

# 一名接受支持性就業服務智能障礙青年的生涯路

李建興

星星兒社會福利基金會

教保員

張英鵬

慈濟大學教育傳播學院

院長

## 摘 要

本研究為質性研究，以半結構深度訪談及現場觀察錄影為主要收集資料的工具。旨在探討一名智能障礙青年—小橘接受支持性就業安置後，其以往及目前的就業狀況，以及未來生涯的展望。本研究結果如下：

### 一、接受職業訓練及主要工作經歷：

小橘曾參加勞委會職訓局為期半年，以清潔及洗車工作為主的身心障礙者職業訓練。主要的工作經歷皆為清潔員。

### 二、接受支持性就業服務：

就業服務員羅老師提供小橘訓練搭公車、進行家庭支持、安排其接受職業訓練、工作配對檢核、開發工作機會及進行職場輔導等多項支持性就業服務。

### 三、主要職場的工作樣貌及困境：

小橘目前於內城大學職場最主要負責的工作為資源回收及戶外清潔工作，小橘對目前職場的工作內容、工作份量、薪資、工作環境都可以接受。而其工作知能足以勝任應負責的工作項目，但在工作中常有不夠積極、與同事關係緊張、不接受指導等不利於職場適應的行為問題，經常受到任用單位的檢討。

### 四、工作經歷中的重要他人：

小橘在其工作經歷中最重要的支持者為輔導他超過 10 年的就服員羅老師。

### 五、未來生涯發展的期待：

小橘個人希望未來能從事洗車工作，就服員羅老師認為可以長期於資源回收領域發展，但小橘的父親只希望其未來工作穩定，有固定薪資即可。

**關鍵字：**智能障礙青年、支持性就業、生涯發展、敘說研究

\* 通訊作者：李建興 j19760508@yahoo.com.tw

## 壹、緒論

### 一、研究動機

根據行政院勞動部統計，至 103 年 6 月為止，台灣地區 15 歲以上身心障礙人口約 107 萬 7 千人，依據調查結果，非勞動力約 86 萬 5 千人（約佔 80.32%），勞動力人數約 21 萬 2 千人（勞動參與率約佔 19.68%），而在這約 21 萬勞動人口中，就業者約 18 萬 9 千人（就業率約佔 89.15%），失業者約 2 萬 3 千人（失業率約佔 10.85%）。而跟同期全國平均勞動參與率 58.45% 及平均失業率 3.92% 做比較，身心障礙者的勞動參與率大約只有一般人的 1/3，但失業率卻是一般人的 2.7 倍。而上述這 86 萬 5 千人的非勞動力中，除了部份因已退休、傷病、幫忙家務、在學或準備升學以及想工作未找工作等原因沒有就業外，其中有高達 60.81%，即約 52 萬 6 千人，被認為因身心障礙或疾病而無法工作（行政院勞動部，2014a；行政院勞動部，2014b）。所以根據以上的統計資料，有大部份的身心障礙者被認為是無工作能力的非勞動力。但根據我國 2009 年修訂的《身心障礙者權益保障法》第 16 條規定：「身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙醫療等權益，不得有歧視之對待。」（行政院內政部社會司，2009）。所以協助身心障礙者工作，是在維護身心障礙者身為公民的就業權。根據以往針對

身心障礙者支持性就業狀況的探討，多數是以勞動政策、就業現況或以就服員工作甘苦及困境來進行的相關研究，而進入身心障礙者工作場域的田野觀察研究則相對較少。根據研究者在《台灣博碩士論文知識加值系統網》，以「支持性就業」為精準關鍵詞的延伸搜尋，截至 105 年 12 月為止，僅蒐尋到如《一位穩定就業自閉症個案之工作適應研究》（陳孝璇，2010）等六份論文，是以田野觀察研究的方式，進入身心障礙者支持性就業職場的深度探討。因此本研究擬運用質性的敘說研究方法，深入探究一名智能障礙青年接受支持性就業安置，其以往及目前的就業實況，以及未來生涯的展望，亦即以本研究設計深入了解身心障礙者就業權的伸張狀況。

### 二、研究目的

根據以上的研究動機，所以本研究的研究目的，在探討研究對象小橘〔化名〕接受了哪些方面的職業訓練及支持性就業服務？他在支持性就業服務下，有哪些工作經歷？目前的職場工作現況呈現出何種樣貌？一路走來的工作經歷有哪些影響他的重要他人或重大因素？而他自己以及家人、師長對未來的生涯發展，又有哪些方面的期待？

## 貳、文獻探討

### 一、智能障礙者的生涯發展

「生涯」在傳統或較狹義的定義並不包含所有的人生經歷，是單指職業生涯而言。如著名學者 Super (1976) 的定義：生涯是人生自青春期以迄退休之後，一連串有酬或無酬各種職位，並由其一生中各種職業與生活的角色，表現出個人獨特的自我發展組型。而 Super 由上述定義發展出生命全期理論 (Life Space Development Theory)，該學者認為人生的每個階段，個人所扮演的角色會因為在不同的階段而有不同的任務，而 Super 將職業發展劃分為五個階段：1. 成長期 (出生 -14 歲)；2. 探索期 (15 歲 -24 歲)；3. 建立期 (25

歲 -44 歲)；4. 維持期 (45 歲 -65 歲)；5. 衰退期 (65 歲以上) (吳芝儀，2000)。因此以下研究者將以 Super 生命全期理論的分階段做為討論基礎，綜合王敏行、賴淑華、戴富嬌譯，2009；李茂興譯，1998；吳芝儀譯，1999；林幸台，2007；邱美華、董華欣，1997；彭慧玲、蔣美華、林月順譯，2009；Harrington, 1997；Szymanski & Hershenson, 1998；Szymanski, Enright, Hershenson & Ettinger, 2003 等國內外學者的論點，針對小橘於此一階段的階段性任務，列出探索期及建立期進行研究分析，以了解小橘是否受限於個人的智能障礙，影響其達成本階段工作領域的發展任務。茲將一般人與智能障礙者之生命全期表列之於下 (表 1)。

表 1

一般人與智能障礙者生命全期表

階段	一般人		智能障礙者	
	主要的階段特質	階段性任務	可能會影響生涯發展的主要身心特質	為達階段性任務所可能需要的協助
探索期 (15 歲 - 24 歲)	個人在學校、休閒生活及兼職工作的時機中，進行自我檢視、角色嘗試以及職業探索。	1. 在探索中了解自己職業偏好。 2. 選擇一個具體的職業。 3. 從事自己所選擇的職業。	1. 工作動機薄弱，可能還伴隨情緒問題，且因自我概念建立困難，可能不利於自我檢視、角色嘗試以及職業探索。 2. 因上述的障礙，對於自己的職業偏好較無概念，所以可	1. 運用類型理論所發展出的自我教導及探索評量工具，以了解智能障礙孩子的就業準備度，並且在生涯規劃的考量過程中，將所有能發揮孩子優勢能力的替代職業選項，都規劃進孩子可能的生涯發展中。即使替代的職業選項有部份因素會因孩子的障礙可

(續下頁)

表 1

一般人與智能障礙者生命全期表

			能在選擇及適應職業方面較不順利。	能有所限制，但也可以及早進行工作調整來排除這些限制。
				2. 運用特質因素論的概念，依孩子的特質進行生態評估、工作分析、任務分析，以調整出最適合孩子的工作模式。 3. 運用生涯決定論，引導孩子了解自己的能力和興趣及工作的價值。使其個人工作選擇的特質由宿命型、順從型轉變成計劃型。
建立期 (25 歲 - 44 歲)	此階段個人多已發現適合自己發展的領域，並試著在這個領域建立穩固的地位。而在這個階段，職位工作內容可能會有所變動，但職業領域不太會改變。	穩定在工作領域上求發展。	1. 即使已在某些職業領域發展，但工作類化有困難，較高的焦慮，及對失敗的預期，加上成就動機薄弱，缺乏獲悉資源的管道，不易取得教育訓練機會，會使適應工作變遷具有相當的困難度，也因此可能對升遷造成影響。 2. 因上述原因，可能會造成穩定在職位上求發展有所困難。	1. 運用人境互動論的概念，調整出智能障礙工作者和職場的最適互動模式，使智能障礙者藉由與工作環境正向的互動，而對未來的工作有所期待，使得個人在工作能力方面有所突破。 2. 除了運用人境互動論外，也可以使用明尼蘇達工作適應量表，來檢測智能障礙工作者各方面的能力與工作生態環境是否仍然適配，並進行必要的職務再設計調整，以維持個人的工作技能水準。

## 二、支持性就業的緣起與理念

### (一) 復健諮商、職業重建與支持性就業的關係

在美國每一州政府都設有復健部 (Department of Rehabilitation, DR) 與職業重建機構 (Vocational Rehabilitation Agency)，且因應各種不同類型身心障礙者就業需求，會衍生出不同的職業

復健模式，其中最主要的一種模式為復健諮商師服務模式（Counselor Provided Placement Model）（陳美智、張書杰，2006）。而所謂復健諮商（Rehabilitation Counseling），根據美國復健諮商認證委員會（Commission on Rehabilitation Counselor Certification）2003 年所下的定義：復健諮商是透過系統化諮商的過程，以溝通、目標設定、自我成長的引導，如：自我倡議、心理、職業、社會及行為方面的介入等方式，來協助身體、心理、發展、認知以及情緒等障礙者，發展職業生涯，完成他們個人目標、以達到獨立生活為目的（Patterson, Szymanski, & Parker, 2005）。

而上述的定義內容，是美國近代對身心障礙者復健諮商的基礎概念，而這個概念到了 1986 年的《復健法修訂案》（The Rehabilitation Act Amendments of 1986）（又名 99-506 公法），特別將支持性就業的服務內涵，予以進一步界定，明確規範支持性就業安置，身心障礙者每週必須投入至少 20 小時在競爭性職場、在統合式的工作場所工作，以及就業服務員對身心障礙者需持續提供就業協助等三個主要的要素。（林千惠譯，1994；陳靜江，2010；陳麗如，2004；Peterson & Aguiar, 2004；Rubin & Roessler, 2007）。

相對於美國，我國在身心障礙者就業協助方面，是以職業重建為主要的服務概念。根據我國勞委會職訓局身心障礙者就業開門網的簡介，所謂職業重建是：透過系統且專業輔導及相關資源的支持，來協

助身心障礙者進入職場或重返職場，並期能藉由就業活動以及社會互動，使其能自立更生，增加公平參與社會生活的機會（行政院勞工委員會職業訓練局，2011b）。而我國形成目前的職業重建就業服務理念，最主要源自於民國 86 年，立法機關以《殘障福利法》為基礎，制定《身心障礙者保護法》，並於民國 93 年進行部份條文的修正。而最近一次修法則在民國 98 年，再度將舊法的名稱更名為《身心障礙者權益保障法》。該法的第四章第 34 條規定：「各級勞工主管機關對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，應依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務。」要求支持性就業服務需包含個別化就業安置、訓練及其他工作協助，較原《身心障礙者保護法》有更具體的服務方向（行政院內政部社會司，2009）。而我國對身心障礙者就業的生涯發展服務，也有類似於美國復健諮商師的專業服務人員，其中以職業輔導評量員、就業服務員、職業重建個案管理員三者 and 身心障礙工作者有較密切的關係。這三類專業人員需協同來執行蒐集及建立個案關鍵資料、評估開案可行性、擬定初步安置計劃、進行職業輔導評量、給予個案就業安置建議，制定職業重建計劃、決定案主就業轉介、提供職場就業訓練與諮商輔導，並且持續針對整個職業重建服務計劃進行追蹤與評鑑（行政院勞工委員會職業訓練局，2009）。而目前我國對身心障礙者的



