

# 烏米待人處事將心比心

## 生命中自會有貴人來相助

採訪撰文 杜韻如



當選單位優秀外籍勞工

輕柔的幫忙躺在床上的阿公按摩，順便伸展活動一下手脚，又或是小心仔細地替行動不便的阿嬤擦拭身體，還不忘輕聲細語送上幾句關懷問候的話語，即使在護理之家的工作再繁忙，來自印尼的烏米（Uni Kulsum）也總是非常有耐心、細心的一一完成。

### 做事細心入微，令人留下深刻好印象

在來到振興醫療財團法人附設振興護理之家以前，烏米是在一位雇主家擔任一對一的看顧工作，後來她照顧的阿嬤因為身體不適而住進了護理之家，烏米也就跟著一起過來陪伴老人家，她對於阿嬤體貼入微的悉心照顧，護理之家的主任全都看在眼中，也對她留下極為深刻的印象。

隨著工作的告一段落，烏米也回到家鄉結婚，原本是打算留在印尼發展，但當地的工作機會不多，薪資和福利也不比臺灣，因此一年之後，她決定再度回來臺灣工作。碰巧的是，護理之家當時也正好缺人手，主任一聽到這個消息，便主動與烏米聯繫，還幫她申請過來臺灣工作。

由於之前已有從事看護的相關經驗，烏米對於護理之家的工作自然很快就能上手，加上她做事很守規矩，只要是交代給她的任務就一定會盡心盡力完成，但又不多話或是過份熱心的讓人倍感壓力，讓主任對她的表現相當滿意，給了她九十分的高評價。此外，烏米與同事之間的相處也極為融洽，就連以前的雇主得知她來到護理之家工作時，還特地專程來看她，而



帶領印尼籍看護共度開齋節

且發現她變得比以往還要瘦，心疼地趕緊買補品給她吃，實在不難看出她的好人緣。

### 以同理心照顧病患，收服長者的心

在護理之家每天要照顧許多老人家，相較於一對一的看護工作看似繁瑣許多，但烏米覺得在這裡每天只要完成固定 8 小時的輪班工作，其他就是自己的私人時間，人手不足需要加班時還會有加班費，輪到值夜班時也有額外的夜班費給付，到了休假日時也可以好好休息或和朋友出門、辦事，制度與福利相對健全，並不會因為她不是臺灣人而有所差別待遇。而且最棒的是，護理中心還會定期舉辦員工旅遊，讓烏米有機會到各個著名的觀光景點旅遊，像她就已經去過臺南、花蓮、臺東，甚至是離島綠島，也因此結識了很多聊得來的同事，讓她不再像剛來的時候，常常會因為想念家人而特別覺得寂寞孤單。

不過想起當初來到護理之家的時候，烏米還是有不太能適應的地方，像是剛開始看到護士在幫阿公、阿嬤抽血、打針和抽痰時就會感到有些害怕，要協助昏迷不醒的病患洗澡、翻身或上下床時，也很擔心會一個不小心把他們給摔傷了，但幸好同事們都很樂意

彼此照應、相互合作，大家不分你我，有這麼優秀的工作團隊當後盾，做起事來就感覺格外得心應手。

之前遇到鬧脾氣的病患，烏米搞不定時就會請護理長來幫忙，但現在她也越來越懂得如何與他們相處，有時阿公、阿嬤因為心情不好，說話語氣或行為舉止稍嫌粗魯、不禮貌時，烏米也能夠很有耐心的像哄小孩般安撫他們，她說：「我很能夠理解生病時身心的痛苦與難受，要是我也像他們一樣長期臥病在床，不能隨意做自己想做的事，不能隨意去想去的的地方，不能隨意吃想吃東西時，只能望著天花板發呆，還不時要打針、吃藥，我的心情肯定也會很糟糕。」

