

圖書館分齡分眾服務-
新住民服務規劃及推動
蕭秀玲 (賽珍珠基金會 執行長)

110年公共圖書館營運管理及創新發展系列工作坊

主辦單位 |  國家圖書館
NATIONAL CENTRAL LIBRARY

CHÀO BUỔI SÁNG

BẠN KHỎE KHÔNG?

*越南文

Selamat pagi

Apa kabar

*印尼文

Good morning

How are you?

អរុណាស្រី

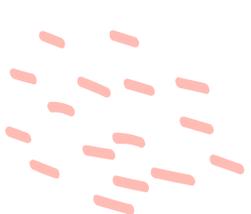
អ្នកសុខសប្បាយដែរទេ

*柬埔寨文

สวัสดีตอนเช้า

คุณสบายดีมั๊ย

*泰文



蕭秀玲個人簡歷



- 現任：財團法人台北市賽珍珠基金會執行長
 - 學歷：東吳大學社會學研究所社工組碩士
 - 曾任
 - 臺北市社會局社工員
 - 臺北市少年輔導委員會督導、主任督導
 - 高雄市廿一世紀都市發展協會總幹事
 - 高雄市社區大學促進會總幹事（受高雄市政府委託辦理高雄市第一社區大學、原住民部落大學、社區型長青學苑）
 - 臺北市社會局松德婦女服務中心主任(財團法人國際單親兒童文教基金會承辦)
 - 財團法人天主教白永恩神父社會福利基金會執行秘書
- 

現兼任

- 臺北市政府 新移民照顧輔導措施諮詢委員/家庭教育諮詢委員會 委員
- 基隆市政府 新住民事務委員會 委員
- 國立台灣圖書館 事業研究發展 委員
- 法律扶助基金會 發展專門委員會 委員

曾兼任

- 內政部 外籍配偶照顧輔導基金管理會 委員/入出國及移民案件 審查委員
- 內政部移民署 強制驅逐出國案件 審查委員/跨國(境)婚姻媒合管理審查小組 委員
- 教育部 12年國教課程審議會國小分組審議會 委員
- 國家教育研究院 12年國教課程研究發展會新住民課程發展組 委員/12年國教語文領域-新住民語文課程綱要研修小組 委員
- 臺北市政府 家暴暨性侵害防治委員會 委員/勞動局就業歧視評議委員會 委員
- 桃園市政府 新住民事務委員會 委員
- 新北市教育局國際文教中心三重、新莊、淡水分區 志工督導
- 警察大學、警察專科學校、嘉南藥理科技大學、國立高雄師範大學 兼任講師



財團法人
台北市 **賽珍珠** 基金會

The Pearl S. Buck Foundation, Taipei, Taiwan

一個關懷跨國婚姻兒童的社會福利機構



創辦人-賽珍珠女士(一)

(Pearl S. Buck, 1892~1973)

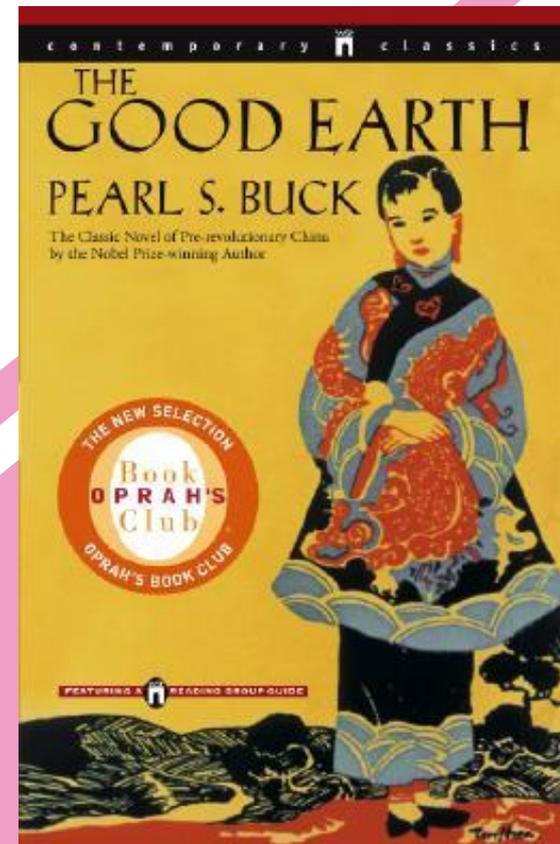


- 出生於美國西維吉尼亞州
- 3個月大即隨傳教士父母到中國江蘇潤洲，後居鎮江
- 先學會漢語和習慣中國風俗後，母親才教她英語
- 回美國完成大學學業、在中國任教，來往於二國之間

創辦人-賽珍珠女士(二)

(Pearl S. Buck, 1892~1973)

- 1931年以中國農民生活寫成「大地」(The Good Earth)一書，1932年獲得普立茲小說獎
- 1938年獲得諾貝爾文學獎
- 《水滸傳》的第一個英文全譯本「All Men Are Brothers」
- 致力於人文主義的推動
 - 提倡文化間的相互了解
 - 種族間的和平共存
 - 主張改善種族間的關係，去除人與人之間的偏見與不公平



後半生致力兒童慈善事業

- 1921年 生下罕病女兒，促發後半生致力兒童收養慈善事業
- 1925年~ 接連收養8個孩子
- 1949年 創立國際性收養機構「Welcome House」，安置戰後流離失所的混血兒童
- 1964年 成立「賽珍珠基金會」(Pearl S. Buck Foundation)，總部設於美國賓州費城
- 1999年 改名為 Pearl S. Buck International



台北市賽珍珠基金會的沿革

1964年

- 賽珍珠女士(Pearl S. Buck) 在美國創立，幫助世界上未被妥善照顧的兒童

1968年

- 台灣分會成立，在美國總會的援助下幫助居住在台灣、家庭經濟困難的台美混血兒

1997年

- 台灣分會轉型為「財團法人台北市賽珍珠基金會」

- 註：1.賽珍珠基金會也陸續在日本(琉球)、南韓、菲律賓、泰國、越南成立分會，目前南韓分會亦已獨立。
2.台灣與各國間保持良好友伴關係，互相分享及交流彼此經驗。9

