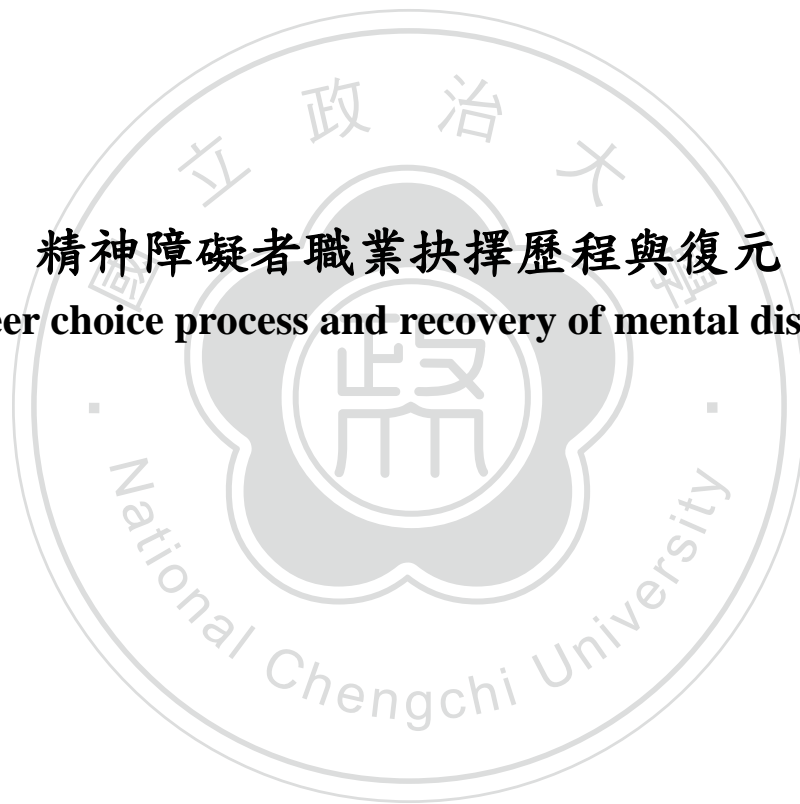


國立政治大學社會工作研究所

碩士論文

精神障礙者職業抉擇歷程與復元

Career choice process and recovery of mental disorder



指導教授：宋麗玉 博士

研究生：何孟誼 撰

中華民國一零七年一月

國立政治大學社會工作研究所

研究生 何孟誼 君所提之碩士學位論文

精神障礙者職業抉擇歷程與復元

業經本委員會審議通過

論文考試委員會委員 施教裕

萬心蕊

指導教授 宋麗子

所長 謝美娥

中華民國 109 年 1 月 19 日

謝誌

在政大這段學習之路即將要畫下句點，回首這段經歷走起來實在不甚容易，希望在此能好好謝謝一些這一路上支持我的人。首先要感謝的是阿龍、Terry、阿潘、黑魚、QQ、小琳、小江，願意讓我有機會聆聽你們的故事並記錄下來；以及感謝協助我尋找受訪者的莊督導、李組長、尉組長還有各位辛苦的就業單位工作者，沒有你們的無私奉獻，這本論文無法完成。接著感謝我的指導教授宋麗玉老師，我的論文撰寫過程裡充滿著許多迷惘、混亂與不安，但是透過老師的指點，總能讓我抱持清楚撰寫論文的方向而得以繼續往前行；感謝兩位口委，施教裕老師與萬心蕊老師在口試時的鼓勵與提點，讓我的論文內容可以更加的完整。

研究所期間，感謝王增勇老師、楊佩榮老師、蔡培元老師、謝美娥老師、呂寶靜老師對學生的關心與栽培，給了我很多不同面向的啟發，真的感謝。更要感謝郁芬助教在行政事務及學業上的協助，謝謝你一直很幫忙我關心我。

再來，要感謝慧琳、尹芝、宜佳研究所一路的陪伴，我們一起同甘共苦的面對了許多挑戰，也一起在政大留下無數美好的回憶；感謝曼婷、朕好，有你們的陪伴讓我得以紓解寫論文的壓力；感謝智炫、惠姍、涵尹在研究室的陪伴，懷念一起熬夜寫論文、一起欣賞許多美麗河堤晚霞的時光；感謝貞均、永鋒及通識中心的各位，給予我最好的建議。還有太多在研究所相遇的夥伴來不及提起，但不影響你們在我心中的地位，謝謝你們這一路的鼓勵與支持，帶給我很大前進的動力，也得以完成這本論文。

最後，我要謝謝我的家人，我的奶奶、爸爸、媽媽、妹妹、弟弟。非常感謝你們在我碩士生涯裡，竭盡一切的鼓勵我、支持我，謝謝你們愛我，讓我得以成為你們的驕傲。最後的最後一定要感謝自己，感謝自己沒有放棄，感謝自己努力走過，恭喜自己終於畢業了！

摘要

目前國內針對精神障礙者就業相關文獻，主要著重於就業影響因素。因此，本研究以復元統合模式為架構，探究精神障礙者在職業抉擇歷程裡有哪些影響因子以及其與復元之關係。本研究為理解精神障礙者如何解讀自己曾經歷的職業抉擇歷程，採半結構訪談之方式訪談七位具有多年就業經驗的精神障礙者，研究結果如下：

1. 精神障礙者職業抉擇影響因素包含：
 - (1) 個人因素：清楚身體現況、過去就業經驗、職業倦怠。
 - (2) 家庭因素：家人促進職涯發展情況與家人阻礙職涯發展情況。
 - (3) 非正式支持因素：朋友與宗教組織提供就業資訊與建議。
 - (4) 工作環境因素：交通、工作穩定性、職場友善度、工作機會。
 - (5) 正式支持因素：就業服務單位協助轉介、就業服務員之協助。
 - (6) 社會大眾汙名化：雇主對於精神障礙者的不友善、民眾對於精神障礙者的偏見與歧視、疾病自我汙名化。
2. 職業抉擇歷程與復元：從受訪者的生命故事裡得知精神障礙者的求職之路蜿蜒迂迴，呼應復元是一個來來回回的過程。而本研究發現雖然工作動機並不一定影響精神障礙者的職業選擇，但在復元過程裡是重要激發強健心理能量的來源。本研究亦看到生涯成熟度對於精神障礙者職業選擇的影響。
3. 精神障礙者就業與復元：精神障礙者在參與工作的過程裡，會發展個人策略及尋求相關資源協助，從而增強工作效能。而穩定就業讓精神障礙者得以提高生涯自主性、開始關注生活品質，及具有回饋社會的能力，這都是一種復元的展現。

最後，研究者結合上述研究結果與復元統合模式，嘗試繪製出精神障礙者職業抉擇與復元統合模式之關係，並提出本研究限制與建議，提供精神障礙者、精神障礙者之家屬、服務提供者和政策制定者。

關鍵字：精神障礙者、職業抉擇歷程、復元、就業

Abstract

This research has based on the unity model of recovery to explore the factors affecting career choice of people with mental disorder, as well as to illustrate the relations between these factors and one's recovery. Departing from domestic correlational literature that mostly underlines the factors impacting employment of people with mental illness, this study aims to shed new light on this research area by employing the framework above. Thereupon, semi-structured interviews are conducted with 7 interlocutors of multi-year working experiences to establish elaborated understandings of their self-narratives on the career choice process. The findings are:

1. Factors influencing the career choice of people with mental illness are as follows:
 - (1) Personal factor: including clear understanding of personal health condition, past employment experiences, and occupational burnout.
 - (2) Family factor: varied conditions where family members may be encouraging or discouraging in one's career development.
 - (3) Informal supporting factor: such as employment information and advices from friends or religious organizations.
 - (4) Work environment factor: including transportation convenience, job stability, workplace friendliness, and job opportunities.
 - (5) Formal supporting factor: referral from employment service providers, assistance from employment service officers.
 - (6) Public stigma: such as antagonistic attitudes received from employers, prejudice and discrimination from the public, and even more, self-stigma one experiencing.
2. Career choice process and recovery: From the life stories disclosed by the interlocutors, their twist-and-turn paths toward employment could clearly be seen, echoing that of the recovery "is not a perfectly linear process". Although work

motivation might not be the determining cause of their career choice, it is crucial for inciting mental strength during recovery process. Furthermore, this research has also demonstrated the influence of career maturity towards career choice of people with mental disorder.

3. Employment and recovery: During their participation in employment, people with mental illness would develop personal strategies and seek for assistance from related resources in order to thrive at work environment. Moreover, stable employment aids one's recovery in many ways, such as promoting one's career autonomy, instilling life qualities, and also strengthening one's potential to give back to the society.

In accordance with the findings mentioned above, this study has made an attempt to depict the relations between career choices of people with mental illness and the unity model of recovery. Lastly, research limitations along with suggestions for further research are subsequently raised, in the hope of serving as a reference for them with mental illness, their families, mental health services providers, and policy makers.

Keywords: people with mental disorders, career choice process, recovery, employment

目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	6
第三節 名詞解釋.....	7
第二章 文獻探討.....	8
第一節 精神障礙者特質.....	8
第二節 精神障礙者就業.....	13
第三節 精神障礙者與復元.....	31
第三章 研究方法.....	39
第一節 質性研究.....	39
第二節 研究對象與取樣.....	40
第三節 研究資料蒐集方法與研究工具.....	43
第四節 資料分析方法與嚴謹度考察.....	45
第五節 研究倫理.....	48
第四章 研究分析.....	50
第一節 受訪者的生命故事.....	50
第二節 精神障礙者職業抉擇影響因素.....	79
第三節 職業抉擇歷程與復元.....	102
第四節 個案的就業與復元現況.....	106
第五章 研究結果與建議.....	112
第一節 研究結果與討論.....	112
第二節 研究限制與建議.....	125

中文參考文獻.....	129
英文參考文獻.....	135
附件一、研究參與訪談同意書.....	137
附件二、訪談大綱.....	138
附件三、類型論的人格類型與典型職業群.....	142

表次

表 2-1 慢性精神障礙者之鑑定等級與標準.....	9
表 2-2 類型論的人格類型與典型職業群.....	19
表 2-3 生涯發展階段、年齡與任務.....	23
表 3-1 受訪者基本資料整理.....	42

圖次

圖 2-1 家庭氣氛與職業選擇的關係.....	21
圖 2-2 生涯發展階段與發展任務.....	23
圖 2-3 復元之統合模式—追求生活範疇之自主性.....	36
圖 5-1 精神障礙者職業抉擇與復元統合模式.....	124

第一章 緒論

第一節 研究背景與研究動機

一個人有了工作之後，可以滿足自我生存之維護、社會歸屬感、被賞識、勝任感等四大需求(Powell, 1983；引自林桂如，2007)，對於精神障礙者來說成功就業更進一步代表著疾病適應、經濟自主及自我認同的重大意義(劉怡秀，2014)。在筆者與精神障礙者接觸的經驗裡，他們期望透過自身能力獲取薪資，以減輕家庭經濟負擔、購買禮物感謝其照顧者，或是證明自己能扮演與一般人無異的正常角色等等。由此可知，精神障礙者仍期待成為對社會或家庭有貢獻的人，而非持續擔任依賴者及病人的角色。

但根據勞動部 103 年身心障礙者勞動狀況調查結果顯示，臺灣精神障礙者人數為 120,606 人，其中就業人數為 17,972 人(14.9%)，失業人數為 3,980 人(3.3%)。就我國目前的精神障礙者就業情況而言，其中有 46.6%的精神障礙者大多因為找不到合適的全時正職工作，而只好從事部分工時、臨時性工作、派遣工作等非典型勞動工作，按障別來說僅優於頑性(難治型)癲癇症者的 50.9%(660 人)。另精神障礙者之平均每月薪資為 17,353 元，為所有障別排名倒數第四，只高於失智症(16,544 元)、智能障礙者(15,063 元)及自閉症(13,316 元)，相較於排名第一的重要器官失去功能者平均每月薪資 29,386 元更是有段落差。且大多精神障礙者(46.3%)是擔任基層技術工及勞力工，其次為擔任服務及銷售工作人員(22.2%)，第三為農林漁牧業生產人員(8.6%)。

從數據檢視精神障礙者的勞動狀況看來不甚理想，也呼應宋麗玉(2015)於「優勢觀點與精神障礙者之復元」書中提及因精神障礙者的自信、尊嚴、自我效能、和對環境的掌握感，隨著疾病角色的強化而逐漸被侵蝕，使得精神障礙者在踏入職場的路途易有波折。縱使如此，筆者在精神科日間病房實習的過程裡，發現當團體討論對自己未來期望的議題時，仍容易圍繞著就業議題，在

成員分享其工作經驗時，其他人會投以羨慕的眼神，但對於真正要就業又有許多擔憂；剛巧院內一位年輕的思覺失調症學員有對工作的渴望，因此醫院協助安排至院內工作坊見習，期間雖然工作適應良好但他還是覺得少了些甚麼，最後自行至職業重建中心諮詢，並在媒合工作的過程裡詢問醫院的意見。從與這名學員進行個案會談的三次經驗裡，看到他擺盪於選擇留任醫院工作坊或選擇新職場之間，雖然之前也有其他工作經驗，但仍對於自己工作能力充滿憂心、對新職場的不確定感、及家裡的意見等等，不經讓我好奇精神障礙者在職業抉擇歷程中，到底有哪些因素會影響職業抉擇。

帶著這樣的好奇筆者來到職業重建中心實習，很榮幸能參與這些求職者們的就業歷程，在過程裡嘗試瞭解他們的求職需求，發掘他們的技能優勢，使其能順利投入職場。其中，印象深刻的部分為一名剛高職畢業的求職者因職業重建個案管理員(後續皆稱職管員)認為需進一步瞭解個案狀況以更順利媒合到工作之必要，將個案轉給職業輔導評量員(後續皆稱職評員)，過程裡職評員安排至實際工作場域提供個案試作包裝、清潔等工作內容，個案非常認真於完成工作內容，但是有些生理上的限制，像是手指不靈活導致無法將抹布、拖把完全扭乾及體力不足的緣故，而超出該職場所預設負責區域完成的時間。

最後職評員召集職管員、個案及家屬共同參與職評說明會，而經機構及個案家屬同意讓筆者也能參與說明會。職評員透過職業評量期間所拍攝的照片、影片說明以個案目前狀況不建議立即進入一般職場，應先至庇護工場提升人際互動能力及工作速度訓練一段時間，未來是有機會投入一般職場。因此職管員列出農場、清潔、烘焙三種庇護職缺提供個案選擇，在陪同的過程裡能感受到個案這熱衷於清潔，專業人員鼓勵個案自己跟案父說明自己的想法，但可能平時多半由家屬替個案作決定，個案雖然朝著案父表達個人意見，但音量卻非常微弱。當大家都以為之後將會以爭取清潔庇護的職缺為目標開始跟個案安排面試時間時，從頭到尾沉默不語的案父突然說話，他認為三個工作都沒有專業技

術，外籍移工隨便都可上手，並突然提出想要兒子學鐵工或機車修理，讓全場震驚不已，雖然專業人員有婉轉再三告知個案目前的能力只適宜進庇護工廠，但案父仍未改變想法，最後職管員給案父兩週時間去自行替個案找工作。庇護的職缺非常稀少，雖然替個案擔心清潔的庇護職缺在兩週後會沒有，但案父顯得無所謂，而個案最終也改口表示聽從案父的決定，最後的結局由於實習結束的關係也就不得而知。

當下對於無法說服家屬感到失落，未預期從頭到尾配合機構的案父在最後一刻會主導個案的職業選擇讓筆者充滿著負面情緒，覺得個案選擇的權利被剝奪，開始指責家屬缺乏現實感，不尊重個案自己本身的意願，腦海中浮現「啊，失敗了!」。但督導反而是看到了個案勇敢面對案父說出自己想法，這對於平時多順從家屬的個案來說是一大進步。並提到專業人員只是這些服務使用者在就業階段的過客，我們提出專業的建議供個案參考，不過最終的決定權理所當然掌握在個案手上，雖然家屬多會去干擾個案的選擇，但透過每次的選擇去累積不同的經驗也未必是件壞事。因而讓我重新思考「失敗」或「成功」該由誰定義呢？家屬沒有選擇專業人員認為對的選擇就該被歸類為失敗嗎？這樣對於家屬而言好像不太公平，身為父母誰不想替自己的孩子做出最佳的選擇，現實感不足或許是因為個案在父母心裡都是最好的關係。並以督導所言「機會過去就讓它過去」來提醒自己，有時最放不下的，好像反而是身為工作者的我們。

如同葉志誠(2013)提及：「職業抉擇不僅是配合自己的性向、能力和興趣的工作決定過程，同時也是個人對應社會變遷的自我成長和調適社會生活的行為反應」(頁6)。職涯是自己要發展的，因此精神障礙者在職業抉擇歷程裡，聽從他人建議持續忍耐做一份不適合自己的「好工作」未必是好事，離職重新找份新工作未必是壞事，不管最終做出自己認為正確或錯誤的選擇，對於其本身都是具有意義，透過不斷探索，累積經驗，努力擴展自己的社會網絡，並逐漸建構符合自己需求的職涯規劃。這過程就如同近年來常在精神障礙領域廣泛討

論的復元概念，復元是一種人生的過程，同時也是自我對生命的一種態度，也許這不是一個完美的直線過程，在環境的適應或挑戰來回擺盪，不斷前進、後退甚至滑落到原點的迂迴曲折路線，藉著個人的價值、感受、目標和技巧，相信個體能超越疾病限制，重新界定自己的價值，過著滿足、有希望、與貢獻的生活。(Anthony, Cohn, Franks, & Gagne, 2002; Deegan, 1988; 引自宋麗玉、施教裕, 2011)。且 Provencher, Gregg, Mead, & Mueser (2002) 發現精神障礙者參與工作與復元經驗高度相關。因此如以復元之架構去探究精神障礙者其職業抉擇的歷程，或許更能瞭解精神障礙者在這過程裡是如何與環境互動，並從中找到其生命的主體性。

目前國內針對精神障礙者就業相關的文獻，主要著重於就業影響因素(陳佩君, 2009; 陳樺萱, 2012; 張哲毓, 2014; 陳菽芬, 2014; 莊雯芳, 2015; 賴蒼宇, 2016)、就業困境(吳宜容, 2006; 賈千泰, 2014; 沈芳茂, 2013)、社會支持(陳家慧, 2008; 張倍瑄, 2010; 陳怡樺, 2013; 呂蕙琳, 2014; 王昱翔, 2016)、雇主僱用經驗(江碧純, 2006; 張鳳航, 2009; 向虹蕙, 2012; 林姓慧, 2013; 李敏聰, 2014)、成效分析(趙崑陸, 2010; 林巧莉, 2012; 林玉雅, 2013; 顏吟珊, 2015)。而以筆者的研究主題職業抉擇來看，周秀霞(2006)發現精神障礙者是否就業及採何種就業型態，除受案主自決影響外，也會受家屬期待、政府部門規定、社會接納程度，及就業輔導員的評估與看法之影響，可看出影響因素相當多元。然國內針對精神障礙者職業抉擇的研究，目前僅有王建中(2007)透過 INCOME 模式瞭解穩定就業精神障礙者的職業抉擇歷程，並將影響因素歸結為兩大類，第一類為個人背景因素，例如教育背景與工作經驗、工作動力、他人影響、特殊事件、工作適配性與精神疾病、社會環境；第二類為工作抉擇考量因素，例如工作條件、工作準備度、抉擇策略、未來工作選擇考量、現職調適。

而由宋麗玉、施教裕(2009)整理美國復元文獻及國內實務研究所建立的

復元統合理論模型為理論基礎，研究者認為或許更能清楚地理解我國精神障礙者在職業抉擇歷程裡，這些復元因子是如何相互影響其決定的變動。此模型整理影響復元之因素包含三大基石（症狀減緩、心理能量、家庭支持），以及環境因素（正式社會支持與非正式社會支持）。研究者將透過精神障礙者之主觀描述，去理解他們如何解讀自己曾經歷的職業抉擇歷程？其職業抉擇的歷程對於現在工作的意涵？又有哪些復元因子在當中產生影響？藉此讓社會大眾及精神障礙就業服務提供者能用不同角度去理解精神障礙者之工作選擇歷程，以及此過程與復元之關係。



第二節 研究目的

根據上述研究動機與背景，本研究將採質性研究，研究者將透過提供精神障礙者就業服務的實務工作者介紹具有「豐富求職經驗的精神障礙就業者」進行深度訪談，來探究其職業抉擇的歷程與樣貌，茲將本研究之研究目的羅列如下：

- 一、探究精神障礙者職業抉擇之影響因素，並檢視這些因素與復元統合模式之相容性為何？
- 二、探索職業選擇歷程與復元之關係為何？
- 三、透過整理精神障礙者職業抉擇歷程的經驗，提供相關工作人員於就業服务模式規劃之參酌。



第三節 名詞解釋

一、精神障礙者

依衛生署（2008）所公布之「身心障礙等級」，精神障礙者係指「由於罹患精神病，經必要適當醫療，未能痊癒且病情已經慢性化，導致職業功能、社交功能與日常生活適應上發生障礙，需要家庭、社會支持及照顧者。其範圍包括精神分裂症、情感性精神病、妄想病、老年期及初老期精神病狀態、其他器質性精神病狀態、其他非器質性精神病狀態、源發於兒童期之精神病。」（引自臺北市政府衛生局）。

二、職業抉擇

職業抉擇是配合自己的性向、能力和興趣的工作決定過程，同時也是個人對應社會變遷的自我成長和調適社會生活的行為反應（葉至誠，2013，頁6）。

三、復元

復元是一種人生的過程，同時也是自我對生命的一種態度，也許這不是一個完美的直線過程，在環境的適應或挑戰來回擺盪，不斷前進、後退甚至滑落到原點的迂迴曲折路線，藉著個人的價值、感受、目標和技巧，相信個體能超越疾病限制，重新界定自己的價值，過著滿足、有希望、與貢獻的生活

（Anthony, Cohn, Franks, & Gagne, 2002；Deegan, 1988；引自宋麗玉、施教裕，2011）。

第二章 文獻探討

本研究欲以復元統合模式之架構去探究精神障礙者職業抉擇歷程與相關因素。因此本章將以精神障礙者的特質、精神障礙者就業、精神障礙者與復元三部分來進行書寫。

第一節 精神障礙者特質

本節首先陳述國內對於精神障礙者的基本定義與概況，最後再參考相關資料及筆者之前精神科實習筆記，簡述目前精神科主要的三群精神障礙者：思覺失調症、憂鬱症、躁鬱症的相關症狀與用藥。

壹、精神障礙者定義

依身心障礙者權益保障法(2015)第五條之規定：

本法所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者：

- 一、神經系統構造及精神、心智功能。
- 二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。
- 三、涉及聲音與言語構造及其功能。
- 四、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。
- 五、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。
- 六、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。
- 七、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。
- 八、皮膚與相關構造及其功能。

受聯合國世界衛生組織所頒布之「國際健康功能與身心障礙分類系統 (ICF)」理念之影響，將身心障礙的分類內容從過去以疾病名稱分類的 16 類舊制(視覺障礙者、聽覺機能障礙者、平衡機能障礙者、聲音機能或語言機能障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、重要器官失去功能者、顏面損傷者、植物人、失智症者、自閉症、慢性精神疾病者、多重障礙者、頑性(難治型)癲癇症者、經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者及其他經中央衛生主管機關認定之障礙者)，改為以身體結構與功能分類的 8 類新制。

而精神障礙者在接受新制鑑定時，通常領取之障礙類別為第一類，但新舊制對照下來，第一類包含之身心障礙者有智能障礙者、植物人、失智症者、自閉症者、多重障礙者、頑性(難治型)癲癇症者、及其他經中央衛生主管機關認定之障礙者。故筆者進一步以衛生署(2008)所公布之「身心障礙等級」明確定義本研究之精神障礙者，係指「由於罹患精神病，經必要適當醫療，未能痊癒且病情已經慢性化，導致職業功能、社交功能與日常生活適應上發生障礙，需要家庭、社會支持及照顧者。其範圍包括精神分裂症、情感性精神病、妄想病、老年期及初老期精神病狀態、其他器質性精神病狀態、其他非器質性精神病狀態、源發於兒童期之精神病。」(引自臺北市政府衛生局)，並同時依據影響之程度區分為數個等級(表 2-1)。

表 2-1 慢性精神障礙者之鑑定等級與標準

等級	標準
極重度	職業功能、社交功能、日常生活功能退化，需完全仰賴他人養護或需密切監護者。
重度	職業功能、社交功能退化，需施以長期精神復健治療，以維持其日常生活最基本自我照顧能力，並需他人監護者。
中度	職業功能、社交功能退化，經長期精神復健治療，可在庇護性工作場所發展出部分工作能力，亦可在他人部分監護，維持日

	常生活自我照顧能力者。
輕度	職業功能、社交功能輕度退化，在協助下可勉強維持發病前之工作能力或可在非庇護性工作場所工作，且毋需他人監護，即具日常生活自我照顧能力者。

資料來源：引自臺北市政府衛生局。

截至 2016 年第三季，全國共有 1,161,815 人領有身心障礙者手冊，其中領有精神障礙者手冊的人數已達 124,084 人，佔全體障礙者人口的 10.7%，依序次於肢體障礙者(32.0%)、重要器官失去功能者(13.1%)及多重障礙者(10.8%)而排名第四位。這群精神障礙者的障礙程度依前述之鑑定等級，其分佈狀況是半數以上為中度(54%)，其次分別為輕度(28%)和重度(16%)，而極重度佔 2%，人數最少（衛生福利部統計處，2016）。因此，從這樣的分布狀況來看，精神障礙者具有高度就業潛力，應提高對於此族群的關注與服務。

而從上述衛生署(2008)對精神障礙者之定義，可以瞭解精神疾病無法如一般疾病可以明確致病原因進行診斷，因目前精神疾病並未像內外科疾病有儀器可協助診斷，篩檢量表(如：憂鬱症量表)之結果也僅提供參考(劉震鐘，2014)，故醫師需透過仔細詢問患者對於症狀及目前生活遇到的障礙描述來進行診斷與治療。

貳、精神障礙者的症狀、用藥

下面將依序介紹思覺失調症、憂鬱症及躁鬱症之症狀與藥物對其之影響：

一、思覺失調症

思覺失調症是以思考障礙為核心症狀，容易表現以下幾種正性症狀及負性症狀。前者意旨一般人不會出現的狀況，含妄想、幻覺、聯想鬆弛、語無倫次、混亂行為；而後者意旨一般人應有之能力降低，比如言詞空洞、表情淡漠、人際疏離退縮、缺乏動機。認知功能及社會功能會隨時間逐漸退化，常使

患者有無法與他人作有效溝通、無法傳達自身想法、難以拿捏與人相處之分寸及缺乏解決問題的能力等狀況。雖抗精神病藥物可改善精神症狀，但認知功能之損傷未必能有明顯改善，且藥物之副作用，比如嗜睡、記憶變差、嘔吐、肢體僵硬或顫抖、無月經或身體代謝不良常造成生活不便，易使患者抗拒服藥，提高復發之風險(楊廷光，2010；劉震鐘，2014；徐淑婷，2015)。

二、憂鬱症

屬情感性精神疾病一種，以情緒障礙為核心症狀，臨床表現為情緒低落、胸口悶、全身無力、失眠、食慾不佳、悲觀、甚至有不值得存活的無價值感想法及成為家屬、朋友的累贅而有自殺意念及行為。藥物以抗抑鬱劑為主，大概需持續服用兩至四週藥效才會產生，症狀才會受藥物所控制。病程一次平均為三至六個月，故治療時間通常也需持續三至六個月。而抑鬱劑會影響自律神經系統、內分泌系統及中樞系統之副作用，最常見為口乾、頭痛、嗜睡(楊廷光，2010；徐淑婷，2015)。

三、躁鬱症

跟憂鬱症同屬情感性精神疾病一種，皆以情緒調節失常為核心症狀，差異為憂鬱症為單極型情感疾病，主訴為憂鬱傾向，而躁鬱症又稱雙極型情感疾病，也就是躁症及鬱症並存，因此病情依發作期會稱躁期(manic episode)及鬱期(depressive episode)。躁期指情緒會呈現極端高興、亢奮或急躁，至少維持一週以上，通常不需要睡眠，意念飛躍、誇大妄想，一刻也閒不下來，易有拼命消費之行為，如購物、買房、投資，而使家庭陷入經濟危機。而鬱期乃指情緒極度低落、憂鬱不樂，至少維持兩週以上，其症狀及用藥如前述憂鬱症之臨床表現。

藥物主要以情緒穩定劑為主，常用的為鋰鹽及抗癲癇藥物。臨床上常以鋰鹽作為維持性治療，而長期服用鋰鹽之副作用有口渴、頻尿、微抖、輕微甲狀腺腫大、皮膚長粉刺、體重增加，及鋰中毒之風險，故需定期測定鋰鹽血清濃度(揚延光，2010；徐淑婷，2015)。

