



國立臺灣大學社會科學院社會工作學系

碩士論文

Department of Social Work
College of Social Sciences
National Taiwan University
Master Thesis

重返社區之路：會所模式中的過渡性就業

A Trip Back to the Community:
Transitional Employment under the Clubhouse Model

曹寶玉

Pao-Yu Tsao

指導教授：余漢儀 博士

Advisor: Hon-Yei Yu, Ph.D.

中華民國 103 年 1 月

January 2014

國立臺灣大學 (碩) 博士學位論文
口試委員會審定書

重返社區之路：會所模式中的過渡性就業

本論文係 曹寶玉 君 (學號 R99330004) 在國立臺灣大學
社會工作學系完成之碩士學位論文，於民國 103 年 01 月 17 日

承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明。

口試委員：

葉謙儀

(簽名)

(指導教授)

王秉荃

萬心蕊

系主任、所長

鄭麗珍

(簽名)

謝誌

我還是覺得有點不可思議，我竟然真的把論文寫完了，雖然不是什麼盡善盡美的作品，可是對我來說也夠了。我要感謝的人很多，如果不是你們滋養我的生活、包容我的短處、紮實的操練我做學問的功夫、用關愛溫暖我，我絕對吃不下睡不好，更寫不出論文來。

謝謝真福之家的夥伴們，你們敞開大門讓我加入你們的生活，不只讓我在知識上有所學習，也讓我得到陪伴與支持。感謝福源、韓吉花了大把時間陪我討論論文，又給予我友誼的滋潤；也感謝主任、組長給予信任，讓我參加各式會議；以及感謝彭國、舒樺、艾衍平時帶領我進入工作日，給我許多歡笑；還有謝謝我認識的會員們，你們常給我各樣的溫暖，有時是鼓勵的話語、溫柔的擁抱，有時則是好吃的食物。

謝謝我的指導教授余漢儀老師，稱呼你為我的恩師一點也不為過，能當你的學生，我真是三生不足以有此幸。剛開始曾和老師說我很怕你，但當時我沒說的是我很喜歡老師的熱誠直率，這點至今依然。許多人都知道老師的嚴厲，只有少數學生有緣感受你的照顧體貼，如果不是老師在生活中提供實際的幫助、情感的支持，我恐怕早就無心學業。如果不是老師經常當頭棒喝，我可能還在渾渾噩噩、得過且過，是老師像練武一樣教會我思考的方式。在即將結束這份論文的此際，過往咪挺的種種仍歷歷在目。我好像學騎單車的小孩，終於會騎單車了很高興，可是回頭也發現扶我騎車的人越來越遠了，有點感傷。在這段生命轉化生命的關係裡，我的眼淚特別多，我才明白感激涕零這個成語並不誇張。

謝謝萬心蕊老師、熊秉荃老師，你們都是在我大學時期，就帶領我、陪伴我認識會所的人，到了研究所又幫我更細膩的看清自己追尋的路徑。你們的提醒、提問，我會放在心中，有些也許我現在無法回答清楚，或者我的回答依舊不夠果敢，可是我會繼續打磨自己的質地，操練自己的能耐。同時感謝王增勇老師花時間陪我討論，叫我看見自己的盲點。也感謝劉曉春老師在構想初期就給我意見。

謝謝又慧，在我數度卡關的時候，給予我重要的建議以及加油打氣，能跟你搭檔為憐香惜玉姊妹花真是太榮幸！謝謝庭瑜，從頭到尾都不斷看我的論文，許多關鍵的想法都是由你啟發，能有你這個在生活與學習中都不吝付出的朋友，我真的非常感動！謝謝欣如、瑤婷協助我的資格考，沒有你們從大學以來的照顧幫忙，我不知道會孤單窘迫到什麼地步。謝謝美贏協助我校正論文，又陪我走過低潮，從大學以來你就給我許多快樂的時光。謝謝粉紅、妙芬陪我練習口試，又幫我打理口試場地，你們是良好的學習夥伴。謝謝鳳雲，你的人和你的論文都是很好的示範，讓我學著現身。謝謝淑欣，提供研究的經驗談。謝謝雅婷，你是我認識會所的啟蒙人。謝謝姍姍不吝提供最新資訊。謝謝玟如陪我練習口試。謝謝圖書館員辛苦校正。最後謝謝父親、母親持續的照顧我。雖然父親已在另一個世界，可是我相信你能感受到我的快樂，我會連你的那份快樂一起活出來。

當然也要感謝神，否則我怎能如此幸運的與你們相遇。

摘要



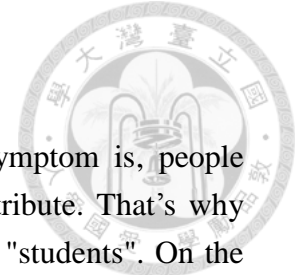
會所相信不論精障者的病況如何，都有貢獻社群的能力，因此這些加入會所的精障者，被稱為「會員」，而非「學員」。會員在工作日中，與工作人員協力完成會務工作，因此他們既是受助者，也是助人者，得以逐步擺脫「病人」的單一角色。我則好奇在工作日之外，會所如何協助他/她們能在社區中以就業者的身分取代病人的失能角色。

過渡性就業是會所獨有的就業服務形式，就此服務方案我提出三個研究問題：(1) 過渡性就業的內涵為何？(2) 會員的使用經驗如何？(3) 過渡性就業對會所的意涵？我採取質性研究典範，使用參與式觀察法與深度訪談法蒐集資料。我以伊甸真福之家為田野，從 2012 年開始參與他們的工作日、就業晚餐以及醫院傳送過渡性就業職場，前後達 15 個月；訪談之有效樣本包含 2 位主管、1 位外聘督導、5 位工作人員、及 8 位曾在過渡性就業正式上線的會員。

我以「彈性擺盪：過渡性就業的內涵」、「嘗試就是成功：會員的使用經驗」、「建立精障社群：過渡性就業對會所的意涵」三章回應研究提問。研究結果發現，過渡性就業的確能為會員帶來正向的經驗，但受限於外部資源不利於會所模式發展，過渡性就業亦未能得到充分支持，因此建立精障社群的意涵目前無法發揮。接著我進一步討論就業服務能否回到精障者的主體需要上，避免僅成為再製合格公民的工具，這也是現階段會所運動需要持續反思的議題。最後我就實務面提出幾點建議，包含「重組醫院傳送內容」、「拉近職場距離」、「專職負責開發」、「過渡性就業與工作日並行」、「尋求母機構支持」，政策面我則認為三政協力的服務體系，才可能支持會所模式落實完整連貫的服務。

關鍵字：會所模式、過渡性就業、精神障礙者、就業服務、社區

Abstract



Clubhouse model believes that no matter how severe their symptom is, people challenged with mental health concerns all have capacity to contribute. That's why who joined the clubhouse would be called "members" rather than "students". On the work-ordered day, members collaborate with staffs to accomplish tasks, they are not only services users, but also providers. Thus, members gradually get rid of the "sick role" through participating work-ordered day. Beside work-ordered day, I was curious about how clubhouse helped their members get free from the "sick role" to become employees in the community.

Transitional Employment is a unique form of employment services for clubhouse, thus, three research questions were proposed as follows: First, what is transitional employment? Second, how is it like for members to experience in the transitional employment? Third, for the clubhouse community, what is the implication of transitional employment? I adopted the qualitative research paradigm, and used participant observation as well as in-depth interview to collect data. I have participated in the Eden clubhouse's work-ordered day, employment dinners, and the transitional employment workplace in the hospital for 15 months since 2012. Beside two supervisors, one guest supervisor, and five staffs, there are eight members who had used transitional employment as effective samples are obtained.

Three research findings emerged as follows: "Flexible entrance and exit: the content of transitional employment", "Try success: experience of the members", and "Establish community for people challenged with mental health concerns: the implication of transitional employment for clubhouse". It was found that transitional employment indeed granted members with positive experiences. However, being confined by external resources disfavoring the development of clubhouse model, transitional employment has not been adequately supported. Therefore, the community for people challenged with mental health concerns could not be well established. I further discussed how employment services might respond to the need of their members. To avoid being as a tool to reproduce qualified citizens, which clubhouse as a social movement should always reflect on this issue. Finally, a few recommendations were made: "restructure hospital delivery working content", "shorten the distance from the workplace", "assume a full-time position responsible for the employment service development", "transitional employment should go side by side with work-ordered day", "seek supports from the head-quarter". It was concluded, from the policy perspective, that only closed collaboration among three

government departments can bring clubhouse model into a full play.

Keywords: Clubhouse model, transitional employment, people challenged with mental health concerns, employment services, community

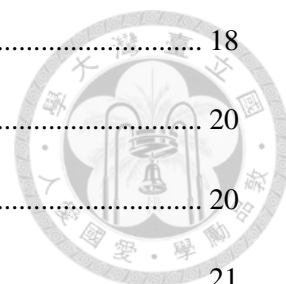


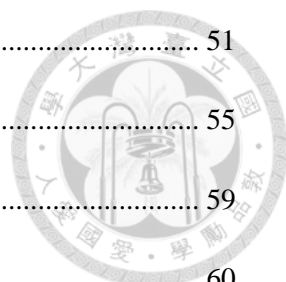
目錄



口試委員會審定書	i
謝誌	ii
中文摘要	iii
Abstract	iv
第一章 緒論	1
第一節 緣起	1
第二節 研究背景	3
第二章 文獻回顧	7
第一節 會所模式	7
一、會所的起源	7
二、會所的精神	7
三、重要的方案內涵	8
四、台灣的會所	10
第二節 會所就業服務相關實證研究	11
第三章 研究方法	13
第一節 研究架構與提問	13
第二節 田野介紹	14
一、接觸田野的過程	14
二、會所方案與會員組成	15
三、過渡性就業方案	16
四、會所空間配置	17

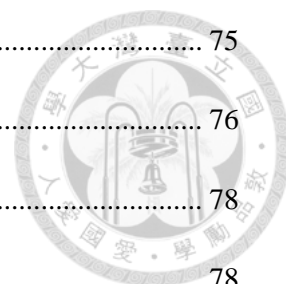
五、典型的一天.....	18
第三節 研究方法與資料蒐集	20
一、參與觀察.....	20
二、深度訪談.....	21
三、研究參與者選取.....	21
四、資料分析方法	23
第四節 研究倫理	24
一、知情同意、匿名與保密.....	24
二、對田野的回饋.....	24
三、我在田野中的角色與關係	25
第四章 彈性擺盪：過渡性就業的內涵.....	27
第一節 過渡性就業的生成.....	27
一、國內外交流奠定基礎.....	27
二、水能載舟亦能覆舟：辨識就業服務資源	29
三、兩種論述下的踟躕：過渡性就業與工作日並進／相競.....	31
四、小結.....	36
第二節 過渡性就業的規劃策略.....	38
一、職種挑選.....	38
二、開發策略.....	40
三、內容設計.....	43
四、人情留一線：會所與雇主的關係	47
五、小結.....	50
第三節 協助會員進入過渡性就業的機制.....	51





一、安排上線的機制：認識、嘗試、面試.....	51
二、能力優先抑或意願優先：工作人員心中的尺.....	55
三、密集輔導、缺席遞補.....	59
四、性別化的過渡性就業職場.....	60
五、小結.....	63
第五章 嘗試就是成功：會員的使用經驗.....	65
第一節 上線會員群像：誰進入過渡性就業？.....	65
一、阿美.....	65
二、阿啟.....	65
三、阿姐.....	66
四、小麗.....	66
五、小柏.....	66
六、小葦.....	67
七、阿亮.....	67
八、小翰.....	68
九、小結.....	69
第二節 過渡性就業相較以往求職經驗.....	69
一、踏出第一步.....	69
二、工作人員陪同協調有安全感.....	70
三、友善職場經驗.....	71
四、小結.....	71
第三節 過渡性就業對會員生活的影響與意義.....	71
一、探索興趣？.....	72

二、重拾自我價值	75
三、賺取收入	76
五、獲得接納	78
六、展現能力	78
七、小結	79
第四節 離開過渡性就業以後？過渡到何方？	79
一、工作人員協助謀職	80
二、自尋出路	80
三、近水樓台轉正職	80
四、使用其他單位就業服務	81
五、小結	82
第六章 建立精障社群：過渡性就業對會所的意涵	83
第一節 需要過渡性就業的理由	83
一、工作日的延伸	83
二、嘗試的意義	84
三、補強現有精障就業服務	85
四、建立精障社群	86
五、小結	90
第二節 發展過渡性就業所需條件	91
一、外部條件	91
二、內部條件	95
三、小結	99
第七章 討論與建議	101



第一節 討論	101
一、精神障礙者需要什麼樣的就業服務?	101
二、就業服務為了誰?	102
三、革命尚未成功：會所運動在台灣	103
第二節 建議	104
一、實務面：重組醫院傳送內容、拉近職場距離、專職負責開發、過渡性就業與工作日並行、尋求母機構支持	104
二、政策面：三政協力	106
第三節 後記	106
參考文獻	109
附件一 田野參與觀察大綱	113
附件二 訪談大綱（會員版）	114
附件三 訪談大綱（工作人員版）	115
附件四 訪談同意書	116

圖目錄

圖 3-1 研究架構.....	13
圖 3-2 空間配置圖.....	18
圖 4-1 就業服務發展歷程軸.....	37



表目錄

表 1-1 身心障礙人口前五大障別比例.....	4
表 3-1 會員的社會人口特質.....	16
表 3-2 文書行政助理上線與代班時間(98/9~102/4).....	17
表 3-3 醫院傳送員上線與代班時間(101/3~102/3).....	17
表 3-4 101 年會所工作日的基本架構.....	19
表 3-5 會所每月活動結構.....	20
表 3-6 上線會員特質與受訪狀況表.....	22
表 3-7 工作人員受訪狀況表.....	23
表 3-8 外聘督導與主管受訪狀況表.....	23
表 5-1 會員背景資料表.....	68

第一章 緒論

「某天早上，當 Gregor Samsa 從惡夢中醒來，他發現身處於床上的自己變成了一隻可怕的大蟲。他倚著蝨甲似的背，若稍稍舉起頭便可看見自己棕色呈拱狀的腹部，它分為許多堅硬的區塊。被子已經很難蓋住它，看來隨時都會滑下去。他那許多的腳和身體其他部分的尺寸相較之下，顯得小得可憐，它揮舞起來的樣子就跟他一樣無助……」(Kafka, 1915: 1)

這是卡夫卡 (Franz Kafka) 小說《蛻變》的開場，每次讀來都讓我聯想到精神病友的處境。也許受精神疾病所擾的人，就像一覺醒來的 Gregor，發現自己裡裡外外都變得很陌生，和原本不一樣，也和其他人不一樣。

我也察覺自己和別人不太一樣，雖和精神疾病沒有直接關連，卻是我對精神疾病感到同情與好奇的開端。我的家庭和主流歌頌的樣式不一樣，我的父親是老榮民，母親是新移民，在多數為中產階級的明星學校裡，我是少數的異數。對我來說，除非學習表現能夠出色，才有可能證明我跟別人一樣，也才可能換取更多資源。這是我生存的焦慮，這份焦慮既面向社會地位，也面向經濟來源。但素來在學業競爭中戰戰兢兢堆疊自我價值的我，後來竟然沒有依分數落點填大學志願，而是選填排名相對後面的社工系，或許我潛意識的想跟自己的生命經驗安然相處，也想探尋競爭以外的生存邏輯。但我這時也才發現我的家庭樣貌，是主流假想中要處遇的「社會問題」。我自己某程度也內化了這樣的污名壓迫，直到開始實習，精神病友的生命經驗才讓我有些反制壓迫的啟發。以下第一節我把生命經驗帶入實習經驗，談我為何聚焦於精神障礙者的就業，第二節則是描繪目前台灣精障者就業的概況。

第一節 緣起

我在社工系與社工所經歷了四次實習，其中三個單位是和生了精神疾病的人一起工作。這三個單位分別是醫院精神科、會所、有機農場，精障者在其中的身份則分別是「病人」、「會員」、「精神障礙工作者」，而我關注的重點也隨單位轉換，從「生病」轉移到「生活」，最後又轉移到「生存」。和他們相處的過程中，我常感受到生病帶來的無常與無奈，但也從他們身上看到帶病生活的堅韌，以及與病共存的智慧。

大三第一次實習時，我想要追求專業，追求命名問題的權力與解決問題的能力。精神科社工在社工界的專業階序裡，似乎有著比較亮眼的光環。因此我來到綜合醫院精神科，實習場域包含門診、日間病房、急性病房。在醫院裡和病人們談到未來規劃，他們大部分都會說自己想要找份工作，或者想要再回學校念書。

但我與社工督導討論，結論都是他們缺乏現實感與病識感，沒有意識到自己的能力限制。難道「病人」就只能是「病人」，無法活出其他角色嗎？除了控制疾病外，他們無法再懷抱別的夢想嗎？我感覺他們不過與一般人一樣，懷抱一些再尋常不過的盼望，但是精神疾病卻讓一切都像痴人說夢。我記得第一次接案的病人失望地告訴我，她極不信任醫師與職能治療師，因為他們每每承諾幫她找工作，最後都不了了之。她認為與其找專業人士幫忙寫轉介單，不如自己找工作還比較快。她的住院病歷上，醫師評論她缺乏病識感與用藥服從性，同時紀錄寫著她覺得用藥讓自己身體僵直難以工作。我想藥物雖然可以控制幻覺等精神症狀，但副作用也造成病友外觀與別人不同，帶來生活上諸多不便。她也不希望自己的精障身分被雇主知道，因為身分曝光後不是找不到工作，就是被辭退。這是我第一次感受到精神障礙者要找工作如此之難；也刺激我思考：他們除了做症狀的載體之外，如何才能讓他們以人的面貌活出豐富的生活？

為了回答我的疑惑，第二次實習我來到會所。會所不同於傳統的社區精神復健機構，這裡沒有人被稱為病人或學員，病友出於自己的意願加入會所，被稱之為會員（member）。工作人員（staff）與會員間以名字相稱，有如同事一般，協力完成會所運作所需的各項工作（簡稱為「會務工作」），這些工作可能是文書、清潔、烹飪午餐……。會務工作沒有薪水，才能讓有意願的會員，不計能力的嘗試各樣會務工作。會所就像會員第二個家（Anderson, 1998）。在會務工作中，我與會員自然的認識彼此的能力與個性，而非框架在「病人」與「專家」的角色下互動。會所日常的氣氛充滿了尊重、信任、欣賞，還記得有次午餐準備，為求衛生必須戴帽子進廚房，某位會員開心的戴了一頂安全帽，工作人員笑著覺得她很認真要一起工作。我心想要是換做別的地方，這種情景只會作為能力不足的證明，而不是努力付出的表現。我為此感動，我知道她從前一語不發、足不出戶，能轉變至此是經過長時間微小的累積。但也不禁想這樣的溫暖能夠持續多久？是否只有具備某種經濟條件的人，才能每天來享受這些對待？這也許不是每位會員的焦慮，但這份生存焦慮深劃在我身上，我很難想像沒錢的生活可以剩下多少選擇，還能保有多少尊嚴，因此我把進入就業市場視為擺脫污名的首要途徑。既然不論是基於需要賺錢維生，還是需要一份社會地位，就業都是多數成人的生活重心，那麼致力於協助會員脫去病人角色的會所，自然不能迴避會員的就業需求（郭姍好，2011）。雖然不能斷言就業是脫去病人角色的唯一方式，但是它是重要的方式。於是會所設計出獨特的過渡性就業（transitional employment），它的特點在於不設能力門檻，只要有意願嘗試便可參與，這屬於會員的權利；過渡性就業的職缺在一般常態的場所中，具有工作期限，如此才能使更多有意願的會員上線累積工作經驗；當會員臨時無法工作，會所將安排人力遞補，這樣的支持使得會員有試誤、調整自己的彈性空間（Bilby, 1992）。會員跟我分享工作經驗時充滿了自信，也因為生計有了著落而感到比較安心。

在會所實習時，我於活動中接觸到精神障礙工作者的有機農場，促使我對他

們產生興趣。他們更聚焦於處理生計問題，並且有機不只是他們對待土地的方式，也是待人的價值理念。生病的人在社會中，就像慣行農法下急於根除隔離的病株；但有機農法不以生產最大化為目標，而是尋求與病害達到平衡，任生命按它自己的步調成長。我為這樣的價值所吸引，便投入實習。而我的實習內容是除草、出菜、播種、做畦，我和病友學習有機農業，學習容忍無法根除的蟲與病，如同一場磨練心性的修行。這並非一般的社工實習內容，每天全身酸痛又中暑的回到租屋處，我都在想為什麼活著這麼艱難？活在資本主義的競爭邏輯裡，拼命的證明自己的工作能力與自我價值是艱難的，想要跳脫這個邏輯與之對決也是艱難的。工作不過是要一個自由的生活，得到他人尊重而平等的相待，但背負疾病使得走來一路顛簸。是不是比起做一個「病人」，想方設法的為自己掙一個生存空間，更叫人歷盡辛苦也甘之如飴？我佩服他們堅韌的戰鬥姿態，但又忍不住退一步想，生存的方式能不能再輕鬆一點？有沒有再折衷一點的方式？我想起我所喜愛的會所，也許它的過渡性就業能成為另一條出路。

第二節 研究背景

直到 1995 年，身心障礙者保護法才正式將慢性精神病患認定為身心障礙福利人口之一。截至民國 102 年第二季為止，領有手冊之身心障礙者人數已達 112 萬 8 千餘人，佔全國總人口的 4.8%；其中精神障礙者者約 12 萬餘人，佔身心障礙者的 10.7%，為第四高的身心障礙類屬，僅次於肢體障礙者（33.9%）、重要器官失去功能者（12%）、聽覺機能障礙者（10.9%）（內政部統計處，2013）。雖然近五年來，精神障礙者所佔比率一直位居前五（參表 1-1），然而這並不表示他們更容易被社會理解與接納。在精神疾病飽受污名歧視的社會現實下，不少精神障礙者為避免求職時暴露身分，寧願選擇不要辦理手冊（陳淑芳、王增勇、蔡淑娟、潘佩君，2005）。因此以身心障礙手冊作為人口推估之工具，雖有參考價值，仍難免低估了精神障礙人口。

精障者絕大多數為 18 歲～64 歲的壯年人口（90%），障礙程度主要為中度（54.2%）、輕度（25%），其次才是重度（18%）、極重度（2%）。對一般壯年人口而言，就業的重要性不言可喻。對精神障礙者來說，就業除了帶來實質的薪資收入外，它的重要性也在於使生活作息規律，生活有了重心與目標，便不容易功能退化；除此之外，工作讓人擁有社會地位與人際互動，從而提升自我價值感（余漢儀，2009；黃佳琦，2010；King et al., 2006；Provencher, Gregg, Crawford & Mueser, 2002），甚至也促進政治活動的參與（Schur, 2002）。因此，失業不只增加經濟不安全的風險，更使他們落入社會排除（social exclusion）的處境（King et al., 2006）。



表 1-1 身心障礙人口前五大障別比例

年份(民國)	身心障礙總人口	肢體障礙者	重要器官失去功能者	聽覺機能障礙者	慢性精神病患者	多重障礙者
98	1,071,073 (100%)	396,652 (37%)	116,889 (10.9%)	115,322 (10.8%)	107,663 (10.1%)	107,317 (10%)
99	1,076,293 (100%)	387,369 (36%)	120,776 (11.2%)	117,103 (10.9%)	110,809 (10.3%)	109,402 (10.2%)
100	1,100,436 (100%)	386,217 (35.1%)	126,917 (11.5%)	120,035 (10.9%)	113,992 (10.4%)	114,213 (10.4%)
101	1,117,518 (100%)	381,127 (34.1%)	132,024 (11.8%)	122,285 (10.9%)	119,514 (10.7%)	114,986 (10.3%)
102	1,128,032 (100%)	381,849 (33.9%)	135,140 (12%)	123,028 (10.9%)	120,789 (10.7%)	116,433 (10.3%)

在《中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告》中，精神障礙者只有 12.4% 的人正在就業，低於身心障礙者整體平均（16.8%）；失業者則為 3.2%，其餘 84.4% 為非勞動力。

精障失業者中多數想接受雇用（87.1%），他們找不到工作的原因首要在於「一般人對身心障礙者之刻板印象」（31.5%），其比例高於身心障礙者整體平均（24.3%）；其次為「工作內容不合適」（25.2%），第三項則是「工作技能不足」（10%）（內政部、行政院勞工委員會，2011）。顯見精障者受限於刻板印象而求職不易，技能與工作內容無法適配也造成就業困難。

精障者的非勞動力，類別包含「因身心障礙疾病，無法工作」（74.9%）、「因傷病（非身心障礙疾病），無法工作，沒有薪水」（3.4%）、「想工作但未去找工作且隨時可以開始工作」（2.2%）、「料理家務」（2%）、「已退休」（1.2%）、「在學或準備升學」（0.8%）。其中「想工作但未去找工作且隨時可以開始工作」即為潛在勞動力，只是缺乏實際找工作的行動，而被歸為非勞動力，這在所有身心障礙者非勞動力中比例最低（1.6%），但在精障者非勞動力中卻排名第三。何以有工作能力亦有工作意願，卻沒有實際找工作的行動？主要原因為「未被錄用」（38%），遠高於身心障礙者整體平均（18.9%），更是比例最高的障別；其次為

「找不到合意的工作」(29.6%)，第三為「體力無法勝任」(18.1%) (內政部、行政院勞工委員會，2011)。可見求職受拒、未能找到適合自己體力與心意的工作，將磨損精障者持續求職的行動力，使他們從失業者落入非勞動力。

雖然現行不乏身心障礙者的就業服務，但精障病友卻較少使用。譬如知道「勞委會職訓局就業服務中心可提供就業媒合服務」者，雖佔 56.6% (各障別平均為 73.6%)，實際使用服務者卻僅有 34.6%；知道「全國就業 E 網可登錄求職」的精障病友有 36.5% (各障別平均為 45.7%)，但實際使用服務者只有 16.9%；知道「各直轄市縣市政府有提供職業重建服務」的病友，僅 20.2% (各障別平均為 33.3%)，實際使用的病友更只剩 13.5% (內政部、行政院勞工委員會，2011)。何以精障者較其他障別更少接觸服務資訊？當病友無從得知服務訊息時，無怪乎在缺乏支持的情況下就業率偏低。

除此之外，精障病友就業上所面臨的困難，第一在於症狀干擾，例如妄想跟幻覺可能會使他們在工作上難以專注，社交退縮也會影響他們在職場上的人際關係；第二則是職場上雇主、同事看待精神障礙者的態度，負面態度成為他們受雇與工作適應上的障礙；第三便是症狀帶來的間接影響，發病中斷了他們原有的生涯發展，加上機構化與過度保護的對待方式，使他們缺乏一般的就業經驗，以及過度認同自己的病人角色 (McCue & Katz-Garris, 1983)。而有些家長則是擔心工作壓力會讓孩子發病，寧願他們不要工作 (黃佳琦，2010)。





第二章 文獻回顧

會所模式最早起源於 1948 年美國紐約的活泉之家 (Fountain House)，直至將近六十年後，台灣在 2004 年才誕生第一間會所：伊甸社會福利基金會附設臺北市私立活泉之家。以下先討論美國會所的起源、及台灣會所在地實踐的形貌，然後聚焦於會所相關的實證研究，探討會所就業服務的成效。

第一節 會所模式

以下先鋪陳會所如何於美國誕生，它又有哪些核心精神與重要的方案內涵？而台灣本土至今又累積了哪些會所經驗？

一、會所的起源

1944 年，Michael Obolensky 受到過去在醫院中自助團體經驗的影響，出院後向其他病友提議成立類似的團體，於是「We Are Not Alone」便誕生於美國紐約。成立之初本來只是借用 YMCA 的場地，到了 1948 年由於會員已達百人，大家便決定購置獨立的聚會場所。此棟建築物因為屋後有天井與噴泉，便被命名為活泉之家 (Fountain House)，是世界上第一個會所。當時會所的成立並非基於正式的理論或處遇方案，而是奠基於相信嚴重精神病患也能康復的信念 (Anderson, 1998)。

直到 1976 年，活泉之家受到美國國家心理衛生研究中心 (NIMH) 的肯定，開始了國際訓練方案。1994 年成立國際會所模式發展中心 (International Center for Clubhouse Development, ICCD)，是為連結世界各地會所的組織，提供模式訓練、方案諮詢與認證標準。

二、會所的精神

會員參與會所的權利不受診斷或能力所影響 (除非對會所安全造成危害)，就如同滋潤型的家庭，不論會員成功或失敗都被接納 (Anderson, 1998)。會員可以自行決定如何參與會所，以及與那些工作人員一起工作，會員亦可要求參與填寫自己在會所的紀錄 (ICCD, 2010)。會所特別將工作人員設計得偏少，使得會所的運作非得靠會員的參與協助不可，若無會員的投入，會所便不可能運作起來。會所內所有會議都開放會員參與，同時所有的空間都是共享的，沒有任何專屬於工作人員或會員的地方 (ICCD, 2010)。「會員」(member) 這個身分，在意涵上比「消費者」(consumer) 更進一步。會員被期待主動投身於自己的權益，

而非被動回應專家的管理。「會員」身分也讓長期被排除在主流社會外的精障者，能有一份歸屬感（belong）（Staples & Stein, 2008）。

會員的會籍是永久性的，不論離開會所多久，會員都有隨時重返會所的權利，這樣的設計與精神疾病不可預期、經常循環的本質有關（Anderson, 1998）。同時，會所也認識到學習與創造改變的過程需要時間，提供長期支持能減少會員的焦慮，使他們能按照自己的能力與資源達到進步（Jacobs, 1997）。另外，會所亦透過外展接觸缺席或住院的會員，以提供不間斷的支持（ICCD, 2010）。

三、重要的方案內涵

（一）工作日（work-ordered day）

會所每星期至少開放五天，時間與一般辦公時間相同。會員有機會參與會所內的各類工作，譬如行政、研究、工作人員招聘……等。視工作性質可將會所劃分為多個工作部門，由工作人員與會員共同支撐，這便是工作日的內涵（ICCD, 2010）。會務工作是為了會所運作和加強會所服務，而非為了職業訓練（郭姍姍，2011）。在邀請與真實的需要中，工作的過程提供了會員參與，及與他人建立關係的機會，轉換衰弱的病人角色，使得會員的自信與歸屬感都能提升（林奕如，2008；郭姍姍，2011；Wang & Lu, 2008）。而會員在會所內的工作並無報酬機制，以避免會所成為庇護工作（ICCD, 2010; Jacobs, 1997）。這不只是鼓勵會員發展常態的社區生活，也是避免會員在比較產能中破壞關係（郭姍姍，2011；Jacobs, 1997）。

傳統的社區復健並不缺乏訓練精神障礙者回歸社區的課程、治療，然而這些漫長的準備卻成為他們實際參與社區的阻隔。而會務工作本身既是目的也是手段，雖不是為訓練會員而設，卻也能達到學習成長的效果。參與對會所發展具備真實意義的工作，為會員帶來成就感，使得會員願意相信進步是可能的，更有動機做出新的嘗試（Anderson, 1998）。

（二）就業

就業對於會員來說是基本的權利（Jackson, 2001: 79；Lodin, 1992）。Lodin（1992）與 Persson（1992）從自己身為會員的經驗出發，認為會所必須積極地開拓社區中與常人共事的職場，否則就會失去活力，形同換了包裝的閉鎖機構。這也說明為何 ICCD（2010）於會所準則中明訂：「會所不會透過會務或附屬會所的公司、庇護工場來提供就業機會」。其目的在於使他們成為社區的一份子，以促進社會融合（social inclusion）（Evans & Repper, 2000）。而每一個工作的會員，也都是在向社會宣示，有嚴重精神疾病的人也可以是有生產力的公民

(Persson, 1992)。

會所提供過渡性就業 (transitional employment) 給有工作意願的會員，而不論他過往就業的成功程度或病情穩定程度，如此一來有助於消彌勞動市場中，以能力或病情作為門檻的排除機制 (Wang & Lu, 2008; Tsang, Ng & Yip, 2010)。真實的工作環境，能夠引起發展合適工作習慣的動機，因為這不是為了達到一個難以置信的目標，而是為了維持一個已有的工作；傳統的評估與訓練步驟，易於加強他們已有的自我懷疑，造成對嘗試工作淡漠或退縮 (Anderson, 1998)。過渡性就業的時限為每週約十五至二十小時，為期六到九個月；職缺屬於會所，而不屬於會員，這樣的職場維繫意在提供會員嘗試的機會。職場往往是生活壓力的主要來源，而管理疾病症狀往往需要管理日常壓力的能力，過渡性就業作為與社區連結的重要橋樑，正提供了會員在日常中測試、經驗自己抗壓能力的機會 (Jackson, 2001: 80)。而基於會所自願自主的精神，這樣的嘗試不會強迫每個會員都參與；另一方面，如果會員做好準備、有更好的就業機會，他也不會被強留在過渡性就業中 (Bilby, 1992)。

更重要的是，會員若缺席，會所保證安排人手頂替。如此一來，職缺才能有更大的空間開放給狀況較不穩定、工作技巧較不熟練的會員，使他們能持續工作而不致完全放棄 (Tsang, Ng, & Yip, 2010)。相較於支持性就業容易經不起人員轉換而喪失 (沈詩涵, 2008)，會所向雇主承諾過渡性就業的工作必定有人完成，因此雇主才能更放心地雇用精神障礙者。這樣的缺席遞補制度 (absence coverage) 對於會員和雇主來說都具備高度支持性 (台北市康復之友協會, 2011; Bilby, 1992)。有人批評缺席遞補制是在鼓勵會員缺席，然而若無缺席遞補制，過渡性就業將變得和支持性就業一樣，只能篩選準備好工作的人上線。正因為工作人員擔負找人遞補或親自遞補的責任，他更需要直接處理會員缺席的問題 (Bilby, 1992)。

此外，會所不會把開發維繫職場的責任交給特定專家，而是由工作人員共同分擔。因為有了日常肩並肩工作關係的積累，工作人員更能欣賞會員的長處，而非只看見他們的障礙。同時這份關係也有助於鼓勵會員投入嘗試 (Bilby, 1992)。

過渡性就業的職缺必須是入門的工作，以便大部分的會員都能嘗試 (Jackson, 2002)。舉例來說有餐飲服務、清潔、園藝、理貨、打字、送信等各種工作，雖然有人批評工作單調、職種太少，但對於許多久未工作的會員而言，這些都是很好的嘗試起點。另一方面，過渡性就業也像是會所就業支持的安全網，當會員在獨立就業中受挫時，他們還可以回到過渡性就業中，為下一次嘗試做準備 (Bilby, 1992)。

會所除了必定提供過渡性就業服務外，也提供支持性就業與獨立就業等支持。支持性就業與過渡性就業的差別，只在於支持性就業的職缺屬於會員個人，

而且沒有提供缺席遞補。在一般競爭性職場自行獨立就業的會員，則可以在週末休閒活動，得到關係上的支持；也能在每月的就業晚餐中，與其他就業會員，或是對就業有興趣的會員，一起討論就業上的成長、困難。

既然已經有了支持性就業服務，為何還需要過渡性就業？總結來說，我們可以看出過渡性就業具有短期嘗試的性質，使得進不去一般就業服務體系的精神障者，也有機會在嘗試中調整工作習慣、累積工作經驗。而維繫就業的工作人員，他們在會務工作中了解會員的長處，也培養會員的自信，使得會員更願意嘗試，而非在層層的量表中被排除。而對於雇主來說，因為過渡性就業由整個會所來支持，他更能安心的將工作交托給精神障礙者。使得過渡性就業比支持性就業具備更強的支持性。

四、台灣的會所

台灣自民國 93 年起由伊甸基金會開始，嘗試引進美國的會所模式。現今宣稱依照會所準則實踐服務共四家，分別討論如下：

(一) 伊甸社會福利基金會附設臺北市私立活泉之家、真福之家

活泉之家於 89 年試辦小型計畫，92 年籌設服務機構，93 完成日間照護機構立案。在社會局核准下，開始以日間職能陶冶、生活重建，搭配清潔工作隊的就業服務。其 40 坪的房舍來自基金會自購。服務對象為設籍臺北縣市且領有手冊之 15~65 歲精障者，或合併精神障礙之多重障礙者，且需未有自傷或傷人行為。會員共 219 人，活躍會員（每月至少出席一次）63 人，平均每日出席人數 26.4 人（吳文正，2010）。