### 利用閒暇時間進修，生活充實有意義

「很羨慕臺灣人能生活在交通便利、治安良好的美麗之島。」是烏米來台工作多年最深刻的感受，平時住在宿舍中的她，要出外時可以搭乘醫院的接駁車到捷運站，無論去哪裡都非常方便，所以即使是人生地不熟，她也從來沒有迷路過。

除了工作之外，休假的時間烏米也過得很充實，只要時間能夠配合，她就會參加印尼華僑所辦的各種進修課程，像是英文課、化妝課...，目前已經能說得一口流利中文的她，還計畫上中文課，她希望未來回到印尼之後，或許有機會可以當個中文導遊，把自己故鄉的美好也介紹給臺灣人認識，用自己的力量做外交！

# APRIANI EKA 從主雇關係 升華為相互關懷的一家人

採訪撰文 杜韻如

每個人都有追求夢想的權利，就像印尼籍的 APRIANI EKA 一樣，身為家中長女的她，為了幫父母承擔家計，高中畢業後就到異地工作，但她始終懷抱著求學進修之夢，很幸運的，遇到了一位願意幫助她圓夢的雇主，讓 APRIANI EKA 能在臺灣一邊工作，一邊讀書。

## 有她在，家裡就充滿著歡樂的氛圍

臉上始終掛著笑容的 APRIANI EKA，總是給人留下深刻的好印象，在念書的時候，她也是個品學兼優的好學生，令人有些遺憾的是，家中的經濟環境沒有辦法繼續供她讀書，所以孝順貼心的她，高中畢業之後決定先工作賺錢，一方面減少家裡的經濟負擔，一方面打算靠著自己的力量，等到存夠了學費再去讀大學。

APRIANI EKA 在現任的蘇姓雇主家，主要是負責陪伴與照顧家中阿嬤的生活，由於阿嬤以前曾經不小心摔過跤，需要長期的復健，所以 APRIANI EKA 每天都會陪著阿嬤到附近公園去散步，也會幫阿嬤做些簡單的伸展與按摩，在她的陪伴下，阿嬤顯得越來越有精神，也不再覺得復健很枯燥無味，最大的改變是，以往任何人看到阿嬤幾乎始終是一臉嚴肅、不苟言笑的模樣，但現在的阿嬤臉上，卻常常掛著和善而溫暖的笑容，甚至還會跟 APRIANI EKA 撒嬌、開玩笑，兩個人在



一起時，經常會你一言、我一語的鬥起嘴來，讓雇主一家人都覺得，把阿嬤交給 APRIANI EKA 照顧，真的很放心。

事實上，也不難看出阿嬤對於 APRIANI EKA 的依賴，只要一會兒工夫沒有見到她，阿嬤就會不斷問到「EKA 到哪去了？」，但其實她只不過是在廚房或房間裡做事。最讓雇主一家哭笑不得的是，阿嬤很喜歡拉著 APRIANI EKA 陪她一起看連續劇，但經常總能看到一個有趣的奇景，明明兩人看的是同一部戲，反應卻往往大不同：阿嬤會因為劇中的壞人所做的壞事而氣呼呼，APRIANI EKA 卻是為劇中被壞人所陷害的主角而感到難過不已，所以一個是對著電視破口大罵，一個則是對著電視淚流滿面，讓不明就裡的人更是看得一頭霧水。



### 貼心的雇主幫她一圓求學之夢

雇主一家對 APRIANI EKA 完全就像是家人一樣的照顧與呵護，讓她非常感恩與珍惜，深深覺得自己能夠遇到這樣的雇主真的是非常幸運。特別是當她才僅僅工作了數個月後，APRIANI EKA 決定告訴蘇姓雇主，自己計畫在工作一年後存到了足夠的學費時，希望雇主能夠同意讓她去念大學，想不到蘇姓雇主知道後，立刻就對她說：「妳年紀輕輕就這麼有想法，有夢想就應該立刻去實現，不需要等到明年，姐姐幫妳圓這個夢！」於是蘇姓雇主二話不說，就贊助她的學費，還帶著她立刻去學校報名。

