

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

心智障礙者

工作參與動機與支持性就業方案執行之研究

A Study of Job Participation Motivation of the Mentally  
Disabled and Execution of the Supported Employment Program

研究生：蕭 月 華

指導教授：涂 瑞 德 博士

中 華 民 國 一 〇 二 年 六 月

## 謝 誌

生命會轉彎，動機源自本能慾望及潛意識，讀書不只要有動機還要有行動力，躍動的心激起學習的動力，促使我再回到校園重拾書本進修，完成夢寐以求的研究所學業，我要感謝的人太多了，尤其在最後階段。如果生命是一個圓，我感謝南華大學非營所的每一位師長、同學，共同幫我補了人生的缺角，圓了圓。

凡生命中所遇到的皆是貴人，在修課過程中教授們熱心的指導，不只增知識亦長見識，亦師亦友情誼令人難忘，更感謝我的指導教授 涂瑞德老師，在論文撰寫過程中的指導與提醒，使本論文得以順利完成，在論文口試期間，承蒙口試委員 鄭文輝老師與 鄭清霞老師，對於本論文字句斟酌，不吝指正，提供許多寶貴的建議，使本論文能更臻完備周延，在此致上最高的敬意與謝意。

兩年緊湊的學習過程，感謝同學間的互勉提醒，同儕支持最佳效應，走過必留痕跡，隨跡而行自在怡然；感謝協會總幹事及工作夥伴們的全力支持，包容我週間請假到校修課，讓我感受到同事間無私的愛與溫暖；接受訪談的可愛朋友們，謝謝你們的支持，我知道你們不善表達，但是字句真誠。

每一次的學習都是新生，讓人蛻變，也因為新知的能量，讓自己更充實，有付出有所得，我要感謝我最愛的老公及孩子還有親愛的姐姐，你們既焦慮又呵護的陪伴，是支持我前進的最大動力來源，這段日子更體會到攜手相伴的可貴。

最後，榮耀與喜悅獻給我最愛的家人們，謝謝你們。

蕭月華謹誌於

南華大學非營利事業管理研究所

2012 年 6 月

## 摘要

本研究以參與身心障礙職業重建服務的障礙者，並經職業重建個案管理員評估適合支持性就業的心智障礙者為研究對象，旨在探討心智障礙者工作參與動機與非營利組織承攬身心障礙者支持性就業能發揮的功能與成效。

主要研究目的有三：

一、探討心智障礙者工作參與動機；二、探討心智障礙者參與支持性就業服務方案之成效；三、探討心智障礙者支持性就業服務方案之執行歷程。

為達上述目的，首先採文獻分析及半結構式訪談來進行研究，在文獻分析上藉由工作動機及人與工作適配等相關理論文獻資料，期刊論文、譯著、書籍、碩博士論文、政府出版品、與身心障礙者相關團體各個相關網站等，用以作為理論與實務分析評述之依據。

其次針對本研究的問題與目的設計訪談大綱，並採自然且半開放式的訪談方式，訪談心智障礙者。本研究獲得許多心智障礙者真實回應的資料，正式訪談結束之後，訪談資料整理後，資料呈現規律性並歸納出共同現象。於是進行分析並作出結論。

最後經分析結果獲致下列結論。

- 一、心智障礙者由於工作獲取困難，對於工作參與動機及目的，限縮在尋求基本的溫飽上面，突顯心智障礙者在追求生命價值的無力感。
- 二、心智障礙者的學歷與就業率是並不具關連性的，對外來訊息的擷取能力薄弱固著，因此當媒合進入職場後對環境的適應困難，心智障礙者也在各個就業服務系統間開案、結案。經常性的被拒絕間接形成案主對自己能力產生懷疑，對工作職種也就自我設限。
- 三、支持性就服員屬標案委任案契約人力，同時是資源連結者、工廠作業員、超級業務員等，必須具有社會工作專業知能與專業行銷能力才能勝任此工作。

根據上述結論提出以下建議：

- 一、培養心智障礙者基礎工作技能與情境適，增強工作動機。
- 二、加強職業重建服務宣導並整合身心障礙就業服務功能。
- 三、協助規劃全方位職場深耕，建立就業服務員專業服務品質。

關鍵字：心智障礙、工作動機、支持性就業

## Abstract

This study takes the disabilities that attended vocational rehabilitation services, and that were assessed as suitable to be supported to obtain employment by the case manager of vocational rehabilitation as the object.

The purpose is to investigate the mental disabilities' working motivation, and the function and the result of the non-profit organization which contracted the vocational rehabilitation services.

There are three research purposes:

1. To investigate the mental disabilities' working motivation.
2. To investigate the result of mental disabilities' participate in supported employment services program.
3. To investigate the execution history of the mental disabilities' supported employment services program.

To achieve the above-mentioned purposes, I used the literature analysis and semi-structured interviews to do the research.

First I analyzed the literature of working motivation and adaptation between human and job, periodicals, papers, translated works, books, government publications, and mental disabilities' organization websites, as the basis of theory and practical analysis.

Second, I designed the interview outline for the question and purpose of this research, and then interviewed the mental disabilities with a natural and semi-open way. This study acquired a lot of true reactions from the mental disabilities. After I finished and collated the information from the interviews, the data appears regularity, and it can be summed up into a common phenomenon. Therefore, I analyzed it and achieved the conclusions.

After analyzing, the conclusions are:

1. Because it's so hard to get a job, the mental disabilities' working motivation and purpose were limited to survive, which highlighted the powerlessness of mental disabilities for pursuing the value of life.
2. The mental disabilities' educational background is unrelated to the employment rate; their receiving capability to outside information is so weak and inflexible, so that they faced some adjustment difficulties after employment matching and starting their jobs. The mental disabilities were forced to start and finish cases

frequently in various vocational rehabilitation services, the recurrent rejected caused to their suspect to themselves' abilities, and even felt self-handicapping to the types of occupations.

3. The supported employment manager is a human resource by contract of the appointment case, as well as a resource linker, a factory operator, and a super salesman, who must have the expertise in social work and the professional marketing capabilities to compete this job.

According to above-mentioned conclusions, I propose the following recommendations:

1. Training the mental disabilities' basic working skills and working situation to increase the working motivation.
2. Strengthening the advocacy of vocational rehabilitation services, and integrating the functions of the disabilities' employment services.
3. Assisting to plan the comprehensive workplaces' cultivating, and establishing the professional service quality of the supported employment manager.

Keywords : Mental disorders working motivation Supported employment

# 目 錄

第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究動機 .....	2
第三節 研究目的、問題 .....	4
第二章 文獻探討.....	5
第一節 工作動機理論 .....	5
第二節 身心障礙者職業重.....	20
第三節 支持性就業意涵及相關理論研究.....	26
第四節 支持性就業安置模式及發展現況.....	33
第三章 研究方法 .....	51
第一節 研究設計與研究架構.....	51
第二節 研究範圍.....	53
第三節 研究對象.....	54
第四節 資料蒐集方法 .....	56
第四章 結果與討論 .....	61
第一節 心智障礙者的工作參與動機分析.....	61
第二節 心智障礙者工作動機強度.....	72
第三節 心智障礙者參與支持性就業方案服務成效.....	77
第四節 支持性就業服務方案執行歷程.....	89
第五章 結論與建議.....	100
第一節 研究結論 .....	100
第二節 研究建議 .....	105
第三節 研究限制 .....	110
參考書目 .....	113

## 附 錄

附錄一 訪談同意書 .....	119
附錄二 訪談大綱初稿 .....	120
附錄三 正式訪談大綱 .....	122
附錄四 身心障礙者就業促進補助.....	126
附錄五 身心障礙者職業重建之社區化就業服務表格作業流程圖.....	127
附錄六 身心障礙者就業基金撥交就業安定基金提撥及分配辦法.....	128
附錄七 嘉義縣投資環境現況.....	129
附錄八 職訓局98年度身心障礙勞動調查報告表4、身心障礙就業 .....	130
附錄九 身心障礙證明新制類別及舊制代碼.....	131

## 表目次

表 1-2-1	98 年度同期身障者與非障者失業率與薪資比較表	2
表 2-1-1	Levinson 成年發展理論	8
表 2-1-2	心理動機理論	10
表 2-1-3	工作動機相關理論	15
表 2-1-4	申請者的支持服務需求程度類型	18
表 2-3-1	人格與工作環境的類型	29
表 2-4-1	支持性就業安置模式	34
表 2-4-2	嘉義縣辦理支持性就業服務的單位	39
表 2-4-3	舊制智能障礙等級分類	41
表 2-4-4	智能障礙者特徵	42
表 2-4-5	精神疾病分類及症狀表現	43
表 2-4-6	精神疾病分類及鑑定標準	44
表 2-4-7	癲癇病人腦部放電區影響症狀	45
表 2-4-8	支持性就業部分相關實證研究報告彙整表	47
表 3-3-1	訪談服務對象資料一覽表	55
表 3-4-1	譯碼概念表：心智障礙者工作參與的動機	59
表 3-4-2	譯碼概念表：心智障礙者參與支持性就業服務方案成效	59
表 3-4-3	譯碼概念表：心智障礙者支持性就業服務方案執行歷程	60
表 3-4-4	訪談引述編碼範例表	60
表 4-1-1	受訪者年齡分佈層表	62
表 4-1-2	工作參與動機概念指標表	66
表 4-2-1	動機強度指標	74
表 4-3-1	受訪心智障礙者運用交通工作的能力	81
表 4-3-2	受訪者工作目的一覽表	85

## 圖目次

圖1 動機的功能 .....	12
圖3-1-1 研究流程 .....	52

# 第一章 緒 論

資本主義風潮盛行在國際化、自由化的經濟體系下，潛藏通貨膨脹、股市漲跌、貨幣危機及失業提高等現象。2008 年金融風暴，台灣產業跟著受創，無薪假盛行，失業率驟升，雖因應失業風潮，政府部門積極的規劃促進就業相關措施，但對原本居於高失業率族群身心障礙者而言，就業促進方案是否能夠有效降低身心障礙者失業率，身心障礙者自己對工作的認知是否能達到雇主的認同。本研究將針對心智障礙者的求職動機及支持性就業方案執行做初步研究。

本章第一節為研究背景；第二節說明研究動機；第三節敘述研究目的與研究問題。

## 第一節 研究背景

M 型化社會中富有者不少，新貧者更多，中階個人及家庭收入因金融減縮而減少，然而生活支出並未減少，低收勞動人口的生活更是令人憂心，經濟疲軟趨勢之下，原屬於就業弱勢族群的身心障礙者首先受到景氣不佳的衝擊，常因產能因素，被廠商列為首波裁員對象而失業，經濟危機讓原本在家中受保護的身障者，也感受到生活壓力試圖走出戶外，投入就業市場，被裁員的身障者則更積極的尋求工作機會，身心障礙者的「工作權益」被強烈的突顯。著名心理學家 Maslow (Abraham Maslow 1954) 將需求理論，依序分成五層次，分別為生理、安全、社交、被尊重和自我實現五需求；依理論要點，人必須滿足最基本的溫飽即生理需求之後，即會意識到有安全需求即財產安全和工作保障、社交需求等，然基本的生理需求以目前社會結構，前提必須建立在「工作」的穩定，獲得適當的酬勞，才得以換取基本的溫飽，滿足低層次的生理需求及安全需求。

「工作」不只是求生的手段而已，工作本身就是一種滿足、是自尊、自信不可或缺的元素((Ernes R. Hilgard et al. 1971, 張東峰等譯, 1986:728)。工作的目的不只是賺取金錢，也是對人價值的肯定，不僅能滿足個人基本需求，也是

社會角色與身分的認同，身心障礙者容易因長期失業沒有工作而被邊緣化，陷於經濟弱勢的惡性循環淪為社會邊緣人或群體，對個人及家族身心健康及幸福感造成相當影響，影響身心障礙者的「生活品質」。林宏熾(2009:35-82)

為避免身心障礙者變成社會邊緣人或經濟弱勢群體，近年台北市新活力自力生活協會致力推展身心障礙者「自立生活運動」，推行障礙者「主體」立場，透過權益的爭取、倡導、督促政府制定法律，保障身心障礙者的經濟安全，人力資源提供，防止各種歧視，主張障礙者可以自主選擇，主導並管理自己的生活樣貌，目的在重整有尊嚴而非依附的生活，然這中間經濟來源是一大問題，唯有建構完善的身心障礙者就業服務支持系統，期以完全的社會參與及社會融合的生活。

## 第二節 研究動機

在勞委會職訓局「100年全國身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」資料顯示勞動力人數為198,277人，非勞動力人數838,165人，勞動力參與率為19.13%；失業人數為24,492人，失業率為12.35%，與一般民眾比較，身心障礙者的勞動力參與率較一般民眾(58.54%)低39.41個百分點，而失業率則較一般民眾(4.45%)高近3倍。(行政院勞委會100:P256)受雇薪資平均每月為23,512元，與同期行政院主計總處人力運用調查比較，一般民眾平均每月工作收入35,058元高於身心障礙者。如此高失業率及低薪資情況下，更突顯身心障礙者就業困境，更容易成為經濟上的弱勢，身心障礙者困於社會刻板化印象，人力資源優勢未被開發，如何協助他們發展勞動技能，成功進入就業市場是目前身心障礙者職業重建服務的主要目標。

表1-2-1 98年度同期身障者與非障者失業率與薪資比較表

項目	勞動力	非勞動力	勞動參與率	失業率	平均薪資
身障者	198,277 人	838,165 人	19.13%	12.35%	23,512 元
非障者	11,284,000 人	7992000 人	58.54%	4.45%	35,058 元

勞委會職訓局「100年全國身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」

依據行政院勞委會 100 年身心障礙者就業需求調查，身心障礙者尋求工作機會的管道前幾項為親友介紹、政府考試分發、公立就業機構轉介、社會福利機構服務方案介紹等，但因為地區產業型態不同，就業機會有極大差異，嘉義縣為典型的農業縣，海線居民以討海、養蚵及務農為主，山區民眾種植水果及茶葉，工廠以傳統體力粗工產業為大宗，商家以自家經營的家庭式為；民雄、朴子及太保地區，設有工業區及商業區外，餘為小型聚落工廠，鄉村型城鎮，沒有特色的工作機會以至於勞動人口外流，工商業不發達，人口以務農及流動粗工為主，工廠除少數具技術性外，少有高科技產業，大都以傳統產業為主，就業機會不多，全無職場競爭優勢的身心障礙者，如何在職業重建服務系統下、經由社區化就業服務管道，順利為自己謀得一份適合的工作機會，並且穩住工作。

近幾十年來就業市場人力需求結構改變，產業工業化、資訊電腦化，傳統產業式微及外移，身心障礙者因部分功能設限，可選擇的工作職種不多，以及雇主刻板化印象影響雇用意願等問題，導致失業率較一般人高。其中心智障礙類別身心障礙者由於腦部結構受損部分，在認知學習功能上無法和一般求職者競爭，在主流社會的知識經濟生活裡，智障者幾乎是不具生存競爭力（簡明山，2002）。

目前嘉義縣職業重建系統的規劃執行方向(嘉義縣社會局 2012)，在社會局職業重建服務窗口以下設有職業輔導評量、庇護性就業服務、支持性就業服務、一般性就業服務、職業訓練、職務再設計等多項業務。身心障礙者支持性就業的執行是採公私協力方式，由縣社會局以專案補助方式委任縣內非營利組織執行，公部門提供方案規劃，諮商與協調，成果鑑核的功能，接受委任的非營利組織提供專業人力，以及方案執行的角色，執行迄今才第三年，依據相關實證研究(表2-4-8)針對身心障礙者的工作動機較少被提及，尤其是心智障礙類的身障者工作參與動機，藉由此研究議題，探討工作動機與媒合就業成效之間關連性。

### 第三節 研究目的及問題

本文研究目的在探討心智障礙求職者的工作動機，以及支持性就業服務模式及服務過程對就業媒合的成效。

行政院勞委會職業訓練局於1993年促進身心障礙者就業中程計畫(96-99)頒布「身心障礙者支持性就業試行草案」，目的為跳脫以往先訓練後安置思維，採取預先評估、執行職業重建計畫、就業媒合、進場支持等先就業安置後訓練計畫，此後各縣市紛紛成立職業重建窗口，並委託非營利事業單位或身心障礙團體承辦，嘉義縣於當年設立職業重建窗口，首度整合身心障礙者就業服務，加強職業重建系統，並於2010年首度委任縣內社會福利團體承攬嘉義縣內支持性就業服務業務，相較於其他縣市嘉義縣落後好幾個年度，損及身障就業權益，藉由此研究計畫，探討心智障礙者工作參與動機及本縣職業重建系統推行支持就業成效，以作為方案執行檢討及服務指標依據。

於民國 99 年首度委任縣內社會福利團體承攬，迄今經過二年的服務歷程，就服員面臨的不只是就業媒合困難，連案量來源都面臨嚴重不足的困境，甚至影響服務績效；因此本研究擬就嘉義縣推行「身心障礙者支持性就業服務計畫」進行探討，檢視地方政府所推行的身心障礙服務是否符合心智障礙者就業需求，以及城鄉差距對身心障礙者職業重建系統的影響，如何提升境內心智障礙者就業能力改善長期失業現象，作有效益的研究評估以作為支持性就業從業人員努力方向。

本研究的問題：

1. 探討心智障礙者工作參與動機
2. 探討心智障礙者參與支持性就業服務方案之成效
3. 探討心智障礙者支持性就業服務方案之執行歷程

## 第二章 文獻探討

本章將針對研究議題相關理論及過往研究資料內容整理分析與探討，用以建立研究的理論基礎。全章共分四節：第一節 探討工作動機理論；第二節為支持性就業意涵及相關理論；第三節 說明身心障礙者職業重建；第四節支持性就業服務模式。分述如下：

### 第一節 工作動機理論

依據勞委會就業服務98年資料統計(附錄八)與參與身心障礙者就業服務過程，多數身心障礙者即使被雇用，也大多從事基層技術工、勞力工及其他低工資工作，100身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查有33.75%從事部份工時、定期契約或勞動派遣等非典型勞動工作，缺乏社會和勞動保障，而且往往與勞動市場的主流隔離，處於長期被忽視的群體，身心障礙者是基於怎樣的想，致使他們希望投入就業的行列中，並且願意從事低薪、低階工作，工作參與動機可能是影響他們的工作效率及持續度的重要因素。

#### 一、動機概念的發展

日常用語中的「動機」至少有三種意思分別是原因、慾望與努力程度(胡國強、鍾昆原 2005，中山大學企管學 2007:328)。動機是指行為的原因或是理由。當個體有目標或活動時，期待中或是參與的當下則精神旺盛，效率提高，否則則情緒低落，效率不佳。(Hilgard et al 張東峰等譯，1986:419)

十七世紀及十八世紀哲學家持有「機械化」的觀點(Hilgard et al 張東峰等譯，1986:419)，認為某些行為起源於內在或外在力量，是無法控制的。個體為獲得誘因滿足愉悅需求，逃避痛苦，因而產生驅力藉以作為採取行動的能量。動機隱含內在動機，泛指個人興趣或喜好，及外在動機例如聲望、薪資等激勵形式存在，每個人的行為產生背後都具有其意義與目的存在。

依據心理學說人類行為起意與過程是複雜的，相對於機械化的觀點就是「本能」說。倡導本能學說的心理學家主張人類所有的思想及行為都是因本能而來。

(Hilgard et al 張東峰等譯，1986:420)與生俱來的生物力，有刺激就有反應，由以上相關定義解釋，動機涵蓋了個體內在思維邏輯與外在生活環境，任何纖毫的觸動都會影響甚至改變。

1920 年左右，人類學家注意到本能的種類太多了，在各種文化下並非所有的本能都存在，於是驅力概念取代了本能說，所謂驅力是指因為身體或是組織需求而產生的激發狀態，而需求與驅力可以交換使用，乃生理狀態與心理影響，兩者平行但並非完全一樣。(Hilgard et al 張東峰等譯，1986:422)

1950 年心理學家認為有機體的活動並非僅受到內部驅力的推動，環境的某些事物在激發行為上是很重要的，即為誘因，當我們注意到環境的刺激物和有機體特定心理狀態間的交互作用時，較容易瞭解動機。(Hilgard et al 張東峰等譯，1986:419-459)

「動機」是個人為達成某一目標，所啟動引導及維持行為的一連串過程。對有機體的行動來說生物需求是最強而有力的鼓舞者，在工業化及貧富差距懸殊的社會裡面，甚少去可慮到生物動機的存在，但對無隔日之糧或是衣不蔽暖的人來說，生理需求的支配力最大。身心障礙者由於先天或後天致殘因素，在經濟上趨於弱勢，接近社會的機會多寡也因障別而異，因此使自身陷於情緒或限制而改變其原始動機，往往必須依賴關係人協助其作決定，在工作的過程中依賴程度較深，必須加倍努力才可能獲得與其他人相同的機會。

## 二、多元化的動機理論

動機多元且變動性強，同一種行為產生或行動執行時，有些人積極參與且物質慾望又因興致高昂，但也有人表現落寞興趣缺缺，參與的強度受內在的心理原因與外在激勵所左右。相關多元發展論點分述如下：

### (一)需求理論

心理學家 Abraham Maslow (1954)認為人類各項行為的背後有著相關緊密的動機存在關係，各個動機之間的變化與個體生長環境跟社會氛圍息息相關。根據人類行為的需求理論，依序有著生理需求、安全需求、愛與歸屬感的需求、自尊的需求、自我實現需求等動機。

1. 生理需求 (physiological needs)，也稱級別最低、最具優勢的需求，如：食物、水、空氣、性慾、健康。

2. 安全需求 (Safety needs) ，同樣屬於低級別的需求，其中包括對人身安全、生活穩定以及免遭痛苦、威脅或疾病等、錢。
3. 社交需求 (Love needs) ，屬於較高層次的需求，如：對友誼、愛情以及隸屬關係的需求。
4. 尊重需求 (Esteem needs) ，屬於較高層次的需求，如：成就、名聲、地位和晉陞機會等。尊重需求既包括對成就或自我價值的個人感覺，也包括他人對自己的認可與尊重。
5. 自我實現需求 (Self-actualization) ，是最高層次的需求，前面四項需求都能獲得的滿足，最高層次的需求方能相繼人生境界產生，因此是一種衍生性需求，如：自我實現，發揮潛能等。

在西方人權觀念的衝擊以及現實生活需要，國內身心障礙者的權益不斷的被突顯，日益受到重視，就業困境議題更被彰顯，乃因關係人的基本需求，更是最底層次生理及安全的需求，只有在基本需求獲得滿足之後，複雜的心理動機才變的重要起來。

## (二) Freud 心理動力理論

弗洛伊德 (Sigmund Freud 1856~1939) 提出，假設人類行為來自其心智 (mind) 的變動與互動以及心智刺激行為的方式心智與行為影響和被個人的社會環境所影響。

其「心理決定論」論點指出，個人行動或行為不是隨性產生的，是起因於人類的思考及醞釀過程之後才產生的。

弗洛伊德更認為人格的重要層面是來自於深層埋沒的潛意識與慾望，被稱為「原慾」，「潛意識」是指某些思考與人類活動是人類知識所不知但存在的。在弗洛伊德的精神分析中，將人格模式分成三部分：

1. 本我 (id) 代表本能的慾望、
2. 自我 (ego) 本我與外在世界之間之媒介以社會所允許的方式來滿足自己的需求，使慾望的滿足依循「現實原則」具備適應環境的能力、
3. 超我 (super-ego) 社會規範與價值內化成為人格的一部分遵循「道德原則」

此三種人格模式互相牽制及影響，如果失去平衡即產生過分衝動或是強迫性行為，動機之間的變化與個體生長環境跟社會氛圍息息相關，必須被釋放出來以減少壓力，每一個角色是依其潛意識的衝動而行動。(Jose B Ashford et al, 林哲立等譯 2007 79-81)

### (三) 成年發展理論

拉文森(Levinson 1978)及他的同事，聚焦於不同年齡的成年男性進行深度訪談後，提出成年發展的理論，將成年前期及中期勾勒出八個發展階段，而該理論的核心為生活架構的概念，由22致34歲所構成的成年前期被視為一重要的人生轉換點階段，這個階段最重要的兩個發展議題是經濟獨立及獨立的決策能力，擁有一份全職工作，表示個人將面對主要的生活改變並且要負更多的責任。(Ashford et al, 林哲立等譯2007 471)

表2-1-1 Levinson成年發展理論

階段	年齡	任 務
1	17-22	脫離青少年時期，對成年的生活初步選擇。
2	22-28	感情、職業、友誼、價值觀及生活型態初步選擇。
3	28-33	生活架構的小改變，多數是形成壓力或危機的大改變。
4	33-40	建立自己在社會中的立足點，為家庭及工作目標訂出時間表。
5	40-45	生活架構的問題讓人對生命的意義方向及價值產生疑問，開始想表達自我被忽略的部分。
6	45-50	重新選擇並建立新的生活架構，投入新的任務。
7	50-55	再進一步質疑及修改生活架構。
8	55-60	再度建立新的生活架構，可以是人生最大成就感的時候。

資料來源:拉文森的成年發展八階段(Levinson 1978 1985 1986)

1. 成年早期：17-22歲 進入成年期前的轉換期
2. 成年期：二十二至三十三歲：此期的發展任務為走出青少年的世界，企圖脫離過去父母的保護，而獲得心理上的獨立。此時期建立穩定的生活結構，理想雛型呈現，形成職業的不同。
3. 青壯年期：三十三歲時開始經歷了人生轉換期，至五十歲時結束，建立穩固的生活型態，對事業成就更加重視，企圖在社會中獲得一席之地。
4. 熟年期：進入了穩定時期，為人生建立最大成就感的時候，老年生活型態準備。以階段性的發展理論把個體的發展情形，依生理結構組織和能力及心理成熟狀況，每個階段都有一定的規則能力建構與該階段應完成的任務。

#### (四)社會學習論

從社會學習論來探討動機，每個人行為的差異，乃因個人在成長的過程中，學習的經驗與機會差異所致(Bandura, 1973, Mischel, 1973)。強調社會認知因素與模仿對象的角色，透過特過直接的經驗學得，具有直接的增強作用的觀察學習或是觀察他人的行為及其行為的後果，即學會的事情替代學習方式，焦點集中在行為模式認知活動和引起維繫或改變行為之特有條件間的關係，在決定個人的行為上是極為重要的，特別是為了適應環境而學來的行為模式。

此論點強調個人行為和情境間的關係，例如：

1. 勝任能力-社會技能 工作技巧轉化能力
2. 認知方式-訊息的輸入、儲存、提取能力。
3. 對後果期望-對不同行為後果的期待，及對外來刺激所代表的意義的預期。
4. 對後果價值主觀看法-行為後果的價值觀看法不同，因此會有不同的行為。
5. 自我調節系統及計畫-個體獨立訂立的目標與對後果期待也不相同，對各種事件的計畫及因應方式也就不一樣。(Ernes R. Hilgard et al. , 張東峰等譯，1986: 469-561)

表2-1-2 心理動機理論

動機理論	研究學者	理論內容
需求理論	Maslow (1954)	人類各項行為的背後有著相關緊密的動機存在關係，各個動機之間的變化與個體生長環境跟社會氛圍息息相關
心理動力理論	Sigmund Freud (1856~1939)	人類行為來自其心智(mind)的變動與互動以及心智刺激行為的方式心智與行為影響和被個人的社會環境所影響。
潛意識		人格的重要層面是來自於深層埋沒的潛意識與慾望，動機之間的變化與個體生長環境跟社會氛圍息息相關，必須被釋放出來以減少壓力。
成年發展理論	拉文森(Lveinson 1978)	理論的核心為生活架構的概念，成年期，階段性的兩個發展議題是經濟獨立及決策能力，擁有一份全職工作表示變並且要負更多的責個人將面對主要的生活改任，每個階段都有必須完成的發展任務。
社會學習論	班度拉(Aibert Bandura)(1973)	強調社會認知因素與模仿對象的色，透過觀察學習的直接學習經驗，具有直接的增強作用的。或是觀察他人的行為及其行為的後果，學會的替代學習方式

資料來源：參考林哲立等譯，2007、張東峰等譯，1986。整理繪製

小結：

社會學習論突顯出個人的認知行為和環境間的關係。需求理論架構生命的階段需求基礎。階段論顯示「工作」為個體生命發展必然會遇到的階段，且必須面對的課題，經濟獨立需求及獨立的決策能力。心理動力論的潛意識本能關係自我效能的展現，工作動機潛藏在個體與群體和環境適應過程中，協助個體生存及適應。

