係中，進行雙向式的溝通與對話，以表達出真實的感受外，透過受訪者的回饋，亦可激發出本研究對於未考慮到的問題意識之認知。

經由文獻得知，101 年度外籍配偶照顧輔導基金之補助案件，全台各縣市衛生局全年度共辦理 17 項外籍配偶生育保健通譯員服務計畫，另外，台北市政府

衛生局 2006 年度委託財團法人台北市賽珍珠基金會辦理「建立新移民衛生醫療外語通譯人力庫」計畫，建立通譯人力庫；社團法人中華民國南洋台灣姐妹會，亦辦理東南亞語快譯通—司法通譯人才培訓計畫，此計畫包含了北區與南區，另外，2008 司法院發布臺灣高等法院特約通譯教育訓練辦理方式及審查標準，法院亦有針對司法通譯人員之培訓課程；而內政部入出國及移民署委託中華民國基督教女青年會協會辦理特招考移民輔導通譯人員之業務，通過結訓者將登錄於「內政部入出國及移民署通譯人才資料庫」。本研究將從上列兩類通譯人員之辦訓單位各找其負責之承辦人與兩位參訓且有在線上通譯服務者(亦可透過通譯人才資料庫尋找)，共計八人。

### 第三節 研究範圍與限制

#### 一、研究範圍

本研究之通譯人員，如上一節所述，多半訓練單位位於北部地區，且考量到南北地區辦訓單位之訓練課程相去不遠，故訪談訓練單位與通譯人員皆限縮於北部地區。而研究範圍主要係著重在通譯人員目前訓練成效，即在於評估現行的訓練對通譯人員來說足不足夠，此為前端之評估分析，期待後有研究能更進一步的提出更有效率之訓練規劃。

#### 二、研究限制

(一)我國通譯人員多半從事生育保健與司法方面的通譯，故本研究將評估之訓練成效限縮於生育保健與司法兩類通譯人員訓練課程。

(二)雖範圍限於北部地區且北部與南部地區之訓練課程較無差別，但所面臨之新移民家庭因素確實可能不同而有不同之訓練困境，故尋同訪談之通譯人員盡量以南部與北部皆受過訓者，藉由其觀察或同儕通盤瞭解。

(三)考量新移民對於問卷的題目敘述可能無法清楚認知，故本研究以質性訪談之作法，不考慮以發放問卷之量化分析呈現。

## 第四節 研究流程與章節安排

本研究「外籍配偶通譯人員訓練成效之評估」，將透過文獻分析與訪談通譯人員訓練單位與參訓者，評估目前通譯人員訓練成效。



圖 1- 1、研究流程

資料來源：本研究自行整理。



圖 1- 2、研究報告之章節安排

資料來源：本研究自行整理。



## 第二章 訓練成效之內涵

本章主要為文獻之整理，透過文獻的整理瞭解訓練成效的意涵與其評估方式。最後藉由本章，將在第四章提出分析與評估通譯人員訓練成效的架構模式。

### 第一節 訓練成效意義

1983年12月5日公佈的職業訓練法為我國職業訓練的基本大法，其第一條開宗明義揭示「實施職業訓練，以培養國家建設技術人力，提高工作技能，促進國民就業。」從其中可得知，訓練係為提高在工作上的技巧、能力或態度，故現今職業訓練非常普遍。職業訓練係指為準備就業的準勞工或已經就業的新進勞工與在職勞工，為傳授其就業所需的職業技能，或提升其工作上所需的工作技能與相關知識，所實施的各種訓練(沈怡慧，2006)。本研究欲探討之通譯人員亦不例外，透過職前或在職的訓練，使通譯人員提升通譯技能與相關知識，以符合工作上的期待。然而訓練課程是否有效提升，其成效又為何？本節即透過文獻之整理，探討訓練成效之意義與影響訓練成效之因素，再透過下一節討論訓練成效評估，通盤了解訓練成效整體內涵。

#### 一、訓練成效定義

根據李允傑(2005)所述，職業訓練的主要目的，在提供短期的技能訓練，對尚未進入就業市場的準勞工，協助培育職場所需的技能，做為進入職場之前的職前準備，進而縮短其就業所需的等待期間；就個人而言，增益其就業的技術能力；至於對已進入勞動職場的勞工，職業訓練則提供訓練以提升技術水準，減少個別勞工在技術升級或轉型的過程中面臨技術不足的問題。簡言之，「訓練」是為了改善目前的工作表現以提高工作績效，訓練活動的功能在於養成工作技能。然而，其前提在於，如何判定工作績效之提高，提高之意義又為何？以下說明之。

訓練成效根據不同的觀點有其不同的定義，李淑娟(1992)指出，所謂訓練成效係指受訓者對訓練課程的學習，以及所做的行為改變對組織的貢獻。且根據林延華、林若慧(1999)，訓練成效通常由效練評估而獲得，或系統性的方式蒐集與訓練活動有關的訊息，以做為選擇、評估及修正訓練活動之參考。另外，根據林麗惠(1997)，訓練成效係指對訓練成果的評估，就訓練成果評估的向度而言，可分別從兩個方向著手，第一係從方案提供者的角度，也就是對於訓練方案成果的評估；第二係從訓練需求者的角度，也就是對於參訓學員學習成效之評估。

而國內外學者對於訓練成效之見解各不同，如下表 2-1 所示。

表 2-1、學者對於訓練成效之觀點

學者	訓練成效意義
Goldstein (1993)	訓練成效係指以系統化的方式蒐集與訓練活動有關的訊息，以做為選擇、採行、評判及修正訓練活動等決定之依據。
Scott(1982)	教育訓練之成果評估旨在評估受訓者對學習的投入程度，藉以了解其學習的狀況以及對未來的助益。
張金鑑(1979)	訓練成效係對知識技能的補充、經驗的傳授以及對組織的認識。
傅占闔(1986)	1、直接功能：一般技能的強化、工作技能的獲得、學校教育的補充、團體觀念的強化、技能經驗的傳授、主管人才之培養、人員士氣之激勵。2、間接功能：經濟、政治及文化方面。
康自立(1987)	1、增加生產力；2、改善工作品質及工作士氣，進而建立良好的工作氣氛；3、能夠發展員工對新技能、知識的瞭解與態度；4、有助員工對新工具、機器、程序、方法的正確使用與創新；5、減少意外事件、離職、遲到缺席及其他增加間接成本事件的發生；6、使企業能適應快速的技術變遷；7、克服技能、技術、方法、產品、市場、資本管理方面的障礙；8、改善員工技能與工作表現；9、改進企業之新陳代謝、升遷、保證企業領導能力之增強；10、保證企業之生存與成長，維持企業旺盛的競爭能力；11、減少企業浪費及不良產品之發生，降低材料及供應成本。
彭台臨(1989)	1、提高生產力、加速經濟發展；2、協助弱勢具就業能力，有積極性社會福利措施功能；3、提昇工人適應科技進步能力，減少結構性失業；4、結合個人與組織目標，發展企業文化；5、作為教育與就業市場的橋樑。
孫顯銘(1992)	1、穩定人事；2、提昇人力素質；3、增進工作效率；4、確保產品品質；5、降低生產成本；6、提高經營績效；7、減少職業災害；8、擴大企業規模；9、其他人際溝通及士氣方面的效益。
蔡旭昇(1999)	1、做好職前訓練；2、增進現有工作之能力與專業度；3、彌補現有工作之不足；4、培育第二專長；5、培養健全的工作態度；6、配合組織與個人未來之需求與發展。

資料來源：沈怡慧，2006；林廷華、林若慧，1999；陳榮彬，2004。

訓練成效之重要性，Kirkpatrick(1994)以三項理由來說明之：1. 訓練成效可以證實訓練成果對於組織目標達成之貢獻，並提供訓練部門繼續存在的理由；2. 訓練成效可以作為判定訓練活動是否繼續辦理之依據；3. 經由訓練成效的評估可以獲得如何改善未來訓練活動的訊息(引自莊慶文，2003)。

## 二、影響訓練成效因素

Alvarez(2004)認為訓練成效是受到參與訓練的學員本身的個人特質、訓練當中的情境因素，以及不同類型的訓練特徵所影響。受訓者的個人特質包括人格、態度、性別、經驗、期待等，也包括了受訓者的自我效能、目標導向和動機；情境因素包括了組織的學習氣候、組織歷史、政策等；而不同類型訓練的特徵，包含了訓練的類型、執行和回饋等。McDermott(1987)則認為影響訓練成效的因素應有四大項，區分為個人因素、訓練因素、社會因素以及其他因素等，其中訓練因素對訓練成效的影響是立即性與直接性。個人因素包含教育程度、學習反應、參訓動機、個人特質等；訓練因素包含訓練方法、內容、設備、教材、目標及師資、訓練體系與設計等；社會因素包含上司及同僚支援，以及其他因素，例如訓練計劃提供者。蔡婷女(1992)亦指出，影響受訓者訓練成效的因素包括組織整體訓練體系、個人因素以及訓練活動等。

根據美國訓練發展學會(American Society for Training and development; ASTD)的一份調查指出，企業訓練失敗的因素主要有下列六點 1. 訓練經費不足；2. 訓練時數不足；3. 員工缺乏激勵；4. 訓練需求不精確；5. 主管本身對訓練不予支持；6. 在工作上沒有發揮所學的誘因與回饋。其闡述的失敗原因主要與組織的因素有關(引自謝湘雯，2010)。國內外亦不乏有學者對影響訓練成效因素之研究，整理如下表 2-2 所示。

表 2-2、學者認為影響訓練成效之因素

學者	影響訓練成效之因素
<b>個人因素</b>	
Tannenbaum & Mathieu(1991)	自我效能不僅是訓練結果的表現，也是訓練成效的影響因素，有助於參訓者願意使用新知識、新技術。
Steer & Porter(1975)	在一個訓練情境中，「動機」可以被視為是一種影響受訓者熱誠的動力、一種引導受訓者學習或精熟訓練教材的刺激、一種促使受訓者即使在缺乏獎勵或處罰的情況下，仍會將所學的新知與技能應用的動力

Raynor(1970)	具有高成就能力的人，不一定表現得比較好，除非他們認為目前的行為對於將來的成功有幫助。亦即受訓者的受訓動機及成就動機將影響訓練成效。
林麗惠(1997)	學員的訓練成效因受訓者的教育程度與婚姻狀況等個人屬性而有顯著差異，教育程度愈高者，對於自我成效評估愈高。 <sup>1</sup>
陳榮彬(2004)	探討性別與訓練成效關係的研究，指出男性學員對於訓練的正面評價較高，比女性學員具有較高的認同感。 <sup>2</sup>
葉少基(1977)	大體上，年紀愈大對教育訓練的評價愈低，尤其是「61歲以上」的年齡層比其他的年齡層有較低的評價。 <sup>3</sup>
<b>訓練規劃</b>	
Marx(1986)	認為訓練講師是直接關係到受訓者知識與能力修習的關鍵人物，並足以影響訓練成效達成與否的關鍵因素。
Analoui(1994)	認為講師為影響學員學習成效最鉅之角色，其主要原因為： 1. 講師能直接接觸每位學員，了解學員個人的需求與溝通；2. 講師能設計上課的方式及內容，讓學習的成效不僅卓越且可衡量；3. 講師能自我調整以適應教學環境，進而改變教學環境所帶來的影響；4. 講師能特別強調訓練內容的重點，讓學員了解應著重學習的部份與實際工作中能運用到的知識；5. 講師能與學員以相同的文化融合為一個團體，較能共同遵守規則或習慣，且講師能因為相同的文化而更能掌握學員的學習狀況。
顏淑玲(1979)	指出教育程度、訓練時間長短、方法、內容、師資、設備與教材等訓練因素，均與農村青年的訓練成效呈正相關。
戴淑媛(2001)	研究結果顯示訓練時間為影響訓練成效自評的重要因素，訓練時數之規劃儘量以一至三個月的短期課程，最長以不超過六個月為原則，訓練時間為影響訓練成效自評之重要因素。
<b>工作環境</b>	
Noe & Schmitt(1986)	受訓者對工作環境的知覺，會影響受訓者的學習動機、學習的效果及訓練的移轉。工作環境包含了兩項要素：一為社會

<sup>1</sup> 亦有研究持相反的看法，顯示員工教育程度的高低及不同教育程度的參訓學員並不會影響教育訓練的滿意度與成效，因此尚待討論。

<sup>2</sup> 亦有研究持相反的看法，認為訓練成效並不會因為性別因素而有顯著的差異，顯示性別對於訓練成效的影響其所得結果不盡一致，尚待進一步探討。

<sup>3</sup> 亦有研究持相反的看法，即年齡與訓練成效無顯著關係，因此亦尚待討論。

	支持(social support)，即組織成員的社會網路對於其移轉訓練所學所提供的支持，包含上司、工作夥伴、部屬的認知與回饋；另一為工作限制(task constraints)，即受訓者移轉所學時所知覺到的設備、物料、資金供給之限制。
Kanfer(1989)	負面的團體成員關係會阻攔團體成長與責任承擔，導致成員低度認同感，並升高彼此的敵對意識，不利於訓練遷移的發生。
陶紀貞(1999)	同儕若在受訓前有嘲笑或漠視等負面態度，將會降低受訓者的訓練動機；同儕在訓練期間無法代理受訓者的職務或提供類似的支援，也將對受訓者造成干擾而影響訓練成效；而同儕於受訓者訓練結束後表現出不支持的行為與態度，則會打擊受訓者應用習得技能的動機與自信。

資料來源：整理自林麗惠，1997；林廷華、林若慧，1999；沈怡慧，2006；謝湘雯，2010。

## 第二節 訓練成效評估

由上一節的討論，我們了解訓練成效即是訓練之成果，此成果能提高個人與組織之生產力。然而，要得知訓練之成效需經有效的評估過程，本節即透過探討訓練成效評估之意義、功能與模式，更完整了解訓練成效內涵。

### 一、訓練成效評估意義

評估是獲取教育訓練成效之明確而非抽象證據前的一項重要步驟，所產生的事實結果須根據預定的標準，經過事前的評估作業，才得以使人確實的相信成效的價值與真實(宋明賢，1996)。根據陳沁怡(2012)，訓練成效評估(training evaluation)是指藉由系統性蒐集各項訓練成果相關資訊以判定訓練成效的過程，這個過程不僅是評斷訓練成效，更進一步的要進行修正與改善。關於訓練評估國內外學者提出許多看法，如下表 2-3 所示。

表 2-3、學者對於訓練成效評估之觀點

學者	訓練成效評估意義
Tyler(1953)	將學員的表現與行為目標相比較的過程，亦即評量受訓者改變的情形。
Kelly(1958)	可判斷一個人工作貢獻的價值、工作的品質及數量、未來發展的潛能、以及為達成其所需要的幫助。
Tracey(1983)	係指一種系統的方法，藉以評估訓練計畫的執行及目標的達成，協助組織了解方案執行時偏差，可以採行補救措施。
Phillips (1991)	將訓練成效評估視為一種系統性的過程，用以決定方案的意義及價值，且是用來對方案的未來情況作決策之用。
Clegg(1995)	1. 訓練是否是值得的；2. 明確指出需改善的方向；3. 測量目標達成的情形；4. 找尋更好的訓練方法；5. 建立未來訓練方案的參考。
吳秉恩(1984)	1. 評估與衡量同義，將評估視為衡量學習效果的工具；2. 評估乃指績效評核將評估視為對特定目標績效達成度的判斷；3. 將評估視為專家判斷。
戴幼農(1994)	隨時隨地的評估訓練各個階段的教學活動，根據一定的準則，藉由調查並收集相關資料，予以分析資料，再做檢討改進，來研判訓練的價值及組織的績效之測量程序。
王惠霞 (1998)	評估的意義是指將學員的表現與行為 目標互相比較的過程，一起評量受測者改變的情形。
蔡維奇(2002)	是指蒐集資訊以判斷組織與學員從訓練獲得多少利益的過程。

資料來源：魏美玲，2013；沈怡慧，2006；戴幼農，1994。

Phillips 於 1991 年於所著作之 Handbook of Training Evaluation and Measurement Methods 一書中提出數項訓練評估的目的：1. 判斷訓練是否達成預期目標；2. 判定訓練成本/效益的比率；3. 檢視訓練程序、優缺點與適用性；4. 判定訓練參與者受益情形；5. 建立員工訓練基本資料庫，協助將來決策決定。邱宏益(1996)認為，訓練評估主要的目的在於透過系統及客觀的步驟和方式，評估訓練的相關效果，提供各項經由調查而得的數量化資料，呈現出訓練的價值，以及訓練對員工生產力產生的影響，並依訓練的效果，可做為推廣、修訂改正或結束訓練的參考依據。總體而言，訓練評估的目的即蒐集資訊以提升訓練發展的過程，且其決定是否有價值持續進行訓練發展計劃。

郭芳煜(1987)認為訓練評估的功能在於 1. 激勵：激勵學習的動機、提高學

習興趣；2. 評等：判斷訓練的好壞與衡量訓練成效的高低；3. 監督：檢視訓練得失以作為改進的依據；4. 改進：改進訓練缺失、提升訓練品質以符合預期的標準；5. 溝通：與講師、參訓學員、參訓單位主管溝通以說明評估結果代表的含意及闡明多方面配合的需求。戴幼農(1994)亦提出訓練評估的功能係 1. 教學成果的考察；2. 學習成就的衡量；3. 進步實況的比較；4. 訓練方法的診斷；5. 教學活動的改進；6. 訓練發展的完整。許晉斌(2003)歸納學者意見認為訓練成效評估的功能大約可分成下列幾點：1. 訓練的成本效益分析；2. 回饋成果給訓練活動的設計者、管理者、參與者；3. 提供改進的資訊(如改進課程的設計、內容與方式)；4. 瞭解受訓者學習目標遷移目標的達成情況；5. 強化訓練單位的地位及評估訓練行政人員的成效。

## 二、訓練成效評估模式

Blanchard 與 Thacker (2007) 將評估資訊分為兩類，一類為過程效標 (Process Data)，將整個訓練過程納為評估的範圍，自各個階段檢視訓練成效，即 IPO 投入-過程-產出模式，此類做法以 ISO10015 品質計分卡為代表；另一類為成果效標 (Outcome Data)，著重在訓練後最終的訓練成果，以 Kirkpatrick 四階層評估模型最為著名，以下簡介各種評估模式。

如上所述，各學者對於如何評估訓練成效，所著重的評估面向重點各有不同模式，如 Kirkpatrick(1987)提出以反應、學習、行為及結果等四層次評估模式；Stufflebeam(1971)提出 CIPP 模式以背景、輸入、過程及成果等四個構面評估模式；Brinkerhoff(1988)提出 Brinkerhoff 模式以目標設定、方案設計、方案實施、立即成果、結果的運用及效益與價值等六階段評估模式；Bushnell(1990)提出 IPO 模式則以投入、過程及產出等三個構面評估模式；Phillips(1997)提出投資報酬率 ROI 模式以反應、學習、行為、成果與投資報酬率等五層次評估模式 (引自魏美玲，2013)，如下表 2-4 所示。

表 2-4、訓練成效評估模式

學者	訓練成效評估模式
Kirkpatrick(1987)	1. 反應(reaction) 2. 學習(learning) 3. 行為(behavior) 4. 結果(result)

Stufflebeam(1971) (CIPP)	1. 背景(context) 2. 輸入(input) 3. 過程(process) 4. 成果(product)
Warr, et al. (1970) (CIRO)	1. 背景(context) 2. 投入(input) 3. 反應(reaction) 4. 結果(outcome)
Brinkerhoff(1988)	1. 設定目標(goal setting) 2. 設計方案(program design) 3. 執行方案(program implementation) 4. 立即的成果(immediate outcome) 5. 應用成果(intermediate or usage outcomes) 6. 效益與價值(impacts and worth)
Bushnell(1990) (IPO)	1. 投入(input) 2. 過程(process) 3. 產出(output)
Phillips(1997) (ROI)	1. 反應 2. 學習 3. 應用 4. 成果 5. 計算投資報酬

資料來源：本研究自行整理。

### (一)Kirkpatrick 評估模式

國內關於訓練評估之研究，大多以Kirkpatrick為主，其提出之四層次評估模式不僅時間最久，且指出最具代表的特性，廣為後來學者加以延伸與應用。Kirkpatrick所提出的四個層次之衡量內容指標分別為反應層次、學習層次、行為層次以及結果層次，第四層之結果係在前三種層次的基礎資料下進行確切績效產出之分析，茲將分述如下：

#### 1. 反應層次(Reaction level)

反應層次係指受訓者對於整個訓練方案的喜愛、感受及看法，亦即衡量受訓者對於訓練實施之整體滿意程度，包含：訓練內容、師資、課程安排、授課教材、教學方法、教室訓練設備、上課時數等項目的滿意度，或對訓練課程改進之建議



等。雖然此滿意程度不足以證明訓練成效就相對比較好，但是參訓者的反應不容輕忽，對學習氣氛有一定程度的影響。一般而言，這層次的方法是由學員填寫課後問卷來衡量學員對訓練的感覺。Kirkpatrick (1994) 指出測量學員反應之所以重要的原因有：

- (1) 學員的回饋可作為訓練成效評估的指標之一，同時學員所提供的觀點與建議可作為訓練改善的主要依據。
- (2) 經由反應評估的過程，負責的訓練人員可讓學員瞭解訓練是希望協助他們將工作做的更好，因此需要他們的回饋來瞭解訓練辦的如何。
- (3) 課後評估問卷所提供的資訊，可作為主管或其他關心此訓練成效人員的回饋。
- (4) 測量反應的問卷所提供的資訊，可作為訓練人員辦理該訓練的績效指標。

## 2. 學習層次(Learning level)

學習層次係了解學員對訓練所學是否能全盤瞭解及吸收，以評鑑課程本身計劃達成目標的程度以及投入與產出間的關聯，並進一步地瞭解參訓者是否達成預期訓練目標所要求之知識與技能水準。簡言之，就是指受訓者參加訓練計劃後改變態度、增加知識以及技能的程度，唯有實際了解學員這三方面的學習程度，也才能真正了解學習目標達成的程度且能證實訓練效率與效能。評估學習層次通常採取筆試、口試或實際操作予以檢視。Kirkpatrick 就學習評估提出四點看法：

- (1) 訓練前與訓練後的評估非常重要，因為他能證明訓練與學習習習相關。
- (2) 學習必須在非主觀的前提下進行評估。
- (3) 對所有的參訓學員進行評估，並做出定量的結果。
- (4) 對於訓練的結果加以統計分析呈現，找出與學習的相關共通性，顯示訓練效果。

## 3. 行為層次(Behavior level)

行為層次係了解學員是否將訓練中學到的新知識、技術及技能加以應用，使行為改變並反應在他們的工作上，藉此來判斷學習轉移對實際職務的影響及成效，尤其強調工作行為方面的改變。許多影響工作行為的因素都隱藏在組織之中，因此評估行為層次較評估反應及學習層次更加困難，且行為層次的評估可評估訓練結果與目標行為的關係，而學習層次的評估僅能顯示出訓練的效率與效能，故此層次之評估重要性不在話下。可運用觀察法或訪談法了解實際從事參訓

的學員其訓後的改變，測出訓練方式是否有效。Kirkpatrick 指出，行為需要在下列的四種條件存在下才會發生改變：

- (1)學員要有意願改變。
- (2)學員必須知道應該做些什麼以及如何去做。
- (3)學員必須在正向的工作氣氛中工作。
- (4)學員的行為改變必須被激勵。

#### 4. 結果層次(Result level)

結果層次係探討訓練對組織績效的影響效果，包括銷貨增加、較高的利潤、成本減少、員工流動率減少、品質改善以及投資報酬率增加等，亦即參訓者在結訓後因行為改變所創造出的價值。但結果層次是四層次之中最為困難的評估。因為訓練成效在結果層次的顯現常是無形的，很難以成本效益加以分析，而且無法明確釐清造成組織改善的因素，因次這層次是最難評估的(邱宏益，1996)。

儘管 Kirkpatrick 模式發表已久，並且使用一般常識的評估方法，但是迄今仍然被普遍應用，乃是因為它對各種不同的培訓狀況有其包容性、簡單性及應用性(葉育甄，2007)。而其各層次之特徵如下表 2-5 所示。

表 2-5、Kirkpatrick 模式之四個評估層次特徵

評估層次	訊息價值程度		使用頻率		評估困難程度	
反應	低	↓	高	↓	容易	↓
學習						
行為						
結果	高		低		困難	

資料來源：沈怡慧，2006。

然而，有學者如 Warr、Bird and Rockham (1970)對於 Kirkpatrick 模式提出修正，認為其未考慮到相關背景環境以及資源投入做評估，難以判斷影響訓練成效的因素，故提出 CIRO 模式，認為應從背景(context)、投入(input)、反應(reaction)以及結果(outcome)四個層面進行考評。亦即除考評學員的訓練成效外，應一併考慮考評前的相關因素，使考評結果完整。除此之外，尚有其他類似的評估模式，如 IPO 模式將訓練視為一投入、過程與產出的系統。另外，投資報酬率(ROI)則將訓練所創造的效益扣除相關成本後的淨效益與訓練相關成本的比率…等等，因與本研究相去甚遠，故不多贅述。

## (二)CIPP 評估模式

CIPP 評估模式是由 Stufflebeam 所提出，是背景(context)、輸入(input)、過程(process)以及成果(product)四種評鑑的縮寫。其架構如下(參考孫本初，2010)：

1. 背景評鑑(context evaluation)：最基本型態的評鑑，目的在於對目標的選定。
2. 輸入評鑑(input evaluation)：輸入評鑑的目的係幫助計畫的修訂，檢視並決定該如何運用資源來達成目標。
3. 過程評鑑(process evaluation)：過程評鑑考核定期提供回饋給執行計劃人，引導方案的實施。
4. 成果評鑑(product evaluation)：目的在於計畫進行期間或告一段落時，評量解釋計畫，檢視方案成果與設定目標之間的差異為何並提供考核決定的參考。

表 2-6、CIPP 四種類型評鑑

	背景評鑑	輸入評鑑	過程評鑑	成果評鑑
目標	界定機構背景； 確認對象及其需求之可能方式； 診斷需求所顯示的困難； 評斷目標是否能滿足已知的需求。	評估及確認下列各項：系統的各種能力、數種可替代的方案實施策略，實施策略的設計、預算及進度。	確認或預測程序設計或實施上的缺點； 記錄及判斷程序上的各種事件及活動。	蒐集對結果的描述及判斷； 將其與目標以及背景、輸入、及過程之訊息相互聯繫； 解釋其價值及意義。
方法	使用系統分析、 調查、文獻探討、聽證會、晤談、 診斷測驗、以及德懷術。	將現有的人力及物質資源， 解決策略及程序設計列出清單， 並分析其適切、有效及合算的程度； 利用文獻探討，訪視成功的類似方案， 建議小組以及小型試驗室等方法。	追蹤活動中可能有的障礙， 並對非預期中之障礙保持警覺， 描述真正的過程； 與方案工作人員不斷交往， 並觀察他們的活動。	將結果的標準賦予操作性之定義， 並加以測量； 蒐集與方案有關之各種人員對結果的評斷； 從質與量的分析。
在變革過程中與作決定的關係	用於決定方案實施的場所、 目標與方針； 提供判斷決定的一種基礎。	用於選擇下列各項： 支持的來源、解決策略以及程序設計； 提供評斷方案實施狀況的基礎。	用於實施並改善方案的設計及程序； 提供一份真正過程的記錄， 以便日後用以解釋結果。	用於決定繼續、中止、 修正某項變革活動， 或調整其重點； 呈現一份清楚的效果記錄。 (包括正面與負面、 預期的與非預定的效果)

資料來源：陳舜芬，1989。

### (三) Brinkerhoff 六階段評鑑模式

何俐安(2007)指出 Brinkerhoff (1988) 認為所有人力資源必須要能以有效率的方式產生學習上的變化，因此發展訓練方案時的每個關鍵決策階段，會形成一個訓練發展的決策循環。故其建議一套六階段評鑑模式，各個評鑑階段之間的箭頭表示訓練決策之次序，為一個循環的模式，可見該模式的循環結構著重組織當中的訓練與發展應是個不間斷的任務。內涵說明如下(轉引自何俐安，2007)：

#### 1. 目標設定：

此階段在於瞭解訓練方案的需要、訓練方案的問題或機會所在，亦即決定是否應繼續實施訓練方案或是該修正的地方，是一種價值判斷的過程。

#### 2. 方案設計：

根據前項訓練需求的評估，決定訓練方案的內容。主要在於評量訓練方案的內容是否可行，藉此決定訓練方案的設計能否發展至實施階段。

#### 3. 方案實施：

完成前兩個階段之後，繼續檢視方案進行的流程，以得知方案是否可以如預期進行，同時預知可能產生的問題。

#### 4. 立即的成果：

瞭解受訓者是否透過訓練方案，獲得預期的知識、技能和態度。

#### 5. 成果應用：

瞭解學員於受訓後將所學的知識、技術，應用在工作上的情形，即評量訓練遷移的狀況。

#### 6. 效應和價值：

瞭解受訓學員在學習後對組織產生的影響，確知訓練方案對組織的效益程度，其中包括訓練之後是否產生影響、是否滿足需求，再和訓練成本作比較，來確定訓練方案所帶來的價值，藉以決定訓練方案是否應該繼續、減縮、終止或擴大辦理。