就業安置，有下列數個選項：一般性就業、支持性就業、庇護性就業、職業訓練、其他就業相關服務：如輔導身心障礙者創業、居家就業，或提供身心障礙者就業輔具、進行社區家園安置、擬訂休閒服務方案或建構身心障礙者友伴團體等（周慧玲，2010；陳靜江，2009）。所以支持性就業安置，是我國職業重建就業輔導的主要選項之一。

## （二）支持性就業的定義與沿革

1970 年代中期後，開始有許多學者主張重度身心障礙者不該只是從事封閉型的庇護性工作，應該可以有機會進到競爭性的工作職場，賺取像一般人一樣的薪資，發展自己的職業生涯，然後讓自己可以融入社區中。而且身心障礙者進入競爭性職場工作，不但可以減輕政府社會福利津貼及醫療保險的負擔，其工作所得繳納的所得稅亦可增加政府的稅收。也因為這個理念，身心障礙者的就業輔導，開始有了就業服務網的構想，支持性就業的概念就在這個時期形成（林幸台譯，1994；陳靜江，2002；Wehman, Brooks-Lane, Brooke, & Turner, 2007；Wehman, Inge, Revell, & Brooke, 2007；Wehman & Kregel, 1992）。而何謂支持性就業（supported employment）？根據美國 1986 年通過的《復健法修訂案》（The Rehabilitation Act Amendments of 1986）（又名 99-506 公法），明確提出支持性就業的內涵標準，應包含下列三個要素：

1. 競爭性的工作：全時或每週至少 20 小時有酬的工作。
2. 統合式的工作場所：大多數的工作者是非障礙者，且障礙者不能被隔離在全是障礙者的工作小組內或工作小組內障礙者多於八人。若上述兩項條件無法完全滿足，則障礙者至少要有經常性的機會和非障礙者接觸。
3. 持續性協助的提供：除非障礙者有重度的心智異常，否則就業服務員需提供每月至少兩次的工作現場追蹤輔導（林千惠譯，1994）。

而之後美國於 1992 年再以 1986 年的法案為基礎，通過另一個《復健法修訂案》（The Rehabilitation Act Amendments of 1992，又名 102-569 公法），明訂支持性就業必須具備以下主要的基本特質：

1. 身心障礙者必須要被安置在競爭及統合式的工作環境內，而所謂統合式的工作環境，即大多數的工作者是非障礙者，且障礙者不能被隔離在全是障礙者的工作小組內。
2. 就業者必須是無法在一般競爭性就業環境中順利工作的身心障礙者，這些障礙者所具有的嚴重生、心理障礙必須藉由密集的協助才能達到一定的工作表現。
3. 支持性就業服務意指根據身心障礙者的個別需求，提供持續且穩定的支持服務。而所謂支持服務其中包含基於身心障礙者自己的決定與需求，訂定明確的個別復健計劃，以協助身心障礙者取得進入統合性競爭職場的機會，並能持續

的保有所獲得的工作（Hanley-Maxwell & Ownes-Johnson, 2003；Wehman et al., 2007）。

而支持性就業若依目前我國實施現況，根據勞委會職訓局身心障礙者就業開門網的簡介，所謂支持性就業是：對於具就業意願及就業能力，而尚不足獨立在競爭性就業職場工作之身心障礙者，藉由就業服務員專業提供如工作技巧訓練、環境適應、職務再設計、交通、社交、健康與財物等個別化就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務，融合在與一般非障礙者的工作環境，使其能獨立工作，並獲得全職或每週至少平均 20 小時以上有薪給之工作，且薪資符合勞動基準法規定（行政院勞工委員會職業訓練局，2011a）。所以根據以上勞委會職訓局對於支持性就業所做的定義可知，我國在對身心障礙者進行支持性就業安置方面，和美國的要求相類似。

而歸納 Hanley-Maxwell 及 Ownes-Johnson（2003）；Rubin 及 Roessler（2007）；Wehman et al（2007）；Wolfe（1992）等多位學者的分類，可將支持性就業安置的模式，分為個別安置（individual placement models）及群組安置（group placement models）兩種，而其中群組安置還有一些次級模式，如：融入性安置（enclave model）、機動工作小組（mobile crew model）、承包安置模式（entrepreneurial model）。而除了上述支持性就業安置模式外，身心障礙者要重返競爭性就業職場，還有另外兩種替代性選擇：自營安置模

式（self-employment model）、在家工作模式（telework model）（Griffin, Brooks-Lane, Hammis, & Crandell, 2007；Londoner & West, 2007）。

上述引用的是美國部份學者針對支持性就業安置所歸納出來的模式，而我國支持性就業安置模式則分為兩種：個別服務模式及群組服務模式（行政院勞工委員會職業訓練局，2010）。但我國除了這兩類支持性就業安置模式外，根據勞委會職訓局研擬的《促進身心障礙者就業中程計畫 96-99 年》建議案，另外還包含了創業協助及居家工作協助服務（行政院勞工委員會職業訓練局，2007）。而這兩種身心障礙者就業服務，類似於上述美國學者分類的自營安置及在家工作模式。

## 參、研究方法

### 一、研究設計

本研究採用質性研究法的敘說探究，主要係透過對研究對象、研究對象職場的重要他人及研究對象家長的深度訪談，並配合故事現場的實地觀察，以及參考其他文件記錄來進行資料收集。並將收集所得的資料以故事敘說的方式，來呈現研究對象職場生活的面貌。

### 二、研究參與者及研究場域

本研究主要研究的智能障礙工作者為

小橘〔化名〕，時年 29 歲，以擔任清潔員為主。另外兩位較重要的研究參與者為同屬清潔員的車阿姨，以及就業服務員羅老師，主要研究場域在小橘當時任職的內城大學地質系工作現場。對於選取小橘做為研究對象，除了小橘符合本研究立意抽樣的智能障礙青年條件外，另外一個重要的原因在於當初研究者尋求就業服務員羅老師推薦研究對象時，擔任就服員 20 年的羅老師提到，就她如此漫長的就服員職業生涯中，為小橘所提供的家庭支持當屬最為全面及週到。基於此一原因，引發我對小橘的研究興趣，覺得似乎能從小橘的生活及職涯中，發掘許多值得報導的故事。

### 三、研究工具

質性研究的研究者進到研究場域，就需要化身為客觀的研究工具，如此才能對研究現象有較佳的敏感度及洞察能力（黃光雄等譯，2001）。研究者為身心障礙機構的教保員，從事的是成人身心障礙者職業技能訓練及輔導工作，教保員的資歷是九年，對身心障礙者就業相關事宜有相當程度的了解。而除了研究者本身外，其他的研究工具還包括：

（一）半結構式訪談題綱：介於結構式訪談與無結構式訪談的一種訪談模式，訪談前研究者要針對自己的研究目的及問題設計訪談題綱，但訪談題綱的設計方式是以半開放式詢問題目為主，主要的訪問模式是利用引導式問題後，緊接著問開放說明式的問題，使受訪者在開放說明式問

題時表達自己的感受或內在想法（潘淑滿，2003）。

（二）錄音筆：主要是為了要捕捉完整的訪談內容，可以在訪談結束後方便語言資料的轉錄整理。

（三）數位相機：目的在忠實記錄該職場工作及人際互動狀況，以對職場現象進行深入探討。

（四）田野觀察省思札記：有時進入研究現場，於不方便使用上述蒐集工具情形下，研究者會使用田野觀察省思札記於事後記錄當時的談話內容及觀察所得，避免遺漏重要的研究現象。

（五）訪談逐字稿記錄表：將錄音筆所收錄的訪談內容，於反覆收聽後，逐字記錄於本表上，以作為研究敘寫的資料來源。

（六）錄影轉譯觀察記錄表：將錄影所蒐集到的畫面，反覆的加以觀看，記錄於本表上，以作為研究敘寫的資料佐證。

### 四、資料蒐集

（一）半結構式深度訪談：本研究最主要收集資料的方式是採用訪談題綱做為指引的半結構式訪談。訪談題綱內容主要針對小橘、職場同事車阿姨及就業服務員羅老師所設計。而除了這三位主要的訪談對象外，小橘在工作職場及生活環境會接觸到的相關人員，如：雇主、主管、同事等人，我也會在涉及小橘工作相關的話題之下，隨機商請他們接受我的訪談，並將所有訪談內容記錄於訪談逐字稿記錄表，



並於每段逐字稿之後，針對該訪談內容，記錄研究者的個人想法或觀點，以做為訪談資料之佐證。

（二）觀察、拍照及攝影：觀察小橘在工作環境及生活中的人際互動，也是我收集資料的重點項目，所以研究者會在隨機判斷下，將上述於田野所觀察到的現象進行拍照或攝影，並記錄於錄影轉譯觀察記錄表，並於每段錄影轉譯之後，針對該段轉譯內容，記錄研究者的個人想法或觀點，以做為觀察資料之佐證。

（三）檔案文件資料蒐集：本研究主要收集的文件檔案，會是小橘在支持性就業評估方面相關的職業輔導評量記錄、案主就業服務計劃、案主服務記錄或者是職務再設計方案等相關資料。

（四）田野觀察省思札記記錄：除了上述資料來源外，有時於研究現場不方便使用訪談、拍照、攝影或具結構式的觀察時，研究者會於事後記錄田野觀察省思札記，以摘要當時現場的談話內容、觀察所得，並記錄自己對事件的看法及個人省思，以充實研究主題的資料來源。

## 五、資料處理與分析

（一）訪談錄音、錄影、觀察及文件資料的整理：不管是訪談錄音、錄影、觀察或文件資料的蒐集，都會將上述原始資料轉譯成逐字稿。另外若有從逐字稿完全摘錄研究對象的佐證文句，將會以「標楷體」的方式呈現。而在轉譯符號方面，受訪者主要使用國語，若夾雜台語的語句，

則使用〈〉符號標示夾雜的台語。反之，主要若使用台語但夾雜國語，則以《》符號標示雜夾的國語。另外研究者對受訪者的台語文字，若判斷較艱澀難懂，不易為閱讀者所理解，則會於〔〕符號內轉譯出中文文字。

（二）編碼：本研究將依據研究的待答問題建立主題編碼目錄，並以主題編碼目錄為基準，下建次級的編碼子目錄。對於本研究所蒐集到的原始資料，將以「資料蒐集的方式／資料來源／時間」的模式來呈現。編碼範例如下：

1. 「訪／羅老師／1010412」：101年4月12日對羅老師進行訪談。
2. 「觀／小橘／1011203」：101年12月3日對小橘的觀察記錄。
3. 「檔／案服／940108」：94年1月8日小橘的案主服務記錄表。
4. 「檔／申晤／940805」：94年8月5日小橘的申請者晤談記錄表。
5. 「檔／案計／940816」：94年8月16日小橘的案主就業服務計劃。

（三）編碼後的資料詮釋與敘寫：本研究將會以 Lieblich、Tuval-Mashiach 及 Zilber（1998）所主張的整體－內容的組織模式來呈現故事主角的生活故事，以時間序列為原則，並且透過研究者自己對研究對象生活故事的詮釋，將這個故事賦予必要的戲劇張力，以創造出這個生命故事對主角本人及閱讀者的意義。