依據人類行為發展理論，人們為適應而成長、為因應環境而運用策略，人類行為的動機複雜，無法用單一因素來解釋，乃是某種行為發生的動力，是由許多相關聯的事件所串成，個體或個人的任何一種行為，都可能隱藏著各種不同的動機。（張英陣 1997）

### 三、工作動機功能及理論

以通俗說法每個人行為背後都有原因和理由，形成動機來推動個體從事某種行為或活動，並且朝目標前進的動力。以工作動機來說，影響在工作場所行為表現的效率、效能，關乎動機給予的能量及目標引導方向。在「動機和工作行為」(Streer & Porter 1983引自謝秉育2001 陳泰元2003)中提到動機可以形成三個主要功能：

產生能量(energizing):

個體產生某些行為所需的內在力量和行動驅使力，例如：因為環境的刺激、內在的記憶以及情緒反應等影響，產生出某種行為所需的內在力量。

引導方向(direction):

將行為引導到某一特定的目標，並依循目標方向力，即個體對某種情境特別投注心力。

維持或持續(maintenance):

維持個體長久從事目標行為，並強化此一行動的持續能量。

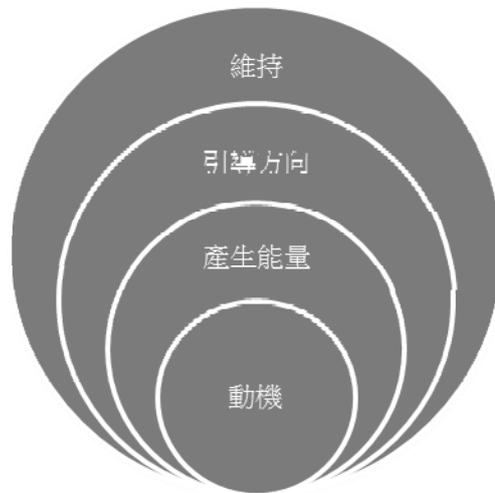


圖 1 動機的功能

資料來源:參考(Streer & Porter 1983 陳泰元民92)繪製

動機相關理論的研究有相當多的學者提出，包括Maslow的需求層級理論、Freud 心理動力理論、Loevinger階段論等，在工作動機理論有Herzberg雙因子理論、Alderfer的ERG理論、Vroom的期望理論、Locke的目標設定理論和增強理論等，茲就經常被提出討論的內容如下：

### (一) 雙因子理論

此理論觀點為1950年代末期心理學家赫茲伯格(Frederick Herzberg)所提出，他認為組織成員的工作態度對工作績效具有決定性的影響力，而員工的工作態度，又與兩種因素關連，即激勵因子與保健因子。(Frederick Herzberg 1950，洪嘉盈譯 1998)

#### 1. 激勵因子(Motivators Factors)

此類因子屬內在的因素，例如成就感、認同感、責任感、工作本身、成長與發展等，能夠增加工作滿足的因素，存在時會增加滿足感，不存在時亦不會造成不滿，故激勵因素多關係到組織成員對工作抱持正向情感。

#### 2. 保健因子(Hygiene Factors)

保健因子屬外在的因素，例如公司政策、行政管理、人際關係、工作環境、薪資等。能夠消除不滿的因素，因此不存在時會造成不滿，但存在時亦無法增加滿足感，認為內在因素(激勵因子)與工作滿足感相關；外在因素(保健因子)與工作不滿足則具有關聯性。

## (二) 三需求理論(ERG理論)

三需求理論為 Alderfer以Maslow 的需求層級理論為基礎加以修訂，認為個體需求有可能同時產生，而提出三種核心需求。(胡國強、鍾昆原 2005，中山大學管理學2007:P333)

包括：

1. 生存需求(Existence needs):延續生命的基本需求，即Maslow所提出之生理需求及安全需求。
2. 關係需求(relatedness needs):也就是Maslow之社會需求與部分尊重需求
3. 成長需求(growth needs):成長需求為追求自我發展，相對於Maslow之部分尊重需求與自我實現需求。

取其第一個字母故稱為ERG理論，認為三種需求不具先後關係，可能同時產生，同時追求多種需求，倘若較高層次之需求無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求之滿足，與Maslow認為人們所追求的層次會愈來愈高不同，同時提出替代需求的看法，認為高層需求受到挫折時會退化強化低層次需求滿足以替代之，而不像Maslow需求理論只繼續停留在該需求。

## (三) 期望理論(Expectancy theory)

1964年由維克托·弗魯姆(Victor Vroom)在工作與激勵一書中所提出，此理論認為，個體的某種行為，取決於預期該行為可能導致某種結果的強度，其結果對於個人有多大的吸引力。(胡國強、鍾昆原 2005，2007:P334-335)

因此，理論中包括三個概念：

1. 效用值—付出一定量的努力之後，所得結果與目標期待關聯性。
2. 工具性—個人投入的程度達到一定水準時，會獲得預期結果的相信程度。
3. 期望值—自工作中可能獲得的結果或報酬，在工作者心中重要性。

此理論主張工作的動機來自努力所達成的績效值，用以換取相對報酬的期望，此報酬必須是被重視的而且可以滿足當事人需求，代表員工在工作上努力程度，焦點在個人的工作意願、強度和持續力的工作動機上。

#### (四) 目標設定理論 (Goal Setting Theory)

愛德溫·洛克 Edwin A. Locke “目標設定理論”他認為目標具有指引作用，能引導活動指向與目標有關的行為，且目標本身就具有激勵作用，能把人的需要轉變為動機，這種使需要轉化為動機，再由動機支配行動以達成目標的過程就是目標激勵。(Locke, E. A. 1968。胡國強、鍾昆原 2005)

洛克的理論認為假如適當的設定目標並妥善地管理工作進展，目標設定後可幫助工作者集中注意力，提高員工的工作表現，能夠有效地激勵員工，激勵的效果也受目標本身的性質和外變數的影響。

表2-1-3 工作動機相關理論

工作動機理論	研究學者	理論內容
雙因子理論	赫茲伯格 (Frederick Herzberg)	組織成員的工作態度對工作績效具有決定性的影響力。有兩種因子決定組織員工的態度，即激勵因子與保健因子。
ERG理論	阿爾德法 (Clayton Alderfer)	耶魯大學的阿爾德法認為人類有三種核心的需求(存在需求、關係需求與成長需求)。
三需求理論	麥克里蘭 (David McClelland)	依據ERG理論人類三種核心的需求可能同時產生，倘若較高層次之需求無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求之滿足。
期望理論	佛洛姆 Victor H·Vroom 1964	工作的動機來自因努力所達成的績效，以換取相對報酬的期望值，代表員工對工作的努力所期望的目標。
目標設定理論	愛德溫·洛克 Edwin A. Locke	目標本身就具有激勵作用，能把人的需要轉變為動機，再由動機支配行動以達成目標的過程就是目標激勵。

資料來源:參考洪嘉盈譯 1998，中山大學企管系 2007。整理繪製

小結:

「工作」為個體生命發展階段必然會遇到，且必須面對的課題，經濟獨立需求以及自主的決策能力，關係自我效能的展現，個體的生存有賴個體與群體和環境適應過程協助，「工作動機」因而產生。工作動機的相關理論研究指向源起於任何個體的行動或行為，皆因於人類的思考過程發展而來而不是隨性的，動機之間的變化與個體生長環境及社會氛圍息息相關，人格發展的重要層面是來自於深

層的潛意識與慾望、人類行為發展的階段任務成長需求、以及外在社會環境的刺激，個體因應需求而運用策略，激勵自我有助於個體的適應與生存，更影響個體工作的動力。

#### 四、工作動機分類及強度

單一個體皆具有的天賦動機即好奇驅力及好勝驅力；身心障礙者是基於怎樣的想，致使他們希望投入工作的行列中，工作動機具有影響他們的工作效率及工作持續度的重要因素，必須透過職業重建系統尋求就業服務的身心障礙者，其工作動機與一般性就業的求職者差異性多大，如何引導其藉由內在激勵好奇而產生工作意願與學習的探索動機及達成就業期望。

##### (一)、工作動機分類

Deci and Ryan (1985)提出自我決定理論，動機可因不同的原因和目標區分不同型態，工作動機分為「內在動機」及「外在動機」兩大類：

1. 內在動機是指個體行為的原因是為了對該活動本身的興趣、樂趣或滿足，且可以依照自己的興趣、意願來選擇及決定參與哪些活動(鍾孟鈴 2010)。例如：工作中順利完成一份成果報告，或是研發產品成功瞬間快意，工作本身具有一種吸引力與滿足感。
2. 外在動機是指個體的行為受到伴隨外在事件發生的種種情況的影響，尚受到自我決定知覺或透過自我規範即行為的內化(internalization)來執行各項活動。(鍾孟鈴 2010) 指在所從事的工作環境中除了工作價值外所取得的附帶誘因，例如：工作薪資報酬、同事之間的關係、職位升遷和相關人的讚賞，為了獲得與工作本身無關的價值，稱為外在動機。

內在與外在動機很難分得清楚，大多數的工作行為都這兩種動機，以上論點可由赫茲伯格(Frederick Herzberg)所提出的雙因子理論相呼應。如果個人內

在動機對工作的態度，能夠主動追求能力的突破與自我成長，則工作適應力及身心狀態調整能力較佳，不斷地追求自我提升，會比外在動機來得持續，挫折忍受會比較高，工作也會比較能夠投入。身心障礙求職者與一般求職者一樣對工作有所期待與需求，但工作動機是否相同值得探討。

## (二)、工作動機強度

98年行政院主計處發表身心障礙者勞動力調查，指出身心障礙非勞動力人口中，有部分因實際上並沒有尋找工作的行為，歸屬於非勞動力。就工作能力及工作意願分析，有工作能力者占32.3%，其中有意願工作者占18.6%，而沒有工作意願者占13.7%；沒有工作能力者占67.7%，有沒有工作意願和動機具有某種程度的關係，有工作意願的身心障礙者對和工作相關的行為，都會非常重視與積極參與，工作持續度也會增加。

身心障礙者要獲得機會，除了身障者本身必須擁有工作能力之外，能夠抱持高度動機及實際行動力是讓自己持續的動力，然而，身心障礙者常因障礙造成外在能力的限制，更容易對自我能力產生質疑，導致高動機低行動行為產生，造成媒合就業的困難，如果工作動機越強烈，將越會積極在尋求就業機會。

工作上動機強度可由求職者的行為觀察裡面獲得訊息，參與支持性就業的身心障礙者就業動機強度依就服員服務經歷約可區分為：

### 1、高動機高行動力

有工作能力及工作意願者會主動尋求就業機會，參與職業重建服務及各種就業媒合工作，對就業抱持高度期待，學習各項專長，對自我要求比較高，容易推介進入一般性職場，目前身心障礙者就業的主力。

### 2、高動機低行動力

有工作能力及工作意願但是個人動力不夠，雖然會主動尋求就業機會或由關係人，例如：學校或家長轉介職業重建系統，但登記就業後即等待就服員提供就業機會，否則即處於等待狀態，縱使心中有求職動機也處於行為被動

狀態，此類型身心障礙者透過支持性就業服務專業協助，比較容易穩定就業。

### 3、低動機低行動力

臨時起意或是由關係人陪同就業服務，媒合過程中參與度不高或是設定過多的限制，或是家長過度干預，即使就業媒合成功也會因自我設限而放棄或是家長關係而形成障礙，就業媒合困難，求職者本身對求職的態度是有工作就做，沒有就等待完全被動。

依據102年中區職業重建個案管理服務工作手冊資料顯示，職業重建服務的申請者，有可能是身心障礙者自行前來，或由教育、勞政、社政、衛生等單位的轉介或轉銜，依其在職業重建服務上的支持服務需求程度來劃分，大致可以分成五種類型，(王敏行等 民102)如下表

表2-1-4 申請者的支持服務需求程度類型

類別說明	支持服務需求程度描述
1. 完全不需支持服務	簡單諮詢或是提供就業機會，即可自行就業
2. 需少許支持服務即能獨立就業	經諮詢或諮商，並就業機會提供，給予適當支持，即可獨立就業
3. 需較多支持，服務可有助於達成職業重建目標	經判斷申請者可能需要相關的持續性或個別化的支持與輔導才能順利就業
4. 需較多支持，但尚無法確定服務有助於達成職業重建目標	經判斷申請者可能需要相關的持續性或個別化的支持與輔導，還要進一步評估後續可提供的服務
5. 明顯無法從職業重建服務中受益，達成職業重建目標機會很少	需要職業重建以外的資源，並協助連結適當資源

資料來源：職業重建個案管理服務工作手冊102修訂版

由服務需求程度來看身障者對就業服務的參與，Pinder(1984)認為工作動機是起源於個人內外的推動力量，他會引發與工作相關的行為，並決定其形式、方向、強度及持續力。((Pinder 1984。劉兆明 1991)

人類行為發展理論探討動機或是由個體需求面觀點解釋工作動機，身心障礙者的工作動機是否全然一樣是值得探討的，由於精密科學儀器的發展及腦科學研究，人類的腦部結構功能逐漸被解析，身心障礙者或因先天性腦部結構缺損，或因後天意外導致器質性腦傷，衍生生理特質：包含動作缺失，靈巧度協調度、移動能力等器官功能障礙；在心理層面則有：認知能力、結構化、理解能力、分析能力、判斷力和決定力等不同程度缺失。

其影響層面：

- 1、由於動作控制與知覺神經受限，溝通能力 行為認知人格變化與情感反應極端化，造成僱主因不了解或其他因素考量，拒絕雇用，因此比一般人更容易轉換工作，是否影響其就業意願。
- 2、部分障別因腦傷而有自我察覺與類化能力、決策能力不足現象，或因外在表象導致心理層面內縮，影響就業動機的自主性。
- 3、就業參與動機與生活環境、家庭關係，障礙程度、社會參與程度對身障者就業具有侷大的影響。

身心障礙者經常被歸類為特殊族群，因為自身缺陷的關係、在心理上容易陷於過度思考，在生活上是需要被瞭解與協助的；後天致障身障者也常常因為父母補償心理而過度保護，形成障礙者缺乏主見，無法為自己工作或行為負責。(謝佳穎 2008) 容易陷入過度思考及情緒的反覆不定，在職場的人際溝通與社會關係上產生適應困難，這是一般不了解身心障礙者特性的固著性想法，應就參與就業服務的身障求職者，其真正自主性的動機加以釐清，針對人格特質、認知能力及職場環境，擬定支持性服務目標，媒合適當工作機會，才能協助其穩定就業。

## 第二節 身心障礙者職業重建

### 一、職業重建的意涵

台灣在九〇年代才開始有完全復健的概念。(鄭好妙 2005) 所謂完全復健即包括就醫、就學、就養及職訓的觀念，針對身心障礙者個人需求，提供醫療服務、特殊教育、職業訓練和社會參與，促使其回歸社會成為社會中具有生產力的一分子，以提昇其生活品質。依據生涯發展理論及工作動機理論，就業是提升自我能力及階段需求的最終目標，每個身心障礙者都是一個獨立的個體，如何協助他們回歸到社區裡生活，讓社會大眾能確實的認識身心障礙者，並且能夠從每個障別主要的適應問題加以支持、協助著手。

為了協助身心障礙者重返職場，獲得適性及穩定的就業。身心障礙者經由轉銜計畫由衛政轉社政、勞政，或由教育社政轉勞政，希望藉由轉銜制度與系統以維護身心障礙者權益，而職業重建的主要目標，即在透過就業或其它有意義之活動，協助身心障礙者達到獨立或重建獨立，進入職場已成為多數身心障礙者參與社會表現。(王敏行 2008) 創造無障礙的就業空間，消弭就業歧視，促進工作機會均等，提供身心障礙者個別化適性就業，以確保身心障礙者就業權益。

台灣職業重建的法規訂定，起源於民國六十九年制定殘障福利法：

第八條 為促進殘障復健之研究發展及整合規劃之功能，應於中央設立殘障復健研究發展中心。

第十二條 直轄市及縣(市)主管機關對殘障者，予以下列輔導或安置：其中第四點「需要就業者，由就業服務機構轉介，或轉介職業重建機構。」

但依據盟訊資料顯示，社會司從七十九年起從未針對此研發中心編列過預算。(王嘉蕙 盟訊17期)政府對於殘障復健研究發展中心的設立只是宣示性質並未有實質的運作。殘障福利法的制定由消極的養護，轉變為積極的扶助，並期待殘障人口能自立更生其宣示意義大於實際，身心障礙者的權益仍然沒有受到保障。

民國八十六年通過身心障礙者保護法

第十五條 各級主管機關及目的事業主管機關應建立個別化專業服務制度，經由專業人員之評估，依身心障礙者實際需要提供服務，使其獲得最適當之輔導及安置。

第二十九條 勞工主管機關應視身心障礙者需要提供職業重建、創業貸款及就業所需輔助器具等相關經費補助。前項職業重建係指職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等。

第四十二條 及施行細則第15條，

為保障身心障礙者不因其個人生理、心智的發展缺陷，和外在社會文化、現場的限制，而阻礙身心障礙者適能適性的生涯發展，制定「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」。

身心障礙者權益保障法

第三十三條 各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。希望透過系統化的支持輔導與資源，協助身心障礙者進入職場，或重返職場，並提供持續支持服務。

為了讓身心障礙者能有與一般人一樣有自主性的就業需求，我國在民國75年開始有少數身心障礙福利機構應用「支持性就業」的理念，輔導智能障礙者進入社區中競爭性職場就業。民國82年度行政院勞工委員會職業訓練局訂定「支持性就業試行草案」，在國內五個身心障礙福利機構試行一年。協助有就業需求及就業能力的身障者進入就業市場，於84年正式以「身心障礙者社區化就業服務」，由職訓局政策性推動辦理，無論其障礙類別及程度，以協助其回歸社會環境與一般人一起工作，獲得合理薪資待遇為政策施行目標。(陳靜江 2008)

民國84年勞委會職訓局委託胡若瑩、陳靜江、李崇信、李基甸等人希望能將實施已6-7年且著有成效的社區化就業服務模式和就業轉銜服務結合，架構完整的身心障礙者職業重建系統，修訂發展身心障礙者社區化就業服務作業流程和工作

表格，制定身心障礙者職業重建社區化就業服務表格作業流程圖。（附錄五）

提供每位參與身心障礙就業服務的從業人員服務依循方針，然而其複雜度不是剛進入就業服務系統者可以輕易切入，尤其是非相關科系只受過80小時訓練的從業人員，即便進入職重系統人員也常因無法適應而中途離遞。

身心障礙者職業重建流程大方向設有職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務等。分別訓述如下：

### （一）職業輔導評量

為了解案主的工作能力，興趣、工作人格、生、心理狀況，身心障礙者在就業前經由職業輔導評量常模測試，以提供具體的就業復建。其步驟包括：開案會談、就業評估、案主就業能力、未來的能力發展、生理、價值觀等方面的評量、職業及工作評估，提供職業重建個管員擬定職業重建計畫，以及追蹤輔導等。本縣身心障礙者職業輔導評量由縣社會局委由縣非營利社團經營。

### （二）職業訓練

協助持有身心障礙手冊但失業民眾參加職業技能訓練，希望開發就業潛能，培養工作技能或第二專長，訓練期間，有輔導人員從旁輔導及提供適當之輔具協助訓練，結訓後訓練單位必須協助媒合工作機會輔導就業，希望透過社會學習，提供身心障礙者藉由「觀察學習」與「模仿」的方式，運用自身的學習能力，提升為自己的能力，但因職訓期間並提供生活津貼，形成變相的社會福利。

### （三）就業安置

身心障礙者的就業安置模式，可分為競爭性就業、支持性就業與庇護性就業三種。分別敘述如下

#### 1. 競爭性就業

競爭性就業是指已具備競爭性就業能力，可以靠實力躋身就業市場，同工同

酬且不需就服員特別的協助與支持的就業模式，其必備條件：症狀穩定、工作技能與人際互動佳、交通與飲食能自理等之身障者，能與一般人在相同的工作場所獨立工作，又稱為一般性就業，目前就業市場上大部分工作皆屬與此一類型。

## 2. 庇護性就業

庇護性就業是指身心障礙者目前的症狀或工作能力，尚未達到可以獨自工作或需要有人持續在旁指導及支持下才能工作的就業方式。系針對有就業意願，但就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，依職業輔導評量結果，提供庇護商店、庇護農場、庇護工廠等庇護性職場安置就業。

經入場評估進入庇護性職場的員工，由就業服務員帶領個案於機構內或庇護性工場從事工作訓練，或以代工之就業模式進行。庇護性工場是一個比較封閉性的環境，且限於工場設備及人力等問題，因此其生產內容常會限於單一品項如烘焙坊、農場、工作坊、工作室等，以嘉義縣為例：目前庇護性就業職常有三家，分別從事茶葉包裝、手工藝產品生產、洗車及印刷就服員五名，以1:6比，目前嘉義縣在庇護性就業職場身心障礙者有三十位。

庇護性就業訓練的目的

- (1). 提供就業能力不足之身心障礙者就業機會。
- (2). 保障庇護性就業之身心障礙者勞動權益。
- (3). 結合政府及社會資源建構完善之庇護性就業機

身心障礙者進入庇護工場之後，庇護工場每月依其產能核心，且為其辦理加入全民健康保險、勞工保險，及其他社會保險，以確保庇護性就業者之權益。庇護性就業就服員從事就職責，包括：針對經評估不適至一般就業市場工作之學員、經由職業重建系統評估開案、派案訪問、學員能力評估、技能訓練，在庇護工場處理代工接洽或陪同外出集體工作、個別輔導、團體輔導等。

本縣目前設有有三家庇護工場，分別手藝工作坊、洗車服務、茶葉包裝、印刷，每名庇護性就業服務員與個案比例為1：6位，有5位庇護性就業服務員，庇護

性就業員工將近30位，大部分為心智障礙類別學員，工作產能受限，收入相對不多，且佔了工作缺之後因為學習能力受限，很難再有其他出路，因此人員流動性不佳，需要庇護性就業服務身障者過多，形成資源不均的現象。

### 3. 支持性就業 (supported employment)

支持性就業是現階段國內用以協助身心障礙者社區化就業模式，強調「先安置後訓練」的服務，克服重度障礙者缺乏類化能力的缺陷（陳靜江，2002）。根據美國1984年公布的發展性障礙法(Developmental Disabilities of Act 1984，亦即98-527公法)中對支持性就業所提出的定義，歸納出支持性就業的核心精神：(1)針對重度障礙者(2)提供有給薪工作(3)融合的工作環境中(4)給予持續性的支持。(何華國, 1989)

支持性就業是針對具有就業意願及就業能力尚不足獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，藉由支持性就業服務員提供個別化就業媒合、安置、能力訓練及其他工作協助等。強調在融合的工作環境中與非身障者一起工作，提供工作技巧訓練、工作環境適應、交通能力、社交技巧、就醫健康與財務運用等支持，使其能獨立工作，且薪資與勞動條件均符合相關勞動法規規定。支持性就業服務員從事之職責，包括：就業機會開發、接受職重派案、訂定個別化就業服務計劃、就業目標設定，陪同案主面試、適應工作支持、持續輔導、追蹤個案等。

#### (四) 職務再設計

身心障礙者進入職場後，若因障礙狀況產生職場適應困難，如：缺乏工作經驗、人際互動、工作能力及人際關係等，可經由職務再設計以改變作業活動方式，或設計工作流程，調整職務內容，或提供輔具等方式，使工作不會對案主產生負擔，提昇工作效率與產能，維持工作持續度與雇主雇用意願，可改善項目有職場環境無障礙設施、就業輔具、手語翻譯、工作流程設計等環境或就業特殊需要有關之改善，以工作環境對身心障礙者不造成任何的障礙為目的。

## (五) 創業輔導及其他職業重建服務等

依據行政院勞工委員會身心障礙者創業輔導服務實施方式及補助準則身心障礙者權益保障法第三十七條第二項第三條規定，直轄市、縣（市）主管機關對身心障礙者之創業輔導服務，因此有身障創業貸款利息補貼或其他身心有關礙者創業諮詢服務。

第九條 直轄市、縣（市）主管機關得依轄區內身心障礙者需求及預算編列情形，辦理其他身心障礙者創業服務。

身心障礙者職業重建服務，不會僅著眼於如何增進障礙者自身的各項能力，建構有利身心障礙者職業重建的支持環境才是最很重要的，職業重建人員與障礙者間是平等的伙伴關係。除針對個案工作能力作訓練外，職業重建也要去注意其社交技巧的缺損，以促進他們與同事社交互動及增進整體適應能力，以降低外在壓力的影響，職業重建的目標就是提升有生理、心智疾患者達到其最大功能層級，使其可以回復或具有足夠的工作能力進入職場。（精神障礙者服務手冊 2002）

身心障礙者之職業重建需求相當多元，為了協助其達成職業重建目標，需要結合各領域的專業人員，發揮其不同的專長，才能真正提供服務使用者所需之服務，但是因為這是一份對人的工作，其複雜度及挑戰性，導致就業人力的不穩定，經常造成人力資源極度的不足，從業人員專業度也備受質疑。

### 第三節 支持性就業意涵及相關理論研究

#### 一、支持性就業意涵

相較於傳統的職能復建觀點，支持性就業包括心理諮商、職業訓練訓，根據該法內容，它強調支持性就業的服務對象必須受雇於一般性職場，而且與非身心障礙員工共事，工時與薪資給予有明確的規範(陳靜江 2009)，並持續接受支持協助，此就業模式在 1986 年美國復健法修正案中(1986 Amendment of Rehabilitation Act)訂定。以往身心障礙者就業都是先訓練再安置

(train-place)，Wehman (1986) 則大力倡導「先安置再訓練」

(place-then-train)，他認為透過在工作現場對案主個別密集的教練，及不限時數的支持，會使得個別就業安置 (Individual Placement) 可行。(余漢儀 東吳社會工作學報 民 2009 第 20 期 P33-61)

Wehman (1996) 指出，支持性就業是在正常、統合的企業環境中，為一群無法就業或無法持續工作的重度障礙者提供有酬勞的工作，並在其就業期間給予長期、持續的支持。其效益不只提供身心障礙者工作機會，減輕家庭經濟及照顧上的壓力，更是身心障礙者參與社會活動、回歸社會的契機。更是由被照顧者、依賴者轉變為具有生產能力，擁有自力生活動力的腳色轉換，呼應現今社會照顧服務去機構化、正常化，及減少環境及人為的限制的呼聲。

所謂「支持性就業」，就是指在非保護性的環境中，通常以中、重度的身心障礙者為對象，將其直接安置在一般的競爭性工作環境中，透過持續的協助、有薪資的工作，促使其能在主流社會中成功就業(萬育維，1997)。其目在於協助身心障礙者能在一般性的職場中，適應工作環境，領取相當薪酬並且持續的職業重建方案，依據美國「復健法修正案」(The Rehabilitation Act Americans of 1986, 99-506) 規範支持性就業的服務對象是必須透過深入且持續之職場支持才能獨立工作者，同時必須具備競爭性工作、融合環境及持續性提供協助三要素。

### (一)競爭性的工作

依據馬克思主義市場經濟就是競爭經濟。一般性職場工作也就是競爭性工作，依據勞基法相關規定，工作者必須享有就業保障及權益，也就是必須與其他非障者投入相同的工作時間，獲取同樣的薪資報酬。然而在就業市場的競爭中，為了獲取及保有工作，能力是優先被考量的，加以目前的勞動市場人與人之間存在比較，團體跟團體之間亦有競爭，身心障礙者在競爭性職場中必須與非身障者一起工作，在競爭的心理層面，比較容易因為速度或效率的落差，工作信心不夠因而退縮，導致無法持續就業，落入常態性失業或是經常在尋求工作的困境。

### (二)融合的工作環境

非障者在一般性的職場環境中，不至於產生障礙問題，身心障礙者由於障礙狀況依障別而有不同的，在進入工作領域中，或因無障礙設施不夠周密，或因工作機具的不適和，為尊重各人之間的差異，藉由職務再設計，改善職場物理環境，及培養自然支持者，創造無障礙空間，使身障員工在工作場域中感到被尊重，並彌補工作與障礙間隙，讓人與工作情境融合創造身障者持續工作的動力，及僱主持續雇用意願。

