

南華大學管理學院企業管理學系管理科學碩士班

碩士論文

Master Program in Management Sciences

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

探討海外實習歷程對美容從業人員職涯發展之影響—以
澳洲為例

A Research of Overseas Practical Training Affecting on The
Career Progress for Beauty Therapists--Taking Australia for
Examples

王麗貴

Li-Kuei Wang

指導教授：袁淑芳 博士

Advisor: Shu-Fang Yuan, Ph.D.

中華民國 109 年 6 月

June 2020

南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士在職專班 碩 士 學 位 論 文

探討海外實習歷程對美容從業人員職涯發展之影響—以澳洲為例
A Research of Overseas Practical Training Affecting on The Career
Progress for Beauty Therapists -- Taking Australia for Examples

研 究 生：王 麗 美

經考試合格特此證明

口試委員：孫育伯
高東昇
袁詠芬

指導教授：袁詠芬

系主任(所長)：黃國忠

口試日期：中華民國 109 年 6 月 19 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生 王麗貴 君在本系修業 2 年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：王麗貴 君已修滿 36 學分，其中必修科目：研究方法、管理科學 等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：王麗貴 君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：探討海外實習歷程對美容從業人員職涯發展之影響
-以澳洲為例

(2)學術期刊：影響海外實習美容學員之職涯發展因素分析-以澳洲為例

本人認為 王麗貴 君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：探討海外實習歷程對美容從業人員職涯發展之影響-以澳洲為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：黃瑞貴 簽章

中華民國 109 年 5 月 25 日

謝誌

漫長的論文寫作過程中，到了寫謝誌的時刻，也代表論文進入最後完成階段，首先感謝的是我的指導教授袁淑芳老師，從最初的開題到論文的完成，教授都不厭其煩的指引著我，除了課堂上知識的傳授，老師耐心與溫暖的互動，總是給予我安定的力量，在繁重的工作中耐心指導協助我不斷成長，才得以順利完成論文，其次要感謝孫育伯教授與郭東昇教授，在口試過程中給予我寶貴的意見與關鍵性的指導，使本文架構更趨完整性。期間也感謝所有指導過我的所有教授，在研究論文過程中在課堂上不斷為我們解惑，讓我有不斷前進的動力。

在論文撰寫期間，兩位陪我努力的戰友一大忠和盈穎，為一起討論互相協助與鼓勵的炎熱午後帶來陣陣沁涼和風，還有晴純、立本、玉娟、冠嬋、喃呢一起相互學習的研究過程，讓我獲益良多，謝謝碩班一起努力的所有同學。

最要感謝老公的愛與包容和全力支持，在冗長的論文撰寫時刻，忍受我頻繁的抱怨與耍脾氣，總是默默關心著我陪伴著我。另外，感謝我的公婆、母親及遠在美國的姊姊及家人們，因為你們的鼓勵，才讓我走過人生中每個困難的日子，激發我的韌性及面對困難無所畏懼的積極心態。

王麗貴 謹誌

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

中華民國 109 年 6 月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

108 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：探討海外實習歷程對美容從業人員職涯發展之影響－以澳洲
為例

研究生：王麗貴

指導教授：袁淑芳 博士

論文摘要內容：

研究在探討美容從業人員及大學美容相關學系學生，於 2016 年至 2019 年至海外實習之歷程研究。研究者分別以實習學生面臨的跨文化衝擊、生活適應、職場人際溝通、職業技能提升等面向，分析海外實習歷程對學員回國後職涯發展之影響。本研究以訪談方式對五位對實習生之實習歷程進行質性分析，同時納入學員之年齡、科系、實習地點及海外實習階段的變化、乃至目前工作經歷進行研究。

根據本文分析，歸納研究推論如下：1. 海外實習動機正向影響實習生學習外國語言之主動性及人際關係溝通力。2. 海外實習動機對於經過適應期後歸國的就業競爭力與職涯發展具顯著影響。3. 海外實習的歷程之文化衝擊適應力、生活適應力、職場困境調適力，對於學員之歸國後就業競爭力與職涯規劃具有顯著的正向影響。歸納以上，學員前期之海外實習動機直接影響學員回國後之職涯發展，然而，學習動機可以強化學員在海外實習上重要的溝通能力，進而間接降低學習歷程可能發生的困境，進而影響學員回國後之職涯發展。另一方面，學習歷程對學員之職涯發展具有關鍵性的影響。

關鍵詞：海外實習、實習動機、實習歷程、職涯發展、質性分析

Title of Thesis: A Research of Overseas Practical Training Affecting on The
Career Progress for Beauty Therapists--Taking Australia for
Examples

Department: Master Program in Management Sciences, Department of
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date: June 2020

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Li-Kuei Wang

Advisor: Shu-Fang Yuan, Ph.D.

Abstract

The aim of the paper is to study the overseas internships experience of beauty interns during the period of 2016 to 2019. Four dimensions including the cross-cultural impact, life adaptation, interpersonal communication, and professional skills improvement are attributed to explain the impact on their career development after the oversea internship. This study is conducted by quality analysis. All experiment data is collected by interview. Include the age, major, internship institution, as well as any the change on trainees during the overseas internship stage are considered into our study.

According to the analysis of this study, there conclusions are suggested by this study. 1. The strength of the trainees' motivation on overseas internships positively affect their motivation on learning foreign languages and communication skills. 2. The motivation of overseas internship has significant impact on the employment competitiveness and career development after the oversea internship. 3. The internship experience including the cultural impact adaptability, life adaptability, and workplace dilemma adaptability has a significant positive impact on the student's employment competitiveness and career planning after the oversea internship. In brief, the strength of the trainees' motivation on overseas internship does directly affect the career development

in the early stage after the overseas internship. However, it indeed can strengthen the important communication skills of the students in overseas internships, which indirectly reduces the difficulties that may occur in the learning process, which will affect the students' career development after they return to the country. Most of all, the learning experience from overseas internship has a dominant influence on the career development of the students.

Keywords: Overseas Internship, Internship Motivation, Internship Experience, Career Development, Qualitative Analysis



目錄

準碩士推薦函.....	I
謝誌.....	II
中文摘要.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	VI
圖目錄.....	VIII
表目錄.....	IX
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	3
1.2 研究目的.....	4
1.3 研究流程.....	6
第二章 文獻探討.....	7
2.1 動機理論.....	7
2.2 文化衝擊與生活適應.....	10
2.3 自我調適能力.....	14
2.4 就業競爭力及職涯發展影響因素.....	16
第三章 研究方法.....	20
3.1 資料蒐集方法.....	20
3.2 研究對象.....	21
3.3 訪談內容.....	22
3.3.1 訪談內容編碼.....	24
3.4 研究可信賴度與倫理.....	25
3.5 資料分析與整理.....	26

第四章 訪談結果分析	27
4.1 海外實習動機	27
4.2 蜜月期	31
4.3 危機期	33
4.4 調整適應期	40
4.5 自我調適能力狀況	46
4.6 就業競爭力與職涯發展	49
第五章 結論與建議	55
5.1 研究結論	55
5.2 建議	59
5.2.1 對學校以及相關單位的建議	59
5.2.2 對美容學員的建議	60
5.2.3 對未來研究者的建議	60
5.3 研究限制	61
參考文獻	62
一、中文文獻	62
二、英文文獻	65
附錄一 受訪者同意書	67
附錄二 學術成果	68

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	6
圖 5.1 研究理論意涵.....	57



表目錄

表 2.1 動機理論文獻要點彙整表	9
表 2.2 文化衝擊與生活適應文獻要點彙整表	13
表 2.3 自我調適能力文獻要點彙整表	16
表 2.4 就業競爭力與就業選擇因素文獻要點彙整表	18
表 3.1 研究對象彙整表	22
表 3.2 編碼彙整表	25
表 4.1 海外實習動機彙整表	28
表 4.2 海外實習行前準備彙整表	29
表 4.3 生活適應狀況彙整表	34
表 4.4 文化衝擊訪談彙整表	35
表 4.5 多元人際溝通訪談彙整表	37
表 4.6 技術職能優劣訪談彙整表	38
表 4.7 文化衝擊與生活適應分析表	39
表 4.8 生活適應調整訪談彙整表	41
表 4.9 語言溝通能力調整訪談彙整表	42
表 4.10 人際關係與技術調整訪談彙整表	43
表 4.11 海外實習調整因應方式分析表	45
表 4.12 自我調適狀況分析表	48
表 4.13 就業競爭力與職涯發展分析表	53
表 5.1 海外實習歷程對就業競爭力與職涯規劃分析表	58

第一章 緒論

近年來官、校方將實習納入學生課程規劃中，以增加大專院校畢業學生的就職力。根據教育部於 2009 年 11 月發布的「教育部補助技專校院開設校外實習課程作業要點」中，實習類別包含「暑期課程」、「學年課程」、「學期課程」、「醫護科系課程」與「海外實習課程」。其中海外實習課程設計的目的在使得學生更具備國際移動能力，同時增加解決問題及自主學習的能力，故學生除了需將所學的專業技能應用於實習機構，使其職業技能更加熟練外，在職場上人際溝通問題亦是學習重點，尤其對海外實習生而言，不同的文化衝擊及外國語文的學習是必需面對的歷程，故本文推測海外實習生的實習歷程，將有效地強化學生返國後的就業競爭力及其未來職涯規劃的能力。

美容系所學生之海外實習為近年教育體系為技職學生推動海外實習的項目之一，根據研究者近年參與美容科學生之海外實習技術教學的觀察¹，美容科系學生近年申請進行海外實習人數逐年增加，實習生在海外實習上確實面對許多困境，不論在生活、溝通、文化或職場等皆相對國內實習生具有較高的挑戰，然此實習歷程最終對實習生的影響主要包括國際視野的開拓、自主學習能力的增進、多元文化的適應及人際關係處理等能力。另一方面，研究者觀察海外實習生在職涯發展上相對國內實習生，更具有多元性及突破性。由於上列實習歷程所培養學生的能力將正向的影響學生的就業力及職涯發展能力，故研究者推測實習歷程所帶給實習生的能力拓展，可能將對實習生返國後之工作競爭力與未來職涯規劃具

¹ 研究者從事美容行業 23 年，輔導海外實習生 5 年為一美容專業人員

有正向的影響。

本研究屬質性研究，實證設計將對已完成美容科海外實習生進行深度訪談，藉由實習生之實習前的動機；繼之實習中所需面對的生活與工作的適應問題、文化衝擊的心理調適、強化職業技能及職場的實務經驗等；及至實習結束返國後職涯發展及規劃進行完整的分析，藉此探討海外實習之前的動機與實習中解決問題的能力培養，乃至實習後與職涯發展面向之間的關聯性進行分析。

澳洲為目前國內美容科學生主要海外實習的國家，其原因在於美容芳療保健納入澳洲保險服務項目之附加保險給付項目(Extras Cover)。陳育晟(民 108)指出在多數國家保險契約不納入保險核銷的普通治療(General Treatment)或輔助治療(Ancillary Cover)，例如拔牙、假牙、身體放鬆理療、中醫針灸、脊椎指壓治療、配鏡、家庭護理、助聽器、假肢、美容芳療保健等，在澳洲保險契約之附加保險皆涵蓋在保險給付條件。由於芳療保健納入保險給付條件之一，使得澳洲美容芳療保健相對他國盛行，亦因此導致澳洲美容芳療師呈現人力資源不足情況，另一方面過往充滿種族色彩的白澳政策，到現今兼容的社會環境，澳洲豐富的文化多元性，華人、原住民等少數族裔在政治教育及經濟上的高度參與，更是尊重多元文化的實質表現，因此澳洲海外實習便成為美容從業人員的首選國家。

教育部為提升年輕學子國際競爭優勢，自 96 年度起推動「學海飛颺」、「學海惜珠」及「學海築夢」3 項計畫，除了選送優秀學生赴國外大學研修外，近年亦積極在拓展技職學生進入國外企業機構實習，其目的即在提升高等技職學生具有就業競爭力與培育技職學生的國際優勢。根據教育部文化教育事業部於民國 107 之統計資料顯示，歷年累計受惠學生人數已達 2 萬 6,245 名，同時海外實習學生返國後在職涯發展力確實具有顯著

的成長。本研究的主要研究內容即在對美容科系學生之海外實習歷程進行分析，藉由實習前之動機、實習中之歷程挑戰至實習後之職涯發展進行討論，以歸納影響學生職涯規劃及發展能力的因素。

1.1 研究背景與動機

教育部於 2009 年 11 月發布「教育部補助技專校院開設校外實習課程作業要點」其中規範實習類別「暑期課程」、「學年課程」、「學期課程」、「醫護科系課程」與「海外實習課程」。曹勝雄、容繼業與劉麗雲(民 89)於研究中認為海外實習課程因面對的衝擊及挑戰相對較國內實習生多，另外亦較不易獲得學校及家庭資源，學生解決問題的能力及自主學習相對重要，學生將所學的專業技能應用於實習機構的同時，所得到職業技能的熟練、人際溝通處理、文化衝擊適應、語文能力的進步等種種歷練，無形中亦強化海外實習生就業競爭力及影響未來職涯規劃。根據過去的研究，海外實習可為學生產生的效益包括實習內容、實習品質、認同感、就業能力、工作能力，並透過實習學習到實用的工作技能、人際溝通技巧、養成獨立精神、體驗多元文化、增進社會經驗有助於未來的生涯規劃。國際經濟商管學生會 AIESEC 負責人周伯源在受訪時曾表示，海外實習人數年年增加，顯示全世界企業對國際人才的需求，學生不僅應具有國際視野，更重要的是具有海外職場的實務經驗。謝宜君(民 102)在研究中指出以海外實習機會來培養學生的領導管理能力關鍵在於個人特質所引發的實習動機及語言能力，故是否有自主學習動機與學習歷程所得的經驗，來因應國際就業市場的基本功。

研究者從事海外實習生輔導，在校不僅推廣海外實習，亦參與海外實習技術教學，在輔導訪視的經驗中，發現學生在海外的孤立無援，因此申

請在海外繼續深造學習，並駐澳觀察學生海外實習的歷程，藉由研究者多年的經驗與觀察，再經由訪談、實習日誌與生活紀錄整理，歸納影響實習生職涯發展及職涯規劃力之因素分析。在研究設計上，本研究將以實習生參與海外實習動機的強弱、實習中之工作生活適應程度、面對文化衝擊的心理調適、強化職業技能及職場實務經驗對工作競爭力與未來職涯規劃的影響進行系列分析。

1.2 研究目的

檢視過去研究，既有文獻上缺乏探討有關美容從業人員及技職學校美容相關學系海外實習相關研究，或針對海外實習結束後對於歸國後就業競爭力及職涯規劃的相關研究，然就研究者個人工作經驗發現，海外實習生返國後在就業競爭力及職涯規劃能力普遍具有正向的發展，因此研究者推測實習歷程為決定學員上開能力發展的主要原因。故本研究將以實習前、實習中之學習歷程進行分析，進一步與實習後自我調適程度面向加以深入探討影響學員職涯發展能力之因素分析。本研究資料的取得以深度訪談方式進行，藉由學生實習歷程的分享進而深入瞭解美容從業人員之海外實習歷程與職涯發展之間的關聯性。實證結果得提供給相關的機構及未來計劃海外實習之學員做為重要的參考依據。

在實習前，一部分學員可能因個人特質、學習歷程養成或環境壓力下驅使，自我產生能量而主動參與海外實習活動，另一部分學員在已熟悉的環境下較無法跳脫同溫層，平日學校接觸大多年齡相仿，思考模式也較相近，若遇到問題或面臨困境時，多有學校、老師及家人給予支持，這部分學員較需要外在誘因進而參與實習過程。故本研究將以實習生之海外實習動機區分為內發性動機及外誘性動機二種，據此表示學習動機之強弱。