活泉之家自 101 年標得為期兩年的會所模式實驗方案後，轉型為福利服務中心，原有工作人員移往真福之家運作會所模式。

(二) 新北市慈芳關懷中心

為台北縣社會局委託台北市康復之友協會辦理之身心障礙福利服務中心（曾淑欣，2011；吳文正，2010）。慈芳原為精神障礙者的庇護工場，因與勞工局合約期滿不再續約，經半年爭取在 2005 年 6 月從庇護工場轉型為會所模式（郭姍姍，2011）。服務對象須領有精障手冊或健保精神疾病診斷之重大傷病與醫師診斷證明，且須設籍於台北縣。會員總人數 182 人，固定出席 72 人，平均每日出席 25.6 人。房舍空間屬於勞工局財產（吳文正，2010）。

慈芳關懷中心於 2009 年提出國際認證申請，2010 年獲得 ICCD 有條件的兩年認證，是國內目前唯一獲得國際認證的會所（曾淑欣，2011；台北市康復之友

協會，2011)。

(三) 康復之友聯盟 My House

2007 年康復之友聯盟依衛生署試辦 3 年的委託計畫，在台北、高雄分別設立 My House。至 2009 年，因衛生署以社區復健中心的成效指標作為評鑑標準(例如每日出席率、出席人數、出席時數…)，以致於認為 My House 成效不彰而停止補助(吳文正，2010)。台北 My House 的會員由工作人員轉介到慈芳關懷中心、活泉之家；高雄 My House 因經費補助停止，於 2010 年 2 月轉型成為社團法人高雄視而不見關懷協會，繼續會所運作(曾淑欣，2011)。

林奕如(2008)曾在台北 My House 進行為期半年(97 年 12 月至 98 年 5 月)的參與式觀察，並針對七位活躍會員(一週參與三個半天以上)，與三位工作人員進行訪談。結果發現台北 My House 的工作日內容流於形式，缺乏與人的互動接觸；工作人員為達成會務工作的任務目標，忽略了和會員一起做的過程。在滿足方案標準的同時，如何將會員化為不可或缺的夥伴，帶入緊湊的工作節奏中，考驗著工作人員的智慧。這樣的現象也呼應了曾淑欣(2011)的觀察：雖然活泉之家嘗試將政府的評鑑規範文件，盡可能轉換為對會員也有意義的會務工作，但有時仍免不了因評鑑規範而限制了會所的彈性與發展空間。

(四) 清新坊長青關懷中心

清新坊長青關懷中心隸屬於台北市康復之友協會，原成立於 2008 年。現在的中心主任林修雯指出，當時雖有按照會所模式發展的願景，卻因為 2008 至 2009 年申請社區關懷據點，而使得機構屬性定位不清；直到 2010 年才將服務對象定位在中高齡的精障者(轉引自曾淑欣，2011)。因此在會員資格上，以年滿 45 歲以上的精障者為主，需設籍台北市，並領有身心障礙手冊或重大傷病卡(台北市康復之友協會，2013)。

第二節 會所就業服務相關實證研究

國內的會所研究並不多見，目前有林修雯(2008)、郭姍妤(2011)敘說個人在慈芳會所中的工作經驗與轉變；林奕如(2008)研究台北 My House 的機制與網絡；以及曾淑欣(2011)探討伊甸基金會活泉之家會員的獨立生活歷程。這些研究大部分討論的是工作日的運作，如何醞釀出互惠關係與人的成長改變。

而黃佳琦(2009)則以「工作適應模型」與「增強權能取向」為理論視角，特別聚焦於探討精神障礙者於過渡性就業中的工作適應。其針對十名達穩定就業標準之會員，以及兩名就業服務員進行深度訪談。研究結果指出，會員參與工作的意義與一般人並無二致，就業是重新建立自我形象、追求社會認同與增加社會

參與的重要途徑。在工作適應上，會員多能達到雇主要求，然而由於社會污名，就業機會往往受到限制。而透過工作，會員在個人層面與人際層面的權能感皆有提升，譬如能夠肯定自我、能夠與他人形成夥伴關係……等。另一方面，就業服務員是協助會員適應工作職場的主力，也是權能感提升的關鍵角色。然而，該研究對會所如何運作過渡性就業並未多作解釋，從而會所為何設計過渡性就業、過渡性就業需要什麼條件才能運作、什麼樣的會員能進入過渡性就業，皆無法清楚得知；另外，該研究選擇半年內完成過渡性就業，或正在過渡性就業工作三個月以上之會員，如此便難得知短期嘗試對會員的意義；以及該研究沒有追問：有期限的過渡性就業結束後，這些會員是否能帶著工作經驗進入一般性職場，又會所是否能持續地提供生活上的支持？

除了就業服務的成效，McKay、Johnsen、Banks 與 Stein (2006) 則關注會員是否流動於會所中各樣的就業服務間。研究對象為 the Massachusetts Clubhouse Coalition (MCC) 中的 30 間會所，扣除起初不願參加與最後一年缺漏資料的會所後，共有 17 間會所成為其分析的樣本。作者蒐集了四年 (1998~2002) 間這些會所的就業資料，發現有 47% 的會員四年內至少參加過一次過渡性就業，過渡性就業仍是會所就業服務的主要內容。而研究發現會員在過渡性就業、支持性就業、獨立就業間移動，並且移動的趨勢傾向從較多支持的就業服務移往較少支持的就業服務。該研究者認為這種彈性創造一種環境，讓人能在多種程度的就業支持間移動，或探索不同類型的工作，而不是維持失業的狀態。對於需要持續的就業支持的人而言，這樣的彈性是有利的。而我想要進一步探究，進出過渡性就業的移動如何發生？往較少支持的就業服務移動，需要在什麼條件下才有可能產生？

第三章 研究方法



本章先就文獻探討的結果，整理出研究架構與研究提問；進而介紹田野，描述我進入田野的過程；接著說明我為何採用質性研究設計，並解釋資料蒐集的過程與分析方法；最後討論研究過程中我的角色與相關倫理議題。

第一節 研究架構與提問

過渡性就業方案的運作機制當中，工作人員負責開發職場，協助會員上線。若上線會員缺席，則由其他會員或工作人員遞補，以確保工作能夠完成，這是以集體的方式維繫過渡性就業職缺。上線會員在就業晚餐中對其他會員分享就業經驗，其他會員又以缺席遞補的方式對上線會員提供實質協助，形成會員間互相支持的網絡。這個運作機制將作為我分析研究資料的參考架構，如圖 3-1。

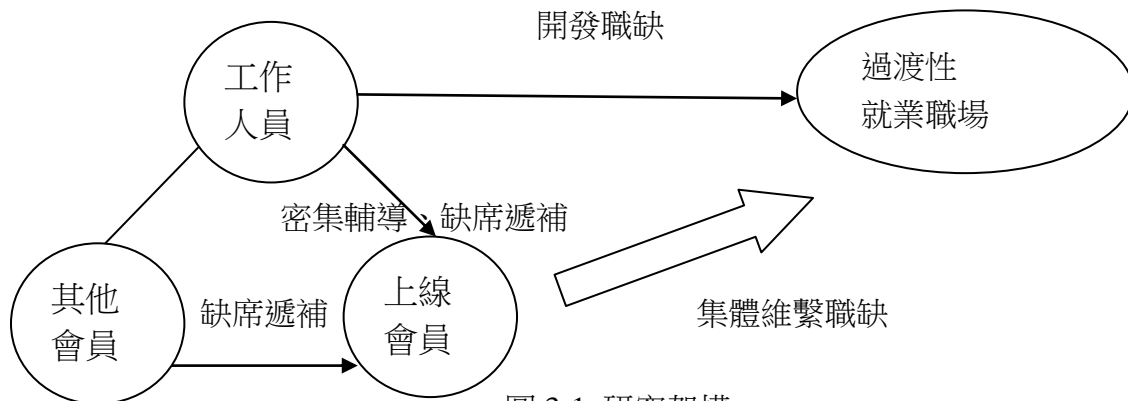


圖 3-1 研究架構

據此我有以下的三個研究提問：

(一) 過渡性就業的內涵為何？

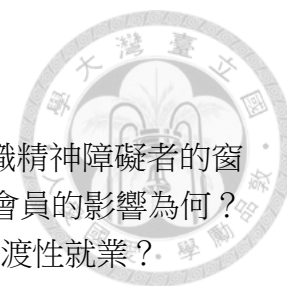
過渡性就業在會所中由什麼脈絡發展而來？工作人員如何挑選職種、開發廠商、設計職務內容、維繫與雇主的良好關係？又如何協助會員進入過渡性就業？

(二) 會員的使用經驗如何？

什麼樣的會員能進入過渡性就業？會員在過渡性就業中的經驗與以往的就業經驗有何不同？過渡性就業對會員的生活有何影響？具備什麼意義？在什麼條件下，會員能夠往較少支持的就業型態移動？

(三) 過渡性就業對會所的意涵？

會所為何設計過渡性就業？過渡性就業能否作為社區認識精神障礙者的窗口，引進更多盟友與資源？參與過渡性就業工作的會員對其他會員的影響為何？能否成為他們的激勵與榜樣？會所需具備什麼條件才能發展過渡性就業？



第二節 田野介紹

一、接觸田野的過程

我本想以實習過的會所作為研究田野，在原有的關係基礎上推展對過渡性就業的認識。但和以前的實習督導討論後，得知她期待我能協商研究題目，且表示過渡性就業並非他們當時的工作重心，建議我探詢活泉之家的意願。考量自己可能無法配合該會所期待，於是在她的引薦下，認識了現在田野的關鍵報導人（key informant）。

我從民國 101 年 5 月中旬開始，參與活泉之家所辦的就業晚餐，並每週固定參與一天的工作日，藉此瞭解會所的組織氛圍與工作架構，確定研究可行性。而自 101 年 6 月起，由於工作人員移往真福之家運作會所模式，我也移往真福之家，以之為研究田野。該年 7 月起，為加強與工作人員、會員的關係，每週參與的工作日增加為至少兩天。此外，我亦前往過渡性就業職場協助會員代班一次，另有兩次前往同一職場協助支持性就業密集輔導，這些皆有助於我具體理解該職場的工作內涵與雇主要求。

民國 101 年 7 月 26 日起，我與福源一起帶領真福之家隔週四一次的就業發展團體，主題因應會員的就業發展需求而定，在討論中得以了解會員的異質性與共同的困境。團體至當年 10 月 18 日結束，共計五次。這個團體的發起由福源所提議，他認為我能夠從行動中學習。然而還在思考此行動對田野是否會有太多干涉時，他已將此活動提案至公共論壇，我必須報告說明提案。為尋求關鍵報導人的協助與認同，我半推半就下也設計出了五次團體的主題。在討論團體構想的過程中，他表示希望我把自已當成兼職工作者，在會所內推動就業會務¹。此時我的疑問是：如果就業會務很重要，怎麼會交給一個無權無責的初來乍到者？如果就業會務已經運行多時，怎不見其他工作人員一起討論？

¹ 口試後，和福源討論論文文本，他說當初希望我扮演一個兼職工作者的角色，是希望我比較有切入點，讓會員更信服我做的活動與他們有切身相關。雖然團體成員多非我後來的訪談對象，但是這段團體經驗，的確讓我更近的感受會員的就業需要，也讓我感受推動就業會務的孤單，和各種困難。

直到 101 年 10 月 11 日，我與伊甸基金會簽訂「機構研究田野觀察／訪談之學習合作合約書」，才正式得到認可，能以研究生的身分在田野中蒐集所需資料。契約中規範合作期限至 102 年 4 月 30 日止（後因資料蒐集未完申請展延至 102 年 9 月底）。

簽署研究契約後因身分不再是志工，關鍵報導人福源忙於其他會務工作，我才放下推動就業會務的壓力。有趣的是當我和主任討論研究契約時，主任表示希望我參與田野和給予回饋的方式對彼此都有利，她不會期待我「上到工作人員的位置」，但如果我自己要這麼做，她也不會反對。組長則表示就業會務不是 101 年的發展重點，可能在 102 年下半年才會成為發展的目標。對比於福源迫切的拉我一起推動就業會務，主任和組長顯得沒有要我分擔工作的意圖。此時會所亦全力投入 101 年 11 月藝文展的籌備，工作日皆以演練藝文展為重心，就業發展團體也就順勢不了了之。

藝文展結束後，會所在年底規劃來年的工作目標，102 年上半年為工作日的基礎建構，下半年為就業發展。為建設就業發展的基礎準備，上半年會所開始定期討論各部門的就業會務，以及邀請會員分享就業服務使用經驗。此時我也開始我的深度訪談工作，直至 102 年 8 月才結束資料蒐集，離開田野。

二、會所方案與會員組成

活泉之家原以會所模式經營，但承接真福之家會所實驗方案後，原單位轉型成福利服務中心，工作人員與原有活動、就業職場移往新會所，於是我的田野也移往真福之家活動。真福之家會所實驗方案是於 101 年初承辦，該年 6 月正式營運，工作人員共 4 名，另有一位主任、一位組長。活泉之家的會員戶籍必須設在大台北地區，真福之家則限設籍台北市，設籍台北的活泉會員也可以入會真福之家。但也有無法入會者在真福之家參與活動或進入過渡性就業。兩個單位持續緊密互動，對外辦理活動時皆並列二者名稱，猶如孿生。

真福之家會員截至 102 年 8 月 12 日為止有 90 人，其中 56 人來自活泉之家。101 年 6 月至 102 年 7 月為止，平均每月出席的活躍會員有 42 人（最少 36 人，最多 46 人），平均每天有 11 位會員出席（最少 9 人，最多 12 人）。該會所的人會條件是必須設籍台北市內，且為具有身心障礙手冊（或身心障礙證明）之精神障礙者。

分析會員的基本資料可發現（參表 3-1）女性（48.9%）與男性（51.1%）約各佔一半；慢性精神障礙者（93.3%）佔絕大多數，合併其他障礙者只佔 6.7%；又障礙程度以中度（60%）居多，輕度（34.4%）次之，重度（5.6%）最少；年齡方面大多落在 41 至 50 歲之間（41.1%），31 至 40 歲次之（32.2%），其次為 23 至 30 歲（12.2%）、51 至 60 歲（11.1%），61 歲至 62 歲最少（3.3%）；會員

的教育程度多為大專（40%）、高中職程度（23.3%），其次為國中（6.7%），且會員中不乏學歷為研究所以上者（3.3%），但學歷未知者尚佔 26.7%。

表 3-1 會員的社會人口特質

社會人口特質		人數	百分比
性別	女	44	48.9%
	男	46	51.1%
障別	慢性精神障礙	84	93.3%
	多重障礙	6	6.7%
身障等級	輕	31	34.4%
	中	54	60%
	重	5	5.6%
年齡	23-30 歲	11	12.2%
	31-40 歲	29	32.2%
	41-50 歲	37	41.1%
	51-60 歲	10	11.1%
	61-62 歲	3	3.3%
教育程度	國中	6	6.7%
	高中職	21	23.3%
	大專	36	40%
	研究所以上	3	3.3%
	未知	24	26.7%

三、過渡性就業方案

（一）文書行政助理

這份文書行政助理的職缺，來自一跨國企業，該公司在台灣有 2 千 4 百位以上的員工。98 年因人脈介紹，才有機緣與該公司討論過渡性就業合作事宜。此工作的上班時間為週一到週五，下午一點到五點，工作內容為掃描人事資料、填寫信封、資料歸檔。會員上線時限為 7 個月。

截至 102 年 4 月為止，有 9 名會員上線，10 人代班，其中 3 人代班後正式上線，人次達 30 次，如表 3-2。

表 3-2 文書行政助理上線與代班時間 (98/9~102/4)

會員	上線時間	代班會員
阿美	98/9~99/4 (7 個月)	甲 (1 次)、乙 (3 次)、丙 (7 次)
小靜	99/4~11 (7 個月)	丁 (1 次)
阿均	3 天	阿啟 (1 次)
阿啟	99/12~100/7(7 個月)	阿姐 (7 次)
阿姐	100/8~11 (3 個月)	
小麗	100/11~12 (1 個月)	
小溫	100/12~101/7(7 個月)	
小柏	101/7~9 (2 個月)	小葦 (4 次)、戊 (2 次)
小葦	101/10~102/4(7 個月)	戊 (2 次)、己 (1 次)、庚 (1 次)

(二) 醫院傳送員

100 年時，有會員自報紙覓得醫院傳送員工作，雇主認為表現良好。101 年工作人員便與該職場主管討論過渡性就業合作，對方欣然同意提供一個過渡性就業職缺。該公司在台灣有 2 千名以上員工。該職缺的工作時間為週一到週五，上午八點到十二點。工作內容為搬送藥品至指定科室。上線時限為 6 個月。

截至 102 年 3 月為止，有三名會員上線，一名會員代班 6 次。上線與代班的狀況如表 3-3。

表 3-3 醫院傳送員上線與代班時間 (101/3~102/3)

會員	上線時間	代班會員
阿亮	101 年 03 月 (24 日)	
小翰	101 年 03 月~9 月 (6 個月)	小梁 (6 次)
小新	101 年 10 月~102 年 3 月 (5 個月)	

四、會所空間配置

真福之家身處交通便利的地段，附近商辦大樓、百貨公司、飯店雲集，人來人往十分熱鬧，場地約 55 坪。其空間配置如圖 3-2，進門右手邊是第一部門的開會空間 (圖中 A 區)；入口左方則是藤椅區，平時會員可在此休憩聊天；左前方是簽到櫃台；再往前走碰到的 C 區則是早會、午會、公共論壇的開會空間；靠近廚房的 B 區則是第二部門的開會空間，若有管理會議、專題討論等活動，也會在此進行。

會所內的空間完全開放，沒有工作人員或會員的專屬空間。B、C 區中間的

電腦以會務工作使用為優先。

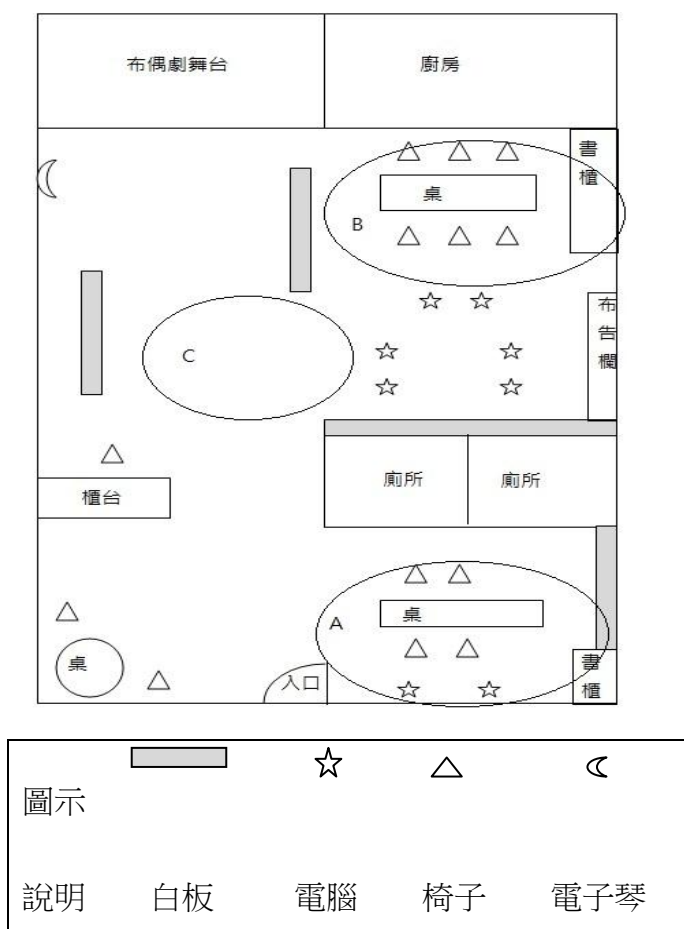


圖 3-2 空間配置圖

五、典型的一天

真福之家每天九點早會，會中宣布重要訊息與近期活動，為了讓上、下午不同的會員都能接收訊息，週二、四的早會改成午會。早會結束後是部門會議，部門一主要負責「文字紀錄²」、「公民記者³」、「真人圖書館⁴」等活動；部門二負責

² 工作人員與會員一同編輯刊物，會務工作包含討論刊物主題、人物、店家專訪、撰寫文章與校稿……等。刊物完成後，置放於咖啡店，供社區民眾取閱。

³ 工作人員帶領會員拍攝採訪影片，會務工作包含討論採訪主題、人物採訪、影片拍攝、影片後製……等。影片上傳至公視 PEOPO 公民記者網站，供大眾點閱、討論。102 年時，此活動從部門一移交給部門二。

⁴ 真人圖書館的概念來自丹麥，意指借人不借書，藉由真人書的現身說法來去除污名。讀者可發問，釐清對精障會員的好奇與疑惑。

料理每日午餐，以及「布偶劇⁵」、「慶祝會⁶」等活動。部門會議中，各種維持會所運作所需的工作都會被寫在白板上，稱之為「會務工作」，工作人員想辦法把這些工作分割簡化，盡可能讓會員都能參與。而各部門分配會務工作的會議便稱為「部門會議」，上午、下午各舉行一次，以便不同時間到來的會員都有機會參與會務工作的討論與分配，會員可以自願擔任部門會議主席。一週基礎的工作日結構，以 101 年為例繪製成表 3-4，除特定會議活動外，其餘時間皆用於處理會務工作。自 102 年起，「文字記錄」、「布偶劇」移至週三上午，「公民記者」、「真人圖書館」調整至週四下午。

表 3-4 101 年會所工作日的基本架構

	一	二	三	四	五
9:00-9:15	早會	部門會議	早會	部門會議	早會
9:15-9:30	部門會議		部門會議		部門會議
9:30-10:00					
10:00-12:00		文字記錄	真人圖書館	布偶劇	
12:00-13:00					
13:00-13:15	部門會議	午會	部門會議	午會	部門會議
13:15-13:30		部門會議		部門會議	
13:30-14:00					
14:00-16:00		公民記者			

每月隔週一下午有「公共論壇」，會員、工作人員可以在此提出與會所運作有關的公共議題與大家討論，譬如是否要籌備展覽、下個月的午餐菜單大家想吃什麼……等，會議主席則由自願者擔任。每月隔週二下午有「管理會議」，其實就是工作人員的工作會議，但會員亦可參與。每月隔週三會舉辦「會所 Q&A」，平日大家可以把對於會所準則的疑問投到會所 Q&A 信箱，隔週三下午一起討論；102 年上半年則改為討論就業會務。工作人員每月選一個週二下午辦「專題討論」，主要用於先行討論團督主題，有時也討論專書、論文。會所所有的會議都是開放的，沒有專屬於工作人員才能參與的會議，就連外聘督導主持的團體督導也不例外。

每月的第三個星期四晚上是「就業晚餐」，已經就業中或是對就業有興趣的會員，可以在晚餐後交流經驗。辦理的地點通常在某大學校園一帶，主要是因為其位居會員們住家的中間點，晚上回家比較方便。每月週間亦會舉辦一次「慶祝

⁵ 以布偶代替真人演出，讓會員能夠更自在的即興扮演。演出故事通常為童話，讓會員除了敘說自己的疾病故事外，也能穿戴其他的社會角色。定期公演多為內部觀賞，特殊活動時對外演出。

⁶ 慶祝會每月一次，慶祝項目包含會員生日、會員就業、會員出院……等。

會」，邀請當月的壽星以及就業會員前來同歡接受恭賀。另外，週六定期舉辦「說愛」、「運動休閒」等活動，以便週間上班不方便前來會所的會員，也能透過週末的活動參與會所。「說愛」內容彈性大，可以是演講，也可以是出遊，「運動休閒」則以看電影、打球為主。會所每個月的組織活動架構，請參考表 3-5。

表 3-5 會所每月活動結構

	一	二	三	四	五	六
第一週	公共論壇 (下午)		會所 Q&A (下午)		慶祝會	
第二週		管理會議 (下午)				說愛(上午)
第三週	公共論壇 (下午)	專題討論 (下午)	會所 Q&A (下午)	就業晚餐 (晚上)		運動休閒 (上午)
第四週		管理會議 (下午)				

第三節 研究方法與資料蒐集

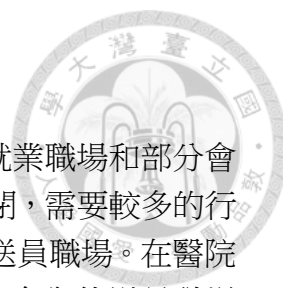
我採取質性研究中之建構論典範 (constructivist paradigm)，也就是在本體論 (ontological) 上相信知識須放在特定的對象與脈絡中，才能理解其意義，社會現實是變動的現象而非絕對的真理；進而認識論 (epistemological) 上，研究者必須透過對話，盡量讓研究參與者在自然情境中充分表達其看法，才能厚描 (thick description) 出社會實體多元而豐富的圖像 (江明修，2009：147；潘淑滿，2003：136)。田野中透過參與觀察與深度訪談並重的策略蒐集研究資料。

一、參與觀察

語言表達和真實的生活情境往往存在落差，研究者實際以局內人的角色參與其中，才能理解特定情境脈絡下，事件間的關係和行動背後的意義 (潘淑滿，2003：275)。透過實際參與會所的工作日、就業晚餐，以及進入過渡性就業職場，我才能發現難以言傳的弦外之音。這些在現場發現的線索，能夠豐富我的訪談提問。平時在日常會務工作裡累積的關係，也有助於我和研究參與者建立關係。

(一) 觀察的內容、對象

我觀察的內容包含會所的工作日、就業晚餐，以及過渡性就業職場。觀察的對象則包含會員與工作人員。觀察大綱請參考附件一。



(二) 地點

我在會所內觀察工作日，在會所外觀察就業晚餐、過渡性就業職場和部分會所活動。過渡性就業職場方面，則因文書行政助理職場較為封閉，需要較多的行政交代，也可能影響會所與職場的關係，因此我只參與醫院傳送員職場。在醫院時我也碰到過傳送員主管，他對於我的研究生身分較無顧忌。參與傳送員職場時，為避免在醫院環境中顯得突兀，我換穿傳送員制服。

(三) 觀察的時程

我與田野的研究契約起迄日為 101/10/11~102/9/31 (11 個月)。但實際田野參與自 101 年 5 月擔任志工即已開始，至 102 年 8 月結束，為期 15 個月。每週視會所活動狀況，進行一到三天的實地觀察。

二、深度訪談

深度訪談是有目的的對話，研究者與研究參與者在平等的、雙向的互動中共同建構現象或行動的意義 (潘淑滿, 2003: 136)。我採半結構式訪談，依據文獻與參與式觀察的基礎擬訂訪談大綱 (請參考附件二、三)，並視研究參與者的回應與資料分析之情形，在過程中彈性的調整訪談方向。

訪談時我盡量使用研究參與者習慣的語言，並注意形式是否能為研究參與者所接受 (潘淑滿, 2003: 150)。譬如訪談會員時應少用專有名詞，視情形調整語速和訪談時間。訪談亦視研究參與者意願，在對方感覺自在的地點進行。

三、研究參與者選取

深度訪談的對象，我採取「效標抽樣」，也就是事先設定一個標準，選擇符合這個標準的對象進行研究 (陳向明, 2002: 145)。所有正式上線的會員，以及會所的工作人員，皆是我邀請訪談的對象。正式上線會員能夠提供主觀的服務使用經驗，而工作人員則能夠提供方案運作與會員上線的操作細節，其中主任與組長另能從組織經營面看過渡性就業的定位。後來隨田野觀察中聽到外聘督導對過渡性就業提出看法，我便將外聘督導列為訪談對象之一。以下說明受訪者基本資料與訪談狀況。

(一) 會員

正式上線會員共計 12 名，其中 3 名會員拒訪，受訪會員共計 9 位。考量小

新的受訪內容較為模糊、語帶保留，故刪去不用。最後納入分析的訪談資料共來自 8 位會員。訪談狀況與上線會員特質介紹依上線時間排序，如表 3-6：

表 3-6 上線會員特質與受訪狀況表

會員	性別	入會時間	職場	上線時間	訪談時間	訪談地點
阿美	女	96/6/14	文書行政助理	98/09~99/04 (7 個月)	102/08/15	療養院
小靜	女	95/3/22	文書行政助理	99/4~ 99/11 (7 個月)	拒訪	
阿均	男	99/3/31	文書行政助理	3 天	拒訪	
阿啟	男	98/11/17	文書行政助理	99/12~ 100/7 (7 個月)	102/8/4	康復之家
阿姐	女	98/11/24	文書行政助理	100/8~ 100/11(3 個月)	102/1/31	真福
小麗	女	98/12/30	文書行政助理	100/11~12 (1 個月)	102/03/04	真福
小溫	女	100/12/5	文書行政助理	100/12~101/7 (7 個月)	拒訪	
小柏	男	99/8/10	文書行政助理	101/7~9 (2 個月)	102/7/2	活泉
小葦	女	100/5/2	文書行政助理	101/10~ 102/4 (7 個月)	102/2/4 102/7/26	校園、速食店
阿亮	男	100/7/29	醫院傳送員	101/3 (24 日)	102/2/4	真福
小翰	男	100/10/13	醫院傳送員	101/3~ 101/9 (6 個月)	102/3/7 102/8/8	真福
小新	男	98/4/21	醫院傳送員	101/10~ 102/3 (5 個月)	102/2/7 (刪除)	真福

(二) 工作人員

會所一直維持 4 名工作人員，但 102 年時有人事調動(福源由真福調至活泉，舒樺從活泉調至真福)，故最後受訪工作人員共計 5 位。工作人員於 101 年時為 2 女 2 男，102 年職員調動後變為 3 女 1 男；他們的年齡落在 26 歲至 34 歲間；直至 102 年 8 月為止，工作人員在會所的年資最淺為 8 個月，最深為 5 年半；其中兩名為社工系大學畢業，其他則分別畢業於生活應用科學系、心理系、戲劇治

療所。工作人員受訪情形依時序排列如表 3-7。

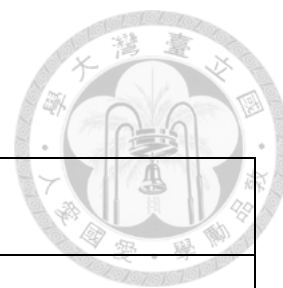


表 3-7 工作人員受訪狀況表

工作人員	訪談日期	訪談地點
福源	102/01/24, 102/03/21, 102/03/26	家中，活泉
艾衍	102/01/25, 102/04/8	真福
韓吉	102/01/28/, 102/04/04, 102/06/27	咖啡店、餐廳
彭國	102/01/29, 102/07/09, 102/07/11	真福
舒樺	102/06/28	真福

(三) 主管及外聘督導

主管包含主任、組長。主任於 94 年自伊甸基金會就業服務單位，調至活泉之家擔任主管，負責母機構指派之管理業務。組長則是自 93 年擔任活泉之家輔導員，後升任組長，負責督導工作人員，及設定會所年度工作方向與方案核銷。外聘督導則自 101 年 6 月會所營運起即聘任，兩個月進行一次團督。訪談狀況依時序排列如表 3-8。

表 3-8 外聘督導與主管受訪狀況表

職稱	訪談日期	訪談地點
組長	102/07/03	真福
主任	102/7/24	真福
外聘督導	102/8/14	學校辦公室

四、資料分析方法

我分析的資料來源是訪談逐字稿與田野筆記，前者由深度訪談的錄音內容騰打而來，後者記錄我在會所中的觀察、心得，以及深度訪談中研究參與者的非口語訊息。

分析的方式我採「類屬分析」。類屬分析的基礎是比較，具有相同屬性的資料便歸入同一類別命名（陳向明，2002：395）。藉此我能找出資料中反覆出現的現象，與能夠解釋這些現象的重要概念。

而資料的分析與收集是來來回回的過程，當資料分析結果矛盾或是不夠清楚時，我便需要繼續收集新的資料才能釐清問題。當訪談中已沒有新的資料出現，

分析後的各類屬發展完備，類屬間的關係已詳盡闡述不需新的資料補充，此時便可稱為達到理論飽和 (theoretical saturation)，停止資料蒐集 (Morse, 2004: 1123)。



第四節 研究倫理

一、知情同意、匿名與保密

研究者在研究過程中，必須遵守的規範倫理有「知情同意」(informed consent) 以及「匿名與保密」(anonymity and confidentiality)。研究正式開始之前，我在真福之家的管理會議上，向會員、工作人員說明研究計畫。內容包含我的學習背景、研究目的、研究問題與研究方法，以及說明訪談資料會注意匿名與保密。在深度訪談之前，我也再簡要說明一次研究計畫，並提醒對方隨時有中斷訪談、退出研究的權利，並向其保證訪談錄音不會外洩。若對方拒絕錄音，我則於訪談結束後立刻整理訪談內容。待研究參與者沒有疑問後，我請研究參與者簽署有我簽名的訪談同意書一式兩份。若研究參與者擔心因此身分曝光，則可以不簽訪談同意書，但我會留一張有我簽名的訪談同意書，作為保密的承諾。訪談同意書上留有我的 e-mail 與電話，以便會員事後有疑問可聯絡我。

我的研究田野在論文撰寫後，經管理會議討論，會所認為無須匿去機構名。參與者除特別要求使用本名者外，皆匿名處理，原始資料皆在改寫後才與指導教授、同儕討論；另外由於研究參與者牽涉會員與工作人員，我注意避免傳話，以免對會員與工作人員後續的工作關係造成不良影響。

二、對田野的回饋

在研究的過程中，我一直存有回饋田野的焦慮。因此也經常配合會所的需要，協助會務工作的進行，藉此希望能對會所運作有所助益。在和主任討論研究契約時，主任提議我可以分享一些過渡性就業的實證研究發現，之後我便不定期的在管理會議中報告一些期刊文章。

因為財力有限，我無法準備豐厚的訪談費，只能為研究參與者準備小禮物以表達感謝之意。我買的禮物是環保筷、杯墊，或是其他點心，研究參與者可以自己挑選喜歡的。有人很高興的收下，但也有人出於客氣或純粹用不著而不收。我知道不論是送禮物還是給訪談費，受訪者從這份論文得到的好處都無法像我一樣多。他們出於良善與慷慨，願意敞開自己的生命讓我了解，這是他們送我的禮物。珍惜他們給予的意見，最後真誠的和他們討論我的體會與想法，才是最好的回饋。

三、我在田野中的角色與關係

我在進入田野之初，經常被會員當成實習生，解釋再三似乎也無法讓會員記得。直到有次我在公共論壇中報告就業發展團體的設計規劃，有一個會員回應：「這其實是為了你的論文吧！」。我才終於感到被當成研究生看待，但同時又感到自己不是被接納的局內人，而是外來的窺視者、刺探者。由於我實質上並不是會所的工作者，我很難說我所從事的活動沒有滿足論文的目的，然而我必須讓會員能夠判斷對我要開放到什麼程度。

我跟福源討論，說我擔心會員可能因為不想對我透露資料，而選擇不參與就業發展團體；或會員可能不清楚我已經在蒐集資料，而無從判斷要對我保留那些資訊。我希望自己研究生的身分能夠被清楚的辨明，小心的不要影響會員的權益。福源則認為我若是真心地想要幫助會員，便沒有太大的倫理問題。他承諾團體與個別討論的時候都會在旁；我沒有處理的就業準備工作，以及我離開後團體的存續他亦會接手。在工作人員的督導下，由我主導就業發展團體的焦慮不安才比較減輕。

我也和公共論壇上發出回應的會員討論，詢問他是否會因為我的研究生身分而感到不自在、被觀察？他說不會，認為會所人多，大家都來來去去的其實沒有差別，況且我又不是小護士。雖然她這麼開玩笑，但我知道若沒有關係上真實的信任，我們都不可能自在坦然。