對新移民服務的開始

1999年

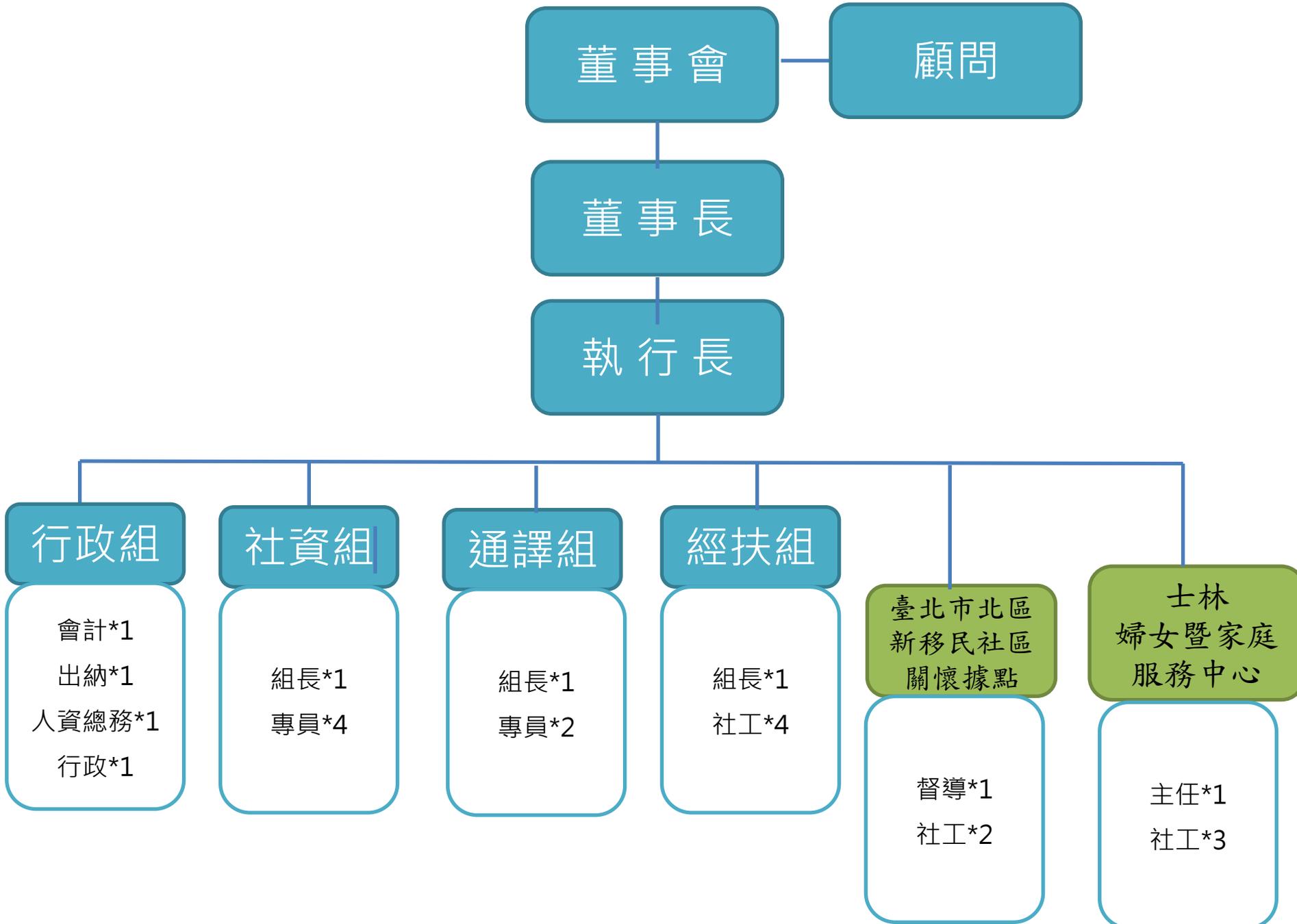
- 積極推動「國籍法」修訂

2000年

- 辦理外籍配偶華語班
- 開始服務外籍配偶及其家庭

2002年

- 組織「外籍志工服務隊」

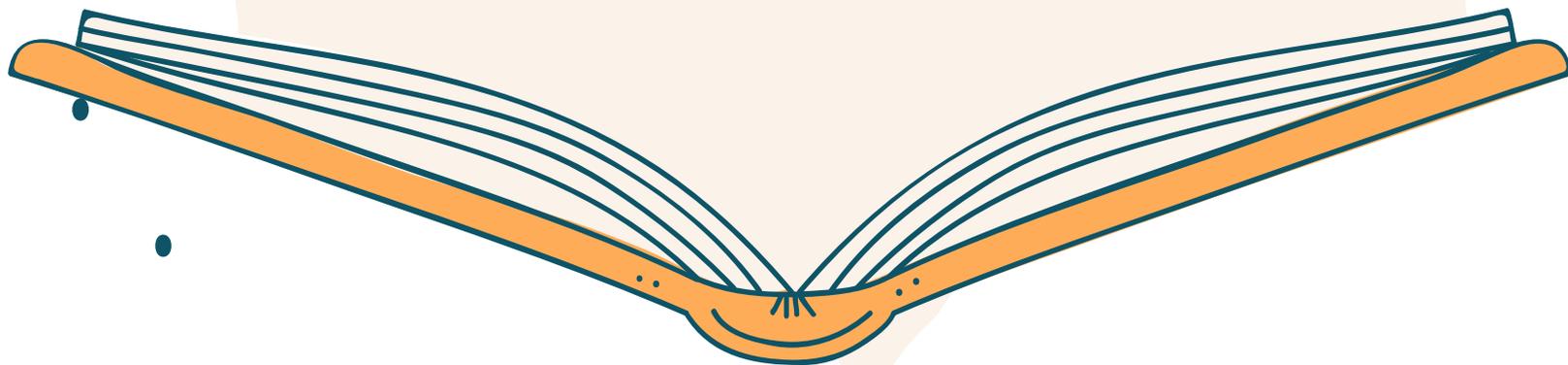


賽珍珠基金會主要服務項目

- 一、諮詢服務：福利諮詢、法律諮詢
- 二、經濟扶助：兒童認養、獎助學金、技能培力
- 三、社工個案及家庭服務
 - 親職教育講座
 - 親子活動
 - 兒童及青少年活動
- 四、新移民婦女培力及服務
 - 通譯人員培訓及服務運用
 - 臺北市政府衛生局「臺北市新移民衛生醫療外語通譯人力庫建置暨服務計畫」
 - 臺北市政府民政局「臺北市新移民會館外語通譯服務計畫」
 - 美國花旗基金會「新移民女性金融理財能力發展行動方案」
- 五、相關議題之倡議及宣導活動

台灣新住民現況

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), including icons by [Flaticon](#), infographics & images by [Freepik](#)