如今在這個家已經工作了 4 年的時間，APRIANI EKA 的學業也即將完成，對於她勤奮向上的表現，蘇姓雇主深感欣慰的表示：「EKA 真的是個懂分寸又聰明的女孩，她能夠把時間分配得非常好，讓工作與學業都能夠兼顧得宜，所以我們也不用擔心要不時去督促她該做什麼事，尤其我很謝謝她能將阿

嬤給照顧得好好的，讓我真心願意把她當自己的妹妹一樣，只要她有想做的事，我都很樂意助她一臂之力。」

由於雇主一家人的真誠相待，讓 APRIANI EKA 覺得自己在家中所做的事，不只是為了賺錢而已，她也早已經將雇主一家人當成是自己在臺灣的親人一般，像是聽到家中有人身體不適，她就會上網查詢一些養生保健的小秘方，也因此幫蘇姓雇主改善了多年來呼吸方面的小毛病，像這樣內心的關懷，讓雇主一家都感動不已，直說這就是對他們最好的回報。

### 即使分隔兩地，也切不斷彼此的深刻情誼

在來到臺灣工作以前，APRIANI EKA 也曾經在新加坡工作過，因為覺得離家鄉比較近，生活習慣和氣候、語言也都很相似，比較不用擔心適應上的問題，但由於當地的雇主要求她工作的時間很長，幾乎從天剛亮一睜眼就開始工作，一直忙到深夜才能休息，經常連睡眠時間都不夠，更別說還想去學校讀書了，加上聽說臺灣的福利比較好，對於勞工的權益也有很好的保障，所以決定到臺灣來。

談到對未來的想像，APRIANI EKA 臉上露出了幸福而知足的笑容，她表示自己正一步一腳印朝著目標邁進，蘇姓雇主也感性地說：「就算 APRIANI EKA 將來回到了印尼，我們也一定會保持聯絡，因為她永遠都會是我們所關心的家人！」

# 鞏安妮腳踏實地認真付出

## 深刻領悟施比受更有福

採訪撰文 杜韻如



彭太太的公公和婆婆年事已高且行動不便，近年來，婆婆又罹患失智症，因此即使有先生幫忙，但要同時照顧好兩老的生活起居，仍會感到分身乏術，相當不容易，於是夫妻倆在人力公司的介紹下，決定聘請印尼籍的鞏安妮（HENI SETIANI）到家中來幫忙。

### 將阿公、阿嬤當成親人一樣的 用心照顧

第一次來臺工作的鞏安妮，起初會講的中文單字非常有限，所以彭太太和她溝通時，常常得比手畫腳，所幸她很有語言天分，個性又十分細心，常聽到彭先生經常在家裡說客家話，而彭太太外出時常習慣和別人說臺

語，久而久之，現在的她，除了會說中文之外，竟然能無師自通，連簡單的客語和臺語也能聽會說。

彭太太常稱讚鞏安妮是她在家中最得力的左右手，而鞏安妮則說彭太太是最通情達理的好雇主，這是因為家中的公公婆婆需要幾乎 24 小時的照料，像是半夜要如廁時，就需要有人攙扶起身，而失智的婆婆因為已經喪失絕大多數的自理能力，要人幫忙餵食、洗澡，但彭太太認為做人媳婦，理應有照顧公婆的責任，因此即使有了鞏安妮來幫忙，她

也一樣堅持要共同分擔、輪流照顧兩老的工作，這讓鞏安妮非常欽佩彭太太的孝心，自然對她十分敬重。

後來彭太太的公公因為一次重度中風，需要長期依靠醫療儀器的救治，因此只好將他送進安養院，但盡責的鞏安妮擔心阿公在那裡得不到完善的照顧，也不希望阿公在那裡感到孤單寂寞，即使他後來已經失去意識反應，鞏安妮仍堅持每天都一定要抽空到安養院去探望他才能安心，甚至颱風天也一樣風雨無阻，連彭太太擔心她出門很危險卻怎樣都攔不住，就這樣一直陪伴到阿公過世，讓彭家人真的非常感動。