### (三)持續性提供協助

支持性就業是綜合性的復健工作 (comprehensive rehabilitation)，為了輔導案主能獨立生活與工作，需對其在家居與社區生活、休閒生活，就業環境中所需要的技能，提供系統化的訓練，並對其可能的困難予以必要的協助。(何華國 1995，陳玫玲 2006) 這個協助是全面性，而且依求職者需要持續提供。

工作已被現代社會視為有治療作用的生活基本要素，與個體維持生存與心理健康息息相關，工作權也被視為身心障礙者基本人權之一，已成為多數身心障礙者參與社會表現。基於此項論點，帶有身心障礙者是失能的、無法保護自己的、需要他人照顧保護意涵的庇護式或封閉式的就業模式，被認為有違身心障礙者獨

立自主參與社會的理念，已經被認為不適合而逐漸淘汰。必須從正向角度看待身心障礙者，以障礙者為主體探討環境生態的影響，藉由生態系統的改變，提高障礙者參與社會活動的機會。

## 二、支持性就業相關理論

個體為了生存必須經過環境的適應競爭，身心障礙者常因自我的弱勢感，以及社會環境結構面的影響，低估自我學習與適應環境的能力而影響就業機會，所以支持性就業的精神講究「人與工作的適配性」，即依據人格特質及工作環境因素來進行生涯決策與行動的配對與就業媒合。

依生涯諮商理論可分為「結構理論」和「發展理論」兩個主要類別：

### (一)結構理論：

結構理論的論點強調個人的獨特性，依據個體的組成或結構來媒合不同的工作環境。

「特質-因素論」(trait-factor theory)人格的特質是有限的，這些特質可以和職場作適當的適配，鼓勵求職者了解自己，確認自己的特質或是人格特質，然後再觀察工作環境，了解是甚麼因素使工作之間有所不同，自完成自我與工作分析之後，才能決定人與工作的適配性。Parson被稱為職業輔導之父(1909)是首先就個案的「特質」(trait)與職業要求的「因素」(factor)加以進行「配對/媒合」(matching)，並進而建構了職業輔導基本原則的特質因素論導師，他提出先將謀職者的特質與特定職業條件因素加以媒合，再解決生涯安置與就業服務的問題。(Parson, 1909, p. 5, 王敏行等譯, 2009 P11-12)

Holland主張「職業人格與工作環境理論」，把人分成幾個不同的人格類型，再找出對應環境的理論系統(Holland 1985)他鑑定出六種人格與工作環境的類型。

依人格類型、特質、興趣以表格歸納整理如下：

表2-3-1 人格與工作環境的類型

人格類型	特質	興趣
實際型	偏愛與事物一起工作 具有機器或科技能力	實際有組織的工作場所 農業 技術 工程
探究型	喜歡動腦 具有分析能力 理性思考 具有原創性	科學數學醫學或科技領域
藝術型	創意 自由 唯美 沒有結構的環境	視覺藝術 表演 創造性工作
社會型	群居 或社交 喜歡助人 具有口語表達能力	教學 社工諮商及其他助人工作
企業型	果斷 外向 掌控 領導者	行銷 政治和管理
事務型	講求實際 整齊 有條理	有結構有規則環境 會計 商業 文書

資料來源:身心障礙者人格諮商-給實務工作者的教戰手冊 (王敏行等譯, 2009)

人格因素論是藉由各種制式職業興趣量表、心理測驗，以及情境評量與潛在就業環境分析，來進行生涯決策與行動的配對與就業媒合。根據Holland的理論，他相信如果人們可以把自己的人格類型和環境做越貼近的適配，將可以在工作上得到愈大的滿足。

## (二) 發展理論

此理論學者認為尋求協助的人，並非都具有相同的工作準備度，有些個案的就業準備度還不很成熟，必須依據個人的發展階段來判斷適合的工作角色。

### 1. Super 生涯發展論

主張人生有各個不同發展階段的特徵與發展任務，如求職的人各有不同的工

作準備度。此理論以(Super1963)的生涯發展理論最具代表性，認為在個人發展歷程中，隨年齡的增長而扮演不同的角色，提出生涯彩虹圖及生涯發展模式，將角色概念與生涯發展由各階段所扮演的角色來瞭解其生涯發展狀況，顯示從成長、探索、建立、維持、至衰退的發展歷程中，我們生涯發展的成熟程度，也指出生涯成熟的概念，包括個人在職業生活歷程中達到社會的期望，以及各發展階段之發展任務為標準所作的衡量。(王敏行等譯，2009p15)

## 2. 認知行為理論

Perry(1970)依據認知行為學者的主張把個人的成長，清楚的界定為二元、多樣性、相對性、承諾等四個階段

### (1) 二元階段

此階段人具有簡單的思考特質，對事件或資訊來源較不具分析能力，對職場的複雜度了解的不多，以非黑即白、對與錯的二元觀點看待事物及人，也用對錯來看待工作是否適合。

### (2) 多樣性

處於此階段者會受到外在標準的影響，意識到抉擇自己是，也意識到生涯抉擇是必須要考慮到多種因素，過程中必須投入。

### (3) 相對性

個人的抉擇標準由外控轉為內控，進入了相對性階段，此階段意識到自己的抉擇過程要由自己負責，開始權衡不同職類選擇的優、劣點，而且能想像在自己生命中所扮演的多重角色。

### (4) 承諾

認知到一旦決定了職類，未來的選擇雖然減少了，卻擴展了生活角色的領域，為自己的選擇負責並承擔責任，此階段稱為承諾階段。

## (三)、職業決定發展模式

美國學者Hershenson (2005)提出的「職業決定發展模式」，簡稱INCOME模

式，運用發展觀點來思考服務對象的職業重建所需的支持需求。此模式描述個體職業決定的六個狀態，說明如下：

1、想像狀態 (Imagining)：

個體對於目標工作仍處於「想像」，想像工作是什麼樣的狀態或內容。

2、蒐集或探索狀態 (informing)：

個體正努力就可能的目標工作「蒐集或探索」各項工作相關的訊息。

3、選擇狀態 (Choosing)：

從上一個階段可能的目標工作中，「選擇」想要從事的工作。

4、求職狀態 (Obtaining)：

「進行求職」的動作以獲得選擇的工作。

5、維持狀態 (Maintaining)：

即投入時間與心力「維持」擁有這份工作。

6、出場狀態 (Exiting)：

從此一工作中退休或轉換職場。

#### (四)生態系統理論

在身心障礙者就業環境中最不能忽略的視障礙者自己所處的社會環境，Carol Germain(1991)的生態社會系統理論，捨棄以往過度重視個人層面，或是主張環境重要的二元論，強調以全人的觀點從生理心理社會和系統的觀點來檢視個體所面對的問題，最主要的論點是捨互動而就人類和環境的交易作用，藉由交易的過程改變個體以及環境，也就是人與情境:系統與環境。

個人是社會系統中的一份子，在系統中參與家庭、社區、學校、工作等都是彼此交互，而且互相影響，身心障礙者在參與工作的過程中，其周圍的支持系統關係障礙者能否在工作環境中獲得支撐，這之間身障求職者、障礙者家庭、支持性就服員、雇主、工作同僚是重要支持者，工作介面、交通、無障礙設施，更是讓障礙者可以適應工作情境的重要因素。(Jose B Ashford et al, 林哲立等譯

2007 P120-123)

對身心障礙者就業而言，最主要的需求就是找工作，職業重建系統的運作模式，依據個體的組成或結構來媒合不同的工作環境，乃因此方案服務內容包括職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等，整個服務流程還是藉由職業興趣量表、心理測驗，以及情境評量與潛在就業環境分析等，來進行求職者的生涯決策與行動的配對與就業媒合。

身心障礙社區化支持性就業相關理論與研究的論點，皆是強調依據人格特質與工作情境因素的適配性，以媒合身心障礙者進入一般性工作職場，並給於工作輔導、鼓勵、支持，讓他們融入非身心障礙者的工作環境，然而就業市場並非只是單純雇主與身障者，在媒合過程中身障者有自己的情緒掙扎，雇主喜好、職場同儕是加分或是落井下石，家庭關係與職場突發事件，就業服務員專業及積極度都是影響因子，如何運用各種就業資源及方法策略協助及身障者自我功能提升，否則身心障礙者就業都只是短期工作派遣及變相社會福利津貼補助，對真正降低就業率實質效益有限。

## 第四節 支持性就業安置模式及發展現況

國內支持性就業安置模式係源自1960至1970年代，受美國推動身心障礙者服務去機構化、正常化、及社區化之影響，先是民間身障團體機構小規模將身心障礙者以支持性就業理念，輔導安置於社區競爭性職業就業，接著職訓局委託規劃「社區化就業服務」使國內身心障礙重建系統有其法規保障與具體規範。(陳靜江 2003)

目前所推展「身心障礙者社區化就業服務方案」，將原本的一般性就業與支持性就業兩種服務模式納入，以本土化「社區」為本位，主要強化家庭照顧身心障礙者之意願及能力，提供身心障礙者適時、適地，且合乎人性需求的就業服務。為輔導案主能獨立地生活與工作，需對其在家居與社區生活、休閒生活，就業環境中所需要的技能，提供系統化的訓練，並對其可能的困難予以必要的協助(何華國，1995)。

### 一、支持性就業安置模式

支持性就業服務除了累積身障者個人的所得、對社會有所貢獻之外，並更進一步肯定與強化其的能力與生命價值，也因此成為目前協助身心障礙者就業的主流模式。(Bordieri & Comninel, 1987；林千惠1996)其服務型態，可區分為個別安置模式、群組模式(enclave model)、機動性工作隊(mobile work crew)、商業圈或生產圈(small business option)等4種型態(陳靜江 2008)。

茲將服務型態分別敘述如下

#### (一) 個別安置(一對一安置模式)

身心障礙求職者經媒合進入競爭性職場與一般非障者一起工作，就服員進行一對一密集式輔導及支持，增進案主工作能力，再視案主適應情形，逐步退出程度，並提供後續長久之追蹤關懷，目前在非都會區及工商不發達地區的支持性就

業大多屬於此模式。

## (二) 群組安置模式

群組模式是將身心障礙求職者透過就業媒合與其他身障者一起安置在同一個一般性職場，就業服務員負責提供就業有關之工作訓練及支持。

## (三) 機動性工作隊

機動工作隊是借由承攬方案單位或機構以簽約方式承包工作，由聘請的就服員帶領身心障礙者到不同工作地點，以團隊方式完成該項任務，承接的大部分是機關，大樓或是公寓的清潔工作，包括房屋辦公大樓清潔、整理庭園、協助農務、或油漆等工作。

表2-4-1 支持性就業安置模式

支持性安置模式	人數	特色	工作類型
個別安置	一對一	就業服務員與求職身心障礙案主在社區競爭性職場，媒合就業成功後，進行密集式輔導及支持，增進案主工作能力，再視案主適應情形，褪除支持程度，並提供後續追蹤輔導支持。	多樣化職種 例如：門市人員 作業員、理貨員 清潔人員等
群組模式	三人以上	是將身心障礙案主安置在同一個職場，就業服務員負責提供就業有關的支持訓練訓練	作業員 操作員
工作隊	三至八位	由1至2位督導或就服員帶領身心障礙者到不同地方以簽約方式承包服務	房屋或辦公大樓 清潔、環境整理、 農場服務等

資料來源：身心障礙者人格諮商-給實務工作者的教戰手冊(王敏行等譯，2009)

支持性就業服務員與求職身障者之間關係是非常密切的，過程包含評量、安置、技能訓練、社會驗證(social validation)、同事督導、維持與類化。(Rusch, 1986；許天威，1995)對身障求職者來說等於多了一位可以實際提供現場支持服務的人，從開案評估到結案之間，共同完成就業和任務期間最少有半年，這之間視需要必須切入各種其他資源連結，例如：物資資源、醫療協助、交通協助等，因此就服員對案主的個別化處遇必須更周延，對社會工作資源的掌握必須更清楚，才能真正協助到有自力生活工作意願的身障者。

## 二、支持性就業作業程序

為協助求職身心障礙者穩定就業，在就業安置過程中，就業服務員專業度是受考驗的，針對無法在競爭性就業職場順利就業的身心障礙者，依其能力與需求透過不同的安置過程，提供支持性服務，使其融入工作職場，並獲得勞動薪資保障及職場輔導、訓練與等支持服務，專業的服務要件攸關成效，其中具備的要件是必須有專業素養的就業服務員、統一的職業輔導評量模式、個別化職業復建計劃、健全的支持系統、小組團隊的合作、穩定、合理的輔助預算(精神障礙者工作手冊)

以目前職業重建系統中支持性就業服務建置標準作業程序

### (一)就業機會開發

工作機會開發為整個就業系統中最重要的一環，支持性就業服務員必須開發工作機會，來安置求職者，以及就業機會之環境分析、工作分析等。

### (二)發展職業重建計畫

對有工作意願的身心障礙者，依照其就業助力、阻力加以評估、並擬定職業重建計畫。

### (三)擬訂案主就業服務計畫

開案後依職業重建計畫案主的能依照求職者力及限制分析，擬定就業服務

計畫。

(四)案主/工作配對檢核

案主就業能力分析與工作分析互相互配對，找出相互之間對應點，及必須支持的項目，設定支持目標與預估障礙排除時間。

(五)就業前工作能力訓練所需之工作流程分析、職務分析

職務開發確認職缺後，針對工作部分的工作流程與職務分析，在密集輔導期間依分析與流程訓練工作者。

(六)就業前工作能力訓練

案主工作能力訓練，由於某些案主在就業技能部分稍嫌不足，無法很快進入工作情境，因此加以工作能力及職場倫理教育。

(七)陪同面試與職場安置

有雇用身心障礙者意願的廠商，經工作配對檢核找出適合的求職者，陪同面試，並安置於適當職場。

(八)強化穩定就業密集輔導

安置後的密集輔導協助，最少必須二周至案主適應該職場環境及工作質，必要時需延長密集輔導期限，及後續的追蹤輔導，最主要的目的是協助案主穩定就業。

(九)轉介與連結相關資源

對就業準備度不足之個案若服務計劃之結果不能滿足或不適合安置，需經職管員諮詢結案轉回職重窗口請轉介到其他機構或相關資源予以協助

(十)追蹤輔導

提供案主就業穩定後（一般性）或密集輔導結束後（支持性）至少3個月的追蹤服務，視案主需要延長追蹤服務時間。

(十一)成果彙報

就服員與求職者間每一次的接觸都必須上「全國身心障礙者職業重建系

統」登錄，每月必須上繳成果月報表、服務紀錄表等。

## (十二)評鑑制度

支持性就業服務目標，為每位就服員必須每一年度推介媒合成功12人，其中穩定就業3個月以上6人，除了服務工作流程、成果會報外，每年勞委會職訓局安排方案執行評鑑機制，方案承攬單位必須針對一整年的工作提出報告。

身心障礙者支持性就業服務是經由專業人員評估、了解個案在就業生涯發展的問題與需求後，針對案主問題解決和需求，並符合雇主對身障人力的期待，滿足服務使用者各面向的需求，其中最主要的關鍵還是在雇主對雇用身心障礙者的意願，其次個案資料傳輸的流通與管理，專業的服務歷程中每個接觸點都必須有相對的服務紀錄，以作為服務改進的依循目標及服務訓練過程的策略，服務資料建置能力，造成就服員極大的壓力，也衍生人力人才的招聘及留任困難，使服務連貫性及成效不彰。

## 三、支持性就業發展現況及相關研究

身心障礙者權益保障法第34條，指出「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。」

國內系統化支持性就業之模式發展源頭，乃因行政院勞委會職業訓練局於1993年促進身心障礙者就業中程計畫(96-99)頒布「身心障礙者支持性就業試行草案」委託身心障礙福利機構試行1年，目標針對功能較低的重度身心障礙者、社會適應能力較低如慢性精神病患者，或在學習上有類化及溝通困難的中、重度智能障礙等身心障礙者，跳脫以往先訓練後安置思維，採取預先評估、執行職業重建計畫、就業媒合、進場支持等，先就業安置後訓練計畫，目的為穩定就業。在1997年殘障福利法第二次大翻修時，將身心障礙者就業明訂為勞工局業務，各縣市「就

業基金專戶」也由社政而轉交勞政單位主管，此後各縣市紛紛成立職業重建窗口，並委託非營利事業單位或身心障礙團體承辦。(引自勞委會職訓局, 2008)

### (一) 支持性就業發展現況

由於「支持性就業服務模式」強調只要提供適當支持，中重度障礙者也可以有機會在一般職場工作，此項服務模式的推動，背後蘊含的核心理念可能包括：「身心障礙者不應該被隔離，應有更多參與社會的機會」，「身心障礙者的能力應該被重視與開發」等(行政院勞工委員會職業訓練局, 2002)。民國 98 年全面於地方政府主管機關設置「身心障礙者職業重建服務窗口」，聘用職業重建個案管理員，期待應用個案管理方式整合各種服務管道，有效連結及運用當地之身心障礙者各項職業重建資源，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的(行政院勞工委員會職業訓練局, 2010)。

依內政部主計處身心障礙者福利統計，民國101年中央政府總預算中，社福在總支出中所占比例第1名，高達21%，金額超過新台幣4000億元，100年度身心障礙者各項補助累計總金額達229.1億元，較99年增加3.8%；各類補助以生活補助168.1億元占73.4%最多，托育養護補助53.8億元占23.5%次之，輔助器具補助7.2億元占3.2%居第三；對應前項社會福利支持有絕對關係，身心障礙者依賴社會救助成為慣例，比例更是逐年增加。

為鼓勵有工作能力及工作意願身心障礙者自立生活，避免成為社會福利依賴人口，支持性就業相關服務目前除了連江縣以外各縣市皆大力推展，其經費來源為身心障礙者就業基金與行政院勞委會就業安定基金(附錄六)，以100年為例：承攬身心障礙者支持性就業服務機構數有262家，就業服務員有292人，身心障礙者工作權益逐漸被重視。

本縣於2010年，首度委任縣內兩個身心障礙機構承接支持性就業服務，目前委外加上府內建置支持性就業服務員一名共五位身心障礙支持性就業服務員，共同承

擔縣內支持性就業服務，採單軌派案方式，有就業需求身障者直接向社會局職業重建窗口登記，經職業重建管理員評估分流，轉介派案為一般性就業、支持性就業、庇護就業。

表2-4-2 嘉義縣辦理支持性就業服務的單位

項目	委外就服員	委任單位	服務區域
99年	2	嘉義縣身心障礙者聯合會	山區
	2	嘉義縣扶緣服務協會	海區
100年	2	嘉義縣精神康扶之友協會	海區
	2	嘉義縣身心障礙者聯合會	山區
101年	2	嘉義縣精神康扶之友協會	全區
	2	嘉義縣身心障礙者聯合會	全區

資料來源:嘉義縣社會局

目前身心障礙者支持性就業服務乃依循「身心障礙職業重建服務」社區化就業的服務模式來執行，對象為各個障別的身心障礙者，持有舊制身心障礙手冊或是新制證明只要有工作能力、有求職意願，經過職業重建系統職業重建個案管理員評估，有需要就業支持的求職者，即有權利接受支持性就業服務。

內政部統計資料101年第二季本縣身心障礙人口數為38,377人，依勞委會98年身心障礙勞動力調查資料推估，本縣如排除68%非勞動力人口，則約有1萬2千多個身心障礙者有就業需求，再依100年調查資料有支持性就業需求人數約10.6，則約有1,300位身障朋友是潛在服務對象，但因地區產業特性關係(附錄七)，缺乏大型工業區及廠商，本縣整體身心障礙就業類別以其他服務業為主，如清潔、餐飲，其次為廠區作業員，部分工時及政府短期方案人力，職種與工作型態相對較不穩定，在職缺職種的開發與媒合推介上相對困難，對承攬單位與支持性就服員是極大的挑戰。

## (二)心智障礙特徵

一般身心障礙者依外顯身體器官損傷與心智能力功能區分為甲類身體障礙與乙類心智障礙(台北市身心障礙服務手冊。行政院公函 附錄九)。依101年嘉義縣支持性就業派案比例以智能障礙及慢性精神障礙為多數，此兩類障礙與其他學習障礙、自閉症、癲癇病人、失智症，依照舊式手冊統稱心智障礙，我國對於身心障礙的評估鑑定，由原先身心障礙手冊鑑定的16類，自101年全面開始採用國際世界衛生組織2001年提出的國際功能失能與健康分類系統(International Classification of Functioning, Disability and Health, 簡稱ICF)以身心8大功能、構造編碼區分障礙證明，目前採行舊制身心障礙手冊及新制證明並用。

### 1. 智能障礙者

依據台灣《身心障礙者權益保障法 2001》智能障礙的分級與鑑定標準，成長過程中，心智的發展停滯或不完全發展，導致認知、能力和社會適應有關之智能技巧的障礙稱為智能障礙。可以分為以下四類：

表 2-4-3 舊制智能障礙等級分類

等級	障礙程度
極重度	<p>智商未達該智力測驗的平均值以下五個標準差，或成年心理年齡未滿三歲，無自我照顧能力，亦無自謀生活能力，須賴人長期養護的重度智能不足者。</p>
重度	<p>智商界於該智力測驗的平均值以下四個標準差至五個標準差（含）之間，或成年後心理年齡在三歲以上至未滿六歲之間，無法獨立自我照顧，亦無自謀生活能力，須賴人長期養護的重度智能不足者。</p>
中度	<p>智商界於該智力測驗的平均值以下三個標準差至四個標準差（含）之間，或成年後心理年齡介於六歲至未滿九歲之間，於他人監護指導下僅可部份自理簡單生活，於他人庇護下可從事非技術性的工作，但無獨立自謀生活能力的中度智能不足者。</p>
輕度	<p>智商界於該智力測驗的平均值以下二個標準差至三個標準差（含）之間，或成年後心理年齡介於九歲至未滿十二歲之間，在特殊教育下可部份立自理生活，及從事半技術性或簡單技術性工作的輕度智能不足者。</p>

資料來源：中華民國智障者家長總會

表 2-4-4 智能障礙者特徵

<p>認知學習</p>	<p>一、常用字彙有限，語言理解及表達能力較差，口語表達能力較弱，以致於常出現人際溝通困難，或是畏懼溝通。</p> <p>二、兒童期學習速度及反應較同年齡兒童緩慢，學習遷移與類化能力辨認學習、回憶困難，不具抽象概念及想像力、創造力、推理能力，概念化、組織能力差，無法有效地統整外在的刺激與訊息。</p> <p>三、成年後認知學習能力無法隨年紀增長而有改變，因而注意力不易集中及持久，學習遷移能力欠缺、學習動機薄弱、缺乏想像力和隨機應變的能力三、動作敏捷度，協調性和力量有不足的現象</p>
<p>人格特徵</p>	<p>一、思考比較僵化、缺乏彈性、分化度較低，對於自我與環境界限辨認困難，缺乏自我意識反應。</p> <p>二、常常經驗到失敗，自己會感到無能、自卑、退縮，但滿足點低，表現出享樂主義的反應，希望立即獲得滿足，盡量避免不愉快的情境。</p>
<p>生活適應及行為</p>	<p>一、對日常生活自理、事務處理、時間觀念，均比同年齡差，缺乏臨機應變能力，無法隨問題情境調整自己的行為，較容易表現出拒絕、退縮、固執、壓抑等行為。</p> <p>二、因工作動機薄弱，對週遭事物較不關心，受挫後容易產生工作倦怠，職業適應較為困難。</p>
<p>社會情緒</p>	<p>一、自我控制力低，易受外界刺激影響，不懂得怎麼樣辨別是非善惡，自我照顧能力比較不足，社交技巧的障礙由於想像力較弱難以體會別人的情緒與感受，不會以一般人能接受的方法表達自己的情感等多方面的困難。</p>

資料來源：中華民國智障者家長總會

## 2. 慢性精神病

精神疾病分類為十大類，由藥酒癮引起的器質性精神疾病到精神分裂症、憂鬱症，精神異常者與一般常人並無明顯的差別，尤其是症狀輕微時，幾乎看不出來，因此一般民眾容易忽略了他們，一般比較常見的約可區分以下幾類：

表2-4-5 精神疾病分類及症狀表現

名稱	類別	常見症狀
精神分裂症	正性症狀	現實感差、語言思考障礙、妄想、幻覺、行為失調、易怒、不安、敵視、多疑、自傷、傷人、自殺。
	負性症狀	沉默、憂鬱、感覺淡漠、認知功能缺損（注意力、記憶力、學習能力、執行能力）、社會認知的缺損、沒病識感。
躁鬱症（雙極型情感障礙） 情感性精神病	躁期	情緒高昂、興奮、自大、睡眠需求減少、話多、好花錢、好管閒事、精力充沛、易怒、意念飛躍、誇大妄想、注意力分散。
	鬱期	情緒低落、悲觀、自卑、失去活力、喜躺床、話少、沒自信、失去興趣、思考緩慢、活動量過少、有自殺念頭。
重鬱症（Major depression, 單極型情感障礙）		憂鬱、活動量減少、體重明顯下降或增加、經常性失眠或嗜睡、常感到疲累失去活力、無價值感或產生罪惡感、思考及專注能力減退、有自殺意念或企圖行為。
妄想病		有系統、有組織的妄想、敏感、多疑、病識感很弱。

資料來源：精神障礙者就業工作手冊 周美華等 2002 表格：研究者整理

表2-4-6 精神疾病分類及鑑定標準

鑑定等級	鑑定標準
輕度	職業功能、社交功能輕度退化，在協助下可勉強維持發病前之工作能力或可在非庇護性工作場所工作，且毋需他人監護，即具日常生活自我照顧能力者。
中度	職業功能、社交功能退化，經長期精神復健治療，可在庇護性工作場所發展出部分工作能力，亦可在他人部分監護下，維持日常生活自我照顧能力者。
重度	職業功能、社交功能退化，需施以長期精神復健治療，以維護其日常生活最基本自我照顧能力，並需他人監護者。
極重度	職業功能、社交功能、日常生活功能退化，需完全仰賴他人養護或需密切監護者。

資料來源：精神障礙者就業工作手冊 周美華等 2002

依精神障礙者之定義及其診斷，一般適宜推介就業之精神障礙者，其鑑定等級屬於輕度或中度。這是原則性的歸納，亦有些例外，尚須配合其職業輔導評量、生態支持系統評估、障礙者復健之積極成效、各項福利服務系統及就服員專業的服務而定。(精神障礙者就業工作手冊 2002 p17)

### 3. 失智症

失智症是一種因腦部傷害或疾病造成的進行性認知能力退化，最常見的是年紀老化失智，影響記憶、注意力、語言能力，嚴重時會無法分辨人事時物地點。

### 4. 癲癇病人

在腦部的某個部位有異常的放電現象。人類的大腦表面可因掌理的功能不同而分為許多所謂的功能區，如專管人們運動的運動區，掌理身體各部位感覺的感覺區，還有一些管情緒、記憶、感情的區域等等。在這些功能區有異常放電的情形，即可引起臨床相對的症狀，

表2-4-7 癲癇病人腦部放電區影響症狀

功能區域	身體部位	臨床症狀
運動區	手、腳或是臉部	不自主的抽搐
感覺區	身體部分	異常的感覺麻木、蟻行、刺痛等
管理	記憶	似曾相識或者是對他熟悉的環境感到陌生及迷惑
情緒	心理層面	害怕或是緊張
視覺或聽覺	感官	有幻覺、幻聽

資料來源：中華民國智障者家長總會

心智障礙者在思考與推理能力在人類大腦中的運作缺失，也就是認知心理學中輸入、輸出，表徵、計算或處理等概念理解力較差，障礙者雖有生理因素之影響，但是環境的不利條件確實有可能再陷障礙者於更不利或發生更困難的情形出現，對於障礙形成的歸因，愈來愈難只看到個人因素而無視環境因素的影響(林蕙芳 2008)

## 二、支持性就業相關研究

目前本縣身心障礙者就業困難最主要的原因：地區產業型態因素就業機會缺少、工作地點與交通能力問題、身體狀況及職場人際關係怕被歧視，工作中遭遇到勞動條件不足、體力不堪負荷、藥物副作用等問題。對應支持性就業先驅Paul Wehman指出此服務計畫必須符合四項基本特質（Wehman, 1988）服務對象、工資所得、工作環境、持續支持。基於以上的服務特質，在職缺開發就已經不容易，即使僱主願意雇用媒合成功，也因為必須符合上述的基本服務特質，僱主會考量求職者的身心條件及產能要求，要就業媒合成功並且穩定持續並不容易。