外籍新娘

外籍配偶



新移民

新住民

跨國婚姻 用心經營 媒合服務 謹慎留意

有些事您要牢記



仔細了解 切莫心急
簽訂契約 保障自己
不需紅包 合法合理
沒有廣告 符合公益

跨國境婚姻媒合公益化
相關資訊請上內政部移民署網站查詢
<http://www.immigration.gov.tw>



廣告

跨國婚姻要幸福 媒合服務要慎選



♥ 可上內政部 移民署官網查詢
合法團體



♥ 多詢問比較服務和收費項目



♥ 慎選媒合團體，詳閱並簽定
書面契約，確保相關權益



♥ 結婚前多瞭解，結婚後多溝
通、多尊重彼此的差異



內政部移民署關心您

諮詢管道:內政部移民署全球資訊網
<http://www.immigration.gov.tw>
點選「跨國境婚姻媒合資訊專區」查詢



廣告

各縣市新住民統計

110.06

縣市別	合計		外籍配偶		大陸港澳配偶	
	人數	佔全國新住民人口數%	人數	%	人數	%
總計	568,762	100.0	197,639	34.75	371,123	65.25
新北市	110,945	(1)19.5	35,240	31.76	75,705	68.24
臺北市	64,126	(3)11.3	16,141	25.17	47,985	74.83
桃園市	63,555	(4)11.2	24,238	38.14	39,317	61.86
臺中市	59,868	(5)10.5	20,167	33.69	39,701	66.31
臺南市	35,393	(6) 6.2	12,701	35.89	22,692	64.11
高雄市	64,341	(2)11.3	19,710	30.63	44,631	69.37
宜蘭縣	9,035	(16) 1.6	3,705	41.01	5,330	58.99
新竹縣	14,477	(11) 2.6	7,132	49.26	7,345	50.74
苗栗縣	14,782	(10) 2.6	6,327	42.80	8,455	57.20
彰化縣	24,181	(7) 4.3	11,405	47.17	12,776	52.83
南投縣	11,234	(13) 2.0	5,315	47.31	5,919	52.69
雲林縣	16,716	(9) 2.9	7,586	45.38	9,130	54.62
嘉義縣	13,353	(12) 2.4	5,831	43.67	7,522	56.33
屏東縣	19,743	(8) 3.5	8,640	43.76	11,103	56.24
臺東縣	4,478	(19) 0.8	1,646	36.76	2,832	63.24
花蓮縣	8,017	(17) 1.4	2,261	28.20	5,756	71.80
澎湖縣	1,907	(21) 0.3	1,015	53.22	892	46.78
基隆市	10,572	(14) 1.9	2,858	27.03	7,714	72.97
新竹市	9,913	(15) 1.8	3,742	37.75	6,171	62.25
嘉義市	5,163	(18) 0.9	1,561	30.23	3,602	69.77
金門縣	2,806	(20) 0.5	346	12.33	2,460	87.67
連江縣	610	(22) 0.1	72	11.80	538	88.20

台灣新住民人口數

(依性別統計)

性別	外籍配偶	陸籍配偶	小計
男	24,586 (11.5%)	27,956 (7.2%)	52,542 (9.2%)
女	173,053 (88.5%)	343,167 (92.8%)	516,220 (90.8%)
合計	197,639 (100%)	371,123 (100%)	568,762 (100%)

資料來源：內政部移民署與戶政司統計至110年6月底止

台灣新住民人數 (110.06)

國家	越南	印尼	泰國	菲律賓	柬埔寨	大陸港澳	其他	合計
人數	111,358	30,983	9,497	10,478	4,346	371,123	30,977	568,762
%	19.6	5.5	1.7	1.8	0.8	65.3	5.5	100.00

註.日本 5,609(1.0%), 韓國 2,058(0.4%)

年別	嬰兒出生數	生母為本國籍		生母為新移民	
		人數	百分比%	人數	百分比%
87年	271,450	257,546	94.9	13,904	5.1
88年	283,661	266,505	94.0	17,156	6.0
89年	305,312	282,073	92.4	23,239	7.6
90年	260,354	232,608	89.3	27,746	10.7
91年	247,530	216,697	87.5	30,833	12.5
92年	227,070	196,722	86.6	30,348	13.4
93年	216,419	187,753	86.8	28,666	13.2
94年	205,854	179,345	87.1	23,502	11.4
95年	204,459	180,556	88.3	23,903	11.7
96年	204,414	183,509	89.8	20,905	10.2
97年	198,733	179,647	90.4	19,086	9.6
98年	191,310	174,698	91.3	16,612	8.7
99年	166,886	152,363	91.3	14,523	8.7
100年	196,627	181,230	92.2	15,397	7.8
101年	229,481	212,186	92.5	17,295	7.5
102年	199,113	185,194	93.0	13,919	7.0
103年	210,383	196,545	93.4	13,838	6.6
104年	213,598	200,345	93.8	13,253	6.2
105年	208,440	195,557	93.8	12,883	6.2
106年	193,844	182,066	93.9	11,778	6.1
107年	181,601	170,433	93.9	11,168	6.1
108年	177,767	166,426	93.6	11,341	6.1
109年	165,249	155,229	93.9	10,020	6.1

台灣歷年嬰兒出生數

按生母國籍分

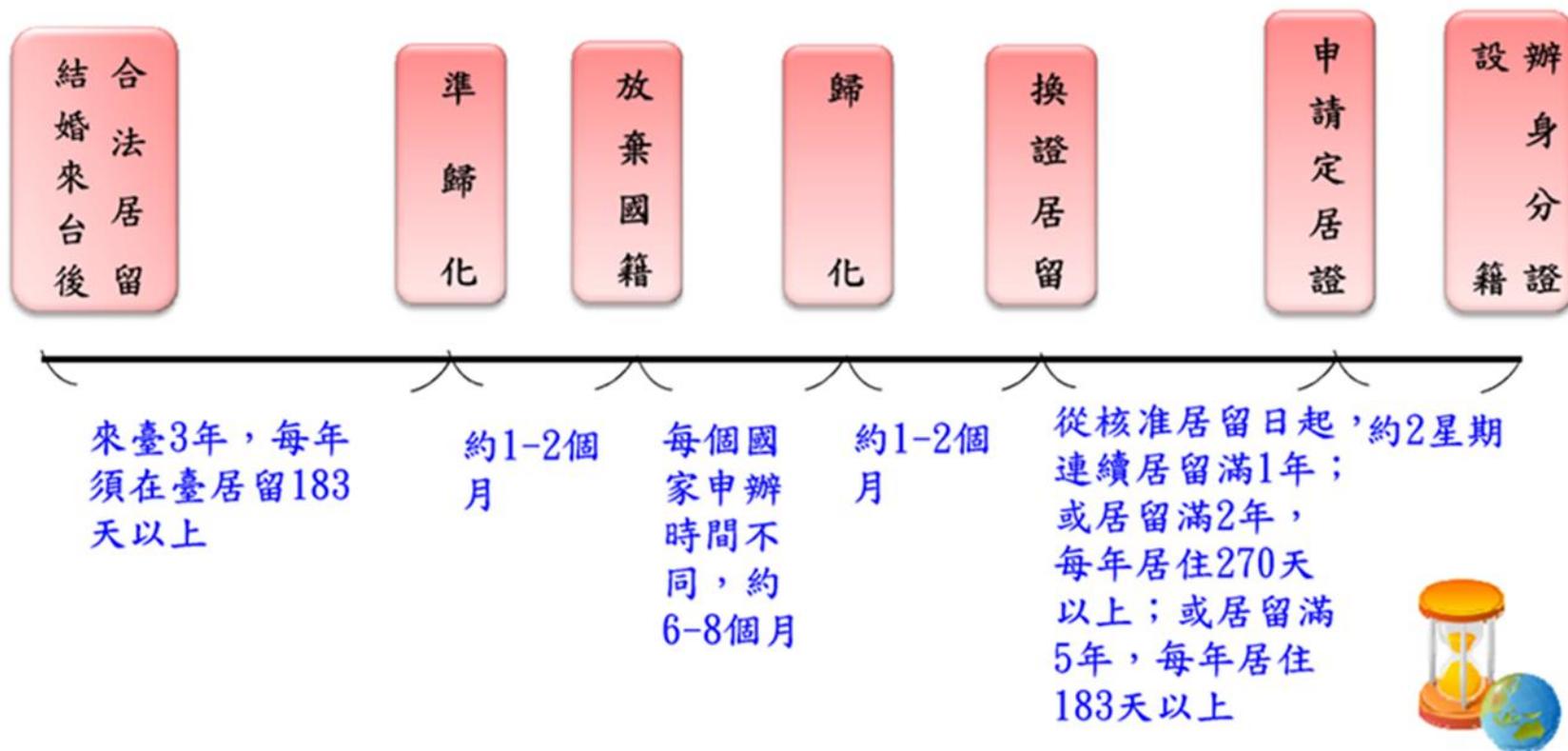
新住民常見的問題

- 語言隔閡
- 食物適應
- 文化適應(婚後隨夫、服從公婆、傳宗接代、祭拜祖先…)
- 人際適應
- 氣候適應
- 衛生醫療適應
- 想家
- 交通
- 汙名與歧視
-

