



# 就輔員二三事

陳思允

國立花蓮師範學院身心障礙與輔助科技研究所  
一年級研究生



「歡迎光臨！」「我給你們介紹，這是你們的新老師，以後你們歸他管，有事情要找她喔！」就這樣，開始了我的就輔員生涯，那是一段充滿回憶的日子，過程中有苦有樂，有歡笑也有淚水……

擔任就輔員時，面臨到很多的挑戰，工作內容相當多元，工作訓練輔導的對象以精神障礙者為主，兼有智能障礙的學員，從一開始的咖啡店持續經營、籌備第二個庇護性工作坊花坊、到花坊正式開幕運作，三年多的時間裡，他們跟我建立了患難與共的情誼，一起走過艱辛的挑戰，共同面對工作上的要求。

我們的咖啡屋成立於民國八十七年，座落於醫院醫療（門診）大樓的一樓，是臺北市立綜合醫院的第一個精神科職能復健工作坊，籌備時與坊間的平價咖啡店合作，由他們來協助店內的動線設計並實際讓院內籌備人員到他們的賣場實習。正式開幕運作後，採取完全開放式的平價經營，在賣場裡，從收銀、點餐、產品製作到送餐，都是由經過訓練的學員負責，參加工作訓練學員的異質性很大，從精神分裂症、情感性精神病、智能障礙到憂鬱症的患者都是我服務的對象，

在咖啡屋的營運穩定之後，也開放接受門診的個案進行工作訓練，讓我們的包容度更為提升。

在咖啡屋剛成立的時候，遇到了支持與反對的二股聲浪，支持者對我們致力於精障者的復健報以肯定的掌聲，從捐款到實際以行動支持；反對者，最讓人覺得心痛的不是因為他們反對，而是因為發起人是受過高等教育的醫生，在醫院內，發起拒喝拒買咖啡屋產品，理由是精神病人是可怕的、是危險的，擔心精神病人操作食物上的安全等等，雖然只有一位護士、一位護理長及一名工友響應，但仍顯示社會對於精神病人長期的誤解與迷思。

在我接手咖啡屋時，咖啡屋成立未滿一年，但我卻是他們第四任的負責老師，過去每位老師的要求及標準都不同，學員們雖能遵照指示工作，但卻戰戰兢兢，而且因為疾病的因素及缺乏互動，總讓人覺得少了些什麼。剛開始接手的時候，我花了很多的時間與學員建立關係、觀察他們在工作訓練上的表現及私底下的互動，給予學員及我自己一段適應觀察期，才開始進入真正的介入。

因為我所負責訓練的學員多為精神分裂

症的患者，他們的情感表現較為缺乏，常專注於自己的想法與世界，較難與別人建立良好且持續的關係，而人的生活是社會性的、是群居的，我們的賣場又是對外營業的開放性空間，是服務性質的工作訓練，於是我決定由人際互動的部份開始著手，從基本的人際禮儀如問候、眼神接觸，到關心他人的心情或改變，在適時的時候給予他人關心以及如何做出較為適當的回應等等，由我自己首先開始，用我本身最擅長的觀察為基礎，帶頭做出示範，從打招呼、見面時簡單的寒暄開始，再依據每位學員不同的狀況擬定不同的策略，目的在提升學員的生活適應能力，讓他們學會使用更多的觀察力，也讓他們更有人味，不再是冷冷的，缺乏互動的。

我們的工作訓練一開始以精神科日間病房的學員為對象，模擬外界求職的過程，從徵人公告、填寫履歷、面試（含心理與職能的評估）到通知錄取、職前訓練到工作訓練，一步步按部就班的進行。工作訓練又依能力分為幾個不同的階段，從最基礎的守望相助團體（訓練守時、負責的態度及簡單的應對）、環保尖兵團體、烘焙團體、職能工作坊職前訓練團體到正式的職能工作坊（咖啡屋及花坊），每一個階段都為學員擬定了個別化的服務計畫，根據評估的結果，明確訂出短期、中期、長期的目標，並定期為學員的表現進行檢核。

