

中華民國勞動部勞動力發展署中彰投分署委託

國立彰化師範大學辦理

104 年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

【主題探討】

**身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建
服務之歷程探討---以五位自閉症大專生為例**

方案主持人：王敏行教授、鳳華教授

方案小組成員：曾中斌、張馨云、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚

目錄

第一章 緣起與目的	1
第一節 研究緣起	1
第二節 研究目的與研究問題	2
第二章 文獻探討	3
第一節 大專校院身心障礙學生現況	3
第二節 大專校院資源教室提供的生涯輔導及轉銜服務	8
第三節 大專校院身心障礙學生畢業後轉銜模式與就業歷程	16
第四節 自閉症者之特質與就業議題	18
第三章 研究方法	20
第一節 研究取向	20
第二節 研究對象	23
第三節 研究程序	25
第四節 研究資料分析	27
第五節 研究品質	29
第四章 研究發現與討論	31
第一節 自閉症大專生大學生涯目標之準備	31
第二節 自閉症大專生大學畢業連結至職業重建服務之過程	44
第三節 自閉症大專生接受職業重建服務之歷程	49
第四節 當事人之觀點	66
第五節 案家人之觀點與影響	72
第六節 職業重建專業人員對整體服務之觀點	82
第七節 討論	97
第五章 研究建議	108
參考文獻	111
附錄一：A 生研究結果	1
附錄二：B 生研究結果	28
附錄三：C 生研究結果	53
附錄四：D 生研究結果	77
附錄五：E 生研究結果	99
附錄六：第一次專家諮詢會議紀錄	125
附錄七：第二次專家諮詢會議紀錄	127
附錄八：服務同意書及訪談問卷	129

第一章 緣起與目的

第一節 研究緣起

近年來，進入大專校院就讀的身心障礙學生人數從 97 年的 9302 人到 103 年已增加至 13040 人，而從大專校院畢業轉銜至職業重建窗口接受服務的身心障礙者人數也逐漸增加。研究指出，大專學歷有助於身心障礙者的就業，然而身心障礙學生之就業轉銜服務在大專校院的實施仍有改善空間，有許多身心障礙畢業生在畢業時仍然不確定自己的就業目標、對自己的生涯轉銜計畫參與不足，或對職業重建相關服務之訊息與資源接觸有限。陳麗如（2014）經抽樣調查發現，約有 48.6% 的身心障礙畢業生無法在畢業一年後順利就業，而影響其就業成果的因素包含：未能在畢業前確立生涯/就業目標、在專業能力的培養或期待上較為消極、在參與職業活動方面較為被動，以及未能提早累積工作經驗或接觸就業市場等。

在逐年增加的身心障礙大專生當中，又以學習障礙智能、障礙及自閉症等三種障別的成長幅度介於 222~432% 為最高，雖然這些障別的人數在比例上並非最高，但與感官或肢體障礙學生相比，他們在認知與學習能力方面卻面臨更大的挑戰；另一方面，職業重建個案管理員等職業重建專業人員服務身心障礙應屆畢業大專生的經驗，理應隨著就學人數增長而逐年增加，但目前研究文獻多以就業轉銜前端即大專校院資源教室的輔導策略為主，對於就業轉銜後端方面的研究探討仍付之闕如。從身心障礙應屆畢業生與重要他人的角度而言，他們在這段就業轉銜歷程的經驗為何？從職業重建專業人員的角度而言，他們在這段就業轉銜歷程及開案服務的經驗為何？這些都是本中心 104 年職業重建主題探討「身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程」欲了解的議題。

第二節 研究目的與研究問題

本年度的研究目的與問題如下：

一、瞭解大專校院自閉症應屆畢業生轉銜至職業重建服務之歷程。

- (一) 瞭解五位自閉症大專生大學生涯目標之準備為何？
- (二) 瞭解五位自閉症大專生大學畢業連結至職業重建服務的過程為何？
- (三) 瞭解五位自閉症大專生接受職業重建個案管理服務的歷程為何？
- (四) 瞭解五位自閉症大專生接受支持性就業服務的歷程為何？

二、瞭解當事人與案家人的經驗與觀點

- (一) 瞭解五位當事人自大專畢業至接受職業重建服務之經驗與觀點為何？
- (二) 瞭解五位案家人對整體服務之經驗與觀點為何？

三、瞭解職業重建專業人員在整體服務中的經驗與觀點

- (一) 瞭解四位職業重建個案管理員在整體服務中的經驗與觀點為何？
- (二) 瞭解五位支持性就業服務員在整體服務中的經驗與觀點為何？

第二章 文獻探討

台灣目前大專校院身心障礙學生的就業轉銜，涵蓋畢業前教育系統中的資源教室轉銜服務及畢業後於勞政系統的職業重建服務。本章將分別整理雙方的服務概況，以說明本研究主題的基本認識與相關議題。

第一節 大專校院身心障礙學生現況

特殊教育是國家教育進步之重要指標，亦是普通教育精緻化之具體實踐，更是落實適性教育與實現教育機會均等之重要憑藉。台灣的特殊教育發展已有百餘年的歷史，並已涵蓋高等教育階段，以下將說明台灣大專校院身心障礙學生概況。

壹、升學管道

臺灣的身心障礙學生進入高等教育階段的升學管道，除了跟一般生一起參加大學多元入學方案之外，早在 1963 年起教育部即規劃有保障視覺障礙與聽覺障礙學生進入大專校院就讀的保送甄試管道，隨著特殊教育理念的推廣及相關法規的修訂，身心障礙學生進入大專校院的升學機會逐年擴增，1997 年起甄試對象納入腦性麻痺學生，2000 年起擴及「其他障礙」類別學生（如肢體障礙、智能障礙、情緒行為障礙等），2001 年起納入自閉症，2011 年納入學習障礙，形成身心障礙學生升學大專校院甄試的六種障礙組別。除了多元入學、甄試之外，2006 年公布的「大專校院辦理單獨招收身心障礙學生處理原則」亦允許各大專校院以多元甄試方法由各學系單獨招生身心障礙學生，成為身心障礙學生進入大專校院的第三個管道（林坤燦、羅清水及林銘欽，2011）。

貳、學生人數

歷年統計資料顯示，臺灣地區大專校院身心障礙學生人數呈現逐年增加的趨勢，從 93 學年度 6632 人到 103 學年度 13040 人，學生數成長 1 倍（教育部特殊教育通報網，2015；林坤燦、羅清水，2008）。依特殊教育通報網 103 學年度統計資料（詳見表一），目前大專校院各身心障礙類別學生依人數多寡包括：(1)學習障礙 2817 人（22%），(2)肢體障礙 2361 人（18%），(3)身體病弱 1338 人（10%），(4)自閉症 1324 人（10%），(5)聽覺障礙 1256 人（10%），(6)智能障礙 966 人（7%），(7)情緒行為障礙 959 人（7%），(8)視覺障礙 762 人（6%），(9)其他障礙 529 人（4%），(10)多重障礙 386 人（3%），(11)腦性麻痺 188 人（1%），(12)語言障礙 154 人（1%）。

由表一可知，103 年進入大專校院就讀的身心障礙學生人數比例已較 97 年時增加了 40%，期間以自閉症（增加 432%）、智能障礙（增加 296%）、學習障礙（增加 222%）、情緒行為障礙（增加 77%）等障礙類別的成長幅度最高。比較 102 至 103 學年度大專校院身心障礙學生人數的成長幅度，則以自閉症學生增加 345 人變化最大（增加 35%），其次是情緒行為障礙學生增加 166 人（增加 21%），第三是智能障礙學生增加 102 人（增加 12%），第四是視覺障礙學生增加 75 人（增加 11%）

表一、102-103 學年度大專校院身心障礙學生障礙類別人數分布

統計時間	智能障礙	視覺障礙	聽覺障礙	語言障礙	肢體障礙	腦性麻痺	身體病弱	情緒行為障礙	學習障礙	多重障礙	自閉症	其他障礙	小計
103/10/20	966	762	1256	154	2361	188	1338	959	2817	386	1324	529	13040
102/10/21	864	687	1245	168	2526	173	1332	793	2674	413	979	887	12741
97/10/20	244	649	1205	145	3337	--	912	543	874	408	249	736	9302
97-103 年人數變化	+722 (+296%)	+113 (+17%)	+51 (+4%)	+9 (+6%)	-976 (-29%)	--	+426 (+47%)	+416 (+77%)	+1943 (+222%)	-22 (-5%)	+1075 (+432%)	--	+3738 (+40%)

102-103 年 人數變化	+102 (+12%)	+75 (+11%)	+11 (+1%)	-14 (-8%)	-165 (-7%)	+15 (+9%)	+6 (+0%)	+166 (+21%)	+143 (+5%)	-27 (-7%)	+345 (+35%)	-358 (-40%)	+299 (+2%)
-------------------	----------------	---------------	--------------	--------------	---------------	--------------	-------------	----------------	---------------	--------------	----------------	----------------	---------------

由表二可知，103 年智能障礙及學習障礙學生各有 85% 以上分布於技職教育體系（含公私立技職學校及專科學校），情緒行為障礙及自閉症學生則各約有一半比例分布於高等教育體系（含公私立大學）或技職教育體系中，相對的，視覺障礙學生有 63% 分布於高等教育體系。

表二、103 學年度大專校院身心障礙學生人數（依就讀學校類別）

障礙類別 學校類別	智能障礙	視覺障礙	情緒行為障 礙	學習障礙	自閉症
大學	108 (11%)	482 (63%)	423 (44%)	420 (15%)	623 (47%)
技職學校	815 (84%)	254 (33%)	518 (54%)	2258 (80%)	687 (52%)
專科學校	43 (4%)	26 (3%)	18 (2%)	138 (5%)	13 (1%)
宗教研修學院	0	0	0	1	1

由表三可知，102 至 103 年人數成長幅度最大的四類身心障礙學生，進入技職教育體系的人數普遍高於進入高等教育體系者，尤其是智能障礙及學習障礙學生進入技職教育體系的比率皆超過八成，顯示上述進入大專校院就讀人數成長幅度最大的四類身心障礙學生呈現往技職教育體系流動的趨勢。

表三、102-103 年大專校院身心障礙學生人數變化（依就讀學校體系）

障礙類別 體系	智能障礙	視覺障礙	情緒行為障 礙	學習障礙	自閉症
高等教育 (公私立大學)	+6 (+6%)	+20 (+27%)	+73 (+44%)	+20 (+14%)	+156 (+45%)

技職教育 (公私立技職學校及專科 學校)	+96 (+94%)	+55 (+73%)	+93 (+56%)	+122 (+85%)	+188 (+54%)
----------------------------	---------------	---------------	---------------	----------------	----------------

參、學校適應情形

一項針對 93 至 95 年度台灣大專校院身心障礙休、退學學生的問卷調查（林坤燦、羅清水與邱滄瑩，2008）指出，台灣大專身心障礙學生「休學」與「退學」之主要原因以學習困難佔 31.3% 為最，其次為其他（以失聯、工作因素為多）佔 25.4%，再其次為健康問題佔 15.9%，顯示大學專業學習的困難、就業工作、不知原因失去聯絡或健康問題等，是大專院校身心障礙學生在學校適應中普遍發生的現象。

鄭聖敏（2014）彙整近十年國內探討大專身心障礙學生適應之相關研究，歸納目前大專身心障礙學生的適應現況如下：（1）生活機能大致良好，（2）學習適應有待協助，（3）生涯輔導需要加強，（4）社會互動的研究結果分歧，（5）心理社會發展較偏負面等，顯示大專身心障礙學生除了無障礙環境之外，在其他面向的適應普遍不佳，然而學生尋求協助的主動性亦不足。

陳麗如（2014）也指出，身心障礙學生進入大專的多元管道對於他們雖然是一種學習權益的保障，但也使得他們在起始點的學習能力常不如同儕，在學習上遇到更大的困難、成績不理想、較難提升就業力、對自己的專業能力也較無信心，進而影響其職涯發展。課業學習壓力也是影響身心障礙學生缺乏提前累積工作經驗的原因之一，由於花在課業的時間較一般非身心障礙學生多，因此侷限了參與社團或是其他工讀或工作經驗的機會。

肆、小結：

由上述可知，臺灣進入高等教育階段就學的身心障礙學生逐年增加，而近二年來就讀人數成長幅度較大的四類身心障礙學生（自閉症、情緒行為障礙、智能障礙、視覺障礙）就讀學校的學制，則呈現往技職教育體系流動的趨勢。但是，高等教育階段的學習型態與生活型態與中等教育階段有很大的不同，這些學生在課業學習層面上有較多適應的壓力，在社團參與、工讀、校園經驗等非認知的學習層面則有所侷限。

第二節 大專校院資源教室提供的生涯輔導及轉銜服務

資源教室是大專校院提供特殊教育服務的主要單位，隨著進入大專校院的身心障礙學生逐年增加，各校亦廣設資源教室以提供校內身心障礙學生從入學的環境適應到畢業轉銜等諸多服務。本節將說明台灣大專校院資源教室的發展緣起及服務模式，並聚焦於其執行生涯輔導及轉銜服務方面所遭遇的困境。

壹、台灣大專校院資源教室緣起

所謂資源教室是一種彈性的特殊教育行政規劃，其關鍵的核心是身心障礙學生的個別化課程設計和教學介入，採取部分時間制的支持性特殊教育服務，以協助身心障礙學生成功學習和適應普通教育。台灣在國民教育階段的資源教室最早開始於1960年代實施的「視覺障礙學生混合教育巡迴輔導計畫」，接著各國中小相繼成立資源教室或稱之資源班，乃至於一般高中職；至2008年為止，以資源教室模式運作的資源班和巡迴輔導班已佔我國學前至高中職階段特殊教育安置型態的51%，成為我國身心障礙學生首要安置型態（林素貞，2008）。

台灣大專階段資源教室方案起源於1981年國立彰化師範大學（當時為臺灣教育學院）辦理為期三年半的「輔導就讀大專盲聾學生專案」，該專案由該校於同年成立的特殊教育中心繼續辦理，第一年建立輔導模式後，第二年（1982年）再協助私立淡江大學、文化大學、國立藝專、實踐家專與屏東農專等校成立資源教室以輔導視聽障大專生，1985年後始將全國輔導工作移交各大專校院輔導室自行輔導。1992年教育部公布「大專院校輔導身心障礙學生實施要點」（林寶貴、楊瑛、楊中琳，1997；林寶貴，1998）。2000年公布「大專校院輔導身心障礙學生實施要點」，直到

2003 年修訂為「教育部補助大專校院輔導身心障礙學生實施要點」，已成為各大專校院申請經費補助並設立資源教室的重要法源依據，只要學校有 1 位身心障礙學生，校方即可於開辦資源教室時申請硬體設備方面的經費補助，而專任輔導人員方面，則依學生人數比例換算補助員額（每 8 位身心障礙學生補助 1 名專任輔導人員，7 位學生以下若包含重度視、聽障及腦性麻痺者仍可專案補助 1 名），至 2007 年已有九成以上的大專校院設立資源教室。

相關法規所規範的特殊教育服務中，除補助資源教室設備與專職輔導員外，尚包括輔具申請、學雜費減免、獎助學金申請、無障礙環境建構、勞政和社政的轉銜服務等，資源教室輔導人員便成為大專校院中承辦這些特殊教育業務的重要窗口。但特殊教育法於 2013 年修訂後，可知教育部規劃將大專校院身心障礙學生的特殊教育支持與資源服務層級提昇至校內跨處室、系所與相關單位的「特殊教育推行委員會」，該委員會需研擬並執行涵蓋學習輔導、生活輔導、支持協助及諮詢服務的「特殊教育方案」；同時，原先全國設置的 13 個特殊教育中心將必須開始提供轄區內大專校院資源教室執行業務與各校身心障礙學生的諮詢與輔導，並辦理資源教室輔導人員的在職進修研習，使得資源教室輔導人員得以正式接受專業支持與輔導。相關法規的修訂，在在顯示政府已更為重視高等教育階段的特殊教育服務，後續政策的發展值得關注。

貳、台灣大專校院資源教室的生涯輔導與就業轉銜服務

由上述可知，我國以資源教室形式提供的特殊教育服務已涵蓋學前階段至大專校院階段，但各教育階段的資源教室定位仍有差異。林素貞（2008）認為高中職與大專校院的資源教室定位較為接近，皆為協助普通班身心障礙學生的課業學習與社會適應，皆具有個案管理功能，但高中職

資源教師還兼具教師的功能，針對基本學科可提供更多直接教學介入，針對專門學科則需透過與科任教師協同教學的方式介入普通班的教學活動。而在大專校院內設置資源教室，其目的是在於支持與輔導身心障礙大專學生各種學習與生活上的適應，例如：補助添購相關硬體設備、提供障礙學生生活輔導、學業輔導、社會適應、轉銜輔導、心理輔導等，希望協助身心障礙學生擁有身心健康的生活狀態（林坤燦、羅清水，2008）。

由於各大專校院資源教室提供的服務內容皆依據「教育部補助大專校院輔導身心障礙學生實施要點」而來，因此各校資源教室的工作項目大致相似，僅在執行方法或內容上可能各自發展出不同的特色。教育部發行的大專校院特殊教育資源手冊便將大專校院資源教室學生輔導工作分為下列9項：（1）個別化支持計畫訂定與執行、（2）身心障礙宣導、（3）輔具申請服務、（4）無障礙環境改善、（5）課業學習協助服務、（6）生活協助服務、（7）諮詢服務、（8）辦理特殊教育身份鑑定、（9）轉銜服務（教育部，2014）。林素貞（2009）彙整了13所大專校院資源教室的共同服務內容，進一步歸納為以下四個向度：（1）學業輔導（含課業輔導、輔導工讀生服務、學習輔具設備、特殊訓練、獎助學金申請）、（2）生活輔導（含社交活動、生活輔導、訊息資源、無障礙設施）、（3）轉銜輔導（含入學輔導評估、生涯規劃、就業訊息、轉銜服務）、（4）諮商（即針對前述三個向度適應情形的心理輔導）。

大專校院的轉銜服務始於新生入學，止於學生畢業轉銜後的追蹤。教育部大專校院特殊教育資源手冊（2014）建議各校應於第二學期開始時（通常是2月）填寫應屆畢業生轉銜表，6月時召開應屆畢業生轉銜會議，7月時完成特殊教育通報網就業轉銜通報作業，下一年度的第一學期開始時（通常是8月）追蹤畢業生動向，9月中、10月中及11月中再陸續進行轉銜轉出及接收追蹤；轉銜方向可分為升學、就業、安置等方向，其中

就業方向即轉銜至勞政系統（身心障礙者就業服務），或透過勞動力發展署連結未足額企業媒合就業或協助跨域就讀學生返鄉就業。然而，轉銜服務不僅是通報與追蹤，若要使轉銜服務發揮成效，學生對畢業後的規劃與前置準備應從入學後即開始進行。前述手冊中也建議，轉銜服務不一定要等到畢業前一年才進行，可提早在學生大一至大三階段即陸續安排生涯及職業興趣探索，並可連結發展署各分署提供職涯探索及就業資源，以協助學生了解自己的興趣與職涯方向；在學生升上大四時，除了生涯輔導活動外，亦加入就業準備活動如履歷自傳、面試技巧、能力分析等輔導（教育部，2014）。

林素貞（2009）彙整 13 間大專校院的生涯輔導或就業轉銜服務內容，辦理的形式包括：就業相關講座、校友座談會、職場參觀及就業成長團體、生涯探索及能力評估、職業輔導及生涯規劃工作坊、職業輔導評量、教師職能訓練與就業相關座談等。陳秀芬與張正芬（2013）指出台灣師範大學資源教室除轉銜資源連結與通報外，在生涯輔導服務方面還包括：提供生涯職業的評估與測驗（如生涯探索、職業探索測驗）、職前準備（如考試或求職經驗分享、實習輔導）、諮詢服務（如輔系、雙主修、學程訊息提供）等。林月仙與何明珠（2013）則報告虎尾科技大學資源教室在生涯規劃與就業轉銜方面提供一創新的輔導措施，即與某知名科技公司合作「身心障礙學生職場體驗計畫」，由資源教室招募並彙整有意參與計畫的身心障礙學生履歷資料，交由該公司人力資源部門管理師到校面試，並與錄取學生簽訂一年期勞動契約，以類似廠商駐校代表的模式，由資源教室與學校行政主管協商決定主要工作地點，該公司再和學校協同管理學生出勤和工作表現，參與學生可藉此體驗職場工作倫理與工作規範，並養成自我管理及與他人合作和溝通的能力。

由此可知，各大專校院雖皆有提供生涯輔導或就業轉銜相關服務，但服務內容與深度不一，涵蓋在學的學業規劃至職前的職場體驗。有研究指出，這些生涯輔導或轉銜服務在不同學校仍有供需落差，例如：身心障礙學生期待資源教室除了提供校園即時資訊之外，在就業方面還想進一步獲得畢業後的就業輔導、就業服務方案、職業訓練及職場就業的相關資訊需求（林坤燦與羅清水，2008）；亦有身心障礙大專畢業生認為，資源教室所提供的就業協助不足，僅包括就業資訊張貼與會談，但缺乏相關輔導（王天祥，2007）。

叁、大專校院資源教室實施生涯輔導服務遭遇的挑戰

第一個挑戰與大專校院資源教室的輔導策略有關。前文已提及各教育階段的資源教室定位存在差異，洪麗瑜（1997）進一步指出，基於大專校院與義務教育在本質上的諸多差異（整理如表四），使得大專校院資源教室的輔導人員無法如國中小資源教師般勝任各種專門學科補救教學的工作，再者，大專校院的學習成就採多元價值取向，無法僅以學生的課業表現作為輔導的主要目標，而需重視校園生活中人際關係、社交活動等諸多面向的適應，第三，開放自主的校園環境與學生的發展階段交互作用下，大專學生被期待能逐漸養成獨立自主、做決定或解決問題的能力，單純提供外在支持資源的服務模式未必能達到此目標。

姚素卿（2004）曾提出對資源教室輔導策略的反省，認為在大學階段的學習態度與學習技巧與高中職階段有很大的差異，資源教室的課業輔導應將學習的自主權與責任歸還給身心障礙學生，而非惡補性質的重點整理或考前猜題，如此才能讓身心障礙學生有機會去解決與面對自己的學習問題。陳麗如（2008）調查 305 名畢業後已有工作或工讀經驗的身心障礙畢業生，發現大專離校身心障礙學生之自我倡議表現不理想，卻是預測其

個人轉銜生活的重要變項，進而建議大專資源教室能加強對身心障礙學生自我倡議的引導（如爭取自我的權益、參與個人服務計畫等）。鄭聖敏（2014）亦指出，目前大專校院資源教室以「補救」導向的服務雖能達到部分成效，但卻屬於一種外在資源，作者建議資源教室可從增能的角度輔導身心障礙學生提昇「自我倡議」、「自我決策」及「領導能力」等內在能力，讓他們從接受服務者轉為提供服務者，進而達成其生涯發展任務，並落實高等教育的目的。

表四、義務教育與大專校院之本質差異

	義務教育	大專校院
教育性質與目標	入學零拒絕，以培育一般公民應有的基本能力為目標	入學經篩選，以培育學術人才或特定職業人才為目標
學習內容	統整性學習，且教學內容分科不細	各學科內容專精，且學術分工極細
教學要求	評量以常模參照為主，不依學習成就淘汰學生	評量以標準參照為主，學習成就未達標準者將不能通過
校園環境	課表、班級、教室、老師皆相對規律而固定	課表、班級、教室、老師相對開放而經常變動
學生發展階段	兒童至青少年，傾向追求成人定下的標準	青少年至成人，傾向爭取與成人對等的權利

參考來源：洪麗瑜（1997）

第二個挑戰與大專校院資源教室輔導人員的專業訓練與服務能量有關。大專校院資源教室的輔導策略需除了要因應高等教育階段的本質而調整之外，專任輔導人員的專業知能也在提供生涯輔導服務上扮演了關鍵的角色。法規雖然規定學校進用輔導人員應以特殊教育輔導相關系所畢業者優先，但實際上輔導人員的專業背景主要為社會工作相關科系、心理與諮商相關科系，二類合計約佔 6~7 成，特殊教育相關科系及其他科系則約佔 3 成（張明璇，2010）。洪麗瑜（1997）指出大專校院資源教室輔導人員不可能包辦所有工作，認為這些輔導人員在角色上比較像是個案管理員，需具備評量、諮詢、協調、計畫擬定、資源開發等功能。張明璇（2010）的研究發現，資源教室輔導人員對專業角色的重要性評定以「心理輔導」為最高，但實際執行程度卻不如「宣傳行政」。郭麗燕（2006）的訪談經驗亦指出，心理諮商背景的助人工作者可能嚮往學生輔導工作而進入資源

教室，但面臨身心障礙學生的多重問題卻需要很多面向的資源連結與協調整合能力，造成專業所學無法施力。陳奕廷（2010）則發現，資源教室專任輔導人員依年資、學歷、專業背景、學校類型、專業研習時數等不同，而具備不同程度的生涯輔導專業能力；而輔導人員在生涯輔導實務工作上常面臨人力不足、工作繁重等問題。

雖然法規要求大專校院資源教室輔導人員於在職期間每年須參加特殊教育相關專業知能研習至少 36 小時，其中應包含資源教室輔導人員知能研習課程 18 小時（教育部，2013），但相關研習內容常以身心障礙特質或教學等基礎理論課程為主，鮮少進階課程之安排，因此不同的研究者皆建議主管單位應辦理更多經驗分享或個案研討等實務課程，以助執行生涯輔導與就業轉銜工作（郭麗燕，2006；陳奕廷，2010）。此外，其他研究亦指出，資源教室專任輔導人員的人力編制易隨著學生比例而不穩，連帶導致人員流動率頻繁、傳承不易、專業耗竭等現象（林松正，1997；郭麗燕，2006；曲智鑛，2009；張明璇，2011）。

第三個挑戰則與服務輸送及學生的主動性有關，即使資源教室輔導人員具備生涯輔導專業知能、也持續辦理各種生涯輔導及就業轉銜相關活動，最終這些服務能否發揮成效仍回歸到身心障礙學生的參與意願。林坤燦與羅清水（2008）的調查發現，不同類型大專校院的身心障礙學生使用資源教室的頻率有顯著差異，偶爾使用一次者與每週使用一至三次者約各佔 3 成，而學生尋求的服務則以課業輔導為主。王天祥（2007）訪談 18 位輔仁大學的身心障礙畢業生發現，他們使用資源教室的情況集中在幾個具有立即性改善效果的服務項目，如：生活服務、課業服務、福利服務（獎學金或學雜費減免）、輔具服務等，但不同學生之間使用頻率亦有很大的落差。影響學生主動性的因素，除了學生習慣被動接受資源教室服務而未能順利發展出主動解決問題的內在能力之外，也可能跟身心障礙的標

籤化及自我認同議題有關。有數篇研究提及部分循一般入學管道的身心障礙學生並不認為自己有被服務的需要，或部分不易從外表察覺障礙狀況的身心障礙學生不願因為接受服務而被貼上標籤（王天祥，2007；王瓊珠，2013；曲智鑛，2009；姚素卿，2004）。

最後，陳麗如（2014）指出雖然積極的轉銜行為、畢業前的就業準備度與工作經驗有助於大專校院身心障礙學生畢業後的就業及適應狀況，但身心障礙學生亦經常受限於學習能力而將在校期間的多數心力投注於課業上，而無暇顧及校內工讀或參與其他轉銜相關輔導活動。

第三節 大專校院身心障礙學生畢業後轉銜模式與就業歷程

關於國內大專校院身心障礙者畢業後的轉銜模式，目前主要是透過資源教室與勞政單位資料上的傳遞，再由勞政單位撈取身心障礙者大專生的資料，最後由職管員致電應業畢業身障生，詢問其是否需要職業重建服務。基本上，教育單位於勞政單位不太有專業交流機會，大致上都是透過資料的傳遞，來進行畢業後的轉銜服務。Wehman(2001)研究指出，轉銜機制模式可分為三個層次：第一層次，資料移轉模式，可促進機構間縱向或橫向的聯繫，但缺乏實質溝通，對其他單位所提供之服務並不了解；第二層次，責任移轉模式，此模式可使相關單位人員有直接接觸合作的機會，各單位依專業分工合作，在前一單位完成任務後，後依單位即開始接手服務；第三層次，合作互動模式，也是最理想的轉銜機制。此模式強調參與者分享所有資源，各單位無前後、高低之分，以學生為中心，共同執行教育及其他轉銜服務工作，彼此角色與功能可能會互相重疊，但不至於耗費人力物力於重複服務上(林幸台，2007)。由此看出，目前台灣轉銜的模式似乎仍停留在 Wehman 所說的第一層次：僅僅是資料上的移轉，並未有專業上的合作關係。

目前關於大專校院身心障礙畢業生的就業轉銜歷程研究，方法上雖涵蓋大規模的問卷調查與少數對象的深度訪談，但對象上皆以非心智障礙類的感官障礙者或肢體障礙者為主。陳麗如(2008)調查 305 名大專校院身心障礙畢業生，發現對於有工作能力的大專身心障礙畢業生而言，他們進入職場後在職場內的適應情形尚屬理想，但較難的是找工作。王天祥(2007)訪談 18 名畢業後曾有就業經驗的輔仁大學身心障礙畢業生，發現這群學生的求職歷程多採取自行尋找(如網路人力銀行)或親友介紹等非正式管道為主，尤以自行尋找最多；作者認為他們具有較高的個人意識及能力，得以自行與就業環境互動，這方面也可從他們選擇工作

與決定離職考量因素得到印證，例如：以是否符合個人興趣、是否能充分應用所學能力、工作穩定性與發展性等因素決定離職，而不再只是被動接受工作安排；另外，作者亦發現勞政單位似乎未提供具體的支持措施與作為，進而建議勞政與教育系統雙方應加強落實轉銜工作，並積極持續保持聯繫與溝通，避免使大專校院的就業轉銜工作淪為一種例行性的行政事務往來。

其他類似研究在主題上雖然相關，但多以感官障礙如聽覺障礙者（胡文琇，2010；陳亞涓，2012）、視覺障礙者（柏廣法，1998）為研究對象；雖然自閉症、情緒行為障礙與智能障礙等三類身心障礙大專學生在 102 至 103 年間的人數成長幅度已超越視覺障礙、腦性麻痺等障別，但對這群學生畢業轉銜至職業重建服務之相關研究仍付之闕如。

第四節 自閉症者之特質與就業議題

自閉症者的特徵，在美國精神醫學診斷手冊（第五版）（DSM-V）中已被歸為兩大類：社交溝通及社交缺損、侷限重複行為及興趣。在前者又可細分為(1)社會-情緒互惠的缺損、(2)社交用的非語言溝通行為缺損、(3)發展與維繫關係的能力缺損等三項；後者則可細分為四項：(1)固著或重複的語言、動作及對物品的使用、(2)對常規過度的堅持或重複固定的儀式、(3)對事物或有興趣的事物表現出超乎常人的執著與沉迷、(4)對感覺刺激的輸入產生過高或過低的反應性（鳳華、周婉琪、孫文菊、蔡馨惠，2014）。

雖然能力較好、溝通能力、適應能力較佳者的自閉症者接受教育類型較多、接受教育的年數較長，在生活能力及社區適應方面的預後也較佳，但文獻指出，國內自閉症成人的就業率仍偏低（張正芬，1996），甚至低於其他類別的障礙者（張正芬與胡心慈，2003）。

根據 Hendricks（2010）的歸納，影響自閉症者就業的個人特質因素主要在於社交與溝通能力缺損，又可分為溝通方面的困難（如：難以理解指示、無法理解弦外之音、無法解讀臉部表情或聲調、不合宜的溝通方式等）及社交方面的困難（如：不合宜的衛生梳理技巧、難以遵從社交規範、無法理解情感、傾向獨自作業、對異性的不合宜行為等）。次要的特質因素，則包含會影響工作表現的認知缺損（如：執行功能缺損、問題解決能力不足、組織能力不足等）、特殊行為、高度的壓力感與焦慮感（可能來自於融入職場社交情境的壓力，或對職場環境等感官刺激的敏感性）、合併出現的癲癇症狀等。另外，影響自閉症者就業的職場情境因素則包含服務的模式（如：支持性就業服務、高層次的社會情緒或行為輔導、持續性的支持等）、工作的型態（如：內容穩定規律）、工作職種符合個案的興趣與優勢、自然的支持網絡（如：接納與支持的雇主與同事）等。

然而，各項自閉症特質在不同個體所呈現的組型差異很大，可以說每一位自閉症者的個人特質與相對應的支持需求都是獨一無二的，使得提供自閉症者就業輔導相當具有挑戰性。張正芬與胡心慈（2003）探討自閉症者的支持性就業模式，認為支持性就業能否成功的重要關鍵一則在於就輔員的持續輔導，二則在於職場自然支持的建立與銜接，另外，家長的期望會影響就業安置模式的選擇，個案對就業的看法與態度則會影響其職場的適應表現。其他針對自閉症者就業轉銜的相關研究則強調，由於工作技能及工作態度需要長時間培養，個案在社交、溝通或行為方面的輔導策略也不易在短期內建立，因此自閉症者的就業準備相關活動應更早（如：在校期間）開始進行，就業輔導人員應更重視與學校教師的諮詢與合作（李玉錦與張正芬，2013；簡伶寧與梁碧明，2009；陳蒼卉，2002；陳維婷，2013）。

第三章 研究方法

本章將分為四節，第一節說明研究取向，第二節說明研究對象，第三節則說明研究資料分析，第四節說明研究品質，第五節說明研究程序，最後說明預期成效。

第一節 研究取向

本研究將採取質性研究之「深度訪談」與「焦點團體訪談」方法，蒐集研究對象及相關服務人員實際的經驗與感受。以下說明選擇質性研究之理由，並說明深度訪談實施方式。

壹、選擇質性研究法理由

本研究期望透過質性研究方法蒐集特定障別的身心障礙應屆畢業大專生「轉銜至職業重建接受服務」的經驗，並同步歸納整理案家人與相關專業人員的經驗作為後續研究及實務之參考。而主要選擇質性研究為主的原因如下：

研究者在文獻回顧時發現，目前國內對於自閉症大專生畢業後轉銜至職業重建服務的相關研究也較少，因此要研究這樣一個較新穎的主題時，適合以質性的研究方式探討服務歷程中各種現象，以及現象之間可能的關聯性與議題(藍毓仁，2008)；再者，若使用問卷的方式只能得到一個概括性的經驗描述，無法呈現真實的歷程，且個案數量少，在結論上難以獲得有意義的結果。

貳、資料蒐集方式

一、訪談法

「訪談」是質性研究方法中常會運用的資料收集方式，在本次研究當中，研究者將彈性運用以下兩種訪談法來進行資料收集的方式：

(一)深度訪談法

Rorty (1980) 指出深入訪談本身可以重現一個過程，在這個人與人的互動當中建構關於社會情況的知識。研究者主要會以深度訪談法來收集個案及其相關服務人員的資料，還原個案接受轉銜服務的實際經驗及感受，以建構出轉銜服務之歷程。

研究者首先於年初時與研究團隊共同擬出針對當事人、家長、職管員與支持性就服員的半結構式訪綱，並於三月至九月間進行深入訪談，總共訪談了五位當事人、五位家長、三位職管員及四位支持性就服員。

(二) 焦點團體訪談法

在蒐集職業重建專業人員的服務歷程與經驗時，若專業人員們的可以在同一時間出席，則研究者將會彈性運用焦點訪談法來進行資料蒐集，不僅可讓專業人員間溝通對話，激盪出不一樣的想法，使研究者得以收集到更多元豐富的服務歷程，不僅節省時間，對於探討心路歷程的研究也是相當適合的一種訪談方法(潘淑滿，2013)。

在本研究中當事人、家長都運用深度訪談法進行資料收集，大多數的職業重建專業人員也是以深度訪談進行資料收集，唯有一組職業重建專業人員因時間允許，故運用焦點團體的方式同時收集職管員與支持性就服員的資料。

二、專家諮詢會議

除了訪談所蒐集到的主要資料外，研究者分別在6月與8月，各辦理一場專家諮詢會議，除邀請相關領域的專家學者外，更邀請第一線的大專校院資源教室的輔導老師一同參與。透過會議諮詢不僅蒐集專家學者之建議，亦聆聽第一線資源教室工作人員之現況，讓研究資料更加完整豐富。

三、職業重建個案管理系統紀錄

在蒐集職業重建專業人員的服務經驗中，除了前述的訪談資料外，為使資料更加完整，研究者也參考職業重建專業人員的個案紀錄資料，以作為佐證之資料，協助研究者更加完整瞭解職業重驗專業人員的服務內容。研究者透過勞動力發展署的協助，分別獲得各職管員與支持性就業服務員，針對個別當事人所撰寫的所有的紀錄表單，包含：職管員的申請表、評估表、職業重建計畫表、OC表；支持性就業服務員的個案基本資料表、媒合紀錄表、就業服務計畫表、OC表。另外，有一名當事人有接受職業輔導評量服務，也取得職業輔導評量總報告。

第二節 研究對象

本研究採取「立意抽樣」(purposeful sampling)之方式，選擇的對象為「自閉症大專畢業生」。選擇的理由有二：一為從文獻中發現，目前針對大專校院身心障礙畢業生的就業轉銜歷程研究較少探討關於心智障礙類的轉銜歷程，而自閉症者的就業準備應提早於在校期間便開始進行，因此值得瞭解其轉銜歷程；二為依據 104 年補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫中指出，自閉症屬於高度支持需求個案中的指標之一，因此研究結果對於職業重建專業人員在服務上較有實質之助益。

本研究除選定自閉症大專生為研究對象外，考量為呈現歷程之完整性，研究對象亦包含業重建個案管理員、支持性就業服務員及案家長。以下為研究者抽樣之條件：

- 一、畢業年限及教育程度：主要研究對象鎖定畢業後三年間，且教育程度為大專畢業的自閉症者。
- 二、進入職業重建服務年限：考量個案及相關人員記憶回溯的可信度，將以 102 年至 103 年底於職業重建個案管理員開案服務之個案為主。
- 三、就業史條件：進入支持性就業服務並曾經由就服員推介成功至少 1 次(即至少有 1 筆「案主就業服務計畫表」)者。

決定研究對象的資格後，研究者接續與勞動部勞動力發展署申請調閱全國職業重建服務系統中符合條件之對象，共有 34 人符合條件，再根據上述三項條件，篩選出 23 位研究對象。而本次研究在經過初次審查會議後決議，以 5 位研究對象做深入之研究，故需再從 23 位個案中挑選 5 位，因此研究者又再根據以下兩項條件進行抽樣：一為個案接受職業重建服務時間必須至少達三個月，以利研究者較能完整看到個案接受職業

重建服務之歷程；二為個案中需有三位曾有穩定就業三個月以上之就業經驗。經過篩選後，表 3-1 為五位當事人的基本資料及相關的訪談者。五位個案中有四位為男性，一位女性；年齡介於 23~24 歲間；障礙程度以輕度為主，有一位為中度；科系上則相當多元；其他訪談對象包含案家人、職管員及支持性就服員，含當事人共訪問 19 位對象，其中 C 生所位於的轄區執行雙軌制，因此由支持性就服員直接接案。

表 3-1 研究對象基本資料及相關訪談人員

編號	代號	年齡	性別	障礙程度	大學科系	訪談相關人員
1	A生 (中部)	24	男	自閉症/ 輕度	應用日語系	案家人、職管員、支持性 就服員
2	B生 (中部)	23	男	自閉症/ 輕度	資訊系	案家人、職管員、支持性 就服員
3	C生 (南部)	23	男	自閉症/ 中度	休閒管理系	案家人、支持性就服員
4	D生 (北部)	24	女	自閉症/ 輕度	數位多媒體 設計系	案家人、職管員、支持性 就服員
5	E生 (南部)	24	男	自閉症/ 輕度	運動休閒管 理系	案家人、職管員、支持性 就服員

第三節 研究程序

本研究之研究程序可分為七個階段（如圖 3-3），包含：選定研究主題、文獻回顧、選定研究方法與對象、擬定訪談大綱、訪談蒐集資料、資料分析與編碼、撰寫研究報告，各階段說明如下：

- 一、選定研究主題：研究團隊先與與方案主持人、副主持人討論過後，選定欲探討之主題，再送於勞動力發展署審議，確立研究主題。
- 二、文獻回顧：研究者閱讀相關資料及文獻，蒐集與主題相關之期刊、書籍與研究報告等，並將文獻資料整理分析，建立未來研究佐證與參考。
- 三、選定研究方法與對象：在閱讀完相關文獻後，選定研究方法，並開始設計研究對象之條件及透過勞動部勞動力發展署協助，運用全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統，從中篩選合適的條件的研究對象後，研究者再進一步選擇合適的研究個案。
- 四、擬定訪談大綱：在確立欲研究的對象後，便針對不同身份的研究對象設計半結構式的訪綱，以便引導研究對象進行訪談。
- 五、訪談蒐集資料：開始進行收案訪談，除訪談個案外，亦訪問案家人、職業重建個案管理員及支持性就業服務員，透過多元的面向詮釋個案轉銜的歷程。
- 六、資料分析與編碼：每次訪談完蒐集資料後，立即與協同研究者進行編碼與分析，盡可能真實呈現被研究對象所要表達之意，

並發現其背後之意涵。除了針對每位個案的經驗歷程分析外，也做跨文本之分析，比較其中之異同。

七、撰寫研究報告：資料分析完畢後，再根據分析結果與文獻進行研究報告撰寫。



圖 3-3 研究流程圖

第四節 研究資料分析

質性研究的資料分析與量化統計分析不同，本研究資料的處理方式是分析與蒐集同時進行，研究者將會一邊蒐集資料，同時進行資料的分析，其步驟如下：

- 一、轉謄逐字稿：本研究訪問訪談對象多元，為確定訪談資料完整紀錄，將會全程錄音，並轉謄為逐字稿。轉錄的過程內容力求確實，並在過程中紀錄研究對象之非語言訊息，越詳細對資料分析越有利。在轉錄過程中若發現資料不完整的情況，研究者將會加以註記，並在下一次訪談再做釐清。
- 二、編碼登錄：逐字稿完成後，研究者將會閱讀文本，將與研究主題相關之訪談內容加以標註，並將閱讀時的省思亦隨時記錄下來，以便日後再次深入文本時得以體會文本背後所隱含的意義，最後將標註的文字資料進行編碼。本研究資料以個案 A、B、C、D、E 所收集到的質性資料來進行編碼，在英文字母後再標記職管員(CM)、支持性就服員(SE)、家人(F)或紙本資料(P)等，其中紙本資料尚分為評估表(C)、職業重建計畫表(D)、案主服務紀錄表(oc)，如表二所示。

表二 資料代號範例一覽表

編碼代號	代表意義
A-1-100	A 生，第一次訪談，第 100 句之內容
BCM-1-111	B 生職管員，第一次訪談，第 111 句之內容
DSE-1-251	D 生支持性就服員，第一次訪談，第 251 句之內容
EG-1-381	E 生職管員、支持性就服員焦點團體，第一次訪談，第 381 句之內容
AF-1-82	A 生家人，第一次訪談，第 82 句之內容
BPCM-C	B 生職管員紙本資料，職業重建個案管理服務評估表
APCM-D	A 生職管員紙本資料，職業重建個案管理服務職業重建計畫表

三、歸類與詮釋：研究者將不斷反覆閱讀、檢視及思考文本內容，直至歸納統整出相關的概念與關係架構，最後歸納出欲探究的主題，瞭解身心障礙者大專畢業生轉銜之歷程。此外，研究者在詮釋文本的過程中也會盡可能忠實研究對象的意涵，而非研究者本身的觀點言論。

第五節 研究品質

根據鈕文英(2006)提出，質性研究可從四個面向來檢視其嚴謹度，研究者便以這四個面向來說明本研究之研究品質：

一、可信賴性

可信賴性 (credibility) 指的是研究資料的真實程度與研究結果的真實價值。在本次研究中，研究者不僅訪談當事人，亦包含當事人家家人及職業重建專業人員。研究者將各訪談錄音檔轉騰為逐字稿後，便進行跨文本分析，透過不同角色的角度詮釋轉銜歷程的經過，除此之外更透過職業重建專業人員之服務紀錄，作為相互佐證、驗證之資料，交叉比對，相互檢驗資料的正確性。

二、可遷移性

可遷移性 (transferability) 指的是資料的可比較性與詮釋性。本研究雖採取立意抽樣，但針對取樣的標準與方法，均有列出確切的條件與說明，使得選出的樣本同質性較為相同，利於個案間的比較與詮釋。

三、可靠性

可靠性 (dependability) 與信度的概念相當，在本研究中研究者對研究的過程詳實描述，將整個研究的過程與決策經過加以說明，作為判斷資料可靠性的依據。在研究者撰寫完每一位當事人的研究結果後便會同步給予當事人、案家人與職業重建專業人員閱讀審視，以求在分析詮釋的過程當中沒有曲解受訪者的意涵。另外，研究中也辦理兩場次的專家諮詢會議，透過專家學者的觀點，檢視研究者研究內容之可靠性。

四、可驗證性

可驗證性 (conformability) 指的是研究的客觀性與中立性，使其不因研究者個人因素而造成偏誤，以確保研究的價值中立。本研究在研究的過程中，研究者曾多次與論文指導教授進行溝通以修正研究之缺失。

另外，在研究的過程中，研究者會隨時將臨時的想法記錄在反思筆記中，除了可以整理研究思緒外，更可藉由前後對照的過程避免個人主觀的偏見帶入研究中。

第四章 研究發現與討論

研究者將五位當事人自大學階段至接受職業重建服務的整個歷程，先個別分析撰寫研究報告(詳見附件一~附件五)，接著於本章節綜合五位當事人、職業重建專業人員、案家長們的研究結果，交叉分析歸納集結為本研究之研究發現。

本章將呈現大專自閉症畢業生轉銜至職業重建服務與接受職重服務的歷程發現，依階段分為：大學階段、連結至職業重建服務階段及職業重建服務三階段，再根據資料分析歸納當事人與案家人對接受職業重建服務之觀點，以及職業重建專業人員在此過程的觀點，從三方的角度了解職業重建服務對當事人轉銜就業之影響。

本章節將分為兩小節，第一節為本研究之研究結果發現，研究者將收集到的訪談資料，及職業重建專業人員所撰寫的紙本資料經過交叉分析後得出研究結果；第二節為討論，旨在依據研究發現與相關文獻對話，並發現現況之議題。

第一節 自閉症大專生大學生涯目標之準備

一、為了生涯目標做的準備

根據訪談的內容，研究者歸納整理後得知五位當事人在大學階段中為了生涯目標而做的準備可分為五個面向，分別為：科系與生涯目標之關係、課業面向、就業經驗面向、社交面向、運用資源教室面向。以下詳述：

(一)科系與生涯目標之關係

根據研究結果發現，五位自閉生在選擇科系與生涯目標間有一些相似的部分。五位當事人中，除了 C 生由於認知理解與口語表達較有困難，因此參酌案家人的意見，其餘四位皆表達出相似的意見，經歸納整理後說明如下：

1. 家人支持當事人依自身興趣選擇大學就讀科系

從研究結果中可發現，當事人們大多都是依據自己的興趣來選擇大學就讀的科系，除了 C 生案家人協助選擇的成分較多外，其餘四位基本上都是依自己的意願來選擇大學科系的。

...科系他們沒有期待，就是說他們就是說只要我有興趣就好了。(A-1-167)

...因為我對電腦資訊方面蠻有興趣的，本身有興趣。(B-1-53)

研究者：上大學這個決定是你自己決定的，還是有跟媽媽討論呢？

D 生：自己決定。(D-1-80~81)

...因為平常喜歡看運動賽事...而且爸爸媽媽也鼓勵我念大學。(E-1-141)

除了自身興趣以外，家人的支持可說是當事人們就讀大學的重要原因。由於五位當事人的家人對於就讀大學這件事都相當的認同，也樂於當事人們能取得大學學歷。

...對呀！我們也期待他(A 生)要上.....對，因為我們全家或者是家族應該說對孩子教育都很注重。(AF-1-49)

...可是像他讀甲工畢業，我在想應該也找不到什麼工作，對啊，就再讓他讀看看也沒關係啊，就多個學歷也不錯啊。(BF-1-117)

一方面我想說因為想說高中嘛，只有高職而已，她學的就是只是懂一點點。然後想說，沒關係，那就再去繼續去上學。反正想說，家裏也不急著她去出去，沒關係，你就去。(DF-1-19)

他自己也想念大學啊，那我們也希望他念啦。(EF-1-11)

2. 選擇的科系是為了未來就業考量

此外，影響當事人選擇大學科系的另一原因是為了未來就業所考量。多數當事人或家人們，在就讀大學之際，也會設想到未來就業的可能性，期待透過大學的教育，能學習到更多的專業能力，以利未來就業之發展。

...好像應該國內也會需要日文人才吧...以後他自己可以努力可以工作這樣子。當然是以這個都有考量到。(AF-1-86)

...學了以後，想說想要找一份跟資訊相關的工作。(B-1-72)

...因為也是接續餐飲這個部份，我原本考量的點是說讓他在就是說可能再學更多。(CF-1-53)

...其實就是說可以學習另外一個技能...就是幫助未來找工作可以，就是會比較，就是符合自己心中的工作，然後在工作那邊會比較順利，對未來有幫助。(D-1-71)

(二)課業面向

透過收集的資料發現，五位當事人們就讀大學時，對於課業表現都相當的重視，願意花費心力在學業上，故在校成績也都相當的優良。研究者亦發現，過半的當事人都具有專業證照，可見當事人們對於課業學習上的成就相當在乎。

1. 重視學校課業且成績良好

由前述可知，多數當事人們都是依照自己的意願及興趣選擇大學科系的，因此可以理解當事人們會較重視學校的課業，願意花費心神念書，而且也取得良好的成績。

...就是一個學期就一個學期都，都前 10 名。(A-1-378)

課業，還算還突出的吧，因為學業還不錯，成績還不錯這樣...前五名這樣...(B-1-80)

...他們就是說這個小孩真的就是表現的很好啦...(CF-1-79)

...在班上排名的話...大概有前十名了。(D-1-247)

我還蠻重視學校課業的。(D-1-297)

...我的成績算是中上，中上，就普通的位置，但每個學分我都有認真修。(E-1-117)

由此可見，當事人們對於課業的重視程度是相當高的，相較於一般大學生，當事人們更有心在課業上精進，以獲得更好的專業技能。

2. 部分具有專業證照

經過歸納整理後，研究者亦發現五位當事人中有三位當事人擁有自身專業領域的證照，雖然當事人們獲得的專業證照並非執業證照，並無法保證就業，但在未來求職上可有加分的作用。A 生、B 生、C 生皆擁有相關專業證照。

考到那個輸入啊，就是中文、英文、日文輸入...還有那個日文檢定 N2。(A-1-1035~1038)

研究者：你大學有沒有考過哪一些軟體的證照？

B 生：有啊。

研究者：你記得那個名稱嗎？

B 生：TQC。

研究者：TQC 文書的。還有嗎？

B 生：還有，還有 ACA。(B-1-976~982)

他有考到那個中餐丙級證照。(CF-1-10)

(三) 就業經驗面向

在就業經驗方面上，五位當事人呈現出一個有趣的現象，即「有學校實習經驗的，便無在外打工的經驗；沒有學校實習經驗的，則有打工的經驗。」總體而言，五位當事人在大學期間至少都有一種體驗職場的經驗，這也與家人的鼓勵督促有關。

1. 皆有打工或學校實習的經驗，但有些與專業所學不大相符

五位當事人中，有四位當事人皆有在外打工的經驗，有一人參與學校的實習。以打工或學校實習的經驗而言，當事人所找的打工或實

習機會都與所學不大相符。以 A 生而言，大學科系為日語系，但從事的打工工作卻是清潔員。

我在那個 XX 樂園擔任那個清潔員...就在整理那個，就要保持園區的那個整潔，然後分類垃圾啊還有掃廁所。(A-1-906)

A 生甚至認為這次的打工經驗是無所助益的：

...其實我不會覺得說我打工，我不會覺得說我做打工幾個月，我就比較會有機會...我並不會覺得說我多，多那幾個月打工對找工作比較不會有什麼好影響。(A-1-1017~1019)

C 生與 D 生也有相同的情況。C 生的科系是休閒管理系，但打工的職種是在工廠從事包裝的工作。C 生的媽媽表示：

因為他姑丈在開香腸工廠，其實他從大一，大一還是大二的那個中秋節、春節，然後那個清明節偶爾啦，就是比較大的節日他就會去幫忙...然後就開始做一些可能包裝的工作。(CFM-1-155)

而 D 生則主修數位多媒體設計，但卻從事政府短期就業的行政工作，與大學所學也無相關。

讀大學的時候，就是放暑假的時候，有舉辦什麼，暑期期間有，也是縣政府的，它有就是可以打工...就在圖書館，圖書館幫忙就是整理書籍，然後和小朋友就是，因為她有一年是在那個親子圖書館，就是有小朋友去，就是幫小朋友一些有一些活動什麼就是幫忙，要做什麼事情就是幫忙這樣子。(DFM-1-47)

只 B 生與 E 生所打工、實習的經驗與所學教有一些相關。B 生是資訊系，打工的內容是行政文書人員，主要負責打字。

...就是電腦，就是用電腦把公文的内容輸入到公文審核系統裏面。(B-1-286)

而 E 生主修運動休閒管理，而 E 生沒有打工的經驗，但是有在校實習的經驗。E 生是在游泳池館實習，主要擔任售票人員，算是與所學有一些相關。

大學三年級的學分一定要實習，就游泳池當個賣票人員...(E-1-355)

由此可知，五位當事人中，有三位從事與學科不相干的打工工作，有兩位則勉強算從事相關的打工或實習工作。

2. 家人鼓勵當事人嘗試打工，增進職場經驗

從打工有無這件事來看，即可發現家長是深具影響力的。除 E 生外，其餘四位有打工的當事人們，之所以會嘗試打工，與家人鼓勵支持有很大的關係，而家人有這樣的想法，大多都是期望當事人們能早一些有職場上的經驗，以利未來就業。

打工喔...就是家人鼓勵阿。(A-1-933)

...也是讓他去嘗試啊，看有沒有辦法畢業以後，就是有沒有辦法進入職場，讓他試看看...至少就是能夠融入我們社會啊。(BF-1-51)

其實那個是媽媽鼓勵我去(打工)...想說可以了解一下職場。(D-1-225)

更不用說 C 生甚至是媽媽直接找好打工機會，安排 C 生在親戚家打工，體驗在外工作的樣貌。

...他姑丈在開香腸工廠，他從大一，大一還是大二的每年的那個中秋節、春節，然後那個清明節偶爾啦，就是比較大的節日他就會去幫忙...他們那個要

包裝，要折紙盒子，他就會去幫忙包裝，然後還有就是可能就是那個香腸綁繩子要去烘幹這樣，他負責主要是這兩樣工作，就是把那個香腸打結，然後還好，就是要分佈均勻，然後送進去烤箱這樣子。(CF-1-149)

而相對 E 生而言，家人完全沒有期待 E 生要去打工，只希望能好好將大學唸完畢業。E 生自己也沒有任何規劃與想法，因此除了學校實習之外，E 生沒有嘗試打工的經驗。媽媽曾經說道：

...沒有呢，他大學高中我都沒有讓他打工呢，他都沒有打工的經驗...我當時其實也很擔心他大學能不能念畢業...對啊，因為大學還不像說高中這樣。(EF-1-70)

(四) 社交面向

讓許多職業重建專業人員訝異的是，五位當事人雖是自閉症患者，但是對於人際社交互動並沒有想像中的排斥或拒絕。大多數的當事人在社交互動技巧上明顯較為不足，但卻都有顯現有人際互動需求的狀況，有機會也會嘗試去參與人際活動。

1. 當事人的社交互動技巧程度不一

五位當事人中，E 生的互動技巧最佳，不僅在班上結交許多朋友 (E-1-177)，在與研究者的互動也相當自然。其餘四位當事人則非如此，他們在班上大多都僅有兩、三位朋友，與班上的同學或有爭執、或有相處困難。例如 A 生、B 生、C 生、D 生都有相同的情況：

想法不一樣所以就很難融入啊...就是他們可能沒那麼在乎課業吧，啊就會久了就會產生那個啊隔閡，久了後就是有時候大家的凝聚力就沒那麼，沒那麼強了。(A-1-462~464)

...班上聊得來的朋友，大概兩、三位...現在也很少連絡。(B-1-217)

大一剛進去的時候好像有聽說他有打同學，那後來那件事情就我問學校說要不要跟對方的家長講一下，還是怎樣...好像有罵他白癡的樣子，然後生氣就打他這樣子...(CF-1-198)

他在大學的時候就是有認識一個學姐...他都會跟她 Line，這可能是我唯一知道說他們比較要好的朋友...不然他都是獨來獨往。(CF-1-238)

大概有兩三個比較要好這樣。(D-1-359)

到了大學上，我才發現說其實我的人際上其實還是有點問題。就是不曉得要怎麼樣跟人家，跟同學或同事聊的順利，這樣子。(D-1-261)

2. 有人際互動需求，會主動參與人際活動

雖然當事人們人際互動技巧沒那麼好，但卻不若典型自閉症者明顯排斥與他人互動，可以發現五位當事人對於人際上的需求還是有的，有些當事人會主動參與人際活動，如：社團活動、志工服務。例如 A 生、C 生便是如此。

...志工活動有服務很多種對象，小到大都有，像什麼國小生啊還是長青啊，還是還是那個什麼育幼院啊，還有育幼院還有那個...還有監所我也服務過啊。(A-1-806)

...他有跟我講說他有參加一個什麼耶穌的社團...但是後來不知為什麼就沒有了...(CF-1-215)

而 B 生、D 生雖然沒有參與任何社團活動，但是也不會排斥與人建立關係，只是在大學時較重視課業上的表現，所以專注力都花費在學業上。以下便有這樣的對話：

研究者：所以你喜歡跟別人互動嗎？

B 生：不排斥的話可以啊。

研究者：不排斥對不對？

B 生：對，我不排斥。

研究者：但你會主動嗎？比較主動跟人家建立關係？

B 生：可能比較困難吧。

研究者：比較困難，所以人家主動來跟你就是建立關係的話，其實你也不會排斥。

B 生：主動的話 OK。(B-1-254~263)

D 生：沒有，沒有參加什麼社團。

研究者：沒有參加什麼社團啊？

D 生：對，沒有參加什麼社團。

研究者：就是專心在課業上。

D 生：對，專心在自己的課業上。(D-1-237~241)

(五)運用資源教室面向

在運用資源教室來看，經過專家諮詢會議得知，資源教室的主要服務還是以課業學習為主，對於職涯相關的服務相對是較少的。而從研究結果發現五位當事人大致可分為兩組，一組是自覺不需要資源教室協助，也沒有興趣了解資源教室的服務內容；另一組是願意使用資源教室資源，且遇到問題也會主動尋求資源教室協助。但無論如何，從研究結果而言，五位當事人在大學時期皆曾從資源教室獲得協助。以下說明：

1. 大專資源教室的服務主要以課業學習為主，較少提供職涯相關的服務

透過第一次專家諮詢會議的討論發現，大專校院資源教室目前主要提供大專身心障礙者主要的服務，還是會以課業學習為主，關注大專生身心障礙者在校的學習狀況、課業成績，但是對於就業、職涯相關的服務，相對而言卻是較少的，或僅以講座活動的方式辦理。(專家諮詢會議 I)

2. 有些當事人覺得無需資源教室協助，擔心被標籤化而較被動了解與使用資源教室資源，僅申請獎學金較為主動；有些當事人則充分運用資源教室資源，主動尋求協助課業、生活上的協助