➤ 居留定居



恭喜！恭喜！經過漫長的等待，終於拿到身分證了。雖然歸化台灣國籍，從結婚來台後最快需要約5年的時間，但這是值得等待的。



不同階段的問題與需求

階段	課題	問題與需求
初入境階段	自尊	環境、交通、面臨文化衝突、自信心低落、刻意武裝、不解移民程序福利資訊來源缺乏、亟需人際支持
居留階段	被信任	語言學習、身分不確定性、懷孕與初生子女照顧、家庭關係衝突
身分取得階段	角色認同	負擔維持家計、長期就業、子女教養、尋求自主支配經濟的可能性、與母國關係維繫
長期在台生活階段	歸屬感	保有母國文化、尋求更多回饋與助人行動、可能面臨獨立生活的困境

戴世玫(2013)。〈新移民社會工作方法〉。收錄於潘淑滿主編,《新移民社會工作實務手冊》。高雄:巨流。

新住民家庭常見的問題與需求

- 期待與落差
- 婚姻穩定性不足，婚姻關係適應不良
- 家庭權力地位較低
- 家庭融合：1. 婆媳關係 2. 家庭暴力
- 親職教育問題
- 生活習慣
- 金錢使用
- 改善娘家經濟的壓力
- 親師互相不了解該如何互動溝通



新住民的優勢

- *年輕
- *身體較健康
- *勇敢堅毅
- *有努力的動機及意願
- *願意吃苦耐勞
- *對家庭的付出
- *對孩子的關注
- *不同語言、文化
- *積極學習



- 孩子說我甚麼都不懂

<https://www.youtube.com/watch?v=CnY3TMHldzs>

新住民生活需求調查

內政部移民署

- 每5年調查一次(107年4月~109年3月)
- 了解臺閩地區新住民統計圖象、生活狀況及照顧需求等資料...
- 供政府及民間團體推動新住民各項照顧服務、醫療、就業等措施與相關法令制定之參考

調查發現(一)

- 近5成為35~44歲之間的青壯年
- 6成以上在台超過10年
- 來臺前教育程度：高中/職以上者由 34.7% 提升至 52.4%；居住在臺時間未滿10年者，超過六成是高中/職以上。
- 認識方式：
 1. 東南亞-原籍地親友介紹、婚姻媒合服務；
大陸地區-原籍地親友介紹
其他國家以工作關係認識較高；
 2. 男性-工作關係、求學認識
女性-原籍地親友介紹、工作關係認識、婚姻媒合。
- 90.1%婚姻持續中，配偶死亡5.8%，離婚3.6%，分居0.5%。

調查發現(二)

- 過半數新住民與配偶認識方式為親友
- 家庭型態從複合家戶，逐漸轉向核心家戶(小家庭)
- 新住民每月工作收入以「滿2萬未滿3萬」最多。
平均每月家庭收入以「滿5萬未滿6萬(52,574元)」最多
較2013年調查(46,173元)增加6,401元，但仍遠低於一般家庭
平均月收入(109,204元)。
- 58.7%取得機車駕照，37.7%取得汽車駕照，6.1%取得
技術士證。技術士證持有率逐漸增加，以餐飲服務類
(27.9%)、美容美髮類(27.4%)最多；中餐烹調23.6%，
照顧服務員23.4%，美容22.4%。
- 勞保52.3%，農保2.2%，漁保1.0%，公保0.1%

調查發現(三)

➤ 職場遭遇的困難：語言溝通能力/中文識字及書寫能力較弱、無身分證不願僱用

外籍：中文識字、書寫及語言溝通能力較弱

大陸：工時長、職場不友善

➤ 家人相處溝通上-

1. 核心家庭增加，與配偶父母有溝通困擾減少

2. 外籍新住民較多語言溝通的困擾；陸籍新住民較多價值觀、風俗習慣不同

3. 與配偶間較多經濟問題

4. 子女年齡增長，與親生子女有溝通困擾增加

勞動狀況-勞動力參與率略高於國人



勞動力參與率：新住民 70.92% vs. 國人 59.19%
 失業率：新住民 1.22% vs. 國人 3.87%

新住民主要工作平均月收入跨年比較

單位：%

	2008年	2013年	2018年
總計	100.0	100.0	100.0
未滿2萬元	67.6	50.5	22.2
2萬元至未滿3萬元	21.5	33.6	52.1
3萬元以上	9.7	9.8	20.1
不知道/拒答	1.2	5.9	5.5

- 約6成從事服務業
- 3成5從事工業
- 個人工作收入組距均有提升

新住民家庭/子女的優勢

- 文化
- 科技網絡
- 語言



但是，有一些孩子...

- 小留學生
- 小時由在國外的外公外婆照顧
- 跟著爸爸或媽媽從國外來台灣生活.....

➤ 小海歸/跨國銜轉學生

曾於國外非臺灣國教體制接受一定期限教育之學童，或是曾數次銜轉於臺灣國教及其他教育體制之學童。

(鍾鎮城，2017)

跨國銜轉學生

➤ 依國民教育法，6至15歲之國民，應接受國民教育，逾齡而未受國民教育者，應受國民補習教育

➤ 問題

- 常因中文能力與其他學生有落差，
- 被迫接受降級就讀，或是進入特教班
- 降級重讀後，因已超過十五歲，無法進入一般國中，只能進入補校



➤ 對策

- 由學校聘請教師對學生進行華語補救課程
- 聘請通譯人員提供即時翻譯，協助其語言學習。
- 學校就近引進家長通譯志工，補助通譯志工費用，共同協助之

還有一些「類」新住民

➤ 外籍學生

教育部109大專校院境外學生人數統計有9萬8247人(108學年度為13萬417人)，是這六年來首次跌破10萬。

➤ 外國專業人員

➤ 產業及社福外籍勞工



外籍勞工數

年別	產業外籍勞工	社福外籍勞工	合計
2004	182,967	131,067	314,034
2005	183,381	144,015	327,396
2006	184,970	153,785	338,755
2007	195,709	162,228	357,937
2008	196,633	168,427	365,060
2009	176,073	174,943	351,016
2010	193,545	186,108	379,653
2011	227,806	197,854	425,660
2012	242,885	202,694	445,579
2013	278,919	210,215	489,134
2014	331,585	220,011	551,596
2015	363,584	224,356	587,940
2016	387,477	237,291	624,768
2017	425,985	250,157	676,142
2018	448,753	258,097	706,850
2019	456,601	261,457	718,058
2020	457,267	251,856	709,123

