

## 實習成果及心得（具體收穫事項、與校內學習映證並附活動照片）

### 協助服務台服務

剛開始進入移民署的時候沒想過要學什麼特別的，但從第一天開始學法規時我就發現我一定能學到很多以前沒碰過的東西，加上我其實算是較早開始實習，所以比較沒概念。第一和第二個星期我努力學法規，並到志工櫃台幫忙志工大哥大姐，那時其實有點害怕，害怕自己拿錯表格，什麼都問志工大哥大姐們，大哥大姐們都很熱心的教導我們不會的部分，所以我很喜歡服務民眾的時間，雖然有時候會遇到比較沒耐心的民眾，但仍然微笑面對。在志工櫃台屬於第一線，我能遇到很多很多的外國人，大多數中文還是說得不太好，我就能利用這種機會好好的練習英文，畢竟在國際事務系，英文是需要練習好的。我在櫃檯需要拿十餘種表格給民眾，又分成大陸地區人民、港澳、外國人及本國人，舉例來說大陸事務其中一樣是探親，很多人會透過探親來台停留久一些，探親需要準備親屬關係公證書、來探的人身分證影印本、兩吋白底大頭照、繁體字印章、父母基本資料、被探人身分證(若無身分證，由台灣親人當保證人，被探人則帶著居留證)，準備妥了可以填7及9表格即可辦理；外國人大部分比較單純，即是辦理居留證，居留證需要注意的是效期，在到期前一個月內可至服務站辦理延期，延期需要準備居留證、護照、兩吋白底大頭照，先生或太太身分證或戶口名簿；本國人最多是關於役男出國及辦理自動通關，自動通關須滿14歲以上，本人並帶著身分證(居留證)及護照即可辦理。在志工櫃台覺得很開心，學到很多法規也接觸到很多有趣的民眾！

### 協助行動服務列車及協助家庭教育講座

聽到行動服務列車時完全不懂這是在做什麼，第一次出門時也是戰戰兢兢的，原來就是到比較偏鄉的地方去收件，方便那些民眾。在行動服務列車時也會到新住民家裡看看他們的生活適應情形，第一次到太平及霧峰，家訪時能看的出來他們其實生活過的很勉強，所以提供一些資訊給他們，例如工作或是托育的資訊讓他們參考，第二次到大肚及龍井區，第一個個案是讓人看了會感動及放心的，婆媳關係非常好，家裡環境也都還行，因此不太需要太多觀察，而第二個個案則是家裡環境不好，空氣很悶熱，有一種奇怪的味道，但案主說他挺習慣的於是我們也就沒有再多做些什麼，提醒她要趕快去上課，學好中文就可以去工作賺錢。社工們都會提醒新住民們一定要先學好中文，剩下的其他比較簡單解決，所以學好中文之後大部分都很適應也習慣台灣的生活，我覺得讓我參與到行動服務列車是一件很棒的事情，能真正進到新住民姊妹們所住的地方，去了解他們的環境，去體會一下是什麼感受，對我而言其實感觸和印象都蠻深刻。而家庭教育講座部分是針對新入境夫妻辦的，

他們很多都會問這是一定要參加嗎，通常社工會回答：我們基本上希望都能來上一次課程。他們也會乖乖來上課，這課程對夫妻都很有幫助，老師會分享自己的經驗和民眾互動，用幽默的語言講課，也有老師會帶一些小遊戲小活動給夫妻增進對彼此的感情，在旁協助的我其實也會加入其中，做一個 co-leader 的角色，因為民眾剛開始還放不開，還沒辦法很融入課程，到後半段就會跟老師一起享受在愉快的氣氛中，我也很喜歡參與在其中。

#### 初次入境關懷訪談

這個訪談是屬於移民輔導組的工作，剛開始跟著社工在旁邊觀摩，這是一個針對剛入境的夫妻的訪談，留一個紀錄。跟著觀摩兩個多星期讓我試試看的時候實在是做得不好，可能太緊張所以都問不出口，這個訪談主要目的是要了解這對夫妻的家庭生活背景，所以技巧上來說不能太侵犯隱私又要問出比較仔細的部分，在進行訪談時有幾個主要問題是一定要提出的，例如雙方如何認識、認識過程怎麼樣、認識多久、婚後和誰一同居住、是否為第一次結婚等等…。在問問題過程中要夾雜著一些閒聊，讓對方比較輕鬆，不尷尬地回答問題，在問完這些之後，社工會告知雙方有關居留在台的權益，包含居留、工作、健保及駕照。不管是大陸配偶或是外籍配偶都會先問有沒有打算長住台灣，再問是否考慮拿台灣身分證，畢竟拿台灣身分證是需要放棄大陸戶籍及外國國籍的，如果有就會告知其拿台灣身分證之流程，大陸籍拿台灣身分證比較複雜，要先經過依親居留、長期居留才到定居，外國人居留滿三年即可開始辦定居，第一步驟是到戶政事務所辦理歸化國籍，接著一連串手續辦完大概需5年時間。這訪談看似簡單，但其實非常重要，可從中了解到雙方的關係到底好不好，婚後生活到底能不能適應，這些都是移民輔導組需要注意的小細節。

#### 其他業務

我還有幫忙案件掃描的部分，通常每天數量不一定，少則300多，多時到500也可能，從數件及分類到掃描在到截照片最後釘件看起來貧乏簡單，但卻需要花上大半天的時間，因為做掃描需要耐心及專注和細心，不能著急，否則一個弄錯後果會很嚴重，一開始在分件時，對於名詞比較不熟悉，像是外勞團件及外人這個會分不清楚，但做一兩天就可以熟悉並且速度加快，做掃描有很多需要注意的小細節，所以也不能小看這看似簡單的工作。