## 六、研究的信賴度

本研究除了依質性研究特質，蒐集豐富的資料以深描的方式敘寫外，另外將以下列方式提升研究的信賴度：

（一）以多元方法蒐集原始資料：研究主要獲取資料的方法為深度訪談，另外再輔以現場觀察及與研究主題相關的文件資料蒐集。

（二）參與者檢驗：將初步蒐集到的原始資料，已分析詮釋後的編碼資料，以及最後研究的結論，在每個不同的研究階段和參與者共同進行討論，以確認資料的正確性。

（三）採用同儕審視及外部回饋：商請一位進行過質性研究的同儕，針對訪談錄音及觀察錄影轉譯成逐字稿的正確率，以及逐字稿切割為主題編碼的適切性進行檢核。而除了熟悉研究內容的同儕外，研究者還會商請不熟悉研究內容的朋友，於定稿後詳細閱讀研究文本，並提供其閱讀後的想法及意見。

## 七、研究倫理

（一）告知：在研究的過程中，告知研究對象有哪些權利義務。而研究者也會藉由上述的溝通，得到研究對象參與本研究的同意，並取得參與同意書。

（二）保密：對於與研究參與者有關的地名、機構、工作地點及真實姓名，都將以化名或匿名的方式於本研究中顯示。

（三）權力限縮：研究者擬訂的訪談時間及地點，會以不妨礙研究對象的日常

生活作息為基準，訪談內容會以研究的主題為範圍。

## 肆、結果與討論

本研究為質性之敘說研究，研究結果主要以訪談逐字稿呈現，文字資料繁多，故本節礙於篇幅，將擇要分述如下：

### 一、職業訓練和支持性就業服務

#### （一）第一份工作

就服員羅老師〔化名〕為小橘媒介的第一份工作是到麵包製作工廠，主要的工作內容是包裝及清潔打掃：「第一份工作是他高職畢業以後，沒有受過任何訓練……我就幫他媒合到丁丁化工〔化名〕，丁丁的麵包廠。」（訪／羅老師／1010412）。但以一個畢業沒多久，缺乏先備技能及職業訓練，從來沒有一般工作職場經驗的身心障礙學生來說，小橘當時並不具備擁有這份工作應有的各方面能力：「他…就是說…粗大動作是可以啦！精細動作是不行啦乎！」（訪／羅老師／1010412）。工作知能無法勝任，有時候個人的身心特質就會被職場主管放大檢驗，這在職場是無法避免的殘酷事實：「真的很瘦！對啊！若像國小，就像國小學生6年級的、5年級的。說〈啊妳哪會〔怎麼〕帶一個弟弟來啊〉？就是那個…那個…廠…廠長，麵包廠長之前這樣跟我講。」

（訪／羅老師／1010412）。所以小橘的第一份工作在工作知能及外型都不符合工作單位期待下，於羅老師都還來不及積極進行職場輔導時，短短一個月就黯然離開了。

## （二）職業訓練

第一份工作安置的不成功，如上述所提到的，就服員羅老師認為缺乏從事清潔工作的先備能力，是失敗的其中一個重要因素。不過危機就是轉機，也由於羅老師那一個月跟小橘的相處，讓她對小橘有一定的印象，所以當次年底勞委會職訓局委託羅老師服務的機構辦理身心障礙者職業訓練時，羅老師第一個想法就是既然支持性就業的「安置-訓練-追蹤」模式行不通，那就退而求其次採用另一種「訓練-安置-訓練-追蹤」模式，以訓練先備技能：「就服員對案父說明中心辦公費職業訓練的相關事項，案父表示願意讓案主參加。」（檔／案服／931228）。職訓的術科〔實作〕上課地點是在內城市的道奇國宅〔化名〕，但並不是無條件接受學員，得要確認報名的學員有訓練的可能性：「我們要篩選出呢…比較…就是經過半年的職訓，可以進入職場就業的。」（訪／羅老師／1010412）。而小橘在和哥哥（同為智能障礙者）一起經過實作測試後，正式成為為期半年的委訓學員，訓練津貼有九千多塊，主要的訓練項目為清潔及洗車。而小橘在訓練期間工作表現及工作態度都相當良好，帶他委訓的蔡老師〔化名〕這麼說：「我是感覺伊…不管…是《洗車還是清潔》…

是袂壞〔不錯〕啦！……伊的《工作態度》你叫伊做啥伊攏會做啦！伊袂共你《反駁啦》！伊就想講…袂共人窮分〔不會跟人計較〕啦！」（訪／蔡老師／1020520）。職訓的半年期間，蔡老師覺得小橘表現不錯，而且經羅老師評估，小橘也已具備以下社會知能及就業方面的職業技能：

1. 認知能力：具有顏色、形狀、大小、輕重的概念；認識 1—30 的數字；在提示下會填寫履歷、提款單和存款單等簡單的表格；有金錢的概念，會使用錢幣和百元鈔購物交易。
2. 溝通能力：有接受性語言能力，不會主動與人交談，但聽得懂詢問並能以簡單話語回答，亦即能被動的回答問題。
3. 生活自理能力：具基本的個人衛生能力，具衣服穿著能力，但不會根據天氣的狀況選擇適當的衣服。家事能力方面，會打掃整理環境，但不會執行簡易的烹飪。
4. 社會化及情緒行為能力說明：情緒穩定，經常笑容滿面，偶而有流口水現象，頭部會經常不由自主的擺動。
5. 職業技能：就業經驗，曾於 92 年 9 月安置在丁丁公司擔任清潔員一個月。職訓經驗，於 94/01-94/06 參加勞委會職訓局環境維護職業訓練（檔／申晤／940805）。

而職訓之後羅老師準備要幫小橘安排工作了，小橘也表達出自己的就業意願：「工作志願／第一志願：擦鞋工及洗車工；第二志願：辦公廳、旅館及其他場所傭工及清潔工。」（檔／申晤／940805）。而除

了小橘自己的志願外，也要能夠自行設法到工作地點，所以只要交通問題能克服，基本上會依小橘自己的意願去做工作安置。但第一志願擦鞋工及洗車工的工作機會畢竟較少，但清潔員的職缺卻相當多，而且羅老師所服務的機構也會加以安排：「在光輝幼稚園〔化名〕……那…那一份工作說實在<是阮組長>…因為那時候<因〔他們〕嘛有主動表示啦>！就是他們希望能夠有一個呃…清潔人員。」（訪／羅老師／1010412）。一旦有了這個工作機會，羅老師也趕緊把握：「經事先約妥今天上午拜訪，經過一番詳談，說明社區化就業的特點，雇主願意僱用智障者。」（檔／案服／940810）。

羅老師是身心障礙者支持性就業輔導的就業服務員，支持性就業服務每年都有業績壓力，一年至少要推介成功 12 人及支持性就業成功 6 人。推介成功是指完成面試或媒合工作後，服務個案至競爭性職場工作一天以上，所以小橘第一份個別式安置的麵包廠工作，算是推介成功的，但沒有辦法穩定在該職場工作 3 個月以上，是屬於就業不成功的狀況（行政院勞工委員會職業訓練局，2010）。而小橘在學校剛畢業這個時期，依 Super（1976）生命全期理論中所劃分的職業發展階段，還屬於生涯發展全期中的探索期，主要階段性任務在探索自己的職業偏好，以及選擇自己喜歡的工作。但小橘個人的智能障礙，可能造成小橘對於職業選擇的偏好較無概念，也沒有就業準備度可言。所以羅老師先提

供了聯結相關資源〔訓練小橘搭公車〕、就業前工作能力訓練〔安排小橘去做職業訓練〕這兩項就業準備度的服務。而在經過職訓後，小橘有了一定的就業先備知能，也在羅老師開案的申請者晤談記錄表中，明確表達出自己的工作意願（檔／申晤／940805），雖然沒有經過職業輔導評量，但基本上小橘已初步建立起職業生涯的自我觀念。而此之後，羅老師再進行案主工作配對檢核〔職訓後判斷小橘適合從事哪方面工作〕，以及就業機會開發〔發掘光輝幼稚園的工作機會〕這兩項支持性就業服務，先讓小橘有機會進入競爭性職場。

## 二、光輝幼稚園工作經歷

### （一）羅老師的就業支持服務

小橘的面試時間安排在羅老師前去拜會幼稚園主任的 8 天後，而當天的面試進行得相當順利：「案主能表達，但口語有些不清，就服員在旁加以說明，並極力推薦案主的工作態度，主任表示願意將此工作機會給案主。」（檔／案服／940818）。主任給了小橘工作機會，小橘也願意到該幼稚園上班，而該幼稚園主要清潔工作為清掃校園、樓梯、遊戲區、廁所、走廊等公共區域（檔／案計／940816）。羅老師覺得對小橘來說，工作份量是重了些，所以她想是否可以請小橘的哥哥一起來幼稚園工作，以分擔小橘的工作份量：「他只能提供一個名額，……一個權衡措施說，<啊無兩個兄弟攞去〔要不然兩個兄弟一



起去〕>。反正自家人嘛！乎！自家人〔指兩個人只要領一份薪水就好的意思〕！」（訪／羅老師／1010412）。兩個人可以互相幫忙工作，又只領一份基本工資，這個想法不但橘爸同意，同時也獲得幼稚園方面的首肯。但第一天上班，羅老師到黑樹鎮〔化名〕要帶兄弟倆去幼稚園時，就發現兩人的外表很不符合社會期待：「他們那個衣著實在…因為他們家有養狗。啊養狗<攏有>…有一個味道，而且又很髒。」（訪／羅老師／1010412）。待會就要上班了，看起來像數天沒洗又有狗騷味的衣服，需要立即改進，羅老師著急了：「我就帶因〔他們〕去香…黑樹鎮街仔〔指商店街〕乎！買…一人買一領衫予因穿啊〔一人買一件衣服給他們穿〕！」（訪／羅老師／1010412）。而在換好衣服順利到幼稚園報到後，雖然曾到小橘家家訪過幾次，但羅老師發現她忽略了小橘的家庭環境及家庭教育，對小橘在就業方面可能造成的負面影響。於是羅老師決定要進行支持性家庭服務：「然後我去他們家我都傻眼了，<狗屎啦！衫啦！按呢乎>！就真的一團糟，後來我就說不行，一定要整理。」（訪／羅老師／1010412）。而最後在羅老師的努力堅持下，小橘家的生活環境衛生及個人整潔，算是達到一定的標準（檔／案服／941026）。而羅老師在三週內輔導小橘和他哥哥有關擦拭玻璃、清掃草皮、清掃走廊、清洗廁所、充泡稀釋消毒水清洗遊樂設施等工作技能，另外培養能聽從主管指令及主動尋求解決問題的能力，也有初步

的輔導效果（檔／案服／940916）。

## （二）工作的不安定因素

小橘兄弟倆在羅老師的就業支持服務下，開展了在光輝幼稚園的職業生涯。但才工作沒多久，小橘的哥哥就因為有幼稚園的家長反應，他的外表會嚇到小朋友，所以無法再待下來（訪／羅老師／1010412），而由小橘暫時沒工作的妹妹來頂替原先小橘哥哥的位置，而小橘妹妹的工作能力也倍受幼稚園總務馬先生〔化名〕的讚賞：「他妹妹是沒手冊的，做事很勤快，很會做事，很多事都是她幫小橘做的。」（訪／馬先生／1031124）。不過好景不常，妹妹因為聽從網友之議到北部工作，從此就失去聯絡（訪／羅老師／1010412）。因為小橘一個人負擔不了整個幼稚園的清潔工作份量，工作品質也不佳：「室內的一個精…比較精細的一個呢…居家…就是如果有居家方面的話，他可能就比較難處理。那如果是戶外的環境打掃，他是可以的。」（訪／羅老師／1010412），再則工作態度亦很馬虎：「會比較沒動力，就是那個自主能力沒那麼好。」（訪／馬先生／1031124），所以羅老師只好遞補新訓學員進來協助小橘工作。但該位遞補學員各方面的工作知能都要比小橘優秀，而幼稚園的工作員額又只有一名，久而久之小橘的地位就被該名遞補者所取代了，失去勞健保，還得重新議薪：「我們又希望他能夠繼續擁有這份工作，所以折衷的辦法就是…好！他繼續做，