我和會所的關係直到密集投入會所藝文展覽籌備一個月，才得以有大幅度的進展。藉由和會員、工作人員共同完成活動，大家才開始習慣我的存在，或期待我的到來。

參與田野將近半年後，有天韓吉和會員問我要不要一起報名運動中心的晚間課程，我猶豫了幾天。我想這樣是否會超乎合適的互動界線，我和田野中的研究對象可以是朋友嗎？這讓我想起以往實習時，也曾跟會所督導討論界線議題，當時督導說會所裡每個工作人員都有自己的界線，沒有劃一的標準。如今這個會所也是，工作人員有的留私人手機與臉書給會員，有的則不，會所裡的關係界線並不像學校課程裡要求的那般分明。我想重要的是關係發揮了什麼幫助，自己在過程中能否誠心的反省，又是否能負荷後果。最後我選擇一起去上體育課。我本來就想要運動，並且依照我對會員的了解，我覺得她願意一起參加是件好事，平常的她害羞又少言。我在過程中體會到會員要重返社區確實不易，藥物的副作用讓運動變得較不靈活，與他人社交時又常被問及在哪裡高就，而關係的支持能夠讓會員減少面對這些情境時的壓力。





第四章 彈性擺盪：過渡性就業的內涵

儘管國際會所發展準則已陳述過渡性就業的內涵，但實務上如何理解過渡性就業的精神、遊說雇主信任此一陌生的就業服務方案，仍有台灣獨特的樣貌。以下第一節先介紹會所嘗試開發過渡性就業的歷史脈絡，第二節介紹工作人員如何認定適合作為過渡性就業的職種，以及如何設計工作內容，第三節則是協助會員進入過渡性就業的機制。

第一節 過渡性就業的生成

過渡性就業的開發歷史在活泉之家即開始，因此若要理解現今真福之家的過渡性就業，過去這段歷史自然不可忽視。

一、國內外交流奠定基礎

伊甸基金會為知名身心障礙者權利團體，自 86 年精神障礙被納入身心障礙權益保障法後，便有意將服務族群擴及精神障礙者。經討論與蒐集資料後，規劃者希望成立「活泉之家」，並以會所模式運作。但 91 年向勞工局申請人事費與硬體經費時，審查委員質疑伊甸無服務精障的經驗與能力，建議從清潔隊開始做起，於是計畫便大幅度轉向庇護清潔工作隊。由於經費與硬體設施不足，工作人員為了申請資源而在不同行政體系間疲於奔命，又須同時兼顧清潔工作隊的績效，結果只能將會所的發展藍圖擱置一旁（余郡蓉，2010）。外聘督導也認為庇護清潔工作隊拖累了活泉之家的步伐，使它雖然起步早，進入會所軌道卻比別人晚：

「等於是他們用了庇護工場的錢，要來做會所。但是我覺得他們那時候忙於應付勞工局對於庇護工場對於績效的標準，那再加上他們對於會所的認識其實是有限的……所以「活泉之家」雖然成立最早，但是真正的進入到會所的軌道，我覺得反而要比另一間會所來的更晚。這是我的理解。」
（外聘督導）

直到活泉之家參與教育訓練，從中辨認會所的樣貌與資源的合身性，才使得活泉之家調整發展，重新回到會所的軌道上：

「我們也去過香港的卓越之友，然後大家去那邊接受三週的訓練……他們的工作人員去澳洲接受訓練，所以我覺得搭配著這個閱讀，還有搭配著他們跟這一些國外會所的接觸，我覺得都幫助他們更再清楚的知道自己的會所到底是什麼，有了那個認知的時候，他們會回過頭來，調整自己的

那個平常的工作。」(外聘督導)

這些教育訓練包含國外的會所交流，與國內的會所聯合督導。



(一) 澳洲三週訓

國外會所交流中，對就業服務影響最深的，是 97 年的澳洲三週訓，由組長與福源參加。結束訓練返國後，福源成立就業教育部門，希望能積極推動就業方面的會務工作：

「因為我們到了澳洲，然後談過渡性就業……然後那時候別的會所已經有一個過渡性就業了，然後我們還沒有……後來我們回來之後，就很努力的做，開始想要做就業……我回來之後，做的第一件事，是成立就業教育部門。」(福源)

也因為福源受過澳洲三週訓練，主任相信他對會所模式具備足夠的理解，能夠放心讓他獨立與廠商溝通談判：

「行政助理這裡這個主責(開發)的人是福源，那福源對會所模式有一定的理解，因為他有去澳洲嘛，澳洲三週培訓。他自己本身在精障的服務上，他也有非常的，就是他其實很有他的想法，然後他的獨立跟廠商談判的這種能力，有時候甚至可能，我覺得他的說服力搞不好是比我夠的喔。」(主任)

(二) 聯合督導

除國外教育訓練之外，國內會所亦於 98 年 4 月辦理聯合督導，當時的督導與現在真福之家的外聘督導是同一人。原本聯合督導只有一個會所參與，後來督導認為可以讓有興趣的會所共享資源，活泉之家與其他會所才陸續加入。聯合督導通常每月一次，討論內容包含國外會所文獻，以及國內會所的實務經驗。

98 年，參與聯合督導的會所集體辦理聯合發表會，談自己的實務經驗。為遊說政府支持會所模式，特意邀請社會局副局長和身心障礙科科長與會。兩位皆全程參加，後來責成社會局必須推出會所相關方案，因此才有現在的真福之家實驗方案：

「會所聯合督導後來產生的一個集體的行動是，我們辦了一次聯合發表會……然後那個時候我們一直想要遊說政府支持……社會局副局長還留下來，從頭待到尾，所以(身心障礙科)科長也不得不從頭也待到尾……那社會局副局長非常的認同會所模式……那這也是為什麼後來有真福。」(外聘督導)

聯合督導至 100 年，因各會所參與度逐漸降低，由督導主動解散聚會。此後國內會所便無定期交流，而走向各自發展。



二、水能載舟亦能覆舟：辨識就業服務資源

主任認為成人的服務一定會碰觸就業議題，但以當時人力難以兼顧工作日與就業服務。「活泉之家」在開發過渡性就業之前，曾陸續以「庇護清潔工作隊」、「社區化就業個案委託服務」，做為會所人事經費的來源。但最後都發現方案無法與會所模式並進。

(一) 庇護清潔工作隊

活泉之家在 91 年設立初期，便存在庇護清潔工作隊。工作隊駐點在外，一個工作人員帶六個左右的學員，學員並非全數精障。駐點的工作人員長期在外，無法協助建構工作日，如此便難以會所模式運作。因此，95 年時主任決定將庇護清潔工作隊從原有三隊減為一隊，其餘移交伊甸基金會下的就業服務單位，使活泉之家能更接近會所模式：

「我們清潔工作隊是標政府的案子，所以是駐點……所以他們不會回辦公室……那如果以這樣的情況下，是不太可能發展會所模式，因為你沒有人在工作日，工作日就建構不起來……所以那時候，我就有開始協調，然後做了一些調整。」(主任)

而清潔工作隊未全數撤除的原因，在於它難以一次完全移交，另一方面考量它或許能成為會員進入一般職場前的就業出口：

「清潔工作好像沒有辦法馬上就全部都切出去給別人，所以那時候，就是留一隊在我們自己裡面……那時候想像是說，日間嘛然後可能在工作日一段時間，他如果沒有辦法去一般職場，那可以先去庇護性就業，然後再到一般職場上去。就會覺得說，欸那或許也可以成為會員流動的出路。」(主任)

然而實際上，庇護清潔工作隊的工作流動率不高，鮮少有人離職；由於薪水低，清潔工作缺乏吸引力，有意前往的會員也不多。因此庇護清潔工作隊，顯然無法成為會員進入一般職場前的就業出口：

「因為他在那裡的工作他也熟悉，然後駐點的管理者其實也熟悉一些人，所以他們就是很穩定的在那邊，所以其實能夠空出來的缺並不多……然後很多會員他也沒有很想去清潔工作，然後他也沒有很想去庇護性工作，庇護性工作的錢很少……就庇護性就業他的薪水一定不會是每個月一萬八、兩萬。」(主任)

另外，駐點在外的會員與工作人員都對會所缺乏認同，使得庇護清潔工作隊形同與會所毫無瓜葛的方案：

「就是庇護性就業的會員也不會認同活泉之家，根本沒有關係，他們認的是庇護性就服員。那畢竟就服員跟活泉之家的關係也不多，因為他長期駐點在外，頂多一個月回來一次交報告，所以他其實對會所模式也不會清楚。」(主任)

甚至，工作隊人力不但無助於會所模式的成形，還必須額外消耗內部人力前往職場支援：

「如果庇護性就服員休假，我們就一定要派一個人去那邊，他不能只有學員在那邊……所以反而是兩邊都在發展，然後庇護性就業不但沒有辦法協助會所模式的發展，同時他又要把人力分走。」(主任)

於是 97 年，活泉之家將工作隊完全移交給伊甸的就業服務單位。

(二) 社區化就業個案委託服務

沒有庇護清潔工作隊的人事經費後，活泉之家勢必得另覓財源。主任過去曾擔任就服員，深知社區化就業方案的行政程序、績效要求，必大量消耗經營工作日的人力，因此不願申請：

「如果把它申請進來以後，搞不好會跟清潔工作隊一樣，就是最後是日間的人得去幫忙 handle……甚至我可能還要就是還要花很多時間去做我勞工局的核銷行政之類的」(主任)

直到 98 年勞工局推出「社區化就業個案委託服務」(以下簡稱個委案)，強調沒有社區化就業服務繁瑣的行政表格，也沒有案量的績效規定，人事費依服務案量每案給付。主任判斷這樣的方案較無績效壓力，可以控制案量與結案時間，人事費不足處可由伊甸基金會承擔，於是決定承辦：

「我那時候非常天真的認為既然是依案量付錢，那反正我不要做結案就我自己決定……就是如果我自己機構決定少賺一點，伊甸也願意承擔，然後我就是好好的把我的幾個案做好……我覺得它的彈性比較大」(主任)

然而承辦個委案之後，才發現仍被要求案量，行政程序也越趨繁瑣，99 年又新增評鑑指標，除給付方式外幾乎與社區化就業無異：

「他們希望推了個委案以後，個委案的服務績效可以比人事費案好，好像有這種氛圍嘛。所以其實雖然說他是以案量計費，你服務多少是你的事，但是他還是會無形變成說，既然你是他的委任單位，他會希望你案量越多越好，因為這樣才能夠回頭在總量上做交代。」(主任)

結果就服員忙於職場密輔與達成行政要求，無暇參與工作日。又勞工局派案來的障別多非精障者，讓個委案的人力與服務對象皆與會所缺乏關連：

「個委案也不能讓我只做精障，它主管派案還是有很多其他障別……假設說個委案給你 30 個人，可能會員只不到 10 個。那的確有些會員是因此而受益……可是我的工作人員花的力氣，就是它花一個人的力氣在這裡，可是它全部案量可能不到三分之一是會員。我們當時把個委案放置進來，其實是希望幫助會所模式的發展，而不是要獨立成一個就業服務。」(主任)

個委案顯然跟庇護清潔工作隊造成一樣的問題：服務對象不全然為精障者，加上工作人力無暇兼顧工作日，使得方案和會所缺乏關連；方案的績效要求甚至需要消耗內部人力支援，分散經營工作日的人力。於是自 100 年起，「活泉之家」不再承接個委案。

三、兩種論述下的踟躕：過渡性就業與工作日並進／相競

過渡性就業由福源率先決意開發，而後組織集體檢視行動成果。討論中時常出現兩種聲音：組長認為經營過渡性就業將分散建構工作日的人力，且開發維繫不易，可先擱置；主任和福源認為過渡性就業可與工作日相輔相成，應盡量開發。因未能形成集體共識，加上過渡性就業無關方案績效，所以過渡性就業的開發行動，始終是個人式的游擊，而非集體有計劃的分工。

(一) 從個人行動到集體討論

97 年結束澳洲三週訓練，活泉之家成立就業教育部門，福源擔任部門負責人。他認為當時會所只有庇護清潔工作隊，無法滿足會員的就業需要，應該提供其他形式的就業支持，於是他開始開發就業職缺：

「我記得我是 96 年到活泉，那時候我們完全沒有做就業。(問：完全沒有就業，連清潔工作隊都沒有了?) 對，那算有啦，但那都是庇護性質的啊。然後一般性質的沒有在做……後來我知道有過渡性就業這種東西，但是並沒有半個工作人員去開發……那時候的活泉其實還是一個很初始，我覺得還沒有很在會所的狀態裡面。」(福源)

福源透過自己的人脈，或是網路資訊來接觸企業。他是就業教育部門唯一的工作人員，開發職缺的構想由他一人負責。這些行動背後的動機，來自於他個人感受到會員有迫切的就業需要，也認為就業服務能增加會所對於會員的吸引力：

「我可以感受到會員有那個需要。然後我跑的場子相對也比較多，就是我也會跟一些家屬很有關係啊……我會從家屬看到會員，就是有生病人的需

要……就我覺得有時候是要透過工作去吸，就是勾會員，就是透過工作去創造會員……還有就是不同會員適合不同的職種，我們一定要一定要做出來。」
(福源)

而就業開發之所以能從福源的個人判斷出發，在於活泉的會務工作多依據工作人員的個別興趣設計，工作人員能彈性調配工作的優先順序。這種工作文化的產生，緣自主任希望藉此降低工作人員的流動率：

「外聘督導：不是會所依人的限制，而是伊甸的狀況受到這樣的限制，有人員更替與銜接的問題。會務工作依工作人員的興趣是為了留住工作人員，那麼成功了嗎？（主任說還是有人離職）。」（田野筆記-2-72）

依據工作人員興趣發展出的會務工作，包含公民記者、布偶劇、文字記錄。這樣的工作風格也延續到就業服務上，既然就業服務沒有受到方案框架，那麼便視工作人員個別的興趣與能力自行承擔，而不是集體分擔：

「我們都沒有拿任何就業的案子，那我們自己在活泉裡面，自己做。那自己做就業就是，就只能看能量，這就要看工作人員，就是說福源就會比較有一種他覺得經濟這件事是重要的，所以他其實看到會員只要有就業，他就會想盡辦法推他們上線。」（主任）

福源於 98 年開發行政助理過渡性就業。直到 100 年，就業開發的工作才成為工作人員團隊共同討論的項目。當時福源在公共論壇提案，希望就業開發的會務工作能喚起更多工作人員與會員的投入：

「那時候是希望說讓過渡性就業這個事情，能夠讓大家一起來開發，讓更多的工作人員，更多的會員能夠投入啊，然後找到一個可用的方法。」
(福源)

「如果我沒記錯，應該是我們很想要積極開發過渡性就業的時候，那既然想要積極開發，我們就覺得說每個禮拜應該要有一個討論的會議，覺得要怎麼開發怎麼去做，有點凝結大家來做這件事情。」（韓吉）

論壇中艾衍提議每週二早上討論就業開發，決議由當時兩個部門輪流主持。會議持續的時間在工作人員的印象裡面各有出入，有人說三個月，有人則說不到一年。會議為讓會員融入討論，工作人員便以行政助理職缺為例，向會員解釋何為過渡性就業；又希望開發工作能讓會員參與，於是與大家討論開發廠商的話術，包含如何自我介紹、詢問聘用意願等：

「三次四次以後發現，因為每次來的會員都不一樣，然後會員始終還是搞不懂過渡性就業是什麼，所以每次的會員，會議還是會解釋什麼是過渡性就業……因為那時候我們接收到的那個準則，感覺上就是說做很多事

情會員要一起參與，就變成在開發的過程也會拉著會員去參與。」(韓吉)

「我們就討論過去開發的經驗，就從你怎麼去開發，簡報是什麼，所以那時候還是有一些東西，比如說我們討論怎麼說，去跟廠商，我們開發的時候，我們簡報要怎麼做，然後有討論說，他們會想聽到什麼，然後其實也有想試著開發一些工作機會，會員有，我們有做過話術。」(主任)

對於不熟就業開發的工作人員來說，這樣的討論有助於釐清過渡性就業的概念，學習開發的步驟與技巧：

「我覺得那個時候不錯，是那個會議讓工作人員對過渡性就業更了解一點，因為可能我們讀了一些以前的資料，更可以抓到，像說要找大公司，要有例行的工作，這個是那時候才非常確定出來，大家才知道說為什麼，為什麼會所那個時候會強調過渡性要找這方面的，因為的確這方面的廠商才容易開發成功。」(韓吉)

會議結束後，就業開發的工作被具體切割為可供認領的會務工作，例如查詢廠商聯絡方式、打電話聯絡廠商：

「比如說會務工作可能就是開發廠商，那時候有整理出名單是那個定額進用的公司，哪一些沒有到那個數量，就可以去打這個電話，去遊說他看他要不要跟我們合作，增加數量不會被罰錢。」(韓吉)

這些工作若未被會員認領，則理當由工作人員負責完成，但事實並非如此：

「大家會覺得說要先打電話，先讓別人對我們有興趣，然後跟我們約時間，我們實際去拜訪介紹，然後後面再看有沒有機會。可能當時想法是這樣，可是往往好像比如說第一步都沒有做成功，所以第二第三就也沒跟著做到。」(韓吉)

原因可能在於，受到活泉之家本身立案為日間照顧中心的影響，非績效要求的就業服務不具工作優先性，也沒有強制性。若依工作人員個人興趣的選擇，往往令人受挫的精障就業服務，勢必滑到工作排程的最末：

「也沒有一個後面進度去追吧，就是沒有一個追大家進度的一個架構出來，或者就算有，可是因為東西，事情要做的太多，大家沒法專心在這件事情上……那個時候因為還是日間，所以服務記錄也要寫，家訪也要去、醫訪也要去，活動也要辦，刊物也要弄。反正事情很多，雜事很多。」(韓吉)

主任對於會議沒有實質進展感到無能為力，勉強大家持續參與會議也沒有實質成效，只好結束會議：

「到後來我其實已經有點怒了……就是工作人員的積極度不夠……只是

在拖著，就是有想要往前走的人，拖著一群人這樣。那我就覺得團體這樣就不要浪費時間了，就算了，就把它結束。但那時候其實是有因為想說，試試看會不會像午餐一樣，越來越多的，就是正向的動力會出來。所以有因為這樣，我們有拖，不是只有幾次就結束了，其實有拖一段時間。」(主任)

福源持續零星地開發就業職場，才於 101 年 3 月又成功開發出醫院傳送員過渡性就業。

(二) 我卡在開發就業負責人的位置上

民國 101 年 6 月，承接真福之家方案後，工作人員移往新據點經營會所模式，「活泉之家」會員依戶籍與意願，決定是否入會「真福之家」。此時我正進入田野，福源提議我可以帶領就業發展團體。原本就業發展團體是為會員個別訂定就業準備計畫，但是後來也帶入過渡性就業開發的討論。因為福源準備調職，其他工作人員尚未接手投入就業會務工作，福源便表明希望我將自己視為負責就業開發的兼職工作者，讓我感覺這份業務似乎是他人眼中的燙手山芋。福源調職之後，我少了攬下就業開發責任的壓力；但沒有人和我討論就業開發工作，我反而有點茫然，透過參與會所 Q&A 與團督，才又找回跟大家討論就業的契機。

(三) 團體討論與個別行動分軌

真福之家也不乏過渡性就業的討論。101 年 9 月團體督導，外聘督導不解「真福之家」為何籌辦藝文展覽，他認為就業服務的開展應更為優先：

「外聘督導：不是說社會展演不好或不重要，而是要有先後次序，如果社群穩定了，就業的人多了，出去展演不是更有東西講嗎？」(田野筆記-3-22)

對此，工作人員認為有必要釐清經驗，於是 102 年 1 月的團體督導，便以「會所中的就業服務」為題。當時外聘督導指出過渡性就業的精神在於用集體的方式，為精神障礙者創造嘗試就業的機會：

「外聘督導：會所以集體的方式衝撞出銜接點，這就是 TE (過渡性就業) 集體接而非個別接。同一個集體面對並轉化社會排除，讓銜接成為可能。」(田野筆記-2-72)

同時，102 年 1 月，會所 Q&A 也開始討論就業主題，使得外聘督導帶來的刺激，能在內部討論中消化、核對。討論中，韓吉提出醫院傳送有代班困難。大家開始想究竟是會員沒有工作意願，還是目前的職缺不夠多樣、不夠吸引人？後來沒有定論。第二次則是回顧從活泉之家以來所做的就業服務，包含清潔工作隊、個案、行政助理與醫院傳送的過渡性就業職場開發。

第三次 Q&A，主任在會中提及政府有意每季為會所召開社政、衛政、勞政聯繫會報，若平時能彙整意見較能在會報上提出溝通。於是主任便建議會所 Q&A 或可用來討論會員在勞工局的就業服務使用經驗，或者討論國際會所發展中心的自評報告是否可作為真福之家的評鑑標準，也可以討論會員的關懷訪視使用經驗。前兩者都成為接下來數次討論的主題。各部門報告就業會務也成為固定的開場，但不外乎就是請會員來利用平時已蒐集的就業資訊。

第九次的討論前，正在美國紐約活泉之家受訓的台灣代表，電郵台灣的幾個會所。傳達的訊息是紐約活泉之家因市場變動，正在大量裁減過渡性就業職缺，他們也在討論該如何調整就業服務的形態，台灣會所可趁此檢視就業服務的發展狀況，作為相互參照。而會員接著提問什麼是會所中的支持性就業、過渡性就業？又有會員問會所中的支持性就業與勞工局的支持性就業有什麼不同？韓吉鼓勵其他會員回答，幾個會員開始說自己需要什麼就業協助。會議既是工作人員反思服務型態的過程，也是會員表達需要的過程。

102 年 6 月會所 Q&A 上，艾衍半開玩笑地說，目前會所的就業服務與會員的需求，看起來完全無關。主任聽了，怒斥若真是如此，便是工作人員失職，此事需列入下次管理會議討論。這樣的情況就如同 100 年的就業發展討論，會議進行一段時間，但實際行動卻沒有跟上會員的真實需求：

「主任：我覺得很奇怪，以前我們有一陣子討論就業，最後無疾而終，現在也是這樣。明明有人說會員需要工作，可是進入討論的時候卻變成會員沒有就業需求。如果沒有需求又何必討論，真實是什麼？你們為什麼來開會，要不要乾脆討論別的？」（田野筆記-4-157）

6 月 11 日的管理會議上，主任要求每位工作人員包含組長，提出潛在可開發的職缺，並實際執行開發，下一次管理會議中需討論成果。但接下來的管理會議，這件事不再被提起。主任認為受限於會所方案的績效要求，開發會員為先，難以要求工作人員投入就業開發，只能提醒每個工作人員負責的會員，至少要有五人正在就業：

「當你設了目標以後，它就變成必須達成，工作人員就會在心中有這件事……我們現在在幫工作人員算績效的時候，我們都會說好，就算他自己去就業好了，只要他在就業的，或是只要他上線一天，都算你這個月績效達成……我們要讓工作人員知道，這件事情我們不會忽略」（主任）

儘管在會議中，福源提出過渡性就業可以先行開發，吸引會員嘗試；主任也曾表示希望大家實際開發；但實際上，大家可能比較相信，過渡性就業的代班困難，反應了目前會員缺乏就業需求，因此暫時沒有擴大過渡性就業的必要：

「我自己期待可能著重在維持現有的過渡性就業之外……因為第一個

就是，現階段過渡性就業，老實講，未必都能補得到會員（問：喔你說代班上線）……那實務上在真福可能就沒有這麼大的社群力量去 hold 住，有時候還仰賴活泉之家，甚至是一些目前還不是（真福）會員的活泉夥伴。」（組長）

於是，活泉／真福之家雖然從庇護清潔工作隊、個委案的經驗中，得知現有就業服務難以滿足精障者的就業需求，卻還是認為會員若有充分的就業意願，應該從現有就業服務管道嘗試起。鼓勵會員先使用一般就業服務，若失敗再回到會所，以讓工作人員有心力經營工作日。

討論後雖沒有實質開發過渡性就業，然而這些團體討論，也刺激了工作人員重視就業議題，比如韓吉、艾衍都將查找就業資訊列為每日會務工作，舒樺也設計就業讀書會。

四、小結

活泉之家雖矢志以會所模式運作，然而並非一開始就得償所願。經過數次國外會所交流，以及國內的會所聯合督導，才使得活泉能摸索會所樣貌，調整實務方法。比如 97 年的澳洲三週訓練，刺激福源成立就業教育部門，開始開發過渡性就業；98 年開始的聯合督導，除了透過閱讀、實務交流，累積對會所模式的認識外，98 年的會所聯合發表會，更直接促成社會局後來推出「真福之家實驗方案」。

在活泉之家探索會所模式的實踐方法時，還須同時評估合身的方案經費來源。為了籌措人事經費，活泉有很長一段時間，為了滿足方案績效而疲於奔命，難以顧及會所模式的建構。比如 91 年成立之初，活泉在勞工局建議下，以經營庇護清潔工作隊為重心。然而庇護清潔工作隊駐點在外，加上工作隊並非全然服務精障者，使得工作隊與會所模式缺乏關連。並且工作隊職缺缺少見流動，無法成為多數會員的就業出口。甚至當駐點職場發生狀況時，會所內部人員還須加以支援。為求聚焦建構工作日，97 年時活泉將庇護清潔工作隊業務，完全移交伊甸基金會其他單位。

沒有庇護清潔工作隊的經費後，98 年活泉之家又承辦勞工局社區化就業採個案委託服務，希望能籌措就業服務人力。但個委案不如預期具備控制案量、服務期程的彈性，派案又大約只有三分之一為精障者。如此一來，就服員為滿足績效要求，仍無暇顧及工作日，就業服務的心力也無法著重在會員身上。甚至非就服員的工作人力，也必須協助維持績效。於是 100 年活泉停止承辦個委案，以免重蹈庇護清潔工作隊的窘境。

當活泉之家以體制內的方法，希望能兼顧服務目標與組織生存時，也有工作

人員率先以個別行動，滿足會員的就業需求。97 年結束澳洲三週訓練之後，福源開始開發過渡性就業，98 年成功開發行政助理職缺，101 年則開發醫院傳送職缺。福源除個別行動，也希望組織能重視過渡性就業開發，於是 100 年曾有數個月的時間，會所全體人員每週討論就業開發。新進工作人員如韓吉，從中學習到了開發過渡性就業的策略方法。然而討論後缺乏實質開發行動，長期討論流於紙上談兵、原地打轉，於是主任最後決定結束討論。(脈絡如圖 4-1)

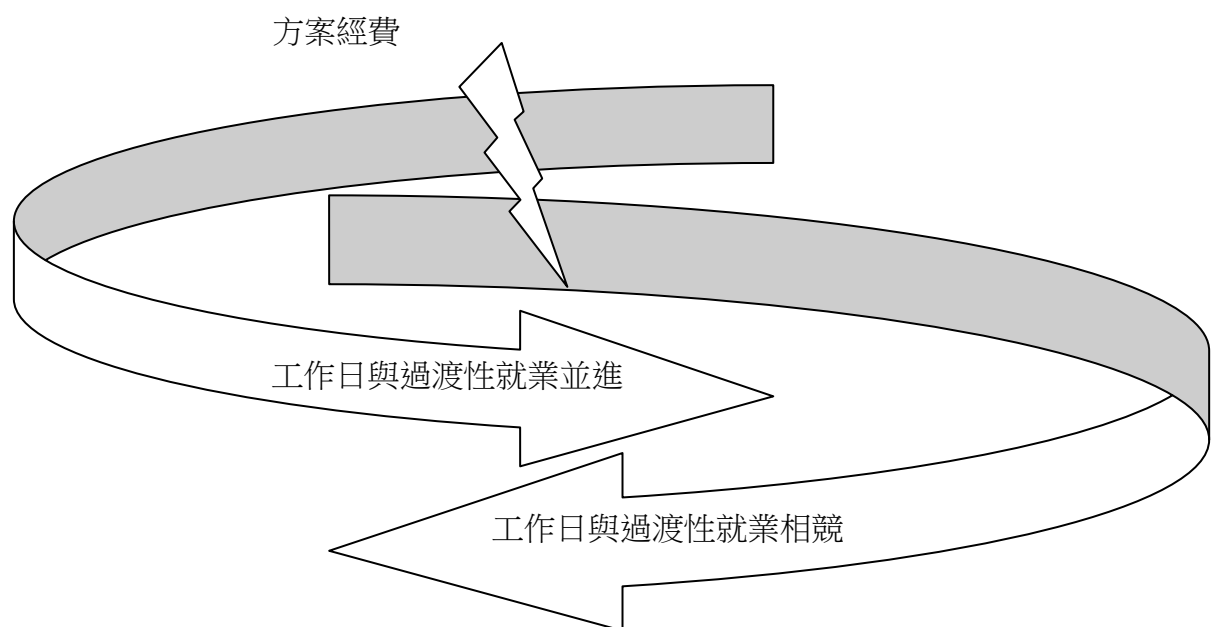
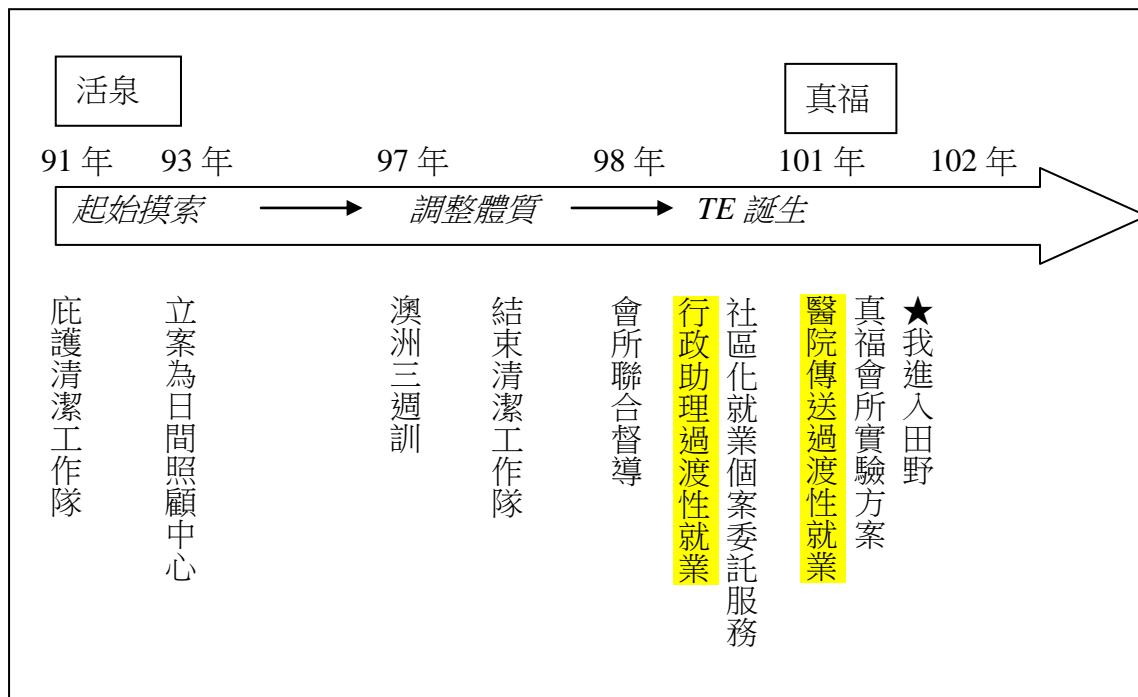


圖 4-1 就業服務發展歷程軸

101 年承辦「真福之家實驗方案」後，不論是團體督導，還是會所 Q&A，都曾以就業服務為題討論。尤其 102 年 1~6 月，會所 Q&A 長達半年的時間，都在梳理活泉之家的就業服務歷史、會員使用社區化就業服務的經驗、會員的就業服務需要與會所的就業服務方法等。但過渡性就業的成效與開發的必要，始終未有定論。組長認為過渡性就業開發不易、維繫困難，應優先建構工作日；主任與福源則認為過渡性就業應多樣化，才能吸引會員入會、在工作日與就業中積極嘗試。組長擬定的工作方針是，過渡性就業維持現狀即可，若會員有就業需求，請他先行嘗試現有就業服務體系；主任也認為，工作人員需先行滿足會所方案績效要求，她只要求每位工作人員手上需有五個會員就業中，不拘形式。兩股論述拉扯不下，於是開發過渡性就業始終是個別工作人員的游擊戰，時有時無。

第二節 過渡性就業的規劃策略

開發過渡性就業的策略與支持性就業有什麼異同？現有的兩個過渡性就業職缺，在工作內容上又如何調整設計，以達到預期的成效目標？以下先談適合開發為過渡性就業的職種，以及為了開發這些職種曾經嘗試過的策略，接著討論現有的兩個職缺內容，最後是真福之家如何與職場雇主保持良好的合作關係。

一、職種挑選

為了讓會員不論能力程度，在具備工作意願的前提下，都能有上線工作的機會，過渡性就業的工作內容必定要盡可能的簡單：

「因為想要讓每個有意願的人，不論他在什麼狀態都可以、比較容易上線的話，所以過渡性就業會聚焦在初階工作。」(主任，田野筆記-4-161)

102 年 1 月的團督中，外聘督導舉紐約會所的例子，說明開發為過渡性就業的工作，需要具備低技術要求、少工作變化的特性：

「外聘督導：工作的技術要求不高，例如轉線生、寄信分發，低階重複性高，對雇主來說高流動性。紐約有很多大樓需信件分送、事務所的影印工作，都是事務性的東西。」(田野筆記-3-23)

簡單的工作內容，也是為了減少會員工作上的挫折，讓會員能在勝任的經驗中累積信心：

「它裡面的工作是簡單的，然後可以提供會員在很快經過操作，他覺得自己可以勝任這份工作……就是在一般人工作的職場上面，然後在同樣的一個位置，讓他覺得有自己真的有在工作的感覺這樣子，建立他們自信心這樣。」(舒樺)

這樣的工作內容，可以是企業裡的行政庶務（例如碎紙），而行政庶務的量若要大到能夠抽取組合為一份職缺，企業規模就必須夠大。因此行政文書類的職種，必須以大型企業作為開發對象：

「我們比較需要開發的是大公司。小公司他本身因為成本，跟沒有固定的那個工作量。比如說，比如說碎紙，比如說一些很細碎的事情，瑣碎的事情，他一定是夠大，就是一個大公司夠大到，這個東西每天都要運作，才會需要一個人 hold 在那邊做這件事情。可是小公司三兩個人馬上就做完啦。工讀生、正職弄一弄就完了。所以小公司很難去有這樣的東西做過渡性就業。」（韓吉）

若要以現成的職缺作為過渡性就業的開發對象，則職種可是洗碗、清潔等低技術性工作，但這類工作也不乏變化與速度要求，對於會員來說不一定容易上手：

「主任：可能對我們想法裡面快速認為是初階工作的，一般人會認為是初階工作的，洗碗、清潔，這些對於一般人可能都已經很低階，很低階的工作類似管理員。可是在現代的社會這種快速變化，事實上對於很多會員都不是那麼容易」（田野筆記-4-162）

可見過渡性就業所能開發的職種，比支持性就業更受侷限。現成的職缺不論職種，多半要求工作能力，內容也充滿變化，工作內容若要容許拆解簡化，則局限於低技術性工作；若要組合出一份簡易的文書行政工作，則開發對象便限縮於大型企業：

「目前社會一般工作機會較為整體工作應徵，如要能拆解為較簡易的工作多以清潔以及簡易文書、勞動為主，較無其他類型工作可以開發，亦為目前開發類型困境。」（舒樺，102/1/30 專題文本）

在 101 年 8 月的工作日，我請教福源除了現有的傳送員、行政助理之外，還有什麼職種適合開發為過渡性就業？會員看見我們討論，陸續有五個人也聚過來，大家提出各種可能，其中有的是職缺名稱（例如房務人員），有的是工作內容（例如盛飯）：

「查號台客服、洗碗工、盛飯、折手機盒、包裝員／作業員、分類書貼標籤（物流業）、戲院售票員、KTV 服務生、房務人員清潔、停車管理員、圖書館上架。」（田野筆記-1-29）

這些提議出於我們對工作的想像，而福源根據過去接觸職場的經驗，可以告訴我們其實洗碗工很累，戲院售票員也不只要負責售票，並不輕鬆。如果缺乏社會經驗如我，很難得知各行各業的具體工作內容，更無從得知他們有什麼基礎工作可供拆解重組。