產業外籍勞工：1.越南 206,550
 2.菲律賓 121,890
 3.印尼 71,141
 4.泰國 57,728

社福外籍勞工：1.印尼 192,217
 2.菲律賓 28,896
 3.越南 30,335
 4.泰國 407

外籍勞工分布：1.桃園市 116,429
 2.台中市 104,712
 3.新北市 95,990
 4.高雄市 61,296
 5.台南市 61,286
 6.彰化縣 57,969
 7.台北市 44,777

資料來源：勞動部勞動力發展署

外籍勞工對母國的貢獻-菲律賓的例子

- 全球輸出勞動力人口的最大國家之一
- 在海外工作或旅居的僑民，超過800萬，僅次於中國及印度，是世界第三！
- 依世界銀行統計，菲律賓的海外勞工每年匯款高達200多億美元，約占世界匯款的6%之多。
- 每年從海外匯回菲律賓的資金，就占了菲律賓GDP的10%
- 海外勞工對於菲律賓國內經濟發展的重要性，由此可見一斑。



圖書館分齡分眾服務
-新住民服務規劃及推動



公共圖書館分齡分眾服務網

<https://isp.ncl.edu.tw>

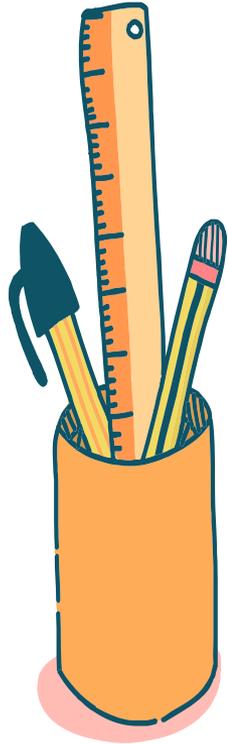
- 為嬰幼兒、兒童、青少年、銀髮族及**新住民**分別打造專屬的網站
 - 多元豐富的內容與活潑的網站設計
 - 讓不同年齡與不同族群民眾皆能透過網站資源，來擴展視野、汲取新知，進而充實心靈的能量。
- 
- 

縣市公共圖書館提供新住民

資源及活動辦理情形

107年

縣市	新住民人口數	圖書(冊)	期刊(種)	活動(場次)	活動(人次)
新北市	25,830	13,213	64	203	116,500
臺北市	8,047	29,627	50	1	168
桃園市	20,094	8,443	29	11	8,031
臺中市	15,820	34,222	61	50	20,572
臺南市	10,640	6,974	21	47	29,622
高雄市	16,224	46,136	32	275	20,682
宜蘭縣	3,159	1,801	0	16	443
新竹縣	5,947	510	1	32	1,406
苗栗縣	5,746	2,463	1	59	9,537
彰化縣	10,347	5,283	2	43	36,900
南投縣	4,862	742	3	10	594
雲林縣	6,993	3,786	5	30	3,703
嘉義縣	5,480	2,275	2	3	120
屏東縣	7,971	1,282	18	12	541
臺東縣	1,407	1,408	3	4	3,875
花蓮縣	1,866	1,775	0	5	243
澎湖縣	947	1,989	0	3	323
基隆市	2,370	446	10	20	593
新竹市	2,613	818	0	6	114
嘉義市	1,305	1,676	0	0	0
金門縣	306	308	5	14	870
連江縣	60	0	0	0	0
合計	158,034	165,177	307	844	254,837



公共圖書館新住民服務資源 一覽表

分組分享

★請依事先分組分別進入A~H組討論室

➤組員互相認識

➤討論：

A~D組：換為思考，如果您是新住民，怎樣才會想到公共圖書館？去公共圖書館做甚麼？

E~H組：從供給面來看，公共圖書館可以提供給新住民甚麼服務或協助？

➤分享：各自或服務單位的新住民服務/活動經驗(包括成功的、挫折的、想發展或突破的...)

彙總為1-3張PPT，請推派一位代表於大團體報告(3~5分鐘)