但是沒有加勞健保，但是有薪水，變成那時候薪水只有大概差不多四千塊，三千五到四千。」（訪／羅老師／1010412）。

### （三）無法保住工作

因為小橘早已不再是享有基本薪資保障，具勞健保福利的正式員工了，喪失了正式員工的資格，使得小橘漸漸沒辦法保住他的工作：「馬先生…他可能也認為，沒有勞健保，薪資又低，怕…會…他們很擔心，如果萬一有什麼狀況發生的話，他們承擔不起。」（訪／羅老師／1010412）。所以在總務馬先生反應後，羅老師當時就已為小橘再重新開案，開始為他媒合適當的就業機會（檔／案服／990810）。但在小橘居住地黑樹鎮附近一直苦無工作機會（檔／案服／991216），而小橘也就在遍尋不到轉職機會的情況下，失去了第二份工作：「他們年底了嘛！結算年度＜就是＞12月底嘛！那1月份＜就是＞算新的年度開始嘛！…他就說只能做到12月底了。」（訪／羅老師／1010412）。但小橘並不覺得會被取代是因為自己的工作表現出了問題，反而覺得是因為妹妹離開幼稚園，害他失去工作機會：「阮小妹無愛做，啊尾仔換伊做啊〔我小妹不要做，最後換他做啊〕〔他指後來遞補的新訓學員〕！啊害我無頭路〔工作〕啊！」（訪／小橘／1011203）。

小橘因為光輝幼稚園人力及薪資的考量，算是受到不平等待遇，就算是受到不平等待遇，也是羅老師努力爭取而來的。

幼稚園需要清潔人員，小橘具清潔工作能力，不過他工作態度過於隨便，造成作品品質不佳，沒辦法為受雇單位所接受。若依徐文豪（2010）針對支持功能領域對工作適應預測的研究，羅老師在該職場已提供了一般基本認知能力、工作表現、工作態度、財務、居家協助等五項功能性支持。但小橘在得到這麼多支持，還是沒辦法待下來，而小橘知道他失去工作的原因嗎？就訪談中的資料看來，小橘認為他會失去工作，導因於她妹妹不想做害他失去了幫手，還有另外一個原因是幼稚園只願僱用一個清潔人員，所以他才受到不平等待遇（訪／小橘／1011203）。這在 Weiner 的自我歸因論（self-attribution theory）裏屬於外控型（external control）的成就歸因，將失敗歸因於受到外人或外力因素的阻難（張春興，1991）。當然受到挫折很多時候是外在因素造成的，但小橘對於自己失去工作的歸因認知是偏差的，至少和羅老師的看法有很大的差異。而依 Super（1976）生命全期理論中所劃分的職業發展階段，小橘在光輝幼稚園的年齡橫跨了探索期與建立期，主要階段性任務在探索自己的職業偏好、選擇並從事自己所選擇的職業、穩定在工作中求發展。而在這兩個階段，身心障礙者可能會有一些障礙特質，足以影響這兩個時期的階段性任務發展。其中工作動機薄弱，可能會使得自我概念建立困難，影響自己職業選擇的偏好，另外就是即使已在某些職業領域發展，但因障礙特質使得工作類化困難，若不易取得教育訓

練機會，會使得適應工作變遷具有相當的困難度，形成身心障礙者在工作上穩定求發展的阻礙。小橘能夠掃戶外的樹葉，而沒法將室內清潔做好，變成只有單一功能的工作者，不論其原因是工作態度隨便，或是工作知能不足，的確都顯現出其職場工作類化能力不足。而在羅老師撤離密集輔導後，他基本上也不會再有接受教育訓練的機會，能夠再加強他室內清潔工作技能了，因此只有單一功能的小橘，工作地位很容易被人所取代。

### 三、內城大學工作經歷

#### （一）羅老師的就業支持服務

小橘失去了光輝幼稚園的工作，但很快的內城大學〔化名〕就再給了他另一個工作機會：「我是被夏米〔化名〕組長告知的，說內城大學機…地質系〔化名〕這邊有工作機會。……只要做資源分類的工作就好。」（訪／羅老師／1010412）。工作機會是有一個，不過別忘了小橘所處的是競爭性就業職場，即使單位機關開放的是身心障礙者定額進用名額，他用不著跟一般人競爭，但也得跟同屬身心障礙者的同儕競爭，首先同機構就有兩個就服員要爭取這個工作的面試機會，於是就先測試想要這份工作的身心障礙者工作知能，用來判定誰能夠出線：「我們就是去那個…實作技能，……帶他們到沙港〔化名〕的一個資源回收場，……啊丟了各種不同的垃圾，然後開始…憑個人本事，看你怎麼

分，……〈結果〉小橘全部都對，另外那個個案，至少有4樣是不對的。」（訪／羅老師／1010412）。小橘經過了這次的工作知能PK賽，得到了內城大學地質系的面試機會，而實際上小橘在資源回收方面能有這麼突出的知能，源於光輝幼稚園的工作經驗：「那我們就問…我〈就問〉啊！說欸！你怎麼知道〔指懂得分資源回收物〕？他說啊〈我〉在光輝，就是幼稚園那邊都有分。」（訪／羅老師／1010412）。而小橘接著的面試過程也相當順利，得到了一份上午半天班，依當期時薪核定每月薪資，屬於半年一簽臨時約僱人員的工作機會。羅老師在密集輔導這段時間，主要還是訓練小橘資源回收分類、清理垃圾桶、等學校垃圾車來運走垃圾及回收物、拔雜草以及草皮澆水等工作事項。除了羅老師對小橘的工作相關支持外，其實從小橘家要到內城大學有段不短的距離，小橘之所以能準時趕到工作地點，背後是有著爸爸的交通支持：「他都很早就來，7點20、7點半就到，〈我講是按怎遐爾早〔我說你怎麼那麼早到〕〉，他說爸爸帶他到香草鎮〔化名〕（強調語氣），……因為香草鎮到內城市〔化名〕的班次很密！很多（強調語氣）！所以他可以提前。」（訪／羅老師／1010412）。

#### （二）小橘的工作狀況

##### 1. 小橘的工作項目及技能

小橘主要的幾項工作內容，最重要的

是做資源回收工作，回收工作做完後，接著做資源回收場整理，如果還有時間則進行一些戶外打掃及刮玻璃之類的工作。研究者之前曾是洗車班、代工班及農藝班老師，根據研究者現場觀察以及個人以往帶班經驗加以判斷，研究者認為小橘的資源回收知能相當好，能在沒有遲疑的狀態下，很快的將資源回收物進行分類。戶外打掃的體能及清潔程度也不錯，能持續不間斷的掃地一個小時以上，並且週延的掃到掃地區域的各個角落，鮮少遺漏沒掃到。使用刮刀刮玻璃也相當仔細，能將玻璃上各角落的水珠都刮乾淨。另外再加上其工作時具有隨機判斷能力，足以讓他勝任這些工作（觀/小橘/1020206）。

## 2. 小橘的工作問題狀況

雖然小橘的工作知能足以讓他勝任這份工作，但同事車阿姨〔化名〕卻對小橘的工作表現相當不滿，追究其原因在於小橘的工作態度不佳：「譬如講《垃圾》是11點來的，回收車11點來，伊10點外就出來啊！出來遐等啊！」（訪/蔡老師/1020520）；「啊這馬無人佇遐喔〔現在沒人在那邊〕！伊就布摠仔〔拖把〕按呢…乎！摠一世〔拖一輩子〕（提高音量）！」（訪/車阿姨、羅老師/1010916）；「做無工課〔工作〕，摸去便所摸規晡〔在廁所摸魚摸半天〕。佇遐咧聽拉立歐〔在那邊聽收音機〕〔其實是手機音樂〕。」（訪/車阿姨/1020417）。小橘會提早很多時間出來等丟垃圾、工作摸魚，工作時間做私事，以上全屬於工作

怠惰的情形。另外小橘跟車阿姨的同事關係也相當緊張：「口氣足歹共我講按怎〔口氣很兇跟我講怎樣〕？妳今仔共我講二擺或三擺啊〔妳今天跟我講二、三遍了〕！我知影啊啦〔我知道了啦〕（學小橘不耐煩的樣子）！」（訪/車阿姨、羅老師/1010916）；「我共講，足歹的〔很兇〕，兼罵我喔！講我是工友，妳工友！妳毋免管〔不用管〕！妳毋免講！」（訪/車阿姨/1020417）。小橘對同屬清潔員的車阿姨其工作指導相當排斥，甚至排斥到會在車阿姨對他進行工作指導及要求時，使用言行加以反抗。而小橘這些工作怠惰及反抗行為，對身為就服員的羅老師造成相當大的困擾，常因此跟現場自然支持者車阿姨產生摩擦：「啊老師有一擺講按呢〔有一次講怎樣〕？啊伊佇遮咧分足熱乎〔他在這裏分回收物很熱喔〕！了後就定定共我應按呢哪〔之後就常常跟我回怎樣〕？對啊！我欲熱予死的〔我要熱死了〕（學小橘講話的語氣）。」（訪/車阿姨、羅老師/1010916）；「愛注意妳〔指羅老師〕有一擺〔有一次〕……啊妳共伊講按怎〔怎樣〕？按怎你毋免〔不用〕早來，較晚來較晚轉去〔回去〕的。過來攏8點半、8點2幾〔指超過上班時間才來〕。」（訪/車阿姨、羅老師/1010916）；「我共《老師》講…喔！《老師啊》！無彩予妳帶這種囡仔〔可惜讓妳帶這種孩子〕，這種囡仔就袂倖得〔這種孩子就不可以寵〕，……無妳愈帶，規帆的〔整群〕〔指羅老師所有輔導的學員〕就拖…拖咧浪〔指

拖垮很多人〕。」（訪/車阿姨、羅老師/1010916）。車阿姨對羅老師關心小橘工作時是否會太熱、自己斟酌彈性工作時間都相當不滿，認為這樣會使小橘在工作時有一些灰色模糊地帶可以伸縮，不利於職場管理，甚至對羅老師身為就服員的輔導模式產生質疑。即便如此，羅老師還是希望跟車阿姨保持良好關係，可以幫小橘建立一個較友善的工作支持環境，所以面對車阿姨持續的指責，羅老師選擇默默承受。但小橘由於對車阿姨早已心生嫌隙，所以對車阿姨的工作指導及要求配合度相當低：「啊叫伊做工課〔工作〕，外古錐的呢〔很可愛喔〕〔車阿姨的反諷〕！時常按呢擺毋振動〔時常這樣都不做事〕，啊就手選比〔手在那邊亂比〕。」（訪/車阿姨/1011226）；「共我講按呢〔怎樣〕？選妳的工課〔工作〕，妳家己做，毋是我的工課〔那是妳的工作，你自己做，不是我的工作〕（提高音量）！」（訪/車阿姨、羅老師/1010916）。也因此，車阿姨經常要求羅老師要再進來職場追蹤輔導小橘。而羅老師有鑑於車阿姨之前對她輔導模式的指責，而在追蹤輔導時，對小橘各方面的要求也更加嚴厲：「啊目睷〔眼睛〕看，目睷看塗跤就會清氣嗎〔眼睛看地上就會乾淨嗎〕（略顯激動手指地下）？敢會〔會嗎〕？」；「啊你是按呢〔怎樣〕共人講…你欲做予死的〔你要做到死喔〕？忝予死的〔累死了〕？是按呢講這句話（很大聲的質問）？」；「你知影啥〔你知道什麼〕？知影你欠錢莫做按呢毋〔知道你