我們將工作訓練的項目進行工作分析，訂出工作流程及工作手冊，讓學員在空閒的時間或忘記工作步驟時，可以拿出溫習，並詳細訂出工作規定及獎勵金發放辦法，也訓練學員清點庫存的能力，鼓勵學員在遇到困難時能彼此討論或找工作人員（含志工）討

論，除每月定期的月會（就業諮詢）外，也會是學員或工作坊運作的情況召開不定期的會議，於會議中，鼓勵所有的學員能表達自己的意見及想法，並透過慶生或外出觀摩等方式增進學員彼此之間的互動及對工作坊的向心力。

職能工作坊的運作在逐漸穩定之後，我們開始設法讓學員能進一步走入社區，除了思考將學員送往一般工作職場的可能性外，恰好當時太平國小的黃姓老師到院內就診，看見了我們的小品花藝，成了我們的客戶，每週帶一盆花到辦公室或班上，並告訴她的同事及學生有我們這樣的店存在著，於是開啓了我們往院外送花的路。訓練外送學員的時候，我們所做的是先評估其可行性（必須為長期客戶且有足夠的訂單，方能訓練學員），再來是路線方便性的評估，我們的送花方式以大眾交通工具為主，首先由我進行交通路線的規劃，並實際帶領外送學員進行外送作業，在院內先簡單介紹要坐公車的路線及下車站名，在公車上也對學員介紹公車行經路線，下車後帶著學員走到目的地並將成品交到訂貨人手中，帶了三、四次之後，由學員帶領另一工作人員實際走一遍進行驗收的效果，並評估是否能由該學員自行送花。黃老師也對學生進行教導，告訴她班上的學生他們用班費所訂的花，就是在幫助這些大哥哥、大姊姊能夠工作，是很有意義的事，之後在他們學校附設幼稚園畢業時，幼稚園的園長也特別採用我們的作品，讓我們深深的感受到人間的溫情。

當學員在最高階的職能工作坊內表現穩定並良好時，我們會開始思考他們進入支持性社區化就業的可能，並開始為他們與就業

機會進行媒合，第一個送出去就業的是我們咖啡屋的店長，採用逐漸增加時數的方式進行，從每週四小時逐漸到最後的全職，在主婦聯盟的綠主張三重包裝中心上班，雖然說路程遙遠了些、體力上的負荷較多，但從個案每天下班之後回到醫院與我們的交談中，可以發現個案的信心較往日更多，忙碌的工作也讓個案不再專注於對颱風的偏好與思考，下了班臉上雖顯露出疲態，但心中有一個正式工作的興奮之情卻溢於言表。

第二位由我們送出去的學員，則是到我朋友經營的花店實習開始，花店的老闆有十幾年自行經營花店的經驗（若加上父親經營的時間，則已經超過三十年），而且對於精障病人並不陌生（他家中亦有人罹患精神疾病），包容度夠，我們也特別聘請來擔任花坊在職訓練的講師之一，讓他對我們的學員可以有較多的了解，在評估過各個學員的花藝表現及穩定度，他和我們一致決定由該學員獲得實習的機會，而那位學員的表現也沒讓我們失望，實習結束後改用部份工時聘用，到現在的全職工時聘用，每一次我到我朋友的店裡，店裏的所有人都向我稱讚她的乖巧，而她的進步我也都瞧在眼裡，她的信心與自尊，也在這樣一個工作環境中逐漸恢復。

在一切都上軌道後，開始開發許多新產品，部份的學員也相當的有潛力，記得有一次我只說了我到外面的IS COFFEE喝到一個特別的產品，是分層的，很漂亮，最底層是巧克力，之後是牛奶、咖啡與奶泡，或許我們也可以考慮開賣這個產品，過了大約二、三個鐘頭，這項產品就出現在我的面前，由我們的學員自己想辦法做出來的，對我而言，這個產品，不僅是個美麗的作品，也是訓