五位當事人中，有兩位當事人較少運用資源教室的資源，對於資源教室的服務也較為被動，僅對於申請獎學金最為熟悉。A 生會覺得

資源教室只是一個資源，自己有需要才會用到，但用到的機會很少，幾乎沒有，最主要就是申請獎學金。

...偶爾也是會去找資源教室的老師聊一聊，可是...不常聊阿。(A-1-728)

申請那個什麼獎學金的話，會去那邊申請。(A-1-585)

而 E 生則根本不清楚資源教室有什麼服務內容，當然也就鮮少去使用，甚至會擔心使用會被標籤化。

我真的不知道那邊有什麼服務...因為我覺得自己已經不需要那個資源教室幫助了，我好像沒有什麼問題。(E-1-223)

...他很不喜歡去，他們資源教室的老師有打給我，每次叫他去都是催他去，他才肯去...他覺得好像去，好像會跟人家不太一樣。(EF-1-83)

另外三位當事人(B 生、C 生、D 生)對於資源教室則較願意使用，也清楚了解資源教室的服務內容。雖然 B 生原本是較被動，但經過資源教室服務後，之後也較常使用了。甚至如 D 生遇到課業上的問題還會主動尋求資源教室協助。

...他們(資源教室)主動約我去唔談，比方說唔談就是聊你的家庭背景，你在學校的部份是怎樣的。(B-1-208)

輔導室老師真的很好，他就是很有愛心，很有耐心的...安排他一些就是他可以幫忙的事情，就是 C 生也可以幫忙做的事情...安排他一些就是他可以幫忙的事情，就是 C 生也可以幫忙做的事情，讓他有參與感。(CF-1-93)

D 生：一開始我覺得，就是自己一個人一組壓力其實還蠻大的。

研究者：對。那你是怎麼克服的？

D 生：因為我有跟那個學輔中心的導師有談。

研究者：什麼中心可以再說一次嗎？

D 生：學輔中心，對，學生輔導中心，然後請那個輔導老師幫我解決問題。

研究者：你跟他講說這是什麼問題？

D 生：就是怕會壓力太大。
研究生：對，課業上是不是？
D 生：對，課業上問題。(D-1-113~121)

3. 當事人皆曾參與資源教室所辦理的職涯講座活動

雖然運用資源教室的狀況不同，但是從研究結果可以發現五位當事人皆曾自資源教室獲得協助或職涯相關資訊，內容從課業、心理輔導、人際互動到職涯資訊都有包含，當事人們多少都有受到助益。

後來也有考慮到就業的問題的時候，那老師好像給他的答案就是說，對呀，你期待當個日文翻譯，也可以考慮，看有沒有這種工作機會。所以他就一直很認定說，他畢了業他想要去從事日文翻譯工作。(A-1-178)

...有職涯團體活動，還有講座等等的，有很多種類型的活動。(B-1-142)

...就是在畢業典禮那一天，他們就是請那個，因為他們學校是在屏東，所以他們是請那個屏東的職業就輔中心的去宣導，然後讓我們填一些表格...等等之類的...他就跟我們講就是講說我們要怎麼處理。(CF-1-244)

就是心理的輔導，還有一些人際上的困難，還有學業上的困難，還有就業，還有職涯的規劃，這樣子。(D-1-179)

訪問者：有沒有類似像工作啊職涯講座方面的活動？

E 生：那個有，那個我有去聽。

訪問者：你覺得有幫助嗎？

E 生：多少有，讓我有一點基本觀念。

訪問者：你還記得內容大概在講什麼嗎？

E 生：就是講說你要怎麼面試之類的，應該是這樣子。怎麼面試，怎麼選自己的方向，測試你喜歡做什麼這樣。(E-1-232~241)

甚至使用越頻繁的當事人，所獲得的助益也越多，像是 B 生、D 生便曾透過資源教室的服務增進對自我的認識與了解。

...就是對自己的想法會有一點啟發，對自我了解有幫助。(B-1-168)

因為之前在大學有輔導中心的人來跟我，跟我比較好的同學來跟我們談說什麼叫做自閉症，那就是自閉症有什麼特質，然後做一些研究跟思考。就是因為我對自己的狀況還不是很了解，所以老師，所以那個學輔中心就是有幫我跟我的同學去做，就是找關於自閉症的一些影片，然後讓我們了解什麼叫自閉症...更加了解自己。(D-1-443)

整體而言，在大學階段可以看到五位當事人都相當專注於學校課業的表現，甚至也有多位當事人有考取相關專業證照，但當事人們所取得的證照並非執業證照，無法保證就業，而真實的能力是否可以符合職場需求也不得而知。而在就業經驗部分，研究者發現五位當事人皆有打工或學校實習的經驗，但可惜的是當下都沒有人與當事人們討論打工或實習經驗中的意義，再加上大多數都是短期性的就業，並無法從中獲得足夠的職場經驗，因此對於之後的就業未必有助益。另外，在人際互動部分，可以看到有三位當事人們人際互動技巧差，但是不排斥與人互動，也有人際上的需求，也許在大學階段可以慢慢培養教導人際互動的技巧，有助於未來就業適應。最後在運用資源教室部份可以發現，當事人其實不一定會願意使用資源教室資源，但若越願意使用資源教室服務，得到的助益也較多。而在提供服務的內涵上，發現對於轉銜服務(如：生涯探索、生涯規劃、就業職場、就業相關訊息、職場經驗討論)的服務較少，可能影響當事人就業之準備。

自閉症大專生轉銜歷程研究分析架構			
階層一	階層二	階層三	階層四
大學階段	為了生涯目標做的準備	科系與生涯目標之關係	家人支持當事人依自身興趣選擇大學就讀科系
			選擇的科系是為了未來就業考量
		課業面向	重視學校課業且成績良好
			部分具有專業證照
		就業經驗面向	皆有打工或學校實習的經驗，但有些與專業所學不大相符
			家人鼓勵當事人嘗試打工，增進職場經驗
		社交面向	當事人的社交互動技巧程度不一
			有人際互動需求，會主動參與人際活動
		運用資源教室面向	資源教室服務主要以課業輔導為主軸，較少提供職涯方面的服務
			有些當事人覺得無須資源教室協助，擔心被標籤化而較被動了解與使用資源教室資源，僅申請獎學金較為主動；有些當事人則充分運用資源教室資源，主動尋求協助課業、生活、心理上的協助
			當事人皆曾參與資源教室所辦理的職涯相關活動

第二節 自閉症大專生大學畢業連結至職業重建服務之過程

一、連結職業重建服務前

大學畢業之後，當事人們一開始都沒有直接連結到就業相關的資源單位接受服務，而是靠自己或家人的協助自行找尋工作機會，或者是自行找尋職業訓練資源。

(一)求職行為

整理五位當事人的資料發現，大多當事人在畢業後，會開始進行求職的行為，包含自行求職以及自行連結職訓資源。

1. 自行或案家人協助求職

五位當事人中有四位當事人都是在畢業後便自行尋求工作機會，但大多數都是有家人的協助，支持當事人往前邁進，找尋工作機會。

他是畢業之後就自己去找工作...(AF-1-204)

他是一畢業就是一邊準備特考，一邊找工作...(BF-1-252)

那時候她畢業了嘛，在家裏，六月份畢業嘛，就閒在那邊，我說妳要去找個工作，她說好啊！然後就開始自己去找...(DF-1-171)

畢業之後...就是找一段，發現都找不到，面試都沒上。(E-1-507)

可見當事人們在畢業後，若沒有連結就業資源的協助，便會自主憑藉自己或家人的能力自行尋找工作的機會。

2. 案家人協助連結職訓資源

除了尋求工作機會之外，C 生其功能較弱，因此案家人欲先協助連結職訓資源，期待 C 生能先受訓後再去就業。C 生媽媽說道：

...那後來我們就是出來畢業之後就到那個那邊好像有一個什麼職業訓練中心。(CF-1-246)

二、啟動連結職業重建服務

經過自行努力後，五位當事人們其實都並未順利找到期待的工作職缺，因此才正式開始連結其他資源的服務來協助自己。研究者將此階段分為三個部分，從連結原因、資訊來源與連結方式來進行分析結果。

(一)連結原因

五位當事人們畢業後並非都相當順利的連結上職業重建服務，經過研究發現，當事人們畢業後會連結到職業重建服務體系的原因大致可以分為兩大類：一類是畢業後直接靠自己或家人找工作機會，就如同時下社會新鮮人一樣，但結果都不甚理想，所以案家人尋求職業重建服務；另一類則是畢業後勞工局透過轉銜資料獲得當事人資訊，並主動聯絡當事人，直接轉銜至職業重建服務體系。以下詳述：

1. 畢業後自行求職未果，案家人擔心而尋求協助資源

五位當事人中，A生、C生、E生在畢業之後，便嘗試自行找尋工作機會，而各自找尋工作的時間不一，其中A生與C生大概找一~兩個月左右，但E生則較久，找了大約一年左右，花費相當多的一段時間。

...就因為就投了投了 20 幾家都沒有成功啊。(A-1-1168)

我們想說，那畢業是不是到工廠去做一些組裝啊，包裝啊...因為他組裝能力很好，我想說那這樣子讓他從事這樣的工作，但找不到...(CF-1-252)

...我找過很多工作，像是什麼遊樂場管理人、然後保全、還有什麼，還有餐廳的...就是找一年，發現都找不到，面試都沒上。(E-1-518)

而因為無法自行找到工作機會，或是找到了卻無法勝任，因此案家人便開始有些擔心，於是才有想要尋求其他資源來協助。

...我就脫口而出說...奇怪我們家的弟弟應徵那麼多，好像每次都到了面試那一關就沒有消息這樣...(AFM-1-12)

...但是餐廳的工作我發現不行，我去做一天，就發現完全不行...早餐店的手腳都要很快，這個完全不適合我...(E-1-525)

2. 勞工單位主動聯繫

而另外兩位當事人，B生與D生則是在畢業之後，由勞工局的職業重建個案管理員(以下簡稱職管員)主動聯繫而進入到職業重建服務體系。B生、D生兩位在畢業後大約一到兩個月的時間，勞工局便透過教育通報網的轉銜資料，獲得當事人的資訊，並主動致電聯絡，當事人們也願意接受服務，因而進入職業重建服務。

畢業之後，他們(勞工局)主動聯絡我，我才會來(職業重建窗口)。(B-1-634)
...某一天那個勞工局有打電話跟我來做訪談。(D-1-209)

(二)資訊來源

經研究發現，每位當事人得知職業重建服務資源的方式皆有所不同，大致可分為四種來源：一為從親朋好友得知、二為自社福機構得知、三為廣播廣告得知，最後是勞工局親自告知。

1. 從親朋好友中得知

以A生而言，原本案家人與當事人都不知道要到哪裡尋求就業服務，偶爾案家人在與朋友聊天時，才知道可以連結到職業重建服務，於是透過從朋友得來的資訊，才找到職業重建服務資源。

...可能是跟朋友還是什麼在聊到就業這一塊，人家說，對，這樣子可以打去社會科問看看這樣子，然後後來才轉介到說，有一個好像就是XX基金會這個。剛好我們朋友他們好像就是有，也是知道有這方面的服務這樣子。(AFM-1-210)

2. 自社福機構得知

而 C 生的狀況則是案家人不斷找尋就業資源服務的同時，詢問自閉症協青會才輾轉得知此訊息。

我就問自閉症協青會一些就業的問題，他一問三不知，然後又跟我講了一大堆什麼我都聽不懂，然後就是他就說什麼，你要工作要自己去找，要怎麼樣...後來自閉症協青會才跟我說，那這樣子就服站可能就是說幫忙找工作這樣子...(CF-1-258)

3. 閱聽廣播節目得知

E 生的經驗則是在經過一年的嘗試，家人也有些急了，於是也開始搜尋相關的資源服務。在一次偶然的機會下，E 生的哥哥從廣播中得知了政府的職業重建窗口服務，因此替 E 生連結到了職業重建服務體系。

因為我們都會有廣播或者做一些宣傳的部份，就是哥哥這邊可能有看到，那時候哥哥跟我說，他們有聽到廣播還是看到我們有一些宣傳的部份，然後他就是有問 E 生，E 生也覺得，OK 啊，反正就來試試看。(EG-1-80)

4. 勞工局親自聯絡

最後一項是由勞工局親自聯絡當事人，使當事人獲得此資訊，進而連結至職業重建服務體系。代表的當事人有 B 生及 D 生。

畢業之後，他們(勞工局)主動聯絡我，我才會來...(B-1-634)

...是勞工局那邊的那個人...有打電話給我，我就去了。(D-1-488)

(三)連結方式

在獲得職業重建服務的資訊後，毫無疑問地，五位當事人連結至職業重建服務的方式都是由案家人協助連結上，也足以見到案家人都相當的支持五位當事人就業。

1. 由案家人協助連結至職業重建服務

研究結果得知，由於案家人都相當關心當事人們的就業發展，因此無論是用何種方式得知就業服務的資訊後，大都會親自陪同當事人一同前往了解。

我記得他是畢業的時候，媽媽直接帶他過來的...(ACM-1-43)

他是我們打電話，因為他是上特教通報網絡的...大資料然後去撈的...那個拉出來之後我們打電話過去，打電話過去之後媽媽陪他過來。(BCM-1-125)

...那時候是爸爸帶過去的，因為那個時候我還在上班，爸爸帶過去一起談的。(CF-1-274)

就是我們也是有電話啊，打電話問大專畢業生，然後就告訴他媽媽有這個訊息，我們這邊有提供什麼服務啊，然後媽媽就帶著他過來啊。(DCM-1-130)

...就是只有第一次是哥哥陪他來...(EG-1-80)

由此研究結果發現，五位當事人在畢業之後，多靠自己嘗試就業居多，不太優先考量使用服務資源，也可以看出當事人自主性高的特性，但在需要協助資源時，研究者發現五位當事人或家長們，都不曉得職業重建服務這項資源，都是透過第三方的資訊才得以知道，因此研究在此也看見了兩個議題：一為轉銜會議上的資訊仍不夠容易讓人理解，因此還是需要多方詢問及嘗試，才能連結到合適的服務資源；二為教育轉銜勞政的系統有些狀況，有些當事人有接到勞工局的通知，有些則沒有，這顯示了教育、勞政兩單位的轉銜過程有些問題所在。

自閉症大專生轉銜歷程研究分析架構			
階層一	階層二	階層三	階層四
連結至職業重建服務之過程	連結職業重建服務前	求職行為	自行或案家人協助求職 案家人協助連結職訓資源
		連結原因	畢業後自行求職未果，案家人擔心而尋求協助資源 勞工單位主動聯繫
	資訊來源		從親朋好友中得知
			自社福機構得知
			閱聽廣播節目得知 勞工局親自聯絡
	連結方式	由案家人協助連結至職業重建服務	

第三節 自閉症大專生接受職業重建服務之歷程

進入職業重建服務階段後，當事人們會先由職管員提供職前的評估服務，並與當事人討論擬定就業計畫，再派給支持性就服員協助媒合工作機會。其中僅 C 生因縣市職業重建機制較為特殊，未透過職管員接案，僅由支持性就服員直接提供就業服務。透過訪問 9 位職業重建專業人員，研究者將訪談資料交叉分析整理歸納後，以下內容便說明五位當事人們接受職業重建服務的經歷。

一、職業重建個案管理服務階段

當事人們接受職業重建個案管理服務，主要是由職管員先進行職前的評估，包含生心理功能，以及就業方向、生涯目標，接著職管員會與當事人們一同擬訂職業重建服務計畫，最後執行職業重建服務計畫，在此研究中都以下派支持性就業服務員為主。大致上職管員在此階段會提供上述的服務內容，而透過研究結果可知，當事人們在職業重建個案管理服務階段停留的時間大約為一個月左右 (APCM-D、BPCM-D、DPCM-D、EPCM-D)，然後便會由支持性就服員接手服務。以下便歸納整理四位職管員服務的內容：

(一)協助建立職涯目標與擬定職業重建計畫

一開始職管員通常會先了解當事人的就業意願以及能力，並逐步與當事人澄清、聚焦所期待的職涯方向，進而確立其生涯目標，才能進一步擬訂合適的職重計畫。在此階段可謂職前的評估階段，整理四位職管員的資料後，可看到職管員在此階段所提供的服務樣貌如下所述：

1. 基本上職管員透過 3~4 次的晤談評估蒐集資料、澄清就業意願，並與當事人共同討論就業方向

綜觀四位職管員的服務內容可發現，在一個月的服務期程中，大多都是以晤談的方式來向當事人蒐集資料、確認就業意願等，然

後在透過三、四次的晤談機會，慢慢與當事人討論聚焦出大概的就業方向，才得以繼續擬訂出合適的職業重建服務計畫。

...其實差不多兩個禮拜，就是進行了一些比較密集的評估...我覺得他就業動機蠻強的，配合度也高...(ACM-1-49)

因為就業方向這個部份我們必須先去釐清，也要問他自己的想法...(BCM-1-101)

就是從職業興趣量表慢慢跟她溝通，然後跟她講你要從事設計，你又是沒經驗，然後跟她講這個行業，你要就業分析給她聽啊，然後她就退而求其次，她說她不排除賣場，因為賣場她也不排斥，她的排序是第三有興趣的。(DCM-1-262)

當然由於每位當事人的狀況皆不同，也有職管員經過晤談後，無法評估當事人的就業需求。例如 E 生的職管員便遇到這樣的狀望：

...我也不確定從晤談中可以很明確的知道他到底要做什麼。(EG-1-138)

2. 職管員覺得有需要時會考慮運用職業輔導評量服務或職評工具，協助晤談評估之不足，但未必將職業輔導評量建議加入職業重建計畫中

由上述可知，雖然職管員們主要是仰賴晤談來評估當事人的狀況，雖然職管員也盡其可能再就業前釐清當事人的就業需求及所具備的能力，但晤談畢竟有其限制。因此職管員若還是無法對當事人有個清楚概念的話，有些職管員便會考慮運用職業輔導評量服務的資源，彌補在晤談上所無法評估的不足。在五位當事人中，有一位被轉介職業輔導評量資源，並接受職業輔導評量服務。

我在晤談過程當中，並沒有沒有判斷，他到底適合什麼工作。因為，所以才會轉介職業輔導評量...去了解看他有沒有其它的功能潛能，有沒有被發現，或者是他的體能各方面部份，那他合適什麼樣子的職場，都是先由職評去做一個深度的了解。(EG-1-113)

有兩位職管員雖沒有轉介職業輔導評量服務，但運用職評工具了解當事人。例如 B 生職管員在評估當事人工作方向時，B 生表示亦可從事作業員相關之工作(BPCM-C)，因此職管員在晤談中便運用職評工具測量 B 生手部功能，以確定 B 生是否具備基本手部功能。該職管員運用了普度手功能測驗以及本土化工作樣本中的彩珠分類，藉此也瞭解 B 生手部的功能狀況(BPCM-oc3)。而 D 生職管員則是想要了解 D 生的職業興趣，因此運用影像式測驗了解。

這一次是用影像式的職業興趣量表，那他第一個是文書啦，但是他自己也承認他文書能力不是很好。然後第二個還是一樣藝術。(DCM-1-160)

除了瞭解 D 生的工作興趣，職管員也運用其他的職評工具測試當事人的反應、判斷及操作能力。

Valpa 7 就測她的反應啊、判斷啊，還有她的操作能力速度快不快啊。(DCM-1-180)

雖然有職管員會運用職業輔導評量的資源來協助深入評估當事人之狀況，但卻未必運用職評報告相關的建議，加註在職業重建計劃表的內容之中(EPCM-D、EPCM-2-5C)。

3. 職管員所擬定的職業重建計劃大多以短期內「找到一份工作」為目標，少有後續長期之規劃

職管員在評估當事人的能力與興趣之際，一方面也開始與當事人討論職業重建計劃。研究者透過蒐集參考職管員們所撰寫的職業重建計畫表，以了解擬定職業重建計畫之狀況。經過分析研究後發現，四位職管員所撰寫的職業重建計劃表都較傾向於短期盡快找到工作為主。

本次目標：「找到一份服務對象有興趣且能力所及的工作」(APCM-D)

本次目標：找到一份穩定的工作，先求有再求好。(BPCM-D)

本次目標：我會積極找到工作。(DPCM-D)

本次目標：獲得一份穩定且適合自己的工作，並得到薪資。(EPCM-D)

而在計畫表中，除了計畫找到工作之外，較少註記對於當事人長期的職涯發展角度，能繼續提供什麼協助。(APCM-D、BPCM-D、DPCM-D、EPCM-D)

4. 職管員以轉派支持性就業服務資源為主，暫無連結其他資源

經研究結果發現，在擬定好職業重建服務計畫中，職管員們主要都是連結支持性就業服務資源為主，請支持性就服員盡快協助媒合工作機會，沒有連結其他額外的資源(APCM-D、BPCM-D、DPCM-D、EPCM-D)。如 A 職管員與 E 職管員也表示，當時判斷確實當事人就只需要支持性就業的服務。

...因為那時候他最主要是，還是回到他的那個第一個期待，就是就業...所以我們就只有連接就是支持性的就服。(ACM-1-201)

...在我跟他服務三次之後，我發現他目前不需要其他資源，還是以支持性為主...但是我有跟他講說，如果你在工作上面有遇到你覺得你真的沒有辦法解決或者是你真的很沮喪，你需要有人聽你講話，那你可以打電話跟我說，我會幫你連接這樣子的資源。(EG-1-317)

(二)執行職業重建服務計畫

如前述，職管員在擬定完職業重建計畫後，便開始準備將當事人轉派予支持性就服員，在轉換到支持性就服員服務的期間，有些職管員會先與就服員、當事人進行溝通，然後再正式轉派給支持性就服員服務。在執行職業重建服務計畫的階段中，職管員會不定期與支持性就服員連繫，以掌

握當事人之狀況，但就鮮少再與當事人討論職涯之方向了。以下便是在此部分歸納整理之結果。

1. 部分職管員會與就服員、當事人進行三方會談，說明職業重建計劃，達成共識後再執行計畫內容

部分職管員在準備將當事人轉派到支持性就業服務的階段時，為能使服務的銜接過程更為順利，職管員會協同支持性就服員以及當事人，一同進行討論，確認職業重建服務計畫的內容是可執行的，才會正式轉由支持性就服員接續提供就業服務(BPCM-oc4)。D 職管員便清楚表示有共識的服務，才會順利愉快，她說道：

我們就會討論他現在目前的狀況，然後我覺得應該要提供什麼樣的資源，那你覺得我這個資源好不好或者是怎樣，他也會提供我這樣的資源，我們兩個要合作，共同擬定一個說我們現在暫時要跟他說我決定大概是下個月才會幫你媒和工作，那我這個月就要觀察你什麼之類的。先討論一些策略，然後再來執行要有共識啦...其實就輔員跟職管員就要有共識，服務起來才會愉快。(DCM-1-540)

E 職管員也利用職評說明會的時候，請支持性就服員一同參與，讓支持性就服員提前了解 E 生的狀況與能力，甚至因為有提前的認識，使支持性就服員很快的替 E 生找到工作職缺。她說道：

...就是因為我們現場聽完職評之後，知道說他有一些什麼樣的特質，然後我就是從我當時的工作機會當中我就挑到那一個工作，我就覺得有蠻多是符合他的...所以我就把他帶去面試，然後就很幸運的錄取。(EG-1-154)

2. 職管員轉派支持性就業服務後，一個月至少會透過支持性就服員或親自了解當事人狀況一次，但鮮少再與當事人討論職涯發展

轉派支持性就服員後，職管員通常會進行一個月一次的追蹤服務，以了解當事人的狀況，但通常會透過支持性就服員以了解當事人狀況為主，偶爾也會自己聯絡當事人，但大多是關心工作狀況或

媒合狀況，鮮少與當事人討論職涯的發展(APCM-oc、BPCM-oc、DPCM-oc、EPCM-oc)。如 D 生、E 生在轉派支持性就服員後，就會減少介入的情況，而全權由支持性就服員服務：

...就跟就輔員講，因為我如果派案給就輔員之後，我就不再介入比較多，除非有特殊的狀況...否則我們都是會追就輔員。(DCM-1-395)

因為通常我給就服，我就會全權的交給就服去做處理。(EG-1-513)

自閉症大專生轉銜歷程研究分析架構			
階層一	階層二	階層三	階層四
接受職業重建服務之過程 (一)	職業重建個案管理服務階段	協助建立職涯目標與擬訂職業重建計畫	基本上職管員透過3~4次的晤談評估蒐集資料、澄清就業意願，並與當事人共同討論就業方向
			職管員覺得有需要時會考慮運用職業輔導評量服務或職評工具，協助晤談評估之不足，但未必將職業輔導評量建議加入職業重建計畫中
			職管員所擬定的職業重建目標大多以短期內「找到一份工作」為目標，少有長期之規劃
			職管員以轉派支持性就業服務資源為主，暫無連結其他資源
		執行職業重建服務計畫	部分職管員會與就服員、當事人進行三方會談，說明職業重建計畫，達成共識後再執行計畫內容
			職管員轉派支持性就業服務後，雖會與支持性就服員討論當事人狀況，但鮮少再與當事人討論職涯方向

二、支持性就業服務階段

當事人們進入到支持性就業服務階段，即表示已可進入一般性職場工作，而支持性就服員的任務便是媒合工作，並給予職場上的輔導與支持。而在此階段，研究者將支持性就業服務區分為就業前、就業中、穩定就業後或離職後支持服務等四項支持服務，以下便依序說明各支持服務的服務歷程。

(一)就業前的支持服務

雖然前端職管員已先行評估，但或許因為職業重建計畫不夠具體，因此支持性就服員通常會再花一點時間與當事人溝通，澄清工作方向，也會參考案家長之意見。初期會先嘗試媒合當事人所期待的工作職種，且一定會陪同面試，協助當事人與雇主協調溝通。

1. 運用晤談評估或職業輔導評量結果與當事人釐清工作方向，以媒合合適的工作機會

從職管員端的服務可知，支持性就服員在接到職管的派案後，通常無法從職業重建計畫中得知媒合工作的方向，因此支持性就服員會在與當事人溝通、澄清工作的方向：

...我們是在晤談當中，慢慢引導說，那我們做一些可能有機會會用到日語的，可能就是像餐廳，就是餐廳或是飯店啊。他來說這樣子好像也是可以，至少好像有機會讓他用到他的，他覺得他比較特長這一塊。所以其實第一次晤談，他是跟我說，他只要日語翻譯耶。(ASE-1-84)

因為我有跟他討論說，作業員的工作大概是什麼樣的內容，可能有什麼樣的環境。這部分澄清以後，他覺得 OK，所以才做作業員的推介。(BSE-1-248)

D 生的支持性就服員甚至與 D 生深入討論前一份工作的經歷，讓 D 生重新檢視自己的能力，而更清楚自己的方向。

我們那一次的時間裏面，花了很長的時間去釐清以真之前在設計部門的時候，她到底遇到了哪些的困難，包括工作速度，然後包括她的東西必須被修改，然後她修改了那些東西，然後再包括說，她自己怎麼去看待這件事情。(DSE-1-109)

另外 E 生的支持性就服員則是運用職業輔導評量的評估結果，根據 E 生的興趣、能力討論工作之方向。

職評之後，知道說他有一些什麼樣的特質，然後我就是從我當時的工作機會當中我就挑到那一個工作，我就覺得有蠻多是符合他的。(EG-1-154)

在 C 生的部分，由於受限於口語的能力，支持性就服員雖然沒有經過職評，但仍運用其特質優勢媒合工作。

...我覺得第一個雇主的接受度很高會覺得他很乖巧，然後又很有禮貌...我覺得可能這樣的小朋友，反而符合雇主的期待。(CSE-1-74)

2. 與家長溝通取得服務之共識

除了與當事人溝通澄清之外，支持性就服員也會同時與案家長溝通取得共識，因為支持性就服員明瞭家長的意見將左右當事人的決定，故必須也讓家長知道服務的內涵與方向。

...我就跟家長說，與其年輕，你就讓他先試試看一些他的可能，他想要做，就讓他去做。(ASE-1-135)

我就是在跟他媽媽聯絡，他們媽媽就給我一個方向...然後清潔的話，因為以他們的家境來講，應該清潔應該不太適合...(EG-1-218)

而像是 C 生的功能較弱，媽媽甚至明確的表示，並非一定要找到很好的工作，只希望穩定即可。可也可以讓就服員更能清楚媒合就業的範圍標準。

...所以一開始媽媽就說，我不要求他要做什麼好的工作或者是薪水高的工作，我只希望他穩定，那希望他在這段時間有成長，然後有工作可以做這樣子。(CSE-1-354)

3. 初期會嘗試媒合當事人所期待之工作職種

在與當事人、家長都溝通澄清完後，若當事人能力狀況評估良好，支持性就服員通常會順應當事人之期待，協助其找尋當事人所嚮往的工作職缺。以 A 生與 D 生而言，支持性就服員都協助兩位當事人找到期待中的職缺，也順利上線工作。A 生找到了飯店服務櫃檯的工作；D 生則是找到珠寶設計公司的工作，都有符合當事人們的期待(APSE-3-2、DPSE-3-2)。D 支持性就服員表示：

...我們其實我們就業服務當然一開始個案真的是很期待這個的時候我們也會希望是盡量找到這個相關的。對。那我當然也比如說我也幫她找過...但真的有點落差...(DSE-1-66)

4. 事前與雇主進行溝通，並教導面試技巧及陪同面試

最後，當支持性就服員媒合到合適的職缺時，一定會事先與雇主先行溝通，讓雇主了解當事人之狀況；另一方面，則會與當事人一同練習面試技巧，並在面試當天親自陪同當事人一同面試(APSE-oc8、BPSE-oc10、EPSE-oc3)。

...其實了解廠商的需求，就是廠商的需求是什麼，我們要很清楚。我們一定要評估這個個案到底可不可以做...(CSE-1-541)

我們也在那中間也會去讓人資或者是讓店長這一方面，或者是跟職場的其它的同事，也讓他們去了解這個孩子，他的一些，可能會有一些的一些特質或者是怎麼去跟他相處互動的方式。

...我都會先去看那個老板，他對員工他能不能接受身心障礙者，然後再去看那個工作適不適合他。(EG-1-186)

沒有任何例外的，所有的支持性就服員在就業前的支持服務一定都會親自陪同面試，這也使得當事人被錄取的機會也大大增加。

(二)就業中的支持服務

當事人進入職場之後，支持性就服員最重要的工作便是給予當事人在職場上的支持服務，舉凡工作技巧的教導、情緒的支持、協助建立職場關係，甚至連結家庭的支持力量來使當事人穩定於職場工作。總而言之，支持性就業服務員在職場中的服務對當事人而言是相當重要的。

1. 運用策略教導當事人工作技能、建立工作流程，提升工作品質

從當事人在大學時期的就業經驗可知，多數當事人都只是短期的就業經驗，對於當事人的職場經驗沒有太多的助益。因此當事人進入一般性的職場後，支持性就服員通常會教導當事人工作的技能(CPSE-oc5、8)，建立工作流程，使當事人能在對的時間做對的事，提高工作品質。例如 C 生、D 生的支持性就服員都有協助當事人建立工作流程：

剛開始工作流程一定要建立起來，工作的流程還有什麼時間，你什麼時間要完成什麼事，這個一定是要建立給他的，不然他自己去慢慢摸索的話，花更多的時間，所以我有建立一張表格給他，你什麼時間要做什麼事。(CSE-1-256)

我就是協助她在做自我監控吧，或者是在協助她去了解說，這個環境裏面，不管是她的工作內容上面，或者是她在職場的適應或者是人際這些部份裏頭，我卻很明確的讓他知道，有哪些的規則，他可以怎麼做，然後可以去適應。對，那也有幫她做，有她做那個貨架的檢核表，然後可以去幫她職場那邊，雙方都可以去確認她工作的進度，然後再來也有幫她去做她每天要做的工作的一些工作表...(DSE-1-357)

在建立工作流程的同時，支持性就服員也將工作的技巧告知當事人，以利於當事人提高工作品質。在職場中，當事人的工作效能絕對是雇主在意的重點之一，因此支持性就服員一開始會有一段密集輔導的時間(約 10 天)，將當事人調整到合乎職場之要求，因此不

僅僅只是工作技能、工作流程的服務，同時也運用了相當多的支持方式協助當事人。

2. 給予當事人正向肯定與支持鼓勵，並適時連結家庭支持力量

如前述，教導工作技能外，情緒上的支持對於當事人而言絕對相當的重要。縱觀五位支持性就服員的訪談資料，都會保持正向、肯定的態度，適時給予當事人支持與鼓勵，讓當事人們在職場上遇到挫折時，能有勇氣繼續走下去，這是相當重要的。

...就是會鼓勵啊，我覺得他很希望被肯定，被肯定的時候會很開心。(CSE-1-679)

我都會給他們一些口頭的一些肯定，對，那有時候我給他們的肯定。(DSE-1-193)
我就幫他請了兩天假，讓他在家裏面休息，然後他的情緒平穩，對，然後再鼓勵他...(EG-1-269)

除此之外，支持性就服員更會適時將案家長的支持力量一同連結進入服務中。當事人們的家長支持度都是相當高的，因此若能適時運用，也能使當事人情緒更加穩定，有助於職場穩定。

我覺得家人那一塊很重要，如果以後就是即使，他在工作遇到一些挫折容忍度部份，其實我就跟案母保持好關係，因為她真的是可以每天支持他。(ASE-1-487)

3. 協助當事人建立職場人際關係

不僅是自閉症者，許多身心障礙者在職場上都有人際關係上的困擾，因此協助當事人建立職場的人際關係是相當重要的一項支持服務。例如像 A 生本身的人際能力其實已算相當不錯，但進到複雜的職場環境，仍是有其限制。因此支持性就服員自密集輔導第一天開始，便開始教導服務對象與同事互動的技巧，連續四天的密集協

助，為的就是建立 A 生與同事間的關係，讓 A 生能被同事接納於職場(APSE-oc9~12)。

E 生的人際能力甚至是五位當事人中最優的，但進到職場後，仍需要支持性就服員協助。

職場上其實我就是，其實就是應該是跟他的主管，達成一個就是請主管是他的自然支持者...那個主要的直屬主管，我就是有把嘉千的狀況跟他講，那他也很包容他，(EG-1-372)

像 C 生、D 生有較多的人際困擾，容易影響職場的表現，因此支持性就服員會與同事們說明當事人的特質狀況，或是教導 D 生人際互動的技巧，以協助當事人建立與同事之間的關係，。

...要跟同事講他的狀況，因為你不能讓同事覺得怎麼這個同事這麼奇怪會自言自語...(CSE-1-186)

去練習對她很困難的一個人際互動。不管是跟客人的，還是跟同事的那一種職場人際。(DSE-1-259)

(三)離職原因

進入職場後，接踵而來的挑戰使得並非每位當事人都能穩定於職場上，其中 A 生、E 生便在工作 2、3 個月後便自職場失敗下線，而 D 生則是在工作一年後離職。研究者經過統整歸納後，大致可分為兩類離職原因：一為當事人工作能力無法勝任、人際關係不佳；二為職場環境包容度不佳。

1. 當事人工作能力無法勝任、人際關係不佳

當事人會從職場上失敗離職，經研究結果發現，本身工作能力能否勝任工作是很重要的因素之一。若工作能力無法達到雇主知要求，那麼要留任在職位上是相當困難的。A 生、D 生都有相同的狀況：

...小孩子都不懂，你要叫他去背那個，我覺得對他來講還蠻困難的。然後他們還有一些促銷的活動，你是用中國信託的時候，你什麼時候什麼房型有給你促銷，你是什麼國泰金控的你有什麼，我光聽他講我就覺得好複雜，就像他哥哥學飯店管理，他光看他弟弟在背那個，他就覺得很複雜了。(AF-1-286)

可能就是，就是無法勝任這個工作。因為有些，可能就是，他們不是說我能力不好，只是可能就是因為有些東西要做很久，然後也要加班，然後就是，可能就是精神要夠，這樣子，然後他們覺得我可能無法勝任，然後就叫我離職，就是資遣了。(D-1-559)

另外一個造成離職的因素便是人際關係。由於當事人的人際關係並不佳，因此在工作職場中往往無法有良好的人際關係，而這也會讓當事人感到挫折或被排擠，進而離開了職場。A 生、E 生皆曾因此而離開了職場。

...同事在嫌棄他說長那麼高，好像站在人家旁邊講話給人家有壓力這樣子...其實他講這樣跟我真正的感受是說，是同事在排擠他。就是借一些小理由這樣子，可能就是他真的工作的量會移轉到那個同事的身上...(AF-1-264)

...在那邊不講話，這樣我比較受不了...還有那邊就是女的，又第一份工作，所以就不習慣...不知道怎麼跟女生談話題。(E-1-671)

2. 職場環境包容度不佳

除前述當事人本身內在的因素之外，外在的因素則是職場環境包容度的議題。許多時候若職場的包容度足夠，那麼或許當事人工作能力不足、不擅人際關係的缺點都還不至於造成離職，但當職場環境包容度不佳時，則外在的壓力便會凸顯當事人內在的限制，便會造成離職的結果。例如 A 生，由於 A 生的主管更換，新任的主管未能接納 A 生之狀況，因此影響 A 生的職場穩定(APSE-oc20)。

(四)離職後的支持服務

當事人們從職場上離職後，支持性就服員並未就此而結束服務，事實上仍需要繼續給予支持服務。不論是在情緒上的安撫與支持，或是重新再評估工作之方向，都為了再次就業而努力。

1. 提供當事人情緒支持，並掌握重要他人之意見

當事人離職之後，對當事人及家長其實都是打擊，故支持性就服員最即刻的就是要進行情緒上的支持，避免當事人遭受太大打擊而喪失就業的動力。因此立即給予當事人情緒上的支持是相當重要的：

...所以那一次就有花了時間全力支持，案母的部份也給他，是，很長的支持，所以”挫折容忍度”，可能是未來我可能要去提升的。(ASE-1-400)

除此之外，支持性就服員也明白家長的意見也會影響當事人再次選擇下一份工作的方向，因此也懂得掌握案家長的想法，在進行工作媒合。

...後來我就是在他媽媽聯絡，他們媽媽就給我一個方向說，就是幫他找作業員就好。因為保全要輪班嘛，他連輪班都不知道，我就跟他講說保全大概做哪些，還有面對客人的各種刁難，然後清潔的話，因為以他們的家境來講，應該清潔應該不太適合，所以清潔方面，媽媽是說可以接受，但是我覺得是不太可能，所以我清潔跟保全都沒有在幫他找了，後來我就專門幫他找作業員。(EG-1-218)

2. 離職後會重新討論工作方向，不再限定原本所期待的職種，傾向操作性、勞力性的工作

當然，在情緒安撫完後，仍然要面對就業的事實，因此支持性就服員將會與當事人重新討論工作之方向，但將會不再侷限於原來所期待的職種，而是期待當事人能嘗試其他多元性的工作，其中以操作性、勞力性的工作職種為主(APSE-3-1、DPSE-3-1)。A 支持性

就服員便重新考量 A 生之能力，並先從較基本、非專業性的工作為修正方向。她說道：

...我們就下修，我們可能就是真的退到作業員...可是作業員現在就是也在試啦。因為想說所以我們現在其實比較朝向倉管人員跟作業員。(ASE-1-204)

D 生也有相同的經驗，由於此次是 D 生第二次運用職業重建服務，在第一次的經驗中，D 生確實找到了與期待相符的設計相關工作，但在離職之後，第二次進入職業重建服務時，支持性就服員考量 D 生之能力狀況，重新討論職業的方向，深入的釐清當事人的想法，最後改以賣場清潔員的工作為重新的出發點。D 支持性就服員說道：

...我也幫她追溯到，她之前在珠寶工作的那個設計部門的時候，為什麼不能在那個部門順利的工作下去，她中間有遇到了什麼問題。我們後來在那一次媒合前諮詢的時候，談的超久的...我們花了兩個小時的時間去釐清了很多的細節...你回到這個個案，她自己怎麼去看待這件事情上面，我在這上面跟她做了很多的討論，然後這些的討論變成是她願意轉換到她現在的任職的這種工作類型，的一個很重要的因素。她現在是在那個賣場門市清潔的工作...中間轉換真的很大！(DSE-1-67)

(五)穩定就業後的支持服務

前述說明當事人若離職後的相關服務，但也有另一種可能：就是經過支持性就服員的職場輔導後而穩定於職場的情況。所謂「穩定就業」指得是在職場上連續工作三個月以上，但即便是穩定就業，當事人仍會有一些問題產生，因此支持性就服員一方面關心當事人工作的表現；另一方面則協助雇主解決當事人在工作上的問題。

1. 持續關心當事人工作表現與人際適應狀況

由前述離職的結果可發現，若當事人職場表現開始下滑時，則很有可能會造成離職的情況，因此持續關心當事人在職場工作的表

現是相當重要的。例如：D 生的支持性就服員在 D 生以穩定三個月之後，發現 D 生的工作速度漸漸變慢之後，也馬上進入職場協助其建立工作流程表，調整其工作速度，以符合職場要求(DPSE-oc27、29)。而 E 生的支持性就服員也有相同的支持服務理念：

...那支持性就服員本身的特質就是，她會跟著個案一起慢慢做，然後確定他真的穩定了之後，才會跟我說，這個個案是結案的。(EG-1-500)

而除了工作上的表現之外，當事人在職場的人際適應也是另一項需要追蹤的項目。如同前述，若當事人人際關係不佳，漸漸地就會影響職場的包容度，進而也會造成無法穩定於職場的因素，因此支持性就服員對於當事人在人際上的適應也相當重視。例如 D 生的支持性就服員，偶然發現 D 生有意願想要主動與同事們在下班後仍有非正式的聚會，因此也居中協調 D 生的班表，使其有機會參與。

...她自己要融入社會的非正式團體，酷斃啦。然後我也去跟店長也去討論看看，也去跟家長討論看看，有沒有可能，她的班別就是做一些調整什麼什麼的。但是最後的結論還是先暫時維持原本的就一到五上班，六日休假，其實她也是可以保持彈性，就是如果假日，六日的時候，店裏面需要人，她也可以去店裏面幫忙的，就如果店裏面有需要，她是保持可以調班的彈性的。(DSE-1-199)

2. 隨時協助雇主解決問題

當支持性就服員在協助當事人職場狀況時，同時也是在解決雇主的問題，可以說是一舉兩得。例如 C 生在工作約七個月時，在職場上有偷竊的行為，支持性就服員於是立即在回到職場上協助雇主解決 C 生的狀況。

第一個我們把他的包包換成透明的，就是袋子換成透明的，我覺得第一個是要取得廠商的信任和同事的信任，我出去的時候，我的東西明顯可以被你看到的；第二個我有請C

生在要吃東西之前跟下班之前，把他帶的東西給店長或者同事檢查。因為有時候他其實不是故意的，有時候飲料啊或者是有些東西掉到那個籃子裏面。(CSE-1-290)

從職業重建服務的歷程中，研究者發現職管員的服務似乎過於簡單，從評估、擬定職業重建計畫到執行職業重建計畫，大約都不超過一個月的時間，且職重計畫擬定的也較不具體、也不太運用支持性就業服務的資源，追蹤當事人也大多是依靠支持性就業員的資訊；而支持性就業服務相對而言支持服務較為清楚且豐富，能針對當事人的狀況給予策略並處遇，甚至也能服務到雇主端，這或許也與支持性就業服務在台灣發展的歷史較久有關。

自閉症大專生轉銜歷程研究分析架構			
階層一	階層二	階層三	階層四
接受職業重建服務之過程 (二)	支持性就業服務階段	就業前的支持服務	運用晤談評估或職業輔導評量結果與當事人釐清工作方向，以媒合合適的工作機會
			與家長溝通取得服務之共識
			初期會嘗試媒合當事人所期待之工作職種
			事前與雇主進行溝通，並教導面試技巧及陪同面試
		就業中的支持服務	運用策略教導當事人工作技能、建立工作流程，提升工作品質
			給予當事人正向肯定與支持鼓勵，並適時連結家庭支持力量
			協助當事人建立職場人際關係
		離職原因	當事人工作能力無法勝任、人際關係不佳
			職場環境包容度不佳
		離職後的支持服務	提供當事人情緒支持，並掌握重要他人之意見
			離職後會重新討論工作方向，不再限定原本所期待的職種，傾向操作性、勞力性的工作
		穩定就業後的支持服務	持續關心當事人工作表現與人際適應狀況
隨時協助雇主解決問題			

第四節 當事人之觀點

在整體轉銜的歷程中，當事人自己的觀點也是相當重要的資料，可以藉此了解當事人如何看待大學的經歷，以及對職業重建服務的看法與建議。雖然當中 C 生因口語表達較弱，無法進一步做資料分析，但研究者仍根據其他四位當事人的訪談資料，綜合如下說明：

一、大學經歷對生涯影響之觀點

根據訪談資料顯示，當事人們覺得大學的經歷對其生涯之影響大致可分為兩大類，分別為：專業能力與社會適應兩部分。以下說明：

(一)專業能力

在大學階段的研究結果可發現，當事人們會選擇繼續攻讀大學其中一個原因便是想要繼續精進自己的專業能力，因此多數當事人們都認為大學的經歷對其專業能力上的影響有一定程度的影響：

1. 專業能力更加精進；協助考取專業證照

有當事人便很明確的指出，由於有經歷大學的教育訓練，因此使得自己能在專業能力上更為精進。像 B 生便是如此：

像電腦方面又更加一步，就是跟他自己的興趣又更結合啊...讓(電腦)專業方面可以更好。(B-1-123)

甚至也協助考取專業的證照。以 A 生為例，便因此而考取了 N2 的日語證照：

研究者：你覺得大學學到的東西跟你考到 N2 有關連嗎？

A 生：那是我自己努力的...但還是有一點點關連啦，就是學校還是有給你一些東西。(A-1-1722)

2. 增進獨立思考能力

另外，除了專業能力上的精進之外，有當事人也表示大學四年的教育訓練，也增進了自己獨立思考的能力。

大學的話，可能就是是本身的想法上想法、邏輯方面吧...可能讓我有獨立思考吧。(B-1-994)

(二)社會適應

除了專業能力的影響之外，有些當事人也表示，大學的經驗對其在社會上的適應有很大的影響。大學生活就像一個小型社會的縮影，因此不論是在人際關係、或是生活經驗上都有所學習。

1. 增進口語表達能力、人際互動關係

由於大學教育常需要上台口頭報告，因此有當事人也覺得原本口條並不好，但經過大學四年的訓練，口語表達的能力確實有所進步了。

訪問者：那在表達能力方面呢？

A生：表達能力的就。

訪問者：大學呢有幫助嗎？

A生：喔有啊！

訪問者：是什麼樣的幫助？

A生：就是就是比較敢開口(說話)了。(A-1-1689~1694)

雖然從前面大學階段的研究結果顯示，有多數當事人在校的人際關係並非良好，但不約而同的，他們仍然認為大學的經驗對其人際互動的關係有助益。例如：A生、D生。

...還有就多認識，認識比較多朋友。(A-1-1669)

大學生活有很多地方都是需要人與人之間溝通...學習許多。(D-1-471)。

2. 體驗各種活動，增加生活經驗

另外，到了大學階段，學習的風氣已不像高中時期被動式的學習，通常導師都不會再多做要求，而是讓學生們自主學習。自由的氛圍，加上多采多姿的社團活動充斥著整個校園，因此有當事人也認為大學的經驗，不僅開啟視野，同時也增加不同的生活經驗，對生涯的影響有所助益。

還有一些體驗。體驗上也很幫助...像出去騎馬，真的，一年級的時候，上這個課我沒想過，會出去外面學騎馬，學打高爾夫球，很新鮮的體驗...大學這四年我過的很愉快。(E-1-163)

二、接受職業重建服務之觀點

當事人對於職業重建服務其實沒有太多的想法與建議，對於職業重建服務也相當配合。以下說明：

(一) 當事人對職業重建服務之想法或建議

1. 配合且信任職業重建專業人員之服務

五位當事人在接受職業重建服務時，對於職業重建專業人員的服務都相當配合且信任。

...我是很配合他們(職管員與就服員)...過程很平順，也沒有什麼特別的爭執什麼的。(B-1-829)

職業重建專業人員也表示服務當事人相當的順利，配合度好、服從度高。

...所以我說他能力很好啊，而且服從度也不錯、配合度也很高。(DCM-1-196)

2. 當事人自主性高，視職業重建專業服務為資源之一，並不抱持期待

從訪談資料中也可發現當事人的自主性是相當高的，不論是對於資源教室的服務，抑或是職業重建的服務，都僅是視為可以運用的資源之一，並不會特別的依賴或抱持太多的期待，甚至在有支持性就服員的協助之下，仍會主自行主動去找尋工作機會，而非僅靠專業人員的協助。

訪問者：那你接受陳老師服務之後，自己還有持續再找嗎？

A生：有阿！還有啊！

訪問者：所以你自己找，就不請就服員留意了嗎？

A生：沒有，我是想說同時都有進行啦，就我自己有找，阿老師也會幫我去找機會阿。

訪問者：為何這樣呢？

A生：這樣可以增加機會阿！

訪問者：若你看到喜歡的工作，你會自己去還是會跟就服員說？

A生：我會自己去喔，因為想要先靠自己的力量來完成，自己去找工作。(A-1-1450~1458)

其它的就靠我們自己努力了，最重要的還是靠自己。別人總是，能幫助總是有限。最主要還是自己。(DF-1-370)

甚至對於職業重建服務也沒有抱持太多期待，覺得會找到工作也好，沒有也無所謂。

...反正就來試試看，其實他也沒有覺得說，可能會找到工作，或者找不到工作，反正他就覺得都可以來試。(ECM-1-80)

3. 期待職管員能更深入了解當事人興趣與想法；支持性就服員能再多協助職場人際關係

其中也有當事人對於職業重建專業人員的服務有具體的建議：對當事人而言，或許職管員的評估時間太短，只是經過簡單的評估過後便轉派支持性就業服務，因此當事人認為若能多討論關於當事人的興趣與想法會讓服務更好。

...就是想深入我自己喜歡的興趣...就是分享我在求學過程中所以外的一些興趣。對，就是希望...就是為什麼我會喜歡設計那一塊，可以做一些更深入的了解。(D-1-827)

而對於支持性就業服務部分，有當事人則認為可以在多協助職場上人際關係的需求，期待協助當事人在職場上能與同事們打成一片，擁有良好的人際關係。

...就是說怎麼跟人家，跟同事做互動，然後怎麼可以聊那麼愉快，那樣子。(D-1-873)

4. 當事人對於支持性就業服務較為熟悉

依據職業重建服務的流程，當事人最先接觸的是職管員，之後才連結支持性就業服務員，但根據研究資料分析結果發現，停留在職管員手上的時間大約一個月的時間，期間見面晤談也大約 3~4 次左右(APCM-oc、BPCM-oc、DCM-1-176、EPCM-oc)，然後便轉派支持性就服員。但轉派支持性就服員後卻鮮少再親自追蹤，大多依靠支持性就服員回報當事人的狀況，因此造成當事人對於支持性就業服務印象較為深刻。A 生與 E 生都有這樣的經驗：

訪問者：那你知道他(職管員)是在做什麼的？

A生：那個我不清楚。

訪問者：那他姓什麼？

A生：我忘了，我只記得那一個就服員而已。

(A-1-1301~1304)

職管員好像比較少(印象)...輔導人員比較多，就服員比較多。(E-1-88)

從當事人的觀點看來，對於大學四年的經驗都感到相當的正面，沒有任何的負面想法，反而對於職業重建服務，當事人們較有些想法。從研究

結果發現，雖然當事人們表面上都相當配合職業重建服務，但其實只是將其當作資源之一運用，並沒有抱持太多的期待，最主要仍然覺得要靠自己努力。研究者反思原因除了當事人們本身就有相當高的自主性外，可能也與職業重建服務未提供符合當事人期待的工作，故未抱持過多的期待。至於職管員與支持性就服員的角色功能，很明顯支持性就服員發揮得較為明顯，而職管員相對顯得較為模糊，可能與前端評估時間較短，後期較少親自追蹤當事人的員因有關。

自閉症大專生轉銜歷程研究分析架構			
階層一	階層二	階層三	階層四
當事人觀點	大學經歷對生涯影響之觀點	專業能力	專業能力更加精進；協助考取專業證照
			增進獨立思考能力
		社會適應	增進口語表達能力、人際互動關係
			體驗各種活動，增加生活經驗
	接受職業重建服務之觀點	對職業重建服務之想法或建議	配合且信任職業重建專業人員之服務
			當事人自主性高，視職業重建專業服務為資源之一，並不抱持期待
			期待職管員能更深入了解當事人興趣與想法；支持性就服員能再多協助職場人際關係
			當事人對於支持性就業服務較為熟悉

第五節 案家人之觀點與影響

在本研究中，案家長一直是當事人最主要的支持者，在生活、工作上都給予一定的支持力量，是影響當事人相當重要的關鍵角色。案家人對於大專資源教室與職業重建服務都有些想法與建議，歸納分析如下：

一、案家對學校資源教室之建議

在五位當事人的家長中，C 生的家長針對資源教室提出了一些建議與想法，其內容是關於資源方面的建議，以下說明：

(一)資源面向

C 生的媽媽對於資源教室有一些期待，因為這是在大學時期能給予當事人最多資源及協助的單位。而 C 生的能力並不佳，在未來就業上可能會遭逢許多困難，因此 C 生媽媽期待在大學時期就有一些實習的經驗，以利未來就業。

1. 建立職場實習資源

經過研究發現，五位當事人中，有四位在學校時期沒有參與實習，有一位有參與。而 C 生是屬於沒有參與實習的一方，因為學校當時並沒有辦理相關實習的機會，因此 C 生媽媽當時只好讓 C 生利用暑假期間去親戚家打工幫忙，但內心仍覺得若學校可以有職場實習的經驗，對於未來畢業可以更快確立工作的方向，不會不知所措。所以會期望若有可能的話資源教室可以協助建立職場的實習資源，讓沒有參與職場實習的當事人也可以有機會體驗。

...可能就是要就業之前，就是在學校的時間他們可能會面臨到的工作可能是先讓他們有機會去先實習，這樣子說，我們想去工廠的，可能先到工廠去實習，做一些模擬做一些測試，可能多做一些測試的方面知道說他可能未來他畢業了以後可能哪個方向比較確定...就是說他要就業之前，就是要畢業之前你可能就是先讓他在學校先讓他到外面去，多幾份工作讓他去模擬實習，實習以後他可能畢業以後，他可能就比較快找到方向，就不用說我們還要出來花時間去嘗試...(CF-1-474)

二、案家對職業重建服務之建議

而面對職業重建服務，五味當事人的家長都有建議，研究者經過分析歸納之後，大致上可分為三個面向，包含：專業人員專業知能面向、職場開發面向及資源面向。以下說明：

(一)專業人員專業知能面向

針對職業重建專業人員專業知能的面向，有案家長相當感謝也認同職業重建服務；但也有案家長期待專業人員能在職場上協助當事人與雇主間的溝通，使當事人在職場上能更加順利。以下便說明：

1. 認同並感謝職業重建專業服務

以 C 生的媽媽而言，其實畢業後轉銜至就業的歷程並不順利，是透過許多次的嘗試，不斷聯繫各種資源服務，最後才連結到職業重建服務，因此當 C 生接受職業重建服務時，C 生媽媽是心懷感激的：

我是覺得很好很棒啊，因為真的幫忙到我們很多就是讓他們有工作能力，就是節省我們，因為以前可能我們很單純，就是可能都是要這些事情好像以前我們想像不到，但可能都是父母帶著去才有辦法找到工作還是怎樣，現在都是經由就是說可能他們重建這樣，像王小姐劉小姐幫我們這樣子，我們節省很多心力啊。(CF-1-470)

2. 協助與職場雇主間的溝通

另外，B 生的媽媽則覺得若職業重建專業人員能協助 B 生與雇主之間的溝通，對於就業推介上，會有很大的幫助。

有機會我是希望說他跟雇主之間媒介可以盡量做得再好...怎麼講，就是如果雇主不了解他的狀況，我希望他就服員能讓B生的情形先讓雇主知道。(BF-1-402)

(二)職場開發面向

在職場開發的部分，五味當事人家長都有表達意見與想法，經過歸納整理後，可以分為三類建議：一為在職種上期待能媒合當事人期待的工作

職缺，雖然知道較不容易，但也不要只是找一份工作而已；二為期待可以開發穩定的工作機會；最後期待在服務過程中可減少挫敗的經驗，在媒合前應該對職場資訊詳細了解。

1. 雖然自覺當事人所期待的職種開發不易，但仍希望能開發合乎當事人期待的工作職種，而非只是找到一份工作

案家長自覺當事人所期待的工作職種其實開發並不容易，但仍期待專業人員能夠媒合當事人期待的工作，讓當事人能選擇符合自己興趣專業的工作職缺。B 生的案家長便表示：

當然是希望他們提供比較多的機會，可以選擇，讓B生有選擇的工作機會啊。就是選他比較有興趣的工作啊...可是他那方面工作機會又很少...所以B生才會一直都找不到工作。(BF-1-397)

D 生的家長說得更加清楚，期待職業重建專業人員不只是找一份工作而已，而是真的能媒合當事人興趣專業相關的工作。

...他們(職業重建專業人員)認為說這是他們的工作，我只要找一份工作給你們，你就去做。你就去試試看，他們可能認為說，要找比較好的工作，可能對他們來講，對那些就服員來講可能也是，因為那種資訊，那一種職缺比較少，他們就找的比較不是那麼符合我們自己的，因為她目前在藥妝店上班嘛。那個工作並不是符合我們期待的。(DF-1-273)

2. 期待能開發穩定的工作機會

在當事人家長的期待中，當然希望當事人能夠從事一個穩定度較高的工作，所以若當事人是在便利商店擔任清潔員的工作，會認為只是暫時性的工作並非長久之計，仍期待未來職重專業人員能協助當事人媒合到更穩定的工作機會。C 生的媽媽就這麼表示：

...我的意思是說就是說可以就是說找到更適合，更穩定的工作...比較踏實一點。(CF-1-488)

若能有更穩定的工作機會，絕對是當事人家長所期待的結果。

3. 避免重複挫敗的經驗，期待專業人員應增加對職場資訊的了解

五位當事人中，A 生與 E 生都曾經就業後再從職場退出的經驗，其中 A 生的離職的經驗特別令其感到挫折，而當時的情況或許支持性就服員並沒有完全掌握職場相關的資訊，因此令 A 生與 A 生的媽媽覺得離職離的倉促莫名，也對 A 生打擊有點大，因此 A 生的媽媽會期待，若專業人員能增加對職場資訊的掌握與了解，就較能避免挫敗的經驗而影響就業的意願與動機。

...就是說，譬如說要去這一個就業的事業體，可能要多一點瞭解...怕他說一次一次的挫敗的有沒有，就會影響。(AF-1-366)

(三)資源面向

在資源面向，當事人家長的建議大致上可以歸納為兩類，一為職業訓練資源的增加；二為與其他就業平台資源的合作。

1. 可增加連結職業訓練之資源

研究發現當事人們在結束大學四年的教育訓練之後，畢業後都未從事與興趣專業相關的工作，即便有，也無法持續穩定工作。而當事人家長則覺得若當事人能參與相關的職業訓練，先補足不足之地方，然後再媒合接近興趣專業的工作機會，可能成功的機會較大。A 生、C 生的家長如此表示：

就是看有沒有可以訓練的這樣子...多知道他哪些不足然後就可以訓練，譬如說就這一次的經驗，他櫃檯的經驗不足嘛，他可能就是他有哪一些然後是不是會有一些單位可以訓練這樣子。可以訓練他達到這樣子。或者是說教他要怎麼努力才可以，才可以達到資方的要求。(AF-1-379~381)

