

國立臺灣師範大學復健諮商研究所

碩士論文

與精神障礙者攜手並進
~一位就業服務員的專業成長與反思



指導教授：王華沛教授

研究生：陳淑芳

中華民國一〇一年七月

國立臺灣師範大學復健諮商所 碩士論文通過簽名表

姓名： 陳淑芳 學號：697170018

碩士論文經審查合格，特予證明

論文口試委員

王增勇

王增勇 委員

國立政治大學社會工作研究所

邱滿艷

邱滿艷 委員

國立台灣師範大學復健諮商研究所

王華沛

王華沛 委員

國立臺灣師範大學復健諮商研究所

論文指導教授

所長簽章：

王華沛

中 華 民 國 101 年 8 月 15 日

謝 誌

進入復健諮商研究所充電的時光，讓我學習很多，也體驗了很多，從認識的老師到同學們，這些都是我生命中珍貴且永難抹滅的回憶。一本論文的產生，是一個考驗毅力跟耐性的過程，還好這當中有一群夥伴常相左右-瑞華、又慧、宏生、杰榆、麗鳳、志南、淑蘭、玉娟、以雯、淑香。其實從一開始我就知道，我們會是並肩作戰的好拍檔，每回當我撰寫論文遇到困難或膠著時，你們總在我身邊支持著我，替我分憂解勞；當我感到焦慮時，你們也總給我打氣，有你們真好，感謝你們！

再來，我要衷心感謝指導我的老師們~

親愛的華沛老師:

您對我的寬容，提供我充裕的空間咀嚼與反芻，也如長者般一路提攜著我，並且在我需要的時候適時為我指引方向，現在的我感到放心，我知道我可以"如我所是"!

親愛的增勇老師：

感謝您十餘年來的陪伴，在我脆弱、無力的時候，你總在我身邊，像強有力的支柱，我也總知道無論如何，我不會孤單，我相信從你身上學到了，將轉成我未來行動的源源動力！

親愛的滿艷老師：

感謝您一向如和煦的暖陽，普照和關懷著我，這讓我備感支持和鼓舞！在未來的路上，也將會牢記你的提醒，更具力量走下去！

另外，我要感謝孕育我、讓我成長的精神障礙者及家屬，還有累積我工作歷練的長官、同事們，是你們讓我茁壯、細緻、學會感恩。如果曾有那麼幾次，因著我的無心、魯莽而受了傷，那麼請務必原諒我的無知。最後，我要感謝一路容忍我的先生-正能和二個小孩-冠杰、陳恩。十餘年來，我真自覺自己是個不稱職的太太和母親，但愛讓你們寵著我，也讓我們彼此相依慰。是數輩子修來的福份，我有了你們當後盾，你們讓我無後顧之憂往前衝，也有了生命的目標和動力，我愛你們!文字難以一一表達一路走來教授於我的眾多師長、親友，所以點滴累積的感謝，請容許我，再次以淺顯的話句，再表達一次~衷心感謝大家!

陳淑芳

2012年8月15日

摘要

本論文旨在探討精神障礙者就業服務員的專業型塑歷程。精神障礙者就業服務員嘗試回顧與精神障礙者相處的片刻，並省思自身原生家庭的經驗，及機構變動的歷程中，哪些因素影響著就業服務員與精神障礙者的互動與抉擇意識。另外，從一個基層工作者的角度，在建構自己成為一位專業工作者的同時，又因身處公立醫療機構，受到多方制度的擠壓，以及歷經政策不斷變動，因應、折衝的過程裡，精神障礙者就業服務員如何學習自我反思與充權。

最後，精神障礙者就業服務員建構自我的認同與信心，並且對於精神障礙者的就業服務有了新的啟發與洞見：專業知識的應用有多重盲點、不對等的權力關係阻礙了人我的交流、制度的建構應更加彈性以免形成服務上的阻礙，因而提出「助人美學」的深切呼籲，其中包括：

- 一、不強調理性知識，而是以精神障礙者的生命為主體，產生共鳴。
- 二、關係不是「控制」，助人者與受助者是平等、雙向互通的生命。
- 三、彼此承諾(commitment)，不放棄與盡力的情況下，一起前進。

再者，從「框架內的規訓」，看到「框架外的文明」，進一步辨識與回答：

- 一、醫院執行勞政服務是配合政策？不！是必要的跨界服務。
- 二、服務障礙者的政策？不！是服務制度的政策，應加以調整。
- 三、專業養成課程足夠否？不！需多強調生命教育與實務學習

最後，則對於精神障礙者就業服務員如何充實專業素養則提出懇切的建議。

【關鍵詞】精神障礙者、就業服務員、就業服務、自我敘事

Abstract

This research is set out to explore the journey towards professionalization of a job coach. By recalling the moments in service with people with psychiatric disabilities, the author reflected on her own experiences and family upbringings, aiming to decide which of the factors determines the interaction and self-determination between the job coach and a person with psychiatric disability.

From the perspective of a basic level worker in the health service system, challenges of professionalization of a psychiatric job coach may come in multiple situations, such as when facing with complicated and sometimes contradicting policies and inconsistency of policies throughout time. This article aims to illustrate how a professional coped with these challenges, learned from the process, and endeavored to self-empower herself.

The development of self recognition and self confidence of a psychiatric job coach led to new inspirations and visions into employment service with people with psychiatric disabilities. The reflections are as follows: professional knowledge's blind spot in practice, imbalance of the power structure that hindered interpersonal exchange, and significance of developing a more elastic system to prevent contradiction in practice.

After reflection on the practice, I propose the following values of a professional helper to facilitate professional growth:

1. Trying to perceive the service from the person (with psychiatric disability)'s point of view, in the effort to resonate with her, not from the intellectual analytic standpoint.
2. Standing on equal ground with the person receiving support, building the relationship between each other with mutual respect, not 'attempting to control'.
3. Giving commitment from both sides to facilitate growth.

In addition, I further elaborate on the importance of professionalization of job coaches by debating the concept of 'from discipline inside the frame to humanity outside the frame,' in the hope to

offer some sincere suggestions into this realm:

1. Should the labor administration service provided by the hospital go along with the policy? No! It ought to be a multidisciplinary collaboration in nature.
2. Is the policy adequate to serve the people with special needs? No! It is far from adequate. It should be adjusted continuously.
3. Is the professional training for a job coach sufficient? No! Further life education and practice courses should be implemented.

【key word】People with Psychiatric Disability · Job Coach · Employment services · Self -Narrative



目 錄

第一章	研究緣起.....	1
第一節	從離開談起.....	1
第二節	為什麼離開？.....	3
第三節	省思「離開」，經驗「成長」.....	7
第二章	文獻探討.....	9
第一節	台灣身心障礙者就業服務體系之政策立法.....	9
第二節	台北市醫療機構精障者就業服務體系之發展歷程.....	21
第三節	精神障礙者就業服務員的養成、角色與挑戰.....	28
第四節	精神障礙者就業服務相關研究.....	39
第三章	研究方法.....	45
第一節	：研究方法的選取.....	45
第二節	研究參與者.....	51
第三節	研究工具.....	53
第四節	資料整理與分析.....	56
第五節	研究判準與倫理.....	61
第四章	我的生命故事.....	71
第一節	原鄉與我：我來自竹山.....	71
第二節	我的家庭.....	77
第三節	尋找回家的路.....	90
第四節	總結.....	96
第五章	五位精神障礙者的生命故事.....	100
第一節	永不放棄的陪伴：小佐的故事.....	101
第二節	把他當作大人-阿義的故事.....	107
第三節	尊重自決與適時放手-阿偉的故事.....	116
第四節	無法滿足親密關係的渴望-小宜的故事.....	123
第五節	沒有永遠的高峰-小麗的故事.....	132
第六節	結語.....	140
第六章	心靈舖子的故事.....	142
第一節	築基.....	143
第二節	興盛.....	157

第三節 崩解.....	165
第四節 放手.....	178
第五節 放手後的蟄伏與省思.....	180
第七章 起身，再回觀.....	183
第一節 助人美學與穿透障礙.....	183
第二節 框架內的規訓，框架外的文明.....	195
第三節 結語.....	202
後記：回家.....	204
參考文獻.....	208

表 目 錄

表一：就業服務員的一天.....	4
表二：行政院勞工委員會推動身心障礙者就業服務進程一欄表.....	11
表三：北市勞工局身心障礙者就業基金來源與運用之重大變革.....	15
表四：五位精神障礙者背景概述一欄表.....	57

圖 目 錄

圖一：身心障礙者職業重建服務流程圖.....	12
圖二：論文後續章節的安排.....	59
圖三：自我專業型塑概念圖.....	180

第一章 研究緣起

我曾是一位於醫療機構中服務精神障礙者的就業服務員。從事該份工作十二年，我命名這篇論文，是一篇關於我與五位精神障礙者(學員)一起工作、互動，並於諸多限制中彼此成長的生命故事。

第一節 從離開談起...

2010年12月31日，我離開了醫療機構，離開了服務十二年的精神障礙者就業服務員的角色。對於離開這個與精神障礙者共事的場域，我的心中十分不捨。儘管心理上一直不願放棄，且殷殷期盼有轉圜的契機，然而現實的壓迫與接踵而來的失控處境，讓我再也無力因應及面對，最後我選擇離開。

面對現實環境中不曾中止的紛擾，我堅持了兩年，也花了兩年的時間作準備。這兩年裡，基於不願背棄對精神障礙者的承諾與辜負家屬對我的付託，我戰戰兢兢工作並苦力死撐。但與醫療機構、制度的搏鬥，卻是常態，它不僅影響我的情緒，也不斷耗損我的意志。我公開向院方爭取、透過支持的高層遊說及求情、學者來醫院參訪，以彰顯精神障礙者的就業服務價值；同時努力與勞工局對話及公文往返、採取實際的行動抗議、投書媒體…這些我都做，目的只為了讓我一手

栽植的心血結晶-『心靈舖子』得以存活。

為了讓自己堅持走下去，當2008年我聽到有人說：走不下去時就去讀書吧！我便回到學校裡就讀，好為自己充電與規劃下一步，希望尋求「新能源」，繼續前進。然而最終，我還是離開了。當心中的猶豫抉擇終於幻化成實際行動，為這驚心動魄的兩年畫下休止符時，我該遠離紛擾，歸於平淡了吧！但我的離開是對的嗎？我是否還沒見到某契機的出現就棄守了？這些念頭總在我毫無防備時，如鬼魅般躍現。



第二節 為什麼離開？

因為在醫療機構中執行就業服務，所以我所在的工作場域是個衛政與勞政的「混合體」，『心靈舖子』扮演著精神障礙者的醫療復健暨工作訓練、就業服務等雙重角色，因此我需要同時面對精神障礙者、家屬、醫院和勞工局的長官，以及雇主，這讓我角色非常多元。精神障礙者帶著疾病的不確定性，我需時時保持警覺和提心吊膽；面對家屬的要求，我總心疼卻無奈；面對醫院及勞工局這二個「老闆」，我常自覺需像個小媳婦般貼心順服以討取歡心；面對雇主，我則像個勤快的業務員，「售後服務」隨叫隨到……。

在醫院裡執行精神障礙者就業服務，它結合了醫療專業，所以團隊人員對病況評估與穩定多所助益，即使病人需要後送也能即時因應並處理。對病人及家屬而言，他們信任醫療人員，因為就業服務員亦是醫療團隊的一員，因此在信任度及配合度的要求上較容易推展。然而，在醫院中「病況穩定」是目標，而且健保給付是以病人出席活動的天數為統算依據，所以在關乎醫院營收的情況下，將病人「外移」也往往造成我與醫療團隊人員間的拉扯，尤其面對曾經因職場壓力過大而發病的病人時，更是明顯。不過為了推展病人的下一步，我會不厭其煩地去協商、矛盾處理，並讓關係和諧，以使合作持續。

精神障礙者就業服務員的工作是「沉重」的，我曾將「就業服務員的一天」做成表單，如表一：

表一：就業服務員的一天

時間	基本工作項目
6:00~6:30	起床、整裝、出門
6:30~7:20	交通時間、辦公室開門
7:20~8:10	設備開啟、整理環境、觀測學員病況與對談…
8:10~9:00	精神科早會
9:00~10:00	巡視心靈舖子庇護工場(咖啡屋、鮮果吧、美食坊)、到安置學員的院內科室去巡場
10:00~12:00	公文及電腦信件處理、個案及家屬晤談、接案評估、電話追蹤、醫療諮詢轉介單的填寫…
12:00~17:00	職重系統資料登錄、外出訪視個案與友善職場、新雇主拜訪及職缺開發、完成工作分析表、精神科個案研討會…
18:30~19:30	與二位就業中的學員每周一次工作討論

身為社區化就業服務員，一年至少需有推介十二名精神障礙者支持性就業的績效，因此面對每位推介的精神障礙者，我需要先行與個

案進行多次的面試演練、帶領個案到職場面試、追蹤面試結果、職前訓練、全程陪同個案至職場試工以確保安全(約三天)、密集輔導(至少二周以上)、不定期職場訪視與庶務協助(銀行開戶、安排回診時間、藥物提醒…)等，也要保持與家屬聯通；還有每月薪資、加班憑證、出缺勤表單、社區化報表的統計與上呈醫院及勞工局核備…等行政業務，不勝枚舉。雖然沒有加薪，但因我被指派為單位小主管，所以年度行事曆的擬訂並掌握執行進度、庇護工場的行銷管理、協助學員處置、帳務稽核、帶領同仁行銷策略討論及活動規劃、審閱職重紀錄…，這也歸我的「份內」工作。我曾統計過每日自己的工作時間，平均工作12小時，甚至達14、15小時的情況亦不罕見。結果可想而知，忙、累、慌、躁、困、愁、緊、癱，是我的常態。

是因為超人的工作量和疲憊，我才選擇離開嗎？不！逼我離開的主因絕不是「工作滿檔」，而是出在結構型塑的處境及搏鬥的無力。最後兩年，我看見醫院由原本對『心靈舖子』支持的態度轉趨保守後，進一步限縮，甚至將資源抽離。我感受勞工局未能顧念障別需求及服務的差異，全然以管考、稽核角度出發，不僅提高業績要求徒增就業服務員的壓力，也弱化了就業服務員的服務意願。幾次制度的變動與績效規範和要求，均讓夾處於服務及精神障礙者的我，備感擠壓。部份制度上的設計，形成服務的枷鎖，讓我深感困擾、無所適從，例如：

常持有精神分裂症重大傷病卡的精神障礙者想找工作，然而因為他不願意申請殘障手冊，以至於無法取得就業服務，但實際上該精神障礙者本為服務對象；醫療專業人員對精神障礙者的評估影響了其是否得轉介就業服務系統，但一般而言，醫師著重診斷病況穩定與否，但少介入實際的復健執行，其他醫護復健人員則安排復健計畫，但可能不熟悉就業現狀與市場，個案管理員掌握資源連結，但基於病房佔床率等因素可能不願意主動轉介精神障礙者讓就服單位接手服務；要進入庇護工場的精神障礙者均需經過職業輔導評量的評估，如庇護工場無法取得職評報告，則需以符合勞動基準法規定之基本薪資聘僱該學員，然而庇護工場多會以職評報告為收案的依據，因為庇護工場經營不易，大部分庇護工場均難以承擔符合基本工資的薪資；勞政主管機關制定的服務規範及績效規定一視同仁，精神障礙者社區化就業服務員與其他障別的就業服務員一樣，均需有相同的服務方式及要求，此不僅妨害了就業服務員與精神障礙者的關係建立，基於績效考量與有效性，容易迫使就業服務員做出縮短服務的判斷，而忽略了暫時不符服務規格(可能發病需要休息一段時間)的精神障礙者的服務權。

十二年來長期的身體、精力過耗，以及多次制度結構上的衝突，心力交瘁，儘管心中萬分難以割捨『心靈舖子』，但也深切讓我感覺「真是夠了！」，最後逼使我不得不放棄。

第三節 省思「離開」，經驗「成長」

於醫療機構中的就業服務員，較服務一般身心障礙者的就業服務員需要學習與掌握的項目更多且複雜，同時需要進行更多元角色的扮演。精神障礙者就業服務員需同時是醫療的個案管理員、工作技能強化的教練，甚或店舖經營管理老闆的角色，也應擔負去除烙印的說客。就業服務員需要設計課程與規劃實務操作的演練，為了在學員外出就業時能確實使一把力，更需在細緻的課程中逐一強化耐挫、耐壓力及增加精神障礙者的現實感。而社區化就業服務員則承先起後，與學員合作共同面對著職場世界的各項挑戰。

我常想，若果真需要一個就業服務員具備十八般武藝且發揮多元、稱職與因應如此複雜的角色，那就業服務員本該受到尊重與珍惜才是。然而，在機構與實際場境上，每年場景總屢見「新人笑」，卻不見「舊人哭」，因為就業服務員的汰換率超高，等不到精神障礙者就業服務員專業服務技能熟練，便因挫折紛紛掛冠求去。是精神障礙者就業服務員不能吃苦耐勞？是精神障礙者服務的難度太高？亦或制度造成了這個結果？到底誰該為「殺了」就業服務員負責任呢？我想更進一步分析與理解。

儘管多年來外人看我苦多於甜，然而我仍堅定從事著精神障礙者

就業服務及倡導，這全是基於這些年來與精神障礙者及家屬的互動和信心積累，他們讓我的生命滿盈。而藉著醫療機構的專業土壤餵養，我則提升了對精神疾病、對人的理解，同時練就有效的應對策略，這也讓我更有勇氣面對未來的挑戰。因此，透過本篇論文，我會嘗試回顧與精神障礙者相處的片刻，並省思自身原生家庭的經驗，及機構變動的歷程等，如何影響我與精神障礙者的互動與抉擇意識；另外，我企圖進一步紀錄，從一個基層工作者的角度，在建構自己成為一位專業工作人員的同時，又因身處公立醫療機構而受到多方的制度擠壓，且歷經政策不斷的變動，在因應、折衝的過程中，我如何學習反思與自我充權的歷程，因此，我成為今天的我。

所以，本篇論文的研究主題將鎖定在：

- 一、 我帶著怎樣的個人成長經驗變成精神障礙者就業服務員？
- 二、 在擔任精神障礙者就業服務員期間，精神障礙者如何幫助我在專業上成長？
- 三、 作為精神障礙者就業服務員，我於特殊困境中的抵抗過程、自我形成、洞見，以及面對困境的因應策略有哪些？藉此我進一步學習認識體制並與體制共存。

第二章 文獻探討

第一節 台灣身心障礙者就業服務體系之政策立法

工作不僅提供精神障礙者經濟自主性，提升自尊，亦可讓他們感到自己對於社會是有貢獻的(Honey, 2003)。工作伴隨的「正常性」(normalcy)與「充權威」(empowerment)，乃是提升身心健康的重要因素(Macias, 2001)，也被視為是疾病復原的指標(Strong, 1998)。精神疾病不再是科學中既定的疾病，被視為生理病因，精神疾病的認定、診斷、甚至治療，都受到社會與文化，甚至受政治經濟的影響(張珣, 1989)。既然精神疾病的成因是複雜的，沒有單一解釋，精神疾病的治療便應該是多元的，以一個人的需要滿足去回應。就業是所有生活在現代市場經濟社會中的人的基本需求，甚至是基本權利。

壹、身心障礙者就業服務法規與發展

我國有關身心障礙者就業服務相關法規最初始見於1980年頒布之「殘障福利法」，其內容表述，需要就業者由就業服務機構轉介，或轉介職業重建機構等。然而因殘障福利法中針對身心障礙者之就業服務無具體服務項目之明訂，故後至1997年修訂的「身心障礙者保護法」第29條方有更進一步的說明。

身心障礙者保護法中指出，職業重建服務係指職業訓練、職業輔

導評量、就業服務與追蹤及就業再輔導等服務。然而由於身心障礙者保護法未具體規定身心障礙者服務的年齡限制、在法案中未明列其中的障礙類別受到保障的程度有限，以及對於基層的服務職責未能明確指示等，因此在推動專業工作上讓實際效益打折扣(陳麗如，2003)。因此至2007年，身心障礙者保護法修訂為「身心障礙者權益保障法」後，於身心障礙者評估與服務機構、專業人員之資格等，則有了更明確的設定。

身心障礙者權益保障法與身心障礙者就業權益相關之專章為第四章，自第33條至第47條均涵括為就業權益之範圍。為確保服務品質，於身心障礙者權益保障法第35條列出：機構設立許可、設施與專業人員配置、資格、遴用、培訓及經費補助之相關準則，其目的主要為提供身心障礙者適切之服務，並藉此協助身心障礙者進入或重返職場，透過就業活動與社會互動，讓其具有自力更生，以公平參與社會生活的機會。

行政院勞工委員會針對身心障礙者職業重建流程，如圖一標示：

行政院勞工委員會可說扮演著全國身心障礙者就業服務「舵手與推手」之角色。自1986年起行政院勞委會有計畫地推動各式的職業重建服務方案(行政院勞工委員會，2008)，如表二：

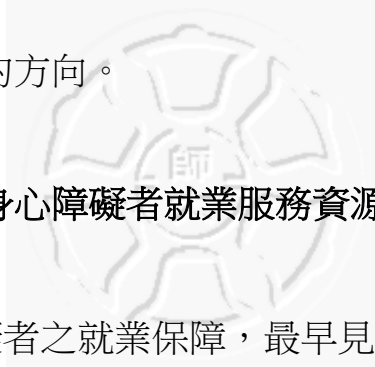
表二：行政院勞工委員會推動身心障礙者職業重建服務進程一欄表

施行時間	實施方案
1986 年	開辦身心障礙者職業訓練專班
1993 年	訂定社區化支持性就業試行草案
1995 年	推動社區化就業服務及職務再設計
2003 年	開辦就業轉銜、職業輔導評量及庇護性就業服務
2004 年	辦理居家就業服務計畫、建置就業轉銜暨職業重建資訊系統
2007 年	於 4 個縣市開辦職業重建服務窗口計畫

上述服務發展歷程，均陸續檢視與調整各項服務方案之適切性，其目的均為了協助身心障礙者投入職場，並藉由工作維持其生活與生命的價值、尊嚴而努力。

然而檢視現況確實仍有待努力的部份，例如：身心障礙者就業困難是不爭的事實，即使有工作，亦多為基層工作（以非技術工及體力

工為主)；另應不斷提高身心障礙員工的被僱用率，因此企業進用身心障礙員工之政策宣導、強化與配套獎助措施等需繼續推展；應加強就業歧視處理機制，以確保身心障礙員工的就業權益；強化身心障礙者之工作技能與就業諮詢等相關服務，以提升身心障礙者工作品質，穩定就業，並提昇身心障礙者職場適應，以達到雇主員工雙贏的局面。當然，工欲善其事必先利其器，專業人員養成制度之建立絕對是確保服務品質的關鍵，因此需要積極結合學術單位，持續辦理各類職業重建專業人員之培訓及在職訓練，以累積專業人員之實力與服務能量…，此均為待努力的方向。



貳、定額進用措施為身心障礙者就業服務資源奠定基礎

我國對於身心障礙者之就業保障，最早見於1980年的「殘障福利法」，但早期僅以救濟服務為主，只對低收入戶的身心障礙者提供生活教養扶助（張幼慈，2002）。殘障福利法如第17條表列「各級政府機關，公、私立學校及公、民營事業機構，對於曾經職業重建合格，並具有工作能力或資格條件之殘障者，應視業務需要，僱用從事適當工作。公、民營事業機構，僱用殘障者人數超過其僱用總人數3%以上者，應予獎勵。」然而，由於該條例鼓勵各單位「視需要」而僱用障礙者，若無僱用亦無相關罰則，因此，僅具有精神面的提倡意義，

而無實質的法令強制作用（王育瑜，2004）。

1990年「殘障福利法」修正時，將前述「獎勵僱用」改為「強制僱用」，針對進用未達規定標準者，制訂應繳納差額補助費的規定（趙璟瑄，2007）。此由獎勵僱用變更為強制僱用的重要變革，為各縣市政府累積了「身心障礙者就業基金」（原名「殘障福利金」），此舉不僅為身心障礙者的就業服務提供了實質資源運用，身心障礙者的就業推介被再次強調為勞政主管機關之法定業務，另一方面強制雇主需定額僱用，也實際為身心障礙者在就業市場中掙出一個就業空間。

1997年更名為「身心障礙者保護法」，定額進用制度相關規定條次修正至第31條，延續原殘障福利法第17條強制及鼓勵進用身心障礙者的精神，並增訂「進用重度身心障礙者，每進用1人以2人核計」的規定，開拓了重度以上的身心障礙者的就業機會（趙璟瑄，2007）。

「工作」是身心障礙者回歸社區最佳的終點站，藉由工作中提供技巧發展、社交接觸、建立自尊、得到自信以及經濟收入等，對身心障礙者具有正向的功能（張自強，2004）。

歸納言之，因著積極立法的法條訂定，政府機關、公私立學校與公民營事業機構有義務進用身心障礙者的規定，大幅開拓了身心障礙者的就業機會。而定額僱用措施則為身心障礙者就業服務累積了推動服務的資源。執行面上，則藉著就業服務員的推介，協助身心障礙者

順利就業。雇主獲得身障員工的人力支持與獎助；身心障礙者則從工作中復健、得到成就感，這一套就業促進的制度，創造了多贏的局面。

參、台北市身心障礙者就業基金的歷史變革

台北市政府因著法規的制定累積了「身心障礙者就業基金」。此基金對於縣市政府來說，無疑將之視為推動身心障礙者就業服務的「老本」。該「老本」由社會局移轉到勞工局後的前幾年，確實落實了當時勞工局長鄭村棋強調的「需求到哪裡、服務就到哪裡」的設定，然而隨著政府組織再造、勞工局長更迭，「這筆錢花完了怎麼辦？」因應而生，且後續帶出了政策方向的大轉彎。此讓台北市自2001年開始因著身心障礙者就業基金的傾注而促使醫療機構與民間家屬團體之精障就業模式百家爭鳴的樣態開始萎縮、凋零。統整該基金之發展歷程與重要轉折如表三(余郡蓉，2010)：

表三：北市勞工局身心障礙者就業基金來源與運用之重大變革

時間	說明
1997年	身心障礙者保護法中以法律明文規定身心障礙者就業基金「不列入政府年度預算，其專戶之收支、保管及運用辦法，由直轄市及各縣（市）政府定之」。因此，身心障

	<p>礙者就業基金在台北市脫離了市政府的預算編列與府內審查程序，不需要送至市議會進行年度預算審議程序。此成就了就業基金靈活因應實務發展需要而必須具備的運作與運用彈性。</p>
1998 年	<p>馬英九當選台北市長，鄭村棋被派任為勞工局長，同時勞工局承接已經累積48億、高居全臺灣之冠的專款專用基金。</p>
1999 年	<p>鄭村棋盤點與掌握台北市身障就業服務生態，並開始推行基礎改革，包括廣徵基層意見、邀集民間團體召開公開會議，並規劃實驗性的審查制度。</p>
2000 年	<p>開始執行新的補助審查及督導制度，把就業基金的方案補助審查的控制性篩選性格，轉化為大規模涵養服務多樣性、脈絡化，和鼓勵民間服務組織自主負責發展，以及討論公共政策的機制。新審查制度的基本精神和理念是：鼓勵多元、參與、深入、透明、創新。2001年起，身心障礙者就業的各式各樣服務開始大規模展開。</p> <p>以保守估計，臺北市勞工局每年花在身心障礙者就業促進相關的資源超過7億，而其中透過機構團體提供身心障礙者服務的則超過4億／年。因此，台北市的身心障礙福</p>

	利機構也隨之如雨後春筍般蓬勃發展，不但新興組織出現，既有組織也快速地擴大規模。
2003 年	<p>勞工局首長更迭，顏祥鸞接任後，對於補助政策持緊縮與保守態度，並改變身心障礙者就業基金審查制度，造成機構感受到危機與無力。開放與多元的活力與盛況不再，對包括精神障礙者在內的「身心障礙者就業服務」專業領域的發展實有停滯甚而倒退之虞。</p> <p>台北市醫療機構原預計被排除在2004年的補助對象之外，後經爭取，台北市政府勞工局同意持續補助。</p>
2006 年	<p>取消就業開發、研究、在職訓練等補助方案類型。勞工局在推動政策時採用的策略改換委託各式研究與以諮詢政策建言，結合特定團體代言人之方式。此讓民間單位感受勞工局距離經營民間草根民主漸行漸遠。</p>

阮文瑞(2004)指出，2003年2月更換首長後，整個「臺北市身心障礙者就業基金管理委員會」瀰漫著一股以「節省經費」為優先考量的氛圍，配合新局長對於勞動者就業市場未來悲觀的分析，基金專戶委員與新任局長異口同聲地說：「不能讓基金在我們手上消失！」，而整體經費縮減政策在2004年逐步實現。

仔細分析各年度補助規格中所調整過的具體細節，不難理解大抵是由「節省開支，省錢至上」、「以低價策略，換取績效利益最大化」及「方便官方行政操作、監管與治理」等三類交織而成。逐年對待被補助或委託的服務方案，及承接方案的組織，則越來越嚴苛、控制與不信任。

然而思考過去身心障礙者就業基金之所以有高達五、六十億的規模，除了計算的基礎是依據雇主公司登記地點為台北市，而非以勞工工作地點為計算外，另一個重要原因是該基金未被「善加利用」，即該基金長期以來未好好的被思考如何運用在協助身心障礙者適切的服務上。政府與管理單位的存錢心態，使得身心障礙者的需要被忽視、協助繼續被延遲，身心障礙者就業基金正反映了正常社會積欠應當創造平等對待身心障礙者的服務對價的最低金額。借著積累欠身障者服務的社會資本，來證明代表政府照顧身障者的心意不減，是倒果為因，是將社會對身障者的不義，反過來證明社會對身障者的恩典，並具有控制身心障礙團體發展方向的實際效果。（阮文瑞，2004：86-87）

所以應該如何走出基金減少與服務緊縮的迷思？鄭村棋在2008年台北市政府舉辦的「身心障礙者就業促進業務10週年－回顧10年、展望未來」研討會中受邀演講「在基金短缺中，如何進行有效使用」

時一針見血地指出：「對就業基金最好的使用方式，應該是『把錢花光，不用客氣！』想盡辦法地『認真地把錢花完』，用這筆錢去充分支持、促進身心障礙者就業，也就是有需要就該用不能省，等到用完了，自然會推動大家想盡辦法去拓展新的施政財源。」例如：勞工局從政府年度預算中編列經費；勞工局與民間團體合力進行社會教育，要求支持身心障礙者就業的投入成本等。「我們如果真的做得那麼好，大家能夠好好的善用就業基金」，自然會通過公眾檢驗獲得支持，「絕對不會是想像中的這個問題（指將來會沒有預算）」。

因此因應社區化支持性就業，庇護性就業服務等等案主的問題多重、複雜化和個別獨特性益趨明顯，在專業上更迫切需要的是依據個別案主量身設計、整合、靈活調度的資源規劃和運用。也就是說，就業服務方案之間的轉銜應該達到更機動、更無縫隙(甚至視需要還要納入社政或衛政)，而且把資源調度和方案執行的判斷權力交到越貼近第一線服務人員越好，甚至案主、案家也應該包括在協議過程之中。如果太強調由「成功率」的統計角度進行服務效能評估，和據以審查服務資源的補助或委託，以及用政府單位內部的會計考核角度來稽查，甚或要求必須切割同屬台北市勞工局補助或是委託的方案之間績效計算和人員工作的界限，反而可能導致基層服務單位以僵硬的片斷化契約概念執行個別服務方案，或是篩選掉問題多重、複雜而難度

高的個案，進而間接製造更多無效窮忙的服務方案，和在服務市場中不斷流浪的個案。

所謂「上有政策，下有對策」，在民間服務與政府管理之間，消耗大部分精力在核銷評鑑等行政周旋上，絕非個案之福，也非政府施政和服務機構設立的初衷（鄭村棋，2009：21-22）。

復健者成為勞動者，多了一種社會角色，也就多了一種社會空間，精神障礙者有機會通過如點點繁星般的大小就業渠道，進入社會各角落被看見與認識，並藉由參與勞動活動所曳引出的自身生產力，體驗到身為「社會人」的生命動能，也才能夠從精神疾病對身心產生的實質沈重負擔、醫療復健體系不斷強化問題化個人的主流視框等雙重壓制下，逐漸鬆脫出來。有點像是在壓擠成塊的硬土上，施灌以清水活泉，待土質鬆軟後，種子才有空間舒展發芽，然後長出各種小花小草隨風搖曳，成為一幅風格獨特的清新小品。看似光明的前景，隨著這筆基金自2003年中起，數年逐步的緊縮與倒退，嚴重昭示了此路不通(余郡蓉，2010：31)。

第二節 台北市醫療機構精障者就業服務體系之發展歷程

壹、「身心障礙者就業基金」的轉移：對精神障礙者就業的影響

1998 年隨著「身心障礙者就業基金」由社會局移轉到勞工局的主管下，台北市勞工局秉持著「需要到那裡就補助到那裡」的立場，開始大力支持就業服務方案的推動。

從台北市勞工局的角度來看，因基金的隸屬掌管，勞工局背負著眾多的社會期待，因此勞工局對於同屬身心障礙者的精神障礙者就業促進業務自然責無旁貸。開始時，由於勞工局尚無精神障礙者就業服務相關經驗的累積，所以考量精神疾病涉及長期醫療，醫院確實為病人及家屬病程治療中優先選擇合作、信任的單位；同時，醫療系統具備專業不可取代性，如：醫院中的醫護人員其專業度較非醫療機構提高許多；另外，精神疾病有其個別化及再發病的特質，若需後送系統則可即時介入。所以在多方考量下，勞工局大額補助醫療機構成為服務單位。而醫療機構投入精神障礙者就業服務的起緣，主因是期待爭取更多的資源，延續醫療後續的相關服務，加上勞工局願意傾注經費，因此順勢發展。另對於精神障礙者及家屬來說，這亦是美事一樁。

就精神障礙者的角度，過去其就業服務的權益不夠落實，如今醫療機構有就業服務的出現，經由轉介即可就近取得服務，不論是熟悉

度、信任感與便利性，醫療機構均為不二選擇，加上醫療體系與民間單位的共同參與，更可提供病友挑選合適自己的訓練計劃和單位。因此檢視精神障礙者就業服務規劃與醫療機構密切合作，確實產生了逐漸增加精神障礙者就業人數、提升精神障礙者就業率與促進企業雇主接納精神障礙者就業、戮力改善去除精神障礙污名化等具體的效益。

十餘年來，透過基金的補助，前後已有10家醫療機構（松德、和平、仁愛、中興、北投、榮總、台安、振興、台大、馬偕）、4個民間單位（北市康復之友協會、心理復健家屬聯合協會、心生活協會、伊甸基金會）提供精神障礙者庇護性就業方案及職業訓練等服務，其型式包括：商店、鮮果吧、咖啡坊、花坊、書店、清潔隊、宅配、派報、洗車、代工、電腦訓練與文書助理、住宿服務等多樣化的工作訓練模式；而接受委託辦理支持性就業服務的單位也多達七家（松德、北投、仁愛、中興、榮總、北市康、台大），推動精神障礙者回到社區中就業。精神障礙者就業服務的開花結果絕對不是短期內發生的，在台北市勞工局基金接手初期幾年的大力推動與補助下，透過各精神障礙服務單位的努力，才能有這樣的結果。

貳、精神障礙者就業服務-醫療機構的推展：

一、以復元目標出發，開設職能工作坊，以中繼型的服務為主：

宋麗玉(2003)表示，復健服務應該以幫助精神障礙者復元(recovery)為目標，復元指的是一個改變態度、價值、感受、目標、技巧、與/或角色的深沉個人過程，無論疾病所造成的限制是否存在，個人能夠超越疾病，過著滿足、有希望、又有貢獻的生活。醫療機構以就業服務為落實社區復健之具體行動之一，因此醫療機構對於精神障礙者服務的重點，除了醫療照護外，還包括社區復健的部分。

由於精神障礙者的就業障礙往往不在於工作技能的缺乏，主要在於自信不足所導致的人際關係問題(王增勇、陳淑芳，2003)，其人際互動，尤其在就業中須重新學習融入社群之社會化行為，此是較難復原的一環；病情的起伏所造成的情緒問題，常讓一起工作之夥伴無法理解，而成為精神障礙者工作適應上的障礙；精神疾病的污名化，讓雇主對於精神障礙者「聞」之色變，遑論相較於一般人，與其他身心障礙者相比，精神障礙者的就業機會更是出奇之低。由於精神障礙者長年處於生病、復健的過程，多數人雖然已屆就業年齡，仍未能如願順利投入職場。即使病前有一穩定工作，且疾病復健也達一定程度，也因生病長年未投入職場之故，已然與社會脫節，加上精神障礙者多年因病情或藥物而造成的肢體僵化、反應遲鈍等功能性的退化，亦嚴重了精神障礙者回歸就業市場的困難。長期以來，社會大眾對精神障礙者的負面標籤印象，淺而易見，更使得精神障礙者的社會復歸之路

難上加難。

整體而言，正因為精神障礙者難以接受複雜性高、壓力大、競爭力強、速度快的職務內容與工作生態，因此藉由庇護工場的設計便可提供循序漸進，逐次強化精神障礙者抗壓、耐挫的能力；也因為生病後的工作技能降低和人際退化，便需要藉由漸進式的訓練步驟和提供一個保護性高的環境來提昇精神障礙者的就業意願，故庇護工場正是精神障礙者由復健醫療往前跨越一步，來適應職場生態的最佳過渡性場所。

基於精神障礙者之學習特性需要情境學習，且人際與行為態度方面的訓練對精神障礙者回歸社區很重要，故醫院大多以開設職能復健工作坊(庇護工場)提供競爭性職場下線或病情穩定，但尚不足以至競爭性職場就業之精神障礙者，給予半保護性的情境來提供訓練，並進行情境評估與建立關係。

二、醫療機構庇護工場訓練職種的選擇多以內需及治療效益為主：

醫療機構庇護工場在訓練職種上的選擇，起始多以內需市場及對精神障礙者之治療訓練效益為主要考量，隨後方逐步發展到以就業市場為思考。醫院中庇護工場的經營樣貌，是否能模擬真實職場而達到訓練的效益，不可諱言各單位落差甚大。大部分醫院精神科以期待於醫院中卡位並取得庇護工場較好的經營地點為優先條件，經營技術的