參、小結

綜合上述，精神疾病之症狀干擾精神障礙者之思考、情緒及行為，且障礙狀況可能會影響到生活、社會能力及職業功能之表現。雖有藥物協助穩定病況，但藥物帶來的副作用，也會對精神障礙者帶來不適。因此，精神障礙者如能瞭解自身障礙特質，就能協助其選擇適合之職場環境。雖然衛生署針對個人所評估之職業功能、日常功能及社交功能，認為輕中度的精神障礙者較適宜投入職場，但在實務上仍有中度以上的精神障礙者能超越障礙所帶來的限制，故在選取受訪者時不受限於障礙程度，並由精神障礙就業相關從業人員協助篩選具精神障礙身份者進行訪談。

第二節 精神障礙者就業

本節先依相關政府統計資料描述國內精神障礙者的就業現況，其次說明政府在政策上如何協助身心障礙者就業並簡述目前精神障礙者就業型態，再來根據職業理論瞭解影響職業抉擇的因素，最後再以呈現與精神障礙者就業有關因素的研究概況。

壹、精神障礙者就業現況

根據衛福部統計處(2016)針對慢性精神障礙者的年齡層分佈來說，在15-64歲間，共有107,727人，為慢性精神障礙者所有人口中的86.8%。配合衛生署的鑑定等級(衛生署，2006)劃分，全體精神障礙者中應有過半數比率(82%)的輕度和中度精神障礙者屬於可在非庇護性或庇護性工作場所生產的工作者，亦即應有102,031位精神障礙者可投入生產。

但依據勞動部(2014)的調查顯示，精神障礙者的實際就業率僅達14.9%，低於平均身心障礙者之就業率17.5%，亦低於同期間一般民眾的就業率56.2%(行政院主計處，2015)，由上述可知精神障礙者就業狀況並不理想。進一步檢視調查結果，精神障礙者竟有高達81.7%的非勞動力，而形成非勞動力的因素中則有74.1%的人表示係因為身心障礙疾病而無法工作(勞動部，2014)，此又與衛生署規劃的障礙等級定義不符。由此得知政府所制定之障礙等級與實際精神障礙者工作參與狀況並不相符，也再次顯示精神障礙者之就業問題，並非單憑個人之醫療狀況及功能狀況表現即可推斷，環境因素應納入考量之中。

大多數精神障礙者(46.3%)是擔任基層技術工及勞力工，其次為擔任服務及銷售工作人員(22.2%)，第三為農林漁牧業生產人員(8.6%)。細部看基層技術工及勞力工的內部細項，主要分布在製造勞力工(含手工包裝)(16.4%)、廢棄物服務工及環境清掃工(13.6%)、運輸及倉儲勞力工(含理貨、搬運)(5.7%)。

再者，精神障礙者的平均每週工作天數為5.0天，與全體身心障礙者的平均每週工作天數5.2天落差並不大。在工作時數方面，有44.4%之精神障礙者

的每週工作時數在 35 小時以下，為所有障別之冠，亦高於全體身心障礙者平均值(31.8%)；而其每週工作平均時數為 35.3 小時，少於全體身心障礙者平均值的 39.0 小時，以障別而言僅優於自閉症(35.1 小時)(勞動部，2014)。亦即，精神障礙者每週工作天數與其他障別相差不大，但近半數精障者的每日工作時數較其他障別少。

進一步比較其薪資，全體身心障礙者薪資平均為 24,653 元，精神障礙者之平均每月薪資僅為 17,353 元，為所有障別排名倒數第四，高於失智症(16,544 元)、智能障礙者(15,063 元)及自閉症(13,316 元)，且相較於排名第一的重要器官失去功能者平均每月薪資 29,386 元更是有段落差。此部份雖可能與工作內容與工作時數有關，但仍可看明顯看出精神障礙者的收入較低(勞動部，2014)。

而在於就業精神障礙者的求職方式，比例最高為 35.8%由親友介紹，略低於全體身心障礙者平均值(38.7%)；次之為自家經營(22.0%)，亦略低全體身心障礙者平均值(24.1%)；但透過公立就業機構轉介(6.2%)及醫療機構轉介(6.9%)之比例，皆高於全體身心障礙者平均值，尤其是醫療機構轉介(0.9%)部分(勞動部，2014)，可看出除家人及朋友的支持系統對於精神障礙者的求職有相當影響力外，醫療支持系統亦是重要支持來源。

若從精神障礙者找尋工作的時間來看，平均失業週數為 61.6 週，高於身心障礙者的總平均 51.4 週。進一步瞭解精神障礙失業者無法找到工作的原因，發現主要為「工作內容不適合」佔 24.8%(920 人)，次之為「一般人對於精神障礙者的刻板印象」佔 22.1%(820 人)，其次才為體力無法負荷佔 18.8%(697 人)。

最後，針對精神障礙者在工作場域上面臨的就業歧視狀況，有 13.9%的精神障礙就業者(約 1,907 人)認為在之前的工作因為精神障礙而遭受不公平待遇；而目前仍處失業狀態之精神障礙者有 28.8%(1,133 人)亦是因為工作受到差別待遇而離開上一份工作。

從上述可知，精神障礙者的就業率、工作時數及薪資都比全體身心障礙者的總平均偏低，且以擔任非技術性與勞務性的工作為主。或許是因精神障礙者多投入這樣的職務結構，可取代性高，加上大眾對於精神疾病的刻板印象，才導致會有長時間失業或是找不到工作的狀況，但也能看到親朋好友是重要的求職管道。

貳、精神障礙者就業服務模式

根據憲法增修條文第 10 條：「國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維護與救助，應予保障，並扶助其自立與發展。」宣示身心障礙者有多重需求，國家應予以保障。而 2007 年所修訂之「身心障礙者權益保障法」，更確保身心障礙者應有公平參與社會生活之機會。在精神衛生法第 22 條也提及：「病人之人格與合法權益應受尊重及保障，不得予以歧視。對病情穩定者，不得以曾罹患精神疾病為由，拒絕就學、應考、僱用或予其他不公平之待遇」。

而針對精神障礙者所提供之就業相關服務及保障就法令而言，仍需回歸至身心障礙者權益保障法(2015)第四章所規定的就業權益內容，於第 33 條明文規定各級勞工主管機關應參考身心障礙者之就業意願，自行或結合民間資源，提供個別化職業重建服務；前項所定職業重建服務，包括職業重建個案管理服務、職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務。第 34 條規定各級勞工主管機關對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，應依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務；針對具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。第 38 條及第 38 條之一規定定額進用之辦法，增加身心障礙者的就業機會。第 39 條舉行身心障礙人員特種考試

使其有應試之保障。另有其他條文，保障身心障礙者薪資待遇(§40)、提供轉銜服務(§41)，投保相關社會保險(§42)、辦理身心障礙者就業基金(§43、§44)、獎勵績優機關之辦法(§45)及建立身心障礙勞工提早退休機制(§47)。

目前國內現行精神障礙者常見的就業服務型態，可以分庇護性、支持性、競爭性(張自強，2003)，以下將分別敘述：

一、庇護性就業(sheltered employment)

庇護性就業是指精神障礙者目前之症狀與工作能力，無法在一般勞動市場獨自工作或需有人持續在旁指導及支持才能工作的一種特殊就業模式。通常以團隊工作為主，藉由提供有意義之工作經驗，培養其工作意願、增加工作適應、提升工作技能，還有發展人際關係的機會。機構之專業人員在過程裡可按照障礙者的個人條件、能力與工作步調，隨時調整工作內容，並在未來得以透過職能評估將表現良好的障礙者適時轉介至支持性或競爭性就業市場(勞動部，2005；黃佳琦，2010；吳秀照、陳美智，2012)。

二、支持性就業(supported employment)

以中重度障礙者為主，針對那些就業能力尚不足以進入競爭性勞動市場的障礙者，傾向於「先安置，再訓練」的服務模式，透過就業服務員協助障礙者媒合與自身興趣、性向相符之一般性的工作場所，再依障礙者工作適應狀況，提供工作訓練與職場支持的就業服務模式。障礙者在取得工作機會及工作初期就業服務員會提供密集協助，像是協助解決工作問題，協調雇主去調整工作環境設施，找尋職場內友善的引導人作為障礙者的自然支持者，當障礙者逐漸熟悉工作內容及職場環境，就業服務員會逐漸退出職場，並定期追蹤其就業狀況，提供持續性、必要性的支持。障礙者在融合的環境裡工作，即在正常工作

職場環境與非障礙者一同工作，並且領取合理的薪資(勞動部，2005；黃佳琦，2010；吳秀照、陳美智，2012)。

三、競爭性就業(open employment)

競爭性就業又稱為一般性就業，現就業市場上大部分工作皆屬此類，意旨已具備競爭性就業能力之障礙者，含症狀穩定、具備相當工作技能、人際互動佳、交通及生活所需皆可以自理之精神障礙者。不需職業訓練與專業輔導，憑己身實力進入職場，能與一般人在相同工作場所獨立工作，工作量及薪資不需就業服務員特別提供協助，因此就業服務員僅需提供相關就業資訊(張自強，2003；勞動部，2005；沈詩涵，2008；高雄市政府勞工局，2009；黃佳琦，2010)。

參、職業抉擇

職業生涯佔人生的一大部分，透過職業，個人得以發揮各種潛能、獲得社會地位、實現理想生活、享受工作樂趣、維持生活所需等。而影響職業選擇的因素隨社會變遷與多元發展而增多，為理解影響身心障礙者職業抉擇的因素，就必須先瞭解各專家學者對職業理論提出的不同觀點，筆者將以黃志成、王麗美、王淑楨(2011)所歸納出的六項身心障礙者職業理論為架構作說明：

一、特質因素論(Trait-Factor theory)

Williamson 為特質因素論的傑出擁護者，以特質(traits)作為描述個體差異的重要指標，強調人格特質與職業選擇有密切關係，重視透過心理測驗結果以評估人格特質與特定職業的要求是否相配，協助個人選擇出適合之職業。此論點包含兩點意義：(1)每一種職業都有理想的人格特質；(2)每一個人具有的人格特質可能較適合從事一種甚至多種職業(鄭金謀、邱紹一，2005；周談輝，

2006；黃志成、王麗美、王淑貞，2011；李鴻章，2012)。

二、類型論(Typology Theory)

類型論提出者為 Holland，該理論為特質論衍生而來(鄭金謀、邱紹一，2005)，其發現大多數人對於職業皆有刻板印象，加上自身所接觸之職業經驗，會投射於職業界並作為其選擇職業基礎。因而主張個人由於過去生活經驗堆疊及人格特質的影響而選擇某職業，而該職業亦會吸引具有相同經驗與人格特質的人投入(周談輝，2006)。相信職業選擇為個人特質的延伸，人會尋求可以發揮自己特性與能力、展示自己態度與價值、以及能愉快勝任其中問題與角色的環境和職業(李鴻章，2012，頁 29)。故 Holland 將人格類型分為六型，職業環境也依此分為相應的六類型，並以三種人格組型(由表 2-2 六類所組成的 RIS、CE、IRC 等)，能更周詳考慮身心障礙者的人格組型，引導其至典型職業群裡找工作，相異於特質因素論僅以單一特質作為客觀選擇職業類型之依據(黃志成、王麗美、王淑貞，2011)。

表 2-2 類型論的人格類型與典型職業群

人格特質行為表現	分類	典型職業群
坦率自然、順從害羞、穩健堅毅。 偏重體力活動、喜愛具體工作任務，具機械能力但不善與人交際。	實際型 (Realistic, R)	技術性職業，如工匠、機械員、技術員、廚師、農夫、漁夫等。
聰明理性、謹慎精確、內向獨立。 具有數理能力及科學能力，但缺乏領導能力。	研究型 (Investigative, I)	學術性研究工作，如物理學家、化學家、人類學家、數學家等。
重視美感、富幻想的、情感豐富。 具有文學、音樂、藝術能力，但通常缺乏文書事務能力。	藝術型 (Artistic, A)	音樂家、作曲家、小說家、畫家、演員、室內設計師、園藝設計等。
友善慷慨、善解人意、富洞察力。 以社交方面能力解決工作問題，但缺乏機械及科學能力。有教導他人能力，且關注社會議題。	社會型 (Social, S)	社會工作者、老師、宗教人士、心理諮商師、教授等、照顧服務員、寵物照顧、保育員等。
冒險野心、樂觀自信、引人注目。 具有領導能力及口才，但缺乏機械及科學能力。擅長以企業管理能力解決工作問題，並重視政治與經濟上的成就。	企業型 (Enterprising, E)	民意代表、政治家、企業家、業務人員、銷售人員、電視製作人等。
順從謹慎、服從規律、缺乏想像力。具有文書及計算能力，但一般缺乏藝術能力。	事務型 (Conventional, C)	銀行家、金融分析師、行政助理、秘書、文書處理人員、資訊處理人員等。

資料來源：研究者自行修編(參考鄭金謀、邱紹一，1995；朱湘吉，1996)。

三、決策論(Determination Theory)

決策論認為個人有許多職業選擇的機會，但應注意每一個選擇機會將造成不同結果。故生涯目標或職業選擇必須尋求最高利益和最小損失，且此處所考量之損益，除金錢上考量，還包含任何個人認為有其價值之事物，因而任何職業或生涯途徑均可被認定是為達成某些特定的目標，如較高的地位、安定、社會流動等(楊朝祥，1990，引自黃志成、王麗美、王淑貞，2011)。對身心障礙者的職業輔導意涵是強調應為其作多方考量，如：待遇、興趣、工作內容、健康、上班地點等，以抉擇出最高效益及最小損失的結果。

四、需要論(Need Theory)

Roe 是需求論的代表學者，其認為「需求」是選擇職業的關鍵，包含對於生理、心理、社會、經濟等需求，而家庭環境及父母管教態度將會決定需求結構發展。個人再透過與他人互動的過程，學習滿足這些被發展出的需求。因此 Roe 於 1957 年融合 Maslow 的需求層次理論為基礎，提出將親子間互動狀況分為三種：關心子女(emotional concentration on child)、逃避(avoidance)、接納(acceptance)，再配合父母管教態度的溫暖及冷漠，分為六種情境(詳見圖 2-1)。其認為個人選擇的工作環境往往反映早年家庭氣氛，如果家庭充滿溫暖、愛、接納、保護的，便會選擇人際導向之職業，包含服務、商業、文化、藝術、娛樂或行政等；但假如成長之家庭為冷漠、忽略、拒絕、過度要求，則會選擇非人際導向的職業，以事物為主，不需要直接與人頻繁接觸之工作，如：科技、戶外活動、科學等(吳芝儀，1996；朱湘吉，2006；黃志成、王麗美、王淑貞，2011；李鴻章，2012)。該理論提醒兒童早期家庭經驗對個人未來職業選擇有深遠影響，因此在提供身心障礙者職業輔導時，對於其家庭環境狀況及個人家庭角色都該有所注意。

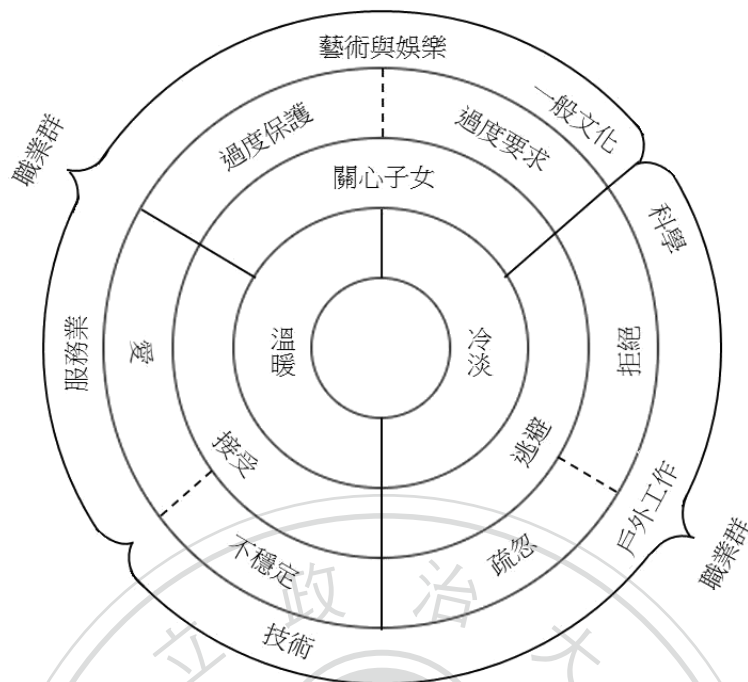


圖 2-1 家庭氣氛與職業選擇的關係

資料來源：Roe(1957)；引自朱湘吉(2006)。

五、分析論(Analysis Theory)

分析論由精神分析學派提出，主要透過心理分析的方式來分析人格發展的過程，自我觀念對職業的影響以及職業發發展的機會與完成的程度，著眼於個人動機、需要等心理動力研究，其觀點主軸：(1)職業選擇是個人人格發展的結果；(2)職業環境依其相似程度，可區分為多種模式環境；(3)人和環境的配合可以組成若干不同的結果，這些結果會影響職業選擇、職業穩定性、職業成就，以及個人穩定性與創造性之表現(楊朝祥，1990；引自黃志成、王麗美、王淑貞，2011)。因此提供身心障礙者就業服務，專業人員應考量個人人格、工作動機、需求及建立工作環境支持(如：雇主、同事、專業支持)。

六、發展論(Developmental)

發展論強調職業選擇為人一生長期的發展歷程，因此特別注重個人發展階段當中，自我概念、各階段生涯發展任務、生涯成熟度的狀況。其相信：(1)個人隨年紀的增長，對自我會有更清楚的概念；(2)個人對職業的想像是配合個人對自我的想像，而作出職業選擇的決定；(3)最後的職業抉擇是綜合個人職業觀念及自我觀念所得出之結論(楊朝祥，1990；林幸台，1991；引自黃志成、王麗美、王淑貞，2011)。

像是 Super(1984)的職業發展理論，根據年齡的差異，而分為五個職業生涯階段(詳見圖 2-2)，加上個人在該生涯發展階段不同程度的投入，而有不同的任務及結果(詳見表 2-3)：

1. 成長(growth)階段：職業認知與自我形象的發展。
2. 探索(exploratory)階段：透過學校、休閒活動、及各種生活經驗，進行職業探索，並形成職業偏好。
3. 建立(establishment)階段：多數人已尋找到合適職業並建立職業地位(status)。
4. 維持(maintenance)階段：技能的發展與維持，守成多於創新。
5. 衰退(decline)階段：從工作第一線退出，並且開始發展其他非職業相關的需求。

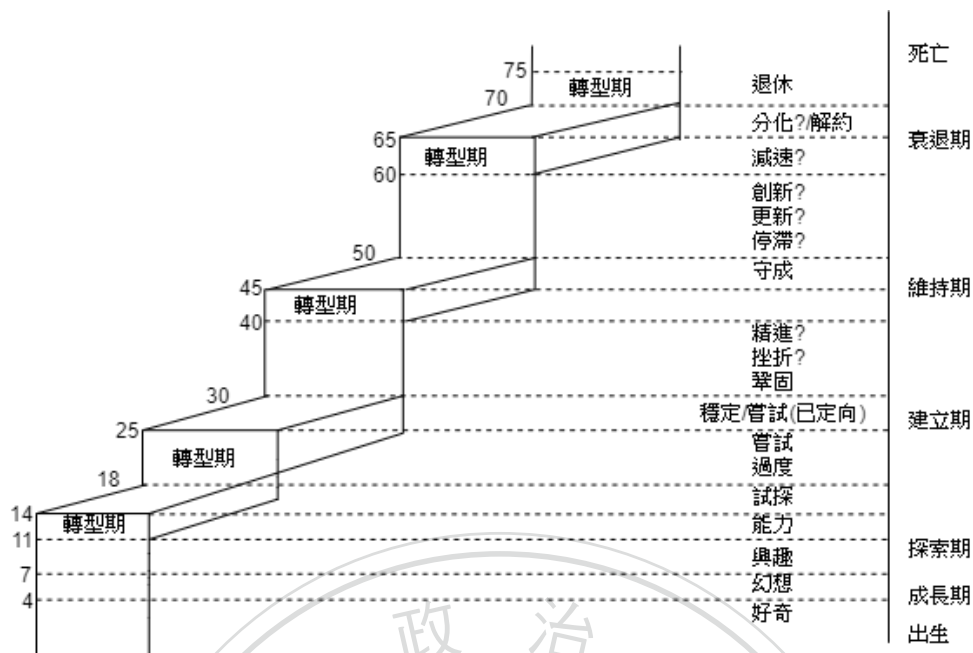


圖 2-2 生涯發展階段與發展任務

資料來源：Super(1984)；引自朱湘吉(2006)。

表 2-3 生涯發展階段、年齡與任務

發展階段	青春期	成人前期	中年期	成年期
年齡	14~25 歲	25~45 歲	45~65 歲	65 歲以上
衰弱期	嗜好收藏	減少運動	注重養生之道	減少工作時數
維持期	考驗目前的職業 選擇	使目前的職位安 全	從競爭中求穩固	維持自得其樂的 嗜好
建立期	進入一個主修的 領域	就緒於一個永久 的職位	發展新的技能	做以往想要做而 一直沒做的事情
探索期	學到參考更多的 機會	找到機會做自己 想做的事情	找出困難全力以 赴	找一個好的養生 處所
成長期	發展實際的自我 概念	和別人發生關係	接受自己的限制	發展和職業無關 的角色

資料來源：Super(1988)；張德聰(2000)；引自朱湘吉(2006)。

因此，如應用於身心障礙者就業議題，發展論認為經過時間的堆疊，讓個人在面對職業選擇時，觀念由模糊逐漸清晰，思考方式從不成熟而趨於成熟，擬定生涯目標將由幻想轉為具體可行，也就是相信個人是會持續成長而非停滯不前。

上述六大理論各有其應用的重點，特質因素論及類型論認為人格特質會影響職業選擇；需要論及分析論皆認為早年生活經驗將影響職業選擇，前者著重於個案的家庭環境及父母管教態度，後者著重個案本身自我觀念及工作環境支持度；決策論認為個人的價值觀及生涯規劃將影響職業選擇，因此對於現在及未來所在意的個人或環境因素都應納入考量；發展論則認為年紀及生涯成熟度慢慢形塑個人的職業觀及自我概念，使之對職業抉擇造成影響。而職業抉擇與復元的關係將於下一節討論。

肆、影響精神障礙者就業相關研究

一、個人因素

有許多研究顯示精神障礙者的個人因素會影響其就業狀況，張倍瑄(2010)探討 8 位精神障礙者的就業歷程，其中三分之二的精神障礙者年齡介於 30 至 40 歲，處於青壯年時期，認為應該負有社會責任，追求自己的理想、抱負及自我實現，展現強烈工作動機，雖然賺取所得少能成為家裡經濟主要來源，但能因此提升自尊及家裡地位。另外在個人認為工作的意義上，男性偏重家庭經濟責任，如養家、傳宗接代；女性則傾向為了個人目標，如個人經濟獨立、穩定病情、個性興趣，這樣的結果也符合台灣傳統社會文化對於男女角色期待。而年齡與性別可能會重複影響獲得就業機會的結果，Rimmerman, Botuck & Levy(1995)研究裡將精神障礙者的年齡與性別分開進行比較，發現 18-29 歲年齡層的女性比男性獲得就業比例低，但 30-45 歲女性比男性獲得就業比率較高

(引自張哲毓，2015)。

任麗華(2011)分析 458 份有效問卷，結果發現不同年齡、教育程度、障礙程度將是重要影響就業的因素，李育叔(2006)亦持相同意見，並且認為障礙程度越輕，其就業機會越高，因障礙程度跟精神障礙者社會功能的退化程度有關，故輕度者相較中、重度者有較佳的反應力、理解度、正確性、能力、工作持續度。也證實障礙程度輕者其功能狀況越好，在職場上較亦能獲得認同。

不過在教育程度上有分歧的部分，張倍瑄(2010)指出教育程度越高的精神障礙者會積極瞭解自身疾病而清楚自己的限制，有較高的現實感，而能篩選出適合自己的工作類型，在求職上較為順遂。但蘇聆喬(2008)的研究結果顯示教育程度越高者則反而就業成功機會越低，推測可能來自於收案群職種，如所收個案職種多為洗車、清潔等勞力密集、入行門檻低的職種，對低教育程度的個案來說較能勝任；而高教育程度的個案由於職種選擇多元，較不會選擇勞動密集的工作，對於自我期待較高，而易有眼高手低的情況，因此降低成功就業的機會。

再來，精神障礙者因疾病而使得個人在個人認知、情緒控制、和行為功能有會逐漸退化，導致在工作能力、社交技巧、調適能力、自我照顧能力有部分失功能，而使得個人的自信、自尊、自我效能、對環境感掌握度降低，因此在就業時常有缺乏現實感、症狀干擾、情緒敏感、人際互動力不足、壓力容忍度差、缺乏工作耐力及注意力持續性差等問題，但假如能穩定服藥、固定回診、規律作息使症狀持續穩定及增加順從度，將會提高工作媒合成功的機率(高惠美，2009；張倍瑄，2010；宋麗玉、施教裕、徐淑婷，2015)。但劉沛均(2013)提醒自我認知感較高者，個人病識感亦較高，對本身病況及藥物副作用較為清楚，具有穩定就醫及自我疾病控管的特質，因此會積極尋求適應社會生活的方式；而自我認知度較低者，面對生活及就業困境需依賴他人協助，且有時配合度較低，會使專業資源難以提供協助。

另在人際關係方面，具備情感控制及社交控制的能力，能協助精神障礙者表達自我、控制語言及非語言行為，提高求職積極度，因而增加獲得工作的機會(徐嫻嫻，2012)。而白倩如(2004)指出人際互動表現與社會職業能力具相關性，雖大多數的精神疾患自認其親和度表現不錯，在人際互動不會有不友善態度，但在真正面對人際互動的過程易有退縮行為及無法作出較為積極主動的社交行為，而導致在職場上不易與雇主及同事有良好人際互動關係，故提高人際互動表現將能展現較佳的社會職業能力表現。

在工作動機上，如精神障礙者具有強烈工作動機，工作態度會較為積極，易獲得職場青睞，並展現良好的工作適應能力及工作持續力，而促使維持就業或重返職場的機會較大。精神障礙者想要工作的原因有多元因素，像是經濟獨立、獲得他人肯定、穩定病情、有事情可做、實現個人生涯目標等。尤其是工作所換得的薪資，不但能減輕家裡負擔，也能提高生活尊嚴，取得社會地位(李育叔，2006；張倍瑄，2008；陳菽芬，2014)。

上述可知，以個人因素而言，性別、年齡、教育程度、障礙程度、症狀穩定程度、自我認知程度、人際互動能力及工作動機都將會對精神障礙者之就業造成影響。

二、家庭及其他非正式社會支持

家人、朋友、宗教資源等非正式社會支持是精神障礙者就業的重要影響因子。雖然主要支持網絡多以親密的血緣關係為主，但還是能從醫院、工作及宗教團體拓展人際網絡，透過與他人互動學習人際互動技巧及修正自己不良社交行為，有助於職場社交。另透過宗教信仰刻劃「正向」、「良善」的價值觀於個案心中，故當面對職場上的不平等、不友善，會轉換角度看待或包容，控制情緒行為避免衝突，並不輕易放棄目前工作(郎淑美，2006；張倍瑄，2008；賈千泰，2014)。

在最重要的家庭支持部分，劉沛均(2013)研究指出家庭經濟狀況是重要影響精神障礙者就業的阻力，高所得家庭對精神障礙者進入職場充滿疑慮及擔心，擔憂精神障礙者無法承受工作壓力，反而提高疾病復發及疾病惡化的風險，故會反對其投入職場；而低所得家庭則為避免精神障礙者就業後所得之工作薪資，影響原本請領的社會福利補助，也拒絕讓精神障礙者投入職場。但是張倍瑄(2010)反而認為不管家庭經濟地位狀況，家人支持型態才是關鍵，若家人多呈現負面支持，像是過度保護要求，對於職業選擇給予過多意見與建議，使精神障礙者感受到龐大家庭壓力，反而增加其長期待業的機率；而家人採取寬容開放的態度，並在過程裡給予正面支持，精神障礙者較會表現積極求職的態度，並在就業後有助於緩解工作壓力維持工作。因此可看出就算精神障礙者有意願就業，家庭支持程度對其是否能就業會是關鍵因素，也能看出家人所提供的情緒性支持對於精神障者的重要性。

而家人在精神障礙者的就業歷程裡，除提供情緒性支持外，也能提供工具性的支持，像是謀職階段，教導隱藏疾病身份的求職技巧、留意求職資訊、陪同面試；獲得工作後，教導疾病管理、工作技能、人際互動技巧等以提高工作適應的程度，甚至直接陪同工作、職場協調、協助生活與工作取得平衡、經濟管理等(陳家慧，2008)。筆者就曾遇過個案的母親本為家庭主婦，但為使其兒子能盡快勝任清潔的工作，應徵相同工作。

