

南華大學管理學院文化創意事業管理學系

碩士論文

Department of Cultural & Creative Enterprise Management

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

藝文活動對庇護工場工作人員工作紓壓之研究

Researches on Art Activities for Work Stresses Relieved
of Staff of Sheltered

陳翌中

Yi-Jhong Chen

指導教授：趙家民 博士

賴文儀 博士

Advisor : Chia-Ming Chao, Ph.D.

Wen-Yi Lai, Ph.D.

中華民國 110 年 6 月

June 2021

南 華 大 學
文化創意事業管理學系
碩士學位論文

藝文活動對庇護工場工作人員工作紓壓之研究
Researches on Art Activities for Work Stresses Relieved of Staff of Sheltered

研究生： 陳翌中 陳翌中

經考試合格特此證明

口試委員： 趙家民教授

洪林伯教授

蘇雅蕙教授

指導教授： 趙家民 賴文彥

系主任(所長)： 洪林伯

口試日期：中華民國 110 年 06 月 25 日

致謝

從小到大在我的求學旅途中，壓根都沒有想過會有讀碩士班的一天，高中畢業後就開始工作在外奔波，因自己看到身邊的朋友都有了比自己高的學歷，因此在這機緣下，有了想要繼續充實自己的念頭，才讓我下定決心重新燃起讀書的慾望，進入南華大學這個大家庭就讀研究所。

能夠這麼順利完成論文的撰寫，首先要特別感謝指導教授趙家民教授與賴文儀教授，花了數月的時間，從尋找題目到稍有雛型，再到初稿完成，這一步步不辭辛勞的付出努力，細心的指導與鼓勵使得我得以完成，也要感謝口考教授洪林伯教授、蘇雅蕙教授的建議與指教，謝謝兩位教授提供給我修正論文的寶貴意見，糾正我論文裡面不足的地方、指引我如何論文撰寫，終於完成本論文。

也感謝碩士班一起努力的同學們願意鼓勵著我一起完成論文，還是要再一次感謝幫助過我的那些人，在人生的旅程中獲得滿滿的友誼和學經歷，最後以此論文獻給我的家人，在我撰寫論文的這段期間經常遇到瓶頸，所以脾氣時常很暴躁可能會遷怒，媽媽因為還要維持整個家所以都會忍讓我，爸爸可能也看得出我的壓力常常會切個水果或是煮個宵夜給我補充體力，姐姐則是幫忙搜尋資料提供給我，如果沒有他們在背後支持的話，是不可能完成這篇論文的，以此篇論文我要對他們說爸媽、姊姊謝謝你們。

中文摘要

庇護工場工作人員的工作性質相當特殊，是要兼具有相當高的耐心、專業技能及精神力，由此可以知道這份工作所要承受的工作壓力定是異於常人。本研究主要目的在探討藝文活動對於庇護工場工作人員工作壓力的關聯性，還能夠瞭解庇護工場工作人員之基本背景與組織結構、藝文活動的實際參與狀況對於工作壓力減輕的情形。本研究採取質性訪談法，以金門縣庇護工場工作人員為研究對象，分別訪問 6 位具有代表性的庇護工場主管及資深就服員，主要是希望透過庇護工場員工長年累積的經驗分享，來瞭解庇護工場工作環境與合適的藝文活動，經過了解後以文獻分析法輔助支持研究的理論，歸納統整出對於庇護工場環境的改善措施及建議，提供縣府單位規劃藝文活動的配套措施，讓各級長官做為參考依據及研擬政策，以利減輕工作人員工作壓力，進而增加就服員工作品質及效能。研究結果發現：

1. 庇護工場人員幾乎都感受工作壓力過大，參與藝文活動的確能有效地消除工作壓力，假如能符合自身興趣，將會提升更大的效果。
2. 庇護工場人員實際參與的藝文活動因受到金門這個小島的環境限制，大多為靜態或室內為主，與自身興趣的藝文活動不盡相同。

關鍵詞：庇護工場、藝文活動、工作壓力

Abstract

structure of the workers in the sheltered workshop, as well as the actual participation in art and cultural activities to reduce work pressure. This research adopts a qualitative interview method, taking the workers of the sheltered workshops in Kinmen County as the research object, interviewing 6 representative sheltered workshop supervisors and senior attendants respectively, mainly hoping to share the experience accumulated by the sheltered workshops employees over the years. Understand the working environment of the sheltered workshop and appropriate arts and cultural activities. After understanding, the literature analysis method is used to support the research theory, and the improvement measures and suggestions for the environment of the sheltered workshop are summarized, and the supporting measures for the county government units to plan the arts and cultural activities, Let the chiefs at all levels as a reference and develop policies to help reduce the work pressure of the staff, and then increase the quality and efficiency of the service staff. The results of the study found:

1. Almost all workers in sheltered workshops feel that work pressure is too high. Participating in art and cultural activities can indeed effectively eliminate work pressure. If they can meet their own interests, they will be more effective.
2. Due to the environmental restrictions of the small island of Kinmen, the art and cultural activities that the sheltered workshop personnel actually participate in are mostly static or indoor, which is different from the art and cultural activities of their own interests.

Keywords: Sheltered workshop, Arts and Cultural Activities, Work pressure

目錄

致謝.....	i
中文摘要.....	ii
Abstract.....	iii
目錄.....	iv
表目錄.....	vi
圖目錄.....	vii
第一章 緒論	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	1
1.3 研究目的.....	2
1.4 研究對象.....	2
1.4.1 金門縣庇護工場.....	3
1.5 研究流程.....	5
第二章 文獻探討	6
2.1 文化創意產業.....	6
2.1.1 文化的定義.....	6
2.1.2 文化創意產業的本定義.....	7
2.1.3 文化創意產業的特性與發展.....	7
2.2 藝文活動.....	9
2.2.1 藝文活動的定義.....	9
2.2.2 藝文活動的分類.....	9
2.3 工作壓力.....	9
2.3.1 壓力的定義.....	9
2.3.2 工作壓力的定義.....	10
2.3.3 紓解壓力方式.....	11
第三章 研究設計與執行	12
3.1 質性訪談法.....	12
3.2 訪談資料整理.....	13

3.3 研究設計.....	14
3.3.1 訪談對象設定.....	14
3.3.2 訪談大綱設定.....	14
第四章 研究結果與分析.....	16
4.1 探討庇護工場工作人員對於藝文活動的現況.....	16
4.2 訪談题目的陳述.....	16
第五章 結論與建議.....	28
5.1 研究結論.....	28
5.1.1 庇護工場人員工作壓力之來源.....	28
5.1.2 庇護工場人員實際參與藝文活動.....	28
5.1.3 藝文活動之現況.....	29
5.1.4 藝文活動對庇護工場人員減壓之關係.....	29
5.2 研究建議.....	29
5.2.1 藝文活動自主選擇.....	29
5.2.2 成立交流社團.....	30
參考文獻.....	31
附錄一 訪談逐字稿.....	33

表目錄

表 3-1 本研究訪談對象及其背景 14



圖目錄

圖 1-1 庇護工廠結構圖.....	4
圖 1-2 本研究之流程圖.....	5
圖 2-1 文化創意產業的基本要素.....	8



第一章 緒論

此章為緒論總共有四小節，第一節是敘述研究背景與動機、第二節說明研究的目的、第三節介紹研究對象及範圍、最後第四節是擬訂研究的流程。

1.1 研究背景

金門地區在民國 100 年 11 月 22 日在社團法人金門縣康復之友協會推波助瀾下，成立金門縣第一家庇護工場，雖然隔年立即有民間企業投資設立第二家庇護工場（昂星有限公司附設綠色產業庇護工場），但是庇護工廠經營不善，僅存一年有餘，隨即曇花一現，遭受到廢止設立許可，而至 102 年 1 月間，財團法人全成社會福利基金會承接金門縣立福田教養家園後，開始規劃成立附設妙妙屋烘焙工作坊，金門地區的庇護性產業展露出第二道曙光，但是單就以兩家庇護工場所能招收的員額來看，社團法人金門縣康復之友協會附設美心工作坊總計最大招生員額 12 人，福田教養家園附設妙妙屋烘焙工作坊最大招生員額僅 6 人，就 109 年 11 月資訊，兩家庇護工場合計最大收案量 18 人，目前兩家庇護工場都處於員額全滿的狀態，以金門地區身心障礙 15~60 歲人口數為 2220 人而言，實屬於僧多粥少，這個情況難以符合本地實際的需求量。

身心障礙者進入庇護工場之後，經過一段時間的訓練與適應外，在包容性高的就業環境裡，開始漸入佳境目前的生活模式，對於外出就業原本就抱持消極悲觀的態度，然而庇護工場中功能相對較為低下的庇護員工，一般企業聘用意願並不太高，可是對於功能較高的庇護員工，金門庇護工場歷經數個月甚至數年的訓練，已經投資大量教育訓練成本與心血，因此更不願意讓其他庇護員工外出到其他職場就業，此情形可能導致庇護工場中的員工幾乎無法流動，但來求職的身心障礙者與日俱增，但卻沒有適當場所可供安置這些身心障礙者。

1.2 研究動機

身心障礙權益保障法第三十四條：「各級勞工主管機關對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，應依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務，各級勞工主管機關對於具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業

支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務」；同法第四十一條說明：「經職業輔導評量符合庇護性就業之身心障礙者，由辦理庇護性就業服務之單位提供工作，並由雙方簽訂書面契約」；此即庇護工場仍法定服務項目，各界應予重視與支持之法源依據。

一般社會大眾對身障團體有著很深的刻板印象，總認為身心障礙者最會的就是做烘焙、泡咖啡，或從事簡單的加油動作、洗車及居家清潔工作，大眾都只看到身障團體在他們眼中的表現，在這些印象背後有許多人都存在著歧視與質疑，質疑這些身障團體能不能有生存能力，這讓庇護工場的工作人員也是面臨很大的挑戰跟壓力，身心障礙跟一般人不同所以輔導起來相對的困難許多，但從庇護工場的功能性質來看，除了做為身心障礙者的就業單位外，對於短期內就業能力無法進入競爭性就業環境或是庇護工場就業的身心障礙者，也提供在庇護工場內職場工作的實習服務，其中也包括了就業適應、職業訓練、職務再設計與工作輔具等等各項服務，庇護工場的功能可謂之相當多元，假如從庇護工場的核心定位來看，因為需要同時兼顧身心障礙者輔導與營收管控，庇護性就服員不再只是輔導者，更需要擔任「雇主」的角色，場內「學員」則成為了勞動者，原本單純的就業服務與輔導，就此蒙上營利的面紗，這也讓庇護工場的目標方向更加複雜，對於庇護工場工作人員的壓力，面對這些工作壓力工作人員會選擇何種方式紓壓。

1.3 研究目的

本研究是依據前項的研究背景與動機，以庇護工場工作人員的觀點，透過訪談的方式來了解庇護工場工作人員的工作壓力來源，並且探討目前庇護工場工作人員實際參與那些藝文活動，以及是否有效的減輕工作壓力。

- 一、探討庇護工場工作人員藝文活動選擇的現況。
- 二、探討藝文活動對庇護工廠工作人員如何紓壓之研究。

1.4 研究對象

本研究的對象是針對金門縣政府社會處隸屬的庇護工場。因為金門縣地理位置特殊是個海島地區，人口密度不高，但身心障礙者的比例偏高，因此金門縣庇護工場為身心障礙者提供工作難度相對高，壓力也會增加，故有必要針對金門縣庇護工場工作人員來研究如何降低其工作壓力。

1.4.1 金門縣庇護工場

1. 庇護工場起源：

2003 年間，社團法人金門縣康復之友協會完成法人登記，成立宗旨為協助精神疾病患者獲得完善醫療與復健，增強社會大眾對精神疾患的關懷與接納；為增加社區精神障礙者服務能量，擺脫以醫院為主之「機構式」工作模式，因此於 2006 年間，以「身心障礙者」組成工作團隊，進入社區，提供弱勢身心障礙者就業機會，就民風相對保守的金門地區而言，實屬相當新穎，該協會試辦多元就業經濟型方案—金門心美食坊，服務內容為便當、餐飲之製作，成員純粹由各種不同類型的身心障礙者組成，但地區民眾接受度較低，更曾直言詢問：「身心障礙者製作的產品不會有傳染的疑慮嗎？」因此，草創三年後，於 2009 年匆匆落幕，也為金門地區的第一個弱勢工作團隊。

2011 年由社團法人金門縣康復之友協會率先經營身心障礙者庇護工場後，2013 年間，財團法人全成社會福利基金會亦投身庇護工場的行列，其中社團法人金門縣康復之友協會附設美心工作坊（以下簡稱美心工作坊）核定收案員額 12 人，補助兩員庇護性就業服務員、一員業務行銷員，目前由業務行銷員兼任主任一職，督促與統整業務之進行；財團法人全成社會福利基金會於 2008 年承接金門縣立福田教養家園後，2013 嘗試推動庇護工場之業務，及至 2017 年間，福田教養家園及妙妙屋烘焙工作坊之經營權由財團法人晨光社會福利基金會承接迄今；妙妙屋烘焙工作坊同樣由金門縣政府補助，包含就業服務員一員、業務行銷人員一員，另由機構自籌經費，聘任麵包制作師傅一員，主任則由福田教養家園主任兼任，該機構最大收案人數 6 員，但自 2017 年招生滿額後，目前並無庇護性員工流動。

2. 庇護工場組織架構：

主管人員（主任）、兼任就業服務督導人員、兼任個案管理人員、兼任就業服務員各一名，專任就業服務員兩名，並提供十二位身心障礙庇護性就業人員之相關服務。另外，美心工作坊與社團法人金門縣康復之友協會關係良好，康復之友協會相關資源暨各項專業人員及志工等，均可有效提供支持與協助。

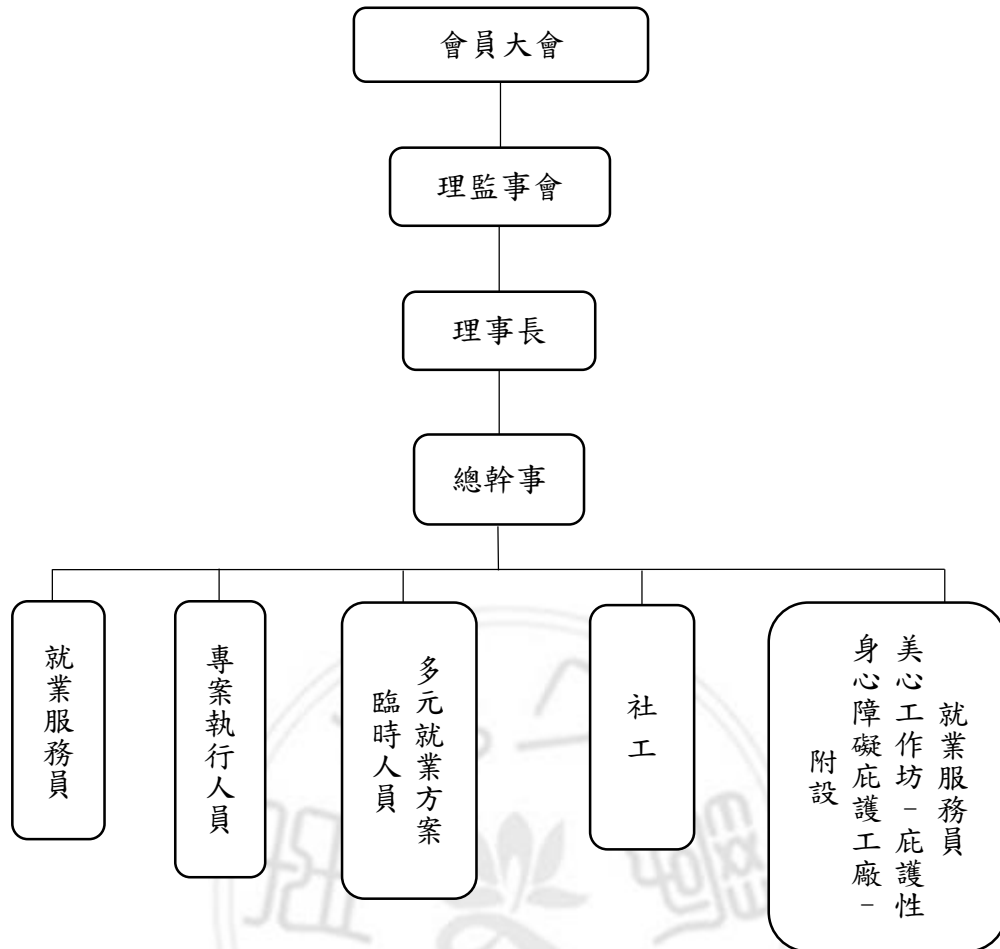


圖 1-1 庇護工廠結構圖

3. 庇護工場勤務內容:

美心工作坊目前設定登記之營業項目為提供勞務服務及清潔打掃服務為主，服務對象包含公、私立機關及商業行號、公寓大廈與一般家庭，同時也透過參與投標之方式，增加與開發身心障礙者的就業機會。於清潔打掃之服務上，透過多年來持續不懈的訓練與精進，於產出效能上甚有進步，亦獲得許多職場的肯定及鼓勵，顯示美心工作坊良好的服務品質及用心經營之態度。工作坊現階段營業狀況穩定，營業額與獲利皆維持有效成長，為可提供地區身心障礙朋友更適切之職種選擇與需求。

妙妙屋營運項目主要為各式麵包、各式蛋糕、茶會點心、手工餅乾、西點餐盒等製作及銷售，每項產品都是靠著他們的雙手不斷練習及失敗而完成，他們透過努力及堅持改變大眾對心智障礙的印象，希望和大眾分享這份純真的幸福

1.5 研究流程

為了完成研究的目的，主要的步驟如下，按照步驟的重點內容製作流程圖（圖 1-2）

1. 藉由研究背景來了解所要研究的主題，及延伸發想的動機來確立研究方向。
2. 依據研究之背景與動機來訂定研究目的、範圍及對象。
3. 依照研究的主題大量蒐集相關文獻來分析、歸納及整理探討，以協助佐證、驗證本研究之理論。
4. 擬定設計訪談大綱並反覆審視修改大綱內容，為正式研究問題並進行訪談。
5. 綜合整理訪談結果並依研究架構作資料的統整，以客觀詮釋與系統描述來分析資料內容進而撰寫成研究成果報告，最後提出研究結果與建議。