進而以不同動機強度檢測其對實習期間的歷程與實習後的職涯發展是否具有影響進行分析。

在實習中的歷程，學員可能面對包括語言的溝通，異地生活適應、面臨文化衝擊的心理調適困難、語言溝通障礙、人際溝通困難及需加強職業技能，以適應職場需求等實務經驗。實習後期，學員經歷一段時間的獨立自主面對職場應對、語言溝通、客居生活、異地文化等種種歷程的適應與成長。故歸納以上，實習歷程除了包括職場技能的運用、跨文化的衝擊、職場溝通等皆為海外實習生重要的歷程。而此歷程能否提升實習結束歸國後的就業競爭力及未來職涯發展，為本研究主要的研究內容。

據此，本文將美容相關學員參與海外實習時面對文化衝擊狀況、生活適應力及人際關係處理的各項經歷，針對海外實習實務經驗中「實習動機」、「文化衝擊與適應」、「自我調適過程」、「海外實習對就業競爭力與職涯規劃之影響」四個面向提出深入探討，並將其研究結果提出建議提供予相關機構或後續研究者作為研究參考。

1.3 研究流程

根據研究動機與目的，針對相關研究構面的相關文獻做整理，依照文獻資料擬定訪談大綱，進行深度訪談，撰寫逐字稿後再與築夢計畫之海外實習週誌與生活體驗紀錄反覆閱讀後進行彙整分析，最後做出結論並提出具體建議。本研究之研究流程如圖 1.1 所示：

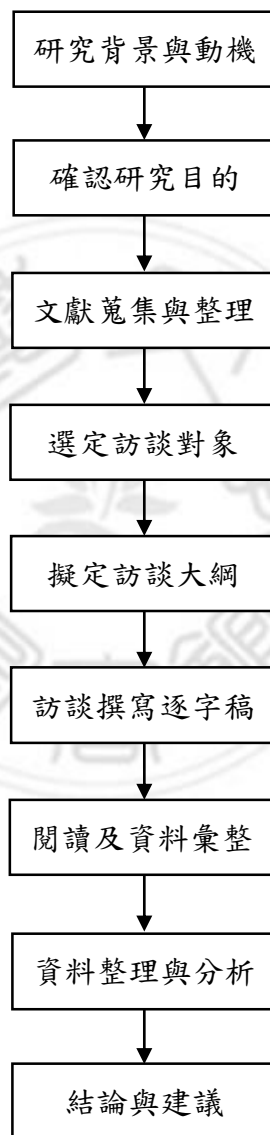


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

本章將針對不同背景之美容從業人員於海外實習前的「動機」與實習歷程中面對「文化衝擊」、「生活適應」的自我調適力及歸國後對「就業選擇影響因素」的交互影響，依據研究目的來進行文獻資料探討，並將文獻探討之方向分成四個部分：第一節動機理論之相關研究；第二節文化衝擊與適應所遇到的問題與困境；第三節探討自我調適能力，第四節探討就業競爭力與職涯發展影響因素。

2.1 動機理論

張春興(民 86)認為動機是引起個體活動，並持續維持已開始的活動，並引導該活動朝向目標前進的內在歷程。根據(Deci & Ryan, 1991)認知理論中，動機型式可分為：1、內在動機(Intrinsic Motivation)，個體對該項活動表現出興趣、樂趣，僅僅為了從參與活動中得到成就感與滿足感，且在沒有任何外在的獎勵下仍然對活動展現出滿滿的興趣。2、外在動機(Extrinsic Motivation)，個體並非對該項活動本身的樂趣或興趣，主要是來自外在事件或外在環境的影響，或是外在誘因維持個體對活動參與動機，並非自我決定的行為。另一部份研究則對學習動機對學習成就的影響進行分析，(Ryan & Deci, 2000)在研究中更進一步說明，在發展過程中，自主感、勝任感以及聯繫感三種心理需求，都扮演著不可或缺的角色，缺乏其中之一，將導致負面的學習成效。許多實徵研究亦證實，滿足基本心理需求會增進自我決定動機。

動機是一種複雜的心理特質，也屬於一種深藏在心靈深處的能量，能夠使個體有力量去進行某種行為，是學習動力非常重要的一部分，也是最

難以評測部分。張春興（民 86）於「教育心理學」書中將動機理論分為下列兩大項。：

1. 外誘性動機：利用外在需求激發，並促進個體行為的動力。如學校採用分數、排名次、獎品或各種不同性質獎勵等，迫使或吸引個體產生行為動能。

2. 內發性動機：內發性動機為一內在力量促動的行為，凡是屬於興趣、習慣、嗜好或志向此類的行為活動，這種動力是個體自動自發的，但內發性動機未必是與生俱來的，其動機大多是學習後或學習歷程或是成長環境之影響而產生的內發性行為。

學習動機是指吸引學生學習興趣，以維持學習的態度，並導引該學習活動趨勢，朝向所設定目標前進的內在心理歷程，學習動機屬於心理性動機，若是受外在環境因素影響而形成的，則為外在動機；若受本身內在需求所產生動能，則為內在動機。張春興（民 86）於書中亦提到動機影響因素，由於不同環境或不同的人格特質，學生皆有以上兩種動機，只是比例不同。

張芳全（民 108）在研究中運用階層線性模式(Hierarchical Linear Modeling, HLM)，來分析學生學習表現研究結果發現，學生的自我期望值高低及學習動機強烈與否對未來學習成就有顯著差異。另外(Wang & Eccles, 2013)研究中提到學生的學習動機對於學習者的表現與成效是最重要的因素。(Atkinson, 1964)提出成就動機理論，主張個體在從事某項工作時，會同時產生「追求成功」及「避免失敗」兩種彼此相對的心理作用。一種是指表現趨近目標，欲追求成功的心理傾向；另一種為設法從工作情境中逃脫，以避免失敗的傾向。而成就動機也會表現出兩種不同的人格特質，追求成功的動機超越害怕失敗的動機，表現出奮發向上、積極進取的行為，

歸類為成就導向者；而避免失敗動機超過追求成功的動機，表現出焦慮、擔憂、退縮等行為現象，當預期成功的可能性高時，個體才會決定去追求，反之則放棄，則偏向失敗導向者。成就動機理論在強調個體動機強弱，主要取決於個體對成敗經驗的預估，此與個人過去生活經驗及人格發展過程有密切關係。

本研究根據張春興（民 86）指出將動機分成外誘性與內發性動機：外誘性動機主要是環境中有外在力量刺激個體的行為，包括績效、成績、外力支持協助等，驅使學生參與海外實習；內發性動機是個體自動自發、個人嗜好及個人學習，使學生以自己本身興趣、經驗傳承或自我成長來促使自己參與海外實習，本研究透過這兩項動機因素進而深入探討海外實習生主要動機為何。有關動機理論之文獻探討要點彙整如表 2.1 所示：

表 2.1 動機理論彙整表

年份	學者	文獻要點彙整
民 86	張春興	依不同環境與不同人格特質將動機分成 1 外誘性：環境中有外在力量刺激個體行為，包括績效、成績等驅動力。2 內發性動機：個體自動自發、個人嗜好及個人學習，促使學生以自己本身、經驗傳承來促使自己參與。
民 108	張芳全	個體層的自我期望及學習動機對未來學習成就有所提升效果。
1964	Atkinson	成就動機理論在強調個體動機強弱，主要取決於個體對成敗經驗的預估，此與個人過去生活經驗及發展過程有密切關係。
2000	Deci & Ryan	於 1991 提出動機分成內在動機與外在動機，2000 進一步提到，自主感、勝任感以及聯繫感三種心理需求，缺乏其中之一，將導致負面的學習成效。
2013	Wang & Eccles	學生的學習動機對於學習者的表現與成效是最重要的因素。

資料來源:本研究整理

歸納以上，過去的研究普遍支持學習動機的強度將正向的影響學生成

效，動機分類會因不同人格特質與不同觀點以及環境因素不同而改變，海外實習生因動機而產生推進參與海外實習的動力，故推論動機的強烈將直接影響海外實習的適應狀態，進而影響就業競爭力於職涯發展面向，故本研究將學習動機納入可能影響學員歸國後之職涯競爭力及發展力的因素之一。

2.2 文化衝擊與生活適應

最早在 1954 年由人類學家 Kalvero Oberg 所提出的文化衝擊(Culture Shock)，Kalvero Oberg(1960)於研究中說明個體或者組織身處不同的文化或不同的環境中所感受到困惑、焦慮不安的狀況，不同的國家或地區，會有不同的社會風俗習慣、行為規範及法令規章等，當人處在陌生的環境時，喪失原社會溝通中所有熟悉的符號和記號而產生的焦慮害怕。主要在探討身處於不熟悉環境下，導致個人情緒混亂、產生生理及心理不適應的情況。文化衝擊產生與文化差距有相當大的關係，從熟悉的環境到陌生的環境在生理及心理上難免產生不同的影響，而將其反應在工作、生活及學習等方面。

文化衝擊的產生原因是從熟悉的生活環境到陌生的生活環境，生理及心理需要經歷一段時間的調整適應，身體感官所接收到的訊息突然改變，取而代之的是不熟悉的景物、聲音、口味和氣息，身邊周遭的一切都與原生國家不同，例如語言、手勢、規則的相互作用以及要求和期望，也包括生命中重要的人不在身邊，例如：家人、同學、朋友。到一個新環境時，需要一段時間去適應當地的文化，在這段期間內人們容易對周遭的事物敏感，產生不適應的狀況，甚至對他人產生不信任感，這些都會干擾到他們的學習能力及友誼關係等。文化衝擊是每個人到新環境時容易產生的現象，

台灣與澳洲不僅在文化上存在著顯著差異，在交通、氣候、飲食、人文、消費等各項生活日常，與台灣也有相當大的差異，本研究在此章節亦探討在澳洲實習針對異地生活適應對美容海外實習生的影響。

根據黃英忠、鐘安宜、翁良杰、張文菁（民 94）的研究指出不同生活環境、生活條件、氣候、語言、交通、住宿、飲食在沒有家人的照顧之下，在面對生活適應的衝擊下，對實習的過程造成一定的影響。國立高雄應用科技大學觀光管理系在 2014 年度學生海外實習成果報告書中提到實習生在海外實習中的各項生活適應之問題：

1. 克服語文能力的不足

相異文化環境的人們之間的相互交流主要工具便是語言的聽說讀寫。參與計畫雖有語言能力門檻限制，但制式的語言學習，未必能靈活應用於海外實習生活中。

2. 與不同國家的人際相處

海外實習生必定面臨人際相處的問題，語言能力佳的學生較容易適應，語言能力較差的實習生雖能以熟練的工作能力與熱誠的工作態度來獲得同事的認同，相較於語言能力佳的實習生會較具難度。

3. 工作對實習生的體力負擔

工作對實習生的體力負擔也成為生活適應中相當重要的環節。如實習單位未提供醫療福利且自身又需要醫療資源時，難免會擔心當地醫療費用太高或害怕無法負擔醫療費用時的不安全感，加上與醫療人員的語言溝通問題考量，將同時面臨經濟壓力的情緒負荷與體力的耗弱。

4. 公司職場的壓力

實習生除了需完成職務規範的質量，已承受一定程度的壓力，還必需面臨不同語言文化的衝擊，語言不同的釋義也容易產生理解上的誤會，

除了職場人際溝通加上工作質量的雙重壓力下，是海外實習生需面對並學習適應的重要課題。

上述實習中面臨生活適應與文化衝擊的問題外，部分研究將異地生活面臨文化衝擊與生活適應的過程進行分析，其中(Winkelman, 1994)在研究中將文化衝擊與適應分為四個階段：

1. 蜜月期(The Honeymoon or Tourist Phase):

初到異地接觸人事物有限，對任何事物都感到好奇與新鮮，對新環境懷抱著期待。

2. 危機期(The Crises or Culture Chock Phase):

蜜月期對環境的好奇與新鮮感消失，開始想念家鄉的事物，懷念家鄉的一切，轉而成負面的感受。

3. 調整期(The Adjustment, Reorientation and Gradual Recovery Phase):

適應的問題依然存在，但心境轉為正面積極的態度面對困境並解決問題，對事物的觀感也能正向思考。

4. 適應期(The Adaptation, Resolution or Acculturation Phase):

在新文化中能，學員會調整個人行為模式與適應當地的文化與規範，並成功的解決所遇到的各項難題。

海外實習都無法避免面對新環境對跨文化的種種衝突，為了能適應新環境或生存壓力下，必須學習當地語言了解社會狀態與民俗風情，並採取各種因應的行為態度與方法策略，去調適個人行為及觀點。

江麗容(民 96)在研究中指出經歷一段時間異地生活的衝擊與適應後，便慢慢開始融入周圍環境，儘管過程中還會面臨到各種狀況及問題，漸漸不再抱怨和批評，而是與人調侃自身遇到的各種情境，甚至會拿自己遇過的窘境開玩笑，開始從文化衝擊中的困境解脫出來。再經過一段時間的自

我調整，他們接受了異地生活的習慣和文化，雖然有時還會有不同的狀況及相異的社會壓力，生活中這些壓力也會經由自我調節慢慢消失，這時的他們已經可以理解周遭的人說的話做的事，雖然有時也還不能完全明白其意思。他們不僅接受了當地的飲食與文化習慣，並且開始融入且欣賞，以積極的態度去應對文化衝擊，可以使人儘快積累經驗，加深對自己的感知能力並增強適應性，進而縮短文化衝擊周期。

蔣明順（民 106）認為由於學生進入海外職場實習前的輔導工作或是相關訓練課程，對不同人格特質的學生，其海外適應狀況以及所面臨的問題，對於學生在海外適應和工作學習有一定的影響。經由海外實習衝擊與適應過程能強化學生掌握國際交往的互動技能、增廣所見所聞、學習相異服務理念與國際管理概念，能培養學生的情緒管理能力、溝通表達能力、隨機應變能力及團隊合作能力，體驗異國文化、開闊國際視野。宋靜波（民 102）在研究中指出海外實習能讓學生提前參與國際化競爭，讓學生學習真實情境下的理論與知識的應用，充實學生社會經驗。有關文化衝擊與生活適應之文獻探討要點彙整如表 2.2 所示：

表 2.2 文化衝擊與生活適應文獻要點彙整表

年份	資料來源	文獻要點彙整
民 94	黃英忠、鐘安宜、翁良杰、張文菁	生活環境、生活條件、氣候、語言、交通、住宿、飲食在沒有家人的照顧之下，在面對生活適應的衝擊下，對實習的過程造成一定的影響。
民 96	江麗容	經歷異地生活的衝擊與適應後，開始融入周圍環境，經過一段時間的自我調整，接受了異地生活的習慣和文化，生活中壓力也會慢慢自我調節而漸漸消失，這時已經可以理解周遭的人說的話及做的事。
民 102	宋靜波	經由海外實習的衝擊與適應過程，能強化學生掌握國際交往的互動技能、增廣見聞、學習相異服務理念與國際管理概念，培養學生的情緒管理能力、溝通表達能力、隨機應變能力及團隊合作能力，體驗異國文化、開闊國際視野。
民 106	蔣明順	由於學生進入海外職場實習前的輔導工作或是相關訓練課