另外在 102 年 6 月的管理會議中，工作人員也曾討論何處可嘗試開發過渡性就業，他們有的提出具體職缺（例如總機），有的提出會所附近的地點（例如機場），有的則是不確定存在的工作（負責嚐味道的試吃員）：

「機場、臨時演員、派報、市調、總機、產品推廣員、試吃員、包裝員、作業員。」（田野筆記-5-175）

這兩次討論後，由於都缺乏實際的工作調查，因此仍然無從得知這些工作的職場環境與工作要求，是否真為大多數會員能負荷。在我書寫整理這些討論經驗的時候，我也再次思考，什麼樣的企業才有大量文書行政工作？以及除了文書行政之外，還有什麼職種是低體力要求又低技術門檻的？

透過網路搜尋，我發現兼職工作的工時許多與全職工作相同（每週 40 小時）；若搜尋「工讀」，雖工時不一定下降，但工作內容與能力要求會大幅簡化。既然外聘督導曾提過紐約開發事務所工作為過渡性就業，我便搜尋事務所工讀，發現其中法律／會計／建築師事務所招聘的工讀，大多以檔案整理、文件收發為主要工作內容，和目前已開發的行政助理工作內容相近；另外我猜想保險業、銀行業應該也有許多紙本文件需處理，經搜尋也找到一些以掃描文件歸檔或核對單據為主的工讀；另外搜尋「key in 工讀」，也可以查到一些徵求長期資料輸入工讀生的公司，這些都是潛在可開發的行政文書工作。企業規模何為「大」何為「小」，平時討論時皆只是模糊的相對概念。若從業主招聘人力的工作內容來觀察，較能有根據地判斷它是否具備穩定而大量的文書事務。我轉告韓吉這些資訊，由她傳遞訊息給會員，她也曾聯絡人壽公司，但對方無意進用身心障礙者。

非行政文書類的兼職工作，扣除要求駕照的（例如業務、司機）、需要大量與人互動的（例如門市銷售人員）、必須工作至半夜的（例如物流貼標），以及需要久站或搬重物的（例如洗碗工、作業員），幾乎沒剩多少工作選擇。低技術性的工作除行政文書類以外，似乎都免不了要負擔情緒勞動或體力勞動，較具能力門檻。

若過渡性就業所能開發的職種項目不廣，低能力門檻的工作又侷限於文書行政類，那麼會員便很難藉由過渡性就業，在不同職種間探索興趣、累積不同經驗。

二、開發策略

過渡性就業的開發，由福源策劃並執行。他所使用的開發策略，分別從自身人脈、身心障礙義務進用不足額企業、企業活動等三種途徑，探詢雇主合作的意願：



(一) 從既有人脈著手

97 年初，活泉之家尚在摸索會所的運作方式，未能提供庇護清潔工作隊以外的就業服務。當時福源還是剛畢業的社工新手，沒有就業服務的經驗，也還不清楚會所運作的內涵，但因為他感覺會員有就業的需要，便決定開發其他的就業職缺：

「那時候我其實也不太知道有什麼準則……然後反正我後來去開發，第一次而且我也沒有經驗，但是我覺得工作人員，如果要開發一個就業其實重點不是他是什麼就業屬性，而是會員有沒有需要，還有另外一個是你自己敢不敢去開發。」(福源)

他從自己過去在咖啡店打工的經驗，判斷咖啡店的工時彈性、步驟清楚，加上認為店長是熱心公益的人，便詢問對方雇用精神障礙者的意願，但店長對雇用精神障礙者有疑慮而婉拒。當時可能受限於福源開發經驗不足，以及雇主對精神障礙者缺乏認識，因此即便有私交也難以答應合作。

到了 98 年 3 月，透過會員的介紹，福源與該會員親戚聯繫，他在台灣規模一千多人的大型跨國企業擔任主管。當時對方表示願意捐款，但不考慮聘用。6 月份時，活泉之家表示不需要捐款，但需要職缺。直到 9 月份第三度聯繫時，才正式前往企業面談簡報，最後談成了行政助理的過渡性就業職缺。對於雇主來說，即便他能從親戚的經驗理解精神疾病，他也傾向拒絕聘用。若不是會所堅持需要職缺，以及文書工作不致於影響公司運作，他們可能還是會選擇以捐錢作為支持公益的方式：

「我覺得他們是因為他們有，還有這個空間……不會影響公司運作，跟他們還可以結合他們的，他們都會被公司要求，他們總公司會要求他們每年在社會公益上面要做什麼，做多少。」(福源)

其後 100 年 6 月，會員在工作人員協助下前往醫院擔任傳送員，並表現良好。福源和主任建立信任關係後，不只推薦其他會員前往，也興起在該職場開發過渡性就業的念頭。於是 101 年 3 月才有了醫院傳送員職缺。這表示，既然雇主願意接納精神障礙者以支持性就業的方式工作，就有可能接納過渡性就業的合作方式。

如果能夠透過既有的關係人脈開發工作，可能較有效率。譬如福源在澳洲三週訓時，發覺他們大部分的職缺也是靠人脈開發而來：

「其實國外的過渡性就業我聽到的，都是靠人來帶……我去澳洲的時候，他們說他們全部過渡性就業，都是顧問委員會幫忙找來的……會有家屬，會有專家，會有有心人士，都有，有力人士。然後還有也會有病友跟工作人

員都有，但是很多是靠人脈進來的。」(福源)

(二) 從身障定額進用不足額企業著手

97年7月，結束澳洲會所三週訓之後，活泉之家成立就業教育部門，由福源負責該部門。在嘗試開發咖啡店受挫後，他決定改由身障定額進用不足額企業著手⁷。原因有二，一來因為他已無其他企業人脈可接觸；二來他認為這些企業在政策規定下較有合作誘因，他相信企業的身障定額進用不足額越多，越有提供大量職缺的機會：

「那我也沒有其他認識的廠商。那我覺得他們，而且他們如果成功的話是很大的啊……而且他們本來就是義務要進用。」(福源)

於是他從不足額最多的企業開始打電話，但都沒能開發成功。服飾業以缺門市銷售人員為由拒絕，而保險業以缺業務為由拒絕，他們認為這些工作不適合精神障礙者。最後只有一家商標專利公司在工作試做後，因工作較為複雜，轉而開發為支持性就業。

99年福源依然從身障定額進用不足額名單來打電話。他大約打了五十幾通，願意留下 email 收過渡性就業方案介紹的廠商，有二十家左右，而認真與他討論方案細節的只剩五家。這五家企業最後仍用不同的理由婉拒，譬如公司需要的是門市銷售人員，身心障礙者恐不適合；或是已雇用二度就業婦女，已盡社會責任；目前公司人資部門以處理一般員工為先，身心障礙員工為後。雖然受拒，福源仍維持半年聯絡一次，他認為過渡性就業是一個能滿足企業人力需求的「產品」，可以定期推銷：

「如果他是說他們現在沒有這個需要，我可能會跟他再多聊一點。了解他怎麼想……他是沒有這個需要，我跟他談到他有需要。因為過渡性就業就是，我覺得是可以幫助廠商去創造某些工作職缺，這個工作職缺對廠商有用，所以我覺得我是在推銷一個有用的產品……可以了解說他們，他們怎麼想嘛……那我就我是不是如果跟他說，讓他對精神障礙者是比較沒有那個疑慮了，那是不是就有需要了，是不是就有可能性。所以我就會跟他多談，對阿。」(福源)

然而在我聽來，這些企業拒絕的理由雖然委婉，卻已經表明了他們的基本立場：也就是認為精障者不是合格的人力，無法滿足現有的人力需求（例如：門市銷售人員、業務），更不認為調整工作設計有助於障礙者為公司提昇營運效率，於是人資部門才會認為處理一般員工為先。持續地向他們推銷過渡性就業，可能

⁷在行政院勞工委員會的網站上，公布有每月身障定額進用不足額義務單位（包含公立單位與私立單位），名單內容除單位名稱外，尚包法定人數與不足人數等資訊。網址：
http://www.evta.gov.tw/identity/list.asp?mfunc_id=7&func_id=7&group_id=4

無助於動搖企業對於障礙員工的想像。

101年我帶就業發展團體時，也曾聽從福源的建議採用這個方法，嘗試篩選潛在可開發過渡性就業的企業對象。我從名單中篩出會所在地縣市的企業名單，數量約有上百筆，原想再從中挑出不足人數比例高者，但名單數量依然龐大，我很快就想放棄這種大海撈針的做法。尤其許多企業難以從名字聯想到它的事業內涵，聯絡方式也必須另外上網查詢，這些投入的時間都是機會成本，但卻無法保證回收任何效益。並且企業定額進用不足額比例越高，是否真能代表潛在可開發的職缺越多？抑或只是代表這個企業情願繳罰金，而非雇用身心障礙者？

（三）從企業活動著手

101年9月，福源邀我一起參加社會企業國際研討會，該活動分為學術發表、企業經驗討論兩部分。在企業經驗討論中，百人場地裡的與會者幾乎都是企業代表，福源說我們分頭行動，來這場子就是為了跟企業介紹過渡性就業。於是我便拿著福源的名片跟會所過渡性就業的折頁，跟旁邊的人搭訕起來。我搭訕的對象是銀行人資主管，他最感到好奇的是為什麼有人會生精神疾病，他有耐心的聽我解釋跟介紹，但最後仍表示銀行是需要跟人互動的工作，可能不適合精障者。而福源恰巧碰到過去曾前往簡報的百貨業者，才明白當初對方並不是想了解過渡性就業，而是遇到員工疑似精障不知如何處理，想透過簡報機會詢問精障相關問題。活動結束後，福源認為可以查詢會議手冊與會名單的聯絡方式，因為這些與會者可能較有意願聘用身心障礙者，值得進一步聯繫。

但是隨著福源忙於準備調任活泉之家後要執行的方案，以及藝文展籌備如火如荼的展開，就業開發的行動乏人分擔，便漸漸不了了之。儘管公開的企業活動，是一個可以大量接觸企業又不顯突兀的場合，但是缺乏持續地參與和聯繫，對於累積企業人脈與認識企業文化，依然沒有幫助。

三、內容設計

真福之家現有的兩個過渡性就業職缺，皆經過職務再設計，以減輕工作負擔，讓會員更易於上手。

（一）、行政助理：組裝新職務

行政助理的職缺並不是原來就存在，而是將公司各部門的行政庶務組合成為一份新工作。福源當初在向公司簡報的時候，便提到過渡性就業可以是行政庶務組合而成的新職缺，公司的人資部門在理解之後，便詢問其他部門是否可切割出容易、無危險性的工作：

「第一個先跟他們介紹我們的方案是什麼，我們很明確嘛，你把你們行政的工作、零碎的切出來……他們發信問各個部門，有沒有人有沒有什麼工作是可以分出來、可以做的。那我覺得他們是在掌握一些工作他不會有危險性，然後還有就是比較容易上手的工作，然後重複性的。」(福源)

目前行政助理的工作，包含三個部門的工作：下午一點到三點掃描公司人事資料、三點到三點半撰寫信封、三點半到五點裝訂報告資料。這樣的工作流程由人資部門按公司工作習慣安排：

「因為他們本來就有，就知道說，例如說寫信，寫信他本來就固定一個時段，所以當然就那個時間……所以那個時間點是按照公司的需要去弄出來的，按照公司的時間需要先後順序安排來的」(福源)

(二)、醫院傳送員：調整原有職務

醫院傳送的工作，則是將原來全天的工作，切成只要上午半天，並在工作中安排休息時間，讓這份勞力性質的工作得以減輕負擔：

「他是很勞力性質的工作，所以十點到十點半讓會員休息，(傳送)主任可以接受。否則如果是一般的話，主任就會說那這半個小時還要幹嘛幹嘛幹嘛，但我覺得這是一個默契，那也讓會員這半小時不要就很大喇喇的在那邊休息，要低調一點這樣子。所以後來做比較快的時候，會員(小翰)九點半到十點半，都嘛可以要休息自己可以休息啊。」(福源)

但醫院傳送員的工作，仍比行政助理複雜許多。週一到週五的八點，先至庫房推洗腎機至指定病房；接著十點半之前，需在兩個洗腎中心送洗腎藥水，三種顏色的藥水按數量推出庫房，擺放至病床邊；十點半之後，到地下室藥庫按藥單配送藥品至各科室。藥單需有藥師簽名，送藥畢需由護理師或書記簽收。另外，指定送達的科室名常為英文縮寫，需花時間背誦做筆記。

送藥地點則是週一開刀房、週二送各科室、週三主要為 A 邊住院病房、週四大多為 B 邊住院病房、週五送各科室。由於該家綜合醫院分科精細，送藥時一定會遇到沒有去過又很難找的科室，需要花力氣記憶位置，並敢於問路。彭國前往醫院見習傳送工作時，曾找不到急診重症醫學中心，好不容易連問了三次人才找到，卻因太晚送到而被責備。這種情形需要靈活的臨場反應，也形成一種壓力：

「還有一個是找不到，找不到它的那個門診診間，或者是它要放藥品的地方到底在哪裡……我覺得它是一個困窘的地方，而且特別會很納悶說，為什麼在那裡面的人，其實也不知道那個地方在哪裡。」(彭國)

送藥時需注意諸多細節，比如留意玻璃瓶不要打破，冰品藥物需另外跟藥師

拿。又各科室簽收藥單與擺放藥物的習慣都不一樣，例如開刀房需跟護士要病床，將藥品拆箱拿出擺放在病床上，再推進開刀房內；有的病房可以直接整車藥品擺著，有的要求整箱搬動，有的需推入庫房，拆箱按指定位置一一放好。這份工作不只需要體力，還需要細心：

「所以我覺得它在送藥水的部份是簡單，但是推藥車的部分因為它，涉及了還有包括一剛開始要寫箱號，要寫單號，然後要寫送到哪裡去，然後（問：你說進去藥庫那個簿子），對，還要想說欸他這樣放的樓層，就是一車可能一次有好多層樓層，然後你可能要先去哪，哪裡的東西最重要，有沒有冰品，然後那一層是可能是有比較緊急的，然後是不是需要慢慢拿箱子，拿空箱子下來，或者是位置擺放的東西順序，然後你會不會跟人家打到，或者是什麼細節的。我覺得那個都是，他並沒有真的那麼簡單，有些東西細的他會比較複雜一點。」（彭國）

除此之外，醫院的工作節奏緊湊，常充滿緊張感，比如搭電梯。醫院電梯分為客梯（看診病人、家屬用）、病床專用、一般電梯，一般電梯又分只達特定樓層，就算等到了也不一定有位置，如此耗時使人煩躁不安：

「等電梯有一個部分是，有時候剛好等到了，可是裡面，就是你會開始有一些委屈，就發現我車子裡面東西很多，可是裡面竟然有病床，就是其實真得就很無奈，因為電梯就那麼幾部，然後這些所有的人一起共同使用，所以好像也真的沒有辦法。」（彭國）

而少數醫護人員在繁重的壓力下，對待傳送員的口氣會比較兇，以及有時他們會以一般傳送員的期待，要求會員整箱搬藥。面對這種情形需要懂得一些應對進退的技巧，能夠忍受人際上的壓力：

「而且我覺得那個環境真的就是……你要敢講，你要敢跟那個對方講說，我怕腰閃到或最近腰不舒服，我沒辦法這樣搬，他擺臉色給你看，可是你還是要說不好意思我沒辦法這樣直接搬。這對會員來講，其實是有一點點難度。」（韓吉）

在我陪會員代班、上線的經驗中，我認為送洗腎中心藥水的工作最為簡單。雖然每瓶藥水約 4 公升頗重，推動整車破百公斤的藥水也需要巧勁，但至少不需要久走，護理師也非常客氣，並且慢慢送完都還剩時間可以休息。十點半之後，不論是擠電梯還是領藥送藥，都要不斷與陌生人互動，我光是久站以及看人臉色就覺得累了。到職場見習的彭國也覺得這份工作相當消耗體力：

「（問：我記得我好像也做過那麼一點，也覺得光是走來走去就好累喔。）對，我剛開始，因為後來就比較沒有什麼在運動，然後就只要去個

一天，回家就感到非常累，比平常還要再累（問：兩三倍？），大概五倍吧，五倍。」（彭國）

這份工作對一般人而言尚具能力門檻，可想而知更難容會員帶病工作，因為它需要良好的體能、肢體協調性，與清晰敏銳的注意力：

「那其他送藥水之後十點半的內容都是不一樣的。那我覺得他其實會一點……技巧跟壓力在。技巧是因為你必須要熟記各個區處，比如說科室的地點，然後你的動作協調性也要好，所以我覺得它對於某些會員來講，能不能獨立的話會有一個壓力在。我的想法是醫院傳送它滿適合就是體力好，然後協調性高，然後腦袋稍微清楚一點的會員。所以對我來講它就變成有一個篩選的機制，不會好像行政助理好像任何人，行政助理相對來講就比較容易上手許多。」（韓吉）

那麼傳送員的工作內容，該如何調整才能讓會員更能負荷？韓吉 6 月開始，跟雇主溝通，刪去送洗腎機的工作，希望能讓工作更單純，避免有時送洗腎藥水的工作被打斷：

「他不會讓工作都那麼制式。比如說我來，我就搬藥水，推完一（第一洗腎中心），再搬藥水，推完二（第二洗腎中心）。就有時候你搬藥水搬到一半，東西又送來要去弄，就去推洗腎機，就會有個插入的點。就把它拿掉會覺得，或許稍微會比較單純一點。」（韓吉）

但雇主期待未來可以放回洗腎機的工作，如何持續與雇主溝通，簡化工作內容，仍面臨挑戰：

「但前天主任有跟我談說，看那個會員狀況 0 不 OK，OK 的話他要再把洗腎機放回來，可是我先跟他講說暫時可能還沒辦法。傳送是滿勞力的工作。」（韓吉）

如果這份工作的變化在於十點半之後的送藥，那麼若沒有辦法調整送藥的工作內容，其實並不能有效拉低工作門檻。韓吉曾思考如何讓傳送的內容變得每日固定，但她認為礙於醫院現實需要，不可能固定每日送藥地點：

「我覺得真的要重複性高一點的。我覺得傳送他最可惜的是在於一二三四五送的點都不一樣。如果他送的點都一樣的話……就是送藥好了，你每天上八樓，再來跟八樓的人一定熟。相對來講就好辦多。可是沒辦法，他醫院就是禮拜一送哪裡，禮拜二送哪裡，禮拜三送哪裡。」（韓吉）

然而，醫院傳送員要做的事五花八門，除過渡性就業職缺做的送藥、推機器之外，也有送檢體、推床、機動跑腿等其他工作。最早開始當傳送員的女會員至今仍持續工作，另有三位女會員先後由福源安排成為正職，我看到她們揹著包包

或提著籃子工作，好像比較輕鬆一些。如果能像行政助理職缺，經過全面的工作分析，抽取最為簡易的工作組合為一份兼職職缺，改變工作的質而不只是量，或許更能有效減輕工作的負擔。

儘管如此，我仍然覺得傳送員並不適合作為過渡性就業。它無疑可以作為一個對會員敞開的支持性就業職場，但因為傳送員難以避免跟人互動，以及醫院緊湊多變的工作氣氛、龐大的人潮聲音本身就是壓力源，人際上比較退縮的會員較難上手，而上手的人越少就越容易出現缺席遞補困難。

（三）、時限設計

過渡性就業沒有規定會員最少需做滿幾天，好讓各種能力的會員都有機會上線，但它規定了會員最久只能做到何時，好換其他會員上線。可是什麼樣的期限設定，我們才能確知足以滿足會員的需要，達到預期的效果？或者期限只是基於現實考量的妥協，在雇主可接受、會員能滿意、工作人員能負荷的情況下，協商出的底線？在會所發展準則第 22 條當中，建議過渡性就業的期限為六到九個月，然而準則並不解釋基於什麼樣的情境、考量，才設定這樣的期限長短。

福源認為半年的工作時間，才足以讓人熟悉工作內容，七個月比半年多一個月，他認為這樣有比較多的時間讓會員在職場中體驗學習。這正是行政助理時限設為七個月的理由。而醫院傳送員因屬於勞力性質，為了減輕會員負擔，才設計為六個月。

其實單純的工作要上手毋須半年，若過渡性就業的重點並非習得職場的技藝，而是從一份社會角色中得到自信心，那麼這個角色扮演多久才足以使人產生變化？我們無從得知。期限設計，可能更多是在會員可接受的情況下，讓一個會員能夠得到的就業收穫，分享給更多會員；同時考量雇主不喜歡換人，以及減輕上線訓練的負擔，不讓更替的時間過於頻繁。

四、人情留一線：會所與雇主的關係

就如同支持性就業，工作人員維繫與過渡性就業雇主的關係，是希望雇主對於職場上的精障者，能夠提供包容與立即的支持：

「因為像醫院，他有一個狀況是，他其實是很早，他八點就要上班。那八點上班，如果他有狀況，他應該是七點半七點就要講。但工作人員沒有辦法馬上就去支援，那當天有狀況是沒有辦法支援的，所以能支援的只有雇主。像小新好像前幾天有肚子不舒服，是主任去支援他，我們都不知道。所以我覺得雇主要很能體會到說，會所來的會員的狀態，然後他也願意去做這個支援，那我覺得他跟會所或跟這群朋友關係要好。」（韓吉）

更進一步而言，在支持性就業服務當中，就業服務員和雇主的關係，常隨受僱精障者的表現而波動。當受僱精障者表現不佳而離職時，就業服務員連帶的可能也終止跟雇主的關係，失去一個願意聘用精障者的職場。過渡性就業中，因為職缺屬於會所而不屬於個別會員，所以不會因上線會員的更迭，而中斷會所跟雇主的關係。於是比起支持性就業，過渡性就業應該更有機會請雇主為會所代言，以他們的經驗向其他廠商推廣合作。當合作的時間更長，雇主接觸的精障者更多，應當對工作人員有更深的信賴，對於會員有更廣的認識。但關係並不會隨時間自然進展，必須透過實質的對話才能加深。

隨著工作人員設定的工作目標不同、職場難度不同，維繫雇主關係的方式也有所不同。目前行政助理職缺較無上線、代班的困難，加上負責維繫職場的艾衍，並無開發新職缺的打算。因此除了安排會員上線外，沒有經營關係的計畫：

「就是我覺得可能輔導員（工作人員），固定過去，那基本態度不錯，就應該還好吧。（問：那如果要換人的時候需要跟雇主溝通什麼嗎？）不用，因為是我們決定人選的……我們就直接帶新朋友過去，然後填基本資料，就ok了。」（艾衍）

對福源來說，因為他有意開發更多過渡性就業職缺。於是 98 年開發行政助理職缺之後，便有意借公司廣為人知的名氣，製作職缺開發的宣傳品。比如徵得行政助理公司同意後，便將公司招牌拍照，印製在過渡性就業宣傳折頁的封面；99 年更製作精障者就業宣導短片，邀請行政助理公司人資經理受訪，影片中經理贊許會員的表現，並肯定精障者的就業能力。

那麼除了平時必要的聯繫外，福源是否以某些行動深化跟雇主的關係呢？他認為透過活動，能夠增進雇主對會所的理解，增加對話的機會：

「然後也讓他們對這件事產生認同，覺得欸這件事我們很認真的在做，然後我們也很看重這件事。還有讓他知道做這件事的意義，甚至比他們想像中更大。然後，就是有些問題他就會跟你談，對啊。（問：等於就熟了他也敢跟你談。）或者說，你要創造可以互動的東西事情」（福源）

福源於 99 年邀請行政助理公司參加六週年慶；101 年則邀請公司擔任一日志工，邀請 9 位員工體驗工作日的一天，並在真人圖書館中聆聽會員的故事；以及 101 年邀請他們參與伊甸基金會國際會議，進行身障就業的學術討論與實務交流，該會議邀請超過 30 國 200 位非營利組織工作者，另不乏企業代表：

「他們有參加我們六週年慶啊。六週年慶，然後一日志工啊。對啊，一日志工他們公司來。然後那個我們國際會議還搭了橋讓他們參加，世界各國的人都來，那有些是企業啦。他們對他們公司來講，欸我可以跟總公司講我有去參加過了世界性的會議。」（福源）

然而這些活動都是不定期零散式的，也各有活動目的，或許對話效果不如定期聚會的雇主晚餐。雇主晚餐是會所為合作雇主所舉辦的定期交流活動：

「然後或者是邀請雇主來參加來會所，來他們有這種 employer 的 dinner，讓他們看到會員，然後讓他們認同會所的精神」（外聘督導）

福源認為當過渡性就業雇主夠多時，較適合辦理雇主晚餐活動：

「如果再給再多個兩三家，甚至只要一家或兩家，我就可以辦那種雇主的活動。（問：喔，就等於讓他們彼此橫向也可以連結。）對，就是讓他們知道。然後，在不同環境會員也可以認識這些企業，或者這些企業認識我們會員。」（福源）

除了雇主晚餐之外，成立諮詢委員會並納入雇主，或許雇主跟會所將更有連結，雇主間也較有對話機會：

「在國外他們有就是這種 committee，由雇主組成的 committee，然後由雇主來開發…工作機會，那通常雇主會是最好的遊說。」（外聘督導）

「我去澳洲的時候，他們說他們全部過渡性就業，都是顧問委員會幫忙找來的。（問：顧問委員會都是哪些人啊？）會有家屬、會有專家、會有有心人士，都有，有力人士。然後還有也會有病友跟工作人員都有，但是很多是靠人脈進來的。對，或者他們再更成功，他們是公司牽公司，就靠企業跟企業。」（福源）

但是伊甸基金會認為已有董事會，活泉之家無需另外成立諮詢委員會，因此活泉之家既無法以諮詢委員會執行決策管理之實，亦無法發揮串連社群資源之效。

整體而言，雇主的雇用經驗、對會員的認識，一直缺乏完整的對話；雇主也許信賴工作人員的能力，但不盡然理解會所的精神，較難談得上因為認同會所價值而願意為之推薦企業。或許正因如此，工作人員認為現在和雇主的關係，還不足以拜託他們代為開發過渡性就業企業：

「我們其實之前跟行政助理公司都在談了，我們想去介紹，他們人力資源部的聚會啊。雖然也還沒有成功。（問：人力資源部的聚會是什麼？）不同公司的人資，本來想是這樣。但是，但我之前沒有很用力推，但是在等時機啦……就是抓好，他們也不會覺得唐突。」（福源）

然而我認為並非基於關係不夠深厚，才無法藉雇主人脈開發職缺，而在於「需要開發更多過渡性就業職缺」始終不是會所集體的共識。如果個別工作人員沒有團隊的支持，恐怕難以餘力舉辦雇主活動，只可能零星視情況邀情；另一方面，即便雇主不能代為開發職缺，請雇主提供一些友善名單應該並無不可，這也許比

邀請對方拍攝宣傳影片更容易。

除了因為開發過渡性就業並非共識，而缺乏長期深化雇主關係的策略，另外工作人員的更迭，也造成雇主關係無法累積延續。例如，在 6 月會所 Q&A 當中，韓吉曾提到醫院傳送雇主精算人力，認為拆解工作並不會增加成本。當主任問到是否能請雇主提供精算方式時，認為工作人員和雇主若關係好較便於開口。韓吉判斷請福源去問比較適合。福源被認為跟雇主較熟，較適合開口，新接手的韓吉沒有把握直接跟雇主溝通，關係似乎隨人員更迭必須重新建立：

「主任：很多人都會認為如果今天工作只有一個，我只要一份勞健保，拆成兩份我就會需要兩份勞健保，人事成本是增加的，一般企業是這樣想。我們沒有辦法說服，可是如果醫院傳送的經驗，他們是公司應該有計算的方式發現這是真的，我覺得可以拿這個東西去說服。但這個可能要關係夠好，可以讓我們知道他們的計算。(韓吉：再請福源去跟他說看看。)」(田野筆記-4-164)

後來隨工作忙碌，韓吉忘了這件工作，也不見其他人再提起，也就不了了之：

「(問：我記得那個時候，你好像有說想要請福源去問他說，那個節省成本是怎麼算出來的，那後來有?)沒有，忘了。主任他有分享 ppt 那種，主任應該會有，他會算。主任今年原本可能會調到中央，傳送的總公司，然後他就可能比較會是做這方面的。但可惜他沒有升上去，我覺得他升上去應該還不錯，之後還有更多點，更多就業機會就可以找他。)(韓吉)

即便不使用雇主精算的資料作為遊說工具，藉此了解雇主對於拆解工作的想法，對於調整自己未來的遊說方法也有幫助。但若開發過渡性就業並非未來工作規劃時，不論是精算報告還是雇主升遷，都不會被視為橫渡就業困境的關鍵踏腳石。

五、小結

過渡性就業的工作內容，必須能力要求門檻低，才能讓多數會員勝任。而這樣的工作也許並非現成的職缺，它可以藉由萃取企業中的低階庶務組合而成。因此，工作人員認為過渡性就業必須以大型企業為開發對象，大型企業才有大量的低階庶務每日運行。這樣的假設習自活泉之家的教育訓練，也從成功開發行政助理的經驗中得到印證。

但是企業如何為大，卻無一定標準。若從工作內容來看，可能對象會更精確。經過網路搜尋，我發現法律／會計／建築師事務所，以及保險業、銀行業，皆有招聘檔案整理、文件收發、單據核對等工讀，其他公司也可能招聘資料輸入人員。顯示這類企業具備大量文書庶務工作，可作為潛在的開發對象。然而排除文書行

政類工作，其他職種仍有待探索，若未經實際詢問，單憑臆測難以評估可行性。

現行開發成功的兩個過渡性就業職缺，雇主皆與會所有人脈淵源。除此之外，福源曾聯絡定額進用不足額企業，也曾在社會企業研討會中接觸幾位企業代表，但都難以打動對方。顯見從原有人脈下手，可能是較易成功的開發策略。

開發成功後，行政助理與醫院傳送員採用不同的工作設計方法。行政助理為庶務集合而成；醫院傳送員則是降低原有工作要求，安排休息時間。行政助理多數會員認為易於上手，醫院傳送員則讓多數會員感到挑戰。也許經由全面工作分析，集合基礎工作組裝而成的職缺，更能真正的簡化工作。

時限方面，福源認為半年才足以使人熟悉工作內容。但單純的工作上手毋須半年，多長的期限才能使會員普遍的從中獲益，可能無從定論。醫院傳送員期限定為六個月，行政助理期限定為七個月，或許是權衡會員工作負荷、工作人員密輔負擔、雇主觀感的結果。

活泉／真福之家和現有的兩個過渡性就業雇主，僅維持單純的職場合作關係，並未以其他活動讓企業持續認識會所。因此雇主無法成為會所社群的一員，也難以有計劃的讓雇主協助開發新的合作廠商。

第三節 協助會員進入過渡性就業的機制

如果過渡性就業的精神不同於支持性就業，那麼它的評估機制與協助會員上線的方法，必然也有相異之處。以下先介紹過渡性就業安排會員上線的機制，再討論篩選會員上線的標準，接著探討維持會員上線的輔導機制，最後談過渡性就業職場的性別化現象。

一、安排上線的機制：認識、嘗試、面試

(一) 工作日中的認識

每個會員偏好的會務工作項目與工作方式都不同，對於工作人員來說，經常來工作日的會員，更容易成為過渡性就業上線的人選：

「你本來就會支持常來的人啊。常來的人相對來講也許他穩定，他跟你關係也夠。」(福源)

但是基於會所參與必須出於會員「自願性」的精神，工作日參與並沒有強制規定時數，也不構成會員上線的限制條件。不過工作日依然附有評估的功能：

「那通常我們都是直接評估說，我平常跟他做會務工作的時候，他跟我的配合度啊，關係啊，或是我叫得動叫不動他，就很自然的可以去感受到吧。」（艾衍）



（二）代班時的嘗試

缺席遞補制對會員來說，既是正式上線時來自會所的支持，也可以是正式上線前的嘗試。透過真實職場的工作體驗，有助於工作人員進一步跟會員擬定就業準備計畫：

「那你代班就是成為一個很好的一個嘗試。你跟會員對話，從實際的工作上跟他對話，不要從會務工作跟他對話，我覺得那個才是夠現實的。你才有辦法去說，而且這個會幫助你回到，回到工作日，或回到他就業的計劃上面，他才有辦法去落實。」（福源）

另一方面，代班也能成為評估的工具，判斷會員是否適於作為下一個上線的人選：

「不一定有的時候是他們平常就釋放這種意願……有時候我們是主動邀。那我可能如果他請一個禮拜的假，五天我可能會拆，拆成說讓兩個不一樣的人去各做兩天。因為也希望能夠藉由這個代班的時候，去評估一下，說下一輪的過渡性就業有哪一些人是適合可以做的。」（艾衍）

並且代班會員可以跟上線會員領取代班當天的薪資，對於從來沒有在一般職場上班過的會員而言，代班的勞動經驗以及自己賺來的報酬，可以讓他心心念念很久。

（三）面試

上線會員期滿將下線的前一個月，工作人員會公布面試時間。面試在會所內舉行，由兩位工作人員與一位會員（以在該職場工作過的會員為優先）擔任面試官，詢問面試會員的面試動機，以及對過渡性就業的認識。上線會員由面試官共識決選出，但基本上還是主責職場的工作人員較有影響力，職場雇主則不干涉面試過程。

面試的機制由福源所設計，他認為面試可以營造公平公開的評選機制，避免爭議。另一方面，因為這樣的面試不是純粹虛擬的，而是為了一個真實工作存在的，能夠刺激會員認真準備，從中得到學習：

「讓會員有很正式的感覺，也有練習的機會。在團體裡面雖然有模擬面試，但那不是真實的，會員不一定會為了那個去準備。這個比模擬更真實，會員會為了這個真的去準備。這個是一個儀式，但透過這個儀式也讓

他們感受到，這是一個公開的東西。」(福源)

而實際參與面試的行動，也能讓工作人員確定會員的就業意願：

「我還是會讓大家有投履歷的機會，那每一個我還是希望是有面試的機會，對，我覺得有開放給大家投履歷，我也覺得還是比較是大家有那個自願性出來，他有經過考慮，然後做出行動，才會投履歷給我。」(韓吉)

在我進入田野的初期，我對面試的存在感到困惑，因為我以前實習的會所沒有面試機制。我擔心面試機制會複製一般優勝劣敗的邏輯，而悖離了冒險嘗試的價值，也擔心這會造成會員之間的比較與競爭，不利會員間建立互助與信賴的關係。但福源認為，不論面試機制存在與否，會員間都可能存在比較與競爭，與其讓這些東西在檯面下運作，不如把它拉上檯面公開討論，反而易於處理：

「競爭可能會有，但是沒有檯面上的競爭，不代表檯面下沒有，讓他浮上檯面反而比較好處理……工作日沒有報酬就是為了避免競爭。但如果為了避免競爭就不要面試的話，可能也只是表面和諧，就算不競爭工作，他有沒有可能競爭人緣？我覺得這個利多於弊，甚至我可以把弊換成利。」(福源)

在結束所有面試後，三名面試官會討論上線人選，以及考量的依據，再一個個將面試者請來公布結果。這是為了避免讓落選會員覺得自己是不如人的、是失敗的，同時也藉由這個機會跟會員討論接下來的就業準備：

「每個人都會面試，結束的時候也會每個人都談話，也讓面試沒上的人知道我們怎麼看他，避免他覺得說他是不被我們支持的。這也是個機會可以跟他訂計畫，不管是做什麼工作，都要給自己一個目標。」(福源)

田野觀察期間，我曾參與四次過渡性就業面試，行政助理職場與醫院傳送職場各兩次。行政助理面試一次是 101 年 7 月，有小柏跟小葦參加，負責面試的工作人員是艾衍、福源；另一次則是 102 年 4 月，有七位會員參加，面試官除會員外有艾衍、舒樺。當時會員面試後都被提醒要留下來聽結果，最後面試官會一一告訴他們：上線人選是誰，上線的原因是那位會員需要這個嘗試的機會，這份工作對他而言可能有更多的意義和幫助。在小葦面試結束後，福源建議我可邀請她來就業發展團體，具體討論就業計畫。而 102 年 4 月的面試中，面試會員大多是不常在會所見到的（老會員、新會員皆有）。艾衍在結束面試後，除了告知他們被列入代班候補之外，也邀請他們多參與工作日。