自民國84年推動「身心障礙者社區化就業服務模式」已經18年，多位學界專家及就服先進們相繼提出相關研究報告，希望藉由接觸經驗或文獻解讀為身心障礙者社區化就業建構出專業服務的素養及工作典範，為身障者提供更多元化的就業服務，順利找到適應工作並維持就業穩定的契機，縮短就業落差，茲將部分先進研究報告歸納於下表：

表2-4-8 支持性就業部分相關實證研究報告彙整表

年度	研究者	題目	研究方法	研究問題
2010	曾信壽	台灣身心障礙者支持性就業現況與政策分析-參與台中縣支持性就業方案的肢體障礙者觀點	質性研究方法 深度訪談法 文獻分析法	1. 了解身心障礙者支持性就業的理論與發展的特徵。 2. 分析台灣支持性就業的發展與現況。 3. 了解台灣肢體障礙者實際接受支持性就業服務的經驗。 4. 分析台灣身心障礙者支持性就業政策面與執行面之差異並提出政策相關建議。
2010	賴麗娟	慢性精神障礙者支持性就業機會開發之研究	質性研究方法 深度訪談法 紮根理論	探討就業服務員為慢性精神障礙者(Person with psych disabilities)就業機會開發時遭遇的問題時的適用性。
2010	徐文豪	支持性就業服務對智能障礙者工作適應之影響-以新北市為例	量化研究方法 問卷調查法 描述統計	智能障礙者就業的主要問題是因為職場工作適應困難，而支持性就業服務為影響智能障礙者工作適應的要素之一以就業支持密集程度來預測智能障礙者的工作適應。
2009	邵素真	身心障礙者社區化支持性就業服務中的困境-雲	質性研究方法 訪談資料分析	在雲林縣身心障礙者社區化支持性就業服務中，就服員所面臨到身心障礙者本身、身心障礙者的家庭、企業雇主、機構和政

		林地區就服 員角度之分 析		府法令政策間所遭遇困境為 何？
2009	張書杰	新管理主義 下的契約委 託政策探 討：以台北市 身心障礙者 支持性就業 為例	質性研究方法 深入訪談法、 參與觀察法、	從新管理主義的理論缺陷上反 省政策設計上的結構性問題，探 討新管理主義經濟理性的本質 下採行的契約委託策略，在不同的 價值理念下，建構出什麼樣的 制度環境，產生什麼樣的契約文 化，對身心障礙者的就業促進及 專業實務的發展有何利弊？
2007	姚奮志	身心障礙者 支持性就業 服務員對利 害盤算與合 作意向之相 關性研究	量化研究方法 問卷調查法 問卷統計資料 分析	以支持性就業服務人員的利害 盤算來預測合作意向，並思考在 實務中有利於專業服務的合作 方法。
2007	林沛伶	智能障礙者 社區化支持 性就業服務 輸送系統之 探討— 以就業服務 員觀點為例 台中縣市	質性研究方法 深入訪談法、 資料整理、	1. 在目前的身心障礙職業重建 體制下，就服員在提供智能障礙 者就業服務時，其遭遇到哪些問 題？ 2. 現有體制下各系統間的連結 與轉介機制運作情形如何？是 否足以滿足就服員解決智能障 礙者在就業問題上所需要的各

				<p>方面支援？</p> <p>3. 什麼才是滿足案主個別化需求與具整合性的就業服務，應如何改進現有的系統連結與服務？</p>
2006	陳政伶	身心障礙者社區化支持性就業服務品質指標建構之研究	質性研究方法 文獻探討、 資料分析、	探究社區化支持性就業的執行概況與所遭逢的困難，並據以建構該領域的服務品質指標，以提昇整體身心障礙者社區化支持性就業的品質。
2005	林恕安	我國身心障礙者就業促進政策之探討－以支持性就業服務為例	質性研究方法 深入訪談、 問卷調查、	以身心障礙者家屬、雇主、就業服務員三者角色不同的觀點來瞭解各自對支持性就業服務施行的看法，並以三者觀點找出影響身心障礙者就業穩定的因素，以及目前支持性就業服務實施的困境。
2004	江明志	台北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析	質性研究方法 次級資料分析	分析台北市政府勞工局九十一年度委託的「身心障礙者社區化支持性就業服務」方案是否具有「成本效益」。
2002	簡明山	智障者支持性就業主體性之行動研	行動研究方法 焦點團體 參與觀察	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解成人智障者參與支持性就業的經驗。</li> <li>2. 了解體制對成人智障者的主</li> </ol>

		究		體建構及成人智障者在生活中所實踐的反抗行動。 3. 充權對成人智障者的意涵
2002	戴鈴容	身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道-以臺北市身心障礙者社區化支持性就業為例	質性研究方法 探索性研究 非隨機抽樣之分層立意抽樣 半結構導引式的深度訪談	1. 就業服務員在支持性就業過程中，所面臨的問題以及因應之道為何？ 2. 就業服務員在支持性就業過程中，所面臨到身心障礙者、家庭、雇主和機構的態度為何？ 3. 就業服務員在支持性就業過程中，所扮演的角色和提供的功能為何？

資料來源:台灣博碩士論文知識加值系統，自由的碩士論文全文資料庫

從上述的研究中發現，有關身心障礙者支持性就業的研究大部分在於探討身障就業的困境因應、支持性就業的成本效益、或是探討身障就業服務品質、政策研究建議等……。國內的研究中針對身心障礙者的工作動機較少被提及，尤其是心智障礙者的工作參與動機，及支持性就業服務成效的研究，本文特以此為研究方向，希望研究成果可以為身心障礙支持性就業服務的歷程參考。

## 第三章 研究方法

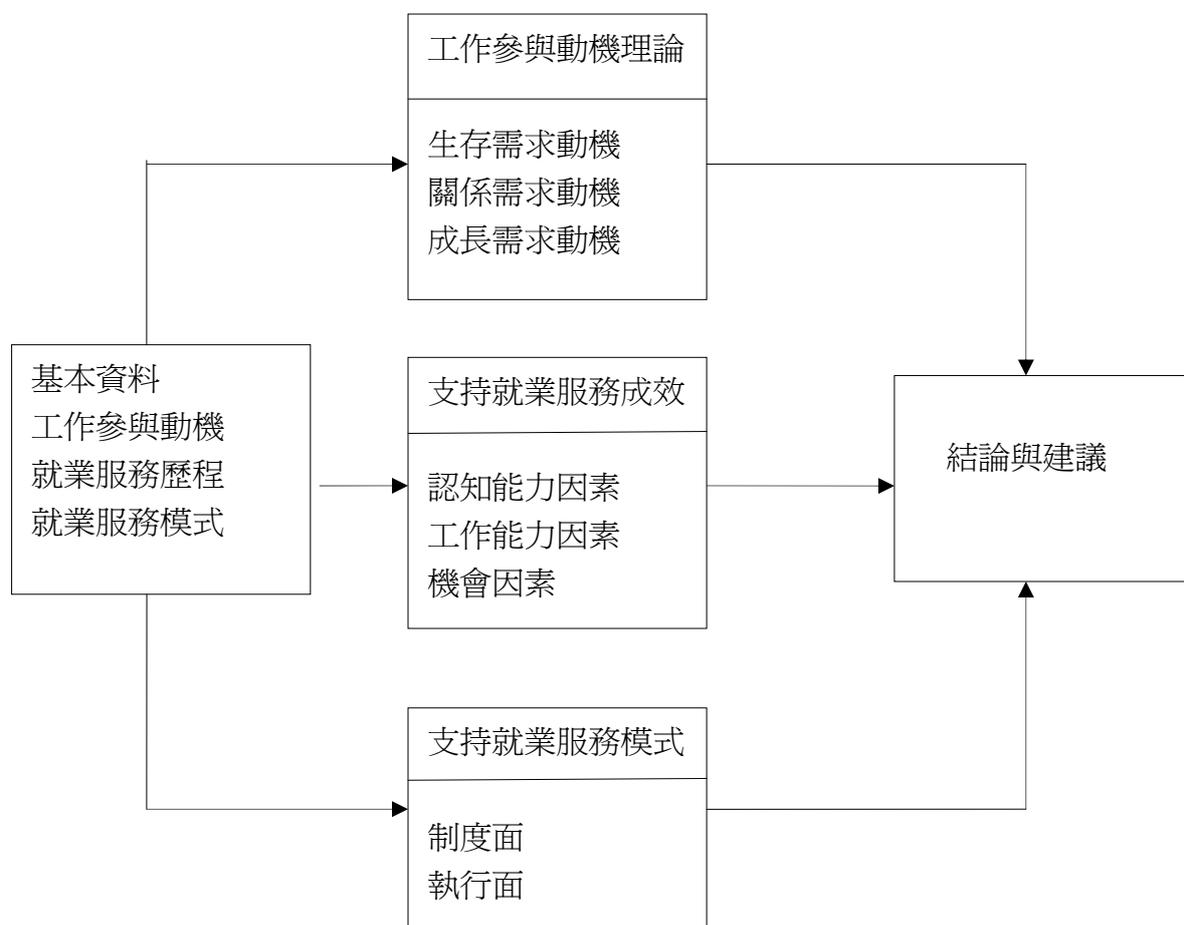
本研究將探討身心障礙者參與支持性就業服務的動機，以及本縣辦理社區化支持性就業之成效，研究對象為參與支持性就業服務之身心障礙者，研究將以深度訪談與參與觀察為主，輔以文獻分析探究，以進行相關研究問題的探究。本章共分為六節：第一節 研究設計與研究架構；第二節 研究範圍；第三節 研究對象；第四節 資料蒐集方法，分述如下：

### 第一節 研究設計與研究流程

為探討身心障礙者參與就業服務動機與本縣支持性就業服務方案執行歷程，本研究擬就身心障礙者尋求就業機會的動機，如何運用職業重建諮詢系統及使用支持性就業服務的經驗，希望經由支持性就業服務系統開案之身心障礙者就其接受就業服務過程和結果，以及參與此項的動機與期待，並綜合本縣支持性就業服務機構所提供身心障礙者的就業方案服務歷程及就業資源協助作為研究思考方向。

本研究將運用質性資料處理分析為重點，根據相關的理論模式，文獻資料及非營利組織的實務經驗做為研究基礎，擬對參與就業服務並經由職業重建系統派案，適合支持性就業服務的身心障礙者，進行半結構性的訪談方式，更由於支持性就業服務成效涉及地區產業特性及城鄉差距因素，因此將輔以官方資料蒐集的方式，尤其是行政院勞動發展署身心障礙資訊網，了解台灣身心障礙研究主題者及支持性就業服務成效的發展與現況。

圖 3-1-1 研究流程



## 第二節 研究範圍

本研究之焦點係以身心障礙者「參與就業就業服務的動機」以及社區化就業服務中支持性就業為服務模式的成效探討，因此研究範圍有二：

### 一、身心障礙者工作參與動機

人類行為的動機是無法以單一因素來解釋，其中包含個人及環境成長背景等因素，都足以影響動機的深度與強度，動機乃是某種行為發生的動力，由諸多互相關聯的事件所串成，個體的任何一種行為，都可能隱藏著各種不同的動機。(張英陣(1997：56)，工作動機涉及個體的成長過程、需求滿足、生活情境、經驗累積、外在誘因…等因素所組成。

身心障礙者是基於怎樣的起心動念，致使他們希望投入工作的行列中，工作動機是影響他們的工作效率及持續度的重要因素，必需透過職業重建系統尋求就業服務的身心障礙者，其工作動機與一般性就業的求職者之間的差異性。

### 二、支持性就業服務計畫服務歷程與服務成效

基於考量身心障礙者進入就業市場可能面臨的生理、心理與工作環境的困境，基於支持性就業的理念，政府考量其特別需求，進而提供更多的就業協助，保障、雇主獎勵、補助與支持服務，以協助其進入勞動市場並且穩定就業。其相關規定包括：

支持性就業的操作性定義為，每位就服員就業媒合成功數為每一年度 12 位，穩定就業 3 個月，就業媒合成功的個案，就服員必須有兩週到三個月為原則的密集輔導，職場協助與教導，必要時得補充身心障礙者產能之不足，案主就業三個月即視為成功就業之個案，三個月的追蹤輔導，案主若能穩定就業即可結案。

這樣的服務歷程是否真的能夠提供身心障礙者穩定就業率或是媒合成效，當支持性就服員退出之後，其持續度如何維持，方案的執行困境如何突破，實際運作影響，執行成果是否符合效益。

### 第三節 研究對象

由於支持性就業服務計畫隸屬於職業重建制度，所以計畫的實施自然會與職業訓練、職業輔導評量、相關就業服務方案，如：社區化就業、職務再設計與輔具、就業諮商、追蹤輔導再就業之相關組織和資源進行連結。因此服務計畫中涉及範圍包括政府機構、雇主、非營利組織、專家學者、案家與案主等組織或個體。

質性研究主要針對少量的樣本作集中深入的分析與探討。所以在抽樣方法上有別於量化研究的方式，本研究將採立意隨機抽樣方式，研究樣本之「母群體」，為持有身心障礙手冊之身心障礙者者，經本縣職業重建系統職評員評估適合「支持性就業服務計畫」方案的求職者者，並為職業重建系統「派案」、支持性就服員「開案」並實際接受服務身心障礙者，有意願接受訪談者為「研究樣本」，依據上述抽樣方式配合自己的研究目的及對母群體的了解來選取樣本。

由於本縣辦理委外支持性就業服務時間不長，經由派案結果顯示經由職業重建系統尋求就業服務者，大多數為心智障礙類別心障礙者，其中又以智能障礙者為大多數，故本研究將以智能障礙及精神障礙這兩種為主要研究取樣對象，訪談服務對象資料如下表：

表 3-3-1 訪談服務對象資料一覽表

代碼	性別	年齡	障別	障礙程度	婚姻狀況	工作經驗	專業技能	學歷	交通狀況
A	男	37	智	重	未	有	無	嘉智	腳踏車
B	女	22	智	重	未	無	無	嘉智	腳踏車
c	男	22	智	中	未	無	電腦基礎	嘉智	機車
d	女	19	智	中	未	無	無	高職資源	機車
e	女	21	智	輕	未	有	無	高職資源	腳踏車
f	男	23	智	輕	未	無	電腦基礎	二技	機車
g	男	23	精	中	未	無	無	高職	機車
h	女	35	精	輕	未	有	無	二專	機車
i	男	36	精	中	未	有	電腦維修	五專	汽車
j	男	51	精	中	未	有	作業員	國小	無
k	女	46	精	輕	婚	有	作業員	國中	機車

資料來源:研究者自行整理

## 第四節 資料蒐集方法

由於本研究將採取質性研究基礎，其中將運用文獻分析與深度訪談法來探討心智障礙者參與就業服務的動機及支持性就業服務方案服務歷程及成效，透過研究者對身心障礙支持性就業的了解，輔以相關先進研究資料與報告以及研究者與受訪者之間的資料收集加以解讀與歸納。

### 一、文獻分析法

「文獻」是研究者呈現研究邏輯的重要過程，對相關研究議題具有對應價值的書籍、圖文檔案或文書資料皆屬之；「文獻分析」探討的目的是為了使研究過程及計畫合乎科學的精神，並與之相互驗證，避免重複問題的研究，或落入他人研究的窠臼裡面，讓研究結果更為務實，經由整理、探究過往經驗與研究結果，作為未來更詳盡、更周詳的議題核心研究發展與準備。由於與研究主題的相關文獻和檔案資料有限，因此將蒐集過去研究身心障礙者主題或就業問題的相關資料，藉以進行質性研究，其中涉及的活動是分析、詮釋以及資料呈現，從分析的文獻資料中尋找出文中欲傳達意義所在，以分析哪些是對研究主題有意義的資料，並為資料所呈現的實質意義建立架構及分析。

本文所探討的文獻將使用我國現階段支持性政策發展情形與現況相關文獻：身心障礙者權益相關法條、行政院勞動力發展署身心障礙者勞動網、就業政策相關期刊與碩博士論文等資料進行分析，藉由資料分析解讀方式來了解身心障礙者工作參與動機及相關身心障礙者就業服務政策發展成效以及未來的展望。

### 二、深度訪談法

#### (一) 訪談對象及目的

本研究將依 101 年經由嘉義縣職業重建系統評估適合支持性就業服務之個案，依其自主意願進行訪談問卷調查等質性研究方法來蒐集資料，藉以了解身心障礙者參與支持性就業服務的參與動機，以及本縣身心障礙支持性就業服務從業

人員對方案承攬績效目標，特別是對於現行社區化就業服務方案委託的執行過程與未來社區化就業服務成效探討。

## (二) 訪談方式

身心障礙求職者障礙類別多樣化及障礙等級不同，表達及問題回應能力各異，更因心智障礙類身障者口語表達方式與語意理解度受障礙程度影響，為了避免結構式的對應過於僵化，研究方法將採質性研究半結構式訪談，將訪談主題事先擬定訪談綱要，再依訪談時情境及案主回應狀況，決定問題次序和提問方式以掌握訪談重點與方向，以不影響資料收集的前提下，運用一般性家庭訪視服務技巧，引導受訪者在自然情況下，依研究主題作口語表達。

經由「訪談題綱一」作初步訪問，發現有些心智障礙類別求職者在訪談問題的回應能力有落差，表達詞彙部分受限、容易偏離，恐因而影響研究問題的真實面，無法真正反映身心障礙者在尋求就業服務的歷程中真正的阻、助力樣貌，顧慮心智障礙受訪者無法概括陳述自己的生活經驗，影響蒐集到的內容是否能真實反映受訪者在受服務過程的真實感受，因此在問卷設計上變更為某部分勾選方式，其次某些特定障別受訪者必須取得相互間的良好互動，在訪談過程中必須與平常相處模式一致，受訪者才能信任並願意提供的生活經驗或情境經歷。

本研究將訪問 11 位職業重建系統派案且經支持性就業服務系統開案身心障礙求職者，訪談期間為 2012 年 11 月至 2013 年 01 月。

## (三) 訪談大綱設定：

### 1. 受訪者基本資料

包括受訪者年齡、性別、家庭狀況、障別、學歷、基本能力及工作經驗，目的是為了瞭解求職者生理、心理、年齡、障礙狀況以及家庭關係對求職者工作動機的影響。

### 2. 工作參與的動機

包括受訪者工作期待、求職動機強度，工作目的、家人態度，目的地為了瞭解參

與就業服務的求職者，對職場環境認知與工作動機強度。

### 3. 接受就業服務的歷程

目前就業服務媒合狀態、遭遇困境，及受訪者對接受就業服務提供的資源了解程度，未來對就業的看法與建議等。

#### (三)、資料分析及編碼

質化資料分析是種不用轉換成數字形式的檢視社會研究資料方式，透過資料蒐集與理論之間持續不斷的互動，藉由觀察訪談蒐集資料依字句表達或是隱性語言所出現頻率、程度、結構或是過程、原因後果所發現的模式(約翰 洛夫蘭 John Lofland et al.. 2006)在主題與類別中推展出理論。本文透過資料的收集與檢驗，以突顯研究對象的特質，若發現有相同的特質模式，則歸納到抽象層次的概念，若發現有不同特質，則探究造成差異的情境或結構因素，並且將之以概念化。

質化社會研究資料分析的關鍵就是編碼，將個別零散的資料予以分類或是類別化，依史特勞斯與柯賓(Anselm Strauss & Juliet Corbin 1998)編碼程序包括開放性編碼、主軸性編碼和選擇性編碼，編碼是質化資料研究分析中組織原則重要步驟，將每筆訪談資料作分類，分解成許多片段加以檢視和比較，相同的單元編入類目，找出資料中顯現的組成模式，掌握概念本質相似或是意義的關聯性加以歸類，並建立代碼與查詢系統。(劉鶴群等譯 2010 P484-568)

受限於研究對象為心智障礙者，在就業過程中正式與非正式資源的運用經驗，使用的困境與建議，因為表達能力或是認知功能受限，必須經由資料檢視及釐清，進而將受訪者對就業過程及支持性媒合理解現象解析，研究者將於每次訪談後錄音內容整理為逐字稿，以及研究者在訪談中觀察受訪者的情境表現以及現場筆記，整合資料內容，訪談內容轉化為文字檔後，加以標示、命名及分類，便於和其他概念相互比較連結逐步歸納，以作為資料分析的依據，再藉由資料分析、分類，在歸納與整理當中，整理出值得探討的問題作為研究的重點與建議。

根據本研究的主要內涵：心智障礙者工作參與的動機、心智障礙者參與支持性就業服務方案之成效模式、心智障礙者支持性就業服務方案之執行歷程，進行初步編碼。

表 3-4-1 譯碼概念表：心智障礙者工作參與的動機

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者工作參與的動機	生存需求動機 (生理需求及安全需求)	※ 想要賺錢 ※ 年齡 ※ 喜歡 ※ 不知道
	關係需求型動機 (社會需求與部分尊重需求)	※ 家人要我工作 ※ 他人讚賞 ※ 在家無聊
	成長需求動機 (尊重需求與自我實現需求)	※ 證明自己的能力 ※ 社會參與

資料來源：研究者自行整理

表 3-4-2 譯碼概念表：心智障礙者參與支持性就業服務方案成效

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者參與支持性就業服務方案成效	認知能力因素	※ 障別 ※ 工作樣貌 ※ 工作期待
	工作能力因素	※ 專長 ※ 工作經驗 ※ 交通能力
	機會因素	※ 溝通管道 ※ 制度宣導 ※ 資源運用

資料來源：研究者自行整理

表 3-4-3 譯碼概念表：心智障礙者支持性就業服務方案執行歷程

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者支持性就業服務方案執行歷程	制度面	※支持性 ※就業媒合 ※資源運用
	執行面	※密集輔導 ※資源提供 ※服務歷程

資料來源:研究者自行整理

表 3-4-4 訪談引述編碼範例表 心智障礙者參與就業服務的動機

代號	概念類別	概念指標 逐字稿內容摘錄
A	1	11 都忘了 大崙一家在賣菜的有做過 搬貨櫃 貨很多 要進去搬 做彈簧床跟老闆出去送貨 沒去要問他 老婆 怕弄到牆壁要賠(A-1-11)
F	1	有 有 做過 在牛排館 家人的 親戚的 (B-1-11)
C	1	塑膠粒 我曾去做過(C-1-11)
D	1	我會洗碗 洗衣服 也會掃地 拖地板 我會做 (D-1-11)

資料來源:研究者自行整理

## 第四章 結果與討論

本章將訪談結果分為四節，第一節 心智障礙者工作參與動機分析；  
第二節 支持性就業服務之於心智障礙者就業成效； 第三節 心智障礙者動機強度  
分析；第四節支持性就業服務執行歷程；

### 第一節 心智障礙者的工作參與動機分析

動機是推動個體從事某種活動，並且朝活動目標前進的內部動力，工作動機的相關理論研究指向源起於任何個體的行動或行為，皆因於人類的思考過程發展而來而不是隨性的，動機之間的變化與個體生長環境及社會氛圍息息相關。

Alderfer 以 Maslow 的需求層級理論為基礎加以修訂，提出三種核心需求，包括：生存需求、關係需求、成長需求，稱為 ERG 理論。麥克里蘭 (David McClelland) 依據 ERG 理論，推論人類三種核心的需求可能同時產生，倘若較高層次之需求無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求之滿足，且需求有可能同時產生。

#### 一、想要賺錢

對多數人來說參與就業的動機或許各有不同，表達言詞也不同，但心智障礙朋友「工作」的目的最直接的表達就是賺錢。

烘培(沉默) 這個 看報紙 報紙 賺錢 喜歡(看手錶)B-2-2

不知道(搖頭) 想要賺錢賺很多錢 D-2-2

不知道 想要賺錢 干哪想袂賺錢吟(台語)E-2-2

找到工作 最想獨立賺錢 走出去跟人家說話 在家無聊 G-2-2

我覺得我想賺錢 我想存錢一些錢搬出去住 住在外面比較輕鬆吧 像我以前在台南時自己住 那時候我有工作存了一點錢 所以可以自己住 H-2-2

很久不曾做過 有就做看邁 賺一點錢 J-2-2

最主要的是想要賺錢 其他也是在厝裡不知要做什密 才會想說找看邁 K-2-2

人必須滿足最基本的溫飽(生理需求)之後，即會意識到有安全需求(財產安全和工作保障)、社交需求等，然基本的生理需求以目前社會結構，前提必須建立在「工作」的穩定，獲得適當的酬勞，才得以換取基本的溫飽，滿足低層次的生理需求延續生命。

## 二、年齡-發展任務

依據拉文森(Levinson 1978)等提出的成年發展的理論，該理論的核心為生活發展階段架構的概念，由 22 至 34 歲所構成的成年前期被視為一重要的人生轉捩點階段，這個階段最重要的兩個發展議題是經濟獨立及獨立的決策能力，也因此身心障礙者在生命的歷程中，「工作」乃是其人生發展的重要階段，是來自於深層的潛意識與慾望。

受訪求職心障礙者年齡層及人數分別為：

18~30 歲 6 位，31~40 歲 3 位，41~50 歲 2 位，參與就業服務年齡層寬廣，以成年前期與成年期最多。

表 4-1-1 受訪者年齡分佈層

年齡層	18~30	31~40	41~50
人數	6	3	2

資料來源:研究者自行整理

## 三、不知道

某些障礙者對工作的期待不清楚，不知道工作可以為自己帶來甚麼樣的收穫，只基於一般既有印象，認為自己也必須和周圍所認識的人一樣到外面去上班。乃因智能障礙者因為腦部功能缺損，對訊息的接收、處理、輸出表達模式受限，對事件或問題的了解依程度所作回應，因此直接以口語表達知道與不知道，才會為什麼要工作？「不知道」。工作為了甚麼？「想要賺錢」

**沉默 (轉頭看時鐘)B-2-2**

不知道 我不知道 D-2-2

知道(搖頭) 想要賺錢賺很多錢 D-2-2

不知道 想要賺錢 干哪想麥賺錢吟(台語)E-2-2

工作的目的不單僅是獲取金錢，也是對個人存在價值的肯定，不僅能滿足個人基本需求，也是個人社會角色與身分的認同，身心障礙者容易因長期失業沒有工作而身陷社會排除(social exclusion)的隔絕情境，對個人身心健康及幸福感造成相當影響，家庭關係隨著改變。

#### 四、家人要我工作

心智障礙者在成年後繼續依賴家庭，無法跨越一般孩子可以逐漸獨立的發展階段，對家中成員而言，是相當痛苦的事情，對障礙者自己，亦因離開了學校教育環境，缺少同儕支持，或因病退縮，沒有社會參與活動，容易形成家庭關係焦慮、緊張。

我爸拉 念一整天 就去了 爸爸一直念 一直念(台語) A-2-2

當然就是希望付出可以得到別人認同 可以得到人家他人讚賞其實社會上工作沒那麼簡單 證明自己的能力 家人也要我工作 I-2-2

#### 五、他人讚賞

身心障礙者或因先天性腦部結構缺損，或因後天意外導致器質性腦傷，衍生成生理特質及心理特質，在智能障礙類別因為思考單純化，各種需求滿足點低，相對精神障礙類別則需求滿足點比較高，對外在的回應比較敏感。

當然就是希望付出可以得到別人認同 可以得到人家他人讚賞其實社會上工作沒那麼簡單 證明自己的能力 家人要我工作 I-2-2

#### 六、在家無聊

達爾文的適者生存的進化觀點，影響了生態學以探討個體與環境之交流適應關係，個體與群體和環境共同適應過程，強調需經由集體的力量求生存。尤其生

態學提出社會連帶 (social bond) 是與社會環境形成正向轉換的要素。

就是人家都去做工作 都很高興 看人家工作做的很認真 也想要去做 只想工作  
去外面賺錢 去外面做的 腳很多人做 C-2-2

爸爸 媽媽都在上班 ㄤ 弟弟和妹妹都還在學校念書 平常都只有我和爺爺 奶奶  
在家是想已經畢業了在學校有學過電腦維修所以想找這類的 不然一直在家裡 都  
沒事做 F-2-2

找到工作 最想獨立賺錢 走出去跟人家說話 不然在家也很無聊 G-2-2

1950 年代末期心理學家赫茲伯格(Frederick Herzberg)提出，有兩種因子決定組織員工的態度，即激勵因子與保健因子。除了薪資條件、工作環境等外在保健因子外，成就感、認同感、責任感、工作本身、成長與未來發展等，能夠增加工作滿足的激勵因子，讓工作者因得到認同，誘發工作動機。