最後，針對找尋工作的途徑，郎淑美(2006)研究已穩定就業的 80 名精神障礙者，結果顯示研究對象以「親友介紹」找到工作者居多，佔 43.8%(35 人)，其次是「自己應徵」，佔 36.3%(29 人)，第三才是相關就業輔導機構介紹，佔 20.0%(16 人)。而勞動部 103 年所作的身心障礙者勞動狀況調查裡，透過非正式支持網絡介紹而錄取目前工作的也佔 58.7%(包含親友介紹 35.8%、自家經營 22%、師長介紹 0.9%)，故可看出家人及朋友的支持系統對於精神障礙者是重要提供工作資訊的來源，但有時會礙於不理解個案精神疾病特性，會介紹許多不

適宜的工作。

三、工作因素

在工作因素上，精神障礙者跟一般人相同會考量個人在意的工作條件，如工時、薪資、交通、工作內容、所需技能和資格、工作穩定性、未來工作發展性等外。對精神障礙者來說工作使自己具經濟自主性，提升自尊、信心，獲得社會地位，也增加社會參與的機會(Honey, 2004；王建中，2006)。但是，精神障礙者常缺乏職場支持者(鄭雅敏，2003；張倍瑄，2010)，而影響就業持續性，因此支持性的工作場域，有助於精神障礙者因應工作壓力(曾華源、白倩如，2004)。

吳佳音(2009)透過瞭解 189 位專業人員對精神障礙者就業成功預測因子之看法，發現專業人員在提供服務除重視本身工作態度，最注重雇主與同事對精神障礙者的接受度。因雇主對於精神疾病的疑懼、排斥及歧視的態度等，會降低雇用意願及職場友善度(張鳳航、張珏、鄭雅文，2011)。反之，雇主意識到社會責任，像是為照顧弱勢族群、扭轉大眾對於身心障礙者的刻板形象等，不但提高聘用意願，也會讓職場同仁提高對精神障礙者的接納度及互動意願，使整體職場友善程度增加，亦有助於精神障礙者的工作穩定度(沈芳茂，2013；顏珮名，2014)。

職場的資深同事能協助雇主留意精神障礙者員工的工作情況，處理工作問題，對於精神障礙者而言，職場上有人陪伴會帶來安全感，也能協助自己跟雇主作良性的溝通(江碧純，2006)。

四、社會大眾的污名化

台灣媒體針對精神障礙者的報導多為負面的新聞描述，像是易衝動殺人、殺人，不定時炸彈等，這樣聳動的標題加強民眾對於精神障礙者的恐慌，更加

深社會對於精神障礙的偏見及歧視。這樣的環境氛圍，許多精神障礙者容易將這樣的意識內化到自己身上，這樣疾病自我汙名化的結果，對精神障礙者的心理健康造成影響，甚至形成心理傷害(唐宜楨、陳心怡、吳慧菁、鄭詩蓉、高藝洳，2009)。

其實，精神障礙在就業所面臨的挑戰，只有部分來自於障礙本身的特質，但絕大部分來自於雇主及大眾眼裡對於精神障礙的污名化。Wahl(1999)針對1,301位精神疾患的研究中即指出，大部份的研究參與者皆傾向隱瞞自己的病情以避免他人知情其病情而有不友善的行為或態度，其中在工作環境的部分，有36位提及同事的困擾行為，24位提及雇主與主管的不友善態度，其中甚至有22位的污名化經驗為已從單純工作關係變為朋友關係的工作夥伴，在病情告知後對方產生明顯疏離行為。而吳秀照(2007)研究亦指出精神障礙者在工作過程裡感受到主管或同事的異樣眼光。

五、就業服務及相關政策

為促進身心障礙者就業，政府施行相關政策，包含(吳秀照、陳美智，2012)：

1. **禁止就業歧視**，如：定額雇用，保障身心障礙者的就業機會。
2. **經濟誘因的就業政策**，如：薪資補助，增加雇主的雇用意願。
3. **就業支持與服務**，如：提供完善的職業重建服務，使身心障礙者順利進入一般性、競爭性的勞動市場就業。
4. **支持性及庇護性的就業服務**，支持性就業協助就業競爭力較弱的身心障礙者進入一般職場；庇護性就業提供身心障礙者在進入一般職場前，過渡性的訓練場所。

對精神障礙者而言，主要在尋職上的困擾有身心狀況而無法穩定工作、雇主排斥外觀及能力、缺乏合適工作機會；職場上困擾為工作性不適身心狀況、

主管及同事異樣眼光、工作量過多及需經常性請假看病之情況(吳秀照，2007)。因此是否接受支持性就業計畫或就業相關服務成為影響精神障礙者順利進入職場的重要因素，就業服務員除協助媒合工作及開發工作機會，更是作為精神障礙者及雇主間重要的溝通橋樑，促使精神障礙者盡快適應職場，並協助雇主营造友善職場，以提供足夠的職場支持度(江碧純，2006；余漢儀，2009；張倍瑄，2010)。

不過有些就業政策與法令雖有規定，但既未加強宣導相關概念，也並未要求強制責任於雇主，導致難以落實當初擬定之美意，如政府針對職務再設計之部分給予雇主補助，但並未強制規定雇主有責任調整工作環境設備，這也促使就業服務員提供服務時，往往以培訓個人工作技能的培養和工作適應為主，鮮少要求雇主改變(吳秀照，2007；吳秀照、陳美智，2012)。而經濟誘因確實會強化雇主聘用身心障礙者的意願，但因獎勵並未區分障別，使得雇主以自身對身心障礙者的刻板印象，在考量雇用不同障別的成本效益，反而排除了精神障礙者的就業機會(林姓慧，2013)。

伍、小結

從上述各層面來看，精神障礙者個人、家庭、工作、社會大眾對精神疾病汙名化及就業服務相關政策，皆可能影響精神障礙者就業現況。而在這樣多元的影響因素下，做出職業選擇的決定將是多麼不易，從職業理論來看，學者透過理解精神障礙就業者的個人因素及環境因素篩選出適合的工作環境，其中發展論認為成人前期(25-45歲)即將就緒一個穩定的職位，雖然精神障礙者可能受疾病因素而曾阻斷就學、就業，進而影響其生涯發展，但在就業情境裡個人與環境頻繁互動下，筆者認為這時期個人透過職場的歷練，其職業觀將趨於成熟，能嘗試詮釋每次職業選擇的過程對於自己的意義，因此期望能以25歲以上之精神障礙者為訪談對象。

第三節 精神障礙者與復元

壹、復元觀點介紹

一、復元定義

復元之概念在近 20 年於精神領域廣泛被討論，但對於其定義仍存有許多解釋，Deegan(1988)所言，「復元是一個人生的過程，一種生活的方式、一種生命的態度，以及一種面對每日環境挑戰與適應的方法。它不是一個完美的直線過程；有時是一個搖擺不定、前進後退，甚至滑落退步到原點，然後再重新開始的迂迴曲折路線」(引自宋麗玉、施教裕，2011，頁 76-77)。代表復元是個來來回回的過程，不否認會有遭遇困境的苦難，但持續保有正向前進的信念。

Anthony, Cohn, Franks & Gagne(2002)下一個綜合定義：「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」(引自宋麗玉、施教裕，2011，頁 53)。亦如美國物質濫用與心理衛生服務管理局(SAMHSA)(2005)認為復元是癒合與轉化的旅程，使精神障礙者能選擇在社區中過著有意義的生活，同時力圖實現其全部潛能(Silverstein & Bellack, 2008)，相信人有無限潛能，超越疾病限制，並追尋自己滿意的生活。

綜合上述，復元是個人與環境持續對話的過程，彼此相互影響，不論結果如何，都有重新出發的可能。因此，筆者綜合 Deegan(1988)及 Anthony et al.(2002)對復元之定義作為本研究復元之定義：「復元是一種人生的過程，同時也是自我對生命的一種態度，也許這不是一個完美的直線過程，在環境的適應或挑戰來回擺盪，不斷前進、後退甚至滑落到原點的迂迴曲折路線，藉著個人的價值、感受、目標和技巧，相信個體能超越疾病限制，重新界定自己的價值，過著滿足、有希望、與貢獻的生活。」

二、影響復元的因素

宋麗玉、施教裕(2009)整理美國復元文獻及國內實務研究所建立的復元統合模式，其核心在於追求生活範疇之自主性，並結合我國華人文化社會對於家庭價值內涵，更適用於本土實務上之運用(詳見 36 頁，圖 2-3)。理論上影響復元之因素含括三大基石(病症減緩、心理能量、家庭支持)，以及環境支持(非正式和正式支持)本段落將依序分別說明。

(一) 復元的三大基石

復元統合模式中的復元三大基石是復元的基本條件，分別為症狀減緩、心理能量、與家庭支持：

1. 症狀減緩：

Song & Shih(2009)認為疾病症狀或藥物副作用之干擾將模糊個人的自我意識，因此症狀減緩或開發減緩藥物副作用的策略將是重要建立復元的生物基礎。而 Liberman, Kopelowicz, Ventura, & Gutkind (2002) 透過文獻回顧歸納出影響復元的相關因素，其中，無物質濫用情況、減少未經治療的精神疾病持續時間、對抗精神藥物有良好反應、參與合作式的支持性治療聯盟、獲得全面協調與持續治療等因素，再次證實症狀減緩是精神障礙者是否能走向復元的關鍵。蕭真真(2009)也認為藥物與心理治療適當地結合，可減輕疾病對於患者的負擔並激發本身復元的能力。症狀不穩對精神障礙者所帶來的干擾將會嚴重影響生活品質，所以透過藥物、心理治療，或是相關策略的協助，排除或控制精神障礙者之負面疾病症狀及障礙限制，讓疾病不會成為其生活的全部，才能有心力去發展復元的多元面向。

2. 心理能量：

Song & Shih (2009)提及強健的心理能量得以持續激發個體改變的意願，堅持自己的目標並付諸行動，以使自己或他人有更好的生活，此部分在復元統合模式裡包含**自賴(self-reliance)**、**堅毅(hardiness)**與**復原力(resilience)**。復原力是一種恢復、對抗疾病、面對壓力時能夠調整、或面對逆境時仍然有良好發展的能力(引自宋麗玉、施教裕、徐淑婷：頁49；Smith et al., 2008)。然復原力深受個人與環境互動的品質影響，並非完全依靠個人的人格特質或風格來激發，故復原力被視為是一種逆境中的動力過程，而非靜止不動的狀態(蔡貞芬，2016)。宋麗玉、施教裕(2011)及趙莉玫(2007)皆指出「**正向的人格特質**」是心理層面復元的必備條件，例如：信心、堅毅、韌性、樂觀開朗、具幽默感等。此外，Kupper & Hoffman(2000)、Roe(2003)認為「**自尊(Self-esteem)**」是影響復元的重要因素，依賴、順從的低自尊者縱使症狀較少，跟有意願維持希望、目標的高自尊者相比，未必會有較好的復元歷程(引自 Silverstein & Bellack, 2008)。Silverstein & Bellack (2008)提出自我效能改變的過程亦是重要影響其他復元結果的要素之一，因自我效能與自尊的概念是相關的，並歸納出自我效能的三項重點：(1)影響處遇效果的穩定度；(2)影響正負向的生命經驗；(3)可作為復元作用的參考指標。

3. 家庭支持：

家，是心唯一永恆的歸宿，能讓我們安然卸下疲憊的避風港，而筆者在精神科實習過程裡也發覺家人往往就是最貼

近個案的重要他人，能持續給予實質上或情感上的支持。Song & Shih (2009)指出在亞洲特有文化裡，即使子女已成年，父母對子女仍負有照顧的義務，特別是家庭裡有身心障礙者的成員，更是無怨無悔的付出。在其所訪談的參與者，幾乎每位都有提及父母多次協助自身克服症狀、及社會障礙，不斷激發參與者希望感、信心，並永不放棄他們，可看出復元過程裡家庭支持的重要性。趙莉玫(2007)在女性躁鬱症的研究指出，家人的心理支持、關照與尊重對於復元有極大幫助，另外亦可協助監控病患的病情起伏。Elizabeth(2011)也發現家庭成員的行動與對話時常支持案主的復元，如透過資源的提供和其他非實質的幫助。然而，家庭成員對於案主親身經驗的誤解與疾病知識的缺乏也可能阻礙復元。

(二) 復元的環境支持

Song & Shih (2009)的復元統合模式裡，環境支持意指個體之外的資源所形成的社會支持網絡，包含「正式社會支持」與「非正式社會支持」：

1. 正式社會支持：

正式社會支持包含：社會福利補助和津貼、專業人員協助、處遇模式促進復元、工作機會和認可、工作場所之支持。

Song & Shih (2009)表示福利補貼可以緩解個案的經濟壓力和增加他們重新進入社區的可能性。另外，在精神障礙領域，專業人員是精障者的角色模範和意見提供者，協助精神礙者處理症狀所造成的困擾跟生活中的議題，他們也在精神障礙者脆弱時提供工具上、情感上的支持，所以他們的角色是相當重要(Wahl and Aroesty-Cohen, 2010；引自宋麗玉、施教裕、徐淑婷，2015)。

Boardman(2003)認為工作對於維持心理健康和促進復元是同等

重要的，因而肯定就業能提供精神障礙者社會參與的機會，如作為一個積極參與社會的公民，但他們精神疾病也會使大眾連結到刻板印象、歧視、烙印而形成阻礙。不過精神障礙者在被僱用前，能透過就業服務員與雇主搭起良好溝通橋梁；並在僱用後，雇主能營造良好的職場文化，或發展合適的問題處理模式，將會協助精神障礙員工維持穩定就業的狀態(李敏聰，2014)。

2. 非正式社會支持：

非正式社會支持包含：親密關係、互惠友誼關係、鄰居關係及宗教團體之友愛。Song & Shih(2009)研究發現，親密關係在復元過程裡發揮重要影響作用，像是婚姻促使個案願意承擔更多的責任；互惠友誼關係可以提高個案自尊、休閒生活品質，及協助症狀控制；友善的鄰居可讓個案盡快適應及融入社區生活。

再者，Huguelet, Mohr, & Borrás(2009)發現**宗教與靈性**是提升精神病患復元的重要因素，因宗教飽含多元的文化背景，對於因應疾病與討論其他生命議題是重要的媒介(引自胡孟箏，2013)。

最後，Jacobson & Greenley(2001)提到除提供個案復元導向的服務，在鉅視的社會文化脈絡實踐人權概念及正向的療癒文化將是重要促進復元的外部條件影響因素，以下將分別敘述：

- (1)**人權(human rights)**：減少甚至消除社會對於精神障礙者的污名及歧視，促進及保護他們在就醫、就學、就養、就業的服務體系裡享有平等的權利及資源。
- (2)**正向的療育文化(a positive culture of healing)**：以一個提供服務組織而言，營造一個具有包容、傾聽、同理、尊重、信任，及接納多元文化的環境，促使個案擁有選擇的權利，並能堅持自己

的信念。

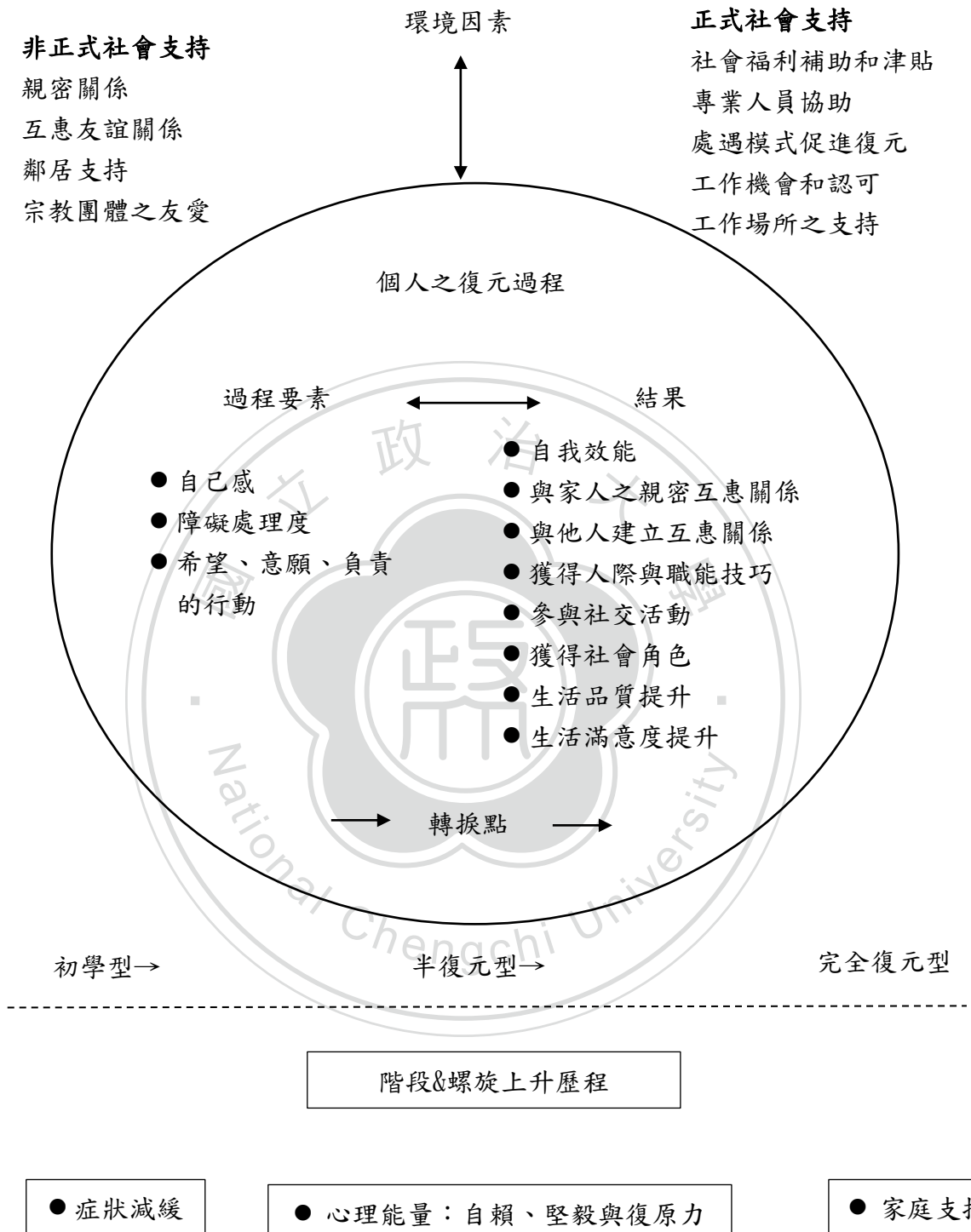


圖 2-3 復元之統合模式—追求生活範疇之自主性

資料來源：Song & Shih(2009)；引自宋麗玉、施教裕、徐淑婷(2015)。

貳、精神障礙者就業與復元

工作帶來的規律性讓人們生活因此有重心，並獲得社會地位受他人認同。對於精神障礙者而言也是如此，且工作不僅是他們成功復元的指標，也是促進復元的重要因子，故適度的就業成為促進精神障礙者完全復元的重要手段 (Warner, 2005；Dunne, Wewiorsk,& Rogers, 2008)。

雖有觀點認為工作帶來的挑戰會帶來壓力，讓人感到焦慮，而成為誘發復發的危險因子，但 Krupa(2004)認為精神障礙者透過工作參與的過程，能更了解自身在工作中的目標、態度、技能、才能和資源，有助於增進自尊和自信心的提升，並發展工作認同；再來，為維持工作，學習認識自己的疾病狀況，以評估工作環境帶來的壓力是否能承擔，並理解在工作環境中的任何思考和行為都可能與疾病有關，故利用個人力量和資源，採取積極的策略，像運用宗教、同事的力量化解衝突，增強工作效能。或以工作困境作為討論的出發點，使參與者從中看到自己的優勢與能力解決困境。因此，從這些結果來看，在精神疾病與工作的互動過程，善用相關資源及自我的優勢，展現個人復原力，促其邁入復元。

而 Dunne 等人(2008)研究發現，精神障礙者透過專注工作，能分散或忽略精神症狀對自己帶來的干擾；再來，因經驗到「找到工作、傑出工作表現、與同事發展正向職場關係」的喜悅過程，感覺到被需求、被接納、重視和肯定，發覺自我價值，促進自尊及成就感，這些都能夠促進個人早期復元。最後，工作所帶來的薪資報酬實現經濟自主，透過購買服務或物質，例如教育、汽車、心理健康治療等，提升生活品質；並能獨立於家庭及不需依賴社福資源，而感到自豪，甚至還能有回饋社會的能力，而增強權能，促進復元，故工作反而是精神障礙者發展自尊和塑造其社會功能的重要關鍵。

但社會環境對精神障礙者的汙名化狀況，仍容易使其喪失就業機會，或是有職業歧視的狀況，因此是否該披露其精神疾病於職場也會成為他們就業必面

對的課題。透過支持性的社會關係與環境，尤其是促進職場友善度，可以讓精神障礙者有機會能展現自我能力、破除大眾對於精神障礙者的刻板印象，提高他們社會參與的可能性(Warner, 2005；Krupa, 2004；Topor, Borg, Mezzina, Sells, Marin, and Davidson, 2006)。

參、小結

職涯佔據生命的一大部分，從上一節職業理論探討影響職業抉擇的因素，發現工作似乎是社會規範、家庭教育和個性的產物。面對這樣人生重要的選擇，精神障礙者與一般人無異，期望能選擇符合自己目前期待的工作，透過個人因素及環境因素的限縮，加上他人給予的建議，做出當次職業選擇的決定，而當覺察工作不符合自己的期待時，透過不斷探索，累積經驗，去改變主要選擇的考量，這樣的歷程可能需要來來回回數次，但都是具有意義的。再者，透過職業選擇的歷程，也能展現精神障礙者復元，因復元的意涵即是代表一種人生的過程，同時也是自我對生命的一種態度，相信個體可以超越障礙，運用優勢及資源面對挑戰。精神障礙者透過就業獲得自尊及塑造社會功能，並不斷調整個人與環境的關係維持就業狀態，逐漸形塑出符合自己需求的職涯規劃。而影響精神障礙者就業的個人因素及環境因素，就復元統合模式而言既是影響因子也是被影響因子，因此期待透過此模式探究精神障礙者個人在職業抉擇歷程裡有哪些復元因子在作用，又有哪些影響因子是模式以外的?這些影響因子間的交互關係又是如何?並發掘在職業抉擇歷程裡精神障礙者個人對工作意義的轉變。

第三章 研究方法

本章分為五節，旨在說明本研究的方法與程序，第一節說明本研究採取質性研究作為研究方法的理由；第二節說明研究參與者的條件及來源；第三節為研究蒐集方法與研究工具之說明，包含研究者本身、研究同意書與訪談大綱；第四節說明資料分析方法與研究嚴謹度檢視；第五節說明研究倫理之維護。

第一節 質性研究

質性研究認為現實世界是不斷在變動的動態事實，由多層次面的意義與想法所建構，視現實世界為非常複雜的(無法以單一的因素或變項所能解釋的)現象。因而透過自然的方式蒐集資料、平實直述的紀錄所看見、所聽見的現象或是在環境中發現的意義，從當事人的角度瞭解他們的想法，重視他們的心理狀態及意義的建構，去理解某種意義與現象的存在。並能以語言或圖像作為表述的手段，呈現在時間的流動中事件的變化過程，相較於量性研究將事物在某一時刻凍結，再進行數量上的計算，更能呈現所關注議題的完整脈絡(陳向明，2002；簡春安、鄒平儀，2004)。最後針對質性研究所適用情境，包含：(1)進入一個不熟悉的社會情境；(2)當研究情境較不具控制或權威；(3)研究的概念或理論仍處於初步建構的階段；(4)強調被研究者的觀點對研究結果詮釋之重要性；(5)為了界定新的概念或形成新的假設(潘淑滿，2003)。

本研究目的在於瞭解精神障礙者的職業選擇歷程，嘗試以復元統合模式協助歸納出影響其作出選擇的因素，並期待能捕捉到個人在選擇的歷程裡，個人與環境互動的動態過程，及當事人主觀的感受。這些動態的過程難以用量化資料記錄下來，因此選擇以質性研究，更細緻的去瞭解即呈現精神障礙者在做出職業抉擇前會經歷哪些擺盪的過程。

第二節 研究對象與取樣

壹、研究對象

本研究參與對象為具就業經驗的精神障礙者，並瞭解其在職業選擇過程裡，影響其選擇之因素，故受訪者需同時符合以下標準：

一、有定期至精神科回診之精神障礙者

本研究將採深度訪談方式進行資料蒐集，因穩定回診之精神障礙者對於自我疾病的控管能力較佳，能減少因精神障礙症狀干擾因素影響訪談的機會。

二、25 歲以上，具多年工作經驗者

在檢閱文獻時，發展論認為成人前期(25-45 歲)即將就緒一個穩定的職位，也意味這時期個人透過職場的歷練，其職業觀將趨於成熟，能嘗試詮釋每次職業選擇的過程對於自己的意義，因此期望能以 25 歲以上具多年工作經驗之精神障礙者為訪談對象。

三、有豐富求職經驗及多元就業背景類型的精神障礙者

本研究希望整體的精神障礙者樣本有豐富求職經驗及多元的就業背景，透過不同的性別、工作類型、不同的就業服務型態(一般性、支持性、庇護性)、就業狀況起伏不定或平順穩定等，期能蒐集到不同就業經驗之精神障礙者的豐富資料。此外，由於庇護性就業場域仍有保護性質，非屬正常化的就業環境，因此本研究將就業經驗僅任職於庇護性就業場域的精神障礙者排除於研究對象範圍。

貳、研究對象取樣與來源

質性研究抽樣目的主要在於深入收集豐富的資訊內容，其選擇的研究對象數目都不多，故以研究主題的資訊是否「飽和」(saturated)為考量原則(潘淑滿，2003)。而針對取樣最常使用的非隨機抽樣方式為立意抽樣，也就是依循研究目的選取能夠為研究問題提供最多資訊量的研究對象(陳向明，2002)，故能以少量的樣本獲得深入且豐富的資訊。

筆者基於上述質性研究的取樣原則，及考量本研究資源、時間及研究者人脈等因素現實條件將採取立意抽樣(purposive sampling)，研究者會先與從事精神障礙者就業服務相關單位之專業人員聯繫，以研究說明及參與同意書摘要(詳見附件一、二)重點式介紹本研究目的及研究過程，以及將把研究結果回饋給協助之單位，懇請專業人員協助介紹符合條件之6-8位精神障礙就業者。專業人員找尋到有參與意願之個案後，研究者透過專業人員提供個案之聯繫方式，自行與受訪者聯繫說明研究目的及確認訪談時間。

而透過就業單位專業人員之協助，研究者於106年4月至7月陸續訪談到7位受訪者(詳見次頁，表3-1)。

表 3-1 受訪者基本資料整理

參與者	阿龍 (A)	Terry (B)	阿潘 (C)	黑魚(D)	QQ (E)	小琳(F)	小江 (G)
性別	男	男	女	男	女	女	女
年齡	39	35	32	50	42	50	47
學歷	二專 (電子科)	研究所 (日文所)	大學 (工業設計學系)	國中	高職 (商科)	高職 (商科)	高職 (家政科)
發病年齡	25	21	27	32	32	35	25
精神診斷	躁鬱症	思覺失調症	躁鬱症	憂鬱症	思覺失調症	憂鬱症	思覺失調症
障礙程度	輕度	輕度	輕度	中度	輕度	輕度	中度
就業現況	連鎖速食 計時清潔 人員 (1個月)	社區復健中 心復健中； 就服員媒合 工作中	學校約聘 行政人員 (3個月)	自行求職 中	連鎖餐飲計 時洗碗人員 (8年)	百貨公 司清潔 人員 (3年)	連鎖速食計 時清潔人員 (6個月)
戶籍	新北市	南投縣	新北市	新北市	新北市	新北市	新北市

第三節 研究資料蒐集方法與研究工具

壹、研究資料蒐集方法

質性研究典型蒐集資料的四種方法主要為：(1)參與；(2)直接觀察；(3)深度訪談；(4)檔案與物質文化的分析(Marshall & Rossman, 李政賢譯, 2006)。

其中，若欲聚焦於個人生活經驗的研究類型多採用「深度訪談法」，即透過受訪者本身語言及非語言行為來探究其本身經驗深層的意義。故為深入探討精神障礙者面對職業選擇歷程的主觀經驗與感受，故採個別深度訪談法作為資料蒐集的策略。而依訪談整體結構分類，可將訪談分為結構性訪談、半結構性訪談、非結構性訪談，本研究將採「半結構性訪談」，訪談重點在於明瞭受訪者的看法，研究者在訪談前會根據研究的問題與目的設計訪談大綱以作為訪談指引方針，並就實際訪談狀況適時的彈性調整問題，像是對於複雜問題訪問者將透過再次提問讓受訪者釐清，以及針對受訪者回覆之內容，提出事前並未思及的議題，補充訪談大綱的不足，增加資料的豐富性。因此既使研究者對於訪談架構具有相當程度的控制，也同時允許受訪者的積極參與，兼具結構性訪談及非結構性訪談的優點，從而獲得豐富的資料供後續分析使用(潘淑滿, 2003; Marshall & Rossman, 李正賢譯, 2006; 阮綠茵, 2007)。