年份	資料來源	文獻要點彙整
		程，對不同人格特質的學生，其海外適應狀況以及所面臨的問題，對於學生在海外適應和工作學習有一定的影響。
1960	Kalervo Oberg	個體或者組織身處不同的文化或不同的環境中所感受到困惑、焦慮不安的狀況，當人處在陌生的環境時，喪失原社會溝通中所有熟悉的符號和記號而產生的焦慮害怕。
1994	Winkelman	將文化衝擊分為四階段： 1 蜜月期(The Honeymoon or Tourist Phase) 2 危機期(The Crises or Culture Shock Phase) 3 調整期(The Adjustment, Reorientation and Gradual recovery phase) 4 適應期(The Adaptation, Resolution, or Acculturation Phase)

資料來源:本研究整理

綜合上述，推論海外實習動機為滿足實習生身心靈各項需求進而參與，但面對文化衝擊與生活適應的種種情況，在過去學者在動機理論文獻探討中提到，影響實習動機因人格特質或環境因素的不同，動機分類也呈現相異結果，過去研究中也提出不同的人格特質面對文化衝擊與生活適應狀況可能影響異地生活的適應度，海外實習生面對困難和挫折時，在情緒上的轉換與因應，在挫折中學習經驗，過程中不斷的反思與成長，進而影響自主調適能力的狀況，故本研究將就實習動機不同在面臨文化衝擊與生活適應狀態各階段是否相異深入探討，納入學員自主調適的狀況理想與否進行分析。

2.3 自我調適能力

(Lazarus, Folkman & Gruen, 1985)在研究中指出調適行為是指個體在社會互動時，遇到認為有威脅或超出其能忍受之壓力，使個體在感官認知和行為模式上加以做出的因應行為。在海外實習過程所面臨困境時的因應方式有情緒調適、行為調適、逃避行為、自我保護的調適行為，在過去研究中，曹桂榮（民93）提出調適行為分成五大類型：1 發洩情緒 2 自我調節

3 謀求解決 4 順從現實 5 逃避事實。(Eisenberg, Fabes & Guthrie,2000)提出在調適因應行為時，將自我調適分成三種模式：1 對情緒的直接調適，指以情緒為主的因應 2.對情境的調適，以問題為主的因應 3 行為調適，調適情緒引發的行為。除了上述研究將調適行為與模式進行分析外，(Eisenberg & Fabes, 1992) 在研究中將調適後的結果進行分析將自我調適狀況分成：

1.理想的調適(Optimal Regulation)：彈性的運用調適機制，高度使用建設性的調適策略，與環境相互妥協達成共識。

2.調適不足(Under Regulation)：跟理想調適反向而行，趨向逃避現實或自我保護的適應狀況。

3.高度壓抑的調適(Highly Inhibited Regulation)：扭曲現實狀況並產生防衛心態的適應，屬高度壓抑的控制方法

歸納過去研究發現，面對壓力的調適性與因應方式的向度無明確分類標準，過去研究學者想方設法以精簡方式來歸納分類個體的因應行為，個體因為價值觀的差異性，性格特質與處事態度的不同，因此面臨困境及面對壓力的反應也會有所不同。面對環境及人事物所引起的壓力刺激下，會使個體產生適應上的困難，積極且抗壓性高與適應力較強者，遇到困難及外界要求時，較不會把時間、精力浪費在情緒上的發洩。陳定金（民 95）認為改變自己來適應環境，並與環境互相妥協達到共識，改變環境來適應自己亦視為自我調適的另一種方式，人與環境隨時隨地都在進行自我調適的歷程。有關自我調適能力之文獻探討要點彙整如表 2.3 所示：

表 2.3 自我調適能力文獻要點彙整表

年份	學者	文獻要點彙整
民 93	曹桂榮	將自我調適行為分成五大類型 1 發洩情緒 2 自我調節 3 謀求解決 4 順從現實 5 逃避事實
民 95	陳定金	改變自己來適應環境，或改變環境來適應自己，並與環境互相妥協達到共識。
1985	Lazaru, Folkman & Gruen	調適行為是指個體在社會互動時，遇到認為有威脅或超出其能忍受之壓力，使個體在感官認知和行為模式上加以做出因應行為。
1992	Eisenberg & Fabes	1.理想的調適(Optimal Regulation) 2.調適不足(Under Regulation) 3.高度壓抑的調適(Highly Inhibited Regulation)
2000	Eisenberg ,Fabes & Guthrie	1 對情緒的直接調適 2.對情境的調適 3 行為調適

資料來源：本研究整理

綜合上述，海外實習動機可能影響客居異地所面臨文化衝擊與適應力，經過一段時間的適應與成長，實習動機可能影響適應過程並影響自我調適力的狀況，進而對實習的績效產生影響。故本研究將自我調適力的狀況納入可能影響學員歸國後之就業競爭力及發展力的因素。

2.4 就業競爭力及職涯發展影響因素

本研究的就業競爭力，意指經歷赴澳實習實際參與國際化競爭，體驗異地真實工作職場的經歷，企業對於工作態度、職場倫理、人際溝通、具高度抗壓性人才需求為優先，而美容相關行業屬於服務行業，若擁有良好語言溝通能力以增加個人優勢，實習歸國後短期內迅速就職與就職面向的多元性以及就職後迅速升遷，達到能提升就業競爭力的成果。另外，就業選擇意願必須考量到個人的生涯規劃，江文雄（民 99）認為所謂生涯規劃 (Career Planning) 須看清內在條件，包括能力、興趣、個性、性向等；而外在條件則需要看清外在環境及工作情況，當確立自身的目標後，妥善規劃

自己投注一生的志業，以及生活方式及型態。

青輔會於 2006 年針對大專院校畢業生之就業力調查結果發現，除了專業知識學習外，雇主其實更重視員工是否已具備了良好的工作態度、工作穩定度、是否兼具抗壓性、表達與溝通能力是否良好與具有多元學習意願等「核心就業力」。未來在培養學生之就業競爭力將是勢在必行之國際趨勢。行政院國家發展委員會為提升國民英語力以增加國際競爭力，面對台灣走向全球化及國際化浪潮，臺灣需要打造成為雙語國家，召開跨部會協調會議，請各部會進行商討並積極規劃民眾、產業及政府全面之雙語教育政策，以提升國人英語能力為策略方向，經跨部會研究討論並蒐集各方意見後，提出「2030 雙語國家政策發展藍圖」。

許祖嘉（民 108）在研究中提到，臺灣的教育長久以來多以升學為學習目標，雖然孕育許多具有優秀實力的人才，但若要能放眼國際與世界接軌，提升語言之溝通力對促進國家的競爭力才有助益，反觀亞洲其他非英語系國家，印度、新加坡、馬來西亞以及羅馬尼亞國民普遍具有良好的英語能力甚至擁有多種語言能力，也正因如此才能吸引來自世界的跨國公司進駐並提供更多國際實習機會或是提供工作者更優渥的薪資與福利。目前學校教學方向漸漸走向普及教育，較忽略職場倫理與品德養成教育，湯振鶴（民 99）指出台灣各大學現今狀況已由過去精英式教育變成普及教育，教育方向偏重學生專業能力與相關學習競爭力，嚴重忽略職業倫理道德、品德教育及生活教育，進一步影響社會風氣與職場倫理。

黃惠慈（民 105）認為學校雖為家庭教育與社會職場的橋樑，未必能將學生教導成為目前社會的各種所需角色，且社會是現實殘酷的，透過海外實習可以鍛鍊學生對於職場倫理的認知、敬業精神和負責任的態度。為培養學生迅速進入職場就業，海外實習不僅能有效提升學生獨立性與自主

能力，實務經驗的累積在就業市場愈趨競爭的今日更顯重要。因此，業界海外實習成為目前教育部推動各項獎勵型專案的重點工作之一，亦是大學校院資源投入的重點。實習課程幫助學生發現不同的角色和活動，讓他們有機會在真正的工作場所中，體驗不同的挑戰。

曹勝雄、容繼業、劉麗雲（民90）提到海外實習為學生衍生的助益，包括實習實務內容、實習品質提升、職務認同感、就業能力提升、強化工作能力，並透過實習學習到實務的工作職能、人際溝通技巧、養成獨立精神、體驗多元文化、增進社會經驗，種種實習的歷程皆有助於未來的生涯規劃。有關就業競爭力與職涯發展因素文獻探討要點彙整如表 2.4 所示：

表 2.4 就業競爭力與職涯發展因素文獻要點彙整表

年份	學者	文獻要點彙整
民 90	曹勝雄 容繼業 劉麗雲	透過實習學習到實務的工作職能、人際溝通技巧、養成獨立精神、體驗多元文化、增進社會經驗，種種實習的歷程皆有助於未來的生涯規劃。
民 99	江文雄	所謂生涯規劃(Career Planning)必須看清內在條件，包括能力、興趣、個性、性向等；而外在條件則需要看清外在環境及工作情況，當確立自身的目標後，妥善規劃自己投注一生的志業，以及生活方式及型態。
民 99	湯振鶴	教育方向偏重著重學生專業能力與相關學習競爭力，嚴重忽略職業倫理道德、品德教育及生活教育，進一步影響社會風氣與職場倫理。
民 105	黃惠慈	社會是殘酷的，透過海外實習可以鍛鍊學生對於職場倫理的認知、敬業精神和負責任的態度。
民 108	許祖嘉	臺灣的教育長久以來多以升學為學習目標，雖然孕育許多具有優秀實力的人才，但若若能放眼國際與世界接軌，提升語言之溝通力，吸引來自世界的跨國公司進駐，並提供更多國際實習機會或是提供工作者更優渥的薪資與福利，對促進國家的競爭力才有助益。

資料來源：本研究整理

歸納以上，海外實習對於技職學系的實習生多偏向技術職能實習，且海外實習過程中較難獲得學校及家庭資源支持，學生在異地解決面臨的種

種問題的應變能力以及自主學習規劃相對重要，學生將在校所學的專業技術職能應用於海外實習機構的同時，不僅在實習期間對於職業技能的熟練、跨文化衝擊適應、語文能力的進步、人際關係的溝通處理等各種歷程，這些經驗的累積與成長，都是所有企業迫切需求的有效人力資源，另外，實習生活經驗中亦可能衍生出其他職能或興趣，進而潛移默化的增強海外實習生能於歸國後迅速就業的競爭力以及影響未來職涯發展。故本研究將就實習動機、文化衝擊與適應、自我調適過程三個面向提出深入探討，研究分析海外實習種種歷程是否為就業競爭力與職涯發展之影響因素。



第三章 研究方法

本研究主要依據研究動機與研究目的的引發，檢測過去相關研究尋求理論支持，再根據研究者本身工作經驗及整理實習生之實習日誌等資料後，並與指導教授討論確定研究主題，進行研究架構及實證方法設計，最後再將蒐集到的資料整理、分析、完成研究報告與結論。

本研究推論海外實習生海外實習前期之實習動機，除了反應個人的人格特質外，將可能在面臨海外實習時在其所面臨文化與生活衝擊所展現適應力將可能不同的差異性，尤其在語言及技術培訓的積極度與人際溝通過程所衍生自主調節能力高低，皆可能與外誘性與內發性動機產生交互影響及關連性。故本研究之研究內容之一，即在探討實習動機與實習中面對挑戰的適應力是否具有關聯性。繼之，實習期間不同適應能力的培養，包括自主學習、解決問題能力等，本研究推論將影響實習生返國後就業競爭力的多元性及職涯發展的表現。故本研究之研究主題即探討海外實習的歷程能否影響歸國後就業競爭力及職涯規劃的方向。

本章共分成四節，第一節資料蒐集方法，第二節研究對象，第三節訪談大綱，第四節資料分析與整理。

3.1 資料蒐集方法

(1) 文獻整理

本研究整理國內外相關文獻，依據本研究的目的及內容提出相關的理論支持，澄清與本研究相關的概念，整合現有的知識體系以幫助研究者了解相關主題的論點及目前的研究結果，據此擬訂本研究訪談大綱。

(2) 參與觀察

由於研究者於 2014 年赴澳洲工作迄今，期間觀察來自各國赴澳實習人員，將參與觀察其實習歷程作有系統地整理，審視海外實習過程中的經歷反思及文件紀錄等。

(3) 文件與生活體驗紀錄

參與學海築夢計畫的海外實習生每周所提報之週誌回饋與每月輔導紀錄，澳洲實習企業每月員工討論會議紀錄。

(4) 訪談名單

訪談名單為 2 位美容學系畢業的應屆畢業生及 3 位美容科系參與過澳洲海外實習計畫的受訪者共五位，訪談參與海外實習遇到的歷程，對每位受訪者進行個別訪談，訪談時間約 2 小時。

(5) 深度訪談

深度訪談法(In-Depth Interviewing)：通常歸屬於質化研究(Gualitative Research)，強調雙方共同進行特定議題的對話討論，以建構對特定議題的認知基礎。深度訪談法是透過雙方互動的對話過程，並非只是吸取單方面既有的認知與態度，因此深度訪談相對單純訪談更能夠深入人心，探究受訪者真正的想法，得到更真實的資訊。故本研究即採取深度訪談，希望藉由非結構性訪談，鼓勵訪談者暢所欲言表達自己的觀點，其目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道。

3.2 研究對象

為符合本研究的動機與目的，本研究對象為 2016 至 2019 參加築夢計畫赴澳洲實習之學員，其中三位學員為參與海外實習計劃滿一年後歸國的美容科系學生，另外二位學員為美容系相關所畢業後赴澳實習一年的學員

共五位受訪者。為顧及隱私，受訪者皆以代號呈現，揭示受訪者之個人資料及歸國後服務的單位摘要如表 3.1 所示：

表 3.1 研究對象彙整表

受訪者	服務單位	職稱	參與築夢計畫	行前準備	訪談時間
A	×音美語	美語老師	無	語文	108/12/17 109/02/08
B	雲××Day Spa	店經理	有	語文與技能	108/11/23 109/02/08
C	潛××潛水 旅館	潛水教練	無	語文與技能	109/02/08 109/02/13
D	斯××美甲 美學概念館	美容師	有	語文與技能	108/12/23 109/02/08
E	美×企業社	家族經營	有	語文	108/12/23 109/02/08

資料來源:本研究整理

3.3 訪談內容

本研究之研究設計說明如下：訪談內容將包括三部份，其一為實習前之學習動機，藉此反應學員實習動機之強烈。其二為實習過程之歷程，包括不同文化的體驗、職場與生活的挑戰及學員對學習歷程的反思。最後即在了解學員返國後之職涯規劃及發展。藉由此研究架構進而探討台灣學生及美容從業人員海外實習動機，以及在澳洲企業實習的個人適應狀況所面臨的衝擊與海外實習對個人的影響等。

訪談前，研究者根據相關文獻回顧並與指導老師討論，並依上述三部分，設計本研究訪談大綱。訪談中則再透過輔助性工具包含研究者本身、錄音筆，與受訪者進行深度訪談。從參與動機的相關問題開始，再聚焦至赴澳洲後面對文化衝擊及生活適應的過程及情況，期間所面臨澳洲當地多元種族的人際溝通與語言口音等適應能力，透過談話了解受訪者的個人感受及實習歷程與經驗，避免受訪者想法受到限制，深入了解受訪者的思考

模式與表達方式，就受訪者的談話內容重新解釋其癥結點，反思並彙整訪談過程中受訪的情緒反應，逐步推進到研究中所要探究的主要問題，視訪談實際狀況調整其脈絡，訂定訪談大綱依研究構面制定如下：

1-1 探討美容從業人員選擇赴澳洲實習考量的因素及動機

- (1) 在台灣美容按摩師實習工作這麼多，怎麼會想去澳洲實習呢？
- (2) 赴澳之前有無做任何工作前準備嗎？
- (3) 是否有親友曾經或正在澳洲工作？
- (4) 你認為在澳洲的實習對未來會有甚麼幫助？

2-1 探討美容從業人員感受到文化衝擊情況

- (1) 在實習期間讓你感到不同文化印象最深刻的事？
- (2) 在澳洲有與在台灣不同的行為或習慣上的改變嗎？
- (3) 面對文化思想上差異你的感受如何？有無困難？如何調適？
- (4) 面對文化價值觀差異你如何面對？

2-2 探討美容從業人員在澳洲生活適應的狀況

- (1) 與當地人互動狀況？
- (2) 在澳洲實習期間，有無較不適應的地方？（例如：天氣、飲食、氣候、交通）？
- (3) 工作上的上司或同事相處狀況如何？
- (4) 面對適應困難時如何處理？

2-3 探討美容從業人員在澳洲企業面對多元文化人際溝通的能力

- (1) 在澳洲實習多久時間？工作上有無溝通困擾？
- (2) 工作上或人際處理或技術調整上遇到挫折你如何適應？
- (3) 當時有甚麼想法或反應？如何解決？
- (4) 到澳洲後有任何訓練嗎？哪方面？

2-4 探討美容從業人員在澳洲面臨困境獨立自主調節能力？

- (1) 海外實習日常生活跟在台灣有哪些不同?如何調適或改變?
- (2) 海外實習期間遇到文化差異而引起的困擾?如何調適或改變?
- (3) 海外實習期間遇到工作上歧見的狀況?如何調適或處理?
- (4) 工作之餘還有再做其他學習嗎?
- (5) 除了工作上的技能還學到哪些?