表 2-7、Brinkerhoff 六個階段評鑑模式的重點以及評鑑方法

評鑑階段	評鑑重點	評鑑方法
目標設定	1.訓練需求、問題與機會的程度為何？ 2.問題是否可以透過訓練解決？ 3.訓練是否值得實施？ 4.訓練使否合乎成本？ 5.是否有判斷訓練效益的指標？ 6.透過訓練解決問題是否比其他方案更好？	■ 組織的稽核 ■ 工作表現分析 ■ 紀錄分析 ■ 觀察 ■ 意見調查 ■ 研究報告 ■ 文件回顧 ■ 背景環境研究
方案設計	1.何種訓練可能最有效？ 2.A 方案的設計是否比 B 方案有效？ 3.C 方案的設計問題在哪？ 4.所選擇的方案設計是否能有效實施？	■ 教材評估 ■ 專家評估 ■ 測試性試辦 ■ 受訓者評估
方案實施	1.方案的教學是否達到預期成效？ 2.方案的教學是否有案進度進行？ 3.方案的教學有沒有問題產生？ 4.實際的教學狀況如何？ 5.受訓者是否喜歡本方案內容？ 6.方案執行的成本為何？	■ 觀察 ■ 查核表 ■ 講師和學員的回饋 ■ 紀錄分析
立即成果	1.受訓者是否有學到東西？ 2.受訓者的學習成效為何？ 3.受訓者所學為何？	■ 知識與工作表現的測驗 ■ 模擬測驗 ■ 心得報告 ■ 工作樣本分析
成果應用	1.受訓者如何運用所學的內容？ 2.受訓者運用了哪些內容？	■ 學員、同事、主管的報告 ■ 個案研究 ■ 調查 ■ 實際工作觀察 ■ 工作樣本分析
效應和價值	1.訓練之後有何影響？ 2.訓練需求是否被滿足了？ 3.這個訓練方案是否值得？	■ 組織的稽核 ■ 績效的分析 ■ 紀錄分析

		■ 觀察/調查 ■ 成本效益分析
--	--	---------------------

資料來源：Brinkerhoff，1988(參考何俐安，2007)。

### 第三節 人才發展品質管理系統

就業安全體系基本上包括失業保險、就業服務、職業訓練三個部分，其中職業訓練其成效係以培養國家建設技術人力，提高工作技能，促進國民就業。桂正權(2010)表示，近年來，經濟不景氣影響社會發展與產業環境，使得負責培育人才之職訓中心亦必須隨著環境變化進行轉型和調整。一般而言，職訓中心從過去以辦訓為主的單位，逐漸成為監督的角色，因此對於「職業訓練」是否具有具體成效，則成為研究的重點。而我國對於訓練品質成效的評鑑目前較常見且較具規模的人才發展品質管理系統(Talent Quality-management System，簡稱 TTQS)，其由行政院勞工委員會職業訓練局(現為勞動部勞動力發展署)2005 年推行至今，已有 2000 千餘家企業導入，可見其運作有參考性。

而綜合國內外對於訓練品質系統的研究，若從人力資源的角度來看，世界各國至少已發展出英國人才投資認可制度(IIP)、國際標準組織之訓練品質管理(ISO 10015)及人才發展品質管理系統(TTQS)等三種以上的人力資本驗證及評核系統，以加強企業的競爭力(劉彥慧，2009)。而我國之 TTQS 即係參考 IIP 與 ISO 10015 而來，本節亦將概述人才發展品質管理系統，作為本研究之重要績效評核參考。

#### 一、TTQS 之目標

在知識經濟時代中，人力資本是最重要的生產力要素之一，故人才培訓已成為各產業升級發展之基礎工作，但在倡導事業機構投資所屬員工之人力資本之同時，更應致力於確保訓練品質與績效，以強化事業機構及訓練單位之辦訓意願與能力，進而協助勞工有效提升職場競爭力(參考 TTQS 訓練品質評核系統實施計畫網頁計畫說明，2015)。而 TTQS 便是職訓局於 2005 年參酌 ISO10015、歐洲職業訓練政策、澳洲積極性職業訓練政策及英國 IIP 人才投資方案等，所規劃出一套適合我國之訓練品質評核系統。其目標為：1. 辦訓體質的辨識工具 2. 提升事業機構辦訓能力 3. 加強組織訓練實施能力與實務應用；4. 提升人力培訓體系之運作效能；5. 強化國際競爭力(陳麗蘭，2011)。

## 二、TTQS 之參酌訓練評估系統

### (一)人力資本投資促進方案(IIP)

1990 期間英國為了提升國家競爭力鼓勵企業組織透過有系統的連結員工發展及企業營運，以改善組織營運效益，因而建立一套評量組織人力品質的一套驗證系統，並以國家標準的驗證模式適用於各行各業及各式規模的組織中。這套系統稱為 Investors In People(簡稱 IIP)。此計畫的目標在於：1. 面臨歐洲市場的整合與工會團體的壓力，希望能以此制度提升教育訓練的水準，協助企業發展目標；2. 鼓勵組織系統化連結員工發展與企業營運目標，以改善組織績效；3. 透過員工能力的提升與發展，以及與企業目標的連結，進一步提升國家競爭力。

IIP 是一種人力品質驗證標準，共分為三大原則(Principles)、十大指標(Indicators)及 196 個證明事項(Evidence Requirements)。三大原則分別為計畫(Plan)、執行(Do)與檢核(Review)，分別說明如下：(葉俊偉，2010)

1. 計畫(Plan)：含營運策略、學習與發展策略、員工管理策略、以及領導與管理策略四個指標。

**指標 1：**營運策略：組織已明確擬定一套大家都已充分了解的組織表現改善策略(內含 6 個基本證明事項，以及 19 個進階選擇證明事項)。

**指標 2：**學習與發展策略：規劃一套有助於達成組織目標的員工學習發展方案(內含 4 個基本證明事項，以及 13 個進階選擇證明事項)。

**指標 3：**員工管理策略：員工管理之策略是設計用以促進組織每位員工的發展皆有平等的機會(內含 5 個基本證明事項，以及 24 個進階選擇證明事項)。

**指標 4：**領導與管理策略：領導與管理策略：有能力之經理人必須要有效地引導、管理與發展員工，此需清晰界定與瞭解(內含 3 個基本證明事項，以及 10 個進階選擇證明事項)。

2. 執行(Do)：含管理有效性、承認與獎勵、參與及授權、學習與發展四個指標。

**指標 5：**管理有效性：經理人能有效帶領、管理、發展員工人力(內含 4 個基本證明事項，以及 21 個進階選擇證明事項)。

**指標 6：**表揚與獎勵：組織能辨識並肯定員工對組織的貢獻(內含 3 個基本證明事項，以及 16 個進階選擇證明事項)。



**指標 7：參與及授權：**組織透過員工參與決策來鼓勵其建立工作角色上的自主性與責任感(內含 3 個基本證明事項，以及 16 個進階選擇證明事項)。

**指標 8：學習與發展：**員工能有效學習與發展(內含 3 個基本證明事項，以及 17 個進階選擇證明事項)。

3. 檢核(Review)：含評量表現與持續改善兩個指標。

**指標 9：績效評鑑：**組織對員工的投資能改善組織的績效表現(內含 5 個基本證明事項，以及 9 個進階選擇證明事項)。

**指標 10：持續改善：**組織能持續透過對員工的管理與發展來改善組織的績效表現(內含 3 個基本證明事項，以及 12 個進階選擇證明事項)。

IIP 的評核強調的是顧客導向，也就是以申請組織的需求為最高目標。透過來自於主管及員工的直接一對一訪談、團體面談、觀察訓練發展活動、由專家或顧問所提供的證明或意見等方式。組織在接受評核過後，評核人員會提供一份完整詳盡的評核報告給受評組織，並且向 IIP 認可委員會提出認可等級的建議。認可等級分為標準、銅牌、銀牌、金牌及 Champion，等級標準如下表 2-8 所示。企業組織至少應於認可通過後三年內申請再評鑑，以保持 IIP 認可的有效性，申請單位未能通過認可時，評核人員需提供完整報告給受評單位，並給予改進建議，由受評單位決定日後是否再提出評核申請。

表 2-8、IIP 認證等級

達標準	銅牌	銀牌	金牌	Champion
符合 39 個證明事項。	符合 65 個證明事項以上。	符合 115 個證明事項以上。	符合 165 個證明事項。	金牌單位提出計畫，表達如何協助推廣 IIP，通過後，便可獲得冠軍獎頭銜。

資料來源：葉俊偉，2010。

## (二)ISO10015

國際標準組織 ISO(the International Organization for Standardization) 於西元 1999 年 12 月頒布了 ISO10015 品質管理－訓練指南。該標準係由 ISO176 號技術委員會(品質管理與品質保證委員會)3 號分會(支援技術分會)所擬定。ISO10015 標準為 ISO 9000 系列之國際標準中，唯一對組織中的人力資源訓練進行規範的標準，其標準目的在檢視如何藉由訓練，俾利於組織願景及營運計畫目

標。

ISO10015 標準的作用在於協助組織藉著輸入、培訓與輸出四個因子：1. 分析與確認訓練需求、2. 設計與規劃訓練、3. 提供訓練，以及 4. 評估訓練結果等的循環回饋，復透過監督機制，以改善訓練的過程與內容，達到組織績效提升的目標，敘述如下：(勞動力發展署就業安全半年刊，2004)

1. 界定訓練需求：訓練需求的分析與界定，必須涵蓋在組織本身的經營策略與營運目標下，界定出不同職位上個人工作能力的需求條件，同時配合適當的訓練流程設計，以完成個人工作職能說明書的內涵，因此可以進一步分析出組織人員的職能落差，並藉由訓練補足落差。
2. 設計與規劃訓練：訓練需求分析為訓練的設計提供了「輸入」，想要補足員工的職能落差，就必須依據不同的職能差距，選擇適當的訓練方式，因此必須分析各種訓練方式的適用狀況、所需資源、地點時間等，此外，講師的教學品質及能力和教學方式等，也都應該納入規劃內，以便實施管控監測。
3. 提供訓練：完成訓練的設計與規劃之後，就開始搜尋內部訓練或是外部訓練的產品，以符合真正的訓練需求。為了確保訓練供給的正確及適當，必須以協議或是正適合約的方式，以確保訓練的內容及整體的訓練品質。
4. 評估訓練成果：目的在確保組織績效的提升以及訓練的成效，訓練結果的評估除了短期針對受訓者對於訓練方法、師資、設施設備、所獲得的知識技能等進行回饋評估之外，更需要進行長期性的評估，因為受訓者的訓練成效，想要在績效的表現及生產力的提高上展現，都必須透過較長期的觀察，才得以驗證。

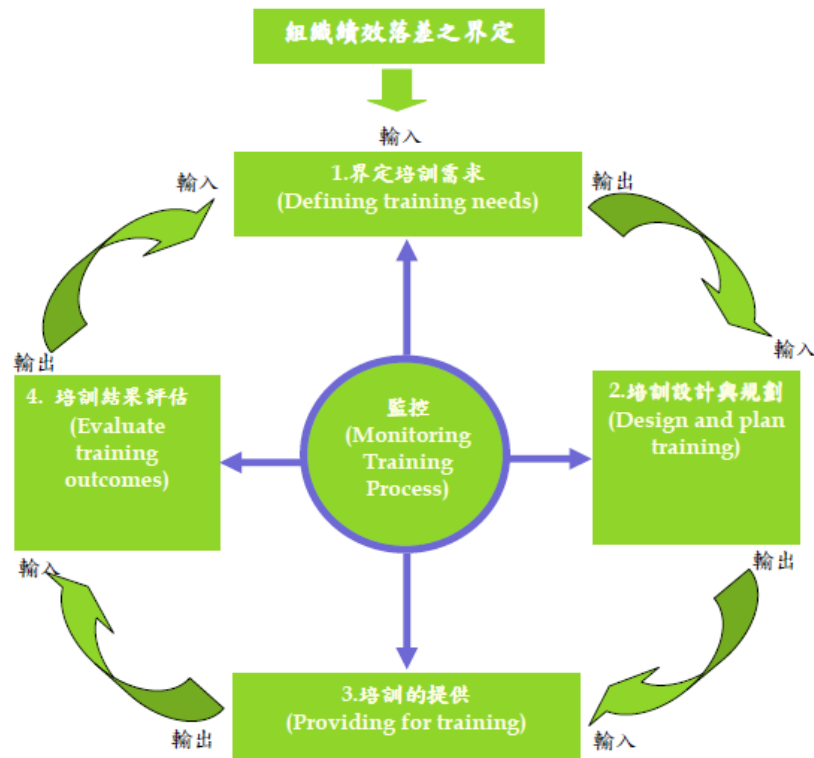


圖 2-1、培訓輸入輸出流程圖。

資料來源：勞動力發展署就業安全半年刊，2004。

### 三、TTQS 之內涵與架構

完整的訓練制度可使訓練品質獲得確保，並且增進訓練的績效，故訓練品質系統設計就更為重要。梁雅琇（2007）認為，訓練品質系統設計與系統化教學設計之概念相同，注重過程中每個因素間彼此相互依存與影響。在此系統之中，每一個步驟都有其階段性目標並層層相關聯，且依照先後次序來實施，以期達到教學目標。

訓練發展專家常以分析(Analyze)、設計(Design)、發展(Develop)、實施(Implement)、評鑑(Evaluate)之 ADDIE 來描述其訓練品質系統設計的程序，而 ADDIE 這五個步驟系循環而非線性的，由教學內容的設計者決定分析、設計、發展、實施等階段做為起點，而將評鑑置於中間係鼓勵不論於何階段都應接受評鑑，隨時修改以達完美(林佳蓉、劉新白，1999)，如圖 2-2 所示。

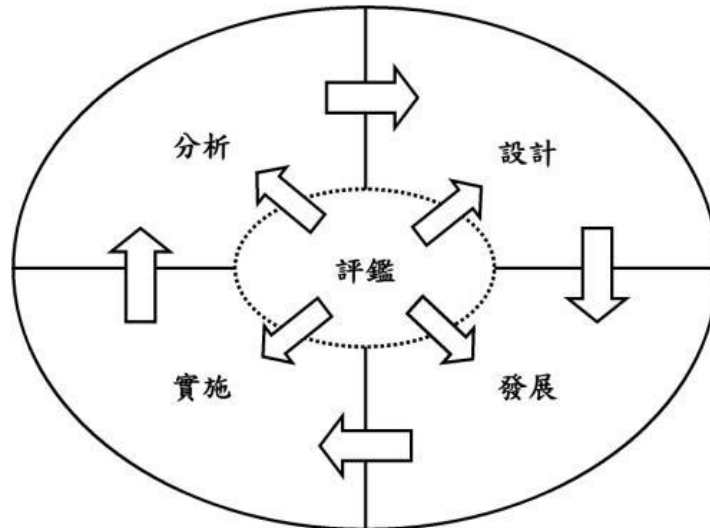


圖 2-2、教學系統設計之 ADDIE 程序

資料來源：林佳蓉、劉新白，1999。

然而有關訓練品質評核指標的設計，如前一節所述每套系統評核面向各有不同，ISO10015 係將訓練之實施分為四階段(定義訓練需求、設計和規劃訓練、提供訓練、評估訓練成果)，有點類似 Brinkerhoff 六個階段評鑑模式，而 IIP 採的是 PDR(計畫、執行、檢討)。臺灣則是參考以上兩種評核指標後，在規劃出一套適合我國的評核系統，以下介紹之。

人才發展品質管理系統是一個著重過程的品質管理系統，涵蓋了五階段的循環體制，依序是計畫 (Plan)、設計 (Design)、執行 (Do)、查核 (Review) 及成果 (Outcome)，簡稱 PDDRO 模式(如圖 2-3)，並依據上述五階段進行評核及計分。其內涵如下(轉引自林婉婷，2011)：



## 1. 計畫(Plan)

關注訓練規劃與企業營運發展目標之關連性以及訓練體系之操作能力，它涵蓋培訓的「明確性」、「系統性」、「連接性」及「能力」等四大項目。「明確性」包括組織願景、使命及策略的揭露、目標與需求的訂定、明確的訓練政策與核心訓練類別或領域；「系統性」包括訓練品質管理制度與文書手冊、訓練流程相關的職能分析之應用；「連接性」著重訓練規劃與經營目標達成的連接性；「能力」著眼於訓練單位的行政管理與訓練相關職能的配合狀況。

## 2. 設計(Design)

訓練方案之系統設計，聚焦在「利益關係人的過程參與」、「訓練與目標需求的結合」、「訓練方案的系統設計」及「培訓產品與服務購買程序的規格化」等項目。

## 3. 執行(Do)

訓練執行之落實度、訓練紀錄與管理之系統化程度，包含有「訓練內涵依設計及執行的落實度」與「訓練紀錄與管理之系統化（資訊化）程度」兩大項目。前者包括「學員的遴選」、「師資的遴選」、「教材的選擇」、「學習成果移轉的工作環境」，後者包括「訓練資料的分類與建檔」、「管理資訊系統化的程度」。

## 4. 查核(Review)

訓練的定期性執行分析、全程監控與異常處理，包含「評估報告與定期性綜合分析」、「執行過程的監控」，以及「異常矯正處理」等項目。

## 5. 成果(Outcome)

訓練成果評估之等級與完整性及訓練之持續改善，針對「訓練成果評估的多元性和完整性（按反應、學習、行為及成果等四個層次評估）」、「受訓員工的工作成就」、「訓練的組織擴散效果」及「特殊訓練績效」等工作項目來評估。

針對上述 PDDRO 五項評估構面結束評核後，將各個構面之評核分數加總後即能得出評核結果，並可依據各評核等級標準測量出受評單位訓練系統的等級如表 2-9 所示。

表 2-9、TTQS 各項評核指標等級及意義

等級	分數標準	等級內涵
通過門檻	53.5-63 分	該組織至少能確保其訓練品質達一定程度，但尚未建立品質系統。
銅牌	63.5-74 分	符合最低要求條件，具基本訓練管理品質。
銀牌	74.5-85 分	具訓練架構過結構性的結合訓練發展與 HR 系統；且組織能聚焦於訓練發展，強調訓練與組織目標的連結。
金牌	85.5-96 分	能成功履行高績效的訓練，訓練管理系統能具體呈現訓練之成果，並反映至組織經營績效。

白金牌	96.5 分以上	達到高績效訓練系統、能持續改善且價值創造倍增；能看到教育訓練與組織經營績效的連結，反映出投資人力資本的價值。
-----	----------	--

資料來源：勞動力發展署，2014。

根據以上各構面(PDDRO)之評核項目，目前 TTQS 對於評核指標項目版本有三種，分別是企業機構版、訓練機構版以及外訓版，下表 2-10 為本研究參考之訓練機構版。

表 2-10、訓練機構版評核表

項目	檢核指標項目	
計畫	明確性	1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定
		2. 對外明確的訓練政策
		3. 明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別
	系統性	4. 訓練品質管理的系統化文件資料
	連接性	5. 訓練規劃與經營目標的連結性
	能力	6. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能
設計	7. 訓練需求相關的職能分析與應用	
	8. 訓練方案的系統設計	
	9. 利益關係人的參與過程 可能之主要利益關係人，如：受訓學員、客戶、部門主管、訓練部門人員、高階主管、講師或專家等	
	10. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準	
	11. 訓練與目標需求的結合	
執行	12. 訓練內涵按計畫執行的程度	12a 依據訓練目標遴選學員切合性
		12b 依據訓練目標選擇教材切合性
		12c 依據訓練目標遴選師資切合性
		12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性
		12e 依據課程目標選擇教學環境與設備
	13. 提供學習成果移轉的建議或協助	
	14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化	

查核	15.評估報告與定期性綜合分析	
	16.監控與異常矯正處理	
成果	17.訓練成果評估的多元性和完整性	17a 反應評估
		17b 學習評估
		17c 行為評估
		17d 成果評估
	18.訓練系統的一般性功能 —目標客戶及學員的評價	
	19.訓練系統的市場功能 —目標市場及顧客的價值創造	

資料來源：參考 TTQS 訓練品質評核表—訓練機構版，2014。





## 第四節 小結

訓練的目的在於使人職前習得技能進入職場，而使在職的提升技能增加生產力。一套完整的訓練架構，包含了從背景的瞭解、目標的設定、訓練的需求、施作的過程到成果的檢驗。是故，評鑑訓練所帶來的成效就顯得非常重要，對於個人有助於有效的提升其所需的技巧、知識及態度；對於組織有助於減少資源的浪費以及增加組織的發展。

訓練成效的意義是透過系統化的方式蒐集與訓練活動有關的訊息，以評估受訓者對學習的投入程度，藉以了解其學習的狀況，最終得以作為選擇、實施與修正的依據，這是最直接的效果。而間接來說，能因為改善工作品質而使得勞工士氣上升、培養第二專長以及積極性社會福利措施功能等。成效的評估過程與結果必須明確，才得以使人確實相信成效的價值，其價值在於檢視目前所實行訓練計畫的執行及目標的達成，協助組織或是訓練機構了解方案執行時的狀況或偏差，而採取持續實施或補救措施亦或是砍掉重練。

至今，有許多學者提出不同的評估模式，大體來講分為每項過程中的評估與成果的評估。如 IPO 模式(投入、過程、產出)或是 ISO 10015 品質計分卡模式(定義訓練需求、設計和規劃訓練、提供訓練、評估訓練成果)等屬於將每個過程納入評估範圍；而最廣泛應用的 Kirkpatrick 的四階層評估模型(反應、學習、行為、結果)則是屬於訓練結果的評估。目前國內廣泛應用的人才發展品質管理系統(TTQS)應屬於著重在每個訓練過程的評估模式，藉由評核與加總由訓練的計畫、設計、執行、查核與成果的得分，來評鑑訓練機構或組織的辦訓能力。

盤點有關訓練成效評估的文獻中，發現在評估操作上，大多係以量化之方式呈現，探討該研究所設定變相與其訓練成效之關聯，較屬於結果之評估。例如不同背景的个人對於課程滿意度之研究、不同專業能力對於行為表現之研究或是課程的規劃對於行為的表現之研究…等。然而本研究在評估的操作上採質化的方式，且注重在學習與行為的評估，較屬於過程中的評估，而評估之模式將於第四章作說明。

本研究參考 Kirkpatrick 的四階層評估模型、Brinkerhoff 六個階段評鑑模式以及參考 TTQS 對於訓練機構的評核指標項目標準。將透過外籍配偶通譯人員在訓練中的「學習」與訓練後的「行為」來評估其訓練效果，其中學習的評估是為瞭解通譯人員對訓練所學是否能全盤瞭解及吸收，以評鑑課程本身是否達成所欲訓練目標，亦即評估訓練方案的設計與方案的實施，藉以瞭解學員是否有學到必要之技術、知識及態度；而行為的評估則是瞭解通譯人員是否將訓練中學到的知識、技術加以應用，使行為改變並反應在他們的工作上，藉此來判斷「學習轉移」的成效，也就是說評估訓練後的立即成果與成果應用對實際職務的影響。另外，將上述評核標準檢視現行的外籍配偶通譯人員培訓機構之辦訓成效，其中檢

視機構的受否朝目標與需求訂定培訓課程，而所選擇的方案設計是否能有效實施，包含了學員、師資、教材等的選擇，最後，查核方案的教學是否達到預期成效，包含了實際的教學狀況如何(受訓者的反應)、方案的教學有沒有問題產生(如何解決)等。



### 第三章 我國通譯人員現況與困境

本章將討論何謂通譯人員以及本研究所探討兩類通譯人員之發展過程、服務現況與困境。其後，整理目前我國針對此兩類通譯人員所安排之課程，探討其是否與服務現況做連結以及排除困境之可能，以利發展第四章之訪談問項，討論訓練之成效。

#### 第一節 通譯人員定義與發展

「通譯 (interpret)」不同於「翻譯 (translate)」，雖然這兩個名詞常被交互使用，亦有人將通譯翻成口譯，然實質操作，本文認為有不同面向上的意義，故本研究統一稱為通譯人員。本章除討論通譯人員之定義外，也整理了目前本研究著重的生育保健與司法通譯人員之發展、困境與訓練現況。

##### 一、通譯人員之定義

根據陳允萍(2005)，通譯人員乃將所接觸的客體(語言、景物、現象)用語言的方式轉換或表達給第三者；而翻譯，乃是將所知悉的客體(語言、文字)用另外一種文字來詮釋，這兩者間最大的不同，是通譯是以人為對象且具有時效及即時性的意味，而翻譯在字面上看來較沒有立即性的意涵。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。也就是說，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。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。

然而，語言上的轉換非常困難，因為語言反映出文化意涵，相同的語詞在不同的文化背景即有不同的文化訊息，不同的民族在觀察事物和思維存在著一定的差異，因此，在面對同一事物時，不同族群的人所解讀出的概念不盡相同。由於各民族的特點不同，文化差異是語譯的障礙與難題，要在兩種語言之間進行轉換，除了需掌握兩種語言文字外，還必需了解此兩種語言下的歷史，深刻理解兩種文化之間的差異，因此，「通譯員」除了必需掌握兩種語言文字外，還得了解

此兩種語言下的歷史，深刻理解兩種文化、次文化之間的差異，不同階級、性別等的慣用語言與禁忌亦需有深入理解，所詮譯出來的語言會更符合文化適切性，以提供移民者完善的文化照顧，故採用「通譯員(interpreter)」一詞(王玉媚、韓錦樺、黃美智，2007)。可見，通譯員之角色是協助移民者了解、澄清及表達其文化上之需求，並提供支持性照護、諮詢、轉達彙整專業間的意見及資源，並降低其因語言文化之隔閡而造成的不當處置或阻礙(張文英，陳品玲、葉彥伯、陳惠惠，2010)。

根據內政部入出國及移民署通譯人才資料庫入口統計顯示，通譯人員人數合計 1415 人(有登記於資料庫者)，其中男性通譯人員人數 130 人，女性通譯人員人數 1285 人高達 90.81%，由此可見通譯人員大部分由女性擔任。再根據統計資料顯示，原屬籍別為中華民國籍有 370 人；越南籍 571 人；印尼籍 224 人；泰國籍 92 人；菲律賓籍 28 人；柬埔寨籍 25 人…等，詳見下表 3-1 所示。其中東南亞籍合計有 989 人，比例高達 69.89%(陳家豪，2013)。

表 3-1、通譯人員原屬籍別人數統計表

原屬籍別	人數	百分比
中華民國	370	26.15%
越南	571	40.35%
印尼	224	15.83%
泰國	92	6.5%
菲律賓	28	1.98%
柬埔寨	25	1.77%
緬甸	32	2.26%
日本	2	0.14%
韓國	1	0.07%
馬來西亞	17	1.2%
其他	53	3.75%
合計	1415	100%

資料來源：內政部入出國及移民署通譯人才資料庫，2013。

## 二、通譯人員之緣起與發展

新移民初來臺灣必須面對文化差異、風俗習慣不同、語言隔閡、婦幼衛生觀念不足、生活習慣、人際關係等適應問題，以及偵查和審判涉外刑事案件時需要的溝通媒介，許多因素造成新移民無法在短時間融入我國生活環境。長期以來，為服務與協助新移民，政府與民間培養了許多的外籍配偶通譯人員。以下簡述本研究生育保健與司法兩類通譯人員之緣起與發展。

### (一) 生育保健

新移民來台後，會面臨到許多生活適應的問題，其中一項即是語言和識字的問題，語言上的障礙，除了影響其人際的溝通以外，亦會影響其醫療照護資訊的取得與應用，以致新移民因身體不適或懷孕時，無法有效利用健康照護系統與醫療資源。內政部於 2003 年「外籍與大陸配偶輔導與教育專案報告」提出「建立通譯人才資料庫」要點後，便開始陸續補助各縣市訓練新移民女性通譯員，其服務項目包括協助衛生所辦理健兒門診、預防接種工作、生育保健門診工作、辦理外籍配偶家戶個案管理、協助翻譯與外籍配偶健保管理相關資料及相關活動之翻譯工作、發現外籍配偶健康異常現象並轉介就醫矯治、協助完成健康問卷調查及資訊傳達等。

2003 年到 2004 年間，行政院衛生署國民健康局補助台灣婦幼衛生協會辦理「培訓志工協助推動外籍配偶生育保健服務」計畫，由台灣婦幼協會與雲林縣及新竹縣合作，招募外籍配偶並且給予適宜的訓練，使之成為「外籍配偶志工」，到了 2005 年時，此計畫擴大於台北縣、南投縣、彰化縣、嘉義縣、台南市、高雄市等共八縣市辦理。

2006 年 6 月起至 2009 年 12 月止，行政院衛生署國民健康局向內政部外籍配偶照顧輔導基金管理會爭取經費，推出「行政院衛生署國民健康局外籍配偶生育保健通譯員培訓服務三年計畫」。計畫目的為透過衛生局（所）於社區中招募具有中文聽說讀寫能力、有熱誠助人意願又得到家人支持的外籍配偶，給予適宜的訓練，從事衛生所及其他醫療院所的生育保健通譯工作，以提升外籍配偶健康照護品質。2012 年度，外籍配偶照顧輔導基金之補助案件，全台全年度共辦理 17 項外籍配偶生育保健通譯員服務計畫，如下表 3-2 所示。

表 3-2、101 年度生育保健外籍配偶通譯人員計畫補助案件

序號	申請單位	計畫名稱
1	基隆市政府	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
2	新竹市衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
3	新竹縣政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
4	南投縣政府	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
5	花蓮縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
6	屏東縣政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
7	宜蘭縣政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
8	嘉義市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
9	新北市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
10	台東縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
11	雲林縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
12	彰化縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
13	桃園縣政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
14	嘉義縣衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
15	高雄市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
16	台中市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫
17	台南市政府衛生局	外籍配偶生育保健通譯員服務計畫

資料來源：外籍配偶照顧輔導基金管理委員會，2013。

通譯人員很容易與新移民建立信任關係，將新移民對公衛和醫療體系的陌生、恐懼轉變為自願地使用。其不僅協助新移民進行醫病溝通、設法延長溝通時間，並幫助新移民詢問醫生問題，充分告知新移民同意書的內容，使新移民維護其醫療自主權。目前生育保健類培訓後的通譯在不同的機構兼職，包括：健康服務中心(即衛生所)、聯合醫院和公衛醫療機構以外的服務(顏芳姿，2013)。