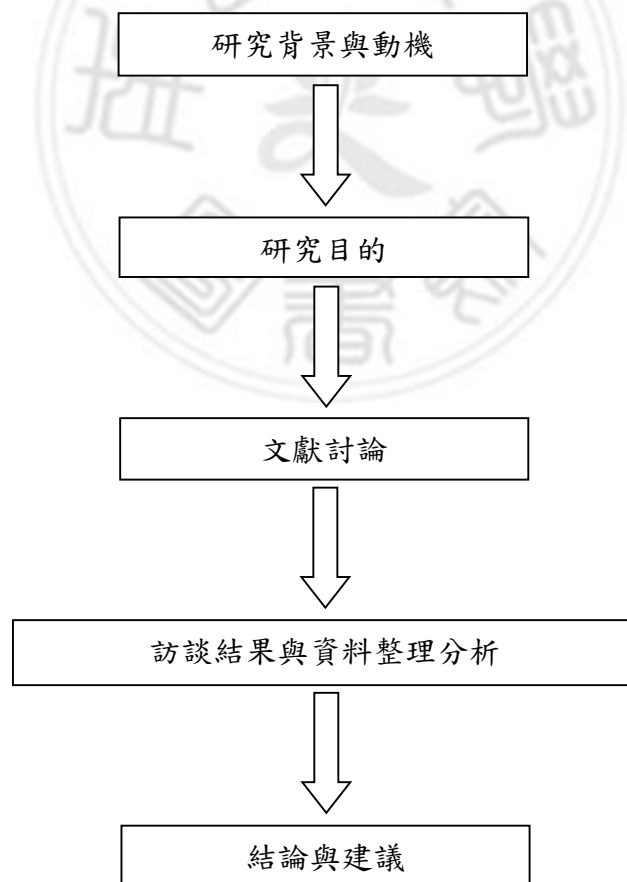


圖 1-2 本研究之流程圖

第二章 文獻探討

2.1 文化創意產業

文化創意產業發展法於民國 99 年公布實施，為促進文化創意產業之發展，打造擁有豐富文化創意思想的社會環境，運用科技與創新的研發，豐富的文化創意產業人才培養，請積極地進入國際市場。（文化創意產業發展法，2019）

在現今產業全球化的衝擊下，產業之間的競賽模式已經從早期工業化大量製造轉變成腦力與創意的競爭。文化創意產業是指融合產製、創作及商業買賣的內容，本質上屬無形資產與特定的文化概念，也受到智慧財產權保護，是大量使用腦力而且資源需求相對比較少的產業；依據我國的定義，文創產業為「源自創意或文化積累、透過智慧財產的形成與運用、具有創造財富與就業機會潛力並促進整體生活環境提升的行業」，定為表演藝術、文化資產應用及視覺藝術、音樂及展演設施、電影、工藝、出版、廣播電視、產品設計、廣告、建築設計、視覺傳達設計、設計品牌時尚、創意生活、流行音樂、數位內容及文化內容、其他經中央主管機關指定之產業等 16 項。

文創產業除了強調創意源來自生活應用與各領域外，更將文化藝術融入大眾的生活中。文創產業通常具有地域性與國家特色，各國文創產品或服務在出版、印刷、媒體甚至是音樂等產業上皆可清楚辨識其地方風格特色和特殊文化元素。文創產品大多屬體驗性產品，消費者在還沒有實際享受或使用之前無法得知其優缺點，因此購買決策常常會參考他人口碑，前一位消費者的感受或觀感會成為下一位的購買參考。這種從眾行為在文創產業中特別顯著，也會因為資訊流通、明星模仿效應而造成跟隨行為，使大多數消費者特別喜愛特定品牌或產品；也是如此文創產業的價值經營主要建立在社會流行趨勢或文化上。

2.1.1 文化的定義

19 世紀英國人類學家愛德華·泰勒 (Edward Tylor, 1871) 在其所著的《原始文化》一書中，首次給文化下了一個比較經典的定義：「文化是一個複合體，其中包括信仰、藝術、知識、道德法律、風俗、法律，以及人作為社會成員而獲得的任何其他能力和習慣。」

文化一詞早已在人們生活中普及化，但是這個名詞的定義到底在哪，都沒有
一個明確的結論。一般來說廣義的文化，是指人們生活中的風俗民情、生活方式。
狹義的文化就是藝術，裡面涵蓋了音樂、文學。

定義文化這名詞是件相當困難的事情，文化這個名詞的意思相當的廣泛，常常
只是一個感覺、一個讚賞、一個靈感，這個名詞是一個既主觀又難以琢磨的想法，
但能讓人們永傳後事的文化往往都有一個令人感動不已的故事，而且都是以一個人
或是一件事為主，使後人得以了解這些事蹟。

2.1.2 文化創意產業的本定義

一般大眾對文化產業的了解，很多都僅限在那些無形或是文化為本質的項目
及內容，透過創造、生產與商品化整合的產業。為此文化創意產業也被當作創意
產業與藝術產業，因為涉及的範圍很廣泛。從這些基礎還可以延伸至建築、景
觀、視覺、表演、藝術、運動、教育、音樂、廣告、觀光、產品及活動等。

依據聯合國教課文組織對文化產業的定義：文化創意產業分為文化產品、文化
服務與智慧財產權三項。各國對各自所發展的產業類別、內容彼此都會有差別，
但整體來說對文創產業的想法是類似的，總而言之都是來自於文化與創意的累積，
並透過智慧財產權形成運用，擁有提升經濟價值與就業機會，提高各方面的生活
與環境的行業。

2.1.3 文化創意產業的特性與發展

英國學者 Garnham 認為英國文化產業在政府政策的介入與發展下，「文化創
意」包括兩個意含：第一不僅是法蘭克福學派所指陳的資本主義的經濟形式，更
是指資訊經濟的特徵以及動態的符號生產、分配與消費；第二，包含水平、垂直
的創意集中整合的過程，不管是印刷、電影等，甚至超越這些產業而包括全球的
經濟體。（劉曉蓉，2006）

文化與創意兩詞，從字面上來看可發現到，「文化創意產業」是將文化當作
創作基底的產業，創意又包括創新與發明，因此有時是用新發明的事物來拓展文
化，有時則是將文化的元素創新，讓原本平凡無奇的既有文化重新塑造，再次燃
起新的生命；換而言之，即是「發明文化」和「創新文化」，讓文化重新獲得一個
不同的面向（楊凱程，2010）。

文化創意產業的形成與發展，需要永續的文化資本支援，追求更創新專業的產業經營，並增加具有特色的城市為基盤。三方互相配合才能形成一個互動的關係，即是成功發展文化創意產業的基本三元素。(圖 2-1)

1. 文化資本：文化創意產業主要是以文化資本為生產要素。每個地區都有屬於那個地區獨特的文化資本，這決定了該地區文化創意產業的特定核心。文化資本的優點就是容許不斷的增加、重建、創新的特性，以原本的資本為基底，再加入新的創意思想，將此思想從新排列組合，也可以得到意想不到的收穫與結果。不論有形的或是無形的文化資產，或是文化創作者本身，都必須要廣義的細心保留、重點維護其文化資本。文化資本最寶貴的就是其創意元素的原創性，切勿抄襲模仿。
2. 創意經營：學理得知，創意文化受到了產權化、原創化、商品化、產業化及企業化的考驗。單是把獨特的創意文化轉變為一般消費者能接受、感興趣的商品，在發展成為產業模式，是需要專業的經營。
3. 城市基盤：文化創意產業與城市之間有著密不可分的關係，城市在兩者的互動之中分成三種類型：
 - (1) 傳統再生：傳統文化的傳承，並且賦予新的生命。
 - (2) 新創平台：設計獨特的體制，集合創意人集思廣益。
 - (3) 媒介服務：適合業務、消費者聚集的城市體制。

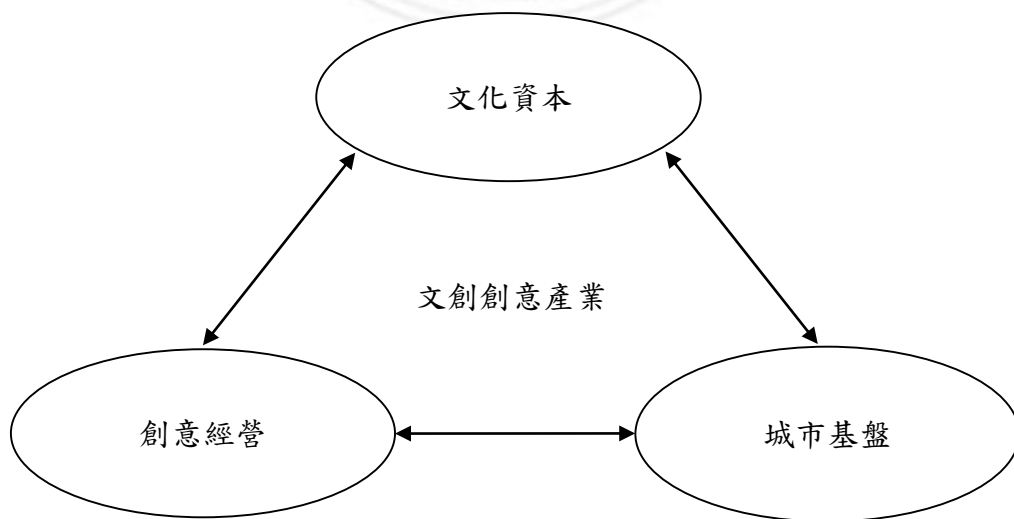


圖 2-1 文化創意產業的基本要素

2.2 藝文活動

2.2.1 藝文活動的定義

藝術與文化整合起來就是藝文活動，藝文活動也是文化的根本，提供人們於時間、空間裡自我價值的認知、未來理想的實現與規劃以及自我表現的行為準則。

只要有含括技巧、思想活動及創作的過程，都可以稱為藝術。只要是有美的價值，依據美的原則或是吻合美之原則的活動，及其活動之產物，並能展現出創作者的思維及感情，給予觀賞者以美的感受者，都稱之為藝術。

文化原本是形容對於土地的耕種及對於農作物的種植，後來演變成對於人的身、心方面的培養。在中國文化的意涵就是文化的治理與教化的總和。

行政院文化建設委員會，藝文就是文化藝術，所有人都可以利用言語，文字，來當作溝通想法、傳遞意念的工具；利用聲音、形體、色彩，再加入情感的元素，便產生了文學、美術、戲劇、音樂、舞蹈及相關類型的藝術創作（龐配甄，2012）。

2.2.2 藝文活動的分類

以傳統的方式來區分藝文活動，大致上分為文學類、繪畫類、音樂類、雕刻類、舞蹈類、電影類、建築類及戲劇類，也稱做八大藝術。

各家學者因為研究屬性不同，常常對於藝文活動的分類方式也有一樣的觀點，不過雖然依照不同屬性的分類，而分出四種主要的項目類型，大多分屬於戲劇類、音樂類、舞蹈類及文學類等。行政院文化建設委員會將藝文活動分為 13 種類型，工藝類、音樂類、設計類、戲劇類、說唱類、舞蹈類、綜藝類、語文類、影片類、民俗類、圖書類、視覺藝術類及其他類等。

2.3 工作壓力

2.3.1 壓力的定義

壓力個名詞過去醫學界的專用名詞，不過在現今科技發達的時代卻是非常流行的名詞。壓力是一種主觀的感覺，發生於個人的生活環境產生的某種變化或要求，這個程度超過了個人能力所能解決因應之時所表現出來的一種反應，所以在日常生活中身體所需承受的任何負荷或消耗均可視為壓力。每個人對壓力的反應，會隨著事情與時間的不同而有差異。當人需要在短時間內適應多種生活變化或預

期將有事情變化，即使只是生活改變，但假如長時間發生都可以造成壓力。

壓力是人在面對環境或事物時的一種不舒服的感覺，可能會透過各種心理或生理的反應讓你知道，例如說：感到頭痛、緊張焦慮、肌肉酸痛、胃痛、心悸、失眠、高血壓、感冒等。有壓力就表示自己在面對事務時生理與心理的耐受力不足嗎？其實並不完全如此，產生壓力並不是意味你處在不好的狀態，有時候壓力反而能幫助我們更有效率的完成一件事情；但相反的若壓力太大超出個人可以掌控的範圍時，就可能會在生理產生失衡的現象而產生在心理、生理、情緒的崩潰，而出現各式各樣的生理或心理疾病。所以取決自己處於何種壓力狀態，是否在自己可控制的範圍才是最重要的。

以反應為主的壓力觀點視壓力為依變項，認為壓力是個體對外界的刺激所產生的反應，此觀點主要聚焦於後果而非壓力的本質。

壓力的有關研究從人與環境交互作用的觀點出發，現今如此高張力的社會環境，生活中所接觸的一切人、事、物都可能是一種壓力，加上近年來天然災害頻傳，社會事件也層出不窮，光是追求穩定、維持生活就很不容易，民眾不安定感升高，壓力也與日俱增，輕者影響精神狀態、重者身體產生病痛，可以說是現代人的通病。

2.3.2 工作壓力的定義

工作壓力近年來是熱門的壓力議題之一。根據互動式的壓力觀點，國內學者陸洛（1997）主張工作壓力是在個人（工作者）與環境（職場）的特異性關係中產生的，並認為工作壓力應是一個主觀的、個體化的現象，一個複雜的歷程，也是一個動態性的改變狀態。工作壓力是個人在工作職場中所遇到的人、事、物之中的因素，這些因素在互相作用的情況下所產生，讓個人感覺到無法適應工作環境的變化或是工作需求，從而產生的負面心理反應。

壓力是工作者對於工作環境中親身經歷的因素互相影響，從而引起個體在心理及生理上不同的反應程度。每當庇護工廠人員在甫到身心障礙時，所處的工作環境、所面對的一切事物，將直接造成自身的心理及生理上的壓力。

Cox (1993) 提出工作壓力是一種心理狀態，而工作壓力的產生是由於個人認知到，工作要求與個人處理工作要求能力的不平衡。Jeremy (2005) 同意 Cox 的說

法，並認為工作要求與個人處理能力的不平衡，會導致個人在工作上不正常的行為。Matteson and Ivancevich (1999) 則認為心理、組織和個體變數都會引起壓力，起因於組織因素且導致員工在工作環境中感到有壓力時，就稱為工作壓力 (Greenhaus & Beutell, 1985)。

2.3.3 紓解壓力方式

Jon Kabat-Zinn 認為壓力是無法單純解決或快速消除的，壓力是生活中自然產生的一部分，人類無法擺脫它，有些人將生活經驗和自己隔開、或著麻醉自己來逃避壓力，然而當我們不想面對問題時，我們內在自己、療癒、成長的力量也會跟著消失或減弱，只有面對問題才是唯一讓問題解決的方式，借力打力，立用問題本身的壓力來迫使我們通過它，就像水手可以利用風壓來調整帆的方向以推動船。雖然正念冥想奠基於佛教的背景脈絡，可是它的本質是普遍可被大眾使用的，正念基本上是一種特別的集中注意力的方法，正念是將注意力放在一個人的內心最深層，進行自我的了解和自我的療癒、以及察覺，因此不論是不是佛教徒、不管是否願意接受佛教的信仰，都可以運用這種集中注意力的方法來幫助自己更專注於當下、以及促進心靈的療癒。(江岑(釋淨淳)，2014)

個體在放鬆時，其中生理機能將會有某些改變如：自主神經系統的活性下降、疼痛減輕、血壓下降、代謝速率下降、肌肉的緊張度下降，及沮喪、焦慮等負面的情緒獲得平息與寧靜。而為了提昇工作效率與士氣、有效減輕工作壓力，列出工作壓力管理的步驟來逐步降低或解除個人的工作壓力。第一雍先確認壓力出現的徵兆；第二雍先確定工作壓力的來源；第三是確認個人對工作壓力的反應；第四是設定目標，訂定如何解除壓力的計劃；第五是激勵自我改變想法；第六是調整自我並保持平衡狀況。

第三章 研究設計與執行

3.1 質性訪談法

質性訪談是社會科學研究中最廣泛運用的收集資料的方法之一，主要著重在受訪者個人的生活、經驗與感受的陳述，藉由與受訪者彼此的對話，研究者得以解釋、了解及獲得受訪者個人對社會事實的認知。訪談也是個案研究最重要的基本資訊來源之一，藉由訪談者所提出的訪談主題與受訪者進行對話，為一種有「目的」的對話 (Kvale, 1996; 范迪慧, 2000)。訪談法異於日常生活的交談，具有一定目的和形式，可以正式的，透過標準、結構化或封閉式的問題，來探討比較成熟的議題；也可以非正式的，經由非標準、非結構化或開放式問題的探索，由外圍逐步切入主題的核心。深度訪談比一般訪談花費更多的時間，然而其所得到的結果能更深入描述事物的本質，以做為進一步析論的依據，目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道。深度訪談之所以能更深入議題進行研究分析，主要是訪談前收集資訊、約訪、預訪等前置作業，還有訪談時的臨場反應，從各個面向來進行剖析，以探求事情的真相。深入訪談的目的，讓參與者可以共同分享訪談者他們所學到、所知道的事情，還能增加其他面向的整體理解程度，這是問卷調查法、或者是以高度結構化的訪談皆無法達到的。

1. 無結構型訪談法 (Unstructured interviews)、非結構性訪談、開放式訪談 (Opened interviews)：在訪問之前，會預先設定好議題還有大方向，針對一些特定議題會以較自由的型態進行對談，而受訪者可自由的表達自己意見，不用顧慮，用少量的問題引導對方的談話內容和方向，因此受訪者會不自覺的表述自己的觀點和態度。
2. 結構型訪談法 (structured interviews)、標準化訪談 (Standardized interviews) (標準化訪問、導向式訪問或控制室訪問)：一般分為是非題及選擇題，是採用事先設計好的固定結構問卷。訪談過程採標準化作業，受訪者不明白題目內容時，只能重複陳述問題或利用一致性的說法解釋。結構型訪談較問卷調查花費許多時間和金錢。因為嚴格的作業程序，其所獲得的資料較難觸及較深層次的問題，因此常使用於研究的前半段。

訪問是一種技術，也是一種藝術，訪問要先與受訪者建立良好的關係，為受訪者接受，使受訪者了解調查的重要性，並澄清受訪者可能有的疑慮，由於受訪者約合作使訪問者感到滿意且愉快。訪問者必須受過訓練，注意服務、外表及所用的方法與技巧，才能執行正確、完整、有效的訪問調查。

訪問法是一種調查研究的方法，通常要先選樣，決定訪問的對象，選樣要避免錯誤與偏差，才具有代表性。訪問時用問卷但不要太正式嚴肅；依問卷對每一受訪者提出相同的問題，依序發問，不可遺漏；澄清受訪者之問題，在二主題間有過渡性的陳述，使受訪者有心理準備；訪問中因疏忽造成的改變要記錄下來；所有訪問所得資料之紀錄，要加以整理分析。記錄時最好隨手記下關鍵字詞，所記錄語氣要用受訪者的字眼，不要摘要記錄或改寫，最好整句記下，可利用機器輔助記錄，但要事先徵得受訪者同意。