### 以最好的工作表現，來回報雇主的恩情

轉眼間，鞏安妮來到臺灣已經有 7 年半的時間，這期間工作很順利，雖然辛苦在所難免，但與雇主間從未發生過任何糾紛，想起以前在家鄉時，常可聽到在外地工作的鄰居們所經歷過的不好遭遇，有些是遭到雇主的打罵虐待，有些是被仲介侵占薪水不還，似乎勞工權益十分沒有保障，可是她卻從未聽說過來台灣工作的人，有發生不愉快的事情，因此當初才決定選擇到臺灣工作。

只不過剛來的時候，生活環境與習慣都大不同，讓鞏安妮有些不太能夠適應，最令她印象最深刻的是，當時來的時候正好是寒冷的冬天，但由於印尼一年到頭都是炎熱的夏季，因此她連一件保暖的衣物都沒有，所以下飛機，只穿著 T 恤短褲的她整個人都凍壞了，一到雇主家就立刻感冒發燒、咳嗽生

病，結果本來是要過來擔任照顧人的工作，反而讓雇主得反過來照顧生病的她，幸好雇主非常體諒她，要她先把病養好後再開始工作，讓鞏安妮覺得既過意不去又感恩在心，所以她告訴自己，一定要認真工作做為回報。

### 受到肯定，是自身最大的回饋與鼓勵

鞏安妮笑說，在這裡工作最大的收穫，就是懂得如何照顧老人家，尤其印尼偏鄉地方的醫療水準普遍偏低，大部分老年人的身體健康情況也很糟，只要一生病，缺乏藥物和妥善的照顧就很容易死亡，因此她相信以後如果回到了印尼，能夠將自己在這裡學習到的養生保健常識教給家人，也能夠將家裡的長輩給照顧得無微不至。除此之外，對於料理感興趣的鞏安妮，也在雇主家學到了不少拿手好菜，像是她所做的三杯雞就非常道地，凡是嚐過的人都讚不絕口，她自己也從網路上學做蛋糕、甜點，以後回到印尼，或許有機會還可以開一間自己的餐廳。

相處了這麼多年的時間，雇主一家坦言如果她要離開時，一定會很捨不得，彭太太曾經還想過，不如在這裡幫她找個對象，讓她嫁過來留在臺灣，鞏安妮表示，她當然也很喜歡臺灣的生活，但是對她來說，家人還是世界上最重要的，如果媽媽不同意，她就不會違背家人的意願。不過她認為現在說這些都還太早，現在她只想每天認真做好自己份內的工作，也希望如果政府能夠對於表現優異的勞工們，有多一些的表揚與獎勵，就是給他們最好的鼓勵。

# 陳氏和以認真負責的工作表現 贏得雇主的信任與重視

採訪撰文 杜韻如

來自越南的陳氏和 (TRAN THI HA)，在家鄉有 3 個小孩，先生又體弱多病，因此家裡的經濟重擔自然就落在了她的身上，但由於在家鄉賺錢不容易，又聽到不少人說臺灣的工作待遇比較好，而且很有人情味，於是她決定來到臺灣工作，而且一待就是 13 年。