## (二)司法

第 2 次世界大戰後之 1948 年 12 月 10 日聯合國大會以 48 票對 0 票，8 票棄權，通過「世界人權宣言」，並促使會員國積極研擬「公民及政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」，於 1966 年 12 月 16 日通過，並於 1976 年 3 月 26 日生效。聯合國「世界人權宣言」第 10 條：人人於其權利與義務受判定時，及被刑事控告時，有權享受獨立無私法庭之絕對平等不偏且公開之聽審；第 11 條第 1 項：凡受刑事控告者，在未經依法公開審判證實有罪前，應視為無罪；審判時並須予以答辯上所需之一切保障。

立法院於 2009 年 3 月 31 日通過聯合國「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國際公約」及「公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法」，並於同年 4 月 22 日公布，同年 12 月 10 日施行。根據「公民與政治權利國際公約」第 14 條第 3 項第 6 款規定：「審判被控刑事罪時，被告一律有權平等享受下列最低限度之保障，如不通曉或不能使用法院所用之語言，應免費為備通譯協助之。」這顯示，無論那一國人在何處接受審判，當發生有語言障礙之情形時，有權運用正確與有效的通譯是獲得公平審判所不可或缺的要件，而這不僅僅是基本人權，更是國家的當然義務。法務部亦於 2009 年 4 月 13 日訂定發布「台灣高等法院及其分院檢察署建置特約通譯名冊及日費旅費報酬支給要點」，並自 2009 年 5 月 1 日生效。

司法通譯可能因其傳譯結果影響一個人的生命、自由、名譽、財產等各項權利與自由，責任重大；且司法通譯不比國際會議之口譯簡單，因國際會議發言者，一般都有一定的教育水準。而法庭當事人各種背景的人都有，說話方式迥異；更不用說法律、醫學、藥物、槍械等相關專業知識及用語。因此，司法通譯係屬高度專業技術能力，除流暢之語言能力外，須具備通譯技術及專業知能。

目前，司法通譯包括偵查階段和審判階段的通譯，場所則可能是在犯案現場、警察局、拘留所、偵查庭、看守所或法庭，另外也包括監獄等矯治機關。下表 3-3 為 2010 年各級法院通譯員額表。

表 3-3、各級法院通譯員額調查表

法院	法定員額	預算員額	現職員額
台灣高等法院	40-80	24	20
台中高分院	20-40	8	8
台南高分院	10-20	6	6

高雄高分院	10-20	12	11
花蓮高分院	5-10	2	1
台北地院	27-53	16	15
士林地院	27-53	4	4
板橋地院	27-53	8	8
桃園地院	27-53	7	6
苗栗地院	13-26	1	1
新竹地院	13-26	5	5
南投地院	13-26	2	2
台中地院	27-53	9	9
雲林地院	13-26	3	3
彰化地院	27-53	5	5
台南地院	27-53	7	7
嘉義地院	13-26	4	3
屏東地院	13-26	4	4
高雄地院	27-53	4	4
花蓮地院	13-26	1	1
台東地院	7-13	3	3
基隆地院	13-26	2	2
宜蘭地院	7-13	3	1
澎湖地院	3-6	3	3
高雄少年法院	2-3	2	2

資料來源：監察院，2010。

如上表，雖然通譯人員看似不少，然而，因一般行政相關類科考試，就語言傳譯能力之內涵尚乏明確具體規範，通譯之語言能力大多為英語、閩南、客家語與原住民語。目前需有通譯在場擔任傳譯工作之司法案件有日益增多之趨勢，例如東南亞地區之語族種類甚多（如泰國語、馬來西亞語、印尼語、越南語等），不易通曉，是以依該類科考選任用之人員，難以切合實際需要，係目前所遭遇之問題。故依規定有特約通譯或相關機關、單位協助指派熟諳該種語言人員擔任臨時通譯因應。



## 第二節 通譯人員服務與困境

如前所述，新移民來到臺灣後，除了語言不通外，文化的不同往往會形成隔閡。通譯人員的角色即是搭起溝通橋樑，使新移民完整的表達所需與適應新的環境，然而通譯人員在訓練過程中與服務過程中亦面臨一些困境。本節除了介紹生育保健與司法通譯人員之服務項目外，亦整理目前文獻上所討論之困境。

### 一、服務項目

目前通譯服務領域除司法院、法務部及行政院勞工委員會職業訓練局於各縣市設立外勞諮詢中心提供通譯服務外，因應國際移民人口增加，衛生醫療、家庭暴力防治，民間之非營利組織及移民署已規劃相關通譯服務，保障在臺外籍人士其相關權益(楊金滿、葉念雲、沙信輝，2010)。以下之服務項目介紹僅以本研究之重點生育保健與司法通譯人員為主。

#### (一) 生育保健

根據張家春、成之約、林國榮(2014)研究報告，目前衛生所有生育保健通譯人員協助新移民至衛生所後，辦理或幫忙衛生所之業務，服務內容有：協助衛生所辦理健兒門診；預防接種工作；協助衛生所辦理外籍配偶家戶個案管理，如懷孕、生產、補助等；協助翻譯與外籍配偶健康管理相關資料；協助辦理與外籍配偶相關活動之翻譯工作；協助發現外籍配偶異常現象並轉介就醫矯治、協助完成健康問卷調查及資訊傳達。

另外，健康服務中心或聯合門診部分，通譯在新移民進來後，立即上前協助新移民填表、傳達到聯合醫院門診產檢及相關補助申請作業、提供新移民婦幼保健相關的衛教和 0-3 歲新移民子女兒童發展篩檢服務。除了櫃臺服務，另一個服務管道是社區的個案訪視，新移民入臺後須至到戶政單位報到，衛生局接獲戶政系統和出入境管理局之行文，基層衛生單位的公衛護士一年內需對列管的新移民進行家訪(顏芳姿，2013)。

參考基隆市衛生局外籍配偶生育保健通譯員作業規範書(2013)，生育保健通譯人員之職責與服務方式如下表 3-4 所示。

表 3-4、外籍配偶生育保健通譯人員之服務內容與方式

服務內容	服務方式
<b>一、協助衛生所辦理健兒門診/預防接種工作</b>	
1. 協助外籍配偶填寫健兒門診/預防接種資料	1. 依衛生所排班出席衛生所健診/預注門診。
2. 協助教導外籍配偶測量嬰幼兒身高、體重	2. 主動接觸來診外籍配偶發現有語言翻譯需要者；或醫護人員指示協助有語言翻譯需要的外籍配偶。
3. 辦理外籍配偶於健兒門診/預防接種診間口譯 -衛生教育 -發展遲緩兒篩檢	3. 依外籍配偶需要給予填寫資料、測量體位的協助及診間口譯服務。
4. 以電話協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生嬰幼兒	1. 依衛生所交給未按健診/預注之外籍配偶所生嬰幼兒資料。
5. 提供電話諮詢服務	2. 視需要給予電話諮詢服務。
<b>二、協助衛生所生育保健門診工作</b>	
1. 協助外籍配偶填寫門診資料	1. 依衛生所排班出席產前/優生保健/家庭計畫門診。
2. 協助辦理「外籍配偶優生保健服務中心」、「外籍配偶產前(後)門診」診間口譯	2. 主動接觸來診外籍配偶發現有語言翻譯需要者；或醫護人員指示協助有語言翻譯需要的外籍配偶。 3. 依外籍配偶需要給予填寫資料的協助及診間口譯服務。
3. 提供外籍孕婦產前/產後電話衛教/諮詢服務	1. 依衛生所交給未按產檢/回診之外籍配偶資料，以電話聯繫、追蹤其儘速回診。 2. 視需要給予電話諮詢服務。
<b>三、協助衛生所辦理外籍配偶家戶個案管理</b>	
1. 協助追蹤未按時健診/預防接種之外籍配偶所生之嬰幼兒	1. 對電話追蹤仍未回診的嬰幼兒或外籍配偶至其家中訪視，做面對面溝通追蹤。
2. 協助追蹤未按時產檢(產前/產後)之外籍配偶	2. 依衛生所公衛護士安排家訪有健康問題之嬰幼兒及外籍配偶給予翻譯服務。
3. 協助追綜外籍配偶實施避孕、子宮頸抹片、乳癌篩檢情況	
4. 陪同公衛護士訪視外籍配偶新婚或懷孕、產後、嬰幼兒個案	
5. 協助對新入國未成年外籍配偶，提供避孕服務	

四、協助翻譯與外籍配偶健康管理相關資料	
1. 醫療保健衛生教育資料	依衛生所交給需翻譯之文書資料做越南文/印尼文 / 泰國文的翻譯。
2. 門診紀錄	
3. 個案管理紀錄	
五、協助辦理與外籍配偶相關活動之翻譯工作	
1. 園遊會	依活動內容做現場口譯。
2. 研習會	
3. 衛教宣導活動	
六、協助發現外籍配偶健康異常現象並轉介就醫矯治	
1. 園遊會	發現異常者先轉知衛生所公衛護士做確認後，再由公衛護士轉介醫院。
2. 研習會	
3. 衛教宣導活動	
七、協助完成健康問卷調查及資訊傳達	
1. 醫療保健門診	1. 先參加由調查單位辦理之調查員訓練。 2. 依調查問卷內容協助對外籍配偶進行資料收集及調查。
2. 園遊會或研習會	

資料來源：基隆市政府衛生局，2013。

## (二)司法

根據張家春、成之約、林國榮(2014)研究報告，司法通譯人員之工作內容以場域來作區分，分為協助司法及準司法警察機關通譯服務、協助法院通譯服務以及協助收容所及監獄通譯服務。其中工作內容亦列舉了在這些場域裡，通譯人員較常協助之民事、刑事以及行政訴訟案件，如下表 3-5 所示。

表 3-5、外籍配偶司法通譯人員之服務內容與方式

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

資料來源：張家春、成之約、林國榮，2014。

臺灣高等法院通譯、庭務員管理要點(2007年3月6日發布)，法庭內通譯之工作內容如下：

1. 第3點：通譯、庭務員於法庭事務均應相互協助，並就審判長、法官、書記官指揮辦理事項儘速處理，不得藉詞推諉。
2. 第4點：通譯、庭務員均應熟悉法庭各項電源開關，開、閉庭時，除不斷電系統外，均應確實開、關各項電源，並注意安全。
3. 第6點：通譯、庭務員空庭時，均應於辦公室待命備援，並依科(股)長及班長之調派支援相關行政工作。
4. 第7點：通譯應於開庭前二十分鐘到庭就位，並依規定測試數位錄音及其他電腦、印表設備，若有故障應於開庭前通知資訊室予以排除。
5. 第8點：開庭前後，於庭務員離開法庭時，應協助妥善保管法庭卷證，並協助當事人報到及其他事項。
6. 第9點：協助當事人等填載各項文件並核對有無遺漏。
7. 第10點：「法庭數位錄音系統」各項目應據實登載，開庭中並應確實逐案操作，以利當事人等正確掌握開庭時間。於每庭次庭期表需詳實填載法官第一件開庭時間及最後一案閉庭時間，送研考科稽考。
8. 第11點：提示贓証物及其他卷證時，應注意勿將具有危險性之物品置於當事人等隨手可及之處，以避免危險。

其他我國的法律上有明文規範通譯之責任者，見於刑法第168條及社會秩序維護法第67條。刑法第168條乃規範通譯者在法院執行審判或是檢察官執行偵查時，通譯於具結後應負之法律責任，而社會秩序維護法第67條則是規範通譯人在通譯違反該法所規範的行為時之法律責任。

1. 中華民國刑法第168條(偽證罪)：「於執行審判職務之公署審判時或於檢察官偵查時，證人、鑑定人、通譯於案案情有重要關係之事項，供前或供後具結，而為虛偽陳述者，處七年以上有期徒刑。」
2. 社秩法第67條：「有左列各款行為之一者，處三日以下拘留或新台幣一萬二千元以下罰鍰：…四、關於他人違反本法，向警察機關為虛偽之證言或通譯者。」

而有關通譯者對被訊問人翻案的過程中，為求通譯內容的正確無訛，應注意到下列重點：(陳允萍，2005)

1. 法律用語請通譯儘量用平常的方式來詳細說明，不用專業術語。另外如「事實的認知」、「預見可能性」及「未必故意」等，同一件事，要以各種角度問法令對方答辯，而詳細的記載並且確認他表達的意思。在刑事訴訟的被告筆錄部分最好用一問一答方式進行筆錄偵訊，而證人部分則以連續的陳述為宜。
2. 不要用冗長的問句來問問題，確認重點後用簡潔的方式來質問，必要時用圖來問對方，並讓對方用圖來回答(畫圖方式)。
3. 慣用代名詞省略用法要注意使用。如中文的「他」應該要避免使用，最好要用該人的名子如○○○先生。
4. 被詢問人重要的回答，記錄下原外國語(英文部分用大寫、日文部分可用片假名)，並且用原來的語言顯示出來。
5. 在每訊問完一段問句或是通譯者傳譯被訊問人後，再用同義語或是同義詞再重複的訊問一次，以確定通譯者的傳譯無訛。例如：你是何時來臺灣的？你於什麼時候入境？你於幾年幾月幾日搭乘什麼交通工具來我國？…等等。



## 二、通譯人員之問題與困境

### (一)生育保健

根據劉淑芬(2010)「新移民女性社會參與之研究-以桃園縣外配通譯員為例」之研究，受訪者表示外籍配偶生育保健通譯人員訓練服務計畫曾遭遇以下困境：

#### 1. 招募的困境

衛生所相關業務承辦人員指出，新移民女性遠嫁來台，家人會因害怕他們出來會變壞，而不願讓他們出來，這種情況在越是鄉下偏遠的地方和越不開放的家庭越比較容易發生。

#### 2. 訓練課程的困境

訓練課程的困境，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，因此承辦單位對於外配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。

#### 3. 服務過程的困境

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。簡言之，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與專業能力有關，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。

另外，張家春、成之約、林國榮(2014)的研究報告根據訪談結果，指出目前通譯人員的困境為：

#### 1. 家庭因素

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

#### 2. 專有名詞及專業問題

業務涉及較為專業的問題，有些在第一線服務的通譯人員無法直接處理回答，而必須再找專業承辦人員諮詢，過程中僅扮演口譯工作。另外，並非所有通

譯人員所翻譯成該原生國家語言的刊物或訊息，皆為該國正確官方語言。而雖然訓練課程成效，需視通譯員個人的語言能力及學習狀況而定。但如果通譯員缺乏接受正式的訓練課程，訓練課程對於專業名詞解釋不足，使通譯人員不了解其本質，就會有較高比率傳達錯誤的訊息，導致新移民未能獲得必要的協助。

### 3. 另有正職工作，時間難配合

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

## (二) 司法

現行檢察機關法定編制通譯人員，多僅能就國語與閩南語、客語間傳譯，而不及於外國語言，甚或原住民各族語言。然而，因臺灣日漸國際化之結果，各國外籍人士均紛至臺灣通商、通婚、居住、工作等，以致除上開的語言外，對其他地方方言或外國語言司法通譯之需求亦日漸增加，好比越南語、菲律賓語、泰國語等其他語言。例如：2009年苗栗後龍一家越南小吃店發生凶殺案件，檢察官遴聘被告仲介公司的通譯擔任此案通譯，檢方訊問案發當時被告所在地點，被告稱「人在現場」，通譯卻傳譯為「人在現場打人」，檢方再問被告是否在現場打架時，被告稱「沒有」，通譯卻翻成「有」。如果當時沒有懂中文、又懂越南語的人在現場，檢方恐怕也不會發現通譯翻譯嚴重錯誤。

根據民間司法改革基金會所述，法院組織法第98條規定：「訴訟當事人、證人、鑑定人及其他有關係之人，如有不通國語者，由通譯傳譯之。」但實際上，通譯在法庭上卻完全沒有辦法發揮「溝通、翻譯」的功能，不僅缺乏能知曉弱勢外籍人士(如東南亞等國之勞工)語言之通譯，甚至連英語這項、國際語言的能力都付之闕如。而通譯的台、客語說得不如法官，反而要法官在一旁提醒、糾正的情況亦是屢見不鮮。在民間司改會所作的歷次法庭觀察紀錄中即發現，觀察者普遍都對「通譯」的存在提出質疑。

司法及行政機關雖建置特約通譯名冊，然並沒有完整且持續的教育訓練機會及認證標準。例如：不知「保護令」、「監護」等各類法律專業用語之意義，不會翻譯成當事人或關係人國家之法律專業用語。簡言之，司法通譯人員通常不熟悉法律名詞、專業術語，對公部門處理相關事件的程序亦不清楚，加上對文化差異的認知不足等等情況下，常常在無法掌握雙方的意思情況下進行通譯，時常造成

「有翻譯，但不通」的情況。板橋地方法院檢察署即認為東南亞國家語族甚多，而通譯之素質又良莠不齊，有時會延長偵訊時間，或傳譯內容與當事人真意有些微偏誤(監察院司法通譯人員調查報告，2010)。

另外，因通譯人員在通譯過程中因對象很可能是自己國家的姊妹們，所以在不管醫療或涉外案件中，較容易放入私人感情，而目前相關司法通譯規範，除刑事訴訟法等訴訟法之規定外，並未訂定通譯人員之迴避及倫理規範，無法確保通譯人員之中立性及客觀性。

### 第三節 通譯人員訓練課程規劃

如第二章所述，訓練的目的在於使人職前習得技能進入職場，使在職的提升技提高品質或效率。而上一節整理目前生育保健通譯人員與司發通譯人員其服務內容與困境，本節即盤點現行培訓機構針對此兩類通譯人員所進行之訓練現況與課程規劃，接著分析訓練課程與現行服務內容以及困境是否有連結，進而在下一章透過問項的設計與訪談了解訓練之成效。

#### 一、生育保健

行政院衛生署國民健康局為解決基層公衛護士在推動外籍配偶生育保健服務時，遭遇語言的溝通障礙，自 93 年起補助台灣婦幼衛生協會，辦理「培訓志工協助推動外籍配偶生育保健服務」計畫。透過招募來台較久，學歷涵養不錯，且取得家人支持，熟諳我國語言之外籍志工，協助公衛護士擔任溝通橋樑。然而，因為志工係無給制，導致人員流失。為解決人員流失問題，其研訂「外籍配偶生育保健通譯員服務計畫」三年計畫(執行期間自 95 年 6 月起至 98 年 12 月止)，向內政部外籍配偶照顧輔導基金管理會申請補助，由縣市衛生局各自辦理通譯員之培訓及管理，除了台北市自籌經費辦理外，93 至 98 年參與統籌辦理縣市包括：高雄市、台北縣、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、苗栗縣、台中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、台南縣、高雄縣、屏東縣、台東縣、花蓮縣、基隆市、新竹市、台中市、嘉義市及台南市等 21 縣市辦理(縣市尚未合併前)。總計 94 至 98 年共 21 個縣市 181 個衛生所辦理，培訓 571 名通譯員，完成培訓課程並實際參與服務者共 337 名(行政院衛生署國民健康局「99 年度外籍配偶生育保健通譯員服務計畫書」，2010)。

如上所述，目前生育保健的培訓課程主要由各縣市政府衛生局負責辦理，而



學員的招募主要係藉由衛生所透過訪視新移民的過程告知資訊，或者是將徵才資訊公告在網站，但大多是靠著新移民姊妹間互相邀約來參與訓練；另外有些衛生局結合當地的外籍配偶家庭輔導中心、基金會或各區關懷據點，招募口說及中文聽寫能力較佳之外籍配偶參加培訓課程。通常在招募的資格條件，需要一定的中文基本對話能力、閱讀能力以及書寫能力，且須具有中華民國核發之居留證（新北市政府衛生局外籍配偶照顧輔導基金生育保健通譯員補助作業說明）。而不同業務會優先採用該專業之特殊資格條件申請者，如衛生保健通譯員，若具生產經驗、護理背景等會比較好（基隆市衛生局 103 年度外籍配偶生育保健通譯員服務計畫書）。

參考數個地方政府衛生局所辦理之課程，其培訓當地招募之外籍配偶，係參考衛生署國民健康局外籍配偶通譯員作業準則及 7 個單元訓練教材與各衛生局之業務，規劃通譯員之訓練課程，依實際狀況調整課程或實習內容。訓練課程分為一般基礎課程與專業領域之課程，一般課程如基礎訓練課程包含有：通譯員起源、通譯內涵與精神、通譯專業倫理、通譯原則與規範、如何聆聽與溝通技巧、家庭訪視技巧與電話訪問技巧、服務守則及未來發展等，較為不分領域之通譯人員基本訓練；專業課程則以「生育保健」為主，包含避孕、孕期保養、產後及新生兒照顧、母乳哺餵、嬰幼兒保健、副食品添加、婦女常見癌症等課程。其中基礎訓練課程 12 小時，專業訓練課程 20 小時，如下表 3-6 所示。

表 3-6、外籍配偶通譯員應接受之培訓規劃課程

初階課程	課程內容
一、通譯員基本訓練	(一)通譯員起源與精神
	(二)通譯員服務的內涵及服務倫理
	(三)通譯員服務守則之認識
	(四)通譯員服務發展趨勢
二、醫療保健訓練	(一)各種避孕方法
	(二)孕期保健
	(三)產後保健及新生兒居家照顧家庭訪視技巧
	(四)母乳哺餵
	(五)嬰幼兒保健及技術練習回覆示教
	(六)嬰幼兒副食品添加
	(七)婦女常見婦女癌症
	(八)健兒門診流程及技術練習、回覆示教

三、家庭訪視技巧	
四、電話訪問技巧	
五、溝通技巧	
六、疾病與就醫	(一)認識社區內的醫療體系，社區醫療資源介紹 (二)衛生所服務項目簡介
<b>進階課程</b>	<b>課 程 內 容</b>
一、經驗分享	(一)如何協助衛生所推動外籍配偶保健服務 (二)快樂通譯員就是我、經驗分享及認識 (三)自我肯定
二、疾病防治	(一)社區闔家歡健康篩檢 (二)癌症防治 (三)慢性病防治
三、兒童保健	(一)兒童發展篩檢 (二)口腔保健、視力保健
四、心理衛生	(一)家暴性侵防治 (二)自殺防治
五、長期照護	

資料來源：基隆市政府衛生局，2013。

其中專業訓練課程需接受各單元學後測驗，運用 7 個單元中越文／中印文學前、學後測驗題庫，成績須達個衛生局所訂定之成績才算通過訓練。未達通過分數者得由衛生局所人員個別訓練後，進行補考，以評量通譯員學習成績。

表 3-7、外籍配偶通譯員作業準則及 7 個單元訓練教材

課程內容	時數
認識產檢和避孕法	1 小時
孕期保健	1 小時
嬰幼兒副食品添加	1 小時
產後及新生兒照顧	1 小時
婦女常見癌症	1 小時
預防注射流程說明及回復示教	1 小時
產後及新生兒照顧、母乳哺餵	1 小時

資料來源：新竹縣政府衛生局，2013。

高雄市政府衛生局於 102 年度辦理為期 4 天之生育保健通譯員培訓課程，合計共 32 小時(含 12 小時實習)，如下表 3-8 所示。

表 3-8、外籍配偶生育保健通譯員培訓課程

課程名稱	時數
通譯員由來及服務守則之認識	1 小時
新移民法令及福利介紹	1 小時
認識多元文化	1 小時
生育保健通譯員服務項目簡介及 通譯員經驗分享	1 小時
婦女常見之癌症	1 小時
衛生所服務項目簡介及資源運用	1 小時
溝通技巧	1 小時
各項預防接種及注意事項	1 小時
愛滋病防治及血液傳染病簡介	1 小時
腸病毒防治及腸道常見傳染病	1 小時
自我肯定、尊重與包容	1 小時
情緒管理與家庭暴力	1 小時
各項呼吸道傳染病簡介	1 小時
通譯員經驗分享	1 小時
學後測驗	1 小時
結業式及綜合座談會 (含分發各實習單位)	1 小時

資料來源：高雄市政府衛生局，2013。

## 二、司法

如第一節所述，各法院除有現職司法通譯人員之外，因應外籍人士在台案件漸多，東南亞語言通譯人員不足，另有特約之通譯人員。故培訓之辦理除各法院外，民間團體亦有針對司法通譯人員之培訓課程。

各法院現職通譯在職教育研習，係由司法院人事處提出規劃，經司法院司法人員研習所訓練委員會審議通過後，列入該年度研習計畫，並辦理通譯在職研習。95 年至 99 年司研所共辦理 7 次通譯在職教育研習，每期訓練日數為 4 日至

5 日，參加人數共計 226 人(監察院司法通譯人員調查報告，2010)。

表 3-9、99 年司法院通譯在職研習課程表

日期	課程名稱	時數
6 月 28 日	行政法介紹	2 小時
	法院組織與行政	1 小時
	公務紀律	3 小時
6 月 29 日	刑事通譯實務	3 小時
	便民禮民服務	3 小時
6 月 30 日	手語指導	3 小時
7 月 1 日	民事通譯實務	3 小時
	參訪活動	3 小時
7 月 2 日	通譯實務與角色	1 小時
	業務座談	2 小時

資料來源：監察院，2010。

另外，有些法院為提升現職通譯、傳譯水準並增進職能，也分別自行辦理現職通譯教育訓練，如下表 3-10 所示。

表 3-10、辦理通譯在職進修課程之法院整理表

日期	課程名稱	時數
<b>臺中高分院</b>		
99 年 3 月 12 日	法庭資訊標準作業流程	1 小時
	法庭其他機械操作	1 小時
	通譯實務暨應遵守事項	1 小時
99 年 3 月 19 日	通譯實務座談	1 小時
	法庭資訊暨其他音控機械設備實際演練	1 小時
<b>台南高分院</b>		
97 年 6 月 13 日	公務紀律	1 小時
	健康講座	2 小時
	刑事訴訟法概要	2 小時
	通譯、庭務員職務與角色	1 小時

97年6月20日	執達員、錄事職務與角色	1小時
	民事訴訟法概要	2小時
	便民禮民服務	2小時
	結訓座談會	1小時
<b>花蓮高分院</b>		
96年11月26日	便民禮民	2小時
96年11月27日	民事訴訟法概要	2小時
96年12月3日	通譯、執達員、錄事及庭務員之職務與角色	2小時
96年12月7日	刑事訴訟法概要	2小時
96年12月14日	綜合座談會	2小時

資料來源：監察院，2010。

而關於特約之司法通譯人員，臺灣高等法院及其分院建置特約通譯名冊及日費旅費報酬支給要點第1點開宗明義指出為落實保障瘖啞人、不通國語人士之權益，並提升法庭之傳譯水準，特訂定本要點。其中第5點，通譯訓練課程，計22小時(見下表3-11)：

(1)法院應對特約通譯備選人辦理教育訓練，課程及時數如下：

- 法院業務簡介 2 小時。
- 法律常識 6 小時。
- 各類審理程序或相關程序概要 12 小時。
- 傳譯之倫理責任 2 小時。

(2)法院並得視需要，增加教育訓練課程及時數。並得於教育訓練前測試備選人之中文程度。經測試合格者，始准參加訓練。

根據臺灣高等法院特約通譯教育訓練辦理方式及審查標準，其特約通譯審查標準表：

(1)評分項目

- 法律常識 40 分。
- 表達能力 40 分。
- 儀表 20 分。

(2)備註

- 表達能力含備選人之中文程度。
- 評分低於 60 分者為不合格，務請加註評語。

表 3-11、臺灣高等法院辦理特約通譯教育訓練整理表

	95 年	97 年	99 年
受訓人數	108 人	68 人	48 人
訓練日期	9 月 13-15 日	8 月 4 日	7 月 26 日
訓練地點	該院刑事庭 3 樓大禮堂	該院刑事庭 3 樓大禮堂	該院刑事庭 3 樓大禮堂
訓練課程	1.法院業務簡介(2 小時) 2.法律常識(6 小時) 3.各類審理程序或相關程序概(12 小時) 4.傳譯之倫理責任(2 小時)	1.法院業務簡介(1 小時) 2.法律常識(1 小時) 3.刑事通譯實務(1 小時) 4.民事通譯實務(1 小時) 5.刑事通譯法庭實際模擬演練(1 小時) 6.民事通譯法庭實際模擬演練(1 小時)	1.法院業務簡介(1 小時) 2.法律常識(1 小時) 3.刑事通譯實務(1 小時) 4.民事通譯實務(1 小時) 5.刑事通譯法庭實際模擬演練(1 小時) 6.民事通譯法庭實際模擬演練(1 小時)
備註	與臺北高等行政法院合併辦理	主要由各科科長主講	主要由各科科長主講

資料來源：監察院，2010。

關於民間團體自辦之訓練，目前司法通譯人員培訓以南洋姐妹會較具規模。除上述法院之培訓課程內容，包括法院業務簡介、法律常識、各類審理程序或相關程序概要及傳譯之倫理責任外，亦有較常涉及案件的主題課程，包括移民法令、工作權、家暴防治等，且因為司法通譯人員常需陪同個案，因此除了專業的法律訓練，也會有心理照顧、聆聽的基本訓練，如下表 3-12 與 3-13 所示。

表 3-12、司法外籍配偶通譯人員之培訓課程表(北區)

課程名稱	課程內容說明	時數
課程說明與相互認識	1.工作隊培訓目的與課程內容說明 2.介紹講師陣容 3.學員自我介紹 4.基本中文能力測驗(100字的自我介紹)	蔡培慧(世新大學社會發展研究所助理教授)
傳聲筒	1.如何做好傳聲筒 2.通譯專業規範(要不要介入?)	羅云廷(師大翻譯研究所研究生)
如何「聽話」	學習聆聽(中文>東南亞語>中文)	羅云廷(師大翻譯研究所研究生)
筆記練習	1.如何作筆記 2.介紹「檢查口譯員」角色	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
口譯員的心理照顧	1.瞭解並同理服務者對口譯員的期待 2.認識口譯員自我照顧社會資源	廖婉如(師大翻譯研究所研究生、國中輔導老師)
主題：移民(一)	1.歸化流程與移民署功能 2.口譯練習	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
筆譯須知	1.筆譯總論 2.司法制度與程序介紹 3.常見法律用語翻譯	李根芳(師大翻譯研究所所長)
主題：移民(二)	1.移民法令(由專業講師介紹) 2.前輩經驗分享(有經驗者與講師對話)	李根芳(師大翻譯研究所所長)
主題：家暴防治(一)	1.家暴通報 2.警局翻譯需求與注意事項 3.實務工作者的分享	陳允萍(台東縣移民署服務站專員)
影片欣賞與討論	進行方式與流程：影片欣賞<飄洋過海的家>、問題與討論	謝世軒(中正大學研究所研究生)
主題：工作權	1.勞資協調 2.移民/工常遇到的困難 3.口譯練習	王娟萍(新移民勞動權益促進會理事長)