...就是結合工作跟職訓方面可能會比較好一點，專門對於身心障礙孩子做的在職訓練。

(CF-1-492)

而也有當事人家長表示，當事人所期待的職訓種類是相對較少的，例如 D 生的家長就表示，想要設計相關的職訓課程，但是卻鮮少有針對身心障礙者開設的職訓班別。

當然我是希望說，政府有那種，就是有那種提供那些，他們比如說針對他們的興趣，幫他們，可以特別訓練或者怎樣，有那種，你說職訓，可是職訓就是很，選項很少，對他們就是，職訓不可能叫你去做什麼設計什麼沒有那種，沒有那種，培訓的課程。(DF-1-360)

2. 期待與就服台橫向資源的連結更順暢

在服務的過程中，支持性就服員有時也會利用其他就業平台的資源來協助當事人就業，例如：就服站的僱用獎助資源。E 生的支持性就服員也運用類似的資源，但過程中卻發生了一些狀況，導致無法申請到就服台僱用獎助的經費，因此雇主也打消進用 E 生的念頭，讓 E 生家長感到莫名其妙。她說道：

沒有啦，就是像上次那個印刷廠那樣，我覺得有一點是不是橫向的聯繫不太好...不然為什麼會說就服員幫他找了工作，就不能申請補助，我不知道啦，這個我搞不太清楚。(EF-1-627)

二、案家對職業重建服務之影響

蒐集分析五位當事人與家長的訪談資料可發現，案家人對於當事人而言確實扮演著相當重要的角色，在重要抉擇的時刻常給予關鍵性的建議與影響，故對於職業重建服務的影響也是必然的，在職業重建專業人員的眼中，案家人對於職業重建服務有正面的影響是無庸置疑，因為案家人支持當事人就業、配合度高又積極的參與服務過程以及持續無私的支持力，都

讓職業重建專業人員在服務當事人相當順遂；但另一方面，也因為案家人的影響力，容易左右當事人對職業的選擇。

(一)助力

經過分析整理，當事人家長對於職業重建服務的助力可分為三項，包含：增強當事人工作動機及意願、配合度高，積極參與當事人職業重建服務之過程、永續的支持力量。

1. 案家人增強當事人工作動機及意願

在訪談資料中發現，案家人其實都很期待當事人能夠外出工作，最起碼有事情做，而非整天待在家中無所事事。C 生的支持性就服員如此表示：

...家長直接就講說我就是希望他可以有一份工作，我希望他可以有些事情做。(CSE-1-116)

即便如 B 生日標是考取公職人員，但案家人仍期待當事人可以一邊準備考試，一邊做些工作。案家人便如下的對話：

案父：我們鼓勵他說放榜如果沒辦法，這次考的不好明年就再準備啊。

案母：對啊，我是鼓勵他明年再考一次啊。

案父：如果就業服務站這邊有相關的有興趣的工作的話。

案母：那你就可以一邊工作一邊準備，也沒關係啊。

案父：對，就先去就業啊。(BF-1-267~271)

甚至 D 生的媽媽在大學時期就開始鼓勵當事人去工作，了解職場的樣貌，以利未來就業。

其實那個是媽媽鼓勵我去...鼓勵我說就是了解一下職場。(D-1-225)

案家人積極期望當事人就業的態度，進而也會影響當事人的價值觀，增加工作的動機及意願，對於職業重建專業人員而言，無疑是相當大的助力。

2. 案家人配合度高，積極參與當事人職業重建之過程

由於案家人相當期待當事人能順利就業，因此在接受職業重建服務時都有相當好的配合度，甚至當事人偶爾會偏離就業的方向，案家人便會協助專業人員與當事人溝通，使服務得以繼續。如 A 生的媽媽。

我覺得媽媽他是非常有現實感的一點，因為在中後期，就是他下派之前，他其實有一陣子是會花很多時間投入在志工的部分，所以媽媽也有一起就是跟他提醒，可能到時候有工作了，有一些優先順序，還是要以工作為優先，而沒辦法這樣子密集的去做法工，所以媽媽也是會一起跟他做說明...我覺得媽媽那邊也幫忙蠻多的。(ACM-1-91)

除了配合度良好外，案家人也積極參與當事人的職業重建過程，在整個服務過程中，都會和當事人一起討論生涯的規劃。例如 B 生的經驗：

...考公務員，也是跟家人討論之後的其中一項規劃吧。(B-1-458)

有案家人也會考量到當事人在職進修的可能性，而協助規劃職業訓練的可能性。C 生的媽媽表示：

...我們可能會就是說可能再去問一些，因為現在職訓都有一些電腦訓練，可能看這方面看可不可以，因為外面的一個像那種聯成電腦，那種不知道能不能接受C生這樣的上那種訓練課程...(CF-1-292)

3. 案家人教導基本禮儀、價值觀，並提供永續的支持力量

家庭是形塑、蘊育一個人的人格、價值觀、情緒、生活技能的重要場所。在此次研究中發現，案家人會注重當事人的禮儀與價值觀，因此當職業重建專業人員在接觸到當事人後，許多基本的就業價值觀、人祭禮儀都已具備，省卻職業重建專業人員職前的準備訓練，帶來不少助益。

其實像他從小，我們也是當他是一般的小孩子，我們沒有覺得他是特殊的小孩子...我們是像一般的小孩子教育他。(BF-1-632)

媽媽跟我說，就是要對自己的事情負責，要負責任。(D-1-325)

在此次研究中，五位當事人的家庭的支持度都相當的充足，案家人從當事人小時候培養，一直到出社會給予鼓勵支持與關心，支持的力量從來沒有間斷過，而這樣的支持力量對於在就業上有莫大的幫助，可協助當事人持續穩定於職場上，或是情緒上的安撫，這是相當重要的。以 A 生而言，案家人的支持可說是從未放棄的堅持。

因為我們對他就是永不放棄。(AF-1-78)

D 生、E 生的媽媽也不時給予情緒上的支持，讓當事人們能持續穩定在工作上。

你去做做看，如果真的不要，不喜歡，就不要做，就回來這樣子，我說慢慢再找工作這樣子。(DF-1-281)

當然家人是關心他啦...然後就來鼓勵他來上班這樣子。(EG-1-147)

(二)阻力

在阻力的部分上，在當事人的角度方面，並沒有相關的資料，而以職業重建專業人員的角度來看，案家人對於職業重建服務的阻力就是會左右當事人職業上的選擇。

1. 左右當事人職業之選擇

雖然當事人的家長支持力量都相當足夠，但另一方面來說，當事人仍會依賴案家長的決定，尤其是在選擇職業的時候，案家人通常都對於當事人有一定的期待，因此在職業的抉擇上有時也和當事人的想法不一樣，使得職業重建專業人員在為當事人媒合工作職種時，必須也要將案家人的意見納入考量，增加了服務的複雜度。

阻力的部份，就是比較是那一種當有工作機會出來的時候，媽媽他們自己也會思考要不要去接受這個工作，那這個部份面臨的就是服務人員在職缺上面的提供，會產生的一些難度。(BCM-1-304)

因為媽媽他覺得我還不曉得要怎麼找工作，所以他先，然後媽媽他對我的那個一些興趣就是有一些...所以他就幫我選工作。(D-1-543)

他自我決定的這一塊可能就會降低了，因為他有的時候可能他有想到去試一試，未來不知道會不會這樣發展，但是可能因為家裏面的人的一句話，他可能就會想說，好吧，那就算了這樣。對，那可能在發展上面，就是工作職種的發展上面，可能就會受限。(EG-1-285)

綜合前述研究結果，案家人對於當事人而言絕對是重要的支持角色，不僅積極參與當事人各階段的轉銜服務，對於職業重建服務方面也有很大的助益；但另一方面也看到案家人由於支持度高，有時也會影響當事人的決定，而此時職業重建專業人員要依當事人的意願還是遵照案家人的意見服務？而職業重建專業人員若能與案家人配合良好，可讓服務事半功倍，所以如何與案家人互相合作、溝通，絕對是服務大專自閉症者就業上重要的課題之一。

自閉症大專生轉銜歷程研究分析架構			
階層一	階層二	階層三	階層四
案家之觀點與影響	案家對學校資源教室之建議	資源面向	建立職場實習資源
	對職業重建服務之建議	專業人員知能面向	認同並感謝職業重建專業服務
			協助與職場雇主間的溝通
		職場開發面向	雖然自覺當事人所期待的職種開發不易，但仍希望能開發合乎當事人期待的工作職種，而非只是找到一份工作
			期待能開發穩定的工作機會
			避免重複挫敗的經驗，期待專業人員應增加對職場資訊的了解
	資源面向	可增加連結職業訓練之資源	
		期待與就服台橫向資源的連結更順暢	
	案家對職業重建服務之影響	助力	案家人增強當事人工作動機及意願
			案家人配合度高，積極參與當事人職業重建之過程
案家人教導基本禮儀、價值觀，並提供永續的支持力量			
阻力	左右當事人職業之選擇		

第六節 職業重建專業人員對整體服務之觀點

本研究除了了解當事人與案家人的想法之外，另一方面更著重於職業重建專業人員在此次服務經驗中的想法與反思。因此，研究者也收集了職管員與支持性就服員的觀點，嘗試從職業重建專業人員的角度詮釋大專自閉症者在接受職業重建服務的樣貌。

在職業重建專業人員觀點這部分，研究者透過資料的分析歸納後，將職業重建專業人員的意見歸納為三個部分：一為對當事人整體之觀點；二為給予當事人之助益；最後為職業重建專業人員對自身服務之反思。詳細內容如下：

一、職業重建個案管理員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

透過研究發現，職管員在服務自閉症大專生的經驗中，都有感覺到自閉症大專生與一般自閉症者的特質有所不同，整體的基本功能較為良好，且獨立自主，都評估可迅速就業。

1. 與一般自閉症特質不同，基本功能良好，可迅速轉派支持性就服員

職管員在接到當事人時，都覺得當事人與一般典型自閉症者的特質有不相同，並沒有像自閉症者那樣的難服務，基本的功能良好，如：認知理解、溝通表達，都優於一般印象中的自閉症者，乍看之下都與一般人無異。A、B、D、E 職管員都有相同的感受：

我會覺得說他跟一般的自閉症的一個服務真的又有蠻大的一個落差。(ACM-2-16)

大學畢業，通常他們認知能力是沒問題的。(BCM-1-53)

她高功能輕度，認知理解、溝通什麼都還好，也沒有很固執啊...(DCM-1-600)

...其實他，乍看之下跟一般人沒有兩樣。(ECM-1-37)

也因為如此，職管員大多沒有花費過多的時間評估當事人，大約於一個月左右的時間便迅速轉派支持性就業服務員，以盡快提供就業媒合的服務（APCM-D、BPCM-D、DPCM-D、EPCM-D）。

2. 當事人在專業知能上較為不足

雖然當事人乍看之下整體功能是良好的，但若深入評估當事人期待從事工作的專業能力則會發現是不足的，意謂著職管員覺得依當事人目前的能力而言，是難以符合職場的能力要求的。A 職管員便表示：

...他現在目前的就業的期待好像有一點點跟他實際的能力有一點落差。(ACM-1-58)

而 B 職管員與 D 職管員在接觸各自的當事人後，也有相同的觀點。

他能力實際上，雖然領到大學的文憑，但是說實在他並沒有真正的大學的能力。(BCM-1-33)

D 職管員甚至明確的指出，若 D 生想要從事數位媒體設計相關的工作，就必須要再精進專業能力

他設計的東西都整個譬如這是一張A4的設計紙，然後他就弄得很滿，不然就是畫一些漫畫，畫小女生的那些什麼什麼，我跟他講這個好像還達不到公司的要求。如果你去應徵一項工作，可能老板會講一個題目，然後讓你去設計什麼之類的，他可能比較……會有困難這樣。(DCM-1-124)

(二) 給予當事人之助益

對於職管員自覺在此次服務歷程中，給予當事人的助益，經過分析歸納可包含：能協助當事人了解自己的力並分析職業方向、提供一份工作機會並協助生涯之規劃，以及協助當事人解決就業上的困難。以下說明：

1. 促進當事人了解自身能力，並協助分析職業方向

有職管員在反思的過程中，覺得自己的服務幫助了當事人了解自己的能力的，讓當事人覺察自己的能力與興趣上的落差。以 D 生為例，由於 D 生在大學所學專業為多媒體設計相關，非常想要從事相關的工作，因此職管員會在服務過程中，透過評估促進當事人了解自己的能力的。

...就讓她了解自己的能力的，還有工作上需要的能力的...她不是要數位媒體還有插畫什麼之類，就分析她自己的能力嘛，就不足啊。(DCM-1-507)

除此之外，D 職管員也自覺協助當事人分析合適的職業方向。她說道：

我那時候跟她講分析她自己的優缺點，就是了解自己能力，然後我就觀察啊，觀察她的配合度，配合得很好啊。然後就分析啊，就分析職業啊。(DCM-1-505)

A 生的職管員也認為對 A 生有相似的幫助，協助當事人釐清了工作的方向。

在就業期待跟就業職種這個部份去做釐清啦。然後協助的部份最主要，我覺得他的部份會在初期這一塊...就是他選擇工作方向，或者是他期待的方向的釐清這樣。(ACM-2-55)

或是像 E 生，完全不清楚自己工作的方向，E 職管員也透過連結職業輔導評量的服務，慢慢釐清 E 生是何的職業方向。

可能他們自己也沒辦法，很清楚的很明確就是說他可以做什麼工作，或者什麼工作是適合他的...那我們也會透過職評去做了解這樣。(EG-1-121)

2. 協助職涯之規劃

職管員很重要的一個角色功能，便是能協助當事人做職涯的規劃，透過職管員協助當事人釐清對未來職業的想法，進而與其討論整體的職涯規劃。A 職管員便有這樣的體悟：

還有一個我覺得就是生(職)涯規劃的部份，應該有跟他討論到整體的生(職)涯規劃，可能職業不是一成不變的，但是它是需要循序漸進的，所以在他的部份會做比較多的就業的釐清，還有生(職)涯規劃的這種安排。(ACM-2-66)

3. 協助當事人解決就業上的困難

在服務的過程中，職管員也有發現當事人在求職的過程中會遇到困難與阻礙，於是職管員便會協助當事人去解決困難，譬如去提升他們自身的專業能力。B 職管員便如此表示：

就是其實我們的看待也是，你今天有需要我們就是提供給你，那你在這個過程當中，遇到的困難，我們就是協助你去排除...去提升他們的部份的能力，如果他們自己也願意的話。(BCM-1-260)

(三)對自身服務提供之反思

除了前述職管員的觀點外，更重要的是在職管員經歷完這一段的服務，再接受研究者的訪談後，回過來重新審視自己的這段服務過程，是否有什麼樣的反思。而研究者在經過歸納整理後，可分為兩點：一為服務當事人之餘，仍須重視家長意見；二為職業重建計畫應更具體明確。以下說明：

1. 服務當事人之餘，仍須重視家長意見

職管員在服務的過程中，漸漸發現案家人對當事人而言，是很重要的角色，就如前所述，影響著當事人生命中大大小小的決定，

因此在服務當事人時，不時也須要尊重案家人的意見與想法，才算是比較完整的服務，否則沒有得到案家人的支持，服務也難以提供。

原則上我們還是以服務個案為主，但是因為尤其是心智類的孩子，我通常還是會專注一下家屬的期待跟家屬那邊的立場，因為畢竟還是會有需要支持的部份嘛。(ACM-2-106)

2. 職業重建計畫可更具體明確，或能嘗試連結職業訓練資源

職管員在接受訪談的過程中，同時也對自己的服務重新的審視一次，因此有職管員便覺察到在職業重建計畫的擬定過於籠統，因此在後續的服務上也主動做調整，具體標示當事人所合適的職種方向。

我們的計畫書後來有再做調整，就是說至少會寫三、四個類別上去。因為初期應該說個案他其實都蠻願意嘗試的，我就是把他可能的職種，或者是有討論過他願意嘗試的，我們會放在評估表裏面。(ACM-2-74)

除了職業重建計畫的修正外，職管員也意識到在資源連結的部分較為缺乏，或許可以考慮連結職業訓練的資源，協助當事人加強其專業上的準備，待專業能力提升後，再媒合當事人所期待的職種，而非僅倚靠支持性就業服務的資源。

我最近有在思考是說可能在服務的過程裏面，不只是就業，可能職業訓練那一塊的確是可以再把他多方收集，甚至他不是只能參加身障的專班的那一種...去的一些比較多元性的職訓也可以試著讓他多了解。因為我後來有想到這一塊啦，應該說的確是一開始會比較專注於就業嘛...比較進階級的職業訓練的部份也是可以試著去連結看看。(ACM-2-22)

3. 職業重建服務只是一個短期的服務，難以協助當事人長期的職涯規劃

有職管員也提出對職業重建服務的疑問，認為職業重建服務其實是一個短期的服務，目的就是協助當事人能盡快找到工作機會，至於日後的發展其實不是職管員所能夠控制規劃的，所以很難做到協助當事人長期的職涯規劃發展。B 職管員便如此說道：

其實我會覺得階段是個案自己要想，因為他是一個有思考能力的人。如果是這樣的話，我會覺得階段是他自己要，我們只是陪他走一段而已。所以你現在目前去幫他做一些規劃，其實你說要規劃到多長久，你不要說他，其它個案也是一樣，我們能夠替他規劃多長久？...我們能hold多久？一年對他來講，整個人生來講算短的。我們能協助的只是他的當下。(BCM-1-281)
...我們這個工作對他來講是什麼，對他而言的意義是什麼？就是一個協助他盡快找到工作的資源。(BCM-1-258)

二、支持性就業服務員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

研究結果發現，支持性就業服務員對於當事人的看法與職管員有些相似，普遍而言，當事人的功能都相當好；另外，支持性就業服務員也提到當事人的專業能力與就業市場需求有落差，並不一定能找到理想的工作職種。

1. 普遍而言當事人整體功能相當良好，即便功能較弱者也優於一般智能障礙者

如同前述職管員對當事人的整體概念，支持性就業服務員在接觸到當事人時，也覺得當事人整體的功能相當良好，諸如：人際能力、認知理解能力都較一般典型的自閉症者要好的多。A 支持性就業服務員甚至覺得顛覆她對自閉症者的認識：

是有一點顛覆我的想法，因為我以前也沒見過自閉症的這樣子啊...(ASE-2-47)

B 支持性就業服務員也發現當事人功能相當不錯，尤其認知邏輯清楚。

他的狀況其實就初期在建立關係會比較不敢眼神接觸之外，他的互動或者是談吐表現其實沒有想像中的難，都表現的還不錯...甚至是他整個邏輯概念都還蠻清楚。(BSE-2-36)

D、E 支持性就服員也有相同的經驗：

他們認知理解的一些東西是會比較多一些的。你可以跟他講的或者是你可以跟他去解釋的東西，我覺得像以真有一個特別的地方是，你去跟她解釋了一些東西，有一點像是你必須去跟她解釋說這個東西為什麼是這樣，別人會怎麼去想，或者是職場會怎麼想。或者是我們為什麼要這樣子去配合做一些什麼事情，你必須去解釋一些道理，讓她去理解。(DSE-1-46)

我對他印象很好。因為他真的看起來就是很正常就是很乖，然後就像一般年輕有為這樣子。(ESE-1-55)

在五位當事人中，C 生的狀況是較不一樣的，比較起來，C 生的整體功能就不若其他四位好，但即便如此，其功能也較一般智能障礙者的能力來得佳。C 支持性就服員便說道：

C 生給我的感覺是他跟智能障礙者其實還蠻接近的，只是他在記憶力還有學習的能力上，是比智能障礙者好非常多。(CSE-1-59)

2. 部分當事人就業期待高但專業能力尚有落差

雖然當事人給予職重專業人員的印象良好，但實際上仍有一些不足。支持性就服員們便覺察到，部分當事人對於就業的期待是高的，對自己的期待也是高的，所以會希望能找到合乎自己專業所學的工作。D 支持性就服員便說道：

你就可以知道說她，是會有那樣的一個期待，可是她的那個期待跟實際上就業市場上面的東西，是不是會能夠適配這個東西呢，就是後來我們會花比較多時間，去跟她做一些討論的部份。(DSE-1-56)

A 支持性就服員也說道：

他就是想找工作就是想找他期待的，但在能力上可能就比較跟不太上的樣子。
(ASE-2-47)

(二)給予當事人之助益

支持性就服員在整個服務過程中，自覺對於當事人的助益大致可歸納為三項：一為協助找尋工作機會，給予情緒支持並協助工作技能、人際互動之教導；二為促進當事人社會參與；三為自覺沒有對當事人有任何助益。以下說明：

1. 協助找尋工作機會，給予情緒支持並協助工作技能、人際互動之教導

支持性就服員們自覺對於當事人的助益，最主要就是在工作這方面，從一開始協助找尋工作機會，到進入職場後，教導當事人工作技巧、與職場同事之人際互動，必要時會給予情緒上的支持，這些都是相當顯而易見的助益。

剛開始工作流程一定要建立起來，工作的流程還有什麼時間，你什麼時間要完成什麼事，這個一定是要建立給他的，不然他自己去慢慢摸索的話，花更多的時間，所以我有建立一張表格給他，你什麼時間要做什麼事。(CSE-1-256)

我就演給她看，我說你是客人，我是D生，然後客人在問以真說，請問什麼什麼東西放哪裏，然後對我不太清楚，可能稍等我一下，然後我就問她，那請問客人是什麼感覺？(DSE-1-153)

我就幫他請了兩天假，讓他在家裏面休息，協助他的情緒平穩...(ESE-1-269)

2. 建立對工作的認知並促進當事人社會參與

另外，有支持性就服員也覺得自己的服務協助了當事人建立對工作的認知。以 C 生而言，是五位當事人中功能最弱的一位，認知理解能力都沒有其他當事人來的好，因此對於就業更是半知半解，但支持性就服員透過就業服務，自覺 C 生因此建立了對工作的認知，諸如工作態度、職場規範。她說道：

就是比如說工作的態度，那你工作，你的責任是什麼...就是會比較有概念。然後有一些比如說，比如說比較不OK的地方，就是他也不知道那些是不對的，他也會去做調整。(CSE-2-35)

再者，由於 C 生有進入一般性的職場中工作，無形中也讓 C 生和社會大眾有了連結與接觸，進而能更信任這個社會，而不再害怕人群。C 支持性就服員說道：

我覺得是對整個社會的信任感這樣...就是比較不會這麼怕接觸人群。(CSE-2-26)

3. 當事人自主性高，自覺對當事人沒有任何幫助

研究者在訪談的過程中，詢問支持性就服員對當事人有何助益時，意外的有兩位支持性就服員自覺對當事人沒有任何幫助。A 支持性就服員是因為當事人尚未找到合適的工作，也未穩定就業，且 A 生有很高的自主性，不太需要旁人協助。A 支持性就服員說：

就是沒有很多幫助，因為他現在沒有穩定成功嘛，如果他是穩定成功，我都會覺得說，我好像就是有方法，現在就幫不上，現在就還沒有...那現在就是，他就覺得他要轉換跑道了...他有一些他的方向。(ASE-2-25)

而 B 生的狀況是，B 支持性就服員才剛試著要媒合工作職缺給 B 生，沒想到 B 生就自行找到工作了，她有些無奈地說道：

我覺得好像沒有對他有什麼幫助...就是跟他相處的時間也很短啊，沒有特別多的支持就自行就業了。(BSE-2-5)

(三)對自身服務之反思

最後，研究者請五位支持性就服員對這整體的服務歷程進行反思的動作，經歸納整理有四項：一為對當事人的評估應更加仔細；二為圍限當事人之能力，專業含量越高的工作越難開發；三為服務個案外，亦要與家人建立良好關係；四為當事人工作態度良好、職場包容度佳、家人支持度高以及職業重建專業人員彼此如團隊般提供服務為穩定就業的成功因素。以下說明：

1. 對當事人之評估應更仔細

有支持性就服員在反思的過程中，也發現其實初期對當事人的評估有些倉促，因為整體功能評估起來都覺得還不錯，於是很快就進行媒合服務，但現在再回想起來，對於當事人似乎應該評估得更仔細一些，或許可以減少一些挫敗。A 支持性就服員如此說道：

...我們第一個那個評估對工作的內容，就是那個櫃臺人員，可能工作內容，不是那麼清楚，所以其實對於，對於當事人能力跟職場的要求，也可能沒有很清楚...這個部份可能造成他會有一些可能對工作的挫敗的部份...我當然是希望評估仔細一點，可是我還是會希望說，因為年輕又是大學生...就是不停的修這樣子，一直修，修到覺得比較合適這樣子。(ASE-2-133)

2. 圍限當事人之能力，專業含量越高的工作越不熟悉

從研究結果發現，部分自閉症大專生對於工作的期待是較高的，會希望能找到與自己大學專業相符的工作，但專業能力卻未能達市場之要求，因此支持性就服員在協助當事人媒合工作機會時，會發

現若需要媒合較具專業性的工作職缺時，會較具挑戰性，也較不熟悉。C 支持性就服員便說：

...就是他可能會希望說他未來可能就是朝怎麼樣怎麼樣的地方發展，可是這個發展的空間我們也要看看就業市場有沒有需求，因為畢竟比如說像有一些行政或是一些比較真的是高階功能的，我們可能就真的沒有辦法接觸到...(CSE-2-111)

對，不到市場的需求，那就有可能會造成就是說，我們在找工作上很困難。因為如果他能力不到那邊的話，就變得說，廠商那邊接受度也都不到啊。(CSE-2-123)

D 支持性就服員也表示：

...我們其實我們就業服務當然一開始個案真的是很期待這個的時候，我們也會希望是盡量找到這個相關的...但真的有點落差...(DSE-1-66)

3. 服務當事人之外，亦要與家人建立良好關係

在服務過程中，支持性就服員主要是服務當事人為主，成為一個協助的角色，而非強加自己的價值觀於當事人身上。D 支持性就服員便如此說道：

...我想要做一個協助者，可是我也希望我今天的協助真的是有呼應到你的需求，而去做的協助。而不是好像我今天，好像在推銷什麼一樣去要你接受。我覺得這樣也違背了我們要做服務的本質。(DSE-1-325)

而除了服務當事人之餘，支持性就服員亦覺察案家人是服務過程中相當重要的推手角色，是有能力會影響當事人的職業方向與穩定度的。因此在服務過程中也要與案家人建立良好的關係。B 支持性

就服員便感嘆自己未能與案家人建立足夠的關係，而使得服務難以輸送。她說道：

我覺得如果可以多做，我可能會希望我可以跟家裡那邊有多一點的關係的建立，對。因為我覺得，如果像這樣看起來，似乎是家裡才是影響他工作的一塊因素...(BSE-2-284)

4. 當事人工作態度良好、職場包容度佳、家人支持度高以及職業重建專業人員彼此如團隊般提供服務為穩定就業的成功因素

在本研究中，有三位當事人(C生、D生、E生)因職業重建服務而穩定就業三個月以上，研究者訪談支持性就服員，詢問她們認為當事人可以穩定就業三個月以上的原因為何，而經過歸納整理後，可歸因於四點：一為當事人工作態度良好：C生、D生、E生的支持性就服員都有一樣的認知，認為當事人能工作達三個月以上，其工作態度良好是很重要的一個因素。C支持性就服員說道：

...C生就還蠻有禮貌的，然後很乖巧，所以這個部份我覺得在服務上，我們其實沒有遇到很大的困難。因為我覺得第一個廠商的接受度很高會覺得他很乖巧，然後又很有禮貌，交待他做的事情，他都可以去完成。(CSE-1-74)

D支持性就服員也如此表示：

D生就還蠻有禮貌的，然後很乖巧，所以這個部份我覺得在服務上，我們其實沒有遇到很大的困難。因為我覺得第一個廠商的接受度很高會覺得他很乖巧，然後又很有禮貌，交待他做的事情，他都可以去完成。(DSE-1-355)

E支持性就服員直接表明工作態度的重要性：

...因為E生工作態度好，公司需要什麼多願意配合，光這個配合度老板就會很高

興。(EG-1-201)

第二個原因是職場包容度佳：除了當事人本身條件外，支持性就服員們也一致認為若職場包容度好的話，對於當事人職場上的穩定也有很大的幫助。C 支持性就服員便真誠地說道：

個案可以在那裏穩定地做下去，其實真的不容易...因為我覺得如果要再找到其它廠商可以包容這個個案...其實比較困難。(CSE-1-524)

D 支持性就服員也明確的表示職場的包容度絕對是穩定的一大因素。

我覺得店長跟那邊的職場我覺得也是她一個能夠穩定就業很重要的因素。那邊的人員真的都很溫暖。對。而且是很自然，然後很溫暖這樣子。(DSE-1-365)

E 支持性就服員甚至點出職場包容度是穩定就業最重要的條件，她說：

穩定就業第一個...E生的公司的環境很好，就是他對E生很包容，這個是最重要的。全部的條件這個最重要，他只要能包容，什麼問題都可以解決。(ESE-1-448)

第三個是家人支持度高：從研究結果即可發現，案家人絕對是給予當事人很多的助力，而因為有這些支持的力量，更能使得當事人在職場遇到困難時，繼續堅持下去。D 支持性就服員便說：

家人這一塊其實對於她的工作就是很支持，然後家人很尊重她的想法跟決定，今天只要是D生決定的，然後家長都盡可能的去做一些支持。(DSE-1-353)

C 支持性就服員也表示案家人支持力量也有助於職業重建服務：

我覺得在家長支持程度上，我覺得是比其它家長來得高。而且我覺得他對於就服員的信任是很高的。(CSE-1-112)

最後一項因素是職業重建專業人員彼此合作提供服務的支持力量：要讓一位身心障礙者進入到職場工作，且穩定就業達三個月以上，縱使有前述幾項重要的條件因素，但職業重建專業人員的努力也同樣不可抹滅，而當專業人員間能夠互相合作配合，一同為當事人謀得最大福利，那樣的支持力量是相當大的。E 職管員便分享 E 支持性就服員是如何與她在專業上的互相合作，使得 E 生得以能找到工作並穩定就業達三個月以上，E 職管員說道：

她有狀況她會隨時跟職管這邊去做反應，我們兩個就會一直討論，然後我可能就會把我聽到的東西，然後我的想法是什麼，然後她的想法是什麼，然後我們就會討論出，未來可能我們試著怎麼做能讓個案更好...(EG-1-459)

整體而言，職管員與支持性就服員對於當事人初期都會覺得當事人功能佳，但實際服務後便會發現其仍有限制，尤其是在專業能力上。而不論是職管員與支持性就服員都自覺透過服務有給予當事人良好的影響，不論是在職涯規劃、人際互動訓練、或是工作媒合上，都給予當事人助益。但在反思的過程中，職管員也重新思考案家人的重要性與職業重建計畫上的不足，而支持性就服員則是反思對當事人的評估度及專業性工作職種的了解。

自閉症大專生轉銜歷程研究分析架構			
階層一	階層二	階層三	階層四
職業重建專業人員之觀點	職業重建個案管理員之觀點	對當事人整體之觀點	與一般自閉症特質不同，基本功能良好，可迅速轉派支持性就業員
			當事人在專業知能上較為不足
		給予當事人之助益	促進當事人了解自身能力，並協助分析職業方向
			協助職涯之規劃
			協助當事人解決就業上的困難
		對自身服務提供之反思	服務當事人之餘，仍須重視家長意見
	職業重建計畫可更具體明確，或能嘗試連結職業訓練資源		
	職業重建服務只是一個短期的服務，難以協助當事人長期的職涯規劃		
	支持性就業服務員之觀點	對當事人整體之觀點	普遍而言當事人整體功能相當良好，即便功能較弱者也優於一般智能障礙者
			部分當事人就業期待高但專業能力尚有落差
		給予當事人之助益	協助找尋工作機會，並協助工作技能、人際互動之教導
			建立對工作的認知並促進當事人社會參與
當事人自主性高，自覺對當事人沒有任何幫助			
對自身服務提供之反思		對當事人之評估應更仔細	
	囿限當事人之能力，專業含量越高的工作越不熟悉		
	服務個案外，亦要與家人建立良好關係		
			當事人工作態度良好、職場包容度佳、家人支持度高以及職業重建專業人員彼此如團隊般提供服務為穩定就業的成功因素

第七節 討論

本小節將根據前述之研究結果發現，與文獻相關議題以及研究者之反思一同整理討論。此小節呼應研究之目的，共分為兩大部分：第一為大專校院自閉症應屆畢業生轉銜至職業重建服務歷程之討論，第二為職業重建專業人員服務經驗歷程之討論。

壹、大專校院自閉症應屆畢業生轉銜至職業重建服務歷程之討論

在此部分，研究者所要討論的是自閉症大專畢業生從大學階段至連結職業重建服務這段歷程，根據研究分析架構可分為兩部分討論：一為大學階段之議題；二為連結至職業重建服務階段之議題，以下說明討論之。

一、大學階段

從大學階段的研究結果，研究者發現雖然當事人們皆能順利畢業，在校期間也獲得不錯的成績，甚至考取證照，但是否能代表當事人能力符合職場要求未能得知。而雖然當事人們有打工或實習的經驗，但多屬於相當短期的經驗，對未來就業助益未必有幫助。對於大學生活，當事人表達獲得許多生活經驗或人際的助益，但統整歸納後發現，多數當事人都有人際關係的困擾。毛治筑(2009)的研究曾引用多位研究者的研究指出，自閉症大學生在校園中確實有人際互動之困擾。最後，當事人在大學階段其實不一定願意運用資源教室之資源，甚至擔心被標籤化。另外也發現資源教室的服務中較少有轉銜的服務(如：生涯探索、生涯規劃、就業職場、就業相關訊息、職場經驗討論…等)，雖然皆曾參與少數資源教室舉辦的職涯講座，但校方未能就當事人的實習或打工經驗進行討論，對當事人就業準備度助益有限(專家諮詢會議 I)。

簡言之，當事人們在大學階段除了課業方面，其他如就業經驗方面、社交方面都有需要協助的跡象，但由當事人運用資源教室服務的狀況看來並非完善。雖然大專院校資源教室提供的服務包含：學業輔導、生活輔導、轉銜輔導、及諮商服務(林素貞，2009)，但在本研究中，當事人在大學階段在課業與生活上獲得資源教室較多的協助與助益，對於轉銜輔導(如：生涯探索、職業方向、職場經驗…等)服務則較少見。何以會有這樣的狀況呢？研究者透過研究結果、文獻資料與專家諮詢會議的資料做以下討論：

1. 研究發現當事人自主性高，即便大專資源教室有提供相關的服務資源，但當事人並不一定會使用；
2. 一般而言，大專資源教室主要以協助身障者課業、生活適應為主，職業與生涯輔導的服務為其次(林坤燦，2007；專家諮詢會議 I)；
3. 即便大專資源教室想要提供職業、生涯輔導的服務，但實務上卻面臨人力不足與專業知能有限的情況(陳奕廷，2010；專家諮詢會議 I)。

由上述討論可發現，目前大專資源教室若要提供課業學習以外的服務，如：生涯輔導、職業選擇，確實會遭遇困難，但這些關於生涯、職業相關的服務項目卻對當事人們未來畢業的就業轉銜上有相當重要的影響，因此研究者建議在學校部分可多鼓勵身障生運用資源教室的資源；再者，資源教室輔導員可定期討論身障生的個別服務計畫，並融入生涯輔導、職業之議題(如：職場經驗、生涯探索、就業訊息、人際關係)；另外，服務不一定僅限資源教室來提供，學校亦可結合校園其他的資源(如：學諮中心、學輔中心)提供生涯輔導的協助，甚至必要時也可與職業重建服務資源連結：辦理講座、提供職業興趣探索、增進就業市場認識、面試技巧、履歷撰寫…等相關服務，都可提升當事人的就業準備度。而除了前述對資源教室的建議之外，研究者建議教育主管機關亦可關注此現象，逐步聘用具身心障礙與生涯輔導專業知能的專業人員；或是可提高資源教室服務中生涯

輔導與職業準備的比重，也都是能促進身障生在大學階段轉銜至就業端更為順利的因應方式。

二、連結至職業重建服務階段

經研究結果發現，當事人們在畢業之後都先依靠自己或家人的協助自行找尋工作機會，或職業訓練資源，但結果都不甚理想，於是才開始想要連結就業相關資源，但對於就業相關的資訊並未相當清楚，所以在連結的歷程上並非順利，有三位當事人是透過家長不斷詢問後才連結至職業重建服務資源。由此可知，目前國內大專身障畢業生轉銜至就業的機制上是有狀況的。

國內目前轉銜機制主要是透過資源教室將大專身障畢業生的資料傳至特教通報網，勞政單位再至特教通報網上存取大專身障畢業生的轉銜資料，再由職管員根據資料一一致電大專身障畢業生，但職管員對於轉銜資料的內容卻不甚重視，即便有所不了解，也不會詢問資源教室的輔導老師(專家諮詢會議 II)，兩單位只有資料上的傳遞交流，在專業上卻鮮少有合作互動的機會。根據 Wehman(2001)對轉銜機制的研究指出，資料移轉的轉銜模式僅止於聯繫的功能，卻缺乏實質的溝通合作機制。故目前若要改善轉銜機制的窘境，可朝教育單位與勞政單位相互合作的模式邁進，就如同前述，大專資源教室可提早連結職業重建資源服務，讓教育與勞政有所連結合作，未來在轉銜過程便會更加縝密，使服務對象節省不斷找尋資源的時間。另外，由研究結果發現，當事人因為自主性高，在畢業之後大多會先靠自己找尋工作機會一段時間，未必有馬上需要就業資源的協助，不過很多時候可能未盡如意。而目前轉銜的做法是職管員可能會在畢業期間密集的致電聯絡畢業身障生，然後可能就此結束，因此很可能會忽略如本次研究的當事人們。

綜合言之，目前對於轉銜機制所可以因應的方式，或許可請職管員採取間歇性的追蹤模式，即不僅僅是畢業的期間聯絡當事人，而是將聯絡的期間拉長，可以在畢業三個月或半年後再進行一次電話追蹤，如此或可再發現有需求的服務對象。

貳、職業重建專業人員服務經驗歷程之討論

當事人連結至職業重建服務體系後，便由職管員與支持性就業服務員提供服務，因此在此部分將依序討論職業重建個案管理服務、支持性就業服務之歷程，再加入服務使用者之觀點一併討論。

一、職業重建個案管理服務階段

依據身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊(2014)指出，職管員應有的功能角色包含：諮商者、管理者、協調整合者、倡導者四種角色，其中所謂管理者的角色是期待職管員能掌握個案服務的進度與品質，擬定合適的職重計畫內容，連結適切的服務資源。從職業重建個案管理工作手冊的內容可知，職管員在職業重建服務中所被期待扮演的角色是一個「服務的控管者」。

經本次研究結果發現，職管員在評估初期容易過於高估當事人之能力，未能有效評估其職業重建需求，且透過分析當事人在職管服務的天數可發現，五位當事人大約都停留約一個月左右的時間，期間晤談 2~4 次，便轉派給支持性就業服務(見表 4-1、4-2)；在專家諮詢會議討論上，則發現職管員對於大專資源教室輔導老師所填寫的轉銜資料並不重視，即便對於內容不太明白，也不太會與資源教室輔導老師詢問討論。因此，過於高估又迅速的評估方式，加上未能與資源教室輔導老師釐清當事人之狀況，評估的內容自然連帶影響職業重建計畫，研究者所看到的議題便是：職業重建計畫擬定過於簡易，未能具體指出就業之方向，且職管員在資源運用上也相當貧乏，除了支持性就業服務與職業輔導評量外，鮮少再運用其他

資源，即便是對當事人所期待的工作職種不熟悉，也未曾連結其他資源協助。另外職管員在轉派支持性就服員後，便較少直接接觸當事人，大多依靠支持性就服員提供二手訊息，雖然有進行追蹤但較難確實掌握當事人之狀況，以至於當事人大多對職管員沒有印象，只記得支持性就服員。簡言之，職管員在服務過程中，無論是評估階段、擬定職業重建階段或執行職業重建階段都未能充分發揮其角色功能，意即職業重建個案管理服務有待更進一步的改善。

本研究所抽取的樣本皆為民國 103 年進入職業重建服務之個案，當時正處於職管新制與舊制交接之期，職管員們也正在學習職管手冊中的表格與理念。依據本中心去年之主題研究指出，職管新制實施之後，職管員需提升的專業知能之一便是「評估知能」（中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心，2014）。因此職管員首要應先認識大專生自閉症之特質，才能有較詳細的評估。另外，職管員對於當事人所期待較專業性的職種不熟悉，未能在職重計畫表上擬定具體的就業方向。因此職管員應多加瞭解多元的職種資訊與所需能力，再連結相關資源協助評估當事人之能力，例如：可諮詢民間公司協助評估專業能力，如此可更精準掌握當世人的專業能力，以擬定具體的職重計畫，而非模稜兩可的就業目標。

除了評估能力的提升，職管員也要增進擬定職業重建計畫的能力，以目前的狀況，職管員多以迅速就業為唯一目標，但以今年研究的當事人為例，對他們而言不僅僅是迅速找到一個工作而已，畢竟當事人們有專攻的專業領域，或許當下能力尚不及市場標準，但職管員可以將生涯發展的觀點放進職業重建計畫中，為當事人擬定短、中、長期的職業重建計畫，以本研究當事人為例，職管員或可協助連結職業訓練的資源，增進當事人之能力後再給支持性就服員媒合就業；或者先迅速就業學習職場知能，但後續可有延續的計畫，是持續朝當事人期待的職種邁進的，而非趕快將當事

人推上職場，然後做滿半年後予以結案。因此在職管員評估知能精進後，接續應學習將生涯發展的理念放入職業重建計畫中，再試著運用多元的資源協助當事人，這也是當初職管手冊期待職管員能發揮的功能。

最後，職管員要正視自己為職業重建服務的管理者，應對當事人的服務負起責任，確實與當事人進行計劃追蹤之服務，不僅是初期的評估晤談，甚至在中、後期當事人就業或即將結案時，都能定期與當事人有所討論，回顧整體服務的狀況，再適時的修正職業重建計畫之內容，如此才更能彰顯發揮職管員的角色功能。

表 4-1 當事人職業重建服務歷程表

當事人	畢業日期	連結職業重建個案管理服務日期	轉派支持性就業服務日期	就業狀況
A生	103.6	103.7	103.8	103/10/23~ 103/12/31 (104.3就業媒合中)
B生	103.6	103.9	103.10	104/1/12 推介成功 (104.5就業媒合中)
C生	103.6	-	103.9	103/9/16工作至今 (104.5穩定就業)
D生	102.6	第一次：102.7 第二次：103.9	第一次：102.8 第二次：103.9	102.9-103.9 103/11/14工作至今 (104.4穩定就業)
E生	102.6	103.6	103.8	103/9/4~ 103/12/31 (104/5/4再次就業)

表 4-2 當事人職業重建服務時程分析表

當事人	連結至職業重建服務之天數	職管員現場晤談次數 / 職管接案至派案之天數	當事人進入就服階段至就業之天數	職業重建服務總服務天數
A生	1個月	3次/1個月	約2個月(60天)	236天
B生	3個月	4次/1個月	約2.5個月(75天)	166天
C生	3個月	-	1天	196天
D生	1個月	2次/3週	2週(14天)	137天
E生	1年	3次/1.5個月	5天	118天

二、支持性就業服務階段

依據本研究結果發現，在支持性就業服務階段，可以發現在就業前、就業中、離職後或穩定就業後的支持服務相對而言有較具體的服務內容與策略，這與支持性就業服務在台灣已發展二十餘年的歷史有關，不僅服務流程已有既定的模式，服務目標也清楚具體。但研究中亦發現，支持性就服員初期評估亦會覺得當事人整體功能良好，並依循職管員的職重計畫內容，馬上推介當事人所期待的職場就業，但實際至職場服務後，才漸漸發現當事人的限制，如：人際互動有困擾、能力不足以勝任工作內容…等。因此在本研究就看到一個現象：即初期支持性就服員會依著當事人知期待推介工作機會，但一旦失敗下線後，往往第二次的工作就會回到支持性就業服務員較熟悉的勞力性或非專業性的工作，如：清潔員、作業員。而這樣的結果絕對非當事人或家長所期待的。(見表 4-3)根據根據 David 和 Bernard(2005)的訪談研究發現，其實自閉症的工作職種是可以相當多元

的，並不局限於某種職務；簡伶寧(2009)的研究建議也指出，對於在媒合自閉症者的工作時，應跳脫一般的刻板印象，以能力與其興趣適配，才是輔導就業最佳之選擇。由此可知，本研究的自閉症者最終並未從事所期待之工作職種，原因可能是支持性就業服務員對大專自閉症者特質不熟悉，未能有效評估掌握當事人的能力；再者，支持性就業服務員對於專業性的職種較不熟悉，相對開發這樣的職缺也較不容易，因此支持性就業服務員大多以手邊現有的勞力性、非專業性的工作機會為主要推介工作；最後，也應考慮當事人之能力因素，從研究結果也看到多位當事人離職的原因亦包含「人際互動不佳、專業能力不足」。

承上，本研究五位當事人中，截至訪問期間，共有三位曾穩定就業三個月以上，另兩位則無。而從三位穩定成功就業的三位當事人身上發現，穩定成功就業的因素可包含三個因素：第一個因素是當事人部分，研究者發現當事人本身的工作能力及工作態度都足以符合職場所要求，因此得以勝任工作任務；第二個因素為職場環境包容度高，因為雇主與同事對當事人的障礙狀況能有所理解與包容，因此增加了當事人穩定於工作職場的機率，而因為當事人工作能力與態度皆良好，也會讓職場包容度更加提升；第三個因素為家庭支持度高，從研究結果發現，不僅僅是穩定成功就業的三位當事人家家庭支持度高，其實五位當事人家家庭支持度皆相當高，也是因為有較高的家庭支持度，不僅增加當事人工作的動機及意願，也讓當事人在職場受挫時，有家人的情緒支持力量，讓當事人持續穩定的工作。除此之外，有一位支持性就業服務員更提到職業重建專業人員的合作關係，也會影響當事人成功穩定就業與否的因素，但在五位支持性就業服務員中，僅有一位明確提到此現象，也未能從其他研究資料中呼應此因素，雖然未有充分的證據顯示職業重建專業人員之間的合作關係對當事人穩定就業有助益，但可成為日後進一步研究的方向。

綜合前述，研究者建議支持性就服員應增進評估知能與瞭解多元的工作職種與能力。至於當事人人際能力的問題，研究者認為與其不斷想著要改變當事人的能力，不如可嘗試去改善職場環境，運用職務再設計的觀念，讓環境來適應當事人，或許是因應當事人人際互動限制的策略；而從研究結果發現，若要能成功穩定就業，工作能力是必備的條件，因未能符合職場的工作能力條件，職場的包容度也才能持續，否則雇主與同事很快便會對當事人疲乏，而喪失耐性與包容。因此面對當事人專業能力不足之情況，研究者認為支持性就服員可與職管員合作，將當事人的情況回饋於職管員，請職管員在職業重建計畫中擬定連結相關職業訓練資源協助當事人提升專業知能，以改善其能力之不足。

表 4-3 當事人工作期待與實際工作情形表

當事人	大學科系	欲從事之工作職種	實際從事之工作	工作時間
A生	應用日語系	日文本書、日文翻譯人員或日語相關	(1)飯店櫃檯人員	2個月
B生	資訊系	資訊管理員、電腦組裝員	(1)工廠作業員(自行就業)	3個月
C生	休閒管理系	工場包裝員	(1)超商清潔員	8個月 (至104/5持續就業中)
D生	數位多媒體設計系	數位多媒體設計、插畫員	(1)珠寶設計部門人員 (2)大賣場清潔員	(1)約一年 (2)6個月 (至104/4持續就業中)
E生	運動休閒管理系	工廠作業員	(1)工廠作業員 (2)總務助理	(1)3個月 (2)104/5剛上線工作12天

三、當事人與家長使用職業重建服務之觀點

本研究除了探討職業重建專業人員之服務歷程外，也包含當事人與家長之看法與建議，力求服務歷程中的真實狀況，討論如下：

根據研究結果發現，當事人對職業重建服務較無表達任何建議，大多願意配合專業人員的服務，但同時對職業重建服務不過度依賴，也不抱持過多的期待，僅將職業重建服務視為可運用的資源之一。這樣的態度其實相當符合大專自閉症者的特質，如同面對資源教室的資源也是相同的情況，再次驗證大專生自閉症者自主性高的特質。

思考當事人為何會對於職業重建服務不抱任何期待的原因，除了當事人自主性較高之外，也可能是如同前面討論過的：職業重建服務所提供的工作機會並非當事人所期待的，因此沒有抱太大的期待。簡言之，雖然當事人有高度自主性，不依賴、期待職業重建服務，但若職重專業人員能評估周詳，掌握其優弱勢並根據當事人之期待找尋工作機會，或許可改善當事人之疑慮，更能參與職業重建之服務。

以個案為中心的服務理念近年來廣為助人工作者推崇，但在本研究中發現，除了關注當事人的想法外，案家長的意見也相當重要。不同於當事人對職業重建服務沒有任何建議，案家長則是清楚點出職業重建人員可在專業知能面多加訓練，如：對自閉症的特質了解、職場的開發與認識、職訓資源的連結。這些都是相當具體的建議，可知案家長在參與職業重建服務歷程中相當投入且認真。多位研究者也指出在轉銜的歷程中，家長才是身障者終生的個案管理員，認為家長的參與絕對有助於身障者成功轉銜，且家長對身障者在自我決策的過程中有關鍵性的影響(Morningstar, Turnbull, & Turnbull, 1995; Hanley Maxwell, Pogoloff, & Whitney Thomas, 1998; 林幸台, 2007)。

從研究結果發現，雖然當事人自主性高，但當遇到重要決定時，往往會受到家庭的影響，例如：在選擇工作職種時，當事人往往就會聽從父母之建議；或是在職場遭受困境時，家長的支持力量也是有助於當事人職場適應的資源。因此在實務中，有時會發現專業人員過於重視案家人的意見，

而忽視當事人的意見，似乎服務對象是案家人而非當事人本人，應該與家長做適度的澄清與溝通，不全然受案家長所牽制。

由上述可看出案家長確實在服務歷程中扮演著重要的角色，故案家長的意見是相當重要的，但絕不只是順從案家長的旨意提供服務，而應該是要積極與案家長成為合作夥伴的關係，讓案家長能適度的參與服務過程，同時也傳達應賦權予當事人，增進當事人自我決策之能力，有助於生涯之發展。

綜合言之，本研究發現自閉症大專生在大學時缺乏生涯輔導及就業相關的資源協助，而資源中心可能是可以介入的資源之一，若能結合其他資源協助，如：學諮中心、職業重建服務資源，對自閉症大專生轉銜將有助益。另外，本研究發現目前國內大專轉銜至就業的轉銜機制有待改進，若教育與勞政能有更密切的合作，將可改善目前轉銜之困境。在職業重建服務方面，本研究發現職業重建專業人員對大專自閉症之特質較不熟悉，易高估其能力，忽略其人際關係之限制，且對於自閉症大專生所期待的職種較為生疏，仍以勞力性、操作性的工作推介為主，專業人員可能需再提升專業知能及對多元職種的開發與認識，才能將服務做的更細緻完善。同時，案家人是當事人最有影響力的因素，故專業人員若能積極與家長成為合作夥伴關係，則更能讓服務事半功倍。

第五章 研究建議

本章就本研究之發現，提供實務上的應用與建議：

壹、對大專資源教室與轉銜機制之建議

一、大專資源教室輔導人員定期與自閉症大專生討論職涯議題

職涯輔導到底要何時執行？如何執行？常是許多大專院校輔導人員的疑問，在此建議可定期與當事人討論工作上的想法，例如討論學校實習或校外打工經驗的意義，進而可以討論當事人對未來就業的想法，以及現況的能力是否足夠，若不足夠的話應如何進行加強。若能有人協助當事人進行反思與規劃，對於其未來轉銜便相當有利。

二、提前讓自閉症大專生能更深入的認識職業重建服務資源

目前大專資源教室雖然會在畢業前辦理一場轉銜會議，讓當事人認識畢業之後的就業資源單位，但對於當事人與案家人而言，僅有一次的接觸其實並不能夠熟悉各個就業資源，畢業後很有可能便遺忘。因此，若大專資源教室可以提前讓當事人更深入認識職業重建服務資源，例如：辦理講座時，可邀請職業重建服務端的專業人員進入宣導，介紹就業市場資訊。不僅能讓當事人獲得就業市場的資訊，也能增加對職業重建服務的熟悉度，待當事人畢業後有需要時，便能順利連結資源運用。

三、運用多次、階段性的的追蹤方式取代一次性的方式

以現況而言，轉銜方式是由職管員於畢業後依特教通報網上的轉銜資料聯絡身障畢業生，但以自閉症大專生而言，未必會在畢業後馬上運用職業重建服務資源，故建議職管員可運用多次、階段性的方式來追蹤目標族群，譬如：在畢業後三個月、六個月的時間再致電詢問當事人需求，或許可在發現有需要的服務對象。

貳、對職業重建專業人員之建議

一、增進對大專自閉症者特質之認識，重視並提升評估知能

整體而言，目前台灣職業重建服務所服務的對象以認知理解功能較弱的心智障礙者(如：智能障礙者)為主，而類似本研究認知功能較好的大專自閉症者，數量上相對而言較少，接觸也少，對於其特質便較不熟悉。因此建議職業重建專業人員能增加對自閉症大專生特質的了解，同時並提升評估的能力，更能掌握當事人之能力，不過於高估其能力。

二、多加認識瞭解專業技術含量高的職種

由本研究結果發現，職業重建專業人員對於具專業技術含量高的職業較不熟悉，開發也較不易；再者，囿限於當事人之專業能力不足，因此常迅速推介比較熟悉，但屬於勞力性、操作性質的工作職缺，未能符合當事人之期待。對此，或許職重建專業人員能多加認識瞭解當事人所期待的專業性職種，可有助於提供更符合當事人所期待的工作職缺，而非只是協助安排一份工作

三、媒合適性職場與關注大專自閉症者的職場人際互動

從本研究可發現，雖然大專自閉症者不若一般典型自閉症有相當嚴重的人際問題，但確有其限制，故職業重建專業人員在挑選職場環境時，應要避免過多人際互動的職缺；而在職場上應教導當事人人際關係之技巧，並協助建立職場自然支持者。

四、職管員與支持性就服員應增加雙向溝通，共同解決當事人就業之困難

職業重建服務主要是由職管員、支持性就服員、職業輔導評量員、職業訓練師及庇護工場就服員等眾多專業人員所共同組成的專業服務團隊，其中又以職管員與支持性就服員合作的頻率最高，職管員常運用支持性就業服務的資源協助達成當事人就業的目標，因此職管員與支持性就服員能

有較頻繁、雙向的專業合作，共同解決當事人的就業困難，對於當事人的就業穩定將更有助益。

五、積極與家長成為合作夥伴關係

從職業重建服務的歷程中發現，家長絕對扮演著至關重要的角色，家長的想法往往會影響著當事人的決定，也很容易影響職業重建專業人員服務的提供。然若職業重建專業人員能積極與家長成為服務歷程中的夥伴關係，讓家長參與服務計畫，促進職業重建服務的進展，同時也傳達應賦予當事人一定的自主權，對於當事人的職涯發展將更有意義。

六、重視大專自閉症者的職涯目標，於職業重建服務計畫中落實階段性的職涯目標

由本研究結果發現，職管員在提供職管服務時，仍較著重在短期內找到工作為主，但卻忽略當事人的職涯目標。建議職管員在擬定職業重建計畫時可更全面，將職涯發展的觀點融入計畫之中，為當事人制定短、中、長期的計畫，並善用各項資源(如：職業訓練)，使當事人能提升就業的準備度或有階段性的成長，如此更能彰顯發揮職管員的角色功能。

參考文獻

一、中文部分

- 大專校院輔導身心障礙學生實施要點(民國 89 年 7 月 20 日)
- 高級中等學校就讀普通班身心障礙學生安置原則及輔導辦法(民國 93 年 7 月 9 日)
- 教育部補助大專校院招收及輔導身心障礙學生實施要點 (民國 102 年 9 月 24 修正)
- 補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫(民國 103 年 10 月 20 日勞動發特字第 10318070841 號另頒)
- 全國就業 e 網(2010)。國內企業用人趨勢大調查-全國就業 e 網 2010 年第一季專題調查。取自
<http://file.ejob.gov.tw/2010/upr/index5.htm>
- 全國就業 e 網(2010)。國內企業用人趨勢大調查-全國就業 e 網 2010 年第二季專題調查。取自
<http://file.ejob.gov.tw/2010/upr2/index6.htm>
- 全國就業 e 網(2010)。國內企業用人趨勢大調查-全國就業 e 網 2010 年第三季專題調查。取自
<http://file.ejob.gov.tw/2010/upr3/index.htm>
- 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心(2014)。103 年度主題探討「職管手冊實施後，職業重建個案管理員專業支持需求之探討」期末報告。未出版。
- 王天祥(2007)。輔仁大學身心障礙畢業學生就業歷程分析。天主教輔仁大學社會工作學研究所碩士論文，未出版。
- 王瓊珠(2013)。學習障礙大學生在校生活適應與發展研究(I)。行政院國家科學委員會專題研究計畫期末報告，未出版。
- 毛治筑(2009)。我心深處~探討高功能自閉症大學生生活壓力源之研究。國立屏東教育大學特殊教育研究所碩士論文，未出版。
- 白嘉惠(2011)。肢體障礙者使用印象管理策略對雇主面試評價影響之研究-以特定自我推銷與居功策略為例。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版，彰化。
- 林幸台(2007)。身心障礙者生涯輔導與轉銜服務。台北市：心理出版社。
- 林月仙、何明珠(2013)。大專校院資源教室輔導經驗分享-以國立虎尾科技大學為例。特殊教育季刊，128，頁 11-18。

- 林松正（1997）。由一位視障者的角度來談大專資源教室的定位與功能。輯於林寶貴、楊瑛與楊中琳（編）。*大專院校資源教室輔導手冊：邁向公元 2001 年*，頁 175-181。台北：師大特教中心。
- 林坤燦、羅清水（2008）。台灣地區大專校院身心障礙學生對資源教室實施現況之調查研究。*特殊教育學報*，27，頁 99-128。
- 林坤燦、羅清水與林銘欽（2011）。我國大專校院身心障礙教育推動沿革探究。*2011 中華民國特殊教育學會年刊*，頁 1-17。台南：中華民國特殊教育學會。
- 林坤燦、羅清水與邱瀟瑩（2008）。台灣地區大專校院身心障礙學生休退學現況調查研究。*東台灣特殊教育學報*，10，頁 1-19。
- 林素貞（2009）。*資源教室方案與經營（二版）*。台北：五南。
- 林淑玟（2012）。協助身心障礙學生做好就業轉銜準備。*特殊教育季刊*，125，頁 1-8。
- 胡文琇（2010）。*大專畢業聽覺障礙者求職經驗探討*。國立濟南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版。
- 胡幼慧主編（1996）。*質性研究-理論、方法及本土女性研究實例*。台北市：巨流。
- 姚素卿（2004）。*一個工讀生實際參與大學資源教室工作業務之省思與建議*。國立東華大學教育研究所碩士論文，未出版。
- 柏廣法（1998）。*視覺障礙者大學畢業後工作壓力來源與因應方式之研究*。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版。
- 高敬文（1996）。*質性研究方法論*。台北：師大書院發行。
- 陳麗如（2014）。就業傾向之大專離校身心障礙學生就業轉銜需求滿足與就業力之探究。*教育研究學報*，48（1），頁 45-66。
- 陳秀芬、張正芬（2013）。大專校院資源教室服務模式-以國立臺灣師範大學為例。*特殊教育季刊*，128，頁 1-10。
- 陳亞涓（2012）。聽覺障礙青年之工作價值觀探索。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版。
- 陳奕廷（2010）。大專校院資源教室輔導人員生涯輔導專業知能之研究。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版。
- 陳昭儀（1995）。高功能自閉症者的特質、爭議性的領域、診斷標準、追蹤研究及預後因素的探討。*特殊教育與復健學報*，4，299-312。

- 陳維婷(2013)。從不可能到可能？兩名綜合職能科自閉症畢業生轉銜至就業歷程。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版。
- 陳蒼卉(2001)。自閉症者的職業適應—星兒的就業故事。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版。
- 陳麗如(2008)。大專校院身心障礙學生轉銜生活與轉銜行爲之研究。《特殊教育學報》，28，頁57-96。
- 郭麗燕(2006)。大專院校資源教室輔導人員離職經驗之敘說性研究。天主教輔仁大學社會工作學研究所碩士論文，未出版。
- 張明璇(2011)。大專校院資源教室輔導人員角色之實踐、期待與生涯定位。國立台灣師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版。
- 張正芬(1996)。自閉症青年與成人現況調查研究。《特殊教育研究學刊》，14，133-155。
- 張正芬與胡心慈(2003)。自閉症現況調查與就業模式研究-第二階段計畫。台北：中華民國自閉症總會。
- 教育部(2014)。大專校院特殊教育資源手冊。臺北市：教育部。
- 教育部特殊教育通報網(2015)。97-103學年度大專院校各縣市身心障礙學生數統計。2015年1月6日取自
<http://www.set.edu.tw/sta2/default.asp>
- 鈕文英(2006)。教育研究方法與論文寫作。台北市：雙葉書廊。
- 藍毓仁(譯)(2008)。質性研究方法。台北市：巨流。
- 鄭聖敏(2014)。從增能觀點談大專校院身心障礙學生之輔導。《特殊教育季刊》，133，頁9-16。
- 鳳華、周婉琪、孫文菊、蔡馨惠(2014)。自閉症兒童社會-情緒教育實務工作手冊。台北市：心理出版社。
- 簡伶寧與梁碧明(2009)。高功能自閉症與亞斯伯格症學生生涯轉銜之探討。《特教論壇》，6，頁26-35。

二、英文部分

- David H. & Bernard F.C.(2005). I DO That for Everybody : Supervising Employees With Autism. *Focus on Autism and Developmental Disabilities*, 20(2), 91-97.