## 努力克服語言溝通上的障礙

陳氏和來臺的第一份工作，是負責照顧一對年邁阿公、阿嬤一家的生活，對她而言，在異地工作最困難的部份，就是溝通上的障礙。好比在來臺前，雖然有學習一些簡單的單字和詞彙，但剛到雇主家時，因為阿嬤總把她當成像臺灣人一樣，能夠聽得懂中文，所以每次跟她說話時，總是像連珠砲般又快又急，常常讓她聽得是一頭霧水，也不知該做何反應，而阿嬤則是看她聽完之後，半天沒有反應就很容易生氣，以為她是不想乖乖認真做事，所幸阿嬤的媳婦能夠理解，有她在時總會充當起兩人的翻譯，幫他們化解了彼此間常可能發生的誤會。為了能盡快解決語言上的隔閡，陳氏和會在口袋中放一本小簿子，隨時把聽不懂的陌生詞彙給記下來，趁著有空的時候多背個幾次，就這樣很快便能夠將大部分生活中的常用語句給學會了，往後和阿嬤的溝通與相處上也就不成問題。



## 深感臺灣的勞工真的很幸福

有些人可能會認為在異地工作特別辛苦，因為有許多需要適應的地方，但陳氏和卻不這麼認為，對她來說，在臺灣生活反而比家鄉更舒適便利，像是治安很好，出門在外都很安心。記得有一次，她出去買東西，結果

付了錢後卻忘記把東西拿走，等到想起來時已經過了大半天，本想說可能東西也早已不知去向，想不到回到店裡一問，店員馬上就把她忘記拿走的東西還給她。

至於政府對勞工的權益保障部分，陳氏和更是讚不絕口，因為她在第二任雇主家工作時，曾受到雇主的騷擾，當時她很害怕，又不知道能求助於誰，原想隨便找個理由離開，但雇主卻警告她如果隨便辭職，就連一毛錢的薪水也拿不到，於是她決定打電話給仲介，說明一切原委經過，想不到隔天清晨天還沒亮，仲介公司就火速派人來把她給接走，還通報了相關執法單位跟雇主協商，幫她把工作期間應得的酬勞全數還給她。

### 用心、負責任，帶來無比成就感

如今來到現任的雇主家工作已將進十年的時間，與雇主一家人相處起來十分和樂，陳氏和表示：「我相信只要抱著用心、負責任的態度去工作，對於不懂的事物也願意積極認真去學習，等到雇主肯定我的工作表現後，自然就會放心給我很大的自主權，這比起做起事來時時刻刻被人盯著，要來得自在輕鬆許多，也才不會有壓力，同時還會很有成就感。」

而最讓雇主感動的是，陳氏和除了將他臥病在床的老父親給照顧得無微不至，她還把雇主的子女當成自己的孩子一樣用心呵護，

有一次出門時，陳氏和發現天氣突然變冷了，她怕雇主的子女衣服穿得不夠，於是主動脫下自己的外套給孩子穿。家中有了這樣一個好幫手，讓雇主可以不用操煩於家務瑣事，全心投入打拼自己的事業。

眼看著很快就要到了在臺工作期滿的年限，陳氏和的三個孩子也都有了各自的工作，因此家中的經濟已經改善許多，她笑說自己在臺灣工作生活了這麼多年，現在要她回去，反倒有些不太能夠適應，只不過家鄉畢竟還是自己割捨不斷的根，家人也都在那裡等著她回去團聚，共享天倫之樂。

### 把在臺灣學習到的好習慣帶回家鄉

最讓陳氏和感到欣慰的，就是她在臺灣學習到了許多事，也有了更開拓的眼界，像是在這裡大家出門都習慣自己帶水、帶環保袋，有很好的環保觀念，同時也是一種節省；此外，臺灣人腳踏實地、負責任的做事態度，除了讓她深感佩服外，這些潛移默化的影響也改變了她，陳氏和相信，即使回到越南之後，她也會繼續維持這些好習慣，或許還能影響到她的家人和朋友。當然最讓她割捨不下的，是臺灣濃濃的人情味，陳氏和說：「日後有機會，我一定會來台灣旅遊，一方面好好欣賞臺灣的在地風光，最主要是再看看以前的雇主和左鄰右舍，他們也將是我一輩子難忘的家人、好友！」