3.2 訪談資料整理

分析步驟共有 4 點：1. 訪談所得資料逐一編碼並依序每個段落詳細檢視資料內容，將資料內容中所包含的主旨與類別予以分類，並於逐字訪談稿的欄位清楚標示紀錄。2. 將編碼好的資料再進行歸納、份類、比較，然後將性質相同的內容分類在同一類別。3. 依照各分類再加以分組，重新編輯並組成有系統的架構。4. 已重新修整後的組織架構為基準，完整的呈現訪問內容，並呼應研究題目，在分析訪談內容將其作為研究結論。

分析訪談內容時發現資料內容過於瑣碎、零亂，則依照前項的設計理念，重覆研討訪談紀錄內容，先將與研究目有關聯的內容擷取出來，並且在參考研究主軸及相關參考文獻，做為資料的比對分析及詮釋，最後綜合整理得出結論。

本研究為求達到相對客觀及提升研究內容的信效度，除了訪問擔任庇護工場工作人員至少 3 年以上且擁有相當實務經驗的就服員及主管為受訪者，並確實的記錄所有訪談的內容並反覆核對，並且請受訪者將逐字稿訪談內容詳細逐字核對，確認訪談內容的文字是否忠於原意。再用邏輯的方法針對訪問對話紀錄、現場重點筆記及現場蒐集所得的資料實施歸納分析。

3.3 研究設計

3.3.1 訪談對象設定

為探討庇護工廠人員的壓力，因此訪談對象主要是以金門縣庇護工場的就服員及主管為主。

表 3-1 本研究訪談對象及其背景

受訪者編號	職稱	任職	訪談日期/時間	訪談地點
A	庇護工場主任	15	2021/03/20	金門縣政府
			09:00-10:00	社會處
B	庇護工場主任	10	2021/03/25	金門縣政府
			13:30-14:30	社會處
C	庇護工場就服員	10	2021/04/05	金門縣政府
			13:30-14:30	社會處
D	庇護工場就服員	9	2021/04/08	金門縣政府
			19:00-20:00	社會處
E	庇護工場就服員	3	2021/04/15	金門縣政府
			19:00-20:00	社會處
F	庇護工場就服員	5	2021/04/20	金門縣政府
			18:00-19:00	社會處

3.3.2 訪談大綱設定

本研究為探討藝文活動對於庇護工廠人員的工作壓力之影響，期盼透過此研究能了解就服員感興趣即實際上所從事的藝文活動之差異，並且可以對庇護工場工作上產生之壓力的降低及改善有更深入的了解，提供建議給庇護工場主管及上級長官作為減輕自身工作壓力及改善庇護工場職場環境之參考。本研究是依照研究動機與目的，擬訂具體的研究方向，再根據研究者所要探討了解的問題設立訪談對象並制定訪談大綱，實施訪談前大量蒐集閱讀相關期刊、論文及文獻，並且與指導教授再三討論並修改最終確認訪談大綱和訪談的題目，訪談題目架構如下：

第一部分 庇護性就服員及工作人員之工作壓力

1. 庇護工場工作人員是需要耐性與耐心去輔導身心障礙者，請您簡單說明選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因？
2. 請問您會以甚麼方式及態度來面對庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？
3. 請說明您目前庇護工場工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？

第二部分 藝文活動與庇護工場工作壓力之關聯性

1. 請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。
2. 請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。
3. 您認為從事那些藝文活動，能有效的改善庇護工場的工作壓力。
4. 檢視您目前任職的庇護工場工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善庇護工場的工作壓力。

第四章 研究結果與分析

4.1 探討庇護工場工作人員對於藝文活動的現況

本研究主要是在探討那些藝文活動可以有效消除探討庇護工場工作人員的工作壓力，首先要知道藝文活動有哪些，藝術的種類有很多，分類也無統一類別，這裡依照文件將藝文活動分為 13 大類，包含：視覺藝術、工藝、設計、音樂、戲劇、舞蹈、說唱、影片、民俗、語文、圖書、其他、綜藝等。

為研究探討藝文活動與庇護工場工作壓力之關聯性，將 13 大類所有細項得藝文活動都列出來，再以訪談的方式由金門縣庇護工場工作人員來回答，彙整參與藝文活動可以減輕工作壓力。訪談分為二個部分，第一部分 庇護性就服員及工作人員之工作壓力，第二部分 藝文活動與庇護工場工作壓力之關聯性，請了 6 位任職金門縣庇護工場職員訪問。

4.2 訪談題目的陳述

W1 庇護工場工作人員是需要耐性與耐心去輔導身心障礙者，請您簡單說明選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因？

A: 我本身就是從事身心障礙服務工作長達 15 年左右，所以什麼種類的身心障礙者我都有服務過，且服務對象皆是中、重度以上之身心障礙者所以對於他們我會更加用心專注於工作上，至於原因是因為當初機構承接福田家園，所以一併承接庇護工場，讓我有更多的機會去接觸更多的身心障礙者，去輔導他們，跟他們接觸久了其實會覺得其實他們也是很可愛的。(A1-1)

B: 其實我會加入這個，這是一個因緣際會我朋友原本就是我的搭檔，他是社工，他跟我說這個工作剛好的有在缺了對啊，那時候我就是剛畢業，然後也在地方產業，這地方產業工作然後也沒有什麼特別的目標。那時候是一零二年，這東西很新穎，對因為這個東西我們大概一百零一年美心工作訪才開始運作，阿所以那時候都是在草創期。他覺得，這東西很吸引還有一個舞台，因為我不是本科系的，我不是社工。當庇護就服員的，就想說金門一個新的東西，對然後後來就加入來作，起初是沒有什麼特別的動機，對當時就是說。這個東西很新鮮好奇的，因為包括說，庇護性就業服務員，這個名詞是非常陌生，就業服務這還這個這一環，比較偏向社政、勞政這方面他們在學校所學的東西都是少，完

全就是一個新奇的東西然後就這樣進來了。(B1-1)

- C: 我本身是相關科系的，我是畢業於心理系，所以我在工作的選擇上，當然就選擇相關性的工作，工作場域的選擇，當然加入庇護工場，其實給我最大的工作動機應該是我家裡成員有位是身心障礙者，因為在我家裡的成員裡面，他並沒有接受類似這樣的服務那我在想說我能做些什麼？同樣是助人工作者的話，那後來我就選擇了做這個類別的職業啦，加入這個工作，因為我們家裡有成員所以對於身心障礙者大致上了解，在工作的選擇上面，我會選同樣是助人工作者，那我選擇怎樣會幫助身心障礙者像以說金門來講，因為金門其實對於我畢業科系的工作的機會，其實不是很多的，比較缺社工不缺心理系畢業，所以我在幾個工作的選擇上，我就比較考慮說那我來當庇護工場的服員來協助這些身心障礙者在工作上面一些需求。(C1-1)
- D: 跟其實基本上加入這工作，固然需要耐心與愛心啦，但是我們還是要考量到比較現實層面。他的一個經濟的一個原因，夠不夠來支持我們家庭的一個生活，那所以其實讓我想到了很多庇護的就服員，他們都會有很多的愛心跟耐心，還有專業的表現，可是那其實回歸到主題啦，那其實還是大部分的人，都會因為經濟的問題來參與這個工作。(D1-1)
- E: 我小的時候隔壁鄰居有位身心障礙者，其實每次路過他們家門口都覺得蠻可怕的，因為當時的自己不了解身心障礙到底是什麼，直到高中時我們班上有位身心障礙者，老師說過要我們其他人好好照顧她，也是透過照顧班上這位身心障礙者，我才慢慢了解到他們其實不可怕，他們其實很單純也想跟一般人一樣，擁有自己的興趣，擁有自己的朋友，也希望自己能跟一般人在運動場上比賽，可是因為他們身上的缺陷使得他們一職以來一職被大眾歧視，當下我下定覺得上大學要的社工系，希望步入社會可以從事社工服務的工作讓我為身心障礙者朋友盡我一點點的心力，庇護工場輔導個案的工作相當具有挑戰性，也跟我一開始讀社工系的目標是一樣的，所以就選擇了服員這份工作了。(E1-1)
- F: 我們看待身心障礙者大多是以偏見或負面的刻板印象來對待身心障礙者，社會大眾對他們的偏見，職場上也沒有友善的環境來讓他們就業或生活，讓他們產生低自尊的自我形象，常常無法踏出心裡的門檻，導致身障者的低就業率，他們實際在生活上變成像別人所期望的一樣。壓迫之下的受害者可能變成充滿憤

恨，對偏見更加敏感，以致有時在其實沒有偏見存在的地方也看出偏見。從身障者本身來看，我們需要幫助身障者透過「自我肯定」的方式，緩解刻板印象所帶來的威脅。我們對某件事的信念或認同強烈超越了刻板印象，我們就能不受威脅，保有原來的優秀表現。當我們尊重與自己想法、外貌，甚至立場不同的人，懂得欣賞每個人的美、用各種不同的角度看世界，這世界才能無限寬廣。這是我選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因。(F1-1)

小結：每個人會選擇庇護就服員這個行業的理由都不太一樣，有的是原本就從事這行業了，有的是想討戰自己，有的則是因為家庭，雖然每個人的理由不一樣，不過每個人出發點都是一樣的，那就是服務身心障礙者。

W2 請問您會以甚麼方式及態度來面對庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？

A: 面對工場的工作內容及環境所造成的壓力，我個人會用積極包容的態度來面對，畢竟他們跟一般人是不同的，我個人覺得有問題就想辦法解決及溝通，盡量不讓工作壓力影響到自我的情緒，畢竟從事這個行業每天都要不同的壓力。(A2-1)

B: 其實庇護工場他們壓力是再說，我們沒有工作機會。因為地方其實我們對於身心障礙者是有一些污名化的一種感覺。身心障礙者進來工作，對他來說是一個反感的，是這一步很困難，然後進而衍生出我們沒有一些工作機會提供給我們庇護員工這樣子產生的壓力，我們必須要比一般人更有耐心去跟人家講說，身障就業這回事是，因為其實大致上業者對身心障礙者，他們那種反感可能會來自於說恐懼，因為對他們不了解，不了解所產生的那個恐懼，所以我們要必須去幫助職場上的人去突破這個恐懼，其實身心障礙者並不可怕，他們一樣有工作能力甚至可能比一般工作者更認真。(B2-1)

C: 既然你是一個主動性高一點的，所以你面對職場所帶來的，不管是哪一方面的壓力，你本身自己的心態跟建設性的就會比較好，因為是你自己主動選擇，我會覺得是態度面是我會比較積極，我有一定的年紀，並不會說遇到壓力啊我就選擇離職，然後或是刻意逃避遠離這個壓力，其實庇護工場的人帶給的壓力其實大概也能想像，我就覺得當然要積極面對問題然後積極的解決問題，那解決問題壓力就稍微就會降低一點點。(C2-1)

- D: 庇護工廠你覺得他是一個營利組織? 他是營利組織, 他們相當特別的一個機構, 他是在非營利組織的下面衍生出來的營利組織那時候我們就會去思考營利組織, 他的經營目的到底是為了什麼目的, 營利組織最主要的目的就是為了賺錢嗎? 這沒有什麼好說的。營利組織為了要生存, 一定要賺錢, 好那你要賺錢的話, 你必須要去思考你東西的品質, 能不能跟的上外界的一個需求, 當你的員工是身心障礙者, 甚至大部分是智能障礙中度為主的時。請問你們團隊的生產力能夠跟一般的企業相提並論嗎? 這個部分就要打上一個很大的問號, 當你產品的品質跟別人無法相提並論的時候, 那你怎麼樣去讓你的庇護工場能夠有更多的營收。當你的庇護工廠賺不到錢的時候, 所以營利組織的都一樣啦, 當你的營利組織賺不到錢的時候, 你的壓力就來, 所以其實最大的壓力來源就是庇護工場。面對外面職場競爭的時候, 我們所衍伸的一個壓力, 第二個部分, 我們其實也很清楚說, 在外面的工作型態, 當妳給付薪水, 你的員工幫你把事情做完做好, 可是當我們用這一群在認知功能有障礙的員工的時候, 他們能不能遵守, 庇護工廠所制定的一個工作規則跟工作倫理, 這又是一個另外的壓力來源因為它伴隨著很多, 你沒有辦法掌控的狀況, 所以這就是一個很大的壓力源, 等於說壓力來源算是在這些工作人員身上、雇主都會有壓力。你的品質沒有辦法等於的時候那僱主就會叫了她給付給你一樣的價格。你提供的是比較弱的品質, 換作是你要買嗎? 所以這個都主要的壓力源。(C2-1)
- E: 這份工作是一定會面臨到很多壓力的, 畢竟妳輔導的人不是一般人, 而是身心障礙者, 他們學習能力有限只能靠著不斷的重複再重複, 好讓身體記住這些工作, 在我本身看來他們是值得我們學習的目標, 因為他們真的很努力, 不過這些東西對雇主來說不一定是他們想要的, 雇主他們怪罪下來這些無形的壓力自然而然地就落在我們的身上了, 但我也不是那種輕易被壓力打敗的人, 面對身心障礙這些朋友我只能盡自己的全力去協助他們完成雇主所期待的品質。(E2-1)
- F: 庇護就服員這份工作是自己選擇的, 對於工作內容有哪些不懂的地方我會去請教其他資深的前輩, 多與人交流更能知道自己的不足與改進的方向, 至於壓力的話我會以積極的態度去處理問題, 因為我知道假如一直逃避問題不會被解決, 反而會越來越複雜。(F2-1)

小結：庇護工場這份工作本身的壓力就是來自於身心障礙者，畢竟庇護工場也算是一個營利組織，工作的品質一定會被雇主重視，品質不到的話雇主就會直接反映到就服員這邊，就會造成就服員的壓力，但面對這些壓力，就服員們在選擇這份工作時本來就做好了心理準備，都會選擇正面去面對這些接踵而來的壓力。

W3 請說明您目前庇護工場工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？

A: 金門地區因市場會限制是因為金門人口數少，在庇護工場的營運及人才的招募上及穩定度上會比較吃力，原因出在哪裡？員工假如突然有狀況像是突然跟我們說不想上班了，他會不會突然情緒不穩突然失控，導致雇主對於使用率降低，員工上班無法得到應有的報酬，因此庇護性工場需面對營運上的壓力，這是在經營金門地區庇護工場必須面對的問題也是最大壓力來源。(A3-1)

B: 我這個就是我喜歡打電動，然後偶爾聽聽音樂、比較深層一點這樣講的話，庇護員工回饋給我們的東西，他感謝我們提供一個工作機會給他們，帶他們去工作。他由衷感謝我們這些事情很好。我覺得光是他感謝我們，這些事情就足以讓我紓壓。口頭上的感激，對因為我覺得像說，我們現在主要服務的是康復之友協會，可是我們現在庇護員工主要是以智能障礙為主，我覺得智能障礙他們小朋友他們是他們沒什麼心機啦。所以那種由衷的感激你，這件事情對我來說，這是一個很好的紓壓，也是一種成就感。(B3-1)

C: 看電影啦、打球啦然後跟同事出去啦，跟自己一些好朋友一起吃飯，抱怨一下等等這些都是一些很好的方法，我已經有家庭了，其實就會跟老婆說一說，討論一下壓力源在哪裡？然後假日出去走走踏踏青，就等於說跟家人分享，或是假日出去踏青，稍微放鬆一下自己的思維邏輯。(C3-1)

D: 我個人還蠻喜歡看電影我個人還蠻喜歡透過看電影的方式來解決我的壓力啦，那像是一些劇情片、科幻片、動作片之類的，那個復仇者聯盟、金剛大戰哥吉拉、玩命關頭、哈利波特、魔戒之類的電影，在那種特效、聲光的刺激之下，或許是一個消除壓力很好的方式。有一些那種投幣式的卡拉 OK，我有加入他們的會員二十塊一首歌，像有時候可能壓力來的時候，那就中午的時間或是下班時間唱唱歌、透過唱那種動感很快的歌例如：三天三夜、離開地球表面這種快歌，比較適當的一個情緒放鬆。畢竟這種工作其實壓力真的不輸外面的工作甚

至更高。(D3-1)

E: 壓力來源有很多像是個案無法訓練成功又或著員工會無緣無故請假的之類的，但個案本身是身心障礙者，在工作上本身就有很多的限制，所以我們只有發會更多的耐心去看看輔導員工，看電影、聽音樂、唱歌、看看小說、喝酒或者是跟朋友聚再一起打麻將，我覺得這些都是能幫我減壓的好活動，尤其是唱歌，有時候因為工作上帶來的壓力或是生活上帶來的壓力，我覺得心情不好時，跟朋友到 ktv 歡唱 3-4 小時喝個小酒，這樣就會讓我覺得壓力就無形的減輕很多很多。(E3-1)

F: 庇護工場的主要壓力源有三：身障者、身障者的家長、工場環境，對我來說最大的壓力是對於自己的表現不知道是否能達成要求，因此做了很多功課，也請教同單位的其他同事的經驗，讓自己充分準備以應付工作上的事情。自己也不斷的滾動式調整自己站在身障者的立場來看待事情，了解他們在想什麼，這樣工作壓力也會稍微小一點。(F3-1)

小結：庇護工場這個工作的壓力源可以分為二個；第一個就是招募員工的困難之處，因為身心障礙本身就是一個不穩定的因素，可能早上突然會說她不想上班，或是說突然在職場上情緒不穩，會引來雇主的不滿，第二個就是個案無法訓練成功，訓練的經費都是中央給的經費，如果個案沒有成功的話，這樣會引來中央委員的質疑，大家減壓的方法有很多，例如唱歌、聽音樂、看電影、看書或是喝酒，來調適自己的工作壓力。

W4 請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。

A: 我較常從事的藝文活動為看布袋戲、電影及種植園藝，假日我就會在花園裏面待上一整天，看著花草樹木的滋長，享受著大自然帶來的美好作物，讓自己的心境跟著這些花草樹木一樣輕鬆自在地在陽光底下滋長，在從事園藝時無形的也減少因壓力帶來的煩憂。(A4-1)

B: 音樂，因為我覺得我這個我真的很喜歡聽音樂，我覺得音樂對我來說真的是一個非常有強力幫助減壓的東西，我個人超愛五月天，會去追他的演唱會，會特地飛往台灣去參加演唱會，像電影我也是蠻喜歡的，像是動作片，科幻片、動作科幻片未來時代那種，像是星際大戰、復仇者聯盟、玩命關頭、變形金剛這

類的，我想這些電影應該也都是普及大眾也會喜歡的才對。(B4-1)