- Hendricks D. (2010). Employment and adults with autism spectrum disorders: Challenges and strategies for success. *Journal of Vocational Rehabilitation, 32*, 125-134.
- Hanley Maxwell, C., Pogoloff, S. M., & Whitney Thomas, J. (1998) Families: The heart of transition. In F. R. Rusch & J. G. Chadsey (Eds.), *Beyond high school: Transition from school to work* (pp. 234-264). Belmont, CA: Wadsworth.
- Posthuma, R. A., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2002). Beyond employment interview validity: A comprehensive narrative review of recent research and trends over time. *Personnel psychology, 55*(1), 1-81.
- Rorty, R. (1980) *Philosophy and the Mirror of Nature*, Oxford: Blackwell.
- Wehman, P. (2001) *Life beyond the classroom: Transition strategies for young people with disabilities* (3rd ed.). Baltimore: Paul H. Brooks.
- Morningstar, M. E., Turnbull, A. P., & Turnbull, H. R. III (1995). What do students with disabilities tell us about the importance of family involvement in the transition from school to adult life? *Exceptional Children, 62*, 249-260

附錄一：A 生研究結果

壹、A 生的背景資料

A 生是自閉症輕度的大專畢業生，外型乾淨整潔，與研究者交談自若，人際互動的能力相當好，只有一開始會有些靦腆被動。在見到 A 生之前，就服員就已先與研究者稱讚 A 生功能相當好，不若一般自閉症的狀況，可說顛覆了就服員對自閉症的認識。在研究者與 A 生訪談後，的確也有相同的感覺，在一般的談話中，幾乎難以察覺 A 生的障礙。

剛出社會的 A 生，經過大學四年的日語專長訓練後，他懷抱著對語文的熱情，期待能將自己的語言天分在工作中一展長才，但找到理想的工作並非易事，雖然有職業重建服務的介入，拓展了 A 生對工作的視野，但也讓 A 生體會到職場上的現實，讓 A 生原本懷抱從事日語工作的夢想似乎有了一些動搖。所幸，A 生有個非常支持他的家庭，不論在求學階段亦或是找尋工作，家人永遠是 A 生的後盾；不論 A 生如何抉擇人生，家人們永遠支持。

貳、大學階段

一、為了生涯目標做的準備

以 A 生而言，會選擇往大學之路繼續前進，除了近年來教育環境越來越接納身心障礙者外，A 生對自己的生涯方向也有一些想法和期待，從訪談的研究過程中，可以歸納出 A 生在大學這個階段，為其生涯目標所做的準備包含以下四個面向，包含：科系與生涯目標之關係、課業面向、就業經驗面向、社交面向以及運用資源教室面向。陳述如下。

(一)科系與生涯目標之關係

透過訪談發現，A 生在選擇科系時，在生涯上是有所考量的。高中畢業之後，A 生會選擇繼續升學而非馬上進入職場就業，除了自身有能力與興趣外，家人也期待並支持 A 生繼續升學，更重要的是，為了將來打算，而選擇繼續加強專業知能。

1. 選擇科系是基於能力與興趣，且符合家人期待

A 生的日語天分早在國小時便已嶄露，只靠自己自學便可通曉日文五十音(A-1-100)。到了高二的時候，當時因為案母正在學習日語，A 生便展現自學的成果，讓案母始料未及，她帶著興奮的口吻說道：

高二那時候我剛好社區學那個什麼日文歌，我剛好在學...然後他就拿去看一看，然後也，我也不在意啦。怎麼他很快就會了，好像很快就會念了！然後他又很有興趣這樣。(AF-1-311)

...當然以他的興趣占的比重是最大的。(AF-1-82)

...科系他們沒有期待，就是說他們就是說只要我有興趣就好了。(A-1-167)

除了有興趣、有能力之外，其實最大的推手是家人的支持。A 生家人對於 A 生是有期待的，因為家人相當在乎小孩的教育，所以也期待著 A 生能接受大學完整的教育。

...對呀！我們也期待他(A生)要上.....對，因為我們全家或者是家族應該說對孩子教育都很注重。(AF-1-49)

對！家人也有期待我繼續上大學。(A-1-162)

2. 選擇日文科系是為了符合未來專業上之需求

A 生在高中展現的語文天分是得到自己與家人認同的，也因此在中原本學習資訊科的 A 生在與家人的討論思考後，決定未來將要走日語的方向，因此才選擇繼續升學就讀大學。

...好像應該國內也會需要日文人才吧...以後他自己可以努力可以工作這樣子。當然是以這個都有考量到。(AF-1-86)

也因此 A 生會期待能更加精進自己的日語能力，以利未來打算。

就因為對日語有興趣啊...所以想要繼續專研下去...想要提升自己的能力。(A-1-127~133)

A 生的生涯目標相當明確，升學除了來自於內在與外在的條件支持，也包含對生涯的考量，期待未來就業是與日語相關的，所以 A 生在日後接受職業重建服務時，會以日語相關工作為主要就業目標也是相當合理的，因為 A 生相信以他在大學階段的努力與付出，理當能找到與自己所學相關的工作。

(二)課業面向

A 生對於自己的課業表現有一定的要求，對於成績課業相當重視，不僅投入相對的時間在課業上，也努力獲取專業證照的資格。因為 A 生認為擁有專業，對於未來在就業上才會有加分的功用，

1. 大學期間重視課業成績

A 生對於課業相當重視，在大學時期，幾乎每天都會花費時間準備課業，而且在校的每次考試都有獲得很好的成績。他帶著有點自豪的語氣說：

我都幾乎都是前10名啊！(A-1-376)

...就是一個學期就一個學期都，都前10名。(A-1-378)

而這樣好的成績並非僥倖獲致，是勤奮努力的結果。他說：

如果說一個科目的話大概半個小時...就一個禮拜至少要念一次啊！念一個科目就大概要半個小時。(A-1-388~390)

2. 努力考取專業證照

重視課業成績之外，A 生也積極考取專業證照，他認為唯有獲取專業的證照，對於日後工作才有助益與加分，他表示：

因為現在很多不是都需要證照嗎，你就找工作需要證照啊，我就覺得說我只要努力拼到證照就比較有機會找到工作。(A-1-1026)

而 A 生不僅僅努力考取本科系(日語)的證照，也考取電腦文書打字的證照，A 生說道：

考到那個輸入啊，就是中文、英文、日文輸入...還有那個日文檢定N2。(A-1-1035~1038)

(三)就業經驗面向

根據 2010 年三季的國內企業用人趨勢大調查(全國就業 e 網，2010)指出，「校外打工經驗」是有助於社會新鮮人在職場求職成功相當重要的原因之一。而 A 生在大學期間其實並未有打工的念頭，純粹是家人的鼓勵與好奇心驅使，讓 A 生嘗試打工，但之後卻也覺得對未來幫助有限。

的打工經驗最主要是來自家人的鼓勵以及好奇心。

1. 家人鼓勵與好奇心而嘗試打工

A 生之所以會有打工的經驗，有很大的原因是家人的鼓勵，除此之外，A 生對打工也抱持著好奇的態度，內在與外在的動力使得原本只專注於課業上的 A 生，進而想要體驗打工的滋味。

打工喔...就是家人鼓勵阿。(A-1-933)

那時候就想說沒有打過工嘛，就嘗試一下。(A-1-916)

2. 曾有一次打工經驗，但覺得對未來助益不大

當時的打工工作是一個清潔性質的工作機會，A 生雖然能夠勝任，但是卻沒有興趣，也僅僅只做了一個暑假的時間。A 生認為自己未來的方向並不是清潔工，所以他覺得沒有必要花費時間在一個自己不喜歡的事情上，因為這對未來的工作並沒有任何幫助。他表示：

其實我不會覺得說我打工，我不會覺得說我做打工幾個月，我就比較會有機會...我並不會覺得說我多，多那幾個月打工對找工作比較不會有什麼好影響。(A-1-1017~1019)

打工的經驗在 A 生的大學生活中只有兩個月的短暫時間，雖然因此有初次職場工作的經驗，不過卻自覺打工的內容對未來助益不大。

(四)社交互動面向

有別於一般自閉症給人不擅社交互動的印象，A 生在社交互動上是不排斥的。大學生活的期間，A 生嘗試著發展自己的社交生活，雖然明顯難以融入班級上的生活，但卻在志工及社團活動中找到了歸屬感。

1. 難以融入大學的班級生活

如同前述，大學期間 A 生在課業上的自我要求是相當高的，但一般的大學生對於課業並不會投入大量的心力與時間，大多都忙於打工或私事，因此想法上就有了隔閡，A 生這麼說：

想法不一樣所以就很難融入啊...就是他們可能沒那麼在乎課業吧，啊就會久了就會產生那個啊隔閡，久了後就是有時候大家的凝聚力就沒那麼，沒那麼強了。(A-1-462~464)
A 生案母也說道：

...我說你怎麼多跟什麼什麼同學聯絡，他們都很忙，他們都要打工沒空理我。因為大學生很多都是，下了課或者就去打工。(AF-1-156)

另外一個難以融入班級的原因是班上有許多互相熟識的小團體，若沒有主動的去互動，久而久之也就不容易有互動了。

...就是可能有某幾位，他們以前在高中的時候就是同學了，他們就好像不太願意擴大圈子...(A-1-468)
那時候班上也蠻多那個小團體，就搞到後來就好像全班都不怎麼合群。(A-1-472)

2. 從參與志工及社團活動找到大學生活的歸屬感

雖然 A 生在班級上的社交發展並不理想，但是他並沒有因此放棄與人互動的機會。透過參與社團及志工的活動，A 生找到了適合自己的社交生活圈，因此相當的積極參與，甚至也擔任其中的幹部。

...志工活動有服務很多種對象，小到大都有，像什麼國小生啊還是長青啊，還是還是那個什麼育幼院啊，還有育幼院還有那個...還有監所我也服務過啊。(A-1-806)
...像社團，他也當過社團的什麼總務組長...(ACM-1-245)

A 生也透露能夠與社團及志工的朋友們相處愉快，除了因為是一群志同道合的人所組成的團體，彼此想法理念比較接近外，A 生也有發現這邊的朋友較為善良，不會傷人。

我很喜歡當志工，我很喜歡這些朋友，就是講話都很善良，不會很尖銳。(AF-1-136)

(四)運用資源教室面向

對於獨立自主性高的 A 生而言，資源教室是屬於被動性的協助。通常 A 生遇到問題時，大多自己試著解決，若真的沒有辦法才會請求資源教室協助，而所尋求的協助，也比較偏向行政事務，較少觸及與生涯相關的議題。

1. 資源教室是提供被動性的協助

以 A 生而言，資源教室扮演著一種被動性的資源，只有當 A 生偶爾遇到一些困難時，才會運用的資源。

...偶爾也是會去找資源教室的老師聊一聊，可是...不常聊阿。(A-1-728)

雖然資源教室並不是 A 生常會運用的資源，但是當有需要協助時，A 生能信任資源教室的輔導員，懂得適時尋求協助，拉自己一把。

...他好像可以很信任老師可以去跟他談他碰到的問題。有時候他對案母，基於他很孝順，他可能會想說我跟案母講了這個問題案母會不會很擔心，所以他不會跟我講，他會跟老師講。(AF-1-180)

2. 尋求的協助較少觸及生涯議題

而資源教室對 A 生而言，最主要是用來處理一些行政相關的事務，例如：A 生在學校的課業表現是符合申請獎助學金的，所以都會請資源教室協助申請獎學金。而這是 A 生最常運用資源教室的服務，卻鮮少觸及有關於生涯相關的服務。

...像那如果要申請那個什麼獎學金的話，會去那邊申請。(A-1-585)

我印象是這樣，然後(資源教室)還有幫他申請獎學金...他好像每年都有領一點獎學金，一萬塊，還是一萬二。(AF-1-142~144)

大學階段的 A 生，看得出來相當的獨立自主，對於生活中遭遇到的困境習慣嘗試自己解決，這樣的個性特質使得大學的資源教室顯得被動且難以被看見。從 A 生的角度觀看，資源教室就

像是個可有可無的資源單位，但事實上資源教室可以提供 A 生相當多的資訊及生涯協助，但 A 生並沒有太多運用，資源教室也未主動接觸。這讓我們思考著，究竟大學資源教室是否要更主動接觸學校的身心障礙者，抑或是尊重其自主意願？

叁、連結到職業重建服務的過程

A 生自大學畢業之後，並非一開始便利用職業重建服務資源來找尋工作機會，而是先依靠自己的方式，嘗試尋找理想的工作機會，但也面對了許多的失敗經驗，最後是由案母協助，才連結上了職業重建的服務。以下就針對 A 生連結到職重服務的過程分為：連結原因、資訊來源以及連結的方式，詳細交代整個經歷。

(一)連結原因

A 生在畢業之後對自己有些信心，所以想先自己試著在就業市場上尋找理想的工作機會，但卻不如預期，幾經失敗後，案母也開始擔心焦急，因此開始想找尋資源協助。

1. 畢業後先嘗試自己找工作，但都沒效果

A 生對於自己有一定程度的期許，所以在畢業之後，便依據自己的想法去尋找工作機會，案母印象很深刻的表示，A 生主動的自己去找工作。

訪問者：所以他是畢業之後就去XX福利機構了嗎？

受訪者：沒有，他先自己有去找工作。(AF-1-203~204)

在接受職業重建服務之前，A 生曾經靠自己的能力投過 20 幾家的履歷，但最後都沒有消息。A 生如此表示：

...就因為就投了投了20幾家都沒有成功啊。(A-1-1168)

訪問者：我有個疑問就是你剛剛說你，找了這20幾間嘛，你找的這20幾間的時候是已經接受職重服務了嗎？

阿信：那時候也還沒。(A-1-1446~1447)

可以看到 A 生相當主動積極的為自己開發工作機會，A 就服員也感受得到 A 生的主動性：

他是那種...他自己常會去自己找工作，像鼎泰豐他自己也敢跑上去。(ASE-1-71)

雖然 A 生是如此主動積極地找尋工作機會，但效果卻並不理想，但對於一個大學剛畢業的社會新鮮人而言，這似乎又是成長必經的過程。

2. 案母擔心焦急 A 生就業狀況

在求職的過程中，若不斷的遭受拒絕，不僅找工作的人會感到沮喪、自我懷疑，連帶也會影響身邊重要他人的感受，A 生就是這樣的例子。在多次的求職失敗後，案母也開始有些焦急，擔心 A 生找不到合適的工作。從案母便有這樣的擔心：

...我就脫口而出說...奇怪我們家的弟弟應徵那麼多，好像每次都到了面試那一關就沒有消息這樣...(AF-1-12)

甚至會開始懷疑 A 生沒有當兵的經歷與一般人不同，而遭受到歧視。

...我在想說是不是都是面試這一關沒有過，還是說都是因為看到說他沒有當兵，所以我最近也在思考說，那以前他拿手冊不用去當兵這一件事情，我本來還想說，不用擔心他當兵被人家欺負或者是危險，那現在一直找不到工作，會不會是因為沒有當過兵。(AF-1-105)

簡言之，A 生在自身尋找工作機會無果，再加上家人的關心，兩項內外的因素，才引發連結職業重建資源的可能性。

(二)資訊來源

以 A 生的情況而言，原本是不知道職業重建服務資源的存在的，而 A 生本生也沒有主動找尋相關資訊，是由案母透過朋友而得知相關的訊息，才曉得政府有提供身心障礙者這樣的就業資源。

1. 案母從朋友方得知職業重建服務

由於 A 生在找尋工作上並不順遂，於是案母也開始為 A 生擔憂，於是也開始詢問朋友間的資訊，透過朋友案母得知某社會福利機構有在做身障就業的服務，她回憶道：

...可能是跟朋友還是什麼在聊到就業這一塊，人家說，對，這樣子可以打去社會科問看看這樣子，然後後來才轉介到說，有一個好像就是XX基金會這個。剛好我們朋友他們好像就是有，也是知道有這方面的服務這樣子。(AF-1-210)

由此可知，其實 A 生與案母原本皆不知道職業重建資源的服務，是透過朋友告知獲得資訊，才進入到職業重建服務體系。

(三)連結方式

案母聯繫上社會福利機構後，輾轉得知政府部門有這樣的服務單位。在獲得了身障就業服務的資訊後，更主動致電連結相關單位，也親自陪同 A 生第一次的晤談，期望能藉由這項資源協助 A 生工作上的困境。

1. 案母協助服務對象連結資源，並陪同至職重窗口登記

案母在獲得朋友給予的就業服務資訊後，便主動致電詢問相關單位，才順利的連結到協助的單位。她說道：

...我打電話去社會科問，親自打電話去...(AF-1-206)

在連結到職業重建服務的資源後，案母便帶著 A 生到政府單位找職管員協助，進行登記。職管員回憶道：

我記得他是畢業的時候，媽媽直接帶他過來的...(ACM-1-43)

經過歸納整理後，可看到 A 生在轉介到職業重建服務體系的過程中，是經過一番轉折，真的無法靠自己找到合適的工作後，才在案母的協助下，連結到職業重建服務資源，這也顯示 A 生對自己的生涯有相當程度的自主性。

肆、職業重建服務階段

從大學畢業後，A 生進入了社會，開始準備展開職場生涯。對自己期待甚高的 A 生，滿懷抱負想一展長才，但在謀職上卻不如他預期。經過一次次自行求職失敗的經歷，A 生與家人也都有些擔憂。在透過案母的教友才曉得可以運用政府的職業重建服務。在接受職業重建專業服務之下，A 生在與職業重建服務對象管理員(以下簡稱職管員)晤談、評估之後，很快地繼續由支持性就業服務員服務媒合工作，以下便論述 A 生在職重服務的經歷。

一、職業重建服務個案管理服務

職業重建服務開始於職業重建服務對象管理服務，職管員會先評估服務對象的狀況與能力，進而擬定、執行職重計畫。這一段的服務歷程因服務對象的就業準備程度會有所不同，以 A 生來說，職管員進行了三次晤談，約一個月的時間進行職前的作業(APCM-oc)，以下是職管員所提供的服務內容。

(一)協助確立生涯目標

一開始職管員需要先了解 A 生的就業動機以及能力，並逐步與 A 生澄清、聚焦其所期待的職涯方向，進而確立其生涯目標，才能進一步擬訂合適的職重計畫。

1. 透過評估發現就業動機強、配合度高

進入職業重建服務後，職管員為了要了解 A 生目前就業心理狀態，於是開始初步的評估，結果發現 A 生的就業動機強，也相當配合職業重建的服務流程，職管員稱讚道：

...其實差不多兩個禮拜，就是進行了一些比較密集的評估...我覺得他就業動機蠻強的，

配合度也高...(ACM-1-49)

...像我們約訪，他都會提早到，對，就是約訪的部分，他其實都還蠻準時的，然後也都甚至會提早過來。那在工作上面，就是有在請他做一些，可能做一些測驗的時候，其實因為我們每一次晤談都會一到兩個小時啦，其實他的專注力跟專心度都還是有辦法維持在晤談的過程裡面。(ACM-1-51)

2. 若要從事日語相關的工作，人際互動稍嫌不足

雖然職管員評估 A 生的動機於配合度是沒問題的，但在能力上，則有些顧慮。例如，A 生一直期待從事日語相關的工作，但似乎還有些能力上的不足，尤其是在人際互動的能力上，而這正是 A 生期待工作中相當重要的一個能力。A 職管員說道：

...我有跟他討論說那個日文的翻譯人員也好或行政人員，他可能都會有一些像是需要多一點的人與人之間的溝通，不是只是文字上面的翻譯而已...他其實在這一部份，在跟人的互動上面可能還是需要多一點的加強。(ACM-1-61)

3. 服務對象僅有模糊的工作方向，仍需再澄清、聚焦

在初步了解 A 生的動機與能力後，職管員開始接續澄清 A 生的就業期待與方向，因為不論是 A 生所說的「文書工作」，或是「日語相關」的工作，都是範圍相當大的職務，如果沒有進一步聚焦，很難想像媒合適合 A 生的工作職缺。

...因為他有提到說行政人員，因為我們一一的跟他拆解工作。因為真的日文這個太大範圍的工作項目。(ACM-1-181)

...他期待是日文相關，但是範圍太大了，所以協助幫他在進一步聚焦在，有什麼是跟這個相關的。(ACM-1-181)

我倒是可能比較多時間會花在職種的定位的部分啊...或者再聚焦，到底什麼適合他，這樣子。(ACM-1-209~212)

在初步的認識與評估後，可以發現其實職管員對於 A 生的評價是高的，也相信 A 生具備基本的就業潛力，已有進入職場的條件，可以盡快上線，於是便接續擬定 A 生的職重計畫。

(二)擬定職業重建計畫

職管員在與 A 生聚焦當前的就業目標後，便會與服務對象一同擬定職業重建計畫，在透過訪談以及紙本資料的收集後，再進行分析得以下結果：

1. 擬定彈性較高的職業重建目標

職管員在擬定職業重建計畫時，考量服務對象的變動性，於是會傾向擬定出一個彈性較高的目標，不給予服務對象有太多的限制框架。如同職重計畫表的呈現：

本次目標：「找到一份服務對象有興趣且能力所及的工作」(APCM-D)

2. 以職場適應為重要支持項目

職管員在評估中就發現 A 生的能力與市場的標準有落差，需要循序漸進的網期待的職業前進。

...他就只看日語，他只看這兩個關鍵字，所以我有跟他討論，有一些真的距離啊，或者是他應該還要需要負擔的工作責任還有哪些，可能我們一時可能沒有辦法勝任的話，那我們可以循序漸進的...(ACM-1-57)

基於上述的前提，職管員也與 A 生討論，短期的職重計畫會以職場適應為優先，故預計連結支持性就業資源，協助在職場上的適應。(APCM-D)

...就會回到是說其實短期目標還是會以一般的工作職場的適應為主，對，然後先去熟悉工作步驟跟工作內容的這一塊學習力。(ACM-1-303)

3. 職管員以培養日語相關工作能力為中、長期目標

在訪談 A 生職管員的同時，似乎也觸動了職管員重新面對此次服務的省思，提出一個對 A 生中、長期的計畫目標，職管員說道：

...然後中、長程才有可能說，再去回到說另外一個搭配他自己的理想，他當然還是可以部分同時去在職有些不同的進修，對。最後當然才會有可能是回到說，結合他之前的工作能力或者一些工作技能再轉移到，在日語相關的工作才有可能去做最後的結合。(ACM-1-305)

雖然職管員有此想法，卻無法在職重計畫中獲得此訊息，但可得知職管員是覺得 A 生必須要待「日語能力」達到市場的標準後，才有辦法媒合到日語相關的工作。

(三)執行職業重建計畫

與服務對象一同討論好職業重建計畫之後，職管員便開始執行計畫，連結相關的職業重建資源使計畫得以執行。

1. 派案給轄區支持性就業服務員

從職重計畫的執行面來看，職管員在評估完 A 生，確定好職重計畫後，就進行派案，讓就業服務員去執行就業服務(APCM-D、APCM-oc3)，亦即當職管員確定服務對象職前準備完成後，便期待支持性就業服務員實際帶服務對象面試、媒合工作機會。

...因為我覺得這樣子評估下來，發現他其實就是支援性的部分的話，就是想說先把它找出一個職種，後續支持就服員。(ACM-1-213)

...密集晤談一個月後，然後就派就服員這樣...(ACM-1-252)

2. 僅連結支持性就業服務，暫無需其他資源

以 A 生這個服務對象而言，職管員評估是個功能相當高的服務使用者，不僅個性積極自主，家庭支持度又高，針對就業而言，A 生這樣的條件及狀況，實為相當不錯，故職管員在經過判斷後，認為 A 生當前只需要支持性就業的服務資源介入，暫無須其他資源協助。

職管員說道：

...因為那時候他最主要是，還是回到他的那個第一個期待，就是就業，所以他其實，我覺得因為家裡的支持也夠，然後再加上一些福利服務，就是休閒娛樂的部分，我覺得他是可以自己處理的，所以還是回到就業而已，所以我們就只有連接，就是支持性的就服。(ACM-1-201)

二、支持性就業服務

職管員將 A 生連結至支持性服務後，就服員便依照職管員所擬定的職重計畫開始提供就業服務，目的是讓 A 生找到合適的工作並穩定於職場。根據訪談內容，可將就服員的支持服務分為三個階段，分別為：就業前的支持服務、就業中的支持服務及離職後的支持服務。

(一) 就業前的支持服務

A 生進入到支持性就業服務階段後，緊接著就是要盡快的媒合到合適的工作機會，但在就業之前，就服員會先利用晤談了解服務對象的狀況，再給予工作媒合上的建議與服務。

1. 透過晤談慢慢引導服務對象調整工作職種的範圍

A 生一開始對於工作相當執著，只想從事日語翻譯的工作，但支持性就服員覺得 A 生要做日語翻譯的工作可能需要更多的專業能力，因此利用就業前的溝通，試著調整 A 生對工作職種的單一性，擴大工作職種類型的範圍，增加就業機會。支持性就服員如此說道：

...我們是在晤談當中，慢慢引導說，那我們做一些可能有機會會用到日語的，可能就是像餐廳，就是餐廳或是飯店啊。他來說這樣子好像也是可以，至少好像有機會讓他用到他的，他覺得他比較特長這一塊。所以其實第一次晤談，他是跟我說，他只要日語翻譯耶。(ASE-1-84)

就服員發現，經過幾次的晤談後，其實 A 生對於只要是跟日語有相關的工作就會有興趣，並不限定「日語翻譯」。

...有時候只要跟日語扯上還是什麼，他就好像也可以的，其實可以引導的。(ASE-1-91)

透過就業前的晤談，就服員不僅僅只是瞭解服務對象的能力，也是在協助服務對象看到更多可能，在職涯選擇上有更多認識，這樣的過程也使得服務對象慢慢了解自己。

2. 鼓勵服務對象嘗試有興趣的工作

就服員與職管員的判斷一致，覺得 A 生在各方面條件上都相當良好，判斷僅需些許的協助就可以在職場上就業，再加上 A 生還相當年輕，有無限的可能性，因此就服員在就業前都相當支持鼓勵 A 生朝著自己有興趣的方向前進。就服員這麼說道：

...我就跟家長說，與其年輕，你就讓他先試試看一些他的可能，他想要做，就讓他去做。(ASE-1-135)

3. 快速提供就業機會並適度陪同面試

A 生被派到就服員的階段後，就服員其任務便是盡可能迅速的協助服務對象媒合工作。故當就服員大致了解 A 生的就業方向後，便開始依據 A 生的期待提供將關的就業機會 (APSE-oc2、3、6)，雖然 A 生自己本身主動性亦高，能主動找尋工作機會，但也需要就服員尋找其他機會。A 生說道：

...啊老師也會幫我去找尋找機會...這樣可以增加機會阿。(A-1-1461)

除此之外，在就業之前，就服員也會陪同 A 生一同至職場面試 (APSE-oc8)，但 A 生有足夠的自主性，所以就服員也並非每次都陪同 A 生去面試，而是依照 A 生需求，有需要陪同面試時，才提供陪同面試的服務。A 生也明白指出，因為擔心自己的表達能力不足，所以有時候面試會需要就服員陪同。他說道：

...比較需要表達能力啊，那個就比較需要，就需要請陳老師協助一起面試...請老師去，先去跟那個主管談看看。(A-1-1492)

(二) 就業中的支持服務

就服員順利媒合 A 生所期待的工作，開始工作後，主要就會以職場上的情緒支持與工作訓練為主要服務，目的就是要使 A 生能穩定於職場，達到穩定就業的目標。在 A 生就業的期間內，就服員除了關心 A 生的學習狀況及訓練工作技能外，也連結家庭支持的資源，使 A 生能獲得足夠的支持。以下便論述就服員在 A 生就業中所提供的支持服務。

1. 關心服務對象工作狀況，並連結家庭支持力量，給予情緒支持

由於 A 生的功能相對於一般的身心障礙者是相當良好的，理解力亦佳，雖然如此，就服員仍會適時關心了解 A 生的學習狀況(APSE-oc20)，但在工作中仍會遇到突發狀況的情形，例如：無法立即處理好顧客反應的需求，而使得工作表現受到影響。

...就是臨時的狀況，其實有時候，他會想要去處理，可是他沒有辦法處理，他又沒有辦法即時回報...職場最後給我的一個就說，可能今天他在電話裡面，就說我的吹風機壞了。可是他可能沒有聽清楚，只知道有問題，他就趕快跑去客房，但是到那邊他才知道喔原來吹風機壞了，他又必須再跑一趟...(ASE-1-192)

而缺乏工作經驗的 A 生，在工作的過程中難免遇到挫折與不順，此時就服員除了在職場給予協助之外，亦會連結 A 生的案母給予情緒上的支持，使 A 生在離開職場回到家庭中，依舊有支持的力量，讓 A 生在工作上遇到的挫折感能緩和消化，以達工作穩定。

我覺得家人那一塊很重要，如果以後就是即使，他在工作遇到一些挫折容忍度部份，其實我就跟案母保持好關係，因為她真的是可以每天支持他。(ASE-1-487)

2. 透過討論及口語演練加強工作技能

由於 A 生從事的是櫃台人員的工作，因此服務是最主要的工作技能，因此支持性就服員便運用討論、口語演練的方式，教導 A 生在櫃檯服務的工作技巧，例如：訂房技巧、臨時狀況處理技巧、判斷客人需求...等(APSE-oc9-19)。而甚至在 A 生出現一些較不合宜的行為時，支持性就服員也會馬上運用口語上的演練，使 A 生熟悉正確工作的方法(APSE-oc20)。

3. 教導服務對象應對技巧，並協助建立職場自然支持者

受限於 A 生的障礙特質，關於人際互動技巧本來就較為弱勢，故支持性就服員從密集輔導第一天開始，便開始教導服務對象與同事互動的技巧，連續四天的密集協助，為的就是建立 A 生與同事間的關係，讓 A 生能被同事接納於職場，甚至可以成為 A 生的職場自然支持者，因為支持性就服員知道，若沒有職場自然支持者，A 生將難以在職場上穩定(APSE-oc9-12)。

(三)離職原因

雖然支持性就服員竭盡能力的提供職場上的支持，但 A 生在工作兩個月左右，還是離開職場了。歸納整理其原因，可包含：與同事人際互動不佳、主管更換，對當事人包容度下降及工作複雜度高，當事人能力難以勝任且支持性就服員無法提供夜間輔導。以下逐一說明：

1. 與同事人際互動不佳

A 生的障礙特質確實就是不太擅長與人互動，縱使 A 生的社交能力已較一般典型自閉症者的狀況要好許多，但終究還是無法應付多變的職場。從支持性就服員就業中的支持也發現，花了相當多的心力在協助 A 生建立與同事間的關係，並建立自然支持者，但似乎還是無法消弭同事對 A 生的排斥。媽媽說：

...同事在嫌棄他說長那麼高，好像站在人家旁邊講話給人家有壓力這樣子...其實他講這樣跟我真正的感受是說，是同事在排擠他。就是借一些小理由這樣子，可能就是他真的工作的量會移轉到那個同事的身上...(AF-1-264)

就服員也帶點含蓄的表示：

...他在職場上還是有一些小小的人際的問題。(ASE-1-414)

2. 主管更換，對服務對象包容度下降

除了人際關係之外，在外部環境部分，也有所變動，使得職場對 A 生的包容程度大大減低，影響職場的穩定度。就在 A 生工作約一個多月時，原本的主管更換了，而新任的主管未能接納 A 生的狀況，即便支持性就服員與之說明，仍覺得 A 生能力不足以勝任此工作，因此對於 A 生在職場上的穩定度也是一大打擊(APSE-oc20)。

3. 工作複雜度高，當事人能力難以勝任且支持性就服員無法提供夜間輔導

除了 A 生人際的問題及職場包容度改變的因素之外，更關鍵的因素是此工作內容複雜度相當高，除了需要高度的人際能力之外，也考驗 A 生的記憶力、問題解決能力，對 A 生完全沒有工作經驗的社會新鮮人而言，能力確實無法勝任。媽媽不只一次提到說：

...小孩子都不懂，你要叫他去背那個，我覺得對他來講還蠻困難的。然後他們還有一些促銷的活動，你是用中國信託的時候，你什麼時候什麼房型有給你促銷，你是什麼國泰金控的你有什麼，我光聽他講我就覺得好複雜，就像他哥哥學飯店管理，他光看他弟弟在背那個，他就覺得很複雜了。(AF-1-286)

...可是我會覺得這份工作對我的孩子來講...難度比較高。(AF-1-295)

支持性就服員在訪談中，回想起當時的櫃台工作，也覺得當初想的過於簡單，實際上確實是有難度。

...可能當初也錯判情勢，是想說夜間櫃台應該也東西應該不會那麼...那麼複雜說...(ASE-1-506)

除此之外，由於 A 生應徵的是夜班的櫃台人員，故在 A 生工作一個星期之後，便被調至夜班工作，雖然頭一個禮拜的日班，支持性就服員已有致職場密集輔導協助教導 A 生，但夜班的工作還是與日班不太一樣，再加上支持性就服員無法於深夜提供職場輔導，A 生又沒有熟悉的職場自然支持者，工作的相當艱辛。媽媽說道：

...她(就服員)給我的解釋就是說，A生上大夜班的，她沒辦法來幫忙...然後就是在職場上每個人又是各做各的工作，他沒有說我一個人專門來帶你這個新進人員，帶個一個禮拜或者帶個什麼沒有，可是他去可能就是第一天，可能講一講，挺多第二天你不會又再跟你run一次，兩次而已。(AF-1-290)

在此部分，支持性就服員也自陳對於無法至夜班輔導 A 生工作上的技能，感到有些歉疚。她說道：

...最主要我也是在場。我我前面白天在，後面就想說，我也沒有辦法，他11點上班，我沒有辦法在場幫他...(ASE-1-508)

(四)離職後的支持服務

離職之後，由於這是 A 生人生中第一次被資遣，受到了不小的打擊，故就服員首先提供的支持服務便是提升 A 生的挫折容忍度，建立 A 生的自信心；此外，支持性就服員也重新與媽媽、A 生討論工作的方向，不再限於日語相關的工作，也提供其他多元的就業機會，讓 A 生有更多可能。

1. 全力協助提升挫折容忍度

就業服務的支持不僅僅限於有工作的時候，當 A 生從職場下線後，支持性就服員意識到 A 生的自信心受到挑戰及打擊，這是以往 A 生所沒受到的挫折，於是全力協助支持 A 生，重新建立他的信心，提升其挫折容忍度，也成為就服員未來會注意的服務項目之一。

...所以那一次就有花了時間全力支持，案母的部份也給他，是，很長的支持，所以”挫折容忍度”，可能是未來我可能要去提升的。(ASE-1-400)

2. 不再限於媒合日語相關工作，轉而提供多元且具發展性的工作機會

結束了第一份工作，A 生在經過就服員及家人的支持後，決定重新出發，如同前述，就服員與 A 生、A 生家人重新修訂了職業的方向，不再侷限於日語相關工作，而轉為多元職

種的可能性，如：作業員、包裝員、行政助理員(APSE-3-1)，或是倉管人員，多朝向 A 生較能勝任的工作，慢慢修正目前無法勝任的工作。支持性就服員說道：

...我們就下修，我們可能就是真的退到作業員...可是作業員現在就是也在試啦。因為想說所以我們現在其實比較朝向倉管人員跟作業員。(ASE-1-204)

...我們就是慢慢小修這樣子，修掉一些可能不太適任的工作。(ASE-1-414)

雖然如此，但就服員仍考量 A 生年輕，在職涯上還是有許多的可能性，因此雖然目前暫時無法從事理想中的日文相關工作，但接續的工作期待是有發展的，而不僅是做重複性、技術性較低的工作，將來一有機會，則會繼續往理想邁進。

...我們也會考慮說，這到底有沒有前瞻性。所以我們現在比較還是朝向說，這個工作是，還是未來式，是有一個比較高一點點的價值，不是重覆性的工作，我們至少他在東西有學到一些技能，以後如果有機會轉調到另外一個比較好的。(ASE-1-596)

伍、當事人之觀點

從大學到職業重建服務的轉銜歷程中，當事人的想法也是重要的研究發現，以下歸納 A 生的觀點，分為：大學經歷對生涯影響之觀點與當事人對職業重建服務之觀點兩部分，以下說明：

一、大學經歷對生涯影響之觀點

A 生念完四年的大學之後，如今畢業進入了社會，究竟大學的經歷對其生涯之影響為何？經過研究發現，A 生自覺大學經歷的影響可分為：專業能力與社會適應兩部分。

(一)專業能力

如同 A 生自述，會繼續攻讀大學士因為想繼續精進日文專長，所以在整個大學期間，A 生也相當努力在課業學習上，這樣的努力也沒有白費，A 生順利的考取日語 N2 的專業證照。

1. 協助考取 N2 日語專業證照

對 A 生而言，大學經歷對其在專業成長上有一定程度的影響，尤其是考取日語證照，雖然大多是自己努力而來，但與大學的教育仍是有些關聯。A 生曾與研究者有這樣的對話：

研究者：你覺得大學學到的東西跟你考到N2有關連嗎？

阿信：那是我自己努力的...但還是有一點點關連啦，就是學校還是有給你一些東西。
(A-1-1722)

(二)社會適應

經過大學四年的教育，雖然 A 生大部分的時間著重於課業上，但大學就像是個小型社會的縮影，故 A 生生活於其中仍自覺是有受到影響，以下說明：

1. 大學學歷有助於競爭力

在職業的生涯中，A 生對於日語相關的工作是相當憧憬的，如果要從事日語專業的工作，不論在學歷及功能上都有一定的要求，因此對 A 生而言，大學的學歷的確有助於競爭力的增加。A 生毫不遲疑地說道：

大學學歷...就可以增加我找工作的機會啊。(A-1-1665)

A 生的案母也有類似的信念：

...大學學歷應該是說有加分的，如果說是他現在大學畢業跟他沒有大學畢業對我來講我會覺得他有讀大學應該是對他本身是加分的...(AF-1-113)

2. 大學教育有助於表達能力

到了大學的教育階段，已經不完全像高中時期僅以紙筆測驗來評定成績分數，而是多了許多口頭專題報告的形式，而這正挑戰著 A 生的口語表達能力。訪問中有這樣的一段對話可以看出 A 生的擔憂：

A 生：專題對我來說還蠻棘手的，因為很多都是要那個啊，都是需要口頭，口頭說明。

訪問者：是上台報告的意思嗎？

A 生：喔對啦。

訪問者：你說口頭說明是要上台報告嗎？

A 生：對。

訪問者：那怎麼個棘手法？

A 生：就是很容易口吃啊。

(A-1-398~404)

雖然口頭報告讓 A 生吃足苦頭，但是在經過這樣的訓練之後，A 生也漸漸變得比較敢開口，無形中提升了口語表達的能力。

訪問者：那在表達能力方面呢？

A 生：表達能力的就。

訪問者：大學呢有幫助嗎？

A 生：喔有啊！

訪問者：是什麼樣的幫助？

A 生：就是就是比較敢開口(說話)了。(A-1-1689~1694)

3. 大學裡可結交較多朋友，發展人際互動，但影響不大

大學校園其實就像是一個社會的縮影，不同於高中，大學生的自主性是相對高的，每個人都能自由的安排自己的大學生活，活動也較多采多姿，也因此人際的互動較為蓬勃，也可以結交到較多的新朋友。A 生這樣說：

...還有就多認識，認識比較多朋友。(A-1-1669)

A 生的案母也有相同的觀察，甚至欣喜 A 生有這樣的人際發展。

...就很樂意就是交朋友，交同學。誰約他，他也很樂意出去啊，我就覺得發展的很正常，這個對我們來講，就還蠻高興的。就不會說像都局限在自己的小圈圈這樣子。(AF-1-119)

雖然 A 生覺得在大學可以多發展人際互動，不過因為大學的環境與出社會職場上的環境不相同，因此 A 生自覺其實影響不大，沒有太多幫助。她說道：

研究者：那你去當保全的時候你覺得有什麼影響嗎？

A 生：影響...影響不大。

研究者：影響不大喔。

A 生：對因為環境不同啊。(A-1-1684~1688)

二、當事人對職業重建服務之觀點

(一)當事人與職業重建人員之關係

在接受任何的服務，當事人與服務提供者之間的關係往往是服務成敗的關鍵因子，服務的關係不能僅有一方投入，只有單方面的投入是無法工作的。透過訪談，我們可以看到 A 生在接受職業重建服務的過程中，與職重專業人員的關係是良好的，縱使有遇到失敗的挫折，但整體而言，A 生仍是信任專業人員的，以下將陳述 A 生與職重專業人員的合作狀況。

1. 看待職重服務為資源之一，主要仍靠自己找工作

不論是職管員或是就服員，都一致覺得 A 生是個積極主動，配合度良好的服務對象，但對 A 生而言，職重服務就是自己的一項資源，會願意配合服務，不過仍有自己的想法與規劃，會靠自己主動找尋工作，增加工作機會的可能性。案母是這樣形容 A 生：

他找工作部分自己都蠻有自己的一個想法規劃...他都很積極，不會說有的像電視說的什麼宅男或者是啃老族什麼的，他不會，他一直都是很積極的在找。(AF-1-33)

在訪談中，還有一段與 A 生的對話，更呈顯 A 生主要是依靠自己的能力去尋找工作機會的：

訪問者：那你接受陳老師服務之後，自己還有持續再找嗎？

A 生：有阿！還有啊！

訪問者：所以你自己找，就不請就服員留意了嗎？

A 生：沒有，我是想說同時都有進行啦，就我自己有找，阿老師也會幫我去找機會阿。

訪問者：為何這樣呢？

A 生：這樣可以增加機會阿！

訪問者：若你看到喜歡的工作，你會自己去還是會跟就服員說？

A 生：我會自己去喔，因為想要先靠自己的力量來完成，自己去找工作。(A-1-1450~1458)

2. 求職過程中會主動要求支持性就服員協助

對 A 生而言，職重服務就是一個協助的角色，A 生是有意識的運用職重服務，而非完全依賴，例如若是遇到比較需要表達能力的工作機會，就會商請就服員協助陪同面試；若是自己較有把握的工作機會，如作業員，就會自己嘗試。

訪問者：哪一些是你會選擇先讓就服員知道，然後請他幫你溝通？

A 生：嗯...可能就像什麼飯店的工作，或是餐廳的工作。

訪問者：這種的會請他先幫你溝通，那你自己直接去的都是類似什麼的工作？

A 生：就是作業員之類的工作。

訪問者：是為什麼，為什麼你要這樣區分？

A 生：因為作業員跟餐廳，那些工作比起來，餐廳是比較需要有那個表達能力...就需要請就服員協助。(A-1-1477~1480)

3. 對就服員的角色功能較職管員熟悉

依照職業重建的服務流程，職管員會先接觸服務對象，不過依照服務對象狀況的不同，停留在職管員階段的時間也不盡相同。以 A 生而言，由於功能佳，配合度良好，故在職管員的手上並未停留太久，大約一個月的時間便派給了就服員服務(APCM-D)，接下來的服務就都由就服員接手，也因此 A 生對於職管員的服務較無印象，甚至會忘記。

訪問者：那你知道他是在做什麼的？

A 生：那個我不清楚。

訪問者：那他姓什麼？

A 生：我忘了，我只記得那一個就服員而已。

(A-1-1301~1304)

相對而言，對就服員的服務則清晰許多。

訪問者：那你比較不清楚，那你知道就服員在做什麼嗎？

A生：就是在OO機構當那個輔導老師。

訪問者：他主要在做什麼你知道嗎？

A生：就是輔導身心障礙的..可能就找工作機會，也有陪同面試。

(A-1-1318~1321)

從當事人的觀點可發現，A 生確實是一個相當有自決能力的服務對象，不論是大學經歷或是職業重建服務的經歷，都有強烈的自我色彩，A 生相當重視自己的主體性，其他外在的協助都只是資源而已，自己可以決定要不要使用，或更進一步了解，對待大學資源教室如此，職業重建服務亦如是。面對自主性極高的當事人，職業重建專業人員或許可以思考在當事人表現其自主性時，專業要如何介入？真的可以協助到當事人，而非只是被利用的資源而已。

陸、案家之觀點與影響

至訪談日期之前，A 生接受職業重建服務約有半年，由於 A 生相當自主，也不過於依賴職業重建的服務，對服務的建議便沒有太多想法，但 A 生案母對於職業重建服務則有一些想法建議，以及對職業重建服務的影響，如下陳述：

一、對職業重建服務之建議

案母對於 A 生而言，確實是很重要的角色，不論在大學階段抑或是在職業重建服務階段都積極參與 A 生的歷程，因此對於職業重建服務也有一些建議。如下說明：

1. 避免重複挫敗經驗，職重專業人員應更加了解職場的資訊

A 生案母在整個職業重建服務的經歷中，是陪同 A 生一同參與的，包含討論工作方向、工作種類、職場狀況…等等，都全程參與其中。而她對於 A 生那一次的職場挫敗經驗有感而發，除了在企業方面未能再給予多一點的練習機會外，對於職業重建服務則建議在媒合職業前，能對職場的資訊更加了解，才能避免重複挫敗的經驗。

...就是說，譬如說要去這一個就業的事業體，可能要多一點瞭解...怕他說一次一次的挫敗的有沒有，就會影響。(AF-1-366)

從案母的建議可發現，對於職重服務人員工作媒合前對公司資訊掌握狀況是重要的，但在瞬息萬變的職場上，也是挑戰服務人員與公司雇主端關係建立的深度，值得服務人員們關注精進。

2. 期待能增加職業訓練的資源

在這段職業重建服務的經歷中，A 生案母也察覺到，普遍一般公司都無法給予身心障礙者太多學習的機會，期待能在短時間能熟悉工作內容，但這的確對自閉症的 A 生是有困難的。故案母也期待在進入職場前，能否有類似職業訓練的資源，讓服務對象能有所準備後再試著進入職場，以 A 生為例，案母就提到是否有類似櫃檯訓練的資源，以協助 A 生達到職場的要求。

就是看有沒有可以訓練的這樣子...多知道他哪些不足然後就可以訓練，譬如說就這一次的經驗，他櫃檯的經驗不足嘛，他可能就是他有哪一些然後是不是會有一些單位可以訓練這樣子。可以訓練他達到這樣子。或者是說教他要怎麼努力才可以，才可以達到資方的要求。(AF-1-379~381)

二、案家對職業重建服務之影響

從研究可發現，媽媽對 A 生的生涯發展是相當重要的角色，而由於媽媽皆有積極參與 A 生的職業重建服務，因此研究者也發現案家人對於職業重建服務有一定程度的影響，以下便分為助力與阻力說明之：

(一)助力

1. 家人配合度高

媽媽相當關心 A 生的就業，所以在接受職業重建服務後，一直都相當配合職重專業人員的服務，常協助專業人員與 A 生溝通，以達到服務的目的。職管員對此印象深刻的表示：

我覺得媽媽他是非常有現實感的一點，因為在中後期，就是他下派之前，他其實有一陣子是會花很多時間投入在志工的部分，所以媽媽也有一起就是跟他提醒，可能到時候有工作了，有一些優先順序，還是要以工作為優先，而沒辦法這樣子密集的去做法工，所以媽媽也是會一起跟他做說明...我覺得媽媽那邊也幫忙蠻多的。(ACM-1-91)

因為家人願意配合職重專業人員的服務，也使得在服務當事人上更加順利。

2. 對當事人永不放棄的支持

除了家人很願意配合職業重建服務外，研究者亦從研究中發現，案家人也相當支持當事人，不論是在大學階段，或是出社會，家人的關愛一直如海洋深邃寬廣的支持著 A 生。曾經媽媽為了 A 生的障礙，不辭勞苦的進行早療復健。

他一開始是不會講話的小孩，他到三歲兩個月之前都是不會講話的，然後我就毅然決

然就職掉工作了，就覺得說不行這樣子，就是還落後蠻多的...拿了手冊之後，我就積極的帶他去做，感覺統和治療，語言治療，那還有就是自己花錢到臺北每個禮拜就跑一次臺北，那個以前那個馬偕，馬偕的一個醫師，他假日的時候在他私人的一個場地幫這種小孩做針灸，就從這邊紮十幾個針這樣子做針灸，他那個是有說明語言的。然後也有很多從花蓮澎湖搭飛機過來的，就是這種也有治療就是腦性麻痺的...就要一直不斷地重複教他，那一個字，所以他以後就會，就會原來這個是魚。到第三次他講出那句話的時候，好像比現在中大樂透還高興。(AF-1-61)

讓媽媽說起對 A 生的支持與付出，那一定是相當感人的經歷，因為媽媽絕對不會放棄 A 生。媽媽堅定地說：

因為我們對他就是永不放棄。(AF-1-78)

支持性就服員在服務 A 生的過程中，也有感受到媽媽的支持。他說：

...可是我就覺得是家人，在在很初期的時候，給予很多的。反而是學校會，可能學校那個部份比較少。可是家人的這一塊，是非常高度的。(ASE-1-164)

甚至有時只要連結媽媽，就能讓 A 生得到相當多的支持。

...妳就只要講一下，請媽媽處理...其實我覺得他家人的支持非常的高。(ASE-1-157)

(二)阻力

1. 影響當事人決定

案家人對於 A 生而言，助力是多於阻力的，而唯一的阻力就是案家人的意見仍會影響當事人的決定，這是無可厚非的影響，尤其是在選擇工作方向上更是如此。A 支持性就服員便說道：

因為我覺得他們家裡是還蠻積極的...就是就是會一起討論，像我上次就提到說停車場，他們就是會可能會表示拒絕之類的...