主題：家暴防治 (二)	1.法庭翻譯 2.律師對翻譯的需求與期待 3.前輩經驗分享 4.口譯練習	孫則芳(法律扶助基金會台北分會專職律師)
主題：刊物翻譯	1.報導短文 2.筆譯練習 3.介紹翻譯工具(例如網路、電腦輔助) 4.前輩經驗分享	張正(四方報總編輯)
影視翻譯	1.影視翻譯介紹 2.字幕翻譯 3.口、筆譯練習	羅玉潔(影視翻譯工作者)
勞動合作的可能：「翻譯」作為公民能力的實踐	1.勞動合作社的理念 2.翻譯勞動合作社的理念與實踐 3.勞動合作社經營模式介紹 4.翻譯勞動合作社經營模式討論	蔡培慧(世新大學社會發展研究所助理教授)
期末檢視	1.口試 2.筆試	游政韋(世新大學發展研究所)
評估與反思	課程回顧與回饋	郭盈靖(基督教救世軍街友中心社工員)
進階：勞動合作社的運作	討論實際運作時可能面臨的問題、勞動合作社如何組織、章程、籌備小組	蔡培慧(世新大學社會發展研究所助理教授)
進階：通譯的原則	回顧通譯原則、實地操演	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)

資料來源：南洋姐妹會，2012。

表 3-13、司法外籍配偶通譯人員之培訓課程表(南區)

課程名稱	課程內容說明	講師
相見歡 (2hr)	1.介紹合作單位、課程目標與內容 2.介紹學員規範 3.師資與學員認識	吳佳臻(台灣姊妹會北部辦公室主任)



翻譯專業一：通譯原則與守則 (2hr)	1.通譯人員的兩難—如何做好傳聲筒？ 2.通譯人員的專業與規範	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務一 (2hr)	1.司法制度與程序 2.常見法律專有名詞	宋一心(法律扶助基金會專職律師)
翻譯專業二：常用技巧 (2hr)	如何聆聽、如何做筆記	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務二 (2hr)	1.什麼是司法通譯？ 2.通譯人員專業倫理及通譯實務經驗分享	陳允萍(台東移民署服務站專員)
司法通譯實務三 (2hr)	移民法令與政策：居留、延期、強制出境	林振智(內政部移民署移民輔導科科长)
翻譯專業三：常見情境探討之一 (2hr)	常見的翻譯情境介紹與分析	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務四 (2hr)	移民歸化程序	內政部戶政司師資
翻譯專業四：常見情境探討之二 (2hr)	1.複習上次課程內容 2.常見的翻譯情境分析與討論	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務五 (2hr)	1.訴訟流程 2.常見案件處理流程與處置方式：詐欺、毒品	黃冠運(法務部檢察司檢察官)
翻譯專業五：各式素材的翻譯工作之一 (2hr)	口譯介紹與分析	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務六 (2hr)	家暴防治相關法規與流程 (報案、通報 113、庇護等)	宋一心(法律扶助基金會專職律師)
翻譯專業六：個案演練 (2hr)	1.演練各種情境與個案 2.討論與回饋	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務七 (2hr)	被害人保護法規介紹	黃冠運(法務部檢察司檢察官)
翻譯專業七：各式	筆譯介紹與分析	李根芳(師大翻譯研究

素材的翻譯工作之二 (2hr)		所副教授)
翻譯專業八：通譯員的心理照顧 (2hr)	1.理解與同理被服務者對通譯員的期待 2.通譯員的心理準備與自我照顧 3.通譯員的社會資源	廖婉如(師大翻譯研究所研究生、國中輔導老師)
翻譯專業九：個案演練 (2hr)	1.演練各種情境與個案 2.討論與回饋	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
司法通譯實務八	1.介紹法律扶助基金會 2.法律扶助常見案件	宋一心(法律扶助基金會專職律師)
翻譯主題十：新移民刊物翻譯介紹 (2hr)	各種新移民刊物介紹與翻譯	張正(四方報總編輯)
司法通譯實務九 (2hr)	被害人保護：犯罪被害人、性侵被害人	法務部保護司
司法通譯實務十 (2hr)	外國人收容流程與制度介紹	移民署
司法通譯實務十一 (2hr)	1.移民移工的勞動權益 2.勞動法令與案例	王娟萍／李麗華(新移民勞動權益促進會理事長/秘書長)
複習與回顧 (2hr)	常見情境總複習	吳佳臻(台灣姊妹會北部辦公室主任)
翻譯專業十一：總複習 (2hr)	通譯原則、專業規範總複習	陳子瑋(師大翻譯研究所助理教授)
合作的可能性：翻譯工作隊的組織 (2hr)	1.介紹勞動合作社機制 2.討論未來翻譯工作隊可能的合作模式	蔡培慧(世新大學社會發展研究所助理教授)
司法通譯實務十二：總複習 (2hr)	訴訟程序、法律常見詞彙、相關法規總複習	宋一心(法律扶助基金會專職律師)
期末測驗 (3hr)	1.筆譯測驗 2.翻譯實務測驗 (口譯模擬)	*通譯專業：陳子瑋 *司法專業：法務部師資 *語言專業：另聘各語

		言專業人士協助評分 (例如越、泰、印尼、 柬埔寨、菲律賓或英文 等)
結業典禮 (1hr)	1.課程心得分享與交流 2.頒發結業證書 3.師生聚會	合作單位
課外教學(含實務 演練) (4hr)	1.課程進行期間，另於週間安排一 至兩次課外參訪活動與實際演練， 以增加學員對於司法實務、法庭活 動之認識。 2.建議參訪地點或合作單位：警察 局、地方法院、地檢署、家暴服務 處、法律扶助基金會、外國人收容 所等。	姊妹會及合作單位

資料來源：南洋姐妹會，2012。

## 第四節 小結

根據內政部入出國統計，截至 2014 年 12 月，外籍配偶在台人數達 161,340 人，至 1987 年以來不斷的上升。新移民來到臺灣後，首先就遇上語言上的困難，更不必說文化上的不適應了。為使得新移民們克服溝通上的困境，進而快速地融入當地，得到較完整的保護與照護，遂有通譯人員的設置。

通譯有別於翻譯，是將所接觸的語言、景物、現象透過口語的方式表達讓第三者知道，其強調須完整且保有其原語言的意義、聲調及定位的讓雙方盡量了解彼此的意思。然而，通譯人員困難之處在於語言反映出的是歷史文化的意涵，相同的語詞在不同的文化背景即有不同的文化訊息，所以面對同一事物時，不同族群的人所解讀出的概念不盡相同。為了減少雙方因語言文化所產生的阻礙，通譯人員有效的掌握兩種語言下的歷史、文化以及專有名詞就顯得非常重要。我國之外籍配偶通譯人員所受之訓練課程即是在培養包括語言、知識及技巧等三方面之能力，進而使雙方有效地進行溝通，也就是說成為一名優秀通譯人員條件，除具外語能力、口譯技巧與通曉專業領域之知識外，尚需有不同國家文化差異的認知。然而，目前所辦理之訓練是否能真正的使外籍配偶通譯人員幫助當事人溝通無礙？訓練是否有達到成效？即是本文所欲探討之重點。

### 一、檢視服務項目與訓練課程之連結

目前臺灣對於外籍配偶通譯人員使用率較高之類型屬生育保健及司法兩類通譯人員。生育保健通譯人員主要服務於各地區衛生所、健康服務中心或聯合門診；司法通譯人員則主要服務於各級法院、檢調單位或法務部門。其所服務之項目內容與其所受之訓練之對應，整理如下表 3-14、3-15。

表 3-14、生育保健通譯人員服務項目與訓練課程

服務項目	對應之訓練課程
1.做一個通譯人員	1.通譯員的起源、精神、內涵、通譯倫理與服務守則 2.認識多元文化 3.尊重與包容、自我肯定
2.協助門診工作 (如：填寫資料表格、相關補助申請作業、問卷調查、櫃檯服務...等)	1.衛生所服務項目簡介 2.門診流程 3.新移民法令及福利介紹 4.社區醫療資源介紹
3.協助生育保健相關業務 (如：預防接種、預防注射、優生保健、產檢、避孕、乳癌篩檢...等)	1.認識產檢和避孕方法、孕期保健 2.嬰幼兒副食品添加 3.產後及新生兒照顧 4.婦女常見癌症 5.預防注射流程說明及回復示教 6.產後及新生兒照顧、母乳哺餵 7.疾病防治 8.兒童保健 9.心理衛生 10.技術練習、回覆示教
4.現場口譯 (如：診間口譯、宣導口譯、活動口譯...等)	1.溝通技巧 2.情緒管理 2.基本之衛生保健相關知識如上欄所示
5.電話訪問、電話諮詢、電話衛教	1.電話訪問技巧 2.溝通技巧 3.產檢和孕期保健
6.家庭訪視	1.家庭訪視技巧 2.溝通技巧 3.產後保健及新生兒居家照顧 4.兒童發展篩檢
7.其他疾病防治	1.愛滋病防治 2.腸病毒防治

資料來源：本研究自行整理。

表 3-15、司法通譯人員服務項目與訓練課程

服務項目	對應之訓練課程
1. 做一個通譯人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通譯實務與角色</li> <li>2. 通譯實務暨應遵守事項</li> <li>3. 通譯人員的專業倫理與規範</li> <li>4. 如何做好傳聲筒</li> </ol>
2. 熟悉法庭內各項流程與設備使用 (如：各項電源開關、數位錄音及其他電腦、印表設備等)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 法院組織與業務簡介</li> <li>2. 公務紀律</li> <li>3. 便民禮民服務</li> <li>4. 法庭資訊標準作業流程</li> <li>5. 法庭資訊暨其他音控機械設備實際演練</li> <li>6. 各類審理程序或相關程序</li> </ol>
3. 協助司法及準司法警察機關通譯以及協助法院通譯服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 法律常識</li> <li>2. 常見法律單字</li> <li>3. 刑事通譯實務與模擬演練</li> <li>4. 民事通譯實務與模擬演練</li> <li>5. 移民法令與國籍法令</li> <li>6. 家暴防治法令</li> <li>7. 移工的勞動法令</li> <li>8. 被害人保護法令</li> </ol>
4. 協助收容所及監獄通譯服務 (通常為刊物做翻譯)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 筆譯總論</li> <li>2. 刊物翻譯</li> <li>3. 影視翻譯</li> </ol>
5. 其他	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 手語指導</li> <li>2. 學習聆聽</li> <li>3. 同理心</li> <li>4. 介紹法律扶助基金會</li> </ol>

資料來源：本研究自行整理

在生育保健通譯人員課程所對應之服務項目，因生育保健通譯人員主要任務即是協助生育保健相關業務、門診或宣導，故基本之生育保健相關知識一定要知道(如：產檢、孕期保健、新生兒照顧及婦女常見的癌症等)，除此之外，其必須透過電話訪問或家庭訪視了解新移民的生育保健狀況，故課程裡包括從前置的通譯人員內涵到生育保健相關知識技能、疾病的認識以及電訪、家訪技巧與溝通技巧等，與實務連結度甚高。

在司法通譯人員方面，因其服務大多場所係在司法及準司法警察機關或是法庭，故案件所涉較為專業，應先從接觸到一個案件後的流程介紹，而後至法庭的相關規範介紹，再來即是各類較常見之案件相關的法律專有名詞與法令介紹(如：移民法規、勞動法規、家暴防治法規、被害人保護法規以及民刑事常見案例介紹等)。然而因為司法通譯人員較多時後須陪同當事人，故除作為「傳聲筒」之外，倘能具有同理心，應更能扮演好通譯之角色。另外，司法判決往往涉及當事人之權利重大，司法通譯人員之專業倫理及中立性亦非常強調，檢視訓練課程與實務連結亦甚高。

## 二、面臨困境與訓練課程之幫助

由第二節外籍配偶通譯人員面臨困境之整理可以得知，目前生育保健或司法通譯人員在服務過程中，較常碰到的困境是關於專有名詞的通譯，本研究探討此兩類型通譯人員服務過程中涉及專有名詞甚多，且醫學名詞與司法專有名詞多為艱深，在通譯過程中若稍有翻譯誤差，恐影響甚鉅。故在第三節盤點現行訓練課程裡，可以發現衛生局參考衛生署國民健康局針對外籍配偶生育保健通譯人員所規劃之外籍配偶通譯員作業準則及 7 個單元訓練教材所擬定之課程即是生育保健專業知識之課程，衛生局亦有針對較常見之衛生所業務擬定其他專業課程；在司法通譯人員方面，除法院、檢調單位或法務部所規劃之法庭流程及簡單的法律知識與常見民刑事案例介紹外，民間團體針對外籍配偶司法通譯人員規畫之課程，還包括常見的法律名詞介紹，以及新移民來到臺灣後較常涉及的案件相關法令介紹。

另外，外籍配偶通譯人員剛開始承接業務時，因不熟悉業務而導致動作較為沒有效率，或是協助民眾填寫資料時，因對表格的理解不佳，有幫不上忙的情況。故在課程規劃上，有些訓練單位有實務狀況的演練，讓外籍配偶通譯人員可以較快銜接工作與課程之間的連結。

綜上，單單檢視課程內容與實務工作，本研究兩類外籍配偶通譯人員現行之培訓課程應足以習得該專業類別之知識、技巧與態度。然而現實受訓中，這些課程是否能讓外籍配偶生育保健通譯人員與司法通譯人員完全吸收，如較為艱深之專業課程是否有效率的受訓方式讓受訓的外籍配偶更好理解？而所吸收的課程是否能有效的轉換到工作上，與實務有更完整的銜接？本研究將在下一章透過訪談進一步分析。





## 第四章 訪談發現與分析

本研究為瞭解外籍配偶通譯人員訓練之成效，分別就生育保健通譯人員與司法通譯人員與其訓練機構進行深度訪談，共訪談八人，包括賽珍珠基金會辦訓承辦人員、南洋台灣姐妹會辦訓承辦人員、高等法院辦訓承辦人員以及生育保健以與司法外籍配偶通譯人員。

在章節安排上，第一節分別說明訪談對象與訪談的設計，第二節即透過訪談了解訓練課程與實務上之運作，最後，分析目前對於外籍配偶生育保健與司法通譯人員訓練之成效。

### 第一節 訪談對象與設計

#### 一、訪談對象

為瞭解外籍配偶訓練之成效，本研究以深度訪談的方式，探討現行的生育保健與司法通譯人員訓練課程，對於其在工作崗位上之幫助以及面對服務上之困境時有無助益，進而分析其訓練成效。目前現行之生育保健與司法通譯人員訓練單位，如前章所述，包括衛生局、法院以及一些民間團體等，故本研究在訪談選擇上，除了生育保健與司法外籍配偶通譯人員以外，亦透過訪談司法與生育保健訓練機構之承辦人員了解辦訓單位的目標、設計、實施以及回饋，進而評估訓練成效。

在生育保健部分，選擇由台北市政府衛生局委託辦理訓練的賽珍珠基金會，目前其承辦訓練已有 10 年之久，較具規模。通譯人員選擇新北市三重區衛生所、新店區衛生所以及台北市健康服務心中外籍配偶生育保健通譯人員進行深度訪談；在司法部分，訓練單位選擇社團法人中華民國南洋台灣姐妹會以及高等法院。其中南洋姊妹會算是少數在民間單位中舉辦司法通譯訓練的機構，且較具規模，另外，高等法院則是根據高等法院及其分院暨高等行政法院特約通譯約聘要點來舉辦訓練。司法通譯人員選擇宜蘭地方法院特約通譯以及板橋地方法院特約通譯。

綜上所述，本研究之深度訪談對象如表 4-1 所示：

表 4-1、深度訪談對象

類別	編碼	單位名稱	受訪者職稱
生育保健通譯人員	A01	賽珍珠基金會	培訓承辦人員
	A02	新北市三重區衛生所	通譯人員
	A03	臺北市健康服務中心	通譯人員
	A04	新北市新店區衛生所	通譯人員
司法通譯人員	B01	社團法人中華民國南洋 台灣姐妹會	執行秘書
	B02	臺灣高等法院人事室	培訓承辦人員
	B03	宜蘭地方法院特約通譯	通譯人員
	B04	板橋地方法院特約通譯	通譯人員

資料來源：本研究自行整理。

## 二、訪談設計

本研究第二章整理有關訓練成效與評估之意義、內涵與模式，第三章整理了現行的通譯人員服務項目與課程之連結。而本節即參考 Kirkpatrick 的四階層評估模型、Brinkerhoff 六個階段評鑑模式，以及國內 TTQS 對於訓練機構評核指標項目標準。透過外籍配偶通譯人員在訓練過程中的「學習」與訓練後學習移轉的「行為」來研擬訪談問項，進而評估其學習的吸收以及轉換到行為的效果。另外，亦將透過訪談瞭解訓練機構的訓練計畫、訓練實施以及查核，用來檢視現行的外籍配偶通譯人員培訓機構之辦訓成效。期盼透過訓練機構與外籍配偶通譯人員之訪談，瞭解訓練與受訓之間結合與應用，分析整體的訓練成效。

### (一)訓練機構

在訓練機構的訪談設計上，運用類似 PDDRO 模式的概念，從機構辦訓的目標需求以及其訓練方案的設計上問起，了解其訓練目標與訓練課程上的連結。接著，從辦訓機構的角度看課程的規畫、設計與實施是否完整的落實？且預期成效是否達成？又若產生問題，其是否能解決？訪談設計如下表 4-2 所示。

表 4-2、訓練機構訪談設計

設計	實施	查核
訓練課程的安排與目標需求的結合？	所選擇的訓練方案設計是否能有效實施？	方案的教學是否達到預期成效？
訓練方案的設計架構？ 課程主題？	訓練內涵依設計及執行的落實度？ (包括：學員的遴選、師資的遴選、教材的選擇、實習等)	實際的教學狀況如何(學員反應)? 訓練的過程中，有沒有遇到什麼問題？
有無意見回饋設計？	如何透過訓練解決學員所遇到的問題？	是否有針對所遇到的問題，再重新設計課程？程是否更符合訓練需求？

資料來源：本研究自行整理。

## (二)外籍配偶通譯人員

在通譯人員的訪談設計上，以受訓者的角度理解其受訓所學是否有效的吸收，達成訓練之目標，具備該有的知識、技能與態度？而受訓後是否能將所學應用在其服務上，學習移轉行為是否符合期待？訪談設計如下表 4-3 所示。

表 4-3、外籍配偶通譯人員訪談設計

學習	行為
受訓者所學為何？	受訓者如何運用所學的內容？受訓者運用了哪些內容？
在受訓過程中是否有效吸收？ (艱深的中文專業用語難理解、不知道原生國家對應詞彙等)	課程對於其工作內容是否有幫助？訓練之後有何影響？
訓練需求是否被滿足了？這個訓練方案是否值得？	在服務過程中是否遭遇困境或問題？訓練課程有無幫助？
您認為影響訓練的因素有哪些？(個人、訓練規畫或學習環境等)	困境或問題是否可以透過訓練解決？

資料來源：本研究自行整理。

### 三、訪談分析架構

在訓練機構的部分參考 TTQS 之 PDDRO 概念，將從訓練機構之辦訓目標及其對需求的掌握了解，接著根據此訓練需求，訓練機構如何設計訓練課程，而所設計之課程以何種架構實施，其如何透過回饋機制監控其辦訓效果，最後檢視辦訓的成果。其中實施與回饋將輔以運用 Kirkpatrick 的 L2 及 L3，檢視通譯人員在學習上的吸收、反應與困境，以及學習後的移轉行為符合不符合期待與困境是否解決，如下圖 4-1 所示。

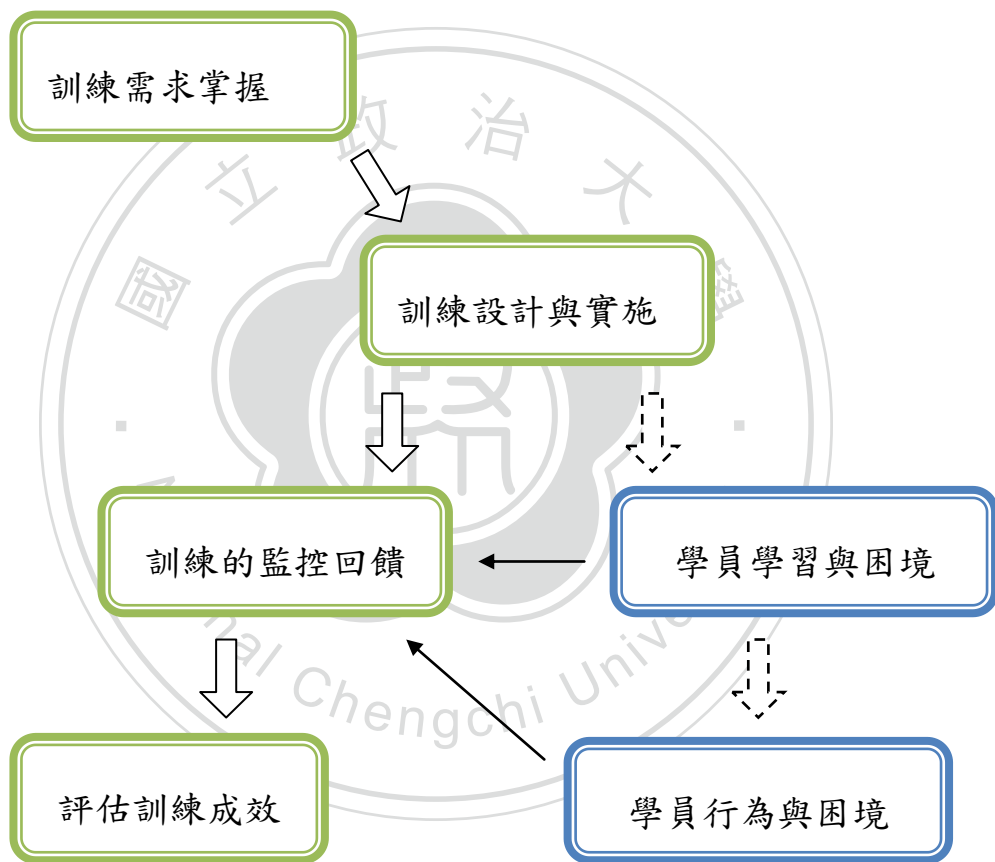


圖 4-1、訓練成效分析圖

資料來源：本研究自行整理

## 第二節 訪談發現

根據上一節訪談設計與深度訪談的結果，本節將分別整理外籍配偶生育保健與司法通譯人員辦訓機構對訓練需求的掌握、課程的設計、實施以及參訓的通譯人員對課程吸收、成果應用與困境。

### 一、生育保健

#### (一)辦訓目標與需求之掌握

有鑑於外籍配偶的增加，語言溝通障礙，常常是基層公衛護士在推動外籍配偶生育保健服務時，主要遭遇問題之一。有鑒於此，透過培訓中文能力較好的新移民成為通譯人員，提供各項諮詢服務及協助申請資料，並提供相關衛教單張，營造外籍配偶或人士便利的生育保健服務環境。故在培訓上的需求，以生育保健的相關專業課程，以及衛生所與檢康服務中心會接觸到的業務介紹為主。

「因為新移民的增加，導致他們再就醫方面可能會碰到一些問題，那最大可能是溝通上面的問題，那衛生局那邊是希望可以加強他們再就醫上面的便利性，所以他們有這個方案出來，我們也是委辦到現在…」(A01)

#### (二)訓練課程設計與實施

根據第三章所整理資料，衛生局課程係考量提升外籍配偶健康照護品質，故給予適宜的訓練，從事衛生所及其他醫療院所的生育保健通譯工作，並協助做健康問題的發現及追蹤。訓練之課程設計分有初階與進階主題課程，初階課程如通譯員倫理規範、溝通技巧以及同理心等不分專業之基本課程；進階課程則參考衛生署國民健康局外籍配偶通譯員作業準則及7個單元訓練教材，主要有認識產檢和避孕法、孕期保健、嬰幼兒副食品添加、產後及新生兒照顧、婦女常見癌症、預防注射流程說明及回復示教、產後及新生兒照顧、母乳哺餵，課程之主題與通譯人員在衛生所服務較常接觸到業務或專業知識相關。

訪談的政府委託民間辦訓單位，課程往年亦有分為初階與進階，然而近幾年來，因為平衡通譯人員的服務時間與訓練時間，故在集中的兩個禮拜安排設計24小時之課程，除了上面提及的專業課程與醫療資源的介紹外，增加了性別平

等、心理疾病以及臨櫃服務的技巧演練。師資方面主要是衛生保健相關的醫生、衛生局執掌業務的行政人員或是大專院校相關科系的老師擔任，教材皆由老師自行準備，另有實習與見習的設計來跟實務銜接。

「基本上，我們每年會有固定的課程，那我們不管新舊通譯人員每年都要通過培訓，培訓完會有簡單的測試，通過測試才可以去值班。那基本上會有一些既定的內容，比方說要服務的業務介紹、台北市政府的醫療措施跟資源…我們主要是因為每個通譯人員都要上滿 24 小時的培訓，那我們是會要求他們全部課程都要參與，如果有請假的話，我們會要求他們再一定的時間內用影音補課的方式完成…因為我們對於生於保健專業領域的涉略沒那麼深，所以我們會仰賴衛生局提供的老師名單，因為他們那邊的承辦人可能去上課的時候，聽到有些老師講得還不錯，那就會推薦他來上課這樣。那教材的部分雖然是由老師自己準備，但是我們都會事前就跟老師討論…如果說是新進的人員，我們這邊就是通過考試後，要去見習三小時還有實習三小時…」(A01)

「其實我們一開始是這樣的上課模式沒錯，但是因為通譯人員服務期程的關係，很多通譯人員甚至建議我們可不可以一次上完哈哈，就是說不太可能把課程分太開或是太久，不然通譯人員其實蠻辛苦的，他們幾乎在擔任什麼通譯的課程都要上，那所以我們現在就是主要把 24 小時的課程集中在兩個禮拜內上完，那也就沒有分進階跟初階…那像你提到的舊有通譯人員在上我們既定的課程的時候，其實還是會有一些新的東西，比方說業務方面的表單怎麼填寫，可能每年都會有一些異動，還有配合衛生局的措施有些修正，這些都可以透過課堂的管道跟他們介紹。」(A01)

### (三)訓練的監控回饋

各衛生所每 1-2 個月召開一次外籍配偶通譯員工作討論會，就工作內容與經驗所遇到的問題或是特別的情況作分享，以聯繫感情、討論或互相學習成果等，促使提高工作效率。另外，衛生局也會召開全縣(市)外籍配偶通譯員業務聯繫會，根據訪談的委託單位所述，透過這樣的聯繫會議，在服務的新移民通譯人員所給予的意見，可以納入下次課程重新設計的參考意見。然而對於訓練的回饋機制上面，僅採訓後問卷式的滿意度調查，而問卷調查大多新移民僅會勾選填答，在開放式題目上，較少新移民會留下意見。

「…那有一些服務過的新移民他們會有一些建議，我們在下年度的課程會列入參考。那課程設計的話我們會跟衛生局那邊一起討論，也會在我們聯繫會議中，跟

12 區的健康中心承辦人員一起討論…我覺得通譯人員本身的需求，如果他們提出來的話，我們在課程上都會盡量滿足他們。像今年我們就有加入健保的課程，以往可能會上一些婦女保健，因為新移民一開始來大多都是剛生完小孩，所以這方面需求會比較大，那現在階段可以就是教他們一些行政上的課程了。因為可能像以往他們可能要去問衛生局或健康中心的承辦人，那其實他們本身也會很想要知道這類的訊息，吸收很多知識，提供給民眾…基本上我覺得以今年度來說反應算不錯，因為我們會以他們需求調整課程，所以事後的反應都蠻好的。」(A01)

#### (四)通譯人員之學習應用與困境

目前通譯人員學習後皆認為學習後對實務的服務很有幫助。在知識上，專業的生育保健主題課程能夠使通譯人員在協助門診、現場口譯時了解生育保健專有名詞，或是告知新移民哪些相關的措施、流程或資源可以運用，另外有些新移民對於同國籍的人比較信任，所以若遇有新移民直接的問題，亦可幫忙解決；在技能上，學到如何扮演好一個通譯人員及其該遵守之規範，以及幫忙家庭訪視時與電話訪談時的溝通技巧；在態度上，學到對於多元文化的尊重、包容，以及對於自我的肯定。

「新移民的體檢要打電話通知，然後 key 新移民剛來台灣的資料，然後如果說新移民來衛生所門診需要通譯我就會下去幫忙。還有家訪通常是護士去，那如果是護士需要我們就會跟去…我覺得訓練不只就是當通譯，其實對自己也蠻有幫助的，比較說我之前剛生小孩，就學到蠻多東西可以自己應用的，遇到其他姊妹有問題我也可以幫忙解決。」(A02)

「就你整理資料的課程其實一定都會上拉，像什麼七大專業項目課程，認識多元文化等等都有…還有蠻多單位會去強調同理心這個部分…影響蠻大的，能增加我的知識，比較專業一點，自信當然也會有。」(A03)

「就是告訴姊妹們一些健康篩檢，提供他們剛來台問他們有沒有子宮抹片檢查阿、抽血檢查阿，還有健兒的門診等等，還有幫忙一些行政的庶務，那有一天會安排來這邊打電話關懷或是有什麼活動邀請他們來參加…學到很多啊，像你這邊寫的專業的七大主題課程都有，那還有像 CPR 阿、餵食母乳之類的。那這些課程會有幫助，比方說碰到新移民他們剛生小孩，我們就可以跟她說要吃什麼會有比較多的母乳。」(A04)