沒錢還不想做是不是〕？敢是〔是嗎〕（音量很高）？」（觀/小橘、羅老師、車阿姨/1011129）。

### 3. 小橘配合指導的良好工作表現

小橘不服指令的狀況的確是存在的，但在某些特定狀況下他會願意接受工作指導或糾正。例如：羅老師在工作現場時，他會比較能容忍車阿姨對他的指導。又或者單純的對他進行工作指示或要求，而不要加進指責的言行，他也較能接受他人的指正。如研究者在錄影轉譯觀察記錄表內，曾做出以下的觀察者評述：「小橘一開始是有警戒心的，從他的肢體語言看得出他不想跟車阿姨互動，能避免跟他接觸就盡量避免，……但車阿姨持續和顏悅色的在跟他講工作上的事，……小橘的心理狀況是有改變的，他會留意車阿姨的行動並等候看她有什麼指示，而且肢體語言顯示出他不是處在一個緊張的狀態。」（觀/小橘/1020206）。

### 4. 同事的觀點及偏見

雖然有時車阿姨能和顏悅色的對小橘進行工作指導，但其實車阿姨一開始並不贊成任用身心障礙工作者：「伊講啊無閣倩〔他講要不然再雇〕一個《障礙者》來和你配合，我講《不要…障礙者》，……我共講《障礙者》大部份有的擺袂做工課〔大部份都不會做工作〕。……擺袂做工課，足歹教的〔很難教〕。」（訪/車阿姨、羅老師/1010916）。車阿姨不贊成任用身心障礙工作者，實際上是因為她對身心障礙工作者的看法偏向負面：「嘿！彼



種《小孩子》當作若咧要的〔當作好像在玩一樣〕，當作《他…他是》一種我趁錢〔賺錢〕，閤會當輕鬆〔還可以輕鬆〕，……《他們》講…人講食飽等領薪水就好啦！《他們心態就是只有這樣》。」（訪／車阿姨、羅老師／1010916）。而在任用單位引進小橘這位身心障礙工作者後，車阿姨對小橘的人格特質更加有自己獨特的看法：「伊是較…足狡怪〔指不受教〕的！狡怪帶足重！超重的！嘿狡怪超重的喔！無伊足巧的喔〔不然他很聰明喔〕！……伊足敢《挑釁喔！他的脾氣》足敢《挑釁》喔！無咧管你啥物人喔〔不管你什麼人〕！」（訪／車阿姨／1020417）；「家己貧情也有〔自己懶惰也有〕，啊看人咧貧情，伊想講人會當按呢〔他想說人家可以這樣〕，我嘛會當按呢。」（訪／車阿姨、羅老師／1010916）。除了對小橘的人格特質判讀外，另外也對小橘的行為表現，存有一定的偏見：「咧聽看咱咧講啥物〔在聽我們在講什麼〕，……頭仔就聽到這馬〔從剛開始聽到現在〕，……就咱咧講話伊開始遐走〔就我們講話他開始在那邊走〕（壓低聲音）。嘿！看人咧講伊啥物？咧講伊的啥物話，《疑心病很重》的人喔（強調語氣）！」（訪／車阿姨／1020417）。

#### 5. 職場上持續督導的需求

即使車阿姨對小橘有些許偏見，但她也提到要像一般人一樣對待小橘，是對小橘比較有利的管理模式（訪／車阿姨／1020417）。但不過因為職務上的關係，車阿姨卻不認為自己負有督導小橘的權

責，之所以她不要主管賦予她這個權責，其實是有原因的：「因為按怎〔怎樣〕？人愛乎…愛講…啊恁兩個人〔人家會講你們兩個人〕，閤派一个加予你做〔再多派一個人力給你〕，其實伊做無工課〔工作〕喔！」（訪／車阿姨、羅老師／1010916）。屬於自然支持者的車阿姨並不想實質上負起督導小橘的權責，所以通常都只會在小橘工作上有狀況時，尋求羅老師的幫助：「有些時候他們〔車阿姨〕會打電話給我，說老師！<妳敢有閒，妳來一逝〔一趟〕>。」（訪／羅老師／1011203）。而羅老師在進入現場後，主要還是教導小橘跟車阿姨的相處之道：「因為阿姨是為你好，啊你真正足受氣〔生氣〕，你愛講的話嘛是全款〔你也是要講一樣的話〕，講喔！謝謝謝謝，按呢就好〔這樣就好〕。……毋是〔不是〕……你毋免閣講〔妳不要再講了〕。啊伊聽著這句就…乎！我咧好意，你閤叫我莫講〔你還叫我別講〕，……阿姨就足受氣。」（訪／羅老師、小橘、橘爸／1011203）。

#### 6. 小橘對同事及督導的看法

但根據現場觀察，小橘並不喜歡羅老師到工作現場追蹤輔導，不過小橘也很爭氣的常在羅老師進到職場之後，會在往後的工作狀況及同事關係中顯現部份輔導效果，即使效果還是沒有辦法達到全面性：「過來有較乖一點啊！但是人若無看著，這馬欲叫伊做啥貨〔現在要叫他做什麼〕，會…會做。」（訪／車阿姨／1011226）；「最近較袂遐驚應〔最近比較不會頂嘴〕，



會無歡喜爾〔會不高興而已〕，較袂遐驚應。」（訪／車阿姨／1020417）。看來小橘有把羅老師進行追蹤輔導時的話聽進去，至少在如何跟車阿姨相處這一點上，有把老師的教導放在心上。雖然小橘不喜歡羅老師來，但其實小橘自己也知道他需要羅老師的督導：「老師有共我幫忙啦！啊就有啊！足濟的〔很多〕，我攏有共說多謝〔道謝〕。」（訪／小橘／1011203）。在訪談中我可以感覺到小橘對羅老師還願意花時間來為他追蹤輔導心存感激，所以羅老師的教誨才會有一定的輔導效果。而經過羅老師的輔導，小橘甚至會很「社會化」的，將車阿姨對自己的「管理」稱之為「照顧」：「阿姨伊愛管我遮的啊〔車阿姨她很愛管我這裏啊〕！伊足愛管我的啦！愛照顧啦！伊袂管啦〔她不會管啦〕！伊照顧爾啦〔她照顧而已啦〕！啊伊會唸爾〔指她會嘮叨而已〕。」（訪／小橘／1020520）。就我對小橘認知能力的了解，我不認為他會搞不清楚「管」、「嘮叨」其實跟「照顧」有一定的差別。所以我才會覺得小橘的言談，其實也相當順應「社會期待」，也因此羅老師教導他跟車阿姨的相處策略他才會謹記在心，維持了好一段時間。

### （三）設法保住工作

不過羅老師對於結案許久的個案，仍需要不斷的進行追蹤輔導，佔用了自己許多時間，再加上身為就服員每年固定的推介績效，有些有心無力的感覺：「＜因

為我感覺講＞，我們都做這麼多了，他還感受不到，＜我會感覺講＞…算了！那我不要幫你了，我就讓你真的沒工作了。」

（訪／車阿姨、羅老師／1010916）。因為小橘經常在每半年就會被任用單位評核為不適任，常是經由車阿姨找人去講情才勉強留下來（訪／車阿姨、羅老師／1010916）。而羅老師基於對小橘長久以來的情感牽絆，也不忍棄小橘而去：「我想說…啊！人家阿姨都這樣幫忙了…好吧！……＜我就想講＞…好吧！再幫忙他吧！啊這…這是最後一個…最後一次的機會了，如果他不懂得的話，說實在方法我們也都用盡了。」（訪／車阿姨、羅老師／1010916）。

小橘失去光輝幼稚園的工作有很大一部份原因是他僅存單一功能，也就是他只有辦法做戶外打掃，室內清潔他沒法做好，在該職場工作能力類化不足，使得他沒辦法符合雇主對清潔人員全面性的要求跟期待，所以被後來者取代他的工作機會。而在內城大學這邊，雇主只需要小橘具備單一功能，只要把資源回收做好，其他的戶外清潔工作有空幫忙一下就可以了。小橘在資源回收方面做得還不錯，但他這半年一簽的臨時約雇人員，還是每半年要被拿出來檢討，檢討的不是他的工作知能不堪任用，而是他的工作態度經常處於懈怠的狀況，隨時需要跟在他身邊工作的人給予督導。根據 Unger、Parent、Gibson 及 Kregel（1998）以及 Trach 和 Mayhall（1997）的研究，自然支持者在職場最主

要需提供身心障礙者工作訓練、工作管理、解決工作問題及生心理照護等相關支持。但即使羅老師如上述研究所提一般，用心安排同事車阿姨在小橘身邊督導，但車阿姨不見得會照羅老師的期待，用心去支持小橘工作。所以如何在該職場跟車阿姨這樣個性的同事相處，也是小橘自己要去適應及承擔的。根據 Fabian、Edelman 及 Leady (1993) 指出，於就業職場上必須得障礙者本身知能、同事及主管、工作職務與環境及企業組織態度等四方面緊密連結配合，才能促使身心障礙者穩定就業。在這麼多複雜的因素交織之下，羅老師所能做的，也只有提醒小橘較合適的人際應對方式，盡可能的配合職場多方面的工作要求。另外再配合 Super (1976) 生命全期理論中所劃分的職業發展階段來進一步討論，在內城大學工作時，小橘的生涯階段仍處於建立期，主要階段性任務是在工作中穩定求發展。內城大學其實只期待小橘做好資源回收的單一工作即可，所以小橘在這個階段，並沒有特別顯現出個人特質使得工作類化困難的問題。但小橘的工作動機薄弱，反而是工作態度及人際互動這兩方面凸顯出他跟工作環境的不適配。

#### 四、未來生涯發展

小橘從 92 年開始接受羅老師的就業服務，一轉眼過了 10 年，這 10 年內最主要的兩個工作，光輝幼稚園清潔員及內城大學資源回收員，安置的職類都很妥適。所

以小橘的就業狀況雖稱不上順遂，但某種程度來說也還算穩定。但研究者與羅老師談到其是否針對小橘有進一步的職業生涯規劃，羅老師表示並沒有想得那麼長遠，只覺得小橘資源回收的優勢能力，有機會可以長期培養成為他的工作專長：「其實他的優勢就是在資源回收場工作啦！乎！他的優勢，其實現在資源回收也是個一個很夯的一個職業。……我們可以朝這個方向去…給他規劃。」（訪 / 羅老師 / 1010412）。不過羅老師是我們國內第一代就服員，對於國內產業轉型，使得身心障礙者工作職類選擇被壓縮，以致不容易媒合到適配的工作機會，相當的感慨：「因為我從 82 年、83 年就開始當就服員，那時候早期都還有工廠，還有作業員，……那我總是感覺到說，嘖！其實在傳統…傳統產業裏面才有他們生存的空間啊！……在傳統…傳統的製造業裏面，都是很長。因為那是單一固定的，而且是越做越熟練。」（訪 / 羅老師 / 1010412）。就以上羅老師的分析來看，也許安排中度智能障礙的小橘到傳統工廠工作，才有辦法讓他的職業生涯長長久久。但就小橘自己來說，在研究者跟他接觸期間，他不斷的提到他想從事洗車工作：「想欲做啥工課〔工作〕喔？洗車我恰意〔喜歡〕啦！毋過歹搵啦〔不過難找啦〕！」（訪 / 小橘 / 1011203）。小橘在勞委會職訓局委辦的身心障礙職訓班時做過洗車工作，所以他在那時就愛上洗車，也曾一再表達他喜歡洗車。但喜歡是一回事，也得職場媒合適配