從分享過程中~~

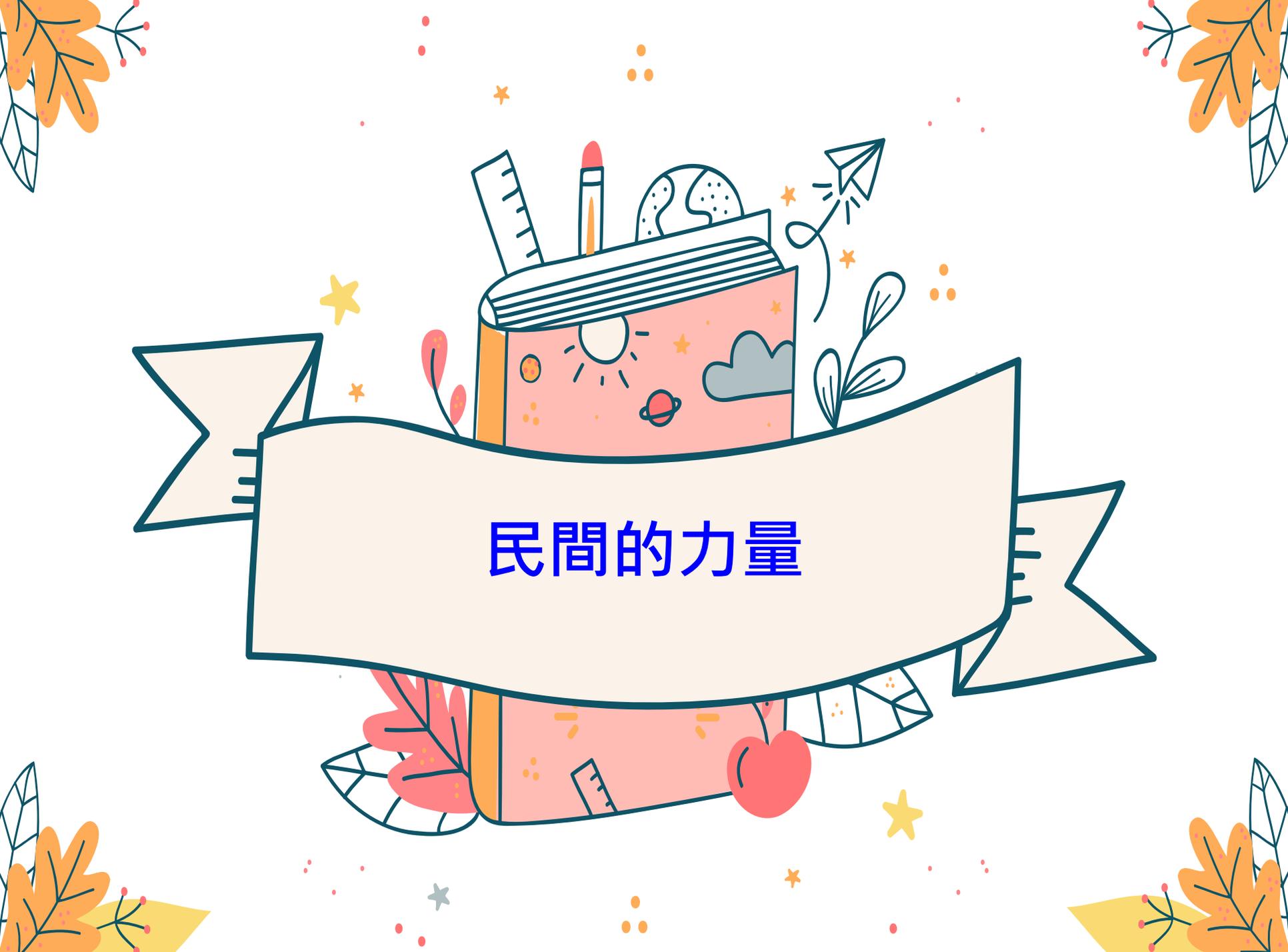
我們看到了甚麼？

想到了甚麼？

學到了甚麼？

還想多知道些甚麼？





民間的力量

燦爛時光

- 位於新北市中和區，鄰近緬甸僑民聚集的華新街
- 由張正、廖雲章等人於2015年創辦，以蒐集、借閱東南亞主題書籍為主，並舉辦東南亞相關藝文活動、提供東南亞語言學習場地。
- 2015年4月12日潑水節開幕。並發起「帶一本自己看不懂的書回台灣」運動
- 「三不一堅持」
 - 不同於書店，只借不賣
 - 不同於圖書館，借期無限
 - 不同於租書店，全額退還押金
 - 堅持讀者有權在書上畫線、畫記號、寫眉批、寫心得。[



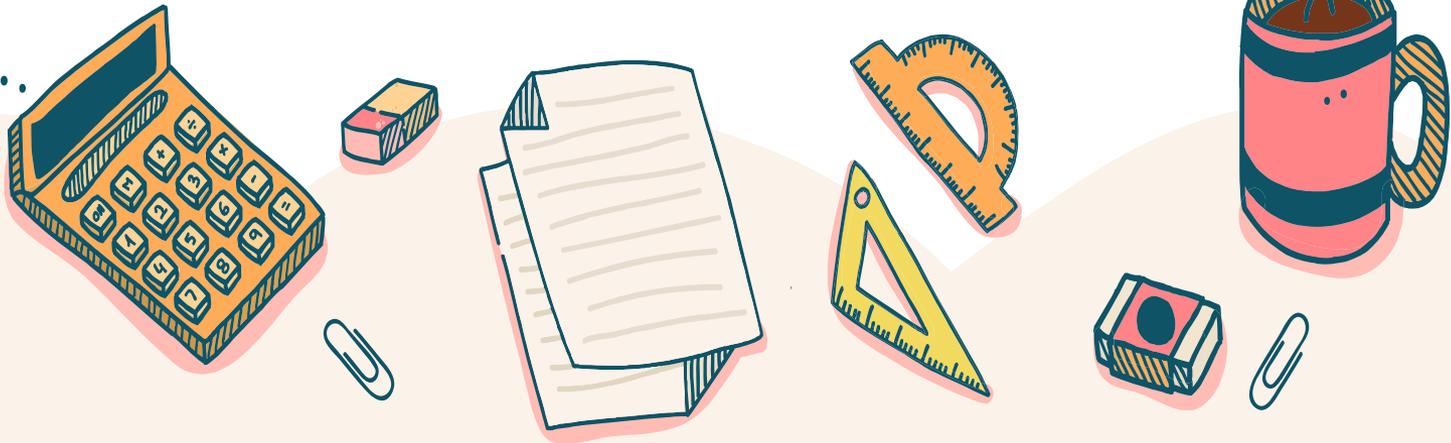
望見書間

- 桃園市桃園區延平路17號2F (桃園後站)
- 分享式書店服務：建立東南亞圖書書單資源、提供新住民和移工免費的母語圖書交換服務、往返東南亞國家的「攜書人」為台灣帶來豐富的圖書資源。
- 社群媒體近用服務：希望為每位跨國移動者留在台灣的生命故事
- 個人出版服務：是以小型創作市集為目標，東南亞風格的小商品得以精緻化生產
- 文化廚房、臉書直播(齋戒月、勞動節-移工生活、勞保制度...)