柒、職業重建專業人員之觀點

一、職業重建個案管理員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

1. 與一般自閉症較不同，功能較高且獨立自主

A 職管員在回憶服務 A 生的歷程，一開始便很明顯的感受到 A 生與一般典型自閉症者的不同，整體功能都相對一般自閉症者來的好，

我會覺得說他跟一般的自閉症的一個服務真的又有蠻大的一個落差...蠻像高功能自閉症的感覺...(ACM-2-19)

另外，A 職管員也能感受到 A 生的自主性相當的高，許多時候都是很有自己的規劃與想法，甚至遇到問題都喜歡先靠自己解決。A 職管員印象深刻的這樣形容 A 生：

他很多時候他是獨立自己...靠自己比較多啦！他習慣會靠自己先解決這樣。(ACM-2-9)

(二)給予當事人之助益

1. 協助生涯之規劃

A 職管員自覺在整個服務的歷程之中，藉由自己的服務有協助 A 生在生涯上的規劃，與 A 生討論整體生涯的發展，透過循序漸進的方式讓 A 生慢慢達到目標。

還有一個我覺得就是生涯規劃的部份，應該有跟他討論到整體的生涯規劃，可能職業不是一成不變的，但是它是需要循序漸進的，所以在他的部份會做比較多的就業的釐清，還有生涯規劃的這種安排。(ACM-2-66)

2. 協助當事人釐清就業方向

A 生對於自己的期待是滿高的，因此 A 職管員在與 A 生討論就業方向時，也會與 A 生釐清職業的合適性。

在就業期待跟就業職種這個部份去做釐清啦。然後協助的部份最主要，我覺得他的部份會在初期這一塊...就是他選擇工作方向，或者是他期待的方向的釐清這樣。(ACM-2-55)

(三)對自身服務提供之反思

1. 以服務當事人為主，但仍需要了解家屬的期待

A 職管員在省思自己服務提供的過程中，會發現雖然主要是在服務 A 生，但是其實過程中一直有 A 生家人的想法與建議，而這是不可忽略的，因為 A 生也會受到家人的影響，所以有必要也與家人溝通。

...原則上我們還是以服務個案為主，但是因為尤其是心智類的孩子，我通常還是會專注一下家屬的期待跟家屬那邊的立場，因為畢竟還是會有需要支持的部份嘛。(ACM-2-106)

2. 職業重建計畫會再寫上具體職類，也將考慮連結諮商服務及職業訓練的資源

另外，A 職管員對於自己擬定的職業重建計畫也有一些新的想法。由於目前的職業重建計畫所訂定的目標確實較為寬鬆，但其實職管員在評估表中是有先根據 A 生的期待擬定幾項具體的職種的。在經過重新回憶服務 A 生的歷程中，A 職管員也表示，職重計畫表應該再予以修訂，讓目標更為明確。她說道：

我們的計畫書後來有再做調整，就是說至少會寫三、四個類別上去。因為初期應該說個案他其實都蠻願意嘗試的，我就是把他可能的職種，或者是有討論過他願意嘗試的，我們會放在評估表裏面。然後計畫書一開始那時候是沒有放，的確比較寬一點，不過其實我們有在檢視，這樣的計畫書，可能我們後面有調整，至少會寫兩三個職類上去那個計畫書。(ACM-2-74)

除此之外，在資源的連結上，A 職管員也有新的體會。因為一開始只專注在盡快協助 A 生找到工作，故較沒有考慮連結職訓資源的計畫，但重新思考後，或許讓 A 生先參與職訓，接受相關的專業訓練，對就業也更有助益。

我最近有在思考是說可能在服務的過程裏面，不只是就業，可能職業訓練那一塊的確是可以再把他多方收集，甚至他不是只能參加身障的專班的那一種，一些比較多元性的職訓是也可以試著讓他多了解。因為我後來有想到這一塊啦，應該說的確是一開始會比較專注於就業嘛... (ACM-2-22)

除了職訓資源外，A 職管員也考慮連結諮商的資源，協助 A 生可以對自己更加認識，找出適合自己的工作方向。

我們有討論到就是職涯探索，最後我們覺得說...可能再加上職涯探索可以去找他一個特定的方向，我們再依照那些方向再去找。(ACM-2-66)

二、支持性就業服務員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

1. 與一般自閉症者不同，整體功能良好且自主性高

A 支持性就服員對於 A 生的印象與職管員相仿，都有察覺 A 生與一般自閉症不太一樣，而整體功能是相對於一般心智障礙類的身障者來說是好的。

是有一點，顛覆我的想法，因為我以前也沒見過自閉症的這樣子啊...(ASE-2-47)

除此之外，A 生的自主性也是相當高的。

他好像一直有他自己的方向...(ASE-2-25)

(二)給予當事人之助益

1. 自覺沒有給予當事人許多幫助

A 支持性就服員自覺在服務的過程之中，似乎沒有給予當事人太多的幫助，因為 A 支持性就服員覺得目前 A 生尚未找到一份工作且穩定就業，故自覺對當事人的助益不大。

就是沒有很多幫助，因為他現在沒有穩定成功嘛，如果他是穩定成功，我都覺得說，我好像就是有方法，現在就幫不上，現在就還沒有...那現在就是，他就覺得他要轉換跑道了...他有一些他的方向。(ASE-2-25)

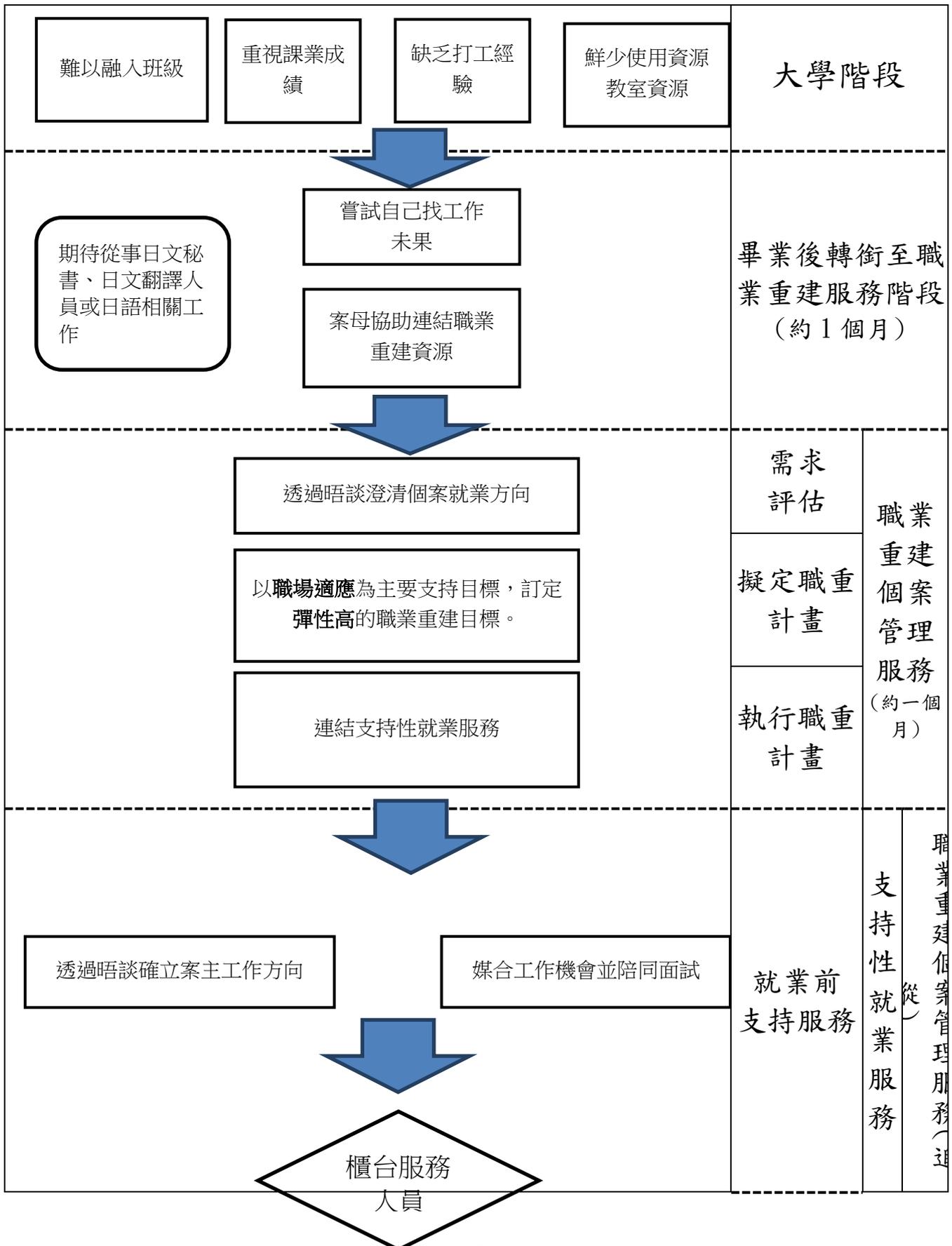
(三)對自身服務提供之反思

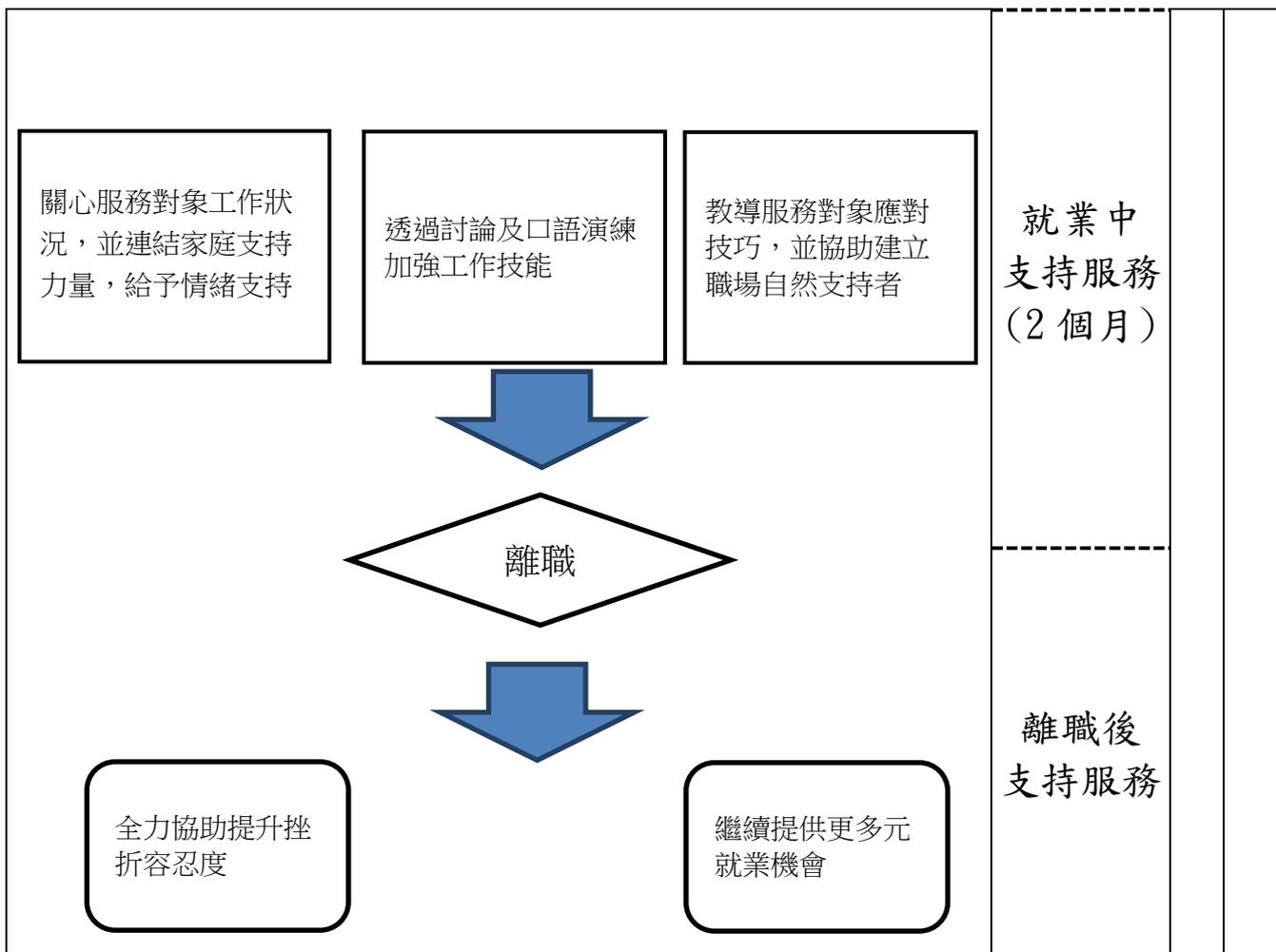
1. 評估應更仔細，但仍會讓當事人嘗試

在請 A 支持性就服員針對整體服務歷程反思時，A 支持性就服員表示，對於 A 生的評估方面，若能更仔細一點的話，或許會更清楚 A 生合適的職缺，挑選更適合 A 生的工作，但 A 支持性就服員仍提到會讓 A 生多方嘗試。

...我們第一個那個評估對工作的內容，就是那個櫃臺人員，可能工作內容，不是那麼清楚，所以其實對於，對於當事人能力跟職場的要求，也可能沒有很清楚...這個部份可能造成他會有一些可能對工作的挫敗的部份...我當然是希望評估仔細一點，可是我還是會希望說，因為年輕又是大學生...就是不停的修這樣子，一直修，修到覺得比較合適這樣子。(ASE-2-133)

A 生轉銜歷程圖





附錄二：B 生研究結果

壹、B 生的背景資料

B 生今年 24 歲，大學畢業約一年左右，自閉症障礙程度鑑定為輕度。在研究中的五位當事人中，B 生可說是最內向的一位，從訪談過程 B 生眼神接觸的頻率較少，便可推測其不擅人際上的互動，但基本的禮儀卻不馬虎，也不會排斥與人互動的機會。B 生的認知理解功能相當好，思考細膩，能以語言表達自己內心的想法，雖然說話構音有些含糊，但大致上可以明白其表達意思。

B 生家庭狀況良好，家境小康，父母對其支持度相當充足，無須 B 生額外負擔，但父母仍期待 B 生能找一份穩定的工作，靠自己賺錢生活，最期待 B 生成為公務員，這也在後續服務中影響了 B 生就在業上的選擇與方向，而畢業於資訊系的 B 生，一直嚮往著與電腦相關的工作，但卻也清楚自己的能力限制，並不會過於好高騖遠，期待職重專業人員一定要開發自己有興趣的工作機會。

貳、大學階段

一、為了生涯目標做的準備

由於 B 生在高中時期便對資訊科有興趣想繼續攻讀大學，父母也樂觀其成，因此大學便主修資訊系。四年來一直相當認真學習，電腦相關的證照也考取了三張。雖然 B 生不擅與人交際，但仍為了將來就業願意嘗試打工。而能有這樣的打工機緣是來自大學資源教室的服務，B 生大學四年間，參與了資源教室許多的活動，不僅更加認識自我，也獲得許多就業相關資訊，對於 B 生而言可謂受益良多。B 生在大學階段的整體狀況大致如此，以下將分為五個部分詳細說明，包含：科系與生涯目標之關係、課業面向、就業經驗面向、社交面向以及運用資源教室面向。

(一)科系與生涯目標之關係

B 生會繼續攻讀大學的原因，除了父母支持、家庭經濟允許之外，還有就是自己其實有心繼續進修，以做為未來工作之準備。以下便逐一說明：

1. 父母支持當事人繼續就讀大學

B 生能夠毫無負擔的就讀大學，很大的原因是家庭的支持度相當充足，而父母也相當尊重當事人的意願，讓其自我選擇。媽媽表示：

...就是看小孩子想要讀什麼，我們就讓他讀啊，沒有說強迫他一定要讀什麼，對啊，我們就讓他選他自己喜歡的。(BF-1-111)

而 B 生父母也期待 B 生能在取得大學文憑，認為或許對未來工作也有所助益，因此相當支持 B 生繼續攻讀大學學位。他們說：

...可是像他讀甲工畢業，我在想應該也找不到什麼工作，對啊，就再讓他讀看看也沒關係啊，就多個學歷也不錯啊。(BF-1-117)

2. 本身對電腦資訊有興趣，也想繼續精進相關知能，為將來找相關的工作而作準備

除了父母的支持之外，B 生自高中以來便對電腦資訊有興趣，因此也想藉著繼續就讀大學，精進自己的電腦專業能力。B 生不只一次提到這樣的想法與觀念。他說道：

...因為我對電腦資訊方面蠻有興趣的，本身有興趣。(B-1-53)

...就是因為想說要學一些專業軟體這樣。(B-1-61)

...我的專業資訊的專業度還不夠...所以想要繼續學。(B-1-68)

由此可知，B 生有相當的主見與學習動機，而這也是為了之後想要從事電腦相關的工作而努力。B 生明確的說：

...學了以後，想說想要找一份跟資訊相關的工作。(B-1-72)

從研究可知，B 生選擇就讀大學有家庭的支持，自己也有意願，對 B 生而言可說是外部有支持力量，內部又有動機意願，也讓 B 生在選擇就讀大學的經歷較少阻礙與猶疑。

(二)課業面向

由於 B 生個性較為內向，不擅與人交際，因此在大學時期唯一的重心就是課業，幾乎將所有的時間與心力都投入在學校課業上，故也學習到許多電腦專業上的知識與技能，甚至也考取了一些電腦文書相關的證照。

1. 在校成績優異，以學業為主

B 生自述在校成績表現突出，甚至有全班前五名。從訪談過程中，不難發覺 B 生在大學時期，最主要的中心都是放在課業上。他帶點靦腆地表示：

課業，還算還突出的吧，因為學業還不錯，成績還不錯這樣...前五名這樣...(B-1-80)

大學的部份應該說是，應該說是以學業為主。(B-1-131)

B 生的媽媽也同樣表示 B 生在校的成績相當優秀，常拿獎學金。嬾嬾開心地說：

...他都是前幾名，他都拿獎學金。(BF-1-102)

2. 對於電腦文書軟體操作較在行；撰寫程式較有困難

研究者進一步了解 B 生的電腦專業技能，B 生表示自己對於電腦文書的操作軟體較為熟悉且有信心，如：word、excel 之類辦公室的應用軟體。他說道：

應該說專業操作方面比較行吧。比如電腦文書方面，電腦文書...Word、Excel方面，比如說用一個辦公型軟體部份可能會比較得心應手。(B-1-93)

不過若是有關於程式語言的科目，B 生相對起來便沒有這麼拿手，甚至會有困難，而 B 生也都明白自己撰寫程式的能力不足，除非是有範例引導，否則自己是不足以勝任程式撰寫人員的。他表示：

...有啊，有學VB、C++等等的語言...因為我的邏輯性比較不足，所以我就擔心我寫不出來。(B-1-107)

...如果說自己寫程式可能比較問題，如果是課堂上照抄的方式才可以...跟著範例寫這樣。(B-1-113)

3. 考取電腦相關證照

B 生的成績優異外，也積極考取電腦相關的證照。在軟體的部分，B 生表示自己已考過TQC(企業人才技術認證)、ACA(Adobe 國際認證)的證照。他說：

研究者：你大學有沒有考過哪一些軟體的證照？

B生：有啊。

研究者：你記得那個名稱嗎？

B生：TQC。

研究者：TQC文書的。還有嗎？

B生：還有，還有ACA。(B-1-976~982)

除了軟體的證照之外，透過與職管員的紙本紀錄也得知，B 生還考取電腦硬體裝修乙級、丙級的專業證照(BPCM-C)。

從課業部分來看，B 生確實投入許多心力，也有顯著的成績表現，不過研究者也持保守的態度，雖然 B 生成績優秀、有電腦相關專業證照，但究竟能否符合市場的能力，卻難以從中推斷。以成績而言，有資源教室的老師便表示許多大學老師對特殊生的標準並不會太高，所以成

績好壞未能說明其能力；而證照方面，B 生所考取的證照並非執業證照，而是專業證照，僅能表示 B 生會使用相關軟體、硬體，但是否達到職場的標準，則未能保證。

(三)就業經驗面向

B 生在大學期間，大部分的時間是以課業學習為主，所以在大一、大二的時候根本沒有想過打工的事，但由於 B 生在校也無實習的經驗，因此在獲得家人所提供的打工資訊後，也自己安排打工的事宜，想藉此先增加一些職場的經驗，為未來就業做準備。

1. 在校無實習經驗，但參與過短期的政府暑期打工方案

透過訪談發現，B 生在大三時並沒有參與過學校實習的經驗，不過卻有在大三的暑假參與短期的政府辦理的暑期打工方案。他說道：

大學時候都沒有實習...不過大三升大四的時候打過工，就是在政府舉辦的弱勢家庭大專青年的工讀專案。(B-1-267)

2. 家人提供打工資訊後靠自己籌備打工事宜；打工是為了增進職場經驗

B 生會知道政府短期的打工方案，是家人所提供的，媽媽特別提到：

是因為我姐姐的小孩，他就是有報名，那後來我們知道，我們就跟著，也是要報名跟人家抽籤啊...(BF-1-29)

不過 B 生自主性相當高，並沒有依靠家人。為了想要有一些工作經驗，了解職場的樣貌，因此都靠自己籌備應徵打工的資料。他說道：

想說就是出去學個工作經驗這樣...(B-1-327)

...想要有工作經驗，以後在職場上，以後職場上多多少少會了解這樣。(B-1-331)

對呀！我自己上網，去找訊息，然後報名，大部份都是自己來。除了寄文件是家人幫忙以外。(B-1-349)

媽媽也贊成 B 生去打工學習，期望能透果打工的學習為未來就業做準備，以便融入社會，她說道：

...也是讓他去嘗試啊，看有沒有辦法畢業以後，就是有沒有辦法進入職場，讓他試看看...至少就是能夠融入我們社會啊。(BF-1-51)

在就業方面，雖然 B 生有兩個月的打工經驗，但平心而論，這樣的職場經驗其實是不太足夠的，再加上 B 生所做的是政府暑期的打工方案，工作內容也偏易，所以 B 生就在就業經驗上，可能還是相對較為不足的，未來投入職場後，勢必也要有支持服務介入才能較為順利。

(四)社交面向

B 生在社交方面給人的感覺是典型自閉症的反應，也是五位研究對象中人際互動能力最弱的一位，可想而知在大學期間也難有互動交往的朋友。不過 B 生雖然不擅交際，但是卻不會排斥與人互動，只是較為被動，需要對方主動才有辦法互動。以下便說明 B 生在大學階段社交面向的狀況：

1. 不排斥與人建立關係，但較被動

B 生個性內向靦腆，對於要主動與人建立關係或互動是有困難的，不過卻可接受被動與人建立關係，也可有良好的互動。研究者便與 B 生有過這樣一段談話：

研究者：所以你喜歡跟別人互動嗎？

B 生：不排斥的話可以啊。

研究者：不排斥對不對？

B 生：對我不排斥。

研究者：但你會主動嗎？比較主動跟人家建立關係？

B 生：可能比較困難吧。

研究者：比較困難，所以人家主動來跟你就是建立關係的話，其實你也不會排斥。

B 生：主動的話 OK。(B-1-254~263)

甚至 B 生對家人也少有互動，媽媽便這樣說道：

社交這方面他就完全...因為他在學校生活也是完全都不會講，除非是你問他，他不然他都不會主動跟你講。(BF-1-41)

2. 人際互動少，在班上僅兩、三位學業上互動的朋友

從 B 生不擅與人交際互動的個性而言，在班上與同學的互動自然也是相當貧乏，在班上大概就只有兩、三人有些許互動，而且大多是在功課討論上，偶爾中午會一起吃飯，但私下幾乎不會再有交集互動。他說：

...班上聊得來的朋友，大概兩、三位...現在也很少連絡。(B-1-217)

...就是會請教功課，學業方面，對都會互相請教...如果他不會，我會教他。我不會的時候，我會請他來教我這樣。(B-1-221)

媽媽也如此表示：

可能是只有一兩個比較有要好的，有時候會約去中午吃飯，那是會有啦，不會說一群人，他可能就是沒有啊，就是一兩個。(BF-1-140)

從社交面向可發現 B 生確實在人際交往互動上有明顯自閉症的特質，但 B 生較為不同的是，並不排斥與人互動，只是較被動，研究者在訪談過程中確實可以感覺到 B 生並不排斥，只是缺乏人際互動的技巧，或許未來進入職場時職重專業人員能針對此部分給予支持服務，協助 B 生與職場的人建立關係，消弭大眾的刻板印象，對於職場上的穩定將會有很大的幫助。

(五)運用資源教室面向

雖然 B 生在校缺乏人際上的互動，但所幸 B 生並不排斥資源教室的服務，因此還是藉著資源教室獲得許多協助。對 B 生而言，資源教室確實在大學階段給予許多的幫助，以下便說明 B 生運用資源教室資源的狀況。

1. 資源教室主動聯絡當事人

B 生會接觸到資源教室的服務，主要是藉著資源教室主動與 B 生聯繫，否則以 B 生的特質，是較難主動去尋求資源教室協助的。他回憶道：

...他們(資源教室)主動約我去晤談，比方說晤談就是聊你的家庭背景，你在學校的部份是怎樣的。(B-1-208)

從媽媽的部分也有同樣的發現，媽媽說：

...資源教室有主動通知他參加活動...對，應該都是資源教室找他的。(BF-1-164)

2. 與資源教室互動頻繁，並善用資源教室服務獲得收穫，如：申請獎學金、自我認識、轉銜會議所提供的就業相關資訊

由於 B 生不排斥資源教室所提供的服務，因此在大學時期與資源教室的互動是相當頻繁的，B 生也因此獲得許多幫助，例如獎學金的申請。

...我時常會去那裏參加他們(資源教室)舉辦的活動...(B-1-138)

如果說，比如說上午的課上完，下午還有課，大部份我都直接待在那邊。(B-1-188)
他們的服務就是晤談，然後申請身心障礙獎助學金...等等。(B-1-184)

除此之外，B 生透過參與資源教室所舉辦的職涯團體活動或講座，而對自我有更進一步的了解與啟發。他回憶道：

...有職涯團體活動，還有講座等等的，有很多種類型的活動。(B-1-142)
...就是對自己的想法會有一點啟發，對自我了解有幫助。(B-1-168)

而在 B 生畢業之前，資源教室還舉辦了一場轉銜會議，提供畢業後相關的就業資訊，在這場轉銜會議中 B 生獲得了一些要如何找工作的資訊，他回憶道：

畢業前有開一個轉銜會議...就是告訴你怎麼找工作這樣。(B-1-365)

B 生的媽媽也非常有印象轉銜會議所提供的一些就業資訊，像是身心障礙特考的資訊，也是透過資源教室提供的訊息，因此 B 生畢業後才会有考身心障礙特考的行動。媽媽說道：

就是提供那個工作機會啊...可以幫助這一類的小孩子啊。(BF-1-228)
特考這個之前也是，就是他們要畢業之前，輔導室就是有叫我們家長過去，提供我們一些，就是有一些管道，就是說輔導就業的管道，就是剛好有這個訊息，我就鼓勵看他要不要考，他就說好啊，那就畢業以後就開始準備了。(BF-1-221)

B 生雖然認知理解功能相當的好，但卻不會對於自己成為資源教室協助的對象而感到不適，反而能接受資源教室的邀約，參與了許多講座、活動，因此從中獲得了許多寶貴的就業資訊或自我成長，這都成為日後 B 生職涯中的養分。

叁、連結到職業重建服務的過程

B 生在畢業之前曾參與學校資源教室所舉辦的轉銜會議，在會議中有請就業站及勞工局的人前來宣導說明，也因此 B 生大概了解有何就業資源可運用，不過卻也不是自行連結到職業重建資源，而是透過職管員主動協助 B 生連結。以下為 B 生轉銜至職業重建服務的過程。

(一)連結原因

B 生畢業後，媽媽嘗試主動協助 B 生連結就業服務資源，不過卻沒想像中順利。

1. 至就業站登記就業服務卻無消息

B 生畢業之後，藉著自轉銜會議得到的就業資訊，媽媽主動協助 B 生至就服站登記就業，甚至也相當明白曉得要找身障就服員協助，不過卻沒有任何消息。媽媽說道：

...那時候剛畢業是有到就業站去登記啊，可是都是沒有消息啊。(BF-1-240)

...就是就服台，也是在幫身心障礙的，他們裏面也有分啊，分一般身心障礙的還是什麼，他有分...我們也是去那裏登記啊，可是都沒有消息啊。(BF-1-244)

等無通知的情況下，B 生也不知還有什麼方法，於是只好繼續等待。

(二)資訊來源

雖然連結就服站的資源未果，但 B 生及家人也沒有再積極尋求其他就業服務資源，因此也無人告知任何職業重建服務的相關資訊。

(三)連結方式

在 B 生畢業三個月的期間內，除了一開始媽媽有協助連結就業服務站的資源外，其餘時間便持續在準備身心障礙特考的考試，而會連結到職業重建服務則是勞工局職管員主動聯繫的。

1. 勞工局主動聯繫，再由媽媽陪同前往

B 生連結就業服務站未果，因此在畢業後便一邊準備身心障礙特考考試，一邊找工作。媽媽說：

他一畢業就是一邊準備特考，一邊找工作，這樣。(BF-1-252)

而會進到職業重建服務系統，則是勞工局職管員透過特教通報網的資料，主動聯繫 B 生。B 生回憶說：

畢業之後，他們(勞工局)主動聯絡我，我才會來(職業重建窗口)。(B-1-634)

職管員也表示：

他是我們打電話，因為他是上特教通報網絡的...大資料然後去撈的...那個拉出來之後我們打電話過去，打電話過去之後媽媽陪他過來。(BCM-1-125)

B 生連結到職業重建服務的過程著實經歷了一些波折，雖然有在轉銜會議上獲得相關的就業服務資訊，也有嘗試連結，但卻都未有果效，所幸勞工局職管員透過特教通報網的資料，才主動聯絡到 B 生，正式進入到職業重建服務體系。從此研究結果發現，轉銜會議上的就業資訊似乎仍難以消化，以至於 B 生家人只記得連結就業服務站的資源，卻沒有再嘗試其他資源。

肆、職業重建服務階段

透過職管員主動聯絡到 B 生後，B 生就開始接受職業重建服務了。在此階段中，B 生會經由職管員、支持性就服員共同服務，以下便說明 B 生接受職業重建服務的歷程。

一、職業重建個案管理服務

職管員接觸到 B 生後，便透過晤談以及評量工具了解 B 生的整體功能概況，在經過四次的現場晤談後(BPCM-oc1~4)，擬定好職業重建計畫並連結支持性就服員提供後續的就業服務。以下便說明職管員提供 B 生的服務內容。

(一)協助確立生涯目標

職管在初期階段，必須先了解當事人本身的能力，以及就業的方向，才能決定其職業重建計劃，因此職管員運用了晤談以及一些評估技巧對 B 生做了一個通盤的了解。以下說明服務內容：

1. 傾向親自詢問當事人而非透過大學資源教室的資料

在評估 B 生的過程中，職管員多以親自詢問 B 生的方式為主，沒有向大學資源教室的輔導人員們詢問 B 生之狀況。因為一方面 B 生的認知理解能力好，具溝通表達能力，故職管員可以透過 B 生便得到許多資訊。職管員說：

...我們都是直接對個案，因為其實他可以陳述進來，如果他今天是一個認知障礙的，他是認知障礙的，我們就會再問一下老師...(BCM-1-131)

另一方面，職管員認為向資源教室的輔導人員詢問當事人的資料恐怕很有限，仍堅持若能直接從當事人口中聽到事實，則會傾向詢問當事人而非其他人。

...因為大學說實在的，你要去取得這一些資料會很有限，你說以資源教室真的對他很了解嗎？這個部份我個人會保持著問號，那既然能夠從個案自己口中知道一些事情，為什麼不從他身上來找，為什麼要透過別人？(BCM-1-131)

2. 透過晤談澄清就業意願，並與當事人共同討論就業方向

職管員身為職業重建服務最前端的位置，最初就是要先確認當事人的就業意願，若當事人有就業的動機及意願，則服務的提供才能繼續，所以在初次晤談的時候，職管員便評估確認 B 生有就業的意願了(BPCM-oc1)。她說道：

因為其實這很重要，不管是自閉症，或者是其它的障礙者...他不願意配合的時候，你的那個目的是沒有辦法達成的。(BCM-1-103)

澄清確認有就業的意願後，職管員就會開始與 B 生一同討論就業的方向，必須要了解當事人的想法，才能擬定後續的職業重建計劃。

因為就業方向這個部份我們必須先去釐清，也要問他自己的想法...(BCM-1-101)
他可以講，這個東西他可以講...像再跟他討論中，他就會說，應該是哪個方向...(BCM-1-175)

3. 透過實測瞭解當事人的電腦文書能力，對於較不熟悉的專業(電腦硬體裝修)難以評估，則向案家人澄清了解；運用職評工具瞭解當事人的手部功能與體能狀況

確認當事人的就業意願及方向後，職管員緊接著要評估當事人有沒有能力從事所期待的工作職種。由於 B 生與職管員討論工作方向時表示想從事電腦相關的工作，故職管員便利用實測的方式，測量 B 生使用電腦的狀況，打字速度、表格製作、文書軟體操作(Word、Excel、Powerpoint)，以確認 B 生的電腦文書能力狀況(BPCM-oc2)。職管員表示：

實際上測他的電腦能力，文書處理的能力，其實他是都OK的...其實他這個部份能力都還蠻好，測下來的狀況都不錯。(BCM-1-67)

電腦直接是測Word、Excel，然後打字，這部份是我們有測的。(BCM-1-119)

在評估的過程中，職管員也有遇到較不易評估的狀況，像是 B 生因為擁有電腦硬體裝修的乙級證照，故職管員也想了解到底 B 生是否有其能力，但因為這是較專業性的工作，不僅需要相關的專業知識，也沒有合適的測試環境。職管員說道：

評估電腦能力維修那個比較困難，因為我們沒有實際的場地跟，這個也要有一些相關知識。所以這對我們來講是會有困難，我們沒有辦法直接測，只能從側邊去了解。(BCM-1-109)

因為我今天沒有壞掉的電腦，我也不可能把我現有的電腦破壞掉。雖然說，當然我們可以把電腦某種零件給拆出來再讓他組裝，可是沒有這一個電腦可以試。(BCM-1-111)

面對評估的困難，職管員只好詢問 B 生的家人，運用旁敲側擊的方式，去瞭解 B 生在電腦硬體裝修的能力為何。職管員表示：

那至於維修那個部份的話，因為我們比較沒有機器，所以那個部份他說OK的時候，那個部份我也有再去跟媽媽做澄清，那媽媽也有提到家裏的電腦部份壞掉都是他來維修的，甚至電腦重灌的那個部份，他也是沒有問題的。(BCM-1-69)

職管員除了實測瞭解 B 生的電腦能力之外，也運用職評工具對 B 生進行簡易的手部功能及體能狀況做評估。職管員在手部功能的測量方面，運用了普度手工能測驗以及本土化工作樣本中的彩珠分類，藉此也瞭解 B 生的雙手協調性較為不足，但品質檢核是沒有問題的；至於體能狀況則測量了蹲姿取物及彎腰取物，整體狀況尚可(BPCM-oc3)。

(二)擬定職業重建服務計畫

職管員在初步評估當事人的就業動機、意願、能力及就業方向之時，也就開始為擬定當事人的職業重建計畫做預備了。在職業重建計畫的擬定中，職管員是抱持著「先求有，再求好」的理念，不特別限定 B 生工作的職種，給予較大的可能性，並且特別針對 B 生的狀況給予個別化的服務，如：人際互動訓練、考取機車駕照。

1. 擬定較具彈性的職業重建計畫

由於職管員相信 B 生就就业方向有許多可能性，因此不傾向將計畫擬定為找尋特定的職種，而是以 B 生可以勝任的工作為主。職管員說道：

...能夠找到一份他可以勝任的，應該是說適合他，他自己可以做得來的工作。(BCM-1-147)

也就是說只要有 B 生可以做的工作，而 B 生也不排斥，就會推介 B 生去做做看。職管員多次表示：

...服務過程當中如果就服員有一些覺得適合他的工作也會跟他講，那看他願不願意，如果願意就去。(BCM-1-153)

...只能就是說，有適合的機會就是提供給他...(BCM-1-157)

其實最主要的目標就是能協助 B 生找到一個穩定的工作，是什麼職種的工作並不限定，先以有工作為優先考量，之後有機會再行精進。如同職業重建計畫表所呈現：

本次目標：找到一份穩定的工作，先求有再求好。(BPCM-D)

2. 加強人際互動的訓練

職管員在進行評估時便已發現 B 生在人際互動上是較為弱勢的，而為了讓 B 生在未來進入職場後，能與同事有良好的人際互動，於是也將人際互動的訓練寫進職業重建計畫中。職管員說：

...因為他自閉症本來跟人的互動就比較弱一些些，所以這一塊我們也是希望說他進到進

場後，能夠跟人家有一個主動的一個互動。(BCM-1-137)

而訓練人際互動最主要的原因是希望 B 生在職場上能夠在遇到困難時，能夠主動尋求協助。

...至少說他未來進到工作職場上面，能夠主動去跟人家互動，或者是有問題，他不會去跟人家聊天沒關係，但是有問題他一定要求助啊。(BCM-1-139)

職管員在職業重建計畫表的執行目標是這樣表示：

執行目標：說出自己的想法且能夠與他人聊天。(BPCM-D)

3. 因應當事人需求將機車駕照列入計畫

職管員在與 B 生討論職業重建計畫時，B 生自己也主動提出想要學習騎摩托車，如此未來便可自己騎乘機車上下班，不用花費時間搭乘公車。職管員尊重當事人的想法，也評估合適，便列入職業重建計畫中，她回憶：

其實當初也有談到要考機車駕照這件事，因為他有說要騎機車，要學機車...後來我們就討論說，為了他後來的交通便利性，那我們就可以來機車也是列入我們職重計劃裏面。(BCM-1-135)

職管員在職業重建計畫表的執行目標如此表示：

執行目標：考取機車駕照。(BPCM-D)

(三)執行職業重建服務計畫

職管員與 B 生確認好職業重建計畫後，便開始執行計畫中的內容，而職管員在執行計畫時也將家長、支持性就服員一併納入，協助 B 生達到目標，而職管員也給予 B 生相當多的主導權，計畫有任何變化都予以尊重。

1. 偕同家長、支持性就服員一同執行職業重建計畫

根據職管員職業重建計畫表可看出，職管員在思考執行職業重建計畫時，除了 B 生會參與之外，有時媽媽、支持性就服員或職管員本身都會參與在計畫中，盡量將 B 生周圍的資源都運用上，增加計畫達成的機率(BPCM-D)。

2. 因準備公務員考試無法執行機車駕照考取之計畫

雖然與 B 生共同討論出職業重建計畫，但在執行的過程中並非一定順利，例如在考取機車駕照的計畫中，由於家人並沒有相當支持，而是希望 B 生能以準備公職考試為主，機車駕照的考取與否並非當下優先之考量，因此後來便放棄此目標(BPCM-oc6、7)。職管員說道：

...後來考機車放棄掉...這個部份就先放棄掉，因為他只是，就算他準備也只是先準備筆試，實際上其它還不會，所以後來這個目標就沒有達到。(BCM-1-143)

3. 尊重當事人決定，於考試後再提供服務

如同前述，服務過程中未必如計畫般順利，在職管員將 B 生轉由支持性就業服務員協助其就業後，由於家人期望 B 生還是先以準備公職考試為主，因此放棄支持性就業服務員已找到的就業機會。職管員也相當尊重 B 生及家長的決定(BPCM-oc11)。故中間有一段時間職管員並無服務 B 生，但也未予以結案，帶 B 生考完試後才再繼續服務，她說道：

所以說我本來那時候是要結，那可是因為還是有考量到他有就業的一個需求，所以那時候其實還是hold在手上，那就是有跟他們講清楚，這一段時間我不會提供任何的職缺給你，等到你考完試的時候，我們會再主動追蹤。(BCM-1-79)

綜觀職管員的服務歷程，在評估階段時能運用晤談及簡易評量工具對當事人進行評估瞭解，但在遇到較難評估的專業(如：電腦硬體裝修)便顯得有些無助，並未考量連結專業的資源來協助評估，譬如連結民間的電腦公司、或專業人士，確切評估瞭解當事人的電腦裝修能力程度，或許會更能掌握當事人之能力；而在擬定職業重建計畫階段中，職管員會針對就業的需要予以服務，包含：人際互動訓練、機車駕照考試，且也懂得運用家庭支持協助當事人。但在就業目標上，卻缺少明確的就業方向，僅期待當事人「有找到工作即可」為目標，也顯示職管員並未完全掌握當事人之能力；最後，執行職業重建計畫階段，研究發現服務並未相當順遂，家人期待當事人先準備公職考試，而非就業，因此有一段時間職管員並未提供任何服務，但職管員並未因此予以結案，而是暫停服務，待當事人考完試後，才又再次提供職業重建服務，服務相當貼心，但研究者亦發現，當事人重新再回歸職管員服務時，職管員未針對職重計畫表予以修正或調整，依然以原本的計畫繼續執行。

二、支持性就業服務

職管員依據職業重建計畫，將 B 生派給支持性就業服務員進行就業服務，由於 B 生並非立即有就業的急迫性，因此一面準備公職考試，一面配合支持性就業服務員的服務，大約花費了 2.5 個月成功推介 B 生第一個工作(BPSE-3-2)。以下便是支持性就業服務員所提供的服務內容：

(一)就業前的支持服務

支持性就服員開始服務 B 生時，便利用職管員前端的評估資料，進一步的再詳細瞭解 B 生的工作方向與職種，由於 B 生也沒有堅持要從事的工作，故支持性就服員便根據職管員擬定的職業重建計畫，以先找到工作為主。支持性就服員也考量 B 生的交通限制，媒合當地的工作機會，並陪同 B 生面試、進行面試演練，最後還運用就業資源順利將 B 生推介到工作職缺。

1. 運用職管員的評估資料與當事人討論工作職種

由於職管員在前端已有初步的評估與計畫，但是並未指出 B 生要從事何種工作職缺，而 B 生本身也沒有清楚的方向，故支持性就服員便依循著職管員的評估資料繼續與 B 生討論、澄清工作方向(BPSE-oc1)。

在初步與 B 生晤談後，發現 B 生並未有清楚的工作方向，只要先有工作即可，並沒有特別的要求，願意接受支持性就服員推介工作(BPSE-oc7)。支持性就服員說道：

他其實接受度很高，他說希望是先就業，他如果覺得這個工作是有可以學習的地方，他都願意待，他沒有一定要求月薪啊或者是沒有一定要求要做到多好的工作...(BSE-1-248)

由於 B 生擁有一般的電腦文書技能，因此支持性就服員也協助找尋行政助理的職缺，但為增加就業廣度，支持性就服員也根據職管員所提供的評估資料與 B 生討論作業員的職缺內容，並詢問 B 生意願(BPSE-oc6)。支持性就服員表示：

因為我有跟他討論說，作業員的工作大概是什麼樣的內容，可能有什麼樣的環境。這部分澄清以後，他覺得OK，所以才做作業員的推介。(BSE-1-248)

2. 考量當事人交通限制，協助媒合當地職缺

支持性就服員在初步確認 B 生的工作方向後，便開始協助媒合工作機會，但由於 B 生並不會騎乘機車，故交通僅能以搭乘大眾交通運輸為主，故支持性就服員也考量此狀況，嘗試媒合 B 生居住的附近的職缺，但該區域其實並不容易找到職缺。支持性就服員表示：

...應該說是他居住在海線，海線就業機會跟對身障者接納度，其實沒這麼高。那時候是考量到距離，也跟他討論說，如果到市區的距離，其實對他來說就太遠了，所以職缺相對的就比較少了。(BSE-1-184)

3. 協助面試演練並陪同面試

接著支持性就服員開發到包裝作業員的工作機會，也順利爭取到面試機會。除此之外，支持性就服員也因應 B 生不擅人際互動的特性，給予面試的演練以及陪同面試的服務，協助 B 生在面試工作職缺時，能較為順利(BPSE-oc10)。

4. 善用訓用合一就業資源順利推介成功

支持性就服員在協助 B 生面試完職缺後，由於雇主對身障者仍有些堪慮，因此未馬上給予錄取的通知，支持性就服員於是運用訓用合一的資源，增加雇主晉用的意願，雇主也因此同意錄取 B 生(BPSE-oc11)。

依研究結果科發現，支持性就服員在就業前的服務大多著重在工作開發媒合以及與當事人的溝通上，似乎較少與當事人家人建立關係並確認家長的期待，因為往往家長的影響力是很大的。另一方面是可以看到支持性就服員與職管員的合作是明顯的，支持性就服員會運用職管員評估的資料，與當事人一同討論工作方向，節省許多重新評估的時間。

(二)就業中的支持服務

經過一番努力，支持性就服員確定協助 B 生媒合到一份包裝作業員的工作，但就在要前往工作的前幾天，B 生家人卻致電支持性就服員表示不便前往，放棄已錄取的工作機會，支持性就服員一方面尊重家人決定，一方面也幫忙協調雇主方。雖然如此，支持性就服員仍繼續追蹤 B 生一個月的時間，確認 B 生暫無就業需求後，才予以結案。

1. 家人以考公職為主，推辭作業員的工作，自行在住家附近另找工作就業

就在支持性就服員預備協助 B 生開始密集輔導之時，家人卻致電支持性就服員表示希望 B 生能夠在家裡附近的紙工廠擔任工讀生，因 B 生弟弟也在工廠工作，就近可以照顧(BPSE-oc12)，另一方面則是期望 B 生仍以身障特考的考試為重，故婉拒了支持性就服員所推介的工作，而支持性就服員則尊重家人之考量。她回憶道：

...他是已經應徵上那個作業員的工作，已經應徵上，也確定要上線了。但是媽媽就...就是前兩天，對，媽媽又叫他去做工讀生的工作。(BSE-1-96)

...後來還是讓他繼續去參加公職考試，可能也覺得公職比較穩定或者是他確實有那樣的潛能去念書。(BSE-1-110)

2. 協助當事人與雇主協調，並取消訓用合一方案

由於 B 生臨時取消擔任作業員的工作機會，因此支持性就服員在得知家人確定放棄工作機會後，立即與雇主通知協調，並感謝雇主曾經願意給予機會，並且也協助將訓用合一的方案取消(BPSE-oc13)。

3. 持續追蹤關心當事人自行就業之狀況並回報職管員

雖然 B 生已確定自行在家附近的工廠就業，但支持性就服員沒有馬上予以結案，仍追蹤 B 生約一個月的時間，關心其自行就業後的狀況，並適時給予情緒上的支持。這過程支

持性就服員也有像職管員回覆，因此在經過一個月的追蹤之後，職管員評估 B 生目前暫無就業需求，便要求支持性就服員予以結案，終止支持性就業服務(BPSE-oc14~17)。

嚴格說起來，其實當事人未能算有就業過，因為在就業前臨時取消。不過從支持性就服員的服務看來，即便家長臨時婉拒了工作機會，但支持性就服員依然尊重其決定，並在之後追蹤一個月的時間，也算盡心盡力；但從家長的角度進行反思，似乎也說明支持性就服員所提供的工作機會並不符合家人的期待，反正都是當作業員，故與其到較遠的地方擔任作業員，不如在就近自家附近的工廠做，不僅有案弟可互相照應，還可以節省交通時間，以便預備之後的身障特考考試。或許支持性就服員確實也忽略了家人的期待，以至於後續結果會有如此的落差。

伍、當事人觀點

從訪談的內容中，研究者歸納整理當事人的觀點，包含：大學經歷對生涯影響之觀點，以及當事人與職業重建專業人員的關係兩部份。以下說明：

一、大學經歷對生涯影響之觀點

B 生對於大學經歷對其生涯有影響的部分包含兩項，分別為能力部分與社會適應部份，以下說明：

(一)能力部份

B 生對於大學時期有學習到更多的電腦相關的專業知能覺得印象深刻，除此之外也覺得大學的教育增進其獨立思考的能力。

1. 增進電腦軟體的學習

B 生表示在大學期間，透過課堂上的教導以及與同學間的討論互動，也學習到了一些電腦軟體，增強自己的專業知能，而且自己也很有興趣學習。他表示：

像電腦方面又更加一步，就是跟他自己的興趣又更結合啊...讓(電腦)專業方面可以更好。(B-1-123)

...收獲的地方就是，互相討論吧。可能就是會互相，或者是學一些可能就是有學一些額外的軟體這樣吧。(B-1-1034)

2. 增進獨立思考的能力

除了專業上的能力增進之外，B 生自覺大學的教育也加強了自己邏輯思考能力，增進了獨立思考的能力。B 生如此敘述：

大學的話，可能就是本身的想法上想法、邏輯方面吧...可能讓我有獨立思考吧。(B-1-994)

(二)社會適應部份

B 生特別也提到大學的經驗對於在社會適應方面，其實幫助甚少，甚至覺得沒有幫助，自己依然是獨來獨往的。

1. 自覺對人際互動無幫助

由於 B 生個性原本就較為內向，不善與人互動交往，但在大學階段中，也並沒有因此而有所改變，他自覺大學的經歷對其人際互動的幫助不大。

對人際社交沒有什麼太大幫助...因為好像就只有固定兩三個同學而已...沒有太大幫助。
(B-1-1005)

以 B 生而言，對於大學學歷的影響似乎只有在能力上有所助益，其他面向卻很少有感覺，不過也沒有特別表示大學的經驗是否有何不好的影響。不過從 B 生的經驗看來，大學時期他的重心確實是放在專業知能上的精進，對其他事務較沒有關心。

二、當事人對職業重建服務之觀點

截至訪談時，B 生接受職業重建服務大約也有半年以上，雖然中間有停止服務一段時間，不過大致上也知道職業重建服務的內涵。以下便是從訪談資料中歸納 B 生對職業重建服務的看法，包含：與職業重建人員之關係及對職業重建服務之想法或建議。

(一)與職業重建專業人員之關係

B 生對於與職業重建專業人員之間的關係，自覺是配合良好的，而透過職管員與支持性就服員的角度也是相同。

1. 自覺相當配合職業重建服務

B 生對於接受職業重建服務過程當中，自覺是相當的配合職業重建專業人員，職業重建專業人員有什麼需要 B 生配合的，B 生都願意接受，且過程都相當平順。他說道：

...我是很配合他們(職管員與就服員)...過程很平順，也沒有什麼特別的爭執什麼的。(B-1-829)

職管員也表示，在服務 B 生的過程，都滿順利的，約定事情及時間都可遵守。她表示：

那你交待他什麼事情，或者是跟他約什麼時間點，他都會出現，他也會答應你。(BCM-1-63)

同樣服務 B 生的支持性就服員也說道：

其實他蠻斯文的，然後配合度也蠻高的，然後你跟他交代或者是約晤談的時候，他都蠻準時到，然後晤談也不會有讓你不舒服的感覺啦。(BSE-1-44)

可以發現，B 生確實在接受職業重建服務的過程中，與職管員與支持性就業員的配合度相當良好。

(二)對職業重建服務之想法或建議

B 生對於接受職業重建服務沒有建議，對於職業重建服務這項資源，只是期待能幫忙找到一份工作即可，沒有其他太多的期待與想法。

1. 期待職業重建服務幫忙找工作即可

B 生由職管員主動聯絡進入職業重建服務體系後，其實沒有太多的想法、也沒有過多的期待，只希望能幫忙找到工作就足夠，他說：

...沒有什麼特別建議，沒有什麼樣的建議，我是覺得現況就好了...就是(幫我)找工作這樣子。(B-1-834)

陸、案家之觀點與影響

毫無疑問的，B 生的家庭給予了 B 生相當多的支持力量，才能使的 B 生無後顧之憂地繼續攻讀大學、準備身心障礙特考考試。而案家也相當關心 B 生接受職業重建服務的過程，幾乎在做決定時，B 生都會與家人討論過，所以案家的影響力也是不可忽視的。經過整理歸納後，針對案家觀點及影響方面可分為三部份，包含：案家對當事人之期待、案家對職業重建服務之建議及案家對職業重建服務之影響。

一、案家對當事人之期待

案家人對於 B 生的期待可以分為兩個面向：生活面向與工作面向。

(一)生活面向

在生活面向上，案家人除了期待 B 生能獨立自主生活外，也鼓勵 B 生能多與人社交互動。

1. 期待能獨立自主

這或許是每個家長的期待，畢竟爸媽會年老，B 生終究是要能夠獨立自主，靠自己的能力生活。媽媽說道：

我們可能沒辦法陪他到那麼老啊，以後也是要靠他自己啊。(BF-1-53)

2. 鼓勵社交互動

B 生的障礙特質使得他不擅與人互動，缺乏人際互動的技巧，但案家人卻沒有因此放棄 B 生，反而更鼓勵 B 生能夠多融入團體，多與人社交互動。媽媽回應：

我們覺得讓他盡量融入團體生活，他這種小孩應該是盡量讓他走入人群。(BF-1-127)

(二)工作面向

案家人在工作上希望 B 生能有個穩定的工作，所以最期待 B 生能夠報考身障特考，成為公務人員。

1. 期待當事人能考取公務員

B 生父母相當期望 B 生能夠擔任公務員，因此也沒有強求 B 生要馬上找到工作，甚至不用工作專心準備身障特考也沒關係。爸爸曾這麼說：

我們沒有給他壓力啊，他之前有去參加特考...就從畢業到現在，他都是沒有在上班啊，我們就是想要讓他準備特考啊。(BF-1-193)

職管員在服務 B 生後，也感覺到家人仍以 B 生考取公職為主要目標：

因為家人，就是他們家人會給他，就是說比較建議還是往公部門考。所以他還是，公職還是他的主要目標。(BCM-1-199)

二、案家對職業重建服務之建議

從前述的內容可知，案家人相當關心 B 生的職涯，也積極參與職業重建服務的過程。根據研究歸納整理，案家人對於職業重建服務的建議可包含：專業知能面向與職場開發面向兩部分。

(一)專業知能面向

案家人在專業知能面向，會期待職業重建專業人員能夠協助 B 生與雇主溝通協調，擔任中間的橋梁，讓雇主能了解當事人。

1. 期待能協助當事人與雇主間的溝通

案家人覺得職業重建專業人員是 B 生與雇主之間的橋梁，若能透過職業重建專業人員讓雇主了解 B 生的狀況，對於推介工作會有滿大的幫助。媽媽說道：

有機會我是希望說他跟雇主之間媒介可以盡量做得再好...怎麼講，就是如果雇主不了解他的狀況，我希望他就服員能讓 B 生的情形先讓雇主知道。(BF-1-402)

(二)職場開發面向

由於 B 生的專長興趣是電腦相關的工作，故案家人也期望 B 生能夠從事與專長興趣相符的工作機會，但在開發類似的職缺，似乎並非易事，雖然案家人明白，但仍有對於職場開發上的建議。

1. 自覺職缺稀少，但仍期待多開發當事人興趣專長所在的職缺

案家人其實明白 B 生所期待的電腦相關工作機會並不多，B 生能夠做的工作機會很少，但案家人仍希望支持性就服員能夠再多開發類似的工作機會，讓 B 生有多一些的選擇。她說道：

當然是希望他們提供比較多的機會，可以選擇，讓 B 生有選擇的工作機會啊。就是選他比較有興趣的工作啊...可是他那方面工作機會又很少...所以 B 生才會一直都找不到工作。(BF-1-397)

就是公司沒有辦法說釋出這個工作讓這一類的小孩子來做。所以他這方面的工作機會很少。(BF-1-444)

三、案家對職業重建服務之影響

經研究結果發現，案家對職業重建服務有一定的影響程度，以下就分為助力與阻力兩部分加以說明。

(一) 助力

B 生家庭支持度相當的充足，基本上父母皆相當鼓勵 B 生工作，也會與 B 生一同討論生涯規劃，在 B 生最弱的社交禮儀方面更會予以教導，使得職業重建服務專員在服務上得到許多助力。以下說明：

1. 家人鼓勵支持當事人工作，且協助當事人主動投遞履歷尋找工作機會

雖然案家人期待 B 生能夠擔任公務員，但也不確定一定會考上，所以案家人也支持 B 生可以先一邊工作一邊準備考試。他們說：

案父：我們鼓勵他說放榜如果沒辦法，這次考的不好明年就再準備啊。

案母：對啊，我是鼓勵他明年再考一次啊。

案父：如果就業服務站這邊有相關的有興趣的工作的話。

案母：那你就可以一邊工作一邊準備，也沒關係啊。

案父：對，就先去就業啊。(BF-1-267~271)

而案家人也會協助 B 生找尋工作機會，主動幫 B 生投遞履歷。職管員便表示：

...所以他們就是主動的去投履歷，二次復試的時候，媽媽他們也覺得，因為同時有另外

一個工作，就是那一種食品廠，大概比較是作業員類型的，洗籃子的工作，也決定要用他。(BCM-1-212)

2. 家人與當事人共同討論生涯規劃，並尊重當事人意願

在 B 生接受職業重建服務的過程中，幾乎案家人都會參與 B 生的討論，當然也會尊重 B 生的想法及意願。職管員便說明他接觸案家人的經驗：

我跟媽媽聯絡的過程當中，她也是會尊重個案。像跟她講的時候，她就說她都會問，問一下志傑他願不願意，那再回我電話...就是其實媽媽會如果媽媽會跟個案討論，也會尊重他的一些，會，就是說討論完之後，還是會以個案的想法為主啦。(BCM-1-302)

當然在討論的過程中，或許案家人的價值觀變會影響 B 生的想法，但最後也是有取得共識。

...雖然中間過程應該有一些媽媽的價值觀在裏面，但是我覺得他們應該會取得共識。(BCM-1-304)

3. 教導當事人社會禮儀

由於障礙特質的限制，B 生最不熟悉的就與人的社交互動部分，但職業重建專業人員也都有發現 B 生在禮儀上卻相當合宜，這都要歸功案家人從小的教養，並沒有因為 B 生的特殊性而放任。媽媽說道：

其實像他從小，我們也是當他是一般的小孩子，我們沒有覺得他是特殊的小孩子...我們是像一般的小孩子教育他。(BF-1-632)

也因此有案家人的教導，使得 B 生在進入職業重建服務時，都讓專業人員覺得配合度良好，能夠一同工作，也讓服務得以順利推動。

(二)阻力

雖然案家人的支持度相當高，給予 B 生相當多的支持與協助，但因為有充足的支持，久而久之也使得 B 生有些依賴家人的意見，容易被左右想法，進而也使得支持性就業員在推介就業機會的時候有些難度。

1. 依賴家人的建議，左右職業選擇，增加支持性就業員提供工作的難度

在職業重建服務的過程中，原本支持性就服員以協助 B 生推介到一個工作機會，也被錄取即將就要上工，但臨時卻因為家人的影響，而使得 B 生放棄了工作機會。支持性就服員說道：

原本是有推薦他去當一個作業員，因為他原本想做作業員，也媒合上要準備就業了，但是他們家人就是後來，在住家附近找到了一個有點像工讀生的工作，然後他就去當那個工讀生了。(BSE-1-38)

因此支持性就服員便深刻的感覺 B 生受到家人的影響相當大，而造成服務上的阻力。

她表示：

阻力阿...感覺就是個案其實還蠻依賴家裡人給他的建議，所以他還是會聽從家裡的人怎麼樣給他一些什麼樣的指示跟支持，對啊，還是會以家裡的意見為主。(BSE-1-114)

職管員也表示，案家人雖然會尊重 B 生的想法，但當兩方意見有相左時，案家人的意見仍然是會影響 B 生的，而影響職業重建服務的提供，職缺的提供也相對變得較難。職管員說道：

但是說實在的，這個部份我會，一個部份，因為他雖然說尊重個案，但是媽媽應該也會有引導，媽媽也會有引導...(BCM-1-290)

阻力的部份，就是比較是那一種當有工作機會出來的時候，媽媽他們自己也會思考要不要去接受這個工作，那這個部份面臨的就是服務人員在職缺上面的提供，會產生的一些難度。(BCM-1-304)

從案家的觀點與影響來看，可看出案家人對當事人有一定程度的期待，希望當事人能有公務員的工作，可以獨立自主生活。不可否認的，案家人對當事人的支持是非常重要的，如果沒有家人的支持，B 生也無法順利攻讀大學，或自行就業，但另一方面我們也看到案家的助力有時對職業重建服務而言卻是阻力，個案服務上常常有案家與當事人的意見相左的情況，那應該要以誰的意見為主呢？這或許是值得思考的議題。

柒、職業重建專業人員之觀點

本研究的目的除了想了解自閉症大專生轉銜至職業重建的歷程之外，另外一項是職業重建專業人員參與其中的歷程經驗，因此研究者也將職業重建個管員、支持性就服員的反思歸納整理至研究結果中，以下詳細說明：

一、職業重建個案管理員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

1. 基本功能良好，但人際互動上較弱

B 職管員對 B 生的印象，整體而言是相當良好的，諸如：認知理解、思考邏輯能力都相當良好。B 職管員說道：

大學畢業，通常他們認知能力是沒問題的。(BCM-1-53)

唯一較為明顯的弱勢是在人際的互動上，B 生很明顯地較不擅長與人互動。B 職管員指出：

不過他最明顯的特質就是他在跟你講話，眼神不會對焦。(BCM-1-63)

(二)給予當事人之助益

1. 協助當事人就業上的困難

B 職管員自覺在整體服務的過程中，對於 B 生的助益是在協助其就業上的困難，當 B 生就在業的這條路上，遇到了什麼困難，B 職管員便想辦法陪伴、協助 B 生去度過難關。B 職管員說道：

就是其實我們的看待也是，你今天有需要我們就是提供給你，那你在這個過程當中，遇到的困難，我們就是協助你去排除。(BCM-1-260)

(三)對自身服務提供之反思

1. 職業重建服務只是一個短期的服務，難以協助當事人長期的職涯規劃

B 職管員在這段服務歷程中，深刻的體會到職業重建服務對於當事人而言，其實只是人生中一個短暫的過程，B 職管員能做的，就是協助他的當下，若要談論到長遠的職涯規劃，其實是相當困難的。她說道：

其實我會覺得階段是個案自己要想，因為他是一個有思考能力的人。如果是這樣的話，我會覺得階段是他自己要，我們只是陪他走一段而已。所以你現在目前去幫他做一些規劃，其實你說要規劃到多長久，你不要說他，其它個案也是一樣，我們能夠替他規劃多長久？...我們能hold多久？一年對他來講，整個人生來講算短的。我們能協助的只是他的當下。(BCM-1-281)

二、支持性就業服務員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

1. 整體功能良好，認知邏輯尤其清楚

B 支持性就服員對於 B 生的印象與職管員有些類似，都有發現 B 生的整體功能相當良好，尤其是在認知理解力上相較於一般的自閉症而言是較好的。B 支持性就服員便說道：

他的狀況其實就初期在建立關係會比較不敢眼神接觸之外，他的互動或者是談吐表現其實沒有想像中的難，都表現的還不錯...甚至是他整個邏輯概念都還蠻清楚。(BSE-2-36)

(二)給予當事人之助益

1. 由於服務期程短，自覺除了協助找工作之外，沒有其他協助

B 支持性就服員在回憶此次服務的歷程中對當事人有何助益時，有些無奈的表示，其實與 B 生相處的時間相當短暫，除了當時有協助 B 生找尋工作機會外，自覺沒有其他幫助了。她帶有點無奈的表示：

我覺得好像沒有對他有什麼幫助...就是跟他相處的時間也很短啊，沒有特別多的支持就自行就業了。(BSE-2-5)

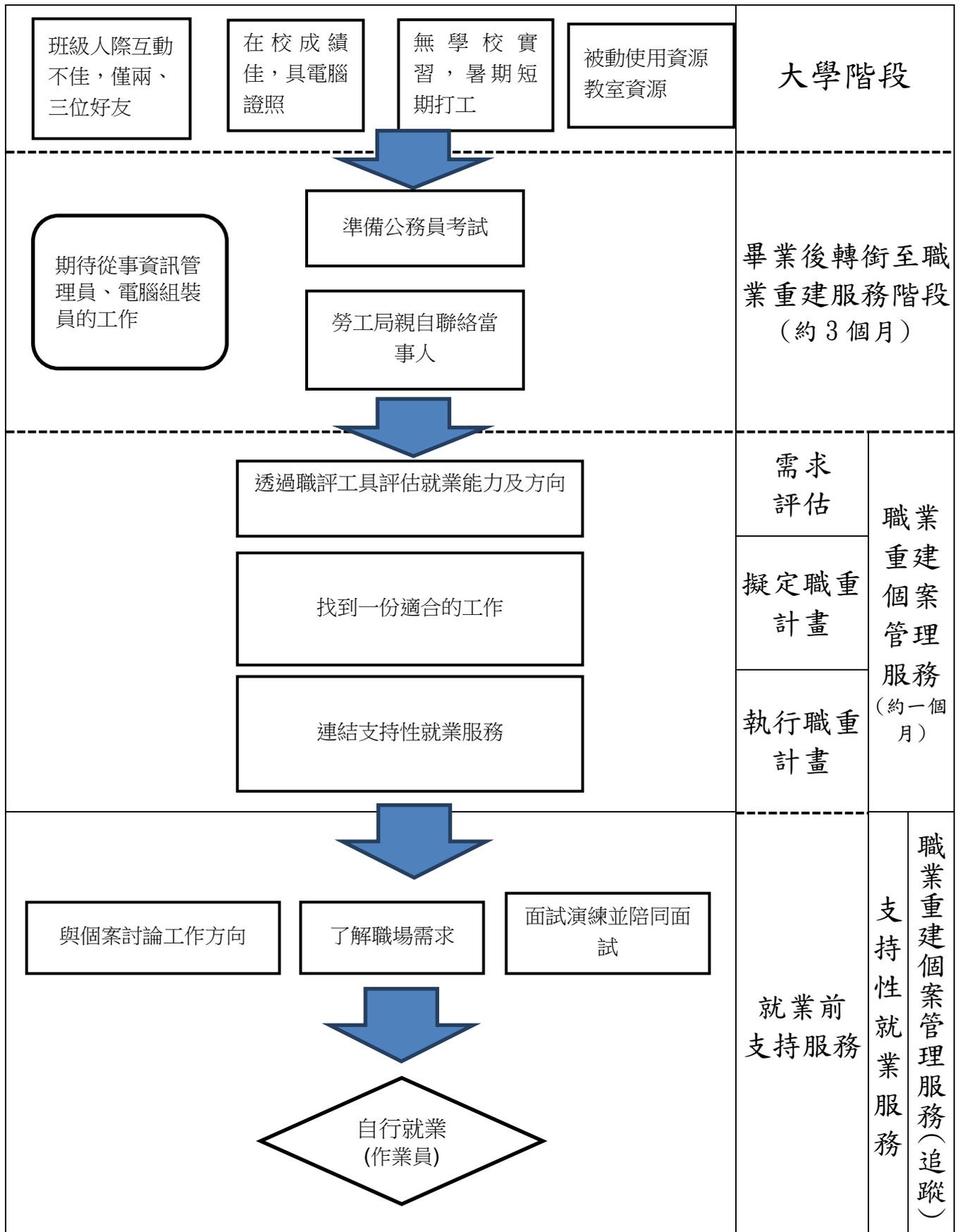
(三)對自身服務提供之反思

1. 期待能跟家人建立好關係

在對於服務的反思中，B 支持性就服員自覺應該要能再與案家人建立較好的關係，對於服務的提供會有更好的幫助。

我覺得如果可以多做，我可能會希望我可以跟家裡那邊有多一點的關係的建立，對。因為我覺得，如果像這樣看起來，似乎是家裡才是影響他工作的一塊因素...(BSE-2-284)