## 七、證明自己的能力

如何讓雇主願意接受自己留下來工作，唯有能力展現，若能將自己所學的呈現出來，就有機會讓雇者更瞭解自己，達到讓自己進入職場的目的地。

我有學過電腦維修 在學校學的 有考到執照 我想試看看 F-2-2

其實我對長程來看沒有規劃 目前階段來說因為我是精障者 就是人際關係相處比較退化一點 可能跟人相處接觸 業務上不要那麼緊湊 那麼密集比較好

包裝 工廠作業員 清潔工因為目前階段可以做得來的 洗車工可以啊 有做過 因為作過覺得還不錯 只是接受的工作是有一點技術性的向作業員 比較專業有點專業至少人家會尊重你 I-2-1

當然就是希望付出可以得到別人認同 可以得到人家他人讚賞其實社會上工作沒那麼簡單 證明自己的能力 家人要我工作 I-2-2

## 八、社會參與感

透過工作不只改變生活狀況，也因為接觸產生更多的社會連結和歸屬感。個體

心理學強調，人的快樂成功脫離不了社會，個體在社會中找到立足之處，感覺安全、被人接受、有價值，獲得歸屬感。(Gerald Corey, 1996) (網路社會學通訊期刊 廖一儒 第 39 期：2004)。

*都有阿 他們都那樣 希望我能去找工作 去外面做 我做也懶就去做啊 C-2-8*

*覺得ㄟ 覺得畢業了 不想靠家裡養我 我覺得應該要找工作 F-2-7*

## 九、喜歡

個體可藉由參與工作過程而引起的參與感、成就感、需求滿足和個人理想實現，並且可以在工作過程中獲得內心喜悅和價值感，這種感覺來自於個體對所從事工作職種本身的吸引力。(Deci & Ryan, 1985)

*我還是喜歡面對客人的工作 工作的話我會選擇店員的工像以前那個寶貝麗緻*

*行政也可以 不過現在會計可能不行了再看看哪 如果有的話也可以試試看 H-2-1*

*烘培(沉默) 這個 看報紙 報紙 賺錢 喜歡(看手錶) B-2-2*

人們為適應而成長、為因應而運用策略，除有助個體生存，更促進整體社群力量。心智障礙孩子在青少年時期因為障別特性即經常受到孤立及拒絕，未來的就業問題，對家庭也是壓力，如何完成成年前期的階段任務，印證自己的能力，並受到讚賞，是觸發求職者尋求工作機會的動機。

表 4-1-2 工作參與動機概念指標表

類別	生存需求			關係需求			成長需求		
	想要賺錢	求職年齡	不知道	家人要我工作	他人讚賞	在家無聊	證明自己的能力	社會參與	喜歡
A		★		★					
B	★	★	★						★
C		★				★		★	
D	★	★	★						
E	★	★	★						
F		★				★	★	★	
G	★	★				★			
H	★	★							★
I		★		★	★		★		
J	★	★							
K	★	★				★			

資料來源:研究者自行整理

在三需求理論中，生存需求、關係需求，成長需求三者，以上圖中明顯顯示心智障礙者工作參與動機還是以基本的生存需求為主要目的，但精神障礙者與智能障礙者在需求層次上又有些許不同。

### 1、生存需求

#### (1)想要賺錢：

工作獲得最大的回報是金錢幾乎每位受訪者，薪資報酬是最主要工作動

機，但是智能障礙求職者 B、D、E 無法說出賺錢之後的具體想法，只單純的表達想賺錢，賺很多錢，以智能障礙者來說想要工作的動機是賺錢，但是對錢能夠提供的附加價值是停頓在物質的基本需求上。

比較之下精神障礙求職者就有規劃，受訪者 H 表示「我想存錢一些錢搬出去住，住在外面比較輕鬆吧」；K 表示「在厝裡不知要做什密」；G 則表示「想獨立賺錢 走出去跟人家說話」，J 表示「很久不曾做過 有就做看邁 賺一點錢」。

這部分精障者對工作動機就具有多樣化及多變性的選擇與需求。

(2)求職年齡：受訪者求職年齡層及人數分別為：18~30 歲 6 位，31~40 歲 3 位，41~50 歲 2 位，參與就業服務年齡層寬廣，以成年前期至成年期最多。

我國人民的工作年齡自 15 歲以上，依勞基法滿 65 歲為法定退休年齡，在成年發展裡論論點，每一個發展階段皆有其必須完成的發展任務，身障者在年齡到了該任務發展階段時就會有相對應的需求產生，受訪者中 B、C、D、E、F、G 六位年齡在 19 歲至 23 歲，A、H、I 則介於 35 至 40 之間，J、K 雖然年紀較大，但也在 50 歲左右，此時期的發展任務為經濟獨立及獨立自主的決定及發展穩定的生活，企圖在社會上擁有一席之地，由此分析年齡與工作動機具有相當關連性。

(3)不知道

認知心理學運用個人的外顯行為，來研究其心智歷程，認為要瞭解個人的行為，必須先探討個人如何入碼，儲存與提取各種訊息。(Hilgard et al 張東峰等譯，1986:319)某些障礙者不清楚自己為什麼要工作，只基於外在刺激印象，認為自己也必須和他熟悉人一樣，對事件或問題的了解程度所作回應，以口語方式表達知道與不知道，主要在認知處理模式。

受訪者中 B、D 和 E 對問題回應，D「不知道 我不知道」，B「(沉默看者手錶)」，受訪者 E 回應「不知道 想要賺錢 干嘛想袂賺錢吟(台語)」由於三位受訪者共同性都是智能障礙，啟智學校或高職資源班畢業，未曾有過工作經驗，對工作情境的訊息接收是欠缺的，沒接收沒有儲存，也就無法處理，只好以不知道來回應，

其工作動機是經由外在刺激，及其他關係人引導或強化才有求職的行為。

## 2、關係需求、

### (1)家人要我工作

成年心智障礙者在成年後如果沒有參與社會活動，繼續依賴家庭，不只案主容易功能退化，也會讓家庭關係緊繃、緊張。

受訪者 A「我爸拉 念一整天 就去了 爸爸一直念 一直念(台語)」，案主在家庭中明顯感受到壓力。

受訪者 I 則希望付出可以得到別人認同、讚賞外、也知道社會上工作沒那麼簡單能力是最重要的、家人也要他工作」

受訪者 G 在 2-8 回答裡面也提到「哥哥 要我不在家中沒事做，在家中都打電腦看電視」，可見家人的期許對案主尋求工作的動機有增強的作用。

### (2)他人讚賞

心智障礙者因腦部結構缺損，衍生的生理特質及心理特質，在智能障礙類別求職者因為沒有被讚賞、誇獎的經驗，所以激勵因子對一般性職場工作的智能障礙者是陌生的，也凸顯在不被誇讚的職場工作，能力因素對智能障礙者是負擔。

相對精神障礙類別則需求滿足點比較高，對外在的回應比較敏感，且非常在意別人對自己的看法。受訪者 I 即表示「當然就是希望付出可以得到別人認同 可以得到人家他人讚賞 其實社會上工作沒那麼簡單 證明自己的能力 家人要我工作」。

### (3)在家無聊

受訪者 C 和 F 表示家人都去上班上學，自己已經畢業了，一直在家裡 都沒事做，看人家工作做的很認真 也想要去做只想工作」，受訪者 G 更明確說：「找到工作 最想獨立賺錢 走出去跟人家說話 不然在家也很無聊」。

生態學觀點探討個體與環境之交流及適應關係，個體與群體和環境共同適應過程，強調需經由集體的力量求生存，越多的社會資源連結，得以產生越多的正

向觀點、及能量，有助於就業穩定。

### 3、成長需求

#### (1) 證明自己的能力

如何讓雇主願意接受自己留下來工作，唯有能力展現，若能將自己所學的呈現出來，就有機會讓雇者更瞭解自己，達到讓自己進入職場的目的地。

受訪者 F 為智能障礙輕度，技術學院畢業，在參與支持性就業服務前沒有實際工作經驗，表示「我有學過電腦維修 在學校學的 有考到執照 我想試看看」。

受訪者 I 為精障求職者，專科畢業，發病前在電腦公司服務，具有電腦維修實務經驗，I 表示他希望接受的工作是有一點技術性的像作業員 比較專業，希望藉由專業讓人家尊重，得到認同及讚賞與證明自己的能力」

#### (2) 社會參與感

在工作動機的議題上沒有一位心智障礙求職者覺得或是知道，一般性職場工作乃是發揮工作能力及建構學習認知功能的機會，因此不覺得工作也是參與社會的一種方式，但是受訪者 C 在訪談題目 2-8 上表示「都有阿 他們都那樣 希望我能去找工作 去外面做 我做得住就去做啊」他的社會參與可能是被要求的。

受訪者 F 在訪談題目 2-7 上表示「覺得ㄌ 覺得畢業了 不想靠家裡養我 我覺得應該要找工作 」對 F 來說長大了，不想靠家中照顧，進入工作職場，社會參與是應該的。

如果透過工作不只改變生活狀況，也因為接觸產生更多的社會連結和歸屬感。個體心理學強調，人的快樂成功脫離不了社會，個體在社會中找到立足之處，感覺安全、被人接受、有價值，獲得歸屬感。(Gerald Corey, 1996 網路社會學通訊期刊 廖一儒 第 39 期：2004)。

#### (3) 喜歡

參與感會讓工作者在過程中獲得內心喜悅和自我肯定，並因滿足引發持續的動機，受訪者 H 表示「我還是喜歡面對客人的工作」，其表達的是工作職種而非作

「工作」，受訪者 B 因為是智能障礙重度求職者在訪談過程中對抽象性問題理解能力較薄弱，問題回應是依據訪談者提問的殘留記憶回答，「烘培（沉默）這個 看報紙 報紙 賺錢 喜歡（看手錶）」。

由訪談資料顯見，心智障礙求職者在工作動機裡面，對工作的期待，「喜歡」是不被列入求職的參考指標，也就是說不會因為喜歡工作由想要找工作。

#### 小結

的三需求理論(Alderfer 1969)，認為 生存需求、關係需求、成長需求，不具先後關係，可能同時產生同時追求，倘若較高層次之需求無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求之滿足，經過訪談資料彙整，再依據受訪者的生活背景及個別資料，受訪心智障礙求職者在回答工作參與動機時，因為障礙類別及障礙程度的不同，有著顯著差異，但是原始生存需求動機則為共通點。

以整體面向分析在生存需求層面，完成階段性任務，經濟獨立與家庭建構、承擔責任，為多數受訪者共通的目的，也是促使他們求職的主要動機，所以賺錢是最重要的。在關係需求上「在家無聊」占多數比例，乃因求職者在離開學校或是發病住院以後，即與社會斷了連結，形成家中受照顧者無法分擔家庭責任，甚至被邊緣化，因此智能障礙者的家屬會積極協助障礙兒尋求就業機會，形成「家人要我工作」的回應，不只在工作動機的口語表達上，更隱藏在訪談題目 2-4 的受訪者回答中。成長需求部分，因為求職者具備專長的不多，且工作能力受限，所能從事的都是屬於比較低階的工作，只要求有工作，不認為自己有特別能力需要展現或證明。

再以求職者個別需求面分析，受訪者 A 至 F 都是智能障礙者，受訪者 C 和受訪者 F 由於家庭經濟因素及障礙成因，障礙程度與其他四位單純智力不足者的認知能力差異性，在受訪時賺錢就不是他們的首要選項，尋求社會參與機會與證明自己是有能力的，也展現在工作動機的強度裡面。

在受訪精神障礙求職者以受訪者 I 與其他同為精障求職者有明顯差異，I 為

專科畢業，專長為電腦維修，具有實際工作經驗，所以在工作動機上面證明自己具有工作能力獲得他人讚賞是被重視的，更由於家人不希望 I 因病退縮而激勵他尋求工作機會，因而比其他求職者在關係需求及成長需求上期盼更殷切。

由於心智障礙者在工作獲取困難，在認知的部分產生障礙，表達能力受限，因此對於工作的動機及目的，限縮在尋求基本的溫飽上面，生活空間被壓縮，因此即使有高層次需求，也無法用口語方式表達，但是並不能表示他們沒有，印證三需求理論中認為生存、關係、成長三種需求不具先後關係，可能同時產生，同時追求多種需求，倘若較高層次之需求(社會參與)無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求(賺錢)之滿足。

## 第二節 心智障礙者工作動機強度

工作上如果擁有動機，將可以啟動和工作有關的行為，並決定其形式、方向、強度及持續多久(Pinder, 1998)。身心障礙者要獲得機會，除了身障者本身必須擁有工作能力之外，能夠抱持高度動機及實際行動力是讓自己持續的動力，如果工作動機越強烈，將越會積極在尋求就業機會。

### 一、高動機主動型

求職過程包括：1. 收集工作職缺的相關資訊；2. 決定是否應徵該職缺；3. 當所應徵職缺獲錄取機會，決定是否接受該工作。McFadyen & Thomas (1997)求職者殘餘某些工作能力及工作意願者會主動尋求就業機會，積極參與職業重建服務及各種就業媒合工作，對就業抱持高度期待，不只主動尋求工作機會，且會提供希望就服員陪同面試，或是自行面對雇主，但是因為障礙因素，成功機率也不高。

*我都上人力銀行找比較多 就業e網有時候也會去看 但是比較少 媽媽也會幫我注意(F-2-3)*

*我大部分都是上網路找工作的 要不然就是去就業服務站 我都自己找 自己去自己去面試 H-2-3*

*巴巴媽媽有找幫我找過 有找過 人家都不要 不知要按怎 C-2-3*

### 二、高動機低行動型

求職者有工作能力及工作意願，但是個人動力不夠，雖然會主動尋求就業機會或由關係人(學校或家長)轉介職業重建系統，但登記就業後即等待就服員提供就業機會，否則即處於等待狀態，縱使心中有求職動機也處於行為被動狀態，甚至以各種理由拒絕面試機會，乃因對職場環境及工作情境不熟悉，產生臨場懼怕的感覺，不敢實際參與因此喪失工作機會。

*在家看報紙 電腦 看就業e網 就業服務站 很少看廣告 G-2-3*

*看報紙 去就業服務站 阿嬤 老師會(B-2-3)*

跟爸爸說 曾經和爸爸去搬貨 爸爸一直念就去就業服務站 社會局沒去過 曾經看過報紙找工作 老師說有的騙人的 不可以去 我不敢去(A-2-3)

黑白看阿 我都去公所找就服台莉亞 人找工作耶 電腦馬一直蓄找但是就孛找 最主要是 我因仔 還小漢 不隔袂塞 我家前面又有溪阿 我就怕耶 所以才想要能夠假日跟著休假(台語)

### 三、低動機低行動

依據人類行為發展理論，「工作」為個體生命發展階段必然會遇到，且必須面對的課題，智能障礙求職者，在潛意識或是生活環境刺激下存在著工作動機，但智力關係，無法有效地自行尋求工作機會，往往由家人陪同登記就業，又因自我控制力低，資訊接收能力有限，不具資源連結與探索能力影響，處事型態處於完全被動，職場媒合率不高。

不知道 求才令 家人 媽媽幫忙找(D-2-3)

有一個社工叫我去的 他來我家跟我說 媽媽帶我去(E-2-3)

表 4-2-1 動機強度指標

類別	高動機主動型			高動機低行動型			低動機低行動			媒合 狀況
	就業 服務 站	社會 局職 業重 建	人力 網站	求才 令	看報 紙	廣告 傳單	老師 介紹	家人 幫忙	同學 介紹	
A	★	★			★			★		已離 職
B	★	★			★			★		未就 業
C	★	★	★	★				★		未就 業
D		★		★				★		未就 業
E		★						★		已離 職
F		★	★					★		已離 職
G	★	★	★		★					就業 中
H	★	★	★		★					就業 中
I		★			★		★			已離 職
J		★								已離 職
K	★	★	★							已離 職

資料來源：研究者自行整理

### 1、高動機主動型

有意工作的求職者會積極搜尋有興趣的工作職缺相關資訊，並且決定是否前往應徵，面對未來雇主，心智障礙者往往第一個階段就不敢跨出去，因此參與支持性就業服務，希望就服員協助開發就業機會，並陪同面試，並且在職場中持續支持，雖然不敢參加求職面試，但是心理層面還是會積極的尋求就業機會，並且嘗試自行前往面對雇主。受訪者 C、F、G、H、I、都有自行進入人力資源網，或是到就服站、社會局職業重建窗口登記就業的經驗，H 更是會自己會前往應徵，這幾位共同的特徵是擁有電腦上網能力，會騎乘機車，交通移動力沒問題，除了 C 是智能障礙以外，其餘四位都是服用精神科用藥求職者，具有高度的就業動機及行動力，就業機會相對比較高。

### 2、高動機低行動型

求職者有工作能力及工作意願，但是個人動力不夠，雖然會主動尋求就業、機會或由關係人(學校或家長)轉介職業重建系統，但登記就業後即等待就服員提供就業機會，否則即處於等待狀態，甚至以各種理由拒絕面試機會，乃因對職場環境及工作情境不熟悉，產生臨場懼怕的感覺，不敢實際參與因此喪失工作機會。受訪者 A、D 共通性都是智能障礙者，必須面對家屬要求，積極找工作機會，但是只會騎腳踏車，離家較遠的地方無法前往縮減了就業機會。受訪者 K 經常上網搜尋工作機會，但經常以各種理由拒絕參加面試，媒合難度高。

### 3、低動機低行動

智能障礙求職者，潛意識或是生活環境刺激下存在著工作動機，但智力關係，無法有效地自行尋求工作機會，往往由家人陪同登記就業，又因自我控制力低，資訊接收能力有限，不具資源連結與探索能力影響，處事型態處於完全被動，職場媒合率不高。

受訪者 B、E、都是因為家屬強化就業刺激，陪同就業登記，共同點為智能障礙者高中學歷，從未就業對專長的概念模糊，。

## 小結

由表資料顯示智能障礙求職者求職行為都是由家屬陪同參與就業登記，其原因有二

其一：智能障礙者因為經鑑定智力年齡為 12 歲以下，其行為能力依相關法令必須經由家屬同意，也因此家屬必須陪同。

其二：部分智能障礙者的認知未達到自主行為能力，因而對工作相關的求職過程，欠缺主動積極，家屬或因經濟壓力或因家庭關係壓力，鼓勵案主外出尋求就業機會，因而有陪伴行為，但是障礙者的工作準備度不足，職場認知不夠，因此造成低動機與低行動力，形成就業媒合困難。

精神障礙者則在發病就醫以前已經學習到一定的知識年齡，所以雖然發病中情緒無法控制，認知行為則因為腦部受損及藥物控制因素下產生遲緩與邏輯跳脫狀態，但服用藥物穩定後在社會行為能力上與非障者不相上下，自主能力較強，因此擁有較高的求職動機與動力，如果雇主接受度高，則就業媒合相對較容易。

由表 4-2-1 動機強度指標資料現況，了解某部分功能較佳智障礙者工作機會獲得不是問題，但是維持及持續力不佳，精障者容易因為情緒問題而退縮，但是如果穩定度佳持續工作的機率較高。

### 第三節 心智障礙者參與支持性就業方案服務成效

支持性就業以本土化「社區」為本位，主要強化家庭照顧身心障礙者之意願及能力，提供身心障礙者適時、適地，且合乎人性需求的就業服務。目標針對功能較低的重度身心障礙者、社會適應能力較低如慢性精神病患者，或在學習上有類化及溝通困難的中、重度智能障礙等身心障礙者，執行職業重建計畫，採取預先評估媒合、現場支持輔導等，先就業安置後訓練計畫，目的為穩定就業。

#### 一、認知能力因素

智能障礙者與精神障礙類別身障者，因為同為腦傷患者，遺傳性致障者對於學習到的事物很難類化或轉移到日常生活當中，理解力較一般人弱，所以在學習抽象的事物上有困難，記憶力不佳，對於挑戰性的學習或工作，常常會表現出缺乏自信、追求成功的動機低及缺乏信心，往往還沒有嘗試就退縮，過分依賴別人的協助。後天或中途致障者因其在障礙前教育或階段性認知任務已經完成，在情緒穩定期則溝通及類化能力較佳。

#### (一)、障礙類別

受訪障礙者雖具有高中職學歷，但是對自己的所領取的手冊類別及障礙等級並不是很清楚，訪談時就服員必須轉換多種表達方式，讓受訪者明白訪談內容意思。

Q 你拿的(台語)身心障礙手冊(國語)是哪一類? (台語)

*(沉默 眼睛看著訪談者) B-1-2*

Q 你的手冊是哪一種 例如說智能的 精神的還是肢體障礙?(台語)

*智的 障礙 出生的時候 缺氧 嚶 不曉的 B-1-2*

Q 你甘知 你耶是重度還輕度? (台語)

*忘了 輕度的肢體 A-1-2 (案主為智能障礙重度)*

*不知道 D-1-2*

### *不知道 E-1-2*

受訪精障求職者則年齡層較高，且發病年齡大部分在成年前期，認知功能已有一定的發展基礎，對自己的基本資料是清楚的，應對及口語表達方式與非障者並無兩樣，雖同是心智障礙但是其差異性頗大。

### *(二)、工作樣貌*

身心障礙社區化支持性就業相關理論與研究的論點，皆是強調依據人格特質與工作情境因素的適配性，以媒合身心障礙者進入一般性工作職場，在踏入職場之前，應該對於目前的產業趨勢有基本的認識，以及工作職缺、職種的認知，以作為選擇職業的參考。

### *不知道 美髮的 作業員 不一定 D-2-1*

*如果有行政助理的話 我想找行政助理 公家機關的也可以 我有從網路上找 不然攝影助理也可以 因為因為我曾經參加學校的攝影社 F-2-1*

*我想去作烘焙 把土司搬到箱子裡 但是太重了 我搬不動 沒有去作過 有去長庚清潔 還有去禱祥包毛豆 還有去溪口包青菜 E-2-1*

*這兩樣就好 洗車麥 我要店員可以 在店裡工作 (重複) 我只要麵包 包裝的*

*我只要這兩樣 我要店員的 C-2-1*

*工廠作業員 不希望趕時間 第二是洗車工 第三是包裝*

*我還是喜歡面對客人的工作 工作的話我會選擇店員的工像以前那個寶貝麗緻*

*行政也可以 不過現在會計可能不行了再看看哪 如果有的話也可以試試看 H-2-1*

*有工作就好 都可以 我都願意試試看 K-2-1*

### *(三)、工作期待*

1964年由維克·伏隆(Victor Vroom)在工作與激勵一書中所提出期望理論，此理論主張工作的動機來自因努力所達成的績效，以換取相對報酬的期望值，此報酬須為當事人所重視與滿足的。

*給阿嬤開 保存下來 可以買很多東西 包括餅乾 包括甜不辣都可以 B-2-7*

不知道 知道 工作可以賺錢 賺很多錢 賺錢可以買東西 D-2-7

賺錢 賺錢養爸爸 我爸爸不養他誰要養 我是最後一個兒子 他說不給哥哥養

A-2-7

看日常生活所需阿 I-2-7

存錢 以後會用到 E-2-7

存錢 買東西 譬如買車子 G-2-7

我想我已經夠大了 不能再依靠我爸 而且我爸年紀也很大了 阿 最近還頭昏一  
直吐 還好我姊趕快把他送急診 也不能一直領補助 那個朱OO領四千七耶 他是中  
度的 有的不能工作 像我朋友阿 就是不能工作 他說他只會教書 以前都在作代  
課老師 發病後就沒有了現在好胖 八十幾公斤了 H-2-7

## 二、工作能力因素

「工作」以時間、體力或勞力、智力，換取相對價值金錢或其他，其主體為工作執行者，必須依雇主要求，在特定時間內將某物或事經由形式轉換為具有特定價值物品或類成品。其間如何聽取指令及完成任務，決定在工作認知及工作

### (一)、專長

由於抽象的理解能力不佳，有部分智能障礙者對「專長」的意思並不瞭解，無法具體表示做過甚麼工作，專長及工作經驗是甚麼，並且容易把家事與專長混為一談。

羊肉爐 人家說羊肉爐 搬貨 搬彈簧床 A-1-10

不知道(伶)

洗車 種菜 我家沒種 (沉默)忘記了

做 pon 耶 (麵包)哪

我以前會 實習也算嗎 我只有一樣吟

精障求職者就非常明確，但因障別特性及疾病病癥顯現方式的不同，在思考邏輯比較容易跳脫，但對自己的能力認知較為清晰。

品管汽車零件 、 汽車座椅包裝

因為 因為之前學校的學的科系就是資訊科 所以資訊科類的部分會比較熟念一點  
然後因為那些資訊的東西 發病之前都有在充實 學的比較充實一點 在學習之後  
就停留在那裏 能力及程度就停留在那裏 就那時候又在打工 讀夜間部時在充實  
嗎 我的能力就停留在那裏 如果能找到跟電腦比較相關 對自己的未來較好  
也有做過通訊行的技術員 通訊行就是電話手機啦 老闆都會帶我出去外面接電話  
線的作業 因為學校教的都是軟體員 那段期間電腦軟體的東西也 做過 品管員也  
做作業員 品管員就好 也做過大賣場作業員 像是補貨 盤點 那時候對自己未來的

## (二)、工作經驗

一般概念經驗包括了知識或是技術，在體驗或觀察某一事或某一事件後所獲得的心得，並應用於後續作業。而這些以前獲取的知識技巧越多，就可以累積越多工作能力。

會洗碗 洗衣服 掃地 拖地 D-1-11

品管工作吧 G-1-11

都忘了 大崙一家在賣菜的有做過 搬貨櫃 貨很多 要進去搬 做彈簧床跟老闆  
出去送貨 沒去要問他老婆 怕弄到牆壁要賠 A-1-11

塑膠粒阿 我曾去做過 C-1-11

## (三)、交通能力

地區性的交通狀況因城鄉差距各有不同，都會區公車捷運發達，身障者只要有工作機會，即可運用大眾運輸工具上工，減少上下班交通風險，在中南部求職者常因個人因素，無法騎乘機車或汽車，大眾交通又不發達，區域移動困難造成工作機會喪失，交通能力對智能障礙求職者更是獲得職缺的一大障礙，見下表

機車會阿 不過沒駕照 爸爸不讓騎

機車喔 監理所說 我有癩痢袂當考 只能騎腳踏車 或是坐公車

表 4-3-1 受訪心智障礙者運用交通工作的能力

項目	障別	機車	汽車	腳踏車	搭乘大眾交通工具能力
A	智	※		v	
B	智			v	v
C	智	v	※		
D	智	v			
E	智			v	
F	智	v ⊙			
G	精	v ⊙			
H	精	v ⊙			
I	精	v ⊙	v		
J	精	※		v	
k	精	v ⊙	v		v

資料來源:研究者自行整理

v 會使用 ※禁止適用 ⊙擁有

### 三、機會因素

「機會」是個抽象的名詞，也就是一般人說的「時機」或因緣際會，機會的面相有等待、把握、創造、運用，當機會來臨時，有人任憑機會輕易溜走，有人卻懂得緊緊把握住；更有人化被動為主動，積極地創造機會。

#### (一)、制度宣導

身心障礙者職業重建服務，不會僅著眼於如何增進障礙者自身的各項能力，建構有利身心障礙者職業重建的支持環境才是最很重要的，職業重建人員與障礙者間是平等的伙伴關係。職業重建的目標就是提升有生理、心智疾患患者達到其最大功能層級，使其可以回復或具有足夠的工作能力進入職場。(精神障礙者服務手

冊)

就是我們那邊村幹事帶那個社會局的人來 說可以幫忙找工作 我才知道的 H-2-4

不知道 就服站介紹的 K-2-4

不知道 媽媽帶我去問的 去太保問的 D-2-4

醫院介紹的 G-2-4

別人介紹 媽媽 帶我去的 我也會上網找資料 知道有這個服務這樣 F-2-4

是侯先生跟我說我才知 去縣政府找 握社會局 那個 我縣政府社會局去好幾次

去那裏而已 去辦事情的 我都去那裏 C-2-4

有一個社工叫我去的 他來我家跟我說 媽媽帶我去 E-2-4

我也不知道 我是去找張小姐 那個張月華 我去找張小姐 她有時候會出差 A-2-4

## (二)、資源運用

馬克思、恩格斯的定義，指出了自然資源的客觀存在，又把人（包括勞動力和技術）的因素視為財富的另一不可或缺的來源。資源的來源及組成，不僅是自然資源，而且還包括人類勞動的社會、經濟、技術等因素，還包括人力、人才、智力（信息、知識）等資源。據此，所謂資源指的是一切可被人類開發和利用的物質、能量和信息的總稱，(MBA 智庫百科 2013/03/03)