3-1 探討美容從業人員歸國後管理能力的提升

- (1) 實習期間有無接觸管理方面的工作?
- (2) 有無遇到過任何棘手的問題?可多答。
- (3) 當時有甚麼想法或反應?如何解決?
- (4) 覺得這些事對你學習成長或想法有甚麼改變?

3-2 探討美容從業人員歸國後的就業競爭力及對未來的職涯發展

- (1) 回國多久了?找工作容易嗎?
- (2) 歸國後在做甚麼工作?甚麼職務?
- (3) 為什麼選擇目前這份工作?
- (4) 目前工作時數多寡?薪資大概多少?
- (5) 對未來有無任何想法或計畫?

3.3.1 訪談內容編碼

承研究命題及五位訪談者訂定之代號與實際訪談日期進行訪談編碼

第 1 碼：為訪談對象之代號（共五位分別為 A、B、C、D、E）

第 2、3、4 碼：代表受訪年份

第 5、6 碼：代表受訪月份

第 7、8 碼：代表受訪日期

第 9、10 碼：代表構面之命題如訪談大綱

訪談內容編碼整理如下表 3.2 編碼彙整表所示：

表 3.2 編碼彙整表

受訪者	訪談年	訪談月	訪談日	研究構面命題
第 1 碼	第 2、3、4 碼	第 5、6 碼	第 7、8 碼	第 9、10 碼
A	108	12	17	1-1
B	108	11	23	2-1、2-2、2-3、2-4
C	109	02	08	3-1、3-2
D	108	12	23	
E	109	01	20	

資料來源：本研究整理

訪談札記與文件彙整：與每位受訪者訪談結束後，將訪談者於受訪過程中的反應，發生狀況後的各項反饋，與實習期間受訪者所填寫的實習週誌逐一比對確認實習前後的心得加以記錄，以利下次訪談的細節彙整與修正參考。故本研究之實證資料包含二項：訪談記錄及實習週誌。

3.4 研究可信賴度與倫理

1. 訪談過程中尊重受訪者意願。
2. 先行確認受訪者意願，並制定受訪同意書後，由受訪者簽訂完成後，再安排訪談時間。
3. 受訪者相關資訊以化名處理，以確保研究過程中受訪者的個人隱私。
4. 避免受訪者於訪談過程中感到壓力，故選擇舒適的環境與空間進行訪談並給予充裕時間思考，訪談題目亦不觸及受訪者身心並避免敏感性內容。
5. 受訪者確切了解本研究之目的與內容，完全信任受訪者提供的資訊，也讓受訪者理解對於研究的協助將有助於相關領域的貢獻。

6. 審慎客觀的分析資料，完整掌握研究的結果，且不刻意排除非預期的研究資料，並針對研究設計缺失及研究的其他構面參考提出說明，增加研究的信度。

3.5 資料分析與整理

本研究資料蒐集的方式，首先基於尊重研究參與者，以保護個人隱私，給予本次研究受訪者簽署同意書（附錄一）並承諾訪談資料僅作為學術研究參考用途，受訪者為 2016 至 2019 參加築夢計畫赴澳洲實習一年後歸國的三位受訪者，與 2017 兩位美容系相關所畢業後赴澳實習一年的兩位受訪者，挑選受訪者在訪談過程中全程錄音，將訪談錄音檔審閱整理後，撰寫為逐字稿後反覆檢閱，另外築夢計畫中每週實習生必需填寫週誌回饋與每月諮詢輔導紀錄，紀錄在海外實習的當下歷程，將實習週誌與逐字稿內容做重點分析依據，進行資料蒐集與紀錄，同時於訪談期間若有疑問提出要求與闡明問題因果關係。

第四章 訪談結果分析

本章節主要目的在呈現訪談研究獲得的結果。研究者透過深度訪談蒐集資料分析，進一步檢視本文推論是否獲得支持，在訪談過程中並未依訪談大綱順序進行，讓受訪者能自由暢談在澳洲的經歷，所引起的各項情緒及面對問題的處理方式，於悠閒的情境中探索訪談內容的深度。

4.1 海外實習動機

實習動機來自於外誘因素或內發自主性影響。動機是用來說明學習者發動和維持某種學習行為，以達到一定目標，涉及興趣、需要、驅力、誘因等現象。歸納整理後內發性實習動機包括自主需求、個人興趣、多元學習、拓展國際視野、學以致用、體驗異地生活等較積極正向的動力，外誘性實習動機包括學貸壓力、薪資給付較高、學校推廣及家人勸說等社會支持、另外同儕一起前往的從眾行為也包含在外誘性動機中。透過五位受訪者完成逐字稿後首先探討海外實習動機，根據張春興（民 86）研究中提出將動機分為內發性動機與外誘性動機，探討海外實習的動機屬於何種因素，以判斷實習生對海外實習動機之強弱，基本上，本研究將內發性動機視為較強的學習動機，而外誘性動機被視為動機相對較弱的展現。

在訪談的過程中，本研究發現學員對海外實習具有較高度的學習動機主要歸納在以下原因，1. 藉由參加海外實習可以接觸不同文化；2. 學習與台灣不同的實務經驗並運用所學；3. 可以藉由海外實習增廣國際視野。上述原因主要皆歸因於受訪者自身的看法及對海外實習高度期待與積極度的展現，該動機的形成來自受訪者自己的看法而非其他人、事、物的影響，故本研究將其定義為內發性的實習動機。相反的，若實習動機主要是受他

人、事、物之影響，如同學相約、父母師長勸說等因素，本研究則認為實習動機相對較弱，故定義為外誘型的實習動機。針對訪問學員實習動機之訪談內容整理如表 4.1 海外實習動機彙整表所示：

表 4.1 海外實習動機彙整表

題目	回覆	編碼
1-1 探討美容從業人員選擇赴澳洲實習考量的因素及動機 問項:在台灣美容按摩師實習工作這麼多，怎麼會想去澳洲實習呢？	畢業想趕快賺錢還學貸，在大學上了芳香療法的課，畢業後上網得知澳洲有相關工作。	A10812171-1
	我自己本身對到國外生活就很有興趣，加上大部分的人聽到年輕人要去澳洲的既定印象都是去屠宰場或農場工作，是非常辛苦的，剛好大學就讀的系所，有配合的相關行業店家可以到澳洲實習，又可以學以致用，當然要試試看！	B10811231-1
	在學校考過美容乙丙級，結果畢業後找到的工作都需要有經驗，即便擁有證照也是助理的工作所以薪資很低甚至連最低薪資都不到，從網路看到有澳洲按摩店的工作，很喜歡出國旅遊的我有增加自己的工作資歷外還能出國工作加旅遊的機會怎能放過。我個人很喜歡無尾熊及小動物也想去英語系國家，覺得澳洲很適合我去而且應該能學習到很多東西。	C10902081-1
	親戚有去過澳洲工作，剛好導師提到學校有築夢計畫的機會，我英文不好本來有點猶豫，因為同學約我一起有伴，所以想去澳洲體驗跟台灣的不一樣的生活，也可以了解到台灣跟澳洲的按摩有何不同。	D10812231-1
	學校有海外實習的機會，家人也希望我出去看看，又有同學一起去，我自己也覺得可以打開不同的眼界、可以增加經驗、練點英文、多一點國際觀	E10812231-1
問項:是否有親友曾經或正在澳洲工作	表姊有在雪梨工作，有跟我提及美容按摩相關行業的薪資與台灣的薪資差非常多，順便體驗國外生活。	A10812171-1

資料來源：本研究整理

透過上述訪談可得知，A、B、C 這兩位類型的實習生行為較符合文獻探討中張春興（民 86）的內發性動機，海外實習生因為有相關的職能及到其他國家探索新知及讓自己國際視野更寬廣，所產生內在的能量主動參與海外實習。其中 A 因為學貸還款的壓力因素，因為薪資差異而產生赴澳實習的意願，可見其動機經由內發性動機加上外誘性動機，促使 A 生有強大意願參與實習。相反的，D、E 受訪者之動機主要來自他人影響，故屬外誘動機。

另一方面，受訪者之學習動機可以藉由行前準備之積極性展現。其中海外實習首要面對的挑戰即為語言、技術職能及金錢的準備，訪談中也發現，受訪者參與海外實習動機類型與行前準備的態度與方向也有少許差異，學員行前準備之訪談內容整理如表 4.2 海外實習行前準備彙整表所示：

表 4.2 海外實習行前準備彙整表

題目	回覆	編碼	行前準備
1-1 探討美容從業人員選擇赴澳洲實習考量的因素及動機 問項:赴澳之前有無做任何工作前準備嗎?	為了要去澳洲我有先存一筆錢，因為辦簽證、買機票、到當地一兩個月生活都需要花費，也一邊學習與工作、日常生活相關的英文會話以及單字，還經常上網爬文背包客在澳洲的生活經驗。	A10812171-1	1.準備赴澳之備用金 2.學習職場專業英文 3.加強技職能力 4.上網蒐尋生活資訊與工作機會
	希望加快到澳洲後能儘快上手工作，在學校安排配合的學院學習大概三個月的時間，加上在學校所教的，再抽空和同學互相練習，語文方面本身就還行，但大學其實除了大一的英文課之外，很少有機會接觸英文，所以在出發前我和同學都有自主去上學校加開的多益課程且參加考試，好讓自己的英文能力可以銜接得上。	B10811231-1	1 學習職場專用英文 2 加強技職能力 3 參與多益檢測

題目	回覆	編碼	行前準備
	雖然有考到美容乙丙級，但實務經驗還是不夠，為了讓技術純熟一些，有去專門為去澳洲工作的按摩補習班學按摩手法。語文方面因為原本我就很喜歡看美劇，也對語文很有興趣，要出發前有搜尋芳療按摩屬於較專業的單詞，但能用得不多，後來看實習醫師格蕾學到很多醫學專有名詞並練習聽力，我個人覺得蠻有用的。	C10902081-1	1 學習職場專用英文 2 加強技職能力 3 從影片強化聽力 4 蒐尋生活資訊
	在學校有考美容乙丙級也有學芳療手法，去之前還有背一些單字及觀光英文，也有上網看一下要準備哪些資料。導師有給我們澳洲店家影片以及很多跟澳洲的相關資訊及網站可以參考。	D10812231-1	1 加強單字及生活用語 2 上網蒐集資料
	高職時就考過美容丙級，在家也會幫我媽接客人，做臉及做身體的課程應該都還可以，學校有給我們澳洲一些資訊可以上網看，所以到澳洲在工作上面沒有很擔心，但語言方面真的是我的死穴，26 個字母都跟我不太熟，雖然出發前有請老師來惡補一下英文，後來發現好像沒甚麼用到。	E10902081-1	1 請老師惡補英語 2 上網查詢資料

資料來源：本研究整理

實習動機來自於外在因素或內在自主性影響。動機是用來說明學習者發動和維持某種學習行為，以達到一定目標，涉及興趣、需要、驅力、誘因等現象。學生參與海外實習的主要因素皆是因為所學相關增加工作經驗以及想出國看看並增加世界觀，無論是自發性或內誘性動機都是為自我理想實踐而向前邁進，在訪談內容中所有海外實習生只有 A 在行前準備規劃了備用金，A、B、C、D、E 都有加強語文方面的能力與上網蒐集資料，其中 B、C 自行在校外學習相關技能以期能儘快適應國外工作，A、B、C 除了生活相關的英語還另行學習專業英語，故由其行前準備之積極性與其內發性動機一致，表現相對的積極。相對的受訪者 D、E 雖然在行前準備上

亦在語言進行加強，但不論學習方法、態度及成果相對前三者表現較被動。故分析從受訪者之海外學習的原因及行前準備分析，受訪者 A、B、C 在學習動機上相對較受訪者 D、E 強烈。

4.2 蜜月期

初到異地對周遭人事物充滿新奇，體驗在台灣難以遇見的事物，陶醉在異國人文風情、服務品質、環境禮節、工作理念，對實習生都是難能可貴的經驗，歸納受訪者對不同文化的體驗，其中實習生都提到：

親眼看到以前只能在電視上看的雪梨煙火讓我很難忘，當天雖然下著大雨還很冷，但周圍人一起擁抱互道新年快樂的氛圍很美好，還有去世界上最長的珊瑚礁群大堡礁浮潛，澳洲的自然生態真的維護的非常好。
(A10801222-1)

澳洲人給我的感覺是樸實享樂且很友好，喜歡主動與人打招呼或讚美他人。一開始會不習慣跟路上的陌生人打招呼還有他們浮誇的用詞，但漸漸地也被他們的熱情感染會主動問候。(A10812172-1)

實習的時候，我上班的地方在一個非常漂亮的小山上，因為店不大，所以固定都是我和另一個女生一起上班，附近是富人區住宅環境非常漂亮，所以客人普遍都是固定的常客，所遇到的人都非常友善。印象最深刻的是有一個媽媽，經常固定都會帶三個女兒來店裡做 10 分鐘的按摩，我都叫她「10 分鐘媽媽」，每次按摩時女兒都會乖乖的坐在旁邊等，有的時候也會請我們幫她女兒按摩，當我實習快結束前有寫一張告示牌告知客人我因為要參加畢業典禮，要回台灣了，會有其他芳療師來，希望他們可以繼續來

店裡光顧，客人看到時都很可愛的會說聲：恭喜！也有很多客人會關心你會不會再回來，沒想到隔一個禮拜，「10 分鐘媽媽」的女孩們帶著自己做的卡片跟一盒巧克力來店禮給我，我超級感動也好感謝她們，能被客人記得，讓我覺得好溫暖，再辛苦都值得。(B10902082-1)

澳洲的空氣真的很好，而且生活步調很慢，遇到的人也都很友善，因為出國前看了很多網路文章都有提到受到澳洲白澳政策影響很嚴重，一直預期可能會遇到類似種族歧視的問題，後來發現在店裡遇到的客人都很尊重我們的工作，以前在台灣做完客人，服務結束要雙手送上養生茶點要跟客人說謝謝辛苦了之類的，但在澳洲是客人總是先非常浮誇的讚美你後還不斷地道謝，覺得自己雖然經驗沒有很豐富，技術可能也比不上其他有多年經驗的同事，專業受到肯定與尊重讓我感覺很棒，會很想再把技術練得更好。(C10902082-1)