才可以，羅老師明確指出在剛開始進行職訓時，小橘就有一些被評定不適配洗車工作的因素：「**那時候我知道因為他的身高…可能會受限〔指有的車車頂太高，個子小會擦不到車頂〕。……在那個中途職場那邊，……感覺動作上是可以，但是那個品質不是很好。李：『品質不是很好。』就是〈較潦草〉，較草率。**」（訪／羅老師／1011220）。但以橘爸而言，對小橘的最大期待，也就是希望小橘工作能夠穩定，能為家裏帶來固定收入：「**咱嘛需要這條錢啦！你毋當〔不要〕老師講的話無愛聽……工課咧做莫好〔工作沒做好〕……按呢無當吃飯〔這樣沒有飯吃〕……有工課做就好啦！**」（觀／羅老師、小橘、橘爸／1011203）。

小橘一直想要洗車，但以曾是洗車班老師的我來看，除非有加油站附設洗車場願意讓小橘只做擦乾車體那一小部份，否則小橘很難在短期內達到洗車的品質要求，而羅老師也提到洗車場的雇主不會給小橘太多時間慢慢去學習，「想要」跟「適合」之間，很遺憾存在一段不小的差距。羅老師的工作媒合向來以適配為主要考量，但並不是不重視小橘的興趣，只是迫於現實環境，如果都沒有辦法有效「安置」身心障礙者，光講尊重他們的「選擇」，就只是不切實際的空談而已。而這類自我工作效能評估的能力，也是小橘身為智能障礙者所欠缺的，所以他才一直覺得自己應該可以從事洗車工作，只是現下比較難找而已。以 Super（1976）生命全期論中所

劃分的職業發展階段來講，小橘現今處在生涯發展建立期階段，職業領域不會有太大的變動，就小橘個人而言，他應該會長期在清潔工作方面發展，但就目前的職場適應狀況來說，適應不良的小橘算是尚未在內城大學穩定工作，且未來若還想在清潔領域有更多發展機會，將會因為個人智能障礙的特質，造成學習新知方面受到一定的局限，使得維持目前穩固工作地位、轉換職務、拓展工作領域、生涯再規劃等方面顯得更加困難（Salzberg & Lignugaris / Kraft & McCuller, 1988）。所以長久來看，小橘也許需要像羅老師這類就服員持續提供學習新技能及工作環境適應的支持協助，才有辦法在競爭性職場勉強立足。

## 五、追蹤工作發展現況

上一段提到小橘在內城大學的工作岌岌可危，而在研究者訪談觀察資料飽和抽離田野不久後，小橘就離開了內城大學。而離開內城大學的原因「可能」是小橘僅存單一功能：「**所以彼陣就有咧講〔所以那時有在講〕，講欲共送公文的，和便所的〔指掃廁所的人員〕共《資源回收》的撿做伙〔合併在一起〕。**」（訪／車阿姨／1031014）。原先負責送公文的工友退休了，要進行職務整併，小橘因僅有戶外清潔及資源回收的單一功能，所以被整併了。而離開內城大學的小橘，在沒有羅老師的支持下，短暫在資源回收場工作幾天後，由爸爸自行找到了一份蛋品加工廠

作業員的工作。而在該職場工作了將近一年，小橘工作勤奮，同事關係良好，服從工作指導，在內城大學時的工作問題狀況已不復見（訪／小橘、橘爸／1031013）。所以即使日薪只有 300 元，一週工作六天，工作條件真的不好，但小橘在這間蛋品加工廠真的算是穩定就業了，而小橘也希望在這個職場長久待下去：「遮一禮拜做六工〔六天〕，遮做會著的啦〔這裏待得住啦〕！……內底袂予我走的〔裏面不會讓我走啦〕！攞袂共我趕〔不會趕我走〕。」（訪／小橘、橘爸／1031013）。小橘喜歡他現在這份穩定的工作，而爸爸對小橘目前的工作狀況也感到相當滿意：「會啊！按呢會使啦〔這樣可以了〕！攞免從〔跑，指找工作的意思〕啦！穩定就好啊啦！」（訪／小橘、橘爸／1031013）。

根據邱滿艷等人（2010）探討影響身心障礙者穩定就業的研究，歸納出個人、環境及個人工作歷程等三項因素來做延伸討論，羅老師對小橘的持續支持，終究無法克服其個人特質缺陷，信念偏差、自我抉擇錯誤，個人適應環境作為不當，及不良職場文化等個人及環境相關的不利內外因素影響，使得小橘最終還是離開了內城大學。而根據 Banks、Jahoda、Dagnan、Kemp 及 Williams（2010）以 49 名於支持性就業 9-12 個月的身心障礙者為研究對象，探討失業是否對身心障礙者的心理健康造成影響。研究追蹤發現，之後失業的 13 人，失業的打擊並未對他們的心理健康造成重大影響。雖然前人的研究結果如此，

但在進行追蹤訪談前，我還是以為小橘離開內城大學工作條件這麼好的職場環境，而且也沒有得到羅老師的幫助，小橘應該是生活困頓，情緒鬱悶。但在跟小橘碰面後，我發現情況並不像我想像的那樣，小橘對目前所得到的工作，出奇的反應出滿足跟快樂，即使我認為這份工作的條件並不好，但小橘看來並不在乎，不在乎薪水少，不在乎工時長，不在乎沒得摸魚，反倒覺得他發散出一種榮耀感，工作表現有榮耀，跟車有榮耀，跟同事聚餐吃好吃的也有榮耀（訪／小橘、橘爸／1031013）。也就是說，這份工作對他來講，個人滿意度是相當高的。就如同陳孝璇（2010）針對一名穩定就業自閉症青年所做的研究發現，在受到肯定的工作環境中，該名青年對薪資福利並不計較，在工作環境中情緒穩定又開心，有很高的工作滿意度。另外 Brodwin、Parker 及 DeLaGarza（2003）提到身心障礙者若能處於高結構化的工作環境，從事人際互動較少，簡單又重覆性高的固定流程工作，有很高的機會能在職場上勝任愉快。當下我只記得羅老師在小橘未來生涯發展相關訪談時講過的一段話：「其實在傳統…傳統產業裏面才有他們生存的空間啊！……因為那是單一固定的，而且是越做越熟練。……〈伊〉每個月的薪資，還有阿姨〔這裏泛指同事〕…工作同仁對他的好，那個都是他的成就啊！」（訪／羅老師／1010412）。成就！我看到的就是小橘有成就的樣子，也許我們認為這種成就微不足道，但小橘的確得到了他

覺得有成就的東西，而且驗證了羅老師這段話，有些智能障礙工作者，是適合安置在傳統工廠的。至少，我認為小橘是很適合的。

茲列出小橘的職業生涯履歷，如下表 2。而在本工作履歷表中，小橘最穩定就業

的期間，是在光輝幼稚園及內城大學地質系擔任清潔員時期，此段時間歷程約 8 年，也就是說小橘在 11 年的工作經歷中，有 8 年期間算是穩定就業。但光輝幼稚園的穩定就業是以自願低薪換來的，唯有在內城大學期間，才因該大學需得確實遵守勞基

表 2

小橘工作履歷表

公司名稱	工作期間	職稱	工作職務	工作時間	核薪方式	離職原因
丁丁(股)有限公司	92/9 (1個月)	清潔員	廠區環境清潔	AM8:00 ~PM5:00	最低基本月薪	工作知能不符雇主要求
勞委會 職訓局 身心障礙者職業訓練	94/1 ~94/7 (6個月)	學員	環境維護 工作訓練	-	職訓津貼 每月九千多元	-
光輝幼稚園	94/9 ~99/12 (5年 3個月)	清潔員	園區環境清潔	AM8:00 ~PM5:00	最低基本月薪(96年後以工時核薪)	工作知能不符雇主要求
內城大學地質系	100/2 ~102/11 (2年 9個月)	清潔員	系館資源回收物整理及環境清潔	AM8:00 ~AM12:00	最低基本時薪	工作功能性受限，到期不續聘
△△資源回收場	103/1 (5天)	作業員	資源回收整理	AM6:30 ~PM5:00	日薪 800 元	臨時工
○○蛋品加工廠	103/1 ~103/10 (持續)	作業員	蛋品加工作業及隨車員	AM7:30 ~PM5:30	日薪 300 元	在職中



法，而使小橘的薪資福利得到保障。而另外我們也可以發現，目前的蛋品加工廠完全沒有依勞基法基本薪資及工時來對待小橘，研究者雖然沒有對蛋品工廠的經營者進行訪談，但根據合理推測，應是小橘屬於身心障礙者，因此也沒有太多條件向工廠爭取權益，保障自己就業的各方面福利。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

茲依本研究所提之研究問題，將研究對象小橘從畢業、職訓、工作經歷以及未來可能發展之研究結果，歸納如下：

#### （一）接受職業訓練及支持性就業服務

小橘在第一份丁丁麵包廠的工作安置不成功後，就服員羅老師於 94 年初安排小橘參加勞委會職訓局為期半年的身心障礙者職業訓練，主要的訓練工作項目為清潔及洗車。在未就業前，羅老師先後提供了聯結相關資源〔訓練小橘搭公車〕以及就業前工作能力訓練〔安排小橘去做職業訓練〕這兩項就業準備度服務。而在職訓後，羅老師再進行案主工作配對檢核〔職訓後判斷小橘適合從事哪方面工作〕，以及就業機會開發〔發掘光輝幼稚園及內城大學的工作機會〕這兩項支持性就業服務。

#### （二）在支持性就業服務下的工作經歷

##### 1. 丁丁麵包廠的工作經歷

為在小橘參加職訓局職業訓練前的工作安置，主要工作是廠區的清潔員，因工作的相關知能無法勝任，而於 92 年 9 月就業一個月後未通過試用而離職。

##### 2. 光輝幼稚園的工作經歷

為小橘經過 94 年初職訓局職業訓練後的第一份工作，94 年 9 月開始任職，主要的工作內容為：清掃校園、樓梯、遊戲區、廁所、走廊等公共區域。由小橘哥哥協助小橘進行工作，但勞健保只保小橘一人，只共同領取一份薪資。而之後又因為小橘哥哥的外表被幼稚園家長反應可能會驚嚇到幼童，所以小橘哥哥被迫離開該職場，而由想要轉職的小橘妹妹頂替哥哥在幼稚園的空缺，而妹妹在做了大約半年之後，因為和網友到北部工作，從此失去聯絡，而幼稚園的工作也因為妹妹的離開，再度使得小橘落入無力承擔工作份量以及工作品質不佳的危機。所以羅老師之後就再補進職訓新訓學員來協助小橘進行清潔工作，但補進的新訓學員各方面知能及工作態度都比小橘表現要好，且基於幼稚園只能提供一份薪資，小橘的職位漸漸被新訓學員所取代，並於 99 年 12 月被迫離開他工作了 5 年多的幼稚園。