我大部分都是上網路找工作的 要不然就是去就業服務站 我都自己找 自己去自己去面試 H-3

不知道 我爸(沉默)B-2-4 不知 不知 B-2-5

社會局陳小姐說要幫我找的 他才有說到他(重複) C-2-5

我知道是我有有身心障礙手冊 可能政府有規定吧 F-2-5

不知道 可能是拿手冊的關係 G-2-5

不知道 D-2-5

不知道 K-2-5

不知道 是不是有手冊的關係 E-2-5

### (三)、溝通管道

工作上如果擁有動機，將可以啟動和工作有關的行為，並決定其形式、方向、強度及持續多久(Pinder, 1998)。身心礙者要獲得機會，除了身障者本身必須擁有工作能力之外，能夠抱持高度動機及實際行動力是讓自己持續的動力，如果工作動機越強烈，將越會積極在尋求就業機會，與工作相關的議題都會非常積極。

我不曾 我沒手機手機傍見了(丟了) 找爸爸 爸爸會跟我聯絡 A-2-6

都是他打電話來問的 我都不會講話 都請別人說 E-2-6

你是說 都用手機打 只打給他而已 有事情才會打給他 C-2-6

打電話 或是手機 常常聯絡 在電腦上找廠商資訊 問她這個工作是不是適合我  
F-2-6

都是他打電話問的 G-2-6

沒有聯絡過 都是他聯絡的 D-2-6

大部分都是他找我 侯先生聯繫的 I-2-6

心智障礙類別求職者在溝通能力相較其他障別更為薄弱，對如何尋求資源協助或是問題諮詢部分，幾乎是處於被動狀態，資源資訊比較無法掌握，影響其就業機會。

#### 1、認知能力因素

##### (1)、障礙類別

由訪談資料顯示受訪者 A、B、D、E 對自己的障礙類別及障礙程度，會以「不知道」或是「忘了」或是沉默注視訪談者等肢體語言或是檢簡短口語表達回應，甚至回答障礙類別與手冊不符合等，顯示智能障礙者在抽象認知是缺乏的。

受訪精障求職者能夠進入支持性就業系統皆經由職重評估過，屬於服藥穩定狀況良好的病患且年齡層較高，因發病年齡大部分在成年前期，認知功能已有一定的發展基礎，對自己的基本狀況清楚，應對及口語表達方式與非障者並無兩樣，雖同是心智障礙但是其差異性頗大。

## (2)、工作樣貌

身心障礙者支持性就業服務首要媒合求職者進入一般性工作職場，在踏入職場之前，應該對於目前的產業生態以及工作職缺、職種應有基本認知進入職場才能融入工作情境持續穩定。

受訪者 D、E、對想找甚麼工作會以「不知道」或是工作情境回應，對工作職缺缺乏認知。

同為智能障礙求職者受訪者 C、F 沒有工作經驗，但對職種非常清楚可以明確表示想找哪一類工作職缺名稱 跟家庭中父母的工作與電腦資訊運用能力有很大關係。精障求職者則都具備職場實作經驗，可以明確說出想要找的工作職缺種類，除了具備發病前認知能力及工作養成經驗有關之外，他們對工作情境及廠內作業樣態熟悉，職缺職種認明明確。

## (3)、工作期望

在工作參與動機訪談題目 2-2 中高達五分之三強的障礙者求職者，其工作動機為「想要賺錢」，賺錢的目地在哪裡，表 4-3-2 有明確的回應。

表 4-3-2 受訪者工作目的一覽表

項次	目的 1	目的 2	目的 3	求職前 失業期間
A	養爸爸			3~12 個月
B	給阿媽	保存	買食物	從未就業
C				從未就業
D		也塞儉起來	買東西	從未就業
E		存錢		從未就業
F	不想靠家裡			從未就業
G		存錢	買車子	24 個月以上
H	長大了不靠別人			24 個月以上
I			日常生活所需	3~12 個月
J	出去自己住			24 個月以上
K			貼補家用	24 個月以上

資料來源:研究者自行整理

由訪談資料整理出心智障礙類求職者對金錢的使用目的，是以家庭需求為中心，工作期望在於可以運用報酬換取生存需求的物資，並且有未雨綢繆的概念，其原因在智能障礙求職者大部分從未有就業經驗，對金錢使用的自由度受限，進而對金錢的兌換價值在生存關係上。精神障礙受訪者幾乎求職前都有工作經驗，訪談資料顯示對金錢的使用方式則比較有自主性想法。

## 2、工作能力因素

在企業的思維裡面「成本」是最大的考量，身心障礙者的職場表現，產能或是產值是不是足以抵補企業的的雇用成本，最是影響雇主的雇用意願，工作執行者，能否依雇主要求，在特定時間內將某物或事經由形式轉換為具有特定價值物品或類成品。其間如何聽取指令及完成任務，決定在工作認知及工作能力，也

是雇主考量員工的指標。

### (1)、專長

部分智能障礙者對「專長」的意思並不瞭解，無法具體表示做過甚麼工作，專長及工作經驗是甚麼，並且容易把家事與專長混為一談。

受訪者 B 和 D、E 從未就業不具特殊技能，對專長幾乎沒有概念，以不知道或是沉默回應。

受訪者 A 雖然有短期工作經驗，但對「最會做的工作是甚麼」的提問在思考上無法辨別專長與過往經驗的差異，所以回應上趨向經驗殘存的印象。

精障求職者就非常明確，但因障別特性及疾病病癥顯現方式的不同，在思考邏輯比較容易跳脫，但對自己的能力認知較為清晰。

受訪者 G、I、J 都能依自己的過往工作經驗表示，並把過往經驗納為自己的專長，也顯現求職者的工作能力及工作認知對工作媒合有絕大的助益。

### (2)、工作經驗

由於智能障礙者求職者大部分都從未實際就業，即使推薦就業成功，也經常幾天後就被辭退，例如受訪者 C 表示曾經作過麵包，但是啟智學校職能養成如果沒有持續，或是僅學到簡單幾個烘焙動作，是無法在競爭市場就業的，短暫的工作機會無法累積經驗，因此受訪者 D 把家中清理工作視為經驗。

受訪者 G 明確表示他的工作經驗是品管工作，就服員即可以依照他的專長經驗，尋求適配性工作媒合就業。

一般概念經驗包括了知識或是技術，在體驗或觀察某一事或某一事件後所獲得的心得，並應用於後續作業。而這些以前獲取的知識技巧越多，就可以累積越多工作能力，促使日後進入職場能夠承擔工作情境的考驗。

### (3)、交通能力

受訪者本縣求職者常因個人因素，或是家屬怕危險過於保護，無法騎乘機車或汽車，大眾交通又不發達，區域移動困難造成工作機會的錯失上，例如受訪者 A

會騎機車，但因為反應能力不佳，案父擔心車子騎出去回家的時間及出去的地點無法掌握，因此不讓案主騎機車。C 則擁有汽車駕照，但是家屬不讓他開車，因為擔心家庭無法承擔不可預期的風險，本縣非主要客運交通運輸路線行車班次稀少 A、B、E、J 都只有騎乘腳踏車的能力，也影響工作機會獲取。

### 3、機會因素

#### (1)、制度宣導

就業機會不只是就服員提供，首要還必須身障求職者知道有「身心障礙者職業重建服務」制度，這中間身障者如何接收訊息，並尋求協助，職業重建相關專業人員對服務制度的提供是重要的。

受訪者 H、E 原本自行尋求工作機會，經由社工請村幹事探訪主動開發，受訪者 K 由就服站轉介，G 則是醫院覺得能力應該可以進入庇護性就業提供職業重建窗口訊息，受訪者 C、D、F 則是家人協助到社會局職業重建窗口登記，他們自己並不清楚資訊的來源，以上可了解求職者對職業服務資訊來源管道，有就服站、醫院轉介，案家主動求助，職業重建相關人員主動發覺有就業需求的案主等；由於有大部分心智障礙者對網路系統陌生，或是求職者年齡層較高，相對有專人尋求就業機會並且提供相關就業服務的求職者來說，缺乏資訊來源壓縮到他們的就業機會。

#### (2)、資源運用

資源的來源及組成，不僅是自然資源，而且還包括人類勞動的社會、經濟、技術等因素，還包括人力、人才、智力（信息、知識）等資源。心智障礙者的資訊來源其實是相當封閉，先天認知能力缺損及後天因病腦部器質性傷害，讓他們缺乏溝通及接收訊息能力，職業重建資源運用對他們來說不只是不會運用，而且是模糊的，受訪者 B、C、F、G、D、E 等幾乎都不知道為什麼會有就服員專門為他們服務，只知道可能是有手冊，部分精障者對資訊的運用也止於網路搜尋就業機會而已，唯有受訪者 H 表示自己會上網找工作而且自行去面試，是其中少數

其餘都只在網路上搜尋工作機會沒有實際行動。

### (3)、溝通管道

身心礙者要獲得機會，除了身障者本身必須擁有工作能力之外，能夠抱持高度動機及實際行動力是讓自己持續的動力，如果工作動機越強烈，將越會積極在尋求就業機會，與工作相關的議題都會非常積極，針對在就業媒合部分對如何與就服員聯繫。

受訪者 A 表示不曾與就服員聯繫，E 不只是不曾主動，聯繫電話來了還是請別人接聽，受訪者 G、D、I 都是不曾主動聯絡過，以障別來說有其溝通能力及家庭背景因素限制，同樣智能障礙 C 和 F 就主動積極，乃因家庭中其他成員與障礙者的家庭輪動能力是順暢的，促使這類障礙者對事件的產或是疑慮，能夠勇於提出意見或是尋求問題解決的能力。

### 小結

身心障礙者職業重建服務，如何增進障礙者自身的各項能力，建構有利身心障礙者職業重建的支持環境。提升有生理、心智疾患者達到其最大功能層級，使其可以回復或具有足夠的工作能力進入職場。(精神障礙者服務手冊)

心智障礙類別求職者在認知與溝通能力相較其他障別更為薄弱，對從未工作過的求職者，是不具有工作樣貌的認識，對工作的認識只在於可以賺錢，不清楚工作就是每天要有最少八小時的時間及勞力付出；也因為大部分都不具專長與工作經驗，所以智能障礙者自己對的工作設定也在勞動階層；精障類別雖然能說出自己的專長與工作喜好，但是長期的被排除，發展出有工作就好的求職窘境。

就業機會經常是身障者在求職過程中最被重視的，以目前求職管道多元化，如何尋求就業資源，就業協助或是就業問題諮詢，讓就業管道暢通順利擁有工作機會，在非障者來說是輕而易舉只要有意願積極就不是難事，但對認知功能心智障礙者，每一步都是困難重重經常是有動機沒動力，不是不想而是不敢，幾乎是處於被動狀態，資源資訊更是無法掌握，影響就業媒合及成效。

## 第四節 支持性就業服務方案執行歷程

所謂「身心障礙者支持性就業」，指的是在非保護性的環境中，以中、重度的身心障礙者為對象，將其直接安置在一般的競爭性工作環境中，透過持續的協助、有薪資的工作，促使其能在主流社會中成功就業(萬育維，1997)。

以目前職業重建系統中支持性就業服務建置標準作業程序：

- 一、開發工作機會
- 二、發展職業重建計畫
- 三、擬訂案主就業服務計畫
- 四、案主/工作配對檢核
- 五、就業前工作能力訓練所需之工作流程分析、職務分析
- 六、就業前工作能力訓練
- 七、陪同面試與職場安置
- 八、強化穩定就業輔導
- 九、轉介與連結相關資源
- 十、追蹤輔導
- 十一、成果彙報
- 十二、評鑑制度

### 一、支持性

所謂支持性就業，包括工作機會的取得與工作初期的密集協助，如：工作技巧的訓練、環境的適應、交通的協助、以及社交、健康與財物的支持等。此外當案主足以勝任該職務的要求後，尚須提供持續的、必要的支持，以使案主得以繼續成功的保有該工作。(陳靜江 民 98)

環境適應支持，當個體產生情緒障礙時，藉由他人支持可提供有關情緒性的支持與陪伴，但是工作上的支持如何界定與同理，進而協助身心，障礙者的自我

概念，來自他們在乎別人是如何看待他們的障礙。如果職場的態度是用接納、積極的正向態度去面對障礙者，甚至澄清社會大眾對障礙者工作態度及能力的誤解，在這個過程中對障礙者具有正向的意義與價值，支持性就業提供的不只是障礙求職者在個人情緒上的支持，尚必須包含求職者與家人之間的溝通支持。

工作機會取得支持，資本主義市場供需問題永遠存在，在你增我減中創造商機，支持性就業也是供需問題的一環，「開發工作機會」意喻就服員必須自行尋求有意願雇用身心障礙者的廠商，來媒合安置求職者。依 101 年雲嘉南區青年就業幸福指數調查，求職過程透過人際關係所找到的工作機會，比經由其他方式來的滿意，且流動率較低，在求職行為中，關係網絡的強弱是焦點，不同強度的關係能網絡，可能帶來有價值的求職資訊，而建立關係網絡與使用親朋好友推薦等非正式的求職方式，有可能對求職行為有正向的幫助，甚至因為事先建立了情感與信任，而使得工作機會增加，因此支持性就業之間極大比例因素為運用就服員社會關係網絡，尋求雇主雇用身心障礙者意願，藉以降低身心障礙者失業率。

本縣幅員狹長涵蓋山區產業，沿海地區漁撈養殖，內陸平原地區除朴子及太保民雄地區為工商較發達，設有工業區及商業區外，餘為鄉村型城鎮，特色是勞動人口外流，工商業不發達，人口以務農及流動粗工為主，工廠除少數具技術性外，少有高科技產業，大都以傳統產業為主，工廠以傳統體力粗工產業為大宗，商家以自家經營的家庭式為主，工作機會相對減縮，在就業機會開發上具有相當難度。

工作技巧的訓練支持，Wehman (1996) 指出，支持性就業是在正常、統合的企業環境中，為一群無法就業或無法持續工作的重度障礙者提供有酬勞的工作，並在其就業期間給予長期、持續的支持。身心障礙者常因為身心某部分的缺陷存在，影響其內在心理或是外在功能缺損，在職場上無法與一般非障者競爭，不只是工作機會，工作能力或是工作持續力也受到影響，必須經過一段時間的學習、練習，才有辦法進入工作情境，尤其是必須經由職業重建系統評估派案的求

職者，其功能又比其他障礙者更低，媒合進入職場後的密集輔導機制，在進入的第一個時間點啟動，

其特性：

- (一) 身心障礙者進入職場初期有可能動作慢，產能不足，為了不讓廠商感覺雇用手障者 花錢又不具效率，就服員在必要時必須補充產能。
- (二) 身心障礙者在實際工作情境上遇到瓶頸，工作技巧或技術能力無法適合廠商的要求，就服員負有教導、訓練的責任。
- (三) 初期輔導時間必須持續且密集，是障礙者工作熟練度，必要時必須延長密集輔導時間。
- (四) 交通協助的支持，交通能力關係個體的生活範圍，在都會區大眾運輸工具發達，障礙者只要會搭公車，生活範疇不受限制，或者就服員陪同訓練搭車技巧，讓求職者可以具備交通能力，順利就業得以，但是中南部鄉區不具交通能力的求職者，工作機會幾乎是零。

其原因：

- 1、鄉鎮地區人口不多，大眾交通需求低，導致公車路線不發達，往往一天往返個位數班次，無法有效運輸。
- 2、工作區域距離公車停靠站太遠，求職者下車後必須徒步至工作處所位置，距離太遠，
- 3、某些障別求職者因家長不放心，並未教導獲同意案主騎乘機車，只能騎腳踏車，無法到達工作點，工作機會無法有效連結。

除了上述的重點支持外，還需協助案主在日常社交、健康與財物的支持，因求職者及其家人對金錢有其自主權，只能透過提醒、建議來執行，當案主足以勝任該職務的要求後，尚須提供持續的、必要的支持，以使案主得以繼續成功的保有該工作，此時則延續追蹤輔導。

## 二、就業媒合

職業重建體系從轉銜開始連結的順利與否、雇主雇用的經驗與態度、智障者學習遷移的限制、支持性及庇護性就業機會的開拓、就業輔導服務的支持、職務再設計的運用等，均影響心智障礙者的社區工作生活。(林惠芳 2007)

身心障礙社區化支持性就業精神及相關理論皆講究「人與工作的適配性」，即依據人格特質及工作環境因素來進行生涯決策與行動的配對與就業，以媒合身心障礙者進入一般性工作職場，並給於工作輔導、鼓勵、支持，讓他們融入非身心障礙者的工作環境，然而就業市場並非是只是單純雇主與身障者，在媒合過程中身障者有自己的情緒掙扎，雇主喜好、職場同儕是加分或是落井下石，家庭關係與職場突發事件，就業服務員專業及積極度都是影響因子。

奧地利社會心理學家海德 F. 海德在其 1958 年出版的《人際關係心理學》中指出，行為的原因在於環境或者在於個人。如果在於環境，則行動者對其行為不負什麼責任；如果在於個人，則行動者就要對其行為結果負責。

環境原因:如他人、獎懲、運氣、工作難易等。

個人原因:如人格、動機、情緒、態度、能力、努力等。

現在的職場環境，雇主不想雇用心智障礙者的理由，皆歸因於心理人格缺失、敏感、不容易相處，認為他們沒有工作能力，學習力差教不會等個人因素，也形成障礙者必須因為障礙既成的事實，而被歸類是不具工作能力，沒有產能、難以溝通的求職者，而忽視有些障礙是可以透過工作環境改善，及關係人協助而排除的。

## 三、就業促進工具運用

依據身心障礙者權益保障法 第三十三條

各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障

礙個別化職業重建服務。希望透過系統化的支持輔導與資源，協助身心障礙者進入職場，或重返職場，並提供持續支持服務。

在當前企業提供工作環境，大部分為派遣人力、臨時性與部份工作時間的工作，對不具競爭力之身心障礙者，確實難以找到全職工作；為了提高身心障礙者就業率，行政院勞委會提供多樣化的就業促進措施(附錄四)，其中在障礙者部分，補助職前及專長訓練，發給職業訓練券及推動訓用合一計畫，提供訓練期間生活津貼，為的是讓障礙者能有進入職場的就業準備，在就業前習得某些技能，並依特定對象訓練費用全為免費，且訓練期間獲得最低薪資 60%經濟補助。對已進入職場的障礙者補助雇主辦理職務再設計，目的改善工作環境，或工作機具，希望創造無障礙的就業空間，並提供僱用獎助等實質津貼，期待增加雇主的僱用意願。

由於各種僱用獎勵措施工具品項繁多，權責單位各有不同，配搭方案也不一樣，有些願意僱用的廠商其目的在僱用獎助津貼之外，還有運用身心障礙者的職務再設計購買生產器具，更多的是即使有更多的獎勵方案，也因為固著的想法，認為障礙者就是不具工作能力，不願意嘗試僱用，就業服務員必須有強力的資訊連結，及解說表達能力，避免提供求職者錯誤的資訊，才能提高雇主僱用意願，如何針對障礙者找出求職之有利要素，是職業重建系統重要環節。

## 小結

職業重建的主要工作目標，對有工作意願的身心障礙求職者依照其就業助力、阻力加以評估、並擬定個別化職業重建計畫，透過系統化的支持輔導與資源，協助身心障礙者順利進入職場並且持續就業。就服員在就業媒合時，就好像業務行銷員一般，做銷售行銷的工作，負責將公司之產品銷售給客戶，不同的是行銷的產品是求職者，而且是包含輕、中、重各種類別障礙者，說服雇主提供身障職缺就非常不容易，當廠商釋放職缺，支持性就業服務員如何從眾多障礙求職者間

搜尋出適合該項工作的個案，媒合前諮詢，陪同面試、職種解說、勞動條件，直到進入職場，持續密集輔導，中間任何的變相，都影響推介成功的機率。

### 一、執行面

支持性就業是一綜合性的復健工作 (comprehensive rehabilitation)，為輔導案主能獨立地生活與工作，需對其在家居與社區生活、休閒生活，就業環境中所需要的技能，提供系統化的訓練，並對其可能的困難予以必要的協助。(何華國，1995) 強化穩定就業輔導在案主進入職場的初期即須介入。

#### (一)、密集輔導

廠商以衡量人力資本取向，傾向聘用已具工作經驗之求職者或是可配合加班的求職者，所以對障礙的工作能力存有疑慮，相對障礙者在進入陌生環境也會擔心無法適應，支持性密集輔導於此時進入，發揮介質作用，也是障礙者與雇主、同事間的橋樑，具有穩定作用。

10-B-2、請說說看密集輔導制度對你的工作穩定有幫助嗎？

*有 比較清楚在做甚麼 G-3-10-B-2*

*對 其實因為可能是 有一段時間沒有在職場上工作了 然後之前都是在協會裡面做一些學員或是庇護性工作烘焙坊接觸的的工作轉換到職場面對 都是在協會 在職場中看到 見到不熟悉的 見到就服員就比較熟悉 但是我覺得 就服員心裡會比較不知道 沒有就服員以後 在職場上適應是不是 能不能適應 如果會有其他問題 那時候學校環境蠻單純的 有想過如果有遇到說上面的要求不知道能不能適應*

*I-3-10-B-2*

*有阿 沒有你(就服員)我真的不知道該怎麼辦 只要上廁所的問題解決了其他都好處理 原本真的很想放棄 要不是因為想到費了那麼大的功夫又是體檢又是簽約的 第一天真的好想放棄喔 可是心裡一直告訴自己不能讓我爸失望 怎麼辦 加上你有來 就這樣梗下來 現在總算順利了 H-3-10-B-2*

*有阿 都會教我怎麼做 可是我還是記不住 就被辭職了 E-3-10-B-2*

應該算有吧 不會的 會教我 有事情會跟他說可是有的還是有問題譬如加班 常常要加班 加到很晚 F-3-10-B-2

## (二)、資源提供

支持性就業服務工作者，除了開發工作機會，宣導身障就業力之外，對低社會參與的心智障礙者提供職缺訊息，找出適合的求職者，陪同面試，並安置於適當職場，對就業準備度不足之個案若服務計劃之結果不能滿足或不適合安置，則轉介與連結相關資源到其他機構或相關資源予以協助。

10-B-3、就業服務員對於你的求職提供哪些資源協助？

10-A-3、就業服務員對於你的求職提供哪些資源協助？

應該說除了找工作 去面試外 還教我怎樣去除心理障礙 我真的很怕洗手洗不乾淨 還好現在克服了 還每天陪我吃午餐 跟我說說話 我覺得生病以後朋友都沒再連絡了 H-3-10-A-3

幫忙找工作 面試 陪我去面試 工作時來看我 我也會打電話找他 F-3-10-A-3

去找組長看能不能去長庚工作 帶我去看賣類 去告訴我哪裡要擦乾淨

E-3-10-B-3

他會給你工作項目去選 I-3-10-B-3

有提供 提供就業協助 介紹我去面試 介紹去上課程 G-3-10-B-3

身心障礙者就業是政府積極推動的服務，其中心智障礙者由於障礙特性，生活空間比較閉鎖，社會接觸面不廣，對就業服務系統的服務措施處於較被動狀態，低社會參與、低競爭力的精障、智障等心智障礙求職者，支持性就業服務的相關資源提供就顯得相當重要。

## (三)、服務歷程

在支持就業服務系統中，障礙求職者、雇主、就業員三者關係的形成，經由職館員派案以下，共同經歷工作職場開發、發展職業重建計畫、擬訂案主就業服

務計畫、案主/工作配對檢核、就業前工作能力訓練所需之工作流程分析、職務分析、就業前工作能力訓練、陪同面試與職場安置、強化穩定就業輔導、轉介與連結相關資源、追蹤輔導。對上層單位的每季成果彙報、年度成果評鑑等。

這之間每一個服務階段都必須登錄於身心障礙業職重建系統相關表格，每一位案主就業成功最少必須服務三到六個月才能結案。

一開始會電話去問 現在怎麼樣 為什麼會有工作 帶你去面試 面試在帶資料去面試還會帶提供一些面試技巧 平時有時候成功之後 有錄取的話 就服員還會說一些職場要注意的禮儀還是行為 是 然後 還會就是說面試時還會帶你去認識的環境阿那些 還帶你認識環境 笑啊主管阿對求職者有適應狀況有問題就服員會協調 I-3-9

去社會局 職業就服員就去我家 介紹協會給我認識 再來就是求職 陪我去面試 G-3-9

過程喔 是不是說去面試

社會局蔡小姐 介紹就服員讓我和我媽認識 之後一段時間他就找工作 之後帶我去面試 還去就業服務站開介紹卡 面試很多家 之後就去青松工作了 就服員都有來看 教我怎麼做 應該是精神的鼓勵吧 F-3-9

其實我經常都是自己上網的 有拉 有帶我去市區找店員的工作 去面試 可是工作很難找耶 還問我要不要去參加就業的課程 太遠了我沒去 後來就說要來這裡面試 還去我家找我 真的好熱心喔 H-3-9

一般人對障礙者的刻板印象覺得障礙者與工作能力不足畫上等號，無法適應職場競爭，障礙者難以溝通，拒絕了求職機會，導致應徵機會極少。也因此發展了支持性就業服務，就服員與求職者間每一次的接觸都必須上「全國身心障礙者職業重建系

統」登錄，每月必須上繳成果月報表、服務紀錄表等。其目標設定，為每位就服員必須每一年度推介媒合成功 12 人，其中穩定就業 3 個月以上 6 人，除了服務工

作流程、成果會報外，每年勞委會職訓局安排方案執行評鑑機制，方案承攬單位必須針對一整年的工作提出報告。

## 1、密集輔導

支持性密集輔導進入時機依相關實務作業規定案主第一天上工則就服員即必須同時進入，發揮介質作用，也是障礙者與雇主、同事間的橋樑，具有穩定就業的作用。

受訪者有 G 肯定就服員的介入表示比較清楚在做甚麼，I、H 則表示在職場中看到就服員就比較熟悉具有「穩定作用」I 更擔心當就服員退出後不能適應  
受訪者 E、F 則肯定就服員密集輔導具有「教導」的作用

訪談資料顯示求職者都肯定密集輔導的功能，內容顯示就服員功能包括：  
教導-「清楚在做甚麼」「教我怎麼做」「不會的 會教我」，  
安心-「見到就服員就比較熟悉」「不知道該怎麼辦」「沒有就服員以後 在職場上適應是不是 能不能適應」。

問題處理-「只要上廁所的問題解決了 其他都好處理」「有事情會跟他說」

但並不表示經由密集輔導結束後，所有推介成功求職者都得以持續就業，依實際經驗雇主會擔心就服員過度介入，會影響其他工作人力對案主標籤化，影響內部情緒，雇主以產能考量，希望障礙者有實際能力可以為公司增加產值，所以當雇主發現就服員離場之後，案主表現不如預期，或是僱用獎助方案補貼結束，則某些障礙者還是回歸到職業重建系統，或是就業服務系統重新派案。

## 2、資源提供

障礙求職者對工作的取得資訊不足，支持性就業服務工作者，對低社會參與的心智障礙者提供「職缺訊息」，找出適合的求職者，「陪同面試」，「提供課程資訊」並安置於適當職場。

工作中受訪者 H 表示所受到的資源有工作機會提供 陪同面試 提供去除心理障礙衛教，已離職受訪者 E、F、I 表示就服員協助找工作 陪同面試，提供工作職缺，

受訪者 G 則表示就服員提供就業機會 陪同面試還提供課程資訊

身心障礙者就業是政府積極推動的服務，其中心智障礙者由於障礙特性，生活空間比較閉鎖，社會接觸面不廣，對就業服務系統的服務措施處於較被動狀態，低社會參與、低競爭力的精障、智障等心智障礙求職者，支持性就業服務的相關資源提供就顯得相當重要，身障就服員在雇主端除了開發工作機會，宣導身障就業力提供各項就業促進之外，求職端則提供職缺訊息，陪同面試，對就業準備度不足之個案，若服務計劃之結果不能滿足或不適合安置，則必須連結相關資源結案轉介。