B 生轉銜歷程圖



附錄三：C 生研究結果

壹、C 生的背景資料

23 歲自閉症中度的 C 生個性樂觀、溫和有禮，雖然不擅長與人互動，但是卻也不會排斥。第一眼看到他時，他剛下班，乾淨簡便的服裝，頭上戴著一頂帽子，帽簷下是一臉燦爛的笑容，讓人感到活力十足。在訪談後發現，C 生的口語表達能力是五位訪談者中最弱的一位，需要注意聆聽才能聽懂其話語，另外 C 生在理解力上需要多一點的時間，故在談話過程中用語不能太艱澀難懂，也因此資訊來源多以媽媽為主。C 生大學主要學習餐飲休閒管理，在念到大四剩兩、三個月畢業時，卻遭逢大學關閉，所以又再轉到另一間大學繼續就讀。雖然 C 生在大學期間並未有明確的生涯規劃，多依靠媽媽打理規劃，但畢業後，經過一番轉折，透過職業重建服務很快的找到了目前便利商店的清潔服務工作，八個月來也做得相當開心愉快。

貳、大學階段

一、為了生涯目標做的準備

對於 C 生而言，會在高中畢業之後繼續攻讀大學，主要的因素是媽媽期待能透過大學的教育訓練讓 C 生更加成熟、讓專業更加精進，但對 C 生而言，其實並沒有太多的想法與規劃。以下便整理歸納訪談的結果，包含：科系與生涯目標之關係、課業面向、就業經驗面向、社交面向以及運用資源教室面向。詳細的論述如下：

(一)科系與生涯目標之關係

C 生之所以會繼續念大學，完全是媽媽的安排與期待，而媽媽讓 C 生接受大學教育的原因有二：

1. 期待透過大學教育讓心智更成熟

透過與 C 生媽媽訪談，發現之所以安排 C 生繼續接受大學教育訓練，很重要的原因是媽媽覺得 C 生心智上還未成熟，期待能在四年的大學教育訓練後，有更成熟的心智面對求職。她說道：

因為我覺得像我們一般正常的小孩都也是可能高中大學以後才會去就業，可能那個年齡上心智上也會比較成熟。(CF-1-53)

2. 期待能在專業上更加專精

C 生在高中時期以學習餐飲為專長，也透過媽媽的協助下考取中餐丙級的證照，而高中畢業之後，媽媽期待 C 生能夠繼續在餐飲專業上繼續精進、學習更多，因此才安排 C 生繼續攻讀大學。她表示：

...因為也是接續餐飲這個部份，我原本考量的點是說讓他在就是說可能再學更多。(CF-1-53)

在此部分發現，媽媽確實是 C 最主要的支持照顧者，所以在生涯規畫上也未 C 生設想許多，而目標其實很簡單，就是希望 C 生能多準備未來出社會的資本。

(二)課業面向

在訪談中，雖然 C 生無法清楚說明自己在課業上的表現，但透過媽媽也大致了解 C 生在面對課業學習上的態度與狀況，歸納如下：

1. 從未缺課，表現良好

雖然資料中未特別看到 C 生的課業表現，但從媽媽的訪談中瞭解到，C 生在學習上的態度算是相當良好，即便每天通車的距離遠，但 C 生仍然每天往返學校，未曾請假，足以見其對課業的重視。媽媽說道：

...他是搭校車上下學的，因為學校還是有些距離...然後每天都要搭車去學校，每天這樣往返，他從來都沒有請過假。(CF-1-77)

除此之外，資源教室的人員也告知媽媽，C 生在校的課業表現良好，沒有太大的問題。媽媽回答道：

...他上課上的很高興...他們就是說這個小孩真的就是表現的很好啦...(CF-1-79)

2. 欲培養烘焙為第二專長，但未能達成

剛進入大學的時候，C 生媽媽以為所就讀的大學科系是與餐飲這部分較相關的，但實際上卻發現不是如此，反而較注重烘焙方面的技能。

我才想說讓他再去大學讀四年，因為他們去也是接續餐飲這個部份，我原本考量的點是說讓他在就是說可能再學更多。可是跟我想的完全不一樣，因為他們完全沒有針對餐飲這方面再延續下去，所以這個是我覺得比較可惜的地方。(CF-1-55)

雖然大學專長的方向與媽媽想像有所不同，但若是能再多一個烘焙的技能，也是有益的，但校方卻未有辦理烘焙證照的課程，C 生媽媽試著向學校建議，但校方卻遲遲未有行動，最後甚至不了了之。媽媽有些感慨的回憶道：

...後來我想說讓他朝烘焙發展也OK啦，只是為什麼學校朝烘焙，卻沒有一直要求他們要去考證照...對啊，我就一直很奇怪。那後來我跟學校提出，學校就是說可能就是說他們也會啦，可是就是後來一直沒有下文，我們就是一直問問了好多次...但依然無下文，就不了了之了。(CF-1-63)

由上述可知，C生在課業上的表現尚稱良好，但實際上的狀況卻未能確認。不過在課業方面仍可看到媽媽對C生的關切。

(三)就業經驗面向

C生在大學期間，沒有任何的實習經驗，不過曾有打工的經驗，而這樣的經驗對C生而言，也是難能可貴的經驗。C生媽媽便說，雖然打工的時間以特殊節日居多，但從中也是獲得許多職場上的經驗，以及培養出對金錢的概念，而這些基礎知能都是未來進入職場的指標之一。

1. 特殊節日至姑丈工廠打工，體驗職場經驗

C生從大一開始，就會在特殊節日(如：中秋節、春節)至姑丈的工廠打工，主要是期待C生能有機會打工學習，提早感受、認識職場的樣貌，累積職場中的經驗，已為未來就業做準備。媽媽表示：

...他姑丈在開香腸工廠，他從大一，大一還是大二的每年的那個中秋節、春節，然後那個清明節偶爾啦，就是比較大的節日他就會去幫忙...他們那個要包裝，要折紙盒子，他就會去幫忙包裝，然後還有就是可能就是那個香腸綁繩子要去烘幹這樣，他負責主要是這兩樣工作，就是把那個香腸打結，然後還好，就是要分佈均勻，然後送進去烤箱這樣子。(CF-1-149)

2. 透過打工培養金錢概念

除了累積職場經驗，C生媽媽也期待透過打工賺錢，來培養C生對於金錢的概念，以明白為什麼要打工、金錢可以做什麼...等，奠定阿信的金錢觀念。

...其實就是讓他說知道賺錢啊，知道我們就是要工作才有錢賺啊，對啊，你沒有工作哪裏有錢，所以才奠定他這個觀念...(CF-1-163)

媽媽還會教導C生如何運用打工所賺的錢，讓C生知道可以用自己賺的錢買喜歡的東西，以此建立其金錢概念。

...他才知道說原來，就是讓他知道說你要賺錢你才有錢，你才有零用錢啊，不然平常是媽媽給你錢而已，如果你說你有多賺錢的話，你有固定的零用錢之外，你想要買什麼東西，你就可以從你的零用錢裏面去買，建立他金錢的概念。(CF-1-165)

雖然 C 生沒有學校實習的機會，不過媽媽卻主動為 C 生連結了親戚的資源，讓 C 生有機會體驗職場工作的感覺，期待 C 生未來能夠獨立自主，對於未來就業有相當多的注益。

(四)社交面向

根據 Hurlbutt 和 Chalmers(2004)指出，自閉症者在理解肢體語言、社會互動、社會規則或他人感覺有相當程度的困難。而陳蕙卉(2001)在也指出自閉症者有社交互動上的障礙。在 C 生身上，我們也發現有社交互動的狀況，整體而言，C 生在大學階段的人際互動上也遭遇了許多困難。以下便是社交面向的說明：

1. 曾與同學發生爭執；獨來獨往，僅有少數的朋友

C 生在大學班上並沒有許多朋友，大部分的時間都是獨自一個人。嬾嬾回憶當時剛進入大學的時候，曾因為與同學有口語上的不悅，而發生肢體衝突，雖然只有一次，但也讓媽媽印象深刻。她回憶道：

大一剛進去的時候好像有聽說他有打同學，那後來那件事情就我問學校說要不要跟對方的家長講一下，還是怎樣...好像有罵他白癡的樣子，然後生氣就打他這樣子...(CF-1-198)

雖然整個大學期間只發生過一次與同學有較大的衝突，但也可以察覺 C 生的確不擅與人互動。媽媽亦表示，印象中 C 生在大學期間大多是獨來獨往，只有少數的朋友。

他在大學的時候就是有認識一個學姐...他都會跟她Line，這可能是我唯一知道說他們比較要好的朋友...不然他都是獨來獨往。(CF-1-238)

2. 曾短暫參與校外宗教社團，但因遭受排擠而退出

C 生在班級互動上雖然較為貧乏，但也曾經參與過短暫的社團活動，但是只有很短暫的時間。媽媽說道：

...他有跟我講說他有參加一個什麼耶穌的社團...但是後來不知為什麼就沒有了...(CF-1-215)

媽媽為此還特地陪同 C 生連結校園外的宗教團體，想藉此拓展 C 生的生活圈，多與人接觸，但後來也因為身分特殊遭到歧視、排擠的關係，而結束了宗教社團活動。媽媽表示：

...有一陣子我們也是想要就是說，因為耶穌他是一個比較喜樂的教嘛，所以我們那個時候也是嘗試著讓他融入那個教會...那後來也是因為就是說遇到很多國中的同學，大家又開始在那邊議論紛紛，然後後來那個原本一直約我們就是要入教的那個同學他後來就沒

有再約我們，後來我心裏面也想說，既然有這樣排斥的這種教我們想說我們不參加也罷...(CF-1-198)

雖然 C 生的社交互動不佳，但實際上 C 生並沒有排斥與人互動的情況，也曾經嘗試參與社團活動，可看出其具人際互動的需求，但即便是在有媽媽的協助下參與校外社團，仍有被排擠的情況，可看到一般社會對自閉症仍有刻板印象。

(五)運用資源教室面向

C 生曾經就讀過兩所大學，透過訪談得知，在第一所大學就讀時，資源教室完全扮演著協助者的角色，幫助 C 生在大學生活上的困難；而第二所大學的資源教室則不只是扮演協助者的角色，而是利用邀請 C 生一同參與的方式，使其有機會在大學融入團體、促進人際關係，甚至也協助畢業後的就業轉銜。

1. 第一所大學的資源教室重在協助；第二所則以鼓勵參與代替單純協助

阿信在大學時期，有接觸不同的資源教室，第一所大學的資源教室將 C 生視為需被協助、保護的身障者，所以大部分的服務都圍繞在提供服務。媽媽回憶當時第一所大學的資源教室說道：

...因為其實他們身心障礙的小孩特別多其實他們對這個狀況會比較包容保護...(CF-1-226)

而在第二所大學的資源較視情況卻很不一樣，也讓 C 生媽媽極為印象深刻。除了輔導老師相當有耐心與愛心之外，雖然只剩下短短二、三個月的時間，但仍充分關注到 C 生的需求，給予許多參與的機會，去協助別人、幫助別人，學著做個手心向下的人，而非一直是手心向上的人。媽媽充滿感激的回憶道：

輔導室老師真的很好，他就是很有愛心，很有耐心的...安排他一些就是他可以幫忙的事情，就是C生也可以幫忙做的事情...安排他一些就是他可以幫忙的事情，就是C生也可以幫忙做的事情，讓他有參與感。

...那以前就是單獨可能在學校可能很多都是大家都幫忙他，他不知道說我還可以去幫忙別人。(CF-1-117)

2. 促進人際互動的學習

如同前述，C 生在校的人際互動並不理想，甚至也與同學發生肢體的衝突，而後來學校有介入處理，平息了這次的紛爭，但並沒有增進 C 生的人際關係。直到到了第二所的大學後，資源教室在鼓勵 C 生參與活動的過程中，其實 C 生也不知不覺的慢慢在接觸資源教室

的學生以及輔導老師，無形中也促進 C 生的人際關係，更重要的是媽媽覺得 C 生不再是個被排在社會體制外的人，而是真的融入學校這個小型的社會中，對媽媽而言，這就是最大的收穫，甚至因此想在多讀一年，培養好的人際互動能力。

...因為那時候我是想說這個學校這麼棒我有想說讓他再多讀一年，我想說再讓他感受那個學校的氛圍，同學的那個，因為其實大學像是一個小型的社會一樣，我想說讓他再更多的融入啦，融入以後在出社會這樣子。(CF-1-95)

3. 提供就業轉銜資訊

大學畢業之後才是真正考驗的開始，若沒有相關就業服務的資訊，身障者在大學畢業後，往往也不知道要求助於誰。而通常大學資源教室都會辦理一場轉銜會議，讓學生及家屬得以知曉接下來可以運用的就業服務資訊。

...就是在畢業典禮那一天，他們就是請那個，因為他們學校是在屏東，所以他們是請那個屏東的職業就輔中心的去宣導，然後讓我們填一些表格...等等之類的...他就跟我們講就是講說我們要怎麼處理。(CF-1-244)

雖然後來並沒有馬上利用就業轉銜的資訊找到工作，但也因此輾轉銜接到職業重建服務體系。資源教室的協助，加上媽媽積極的為 C 生在生涯上做準備，也奠定了 C 生之後就業穩定的根基。

從運用資源教室的面向看來，資源教室對 C 生而言，的確是非常重要的協助角色，而資源教室採取協助的角度不同，也會有不同的效果。從 C 生媽媽的角度看來，更期待 C 生能多一些參與，而非只是單純接受幫助，因為更多的社會參與才能讓 C 生成長。由於 C 生充分運用資源教室的服務，甚至也獲得就業的相關資訊，對其後來畢業的就業轉銜也有一些幫忙，由此可知若能妥善運用資源教室的服務，還是可以從中有所收穫的。

叁、連結到職業重建服務的過程

由於 C 生與媽媽在畢業前皆曾參與資源教室所舉辦的轉銜會議，因此也獲得一些就業轉銜的資訊，但由於障礙的限制，C 生尚未能運用就業轉銜的資訊，故畢業後是由媽媽協助 C 生尋找就業服務資源的。在連結就業服務資源的過程中也並非順遂，經過一番轉折才進入到職業重建服務中。以下便是 C 生的轉銜至職業重建服務的過程。

(一)連結原因

C 生在畢業之後，媽媽便開始積極地找尋就業的資源，雖然握有自轉銜會議所得到的就業資訊，但在連結上並不順利，C 生媽媽因此嘗試了許多種管道。

1. 畢業後欲參與職訓未被錄取；尋求鄰近就服站協助又石沉大海

原本 C 生媽媽是期待 C 生可以進到工廠工作，但是在畢業後並未謀得職缺，而當時剛好有找到開授清潔的職業訓練班，因此 C 生媽媽便期待 C 生可以先接受清潔的職業訓練後再找工作，但計畫未能實現，C 生未能錄取清潔職訓班。

我們想說，那畢業是不是到工廠去做一些組裝啊，包裝啊...因為他組裝能力很好，我想說那這樣子讓他從事這樣的工作，但找不到...我想說要不然就讓他報名參加這個職訓，後來就是報名參加職訓...結果我們沒有錄取啊，沒有錄取，他說我們分數太低了，那後來就沒有錄取。(CF-1-252)

除了尋求職訓的資源外，C 生媽媽也嘗試運用鄰近的就服站找尋工作機會，不過卻是如石沉大海般沒有回應。媽媽有些不解的說道：

...後來我們又去 OO 就服站那邊，就是石沉大海，一直都沒給我們消息...我們也去登記，到現在連一通電話都沒有，到現在都沒有。(CF-1-262)

2. 教育轉銜至勞政等待多時

在找尋職業訓練及工作機會的同時，C 生媽媽也在等待轉銜至勞政單位，但是卻未有聯絡的跡象。媽媽回憶道：

...因為那個轉銜的好像沒有那麼快，我們一直沒有收到消息嘛...(CF-1-258)

從連結的原因可看到 C 生媽媽可說相當積極地找尋就業資源，但似乎卻不得其門而入，仍然在許多單位間穿梭摸索，似乎也顯示了在轉銜會議時職業重建的服務並沒有深植入民眾的心，使他們留下印象。

(二) 資訊來源

除了在轉銜會議上獲得就業相關的資訊外，C 生媽媽也透過自閉症協青會獲得就業服務的資訊，但也是經過一些波折，且提供的資訊也不是職業重建服務資源。

1. 透過自閉症協青會得知就服站資訊

C 生媽媽為了讓 C 生能在畢業後有去處，確實奔波許多地方找尋就業資源，最後終於透過自閉症協青會得知就業服務站可提供身心障礙者的就業服務，她說道：

我就問自閉症協青會一些就業的問題，他一問三不知，然後又跟我講了一大堆什麼我都聽不懂，然後就是他就說什麼，你要工作要自己去找，要怎麼樣...後來自閉症協青會才

跟我說，那這樣子就服站可能就是說幫忙找工作這樣子...(CF-1-258)

(三)連結方式

經過大約兩個月的時間，C 生終於在透過就服站的轉介，進到支持性就業服務員服務中，除此之外，家人也持續協助 C 生連結至服務中。

1. 透過就服站一般性就服員轉介給支持性就服員

透過自閉症協青會找到就服站後，C 生也順利由一位就服站的一般性就服員服務，但是由於 C 生的狀況需要更多的支持，因此就服台的身障就服員又再轉介給支持性就服員，至此 C 生才正式進到了職業重建的服務體系。支持性就服員說道：

...因為 OO 就服站只提供一般性輔助，變得說有一些可能在就業輔導上需要密輔的個案就會轉介給我們。(CSE-1-132)

2. 爸爸陪同 C 生一起參與晤談

C 生能夠轉銜到職業重建服務體系，除了上述一般性就服員的轉介外，家人的協助也是不能夠忽視的。當時第一次的晤談便是由爸爸帶領 C 生一同參與的。媽媽說道：

...那時候是爸爸帶過去的，因為那個時候我還在上班，爸爸帶過去一起談的。(CF-1-274)

C 生連結到職業重建服務的過程可以說也是幾經轉折，雖然 C 生媽媽在學校的轉銜會議上有獲得一些就業服務的資訊，但是似乎沒有很了解 C 生的情況最適合哪種就業服務，因此在嘗試過職訓、一般性就業服務後，才進入到職業重建服務的體系中。這也看見了兩個議題：一為轉銜會議上的資訊似乎仍不夠容易讓人理解，因此還是需要多方詢問及嘗試，才能連結到合適的服務資源；二為教育轉銜勞政的系統似乎有些狀況，C 生一直沒有接收到勞政的轉銜通知，也說明了教育、勞政兩單位的轉銜過程有所誤差。

肆、職業重建服務階段

原本職業重建服務會由職管員、支持性就服員共同協力服務個案，經由職管員前端評估後，再轉由支持性就服員媒合工作、職場輔導，但 C 生的狀況較為特殊，由於在該縣市的職業重建服務可由支持性就服員直接接案，無須透過職管員先行評估派案，因此僅透過一般就服站的就業服務員轉介給支持性就服員便開始服務了。以下便是在支持性就業服務階段中所經歷過的服務。

一、支持性就業服務

雖然 C 生並未接受職管服務，但支持性就服員依然要事先評估當事人的特質，並推介合適的工作職缺，最後至職場上進行就業輔導以協助其穩定。服務的過程可分為就業前的支持服務、就業中的支持服務及穩定就業後的支持服務。

(一)就業前的支持服務

支持性就服員的任務便是將當事人順利推上職場就業，因此在就業之前，也需要有事前的準備與評估，因此支持性就服員透過多元的方向來確認 C 生就業的方向。以下便詳細說明就業前的支持服務：

1. 透過與家人晤談得知初期先以有穩定的工作為主

C 生對於自己的生涯規劃並沒有太多的想法，再加上口語能力的限制，支持性就服員無法從其口中得知 C 生想要做什麼，因此支持性就服員便透過與家人晤談，間接瞭解家人對 C 生沒有太高的要求，僅期望可以有一份穩定的工作。

...所以一開始媽媽就說，我不要求他要做什麼好的工作或者是薪水高的工作，我只希望他穩定，那希望他在這段時間有成長，然後有工作可以做這樣子。(CSE-1-354)

2. 根據當事人的特質、生活經驗協助媒合工作

在確認家人的期待之後，支持性就服員便開始進行人境適配，媒合出適合 C 生的工作職種。首先，從 C 生的特質及生活經驗進行評估，因為 C 生是個相當乖巧又誠懇的孩子，是許多雇主會喜歡的特質。

...我覺得第一個雇主的接受度很高會覺得他很乖巧，然後又很有禮貌...我覺得可能這樣的小朋友，反而符合雇主的期待。(CSE-1-74)

第二，C 生對於工作職種的概念其實很模糊，但是對於門市服務卻相對有概念，原因是在其生活經驗裡曾經看過門市人員在做清潔、補進貨、結帳的工作。

...我有問他，因為我問了這個職種裏面，他對這個最有概念，他最想做的是門市...應該是說其它的東西對他來講都是陌生的。(CSE-1-428)

因為他畢竟沒有去過人家廚房裏面到底是做什麼，包裝裏面到底是做什麼，他可以看到門市的作業是在做什麼...可是你跟他講了門市他就說好。我說你知道門市是做什麼？他說知道，做清潔，然後補貨、進貨、結帳，他答得出來，因為他看過。(CSE-1-432)

3. 充分了解廠商需求

由於支持性就服員是運用「人境適配」的理論在進行媒合就業，因此除了上述，「人」的部分要能掌握，「環境」部分也需要充分的了解。而「環境」指的就是「廠商」，若能

充分了解廠商所需要的人力，那麼就可以達成人境適配了，摩擦自然就會減少了。就服員說道：

...其實了解廠商的需求，就是廠商的需求是什麼，我們要很清楚。我們一定要評估這個個案到底可不可以做...(CSE-1-541)

...我跟他講說我要帶一個什麼樣的，因為我跟這個廠商已經有合作過，所以他需要什麼樣的人，其實我很清楚。所以這個部份其實後續的那種磨合就會比較少。(CSE-1-545)

4. 透過職場實做確立工作方向

雖然有了前述的資料收集與評估，但是支持性就服員最看重的還是現場的表現，前端做了再多的評估，不如到現場一目了然，反而更能確定服務對象的工作方向。支持性就服員說：

所以我們其實不會花太多的心力在研究他工作的歷程啊或者是他工作的具備的功能，因為我覺得要到現場看才會比較清楚...我評估之後我覺得他都可以做，我就把他帶去面試了。(CSE-1-174)

5. 面試訓練並陪同面試

根據研究指出，面試是企業用來甄選員工最常使用的方式 (Posthuma et al., 2002)。因為從面試中可以即時將應徵者的特質呈現給用人單位，幫助企業甄選出符合該職缺所需特質的人選。而身心障礙者在面臨面試時，常常因為障礙者本身缺乏面誦技巧和缺乏非語言溝通能或是雇主的偏見、差別待遇而造成面試印象不佳遭到拒絕(白嘉惠，2011)。

從以上的研究文獻就可得知身心障礙者在面對企業面試時，是會遇到許多阻礙的，尤其是自閉症者，雖然 C 生已大學畢業，但其實在口語表達的能力上是不足的。支持性就服員也有發現此現象，因此特別在訪談中強調在就業之前，面試的準備和訓練是必要的。訪談中有一段這樣的對話：

訪問者：所以他(就業)前面有什麼樣的準備。

就服員：面試，我有帶他模擬一次面試啦...就是跟他講可能面試的時候你會遇到什麼狀況，就是人家會問你什麼問題。(CSE-1-415~416)

於是支持性就服員便會在推介當事人上線之前，與他一起練習面試所需要技巧。他這麼說道：

面試的部份，我們一定要訓練...因為再加上他應對是不錯，但是可能有時候在理解問題上的容易錯亂，你問A他答B也有可能...或者是他不知道講什麼...像他「自我介紹」就不

知道講什麼，他就說我是誰就結束。我就跟他講你今年幾歲要講，畢業哪裏你要講...就是慢慢訓練。(CSE-1-535)

除了面試的訓練之外，最重要的是會陪同當事人面試，這會讓面試錄取的機率大為增加。以 C 生的例子而言，在面試超商工作當天，便是有支持性就服員在旁協助當事人與雇主溝通，一方面讓當事人了解工作內容，一方面也讓雇主了解當事人之狀況(CPSE-oc2)。

從支持性就業服務員就業前的支持服務看來，要將當事人推上職場，除了評估當事人本身的狀況之外，尚要顧及家人的期待、雇主的需求，這三方都要協調好，媒合才可能順利成功。而從服務的流程看來，C 生雖未透過職管員的服務，但服務程序與有職管員派案的流程是相同的，在推介就業前同樣要經過一連串的評估及了解才能媒合就業。

(二)就業中的支持服務

支持性就服員將服務對象推上職場後，並非就此一帆風順，在瞬息萬變的職場中，總是有許多的挑戰在等待著職業重建專業人員。以下便是研究者從訪談資料與紙本記錄中所歸納出支持性就服員在就業中所提供的支持服務：

1. 接納當事人的尖叫、自言自語的異常行為，並運用策略因應狀況：與同事宣導當事人特質、偕同媽媽一同教導當事人職場規範、增強當事人工作態度，證明能力無虞

支持性就服員接到 C 生這個個案，是由 OO 的就業服務站轉介過來的，因為 OO 就服站的身障就服員發現 C 生有尖叫、自言自語的異常行為，判斷需要強度較高的支持服務，因此才轉介給支持性就業服務做密集的服務。支持性就服員回憶道：

...因為OO站的就服員跟C生談了幾次，他感覺比較沒辦法。因為他很容易突然大叫，就是會突然很high這樣子...所以他們會覺得可能在廠商接受度也不是那麼高，所以他們會覺得如果沒有去輔導他的那個部份，還有就是改善他這個大叫的部份，可能會很快就下線。(CSE-1-152)

支持性就服員在服務 C 生後，確實也有相同的情況發生。

...確實一開始的時候，其實非常害怕，因為他有自言自語的狀況，那他講話的音量非常大...有時候比較興奮的時候可能會太high就是叫得比較大聲。(CSE-1-74)

經過幾次的接觸之後，支持性就服員意識到要完全改善 C 生的異常行為幾乎是不可能，與其努力要求 C 生有所改變，不如接納其特質，並運用其他策略來因應。

其實尖叫的部份，後來有改善一點...可是自言自語的部份，我發覺其實沒辦法去完全的改善他。(CSE-1-194)

因為我覺得他在這個部份，我覺得這是一個他抒壓的方式。如果你反而過渡壓抑他，他反而會很緊繃...(CSE-1-206)

所以為了因應 C 生特殊的行為，支持性就服員一開始進入職場便與同事宣導 C 生的狀況，消除同事對身障者的心理疑慮，也協助 C 生在職場中的人際關係。

...要跟同事講他的狀況，因為你不能讓同事覺得怎麼這個同事這麼奇怪會自言自語...(CSE-1-186)

做好了職場同事的溝通後，支持性就服員接著與連結媽媽，同步處遇 C 生的問題，因為畢竟媽媽是最了解 C 生的，慢慢由媽媽教導 C 生合宜的職場行為，使 C 生能遵守職場規範，增加在職場上的穩定度。

...我覺得是要靠媽媽那個部份，因為他教導的部份都是靠媽媽。然後媽媽回去就會開始跟他講你在職場上的時候不要突然大叫啊，會嚇到客人這樣子。其實能做的東西不多，但是其實她這樣子慢慢有給他一些些觀念。(CSE-1-202)

除此之外，支持性就服員最主要還是要增強 C 生的工作態度，只要異常行為不會影響工作表現，那麼自然被雇主、同事甚至客戶接受的程度就會提高了，進而也能證明 C 生可勝任此工作。她說道：

我教導他很認真地工作...來這邊的熟客其實都知道有這個小朋友存在，也知道這個小朋友很認真地工作，也很有禮貌。就是慢慢慢慢的大家來這邊都會把他視為正常了。(CSE-1-210)

2. 工作時數對當事人而言過長，故與雇主、當事人及家長溝通調整工作時數與工作內容

C 生原本工作的時數是一天八小時，但在第一天工作時，支持性就服員就發現 C 生似乎到第六個鐘頭時，就已無法專注於工作上，且情緒有開始焦慮的狀況。

第一天的時候他到第六個小時的時候，就開始有很焦慮的狀況。(CSE-1-234)

...大概六個小時，發現他後來專注力真的不是很專注，沒辦法完成你交待的事情(CSE-1-236)

這樣無法聚焦工作的狀況，不僅造成支持性就服員在輔導上的困難，對 C 生也是身心上的煎熬。支持行就服員繼續說道：

...做到第五、第六個小時他的專注能力是非常的差，就很容易恍神，然後會一直去注意時間...(CSE-1-244)

...很痛苦，對他來說非常痛苦。而且在完成度上就會跟前面四個小時是有落差的，整潔度、清潔度差很多，品質、速度都下滑。(CSE-1-247)

面對工時過長的問題，支持性就服員在評估過後，其實並不想強逼 C 生一定要做到八小時，而是試著與雇主溝通，澄清雇主期望 C 生所要完成的工作任務為何，然後在有彈性地於時間上做調整。她說道：

...我最後還是有跟廠商了解，就是跟他討論就是說那我們把他的角色定位在哪裏，然後還有就是他要完成的工作任務是什麼。那我們是不是可以在四個小時之內去完成廠商的需求。(CSE-1-238)

...所以我就跟店長講說他可能沒辦法做到八個小時的部份，那他這個部份可能清潔度跟專注力是比較不好，我們是不是可以用四個小時盡量去完成店長交待的任務這樣子。店長也同意啊，因為店長一開始對他的期望沒有那麼高，他其實已經超出他對他的期望了。(CSE-1-248)

接著在第三天上班時，也與 C 生溝通，詢問他將時數從八小時調整為四小時的意願，C 生因而感到相當開心，工作品質也得到改善。

...他非常開心。因為我就直接跟他講說明天換做四個小時好不好？他說太棒了，我可以早一點下班。所以他在做的時候就非常愉悅，他看時間的狀況就非常少，工作品質也因此回復。(CSE-1-348)

除此之外，支持性就服員也沒忘記與家人溝通，在詢問 C 生之前早就已與家人溝通協調過，因為畢竟家人是希望 C 生能有一個全天性的工作，但支持性就服員在與 C 生爸媽溝通後，也得到同意，因為他們也曉得 C 生的限制。

...要取得家長的同意。因為家長可能期望我那時候擔心父母是希望他八小時，因為父母畢竟有工作，那可能很擔心說如果剩下四小時照顧問題或者什麼。所以一開始廠商同意完我就找家長，我就跟爸爸媽媽講他的狀況。我覺得爸爸媽媽非常的好，知道自已的小孩的狀況是什麼，他並不會為難或者是給予不合理的要求，我覺得這個部份家長做得非常好。...他說如果四個小時沒有關係，他會再教導說 C 生剩下四個小時要做什麼事情，要回家還是說要回去逛街都可以。我覺得家長的支持程度真的非常好。(CSE-1-350)

3. 協助建立工作流程，並教導工作技能提升工作速度

在訪談的過程中，研究者發現支持性就服員除了會試著調整外在的環境之外，也會加強 C 生本身的工作技能，使雇主願意繼續任用 C 生。而在教導工作技能的前提，支持性就服員認為必須要先建立起工作的流程，讓 C 生能夠明白，何時該完成什麼事，按照步驟將工作完成。她說道：

剛開始工作流程一定要建立起來，工作的流程還有什麼時間，你什麼時間要完成什麼事，這個一定是要建立給他的，不然他自己去慢慢摸索的話，花更多的時間，所以我有建立一張表格給他，你什麼時間要做什麼事。(CSE-1-256)

在密集輔導期間，支持性就服員建立好工作流程後，便會開始進行工作技能的教導，例如教導擦拭桌椅、掃地拖地以及補貨技巧(CPSE-oc5、8)，教導的過程中便會逐步提升其速度，並兼顧其品質(CPSE-oc10、11)。支持性就服員花費了大約 10 天的時間建立好 C 生的工作流程、工作技巧與速度，而這樣的努力也使得 C 生的工作品質也有所改善。就服員滿意的說：

工作流程建立好之後，你會發現工序不會有遺漏的部份，一看就知道品質有改善。(CSE-1-270)

4. 給予物質性增強、口頭稱讚以肯定工作表現

在提供就業服務的過程中，支持性就服員除了提供就業上的支持，也會提供當事人情緒上的支持服務，透過一些物質性的增強、口語的稱讚鼓勵，讓當事人感受到被肯定，更能激勵當事人在工作上的表現。支持性就服員表示：

...會給他一些吃的...比如像小餅乾，有時候是飲料，不一定，就是給他鼓勵這樣。(CSE-1-675)

...我說你這樣很好，就是要馬上肯定他，因為我覺得他是一個很喜歡受肯定的小朋友。(CSE-1-226)

...就是會鼓勵啊，我覺得他很希望被肯定，被肯定的時候會很開心。(CSE-1-679)

在就業中的支持服務中，可以發現自閉症身障者在就業上的確有許多的困難需要去克服，而支持性就服員則運用策略改善工作環境的包容度、調整工作的時數與內容，更不時提供情緒上的鼓勵與肯定。服務中支持性就服員也運用家庭高支持度的助力，協助當事人穩定於職場。從研究中也發現，要使自閉症身障者穩定於職場，是需要透過支持性就服員同是針對職場端、當事人端以及家屬端三方，提供有效的服務，才得以達成目標。

(三)穩定就業後的支持服務

截至訪談為止，C 生一直都穩定於職場中工作，甚至也以工作約八個月左右，以支持性就業的績效標準而言，已可計算為「穩定成功就業」的績效量。雖然如此，但從訪談及紙本記錄得知，支持性就服員並未馬上停止支持服務，而是會依據當事人的狀況提供必要的支持協助。以下便說明支持性就服員在穩定就業後所提供的支持服務：

1. 協助雇主申請雇獎資料

由於支持性就服員有告知雇主若晉用身心障礙者，可向就服站申請「雇用獎助」的獎勵，但由於過程手續並不熟悉，對雇主而言有些繁複，且在雇主在過程中與就服站的承辦人起衝突，因此一度表示乾脆辭退 C 生，不再晉用身障者。支持性就服員了解狀況後，一方面積極協助雇主處理雇獎事宜，一方面轉而向雇主之妻子遊說說明，表示 C 生工作表現持續良好，不應因申請獎雇困難之理由將 C 生辭退，希望能協助向雇主說明。最後順利將雇獎獎助申請完成，也成功讓 C 生繼續留任。(CPSE-oc19)

2. 提供因應策略協助雇主處理偷竊行為

除了上述雇獎申請的狀況之外，在 C 生穩定就業後，對於職場更為熟悉，因此也有其他的狀況發生，其中最令支持性就服員印象深刻的便是偷竊的行為。由於 C 生在便利超商工作，所以有發生 C 生擅自拿取超商的食物食用，但卻未付款的現象(CPSE-oc20)。她回憶道：

...後期就有發現他會自己去拿吃的，拿架上的而不是報廢的。所以這個部份就是讓廠商很困擾，因為廠商都要盤點，他們也要負擔成本的部份。(CSE-1-276)

發生這樣的事情是相當嚴重的，因此支持性就服員便立即至職場了解狀況並提出因應的策略。首先就是將 C 生每天背進公司的背袋換成透明色的，以此可以讓雇主、同事順勢監督 C 生所帶走的物品，取得職場的信任。

第一個我們把他的包包換成透明的，就是袋子換成透明的，我覺得第一個是要取得廠商的信任和同事的信任，我出去的時候，我的東西明顯可以被你看到的。(CSE-1-288)

第二，支持性就服員請 C 生在食用食物前與下班之前，先將物品由店長或同事檢查，確認物品是 C 生所屬的，而非店內未結帳的物品。

第二個我有請 C 生在要吃東西之前跟下班之前，把他帶的東西給店長或者同事檢查。因為有時候他其實不是故意的，有時候飲料啊或者是有些東西掉到那個籃子裏面。(CSE-1-290)

由此可知，即便在穩定就業後，若當事人在職場上發生任何的問題，支持性就服員仍然會盡力協助幫忙，一方面可以使當事人能繼續穩定於職場，另一方面其實也是在經營與廠商之間的關係，若日後還有工作機會，也願意再次提供給支持性就服員。

肆、當事人觀點

由於 C 生的理解能力、語言表達能力有明顯的限制，在訪談過程中無法擷取有意義的字句，因此此部分暫未有研究結果顯示。

伍、案家之觀點與影響

透過研究訪談發現，從大學至轉銜職業重建服務的過程中，媽媽對於 C 生而言是不可或缺的重要角色，不僅給予支持也積極參與 C 生於轉銜過程中的各種服務，因此案家人的觀點與其影響是有必要了解的。經過歸納整理後，包含：案家對當事人之期待、案家對資源教室之建議、案家對職業重建服務之建議、案家對職業重建服務之影響四個部分說明：

一、案家對當事人之期待

C 生媽媽對於 C 生其實沒有太多的期待，最明顯的就是期待 C 生未來能夠獨立自主，照顧自己，所以也從生活中訓練 C 生自我照護的能力。

(一)生活面向

1. 從生活中培養獨立自理能力

C 生媽媽最在乎的其實是希望能培養 C 生獨立自主的能力，因為她知道不可能照顧 C 生一輩子，C 生有一天會需要靠自己生活，例如簡單的料理，或是購買果腹的便當，這些都是 C 生媽媽訓練的重點。

...不然我們不可能幫他一輩子啊！起碼你要自己會煮菜，不然你也要知道說我要買個便當我要去哪裏買，對啊，這個生活我們自己都是要教的。

而為了讓 C 生能習慣靠自己的力量生活，做家事也是訓練的方式之一。透過做家事，例如：打掃、洗碗、倒垃圾、做早餐，都是逐步在生活中實踐獨立自主的鍛鍊。

...在家裏，他能做的事情，我都是讓他做，像洗碗啊、拖地、掃地、倒垃圾等等之類我都是讓他做...我們吃完飯你就是要負責洗碗。所以他這個工作就是自然而然要做，然後垃圾就是時間到了要倒垃圾，他就知道說要把他分類號，然後就去倒垃圾這樣子。所以他能做的事情我們都盡量讓他去做啊，不會說一直就是幫他。(CF-1-123)

...簡單讓他炒個青菜，那可能我們可以弄弄就可以下去蒸的東西，我們就讓他簡單弄弄，讓他弄這樣子。(CF-1-147)

二、案家對學校資源教室之建議

C 生媽媽對於 C 生在大學期間沒有實習的經驗，感到有些可惜，因此很期望大學資源教室若能提供職場實習的機會，對於 C 生的就業上會是很大的幫助。

1. 建立職場實習資源

C 生在大學期間並沒有參與學校的實習，雖然有利用假日時間至親戚家打工，但媽媽事後仍覺得若當時在學校能先有去職場實習的機會，可以讓 C 生在畢業之後快一些找到工作的方向，而不至於在畢業後才開始找尋方向，花費許多時間。媽媽說道：

...可能就是就業之前，就是在學校的時間他們可能會面臨到的工作可能是先讓他們有機會先去實習，這樣子說，我們想去工廠的，可能先到工廠去實習，做一些模擬做一些測試，可能多做一些測試的方面知道說他可能未來他畢業了以後可能哪個方向比較確定...就是說他要就業之前，就是要畢業之前你可能就是在學校先讓他到外面去，多幾份工作讓他去模擬實習，實習以後他可能畢業以後，他可能就比較快找到方向，就不用說我們還要出來花時間去嘗試...(CF-1-474)

三、案家對職業重建服務之建議

C 生的媽媽原本並不知道職業重建服務，在偶然的情況下才接觸到，根據訪談後歸納其對職業重建服務的建議，包含三個面向：專業知能面向、職場開發面向及資源面向。

(一)專業知能面向

職業重建服務雖然是媽媽偶然接觸到的服務，但服務的過程中專業人員給予的專業服務，也讓媽媽受到很多幫助，因此相當認同肯定職業重建服務。。

1. 認同並感謝職業重建專業服務

C 生能接受職業重建的服務，其實是靠著媽媽不斷嘗試連結各種資源的結果，因此原本是不曉得有專門協助身障者的就業服務的。因此當她接觸到職業重建服務時，心裡感到十分的感激。

我是覺得很好很棒啊，因為真的幫忙到我們很多就是讓他們有工作能力，就是節省我們，因為以前可能我們很單純，就是可能都是要這些事情好像以前我們想像不到，但可能都是父母帶著去才有辦法找到工作還是怎樣，現在都是經由就是說可能他們重建這樣，像王小姐劉小姐幫我們這樣子，我們節省很多心力啊。(CF-1-470)

(二)職場開發面向

面對 C 生畢業第一次出社會工作，媽媽也是抱著嘗試的狀況，有什麼工作職缺就讓 C 生試著去做看看。對於職場上的建議，媽媽有一項建議：

1. 期待能協助開發更穩定的工作機會

根據支持性就業服務員的紙本資料顯示，支持性就業員確實僅花費一天的時間就協助 C 生媒合到工作職缺，並且也成功維持三個月以上(CPSE-3-2)，但媽媽暫時也沒打算讓 C 生一直擔任便利商店的員工，仍期待若支持性就業員能開發更好、更合適的職缺。她說道：

...我的意思是說就是說可以就是說找到更適合，更穩定的工作...比較踏實一點。(CF-1-488)

(三)資源面向

對於職業重建服務建議的最後一點，媽媽談到的是有關資源面向的建議，說明如下：

1. 增加在職訓練的資源

如前所述，C 生在大學時期並未有實習的經驗，因此媽媽對學校資源教室的建議是期待能建立在校實習的機制；而進到職業重建服務時，雖然很快的找到工作，但卻發現缺少針對 C 生這類身障者提供在職訓練的資源。媽媽表示：

...就是結合工作跟職訓方面可能會比較好一點，專門對於身心障礙孩子做的在職訓練。(CF-1-492)

以 C 生而言，媽媽仍期待未來可以有更好的發展，而非僅擔任便利超商員工的標準。所以會期待能利用下班的時間進行第二專長的在職訓練，為未來下一個階段的工作做準備。

...就是比如說像我剛剛講的，比如說他們有針對身心障礙有電腦訓練，讓他就是說早上上班，下午就去訓練，訓練完可能也可以再朝電腦這方面去找適合他的工作。(CF-1-497)

四、案家對職業重建服務之影響

以 C 生而言，媽媽是主要的支持者，其大多數的生涯決定都是需要與媽媽討論才能得出定論，因此媽媽對於職業重建服務也有一定程度的影響。根據訪談資料，研究者歸納媽媽及支持性就業員的意見，發現如下：

(一)助力

毫無疑問，媽媽積極參與 C 生的職業重建服務是有很多助益的，不僅支持 C 生就業、培養其就業動機，更願意與 C 生一同討論生涯的方向。以下便是歸納案家對職業重建助力的發現：

1. 家人支持當事人就業，並信任就業員

在支持性就業服務 C 生的過程中，得到了家人很大的支持與幫助。首先最重要的就是家人是支持當事人就業的。支持性就業員說道：

家長直接就講說我就是希望他可以有一份工作，我希望他可以有些事情做。(CSE-1-116)

此外，C 生媽媽相當信任專業人員，願意配合支持性就服員的服務，讓支持性就服員在服務 C 生的時候得到許多助力。

我覺得在家長支持程度上，我覺得是比其它家長來得高。而且我覺得他對於就服員的信任是很高的。(CSE-1-112)

2. 協助生涯規劃

由於 C 生對於自我的規劃較為缺乏，大部分的決定都需要與媽媽一同討論來決定，而媽媽是期待 C 生若有機會的話是能夠越來越進步的。她提到：

當然我們孩子的能力可以更好的時候，當然我們是要追求更進一步的發展，對啊。(CF-1-302)

所以媽媽也會思考規劃 C 生的在職進修的可能性，例如電腦相關的職訓，增加 C 生的專業能力。她說道：

...我們可能會就是說可能再去問一些，因為現在職訓都有一些電腦訓練，可能看這方面看可不可以，因為外面的一個像那種聯城電腦，那種不知道能不能接受 C 生這樣的上那種訓練課程...(CF-1-292)

甚至也考慮運用 C 生在大學曾學習的烘焙技能，協助 C 生創業開一間麵包店，讓 C 生可以靠此維生。媽媽表示：

...烘焙可能就是說我們學一學之後，我們自己開個烘焙店，賣個什麼，賣個烘焙類，我們可以自己開店，你也可以在學習的過程，可能那個比較不會像餐飲那麼，是我這樣的想法啦...(CF-1-310)

我是說我看到人家做那個他只做白土司而已，那間店啦，他只賣一個白土司而已，那個生意超好的，我心裏想說，我們也不要多，我們也像他這樣，專心賣白土司，做的好吃就好了，他們做一樣而已...(CF-1-412)

3. 培養就業之動機

在職業重建服務的體系中，當專業人員初期接觸到當事人時，首先要評估的就是「就業動機」。有「就業動機」才有繼續提供服務的可能性，因此當事人擁有「就業動機」是

就業最需具備的條件。而媽媽早在大學期間，就不斷培養 C 生的「就業動機」，灌輸他就業的觀念。她說道：

我們人都要工作啊，你看爸爸也去工作，媽媽也去工作，哥哥也去工作，工作才能賺錢，你沒有工作就是在家裏就是沒有錢賺。(CF-1-167)

(二)阻力

在研究過程中，由於 C 生在身心的功能上確實較為薄弱，因此長期都需要媽媽的支持與協助，而對於支持性就服員的服務也予以高度的配合，積極參與 C 生的職業重建，因此在阻力上並無明顯之覺察。

總而言之，案家長對於 C 生而言是不可或缺的支持角色；而在職業重建服務中，也是專業人員不可忽略的對象。從 C 生的研究結果發現，在轉銜的過程中，媽媽都扮演著重要的角色，協助 C 生進入職業重建服務的體系，甚至協助 C 生在職場上的輔導，都有媽媽的參與。而 C 生媽媽也針對學校資源教室與職業重建服務提供了建議，確實值得我們仔細思考現今服務的缺憾。

陸、職業重建專業人員之觀點

本研究的目的除了想了解自閉症大專生轉銜至職業重建的歷程之外，另外一項是職業重建專業人員參與其中的歷程經驗，而由於本案乃由支持性就服員直接接案服務，因此僅收集支持性就服員的反思歸納整理至研究結果中，以下詳細說明：

一、支持性就業服務員之觀點

以下歸納整理支持性就服員對於整體服務歷程的想法：

(一)對當事人整體之觀點

1. 當事人功能較弱

C 支持性就服員在接觸到 C 生時，會發現 C 生的整體感覺很類似智能障礙者，但其實功能卻是比智能障礙者好的多的。她說道：

因為 C 生給我的感覺是他跟智能障礙者其實還蠻接近的，只是他在記憶力還有學習的能力上，是比智能障礙者好非常多。(CSE-1-59)

(二) 給予當事人之協助

1. 建立對工作的認知，增加職場經驗

C 支持性就服員自覺對於 C 生的協助在於教導他在工作上的認知，如：工作態度、職場規定，這些都是很基本的職場基本核心能力，C 支持性就服員也透過就業服務增加了 C 生的職場經驗。她說道：

就是比如說工作的態度，那你工作，你的責任是什麼...就是會比較有概念。然後有一些比如說，比如說比較不OK的地方，就是他也知道那些是不對的，他也會去做調整。(CSE-2-35)

對，就是讓他知道他之後的工作不能再這樣犯。也是增加他的一個社會的經驗或者是歷練這樣子，就是職場的經驗。(CSE-2-40)

2. 協助當事人與社會有所互動

C 生透過支持性就服員而找到了工作，有了與社會互動的機會。因此 C 支持就服員覺得這是對於 C 生相當好的一個助益，有了工作讓 C 生增添對這個社會的信任感，也可以與人群接觸有所互動。C 支持性就服員便說：

我覺得是對整個社會的信任感這樣...就是比較不會這麼怕接觸人群。(CSE-2-26)

(三) 對自身服務提供之反思

1. 當事人能力不足，無法從事專業性較高的工作

C 支持性就服員在對於這段服務歷程的反思中提到，她覺得 C 生的專業能力其實是不足的，所以若是要從事較專業性的工作，其實較困難，工作也不好開發。她真誠地說道：

...就是他可能會希望說他未來可能就是朝怎麼樣怎麼樣的地方發展，可是這個發展的空間我們也要看看就業市場有沒有需求，因為畢竟比如說像有一些行政或是一些比較真的是高階功能的，我們可能就真的沒有辦法接觸到...(CSE-2-111)

對，不到市場的需求，那就有可能會造成就是說，我們在找工作上很困難。因為如果他能力不到那邊的話，就變得說，廠商那邊接受度也都不到啊。(CSE-2-123)

2. 當事人工作態度良好，職場包容度高，以及支持性就服員的職場支持是成功穩定就業重要的因素

在反思的過程中，C 支持性就服員也特別回憶 C 生能夠成功穩定於職場超過三個月以上，其原因包含：C 生工作態度良好，因為 C 生個性是乖順的，也願意配合雇主之要求，工作又都能完成，這是相當大的加分。C 支持性就服員說道：

...C 生就還蠻有禮貌的，然後很乖巧，所以這個部份我覺得在服務上，我們其實沒有遇到很大的困難。因為我覺得第一個廠商的接受度很高會覺得他很乖巧，然後又很有禮貌，交待他做的事情，他都可以去完成。(CSE-1-74)

再者是職場的包容度相當好，雇主對於 C 生的狀況能夠接納，職場的同事也能夠包容，因此 C 支持性就服員覺得有良好的職場包容度也是 C 生穩定就業的原因之一。她說道：

個案可以在那裏穩定地做下去，其實真的不容易...因為我覺得如果要再找到其它廠商可以包容這個個案...其實比較困難。(CSE-1-524)

最後 C 支持性就服員認為自己在職場上給予的支持服務也是讓 C 生穩定就業相當重要的因素。例如 C 支持性就服員在初期便協助 C 生與雇主溝通，調整 C 生的工作內容及時數，使 C 生能夠負荷工作內容。

...一開始他有狀況我就立刻調整。譬如說他工時的部份，我們是馬上調整。我覺得一開始覺得他沒辦法做到那麼久，所以我覺得後來的磨合反而少了很多...還有就是工作內容的部份也有去調整。(CSE-1-561)

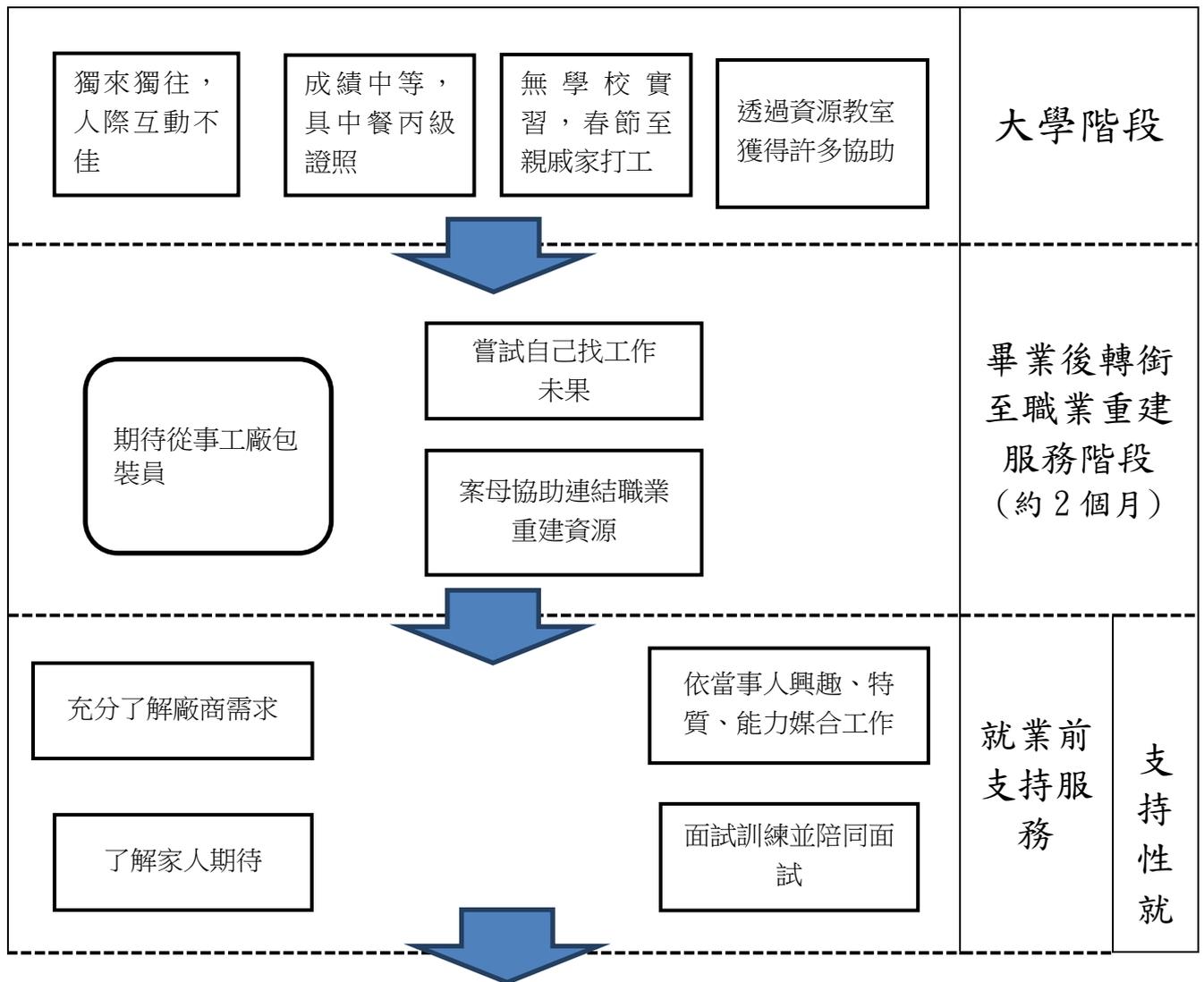
另外，更協助 C 生建立完整的工作流程，使 C 生能夠曉得什麼時候該做什麼事，以達職場之標準。她說道：

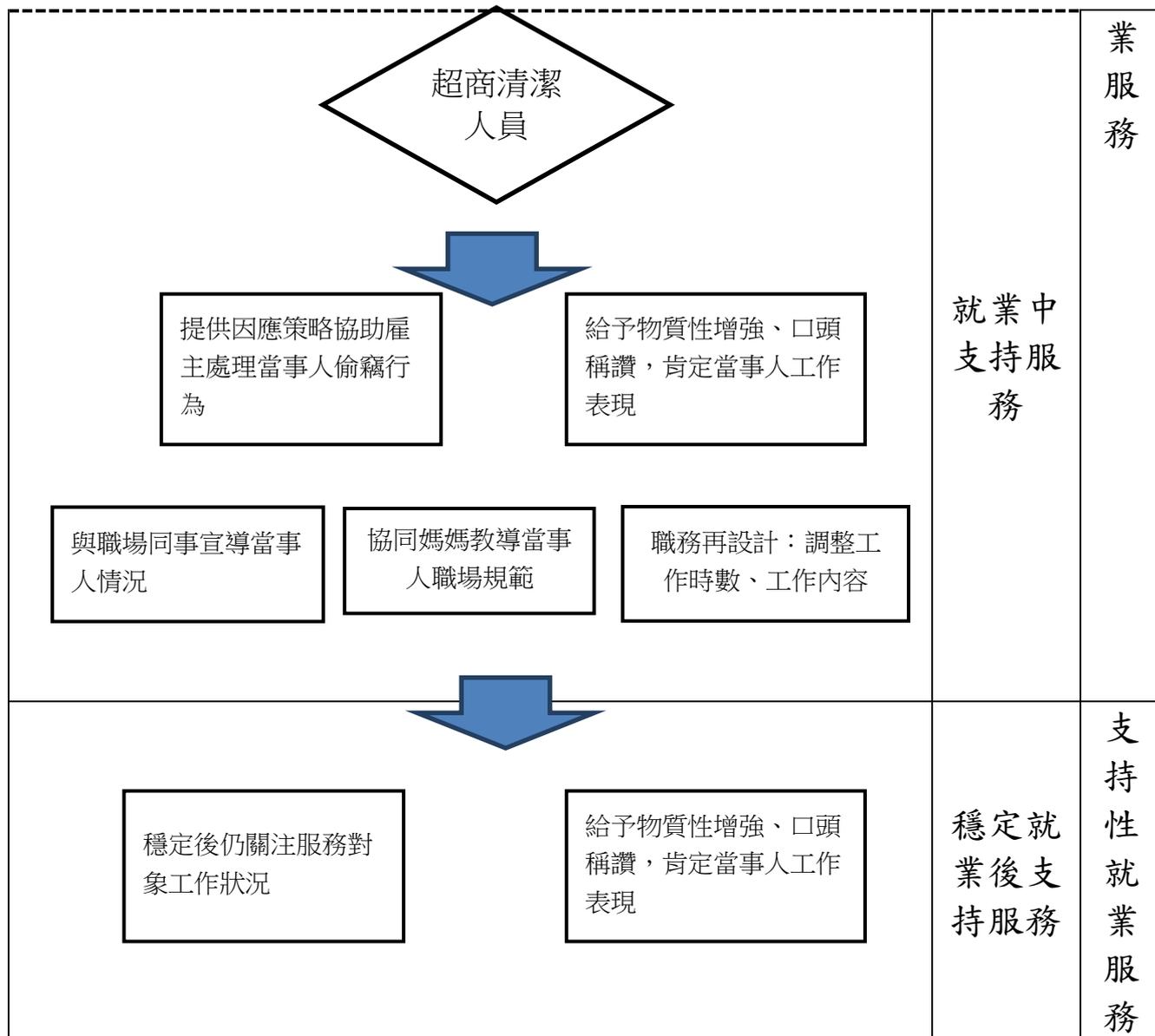
我覺得他的工作流程一定要建立好，一定要定型。所以他後來就知道一開始來，他要先清理外場，再清理內場，接下來就掃廁所，接下來進貨，接下來補貨...(CSE-1-575)

有了工作流程後，C 生得以按表操課，達成工作上的任務，因此支持性就服員也特別相信密集輔導的那段期間是對 C 生穩定工作有相當大的幫助的。她說道：

如果沒有密輔的話，他可能要花更多的時間去摸索，你光建立工作流程，因為廠商不一定有時間可以帶。(CSE-1-586)

C 生轉銜歷程圖





附錄四：D 生研究結果

壹、D 生的背景資料

D 生是個 24 歲的女性，也是五位研究對象中唯一的一位女性。單從 D 生的外貌很難察覺其障礙，高挑的身形、俏麗的短髮搭配簡單的 T-shirt 與牛仔褲、清秀臉龐上掛著粉色鏡框眼鏡，不時透露著稚氣未脫的氣息。D 生就跟時下大學剛畢業的社會新鮮人沒有兩樣，但開始交談後，很明顯的發現 D 生難以與人眼神接觸，對話上有些侷促緊張，但除此之外，D 生不論認知理解、口語表達都相當良好，能夠迅速理解研究者的提問，也能用清楚的語意表達自己的想法，雖然感覺得出來不太擅長與人交際，但並不會特別排斥。D 生是個個性相當獨立的女孩，遇到困難習慣靠自己的力量解決，有自己的原則，謹慎細心追求完美，在校不擅長團隊合作。D 生在大學時主修「數位多媒體設計」，由於本身對美術、畫畫、設計相當有興趣，未來亦期待能從事有關美術設計相關的工作。