C: 看電影、聽音樂，這一定是有幫助的，去走走也不一定只是踏青而已，像金門很多地方包括，後來觀光帶來的一些地方把它規劃成重點的景點，像去看沙美有一個博物館裡面很多金門裡史文物很多身為金門人我還不知道的東西，我也不一定知道的一些介紹，包刮地理人文、風俗、民俗、習慣等等的在裡面都有，所以走走看看，不一定僅止於踏青，可以遠離工作，暫時跟工作隔離一下，一定有落差其實，金門除了這一塊以外，縣政府或者是像地方啦，他們所能提供的藝文活動、選擇性不多，真的不多或者辦一點有深度一點點的其實不多，起來比較有深度的幾個像翟山坑道的音樂節，他是有深度的藝文表演，另外一個其實還有我曾經帶著小孩子去看那個文化局有舉辦一個戲劇表演、小劇場，這是一定會有幫助，但不一定他舉辦的水平能達到減壓的效果，像我野進去過石刻小麥文化節、除了剝蚵那個感覺較新鮮以外，其他的我覺得的還好就是這樣。(C4-1)

D: 我覺得他對壓力的紓解是有一定的幫助。但是可是你要看說，這個壓力的來源到底高不高強不強，如果我明天就要評鑑我現在怎麼唱歌，我都沒辦法消除壓力。有時候去體會一下，自己一個人的生活那或許真的還是會有點幫助啦？等於說遠離遠離工作，暫時工作拋在一旁嗎？我覺得，這個就是一個很棒的一個休閒。(D4-1)

E: 我個人所喜愛的藝文活動有看電影、聽音樂、看小說，這些都能減輕我心裡的壓力，有時候工作之餘或是放假時，我都會把手機或是家裡電話全都拔掉，然後用電腦放自己喜愛的歌手的歌，然後沉溺在小說的世界裡，讓自己整個人都沉溺在小說的世界裡，這種讓腦袋裡完全融入小說裡的感覺其實不錯，因為自己會想假如我們能跟小說裡的主角一樣的有能力，一樣的厲害該有多好。(E4-1)

F: Zumba 和瑜珈可以放鬆自己的肌肉緊繃的狀態，有效減輕身體上的不適。

大提琴演奏、電影、舞台劇與畫展，利用聽覺與視覺上的美感，激發自己的思緒，可以轉移自己所注意的焦點與壓力。(F4-1)

小結：大家選擇的舒壓活動，大多都是看電影、聽音樂、唱歌、看書，大家從事的活動跟喜歡的藝文活動都差不多，這些活動也能有效的紓緩大家平時所累積的壓力，遠離平常所從事的工作。

W5 請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。

A: 我覺得沒什麼落差，因為我平常都會從事看布袋戲、電影及種植園藝，來放鬆我的心情跟壓力，電影方面我也蠻喜歡的，我個人蠻喜歡恐怖片類型的，因為恐怖片的特效去電影院看都會很緊張、很緊張、很害怕，當我沉溺在電影的氛圍裡的時候，突然一個恐怖的角色出現，可能突然一個大叫或是一個驚嚇，我覺得那種惱人的心情啊，或是工作壓力這類無形的東西通通都會消失無蹤了。

(A5-1)

B: 其實我覺得藝文活動跟我平常在從事的休閒活動都差不多，可能有增無減像偶爾我也會看看一些文清小說、金庸小說、或是偵探小說來釋放一下心情與思緒，幫忙廟宇活動像是金門很有名的四月十二迎城隍、家裡附近的宮廟王爺生辰或是喬遷活動，餐與這些活動都會讓我的心情與思緒獲得一種紓解，讓平常所累積的壓力趁這個時候宣洩出來。(B5-1)

C: 金門應該很少辦畫展，文化局雖然有辦，但是其實我覺得第一個宣傳宣不是那麼到位，第二個你現場的解說人員比較少，這有看畫展的人其實要型成一種風氣，在這方面的耕耘其實我覺得地方上還是缺少一點點，比較還是會停留在民俗類的，民俗類的會比較多，比較少有畫展的然後平面設計的展覽，金門可能有設計類的展覽就是像高職那樣的畢業展，畢竟懂得人也少對，所以要推廣這些，地方上選擇其實真的不多啦，我在台北看展覽也有去台北市美術館，我也會去過國家音樂廳聽過古典音樂，然後我覺得那種水平跟這種當然有差，畢竟金門有沒有適合的場地，因為文化局那種比較算是綜合表演，金門在這方面藝文的選擇的活動的，選擇其實不多，我只是想說偶爾換一下口味，大致上就是比較多民俗類的，但是戲曲類已經很少了，舞蹈類的更少。(C5-1)

D: 其實喜愛的藝文活動不會有落差，如果說比較靜態的活動的話，我還是比較喜歡，像是看電影那還有包含像是小說，那像是一些玄幻小說或是現在蠻流行的修身類的小說、武俠小說、金庸的小說，我覺得這個都對我來說，這個如果都是我蠻喜歡這個活動，等於說跟我喜愛的藝文活動，幾乎不會有落差，反而是會增加。(D5-1)

E: 我覺得我實際參與的藝文活動跟我所喜愛的其實沒什麼落差，因為我平常都會從事，哪怕是我上班時都會戴著耳機，手機放音樂來聽，一來聽著音樂可以讓我頭腦放鬆，思緒變得更清楚，也會讓我在工作上面對壓力不會覺得那麼氣餒與失落，有時候聽著動感的音樂，會讓我有種燃起對工作的熱情，工作表現反而比以前更好了。(E5-1)

F: 我所喜愛的藝文活動與庇護性工場之工作性質是完全不同的，基本上休閒娛樂只在下班回家後短短的一點時間，而且工作上也常有突發狀況，通常會在周末時間看電影，不過若想去參加音樂祭或比較大型的活動會因為時間與空間上的限制沒辦法參加。(F5-1)

小結：大家休假或是下班之後幾乎都會從事自己喜愛的活動，自己喜愛的藝文活動與自己平常所從事的其實沒有甚麼差別。

W6 您認為從事那些藝文活動，能有效的改善庇護工場的工作壓力。

A: 從是那些藝文活動我覺得一定是幫助的啊，我們每天都處在那種高壓力環境底下在工作，精神處於一個緊繃狀態，我們都需要一個讓我們宣洩壓力的管道，去看部電影，去聽場音樂表演或是去看場畫展，放假完全跳脫跟工作有關的事情，讓自己的心境完完全全的處於一個放鬆的狀態，什麼都不用管，我覺得就能有效的幫助我減輕工作壓力了。(A6-1)

B: 我覺得效果很顯著，不管是工作後或著是工作在想事情的時候，在思考工作的內容時候可以放鬆的時候，我們就是工作的時候然後聽著音樂讓自己冷靜應對每件事，然後就會有那種努力上班的衝勁。(B6-1)

C: 暫時從工作的場域脫離離開一下這這是一個，第二個轉換環境嘛，因為面對藝文跟面對實際要工作，放假嘛做隔離，然後轉換一下心情對我們來講就是充電，充電完以後再來面對下個禮拜的工作，然後那當然如果選擇多一點，就不會這麼單調。翟山坑道的音樂節還有文化局有辦過的戲劇表演、小劇場，因為呢參與人數多以外其實那個效果是很好，因為小孩子都很開心啦，就是聽到小孩子歡笑使人有一種心情愉悅的感覺。金門其實這次還有小徑辦了一個活動也很不錯，燈會無人機表演有在進步了，還是要給點鼓勵，至少蠻多家長帶著小朋友去看貨著情侶約會都匯到那裏去，這點除了新鮮感以外，至少我覺得有一點不

一樣了，至少不會就每年就是辦都一樣的東西，這樣一定是有助益的。(C6-1)

D: 至少對我來說面對一些工作壓力從事這些藝文活動效果是非常好，不管是在工作時或是休息時，聽聽音樂看看小說，其實都是個不錯的選擇，適度的放鬆一下自己的情須壓力其實會讓我們對工作多了一份熱誠，然後偶爾放個假陪著自己所愛的人出去走走看看或是看看電影吃東西，其實都是很有效減輕壓力的方法。(D6-1)

E: 從事藝文活動我覺得真的能改善工作的壓力，雖然金門這邊正式的藝文活動不多，但還是有幾個音樂性質的演出，像是金門縣音樂協會辦理的青少年管弦樂表演呀，或著是金門縣政府教育處辦理的管弦樂深耕的表演，心裡會莫名湧起一股好好努力的心情，畢竟連小朋友都可以為了台上 20 分鐘表演，而努力的跟老師學習，而我們面對身心障礙者朋友不是也是跟台上小朋友一樣嗎?聽著他們吹奏的歌曲頓時會覺得很放鬆，心裡也會得到無比的安逸感，壓力自然而然也會減去很多很多了。(E6-1)

F: 其實只要能暫時忘記工作上的事情都能幫助我改善來自工作上的壓力，不過我比較傾向去參與能多人同樂的活動，不論是跟朋友一起在家玩 switch 或逛逛市集、聽歌、野餐，都很不錯，因為與朋友相處不用那麼拘謹，大大方方地做自己能讓我的壓力都到九霄雲外了。(F6-1)

小結：對於藝文活動是否能有效舒緩庇護工場工作人員的壓力，經過訪談後，工作人員都表示:效果很好，因為從事這些藝文活動可以跟平常的工作做一個區別，也能暫時遠離工作上的人、事、物。

W7 檢視您目前任職的庇護工場工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善庇護工場的工作壓力。

A: 我覺得可借由不同音樂的播放來營造工作環境的的氛圍，這樣可以讓工作環境產生不一樣的氣氛，讓這些音樂來消除工作人員的壓力，或著可以給工作人員放假時一起去爬山呀或著說一起選部電影一起去觀賞藉此來消除平日累積在工作人員的壓力，園藝種植方面也是適合工作員及庇護性員工可共同經營，身心障礙者的話可以帶他們去戶外放風針或是野餐來消除工作壓力。(A7-1)

- B: 我從我在一百零五年左右吧，我寫一個計劃可是那個計劃是主要是要服務我們庇護員工的，是一個庇護員工他們一個舒壓團體，讓那些庇護員工紓解一下，因為那時候期待說我們每週三下午很固定就一個團體活動，來這邊這個活動的人不只說是我們只有庇護員工還有地區其他身心障礙者朋友們，然後固定一個禮拜三下午然後大家一起舒壓的活動等等之類的，所以我們當初是想說，透過一個這樣的團體，可以讓他們吸收一點不一樣的知識等等之類的，光是生活上的東西烹飪、廚藝等等資源都可以透過這種活動團體來交流這樣子，就是有助於身心障礙朋友舒壓跟娛樂放鬆的事情。(B7-1)
- C: 不管任何型態的藝文活動，你一定要做過目標對象的區分。你這次到鎖定老人家、青壯年、小孩子或身心障礙朋友，你一定要有這樣的區分，我們也帶我們的員工去看電影啦。那電影的選擇，我們就顯得相對要做區分，金門風雨很大，還可以放風箏、野也可以辦一個野餐阿，現場在擺個幾個不是攤位，是設幾個屬於他們的益智活動的遊戲，例如說學習關卡、認字關卡、塗字卡、跳風格，或者骰骰子做什麼讓他們有參與感就好。主要是要帶他們去認識的其他朋友。然後去知道說，還有其他跟他們一樣的這些朋友，這樣才有辦法讓他們做社區的融合，只是社區這個名詞要看是城鎮的社區還是縣的樣區，那就看主辦方的定義是什麼。(C7-1)
- D: 那另外我們也會針對我們的工作人員，如果工作人員有一些想看的影片，有沒有額外的，另外再編經費，讓工作人員去看他們喜歡看影片，他們有空的時候，或者假日，或者剛好沒有班的時候，我們可能會安排他們喜歡看著電影，另外呢我覺得也是可以再安排更多的一個休閒活動，比如說像是舞蹈類的舞蹈類型的，那或者說有一些語文類的？讓大家有一些共鳴。如果說工作人員有這樣的興趣的時候。讀讀金庸的小說或者說讀倪匡科幻小說，我覺得對他們來說都有一定的紓壓的一個效果，盡量辦舞蹈類、讀書會、這種大家一起討論一起活動。(D7-1)
- E: 我們都會帶著工廠員工或是身心障礙者可能 1-2 個禮拜就會帶他們去看電影或是到戶外踏青，以此來放鬆，讓他們暫時忘記工作上面臨的壓力，庇護員工的話，建議可以增加個旅遊而不是侷限在金門這個島上面，可以去台灣或是自費去國外走走，為此活動將長期面對身心障礙者員工的壓力好好釋放一下，回來

之後再重新面對自己的工作，面對身心障礙者朋友。(E7-1)

F: 我覺得可以從宣傳與自行舉辦的方面著手，收集各種的活動資訊多多鼓勵大家參與或依據各類藝文活動性質分別舉辦相關的活動，事後收集大家的意見回響不錯的可以定期舉辦，改善工作環境上的氣氛都有利於讓工作人員身心上的壓力減輕。從中引導大家可以提出自己工作上的困難點加以腦力激盪，凝聚大家的向心力，一起改善工場內伙伴的工作環境，增加其成就感與滿足感。(F7-1)

小結：經過訪問後，大家都會建議說工作單位可以組織一個社團，大家可以一起從是一些活動或是一起看書，也有的人建議說可以每個禮拜安排一個時間點大家一起到戶外踏青或是一起去看電影，藉此來消除身上的壓力，野增加大家對工作的向心力。



第五章 結論與建議

本研究主要的目的為瞭解「藝文活動對庇護工場工作人員工作壓力之研究」，依據研究目的蒐集相關文獻以此作為理論基礎，並針對任職金門縣庇護工廠人員與主任度訪談後，將所得資料進行分析歸納。本章將依研究所得的資料分析歸納結論回應研究目的，並提出相關的建議。

5.1 研究結論

5.1.1 庇護工場人員工作壓力之來源

1. 經濟壓力

庇護工場是一個營利組織中的非營利組織，金門庇護工場裡面營運幾乎有一半是仰賴著金門縣政府的補助款，其餘款項由庇護工廠自行給付，所以他們跟外面的一般企業一樣都是需要營收的，假如身心障礙者在職場上工作表現不佳，或是影響到雇主的經濟效益，雇主使用身心障礙者得意願就會降低許多，相對的庇護工場載推廣與發展上面也會遇到問題，經濟方面的壓力也會不言而喻。

2. 出勤問題

身心障礙者工作態度上都是陰晴不定，可能早上突然打電話說不想上班，工作到一半突然說不想上班，這些都是就服員無法正確掌握的，只能時刻警惕，也需要時常進行輔導，矯正庇護員工的工作態度，也會每天安排一些時間到職場上查勤，以確保身心障礙者出勤正常。

3. 訓練成效

庇護工場每年都有從中央政府承接訓練身心障礙者的計畫，所以每年就會有幾次訪視委員會來視察評鑑身心障礙者職場訓練成果，訪視委員會到庇護工廠做視察，查看庇護員工的狀況，如果視察評鑑結果沒有通過委員的認定，會被質問理由，不僅會影響到計畫的進行，也可能會讓就服員的努力付諸流水。

5.1.2 庇護工場人員實際參與藝文活動

經過訪談後目前庇護工廠人員最常參與的藝文活動，類別來區分的話，最長參與的是影片類，其中紀錄片、動畫、電視劇、電影都有人喜愛的；再來則是音樂類，其中 KTV、演唱會與歌劇也都有人喜愛，最後則是圖書類。

總結起來目前庇護工廠人員經常參與的藝文活動是以影片類、音樂類、圖書類這三大類，可見目前庇護工廠人員藝文活動的現況是比較靜態的休閒娛樂為主。

5.1.3 藝文活動之現況

藝文活動中電影類及 KTV 類都是下班或是休假時才能參加的，在庇護工場上班時所能執行的藝文活動就只是聽音樂，屬於比較簡單，方便個人執行的活動。

庇護工場工作人員下班或是休假時才能參加自己喜歡的藝文活動，但金門這個海島因為資源有設限，可能會導致一些員工可能原本喜歡的藝文活動，因為這個地方資源有限，而改為簡單的靜態活動或是影視欣賞類型活動為主。

5.1.4 藝文活動對庇護工場人員減壓之關係

金門縣庇護工場人員的工作壓力因面對庇護工場的營運壓力、身心障礙者在職場上的工作表現或著是他們的出缺勤狀況，種種的因素之下，普遍有九成的人都表示感受到蠻大的壓力，相對這也是國內各縣市庇護工場的縮影。

然而訪問的結果顯示參與各項藝文活動均確實能有效降地工作壓力，無論是簡單的聽音樂、看電影，都能使人放鬆心情、減輕疲勞，若再能針對個人的喜好興趣相符的話，則將達到事半功倍的效果，能大幅消除內心的工作壓力。

若縣政府想推廣藝文活動之政策應該給予員工充分的選擇自主權，應調查工作人員的聲音，了解工作人員的需求，充分滿足員工的休閒興趣，自然的員工滿意度上升、幸福感增加，才能有助於改善庇護工場工作壓力，提升庇護工場工作效率。

5.2 研究建議

根據本研究之目的與結論，提出以下建議供後續研究者及庇護工場傷及單位及相關機構作參考。

5.2.1 藝文活動自主選擇

每個人的成長、教育環境不同，興趣、喜愛也不一樣，實在很難有單一項藝文活動能夠符合大眾的需求，與其推廣單一項藝文活動而不受大眾喜愛，不如可以參考藝 FUN 券的格式，讓每個人自由選擇自己感興趣的藝文活動參加，才能有效的達到紓壓放鬆的效果。

5.2.2 成立交流社團

庇護工場在金門的人數不算多，所喜愛的藝文活動也是大同小異的，可以集合志同道合的同好，成立共同的藝文活動社團，才能有共同的話題、興趣可以互相討論切磋，每月每周可以排定固定的藝文活動時間，讓同仁養成習慣，培養藝文素養，提升員工生活水準。



參考文獻

一、中文文獻

1. 江岑（釋淨淳）（2014），心理助人工作者學習正念療法對其專業成長之研究，南華大學生死學系碩士學位論文
2. 范迪慧（2000），學校本位管理之研究：一所國民小學個案分析，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
3. 陸洛（1997），工作壓力之歷程：理論與研究的對話，中華心理衛生學刊，10(4)期，19-51 頁。
4. 劉曉蓉（2006），文化產業發展成文化創意產業之特性研究，中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
5. 楊凱程（2010），文化創意產業之著作權研究－以公共文化財產之改作為中心，亞洲大學數位媒體設計學系碩士論文。
6. 龐配甄（2012），高雄市國小教師藝文活動參與類型喜好、涉入程度與參與動機之研究，國立臺南大學音樂學系碩士論文。
7. 文化創意產業發展法（2019），全國法規資料庫，第一章第一條。取自：
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0170075>。

二、英文文獻

8. Cox (1993), Stress Research and Stress Management. Putting Theory to Work. HMSO: London.
9. Edward Tylor (1871), 原始文化，心舟文化影視音創客中心，檢索日期：2021 年 4 月 10 日。取自：
<https://www.facebook.com/110768680623697/posts/111427550557810/>
10. Greenhaus & Beutell (1985), Sources of conflict between work and family roles, Academy of Management Review, Vol.12, No.6, pp.120-128.
11. Jeremy (2005), Stress at work: Management and prevention. Boston: Elsevier/Butterworth-Heinemann.
12. Kvale, S. (1996), Interview: An introduction to qualitative research interview, Thousand Oaks, CA: Sage.