到了國外感覺很自由，加上澳洲人都很悠閒，感覺自己也慢活起來，剛好遇到澳洲的跨年，跟台灣很不一樣，大家一起野餐聽著 DJ 播的音樂聊天等待倒數秒數的時刻，跨年結束後走在路上，即使是陌生人也會開心的跟你說 Happy New Year，甚至還會熱情地擁抱你；在工作上，客人也都很熱情，會被他們的熱情所感染。(D10812232-1)

飲食部分，他們的東西都蠻大的哈哈，也重鹹重甜很適合我；水龍頭的水可以打開直接喝、牛奶比水便宜，生活消費覺得跟台灣很像差不多。客人也覺得我技術很好，雖然聽不太懂，但看他們的反應跟都知道他們認可我的技術很好，其中有一位還從客人變成朋友的當地人，還特地在我要離澳前，送禮物及親手寫卡片，很感動！(E10812232-1)

無論赴澳的動機如何，除了對於異國風景及大自然的讚嘆外，由於實習企業的芳療按摩店設立在大型商場內的關係，需要直接面對不同的顧客及前來購物的人潮，因此人與人之間的相處感受為最主要觀感。對初到異國的實習生，剛開始或許一切都只看到美好新奇的一面，接下來將面臨飲食、氣候、宗教、語言差異的生活困境，然而一旦投入工作後，面對澳洲的多元文化，更必須面對多元人種的顧客與來自不同國籍的同事一起共事的職場溝通及人際關係處理。

4.3 危機期

經由受訪資料及實習週誌整理，研究者歸納海外實習生面對的挑戰包括二項，其一為面對跨文化衝擊與適應的困境；其二則為人際溝通的困境。以下分就上述困境進行說明。

1. 面對跨文化衝擊與適應的困境

經整理實習生面臨適應的困境大致可以分為生活適應、文化衝擊、溝通能力、職場技術的挑戰等四項，以下分別討論：

(1) 生活適應

在生活適應的困境主要在於不同的國情而導致食、衣、住、行等產生的適應困難性，本研究整理受訪學員的訪談內容，主要談到澳洲實習在上述方面皆產生不少適應上的問題，將訪談內容海外實習期間面臨生活適應的狀況整理，將訪談內容整理如表 4.3 生活適應狀況彙整表所示：

表 4.3 生活適應狀況彙整表

生活適應困境	回覆	編碼
交通適應	澳洲是右駕，常常過馬路看來車方向時會看錯方向，又加上本身是路痴，一直搞不清楚方向，要隨時提醒自己往左手邊看。	A10812172-1
	剛開始最不能適應的就是交通，沒有車子只能靠雙腳，上下班都用走的或搭公車，下班已經很累了，還要走路回家真的有想死了的心，後來就當作減肥做運動就好了。	B10812172-1
	每次出門都跟同學排同一天休假一起出去，我很怕一個人搭火車，我沒甚麼方向感，雖然有 Google Map 可以查，因為站名有的看起來很像，真的很怕坐錯車回不了家。	E10812232-1
飲食適應	在台灣外食實在太方便了，所以也很少煮東西，每次東西都亂加一通，煮出來的食物都被室友笑是地獄料理。	A10812172-2
住宿適應	還有調店時，住到了一個跟鬼屋一樣的房子，睡覺一直心神不寧作噩夢，後來趕快換房子才安心下來。	A10812172-2
	剛開始到澳洲其實也很想放棄，跟想像的不一樣覺得好疲憊，本來幻想像美劇一樣可以住很大很美有庭院的房子，跟大家每天開開心心的上下班，放假就到處去玩，但現實並非如此。	C10902132-2
	澳洲很多租屋的房門沒有鎖、手扶梯靠右邊、駕駛人坐在右邊、沒有蹲的馬桶，剛開始都很不習慣。	E10812232-2
醫療問題	有次泡麵裡加蛋放進去微波爐，結果拿出來時泡麵的湯整個炸開，我的臉整個被燙傷，我當時不僅是疼痛而已，心裡嚇到全身都在發抖，以前聽說過海外醫療費用很高，就診時很怕醫藥費負擔不了，加上燙傷的部分都在臉上，我真的嚇壞了只覺得又痛又怕，腦中一片空白。	A10812172-2
	因為天氣變化很大，本來就有點鼻過敏，剛來澳洲時是春天剛好遇上花粉熱，加上皮膚過敏，癢到晚上睡不著就算了，還掉了許多頭髮，去看了趟醫生光掛號就 50 澳幣折合台幣 2 千多元，拿處方籤去藥店買藥又花了 30 澳幣，之後乾脆去藥店買成藥吃一吃就好了，在國外健康真的太重要了。	C10902082-2
	因為在台灣很少自己下廚，切菜時切到手，因為傷口很大又血流不止，當時很害怕，又不知道要去哪看醫生，還好當時剛好有老師在澳洲過來幫我，才比較沒那麼害怕。	D10812232-2

資料來源：本研究整理

歸納以上，由於台灣親子教育方式與澳洲不同，在台灣 20 幾歲的學生其實都還生活在父母的保護傘下，據內政部（民 105）統計，台灣 20 歲以上成年子女與父母同住者有 633 萬人占 33.53%，故海外實習生面臨獨立生活的任何問題都需要重新學習並一一調整生活模式，同時在生活適應及經濟失援的雙重壓力下，海外實習生因實習離開原本溫暖的舒適圈，故在生活困境適應力的培養相對國內實習生更具迫切性。

(2)文化衝擊

海外實習期間除了陌生環境造成學生的不安全感外，宗教信仰不同加上東西文化觀點不同，學員的感受及反應也影響學生適應的情況，針對學員面對文化衝擊的困境，本研究設計將訪談內容探討海外實習期間面臨生活適應的狀況，將訪談內容整理如表 4.4 文化衝擊訪談彙整表所示：

表 4.4 文化衝擊訪談彙整表

問題	回覆	編碼
2-3 探討美容從業人員感受到文化衝擊情況	店裡是排班制，來了一個信奉回教的客人，然後我要進去服務時直接很生氣地把我趕出來，後來才知道原來即使相同宗教信仰在不同國家也有不同的禁忌，難怪每一家芳療按摩店都要有男按摩師配合排班。	A10902082-3
問項：面對文化思想上差異你的感受如何？有無困難？如何調適？	他們非常準時上下班，每個行業都一模一樣樣呢，有一次在超市想問店員問題，他說我下班了馬上跑走，我當下真的傻眼。 去商場買東西結帳時，收銀員問我要不要塑料袋，我回答yes，然後收銀員有些不開心地要我重說Yes, please. 在台灣好像不會太注意要加上請這個字，自從那次之後我就記住了，不管甚麼場合要一定很有禮貌的回應。	B10812172-3
	有次聚餐吃完飯後去賭場內的夜店玩，遇到一群印度人一直在我們旁邊跳舞，越跳越近而且還會有些令人不舒服的動作，後來我們經理叫我們離開舞池回座位而且不要跟他們眼神相對，他們還是一直跟著我們，為了安全考量我們早早就離開了，還好我們經理開車載我們，不然後果不堪設想。	C10902082-3

問題	回覆	編碼
	在按摩店的時候遇到一個不穿內褲露下體的男客人，服務內容是按摩腿部，我整個很害怕，後來店經理有進來請客人穿上內褲，但他本來就沒穿內褲出門，經理也說澳洲沒穿內褲出門的人還蠻多的他自己也常遇到，所以還是硬著頭皮做完客人，雖然客人其實整個服務過程也沒有任何不禮貌或不舒服的行為，只是對於沒穿內褲就出門的文化還是很無法理解。	D10812232-3
	澳洲人很注重禮貌，所以會頻繁的使用“請”和“謝謝”，每次服務結束都會超級無敵誇張的表達謝意，剛開始很不習慣，還有在那邊可以很自由的戀愛，無論是男男戀、女女戀，甚至情侶老夫老妻都會大膽示愛，在台灣是會被講話的。	E10812232-3

資料來源：本研究整理

歸納以上，海外實習除了東西文化觀點不同，感受及反應也有很大的落差，在台灣即使已到下班時間大多數在職員工也會將手邊的工作完成，例如：台灣的銀行雖只到3點半，但已在銀行內的顧客也會繼續完成，在國外只要下班就屬於自己私人時間不容工作侵占，另外，宗教文化不同禁忌也有差異，澳洲的夜店文化在交友模式上，東西方的交友觀點與感受也明顯不同。

(3) 溝通能力

除了文化差異上的適應外，與多元人種一起共事，不同語言釋義與不同文化存在著價值觀的不同，實習企業為芳療按摩服務，不僅需諮詢顧客的身心狀態還要表達服務流程及回答顧客療程進行中的各種提問，在人際溝通上更是實習生活中的一大挑戰。針對實習生溝通能力的困境，將訪談內容整理如表 4.5 人際溝通訪談彙整表所示：

表 4.5 多元人際溝通訪談彙整表

問題	回覆	編碼
2-3 探討美容從業人員在澳洲企業面對多元文化人際溝通的能力 問項:在澳洲實習多久時間? 工作上有無溝通困擾? 工作上或人際處理或生理性的調節上遇到挫折你如何適應?	來澳洲以前我自以為英文沒有很差，因為店裡有些大媽英文不太好所以電話大多是我接聽，常常接到有很繞舌的發音方式，或者對方說太快都會讓我傻在一邊，懷疑自己的語言能力。	A10812172-3
	遇到澳洲的邊境部隊來店內突襲檢查！大概 6、7 個荷槍實彈的員警直接衝進店內翻房間，當時只有我一個人店內，因為我不知道他們是誰，但後來問了很多問題因為說得太快，加上他們荷槍實彈的讓我有一點點緊張，真心覺得語言真的很重要！當時如果我是一個英文很差的人，可能直接哭出來都不會知道發生甚麼事，也有可能因為語言溝通錯誤造成更大的誤會。	B10902082-3
	房東要我們簽約，幸好我拿回去請英文好的同事看了一下合約內容，其中有項損壞賠償怪怪的及租屋未滿半年押金要沒收，全英文的英文文件真的要仔細看清楚才行。	C10902083-1
	在澳洲英文單字的用法也跟過去學的不同，因為一起實習的同學有個英文不太好的，客人一直用英文說要輕一點，他卻越按越大力，說了幾次後，客人就很生氣地走掉了。	C10902082-3
	去辦金融卡時真的很困擾，行員說的我都聽不太懂，又怕辦不好，只能聽他說的 Key word 去猜。	D10812232-3
	每次出門都跟同學排同一天休假一起出去，我很怕一個人搭火車，我沒甚麼方向感，雖然有 Google Map 可以查，因為站名有的看起來很像，真的很怕坐錯車回不了家。	E10812232-3
	英文沒有很好，大多時候都是經理幫忙，有時同事會幫忙，有次遇到同事幫忙翻譯，客人因為我不會英文就要求讓我同事服務，讓我真的覺得要好好讀英文。	E10902083-1

資料來源：本研究整理

歸納以上，海外實習最大的溝通問題還是以語言為主要，資訊與科技發達的現今雖有許多軟體可供翻譯，但在實際生活應用上依舊存在釋義不同產生誤解的現象，而造成人際溝通上的問題。

(4)職能技術

除了人際溝通上的問題待解決外，在訪談中也發現，美容相關學系配合的企業對於實習期間薪資給付的方式，與多數技職學系海外實習的模式不太相同，實習前期技術不夠純熟，只能領取基本薪資，海外消費遠比台灣高出許多，基本薪資甚至僅足以負擔房租的費用，即便有補助款或自己實習前所積攢的備用金，也只能短暫維持生活基本開銷，技術職能的優劣即表示能否分配到的工作多寡，故影響著生活基本所需的經濟壓力，技術職能優劣造成學生經濟壓力，在過去研究中未曾研究探討過技術職能優劣與學生壓力來源有相關性，故本研究針對技術職能優劣，將設計訪談問項如表 4.6 技術職能優劣訪談彙整表所示：

表 4.6 技術職能優劣訪談彙整表

問題	回覆	編碼
2-3 探討美容從業人員在澳洲企業面對多元文化人際溝通的能力	實習企業在同一商場有三家店，我們實習的店經理有潔癖，對環境要求很嚴格，剛開始技術不好賺不太到錢，而且還規定提早到店整理，其他同學都不用早起，上班也比他們辛苦，剛開始心裡真的很不平衡，慢慢的習慣早起，按摩手法也更熟練了，漸漸也得到認可而接觸到管理部分。	A10812172-3
問項:工作上或人際處理或技術職能的調整上遇到挫折你如何適應?	店長教的按摩手法跟台灣完全不同，雖然一直被說力道不夠，為了讓自己更快進入狀況，還去按牆壁來練習如何出力有時按到自己都快要跌倒。	B10902082-3
	因為技術考核沒通過加上英文沒有很好，所以只能做半熟手的課程，剛開始收入沒有很好，後來店裡的大姐有空就教我按摩也會帶我出去聚餐，開始覺得澳洲生活也開始有趣了起來。	D10902132-3
	剛開始到澳洲時，因為手法還不夠熟練，每天上班都在練習，施力點不對所以會練到大拇指痛到不能彎。	E10812232-3

資料來源：本研究整理

歸納以上，美容技職海外實習配合的店家，多以技術服務為主，故技術職能的優劣亦影響實習薪資，實習收入多寡也影響海外實習成就感與生

活品質，體認到技術職能所面臨現實，海外實習生在技術上不僅辛勤的自我練習，也有部分學生也會與同事相互學習以求職業技能再精進。

以下將就上述四種實習中困境，包括文化衝擊、生活適應、溝通能力及職場技術這四個面向面，分別依受訪者訪談結果進行分析整理如表 4.7 文化衝擊與生活適應分析表所示：

表 4.7 文化衝擊與生活適應分析表

受訪者	文化衝擊	生活適應問題	溝通能力	職場技術
A	相同宗教信仰在不同國家也有不同的禁忌	1 交通 2 醫療 3 食宿 4 語言聽力	多元人種發音也不同，接聽電話時難以理解顧客需求。	店經理有潔癖，對環境要求很嚴格，剛開始技術不好賺不太到錢
B	不論任何場合，一定要將「請」掛在嘴邊	1 交通 2 食宿 3 語言	邊境部隊突襲檢查，感受語言溝通錯誤造成更大的誤會。	為了讓自己更快進入狀況，去按牆壁來練習如何出力有時按到自己都快要跌倒
C	對於異國夜店文化的不同感受	1 交通 2 食宿	澳洲英文單字的用法也跟過去學的不同。須確認英文租賃契約的細節。	無
D	顧客沒有不禮貌的行為，但對於異國文化很無法理解	1 交通 2 醫療 3 食宿 4 語言溝通	語言溝通問題，誤以為性騷擾。辦金融卡，行員說的聽不太懂	只能做半熟手的課程，剛開始收入沒有很好
E	澳洲頻繁的使用請和謝謝及誇張情緒表達，戀愛方式很自由，情侶老夫妻都大膽示愛	1 交通 2 食宿貴 3 語言溝通	語言溝通需要透過同事或主管協助	手法還不夠熟練，施力點不對所以會練到大拇指痛到不能彎