另外，本研究訪談地點尊重受訪者之個人考量及交通便利性決定，有3位選擇至封閉性之就業服務機構之會談室，能夠一對一的獨立進行訪談；2位選擇至職場附近開放式空間訪談像是大樓交誼廳及鄰近的咖啡廳；最後2位則選擇至開放式之麥當勞用餐區場域進行訪談。在訪談時間方面，每位受訪者的訪談時間約為1個半小時至2小時，因為每位受訪者在罹患精神疾病後都有數次就業經驗，加上對於早年的就業經驗印象並不深刻，需花些時間釐清就業經驗之時間序。

貳、研究工具

一、研究者本身

對於質性研究而言，研究者本身是相當重要的，因研究者本身即為研究工具，而研究工具的靈敏度、精確度和嚴謹程度將對於研究的質量具重要影響(陳向明，2002)。研究者自大學及碩士學習課程，修習精神障礙社會工作、身心障礙社會工作、優勢觀點課程；並分別有至 2 間醫學中心級醫院身心科實習的經驗，與一次職業重建中心實習經驗，因此對於精神障礙者及身心障礙者就業狀態具一定程度的瞭解，有利於提升本研究之靈敏度及分析判斷之能力。

二、訪談大綱

訪談進行前，筆者會主動聯繫受訪者後徵求其同意參與研究之意願（如附件一-參與研究同意書），並為能於訪談進行前讓受訪者有所準備，使訪談過程能聚焦於研究主題，筆者根據本研究目的與研究問題，將訪談大綱分成四個部分，個人基本資料、職業抉擇經驗、目前工作狀況及復元狀況（如附件二）。

第四節 資料分析方法與嚴謹度考察

壹、資料分析方法

質性研究的終極目的不是蒐集資料，而是分析、解釋，並呈現研究的發現與成果（簡春安、鄒平儀，2004）。筆者在進行完深度訪談後，先將所有訪談內容騰打為逐字稿，並將非口語資料及相關訪談情境以文字補充，待建立完整詳細的逐字稿後，才著手開始進行資料的分析。在資料分析上，筆者透過不斷反覆閱讀逐字稿文本，對於文本內容進行編碼登錄（coding）以建構與研究主題相關概念的分類、歸納，並嘗試詮釋從文本中發現的意義，及引用受訪者敘述言語引證說明，以下將說明編碼的步驟（潘淑滿，2003）：

- 一、**開放譯碼**：著重資料本身的分析，故在閱讀所收集到之文本資料過程裡，找出關鍵字、關鍵事件或主題，並在旁邊加以註明，而編譯過程所建立的這些符碼，其實屬於一種暫時性的概念，因此具有彈性調整的空間。
- 二、**主軸譯碼**：主軸譯碼著重綜合歸納或比較不同資料之間的編碼，期待在資料中找出主軸概念，協助研究者在概念或主題之間找出共通或相異之處，為使研究者能更深層檢視概念與概念之間的關聯性。
- 三、**選擇性譯碼**：在資料選擇上，遵守相關性、同質性、一致性的原則，選擇出可彰顯研究主題的主題概念，以作為研究問題詮釋的根據。

而在主軸譯碼裡，Neuman(1997)認為有五種編碼登陸的方法，分別為連續逼近法、彰顯法、主題分析法、分析性比較法、理想型分析法，本研究將以主題式分析進行研究。

貳、研究嚴謹度

Guba(1990)認為研究過程對研究測量與研究結果的真實性、應用性、一致性與中立性，是評估社會科學研究信賴程度的重要指標。而質性研究對應上述的概念透過可信度(credibility)、可轉換性(transferability)、可靠性(dependability)、可確定性(conformability)等四種方式來提高信賴程度而達到說服讀者其研究發現是值得專注、值得探究的。以下將透過前述之四項指標檢閱本研究的嚴謹度(引自潘淑滿，2003)：

一、可信度(credibility)

即為內在效度，意旨研究者收集資料的真實程度。為確保本研究的真實性，研究者將以以下方式增加資料的可信性：(1)降低訪談場地、空間、時間的干擾因素，以控制研究情境(2)與指導教授及研究者同儕定期討論研究內容(3)在訪談過程裡，不以研究者主觀立場影響受訪者表達，並反覆針對表達內容進行確認與澄清(4)徵得受訪者同意，運用錄音筆與筆記作為資料收集的輔助，並在錄音檔騰打逐字稿後，先提供給受訪者閱讀確認，再進行譯碼的工作。

二、可轉換性(transferability)

即外在效度，受訪者所陳述的感受與經驗，有效地做資料性的描述與轉換成文字描述。本研究將清楚說明所有研究過程，包含訪談與資料分析，透過深厚描述，使精神障礙者相關從業人員、精神障礙者家庭甚至精神障礙者本身提供參考。

三、可靠性(dependability)

與信度相當，透過嚴謹與有系統的研究過程，有效收集足夠穩定與可靠的資料，呈現個人資料的重要性與唯一性。研究者將於前三章清楚交代資料收集

的過程、訪談內容、受訪者選擇等研究過程，並使用一台以上的錄音設備，謹慎整理錄音檔，盡量於研究裡呈現受訪者之原意，以提升資料的可靠性。

四、可確定性(conformability)

與外在效度相當，亦為研究的客觀性，指研究結果是建立在研究對象的情境脈絡，而非來自研究者主觀價值與偏見。本研究透過遵守研究倫理，在訪談過程裡運用非引導的訪談方式，並不斷與受訪者進行內容澄清，以確認研究者所書寫之內容是否符合實際想法與狀況。



第五節 研究倫理

Neuman(1997)研究倫理就是指研究者在整個研究的過程，必須遵守社群對研究行為的規範或要求，這些倫理與規範說明哪些是合法或不合法的行為(潘淑滿，2003)：

壹、告知後同意(informed consent)

為研究者透過充分告知與研究有關之訊息給受訪者，以讓受訪者做出最有利的、最適宜的選擇，並在決定參與研究時，簽署一份書面同意書，且若在受訪過程裡感到不適，則隨時可以終止研究關係。筆者在邀請受訪者的階段，將說明研究的內容與目的，提供參與研究同意書及訪談大綱供受訪者閱讀，說明參與研究可能會產生的風險與收穫、資料的保密措施、研究者身分，也會告知受訪者有中途退出之權利，並經受訪者同意開始進行訪談與錄音。

貳、避免欺騙和隱瞞(dishonest and deception)

在研究過程裡研究者不應該隱瞞研究者的目的及身份，但當研究者隱瞞身份的危機幾乎沒有時，那麼可以適度地隱瞞研究目的或身份，以便取得更大的研究福祉。

參、隱私與保密(privacy and confidentiality)

意即研究者將研究所收集之資訊謹守嚴謹守密的原則以確實盡到保密之責任。筆者在進行收集資料前，會主動與受訪者說明如何處理其姓名及可辨認其身份之資訊，任何有關人名、地名或其他可辨識的訊息都予以刪除，謹守匿名原則。錄音檔、逐字稿以及其他相關資料將妥善收藏保存，避免受訪者之隱私外流造成傷害。

肆、潛在的傷害與風險(potential harms and risks)

資料收集的過程裡，為避免對受訪者造成不可預知的傷害，故筆者將謹慎進行訪談，避免傷害、汙名、標籤化現象發生。並在訪談前充分告知受訪者，若有不便錄音或表達之狀況，其有權利要求停止錄音或拒絕回應。

伍、互惠關係(reciprocity)

受訪者與研究者是彼此互相協助的關係，受訪者花費時間與精力貢獻其個人經驗，而研究者往往可透過研究獲得利益:如畢業。因此，研究者可給予口頭或物質的回報，感謝受訪者協助研究的完成。在本次研究過程裡，研究者以傾聽為主，除了給予百元禮券以表感謝外，期望能立即對於受訪者所分享的內容給予回饋，並在機構允許下，在訪談結束後將回饋話語製成小卡委由機構轉交。

第四章 研究分析

第一節 受訪者的生命故事

壹、阿龍—渴望被家人讚美的男孩

今年 39 歲的阿龍有 14 年躁鬱症病史，透過精神藥物的控制，並未再出現幻聽或幻想的症狀，不過也因為服藥的關係，阿龍發覺自己的記憶力有下降，完全忘記自己在電子科所學的東西，對於過往就業經驗僅有片段記憶。除此之外，阿龍還罹患多發性肌炎，左腳及髖關節皆有開過刀，已裝有人工髖關節的機器，現在仍有在吃藥控制，笑稱自己有長短腿。現在於連鎖速食工作剛滿一個月，期望能快點工作滿 3 個月達到穩定就業的目標，希望將家人長期對於自己工作無法持久的失望感扭轉為肯定自己的工作表現。

阿龍目前與罹患憂鬱症的母親同住在妹妹婆家空出的房子裡，由於妹妹的夫家也在附近，故妹妹常常會回來探望或帶出他們出去走走。家裡排行老大的阿龍，下面有弟弟跟妹妹，在國三時父母離異，孩子皆由母親辛苦帶大，之後母親與他人合夥經營麵攤經濟狀況轉好，故對於孩子物質的需求都能滿足。經歷重考一年考到二專夜校的阿龍為家裡學歷最高，當時擔任郵差的父親因此贈送一台機車及替阿龍在二專就學期間爭取到郵局工讀生的位置。

但在 25 歲時，透過二專聯誼認識的女友讓他的生活從此產生改變「有一次她爸媽不在家，我就去她家，去她家坐坐，是她提議的，不小心她爸媽回來了，他(女友爸媽)問我：他是誰？她說是朋友，她沒有介紹我是她男朋友，可能父母知道會怎麼樣，她爸媽看我這麼瘦啊，就好像沒有很喜歡我，交往三個月後就分手，因為她父母反對，造成我感情的壓力，就是受不了，受不了就發作」(A-001)。

初次發病的阿龍有嚴重的幻聽及幻想，會對著窗外的鄰居大吼大叫，母親求助於弟弟請父親接去三重照顧，換到不熟悉環境的阿龍症狀反而更加嚴重，父親決定將阿龍帶去○○醫院住院。一個月出院後，阿龍就繼續在三重父親家

裡調養身體，當時父親會監督阿龍服藥狀況，父親的女朋友則會準備三餐，並不斷建議阿龍去蘆洲擔任慈濟志工，但因為對做垃圾分類缺乏興趣，阿龍常常下午就跑回來，做了半年就不去。對於父親女朋友的照顧阿龍說：「那個時候那個阿姨都會管我、念我，我會受不了」(A-003)，而在阿龍休養於三重的同時，母親也因為罹患硬皮症而無法繼續麵店工作，故回雲林養老，在養老的過程被診斷為憂鬱症。阿龍說：「因為她手腳有問題，她都會胡思亂想，不知道為什麼，就會想我」(A-070)。因此待在三重 2 年後，阿龍就將母親接回新店同住。

搬回新店後，母親退掉勞保，保險金大部分由妹妹保管，剩下部分作為阿龍與母親的生活開銷使用，妹妹開始鼓勵阿龍去就業。阿龍回憶當時懶散的求職態度讓家人漸漸開始有所不滿「本來之前是罵，現在已經罵都沒有用了，現在只是說你就是做就對了，我也不想聽你講，因為他知道我是這種個性了，他們也放棄這個念頭」(A-067)。

32 歲(2010 年)時阿龍在就業服務站(後面簡稱就服站)找尋工作的過程裡，得知○○工作坊裡有專業人員提供就業服務而決定先至○○工作坊，因為擔憂母親在家寂寞，阿龍帶著母親一同參與工作坊的活動。工作坊的生活雖然很快樂，但阿龍發現機構內除了做些簡易的手工，對於協助介紹工作的部分卻很緩慢，因此開始自行至就服站查詢職缺。最後因為母親負擔生活開銷的保險金逐漸見底，阿龍離開待了 2 年的工作坊，全心至○○就服站填寫工作申請單，由於在○○就服站 2 個月自行去應徵工作都沒消息，○○就服站將其轉介到○○職業重建中心(後面簡稱職重中心)。

在就業服務員(後面簡稱就服員)媒合工作期間，阿龍都規律至中心使用健身器材培養工作體力，剛巧 2012 年○○(烘焙)庇護工場處於籌備期，正在招募員工，職業重建管理員(後面簡稱職管員)建議阿龍去嘗試看看。順利面試到職缺的阿龍雖然擔任的是內場人員但仍需熟記所有麵包及其他商品名稱，因此阿龍在接受庇護工場 2 個月的職前訓練後才開始正式上班。○○(烘焙)庇護工場

是用排班制，每班需工作 6 個小時，一個月領 5 千元，同事及專業人員都很友善，就在那邊做了 2 年，阿龍不好意思地說起離開的原因「○○(烘焙)庇護工場就是因為請假請太多，因為我個性滿懶的，我自己承認，比如說有時候下兩天就不想去上班，可能跟我個性，因為我是射手座的崇尚自由。其實在○○(烘焙)庇護工場我過得很快樂」(A-023)。

休息一陣子又回○○職重中心求職的阿龍這次希望能找到與自己電子本科相關的工作，在規律來中心運動幾個月後，透過另一位職管員找到○○(電子)庇護工場，上班時間也跟之前所待的○○(烘焙)庇護工場相同，回憶當時工作狀況阿龍說：「組裝零件、裝燈泡，很枯燥，很無聊，然後他在裡面可以抽煙，因為我有抽菸的習慣，但是我跟裡面的同事感情也很好，因為他們都有抽菸，滿聊得來的，手機打電動同好。…不過下兩天時我也是請假，有時候會很懶，打給電話請個假我就隨便了」(A-050、053)，做了 3 個月也被辭退。

又回到○○職重中心的阿龍在經歷過前兩次工作都是被職場辭退的經驗後，透過與家人及就服員討論裡，認知到自己的工作出席狀況不佳是必須改善的部分，加上開始意識到個人經濟獨立的重要性，認為該是自己孝敬母親的時候。因此這次擁有強烈工作動機的阿龍透過就服員所安排每日定時的體力訓練，積極的維持工作體力也養成規律的工作作息，從中也逐漸改善自己原本散漫看待工作的態度。之後就服員替阿龍找到了美式餐廳洗碗的職缺，不再敢工作隨意請假的阿龍只記得盤子很重跟同事沒甚麼交集，因為他說：「做不久，因為他們的店倒數計時說○○要買走，所以我也只領到一個月的錢，還滿多的，一萬多塊。但他們就會搬到○○路，也沒有帶我一起走，不知道為什麼，因為他們要結束營業了」(A-056)。

失業後的阿龍又回到○○職重中心尋求協助，專業人員仍要求阿龍培養固定的時間至中心運動培養工作體力，最後就服員替阿龍找到在捷運永安市場站附近的連鎖速食的清潔職缺，在 2017 年 4 月正式被錄用，店長讓阿龍只需平日上班，如遇到母親或自己需要身心科回診還需另外請假。對於目前工作現狀，

阿龍提到：「現在就比較上手，現在看能不能維持住，只要維持住超過3個月，看能不能讓我妹妹另眼相看，我的想法是這樣子」(A-104)。除此之外，阿龍也提到工作初期就服員到職場的陪伴能帶給自己職場安全感及提點自己工作遺漏的部分，並與就服員約定好要一起努力維持工作。對於未來的職涯規劃，阿龍希望主管能指派他做送餐甚至進到廚房學習新技能的機會。

阿龍的職業抉擇歷程：

其實阿龍本來是希望能做電子相關或是具一技之長的工作，但是因為精神疾病的關係，他喪失電子專業的知識記憶，使得阿龍在應徵電子相關工作都因無法回答專業問題或是因其精神障礙身分而到處碰壁。因此，在轉由職重中心媒合工作後，阿龍並不限制職業類別，把握任何一次的工作機會，期間發現職重中心裡投入清潔工作的求職者都能持續下去，因此將較想從事的工作類別以清潔或電子的工作為優先。

貳、Terry—不能回家的男孩

35歲的Terry是受訪者裡唯一具有碩士學歷的人，對於訪談的內容都以謹慎的態度回答問題，並不斷提及到自己跟人群相處是有些障礙，有14年思覺失調症病史的他，幻聽的現象並未因服藥而完全消失，尤其是當壓力無法負荷，幻聽的現象會加劇影響情緒狀態。父母親都是退休的教職人員，還有一個小他兩歲的弟弟，全家為虔誠的基督教徒。Terry家鄉其實在埔里，但因為之前北上就業而與弟弟同住在新北市到現在，房租一直都由弟弟負擔，Terry的生活費則由家裡負擔。今年二月剛辭職的Terry目前在○○工作坊復健並與○○職重中心的就服員保持聯繫；弟弟忙於研究所課業及打工；母親週三、週四、週日都會上來台北跟Terry一起參加教會聚會，父親只有週日會上來。而Terry描述家人現在對其疾病認知狀況為「弟弟跟媽媽花時間陪我的比較多，他們最了解我，爸爸不懂我甚麼狀況，甚至認為我沒發病，我沒事這樣」(B-095)。

其實，Terry 高中時就曾因為學校異性交友壓力而失眠，當時並未確診。直到上大學後，仍持續對於人際互動有焦慮害怕的感受，加上與室友一起作息不正，Terry 描述大二下開始「會有聽到一些聲音，醫生說是幻聽，但是對我來講我是聽的滿清楚，就是講一些是是非非的，當然是講我，主要是跟人群有些障礙、不熟，跟別人沒有什麼默契，就讀讀書、打打球，玩一些活動，像象棋、運動，運動就羽球跟籃球，其他跟別人是很難有交集，特別是講話，好像沒有很風趣，像別人有些講話會很好笑、風趣，我就沒有」(B-022)，之後症狀越來越嚴重，由於父母當時還未退休無法在家照顧，因此先休學住院。

休學三年的過程裡，Terry 在急診及慢性病房住院 4 個月後，便轉至療養院休養。在療養院一共住了三次，每次都只待了 4 個月，中間還有至美國加州神學院讀書 3 個月及至母親認識的傳道人山莊擔任房務人員 4 個月。週一到六每日固定賺取 500 到 700 元的收入，在打工過程裡 Terry 好奇薪資給付的情形才發現「其實那個雖然是打工，其實後來才知道是我媽媽支薪，那個傳道只是讓我去做，但沒有給我錢」(B-015)。不過 Terry 提到「打完工就差不多就要復學，因為我媽覺得在復學前應該身體要好好休息再進去，就第三次進去療養院休息，等療養院完剛好就三年，然後就復學」(B-017)。復學之後，剛好大學老師提到學校與天津大學締姊妹校，Terry 因此嘗試報考，於是在 2008 年(26 歲)至天津大學日文所就讀，同年父母皆退休，Terry 獨自在天津全心讀書於 2011 年(29 歲)畢業。

隨後 Terry 在回台後幾個月，透過網路尋找職缺，應徵上了捷運清潔的工作，並北上與弟弟同住。一開始在小捷運站做兩週，Terry 做的狀況為「小站會 delay 大概一小時，站長會直接說你怎麼還在做？沒去吃飯？因為我想說沒做完要先做完，但他不喜歡這樣，其實我的事都有做完，但我不知道他的點是在哪裡。站長沒有跟我講，只是領班有跟我說，可能私下有討論。後來被調到大站一天就被站長解聘(B-061)」。當時 Terry 覺得「我是沒有介意啊，那時候覺得 fire 反而我輕鬆，就是不用工作，沒有覺得說我需要工作賺錢，畢竟爸爸媽媽都老師退休，其實家裡有沒有我去負擔那個經濟，其實沒有差很多，爸媽會給」(B-066)。

因為捷運清潔跟保全在同一個工作環境，Terry 提到清潔阿姨認為「做清潔太辛苦，一天八小時，只有領差不多六百塊左右。保全的話一定是上滿 12 小時，當時捷運保全是領 3 萬 4，那時候的 3 萬 4，然後他們認為要存點錢，就推薦我去保全」(B-067)。透過阿姨的推薦 Terry 就去應徵，但主管發現 Terry 免役(因為精神疾病)而不符捷運保全的資格，雖不予錄用但有協助介紹到其他保全公司，最後成為預售屋保全。保全的工作從早上 7 點做到晚上 7 點，但因為這份工作沒辦法讓 Terry 休禮拜天去參加教會聚會，因此做一個月後，主管將他調為上班時間相同的工地保全。Terry 形容那時候的狀況「情緒比較大，比如說還是會聽到一些聲音，主要是吃飯，飲食上不夠規律，有時候早餐中餐晚餐沒有吃，對於精神上要工作基本上是一種考驗」(B-084)。弟弟跟母親也感受到他的情緒及生活作息的不穩定「就是家裡都沒在整理，他就覺得不太好，好像有工作，但自己清潔跟家裡打理不好，覺得不行」(B-086)。家人主要認為保全工時太長，因此 Terry 做了 2 個月的保全就主動辭職在家休養。

保全離職後，曾自行去應徵餐廳的外場服務生，那次的經驗為：「做了四天，後來就說，你這樣不可以，因為他覺得我工作時有在晃，我是覺得沒有，因為我不知道。後來是下面的主任跟我說店長不想用你，我就問可以不支薪讓我學到會再上，可不可以有這樣的機會，也許我學習比較慢，但是我願意學，把他做到好再到這裡工作，後來就給我三天，但後來還是不行，主任說你可能不合適，你可能比較適合公職，就給我那週的工時錢」(B-105)。之後 Terry 就自行至○○就服站填資料，透過就服站轉介到○○職重中心接受就業服務。

就服員詢問 Terry 曾做過的工作及興趣，Terry 特別提到「對吃的，比如說做漢堡比較有興趣」(B-110)，沒多久就服員就陪同 Terry 去應徵連鎖速食的清潔的身心障礙者職缺，順利在 2012 年 4 月(30 歲)開始在連鎖速食工作。Terry 特別提到「他們知道我的狀況，因為有設那個小天使的一個代號，等於是我是身障的朋友，我來做這個工作叫做小天使」(B-114)，一開始在小分店時，員工總數只有 5 個人，員工間互動熱絡，私下也會約出去活動，但一個月後因為營運不佳，Terry 被調到大分店。

大分店的員工總數是小店的四倍，員工由於忙於服務而沒甚麼互動，Terry 所負責清潔的區域也比原來的大，雖為時薪制，但也慢慢從一個月 8 千元做到 2 萬 1 千元，後期則經常能領到 2 萬 3 千元。

直到 2016 年 5 月，換了一位重視業績跟效率的新店長，職場環境開始讓 Terry 備感壓力：

「店長有時候會跟我講客人客訴你怎麼樣，其實我會解釋，但店長更希望做好，他不想聽解釋或理由，因為理由對事情沒有幫助。他有時候盯我就是希望反正我要你負這個責任而已，那他不想我去解釋或辯解。」(B-140)

「客訴狀況我會問夥伴，或是問店長，下班時用 line 問他說我該怎麼做會比較好，有時候夥伴會覺得比較煩，因為同樣的事情又發生，而且又問同樣的事情，然後又犯，他們會不高興。」(B-142)

「他(新店長)會希望我能力更好，他會逼我，就是我在做的時候會在旁邊盯著我，不管我做任何事情，反正有沒有客人都會一直這樣緊迫盯人，壓迫式。不管客人有沒有在，他都會這樣子，只要他有上班。」(B-163)

在這樣的工作環境下，Terry 的精神狀況開始不穩定，情緒起伏加劇。Terry 比較與前幾位店長的差異說到：「前面幾個(店長)因為比較沒有要求，他們能多給工時就盡量給，因為我就是有些問題，就沒有特別休息(B-213)」；「遇到他(新店長)壓力就會大起來，其他店長都不會這樣，就會包容，有的是不管我，只要我能待著或可以用就好，那這個就不隨便給，只要你有能力他願意給，你沒有能力相對的時數就會比較少」(B-162)。

不過 Terry 自己也說：「因為我有犯好幾次錯誤，因為我做事情會比較急躁沒有方法，就會破壞到東西，他(店長)就會簽很多協議書，比如說要怎麼補償，或是下一次要怎樣懲處」(B-161)，簽署這些協議書讓 Terry 感到工作壓力更沉重。面對自己工作上重複性的錯誤，像是清洗過的廚房器皿仍有污漬、清潔廁所過快而遺漏些細節、過早收走內用客人桌面餐盤引發客訴等狀況，Terry 開始尋求就服員協助。雖然 Terry 的就業服務早就已經結案，但就服員仍至職場與 Terry 討論該如何改

善工作現狀，也協助 Terry 與店長溝通客訴狀況，並替 Terry 向店長爭取工作時數。雖然一開始就服員協調是有作用，不過在協調多次以後，新店長連就服員都不太理會，因為新店長一直認為 Terry 有工作心不在焉、不重視工作的情況。提到後期狀況 Terry 說「老師(就服員)也覺得是我的狀況」(B-167)，就服員建議 Terry 至○○工作坊換個環境吃藥調養。最後，2017 年 2 月(35 歲)新店長解雇 Terry，對於離職的主要事件 Terry 並不想說明。

在離職後，Terry 接受就服員的建議到○○工作坊復健，目前固定在工作坊擔任廚房人員協助切菜或洗器皿，也會輪班擔任跳蚤市場的櫃台。在今年五月訪談的時候，Terry 提到在前兩週透過○○職業重建中心的就服員介紹去應徵社區大樓清潔，可惜沒有錄取，雖然有些失落，但現在就是努力把自己狀態調整到最好，隨時準備去工作。

Terry 的職業抉擇歷程：

剛研究所畢業的 Terry 其實本來希望能走自己的專業，從事日文老師，教小朋友日文，但因為沒發現合適的職缺，開始廣泛研究其他認為自己能勝任的工作，在隱瞞精神障礙者的身份下選擇從事清潔、保全、餐飲但都無法持久。之後在與母親與弟弟討論下至職重中心找尋工作，本來穩定從事速食連鎖清潔幾年的 Terry，因為從新店長感受到龐大職場壓力開始出現許多職場狀況，雖然有試圖改善，但最後仍遭到新店長解雇。曾想返鄉回家務農的 Terry 被母親及弟弟的反對，因為家人雖然全力支持 Terry 就業，但希望 Terry 能在台北多歷年幾年，回鄉被視為一種逃避。現在規律至工作坊復健的 Terry 透過關注求職訊息及至路上詢問從事相關工作的人員，他希望能以較為缺人的行業或擁有固定薪資的工作為優先，因此職業排序以清潔、資源回收、粗工為優先，之後才是曾從事過的房務工作，而就服員建議的行政助理工作排在後面，再來是擁有固定薪資的廚房助手、理髮助手，最後才是服務業。另外，Terry 擔憂以自己的工作能力，對老闆來說是否能聘用。

參、阿潘—流浪的女孩

32 歲的阿潘有 5 年躁鬱症病史，對於精神科藥物易有副作用，像是反應力下降、嗜睡、飢餓感、手抖、焦慮、心跳加速、胸悶、重度憂鬱。對於這些藥物所造成的副作用，阿潘自己有研究出一些對策，規律生活作息及調整服藥時間能改善嗜睡、飢餓感，隨時檢視自己的壓力狀態可減少手抖的狀況，最近醫師所開的抗副作用藥物則完全改善焦慮、心跳加速、胸悶、重度憂鬱的症狀。

從小父母離異的阿潘，父親躲債到大陸，母親從事特種行業被娘家唾棄，因此阿潘及大哥從小就寄住外婆家(同時也為大舅家)，大舅對阿潘有養育之恩，故從大二寒暑假開始就直接被大舅安排至自己的室內設計公司打工，大學畢業後擔任大舅的設計師助理，因為非本科的緣故，阿潘說：「我真的都不會，連最基本的椅子最低高度是符合人體工學都不知道，就從頭學」(C-509)，加上脾氣不好的大舅對於阿潘所做的東西總是不滿意，讓阿潘一直難以適應工作，常在一個人加班時哭泣：

「我斷斷續續都有跟我的朋友講，說工作上有點找不到方向，不知道自己在幹嘛。就是一樣的東西可以改來改去 10 幾次，最後再罵我說為什麼用這麼久?我就想說不是你要改的嗎?...我畫了 3 個月我也會很累，還罵我說這個東西你畫了 3 個月才賺二十萬而已，連你的薪水都不夠，就不斷受他的語言霸凌。」(C-028)

就這樣，撐了兩年的阿潘終於受不了提出辭職，但被大舅視為「忘恩負義」(C-511)。大學畢業開始自學日文的阿潘，離職後立即申請至日本語言學校，之後透過學校介紹去日本當地的溫泉飯店打工。因為飯店人員不多，加上年長者居多，阿潘自願負責些粗重的工作，雖然工作很辛苦，但喜愛日本細緻分工制度的阿潘做得非常快樂，可惜當時遇到日本 311 地震，在日本待了 3 個月被迫返台。