13. Matteson & Ivancevich (1999), Organizational behavior and management, New York: McGraw Hill.



附錄一 訪談逐字稿

訪談編號：A

訪談時間：2021/03/20 09:00-10:00

訪談地點：金門縣政府社會處

訪談方式：深入訪談並紙筆記錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、庇護性就服員及工作人員之工作壓力</p> <p>1. 庇護工場工作人員是需要耐性與耐心去輔導身心障礙者，請您簡單說明選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因？</p> <p><u>我本身就是從事身心障礙服務工作長達15年左右，所以什麼種類的身心障礙者我都有服務過，且服務對象皆是中、重度以上之身心障礙者所以對於他們我會更加用心專注於工作上，因為我覺得他們只是欠缺一個被了解的機會而已，我想成為他們的朋友、他們的家人，來關心他們陪伴他們，因此對於輔導身心障礙者並無須太多的適應，至於原因是因為當初機構承接福田家園，所以一併承接庇護工場，讓我有更多的機會去接觸更多的身心障礙者，去輔導他們，跟他們接觸久了其實會覺得其實他們也是很可愛的。</u></p>	<p>我本身就是從事身心障礙服務工作長達15年左右，所以什麼種類的身心障礙者我都有服務過，且服務對象皆是中、重度以上之身心障礙者所以對於他們我會更加用心專注於工作上，至於原因是因為當初機構承接福田家園，所以一併承接庇護工場，讓我有更多的機會去接觸更多的身心障礙者，去輔導他們，跟他們接觸久了其實會覺得其實他們也是很可愛的。(1-1)</p>
<p>2. 請問您會以甚麼方式及態度來面對</p>	<p>面對工場的工作內容及環境所造成的</p>

庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？2.請問您會以甚麼方式及態度來面對庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？

面對工場的工作內容及環境所造成的壓力，我個人會用積極包容的態度來面對，畢竟他們跟一般人是不同的，例如我們手頭上的個案假如在工作時突然身體不是想請假，或著說在職場上打架，這個時候怎麼辦？我們一定是第一個接到通知的，這時雇主的情緒一定都非常激動，打電話過來一定是開罵的，但是這個時候我們能罵我們的身心障礙者嗎？當然不能，我們只能默默承受雇主的怒氣，然後好聲好氣的跟雇主解釋道歉，除了跟雇主道歉外我們也要好好輔導身心障礙者，我個人覺得有問題就想辦法解決及溝通，盡量不讓工作壓力影響到自我的情緒，畢竟從事這個行業每天都要不同的壓力。

壓力，我個人會用積極包容的態度來面對，畢竟他們跟一般人是不同的，我個人覺得有問題就想辦法解決及溝通，盡量不讓工作壓力影響到自我的情緒，畢竟從事這個行業每天都要不同的壓力。(2-1)

3.請說明您目前庇護工場工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？

金門地區因市場會限制是因為金門人口數少，在庇護工場的營運及人才的招募上及穩定度上會比較吃力，原因出在哪裡？因為我們招募的是身心障礙者，我們無法掌握他到底能不能獨

金門地區因市場會限制是因為金門人口數少，在庇護工場的營運及人才的招募上及穩定度上會比較吃力，原因出在哪裡？員工假如突然有狀況像是突然跟我們說不想上班了，他會不會突然情緒不穩突然失控，導致雇主對於使用率降低，員工上班無法得到應有的報酬，因此庇護性工場需面對營

單一面的出去工作，也不知道他會不會突然情緒不穩突然失控，或著員工假如突然有狀況像是突然跟我們說不想上班了，這樣怎麼辦？雇主又會不高興了，這樣會導致雇主對於使用率降低，員工上班無法得到應有的報酬，因此庇護性工場需面對營運上的壓力，這是在經營金門地區庇護工場必須面對的問題也是最大壓力來源，我們所面臨到的壓力是正常工作的好幾倍，所以個人在減壓方式為情境轉移或脫離工作情境因為當壓力來臨時，會讓我無法思考要怎麼去面對，所以我選擇用情境轉移來面對自己所面對的問題，整天坐在辦公室看著工作上的壓力都會不太適應，我也會進行戶外活動及觀看電視影級等方式來紓解壓力。

運上的壓力，這是在經營金門地區庇護工場必須面對的問題也是最大壓力來源。(3-1)

二、藝文活動與庇護工場工作壓力之關聯性

1.請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。

我較常從事的藝文活動為看布袋戲、電影及種植園藝，就是為了暫時脫離工作壓力，其中種植園藝對我最有幫助，因為平常都在上班下班回家只能到花園澆澆水，吸收花草帶來的芬多精，讓自己的腦袋可以冷靜一下，假

我較常從事的藝文活動為看布袋戲、電影及種植園藝，假日我就會在花園裏面待上一整天，看著花草樹木的滋長，享受著大自然帶來的美好作物，讓自己的心境跟著這些花草樹木一樣輕鬆自在地在陽光底下滋長，在從事園藝時無形的也減少因壓力帶來的煩憂。(4-1)

<p><u>日我就會在花園裏面待上一整天，看著花草樹木的滋長，享受著大自然帶來的美好作物，讓自己的心境跟著這些花草樹木一樣輕鬆自在地在陽光底下滋長，在從事園藝時無形的也減少因壓力帶來的煩憂。</u></p>	
<p>2.請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p><u>我覺得沒什麼落差，因為我平常都會從事看布袋戲、電影及種植園藝，來放鬆我的心情跟壓力，對於電影方面我也蠻喜歡的，我個人蠻喜歡恐怖片類型的，像厲陰宅啊華倫夫婦演的那一部、陰兒房呀、安納貝爾這幾部我都蠻喜歡的，因為恐怖片的特效去電影院看都會很緊張、很緊張、很害怕，當我沉溺在電影的氛圍裡的時候，突然一個恐怖的角色出現，可能突然一個大叫或是一個驚嚇，我覺得那種惱人的心情啊，或是工作壓力這類無形的東西通通都會消失無蹤了。</u></p>	<p>我覺得沒什麼落差，因為我平常都會從事看布袋戲、電影及種植園藝，來放鬆我的心情跟壓力，電影方面我也蠻喜歡的，我個人蠻喜歡恐怖片類型的，因為恐怖片的特效去電影院看都會很緊張、很緊張、很害怕，當我沉溺在電影的氛圍裡的時候，突然一個恐怖的角色出現，可能突然一個大叫或是一個驚嚇，我覺得那種惱人的心情啊，或是工作壓力這類無形的東西通通都會消失無蹤了。(5-1)</p>
<p>3.您認為從事那些藝文活動，能有效的改善庇護工場的工作壓力。</p> <p><u>從是那些藝文活動我覺得一定是幫助的啊，我們每天都處在那種高壓力環</u></p>	<p>從是那些藝文活動我覺得一定是幫助的啊，我們每天都處在那種高壓力環境底下在工作，精神處於一個緊繃狀態，我們都需要一個讓我們宣洩壓力</p>

<p><u>境底下在工作，精神處於一個緊繃狀態，我們都需要一個讓我們宣洩壓力的管道，偶爾帶著老婆去看部電影，去聽場音樂表演或是去看場畫展都是不錯的選擇，放假完全跳脫跟工作有關的事情，讓自己的心境完完全全的處於一個放鬆的狀態，什麼都不用管，我覺得就能有效的幫助我減輕工作壓力了。</u></p>	<p>的管道，去看部電影，去聽場音樂表演或是去看場畫展，放假完全跳脫跟工作有關的事情，讓自己的心境完完全全的處於一個放鬆的狀態，什麼都不用管，我覺得就能有效的幫助我減輕工作壓力了。(6-1)</p>
<p>4.檢視您目前任職的庇護工場工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善庇護工場的工作壓力。</p> <p><u>我覺得可借由不同音樂的播放來營造工作環境的的氛圍，這樣可以讓工作環境產生不一樣的氣氛，讓這些音樂來消除工作人員的壓力，或著可以給工作人員放假時一起去爬山呀或著說一起選部電影一起去觀賞藉此來消除平日累積在工作人員的壓力，此外在園藝種植方面也是適合工作人員及庇護性員工可共同經營大家一起整理種植的地，一起種植花草樹木，也是一項紓壓活動，身心障礙者的話可以帶他們去戶外放風針或是野餐來消除工作壓力。</u></p>	<p>我覺得可借由不同音樂的播放來營造工作環境的的氛圍，這樣可以讓工作環境產生不一樣的氣氛，讓這些音樂來消除工作人員的壓力，或著可以給工作人員放假時一起去爬山呀或著說一起選部電影一起去觀賞藉此來消除平日累積在工作人員的壓力，園藝種植方面也是適合工作人員及庇護性員工可共同經營，身心障礙者的話可以帶他們去戶外放風針或是野餐來消除工作壓力。(7-1)</p>

訪談編號：B

訪談時間：2021/03/25 13:30-14:30

訪談地點：金門縣政府社會處

訪談方式：深入訪談並紙筆記錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、庇護性就服員及工作人員之工作壓力</p> <p>1. 庇護工場工作人員是需要耐性與耐心去輔導身心障礙者，請您簡單說明選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因？</p> <p><u>其實我會加入這個，這是一個因緣際會阿是個巧合啦，我朋友原本就是我的搭檔，他是社工，他跟我說這個工作剛好的有在缺了對啊，那時候我就是剛畢業，然後也在地方產業，這地方產業工作然後也沒有什麼特別的目標。阿朋友我是說，這個東西例如幫忙這個東西，那時候是一零二年，這東西很新穎，對因為這個東西我們大概一百零一年美心工作訪才開始運作，阿所以那時候都是在草創期。他覺得，這東西很吸引還有一個舞台，在對它可以發揮看看，看說欸我所學那看能不能在這個領域使用，因為我不是本科系的，我不是社工。對所以對他們來說，比較特殊的是，我們就那一期的就服員老師可以用那個 我想</u></p>	<p>其實我會加入這個，這是一個因緣際會我朋友原本就是我的搭檔，他是社工，他跟我說這個工作剛好的有在缺了對啊，那時候我就是剛畢業，然後也在地方產業，這地方產業工作然後也沒有什麼特別的目標。那時候是一零二年，這東西很新穎，對因為這個東西我們大概一百零一年美心工作訪才開始運作，阿所以那時候都是在草創期。他覺得，這東西很吸引還有一個舞台，因為我不是本科系的，我不是社工。當庇護就服員的，就想說金門一個新的東西，對然後後來就加入來作，起初是沒有什麼特別的動機，對當時就是說。這個東西很新鮮好奇的，因為包括說，庇護性就業服務員，這個名詞是非常陌生，就業服務這還這個這一環，比較偏向社政、勞政這方面他們在學校所學的東西都是少，完全就是一個新奇的東西然後就這樣進來了。(1-1)</p>

一下那時有幾個科系大一那時候好像四科系。他說我的企業管理系很好，是等於說就服員的本科系就那一期而已，大概為期半年，後來就是企管是不能進來，當庇護就服員的，就想說金門一個新的東西，對然後後來就加入來作，做一做就做作都做到現在，其實起初是沒有什麼特別的動機，對當時就是說。這個東西很新鮮好奇的，因為包括說，庇護性就業服務員，這個名詞是非常陌生，就像說很多大學社工系的。他們在講說庇護性就服員，他們可能在畢業了。他還不知道這東西喔。更換是我這種不是本科系的，我們大概只是說就服員、就服員、我們並不知道說什麼叫庇護性就服員，等於說學生只是了解知道課本裡面的文字，但是並不了解庇護性就服員真正的工作內容，我有問過很多社工系畢業的學生她們說很多舊課本上完全沒有提到說，就業服務這還這個這一環，比較偏向社政、勞政這方面他們在學校所學的東西都是少，完全就是一個新奇的東西然後就這樣進來了。

2.請問您會以甚麼方式及態度來面對庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？

其實庇護工場他們壓力是再說，我們沒有工作機會。因為地方其實我們對於身心障礙者是有一些污名化的一種

其實我們這個工作的壓力以庇護工場當地的庇護工場來說，其實庇護工場他們壓力是再說，我們沒有工作機會。因為地方其實我們對於身心障礙者是有一些污名化的一種感覺。大家會覺得說，我們單位阿有身心障礙者進來工作，對他來說是一個反感的，是這一步很困難，然後進而衍生出我們沒有一些工作機會提供給我們庇護員工這樣子產生的壓力，比較像說，我們可能會覺得說，我們必須要比一般人更有耐心去跟人家講說，身障就業這回事是怎樣，因為其實大致上業者對身心障礙者，他們那種反感可能會來自於說恐懼，因為對他們不了解，不了解所產生的那個恐懼，所以我們要必須去幫助職場上的人去突破這個恐懼，讓他們知道說，其實身心障礙者並不可怕，他們一樣有工作能力甚至可能比一般工作者更認真。

感覺。身心障礙者進來工作，對他來說是一個反感的，是這一步很困難，然後進而衍生出我們沒有一些工作機會提供給我們庇護員工這樣子產生的壓力，我們必須要比一般人更有耐心去跟人家講說，身障就業這回事是，因為其實大致上業者對身心障礙者，他們那種反感可能會來自於說恐懼，因為對他們不了解，不了解所產生的那個恐懼，所以我們要必須去幫助職場上的人去突破這個恐懼，其實身心障礙者並不可怕，他們一樣有工作能力甚至可能比一般工作者更認真。(2-1)

3.請說明您目前庇護工場工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？
我覺得蠻簡單，我這個就是我喜歡打電動，然後偶爾聽聽音樂、比較深層一點這樣講的話，其實說，庇護員工回饋給我們的東西。，他感謝我們提供一個工作機會給他們，帶他們去工作。他由衷感謝我們這些事情很好。

我這個就是我喜歡打電動，然後偶爾聽聽音樂、比較深層一點這樣講的話，庇護員工回饋給我們的東西，他感謝我們提供一個工作機會給他們，帶他們去工作。他由衷感謝我們這些事情很好。我覺得這光是他感謝我們，這些事情就足以讓我紓壓。口頭上的感激，對因為我覺得像說，我們現在主要服務的是康復之友協會，可

我覺得這光是他感謝我們，這些事情就足以讓我紓壓。我舉例子，例如說，他是在做小吃店或是說麵包，他就做一些自己親手做小點心過來感謝我們給他們工作機會。就是就算沒有物質上的，口頭上的感激。對因為我覺得像說，我們現在主要服務的是康復之友協會，可是我們現在庇護員工主要是以智能障礙為主，我覺得智能障礙他們小朋友他們是他們沒什麼心機啦。他們感謝你就是跟你講，像會抱一下或是親一下臉頰之類的。所以說那種由衷的感激你，這件事情對我來說，這是一個很好的紓壓，也是一種成就感。

是我們現在庇護員工主要是以智能障礙為主，我覺得智能障礙他們小朋友他們是他們沒什麼心機啦。所以說那種由衷的感激你，這件事情對我來說，這是一個很好的紓壓，也是一種成就感。(3-1)

二、藝文活動與庇護工場工作壓力之關聯性

1.請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。

音樂，因為我覺得我這個我真的很喜歡聽音樂，我覺得音樂對我來說真的是一個非常有強力幫助減壓的東西，像我個人超愛五月天、我是個鐵粉五迷，所以就是會去追他的演唱會，會特地飛往台灣去參加演唱會，金門比較可惜的就是請不到五月天來這裡表演，讓我有點遺憾，像電影我也是蠻喜歡的，像是動作片，科幻片、動作

音樂，因為我覺得我這個我真的很喜歡聽音樂，我覺得音樂對我來說真的是一個非常有強力幫助減壓的東西，我個人超愛五月天，會去追他的演唱會，會特地飛往台灣去參加演唱會，像電影我也是蠻喜歡的，像是動作片，科幻片、動作科幻片未來時代那種，像是星際大戰、復仇者聯盟、玩命關頭、變形金剛這類的，我想這些電影應該也都是普及大眾也會喜歡的才對。(4-1)

<p>科幻片未來時代那種，像是星際大戰、復仇者聯盟、玩命關頭、變形金剛這類的，我想這些電影應該也都是普及大眾也會喜歡的才對。</p>	
<p>2.請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>其實我覺得藝文活動跟我平常在從事的休閒活動都差不多，可能有增無減像偶爾我也會看看一些文清小說、金庸小說、或是偵探小說來釋放一下心情與思緒，也會幫忙廟宇活動像是金們很有名的四月十二迎城隍、家裡附近的宮廟王爺生辰或是喬遷活動，餐與這些活動都會讓我的心情與思緒獲得一種紓解，讓平常所累積的壓力趁這個時候宣洩出來。</p>	<p>其實我覺得藝文活動跟我平常在從事的休閒活動都差不多，可能有增無減像偶爾我也會看看一些文清小說、金庸小說、或是偵探小說來釋放一下心情與思緒，幫忙廟宇活動像是金們很有名的四月十二迎城隍、家裡附近的宮廟王爺生辰或是喬遷活動，餐與這些活動都會讓我的心情與思緒獲得一種紓解，讓平常所累積的壓力趁這個時候宣洩出來。(5-1)</p>
<p>3.您認為從事那些藝文活動，能有效的改善庇護工場的工作壓力。</p> <p>一定會的一定會的，我覺得效果很顯著，不管是工作後或著是工作在想事情的時候，在思考工作的內容時候可以放鬆的時候，我們就是工作時候然後聽著音樂讓自己冷靜應對每件事，然後就會有那種努力上班的衝勁，然後偶爾放個假然後去追著五月天演唱會再去哪個地方遊玩或是看看</p>	<p>我覺得效果很顯著，不管是工作後或著是工作在想事情的時候，在思考工作的內容時候可以放鬆的時候，我們就是工作時候然後聽著音樂讓自己冷靜應對每件事，然後就會有那種努力上班的衝勁。(6-1)</p>