#### （三）內城大學的工作樣貌及困境

小橘離開光輝幼稚園後，又在就服員羅老師的媒合下，擔任內城大學地質系的清潔員。最主要負責的工作為資源回收、清理資源回收場、刷玻璃及戶外打掃。不過小橘在工作中常有怠惰的情形，會提早

出來等垃圾車，另外在資源回收完之後的工作時間也常到處閒蕩，甚至躲在廁所玩手機。而除了工作怠惰外，小橘也會對指導他的車阿姨採取不予理會的態度，甚至對車阿姨有一些挑釁的回應。而小橘因為對車阿姨的不滿與日俱增，使得小橘在該職場對其服從度越來越差，而當小橘有更多這類現象發生時，車阿姨常找羅老師來進行追蹤輔導。因為上述的原因，使得小橘這個半年一簽的臨時約僱人員，常處於被評核為不適任的狀態，每次都經由車阿姨找人去跟主任求情，以及羅老師的短期追蹤輔導，而勉強保住工作。

#### （四）未來生涯發展

就服員羅老師認為，小橘之後如果要轉職，還是以清潔工作為主會較有工作機會。但若談到未來的職業生涯發展，羅老師認為小橘所具備的資源回收工作知能，有機會長期培養成為他個人的工作專長。而她也有感於國內產業結構的改變，從她20年來就服員的經驗來說，她認為中重度智能障礙者較不適合安置於服務業，最好的安置職場會是在傳統製造業的工廠內。

#### （五）工作經歷中重要他人及重大影響因素

##### 1. 影響小橘工作的重要他人

在小橘的整個工作經歷中，對他產生最重大影響的當屬就服員羅老師，從第一份丁丁麵包廠開始，接著引薦小橘為職訓學員，緊接著媒合小橘到光輝幼稚園、內

城大學這條就業路，羅老師陪伴小橘超過了10年。除了她資深的就服員經驗，可以有效的提供小橘適切的工作知能及工作態度輔導，契合小橘在職場上的需要外，很多時候羅老師為小橘所做的，也超過一個就服員所應服務的範圍甚多。另外小橘在內城大學，跟同屬清潔員的同事車阿姨有著深切且糾葛的關係。車阿姨的身份在該工作職場屬於小橘的自然支持者，能提供屬於身心障礙工作者的小橘陪伴、協助及監督等方面的職場支持需求。車阿姨並不常陪伴小橘做什麼，不過有時會協助小橘工作，且經常對小橘的工作提出相當多的要求及指正。但車阿姨因本身個性關係，以及對小橘個人特質所持的負面看法，所以在對小橘要求或指正時，常對小橘的自尊造成傷害，使得兩人的同事關係緊張，甚至影響到小橘繼續在內城大學任職的意願（訪 / 小橘 / 1020520）。

##### 2. 影響小橘工作的重大因素

就優弱勢能力來說，小橘在清潔工作方面粗大動作表現要比精細動作好，所以他能做好一般的戶外打掃，但在室內清潔方面就無法達到清潔的標準，這點在光輝幼稚園擔任清潔員時受到相當多的檢討，也使得他因此而無法保住幼稚園的工作。但到了內城大學後，因為僅需要做資源回收及戶外打掃，小橘在光輝幼稚園所培養出來的資源回收及戶外打掃方面優勢能力，使得小橘在這兩方面的工作知能，能在內城大學的清潔工作方面有所發揮。另外就個人特質方面來說，最重大的影響因

素是怠惰的工作態度，經常在剛任職時表現積極，在熟悉工作內容及工作環境後開始怠惰（觀 / 小橘 / 1020206），所以不管是光輝幼稚園或者是內城大學，工作態度一直都受到雇主相當多的檢討，也是小橘被評核適不適任最重要的因素。

## （六）追蹤工作發展現況

因為內城大學要將發送公文、掃廁所及資源回收等三個工作項目做整合，以致於僅有資源回收知能的小橘被迫於 102 年 11 月離開內城大學。離開內城大學後，小橘家雖然沒辦法得到羅老師的幫助，但也很爭氣的經由橘爸平時建立的人脈，於 103 年 1 月得到一份雞蛋加工廠生產線的工作機會。而之前在內城大學時期工作怠惰、同事關係不良以及不服指導的狀況也不復見，有機會長期在該工廠待下來，而小橘跟爸爸也期待能在那邊長久穩定的工作。

## 二、建議

本研究曾進到支持性就業職場持續進行觀察及訪談，對該類職場的工作生態有相當程度的理解，是以將針對僱用身心障礙者的支持性就業職場及相關人員提出建議。另外還將對本研究的研究過程進行檢討，提供後續對本議題有興趣的研究者相關建議。

### （一）對職場的建議

#### 1. 針對小橘的工作內容建立督導機制

小橘在內城大學的職務，只有資源回收整理是清楚明瞭的，其他的工作項目是「有空」再去做，而有沒有空由小橘自己判斷，當然判斷失準的機率會很高。而小橘若在工作上發生狀況，由誰督導，由誰負責，也沒有明確的劃分。其實上述小橘的問題，可以使用類似「結構化教學」的模式來管控，亦即簡單的列出每日工作時間表，劃分出各時段明確的工作項目，然後再編製類似速食店檢查廁所清潔項目的檢核表進行工作檢核，另外再建議學校方面可賦予跟他一起工作的車阿姨管理權責，要求小橘必須接受車阿姨的監督。如此一來，車阿姨即可達到職場自然支持者陪伴、協助及監督身心障礙者工作的功能。

#### 2. 針對小橘的工作表現給予獎勵或懲罰

如上述建立對小橘的督導機制，若小橘的工作表現仍達不到要求標準，建議學校方面可加入獎懲制度來進行管理上的搭配。但若因為小橘屬身心障礙者，學校方面不忍對小橘太過苛求，不願意運用罰款這樣的懲罰制度，也可建立獎勵制度，由車阿姨來訂定表現標準，並依上述督導機制來評核，並呈報給學校，學校依車阿姨的呈報來進行評判，表現達到標準，獎勵之，未達標準，剝奪其獎勵。

#### 3. 活絡小橘職場上的人際關係

小橘除了工作表現達不到要求標準外，跟車阿姨同事關係不良，也是需要再改善的課題。其實他們之間關係不良，主要是因為在工作督導時產生磨擦，若建立上述兩項機制，二人磨擦的狀況勢必大量

減少。但身心障礙者在職場上，社交本來就是個很大的難題，建議學校方面可以運用工作上的活動安排，如：每日排定同一工作範圍的小橘、車阿姨及另一名清潔員高大哥召開晨會，以及私下同事間的活動，如定期舉辦慶生會、聚餐或旅遊等。於公於私，增加小橘跟車阿姨之間相處的機會，相處時間多了，自然互相了解的機會也就多了，了解多了，磨擦自然也就少了。

## （二）對就服員羅老師的建議

### 1. 善加利用「就業補給站」減輕自己的工作負擔

對羅老師而言，小橘是屬於已結案的服務對象，但羅老師不只一次提到因為經常對小橘進行追蹤輔導，使得她服務其他待業個案的時間受到壓縮。其實羅老師的機構有一個專門追蹤已在職場就業個案的「就業補給站」方案，建議羅老師能稍微擱下跟小橘之間的個人情感，放手讓就業補給站去接手小橘後續的職場輔導。

### 2. 就業媒合配合職場接納度檢核及後續職場宣導

很多時候開發工作機會不易，所以就服員有時會很想把握時間，趕快將身心障礙工作者安置到職場內，因而較少留心到該職場的人（同事主管）、事（工作內容）、時（工作時間）、地（工作位置）、物（工作環境設備）等條件是否屬於友善的工作職場。期勉羅老師在往後的就業媒合，能在安置身心障礙工作者前，多費心在職場接納度的檢核上，並且於職場安置後多加

強職場宣導，以利現場相關工作人員對身心障礙工作者的了解。

### 3. 儘可能「因人設事」而非「因事擇人」

不一樣特質的身心障礙工作者，適合的職場特質也不一樣。就身心障礙者就業輔導來講，所謂的「因人設事」，指針對身障者的個人特質，安置適配他的職場。所謂「因事擇人」，指依現有的工作機會，想辦法裁剪改變身心障礙者的特質，勉強他去適應職場要求。就像羅老師在訪談中提到的，小橘屬自我管理概念不佳的身心障礙工作者，其實不適宜機動性強，又需要獨當一面的服務業。小橘適合的是高度環境控制，單一固定動作，越做越熟練的傳統製造業。而小橘之後在蛋品加工廠的穩定就業，其實多少也印證了羅老師對這件事的看法。

## （三）對同事車阿姨的建議

### 1. 對小橘了解多一點，偏見少一點

根據上述的研究結果與討論內容，同事車阿姨有時會對小橘有偏見式的看法。屬於自然支持者的車阿姨，雖沒有義務像就服員羅老師那樣費盡心思去了解小橘的身心特質，以便依他們的身心特質來進行工作輔導，但也不宜將小橘的身心特質做擴大性的偏頗解讀，不但失去自然支持者對身心障礙工作者的支持功能，反而還為彼此相處製造相當多不必要的挫折。

### 2. 對小橘讚美多一點，責罵少一點

生活在群體社會，每個人都希望得到其他人的認同，而讚美這類社會性增強，



有助於正向行為不斷的複製跟發生。小橘在該工作職場不會單單只呈現一些怠惰、不服指導、言行對抗等負面行為，也會有認真工作跟車阿姨互動良好的時候。當小橘有這些正向表現時，希望車阿姨切勿將這些表現視為理所當然，而要不吝給予讚美及鼓勵。反之當他表現出一些負面行為時，也請車阿姨多去體諒造成他負面行為背後的一些因素，避免立即予以責罵。

#### （四）對後續研究的建議

##### 1. 深入了解家庭對身心障礙者就業的影響

不論孩子是否具有身心障礙，原生家庭對孩子就業方面所抱持的態度，會影響到孩子將來職業選擇、工作態度以及未來發展。建議後續研究者似可以此觀點為研究主軸，補足本研究的不足之處。

##### 2. 身心障礙者職場困境的普遍調查

本研究的研究對象只有小橘一人，所以無法去對照比較其他支持性就業職場的身心障礙工作者是否也遭遇到像小橘類似的困境。建議之後的研究者可依身心障礙者工作不穩定的類型及影響其穩定就業的因素為研究取向，採用立意抽樣的方式，如：選取不同職場，數名同樣處於工作困境的身心障礙工作者，比較他們之間遭遇困境的類型及造成此一困境背後的因素有何異同。又或者可以運用大樣本的調查研究，調查分析出身心障礙者工作不穩定的類型有哪些，而造成其不穩定的因素又是什麼，以期能將研究結果進行廣泛性的推論，也是一種可行的研究方向。

##### 3. 不同障別身心障礙者適配職場的探討

在結果與討論中，羅老師有提到中度智能障礙者，其實比較適合待在傳統工廠內工作。而研究者最後跟進小橘的工作近況，似乎小橘在蛋品加工廠那邊工作得相當愉快，或許可以印證羅老師的說法是正確的。所以後續的研究者，似可擴展性進行與此議題相關的研究，探討不同障別的身心障礙者，適配哪些不同的工作職場。