在訓練的困境上，對於剛加入訓練的新移民來說，教材雖然豐富，但因為專有名詞太多，無法僅以書面資料理解，需靠講師更白話的解釋，而若是講話速度較快的講師，會有跟不太上的情形；對於較資深的新移民來說，則會希望課程更廣更深入，因為既定課程已重複上了好幾年，例如通譯倫理、同理心等，而一些專業知識課程僅教基本觀念，對於資深通譯人員來說，這部分會希望能更深入的講解，好讓在服務過程中能更完整的解釋讓新移民姊妹知道。另外，新移民通譯人員在上課過程中，比較內向的學員會有不敢舉手發問的問題，而傾向問資深的通譯人員或是自行查閱，導致在學習吸收上不如講師講解來的完整。

「就因為有些都是很專業的東西，如果老師上課講太快，會沒辦法一下子吸收…我覺得其實可以再深入一點，基本都 OK，但是例如說母乳那都 OK，但是我之前有去上過小孩子感冒或過敏這些，老師就沒有教的很深入，就只是說一般要注意的東西而已，那其實我會想要學更多…如果來的姊妹要問我問題，我才能夠告訴他們阿。」(A02)

「…其實我補充一下，太多的課程我們都有重複上過，那我其實會建議比方在台北市有上過的課程，就不用到新北市再去上一遍。那享福利這個確實每個縣市不一樣，那上的話我 OK，那我是說其他一樣的課程，就承認就好了，不用在上一遍…教材其實都算豐富，那是不是每一個通譯一下子都能吸收真的要看個人，有些講師其實講的很深很快的話，對姊妹來說會很吃力。」(A03)

「其實我覺得很多東南亞姊妹都很客氣，這個客氣包括，當老師問有沒有問題，聽得懂會講不會，聽不懂的呢會說他會，哈哈。不過其實有時候講師，因為她當講師習慣了，所以她一來就啪啦啪啦講，感覺好像新移民姊妹都是台灣人，那他們如果不敢問問題或請老師說慢一點的話，效果就不好。那像教材的，有些單位會要求那個詞彙要很標準，但是標準不一定姊妹看得懂，那我是覺得可以白話一點去解釋，我反而是覺得要簡單，讓受訓人員聽得懂。」(A03)

「在學的過程中，有比較深入的字我們不了解的話，會去問比較資深的同仁。那如果說比較艱深的詞彙要對照成我們國家的話，就要自己去查查看有沒有比較接近的。」(A04)

### **(五)通譯人員之服務困境**

至衛生所或健康中心的新移民很多都是初來臺灣不久，遇有新生兒或是孕期的問題，因此對文化尚未融入與適應，因此通譯人員在與新移民的互動就非常重



要。如有些通譯人員開頭即會問新移民來自哪裡，這可能會導致來的新移民覺得不尊重或不開心。而衛生所許多業務涉及新生兒，若尚未懷孕或生過小孩的通譯人員在服務上，即便是課程有教到，可能因為沒有實際操演過或是經驗不足導致處理上面較為生疏。另外，在通譯過程中，若因專有名詞在訓練的課程沒有對照的母國詞彙，通譯上會比較困難。

「應該就是專有名詞吧，這個應該是每個通譯都會遇到的問題，就是不會就是自己查獲問護士這樣。」(A02)

「…那可能其他姐妹會有的問題是像如果有小孩的問題，有些姊妹還沒生過小孩的，他們就比較沒有經驗去處理，即便有些課程有教有受訓，但是實際是怎樣，這個經驗還是非常重要的。」(A03)

「…不過跟人的互動這個剛開始會比較不了解，有時候你問他是什麼國籍的人啊~她會不高興，所以可能要先跟聊聊天，讓他比較親近後，再問他問題。這種人機關係方面的要靠經驗累積的。」(A04)

## 二、司法

### (一)辦訓目標與需求之掌握

對遠嫁來臺灣的新移民若遇有家暴、離婚、工作等問題往往在處理上不知所措，不僅是流程，法律規範也不熟悉，而若需至警政單位或是法院出庭，也因缺乏通譯人員之傳達或是通譯不精確，導致新移民權益受損。因此根據受訪者 B01 表示，其辦訓目標即是為了培養出一批通譯人員，能提供更精確且更高品質的口譯或筆譯，而藉由這樣的機會讓新移民能夠經濟自主，亦能建立專業形象，使其更有自信。另外，我國法院亦有法律規範訓練課程，其目的是讓不通曉國語人士在法庭上的權益受到保障，且提升傳譯水準。故在培訓上的需求，以法律基本知識，與較常見的司法案件專有名詞、知識與規範流程為主。

「…正式成立後，姊妹的中文需求越來越多，法律的狀況也不是那麼理解，能協助的單位與流程也都不懂。南洋姐妹會其實一直有在做法律相關的議題，從去影響倡導政策規範，到協助姊妹可能到警察局時的協助，那時候從警政的單位看到個案是說，根本沒有譯者可以協助，那對新移民來說是如何理解？像有些案子可能警方會要你趕快承認，雖然有提供翻譯，不過有些沒那麼精確，就會影響很大，所以我們就覺得這非常重要，然後就開始著手這個訓練」(B01)

「…因為其實像姊妹們都很樂意想要幫助自己同鄉的人，而且我們收到的回饋，那些來參訓的新移民都認為這個課程是有幫助且有意義的！不僅是因為他們可以通譯幫助人，也會讓他們覺得會東南亞語言是有自信的。」(B01)

「其實現在這個必須上的課程都是法律有規範的，那目前這個訓練其實就是規定在高等法院及其分院暨高等行政法院特約通譯約聘要點。第一點其實其中就有講說為保障不通曉國語人士之權益，然後提升法庭的傳譯水準這樣。」(B02)

## (二)訓練課程設計與實施

目前在課程的架構上，根據高等法院及其分院暨高等行政法院特約通譯約聘要點第四條，將課程主題分為 4 項，分別為：

1. 法院業務簡介 2 小時；
2. 法律常識 6 小時；
3. 各類審理程序或相關程序概要 10 小時；
4. 傳譯之專業技能及倫理責任 4 小時。

而各法院會視需求增加教育訓練及時數。師資的部分為各類法官擔任，如民事庭法官講授民事訴訟案件，教材亦由各授課法官準備。另外，學員可藉由開庭時的旁聽增加與實務的連結。

「…原則上像我剛跟你說的司法體系的課就是規定這些課程，那其實這些課我們每個法官都可以去上，因為能夠到中院當法官基本上都已經蠻資深了，所以這些課程對他們來說都沒問題，加上他們實務經驗也夠，比較能夠知道要去上什麼，那像民事的課程就會找民事庭的法官，刑事就找刑事庭的法官。…因為開庭的時候通常是很嚴肅的，比較不可能說通譯在翻譯的過程還去帶新人…當然平常開庭你可以旁聽，除非是秘密庭，不然你就可以透過旁聽去觀摩。」(B02)

民間機構課程設計從不同的主題去思考口譯與筆譯的課程，架構安排採由淺入深，從專業通譯員的認知與守則，之後再帶入不同主題的介紹，主題通常係由協助個案較常碰到的議題來設計，因為大多之個案需要通譯的場合為警政單位與法院，故較常涉及的偷竊、車禍、家暴、孩子監護權、離婚、工作等等會納入課程的設計。在課程的安排上，不同的主題會有專門的老師或實務經驗者作分享，

而因為法律之相關課程涉及艱深詞彙，學員一般需要中文程度流暢。而上課的題材會與授課老師討論，與辦訓單位之目標結合，在課後亦有情境演練，透過參訓者的參與，以團隊之方式，與實務連結。

「像如果說是勞動的課程，我們就會去請勞動的老師；關於司法體制的話，我們就會去找律師或司法人員來上課；家暴跟人口販運我們也是會請專門的人員來上課。針對不同課程跟領域我們會請不同的老師。學員的部分，我們有考試唷！除了筆試外，我們還會看他表現，來篩選，中文能力的話一定是要流暢拉…跟實務的銜接上來講，我們通常接翻譯是用一個團隊進行的，所以會有比較資深跟專業的帶著新的姊妹。教材的話，我們會跟該專業的老師討論，告訴她我們的需求是什麼，他們就會安排跟設計課程內容。」(B01)

### (三)訓練的監控回饋

法院的訓後回饋機制，目前僅是以通譯人員受訓完後的問卷調查，效果不大，因大多的通譯人員不會特別寫下意見。而因為每期的講師不固定，所以承辦人員會將課堂上學員的反應告知將要授課的老師，再由老師決定教材的編輯。

在服務的回饋機制上，法院設有特約通譯評量表。由法律常識、傳譯能力以及配合程度三大面向，由法官在開庭結束後評分。而這個成績亦將是決定續聘與否的參考重要審查表，另外還要加上平時的評量與教育訓練的審查。

「因為其實每個年度來上課的法官不一樣，那當然在上課之前我們會去跟法官說，學員有反應過哪些事情。原則上我們會提供給他做參考，那至於說他要怎麼編教材我們也無法干涉阿。」(B02)

「每個法官都會有一個評量表，那評量表上面就有法律常識、傳譯能力、儀態或配合程度，由法官去評。那因為這個東西涉及通譯員的個人資料隱私，所以我也無法告訴你。不過這個東西會是讓法官在選擇通譯續聘的時候的一個參考啦。」(B02)

民間訓練單位的回饋機制，在課堂上會透過情境的練習與分組討論來解決學員所提出的問題。另外，透過一個月定期一次的開會，請已經在服務的通譯人員回來討論所遇到的問題，經由討論，重新設計納入下一次的課程。

「因為我們一個月會定期聚會一次，那其實大家都會討論或是建議姐妹會怎麼

做。目前就是費用跟性質的問題，我們現在在研擬能不能讓這樣的通譯工作變成一個長期性的專業性的工作。不會像現在的通譯工作都是臨時的，而且算一次多少錢，有一搭沒一搭的…另外一個就是他們想要改變制度，因為現在警察或律師找他們都太臨時了，有時候地點太遠就很困難，因為除了時間，他們給的費用其實也讓姊妹們沒有動力，如果要訓練更多人，其實是非常困難的。畢竟他們經濟也不是說非常好，就會變成他們大多有一個正職的工作，額外有時間才會來通譯。」(B01)

「我們今年開的課程會根據我們匯集的意見重新設計，像我們主要透過情境的練習去告訴他們，畢竟聽課的效果很有限，要參與才會感受到那個狀態。除了新發現的個案問題外，我們還會上新的法令規範，因為法院譯者我覺得最重要的是法條的意思你要去懂，不必去背他，但是有懂他在說什麼，不然你怎麼去譯給別人聽。還有像法條的詞彙，有些跟姊妹原生國家的法條兜不起來，那你就要試著去match，看看他大概是你們國家的什麼意思。」(B01)

#### (四)訓練課程困境

司法通譯人員辦訓機構所遇到的問題多是司法專業用語與解釋，對新移民來說，中文本不是其通曉語言加上司法所涉及用語又較為艱深，故理解上較為困難。另外，臺灣的專有名詞並非都有辦法直接翻譯成該通譯人員之母國語言，因在該國並不一定有相對應的名詞。

「目前，我們學員會遇到單字太困難的情形，不過我們會用比較簡單的方式去詮釋，讓譯者能夠理解，加上我們每一堂課都有情境的練習，讓他們遇到狀況能夠比較快理解。」(B01)

「有阿，比較有困難的就是比較專業的術語部分，比方說什麼叫做條件該當，這個講簡單一點就是條件成立的意思，那當然你翻譯如果說要翻譯成他們的母語，該當要怎麼翻？所以如果他聽不懂他會舉手問，那法官就會用比較好理解的方式告訴他說就是條件成立的意思…通譯人員不知道怎麼把特定的名詞翻成該國語言，比方說在台灣是什麼罪，那在該國家怎麼翻，翻譯一定都會遇到這個問題啦。其實特約通譯的工作就是法官要你翻成什麼，就是說法官跟你說一，那你翻的就是一，不能用自己的語言自己理解的意思再去跟他做解釋，不然會失真，所以有時候翻譯看似簡單，其實很難。不過其實有時候法官就是會只跟你講重點是什麼，然後通譯只要把重點翻出去就好。好比說他不會說你可能觸犯什麼罪，而是說這樣的行為可能要判多久多少錢之類的。」(B02)

## (五)通譯人員之學習應用與困境

目前通譯人員學習後皆認為對於實務上有幫助。在知識上，專業的法律主題課程能夠使通譯人員在警察局、地檢署或法庭通譯時了解司法專業名詞、當事人所犯的罪狀、法律規範以及相關流程；在技能上，如何做好一個通譯人員及其該遵守之規範，還有刊物的筆譯技巧；在態度上，對於多元文化的認識及同理心有更深的認知。另外，民間團體辦的訓練可以透過情境的演練，使通譯員在服務的過程更容易上手。

「基本的法律常識一定有，還有通譯倫理跟司法通譯如何扮演傳聲筒，就是法官說什麼你就要翻什麼，不能亂加，這些都有…那南洋姐妹會那邊教很多通譯常見的司法用詞，那司法那邊都用中文教，比較沒有像南洋姐妹會這樣會分組，然後越南語的一組、印尼語的一組，大家去討論說這個專有名詞應該怎麼翻會比較好…會阿，有用阿，一定要參加才會比較熟悉法律名詞跟翻譯時要注意哪些事。」(B03)

「…告訴你法官要幹什麼、律師、書記官要做什麼，然後通譯員要幹嘛，還有一些司法的程序之類的，會有幾個簡單的名詞介紹…還會有跟你說司法通譯人員要有什麼規範，比方說不能亂傳話，否則要判七年的罪。」(B04)

在訓練的問題上，如上段所說主要因司法涉及的專有名詞眾多，許多的專有名詞需要靠通譯人員課後自行查詢該國語言的對照詞，不同的通譯會以自己的理解方式翻譯，會產生不同的意思。而這個問題在司法機關所舉辦的課程更為明顯，因司法機關的課程多為法官授課，全程是以中文講授，若通譯人員自行理解與查閱該國語言，恐有錯譯的情形發生。另外，司法單位所授之課程較為法律基本觀念，許多通譯人員在學習完應用上的專門詞彙量較為不足。

「…像我是印尼文的常常要自己去找資料，看看這個要怎麼翻…那司法那邊都用中文教，比較沒有像南洋姐妹會這樣會分組，然後越南語的一組、印尼語的一組，大家去討論說這個專有名詞應該怎麼翻會比較好…所以我其實最希望在培訓的時候，有對照表，中文跟母國語言的對照表。像我們如果自己去摸索，同樣一個意思會有好多字，但是就不知道哪個正確…就像我之前有一個案子，是強制出境的，那我就有去跟一位印尼籍的通譯人員詢問她怎麼翻，可是她翻出來就好像變成趕出去，聽起來很粗魯阿。」(B03)

「…就像我說的那個教的太容易，但是真正的法庭翻譯不可能那麼輕鬆，我常常

都還要自己查專有名詞的意思，或是對照的越南話。我是覺得它可以多一點專有名詞的對照跟解釋。像我一開始有一次處裡殺人未遂的案子，然後我看到殺人未遂，我根本不知道那是什麼意思，然後我就自己去查，最後還要找看看越南有沒有同樣的詞…就是很多的姊妹遇到不會講的都會來問我，所以我覺得大多還是在專有名詞的問題，可能學到的不夠多，不然就是要在教的深入一點。」(B04)

#### (六)通譯人員之服務困境

因有些司法案件涉及保密原則，故通譯人員至現場才會得知案件內容，若通譯人員未接觸過的案件類型，其專業名詞很難直接通譯或發生錯誤，而雖然在受訓完後，有些能直接翻譯對照的專有名詞，但是案件當事人並非所有人的程度都聽得懂母國的專有名詞，所以有些時候會需要翻的白話一點。另外，有些通譯人員在轉問當事人法官問題時，會有抓不到重點的情形，使一個答覆太冗長。

而目前最大的問題應在於支付的費用，司法案件需要通譯的場所除了法庭外，尚有警察局以及地檢署，有些案件更因在通譯人員短缺的情況，往往從警察局至地檢署甚至法院全程參與，歷時許久。然而通譯費用目前係以案件計算，在警察局為 500 元、地檢署為 500-1000 元，法院則為 1000-3000 元，但通譯時間可能少則 1-2 小時，多則需數小時，因此許多通譯人員認為其在專業受訓後以及須負責任的情況下，若費用較少，選擇擔任通譯人員意願就會較低落。

「…司法涉及太多專有名詞了，而且基於保密原則，他們有時候也不可能會跟妳說是什麼案子，或是事先給你，這樣去現場有些經驗不足的通譯，很可能會有不會的詞彙，你知道，我之前會自己去查，除了查這個中文意思，我還會對照越南語看有沒有相同的，沒有的話再看看它可以翻成什麼意思，因為有時候雖然你找到相同的字了，但是當事人不一定聽的懂，所以你要用白話說給他聽。」(B04)

「…律師喜歡用他們的用語嘛，那有次有個律師就說請庭上參考最大公約數，那我就嚇一跳，最大公約數怎麼翻譯，那後來我知道他意思其實那個意思就是採納大多人的意見，那外籍人士他們有些程度比較低，所以我後來用比較簡單的方式跟他們說。像還有一次是庭上問他們要怎麼和解或賠償損失，那他們就很久不回答，是後來律師要求庭上可不可以用白話文一點，那法官才跟我說屈小姐你問他們要怎麼請求原諒或賠償損失這樣。」(B03)

「…不過我曾經有去旁聽過一場是，法官問當事人為什麼逃逸？逃逸後去哪裡？然後當事人回答了一堆話，都蠻無關緊要。接著法官就要求通譯人員就只問她兩

個問題回答就好，然後他還是重複剛剛的話，那法官就有點生氣哈哈，就說以後通譯人員要注意適時的切斷當事人的話，講重點就好了…」(B03)

「我一直都想反應，翻譯的工時有時候太長的話，你給的錢太少了，人家就會不太想來。像現在你去警察局幫忙翻譯完就是給 500 嘛，可是你知道他要轉去地檢署或是法院的時候，法院是還好，就是頂多兩小時，然後會給你 1000~3000，但是地檢署的話有時候一去就會去很久，因為常常要跟著幹嘛，有一次我從下午五點就去，然後又跟到醫院又到法院，弄完凌晨 2 點才回去，那次我記得因為書記官跟法官不知道沒注意還怎樣行政作業怎麼樣，我就沒拿到翻譯費，不過就算有，通常地檢署只有 850~1000，那你這樣誰想要去？那有時候你跟他們反應，他們會覺得你不做你可以離開阿，我隨便找就有，這個司法通譯我們是上多少課跟經驗累積來的，那麼好找嗎？會有一種不夠尊重的感覺。」(B04)

### 第三節 訓練成效之分析

本節將由深入訪談所得之結果於以分析訓練成效，分析之模型參考 Kirkpatrick 的四階層評估模型、Brinkerhoff 六個階段評鑑模式，以及國內 TTQS 對於訓練機構評核指標項目標準。其中，將訓練機構與通譯人員之辨訓與受訓之間連結，利用 TTQS 模式中的 PDDRO 概念檢視訓練機構的訓練需求，以及根據需求所設計的課程實施有沒有真正的落實。而整個訓練的規劃與實施是否受到監控，亦即其過程中針對回饋制度的改善，最後的成果輔以利用 Kirkpatrick 之第二階層(學習)、第三階層(行為)與 Brinkerhoff 之成果應用與效應和價值來衡量通譯人員對於學習的吸收以及轉換到行為的效果。綜上，將兩項評估的結果綜合分析，導出訓練成效之評估。

檢視通譯人員之學習，從受訓者參加訓練後改變態度、增加知識以及技能的程度，實際了解學員這三方面的學習程度，了解學習目標達成的程度；之後再檢視學習後移轉到行為的程度，以證實學習目標達成。輔以從學習與行為的回饋檢視訓練機構，在解決訓練問題上以及課程設計上，合不合乎通譯人員在受訓以及訓後的訓練需求與訓練機構的辨訓目標與需求，以分析整體的訓練成效。

## 一、生育保健

### 1. 辦訓目標與需求

生育保健訓練機構在辦理訓練的動機上是認為，透過培訓通譯人員提供在衛生所或是健康服務中心各項諮詢服務及協助申請資料，並提供相關衛教宣傳，營造外籍配偶或人士便利的生育保健服務環境。而目前的訓練課程主要由各縣市衛生局舉辦或是衛生局委任辦理。故在課程的需求除了讓學員了解通譯人員這個職務與規範外，專業知識的課程亦非常重要，另外，會根據在服務的通譯人員回饋調整課程，使其更符合需求。

### 2. 訓練設計與實施

訓練架構從最基礎的通譯規範與技巧、服務的衛生醫療業務介紹(如需填寫哪些表格、家庭訪視、電話訪問等)以及該縣市的醫療資源介紹，再到生育及衛生保健主題的專業課程(如產檢和避孕法、孕期保健、嬰幼兒副食品添加、產後及新生兒照顧、婦女常見癌症、預防注射流程說明及回復示教、產後及新生兒照顧、母乳哺餵、流行感冒等)。各課程的師資以衛生保健相關的醫生、衛生局執掌業務的行政人員或是大專院校相關科系的老師擔任，教材皆由老師自行準備。另外，參與訓練的通譯人員有各三小時到衛生所或健康中心實習與見習設計，與實務作銜接。

### 3. 訓練的監控回饋

目前以外籍配偶通譯員工作討論會或全縣(市)外籍配偶通譯員業務聯繫會為主，較為服務後的回饋機制，而訓練機構亦會根據這些有服務經驗後的通譯人員所提出的意見，列為下次課程設計的參考。然而在訓練這個階段的回饋相較起來沒那麼多的著墨，僅以問卷的方式調查學員滿意度。

### 4. 生育保健通譯人員學習與行為

生育保健通譯人員，目前在衛生所、健康服務中心或是聯合醫院幫助新移民來到臺灣後，有任何的生育或是健康保健的問題，能夠與醫生或是護士進行有效的溝通。而許多新移民在初來臺灣的情況，相對的對於看到與自己本國籍的新移民幫忙，亦會比較信任以及安心。故生育保健通譯人員不僅僅是扮演一個溝通的角色，有時候對於生育保健的相關專業知識亦是其能夠第一線解決問題的關鍵。在本章的訪談與第三章的文獻整理中，生育保健通譯人員在學習上的知識、技能與態度如下：



(1)知識：衛生所服務項目簡介、社區醫療資源介紹、生育保健相關專業主題(產檢、孕期保健、嬰幼兒照顧護、婦幼常見疾病防治、預防注射、母乳哺餵、健康篩檢等)。

(2)技能：通譯人員專業技能與規範、溝通技巧、家庭訪視與電話訪問技巧。

(3)態度：認識多元文化、情緒管理、自我肯定、通譯人員專業倫理。

在專業知識的教學上，參與訓練的通譯人員認為生育保健相關的課程教材涉及許多專有名詞，若僅靠閱讀紙本資料不太容易清楚了解，而講師在這部分就扮演非常重要的關鍵人物，因為許多講師在授課的對象大多都習慣是臺灣人，而教學方式若是以同種方式，有時候講課速度太快，通譯人員會無法有效吸收，畢竟除了語言外，要吸收一項新的專業知識本不太容易，故除了講課速度外，應更白話的解釋給新移民通譯人員清楚了解。而上課的方式應以開放式的互動較佳，因為若是單純講課，很多學員會不敢開口直接問老師問題。最後就是既定的專業課程主題，若是每期不分對象都應上滿時數，就會導致雖然對於新進人員是有幫助的，但是較資深的通譯人員則有上過多相同基礎課程的問題，反正忽略更進階的主題課程，比較可惜的是在帶領新進的通譯人員上無法更深入的解釋。

在技能的教學上，因通譯人員服務過程中除了扮演醫生與新移民的媒介外，其與新移民間的接觸與溝通亦是一門大學問，若無法處理人與人之間的人際關係互動，通譯過程中的互信基礎就會大打折扣，應增加一些溝通互動的技巧演練；而在態度的學習上新移民較沒有什麼太大的問題。

故在學習後的移轉行為上，生育保健通譯人員對於尊重多元文化與專業倫理，較能夠扮演好自己的角色，對於情緒的管理亦較能有效控制。然而在通譯過程中，若是生育保健專業項目的問題不理解，則可能導致每個新移民有相關疑問的時候，通譯人員無法第一時間解決，僅能透過詢問護士或醫生然後當一個言語上的溝通橋樑，若遇有衛生所或是健康中心太多人的時候，則無法幫忙減輕較小的問題。另外，若是人際的互動關係沒有建立起信任，新移民對於通譯人員與醫生之間的溝通較無法完全表達，或是理解上有誤差，如圖 4-2 所示。

## 5. 評估訓練成效

檢視生育保健訓練的成效，就參與訓練的學員在學習的吸收上，目前雖然課程教材的部分已可應付一般的通譯工作，然而因為涉及很多專有名詞，故遇到最大的問題關鍵即是講師，若講師講課速度太快或是沒有針對專有名詞更白話的解釋，且剛加入的新移民因為不敢直接在課堂上問問題，會導致無法有效的在通譯

過程中，明白的解釋給新移民了解。而營造課堂上的互動氣氛，能讓學員更踴躍的發問，此亦攸關講師重大，故若在課程的回饋設計上，就顯得重要。目前生育保健通譯訓練後的回饋僅以問卷方式作調查，許多通譯人員在上完課後，若是以書面的意見調查，大多學員僅會作勾選的題目，對於開方式的問題就不會深入去寫，無法真正的看見學員需求。另外，對於經驗教為資深的通譯人員，有些基礎課程對他們來說已經重複上過太多次，在廣度跟深度上，因為是全體通譯人員一起上課，所以對他們來說略顯不足，對於之後在服務時帶領新的通譯人員上效果不好。而在學習移轉後的服務回饋上，因為定期的舉辦工作討論會或是聯繫會，較能有正式的管道回饋意見，而通譯人員有服務通譯經驗後，也較敢表達意見，所以較能有效的回饋以重新設計課程(如增加課堂情境練習、實習時的實際操作等)。整體來說，訓練的設計與架構上符合辦訓目標，而服務的需求亦能滿足，但在學習後的需求，較無法有效掌握，如圖 4-3 所示。