郵寄部分，我有幫忙做幾次，其實不難，就是在一開始也先分好件，接著到二號櫃檯去抽卡及拿證，然後將卡片掃進電腦再把卡片或證件放入信封封起來，最後把地址打入電腦在寄出信件即可，

郵寄部分也很重要，每天也都會有一定的進度，所以每個步驟都要做好。

電話通知延期部分，第一次雖然有稿能幫助我，但仍然卡卡的不夠順暢，打電話對我來說反而比當面看到民眾還緊張，有時候民眾還會發問，問到我不會的問題時我都會很慌張，後來越做越習慣的時候就能夠馬上臨機應變轉接給承辦人員接聽。到實習後期時，督導有讓我們試試看接電話服務，我有接到幾通是自己能夠回答的，但也很多民眾問的問題比較複雜我沒辦法解答就一樣轉接給承辦人員接聽即可。

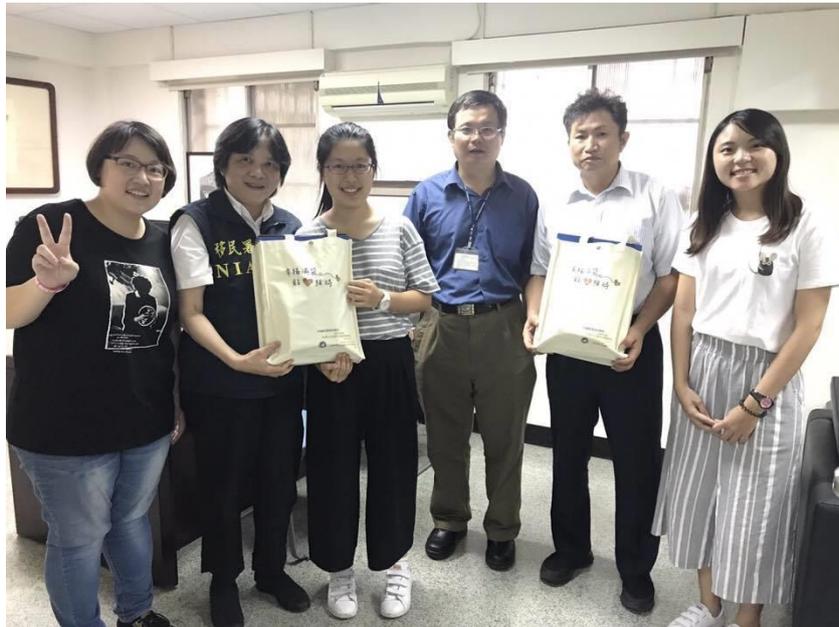
在移民署學到的不只是只有專業知識，我覺得學到更多的是人與人應該怎麼相處，要怎麼表現才是讓對方感到舒服輕鬆的方式，當然在專業知識方面是真的學到很多，兩個月下來，我在小型社會感受到和大學生活截然不同的一面，或許外面的社會會更不一樣，但我相信經過這樣的洗禮之後我能更適應這個社會，並把自己份內的事情做得更好。











檢討建議（可包含對自我和學校課程的檢視）：

在參加家庭教育的時候，雖然做為一個輔助的角色，但是仍然需要參與其中，我覺得我一直呈現一個放不開的樣子，畢竟一直覺得自己跟那些夫妻真的太不相同了，好像上這樣的課不會得到什麼，於是老師在請大家跟著唱跳得那時候我也只是動作很小的跟著，我本身就不太擅長這方面的事情吧，害怕被別人關注而不敢放開做自己。第一週的老師只是跟大家分享自己的經驗，老師也是印尼人，所以和那些新住民姊妹們比較有話說，第二週的老師就很會帶遊戲，我就必須給老師很多反應才能帶動氣氛，雖然督導跟我提醒過，我仍然沒有成功放開心胸，在週誌裡有提到這方面的問題，督導也很耐心的再跟我們講一次，結果我還是跟自己過不去，到最後一週的時候才慢慢的有點放開了，但是我也即將離開，這對我來說算是遺憾吧，沒有做好的遺憾。

在來到移民署之前，我沒有學過任何訪談技巧，因為在學校學的是國際事務相關，所以連案主這個名詞都不知道，一開始的時候很多障礙一直無法克服，因為我覺得我對那些夫妻沒有懷抱著好奇心，加上害怕侵犯到他們的隱私，所以一直表現得很尷尬，只有問紙上面要填的問題就結束，一點也沒有什麼閒聊，這對整個訪談來說就是不好的，畢竟訪談的目的就是要了解對方的生活背景，如果只是片面上問幾個問題，是拼湊不出來他們的故事的，經過很多次跟在督導旁邊做訪談我才領悟到原來做訪談就是像交新朋友一樣，當然也會遇到比較不好相處的民眾，就是能盡量應對就去輕鬆的應對，不要太緊張，就是像聊天一樣就可以，到後面越來越上手了我才熟悉了初次入境關懷訪談，在實習期間難免碰到做不好的地方，有些很難改但是就是要逼迫自己改進才會進步。

#### 對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

給學弟妹的建議就是如果不擅長交際的可以來移民署磨練一下，因為會遇到非常多的民眾，要幫忙他們很多像是拿表格，也有要教他們寫東西，或是幫忙影印，還有做訪談等等。這些都可以改善怎麼跟人溝通，而且想學法規或之後對移民署有興趣的都可以來實習，對未來人生的方向很有幫助，在移民署真的可以學到以前完全不會的專業知識，還可以練練英文，如果有修東南亞語言的更好，可以練習和新住民姊妹們交流，練習自己學習得成果，都是很好的經驗喔！