資料來源：本研究整理

歸納以上，學生在海外實習中關於日常生活適應方面大致相同，面臨文化衝擊部分與語言溝通息息相關，而技術的優劣也影響工作收入，進而影響生活上的品質，然而在生活中難免發生意外，旅居國外的醫療體系與台灣健保有著相當大的落差，對經濟上及心理上都有著相當大的壓力，另一方面文化的差異性，加上沒有任何後援，學員發生任何狀況都要獨自面對並解決問題。然而值得注意的，由上表顯示，每位受訪者面對的問題大同小異，然而面對問題的態度相對不同。受訪者 A、B、C 相對較正向面對問題，並具有積極尋求解決方案的態度，故上述困境對三學員的衝擊相對較小，而受訪者 D、E 在面對困境所感受的衝擊則相對較大。由於受訪者 A、B、C 在實習前之動機展現較受訪者 D、E 高，故本研究推論海外實習之學習動機可能與學習中面對困境的態度具有關聯性。

4.4 調整適應期

海外實習生面臨全新的環境，尤其澳洲為一移民人口多元之國家，面對多重的異國文化，一方面要擺脫在國內及原生家庭潛意識所養成的習性與觀念，另一方面要適應的不僅僅是不同的國籍、文化、飲食、氣候、宗教、風俗習慣、教育制度，還要學習與來自各國同事的一起共事，認識對方的價值觀及思維模式，嘗試理解對方並調適自己的情緒進而融入其中。如前所述，實習學員在生活適應、文化衝擊、人際溝通及職場技術面臨困境，學員在面對困境時的態度及適應方式與狀況，亦為本研究之面向。並據此設計訪談問項，如表 4.8 調整適應期訪談彙整表所示：

表 4.8 調整適應期訪談彙整表

問題	回覆	編碼
2-2 探討美容從業人員在澳洲生活適應的狀況	泡麵裡加個蛋放進去微波爐一起加熱，結果拿出來時泡麵的湯整個炸開，我的臉整個被燙傷，我當時不僅是疼痛而已，心裡嚇到全身都在發抖，因為以前聽說國外醫療費很貴，很怕醫藥費負擔不了，加上燙傷的部分都在臉上，我真的嚇壞了只覺得又痛又怕，腦中一片空白。幸好有同事陪我去看醫生，也有跟台灣的老師聯繫，經過這次事件感覺大家都很幫忙我度過難關，真的很萬幸沒留下被泡麵紋身疤痕。	A10812172-2
問項：面對適應困難時如何處理？	剛開始最不能適應的就是交通，沒有車子只能靠雙腳，上下班都用走的或搭公車，下班已經很累了，還要走路回家真的有想死了的心，後來就當作減肥做運動就好了。在澳洲外食真的很貴，有的時候簡單和室友出去餐廳吃個飯，每個人折合台幣都要五百多塊，為了省一點，只好學著自己煮，所以在那邊學會很多懶人快速料理的方法。	B10812172-2
	剛開始到澳洲本來也都是用現金付款，可是常常會不好分辨硬幣，所以都給大鈔讓店員找，找了好多零錢都用不到，後來開通當地帳戶，開始用信用卡後，小到去超市買個洋芋片都可以用信用卡，出門不必帶現金，有手機和一張卡就可以了，如果卡片裡的現金不夠打開手機APP 還可以直接轉帳	B10902082-4
	我住的是 Share house，房東是澳洲當地人，澳洲的水資源很缺乏，剛開始我洗澡洗太久還被他訓了一頓，後來我訓練成 10 分鐘就能洗好頭跟全身的戰鬥澡	C10902132-2
	台灣的冬天是澳洲的夏天，剛去的時候是夏天，最高的時候溫度有到達 40 度，雖然熱但感受空氣是乾熱的，也不會黏黏的不舒服，到澳洲後都要自己煮，因為外面吃太貴了！剛開始覺得很麻煩，因為要上網看要怎麼煮，台灣真的太方便了，到處都有吃的。	D10812232-2
	在澳洲的天氣真的很可怕，可以在一天體驗到四季！忽冷忽熱。熱的時候可以高達 40 度，冷的時候可以到 0 度以下，所以都要採取洋蔥式穿搭才行，不然身體可能會受不了。	E10812232-4

資料來源：本研究整理

歸納以上，危機期無論在氣候、食宿、交通、醫療所遇到的各種困境都大同小異，澳洲飲食消費比台灣高出許多，海外實習生都會自行煮食以節省費用，會自行調整心態並尋求策略來適應環境。(張嘉宏，民 100) 在

研究中提到，生活適應除了生活環境的條件外，由於澳洲位於南半球，且四面環海氣候宜人，目前已開發的國家中是少數在政策上接受移民的國家，尋求庇護者因海路十分便捷故多由海路乘船非法入境，故外來人口十分多元，海外實習生要面臨的不僅是顧客還有宗教文化的差異，更需要與來自各國的同事一起共事，由於多元人種的關係，發音及文法用詞差異，加上實習店家需要用到很多專有名詞及專業術語，故海外實習生語言能力與人際溝通亦為本研究之研究面向。在語言與人際溝通的調整期中海外實習生在訪談問項如表 4.9 中都提到：

表 4.9 語言溝通能力調整訪談彙整表

問題	回覆	編碼
問項:工作上有無溝通困擾?當時有甚麼想法或反應?如何解決?	電話大多是我接聽，常常接到有很繞舌的發音方式，或者對方說太快都會讓我傻在一邊，後來多跟幾個客人說話及多聊天後，各種口音大多能聽得懂了。	A10812172-3
	我們工作的店有接保險給付預防保健按摩的店，所以常常有人來問保險給付的比例和很多保險相關的問題，以為背好諮詢相關就好了嗎？並沒有，因為來做保險給付的客人會問很多肌肉啊！淋巴啊！一些很難的循環問題，所以回家惡補了很多單字及說法。	B10811232-3
	店裡跟客人溝通都沒有太大的問題，真要說有的話是因為調店的關係，所以要找離店近一點的房子，那個房東要我們簽約，幸好我拿回去請同事看了一下合約內容，其中有項損壞賠償怪怪的及租屋未滿半年押金要沒收，畢竟是全英文的英文文件真的要仔細看清楚才行。	C10902082-3
	因為我英文沒有很好，所以很多時候都是經理幫我們翻譯，但其實工作上的用語做久了就聽得懂也慢慢會說了，最怕的是客人跟你聊天，因為有些真的聽不太懂所以只笑笑地回應他們。	D10812232-3
	跟同學一起住一起分擔食宿，而且飲食上我還蠻習慣的，因為技術還不錯所以很快就有固定的客人，我們店經理叫我們背店裡的 Menu，還有基本的接待英文所以還蠻快就有賺到錢了。	D10812232-3
	客人進來諮詢時，大多時候都是經理幫忙，有時同事會幫忙，有次遇到同事幫忙翻譯。客人因為我不會英	E10812232-3

問題	回覆	編碼
	文就要求讓我同事服務，讓我真的覺得要好好讀英文。其他部份我覺得大致上還不錯，我調過六間店。除了其中一家店相處的不是很好之外，其餘都還不錯，剛開始最怕的是調離住的地方要自己搭車上班，後來多搭幾次車就熟悉了，跟同學約在 City 也能自己去了。	

資料來源：本研究整理

歸納以上，海外實習無論在工作上生活上，語言能力不足加上腔調不同與不熟悉的日常用語，也容易造成溝通不良而產生隔閡，訪談中 A、B、C 語文能力雖較具優勢，但發現本身在專業用語及聽力上不足後，便自行與顧客多聊天或自主學習專業用語，遇到較難以理解的合約內容也找同事協助，B、C 語文能力雖明顯不足，也體認到語言的重要性而認真學習語言，即便仍有溝通上的困難也努力學習融入海外生活，在不斷學習的過程中，漸漸調整態度去適應實習生活。

海外實習生多元文化的人際溝通、情緒調整、行為態度、思考模式的改變及加強語文的學習都與薪資收入息息相關，故本研究將人際關係與職場應變能力納入訪談問項，如表 4.10 人際關係與技術調整訪談彙整表所示：

表 4.10 人際關係與技術調整訪談彙整表

問題	回覆	編碼
問項:工作上或人際處理或技術調整上遇到挫折你如何適應?	店裡有個越南來的同事，他說話不只是英文連中文都很難聽懂，不知道是發音的關係還是怎樣感覺口氣很差，因為我們是排班制，有時客人進門只叫他名字她就說是她老客人，然後客人就被她搶走，後來客人下次來我就直接問客人有沒有指定服務，後來她發現原來我聽的懂英文後就沒再發生搶客事件了。	B10812172-3
	我實習的店家另一所大學的海外實習生也剛好同一家店，他們學校並沒有在語文上設立門檻，所以每次有客人或者是來電話他們聽不懂，就會叫我出來幫忙，常常服務客人到一半就要離開去幫忙，每次都很怕顧客投訴我，但又無法置之不理，後來列了一些基本對話給他	B10812172-3

問題	回覆	編碼
	們，以後客人來要他們硬著頭皮先說，說不好我在出來幫忙，才慢慢改善。	
	聖誕節期間店裡異常忙碌，忙的時候大家情緒都不太好，我們店分兩派資深正職人員和店經理，為了排班的事吵了起來，最後還拿菜刀相向，連保全人員來制止後才平息，我當下其實嚇傻了，幸好後來想想真可怕我應該要躲遠一點才對，因為萬一真打起來我站的位置實在很危險。來澳洲前老師跟我們聊到學校或職場小團體的應對，無論甚麼狀況都不要選邊站只管做好自己份內的事，這句話對我幫助還蠻大的，平常都一直保持站中間就對了，這件事過後只有我沒有受到牽連一直留在原來的店，也因此受到老闆肯定管理店務一段時間。	C10902132-3
	因為技術考核沒通過加上店長說我英語不太行，所以只能做半熟手的課程，剛開始收入沒有很好，店裡的經理也沒時間教我，剛開始覺得有點後悔來澳洲實習，後來店裡的大姊有空就教我按摩也會帶我出去聚餐，開始覺得澳洲生活也開始有趣了起來，只是她跟店經理處不來，我夾在中間有點困擾，慢慢學著只聽不說以免引火上身。	D10902082-3
	我英文沒有很好，大多時候都是經理幫忙，有時同事會幫忙，因為這樣我都會買東西請大家吃跟大家打好關係，後來有次遇到同事幫忙翻譯後，客人因為我不會英文就要求讓幫我翻譯的同事服務，讓我真的感覺很差，覺得真的要好好讀英文，後來把店經理教的接待流程文字化後死背下來，之前老師有給我一個英文 APP 每天背 10 個單字，還有問其他同事把客人問我的問題該如何回答我都把他筆記下來，英文背多了慢慢也能聽得懂客人說的重點了。	E10902082-3

資料來源：本研究就整理

歸納以上，自我調整學習為運用有效的策略及學習方式，調整並修正個人的思考模式、行為態度及情緒調整達到較佳的表現，海外實習生不僅是跨國界的學習更是面對實際的工作職場，人際溝通及情緒上管理的適應，且職場以團體合作為主，海外實習生為融入異地生活，必須學習職場溝通調解能力，並調整服務顧客的語言與態度，以下將就上述三項調整適應情

況，包括融入異地生活、語言能力的調整及人際關係的調整這三個面向，分別依受訪者訪談結果進行分析整理，如表 4.11 海外實習調整因應方式分析表所示：

表 4.11 海外實習調整因應方式分析表

受訪者	融入異地生活	語言能力的調整	人際關係的調整
A	交通:提醒自己左右看再過馬路 醫療:有保險加上同學陪伴較安心 飲食:自己煮也很方便	多元人種發音也不同，接聽電話時難以理解顧客需求，多跟客人聊天就懂了。	按摩手法更熟練，漸漸得到認可而接觸到店務管理
B	交通:走路當運動減肥 飲食:自己學著煮 其他:零錢不易分辨，運用手機 APP 解決問題	自行學習職務需求相關用語 幫同事製作英語服務流程用語表，以免工作被中斷	運用策略不與同事爭執有效解決搶客人狀況
C	飲食:自己煮比台灣便宜 其他:水資源缺乏，訓練自己洗戰鬥澡	英文溝通無太大問題但要注意英文契約的細節	人際相處上，保持中立，不受他人影響，受到肯定接觸店務管理
D	醫療:不知要去哪看醫生，剛好有老師來幫忙 飲食:有同學一起分擔食宿，還蠻習慣的	店經理要求背 Menu，做久了也慢慢能聽懂	在團體生活，學習多聽少說，避免爭端
E	交通:多用 Google Map，多搭幾次車就習慣了 飲食:飲食口味雖然合適，但消費太貴，還是自己煮	把工作流程死背起來，運用 APP 每天背 10 單字，把客人問題詢問語文好的同事做筆記，英文背多了也能聽懂了	因為同事幫忙翻譯，客人卻被搶走，因此而努力學習英文

資料來源：本研究整理

學生在海外實習上首先面臨語言溝通的問題，語言能力的優劣不僅在生活適應上有著明顯差異，由於實習企業屬於服務業，須面對各式各樣的顧客與同事，多元環境下英語發音以及語法都不同，語文及技術的優劣也影響收入及適應能力，進而影響生活上的品質，然而在生活中難免發生意

外，旅居國外的醫療體系與台灣健保有著相當大的落差，對經濟上及心理上都有著相當大的壓力，面對生活中的困難與挫折時，實習生漸漸能學習調整自己的思維，融入當地的生活環境，在人際溝通管理上，善用環境的有效資源，採取合適技能與策略，尋求解決問題的最佳方式。

4.5 自我調適能力狀況

經過一段時間的跌跌撞撞，遇到不同事件的危機感及面臨挫折的情緒調整，心態調整後的反思後，有些學生會自發性的適應，如 A、B、C 在訪談中提到：

不管別人怎麼樣，以將心比心的方式來對待同事，知道自己是正在做對的事就好。況且在陌生的環境下生活，在找工作及生活上面難免要花時間和精力去適應，保持積極正面的心態，也相信沒有解決不了的問題只有不敢面對的問題，最後一切都可以迎刃而解。每次的過程都是一種挑戰，也是讓自己學習成長的經驗。(A10812172-4)

語言的部分是我認為來澳洲的人最首要學習並適應的，因為要面對外國人，不會英文的人就只能等著別人來幫你，所以出國前我就有一定的基礎，不太擔心，但到澳洲還是有一直在學習語言，尤其一些按摩保健跟身體循環相關的英文，要讓顧客覺得有專業度這是必須的。(B10812172-4)

既然都決定要去國外實習一定要習慣異國生活及工作環境的現實，文化差異部分就要試著習慣並接受，我自己蠻能適應在澳洲的生活，所以對於適應這部分還好，沒有甚麼困難，即使有困難我相信也一定能找到解決的辦法。(B10902082-4)

我覺得時間久了，生理心理都會慢慢適應的，剛開始到澳洲其實也很想放棄，跟想像的不一樣覺得身心好疲憊，本來幻想像美劇一樣可以住很大很美有庭院的房子，跟大家每天開開心心的上下班，放假就到處去玩，但現實並非如此，畢竟是來實習工作，不是來玩耍的，沒辦法要求這麼多這麼完美，我只告訴自己要改變自己的情緒跟態度，因為出國是我的目標，不能遇到小挫折就放棄，久了也適應了真的好很多。(C10902132-4)

我覺得有伴真的很重要，剛開始到澳洲時，因為手法還不夠熟練，每天上班都在跟同學一起練習，施力點不對所以會練到大拇指痛到不能彎，天氣又忽冷忽熱的，當時真的有股衝動想回台灣，但幸好有同學陪伴，大家一起努力撐過，後來就好很多了。(D10812232-4)