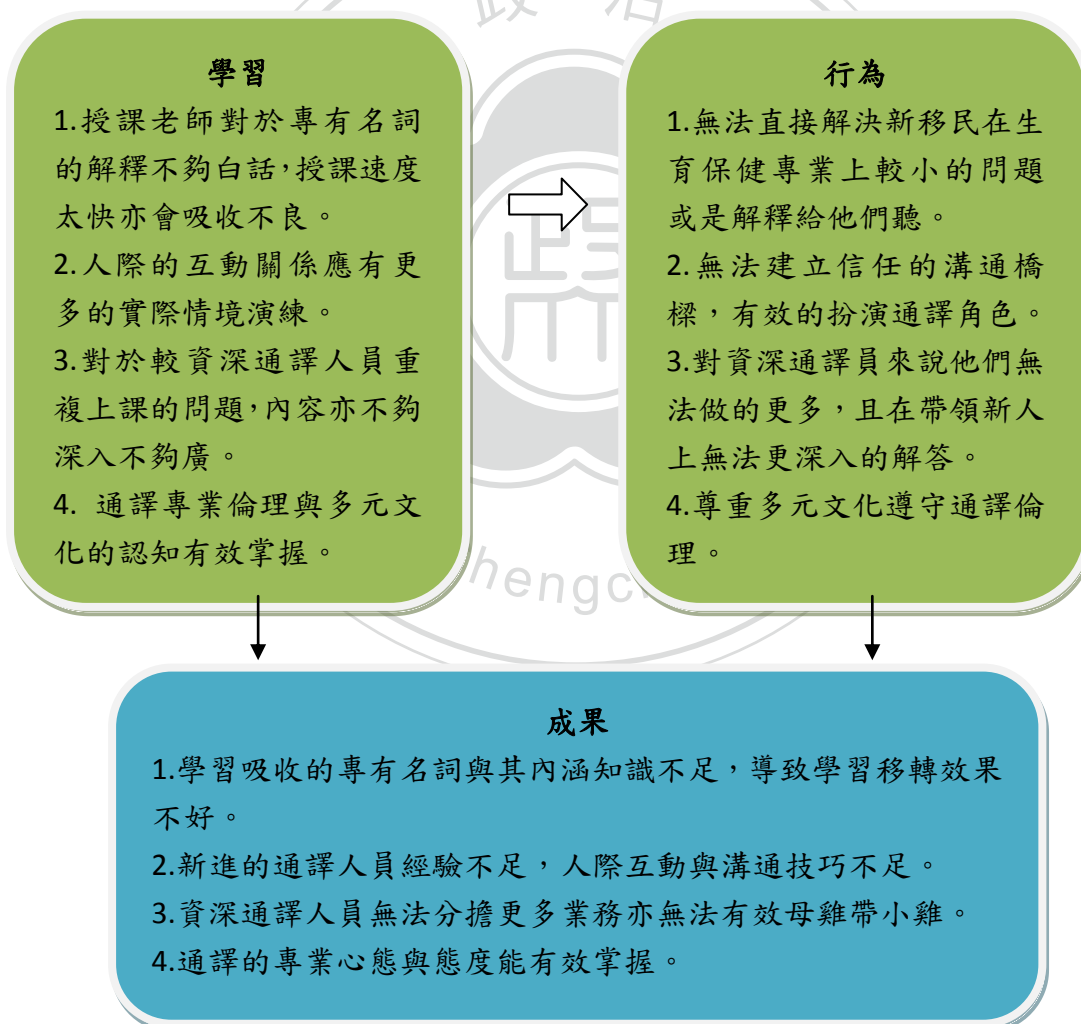


圖 4-2、生育保健通譯人員學習與行為效果圖

資料來源：本研究自行整理。

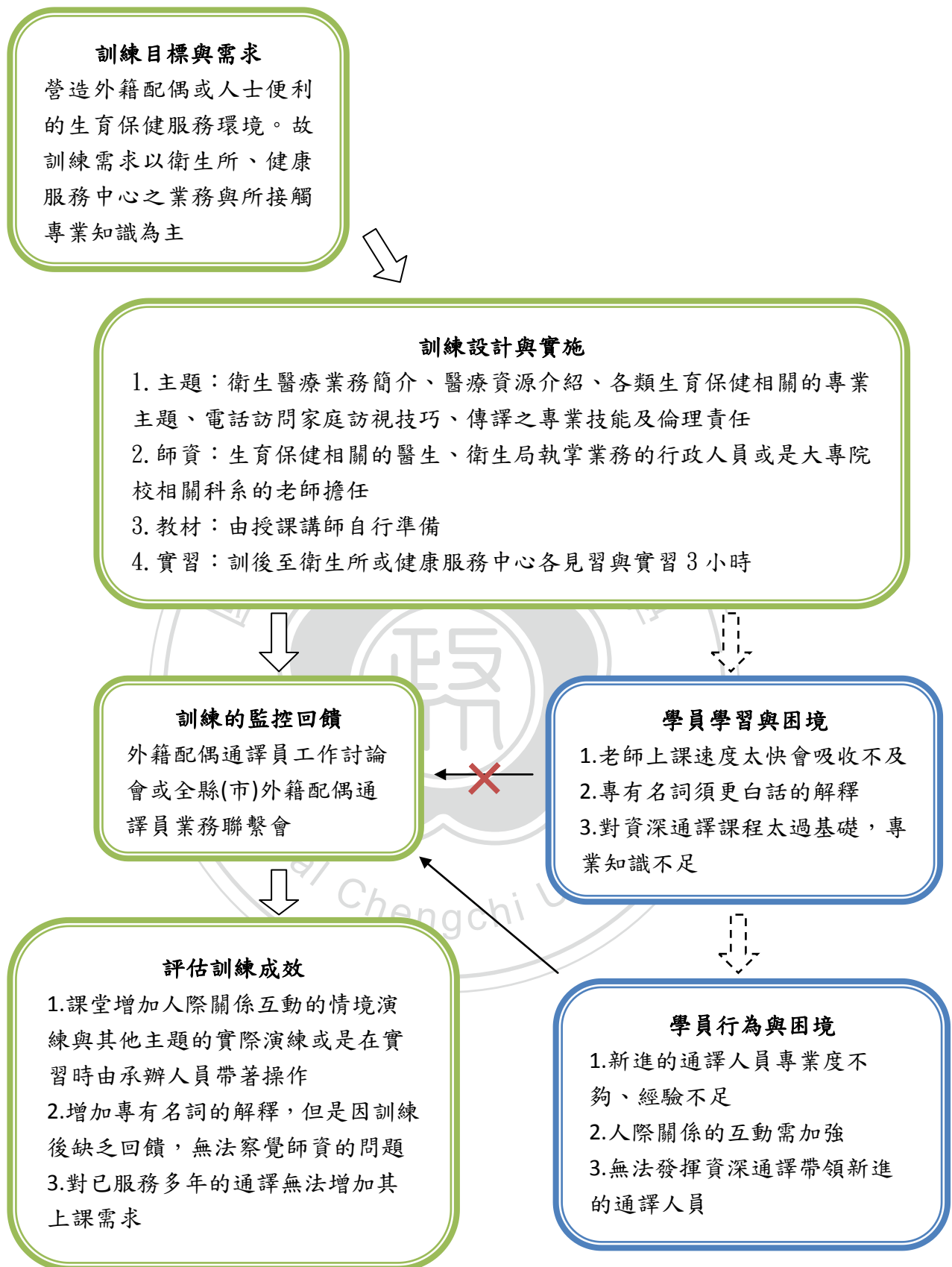


圖 4-3、生育保健訓練成效圖

資料來源：本研究自行整理。

## 二、司法

### 1. 辦訓目標與需求

司法訓練機構在辦訓的動機上是認為在台的新移民，往往在碰到司法相關案件的問題時，不懂得規範、流程以及如何處理，語言的溝通管道常常是最缺乏的因素。因此，為保障其權益，以及幫助有能力有興趣的新移民擔任與提升通譯能力，不僅法院有舉辦訓練課程，民間單位亦不遺餘力地舉辦司法通譯人員培訓課程。而在課程的需求上，法院是以法規規定之，民間訓練單位透過較常接觸的個案所遇到的司法案件去設計。

### 2. 訓練設計與實施

(1)課程：目前法院的辦訓架構根據最高法院及其分院暨高等行政法院特約通譯約聘要點第四條，將課程主題分為4項以四大主題為重點，分別是法院業務簡介、法律常識、各類審理程序或相關程序概要以及傳譯之專業技能及倫理責任，其他則由辦訓法院視情況補充與更新；民間機構則是從通譯認知與規範談起，再帶到不同司法主題的課程，而主題的安排是從協助個案較常碰到的議題上去設計，如家暴、監護權、工作、偷竊等。

(2)講師：法院的培訓由法官擔任；民間機構則從不同主題挑選該專業的老師。

(3)教材：皆由授課講師準備。

(4)實習：法院參訓的通譯人員自行透過法庭的旁聽，了解相關程序以及可能會碰到的專有名詞與問題；民間機構則從團體的情境練習，討論專有名詞的相關解釋與問題的解決。

### 3. 訓練的監控回饋

法院培訓結束後以開放式問卷的方式調查學員在課程中有無問題，而服務的回饋，法官則是會在通譯人員翻譯結束後給予評分，當作下次續聘的參考；民間機構是透過課堂情境的演練，與講師及有經驗的學員一同討論會碰到的狀況與涉及的專有名詞，另外，會定期每個月請在外面服務的通譯人員回來，一同討論課程設計內容。

#### 4. 司法通譯人員學習與行為

司法通譯人員在服務中所應扮演的角色為法官、檢察官或警察與當事人的傳聲筒，正確的傳達雙方的問題與回答，而因司法用詞涉及較為專業，所以不僅僅要學習的是通譯的倫理與規範，更重要的是正確的翻譯好司法專有名詞。在訪談與文獻的整理中，司法通譯人員在學習上的知識、技能與態度如下：

- (1)知識：基礎法律常識(包含民法、刑法等)、法庭業務介紹、司法案件程序、常見案件的規範與詞彙(包含移民、家暴、工作、婚姻等)。
- (2)技能：通譯人員專業技能與規範、法庭資訊與設備操作、刊物或判決書的翻譯技巧。
- (3)態度：多元文化的認識、同理心、通譯人員專業倫理。

在專業知識的部分，通譯人員認為法院所開的課程，除了教授基本之法律常識外，對於常見的司法案件類型應更深入的探討與解釋，還有司法常見的單字量應有更多的母國對照表，除了讓通譯人員面對法官所提出的專有名詞能有正確無誤的通譯讓當事人清楚與避免錯誤外，也避免每個通譯人員在翻譯的過程有不同的解釋；技能部分，除了知曉通譯人員的規範外，如何有效的針對重點告知當事人與法官，亦是課程較為不足的地方；態度部分的學習吸收較沒有太大的問題。

故在學習後的移轉行為上，司法通譯人員對於兼顧同理心與專業倫理，較能夠扮演好傳聲筒的角色，然而卻無法每個案件都能有效掌握，主要係因前面所提及，在案件須以臨場通譯的情況下，若專業名詞量不足或是該規範與名詞不熟悉，將有錯譯或不會翻譯的情形發生。另外，若因為通譯人員無法有效的擷取重點通譯，亦容易導致開庭時間冗長，以及當事人與法官的答辯較無交集，模糊不清，影響判決結果，如圖 4-4 所示。

#### 5. 評估訓練成效

綜上，分別檢視法院及民間司法辦訓機構之架構與通譯人員學習間之成效。法院在通譯人員學習與服務的困境上，分別就所遇到的常見問題，無法透過有效的回饋管道，進而再設計課程，幫助新移民解決困境。學習上僅透過通譯人員個人在課堂上的發問亦或是回家找資料來幫助釐清專有名詞的問題，訓後的開放式問卷較少人會填意見。服務上的回饋，則是法官會在每次通譯人員翻譯結束後給予評分，然此評分僅係下次續聘參考，無關課程的再設計。而與實務上的連結或常見問題僅是透過老師在課堂上的提醒，以及自行在開庭時旁聽來思考如何解決，無法有效讓通譯人員了解實務上應注意的事項，其顯示，在法院的訓練成效

上較缺乏回饋與針對課程的需求再設計，使通譯人員專業知識吸收不足，以及問題無法解決，導致訓練成效不顯著；而民間機構雖與法院之辦訓目的相同，都是為了提升通譯人員之通譯品質與保障新移民的權益，然而課程的安排與回饋機制上的運作不同，民間機構依照通譯人員之需求而設計，透過課堂的分組情境模擬練習與討論，讓相同國籍的通譯人員共同討論與查詢，使對照的專有名詞更正確，而這樣的分組練習亦有母雞帶小雞的功能，讓已在服務有經驗的通譯人員帶著新進的通譯人員，使其更能注意實務上所需的知識、技能與態度。另外，透過定期的開會，召集已在服務的新移民通譯人員，重新討論下一期的課程與實務上的連結，是否有需要加強或補充，其顯示，民間訓練機構著重學員的回饋，以及與有實務經驗學員討論課程的再設計，較能有效解決參訓通譯人員的問題並且符合當初的辦訓目標與需求，訓練成效顯著，如下圖 4-5、4-6 所示。

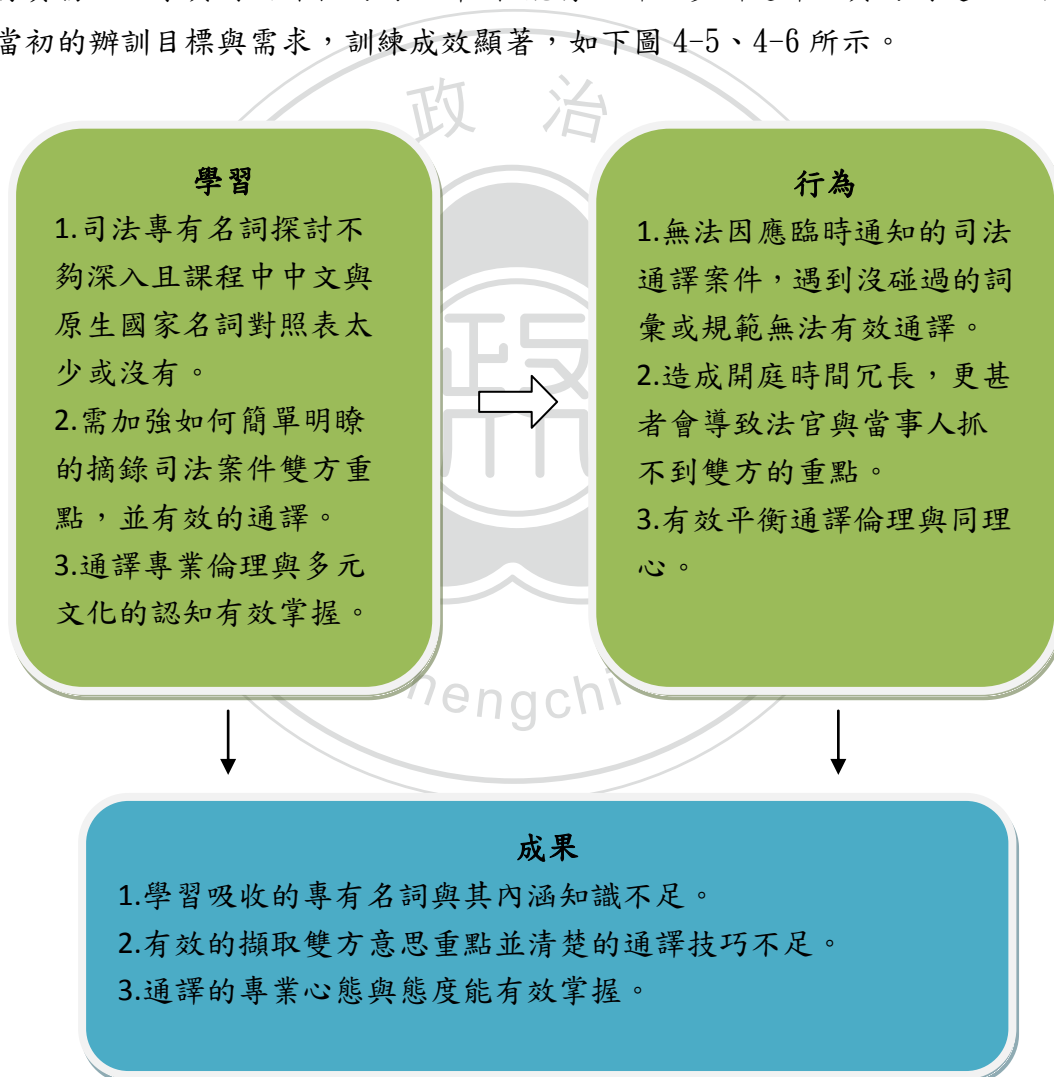


圖 4-4、司法通譯人員學習與行為效果圖

資料來源：本研究自行整理。



圖 4-5、司法通譯人員訓練成效圖－法院

資料來源：本研究自行整理。

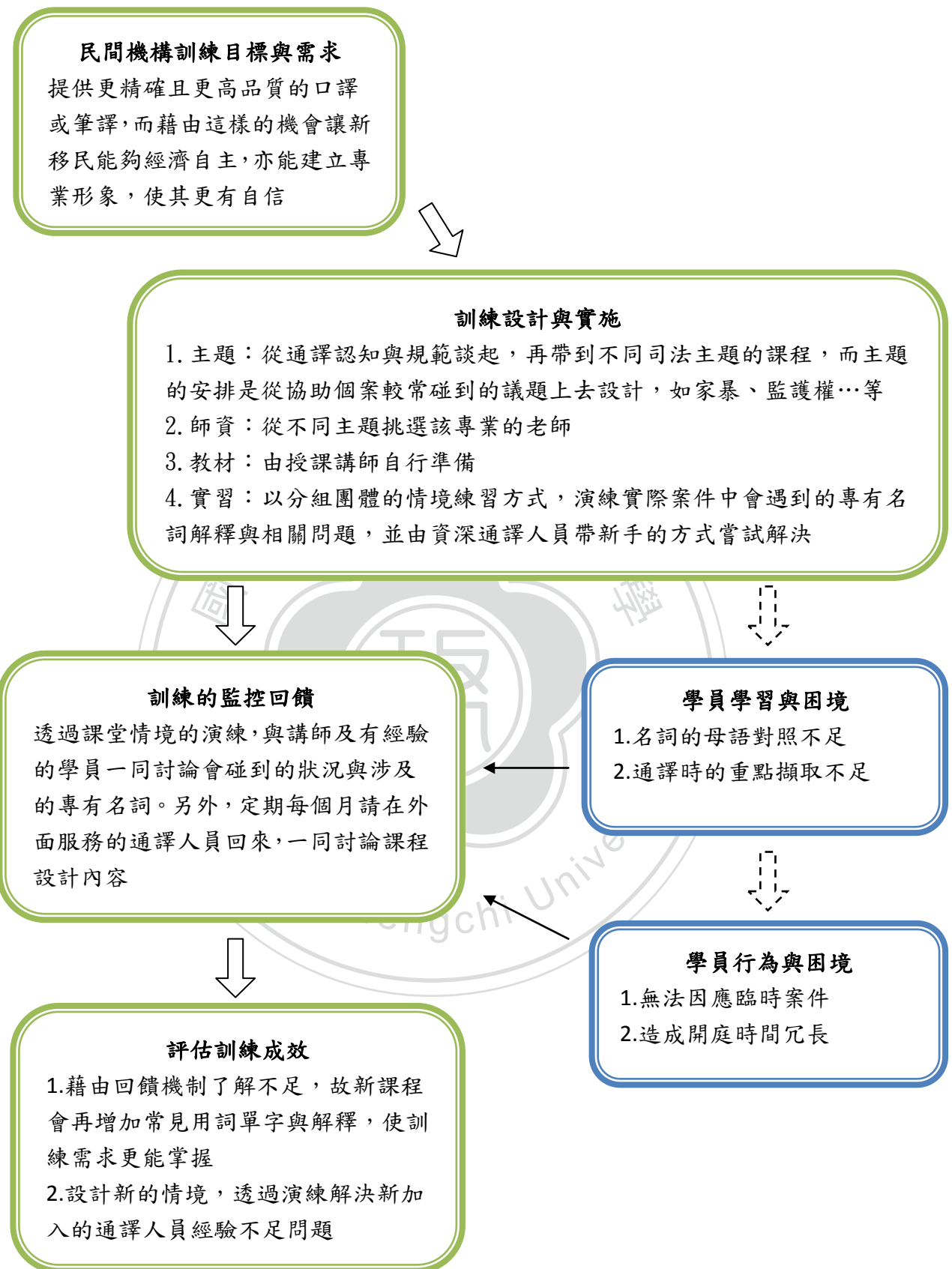


圖 4-6、司法通譯人員訓練成效圖－民間機構

資料來源：本研究自行整理。



由上可得知，在生育保健通譯人員的訓練成效上，訓練機構對於訓練需求的掌握可透過衛生醫療服務單位的業務以及在服務的通譯人員定期舉辦的聯繫會來獲取，而根據這些需求連結其所設計的訓練架構，包含生育保健的專業課程，以及該課程的專業講師，還有跟實務連結的實習與見習制度。這些在訓練實施後，讓通譯人員可以學習到生育保健與通譯人員的專業知識、技能與態度，進而應用在擔任衛生所或健康服務中心的通譯服務。然而，因為在監控訓練的機制上，僅僅是對通譯人員的行為監控，忽略了訓練學習上的異常矯正處理，亦即對於訓練以及訓練移轉的回饋制度，僅有對於行為的回饋改正，而忽略了訓練中的影響因素，導致生育保健通譯人員在訓練上的困境訓練機構較無法有效的獲取其需求並且經由重新設計課程來解決，故整體的訓練成效大致上符合期待，但是在訓練上的監控回饋不足。

在司法通譯人員的訓練成效，則將法院與民間機構分開討論。法院部分，其在訓練的需求掌握與設計上，皆由法規規定之。主要的課程以基礎的法律知識、規範與流程為主，這些課程雖讓司法通譯人在服務過程中有一些片面的認知，然而因為專業性與詞彙量不足，若是初進此領域的通譯人員，恐無法勝任。而也因為在監控訓練與訓後回饋上不足，故無法藉此作有效的改善，故整體的訓練成效不顯著；民間訓練機構的部分，其早期透過協助個案的過程中，發覺訓練的需求，而藉由這樣的需求設計與規劃課程，且根據這些課程尋找專門的講師，亦透過與講師的溝通，使上課的方式較為活潑且能以團體的模擬演練與實務作連結。後期則可透過定期的開會，讓已在服務的通譯人員提供課程不足的意見，而再重新設計訓練架構，使其更符合參訓者的期待，整體的訓練規劃與參訓人員的學習吸收還有監控整體訓練執行的過程較完善，能掌握需求且有效訓練，故訓練成效顯著。

最後，再分析的過程中，本研究亦歸納了幾項影響訓練的因素：

1. 個人因素：如同 Tannenbaum & Mathieu(1991)所述，自我效能不僅是訓練結果的表現，也是訓練成效的影響因素。在訓練過程中通譯人員若是中文的程度較差，或是理解能力沒這麼好，可能導致其在學習上會比較有障礙，使其無法有效的將學習移轉成行為。另外，對於其母國語言程度不好，亦會使得在通譯過程中，無法讓當事人清楚了解的情形，通譯品質下降。
2. 講師：如同 Marx(1986)所述，訓練講師是直接關係到受訓者知識與能力修習的關鍵人物，並足以影響訓練成效達成與否的關鍵因素。訓練機構在訓練的規劃上，找到適合的講師很重要，其除了對於教學環境有效的掌握外，上課方式與內容亦是影響教學的關鍵。亦即除了對該領域的專業的熟捻，對於班

級的经营亦須有效的掌握，如此對於生育保健或司法這種專業的領域所碰到的專業問題或詞彙，參訓學員才敢踴躍的發問，以及反應授課老師的上課速度或對內容的吸收。

3. 費用：如同 Noe & Schmitt(1986)所述，工作環境包含了兩項要素會影響受訓者的學習動機、學習的效果及訓練的移轉。一個是社會支持，另一個就是工作限制，其中工作限制包含了資金的供給。對於司法通譯人員來說，其工作的專業性與需求性對於案件本身給予的費用根本不成比例，導致許多參訓的通譯人員再受訓完不願從事該工作。



## 第五章 結論與建議

新移民初來臺灣首先遇到的即是語言的適應問題，而語言也代表著影響範圍的廣大，凡舉日常生活、人際的溝通、書面資料的閱讀等，都和語言有關，本研究著重的是在生育保健與司法兩塊領域，主要是因為這兩個領域在一般的狀況下有較大的需要性與重要性。從其重要性之不容小覷，本研究即在探討兩類外籍配偶通譯人員的訓練成效，本章綜上之討論，提出結論與建議。

### 第一節 結論

新移民來臺灣即會馬上接觸到衛生醫療單位，包括健康檢查、登錄個人資料等，而若是懷孕或嬰兒出生，亦需要至衛生所、健康服務中心或是醫院就診，而不同的國家會有不同的健康照護體系，以及新移民自我對生育保健脈絡的認知，加上不同的語言隔閡，很可能使醫生或是護士無法確切掌握新移民的狀況，故其無法得到完善的生育保健訊息與照護。而隨著在台工作生活的外籍勞工、新移民人數的增加，偵查和審判時需要通譯的涉外案件也越來越多，不同於其他領域，攸關司法的案件其影響權益重大，若在通譯過程有意思表示上的不正確，則在司法判決的過程，很可能出現誤判的情形，司法效力的後果不容輕忽，再再顯示衛生醫療單位需要生育保健通譯人員以及訴訟程序上需要司法通譯人員的需求性與重要性。故而評估其訓練成效有其必要性。

直接來說訓練成效的意義在於，透過系統化的方式蒐集與訓練活動有關的訊息，以評估受訓者對學習的投入與吸收程度，藉以了解其學習的狀況，最終得以作為選擇、實施與修正的依據。目前許多文獻應用不同學者所提出之訓練成效評估方法，本研究即是參考 Kirkpatrick 的四階層評估模型、Brinkerhoff 六個階段評鑑模式，以及國內 TTQS 對於訓練機構評核指標項目標準來設計訪談問項，進而分析之訓練成效。主要透過檢視訓練機構對於其所設定的辦訓目標與需求的掌握、設計的課程以及回饋的機制對於受訓者的學習與行為需求是否有效的滿足。再輔以受訓者的學習與學習後的移轉行為來評估其對於所學的知識、技能與態度的吸收，以及其運用的成果，最後評估整體訓練的成效。

透過生育保健、司法辦訓機構以及通譯人員的深度訪談，本研究評估之訓練成效整理如下表 5-1、5-2 所示。

表 5-1、生育保健外籍配偶通譯人員訓練成效表

訓練單位	培訓通譯人員
<p>由於外籍配偶的增加，語言溝通障礙常常是外籍配偶在接受生育保健服務時，主要遭遇問題之一。有鑒於此，透過培訓中文能力較好的新移民成為通譯人員，提供各項諮詢服務及協助申請資料，營造外籍配偶或人士便利的生育保健服務環境。</p>	
<p><b>訓練架構</b></p> <p>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。</p> <p>師資：生育保健相關的醫生、衛生局執掌業務的行政人員或是大專院校相關科系的老師擔任。</p> <p>實習：訓後至衛生所各見習與實習3小時。</p> <p>回饋：外籍配偶通譯員工作討論會或全縣(市)外籍配偶通譯員業務聯繫會。</p>	<p><b>課程落實程度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 老師授課速度太快會吸收不及。</li> <li>2. 專有名詞需更深入淺出的解釋。</li> <li>3. 對資深通譯原來說重複課程上太多次，課程亦太過基礎，專業知識認知不夠深入。</li> </ol> <p><b>學習移轉行為</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新進的通譯人員專業度不夠、經驗不足。</li> <li>2. 實務上人際關係的互動需加強。</li> <li>3. 無法發揮資深通譯帶領新進的通譯人員。</li> </ol>
<p><b>課程再設計</b></p> <p>僅在服務上的回饋制度較為正式且能根據已在通譯的新移民給予的意見，再重新設計課程，使其更符合通譯需求。</p>	<p><b>回饋後的改善</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 課堂增加人際關係互動的情境演練與其他主題的實際演練或是在實習時由承辦人員帶著操作。</li> <li>2. 增加專有名詞的解釋，但是可能無法察覺師資的問題。</li> <li>3. 對已服務多年的通譯人員無法增加其上課需求。</li> </ol>
<p><b>訓練成效</b></p> <p>訓練機構對於訓練的需求掌握上，可以透過已在服務的通譯人員給予意見回饋，進而重新設計訓練課程，使其更符合訓練的目標。然而因為訓後缺乏意見回饋，所以即便在服務端的意見回饋能夠重新調整課程內容，但是在課程中的影響因素較無法掌握。故在通譯人員的訓練成效上，稍微不足。</p>	

資料來源：本研究自行整理。

表 5-2、司法外籍配偶通譯人員訓練成效表

訓練單位	培訓通譯人員
<p>來臺灣的新移民若遇有家暴、離婚、工作等問題往往在處理上不知所措，不僅是流程，法律規範也不熟悉，而若需至警政單位或是法院出庭，也因缺乏通譯人員之傳達或是通譯不精確，導致新移民權益受損。故辦訓目標即是為了培養通譯人員，能提供更精確且更高品質的口譯或筆譯，使新移民在法庭上的權益受到保障。</p>	
<b>法院</b>	
<p style="text-align: center;"><b>訓練架構</b></p> <p>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。</p> <p>師資：各類別法官。</p> <p>實習：自行旁聽開庭狀況。</p> <p>回饋：法官在通譯人員服務完後給予評分。</p>	<p style="text-align: center;"><b>課程落實</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專有名詞的母語對照詞彙不足。</li> <li>2. 法院的課程太過基礎，專業知識不足。</li> <li>3. 通譯過程中的重點摘要擷取能力不足。</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>學習移轉行為</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無法因應臨時案件，若遇有未上過的課程專有名詞，很難掌握翻譯品質。</li> <li>2. 若無法有效的重點翻譯給當事人及法官，會造成開庭時間冗長。</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>課程再設計</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過自行查閱理解專有名詞的翻譯與透過自行旁聽法庭思考如何解決問題，會導致通譯品質無法掌握。</li> <li>2. 法官的評量表僅攸關下年度續聘與否，非關課程之再設計的實體內容。</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>回饋後的改善</b></p> <p>訓練與服務上較缺乏回饋機制，使得課程無法再設計以解決通譯人員遇到的困境與問題，導致訓練成效不顯著。</p>
<p><b>訓練成效</b></p> <p>法院對於訓練需求的掌握上，以較為基本的法律概要為主，所以課程的設計是較為基礎的法律常識、規範、流程等等。而整體的回饋制度缺乏，導致於無法了解課程的落實程度，亦未能有效重新設計課程使其更符合通譯人員所需。普遍的通譯人員認為在學習後的移轉行為上，專業知識不足且實務連結也不足，訓練成效不顯著。</p>	
<b>民間機構</b>	
<p style="text-align: center;"><b>訓練架構</b></p> <p>課程：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。</p> <p>師資：不同的主題會有專門的老師或實務經驗者作分享。</p> <p>實習：情境演練，透過參訓者的參與，以</p>	<p style="text-align: center;"><b>課程落實</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專有名詞的母語對照詞彙不足。</li> <li>2. 法院的課程太過基礎，專業知識不足。</li> <li>3. 通譯過程中的重點摘要擷取能力不足。</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>學習移轉行為</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無法因應臨時案件，若遇有未上過的課程專有名詞，很難掌握翻譯品質。</li> </ol>

<p>團隊之方式，由實務經驗者與新進的參訓者共同討論解決。</p> <p>回饋：透過一個月定期一次的開會，請已經在服務的通譯人員回來討論所遇到的問題，經由討論，重新設計納入下一次的課程。</p>	<p>2. 若無法有效的重點翻譯給當事人及法官，會造成開庭時間冗長。</p>
<p style="text-align: center;"><b>課程再設計</b></p> <p>透過課堂的分組情境模擬練習與討論，讓相同國籍的通譯人員共同討論與查詢，使對照的專有名詞更正確，並且能把討論出來的結果增加在下一次的課程。團隊的方式，亦能讓已在服務有經驗的通譯人員帶著新進的通譯人員，使其更能注意實務上所需的知識、技能與態度。另外，透過定期的開會，召集已在服務的新移民通譯人員，重新討論下一期的課程與實務上的連結，是否有需要加強或補充。</p>	<p style="text-align: center;"><b>回饋後的改善</b></p> <p>1. 增加常見專業單字的母語對照表以及更深入的理解該詞彙之意義，在通譯過程中能更簡單明瞭解釋給當事人清楚明白。</p> <p>2. 設計新的情境，解決新加入的通譯人員經驗不足問題，透過情境亦能練習在通譯時重點的擷取能力。</p>
<p style="text-align: center;"><b>訓練成效</b></p> <p>相較於法院的辦訓課程，民間單位對於需求的掌握上，除了從介入個案的過程發掘外，亦能透過固定的定期會議，讓實務經驗的資深通譯給予課程修改的建議。另外，在課程的落實上，透過活潑的互動以及團隊式的情境模擬演練，使得學員較敢在課堂上回饋意見與實務銜接也較能掌握，整體的訓練成效顯著。</p>	