也許對於不常來的會員而言，邀請他們來參加工作日，或等他們有了代班經驗後再來討論就業計畫，是比較保險的方式。但是這次面試中，有兩位會員被艾衍評估為具有做完七個月的能力，也都是活泉之家時期就有的老會員，沒有看到更多的就業討論，讓我覺得可惜：

「甲的話因為艾衍有帶他去代班過，所以相信他能力上做完七個月沒有問題，只是他目前經濟上沒有那麼迫切的需要，所以就沒把他排在第一順位。乙的話是很久沒來的老會員，也是相信她做完七個月沒有問題。」(田野筆記-3-40)

甲會員曾在福源介紹下參加就業發展團體，也曾幾次由福源介紹工作，或自己上網找工作並實際面試。在我參與的九次就業晚餐裡就見過他四次，他都認真的表現出對工作的興趣。雖然在面試中，他表示每月可靠一萬二的房租收入度日，卻仍不減他想找工作充實生活的心：

「問到他目前是否有經濟壓力，他說自己的房子出租，每個月還有一萬二，所以經濟上比較沒有壓力……問到這份工作能帶給他什麼意義，他說想要有點事情做，多跟人群接觸。」(田野筆記-3-40)

也許是工作人員判斷金錢收入之外的工作意義，可以由工作日來建立，或者沒有立刻滿足的急迫性，不然面試如果真的作為討論就業準備計畫的契機，甲應該可以在面試後討論就業了。如果真福之家只準備提供過渡性就業一項就業服務，那麼的確面試結束後，工作人員只需要告知代班候補就夠了。

而醫院傳送面試的情況較為特殊，因為我參與的兩次面試，都只有一位會員參加。第一次面試是 101 年 9 月，有三位會員表示會參與面試，而小新因為忘記庇護商店有排班而無法參加面試，另外兩位投了履歷，卻只有一位會員小梁實際參加。雖然小梁多次在醫院傳送代班，之前也常問小翰有沒有代班的機會，但是他上線的決心還不太堅定：

「福源問他是不是真的想要這份工作，他說『隨便』，停了一下，又說『應該要吧』，再等一等，又說『要比較好』。」(田野筆記-1-40)

工作人員也擔心他的工作能力還不足以獨立：

「韓吉說你平常做會務工作都會有一些自己的堅持，一直問人，一直洗碗，還是有點強迫，這些東西如果沒有改過來，你去工作的時候會不會也這樣？丙遲疑很久，說應該不會吧。」(田野筆記-1-40)

於是最後決定還是由小新上線。雖然小新沒有參加面試，但工作人員還是依著平常的評估與討論，認為小新比小梁更適合上線。由此來看，面試機制比較像是一種儀式，而不是一個面試者不可缺席的評選過程。面試的儀式性也展現在它可有可無，譬如小柏下線後，就直接由小葦上線，沒有再舉辦一次面試；接著小新之後上線的阿志，當他下線之後，由於有一段時間乏人代班，也沒有探聽到有任何真福之家會員有意上線，最後只好直接拜託活泉之家會員上線。也就是當工作人員基於平常的評估，決定了上線人選，或者判斷沒有會員想上線時，面試可以直接取消。在 102 年 3 月的面試中，醫院傳送只有阿志臨時寫履歷面試：

「下午預定兩點開始醫院傳送面試，我剛好兩點到，到的時候問韓吉是否需要幫什麼忙，他說還不用，因為還沒有人來。後來我看到阿志開始寫履歷。我問韓吉是否要打電話邀請誰，我說可以問問小杜，韓吉說好，又說可以問問阿傑。打電話問小杜……聽起來，他對於傳送工作似乎不太有興趣。阿傑則是沒接電話。再翻翻名單，問韓吉小旬行不行，她說小旬做完以後覺得太累，沒法長久做。她說今天她帶小頭去代班，也是做到一半就覺得太累了，沒辦法做。韓吉說這是鷸蚌相爭漁翁得利，我說鷸蚌都沒來，漁翁是誰？她說阿志是漁翁，其他人都沒來，阿志剛好來馬上寫履歷，就可以面試了。小梁在韓吉旁邊做打字的會務工作，時不時的問說他可不可以面試，韓吉叫他寫履歷才可以面試，小梁一直不太想寫的樣子，後來又問可不可以去代班，韓吉說你都一下說想去一下又不想去，問他到底是要去還是不要去，小梁又改口說他知道了。」（田野筆記-3-29）

如果工作日中對會員有足夠的認識，代班嘗試之後更確定會員沒有意願或無法勝任這份工作，那麼幾乎就可以預料這份職缺沒有合適的人選。如此一來，要做的可能不是面試看看到底有誰會來，而是實際面對這份工作乏人問津的原因。否則就算有預料之外出現的會員，如同阿志，最後依然要承擔他突然下線後，乏人代班的窘境。也就是說，安排會員上線不能僅靠面試：

「你在實際操作上，你不可能等著一個人來面試。你必須，例如說你必須在，你常在會務工作上面就對這些，就對這個人有一點認識，然後知道他喜歡什麼，或者甚至，我說代班制度就是一個很好的事，讓他嘗試。」（福源）

二、能力優先抑或意願優先：工作人員心中的尺

國際會所發展準則第 22 條提到：「就業意願是過渡性就業上線唯一最重要的標準。」（Clubhouse International, 2012）然而現實中，有意願參與的會員往往多於實際的職缺數，因此工作人員在判斷上線人選時，必然需要透過一些標準加以篩選。除非工作內容簡單到幾乎沒有能力限制，以及職缺數能與有意願工作的會員數吻合，否則單純表達「有」就業意願，很難成為唯一的上線依據。

工作人員挑選上線會員的方式，大致可分為兩種：一種是挑選能力最好，最有把握做到期滿的會員；一種是挑選能力不見得最好，不必然能做到期滿，但能夠從上線經驗中受益最多的會員。雖然上線人選藉由面試官共識決選出，但實際上在代班中進行評估，對於決策能發揮較多影響力的，是福源、艾衍和韓吉。

對韓吉來說，有能力、能承諾做到期滿的會員，是優先考慮安排上線的對象



「(問：面試的時候等於會挑狀態跟能力最好的人嗎?)我會盡量往這個方向啦，但我還是會以他有沒有這個意願，跟他有沒有想做完七個月，也會為一個很重要的考量這樣子。」(韓吉)

而對於福源、艾衍而言，他們比較願意冒險，讓能力不見得可以做到期滿的會員上線：

「我們這個單位做過渡性就業可以承擔這個風險……他缺席的風險，或者他突然掛掉的風險，我沒有業績的問題。那撐出比較多的空間，讓會員就去試嘛。然後試了一天，就有時候對會員來講，或者對這個方案，或者對這個機構來講，就是成功啊，因為他以前沒有這樣子過啊，他沒有去做過啊。就是說只要有些不一樣，他就是成功嘛。」(福源)

「去年的時候，那其實以能力來說，小葦的能力跟穩定度好像比較好……可是我最後還是決定讓小柏先去試，對然後但是小柏後來只試了，差不多不知道多久，三個月之類的。」(艾衍)

工作人員一個看重的是讓職場能夠穩定運作，不要有太多變動，所以會員能夠做到期滿是主要的標準，為的是滿足雇主的要求；另一個看重的則是會員能夠從就業中有所突破，是否做到期滿反而其次，為的是滿足會員發展與學習的需求。為什麼會有這樣的差異？是因為接觸就業服務的年資，影響他們對過渡性就業意涵的認識？還是因為兩個過渡性就業職場不同的性質，讓工作人員對會員有不同的要求？

(一) 看重會員收穫，能力次之

在 101 年 7 月的行政助理面試中，艾衍和福源負責面試。當時小柏和小葦一起參加 (另有一位遲到錯過面試)，最後由穩定性相對較弱的小柏獲選上線。就工作資歷與工作日的參與狀況來看，小葦有獨立工作的經驗，每天的會務工作她也幾乎都能獨立作業，大致可以確定她能夠勝任行政助理的工作。艾衍判斷小葦花太多心思參與工作日，因此沒有找工作的動力，並非能力不足以獨立工作：

「如果是小葦的話，她的能力是絕對沒有問題的，艾衍說他只是花太多心思在會所這邊，問題在於她沒有去找工作的動力，她工作的能力是沒有問題的。」(田野筆記-1-11)

⁸ 在我回真福報告論文的討論中，主任補充這對工作人員來說也是個權宜之計，是在缺少條件下，用最少的力氣保有職缺，顧全大局。她說正因為過渡性就業開發不易，才希望無論如何能夠先保住這個職缺，讓會員持續的上線。

而小柏在面試時則是問一句答一句，甚至常常答不出話來，沒有像小葦那樣流利以及堅定的表示需要一份工作維生。甚至福源因曾有過帶他擔任傳送員的負面經驗，更擔心小柏上線又會無故失蹤：

「福源之前帶他（小柏）就業過，對他的擔心是怕他又躲起來不見，不去不請假，打電話也不接，有狀況就直接走掉也沒有跟任何人講。已經約定過好幾次說不要這樣了，每次都說好，可是後來還是這樣做。」（田野筆記-1-11）

艾衍則是認為小柏就算無故失蹤，也不致於影響廠商運作，失蹤總比衝突好，這是可以承擔的風險：

「因為他是 flight 而不是 fight，如果他是 fight，突然就跟人家怎麼樣了，那樣才真的難以收拾，整個形象都毀了。可是如果是 flight，那份工作一時沒有人做也不會倒閉，再找人遞補就好了，比較不會有太大的損失。」（田野筆記-1-11）

並且比起小葦，艾衍認為條件相對較弱的小柏，更需要這個嘗試的機會：

「對小柏來說，他比較需要這樣的經驗再去嘗試，如果連 TE（過渡性就業）都沒有，他真的不知道還可以去哪裡。」（田野筆記-1-11）

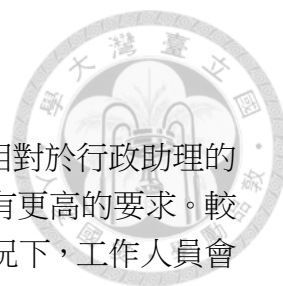
於是面試結束後，決定先讓小柏上線工作。這段期間，小葦參加就業發展團體，自己找工作面試，也曾經朋友介紹得到一份居家清潔的工作，但只做了一個星期。待小柏下線後，才由還沒有工作的小葦上線。

小葦期滿下線後，102年4月舉辦面試，當時有七個人參加，面試官除了一位會員外，工作人員是艾衍、舒樺。最後獲選上線的會員，他在面試中說自己需要這份工作的原因是需要建立信心：

「他覺得自己最大的問題應該是沒有信心……艾衍說他看起來受到疾病困擾的部份應該不多，應該也比較是信心的部分……問到這份工作對他可能的幫助，他說做完之後可能比較可以提升自己的信心，這樣可能也比較敢再去外面找工作。」（田野筆記-3-40）

這也成為最後這位會員獲選上線的依據。其他會員也許有能力可以做完七個月，但是他們需要這份工作的理由是希望「想要有點事情做，多跟人群接觸」、「可以在家裡有點地位」，艾衍認為這個可以工作日取代，於是建議他們：

「艾衍：不管怎麼樣還是很歡迎你們平常來，一起煮飯一起跟我們做會務工作，這樣來這邊也可以跟其他人互動，也可以有事做，不會一直待在家。如果這次沒有上，或是暫時還沒有迫切的經濟壓力，都可以常來這邊。」（田野筆記-3-40）



(二) 能力可滿足職場要求，做滿全期為先

工作內容的差異，也會實質影響對會員能力的要求程度。相對於行政助理的文書工作，醫院傳送職場需要大量勞動，對於體力和獨立性皆有更高的要求。較高的要求門檻將吸引較少的會員投入，難以群體維持職場的情況下，工作人員會更傾向挑選能夠做到期滿的會員上線，較不願承擔會員短期下線的風險。

在 101 年 9 月傳送員面試上，有三位會員報名，只有小梁出席，由福源、韓吉主責面試。小梁雖經歷四次代班，但面試時對於承諾上線仍顯得猶疑：

「福源問他是不是真的想要這份工作，他說『隨便』，停了一下，又說『應該要吧』，再等一等，又說『要比較好』。」(田野筆記-1-40)

加上平時在會務工作上，他仍然會受症狀干擾，工作人員擔心這樣的狀況會使他無法獨立工作：

「韓吉說你平常做會務工作都會有一些自己的堅持，一直問人，一直洗碗，還是有點強迫，這些東西如果沒有改過來，你去工作的時候會不會也這樣？」(田野筆記-1-40)

福源在代班時便已評估，如果要帶小梁上線到他可以獨立為止，可能會花上一個月之久：

「我問有沒有可能讓小梁上線，他(福源)說小梁要帶很久，可能至少要花一個月。」(田野筆記-1-21)

而且他也擔心小梁意願反覆不定，上線後如果突然下線，可能會影響跟廠商的關係：

「福源擔心小梁會不會做一做，又說不做了，這樣勞健保加了幾天又要停掉，對廠商會很不好意思，行政上也擔心(傳送)主任會不好交代。」(田野筆記-1-40)

相較之下，福源評估小新學習能力較好，應該只要帶一個禮拜便可以獨立工作了：

「福源說他覺得小新應該帶一個禮拜就會了，小梁要帶比較久。」(田野筆記-1-41)

且小新當時有意從庇護商店離職，和福源表示希望另覓工作：

「他(福源)說小新最近跟他說想要換工作，大概十月的時候他就會停掉庇護商店的工作。」(田野筆記-1-21)

加上小新原本就有意參加面試，只是忘記面試當天下午在庇護商店仍有排班。於是最後，工作人員仍以意願與能力相對穩定的小新，做為上線的人選⁹。

在 101 年 9 月的醫院傳送員面試之前，8 月我曾和福源一起陪小梁代班傳送員。當時小梁能夠記得工作順序，也能完成工作，但是他會反覆不斷確認自己有沒有做對。他表現得比我想像中的上手，也不會像平常一樣重複的要別人幫他解決不起眼的問題（比如 windows XP 資料夾取消點選後，資料夾周圍的虛線該如何讓它消失）。休息的時候，小梁擔心自己做不好，跟福源說他不要做了，雖然福源鼓勵他代班四次很有進步，他還是覺得只要面試就好。

其實小梁的狀態何嘗不是許多精神障礙者的縮影？因為對於自己的工作能力沒有信心，對於能得到多少支持可能也沒有把握，更不知道症狀什麼時候能夠消失，所以在表達就業意願上便顯得搖擺不定。不去工作頂多只是維持現狀，挑戰就業卻是一大冒險。過渡性就業原本便是希望協助這樣的會員冒險就業，但工作內容的門檻若不夠低，許多會員便看不出「意願」，更難發揮他的「能力」。

三、密集輔導、缺席遞補

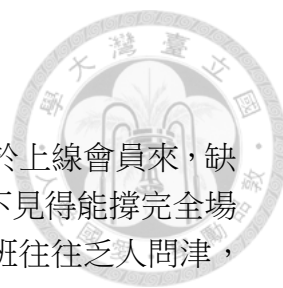
（一）密集輔導

過渡性就業在上線輔導方面，與支持性就業的方法大同小異。工作人員在熟悉工作內容後，會親自操作示範工作內容，帶會員熟悉工作上需注意的環節。另一方面，較有經驗的工作人員還會注意建立職場自然支持者的部分：

「有時候你跟其他人熟，是為了讓會員跟同事產生關係，那個同事才有可能去關心這個人，才又可能主動跟他講話，這是發展比較多觸媒啦……當你認識了其他，你才有可能帶會員去認識他們，或者你才有辦法做到示範的作用。讓會員知道這些人是友善的。」（福源）

小葦表示行政助理的工作很簡單，她一去學就會了，艾衍帶她上線熟悉工作約 2 天。在小柏的印象裡，工作人員大概陪了他十天。工作人員和會員有彈性延長或縮短密集輔導的時間。醫院傳送則因為工作內容包含送藥至各科室，各科室地點不同，對於藥物擺放簽收的習慣也不一樣，工作人員需要花比較多時間帶會員熟悉。韓吉表示需要大約兩個星期。

⁹ 後來和福源討論，他補充說明當初會選小新，是因為他做庇護商店很久，薪水一直沒提昇。他說小新家裡一直沒錢，小新自己和爸爸都希望能多賺錢，除了相信他能力好之外，也是想挑戰庇護職場的工作者，因為他們當時認為小新還無法到一般職場工作。他評估小新一路走來，已經在庇護商店慢慢長出自己的想要，必須要有另外一個職場讓他抽身出來。



(二) 缺席遞補

前面提到缺席遞補對於代班會員來說是一種嘗試。那麼對於上線會員來，缺席遞補如何成為一種支持呢？理想上，缺席遞補是為了讓能力不見得能撐完全場的會員，也有上線工作的機會。然而實際上，醫院傳送尋找代班往往乏人問津，因此工作人員轉而期待上線會員能夠撐滿全期。

主任、組長和韓吉都認為醫院傳送的代班困難，是因為會所社群意識尚未成形：

「我覺得我們的社群還不夠穩，所以我們很多會員他其實可能也不夠多，也還不夠穩，所以大家沒有一種意識是覺得我們要努力幫忙保留這個工作，因為我們的社群有人需要，我覺得可能還沒有這種東西。」(主任)

「如果他們真的有意識到說今天我有沒有去 hold，可能會關乎到這個職場能不能走下去，就是這個職場如果一天沒人，可能就會很危險，這個東西如果在他們的那個價值觀裡面，我不覺得他們不會做這件事。或者他們知道說這個東西 hold 下去，之後才有人會用，他們真的覺得之後有人可以因為他 hold 住了，他有機會就業的話，我覺得他們多多少少會願意做這件事情。」(韓吉)

這透露了主任和韓吉相信過渡性就業不只是會員的「權利」，會員身為社群的一份子，更有維繫職場存續的「責任」。

四、性別化的過渡性就業職場

由過渡性就業的會員上線名單，可以發現醫院傳送皆為男性；行政文書則多為女性，男性只有兩名。一開始我以為醫院傳送職場因是 101 年才開發，上線人數還不多，上線會員皆為男性可能只是巧合。後來在訪談中，才意識到主責該職場的工作人員認為這是男性的工作：

「其實代班問題是不會大，只要是男生，就想辦法叫他去推的話，都 OK。」(韓吉)

代班的能力要求比上線低，而只要是男性，即被視為具備勝任這份工作的最基礎能力。而女性則不論體力，均不在上線的考量人選內，因此也失去了代班的機會。比如 102 年 5 月的管理會議上，韓吉公開徵求會員代班醫院傳送員，當時有一名資深會員 X 自告奮勇，希望能為大家解除乏人代班的窘境，卻被以非男性為由拒絕；而 Y 會員也是經常出現的活躍會員，當大家把期待的眼神投注在他身上時，他只能尷尬的以自己早上起不來為由拒絕：

「X 會員說如果沒有人的話她也可以去，但韓吉說對方要男生，除非妳去變性¹⁰。Y 會員說他早上爬不起來，如果下午的話可能比較可以。」(田野筆記-4-149)

醫院傳送雇主希望以男性為優先的理由，是認為女性擔任這份工作太辛苦，因此不適合：

「他（醫院傳送員雇主）說大部分希望男生，阿姨也很厲害，曾經也有女生來，女生去搬，但很辛苦。」(韓吉)

為何精神疾病不會構成從事這份工作的障礙，然而性別卻會？許多人也不說身心障礙者還要工作太辛苦，不如留在家休養嗎？雖然是善意的從保護的角度出發，然而這種基於刻板印象所產生的差別待遇，卻使女性、身心障礙者減少社會參與，也損失了培養能力的機會。當女性與身心障礙身分交織，在就業市場中便落入更不利的處境。如果工作人員意識到這種限制，對於女性精神障礙者是雙重壓迫，那麼有能力說服雇主接納精神障礙者的工作人員，沒道理無法說服雇主接納女性。

是否適任一份工作，應該視個人的能力。即便「平均的女性體能」可能比「平均的男性體能」低，不代表任何一個女性皆無法勝任勞力性工作，也不代表任何一個男性皆可以勝任勞力性工作。當男性體力、技巧不足時，被認為可藉由訓練補強，女性體力、技巧不足時，卻會被視為所有女性都不適任的證據（彭滄雯、林依依、葉靜宜，2009）。

過渡性就業的工作內涵，原本便是希望經過重組、簡化之後，能讓精神障礙者突破刻板印象，在一般的職場工作。甚至強調從經驗中學習，而不是一開始就必須做好工作準備。如果認同過渡性就業的宣稱，相信「工作意願」為上線唯一要件，卻以女性會員不具備適任能力為由排除上線，則顯得自相矛盾。同時也造成醫院傳送職場比行政助理職場更難找到代班人選：

「(問：之前代班會那麼難找，好像你覺得比較是會員那邊，意願上比較難接受的關係嗎?) 還有一個，另外一個部分很重要是因為，他們在性別上有限定是男性。」(彭國)

韓吉是 102 年之後負責維繫醫院傳送職場的工作人員，在代班時曾幾次腰傷舊疾復發。雖然她表示自己身為女性，指導會員沒有問題，但在勞動中受傷的經驗，也許強化她勞力性工作不適合女性的想法。

而彭國是韓吉維繫職場的職代，也曾幾次到醫院見習傳送工作。她認為自己

¹⁰ 論文完成後和韓吉討論，她覺得這樣說也是因為有足夠的關係可以開玩笑，另一方面也是評估該會員的靈敏度可能無法勝任傳送工作。

的力氣搬藥水或藥箱都沒有問題，並認為力氣相當的女性也可以從事這份工作。她曾經提議想讓女性會員嘗試上線，但是這並沒有動搖男性才能上線的安排：

「我好像那時候問過韓吉，說欸我名單裡面有幾個女會員，我覺得還不錯，那我覺得她的力氣也不亞於男性，那我們或許可以去跟（傳送）主任說說看，他說欸（傳送）主任就是有說就是要男性。」（彭國）

彭國意識到勞力性質的工作與男性劃上等號之後，使得女性失去了一個職缺機會：

「他們會不會把那種勞力性的工作跟男性一定劃上等號，那這樣是不是相對的，女性就會失去了在她們能夠謀生的一個，一個職缺上去了一個機會……就算可能（傳送）主任本身沒有講，但是他們專業人員可能也會講說，因為我實際去搬過，不只聽到一次，欸我看起來也不會很瘦弱，可是他們就覺得說這種東西應該要給男生來。」（彭國）

這樣的狀況，韓吉也曾在 102 年 6 月的會所 Q&A 中提出，說明醫院傳送職場並沒有簡易到每位會員都能勝任：

「會所理想上是希望每個人都能做。目前以『真福之家』的狀況來說，其中一個 TE（過渡性就業）是醫院傳送，現在是男生來做，因為他的工作內容是非常勞力，可能女生沒有辦法勝任，在體力上面。」（田野筆記-4-157）

艾衍認為這樣的狀況可能違反就業歧視，若要避免受罰的話，不宜明說只限男性：

「這樣我們有沒有違反那個就業性別歧視？就是說一般的雇主雖然他們覺得可能男生比較適合來做，可是他不能寫在就業廣告上，但是我們卻很大喇喇的跟所有會員宣布，這個工作只能讓男生做。這樣如果有會員抗議、告我們，我們這樣變成一種就業歧視。就是說如果暗著在徵選的時候挑人刻意挑男生可能還好，但如果是明講，如果有女會員爭取，欸這是我的權益，那我們可能會被告。」（田野筆記-4-157）

討論最終，並沒有人認為工作內容應當調整為每位會員都能勝任，也沒有人挑戰女性無法勝任勞力性工作的假設。過渡性就業的工作門檻需低，是為了讓會員能從中建立信心，並且諸多可快速上線的會員，是維繫職場存續的後盾。如果認為這項要求沒有必要，那麼多數職缺都可以成為開發的對象，就不會有過渡性就業比支持性就業更難尋覓職種的說法；如果認為這項要求有其必要，那麼便該嘗試調整工作內容或篩選條件；若無法調整，便可作為支持性就

業服務，無需勉強作為過渡性就業¹¹。



五、小結

安排會員上線的機制，簡言之為「認識」、「嘗試」、「面試」。透過平常工作日常相處中的認識，以及會員代班時的嘗試，都能評估會員是否適合上線。面試則近於形式，公開的評選過程使得面試者較能信服，也有實際的機會能夠練習面試。面試後所有面試者皆會得到回饋，這份經驗能夠作為討論就業準備的開端。

但是理想中的上線機制能夠運作的前提，是該職缺的確多數會員都能上手。韓吉經過認識與嘗試之後，發現會員對醫院傳送，不是無法負荷就是沒有興趣，最後只好靠面試碰運氣選會員。

雖說過渡性就業的上線條件，宣稱唯有「工作意願」。但因職缺有限，工作人員心中必有丈量資格的尺。挑選上線會員的標準，依據職場特性各有不同。行政助理職缺因為多數會員都能上手，工作人員評估的重點，便放在會員是否真能從中累積信心；醫院傳送職缺則因能力門檻較高、乏人問津，而出現代班、上線的困難，由於維繫不易，工作人員便期望上線會員有意願、能力做滿全期。

上線後，工作人員陪會員到職場熟悉工作，此段時間稱為「密集輔導」，時間長短視會員學習狀況、工作性質而定，通常不超過兩個星期。對於經常需要請假的會員而言，「缺席遞補」為不可或缺的支持，如阿美經常需要請假休息，幸因請假有人代班，而可繼續保有工作。

過渡性就業挑戰了「唯有病情穩定才能工作」的假設，但離奇的是醫院傳送職缺卻仍預設「唯有男性才能勝任勞力工作」。一份工作應就能力而非身分來判斷是否適任，何況過渡性就業原本就不希望以能力作為門檻。當「精神障礙者」終於被視為體力可堪勞動時，「女性」卻仍被排除在外。工作人員應嘗試挑戰性別區隔的雇用標準；或應洞察這樣的雇用標準，的確讓本已不易的職場維繫更加雪上加霜。

¹¹ 後來和福源討論，他說明當初判斷這個職缺適合作為過渡性就業，是因為 9:30~10:30 都可以休息，他認為這份工作的體力消耗並沒有這麼大。我說我只是走來走去就很累。他說小翰剛做的時候，手都在抖，光第一階段的工作就做到 11 點，可是不到兩個禮拜，他就進步到 9:20 完成第一階段工作。他認為像這樣，讓體力變好也是一種訓練。但我認為簡易的工作較能累積信心，吸引會員投入。他說這除了跟會員好惡有關之外，也跟會員數有關，他想保有不同職種的職場讓會員嘗試，希望能夠兼顧貼近現實職場得到訓練，又能建立會員信心。雖然這份工作可以作為支持性就業，但他認為作為過渡性就業能讓更多會員嘗試；即便現在已開發出另一個更簡易的醫院傳送過渡性就業，他也認為可以繼續保有這個醫院傳送職缺，無需轉換為支持性就業，好讓會員能夠在不同性質的工作間移動。



第五章 嘗試就是成功：會員的使用經驗



本章聚焦於會員的個人經驗。第一節先勾勒上線會員的樣貌，第二節比較會員在過渡性就業工作的經驗與以往有何異同，第三節談過渡性就業的上線經驗對會員的意義，第四節則是探討會員離開過渡性就業之後的發展。

第一節 上線會員群像：誰進入過渡性就業？

最後進入過渡性就業的會員，與其他會員有什麼不一樣，又是否與工作人員描述的篩選標準相同呢？

一、阿美

我對於阿美最初的印象，來自於真福之家的布告欄，阿美寫的工作心得及照片登在行政助理公司刊物上，照片中她笑的心滿意足。當初她加入活泉之家，是因為過去認識的病友邀請她入會。除了醫院之外，她只接觸過活泉之家這個服務精神障礙者的單位。當時她比較常參與的是電腦文書的會務工作。

和福源、主任聊到過渡性就業，他們都多次提到阿美。他們印象中的阿美，當時參與工作日一週不到兩天，作息也不規律，但是正式上線後，卻能夠準時上下班。這顛覆了主任過往當就服員的經驗：

「我看到一個重度憂鬱症的人，平常我都覺得她幾乎是沒有辦法，但是其實她是可以就業的。所以其實當我重新思想說，評斷身心障礙就不就業，能不能就業這件事情，到底是不是我原本就服員思維邏輯下的這種想像，如果是我的思維邏輯下的這種想像，其實我會錯失很多或許有機會去就業的人。」(主任)

阿美後來因為腰傷不便遠行，多數時間都待在療養院，因此到了訪談時我才有機會第一次見到她。在療養院冷灰的色調，多數人面無表情的環境下，親切又始終滿臉笑容的她給我十分突出的印象。對她來說，工作不只是美好的回憶，也是未來的盼望。現在的她在療養院中做每天四個小時的手工，也略有一些收入。

二、阿啟

真福之家的就業白板上，有一個區塊是就業龍虎榜，上面寫著正在就業中的會員，阿啟的名字一直在上面。當初因為他的康復之家負責人是福源的朋友，便轉而介紹他來活泉之家活動。他參與的會務工作主要是電腦文書，以及種菜澆

花。除了醫院、活泉之外，阿啟短暫諮商過幾次，除此之外便沒有使用別的服務了。他說自己電腦打字一分鐘只能三個字，但是行政助理的工作對他來說並不困難，他用三天的時間就學會了。中間他請過三次事假。

在行政助理工作結束前的三個月，阿啟找到了以工代賑的工作，他的以工代賑錄取後先請假，行政助理做滿七個月之後就去做以工代賑清潔了。生病之後阿啟由會所的工作人員協助找工作，但低薪的庇護工作他不能接受，其他的不是勞動條件就是技術配合不上。直到行政助理有缺，阿啟才上線工作。過去他曾做過建築繪圖以及房屋仲介。現在他的以工代賑清潔，工作時間是週一到週五上班，每天做六小時。

三、阿姐

我第一次拜訪活泉之家時，阿姐負責帶我導覽環境，在公共論壇上，她挑戰我做就業發展團體是為了自己論文。平時她多話又喜歡跟我一起裝瘋賣傻，在會議中也能勇於發表想法，是位每日大笑帶來熱鬧的甘草人物。真人圖書館中，她身為真人書，最向人津津樂道的是行政助理做三個月賺三萬元。不過訪談工作經驗時，她反而覺得平常說的太多，不想再談。她過去是 My House 的會員，隨 My House 方案結束，她才轉而入會「活泉之家」。對她來說，現在每天來會所就像上班，她認為也是對社會有貢獻的事。

四、小麗

小麗因為不常來，她的名字時常掛在會務白板上的關懷名單中。她的繪畫作品也曾出現在藝文展當中，現在還掛在真福之家的牆上。她過去參加 My House，在 My House 結束營運後，她便轉而來活泉／真福之家活動。

在真福見到她的時候不多，通常是慶祝會或讀書會的活動，她都會帶來她的畫作，大家莫不圍著她讚不絕口。她外型出眾，會化淡妝，打扮優雅入時，談畫時靦腆，但訪談時滔滔而俐落。訪談時她大多談自己在醫院社區復健中心的經驗，還有結束行政助理工作後，在新工作上認識的朋友。談到未來，她期待能夠從事珠寶設計的工作。

五、小柏

第一次見到小柏是在行政助理面試上。他長得高大健壯，面試時木訥少話。他加入活泉之家也是因為 My House 結束營運。過去住院時，醫院也曾介紹工作坊與日間留院，但他沒有使用，相較之下他喜歡會所能夠自由來去。小柏在五專時因課業壓力而休學，那時候他陸續在麥當勞、餐廳當服務生打每日四小時的

工，接著當過全職八小時的美工助理，但都只做了三個月。後來小柏辦理身心障礙手冊時得知勞工局有就業服務，便去勞工局看職訓資訊，接著上了八個月的身心障礙職訓課程。而透過職訓單位介紹，他做了三個月的打字中心工作。在親戚介紹下，他也曾去電子工廠做過三個月的裝配作業員，一天四小時，有週休二日。來到活泉之家後，透過工作人員陪伴，他去做了一個多月的醫院傳送員（並非過渡性就業的醫院），後來因為不喜歡工作環境而離職。接著福源又帶他去做醫院傳送員（與過渡性就業同一家醫院），結果只做了一天，就覺得藥水太重不做了。然後，在工作人員介紹下，他在伊甸基金會下的另一個就業服務單位接受職訓，職訓三個月後，該單位告知小柏在真福有行政助理的過渡性就業面試。面試後他做了三個月的行政助理，因為覺得一個人在辦公室工作很沉悶無聊，決定離職。

六、小葦

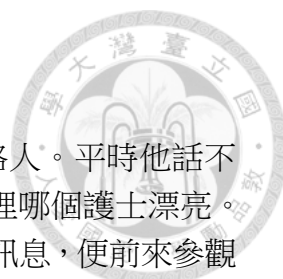
小葦在真福之家十分活躍，就算是去當行政助理的那七個月，她也每天上午都來部門二料理午餐。初期對她的印象就是開朗有禮，但她在行政助理面試上，曾說自己沒有工作會失眠，會很憂鬱想自殺。

小葦二專時生病，住院後曾經去工作坊一段時間。後來她在自家附近看到麵包店徵人廣告，去做了一年兩個月的兼職工作（每次半天班），這是她做最久的的工作，後來因麵包店結束營業而離職。接著她去職訓單位上電腦課，十個月的課程結束後，該單位社工介紹她來活泉之家。隔了一年，她在就業服務站找到一個在戶政事務所打字的工作（全天八小時），但該工作限期半年。中間沒有穩定工作的時候，她多次去教會朋友的便當工廠工作。

結束戶政事務所打字工作後，她也曾參加過渡性就業的面試，但當時是小柏錄取。直到小柏下線後，她才有機會上線。結束過渡性就業後，她使用其他單位的支持性就業服務，偶爾以臨時演員賺取零花。

七、阿亮

他幾乎一直在玩自己的手機，或戴著耳機聽歌，從沒看過他參與會務工作，不管他有沒有跟大家坐在一起，我都覺得他在另外一個世界。他買到智慧型手機的第一天，來到會所不顧大家正在開會，不斷地想要分享他手機的趣味，勸阻無效。另外一個能夠讓他開口跟大家滔滔不絕的話題，便是基督福音。他透過就業服務中心轉介到活泉之家，後來活泉安排他擔任醫院傳送員，不過他認為自己無法獨立作業、又怕打破藥水，因而決定離職。



八、小翰

我跟小翰的互動始於公民記者，101 年時我們同組採訪路人。平時他話不多，但是有福源在的時候，他會一直跟福源聊棒球，或是醫院裡哪個護士漂亮。他認識活泉之家的契機，是從醫院佈告欄的廣告單看到活泉的訊息，便前來參觀入會。部門會議的時候，他常在低頭打電動，很少認領會務工作，但是在公民記者、真人圖書館等活動上，他雖然還是電動不離手，卻有比較多的發言跟投入。

16 歲的時候，小翰曾去過建教合作的工廠工作，每天十多個小時的工時，做了一個月便結束了。18 歲時陸續做過加油站和日本料理店的服務生，但都只有做兩三天。小翰做最久的工作是週末派報，持續了大約一兩年。他喜歡派報工作的彈性，想要去就去，不去也沒關係。

剛來到活泉之家時，他覺得會務工作很無聊，所以並不常來。後來福源打電話告訴他有過渡性就業的面試，他才在面試後開始醫院傳送的工作，也跟福源有更多的接觸。福源帶他上線時，也邀請他參與公民記者與真人圖書館的活動，他才更多的參與工作日。結束過渡性就業後，小翰休息了一個月，又回到同一間醫院擔任傳送員的工作（每次半天），做了兩個月，因為工作負荷太累而辭職。後來他想要嘗試文書工作，但組長告訴他，之後過渡性就業只開放給真福之家的會員，因此身為活泉會員的他無法上線。對此他感到有些不平，認為真福的會員沒什麼工作意願，為什麼活泉的會員想工作卻不能上線呢？於是他決定前往另一間有過渡性就業的會所，尋找工作機會。