回台後的阿潘因著自己在日本打工的經驗順利考取日語檢定二級，先是應徵日語補習班櫃台，但跟主管相處不來，做了幾天就轉做飯店櫃台的工作。本

來被分配在總店的阿潘發覺同事溫和但卻不願意教人，2個月後被調到分店對阿潘來說也沒有比較好：「他們完全沒有要把我解僱的意思，但他們一直問我說到底有沒有心要學?但其實我在這邊都快要被嚇死了」(C-072)，在高頻率被責備的狀況下，阿潘在2個月後主動辭職。這次的工作經驗讓阿潘認為自己無法在台灣找到適合自己的工作，不過在休息一陣子後，應徵上在網路批踢踢版上找到一個日本直營的點心店職缺，身為菜鳥的阿潘盡做些前輩不想做的粗重工作，但最讓她痛苦的是前輩對於自己的態度：「他們常常會笑我，覺得我好像是傻傻呆呆的樣子，而且很直接的講，但他們可能講是沒有什麼惡意，只是嘲笑而已」(C-103)。雖然前輩陸續被調去其他分店，但逐漸變成老鳥的阿潘也跟工讀生處不來。回憶經歷麵包店過年痛苦的阿潘說：「過年的時候大家都想搶最輕鬆的工作，我一個人就是快要累死了…所有的人都是挑那個跟客人面對面的，補貨、丟東西、炸東西，那些累死人的工作都是我在扛」(C-107)。撐了1年半才辭職的阿潘說：「我就說我要去日本。我明明知道接下來會很忙，但我就在最忙的時候離開」(C-130)。

相較第一次日文不太行，這次阿潘是以通過日語檢定二級的程度再次前往日本語言學校，並靠自己在便利商店翻找求職週刊順利找到打工。但過著白天讀書，晚上居酒屋打工的生活，阿潘工作及感情開始出現問題：

「店長跟副店長兩個不合，店長給我們的指令我們照做，可是副店長又給我們另外一個指令我們也照做，所以我們就好像夾在中間…店長有給我一台腳踏車，然後他說不可以跟別人講，那是公司的腳踏車，可是最後大家都知道是店長給我的腳踏車，大家都在背後講話。」(C-152、154)

「剛認識的時候是他(遊戲網友)在追求我，那時候內心有很多障礙，所以完完全全的拒絕。但是之後我們一直都保持著聯繫，都是他比較主動，他常常會跟我傾吐一些苦悶的事情，不管是生活上、感情上、家庭上…他本身也有精神病史…我們碰巧住在(日本)同一區這樣子，那言談之中其實他講話有點奇怪，就是跟現實不符，他說他在玩裝貧窮的遊戲，反正就是一個幼稚幼稚的男生，好像無法把握住現實。那我當時因為靈修，我開始變的想法很多元化，到最後暴走像是有幻覺、幻聽、幻感。」(C-005、006、007)

終於在工作 1 個半月後，阿潘的精神狀況變得無法控制：

「我在睡覺，突然聽到腦袋有聲音說店長要來殺我，我就跳起來錢包拿了就往外衝，一直跑一直跑用全力跑跑，跑到沒有力氣後，就到處找路人求他們給我到車站，覺得如果沒有人陪我，我就會被殺掉。」(C-161)

因此阿潘被家人從日本帶回台灣，與哥哥一同協助大舅公司下的倉庫工作，但因為阿潘精神狀況不穩加上一直往外跑。一週後阿潘家人終於帶她去就醫，在住院的過程裡，母親主動頻繁的探望，意外修復起母女關係。之後反覆住院調藥的阿潘在休養 2 年後，先是找到早餐店的工作，當時阿潘認為早上工作晚上可以休息，但是因為不習慣油煙加上跟不上早餐店工作速度，2 個月後決定離職，店家還拖欠 2 個月才會給阿潘這 2 個月的薪資。之後阿潘擔任美術櫃台人員，阿潘說：「應徵的時候是主管應徵，但是我面對的都是櫃檯人員，主管他很滿意我，他看到我的畢業作品還大大的讚賞我。但是我在黏土櫃台，他們(同事)都大大排擠我…他們就在那邊一直聊天，就我一個人坐著，然後有時候還拿我開玩笑，當著我的面，大概有六七個人吧」(C-194、195)。感覺被霸凌的阿潘曾試圖跟同事搭話，卻得到同事「蛤?你剛剛說甚麼?你再說一遍?」(C-197)的回應。加上精神科藥物讓阿潘的飢餓度提高，無法適應櫃台人員用餐時間不固定，做了一週對方就認為阿潘不適任，阿潘也樂意接受。

之後，阿潘心動○○電腦補習班網路廣告學費由政府補助 12 萬就去報名，在開課前的空檔，阿潘找到連鎖餐飲的兼職，平日三天，一次 4 個小時；隨後又找到假日在大賣場推銷冰淇淋的兼職。同時兼兩份差及補習的阿潘身心狀態漸漸開始無法負擔，加上阿潘介意藥物副作用導致增胖 15 公斤的自己，自行服用減肥商品，雖然體重成功掉到 39 公斤，但加速代謝的作用下也導致精神藥物濃度不足，造成發病。阿潘在告知連鎖餐飲店長病況後，被對方自動解雇。

狀況好轉後，補習也因 1 年期滿而停止，依靠著假日至大賣場推銷冰淇淋兼職的阿潘在就服站的建議下，隱瞞自己精神疾病的部分應徵到印尼進口食品

包裝的工作，一開始八點半到六點的工作時間還能承受，但是當開始加班到九點半，對於需公車通勤的阿潘來說，到家已經十點，晚上作息的延後讓服藥時間也延後，使得嗜睡的藥效持續到隔天中午。在嘗試2個月後，阿潘因受不了而告知老闆自己有精神疾病的部分，老闆不但沒體諒，反而放大檢視阿潘早上嗜睡的狀況，最後甚至把阿潘從月薪制改為時薪制，因此讓阿潘決定辭職：

「算是前輩跟我說：『你知道大家在背後都說你精神狀況不佳，然後老闆說希望你睡飽之後再來上班，所以希望你一點過後再來上班，然後九點下班改成時薪制。』我就說我不要，然後我就走了。」(C-230)

辭職後的阿潘同時申請○○就服站及○○職業重建中心的就業服務，由於服務重疊阿潘在搞不清楚的狀況下就被轉由○○職業重建中心負責：「有專員打來說要幫我找工作內容，我跟他說我有找職重中心，他就說那跟我們是一樣就不必了，就掛掉了」(C-242)。但因為○○職重中心讓阿潘等太久：「我離開(印尼進口食品包裝的工作)前就去問了，但中間有經過一個過年，她本來要我等，等幾個月，然後等完幾個月後，就又要我等幾個月，就一直要我等，我就很生氣，她也很生氣」(C-243)。等不下去的阿潘又回到○○就服站求職，並強調一定要是身障的職缺，正巧○○就服站缺一個約聘的時薪身障行政人員，阿潘就在○○就服站協助影印及資料整理，○○就服站希望阿潘能做到年底故並未再介紹任何職缺，但希望能找到正職的阿潘利用工作之餘仍會留意職缺請假去應徵，同時，○○職業重建中心也開始進行就業服務，在面試了許多職缺後，就服員發現曾接觸過的學校有行政人員的身障職缺釋出並向校方推薦阿潘，終於在5月時順利錄取了。雖然在工作初期不友善的同事帶給阿潘工作困擾，加上家庭有些狀況讓阿潘意識到自己開始有些精神症狀的出現。但透過就服員至職場瞭解狀況、協助溝通及與阿潘討論家庭狀況並提供情緒支持後，讓阿潘精神狀況恢復穩定得以繼續在職場，現在阿潘順利做滿3個月，很滿意現在的工作。

阿潘的職業抉擇歷程：

阿潘在畢業後直接被要求在大舅家就職，之後因著日本飯店打工的經驗，喜愛日本細緻的工作分工的阿潘，回台皆應徵跟日文或櫃檯相關的工作。在發病後，先以能配合身體狀況的兼職工作為主，再依著過去就業經驗從事櫃檯或門市相關工作。之前從事兼職工作都隱瞞精神障礙身分的阿潘，在結束電腦進修後，開始應徵正職工作並未隱瞞精神障礙身分，最後在就服站建議下隱瞞精神障礙身分獲得工作。其實，不管是發病前後阿潘跟同性別的同事、雇主都有些相處上的議題。但在回到就服站擔任行政助理的職缺時，她發現政府單位的人員對她非常友善，因此求職方向以公家機關的身心障礙者職缺為主，不然就是期待能在有規模、有制度公司的身障職缺，認為這樣同事的水準也相對較好。另外，在考量身體狀況下，以找尋行政助理或門市人員為優先，不走本行的原因為阿潘發現美工人員的工作作息不正常會打亂他規律的生活作息影響精神狀況。

肆、黑魚—肯定自己的男人

皮膚黝黑的黑魚，由於天生左腳比右腳腫脹，左腳曾為此開過刀，在之前的工作經驗訓練下，讓他仍能久站工作，目前就是晚上泡熱水按摩促進血液循環並未針對這個問題再就診。黑魚很興奮有人能記錄自己的故事，在接受訪談的過程裡非常激動，不管是就業或就醫的歷程都鉅細靡遺地告知。結束訪談後，還特別提醒如果研究者未來有遇到對於就醫或就業有困擾的精神障礙者，可以將他的電話直接留給對方，從言談裡感覺得出黑魚很感謝一路上協助自己的貴人，也深知從復健到就業這段路走來不易，因此期待透過自己的經驗分享，讓更多精神障礙者能正向面對就醫、就業上的挑戰。今年 50 歲的黑魚目前與高齡 83 歲的父親及 80 歲的母親還有 52 歲的三姊同住，另外兩個姐姐及大哥都已結婚搬出家裡。擁有 18 年精神病史的黑魚，就醫初期被診斷為思覺失調

症，雖有穩定服藥但藥物的副作用使得他無法順暢言語讓他非常痛苦，直到 2015 年更動診斷為憂鬱症並調整藥物後，並未出現任何藥物副作用，黑魚說：「他(醫生)說你現在的病已經好 99%，醫生就說是 99 了，就差一點點，差一點點就是要吃藥控制，就是那個你的病情」(D-218)。

回憶自己的就業經驗，黑魚提及國中畢業時因正值叛逆期，父親擔心他誤入歧途，故建議去做手工鞋子的學徒，在當時的年代，學徒一個月可以領 4 千元是很大筆的數目，第二年出師受人聘用，每個月亦有 3 萬元的收入。但 1980 年代後機械取代人力，手工鞋子業逐漸沒落，黑魚 20 歲時轉至洗衣店工作，每月有 3 萬 2 千元的收入，因洗衣店附近為酒家聚集地，下班的娛樂就是與周圍的商家喝酒，開始有酗酒的狀況。

在這樣的生活模式下，32 歲時精神狀況開始出現問題，黑魚談及當時的狀況仍非常清晰：「因為當時就是說沒有朋友，心理上非常空虛，在工作場上就是好像對自己生活的意義都沒有，它慢慢變成憂愁、憂慮，變成所謂的憂鬱症。因為當時 18 年前還沒有這個憂鬱症的時候，當時我家人因宗教信仰以為是被附身」(D-002)。故黑魚在非志願的情況下被送到廟裡 1 個月，精神症狀反而更糟糕「當時我非常痛苦，因為他們當時不了解這病是憂慮、憂鬱、躁鬱這樣子，最後的時候，我待了一個多月後，已經發狂，已經發瘋了，那時候那種病已經變成精神分裂，已經不知道人世了，他是誰他是誰都不知道，有時候看到惡魔就想要揍他一樣，開始手腳亂打。最後我家人看說：這不對喔。還有我在那邊他們的時候，他們故意要嚇走，給看到宗教道教用的那個油鍋，因為我那時候發瘋了，自己的手放下，他就說我當時真的是瘋掉，最後我家人說不對，要就醫，要看醫生，我家人就問人家哪裡有人有看這種病，就進去住一個多月」(D-005)。

出院後黑魚在家休養整整 6 年，初期需由母親或大哥陪伴就醫，因母親年邁，大哥擺攤生意忙碌，黑魚在訓練 1 年後能自行至醫院就診。在休養的過程裡症狀並沒有完全被控制，讓黑魚過得很痛苦，黑魚回憶當時跟醫師討論的狀況：

「看的差不多三年的時候，有一天我一直跟醫生說：我怎麼都講不出話來？他開出來的藥

屬於就是控制病情，而沒有辦法治本，當時我沒有辦法講話的時候，我就問那個醫生說我這個病會不會好？他(醫生)說你這個病不會好，那我就是一句一句話講，不是像現在講的這麼正常，我是得了甚麼病?你已經是精神分裂，精神沒辦法集中，有時候會隨時會憂鬱抓狂。真的我在家裡的時候會悶悶不樂，還有時候會覺得很痛苦，那之後藥只是控制，很痛苦，每天早上起來喉嚨就嘔~的會叫，話說不出來，醫生說那是藥物副作用」(D-010)；「最後我受苦，受苦又快三年」(D-011)。

黑魚強調醫生在這6年內並未調整自己的用藥，最後又再次發病。在這過程裡，黑魚的三姐不斷提供情緒支持跟找尋其他治療的方法：「她鼓勵我，他說叫我相信他。因為當時在醫院是說我都不會好，他說相信我，我一定會幫你醫好」(D-013)。之後黑魚除了以藥物控制外，亦倚著宗教信仰，透過常去龍山寺祈福，讓內心獲得平靜，症狀漸趨穩定。38歲時，在三姐的建議下，去慈濟擔任環保志工，一年後，就去至○○就服站找尋工作，剛好當時政府缺臨時清潔人員，之後一年任期到，透過○○就服站的介紹來○○職業重建中心。

黑魚當時跟就服員表示自己會在家幫忙洗碗、做家事，在不排斥的情況下，就服員馬上找到連鎖KTV洗碗工的缺，店內兩樓的餐碗都是他負責的範圍，這樣的工作量讓黑魚有些卻步，而就服員的一句話讓他打起精神：「你剛進入社會，去哪裡都一樣，天下沒有工作那麼少，你假如沒辦法撐下去，你都做不下去」(D-035)。之後，黑魚拒絕就服員協助他洗碗，在就服員陪伴自己工作三天後，就跟就服員說：「老師你不用來了，我已經可以適應了」(D-035)。後續就服員在觀察1年後就結案，而黑魚逐漸抓到洗碗訣竅，除了能做好自己洗碗的部分外，亦跟廚房人員熟識，在尖峰的時候會協助烹調炸物。黑魚的職缺是時薪制，雖然寒暑假旺季時能領到2萬3千元，淡季時領1萬八千元，但看著廚房人員能享受正職的公司福利。黑魚說：「我已經做三年半我要做正職的，跟他說我那麼厲害了，我要做正職的，他(主管)不給我做，因為我身障是時薪」(D-046)。黑魚當時接受主管這樣回答的理由為「因為我當時是頭先在這邊出去的，我以為說我工作很難找，沒辦法忍耐，繼續做，繼續這樣做，因為我怕我找不到工作，我以為有工作就滿不錯的，也不嫌他減少還是怎麼樣」(D-

051)。

事情過了不久，店內使用 10 年的洗碗機故障，主管先以馬達需要 1 個月才能進貨，這時適逢冬季，冷水手洗這麼多的碗對於黑魚來說非常辛苦，1 個月後他給主管最後 2 個月去修理洗碗機，結果仍得到相同的理由，雖然主管有挽留，但黑魚仍堅持要辭職。

離職後，住家附近的前同事受主管委託詢問黑魚要不要回去做洗碗正職，但黑魚拒絕，可是他很憤怒得提到：「我再出去問別人的時候，那個人在那邊(洗碗)做的時候是 28000 元」(D-073)，之後仍與前同事保持聯繫，後續雖然有職缺但他們大概知道不回去的原因，就沒再詢問過黑魚。離職在家休息的黑魚，在 2015 年(48 歲)時，三姐透過他人介紹，帶去○○醫院求診，醫生檢視他之前在 16 年來至 AA 醫院的用藥，發覺藥物都沒調整過因此在慢慢調藥 3 個月後，完全把所有的舊藥換掉，黑魚最在意咬字不清的藥物副作用消失了，透過多與人交談，他開始能正常與人交談，醫師也終於有把握將黑魚的診斷從思覺失調症更動為憂鬱症。黑魚特別提到連職重中心的老師都說：「你看起來呀來越進步!你看你的眼神都正常了，不像那時候呆呆的」(D-113)，這樣的改變讓黑魚更能安心工作，深信自己的好運就要到來。

症狀的穩定讓黑魚又重新開始找工作，找到○○公司底下的子企業洗碗工職缺，對於當時應徵的情況，黑魚提到「當時我有跟他講身障可以報稅，他們 100 員工就可以抵銷一個身障」(D-089)，由於這份正職需要負責洗兩間店面所有的餐碗，故月薪為 3 萬元，主管跟黑魚都不確定能否勝任，因此黑魚主動跟對方談條件：「我跟他說給我半年洗看看，是不是半年洗得過你就聘請我正職，剛好我洗的過」(D-097)。之後主管希望黑魚工作能有名助手，黑魚直接請○○職業重建中心介紹同為身心障礙者的求職者 A 某，就這樣子黑魚親自訓練 A 某持續 2 年的時間。工作 2 年後，公司將黑魚工作地點從敦化南路遠企百貨調到天母的店面，黑魚特別提到：「突然被調的，他(公司)故意說那邊人很多」(D-091)，且工作也從洗碗變成外場服

務員，外場的工作對於黑魚來說不是問題，但這樣的上班距離對住中和的黑魚來說太過遙遠，故在天母做了 2 個月就離職。

已在家休息一陣子的黑魚，最近又開始找新的工作，這次未至○○職重中心申請就業服務，而是自行去應徵工作，因他認為自己有工作能力應將就業資源留給更需要的人。

黑魚的職業抉擇歷程：

黑魚會觀察市場需求去調整工作狀態，像是因手工鞋沒落而轉職至乾洗店任職，本來打算晚年自己開設一間乾洗店。但在發病之後，黑魚對於自己的工作能力缺乏自信，認為身心障礙者本身就難找到工作，但黑魚在家人鼓勵及全力支持自己的想法下，開始自行至就服站求職，對於工作類型沒有設限、願意嘗試任何工作機會的黑魚，在初次詢問櫃台人員即得知政府招臨時清潔員就直接錄取。之後清潔員約滿的黑魚重回就服站求職，就服站得知身障身分後介紹黑魚至職重中心求職。不知道自己從事哪些工作的黑魚透過就服員協助立即媒合到洗碗工作，並逐漸從中找到訣竅。雖然黑魚曾有想嘗試其他工作的打算，但因為僅對於自己的洗碗技術有把握，因此都還是去應徵洗碗工作。初期會告知自己精神障礙身分的黑魚，在經歷過主管薪資差別待遇及感受到他人對於自己不友善的眼光後，現在憑著能勝任一般洗碗工作負擔的能力，選擇隱瞞精神障礙身分，並勇於去跟主管談公司福利或是薪資。

伍、QQ—努力工作的女孩

42 歲的 QQ 有 10 年思覺失調症的病史，是受訪者裡唯一使用長效針劑的精神障礙者，QQ 的幻聽並未因為藥物治療而完全消失，尤其當 QQ 情緒緊張時症狀會更明顯，QQ 說：「我知道他是一個在跟我講話，可是我都不理他，因為我們(○○工作坊)自立團體有在學習，我們有個團體，所以我們有在學習，我們會有些問題去討論幻聽跟要怎麼解決」(E-006)。熱於助人的 QQ，因為曾受○○協會的協助，在工作之餘

時仍持續至○○身心障礙者家庭資源中心擔任家訪志工，協助精神障礙者解決目前所面臨的困擾。現職為連鎖餐飲的洗碗計時人員，雖然上班地點在菜寮附近，讓住在樹林的 QQ 每天需要要花 1 個多小時通勤上班，但 QQ 認為現職是自己能勝任才是重要的。不過，在現職工作 7 年的 QQ 最近出現職業倦怠的情況，才剛跟就服員討論工作現況及轉職念頭的想法。

QQ 父母本為水泥工，笑稱自己的童年都在工地長大，身為工頭的父親靠著包工程所賺的錢買了塊地在退休後轉做農夫，家裡排行老二的 QQ，目前與年邁的父母及去年剛被診斷罹患躁鬱症的小妹同住，小妹曾因不規律服藥而復發，由於不想被強制就醫，目前都有在穩定服藥。其他的兄弟姊妹都另組家庭，小弟一家住在 QQ 家的隔壁大樓，大姐及三妹嫁到外縣市。家人對於 QQ 疾病的態度為「完全的包容，就是很獨立的讓我自己做決定就對了，自己做決定就自己要負責，跟我還沒生病之前的狀況一樣」(E-276)。

唸商職的 QQ，從高中開始就半工半讀，一開始做白金鋼筆的組裝，但對方因為嫌 QQ 的動作太慢，3 個月左右就被裁員。之後 QQ 透過同學介紹在○○電子公司負責幫電腦鎖螺絲，每天早上 6 點多搭車到林口上班，下午五點離開去學校。完成學業後 QQ 仍繼續任職，遇到加班就會做到 7、8 點。在工作第五年時，每個加工廠開始出現裁員潮，QQ 也在這時被裁員。休息一陣子的 QQ 又找到同為○○電子公司的子企業代工廠，做了半年又遇上另一波裁員潮。之後陸陸續續找了許多工作，但因為 QQ 記憶力降低的關係只記得接近發病時間的工作經驗，像是至魚飼料公司工作 7、8 個月，2006 年(31 歲)跟著朋友一同去○○醫院做清潔人員 3 個月，接著又至○○百貨擔任地下四層樓及停車場的清潔人員 1 個月。

在 32 歲時，QQ 精神狀況不穩定而至 A 醫院就醫，但因為 QQ 都沒有吃 A 醫院開的藥物，症狀發作的更為劇烈，回憶當時的情況，QQ 說：「那時候的狀況就是很精采，很多人的聲音，晚上睡不著，因為我在睡夢中，起來起來去把門拉起來，感覺有很多人找我，我就把門拉起來，清晨晚上 12 點至一點吧!我就把門拉起來，結果沒人，就是我

的幻聽，也是夢中聽到的聲音，我爸就說很晚了，還不睡，把門拉起來幹什麼」(E-011)，這樣的狀況持續 8 個月後，因為 QQ「睡得太過頭，都不起來，就是糜爛的生活」(E-013)，家人決定聽從在 B 醫院擔任精神科護士的三妹建議將 QQ 送至 B 醫院住院 3 個月情況才好轉。提到會將藥物改為針劑的原因，QQ 說：「出院頭一個月還是藥物，可是我跟醫生講我忘了吃藥。我護士妹妹就跟我講：姐，你要針劑還是要吃藥？我說如果一個月一次的話，那我改針劑」(E-032)。

出院在家休息一個月的 QQ 在母親的要求下至 A 就服站找工作，首先找到一家員工不到十人的家庭式電子工廠，QQ 特別提到說：「(工作內容)擦零件的。老闆娘說因為我是精神疾病，所以從 2 萬 3 的薪水，變成少 3 千塊」(E-035)，當時 QQ 工作狀況為「他(輸送帶)是一個固定的速度，可是動作太慢，太慢的話電路板會燒壞，因為加熱的時候會過熱」(E-045)，因此在做一個半月後就被老闆娘辭退，QQ 特別說：「(動作太慢)是老闆娘講的，是辭退時才講的」(E-048)。QQ 被辭退後又回到 A 就服站自行利用就服站提供的紙本資料翻找工作，找到一份餐廳的工作，QQ 說當時的狀況為「(老闆)他說先做做看，然後當天就說沒辦法錄用我」(E-054)，不適用原因為工作速度慢，當天 QQ 領了 1 千元的工資又回到就服站，這次去離家較近的 B 就服站。這次 QQ 在 B 就服站主動告知櫃台人員說：「我說我有手冊，還是精障者」(E-057)，透過 B 就服站的介紹將 QQ 轉介到○○工作坊，回憶當時進來○○工作坊的狀況，QQ 說：「進來先打電話預約，然後 AA(就服員)就跟我講說，給我一堆衣服，就是要讓我摺衣服，看我的工作訓練好不好」(E-059)；「他(就服員)就像是職業訓練前的職業輔導一樣，評估我的狀況，然後就是白天來這裡上課」(E-061)。仍渴望盡快就業的 QQ，在就服員的協助下，透過報紙替 QQ 找到一份電線加工的工作。

對於這份在家附近的電線加工工作經驗，QQ 形容：「是家庭式的，但錢很少，沒有勞健保…去做一年多快兩年了，做的時候才知道薪水很少，老闆娘講很好聽說有 1 萬到 2 萬塊，實際上是沒有，做下去最多 7、8 千是比較多，1 萬塊只有一次，1 萬塊只有一次」(E-063、064)。而離職的原因為「是老闆娘不要我了，因為那時候就服員就說你做到 6 月 22

號，後來就服員幫我接洽離職的事」(E-072)，QQ 連最後一個月的薪資也是由就服員代為領取。就服員當時並未告知 QQ 老闆娘解雇自己的原因，但是 QQ 對於自己會被解雇並不驚訝「因為他會覺得 QQ 平常時都乖乖的，剛開始都很稱讚我，後來可能有負面的現象，所以就沒有稱讚我」(E-076)。QQ 解釋所謂的負面現象「就是老闆娘叫我，我沒有理他，他會覺得我變了，沒有像之前一樣這麼聽話」(E-077)，其實 QQ 不理老闆娘的原因是認為下班時間已到，就沒再回應老闆娘的指示，這樣的反應讓老闆娘很生氣。後續在工作的過程裡，QQ 也感受到老闆娘態度的轉變「不和善，我那時候就覺得把工作做好就好，沒有去管人際關係，後來我自己會感覺出來，然後裡面的同事阿姨也會跟我說老闆娘的個性是怎樣，不是像一開始這麼好」(E-079)。

離職的 QQ 回到○○工作坊復健 4 個月後，就服員又替 QQ 找到筆架代工的工作，但因為動作太慢，試做了半天 QQ 就回到○○工作坊。在 34 歲(2008 年)時應徵到連鎖餐飲洗碗的工作，描述當時求職的狀況，QQ 興奮地說：「其實是這邊(○○工作坊)有一個活動是要去就業博覽會，我們要去面試，就服員會拿一張紙給我們去面試，有的是抄一抄就好，可是有的是直接去面試，我跟裡面的一個學員直接去○○(連鎖餐飲)就業單位，跟他們說我們是○○工作坊，○○協會的學員，我們要面試，主管就給我們名片，回來時就把名片拿給○○○小姐(○○工作坊工作人員)，○○小姐就拿給就服員。」(E-093)透過就服員的協助 QQ 及另一位學員獲得面試的機會，之後有 QQ 錄取。本來需要試做一週來讓店長評估 QQ 能否適任，但因為試做期間是不會給付薪資，就服員在第三天就詢問店長是否可以正式錄用，在店長的同意下 QQ 正式被錄用。除了洗碗外，QQ 也學會煮湯及製作壽司的技巧，洗碗的速度也越來越進步，排班時段也從下午六點到十點，提早到從下午三點就開始上班，且都能比店長預定完成時間提早做完去休息吃飯。也因為這樣的認真的工作態度及工作速度，在工作兩年時曾有能升職為正職人員的機會：

「其實第二個店長(2014 年)剛開始有想要幫我轉正職，可是我猶豫不決，因為一天十個小時就好了，我就沒有答應。後來去年年底(2016 年)我就跟現在的店長講說我想轉正職，可是他就說不知道要讓我做甚麼事情，所以他意思就是拒絕阿。」(E-122)

現在 QQ 一個月平均都能領 1 萬 4 左右，甚至曾一個月領到 1 萬八千元，其實 QQ 現在跟正職人員從早上 11 點工作到晚上 10 點的時數差不多，在 QQ 講述無法升遷的部分時，能感受到 QQ 現在對於無法升遷的失落情緒。

因為連鎖餐飲的店長都會定期輪調，QQ 在 7 年的期間內經歷過 4 個店長，QQ 說：「我會覺得每家店的店長工作理念或工作壓力過大時，就會脾氣比較爆一點，也會被碎碎念，反正我媽就說：『該做的先做好就好，自己的本分該做就先做好，不該做的你就不需要做了，就這樣』」(E-148)。再次面臨職業倦怠的 QQ 提到：「其實在頭先第二年就有點職業倦怠，因為操的很快，我的速度從第一個店長很慢到很快，再到第二個店長速度又加快，更熟悉工作，做久就熟悉，所以速度更快」(E-152)，QQ 特別提到「那時候有跟就服員講，他有來輔導我，還有我的心情轉換也轉換掉，他有來職場，我說如果你來職場跟我談，可不可以不要在職場內談，因為這關於到我隱私的問題，我就跟就服員講說因為這關於我的事可以不要在職場裡談嗎？他就說好，因為他尊重我」(E-154)，當時店長准許 QQ 放一週的休假後，QQ 又重新找回對工作的熱誠。

而 QQ 這次職業倦怠的狀況比上次更嚴重，主要是人際關係的部分，尤其是跟店長之間的互動：

「就是像(沉默一陣子)，我只會跟你講，像他是寫兩點的班，可是我一點就到了，你覺得我有遲到嗎？…他(店長)就叫我一點上班，那我大概 1 點零六七分才上班，也打卡，直接上班，第一句話嘴巴封起來，店長過來幫我洗碗。後來店長就一直在碎念說：『平常都很早到，為什麼今天這麼晚到？』我其實一點就到了，我還要換衣服啊！所以他就一直碎碎念說：『平時這麼早到，今天這麼晚到。』然後下午忙完一陣子後，他才跟我講說：『你沒有來的時候撿飯機壞掉，機器壞掉，還有我要洗盤，所以我就變得很煩躁。』所以我覺得被誤會，我有跟店長說我有早到。」(E-160、161)