資料來源：本研究自行整理。

另外，由整理亦得知影響通譯人員在訓練的因素主要有：

1. 個人因素：本身中文與理解能力影響其上課的吸收程度，另外對母國語言能力的程度亦會影響其在通譯的品質。
2. 師資：授課老師上課時的速度會影響學員的吸收與理解，另外，老師的授課互動方式，亦能夠營造學員在發問問題的踴躍程度。
3. 費用：因擔任生育保健或司法通譯人員需要專業的訓練，若翻譯的費用是以較少的車馬費性質計算，許多新移民則會寧願選擇正職工作，而不願意在受訓後擔任通譯人員。

## 第二節 建議

外籍配偶通譯人員起初被定位的角色僅是在新移民與法官或是醫生等等之間的溝通橋樑，表象上是一個語言的傳達媒介，然而，若是因如此而缺乏專業上的訓練，則在通譯過程中即無法完整的扮演好有效的溝通角色。而在訓練過程中，除了使其理解更多相關的專業內涵，對於訓練成效的評估亦不容忽略，唯有深入探究對於訓練過程中的吸收以及訓練後的應用才能有效的顧及通譯品質。本研究綜合以上之討論，就訓練設計、實施、監控，以及影響訓練成效的因素面提出以下建議。

### 一、職前初階、在職進階(訓練設計面)

訓練課程的部分，因為往往是不分學員且規定須上滿一定時數的課程，在這情況下一個班級裡會有剛加入的通譯人員以及相對服務較多年的通譯人員，然而此兩者對於訓練的需求與期待不同。對於已服務多年的通譯人員來說他們更希望課程能夠再深入的討論，才不會有重複上同樣課程的倦怠感，也較能吸收更多的知識，如此在服務或是帶領新人上較能掌握，亦能有效的解決較為艱深的業務。

因此建議可將訓練課程分為初階與進階課程，在此所述之初階課程係指針對剛加入或是服務尚未上手之通譯人員，屬於較非為專業項目之課程，如通譯倫理、規範以及尊重多元文化等。另外，屬於專業項目之課程可上一些基本觀念與基本知識，使其可應付較一般之生育保健或司法業務及案件；而進階課程指的是專業主題的深入討論，使較資深之通譯人員可更深入了解生育保健或司法的專業性知識，使其可有效的直接介入或幫忙，亦可在帶領新進的通譯人員時有更廣泛且深層的知識解釋之。

關於通過一定課程時數才得以認證進而開始服務的設計，應將其改為服務超過三年之通譯人員，每年度僅需回流參加進階課程訓練，至於一般之無差別初階課程，則不強制參加，若覺得不足的資深通譯人員可自由參加，不然僅須由服務在三年以下之新進通譯人員通過課程時數的規定即可。

## 二、與各國辦事處確認相關詞彙對照(訓練實施面)

外籍配偶通譯人員面臨最大的困難之一，即是專有名詞與母國的對照詞翻譯，因訓練課程授課的講師通常都是以中文的方式教學，通譯人員透過課堂上對該詞彙的理解，再自行查閱該國籍的對照詞，此舉很容易因為個人的查閱錯誤而造成翻譯的誤差。因此，建議訓練的課程可歸納服務中常見之專有名詞，與該國之在台辦事處確認該國之正確官方詞彙，讓每個通譯人員在服務的過程有所根據亦較不會出現錯誤的通譯情形。另外，刊物或判決書的筆譯，可藉由三個通譯人員的同時翻譯，再依此三份之翻譯文件校稿對照，將錯誤降至最低，以提升筆譯品質。

## 三、訓練回饋機制與受服務之新移民的滿意度回饋(訓練監控面)

課程的回饋能針對學員在學習上的有效吸收與否做改善，若僅是以服務之通譯人員之回饋而重新設計課程，則容易忽略訓練上的困境。訓練上之影響因素包含教材、講師、環境等，若教材過多的專有名詞，而缺乏講師深入淺出的解釋，別說新移民無法吸收，就連我國非此專業領域之學員，在學習上亦無法理解。另外，課堂上之互動氣氛亦是決定參訓之通譯人員踴躍發言與否的關鍵。因專有名詞過多，是故學員一定有非常多的疑問，若課堂氣氛沉悶且僅以上對下之授課方式，學員多不敢發問，吸收不到課程所授內容。所以，建議授課之末段，可採用團隊之方式，以相同國籍之新移民為一組，透過熟悉的語言交流，活絡互動之氣氛，並能互相討論專有名詞之該國對應詞。對於不懂的問題亦能以組別的方式提出，較不會有不敢發問的情形，此外，團隊的方式可以透過資深通譯人員向講師要求授課速度與重新解釋。如此，整體的訓後回饋較能有效的掌握。

而服務上的回饋機制目前多是由通譯人員在服務過程中的困境，來參考重新設計課程。此舉尚無不可，只是建議若能將被服務民眾之意見回饋與滿意度調查輔以參考，可更為客觀的了解有需求的新移民對通譯人員之期待，課程之設計亦較能更符合當初辦訓的目標與需求。



#### 四、尊重通譯人員專業性(影響訓練成效因素面)

擔任生育保健及司法通譯人員需仰賴非常專業的知識背景與操作技巧，因而通譯人員服務前亦受到專業課程之訓練，其須耗費非常大量的時間在訓練上，不僅是上課時間，更需要利用自己的時間查閱相關知識。另外，兩類通譯人員除了通譯外，所需負的責任亦非常大，失之毫釐差之千里，攸關當事人的權益保障甚大，所以所擔之壓力亦於無形之中。然而，目前在臺灣將通譯人員定位在志工性質，僅以鐘點費或是車馬費的方式給予費用，客觀上來說與其專業性不符合比例，導致許多通譯人員在受訓後，選擇放棄擔任通譯人員，而選擇正職之工作，一方面是經濟來源較穩定，不需按件計酬，也不需要隨傳隨到，二方面是較不需大量的專業訓練，就能上工。訪談過程中，了解許多通譯人員僅係靠著幫助同鄉姊妹為出發點，而擔任此工作，然而若遇有經濟壓力之新移民，大多是不願意擔任通譯人員，而轉往收入較穩定之工作。如此，訓練的成效就非常不顯著，無法有效的將學習移轉到服務行為上。

因此，本研究呼籲政府相關單位應將通譯人員視為一種專業性的職業，朝證照制度邁進，透過聘用給予更完善專業訓練，同時配合回饋制度與回流的再訓練以精進通譯人才，而不僅僅是通譯人員。透過正式的聘用亦能給予合乎比例的薪資，唯有如此，新移民才有動力不斷進修，且符合期待的繼續做下去。我國亦能有效的訓練出專業的通譯人才保障外籍人士或配偶在台的權益。

# 參考文獻

## 一、中文文獻

### (一)研究論文

- 宋明賢(1996)，製造業勞資雙方對企業教育訓練成效之態度比較研究，私立高雄工學院管理科學研究所碩士論文。
- 李淑娟(1992)，訓練移轉之研究－經濟部所屬國營事業機構之個案分析，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 沈怡慧(2006)，外籍及大陸配偶職業訓練成效與生活適應之研究，國立雲林科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
- 林婉婷(2011)，企業導入 TTQS(台灣教育訓練品質系統)成效之分析，國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 林麗惠(1997)，成人參與在職進修訓練的自評成效及其相關因素之研究－以職訓局所屬職業訓練中心學員為例，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 邱宏益(1996)，員工培訓成效評估之研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 孫本初(2010)，中高階公務人員訓練成效之評估研究，行政院人事行政局 99 年度委託研究案報告。
- 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 99 年度職業訓練研究發展議題委外計畫。
- 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。
- 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，內政部入出國及移民署自行研究報告。
- 梁雅琇(2007)，電腦病毒迷思概念與概念改變教學成效之研究，國立台東大學教育研究所碩士論文。
- 莊慶文(2003)，轉業訓練成效與其影響因素之研究－以台糖公司為例，國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 許晉斌(2002)，教育訓練成效對組織承諾與員工生產力影響之研究－以國內網路銀行為例，私立長榮大學經營管理研究所碩士論文。

- 陳家豪(2013)，外籍配偶面對婚姻暴力之困境與需求—從東南亞籍女性通譯人員觀點出發，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 陳榮彬(2004)，參與職業訓練學員對成人學習原則應用之知覺與訓練成效關係之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 楊金滿、葉念雲、沙信輝(2010)，通譯人才資料庫使用平台執行情形之研究，內政部入出國及移民署自行研究報告。
- 葉育甄(2007)，高科技產業教育訓練需求與訓練成效評估之研究—以新竹科學園區為例，國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
- 葉俊偉(2010)，IIP 國際人力資源品質系統觀摩活動研析報告，行政院勞工委員會職業訓練局。
- 監察院(2010)，司法通譯人員調查報告。
- 劉彥慧(2009)，訓練品質系統評核指標之研究—以國家訓練品質系統(TTQS)為例，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文。
- 劉淑芳(2010)，新移民女性社會參與之研究—以桃園縣外配通譯員為例，元智大學社會暨政策科學學系碩士論文。
- 蔡婷女(1992)，職外管理訓練目標與方法之搭配對學習成效關係之研究，私立輔仁大學管理學研究所碩士論文。
- 謝湘雯(2010)，影響企業員工英語能力訓練成效因素之研究，國立暨南國際大學管理學院經營管理碩士學位學程碩士論文。
- 魏美玲(2013)，國立大學校院財產管理人員訓練成效評估之研究，私立淡江大學公共行政在職專班碩士論文。

## (二)期刊雜誌

- 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，第 54 卷第 4 期，頁 73-77。
- 何俐安(2007)，探討人力資源發展成果談組織評鑑教育訓練專案成效之模式，行政院人事行政局地方行政研習中心—地方治理藍海策略研討會，台北。
- 林廷華、林若慧(1999)，職業訓練師之教學效能與教學成效關係之研究—以職業訓練機構為例，第十四屆全國技術及職業教育研討會論文集。
- 陳允萍(2005)，涉外案件通譯初論，中央警察大學外事警察實務學術研討會論文集，頁 80-104。
- 戴幼農(1994)，訓練評核的原則與方法，就業與訓練月刊，第 12 卷，第 4 期，

頁 16-22。

闕文山(2005)，日本司法通譯之現狀及其啟示，淡江外語論叢，第 6 卷，頁 203-231。

顏芳姿(2013)，一體兩面：臺灣通譯的角色及其在醫病溝通的能動性，華人應用人類學學刊，第 2 卷第 1 期，頁 87-110。

### (三) 出版專書

李允傑(2005)，職業訓練與就業安全，空大出版社。

林佳蓉、劉新白(1999)，教育傳播，收錄在大眾傳播與社會第 14 章，揚智出版社。

郭芳煜(1987)，怎樣做好員工訓練，管拓文化事出版社。

楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園(2001)，社會及行為科學研究法，東華出版社。

葉至誠(2000)，社會科學概論，揚智出版社。

### (四) 網路資料

TTQS 訓練品質評核系統實施計畫網頁，<http://ttqs.wda.gov.tw/Default.aspx>  
瀏覽日期：104 年 1 月。

高雄市政府衛生局(2013)，外籍配偶生育保健通譯員培訓課程。

基隆市政府衛生局(2013)，外籍配偶生育保健通譯員作業規範書。

新竹縣政府衛生局(2013)，外籍配偶生育保健通譯員培訓暨服務計畫書。

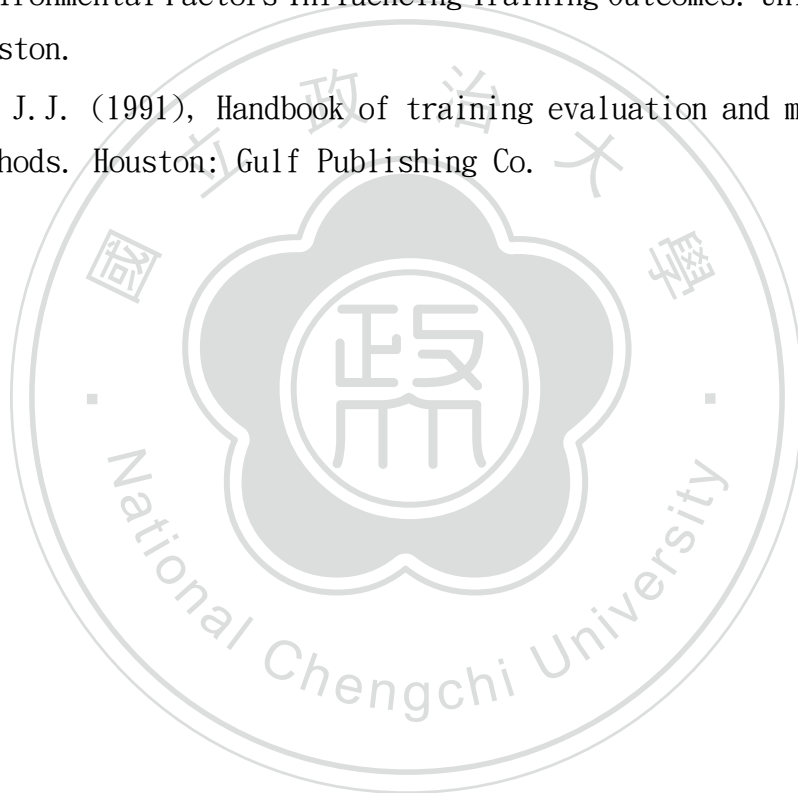
陳沁怡(2012)，人力訓練與發展，第二版，雙葉書廊出版社。

陳舜芬(1989)，Stufflebeam 的改進導向評鑑，教育評鑑的模式。

陳麗蘭(2011)，台灣訓練品質評核系統，行政院勞工委員會職業訓練局 TTQS 行銷推廣宣導會。瀏覽日期：104 年 1 月。

## 二、英文文獻

- Alvarez, K. (2004), An Integrated Model of Training Evaluation and Effectiveness. *Human Resource Development Review* 3, 4: 385-416.
- Blanchard, P. N., and Thacker, J. W. (2007). *Effective Training : Systems, Strategies, and Practices*, Pearson Prentice Hall.
- Kirkpatrick, D.L. (1994), *Evaluating Training Programs : The Four Levels*, San Francisco: Berrett-Koehler.
- McDermott, A.G. (1987), *A Model of Training Effectiveness: Individual and Environmental Factors Influencing Training Outcomes*. University of Houston.
- Phillips, J.J. (1991), *Handbook of training evaluation and measurement methods*. Houston: Gulf Publishing Co.



## 附錄

### 附錄一、高等法院及其分院暨高等行政法院特約通譯約聘要點

- 一、為落實保障聾啞人、不通曉國語人士之權益，並提升法庭之傳譯水準，特訂定本要點。
- 二、高等法院及其分院暨高等行政法院（以下簡稱法院）應延攬通曉手語、閩南語、客語、原住民族語、英語、法語、德語、西班牙語、葡萄牙語、俄羅斯語、日語、韓語、菲律賓語、越南語、印尼語、泰語、柬埔寨語、緬甸語或其他語言一種以上，並能用國語傳譯上述語言之人，列為特約通譯備選人。
- 三、具備前點語文能力資格者，得提出下列文件，申請遴選為特約通譯備選人：
  - （一）申請書。
  - （二）經政府核定合法設立之語言檢測機構，所核發之語言能力達中級程度以上程度之證明文件影本。
  - （三）申請人如無法提出前款之語言能力證明文件，得以其在所通曉語言之地區或國家連續居住滿五年之證明文件影本代之。
  - （四）申請人為下列人士時，應提出我國政府核發之以下證件，有效期間至少為二年以上：
    1. 大陸地區人民且為臺灣地區人民之配偶：應提出依親居留證或長期居留證。
    2. 其他大陸地區人民：應提出長期居留證。
    3. 香港澳門居民及外國人：應提出合法居留我國之證明文件。申請人未提出前項規定之文件，法院無須通知補正，得逕不列入遴選。
- 四、前點申請經書面審查通過者，由法院於教育訓練前測試申請人之中文程度（含基本聽說及閱讀能力），經測試合格者，始准參加訓練。教育訓練之課程及時數如下：
  - （一）法院業務簡介二小時。
  - （二）法律常識六小時。
  - （三）各類審理程序或相關程序概要十小時。
  - （四）傳譯之專業技能及倫理責任四小時。法院得視需要，增加教育訓練之課程及時數。

五、完成教育訓練並經審查合格者，由法院遴選為特約通譯備選人，並發給有效期間二年之合格證書。但其為本要點第三點第一項第四款之人士者，合格證書之有效期間，不得逾其在我國合法居留之期限。

法官學院應定期辦理教育訓練，辦理方式由法官學院定之；法院亦得視需要，適時辦理之。合格證書有效期限屆滿前三個月，法院對有意繼續擔任特約通譯備選人者，應辦理續任前教育訓練。完成教育訓練並經審查合格者，續發給第一項規定效期之合格證書。

法院得視需要，適時辦理特約通譯備選人之遴選。

前點及本點由法院辦理之教育訓練，其辦理方式及審查標準，由法院自行訂定之。

六、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選用時參考。

前項登載之資料如有異動，法院應隨時更新。

七、各法院於審理案件需用通譯時，應依法院使用通譯作業規定辦理。法院選定特約通譯後，應於庭期前一週備函通知；屆時特約通譯攜函向法院指定報到處報到，法院應派人引導或指引至法庭就位；庭畢時，書記官應填具特約通譯日費、旅費及報酬申請書兼領據一式兩份，由承辦法官審核後，一份附卷，一份移送總務科辦理支付手續，並按程序結報。

前項費用均以當日發給為原則，如不及當日發給，應由總務科匯寄收款人。

八、特約通譯到庭之日費，每次依新臺幣五百元支給。

九、特約通譯到場傳譯，乘坐交通工具，市內以搭乘公共汽車、捷運車輛，長途以搭乘火車及公民營客運汽車、輪船為原則，如有等位者，以中等等位標準支給，遇有水陸交通阻隔無法通行，或時間甚為急迫時，得搭乘飛機，惟應提出足資證明之文件。

特約通譯如駕駛自用汽機車者，其旅費得按同路段公民營客運汽車可乘坐車種票價報支。

特約通譯因時間急迫或行動不便，市內得搭乘計程車，依實支數計算。

特約通譯在途及滯留一日以上期間內之住宿費及雜費，每日不得超過國內出差旅費報支要點所定薦任人員每日給與之標準，依實支數計算。

十、特約通譯到場之日費、旅費之支給，除本要點及其他法令另有規定者外，準用民事訴訟法第七十七條之二十三第一項授權訂定之規定辦理。

特約通譯每件次傳譯服務之報酬數額，承辦法官得視案件之繁簡及所費時間、勞力之多寡，於新臺幣五百元至四千元之範圍內支給。

十一、特約通譯之日費、旅費及報酬，除法令另有規定者外，由國庫負擔。

特約通譯備選人參加司法院暨所屬機關舉辦之通譯相關訓練課程、研究會、座談會等會議，或受司法院暨所屬機關表揚，應邀出席集會者，得經遴選法院院長事前許可，準用第九點規定支領旅費。

十二、各法院於審理案件時，如所遴聘之特約通譯備選人因故均不能擔任職務或人數不敷應用時，得因應需要，函請相關機關或單位協助指派熟諳該國語言人員擔任臨時通譯。

依前項規定選任之臨時通譯，準用本要點第七點至第十點及第十一點第一項規定。

當事人合意選任通譯並經法院認為適當者，準用本要點第七點第一項、第二項後段及第三項、第八點至第十點及第十一點第一項之規定。

十三、特約通譯備選人或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警告、撤銷其合格證書或解任。

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，法院應撤銷其合格證書。



附錄二、法院特約通譯評量表

○○法院特約通譯評量表

通譯姓名						
傳譯語言						
案 號						
案 由					股別	
等次 評量項目		優	佳	尚可	普通	差
法律常識						
傳譯能力						
配合程度						
綜合 評分		表現優良 (100-90 分) 表現佳 (89-80 分) 表現尚可 (79-70 分)			表現普通 (69-60 分) 表現差 (59 分以下)	
具體意見						
法官						
中華民國                      年                      月                      日						

備註：遴聘特約通譯傳譯之案件，開庭後由書記官送請法官評量，  
並請紀錄科按季彙送文書科製作報表後層報本院。

### 附錄三、訪談逐字稿

訪談對象 A01

訪問人：你好，那個大綱之前有先給您了，不知道是否已經先看過了。

受訪者：有有有。

訪問人：好謝謝，那我們等等的訪談就是針對民間的辦訓機構這邊這樣。

受訪者：OKOK。其實我們算是台北市政府衛生局委辦的衛生醫療通譯訓練團體拉。

訪問人：哦！那這邊委辦這個訓練大概多久了？

受訪者：從民國95年到現在差不多10年了吧。

訪問人：那當初辦訓的一個目標，是衛生局那邊發起的還是你們怎麼樣的契機下開始委辦？

受訪者：因為新移民的增加，導致他們再就醫方面可能會碰到一些問題，那最大可能是溝通上面的問題，那衛生局那邊是希望可以加強他們再就醫上面的便利性，所以他們有這個方案出來，我們也是委辦到現在。我們以往是每年標案拉，那現在是三年標一次案。

訪問人：那目前課程的設計跟當初的辦訓目標有沒有連結？

受訪者：基本上，我們每年會有固定的課程，那我們不管新舊通譯人員每年都要通過培訓，培訓完會有簡單的測試，通過測試才可以去值班。那基本上會有一些既定的內容，比方說要服務的業務介紹、台北市政府的醫療措施跟資源。那有一些服務過的新移民他們會有一些建議，我們在下年度的課程會列入參考。那課程設計的話我們會跟衛生局那邊一起討論，也會在我們聯繫會議中，跟12區的健康中心承辦人員一起討論。

訪問人：聽起來再每一期是有再重新的設計課程？

受訪者：幾乎每年都會有新的內容加入。

訪問人：那剛許小姐有提到說會有舊的跟新進的通譯人員加入，那課程的話剛剛聽起來是說每年會有一些基本的既定課程，還有新設計的課程。那因為舊的通譯人員他可能已經上過某些課程了，會有可以抵免的情形嗎？

**受訪者：**我們主要是因為每個通譯人員都要上滿24小時的培訓，那我們是會要求他們全部課程都要參與，如果有請假的話，我們會要求他們再一定的時間內用影音補課的方式完成。那像你提到的舊有通譯人員在上我們既定的課程的時候，其實還是會有一些新的東西，比方說業務方面的表單怎麼填寫，可能每年都會有一些異動，還有配合衛生局的措施有些修正，這些都可以透過課堂的管道跟他們介紹。

**訪問人：**那目前整體的訓練方案您覺得有效果嗎？

**受訪者：**我覺得通譯人員本身的需求，如果他們提出來的話，我們在課程上都會盡量滿足他們。像今年我們就有加入健保的課程，以往可能會上一些婦女保健，因為新移民一開始來大多都是剛生完小孩，所以這方面需求會比較大，那現在階段可以就是教他們一些行政上的課程了。因為可能像以往他們可能要去問衛生局或健康中心的承辦人，那其實他們本身也會很想要知道這類的訊息，吸收很多知識，提供給民眾。

**訪問人：**那目前的訓練方案跟架構主要是？

**受訪者：**哦~其實我有印給妳我們的課程，你參考看看。

**訪問人：**哦!!好謝謝。那上課前的老師或是教材是透過什麼管道去找的？

**受訪者：**因為我們對於生於保健專業領域的涉略沒那麼深，所以我們會仰賴衛生局提供的老師名單，因為他們那邊的承辦人可能去上課的時候，聽到有些老師講得還不錯，那就會推薦他來上課這樣。那教材的部分雖然是由老師自己準備，但是我們都會事前就跟老師討論，比方說我們對象都是新移民，還有我們服務的性質可能沒那麼深，就是讓他們可以有基本的認識就好，因為授課的方式蠻重要的，所以我們會事先跟老師討論。

**訪問人：**那目前有實習的機制嗎？

**受訪者：**有。如果說是新進的人員，我們這邊就是通過考試後，要去見習三小時還有實習三小時。見習就是會有已經在通譯的姊妹帶著他，讓他了解服務需要執行那些事情，可能會遇到什麼特別狀況，還有認識環境；那實習就是實際服務了。那我們會再請12區的健康中心承辦人員幫我注意一下通譯人員狀況，我們會有一個評核表格，除了帶著他的通譯人員給他建議外，我們也會親自去訪視，加上健康中心承辦人員的評核，確定說他OK，我們再讓他開始值班。

訪問人：那對於來參訓的新移民會有怎麼樣的資格限制嗎？

受訪者：我們通常需要的是有值班意願，可以配合的，然後有經驗的為優先。

訪問人：那中文程度會考量嗎？

受訪者：也會，但是如果說他擔任過通譯人員，那基本上他中文程度就相對好的。那剛提到我們也會有考試，那如果說他考卷中文看不懂也不太會寫，那就無法通過第一步的測試。

訪問人：那您覺得目前整個的教學情況怎麼樣？

受訪者：基本上我覺得以今年度來說反應算不錯，因為我們會以他們需求調整課程，所以事後的反應都蠻好的。那在課程中他們都還蠻投入認真的，因為我們也有先跟老師溝通過上課方式，可能就以互動為主，這樣他們會比較好吸收，也會比較踴躍的問題。

訪問人：那有想過把課程分為初階跟進階嗎？

受訪者：其實我們一開始是這樣的上課模式沒錯，但是因為通譯人員服務期程的關係，很多通譯人員甚至建議我們可不可以一次上完哈哈，就是說不太可能把課程分太開或是太久，不然通譯人員其實蠻辛苦的，他們幾乎在擔任什麼通譯的課程都要上，那所以我們現在就是主要把24小時的課程集中在兩個禮拜內上完，那也就沒有分進階跟初階。

訪問人：那剛提到有服務後的回饋機制，那請問這邊有訓後的回饋機制嗎？

受訪者：有，我們訓後都會發問卷調查，他其實你看像這邊，最後一點我們會問他對課程有沒有什麼意見。那有些也會直接跟我反應說可能今天課程不錯，或是老師講太快之類的。那我之後課程可能要找老師就是可以再提醒一下這樣子。

訪問人：那目前訓練上有沒有遇到什麼問題？

受訪者：主要因為我們辦蠻多年了，所以課程的話還好。那學員部分就是比較難掌握他們訓後有沒有意願加入我們的排班的狀況，就是我們已經投入資源培訓，那他們無法排班，對我們來說就比較可惜。

訪問人：OK，那您剛剛有提到會針對服務過的通譯人員給的意見來調整課程，那你覺得這樣重新設計過的課程有更符合當初的辦訓目標嗎？

受訪者：恩恩會阿，像比較資深的姊妹，在我訪視的過程就會跟我說這次新的課

程不錯啊，她在服務的時候學到的什麼新的東西就可以馬上派上用場這樣。像我們其實也有作民眾的滿意度問卷，滿意度問卷也會調查他們會希望以哪種服務項目為主這樣，那我們也會參考這樣的數據去作課程規劃。其實我們辦訓除了是讓新移民姊妹有溝通能力之外，我們也會希望他們也可以直接解決民眾的一些問題或疑問。像我們也會請比較資深的新移民姊妹或是在母國學經歷比較高的，來幫忙上課，因為他們上過的課程跟在外面實際服務都蠻久的，一些常見詞會跟常見的狀況也比較能掌握這樣。

**訪問人：**好，謝謝你，今天訪談到這邊差不多結束。



訪談對象 A02

訪問人：你好，謝謝你願意接受訪談。請問一下您目前再衛生所這邊的工作主要有哪些？

受訪者：就是新移民的體檢要打電話通知，然後 key 新移民剛來台灣的資料，然後如果說新移民來衛生所門診需要通譯我就會下去幫忙。還有家訪通常是護士去，那如果是護士需要我們就會跟去。

訪問人：恩恩，您再受續的過程中，能有效的吸收嗎？

受訪者：OK 阿，因為我陸陸續續其實都有再一些地方當過志工，就是有些民間單位都會去幫忙當通譯，就比較有經驗。

訪問人：那在課程的部分有什麼樣的困境嗎？

受訪者：就是比方說，有一些名詞這邊有，在越南沒有，那我們會盡量問清楚老師這個單字的意思，然後自己查越南的單字或意思，或是問比較有經驗的姊妹。

訪問人：那整個訓練你認為自己有被滿足嗎？就是說，訓練完後是否藉能擔任一個生育保健的通譯人員？

受訪者：我是覺得，因為我們也不是專門學這個生育保健的東西，像打針或專有名詞。所以整個訓練我們盡量理解或是自己查，或是不懂也可以問護士。因為這種東西不可能學一下就全部都會，所以自己盡量或去查，像有些針可能那裡有這邊沒有，那我就去問護士或是其他知道的姊妹，或像一些英文專有名詞我不了解也是會去問。

訪問人：除了這些，您覺得還有沒有什麼訓練上的困境？

受訪者：就因為有些都是很專業的東西，如果老師上課講太快，會沒辦法一下子吸收。

訪問人：那您覺得訓練對你來說有什麼影響。

受訪者：我覺得訓練不只就是當通譯，其實對自己也蠻有幫助的，比較說我之前剛生小孩，就學到蠻多東西可以自己應用的，遇到其他姊妹有問題我也可以幫忙解決。

訪問人：那目前你覺得衛生局辦的訓練都 OK 嗎？

**受訪者：**我覺得其實可以再深入一點，基本都 OK，但是例如說母乳那都 OK，但是我之前有去上過小孩子感冒或過敏這些，老師就沒有教的很深入，就只是說一般要注意的東西而已，那其實我會想要學更多。

**訪問人：**那這個交的不夠深入對你在這邊服務有影響嗎？

**受訪者：**我覺得會阿，如果來的姊妹要問我問題，我才能夠告訴他們阿。

**訪問人：**那你覺得你上完課後，都能有效的應用在工作上嗎？

**受訪者：**像我們一個禮拜值班一天，有些東西久沒有遇到會忘記。然後就會再去問護士。

**訪問人：**那您目前在擔任通譯的過程中，有沒有什麼困境或問題。

**受訪者：**應該就是專有名詞吧，這個應該是每個通譯都會遇到的問題，就是不會就是自己查獲問護士這樣。

**訪問人：**那你覺得專有名詞的問題您覺得有沒有辦法透過訓練去解決？

**受訪者：**恩…就是想辦法透過訓練了解他的意思，那以後在解釋上面就是雖然沒辦法直接翻譯那個名詞，但可以慢慢解釋給姊妹聽說是這樣這樣。

**訪問人：**好，今天就訪談到這邊，謝謝你。

訪談對象 A03

訪問人：謝謝大姊願意接受訪談。想先請問大姊一開始擔任通譯之前，有受過生育保健訓練，那目前主要訓練的地方有哪些？

受訪者：坦白講我覺得擔任通譯蠻辛苦的，因為每個單位跟縣市辦的訓練都要去上，像我有跨新北市跟台北市，就兩個縣市都要上。那除了衛生局以外，新移民會館阿或是賽珍珠他們都有辦，還有健康服務中心。