引入非首要設定，且是否能與進駐廠商企業合作取得訓練精神障礙者之機會尚牽涉到整體醫院管理與精神科於醫院中之權力位階，其次亦會顧慮委外經營後，於經營與訓練之主導權上是否能掌握，會擔憂無法控制情境，彈性運用訓練資源。醫院庇護工場在醫療專業人員或就業服務員自己經營的情況下，經營技術有些靠貨源廠商提供指導或因就業服務員具備該職種經營專長，或可維持經營。有些醫院若無上述資源條件，亦無引入外來經營技術的協助，則易遭遇經營上的困境，阻礙了醫院設立庇護工場以模擬真實職場提供訓練效益之初始目的。

三、醫療機構就業服務方案分析：

醫療機構發展的就業方案同時兼顧精神障礙者訓練需求，以及因應外在條件要求的情況下需具備彈性，功能與特色包括：

(一)扮演支持性就業服務下線個案再訓練之機制：由支持性就業服務經驗發現，精神障礙者上線因故不穩定時，需要有短暫或長期下線，再儲備能量出發的準備與去處。

(二)往外填補疾病醫療與競爭性職場間之斷層：精神障礙者經過醫療或職前就業訓練後，無法立即進入競爭性職場，而需緩衝與循序進階進入庇護工場時，可利用庇護模擬場域再訓練，以逐步適應競爭性職場之工作步調。

(三)發展多元職種以回應精神障礙者狀態及功能：庇護工場除考

量醫院資源、內需與外需市場而開發多元職種外，須同時設計符合訓練之內容，以回應精神障礙者之狀態及功能。

(四)不同醫療專業的介入：復健科與日間留院相繼發展就業方案，因著不同專業投入，同一單位須整合訓練型態與庇護工場之發展樣貌，以符合精神障礙者之需要。

醫療機構辦理就業方案大抵出於精神醫療專業人員推動精神障礙者回歸社區之熱情，而在評估醫院人力資源不足，故申請基金補助推動精神障礙者外出就業的過程中，部分醫療機構卻易因受到健保體制要求，進而考量佔床率、營收等問題，而妨礙推動精神障礙者出院就業之狀況，因此衛政與勞政資源進行切割之合理性及平衡點何在，值得關注。

四、醫療機構內觀念的轉變及病友的流動趨勢

台北市勞工局補助醫療機構推動就業服務方案後，「就業輔導」的概念已在醫療機構中蔓延開來。許多的醫療專業人員逐漸了解並接受就業服務。他們對於精神障礙者於醫院治療後，如何進一步轉銜回歸社區，接續後來的生活安排更加積極，且轉變單純以治療為主的思維，強調協助精神障礙者回歸社區就業亦是社區復健的一部份。因此醫療團隊人員會試著協助精神障礙者連結就業服務員，並接受精神障礙者的藥物治療、職能復健，接續工作訓練與就業服務為一帶狀連

結，更加關心與協助精神障礙者長期生活的規劃。

由於醫療團隊人員的介入，長期待在日間病房或職能復健工作坊的精神障礙者開始投入就業服務方案的訓練中，開始有了預期「工作」的目標，因此產生出院的人數增加，日間病房的佔床率降低，病人開始流動的一些效應。除了日間病房的病患年輕化且流動快速外，一方面精神障礙者的就業需求被激發，一方面就業服務員執行方案為了增加服務人數，亦開始廣泛吸納社區中的門診個案進入就服方案，所以越來越多長期待在家中的精神障礙者開始踏出家門，嘗試外出尋求服務。這是一個良性的循環，得到服務的個案增多，越來越多的精神障礙者開始參加工作訓練，甚至經由支持性就業找到了工作，創造他們難能可貴的高峰經驗。醫院豐富且多元的資源對於精神障礙者來說，產生了一種動力。參加工作訓練的精神障礙者被歸為「有希望」的一群人，有了工作的機會，就有了目標和希望。

第三節 精神障礙者就業服務員的養成、角色與挑戰

壹、我國職業重建服務專業人員之相關法規

我國於1997年4月23日修正公布身心障礙者保護法，行政院勞委會依該法第6條第3項規定，於1998年6月30日訂定發布「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」。後因應身心障礙者權益保障法於2007年7月11日修正公布，並明訂職業重建服務內容，故於2008年2月12日訂定發布「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」，同時廢止了身心障礙者保護法所頒布之「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」。

依據行政院勞工委員會之「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」第3條之規定，所稱專業人員及其職務內容如下：

1. 職業訓練師：直接擔任職業技能與相關知識教學事項。
2. 職業訓練員：辦理職業技能訓練事項。
3. 職業輔導評量員：辦理職業輔導評量計畫擬定、個案職業輔導評量、撰寫職業輔導評量報告及提供個案就業建議等事項。
4. 就業服務員：辦理就業服務計畫擬定、就業諮詢、就業機會開發、推介就業、追蹤輔導、職務再設計及就業支持等事項。

5. 職業重建個案管理員：辦理就業轉銜、職業重建諮詢、開案評估、擬定初步職業重建服務計畫、分派或連結適當服務、資源整合與獲取、服務追蹤及結案評定等事項。
6. 督導：協助專業人員專業知能提升、情緒支持與團隊整合及溝通等事項。

而該準則第7條中，則載明就業服務員應具備下列資格之一：

1. 領有社會工作師、職能治療師、物理治療師、心理師或特殊教育教師證書。
2. 取得就業服務乙級技術士證。
3. 大專校院復健諮商、社會工作、職能治療、物理治療、特殊教育、勞工關係、企業管理、人力資源、心理或輔導之相關科系所畢業。
4. 非屬前款相關科系所畢業，從事就業服務或身心障礙者福利服務相關作一年以上，且完成身心障礙者就業服務相關專業訓練八十小時以上。
5. 高中（職）畢業，從事就業服務或身心障礙者福利服務相關工作四年以上，且完成身心障礙者就業服務相關專業訓練八十小時以上。

至於考量部份服務地點較偏遠，遴用就業服務員恐受限人才尋覓不易等狀況，故亦放寬經主管機關同意後，遴用就業服務助理員之彈性。職業重建相關人員提供服務均應於就業服務督導之指導下，協助辦理就業服務事項。而就業服務助理員之資格，雖不若其他專業人員要求，但專業訓練部分亦有規範，如：就業服務助理員應具備高中(職)畢業，從事就業服務或身心障礙者福利服務相關工作一年以上之資格，且完成身心障礙者就業服務相關專業訓練八十小時以上。就業服務員或就業服務助理員，應於初次進用後一年內完成身心障礙者就業服務相關專業訓練三十六小時以上，成績及格取得結訓證明，始得繼續提供服務。



由上述得知，科系部份體認到相關就業業務的多元化，故允許非相關科系者任職，即非相關科系者具備實務經驗，且經過訓練，亦可擔任職重相關工作。然而，現今台灣尚無一個大學科系正式設置「就業服務系」，僅以就業安全課程教授，即使是勞工系對就業安全相關理論的介紹亦只是其中一環。另值得注意的是，勞委會所定的「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」並未將大專院校「勞工系」列為相關科系。不過，就業服務員在其基本知識上必須具備勞工相關知識，殆無疑義。

貳、精神障礙者就業服務員之養成

從台灣整個身心障礙者就業服務系統來看，「就業服務員」在這個服務系統裡確實佔了舉足輕重的角色。就業服務員的培養與訓練不易，儘管當局已開闢許多管道在做專業人員培育的工作，但一位良好的就業服務員的養成，除了課程研習之外，更需要時間的歷練、反省與思索，方能自我成長，然而這方面的可貴經驗卻少受矚目(吳柳儀，2006)。職業訓練局自1995年起修訂「身心障礙者社區化就業服務」模式，希望將原本的社區化就業服務模式和就業轉銜服務相結合，架構一套完整的職業重建系統，其中特別強調，就業服務員開始服務有就業需求之精神障礙者起，不僅提供媒合身心障礙者適切的工作，協助精神障礙者了解公司的待遇、福利及工作條件等，還要學會工作內容及技巧，負責擔任精神障礙者技能的訓練員，並輔導其與一般員工相處，讓其熟悉雇主的規定及工作安全手冊等，直至精神障礙者可以穩定獨力完成雇主所要求的目標時，就業服務員才可逐漸減少輔導時數與退場(胡若瑩、陳靜江、李崇信、李正雄，2003)，此即明確說明，就業服務員於服務過程，不僅需要擔負多元角色，且其專業建構亦需要對服務障別之特殊性進行理解。

王育瑜(2008)指出，就業服務員其專業發展之歷程可歸納分成三

個階段：(一) 摸索與模仿階段：主要特徵包括在工作模式上摸索、模仿前輩學習、建立專業知識、對個案熱情投入；(二) 工作技巧建立階段：個人在此階段會概念化知識、經驗學習與反省、倦怠心態產生；(三) 個人化階段：此階段特徵包括個人特色的建立、多元想法產生、任務目標的確信。每個階段也有不同困難要面對，以及需要的協助促使就服員往前邁進。然而，於專業發展的歷程中，其價值觀亦深深影響著就業服務員的工作持續度，因此就業服務員為自己找到自身的專業位置、知識與經驗累積、並從身心障礙者身上進行學習，以豐富人生閱歷便非常關鍵（王育瑜，2008）。這尤其對於精神障礙者就業服務員，面對社會烙印與疾病的不穩定性、常遭遇工作挫折，格外重要。



精神障礙者就業服務員的專業成長是一個內隱的過程，或許就業服務員的工作績效可由探討其輔導方式與服務成功就業的比率來做粗略的估量，然而服務歷程與個人成長卻往往無法透過統計評量的方式一窺全貌(吳柳儀，2006)。身為第一線的精神障礙者就業服務員，我認為對於新進的就服人員之訓練，或已可提供一結構性的課程來建構基本的專業知能，然而對於一位精神障礙者就業服務員平日面對龐大、多面的壓力，如何持續走下去，並提升工作價值感與使命感，滿足內在需求，則有待努力。

國內學者李崇信等人於2003年，針對職業重建相關人員培訓制度與課程規劃之調查中呈現：相關科系之實務工作者所佔比例相當高；非相關科系就業服務人員之就業穩定情形較相關科系就業服務員高；相關科系就業服務員之服務績效不見得優於非相關科系者。造成前述狀況，是科系之設定對象錯誤，亦或是目前對於就業服務員之支援系統不足(特別是專業知能之訓練系統)所導致，有待進一步釐清。

陳國良(2003)提及，精神障礙者就業服務員應具備基礎理論為：精神醫學基本知識、社會科學相關理論知識、經濟及勞動市場的趨勢發展基本知識；另外，介入的專業技能包括：具備會談的技巧、不同職種及其所需要的資格的知識、了解及認識相關社會福利及職業訓練法規等能力、工作分析及評估個案及雇主的能力、適切且有效職業媒合的能力，及具備有效溝通(包括口語及書寫)的能力。以上這些能力，除精神醫學基本知識係針對精神障礙者特殊需求所需具備的知識外，其他的知識體系均可作為訓練就業服務員的基本課程。

李庚霽(2004)則認為：要擔任一位稱職的就業服務員，對於就業諮詢理論、職業心理測驗、就業準備、就業態度、就業安置、職業分析及就業市場資訊建立，均需有一定程度的了解。受過社會工作專業訓練的學生，對以上課程，既熟悉又陌生，對於社會工作的相關課程，如身心障礙專業課程、諮商輔導專業課程、會談技巧、同理心

訓練等課程，較為熟悉。對於就業方面的相關課程，例如：經濟及勞動市場的趨勢發展、身心障礙者社區化就業服務專業課程、職業訓練法規、就業諮詢理論、職業心理測驗、就業準備、就業態度、就業安置、職業分析及就業市場資訊建立等課程，通常都頗為陌生。

因此，欲成為一位稱職的職業重建人員必須掌握障別、法規知識外，亦應該對會談技巧等專業技能熟稔，且針對就業市場也應認識。

張淑燕(2004)表示，為保障案主的權益，有關社會工作專業人員的知識、技能、價值等更形重要，而專業人員面對瞬息萬變的社會環境與個案的殷切期盼，為維持源源不斷的動力，則需要適應社會變遷，並進行終身學習。終身學習則包括：學習認知、學習如何做事、學習與人相處及學習發展等四個面向。就業服務員是社會工作專業人員之一，因此如何從經驗中學習，以及與他人互動過程中學習，將行動中的意義內化，並成為開展自己以及個案生命的泉源非常重要。

而從人力資源管理的角度，人群服務機構對人員的培訓除了可提升員工個人知能，也能提高員工對工作的興趣、增進工作品質與生涯發展機會、促進員工的歸屬感，進而提昇工作品質(Kettner, 2002; 梁偉康, 1997)。組織中有效的訓練也可以降低員工離職率(吳連美、林俊毅, 2002)。故可知在職場上沒有充分的培訓，容易增加就業服務員的耗損率。

國內學者曾針對身心障礙者就業服務相關人員培訓的現況觀察分析如下(李崇信等，2003)：

(一)每年政府或民間部門陸續辦理各類就業服務員相關在職訓練課程、但各課程間是否重複、是否滿足各階層需求，未見有統合之機制。

(二)法令雖已公布多年仍無培訓相關課程綱要，作為辦理就業服務員相關在職訓練課程之依據。

(三)多數就業服務員對就服相關專業知能仍明顯不足，甚至只停留於表面概念的層次，缺乏實際操作之練習；而且對各障礙類別之障礙特性及致病機轉也未全然有所掌握。

(四)相關就業服務員之認證制度未建立，已從事身心障礙就業服務工作者之在職進修之培訓課程標準或相關要求亦未建立。

故經規劃案學者們的多方討論後，針對就業服務員之職務內容、所需知能與需規劃之課程等，則有較清晰的結論(課程內容詳見附錄)。

由目前規劃的就業服務員專業知能研習課程中分析得知，完整的精神障礙者就業服務體制，在知識上是結合醫療、勞動、社工與經濟等知識建構而成，其服務技術亦需結合社會工作與就業服務相關的實務技術較完整(賴兩陽，2007)。

參、精神障礙者就業服務員的角色與挑戰

Wilkins(1997)對「專業發展」的詮釋，其表示專業發展意指在專業技巧與知能上伸展的發展方向，它包含了：更新專業知能、正式的在職訓練、由實務經驗中發展「具反思的實務工作者」的態度、能執行研究 (李華璋，2001)。從精神障礙者就業服務的過程中，可以發現一個專業工作者所需擁有的，除了專業技巧的磨練與就業機會的開拓外，專業工作人員對於精神障礙者就業服務理論與理念的清楚認知，對於法令的了解及如何轉化理論與理念於服務輸送中，均是協助精神障礙者就業服務的重要基礎。

而對精神障礙者就業具有影響力的是政府行政者、企業、專業工作者，甚至精神障礙者的家人或身心障礙者本身，若對其就業權與就業需求沒有清楚的理念，則工作機會與工作環境也可能使精神障礙者承受更大的壓力與挫折，於是作為精神障礙者就業服務的專業工作者就必須扮演關鍵的調和任務，協助其突破就業困境，調整工作環境，積極實踐其工作權與社會參與權 (吳秀照，2005)。

從諸多的法規中得知，就業服務員於身心障礙者就業服務的模式下，有角色意涵與政策上的位置。然而推行數年的服務模式，亦有不足之處，例如：在人力制度上，有待建立專業的督導制度，而且各縣

市政府補助的就業服務員流動性普遍頗高，影響了就業服務專業的提供，並造成無法提升各縣市身心障礙者的就業率。因此，勞委會96年推行促進身心障礙者就業中程計畫裡，除了加強服務模式外，也積極建立職業重建專業人員制度的具體措施，其內容包括培訓課程制度的建立、推廣教育專業學程學分、專業認證的推動、建立訓練結訓專業人才資料庫、辦理優秀專業人員表揚等，透過專業人員制度的建立，提升身心障礙者就業服務品質（行政院勞委會，2007）。因此就業服務員之於身心障礙者的職業重建，其重要性不言而喻。

我想依據身心障礙者權益保障法進入該領域服務之專業人員，其優勢在於擁有社會工作專業知識與技術，然而其弱勢則為缺乏對就業市場的了解及就業服務技術的訓練。此外，人之於精神障礙者是最重要的「工具」，也是「輔具」，就業服務員亦也組織中的重要成員，儘管部份人以為就業服務員的薪資並不低(依據行政院勞委會網站公告顯示，學士學歷者每月約31000元，而台北市之就業服務員薪資為全省最高，每月亦有36691元)，然而，精神障礙者就業服務員承接方案，對醫療機構來說，是不被重視的臨時人員，若要成為正式編制的員工，須經過國家高普考的程序，但一旦取得銓敘，可想而知必將離開就業服務員一職。欲留下資深的精神障礙者就業服務員，我認為必須先給予基本的武器，例如：若能於學校階段即給予基礎知識與實務技

術的概念相信會很有幫助。此外，工欲善其事必先利其器，將這些學校課程內容實際應用於職場勢必有落差，那麼於擔任精神障礙者就業服務員前，藉由職重專業課程或職前的訓練，強化障別知識與就業服務技巧、市場生態等，則能提高信心與服務能量。然而，就業服務人員進入身心障礙領域服務，該領域是否提供了好的工作環境、組織氣氛與福利制度、可以與個人之生涯規畫連扣…，這一些都是讓精神障礙者就業服務員能否安於工作、樂於工作非常重要的主因。



第四節 精神障礙者就業服務相關研究

工作是精神障礙者回復健康、重建自信及回到社區生活最重要的方式之一(Hector, et al., 2000)。國外研究指出，精障者大多希望能擁有與一般人平等的工作權與生存權，憑藉自己的努力獲得報償與尊嚴(Provencher, Gregg, Crawford, & Mueser, 2002)。台灣研究調查亦發現，61.6%的精障者有就業意願和需求(林幸台、柯天路、張自強、張千惠、邱滿艷、吳佳蓓、王秀蘭，2006)，且普遍期待能勝任工作，並被上司與同事讚賞(黃志成、王麗美，2000)。然而，精神障礙者由於精神疾病導致功能上的改變與退化，以及活動上的限制，使其在尋找適當的工作或維持工作上遭遇許多的困難，也造成針對精神障礙者的就業服務發生困難(張彧、張自強、許華慧，2007)。此讓身為精神障礙者就業服務的「工具」-精神障礙者就業服務員，於服務歷程中備感艱辛。長期以來，一般民眾對精神障礙者普遍存在著病態、危險、緊張及絕望的負向概念(官達人，2003)。社會文化的烙印，使得他們更被視為應該待在家裡，甚至是病房(張蓓瑄，2009)。精神障礙者在疾病影響下，所產生的社會排斥、汙名化、社會功能退化等多種因素，限制了其未來謀生的潛能，以致經濟及工作機會方面持續受到威脅和限制，不斷的落入貧窮的惡性循環中(李育叔，2006)，因此精神障礙者的就業推介過程，若有就業服務員的協助將有莫大的助益。

回顧與精神障礙者就業服務相關之各類文獻探討資料時發現，研究者之研究方法量化與質性研究兼具。量化與質性研究對於讀者理解與掌握精神障礙者之就業樣貌均有其功能，然而若過於強調量化研究的場域，所獲致的研究結果多傾向解釋場域中的某一部份事實，這一部份事實可能對實踐有幫助，如：台北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析(江明志，2003)。但是缺少的、深入的另一角，則需要質化研究來補強。我們透過質性研究不同視角的取徑，因而越接近場域的複雜樣貌，俾有益於實務。查閱目前與精神障礙者就業相關知主題，大致區分以下幾個議題：

壹、研究精神障礙者之服務模式及成效分析：

如慢性精神障礙者就業成功預測因素：專業人員觀點(吳佳音，2008)、精神障礙者庇護性就業服務模式之研究- 以服務供給者觀點為例(葉東華，2008)、社區化就業於精神障礙者之應用－就業服務員之觀點(許美智，2005)等。上述研究探討慢性精神障礙者相關服務專業人員對服務模式及就業成功預測的因素與重要性的看法。該類型文本對於瞭解專業間的共識和重要的預測因素方面，不僅可提供實務工作者當作參考依據，對於讀者窺知精神障礙者現有之服務場域，及其就業之條件有所助益，然而均由「專業人員」之角度出發，未整合服務

使用者或雇主之觀點，不免推論、角度恐較侷限。

貳、探討精神障礙者之就業處境與經驗：

如穩定就業精神障礙者的就業支持(張倍瑄，2010)、穩定就業精神障礙者之職業抉擇歷程(王建中，2007)等。其探討穩定就業的精神障礙者在就業過程中，主觀感受到的就業支持，透過這些病友自述的就業經驗，能夠讓社會大眾看到精神障礙者努力就業的現況，藉此呼籲願意接納且營造更多支持的職場環境，讓有能力且想就業的精神障礙者進入職場工作。然而，由於參與者個人的主觀經驗或想法，加上精神障礙者各別差異性大，因此其陳述內容恐偏頗與較難推及他人之意見，加上精神障礙者對於急性發病期間之記憶較為模糊，未能詳加收集當時支持情況，此恐陷入精神障礙者個別處境與單一論述之虞。

參、進行雇主聘僱精神障礙者之意願及原因分析：

如雇主對精神障礙者就業之看法與聘用意願(張鳳航，2009)、雇主僱用精神障礙者就業經驗之探索(江碧純，2005)等。該類研究的目的在探討雇主僱用精神障礙者過程中之心理歷程變化以及因應策略，其結果可為精神醫療及心理健康專業人員作為精神障礙者職業復健、工作安排等之參考，另其對於精神障礙者工作前、中、後的自我準備，增加工作的適應亦有幫助。然而，該類型研究之訪談對象多為

第一線就業服務員所推薦且較為友善的雇主，其結果在雇主對精神障礙者的看法和態度上，可能難以代表國內所有雇主的見解。此外，受訪者亦可能受到社會偏好的影響，而隱藏其內心真實的想法，這些均為研究之限制。

肆、鎖定就業服務員之處境與困難之議題者：

多為不分障別、較一般性的研究，例如：身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道(戴鈴容，2002)、台北市身心障礙福利機構就業服務員工作壓力之研究(簡靜宜，2001)、就業服務員工作壓力因應方式與職業倦怠關係之研究(謝佳穎，2008)等。上述論文提供參照，且對於外界理解身心障礙者就業服務員之職業處境非常有幫忙，尤其就業服務員扮演身心障礙者、家庭、雇主和機構間橋樑的角色，溝通彼此的意見與協調整相關事宜或資源，其角色多元，壓力沉苛顯而易見。然而就業服務員面對各障別之身心障礙者需求迥異，其擔負之角色、程度與功能之發揮亦有明顯不同，因此若能鎖定精神障礙者之就業服務員，則當更能貼近本篇論文之所站位置。

伍、源自精神障礙者就業服務員現身撰寫之論文：

如醫院內精神障礙者就業服務方案的運作歷程反思(游淑真，2007)、家以外的『家』:打造各種可能的精神障礙者就業服務(侯仁智，

2007)、抵抗異化：醫院精神障礙就業輔導員的行動反思(李栩慧，2005)、在會所遇見精神障礙者-一個社工的轉向(林修雯，2009)等，研究者在行動過程中進行反思，更深切地瞭解到精神障礙者在面對「勞動」議題的期待與需求；同時呈現一個實務工作者在場域中的樣貌，及在實踐過程中，其理念與精神的衝突、激盪，進一步反思助人工作專業的多元樣貌，因而從專業主義的單一轉向看見更多其他的可能。我覺得撰寫該類文本需要十足的勇氣，而用意正期待找出專業認同的歷程發展及其壓力與因應策略。精神障礙者就業服務員透過自我生命敘事寫論文，開展說故事的傳統，這是一種現身、是一種召喚，使別人看見自己，亦鼓勵不同的工作者以不同的面貌彰顯自己。精神障礙者就業服務員說故事的傳統所產生的知識是不一樣的，大家不約而同以展現主體性的研究路徑生產知識，其知識是為了體系中的下一波行動，所以是一種產生再行動的知識。

我認為故事是有生命的東西，每個人都在用故事展現其人生。然而權力深植文化中壓迫著我們，所以社會中的主流論述經常決定著我們應該如何說故事，限制了我們述說故事的創造力。替代的故事亦經常無法納入主流論述而被遺忘。因此解構主要故事的文化信念，可以帶來新的可能性。透過多重的述說，多動的真實，代替主流論述與唯一的真實。換句話說，我認為知識不僅止理性的知識而已，透過生命

敘事的論文書寫可以深描並體現出各種處境的當下，人們如何思考、抉擇與嘗試解決困難、突破困境，所以亦是知識的一環。尤其是從生命敘事中可以真實看到行動者的能動性，以工作者為出發點所撰寫的行動歷程，可以看到集體意識的累積、堆疊。

因此我想嘗試整理自己十二年來於醫療機構中的精神障礙服務經驗，為目前正處於醫療機構中的第一線精神障礙者就業服務員留下「蛛絲馬跡」，若有可以意會神傳，甚或促成精神支持、打氣之處，那我將為此感到欣慰。



第三章 研究方法

“Reading the story, reading the world…” 我想說的是：「故事」不只是「故事」，它連結並通往著另一個更廣闊的「世界」；它連接著一片廣大的生活經歷。透過讀自己與別人的「故事」，我們得以有機會更「理解」自己或別人的世界，以及找到自己或別人「存有」(being)的歷程；由此，我們得以產生對彼此的「尊重」，並使自己與社群處於不斷變化生成 (becoming) 的狀態更加理解。

第一節：研究方法的選取

精神障礙者涉及精神疾病之複雜性，服務過程需與多元專業角色合作，就業服務期間精神障礙者就業服務員的介入對於精神障礙者達成就業目標，其重要性十分關鍵。而一位就業服務員於實際工作中如何判斷、抉擇、成長及累積經驗，以致成為稱職的就業服務員，期間必受生命經驗或思考、判斷之影響，而與就業服務員共處同一場域、歷經共同事件的精神障礙者，他們又是如何看待、反應，就業服務員接收到回應後，與面對外界的限制、擠壓，又將如何回擊…此歷程值得透過研究方式加以紀錄傳承。所以，本研究我期待藉由質性研究，以自我生命敘事的方式進行探討，詳實地紀錄與描繪就業服務員專業服務生涯的內涵、過程與進展，期待讀者透由本研究對於精神障礙就業

服務員的專業養成及成長有更深一層的認識。

壹、何謂自我敘事研究

我選擇質性研究法中的「自我敘事」研究來作為論文的研究方法。何謂敘事研究? Polkinghorne (1995) 認為敘事是一種以故事形式來表達內在思維的組織基模，它可被視為創造故事的過程，故事的認知基模或是這些過程所得到的結果，就是「故事」。簡而言之，敘事以故事形式呈現時，它是以情節為工具，並以時間脈絡將事件與插曲形成故事，主要在告訴我們到底發生了什麼，他能提供一種將事件展露於讀者眼前的即時感（引自楊宇彥，2000：3429）。

許育光（2000）認為敘事研究是以故事為主要理解和呈現的方法；看重敘事資料的整體性和個體獨特的脈絡，以非抽離或切割的方式來建構人的經驗及探尋意義的研究。林美珠（2000）則認為，廣義而言，使用或分析敘事素材的研究，即是一種「敘事研究」。在敘事研究中，資料的蒐集是以一種故事的方式被蒐集，而敘事研究既可以作為研究的目的，亦可作為一種研究的工具。

綜合以上幾位學者對「敘事研究」的意涵說明，「自我生命敘事研究」是以故事的形式展現一個人的生命歷程，敘事的形式無所不在的包含了我們自己以及外在他人、文化和社會，在研究的自然現象

中，提供了生動的、完整的、深入的描述，來理解脈絡中的人類複雜生命。

敘事研究中的「生命敘事」適合用在那裡呢？生命敘事研究適合用來「捕捉 (capture)」單一個體或少數個體的生命故事或生活經驗 (Creswell, 2007)，是探討「真實生活問題 (real-life problems)」的「真實世界評量工具 (real-world measures)」(Bickman & Rog, 1998，吳芝儀，1998/2008)。敘事研究所立基的是人們如何看待自己，就如何敘事自己的故事；透過敘事的建構，人們以獨特形式編織自己的生命，再藉由分析故事情節的結構，來理解其被忽略的生命意義 (蕭景容，2003)。在這樣的過程中，個體的主觀詮釋是研究的主軸，而故事本身所具備的連續性，也能鋪陳出個體流轉的脈絡。這些觀點與我想傾聽某個當下個體(我自己和精神障礙者)的生命故事，並從中探索意義的企圖不謀而合。因此，我選擇了自我生命敘事研究，作為本研究的研究方法。

貳、採用自我生命敘事研究的原因

一、由生命敘事中探究自我抉擇的意義，並形成自我認同與詮釋

生命史(life history)與敘事(narrative)在1920年出現於學術界，近一、二十年的盛行，提供蒐集豐富素材的方法，主張真實依循主觀知

覺。與其他質性研究相較，更以重視「特殊性、參照性」為核心(Hatch, & Winsniewski, 1995)，認為「自我」會依據情境脈絡建構意義，重視經驗的詮釋理解，在開展意義的歷程中精鍊其建構。

選用生命敘事研究法，源於敘事可保留行為的複雜性，及人境脈絡互動，從中探究自我的抉擇意義，並形成自我認同(Riessman, 1993/2003)，自我以敘事方式對經驗事件賦予意義，回顧統整事件人物，詮釋過去經驗，於現在創造意義，並形成未來願景，本研究即想以此思維聚焦就業服務員自我的不同面向，根據文本進行理解探究。

Polkinghorne(1995)指出，敘事以故事的形式貼近經驗，瞭解脈絡背景及獨特意義，敘事的本質與重要性在學界受到重視，此現象對自我定義及世界觀的理解帶來影響，視「自我」為創造意義的過程。透過敘事覺察內在狀態，在過程中不只定義自我，也為所處的脈絡情境做出有意義的詮釋(Gergen, 2001)。

二、透過生命敘事得以深描、反思生命、理解判斷、抉擇及行動

Denzin (1989) 認為，透過蒐集個人的經驗故事，並深度地描寫當事人的實際體驗，釐清各界對相關問題的定義，有助於理解並轉換。服務執行者若不瞭解當事人的經驗、意義與解釋，便會造成理解上的鴻溝，甚至誤解當事人的需要。這些服務之所以難契合使用者的

需求，正是因為沒有考慮到當事人本身的觀點與態度。事實上，個人無時不在解釋和判斷自己和別人的行為與經驗，但這些解釋與判斷卻往往基於誤解。因此透過我個人對於生命經驗的整理，以及服務歷程的反思，相信有助於更加理解十餘年來我個人的行動位置、判斷及抉擇，當然透過深刻體會各種行動背後的意念，可疏通及邁向對政策及決策者的更多理解。

而我與精神障礙者合作的過程中，確實感觸勞政主管機關推展精神障礙者就業服務及制定相關政策的思維，某些部分正是建構在「誤解」上，以至於讓身為「工具」的就業服務員，在面對諸多限制與精神障礙者時顯得無力和無奈，例如：勞政主管機關站在就業目標的達成上，會希望就業服務員應著重在精神障礙者的就業安置，而非立足於協助其「病況穩定」，殊不知精神障礙者的醫療穩定與就業息息相關且密不可分，若未能先行掌握病況，即無法邁向就業穩定的目標。

三、為自己的服務歷程留下紀錄，以為精神障礙實務工作者參考

本篇論文不僅止是「我」的故事，它也是同場域與精神障礙者就業服務員激盪出生命火花的五位「精神障礙者」的故事。放大視框，它更是諸多同處醫療機構中，從事精神障礙者就業服務員的集體故事，更是一篇與制度對話的紀錄。

現身說法並為自己的服務歷程留下紀錄，說我們自己的故事，不假他手，亦勿需數據的框架與被解讀，真實呈現。透過故事，我期待從中理解與詮釋，並試圖反思與拆除僵化框架，為自己與精神障礙者就業服務員嘗試留下一條不一樣的足跡。

參、敘事研究的分析方法

Polkinghorne (1995) 將敘事分析依據分析策略的不同，分為兩種類型：1.敘事的分析 (analysis of narrative) 其目的在於從一連串的分段故事中發展出一般性的知識；2.敘事分析 (narrative analysis) 則著重於將故事視為一個整體，保留情節細節及情境脈絡的複雜度，以找出故事整體的主題。

而最常被引用的敘事資料分析方式，莫過於Lieblich等人的敘事分析方法 (吳芝儀，2008)。其中「整體—內容」模式聚焦於個體完整的生命故事所呈現的內容，並藉由對個別段落內容的理解，來整合出整體故事的脈絡與意義；此即研究者期待，能將自身生命歷程參照其他精神障礙者的生命歷程，並經共同經歷的事件視為一個整體，希望能理解彼此生命經驗背後所隱含的意義與生命主題的企圖是相吻合的。因此，本研究採用「整體—內容」模式，作為故事文本分析方法。

第二節 研究參與者

敘事研究是直接接觸經驗的便捷之道，研究者即為資料提供者，不只可從第一手敘述故事中獲得資料，還可以看到敘說者自己建構的生命經驗與意義（Brickman & Rog, 1998），而最主要的是可以看到其中的「變化」（Clandinin & Connelly, 2000，蔡敏玲、余曉雯譯，2003）。敘說顧名思義就是個人透過語言，表達出自我的生命經驗與故事。在敘說的過程中，個人建構過去的經驗和行動，重建並型塑他們的生命，且從中宣稱自我的認同。個人將其所認識的(knowing)轉換成敘說(telling)的形式，賦予情節、產生真實，過去的經驗被賦予意義(王勇智、鄧明宇譯，2004)。當我們嘗試用語言以敘說的方式告訴他人關於自己的故事時，我們會不斷的回憶自我的生命經驗片段和畫面，透過腦中的思考和整理，再說出我們的故事。在回憶的過程中，我們已經在用自我的視野與價值觀回溯一連串的經驗和事件；當我們在思考的同時，便在型塑一個故事的樣貌；當我們在敘說的同時，便在建構和創造我們自己的認同，以期待聽者能夠理解關於我的世界。透過語言，「我」存有了；透過語言，「我」再現了。敘說是對自我的認識、型塑、創造、建構與認同(王靖雅，2011)。因此，當我們能夠說出生命故事時，生命的真實形態才真正產生，我們活在自己說出的故事裡(丁興祥等譯，2006)，並且經由「說」，向聽者再現出我的

經驗和生命歷程。

本研究將由-我，一個具十二年醫療機構中精神障礙者就業服務員的立場，運用自我敘說的方式，表達身為實務工作者真實的生命故事與投入就服工作的歷程，從中亦嘗試詮釋為了實踐價值所做的努力，以及彰顯現實的處境。因此將同時描述與五位精神障礙者於共同經歷機構定位受限與制度變動的歷程中，如何攜手面對、一同成長、前進。

本研究的目的是在於從研究者自身經驗，即主觀角度出發，去觀看工作環境中互動的個體，在帶著個人生命故事，並與研究者共同經歷特定議題的狀況下，如何反應如何、採取怎樣的策略在因應當下。

第三節 研究工具

質性研究是仰賴人做為工具(human instrument)去呈現真實的研究方法，而此人(human)即指研究者本人（Marshall, C & Brossman, G, 2006, 李政賢譯）。質的研究之效度，大部分關鍵在於進行實地工作者之技巧、能力和嚴謹地執行其工作。研究者除負責資料收集之外，也是文稿撰記者、資料的分析者等角色。劉仲冬（1996）指出，對人的研究終究是無法排除研究本身及研究者涉入的影響，且其意義及互動也會隨人而異。也就是說研究者所能掌握的僅止於研究者與被研究者彼此互動的結果，這是相當自然而現實的，是無法假研究者之外的任何工具所獲取的。另外，研究者需有基本能力、特質、反思和訪談技巧的訓練（林素珠，2002）。摒棄原有的價值與建構，以開放與好奇的心，接受每個個體的獨特性，免於主觀之涉入而曲解事實。

壹、研究者

本文研究者-我，大學心理系畢業，曾任職癌症基金會心理諮商師兩年餘，其後任職於醫療機構精神科，專責推展精神障礙者就業服務有十二年的資歷。於組織中的實務經驗累積，曾擔任就業服務員、個案管理員、就業輔導組組長、督導等。基於多年來的臨床經驗，亦促使我對於醫療系統、精神疾病、精神障礙特質和病人的處置，以及

身心障礙就業服務的資源、就業職場開拓與推介等有深入的認識；十餘年來，基於勞政主管機關對於身心障礙就業基金補助的就業服務案採年度審查的方式，因此面對制度的變革或需要進行交涉的項目等，亦具充份的實戰經驗。政治上的敏感度判斷，則源自2003年起，台北市勞工局所補助的身心障礙就業服務單位串連舉辦的「精神障礙工作聯繫會辦」，此會議每月固定運作，且均於我所任職的醫療機構中舉辦，多年來發佈會議通知、整理會議記錄，以及協同第一線夥伴研擬倡議計畫、行動…，亦累積了我對政策分析與論述的基本能力。因此針對論文之資料收集、制度變革的具體事件、政策衝擊下就服員與精神障礙者飽受擠壓、面臨抉擇的掙扎，每每讓我交雜於個人與制度之間的體悟，深刻記憶。再者，於2008年起，我進入國立台灣師範大學復健諮商研究所就讀，此階段的專業養成學習，亦加深了我對事件客觀、多元的檢視、剖析，與強化學術論說的基礎。此外，我身為女性，對於脈絡細緻的敏察力，以及十餘年來走入婚姻、相夫教子的生活磨練更加深了我看待萬物的同理心。除了性別與家庭角色，我同步身兼工作者及學生，身份、位置的多重移轉、扮演下，我更能體會身處壓力的情境及難處，因此我認為，基於上述歷程所聚足之能力來收集相關資料之可靠度，應可具代表性。

貳、其他文件資料

為增加對個案更深度、廣泛的瞭解資源，研究者亦收集包括當初的個案研討報告、反思筆記、服務歷程紀錄、個案與家屬之對話紀錄、研討會發表之資料、聯繫會報紀錄、相關單位網站與報紙媒體、網路資訊網站等之錄出資料…等文件。

此外也包括在質性分析過程中，隨時寫下值得注意的一切內容。因此研究者亦隨時透過備忘錄的筆記記下自己整理個案資料後的省思與覺察、及在整理資料過程中的重要發現、感受或建議等，完整的紀錄下來，以作為幫助研究者回憶的佐證與參考。



第四節 資料整理與分析

壹、資料的整理

研究者除將整理個人生命經驗外，經詳實記錄服務期間重要片刻與互動的歷程與省思，彰顯於文本中。再接續進行資料的總整理：

一、選定對象：除研究者外，選定與研究者於不同服務階段，歷經重要特定事件的精神障礙者五位(如表四)，同步，研究者亦將工作場域-『心靈舖子』之發展脈絡納如其中，以彰顯時勢的變異。