最近店長這樣相似的狀況頻繁發生，雖然其他同事也有遇到相似狀況，但 QQ 對於店長指責覺得很無辜，也能從語氣裡感受到她的怒氣。除此之外，跟異性同事的互動也有些狀況，細部內容 QQ 並不想多談，只粗略提到「我同事覺得我喜歡他，我後來跟我同事大姊講說我沒有喜歡過他，所以有兩三次的經驗都是這樣子，我

會先問自己的心。後來同事大姊有幫我轉給他知道，我不會跟他直接點破，因為我已經傷痕累累，好痛」(E-171)。因此，這半年來 QQ 開始察覺到自己對於工作不再熱情，連帶影響工作速度，店長及同事的教導方式也從鼓勵、稱讚，轉為直接批評。最近店內迎接暑假營業旺季，QQ 排休的日子常會因為店內忙不過來而臨時通知無法休假。在上週 QQ 終於忍受不了而向店長提出休假一週的想法，但因為營業旺季的緣故，店長只給了三天的休假，才剛休完 3 天假的 QQ 笑稱自己休息的太過火，自己休假期間幾乎都待在家裡陪伴母親看電視而已。

不過昨天 QQ 才剛透過同為精神障礙者的朋友介紹至○○醫院擔任傳送人員，因為 QQ 特別提到「醫院需要門路」(E-210)，這份月薪 18600 元，還加 2400 元伙食經費的工作待遇對於 QQ 來說非常誘人。其實 QQ 面試狀況不錯，對方本來要安排老師教 QQ 工作內容，但 QQ 考量到「想試也要工作先辭了，但那邊做不上，這邊也回不來，這樣工作都沒了」(E-212)，就放棄至○○醫院擔任傳送人員的機會，工作對於現在的 QQ 而言就是「瞞做(台語)」(E-211)。

QQ 的職業抉擇歷程：

QQ 的工作職缺幾乎都來自於朋友告知，只是在發病後，QQ 會特別請同為精神障礙者的朋友協助介紹一樣有聘用精神障礙者的工作單位。認為工作只是為了應付經濟需求的 QQ，對於工作類型並沒有特別喜好，只要自己能夠勝任，薪資足以養活自己就願意嘗試，因此他認為雇主願意給予試做機會是重要的。其實對於插花有興趣的 QQ 曾有想要從事花藝相關的工作，但在就服員告知花卉嫁接的薪資一個月只有幾千元後，就放棄去從事花藝相關工作的念頭。另外也能感受到 QQ 很擔心新工作會有適應不良的狀況或是可能面臨失業危機，而不敢貿然離開現在的職場。

陸、小琳—無法離開家的女孩

50歲的小琳，有15年精神病史，35歲時被診斷為憂鬱症，在45歲時又被診斷為思覺失調症。擁有多元宗教信仰的小琳同時信奉基督教、佛教、道教、一貫道，雖然遇到病症都有去就醫，但小琳仍相信「道教治好我的腸病毒，基督教治好我的退化性關節炎，慈濟治好我的失眠，這怎麼說?然後一貫道是叫我吃素不殺生」(F-332)。小琳在35歲時因情傷而病發，也因此家人反對小琳接觸異性，她感嘆地說：「曾經太過重感情，我會把感情藏在心裏面，後來我就是寫經書，把心放在抄寫經書上，有甚麼委屈我就會用寫經書」(F-273)。

目前小琳在百貨公司擔任3年的清潔人員，看到同為精神障礙者的同事，會熱情的運用社群媒體將大家聚集起來，她特別提到說：「他們也是有些心理壓力，因為他們就跟我說過在交友上曾吃過苦，所以就不想要交朋友，自己一個人也可以過得很好，不需要朋友，我就很雞婆想把他們帶出來」(F-291)。熱愛參與藝術展覽及戶外活動的小琳，也會邀請高中同學、同事一同參與，不過她也特別提到說：「媽媽也會希望說我不要在外面逗留太久，我就回家就好，她會比較安心」(F-272)。

排行老三的小琳目前跟著高齡80幾歲的爸媽同住，及54歲的二姊、47歲的小弟同住，大姊雖然出嫁但偶爾會陪同小琳回診就醫。母親因為罹患癌症加上行動不便，需要有人在家照顧及陪同看診，因此家裡經濟主要由二姐負責，小弟已辭職在家照顧5年多。雖然如此，小琳仍需要在下班後盡速返家，一同承擔照顧的責任，協助煎藥及家事打理的部分。

18歲商校畢業的小琳，透過報紙尋找月薪的職缺，第一份工作為擔任食品門市人員，每個月加上業績有近3萬的收入，但因為店長與房東起爭執使得店面無法續租，公司直接解散該分店。之後小琳先透過同學介紹至電子大廠擔任作業員並從中學會焊錫的技術，但因為工作需久站加上所需加工是小零件讓小琳無法適應，故自行換到另一間可以全程坐著擔任作業員的公司。擔任作業員需要手腳俐落對小琳來說不是問題，還很樂在其中，但是因為小琳男友認為作

業員月薪才 1 萬多元不高，故小琳轉做皮鞋門市人員及餐廳外場人員。皮鞋門市店員及餐廳外場人員薪資雖然領有月薪 2 萬 5 千元，但需要長期久站，因此都因腳痛而辭職。然後小琳在擔任餐廳外場人員期間，遭遇情傷而情緒低落一陣子，家人因此帶她去就醫，當時被醫師診斷為憂鬱症，穩定服藥休息一陣子又開始找工作。

對於焊錫工作仍非常感興趣的小琳又找到一份焊錫作業員的工作，可惜沒多久因為老闆的惡性倒閉，小琳又失業了。之後小琳在家附近的麵包店擔任門市人員，但小琳說：「因為他(同事)是越南新娘就對我有敵意，好像我會搶他的飯碗」(F-212)，在同事態度不友善的情況下小琳決定辭職。接下來小琳在一間小有規模的成衣工廠負責衣服包裝及吊牌整理，也在這時認識新男友，這份工作小琳形容「很好玩」(F-094)，但因為新男友認為成衣工廠月薪 1 萬 8 千元太少，小琳因此透過朋友的介紹至知名購物台擔任商品包裝員。回憶起至知名購物台擔任商品包裝員的情形，小琳說：「很快樂，而且我還把錄製好的 CD 唱片送給老闆，他還放音樂給我聽，那時候真的好快樂…除了放音樂外，那個主管還會去買黑糖剉冰請我們吃，大家都覺得老闆好好喔」(F-106、107)，月薪也比之前成衣工廠多了 1 千元，不過做一陣子後小琳因為想換其他工作又辭職。

再次透過報紙小琳找到一份紙品禮盒加工的工作，月薪 1 萬 9 千元，當研究者問到新男友對於這份工作薪資的反應如何，小琳說：「男朋友想說有工作就好」(F-116)。但這份工作除了工時長、需付不少交通費外，也影響小琳的健康狀況：「大概八點到五點，有時候加班到 11-12 點，然後最後一班公車是九點半，常常自己掏腰包坐計程車搭夜車回家…在那邊，我有自己顧一台機器，就踩機器盯那紙板，踩到後來右腳就出問題，就有點站不住」(F-117、118)，之後因為腳的狀況逐漸惡化，小琳只好辭職。小琳在休養身體時協助一位嚴重胃潰瘍的高中同學至大賣場攤位顧攤長達半年，不過，不接受高中同學薪資的小琳說：「想說他身體這麼不好，但他有送我衣服」(F-128)。

之後在小琳休養的過程裡，二姊聽從精神科醫師建議幫小琳找到一間家附近的社區復健中心，但當時小琳的狀況為「記憶力不好、在家裡話比較少，很少跟家人互動，心情不好，那時候常常會哭泣」(F-037)，因此○○工作坊的專業人員建議小琳再次去精神科鑑定，這次被診斷為思覺失調症並需住院一個月。出院後的小琳回到○○工作坊開始極力爭取就業機會，回憶當時嘗試的狀況小琳說：「好幾次，尤其是體能測驗，體力要是不夠，怕工作是要長期站著，怕體力不…如果那時候沒成功，我就會覺得可能很困難踏出去工作，怕家人會不放心。」(F-238、241)。

在○○工作坊嘗試兩年，小琳終於通過○○工作坊的體力測驗及紙本測驗，在與家人及就服員的討論下，小琳決定請就服員協助以找尋店員職缺為目標。但就服員在找尋的過程裡，先找到百貨公司清潔人員的職缺，之後小琳就順利應徵到並做到現在。「當時我剛開始工作時，剛做一個月時，我在想我做得下去嗎？因為那時候覺得，這是完全陌生的工作，怕自己會做不來，而且那時候又要自己獨立去解決事情，因為沒有其他員工…萬一出甚麼狀況，自己一定要獨立解決，那怎麼辦？」(F-293)。其實，小琳一開始的打掃區域為百貨公司地下四層樓面，但主管發現小琳對於這樣的工作範圍難以在時間內打掃完成，將小琳所負責樓面的停車場及手扶梯範圍另招募新的清潔人員負責。現在對於清潔工作非常熟悉的小琳，在工作區域完成後，還會熱心地去清掃其他不乾淨的地方。

小琳的職業抉擇歷程：

小琳在發病前對於職業選擇是具有完全的自主權，認為自己書沒讀好而無法勝任商科的工作，主要都是找尋門市人員或焊錫的工作。在第一次發病後仍擁有職業選擇權，並能隱藏精神障礙身分於職場就業，但有幾次是因男友對於自己薪資的不滿，而放棄職場環境不錯的工作。在第二次發病後，家人開始大力干預小琳的職涯，如由就服員協助找尋工作時，本對於焊錫及餐飲業有興趣的小琳，因家人擔憂這兩份工作的職業傷害及餐飲業頻繁異性接觸而嚴重否決小琳從事這兩項工作，故最後讓就服員以找尋店員職缺為主。不過因先找到清

潔的工作，期待自己能盡快就業的小琳也就先去應徵。現在小琳認為工作的職場友善度是重要的，因此並未跳槽至其他百貨清潔。不過曾想將目前工作轉為全職的小琳，也因為家裡需要有人一同負擔照顧責任而無法達成。加上母親對於自己在外並不安心，小琳除了上班時間幾乎都待在家裡。

柒、小江—扛起家計的女孩

47歲的小江，有22年思覺失調症的病史，目前只有在25歲時發作過一次，當時出現幻聽及幻覺，透過穩定服藥，這些症狀都未再出現。糖尿病的部分也能自我管理飲食避免血糖過高，現在為連鎖速食店擔任約半年的計時清潔人員。小江排行老三，有兩個已出嫁的姐姐及小妹，父親已過世，目前與76歲的母親及兩個同樣罹患思覺失調症的弟弟同住，當詢問小江家庭狀況時，小江直接說：「我介紹家庭都會說我家有問題，我弟沒有工作，不是正常的家庭」(G-197)，小江特別提到小弟有心理障礙而沒辦法出去工作，家裡經濟來源主要依靠小江每月給家裡的5千元及大弟庇護工場1萬多的薪。另外，小江透過國中同學的引介受洗成為家裡唯一的基督教徒，因此在工作之餘都會配合教會參與所有活動及教會小組的聚會，平時下班未有教會活動就會至圖書館借閱喜愛的書籍。

小江自述從小個性內向的她，在學校的人際關係沒有很好，本身高職念服裝科，但為了找到好一點的工作報名打字補習班，並透過補習班介紹做了打字員，因為那時候年紀輕不能吃苦，無法忍受雇主的指責，加上人際關係不佳，做了半年就離職。之後透過報紙，交替擔任電子作業員、包裝員這類的工作，每份工作大概做半年就會離職，工作無法固定的原因為「我當時就沒有耐性，很怕吃苦，人際關係也不好，就陌生，沒有好的人際關係」(G-019)。回憶當時的狀況小江說：「工作一直換一直換，導致精神壓力，承受不了壓力，因為一直換就會有新工作壓力，就一直累積壓力，一直擔心工作沒著落，要養家」(G-021)，在這樣的壓力下導致25歲就發病。發病當時醫師是建議住院，但因為家裡的經濟條件無法拿出5千塊的住院

費，因此小江在家吃藥休養1年，直到病情穩定後就立即又開始透過報紙找尋職缺。但生病後工作速度、體力、反應不如其他同事，如同生病前的就業情況，不斷交替應徵電子作業員及包裝員的工作，曾去過○○就服站，但發覺一般的工作很難勝任。

直到一次參加就業博覽會時，在諮詢的過程裡對方主動詢問是否有身心障礙者身分後，就被介紹去庇護工場，因為庇護工場就業的需要故申辦身心障礙手冊，工作內容為電子組裝，一個月能領1萬2千元。不過工作2個月後庇護工場即面臨倒閉，在倒閉前工場的社工提供小江其他庇護工場的工作機會，小江在不排斥的狀況下就來到另一家庇護工場。這家庇護工場的工作內容主要為加油、補貨、送贈品及收銀，由於該庇護工場為政府每3年標一次的方案，因此所給付的薪資也有差異，小江就職期間5年由A社福機構承接，以月薪2萬4千元受僱；3年由B社福機構承接，為時薪制一個月領1萬5千元；最後5年由C社福機構承接，並多了洗車的業務，同樣為時薪制也大概是1萬六至八千元左右，特別的是每三個月有洗車的績效獎金，曾經一個月領過3萬多元。小江總共在這庇護工場做了13年，認識了許多跟她同樣為身心障礙的就業者及就服員，目前都有透過社群網絡聯繫，偶爾也會回到庇護工場找人聊天，最後小江選擇離職是因為健康因素「腳有點退化，腳站久會痛，一直走動腳會痛」(G-053)。

辭職後的小江在休養一陣子後，腳痛的問題獲得改善，不須依靠藥物，又開始透過報紙找工廠的職缺，但因為職場需要操作機器，具有一定的危險性，對於小江來說無法身任。在報紙求職不順的狀況下，想起之前庇護工場的就服員曾提過如需求職可以去○○職重中心，在諮詢的過程裡，小江一開始仍期待能以身心障礙者的身分去做一般工廠的職缺，但是狀況並不理想，小江說：「我沒有反應很好，同事下班都在講我，怎麼快要50歲的人工作還這樣，我剛好聽到，就不舒服」(G-105)；「他(主管)教我教不會，對方也不能忍受，他就有跟我說要扣薪水的事，我就沒有去了」(G-111)。之後小江請就服員盡量找服務業的工作，就服員也建議要持續做體

力訓練，因此小江持續至○○職重中心訓練體力 2 個月的時間，最後就服員就找到她現在任職的連鎖速食計時清潔人員。

對於目前職場環境小江說：「因為他們知道我的能力不是很好，所以他們能接納，因為老師有跟他們說我的情況，所以比較能接納，我的工作算是小天使，就是開放給身心障礙者，也因為知道我的能力，就不會跟一般人比較」(G-07)。其實小江在剛做 2 個月的時候曾有辭職的念頭，因為清潔需要搬廚餘，對於小江來說有些吃力，本來小江是直接不去上班，幸好就在服員致電詢問原因後並與小江主管溝通討論後，之後店內將整天的廚餘從一大袋分成數小袋便於小江搬運才未離職。現在小江工作內容已逐漸上手，協助送餐的出錯率降低，定時清潔也不太需要主管提醒。

小江的職業抉擇歷程：

高職期間有幾次文章投稿成功的小江，本來是想專職想文章，但後來發現需具備高強的語文能力，因此就放棄。高職念服裝科的小江為求擁有好的工作，畢業後選擇至補習班學習打字能力，但擔任打字員因跟主管不合而放棄後，為能維持給付家庭經濟，選擇投入門檻不高的工作，但因缺乏工作耐心，不斷在電子作業員及包裝員間交替工作。

發病之後重回職場的小江，發現在工廠帶著精神障礙身分求職老闆都不予錄用，因此開始隱瞞精神障礙的身分回到工廠從事如發病前相似的工作，但發現自己一般工作能力不如同事，又開始頻繁換工作。之後透過就業博覽會櫃檯諮詢，接受至庇護工廠就業，對於庇護工場的類別都不排斥，因為小江僅是希望能提高自己的工作能力。之後因健康因素離開工作 13 年的庇護加油站，這次在自行求職不順利的情況下第一次由職重中心協助就業，在媒合過程裡感受到工廠雇主及同事的不友善，加上工廠工作危險性較高，因此後續都以找服務業為主，認為服務業對於自己的狀況能較為包容，且不像工廠對效率要求這麼高。雖然成功應徵到連鎖速食清潔的工作，但在與教友的討論下，小江仍期待未來自己能擔任行政助理的工作，不過因為缺乏電腦能力，因此現在先以存錢

為主，後續有求職需求也會請職重中心協助，但如果自己習得相關技術能力就會自行求職。



第二節 精神障礙者職業抉擇影響因素

精神疾病好發於青壯年時期，這時個體已離開就學階段邁入就業階段。依著個人期待、家人期待、社會期待，使得精神障礙者在病況趨於好轉後不管男女仍會想重回職場。從與受訪者訪談的內容中，可以發現許多影響精神障礙者職業選擇的因素，而依據前述文獻探討結果，本節將影響精神障礙者職業抉擇因素分為個人因素、家庭因素、非正式支持因素、正式支持因素及社會大眾汗名化，以此架構做細部探討。

壹、個人因素

職涯是自己要發展的，故當精神障礙者重返職場時，個體如何調整自身的狀態與社會互動將會是職業選擇首要考量的部分。

一、清楚身體現況

(一)精神疾病的影響

精神障礙者在與精神疾病共處的過程裡，會逐漸學習如何自主管控疾病，並會在選擇工作時，排除掉些會引起精神狀況不穩的工作，或是用些方法去維持自己能持續工作。像是 Terry 及黑魚都會隨時關注自己的情緒狀況，因此 Terry 辭掉無法擁有規律作息的保全一職；而黑魚則是利用藥物去有效管控情緒。阿潘知道自己在過大的環境壓力會引發幻覺的產生，故在求職時都以找尋行政助理的工作為目標。小江則是選擇換一份時間調配較為彈性的工作而能穩定就醫。

「雖然是保全沒有做很多技巧上的事，說起來也是比較輕鬆，但是 12 小時都在那裡，還是會有一定的體力上的消耗…情緒比較大，比如說還是會聽到一些聲音，主要是吃飯，飲食上不夠規律，有時候早餐中餐晚餐沒有吃，對於精神上面要工作基本上是一種考驗，所以辭職。」(B-083、084)

「(生病後)記憶力變差，臨場反應上完全跟不上…(喜愛工作類型)重複性高，就是拍拍整

理，但沒有時間壓力，沒有人在逼迫。」(C-334、337)

「就是用藥物有辦法控制，用藥物有辦法控制我，只要說是我假如說稍有一點點壓力還是怎麼樣那個，就是會稍有一點暴躁生氣的發生時候，藥有一顆吃那個焦慮，爆炸我吃下去就好了，就精神放鬆，我現在還是有辦法控制，藥物有辦法控制，所以我現在才有辦法工作。」(D-118)

「(現職)有時間看醫生，身體比較健康，因為之前做電子公司都要加班，這個不用，自己比較可以調配時間，比較有彈性。」(G-125)

(二)精神藥物影響

精神藥物對於控制精神症狀有顯著效果，因此精神障礙者會自行選擇值得信賴的醫師維持長期醫病關係，透過共同討論服藥狀況讓醫師去調整藥物，降低精神藥物副作用對於自己生活的影響；但有些精神藥物所帶來的副作用是難以排除，像是記憶力下降、催眠效果等，而影響精神障礙者在工作上的表現。使得精神障礙者會自行用些策略避免影響工作表現，像阿龍會避免自己選擇複雜度高的工作，降低記憶力不佳對工作的影響；Terry 察覺高壓環境會加劇精神藥物對於自己的副作用；而阿潘則是調整吃藥時間，維持工作時間的精神品質，以及在求職時將工作作息是否會影響穩定服藥狀況納入考量。

「因為吃藥吃太多，所以記憶力有點很差…7-11 我沒辦法，因為我 7-11 做過兩次，那時我妹妹有介紹我去，那邊要扛水，但是我沒辦法，體力沒辦法負荷。我的頭腦沒辦法記得那麼多東西，有煙甚麼的要記，所以我不能碰收銀的工作。」(A-027、072)

「像我們這種精神患者，精神力會比較弱，比一般人弱，你可能看不出來，但吃藥能緩和焦慮跟緊張，但是相對來講他會有點催眠的效果。…所以有時候做工作作了 4 小時，就會累，就會想休息，那種精神力不集中，越是高壓力環境越是如此。」(B-209、210)

「我後來就是把吃藥時間調整到七點，隔天一定就會很有精神，因為那個想睡覺的效力已經過了，只有在幾點到幾點限定…(這是醫生告訴你的?) 不是，是我自己發現的，因為早上真的起不來，我就乾脆把吃藥的時間提早，我不用再忍受起不來，那真的是很痛苦，其實睡 15 分鐘就能活起來，但在上班我不能。」(C-315、316)

「面試到第三關…他們(圖書館)那邊還要排班輪休，有時候要上早上，有時候要上晚上，這樣其實很危險，就變成我吃藥的時間沒辦法穩定，我本來想跟他談說我能不能純早上或純晚上，本來是這麼想，然後就被刷掉。」(C-435)

(三)其他疾病影響

對精神障礙者來說，除了需考量工作對精神疾病的影響外，也要清楚自身其他疾病是否能承受工作負擔。像是阿龍因為多發性肌炎而優先排除需久蹲的工作，小江因為腳有退化的現象離開做了十三年需久站的加油站工作。黑魚雖然天生腳力不佳，但在持續自我訓練及找到有效舒緩自己腳腫脹的方式，並不影響其工作表現。

「(你跟就服員討論工作類型外，還有特別提甚麼其他需求呢?)我說我不能久蹲，因為我左手比較沒力，因為我還有看一科免疫風濕科，因為他是專門治療我多發性肌炎的疾病，要吃類固醇的藥，現在還有在吃。」(A-100)

「因為本身我的腳從小就這樣子，看起來是正常的，可是我的左腳就是比右腳稍微腫一點點，有開過刀。…(洗碗工作需長時間站著不是嗎?)我本身想辦法站著，只是說腳比較腫而已，血液不循環…(下班)就是泡熱水。」(D-232、233、235)

「(當初為什麼離開○○庇護加油站?)因為健康因素，腳有點退化，腳站久會痛，一直走動腳會痛。」(G-053)

二、過去就業經驗

不管是精神障礙者發病前後的就業經驗，都會增加或減少精神障礙者投入該行的意願，並從中釐清自己適合的職業型態。像阿潘及小琳是以發病前的工作經驗來做職業選擇，因此阿潘想從事門市人員，而小琳則是想從事焊錫及餐飲業相關工作。而黑魚則是發病後因有五年半從事洗碗工經驗，對於自己這方面的技術比較有把握，之後都以尋找洗碗工作為目標。Terry 及小江則是在發病後，透過工作的過程裡，發覺自己不適合某項工作。Terry 發覺自己無法從事需

輪班及過長工時的工作，小江則是在試做的過程裡，發覺工廠工作危險性過高不適合自己。

(一)選擇從事發病前熟悉的工作內容

「適合門市人員，我不要 7-11 或是飲料，我會偏向找禮盒的，因為我之前就是做伴手禮的點心店，那邊算是合作愉快，只是女生太多，人多嘴雜。」(C-271)

「(高中)同學介紹我去國際牌做，那時候就有學到(焊錫)...寫想要做的工作，我那時候有極力爭取電子的，我會焊錫查檢...那時候本來也想爭取做餐飲業，涮涮鍋那種，因為我有做過。」(F-056、131、133)

(二)選擇從事發病後所培養出的工作技能

「因為我(餐廳外場服務生)只做兩個月沒有把握，洗碗的比較久，經驗比較多，3 年半、兩年加起來 5 年半，那個做外場職只做兩個月，之後有機會再嘗試做外場。」(D-183)

(三)透過實際試做排除自己現況不適任之工作

「工作有很多機會，但除了那些 12 小時的保全就不要，因為之前做過不合適，但如果是醫院、銀行的保全，上班 8 小時，就可以試試看，因為不輪班，他是 8 點上班，那應該是 4 點下班，這樣我就可以接受。」(B-186)

「我有去做幾天，然後我就不敢做，因為需要操作機器，職場有時候要裁紙甚麼的，那有危險性。」(G-059)

三、職業倦怠

當長期工作過程裡，一直沒有新鮮事物進入，或是工作內容過於單調，容易產生工作疲乏的情況，導致精神障礙者逐漸缺乏對於工作的熱誠，而將會考慮是否將持續這份工作。像是阿龍因為工作內容無聊，而時常翹班。QQ 則是從事相同工作數年仍無法升為正職人員，且因應目前店內旺季人手需求，使得 QQ 沒能好好安排自己休假，在訪談裡明確說出自己現在有職業倦怠的狀況，並與主管討論能否安排連續休假及考慮是否要換工作。

(一)工作缺乏新鮮感

「組裝零件、裝燈泡，很枯燥，很無聊。」(A-050)

(二)長期處於工作疲乏之狀態

「其實在頭先第二年就有點職業倦怠，因為操的很快…今年更嚴重，不是太無聊，就是累了，都做七八年，倦怠就對了。」(E-152、153)

貳、家庭因素

研究者所受訪的七位精神障礙者裡，不管其家庭經濟狀況如何，家人皆希望他們能投入職場。不過也因為家人跟著精神障礙者一同經歷精神狀況不穩的時期，在精神障礙者職業選擇時會支持及干預並行，因為每個人都希望自己的家人能擁有「好工作」。

一、家人促進職涯發展

(一)家人鼓勵

精神障礙者在工作上遇到困境，容易退縮並將原因歸因於自己的精神疾病而興起離職的打算，而家人正向看待精神疾病能成為激勵自己持續就業的動力。

「我自己認為我不是一個正常人，我妹妹叫我不要這麼想，你要相信自己說你自己也可以做到。」(A-093)

「求職的部分也有，有時就是討論我的病，就是分享，他(三姐)說你現在已經很好很好，跟正常人一樣，連醫生都說你好得讓他無話可說你知道嗎?...就差一點點，差一點點就是要吃藥控制，就是那個你的病情。」(D-218)

「目前就是說因為沒有工作了，沒關係，就繼續找，找更好的，一次一次更好就好，○○(KTV 洗碗)剛好，○○(連鎖餐飲洗碗)比較好，以後到別家時會更好，家裡每一個人都這樣鼓勵。」(D-249)

(二) 家人討論與建議

精神障礙者在職場裡所遇到的困難，通常會先與家人進行討論，像是人際關係、工作態度等。或是在徬徨求職的時候，對於求職的管道、工作條件、工作安全希望家人能給予些意見。

「我弟弟妹妹都說平常請假太多，老闆才不要我的，哪一個老闆會用常請假的人，我妹妹就是這樣講。」(A-136)

「找工作一開始是有跟家裡討論，一開始有跟媽媽和弟弟討論，結論就是還是在就服機構找。」(B-220)

「就是人際關係，就是好像我們剛好，我這麼長的時間都沒出社會，社會上的人怎麼樣，就是好壞，就是好的同事、好的朋友、壞的同事、壞的朋友，他教我怎麼分…我姐姐叫我站中間，不要捲入，因為公司裡面就是有搞這個派系什麼的，一個大間的公司都會這樣子，她教我怎樣走出這個社會，有時就討論這個。」(D-215、216)

「我會覺得每家店的店長工作理念或工作壓力過大時，就會脾氣比較爆一點，也會被碎碎念。反正我媽就說：『該做的先做好就好，自己的本分該做就先做好，不該做的你就不要做了，就這樣。』」(E-148)

「(異性同事相處)這是我跟家人討論，他們知道我的問題，像我最近要轉換工作，我就會想很久，整個人呆呆的，我家人就知道我有問題，QQ 有問題!我就會亂想一些事情，我母就說：『不要亂想(台語)。』」(E-175)

「姐姐就說那你有沒有想過換一個工作，人與人之間的相處主管對你好不好，像是主管會比現在這女主管對你還要好嗎?... 我覺得女主管對我蠻好的，就不敢過去，不然其實薪水蠻誘人的。」(F-244)

「跟媽媽討論工作，他比較在意我工作時間，時間不要太長，還有安全。」(G-072)

(三) 家人協尋工作

對於精神障礙者該選擇的職業類型，家人通常會依據自身經驗或是精神障礙者過去就業經驗協助找尋相似的職缺。像是阿龍的妹妹有數年擔任便利商店

店員的經驗，因此推薦阿龍至便利商店工作。而黑魚的姐姐因觀察黑魚之前從事洗碗工作的狀況不錯，在協助黑魚找尋職缺時就以洗碗相關工作為主。

「我 7-11 做過兩次，那時我妹妹有介紹我去，那邊要扛水，但是我沒辦法，體力沒辦法負荷。因為我妹是做 7-11 的。」(A-072)