### 3、服務歷程

整個支持性就業從職業重建系統接案開始，直到結案或轉介，這之間看得到的是就業開發，開案晤談，媒合前諮詢，陪同面試，密集輔導。

受訪者 I 表示就服員提供「面試機會」「面試技巧」「職場要注意的禮儀還是行為」「認識的環境」「問題協調」。G 和 F、H 表示就服員有「陪同面試」「精神鼓勵」「提供課程資訊」；對受訪者的認知來說，支持性就業就是開案訪談、提供就業機會、陪同面試、職場禮儀、問題協調、精神鼓勵。

這其中看不到的是整個服務系統的繁瑣，每一筆與案主的接觸都必須在系統上登錄、此外工作分析、就業媒合、案主分析、就業服務計畫、工作流程分析、工作訓練紀錄，這些都是求職者看不到的工作，每月必須上繳成果月報表、服務紀錄表等。其目標設定，為每位就服員必須每一年度推介媒合成功 12 人，其中穩定就業 3 個月以上 6 人，除了服務工作流程、成果會報外，每年勞委會職訓局安排方案執行評鑑機制，方案承攬單位必須針對一整年的工作提出報告。

因此就服員必須具備推銷員精神，在職場開發時必須面對廠商推銷產品，而你的產品就是身心障礙求職者，說動廠商雇用他們。必須是現場作業員，就業媒合成功的案主進入哪種行業，就服員在第一天即進入密集輔導，不只教導工作技

巧必要時還要能補充產能。必須是社工員，身心障礙的障別及症狀多樣化，在開案訪談時必須具備社會工作的服務技巧，才有辦法探詢出求職者的生態支持環境等，提供案主最有利的職場規劃。必須是電腦文書處理員，由於每筆紀錄登錄於職業重建系統，其中與案主的任何接觸及對話都必須輸入，用詞遣字更需謹慎，符合評鑑時頻選委員的期待。

#### 小結

在支持性就業服務中障礙求職者、雇主、就服員，三者和支持就業服務系統中形成緊密關係，必須共同經歷工作職場開發。發展職業重建計畫。擬訂案主就業服務計畫。案主/工作配對檢核。就業前工作能力訓練所需之工作流程分析。職務分析。就業前工作能力訓練。陪同面試與職場安置。強化穩定就業輔導。轉介與連結相關資源。追蹤輔導。每季成果彙報。年度成果評鑑。這之間每一個服務階段都必須登錄於身心障礙職業重建系統，每一位案主就業成功最少必須服務三到六個月才能結案。

就服員的工作除了必須有業務行銷能力，更必須有作業員勞力與體力，陪同一起工作，而且必須有能力在各種工作情境中訓練障礙求職者，讓他、她們儘早適應該工作的操作流程；開案晤談時還必須運用社工訪視技巧，才能了解求職者真正的需求，擬定就業服務計畫，但是求職者工場中的密集輔導，在地區家族式企業，某些廠家並不希望就服員在廠內協助或觀察，其一、他們認為工作者就是必須有能力適應該職缺，當就服員在密集輔導期間協助教導，那密集輔導退出後，案主的工作能力無法因應工作的要求，所以寧願用看看，能力不符需求就讓求職者退出，再者、生產線上某些雇主也不願意就服員在裡面，因為事關廠內生產機密，且影響他們的工作派遣。

## 第五章 結論與建議

本研究主要目的希望瞭解身心障礙者工作參與動機，藉由參與動機了解身心障礙者支持性就業服務對本縣的心智障礙求職者服務成效，並且在就業服務實務過程探討整個服務模式，依據研究結果做出結論與建議，以下分別敘述之：

### 第一節 研究結論

本節將綜合研究發現與本文相關文獻理論資料和訪談記錄，進行綜合性分析得到以下結論：

#### 一、心智障礙者的工作參與動機與理論結構關係

根據訪談結果重整分析，在心智障礙者的工作參與動機方面，有想要賺錢、年齡因素、喜歡工作、也有明白表示不知道、家人要我工作、為了博得他人讚賞、在家無聊、證明自己的能力、社會參與等……。其中年齡因素為主要共同點，想要賺錢居大部分心智障礙者工作的主要的期待、其次在家無聊 這三種動機佔多數。

研究者發現：

參與就業服務年齡層，以成年前期至成年期最多，依成年發展理論論點，每一個發展階段皆有其必須完成的發展任務，此時期的發展任務為經濟獨立及自主的決定及發展穩定的生活，希望融入社會整體脈動裡面，由此分析年齡與工作動機具有相當關連性，是一種追求人生價值的本能，更足以解釋為什麼受訪智能障礙求職者在工作期待的回應上有「不知道」的回答，乃因即使障礙者在工作的認知理解度不足，但是對的擁有工作的需求是跟著年紀而來的自我本能。

以整體面向分析在生存需求層面，完成階段性任務，經濟獨立與家庭建構、承擔責任，為多數受訪者共通的目的，也是促使他們求職的主要動機，所以賺錢是最重要的。在關係需求上「在家無聊」占多數比例，乃因求職者在離開學校或

是發病住院以後，即與社會斷了連結，形成家中受照顧者無法分擔家庭責任，甚至被邊緣化。

智能障礙者在工作獲取困難，在認知的部分產生障礙，表達能力受限，因此對於工作的動機及目的，限縮在尋求基本的溫飽上面，生活空間被壓縮，因此即使有高層次需求，也無法用口語方式表達，但是並不能表示他們沒有，印證三需求理論中需求不具先後關係，可能同時產生，同時追求多種需求，較高層次之需求(社會參與)無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求(賺錢)之滿足，也凸顯心智障礙者在追求生命價值的無力感。

## 二、工作動機與行動力

依據人類行為發展理論，「工作」為個體生命發展階段必然會遇到，且必須面對的課題，在工作動機的議題上沒有一位智能障礙求職者覺得或是知道，一般性職場工作乃是發揮工作能力及建構學習認知功能的機會，因此不覺得工作也是參與社會的一種方式，由(表 4-1-2)顯示智能障礙求職者，潛意識或是生活環境刺激下存在著工作動機，但智力關係，資訊接收能力有限，欠缺資源連結與探索能力，無法有效地自行尋求工作機會，登記就業的行為是由家人陪同，受訪者 C 在訪談題目 2-8 上表示「都有阿 他們都那樣 希望我能去找工作 去外面做 我做得住就去做啊」，顯示他們的工作參與動機可能是被要求、被啟動的，而且求職管道在就服站或職業重建窗口佔多數，運用就業媒合機制尋求工作機會，因此容易造成低動機與低行動力，形成就業媒合困難。

精神障礙者則在發病就醫以前，已經學習到一定的年齡知識，所以雖然發病中情緒無法控制，但只要按規律就醫服藥時間穩定，自我控制能力增強，求職管道相對就比較多元，運用網路是其最大強項，但是網路資源運用大都停留在瀏覽階段，動機強但是付之行動的比較少，由於是在職業重建窗口登記，表示有求職動機及意願，但是在進入媒合階段容易因疾病症狀所產生的過度擔憂與人際畏懼與而退縮，也是高動機低行動力求職者媒合困難的主要原因。

### 三、認知能力對心智障礙者就業機會的影響

訪談對象中，求職身心障礙者的教育程度，以就讀啟智學校及一般高職資源班程度有 6 位為最多；國中程度以下有 2 位；專科學歷有 4 位。由於教育體制發展及身心障礙轉銜制度的健全，倡導受教權平等，啟智教育發展，目前障礙者都擁有高中以上學歷，但是在基本的謀生能力，智能障礙身障者並未因學歷提高成正比，求職者在啟智教育階段、學校技能養成或是機構的職業訓練，培訓選項都會選擇低門檻，容易分工入門的烘焙、洗車，求職者常因認知及類化能力或是病徵影響，在職種的選擇，可發現都選擇參加過培訓的其他服務業，例如洗車、烘焙為首選，其次是包裝作業員，顯現求職者由於腦部功能缺損，影響動作及思考、學習能力及記憶力，所以會以熟悉的事物，及過往經驗來決定自己的職種選擇，也是心智障礙類別求職者大多從事基層的清潔與作業員之重要因素。

訪談資料中亦顯示智能障礙者，對甚麼是專長及工作經驗的認知與非障礙者有極大落差，無法區分家事或是工作，對想要找甚麼工作所做的回應經常與短暫的工作經驗在思考上衝突且無法界定，工作動機的定義較模糊，遇到事情缺乏彈性及臨機應變的能力，不會因應情境而調整自己的行為或表達方式，會用較原始的如拒絕、退縮、固執、壓抑等行為來處理或是回應，也顯示在就業推薦及職場上，心智障礙者面臨的工作認知及工作指令理解力上，是否符合雇主的期待，以及因指令解讀不同，導致工作能力被扭曲，而影響就業機會及持續就業力，而有就業經驗的精障受訪者，則因疾病分類及症狀穩性，而有不同的回應方式對專長過往經驗有比較清楚認定。

心智障礙類別求職者在認知與溝通能力相較其他障別更為薄弱，對從未工作過的求職者，是不具有工作樣貌的認識，對工作的認識只在於可以賺錢，不清楚工作就是每天要有最少八小時的時間及勞力付出；也因為大部分都不具專長與工作經驗，所以智能障礙者自己對的工作設定也在勞動階層；精障類別求職者經過職重建評估，具有就業功能、意願及能力的穩定慢性精神疾病求職者，雖然能說

出自己的專長與工作喜好，但是常因為社會文化及傳播媒體的曲解污名，導致僱主對精神障礙求職者防衛心較強，長期的被排除在僱用名單之外，發展出有工作就好的求職窘境。

就業機會經常是身障者在求職過程中最被重視的，以目前求職管道多元化，如何尋求就業資源，就業協助或是就業問題諮詢，讓就業管道暢通順利擁有工作機會，在非障者來說是輕而易舉，只要有工作意願、態度積極，獲取適當工作機會不是難事，但對心智障礙者，資訊的運用受限，以及無法與僱主端取得妥適的初步接觸，每一步都是困難重重，經常是有動機沒動力，不是不想而是不敢，幾乎是處於被動狀態，相對影響其就業機會。

#### 四、支持型態及就促工具運用

本縣未設置勞工局，職業重建系統為單軌運作，主管機關社會局職業重建中心直接派案，就服員承接開案後，提供後續支持服務，由職缺開發、媒合諮商、陪同面試、上工，支持性密集輔導進入時機，依相關實務作業規定，案主第一天上工則就服員即必須同時進入，發揮介質作用，也是障礙者與雇主、同事間的橋樑，具有穩定就業的作用，期間 10 至 14 天，必要時必須延長，但並不表示經由密集輔導結束後，所有推介成功求職者都得以持續就業，依實際經驗雇主會擔心就服員過度介入，影響其他工作人力對案主標籤化，影響內部情緒，其次雇主以產能考量，希望障礙者有實際能力可以為公司增加產值，所以當雇主發現就服員離場之後，案主表現不如預期，或是僱用獎助方案補貼結束，身障者經常回流為失業族群。

就業服務系統的服務措施對於較被動狀態，低社會參與、低競爭力的精障、智障等心智障礙求職者，支持性就業服務的相關資源提供就顯得相當重要，身障就服員在雇主端除了開發工作機會，宣導身障就業力提供各項就業促進之外，求職端則提供職缺訊息，陪同面試，密集輔導就服員的工作除了必須有業務行銷能力，更必須有作業員勞力與體力，陪同一起工作，而且必須有能力在各種工作情

境中訓練障礙求職者，讓他、她們儘早適應該工作的操作流程，但是求職者工場中的密集輔導，在地區家族式企業，某些廠家並不希望就服員在廠內協助或觀察，其一、他們認為工作者就是必須有能力適應該職缺，當就服員在密集輔導期間協助教導，那密集輔導退出後，案主的工作能力無法因應工作的要求，所以寧願用看看，能力不符需求就讓求職者退出，再者生產線上某些雇主也不願意就服員在裡面，因為事關廠內生產機密，且影響他們對障礙者的工作指派及糾正。

現在的職場環境，雇主不想雇用障礙者的理由，皆歸因於障礙者不容易相處，工作能力不足，學習力差等個人因素，形成障礙者也認為找不到工作是憨慢、不會、記不住等負向思維，加上就業市場並非是只是單純雇主與身障者，在媒合過程中身障者有自己的情緒掙扎，雇主喜好、職場同儕是加分或是落井下石，家庭關係與職場突發事件，就業服務員專業及積極度都是影響因子。

為了鼓勵企業進用身心障礙者，除了定額進用機制外，行政院勞委會運用各種就業促進專案，提供僱用獎助等實質津貼，期待增加雇主僱用身心障礙者的意願，由於各種僱用獎勵措施工具品項繁多，權責單位依各縣市承辦單位，各有不同，配搭方案也不一樣，有些願意僱用的廠商其目的在僱用獎助津貼之外，還有運用身心障礙者的職務再設計購買生產器具，更多的是即使有更多的獎勵方案，也因為固著的想法，認為障礙者就是不具工作能力，不願意嘗試僱用，就業服務員必須有強力的資訊連結，及解說表達能力，避免提供求職者及雇主錯誤的訊息，才能提高雇主僱用意願，然而有些承攬單位支持性就服員並未擁有就業促進方案裁量權，在面對雇主提出就業促進獎助方案時，無法對有意僱用的廠商承諾任何的獎助措施，因為允諾權在勞動力發展署轄下各地區身障就服員，裁量權在各地區就業服務中心，同屬身心障礙就業服務從業人員，並且服務最需要支持的身心障礙求職者，縣市的職業重建就服員是完全沒有籌碼的。

## 五、支持性就業服務成效

支持性就業整體服務媒合績效為每位就服員年度必須推介成功 12 位，成功就業滿 3 個月有 6 位，推介操作型態可分為媒合前諮詢、推介就業、就業滿 3 個月結案，未媒合結案，以表 4-2-1 媒合狀況可發現高達 72%的心智者經由支持性就服員協助都能獲得工作機會，但是持續就業率只有 18%，有 38%的心智障礙者因為工作準備度不足、及其他因素連面試的機會都沒有即結案，

支持性就業績效看的是能不能穩 3 結案，及推介就業成功 12 位，即使上工一天也算推介就業成功，所以就服員也只能積極的媒合，只要有工作機會及策動面試，並且運用連結各種資源，以達到績效目標為首要，以嘉義縣精神康扶之友協會為例，第一年目標達成率約 60%，未達到預期績效，衍生經費無法核銷的困境，第二年提高為 100%，合乎支持性就業績效，唯部分有申請就業促進補助廠商會因後續的薪資自籌以及勞健保費、提撥退休金、案主能力等問題，而在僱用 3 個月後就予以解雇，形成心智障礙者再度回流到各個就業服務系統重新開案，未能有持續性的穩定的工作，讓求職者經常處於挫敗中。

## 第二節 研究建議

本研究綜合上述研究發現，對心智障礙者求職動機及支持性就業服務的模式提出以下幾點建議：

### 一、協助心智障礙者培養基礎工作技能與工作情境適應增強工作動機

研究資料理論分析，心智障礙求職者在生存需求層面，完成階段性任務，經濟獨立與家庭建構、承擔責任，是多數受訪者共通的目的，「賺錢」是促使他們求職的主要動機。由於智力影響，導致資訊接收能力有限，欠缺資源連結與探索能力，無法有效地自行尋求工作機會，登記就業的行為是由家人陪同，顯示他們的工作參與動機可能是被要求、被啟動的，因此容易造成低動機與低行動力，形成就業媒合困難。

其次在資本主義供需市場，雇主願意付出酬勞聘雇員工，必須是員工具有相對的勞動價值，對雇主來說工作賣力、學習能力強、主動性佳、願意加班是徵才的標準條件，智能障礙者由於腦部功能缺損，智力評估在 12 歲以下，其顯著特徵為學習記憶力不佳，容易忘記事情、注意力不集中等特性，精神障礙者求職者雖然經評估情緒穩定，且規律服用藥物，但是殘餘症狀及藥物的副作用，也容易造成工作的持續度不佳，加上雇主對身心障礙者的既定刻板印象及認識不足，因此心智障礙求職者要獲得雇主雇用，相較其他障別就業媒合率相對比較的低，回流率也高，為了協助穩定就業可從以下幾個部分思考。

#### (一). 提早充實軟性就業能力，加強環境適應能力

就業面試是媒合重要階段，求職者的應對能力，決定僱主的用人意願。心智障礙類別障礙者因為腦傷部位的不同，在症狀表現方式及學習記憶能力並非全然一樣，在輕、中、重度之間無論行為模式或是言行表達能力，都與案主的生態環境及支持系統有極大關係，所以引導孩子充實軟性就業能力，例如：交通能力，生活自理能力，口語表達能力，及最基本的履歷表填寫能力，當言行表達能力與主流社會認知相近，則心智障礙者自信心增強，工作動機亦可隨之提高。

#### (二). 從新認可學徒式學習制度，提高職業訓練成效

智能障礙者由於障礙特性思考模式單純化，對工作性質與工作內容自主性不高，對熟悉的人、事、物信賴度強，藉由傳統產業合作規劃職業訓練，藉由固定重複的操作模式，不斷反覆練習，充實基礎製造業需求的實質作業能力，讓就服員開發就業機會時有籌碼可以提供雇主，表達求職者可以提供的勞動價值，引領雇主從心看待心智障礙者優點，進而願意雇用。

#### (三). 規劃身障者產學合作機制，提早進入實境學習

學校教育體系在目前障礙者都擁有高中以上學歷，學校及家長也以學生能獲取幾張烘焙證照，或是中餐證照為學習成就，但是在基本的工作謀生能力，智能障礙身障者並未因學歷提高成正比，以目前就業市場之嚴苛，粗淺的證照沒有實際的核心能力，是無法與其他特定對象競爭的，學校應該運用教育資源，評估學生學習狀況讓稍具有工作能力學生，協助提早進入實境學習，運用反覆操作練

習機會培養工作能力，作為進入就業市場準備。

## 二、加強職業重建服務宣導並整合身心障礙就業服務功能

民國 99 年本縣首度委任縣內社會福利團體承攬支持性就業服務業務，相較其他縣市是屬於起步較慢的服務體系，職業重建體系建置之前，有就業需求的民眾或身心障礙者求職的首要管道是就業服務站，城鄉差距問題也在身障就業服務產生，目前就服員面臨的不只是區域性職缺開發困難，甚且在交通、教育、文化、資訊等面向浮現，身心障礙求職者對職業重建系統資訊的不瞭解，交通不便，在地民眾特性等現象，影響案量來源，形成就服員進行媒合時沒有足夠的案主可供配對的壓力。

其次本縣支持性就業服務於民國 99 年由縣府評選委任民間團體承攬，採行資格標籤制，並於每年年底接受業務評鑑，服務紀錄電腦表格化，每筆服務都須於身心障礙職業重建管理系統登錄，由於委任機制每年簽約、聘雇，當機構無法順利標到方案，服務就必須中斷並移轉，就服員無法預期自己的工作是否能夠延續，即使機構持續承攬到方案，也因為標案的交接空窗期是無法支薪，對求職者的服務連續性受到質疑也影響就服員的就業保障權益。

再者目前為身心障礙者就業服務員其直屬機關有二，一為直屬行政院勞工委員會各地就業服務中心的身障就服員，二為行政院勞委會委由各地方政府承攬支持性就業方案機構的就業服務員，政府為了提高身心障礙者就業率，宣導並提供多樣化的就業促進措施，目的讓就服員能在就業機會開發時能提供誘因，提高僱主雇用身障者的意願，但由於法條規定及相關權責問題，支持性就業服務員對於各項獎助措施是沒有任何裁量權的，在就業機會開發上，面對僱主的詢問是不能給予任何的承諾，因此形成僱主對職業重建系統支持性就服員產生功能性的質疑，直接影響方案執行績效。

綜合以上幾點因素對政府政策部分提供以下幾點建議

### (一) 加強與身心障礙團體機關合作主動開發案源

政府為了提升身心障礙者就業率強化了職業重建服務的功能協助身障者進入職場因此建議宣職業重建窗口除了接受個案管理中心轉銜個案外應積極搭配

就業博覽會宣導，並應透過網路、媒體宣導相關就業方案與服務計畫，加強與各相關身心障礙團體機構合作，主動發掘有就業能力及就業意願個案以充實案源。

## (二) 年度績效評鑑應考量城鄉差異與障礙類別

為了確保各承攬機構服務品質，勞委會規定每位支持性就業服務員每年度必須達到至少完成推介成功 12 人、就業成功 6 人，並未考量需長期支持的心智障礙者，如智能障礙及精神障礙求職者的服務困難度，以及地區性差異，建議應把大眾交通系統，服務範圍距離，地區產業結構，及障礙類別、需支持的強度等應納入評鑑考量。

## (三) 公、私部門加強互動與連結增強就業服務網絡

就業資源的推廣是為了讓身心障礙就業服務一致性，直屬勞委會的身障就服員服務的是可以進入一般性職場的身障求職者，而支持性就業服務員服務的是經由職重個管評估，必須因應個別障礙特性而加以支持的身心障礙者，但是就業促進工具的使用卻是付之厥如，主管單位應與勞委會相關身障服務機關協調，讓支持性就業服務從業人員得以依循相關就業促進規定，能有相同的雇用誘因宣導權，在開發就業機會時提供僱主抉擇，增加身障者更多的就業機會。

針對必須定額進用之廠商應加強宣導雇用身障人力資源的穩定度，並落實執行層面，而不是任其繳交罰款，因為身障者多數是需要自立謀生機會，不是施捨性的身障津貼補助。

## 三、規劃全方位職場深耕 建立專業人力服務品質

中南部地區身心障礙族群不是很習慣在社會上發聲，在村落裡更多隱藏性多障家庭更欠缺發聲的管道，身心障礙服務團體之所以承攬政府各項服務，其初衷皆因「服務」兩個字，藉由方案計畫的人力及經費資源來強化對身障族群的服務內涵，也看到身障族群對改善家庭經濟的期望，對工作的急迫需求，因此承攬支持性就業服務方案。

支持性就業方案經費，人力配置為專職就服員兩名，外聘督導一名，無給職內聘督導一名，相關經費皆用於人事支出、督導、就業準備，可動用的行政支出

費用，支付就服員外訪及密集輔導外出的油資補貼就很吃力，更不用說其他行政通訊等費用的支出，其他搭配的支出機構必須自行吸收，並提供就服員必要的協助。由於母機構其他人力對方案提供必要協助，基於互惠原則，機構有人力需求時，即便是方案專職人力也必須有相對的支援及回饋。

基於以上理由提出幾點建議：

(一) 針對支持性就業服務人員，規劃全方位人才培力計畫

就服員的工作特性是直接面對身心障礙求職者，人力資產依附在機構裡面，經費由政府專案補助，機構也有資源依賴產生，當方案不獲得補助或是委託時，經費來源中斷，剩餘人力勢必重新安排或籌湊經費來源自行聘雇，無後續規劃人力則必須釋出，專業養成不易，就服經驗無法傳承是機構及身障業務的損失，就服員對未來工作是否穩定存有疑慮，影響執行成果與就業服務的品質及績效，機構應適時地對方案人力資源做預先的長期規劃，培養具有社會工作服務熱忱，則可增強人力的穩定度及服務品質，避免人才流失。

(二) 支持性就業人力專業品質建立及職場深耕規劃

支持性就業服務人員依法令規定依學歷、相關身障服務年資或是相關專業訓練時數來核定其任用資格，雖然每年提供在職訓練時數，但是就服工作室對人的工作，其工作內涵具有多層次的角色也，必須具備諸多樣化的專業能力，因此在入行時必須有比常人更多挫折忍受度，在提供服務時必須依據自己的判斷，提供案主相關服務，如何兼顧身障者的工作需求、家庭支持態度、廠商的雇用意願，及後續輔導及維持就業的穩定，都必須靠就服員依專業判斷隨時提供關注，所以就服員必須具有專業品質與職場深耕計畫，才能做好此有意義的身障就業。

### 第三節 研究限制

由於受訪者礙障程度而有所不同，對於問題的了解程度落差極大。訪談的過程中也因為受訪者對問題的題意因認知能力有限，回答時出現語意或用詞較不完整，甚至對提出訪問內容再加以語意解釋及提選方式，仍然不知問題所在，然為尋求受訪者自身對工作動機及支持性就業的服務過程真正的理解程度，在整理逐字稿中完全以受訪者的回答逐字謄寫，一些較不完整的字句，實乃受訪者其出自本能的回應。

#### 一、訪談對象概述

研究訪談者資料整理如(表 3-1 )，訪談對象以英文字母 A、B、C……為代號，訪談時認知能力

對象 A：重度智能障礙，外顯症狀不明顯，肢體行動自如，對事件及提出問題都以「我栽(我知道)」，數理能力不佳，無法計算二位數字以上，可以說出自己想要的是什麼，反應略慢，僅可書寫與認得自己的基本資料。

對象 B：重度智能障礙，簡單口語表達，外顯症狀不明顯，未婚與家人同住，數理能力在個位數以下，理解力與抽象問題回應困難，經常停頓及迴避。

對象 C：中度智能障礙，溝通能力佳，說話速度快，對於所詢問的問題皆可明確回答，會重複詢問問題及內容，對抽象問題回答的內容無法聚焦，數理方面則二位數字計算需思考，時間方面可明確指出目前時間，但無法進行前後加減時間。

對象 D：個案認知能力尚可，記憶理解、空間概念都還不錯，僅識得一般簡易的文字，只會書寫簡易的基本資料，訪談時，注意力一直無法集中。

對象 E：具有簡易書寫基本資料，但識字不多，算數能力方面只能到簡單的 2 位數加減，句子過多的提問回應比較困難。

對象 F：輕度智能障礙單眼斜弱視及下肢體輕度障礙，具備有基本溝通能力，語言表達時會有所停頓，部分問題未能針對當下話題予以回應，對自己的能力

略顯誇大。

對象 G: 記憶力與一般人無異，注意力可集中，不會因外在環境或藥物而影響，具有一般的邏輯能力，可針對訪談的問題回應，服用精神分類用藥。

對象 H: 具備一般水平之認知功能具備人際間之應對能力，語言表達、理解與流暢性皆無異於一般人，服用焦慮 強迫症用藥。

對象 I: 案主的思考邏輯有些跳脫，對訪談問題無法聚焦回答，並且容易離題，語言理解、言語表達及聽說讀寫都與一般人無異，但有過度的焦慮感，案主的專長在電腦資訊工程，可作網頁、C 語言及動畫等設計，服用精神分裂用藥。

對象 J: 個案短期記憶力尚可，工作能力退化啟動速度慢，注意力較不集中，對不熟悉事情容易退縮，服用精神分裂用藥。

對象 K: 個案具有基本的書寫、閱讀能力，數字運算和金錢找贖也都沒問題，情緒很穩定，思緒也都很清晰，對事物的判斷和處理有過度思考及擔憂現象，服用憂鬱症用藥。

## 二、對後續研究者的建議

### (一) 可擴大研究範圍及研究對象

本研究對象是經由本縣身心障礙職業重建窗口評估，符合支持性就業的心智障礙者求職者，因為人力、時間及研究對象的回應能力限制，研究範圍僅限於少數受案心智障礙者，在結論上受到某程度的限制，故在研究對象方面，建議可擴及全部有支持性就業需求身心障礙求職者，比較不同身障類別求職者工作動機的異同，以及服務過程的差異性，能讓研究資料更完整、有系統，對整體的身障就業服務更有建設性。

### (二) 研究方法可增加量化研究或田野調查方式

本研究研究對象較少，採半結構式深度訪談法進行，有推論效度上的限制，未來研究者可增加量化研究編擬問卷進行調查，以質化和量化同時進行，將更可達到達相輔相成效果，更可運用田野調查方式，現場觀察心智障礙者在工作情境