二、撰寫故事：完成個人、五位精神障礙者的生命歷程回顧，以及『心靈舖子』發展等，交代特定事件與脈絡中的體會與觀察，嘗試由研究者個人角度描寫、詮釋發生的歷程、當下感受與分析參與者(研究者及五位精神障礙者)的反應及抉擇。

三、主題排列：完成撰稿後，將五位精神障礙者之真實姓名以匿名處理加以保護，並將其相關內容，依照探討主題-研究者我如何成為一個現在的專業工作者，以及面臨特定事件的時間等加以框定主題並排序。如圖二所示。由於現實生活中，精神障礙者及家屬感受社會刻板印象之烙印重，加上論文中部份精神障礙者仍接受醫療中，因此將採「告知後同意」之模式，不個別

簽屬同意書。

四、事後檢核：將完成之故事文本交由保持聯繫之精神障礙者及其他與研究者同單位之就業服務人員、或同處當時體制脈絡下的相關者閱讀，並邀請其對撰寫內容與實際經驗相符的程度做檢核，並依據其意見及討論結果加以修正。

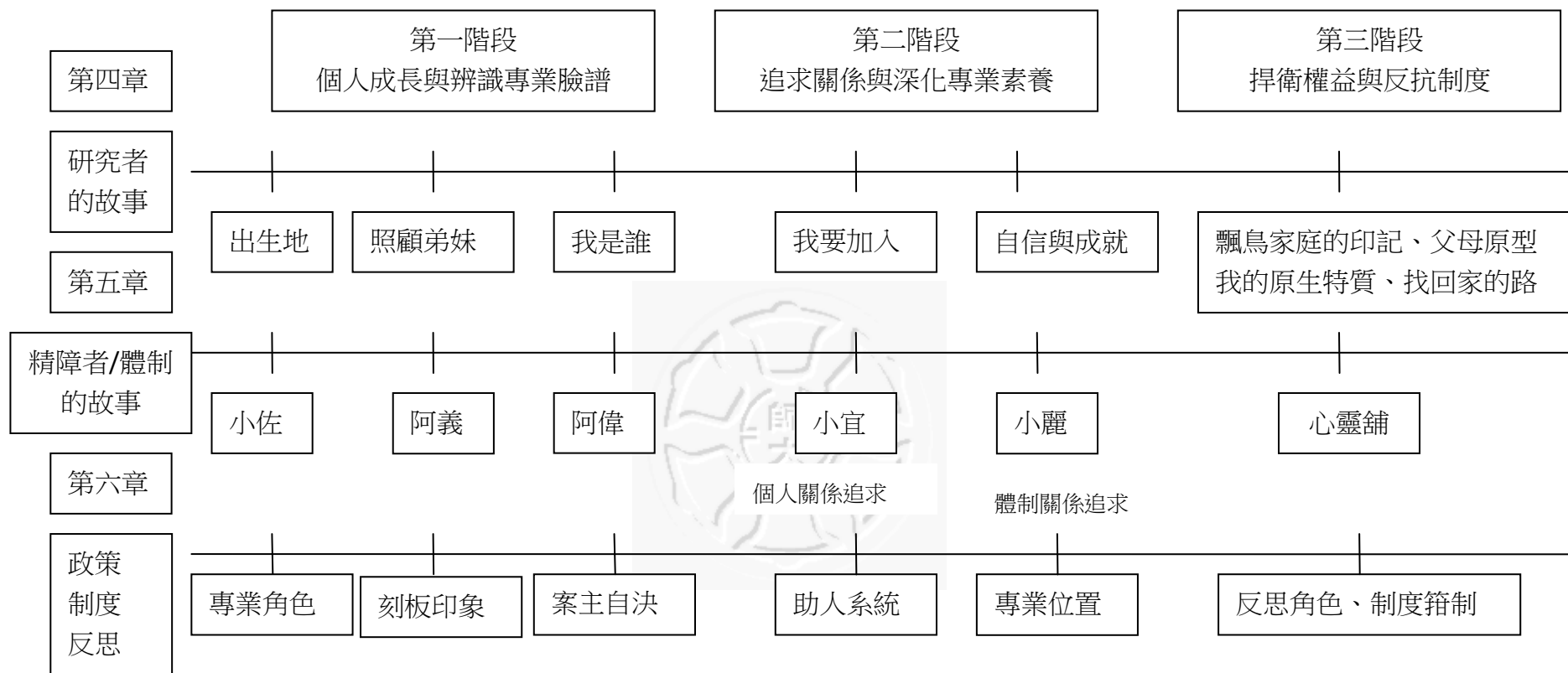
表四：五位精神障礙者背景概述一欄表：

姓名	小佐	阿偉	阿義	小宜	小麗
年齡	40	53	39	29	36
性別	男	男	男	女	女
重要診斷	精神分裂症	躁鬱症 酒癮	多重障礙 (器質性精神病伴隨肢體障礙)	躁鬱症伴隨邊緣性人格	精神分裂症
居住狀況/ 同居成員	案父 案妹 案弟	案姊	康家 (案姊探視)	案母	案父 案母 案弟
現況	就業中	固定門診	就業中	就醫中	就醫中
任職	便利商店 店員	無業	清潔公司 清潔員	日間病房 復健	日間病房 復健
最早服務史	民89.04	民92.03	民93.01	民94.03	民88.04

該五位個案的服務史，最早得追溯到十二年前，也就是1999年4月，小麗是我擔任就業服務員時，第一個推介到外面企業體去任職的個案。

其實每個個案在服務過程中，都曾與我有過不同期程的「親密接觸」，而眾多的服務對象中，我又為何特意挑選這五個精神障礙者書寫，以他們作為參照的重點呢？主要的原因是因為他們的生長背景、個人經歷、引發的事件均與我相關且深深觸動了我的敏感神經與生命議題。而當這些事件發生的當下，每每重力槌擊我，也逼迫著我必須面對，並採取一些行動。





圖二：論文結構與參與者脈絡圖

貳、資料分析的方法與程序

本研究所採取的文本分析方式，主要依據 Lieblich 等人的「整體—內容」分析模式來進行，包括下列五個步驟（吳芝儀，1998/2008）：

- 一、仔細地、同理地、且以開放的心去閱讀或聆聽，將整個材料反覆閱讀數次以上，直到一個型態（pattern）浮現為止，通常會以整個故事為焦點的形式出現。
- 二、將研究者對個案初步的及整體的印象寫下來，並記下與一般印象有出入的例外狀況，以及故事中不尋常的特徵（如相互矛盾或未完成之處）。
- 三、決定故事中從頭到尾所顯露的特定內容焦點或主題(如圖二所示)，通常是被重複敘事或描述更多細節之處，但也可能是敘事中被省略或輕描淡寫帶過之處。
- 四、標記出故事中的各項主題，分別地且重複地對每一個主題仔細閱讀。
- 五、跟隨著貫穿整個故事的每一個主題，記錄研究的結論。

第五節 研究判準與倫理

敘事研究的重點並不在於故事在客觀條件上的真假虛實。Crossley 認為好的故事應保留生命本身的真實性，故敘事研究所探究的真實，並不尋求盡量接近外在客觀事實，而仰賴於故事的連貫性與完整性，貼近於個人經驗的故事便是一個真實的故事。(朱儀羚等人，2004)

壹、敘事研究的信效度

從敘事方法的本質來看，沒有兩位研究者會用相同的方式來記錄一個生命的故事；也不會用相同的方式來分析故事的資料；甚至研究者會基於其自身所選擇的標準、在研究過程中的經驗、以及所受獨特的學術訓練與理論傾向，而對敘事的呈現與解釋亦會有所不同。因此，信效度並不是適當的敘事評價標準。

研究者將就幾個部份進行本論文的效度檢核：1.忠實交代故事鋪陳的理由。2.自我提醒與檢視故事文本處於何脈絡、衍生、省思，並進行結果的分析。3.嘗試邀請熟悉事件脈絡的相關者再次檢視。4.回顧、省思，並形成新詮釋。

以下補充數位學者的對自我敘事信效度的看法（莊明貞，2002）：

- 一、Frank（1980）和 Runyan（1982）認為自我敘事觀點的可能性是多樣的，不同的研究者所完成的自我敘事也只是某一個角度的再

現。因此，傳統信度 (reliability) 觀點並不適用於自我敘事研究，而效度 (validity) 也必須徹底再概念化 (Riessman, 1993, p.65)。

二、雖然在決定自我敘事的效度上，沒有正式的程序，因為自我敘事過程的本身是相當主觀的，但還是有些相當有用的方法與標準

(Atkison, 1998, pp.60-62)：

(一) 內部一致性 (internal consistency)

在自我敘事中的某一部份不應和另一部份有所矛盾，應該在自我敘事中浮現出前後連續與定向的感覺。

(二) 確證性 (corroboration)

在此指主觀的確證 (subjective corroboration)，說故事的人才是第一作者，所以當轉錄、與編寫好的故事完成時，應先讓他們過目，以確定這樣的說法是否為他的原意？他支持這樣的說法嗎？

(三) 說服力 (persuasion)

自我敘事對他人而言是合理的與令人信服的。如：根據我們自身的經驗，這個故事能不能引起我們在情感上的共鳴？如果我們沒有這樣的經驗，那它有沒有可能發生在別人身上？

三、Runyan (1990) 整理出七個評價標準做參考：

(一) 提供對個案的頓悟，澄清之前無意義以及難以理解的部分。

(二) 提供對個案的感覺，傳送個案的過去經驗。

(三) 幫助我們了解個案的內在或主觀世界，他們是如何看待自己這些經驗、處境、問題與生命。

(四) 加深我們對個案的同情心與同理心。

(五) 能有效地描繪出個案所身處的社會與歷史世界。

(六) 闡明相關聯的事件、經驗、和情況的原因與意義。

(七) 文章生動、吸引人、讓人不由自主地想讀它。

總之，研究者在文本寫成時應考慮自我敘事的信效度，包括（許育光，2000）：

(一) 「確實性」與「可信性」：清晰的轉錄受訪者所陳述的自我敘事資料，以及對脈絡清楚的交代和深厚的描述，來提高詮釋的「確實性」與「可信性」。

(二) 「可轉換性」：在每個生命故事的詮釋進行上，提出多個角度的詮釋，用不同的詮釋觀點來看同樣的歷程。

(三) 「內部一致性」：對每個片段的生命故事探求之間的「相關」與「連續」，詮釋必須能圓融的說通每一個片段之間的關連，並能具備完整的「內部一致性」。

(四) 「可確認性」：將所醞釀形成的詮釋觀點，與文本參與者進行溝通、協商和調整是詮釋進行上最重要的，因為必須要能確

定自己所說的是「他（她）」的故事，並且以相互賦予意義的協商歷程來達成「可確認性」。

在本論文撰寫過程中，我秉持研究的判準上的提醒，透過不間斷與指導教授的討論、接受指導，以及與修過質性研究的同學討論，並且與同場域的精障夥伴們一起聚會，聽取不同的觀點，盡力達成：(一)對脈絡清楚的交代和(深描)深厚的描述；(二)提出多個角度的詮釋，用不同的詮釋觀點來看同樣的歷程；(三)圓融的說通每一個片段之間的關連；(四)形成的詮釋觀點的過程中，我也確實與文本參與者進行溝通，以相互賦予意義的協商歷程，來達成「可確認性」。來貼近質性研究-自我敘事的信效度。

於論文最後定稿前，我邀請精神障礙者阿義及長期陪伴我的老師、共事的就業服務員、跨障別的夥伴們協助檢閱論文內容，並請他們給予我回饋。我服務過的精神障礙者阿義(簡訊)表述：看完文章，我覺得淑芳老師說的對，人活在這世上，無可避免的一定會遇到一些誰都不願遇到的事情，有人因此而沉淪，我也曾是其中的一份子，只是何其幸運，我遇到淑芳老師，於是我們都可以抬頭挺胸的說，我們並不是社會的寄生蟲。

台灣身心障礙者就業權益促進協會理事長張耀仁老師(中原大學電機系教授)的回饋，讓我很感動，他 MAIL 寫到：社會充斥著冷漠，身

心障礙者的權利依舊被大眾慣性忽視，社會上雖不乏專業，威權宰制卻閹割專業形塑真正服務的可能，淪為徒有外在形式，卻無心又無情。你我除非武裝自己，試圖學會埋藏自己敏感神經，身處如此的社會，如何獨善其身而又不違背心中理念？久而久之，只能選擇自我麻痺。閱讀你的論文，著實有一種療癒的效果。精障者不僅是學員，也是良師，他們用身體的缺陷，啟發我們生命的良善，他們不是等待被救助的對象，而是可以為社會服務的貢獻者，我們與精障者彼此對待，不經意表露我們社會的格調，大多數人選擇對精障者視而不見，正是揚棄良知提升我們生命情調的可能，繼續安於在庸碌生活中追逐沉浮。五位精障者，其實代表更多沒有面孔的人，他們是你第一個並且是最重要的讀者，因為他們用生命做材料成就你今日的書寫，你也是你論文第一個並且最重要的讀者，因為你的陪伴，成就他人生命持續的改變。你的感動應該勝過其他讀者。你這十二年的熱情，勇敢陪伴精障者，不僅為就服員樹立典範，也向世人宣告，社會良心日漸幽暗卻仍未死，這世界仍值得我們繼續投注心力，即使是少數人的堅持，都還有機會為人間帶來一點美好。

與我一起工作多年的就服夥伴陳麗凰(MAIL)回饋我：淑芳，12 年的工作結晶都濃縮在這本論文內了，我很榮幸能與你合作 10 年的歲月，感謝有你，才能讓我看到政府政策與現實需求原來是要努力爭取才有可能有一點點的變化，也感謝有你，才讓我體驗精神障礙者就業復健的學

習。

而長期支持我的夥伴鄭杰榆(MAIL)回饋我：淑芳，很扎實的一本論文，用血淚汗的生命經驗累積而成，這麼棒的一本論文！

貳、研究倫理在自我敘事研究中的限制

研究倫理在自我敘事研究中的限制及研究中應持續關心的議題，包括：(Smythe & Murray, 2000；Clandinin & Connelly, 2000)

一、告知後同意 (informed consent)

大多數的質化研究包含行動、面對面的接觸，所以研究者在開始研究之前，應先獲得參與者倫理上的同意，但在自我敘事研究裡，「告知後同意」傾向於採取「過程的同意」(process consent)，是研究者與參與者在整個自我敘事研究過程中共同協商的過程，「過程的同意」與一般（傳統）研究倫理相同之處在於告知研究的參與者，其有權於研究的任何時間和階段退出研究。

二、隱私和匿名 (privacy and anonymity)

(一) 隱私

(二) 自我敘事研究從參與者身上搜集到的資料是極為詳細的且具個人化的，即使在研究報告中運用了匿名的方法，也很難隱瞞得住參與者的身分。

(三) 匿名

1. 研究者的匿名問題：

當我們在田野時，其他人會知覺到我們的存在，即使我們試著去做偽裝，還是很容易被察覺。

2. 參與者的匿名問題：

參與者在探究過程中，對自己需不需要匿名的立場也會有所改變。如：有的參與者起初願意公開姓名，但在其覺得會受到傷害時，他們可能會要求匿名。

三、免於受到傷害（protection from harm）

傳統的研究倫理強調，應使可預見的或不可避免的傷害降至最低，然而，在自我敘事研究中，潛在的風險是研究者經重新詮釋參與者故事後所呈現的報告，對於參與者而言，所受到的情緒傷害可能是無法預見的。雖然，情緒傷害無法預見，但當在撰寫研究文本時，應考慮將參與者當作我們的第一位且是最重要的讀者。

四、利益衝突（conflict of interest）

在從事研究時不應因私人、政治、商業利益而犧牲參與者的利益。通常利益的衝突來自於潛在的角色衝突，因此，惟有避免雙重或多重的角色關係，才能降低利益衝突。然而，在自我敘事研究當中，多重關係、多重角色卻是無法避免的，尤其是當研究發生於自然情境中時。研究者在自我敘事研究中最常遇到的角色衝突是：我們是參與者的密友，但卻

在研究報告中公開他（她）的故事。

五、詢問（debriefing）

研究者進行自我敘事分析或與參與者分享自我敘事分析結果時，有時會有所謂「詢問」的動作產生，詢問雖可確保忠實地陳述參與者的故事和避免研究者的偏誤，但是，至今尚未有廣泛且可為人接受的標準和程序來管理在分析過程中參與者可涉入的時間和程度。有些研究的參與者在自我敘事詮釋的過程中主動涉入；有些則在自我敘事分析之後，研究報告發表之前；另有一些是在報告發表之後。

六、對「參與者之關係人」的責任（relational responsibility）

雖然我們常以所有權的觀點來架構所關切的事，然而研究者應較所有權更關注於對「參與者之關係人」（如：父母、兄弟姊妹等）的責任，因為參與者一旦信任研究者時，參與者就會毫不遮掩地將心中所想的告訴研究者，然而有些可能是參與者的關係人不願透露的，因此在文本撰寫時，研究者會考慮此點。

論文中的研究倫理部份，我除了秉持匿名原則、告知後同意、尊重隱私與保密、免於受到傷害外，更強調互惠關係：我持續提供復健中和在職場中就業的精神障礙者(如小宜、阿義)電話關懷與實際工作討論、連結就業服務資源等，以維持雙方穩定的信任關係。同時，不定期協助家屬(小佐父親、阿義大姊、阿偉大姊等)電話諮詢、心理支持等服務，

以減少其心理上照顧精障者的負荷。以盡力促成研究中的倫理關注。

參、小結

如前陳述，研究者秉持著專業研究倫理，自我提醒上述之關心議題，並確實遵守個人隱私之確保以及遵守誠信原則，分析及報導。此外，研究者將透過個人反思及回顧自己與五位精神障礙者的生命歷程、在『心靈舖子』工作中的事件，來尋求生命交會的剎那，真誠的面對真實情感。而擔任就業服務員期間於工作場域與精神障礙者所共同歷經的事件、政策變動等經驗，都將作為本研究蒐集之素材，雖不免挑選重要事件成為研究素材，然而自我敘事研究允許對素材進行某些裁剪，也就是有所取捨，其目的正是忠於敘述之事本身的不容虛構。而依著具體情境中發生及延展，不斷啟發研究者的關係連結並深思各種關係的層次，我將分別述說「我」遇到了什麼情況、「我」是怎麼想的、「我」是怎樣分析的、當下「我」採取了什麼策略，以及「我」最後得到了什麼啟示及結果。

另外，以下說明各章節的處理，第四章-我將開始述說我來自一個怎樣的家族，有關我家族的興衰史，以及童年的重要經驗如何形成我的思考及判斷，並且交代我尚未進入就業服務專業系統前的自我型塑過程為何。第五章-我將描寫進入醫院擔任精神障礙者就業服務員後，分別與五位精神障礙者的互動經驗，透過這五名精神障礙者的生命故事與視

框，我看到廣大的精神障礙者正面臨著怎樣的處境，進一步回觀他們的關鍵生命經驗與我自身生命課題中相呼應的連結有哪些。第六章-我將完整交待在醫療機構任職十二年精神障礙者就業服務員的工作歷程，其中經歷哪些重要的發展及事件，以及我與體制互動的當下，如何思考及採取行動，最後我如何作選擇，並成為一個出走的就業服務員。



第四章 我的生命故事

本章節將先回顧我的生命故事，從我小時候的家庭背景、經歷的生活事件所型塑的自我概念、自我認知、看待世界的視角與世界觀，來說明我帶著怎樣的視框進入醫院裡擔任精神障礙者就業服務員。

第一節 原鄉與我：我來自竹山

故鄉的歌是一支清遠的笛，
總在有月亮的晚上響起。
故鄉的面貌是一種模糊的悵惘，
彷彿霧裡的揮手別離。
離別後，
故鄉是一棵沒有年輪的樹，
永不老去。
~鄉愁 席慕蓉

壹、屬於家鄉竹山的印記

南投是台灣唯一不靠海的內陸縣，此處農作、物產豐饒。而南投竹山鎮是我的家鄉，竹山氣候涼爽、充滿人情味。說到竹山，讓人印象深刻的是黃澄澄的竹筍包、兩百零八階的天梯、山河壯闊的太極峽谷、還有響噹噹的朝聖廟宇紫南宮…。然而，這些大抵是「觀光客」的印象，屬於我記憶中的竹山，一直是個民風純樸的小鎮，人們如古書中說的：熱情好客、鄰里和藹、勤勞善良，大家各安天命、過著日出而作日落而

息的農村生活。儘管我家位居熱鬧的市中心街道上，旁邊還依傍著全竹山鎮最大的益川醫院和筍市，天天人車川流，熱鬧不已。但騎著腳踏車走出幾條街外，便可見到畝畝水田，綿延直到依山傍水之地，宛如圖畫美不勝收。自小，我便生活於如此詩情畫意之地，直到國小五年級時才遷居北上。

貳、竹山的農產與人文

竹山鎮，古稱「二重埔」，當時漢人若由林內向東望去，此乃濁水溪、清水溪交會之處。由於夏季暴雨過後，該地常水沙漫延，因此亦有「水沙連」之稱。相傳明朝鄭成功派愛將林圯由牛相觸口（今竹山、林內交界帶）到此屯墾，並以竹圍仔（今竹山鎮雲林里）為根據地。後來，其餘漢人陸續開墾此地，改名為「林圯埔」，以紀念林圯開山基祖的功勞。清朝乾隆年間，該地逐漸形成聚落與市街，成為過往中央山脈地區與後山的重要中繼站（昔日稱東部為「後山」）。光緒年間設立了雲林縣，並將縣治設置於此（今日雲林里），因此當時該地亦有「前山第一城」的美名。到了1893年，由於濁水溪氾濫成災，縣治方由此遷移到斗六地區。1920年，因縣府見此地竹林茂盛，故而正式更名「竹山」。

竹山是南投縣最早開發的聚落，曾經是雲林縣治所在，以及八通關古道的起點，得地利之便，因此早期不僅是交通商旅的要衝，也是移民進入後山的大門，故而遺留下許多珍貴的碑碣古厝，供後人緬懷先人披

荊斬棘的艱辛史頁。也因為地理位置的關係，竹山地區處處青山綠水、竹密天涼、人文薈萃、民風純樸，而風景優美，鄉土風物更是引人入勝，不僅是避暑休閒的好去處，也是農產品加工及觀光轉運的中心。

竹山的好山好水有目共睹，竹海、茶山、蕃薯園更成為竹山自然豐富的資源和經濟產業；而竹的工藝品、文化古蹟、地方美食等，更創造出竹山的地方人文特色。近年來地方首長們更以「產業行銷的竹山」、「文化工藝的竹山」及「特色旅遊的竹山」，來發展優質的無煙囪觀光產業，重振竹山的經濟，希望使竹山成為「竹的故鄉」。積極推廣竹山文化的深度旅遊，也企盼讓「八通關古道起點」的竹山，成為名符其實的「前山第一城」。



參、竹山的工業發展

1970年代起，政府推動一連串的六年經濟方案。配合加強農村興建計畫、十項建設、十二項建設、基層建設…等，各項建設的推展，提升了竹山人民的生活素質，讓居民直接享受經濟建設的成果，亦使該鎮由傳統之農村逐漸轉變為現代化的農村(許文欽，年分:1032)。

當時為了配合加強農村經濟建設的需要，改善農民生活，並使農民於農閒時期參加工廠生產行列，以緩和農村人民湧向都市，進而穩定農村人力；同時配合發展地方特色產業，使農民之農產品可售予工廠作加工材料，達到「以工業支援農業」、「以農業發展工業」及「農村都市化」

的目標，因此省政府建設廳於1974年設立了「竹山工業區」。竹山工業區總面積二十三頃，建廠用地總計九十一筆，於1977年出售完畢，由當時六十四家廠商承購建廠。

屬於小型農村工業區的竹山工業區開發迄今已達三十餘年，初期其為配合加強農村經濟建設的需要，故以竹木加工、玩具及農產品加工業等為主，在外銷貿易市場興盛之年，亦締造了一時的榮景。然而後來因竹木工業的沒落、農產品價格的長期低迷，加上農村人口的逐漸外移及老化，致使竹山工業區逐漸沒落。近十年，政府開始輔導傳統的工業區轉型，協助農產品工廠轉為觀光工廠，加上隨著週休假期及在地產業文化的興起，觀光工廠已成為傳產新文化運動，因此保有著傳統特色的迷你型竹山工業區藉此轉型，結合生產、生態、生活的三生命力，展現地方傳統產業的再生與發展，以觀光工廠拉近遊客的距離，讓遊客在工廠中體會產品自製與親手DIY的過程，進一步體會竹山產業的文化特質。

肆、竹山的鄉土味

屬於竹山的印記，除了「滿竹」，還有濃濃的鄉土味。

竹山人除了勞動，平日往外走的休閒活動，喜歡到廟宇參拜，因著對於土地的崇仰及神鬼的敬畏，竹山的紫南宮土地公廟和城隍廟最是香火鼎盛。每年的農曆六月十五日，是竹山城隍爺的生日，全竹山鎮從六月十四日開始，便進行祭拜、布施，也廣開流水席。擺席的人家會招呼

著認識和不認識的人到家中作客，隨處可吃喝，這個傳統彰顯了農村人的好客，以及維持人我的親密關係。

此外，竹山人的休閒活動喜歡回到山間裏去，有些人喜歡選擇到台大實驗林或鳳凰谷鳥園遊玩。由於竹山氣候宜人且位屬台灣中區、依傍著中央山脈，保留了非常多原始的山林與物種，因此自日據時代開始，竹山便成為全省五大植物標本園之一。後來台灣大學接手，種植園藝作物，如鳳梨、香蕉之類的植物，到了1966年考慮到植樹與研究的重要性，開始種植了五百多種熱帶植物，諸如印度紫檀、婆羅蜜、鳳凰木…等等，現該植物園區是竹山鎮民休閒的好去處。漫步於林間充滿著沁涼的空氣，可以賞鳥和觀察生態，不僅可感受生命力，也可體驗幽靜風情。風聲、鳥聲、樹梢的沙沙聲，讓人如同進入一座大自然的寶庫，放眼所及盡是一片綠意，傾聽鳥啼、微風輕拂，都讓人覺得舒暢、快意無比。

由於竹山是個由農村發展起來的純樸小鎮，其中包藏著多元的傳統文化、風俗，以及人們貼近自然、土地的天性，因此我的身上，也充斥著對於土地的依戀，以及一個人應該良善、無私被對待的本質。儘管已離開竹山多年，但每每回憶起群山油綠的竹林，聽著隨風搖曳發出的沙沙聲響，我總依稀聽到竹山對我的召喚：這是原鄉，歸來吧!...

留存在一個孩童記憶中的圖像可以保留多久？它會一直到老，深刻且不變地日復一日永久留存…。記憶中原鄉人天性敦厚、真誠、樸實，

如果可以，我希望自己能夠一直保有原鄉的特質。



第二節 我的家庭

夏天的漂鳥，飛來我窗前歌唱，突然又飛去了。
秋天的黃葉啊，卻沒有歌唱，只嘆息一聲，飄落在那裡。
啊！世上小小的流浪者之群啊，把你們的足跡留在我的字句裡吧。
~漂鳥集 泰戈爾

壹、屬於漂鳥家庭的印記

改編自陳俊志導演自傳的舞台劇「台北爸爸、紐約媽媽」，其中描述經濟起飛的六十年代，作者父親創業從興而衰，父母雙雙遠走美國，留下四名小孩在台灣。從此一個家庭離散，分居台美兩地，造成作者寄人籬下的滄桑童年、父子間的愛恨糾結、母親和妹妹在紐約異鄉的生活酸楚、以及姊姊早逝的記憶傷痕、背叛與依附。這部戲將當時台灣社會發展肌理編織進入家族傳奇與成長故事，這個故事也是理解我自己與這個時代的開眼角度。從這部家族傳奇史中，我依稀看見了一個苦難與輝煌並存、希望與幻滅同在的時代，就如同我自己童年的處境與家庭。是的！我和劇中人一樣，來自「漂鳥家庭」。

經過1950年代的國共內戰，從中國遷至台灣的中華民國政府對台灣實施資本節制的土地經濟政策，在政府的干預與計劃下，1960年代起確認「客廳即工廠」的發展方向，此締造了以中小企業為主的經濟模式與理念，而農業出產與貿易結合的生產型態，則逐漸被輕工業所取代，造

就出臺灣錢淹腳目的榮景。

貳、記憶的長河

一、富裕家庭的小公主

我們家從奶奶開始便世居在竹山街上，竹山是竹的故鄉，所以奶奶那一代開始便從事著製作及販賣竹掃帚的生意。因為奶奶家未出男丁，且奶奶是他們余家的長女，因此當時將爺爺招贅進來添加人手。隨後奶奶生了六男一女，除了二叔跟著奶奶姓余外，父親是長子，他和其他的叔叔、姑姑們則跟著爺爺姓陳。父親自台南二中畢業後，回家跟著奶奶做生意，父親說奶奶雖未讀過書，但頭腦極好，不用算盤便可將帳算得清清楚楚，所以我想父親是遺傳到了奶奶，也有聰明的腦袋和會做生意的本事。父親的家族靠著竹掃帚的生意雖未致富，但也可求得一家溫飽。後來奶奶過世，父親也從軍中退役了，才積極拓展家裡的事業轉型成為竹山鎮上的貨運行。

父親當時順應著竹山地區經濟起飛的發展，我們家成為竹山地區的貨物轉運站，其他的叔叔們則跟著父親一起打拼，從事著搬運貨、送貨的工作。接著幾年後父親持續擴大事業，開始經營起大卡車的生意。大卡車不僅載運著公路局的電線桿全省跑透透，還有竹山工業區裡的木製加工品、各式玩具等貨物到港口準備外銷。也正因为搭上了這一波的「臺灣經濟奇蹟」，父親在三十歲左右就快速的累積了財富，此時正式開啟

了我們陳家的輝煌年代。

當時父親專心拼事業，自然母親這個「頭家娘」必須成為有力的事業助手。在父親資金和人手不足時，母親會去調頭寸和張羅捆工；需要去接洽生意或收貨款時，母親也會自動補位並完成工作。但這個「最好用的頭家娘」在我及僅差一歲的妹妹陸續出生後，必須找個周全、可靠的方法來照料我們這二個小孩，因此距離竹山不到一小時車程的娘家成為最佳的托嬰處，竹山桶頭的阿姨取代了母親的角色，他成為我小時候的媽。

5歲之前，我被母親送到阿姨家居住。母親說因為小時候我的身體不好，容易生病和咳嗽，而阿姨家隔壁有個「仙仔」(醫生)很厲害，加上母親要幫忙經營貨運行的生意，所以就只好將我託給阿姨照顧，因此儘管被送到阿姨家居住，我仍受到完整的呵護。我喜歡住在阿姨家，阿姨家屋後有條自草嶺潭延流下來的大圳溝，所以日日夜夜都能聽到潺潺的水流聲。從屋後的窗戶看出去，大圳溝的兩邊藉由二丈寬的小吊橋相連，吊橋正好嵌在大山、水田的中央，那是一幅生動而美麗的场景。出家門印入眼簾的是到處飛舞的蜻蜓和蝴蝶，他們是小孩們天天追逐的「獵物」。小表哥不上學的日子也會帶著我到處玩耍，釣青蛙、焗窯、玩溪水…天天無憂無慮，好快樂。所以5歲以前，阿姨家是我的家，我的童年生活無憂無慮、快樂又天真。5歲以後，母親說該準備讀書了，

所以他便將我接回竹上鎮上讀幼稚園。

我們家因為是竹山鎮上貨運的集散站，所以代交的貨物多了，客廳會被貨物佔滿，待數日「物歸原主」，客廳才會回到原有的空曠。小時候我喜歡看人來人往，喜歡聽大人們說話、交際，想像自己是老闆可以開領貨單，因為這樣就可以有錢賺。我對家中客廳和飯廳的記憶總是喧嘩的，家中成員多，大家一起吃飯感覺特別好吃。我上國小後，父親將貨運行的生意全移交給了二叔管理，父親一口氣買了三部大卡車，做起了更大型的運輸工作，生意興隆，所以吃飯的時候，家裡還是一樣多人，只是換成了捆工們。

父親的雄心壯志讓我們陳家有了新局面，他做事果斷且下手快，因此不出三年的時間就累積了財富。父親投資竹山紙場、買地，還擁有當時竹山精華別墅區秀山園相連的三棟房子，家裡常有民意代表來泡茶、喝酒。還記得我小學二年級的生日，母親在秀山園的一棟房子裡為我辦了個慶生會，邀請同學來我們家吃蛋糕和玩遊戲，當時只覺得自己像個小公主，幸福無比。鄰居們面對父母親時，常表現出十分稱羨的神情，而當著面我也常成為大人們誇讚的對象，我感到驕傲、有自信。所以上學後，我回到了我的家，與家人緊密在一起，甜蜜且溫馨。

這一段的經歷，型塑我對人的高度信任，以及對家庭的深深依戀，我認為人應該緊密相處在一起不分離，而且只要在一起，再大的困難都

可以解決；我喜歡隨性，並與土地親近的感覺，我不愛強迫、喜歡順其自然，認為人生來自有個位置可以發揮；而從父親的身上我則學到了：只要努力，就可以美夢成真。

二、寄人籬下的小孤女

然而初上國小四年級，卻遭逢父親經商失敗的巨變，所以當父母親決定先行北上求發展的同時，也注定了我和妹妹寄人籬下的命運。我們被安置在叔叔、嬸嬸家繼續國小的學業，直到近國小五年級學期末，父母親在台北的經濟狀況逐漸改善了，我和妹妹才被接到台北一起生活。因為父母不在身邊，所以我和妹妹形同被拋棄的孤女，雖然這經歷僅短短兩年的時間，但卻在我的幼小心靈上烙下了不可抹滅的印記，而且影響到我後來面臨生活衝擊或事件時的反應、思考與決定採取的行動。這兩年，我的家是叔叔、嬸嬸家，我非常不喜歡回家，從此開始，我不斷尋求家的感覺與意義。

我就讀國小的年代，學校裡沒有供應營養午餐，所以中午時分學生們需要回家用餐。在寄居叔叔家的兩年裡，上學日子每越接近中午時，我就越煎熬，因為擔心回家早了，叔叔會催嬸嬸趕快煮飯，嬸嬸會因為這樣生氣或臉色不好看；回家晚了，叔叔們上工去，我必須和嬸嬸相處，戰戰兢兢。到了已經懂事的10歲年紀，我非常畏懼由他眼角不時傳來的嫌惡眼神，所以即使上桌吃飯也總匆匆吞棗隨意扒幾口飯就迅速溜下

桌，趕快把嬸嬸規定要我做的例行公事洗碗筷做完後，便迅速逃往學校上課去。下午放學，我會沿路踢著小石子邊遊晃邊走，不想太快到家，因為每天例行的家事是幫全家人燒洗澡水，當姑姑為燒水桶起好了火後，就會叫我守在爐口邊加木材，通常一等就是好些時間，而且沒待全家人洗好澡，這水爐的火可不能滅，因為沒了熱水，少不了又是一頓叨唸。晚些叔叔會叮囑著我幫兩個堂弟洗澡和監督他們做功課。弟弟做功課總會拖，等叔叔後來發現他們還沒寫完功課時就會處罰他們，嬸嬸看在眼裡心裡不舒服，就會與叔叔吵，在當下我總會認為都是我的錯，怎麼我沒能讓弟弟們寫快一點。

妹妹在父母親北上不在身邊的兩年裡和我做伴，所以他是我最親密的家人和玩伴，因此我們有著深厚的感情直到現在。當時別人對我最常用的稱謂是「某人（父親）的查某仔」，或許是自卑心態下產生的自傲心理作祟，當聽到別人談論起我們家的事時，我總覺得自己更應該挺起胸、站得正，這樣才不會被人看扁。當時不確定是否知道逃也逃不掉，或者是好奇別人說什麼，反正我不會選擇逃，反而會強迫自己面對。正因為某種意義上父親給人「失敗」的形象，因此我不能再讓父親丟臉了，所以我更應該撐起來才是。抬頭挺胸除了為父親，還因為有個妹妹跟著我，我常想自己應該以身作則，如果我節節敗退了，那他怎麼辦？然而，父親經商失敗而未能將債主的錢還清的這件事，在我的認為裡，如同強

奪了他人辛苦的所得，所以換個角度，其實我也感到丟臉。因為他人對我們家有氣、有怨，因此我會說服自己身為人家女兒的，如此被對待也理所當然。在他人面前站得挺又直的「強迫」想法，逐漸塑造我強悍、堅毅的性格。但面對有關我的自身權益的這件事，我不敢多要，因為為自己要東西，我總感覺理虧，這種感覺延續到長大，甚至入社會後仍舊如此。

相較之下，妹妹性格卻和我完全相反，他生性樂觀、神經大條，所以他不大感知別人對我們家的批評。就算有人當面說他，他也一附事不關己和無所謂的樣子。

與妹妹一同住在叔叔嬸嬸家，我覺得自己應該代替父母親保護他，尤其他還小，偶爾會亂講話，或是和叔叔的小孩爭東西，因此會惹得嬸嬸不高興。我們住人家家，倚靠別人已經夠不應該了，怎還可以添麻煩或讓人嫌棄呢？所以有妹妹在，我就成為糾察隊，我會時時監控他；有妹妹在，我就成為遙控器，我常指揮他該怎麼做；有妹妹在，我就成為女僕，在他有需要時，義無反顧的滿足他；有妹妹在，我就成為代罪羔羊，大人不滿意了，我會攬責任；有妹妹在，我就成為開心果，逗他開心是我拿手的…。我也有情緒低落或不開心的時候，看他的樂天，我會生氣，也會想我怎麼不是他，或是沒有他，我就不需要扛他了，這樣較輕鬆…但有回，他在學校的操場上昏倒被送到保健室去，老師請同學來

叫我去看他，我嚇死了，我想是不是我的詛咒應驗了？後來我還是決定，有他做伴，應該會較快活吧！

三、一個家族的興衰與恩怨

奶奶過世後，一向隨性的爺爺難承接做生意的重擔，因此身為長子的父親自然站上掌管家族事業的位置繼續著竹掃帚的生意。而順應著竹山工業區的發展，以及在地商業的活絡、貨物流通的需要，當父親將家中的生意轉為貨運行後，家境開始好轉。二叔是父親的得力助手，加上他能吃苦耐勞，所以深獲父親的信任，二叔也敬重父親，而其他的叔叔、姑姑們在父親的庇蔭下也安然度日、不愁吃穿。