以上八位會員的背景資料，整理為表 5-1：

表 5-1 會員背景資料表

姓名	性別	年齡	學歷	入會時間	上線時間	來會所的契機
阿美	女	47	二專	96/6	98/9~99/4	病友介紹
阿啟	男	57	高中	98/11	99/12~100/7	康家主管介紹
阿姐	女	42	高中	98/11	100/8~100/11	其他會所轉介
小麗	女	42	高中	98/12	100/11~100/12	其他會所轉介
小柏	男	34	工專肄業	99/8	101/7~101/9	其他會所轉介
小葦	女	36	二專肄業	100/5	101/10~102/4	職訓單位轉介
阿亮	男	41	高中肄業	100/7	101/3	就服單位轉介
小翰	男	23	二專	100/10	101/3~101/9	醫院佈告



九、小結

這些會員的背景資料，看不出特別的趨勢，大抵與一般會員無異。進入過渡性就業的會員，必然本身具有就業意願。他們有的是參與工作日、經歷代班之後，才進入過渡性就業，例如阿姐、小葦；有的雖不常參與工作日，也無代班經驗，但基於過渡性就業容許冒險的精神，他們仍能上線嘗試，比如阿美、小柏；甚至會員可能進入過渡性就業之後，才開始對工作日感興趣，像是小翰。參與工作日的頻率與長短，的確不會構成進入過渡性就業的限制。

就能力面來看，上線會員依據福源的說法，是能力「不上不下」的一群。他們若要使用社區化就業似乎顯得準備不足，比如阿美作息不規律、小柏缺乏工作穩定性、小麗當時情緒還很低落；若要他們使用庇護性就業又顯得低就，比如阿啟覺得庇護性就業太低薪。這樣的情形正是多數會員的縮影。雖然醫院傳送較具能力門檻，但整體而言過渡性就業的確為所有會員而開，容許會員在各種狀況下帶病工作。

第二節 過渡性就業相較以往求職經驗

會員生病之後，有些幸運的接觸到就業服務，有些則辛苦的自己尋覓工作，那麼過渡性就業對他們而言，和過往的經驗有何不同？

一、踏出第一步

精神疾病往往打斷人原本的學業或職業生涯，中斷後要回到原來的生活軌道上，常充滿各種挫敗與困難。對於阿美來說，這是她生病之後的第一份工作。阿啟則是覺得庇護工作薪水太低，外面的工作又對精神障礙者有成見，自己過去的技能已跟不上現在工作的要求，以致於生病之後，只能藉由過渡性就業取得第一份工作：

「去找一家洗衣店，才一萬六，那還有說看你的體力不行他又不要。他說他那個也是要很用力，反正只要是身心障礙，那個老闆就覺得…歧視啦……像有的那個庇護性工作，薪水還三五千。像去旁邊找一個一家那個咖啡廳，就說我洗碗洗那個差不多，一個月才三千塊，一天一百塊……韓吉她有帶我去一家建築事務所……他說現在都要用電腦，那沒有手畫的。」
(阿啟)

阿亮則是生病後順應家人的期待，去就業服務站找工作，被轉介到活泉之家之後隔了一年進入過渡性就業：

「他們積極的帶我去醫院，醫生有說叫我去日間留院，好像有去吧。待不久就回家了，覺得每天都要去很麻煩。等公車我會覺得腳會酸，不想等公車。比較沒耐性，公車都要很久才會來。家人就說醫生說去日間留院，去那邊就是治療。我爸帶我去找勞工局就業輔導站，叫他們找一份工作給我做，他們介紹我去活泉。然後福源介紹我去醫院工作。」(阿亮)

對他們來說，過渡性就業是他們面對重重就業困境時，重拾工作的另一條出路。

二、工作人員陪同協調有安全感

許多會員在接觸過渡性就業之前，並沒有接觸過支持性就業。原因可能在於他們不被認為是有足夠能力、可工作的人，以致於服務資訊不會轉告他們。於是他們從醫院得到的可能是庇護性就業或日間留院的資訊。

小翰覺得生病之後記性變得比較不好，而一般職場上的工作經常只教一遍，在工作不會需要問人的時候又需要等別人有空，讓他覺得很有壓力：

「就因為病的關係，可能動作比較慢，記憶力也沒那麼好，人家可能教你只教一次就要你自己做，壓力會比較大。有些事情要請人家幫忙，還要看人家有沒有空，就會比較緊張。」(小翰)

以致於小翰過往的打工經驗，常常只持續兩三天，做最久的是週末的派報工作，持續了一年兩個月。他覺得過渡性就業有工作人員協助熟悉工作內容，有問題也有工作人員居中跟主管協調，讓他覺得比較放心：

「因為福源會帶比較久，所以比較沒有壓力。以前在加油站，他可能只教一遍，也不管你是不是真的懂了，就直接要你去站一個島，我那時候就很緊張，就不做了。」(小翰)

阿姐也認為有工作人員陪伴，有會所當靠山，在職場就不必擔憂懼怕：

「那我想說有人，有人陪我啊，那我就不用怕，那應該很高興啊……而且那有福源在嘛，然後有這個機構的存在啊，所以我們精障朋友有這個工作的機會啊，當然是好事嘛。」(阿姐)

可見工作人員的支持，最讓會員記掛在心。阿美尤其感念福源的協助，讓她不舒服時可以請假休息，由別人代班上線：

「福源他人也很好，很熱心，很適合做這一行，他也很有愛心，跟他一起工作很有安全感，可以感覺到他很盡心盡力在幫我。我跟他說要請假，他就去幫我找人代班。」(阿美)

對於使用過支持性就業服務的小柏來說，他並沒有特別區分過渡性就業和前者的差異。他感受最為鮮明的是，有就服員在身邊陪著，就不用擔心一時記不住工作流程：

「就是因為有時候自己記不起來的時候，他們還會在旁邊幫忙這樣……工作會比較容易。一個人的話就……就是我是覺得老闆都講的很快啊，教你的人都講很快，都記不起來。」(小柏)

三、友善職場經驗

小葦在第二次住院後，去到工作坊，她當時因為自己每月賺的薪水相較以前大幅縮減，而感到很挫敗，於是後來還是想找一般職場的工作：

「不能接受說……以前有辦法工作還有賺一萬多塊，後來去工作坊，大概只有八百塊、一千塊一個月。」(小葦)

相較於以往自己在一般職場找的工作，小葦認為行政助理職場的同事都非常友善，平時能給予溫暖的關心與立即的協助：

「最大的收穫大概就是工作的很開心吧……因為同事人真的都很好。像我今天下午其實有點不太舒服，然後他就說那沒關係妳就趴著休息一下。因為昨天我又失眠了，那後來是剛好對面打電話叫我寫信，就是有同事問說妳 OK 嗎？然後我那時候休息了一段時間，我說 OKOK 我會過去對面幫忙。」(小葦)

四、小結

部分會員進入過渡性就業前，曾前往勞工局登記求職，或使用職訓資源，例如小柏、小葦、阿亮。但對某些會員而言，過渡性就業是他們生病後第一次擁有工作，譬如阿美、阿啟、阿亮。對會員來說，獨立求職不易，他們需要有人陪伴上線，克服尚未適應工作的時期。工作人員的支持是他們的靠山，能夠減輕適應職場的壓力。小葦則認為相較於以往的工作經驗，行政助理職場的同事格外的友善，提供許多關心與協助。

第三節 過渡性就業對會員生活的影響與意義

就業對人而言，其重要性不外乎獲得一個社會位置，能賺取收入維生，或者追求自我實現。那麼有期限、兼職性的過渡性就業，對會員而言，其意義是否相同？會員的生活又是否會因此帶來變化？以下分別從六個部分討論，包含「探索興趣」、「重拾自我價值」、「賺取收入」、「擴大生活關注」、「獲得接納」、「展現能

力」。

一、探索興趣？

過渡性就業的目的之一，在於讓會員有機會累積社會經驗。他們往往因病中斷學歷、工作經歷，無從理解各種工作的內涵，更無從判斷適合自己的工作。因此易於進出的過渡性就業，便可讓會員在不同的職種中，探索自己的興趣，尋找適合自己的工作：

「就是開始找到信心啊，在摸索自己，摸索自己的興趣是什麼，想做什麼，不想做什麼。我覺得那個真實性，真的會放上去，不會只是在工作日，在一種訓練環境裡面，空泛的討論，在你沒有一個實質的經驗之下討論。」(福源)

對於小柏來說，他的工作經驗相當豐富，但每樣工作最多都無法持續超過三個月。他說自己想要多嘗試一些工作，以得到不同的體驗：

「就想要多換換，做些不同的工作這樣。」(小柏)

對於工作無法長期持續，他也說不出明確原因，認為可能是這些工作並非自己興趣的緣故：

「可能我覺得是我自己的關係吧。就是…就像我工作，然後都做不久這樣。(問：做不久這件事會讓你覺得心裡有負擔？還是其實還好？)可能是我找不到自己想要做的吧。」(小柏)

行政助理的工作內容，最後也令小柏感到倦怠乏味，因此只做了 2 個月：

「就是掃描久了會覺得很厭煩……那我說可不可以聽音樂，他們說不行。(問：整間辦公室就你一個人？)沒有，就是在主管的旁邊這樣……沒有人可以講話這樣，跟主管他們不知道怎麼講話。」(小柏)

行政助理的工作內容，對小柏來說並沒有困難之處，只是他覺得工作無聊，沒有持續下去的意義：

「公司蠻喜歡他的、工作能力也 ok，但在沒有急迫經濟壓力下，自身無法找到此份工作對他的『意義感』，所以不管我再怎麼嘗試，都無法說服他繼續把七個月做完。」(艾衍，102/1/30 團督文本-6)

艾衍認為工作內容有趣與否，並不必然影響工作意願，對於需要薪水過活的人而言，再怎麼枯燥的工作內容也可以忍耐。他認為也許是小柏沒有經濟壓力，加上家人因為擔心工作壓力而不要求他要工作，因此才缺乏持續工作的意願：

「艾衍說這好像也很難說是不是病的關係，可能也跟他成長的過程有關。可能爸媽怕他壓力太大，一直沒有要求他去工作，所以他就這樣子了。他如果覺得很無聊就不想做了，可是一般人就算做一直重複很無聊的工作，可是因為要賺那份薪水，所以也會勉強做下去，但是對他來說，他也沒有一定要工作。」(田野筆記-2-44)

和小柏聊他的興趣時，他提到自己十年前的被附身經驗，以及對宗教經典的體會，他認為自己的使命是推廣老莊思想，讓台灣人生活得輕鬆一點。這樣的興趣我一時有些難以理解，也很難跟職業連結。我反省或許與其問會員對什麼工作有興趣，不如問會員想活出什麼樣的生活，想用什麼方法實踐，這才是最為根本的議題。當工作成為必要的工具或實踐的途徑，或許才能談清楚對什麼工作有興趣。

在資本主義市場上，工作倫理規訓人必須持續工作，是不是為了興趣而工作反而不重要，重要的是你敢於為工作奉獻所有。在工作倫理中，完成一項工作便是最大的滿足，任何一項工作都使人高尚 (Bauman, 2002: 46)。一個因為對工作沒有熱情而辭去工作的人可能會被視為懶惰，而工作內容本身並不會被檢討。病友因為疾病可能被拒於工作之門外，卻也因此順理成章的脫去工作倫理的包袱，可以率性的說「這個工作我沒有興趣」。但也有可能被說成以疾病為藉口閃躲工作的責任，端看從哪個角度出發。

檢視過渡性就業的工作內容，在設計之初便預計為低階瑣碎的基礎工作，譬如把一份完整的工作拆解為只需組裝螺絲釘，這類大量重複、一成不變的工作，雖較無工作壓力卻也缺乏挑戰刺激，更難不斷帶來新的學習。從工作倫理的角度來看，這樣的工作一樣有價值。但在消費美學的影響下，工作有了高尚與卑屈之分；這樣平淡無奇、不容創新的工作稱不上「有趣」，人只有別無他法謀生時才可能勉強從事 (Bauman, 2002: 67)。

如果過渡性就業本身的內容很難「有趣」，它還可能讓會員探索興趣嗎？如果過渡性就業本身是一個職種裡最零碎的工作，真的能夠給人足夠線索判斷自己對該職種的興趣嗎？也許它的功效較是讓會員從中辨認，什麼類型的工作自己能夠負荷而已。即使不看工作內容本身，就現實的職缺數來看，只有兩個過渡性就業職缺也很難構成「探索」，只能粗略的非此即彼。小麗和小柏一樣，因為覺得行政助理工作內容乏味而離職：

「我只做了一個多月，因為我喜歡新鮮，在那邊一直打電腦那些，我覺得受不了，做了一個多月我就不想做了。我那個時候病得很重，就是憂鬱。回去晚上都會哭……它要對那個序號，資料夾的序號，我受不了我的時間都花在那個上面。」(小麗)

福源認為或許行政助理的工作單調，但是正因為小麗嘗試過，她才能夠有信心

心知道自己做得來只是沒興趣，而不是一開始就因低估自身能力便就此打住。在工作人員心中，最重要的是會員從過渡性就業中，提升對自己工作能力的信心，是否對過渡性就業有興趣反而其次：

「像小麗，我記得她學的能力很好，但我覺得她有她的判斷說，那時候她覺得這工作太無聊……但是我覺得她是因為這樣子覺得，開始可能欸我都去行政助理公司，我也做的 OK 啊，那我剩下就是，我去找我可以做的想做的，可以接受的工作啊。所以我覺得讓會員去嘗試工作之後才有可能，她也相信她自己有其他的可能。因為不然他們那麼多年都沒有工作，怎麼會有，甚至可能有的人沒有工作過。」(福源)

小麗從行政助理離職後，下一份工作透過朋友介紹，擔任市場調查電話訪問員，七個月以後也因為覺得工作單調而離職：

「(問：後來為什麼不做電訪了呢?)一樣，每天都做一樣的事，我不想再做了。」(小麗)

她的興趣是珠寶設計，希望未來能有機會嘗試，但又擔心沒有門路：

「我想要做珠寶設計，我對那個有興趣，可是不知道要怎麼進去。人家都說我的型最適合做金飾精品、化妝品這種。」(小麗)

業餘的興趣要提昇至能夠維生的職業有其難度。或許在「探索工作興趣」這個目的之前，還要先問「工作與興趣結合需要什麼條件?」，對於在就業市場上缺乏競爭條件的人而言，恐怕只能先求有工作而已。從自我實現來看，興趣與職業不必然非得結合。

小葦認為自己工作能力不佳，求職選項有限，要在一般職場上覓得能力可負荷的工作很不容易：

「我覺得對我來說不容易是因為我的工作能力不是很強。然後我以前就一直很害怕要工作。對，就因為工作能力不是很強。對，所以就很擔心。對，所以其實發病以來斷斷續續都有就是休息在家。」(小葦)

因此對她來說，一份工作是否能夠負荷，是最為優先的考量。再以小翰來說，他結束醫院傳送員的工作後，想要嘗試行政助理的職缺。他覺得自己平時玩線上遊戲跟人聊天打字很快，電腦文書的工作應該可以比較上手：

「因為他好像就是跟電腦有關的東西，因為我長期玩線上遊戲，就是對電腦已經很熟練的，如果行政助理的工作，可能對我來講應該算滿簡單的。」(小翰)

若過渡性就業難以發揮探索職場興趣的功效¹²，那麼它簡單易上手的特性，是否能為會員建立工作信心呢？



二、重拾自我價值

失業就像失去了生活座標，失去社會地位的同時也會感到自己價值低落 (Bauman, 2002: 23-24)。對於病友來說，失業的生活，可能就是被病完全佔據的生活，更容易陷入失能者、依賴者的角色中而自我貶抑。參與工作日有助於會員活出病人以外的社會角色，得到他人的肯定與社會支持。但是回到更廣的社會層面來看，就業更能使人相信自己的能力足以獨立自主：

「你如果只有在工作日，他當然會有幫助，你得到朋友，但是一個人真的認為自己可以獨立自主，我覺得在職場上面是一個重要的改觀。」(外聘督導)

透過就業，病友能夠反抗失能的刻板印象，活出獨立的、有貢獻的形象，既是滿足社會期待，也是為自己爭取更多社會地位：

「我覺得工作，能做得來的工作就會覺得自己有價值吧。然後好像因為疾病給人的印象好像就是什麼事都不能做，可是好像能做的話就會覺得自己好像不會因為這個疾病被打倒，然後好像也會被家人比較看重。相對那個感覺，自己的價值感會提高。因為家裡的米蟲，跟家裡的那個給錢的那個地位畢竟是有差的(笑)。對真的會有差。因為我覺得很，能養活自己也對父母好像會有一種……好像交代得過去或什麼的那種感覺。所以那個是滿實質上面。」(韓吉)

阿姐說自己擔任行政助理三個月的期間，擁有獨立工作的快樂時光。那段時間裡，別人的微笑看起來也是鼓勵，像讚許她是個可造之才：

「然後有一段時間，我去那邊也並不是說每天愁眉苦臉，都做的不好，不是。裡面有一段時間是順利的，也是很享受在其間。然後我回來的時候……我回來先碰碰一些電腦嘛，然後準備要去下午的上班，然後我就跟我的福源講，講啊，然後我就跟…跟組長講，說有什麼要叮囑的，然後組長沒講什麼，他就笑啊。他就覺得我可能還是一個可造之才。對，有一段時間還是滿順利的。」(阿姐)

對阿美來說，行政助理是她生病之後，唯一在一般職場上班的工作。99年4

¹² 後來和福源討論，他認為「探索」有很多的詮釋空間，雖然過渡性就業的工作可能跟實際職場有落差，但能夠接觸不同的職場，可以看到別人的工作，也有助於會員判斷未來自己適不適合這類職場的工作。如果我所說的「興趣」較偏向自我實現，這是過渡性就業無法處理的部份；但是探索「能做」的領域，或許是過渡性就業可以著力之處。

月的公司刊物上，刊載了她的工作心得，她認為自己從工作中獲得了他人的支持與肯定，藉由完成工作得到成就感，因自食其力而感到有尊嚴：

「每當主管交代的工作，當我完成時，他們的一句辛苦了、謝謝，就讓我感覺對自己更加有信心了！不再像個病人般自我封閉……每當信件書寫都完成，自己就覺得很有成就感……我覺得現在的我能夠自食其力，這對原本沒有自信的我來說，無疑的就像溺水的人抓到了岸邊的浮木般的喜悅。」（公司刊物 43 期，頁 19）

直到現在，阿美都還把當初完成七個月工作的獎狀留著，彷彿是一份延續肯定的信物：

「還有那時候行政助理做完，『活泉之家』還頒給我一張獎狀，上面寫了一些很鼓勵人的話，說你表現良好啊，感謝妳替我們『活泉之家』做事啊。我都還記得，到現在獎狀也還留著。」（阿美）

也許過渡性就業能夠帶來自我肯定，但是這份自信並不保證能轉換為對未來求職的信心與把握，還需要工作人員持續性的支持。如同小葦，她認為行政助理的工作內容比一般職場簡單，對於未來求職並沒有幫助，她還是感到茫然：

「（問：你覺得以前行政助理的工作經驗，對於你現在找工作有什麼幫助嗎？）沒有幫助啊。（問：因為內容不一樣嗎？）對啊……因為行政助理那是簡單的，對。（問：那你做完行政助理會覺得比較有信心嗎？）沒有欸，不知道，我也不曉得要怎麼講。」（小葦）

三、賺取收入

賺取收入是大多會員都提到的收穫。會員能夠決定如何花用收入，得以滿足消費的慾望，獲得自己作主的快樂：

「那時候很期望會賺到錢，能做久一點就做久一點，後來可能太累就不做了。賺錢去買一個沙發椅回來坐，三個禮拜賺五千多塊，一個沙發椅四千五。家裡沒什麼沙發，只有木頭椅子。」（阿亮）

「有一點零用錢，比較可以做自己喜歡做的事情。可以去旅遊，可以去吃東西啊。」（小柏）

「那時候每個月賺了一萬塊，我覺得很好。」（阿美）

符合勞基法規範的薪資給付，是肯定會員在工作上的貢獻，跟一般人有一樣的價值，不因病而減損。能夠得到合理的薪資，本身便具備提昇自我價值感的功效：

「因為我能夠工作，自己賺錢，然後我能夠自己養活我自己，不用依賴別人這樣子，就是對於自我價值觀的這個，就會往上升一些」(舒樺)

譬如小翰曾因為工作表現良好而得到獎金肯定，他感到最為印象深刻：

「我印象最深的就是好像我剛開始好像表現不錯，然後洗腎室護理長就跟(傳送)主任說我表現不錯，那個月然後(傳送)主任就給我那個伍佰塊的獎金。」(小翰)

收入除了補貼生活花用之外，薪資也能成為儲蓄。譬如在 101 年 10 月的就業晚餐中，小新和大家分享自己擔任醫院傳送員的經驗，他提到希望透過工作存點錢，為自己的未來做準備：

「會員問他(小新)工作要的是什麼，收入多少？他(小新)說要的是生活，能領薪水，應付食衣住行的開銷……賺到的錢到晚年也有個準備，如果可以的話還想做些事情。」(田野筆記-2-57)

四、擴大生活關注

小翰說自從他去當醫院傳送員之後，開始比較會注意社會上的事情，比如注意勞健保是不是要倒了，股票是不是要跌了。對他來說，進入職場就像是正式的踏進社會，成為社會中的一份子，社會的變動自己也感到休戚與共：

「我覺得我以前都比較不管社會上發生什麼事，都在打電動。可是去醫院工作以後，我開始會注意勞保是不是要倒了啊，股票是不是要跌了啊，開始會比較注意社會上的事。」(小翰)

進入跨國大公司也是難得的體驗，阿啟進入行政助理工作，一部分是為了見識世面：

「他就是說為什麼你要來行政助理公司，我就是想去見一下世面啊。」(阿啟)

因此問到他在過渡性就業中的收獲，他認為是體驗到公司的人事管理和營運生態：

「收獲就收獲到那個他的人事管理啊。那因為現在電視上，常常那個什麼，營業什麼，那個都要拿去檢驗，那就行政助理公司…我那個蓋章就蓋的多，那個人事部門就常常接到電話，說電視要訪問啊或什麼。」(阿啟)



五、獲得接納

而受訪會員當中，曾在行政助理上線者都說與同事的互動很好，有些會員甚至還記得當初同事說的話，或者還留著同事送的東西。對會員來說，能夠在一般環境中得到社會大眾的接納，是深刻難忘的記憶：

「那邊有一個女生很好。我去的時候帶了 6、7 個戒指，他們每個都戴得很高興。那個女生介紹我給大家認識……後來她送我 6 個 hello kitty 音樂盒，就是一個按鈕按下去，它就會跳舞的那種，那時我的那一個剛好沒電，結果她剛好就送了我 6 個，我現在按它都還會動。很有趣，我送她戒指，後來她送我 6 個音樂盒。」(小麗)

「我記得我座位旁邊有一個……好像叫 Joyce，我跟她比較有互動，她會請我吃東西，講一些鼓勵我的話，人也很漂亮。我是第一個去的嘛，她知道我們是有生病的人，所以會很常講一些鼓勵的話。我也會請她吃東西，請來請去的。」(阿美)

難能可貴的是，這不是少數同事具備的特質，也不是經過訓練的結果，似乎也不是因為會員的身分而特別客氣，而是關懷他人原本便是他們的職場文化：

「我本來是以為他們有訓練說怎麼跟精障者相處，結果另外一個同事，我有跟他聊過天，他說沒有是這邊的人本來就很好相處。」(小葦)

這樣的職場，符合過渡性就業的理想，工作簡單又充滿友善接納：

「我覺得它（過渡性就業）在提供一個嘗試的管道，而且那一個職場是超級友善的，他是被準備好的，要讓會員容易成功。」(外聘督導)

六、展現能力

阿美擔任行政助理的時候，她的母親認為她的病情有很大的好轉：

「我去工作的時候，我媽說我的病情進步很多。」(阿美)

她在還沒進入過渡性就業之前，常常早上無法起床，也沒有規律的參與「活泉之家」工作日，這點讓主任懷疑她還未做好就業準備：

「因為她的狀況是早上根本起不來，然後來活泉她也是愛來不來，她幾乎一個禮拜來不到一兩天，然後中間還有很多的理由，很累，然後什麼什麼，所以覺得她有可能去就業嗎？」(主任)

但是阿美上線之後，她的作息因此變得規律，雖然有請假的時候，但還是努

力做完了七個月。她的轉變讓主任相信，給予真實的工作機會，而非只有紙上評估，就有可能看到會員的能力與改變：

「就是當你到真實環境，你可能才看得到……所以阿美就是很好的例子，就是說她在工作裡面，她除了要去回診，然後真的有一些時間心情很低落，有人代班，其他時間她其實都是準時上班，準時下班。然後就這樣維持了七個月，雖然她後來再也沒有出去就業……他這一階段的人生，我不知道對她的影響是什麼，但我覺得對我的影響其實衝擊很大。」（主任）

一般的失業者，在沒有生活重心的情況下，恐怕也難以有規律的作息。對會員來說，工作日若缺乏誘因恐怕也無意規律參與。這也許是過渡性就業的珍貴之處，讓一般無法進入支持性就業的會員，能夠有機會做中調整，展現自己的能力：

「進入到勞工局職業重建裡，他會先評估你能不能生活規律，你生活規律了才能進入到職場。可是我們發現有些會員，你給他就業機會，他會試著生活規律的。」（福源）

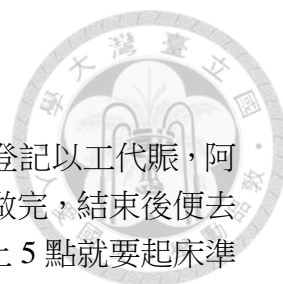
七、小結

受訪會員上線時間不一，最多人提到的收穫便是「賺取收入」。金錢收入能夠轉化為物質滿足，主張消費項目的過程也讓會員重新握有權力，同時薪水更是對於自身工作能力的肯定。在一般職場工作的經驗，讓阿啟、小翰「擴大生活關注」，一同經歷公司的忙碌、擔憂勞保崩盤的風險。行政助理職場的溫暖氣氛，阿美、小麗、小葦都銘記在心，精神障礙的身分並不阻隔她們和同事的關係，使她們「獲得接納」。在工作中獲得他人肯定，讓阿姐、阿美感到喜悅，小翰印象最深的也是獲得績效獎金的肯定，他們從工作中「重拾自我價值」。這些工作中的收穫，可以成為會員調整作息的誘因，例如阿美，她的母親甚至覺得工作讓她「展現能力」。

這些收穫並非過渡性就業獨有，只是過渡性就業降低了上線的門檻，讓原本不易就業的會員，也能從工作中得到收穫。而過渡性就業原本宣稱能提供多樣的就業機會，供會員探索興趣，然而適於作為過渡性就業的職種本已有限，工作內容又經簡化，恐難有探索興趣的效果。小麗和小柏都覺得行政助理的工作乏味無趣，而小葦、小翰更在意自己的能力與工作能否適配。

第四節 離開過渡性就業以後？過渡到何方？

會員結束有期限的過渡性就業之後，是否繼續就業？這份就業經驗，是否有助於他們尋覓下一份工作？會員下線之後，工作人員是否提供其他就業支持？



一、工作人員協助謀職

阿啟在過渡性就業尚未結束前，韓吉告訴他可以區公所登記以工代賑，阿啟前往登記後便錄取了。阿啟請假三個月，繼續把過渡性就業做完，結束後便去做以工代賑的清潔工作。該工作是週一到週五每天六小時，早上 5 點就要起床準備上班掃馬路。為何當時不是讓阿啟立刻去以工代賑，把過渡性就業機會留給別人呢？如果過渡性就業並不預設做到期滿才有最大收穫，那麼阿啟沒有立刻轉職的原因，可能是因為一時找不到別的會員上線，或者希望拉長工作人員密集輔導的週期。

小靜曾經在 101 年 9 月的就業晚餐中擔任主角，分享自己過去的工作經驗。她談到在過渡性就業快結束前，福源就建議她去勞工局登記。她很快便錄取一份行政助理的全職工作，七個月的過渡性就業結束後，恰好立刻可前往新工作就職：

「福源說那個時候小靜很幸運，過渡性就業快要期滿的前兩個星期，她就去勞工局登記，過渡性就業結束之後，她剛好就可以直接去新公司上班，銜接得非常好。小靜說就像畢業一樣，快要畢業了就要先去勞工局登記找工作。」(田野筆記-1-38)

在過渡性就業尚未期滿之前，若工作人員能及早協助連結其他就業資源，有助於會員期滿後立刻銜接其他工作。

二、自尋出路

小麗辭去過渡性就業後，朋友告訴她有個公司在徵電訪員，問她有沒有興趣做。她本來不太有興趣，但還是去應徵看看：

「後來因為我有去 XXX，那邊朋友跟我說有一個電訪員的工作，說滿輕鬆的，問我要不要去做。那時候他也沒要我一定要去做，只是說有這樣的工作告訴我。」(小麗)

電訪工作對小麗來說並不難，她持續做了七個月，跟同事又很有話聊，但她認為工作內容太過乏味，最後還是決定離職。

三、近水樓台轉正職

醫院傳送員是個流動率高的工作，該職場除了提供過渡性就業外，尚其他的職缺。韓吉說如果有人願意去當醫院傳送員，那裡隨時有工作等著大家：

「醫院傳送隨時有職缺，想要的可以來。」(田野筆記-3-37)

小翰結束過渡性就業後休息了一個月，參與籌備會所藝文展。藝文展結束後，小翰就回到醫院擔任傳送員，該工作是週一到週五下午四個小時，內容和過渡性就業略有不同。小翰覺得工作的負荷量更大：

「下午時間很短，下午好像只有一個半小時。早上是八點到十點半，下午是好像兩點到三點半吧。下午還要去換氧氣，還要去醫工送東西，有時候醫工東西超多……送完有的時候還要加班。」(小翰)

於是小翰擔任正職傳送員兩個月後，因為身體不舒服無法負荷，而決定辭職休息。他空出來的職缺，福源考量小新的工作能力應該可以負荷正職，便讓小新接手小翰的正職工作。

行政助理職場，碰到工作表現良好的會員，則是期待他們可以在過渡性就業上留任：

「那個同事是說叫我問艾衍跟福源可不可以續做。因為他說其實七個月是艾衍他們規定的，希望給更多的會員機會。啊那個同事問說，叫我問問看他們可不可以讓我續聘、續做。」(小葦)

但是如果是行政助理公司的一般正職，經小葦向同事打聽，同事告訴她正職行政助理的工作內容比較複雜，可能不太適合她：

「小葦提到她有問行政助理公司還有沒有別的工作可以做，他們說在別的地方有徵行政助理，但是那個工作可能不太適合她。看她能不能問會所這邊讓她繼續做 TE (過渡性就業)。」(田野筆記-4-149)

可見會員若要在過渡性就業職場轉為正職，該職場必須有充分的職缺，而隨時都有職缺的職場，通常可能是高流動率的勞力工作。

四、使用其他單位就業服務

對於需要正職工作的會員，會所無餘力提供完整的就業支持，因此傾向建議會員使用勞工局的就業服務體系：

「就因社區化就業還有其他資源可以運用，那可以減緩一些工作人員的投入力道。所以就因應現在大家比較熟悉的這些……就業體系來滿足現有就業需求的一些會員們，這是我自己的個人考量。」(組長)

小葦結束為期七個月的行政助理工作後，繼續找工作。艾衍告訴小葦可以去勞工局登記，後來就有就服員來幫助她找工作。除了去面試之外，小葦還是經常來到真福之家參加工作日，有時也會用真福的電話跟就服員溝通。就服員幫她找了行政助理的工作，但在面試時，小葦對雇主吐露了自己失眠的狀況可能會造成

工作恍神，希望雇主包容，後來雇主跟她說另有考量不便雇用她：

「那我後來想一想，可能就是因為我有跟他講說，因為我會失眠，然後有時候會忘記吃藥，他們是很擔心我會有狀況。我說你放心，因為我其實昨天到現在我也失眠，可是我隔天還是有辦法正常運作，但是就是……怕有時候腦袋都空白，所以會空白在那邊，要你給我一段時間，我才有辦法再繼續工作，反正他們就服員跟主管討論以後，他們決定不錄取我。」(小葦)

對於不熟悉會員狀態的就服員來說，面試時可能容易出現意料之外的窘境，如果轉銜時能有比較清楚的溝通，或許可以讓會員使用其他服務時更為順暢。

五、小結

會員結束過渡性就業後，工作人員會提供其他求職訊息，比如福源建議小靜去勞工局登記求職，隨後她覓得行政助理的工作；小翰在福源介紹下順勢成為正職傳送員；阿啟則因韓吉得知以工代賑，接著找到清潔工作；小葦則聽從艾衍建議，進入勞工局支持性就業體系，持續求職。阿美因為疾病限制，進入療養院修養，但她對工作仍懷有盼望；小柏有意工作但暫無行動；阿姐則以參與工作日為生活重心，無意求職；阿亮則偶爾參與工作日，無意工作。

會員離開過渡性就業後，不一定前往支持性就業或獨立就業。覓得工作的會員如小靜、小麗，現在也離職重回工作日。顯見就業對會員來說，是一個來來回回、非線性階梯式發展的過程。並且過渡性就業的價值，也不在於促使會員移往支持性更少的就業型態，而是讓會員隨時都有上線的機會。這些短暫的就業時光，為會員一成不變的生活帶來新的刺激與可能性。一般的就業服務追求的是持續穩定的就業狀態，肯定的是階梯線性的進步，形同追求「天長地久」；而過渡性就業追求的，相形之下是「曾經擁有」，每個彈性就業的片刻，都能在來回反覆中貫串出獨特的意義。

第六章 建立精障社群：過渡性就業對會所的意涵

台灣會所發展至今，最久的不過十年，目前只有兩間會所有過渡性就業。是台灣的會所沒有發展過渡性就業的必要？還是缺乏發展過渡性就業的條件？以下第一節從會所工作人員的眼光，重新闡述在台灣脈絡下，為何會所需要設計過渡性就業。第二節進一步討論會所在什麼樣的內外條件下，可以發展過渡性就業？

第一節 需要過渡性就業的理由

既然台灣已有社區化就業服務與庇護性就業服務，為何會所還需要設計過渡性就業？除了回應會所外部就業服務體系的不足之處外，過渡性就業對於會所內部而言，又具備什麼存在的必要與意義呢？

一、工作日的延伸

會員平時在工作日認領會務工作，便是參與一個組織的運作，經驗如同上班的氛圍。然而會務工作畢竟經過簡化，當會員想要獨立運作更複雜的工作內容時，過渡性就業便成為一個延伸的出口：

「就是其實我們工作日，也是有點像是模擬某一種上班的樣態嘛，對不對。那過渡性就業有點像是把某一種會所的类型，再進階到外面一般的場合，有點類似這樣子。所以它會算是一個進階吧。」(艾衍)

過渡性就業將嘗試的場合轉移到會所之外，讓會員練習面對不熟悉的环境，獨立與會所外的社會大眾互動。儘管場地不同，但過渡性就業的精神與工作日相通：

「那我想會所的工作日，或者是過渡性就業，他的目的還是去重新建立自信，讓自己在參與的過程裡面，找到自己可以盡到的責任……過渡性就業頂多對我來講，只是工作日的延伸而已，你只是場地是在外面而已。」(組長)

既然過渡性就業是工作日的延伸，那麼會務工作是否能視為就業前的訓練呢？對於以就業為目標的會員而言，自願性的參與會所，與工作人員肩並肩完成會務工作，這些都有助於調整自己的狀態，為預備就業打下基礎：

「會員：現在重要的是解除症狀、維持功能……這樣的自願性的互動、肩並肩是一個等待，等待 SE（支持性就業）、TE（過渡性就業）的挑戰。」
（田野筆記-4-144）

儘管參與工作日有就業前準備的效果，但是工作日並不是為了訓練會員而存在，會務工作和過渡性就業的內容，也沒有直接的對應關係。真福之家不會要求參與工作日的會員一定要進入過渡性就業，想要進入過渡性就業的會員也不是非得完成某些會務工作。所以過渡性就業只能說是工作日「嘗試」精神的延伸，但是二者之間並沒有直接因果的關係。