家人是影響 D 生生涯重要的陪伴者，尤其以媽媽為最。雖然 D 生個性獨立自主，但卻會願意聽從媽媽的意見，接受媽媽的建議，媽媽也是最了解 D 生的重要他人，許多時候 D 生遇到挫折，也是媽媽給予安慰支持，讓 D 生重新拾回信心，繼續往前邁進。以下便是 D 生自大學時期至職業重建服務階段所經歷過的服務歷程。

貳、大學階段

一、為了生涯目標而做的準備

D 生在高中時期便對美術設計有高度的興趣，高中畢業之後，為了更精進專業技能，於是繼續攻讀大學，在校也相當認真於課業，但由於障礙的限制，使得在與同學的人際關係上並未有良好的互動。不過 D 生相當願意使用資源教室的資源，透過資源教室 D 生不僅得到心理情緒的輔導、課業的協助，甚至是打工就業的資訊。以下便整理 D 生在大學階段的五個面向，包含：科系與生涯目標之關係、課業面向、就業經驗面向、社交面向以及運用資源教室面向。陳述如下：

(一)科系與生涯目標之關係

D 生高中畢業後，在家人的支持下，自己決定繼續攻讀大學，為的就是期望能繼續進修專業技能，為未來就業做準備。

1. 自己決定繼續進修，家人也支持

D 生是一個自主性極高的個案，對於未來會有自己的想法，因此會決定繼續攻讀大學，有很大一部分是基於自己的決定。在訪談的過程中，D 生便與研究者有過這樣一段對話：

研究者：上大學這個決定是你自己決定的，還是有跟媽媽討論呢？

D生：自己決定。(D-1-80~81)

當然除了D生自己對未來有所方向之外，家人的支持也是很重要的因素。因為D生媽媽也覺得應該要繼續念大學，且家中的經濟也能負擔，因此對於D生的決定也欣然接受。媽媽說：

一方面我想說因為想說高中嘛，只有高職而已，她學的就是只是懂一點點。然後想說，沒關係，那就再去繼續去上學。反正想說，家裏也不急著她去出去，沒關係，你就去。(DF-1-19)

2. 期待能學習技能以利未來就業條件

D生之所以想要繼續攻讀大學，很大的原因是為了將來就業考量。由於D生在高中時便修習與美術設計相關的專業，因此大學也順理成長繼續選擇相關的科系就讀，為的就是能夠更加精進自己的專業技能，以利未來就業更加順利。她說道：

...其實就是說可以學習另外一個技能...就是幫助未來找工作可以，就是會比較，就是符合自己心中的工作，然後在工作那邊會比較順利，對未來有幫助。(D-1-71)

(二)課業面向

對於學校課業，D生可說是非常的重視，成績也相當不錯，為了專題報告也願意犧牲睡眠時間，熬夜趕工。

1. 重視課業表現

D生在校的課業成績表現優良，大致都可維持在前十名左右的成績，雖然大學的成績因選修而有可能不同，但能保持前十名的水準仍是不簡單的。她表示：

...在班上排名的話...大概有前十名了。(D-1-247)

D生也明白表示自己就是個重視課業的人。

我還蠻重視學校課業的。(D-1-297)

甚至會為了功課而感到焦慮，可見其在乎之程度。

...就是做功課有點難，不曉得怎麼解決...我就很焦慮。(D-1-281)

2. 為了畢業專題熬夜趕工

除了課業成績外，D 生對於畢業專題報告的重視也可看見其在乎課業的程度。當時 D 生為了要完成畢業的專題報告，常常熬夜製作，或是長時間待在學校趕工，而這些努力媽媽都看在眼裡，她心疼的表示：

...那時候她就是，就是常常熬夜，然後就是有時候還要在學校，就是在學校做...就是坐在學校裏面這樣子，我們就覺得她很辛苦，很心疼，但是我們又沒辦法，幫不上忙。(DF-1-107)

(三)就業經驗面向

在就業經驗部分，D 生在大學時受到家人的鼓勵嘗試打工，曾於大一至大三間利用暑假期間參與政府舉辦的暑期打工方案，因此在打工上有些許經驗；至於學校的實習由於面試時未過關，故沒有相關的實習經驗。

1. 家人鼓勵打工；大學暑假期間參與政府暑期打工方案

如同前述，D 生在大學時期相當重視課業成績，因此多數時間都在學習課業上，對於打工始終沒有特別的規劃，但由於媽媽的鼓勵，D 生才開始有打工的念頭。她回憶道：

其實那個是媽媽鼓勵我去(打工)...想說可以了解一下職場。(D-1-225)

在家人的支持下，D 生也因此報名了政府在暑期所舉辦的打工方案，而很幸運的，連續三年的時間，D 生都有被選上打工方案，這也是 D 生在大學僅有的打工經驗，她說道：

就是我大一到大三的那段期間有去新北市政府，他們有主辦那個，就是暑期工讀活動，對，所以有，我幾乎是每個暑假，大學每個暑假都有去上那個暑期工讀。(D-1-213)

媽媽也有共同的記憶，甚至還記得當時 D 生大多負責簡單的行政工作。

讀大學的時候，就是放暑假的時候，有我們新北市有舉辦什麼，暑期期間有，也是縣政府的，它有就是，可以打工，就是政府單位打工，就讓她去應徵，然後她就很幸運的，那三年好像每年暑假都有應徵上，然後就去。(DF-1-35)

她工作內容，第一年是在那個新北市政府裏面的就是做一些好像就是文件處理，就是影印然後整理一些什麼...大二跟大三就在圖書館，圖書館幫忙就是整理書籍...(DF-1-45)

2. 欲參與學校實習，但因面試失敗而取消

除了打工之外，D 生在大三的時候也曾經與一般大學生一樣，參與學校的實習經驗，但是由於在與實習廠商面試的過程中表現並不順利，因此沒有被錄取，喪失了實習的機會。

...因為他們就是會面試，那當時面試是失敗的。那我是找那個動畫公司去應徵，那當時是因為還沒準備好就被淘汰。(D-1-369)

(四)社交面向

D 生有很明顯社交上的困難，在學校少有朋友，也不參與任何社團活動，自覺與同學難有良好的互動，僅有兩、三位的朋友，大多忙於自己的課業上。

1. 大學時期僅兩、三位朋友，且沒有參與任何社團活動，多專注於課業上

D 生對於自己的社交狀況相當的清楚，知道自己在大學時期並沒有太多的朋友，大概只有兩、三位較為要好。她說：

大概有兩三個比較要好這樣。(D-1-359)

而由於 D 生相當在乎課業成績，因此大多數時間也都專注在課業上，既沒有頻繁與同學互動，也沒有興趣參與任何社團活動。

...沒有，沒有參加什麼社團...就是專心在自己的課業上。(D-1-241)

...其實我在忙專題的時候，我就比較少在跟同學互動了，就是專心做自己的事情，這樣子。(D-1-391)

2. 對專題設計固持己見，自覺難與同學有良好溝通互動

D 生大學規定，在畢業之前，學生們必須要以團體的方式提出專題報告，而 D 生在社交上的障礙，使她無法同學溝通，以至於沒有人願意與 D 生共同一組。媽媽落寞的說著這段回憶：

她自己就是說，因為她剛好是可以參加什麼就是畢業展，剛好她有那個，她就說，好，老師說好，那你一個人一組。她說，因為沒有同學願意跟她一組。(DF-1-101)

D 生相當執著於自己的設計理念，因此每每與人合作時，都無法好好溝通協調，進而引發爭執，她也因此察覺似乎無法能與同學們有良好的溝通。她說道：

因為我有跟同學一組，然後當時有為了一個，就是風格問題而發生爭執。(D-1-93)

到了大學上，我才發現說其實我的人際上其實還是有點問題。就是不曉得要怎麼樣跟人家，跟同學或同事聊的順利，這樣子。(D-1-261)

(五) 運用資源教室面向

D 生對於資源教室並不排斥，也相當願意運用資源教室的資源來協助自己。在大學階段期間，D 生運用資源教室的資源不僅更加了解自己障礙的狀況，增進了自我的認識外，甚至透過資源教室的服務獲得了就業、課業與心理輔導上的幫助。對於 D 生而言，資源教室是大學時期相當重要的資源。

1. 資源教室協助當事人認識自閉症障礙特質，增進自我認識

D 生在大學時期，曾經透過資源教室的協助，認識了自己障礙的特質，了解自閉症者的樣貌，也因為這樣的認識，D 生也對自我更加的認識。D 生表示：

...因為之前在大學有輔導中心的人來跟我，跟我比較好的同學來跟我們談說什麼叫做自閉症，那就是自閉症有什麼特質，然後做一些研究跟思考。就是因為我對自己的狀況還不是很了解，所以老師，所以那個學輔中心就是有幫我跟我的同學去做，就是找關於自閉症的一些影片，然後讓我們了解什麼叫自閉症...更加了解自己。(D-1-443)

2. 樂於運用資源教室服務，獲得就業打工資訊及課業、心理情緒輔導之幫助

從 D 生的訪談中可發現，資源教室除了協助 D 生了解自己的障礙特質之外，還有其他多元的支持服務，例如提供打工資訊的服務：D 生在大學時期每個暑假都有打工的經驗，而這樣的資訊就是來自於資源教室的提供。D 生說道：

...這個暑期工讀是新北市政府辦的...其實我知道那個訊息是從那個學輔中心那邊得來的。(D-1-217)

除了就業資訊的提供外，資源教室也提供課業方面的輔導，尤其 D 生是相當重視課業成績的學生，所以當課業上遇到困難時，D 生甚至會主動尋求資源教室的協助。

D 生：一開始我覺得，就是自己一個人一組壓力其實還蠻大的。

研究者：對。那你是怎麼克服的？

D 生：因為我有跟那個學輔中心的導師有談。

研究者：什麼中心可以再說一次嗎？

D 生：學輔中心，對，學生輔導中心，然後請那個輔導老師幫我解決問題。

研究者：你跟他講說這是什麼問題？

D 生：就是怕會壓力太大。

研究者：對，課業上是不是？

D生：對，課業上問題。(D-1-113~121)

另外，資源教室也提供心理情緒上的輔導。D 生媽媽便表示，D 生有時候在學校會因為課業上的壓力而產生心理上的困擾，這時 D 生便會主動至資源教室尋求輔導老師的協助。

D 生嫵嫵說道：

..有時候她情緒上，有時候有一些情緒，也幫她處理一下情緒。(DFM-1-83)

綜合言之，D 生在大學時期為了生涯已開始做了許多準備，不僅重視課業，雖然沒有參與學校的實習，但有積極嘗試政府的短期打工機會，增加就業的經驗；人際方面算是 D 生最弱的部分，在校少有關係良好的朋友；雖然 D 生不排斥資源教室的服務，但 D 生卻不排斥運用資源教室的資源，利用資源教室的服務獲得了許多支持。

叁、連結到職業重建服務的過程

關於連結至職業重建服務的過程，可將此歷程分為兩部分，一為連結職業重建服務資源之前；二為啟動連結職業重建服務資源。以下說明：

一、連結職業重建服務資源之前

(一)求職行為

1. 畢業自行找工作未果

D 生在大學畢業之後，並未馬上進入職業重建服務體系，而是藉由媽媽協助，自行找尋工作機會。D 生的媽媽回想說道：

那時候她畢業了嘛，在家裏，六月份畢業嘛，就閒在那邊，我說你要去找個工作，她說好啊...然後我就幫她去找，上網去找...(DFM-1-171)

二、啟動連結職業重建服務資源

(一)連結原因

會讓 D 生開始找尋就業資源的原因有二：自行找工作未果與勞工單位主動聯繫上。

1. 畢業自行找工作未果

D 生畢業後經過一個月的努力，在網路上投遞履歷的結果，並沒有謀得工作職缺。D 生媽媽回憶那段找工作的日子：

..然後她就拿履歷，她就e-mail過去...然後應徵也是就是沒有，他們都沒有回消息。(DFM-1-171)

2. 意外接到勞工局的服務通知

就在 D 生未能如願找到工作之際，媽媽突然接到勞工局的職管員的電話，並詢問是否需要職業重建服務，而 D 生的媽媽並不曉得政府有這樣的就業服務資源，所以在接到服務通知的時候，甚至還有些訝異。她說道：

我不知道，我不知道，可能是他們資源班有些資料給他們吧，我不知道，因為那個我接到，我接到勞工局的電話，我自己也說，奇怪，你怎麼會知道...(DFM-1-237)

(二)資訊來源

1. 透過轉銜資料，勞工局主動聯絡當事人

對 D 生而言，並沒有透過任何資訊連結到職業重建服務，反而是勞工局運用特教通報網的轉銜資料親自致電聯繫 D 生，使 D 生連結上職業重建服務資源。D 職管員清楚的表示：

我們負責轉的職管員，他就會分你負責幾個個案，你打電話去問，他是從這樣子過來的...因為有大專畢業生，我們每個幾乎都要打，打電話跟他講說我們有這種服務。(DCM-1-140)

(三)連結方式

1. 案家人陪同連結服務

職管員聯絡 D 生媽媽後，再經由 D 生媽媽陪同 D 生至職業重建窗口，正式完成連結至職業重建服務。D 職管員說道：

...就是我們也是有電話啊，打電話問大專畢業生，然後就告訴他媽媽有這個訊息，我們這邊有提供什麼服務啊，然後媽媽就帶著他過來啊。(DCM-1-130)

從研究的結果可發現，D 生與案家人都並不曉得職業重建服務的資源，而是在勞工局職管員親自聯繫時才知道這樣服務資源，而這樣的結果其實並不意外，因為 D 生在大學時期，對於資源教室所提供有關職涯相關的資源較不重視，因此自然也不會曉得這些相關的資源。另外，在轉銜的模式上，從研究結果也看到多以資料的傳遞完成。

肆、接受職業重建服務階段

一、職業重建個案管理服務階段

(一)協助建立職涯目標與擬定職業重建計畫

職管員接案後，便會進行評估，了解當事人的能力、興趣，並根據評估方向擬定職業重建計劃。透過訪談與紙本記錄的資料，研究者歸納分析如下：

1. 運用職評工具了解當事人的興趣與能力，並與之晤談討論

D 職管員在協助 D 生確立職涯的方向時，會運用職評工具來協助了解其興趣與能力。例如 D 職管員便會運用影像式興趣量表，以得知 D 生的工作興趣範圍。

...用影像式的職業興趣量表，那他第一個是文書啦，但是他自己也承認他文書能力不是很好。然後第二個還是一樣藝術。第三個賣場，他不排斥賣場，譬如說超商啊或者是量販店啊什麼之類的他不排斥。(DCM-1-162)

除了工作興趣外，D 職管員也運用 valpa 7 去了解 D 生的反應、判斷力及基本的操作能力。

就用valpa 7測她的反應啊、判斷啊，還有她的操作能力速度快不快啊。(DCM-1-180)

而在得知 D 生所期待的工作興趣及基本的能力後，職管員會再以晤談的方式與 D 生一同討論聚焦工作方向，讓 D 生知道自己期待的工作與能力上落差的程度為何。

就是慢慢跟她溝通，然後跟她講你要從事設計，你又是沒經驗，然後跟她講這個行業，你要就業分析給她聽啊，然後她就退而求其次，她說她不排斥賣場，因為賣場她也不排斥，她的排序是第三有興趣的。

2. 評估當事人有能力於一般性職場工作，擬轉派支持性就業服務

D 職管員評估 D 生雖有能力自行找尋工作機會，但在面試及職場上仍會需要支持協助，故擬派支持性就業服務員協助其就業事宜。D 職管員在評估表上就清楚地寫下對 D 生的處遇方向：

職業重建需求摘要與處遇方向：經評估個案雖有能力上網尋找工作機會，也會自行在網路上投遞履歷表但不敢自行去面試，期待有人陪同，故擬派支持性就業服務協助就業事宜。(DPCM-C)

3. 根據評估確立當事人職涯方向，但仍保留彈性空間，以先找到一份工作為主

在分析評估時，D 職管員也一同與 D 生擬定職業重建計畫。D 職管員藉由興趣測驗及晤談的結果，協助 D 生擬定了具體的工作方向。

我工作上的夢想：我希望能找到平面設計、插畫或超商相關的工作
本次目標：我會積極找到工作(DPCM-D)

從職業重建計畫表來看，D 職管員雖然有協助 D 生釐清工作的方向，但在設定目標時，仍給予彈性較大的空間，僅註明找到工作，但是否是平面設計、插畫或超商的工作卻未侷限住。傾向 D 生先有工作為主。

...讓他學一些經驗或者什麼，未來你想要從事什麼我們再說，等到他具備他那些能力了，要找自然就很好找。(DCM-1-270)

(二)執行職業重建服務計畫

職管員擬定完職業重建計畫後，便會開始執行計畫內容，而通常若職管員評估當事人的狀況良好，可進入一般性職場工作，便會連結支持性就業服務，接續由支持性就業服務原提供就業服務。

1. 與支持性就服員說明職業重建計畫，達成共識後再執行

在 D 職管員準備轉派支持性就服員之際，會先與支持性就服員溝通，讓支持性就服員了解目前當事人之狀況，並一同與其討論服務的策略與資源，待雙方都達成共識之後，才執行職業重建計畫之內容。D 職管員形容與支持性就服員在執行職重計畫前的溝通方式：

我們就會討論他現在目前的狀況，然後我覺得應該要提供什麼樣的資源，那你覺得我這個資源好不好或者是怎樣，他也會提供我這樣的資源，我們兩個要合作，共同擬定一個說我們現在暫時要跟他說我決定大概是下個月才會幫你媒和工作，那我這個月就要觀察你什麼之類的。先討論一些策略，然後再來執行...所以要有共識啦。其實就輔員跟職管員就要有共識，服務起來才會愉快。(DCM-1-550)

2. 轉派支持性就業服務後，便讓支持性就服員主責服務，後續再追蹤就服員狀況

D 職管員在與支持性就服員確定好職業重建計畫可執行後，便會將當事人轉派給支持性就服員，而後續的就業服務就會讓支持性就服員主責服務，D 職管員鮮少會介入，而後再經由支持性就服員提供 D 生之狀況。她表示：

...就跟就服員講，因為我如果派案給就服員之後，我就不再介入比較多，除非有特殊的狀況。因為我避免個案會搞混，到底要聽誰的，本來就是這樣啊，後來我就會跟就服員講這一塊啊，讓就輔員去handle啊...我們再追就服員狀況。

二、支持性就業服務階段

(一)就業前的支持服務

1. 支持性就業員與職管員、當事人進行三方會談，確立工作方向

如同前述，在 D 職管員準備要轉派支持性就業服務時，會先與支持性就業員討論職業重建計畫目標的可行性，待支持性就業員了解後，會再進行一次職管員、支持性就業員與當事人三方的會談，彼此進行溝通與了解，之後支持性就業員再依據此共識提供就業服務。

(DPSE-oc2)

2. 支持性就業員與當事人、案家人進行討論，若無法找到期待的工作，暫以單純重複之工作為

主。

除了在接案之前會先與職管員進行溝通達成共識之外，支持性就業員也會與案家人進行溝通，進而了解案家人對於 D 生的就業期待，以利未來就業媒合。支持性就業員會與案母澄清當事人的工作期待，若暫時無法找到期待中的工作，或許可以考慮單純一些的工作為主。(DPSE-oc4)

3. 事先與廠商雇主說明當事人狀況，並依職業重建計畫提供面試演練與陪同面試

在媒合就業時，當支持性就業員有開發到願意雇用當事人的職場時，在進入工作職場前，會先與廠商進行溝通，說明當事人之狀況，讓雇主能對 D 生的障礙狀況有一些了解與認識，並教導互動的方式。D 支持性就業員表示：

...我們也在那中間也會去讓人資或者是讓店長這一方面，或者是跟職場的其它的同事，也讓他們去了解到這個孩子，他的一些，可能會有一些的一些特質或者是怎麼去跟他相處互動的方式。

與雇主端協調好之後，支持性就業員會依據與職管員所擬定的職業重建計畫，提供面試上的演練。她說道：

我們要做面試演練，每一個個案我只要要推介，我都會提早跟他約半小時到一小時的時間，先跟他做面試演練...可以讓這個個案自己就去描述他的一些就他自我介紹，然後他自己去跟主管去介紹他的一些，之前的工作經驗，或者是他

為什麼想要應徵這個工作 (DSE-1-312)

到了面試當天，支持性就服員更一同陪伴 D 生與雇主進行面試，提升 D 生錄取的機會。

(DPSE-oc7)

(二)就業中的支持服務

1. 運用視覺提示教導工具使用，並協助建立工作流程，使當事人自我監控以改善工作速度
進入職場後，如何教導 D 生工作是最重要的事。一開始 D 生的工作品質是相當有問題的，例如 D 生不會使用掃地工具，支持性就服員便運用視覺提示的輔具，讓 D 生容易理解。

跟她講怎麼掃拖，怎麼樣動作示範說明，沒效，我都會隨身攜帶那個小紙條，我拿一張白紙出來畫給她看，就這樣這樣這樣，然後就是照這樣的方向然後這樣，還講口訣，像螃蟹走路像怎樣，好了會了。畫圖給她看，看了這個空間配置，然後去跟她講說，因為店面長這樣，所以這一半你要怎麼掃，這一半你要怎麼掃，然後你在拖的時候，你要用怎樣的方式這樣子掃拖，她終於學會使用拖把跟掃把。這是畫圖會的。(DSE-1-171)

再者，在工作過程中 D 生的工作速度相當的慢，所以影響的工作品質。因此 D 支持性就服員便協助 D 生建立工作流程表，明訂什麼時候要做什麼事情，讓當事人有所依據並自我監控工作的時間，以改善工作的品質。D 支持性就服員說道：

...我就是協助她在做自我監控吧，或者是在協助她去了解說，這個環境裏面，不管是她的工作內容上面，或者是在職場的適應或者是人際這些部份裏頭，我卻很明確的讓他知道，有哪些的規則，他可以怎麼做，然後可以去適應。對，那也有幫她做，有她做那個貨架的檢核表，然後可以去幫她職場那邊，雙方都可以去確認她工作的進度。然後再來也有幫她去做她每天要做的工作的一些工作流程表...比如說星期三要擦玻璃，然後星期幾要從事，就是她有，每天會有一個特定清潔區域。(DSE-1-357)

2. 提供當事人適時情緒支持，並以優勢觀點看待當事人

D 生在職場中，難免也會遇到挫折與困難，此時支持性就服員便會給予立即性的情緒支持，以鼓勵 D 生繼續維持在職場上，而當 D 生工作表現良好時，也會不吝惜給予社會性的增強。

我都會給他們一些口頭的一些肯定，對，那有時候我給他們的肯定

甚至會協同同事一同給予 D 生讚美與肯定，更能使 D 生更多的信心。

店長或者是其它同事對於他們的讚美跟肯定的時候，這個東西我覺得對他們來說的那個增強作用又更大(DSE-1-193)

除此之外，支持性就服員對於當事人常以優勢觀點的角度去觀看，能看到 D 生的優點，運用正向的方式回饋給 D 生，使其在工作上得到支持。

我很容易去看到個案的優點，好像很容易用比較正向的方式去看待或者是處理個案的問題。(DSE-1-263)

3. 協助、教導當事人職場的人際互動

D 生在人際互動上有很明顯的弱勢，因此在支持性就服員在職場的服務上當然也會針對 D 生在人際互動上的困難進行協助與教導，不論是與同事還是與顧客的互動，都會協助當事人去練習。

協助她去練習對她很困難的一個人際互動。不管是跟客人的，還是跟同事的那一種職場人際。(DSE-1-193)

支持性就服員就曾利用角色扮演的的方式，去試圖讓 D 生練習與人眼神接觸，以避免被誤會沒有禮貌。

她回答的時候，她可能就不一定會看客人，我就演給她看，我說你是客人，我是呂以真，然後客人在問以真說，請問什麼什麼東西放哪裏，然後對我不太清楚，可能稍等我一下，然後我就問她，那請問客人是什麼感覺？就是用這樣的方式讓她了解...(DSE-1-153)

(三)離職原因

截至訪談日期，D 生仍持續就業中。

(四)離職後的支持服務

截至訪談日期，D 生仍持續就業中。

(五)穩定就業後的支持服務

截至訪談時，D 生已就業穩定三個月以上，但支持性就服員仍持續提供支持服務，經歸納分析有以下服務。

1. 持續關心當事人職場表現

D 生在透過支持性就服員的支持服務很順利的穩定工作達三個月之久，按照規定支持性就服員已可進行結案，但當支持性就服員仍持續關心當事人職場表現，D 支持性就服員在 D 生工作三個月後又再追蹤了三個月之久，才準備予以結案，可說煞費苦心。(DPSE-oc)

2. 製作工作檢核表，協助當事人改善工作速度

雖然 D 生已在職場中工作達三個月之久，但仍會有工作上的困難，此時支持性就服員會立即進入職場協助雇主解決問題。如 D 生工作速度有變慢的趨勢，支持性就服員得知後，便立即制定策略因應狀況。針對 D 生工作速度變慢的情況，支持性就服員於是制訂工作檢核表，協助 D 生作更有效的自我監控，改善工作速度的問題。(DPSE-oc29)

3. 協助當事人更加融入職場人際關係

雖然 D 生不擅人際互動，但仍然有人季的需求。因此當 D 生漸漸熟悉職場後，也開始想與同事們有更多的交集與互動，甚至主動向 D 支持性就服員表示想要與同事一同參與下班後非正式的聚會，這令支持性就服員相當興奮開心，因此也協助當事人與雇主溝通，嘗試讓 D 生有機會融入同事中。她開心地說道：

...D 生也想要融入他們，她想要融入他們，然後想看看誰跟誰哪一天休假，我有沒有可能跟他們也一起約出去，所以她才會去注意班表。然後我聽到這個消息，我想說這是一件多開心的事，自閉症。她自己要融入社會的非正式團體，酷斃啦。然後我也去跟店長也去討論看看，也去跟家長討論看看，有沒有可能，她的班別就是做一些調整什麼什麼的。

伍、當事人之觀點

一、大學經歷對生涯影響之觀點

D 生在回憶大學經歷對其有何影響時，僅覺得大學的生活有助於她社會上的適應。以下說明之；

(一) 社會適應

1. 有助於學習人與人之間的互動

D 生的大學時期會有專題報告要執行，且有時會需要與同學合作溝通，無形之中也讓 D 生學習人與人之間的互動。雖然 D 生仍覺得有些困難，但仍然有所助益。她說道：

...在人際關係上還是會有一點困難...但透過專題報告，還是會有一些幫助，因

為很多地方都是需要人與人之間溝通。(D-1-471)

二、當事人對職業重建服務之觀點

(一) 對職業重建服務之想法或建議

1. 願意配合職業重建服務

雖然 D 生沒有主動表達相當配合職業重建服務，但是根據職業重建專業人員的角度觀看，D 生是相當配合的一位服務對象。職管員如此稱讚她：

...所以我說他能力很好啊，而且服從度也不錯，配合度很高。(DCM-1-198)

2. 職重服務只是輔助，主要還是靠自己

對於 D 生而言，其實長久以來遇到問題都會習慣先靠自己先解決，若有其他協助再運用。例如以往在職場上遇到困難的時候，幾乎都是靠自己解決。她說道：

...幾乎是靠自己，然後沒有靠別人。(D-1-579)

D 生的媽媽也有同樣的觀點，也因為 D 生媽媽的影響，讓 D 生有凡事先靠自己來的想法。D 生媽媽就有一段明確的對話：

研究者：那除了媽媽你剛剛提到說就是這一些職業重建的專業人員，主要就是提供一些就業資訊嘛，那除了這個之外媽媽就您知道的，你覺得他們還有提供哪一些服務？

D 生媽媽：這個我就不清楚了，因為我沒有遇到什麼問題，我幾乎很少去打電話跟他們說，有什麼，需要他們幫助或者什麼，我認為說，我們自己處理，我們可以自己處理，我們就自己處理。(DFM-1-265)

3. 期待職管員能再更深入了解當事人的興趣與想法；支持性就服員能再多協助人際上的問題

D 生在經過職業重建服務後，對於職管員與支持性就服員也有一些建議。在職管員的部分，D 生明確的表示希望職管員可以再更深入了解她的興趣與想法。她說道：

...就是想深入我自己喜歡的興趣...想要再更深入我的想法跟我，就是分享我在

求學過程中所以外的一些興趣。可以做一些更深入的了解。(D-1-827)

而對於支持性就業員的部分則會希望可以在職場人際關係方面上，多給予協助，使 D 生能夠融入職場上的同事，拓展人際關係。

因為我總覺得她可以處理一些人際上一些的問題...就是說怎麼跟人家，跟同事做互動，然後怎麼可以聊那麼愉快，那樣子...因為我發現其它跟其它同事之間的互動其實還蠻頻繁的。(D-1-865)

陸、案家人之觀點與影響

一、案家對職業重建服務之建議

D 生的媽媽對於職業重建服務的建議，經歸納後可分為兩部分，一部分是關於職場開發的面向；另一部分是資源面向的部分，以下說明：

(一)職場開發面向

1. 期待專業人員能協助找到較好的工作，而非找一份工作交差了事

在職場開發的面向，D 生的媽媽有很深刻的感覺，雖然目前 D 生有在工作，但是其實工作的內容是不符合期待的，因此 D 生媽媽會建議職重專業人員若能在職場開發上更加盡力，而非暫時找一份工作讓 D 生去做。

政府的勞工局這邊...我覺得以我的怎麼說，因為他們可能，我就真的講，我是覺得說，他們可能，因為政府有一些，就是這些怎麼說，資金嘛，要他們安排協助這些小朋友，可是他們認為說，這是他們的工作，他們認為說這是他們的工作，我只要找一份工作給你們，你就去做...比較不是那麼符合我們自己的期待...(DFM-1-273)

(二)資源面向

1. 期待能針對特殊職類提供職業訓練

另一方面來說，雖然 D 生媽媽期待職業重建資源能協助 D 生找到符合期待的工作機會，但考慮現實層面，D 生的能力是否能符合職場標準，也是一個問題，D 生媽媽也明白 D 生可能專業能力有所不足，因此會希望勞政單位若能夠提供相關職類的職業訓練，讓 D 生透過專業訓練後，提升專業能力之後，再進入職場，或許會是個解決的方式，但無奈的是，以目前的職訓資源，很少有關於設計相關的訓練課程。媽媽無奈地說道：

當然我是希望說，政府有那種，就是有那種提供那些，他們比如說針對他們的

興趣，幫他們，可以特別訓練或者怎樣，有那種，你說職訓，可是職訓就是很，選項很少，對他們就是，職訓不可能叫你去做什麼設計什麼沒有那種，沒有那種，培訓的課程。(DFM-1-360)

二、案家對職業重建服務之影響

(一)助力

1. 鼓勵當事人就業，並給予情緒上的支持

案家人對於 D 生而言，的確是非常重要的支持角色，尤其是媽媽。像是 D 生其實一開始是懼怕進入職場的，但是媽媽不斷在旁鼓勵 D 生，希望 D 生能夠去嘗試就業。D 生回憶道：

其實是媽媽鼓勵我說就是說...去了解一下職場，去就業看看這樣。(D-1-227)

不僅如此，當 D 生真的進入職場後，媽媽更是給予相當充足的情緒支持，使 D 生能夠消化在職場上所遇到的困境與不順遂。媽媽就曾經對 D 生說：

妳去做做看，如果真的不要，不喜歡，就不要做，就回來這樣子，我說慢慢再找工作這樣子。(DFM-1-281)

讓 D 生知道無論如何媽媽都在背後支持著她，不會拋棄、放棄她。這樣的支持力量對於 D 生而言，也是在職場上能穩定的重要因素之一。

2. 教導當事人工作態度，有助於就業穩定

另外，D 生媽媽從小就教導 D 生要有負責任的態度，不論是在學業上或是之後到職場上，這樣負責任的態度，對於 D 生有很大的幫助。這樣的觀念深植在 D 生的心理：

媽媽就是告訴我，就是要對自己的事情負責，一定要負責任。(D-1-325)

因為有這樣的觀念也影響 D 生的工作態度，這只得在工作穩定度上，是很大的一項助力。

就像我現在在工作的時候，就是有要指定的工作，就類似像在那個學校要完成的功課其實是一樣的。(D-1-315)

(二)阻力

1. 左右當事人選擇工作機會

D 生媽媽固然對 D 生而言是相當有助於就業的角色，但是 D 生媽媽積極參與 D 生的各項決定時，有時便會忽略了 D 生自我抉擇的機會。D 生也不諱言的說，工作的選擇其實都是需要透過媽媽來決定。

因為媽媽他覺得我還不曉得要怎麼找工作，所以他先，然後媽媽他對我的那個一些興趣就是有一些...所以他就幫我選工作。(D-1-547)

雖然媽媽是出於保護 D 生的企圖，但是不知不覺也漸漸讓 D 生少了許多可以自我決策的機會。

柒、職業重建專業人員之觀點

一、職業重建個案管理員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

1. 基本功能良好

D 職管員對於 D 生的整體觀點是好的，覺得 D 生的認知理解、溝通能力都相當好，沒有太多的問題，甚至也比較沒有自閉症的固著性。她說道：

她高功能輕度，認知理解、溝通什麼都還好，也沒有很固執啊...(DCM-1-600)

2. 專業能力較為不足

雖然初期對於 D 生的印象良好，但是實際接觸評估後，D 職管員便發現，尤其是在專業能力上，D 生其實是不足的，對於所期待的工作職缺，是較難以目前 D 生的專業能力而勝任。D 職管員說道：

他設計的東西都整個譬如這是一張A4的設計紙，然後他就弄得很滿，不然就是畫一些漫畫，畫小女生的那些什麼什麼，我跟他講這個好像還達不到公司的要求。如果你去應徵一項工作，可能老板會講一個題目，然後讓你去設計什麼之類的，他可能比較……會有困難這樣。(DCM-1-124)

(二)給予當事人之助益

1. 協助當事人了解自己的 ability

如同前述，D 職管員有發現 D 生的能力其實並不足以從事其所期待的工作職種，於是 D 職管員在服務的過程中，便利用評估工具讓 D 生能夠清楚了解自己的能力。對於 D 生而言，也是更加認識自己的機會。D 職管員說道：

...就讓她了解自己的 ability 啊，還有工作上需要的 ability 啊...她不是要數位媒體還有插畫什麼之類，就分析她自己的 ability 嘛，就不足啊。(DCM-1-507)

2. 依當事人優弱勢協助分析職業

讓 D 生了解自己的 ability 後，D 職管員再透過 D 生的優弱勢分析合適的職業種類。這也是 D 職管員覺得對於 D 生而言，是相當有助益的，得以找到更適合的工作。

我那時候跟她講分析她自己的優缺點，就是了解自己能力，然後我就觀察啊，觀察她的配合度，配合得很好啊。然後就分析啊，就分析職業啊。(DCM-1-505)

二、支持性就業服務員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

1. 認知理解力高

D 支持性就業服務員對 D 生的印象就是她的認知理解力相當的好，甚至可以與 D 生一同討論解釋事物，整體的功能來說是相當不錯的。D 支持就業服務員說道：

他們認知理解的一些東西是會比較多一些的。你可以跟他講的或者是你可以跟他去解釋的東西，我覺得像以真有一個特別的地方是，你去跟她解釋了一些東西，有一點像是你必須去跟她解釋說這個東西為什麼是這樣，別人會怎麼去想，或者是職場會怎麼想。或者是我們為什麼要這樣子去配合做一些什麼事情，你必須去解釋一些道理，讓她去理解。(DSE-1-46)

2. 期待高但專業能力與就業市場需求有落差

另外，D 支持性就業服務員也與職管員相似，有發現 D 生的工作期待是較高的，但本身的專業能力卻不足以符合市場需求。她直白的說：

你就可以知道說她，是會有那樣的一個期待，可是她的那個期待跟實際上就業市場上面的東西，是不是會能夠適配這個東西呢，就是後來我們會花比較多時間，去跟她做一些討論的部份。(DSE-1-56)

(二)給予當事人之助益

1. 協助當事人人際之互動

D 支持性就服員覺得，在服務 D 生的過程中，除了找到工作之外，對 D 生最大的助益就是人際的互動。D 生的人際關係是較差的，D 生在職場上甚至不知道如何與人互動，而 D 支持性就服員便給予最大的協助。她說道：

我就演給她看，我說你是客人，我是D生，然後客人在問以真說，請問什麼什麼東西放哪裏，然後對我不太清楚，可能稍等我一下，然後我就問她，那請問客人是什麼感覺？(DSE-1-153)

(三)對自身提供服務之反思

1. 服務應尊重當事人

D 支持性就服員反思到，在個案的服務上，其實應該要以當事人為主的，要去聆聽當事人的需求，而非專業人員一自己的價值觀給予當事人不認為需要的服務，那可能就不是一個好的服務。她說道：

...我想要做一個協助者，可是我也希望我今天的協助真的是有呼應到你的需求，而去做的協助。而不是好像我今天，好像在推銷什麼一樣去要你接受。我覺得這樣也違背了我們要做服務的本質。(DSE-1-325)

2. 當事人工作態度良好、職場包容度佳、家人支持度高是成功穩定就業重要的因素

D 支持性就服員在分析 D 生之所以能穩定就業的原因時，大致上歸納了三項原因，包含：當事人工作態度良好、職場包容度佳、家人支持度高。首先，D 生的工作態度是相當好的，態度有禮，願意配合雇主要求，也能完成交代事項。

D生就還蠻有禮貌的，然後很乖巧，所以這個部份我覺得在服務上，我們其實沒有遇到很大的困難。因為我覺得第一個廠商的接受度很高會覺得他很乖巧，然後又很有禮貌，交待他做的事情，他都可以去完成。(DSE-1-355)

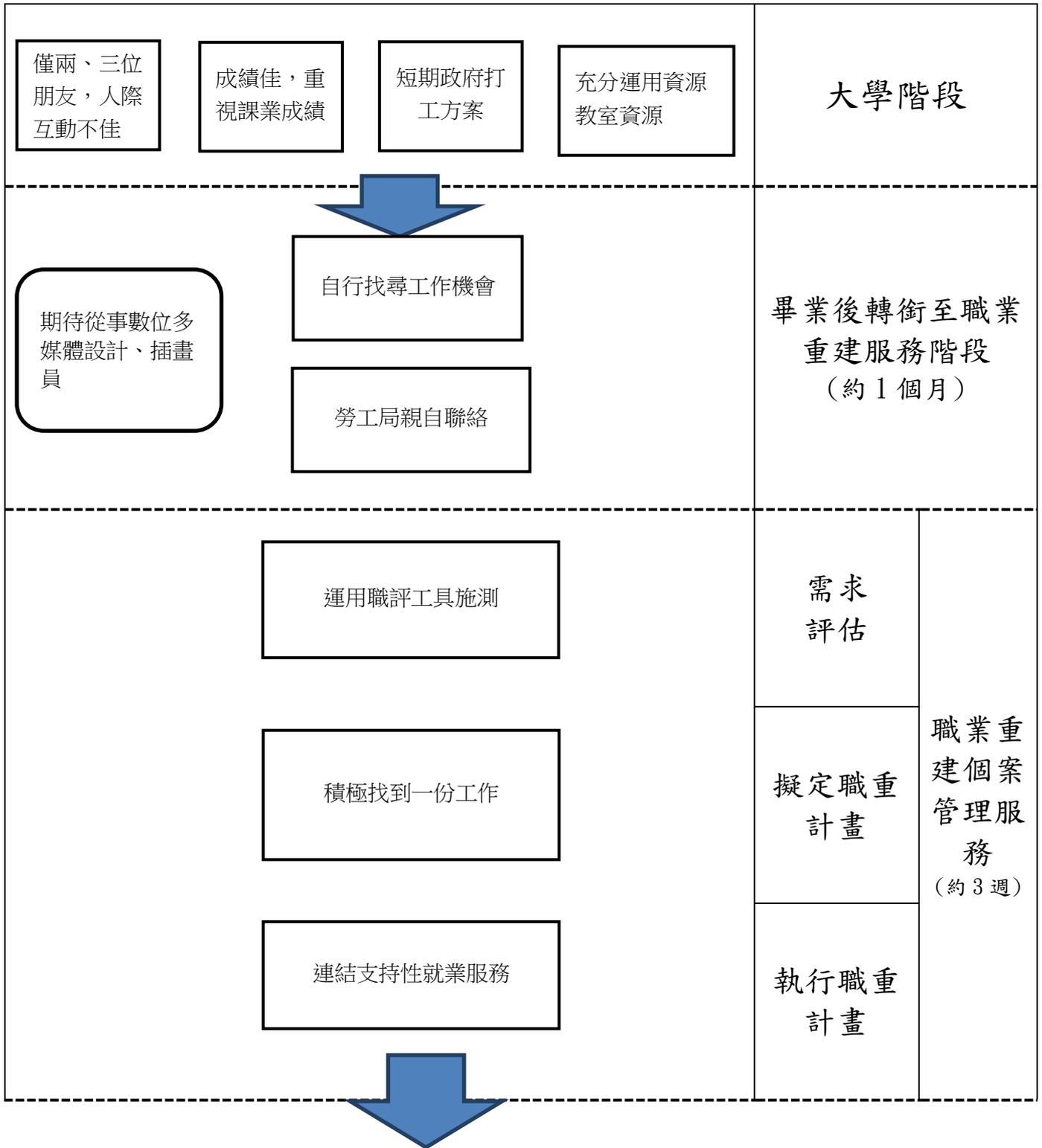
再者，職場支持度高也是很重要的因素。D 支持性就服員表示，D 生所工作的職場，其雇主對於 D 生是相當包容的，同事也相當好相處，整個職場環境是相當溫暖的。她說道：

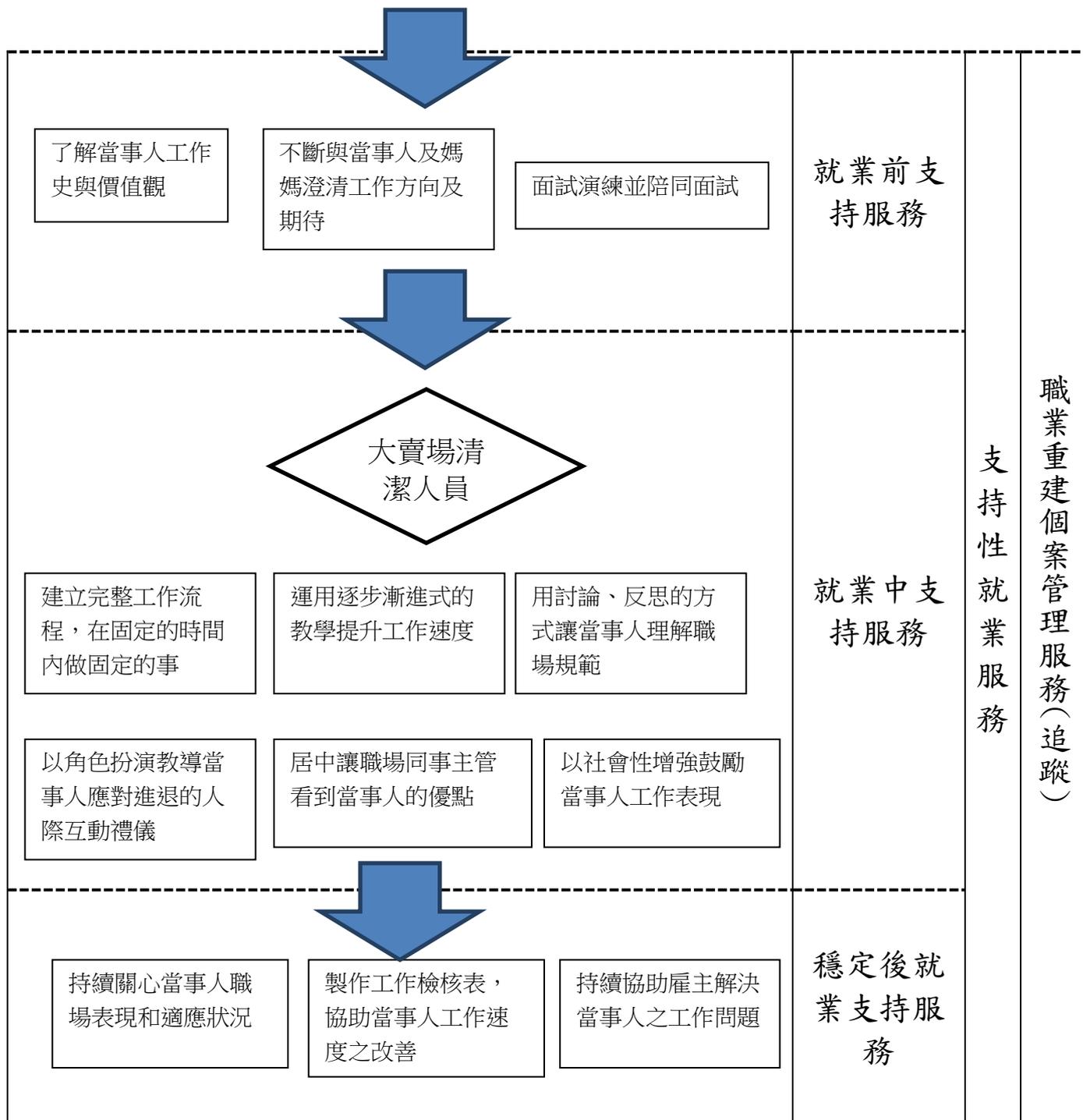
我覺得店長跟那邊的職場我覺得也是她一個能夠穩定就業很重要的因素。那邊的人員真的都很溫暖。對。而且是很自然，然後很溫暖這樣子。(DSE-1-365)

當然還有家人的支持度。D 生的家庭支持度是好的，家人一直都相當支持 D 生工作，也給予許多的支持力量，這對於 D 生的職場穩定也是有很大的助益。

家人這一塊其實對於她的工作就是很支持，然後家人很尊重她的想法跟決定，今天只要是D生決定的，然後家長都盡可能的去做一些支持。(DSE-1-353)

D 生轉銜歷程圖





附錄五：E 生研究結果

壹、E 生的背景資料

E 生今年 24 歲，障礙鑑定為自閉症輕度，大學主修運動休閒管理系。不論是職管員或是支持性就服員對 E 生的印象都是個配合度高的服務對象，不但具有工作動機，認知理解力、體耐力及交通能力都相當好，更重要的是沒有好高騖遠的工作認知，不會因為擁有大學的學歷而不願意從事基層的工作。而不同於一般自閉症者，E 生的人際互動相當好，幾乎與一般人無異，而其本身也相當喜歡與人相處交往。綜合上述，E 生可以說已經具備了基本的就業條件，這樣的特質，也讓職重專業人員相當意外。但 E 生對於自己的人生卻相當迷惘，即便讀了四年的大學，對於自己到底能做什麼、適合做什麼仍然充滿了問號。

貳、大學階段

一、為了生涯目標而做的準備

E 生高中畢業後，對於自己的未來沒有特別的想法，於是在考量自己興趣與家人的鼓勵下，決定選擇繼續攻讀大學，期待藉由讀大學來測試自己的能力。以下便整理 E 生在大學階段的五個面向，包含：科系與生涯目標之關係、課業面向、就業經驗面向、社交面向以及運用資源教室面向。陳述如下：

(一)科系與生涯目標之關係

E 生個性相當樂觀，當初會選擇繼續攻讀大學，除了父母期待並鼓勵 E 生去念之外，自己對於「運動」相關的知識也有相當程度的興趣。此外，進一步的訪談發現，E 生想繼續念大學更大的驅動力是想要知道自己能不能念完大學，所以在就讀大學期間，追求順利畢業是他唯一的目標。

1. 父母鼓勵念大學，並依照自己的興趣選擇大學科系

高中畢業後，父母其實相當支持鼓勵 E 生能夠繼續念大學，再加上 E 生剛好對於體育運動相關的訊息也很有興趣，因此才選擇了休閒運動管理科系。E 生表示：

因為平常喜歡看運動賽事...而且爸爸媽媽也鼓勵我念大學。(E-1-141)

E 生母親也有相同的訊息。

他自己也想念大學啊，那我們也希望他念啦。(EF-1-11)

他對棒球阿、籃球阿、NBA 運動他真的很很有興趣...你問他哪一個球員他都知道，還有哪一個人在哪一隊他都知道。(EF-1-31)

2. 就讀大學沒有明確目標，只求順利念完畢業

除了興趣與家人期待，E 生就讀大學的另一個原因是想知道自己能不能順利念完大學，因為在高中時期，E 生的功課相當不好，成績都是敬陪末座。E 生有些悻悻然地說：

因為一開始覺得沒辦法念大學，主要是高中的時候，都是吊車尾，功課都是吊車尾都是最後一名...想說念個大學看看，想說我自己的程度，能不能念完大學這樣子。(E-1-137)

因此就讀大學的期間，E 生對未來並未有設定任何目標，唯一的目標就是取得大學學歷文憑，順利畢業。E 生表示：

真的，那時候沒有，那時候大學沒有目標...打算就是目標就是畢業啊，比較簡單的目標。(E-1-203)

(二)課業面向

E 生升上大學之後，由於是自己興趣所在，因此對於大學的課程相當認真，不僅認真修習學分，甚至在沒有分組夥伴的情況下，獨立完成畢業的專題報告。在 E 生的想法裡，其實大學就是顧好課業，能順利取得文憑就是當時人生最主要的目標了。

1. 大學期間重視課業成績

由於 E 生所就讀的是與運動相關的科系，身邊有許多同學都是體育長才的國手，相較之下 E 生並沒有體育上的優勢，因此相當重視課業成績，可以說比同學們都更加認真。E 生說道：

...我朋友是專長運動的，跟我比較不同。我只是對這個運動有興趣，就是進來想學一下知識這樣子。他們是保送進來，我朋友是那個，就是運動國手，有一些都是，他們功課比較差。(E-1-123)

...我的成績算是中上，中上，就普通的位置，但每個學分我都有認真修。(E-1-117)

E 生重視課業也可以從「獎學金」的申請次數窺知一二。案母感到驕傲的說道：

...他還拿獎學金，四年都拿獎學金...他四年拿了有四、五萬。(EF-1-77)

雖然要在大學獲得特殊生的獎學金並不困難，但也是需要在課業上盡一些心力才有辦法得到的。

2. 獨自完成專題報告

許多大學會要求學生在畢業前能夠完成一項專題報告，E 生的學校也不例外。當時老師請班上每個人找尋夥伴，一同完成專題報告，當班上所有人都分完組後，E 生才發現沒有

人與他一組，於是只好一個人做。E 生並沒有抱怨或放棄，反而獨自努力的完成畢業專題研究，這也讓 E 生相當驕傲且印象深刻。E 生回憶道：

...那時候大家都分組，朋友也都分光剩下我一個。就我自己一個人做專業報告...因為同學都是一組，我剛好沒有被分到，我就一個做專業報告，後來做得出來結果，很高興...我那一本還在，現在還留著，因為是我自己做出來，我就想保留，這點我真的蠻驕傲的。(E-1-339)

總結課業面向可知，E 生在大學期間，對於課業有一定的要求，願意為學業負責，致力於順利畢業，但除此之外，並未有其他規劃或想法，與生涯上的連結並不多，這也間接得知 E 生在對生涯上的規劃是較為不足的。

(三)就業經驗面向

如同前述，E 生大學時期其實最主要的目標就是順利畢業，因此「打工」的行為理所當然也不會出現在 E 生的規劃中，甚至也不知道能找什麼打工的工作。而家人在這部分也沒有期待 E 生一定要去打工，所以在整個大學的階段，E 生除了學校安排的實習機會，沒有任何的就業經驗，因此對於就業的概念自然相當陌生。

1. 家人並未鼓勵打工，服務對象亦不清楚要做什麼

不同於一般的大學生，E 生就在讀大學的期間，並沒有豐富的打工經驗，而只著重於課業上的表現，連媽媽都擔心打工恐怕會影響服務對象課業而無法畢業，所以也沒有鼓勵服務對象去打工學習。媽媽表示：

...沒有呢，他大學高中我都沒有讓他打工呢，他都沒有打工的經驗...我當時其實也很擔心他大學能不能念畢業...對啊，因為大學還不像說高中這樣。(EF-1-70)

由於沒有任何外部的催促，加上 E 生內心其實也沒有任何想法及規劃，因此 E 生對於打工也是一片茫然的感覺。E 生說道：

沒有打工是因為，因為不知道從何找起啊...不知道找什麼樣的。(E-1-205)

2. 除了學校安排的實習經驗，沒有任何打工經驗

學校安排的實習機會，是唯一讓 E 生體驗就業的經驗，但除此之外，再也沒有其他了。媽媽回憶道：

...有實習兩個月，去游泳池，實習了兩個月...學校安排的...他剛好這個游泳池離家也不

遠啊，所以就選了這裏。(EF-1-49)

而選擇游泳池的實習地點，最主要就是考量距離的因素，因為就如同前項所述，E 生也不曉得自己適合做什麼。

(四)社交面向

根據精神疾病診斷準則手冊第五版(Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders - Fifth Edition, 簡稱 DSM-5)(2013)指出，自閉症者常會有社交溝通或社會互動上的缺損，程度如果嚴重，將會影響與人的交往及互動。而在 E 生身上，卻幾乎看不到這樣的障礙特質，相反的，E 生不但不排斥與人相處，甚至與同學相處的相當好，在大學交了許多朋友，且平常還會聚在一起共同參與活動。

1. 與班級同學相處良好

通常自閉症者在班級上與同學的相處會是很困難的，甚至有時候會被霸凌與排擠，但這些都沒有發生在 E 生身上，E 生甚至反問研究者：

那你覺得我有自閉症嗎？(E-1-471)

而事實上，單從基本的交談互動上，研究者也的確無法察覺 E 生與一般人有何不同。E 生班上同學也有相同的經驗，E 生說道：

...他們說看不出來，每一個都這樣講。他們就說你有自閉症，根本看不出來，很多人都是這樣跟我講的。(E-1-469)

也因此 E 生與同學上的互動相當良好，甚至連學校老師也曾與媽媽說同學們都非常喜歡 E 生，而且也常玩在一起。媽媽笑著說道：

他們老師也有跟我講說，你放心，同學他們都很喜歡他...他有幾個都常常在一起玩。(E-1-177)

2. 多與朋友相聚，不參與社團活動

由於 E 生在學校能與朋友正常相處交往，自然也會喜歡跟熟悉的朋友聚在一起，也容易受到朋友影響，例如：朋友們都沒有參與社團活動，E 生也就不會想要參與，因為即使沒有參與社團活動，E 生仍可從朋友間的互動滿足其人際需求。E 生如此說道：

...因為我朋友沒有參加社團，我也沒有參加...因為我都喜歡跟朋友出去玩...(E-1-399)

從 E 生的社交狀況可看出其是有人際需求的，喜歡與朋友相處，也能讓朋友喜歡他，在基本人際互動的技巧上可說是相當良好。在大學的世界裡，人與人之間的相處是較為單純的，因此 E 生的社交技巧能夠因應，但若在職場上是否也能如此順利，或許還有待觀察。

(五)運用資源教室面向

資源教室是身障生在學校裡正式的資源，主要服務身障生的課業與人際互動問題，而透過研究結果可以發現 E 生在這兩方面都沒有太多的狀況，因此自然也不會依賴或使用資源教室的服務。將訪談文本歸納分析後，可發現 E 生未依賴資源教室資源的原因，包含：覺得自己並不需要協助與擔心與別人不同；另外，雖然對資源教室的使用情況很低，但仍有曾經使用的服務，如：參與職涯講座與申請獎助學金。

1. 未依賴資源教室資源的原因

(1)不清楚資源教室服務也覺得自己沒有需要協助

雖然 E 生在大一的時候便知道資源教室的存在，但是 E 生卻不覺得自己有需要資源教室的協助，因此一直以來也都沒有主動尋求資源教室協助，連有這麼樣的服務都不太清楚，只知道是協助身心障礙者的單位。在訪談中就有一段這樣的對話：

訪問者：那你知道大學有資源教室嗎？

E 生：我知道。

訪問者：有知道，大一就知道嗎？

E 生：對呀。

訪問者：你知道那邊在幹嗎嗎？

E 生：都是在幫助身心障礙生的，好像是這樣吧。

訪問者：聽起來有一點不熟？

E 生：對呀，因為我沒有去。(E-1-214~221)

除此之外，E 生也打從心底覺得自己不需要接受資源教室服務，因為自己其實沒有什麼問題。他說：

我真的不知道那邊有什麼服務...因為我覺得自己已經不需要那個資源教室幫助了，我好像沒有什麼問題。(E-1-223)

(2)擔心使用資源教室服務會被標籤化

E 生之所以會不太願意使用資源教室的服務，有很大的因素是擔心自己與別人不同，那種被標籤化的觀感。雖然 E 生沒有親口說明，但一直在旁陪伴 E 生成長的媽媽就相當印象深刻的表示：

...他很不喜歡去，他們資源教室的老師有打給我，每次叫他去都是催他去，他才肯去...他覺得好像去，好像會跟人家不太一樣。(EF-1-)

就如前面所述，E 生在乎與朋友的相處，也容易受朋友影響，如果朋友都是一般人，沒有使用資源教室的服務，那 E 生也會覺得自己應該要與朋友一樣，像個一般的正常人。

2. 曾經使用的服務

E 生在學校運用資源教室服務的機會相當少，在訪談的過程中，研究者不斷請 E 生回想曾在學校運用資源教室的經驗，許久 E 生才想到兩個較有印象的服務，以下予以說明：

(1) 參與職涯講座，並嘗試找尋未來就業方向

E 生回想比較有印象的活動大概就是大四快畢業之前所參加的職涯講座，透過講座活動，E 生也開始為未來就業做準備並摸索方向。訪談有這麼一段對話：

訪問者：記得什麼活動嗎？

E 生：就是什麼園遊會之類的吧，還有出去玩之類的。

訪問者：那你就覺得那個還好？

E 生：對呀。

訪問者：有沒有類似像工作啊職涯講座方面的活動？

E 生：那個有，那個我有去聽。

訪問者：你覺得有幫助嗎？

E 生：多少有，讓我有一點基本觀念。

訪問者：你還記得內容大概在講什麼嗎？

E 生：就是講說你要怎麼面試之類的，應該是這樣子。怎麼面試，怎麼選自己的方向，測試你喜歡做什麼這樣。(E-1-232~241)

透過一些活動的測試，E 生也初步開始探索自己適合的就業方向，甚至成為日後就業的參考依據。E 生這麼說：

...大四的時候，測出來是工廠最多...而現在這個工作也是在工廠。(E-1-)

(2) 補助獎學金

申請補助獎學金或許是唯一讓 E 生最主動運用的資源了，原本對資源教室相當抗拒的 E 生，只有要填寫申請獎學金的表格時，才會主動到資源教室報到，否則絕不輕易前往資源教室。媽媽印象深刻的表示：

...他只有要請獎學金的時候叫他去拿資料他才會去。(EF-1-93)

...聽他們那個資源教室的老師講，每次都是打電話好幾次他才來，但若是獎學金要填表

格他就馬上會過去這樣。(EF-1-97)