https://m.facebook.com/SoutheastAsianMigrantInspired?_rdr

分組協作

- 1.計時30分鐘
- 2.每一組至少發展出一個行動計畫
- 3.依下頁提示，彙整為1~3張PPT
- 4.回到大團體中進行報告、討論



-內容

-想做甚麼

-怎麼做

現有的優勢、助力、資源

單位名稱

想要做的事

解決方法

需要的協助

阻力、困難



從協作過程中~~

我們看到了甚麼？

想到了甚麼？

學到了甚麼？

還想多知道些甚麼？

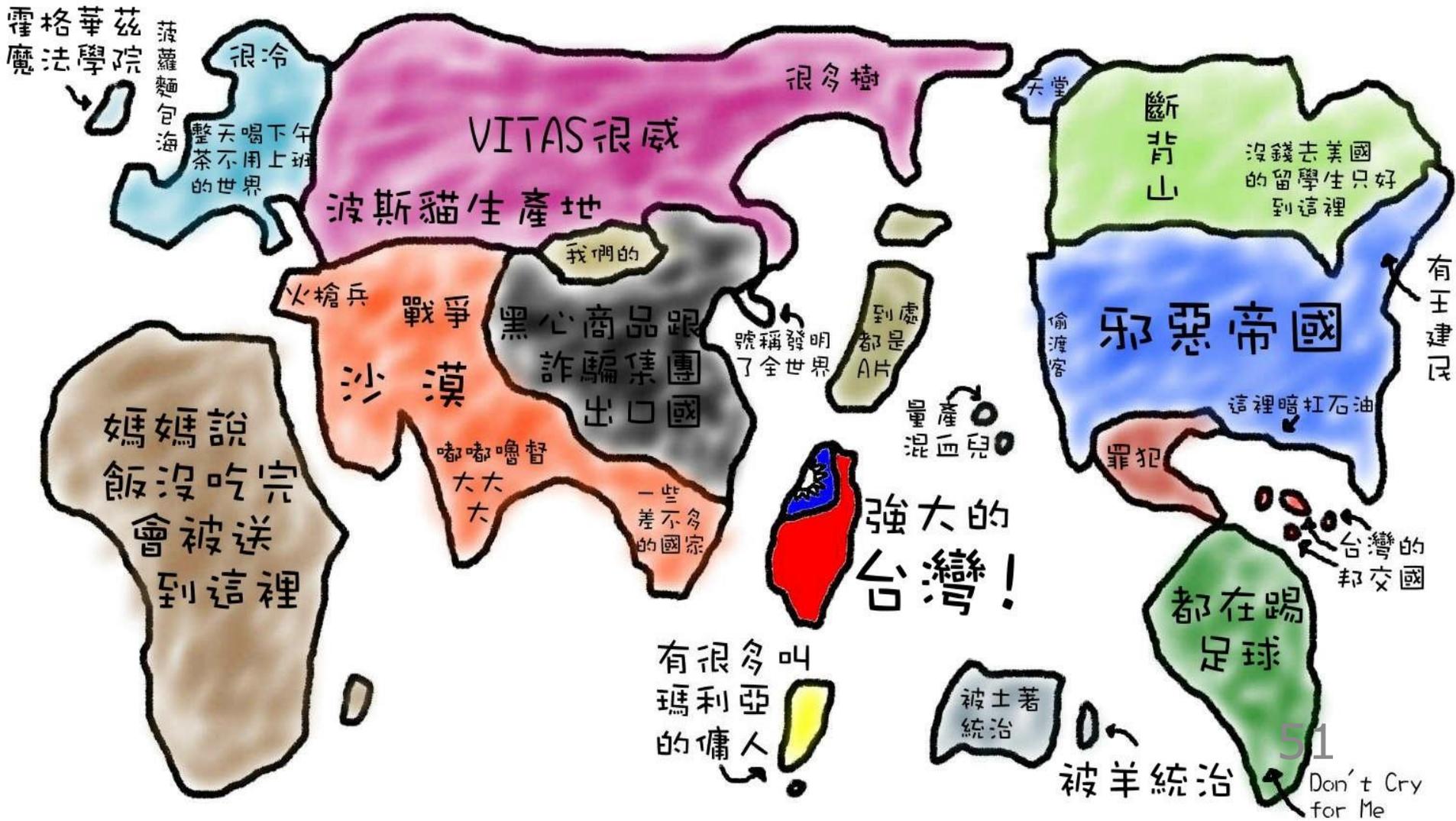


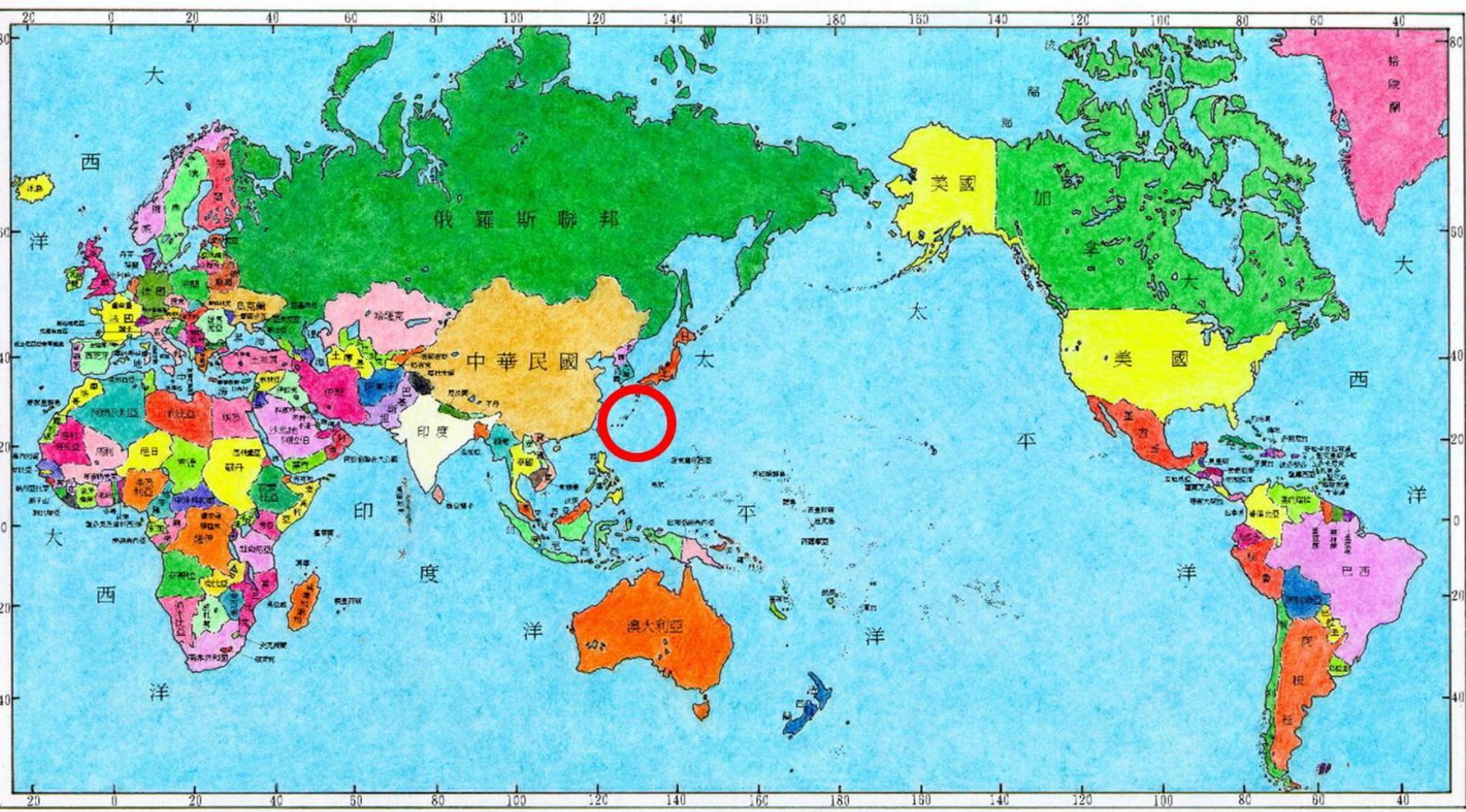
新住民服務

- 個人vs.家庭
- 彼此文化之認識溝通
- 建立信任度
- 語言溝通要白話，查覺對方是不是真的聽懂
- 宣傳/宣導：雙語之必要性
- 宣傳/宣導的方式、管道
-

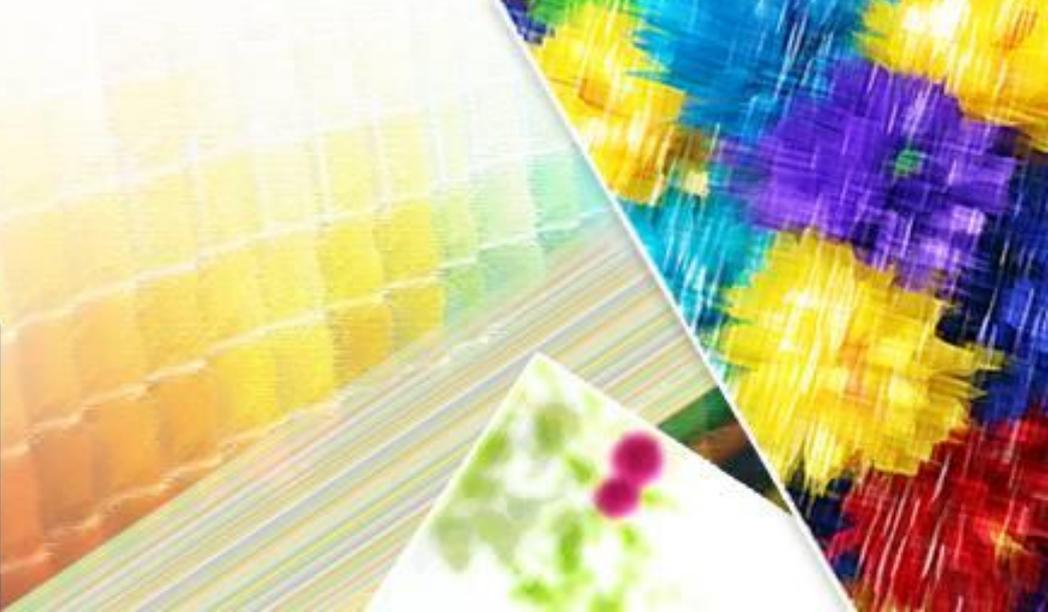


國際/世界觀？





多元



多元(一)