訪問人：那大姊目前上的課程有哪些啊？

受訪者：就你整理資料的課程其實一定都會上拉，像什麼七大專業項目課程，認識多元文化等等都有。

訪問人：那除了這專業的課程外，大姊有沒有學到任何的技能或態度？

受訪者：恩...就是其實蠻多單位會去強調同理心這個部分，還有前面講到的多元文化的認識。其實我補充一下，大多的課程我們都有重複上過，那我其實會建議比方在台北市有上過的課程，就不用到新北市再去上一遍。那享福利這個確實每個縣市不一樣，那上的話我OK，那我是說其他一樣的課程，就承認就好了，不用在上一遍。

訪問人：那大姊你認為上這些課程，對你在通譯的過程中有幫助嗎？

受訪者：當然當然，其實我的觀念是，那怕我上一整天的課，只要那堂課我有學到一個知識，我就覺得很值得。那可是你說像溝通技巧，上完課不能說沒有幫助，但是就像你在學校上課一樣，跟實際上發生的當然有時候會不一樣，那所以實務的靠經驗跟應變能力，這個蠻重要的。

訪問人：那大姊你剛開始在受訓的過程中，你覺得有辦法有效的去吸收嗎？

受訪者：其實剛好我有英文的底子，所以一些專業的詞彙在解釋上我比較好懂，那對於其他的姊妹如果沒有英文底子的話，可能會比較吃力。

訪問人：那所以大姊您在通譯過程中會自己用比較簡單的方式來跟新移民溝通嗎？

受訪者：對，沒錯，剛開始通譯來的時候我會用幾個比較簡單的聊天，來確定他的語言程度或教育背景怎麼樣，然後再以他能理解的方式跟他說。

訪問人：那您覺得您來服務，這些通譯培訓是可以滿足你擔任一個通譯人員嗎？

受訪者：教材其實都算豐富，那是不是每一個通譯一下子都能吸收真的要看個人，有些講師其實講的很深很快的話，對姊妹來說會很吃力。

訪問人：可是，當初招募的時候，不是都會限定中文一定要非常流利嗎？

受訪者：這麼說好了，你雖然有母國的一個學歷文憑，但是不代表你的程度就是



那麼高阿。

**訪問人：**大姊您覺得學習的過程除了您提到專有名詞的部分外，還有沒有其他的問題？

**受訪者：**其實我覺得很多東南亞姊妹都很客氣，這個客氣包括，當老師問有沒有問題，聽得懂會講不會，聽不懂的呢會說他會，哈哈。不過其實有時候講師，因為她當講師習慣了，所以她一來就啪啦啪啦講，感覺好像新移民姊妹都是台灣人，那他們如果不敢問問題或請老師說慢一點的話，效果就不好。那像教材的，有些單位會要求那個詞彙要很標準，但是標準不一定姊妹看得懂，那我是覺得可以白話一點去解釋，我反而是覺得要簡單，讓受訓人員聽得懂。

**訪問人：**那大姊你覺得目前上的課程都有辦法幫助您運用在服務上嗎？

**受訪者：**是的，當然。如果有些涉及比較專業的，上過課才會知道阿。

**訪問人：**您覺得上完課對你有什麼影響？

**受訪者：**影響蠻大的，能增加我的知識，比較專業一點，自信當然也會有。

**訪問人：**OK，大姊您目前在通譯過程中，有沒有碰到比較大的問題或困境？

**受訪者：**其實都OK欸，跟其他通譯比起來我算資深了，所以比較還好，那可能其他姐妹會有的問題是像如果有小孩的問題，有些姊妹還沒生過小孩的，他們就比較沒有經驗去處理，即便有些課程有教有受訓，但是實際是怎樣，這個經驗還是非常重要的。

**訪問人：**那大姊你覺得你剛剛說的服務困境有沒有辦法透過訓練去解決？

**受訪者：**其實有限欸，可能還是要靠經驗累積。說跟作其實有差別啦。

**訪問人：**OK!謝謝你，今天就到這邊。

訪談對象A04

訪問人：你好，謝謝你願意接受訪談。請問您是透過怎麼樣的管道來到衛生所這邊服務？

受訪者：我原本也只是家庭主婦，那後來小孩比較大了，公公也不在了，朋友介紹我去衛生局那邊受訓，然後朋友又介紹我來這邊。

訪問人：大姐那先請問，您來衛生所這邊主要都從事什麼樣的工作？

受訪者：就是告訴姊妹們一些健康篩檢，提供他們剛來台問他們有沒有子宮抹片檢查阿、抽血檢查阿，還有健兒的門診等等，還有幫忙一些行政的庶務，那有一天會安排來這邊打電話關懷或是有什麼活動邀請他們來參加。

訪問人：那請問現場的口譯大多是發生在什麼時候？

受訪者：填表的時候阿，或是醫生在看診的時候。

訪問人：那你來這邊服務之前，有先去受訓嘛，您在那時候有學到那些課程對現在服務有幫助嗎？

受訪者：學到很多啊，像你這邊寫的專業的七大主題課程都有，那還有像CPR阿、餵食母乳之類的。那這些課程會有幫助，比方說碰到新移民他們剛生小孩，我們就可以跟她說要吃什麼會有比較多的母乳。

訪問人：那你在學習的過程，會容易地去接受到老師想表達的訊息嗎？或是可能中文詞彙太難等等？是否有效吸收？

受訪者：在學的過程中，有比較深入的字我們不了解的話，會去問比較資深的同仁。那如果說比較艱深的詞彙要對照成我們國家的話，就要自己去查查看有沒有比較接近的。

訪問人：那你覺得目前來說，上課對你的服務需求有滿足嗎？

受訪者：課程目前算不錯啦，講師也都蠻有經驗的。

訪問人：那你覺得在訓練過程有沒有什麼困境？

受訪者：就是我們自己本身記不太起來，中文有些比較難的話，也比較不會寫。

訪問人：那你覺得受訓完到服務，銜接OK嗎？

受訪者：其實我覺得受訓要一直不斷的拉，那受訓完會有實習阿，一個禮拜來3

小時觀摩這樣。所以還OK拉。

**訪問人：**那你覺得上的課程都有運用到服務嗎？這些課程對你有什麼影響？

**受訪者：**上完課後會比較知道哪些業務怎麼處理，不過跟人的互動這個剛開始會比較不了解，有時候你問他是什麼國籍的人啊~她會不高興，所以可能要先跟聊聊天，讓他比較親近後，再問他問題。這種人機關係方面的要靠經驗累積的。

**訪問人：**那大姊你目前在服務的過程中有沒有什麼困境？

**受訪者：**困境目前都還好，有不懂的地方其實會問這邊的護士，或是叫家屬去問醫生。其實有時候我們之後會自己上網查，收集資料啦。

**訪問人：**那你覺得目前課程安排上還OK嗎？有沒有什麼不足的地方？

**受訪者：**我覺得課程目前上來說，都不錯啊。大致上都可以應用。

**訪問人：**那你上完課後，有沒有什麼影響或改變？

**受訪者：**上完課好很多，以前什麼都不懂很害怕，現在比較有自信，懂得比較多可以分享。

**訪問人：**好，那今天先這樣，謝謝大姊。

## 訪談對象 B01

**訪問人：**你好，感謝您受訪。待會訪談會先以比較大方向的問題問起，然後再討論一些訓練的細部問題。首先是想問說當初姐妹會在辦理司法通譯人員訓練的一個目標、需求是什麼？

**受訪者：**姐妹會早期就有在服務移民，那早期姐妹會還沒有正式的登記立案，是以比較像社團的方式運作，剛開始主要的目的是協助家鄉的姊妹家暴的問題，透過社團可以讓姊妹們互相協助發洩情緒之類的。後來正式成立後，姊妹的中文需求越來越多，法律的狀況也不是那麼理解，能協助的單位與流程也都不懂。姐妹會其實一直有在做法律相關的議題，從去影響倡導政策規範，到協助姊妹可能到警察局時的協助，那時候從警政的單位看到個案是說，根本沒有譯者可以協助，那對新移民來說是如何理解？像有些案子可能警方會要你趕快承認，雖然有提供翻譯，不過有些沒那麼精確，就會影響很大，所以我們就覺得這非常重要，然後就開始著手這個訓練，那因為台灣也沒有人做這件事，所以我們也是找幾個翻譯所的老師一起研擬跟討論。

**訪問人：**那目前的課程設計上跟這個目標有結合嗎？

**受訪者：**有!因為我們課程的目的就是有從口譯上去思考，然後還有新移民姊妹會面臨什麼樣的困境，從困境裡頭去分析，然後安排課程內容。

**訪問人：**恩~那你覺得目前安排的課程，能有效地去實施嗎？包含有沒有達到想要的成效？

**受訪者：**我們辦了三年，南北都有辦，你要問有沒有達到效果是有的。但是現在面臨到的是，訓練完後姊妹們沒有辦法找到工作機會，那我們有去想過要把口譯的制度建立起來，像我之前就有去找國外的口譯方面的學者，來研討包括時薪的問題，讓姊妹們訓後，可以成為一名專業的專門的職業或成立一個通譯小組之類的，而政府也應該要編這個費用。因為在很多場合或部門其實都需要譯者阿，所以我們除了訓練外，還有在推動這個制度。因為其實像姊妹們都很樂意想要幫助自己同鄉的人，而且我們收到的回饋，那些來參訓的新移民都認為這個課程是有幫助且有意義的!不僅是因為他們可以通譯幫助人，也會讓他們覺得會東南亞語言是有自信的。那當然也有一些姊妹告訴我們，他參加蠻多其他外面的課程，但是覺得我們課程的安排上確實是比較完整跟連貫的。所以今年度，我們也會在辦司法通譯人員的訓練，主要是針對先前有上過課，而且現在在不同單位擔任通譯的姊妹，回來討論他們的需求是什麼，我們再來開這個課，算是比較進階的。我們其實接到蠻多警政單位是會需要通譯的，那我們也期待其他地方的政府單位可以發起這樣的培訓，

我們可以提供我們的經驗跟師資，像我們老師就有NGO的、政府的、老師的還有律師等等。期待通譯人員可以是專業的服務，畢竟一個司法案子你必須要非常了解相關的流程、規範、名詞等等，所以訓練是必須非常投入的。

**訪問人：**OK!接下來是第二部分。姐妹會的課程有架構上的設計嗎？分主題之類的？

**受訪者：**恩恩，我們有分主題，像前面說的，我們開個課程會針對姊妹們較常遇到的問題來設計。那像司法通譯人員會服務的場合主要有警政單位跟法院，法院是比較後端的了，通常就是在警政這邊就蠻決定性的。所以像是偷竊、車禍、家暴、孩子監護權、離婚、工作等等，那我們自己也會教育姊妹們如何持續生活。算是我們在服務個案中，去分析他們會遇到什麼問題，來設計課程。

**訪問人：**那在課程執行的部分，有真正的落實嗎？譬如說老師、學生的遴選、實習等等。

**受訪者：**有!像如果說是勞動的課程，我們就會去請勞動的老師；關於司法體制的話，我們就會去找律師或司法人員來上課；家暴跟人口販運我們也是會請專門的人員來上課。針對不同課程跟領域我們會請不同的老師。學員的部分，我們有考試唷!除了筆試外，我們還會看他表現，來篩選，中文能力的話一定是要流暢拉，然後我們還會有情境的演練，讓評審來評分。那你說跟實務的銜接上來講，我們通常接翻譯是用一個團隊進行的，所以會有比較資深跟專業的帶著新的姊妹。教材的話，我們會跟該專業的老師討論，告訴她我們的需求是什麼，他們就會安排跟設計課程內容。

**訪問人：**那這樣的訓練下來，你覺得教學狀況怎麼樣？學員的反應之類的

**受訪者：**欸!因為我們一開始訓練沒有限制中文能力，那很多中文不好的姊妹會自動放棄，因為這個涉及的東西太難了。那我們學員來自不同單位，有些是仲介公司上班，有些在其他部門擔任志工，那其實他們都覺得課程對他們來說非常有幫助。我們現在甚至是現階段要成立一個團隊，讓比較有興趣也對這訓練的東西較熟悉而且也想加入的人，自己進來自己運作。

**訪問人：**好，那現在第三部分是想問說，這套訓練制度有沒有一個回饋的機制？就是比方說姊妹們受訓完去服務後，會不會有不同單位的姊妹回饋一些意見，讓你們的課程做參考？

**受訪者：**有有有!因為我們一個月會定期聚會一次，那其實大家都會討論或是建議姐妹會怎麼做。目前就是費用跟性質的問題，我們現在在研擬能不能讓這

樣的通譯工作變成一個長期性的專業性的工作。不會像現在的通譯工作都是臨時的，而且算一次多少錢，有一搭沒一搭的。不過還有姐妹會希望再辦課程，透過再訓，讓他們在熟悉一點。另外一個就是他們想要改變制度，因為現在警察或律師找他們都太臨時了，有時候地點太遠就很困難，因為除了時間，他們給的費用其實也讓姊妹們沒有動力，如果要訓練更多人，其實是非常困難的。畢竟他們經濟也不是說非常好，就會變成他們大多有一個正職的工作，額外有時間才會來通譯，重點是制度要改變。

**訪問人：**訓練過程有沒有遇到什麼困境？有討論怎麼解決嗎？

**受訪者：**目前，我們學員會遇到單字太困難的情形，不過我們會用比較簡單的方式去詮釋，讓譯者能夠理解，加上我們每一堂課都有情境的練習，讓他們遇到狀況能夠比較快理解。再來真的就是經費問題，因為每一堂課三小時來說，光是講師費就很多了。

**訪問人：**如前面所說的，會透過定期開會或是情境的練習去發現問題，那這個發現的問題會讓你們重新的去設計課程嗎？

**受訪者：**會，我們今年開的課程會根據我們匯集的意見重新設計，像我們主要透過情境的練習去告訴他們，畢竟聽課的效果很有限，要參與才會感受到那個狀態。除了新發現的個案問題外，我們還會上新的法令規範，因為法院譯者我覺得最重要的是法條的意思你要去懂，不必去背他，但是有懂他在說什麼，不然你怎麼去譯給別人聽。還有像法條的詞彙，有些跟姊妹原生國家的法條兜不起來，那你就要試著去match，看看他大概是你們國家的什麼意思。

**訪問人：**那你覺得新設計的課程有更符合你們的目標嗎？

**受訪者：**對，加上我們上次有用100個專有名詞，我們今年還會增加，本來增到1000個，但是我們後來想想，應該要每個階段每個階段來，所以不會一次上那麼多，循序漸進地看現階段哪個單字比較常用到。

**訪問人：**好，非常謝謝今天的訪談，內容非常豐富，謝謝你。

訪談對象 B02

訪問人：謝謝你願意接受訪談，大綱先前有寄給您看過了，我們就一項一項來。

首先，高院當初在辦這個特約通譯的訓練目標是什麼？動機是？

受訪者：其實現在這個必須上的課程都是法律有規範的，那目前這個訓練其實就是規定在高等法院及其分院暨高等行政法院特約通譯約聘要點。第一點其實其中就有講說為保障不通曉國語人士之權益，然後提升法庭的傳譯水準這樣。

訪問人：那請問您目前辦訓的課程都有參與嗎？

受訪者：有阿。

訪問人：在課堂上有沒有比較困境的地方或問題？

受訪者：有阿，比較有困難的就是比較專業的術語部分，比方說什麼叫做條件該當，這個講簡單一點就是條件成立的意思，那當然你翻譯如果說要翻譯成他們的母語，該當要怎麼翻？所以如果他聽不懂他會舉手問，那法官就會用比較好理解的方式告訴他說就是條件成立的意思。那我這幾天觀察下來，其實老師們都蠻有經驗的，如果可以用比較簡單的方式來說的話，大部分都會用簡單的方式讓他們知道。因為如果你講太艱深，通譯員會聽不懂也不知道怎麼翻。

訪問人：OK，那課堂上都用中文嗎？

受訪者：對阿。

訪問人：那所以當初學員的遴選上會有什麼資格限制嗎？比方說中文要流利之類的。

受訪者：應該是說，如果像客語或英語與特殊條件的要拿到證照，那像東南亞語言的因為也沒有證照，所以通常是規定你必須要在台灣待滿幾年之類的。

訪問人：那如果沒有限制他在原生國家的學歷或一些資格，會不會有造成她聽得懂中文，但是不知道怎麼翻成員生國的對應名詞或資料？

受訪者：其實就算你要求他們國家的學歷，那你也無法認證那個學歷就一定有什麼樣的一個保證。所以通常就是要求你中文溝通一定要順暢，主考官會根據你的一個表達能力當作其中一種評分標準。

訪問人：那目前訓練的師資選擇上，是如何尋找？

受訪者：師資部分，原則上像我剛跟你說的司法體系的課就是規定這些課程，那其實這些課我們每個法官都可以去上，因為能夠到高院當法院基本上都已經蠻資深了，所以這些課程對他們來說都沒問題，加上他們實務經驗也夠，比

較能夠知道要去上什麼，那像民事的課程就會找民事庭的法官，刑事就找刑事庭的法官。

**訪問人：**那教材的部分是高院這邊會統一，還是每個老師自己準備？

**受訪者：**就是老師自己準備。

**訪問人：**那訓練完的通譯人員，他們會有實習嗎？就是跟實務連接的部分。

**受訪者：**沒有實習拉，因為開庭的時候通常是很嚴肅的，比較不可能說通譯在翻譯的過程還去帶新人。那其實課程裡面會有一個法庭模擬演練，大家會利用這個時候來向你剛說的類似實習，當然平常開庭你可以旁聽，除非是秘密庭，不然你就可以透過旁聽去觀摩。

**訪問人：**那課堂上的困境除了你剛說的法律用語外，有沒有其他的問題或困難？

**受訪者：**基本上就是通譯人員不知道怎麼把特定的名詞翻成該國語言，比方說在台灣是什麼罪，那在該國家怎麼翻，翻譯一定都會遇到這個問題啦。其實特約通譯的工作就是法官要你翻成什麼，就是說法官跟你說一，那你翻的就是一，不能用自己的語言自己理解的意思再去跟他做解釋，不然會失真，所以有時候翻譯看似簡單，其實很難。不過其實有時候法官就是會只跟你講重點是什麼，然後通譯只要把重點翻出去就好。好比說他不會說你可能觸犯什麼罪，而是說這樣的行為可能要判多久多少錢之類的。

**訪問人：**目前有沒有什麼回饋機制？就是學員反應之類？

**受訪者：**因為其實每個年度來上課的法官不一樣，那當然在上課之前我們會去跟法官說，學員有反應過哪些事情。原則上我們會提供給他做參考，那至於說他要怎麼編教材我們也無法干涉阿。

**訪問人：**最後，就是說你覺得整體訓練下來的成效怎麼樣？

**受訪者：**恩...每個法官都會有一個評量表，那評量表上面就有法律常識、傳譯能力、儀態或配合程度，由法官去評。那因為這個東西涉及通譯員的個人資料隱私，所以我也無法告訴你。不過這個東西會是讓法官在選擇通譯續聘的時候的一個參考啦。其實現在有一個困境是說，法官他其實也聽不懂通譯員講什麼給該國籍的人，那有時候法官會根據這個先叫A來翻譯，再找B跟C來翻譯，然後去比對哪個是比較正確的。

**訪問人：**現在司法的通譯人員會不會很難找啊？

**受訪者：**其實就是像我們是以車馬費去算，有人就會反應說我去那麼久就只有給我五百塊，就不划算阿。阿另外有些比較特殊專業的語言更缺，或是你看拿英文來說，外面那些專業的英文翻譯鐘點費就多少了，那他比較不會想要來這種的阿。



訪問人：對了，問一下續聘的通譯人員新聘的通譯人員，上的課程一樣嗎？

受訪者：對對，都一樣。那可能就是續聘的只要上一堂，新聘要上三堂這樣，就當作複習吧。

訪問人：OK，謝謝您，今天訪談就到這邊。



訪談對象 B03

訪問人：屈姊你目前是在哪個法院擔任特約通譯啊？

受訪者：我其實蠻多家的欸，像宜蘭地院、新北市的或桃園都有，只是比較常找我去的是宜蘭的地方法院。

訪問人：OK!了解。想問一下，您在擔任司法通譯之前去受訓主要學了什麼？

受訪者：基本的法律常識一定有，還有通譯倫理跟司法通譯如何扮演傳聲筒，就是法官說什麼你就要翻什麼，不能亂加，這些都有。

訪問人：對了，你目前參加訓練的地方都是哪裡啊？

受訪者：就是南洋姐妹會嘛，還有我前兩年報名那個地方法院的通譯後，那個司法學院有辦在職的訓練，加強你的一些知識，兩天的培訓加強我們的觀念，還有像師大翻譯所的老師他有開翻譯的課程，我也會去旁聽。那南洋姐妹會那邊教很多通譯常見的司法用詞，那司法那邊都用中文教，比較沒有像南洋姐妹會這樣會分組，然後越南語的一組、印尼語的一組，大家去討論說這個專有名詞應該怎麼翻會比較好。

訪問人：那有需要學怎麼樣操作設備嗎？

受訪者：設備的問題就是，那時我在宜蘭地院，然後那個設備不是很理想，我那時一個人坐在中間，後面是被告，左邊是辯護律師，右邊是檢察官。然後上面的審判長講到後面好小聲，那被告可能會害怕也小聲，我聽得不是很清楚，然後電腦又是在一個凹下去的櫃子裡，變成你要趴著看，很累阿。後來我就建議他，在第三次開庭就有發給被告一人一個小蜜蜂，所以情況才比較好。

訪問人：那大姊你覺得你上的這些課，在當特約通譯的時候有沒有幫助？

受訪者：會阿，有用阿，一定要參加才會比較熟悉法律名詞跟翻譯時要注意哪些事。

訪問人：那你現在服務的過程中，你會不會覺得那些課程不足的？

受訪者：比較建議就是，可以的話最好有專有名詞的對照，像我是印尼文的常常要自己去找資料，看看這個要怎麼翻。還有會建議法院可不可以判決事實概要先給我們中印的對照，像我之前有一個移工案，好險我有先跟他要，這樣我當場可以翻得比較快，不然裡面有一些當場看到的很難翻的出來。

訪問人：那目前受訓期間都能有效的吸收嗎？

受訪者：就像我前面提到的，就是很多專有名詞我會自己查資料，所以我其實最希望在培訓的時候，有對照表，中文跟母國語言的對照表。像我們如果自己去摸索，同樣一個意思會有好多字，但是就不知道哪個正確，那我有時候會問雜誌社，或是打去印尼辦事處問這樣。

訪問人：那您覺得法院跟民間團體辦的訓練差別在哪？

受訪者：司法的就是用中文上，然後講一些法律觀念，那姐妹會那邊有演練，還有作業跟分組討論，那個很重要，因為它會有印尼文，我覺得不錯，我這次就有再建議他們可以開更進階的班，進階班就可以請律師來上法律方面更深入的問題，因為在服務的過程中法律的用詞跟知識是最重要的。

訪問人：那您覺得在訓練的過程中有沒有什麼困境？

受訪者：就是剛說的，對照詞彙的問題，我覺得這個問題最大。就像我之前有一個案子，是強制出境的，那我就有去跟一位印尼籍的通譯人員詢問她怎麼翻，可是她翻出來就好像變成趕出去，聽起來很粗魯阿。

訪問人：對了，屈姊你剛提到整個訓練對您來說是非常有幫助的，那你覺得這對您在通譯的影響大嗎？

受訪者：當然有幫助，以前真的沒想過可以成為通譯，現在越來越順手，而且也比較有自信了。

訪問人：那您在通譯的過程中有沒有遇到那些問題或困境？

受訪者：就是你也知道律師喜歡用他們的用語嘛，那有次有個律師就說請庭上參考最大公約數，那我就嚇一跳，最大公約數怎麼翻譯，那後來我知道他意思其實那個意思就是採納大多人的意見，那外籍人士他們有些程度比較低，所以我後來用比較簡單的方式跟他們說。像還有一次是庭上問他們要怎麼和解或賠償損失，那他們就很久不回答，是後來律師要求庭上可不可以用白話文一點，那法官才跟我說屈小姐你問他們要怎麼請求原諒或賠償損失這樣。

訪問人：阿除了語言上的困境外，其他還有什麼問題嗎？

受訪者：我是還好啦，沒什麼其他問題。不過我曾經有去旁聽過一場是，法官問當事人為什麼逃逸？逃逸後去哪裡？然後當事人回答了一堆話，都蠻無關緊要。接著法官就要求通譯人員就只問她兩個問題回答就好，然後他還是重複

剛剛的話，那法官就有點生氣哈哈，就說以後通譯人員要注意適時的切斷當事人的話，講重點就好了。其實我覺得有時候通譯不然常常想說培訓完就好了，要常常自己去越讀書籍進修，像我就有託朋友在印尼買有關司法判決的書。

**訪問人：**那屈姊你提到的就是說擷取重點這種能力，是有辦法在培訓後改善的嗎？

**受訪者：**其實有些課程有講，就比方拍她一下或怎樣，不過還是要靠個人去掌握啦。

**訪問人：**OK，那我們訪談今天就先到這邊好了，謝謝你。



訪談對象 B04

訪問人：你好，嚴小姐請問您目前在那邊當特約司法通譯人員？

受訪者：很多哦，像等等我就要去板橋地院，我還去過台北的地院和高等法院。

訪問人：那請問您目前擔任司法通譯之前有在那些地方受過訓？

受訪者：就是高等法院辦的那些課程。

訪問人：那其他民間單位有嗎？

受訪者：專門針對司法的話是沒有，但是我之前就參加過移民署的三個月課程，每天都到哦除了六日之外，雖然不是全部都是司法，但是有些有介紹到，如果都是司法的訓練的話，只有高等法院那邊。

訪問人：那高院主要上個課程有哪些呢？

受訪者：他們上的那個其實都很簡單欸，就告訴你法官要幹什麼、律師、書記官要做什麼，然後通譯員要幹嘛，還有一些司法的程序之類的，會有幾個簡單的名詞介紹啦，不過我覺得太少了，也不太深入去講解他的意思。還會有跟你說司法通譯人員要有什麼規範，比方說不能亂傳話，否則要判七年的罪。

訪問人：那您在受訓過程中是否能有效的吸收呢？

受訪者：絕對有阿，就像我說的那個教的太容易，但是真正的法庭翻譯不可能那麼輕鬆，我常常都還要自己查專有名詞的意思，或是對照的越南話。我是覺得它可以多一點專有名詞的對照跟解釋。像我一開始有一次處裡殺人未遂的案子，然後我看到殺人未遂，我根本不知道那是什麼意思，然後我就自己去查，最後還要找看看越南有沒有同樣的詞。

訪問人：那除了專有名詞困境之外，還有沒有其他的你覺得是訓練過程中的問題？

受訪者：就是很多的姊妹遇到不會講的都會來問我，所以我覺得大多還是在專有名詞的問題，可能學到的不夠多，不然就是要在教的深入一點。

訪問人：那您覺得目前這些課程對您在通譯上有幫助嗎？

受訪者：其實多少是有拉，只是說就像我剛講的很有限，司法涉及太多專有名詞了，而且基於保密原則，他們有時候也不可能會跟妳說是什麼案子，或是事先給你，這樣去現場有些經驗不足的通譯，很可能會有不會的詞彙，你知道，

我之前會自己去查，除了查這個中文意思，我還會對照越南語看有沒有相同的，沒有的話再看看它可以翻成什麼意思，因為有時候雖然你找到相同的字了，但是當事人不一定聽的懂，所以你要用白話說給他聽。

**訪問人：**那您覺得服務過程中有什麼困境？

**受訪者：**有，我一直都想反應，翻譯的工時有時候太長的話，你給的錢太少了，人家就會不太想來。像現在你去警察局幫忙翻譯完就是給500嘛，可是你知道他要轉去地檢署或是法院的時候，法院是還好，就是頂多兩小時，然後會給你1000~3000，但是地檢署的話有時候一去就會去很久，因為常常要跟著幹嘛，有一次我從下午五點就去，然後又跟到醫院又到法院，弄完凌晨2點才回去，那次我記得因為書記官跟法官不知道沒注意還怎樣行政作業怎麼樣，我就沒拿到翻譯費，不過就算有，通常地檢署只有850~1000，那你這樣誰想要去？那有時候你跟他們反應，他們會覺得你不做你可以離開阿，我隨便找就有，這個司法通譯我們是上多少課跟經驗累積來的，那麼好找嗎？會有一種不夠尊重的感覺。

**訪問人：**恩恩，那你覺得還有什麼樣的問題嗎？

**受訪者：**還有一點我也覺得很奇怪，就是為什麼判決書上的通譯人員基本資料要填寫的那麼完整，包括電話、地址什麼，但是你看法官、或是當事人，他們甚至有些說他家裡地址忘了，就可以不用寫，那我就覺得很奇怪，今天到底是誰是當事人。還有就是說，有時候你需要通譯的當事人有1個給1500好了，那當事人4個他也給1500，就有點不成比例。大部分這樣啦。

**訪問人：**恩恩，好那我們今天訪談就到這裡，謝謝你。