二、嘗試的意義

過渡性就業基本的價值不在於會員穩定上線，而在於會員願意嘗試新的挑戰，到一個真正的職場工作：

「我覺得它在提供一個嘗試的管道，而且那一個職場是超級友善的，它是被準備好的，要讓會員容易成功……所以我覺得它雖然看起來好像就跟一般就業方案是一樣的，但是我覺得它的目的，或是它的標準是完全不一樣的，就是它準備你要失敗。你只要上線一天就成功，那個跟一般的就業，我幫你準備好這個，你上去你只准成功不准失敗，如果你失敗了，你下一次機會不知道什麼時候……那它其實是不一樣的，philosophy 是不一樣的。」（外聘督導）

在支持性就業服務當中，也許基於績效壓力，或者基於職場開發不易，上線的精障者都被期待能夠工作越久越好。精障者必須工作三個月以上，才是支持性就業方案績效要求的「就業成功」。如果沒達到這個標準，那就是「失敗」。精障者在支持性就業中經常被視為容易「失敗」的對象，久而久之，精障者覺得自己是失敗者，就業服務員也懷疑自己的服務很失敗。

然而過渡性就業的價值不同，它接受精障者短期就業的特性，也看見精障者在就業服務體系中反覆「失敗」後，裹足不前的自卑與恐懼。因此只要會員能夠跨出害怕，能夠嘗試一點改變和挑戰，都是過渡性就業想要歌頌的「成功」。就算未來疾病可能又如龍捲風般搗毀重建後的生活，但至少他們的生活在下一個龍捲風尚未來臨前，不該始終一片荒蕪。儘管生活反覆遭毀壞使人心痛，但就此放任它荒蕪更使人陷溺於悲哀。過渡性就業看見就業對人的意義，儘管這個人背負著精神疾病，他也有權利工作，他有權利扮演除了精神病患之外的社會角色，不管期間有多短：

「然後試了一天，就有時候對會員來講，或者對這個方案，或者對這個機構來講，就是成功啊，因為他以前沒有這樣子過啊，他沒有去做過啊。」

就是說只要有些不一樣，他就是成功嘛。」(福源)

這份嘗試的機會，是為了讓會員看見自己的能力，拾起失去的自信：

「他就是提供一個給會員可以嘗試去工作的機會。然後那個工作機會是短期的有時間限制的，他裡面的工作是簡單的，可以提供會員在很快經過操作，他覺得自己可以勝任這份工作，而且是在大家的一個，就是在一般人工作的職場上面，在同樣的一個位置，讓他覺得有自己真的在工作的感覺這樣子。建立他們自信心這樣。」(舒樺)

過渡性就業中，除了正式上線之外，臨時代班也是「嘗試」精神的展現：

「我覺得代班是過渡性就業精神很重要的濃縮，我覺得它可以透過代班看到一種叛逆性，我覺得它也反映那種內在自己想要反抗某一種不可能，就是說雖然自己覺得可能會員不確定欸，但是我覺得這個制度、這個空間，撐出讓你覺得好，試，大不了失敗就失敗。」(福源)

此番立意雖好，但在實踐上仍有困難。會所一方面想用過渡性就業反抗既有就業服務的價值體系，認為短期「嘗試」也是成功；但在受挫時，又會不得不期待會員做滿期限，已維持職場的存續：

「我還是會以他有沒有這個意願，跟他有沒有想做完七個月，也會為一個很重要的考量這樣子。」(韓吉)

這些挫折可能是會員上線意願低、找人代班困難；也可能是雇主期待不要頻繁換人；再加上就業服務不是社政立案單位的業務，過渡性就業也不是會所實驗方案的核心項目，如果用最少的力氣維持現有的就業職場，對工作人員而言比較能顧及全局。

三、補強現有精障就業服務

過渡性就業最常被拿來對照於支持性就業。支持性就業的初衷是零拒絕，先安置後訓練，但在案量要求下，實務往往會篩選易於成功的個案，形同先訓練再安置：

「支持性就業我記得他的概念是，也是先安置再訓練，但是台灣現在的狀態是先訓練再安置……因為開始為了效益嘛。」(福源)

雖然精神障礙者的疾病症狀不能預測工作表現，但仍然造成部分精神障礙者難以通過評估篩選。另一方面，工作經驗能夠預測工作表現，然而疾病經驗往往使精神障礙者難以累積工作經驗。過渡性就業正好提供，被拒於就業服務體系門外的精障者，一個累積工作經驗的機會，真正的做到先安置後訓練：

「過渡性就業某種程度他能夠上線的人，他都是在就業機會，就業方案裡面會被拒絕的人。這個我覺得比較是過渡性就業的重要性，就很多的人其實根本連機會都沒有，他通過不了職評。」(外聘督導)

「我覺得就很實質上面的……有一個就業的機會吧。因為會所裡面沒有辦法養活自己，他一定都要往外，那有時往外他找不到機會，或者是還沒有那個讓他嘗試的一個契機吧，那過渡性有時候就可以提供這樣子的東西。然後尤其又是會所提供，那個安全感更高。」(韓吉)

而容許代班、有期限的就業特性，對於缺乏信心的會員來說，可以減輕他負擔工作責任的壓力，增加上線的意願：

「主任：之前有聽過會員講說，過渡性就業因為他做一段時間而已，壓力沒那麼大，如果他真的不喜歡的話，或是他可以給自己一個挑戰的期限，做多久他就可以去休息，然後他再出發。」(田野筆記-4-163)

沒有被就業服務體系推介至支持性就業的精障者，可能會被推介至庇護性就業，但因薪資相較於一般水準低太多，他們不見得接受：

「勞工局那個都是庇護性工作，時間長又短，那個 XXX 啊，去那個什麼…去那個 XX 醫院喔，差不多五千塊而已，車錢都不夠。」(阿啟)

被推介至庇護性就業的會員也可能消磨信心，不敢冒險走到一般性職場就業：

「他覺得啊庇護性就業，他覺得最安全，可是他可能就一直在那安全的窩裡面，不肯走，或者他在那個窩裡面，他覺得越來越自卑。因為他本來就覺得自己是精神障礙者，覺得……自己好像沒有什麼用，還要跟那些智能障礙，還要跟誰，我好像變成一個……又笨又慘的人。我覺得心理的，我覺得這是精神障礙者可能跟其他障別更微妙的地方。」(福源)

過渡性就業被視為支持性就業、庇護性就業之外的第三條路，讓就業準備尚不足以進入支持性就業，但能力又超過庇護性就業，或不願意進入庇護性就業的精障者，能夠有就業的機會。過渡性就業承接這兩種就業模式不能服務到的精障者，彌補了部分原有服務的缺失。但是過渡性就業並不能，也不打算取代其他兩種就業模式，更無法改變它們本身的缺失或限制。

四、建立精障社群

在會所平日的教育訓練、會議討論中，經常聽到「社群」(community) 二字，例如「會所的存在是為了建構精障社群」，「會員是不是認同社群的理念？」……等。精障社群含納的成員超越會所的會員、工作人員，只要認同會所的價值理念，

都可視為社群的一份子。為的就是不只在內部取暖，也要擴大結盟，尋求對話，爭取社會上公平正義的相互對待。而過渡性就業被視為鞏固會員認同，尋求社會大眾認識的途徑，藉此建立精障社群。



(一) 吸引會員投入

過渡性就業能夠讓會員產生流動，讓會員知道會所並非封閉、一成不變。以免會員覺得除此之外無處可去，久而久之感到怠惰與絕望：

「不會好像我整天在這邊工作（會務工作）是要幹嘛。你覺得他沒有出口。」（福源）

「而且有會員出去外面工作，會回過頭來影響工作日的氛圍。如果工作日每天都是同樣的一群人，大家都沒有工作意願，也沒人出去工作，沒有一個流動性，那樣的工作日其實是非常死氣沈沈的，也沒有希望，沒有帶來一種希望，他會 stuck 在那邊。」（外聘督導）

這些上線會員成為模範，為其他會員帶來希望，讓他們相信會所也能帶自己踏入職場，或許因此更提高投入工作日的興趣：

「我覺得成功去外面就業的會員，是他會帶來一些，讓激勵其他會員可以更投入工作日，或者相信自己也可以嘛，然後相信在會所裡面是有辦法帶他去就業嘛。」（福源）

我聽過會員和我說，他過去待的會所沒有過渡性就業，他為了就業才來真福之家入會，他希望可以參加過渡性就業。他參與就業晚餐，希望能從中多聽到就業的訊息，他也參與行政助理的過渡性就業面試，但他並不常參與工作日。他談論自己過去的經歷，然後問我看他的樣子是不是和一般人沒兩樣，我覺得看起來的確是這樣。他在面試中說明自己想要工作的動機是證明自己康復了，同時這也是生涯發展的人之常情。顯見就業的確能夠吸引會員入會，就業在會員眼中，是擺脫污名壓迫，證明能力與實現生涯發展的途徑：

「能夠工作的人，就代表他康復的狀況還不錯，沒有康復的人是不能去工作的。這個年紀的男人，誰不想要娶妻生子有事業，這是人之常情啊！」（田野筆記-3-40）

我也在行政助理的過渡性就業面試中，聽到另一位會員回應工作人員的提問，他說自己不常來會所，是因為覺得自己比較像正常人。急於以就業證明自己不再是個病人，或者徹頭徹尾抗拒精障身分的會員，可能沒有興趣參與跟就業不甚相關的工作日，也可能不想出現在「不正常」的會所，但是當他感覺到有機會可以「正常的」就業時，他就出現了。

不過，過渡性就業或許能夠吸引會員入會，但是不見得能夠吸引會員投入工作日。急於進入職場的會員只會做和就業有關的活動，其他會務活動對他不具備吸引力，甚至可能是打擾他找工作的負擔：

「會員說他有時候早上來會特別想避開開會的時間，想要避開認領工作，然後來就用電腦做自己的事，譬如找工作什麼，來這邊找比較會集中精神，如果在家裡，好像比較不容易……因為來本來就有自己想做的事，所以會覺得那些工作是額外加上去的……而且還覺得有點無聊，因為好像就是那些事。」（田野筆記-2-49）

而平時較常參與工作日的會員，不論是出於想要嘗試，或是為了協助會所維持職場，都有可能前往代班。我看見小梁，有了代班經驗後，碰到小翰就纏著他，問他到底什麼時候可以讓他代班。有時候他也會纏著工作人員，問他什麼時候可以去醫院代班。儘管他反反覆覆，時而說要做，時而說不要做，時而說看你要不要給我做，但他表達就業意願的強度和次數越來越高。也許過渡性就業的存在，長久來看也能讓尚未正式上線的會員，產生隱微的變化。這樣的經驗似乎也對小翰造成影響，每當會員纏著小翰問代班時，小翰的表情顯得快樂而驕傲，他在就業晚餐時曾發下豪語，希望有天可以自己當主任，把醫院傳送包下來給會員做。代班的機制讓會員在就業路上，相互影響、彼此鼓勵，成為一個更為緊密的社群。

而 102 年 5 月有一段時間因為會員下線，一時找不到會員補上，韓吉只能想辦法找會員代班或自己代班，體力勞動幾次下來造成她腰傷復發。小翰當時已正職傳送員離職，仍願意回去代班，問他為什麼，他開玩笑的說是因為同情韓吉的腰傷。我相信小翰是因著工作日中的夥伴關係，而願意共同承擔維繫職缺存續的責任：

「因為就是那個韓吉，然後我覺得她很可憐，所以就幫她代班（笑）。」（小翰）

但大多時候，醫院傳送都有代班的困難，對工作人員來說不只是代班機制沒有召喚凝聚，關鍵時刻沒有會員共患難，也讓工作人員懷疑「社群」的基礎並不穩固，維持職場的工作並沒有真正成為社群共同分擔的責任：

「他會覺得說這個地方 hold 不 hold 得住，其實工作人員都一定會去處理……他們真的覺得之後有人可以因為他 hold 住了，他有機會就業的話，我覺得他們多多少少會願意做這件事情，所以我覺得我們好像沒有把這個觀念帶給他們。」（韓吉）

「現階段過渡性就業…老實講，未必都能補得到會員，就是說這個社群的參與上，對於所謂的過渡性就業的一個投入，或許還沒有發展到一個真的是社群在經營。以現階段，有時候還是工作人員要負最後的一個責任，把它

hold住，否則就業機會可能就沒有了。」(組長)

然而，代班困難的原因，除了社群尚未穩固之外，是否還有別的可能解釋？如果職場本身的條件與工作內容真的不吸引會員，會員是否還會願意將這份責任擺在個人的喜好之前？如果會員不相信自己的能力，那麼單純的責任感是否足以召喚他冒險嘗試？

在會所裡面，工作人員與會員承擔的責任本來就不相同，會員能夠基於自願性選擇什麼時候來工作日，但是工作人員不能憑心情決定要不要來上班。過渡性就業的參與也是基於會員的自願性，工作人員將負起最後維持職場存續的責任。如果工作人員相信就業之於會員的人生能帶來重要的變化，就如同相信會務工作能讓會員貢獻社群重拾自信，那麼何嘗不能像調整會務工作以吸引會員那樣，調整過渡性就業工作設計以吸引會員呢？工作人員如同酵母，會員如同麵粉，單有酵母或麵粉都無法做出好吃的麵包，酵母發起麵粉才能造成變化。而社群發酵的過程比麵包更複雜，代班困難正好讓會所檢視工作日是否足以建立會員信心，以及過渡性就業工作內容是否足以吸引會員嘗試。

(二) 經營雇主社群

就業作為跨入社會角色的途徑，如果能夠辨識壓迫，翻轉污名，的確可能在工作人員的經營下成為充權的歷程：

「福源：透過就業，有沒有可能讓會員從中認識雇主怎麼對待自己，自己想怎麼被對待，認識其中的政治性，這就是充權。」(田野筆記-2-72)

雇主既是對話的對象，也是合作的夥伴。過渡性就業的職場雇主也是精障社群的潛在成員，就業作為去除精障者失能污名的行動，雇主是社區中不可缺少的夥伴：

「外聘督導：社群不是只有精神障礙者自己是個社群，雇主也是我們的社群，願意雇用精神障礙者的雇主，他們也會幫我們向其他的雇主宣傳……會所不是以過去共同的經驗作為社群的基礎，而是靠未來共同的目標成為一個社群，所以一開始可能是精障社群的想像，可是到後來是可以慢慢擴大出去到認同我們理念的人都包括進來，形成一個去污名的社群，這個社群是一環接著一環的，這就是會所是社區工作，不是個案工作。」(田野筆記-1-33)

雇主成為社群夥伴之後，除了提供職缺外，更能進一步協助會所將過渡性就業的價值理念、運作方法，轉換為商業的語言來遊說其他雇主。因為雇主擁有商業的人脈，也更懂經營者的盤算，如果能由雇主來協助開發，工作推展會更為容易：

「外聘督導：社區工作不只是工作開發，很重要是邀請雇主，相信雇主比較容易說服雇主，這就是社區工作的原則。如果雇主看到了 TE（過渡性就業）的好處，他就可以跟他的社群分享，社區工作是讓所有人的能力都有機會發揮，會所要支持他們。」（田野筆記-3-22）

而醫院傳送雇主曾經在教育訓練當中，向其他單位報告自己的精算，證明將一份全職拆成多人工作，不但不會提高成本，反而會降低成本：

「韓吉：像（醫院）主任分享說他有在做教育訓練，他也是會跟其他醫院主管講他怎麼去用人。他以前學到的方法是，這幾個職缺就要用幾個人，但事實上可能這幾個職缺，他可以拆成讓四個人去兼職做。不是三個人在那裡，這個薪水負擔還比較高，拆開做反而效率比較好。」（田野筆記-4-164）

在團督時，外聘督導曾經點出過渡性就業必須教育雇主，創造成功經驗必須和雇主、職場來回協商：

「外聘督導：在傳統就業服務中，雇主要求是不變的，TE（過渡性就業）裡工作人員需與雇主建立關係、教育雇主，用社群開發出的工作是有滋養的。精障者不是缺能力，是缺成功的經驗。雇主、同伴是友善的，可以貢獻他的復元。」（田野筆記-3-22）

如果從來沒有跨出這一步，不要說邀請雇主協助開拓新的職場，可能連維繫原有的職場都會戰戰兢兢、搖搖欲墜。而行政助理職場雖沒有上線問題，工作內容也讓大多數會員勝任，福源更是行政助理職場的開發者，但是對於請雇主協助開發，他仍猶豫再三：

「我們其實之前跟行政助理公司都在談了，我們想去介紹，他們人力資源部的聚會啊。雖然也還沒有成功。（問：人力資源部的聚會是什麼？）不同公司的人資（問：他們會交流？）。對。本來想是這樣，但我沒有很用力推，也在等時機啦。」（福源）

過渡性就業的存在並不能直接將雇主化為社群的一份子，除非以社區工作的眼光，將就業視為會所與社區連結的媒介，過渡性就業才具備經營社群的意義。它的意義才能超越會員個人的賺錢維生、經驗累積，才能讓雇主跟會所更有關係。

五、小結

會所若只有工作日，便形同封閉的日間機構。過渡性就業好比工作日的延伸，只是將工作的地點從會所移至一般職場，從無薪改為有酬，它們的精神都在於從嘗試中累積信心。所謂的「嘗試」，便是容許不確定，容許會員可能做沒幾

天就下線。因為「嘗試」突破了裹足不前，讓會員和工作人員有可供討論的素材，能依據實際狀況設計就業準備計畫。「嘗試」也是實踐「先安置後訓練」的精神，現行社區化就業服務，在績效擠壓下多先篩選完成就業準備者，形同「先訓練後安置」。而庇護性就業的薪資偏低，對某些會員缺乏吸引力；支持性就業的篩選機制，又讓某些會員難以進入，過渡性就業便可成為會員的另一種就業服務選擇。

除了從個案工作的角度，來經營過渡性就業安置會員的功能，也可以從團體工作、社區工作的方法，讓過渡性就業成為營造社群的環節。過渡性就業可以作為吸引病友入會的誘因，會員在代班中除了得到收入，也分擔了維繫職場的責任，這可以是一個凝聚社群意識的過程。而過渡性就業雇主也是社區裡的一般大眾，除了長期職場合作之外，若能費心經營關係，增加雇主對病友的理解、對會所的認同，過渡性就業便能成為擴大社群夥伴的窗口。

然而這些理念在實務上所面臨的困難有二：第一是目前醫院傳送員職務不易上手，遑論敞開「嘗試」之門；第二是工作人員尚未掌握建構社群的方法，工作日中尚未經營出普遍的社群意識，工作人員更無心力發展社區中的夥伴。因此過渡性就業最大的功能，在於讓個別會員從短期工作中有所收穫，而擴大精障社群的理念，只能姑且懸置。

第二節 發展過渡性就業所需條件

會所若面對不良的外部條件，組織本身面臨存續的困難，當然更難談理念的堅持。而內部條件若未有規劃，或尚未發展至一定體質，也難發展過渡性就業。

一、外部條件

(一) 不合腳的經費來源：就業服務方案

活泉之家初期便有心以會所的理念經營，卻因承接政府就業服務方案而瓜分人力，無法專心經營工作日。庇護清潔工作隊、個案皆非單純服務精障會員，又工作人員為維繫職場績效無暇顧及工作日，使得兩個就業方案皆與會所模式缺乏關連，服務會員就業的效益也顯得不高。因此主任轉而尋求伊甸基金會經費支持，但伊甸期待能以政府方案作為營運經費來源，不願意提供自籌人力做就業服務：

「當時期待能由伊甸自籌聘用一個人力來發展精障者就業，結果並未得到伊甸的支持，理由是如果這個服務政府有補助就該去拿政府資源，在組織不支持與政府補助不合模的窘境下，活泉嘗試以現有人力來持續就業服務。」

(主任，專題文本-3)

伊甸基金會拒絕人力自籌的思維有兩種可能。第一種是理念上，認為現有的就業服務體系已經足夠，也與會所營運的價值精神沒有衝突，承辦就業服務方案能夠合理的滿足會員需要；第二種則是經營上，承辦政府方案能減輕經費自籌的負擔，在業務龐大的情況下，從經營管理的角度控制收支：

「可是我得到的結果就是，你這個就業跟社區化就業有什麼不一樣，那你就去申請政府補助就好了，為什麼要伊甸自己出錢……你說就業服務有什麼不一樣，那就好像說吃飯的方法有什麼不一樣，沒有啊，就是從嘴巴吃進去，從屁股拉出來，就都一樣……的確我也很難告訴你說，到底在細微上有什麼不同，更何況你（伊甸）根本不是一個直接服務者的時候，我講了你也聽不懂，其實我有講一些東西。可是我覺得那對他們而言，覺得這沒有什麼差別。所以我們其實沒有得到支持。」（主任）

當會所以親身經驗辨明就業服務方案與理念不合時，母機構卻未能與會所站在同一陣線，某種程度上也反映了受政府方案薰染的專業工作者，框架了精障者就業的想像，也內化了其中的價值：

「我覺得伊甸應該有能耐，自己發展自己的就業，跟政府抗衡，那我們就業其實要的不是只是勞動這件事情，你得想身心障礙勞動權這件事，可是我覺得……大家的思維邏輯，已經被內化建構成某種程度的時候……包含我自己以前是做就服員的，我也從來不覺得就服員這樣做有什麼不對，追求績效，或者是說那他不能，那他就不要來啊。」（主任）

在政府、伊甸都無法成為靠山的情況下，會所只能以自我擠壓的方式，以有限的餘力維持就業服務，盼望有一天做出來的成果能夠讓人信服：

「其實我那時候是在想說，或許我累積了三五年之後，如果我的就業，就是經過我推出去就業的族群夠了，然後我建構出來的檔案、資料也能夠做一點分析。或許我可以有一個，因為我覺得就是我對台灣政府的理解，只選擇行動，那就是我的理解，就是說我覺得台灣的政府體系，不只是政府……包含伊甸，就是長官，你如果要跟他們講你要發展什麼，好像你沒有先做一點什麼東西，他沒有辦法相信你。」（主任）

困難的是，主任既希望有一天過渡性就業能得到理解支持，但是又不敢對伊甸承諾將來的成果，害怕最終會被績效要求的牢籠反扣，又陷入動彈不得：

「就是說我本來是希望透過我自己的部分是找出一條路來，是既可以顧及績效，又可以讓想要就業的精神障礙者，不論他是重度還是什麼，都有機會進入職場。可是當我對組織變成一種承諾以後，他就會成為一種績效考核，那我可能為了要這個績效考核，我最後還是得變形，變成回頭擠壓我的服務的自然發展。所以我後來就沒有，我就覺得說就讓他自然發展，然後看

怎麼樣，是怎麼一回事這樣。」(主任)

其實，過渡性就業方案也列在勞委會身心障礙就業服務補助計畫內。但是就會所主管來看，她認為中央的規定落不到地方，無助於會所發展過渡性就業：

「要招標也有它有編這個預算，有意識到這件事情。現在 TE (過渡性就業) 根本沒有單位在做，政府也沒想支持，等於是空設在中央法規。就像是精神衛生福利法裡面規定很多社區式的服務，也是有法規但不一定有人做。」(主任)

那麼，跳脫勞政體系的方案補助，專為會所量身打造的「真福之家」實驗方案又如何呢？

(二) 合腳的經費來源？現在的會所實驗方案

會所實驗方案屬社會局管轄，服務內容事前多次邀請民間團體討論規劃，主要依據國際會所準則而定，包含(1)個案(會員)開發；(2)社會及生活重建服務；(3)辦理各類成長團體講座課程及社交休閒活動等；(4)辦理會所工作日方案、個案(會員)支援與外展服務、假日或節慶活動，並結合資源辦理過渡性就業方案；(5)精障社群之發展；(6)其他福利服務。

服務量方面則超出原來預期，方案要求(1)每月到會所至少1次以上之會員，每月平均應維持至少40人；(2)1年需擴展新會員數為60案，第1年至少須達成服務量之80%(48案)；(3)每年辦理社區宣廣及成長團體課程至少8場。

過渡性就業方面，方案雖有提及，但沒有明確要求。在「真福之家」投標的服務建議書上，過渡性就業被歸類為「其他福利服務－社區支援與外展服務」，承諾之服務量為，第一年1個過渡性就業職缺，第二年2個過渡性就業職缺。也就是，過渡性就業可標誌自己符合會所模式，但在社會局的服務系統下，它只會是邊陲的其他服務。另一方面，只要職缺維持住就是績效，至於上線者是否為「真福之家」會員，以及會員的更替頻率，仍保有許多彈性空間。

在召集民間單位討論方案內涵期間，社政、衛政、勞政單位皆派代表與會，當時曾討論會所實驗方案能否打破舊有的服務切割，將不同體系的資源都匯整結合，以提供完整連貫的服務。但礙於法規和資源分配比例難定，只能選擇單一主管單位，最後考量工作日較接近社政體系的「生活重建」、「社會重建」概念，因此選擇使用社政資源。希望待會所實驗方案運作穩定後，再協商能否有納入其他體系資源的空間：

「當初我們在討論會所模式的時候，就覺得會所應該是社政、勞政、衛政三者並存。可是現在的狀況是三者的服務跟機構立案都分開，我們也不可能去三個單位都立案，那時候有想嘗試能不能在會所裡面，讓三種服務都到

位。看能不能從市府的角度讓三者都出一點錢，然後把它匯成一筆給我們，但他們討論之後說因為會計法的規定，就是不能這樣，這樣沒辦法審核。除了這個以外，他們也問說如果我們三個都要出一點錢，那你也要告訴我們補助的比例是多少，也給我們一個合理的計算告訴我們要出多少，不然各局處不知道自己要出多少錢。他們也會覺得這個人的薪水是我出的，那他就不能做別的服務。可是會所明明就是要打破這樣的思維，他們卻還是用這樣的思維在思考。跟他說會所要這樣做，他又覺得說我又不知道你會所做不做得起來。那後來我們就覺得工作日在會所裡面，是比較基礎要先做起來的，它比較接近社政裡面的生活重建跟社會重建。那我們就想說，那就先掛在社政下面，先讓會所運作穩了，勞工局再看怎麼樣進來。」(主任)

於是過渡性就業在會所模式的理念下，被實驗方案認可應該存在，但是在社政體系下卻是尷尬的存在：

「我們自己在會所的方案裡面，有提到一些就業支援，甚至在方案裡面我們都不敢寫就業服務。(問：因為沒有勞政立案就不行嗎?)就怕不知道，會不會被怎麼樣，所以那時候才寫就業支援，支援嘛。那連這種東西，其實我是很小心我就會這樣子做。所以我們也不會寫過渡性就業職缺，我們是不會是很明確寫啦，可是那個是為了政治利益覺得說，好像這個績效要被呈現一下這樣子。」(主任)

如此一來，行政體系可以便宜行事，但是人的需要卻因此斷裂切割，同時存在的需要變得只能擇一：

「社政、衛政、勞政的切割，其實是把人的需要切掉以後去符合體制，可是我覺得比較好的方法應該是，以這個人為中心，把體制牽過來，然後滿足這個人，可是我們現在的體制是沒辦法這樣做。比如說就以會所方案，它就不可能在這裡同時有那個勞政的機構的立案，那你沒有機構的立案，你就違規，你根本就不可能給你做。就還有，在勞政裡面要求就業是只能專心做就業服務的事。所以就算我把一個方案牽進來會所，他也會要求我的工作人員，只能做就業服務的事。可是你在會所裡面，你不跟會員肩並肩，你不幹嘛你怎麼可能有辦法獨立去做就業……所以在他的服務不重疊，轉銜設計之前，他是沒有辦法讓一個人同時在社政接受服務，他真的會稽核，勾稽說你這個人同時在社政的名單，也同時在勞政的名單，那你就違法。因為你重複使用資源，那說法就是資源有限，怎麼可以讓一個人重疊使用資源。可我覺得這個角度就是完完全全站在體制跟你所謂的績效，跟你自己的眼光在看待這件事情……因為精障者他是個人……就為什麼在他生命的同一點上頭同時發生，可是你的服務卻是階段性的？」(主任)

對於什麼時候，該以什麼樣的形式和勞政單位對話，主任顯得沒有把握，反

映的其實是對於過渡性就業的成效，自己也沒有明確的規劃跟把握：

「現在的想法是，可能我們就先做，但先不跟它講。不然如果績效出不來，會影響到我們未來跟他申請補助，也會影響到之後其他想要申請補助的人，它就會說你看這個以前有人做過，就是做不起來啊。」（主任）

當眼前的政策條件不利會所發展過渡性就業，母機構又無法提供支持時，會所內部應該具備什麼條件，才能以自己的力量發展過渡性就業呢？

二、內部條件

工作人員在平時的討論與訪談當中，他們提出幾點過渡性就業方案實行的困難：（1）過渡性就業的開發很難；（2）會員沒有就業意願；（3）工作人員沒有能量維繫職場。這些問題意味什麼？又怎麼藉由調整內部條件得到改善呢？

第一個困難反映的是，工作人員認為開發過渡性就業比支持性就業更難：

「對於雇主來講，雖然他知道就服員會輔導，可是我覺得雇主很少會願意，除非他人很好（笑），或有我覺得關係到某種程度，可是我覺得很少有雇主願意說七個月換一個人七個月換一個人吧。」（韓吉）

然而也有外聘督導認為精障者開發過渡性就業的困難，和支持性就業大同小異：

「對我來講，過渡性就業也跟支持性就業其實是一線之隔，你有能力為精障者開發支持性就業，其實你就有能力開發過渡性就業，意思是說你可以on一個精障者上一個一般職場裡面去工作，然後你支持他，那只是說，這個精障者被告知…你只能做六個月到九個月，然後你就要換人家去做。所以過渡性就業基本上，他所有的挑戰跟開發支持性就業是一樣的。」（外聘督導）

當工作人員缺乏開發經驗，技巧尚未純熟，又缺乏背後支持的時候，他很快的就會把挫敗的經驗，作為方案行不通的證明。目前為止開發過渡性就業所遇到的挫敗，理由或多或少都與「不信任精障者的工作能力」有關，沒有雇主以「不想換人」為由拒絕¹³。這種開發困難，和為病友開發支持性就業一樣，難以作為過渡性就業比支持性就業更難開發的證據。

第二個困難，應該和許多服務精障者的單位都相近：有人認為疾病症狀讓人缺乏工作動機；也有人摸不透精障者的反反覆覆，認為他說想要工作只是講講而

¹³ 口試後回到真福報告論文，韓吉補充最近的確有雇主願意聘用精神障礙者，但要求是一個完整的人力。開發過渡性就業比支持性就業更困難的論述，在實務經驗中得到某程度的印證。

已。這樣的會員最容易在就業服務體系中受挫，正是過渡性就業要服務的對象。會所兼具工作日與過渡性就業，即可藉著日常密集的相處，和過渡性就業的短期嘗試，釐清會員的狀態與想要的生活。會員沒有強烈的就業意願，需要藉著多種管道辨識，這只是他的一種生活選擇，還是內化壓迫後的裹足不前？

第三個困難直白一點就是「我們都沒空，我們還要忙很多過渡性就業以外的事」。一方面，這也許表示方案的評鑑指標擠壓了會所完整的發展；另一方面，則顯示工作人員認為過渡性就業相對而言可以擱置¹⁴。在沒能改變外部政策的狀況下，工作人員必須建構「穩定的工作日」、「專職的就業部門」，才能改善此一困難：

（一）穩定的工作日

如果工作人員必須外出代班或開發職場，工作日勢必更須倚重會員。因此有會員穩定出席工作日，並能協作完成會務工作更顯重要。

為了建立穩定的工作日，會所內有兩種聲音。一種是優先發展工作日，再發展過渡性就業，沒有餘力兼顧二者；第二種則是認為二種可同時並進，相輔相成。

我曾經在管理會議上分享一篇文獻（Henry, Barreira, Banks, Brown & McKay, 2001），該研究認為過渡性就業應該先開發，而不是等會員出現需求才去尋覓。當過渡性職缺一直存在，工作人員有維繫職場的壓力，自然會想方設法讓會員上線。這麼做表示把就業視為會所重要的價值目標，也相信隨時都有會員可以上線。主任當時表示認同，並相信過渡性就業和會員數的成長可以相輔相成。過渡性就業或許能吸引有就業意願的會員入會，如此過渡性就業又更有發展的需要，形成正向的循環。但是她認為現在的狀況恰好相反，過渡性就業沒能滿足會員多樣的需要，有就業意願的會員逐漸流失，使得過渡性就業更加維繫困難：

「主任：供需平衡是動態的結果。過去處在減減減的狀態，開了工作沒人，想找工作的人發現沒有興趣的工作就走了，會員少了更沒人上線。」（田野筆記-3-12）

而組長則認為必須先增加會員數，當有就業意願的會員多，工作日也能由會員撐起時，工作人員才有必要、有餘力抽身接觸雇主：

「那新的會員數你才會增加新的會務工作，否則都只有固定那幾位，你自然而然的很多服務就會因你發展到什麼狀況，才會延伸出來……你的原本

¹⁴ 主任補充說明，開發會員不是方案的指標，而是真福初始也需要時間經營社群、建構工作日，既然一開始就放了過渡性就業進來，才會說要先做過渡性就業以外的事，過渡性就業並沒有被擱置。她表示原本希望循序漸進，但社會局要求開始營運的第一個月就要有活躍會員 40 人，因此不得不把力氣移到工作日，如果不先保住績效，以後可能就什麼都沒了。

日間工作日沒有會員數來參與，你工作人員也不見得會有額外的能量去推動其他的，包括就業這樣的服務計畫。所以初期的規劃是這樣。」(組長)

這兩種邏輯形成張力，但主任考量真福之家時間尚短，先完成績效要求的會員數，讓工作人員緩步累積關係比較合理，因此也認同暫時擱置過渡性就業的發展：

「因為我覺得現在的工作人員在新會員開發的壓力上，其實是必須先達成的。但是明年有可能就會，因為明年的條件就不一樣了，所以在不同層次上要求就會不同。那我當然覺得其實就業的發展，我覺得工作日、跟會員的關係，我覺得還是很重要的基礎。因為我覺得當會員的關係夠，我覺得你要協助他，或是你要去評，你要去跟他討論就業機會怎麼樣，適不適合，我覺得都比較有辦法可以…有個有效的溝通跟基準。」(主任)

但是連著「活泉之家」的歷史來看，便可以知道「真福之家」雖是初生的嬰兒，裡面裝的卻是老靈魂，它帶著舊有的能力與挫敗，嘗試用新的軀體解決一直存在的問題。「活泉／真福之家」一直無法擺脫受績效擠壓的命運，而它回應擠壓的方式便是擱置會所的發展藍圖，最初擱置的是工作日，現在擱置的是過渡性就業¹⁵。

(二) 專職的就業部門

不被考核、可有可無、甚至多做可能多錯的工作，容易讓人敬而遠之，這是人之常情。這就是過渡性就業開發的寫照，因此工作人員難以累積遊說雇主的能力：

「我覺得真正比較大的障礙，我普遍比較觀察到的是我們的工作者，自己本身沒有能力處理雇主，就還接觸不到大企業的，或者是他自己本身就沒有足夠的能力跟企業說服他，因為自己本身就沒有就業經驗嘛，或者說就沒有職場的經驗，不知道雇主在想什麼，也不知道怎麼用雇主的話跟他溝通或談話。」(外聘督導)

外聘督導提到，國外有專責的就業開發部門，如此工作人員較能穩定的串聯雇主、經營雇主社群：

「因為在國外，開發過渡性職場是一個專門的 department……有人專門在開發雇主，而且這也很像一個社區工作……他們通常是利用雇主來說服雇主，開發了第一個，穩定了這一個雇主之後，這個雇主就會成為你的代言

¹⁵ 口試後我在管理會議報告論文。主任回應活泉／真福從未擱置會所發展的藍圖，而是突破限制，找機會跟體制戰鬥，因此活泉才會轉型為福利服務中心，才會跟政府倡議真福之家會所實驗方案。

人，去遊說其他的雇主，因為雇主比較會說雇主的話。他比較像是一個社區工作，那社區工作需要時間。」(外聘督導)