- 指不同種族、民族、宗教或社會群體在一個共同文明體或共同社會的框架下，持續並自主地參與及發展自有傳統文化或利益並且互相尊重以及互相學習、交流、合作。
- 在多元社會中，不同族群相互間展示尊重與容納，從而使他們可以安樂共存、相互間沒有衝突或童話。許多人認為多元是現代社會的最重要特徵之一，也是科學、社會、經濟等發展的關鍵性推動力量。

(維基百科<https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E5%A4%9A%E5%85%83>)

多元(二)

- 在多元社會的觀念下，社會反對任何歧視的政策，認為在多元文化的社會中，任何人不論性別、種族、民族、宗教、身心、性傾向，都不應有任何歧視或差別對待。
- 多元社會應互相包容和彼此尊重，任何人的自由意見和立場都必須尊重。
- 多元的社會是對自由的保障。



WHAT IS CULTURE?



文化

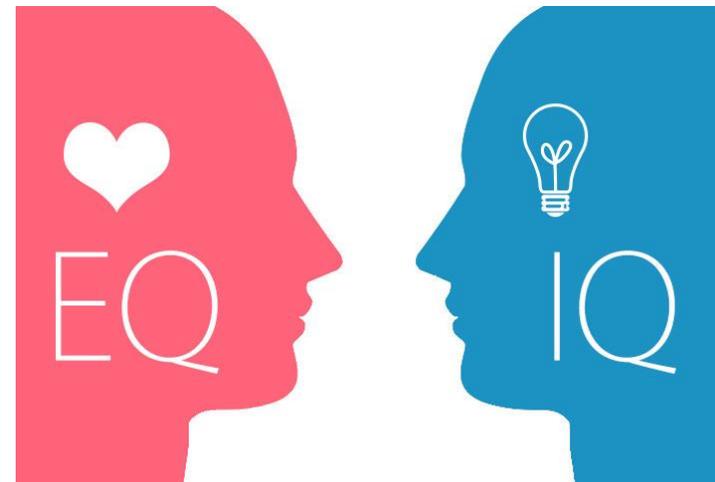
- 文化並非與生俱來，必須經由學習和環境互動而產生
- 文化會影響人類的生理活動、個人行為 及心理
- 文化是生活的累積
- 文化並非靜態不變的現象，而是動態且不斷在改變的
 - 社會中的發明與發現能夠使文化產生改變
 - 經由擴散，外國文化可被本地社會所接納

(華國媛博士)



IQEQ
Know how Know you

3Q



文化智商 (CQ, Cultural Intelligence)

- 全球化的人生、跨文化的職場
- 在地球村生活與工作的關鍵能力
- 即使在自己的國家生活、工作也需具備的能力
- 具有高CQ的人在跨文化的溝通或社交行為會比較正確與得體，也是跨國專業人才的必修課！

(CQ文化智商，2013.04，經濟新潮社出版)



多元文化敏感度

- 基本上，都會覺得自己的文化比較好
- 從日常生活不斷的接觸、互動、互相了解
- 開放與尊重
- 同理心：感受、回饋
- 避免將所有視為同一族群(例如：原住民、新移民、外國人...)
- 多多參加活動、用心觀察、與自己的相對照、反思
- 尊重差異，從差異中發揮創意



跨文化溝通能力

- 1.知識方面：了解來自不同文化的人們的生活方式
- 2.技能方面：能夠接受文化差異，自己能入境隨俗，
卻不強迫別人入境隨俗
- 3.情意方面：用同理心去理解，破除刻板印象

- 1.好奇與興趣
- 2.主動接觸和關心
- 3.尊重和同理
- 4.了解社會資源所在並提供資訊或協助

- 不是一個已經被培養起來的能力，而是永不止息地
學習和持續不斷地累積能力，式進行式而非完成式

我的CQ檢視清單

- 我知道世界各地的文化如何表現差異
- 我可以從個人經驗、閱讀心得...等，從中舉出文化差異的案例
- 我喜歡和來自不同文化的人交談
- 我有能力精確地瞭解來自他文化者的感受
- 我有時候會試著想像從他文化者的觀點來看事情，瞭解彼此
- 我可以改變行為，以適應不同文化情境和人們
- 我可以接受延遲，不會因此生氣
- 在和來自他文化的人互動時，我很清楚我運用了哪些文化知識
- 我可以想到很多文化對我的行為、以及來自他文化者的行為造成的影響
- 在不同文化的情境中，以及和來自不同文化的人相處時，我很清楚我需要計畫我的行動作為

外來人士在臺生活諮詢服務熱線

0800-024-111

- 服務內容：外國人及外籍配偶在臺生活需求及生活適應方面之諮詢服務，包括簽證、居留、工作、教育文化、稅務、健保、交通、就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教養、福利服務、法律資訊及其他生活訊息等事項。
- 服務時段：
 1. 中、英、日語：24小時、全年無休。
 2. 越南語：每週一至週五 09:00~17:00
 3. 印尼語、泰國語、柬埔寨語：每週一至週五
13:00~17:00



財團法人
台北市 **寶珍珠** 基金會
The Pearl S. Buck Foundation, Taipei, Taiwan
一個關懷跨國婚姻兒童的社會福利機構

地址：台北市中山區長春路232號4樓

電話：(02) 2504-8088

傳真：(02) 2504-4088

e-mail：psbf.tt@msa.hinet.net

官網：<http://psbf.org.tw/>

臉書<http://www.facebook.com/psbf.taiwan>

郵政劃撥帳號**19139901**

Спасибо

RUSSIAN

Gracias

SPANISH

ありがとう
ございました。

JAPANESE

CAM ON

VIETNAMESE

Thank
You!

ENGLISH

Merci

FRENCH

Ευχαριστώ

GREEK

شكراً

ARABIC

고맙습니다

KOREAN

谢谢

CHINESE

អរគុណ

(柬埔寨語)

谢谢

(簡體)

ကျေးဇူးတင်ပါတယ်

(緬甸語)

감사합니다

(韓文)

謝 謝

Cảm ơn

(越南語)

Thanks

(英文)

ขอบคุณค่ะ

(泰語)

Salamat

(菲律賓語)

bersyukur

(印尼語)