<p>電影阿，其實也是不錯的啦。</p>	
<p>4.檢視您目前任職的庇護工場工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善庇護工場的工作壓力。</p> <p>其實這個我從我在一百零五年左右吧，我寫一個計劃可是那個計劃是主要是要服務我們庇護員工的，是一個庇護員工他們一個舒壓團體、等於說，就是讓那些庇護員工紓解一下，平常可以工作累積的壓力，或者是讓他們更有凝聚力。他們可以認識更多人，類似這種計畫，可是方案是沒有沒有過了。比方說縣府他們看不到說，這個東西有什麼成效，他們覺得這個東西是屬於社政的範圍去處理，他們覺得這個跟勞政範圍比較差比較遠，等於說他們覺得說我們這邊是屬於勞政範圍的，藝文活動就是讓他們紓壓，讓他們去稍微放鬆一下心情，他們那時候大概就是覺得說那應該偏向社政範圍的東西，因為那時候期待說我們每週三下午很固定就一個團體活動，來這邊這個活動的人不只說是我們只有庇護員工還有地區其他身心障礙者朋友們，然後固定一個禮拜三下午然後大家一起舒壓的活動等等之類的，可是經費沒有，所以後來也就</p>	<p>我從我在一百零五年左右吧，我寫一個計劃可是那個計劃是主要是要服務我們庇護員工的，是一個庇護員工他們一個舒壓團體，讓那些庇護員工紓解一下，因為那時候期待說我們每週三下午很固定就一個團體活動，來這邊這個活動的人不只說是我們只有庇護員工還有地區其他身心障礙者朋友們，然後固定一個禮拜三下午然後大家一起舒壓的活動等等之類的，所以我們當初是想說，透過一個這樣的團體，可以讓他們吸收一點不一樣的知識等等之類的，光是生活上的東西烹飪、廚藝等等資源都可以透過這種活動團體來交流這樣子，就是有助於身心障礙朋友舒壓跟娛樂放鬆的事情。</p> <p>(7-1)</p>

是大家就簡單一點而已。希望就是他們認真辦理這種事情。因為我們我們看是覺得需要的，因為身心障礙朋友，他們去認識到一些。新的東西新的資訊比我們常人還來得少一點的，就算現在手機越來越發達手機資訊一發達他們所接收到東西有好有壞，對他們可能沒有辦法去分辨說，什麼是好什麼是壞，所以我們當初是想說，透過一個這樣的團體，可以讓他們吸收一點不一樣的知識等等之類的，光是生活上的東西烹飪、廚藝等等資源都可以透過這種活動團體來交流這樣子，就是有助於身心障礙朋友舒壓跟娛樂放鬆的事情，都盡量可以做就做。

訪談編號：C

訪談時間：2021/04/05 13:30-14:30

訪談地點：金門縣政府社會處

訪談方式：深入訪談並紙筆記錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、庇護性就服員及工作人員之工作壓力</p> <p>1. 庇護工場工作人員是需要耐性與耐心去輔導身心障礙者，請您簡單說明選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因？</p> <p>我本身是相關科系的，我是畢業於心</p>	<p>我本身是相關科系的，我是畢業於心理系，所以我在工作的選擇上，當然就選擇相關性的工作，工作場域的選擇，當然加入庇護工場，其實給我最大的工作動機應該是我家裡成員有位是身心障礙者，因為在我家裡的成員裡面，他並沒有接受類似這樣的服務</p>

理系，所以我在工作的選擇上，當然就選擇相關性的工作，再來就是說，在幾個職業的選擇，或者是工作場域的選擇，當然加入庇護工場，其實給我最大的工作動機應該是我家裡成員有位是身心障礙者，那我在想說如果我從事這樣的工作，因為在我家裡的成員裡面，他並沒有接受類似這樣的服務啦，那我在想說我能做些什麼？同樣是助人工作者的話，那後來我就選擇了做這個類別的職業啦，加入這個工作，我們可以多瞭解身心障礙者朋友他們需要什麼，讓我們怎麼去關心他們，理解他們，以此了解身心障礙者朋友，因為我們家裡有成員所以對於身心障礙者大致上了解，阿只是說，在工作的選擇上面，我會選同樣是助人工作者，那我選擇怎樣會幫助身心障礙者像以說金門來講，因為金門其實對於我畢業科系的工作的機會，其實不是很多的，比較缺社工不缺心理系畢業，所以我在幾個工作的選擇上，我就比較考慮說那我來當庇護工場的服員來協助這些身心障礙者在工作上面一些需求。

2 請問您會以甚麼方式及態度來面對庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？
方式跟態度誠如第一點所說，既然你

那我在想說我能做些什麼？同樣是助人工作者的話，那後來我就選擇了做這個類別的職業啦，加入這個工作，因為我們家裡有成員所以對於身心障礙者大致上了解，在工作的選擇上面，我會選同樣是助人工作者，那我選擇怎樣會幫助身心障礙者像以說金門來講，因為金門其實對於我畢業科系的工作的機會，其實不是很多的，比較缺社工不缺心理系畢業，所以我在幾個工作的選擇上，我就比較考慮說那我來當庇護工場的服員來協助這些身心障礙者在工作上面一些需求。(1-1)

既然你是一個主動性高一點的，所以你面對職場所帶來的，不管是哪一方面的壓力，你本身自己的心態跟建設性的就會比較好，因為是你自己主動

是一個主動性高一點的，所以你面對職場所帶來的，不管是哪一方面的壓力，你本身自己的心態跟建設性的就會比較好，因為是你自己主動選擇的，沒有人逼你嘛，所以你在面對問題面對壓力的時候，你當然會去尋求解決壓力的方式，那大概解決壓力的方式，個人有個人有很多選擇，所以我會覺得是態度面是我會比較積極，跟被動的我被派遣的一個工作不是意願或半推半就的去從事一份工作，那你面對到問題後面對他壓力，你可能就會選擇的話，那相對來講，會被動一點點，而且我有一定的年紀，並不會說遇到壓力啊我就選擇離職，然後或是課必逃避遠離這個壓力，其實庇護工場的人帶給的壓力其實大概也能想像，我就覺得當然要積極面對問題然後積極的解決問題，那解決問題壓力就稍微就會降低一點點。

選擇，我會覺得是態度面是我會比較積極，我有一定的年紀，並不會說遇到壓力啊我就選擇離職，然後或是課必逃避遠離這個壓力，其實庇護工場的人帶給的壓力其實大概也能想像，我就覺得當然要積極面對問題然後積極的解決問題，那解決問題壓力就稍微就會降低一點點。(2-1)

3.請說明您目前庇護工場工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？
我覺得面臨到壓力抒壓在其在，當然如果以住在台灣來講，選擇就多看電影啦、打球啦然後跟同事出去啦，跟自己一些好朋友一起吃飯，抱怨一下等等這些都是一些很好的方法，那回來金門因為我已經有家庭了，其實就

看電影啦、打球啦然後跟同事出去啦，跟自己一些好朋友一起吃飯，抱怨一下等等這些都是依些很好的方法，我已經有家庭了，其實就會跟老婆說一說，討論一下壓力源在哪裡？然後假日出去走走踏踏青，就等於說跟家人分享，或是說就假日出去踏青，稍微放鬆一下自己的思維邏輯。(3-1)

會跟老婆說一說，討論一下壓力源在
哪裡？然後假日出去走走踏踏青，就
等於說跟家人分享，或是說就假日出
去踏青，稍微放鬆一下自己的思維邏
輯。

二、藝文活動與庇護工場工作壓力之 關聯性

1.請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝
文活動，以及是否能有效減輕您的壓
力。

有很大的幫助，一定是有助益，看電
影、聽音樂，這一定是有助益的，去
走走也不一定只是踏青而已，像金門
很多地方包括，後來觀光帶來的一些
地方把它規劃成重點的景點，像去看
沙美有一個博物館裡面很多金門裡史
文物很多身為金門人我還不知道的東
西，我也不一定知道的一些介紹，包
刮地理人文、風俗、民俗、習慣等等
的在裡面都有，所以走走看看，不一
定僅止於踏青，所以這方面一定會是
有幫助的，至少可以遠離工作，暫時
跟工作隔離一下，我喜歡的藝文活動
跟實際餐語的有沒有落差？一定有落
差其實，金門除了這一塊以外，其實
他新新的或者是帶來不管從台北引進
阿或者其他國際引進及這方面的資
訊。其實縣政府或者是像地方啦，他
們所能提供的藝文活動、選擇性不

看電影、聽音樂，這一定是有幫助
的，去走走也不一定只是踏青而已，
像金門很多地方包括，後來觀光帶來
的一些地方把它規劃成重點的景點，
像去看沙美有一個博物館裡面很多金
門裡史文物很多身為金門人我還不知
道的東西，我也不一定知道的一些介
紹，包刮地理人文、風俗、民俗、習
慣等等的在裡面都有，所以走走看
看，不一定僅止於踏青，可以遠離工
作，暫時跟工作隔離一下，一定有落
差其實，金門除了這一塊以外，縣政
府或者是像地方啦，他們所能提供的
藝文活動、選擇性不多，真的不多或
者辦一點有深度一點點的其實不多，
起來比較有深度的幾個像翟山坑道的
音樂節，他是有深度的藝文表演，另
外一個其實還有我曾經帶著小孩子去
看那個文化局有舉辦一個戲劇表演、
小劇場，這是一定會有幫助，但不
一定他舉辦的水平能達到減壓的效果，
像我野進去過石刻小麥文化節、除
了剝蚵那個感覺較新鮮以外，其他的我
覺得的還好就是這樣。(4-1)

多，真的不多或者辦一點有深度一點
點的其實不多，其實起來比較有深度
的幾個像翟山坑道的音樂節，他是有
深度的藝文表演，但是參與的人不一
定是有深度的，大家參與都是看有沒
有獎品，這個我覺得一定有相互關
係，另外一個其實還有我曾經帶著小
孩子去看那個文化局有舉辦一個戲劇
表演、小劇場，其實他在選擇上，以
這方面來說，吸引的人最多啦，那其
他的活動幾乎都是在辦園遊會。不管
是石蚵小麥節或者說沙美的尋找風獅
爺啦也是辦園遊會然後小金門的也是
擺攤嘛，其實相關的所謂的藝文活動
做操作型定義的這些記憶不多，但音
樂類的其實只有跨年的演唱會，反而
你要看戲曲類，包括歌仔戲都要等到
某一個鄉鎮，他有熱鬧的時候偶爾會
有，我回來金門在近幾年，大概近五
年有看過一次再料羅那個是陪爸爸去
看的，年長一輩都會喜歡看戲曲類，
在金門最大的廟會大概就是四月十二
迎城隍，像這種大型廟宇活動不一定
每個人都喜歡不過他辦了有一定的意
義在那這樣你就會想要去看，那如果
參加一次大概的水平到這裡你大概就
不會想要去第二次了對所以其實要問
這一個藝文活動會不會對對我們從事
這一行有沒有幫助？這是一定會有幫

助，但不一定他舉辦的水平能達到減壓的效果，像我野進去過石刻小麥文化節、除了剝蚵那個感覺較新鮮以外，其他的我覺得的還好就是這樣。

2.請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。

就是我對那個想像會有落差，因為它辦起來比較低因為金門應該很少辦畫展，文化局雖然有辦，但是其實我覺得第一個宣傳宣不是那麼到位，第二個你現場的解說人員比較少，這有看畫展的人其實要型成一種風氣，跟一種大家會喜歡不得及，在這方面的耕耘其實我覺得地方上還是缺少一點點，比較還是會停留在民俗類的，民俗類的會比較多，比較少有畫展的然後平面設計的展覽，金門可能有設計類的展覽就是像高職那樣的畢業展，畢竟懂得人也少對，所以要推廣這些，其實，我覺得在地方上選擇其實真的不多啦，有沒有落差，因為我在台北看展覽也有去台北市美術館，有看過幾個歐洲的比較大的，當然都是贗品，就是他整尊出來的時候都是完整的，但是相對讓我們熱絡包括，我也會去過國家音樂廳聽過古典音樂，然後我覺得那種水平跟這種當然有

金門應該很少辦畫展，文化局雖然有辦，但是其實我覺得第一個宣傳宣不是那麼到位，第二個你現場的解說人員比較少，這有看畫展的人其實要型成一種風氣，在這方面的耕耘其實我覺得地方上還是缺少一點點，比較還是會停留在民俗類的，民俗類的會比較多，比較少有畫展的然後平面設計的展覽，金門可能有設計類的展覽就是像高職那樣的畢業展，畢竟懂得人也少對，所以要推廣這些，地方上選擇其實真的不多啦，我在台北看展覽也有去台北市美術館，我也會去過國家音樂廳聽過古典音樂，然後我覺得那種水平跟這種當然有差，畢竟金門有沒有適合的場地，因為文化局那種比較算是綜合表演，金門在這方面藝文的選擇的活動的，選擇其實不多，我只是想說偶爾換一下口味，大致上就是比較多民俗類的，但是戲曲類已經很少了，舞蹈類的更少。(5-1)

差，畢竟金門有沒有適合的場地，因為文化局那種比較算是綜合表演，但我不是在唱高調，不是也一直，我想表達是金門在這方面藝文的選擇的活動的，選擇其實不多，我只是想說偶爾換一下口味，也沒辦法吧，大致上就是比較多民俗類的，但是戲曲類已經很少了，舞蹈類的更少。

3.您認為從事那些藝文活動，能有效的改善庇護工場的工作壓力。
一定有幫助的啦，就誠如我剛剛所說的，暫時從工作的場域脫離離開一下這這是一個，第二個轉換環境嘛，因為面對藝文跟面對實際要工作，那剛才其實還有一點，第二題就會說關於職場的壓力來源其實，職場其實我們庇護員工除了剛才我們主任說的以外，現行的地方地方的環境以外，其實就對就服員來講，其實壓力主要來源住要有兩個:第一個是員工、第二是雇主，那員工有給你什麼壓力？第一個員工的不穩定性、那他其實跟一般人比較，你就以出缺勤來講，其實他們的穩定性就不是很高他可能早上六點多跟你講說我肚子痛、就沒有人可以上班了阿，我就覺得那你就去找人了，阿不然就是我們就服員自己親自幫忙做了，這種事不穩定帶來壓力，而不是做帶來壓力，因為你早上

暫時從工作的場域脫離離開一下這這是一個，第二個轉換環境嘛，因為面對藝文跟面對實際要工作，放假嘛做隔離，然後轉換一下心情對我們來講就是充電，充電完以後再來面對下個禮拜的工作，然後那當然如果選擇多一點，就不會這麼單調。翟山坑道的音樂節還有文化局有辦過的戲劇表演、小劇場，因為呢參與人數多以外其實那個效果是很好，因為小孩子都很開心啦，就是聽到小孩子歡笑使人有一種心情愉悅的感覺。金門其實這次還有小徑辦了一個活動也很不錯，燈會無人機表演有在進步了，還是要給點鼓勵，至少蠻多家長帶著小朋友去看貨著情侶約會都匯到那裏去，這點除了新鮮感以外，至少我覺得有一點不一樣了，至少不會就每年就是辦都一樣的東西，這樣一定是有助益的。(6-1)

一大早你不知道，今天有沒有人會去躲。在來員工其實還有第二個壓力點，其實是他們學習成效，因為評鑑跟評鑑委員來都想要看到他來這邊一個月、兩個月、一年兩年的那他的成長是什麼，其實對於會庇護員工的後來庇護工場的員工來講，其實它某個程度來講他一定是障礙生，他一定有缺陷，所以學習成效這個員工的學習成效如果一直停留在這裡，那我們就要面臨到委員的譴責，怎麼輔導了就沒成效，計畫給你們了錢給你們，為什麼都沒成效？所以員工的學習成效也會會是一個壓力，而且我們服務的障礙別有除了視障以外，心智跟精障那員工的心情的變化，其也會多少會讓你一般在一般職場上面，可能你不需要額外面對，總而言之其實還就是不穩定。那當然如果穩定，在相對來講壓力就不會那麼來自於雇主是因為一旦你確定遇到員工有狀況，其實雇主就會反應就可能甚麼東西打掃不乾淨，或者是這個員工他本身就是比較多嘴多舌會人家職場員工主管講講話。其實有時候雇主就不看不開心啦，啊我為什麼會跳回來這裡？跳回來第三題說有沒有注意，你一定可以跟這一些員工雇主這些相對做一些放假嘛做隔離，然後轉換一下心情對我們來講就

是充電，充電完以後再來面對下個禮拜的工作，然後那當然如果選擇多一點，就不會這麼單調。不然就是說，像我跟我老婆就是說，這禮拜要去哪裡？哪裡有辦什麼活動？我們要不要去看看他其實看的模式大概就是差不多了，啊我會印象比較深刻，就是那翟山坑道的音樂節還有文化局有辦過的戲劇表演、小劇場，因為呢參與人數多以外其實那個效果是很好，因為小孩子都很開心啦，就是聽到小孩子歡笑使人有一種心情愉悅的感覺。他請來是台灣的團體，那他表演有一定的水準，再來還有文化局也有辦一個活動，其實我也參加過名歌，還邀請了名歌的幾個很有名的一樣在文化局，但是還沒有小朋友這個活動來得多小朋友多，因為家長也會帶著小朋友去做，最主要是要辦個小朋友，但反而名歌那個相對比較少，但你看哦那麼少但金門到處的卡拉ok可獲著是老人活動中心都有卡拉ok那麼多人喜歡唱歌這種名歌的歌手到金門來了，他們卻不來聽，因為他辦在晚上嘛，因為老人家晚上幾乎不會出來活動所以選擇就少了，那金門其實這次還有小徑辦了一個活動也很不錯，燈會無人機表演有在進步了，還是要給點鼓勵，至少蠻多家長帶著小朋友去看貨

著情侶約會都匯到那裏去，這點除了新鮮感以外，至少我覺得有一點不一樣了，至少不會就每年就是辦都一樣的東西，這樣一定是有助益的。

4.檢視您目前任職的庇護工場工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善庇護工場的工作壓力。

不管任何型態的藝文活動，你一定要做過目標對象的區分。你這次到鎖定老人家、青壯年、小孩子或身心障礙朋友，你一定要有這樣的區分，那當然包含身心障礙，像我們也帶我們的員工去看電影啦。那電影的選擇，我們就顯得相對要做區分，簡單一點，不要卡通片或者有也可以針對身心障礙朋友當然有一個生全日、我們有去參加，我們的身心障礙朋友也上台去表演，但是呢？那個表演只是開場的表演，不是別人來表演給他們看的就是不一樣，或者他們能看得懂了，而且願意投入去參加，所以如果我要看，我覺得不管是地方政府也好或者是相關的，當然以我們公司這麼小的規模，我們自己人辦，我們可以負擔的，但你針對就好像每一次，每半年有一個聯繫會報處長也說，金門大概五千多個身心障礙的朋友，那這個市