小時候聽過姑姑提起父親與二叔的分家史，知道原來住在一起的一大家子，後來因為母親和嬸嬸陸續嫁給父親和二叔後，情況逐漸改變。

母親出身於貧困家庭，國小畢業後便被家裡逼著跟著姊姊們出外學技藝，所以母親的學歷不高，但有剪頭髮的一技之長。母親自小性格剛烈、嫉惡如仇，他認為對的事就會直接去做，認為對方是好人便會一股腦的對人好，所以可說是性情中人。然而反過來，如果是母親不喜歡的人事物，那要他改變印象，則難上加難。由於母親非常在意他人的觀感，因此他不允許負面評價加諸在自己的身上，加上母親生性直接、情緒化，對於看不慣的事常「形於色」，所以母親與父親原生家庭的成員處不來。母親總掛念著當初要嫁給父親時，阿公認為他配不起父親，後來

父親總算逐漸發達了，雖然母親得以紓解一口怨氣，但反過來母親則開始認為父親的其他成員老賴著父親吃大鍋飯，養成了懶骨頭。嬸嬸出身務農家庭，雖學歷也不高，但擁有一手裁縫的好功夫，所以他會幫人做衣服，並且協助家計。二個女人同處一個屋簷下日見齟齬，嬸嬸開始竊竊私語居住的老家屬於余家的產業、二叔姓余理應繼承家產，還有二叔幫忙父親的貨運行生意，所以應該拿到合理的薪水…。母親後來的「徵於色發於聲」，更是讓二個女人的爭執白熱化，後來父親索性順著拓展事業為由，買了大卡車做生意，並搬出老家自立門戶。不過父親和兄弟的情誼仍然存在，所以在父母親北上留下我和妹妹在竹山時，二叔仍願意接納與照顧我們。但嬸嬸雖因為有爺爺和二叔在，不敢違逆他們的意思而讓我們回到老家居住，但因嬸嬸更早年與母親結下的恩怨，以及嬸嬸需要打理這一家人的生活，加上自己又有三個小孩要照料，以及自己的裁縫工作…，這一切自然於家中多了二個毫無預期的「不速之客」後，讓他更難休息喘口氣。我們的出現不僅僅是經濟的負擔加重，也多了照顧責任的負荷。

四、海派父親和幹練母親

我的父親外表挺拔、做事積極、果斷，當年自台南二中畢業後回竹山，因為年紀輕輕就會做生意，所以在竹山這個小鎮上小有名氣。父親當兵時獲選入藝工隊服務，所以常到外島參與勞軍。當兵的三年，父親

說他養成了隨遇而安、隨機應變的性格。父親做人豪爽、重視朋友，不愛斤斤計較，所以朋友多。父親的哲學是：朋友是兄弟，有量才有福！所以當朋友借錢或需要幫忙時，他總義不容辭。父親這種「人人好」的兄弟性格，後來因著為朋友擔保遭拖累，最後造成生意失敗。父親生意失敗北上後，扭不過母親的要求而去開計程車的處境，我想他的心裡是鬱卒的。父親常對我說：你要別人怎麼對待你，你要先這樣對待別人；天下沒有白吃的午餐，你要努力，我要你比我強！儘管父親受朋友牽累，但內心裡父親仍舊沒放棄對人的信任，而他把對自己的企盼，後來全轉嫁到我們這些小孩的身上了，他希望我們個個比他有出息。

父親生性海派、好客大方，所以小時候住竹山時，家中常有父親的朋友來訪。而我的母親是個精明幹練的女人，他會張羅人事並盤算人脈，他總覺得父親的一些朋友是酒肉朋友，盡來吃喝，加上常需為大家準備酒菜，所以母親不太高興父親的朋友常來串門子。然而父親就是這樣的性格，覺得錢再賺就有，家裡又不缺，所以沒差。母親則一直扮演著人前為父親顧面子，但私底下會叨唸，凡事總需在父親背後頂著，收拾張羅的那個人。

母親有強韌的毅力和精幹的手腕，他想要的東西總能堅持著要到，例如：母親因為小時候家窮無法讀書，一直以來他總認為因為自己的學歷低讓他抬不起頭來，所以到台北後，母親自己去上補校，並且拿到了

國中學歷；還有母親與年輕時的朋友見了面，知道對方在國防部裡擔任要職，母親竟也能透過關係，後來在國防部裡擔任個小行政職，最後自國防部退休。母親常說：處事要活，總有辦法可以解決！母親的「不服輸」個性複製成為我身上的一部分，這樣的韌性每每在我快撐不下去時，總能轉換成為新能源。而我的父親性格上「人人好、朋友是兄弟」的特質，則無形中感染了我，所以我喜歡人、也覺得朋友理應相挺。

五、隨興的阿公和「了然」的阿金叔

原來在奶奶家當長工的阿公，後來被奶奶招贅進來成為一家人。小時候我曾好幾次看到姨婆半揶揄阿公「天生好命」，而阿公則一副「氣定神閒」的神情，他總能面帶笑容、四兩撥千金面對他人的抵損。我的阿公生來一副好脾氣，做事溫吞，很少表達意見，聊天時常說著人生的大道理。

還記得小時候，我最喜歡的水果是橘子。在假日時，阿公會用腳踏車載我到山上的農舍去玩，途中他會特意在半路停下來為我買橘子。到了農舍時他會先給我一個橘子，剩下的阿公會將它們吊在半空中的弔籃裡。所以黃橙橙的橘子是我小時候的想望，它也代表了阿公對我的溺愛。從阿姨家回到竹山鎮上讀書後，我常賴在阿公身邊，睡覺時也會和阿公擠一張床，即使上了國小，父母親創業搬離了老家，我還是常藉故溜回阿公床上和他一起睡。阿公是個說故事的高手，他會說廖添丁和孫

悟空的故事，也會聽完吳樂天的收音機版本後再轉述一遍給我聽，所以「故事」，現在回想起來，是阿公騙小孩子的伎倆，然而也是我小時候認知為人處事的基礎，以及到現在仍對維護正義、濟弱扶傾、窮則變變則通的價值深信不疑的源頭。在父母親北上求發展時，我和妹妹住叔叔嬸嬸家，阿公是我們的「靠山」，他儘管少說重話，但畢竟是家中的大人，所以在嬸嬸不高興時，偶爾大人會出面說話。我總想沒有大人就活不下去了，所以不論什麼時候，我總得依附、討好著大人才行。

然而大人也有無可奈何和痛心的時候。我的四叔-阿金叔，是除了父親外，阿公最疼愛的兒子。阿公說他從小就很聰明，會讀書、又聽話，國中畢業後很早就離家到台北工務局去做鋪路工了，他還會將錢寄回來給阿公。後來因為二叔掌管了貨運行需要人手，一通電話便將四叔招了回來。回到竹山，阿金叔因與嬸嬸處不來，也或許他的「男兒志在四方」無法申，所以總感抑鬱不得志，後來阿金叔開始酒不離身，也會於酒醉後念著自己「沒某沒猴」（沒妻沒子）。偶爾阿金叔在小麵攤喝到爛醉，總需要別人攙扶著回家，阿公每回看到他都很生氣罵他「了然」（沒用）。酒醒了，阿金叔又會十分懊悔，但還是改不了喝酒的習慣。阿公試過很多方法想讓阿金叔戒酒，例如強迫他到山上農舍去住，專責與三叔去養豬和種地瓜。但不住在家裡，阿金叔沒人管更是喝得兇。農舍鄰居有回專程到鎮上叔叔家告狀，說是阿金叔酒後藉酒裝瘋，拿鋤頭鏟掉了他們

家的農作物。阿公一樣生氣，感到羞愧、無奈，見到阿金叔還是劈頭大罵他「了然」。後來阿公索性也搬到農舍去住，想盯住阿金叔不讓他喝酒，但喝酒的狀況依舊。

小時候我看到喝酒的人會害怕，總是敬而遠之，因為喝了酒他們不理智，會罵人和無理取鬧，我也常想阿金叔每次都喝酒惹的阿公生氣很不應該。而可憐的阿公則常被阿金叔搞的日子難過。從小開始，「了然」和沒救了的人成為我對酒癮者的註記。

國小六年級的某天，父親接到竹山姑姑打來的電話，說阿金叔酒後仰躺撞到頭過世了。他是我們家族中，我第一個參加喪禮的家人，所以印象格外深刻。當時因為父親負債在身，所以就由我和妹妹在假日時回去奔喪。喪禮中，當「師公」(法師)在旁做法事，誦經聲不絕於耳之際，我見到阿公落寞、哀傷地坐在躺椅上默默拭淚，阿公蒼老很多，我心想阿公老了，可憐的阿公，我能為他做些什麼呢？我在心裡暗暗發誓，我要讓阿公過好一些。因此大學開始我打工賺錢了，每月會匯錢給阿公，但阿公在拿到錢後，也不見得特別開心，我知道他心裡還掛記著阿金叔阿。

第三節 尋找回家的路

其實我的漂泊早已註定
在時間的荒漠上
我的思緒飄蕩
任朔風吹拂
烈日烘烤
無來無去
無始無終
~漂泊 楊永勝

壹、我的台北生活：回不去了…

國小五年級接近學期末的某天，姑姑到學校來接我和妹妹，說是已經辦好了轉學手續，晚些帶我們坐車到台北找爸爸媽媽。難以想像即將要面對曾經熟悉，但現已陌生的家人，這趟旅程對我來說漫長，但卻是喜悅和期待的，因為我知道我不需要再寄人籬下，不需要再看人臉色，不需要於午夜夢迴驚醒，看向窗口透進來的月光，思念。

回到父母親的身邊，生活逐漸邁入軌道，一樣上學、放學，但我與父母親的關係卻不再親近。面對他們，我常不知該說什麼，相較於妹妹的黏，我顯得客氣和疏遠。父母親為我的長大懂事誇獎我，我不需要大人的要求便會自行打掃家裡、洗碗和協助跑腿，除了固定父母親給的零用錢外，我從不主動開口要錢。拿到了錢，我也會省著用，而且還可以儲蓄，我覺得自己無法獨立尚需依賴別人的時候，就應該有所貢獻。悽

苦的童年讓我早熟，而天真老早遺落在回不去的童年裡了，所以我真的再也回不去了！

早年的生活經驗對我的影響深刻且深遠，我的童年生活，影響著我看待世界的角度與自我認知，我認為自己應該努力，也覺得靠自己最好，別人都不可靠。國中時我用功讀書，後來考取了師大附中，我成為父母親向周遭親友炫耀的對象，然而內心深處，我睥睨他們誇耀的言行，我覺得這是我自己努力的成果，而且這只不過是開始而已，哪需要大肆渲染。現在回顧起來，源自住叔叔嬸嬸家的自我封閉以及體悟現實的冷暖，讓我快速長大、世故，但也壓抑了我對人的體恤。全憑自己獲得榮耀的這個意念，則讓我變得誇大。儘管我可以快速感知他人的需要，但若覺得對方不夠努力或等著「沾光」，我不僅不會出手幫忙，也感到不屑。

有關我的未來，我堅持自己決定，遇到不滿意的狀況，我則會自己找門路。高中畢業後，我考上中原大學室內設計系，除了學費和住宿費由母親負擔外，我靠著家教自己掙生活費。讀了室內設計系一年，我深覺自己不合適這一系，除了平時作業的花費非常兇，這會讓我感到焦慮外，在用筆拉著線條與畫上陰影、製作模型時，我總計算著畢業後要走這一行根本難出頭。於是大一下學期就算已過了轉系考的時間，我仍帶著大一成績單去找當時的心理系系主任，主任與我懇談後給了我一個職

涯轉換的關鍵機會，他同意我插班，並轉到心理系就讀。接下來的三年，我與大一學生一起上心理學。面對一籌莫展、毫無概念的微積分(高中時我讀文組)，則自行找同學當家教惡補，拼了命這一科才勉強過關。包括後來大學時有機會到桃療見習也是，初始於醫院中接觸到精神障礙者，我曾被他們的尖叫聲和突如其來的近身嚇到，但我自問真得撐不過去嗎？不！沒有撐不住的事。這是我的思考模式，遇到了困難，我總這樣想。其實回觀自己，好在早年經驗雖留下烙印，但自己現在不是精神病院住院的人，應該慶幸了！

貳、求職路

大學畢業前一學期，我即進入補習班中擔任帶班老師，一方面賺錢，一方面提早為自己鋪路。延續著在校時兼家教的教學本事，我認為當老師是我最妥當的就業入門，因此前後我在補教界裡待了七年才離開。

在同一授課時間會同時湧進六百多位學生的大型補習班中，我工作認真且獲得賞識，最後擔任教務組長。平時我與名師搭課教國中的代數，並且稽核帶班老師們的平日運作。每學期到了要排下學期的課程表，我需要向授課老師們邀課，這期間是我感覺壓力最大的時候。有些老師王不見王，有些老師後段班不教、某時段不教，有些老師則會藉故想調鐘點費，他們會說已答應別的補習班了無法給課，或是僅願意給多

少課...限制很多。每遇到不同的狀況，我總得學著忍耐、應付，因為每個老師都得罪不起。1996年，我覺得累了，加上經不住母親多年來再三的遊說，他覺得我既然要當老師就應該到學校去當，這才叫正統，因此我離開了補教界。有三個月的時間，我著手準備報考代課老師並去考試，結果名落孫山。對於結果，我沒有失望，就是覺得已經去做了，所以可以對母親有所交待。遊晃不到一個月，師大附中的學長在德恩奈公司當董事長特助，專程打電話給我，他說公司董事長成立了癌症基金會，正巧基金會裡缺一位心理諮商師，希望我去看看。結果面試後錄取了，這開始我往後三年與癌症病人工作的職涯。

回顧在癌症基金會中扮演的角色，除了個別諮商、電話諮詢，陪伴癌症病友及家屬共度罹癌的難熬時刻外，於服務中因為看到需要，而且基於期待自己的功能更加發揮，因此我開始陸續為癌友們開辦各式團體，例如「疼惜自己」與「珍愛自我」心理支持團體、「突破自己」讀書會和電影欣賞等等，讓我拓展視野，學習很多。平日因著興趣，我也和同仁們一起架構網站（<http://www.cancer.org.tw>）將文章發表於基金會資訊網的「心理照護」專欄中。還有每月出版的季刊中，也分享了我的服務筆記，這些對我而言，都是非常難忘的經驗。因為基金會的規劃，我首次與醫療機構合作，於醫院中架設癌症照護資訊站，讓癌友及家屬可以就地自由取用衛教資訊及癌症手冊，藉以掌握病況和減輕疑慮，勇

敢面對生命中的重要課題。總總的歷練讓我學習：先入為主不理智，而且會讓自己陷入僵局，理解與異地而思，則能順利打破設限；凡事別放棄希望，多一些耐性與等待，意想不到的事會發生。

整體而言，這段陪伴癌症病人歷經治療與心理衝擊、情緒低落的階段，除了讓我比他人有更貼近死亡的體驗外，對於他人眼中的絕症，我也有另一詮釋及面對的機會，它改變了我對於疾病的認知，也促使我更加認真看待生命及把握當下。

當時在基金會開辦團體，邀請了當時醫院精神科呂煦宗主任一起帶領癌症病友團體，後來他邀請我加入精神科團隊擔任精神障礙者就業服務員，這個機緣開啟了我進一步認識精神疾病、精障族群，與從事精神障礙者就業服務的櫥窗。當呂醫師第一時間邀請我到醫院任職『心靈舖子』咖啡屋的就業服務員時，我表明了自己對癌症病人的認識還不夠，所以執意不願換職。但呂醫師說服我，他說：「我們可以繼續在日間病房開辦癌症病人團體。」他破例為我開了一扇進入精神障礙領域的門。就這樣，1999年初，我正式踏入這個特殊的領域，接下來的三年，我一心二用，一方面擔任就業服務員，一方面則繼續在精神科的日間病房裡帶領「疼惜自己」癌症病人團體，直到2001年底，內心有股聲音告訴我：「夠了！」，至此，我才專一地扮演精神障礙者就業服務員的角色。

一般人會覺得精神障礙者與癌症病人主要的共同點是：它們都是

「不治之症」，因此一旦生病了，無法確定疾病什麼時候再發，所以罹病的人「沒有希望」。或許我們真的無法掌握生命的全貌，但就我迄今的想法，我仍抱持樂觀的看待，因此我覺得自己可以努力的範圍還是很大，例如：關注身體狀況、例行檢查，並試著改變自己的處事態度及心境。我常聽到癌症病人後來會感謝「癌症」讓他們更加珍惜生命與疼惜週遭的萬物，然而之於精神障礙者，到目前為止，我則從未聽聞他們感謝自己罹患了精神疾病。

面對新事物，我是一個喜歡思考及打破沙鍋問到底的人，因緣際會讓我來到精神科這個領域，豐富的學習資源得以使我如海綿般任意吸收與咀嚼專業的知識。不過也因為自己是個遇事不通非得找到合理答案方罷休的麻煩人物，因此也著實吃了不少苦頭。於工作中我常自我心理分析，連看個電影泉湧感觸也非得立刻撰記下來，從小到大，汲汲營營的特質延續到現在。

第四節 總結

壹、我是渴望母愛的機器人？

數年前，我看了一部電影，名叫「AI人工智慧」。看的過程中，我潸然淚下、不能自己，因為我知道與父母親別離的兩年，在我心裡留下了永難抹滅的印記。某些時候，我會害怕被嫌棄、拋棄，某些時候，又會覺得自己不值得被珍惜，所以矛盾的感覺強烈，午夜夢迴，那個內心渴望被母親疼愛的悸動，則不斷翻攪。

「AI人工智慧」是描寫一個機器人渴望成為人類的科幻影片。機器人在一對夫妻於自己的小孩成為植物人後，被購進這個家庭。母親基於渴望孩子陪在身邊的驅使下，按著機器人的操作說明，將機器人變成了「真小孩」，他有細緻的感覺與情感。然而後來家裡的小孩意外甦醒，最終機器人面臨被丟棄的命運。機器人堅持著只要變成人類就能重新獲得母親真愛的信念，因此開始尋找童話故事「藍天使」的旅程。機器人期盼自己能像小木偶般，因著藍天使實現願望，最後變成人類獲得母愛。物換星移多年後，外星人實現了機器人的心願，讓母親與他度過愉快的一天，最後機器人心滿意足的與母親共枕於舒適的床上，沉沉睡去，這是他這輩子唯一睡著且心滿意足的片刻...。

我覺得這是部讓人感傷的電影，若說我為機器人永遠無法實現成為

人類的願望而難過，不如說是悲傷於自己小時候，父母離開身邊，自己內在不斷尋找母親身影的情緒久久尚未平復。但是反過來想，機器人最後達成了母親回到身邊的心願，即使只有一天也好，因為他非常滿足。而我，後來雖然形體回到了母親的身邊，但是內心的某個角落，那個哭泣、尋找母親的小孩，卻依稀被遺忘在更小的孩童時期，孤孤單單；停留在尋求自己是誰的吶喊中，驚慌失措。我試問自己已經長大了，何以每每碰觸自己內在的小孩時，仍會莫名驚恐？回憶母親不在身邊的日子，我不知道快樂或哀傷可以跟誰說。或許太過敏感，或許想的太多，在那個仍可以有飯吃的環境裡，我也可以如妹妹般選擇不在乎，但是我卻做不到，而且我常感受到生活的現實面，終日擔憂被遺棄。心境上如同電影中的機器人，迫於現實環境被母親丟棄的機器人。

那段經歷帶給我的影響是什麼？我推翻了「自然」的嚮往，覺得自己必須不斷的做事，像個不必休息的機器人，這樣我方能感受到自己的存在與價值；我必須有「功能」才會對於自己可能被丟棄的恐懼小一些。如同功能取向的機器人，不被需要時，就感覺自己沒有利用價值，所以沒功能的機器人，形同一堆廢鐵。我總認為自己對於同情與體會對方痛苦的能力低那麼一點，尤其是在現實職場中必須競爭方能存活的遊戲規則下，「適者生存」成為我論一個人成、敗的不二法則，因此我不大同情那些在生活中被現實、困難所「擊倒」的弱者。但是每每從報章雜誌

中讀到一些因為生活困頓必須骨肉分離，或是為了生活鋌而走險的人，我又似乎能貼近他們感受到生活的艱辛與現實的無奈。所以我的性格中，同時並存了冷漠旁觀、功能論斷，卻也溫暖體恤、感情用事的特質，這些特質幫助我後來可以功能化的設計訓練課程，也能貼近精神障礙者的無力與無能，提供協助。

貳、急於證明自己是有用的機器人

現在回想起來，居住叔叔嬸嬸家的那段「天人交戰」、「求生存」的日子，讓我學到，要吃人家一口飯不容易！我要努力，我要乖，要完成大人們交代的工作，這樣我才配心安理得的吃一口飯；嬸嬸會用那樣的態度對我，是因為父母親不在身邊，我沒有靠山，沒有能力，所以我是叔叔嬸嬸的累贅，因此我必須獨立、堅強、有能力，而且要表現好，這樣我才不是累贅，才能爭取到友善的對待；下一次我不要再看到嬸嬸嫌惡的眼神，所以在嬸嬸還沒有生氣之前，我要先想到他要做什麼，而且要做到讓他滿意；我要小心，不要犯錯，凡是要徵詢，這樣大人才會高興，不會怪罪於我。

小時候父親經商失敗的經驗，也型塑我堅持、好勝的性格。面對挫折，我不輕言放棄，不甘心往往成為我前進的動力。還記得國小五年級學期末我才轉入板橋的新學校，但六年級畢業時我仍以全班第三名的成績拿到了市長獎。我想在自己還未能意識到不服輸性格的小小年紀裡，

已有「要什麼自己掙」、「不合理就應該爭取」、「非得拿出好成績讓別人看見」的驅力，這些也是我後來在擔任就業服務員多年來，無法用口語明確表達的工作原則。當然過程中，成功經驗更加強化了我的信仰。因此2003年中，北市勞工局補助基準打算排除醫療院所申請的資格，理由是「與法不合」。當我知道這個消息後，對我而言，無疑是認定「醫療院所執行精神障礙者就業服務」是「失敗」的。這種情緒的連結猶如當年他人將莫名「父過」的眼光投在我的身上一般，讓我難以忍受。特別是自己投入就業服務工作，打從第一天起，我自認辛勤耕耘，因此我怎能接受自己原來前面所為竟是一場「錯誤」！所以我不接受「逆來順受」，覺得最起碼經過爭取，儘管可能最後以失敗收場，但對我來說意義不同，因為雖敗猶榮！後來透過多方的努力下總算有驚無險，醫療院所迄今仍能繼續申請經費推展精神障礙者的就業服務。

小時候的諸多經驗，累積了我的歷練、長成，也影響我後來任職就業服務員的思考與判斷。

第五章 五位精神障礙者的生命故事

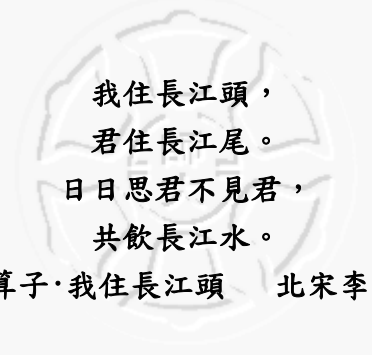
本章節將描寫我進入醫院擔任精神障礙者就業服務員後，分別與五位精神障礙者互動的故事。這五位精神障礙者的反應、生存經驗，及其與專業工作者的互動歷程，絕非各自單一的獨立故事，他們是眾多精神障礙者的面貌與處境的縮影。而我帶著原生家庭建構於身上的視框，以及基於就業經驗中累積對於精神障礙者的理解，開始與這五位精神障礙者一起工作，過程中有成功的滿足與喜悅，也有不解和挫敗。成功代表希望、成就，挫敗的背後，則需要不斷地嘗試、盡力，不過最終並不一定能盼到成功。然而，成功又該如何定義？我相信這些也是助人工作者會面臨的相似經驗與提問。

互為主體、理解、相伴的歷程，讓我和精神障礙者可以彼此看見，並一起攜手並進。築架於我身上的珍貴學習，亦值得與其他的助人工作者分享：永不放棄的陪伴與把精神障礙者當作大人看是信念；尊重自決是平等的回饋；承認有給不了的愛是真誠的面對；沒有永遠的上坡路，則是最好的心理準備。

第一節 永不放棄的陪伴：小佐的故事

面對小佐，我有種「本是同根生」的情懷，因為他和我一樣來自竹山。儘管離鄉背井且全家躲債中，佐媽仍對小佐不離不棄、貼身陪伴。

身為小佐的就業服務員，我們共同努力，並達成了就業目標，迄今他已是個十年的「全家人」了。這一路走來，我見證了佐媽對小佐的愛，這份愛不僅呈顯了我對「身為一個母親」該有的扶攜與寬容的期待，同時也深化了我身為一位精神障礙者就業服務員的服務信念。



我住長江頭，
君住長江尾。
日日思君不見君，
共飲長江水。

~卜算子·我住長江頭 北宋李之儀

壹、信心崩解的小佐

小佐於高中時發病，幻聽、幻視嚴重，長期症狀的影響，讓小佐對自己的「所見所聞」失去信心。還記得 921 地震過後，他問我：「老師，那面牆，真的有裂痕嗎？」讓人心疼，多年的精神疾病，讓他連自己看到了什麼都不敢確信。

小佐在 2000 年到全家便利商店擔任店員前已在醫院的日間病房參與活動三年了，經過『心靈舖子』的工作訓練，我轉介他到全家便利商

店工作，迄今他還繼續留在這個職場中就業，所以算一算，他已經是個工作超過十年的「全家人」。

貳、專屬的生命故事

小佐的老家在竹山，因為竹山也是我的故鄉，那裡充滿了我童年的難忘回憶，所以「人不親土親」，對於小佐和佐媽，我總覺得有份特別的情份。除了「鄉土情懷」外，我特別眷顧著小佐，是因為自己也歷經過父母生意失敗，被大人們追問著父母身居何處的窘境，難堪且難受。因此多年來，我同情佐媽為了這個生病的孩子如此奔波與辛苦，他竭盡所能照護著小佐，母性的光輝讓人動容。

透過小佐，我看到了自己對一個母親角色的期盼，我思考著儘管疲累奔波且逃債中，然而只要全家在一起，再多的難題也可以共同解決。小佐是我擔任就業服務員安置到職場，且連續照顧最久的精神障礙者。一路過來，我不僅在小佐的「職場奮鬥記」內軋了一角，還參與了這個家庭的悲歡離合。

當年小佐因為佐父經營茶葉行失敗的緣故，連續數年過著一邊就醫，一邊躲債的日子。當佐媽輾轉帶著小佐來到醫院前，其實他們已經換過無數家的醫院了。初始與小佐一家人接觸，我常看到佐媽一早將小佐帶來日間病房後，隨即趕忙上班；下午日間病房的課程結束，又見他急速趕來接回小佐，他需要趕忙赴下一份工作好多賺錢。來去匆匆，但

始終事必親躬、對小佐無微照顧，是佐媽給我的第一印象。每回當佐媽發現科裡有新進的工作人員，他總會再三交代：「若有人問起小佐家住在哪裡或電話幾號，千萬不能說喔！」。一開始我不明白，後來佐媽信任我才娓娓道來，因為佐爸欠債的關係，先前曾發生小佐住在台中靖和醫院時，有討債的親友直接到醫院找小佐，逼問他家人在哪裡。曾發生這樣的事例，因此讓佐媽格外擔心。

後來連續幾年，我聽著佐媽叨叨絮絮的談著家裡大大小小的事，拼湊出小佐一家人的故事。佐弟因排斥小佐，離家搬到外面住了；佐妹在舉家躲債下，幸運有乾媽的協助，後來去了夏威夷讀高中和完成大學學業；佐爸嚷著時運不濟，餐館的工作一家換過一家，不是嫌累就是嫌遠，後來索性說要考照才有前途，最後賦閒在家；而佐媽則一心一意撐著這個家。我聽著佐媽的煩憂和思念，也聽著他的怨懟和感恩，我與佐媽兩人的關係無形中更像朋友。佐媽輾轉到我們醫院擔任急診室的清潔工，為了多賺錢，他常加班，拖著病痛仍能看見佐媽推著垃圾車的身影。某天早晨，我接到佐爸難過地通知我佐媽中風的消息。後來佐媽在加護病房大約昏迷了二星期後，走了。當時雖然難過，但在我心中某個程度覺得若事情必然發生，那這樣的結局對佐媽來說，或許是一種解脫。面對長期被描述在小佐生命中「毫無建樹」的佐爸，我感到生氣和鄙視，所以佐媽火化當天，我選擇缺席。

在佐媽去世後，我仍不定期探聽著小佐一家人的消息。可喜的是，佐爸頂替了佐媽的位置了，因為小佐告訴我，佐爸現在不僅料理三餐，還會叮囑他吃藥、回診，這讓小佐多少補償了失去佐媽的傷痛。漸漸地，佐爸也會像佐媽般找我商量，他訴說著佐妹回國後找不到合適的工作；佐弟要結婚了，女方要聘金；還有想到小佐後半生的規劃，他想著要為小佐娶個外籍新娘…不管是擔憂或期待，這一些原來都是佐媽掛心的阿。

參、愛讓關係緊密與得到救贖

陪伴小佐的過程，我見證了「愛」！愛讓人堅強、茁壯，愛也會讓人得到「救贖」！我見到小佐一家人因為有愛，將大家圈在一起；因為愛，在家庭位置出現空缺時，有人會自動遞補；正因為愛，所以生命的大小系統總能達成某種「平衡」，而生命最終也會為自己找到出路。

在加護病房的候診區，佐爸描述著佐媽中風的情景，也說到救護員不明就裡大聲斥喝著吃過藥神情恍惚，呆立現場、茫然的小佐，我感到難過，也擔心當時小佐會因為佐媽的走撐不住而再度發病，所以於加護病房外，我直接跟小佐說：「你自己要堅強，媽媽已經在病床上了，你不能再有狀況，不然爸爸會受不了。你要照顧自己，有事隨時可以找老師。」多年過去了，小佐仍固定上班，回診時他會來看我，但寒暄的話每次都一樣。我知道他有把我的話擱在心上，我想他也會為了佐媽繼續

努力下去。

偶爾而想起佐媽，我會問：「佐媽，我對小佐的照顧你還滿意嗎？」。照顧小佐十餘年了，放眼自己身邊照顧的精神障礙者，每日面對他們，我又何嘗不像他們的家人一般，偶爾提心吊膽不說，平時更是牽腸掛肚。我想天下的父母都是一樣的，家中有個精神障礙者，不論老小，對他的掛心，可能真得等到閉上了眼，才會歇息！

肆、陪伴是復原的良方

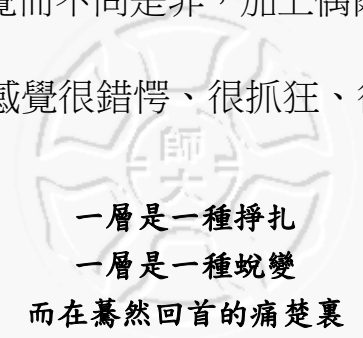
一個精神障礙者除了醫療照顧外，什麼是復原的良方？陪伴是唯一的途徑！精神障礙者打從生病開始，精神上受著症狀的折磨，不僅無法正常思考、回應，藥物的介入，也會讓他們的反應變慢、肢體僵化，這時身為就業服務員的等待、陪伴是絕對的關鍵。精神障礙者如同「合體金鋼」，生病讓他的身心崩解後，面對生活上的學習，他們如同小孩，所以就業服務員需不厭其煩的從頭教起，並且不斷的提醒，這樣他們才能從不會到會、從陌生到熟練，建構信心；然而精神障礙者的思考、反應、動作緩慢卻像老人，就業服務員必需等待，並架構著循序漸進的具體流程，配搭他們的進度，緩慢前進，凡事順應需要，並且彈性調整才能逐見成效；另外也需要理解，精神障礙者儘管生病，但身為一個人，在面對生命歷程的轉化、七情六慾、人性，大家都一樣。所以將生命任務付諸實現的期待上，精神障礙者也會企盼落實、自我實現，甚至獲致

成就。因此就業服務員必須了解精神障礙者隨著年齡的增長，他們也有生命任務需要完成的想法，協助精神障礙者面對，並嘗試著貼近、努力、或接受限制，這些都是重要的。

就業服務員協助精神障礙者進入就業職場，於建立穩固的信任關係後，評估待業者的狀態及能力是重點，這樣才能自適切的點搭接起，不至於學習的進度太急、太壓迫，造成揠苗助長，讓苗折損了。而安置精神障礙者進入職場，並且協助融入職場的過程，一路陪伴、關注適應力及評估支持系統的強度也很重要，此讓精神障礙者可以穩固於一個地方「紮根」(產生關係與新連結)。當精神障礙者面臨壓力或危機事件時，就業服務員可以適時的提供意見、提醒他們，或著手具體協助，此不僅關乎精神障礙者的穩定，也對於一次次提升他們自我人格的完整度，重新掌握自己的生活常軌，有絕對的助益。

第二節 把他當作大人-阿義的故事

人需要為自己的行為負責，然而一個人對自己的行為需要負責到什麼程度？如果他是一個精神障礙者，還需要為自己的行為負責嗎？如果他是一個偶爾連自己說過什麼、做過什麼都會忘記的精神障礙者，那他需要負責到什麼程度？阿義是個腦傷的病人，他思考敏捷，能舉一反三，他個性豪爽，常情義相挺，然而因為腦傷，舉一反三缺乏邏輯與組織，仗義直言常憑藉直覺而不問是非，加上偶爾人事時地物的倒錯，真會讓與他一起工作的人感覺很錯愕、很抓狂、很無奈…。



一層是一種掙扎
一層是一種蛻變
而在驀然回首的痛楚裏
亭亭出現的是你我的華年
~給你的歌 席慕蓉

壹、老惹麻煩的阿義

阿義，隨時可以牽動他人的神經，永遠不按牌理出牌的傢伙，39歲。雖然外表上看起來，阿義是個雄壯威武的大男生，但心理上，他是個不折不扣的大孩子。醫療診斷上，阿義是位器質性精神病(腦傷)，伴隨肢體障礙的多重障礙者。把他和一般人比較，可能因當年車禍，加上昏迷半年的關係，導致了他左側身軀的神經損傷，所以外型上看起來，

阿義的行動較緩慢、平衡感不足，不過不管力氣或是職場要求的一般操作速度等等，倒未見明顯的妨害。說起他的腦傷，初期接觸時，阿義表現的狀況與我認知中的概念有很大的差異，他能言善道、辯才無礙，且與人相處時攻於謀略，因此怎會有腦傷呢？與他相處，我老參不透。

阿義多年前在高雄與弟弟同住，自行開了一家泡沫紅茶店當老闆，但後來發生車禍，頭部遭受嚴重撞擊，大姊接阿義到台北治療後定居北部。腦傷昏迷半年後阿義甦醒，身體造成半邊癱瘓和下肢跛行，合併有失憶、情緒障礙等情形。多年來阿義與大姐、姊夫同住中和，但後來因為阿義任意取用姊姊神壇上的供金與多次死不認錯的脫序行為惹惱了大姐，最後阿義只得接受到康家居住。

阿義如何讓我印象深刻？這要從 2004 年他進入『心靈舖子』鮮果吧擔任庇護員工時開始說起。每隔一段時間，鮮果吧的就業服務員就會請我協助處理他的行為，並和阿義、家屬進行懇談。阿義不僅同樣的事可以一再詢問、未搞清楚狀況時就會發飆或辯解，偶爾違反了職場規定，如公然聚賭、出言威嚇其他員工、不滿職場管理…等，都可以大肆張揚及搞得整個職場雞飛狗跳。他會站立現場不走，不斷放話或存心去招惹其他員工，升高受關注的張力，最後逼著就業服務員來處理，這零零總總都讓大家感到莫可奈何，同時就業服務員也會因他時常白目到刻意挑釁其他的精神障礙者，而為他捏一把冷汗…反正阿義的狀況不勝枚

舉、層出不窮。

貳、我也不想這樣：存心還是無辜？

義爸在阿義很小的時候就和義媽離異，當時只有阿義一個孩子跟著義媽出走，加上義爸早逝，所以阿義對義爸的印象模糊、鮮少談論。而據阿義大姊描述，義媽是個隨性和不負責任的母親，他常為了賭廢寢忘食，最後不僅拋家棄子，連自己的命也賠掉了。或許因為如此，阿義自小即缺乏男性的仿效對象，缺乏自我負責的概念建構。大姊說阿義當年讀到中正預校二年級就讀不下去了，最後得由家人出面「清飯錢」才解決，還有阿義獨力賺錢後，他有多少花多少，不僅不會規劃未來，偶爾還會向姊姊們借錢花用。所以手足間對於阿義的印象一致，阿義是個和義媽一樣，不負責任的人。不過阿義對自己的印象則完全不同，他說正因為義媽常不在身邊，所以自小他即有獨立生活及凡事靠自己、自我負責的觀念。

阿義與大部分家人的關係疏離，但他對大姐從小姐代母職照顧他，以及車禍後的不離不棄會心生感謝。然而，在阿義開始接受工作訓練，並到外面就業後，他對於大姐要求他分擔房租與攤提相關費用一事，則會不斷抱怨。他一方面認為大姊對他有恩、不應該太計較；但另一方面，他則會說大姐把他當搖錢樹，金錢不斷被剝奪。他認為欠人情如同一輩子欠債，而他活著就只是為了還債，這讓他抬不起頭來，所以他多次埋

怨：「為何不在發生車禍時就死掉算了，現在要死不活的，還要被人家控制，我不想這樣！」。但另一方面，阿義卻對大姐依賴，在重要事件上也會向大姊報告及請示，而且在一起分擔家計方面，阿義也把它拿來當作誇大自己能力，以及對外炫耀他是家中經濟支柱的憑藉。阿義對大姊的感情是複雜且矛盾的。

阿義非常愛訴說自己，會談主題老是環繞在與大姐及目前任職單位同事、康家住民間的怨懟關係；要不就是陳述其金錢無法自主運用，自己難自拔於自怨自艾和被害者的角色中。然而另一方面，阿義是自信的，但可能因為腦傷偶爾讓阿義陷入誇大的想像中，他會認知自己工作認真且能快速與人建立關係，人際互動無困難。不過因為運氣不好，所以常導致他人的誤解，和受人排斥。

生活中，我常聽到阿義說：「我也不想這樣阿！」腦傷失憶讓阿義常需與他人核對資訊，並面對他人莫名的指責，因此他深感困擾和不平。多次的會談，我針對阿義的狀況做分析，儘管同情腦傷對他生活帶來諸多的不便，但也深覺阿義的現實感不足及頑固，他多認為問題出在別人的身上，而且很難接受自己的失能與限制，包括多年來阿義堅持不願意嘗試較積極、有效的行動來克服容易遺忘的這件事。阿義的思考及觀念缺乏彈性，他總認為自己對，別人錯。