##### 4. 針對同一身心障礙者職業發展進行縱貫研究

根據 Super (1976) 生命全期論所劃分的職業發展階段，小橘目前屬於 25-44 歲期間的職業建立期，但其仍未在所選定的職業領域中穩定就業。不過還不足 30 歲的小橘，其實還是很有機會在修正其不利於職場發展的個人特質後穩定的工作，以達成其階段性發展任務。建議後續有興趣於發展研究的研究者，可以針對身心障礙者職業領域長期發展的狀況，進行持續數年的縱貫研究，以了解其因為時間的經過，發展的進程是否越能接近其階段性任務。



## 參考文獻

### 一、中文部分

- 王敏行、賴淑華、戴富嬌（譯）（2009）。身心障礙者生涯諮商 - 給實務工作者的教戰手冊（原作者：K.E.Wolffe）。臺北：心理。（原著出版年：1997）
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2007）。促進身心障礙者就業中程計畫（96年-99年）。臺北，行政院勞工委員會職業訓練局。
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2009）。身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則修正條文【政府機關法條】。取自 <http://laws.cla.gov.tw/Chi/FLAW/FLAWDAT0202.asp>
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2010）。補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫。臺北，行政院勞工委員會職業訓練局。
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2011a）。支持性就業【政府機關資訊】。取自 <http://opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0004345&a=0004359>
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2011b）。何謂職業重建【政府機關資訊】。取自 <http://opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0000138&a=0004346>
- 行政院勞動部（2014a）。103年身心障礙者勞動狀況調查統計結果提要分析【政府機關調查資料】。取自 <http://statdb.mol.gov.tw/html/svy03/0342analyze.pdf>
- 行政院勞動部（2014b）。勞動統計查詢網【政府機關調查資料】。取自 <http://statfy.mol.gov.tw/index01.aspx> 及 <http://statfy.mol.gov.tw/index02.aspx>
- 行政院內政部社會司（2009）。身心障礙者權益保障法【政府機關法條】。取自 <http://sowf.moi.gov.tw/05/b/身心障礙者權益保障法.doc>
- 李茂興（譯）（1998）。生涯諮商 - 理論與實務（原作者：R.S.Sharf）。臺北：弘智。（原著出版年：1989）
- 吳芝儀（譯）（1999）。生涯發展的理論與實務（原作者：V.G.Zunker）。臺北：揚智。（原著出版年：1990）
- 吳芝儀（2000）。生涯輔導與諮商 - 理論與實務。嘉義：濤石。
- 林千惠（譯）（1994）。支持性就業發展沿革。載於林千惠、陳瑞苓、李崇信、楊瑛、胡若瑩、陳靜江等（譯）。美國支持性就業 - 模式、方法與論題，4-17頁（原作者：F.R.Rusch）。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。（原著出版年：1990）
- 林幸台（譯）（1994）。支持性就業 - 界定參與者的角色。載於林幸台、楊梅芝、林兆忠（譯）。美國的殘障者支持性就業方案，1-8頁（原作者：M.Arnold）。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。（原著出版年：1990）

林幸台（2007）。身心障礙者生涯輔導與轉銜服務。臺北：心理。

邱美華、董華欣（1997）。生涯發展與輔導。臺北：心理。

邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鐘聖音、貝仁貴、…林婉媛（2010）。從傑出身心障礙者就業歷程，探討就業影響因素—伴隨著「障礙」的就業路。特殊教育研究學刊，35（3），1-25。

周慧玲（2010，6月）。職業重建服務現況及展望。載於社團法人台灣職業重建專業協會主辦之「2010年職業重建研討會」論文集，21-26頁，高雄。

黃光雄、李奉儒、高淑清、鄭瑞隆、林麗菊、吳芝儀等（譯）（2001）。質性教育研究-理論與方法（原作者：R.C.Bogdan & S.K.Bilen）。嘉義：濤石。（原著出版年：1999）

徐文豪（2010）。支持性就業服務對智能障礙者工作適應之影響-以新北市為例（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北。

陳孝璇（2010）。一位穩定就業自閉症個案之工作適應研究（未出版之碩士論文）。國立臺北市立體育學院，臺北。

陳美智、張書杰（2006）。身心障礙者職業重建的組織與制度研究：以臺北市、臺中市的社區化就業服務計畫為例。（國科會專題研究，計畫編號：NSC94-2412-H-468-001）

陳靜江（2002）。身心障礙者社區化就業服務模式。載於陳靜江、胡若瑩、李

崇信、李基甸（編著）：身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務：作業流程與工作表格使用手冊，10-17頁。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。

陳靜江（2009）。國內身心障礙者職業重建服務的理念、流程與作業表格。未出版。

陳靜江（2010）。復健諮商在美國發展之背景、相關立法與服務系統簡介。未出版。

陳麗如（2004）。美國身心障礙者重要法案之陳述。台東特教，19，41-47。

張春興（1991）。現代心理學。臺北：東華。

彭慧玲、蔣美華、林月順（譯）（2009）。成人生涯發展-概念議題及實務（原編者：S.G.Niles）。臺北：心理。（原著出版年：2002）

潘淑滿（2003）。質性研究-理論與應用。臺北：心理。

## 二、英文部分

Banks, P., Jahoda, A., Dagnan, D., Kemp, J., & Williams, V. (2010). Supported employment for people with intellectual disability: the effects of job breakdown on psychological well-being. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23(4), 344-354.

Brodwin, M., Parker, R. M., & DeLaGarza, D. (2003). Disability and accommodation. In E. M. Szymanski & R. M. Parker

- (Eds.), *Work and disability-issues and strategies in career development and job placement* (pp.201-246). Austin, TX : Pro-Ed.
- Fabian, E. S., Eedlman, A., & Leady, M. (1993).Linking workers with severe disabilities to social supports in the workplace, *Journal of Rehabilitation*, 53, 29-34.
- Griffin, C., Brooks-Lane, N., Hammis, D. G., & Crandell, D. (2007). Self-employment-owning the American dream. In P. Wehman, K. J. Inge, W. G. Revell, Jr., & V. A. Brooke (Eds.), *Real work for real pay* (pp.215-235). Baltimore, MD : Paul H. Brookes.
- Hanley-Maxwell, C., & Owens-Johnson, L. (2003). Supported employment. In E. M. Szymanski & R. M. Parker (Eds.), *Work and disability-issues and strategies in career development and job placement* (pp.373-406). Austin, TX : Pro-Ed.
- Harrington, T. F. (1997).Career development theory. In T. F. Harrington (Eds.), *Handbook of career planning for students with special needs* (pp.3-40). Austin, TX : Pro-Ed.
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. (1998). *Narrative research-reading,analysis,and interpretation*. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Londoner, P. A., & West, M. D. (2007). Alterantive work arrangements-benefits and limitations for individuals with disabilities. In P. Wehman, K. J. Inge, W. G. Revell,Jr., & V. A. Brooke (Eds.), *Real work for real pay* (pp.237-250). Baltimore, MD : Paul H. Brookes.
- Patterson, J. B., Szymanski, E. M., & Parker, R. M. (2005).Rehabilitation counseling : The profession. In R. M. Parker, E. M. Szymanski, & J. B. Patterson (Eds.), *Rehabilitation Counseling-basics and beyond* (pp.1-25). Austin,TX : Pro-Ed.
- Peterson, D. B., & Aguiar, L. J. (2004).History and systems : United States.In T. F. Rigggar, & D. R. Maki (Eds.), *Handbook of rehabilitation counseling*(pp.50-75). New York, NY : Springer.
- Rubin, S. E., & Roessler, R. T. (2007). *Foundations of the vocational rehabilitation process*. Austin,TX : Pro-Ed.
- Salzberg, C. L., & Lignugaris, B. / Kraft, & McCuler, G. L. (1998).Reasons for job loss:A review of employment termination studies of mentally retarded workers. *Research in Developmental Disabilities*, 9, 153-170.
- Szymanski, E. M., Enright, M.S., Hershenson, D. B., & Ettinger, J. M. (2003). Career development theories, constructs, and research : implications for people with disabilities. In E. M. Szymanski & R. M.

- Parker (Eds.), *Work and disability-issues and strategies in career development and job placement* (pp.91-153). Austin, TX : Pro-Ed.
- Szymanski, E. M., & Hershenson, D. B. (1998). Career development of people with disabilities: An ecological model. In R. M. Parker & E. M. Szymanski (Eds.), *Rehabilitation Counseling-basics and beyond* (pp.327-378). Austin, TX : Pro-Ed.
- Trach, J. S., & Mayhall, C. D. (1997). Analysis of the types of natural supports utilized during job placement and development. *Journal of Rehabilitation*, 63 (2) , 43-48.
- Unger, D. D., Parent, W., Gibson, K. K., & Kregel, J. (1998). An analysis of the activities of employment specialists in a natural support approach to supported employment. *Focus on Autism & Other Developmental Disabilities*, 13 (1) , 27-38.
- Wehman, P., Brooks-Lane, N., Brooke, V. A., & Turner, E. (2007). Self-advocacy for supported employment and resource ownership-listening to the voices of people with disabilities. In P. Wehman, K. J. Inge, W. G. Revell, Jr., & V. A. Brooke (Eds.), *Real work for real pay* (pp.37-55). Baltimore, MD : Paul H. Brookes.
- Wehman, P., Inge, K. J., Revell, Jr., W. G., & Brooke, V. A. (2007). Supported employment and workplace supports-overview and background. In P. Wehman, K. J. Inge, W. G. Revell, Jr., & V. A. Brooke (Eds.), *Real work for real pay* (pp.117-138). Baltimore, MD : Paul H. Brookes.
- Wehman, P., & Kregel, J. (1992). Supported employment : growth and impact. In P. Wehman, P. Sale, & W. S. Parent (Eds.), *Supported Employment-Strategies for Integration of Workers with Disabilities*. (pp.3-28). Boston, MA : Butterworth-Heinemann.
- Wolfe, P. S. (1992). Supported employment : a review of group models. In P. Wehman, P. Sale, & W. S. Parent (Eds.), *Supported Employment-Strategies for Integration of Workers with Disabilities*. (pp.63-82). Boston, MA : Butterworth-Heinemann.

# The Career Development of a Adult with Intellectual Disabilities in Supported Employment

**Jian-Sing Li**

Educare Giver,  
Kaohsiung Autism Foundation

**Ying-Peng Chang**

Dean of College of Education  
and Communication  
Tzu Chi University

## Abstract

This study used qualitative research, used semi-structured in-depth interviews and field observations video as a way to collect information, aims to explored an adult with intellectual disabilities - participant Orange received supported employment placement, its past and current employment status, and future career prospects. The results of this study was as follows:

### **1. Received vocational training and main work experience:**

Orange ever accepted clean up and car wash vocational training for disabilities in the Bureau of employment and vocational training period of six months. The all of main work experience is cleaner.

### **2. Received supported employment service:**

Participant job coach Luo provided supported employment services as: training the skill about take the bus; family support; vocational training; job matching investigate; develop job opportunities and counseling in workplace.

### **3. The figure and plight in main workplace:**

The main work items of Orange in nei-cheng University was recycling and outdoor cleaning present. He can accepted content of the work, working weight, salary, working conditions in the workplace. And he had competent knowledge and ability of its work all work items, but often with adaptive behavior problems is not conducive to the workplace as: negative at work; tensions with colleagues; disobey the guidance. Often been assessment by management unit of nei-cheng University.

### **4. significant other:**

The most important supporters more than ten years in Orange work experiences was job coach Luo.



**5. Expect for the future career development:**

Orange personal hope that the future can be engaged in car wash job. Job coach Luo believes he can long-term development in the field of recycling. But his father only hop the future is stable, there is a fixed salary.

**Keywords: adults with intellectual disabilities, career development, narrative inquiry, supported employment**