因為長期在台灣媽媽的店裡幫忙，跟不同的人員相處過，所以在國外也一樣，盡量就把時間花在自己認為值得的事情上，然後就做自己該做的事情。(E10812232-4)

文化的差異性，加上沒有任何後援，學員發生任何狀況都要獨自面對並解決問題，在解決問題的過程不斷地在反思中學習成長，在學習成長中累積經驗，累積經驗的過程中不斷的自我調適來融入大環境，而自我調適的狀況，根據曹桂榮（民 93）提出調適行為分成五大類型歸類分析，將自我調適狀況根據文獻探討中(Eisenberg & Fabes, 1992)將調適後的狀態進行分析，並依受訪者訪談結果進行分析整理如表 4.12 自我調適狀況分析表所示：

表 4.12 自我調適狀況分析表

受訪者	自我調適狀況	實習動機	調適狀況分類
A	每次的過程都是一種挑戰，也是讓自己學習成長的經驗	內發性+外誘性	理想的調適
B	即使有困難我相信也一定能找到解決的辦法	自發性	理想的調適
C	要改變自己的情緒跟態度，不能遇到小挫折就放棄。	自發性+外誘性	理想的調適
D	幸好有同學陪伴，大家一起努力。	外誘性	調適不足
E	把時間花在自己認為值得的事情上，然後做自己該做的事情。	外誘性	壓抑性調適

資料來源：本研究整理

為了適應異國文化所帶來的影響，海外實習生因人格特質來適應的狀況與海外實習動機有著正向的對應關係，根據文獻探討方向主要將自我調適狀況分成理想的調適、調適不足與壓抑性調適三種狀況，在本研究中發現內發性動機而參與實習的實習生，在過程中雖然遇到很多問題，其中 B、C 在訪談中提到：

我沒有遇到甚麼讓我覺得困擾的文化差異或不習慣，我也適應的蠻好的，所以覺得各方面都還好(B10902082-3)

要出國前就知道會遇到各種無法預期的事，既來之則安之，來到別人的地盤就要用別人的方式過日子，沒有甚麼不能適應的。(C10902132-4)

本研究中內發性動機參與的三位實習生，因語文能力較具優勢在職場服務溝通及生活適應上較易融入當地生活，即便實際的實習期間也遭遇相同的困難，從處理的過程中不斷累積經驗，積極且樂觀地去適應海外實習的生活，反之外誘性動機參與的學生，語文溝通能力上偏弱，在實習過程中遇到困難的解決能力也相對較低，故在自我調適能力也相對的減低。歸

納整理後發現，A、B、C 三位受訪者參與海外實習屬內發性動機，由訪談中得知，在實習過程中遇到困難時的心態較積極去面對，面臨種種困難都認為是挑戰是種過程，遇到困境也會尋求解決方法，屬於理想的調適。另外 D、E 受訪者在參與海外實習偏向外誘性動機，在訪談中得知，調適的過程因為有同儕的陪伴才努力的撐過，或是將時間花在自認為值得的事，偏向逃避原有該面對的人事物，較偏向調適不足或壓抑性的調適。故本研究推論實習前之動機強度將影響學員實習期間面對困境適應能力與解決問題的能力，進而影響自主調適能力積極度與理想度。

4.6 就業競爭力與職涯發展

訪談者在海外實習期間所面臨問題難度雖各有不同，但綜合所有訪談者所陳述的內容發現與文獻參考中，與過去研究中所提出動機與學習成效的假設相符，美容技職海外實習大多在大四下學期完成，在實習結束歸國後馬上隨之而來的就是就業問題，最後階段的訪談主要針對就職狀況是否延續美容相關科系或經由海外實習各項歷程而產生多元發展或跳躍性成長，而就業的狀況對未來職涯發展與海外實習歷程是否存在著交互影響力，並據此將設計訪談問項如下：

3-2 探討美容從業人員歸國後的就業競爭力及對未來的職涯發展

- (1) 回國多久了?找工作容易嗎?
- (2) 歸國後在做甚麼工作?甚麼職務?

海外實習歸國後在就業競爭力的訪談中都提到：

去澳洲工作一年後覺得按摩或美容不是我喜歡的工作，回來後不知哪來的勇氣去美語補習班應徵，畢竟我是食品營養科畢業的，與語言無關，但在澳洲了解到英文的重要，一方面不想讓自己與英文脫軌、一方面從以

前就有想做這份工作的想法。而且我對語文十分有興趣加上我有在澳洲實習的工作經驗跟工作證明，就大膽地去面試，面試時主任就跟我聊在澳洲的生活趣事與工作狀況，很快地就收到錄取通知了。(A10812173-2)

我大學是修食品營養學保健化妝品組相關，想要學以致用的職務需求不多，美語老師的薪資雖不高但很穩定，剛開始學習如何當老師，也搞不太懂現在小孩心裡在想什麼，目前都是班主任教我該怎麼做比較好，希望未來有機會想去進修教育相關的學分或兒童心理學課程，可能也要多幾張英文能力證書會比較有說服力。(A10902083-2)

實習在澳洲待了半年，實習結束參加畢業典禮後，還有再過去繼續工作半年，後來再回澳洲那次基本上老闆就讓我們自己開店、關店、結帳等等，店內有缺少的物品也都自己補貨，不用透過主管，所以基本店內的事情都是我們自己處理，所以也增加一些管理的概念。(B10812173-2)

回來後到雲××面試時，我們主管對我去澳洲實習的經驗很感興趣，聊了很多有關澳洲工作的事，目前在公司從開始擔任美容師、儲備店長直到現在擔任店長不到四個月，同事說像我升遷這麼快的我應該是第一個，我是有規劃要和朋友合租場地，開自己的工作室也比較自由，雖然會有壓力，但我希望我服務到的客人是因為真的喜歡我的手法，以及我提供的服務還有店內環境而購買課程，自己當美容師時，都要順從公司的方案去銷售，還要被公司抽好幾成，業績壓力大到喘不過氣，當了店長後，因為美容師大多與我年紀差不多，要求美容師的服務流程他們不見得會照做，教的手法也不見得學得來，甚至不想學，讓我覺得很無力，也沒有成長的空間，久了我都覺得客人單純是因為價格便宜才買，並非妳手法好，所以我才想

開一間自己規劃的店面，自己訂定服務客人的流程，規劃自己喜歡的空間來服務客人，讓客人可以好好享受我的用心還有提供的服務(B10902083-2)

在澳洲想要玩潛水是要先上課受訓後考到證書才能去玩，我就這樣陰錯陽差考到潛水證照，回台灣後原本要找導遊或是美容相關，面試了幾間公司都有錄取，本來要去一家在飯店裡的沙龍當美容顧問的，後來又看到有家旅館在應聘潛水教練的工作，沒想到主管第二天就通知我上班了，才知道很多外國人因為我們公司的潛水池才來我們飯店²住宿，而且在台灣擁有國際潛水證照的人也不多，現在每月都排休假帶學生去帛琉潛水，還能充當導遊帶他們出去玩。(C10902083-2)

我很喜歡出國旅行，環遊世界是我的夢想，以前看食尚玩家節目就覺得能邊玩邊賺錢真好，因為有潛水執照可以帶學員出國賺錢，目前合作的只有帛琉的觀光業，雖然台灣四面環海，但潛水運動並不盛行，希望以後能有機會成立公司，跟更多的國家的潛水觀光合作。(C10902132-2)

澳洲最好的地方，就是沒有那麼多的壓力，台灣最好的地方，就是什麼都有效率，澳洲最不好的地方，就是什麼都慢又懶，就算又懶又慢但所得高老年福利又好，台灣最不好的地方，就是壓力很多也很大，但薪資卻很低，剛回國時真的有點難適應，台灣美容店都是需要推銷業績才能有較高薪資，因為在澳洲實習一年技術也精進不少，可能是澳洲企業有發給我們工作證明的關係，我的同學中我算是最快找到工作了。(D10812233-2)

回台灣之後我還有去上一些美容跟紋綉的課程，因為我希望我周遭的

² 潛××汽車旅館，亞洲唯一能深度潛水的城市旅館

人都能更美更有自信，未來想自己有一間店，有美甲、美容、霧眉是美的綜合店，現在還利用休假的時候去上美甲的課程，一步一步學慢慢離我的夢想越來越近! (D10902083-2)

回來一樣還是在家裡的店幫忙，不同的是我又幫忙多增加一些在澳洲店裡的療程跟台灣美容店有些許不同，也把店裡的 Menu 也改成中英文，也開始做一些網路行銷，澳洲的店都沒在做廣告的，不像台灣網路發達，如果是我的店開在澳洲應該會賺更多錢。(E10812233-2)

以前我媽叫我去店裡幫忙我都覺得很煩，回來後我媽有給我多一點錢了，我本來覺得自己開店比較自由，我媽有叫我以後接她的店，我也覺得很可以，因為已經有一定的客源了，我去澳洲實習雖然有存一些，但再開新店應該有點壓力，而且再開一間覺得有點累，只是我媽這間有點舊了，等我再多賺一些我想在美髮店樓上或其他異業結盟都好，再多開幾間小小精緻型連鎖店。(E10902083-2)

職涯規劃是個人透過自我了解、發展機會、職業限制、興趣選擇，以確立與未來生活有關的目標，並且根據個人在工作職能、教育過程與學習發展方面具備的經驗，規劃具體的步驟，達成生涯的目標。由於海外實習整整一年的時間，從動機到行動，藉由行動累積經歷，再從經歷中獲得成就與自信，更有信心的去完成職涯規劃的夢想，以下將就業競爭力與職涯發展訪談結果進行分析，分析如表 4.13 就業競爭力與職涯發展分析表所示：

表 4.13 就業競爭力與職涯發展分析表

受訪者	就業競爭力	職涯發展與學習
A	歸國後迅速就業	目前已是美語教師，規劃修習教育學分與專業資格考試。
B	歸國後迅速就業且迅速升遷	已是店經理，有管理實務經驗後，目前正規劃自己的美容店。
C	歸國後迅速就業且另有業外收入	目前是潛水教練，帶學員出國也有業外收入，投資得宜的狀況下，規劃與海外觀光業合作，成立海外潛水觀光事業。
D	歸國後迅速就業	目前正學習更多有關美的技術職能，未來想開設多元美容造型工作室。
E	家族自營	將家族原有事業再升級，未來想成立連鎖小型工作室。

資料來源：本研究整理

海外實習生活適應問題首要取決於學員之外語能力及實務操作能力。訪談中也發現到內發性動機參與海外實習受訪者 A、B、C，歸國後不僅迅速就業，其中受訪者 B 就職僅四個月就升遷為店經理，另外受訪者 A、C 並未受限於美容相關行業，成為美語教師與潛水教練，由於海外實習經歷的過程，在就業競爭力上跳脫原本的發展，在職涯發展上也相當豐富並具多元性。而外誘性動機的受訪者 D、E，歸國後亦迅速就業，依然在美容相關行業就職，但仍舊不斷學習其他美容職能，延續其發展性。研究中發現到語言能力不僅僅影響到最初的參與動機，也影響後續的文化衝擊與生活適應以及自我調適能力的程度，進而影響歸國後的各項發展。

目前高等技職院校美容學系，普遍較著重規劃在於技職方面的理論知識教學，相對於技術手法的實務操作訓練時數也普遍偏低，同樣的問題亦發生在語文的學習上，學校課程偏重基礎語法與符合語文測驗機制的用語，較少生活日常用語的運用，更遑論針對技職專業用語或職場溝通服務的語言教學，故海外實習不僅面臨語文溝通困難，加上職業技能的學習模式直接影響在異國實習的基本生活支出的經濟壓力，海外實習生的情緒智商管

理、專業技術從生疏到熟練、加上突破語言溝通上的困難、參與職場人際溝通的實際經歷一系列的磨練與成長，歸國後都能迅速就業另外在職涯發展上也有相應的成效。



第五章 結論與建議

本研究以美容從業人員海外實習為研究對象，並依據第三章研究假設與第四章研究結果的驗證，經分析討論後得出之資料，歸納出主要的研究發現作為研究結論，且依據研究結論提出建議，本章分為研究結論與建議共兩節，茲分述如下：

5.1 研究結論

經由研究結果發現到語言能力連帶影響參與海外實習動機，驗證不同實習動機，美容從業人員在文化衝擊及生活適應程度上出現顯著性差異，尤其語言能力的優劣對生活適應度及工作職務的分配也出現明顯差異：

A 屬於內發性動機與外誘性動機參與澳洲實習，行前準備也十分充足無論在技術方面或語言方面甚至還準備實習前期的備用金，實習期間即便顏面燙傷後也無回台或放棄的想法，仍繼續完成海外實習，且持續不斷加強語言能力，面對困境亦保持樂觀心態，認為一切過程都是挑戰，歸國後因為發現從事美容相關行業不是自己所喜歡的工作，由於興趣及澳洲工作需求引發持續不斷的語言學習，語言能力因而精進神速，歸國後隨即進入職場擔任美語教師，在就業競爭力上不僅跳脫原有行業別，並持續學習通過美語認證並計畫修習教育心理學，以從事教職為方向，以自我省思方向慎選並規劃自己未來的職涯發展。

B 屬於內發性動機赴澳，出發前對自己語文能力相對有信心，面對文化衝擊及生活適應上自覺並無太多困難，因為語言優勢在澳洲已接觸店務

管理工作，就業競爭力的評估上歸國後以四個月不到的時間便從美療師迅速晉升至店長，在就業競爭力上呈現出跳躍式成長，升遷的優勢甚至優於已從業多年的其他員工，訪談中提到顧客多因低價促銷購買而非因為技術品質優才購買，可見其對服務品質及自我要求較高，亦期望能提供給顧客更完善的服務，在海外實習歷程的成長或就業過程中，反思未來職涯面向，進而希望開設自己規劃的工作室並已在進行中。

C 屬於內發性動機，平時喜歡看美劇，故對海外生活有一定的憧憬，在澳洲除了工作職場接觸顧客，房東為澳洲本地人並長期與不同種族共同生活，語言能力潛移默化的進步，除了職場工作面臨衝擊，生活上也面臨文化適應的考驗，皆能適應並解決問題，閒暇之餘還自行參與潛水、海釣、跳傘各項活動，也因此考取國際潛水證照，歸國後因台灣潛水運動日漸盛行，潛水教練在職場上供不應求，不僅立即就職潛水教練，在就業競爭力的面向屬跳躍式成長，加上語言溝通能力的優勢，得以與海外觀光業者合作，赴澳洲實習時的存款及回國後教練薪資加上業外收入，已開始規劃成立公司實現邊玩邊賺錢的夢想。雖未在美容領域中發展，但因為海外實習的契機，考取國際證照讓就業方向往多元面向發展，也因此得以發展新職能，並對職涯規劃有著明確目標。

D 偏向於外誘性動機，在生活適應上語文能力雖有不便，但在技術上，從顧客反饋中獲得自信，歸國後也迅速就職，雖在就業競爭力上有一定的提升，對於台灣普遍的薪資卻還是難以接受，為此轉向強化技能上的多元，在就業競爭力上屬於單向式成長，未來希望能開設讓人更美與更自信的美容複合店，持續在美容行業發展，以期提供更多造型技能服務項目。