多年觀察阿義的樣子其實十分一致，與熟識的學員在一起，他是「老

大哥」。他被家人標籤「不受教」，面對家人，阿義會不斷出現抱怨及口語攻擊的情形；表面正氣凜然，但對工作常私下偷雞摸狗，除非被活逮，否則打死不認。阿義愛面子，上了職場會選擇採「識途老馬」的防衛姿態，這更加引發他人側目和容易招來非議。有些事我早就提醒過了，但阿義他絕對是「頑強抵抗型」，總有辦法逼的人快抓狂且「口出惡言」，比如他曾對排班副店長（女性）不滿，直指對方歧視障礙者和找碴，不斷聲稱身受不平等對待。但經調查釐清發現，阿義習慣對他人行為揣測且多負向想法，尤其對女性、權威人物。阿義的臉部表情及言談，在對女性說話時，容易出現挑釁和輕昧的語氣及神情，因此不知不覺間即會引發他人的反感。阿義對於指派事項會自作主張，界線不清、貶抑他人、膨脹自己、搞不清楚狀況屢見不鮮。有一次，我與他核對擅自將職場器物帶回家是偷竊的行為，嚴重者除賠償外，還會被革職及法辦，但阿義則不認為有這麼嚴重，僅表示個人有需要，店內也不缺，他認為別人應該也會這樣作，所以他會用他自己的想像來框外面的世界。積極與阿義核對後：我還是可以聽到那句老話：「我也不想這樣阿！」但他真的能有所學習、改變嗎？我沒有把握。到底他是存心的，還是無辜的？讓我陷入沉思。

參、把他當作大人

雖然阿義的行為經我提醒，多僅維持一小段時間後容易故態復萌，但值得慶幸的是，我發現頻率與強度會下降，所以每次我都會自我安慰，這樣的行為阿義是最後一次出現了，或是下一次會更加改善。

觀察阿義面對困難時，採取實際行動和因應情緒也常呈現非常不同的二極化，要不就是自怨自艾、消極因應；要不就是攻擊性強、直接面質或詆毀對方。阿義與人的關係初期容易過度信任或理想化對方，稍後碰觸現實或認為他人未按其期待運作時，阿義容易一下子暴怒、陷入不斷抱怨與被迫害的處境裡，但阿義個性卻相當社會化，通常當著對方的面會不動聲色，少顯露情緒。這數年來，我幾乎每月與阿義會談，一路陪伴，也協助他處理職場上的困難並讓工作持續。我雖不斷提醒阿義黑白分明的關係界定無彈性，且難與他人維持良善的關係；非理性的期待對他人過度要求，反而忽略了自身責任，對人我關係沒幫忙…但阿義思考僵化，難見明顯改善。大姊就常說：「牛遷到北京還是牛，他本來個性就是這樣，生病後更誇張，所以不會好了拉。」但反思，可能有為數不少的人與阿義相似，現實感不足、情緒化和頑固，但為何對阿義失去信心？是因為阿義是個精神障礙者，所以每發生一件事，他的行為就容易被放大，及牽連與疾病有關？

後來我和阿義的關係能有所進展，我認為除了面對他時，我將他視

成可以負責任的「大人」看待，而不是事件發生後為了息事寧人就如孩子般的寵、哄他外，實話直說並分析優弊劣勢，同步詢問他可以修正到什麼程度，想為自己負責多少，自己評估可能還會違規幾次後，似乎「存心」惹毛別人的行為便可逐漸降低，當然阿義自我承擔責任的比重也在不知不覺間愈加提升。由他的身上，我學習到，每個人都會犯錯，但重點是，知錯後要願意為自己負責任；儘管我們不需要凡事都按別人的期待走，但如果他人對我們是有信心的，可以給我們正向的肯定及鼓勵，相信我們可以做到，那就有可能做的更好！

肆、我和阿義沒有不一樣…

我時常從阿義的身上看到自己的影子，某種程度來說，我和他沒有不一樣！我們都容易理想化外界的人事物，常不自覺想「指導」別人，說起來好聽是「天真」，反過來說是「沒有現實感」；內在常膨脹自己，以為自己是「彌賽亞」，他人看我「無私」、「樂善助人」，然而反面來說，我們輕忽別人的能力也「好為人師」。而生存是我和阿義重要的生命課題，所以我們都現實，可能由於自小父母不在身邊的處境，因此我們認為自己以外的他人是不可靠的，凡事靠自己成為唯一的生存哲學，但我們又渴望被關注及看見，所以努力去做也就成為被看見的手段之一。但我和阿義仍有「表象上」不太一樣的地方，主要是在捍衛的呈現形式。例如：我會說理並據理力爭，阿義則直接口語攻擊對方；當理想與現實

碰撞後我評估扭不過了，會暗自反省，閉關療傷，阿義則是持續抱怨，不斷責怪別人。但真有不一樣嗎？我們都有感覺、我們都會暗暗發誓不會再犯、我們都覺得外界對待我們不公平、我們都自覺自己是良善、沒有心機的、我們都不放棄對人的企盼、我們都希望能與人維持好關係、我們都希望別人喜歡我、我們都希望…。

阿義被家人形容成無藥可救！但說實話，我只是從他身上，看見大部分人一樣會有的劣根性罷了，因此當指著他的不是時，這就足以隱藏自己的不是或是代表自己比較高尚？不行！那是誤解他了，對於和阿義建立更深層的關係也沒有助益。

我欣賞阿義有自主的想法，他愛看書，他愛高談闊論，也可以寫些東西，若能給他一個空間發揮，或許他會是個受歡迎的講者，可以跟人分享他的生命故事。讓他繼續寫文章吧，也許有朝一日他可以是個暢銷作家也說不定。

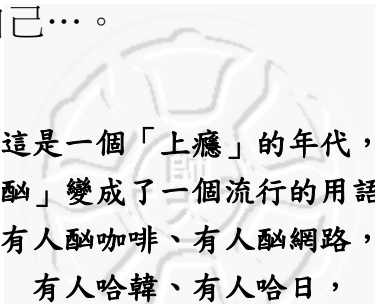
如果回歸阿義就是一個人，一個我還算喜歡及願意陪伴的對象，嘗試著把他的喜怒哀樂和嗔痴好惡一起看進去的話，那他不就是這樣嘛？！？雖然他總不定時惹惱我，不斷找我麻煩和偶爾需要為他提心吊膽，擔憂他沒工作了怎麼辦，但透過真心的介入與關心，我覺得自己有能力，更加有自信，像彌賽亞，也像媽關照他。某種程度，因心疼阿義大姊自己未生小孩，卻長期扛起了這個「難以成材」的弟弟，無形中，

我自己也站上了姊姊的位置，扛著這個永遠長不大的小孩。但阿義真需要他人如同對待小孩般對待他嗎？不！把他當作大人看，只要我們先學習信任和放心，他不僅會做得更好，而且可以如你我一樣承擔責任。



第三節 尊重自決與適時放手-阿偉的故事

阿偉是我的「漫漫長夜」，因著酒癮，我與他陷入永無止盡的拉扯中。我們的關係，時而平衡妥協、時而劍拔弩張。有關戒酒和讓阿偉進入「訓練規格」的這件事，我自覺什麼方法都試過了，但情況依舊。是阿!總該有人出來喊停，最後阿偉對我說：「我不需要你的幫忙，你就別再管我了！」現場留下錯愕的我。現在回想起來，某種程度，阿偉為了「成全我」，而放棄了自己…。



這是一個「上癮」的年代，
「酗」變成了一個流行的用語，
有人酗咖啡、有人酗網路，
有人哈韓、有人哈日，
有人瘋狂購物、也有人變成工作狂，
今天如果酒精不讓我們依賴，不會造成身體的危害，
搞不好「酗酒」也可以是一種流行。
~匿名者酒癮症治療協會團體單張

壹、借酒澆愁的阿偉

阿偉，56 歲的憂鬱症病人，伴隨長期喝酒造成腦傷，後來在他陸續出現幻視、幻聽、認知扭曲等明顯精神症狀後，醫生將阿偉的診斷改為精神分裂症。

阿偉自小備受父母寵愛，不愁吃穿，直到 40 餘歲，仍過著隨興、

寬裕的生活。父母親相繼過世後，阿偉覺得兄姊對他獨立自主的期待加劇，壓力接踵而來，加上對於雙親的思念和孤家寡人的空虛感與日俱增，因此喝酒頻頻。阿偉總說：「每逢佳節倍思親」，特定節日也是阿偉常喝到爛醉如泥的日子。

阿偉自覺活著是多餘的，而且諸事不順。在大學時，就讀的科系非志願所屬；覺得自己時運不濟；暗戀的學姊嫁人；謀職挫折…這一切的一切都讓阿偉覺得人生無所企盼。當我與阿偉核對為何感到痛苦便需借酒澆愁，阿偉難說個清楚，而我長期以來見到的就是他高興喝、不高興也喝，所以對他而言，喝酒根本不需要理由。不過與酒相關的重要連結倒有蛛絲馬跡可循，在阿偉大四期末考時，系主任要求阿偉補寫報告，阿偉於酒意甚濃之際竟然文思泉湧，最後不僅順利繳交了報告避免被當，還廣受好評，我想這對阿偉喜歡酒，算是有了一個清晰的開端。

貳、努力一定會成功？

阿偉前後來醫院參與了無數次的工作訓練，但屢戰屢敗。他開始時由門診轉介進入『心靈舖子』咖啡屋進行工作訓練和操作的課程，初始時咖啡屋的就業服務員感覺阿偉與人相處被動、容易害羞、自信心低，而且手部技巧差、反應也稍慢，然而他出席率佳、配合度夠，願意遵從指導並盡力的將交辦事項完成，所以就業服務員看好阿偉，覺得他訓練假以時日應該可以順利轉介就業。所以就業服務員為阿偉規劃了參訓計

畫，並調整進度放慢速度教導他，整個操作過程亦不斷提醒，以鼓勵、強化阿偉的自信心。阿偉初期表現學習意願高，也總能主動回應自己有所收穫，感覺生活有意義。然而待阿偉於咖啡屋正式排班後，就業服務員便陸續從他的身上聞到酒味。當下與阿偉核對，他總儘量克制情緒，並表示酒味是昨日小酌的結果，且他會承諾改善。然而喝酒的狀況，屢見故態復萌。只要阿偉前一日有喝酒，上班時他的注意力與思考、反應力就會明顯下降，面對客人點餐時聲量大，而且服務態度也顯得隨便。酒味出現頻率增加，後來便開始遲到、曠職、服務態度不佳…狀況很多。最後阿偉無法於咖啡屋繼續排班了，只得轉換服務型態，並由我接手，繼續一連串的會談與更基礎的操作學習。每回阿偉的狀況較改善，我便嘗試著再安他回到店舖裡工作，但不消三兩下，阿偉遇到情緒低落、挫折，或是難耐焦慮情緒，他就會禁不住又開始喝酒，所以每每違反規定後，阿偉又得再離場。

阿偉對我，他不會刻意隱瞞喝酒的事實，反倒還會大方承認，但承認後他會百般討好，試圖對我陳述飲酒的緣由，期盼我的諒解，並繼續與我維持服務關係。他喝酒的理由各式各樣，涵括了個人的狀態不佳、心情不好。但大多時候阿偉喝酒的理由和他人有關，例如：朋友邀約盛情難卻；想到過世的親人讓他心中難過，所以喝酒解憂。阿偉酒後殘存宿醉，對談時情緒高昂，話題無法對焦，因此經常自說自話。我為了使

阿偉的飲酒狀況能有所改善且工作訓練持續，多次針對飲酒習慣進行口頭與書面的約定，但阿偉一再犯規，無法符合要求，這讓我十分挫折。

工作訓練期間見阿偉飲酒的狀況難改善，我百般思量嘗試不同的服務形式，先從二週會談一次，接著進行飲酒單的登錄、轉介市療的戒酒團體…等這些都試過。然而難敵酒癮作祟或該說阿偉的內在人格脆弱，所以他總在安穩一段時間後，又恢復飲酒的習慣。我撒下天羅地網來「扭轉局勢」，請家屬協助敦促阿偉必須穩定回診，並作服藥紀錄，在阿偉參加戒酒團體外，更加緊密的搭配我們的會談治療，並改成每週一次，同時每二個月邀請家屬及阿偉一起來談這二個月的生活安排，這些作為無非希望降低阿偉的飲酒劣習，並將生活導入常軌，避免他每隔一段時間就幾天不睡覺，與人發生衝突。阿偉偶爾達成與我約定二週不碰酒的約定，我也會欣喜地奉送免費午餐一頓，阿偉為自己的「成功」感到雀躍，我也同感欣慰，但後來「每逢佳節倍思親」…唉!又來了，喝酒依舊，阿偉喝酒的行為大抵維持不了一個多月。

參、我不要你的幫忙！

阿偉顧念與我的關係，只要阿偉可以出席與我的會談，他總強作鎮定、打扮精神，表現高的順服性，彰顯仰賴著我的引導。現在回想起來，真是辛苦阿偉了！或許為了滿足家人或我的要求，他努力做著可能連自己都不相信的事。正因為難以抗拒內在挫敗與難為自己找到目標，阿偉

每每恢復酗酒。阿偉又來電取消了一次會談，電話中阿偉依舊致歉，並表示希望能維持會談關係，阿偉或許正推測著我將採取什麼行動來作為懲罰，所以他總會先道歉，這是一種最容易讓對方閉嘴的防衛方式。

最後一次，阿偉提早於會談前半小時到來，我提醒他須等待一會兒，到了會談時間，阿偉通紅著一張臉進來。他說：「不瞞你說，剛剛我才喝啤酒解悶。」接著阿偉擺出一副無所謂的態度，陳述著預計做哪些大計畫，我壓抑怒氣，耐心的等他講完，心中睥睨的想：「我看你還能扯多久！」。後來他終於開口了：「我想通了，不需要再會談了，我每個月回診時還是會來看你，但我以後不需要你的幫忙了！」。現場留下錯愕、深受打擊的我，而阿偉則閉上嘴巴，表情痛苦無比，我們雙雙無言…。然而，總要有人為這一切畫下句點，我知道這不會是阿偉有力量可以做的事，所以到了底，我以阿偉明知故犯雙方的約定，且不尊重會談為由，宣布終止這次為期二個月的會談。我請阿偉仍需每月固定返診，並且歡迎他來見我，但我們不再進行會談，若要恢復會談，需觀察阿偉這二個月的表現再做討論。

迄今數年過去了，阿偉仍維持每月到院看診時仍會來看看我，不過自從五年前阿偉說出不需要我的協助後，他就再也不曾要求與我會談。某種程度，阿偉放棄了自己，我也放棄了他。

肆、什麼時候放手？過程比結果更重要…

多年前看過一部電影叫做「蝴蝶效應」，這部電影似乎隱喻：要保護一個你愛的人，唯一的方式就是不要跟對方發生任何的關係，因為只要生命糾葛在一起，就會帶來難以預料的傷害。而電影傳達的另一個含意是，即便我們有回到過去改變人生歷程的能力，也沒有辦法改善或解決目前所遇到的困境，縱然我們改變了過去，也只會讓自己陷入不可預測的新困境裡。

我試問自己，會因為阿偉讓我歷經前所未有的挫折就對他感到「不如不見」嗎？我想人生有很多的情境或人事物是不能抉擇的，如果對方選中了我，那我也只好面對和因應。此刻，憶起戒酒單張上的前言：「這是一個「上癮」的年代，「酗」變成了一個流行的用語，…今天如果酒精不讓我們依賴，不會造成身體的危害，搞不好「酗酒」可能也可以是一種流行。」對我而言，這段話既諷刺又弔詭，明知「不好的」可以變好，只要轉換個想法？當初我難以理解。

我認識的阿偉耐挫、耐壓力低，人格脆弱，平日未酗酒的狀況，情緒容易低落、退縮；酗酒後卻又彰顯出浮躁、談話聲音與舉止動作大、自言自語，偶又會莫名哭泣，似乎不斷釋出「沒人理解我」的聲音，我想進一步了解或關懷他，但總陷在期待不斷失落的糾葛中…是我期待太高了嗎？檢討整個服務過程，我不斷扭著阿偉朝我期待的方向做，並要

求他前進，但或許這並非阿偉能力所及，或是想做的事，因此他不僅感到疲累，也會看到我再三挫折，所以終究阿偉需要為了「成全我」而決定擺脫我，到了底，則連他都放棄自己。因此我學習，理解被服務者的狀態，協助他自我準備，並從彼此陪伴的過程中累積成功經驗，這是延續雙方繼續下去的動力。換言之，過程比結果更重要！服務中，專業人員需不斷的鼓勵被服務者建構自信心與多加嘗試，當然隨時檢視彼此的約定也是重要的，這樣才能確保雙方在一致的目標上。最後如果被服務者選擇終止服務與關係，那也需要被尊重，畢竟人生是他的，他有絕對的掌控權，要什麼和不要什麼，都應該由他自己做決定才是。而我這個陪伴者，包括環境中的人、事、物、各項資源，則都是扣連著被服務者的需要而生，因此因應著他的需要迎合，並做調整，這才是平等關係的呈現。

往後我與精神障礙者一起工作，我會試著自我提醒，並讓個案自行抉擇，然後照著雙方協議緩慢進行；或許我也該試著切割，告訴自己，沒有「不可能」的事，包括真有幫不了的人，但不被幫忙如果是這個人的決定，那也應該尊重、放下。正因為人生不能重來，所以我還是認為應該接受自己，且盡力的活在當下、為自己做努力，姑且不論成功與否，曾為自己努力過，這樣遺憾較少。

第四節 調整期待與接受限制-小宜的故事

小宜是另一個令我心痛的女孩。我眼中的小宜，他善解人意、討好，喜歡黏人，但因著自小被忽略，且渴望有人愛他，所以他會用盡各種方法來避免真實上與想像上被拋棄。他長期感到空虛，無法抑止強烈的情感，他沒有穩定的自我感，與人的關係也不穩固。其實，他越是想緊緊抓住關係，也注定了關係勢必失去。當面對小宜一次次問：「可以愛我嗎？」，親愛的孩子，我會愛你，但你要的愛，別人給不起…。

藍藍的天 往事一縷輕煙飄過你的眼簾
沉默的眼 請回答我還愛不愛我的從前
我的從前 有你陪伴的夢和一張疼愛的臉
如今細說往事 往事如煙
我是否還算是你的誓言
白雲翩翩 心事一面銀幕飄過你的窗前
寂寞的窗 請開啟我被歲月緊鎖的思念
我的思念 有你牽掛的心和一首叫作誓言
如今細說往事 往事如煙
我是否還算是你的從前
~細說往事 李子恒

壹、找不到愛的小宜

小宜是個讓我心痛及割捨不下的女孩。罹患躁鬱症伴隨邊緣性人格違常的小宜 30 歲。多年前他曾抱怨自己有很多的期待和目標想去做，但疾病讓他力不從心。小宜認為會發病的原因是自小父母離異且得不到

關愛，加上與祖母居住的期間，常受到不當的體罰和管教，在學校中人緣不好，同學會排斥他，因此他在國中求學的階段發病了。

小宜國小時，宜爸因成衣廠生意失敗而與宜媽離異，當時宜媽獨自離家。小宜與宜爸同住，生活起居多由祖母打理。祖母對小宜管教嚴厲，平日多所批評與貶抑小宜及宜媽，此不僅讓小宜自信心受損，也對宜媽不諒解。後來宜爸再娶，另育有二女，繼母多關照親生子女，少搭理與照顧小宜，因此小宜自小感覺自己沒人愛、孤單，也渴望親情的溫暖。長期以來，小宜忍受著孤寂與被忽略，小宜常說這是他發病的主因。小宜國三時發病，放學後會躲在角落裡哭泣，對他人不聞不問，宜媽有次回家探視小宜，經鄰居的口中得知小宜受冷落，以及出現了病態的行為後，便將小宜接到北部同住。

與宜媽同住後，雖然生活起居有人關照且食住不虞匱乏，但小宜心中仍感到不充實，因此宜媽曾跟我說，他常會呼應小宜的需要對他說：「小宜是心肝寶貝、最愛小宜。」然而宜媽也有自己的交際圈，需要有獨立的生活空間，但小宜總會於宜媽離開不久後就不斷打電話找人，小宜非常不安於一個人的獨處，也擔心宜媽一去不回來。

小宜尚有二位兄長與宜爸居住桃園，他們在小宜與宜媽北上後，關係變得疏離。偶爾宜媽會與兄長電話聯繫，但儘管小宜理解親情難以割捨，但單純的生活互動會讓小宜不放心，小宜會疑慮：「媽媽最愛我

嗎?」。某次宜媽擅用小宜工作的薪資來為二哥付保費，這讓小宜覺得宜媽對二哥較偏心，因此在心裡上非常介意。面對這些狀況，小宜不會直說或提問，他多以隱忍的口吻對宜媽陳述：「我要跟老師說喔」，而宜媽聽了之後，往往開始惱怒，會以威嚇的口氣直噏：「妳的一切都是我給妳的，而且我用我女兒賺的錢有什麼不對，如果老師敢打電話來，我就罵他。你如果要我還，我以後再還，你都不會想到當初…。」。宜媽會以對小宜費心照顧的功勞直接回應，這讓小宜連結到虧欠及無奈。小宜每每面對類似的處境，均無法開口爭取，主要他擔心宜媽會不要他。

宜媽平日以居家清潔及環保回收分類為主要工作，收入不算高，但小宜會說因為宜媽個性不願生活不如人，所以十幾萬的床墊也會買來睡。小宜雖會對生活經濟感到憂慮，但宜媽總會跟小宜說：「錢就是要花的，不需要想太多！」，因此小宜對於金錢的概念薄弱，少主動思考自己未來的規劃，常按當下喜好衝動花錢。我曾詢問小宜不會想存錢的原因，他說：「我相信媽媽可以為我安排好往後的生活，所以不需要多想，不會有生活上的壓力；另一方面我覺得就算我有錢，媽媽也不會存起來，會很快的花掉，所以我對工作不急，沒有工作，媽媽也會想辦法。」

宜媽為小宜的主要照顧者，生活中缺乏其他長期陪伴之重要他人，所以小宜對宜媽非常依賴，但母女二個人的關係糾結，我常不可置信的於電話中聽到宜媽口出惡言抱怨小宜是如何懶惰與說謊成性，而小宜亦

會埋怨宜媽愛花錢與好大喜功等等，但二人似乎透過親情及宗教信仰的「忠誠」，還能繼續彼此包容，一起生活下去。

貳、用愛灌溉

我前後照顧小宜近五年，感覺小宜是個善良的孩子，正因為他的沒有心機與渴望和別人親近，因此常常人我界線不分。小宜大部分的表現是極度的客氣和體恤別人的，以致於他常過度設想或誤解了對方的需要，搞得他人不知如何是好。由於小宜期待和人建立親密的關係，所以處處表現討好，但他又容易在建立關係後，不信任關係及理想化對方、過度在意他人的反應及評價，因此常出現試探與操弄的行為而不自知。經過提醒，小宜會直接先連結到「自己是不好的人」，因此容易在心理創傷後對人心生不滿或失望，所以雙方的關係在小宜生氣、絕望、覺得自己不值得愛的一念間就切斷了。切斷的關係可否恢復，需要看小宜的意念如何轉變，或是他人是否願意進一步理解小宜行為背後的含意，然後嘗試著先釋出善意來照顧小宜的心傷，這樣或許有轉圜的餘地。然而無論關係的延續或維護由誰先發動，對雙方而言都是疲累的，所以我看到大部分的人見到小宜，往往選擇「敬而遠之」。

剛接觸小宜，感覺他的言行舉止像小孩，愛黏人、常用撒嬌、順從、討好的方式和人建立關係。他總說好話，但言詞中會扭曲真實話意，且似乎「一語雙關」，往往我聽起來是負面的話語或難以揣測是否出自其

本意。接觸小宜後，我先與小宜進行一連串的關係建立，並嘗試與他訂出具體的工作協議，要求小宜承諾遵守後，我再將小宜放入一個操作性的小團體，給他一個「位置」。小宜每天從這個工作「位置」出發，並完成既定的工作。有空的時間，我不忘走到他的身旁看看他，回饋他做得很好，而且我會直接表達希望他繼續下去的期待。偶爾在我還沒有關注到他時，他會耐不住焦躁，直接跳過服務他的直屬就業服務員將操作的東西拿來給我看，希望獲取我的讚許，此時我會明確指出，雖然我看到了他的努力，但我不喜歡他不聽從其他就業服務員的指揮，而且就職場管理角度，他也違反了工作規定，我希望他改進。因著知道他的狀況，所以我會於叮囑過後，適度地滿足他需要被關愛的企盼，以避免他過度挫折。於關係穩固下，我對小宜逐一設限，並引領他認知職場規則、期許他確實遵守，且重視階層、維護好的人我位置、關係，這些是需要持續、不斷努力的重點。接著，我將關係擴大，協助將小宜對我的關注與其他指導的就業服務員做連結，並協助雙方關係深化，例如我會對小宜說其他的就業服務員誇獎他，或就業服務員是我的分身，希望小宜也要聽從其他就業服務員的指導等，期待讓他也同步重視與其他就業服務員的關係，並擴大自己的互動對象。每隔一段時間，我便會檢核小宜的進步狀況，並規劃新的服務進度和目標，因此待小宜達一定的目標後，接著就轉介到社區化就業服務來，讓他賺取穩定的薪水，真正外出就業。

參、服務框架下難滿足渴望

接受工作訓練三年後，我正式接手小宜的社區化支持性就業服務，第一份工作我將小宜安置在醫院的藥局擔任工作助理。小宜的工作能力尚可，然而因著小宜期待他人的關注、害怕犯錯、被苛責，以及自我感的缺乏，所以在工作中常出現小狀況，例如新衣服的標籤他不願意剪下來，從家裡一路過來職場，他會外翻掛著衣服的標籤，當職場同事要幫他剪掉時，他說要先留著好讓其他人知道他穿新衣服；小宜的精神不濟、注意力不集中被提醒，他會說因為媽媽昨日晚歸他需要等門，所以眼睛不舒服；遲到被提醒，小宜會說是媽媽要他留下來拿便當，如果沒有拿到便當媽媽會生氣，而且他中午沒飯吃…這些似是而非的情形不勝枚舉。然而隨著陪伴、輔導，與每次面對不同事件後的協議、再次明確約束，我觀察小宜還是有進步的。

藥局工作助理的職務簽訂一年，與他商討後，他希望仍能於醫院工作，因此我接續為小宜轉換職務擔任外包廠商的清潔維護員。但任職清潔員一年半後，小宜因為沒有穩定服藥，且那段時間小宜與宜媽的關係緊張，讓他狀況不穩，小宜後來發病了。他被轉到有急性病房的醫院，沒多久宜媽請宜爸接小宜回桃園住院。一年多後，小宜才又回到我們醫院的日間病房復健。然而小宜已不再是往年的小宜。現在的他，神情呆滯、恍神，二眼無神，常顯得空洞、反應慢，偶爾對上話則答非所問…。

每回小宜遇到我，他總問我：「老師，我可以去就業了嗎？」、「我們什麼時候去上班？」聽及此，總讓我很難過。

小宜的病況不穩且尚需復健，加上他是醫院中日間病房照顧的對象，因此儘管小宜再三表達希望就業服務員幫忙找工作，然而基於醫療考量及跨專業的合作，我不得任意接受他的申請及為他推介就業服務。某天，小宜再次來到就輔組，他一樣希望我為他找工作，我重複著為何現在不能為他開案，並進行就業服務的理由。但這次，是他最後一次央求，隨即小宜轉身憤而離開，我望著他的背影，唉！嘆息…因為我再也給不起他需要的，所以他對我失望了。

肆、給不起的愛

小宜是個自小在家庭中被忽視，渴望母親出現、有人接納，人格創傷嚴重的孩子。我認為小時候的經歷及精神疾病的殘害致使小宜人格不穩定，他會出現操弄行為，和不斷懷疑他人的真心，而小宜不斷討好與期待獲得肯定與關係，則與他幼時缺乏親情、害怕再度被忽略、無法忍受孤獨有關。尤其對於權威人物關注之眼光與讚許需求高，可能早年經驗被拋棄連結到生存危機致使。由於「關係」亦影響著小宜生活面填補空虛和感到被需要的課題，因此對於關係感到疑慮時，小宜會不斷出現測試對方的動作，其用意是進一步要求承諾。在沒有人陪伴時，小宜會出現不斷追打電話想找人說話的情況，似乎短時間內難生出自我規劃生

活的可能，此行為往往在週而復始、讓人不堪其擾的情況下，造成他人的困擾與壓力而中斷關係。然而「關係」卻是邊緣性人格者的關鍵議題，他們期盼由關係中獲得肯定，若關係碎裂了，對他們而言，形同世界末日，因此他們會不斷沉浸在關係崩解的痛苦中難以自拔。

就業服務員服務人格違常的個案，我覺得正是對就業服務員的醫療專業度與耐力的挑戰。除了絕對必要的醫療知識外，也需要持久的耐力、耐挫性，並秉持著「不放棄」的原則撐住，而服務過程需注意的事項，含行為規範等均需具體擬訂，按部就班的推展，隨時呼應著個案的需要提供服務，進退之間如同灌溉愛的小苗一般。

然而身為一個就業服務員，以就業目標為前提，由於服務個案的所在是身處快速操作、人際互動頻繁、以能力取勝的場境中，因此面對人格、情緒不穩定，且常出現操弄行為的對象，要在一定的期限中，同時「搞定」個案、工作、同事、雇主，甚或家屬，簡直難上加難。因此精神障礙者的就業推介已較其他身心障礙者困難的情形下，若再加上人格違常的因素，就算初始推介順利進行，但過程中的行為處理非常棘手，要達到長期穩定就業成功，對很多不具臨床處理經驗的就業服務員來說，真是「不可能的任務」。因此精神障礙者，尤其伴隨人格違常的個案，常流連於各就業服務員手上，難有長足的進展。

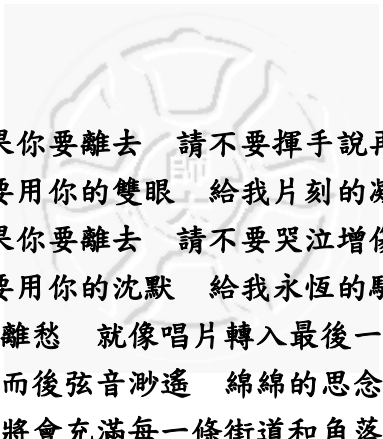
所以到目前為止，我必須說，有些精神障礙伴隨人格違常的個案，

真的如同小宜般，是就業服務員一輩子的痛。服務當下，專業人員常擺盪於專業關係、限制與現實條件考量的壓縮中，陪伴的心力及精力，亦絕非第一線就業服務員所能承擔與負荷的。所以專業人員有給不起的愛，尤其在專業限制、現實考量，及個案需求過高的情況下，儘管遺憾，最後也只能被迫選擇放手。



第五節 沒有永遠的高峰-小麗的故事

小麗是我第一個成功推介到外面就業的精神障礙者，回憶起推介的過程，好像昨天的事一樣，那是一段迄而不捨的過程。因著成就這段美事，意義重大，所以也成就了今天的我。然而當我再度於病房見到小麗，臃腫的身軀、平板的表情、呆滯的雙眼，「小麗！」我驚呼了出來。至少三年以上沒見到他了，輾轉耳聞小麗又發病了，現在看到，唉!只能輕嘆…。



如果你要離去 請不要揮手說再見
只要用你的雙眼 給我片刻的凝視
如果你要離去 請不要哭泣增傷感
只要用你的沈默 給我永恆的駐留
濃濃的離愁 就像唱片轉入最後一首旋律
而後弦音渺遙 綿綿的思念
將會充滿每一條街道和角落
你我曾經走過
~如果你要離去 李宗盛

壹、努力往上爬的小麗

回顧十餘年前，我將小麗送到全家便利商店就業時，他才二十四歲。由外表一般人很難看出他和旁人有何不同，反倒是他的皮膚白皙和眉清目秀讓人印象深刻。一開始接觸小麗，我感到他話不多、對人直接。觀察他與陌生人接觸時，會不自覺得表現出敵視、迴避，和畏懼他人的

主動親近，因此儘管小麗心中渴望著有朋友的陪伴，卻不易與人建立關係。小麗每日到日間病房參與活動，他從來不遲到、缺席。在日間病房個案管理員的眼中，小麗雖然是個一板一眼、不苟言笑的病人，但小麗認真投入且十分配合病房活動的進行，而且他遇到不合群或不認真參與活動的病人，還會如糾察隊般勸誡對方好好參加團體病才會好，所以他是病房的模範生，也是激勵其他病人的樣板。正因為小麗的自我要求及嚴謹，所以在『心靈舖子』咖啡屋開辦的時候，小麗成為被病房轉介參與訓練的第一個學員。

小麗參與工作訓練後，我才慢慢地與他熟識，並獲得他的接納。小麗告訴我，他在國中三年級時發病，當時覺得課業壓力很重，常常晚上睡不著覺，後來慢慢有幻聽出現，家人便將他送醫。因此小麗從十五歲開始，就錯過了與人交友、互動的重要環節。精神疾病讓他失去了同齡孩子多采多姿的生活，不定期的住院，更將他與外界隔絕，獨自一人身處蒼白的病房中。媽媽口中往日的小麗，是一個笑口常開、和善，且樂於與人親近的孩子，現在見到小麗的退縮、防衛，媽媽很難承受。因為小麗病前非常努力、上進，而且他自小聽話、乖巧，凡事不需要家人操心。小麗生病初期很長一段時間，家人嘗試鼓勵，也會帶著小麗往外走，但終究礙於家中經濟需靠洗衣店生意維持，且世代在地居住，會擔心左鄰右舍的閒言閒語，因此後來家人寧願每日早早讓小麗外出到醫院的日

間病房上課，回到家後，則會催促著小麗趕緊上樓避免被鄰居看見，這些事都讓小麗感到難過。但身為父母的，又何嘗不想擁有別人眼中健康、正常的孩子，會如此做，某種程度也是不想讓小麗或家人遭受他人異樣的眼光！

讓人心疼這樣的孩子在過去的歲月裡，因病失去了那麼多本該擁有的多采多姿，惋惜花樣年華的絢麗人生，因病而留下了空白記憶。然而也因為病，讓我有機會接觸到小麗，和參與他生命中曾經炫麗的那一段…。

貳、迄而不捨的努力換來豐碩的成果

當我一到醫院開始擔任就業服務員時，小麗是首批工作訓練的學員。當時他已於日間病房參加了二年多的復健活動，而且病況穩定。所以當『心靈舖子』咖啡屋方案開展後，小麗當然成為病房個案管理員積極推介的不二人選。

1999年年底某天，我走在復興南路預計到醫院上班的途中經過了全家便利商店，在商店的門口張貼著一張徵工讀生的啟示，徵人對象標著「婦女二度就業可」，下方則附括「身心障礙者可」的註記。我帶著興奮的心情，回到醫院後，先去電全家便利商店的店長詢問有關聘僱身心障礙者的資訊。店長一開始的態度聲稱精神障礙者不在他們願意聘僱的對象內，因為他認定「精神障礙者不等於身心障礙者」。我回應店長，

精神障礙者也屬於身心障礙者的一類，而全家便利商店既是國內大企業，且現在在佈告欄上寫上了身心障礙者可，就應該確實聘僱身心障礙者，如果總公司並沒有打算要讓身心障礙者進入全家便利商店工作的話，一開始就不應該在佈告欄上標出，以免引起不必要的誤會。店長聽完我的說明後，他的「堅持」開始「軟化」，當我嗅到店長開始「搖擺」的訊息，認為機不可失，便進一步詢問誰可以決定是否要聘僱等資訊；還有如果要進一步聯繫，在全家便利商店企業體中應該遵循怎樣的管道向上反映與聯絡，這一些店長均一一告知。接著我去電全家便利商店南區營業部和總公司人事部，一一跟關鍵者對話，說明我是就近醫院的就業服務員，希望能為公司推介合適的身心障礙者任職，並感謝他們善盡企業責任與幫助一個身心障礙者復歸社區…。此次電話的連通及說明，成功的確立了我可以直接去拜訪的時間，此時我知道，整個推動的計畫即將展開，而且深信會有好的結果。然而我萬萬沒料到，迄而不捨的結果，不僅僅讓小麗擁有第一份工作，緊接著醫院的精神障礙者就業服務計畫得以於媒體上曝光，並與全家便利商店總公司公開簽訂了雙邊合作協定。全家便利商店承諾每年聘僱 5 位精神障礙者進入該企業體中就業，我想這為精神障礙者進入便利商店業工作，寫下了歷史性的一頁。

不僅如此，醫院與全家便利商店締結合作協定的三年後，全家便利商店總公司更確立二家店為建教合作店，言明只要是醫院推介的精神障

礙者均可到這二家店裡優先訓練，然後精神障礙者也可視個人意願轉派到他們居家附近的商店去，這個創舉在當時國內身心障礙者的就業推介史中首見。也正因為如此，醫院『心靈舖子』的就業服務計畫順利獲取醫院的高度肯定、支持，並綿延了精神障礙者就業服務的契機。

參、彩虹炫麗卻短暫

小麗成為全家便利商店的員工後非常辛勤工作，他的配合度很高，在一般人仍在睡夢中的清晨六、七點，小麗早已準時到達店裡展開接班、補貨、盤點與收銀的工作了。然而小麗雖然認真，但過度執著的部分卻偶爾讓同事們覺得小麗「冥頑不靈」，例如：小麗會非常堅持除了店長外，自己的那一台收銀機不讓其他同事碰；下午四點一到一定會提醒並堅持同事要趕緊去垃圾分類。其實小麗只是想把工作做好，所以後來即使「硬性規定」會讓同事們覺得真受不了小麗，但他質樸且認真的神情卻不得不讓人欣賞，因此後來連加盟店的店主到該店來實習，店長都還將實習生放心的交給小麗，因為他的動作最標準、確實且絕對不會偷雞摸狗。

小麗對於店長的指導會虛心接受，對賣場的整理、禮貌待客也都能發揮，店長就曾跟我說：「比起那些聰明，但卻不用心的工讀生來說，小麗是非常有效率且值得信任的。」對一個便利商店的經營者來說，在現今的社會裡要找一個工作勤奮又努力，而且遵守規定、配合度又高的

店員，可說是可遇不可求的事。因為便利商店的服務形式不僅勞動量大，比起其他服務行業待遇也不高，現在的年輕人怕吃苦，所以流動性大成為一個普遍的現象。然而小麗雖不會自創花招，但也絕對不會投機取巧，所以只要是小麗的班，店長可以很放心，因為交代的事項不僅會如期完成，同時算帳時的短溢收總能正確無誤。由於小麗的認真負責，在工作上又能持之以恆的態度有目共睹，因此僅歷經短短的三個月後，全家便利商店便決定將小麗簽下來成為他們的正式員工，後來還主動請我推介下一個精神障礙者去就業。