從運用資源教室的狀況得知，E 生確實是個相當獨立自主的個體，而由於課業及人際關係也都處理得宜，資源教室能協助的部分也相對較少，自然就沒有太多介入的空間。但研究者也發現發現，資源教室的服務似乎也較少有生涯輔導的服務，E 生除了在大四的時候參與過職涯的講座外，沒有再提到有關生涯相關的服務，媽媽也不曉得。當然也有可能是 E 生忽略了，但研究者觀察 E 生對於生涯的規畫是缺乏的，對自己也不甚了解，而若有更多的探索活動，能讓 E 生更加了解自己，如同大四的測試讓他了解到「工廠」的就業方向，在畢業後的确也從事了工廠的工作，那會不會若有更多的討論或探索，更能拓展 E 生的視野與可能性呢？這或許也是值得深思的部分。

叁、連結到職業重建服務的過程

E 生並非一畢業後就馬上連結到職業重建服務的資源，而是歷經一段摸索後，因為沒有結果才由家人協助連結上。以下便詳述 E 生從大學畢業後轉銜至職業重建服務體系的過程。

一、連結的原因

1. 畢業後嘗試找尋工作機會未果

E 生畢業之後也與一般人一樣，面對找尋工作的議題，因此也憑著自己的能力花了一年的時間找了很多個工作機會，但大多都沒有下文。他有些沮喪的說：

...我找過很多工作，像是什麼遊樂場管理人、然後保全、還有什麼，還有餐廳的...就是找一年，發現都找不到，面試都沒上。(E-1-518)

除了自己努力找尋外，其實家人也有協助 E 生，例如 E 生的弟弟便很積極的協助 E 生投遞履歷，但是最後也是沒有下文作收。媽媽回憶道：

他弟弟履歷拼命幫他丟...然後後來也有陸陸續續就是應徵了幾個工作，但是都沒有被錄取。(EF-1-303)

2. 找到的工作無法適應

雖然在這一年嘗試找尋工作機會中受到多次挫敗，還是有少數幾次有應徵上工作，但由於並非是根據自己的興趣、性向、能力去選擇，因此即使應徵上了工作，也無法適應、勝任而離職。例如：E 生曾經應徵上一個餐停服務生的工作，但工作速度要相當快速，E 生因而只做一天就放棄了。他表示：

...但是餐廳的工作我發現不行，我去做一天，就發現完全不行...早餐店的手腳都要很快，

這個完全不適合我...(E-1-525)

媽媽記得同樣的經驗。她回憶道：

有一次早餐店叫他去面試，面試完了他說沒關係早一點起床，第二天去上了兩個小時就不做了...他說他沒辦法適應。後來他就把這個做吃的排除在外，他說做吃的他不做。(EF-1-299)

雖然 E 生初出社會找工作不利，但從研究者也發現，這段經歷也不完全只是帶給 E 生挫敗的求職經驗，因為有去嘗試了解工作之後，E 生才開始曉得自己適合什麼樣的工作，例如：E 生就很清楚的了解到自己不太適合做早餐店的工作，這也是一種收穫。

二、資訊來源

1. 家人聽到廣播宣傳得知職重服務

經過一年的嘗試，E 生的家人也有些急了，於是也開始搜尋相關的資源服務。在一次偶然的機會下，E 生的哥哥從廣播中得知了政府的職業重建窗口服務，因此替 E 生連結到了職業重建服務體系。職管員敘述：

因為我們都會有廣播或者做一些宣傳的部份，就是哥哥這邊可能有看到，那時候哥哥跟我說，他們有聽到廣播還是看到我們有一些宣傳的部份，然後他就是有問E生，E生也覺得，OK啊，反正就來試試看。(EG-1-80)

E 生能得知職業重建服務的資訊，是靠家人的協助，若沒有家人的協助，或許 E 生會繼續如大海撈針似的找尋自己適合的工作機會。

三、聯結方式

1. 家人陪同至職業重建窗口登記

從 E 生大學運用資源教室的經驗可以看出，對於外在的資源 E 生是被動的，所以在家人的陪同之下，E 生得以接觸到了職業重建服務資源，才開展了職業重建的歷程。媽媽回憶道：

...他到了去年九月，之前我那個老大才帶他來這邊開案了嘛。(EF-1-305)

職管員也有印象與 E 生第一次的會面是由哥哥陪同一起來，之後才由 E 生獨自前往。她說道：

...那之後我有跟，就是只有第一次是哥哥陪他來，然後之後就是，好像兩次吧，就是他自己來...(EG-1-80)

從研究可知，E 生從學校端轉銜至職業重建體系時，其實是歷經一段波折的，E 生也意識到就業非易事，所幸家庭支持的力量良好，不僅媽媽，連哥哥、弟弟都協助 E 生，這也給 E 生在轉銜過程中很大的助力。

肆、接受職業重建服務階段

自大學畢業之後，E 生緊接著面臨就業的議題，但是 E 生對於自己人生的方向仍是感到模糊，不清楚什麼工作是適合自己的，因此曾經有大約一年的時間，透過家人的協助，不斷投遞履歷尋找工作機會，但卻都沒有下文。因緣際會再次透過家人的幫忙，連結到職業重建服務，才開始有較完整的就業服務，過程中也漸漸了解自己的能力及興趣，雖然過程中有面臨許多挑戰要去克服，但最終也順利找到了合適的工作職缺，以下便論述這段服務歷程。

一、職業重建個案管理服務

E 生透過家人協助連結上職業重建窗口後，就正式轉銜至職業重建服務體系了。按照服務流程，E 生會先接受職業重建個案管理員(以下簡稱職管員)評估其狀況，協助確立其生涯的目標，接著再依據評估擬定職業重建計劃，最後執行計畫。以下便是 E 生在職業重建個案管理服務階段的歷程。

(一)協助確立生涯目標

職管員在接觸到 E 生，透過幾次的晤談評估後，職管員發現 E 生不論對於就業方向或是自己的能力都沒有概念及想法，於是便轉介職業輔導評量服務，透過職業輔導評量了解 E 生的職涯方向以及工作能力表現及工作習慣。

1. 從晤談中無法評估服務對象的就業需求

由於 E 生在大學階段對於職業的概念相當薄弱，也沒有足夠的打工經驗去了解自己的能力，因此職管員在與 E 生晤談時，幾乎無法評估其就業的需求。職管員說道：

...應該說他問題比較多一點，那可能他自己也沒辦法，很清楚的很明確就是說他可以做什麼工作，或者什麼工作是適合他的。(EG-1-121)

...我也不確定從晤談中可以很明確的知道他到底要做什麼。(EG-1-138)

就服員也補充道：

...其實E生他對職業是沒有概念的，他不曉得哪一個工作在做什麼...(EG-1-141)

由於 E 生並非畢業後就銜接至職業重建服務，在中間停滯了一年找尋工作機會未果，因此職管員在評估判斷上才有了更多的疑慮與困難。

2. 運用職業輔導評量了解服務對象

因為職管員在評估 E 生感到困難，於是便連結了職業輔導評量的資源，藉由職業輔導評量較深入的評估，仔細了解 E 生的職涯方向以及工作能力表現及工作習慣。職管員說道：

我在唔談過程當中，並沒有沒有判斷，他到底適合什麼工作。因為，所以才會轉介職業輔導評量...去了解看他有沒有其它的功能潛能，有沒有被發現，或者是他的體能各方面部份，那他合適什麼樣子的職場，都是先由職評去做一個深度的了解。(EG-1-113)

透過職業輔導評量的協助，職管員得以對 E 生整體有了較完整的了解與認識。根據職評報告指出，E 生在職業興趣方面，以「工業生產」最感興趣，此部分與大學時期的性向測驗相同，其次是「企業事務」。除了紙筆測驗之外，職業輔導評量更會以實地至職場試做評估其能力，職業輔導評量員共讓 E 生試做了兩個職種，分別為行政助理與作業員。最終職業輔導評量員評估 E 生在有支持性就服員協助的情況下，所適合的職種可包含：工廠作業員、一般建務清潔、櫃台人員、貨架補貨、文件收發員、圖書借閱管理員、行政助理、文書庶務助理、病例分類、倉管員。(E-VE3)

(二)擬定職業重建服務計畫

透過職業輔導評量的評估，職管員也對於 E 生有了更深入的了解，但為了讓 E 生有更多的发展性，職管員在擬定職重計畫時，仍然給予相當多的彈性，沒有建議相關的職種，秉持尊重服務對象的意願。

1. 尊重服務對象想法，擬定彈性較高的職重計畫

職管員服務 E 生時，其實一直秉持著讓 E 生「自己決定未來方向」的服務理念，職管員不會特定引導或預設立場，而是盡可能地提供資訊。故在擬定職業重建計畫時，職管員會偏向擬定彈性大的職重計畫。職管員說道：

我可以給你很多選擇，那你可以自己去決定，但是我不會就是硬性去告訴你說，你只能這麼做或者怎麼做。(EG-1-296)

我可以提供你什麼樣子的資訊，我就提供你諮詢。但是決定權還是在於個案本身這樣子...我不會預設，我對每個個案都不會預設立場。(EG-1-310)

如同職重計畫表所呈現：

本次目標：獲得一份穩定且適合自己的工作，並得到薪資。(EPCM-D)

2. 預計連結支持性就業服務

職管員在職業重建計畫中，便評估 E 生有就業之潛力，預計會連結支持性就業服務，媒合穩定且合適的工作。故職管員便運用職評說明會的時候，除了與職業輔導評量員、E 生及 E 生家長之外，也預先連結支持性就業服務員一同參與說明會議，期待支持性就業服務員能早一些了解個案狀況，以利後續服務。職管員表示：

...因為我們通常職評，如果確定他轉支持性就服，我們通常就會請支持性就服到現場，然後直接了解個案的狀況，因為這樣可以直接就是做銜接，也不用再重新再認識建立關係什麼的，那他也了解E生的狀況。(EG-1-150)

由上述看出，在 E 生接受職業輔導評量服務後，職管員對 E 生的計畫，仍給予相當大的空間，不特別聚焦就業的方向、職種或就業環境，但可以看出是預計要派給支持性就服員進一步協助 E 生的就業需求。

(三)執行職業重建服務計畫

E 生在結束職業輔導評量之後，由於職管員也連結到支持性就服員的資源，因此很快地便銜接上支持性就業服務。職管員表示，雖然沒有預先擬定特定的職重計畫，但是只要在服務的過程中，E 生有需要的資源，職管員就會協助連結。而最主要就業服務的部分則是派案給支持性就業服務員去執行，並全權由就服處理。

1. 主要連結支持性就服員進行工作媒合

職管員在職業輔導評量說明會結束後，因為已確定會後送由支持性就業繼續提供後續的就業媒合服務，於是便連結了支持性就業服務，而職管員也有評估 E 生是否需要其他的資源服務，但最終判斷還是以支持性就業服務為主。她表示：

...在我跟他服務三次之後，我發現他目前不需要其他資源，還是以支持性為主...但是我有跟他講說，如果你在工作上面有遇到你覺得你真的沒有辦法解決或者是你真的很沮喪，你需要有人聽你講話，那你可以打電話跟我說，我會幫你連接這樣子的資源。(EG-1-317)

由前端職管員的服務可以發現，職管員運用了職業輔導評量來更加了解 E 生，但並不會給予太多的引導或建議，一切仍尊重 E 生的想法與決定。由於 E 生的需求為就業，故職管員仍以支持性就業為主要的後送資源，由支持性就業服務員協助其媒合工作。

二、支持性就業服務

E 生在接受支持性就業服務的階段中，很快的就媒合上第一份工作，雖然支持性就業員給予許多的支持服務，但工作並非總是一帆風順。第一份工作就在三個月後，E 生決定離職，離職後 E 生休息了一陣子，重新調整了心情後才再度由支持性就業員媒合第二份工作。所以在支持性就業服務的過程中，E 生曾就業兩次的紀錄，以下就說明 E 生在這過程中所經歷的服務內容。

(一)就業前的支持服務

支持性就業員接續服務 E 生後，主要的目標就是協助 E 生媒合到合適的工作機會，所以在就業之前會進行一些評估的流程，待媒合到合適的工作機會後，在陪同 E 生面試，獲得工作機會。以下是就業前支持服務的內容：

1. 運用職評結果及服務對象的特質、興趣、能力媒合工作機會

由於 E 生曾接受職業輔導評量的服務，因此職評報告對於支持性就業員來說，是相當珍貴的資料，再加上職管員有提前讓支持性就業員在職評說明會時接觸到 E 生，因此支持性就業員很快的便運用職評報告的內容以及 E 生的特質，嘗試媒合工作機會。支持性就業員說道：

職評之後，知道說他有一些什麼樣的特質，然後我就是從我當時的工作機會當中我就挑到那一個工作，我就覺得有蠻多是符合他的。(EG-1-154)

除了運用職評的結果媒合工作之外，支持性就業員也會依照服務對象的特質、興趣及能力進行工作適配，反而不太會依照科系學歷來媒合，她說道：

其實我不太會根據他們的學歷，我大概會根據他的興趣，然後他能不能做，他的能力，然後在目前職場中一些比較適合他的就是說能夠包容他的環境，這是我幫他們找工作的一些重點。(EG-1-186)

2. 了解家人期待

支持性就業員在媒合工作機會除了考量服務對象本身之外，家人的期待也需要考慮，若服務對象與家人都能接受支持性就業員所找的工作，在日後工作上也會較順遂。支持性就業員表示：

...所以我都跟他們做一個比較好的溝通很詳細，他們也比較放心...(EG-1-147)

我就是在跟他媽媽聯絡，他們媽媽就給我一個方向...然後清潔的話，因為以他們的家境來講，應該清潔應該不太適合...(EG-1-218)

由此也知，E 生的工作會受到家人的影響，家人對 E 生也有所期待，故支持性就業員在媒合就業時，也相當注重家人的意見。

3. 事先拜訪雇主，了解公司狀況後再陪同服務對象進行面試

確認好 E 生與家人的期待後，支持性就業員就會親自陪同 E 生前往職場面試。但在面試之前，支持性就業員會先拜訪雇主，並了解公司對於身障者的包容程度，確認合適後，才帶 E 生進行面試。她說道：

...我都會先去看那個老板，他對員工他能不能接受身心障礙者，然後再去看那個工作適不適合他。(EG-1-186)

由於 E 生的自主能力相當好，因此支持性就業員並不需要再進行交通的訓練、或是面試的演練...等等(EPSE-oc3)，以往 E 生也曾自己面試工作過，但通常都沒有成功，因此支持性就業員能提供陪同服務的支持，對於 E 生而言的確是很重要的支持服務。

透過支持性就業員就業前的支持服務，E 生很快的就獲得了第一次的工作機會，即便離職後，支持性就業員依然也運用就業前的支持服務，讓 E 生繼續獲得第二次的工作機會，由此也看出，支持性就業服務員在就業前的介入，對於 E 生而言的確有實質上的幫助。

(二)就業中的支持服務

支持性就業員在整個服務歷程中曾經協助 E 生媒合過兩個工作職缺，而第一份工作支持性就業員有進入職場進行職場輔導，而第二份工作由於廠商未允許進入職場輔導，且 E 生的功能也足以勝任工作，故支持性就業員未進入職場協助。儘管如此，支持性就業員在 E 生兩次的就業中，仍提供了許多支持服務，歸納整理可分為協助與主管溝通並建立自然支持者、教導當事人主動尋求協助，以及情緒支持，詳細說明如下：

1. 協助當事人與主管間的溝通，並建立自然支持者

雖然 E 生的社交技巧相當不錯，但進入到一個全新的環境中，仍會需要一些協助。支持性就業員很敏感的注意到這點，因此進入職場輔導的要點之一便是要協助 E 生建立自然支持者。她說道：

職場上其實我就是，其實就是應該是跟他的主管，達成一個就是請主管是他的自然支持者...那個主要的直屬主管，我就是有把嘉千的狀況跟他講，那他也很包容他，(EG-1-372)

2. 教導尋求協助的方法，並運用文字提示協助工作

由於支持性就服員並不能一直在職場中協助 E 生，故在職場輔導的期間，除了協助 E 生建立人際關係外，很重要的就是要讓 E 生能夠獨立於職場，遇到困難能夠排解，故主動尋求協助的技巧很重要，這也是支持性就服員輔導的重點之一。她表示：

他如果有問題，我都會說這個趕快拿去問，趕快拿去問，然後他就會去問那一個資深的同事，然後人家就會跟他說明怎麼做。(EG-1-383)

根據李玉錦、張正芬(2013)的研究指出，自閉症者學習的特質為優異的視覺優勢，故若能將聽覺訊息盡可能轉化為視覺資料時，有助於自閉症者學習。而支持性就服員在工作技能的教導上，便是運用字卡提示的策略，取代口語的指令，使得 E 生得以快速掌握工作上的技巧。她說道：

我就幫他做了一個，就是我拿了一些廢紙，然後寫說這個是左貝這個是右貝...然後這個是什麼螺，這個是什麼，會幫他做了一些就是用白紙寫的大字，讓他很清楚，這個就是丟在這裏，這個就是丟在這裏，我會幫他做這個小動作。

3. 關心服務對象工作狀況，並適時連結家人給予情緒安撫與支持

除了協助建立自然支持者、教導工作技能外，支持性就服員還提供相當重要的情緒支持，讓 E 生能在職場遇到挫折時，能有抒發的管道，讓情緒得以平穩。曾經有一次 E 生在職場遭受主管責備，因此萌生退意，回家大哭並向媽媽表明辭意，支持性就服員知道後，馬上緊急協助，讓 E 生請假平復心情，並給予關心。她回憶道：

我就幫他請了兩天假，讓他在家裏面休息，然後他的情緒平穩，對，然後再鼓勵他...(EG-1-269)

即便是在第二份工作，雖然支持性就服員無法進入職場輔導，但仍會固定與 E 生連絡，並給予鼓勵稱讚，使 E 生獲得情緒上的支持。

我都會電話中跟他說，你好棒，你這個都會做。(EG-1-411)

而支持性就服員不僅僅只是靠自己給予情緒上的支持，甚至會連結媽媽一同加入支持系統，畢竟家人才是每天朝夕相處且最了解彼此的人。因此支持性就服員也會請媽媽不斷鼓勵 E 生工作上的表現。

我跟他媽媽也是做一個非常密切的聯繫，然後他媽媽在家安撫他嘛。(EG-1-416)

(三)離職原因

E 生在第一份工作的經歷中，支持性就服員給予相當多的支持服務，雖然曾就業達三個月以上，但最終還是離職了，在此研究者也分析歸納 E 生離職的原因，原因有二，一為與職場員工互動困難；二為離工作地點遙遠，交通不便。以下說明之：

1. 與職場員工互動困難

E 生自大學以來便有不錯的人際關係，不同於一般自閉症患者的狀況，E 生相當在乎人際上的感受。但在第一份的工作中，由於職場員工大多數是女性，而 E 生較不擅於與異性互動，因此造成工作上的人際互動較為乏味，E 生回憶道：

...在那邊不講話，這樣我比較受不了...還有那邊就是女的，又第一份工作，所以就不習慣...不知道怎麼跟女生談話題。(E-1-671)

媽媽與支持性就服員也有提到相同的原因：

之前那個工作會辭職就是因為裏面一進去就各自做自己的事情，然後統統都是女生...然後沒有話題。(EF-1-191)

..因為他們那一個有一點，大家都很文靜，裏面女生比較多，那因為那個工作就是很靜態的...(EG-1-364)

2. 離工作地點遙遠，交通不便

第二個原因是交通不便的因素，老實說，E 生從家中到公司必須要使用三樣交通工具，通勤時間需兩個小時，也就是每天上下班時間總共得花四個小時。在這樣長時間的通勤下，一開始 E 生還能忍受，但時間一久，便漸漸感到疲憊了。E 生的媽媽回憶道：

他先騎機車去火車站，然後再坐火車，然後再坐接駁車...(EF-1-199)

支持性就服員也表示，真正讓 E 生放棄工作的，是交通問題：

...對他來講不會很難，工作是沒有問題，問題就是交通。(EG-1-)

最後 E 生也補充道：

很遠，對，然後上下班都兩個小時，上四個月覺得太累，就....離職了。(EP-1-47)

由 E 生的離職原因，可以得知一是因為人際互動困難的因素，與個人能力有關，即便像是 E 生在大學時曾表現出無異於常人的入際互動能力，但到了陌生的職場上，仍是有所困難；二是屬於外在的因素，通勤時間過長，雖然當時 E 生同意試試看，但過長的通勤時間終究是消耗掉 E 生的體耐力。雖然第一份工作已離職收場，但這次的經驗讓 E 生清楚的體驗所謂的工作是什麼，不再是以往懵懵懂懂，什麼都不知道的 E 生了，即便失敗了，也將成為 E 生後續就業的養分。

(四)離職後的支持服務

E 生離職之後，支持性就服員並未馬上予以結案，由於 E 生仍有就業的需求，因此支持性就服員持續的提供服務，協助 E 生媒合其他工作機會。以下歸納整理 E 生第一份工作離職後，支持性就服員所提供的支持服務。

1. 給予當事人休息的空間

E 生於第一份工作離職之後，隔了將近五個月後，才在支持性就服員的協助下媒合到第二份工作。在 E 生離職後，支持性就服員並沒有馬上繼續媒合工作機會給 E 生，因為 E 生以表露出疲態，對工作的動機沒有之前的強烈，因此支持性就服員反而是給予 E 生充足的休息時間，待心態調整好後，才繼續協助媒合工作。支持性就服員回憶道：

他從那個去年底，去年底離職之後，然後一直到現在找到這個工作當中將近五個月嘛，這五個月當中，他在過年前，過年大概是二月嘛。所以他在二月之前，我幾乎是很消極的跟他聯絡，幾乎沒有什麼聯絡，因為他好像要休息，甚至當中他也出國去玩了一個禮拜。後來大概三月吧，三月四月我才積極幫他找。他三月四月的時候，就開始有點蠻想要趕快出來工作。(EG-1-214)

2. 掌握重要他人訊息以媒合工作

再次媒合工作機會，E 生其實仍然不知道自己要做什麼，只是大概的象支持性就服員說個大概的工作職種，但卻又無法定奪，使得支持性就服員難以協助 E 生媒合工作職缺。支持性就服員說：

他也給我了一些方向我也覺得沒辦法幫他找。因為譬如說，他說可以做清潔，後來又說可以當作業員，後來又說要當保全...(EG-1-214)

因此，支持性就服員轉而向 E 生的媽媽聯絡，詢問媽媽的意見，並向媽媽介紹工作職種的內容，最後再由媽媽決定要協助 E 生找什麼工作。支持性就服員說道：

後來我就是在他媽媽聯絡，他們媽媽就給我一個方向說，就是幫他找作業員就好。因

為保全要輪班嘛，他連輪班都不知道，我就跟他講說保全大概做哪些，還有面對客人的各種刁難，然後清潔的話，因為以他們的家境來講，應該清潔應該不太適合，所以清潔方面，媽媽是說可以接受，但是我覺得是不太可能，所以我清潔跟保全都沒有在幫他找了，後來我就專門幫他找作業員。(EG-1-218)

由於 E 生無法決定自己的工作方向，因此能掌握重要他人的訊息媒合工作職種，勢必能較符合家人的期待，未來對 E 生就業的分歧也會較少。

(五)穩定就業後支持服務

E 生的支持性就業服務的歷程中，曾經有兩次的工作經驗，而第一次的工作曾達三個月以上，已達支持性就業評鑑指標中的「穩定就業」標準，按規定支持性就服員可將 E 生進行結案服務，但 E 生支持性就服員未馬上結案，反而繼續提供了後續的支持服務，以下便說明其支持內容。

1. 再三確認服務對象工作狀況，確認穩定後才予以結案

雖然 E 生在第一份工作中曾達穩定就業的標準，但支持性就服員仍覺得 E 生尚未完全穩定，有必要再觀察追蹤，待真的穩定後才予以結案。當時 E 生正對工作感到疲憊，於是支持性就服員便予以關心(EPSE-oc24)。職管員對於支持性就服源穩定後的支持服務也提到：

...那支持性就服員本身的特質就是，她會跟著個案一起慢慢做，然後確定他真的穩定了之後，才會跟我說，這個個案是結案的。(EG-1-500)

伍、當事人之觀點

從訪談的內容中，研究者歸納整理當事人的觀點，包含：大學經歷對生涯影響之觀點，以及當事人與職業重建專業人員的關係兩部份。以下說明：

一、大學經歷對生涯影響之觀點

E 生自覺大學經歷對其生涯影響較有感觸的是在社會適應的部分，以下說明：

(一)社會適應

E 生自述在大學的經驗裡，學習到許多事物，尤其是在社會適應的能力上，包含處理事物的能力、生活經驗的增加以及人際互動的成長，這些都讓 E 生覺得對自己的生涯有很大的助益。

1. 實習學到處理事物的能力

E 生大方的表示，透過在大學在外實習的機會，學習到許多處理事物的能力，由於有實習的經驗，使得 E 生能在職場上學習到課堂上沒有教的能力。他說道：

處理事物能力啦！我學到處理事物能力有變強，就像這個會員，他要是拿會員卡，只要

我可以幫他弄這樣，這樣差不多。其實裏面有教，不然一開始我也不會弄...(E-1-389)

2. 體驗各式的活動，增加生活經驗

另外，讓 E 生很有收穫的是大學的多元課程，E 生透過選修課程經驗了許多以往不曾接觸過的活動、課程，也開啟了 E 生的視野、增加其生活經驗。他開心的說道：

還有一些體驗。體驗上也很幫助...像出去騎馬，真的，一年級的時候，上這個課我沒想過，會出去外面學騎馬，學打高爾夫球，很新鮮的體驗...大學這四年我過的很愉快。(E-1-163)

3. 人際互動成長，更加獨立自主

最後，E 生特別強調大學間讓其最有收穫的就是人際上的成長，因為高中時期的 E 生其實並沒有許多朋友，加上功課差有些自卑，與同學們興趣也不盡相同，因此人際互動並沒有很好。他回憶道：

以前高中沒有什麼朋友，因為以前功課比較差，然後沒辦法靠近那些功課比較好的。(E-1-171)

但到了大學卻有不一樣的風景，由於興趣相仿，因此一下子 E 生便與許多同學結交朋友。

大學來就會不一樣，怎麼大家興趣都一樣，都是在看球賽等等的，就變成朋友一下子。而且會有很多個。(E-1-173)

回想起大學的這段回憶，E 生深刻的覺得大學時期的人際互動對其有相當多的幫助，甚至將人際互動的技巧運用在未來就業上。他認真的說道：

人際交往蠻重要的...可以運用到工作上面，互動越多是越好的。(E-1-188)

而除了人際互動的成長外，E 生自覺大學的經驗也讓其更加獨立自主，例如在時間的規劃上，上了大學後，有許多空堂的時間，並不像高中一整天都待在教室上課，因此如何利用空堂的時間，是 E 生自我決策很好的學習。他說道：

大學不是每一個時間都在教室裏面，十點有課，現在下午一點有課，這一段你要跟朋友做什麼這樣...要自己規劃...(E-1-154)

我覺得多少有點幫助，在大學學了一些東西，上大學變得要很會自主，因為不像高中都是在一個班級，大學都是這個時間才有課，這個時間你要幹嗎這樣。(E-1-147)

二、當事人對職業重建服務之觀點

E 生自接受職業重建服務有超過一年的時間，中間曾媒合過一份工作，直到最近又再媒合第二份工作，歷經就業、離職、再就業，接受職業重建服務的歷程可說相當完整。以下便是從訪談資料中歸納 E 生對職業重建服務的看法，包含：與職業重建人員之關係及對職業重建服務之想法或建議。

(一)對職業重建服務之想法或建議

E 生與職業重建人員的關係相當良好，願意配合職業重建專業人員的服務，整體服務力可說相當順利，但 E 生對於職業重建人員的印象以支持性就服員較為深刻，對於職管員則較無印象。

1. 當事人信任職重專業人員，合作狀況良好

E 生對於職業重建專業人員的服務給予正面的回應，覺得服務與互動狀況都相當良好。他說道：

...我覺得和他們互動狀況還不錯...服務的也蠻好的。(E-1-575)

職管員與支持性就服員與支持性就服員也覺得 E 生相當信任他們，能夠配合他們所提供的服務。

他也很信任我，就是跟他講什麼，然後我們都會一起討論，然後我習慣跟個案一起討論我們之後要做什麼...(EG-1-308)

他對我們真的很信任，所以我都會跟他們做一個比較好的溝通很詳細，他們也比較放心，然後就來鼓勵他來上班這樣子。(EG-1-147)

2. 當事人對於職管員較不熟悉，對支持性就服員較熟悉

在為期一年多的服務當中，E 生自述對於支持性就服員的印象比職管員來的印象深刻。他說：

職管員好像比較少(印象)...輔導人員比較多，就服員比較多。(E-1-88)

有可能是因為職管員只有在前端實較常接觸 E 生，下派就服員後便較少直接服務，因此研究者在詢問 E 生關於職管員的印象時，都要稍微提示才能找回記憶。

研究者：還有一個職管員，就是這邊的那個陳小姐，她有沒有跟你討論過你們的計劃，你有印象嗎？

E生：糟糕，我忘記了。那個好像有。(E-1-600~601)

3. 抱持嘗試的心態運用職重服務資源

E生在接受職業重建服務的過程中，其實是抱持著試試看得心態，嘗試運用這項資源，若可以找到工作很好，若沒有也沒關係，但就是試試看。

反正就來試試看，其實他也沒有覺得說，可能會找到工作，或者找不到工作，反正他就覺得都可以來試。(E-1-80)

陸、案家之觀點與影響

一、案家對職業重建服務之建議

(一)資源面向

1. 期待與就服台橫向的連結能更順暢

E生媽媽對於職業重建的服務多屬感謝，但在資源連結上卻有一些建議，尤其是在與就服台橫向連結的部分，期待能夠合作得更加良好，讓資源能夠順利流通。E生媽媽說道：

...就是像上次跟那個廠商那樣，我覺得有一點是不是橫向的聯繫不太好。不然為什麼會說就服員幫他找了工作，就不能申請補助...(EFM-1-360)

二、案家對職業重建服務之影響

(一)助力

1. 鼓勵當事人工作，並適時給予情緒支持

E生媽媽一直以來就希望E生能夠獨立自主，所以也相當鼓勵當事人去工作，而在工作上難免會遇到挫折，例如有一次E生因為被主管稍微責備了，就影響E生繼續工作的動力，此時媽媽的角色就相當重要，適時的給予情緒上的支持與鼓勵，才讓E生再次回到工作崗位上。支持性就服元印象深刻的說道：

...當然家人是關心他啦...所以我都跟家人做一個比較好的溝通很詳細，他們也比較放心，然後就來鼓勵他來上班這樣子。(EG-1-147)

甚至支持性就服員也知道可以透過媽媽來讓E生獲得情緒的緩解。

...我跟他媽媽也是做一個非常密切的聯繫，然後他媽媽在家安撫他嘛。(EG-1-416)

(二)阻力

1. 左右服務對象決定，影響工作職種發展

E 生媽媽固然關心 E 生的狀況，甚至也積極了解 E 生的就業歷程，但也因為參與的相當緊密，有時候容易會左右當事人的抉擇，影響其工作的發展。職管員便有這樣的感覺：

他自我決定的這一塊可能就會降低了，因為他有的時候可能他有想到去試一試，未來不知道會不會這樣發展，但是可能因為家裏面的人的一句話，他可能就會想說，好吧，那就算了這樣。對，那可能在發展上面，就是工作職種的發展上面，可能就會受限。

柒、職業重建專業人員之觀點

一、職業重建個案管理員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

1. 初次接觸覺得與一般人無異

E 職管員在初次接觸到 E 生時，發現 E 生與一般時下的大學畢業生沒有什麼兩樣，若 E 生沒有拿身心障礙者證明，基本上根本察覺不出。E 職管員便說：

...其實他，乍看之下跟一般人沒有兩樣。(ECM-1-37)

(二)給予當事人之助益

1. 連結職評資源，以協助當事人釐清職業方向

E 職管員在服務 E 生的過程中，有發現 E 生對於自己的職涯其實一片空白，沒有任何的想法，也不知道自己適合做什麼，於是 E 職管員協助連結職業輔導評量去釐清 E 生的職業方向，E 職管員覺得這部分給予 E 生很大的協助。她說道：

可能他們自己也沒辦法，很清楚的很明確就是說他可以做什麼工作，或者什麼工作是適合他的...那我們也會透過職評去做了解這樣。(EG-1-121)

二、支持性就業服務員之觀點

(一)對當事人整體之觀點

1. 整體功能良好，與一般人無異

E 支持性就服員對於 E 生的印象很好，基本上 E 生就像是個普通的大學畢業生一樣，並不覺得有什麼特別。剛接觸時確實覺得 E 生功能良好，幾乎與一般人無異。

我對他印象很好。因為他真的看起來就是很正常就是很乖，然後就像一般年輕有為這樣子。(ESE-1-55)

(二)給予當事人之助益

1. 提供情緒支持力量

E 支持性就服員自覺給予當事人的協助尤其是情緒上的支持，因為當 E 生推介就業後，在職場上難免會面臨一些挫折與困難，這時 E 支持性就服員便給予支持的力量，協助 E 生度過難關。她回憶道：

我就幫他請了兩天假，讓他在家裏面休息，協助他的情緒平穩...(ESE-1-269)

(三)對自身服務提供之反思

1. 當事人工作態度良好、職場包容度佳及職重專業人員互相合作是成功穩定就業重要的因素

E 支持性就服員回顧 E 生能夠持續在職場上工作超過三個月的原因有三：一為當事人工作態度良好：E 支持性就服員在協助 E 生找到工作機會後，便順利工作，期間 E 生的工作態度相當良好，也願意配合公司的需求工作，雇主相當滿意。E 支持性就服員表示：

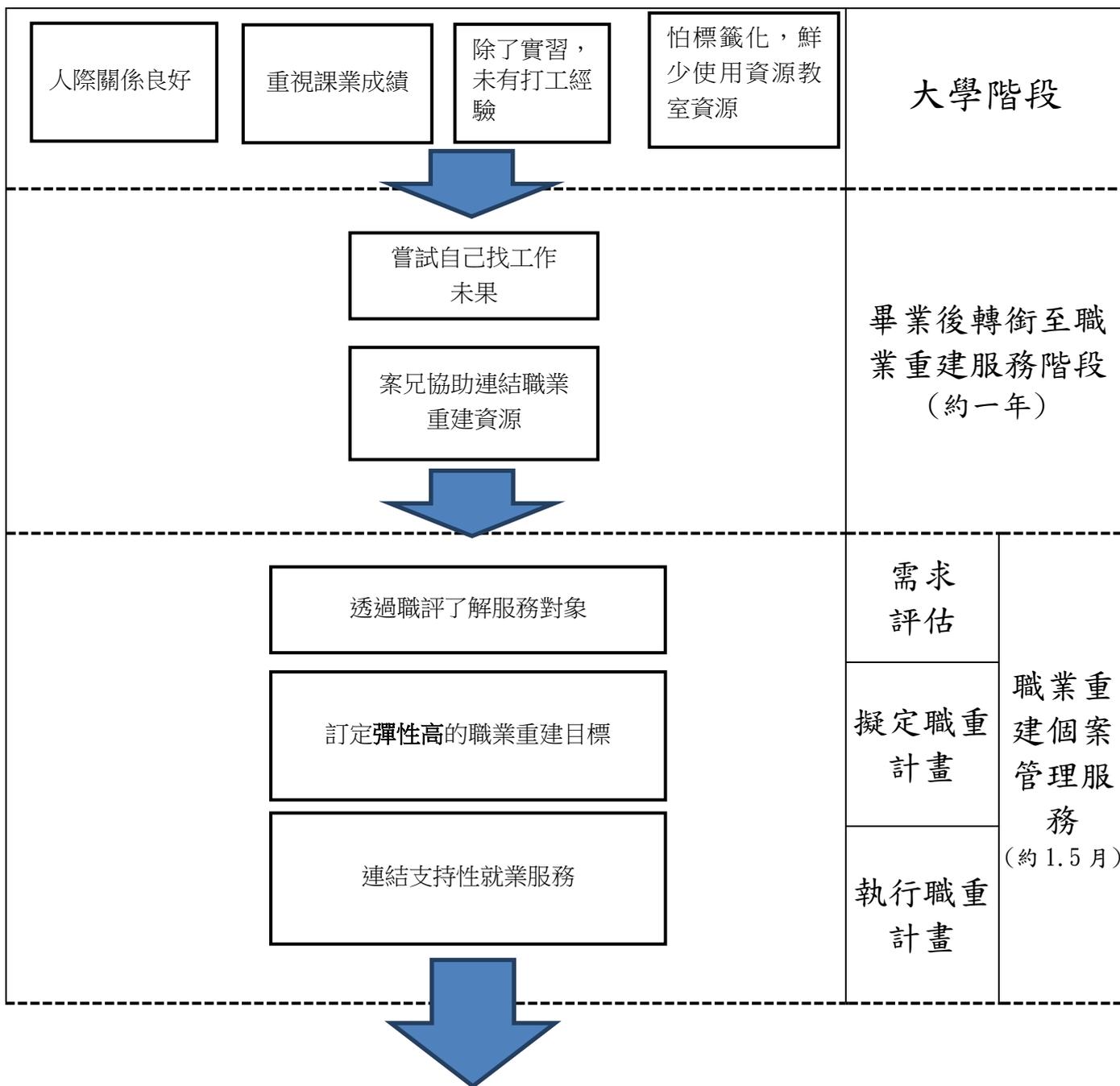
...因為E生工作態度好，公司需要什麼多願意配合，光這個配合度老板就會很高興。(EG-1-201)

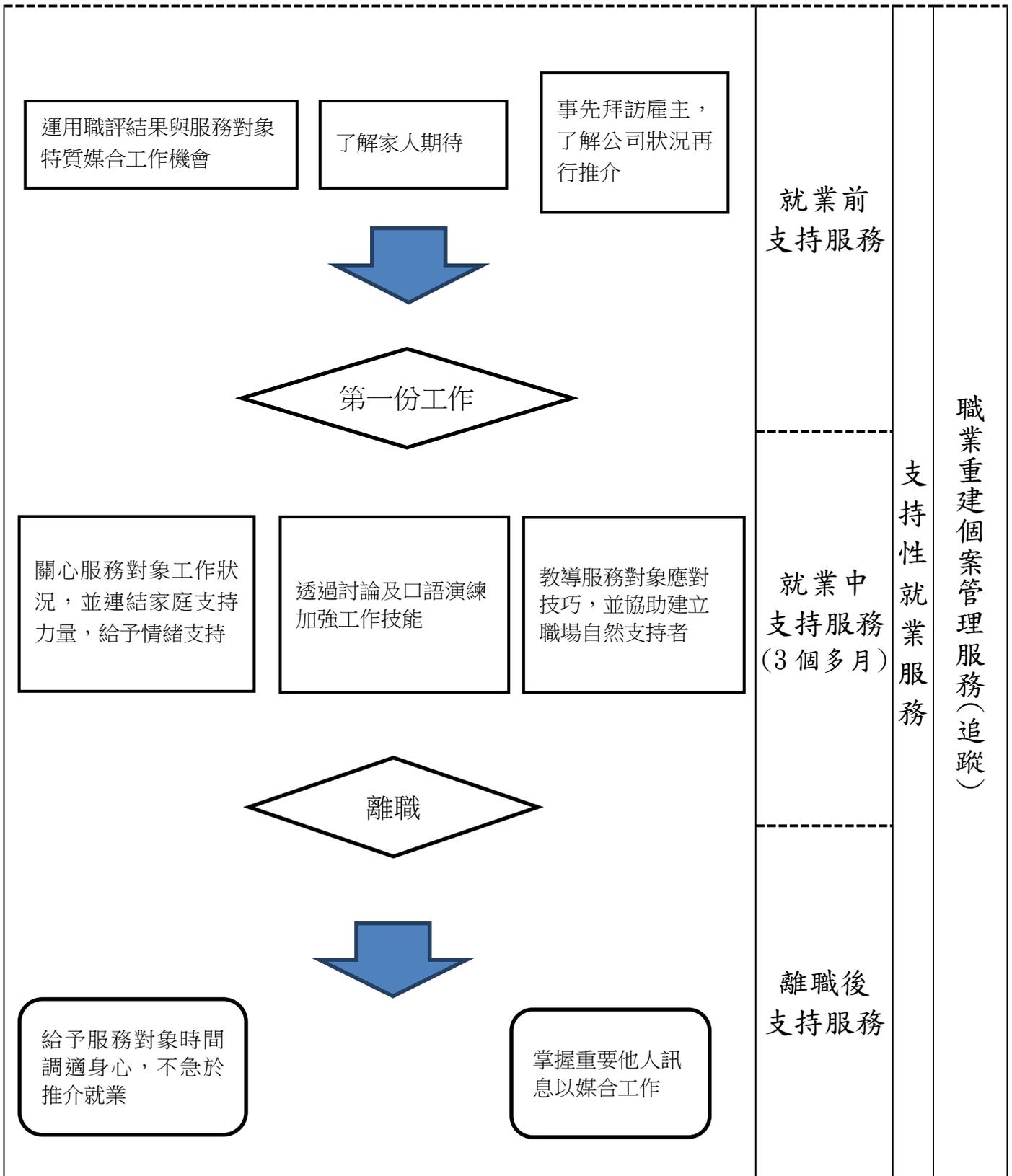
其二，是職場包容度佳。E 支持性就服員協助 E 生媒合的職場對於 E 生的狀況是可以接納包容的，給予 E 生的支持度也相當高。E 支持性就服員便說道：

穩定就業第一個...E生的公司的環境很好，就是他對E生很包容，這個是最重要的。全部的條件這個最重要，他只要能包容，什麼問題都可以解決。(ESE-1-448)

最後是職管員與支持性就服員的相互合作，一同協助當事人謀求最大的福利。E 支持性就服員便提到，在服務 E 生的過程之中，是不斷的與職管員進行溝通合作的。當 E 生就在就業上遇到困難的時候，職管員與支持性就服員會一同討論，並想出處遇的策略，再由 E 支持性就服員去執行，協助 E 生在職場上的穩定。E 支持性就服員說道：

她有狀況她會隨時跟職管這邊去做反應，我們兩個就會一直討論，然後我可能就會把我聽到的東西，然後我的想法是什麼，然後她的想法是什麼，然後我們就會討論出，未來可能我們試著怎麼做能讓個案更好、更穩定...(EG-1-459)





附錄六：第一次專家諮詢會議紀錄

身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程探討

第一次 專家諮詢會議

壹、會議時間：104年6月17日（三）09時30分

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：如簽到表

會議記錄：林煒翔

肆、記錄內容：

一、研究報告內容建議

（一）對研究分析架之建議：

1. 分析架構統一：目前兩位個案研究分析架構有些不同，建議可將分析架構統一一致，便於之後撰寫比較。
2. 分析架構加入轉銜至職重之歷程：目前分析架構較看不出從大學轉銜至職業重建服務間的歷程，建議可在此兩階段架構中再加入「畢業後如何轉銜至職重」的階段，讓整體歷程更加完整。

（二）研究結果應回應研究問題：本次主題欲探究自閉症大專生在學校及職業重建端的服務歷程，尤其以職業重建端為重，建議在研究分析中可包含職業重建服務遇到的挑戰與因應方式，服務歷程會更加鮮明。

（三）補充資源教室端資訊：目前研究已有針對個案及個案家屬了解資源教室端的服務狀況，但對於全貌仍有限制，可諮詢一、兩位資源教室輔導老師，作為補充資料，可增加資源教室端的資訊。

（四）呈顯研究對象之障礙程度：建議可在研究報告內容中呈顯個研究對象自閉症狀的程度，便於閱讀者對於服務對象概念化。

（五）建議匿名呈現中性：對於個案匿名的部分可考慮盡量使用中性的名稱，如：A生、B生，使閱讀者對個案減少過度的聯想，增加研究報告之中立性。

二、資源教室之現況：

（一）服務目標定位在學習面：目前資源教室服務的核心目標仍以學習、課業為主體，就業的部分人力、專業面上較無法協助。

（二）學生數量多，難以個別化服務：資源教室輔導老師一次可能面對上百位的身障學生，每位學員都有不同的需求，輔導老師難以針對每位學生給予服務，如：大四轉銜會議只能全部障別的學生一同參加；職場實習體驗也無法為每位學員個別評估服務。

（三）資源教室輔導老師對就業知能較不熟悉：如前述，資源教室多以學習為主要服務目標，對於就業面部份是較不熟悉的，因此也較無法協助服務對象的職涯發展。

（四）個案自主性高，資源教室較難掌握個案參與：身障大專生普遍自主性高，自尊心強，少參與公眾的活動座談會，多運用個別諮商的資源。

三、對職業重建服務之建議：

（一）評估方面：

1. 評估加入生涯觀點，並考量障礙特質：職業重建服務人員在評估個案時，除生理、心理功能的評估外，也應加入生涯輔導的概念，並考量障礙特質，評估才會較全面。
2. 建立特殊議題評估架構：自閉症身障者容易有情緒或行為的問題，若能建立對於此特殊議題的評估架構，將能協助職業重建服務人員掌握自閉症身障者的狀態。

- (二)加強環境覺察：掌握服務對象特質後，對於就業環境的覺察也應提升，因就業環境與障礙特質一致性高，成功就業的機會才會提高。
- (三)增加社交技巧訓練：建議職業重建服務人員對於自閉症大專生身障者在社交上的技巧應多加注意，可連結相關資源協助職前訓練，否則大部分到職場後，大多都會因人際問題而離職。

四、資源教室服務面之建議

- (一)服務加入生涯輔導概念：雖然資源教室的目標以學習為主體，而非就業，但可在服務的過程中帶入生涯輔導的觀念，例如：與服務對象討論未來之方向，期待可以一個生涯的觀點看待服務對象，而非學業上的事物而已。
- (二)與職業重建合作轉銜機制：目前大專資源教室與職業重建間的轉銜合作是不明確的，建議兩端可一同溝通討論建立轉銜的機制，例如：資源教室輔導老師可於實習時，連結職業重建服務資源，請職管員、職評員協助評估能力較為不明的服務對象，掌握其優弱勢及就業方向，一方面在不足之處可繼續加強支持；另一方面也可在更適合的職場實習。對於未來轉銜皆為良好的準備。
- (三)長期訓練人際社交技巧：資源教室輔導老師可針對自閉症大專生身障者，長期訓練人際社交之技巧，提早準備就業的核心技能，否則到職業重建端再服務便難有立即性的成效了。

附錄七：第二次專家諮詢會議紀錄

身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程探討

第二次 專家諮詢會議

壹、會議時間：104年8月19日(三)10時00分

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：如簽到表

會議記錄：林煒翔

肆、記錄內容：

一、對研究之建議：

- (一) 由於研究是以立意取向抽樣，樣本的特性及數量無法作有效的統計推論，故在撰寫或報告上要特別注意避免用「量化」的方式呈現。
- (二) 關於研究報告內容中可再說明關於「執業證照」與「專業證照」之分別。因為「執業證照」與「專業證照」對未來就業的保障是不一樣的，若能取得「執業證照」(如：職能治療師、諮商心理師)，在未來在就業上是較有保障的；至於「專業證照」(如：TQC 證照)的取得，在未來的就業上也許只是加分，並不一定能代表其能力表現。
- (三) 研究中若有提及當事人成績優秀的論述，建議可保守，因為大多數老師對身障生有較寬鬆的評分標準，若只有詢問當事人及家長的意見，則內容應盡量保守客觀。

二、大學資源教室與職業重建服務轉銜合作之建議：

經由會議討論後，與會專家委員皆能認同自閉症大專生若能在大學期間就能接受生涯(職涯)的輔導是有益的，但資源教室的重點多以情緒支持及課業輔導為主，已無額外的時間作生涯輔導服務。會議中專家委員們建議除了運用學校原本的資源外，還可結合職業重建服務資源，一同為大專身障生轉銜服務努力，但有必要與職業重建服務端溝通能協助的程度與範圍。以下便說明會議中討論出具體可操作的建議：

- (一) **運用 ISP 會議協助當事人生涯發展**：目前各大專校院資源教室都會在為身心障礙學生擬定一份個別化服務計畫(ISP)，並於每學期定期檢討，但每個學校的執行的情況不同。若能透過定期的 ISP 會議討論，融入生涯輔導的議題(如：探討實習、工讀的經驗)，將有助於當事人的生涯發展。
- (二) **結合學校生涯發展中心資源**：由於資源教室人力的限制，少有時間協助當事人作生涯發展上的討論，故委員建議可結合校園中的生涯發展中心，連結相關的資源協助當事人做生涯輔導，有助於轉銜的準備。
- (三) **增進資源教室輔導人員的生涯輔導知能**：目前資源教室輔導人員較重視的面向仍以當事人的生活適應、課業輔導為主，對於生涯輔導的知能較為陌生，若能增進這方面的知能，可在與當事人討論課業或生活適應議題時，帶入生涯的輔導。
- (四) **運用職業重建服務資源，並提供有效、長期的宣導**：由於目前大專資源教室與職業重建服務的交集點通常只有在畢業前的轉銜會議上，再加上大專資源教室輔導人員的流動率較頻繁，故當事人與資源教室人員對職業重建端的服務不熟悉也是可以理解的。故若資源較是能運用職業重建服務資源，例如：辦理講座時，可邀請職業重建服務端的專業人員進入宣導；或是運用職業輔導評量，協助當事人增進對自我的認識，以及生涯上的選擇。若雙方能建立一個長期穩定的合作關係，則資源教室端能獲得生涯輔導的資源；職業重建端能達到宣傳效果；當事人在校能對自我更了解、對生涯有方向，畢業後能順利轉銜。可謂三贏的局面。

三、運用轉銜資料之建議

由於目前大專生資料轉銜的方式是透過資源教室上傳至特教通報網，再由職管員至特教通報網下載轉銜資料。在會議中有提到目前遇到困境有三：一為資源教室老師通常為了讓身障生有較好的初次印象，在撰寫上資料上會避重就輕，對於後端職業重建端恐無法掌握到充足的資訊；二為職管員未重視轉銜資料的內容，即便有不清楚的部分也疏於與資源教室老師澄清；三為職管員僅能從特教通報網上掌握到相當少數的身障生。各專家委員有以下建議：

- (一)調整轉銜資料表的撰寫技巧：委員建議關於身障生的負向特質，不太適合用隱匿的方式抹去，因為每個負向的特質背後都有其功能性在。較好的做法是以呈現「需求」的方式取代「負向特質」的方式，也能讓後端的職管員能得到完整充足的資料。
- (二)重新重視轉銜資料內容：委員建議職管員應要重視轉銜資料表的內容，若有不明白處應向資源教室人員詢問澄清，這也是一種互動的方式。應避免與第一點造成惡性循環。
- (三)轉銜資料半年後再進行一次追蹤：從研究及實務得知，由於當事人於畢業之後馬上需要職業重建服務的機會較低，通常會先自己試著找工作機會，故建議職管員於畢業半年左右（約11、12月）再進行一次追蹤，或許可以再發現需要服務的對象。

四、職業重建服務之建議

在職業重建部分，透過研究發現兩項議題：一為由於職業重建人員較常接觸的職種多屬於基層、操作性(如：清潔員、作業員)的性質，而對於非基層、操作性的工作職種則較不熟悉，故往往只能媒合較基層的工作；二為多數當事人在職場上都有人際適應上的困難，影響就業的穩定度。專家委員建議如下：

- (一)培養瞭解並搜尋多元職種、職業的能力：在研究中可發現當事人所期待的工作，多屬與其大學科系相關的工作，但這類工作屬職業重建專業人員鮮少接觸，也不盡了解的。故建議無論是職管員、職評員或是支持性就服員，需針對當事人學科對應的職種、職業，進行瞭解與搜尋，才能較貼近當事人所期待的職業，例如：日語相關的工作、平面設計的工作。故需培養瞭解並搜尋多元職種、職業的能力，而非僅僅配對較熟悉、基層性的職種。
- (二)關於促進就業適應的策略：

從研究中可發現，自閉症大專生在職場上都容易會有人際上的問題，而這也是影響職場適應的因素，針對此部分的議題，各專家委員有以下建議：

- 1.運用職務再設計：與其努力訓練、改變自閉症人際互動的弱勢，不如運用職務再設計的觀念：減少環境中人際互動的程度、調整工作內容，協助當事人創造合適的工作內容。
- 2.建立自然支持者：除了工作內容上的調整，在環境上也可創造較包容的氛圍：協助建立自然支持者是最常用的策略之一，若能讓雇主、同事都能瞭解當事人之狀況，那後續接納的程度就會相對較高，當事人也較易穩定於職場上。
- 3.穩定後就業服務：多數縣市政府都有規劃穩定就業後的協助方案，包含：支持性就服員親自至職場輔導，或是就業後適應團體，協助當事人在穩定就業後職場上所需的需求。

附錄八：服務同意書及訪談問卷

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
104年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心
「身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程」探討
研究說明及參與同意書
(職重專業人員版)

您好：

我是中彰投區職業重建服務資源中心的工作人員。近年來，進入大專校院就讀的身心障礙學生逐年增加，而102至103年就學人數成長幅度最高的分別是自閉症者、情緒行為障礙者及智能障礙者。因此本中心104年度探討的主題為「身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程」，欲透過研究了解：這類大專校院身心障礙應屆畢業生轉銜至勞政接受職業重建服務的歷程為何？服務過程中面臨什麼挑戰？可透過何種服務策略或資源協助他們？期待研究結果能提供職業重建專業人員作為實務參考。

在此徵求您同意，協助參與本次研究：我們將依您方便的時間與地點，安排至少1次的深度訪談，每次訪談大約耗時1~1.5小時左右，過程將會錄音以便進行研究分析。

本研究中的所有紀錄及資料將完全保密，訪談紀錄也會經過修改，使旁人無法辨識出您的身分。所有資料只作為研究分析之用，如將作其他用途，必須先得到您的允許。

參與研究過程中若有任何疑問，您可直接提出；若您不得不中途停止參與研究，也請您直接提出，我會停止訪談並妥善銷毀手邊的資料。

待您瞭解上述內容之後，請勾選以下的同意事項：

1. 我 同意 不同意 參與本研究。
2. 我 同意接受訪談的過程進行錄音以便研究人員進行分析。

謝謝您的合作！參與者：

民國 104 年 月 日

研究者： 聯絡電話：04-7232105#2458

聯絡地址：彰化縣彰化市進德路一號湖濱館二樓

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理

104 年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心
「身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程」探討
研究說明及參與同意書
(服務對象版)

您好：

我是中彰投區職業重建服務資源中心的工作人員，我目前正進行一項「身心障礙大專畢業生就業歷程」的研究，期待研究結果能提供職業重建專業人員作為實務參考。

我們將依您方便的時間與地點，安排訪談，每次訪談大約耗時 1~1.5 小時左右，過程將會錄音進行研究分析。所有紀錄及資料將完全保密，過程中若有任何疑問，您可直接提出；若您不得不中途停止參與研究，也請您直接提出，我會停止訪談並妥善銷毀手邊的資料。

如果您已經清楚上面的內容後，請填寫下方的同意事項：

1. 我 同意 不同意 參與本研究。
2. 我 同意接受訪談的過程中透過錄音方式記錄我的服務歷程。

謝謝您的合作！

參與者：

民國 104 年 月 日

研究者：林煒翔 聯絡電話：04-7232105#2458
聯絡地址：彰化縣彰化市進德路一號湖濱館二樓

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
104年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心
「身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程」探討
研究說明及參與同意書
(案家版)

您好：

我是中彰投區職業重建服務資源中心的工作人員，我目前正在進行一項「身心障礙大專畢業生就業歷程」的研究，期待研究結果能提供職業重建專業人員作為實務參考。

我們將依您方便的時間與地點，安排訪談，每次訪談大約耗時1~1.5小時左右，過程將會錄音進行研究分析。所有紀錄及資料將完全保密，過程中若有任何疑問，您可直接提出；若您不得不中途停止參與研究，也請您直接提出，我會停止訪談並妥善銷毀手邊的資料。

如果您已經清楚上面的內容後，請填寫下方的同意事項：

1. 我同意不同意 參與本研究。
2. 我同意接受訪談的過程進行錄音以便研究人員進行分析。

謝謝您的合作！

參與者：

民國 104 年 月 日

研究者：林煒翔 聯絡電話：04-7232105#2458

聯絡地址：彰化縣彰化市進德路一號湖濱館二樓

「身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程」探討
焦點團體題綱
(職管人員版)

感謝您協助參與本中心 104 年度主題探討研究計畫。

本計畫目的是蒐集職業重建專業人員服務自閉症應屆畢業大專生的實務經驗，以了解其服務歷程和過程中的挑戰。

此次訪談所蒐集的資料僅作為研究使用，並予以匿名處理，未經過您同意將不予公開，請放心分享。謝謝您的協助！

中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

壹、基本資料

1. 從事目前職重工作 () 年資：
2. 曾擔任職重專業人員類別：
3. 請問你較為擅長服務的障別是？
4. 請問你服務身心障礙大專生的經驗為何？
5. 請問你服務自閉症大專生的經驗為何？

貳、服務經歷

一、申請/評估階段

1. 你對個案整體的印象為何？
2. 個案是怎麼來到你這邊的？資料如何取得的？有和學校聯絡過嗎？
3. 妳和個案大約晤談過幾次？談話的內容為何？
4. 在評估階段覺得較容易的部分是？困難的部分是？
5. 對於困難的部份如何釐清？釐清了什麼？
6. 如何評估個案的優劣勢？是否可以分享(紙本輔助)

二、計畫階段

1. 請問你如何與個案討論職重計畫？
2. 是如何擬定出職重計畫的？

三、執行階段

1. 個案原本設定的計畫方向是否有變？情況為何？
2. 計畫執行的過程為何？

四、其他

1. 個案家人對於你的服務有什麼期待或反應？對於這些期待或反應，你如何處理？
2. 個案家人或重要關係人對你的服務有哪些助力？有哪些阻力？

身心障礙學生從大專校院畢業轉銜至職業重建服務之歷程探討 訪談大綱（個案版）

感謝您協助參與本中心 104 年度主題探討研究計畫。

本計畫目的是蒐集職業重建專業人員服務自閉症應屆畢業大專生的實務經驗，以了解其服務歷程和過程中的挑戰。

此次訪談所蒐集的資料僅作為研究使用，並予以匿名處理，未經過您同意將不予公開，請放心分享。謝謝您的協助！

中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

壹、背景資料

一、受訪者基本資料

- 障別： _____ -年齡： _____
- 就讀科系： _____ -目前工作： _____
- 曾接受職業重建服務次數： _____

貳、正式訪談

一、準備階段

1. 為了生涯目標做了些什麼努力？

- (1) 為何選擇此科系？
- (2) 大學的課業如何？
- (3) 大學求學過程中是否有打工經驗？社團經驗？

2. 其他資源運用(資源教室、家長或其他協助之狀況)

- (1) 在學校運用過哪也資源教室的資源呢？提供什麼服務？
- (2) 家人對你的期待為何？
- (3) 與同學互動狀況如何？
- (4) 在學校遇到困難怎麼辦？

3. 具體規劃

- (1) 是否有對未來做規劃？(生涯目標與科系之間關係)
- (2) 有何轉變嗎？

4. 障礙接納度

- (1) 如何看待自己障礙與生涯目標？

二、職業重建服務階段

1. 與職重人員合作關係(職重、就服)

- (1) 你是如何去到職業重建服務窗口？

- (2)你接觸過哪些職業重建專業人員？
- (3)與職管互動的狀況如何？與就服互動的狀況如何？(晤談頻率、次數…)
- (4)職管員/就服員如何與你討論就業服務計畫？

2. 職重目標與就業之關係

- (1)目前的工作與期待相符嗎？為什麼？

3. 對於職重服務有何建議？

- (1)對職管員服務之建議
- (2)對就服員服務之建議

4. 其他

- (1)家人如何看待職業重建服務？有何建議？
- (2)家人給予什麼幫助嗎？