不管任何型態的藝文活動，你一定要做過目標對象的區分。你這次到鎖定老人家、青壯年、小孩子或身心障礙朋友，你一定要有這樣的區分，我們也帶我們的員工去看電影啦。那電影的選擇，我們就顯得相對要做區分，金門風雨很大，還可以放風箏、野也可以辦一個野餐阿，現場在擺個幾個不是攤位，是設幾個屬於他們的益智活動的遊戲，例如說學習關卡、認字關卡、塗字卡、跳風格，或者骰骰子做什麼讓他們有參與感就好。主要是要帶他們去認識的其他朋友。然後去知道說，還有其他跟他們一樣的這些朋友，這樣才有辦法讓他們做社區的融合，只是社區這個名詞要看是城鎮的社區還是縣的樣區，那就看主辦方的定義是什麼。(7-1)

場是很大，不過我們不能講市場，這個對象出一塊也是很大的，金門常住人口才六萬以這樣的比例算很大概快10%左右，那其實你看符合身心障礙者辦的活動嗎？有只有一個我印象就是運動會有身心障礙者的比賽項目其他的就比較少了。身障運動會就是算是全縣性質的比賽你覺得這些對他們是有幫助嗎？就我們有參加的員工來講，其實對他們來講，他們的投入程度跟獲獎以後的成就感一定是有幫助的，所以在這一塊上面，他們不管是社區融合，或是跟大家一樣，我只是有一些缺陷，但其他我都一樣多或享受平等的待遇，真的這一塊上面一定是有幫助喔？我沒有辦法跟一般的正常人做競賽但我可以跟同儕作競賽，作競賽幹嘛有榮譽嘛，那除了我們多辦這個以外，我們沒有其他的來讓他覺得我也能融入社區，我能跟大家打招呼，或者是大家來瞭解我。我瞭解大家其實這一塊真的比較少，或符合他們專門的活動不同，我舉一個最簡單的例子但很粗糙的想法，我們國中的時候、金門幾個景點其實可以適用我們國中的時候，遇到蔣公或是國父誕辰，其實我們要從學校走到太武山，他就喊口號，你還寧願簡單辦一個專門屬於他們的。分障礙別的合

理的，心智的或者是精神障礙，你可以爬山爬山做，不管是運動類的，符合他們的活動同樣是園遊會類的，又或著是你可以金門風雨很大，還可以放風箏、野也可以辦一個野餐阿，現場在擺個幾個不是攤位，是設幾個屬於他們的益智活動的遊戲，例如說學習關卡、認字關卡、塗字卡、跳風格，或者骰骰子做什麼讓他們有參與感就好。然後或者是你可以針對這一塊，如果要推什麼，那你也可以融入在裡面不要金門常有的東西有什麼石蚵你知道是什麼嗎？船大概在那裡？熟成時候是什麼？你也可以藉由這個把它置入性行銷在放在這這些活動，他只是要有人去帶頭啦，大概縣政府要給經費了第二個主辦方承辦的人也要在旁邊看，這些活動的真的是想講了他我提出來不一定是好，我只是想講的是，我沒有針對他們設計一些活動屬於他們的，還有好像都沒有，坦白講是真的沒有等到我們知道他們可以辦活動。你也可以知道阿這些他們的需求是什麼然後爾後在推廣，不管任何的各個地方在辦什麼祭什麼祭也可以融入他們的元素進去，等到他們熟悉了，以後他們哪一天就可以出來。當服務員，服務員就帶來成就了，這一天這是一個很長的路，但是

我覺得金門資源應該很多啦，府方的資源應該很多就看府方那邊要不要幫忙，你現在講不叫我們主任剛剛提的那個勞政範圍的推給社政範圍施政的你如果不辦，真正也不一定說，這是我們該辦的喔。對了這也是一個大的問題所以我覺得在就是說，如果要針對他們，其實就設身處地先針對他們辦一個不用多一年一次就可以了把它形成一個制度，就至少是文化比如說是一個文化，對阿大家都會來這樣大家都會來，像生全日那一天就好多好多身心障礙者朋友去喔那天我還有很多好玩的東西。他們覺得知道這些也是一年一次而已，因為主要是要帶他們去認識的其他朋友。然後去知道說，還有其他跟他們一樣的這些朋友，這樣才有辦法讓他們做社區的融合，只是社區這個名詞要看是城鎮的社區還是縣的樣區，那就看主辦方的定義是什麼。

訪談編號：D

訪談時間：2021/04/08 19:00-20:00

訪談地點：金門縣政府社會處

訪談方式：深入訪談並紙筆記錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、庇護性就服員及工作人員之工作壓力</p> <p>1. 庇護工場工作人員是需要耐性與耐心去輔導身心障礙者，請您簡單說明選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因？</p> <p><u>跟其實基本上加入這工作，固然需要耐心與愛心啦，但是我們還是要考量到比較現實層面。他的一個經濟的一個原因，夠不夠來支持我們家庭的一個生活，那所以其實讓我想到很多庇護的就服員，他們都會有很多的愛心跟耐心，還有專業的表現，可是那其實回歸到主題啦，那其實還是大部分的人，都會因為經濟的問題來參與這個工作。</u></p>	<p>跟其實基本上加入這工作，固然需要耐心與愛心啦，但是我們還是要考量到比較現實層面。他的一個經濟的一個原因，夠不夠來支持我們家庭的一個生活，那所以其實讓我想到很多庇護的就服員，他們都會有很多的愛心跟耐心，還有專業的表現，可是那其實回歸到主題啦，那其實還是大部分的人，都會因為經濟的問題來參與這個工作。(1-1)</p>
<p>2 請問您會以甚麼方式及態度來面對庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>那簡單說明一下齣，<u>庇護工廠你覺得他是一個營利組織?還是非營利組織?他是營利組織，他們相當特別的一個機構，他是在非營利組織的下面衍生</u></p>	<p>庇護工廠你覺得他是一個營利組織?他是營利組織，他們相當特別的一個機構，他是在非營利組織的下面衍生出來的營利組織那時候我們就會去思考營利組織，他的經營目的到底是為了什麼目的，營利組織最主要的目的就是為了賺錢嗎?這沒有什麼好說</p>

出來的營利組織那時候我們就會去思考營利組織，他的經營目的到底是為了什麼目的，所以我想這個大家都能很清楚的釐清，就是說，營利組織最主要的目的就是為了賺錢嗎？這沒有什麼好說的。營利組織為了要生存，一定要賺錢，好那你要賺錢的話，你必須要去思考你東西的品質，能不能跟的上外界的一個需求，那回歸到主題來談，當你的員工是以身心障礙者，甚至大部分是智能障礙中度為主的時候。請問你們團隊的生產力能夠跟一般的企業相提並論嗎？所以這個部分就要打上一個很大的問號，當你產品的品質跟別人無法相提並論的時候，那你怎麼樣去讓你的庇護工場能夠有更多的營收。所以我覺得，這個當你的庇護工廠賺不到錢的時候，所以營利組織的都一樣啦，當你的營利組織賺不到錢的時候，你的壓力就來，所以其實最大的壓力來源就是庇護工場。面對外面職場競爭的時候，我們所衍伸的一個壓力，你賺不到錢，那薪水還要不要發薪水，還要發嗎？薪水還是要發嘛，那當你發不出錢來的時候壓力就來了嘛？這個是一個最主要的壓力源。那第二個部分，我們其實也很清楚說，在外面的工作型態，當你給付薪水，你的員工幫你

的。營利組織為了要生存，一定要賺錢，好那你要賺錢的話，你必須要去思考你東西的品質，能不能跟的上外界的一個需求，當你的員工是以身心障礙者，甚至大部分是智能障礙中度為主的時候。請問你們團隊的生產力能夠跟一般的企業相提並論嗎？這個部分就要打上一個很大的問號，當你產品的品質跟別人無法相提並論的時候，那你怎麼樣去讓你的庇護工場能夠有更多的營收。當你的庇護工廠賺不到錢的時候，所以營利組織的都一樣啦，當你的營利組織賺不到錢的時候，你的壓力就來，所以其實最大的壓力來源就是庇護工場。面對外面職場競爭的時候，我們所衍伸的一個壓力，第二個部分，我們其實也很清楚說，在外面的工作型態，當你給付薪水，你的員工幫你把事情做完做好，可是當我們用這一群在認知功能有障礙的員工的時候，他們能不能遵守，庇護工廠所制定的一個工作規則跟工作倫理，這又是一個另外的壓力來源因為它伴隨著很多，你沒有辦法掌控的狀況，所以這就是一個很大的壓力源，等於說是壓力來源算是在這些工作人員身上、雇主都會有壓力。你的品質沒有辦法等於的時候那僱主就會叫了她給付給你一樣的價格。你提供

把事情做完做好，這是一個很顯而易見的對價關係嗎？我想大家都很清楚，可是當我們用這一群在認知功能有障礙的員工的時候，他們能不能遵守，庇護工廠所制定的一個工作規則跟工作倫理，這又是一個另外的壓力來源，你的員工可能告訴你，突然間就告訴你說，老師我不想上班，我明天想請假，老師我不想上班我現在就要請假，我有甚麼樣生活的問題，我先要去處理請問你怎麼辦？你就只能自己下去做嘛？那你自己去做壓力也就跟著來啦。如果你的職場只有一個員工需要讓你下去做，你可能鼻子摸一摸，應付一下就過去了。當你的職場，如果出現兩個員工需要你幫忙的時候你就會分身乏術了嘛？這就是壓力嘛？然後正常的一些人際社交行為，在這庇護員工身上可能沒有辦法很有效的展現。員工兩個大打出手，請問你怎麼辦開除他們嗎？開除他們嗎？員工對你用三字經？或者員工對你叫罵，開除他們嗎？這倒是很值得去思考的一個議題啦？如果我們在那邊工作，那一般，我們需要住院，然後可能比較長一點的假期時，之後需要請長一點的假的時候我們可能鼻子摸一摸自己就辦離職了。如果你的員工精神疾病發作的時候需要住院三個

的是比較弱的品質，換作是你要買嗎？所以這個都主要的壓力源。(2-1)

月，妳開除他嗎？你開除她嗎？這些都是壓力，所以我們也可以知道說，像這樣的工作其實也沒有很好做。因為它伴隨著很多，你沒有辦法掌控的狀況，所以這就是一個很大的壓力源，等於說是壓力來源算是在這些工作人員身上、雇主都會有壓力。當然那我們今天就已經提到說，我們要跟外面的競爭，我們的品質要能夠，至少等於外面的品質吧，不用大於啦，不用真的不用大於，但是至少等於吧，那你的品質沒有辦法等於的時候那僱主就會叫了她給付給你一樣的價格。你提供的是比較弱的品質，換作是你要買嗎？所以這個都主要的壓力源。

3.請說明您目前庇護工場工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？
回歸到主題來探討，紓解壓力很多方式啦，那可能有一些看看電視阿或者是說，跟老婆散散步走一走啊？其實我個人還蠻喜歡看電影我個人還蠻喜歡透過說看電影的方式來解決我的壓力啦，那像是一些劇情片、科幻片、動作片之類的，那個復仇復仇者聯盟、金剛大戰哥吉拉、玩命關頭、哈利波特、魔戒之類的電影，在那種特效、聲光的刺激之下，或許是一個消除壓力很好的方式。有一些那種投幣式的卡拉ok，我有加入他們的會員二十塊一首歌，像有時候可能壓力來的時候，那就中午的時間或是下班時間唱唱歌、透過唱那種很動感很快的歌例如：三天三夜、離開地球表面這種快

我個人還蠻喜歡看電影我個人還蠻喜歡透過說看電影的方式來解決我的壓力啦，那像是一些劇情片、科幻片、動作片之類的，那個復仇復仇者聯盟、金剛大戰哥吉拉、玩命關頭、哈利波特、魔戒之類的電影，在那種特效、聲光的刺激之下，或許是一個消除壓力很好的方式。有一些那種投幣式的卡拉ok，我有加入他們的會員二十塊一首歌，像有時候可能壓力來的時候，那就中午的時間或是下班時間唱唱歌、透過唱那種很動感很快的歌例如：三天三夜、離開地球表面這種快

<p><u>除壓力很好的方式。另外蠻特別的是像金城有一些那種投幣式的卡拉 ok，我有加入他們的會員二十塊一首歌，像有時候可能壓力來的時候，那就中午的時間或是下班時間唱唱歌、透過唱那種很動感很快的歌例如:三天三夜、離開地球表面這種快歌，比較適當的一個情緒放鬆。畢竟這種工作其實壓力真的不輸外面的工作甚至更高。</u></p>	<p>歌，比較適當的一個情緒放鬆。畢竟這種工作其實壓力真的不輸外面的工作甚至更高。(3-1)</p>
<p>二、藝文活動與庇護工場工作壓力之關聯性</p> <p>1.請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p>其實這個東西還是要回歸到你的心態調適，你從事藝文活動嗎，<u>我覺得他對壓力的紓解是有一定有一定的幫助。但是可是你要看說，這個壓力的來源到底高不高強不強，如果我明天就要評鑑我現在怎麼唱歌，我都沒辦法消除壓力。但是如果只是比較說一些工作的疲憊，或者說有一些壓力沒有那麼大的時候，我想跟自己愛的人看看電影，然後放鬆一下，有時候去體會一下，自己一個人的生活那或許真的還是會有點幫助啦？等於說遠離遠離工作，暫時工作拋在一旁嗎？我覺得，這個就是一個很棒的一個休</u></p>	<p>我覺得他對壓力的紓解是有一定有一定的幫助。但是可是你要看說，這個壓力的來源到底高不高強不強，如果我明天就要評鑑我現在怎麼唱歌，我都沒辦法消除壓力。有時候去體會一下，自己一個人的生活那或許真的還是會有點幫助啦？等於說遠離遠離工作，暫時工作拋在一旁嗎？我覺得，這個就是一個很棒的一個休閒。(4-1)</p>

<p>間。</p>	
<p>2.請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p><u>其實喜愛的藝文活動不會有落差，如果說比較靜態的活動的話，我還是比較喜歡，像是看電影那還有包含像是小說，那像是一些玄幻小說或是現在蠻流行的修身類的小說、武俠小說、金庸的小說，我覺得這個都對我來說，這個如果都是我蠻喜歡這個活動，等於說跟我喜愛的藝文活動，幾乎不會有落差，反而是會增加。</u></p>	<p>其實喜愛的藝文活動不會有落差，如果說比較靜態的活動的話，我還是比較喜歡，像是看電影那還有包含像是小說，那像是一些玄幻小說或是現在蠻流行的修身類的小說、武俠小說、金庸的小說，我覺得這個都對我來說，這個如果都是我蠻喜歡這個活動，等於說跟我喜愛的藝文活動，幾乎不會有落差，反而是會增加。(5-1)</p>
<p>3.您認為從事那些藝文活動，能有效的改善庇護工場的工作壓力。</p> <p><u>這個是一定會的，至少對我來說面對一些工作壓力從事這些藝文活動效果是非常好，不管是在工作時或是休息時，聽聽音樂看看小說，其實都是個不錯的選擇，適度的放鬆一下自己的情須壓力其實會讓我們對工作多了一份熱誠，然後偶爾放個假陪著自己所愛的人出去走走看看或是看看電影吃東西，其實都是很有有效減輕壓力的方法。</u></p>	<p>至少對我來說面對一些工作壓力從事這些藝文活動效果是非常好，不管是在工作時或是休息時，聽聽音樂看看小說，其實都是個不錯的選擇，適度的放鬆一下自己的情須壓力其實會讓我們對工作多了一份熱誠，然後偶爾放個假陪著自己所愛的人出去走走看看或是看看電影吃東西，其實都是很有有效減輕壓力的方法。(6-1)</p>
<p>4.檢視您目前任職的庇護工場工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度</p>	<p>那另外我們也會針對我們的工作人員，如果工作人員有一些想看的影</p>

需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善庇護工場的工作壓力。

我覺得當然一定要，會讓我們想說要去辦那些活動來紓解工作人員的壓力，也讓這些在外面工作的身心障礙的朋友的舒緩壓力，而且我們也有在辦好我們有針對我們的身心障礙的員工，那我們會定期有一些像是電影欣賞，我們至少每三個月會有電影欣賞，那我會依照他們的意願去選擇要欣賞哪一部電影。他們想欣賞什麼樣的電影，特別像海綿寶寶也入選過，海綿寶寶、大雄跟小叮噹然後哥吉拉、大白鯊，我們依照我們的庇護性員工他們的一個需求，他們的一個期望，那就安排他們想要看的電影。那另外我們也會針對我們的工作人員，如果工作人員有一些想看的影片，有沒有額外的，另外再編經費，讓工作人員去看他們喜歡看影片，因為畢竟如果讓工作人員去看海綿寶寶，他們可能意願不會很高，反正是陪伴看就是因為工作關係所以陪著身心障礙者朋友過去，那一個海綿寶寶電影對他們來說是陪同等於是工作的一部分，那另外等到說，他們有空的時候，或者假日，或者剛好沒有班的時候，我們可能會安排他們喜歡看著電影，比

片，有沒有額外的，另外再編經費，讓工作人員去看他們喜歡看影片，他們有空的時候，或者假日，或者剛好沒有班的時候，我們可能會安排他們喜歡看著電影，另外呢我覺得也是可以再安排更多的一個休閒活動，比如說像是舞蹈類的舞蹈類型的，那或者說有一些語文類的？讓大家有一些共鳴。如果說工作人員有這樣的興趣的時候。讀讀金庸的小說或者說讀倪匡科幻小說，我覺得對他們來說都有一定的紓壓的一個效果，盡量辦舞蹈類、讀書會、這種大家一起討論一起活動。(7-1)

如說我們前陣子欣賞一部當男人戀愛時。這個可能是我們工作人員會比較喜歡欣賞的電影，那另外呢我覺得也是可以再安排更多的一個休閒活動，比如說像是舞蹈類的舞蹈類型的，那或者說有一些語文類的？可能會有一些有趣的書籍的讀書會像是我們之前一起讀我們的射鵰英雄，讓大家有一些共鳴。如果說工作人員有這樣的興趣的時候。讀讀金庸的小說或者說讀倪匡科幻小說，我覺得對他們來說都有一定的紓壓的一個效果，就是盡量辦舞蹈類、讀書會、這種大家一起討論一起活動，基本上我還是會按照工作人員，我們會先討論啦。我們不是說，就竹管自己來決定說，我們今天看什麼，我們會工作人員先一起討論，那看大家。對於說這次休閒活動，他們想要的是怎麼可能有的想要看電影？那如果大家想要看電影的時候，我們就可以再討論看看我們想要看哪一類的電影，大家投票數大家都想看，我覺得這樣對他們會比較有幫助啦，因為每個人喜歡的都不一樣，所以還是要經過篩選。