後來小麗於全家便利商店任職了六年後，想要隨著一位自行創業的店長到他的加盟店去當店員。我想轉換職場環境，以及加盟店多變與繁重的工作量，應該是後來小麗精神負荷及體力日感沉重的主因。小麗轉店後回來看門診曾遇到我，他雖會打招呼，並說明著近期的工作狀況，但那時已明顯看出比起先前在直營店工作時的神采奕奕，似乎少了熱忱。然而每每見到職場中的學員仍能於職場上工作，身為就業服務員的總是心懷欣慰和鼓勵，所以提醒他多保重身體後，揮揮手，目送著小麗離開。後來聽說他離開了全家加盟店，接著自己又找了茶葉行的店員及包裝員的職缺，但工作僅做幾個月就離職，後來便失去了他的音訊。再度看到小麗，小麗已發病回到日間病房中。

肆、 沒有永遠的高峰

有部電影「睡人」，描述一位醫師偶然間找到了治療「嗜睡性腦炎」病人的方法，因此得以讓一群沉睡的病人甦醒，並開展、體驗著他們不曾有的人生。電影的結局是睡人們一個個又回到了「原點」，對外界沒了回應。我想知道睡人還有下一次的奇蹟嗎？人生中有許多的「為什麼？」，我們期待能有答案，但無奈的是，即使找到了答案，但卻無力改變一切。找不到苦難的原因，或坐視著苦難的繼續，確實讓人無力且心疼。小麗再度發病，看著眼前的小麗，我格外想念著昔日的他，何時能回來阿？如同我等待彩虹再現一般。

與小麗共處的日子及進場處理他遭遇職場困境的每一次經歷，無形中都增加了我擔任就業服務員的信心。因著小麗，單位的就業服務方案「成效」某個程度來說被彰顯了，甚至因記者會媒體的關注與廣發資訊，推波助瀾延長了『心靈舖子』的存在，這些都深植並讓我堅信：老天是公平的，因為努力了就會有收穫！然而精神疾病，這個陰魂不散的鬼魅，之於小麗呢？它卻再三地破壞規矩，且不斷的顛覆著「努力了就有收穫」的這個信念。

看到現在的小麗，我是難過的，試想：如果累積於我身上的歷練是需要無數個精神障礙者再次發病、恢復、起起伏伏，甚至失去生命換得的，那我何德何能足以承受著他人「不幸」的代價而造就今天的自己呢？

不過我想不論是檢視歷史的軌跡，或是生命的樣貌，自有如上天的啟示，存在著不同諭意，所以當我們真正的活著，並用生命去碰觸他人的生命時，對方自然帶來意義與答案。像蚌，承受著沙粒的折磨，磨成了珍珠，那便是生命的一課。



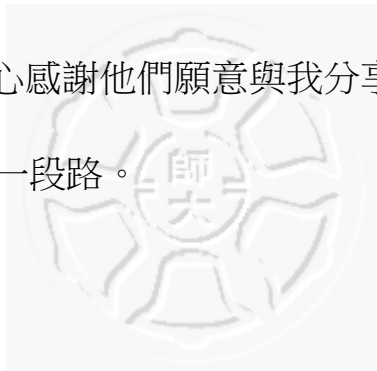
第六節 結語

與精神障礙者互動的經驗中，我總遺憾疾病阻礙了精神障礙者規劃大好的前程，我常想像如果沒有精神疾病，他們每個人的生命、人生規劃會有所不同。然而，生命就是如此，我們永遠不知道下一刻將遭遇什麼，唯一能做的，就是把握現在，嘗試讓自己少些遺憾。

我因著與精神障礙者相處，得以不斷累積互動的經驗，這些經驗都成為我往後專業上的歷練。從小佐和阿義的身上，我建構了服務的信念，我學習無私的陪伴與應該把他們當大人看，這不僅提醒我對人承諾的重要性，也再次提醒我應該看見，並尊重他人身上的獨特性，同時也應以個別的方式對待之；從阿偉的身上，我則自我反省，彼此理解且尊重自決才能營造出較平等的關係，這樣才能讓對方感到尊嚴，也可避免不對等的關係令對方覺得壓迫；至於小麗和小宜，他們仍面臨症狀的干擾與不斷努力與疾病共存中，這對我而言，無疑「當頭棒喝」，讓我自覺似乎被疾病打敗和幫不上忙。然而我也省思並警覺，需要轉化自己看待疾病本身、服務本質與成效的面向，而且我更應該學習謙虛面對，不再自詡是個「能人」，如此我才能放緩自己、耐住性子，鬆動對於外界加諸於我這個就業服務員身上的要求，放棄期待精神障礙者「配合演出」，重新回到精神障礙者的個別需求出發，調整步伐後再前進。

這些年來，我一直有跟「未知」和「時間」賽跑的感覺，除非自己很清楚在這個位置上為誰而做、為何而做，否則我想很難讓自己待得久或感到工作有價值，又如果對於精神障礙者少了那一份的耐心與期待，相信他們有能力且願意改變現狀的話，大概就業服務員就僅會是一份工作，沒有附加的意義。

儘管決定繼續堅持做為一個就業服務員需要面對很多的挑戰，但這些年與精神障礙者相處的每個當下隨時充滿生命激盪和感動，因此也豐盈了我的生命。我幸運的能與精障夥伴們一起度過挫折與無力，當然也同享喜悅與收穫，我衷心感謝他們願意與我分享生命故事，並允許我進入生命中陪伴他們走上一段路。



第六章 心靈舖子的故事

我該把你比擬做夏天嗎？
你比夏天更可愛，更溫婉：
狂風會把五月的嬌蕊吹落，
夏天出租的期限又太短暫：
有時天上的眼睛照得太熱，
他金色的面容常常變陰暗；
一切美的事物總不免凋敗，
被機緣或自然的代謝摧殘：
但你永恆的夏天不會褪色，
不會失去你所擁有的美善，
死神也不能誇說你在他陰影裡徘徊，
當你在永恆的詩行裡與時間同久長：
只要人們能呼吸或眼睛看得清，
此詩將永存，並且賜給你生命。
~十四行詩第 18 首 莎士比亞

本章節透過書寫『心靈舖子』的誕生、興起與崩解，來詮釋我於醫院擔任精神障礙者就業服務員的過程中，所面對制度易變的處境。其中亦編織著政府組織再造、擲節政府支出、勞工局補助政策修訂及聯合醫院進行部科經營整併的背景，『心靈舖子』需不斷地採取因應策略的多層次脈絡。我從歷程中進行學習與洞見，並形成我的專業型塑。最後有關我的出走，我也嘗試做出交代。

因此本文的編排，第一節，我將說明初入醫院擔任精神障礙者就業服務員時，自我的狀態、視框下醫院中的精神障礙者、我如何思考可以在衛政土壤上栽植勞政的種子，並且嘗試讓它發芽的過程。第二節，我

將描述於醫院中我如何有意識地操作『心靈舖子』，讓它逐漸茁壯；而當時『心靈舖子』又面臨了哪些局勢異動，以及當下我的觀察理解、思考判斷與因應策略為何。第三節，我將說明自己離開醫院的前二年，『心靈舖子』面臨如何的處境與危機；並且回觀當醫療系統面對勞政資源所栽植的小苗已長成樹的事實後，是如何思考精神障礙者就業服務的這件事，以及醫院陸續採取了哪些作為，此結果催生出我的出走抉擇，而我現在再回觀，又是如何看待這一切。

第一節 築基

既然 前，不見岸 後，也遠離了岸
既然 腳下踏著波瀾 又注定，終生戀著波瀾
既然 能托起的安眠的礁石 已沉入海底
既然 與彼岸尚遠 隔一海蒼天
那麼
就把一生交給海吧
交給前方
沒有標出的航線
~~既然 徐敬亞

壹、顫抖的苗，奮力發芽

一、沒有臉的人：在體制中尋求專業認同

1995年，精神障礙者被納入身心障礙者保護法中成為法定服務的對象之一。從社會資源分配的結構來看，身心障礙者保護法第三十一條「定

額雇用」的罰鍰規定，為身心障礙者就業服務累積了大量財源，成為服務身心障礙者服務體系，包括醫療體系，發展服務的重要資源之一。1999年之前，身心障礙者就業基金由社會局掌管。1999年之後該基金轉移至勞工局，當時勞工局局長鄭村棋有感精神障礙者就業服務單位缺乏，在鼓勵各單位試驗方案的推展、打破專業界線，且願意大幅下放資源的思維下，帶出了北市精障就業服務單位百花齊放的榮景。另一方面來說，做為市立醫院體系的一員，我隸屬的院區受到同儕院區經驗的「擴散效應」(我們醫院爭取經費前已有二家院區在執行就服方案)，認為爭取勞政的錢進來就可以補充精神科人力，以及精神科主管主動意願和協調能力配合之下，儘管在乍看醫院似乎有「撈過界」之虞，但這也使得一項原本不屬於醫療範疇的就業服務，意外地有了於醫院中發展的可能。

1999年4月『心靈舖子』誕生！然而全無喜獲「新生兒」的雀躍，因著我對於精神疾病、個案處置，以及如何在醫院中操作就業服務方案知識上的缺乏，促使初期在執行方案上即遭遇十分嚴峻的考驗。面臨的困境，除了缺乏可參照的經驗架構外，更嚴重的問題來自於就業服務員於醫院中執行方案「本身專業、定位不清」，此讓我深覺在醫院中自己是個「沒有臉的人」。為何覺得自己是個沒有臉的人？因為醫院是個針對「病」進行治療的地方，專業人員均為醫事人員¹，他們具備醫療背

¹ 醫事人員人事條例所稱醫事人員，指依法領有專門職業證書之醫師、中醫師、牙醫師、藥師、醫

景和實質針對某個診斷的病人進行處置，同時為呈顯工作者為病人所做的措施與結果，均須落實文字寫入病例中。而我於醫院中工作，明明身穿白袍，且第一線服務精神障礙者，但服務過程卻不是將結果撰記於病例上，僅將相關資料和觀察記錄彙整於資料夾中作保存。因此，在面對一個周遭工作者均有相同的服務模式，但自己卻無法拿出證照，甚至連說清楚到底自己是提供何種服務模式、成效的情況下，自然成為噤聲、沒有臉的人。我不僅常遭到他人詢問：「就業服務員是做什麼的？」，更常被問：「你是醫院的專業人員嗎？」。而往往遭逢「權利不對等」的狀況時，就更讓我感到「妾身未明」的難堪，尤其不定時出現的「差別待遇」，如員工福利，或是醫院員工用以識別身份的識別證等，都常讓我困惑：精神障礙者的工作訓練為何在醫院中不叫專業？為何我跟其他醫院的員工不同？一般員工有的，怎麼就業服務員就沒有？我到底算不算醫院的員工？

當時在醫院中執行就業服務方案，也常有「同工不同酬」的感覺，面對就服業務，我不僅需要「自己做」，精神科的業務更要「分擔做」，所以工作量大是常態。但最讓我感到焦慮的，還是被別人說「不專業」。

事檢驗師、護理師、助產師、營養師、物理治療師、職能治療師、醫事放射師、臨床心理師、諮商心理師、呼吸治療師、藥劑生、醫事檢驗生、護士、助產士、物理治療生、職能治療生、醫事放射士及其他經中央衛生主管機關核發醫事專門職業證書，並擔任公立醫療機構、政府機關或公立學校（以下簡稱各機關）組織法規所定醫事職務之人員。

二、斷炊與求生：專業自覺的萌芽

2000年2月，因政府的年度預算進行起迄日期從六月底改到十二月底的主計制度變革，形成勞工局補助經費需提前申請，但『心靈舖子』因面臨行政人員不斷異動，故錯失申請時間，以致經費僅補助到當年度6月的困境。財務的危機加上人事不穩，讓我非常無力，精神障礙者也面臨到工作人員的異動而病況起伏。然而若我不選擇坐以待斃，就只好起身奮戰。我採取「安內而後攘外」的策略，先在精神科內部取得團隊的支持，掙得醫院同意，若無外援也可支持2000年下半年方案的承諾；同時，也嘗試結合中興醫院(亦面臨下半年經費中斷的困境)共同向勞工局陳情，努力協商的結果，最後確定衛生局可以特別補助款的方式支持『心靈舖子』後，才順利解除這次的危機。然而醫院也說白了，若年底未能順利獲得勞工局隔年的補助，那醫院就會將『心靈舖子』這個「多做」的方案收起來。

性格裡不容許自己「不做事」和「被決定」的驅力下，於等待院內、院外確認資源的同時，我心中已做了最壞的打算，我想就算方案下半年因未獲得補助而需停止，但那些距離外出就業只差臨門一腳的精神障礙者，也不應該整批移回日間病房繼續當「病人」。為何我會如此堅持？因為如我所見，日間病房是個允許精神障礙者「癱」的場域，因著疾病、人格的崩解，確實復健過程中，精神障礙者某段時間會需要一個穩定、

被關注與少壓迫的復原空間，讓其休養生息。然而日間病房安排的活動每三個月更換一次，病人們面對大家排排坐、照表操課、絕少有變化、且與實際情境脫節的活動內容，常感到了無生趣。加上醫療人員看待精神障礙者的視框多侷限在「疾病」上，穩定病況為首要，因此對於精神障礙者個別化需求的滿足，其活力、興趣的誘發，以及工作潛力的培養、社區銜接等，即不會是重要的目標。因此在精神障礙者已能進入庇護工場進行工作訓練的契機啟動後，我便不忍見他們「退步」，被動成為日間病房的病人。

於是我與全家便利商店管理部門聯繫，表達希望持續轉介精神障礙者到全家企業體上班的計畫，因此 2000 年七月促成聯合醫院與全家便利商店在北市府召開公開簽屬聘僱契約書的記者會。如此的作為，初始雖為無心插柳的結果，但某種程度，當時已深感，若政府部門無經費或連醫院都無法支持了，我身為就業服務員，最起碼也應該做到連結資源解決困境，而非坐以待斃。

三、走出疆界外的初試：跳脫醫療的作法，看見另一種可能

跳出醫院連結資源的結果，全家便利商店總公司承諾每年聘僱五位精神障礙者到店舖任職，這讓我信心大增，也加深努力就會成功的信念。當時由於新任院長親自出席了醫院與全家的簽約記者會，並且各大媒體採訪報導，因此使得『心靈舖子』往後的數年獲得院方的高度支持。

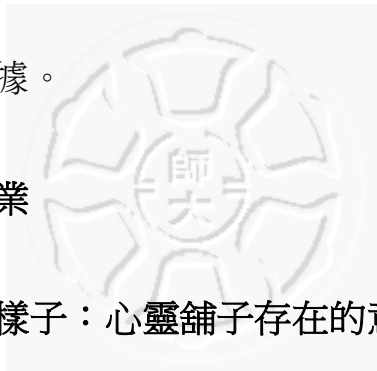
2004 年我再次主導醫院與全家便利商店進一步換約，深化雙方的關係。全家便利商店增闢店舖做為精神障礙者的教育訓練店，精神障礙者於教育訓練店工作後，得轉到他們居家附近的全家便利商店繼續上班。

努力的過程，我不斷感受自己正在做的事，與醫院的其他專業人員如此不同，跳脫職能治療師一對多在復健場的手工能訓練與工作活動，跳脫社工師、心理師在團體裡模擬演練的情境，我可以透過工作訓練就業服務，讓病況穩定的精神障礙者真實地回歸到就業市場中，為他們自己的「生存」做下一步的嫁接、規劃未來，這著實讓我體悟自己的「不一樣」，也覺得自己任重道遠。所以我由開始的不知道自己的專業定位，到可以認知到自己的存在價值，同時看見自己與其他工作人員的不一樣，並且可以掌握和說出不一樣的地方後，我慢慢覺得就業服務是可以和醫院其他工作人員一樣的專業。或許我沒有專業證照，但同樣為精神障礙者服務且能提供實質的服務內涵；就業服務員雖不是於精神障礙者發病的狀況下介入，但針對病況穩定且具備就業意願的對象，卻可以採用情境、技巧來提供生理、心理的安適。

四、 斷炊與求生的警惕：沒錢就沒服務，「認祖歸宗」的決定

2000 年中，計畫可能斷炊的「威脅」，給了我一個很大的警惕，加上原生家庭存留在我骨子裡的血液一再提醒我：要存活，必須靠自己；自己的飯碗要自己努力端好；我必須拿出好成績來，才能順利獲得明年

度的補助，精神障礙者(如同弟弟妹妹)才能繼續訓練。因此在 2000 年的下半年，我必須非常努力確保方案得以延續，此意念迫使我發展出一個更具體與結構化的模式來鞏固『心靈舖子』的架構。因為我必須彰顯『心靈舖子』的價值，並讓它被醫院和勞工局看見，所以我開始計畫性的學習「醫事人員」的語言，希望自己「長得像」醫院裡的專業人員，透過「認祖歸宗」的手段，可以被醫院認同和接納。因此我自稱自己的工作訓練是「職業」復健(職能治療師稱為職能復健)，精神障礙者的訓練過程及職位架構，則分成高、中、初階，分別擬訂進階的評估表單和標準，讓整個程序看起來有依據。



貳、實質存在，建構專業

一、長出骨幹，撐出個樣子：心靈舖子存在的意義

因為個案經驗所累積的認識，讓我慢慢有能力開始規劃『心靈舖子』的工作訓練體系，而且我也必須在現有體系中長出自己的樣子，所以『心靈舖子』成為我爭取與外界對話，並得到醫院和勞工局認同的本錢。有了一個架構，『心靈舖子』就不只是一個小小的方案，它是一件探索性的工程，換句話說，我正進行著一個有別於職能治療的復健模式。我摸索和累積著精神障礙者進入這個服務系統後，可以得到不同於既有醫療模式的社會功能回復的希望。確實執行過程中，我也驚訝地發現，每日病人站出來就是一種自信與揭露，而他人原有的「側目」可以轉換成一

種「詫異和驚嘆」，進而接納，這是精神障礙者的一種治療和進步！所以精神障礙者，甚至包括我在內，站在現場，不管是實體個人或以方案形式存在，都是不容忽視的。面對醫院，我也越來越可以自信的說：就業服務於醫院的服務內涵中不容缺席，因為它也是專業服務的一環。

二、階梯化就業培力：觀察、測試、分級訓練

我先為欲進入『心靈鋪子』接受就業服務的精神障礙者規劃為期 10 週的工作訓練課程。由於初期精神障礙者均為來自精神科日間病房的病人，所以課程不僅讓病人在心理上有工作的準備，也增強我與日間病房專業工作者的對話、銜接。由於精神障礙者的狀況、功能具個別差異性，就業服務員於服務過程亦需有機會與病人建立關係，所以接著，我進一步將各種操作性的工作項目切分成多個團體小組，依照所需能力分為初、中、高階，評量每一位精神障礙者的個別化服務需求，提供其不同的訓練內涵及「位置」。此一階梯化的架構，讓精神障礙者從事著不同的操作項目和擔負著不同的角色、領取不同的獎勵金、安置在不同的工作位階上、型塑如企業組織般分層負責的氛圍，而這種「擬企業」的競爭文化，得以讓精神障礙者有逐步提高壓力承受度的機會，這是醫院中職能復健或其他專業人員難以創造和模擬的。

最後，工作訓練團體結訓的精神障礙者，得依個人意願、上課表現、個人能力與人際互動等條件，轉銜分配至庇護工場排班；庇護工場內的

階層架構中，設置了店長、組長、正式店員與實習店員等位階，表現出色的精神障礙者可升為管理職和擔任新進精神障礙者的帶領者，誘發精神障礙者自我挑戰和超越，更有責任心，以及為自己負責。精神障礙者依擔負角色的不同，領取不同的時薪，為了賺取更多的獎勵金，精神障礙者會爭取更多的排班，並期待職位的晉升。這無疑如同精神障礙者提早進入職場裡擔任正式的工作者一般。

三、院內跨科室的工作訓練：拓展精神障礙者流動的邊界

除『心靈舖子』內部各階的訓練外，我也嘗試將醫院其他科室的行政助理職務轉化為工作訓練的範疇，讓精神障礙者有機會離開精神科直接到其他科室去擔任助理。只要精神障礙者有意願且評估適任，就可以離開庇護工場去擔任科室的人員，薪資則由庇護工場繼續支應。

離開庇護工場工作，對精神障礙者而言象徵著跨足「社區」，與不同的人員共事及合作，顯示出自己與一般工作者相同，並把醫院當成雇主對待。『心靈舖子』的就業服務體系發展至此，針對精神障礙者的流通架構已有三個階段。首先是工作訓練團體的上課階段，其次是操作性小團體的實習訓練階段，最後則是庇護工場實務操作與跨科室的工作助理階段。透過這三類不同的促進，可因應精神障礙者不同的功能與狀態來安置精神障礙者，讓精神障礙者在保護與冒險之中不斷嘗試與前進。

四、社區化就業：從醫院到社會的就業訓練接軌

工作訓練架構設計，以及搭配『心靈舖子』咖啡屋的實質運作後，明顯提高了精神障礙者的服務人數及能量，從原有咖啡屋和操作團體僅能服務 6 到 8 位的精神障礙者(僅一位就業服務員、一位計畫承辦員)，到跨科室的工作助理網絡成形後，可同步服務至少 12 位以上的精神障礙者。後來我逐漸意識庇護工場礙於空間，其服務人數已飽和，所以我必須規劃出另一個庇護工場以回應需求。因此於 2002 年、2003 年，新增了鮮果吧庇護工場及社區化支持性就業服務的方案，協助精神障礙者可實際到就業市場中就業。

我向勞工局提出「跨年度」的二年計畫，一方面期待能掌握更多的公部門資源，和讓資源更加穩定；同時我嘗試讓服務更多元，以拉提『心靈舖子』的服務廣度和重要性，甚至透過社區化就業為精神障礙者延伸一條直接進入社會就業的出路。

由於社區化支持性就業服務是直接將精神障礙者帶到社區中的企業體去就業，因此就業服務員的角色需更加彈性，且具職務開發與雇主接洽和遊說的外展能力，舉凡精神障礙者在職場中的就地訓練和適應、工作品質與速度的強化、人際互動…等都是就業服務員需與精神障礙者共同合作的項目。所以社區化支持性就業已脫離醫院內庇護工場的半保護性環境，直接到真實職場中與一般人競爭職缺，並領取符合勞動基本

工資的工作。至此，精神障礙者已真正落實成為一個工作者的目標，和你我一樣，可以展現能力並貢獻。

從 1999 年初，『心靈舖子』是棵剛冒個芽的顫抖小苗時，我便體悟奮力發芽是存活唯一途徑。所以「顫抖」是種覺悟，而這苗非得繼續長大且往下紮根才行。之於我，從沒有臉的人，到逐漸透過來自於個案的生命教導、互動的學習，累積了我的經驗，與對於自己功能發揮和獨特價值的認識，我知道收放、進退之間需取得平衡，如此方不至於與個案的關係在僵持之際崩裂，而我的專業信心和信念，原於在體制中自己「可以」的成就感累積，而越加堅定。

參、專業人員的滋養：行動研究

進行人的服務，我常看見專業人員的成長需求，而且我知道要上戰場作戰前，得先充實自己的能力與裝備，因此才能讓自己走的更加穩健。

於跨年度方案中，我做了另一個重要的嘗試，把自己的需求包在其中，著手規劃「精神障礙者就業服務員在職教育訓練」課程，我期待透過教育訓練案，昇華『心靈舖子』的定位、角色，並直接吸引外部人員對『心靈舖子』關注，對於醫院來說，教育訓練的開辦也促使長官更看見『心靈舖子』的專業性和存在。

在提出方案時，我也在計畫書中加入「行動研究」方案，結盟學者為『心靈舖子』訓練模式進行「包裝」，將實務上的服務經驗論述化，

更可以讓醫院及勞工局從不同角度解析『心靈舖子』的成果，其成效分析可具體說明『心靈舖子』實質服務的效益。行動研究也讓我更加清楚自己的處境並做抉擇，同時也訓練我對於環境及政策的變化，以及我在其中的掙扎更敏感，引領我更快速的區辨和採取行動。

肆、跨院結盟越挫越勇：認知服務的專業與實績不敵政策的改弦易張

回顧臺灣社會福利發展之過程，社會福利之推動與政治、社會及經濟環境有著深切的關係。政治方面，臺灣的選舉與民意的抬頭占有相當的影響地位；社會方面，福利意識與民間團體的組成則是督促政府施展效能的重要因素；經濟方面，經濟景氣、政府財政與全球化趨勢更深深影響社會福利資源分配的發展。2000年5月20日陳水扁總統就職演說時強調「大有為」政府的時代已過去，我們應該加速精簡政府職能與組織，積極擴大民間扮演的角色，讓民間的活力盡情發揮，以大幅減輕政府的負擔後，此時「擲節政府支出」的定調已為重要共識。2002年年中，行政院組織改造推動委員會通過機關業務檢討原則，由於組織改造基本精神之一在於民間可以做的政府不做、地方政府可以做的中央政府不做，因此針對身心障礙者的各項服務，政府部門也邁向了去任務化、地方化、法人化、委外辦理的原則前進。

2003年年初，勞工局局長鄭村棋下台。局長的更迭，不僅象徵著「舊時代」的句點，新局長對於就業基金使用與身障服務政策也即將帶來關

鍵性的改變。在身心障礙者就業基金充裕的前幾年，成本效益的要求不存在，基金對精障服務慷慨的挹注，嘉惠一定數量的精神障礙者此無庸置疑。然而隨著擲節政府支出思維的擴張，且眼見就業基金透支，近年人不敷出情況日益嚴重之下，它使用的正當性自然開始受到檢驗。

勞工局新局長上台造成補助政策的變動，草案中擬將「醫院排除在補助範圍之外」，這使得以醫院為基礎的精神障礙者就業服務方案面臨集體解散的命運。這迫使我需要再度為『心靈舖子』的存活奮戰，學習倡導工作。這一次的危機讓我有全新的體會，那就是：再高的理想，若遇上政府部門主事者不支持政策的無情大刀，就算不死，也傷！

此時，全台北市服務精神障礙者的機構與就業服務員們以北市聯合醫院為主，展開一連串的行動，從串連集結各醫院就業服務員，召開精障就服單位的聯繫會報、透過行政系統進行協商、連署公開信、對外發新聞稿、旁聽勞工局身障基金委員會，到拜會台北市政府高層官員等，希望引發外界的關注，並對勞工局形成壓力，這些行動過程中催化了醫院就業服務員之間的集體認同與同儕支持，增加大家對於行政結構的理解與政策分析的能力，更重要的是，我從中進一步學習回應體制變動的能力，我開始進行專業間的結盟，學習發聲表達專業服務人員及精神障礙者需求的意志；另外，也主動舉辦精神障礙就業服務模式研討會，顯示社區與醫療單位執行就業服務的不同模式和缺一不可的重要性，呼籲

公部門重視精神障礙者的就業權益。

透過這次事件，事實上我也忽然覺知，就算我悶著頭做，醫院還是可以決定不把方案送出去，或是勞工局政策一改變即可能將「不合規格」的機構捨棄，因此即便我努力的執行方案、不犯錯與不斷地討好高層，若未能連結同盟，凝聚「政治力量」以捍衛專業與精神障礙者就業權益，恐怕危機再來一次，結果就不會如此幸運了，所以我認為向外擴大機構連結，勢在必行！



第二節 興盛

生命，綻開無數
美麗的眼淚，這就是我不停創造的舞姿
我總是渴望自己的創造
是世上
聖潔的花朵
我把他全部獻給了大地

大地，接受了我真誠地播種
像村莊
在身邊活著
身邊，風調雨順，
種活的豐收
真的十分激動

莊稼，你的舞蹈
在我面前
展開心醉神迷的舞姿
永遠都在繼續
~~豐收歌舞 仲彥

壹、卡入體制內「拿牌」：讓『心靈舖子』尾大不掉

2004 及 2005 年『心靈舖子』紮實且穩健地發展，而我選擇積極向外走、廣結同盟，並且深化跟夥伴們的關係。事實上透過『心靈舖子』的實務操作，有計畫性的在醫院裡繼續紮根、深化，讓『心靈舖子』尾大不掉，正是我的策略。

放眼『心靈舖子』下一步的未來，我很清楚當從一棵顫抖的苗到變

成一顆樹需要努力和謀略並進。服務架構有一套可操作的模式後，接下來便是如何讓它更穩健的生存，而佔據物理空間，並且變成一個「基地」，成為我的新目標，所以我再度行動。

首先，我協助精神科提具計畫書，採公衛補助款²包裝服務專案的方式，開辦門診憂鬱症及身心舒壓團體，讓精神科爭取經費有所表現，然後藉團體開辦需要執行空間為由，順勢將日間病房空間向外擴充。其次，我嘗試將就業輔導組轉型為「社區復健中心」，讓『心靈舖子』更融入衛政系統，以獲取長期穩定的資源及「名符其實」的存在。後雖因精神專科醫院的三所社區復健中心均未能招收滿員額，我們院區後來被衛生局要求撤案，但踩在衛政體制的土地上，我不斷思考著若整個服務能融為醫療體系的一部份便可順理成章的「實至名歸」，無論如何成為醫院的一部份，就不會再被視為「外人」。在幾經波折與努力爭取下，後來醫院方同意撥出護士宿舍一樓給就業輔導組使用，並撥款 250 萬進行全面的整修，2005 年初，就業輔導組正式進駐，我們為這塊得來不易的「寶地」命名為「職業復健轉銜中心」。

佔據實質空間對精神障礙者就業服務立足於醫院的意義是什麼？有了職業復健中心，就業輔導組就有了獨立、專責為精神障礙者提供工作訓練與就業服務的「基地」。若從「蠶食鯨吞」的角度來看，非醫院

² 聯合醫院是執行公共衛生任務的醫院，市議會要求聯合醫院執行各項公共衛生必須要有「公衛 PF 計畫」，並依計畫推動之，市議會藉此監控避免補助款被醫院用來補助醫療的不足。

正式編制的就業輔導組無疑為取得認可「再下一城」！在以往衛政系統中，除醫院外僅精神復健機構，如社區復健中心或康復之家，因由健保付費，可為醫院創造營收，因此才是正式被認可的單位，而職業復健中心當時並無實質且直接為院方創造獲利，然而院方願意支持，並允許成立後，得以將大大的招牌矗立在門口標示「精神科職業復健轉銜中心」，並發佈新聞稿聲明第一家在醫院中擁有獨立空間與專責提供「就業服務」單位的成立，無疑意味著院方某種程度的認可，也在醫院中掙出了非醫療的典範。

貳、 創業：自給自足的第一步

經過多年的努力，精障就業服務的功能及成果獲得院方的支持，且於聯合醫院內開枝散葉，就業輔導組成立職業復健轉銜中心，這不僅是醫療院所中的創舉，同時放眼全台灣也是絕無僅有。就輔團隊因著空間象徵，能於獨立場域中做主發展主責事務，這過程當中留下來的夥伴們更加的認同『心靈舖子』以及自己的專業價值。

2006年，因應政府優先採購法³，設立第三家庇護工場-美食坊，考量『心靈舖子』以餐飲起家，因此決定美食坊的產品內涵為中西式複合，

³ 依據「身心障礙者權益保障法」相關規定設立之機構或庇護工場，如提供「優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工場生產物品及服務辦法」中明訂之物品或服務，且經主管機關審核公告之單位，即符採購對象。另亦規定，公務機關(構)全年採購物品及服務項目之總金額不得低於5%，除非有正當理由。

即烘焙會議點心和便當餐盒同步推展的方式來行銷。因行銷策略的奏效，營業額大幅上升，也由精神障礙者擔任「快遞員」，隨著每次產品的外送讓其以「工作者」的身分現身，多一次練習社會參與，也讓精神障礙者賦歸社區的目標更具象，當然每次的外送也具有社會教育的意涵在其中。美食坊從原本預期的每月 10 萬元營收，到最後可以達到年營業額 250 萬元的業績，而分配給精神障礙者的薪資便可不斷拉高。

有精神障礙者告訴我，他們從產品製作的過程中，雖感疲累，但非常滿足。我想精神障礙者學習到的不僅是如何成為一個工作者，在團隊合作和準備好自己的部分亦收穫很多，最後他們還因此學習到了如何製作出好吃的麵包，具備一技之長，讓他們更具信心。

參、光耀門楣：『心靈舖子』獲得國家品質獎

俗諺云：「戲棚下站久了就是你的。」，『心靈舖子』在 2008 年因為獲得「國家品質獎」的認證發揮到極致。事因起於在某次院長主持的會議中，『心靈舖子』被提名代表聯合醫院參加國家品質獎的競賽。當精神科主管將這樣的消息帶回來時，一開始我非常的抗拒，因為我認為長期以來好的沒有，要貼金的就想到『心靈舖子』，而且醫院終究沒有實質支持的承諾，願意將『心靈舖子』運作編列院內例行年度預算之中，長久性的讓它存活下來。

然而，參賽這件事對我來說又落入了掙扎，自小要乖要聽話、避免

激怒大人才得以存活信念騷動；加上我豈能成為「對院內沒有功能的單位」在心中作祟，即使心中抗拒，也不滿院方有利可圖時，就會想到『心靈舖子』，但回頭一想，如果我的作為可讓「弟弟妹妹」（精神障礙者、工作人員）被疼愛(重視)，我又怎能不站上舞台粉墨登場，讓『心靈舖子』再次被看到？所以我完成國家品質獎的計畫書準備參賽。然而，在參賽前，我堅持「國家品質獎」的報名費 5 萬元應該由醫院支付，包括第二年續獎認證的報名費 2 萬元也是，因為我認為『心靈舖子』絕對值得醫院花錢來爭取！後來『心靈舖子』果真獲獎了，在醫院網站、院內佈告欄都發出資訊，並張貼上大大的海報。

醫院為『心靈舖子』花錢，某種程度我認為，醫院是要聲譽、要這塊金字招牌。獲獎後，當時我們院區的院長已轉調到總院擔任副院長，他還專程回來代表『心靈舖子』接受郝龍斌市長的頒獎，當他從市長手中接過獎章，並且接受媒體採訪時，我的內心猶然升起「出運」的感覺。

肆、政策轉彎下的重新洗牌

一、工作訓練架構扁平化的得與失

2002年7月8日行政院組織改造推動委員會第一次委員會議後調整政府角色及職能，降低政府財政負擔等組織再造的警鐘響起，我全然無知外界的巨變，依舊一廂情願埋頭於『心靈舖子』的發展，然而走到2005年，身心障礙者就業基金透支情況加劇，它使用的正當性持續受到檢

驗，受補助的方案被勞政單位要求呈現服務績效，學員數量是最直接被想到的指標，然而就精障病程不穩的特質，究竟合理的服務案量應是多少，卻未能在審查的攻防過程中澄清。所以該階段不僅發生審查過程的謬誤，勞工局補助制度的修訂，也讓我為『心靈舖子』陷入長考與掙扎，整個服務架構亦必須隨之變動調整。

勞工局補助制度修訂內容，分為兩部份：一，將服務類型明確切割成庇護性就業、職前與就業適應等獨立的方案，而各方案由單一就業服務員負責，且須獨立核報所屬學員名冊，此與先前一個單位中精神障礙者得集體統報的方式不同。二，每位就業服務員的服務員額比例若不足，依規定需被罰款，此無疑變相鼓勵各自方案的就業服務員「留下」個案。

勞工局的身障者就業服務制度修改，乍看之下似乎就業服務員可以更專心、細緻的照顧名冊內的精神障礙者，然而實際上，就業服務員的學習、成長空間不僅侷限了，同時亦不利於精神障礙者在『心靈舖子』這個有機的活體中游動，某種程度也將精神障礙者的「彈跳」機制限縮了。

因應此變化，『心靈舖子』原先設計是按照精神障礙者的能力提升或適應後，循序漸進在各方案間逐步移動前進，在勞工局補助制度修改後，此彈性調整的做法便被迫必須改變。為了因應制度變化，我隨即將

庇護方案拉成平行且獨立的單位，並於各自場域內設好初、中、高階「位置」來因應政策的改變。然而重組工作訓練計劃中，我堅持保留的是，若精神障礙者主動提出，或精神障礙者能力需換置到不同的庇護工場時，即使行政程序再繁瑣亦必須辦理。

二、營利與績效至上：做得好也要被處罰？

政府部門未有好的準備與評估即貿然轉換補助政策，不僅會重擊機構的運作與生存，甚至有的單位無法撐過這一擊，隨時會消失。

2005 年度除補助制度修訂，衝擊到許多機構的服務與運作，當年的審核結果同樣讓我震驚，勞工局補助審查主要以「營運績效」做為主要考量，而『心靈舖子』鮮果吧即使是「賺錢」的，結果竟被砍掉一名就業服務員的員額，僅剩一位就業服務員。但法規明訂需同時服務 12 位精神障礙者，期待機構可以考慮是否自行聘僱一位職場輔導員。聽聞此，真讓人啞口無言，如果明年度給勞工局的報表盈餘因此變成虧損的，那是否會變成『心靈舖子』的執行成效不力？

因此接著，我打了生平第一次的行政訴願，為了捍衛專業服務和好不容易成型的精障就業服務模式，我不得不在體制內向勞工局「宣戰」，此舉引發醫院的關注，院方擔心市政府會因此特別施壓，但我主張堅持繼續打下去，因為不打行政訴願，就代表我們默認、退讓，且無法讓勞工局理解到團體做為政府合作夥伴的角色與功能，所以非打不可！

與勞工局打行政訴願的張力，以及不安定的氣氛瀰漫整個就業輔導組，所以我在面對勞工局制度調整中，我選擇妥協，我放棄持續向勞工局爭取政策修訂的可能性，轉而回到組織內用心『心靈舖子』可以如何在限制中繼續求發展，以及安頓其他就業服務員的心。因為就業服務員是精神障礙者信任與關係維繫的主體，任何就業服務員的異動，都可能影響精神障礙者的病況與對於就業的意願。

然而，我只是一個醫院精神科就業輔導組的小主管，如何承諾其他就業服務員不管發生什麼變化都能確保他們安穩工作、薪水照給，或是天塌下來我都可以頂著呢？因此 2005 年年底，就業輔導組面臨『心靈舖子』成立以來工作人員流失率最高的一年，面對如此狀況，強烈衝擊我原生家庭帶來「照顧弟妹」、「捍衛守護」的信念，儘管當時我常想，是否我也該走了，但看到整個『心靈舖子』服務系統正在動盪中，這關乎數十位精神障礙者的服務，加上新進同仁需要有人帶領，我這時候走，無疑將自己打造出來的「燙手山芋」丟給別人，所以我選擇繼續與精神障礙者在一起，繼續承擔。