因為就業開發是一種獨特的才能，必須從經驗中累積，專職的就業部門有助於集中累積這種能力：

「他不是每一個 staff worker 都可以做的事情，就你跟會員肩並肩工作是一種能力，那你跟雇主溝通，用企業的语言說服他，我覺得往往是另外一種能力。我還沒有看到現在台灣的會所有，有哪個會所意識到這個分工的重要性……也可以理解就是說，當一個 staff worker，他在忙碌的時候，他很容易就是進入到工作日，你要他下去跟雇主開發工作，那往往是他生活裡面整個工作，一天裡面大概百分之十吧，百分之五，可能對他來講那是完全不一樣的領域，不一樣的語言。你說他，以這樣子的人力配置跟專業養成，我其實很難期待他會有很大的突破。」(外聘督導)

對於其他工作人員來說，要他們分擔就業開發，可能只會事倍功半，反而不如福源熟悉業務而事半功倍：

「福源也熟了，因為他比較像是，那個時候你做這件事嘛，除非他有更重要的事情要做，這個工作必須要有更多人來分擔才會拆，不然其實你突然把這東西，工作移給其他工作人員，可能福源做到八分的事情，現在要做到十一分，這是平衡的問題。」(韓吉)

對於福源來說，他也認為如果自己可以專心負責就業服務，開發過渡性就業的速度將可以更快，但是多元的工作項目讓他分身乏術：

「就是我現在是個就服員，我的速度會更快，那是因為啊太多事情了……就是你家屬也要顧，那你那些沒有辦法去就業的會員，你要想辦法創造，你對他們來講怎麼樣生活更有意義嘛。還有就是工作前可能有些準備……然後就很多不同的議題或者他們的權益，想去激發他們，培力他們弄，你想去充權他們，你想要很多東西你都你都應該要做。」(福源)

會所中的工作人員，必然扮演綜合性的角色，負責多樣的業務，才可能形成「認識、嘗試、面試」的上線機制。成立就業部門只是讓「就業開發」變得權責集中，讓就業服務成為會所的重要業務，當開發能力與企業人脈有所提昇，過渡性就業的前端開發工作才能漸入佳境。當前端開發工作順利之後，後端的維繫工作還是會回到所有工作人員身上，這依然挑戰工作人員扮演綜和角色、兼顧工作日與就業服務的本領。

三、小結

經營過渡性就業，需要一些內外條件配合。會所外部的政策環境，大幅度的左右了會所的經營方式。活泉之家最初立案為日間照顧中心，為籌募就業服務人力，需承辦政府就業服務方案，但最後這些方案都耗損建構會所模式的能量。

「活泉之家」91年以庇護清潔工作隊起家，但駐外清潔工作隊如同與會所毫無關連的方案，更分散建構工作日的心力，只好逐步移除。97年結束工作隊之後，98年「活泉之家」又承辦個委案。然而個委案就服員忙於密輔、行政作業，無暇顧及工作日，又職管員派案僅有三分之一為精障者，個委案仍顯得跟會所缺乏關連，還額外消耗其他人力維持績效。100年活泉不再承辦個委案，決定尋求母機構支持，但伊甸不認為有自籌就業服務人力的必要。

會所的營運需要工作人員和會員肩並肩支撐，並相信這樣的經驗能帶來深刻的認識與人的轉變。在這樣的價值基礎上，工作人員不能僅做就服員，否則缺乏關係的評估容易流於表淺，也難以讓會員基於信任關係踏出就業的第一步。不論是庇護性就業，還是社區化就業服務，都不容就服員兼任其他角色，與會所精神矛盾。當「活泉之家」想以體制外的資源走出自己的就業服務路徑，卻得不到母機構的經費支持，只好又走回體制內¹⁶。

這或許就是活泉之家承辦「真福之家實驗方案」的原因。真福之家免去過往活泉之家立案為日間照顧中心的評鑑負累，但受限於真福之家屬於社政體系，做起就業服務仍須躡手躡腳。當精神障礙者的服務資源仍舊被切割成勞政、社政、衛政三個體系時，會所想提供全人連貫的服務必然受挫。

除了政策環境綁住會所手腳之外，會所的體質是否發展成熟，也影響就業服務的作為。若會所能夠具備「穩定的工作日」、「專職的就業部門」，工作人員一來較能抽身向外開闢職場，二來較能累積企業人脈與開發技巧。但這並不表示缺乏這兩個內部條件，會所就無法開發過渡性就業，譬如98年開發行政助理職缺時，工作日尚未穩定；101年開發醫院傳送職缺時，已無專職就業部門。

工作人員懷疑會員沒有普遍的就業需求，過渡性就業恐難長期維持。組長認為會員就業意願若夠堅定，應可從使用體系內服務開始，倘若嘗試後皆無法滿足會員需求，可再由會所提供支持。這樣的工作方針下，「真福之家」傾向於維持現有過渡性就業，工作人員以開發新會員、建構工作日為工作重心。由此來看，

¹⁶ 口試後我回到真福報告論文。主任認為活泉從來沒有要走回體制內，不然就會繼續接社區化就業方案了。她說後來接真福之家會所實驗方案，是因為既然倡議出來了，就要願意承接，這和伊甸不給自籌人力是兩回事。她認為承接實驗方案，也是想要嘗試有沒有可能跳脫體制，不用卡在日間照顧中心或是福利服務中心的規格下。

懷疑過渡性就業的必要、擔憂維繫職場的壓力，才是過渡性就業就此打住¹⁷的原因，缺乏內部條件反而其次。



¹⁷ 主任認為會所從來沒有懷疑過渡性就業的必要，不是打住不前進，而是因為時機未到，所以緩步前進，如果說「打住」，就好像有機會來也不要。韓吉說最近剛開發第三個過渡性就業，是醫院傳送雇主介紹的另一間醫院傳送員，這表示機會來的時候還是有把握住。主任補充，擔憂職場的壓力，除了是怕維繫不易，怕擠壓工作日之外，同時也是因為對於會員的就業需要還不很肯定。



第七章 討論與建議

我的研究提問有三，分別為「過渡性就業的內涵為何？」、「會員的使用經驗如何？」、「過渡性就業對會所的意涵？」。

活泉之家外部的教育訓練，觸發工作人員開發過渡性就業，進而啟動會所內部原有的人脈，成功建立「行政助理」與「醫院傳送員」兩個過渡性就業職場。而「認識、嘗試、面試」的機制，讓工作人員得以在不同的情境評估會員，據此安排上線。

上線會員與一般會員相較，沒有特殊差異，唯醫院傳送員限定男性且要求具備良好體力。這份工作對上線會員來說，是一次正面的經驗，帶來充權與融入社會的效果，可說是會員在病程來回拉扯間的補給站。

對會所而言，過渡性就業除了創造給會員嘗試工作的空間，也是營造社群的機制。但受限於外部資源不足，故而內部選擇維持過渡性就業現狀，使得過渡性就業未能成為擴大社群的橋樑。

第一節 討論

回答我的三個研究提問後，就研究結果以及我田野中的感受，我認為可以進一步再討論三個議題。分別是「精神障礙者需要什麼樣的就業服務？」、「就業服務為了誰？」、以及「革命尚未成功：會所運動在台灣」。

一、精神障礙者需要什麼樣的就業服務？

精障者的服務資源分散在衛政、社政、勞政三個體系。由於病程的循環性，病友多半需要持續回診、住院，過程中衛政掌握了這個人是不是「沒那麼病」的詮釋權，影響這個人何時可以進入社政、勞政體系。當衛政醫療體系為了營利，傾向將病友留在醫院體系時，往往不會傳遞就業服務的訊息，或耽誤病友使用就業服務的時機（周秀霞，2006）。根據《中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告》，病友接近一半（43.42%）不知道就業服務中心可提供就業媒合服務，僅有 20.16%知道勞工局有提供職業重建服務，或許正反映接觸病友的上游衛政，少有傳遞就業服務訊息。

即便病友幸運的接觸到勞政體系，也不見得能如願使用。就業服務的階梯線性假設，預設準備不足的病友應在庇護性就業中磨練工作態度，評估後經職業訓練再進入社區化就業。社區化就業的績效要求，常為精障就服員所詬病，精神疾病的循環性需要持續的支持，許多額外的工作不被視為績效，要滿足績效卻可能

擠壓必須的工作。當精障就服員被績效壓迫時，便可能轉而壓迫案主權益，讓就服員挑選狀況最良好的病友，其他轉介至庇護性就業或社政單位。精障在身心障礙就業服務中，是效益最低的障別（江明志，2004），服務綜和障別的就服員基於績效考量，以及不熟悉精障特性，可能傾向評估精障者仍須就業準備。病友的就業動力，除了牽扯病情評估，還須考慮家庭因素，就服員有時還得扮演個管員（周秀霞，2006），可說處理社會網絡也算就業準備的一環。當就服員無暇處理社會網絡時，病友可能就被轉介至社政體系作為就業準備。

社政單位能以生態系統的觀點，較全面的關照病友的處境，然而面對這種資源零散的處境，彙整資源的工程顯得事倍功半。會所的初衷便是希望作為一個持續存在的社區據點，提供會員完整而連貫的支持，這樣的目的使得會所必然要捨棄社政、勞政分立的思考邏輯。因應精神疾病循環往復的特性，多數病友需要的是即使帶病也能隨時上陣的機會。過渡性就業正提供了這種機會，讓他們一成不變以疾病為中心的生活，也能帶來一些變化，擴大生活的觸角，豐富生活的內涵。

二、就業服務為了誰？

就業服務是為了製造有生產力的合格公民，還是讓人有機會為自己的生命找到出口？政府提供的就業服務，無疑是在資本主義的生產線上，將原來不被視為有生產力的公民，裝配成為有生產力的零件。生產線依據工廠方便而切割成不同部門，零件在其中滾來滾去，不小心就掉在地上而被遺忘。在這個生產線上被淘汰的零件，更加在工作倫理上視自己為敗德的依賴者，失去了在社會中可供稱述的地位、角色。身為一個公民，工作不只是維持個人生存的權利，更是承擔維持社會生存的責任（Marrone & Golowka, 1999）。

若撇除工作倫理賦予有酬勞動的較高地位，所有貫徹意志、維持生活、創造意義的勞動都有其價值，就業只是諸多工作型態中的一種。綜合過去在會所實習，至現在進入田野聽到的許多說法，我感受到會所身處於資本主義之中有其矛盾性，一方面歌頌工作日無酬勞動創造的意義，一方面又認為會員到社區就業可獲得較大的自我價值感，值得鼓勵¹⁸。這麼說也沒錯，因為反對資本主義並不是

¹⁸口試結束後，我在管理會議報告這份論文。韓吉表示工作日和就業沒有辦法這樣對比，工作日無酬有它的道理，因為它鼓勵嘗試，也避免成為庇護工場；就業則是因為鼓勵會員流動，這是對應到社會，讓它有條件可以同時存在。她認為工作本身有它的意義，如果一開始就用資本主義來看，就會覺得工作日反抗資本主義，回到就業就好像矛盾，資本主義拉進來可能會比較難說清楚會所想要做的事。會員則是表示，工作日因為沒有金錢關係，更顯得是超越金錢的互助合作，讓會員有更高的價值，學到互助、社交、友誼的連結。對我來說，我對就業市場中人的商品化與異化反感，當我看到會所以就業之外的方式肯定人的價值時，我感到欣喜，但我偏偏選擇以就業為題。這是我的矛盾，我還是在市場中找尋更好生活的可能，我只能以此提醒自己不要再製工作倫理的壓迫，不要將工作日必然的視為就業前準備，不要以就業為唯一最高的發展目標。

會所的目的，它只是稍有彈性的把持著工作倫理，稍微挑戰就業市場對於合格人力的篩選機制。

面對外界質疑時，它還是會以工作倫理的價值，證明自己的服務有效，譬如證明使用過渡性就業的會員，有更高比例取得獨立性就業，並獲得更高的平均收入 (Jackson, 2001: 82; Staple & Stein, 2008; Henry, Barreira, Banks, Brown & McKay, 2001)。這是否是對國家宣示，過渡性就業讓會員避免陷入長期失業，可以減少福利依賴造成的國家負擔呢？¹⁹現行的就業服務體制是資本主義自我維持生產的機制，過渡性就業希望能超越這個機制對精障者的排擠，但某些時候還是會被原有機制的價值邏輯附身而否定自己。譬如組長覺得過渡性就業結束後再就業的會員也不多，過渡性就業的功效還有可議之處。一開始我也是懷抱這樣的價值，期望會員能進入過渡性就業，接著進入支持性就業或獨立就業，失業期間越短越好，這樣才能在社會上佔有一席之地。

但是當我發現會所中的工作日，有其他的方式能讓會員和社會有所互動（比如公民記者、文字記述），並且帶給會員的意義感更勝於就業時，我不禁反省自己是不是太把就業當成首要目標。曾有會員已能獨當一面帶領公民記者，當他在親戚介紹下成為繪圖工程師之後，他曾寫信給工作人員，說自己已經把公民記者做出心得和意義，很希望能夠再回來。也許就業可以是會員探索自我、學習成長的契機，但它絕對不是唯一的目的。如果它是唯一的最高目的，那麼就業服務就會變成為原有的壓迫體制服務，只是促成合格的社會成員；就業服務的內涵與提供的時機，都應該從會員的主體需求出發。

過渡性就業僅只是恢復人性的方式之一，離開過渡性就業以後，當然不必非得繼續就業不可。但是進出過渡性就業的行動，都應當經過計畫與反思，讓個人的意義得以深化，也讓個別的行動能與社群的經營呼應關聯，下一步的行動也才有所根據。否則過渡性就業也可能淪為跟庇護清潔工作隊、個委案一樣，成為消耗工作人員經營職場，卻與會所社群沒有關連的方案。

三、革命尚未成功：會所運動在台灣

參與田野期間，常聽主管們提到「會所的存在是為了建構精障社群」，那麼為什麼要建構精障社群？

我認為建構社群不是最高的目的，它只是實踐目的的途徑。這個目的是受壓迫者的解放，所謂的壓迫可能是隨精神疾病污名而來的社會排拒，可能是不適當

¹⁹主任提出回應，認為政府方案如果用績效來考量，就會不顧人的狀態。她雖然不喜歡、不同意，但可以理解就服員面對龐大的體制難有突破，當會所面對政府這樣的要求時，可能就只能使用這種語言來溝通。我認為這樣的語言，的確可以作為換取政府資源的工具，而辨認這個語言背後的價值，才有翻轉與擴充意涵的可能，進而玩出自己的花樣。

的服務輸送造成的機會剝奪等。解放只能透過受壓迫者的覺醒達成，覺醒必須在受壓迫者集體反省性的行動時才能發生（Freire, 1971: 100）。因此精障者不可能單打獨鬥，也不可能透過專家代言來達到解放的目的，一定要透過社群集體的對話與行動。解放是使自己重新成為一個「存有的人」，成為現實的創造者，不再繼續為他人眼中的「物」（僅僅只是個有病的次人）（Freire, 1971:226）。這個過程必須是人性化的，才能使人成為自我負責之主體（Freire, 1971: 68）。因此會所需要在工作中，以肩並肩的夥伴關係，創造對話與互為主體的歷程，才能辨認內化的壓迫。

改造現實恢復人性的行動可以有多元的形式。集體現身於職場的過渡性就業也可以是一種方式，也許每一個會員現身職場的時間都不長，但是每一次現身都是對話的契機，能鬆動會員內化的壓迫，動搖排拒會員參與的社會體制。也許就業無法根本的挑戰資本主義中，人人在市場中待價而沽、相互踩踏的狀態，但它有辦法挑戰社會排除的污名壓迫，值得反覆操演。這場革命尚未成功，革命永遠沒有可稱之為「成功」的終點，行動落入停滯就陷入僵死。工作人員在行動與反省的螺旋中，創造出了過渡性就業豐富會員個人生活的價值，也成功的讓會員和職場同事（一般社會大眾）持續的互動，工作人員也進而凝視自己過去對精障就業能力的質疑心態，這便是革命成功的起點。下一節的建議，或可作為重整革命步履的方針。

第二節 建議

一、實務面：重組醫院傳送內容、拉近職場距離、專職負責開發、過

渡性就業與工作日並行、尋求母機構支持

針對醫院傳送職缺出現的上線、代班困難，應調整職務內容。目前不論男性、女性會員，大多對醫院傳送興趣缺缺，僅開放女性會員上線無法解決職場維繫困境。若能針對醫院傳送職場進行工作分析，重新組合一份低體力、低技術要求的職缺，或許會比減少工時、工作量，更能有效的簡化工作，並兼顧會員薪資所得與雇主人力需求²⁰。

行政助理職缺因面試人數多，未上線者皆能成為代班候補，又上線會員少有請假情形，即便偶有會員以公司距離遙遠拒絕代班，仍不至造成職場維繫困難。

²⁰ 在我報告完論文之後，主任請工作人員回應這份建議是否可行。韓吉回應目前已重組傳送員工作，抽去推洗腎機的部分；但要改到女性能做有困難，若未來有適合的女性會員，她會跟雇主討論。她說提箱子的藥房工作目前都有會員在做，除非他們離職，不然沒辦法做那些職缺的工作。

顯見職場的性質差異，左右了會員的上線興趣，其次是公司距離影響代班意願。若想提昇會員嘗試就業的興趣，滿足待業會員的就業需求，或許可以開發真福之家附近的文書行政職種，它位於大都會中的企業密集地段，應有開發鄰近行政文書職的優勢。

雖然工作人員認為過渡性就業開發不易，投入心力恐分散經營工作日的能量。我仍認為真福應該現在就著手開發過渡性就業，正因不知需要花多少時間經營企業人脈、累積開發技巧，才需要及早開始。否則當工作日終於穩定，也經營出一批有就業意願的會員時，那時才開發就業便幾近從零開始，無法立刻銜接上會員的就業需求。為了讓企業人脈與開發技巧能夠持續累積，應有部門負責就業開發事宜，待開發成功再來安排維繫職場的工作人員。就業開發的核心工作也許較難讓會員參與，但基礎工作如何化為肩並肩的日常會務，活泉／真福之家已有經驗。也許「就業開發」的會務工作的確將擠壓處理其他會務的時間，但若「就業開發」是重要的業務，藉此辨識次要業務，加以縮減又何妨？工作人員與會員的關係深度，取決於工作方法，與會務工作的內容不必然有關。難以化為會務工作的重要業務，本來就不會因此消失（例如行政核銷），毋須以此理由削減「就業開發」的份量。

會所隨時有會員進出流動，會員出於自願性與病程循環性，大多不會一成不變的出現在工作日，因此隨時都要開發新會員，也要隨時經營老會員的去處。老會員中有些人以撐起工作日為職志，有些則需要尋覓一份工作，工作人員隨時要面對各種狀態的會員。因此維繫工作日與經營職場應該並行，就如工作日無法一蹴可幾，就業開發也不可能一擊必中，同時經營才能銜接會員在不同階段的需要。工作人員需要扮演多樣角色、兼顧多種業務，也許是實踐會所模式不可迴避的困難。

過渡性就業因為持續存在於會所中，便於立刻銜接會員的就業需要。會員上線後，這段時間會所亦可協助尋找支持性就業，會員亦可使用其他單位的社區化就業服務求職，如此可減少因長期等待而磨損求職信心的風險。何況工作人員開發過渡性就業，認識職種特性的同時，也能視情形開發支持性就業，一石二鳥何樂不為？

也許眼前適合上線的會員量，不足以將新的過渡性就業職缺綿延萬世，但若真開發出適合的低技術職缺，應不致於一年內無人遞補。職場最終維繫到撐不下去也沒關係，總比會員的工作權益始終被擱置來的好。以開發支持性就業為先，作為擱置開發過渡性就業的理由，並不合理，因為適用的會員不同，他們的需要不該相互排擠²¹。

²¹ 在我回真福報告論文的討論中，韓吉說明先開發支持性就業重要的原因，在於支持性就業可以直接先為特定會員找到工作，等和雇主熟了再談過渡性就業。她認為過渡性就業需要機緣，

另一方面，為期兩年的「真福之家實驗方案」，雖為會所量身打造，可緩解評鑑指標與會所精神不符之苦，然而無法根本解決政策與理念落差的張力。如果不考慮提高自籌經費比例，很難人在政府體制內又要做體制價值外的事。如果減少對政府經費的依賴，或許較有條件先實踐體制外的方案，再挑戰體制原有的價值與服務型態。好比現在的過渡性就業，工作人員多認同過渡性就業的重要性，主任也希望累積過渡性就業的成果，以作為倡議改革就業服務的根據，但實際上過渡性就業往往擱置在其他評鑑項目之後。若能遊說母機構支持，提供自籌經費，既可提昇會所面對政府的自主性，募款之餘又能擴大認同會所理念的社群。

二、政策面：三政協力

精神障礙者的服務資源，分別來自衛政、社政、勞政三個體系，三者分立互不重疊。雖然現已成立衛生福利部，但三政的服務仍有待整合。勞動的意義在三個體系裡有不同的詮釋：衛政裡的勞動被視為職能復健，社政裡的勞動被視為職前準備，勞政裡的勞動才被視為就業。使得會所提供全人連貫的服務理念，也被切割的七零八落。雖然「真福之家實驗方案」看見全人連貫的服務精神，但仍無法整合三個體系的經費資源，更無法明言提供就業服務²²。政府應提供病友連貫整合的服務，讓人同時出現的多樣需求，不必斷裂在不同時空滿足。現行「勞委會身心障礙就業服務補助計畫」雖含納過渡性就業，但在資源分立三個體系，互不干涉又不得重疊的情況下，會所仍難蒙其惠。

第三節 後記

除了與研究主題有關的事件之外，會所中的關係也讓我印象深刻。還記得有次在濕冷的冬天，當時我仍為喪父感到悲痛，但白天還是得繼續追趕論文進度。於是我只好掛著前一晚哭腫的雙眼，很頭痛的拖著不情願的步伐，在雨天依約來會所參加交換禮物派對。一來到會所，彭國與阿姐熱情高亢的向我打招呼，大喊「喔耶你來了」，然後便突如其來的給我一個擁抱，叫我受寵若驚。當時我很受感動，心想會員來到會所，也許要的不過是這樣，是在身心匱乏中有一份體諒跟安慰。我的人生和會員的人生，都走在某種失落裡，可能都遺失了部分的生命意義，對未來也沒有確定的方向，而會所在關係的扶持中創造了一個補給站。因為關係的支持，我們各自在滋潤中尋找成長的可能，對我來說是好好完成一份論文，對會員來說可能是別的什麼，會所有足夠的彈性讓每個人在這裡創造自己的

並且對於定額進用的雇主來說，他們也更偏好雇用一個完整的人力，這樣才能充抵定額進用的員額，相形之下開發支持性就業更為容易也更為優先。

²² 身心障礙者權益保障法第 35 條第五項規定勞政立案始能提供就業服務，第 96 條規定違反單位可罰 2 萬以上，10 萬以下罰鍰。

意義。過往雖然我也不斷練習著在比較對等的關係中，和會員以夥伴的樣子完成會務工作，但是我沒有感受到深刻的需要他們，我好像只是讓出一個舞台分享完成事情的快樂。而這次我體驗到必須坦承自己的虛弱，他們在各種人生的風浪裡都比我更有本事處變不驚，在別人眼中的失落裡，他們還有豐沛的能量良善的給予別人關懷。我已經不是在這裡看見他們關懷別人的能力，而是實際的需要這種能力，並感謝他們的給予。在自己的匱乏裡，才有真正的需要，在相互需要裡才有真正的夥伴關係，而不只是一起完成事情而已。本來就沒有誰是永遠的助人者，也沒有誰是永遠的受助者，在生命經驗交會的片刻，我們看見彼此的足與不足，相互效力。

另一個印象深刻的經驗，則是某次潛在會員前來參觀、準備入會，但是因為她正在服用一天四顆的鋰鹽，無法平衡的走路、口水直流。她的母親帶她來會所後，暫時外出離開，一名會員導覽結束後繼續陪著她。結果她想上廁所，卻不良於行，無法自己如廁。會員攙扶她進廁所後，突然大叫我的名字，要我趕快進去幫忙，我看見她脫了一半的褲子和尿布，有點被嚇傻。協助結束如廁的艱難工程後，她說：「你可以出去了，丟臉，丟臉……」。那聲聲的「丟臉」尷尬後面，是對尊嚴的需要，藥物帶來的嚴重副作用讓人變得像個幼兒，卻無法像幼兒那樣忘記羞愧。藥物可以控制症狀，副作用卻破壞了尊嚴與生活的自由，也許藥物帶來的苦不亞於症狀本身。會員就這樣照顧她到她母親回來為止，會員說這對她來講也是第一次，她沒有這樣照顧過人。如果不是會員反應靈活，我大概也不知道如何是好，當時只有一名腰傷的女性工作人員，除了會員和我，大概沒有別人適合一起幫忙。這呈現了會所真實的需要會員的投入與協助，才有可能跨越困境，並且會員絕對有一些比沒生病的人更出色的助人時刻。而會員的付出與體諒，讓各種狀態的會員，有了並存於同一個會所的可能。

他們反抗污名壓迫的勇氣，也值得我借鏡。在真人圖書館中，大家坦蕩的說自己生病的經驗，說自己是個什麼樣的人，不怕直接面對別人的問題。我不太是這樣的人，我現身露出差異的方式總是很隱晦很小心，我偏好扮裝成沒有差異。但是人不可能沒有差異，問題也不在於差異，而在於某些差異被貶抑、被流放，甚至自己流放自己。我也在學著肯認自己的差異，視之為生命能量的寶庫。我認為某些可共鳴的受壓迫經驗，是我和會員相遇遭逢中得以同在的黏著劑。他們教我覺察原來我想要的「重返社區」，不只是人在社區裡面而已，而是掩抑的差異能得到理解，深埋的痛苦能得到釋懷，最後自己也能坦然的安放自己。這段路還很長，過渡性就業是他們重返社區之路的其中一條小徑，而我的仍要堅定的找尋。



參考文獻



- 台北市康復之友協會 (2011)。《台北市康復之友年刊》。台北：作者。
- 台北市康復之友協會 (2013)。〈清新坊長青關懷中心〉。上網日期：2013 年 1 月 21 日，取自台北市康復之友協會網頁：
http://www.tpmra.org.tw/ap/cust_view.aspx?bid=79。
- 江明志 (2004)。《台北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析》，國立暨南國際大學社會工作碩士論文。
- 江明修 (2009)。《研究方法論》。臺北市：智勝文化。
- 內政部統計處 (2013)。〈內政統計月報—身心障礙者人數〉。上網日期：2014 年 1 月 2 日，取自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m3-05.xls>
- 內政部、行政院勞工委員會 (2011)。《中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告》。台北市：五南。
- 余郡蓉 (2010)。《透風的小鋼珠—從精障就服員到運動者》，天主教輔仁大學心理學研究所碩士論文。
- 余漢儀 (2009)。〈從社區復健到社區就業：以台北地區醫院的支持性就業為例〉，《東吳社會工作學報》，20，33-61。
- 吳文正 (2010)。《以資源為基礎探討我國精神障礙者會所經營管理之模式》。國立政治大學經營管理碩士學程。
- 沈詩涵 (2008)。《精神障礙者在就業服務中的復原與復健》。國立台灣大學社會工作學系碩士論文。
- 林奕如 (2009)。《探索台北 My House 機制與網絡—兼論會員的康復》。國立台灣大學社會工作學系碩士論文。
- 林修雯 (2008)。《在會所遇見精神障礙者—一個社工的轉向》。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 周秀霞 (2006)。《就業輔導員對精神障礙者就業歷程的看法—以台北市為例》，國立臺北大學社會工作碩士論文。
- 郭姍姍 (2011)。《實踐者主體生成與轉化：同志、會所社工與家庭關係的交織連動》。東吳大學社會工作學系碩士論文。

陳淑芳、王增勇、蔡淑娟、潘佩君（2005）。〈透過工作幫助病人安身立命〉，胡海國、簡以嘉編，《台灣社區精神照護研討會：家庭照護與就業服務—彙編》，頁 83-100。台北：國家衛生研究院。

陳向明（2002）。《社會科學質的研究》。臺北市：五南。

彭滄雯、林依依、葉靜宜（2009）。〈女性在陽剛職場內的樣板處境：以海巡與消防單位為例〉，《東吳政治學報》，27(4)，115-169。

曾淑欣（2011）。《會所模式下精障者邁向獨立生活的歷程—以伊甸活泉之家為例》，國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。

黃佳琦（2009）。《參與過渡性就業之精神障礙者的工作適應與權能感受》，國立政治大學社會工作學系碩士論文。

潘淑滿（2003）。《質性研究—倫理與應用》。臺北市：心理。

Anderson, S. B. (1998). *We are not alone: Fountain House and the development of clubhouse culture*. New York: Fountain House.

Bauman, Z. (1998)。《工作、消費與新貧》（王志宏譯）。台北市：巨流。

Bilby, R. (1992) A response to the criticisms of transitional employment , *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16(2), 69-82.

Evans, J., Repper, J. (2000). Employment, social inclusion and mental health, *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 7, 15-24.

Freire, P. (1970)。《受壓迫者教育學》（方永泉譯）。台北：巨流。

Henry, A. D., Barreira, P., Banks, S., Brown, J.-M., & McKay, C. (2001). A retrospective study of clubhouse-based transitional employment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 24(4), 344-354.

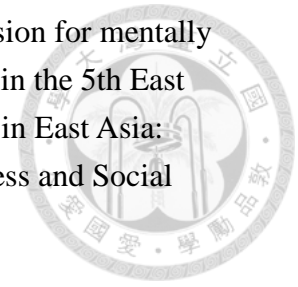
International Center for Clubhouse Development (2010) *International Standards for Clubhouse Program*. Retrived from <http://www.iccd.org/quality.html>

International, Clubhouse. (2012). *International Standards for Clubhouse Program*. Retrived from http://www.iccd.org/images/2012edition-intl_standards_english.pdf_New%20Logo.pdf

Jackson, R. L. (2001) *The Clubhouse Model: empowering applications of theory to generalist practice*. Canada: Nelson Thomson Learning.

- 
- Jacobs, H. (1997). The Clubhouse: Addressing Work-Related Behavioral Challenges Through a Supportive Social Community. *Journal of Head Trauma Rehabilitation*, 12(5), 14-27.
- Kafka, F. (1985). *The Metamorphosis* (translated by Wyllie, D.). CA: Cherry Hill.
- King, R., Waghorn, G., Lloyd, C., McLeod, P., McMahan, T., & Leong, C. (2006). Enhancing employment services for people with severe mental illness: the challenge of the Australian service environment. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 40(5), 471-477.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E. G. (1985). Processing naturalistically obtained data. In *Naturalistic inquiry* (pp. 289-331). Beverly Hill, CA: Sage.
- Lodin, S. (1992) The meaning of transitional employment, *Psychosocial Rehabilitation journal*, 16(2), 85-86.
- McCue, M., & Katz-Garris, L. (1983). The Severely Disabled Psychiatric Patient and the Adjustment to Work. *Journal of Rehabilitation*, 49(4), 52-58.
- McKay, C. E., Johnsen, M., Banks, S., & Stein, R. (2006). Employment transitions for Clubhouse members. *Work*, 26(1), 67-74.
- Persson, M. (1992). Transitional Employment: The Swedish experience. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16(2), 83.
- Provencher, H. L., Gregg, R., Crawford, S. M., & Mueser, K. T. (2002). The role of work in the recovery of persons with psychiatric disabilities. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 26(2), 132.
- Schur, L. (2002). The Difference a Job Makes: The Effects of Employment among People with Disabilities. *Journal of Economic Issues*, 36(2), 339.
- Staples, L., Stein, R. (2008). The clubhouse model: Mental health consumer-provider partnerships for recovery, in Susan M. Chambré, Melinda Goldner (Eds.) *Patients, Consumers and Civil Society* (Advances in Medical Sociology, Volume 10), pp. 177-196. UK: Emerald.
- Tsang, A. W. K., Ng, R. M. K., & Yip, K. C. (2010). A Six-month Prospective Case-controlled Study of the Effects of the Clubhouse Rehabilitation Model on Chinese Patients with Chronic Schizophrenia. *East Asian Archives of Psychiatry*, 20(1), 23-30.

Wang, F. T. Y., Lu, Y. H. (2008). Clubhouse as a site of social inclusion for mentally ill persons: The experience of easy house in Taiwan, presented in the 5th East Asian Social Policy International Conference, Welfare Reform in East Asia: Meeting the Needs of Social Change, Economic Competitiveness and Social Justice. Nov. 4-5,2008, Taipei, Taiwan.





附件一 田野參與觀察大綱

- 一、會所的工作日怎麼安排？空間設施與氣氛如何？
- 二、會員與工作人員的關係如何？進入過渡性就業之後，會員與工作人員的關係會怎麼發展變化？
- 三、會員如何進到過渡性就業？職場中的工作狀況與可能遭遇的困難為何？
- 四、工作人員如何開發過渡性就業職場？如何協助會員上線？
- 五、在就業的歷程上，會員之間怎麼相互協助？



附件二 訪談大綱（會員版）

一、基本資料

請問您的年齡？有哪些家庭成員？

二、會所的經驗

1. 請問您怎麼來到會所？這裡和您其他接觸過的機構有何不同？
2. 您來會所都參與哪些活動？來的頻率如何？

三、工作的經驗

1. 您生病前做過哪些工作？生病後有哪些工作經驗？
2. 工作的過程中，您最常碰到哪些困難？如何克服？
3. 您當初為什麼想要參加過渡性就業？
4. 您在過渡性就業中的工作內容是什麼？
5. 在過渡性就業職場上，您如何與同事相處？
6. 在參加過渡性就業的過程中，工作人員是否給予您什麼樣的協助？
7. 參加過渡性就業的經驗，和您以往的就業經驗有沒有什麼不同？
8. 家人、朋友對您參加過渡性就業有何看法？
9. 參加過渡性就業之後，您覺得有沒有什麼收穫或生活上的轉變？
10. 過渡性就業結束後，您有什麼規劃？

四、生病的經驗

1. 請您描述當初生病的過程。
2. 您曾經接受那些醫療或復健呢？當時的心情跟感受是什麼？
3. 生病之後您覺得生活有那些改變？
4. 您怎麼看待精神疾病呢？家人、朋友怎麼看待生病這件事？



附件三 訪談大綱（工作人員版）

一、自我介紹

請問您的年齡？訓練背景？在會所的工作年資？

二、過渡性就業概況

1. 請您介紹目前現有的過渡性就業職缺，工作內容為何？如何開發來的？
2. 您如何安排會員參加過渡性就業（上線或代班）？其中有哪些考量因素？
3. 會員在過渡性就業中可能碰到哪些困難？通常如何處理？
4. 您如何與過渡性就業雇主保持良好的關係？

三、如何看待服務

1. 您認為「工作」對會員的意義是什麼？和一般人有什麼異同？
2. 您怎麼看待過渡性就業在就業服務中的定位？
3. 您認為會員在過渡性就業中會有什麼收穫？如何算是「成功」的案例？
4. 您認為過渡性就業方案對會所內的氛圍帶來什麼影響？

附件四 訪談同意書



訪談同意書

親愛的會所夥伴，

謝謝您願意接受我的訪談！我的碩士論文研究題目是「重返社區之路：會所模式中的過渡性就業」，您寶貴的經驗分享，將使得過渡性就業的獨特經驗有被整理分析的機會，最後這份研究將會回饋給會所。關於訪談的過程與後續的資料處理，您的權益如下：

1. 訪談內容在研究中將匿名處理，以確保您的隱私。
2. 訪談過程每次約 1~2 小時，為使訪談深入或減少誤解，訪談可能不止一次。但每次都會事先與您聯繫，取得您的同意。
3. 為免遺漏重要訊息，訪談過程中將錄音。您可以拒絕錄音，或暫停錄音，亦可告知我哪些訊息禁止本研究採用，我會尊重您的意願。
4. 訪談過程中若感到不舒服，隨時可以提出。您有權拒答或結束訪談，亦可隨時決定退出研究。
5. 訪談結束後，您可以要求閱讀並有權提出意見。

若您已清楚以上說明，並同意參與研究，請您簽名一式兩份，有一份會給您保存！最後再次感謝您的參與，您的貢獻讓本研究的內容更為豐富，也讓會所獨特的就業服務更有機會被社會理解！

國立台灣大學社會工作學研究所

研究生 曹寶玉 敬上

e-mail: r99330004@ntu.edu.tw

研究參與者： (簽名)

研究者： (簽名)

時間：