「就是看電腦，看 111 人事銀行，我姐姐找的，我姊姊幫我找的，我不會打電腦，手機我會打。我那個筆記型電腦我不會用，但是智慧型手機可以。是她(姐姐)看我在○○(KTV 洗碗)洗的可以，所以她跟我說：『幫你找另外一家』○○(餐飲企業 A 洗碗)也是他找的，面試我自己面試，○○(餐飲企業 B 洗碗)這個也是她找的。」(D-157、158)

(四) 家人願意放手

家人願意放手，能促使精神障礙者本身主動去追求自己想要的職業類型，精神障礙者也會比較願意跟家人討論自己對於職業的期待。像是阿龍的媽媽就有鼓勵阿龍去嘗試想要從事的清潔工作，QQ 的媽媽雖然希望孩子不要放棄已作了七、八年的工作，但也不會阻止 QQ 去嘗試其他工作。小江的家人對於小江的職業並不干涉，反而是小江會主動詢問家人對於這些職缺的想法。

「我媽說你覺得可以那你就去做啊！」(A-095)

「(去面試)他(媽媽)也沒有很高興，他希望能是舊的(工作)繼續做。但他也不會阻止我，因為年紀都這麼大了，可以自己去試試看。」(E-215)

「(家人認為)只要有工作就好，不會要求甚麼。」(G-216)

二、家人阻礙職涯發展

初次面對所愛的人為精神障礙者對於家人來說是個打擊，當精神症狀稍微好轉後，他們仍希望所愛的人回到他們原本預期的工作期待，像是 Terry 及小江的爸爸就是如此，因著 Terry 在發病後仍能完成大學，甚至碩士的學業，Terry 的爸爸仍期待 Terry 能考取公職；而小琳的爸爸則是認為相較在工作坊浪費時間，不如至應徵上的工作賺錢而因此跟家裡大吵一架，並到現在仍期待小琳能與自己的朋友女兒一樣有份光鮮的工作，讓小琳對此非常內疚。

或是家人會站在為精神障礙者好的立場，干預精神障礙者想嘗試的工作，像是 Terry 有想回南投務農，但 Terry 的媽媽及弟弟認為這是種逃避，應趁年輕時在台北再多嘗試幾年；阿潘的阿姨則直接支配阿潘應從事哪些工作，會期待阿潘能考取公職或至大公司，取得穩定的薪資，讓阿潘備感無力。

而也因為家人經歷過發病時期的衝擊，會嚴謹的去避免一些職場的發病因子、危險因素來保護精神障礙者。像是小琳的家人會強力阻止他們認為有嚴重職業傷害的工作，還有小琳當初會發病是由於情傷的緣故，因此會特別排除容易接觸異性的工作。

另外，值得注意的是有兩位受訪者還需身兼家庭照顧者的角色，且對於他們的職涯都有造成影響。像是阿龍的媽媽仍處於憂鬱症不穩的狀況，會偷服用阿龍的精神藥物，時常有回診需求而讓阿龍必須減少工作天數，找尋工時較為彈性的工作。而小琳的姊姊期待小琳能與弟弟一同分擔照顧年邁父母的責任，減少額外雇用照顧者的費用，反對小琳轉為全職工作。

最後，家人尤其最擔憂精神障礙者面臨失業的問題，故不太樂見精神障礙者轉換工作。因此，當精神障礙者面對前述所描述之家人這樣的期待壓力及過度保護情況，都會限制精神障礙者的職業選擇權。

(一)家人對疾病的不了解

「弟弟跟媽媽花時間陪我的比較多，他們最了解我，爸爸不懂我甚麼狀況，甚至認為我沒發病，我沒事這樣...有時候他會跟別人這樣講，像是我兒子很健康、沒事啊，人家問都說沒甚麼狀況，就不了解...當然爸爸是希望我做公職，做公務人員或警察，因為他是教職，但現在當然不行。」(B-095、096、221)

「(病情不穩時)我之前也有去應徵賣襪子的店員，薪資 2 萬，我有錄取阿，然後回家問爸爸媽媽，他們就吵架...爸爸贊成的原因就是我以前有在元祖食品做過，應該可以；那媽媽反對的原因覺得應該聽姊姊的，先去○○(工作坊)給老師鑑定看看能不能去工作。」(F-170、173)

(二)家人過度關切就業

「我有聽我姑姑講有歡迎青年回鄉的事情，我會想，但是家裡覺得就回去是一種逃避，因為回去(南投)好像那個錢比較容易領到，我記得是有五萬塊...我有想回去，但他們就覺得要在這裡磨練...弟弟是覺得既然都把我帶來台北，就再試試看，再努力看看，看能不能有一點突破。」(B-228、229、230)

「我覺得反而是爸爸，也許會覺得奇怪，因為可能他比較不太管我，讓我覺得比較自在；反而是媽媽或弟弟，特別是弟弟會干涉我比較多...像工作上的事情，就會教我一些事情，或是一些應變的能力，那時候會讓我覺得有壓力，有壓力就會覺得有距離。」(B-233、234)

「我阿姨比較偏向支配，他會希望我應該是這樣這樣，像是那個工作就是不適合你啊，你應該去找怎樣怎樣的啊。」(C-273)

「我那時候有極力爭取電子的，我會焊錫查檢...，家裡的人擔心焊錫會不會有鉛，會聞到，但是現在都是用無鉛的。唉，可是當時他們認為會有這個危險，一直一直反對我去做這個。」(F-131、132)

「那時候本來也想爭取做餐飲業，涮涮鍋那種，因為我有做過...家裡也是反對，他們就不希望我去碰湯湯水水的東西，說會被燙到，結果就喪失這個機會。(反對原因)怕燙傷，還有吸甚麼油煙會有職業傷害，可是這會不會保護過度啊?就有點保護過度...做餐飲業就是認識男生會比較容易，所以不贊成。」(F-133、134、136、137)

「爸爸會希望我能換個更好的工作...他想說我是學商的，怎麼不走自己的專長...我有跟他說其實我書沒有念好...他會嘆息，他朋友、同事、同學的女兒都是念會計，做甚麼銀行的行員。我知道我讓他失望。」(F-369、370、372、373)

(三)家人相互牽制

「我妹也知道我很孝順，照顧憂鬱症患者也是很辛苦的，照顧蠻辛苦的，因為我媽有時候也會吵吵鬧鬧...我媽對我來說是一個我重要的負擔...像是他有時候睡覺前說：『我睡不著該怎麼辦?』有時候陪回診，因為他病情沒有一直好轉，他睡幾個小時而已...我禮拜二都會帶我媽回診...(找工作)都會考慮到媽，他自己一個人在家會蠻無聊，所以現在在○○(速食店)，我現在下班都會打電話給他，讓他放心。」(A-068、089、090)

「有想過(工作轉全職)，但要到七點，二姐說家裡下午就沒有人顧，這樣又要請一個人照顧爸媽…(不是有弟弟在家全職照顧?)但弟弟有時會消失，所以我下班都趕著回家，盡量乖乖地陪他們，看有甚麼要做的。」(F-425、426)

(四)家人擔憂

「我媽媽，他會跟我討論，他怕我被騙。」(A-149)

「我媽之前就很擔心，工作矇做就好，為什麼還要動?」(E-213)

「媽媽就是希望說我就是像這樣好好繼續工作，她是希望說我都不要去認識異性。」(F-365)

「因為大姊也有病，所以她怕我找不到工作，她自己也很難找，之前做清潔方面覺得辛苦，後來做家庭主婦…希望我工作穩定下來，不要亂辭掉工作。」(G-207、208)

參、非正式支持因素

在非正式支持因素部分，精神障礙者透過就業單位、學校、工作及宗教團體等所拓展的人際網絡，對於其職業選擇的幫助為能獲取他人就業經驗、檢視自己的工作適合性及協助爭取工作機會。阿龍透過與職重中心朋友聊天的過程，願意嘗試之前未做過的清潔工作。Terry 則是除了透過職場朋友獲得其他薪資較高的工作機會外，也為了瞭解自己科系可能出路，詢問擁有豐富就業經驗的大學朋友投入本行的相關建議。QQ 透過參與相關協會活動結識許多精神障礙的朋友，除了詢問他們對於自己工作的意見外，也運用人脈獲得醫院傳送面試的難得機會。小江則是因著每週讀經聚會與教會教友建立起緊密的關係，教友對於她的疾病狀況清楚，除不定期透過通訊軟體介紹適合小江的職缺外，也鼓勵小江未來能培養電腦能力嘗試擔任行政助理。

一、朋友提供就業資訊及建議

「找清潔的工作，因為我在職重也有朋友，都會有人在那運動，找到工作就沒有回來，就來來去去。會很樂意跟他們聊天，因為他們也是有困難才會來找老師。我看他們都是做清潔打掃的，做的很固定，我才想說打掃我好像做的來喔。」(A-076)

「被 fire 後，因為捷運清潔跟保全是蠻接近，就是他們會熟識，所以阿姨就覺得說男生要存點錢，做清潔太辛苦，一天八小時，只有領差不多六百塊左右。保全的話一定是上滿 12 小時，當時捷運保全是領 3 萬 4，那時候的 3 萬 4，然後他們認為要存點錢，就推薦我去保全。」(B-074)

「我從沒想過要做翻譯…我的那個(大學)好朋友他有講，他說(筆譯公司)會欺騙你，說 case 給你做，做完交稿後沒有給你錢，有這樣的例子，甚至說他覺得筆譯比口譯更難做。」(B-176)

「我就問說你們 A 醫院有沒有缺?B 醫院有沒有缺人?就丟一些問題，他就去問他們家的主管，醫院需要門路。他就說 QQ，A 醫院沒有我們的人，哪裡哪裡沒有我們的人。」(E-210)

「(工作上)相同問題我會問好幾十個人，像我想換工作，有的朋友就反對…(反對原因)覺得做很久就好，換了還要適應，人際關係也是個考驗，因為他知道我們是精障者，所以他說你越換會越糟，不是會越糟…(支持朋友)因為他說我的薪水很少，薪水很少以外，還有他覺得洗碗工每個人都很好找工作，所以如果有別的機會還是可以去試試看。」(E-218、219、220)

二、宗教組織提供就業資訊及建議

「會問牧師說，牧師對我工作的看法，他會說我還有哪邊可以做改善…他就是會鼓勵我，在教會能做的事情就是多去唱詩歌、多禱告、多進拜，自己的情緒都需要操練，看怎麼樣能更好，就給很務實的經驗這樣子。」(B-239、241)

「(這六型職業你最想做哪一類型?) 行政助理…因為我教會的朋友也這樣認為，他們說我去學點電腦，他們也有把行政助理的缺賴給我，只是我不會用電腦，不然也蠻想試試這方面的缺…他們叫我先存錢，存錢再學電腦。」(G-258、259、261)

肆、工作環境因素

一、交通

精神障礙者在發病後，多數以大眾運輸為主要交通方式，少數能像阿龍或

是黑魚一樣重新學會騎機車的技能。但也或許因為受訪者皆居住於大眾運輸方便的台北地區，而使得工作場所附近的交通狀況、通勤時間成為考量是否就職的因素之一。因通勤時間過長而拒絕職缺，如關渡對於居住於新店的阿龍來說過於遙遠，還有工作地點被公司從捷運麟光站調到天母的黑魚，導致通勤時間倍增而選擇離職。而阿潘及小江因需仰賴大眾運輸，工作時間不能太早或太晚。加上阿潘考量一般公司有加班的可能性，更期待能離家近一些以避免生活作息因通勤時間拖遲而影響精神症狀之穩定。

「(就服員)他有帶我去比較遠的地方，我都沒辦法，像是關渡，叫我去除草，在士林那邊。」(A-062)

「如果是公家機關我願意通勤一個小時，如果一般公司的話我要離家近。」(C-267)

「他(就服站)唯一有推薦我一間是連鎖火鍋店的身障職缺，有上，那我沒去，我跟他講說路程跟 google 實際走起來有差…我本來是想要騎腳踏車，但因為那邊的車子都開得很猛，我才不敢騎。」(C-429、430)

「我會離開○○(餐飲企業洗碗)，因為他叫我到天母，太遠。」(D-089)

「我在意的是交通，因為我不會騎機車，還有工作時間，不能太晚，太晚我就沒有公車坐。」(G-076)

二、工作穩定性

隨著年紀及工作經驗的增加，精神障礙者開始會關注於工作穩定性及工作福利。以下三位受訪者的共通點為以擔任正職為目標，黑魚憑著自己的多年洗碗技能及表明雇用身心障礙者可報稅，為自己爭取到正職的缺額；Terry 因著之前擔任計時人員會依據表現增減工作時數使得薪資不穩定，而希望能有份固定薪資的工作；阿潘則是目前在穩定的工作下能保持生活作息的正常，並能持續自行給付牙齒治療的費用。

「我跟他講說我在哪裡做過啊，經歷多少，比如說我在○○三年半，學歷怎樣，然後他就

讓我做做看，我就問他說那正職薪資多少?福利?吃是怎樣?他就說；好啊，吃兩餐啊，做一年有年假什麼的，還有聚餐是怎樣，講福利等等。」(D-159)

「我本身希望是能穩定的，就是正職的，不管是清潔還是甚麼，就是給我月薪 2 萬 3、或 2 萬 1，或 1 萬 9 這樣。就是說希望有個穩定的月薪，不希望像以前 PT 時那樣，PT 就是你有時數就領錢，沒時數就沒錢，我希望有個穩定性，雖然 PT 有時薪資會比較高，但還是正職比較穩定。」(B-179)

「我現在的工作是有保障的，因為是正職，我請假是有薪水的，他有規定一年不能超過 14 天，我一個月頂多請一天也不會超過，但我到現在也頂多請一天。」(C-489)

三、職場友善度

以職場友善度來說，黑魚及 QQ 皆提到雇主願意給予試做的機會是重要的，他們可以評估自己是否適合這份工作，雇主也可以直接依據工作表現去衡量是否該雇用。再來當企業雇用一名身心障礙者時，實質上的工作協助及友善的工作氣氛都應該兼具。黑魚的主管雖然對於黑魚態度友善，但對於黑魚所提出改善工作設備的要求並未理會，讓黑魚因無法負擔手工清洗兩層樓的碗盤而辭職。小江的則是試做的過程裡，面臨工作適應不良的困境，而雇主及同事都未給予情緒或工具性支持，雇主甚至認為工作表現不佳有扣錢之必要，使得小江因此離職。因此受訪者在這樣的經驗下，對於選擇職業時，雇主及同事是否具友善度是納入考量的因素之一。

「我說讓我試半年看看，最後我半年通過，通過的時候就正式在裡面做正職。」(D-088)

「有時候要不要做是看自己沒錯，可是最主要的是先去試做，上手後才能講，可是我們的試做，我們的學習程度很慢，沒有很快，學習速度快慢真的有差。試做可以讓我趕快進入狀況，還有要看主管給的時間充不充裕。」(E-241)

「我沒有嫌他錢少，而是他不對，我有跟他講他的機器已經 10 年了，剛好那一段時間是冬天，地下室的洗碗機壞掉了。我說要叫人來修理…他沒有跟我講哪時候會修好，他說你先

用手洗…那個碗用手洗當然會很慢，又很辛苦，又是很冷，冬天用冷水洗，最後我就跟他講說：我再跟你做兩個月，你叫人來修理洗碗機…最後還是沒改善就離職。」(D-051、052)

「還有同事好不好相處，同事能不能接納你，因為有的同事會背後裡說一些話，我會希望同事能接納我不像健康的人這樣。(是甚麼經驗?)因為他(職重中心)第一份幫我介紹工廠，我沒有反應很好，同事下班都在講我，怎麼快要 50 歲的人工作還這樣，我剛好聽到，就不舒服。」(G-104、105)

四、工作機會

在工作機會的部分，多數受訪者皆因為當時職缺在不排斥的情況下去嘗試看看，他們都認為能獲得工作機會都應該去把握。阿龍不管就服員推薦甚麼職缺都會先去試做看看；阿潘則是剛巧他期待的學校行政助理臨時開缺；黑魚直接去應徵就服站推薦的第一個職缺；QQ 是認真看待工作坊活動，嘗試在就業博覽會投遞履歷取得面試機會；小琳則是本來打算請就服員找曾作過的店員職缺，但先行找到清潔職缺就先去應徵。另外，也有像 Terry 一樣，從工作缺額較多的行業作為選擇工作的排序，並時常關注這些職業的招募機會。

「因為剛好是新開幕，老師叫我去試試看。」(A-031)

「如果有優先的面試機會我都會去，因為工作機會是很難得，先去看看，不行再說。」(A-164)

「我還是會從工作機會比較大的去做排序，像是清潔，我覺得還是有缺人，機會就比較大…人家比較不願意做的那部分，也許是些勞力活…清潔聽起來還有缺人，常常還是會貼，粗工也是有貼，表示有缺人。」(B-196、197、199)

「當初是職重中心那邊有一個○小姐，他是我的上一任，他做三個月，但因為他是中風，身體有點不良於行，加上腦袋有點受損，所以做三個月學校覺得不適任…，她跟我是同一個就服員，所以他就立刻通知我叫我去面試，我就跟他說我剛好有瀏覽到這職缺，但沒有特別注意。…我趕快去，我去了之後就說，蛤？只有我一個人？他們就說對。我 15 號去考試，他們

當天就通知我明天來上班，超急，嚇死我了！」 (C-378)

「我是跟他(就服站)講我來做看有沒有甚麼工作，他直接說就有清潔隊，政府清潔隊有缺臨時工，問我要不要去試，我說好，我來試看看。」 (D-030)

「其實是這邊(工作坊)有一個活動是要去就業博覽會，我們要去面試，就服員會拿一張紙給我們去面試，有的人是抄一抄就好，可是有的是直接去面試。我跟裡面的一個學員直接去○○(連鎖餐飲)就業單位，跟他們說我們是○○工作坊，○○協會的學員，我們要面試，主管就給我們名片，回來時就把名片拿給工作坊的工作人員…，他再拿給我們的就服員，就幫我轉介工作…我們兩個都去面試爭鮮，但只有我上。」 (E-093、94、95)

「我要做店員…在尋找店員職缺的時後就先找到○○百貨清潔的工作。」 (F-141、142)。

伍、正式支持因素-就業服務支持

一、就業服務單位協助轉介

從受訪者的經驗可以知道，精神障礙者對於就業資源相關並不是非常清楚，像阿龍、阿潘都是因為剛巧經過就服站就抱著嘗試的心態尋求就業協助，或是像小江因曾有就服員告知職重中心這項資源，其他人則是像一般民眾一樣直接至就服站找尋職缺。因此就服站就擔任轉介資源的重要角色，他們對於來求職的身心障礙者要有一定的敏感度，除了對能力較佳的精神障礙者提供一般職缺外，經評估如需要有更多就業支持，就會轉介至職重中心、提供就業支持的民間團體，或是服務區域內的社區復健中心。而精神障礙者在透過與專業人員的討論後，選擇至一般性、支持性、庇護性的職缺，或是先至相關社區復健單位復健調整自身狀態再投入職場。

「就是新北市政府有一個就服站，我去那邊填資料，後來就是轉交這邊(職重中心)幫我服務。」 (B-101)

「那是在離職之前，因為我有精神狀況需要服藥，然後情緒又蠻大的，老師跟店長會討論，或是店裡面的人會開會，老師就希望我去○○工作坊換個環境，吃藥去調一下。」 (B-168)

「就是來這邊(就服站)清潔隊這邊做一年，就來這邊(職重中心)打電話問職重中心，是就業服務站介紹我說，我說我是身障，他就介紹重建中心那一邊，從那邊幫忙找工作比較快。」(D-023)

「先去樹林的就業服務站，他就幫我轉這邊，他說○○工作坊有一個就業組織。」(E-055)

「那時候是因為我去參加就業博覽會，然後他(就業諮詢)就幫我介紹到○○庇護工場，那時候做兩個月，經營不善就倒閉了…之後○○庇護工場的社工就把我介紹到○○庇護加油站，我在那邊做了五年。」(G-027、028)

「因為以前有人就跟我說過，加油站的就服員就有跟我講說找工作可以去職重中心找。我是後來因為看報紙找工作不好找，才去重建中心試試看。」(G-060)

二、就業服務員媒合工作

當精神障礙者經過自行求職的碰撞期後，會希望透過就業服務員的資源媒合到適合自己的工作。而就業服務員在與個案討論後，會依個案過去的就業經驗或是個案現有能量，尋找符合個案期待的工作類型，並協助面試及與工作適應。Terry 對於自己的溝通能力及工作能力缺乏自信，因此很希望就業服務員協助自己與雇主交涉。在家休養好一陣子的黑魚不清楚自己能從事甚麼工作，因此希望就業服務員能提供點方向。小琳則是因為在工作坊積極表達想求職的想法，因此就業服務員先找尋簡單的家庭代工讓她嘗試。

「我會覺得說還是透過就服機構，不要自己去找，因為我們找一般職場一般性的職缺，會跟一般人競爭，我們會沒有優勢，藉著就服機構，由老師去談，業主會比較了解你的狀況，這樣是比較好。再加上老師會陪你工作，差不多 2 個禮拜，這很重要，因為你對一個陌生環境會緊張、會沒有安全感，如果老師有在那陪你 2 個禮拜，你會很熟悉那環境，老師跟你一起做，環境你熟悉，做的事情熟悉，你會比較有安全感，我會覺得老師的陪伴跟找工作這部分是很有必要的。」(B-205)

「他(就服員)問我我會做甚麼?我當時說就是會幫我媽媽洗碗、做家事。我就隨便講一下，

我說洗碗。好，我幫你找洗碗，最後真的咧!隔天就找到，在景美的 KTV。」(D-031)

「他(就服員)就叫我拿職業版報紙，幫我找一份電線加工的工作。」(E-063)

三、就業服務員工作討論與協調

多數受訪者如同阿龍一樣發病後體能狀況比較弱，故在求職期間被就業服務員要求體力的培訓，也因此能讓他們能夠勝任一般工時的工作。或是像 Terry、QQ 皆在職場裡遇到瓶頸，就業服務員協助 Terry 跟主管爭取工時及解決個人工作問題；QQ 則是透過就業服務員與主管商談，獲得一個禮拜的休假去調整自己的狀態，增加他們留任的意願。小江在試作的過程裡認為廚餘過重體力無法負荷而認為自己不適任自行決定離開，幸好有就業服務員來關切缺席原因，並透過職務再設計改善本來的工作困境，現在小江很滿意這份工作。阿潘本來因學校所開出的排除精神障礙者條件無法有應徵機會，但在就業服務員的協助下，獲得面試機會並順利取得工作。因此，透過就業服務員的協助，讓精神障礙者能提高工作競爭力、獲得更多樣的解決辦法，使其擁有更寬廣的職業選擇範圍，而非當面對職場困境只能選擇放棄並另謀他職。

「那時候從○○(庇護工場)出來，就每天去職重中心運動，要運動維持體力，因為我體力不夠，老師(就服員)說：『你要持續的運動才能說繼續找工作，你才有體力體力賺錢。』老師會趁你在運動時，在電腦或哪邊有消息，可以介紹你去哪裡工作。」(A-047)

「之前的就服員老師我有跟他說，因為我表現不好，他會砍我的時數，也就等於在砍錢，所以我會跟老師講這種狀況，那老師會看要怎樣改善我自己這部分，或是跟店長爭取。」(B-148)

「(學校面試)他們一直問我病的問題，因為簡章出來，他們明文寫到被醫生診斷出患有精神疾病之人不得參與本職缺，寫得很清楚。可是我有問就服員，他說 O K，他有跟學校的人員討論過說我是 o k 的我去。」(C-390)

「本來是要做一個禮拜，但到第三天，就服員就跟店長要求說可以正式了嗎?因為如果一

個禮拜都試做，都會沒有薪水…(店長同意?) 恩，就服員會幫我們去爭取。」(E-098、100)

「因為我第二年(職業倦怠)那時候有跟就服員講，他有來輔導我，讓我的心情轉換也轉換掉。」(E-154)

「剛開始有遇到困難，因為清潔需要搬重的，像廚餘，然後他們(職場)就幫我調配工作，廚餘就包小袋小袋的，就不要給我一大袋。(這是你直接跟主管反應?) 沒有，我本來不想做了，然後重建中心的老師跟我說你怎麼沒有去?我就跟他說我的困難，老師就跟這邊的人講。」(G-089、090)

四、就業服務員提供情緒支持

當精神障礙者初期踏入職場時，會面對許多工作適應的問題，使得個案很容易開始質疑自己的職業選擇是否正確。這時就業服務員的角色就很重要，在工作適應期間提供正向支持，讓精神障礙者願意與工作繼續磨合。

「只希望可以一直做下去，至少做個一年兩年。雖然現在做個一個月，但要做三個月才有過試用期，因為我跟○○老師講好了，說要一起加油。」(A-086)

「我跟○○老師(就服員)比較好，跟他談比較多，他也比較了解我，我想要什麼樣的工作。那時候我還蠻依賴他的，他們介紹工作都會陪伴 10 天，那時候如果老師半天走人，我就會緊張，有時候不知道會做甚麼，我還有加○○老師的賴，如果有不懂就會賴老師，老師都會回我。」(A-102)

「那是剛進去，剛進去時，我說老師那碗太多了，他跟我講一句話：『你剛進入社會，去哪裡都一樣，天下沒有工作那麼少，你假如沒辦法撐下去，你都做不下去。』我就說好，我做，他在旁邊陪我，幫我洗。我跟老師說：『老師不要，不要幫我洗，自己洗。』…到第三天的時候，我就說：老師你不用來了，我已經可以適應了，我都會了，就是還沒有抓到訣竅，當時自己學習。」(D-035)

「可能要做很久，我又是一年一聘，而且又不知道政府這缺會不會一直開，老實說沒有說很穩定，我曾經因為這樣很難過，後來是因為有個就服員跟我說『凡事都沒有絕對。』(當時跟

就服員討論的情況是?)那時候因為我跟家裡的人吵架，然後狀況沒有很穩定，出現幻聽幻覺，都已經出現幻覺了，就是我在學校工作時，幻覺把我拉過去演他的劇情，演完之後隔天又來，我就很機警地想說完了、又來了，我就立刻跟他們講說我可不可以找個人談談，我先跟職重講，因為他們那時候有說如果有任何狀況，拜託一定要跟我們講，千萬要聯絡他們，我就有想到就立刻聯絡。」(C-440、441)

陸、社會大眾汙名化

一、雇主對於精神障礙者的不友善

在雇主對於精神障礙者的不友善方面：阿龍多次自行求職的經驗，通常都能感受到雇主會因精神疾病的緣故而拒絕聘用。阿潘求職則會隱瞞精神疾病的部分，但當無法忍受而跟職場坦誠時就是被辭退的時候，就算去應徵雇主所開設的身心障礙者職缺，也並未感受到雇主對精神障礙者的包容性。Terry 及小江的主管則仍依據一般人的工作水準去作薪資的調整。黑魚及 QQ 則是都因精神障礙者的身份，而難以升為正職，或是直接被雇主自動減薪的經驗。另外，阿潘也有抱怨有些企業為了符合定額雇用，特設「可有可無」的職缺並且多為內場職缺，這樣的職缺難以產生工作認同，讓身為求職者的自己沒有意願去應徵。

從上述受訪者的分享裡，研究者發現從應徵就開始就已經因精神障礙者之身份被多數雇主排除在考慮名單裡；就算進入職場後，部分雇主仍期待工作表現如同一般職員，或直接在工資或福利上有所差異。

(一)沒有雇用意願

「感受到沒有友善的態度，應該是言語跟臉色，那種感覺不舒服，好像看不起我，你是一個身心障礙者，你做的來嗎?你有這個本事嗎?他沒說的這麼白，但會覺得你可能沒辦法勝任，但我知道他心裡在想甚麼，我都沒有回應他，就算了!就大概知道這次機會不大。」(A-112)

「我都先不講，等到他問我才說…我就老實跟他講說我是身心障礙者，我會觀察老闆的接

受程度，但通常都沒辦法。」(A-118、119)

「他們知道我有這個狀況(精神疾病)以後，就會把我的動作放大檢視，像當初我嗜睡的樣子早就很久，等到我講出來之後，他們才說這問題很大，不講的話好像他們根本不覺得我有問題…在 12 月 31 號，就是我的算是前輩跟我說：『你知道大家在背後都說你精神狀況不佳，然後老闆說希望你睡飽之後再來上班，所以希望你一點過後再來上班，然後九點下班改成時薪制。』我就說：『我不要』然後我就走了。」(C-230、250)

「我當初講的時候是說我有生這種病，可是我沒有說我想要離職，他直接就把我判定離職，我只是說現在狀況就是有點糟，可能明天沒辦法上班…，他就說好，那你明天不用再來，我們之後會找代替的人，你自己就好好休息，就很順這樣過去了。完全沒辦法就是說：『啊!我其實只是明天...』就是這種感覺。」(C-481、486)

「找工作，本來都談好了，後來知道你有拿手冊就說不用。(雇主問的?)對，他有問我說以前有生甚麼病，我跟他說我有精神疾病就不錄用我。」(G-242、243)

(二)薪資待遇的不公平

「我已經做三年半我要做正職的，跟他(主管)說我那麼厲害了，我要做正職的，他不給我做…他說你身障…算時薪的。」(D-046、047、048)