第三節 崩解

讓我與你握別
再輕輕抽出我的手
知道思念從此生根
浮雲白日 山川莊嚴溫柔

讓我與你握別
再輕輕抽出我的手
華年從此停頓
熱淚在心中匯成河流

是那樣萬般無奈的凝視
渡口旁找不到一朵可以相送的花
就把祝福別在襟上吧
而明日
明日又隔天涯
~~渡口 席慕容

壹、變天

隨著社會與經濟環境的變遷，追求組織的績效在公共服務領域越受重視。2005 年聯合醫院進行整併，其背後正是受到新管理主義的影響。企業化的經營、營利化的趨勢加重，藥物及設備集體採購、進行人事整編以降低整體成本，這些均為達成績效的手段。其次，健保規劃付費方式自從進入總額分配的制度後，醫院營運的成長率受到嚴重限縮，加上衛生署對於新設醫院近年來採開放的態度，每年平均增加數千床的規模，使得醫院總額財務更是雪上加霜。因此來到 2009 年，我離開就業

服務員崗位的前兩年，我看到院方對於『心靈舖子』的態度，由原本的支持，逐漸轉趨保守，最後甚至考慮終結整個庇護工場。其主因正是醫院逐漸發現，原來勞政資源進到醫院被使用的利多不僅越來越「沒賺頭」，甚至為了因應勞工局的補助要求，偶爾還需要「倒貼」，這讓聯合醫院在使用了勞政資源十餘年後，開始認真思考中止該項資源的可能。然而不同於醫療、健保收入是醫院的本命，就業服務是我展現的主體，所以後續的兩年，我隨著局勢變化陷入與院方時而高度敵對、時而討好、時而必須屈就；與精神科主任，我們陷入時為夥伴、同盟，時而高張力拉扯、衝突糾葛的關係中。

一、庇護工場立案、退場，與我的行動

聯合醫院庇護工場因應身權法的規定，應於 2008 年 7 月取得庇護工場的立案許可，然而立案程序繁瑣、各院區的職種多元、整併難度高，且主責立案的精神專科院區主管堅持執行庇護工場的院區應整併在一張立案許可上，以確立精神醫療部統一掌管，但於立案期限將屆的前夕，面臨主責主管自行轉調衛生局，加上立案同仁異動，致使聯合醫院遲至當年 9 月方取得立案證書，而勞工局的補助也因此出現空窗期，各院區為此需付出經費自籌的代價。而此事件也成為精神專科院區開始認真思索自勞政服務中全面退場，並將庇護工場中精神障礙者全數轉回醫院單位改換收取健保資源的導火線。

2009 年 3 月，精神專科院區選擇將自己院內大部分的庇護方案中止，僅留下清潔工作隊到當年 7 月；而另一院區的庇護工場，即使就業服務員上簽，主管亦出面爭取，還是無奈於當年 4 月被總院的一紙公文結束掉，就業服務員拿到非自願性離職書，並獲取資遣費後離職。原本在這些庇護工場中「就業」的精神障礙者，則默默地被移回社區復健中心及日間病房去，僅少部分的精神障礙者被快速的轉介到社區化就業方案繼續服務。

針對由「就業」身分退出的精神障礙者，依據相關勞動法規的規定，本應獲取資遣費，符合相關福利規定，然而在精神障礙者自身及家屬未見更積極的行動爭取，與勞工局某種程度亦「被動處置」的情況下，沒有任何一個精神障礙者拿到資遣費。而勞工局身為勞政主關機關，勞工的勞動權益是「神主牌」，保障勞工的勞動權益是其主管業務與執掌，豈料在面對精神障礙者及聯合醫院庇護工場時卻採「不告不理」的原則，亦未主動介入、關心庇護工場員工的安置。因此可想而知，更遑論精神障礙者獲得個別化的轉介與安置了。

二、停火限電逼近生存的底線：我與醫院的抗爭

2009 年初，儘管庇護工場將被總院結束的風聲四起，我仍選擇堅定地讓『心靈舖子』一切正常運作。但 2 月才剛過完農曆年，醫院便拋出要在職業復健轉銜中心前方放置一個氧氣槽的消息。自此開始，我被逼

著不斷回應和行動。

首先，院內工務股要求 4 月份起職業復健中心內必須「停火」。而以餐飲起家，每日訓練精神障礙者便當製作的工作流程，以及方案需達勞工局營業收入的設定，又豈能說停就停，我開始上簽，請精神科主管協助與高層協調，期待院方的決定有所轉圜，但效果不彰，因此，我只好回到就業輔導組內部商討因應策略，請大家想像在不能用瓦斯爐的情況下可否改換電磁爐？若電磁爐不足以因應大量烹煮，那有無可能自購二座大型電爐湊合著用？另外嘗試將便當製作的人力及預期收入轉嫁到烘焙上，除了維持既有訂單，也希望多少彌補便當收入的不足。

山不轉路轉，路不轉只好人轉，與就業輔導組夥伴們商討後，我下了一個決定，走出院外，與便當業者異業結合，來維持優採的訂單量並維持營運收入。面臨不確定庇護工場可否維持運作，我想同步得搭配節流繼續撐住，我請夥伴們盤點三個庇護工場高薪的幾名員工，詢問意願並鼓勵提早轉介外出就業，雖知此舉勢必引發庇護工場營運上的難度，以及增加同仁的工作量，但這已是情非得已的做法，種種調整無非希望能降低停火對庇護工場的衝擊。

但院方要求停火後，沒多久，院方又要求「限電」。工務股表示因應夏天各醫療科的電力需求高漲，無法讓職業復健中心如以往自由使用電力，且因台大醫院開刀房大火的新聞事件，院內亦要進行全面性電路

檢測，工務股聲明在檢測完職業復健中心的全部電源後，便會封住部分的插座。更進一步，工務股直接宣布整個職業復健中心僅能使用一定安培數的電力，即便我表示會盡量在電量額度內使用，但被欽點到的機具，如發酵箱等，竟成了有設備卻不能用的狀態，而做麵包的大型烤箱到了後來也在禁用的行列。

面臨單位的生存壓力，以往我通常會請求主管的協助。在過去尋求協助的經驗中，我已明白偶爾主管會表示願意親自去電與院方協調，但很多時候，主管會選擇以四兩撥千金的被動方式來因應，要不就是請我先去處理、溝通，不行了再來回報他，次數多了，著實費力，也感到灰心。因此，進逼、反彈、衝突、折衝、挫折幾乎成了我在聯合最後兩年與院內主管互動及角力的模式。

三、健保體制下公立醫院營利化：營利與價值的衝突

回推主管的因應之道與對『心靈舖子』的處理姿態，我認為除了個性使然，也與 2005 年聯合醫院整併，不同院長掌管總院即推行不同的措施，讓人無所適從有關。而各院區各科又歸屬部科經營，精神科納歸精神專科院區管理，院主任的階層一個調整即成了院聘主任層級，當時的氛圍讓醫院出現大量出走潮，且人人自危。當時，整個聯合醫院各院區自負盈虧的任務加重，各科室主管被要求盤點所屬工作人員的附加效益，每月領 4 萬元薪資的工作人員，希望能創造院方 14 萬（2.5 倍）的

營收；打著行政院人事行政局發佈鼓勵優退與人事緊縮的政令，單位中的職位不僅遇缺不補，年紀大一些的同仁成為院方高層眼中的「冗員」，因此會被長官約談和「關照」，甚或直接採取轉調他處或分派二處奔波的做法，讓人有口難言。一位在精神科任職十五年的書記(再過三年就可以退休的阿嫂)就是在這種情況下被支調派用。這讓我看到，整個聯合醫院在強調績效、營收掛帥的情況下，部份主管為力求在總院、院區高層的面前有所表現，便將人不斷的工具化、績效化，對主管而言，科內每個人力都代表成本，換算後便需要產出對價的利益，因此人情味非常淡薄。不近人情的例子聊不勝數後，我或許該慢慢理解，精神科主任在面對強勢的院方高層，自己的生存位置必定也備受壓迫，也或許我該體諒，主管絕非無心，主管即使眼見局勢對『心靈舖子』越來越不力，也難出手腳。但，站在我的立場，一家之主該為家人捍衛，面對批評或挑戰更應該站的直又挺，不是？所以怎可未戰先敗、選擇坐以待斃呢？不！即使這是主管的選擇，也不會是我的選項。

然而，由於見到其他院區的庇護工場被斷然收掉，我掙扎，且不斷自我提醒絕不能因為意氣之爭而過度刺激院方做出對『心靈舖子』不利的決斷處置，所以我採取隱忍的姿態，交雜著迎合、討好，以避免『心靈舖子』繼續被打壓。對內，我不僅抑制怒氣，百般配合和嘗試著與相關人等維持友好關係，也整理歷年『心靈舖子』為院方爭取的公衛補助

款收入，上呈給院方以證明『心靈舖子』不是賠錢貨。

對外，後台夥伴們的支持從未間斷，如政大王增勇教授、中原張耀仁教授等，他們還請了德國學者和研究生來台的交流機會，以參訪『心靈舖子』名義，與聯合醫院高層進行對談與研討，藉此彰顯『心靈舖子』經驗的獨特性。至於，精障民間單位的夥伴金林與劉蓉台等人，則常透過公開發聲的管道為撐住『心靈舖子』做努力；令人感動的是，不時也有精神障礙者和家屬會主動關心，表達希望分擔營運的重擔，這些主動伸出手的援助至今銘記在心。

『心靈舖子』成立的十餘年來服務精神障礙者已超過三百位以上了，透過工作訓練，精神障礙者走出家門，有目的性的朝就業目標邁進。他們工作，除了付出勞力，感受價值與尊嚴、獲得三餐溫飽，他們還可以回到與人共融的場域，減少孤單與增加互動，家人不須為他們的未來煩憂，他們可以規劃未來，跟其他人一樣「真實」，這十分彌足珍貴。因此若非萬不得已，我絕不會「拋棄」任何一個人。然在 2009 年腦袋思考轉進的那一刻起，「出走準備」也開始啟動。

貳、內爆後的轉進

2009 年我花了一整年時間「痛定思痛」看清一切，因著醫院體制、高層人事的異動，以及整體健保資源的緊縮，促使醫院高層對於『心靈舖子』的發展越來越箝制，院方不斷精算『心靈舖子』的「利多」，院

方人員不停挑事，採行政手段耗竭、挫折就業服務員，每每讓就業服務員疲於奔命回應狗屁倒灶的雜事，最後內部大小零星的衝突，終於促成了內爆式的結果，此逼出資深人員的出走潮，也催生出「台灣身心障礙者就業權益促進協會」。

一、為了將來，我得離開我一手打造的「家」

我和諸多第一線夥伴，與長期投入、關心精障就業權益的老師們著實不忍見『心靈舖子』的資深同仁一哄而散，在共同努力下，我們再度凝結在一起，期待新組織能繼續為精障領域做些事。

於是，我號召大家一起來商討，確認大家可以一起努力的方向，也為資深同仁自聯合醫院「出走」做長遠規劃。每每回眸掙扎之計，夥伴們總會對我說：「這裡已非友善且值得發展的場域，該離開了。」還有夥伴用激將法對我說：「你是家暴婦女喔？被虐待成這樣子了，還死扒著不放，走了拉！」是阿！這些年來苦多於甜，但我總說服自己「歡喜做甘願受」，也要「吃苦當作吃補」，對於歷經的日子，我怎能忘懷？

夥伴們覺得要進行『心靈舖子』外移，最好我們有自己的「牌」，進可攻-公開倡導與發聲，退可守-繼續提供服務與留下專業人員。終於在 2009 年 11 月，台灣身心障礙者就業權益促進協會成立，有了協會，我如同有了一個新家，我又有了新(心)歸屬，我告訴自己，為了將來，我必須離開『心靈舖子』，這個我一手打造的家。

回首來時路，精神障礙者在我離開前仍是最放心不下的一群，所以我選擇利用接下來一年的時間來打理『心靈舖子』的大小。不過說實話，每每心裡總難免油然升起那麼一點企盼，不需要真的出走吧？畢竟這是我一手築造了十餘年的家阿！

二、隱忍，為了蛻變

自 2009 年起諸多的事端發生，我清楚的知道醫院採敷衍了事及行政消耗的方式希望工作人員知難而退與希望『心靈舖子』自動萎縮。因此當美食坊被點名無論如何要轉型後，2010 年美食坊就服員，一位對精障服務充滿熱忱的護理背景實務工作者，忽然在早會中提出辭呈，他說：「我很痛苦，我不願意見到『心靈舖子』結束在我的手上，所以現在我選擇離職，我做到 6 月底。」。最後，我告訴他轉進需要時間準備，離開也不能「悶不吭氣」，因此，連同我在內的資深同仁決定工作到年底，再一起離開。

在這段期間，心生活協會金林以及北市康劉蓉台總幹事在 2010 年底，因確知衛生署決議於 2011 年度會將慢性精神障礙者的關懷訪視及自殺防治訪視服務合併，並將責任推回給各縣市政府的衛生局後，即不斷奔走，因為該措施可預期推動後不僅對於精障族群、自殺防治對象難兼顧，無法發揮效益外，服務精神障礙者的專業人員難負荷工作量勢必因此人才流失。加上民間單位夥伴認為，聯合醫院繼 2009 年裁撤『心

『心靈舖子』以外的庇護工場後，粗估至少 48 位精障員工與 6 位就業服務員已無聲「被消滅」，現在聯合醫院又想裁減『心靈舖子』美食坊 12 位的精障員工和 2 位就業服務員，實在罔顧身為公立醫院善盡照顧弱勢族群的社會責任，而這些事件與衛生局局長在 2010 年年初起，還特別推動精神復健機構精神障礙者及康復之家住民的工作訓練計畫，對外宣稱希望協助精障朋友就業，但另一邊聯合醫院卻反其道而行，這無疑是自打嘴巴。大家眼見透過遊說努力、多方訴求均無回應後，又一件官逼民反的實例，所以我們在 2010 年 10 月 15 日的晚上，舉辦了「精神障礙族群百人座談會」。

在這場座談會裡，『心靈舖子』的就業服務員親自出席，並帶著美食坊的精神障礙者現身表達期待，然而，在宣傳資料中，聯合醫院『心靈舖子』美食坊要被裁撤的主題被主辦單位標上「聯合醫院關閉庇護工場，當事者的血淚控訴」，並且透過網路被傳輸後，可想而知，我必須承擔精神科主管的暴怒衝擊。

三、攤牌，是反應醫療模式與位置

活動前一天，主辦單位將「精神障礙族群百人座談會」議程轉寄出來，資料到了我所屬醫院精神科主管的手上，主管直接表明不同意工作人員參與該場活動的堅定指令，且認為如果理念不合也覺得在醫院待不下去，可以將辭呈送出來。

我必須承認，近年來我與主管之間的理念越來越分歧了，我的離開是必然的，如果把這次當作賭大的，而能稍稍喚起院方和外界對『心靈舖子』的關注，當時我覺得挺值得的。主管最後的回應還真是讓我氣結，他說院方已經很支持了，而且現在這個時代，對於精神障礙者已經是最看重及讓其彰顯權益的了。這讓我看到，潛藏於主管身後那龐大、主流的醫療思維：病人畢竟是病人，病人不應該要求太多，病人只要順從就好，所以這次為了病人的事沒必要把事情搞大吧！其實主管的意思，反映了社會普遍的認知與刻板印象：精神障礙者還有什麼好抱怨的呢？而且我們都已經盡力了不是。但我卻以為，精神障礙者不是本來就該有與一般人同樣的權益嗎？儘管主管如此認定，但長期以來與精神障礙者站在一起，對於生命可以彼此交融的對象，我覺得如此做並不過份。但精神醫療長期以往把就業服務當做附加和某種非必要的服務，在此刻，狀況已危機到精神科的生存，或主管們認為火可能會延燒，並將影響到自身權益時，那麼「斷尾求生」、不容許『心靈舖子』這衍生出來的東西影響了「本命」，就成了不容遲疑的選項。

當晚主管便發了封聲明信給主辦單位，內容表述：我們已經是聯合醫院裡堅持最久的一群工作者了，提醒主辦單位細察庇護工場關閉的深層因素，包括法令設計的不當、公部門資源的不當配置、以及施政順序的忽略等等問題。我贊同『心靈舖子』確實是現階段聯合醫院中唯一執

行就業服務的單位了，但法規設計與公部門資源配置不當為長期、待解決的問題，今日被提出，恐主管擔憂該事件影響到精神科，以及擔憂醫院如何看待其領導統御的能力，當更勝於聲明表面的涵義。

四、院外、院內的行動-「精障族群百人座談會」、家屬座談會

因應精障議題的發酵，在院外有「精神障礙族群百人座談會」，在院內『心靈舖子』則籌備著家屬座談會。

舉辦「精神障礙族群百人座談會」當天，衛生局的長官被邀請上台回應訴求。過程中由於長官們死背數據，不能呼應現場民意的期待及需求，而且股長甚至直接表示，衛生局先前即有「希望庇護工場醫院不要做，讓民間單位來做」的想法…此話一出，當場被主持人轟回去：「全北市精障人數不斷增加，聯合醫院的庇護工場卻一家一家關，民間單位的庇護工場可能經營不善明天就要收起來了，現在竟然連衛生局的人都說醫院不要做，真是不知道這是什麼邏輯...我們不想聽一些言不及義的話，請你下去！」當下目睹，我看見家屬的力量與精障病人展現的主體性。從我的角度，我越加深信精神障礙者就業服務員的專業型塑需要重視精神障礙族群的意志與容許主體性的彰顯。頓時我忽然驚覺，參與該場座談會除已正式宣告我與精神科主管劃清界線外，正是因為我早已與精神醫療走向不一樣的路。

院內，『心靈舖子』美食坊即將裁撤也需要召開家屬座談會，座談

會進行了二次才平息家屬的怒氣。首次由精神科主管主持，家屬們質疑院方的處置不當，要求院方必須採取相關策略來彌補，直接提議醫院直接規劃一塊用地給『心靈舖子』美食坊使用…，種種提問讓主管難以招架。加上家屬座談會結束後，我為家屬擬訂一份「心靈舖子庇護工場員工與家屬訴願書」，經他們自發簽屬後分別送到了衛生局長、勞工局長及市議員的手上。院方收到消息高度警戒，亦被衛生局交辦務必妥善處理，因此便有了第二場家屬座談會的召開。第二場座談會由副院長親自主持，勞工局亦派員列席參加，院長面對家屬再三強調「萬不得已」的立場與願意繼續做的努力，而我於現場中觀察，在副院長聲明少數美食坊的精神障礙者將可直接轉入咖啡屋及鮮果吧，但基於員額有限，所以無法全數吸納，針對不能繼續留任的庇護員工，就業服務員將會協助轉介到其他機構去後，家屬的態度開始軟化，部分家屬轉而懇求自己的孩子可以繼續留在『心靈舖子』工作。家屬們焦慮自己的家人被排除在錄取名單之外，因此選擇快速妥協。而勞工局的代表則僅表示，無法繼續留任『心靈舖子』的精神障礙者可以到局裡櫃台登記，職管員會進行轉介，如果美食坊的精神障礙者真能被妥善安置，那我們也可以安心離去了，不是！

第四節 放手

我們目送著那消失而去的航跡雲
在光輝中遠去無論何時都是那樣的弱小
一切都與那天一樣
但我們知道所有的一切都在改變
所以還是悲傷地分手道別
那隻小鳥還依然無法飛翔
我卻知道它遲早能夠展翅高飛
遠處還有沒去過的樂土
我只能把願望深藏目光之中

希望我們仍然記得
季節所殘留的昨日
我們不停追逐著那消失而去的航跡雲
總是為太早打的暗號而彼此大笑
~初生 <鳥之詩>動畫主題曲

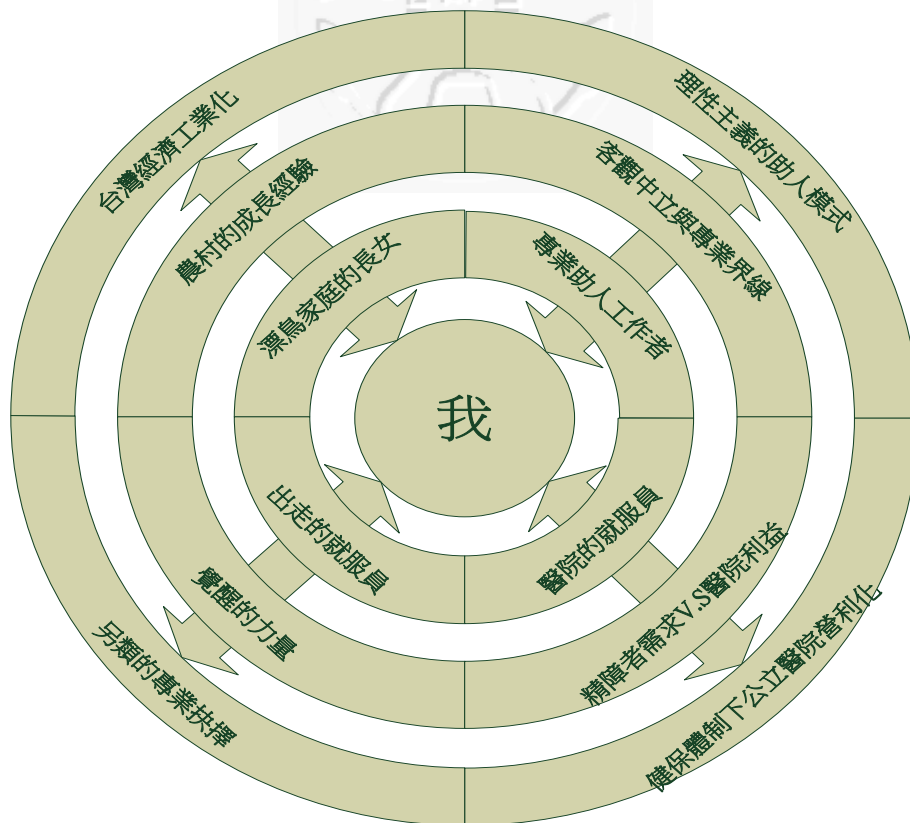
『心靈舖子』，自 1999 年起，因著經驗與成果的凸顯，讓精神醫療對精神障礙者及家屬而言，不再僅是狹義的病情控制和職能復健治療，它可以是提供特定場域，有計劃的設計操作，並將精神障礙者放回社會網絡中與人互動，進一步回歸社區，進而自力更生、降低醫療與社會成本的廣義命名。『心靈舖子』將服務從醫院推廣到社區，其不斷拓展與多元發展的結果，不僅成為精障就業服務觀摩的典範，於 2008 年更獲得國家品質獎的加持，為院方增添光環。在『心靈舖子』經驗中，可以感受到與其他團隊相互學習與觀摩的重要性。包括精神障礙者家屬的反應，一些要求著更好的醫療復健的呼聲，以及精神障礙者想要自立、想

要一份工作的信念，都不斷地刺激我去省思工作的本質，應以「人」為本來提供服務。而專業人員也必須不斷地傾聽服務使用者與家屬的聲音，如果我們不持續調整我們的工作服務方式，以因應現實的需要，那我們就背叛了服務承諾也勢必會被淘汰。

然而，聯合醫院在社區公衛推展與服務的角色正在式微，一種新的、迎合資本主義社會的價值觀正在興起。醫院的經營管理逐漸導向績效評估、精算成本，該氛圍帶來了組織對服務品質與產出的重視，當然亦同步因著政府資源要求「有效性」、「精算化」的趨勢，進而使得服務人的社會工作都必須更有效率、重視成本、人力與財務的資源管理。『心靈舖子』因著「國家品質獎」的獲獎，成為院方高層關注的目標，難以避免在土地評效使用率、實質收入上被稽核。到後來，院方期待『心靈舖子』可以為醫院爭取更多的公衛資源，但又不致於讓院方「投資太多」，而且也必須在「絕對安全」、不出錯的情況下運作下去。於整個服務軸心明顯偏移之下，如夥伴們說的，我也認為醫院已非推展精神障礙者就業服務的良善場所了。令人遺憾，現實條件擠壓下，『心靈舖子』連獲三年的「國家品質獎」，也不再是光耀門楣的「金牌」。

第五節 放手後的蟄伏與省思

從當年一個心理系畢業，但卻對精神障礙者懵懂無知的就業服務員出發，到如今我被稱為資深的精神障礙者就業服務員。回觀自己為何離開一手打造的『心靈舖子』，以及自己深愛的服務、族群，關鍵正在「覺醒」的力量。因為我不再被侷限與認為，於醫院中服務精神障礙者才叫做「正統」與「專業」，因此我可以勇敢地邁開大步、向前走，做一個另類的專業選擇，走進社區，與第一線的實務工作者在一起繼續努力。我的自我專業型塑歷程，如圖三所示：



圖三：自我專業型塑概念圖

一個來自竹山鄉下的小孩，因著貼近土地、崇尚自然的根源，我天生保有人與人之間溫情脈脈、單純寧靜的關係的想像。然而我的家庭捉住台灣經濟起飛的衣角，而短暫飛黃騰達後，隨著父親經商失敗的緣由，我成為漂鳥家庭的長女。這段經歷造成我堅毅、好勝的性格，並強迫自己是個有功能的「機器人」，證明自己有價值。就業後，進入醫院擔任精神障礙者就業服務員，我成為一位專業的助人工作者，然而在醫院中比照其他專業人員，我必須秉持著理性主義強調的助人模式，堅守客觀中立的立場，以及捍衛牢不可破的專業界限，這些每每碰觸到我源自自然，想探究精神障礙者的生命主體性，並企圖窺探生命全貌的渴望。加上夾存於醫療體系隨著健保總額分配制度實施後整個導向營利化的趨勢，我開始掙扎於精神障礙者需求與醫院利益的衝突中。最後，覺醒的力量，讓我作出了另類的專業抉擇，我想成為不一樣的精神障礙者就業服務員。

所以離開，是一種宣示，也是另一種再起的抵抗。

再回觀，我帶著原生家庭建構於我身上的特質和精神障礙者碰觸，在生命交流之際，每每讓我省思：什麼叫做專業？專業工作者的界限應該切在哪裡？精神障礙者就業服務員的專業應該如何養成？在醫院中執行精神障礙者就業服務代表什麼意涵？機構屬性為精神障礙者的就業服務又帶來了哪些利弊得失？於健保制度擠壓，醫院經營功利化的同

時，精障就業服務員應該如何自處和轉進？…現在我有了答案。儘管現在我離開了醫院，但我仍願意繼續投身在第一線的精神障礙者就業服務中，繼續探究、繼續學習、繼續反思。



第七章 起身，再回觀

撰寫論文中，我十分意識到，自己從事精神障礙者就業服務員與執行『心靈舖子』的經驗，或許不能完全代表所有醫院中服務精神障礙者的歷程與服務關係，但我與其他醫院就業服務員的普遍性，並不是建立在經驗的相同上，而是我們共同所處的政策結構。因此從本文中，我期待凸顯其參照性，並且分享自己成為醫療系統與專業助人工作者的過程裡，觀察與體驗到所謂服務者和精神障礙者之間互動的困境與省思：即專業知識的應用有多重盲點、不對等的權力關係阻礙了人我的交流、制度的建構應更加彈性以免形成服務上的阻礙。因而，在此最後一章，我企圖提出替代性的思考與建議：即從過去「醫病關係」的助人思考模式轉向到未來可能的「醫用關係」的助人美學思考模式。建議的部份，我則總結服務經驗中建構於我身上的學習，期待對服務現狀能有所啟發。

第一節 助人美學與穿透障礙

從我的生命出發，試圖理解我之所以成為一個精神障礙者就業服務工作者，回顧生命中的每一段經驗所拼貼出的價值系統，在我的助人生涯中點點滴滴的滲入。在與精神障礙者一同工作的過程，我看見助人者與受助者之間微妙的動態關係，「礙」與「無礙」的那條界線，是那麼

的隱微且不具體。精神障礙者透過我的支持服務，試圖在他已然紛雜無序的生命中，重新建構秩序與目標，然而在政策的框架中與所謂「資源的成本效益」下，我終將成為他漫長服務史中的一個過客，成為系統上的一個名字。因為我身處功利和理性主義、績效掛帥的洪流中，觸目所及是忽略人性尊嚴、以金錢換算價值的觀點。身為服務者，我被標訂需達成服務績效，於規範的強制下，毫無期限地等待和陪伴一個人慢慢成長、生活從被標訂的「脫軌」到回復「正常」，這無疑是最沒有效率和難被接受的一件事，但這卻正恰巧是精神障礙者需要與從「礙」走向「無礙」的必經過程。

擔任精神障礙者就業服務員的十餘年來，我從懵懂、無知，到可以自由與精神障礙者一起緊密合作、熟稔政策，這些歷練讓我對於精神障礙者就業服務有了另一種沉澱與反思：

壹、專業工作者的生命經驗型塑出助人的美學與價值

現今不論是精神障礙者的醫療專業，亦或整個的服務模式均強調所謂理性主義以及理性知識。然而 20 世紀最有影響力的政治哲學家之一邁克爾·奧克肖特(Michael Oakeshott)，在其代表作《政治中的理性主義》(1962 年)中論及理性主義及理性知識時，已明確地指出了理性主義與理性知識的限制。理性主義將一切活動交由理性來指導，只有理性是至高

和權威的。然而以理性出發的知識作為理解事物的特定方式，終將失敗，因為理性主義對於知識的看法僅強調「技術知識」這將形成人類知識「隱蔽源泉」。技術知識，它完全由公式化的規則、原則或基本原理組成，這種知識見於書本，也可從書本中習得，它們可以是法律彙編、烹飪書或方法書。然而有另一種知識，它只存在於運用時，因此不是反映性的，不同於技術，無法採公式化為規則，它是「實踐」知識或「傳統」知識。奧克肖特說，若知識層面只有理性主義強調的所謂技術知識，那麼沒有一種具體的活動是能夠進行的，因為不管是烹調、藝術、科學，還是政治，總是存在著某種「其他」的東西，它不僅告訴我們何時和如何運用規則，而且告訴我們何時應把規則置諸腦後。

精神障礙者的專業服務知識，真正的關鍵點正是那些無法完全採理性思考或單純習自書本，而是需要自經驗中累積，以及細緻、適當地觀察、回饋的「實踐」。我之所以成為精神障礙者的專業助人工作者，與我生命中的經驗堆疊有著息息相關的連結，表面上看似一連串的巧合，其實彼此扣連，且逐步型塑出我之所以成為專業助人工作者的脈絡，這過程，我必須看透且放下，並且真正的落實「助人美學」，也就是回到獨特生命的看待與理解，回到人本的關懷和倫理，如此我才能將這份工作做得較好。

一、不強調理性知識，而是以精神障礙者的生命為主體，產生共鳴

源自原鄉珍惜土地、親近人的涵養，造就我喜歡與人關係親密，且高度信任、熱忱，然而童年的生命經驗卻也型塑我成為一位善於察言觀色且自我要求甚高的人，處理「事」，我尤其採理智分析且冷靜思考，以避免自己犯錯。初到醫院中執行精神障礙者就業服務時，我不僅基於「習慣」，也被要求要理性的思考，並將理性模式套入服務的關係裡。自信心不足，加上醫療專業框架的強調，讓我始終覺察與精神障礙者關係上有「缺憾」，因為我知道精神障礙者是「人」，他們不應該被當作「事」來處理，所以工作中無時不刻，我總被奧克肖特說的「其他」的東西所包圍，我常感到疑惑、不斷嘗試著找規則、強迫自己思考一勞永逸的解決方法，但這些每每讓我痛苦不堪。我的人格特質讓我在這助人工作中，非常能同理精神障礙者面對環境壓力時的那一股全然崩潰與碎裂，而我初期相信的「專業服務」和支持，必須做到理性思考，如此才代表科學、文明、有依據，也才能實際幫上忙和符合醫療框架的信念，我必須說，對於降低我的實務困境根本難有助益。我慢慢理解，精神障礙者的生命面貌豐富且多元，這絕非精神疾病分類典中的病名分類和特徵所能涵括，所以我選擇放下自己的理性視框，重新看待精神障礙者的獨特生命，回到人所要的關係裡去互動，如此的我，才覺得自我統整，

也方能協助精神障礙者從碎裂的生命中，尋找意外後的另一出口，重新確認自己的存在價值與生命目標，如同我需要如此的歷經一樣。

我從生命經歷中所建構的「功能取向」與「適者生存」的價值觀，讓我一方面並不同情那些在生活中被現實、困難所「擊倒」的弱者，但同時我又很能貼近這些弱者所感受到的生活艱辛與現實壓力。而這樣的矛盾，在我與精神障礙者的服務關係中，不斷逼迫著我挑戰自己成為一個有功能、不服輸的「機器人」，同時因著自我信心的驗證，我也必須強化精神障礙者的能力來證明自己沒有被精神疾病所打敗，承認自己無能為力。這些雖到後來有機會逐漸轉化，然而這也是我不斷堅持擔任就業服務員的動能之一。我始終認為，只要不放棄，一定還有方法可以幫助他們從精神疾病的泥沼中脫困。連帶地，這些動能，在我面對政策的轉向、醫院及公部門的壓迫時，我選擇抵抗與衝撞，也因為我不能接受自己是一個對環境妥協，不作任何努力的人。對我而言，那會是某種「失敗」，也是一種「背叛」。因此動能的展現亦非理性思考所能增強，亦或主導的，不是？

二、關係不是「控制」，助人者與受助者是平等、雙向互通的生命

在服務精神障礙者的過程中，什麼叫作「精神正常」？什麼又是「精神不正常」？那條線該如何一刀劃下，又該由誰來劃下這一刀？精神病人領有手冊是不正常？專業助人工作者是正常的？其實，正常與不正常

不皆是人所擬定和創造的嗎？我能嘗試著從理性思考的模式逐漸擺脫框架，由理性助人模式轉而看待助人美學的這件事，其實某個程度來說，也正因為我看到了自己的身上也並存著與精神障礙者相同的障礙。

我的思考僵化且性格強迫，這正是一般人認定精神障礙者的特質。小時候父親經商失敗的印象、母親強悍性格的承襲、漂鳥家庭分崩離析後自我照顧的歷練、來自他人莫名附加的歧視眼光，這些迫使我必須腰桿挺直、不服輸、現實勢利與自我要求完美。而社會制度建構中，也本多所強調僵化的規矩。在醫院中，僵化讓我符合框架，不需多加思索行事；面對勞工局，僵化讓我只需符合經費補助下的各項規定即可達成基本要求並確認成為績優單位；而社會上，僵化更成為眾人共同遵守與避免秩序紊亂的信念，舉凡身份、福利的取得、法規限定…等，也凡事有規矩。然而反思及探究，若社會秩序和公平正義真需「規矩」來規範才能達成，那不也宣示了，人絕非可自主思考與自我負責的個體？但實際狀況不可否認，僵化的規矩讓我們有了關係，也強化了我們的「關係」。與精神障礙者的關係建構中，儘管不可能擺脫「僵化」的事實，但必須體悟，關係絕非「控制」的手段，關係是服務的基礎與觸媒。有了關係，讓服務延伸，更因著服務關係，讓我看見我與精神障礙者身上所存有的障礙點相同，因此我要營造與不同個體間的真正關係，絕對需要透過平等、彼此看見、生命能流通與接納，才可能發生。

林修雯(2009)整理自己在台北市康復之友協會-慈芳會所的經驗，將多年來與精神障礙者一起工作後的觀察撰寫入論文中，其強調避免從疾病的觀點來看待患有精神疾病的個人，看重每個人有被他人需要的需求，相信再嚴重的精神疾病患者也有貢獻的可能；另外透過每日的工作事務設計，專業工作者也看見，工作者需要仰賴精神障礙者的幫忙方能如期達成設定的目標，彼此互助、相知相惜的經歷，亦呈現了專業工作者與精神障礙者可創造出不同以往的專業關係，並於經驗反思中重新思考助人工作專業的多元樣貌。

面對精神障礙者，我必須學習接受他們的限制與疾病，不帶評價的陪伴與支持，協助他們在失控的生命中，以及協助我自己，於一路前進的過程，重新找到撐持自己的重要力量。

三、彼此承諾(commitment)，不放棄與盡力的情況下，一起前進

身為一個就業服務員，我必須發揮角色隸屬的功能，並嘗試著與精神障礙者建立關係、一起合作。我必須問：就業對誰有意義？穩定就業對精神障礙者的意義又是什麼？如果就業的這件事對精神障礙者來說是毫無意義的，那我們雙方就只會存在強迫的關係。然而，於我服務的過程中，我多見精神障礙者想要一份工作證明自己與落實自我實現，因此我們的目標一致。因著想達到就業目標，所以我們雙方便開始有了一

起「合作」的默契，那我們就必須共同「承諾(commitment)」，在不放棄彼此與願意盡力的情況下，一起走一段路。

如同婚姻關係一樣，有了承諾就會讓彼此依附、投入與形成自己內在的信念。Hirschi 的社會鍊理論中提出影響個人投注的四個社會鍵(social bonding)，包括：依附(attachment)、參與(involvement)、承諾(commitment)與信念(belief)。該理論重視心靈層次非直接的控制。當我與精神障礙者社會鍊牢固時，精神障礙者與我便開始有了親密的情感聯結，並且彼此尊敬及認同，因此當精神障礙者愈依附某一對象或團體時，便愈重視他人或團體對他的期待，愈有動力朝先前擬訂的目標邁進。有了承諾，個人會願意投資或努力於自己所設立的目標，內化成為自己的信念後，更會自我贊同並尊重，對所屬的團體、人、事、物產生信仰、忠誠與信任。

我對精神障礙者有了承諾，就會忠誠地與精神障礙者站在一起，並且全然的接納他們。這個堅持，讓我有機會看到自己的障礙，也更加深自己對就業服務員這個角色的歸屬與認同感。分析自己的堅持動力，除了我常能在精神障礙者的身上看到我自己的「影子」，而那個反照加深我對精神障礙者的理解、疼惜，與一次次宣誓願意再次付出外，同時也