訪談編號：E

訪談時間：2021/04/15 19:00-20:00

訪談地點：金門縣政府社會處

訪談方式：深入訪談並紙筆記錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、庇護性就服員及工作人員之工作壓力</p> <p>1. 庇護工場工作人員是需要耐性與耐心去輔導身心障礙者，請您簡單說明選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因？</p> <p><u>在我小的時候隔壁鄰居有位身心障礙者，其實每次路過他們家門口都覺得蠻可怕的，因為當時的自己不了解身心障礙到底是什麼，當時回家也有跟家裡的大人討論過，不過因為大人們因為不了解所以每次都叫我有路過就快步走過去，直到高中時我們班上有位身心障礙者，老師說過要我們其他人好好照顧她，也是透過照顧班上這位身心障礙者，我才慢慢了解到他們其實不可怕，他們其實很單純也想跟一般人一樣，擁有自己的興趣，擁有自己的朋友，也希望自己能跟一般在運動場上比賽，可是因為他們身上的缺陷使得他們一直以來一直被大眾歧視，所以當下我下定覺得上大學要的社工系，希望步入社會可以從事社</u></p>	<p>我小的時候隔壁鄰居有位身心障礙者，其實每次路過他們家門口都覺得蠻可怕的，因為當時的自己不了解身心障礙到底是什麼，直到高中時我們班上有位身心障礙者，老師說過要我們其他人好好照顧她，也是透過照顧班上這位身心障礙者，我才慢慢了解到他們其實不可怕，他們其實很單純也想跟一般人一樣，擁有自己的興趣，擁有自己的朋友，也希望自己能跟一般在運動場上比賽，可是因為他們身上的缺陷使得他們一職以來一職被大眾歧視，當下我下定覺得上大學要的社工系，希望步入社會可以從事社工服務的工作讓我為身心障礙者朋友盡我一點點的心力，庇護工場輔導個案的工作相當具有挑戰性，也跟我一開始讀社工系的目標是一樣的，所以就選擇了就服員這份工作了。(1-1)</p>

工服務的工作讓我為身心障礙者朋友盡我一點點的心力，庇護工場輔導個案的工作相當具有挑戰性，也跟我一開始讀社工系的目標是一樣的，所以就選擇了就服員這份工作了。

2.請問您會以甚麼方式及態度來面對庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？

這份工作是一定會面臨到很多壓力的，畢竟妳輔導的人不是一般人，而是身心障礙者，他們無法跟一般人一樣什麼事情大概做個一遍、兩遍就學會了，他們可能要做十遍、二十遍、三十遍甚至到上百遍，他們才可能學會一件事，不過這也不是說身心障礙者比一般人的能力還差，只是說他們學習能力有限只能靠著不斷的重複再重複，好讓身體記住這些工作，在我本身看來他們是值得我們學習的目標，因為他們真的很努力，不過這些東西對雇主來說不一定是他們想要的，因為雇主付出了一樣的價錢，但是為什麼品質不是他們所期待的，這樣會影響到他們的工作，只要雇主他們怪罪下來這些無形的壓力自然而然地就落在我們的身上了，但我也不是那種輕易被壓力打敗的人，面對身心障礙這些朋友我只能盡自己的全力去協助他們完成雇主所期待的品質。

這份工作是一定會面臨到很多壓力的，畢竟妳輔導的人不是一般人，而是身心障礙者，他們學習能力有限只能靠著不斷的重複再重複，好讓身體記住這些工作，在我本身看來他們是值得我們學習的目標，因為他們真的很努力，不過這些東西對雇主來說不一定是他們想要的，雇主他們怪罪下來這些無形的壓力自然而然地就落在我們的身上了，但我也不是那種輕易被壓力打敗的人，面對身心障礙這些朋友我只能盡自己的全力去協助他們完成雇主所期待的品質。(2-1)

3.請說明您目前庇護工場工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？

壓力來源有很多像是個案無法訓練成功又或著員工會無緣無故請假的之類的，但個案本身是身心障礙者，在工作上本身就有很多的限制，所以我們只有發會更多的耐心去看看輔導員工，畢竟這也不是他們本身願意的情，至於減壓的方式我有從事很多，例如看電影、聽音樂、唱歌、看看小說、喝酒或者是跟朋友聚再一起打麻將，我覺得這些都是能幫我減壓的好活動，尤其是唱歌，有時候因為工作上帶來的壓力或是生活上帶來的壓力，我覺得心情不好時，跟朋友到ktv歡唱3-4小時喝個小酒，這樣就會讓我覺得壓力就無形的減輕呢很多很多。

壓力來源有很多像是個案無法訓練成功又或著員工會無緣無故請假的之類的，但個案本身是身心障礙者，在工作上本身就有很多的限制，所以我們只有發會更多的耐心去看看輔導員工，看電影、聽音樂、唱歌、看看小說、喝酒或者是跟朋友聚再一起打麻將，我覺得這些都是能幫我減壓的好活動，尤其是唱歌，有時候因為工作上帶來的壓力或是生活上帶來的壓力，我覺得心情不好時，跟朋友到ktv歡唱3-4小時喝個小酒，這樣就會讓我覺得壓力就無形的減輕呢很多很多。(3-1)

二、藝文活動與庇護工場工作壓力之關聯性

1.請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。

我個人所喜愛的藝文活動有看電影、聽音樂、看小說，這些都能減輕我心裡的压力，有時候工作之餘或是放假時，我都會把手機或是家裡電話全都拔掉，然後用電腦放自己喜愛的歌手

我個人所喜愛的藝文活動有看電影、聽音樂、看小說，這些都能減輕我心裡的压力，有時候工作之餘或是放假時，我都會把手機或是家裡電話全都拔掉，然後用電腦放自己喜愛的歌手的歌，然後沉溺在小說的世界裡，讓自己整個人都沉溺在小說的世界裡，這種讓腦袋裡完全融入小說裡的感覺其實不錯，因為自己會想假如我們能跟小說裡的主角一樣的有能力，一樣

<p>的歌，然後沉溺在小說的世界裡，讓自己整個人都沉溺在小說的世界裡，融入小說的劇情裡面，在看小說的時候也會在腦子裡想想之後劇情的發展，是否跟自己想的一樣刺激有趣，有時候可能一沉溺就是一整天了，可能發現的時候已經晚上了，這種讓腦袋裡完全融入小說裡的感覺其實不錯，因為自己會想假如我們能跟小說裡的主角一樣的有能力，一樣的厲害該有多好。</p>	<p>的厲害該有多好。(4-1)</p>
<p>2.請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>我覺得我實際參與的藝文活動跟我所喜愛的其實沒什麼落差，因為我平常都會從事，哪怕是我上班時都會戴著耳機，手機放音樂來聽，一來聽著音樂可以讓我頭腦放鬆，思緒變得更清楚，也會讓我在工作上面對壓力不會覺得那麼氣餒與失落，有時候聽著動感的音樂，會讓我有種燃起對工作的熱情，工作表現反而比以前更好了。</p>	<p>我覺得我實際參與的藝文活動跟我所喜愛的其實沒什麼落差，因為我平常都會從事，哪怕是我上班時都會戴著耳機，手機放音樂來聽，一來聽著音樂可以讓我頭腦放鬆，思緒變得更清楚，也會讓我在工作上面對壓力不會覺得那麼氣餒與失落，有時候聽著動感的音樂，會讓我有種燃起對工作的熱情，工作表現反而比以前更好了。(5-1)</p>
<p>3.您認為從事那些藝文活動，能有效的改善庇護工場的工作壓力。</p> <p>從事藝文活動我覺得真的能改善工作的壓力，雖然金門這邊正式的藝文活</p>	<p>從事藝文活動我覺得真的能改善工作的壓力，雖然金門這邊正式的藝文活動不多，但還是有幾個音樂性質的演出，像是金門縣音樂協會辦理的青少</p>

動不多，但還是有幾個音樂性質的演出，像是金門縣音樂協會辦理的青少年管弦樂表演呀，或著是金門縣政府教育處辦理的管弦樂深耕的表演，雖然都不是很厲害的音樂家表演的，但是看到小朋友們努力的表演，心裡會莫名湧起一股好好努力的心情，畢竟連小朋友都可以為了台上 20 分鐘表演，而努力的跟老師學習，而我們面對身心障礙者朋友不是也是跟台上小朋友一樣嗎？聽著他們吹奏的歌曲頓時會覺得很放鬆，心裡也會得到無比的安逸感，壓力自然而然也會減去很多很多了。

4. 檢視您目前任職的庇護工場工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善庇護工場的工作壓力。

因應庇護員工跟身心障礙員工長時間在這個高壓力的狀態下工作，可能會導致工作效率降低，所以我們都會帶著工廠員工或是身心障礙者可能 1-2 個禮拜就會帶他們去看電影或是到戶外踏青，以此來放鬆，讓他們暫時忘記工作上面臨的壓力，我們會建議說可以增加新障礙者與身心障礙者之間的交流，讓他們可以知道說在金門這個地方不只有他們而已，還是有其

年管弦樂表演呀，或著是金門縣政府教育處辦理的管弦樂深耕的表演，心裡會莫名湧起一股好好努力的心情，畢竟連小朋友都可以為了台上 20 分鐘表演，而努力的跟老師學習，而我們面對身心障礙者朋友不是也是跟台上小朋友一樣嗎？聽著他們吹奏的歌曲頓時會覺得很放鬆，心裡也會得到無比的安逸感，壓力自然而然也會減去很多很多了。(6-1)

我們都會帶著工廠員工或是身心障礙者可能 1-2 個禮拜就會帶他們去看電影或是到戶外踏青，以此來放鬆，讓他們暫時忘記工作上面臨的壓力，庇護員工的話，建議可以增加個旅遊而不是侷限在金門這個島上面，可以去台灣或是自費去國外走走，為此活動將長期面對身心障礙者員工的壓力好好釋放一下，回來之後再重新面對自己的工作，面對身心障礙者朋友。(7-1)

他同儕，他們可以一起分享自己的生活、自己的工作，以此來增加身心障礙者交友圈，庇護員工的話，建議可以增加個旅遊而不是侷限在金門這個島上面，可以去台灣或是自費去國外走走，為此活動將長期面對身心障礙者員工的壓力好好釋放一下，回來之後再重新面對自己的工作，面對身心障礙者朋友。

訪談編號：F

訪談時間：2021/04/2018:00-19:00

訪談地點：金門縣政府社會處

訪談方式：深入訪談並紙筆記錄輔以錄音

<p>一、庇護性就服員及工作人員之工作壓力</p> <p>1.庇護工場工作人員是需要耐性與耐心去輔導身心障礙者，請您簡單說明選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因？</p> <p><u>我們看待身心障礙者大多是以偏見或負面的刻板印象來對待身心障礙者，而身心障礙者又因為自己身體上的缺損，再加上社會大眾對他們的偏見，職場上也沒有友善的環境來讓他們就業或生活，讓他們產生低自尊的自我形象，常常無法踏出心裡的門檻，導致身障者的低就業率，這又強化了我</u></p>	<p>我們看待身心障礙者大多是以偏見或負面的刻板印象來對待身心障礙者，社會大眾對他們的偏見，職場上也沒有友善的環境來讓他們就業或生活，讓他們產生低自尊的自我形象，常常無法踏出心裡的門檻，導致身障者的低就業率，他們實際在生活上變成像別人所期望的一樣。壓迫之下的受害者可能變成充滿憤恨，對偏見更加敏感，以致有時在其實沒有偏見存在的地方也看出偏見。從身障者本身來看，我們需要幫助身障者透過「自我肯定」的方式，緩解刻板印象所帶來的威脅。我們對某件事的信念或認同</p>
--	--

<p>們一般人對身障者的偏見。歧視是基於偏見所產生的行為，可能會導致被歧視方排擠或邊緣化，被剝奪權利。影響較深的人往往失去自尊心，以致他們實際在生活上變成像別人所期望的一樣。壓迫之下的受害者可能變成充滿憤恨，對偏見更加敏感，以致有時在其實沒有偏見存在的地方也看出偏見。進而對身障者產生歧視，又讓身障者的求職路加添更多的阻礙，形成一個無解的迴路。要解決這樣的困境，我們需要友善的社會，從環境來看，最根本的解決之道就是從社會大眾改變起，重新認識特定群體或個人，建立正確的信念。從身障者本身來看，我們需要幫助身障者透過「自我肯定」的方式，緩解刻板印象所帶來的威脅。我們對某件事的信念或認同強烈超越了刻板印象，我們就能不受威脅，保有原來的優秀表現。當我們尊重與自己想法、外貌，甚至立場不同的人，懂得欣賞每個人的美、用各種不同的角度看世界，這世界才能無限寬廣。這是我選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因。</p>	<p>強烈超越了刻板印象，我們就能不受威脅，保有原來的優秀表現。當我們尊重與自己想法、外貌，甚至立場不同的人，懂得欣賞每個人的美、用各種不同的角度看世界，這世界才能無限寬廣。這是我選擇加入庇護性就服員及工作人員這個工作的動機及原因。(1-1)</p>
<p>2.請問您會以甚麼方式及態度來面對庇護工場的工作內容及環境所造成的壓力？</p>	<p>庇護就服員這份工作是自己選擇的，對於工作內容有哪些不懂的地方我會去請教其他資深的前輩，多與人交流</p>

<p><u>庇護就服員這份工作是自己選擇的，</u> <u>對於工作內容有哪些不懂的地方我會</u> <u>去請教其他資深的前輩，多與人交流</u> <u>更能知道自己的不足與改進的方向，</u> <u>至於壓力的話我會以積極的態度去處</u> <u>理問題，因為我知道假如一直逃避問</u> <u>題不會被解決，反而會越來越複雜。</u></p>	<p>更能知道自己的不足與改進的方向， 至於壓力的話我會以積極的態度去處 理問題，因為我知道假如一直逃避問 題不會被解決，反而會越來越複雜。 (2-1)</p>
<p>3.請說明您目前庇護工場工作所產生 的壓力主要來源，並說明自我減壓的 方法？</p> <p><u>庇護工場的主要壓力源有三：</u></p> <p>(1)<u>身障者</u>：由於身障者本身的障礙種 類、障礙程度與障礙部位均不相同， 同樣的工作，需要有不同的職務重建 設計，來幫助身障者在工作上是否能 順利完成。</p> <p>(2)<u>身障者的家長</u>：家長的心態大都對 身障者抱持負面的信念，覺得身障者 自身未做好準備，無法勝任工作。再 加上庇護工場的工資是以個人產出來 衡量，並非以勞動部的基本工資的計 算方式，因此在薪資上也會有與家長 的期待有所不同。</p> <p>(3)<u>工場環境</u>：工場需要投入大量的資 金來改善工作環境，因此在成本與營 收之間需要取捨。</p> <p><u>對我來說最大的壓力是對於自己的表</u> <u>現不知道是否能達成要求，因此做了</u> <u>很多功課，也請教同單位的其他同事</u></p>	<p>庇護工場的主要壓力源有三：身障 者、身障者的家長、工場環境，對我 來說最大的壓力是對於自己的表現不 知道是否能達成要求，因此做了很多 功課，也請教同單位的其他同事的經 驗，讓自己充分準備以應付工作上的 事情。自己也不斷的滾動式調整自己 站在身障者的立場來看待事情，了解 他們在想什麼，這樣工作壓力也會稍 微小一點。(3-1)</p>

<p><u>的經驗，讓自己充分準備以應付工作上的事情。自己也不斷的滾動式調整自己站在身障者的立場來看待事情，了解他們在想什麼，這樣工作壓力也會稍微小一點。</u></p>	
<p>二、藝文活動與庇護工場工作壓力之關聯性</p> <p>1.請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p><u>Zumba 和瑜珈可以放鬆自己的肌肉緊繃的狀態，有效減輕身體上的不適。大提琴演奏、電影、舞台劇與畫展，利用聽覺與視覺上的美感，激發自己的思緒，可以轉移自己所注意的焦點與壓力。</u></p>	<p>Zumba 和瑜珈可以放鬆自己的肌肉緊繃的狀態，有效減輕身體上的不適。大提琴演奏、電影、舞台劇與畫展，利用聽覺與視覺上的美感，激發自己的思緒，可以轉移自己所注意的焦點與壓力。(4-1)</p>
<p>2.請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p><u>我所喜愛的藝文活動與庇護性工場之工作性質是完全不同的，基本上休閒娛樂只在下班回家後短短的一點時間，而且工作上也常有突發狀況，通常會在周末時間看電影，不過若想去參加音樂祭或比較大型的活動會因為時間與空間上的限制沒辦法參加。</u></p>	<p>我所喜愛的藝文活動與庇護性工場之工作性質是完全不同的，基本上休閒娛樂只在下班回家後短短的一點時間，而且工作上也常有突發狀況，通常會在周末時間看電影，不過若想去參加音樂祭或比較大型的活動會因為時間與空間上的限制沒辦法參加。(5-1)</p>

<p>3.您認為從事那些藝文活動，能有效的改善庇護工場的工作壓力。</p> <p><u>其實只要能暫時忘記工作上的事情都能幫助我改善來自工作上的壓力，不過我比較傾向去參與能多人同樂的活動，不論是跟朋友一起在家玩 switch 或逛逛市集、聽歌、野餐，都很不錯，因為與朋友相處不用那麼拘謹，大大方方地做自己能讓我的壓力都到九霄雲外了。</u></p>	<p>其實只要能暫時忘記工作上的事情都能幫助我改善來自工作上的壓力，不過我比較傾向去參與能多人同樂的活動，不論是跟朋友一起在家玩 switch 或逛逛市集、聽歌、野餐，都很不錯，因為與朋友相處不用那麼拘謹，大大方方地做自己能讓我的壓力都到九霄雲外了。(6-1)</p>
<p>4.檢視您目前任職的庇護工場工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善庇護工場的工作壓力。</p> <p><u>我覺得可以從宣傳與自行舉辦的方面著手，收集各種的活動資訊多多鼓勵大家參與或依據各類藝文活動性質分別舉辦相關的活動，事後收集大家的意見回響不錯的可以定期舉辦，改善工作環境上的氣氛都有利於讓工作人員身心上的壓力減輕。從中引導大家可以提出自己工作上的困難點加以腦力激盪，凝聚大家的向心力，一起改善工場內伙伴的工作環境，增加其成就感與滿足感。</u></p>	<p>我覺得可以從宣傳與自行舉辦的方面著手，收集各種的活動資訊多多鼓勵大家參與或依據各類藝文活動性質分別舉辦相關的活動，事後收集大家的意見回響不錯的可以定期舉辦，改善工作環境上的氣氛都有利於讓工作人員身心上的壓力減輕。從中引導大家可以提出自己工作上的困難點加以腦力激盪，凝聚大家的向心力，一起改善工場內伙伴的工作環境，增加其成就感與滿足感。(7-1)</p>