練成果的呈現，更感受到學員的用心，即使到現在，我的內心依然充滿感動，充滿巧克力、咖啡與牛奶混合在一起暖暖的悸動。

由於這項產品的賣相佳，試喝過的人員也多有好評，就開始構思如何正式推出，在命名的部份，也請學員們集思廣益，之後決定用「花式巧克力拿鐵」這個名字，在訓練學員能做出這項產品也是個辛苦的過程，因為它的難度真的很高，沒有掌握好牛奶的溫度，就沒有辦法做出分層的效果，要從透明的玻璃杯中加熱牛奶並打出奶泡，更不是件容易的事，爲了要維持品質，不惜犧牲成本，以求大家都能做出令客人滿意的成品，還記得當時只要有空檔，學員們就要練習，先從水開始，練出對玻璃杯內水溫的掌握（60-70°C），再開始用牛奶練習加熱牛奶並直接製作奶泡的過程，當時的訓練，對學員來說，或許如同進入魔鬼訓練營般的辛苦，有幾位學員甚至連做夢都夢見自己在打奶泡、聽見咖啡機蒸氣管運作的聲音。有人問我這樣的訓練會不會造成學員太多的壓力，其實對任何人來說，適度的壓力其實是成長的開始，我們的學員也是一樣，對於不同的學員，其訓練的標準也會有所差異，做得出合格的產品，對他們而言，也是一種成就，在他們逐漸綻放的笑臉上，我知道他們的努力已經開始開花結果……

在三年多的就輔員生涯中，我遇到了很多貴人，給與我不同程度及範圍的協助，當我們購置的二手咖啡機無法運作時，透過廠商朋友介紹我另外一家專做咖啡機生意的廠商，他們很快的就來幫我們裝上他們的機器，讓我們能夠繼續營業，也只收取我們少量的租金，在我邀請他們前來幫我們進行在職

訓練時，他們也很爽快的答應了，不收分文的教了我們許多有關咖啡的知識與實作的技術。另外一個廠商，提供我許多寶貴的經驗與建議，也帶我去參觀他客戶所開設的店，對我們的產品的賣相與變化多有助益。另外一些朋友，給與我許多精神上的支持及鼓勵，讓我在遭遇困難或挫折時，能夠有力量繼續走下去，我真的很感謝他們，至今，雖已離開工作一年多，但仍和他們保持著聯絡，畢竟他們是陪著我共患難的朋友，我不想也不願失去。

就我的了解，就輔員的流動率相當高，就輔員的工作除了學員的訓練、就業機會的開發外，還要做許多行政考核的成果，每年都有不同的政策制定，負責執行的我們就要跟著政策走，但是有許多基本層面的東西其實並沒有解決，例如當時的庇護性工作坊就沒有完善的法令得以依循，我們這種設在醫院裡的工作坊要如何界定，本身就存在著矛盾，好比說我們是依據精神衛生法提供精神病人復健治療的部份，但又牽涉到對外營業

的部份，所以要繳交營業稅（但是醫院是免稅的），負責人該是誰的問題（牽涉到所得稅的部份），就讓我們一直無法名正言順，爲了處理稅務的問題，就浪費我許多的能量，稅捐處、國稅局、勞工局都是我詢問的單位，但是問題存在多年，卻無解決之良策。而許多就輔員因爲工作不穩定（依計畫走，計畫停止就失業）、福利不佳及工作項目過於繁雜且不清而離職，這點實在是要落實身心障礙者職業訓練或就業服務應加以考量的重點，畢竟就輔員的更動對身心障礙者來說，也不是件好事，良好關係的建立，可以讓個案在遇到困難或挫折時，有個支持系統從旁協助，降低適應不良的可能性。

回顧我的就輔員生涯，我覺得那段日子爲我的生命增添了許多色彩，即使走的路不是完全的平坦，我心中仍充滿感激，感謝那些讓我參與他們生命的學員，感謝我的老闆、家人與朋友，給我許多的支持與鼓勵，因爲有他們，生命變得更充實，也因爲有他們，才成就了今天的我！