源自於小時候，父親告訴我的，我希望別人如何對待我，我就要這樣先對待別人，我深深認同，且願意力行不悖。

貳、透過服務，我看見了障礙-洗滌自己的視框，重新看待

一、障礙非全然源自於疾病，更大的障礙來自於外在

Robillard(1999)從俗民方法論的觀點透過自身的經歷觀察，呈現了醫療體系和社會大眾對某一類身心障礙者(漸凍人)的角色期待和規範，此也說明了，障礙身份是社會性的身體的損傷，本身並不直接導致個人心理狀態的改變。而隨著障礙者權利運動的發展與障礙研究在西方學術界的建立，社會模式的障礙和障礙者權利的典範逐漸受到重視的同時，更加彰顯了社會組織與結構上對身心障礙者的諸多限制。換句話說，障礙角色是一種社會建構，它會隨著社會文化情境而有所不同。社會模式的障礙並不否認功能損傷在身心障礙者生命經驗中的顯著性，而是著重在身體損傷外，各種經濟、政治、社會建構的阻礙。與精神障礙者一起工作後，我深覺精神疾病本身並不可怕，也不是他們就業路上最大的障礙，反而是來自於人們的看待與認知，阻礙精神障礙者復歸社區生活與就業之路，這才是最大的「障礙」。精神障礙者每個人都有其獨特的生命故事：十年的「全家人」小佐，因著自己的努力與家人的不離不棄，得以持續穩定就業；腦傷的阿義，從泡沫紅茶店的老闆，因著意外而現在仍僅能擔任清潔工，但能言善道的阿義如你我一樣也有理想，或許有

朝一日他會是個暢銷作家；有酒癮的阿偉，抑鬱不得志讓他持續浸泡在酒精中，但他讓我學習到寶貴的一課：尊重一個人的自決、避免強迫才是真正的接納；渴望母愛的佩宜，我從他身上看見了自己小時候的影子，因此格外心疼他，而他讓我學習：我真有幫不了的人，所以調整期待與接受限制，這也是勇敢面對自己的一種方式；如彩虹般的小麗，他在我初當就業服務員時累積了我的工作信心，因著小麗，『心靈舖子』開啟平順的一章，然而面對精神疾病的無常，我該如何看待？沒有永遠的高峰，平常心接納、感恩惜福、珍惜擁有，我記住了！精神障礙者的生命詩篇中，精采，但卻總帶著遺憾…。

雖然因為精神疾病讓精神障礙者生命中出現了缺憾，但倘若外在的社會能更加接納、友善，轉換對於精神障礙者是「恐怖份子」的想法，我想或許阿義可以有不同的職位選擇和發展、阿偉或許可以不需要那麼挫折，老覺得自己融入社會如此困難、小麗就不需要回家後需要快速上樓，擔憂被鄰居瞧見...有更多的機會，精神障礙者可以不需要過得如此隱藏和被忽略。

若精神障礙的根本在於疾病，那麼有病就醫，是現今西方精神醫療所致力與強調的處置依歸，然而於疾病穩定後的服務銜接，才是精神障礙者的大挑戰，社會烙印、媒體渲染、社會規訓下的認知，無疑堵去了精神障礙者的求生路。迄今超過十二年的服務經驗，我看到他們在社會

主流思維-有工作才有價值的認同下，拼命著想進入或擠回勞動市場，然而就算精神障礙者有一定的生產力，他們也不一定可以如願，因為勞動市場打從他們生病的那一刻起，烙印不管他們接受與否已然產生，他們被宣告失去了就業的機會與空間。而我身為醫療系統中勞政資源補助下的一個就業服務員，儘管用盡自己微薄的力量，試圖在現實的市場機制中為他們爭取有限的就業空間，但公部門的精神障礙者就業促進政策，除與其他身心障礙者相同的雇主雇用獎助補助外，多僅「紙上談兵」，甚至「隻字未提」，難對實際困境有幫忙。理應是伸張身心障礙者勞動權益與價值的重要角色，但事實上卻是倒果成因的將獎助措施等視為社會對於身心障礙者的恩典，而忘記了這是正常社會所理應支持身心障礙者的，因此在尚未去除社會對精神障礙者的「障礙」之前，這些僅是創造建構公平正義、平等對待的環境的對價成本罷了。

二、面對精神障礙者的特質，學習個別看待與轉化以對

應如何面對障礙的這件事？越來越多人支持「障礙」這個觀念是一個流動的、社會建構的概念；所謂「障礙者」，本來就包含了一群不見得有共同經驗和認同的個人。因此不同的障礙類別的人不見得有共同的認同，各自需要的社會支持也有所不同。換句話說，如果我們以一個「非障礙者」來面對障礙者的特質，我們也應該理解，以障礙者為主體的認同與文化為何，而非狹隘地以我們個人的角度出發，單純得以為或詮

釋。那麼如果把這個問題放到日常生活的實踐來看，面對障礙到底該如何以對？答案其實可以很簡單。我認為我們並不需要執著於一個人的障礙要如何被『正確的』標籤，把障礙者當作一般人看待，不要用障礙去稱呼一個人，這會是最好的面對。

精神障礙者也是人，他們有生命任務和人生規劃想去實現，然而因疾病而讓其人格或精神曾經崩解，人生路需要轉彎。就業服務員與精神障礙者建立關係，承諾陪伴是開端。一路過來彼此互為主體、相伴，同時理解疾病始終帶有難以掌握的變化性，或許哪天疾病會讓他們再度回到原點，但把握現在，就在關係、過程中彼此學習進退拿捏，也尊重精神障礙者是個可以自我決定的人，專業人員亦願意真誠地面對精神障礙者的決定，不強迫或操縱，學習轉化，相信結果會不一樣。

第二節 框架內的規訓，框架外的文明

於醫院中擔任就業服務員，踩在衛政主導的場域執行著勞政部門的法定業務，各自不同的僵化「框架」(系統、規範、要求)，不僅於服務過程中讓就業服務員左右為難，也容易因為雙重行政規範而加重了專業人員的心理壓力與無奈；擠壓與強迫變形也讓就業服務員常有被體制撕裂之感。所以後來我開始挑戰和反抗專業與體制加諸在我身上的「框架」。

進入醫療系統中的頭幾年，我帶著「距離」看待精神障礙者，這樣安全，也舒適，因為躲在專業的殼內，我現身所披的是「助人模式」的無害袈裟，端著理性服務架構的鉢，讓我於體制中可以安頓自己，遊刃有餘。而我也真心的以為，在框架內「服務」精神障礙者，這才叫「正統」。然而，帶在身上的原生特質，對於人該如何被對待、敏感細緻、無法讓自己是沒有功能的機器人，就像血液中流動的血球，它終究得流回心臟，為著那一次新鮮空氣的交換，才能繼續存活。因此到後來，我感覺自己深陷「被突襲」的狀況中：精神障礙者受到「不平等」對待、機構內營利思維隨處聞見、制度設計與需求脫節、政策推動難見效益、精神障礙者就業服務員不斷異動…遭襲的頻率不斷加高，我無法忍受自己無計可施，只好被迫回應。因此我決定走出我的殼、脫下助人模式的

袈裟、放下理性服務的鉢，穿回農村「作田人」的蓑衣，帶上斗笠、挽起袖子，下田野去。我選擇離開堅固保護的象牙塔，赤腳走入田中開始播種、插秧。進行「框架」外的回觀，我認為：

壹、醫院執行勞政服務是配合政策？不！是必要的跨界服務。

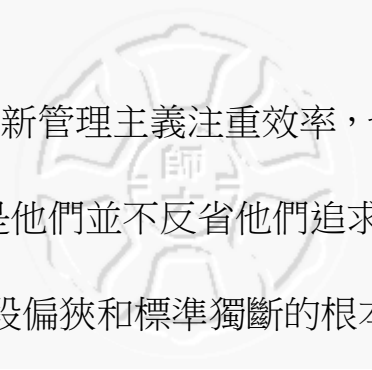
精神障礙者長期以來本著障礙點來自疾病的觀點，從治療角度出發，成為醫療體系的服務對象之一。然而就算精神疾病最後足以復原，但出了醫院診間，他們發現因病已失去了社會位置，這時無「容身之地」和面臨生活的困境，可能讓疾病再度來襲，因此身為一個助人工作者，我們能說病人出了診間就不關醫院的事嗎？不！這不反落實了醫院「醫病」不「醫人」的謬誤中。若以此當出發點思考，那麼醫院執行精神障礙者的就業服務就不應該是基於配合勞政政策的作為，不是？所以同理可證，就業服務應該擴大成為醫療協助精神障礙者疾病復原，穩定病況、銜接生活的一環，因此本應自醫院中延伸到勞政，進行跨界合作的服務才是。

儘管循著精神障礙者的需求出發，跨界合作成為必然的趨勢，然而現狀中確實存在著諸多的限制待突破，例如：勞政、衛政追求、設定的目標不同，成員的背景、價值觀、文化互異，有限的資源致使服務互斥、排他性強，且也可能組織權限分配不均，負責領域模糊，這些均造成了

跨界的困難。但如果回到人的服務，需求必要性的凸顯該是促成跨界合作的動力，那麼倡導的介入便該被執行。

貳、服務障礙者的政策？不！是服務制度的政策，應加以調整。

身心障礙者職業重建服務原應本著「以人為本」的服務原則，然而在新管理主義所謂「公平正義」的考量下，卻予以標準化、系統化執行，這當中政府部門的防弊概念及績效評量也遠遠凌駕於「專業」服務之上，因此我會問：現有的職業重建服務是服務障礙者的政策，亦或服務制度的政策？



陶蕃瀛(2007)指出，新管理主義注重效率，也注重效能、服務品質、和社會的公平正義。但是他們並不反省他們追求效率，效能、服務品質、和社會的公平正義的手段偏狹和標準獨斷的根本問題。一切進入市場，只有符合他們市場競爭邏輯的才有效率；能夠用國家壟斷貨幣數量化的成果才有價值，其他價值標準一律退後。換言之，他們認定的效率、效能、服務品質、和社會的公平正義才算數。人們怎麼共同生活才能夠幸福快樂？競爭對於社會團結和諧互助的損傷，以及環境生態是否能夠永續？這些攸關社會公平正義的指標，用他們的市場競爭結果即是公平正義的意識形態擋在視線之外。

目前有關就業服務員的工作內容均詳載於補助條款及委託書中。每位庇護工場就業服務員的服務量規定為 1：6(即每位就業服務員至少需

服務 6 位身心障礙者)；社區化支持性就業服務員年度服務量為 12 位支持性就業服務個案數(就業服務員需連續於職場中密集輔導協助個案留任二周以上方列計成 1 位支持性就業量)，以及成功就業者需達 6 位以上(必須連續在職場中就業達 3 個月以上者方列計成 1 位成功就業量)，這尚未涵括就業機會開發、工作分析...等繁雜的執行內容。如果就業服務員無法達成政府的合約規定，將遭罰款的懲處。然而，現時所制訂的服務量，不僅未考量各障別的差異性及需求，建構的職業重建登錄系統，表單制式且要求「如時」登打，亦未顧念就業服務員的實際工作量及服務進度的情形，因此往往造成就業服務員工作量嚴重加劇、過度擠壓的情形，此讓第一線的就業服務員怨聲載道，據此就不難推敲為何就業服務員離職率會居高不下的原因。

因此，重新檢視就業服務員的工作樣貌及形態，盤點各障別的需求及所需服務內涵，依據各障別制訂合理的服務量，有其絕對的必要性。

參、專業養成課程足夠否？不！需多強調生命教育與實務學習

現實場境中非常多的就業服務員害怕服務精神障礙者，其中不乏數年以上資深的工作者。探究原因，就業服務員們非擔憂精神障礙者自傷傷人，而是感覺自己對於疾病和情緒的掌握、關係的建立與對話、耐挫耐壓力的評估，及其於職場中人際互動的困難感到棘手。這些就業服務員均受過一定時數的養成課程，然而為何面對精神障礙者仍感不足？其

中的關鍵在，部份的工作者將精神障礙者視為「獨特、不穩定」的一群，在服務中他們懷抱著「畏懼的距離」，因此難以累積經驗，而且他們自己的生命也有待歷練中。

在社會學的傳統中，Parsons(1951)首先提出了疾病的社會面和「病人社會角色」(sick role)的概念。他認為醫學是一種重要的社會整合和控制的機制，而疾病的發生就像是一種脫離社會規範的偏差行為，病人的角色使得生病的人可以暫時脫離他原來的社會角色。然而病人這個社會角色必須接受醫學的認可、醫學建議的治療，同時也必須接受他們得盡快脫離這個病人的角色。因為就業服務員某種程度也接受了該概念的意象，所以他們在面對精神疾病正巧是一種難以確定且幾乎不可能被宣布痊癒，而精神障礙者的行為就一般人來說，等同於偏差、脫序、難受控制的前提下，加上媒體的擴大渲染、社會烙印，就更加深了就業服務員對精神障礙者的接受度、信任度，此往往影響了關係的建立、對精神障礙者真實能力與期待的評估，以及個人整體概念的型塑。

服務精神障礙者，我認為除了目前職業重建概念的課程學習外，更應該多加鼓勵就業服務員進行生命教育與實務的學習，讓自己有更成熟的人格，同理與體悟弱勢者的狀態，進而接納他們。心態上的調整決定態度的展現，從實務中不斷累積經驗並省思，相信可逐漸破除服務困境。

肆、就業服務專業的省思

陶蕃瀛(2007)於「社會工作專業該如何充實自己的專業素養？」一文中指出，要成為一位專業的社會工作者，首先要知道：知識是價值導向的，以價值為基礎的；知識是服務知識生產者的，因此不同社會位置者有不同的知識。所以身為一個就業服務員，亦從事著社會工作者，我應該尊重精神障礙者有其主觀的思維及帶在身上的知識，這些均是屬於精神障礙者獨特的價值，因此應該予以尊重，而不可被疾病矇蔽了雙眼，視精神障礙者為一無所是的病人。我也必須常實事求是的檢驗：是誰的知識？服務誰的需要？知識反映什麼價值，支持什麼價值？利益於個人、個別群體或利益於眾人、不只一個的社會群體。

其次，陶蕃瀛(2007)也指出，身為一個社會工作者，對於既成社會秩序的不公不義要有分析洞察的能力，對於社會底層生活脈絡的接觸不可沒有，因此同儕的經驗分享、對話討論的社群要促成並持續地參與。而社會工作專業要在自身內部的運作實踐社群互助的價值、尊重人，尊重自己、不迷信權威、不恃強凌弱、不揚己抑他。最後，堅定實踐對人的尊重，精神價值與物質價值各安其位的原則，嚴拒物化、異化的價值與邏輯。

多年來，我持續參與精障工作聯繫會報到現在，與第一線同儕和精神障礙者的分享、互動、對話未曾中斷，這讓我從貼身經驗有了真實的

觸動，所以我期許自己是個有專業能力、專業知識吻合自身價值標準的就業服務員。如果循著我的經驗軌跡，我認為一位稱職的就業服務員應自我提醒：一、以專業知識當背景，持續地學習與進修，這樣服務的知識才能與時俱進，然而非僅書本的知識方為知識，那些經驗、累積於個人身上的洞見，亦是十分珍貴的知識，因此需細緻看待；二、恪守專業倫理，不造成被服務者的權益損失與傷害，然而此專業倫理絕非固守僵化的界限，而是必須從被服務者的生命主體、需求、角度出發，因地制宜，提供所需的服務；三、掌握資源並善加運用，為被服務者創造出最佳利益；四、了解自己的位置、立場，並能適切地因應外界變化，採取具體的策略，包括協助捍衛與反應不合時宜的措施與服務方式；五、願意將對方的需求看進來，貼心並採取行動，若能與被服務者站在一起，不管成功與否，相信更能獲致雙方接受的結果。

第三節 結語

任何理論、服務模式的建構有其因應當時情境的歷史脈絡，當然其強調的因應方式，也成為了下一個理論和服務模式的「磐石」。因應下一個局勢、需求，服務思維可否順利轉換，除了需要時間及意念的轉化外，當然也需要覺醒的力量。

實務工作者通常習慣從微觀、經驗性的角度來闡訴周遭的變化，我想我也不例外。然而我也知道，若因著這份微觀，而忽視了一個制度帶來的影響，或僅是將發生的事件作個別化的歸因，那將造成斷裂、失衡的觀點，此亦可能讓部份人受到誤解。

儘管如我所見，目前醫療機構中部份的專業工作者還是固守著醫療威權，傾向把被服務者安置在無知、需要保護的位置上，而服務規範本來夾雜著對被服務者「監控」的「規訓權力」，加上被服務者本身於環境中亦將規訓內化成自己的一部分，以致難有發聲的機會，但欲形成一個被信任且適用的專業，不更需要被檢視與反思？所以本著「作田人」播種的心情，我衷心期待自己的現身，除了展現學術觀點的論辯外，還具有政策實用的關注：期望更多的專業工作者能意識到，專業者與被服務者之間的互動和溝通應該跳脫「專業助人模式」，回歸到被服務者是一個人，以尊重其生命主體性為基礎進行交流；同時專業工作者能接受自

己也有限制之處，如同面對「障礙」一般，與精神障礙者間彼此對等、互為主體，不需自詡是個「能人」或「救世主」，主宰一切；另外於合作開展時取得願意一起努力的承諾，包括耐心的陪伴進出系統和自決，這些都是與精神障礙者建立穩固的互動關係的良善提醒。

當然這十餘年來，來自醫療涵養的長成，以及精神障礙者在在彰顯主體性與分享生命故事的不求回報，作為我專業的型塑以及經驗累積的養分，我由衷感激。正因為本著這樣的珍貴「獲得」，我將會更加勇敢且堅毅的走下去。



後記：回家

壹、開啟回家的路：論文口試前-面對『心靈舖子』的正名

論文口試之前，是否將『心靈舖子』這個真實的全名寫出來，讓我陷入掙扎！畢竟現已疲憊不堪的我，只想趕緊脫身。加上，我不想因為寫論文的緣故，而遭受未知風險的襲擊，更不願殃及無辜。因此論文書寫一開始，『心靈舖子』有另一個名字-『精工坊』。然而，在撰寫「自我敘事」的過程中，我盡力掏空自己，並循著蛛絲馬跡不斷反思專業型塑的歷程，一路走來與我擦出火花、留下珍貴印記的人事物，我感激，並深覺自己如此幸運能歷經這一切。然而過程中，每每當我碰觸到要不要呈現『心靈舖子』這個真名的現身議題，就讓我格外煎熬。因為它不斷提醒我：我選擇，成為一個怎樣的人？

我反思，在面對精神障礙者時我常對他們說：勇敢面對，作自己！然而，基於論文的研究倫理和隱匿性的原則，我卻在寫自己的論文時，基於「安全」而「逃避」了『心靈舖子』這個真名，說實話我感到困惑。

面對權威或攸關利害的處境，我一直有個服從的慣性與務實的想法，這是我的生存之道，也是我被這些權威賞識，和能爭取優勢位置的原因。但經過書寫後，或許我有能力看懂自己為何是這樣的人，但面對抉擇、相似的情境出現，是否我可以有不一樣的抉擇？還是，我真的只

能知道自己依舊陷在這樣的循環中難以自拔？亦或我可以有些改變？
但何時又會是我突破僵局的第一次？

我想要達成目的，總該先做一個「勇者」，並有當「烈士」的準備吧！所以在最後的論文口試會上，我將自己面對『心靈舖子』正名的掙扎說出來，不管「抗爭」成功與否，我做了，我接受，然後我也會釋然。如同透過論文書寫的過程，沉澱、面對一個十餘年來培育我，且讓我深愛的精神障礙族群，以及愛恨糾葛的服務場域，我需要坦誠，如此「療癒」才會發生一樣，對我而言，這正是開啟我「回家」的路徑。

感謝口試會場中老師們的支持，並傳遞給我滿滿的溫暖，我感到被寬容與接納的對待，所以現在的我可以說，這個美麗的名字『心靈舖子』我將它獻給讀者，而它出現在我論文的每個角落，自始自終，璀璨如昔。

貳、何處是我家？無處不是家…

離開了「原生」的家-『心靈舖子』，我將何去何從？我不只一次問自己。然而，當腳步邁開後，我忽然體會了王增勇老師和好友鄭杰榆在我離開『心靈舖子』前對我說的話：別因為依賴著厚實的屋頂，而失去了滿空的星辰！有一天你會發現，你做了一個對的選擇。我深深體會，並感受到了。

現在，我是「台灣身心障礙者就業權益促進協會」的一員，與跨障別、第一線的實務工作者繼續從事著身心障礙者就業服務的工作。從原

本關注的精神障礙類別，我有機會接觸更多障別的身障朋友，從原先的就業服務，更擴大進行政策倡議和輔助科技的研發。大夥到特教學校與老師們進行身障生的座談，也安排大專院校服務學習的學生們進入企業體中認識雇主、認識身心障礙者和非營利組織，引領學生們實際與身心障礙者面對面接觸，貢獻自己的經驗，也透過與身障者互動、一起玩體感活動的歷程，學習接納。

目前的我，則忙於擔任部分縣市政府和身障就服機構的督導業務，這是我喜歡的，因為熟悉和可以經驗分享。我常參與就服夥伴們的在職教育訓練與聚會，或許我誇大了點，但我總想發揮自己的力量，看可否在惡劣、嚴峻的環境中，多支撐他們留任久一些。身障朋友與我之間，每月聚會和不定期的各式團體，是他們與我互動的場域，這也是我希望灌注及力量的泉源。我期待自己可以這樣一直做下去，直到做不動為止。

參、我回家了：論文口試後-聽眾的回饋

論文口試報告完，在座的聽眾有人表示希望說些話。前陽光基金會的主任鶴珍說，他聽完我的論文後非常感動。由於報告內容的部分經歷，他身處其中並與我有數年的交集，所以他感到「歷歷在目」。由我的身上，他看到了堅毅和不放棄，這是助人工作者非常難得與讓人感動的特質，甚至這樣的特質，也感染他，在他幾次想放棄的過程中，幫助他繼續下去，所以他說他要感謝我…。我相信會彼此「呼應」，正代表

鶴珍的身上也擁有著「跨越障礙」的特質，所以會彼此相知，也相惜。

另一位聽眾是行政院勞委會的科長雪娥，他在陳述中留下了眼淚。他訴說著在自己的助人工作中，他體會到了我論文裡的掙扎，他期待自己能有我的勇氣，好讓他繼續堅持下去…。兼具理性與感性，我認為才能讓我們於服務中不盲目和感情流通，所以雪娥的身上也一定有著獨特的「助人美學」，我相信現在僅等著被彰顯與發掘出來罷了。

肆、結語

回首 12 年來在聯合醫院的點點滴滴，我真心感謝。邁開大步後我回頭望，當初以為唯一的這片天，其實只是我的「一片」天。現在我不侷限於為精神障礙者服務，只要有需要，我可以隨時奉獻自己給需要的對象。當初為了執著自己的理想和不想被制度抹滅了熱忱，所以我毅然選擇離開。這些年來，有眾多夥伴的支持，所以我存在，並從一個個肯定的掌聲中，我更見證了自我價值和看到了尊嚴。我更嚮往，也期待能繼續陪伴著身心障礙者和家屬們一同欣賞「滿空的星辰」，所以，我們一定要繼續攜手，讓我們走出屋外，觀覽寬闊的星空。

參考文獻

一、中文部分

丁興祥、張慈宜、曾寶瑩譯 (2006)：Smith, Jonathan A.編著。質性心理學：研究方法的實務指南。Qualitative Psychology。台北：遠流。

王建中 (2006)。穩定就業精神障礙者之職業抉擇歷程。高雄：高雄師範大學復健諮商研究所碩士論文。

王增勇、許豪冲、陳淑芳、陳麗凰 (2003)。精神障礙者工作訓練模式與成效分析行動研究。台北：台北市立仁愛醫院精神科。

王增勇、陳淑芳(2006)。充權的理念與應用—以醫院就業輔導員為例。護理雜誌，53(2)，18-22。

王靖雅 (2011)。走過黃昏—中高齡單親婦女支持團體。第二屆敘說與行動探究研討會暨家庭經驗工作坊—主體生成·差異對話·社會學習。花蓮東華大學美崙校區。

王勇智、鄧明宇譯 (2004)：Kohler, R. S.。敘說分析。台北：五南。

王育瑜 (2004)。身心障礙者定額進用制度之研究報告。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

江明志 (2004)。台北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析。

南投：暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

江碧純 (2006)。雇主僱用精神障礙者就業經驗之探索。台中：中國醫

藥大學護理系碩士論文。

朱儀羚、康萃婷、柯禧慧、蔡欣志、吳芝儀譯 (2004)：Michele L. Crossley

著。敘事心理與研究：自我、創傷與意義的建構。Introduction

Narrative Psychology。嘉義：濤石。

行政院勞工委員會 (2007)。促進身心障礙者就業中程計畫 (2007年-2010

年)。2011年12月19日取自

http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=7&func_id=7&cata_id=&site_id=&group_id=4&id=14650

行政院勞工委員會 (2005)。94年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查。

2012年1月5日取自 <http://statdb.cla.gov.tw/html/svy94/9405menu.htm>

行政院勞工委員會 (2008)。就業安全半年刊。2012年1月5日取自

http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=464&ap_id=629

行政院勞工委員會 (2002)。精神障礙者就業服務工作手冊。台北：行

政院勞工委員會職業訓練局。

成令方(2000)。醫「用」關係的知識與權力。婦產科醫病的性別與權力關係。台北：行政院國家科學委員會。

余漢儀（2002）。精神障礙者社區復健營運模式探討。中華心理衛生學刊，15（2），1-24。

余郡蓉（2010）透風的小鋼珠—從精障就服員到運動者。台北：輔仁大學心理學研究所碩士論文。

宋麗玉（2003）。台灣精神障礙者之社區照護（復健）發展。台灣精神障礙者社區照護發展理想與實務研討會彙編。國家衛生研究院論壇。台北：國家衛生研究院，13-21。

宋麗玉（2005）。精神障礙者之復健與復元—一個積極正向的觀點。社會政策與社會工作學刊，18(4)，1-29。

宋麗玉（2006）。增強權能量表之發展與驗證。社會政策與社會工作學刊，10(2)，49-86。

吳連美、林俊毅（2002）。人力資源管理：理論與實務。台北：智勝。

吳柳儀（2006）。我的工作就是幫人找工作--一位就業務服員的敘研究。

東台灣特殊教育學術研討會，55-62。

吳佳音（2009）。慢性精神病患就業成功預測因素：專業人員觀點。台北：國立臺灣師範大學復健諮商研究所碩士論文。

吳秀照（2005）。從理論到實踐：身心障礙者就業服務的理論與實務之探討。社區發展季刊，112，104-116。

吳芝儀譯（2008）：Amia Lieblich, Rivka Tuval-Mashiach與Tamar Zilber著。敘事研究：閱讀、分析與詮釋。Narrative Research。嘉義：濤石。

李庚霽（2004）。就業安全理論與實踐。台北：揚智。

李華璋（2001）。諮商人員專業認同歷程分析之研究。彰化：國立彰化師範大學輔導與諮商研究所博士論文。

李漢雄、簡建忠（1998）。建立就業服務專業人員制度之研究：身心障礙者就業服務專業人員培訓制度。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

李政賢譯（2006）：Catherine Marshall 與 Rossman G.B.。質性研究：設計與計畫撰寫。Designing Qualitative Research。台北，五南。

李翎慧（2005）。抵抗異化：醫院精神障礙就業輔導員的反思。台北：

國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

李崇信、邱滿艷、陳靜江、胡若瑩、江明志、韓福榮等（2003）。**身心障礙就業促進專業人員培訓制度暨課程發展計畫**。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

李莞葶（2006）。**慢性精神病友努力重回就業軌道之經驗**。台中：亞洲大學長期照護研究所碩士論文。

李育叔（2006）。**慢性精神障礙者就業影響因素之探討**。台中：靜宜大學青少年兒童福利系碩士論文。

阮文瑞（2004）。**笨拙的抵抗與壓制的憤怒—實踐所照映出的自己**。台北：輔仁大學心理學系碩士論文。

身心障礙者權益保障法（2007年7月11日）

周美華（2003）。**適宜推介就業之精神障礙特徵及其診斷**。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

官達人（2003）。**社區居民對精神病患的態度調查**。台北：國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。

易之新譯（2000）：Jill Freedman著。**敘事治療—解構並重寫生命的故事**。

Narrative Therapy。台北：張老師。

林美珠（2000）。敘事研究：從生命故事出發。輔導季刊，36，4，27-34。

林幸台、柯天路、張自強、張千惠、邱滿艷、吳佳蓓、王秀蘭（2006）。

臺北縣政府九十四年度精神障礙者就業狀況與需求調查研究報告。台北：臺北縣政府勞工局委託專案報告。

林素珠（2002）。反正我第一就對了：一個快樂女人的生命故事。高雄：國立成功大學教育研究所碩士論文。

林修雯（2009）。在會所遇見精神障礙者——一個社工的轉向。台北：國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

金林（2005）。從心朋友的店看精神障礙者的社區服務。社區精神醫療實務研討會。花蓮：行政院衛生署玉里醫院。

侯仁智（2007）。家以外的家：打造各種可能的精神障礙就業服務。台北：輔仁大學心理學系碩士論文。

胡若瑩、陳靜江、李崇信、李正雄（2003）。身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務-作業流程與工作表格使用手冊。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

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：巨流。

范珈維、張彧、潘瓊琬（2007）。精神障礙者重返工作因素。台灣職能治療實務，3(2)，61-70。

徐淑婷（2002年12月22日）。美麗境界不是烏托邦。中國時報，15版。

高熏芳、林盈助、王向葵譯（2001）：Maxwell J.A.著。質化研究設計：一種互動取向的方法。Qualitative Research Design: An Interactive Approach。台北：心理。

孫健忠、賴兩陽、陳俊全譯（2005）：Kettner P.M.著。人群服務組織管理。Achieving Excellence in the Management of Human Service Organizations。台北：雙葉。

梁偉康（1997）。行政管理與實踐。香港：集賢社。

陶蕃瀛(2007)。社會工作專業該如何充實自己的專業素養。普渡漂流討論版。取自
<http://www.replacing.org/forum/viewtopic.php?t=14570&sid=7da93e21665c95a6c4d7daa622d3fa42>。上網日期：2012.06.07。

張倍瑄（2009）。穩定就業精神障礙者的就業支持。台中：亞洲大學社

會工作學系碩士論文。

張鳳航、張珣、鄭雅文（2009）。雇主對精神障礙者就業之看法與聘用意願：現況、問題與政策因應。臺灣公共衛生雜誌，30(1)，5-18。

張自強、施彥卿、陳昭文、劉怡佳 溫美芝、施春華、楊延光、楊明仁（2004）。綜合醫院實施精神障礙者職業復健方案之成效探討。慈濟醫學雜誌，16(1)，51-57。

張作貞（1997）。影響社區精神復健服務使用之相關因素研究—以中部地區為例。南投：暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。

張淑燕（2004）。社會工作專業人員終身學習之研究—以UNESCO學習四大支柱探討。台北：國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文。

張珣（1989）。疾病與文化。台北：稻鄉。

張幼慈（2002）。我國身心障礙者就業保障之研究—以定進用制度為例。台北：國立政治大學勞工研究所碩士論文。

張益英（2009）。在理想與現實之間—實務社會工作者價值實踐之探討與反思。台北：東吳大學社會工作學系碩士論文。

張恆豪(2007)。特殊教育與障礙社會學：一個理論的反省。教育與社會研究，13，79-94。

張恆豪(2006)。必也正名乎：關於障礙者正名與認同的反思。教育社會學通訊，71，03-07。

張彧、張自強、許華慧(2006)。精神障礙者職業輔導評量服務模式之初探。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

張瓊文(2005)。探尋「康復」的建構歷程—從精神分裂症者的敘說分析。台北：東吳大學社會工作研究所碩士論文。

莊育芬（2008）。發展協調障礙兒童功能類型之研究。彰化：彰化師範大學特殊教育學系博士論文。

莊明貞（2002）。敘說性探究。台北：國立台北師範學院課程與教學研究所。

許美智（2005）。社區化就業於精神病患之應用—就業服務員之觀點。台中：中國醫藥大學護理學研究所碩士論文。

許育光（2000）。敘事研究的初步探討—從故事性思考和互為主體的觀點出發。輔導季刊，36，17-26。

許維素（1998）。輔導教師專業角色發展歷程之研究。台北：國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文。

許樹珍、游淙祺、林湫雯、魯思翁（2003）。精神障礙者生活世界之時間現象的探討。本土心理學，19，149-200。

陳麗如（2003）。特殊教育法及身心障礙者保護法之內涵與立法趨勢。台東特教，17，9-14。

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

陳國良（2003）。就業服務員之自助與互助。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

游淑真（2007）。醫院內精神障礙者就業服務方案的運作歷程反思。台北：輔仁大學社會工作學系碩士論文。

黃志成、王麗美（2000）。身心障礙者的福利服務。台北：亞太。

黃媛齡（2000）。回到根本之處思考：在擬象真實跟常規社會之間重建精神障礙者的生活結構。中華心理衛生學刊，12，109-120。

楊宇彥（2000）。女性生涯發展研究之質的取向—敘說研究法。測驗與

輔導，163，3429-3431。

葉東豐（2008）。精神障礙者庇護性就業服務模式之研究—以服務供給者觀點為例。台北：東吳大學社會工作學系碩士論文。

趙璟瑄（2007）。身心障礙者權益保障法定額進用制度之變革與因應。就業安全半年刊，6(2)，15-21。

鄭南鵬、張自強、林鈺雯、徐嘉隆、沈楚文（2003）。精神障礙者之就業需求。臺灣精神醫學，17，225-231。

鄒佩玲（2004）。全民健康保險醫療費用支付制度與醫療專業代理問題之研究。台北：國立政治大學公共行政研究所碩士論文。

蕭景容（2003）。敘事取向生涯諮商中當事人之改變歷程。台北：國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。

賴兩陽（2007）。當社工遇到勞工：建構「就業服務社會工作」專業體系芻議。社區發展季刊，119，282-297。

戴鈴容（2002）。身心障礙者就業過程中就服員所面臨的困境和因應之道：以台北市身心障礙者社區化支持性就業為例。台北：台北大學社會工作學系碩士論文。

謝佳穎 (2009)。就業服務員工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠關係之研究。彰化：國立彰化師範大學復健諮商研究所畢業論文。

簡靜怡 (2002)。台北市身心障礙福利機構就業服務員工作壓力之研究。台北：輔仁大學社會工作學系碩士論文。

蘇麗瓊、陳素春、陳美蕙(2005)。社會服務民營化—以內政部所屬社會福利機構業務委外辦理為例。社區發展季刊，108，7-22。

二、西文部分

Anthony, W. A.(1994). *The vocational rehabilitation of people with severe mental illness: Issues and myths*. *Innovation and Research*, 3(2),17-24.

Becker, D. R., Xie, H., McHugo, G. J., Halliday, J., & Martinez, R. A.(2006). *What predicts supported employment program outcome?* *Community Mental Health Journal* , 42, 303-312.

Brickman, L., & Rog, D. J. (Eds.). (1998). *Handbook of applied social research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Clandinin, D. J. & Connelly, F. M. (2000). *Narrative inquiry: experience and story in qualitative research*. San Francisco: Jossey-Bass.

Clark, R. E., Xie, H., Becker, D. R., & Drake, R. E.(1998). Benefits and costs of supported employment from three perspectives. *The Journal of Behavioral Health Services & Research*, 25, 22-34.

Cochran, L. (1990). *Narrative as a paradigm for career research*. In R. A. Young & W. A. Borgen (Eds), *Methodological Approaches to the*

Study of Career(pp57-59). New York: Praeger.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches*. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Denzin, N. K. (1989). *Interpretive interactionism*. Newbury Park, Calif.:Sage.

Gary R. Bond. (2006). *Supported employment: Evidence for an evidence-based practice*. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 27(4), 345-359.

Gary R. Bond , Robert E. Drake , Deborah R. Becker. (2008). *An Update on Randomized Controlled Trials of Evidence-Based Supported Employment*. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 31(4), 280-359.

Gates, L. B., Klein, S. W., Akabas, S. H., Myers, R., Schawager, M., & Kaelin-Kee, J. (2005). *Outcomes-Based Funding for Vocational Services and Employment of People With Mental Health Conditions*. *Psychiatr Serv*, 56(11), 1429-1435.

Gjesdal, S., Ringdal, P. R., Haug, K., & Gunnar Maland, J. (2008).

Long-term sickness absence and disability pension with psychiatric diagnoses: A population-based cohort study. *Nordic Journal of Psychiatry*, 62, 294-301.

Gergen, K. J. (2001). *Narratives in Action : A strategy for research and analysis*. NY : Columbia University.

Hatch , J.A., & Winsniewski,(1995). *Life history and narrative : question ,issues and exemplary works*. In Hatch , J.A., & Winsniewski,(Eds.). *Life history and narrative*, 113-136. London : The Falmer Press.

Hector, T., Paul, L., Bacon, N., Odelia, L.(2000). *Predictors of Employment Outcome for People with Psychiatric Disabilities: A Review of the Literature since the Mid 80S*. *The Journal of Rehabilitation*, Vol. 66.

Henry, A. D., & Lucca, A.M.(2004) *Facilitators and barriers to employment: The perspectives of people with psychiatric disabilities and*

employment service providers. Work, 22(3), 169-182.

Hershenson, D. B. (2001). *Promoting work adjustment in workforce investment act consumers : A role for employment counselors.* Journal of Employment Counseling, 38, 28-37.

Honey, A. D.(2000). *Psychiatric vocational rehabilitation: where are the customers' views?* Psychiatric Rehabilitation Journal, 23, 270-279.

Honey, A. D.(2003). *The impact of mental illness on employment: Consumers' perspectives.* Work, 20(3), 267-276.

Macias, C; DeCarlo, LT; Wang, Q; Frey, J; Barreira, P.(2001). *Work interest as a predictor of competitive employment: policy implications for psychiatric rehabilitation.* Administration and Policy in Mental Health, 28, 279 - 297.

Polkinghorne, D. (1995). *Narrative configuration in qualitative analysis.* In J. H. Hatch & R. Wisniewski (Eds.), *Life history and narrative* (pp.5-23). London: The Falmer Press.

Provencher, H. L., Gregg, R., Crawford, S. M., & Mueser, K. T. (2002). *The role of work in the recovery of persons with psychiatric disabilities.* Psychiatric Rehabilitation Journal, 26(2), 132.

Riessman, C. K. (1993). *Narrative analysis.* Newbury Park, CA: Sage.

Smythe, W. E. & Murray, M. J. (2000). *Owning the Story: Ethical Considerations in Narrative Research.* Ethics & Behavior, 10(4), 311-336.

Strong, S. (1998). *Meaningful work in supportive environments: Experiences with the recovery process.* American Journal of Occupational Therapy, 52, 31-38.

Twamley, E. W., D. V. Jeste & A. F. Lehman (2003) . *Vocational Rehabilitation in Schizophrenia and Other Psychotic Disorders: A literature review and meta-analysis of randomized controlled trials,* Journal of Nervous and Mental Disease , 191, 515-523.