E 亦屬於外誘性動機，加上家族自營，實習過程中在生活適應上因語言雖有些卻步，但即便語言溝通不良，恃其技術職能優於同儕，故在工作上並無太大困難，歸國後亦將澳洲所學靈活轉化為家族企業開展新的療程項目，受訪者因歸國後在自家企業就職，因此在就業競爭力部分較難推論出優劣，但從訪談中發現相較於參與海外實習前，被動的在母親的店打工，到歸國後能馬上接手母親的店，在美容行業持續發展，並期許能像澳洲老闆一樣往連鎖企業方向推進，海外實習期間的歷程及成長對未來職涯發展亦有正向的影響。

經綜合本研究所探討之研究問題，依據研究目的、受訪者所提供的經驗與意見，設計研究理論意涵如圖 5.1 所示：



圖 5.1 研究理論意涵圖

資料來源：本研究整理

歸納分析研究結果及探討後整理相關研究發現彙整表如表 5.1 海外實習歷程對就業競爭力與職涯規劃分析表所示：

表 5.1 海外實習歷程對就業競爭力與職涯規劃分析表

	A	B	C	D	E
動機	外誘性+內發性	內發性	內發性	外誘性	外誘性
危機期	租屋問題、 顏面燙傷	邊境部隊突 襲檢查	宗教差異化 性騷擾	語言溝通 文化差異	語言溝通
適應期	每次的過程 都是一種挑 戰，也是讓 自己學習成 長的經驗	即使有困難 我相信也一 定能找到解 決的辦法	要改變自己 的情緒跟態 度，不能遇 到小挫折就 放棄。	幸好有同學 陪伴，大家 一起努力。	把時間花在 值得的事情 上，然後就 做自己該做 的事情。
調適狀 況分類	理想的調適	理想的調適	理想的調適	壓抑性調適	壓抑性調適
就業競 爭力是 否提升	就業面向多 元	迅速就業且 四個月內升 遷	就業面向多 元且有業外 收入	迅速就業	家族自營
未來有 無職涯 規劃	專業美語教 師	成立工作室	開設跨國旅 行社	多元化美容 造型工作室	多元化美容 造型工作室

資料來源:本研究整理

過去學者在文獻探討中學習動機與學習成效建構的模式，在本研究中完全成立，實習歷程對於危機期及適應期或許外誘性與內發性動機確實有正向影響，無論是外誘性動機或者是內發性動機，海外實習期間所面臨生活適應的挑戰大致相同如：飲食、氣候、語言、交通等，在實習工作上的職能挑戰則因語言能力、技術職能優劣及人際關係溝通上與海外實習動機也確實有正向影響性。經由受訪者在自主調適狀況的訪談發現，因外誘性動機而參與的學生，在實習歷程對於危機期及適應期或外誘性與內發性動機確實有正向影響。所探討的對象為美容從業人員，屬於技術性實習工作，

台灣業者於面試時，多會與實習生談論到海外獨立自主的實習過程與海外工作的經歷，隨即發送錄取通知，故學生曾赴澳洲工作對錄取的機率存在著正面的影響力，在就業競爭力上較具有優勢，且就業面向並不侷限在美容行業，在不同領域都有正向影響。另外因海外實習期間不同人格特質在工作際遇或生活旅遊經歷不盡相同，衍生出各自往不同的職涯方向發展或繼續在原有的技術領域就業或創業，在本研究中內發性動機的學員在職涯發展上有著明顯跳躍式發展在職涯規劃上也相對多元，而外誘性動機的學員在職涯發展上也有一定的成長，雖仍侷限在美容相關行業，但仍持續學習新的美容技能並延續其發展性。

5.2 建議

5.2.1 對學校以及相關單位的建議

美容屬於技術職能，研究結果顯示學生在歸國後，在各方面都有所學習與成長，在整理相關文獻時，海外實習相關大多數以餐飲及觀光科系為主要討論對象，然而以美容學系海外實習之相關學術論文寥寥可數，學校及相關單位若能提供更多海外實習單位資訊及相關計畫資訊並隨時更新，或成立海外實習分享會或實習群組討論會，並運用各種社交媒體進行推廣。另外，學生遴選十分重要，學生的抗壓性及人際關係處理與團隊合作能力都須審慎評估，畢竟學生在海外，有任何狀況都會牽涉到學校及家庭與其他利害關係人。研究結果顯示美容技職學校在校生或畢業生在語文能力上明顯不足，在校所學的英語不能僅要求應付語文考試的能力，更須強化英文的溝通及聽力訓練，不僅是美容相關科系，亦須針對各技職學系增加職場專用英語或服務流程英文。另一方面，在校的技術實作課程大多以國家美容乙、丙級證照教學為主，針對實務操作訓練相對偏低，建議在技術面

的培訓能聘任業界講師並設立考核制度或與海外實習單位教育訓練提前接軌，給予學生積累更多實戰經驗。最重要的一點建議，學校端在配合海外實習前，若能要求海外實習單位在實習結束後給予書面工作證明，為海外實習生歸國後的履歷加分，並可幫助學生在未來求職路上提高就業競爭力。

5.2.2 對美容學員的建議

語言是與人交際來往、接受、傳遞與溝通的工具，決定海外實習前先強化語文能力是相對重要的一環。技職學系的實習著重在職能的熟練度，故美容相關技能的反覆練習亦不可或缺。另外預期的心理調適可預先上網搜尋當地生活資訊或與已有海外實習的學長姐分享經驗。透過各方面蒐集，清楚未來將會面臨哪些問題，面對文化衝擊及生活適應的狀況也會相對減少，異地生活不比國內有家人、學校及朋友的多方支持，培養獨立自主的能力對海外生活適應及應變會有相當的助益。

5.2.3 對未來研究者的建議

本研究以澳洲海外美容實習學員為訪談對象，相關海外實習研究大多數以餐飲及觀光科系為主，受限於參與海外實習的美容學員不足，故本研究以半結構式訪談法為研究方法，建議未來有更多各項技職教育相關研究者，如電機、冷凍空調、汽修等技職學系都是海外企業相當缺乏之人才資源，也鮮有探討相關技職海外實習文獻可供參考，建議未來研究者能擴大研究範圍並運用量表與質性訪談相互比對驗證結果，將海外實習成效之研究發揮最大效益。在研究中發現幾位受訪者有參與行前專為海外打工設立的職前訓練班，針對特定職場語文訓練與就職業種的專業技術培訓補習班，可能影響到面臨海外實習的適應力高低及面對困境的應變能力，對於未來後續的研究進行分析或提供給未來研究者做為構面之參考。

5.3 研究限制

本研究主要以質性訪談訪視探討美容學員赴澳洲海外實習的經驗，釋義的程度也因人而異，反覆審閱逐字稿數次，並校正與錄音檔不符之處，以期研究結果更具準確性，訪談範圍有限，故無法推論所有美容實習學員，建議未來不只侷限同一國家或侷限某一技職，對於研究結果的呈現與分析更具準確性。



參考文獻

一、中文文獻

1. 江文雄(民 99), 我的人生由誰決定? 生涯抉擇的切身問題, 商業職業教育, 119 期, 10-16 頁
2. 江麗容(民 96), 跨文化交際: 文化衝擊與應對, Sino-US English Teaching USA, 第四卷, 第三期, 61-65 頁
3. 行政院國家發展委員會(民 108), 2030 雙語國家政策發展藍圖, 臺北市: 行政院國家發展會。 <https://www.ndc.gov.tw/>
4. 吳淑媛(民 104), 業界實習有效提升學生就業能力, 評鑑雙月刊, 第 53 期, 55-57 頁。
5. 宋靜波(民 102) 旅遊院校展開海外實習項目的探索, 浙江旅遊學院藝術系, 科技世界, 27 期, 197-215 頁
6. 林莉純(民 106), 實習生的就業力: 以國立科學工藝博物館實習生為例, 科技博物第一期, 59-89 頁。
7. 胡玉(民 96), 情緒管理文化衝擊與轉機, 真理報感懷篇, 第 168 期。
8. 張芳全(民 108), 班級脈絡、文化資本、學習動機、課後補習 與英語學習成就之多層次分析, 臺北市立大學學報, 教育類 50 卷 1 期, 1-24 頁
9. 張春興(民 86), 教育心理學: 三化取向的理論與實踐, 台北: 東華。
10. 張嘉弘(民 100), 難民庇護法制之探討-以澳洲 Tampa 案為中心, 中央警察大學外事警察研究所碩士論文, 桃園市。
11. 教育部(民 98), 教育部補助技專校院開設校外實習課程作業要點 <https://edu.law.moe.gov.tw/>

12. 教學資源平台 (民 107), 教學研究方法 Chapter 10 訪談法。
<http://eschool.kuas.edu.tw/>
13. 曹桂榮 (民 93), 喪偶婦女悲傷反應與復原之研究, 南華大學生死學研究所, 碩士論文, 嘉義縣。
14. 曹勝雄、容繼業、劉麗雲 (民 90), 專科餐旅教育三明治教學制度實施之認知研究, 高雄餐旅學報, 第 3 期, 53-68 頁。
15. 許祖嘉 (民 108), 海外實習優勢：提升國際移動力, 臺灣教育評論月刊, 第 8 卷, 第 11 期, 81-86 頁
16. 陳育晟 (民 108), 轉型、開放、攬才引領澳洲直追全球列強, 遠見雜誌, 400 期。
17. 陳定金 (民 105), 復原性適應:自我調適歷程為復原性適應之可能機制 (二), 輔導季刊, 第 42 卷, 第四期, 11-21 頁。
18. 湯振鶴 (民 99), 道德、職場倫理與競爭力, 商業職業教育學會, 第 118 期, 17-20 頁。
19. 黃英忠、鍾安宜、翁良杰、張文菁 (民 94), 國際交換學生海外適應與生活滿意度關係之研究：社會支持觀點, 中山管理評論, 第 13 卷, 第 4 期, 959-981 頁
20. 黃惠慈 (民 105), 職場倫理教學, 台灣教育評論月刊, 第 5 期, 48-49 頁。
21. 廖家瑩 (民 103), 台灣大學生海外實習之適應情況對未來就業意願的影響, 國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文, 台北市。
22. 劉有權 (民 102), 質性探討學習動機文化衝擊適應, 崑山科技大學企業管理學系碩士論文, 台南市。
23. 劉孟奇、邱俊榮、胡均力 (民 105), 在正式教育中提升就業力, 行政院青年輔導委員會, 台北市。

24. 蔡華華、張雅萍 (民 106)，學習動機對學習成效之影響-以領導行為干擾為變數，中華管理學報，第四期，1-18 頁。
25. 蔣明順 (民 106)，餐旅科系海外實習生人格特質、獨立自主學習與海外適應之關係，台南科技大學，碩士論文，台南市。
26. 謝宜君、紀文章 (民 92)，從學習動機、學習傾向及學習滿意度來探討遠距教學的學習支持-以網路教學為例，隔空教育論叢，第 15 期，39-54 頁



二、 英文文獻

1. Deci, EL. & Ryan, RM. (1991) A motivational approach to self: Integration in personality. In R. Dienstbier (Ed.) Nebraska symposium on motivation: Vol.38, pp.237-288.
2. DeLongis, A. Lazarus, R. S., & Folkman, S., (1988) The impact of daily stress on health and mood: psychological and social resources as mediators. Journal of Personality and Social Psychology, Vol.54, No.3, pp. 486–495.
3. Eisenberg, N. & Fabes, R. A. (1992) Emotion, Regulation, and the development of social competence. In M.S. Clark(Ed.), Review of personality and social psychology, Emotion and social behavior: Vol.14 pp.119-150. Sage Publications, Inc.
4. Eisenberg, N., Fabes, R. A., Guthrie, I. K., & Reiser, M. (2000). Dispositional emotionality and regulation: Their role in predicting quality of social functioning. Journal of Personality and Social Psychology, Vol.78, No.1, pp.136–157.
5. John W. Atkinson, An introduction to motivation. University series in psychology. Princeton, N.J., Van Nostrand, 1964.
6. Lazarus, R. S., DeLongis, A., Folkman, S., & Gruen, R. (1985). Stress and adaptational outcomes: The problem of confounded measures. American Psychologist. Vol. 40, No.7, pp.770–779.
7. McClelland, D. C. (1985). How motives, skills, and values determine what people do. American Psychologist, Vol.40, No.7, pp.812–825.
8. Oberg, K. (1960). Culture shock: Adjustment to new cultural environments. Practical Anthropology 7, pp.177-182.

9. Tucker, C. M., Zayco, R. A., Herman, K. C., Reinke, W. M., Trujillo, M. Carraway, K., et al. (2002) Teacher and child variables as predictors of academic engagement among low-income African American children. Psychology in the Schools. Vol.39, pp.477-488.
10. Wang, M.-T., & Eccles, J.S. (2013). School Context, Achievement Motivation, and Academic Engagement: A Longitudinal Study of School Engagement Using a Multidimensional Perspective. Learning and Instruction, Vol. 28, pp.12-23.
11. Winkelman, M. (1994). Cultural Shock and Adaptation. Journal of counseling & development, Vol.73, No.2, pp. 121–126.



附錄一 受訪者同意書

親愛的受訪者您好：

首先非常感謝您願意撥冗接受本研究訪談，目前撰寫碩士論文，本研究的主題為：「探討海外實習歷程對美容從業人員職涯發展之影響-以澳洲為例」，以參與海外實習一年的海外實習生為研究對象，主要目的探究海外實習的動機、歷程與歸國後的就業競爭力與質涯發展的交互影響分析，希望您能提供個人的想法和經驗協助本研究進行。此同意書的目的在徵求您的同意，本研究採用深度訪談法，為了資料的整理與分析，訪談過程將全程錄音。本人將恪守研究倫理，錄音內容僅作為研究者分析資料、編碼及歸類統整之用。為保護受訪者的義務，受訪者姓名以及個人資料或單位任何辨識線索做隱匿、更改或刪除，皆以代號稱之，請您放心。

訪談過程中，您可以決定回答的程度並且有權利選擇退出或隨時終止錄音及訪談，且沒有義務告知其原因。若您對本研究有任何意見或任何不妥之處，歡迎隨時與我聯繫，我再將您的想法予以修正。再次誠摯的歡迎您參與本研究。

敬祝

事事順心 身心安康

南華大學企業管理學系碩士專班

指導教授 袁淑芳

研究生 王麗貴

受訪者：_____（簽名）

研究生：_____（簽名）

年 月 日

附錄二 學術成果

2020 第九屆管理與決策學術暨實務研討會

接受函

62249 嘉義縣大林鎮南華路一段 55 號
55, Sec. 1, Nanhua Rd., Dalin, Chiayi, 62249, Taiwan (R.O.C.)
電話：(05)2721001#2082
E-mail：bmanage2018@gmail.com

袁淑芳、王麗貴 先生/小姐 惠鑒：

承蒙惠賜稿件，台端大作【影響海外實習美容學員之職涯發展因素分析-以澳洲為例】(編號：09825995)經評審委員會全文審定予以接受並邀請至本次研討會進行發表。本屆管理與決策學術暨實務研討會謹定於 109 年 5 月 28 日(星期四)在本校學慧樓 H525 國際商管多功能會議專業教室舉辦。

肅此 敬頌

研 安

南華大學 企業管理學系
管理與決策學術暨實務研討會



中 華 民 國 一 零 九 年 五 月 五 日

康寧大學管理學院保健美容學系

摘要投稿接受證明

接受日期：104年10月26日

論文名稱：美容店務形象規劃及視覺行銷概念

作者：王麗貴

感謝您對本系與OMC美髮美容世界協會台灣總會舉辦之「2015美容美髮創新教育發展國際學術研討會」的支持，您所投稿摘要，經評審委員討論結果，決定進行全文之後續審查，特此恭喜。

專此 並頌

時祺



中 華 民 國 一 〇 四 年 十 月 二 十 六 日