

國立暨南國際大學
國際文教與比較教育學系

108 年度文教科事務實習

成果報告書

系級：國比三

學號：106402032

姓名：王雅嫻

指導老師：陳怡如副教授

實習單位：內政部移民署臺南市第一服務站

實習期間：自 108 年 7 月 1 日至 108 年 7 月 26 日

實習時數：共 160 小時

一、實習介紹

(一) 實習申請注意事項

1. 於3月中旬會有公告出來，請注意系網頁及系FB。
2. 機構選擇：自行從系網頁的實習機構名單中選擇，若想去的實習機構未在名單上，需自行協助系辦去和機構簽約，請提早做準備。
3. 申請需繳交實習計畫書，含實習履歷（自傳、申請動機、未來規畫……等）。有實習計畫書的格式，但也可以自行調整。
4. 申請前先詳看實習辦法內容。
5. 每週結束需繳交實習週誌給指導老師，並於實習最後一日拿實習評分表給指導人員評分，開學後需帶回紙本。此外，開學後會安排一日做口頭的實習分享。

(二) 實習單位介紹

◇ 內政部移民署臺南市第一服務站

隸屬內政部移民署的事物大隊下的服務站，主要辦理大陸、港澳、外國人士之入出國、停、居留許可（例：居留證）、台灣役男出國許可，以及為入籍台灣之人民做移民輔導。

(三) 工作內容

實習時段為一般公務員上班時段，週一到週五早上八點到下午五點，中間會有午餐及午休時間。而實習主要的工作內容，分為三個部分。第一部分，在志工櫃檯服務民眾，協助民填寫相關表格，並幫忙提醒需帶證件……等；第二部分，完成指導人員的交辦事項（此工作並非一定會有），我主要是在網路蒐集指導人員所需相關資料，並整理成一個檔案；第三部分，進行初次移民輔導訪談的旁聽，並協助辦理移民輔導相關活動（例：幸福小夫妻教育成長課程，此活動向新住民夫妻宣導停留、居留相關法令及福利措施，並進行婚姻教育）。

二、實習心得

(一) 問題與困難

1. 專業知識的不足，這對我來說是這個實習中遇到最難以解決的問題，也是碰到最多挫折的部分。很多實務上的事情，都是可以短時間靠學習、練習解決，但是專業知識需要長時間的累積，所以需要時時準備自己增進自己。這也是在實習階段時，並不會真正讓你去做許多內部事務的原因。移民署的專業知識主要為移民法

規以及國際關係，進去以前根本不清楚移民法規，只能從一個一個沒看過的專有名詞學習，並藉由查看官網及從志工們學習少許移民相關辦法，才開始能回答民眾問的問題（很多問題都是例外，需要碰到才會知道。）。至於國際關係，因為我很少接觸國際新聞、時事、政治，因此在蒐集資料上遇到了很大的困難。自己對政治很不感興趣，但國際關係必定會談到政治。

2. 需要隨時切換溝通模式，在面對上司、志工阿姨叔叔、民眾（男女老少、外國人士）、同事，相處方式不同，需自行做調整。在志工服務櫃檯會接觸到很多外國人士，要從不害怕說英語到可以幫忙解決辦事相關的英語對話。（實習不用到英語非常好，只要能協助填寫表格即可，但若是實際到移民署工作，需要良好的英語程度。）
3. 需擁有持續做相同事務的毅力，因事務重覆，且長期使用電腦，易產生疲勞感。我實習四週，幾乎都是待在志工櫃檯及辦公室，做著類似的工作內容。
4. 需要自己排解情緒，在實習工作上遇到挫折，雖然可以和指導人員說說自己的狀況，但無法訴說心理層面的事，一整天下來壓力會很大。（在無其他實習生的情況下）

（二）專業成長

1. 能遇到很多來自不同國家的人，可以增進自己跨文化溝通及語言溝通的能力。志工阿姨中會有通譯，可以多和他們聊天認識不同文化，最重要的是，能消除很多對外籍配偶的偏見及刻板印象。
2. 表達能力的提升，因為面對各式各樣的民眾，學會主動與他人相處，會發現和陌生人說話其實沒有那麼可怕，進而減少面對人說話的緊張感。

（三）心得感想及反思

我覺得是一個非常特別的體驗，可以體會到職場與學校的差異。我認為實習就是學校銜接到工作的一個管道。學校與職場最大的差異是，在職場，或許你認為你也只是個實習生，但其實在工作上你就會感到無形中的壓力，犯了一個小錯，不是單純只是考試成績低分，而是會因為自己的一個小錯誤，造成很多不好的影響。或許在學校老師還可以容許有些許的犯錯，畢竟都還在學習階段，但到了工作必須做好心理準備，時時謹慎行事，並提早準備好自己。

這次的實習有很大的成分對我來說是探索，因為對未來的迷惘，試著去嘗試摸索是一個很好探索自己的方式，從中我更了解自己喜歡的領域及不足之處（發現自己的優劣勢，就可以為自己找到更明確的定位）。其實在去實習以前，我想成為一位公務人員，或是坐在辦公室工作的小員工，原因是這是一份穩定的工作，並且我自認為自己適合文書行政方面辦公的工作。但在實習過後，我體會到了真正職場上的辛苦，進而去反思這真的是自己想要的工作嗎？我真的適合這個工作嗎？做過之後才發現，有時候是自己對未來的美好想像，把一切事想像得過於簡單了。我並沒有放棄公務人員這條路，但經由實習經驗我可以了解工作的艱辛，可以提早去思考如何面對。

實習中挫折很多，但成就也很多，其實當下實習期間是很受挫的，在四週的學習下，重覆做著類似工作的我，很常懷疑自己當初為什麼下決定來實習，常常心有餘而力不足的感覺，我感受不到自己學到了什麼，因為自己本身就在學校行政大樓工讀，對於行政事務（影印、裝訂）上其實已算熟悉了。但是從這學期開學之後才發現自己的成長，我發現自己開始不害怕別人的眼光，上台報告時，緊張的情緒也減少了許多。對我來說，在溝通方面真的成長很多。也漸漸發覺自己想嘗試、喜歡做的事情，對未來也開始有了一定的方向。

（四）給未來想申請文教事務實習的同學建議

1. 如果對未來不是很確定，我建議首先找一個自己有興趣（不排斥）的機構實習，去工作職場實際體驗看看。
2. 絕對不要忘記**態度及積極主動的心**很重要！就算工作不擅長、不會做，也要主動詢問指導人員，並積極認真的完成工作，想嘗試什麼工作也可以詢問指導人員是否能讓自己嘗試。這不僅是培養自己做事負責任的態度，也是上司、其他工作夥伴看待實習生非常重要的一個評分。
3. **虛心向學，並抱持感謝的態度**。不要認為自己很厲害，硬要和上司表現。隨時記得實習機會得來不易，惦記有許多幫助、教導自己的人，也能讓自己更認真在工作學習上，學到更多不同的東西。

（五）特別感謝

- ✧ 指導老師-陳怡如老師
- ✧ 指導人員-陳偉挺專員、郭芸綺社工
- ✧ 移民署的志工叔叔阿姨們

- ◇ 系辦-江倩惠助理
- ◇ 國立暨南國際大學 國際文教與比較教育學系

三、 附錄

◇ 相關照片



↑內政部移民署臺南市第一服務站內部



↑內政部移民署臺南市第一服務站內部裝置藝術



↑內政部移民署臺南市第一服務站外部與第一天實習的我



↑幸福小夫妻教育成長課程