中的認知表現與人為環境限制，從不同的角度了解身心障礙者工作參與動機與支持性就業服務歷程的功能及服務模式實際狀況。

## 參考書目

### 壹、中文部分

#### 一、專書

- 林萬億(2006)。當代社會工作:理論與方法(二版)。台北:五南圖書出版股份有限公司。
- 胡國強、鍾昆原(2005)。動機與激勵。中山大學企業管理學系 著:管理學—整合觀點與創新思維。台北:前程企業管理公司出版。
- 畢恆達(2005)。教授為什麼沒告訴我—2010全見版。小畢空間出版社
- 葉乃嘉(2011)。中英論文寫作的第一本書(二版)。台北:五南圖書出版股份有限公司。
- 許天威、林千惠等合譯(1994)美國的支持性就業—模式、方法與論題。行政院勞委會職訓局叢書:就業輔導類第54輯。行政院勞委會職訓局編印。
- 郭生玉(1998)。認識身心障礙學生——愛與關懷,台北市政府教育局。
- 何華國(1995)。殘障者的職業復健。殘障者職業訓練與就業輔導之理論基礎與實務。臺北:行政院勞工委員會職業訓練局。
- 陳靜江、胡若營、李崇信、李政雄(1999)。身心障礙職業重建社區化就業服務表格工作手冊。行政院勞工委員會
- 內政部(2009)。身心障礙者權益保障法。台北市:內政部。
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2004)智能障礙者就業服務工作手冊。
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2002)精神障礙者就業服務工作手冊。台北:。
- 行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南服務中心(2012)雲嘉南區青年就業幸福指數調查。
- 嘉義縣社會局(2012)。嘉義縣身心障礙職業重建服務服務手冊 嘉義縣社會局
- 嘉義縣社會局(2012)國際健康功能與身心障礙分類系統(ICF)宣導講座活動手冊。
- 臺北市政府社會局(2008)有愛無礙—臺北市身心障礙服務手冊
- 林千惠(1996)。台灣地區身心障礙者就業能力與意願之調查研究。臺灣省政府勞工處委託研究。

林千惠、徐享良(1996) 台灣地區身心障礙者就業能與意願之調查研究，南投：台灣省政府勞工處。

## 二、期刊論文

王敏行(2008)。身心障礙者職業重建體系的新思維。臺灣勞工季刊第16期頁42-47

何國華(1989)。殘障者支持性就業之實施。特教園丁，5卷，1期，頁1~6。

林惠芳(2007)。心智障礙者社區生活發展，健康臺北季刊(91)。

林宏熾(2009.09.04)。上課講義：從專業服務實施過程檢視身心障礙者之生活品質。2009年度嘉義市身心障礙者專業人員訓練：資源整合與服務管理實務研討會活動。嘉義：財團法人嘉義基督教醫院附設身心障礙者綜合園區：再耕園

陳玫玲(2004)。身心障礙者的社區照顧—社區支持性就業服務之困境與建議。社區發展季刊 106 期 245-261

張英陣(1997) 激勵措施與志願服務的持續 社區發展季刊，第78期，頁54-64

黃源協(2003)。身心障礙福利的發展與績效檢視—英美的經驗、台灣的借鏡。社區發展季刊，第105期，頁324~342。

萬育維(1997) 身心障礙福利政策的新思維——突破困境，發展資源，充權自立，社區發展季刊(97)，29~38。

謝佳穎、王智弘、倪芳瑜(2008)。身心障礙者就業訓練歷程中工作自我效能之初探。網路社會學通訊期刊，74。ISSN：1609-2503

劉兆明(1991)。工作動機理論的發展。應用心理學報1期，頁39-51。

鍾孟玲(2010)。動機、基本心理需求滿足與幸福感之關係—以Deci and Ryan自我決定理論為基礎年國際體育運動與健康休閒發展趨勢研討會專刊，頁647-653。

## 三、學位論文

王雲東(1992)。我國殘障福利發展影響因素之研究。東吳大學社會學研究所社會工作組碩士論文。

江明志(2003)。臺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政策與社會工作學系碩士論文。

林恕安(2005)。我國身心障礙者就業促進政策之探討—以支持性就業服務為例政治大學勞工研究所碩士論文。

邵素真(2009)。身心障礙者社區化支持性就業服務中的困境-雲林地區就服員角度之分析。嘉義中正大學勞工關係研究所碩士論文。

姚奮志(2007)。身心障礙者支持性就業服務員對利害盤算與合作意向之相關性研究。台中東海大學社會工作研究所碩士論文。

徐文豪(2010)。支持性就業服務對智能障礙者工作適應之影響—以新北市為例。台北台灣師範大學復健諮商研究所碩士論文。

陳玫伶(2006)。身心障礙者社區化支持性就業服務品質指標建構之研究。東海大學社會工作系博士論文。

陳泰元(2003)。國人參與志願服務之決定因素。南華大學非營利事業管理研究所碩博士論文

張書杰(2009)。新管理主義下的契約委託政策探討:以台北市身心障礙者支持性就業亞洲大學社會工作研究所碩士論文。

張簡小琳(2007)身心障礙者就業服務個案需求研究-以屏東縣為例。美和科技學院健康照護研究所。

曾信壽(2010)。台灣身心障礙者支持性就業現況與政策分析-參與台中縣支持性就業方案的肢體障礙者觀點。玄奘大學社會福利學系碩士班碩士論文。

鄭好妙(2005)。非營利組織在身心障礙者職業重建工作中的腳色功能之研究。嘉義南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。

賴麗娟(2010)。慢性精神障礙者支持性就業機會開發之研究。南台科技大學人力資源管理研究所碩士論文。

簡明山(2002)。智障者支持性就業主體性之行動研究。陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

戴鈴容(2001)。身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道-以臺北市身心障礙者社區化支持性就業為例。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。

#### 四、譯著

王敏行、賴淑華、戴富嬌(譯)(2009)。身心障礙者生涯諮詢-給實務工作者的交戰手冊(karen E wolffe 原著)台北:心理出版社

林哲立、邱曉君、顏菲麗(譯)(2007)人類行為與社會環境(Jose B Ashford Craig W LeCroy。Kathy L Lortie 原著) 台北雙葉書廊有限公司

李茂興、余伯泉(譯)(1995)。工作社會心理學(Michael Argyle 原著)。台北巨流圖書公司

洪嘉盈(譯)(1998)。兩因素理論-工作動機研究報告(Frederick Herzberg。Bernard Mauoner。Barbara Bloch 原著)。台北實學社出版股份有限公司

張東峰、鄭柏堦(譯)(1986)。心理學(修訂八版)(Ernes R Hilgard etc 等原著)。台北:桂冠圖書股份有限公司

劉鶴群、林秀雲、陳麗欣、胡正申、黃韻如(譯)社會科學研究方法(Earl Babbic 著)台北雙葉書廊有限公司

## 五、網路、電子化資料

內政部社會司(2006)，〈殘障手冊之分類：身心障礙類別與等級〉，  
<http://www.papmh.org.tw>。

內政部(2011)身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查「綜合報告」。  
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/Survey/身障/100年/100年身心障礙者生活狀況調查報告>。檢索日期 2013 年 5 月 16 日

行政院衛生署 101 年 6 月 25 日衛署照字第 1012862980 號函

職訓局(2009)身心障礙勞動調查報告。行政院勞委會職訓局。  
<http://www.evta.gov.tw/home/index.asp> 檢索日期 2012 年 10 月 3 日

行政院勞工委員會職業訓練局 (2008)。職業重建、職務再設計、。  
<http://opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0000004&a=0004329&kind=2y>  
檢索日期 2012 年 6 月 1 日

行政院勞工委員會職業訓練局，2007，〈促進身心障礙者就業中程計畫(96 年 - 99 年)〉，  
<http://opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0000001&a=0007322>  
檢索日期 2012 年 12 月 1 日

中華民國殘障聯盟(2011)。處於障礙情境中的公民尋求權利實踐的承諾《身心障礙者政策建議書》。  
<http://www.enable.org.tw/iss/detail.php?id=168>  
檢索日期 2013 年 1 月 26 日

中華民國智能障礙者家長總會。

<http://www.papmh.org.tw/index.asp>

國立教育資料館特殊教育

[http://192.192.169.108/2d/special/test/test\\_0101.asp](http://192.192.169.108/2d/special/test/test_0101.asp)

新竹師院特教中心網站，特教簡訊 27，

<http://www.nhctc.edu.tw/~spec/spm29-2.htm>

吳麗玲(2009)。從殘障福利法看殘障就業問題 盟訊 十一期

<http://www.enable.org.tw/magz/detail.php?id=441>

## 貳、西文部分

Bandura, A. (1973). *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ:

Deci, E.L. and Ryan, R.M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. NY: Plenum.

Germain C. B. (1979.), *Social work practice: People and environments 1-22*. New York: Columbia University Press.

Ginzberg, E. (1972). *Toward a theory of occupational choice: A restatement*. *Vocational Guidance Quarterly*, 20, 167-176.

Hershenson, D. B. (1996). *Work adjustment: A Neglected Area in Career Counseling*. *Journal of Counseling and Development : JCD*, 74, 442-446.

Holland, J. L. (1985). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Levinson, D.J. 1978. *The Seasons of the Man's Life*. New York, Knopf.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. (2nd ed.) N.Y.: Harper & Row.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper.

Mischel, W. (1973). *Toward a cognitive social learning reconceptualization of personality*. *Psychological Review*, 80, 252-283

Pinder, C. (1984). *Work motivation: Theory, issues and applications*. Glenview, IL:

Scott, Foresman.

Perry, W. G. (1970). *Forms of intellectual and ethical development in the college years: A scheme*. New York: Holt, Rinehart & Winston

Robert, T. E., Young, J. S., & Kelly, V. A. (2006). Relationships Between Adult Workers' Spiritual Well-Being and Job Satisfaction: A Preliminary Study. *Counseling and Values*, 50, 165-175.

Strauss, A & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research : Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage

Steers, M.E., & Porter, L.W. (1975). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill

Wehman, P., & Revell, W. G. (1996). Supported employment from 1986-1993: A national program that works. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 11 (4) :235-242.

## 附 錄 一

### 訪 談 同 意 書

親愛的受訪者您好：

本人為南華大學非營利事業管理學系碩士班研究生，目前正在進行有關身心障礙者就業服務參與動機與方案成效的研究。

研究主要目的在探討：

- 一. 心智障礙者工作參與動機
- 二. 心智障礙者參與支持性就業服務方案成效
- 三. 心智障礙者支持性就業服務方案執行模式

希望透過您的求職經驗和觀點，來瞭解在身心障礙者社區化支持性就業服務過程中的現況。在研究中需要針對受訪者進行深度訪談並錄音，因而希望您瞭解：

- 1、是否願意接受訪談由您全權決定。
- 2、訪談錄音只作為學術研究之用，而不做為其它用途。
- 3、基於保護受訪者的隱私權，有關您的個人資料絕對不會公開。

同意受訪者：

日期：        年        月        日

謝謝您 抽空接受訪談，祝您 順利 平安！

## 附錄 二

### 訪 談 大 綱 (初 稿)

訪談對象：

訪談地點：

訪談題目

#### (一) 參與者基本資料

- 1、基本資料（年次、家庭狀況、障礙程度）。
- 2、工作經驗（現在與之前的工作作過甚麼工作，為何離職）。
- 3、目前工作狀況（找到工作、尚未找到、工作場所、工作時間）
- 4、工作中最常遇到的問題是甚麼
- 5、家庭支持（家人支持與觀感）
- 6、失業時的經濟問題如何處理

#### (二) 就業服務參與動機

- 1、為甚麼想要找工作？（賺錢 理想 家人期待）
- 2、身心障礙者失業的主要原因 求職的情況如何？
- 3、身心障礙者常用何種方式找工作？
- 4、身心障礙者求職時遇到的困難是甚麼？
- 5、讓你無法順利找到工作的原因是？

#### (三) 就服機構運用

- 1、知道身心障礙職業重建是甚麼？

- 2、如何得知政府的身心障礙者支持性就業服務？
- 3、說說看支持性就業服務有幫助嗎 缺點是甚麼？
- 4、接受支持性就業服務的歷程（工作種類、工作環境、條件限制）。
- 5、對於支持性就業服務的整體評價？
- 6、對於支持性就業服務有什麼樣的建議？

#### （四）政府就業促進措施

- 1、短期就業措施 僱用津貼補助 職業訓練

對身障就業有幫助嗎？

- 2、職業證照對找工作有幫助嗎 有從事相關行業？
- 3、身障就服員對找工作有幫助？
- 4、徵才活動對身心障礙者找工作有幫助？
- 5、政府需要協助身心障礙者哪個部分？
- 6、雇主提供什麼協助或措施？

訪問員：

日 期：

## 附錄三

### 正式訪談大綱

在主流社會意識下，身心障礙者迫於現實面，對於工作有不同的目標與期待，基於怎樣的想，致使他們希望投入就業的行列中，並且尋求公部門就業服務媒合，其參與動機是否影響媒合績效及工作持續度。

訪談對象：

#### 一、求職者基本資料

性別： 男  女

障別： 智障  精障  肢障  視障  聽障

障礙等級： 輕度  中度  重度  極重度

年齡： 18~30  31~40  41~50  51~60  60 以上

學歷： 不識字  國中小  高中職  啟智學校  專科以上

家庭狀況： 已婚  未婚  離婚

居住狀況： 獨居  與家人同住  與友人同住

交通能力： 機車  開車  腳踏車  坐公車

失業時間： 從未就業  3 至 12 個月  13~24 個月  24 個月以上

專長：\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

工作經驗：1、\_\_\_\_\_ 2、\_\_\_\_\_ 3、\_\_\_\_\_

家庭成員工作概況：父親 \_\_\_\_\_、母親 \_\_\_\_\_

配偶 \_\_\_\_\_、兄弟 \_\_\_\_\_、弟妹 \_\_\_\_\_。

## (二) 工作參與動機

1、你希望找到甚麼工作（前三個類別）

- \_\_\_\_\_  工廠作業員    \_\_\_\_\_  政府工作    \_\_\_\_\_  清潔工  
\_\_\_\_\_  行政人員    \_\_\_\_\_  包裝    \_\_\_\_\_  洗車工  
\_\_\_\_\_  烘焙    \_\_\_\_\_  體力工    \_\_\_\_\_  其他\_\_\_\_\_

2、參加縣政府支持性就業服務的期望？（複選）

- 證明自己的能力     社會參與感     想要賺錢  
 在家無聊     同學都在工作     他人讚賞  
 家人要我工作     不知道     喜歡

3、請問你曾經用何種方式或管道找工作（複選）

- 就業服務站     就業 e 網     看報紙  
 求才令     老師介紹     家人幫忙  
 同學介紹     廣告傳單     社會局職業重建

4、請問你怎麼知道縣政府的就業服務媒合？（例如：自己尋找 親友協助、老師轉介或其他管道）

5、你了解為何有就服員專門為你做就業媒合服務？

6、你通常都用甚麼方式或管道與就服員聯絡？

7、你認為工作賺錢的目的為何？

8、哪些人（例如：家人、老師、朋友、同學）會希望你有一個工作？

## 三、就業服務歷程

9、請說明你接受支持性就業服務的歷程？

10、你目前工作媒合的狀態為何？

A. 工作中 繼續訪談以下問題：

10-A-1、你喜歡目前的工作環境嗎？為什麼？

10-A-2、請說說看密集輔導制度對你的工作穩定有幫助嗎？

10-A-3、就業服務員對於你的求職提供哪些資源協助？

10-A-4、你認為支持性就業服務對於你的求職有幫助嗎？

10-A-5、你對於支持性就業服務有什麼樣的建議？

B. 已離職 繼續訪談以下問題：

10-B-1、你為什麼離職？你遭遇到的困境是甚麼？

10-B-2、請說說看密集輔導制度對你的工作穩定有幫助嗎？

10-B-3、就業服務員對於你的求職提供哪些資源協助？

10-B-4、你認為支持性就業服務對於你的求職有幫助嗎？

10-B-5、你對於支持性就業服務有什麼樣的建議？

C. 媒合中 繼續訪談以下問題

10-C-1、就業服務員對於你的求職提供哪些資源協助？

10-C-2、你認為支持性就業服務對於你的求職有幫助嗎？

10-C-2、你對於支持性就業服務有什麼樣的建議？

受訪者：

日期：

時間：

地點：

其他：

附 錄 四

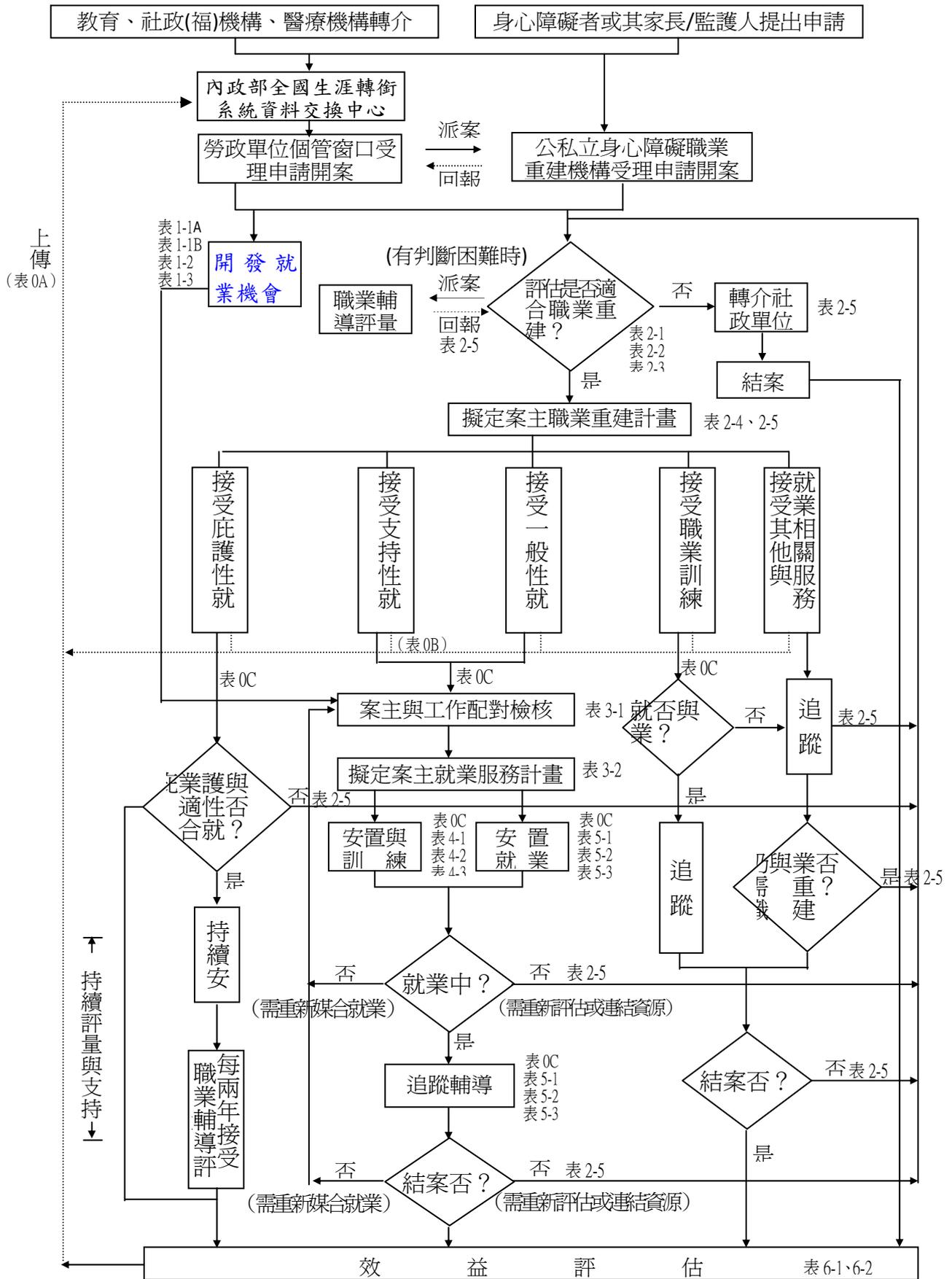
身心障礙者就業促進津貼補助

項目	補助對象資格	補助標準	申請單位
職業訓練生活津貼	身心障礙者參加政府機關主辦或委託辦理之各類全時(日)職業養成訓練或轉業訓練，	其訓練期間達一個月(含)以上者，其訓練期間每人每月按基本工資百分之六十發給訓練生活津貼，最高以十二個月為限。	職訓局
就業保險僱用獎助	雇主：為就業保險投保單位之民營事業單位、團體或私立學校；如為義務進用機關(構)之雇主，需已依身心障礙者權益保障法規定足額進用或已繳納差額補助費者。	1. 勞雇雙方約定按月計酬方式給付工資者，依受僱身心障礙者人數核發，每人每月發給新台幣 12,000 元，最長以發給 12 個月為限。2. 勞雇雙方約定前項以外方式給付工資者，依受僱身心障礙者人數，每人每小時發給新台幣 65 元，最高 12,000 元為限。	本局各區就業服務中心及就業服務站
進用身心障礙者加值輔導補助計畫	僱用身心障礙者之事業單位、依人民團體法或其法令取得設立許可之民間團體(不包括政治團體)或私立學校。	補助標準：1. 薪資補助：企業僱用身心障礙者，依其障礙程度，可獲核每人 1 萬至 1 萬 2 千元薪資補助額度(部分工時者，每小時補助 50 至 60 元)。 2. 工作教練輔導費補助：當同時進用 3 人以上身心障礙者，可加值申請補助工作教練輔導費，依障礙程度每人每月補助 3 千至 6 千元輔導費(部份工時者，每人每月 1,500 至 3,000 元)。 ◎補助期間：薪資補助期間最長為 12 個月，工作教練輔導費連續補助以 6 個月為原則，如經就業服務中心評估確有延長補助期間者，得申請延長補助 6 個月，並以延長 2 次為限。	本局各區就業服務中心及就業服務站

資料來源：行政院勞工委員會身心障礙就業開門網。全國法規資料庫。研究者整理

opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0000004&a=0004329&kind=2

附錄五 身心障礙者職業重建之社區化就業服務表格作業流程圖



## 附 錄 六

### 身心障礙者就業基金撥交就業安定基金提撥及分配辦法

中華民國九十七年二月十二日行政院勞工委員會勞職特字第 0970503066 號令訂定發布全文 7 條；並自發布日施行

- 第 一 條 本辦法依身心障礙者權益保障法（以下簡稱本法）第四十三條第三項規定訂定之。
- 第 二 條 本辦法所稱主管機關：在中央為行政院勞工委員會；在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府。
- 第 三 條 本法第四十三條第三項所稱每年收取前一年度差額補助費，指中央主管機關所定臺閩地區定額進用身心障礙者概況表之前一年度十二月底已繳納差額補助費，減前二年度十二月底已繳納差額補助費所得之金額。
- 第 四 條 中央主管機關應於每年一月底前就直轄市、縣（市）主管機關應提撥及分配數額，依附表所定公式完成核算，並將核算結果函知直轄市、縣（市）主管機關。
- 第 五 條 直轄市、縣（市）主管機關提撥數額大於分配數額時，應於每年二月底前，將其提撥數額減分配數額後之款項，撥交中央主管機關之就業安定基金。

## 附錄七

### 嘉義縣投資環境現況

面積 (平方公里)		1903.6367 平方公里 佔全臺灣總面積的 5.35%
土地使用情形 (工業區%、商業區%、農業區%、住宅區%、其他用地請分述%)		工業區 0.4125%、商業區 0.0988%、農業區 62.38%、住宅區 1.10127%
人 力 素 質	總人口 (人)	538,436 人
	總人口中男女比例 (男%, 女%)	男 52.14%(280,719) 女 47.86%(257,717)
	失業率 (%)	5.1%
	就業人口 (人, 占該縣市總人口%)	255000 人, 47.36%
	各產業就業人口占總就業人口% (一級產業、二級產業、三級產業)	一級產業 23.14% 二級產業 29.80% 三級產業 47.06%
	就業人口教育程度 (大專以上占總就業人口%、高中職占總就業人口%)	大專以上占總就業人口 25.88% 高中職占總就業人口 30.98%
就業人口年齡結構 (25-44 歲者占總就業人口%、45-65 歲者占總就業人口%)	25-44 歲者占總就業人口 50.98% 45-65 歲者占總就業人口 41.57%	

資料來源:投資台灣入口網 2012/12/25

[http://investtaiwan.org/matter/show\\_investInfo.jsp?MID=3&city=10&language=cht&oppTab=1](http://investtaiwan.org/matter/show_investInfo.jsp?MID=3&city=10&language=cht&oppTab=1)

## 附錄八

職訓局(民 98)身心障礙勞動調查報告 表 4、身心障礙就業者之職業

單位：%

身心障礙類別	合計	民意代表 企業 主管 經理 人員	專業 人員	技術 員及 助理 專業 人員	事務 工作 人員	服務 工作 人員 及 售貨 員	農林 漁牧 工作 人員	技術 工、機 械設 備操 作工 及組 裝工	非技 術工 及體 力工
96 年 8 月 總計	100.0	7.4	4.5	7.7	14.7	20.1	4.7	14.8	26.1
98 年 6 月 總計	100.0	3.9	3.8	8.4	14.7	18.8	6.0	18.9	25.4
視覺障礙	100.0	5.5	5.3	6.0	13.6	31.1	7.4	9.5	21.5
聽覺機能障 礙	100.0	1.8	5.0	9.5	14.7	12.2	6.7	25.6	24.4
平衡機能障 礙	100.0	4.1	4.1	9.2	21.6	16.7	4.5	16.6	23.1
聲音或語言 機能障礙	100.0	-	1.8	10.3	12.1	14.1	7.0	26.4	28.3
肢體障礙	100.0	5.0	4.1	10.0	17.1	19.2	5.7	21.3	17.6
智能障礙	100.0	0.2	-	1.3	3.5	17.8	4.8	12.5	59.8
重要器官失 去功能	100.0	7.5	7.1	12.6	19.1	16.3	5.5	16.8	15.1
顏面損傷者	100.0	2.4	4.4	8.8	19.9	11.0	10.7	24.5	18.3
失智症	100.0	2.6	2.5	2.6	11.3	5.3	18.9	12.5	44.1
自閉症智能 障礙	100.0	-	-	3.0	17.8	25.0	3.2	3.3	47.7
慢性精神病 患者	100.0	0.5	1.3	2.7	9.0	22.6	8.8	10.5	44.6
多重障礙者	100.0	1.5	-	4.8	8.4	18.7	4.6	15.2	46.9
頑性(難治 型)癲癇症	100.0	2.9	3.3	2.1	6.2	30.1	3.2	21.2	31.1
罕見疾病	100.0	2.4	14.1	14.0	30.0	16.9	-	4.1	18.6
其他障礙	100.0	-	1.8	10.0	32.1	22.4	-	21.0	12.7

資料來源：。行政院勞委會職訓局。 <http://www.evta.gov.tw/home/index.asp>

## 附錄九

### 身心障礙證明新制類別及舊制代碼

一、 依據行政院衛生署 101 年 6 月 25 日衛署照字第 1012862980 號函辦理。

二、 依據「身心障礙者權益保障法」，101 年 7 月 11 日起實施新制身心障礙鑑定與需求評估制度，其身心障礙類別已由舊制 16 類別改由新制 8 類別，惟相關部會之福利給付仍使用舊制類別，衛生署已完成旨揭對應表，供參考使用。

三、 身心障礙證明將註記新制類別及舊制代碼。

#### 新制(8類)與舊制(16類)身心障礙類別及代碼對應表

說明：身心障礙證明將註記新制類別及舊制代碼

新制身心障礙類別	舊制身心障礙類別代碼	
	代碼	類別
第一類 神經系統構造及精神、心智功能	06	智能障礙者
	09	植物人
	10	失智症者
	11	自閉症者
	12	慢性精神病患者
	14	頑性（難治型）癲癇症者
第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	01	視覺障礙者
	02	聽覺機能障礙者
	03	平衡機能障礙者
第三類 涉及聲音與言語構造及其功能	04	聲音機能或語言機能障礙者
第四類 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能	07	重要器官失去功能者-心臟
	07	重要器官失去功能者-造血機能
	07	重要器官失去功能者-呼吸器官
第五類 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能	07	重要器官失去功能-吞嚥機能
	07	重要器官失去功能-胃
	07	重要器官失去功能-腸道
	07	重要器官失去功能-肝臟

新制身心障礙類別	舊制身心障礙類別代碼	
	代碼	類別
第六類 泌尿與生殖系統 相關構造及其功能	07	重要器官失去功能-腎臟
	07	重要器官失去功能-膀胱
第七類 神經、肌肉、骨 骼之移動相關構造及其 功能	05	肢體障礙者
第八類 皮膚與相關構造 及其功能	08	顏面損傷者
備註： 依身心障礙者狀況 對應第一至八類	13	多重障礙者
	15	經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心 功能障礙者
	16	其他經中央衛生主管機關認定之障礙者(染色體 異常、先天代謝異常、先天缺陷)