「到最後我跟你講，我出來以後，○○還要再聘請我回去，我沒有回去…他(主管)說正職的兩萬五…最後我沒有做的時候又聘請別人是兩萬八。」(D-071、072、074)

「他們(雇主)對你的態度很好，我只是重點感覺上說他們的薪資福利對於身障者、精障者有些差異。以後就是身障者在那邊做時，他們會做時，福利要給他們更多一點。」(D-191)

「擦零件的。老闆娘說因為我是精神疾病，所以從 2 萬 3 的薪水，變成少 3 千塊。」(E-035)

「其實第二個店長剛開始有想要幫我轉正職，可是我猶豫不決，因為一天十個小時就好了，我就沒有答應。後來去年年底(工作 7 年)我就跟現在的店長講說我想轉正職，可是他就說不知道要讓我做甚麼事情，所以他意思就是拒絕阿。」(E-122)

(三)工作要求與一般人相同

「遇到他(現任店長)壓力就會大起來，其他店長都不會這樣，就會包容，有的是不管我，

只要我能待著或可以用就好，那這個就不隨便給，只要你有能力他願意給，你沒有能力相對的時數就會比較少。」(B-162)

「就是他們(雇主)的要求跟一般人是一樣，這很不公平，我沒有辦法，如果可以我還需要到這裡嗎?」(C-351)

「面談之中就說你會甚麼甚麼?我們需要這樣這樣，就很明顯不把我當身障者…可是他們完全不把我當身障者，而且錄用的結果也是因為我無法配合加班。他們嘴巴上這樣講，但事實上也是因為我是精障者阿。他們可能要的是肢障吧，肢體障礙可能就不會像精障這麼挑。」(C-293、295)

「算試做，就服員介紹我去，我教不會，對方也不能忍受，他就有跟我說要扣薪水的事，我就沒有去了。」(G-111)

「他沒有把我當精神患者，他覺得還是要像正常人一樣，不生氣不鬧還蠻順從，他就說你看起來像精神疾病嗎?不像，因為有些精神疾病患者有些會有發呆現象，還有一些會笑的，我都沒有，所以他們都會覺得你是嗎?」(E-290)

(四)為了定額雇用而雇用

「他們餐飲業不敢錄用身障者，就變成說他都要繳費給政府一筆身障費用，所以他們就急著找身障的人…就是希望有個身障職缺，不要一直繳錢給政府，也順便多個人做事。(他們希望這個職缺的人的工作內容是?)影印、做做雜事。」(C-431、432、433)

二、民眾對於精神障礙者的偏見與歧視

精神障礙者因感受過他人對於自己精神疾病的排斥，在工作選擇會優先選擇內場或是不需頻繁接觸顧客的工作，也不太經營職場人際關係。Terry、小江及 QQ 在生活中都有被民眾歧視的經驗，Terry 是選擇避免從事會接觸到客人的行業，小江反而是選擇投入服務業，因為認為服務業對於他這樣的精神障礙者能給予多點包容，QQ 則是更努力讓工作表現無異與其他員工。

「會有被拒絕的經驗，像在工作坊會受到一般人的輕視，像我會說歡迎光臨，有甚麼需要

服務，他就會很不高興盯著我說：『你不要再講話了』就類似這樣…很刺耳…這已經是一種就講你很吵。」(B-242、246)

「他們(工作坊客人)是知道(我是精神障礙者)，但就不會把我們當作一般正常人，就覺得沒有能力、有點智障。」(B-243)

「去速食店，人家聽到你是精神障礙，跟弟弟聊天，馬上跑掉。」(G-241)

「有人知道我是精神疾病以後很害怕，怕我去他店裡面鬧事，可是我去買東西而已，是後來我跟他說我是精神障礙者，他跟別人說他會怕。」(E-294)

三、疾病自我汙名化

疾病自我汙名化會影響精神障礙者對於工作的期待，阿龍、Terry 及黑魚都認為自己的能力跟一般人有所落差，不敢要求薪資，而是比較擔心雇主不願意雇用自己。小江則是在偶然幾年前聽到工作人員對於精神障礙者的討論，而對於自己的能力不如人感到沮喪，到現在仍印象深刻，因此會更在意雇主或同事對於自己的評價。

「不要期待說要多少薪水，不要期待要有太高薪水，本身來講就是精神障礙者，該是你的就是你的，你只要認真的做，老天爺不會愧待你的。」(A-127)

「就是因為自己能力比較弱，有時候沒有達到那個薪資，就會覺得很失望，不是覺得不公平。」(B-249)

「因為我當時是頭先在這邊(職重中心)出去的，我以為說我工作很難找，沒辦法忍耐，繼續做，繼續這樣做，因為我怕我找不到工作，我以為有工作就滿不錯的，也不嫌他減少還是怎麼樣。」(D-051)

「不敢拿，人家用那個身障者眼光看你，就好像有那個，嘖，低人一等的感覺，好像有一種眼光，所以我不敢拿身障。」(D-190)

「以前在加油站時，以前就服站有分析我們這些精神障礙，思考比較慢，工作比較慢，我會覺得不舒服…講出來我們心裡就會很在意，就會覺得自己為什麼反應比較慢，動作比較

慢。」(G-246)

因著雇主對於精神障礙者的不友善、民眾對於精神障礙者的偏見與歧視及精神障礙者疾病汙名化的關係，受訪者對於是否在求職時告知具有精神障礙身份產生分歧。阿龍、Terry、阿潘、QQ、小琳、小江現在都認為應該主動告知雇主自己有精神障礙的身份，阿潘甚至都專找身障職缺，因為他們相信在不隱瞞的狀態下，願意雇用的雇主多半會營造友善工作環境，給予他們多一些包容性。而黑魚則是因著之前主動告知具有精神障礙身份的負面經驗，加上自己純熟的工作技能可以勝任一般職缺，他會選擇隱瞞自己的精神障礙者身份，渴望能除去職場對於他不友善的眼光。



第三節 職業抉擇歷程與復元

如前一節所述，精神障礙者職業抉擇影響因素可分為個人因素、家庭因素、非正式支持因素、正式支持因素及社會大眾汙名化。而這些影響因素之間會相互作用，使得精神障礙者慢慢找出自己適合的職涯方向。從受訪者的生命故事裡，可以知道他們經歷了崎嶇不平的求職之路，也因此能呼應到復元是一條來來回回的過程。研究者認為促使他們繼續走下去很大原因來自於復元因子裡的心理能量，而能激發強健的心理能量來自於本身的工作動機，雖然它不一定能影響到精神障礙者的職業選擇，但是卻是精神障礙者在職涯路上重要的動力來源。

另外，研究者也發現當精神障礙者在踏入職場後，工作也讓他們從中獲得成長與改變，並更能展現自我。

壹、工作動機

擁有工作動機的精神障礙者，較能挺過工作適應期間並且持續投入於職場中，也因此降低面對職場困境立即離職的可能性。而研究者也發現每位精神障礙者可能擁有單一或多元的工作動機，其中多數工作動機為希望個人經濟獨立。身兼母親照顧者的阿龍，期待自己能經濟獨立，孝順年邁的母親，並向手足證明自己是有工作能力。努力在工作坊復健的 Terry 希望盡快重回職場賺取薪資讓家人放心。從小寄住在舅舅家的阿潘，期盼自己經濟獨立不成為親人的負擔。黑魚期待晚年能用積蓄作小生意不需家人操心。QQ、小琳、小江都希望在個人經濟下，多少分擔一些家庭經濟。另外，阿潘及小琳發現自己專注於工作而能穩定精神狀況，希望能繼續維持。

一、穩定病情

「我在那邊(學校行政人員)工作的東西比較多樣化，我覺得對我自己有幫助，就是(精神)狀況會更穩定，而且學校，畢竟是老師，都有一定的水準，不會像○○那邊容易遇到沒水準的

人。」(C-379)

「因為聽說好像也有很多人復發，結果去住院，我不想走這條路，所以我要認真工作。」

(F-290)

二、負擔家庭經濟責任

「我妹妹說我不能沒有工作，因為我媽媽勞保退掉，所以領了一筆錢養我，那時候我媽媽先領了 10 萬出來，當作我們兩個生活費，20 萬寄在我妹，由他保管以免用太快。」(A-017)

「一直擔心工作沒著落，要養家...從我有工作開始都會給家裡 5 千塊...是家裡要求的...(目前家裡經濟來源)我和我弟...幫助家裡經濟。」(G-021、165、166、171、217)

三、個人經濟獨立

「金錢是一個問題，不要伸手去跟我媽要錢，自己要有能力負擔自己的經濟能力。」(A-082)

「本來工作上面就是想賺錢，趕快有一份工作。」(B-216)

「他(大舅)說他最近跟外婆說，他怕外婆死後我還賴在他們家，我就馬上表明說，等我家租約到期我們就會搬回去。」(C-514)

「當然是說至少還有一個那個工作，還可以自己養自己這樣子。」(D-210)

「現在這些都不是我喜歡的，這些都只是混個口，也可以促進人際關係。」(E-245)

四、尊嚴

「有時候我跟我妹出去，他都會罵我說：『你工作都做不久。』我弟也是，因為會一起過年，我都在家裡給我媽養...我不想讓我妹看不起，我不想一輩子當米蟲...現在(工作)就比較上手，現在看能不能維持住，只要維持住超過 3 個月，看能不能讓我妹妹另眼相看，我的想法是這樣子。」(A-067、083、104)

五、成就感

「清潔他們沒有我也不行，他們需要個小天使來幫他的忙。」(A-121)

「工作就是賺錢，賺錢對我來說會有快感。」(C-320)

「我當時不是洗碗而已喔，因為我跟他的廚房的人很接近喔，他們廚房的人還教我怎麼炸東西，炸薯條、炸花枝丸、炸什麼的，我都會炸喔，我學的很快喔!我雖然是身障。」(D-057)

六、為未來職涯規劃作準備

「看能不能做久一點，我不知道我做清潔的能不能跟他們一樣可以碰收銀機，或可以走進廚房，或送餐也可以，更進一步這樣子。」(A-121)

「我想要做就是屬於那個，賣涼麵那種，那算是餐飲業，就是那種小攤像麵店一樣。所以現在先慢慢存點錢，再慢慢轉化自己做生意，就是有這種打算，但做哪一類的還不確定。」(D-206)

「他們(教會朋友)也有把行政助理的缺賴給我，只是我不會用電腦，不然也蠻想試試這方面的缺…，現在先存錢再學電腦，看自己有沒有這方面的能力，就是探索。」(G-259、261)

貳、工作對於自己的改變

➤ 阿龍在經歷被幾位主管辭退的經驗後，改變自己看待工作態度：

「比較積極…不管是下雨天或是發生什麼事情，哪裡痛之類的，頭痛什麼，我都會去上班，不要因為小小的疾病就當作藉口。」(A-136、137)

➤ Terry 雖然現在還在工作坊求職中，但他從之前的就業經驗及在工作坊的學習裡，改變自己對於工作的想法，並積極想要調整好自己重回職場：

「(一開始)我會覺得不想，就是我只想要賺到那樣的錢，但不想負到那樣的責任，或是做多餘的學習…現在就是會說，比較有耐心，在工作坊待著能學就多學。」(B-216、217)

- 阿潘在經歷多次隱忍職場不友善的情況後，她學會善待自己：

「我覺得環境很重要…我覺得每個人都不一樣，遇到真的沒辦法忍受的事情你就離開吧!

再ㄍ一ㄤ，腫瘤會越長越大，他不會消失，也沒有醫生幫你切掉。」(C-311)

- 黑魚在增強自己的工作技能後，也增加對自己的自信心，並勇於在職場裡爭取自己的權利：

「我本身是精障者，假如以後遇到什麼困難要勇於面對，不怕困難，只要肯做，一定會成功，也不要太小看自己，要把自己放大，將來一定所面對事情都一樣會解決。」(D-265)

- QQ 及小琳在職場上從僅專注於工作上，漸漸開始學習經營人際關係，QQ 甚至嘗試表達自己的想法：

「剛開始工作是拚的蠻猛的，很乖的聽話，可是現在是比較有主見的聽話，我會自己有主見一點點，不會像之前那樣人家講甚麼我就聽甚麼…我不會馬上先提出來，會先跟別人討論後，像跟家人或朋友討論。」(E-252、253)

「就有時候遇到我看不慣的事情，我脾氣就會不好，現在就比較懂得待人接物要怎樣…覺得在這裡工作能看到很多人與人之間的相處，就覺得好像有人情味，自己脾氣好像改很多。」(F-287、288)

- 小江本來對自己的工作能力缺乏自信，在擁有庇護工廠十幾年的經驗後，自豪於自己的工作學習能力：

「以前自尊性比較低，因為工作沒有穩定，覺得工作能力差，自信心低落…會比較擔心自己做的來、做不來，現在比較不會，現在是會擔心薪水會不會太低，工作能力是不會擔心。」(G-117、131)

第四節 個案的就業與復元現況

壹、阿龍的就業與復元現況：自我效能及經濟能力的提升

現在的阿龍對於自己的精神疾病看法為「事情遇到了，就讓他過」(A-116)。在走過5年的就業歷程，阿龍對於自己身障身份的態度為「因為我是老師(就業服務員)介紹來的，跟別人不太一樣，不像別人正常人是自己來應徵，他們也可以自己來找工作，為什麼我不行?我只是老師介紹來的，我是個身心障礙者」(A-117)。從中感覺出阿龍雖然認為自己跟一般人有所差異，但是一樣擁有追求就業的權利，在走過自行應徵的碰撞期，學會使用職重中心資源協尋工作。

和過去的自己相比，現在的阿龍擁有積極的工作態度，非常珍惜能在連鎖速食擔任清潔的工作機會，從他自信地說明自己的工作內容，可以感受到阿龍對工作的認同。對於未來職涯的規劃，阿龍除了期許自己能持續維持這份工作外，也期待自己在未來能學習點餐櫃檯、廚房的業務，增加其他的工作技能。對於現在面對職業選擇的精神障礙者阿龍鼓勵：「找工作並沒有想像中困難，你只要找對好的老師，維持自己的健康，找工作也是蠻容易的。不要被動，要積極，至少體力要維持好，運動時要認真，因為我有時候也會偷懶，有體力上班才會有精神」(A-126)，這段鼓勵的話語充滿著阿龍對於自己就業歷程的體悟。

貳、Terry 的就業與復元現況：工作責任感的增進

今年2月離開職場的Terry，改善自己因職場壓力而過度焦慮的狀況，但幻聽的狀況有時還是會干擾自己的生活，現在藉由至○○工作坊復健的機會，重新調整自己的狀態，學習與幻聽共處。已經在○○工作坊努力復健幾個月的Terry還不太敢主動爭取工作坊內派報、清潔等日薪的工作機會。不過對於工作坊專業人員所分配到的廚房工作及跳蚤市場櫃台工作都非常認真學習，Terry特別提到「現在就是會說，比較有耐心，在工作坊待著能學就多學」(B-217)。

Terry 在廚房的工作為負責切菜及清洗廚房器具，學習的過程裡他認為自己有擔任廚房助手的潛力，如果未來有相關的職缺願意嘗試。另外，雖然 Terry 認為自己不善與人交際，但利用在工作坊的跳蚤市場機會，Terry 學習如何接待客人，偶爾遇到對於精神障礙者不友善的客人，也嘗試自行處理當下的狀況，並調整自己的負面情緒。

現在 Terry 接受家裡對於自己就業的期待，願意繼續留在台北求職，職業重建中心的就業服務員最近也開始陸續替 Terry 媒合工作，Terry 平時也會留意自己有興趣的職缺。相較於當初剛離職焦慮於失業的自己，現在處於待業期的 Terry 對於現在職涯的安排為「有工作就做，沒工作就是要有耐心的等，在工作坊一直訓練」(B-200)。除此之外，擁有日文檢定三級程度的 Terry 也在準備日文檢定二級的考試，希望在目前待業的空閒時間裡能順便提升自己的日文水準，在未來成為求職的一項優勢。

參、阿潘的就業與復元現況：擁有向外求助的勇氣

對於精神藥物容易有不良反應的阿潘認為「既來之則安之」(C-352)，因為精神藥物雖然能消除她幻覺、幻聽的部分，但精神藥物所帶來的副作用讓她深受情緒低落、胸悶、焦慮、嗜睡所苦。不過阿潘並沒有放棄藥物治療，一直持續的與醫師討論藥物的調整。最近醫師加開了抗副作用的藥物，大大降低精神藥物副作用，加上阿潘透過調整服藥時間改善工作嗜睡狀況，而更能專注於完成工作事項。

從小家庭功能不彰的阿潘，本來僅與阿嬤感情緊密，在發病之後因為媽媽主動探視及時常關切自己的近況，阿潘恢復與媽媽的關係，現在阿潘的媽媽也樂於與阿潘討論工作狀況，並在阿潘情緒不穩時給予極大的安全感。阿潘深知環境壓力容易影響自己的症狀穩定性，因此現在當同事之間產生摩擦而自行無法解決時，或是家庭僵局引發幻覺時，會主動求助於就業服務員，而不再像之

前一一樣默默地累積情緒壓力直到症狀無法控制。

現在順利在學校教務處擔任行政人員 2 個月的阿潘，除了完成分內該完成的清潔、影印工作以外，也會主動詢問處室人員有沒有其他需要協助的部分。像阿潘觀察到學校暑假期間教務處沒有學生固定清除垃圾及資源回收，會主動在下班前順道協助打包及清除垃圾。另外阿潘也很開心自己的美工能力在職場能發揮功能，「我還有幫他們畫過海報，嚇死他們，因為畫太好了，我本來是學畫畫，用電腦軟體畫的」(C-389)，還因此獲得同事的讚美。

雖然學校行政人員的缺屬於一年一聘仍有失業的風險，讓阿潘曾經感到失落。但在與就業服務員討論後，阿潘現在的想法為「很多人他們的外在比我看起來更糟，內在可能也更糟，他們甚至有幻聽，但還是努力在找工作」(C-312)，全力投入現在的工作。對於自己的職涯抱持正向想法的阿潘覺得就算學校到時候不再續聘自己，之後藉著職業重建中心的協助，也能跟現在一樣媒合到適合自己的工作。

肆、黑魚的就業與復元現況：追求生活品質的提升

現在的黑魚對於自己精神疾病的看法為「已經 99%好，只是差在吃藥，就跟其他正常人一樣，跟平常人差不多」(D-259)。擁有 5 年半洗碗資歷的黑魚充滿自信的說：「雖然我是身障者，但我都是靠我的努力靠我自己，我不是說因為我是身障者就可以少做什麼，人家做的完的東西、人家做得好的東西，我也是一樣有辦法跟他做到好」(D-254)。目前還在求職階段的黑魚，有別於剛踏入職場的自己，他清楚自己的洗碗的工作能力能勝任一般職缺，勇於為自己爭取合理的薪資待遇。雖然平時大方表露自己的精神障礙身分，但為獲得社會一般的工作待遇，黑魚現在選擇隱瞞精神障礙者身分自行求職。

其實黑魚不尋求職業重建中心或就業服務站協助的另一個原因為他認為當自己有能力的時候，應該將資源留給需要的人。另外，黑魚在這 5 年半的就業過程裡也積極的累積資金，期待自己未來能經營屬於自己的小生意，重拾

自己在發病前對於職涯規劃的目標。

因此，黑魚說：「我感到我本身是精障者，假如以後遇到什麼困難要勇於面對，不怕困難，只要肯做，一定會成功，也不要太小看自己，要把自己放大，將來一定所面對事情都一樣會解決」(D-265)。透過分享自己的就業經驗，黑魚希望能鼓舞其他求職的精神障礙者去勇於面對職場困境。

伍、QQ 的就業與復元現況：擁有自助互助的能力

QQ 透過持續參與○○工作坊的自立團體，不但學習如何與幻聽共處外，也能透過與同儕討論的過程去解決一些職場或生活遇到的人際問題。因此 QQ 看待自己精神疾病的想法為「我還是要健康過生活，開開心心過，我還是要面對他、放下他、處理他」(E-299)。QQ 甚至在工作之餘的時間擔任精神障礙者的家訪志工，用自身經驗協助精神障礙者去面對問題。擁有多年工作經驗的 QQ 也感受到自己在職場上的改變「情緒管理上的調整，會自己想說是不是我自己有少什麼，或是有哪些缺乏，不會說我一定要求別人要怎樣怎樣，會先自我檢視再找人討論」(F-288)。

最近意識到自己又再度處於職業倦怠的 QQ，這次不需透過就業服務員協調，直接與主管提出休假的需求，並主動尋求就業單位的協助。雖然 QQ 還在思考自己是否需要轉換職場，但如同她對於其他精神障礙者的鼓勵「只要有人支持，還有自己的堅持，還有自己的想法，自己的方式跟方法，還有其實面對他、處理他、放下他。大家對於職場都會有擔心，因為面對沒有做過的工作，一定都會不上手，鼓勵自己試試看，努力看看，久了就是自己的」(E-250)，她會繼續調整自己工作狀態及留意其他職缺一段時間後再做出決定。

陸、小琳的就業與復元現況：人際互動的滿足

小琳雖然在家人的強力阻止下，無法從事自己喜愛的焊錫或是餐飲的工作，又因為突然的工作機會，擔任起從來沒有接觸過的清潔工作。本來還擔心自己無法獨力完成清潔工作的小琳，現在已經至百貨清潔擔任 3 年的時間，工作範圍已經非常熟悉，甚至都能比預期的時間提早完成。也因為這樣的就業經驗，小琳勉勵開始就業的精神障礙者：「不要一直認為說『我生病了，我一定踏不出去，我不能夠工作』，我常在路上遇到以前○○(工作坊)的學員他這樣跟我講。我會覺得他已經給自己心理壓力了，這樣子他要怎麼去工作?我就跟他說你一定要想：『我一定可以做得到，就算你完全沒有工作經驗，其實有很多工作機會都是從無經驗可，那我願意加入你們，只要你願意吃苦耐勞都可以』」(F-284)。

其實，在職場裡除了小琳之外，還有其他兩名同事也為精神障礙者，主管及其他同事們在瞭解他們的精神疾病後，在工作時會更加照顧他們，小琳因此非常珍惜自己所遇到的好相處的主管與同事，目前都沒有換工作的打算。小琳也從工作裡發現自己的轉變「我覺得在這裡工作能看到很多人與人之間的相處，就覺得好像有人情味，自己脾氣好像改很多…現在就比較懂得待人接物要怎樣」(F-287、288)，這也是小琳認為這份工作對於自己重要的地方。除此之外，小琳還很自豪地說：「我覺得變得比較有責任感，就是盡量不遲到不早退，我有全勤」(F-300)。

另外，喜好交朋友的小琳開心地提到「我會比較雞婆，我會去跟他們要 line」(F-350)，並且也分享自己鼓勵其他同事的情況「他們也有些心理壓力，他們就跟我說過在交友上吃過苦，所以就不想要交朋友，自己一個人也可以過得很好，不需要朋友，我就很雞婆想把他們帶出來…我會把哪裡有甚麼展覽、花展，告訴他們去看看，我也會把看展的心得跟他們說。我可以帶一個陪同的人，也是免費的」(F-351、352)，可以感受到小琳希望大家都能跟自己一樣，讓朋友成為自己重要的社會支持力量，透過參與多樣的活動去抒發自己的生活壓力、開闊自己的視野。因為小琳自己也有積極參與○○工作坊自立團體的活動及與高中同學保持聯繫，或是透過參與多樣宗教的活動讓自

己有些心靈寄託，並且透過接受美的事物讓心情保持愉悅。

柒、小江的就業與復元現況：自信及成就感的提升

過往高頻率轉換工作帶給小江龐大的精神壓力是誘發精神疾病的主因，在擁有庇護工場十幾年工作經驗後，小江找回工作的自信心，不再擔心自己的工作學習能力，因此她也鼓勵擁有同樣困擾的精神障礙者「剛開始如果一般公司沒辦法包容你，可以先去庇護工廠，先去磨練，讓自己覺得別人能接納你再去外面工作，因為現在如果你覺得別人沒辦法接納你，你去哪間都一樣」(G-124)。對於自己的精神障礙身分小江說：「以前怕別人知道，現在我會主動告知」(G-110)，因為她知道自己的能力現況仍需要職場給予多點包容，避免過大的職場壓力影響其精神症狀的穩定性。而當與同事發生一些摩擦影響心情時，小江會尋求宗教支持，透過閱讀聖經及唱詩歌的方式抒發情緒。

現在至連鎖速食任職 2 個月的小江除擔任清潔的工作，還開始接觸送餐的部分，並能自行解決職場上的困境。其實，小江對於現在工作能自由調配時間去就醫感到滿意，不過她也期待自己未來能從事行政助理的工作，但因為缺乏電腦能力，她目前計畫存續足夠的經費去學習電腦能力，如果能透過學習增加自己的工作技能，她會自行嘗試去應徵相關工作。

第五章 研究結果與建議

第一節 研究結果與討論

本研究主要融合復元統合理論模型之復元因子，歸納出精神障礙者職業抉擇歷程的影響因素，並說明就業對於復元狀況的影響。希望藉著本研究記錄下精神障礙者對於自我就業歷程的看法，能達到激勵精神障礙者勇於投入職場的目的。在第五章，研究者承續研究分析之結果，並結合既有文獻，說明本研究之發現，並在最後提出研究限制與建議。

壹、精神障礙者職業抉擇影響因素

一、個人因素

從受訪者的故事裡，觀察到障礙程度對於精神障礙者就業的影響性不大，反而是精神障礙者症狀穩定程度及自我疾病管控程度(包含精神疾病及其他疾病狀況)才是影響就業的主要原因。研究也發現精神障礙者不論男女，都認為透過工作為自己帶來個人經濟獨立是具有重要性，因而展現強烈工作動機，促使自己去規劃並積極追求的個人職涯目標，像是學習新的工作技能或是以開店為目標。不過在三位男性受訪者及四位女性受訪者裡，僅有 2 名女性特別提到她們認為工作有助於穩定病情，呼應到張倍瑄(2010)認為精神障礙者女性比較有意識到自己能透過工作提高疾病穩定性。

另外，在職業抉擇的過程裡，教育程度高者會傾向於在求職期間蒐集相關職業資訊再做篩選，但在對於清楚自己適合哪類型工作的部分還是以年齡較高者為佳，研究者認為主要原因是是否累積足夠的就業經驗，像是阿龍及 Terry 發病時間點為剛脫離就學時期，甚至仍處於就學時期，加上發病後有一段長時間的疾病混亂期無法投入職場，在踏入職場時才會相較其他擁有豐富就業經驗的受訪者更迷惘於自己適合的職業類型。因此，在影響精神障礙者職業抉擇的

主要個人因素裡，會聚焦於清楚身體現況、過去就業經驗、職業倦怠之部分，以下將分別敘述：

(一) 清楚身體現況

過去研究提及疾病症狀或藥物副作用之干擾會模糊個人自我意識，影響精神障礙者之生活品質。透過藥物、心理治療或是相關策略的協助，能減緩症狀對於精神障礙者之影響，在調適的過程裡也同時能激發精神障礙者本身復元的能力(Song & Shih, 2009；蕭真真 2009)。本研究亦看到精神障礙者普遍都會感受到自己的體力狀況下降，及在接受藥物治療後，有感受到自己記憶力下降、嗜睡的情況，也連帶影響原本的工作能力及工作效率。

因此，精神障礙者為維持工作，會開始學習如何自主管理身體狀況，包含精神疾病及其他疾病的部分，逐漸找尋出適合自己的工作類型。在精神疾病的部分，選擇能維持規律生活作息的工作是避免復發的重要保護因子，阿龍、小琳、小江透過穩定就醫讓症狀穩定不影響工作；QQ 學會分辨自己的幻覺而能專注於工作；阿潘、Terry 及黑魚則是透過監控情緒狀態去隨時調整容易受環境壓力影響的自己。還有針對精神藥物的副作用，精神障礙者除了與醫師共同討論用藥調整，也會自行研發出些策略減緩藥物副作用對於其生活的影響，像阿潘透過調整服藥時間，維持日間工作的精神品質。另外，規律的運動訓練能有效加強精神障礙者的體能狀況，延長工作時數。

(二) 過去就業經驗

本研究發現過去就業經驗是精神障礙者選擇工作類型的主要影響因素，發病前後的就業經驗都會納入考量。選擇從事發病前熟悉的工作內容及選擇從事發病後所培養的工作技能，是因為對於工作內容的熟悉度高，所需要的工作適應期較短，會增加精神障礙者再次投入的意願，而且培養一項新的工作技能並獲得工作認同需要投入許多時間，像黑魚從事洗碗工作三年半才覺得自己的工作能力有資格去向主管爭取做正職。另外，透過實際試做排除自己現況不適任

之工作，從而篩選出適合自己的職業型態，讓精神障礙者能重新核對自己對於職業的想像是否符合職場現況。

(三)職業倦怠

精神障礙者找尋到能勝任的工作，也要留意是否有職業倦怠情況發生，因為這會降低對於工作的認同感、影響工作表現、工作態度，在本研究裡 QQ 透過與主管討論適度休假的可能性，協助自己轉換心情，或是與朋友及就服員討論轉換工作的想法，都能重新檢視自己與工作的關係。

二、家庭因素

(一)家人促進職涯發展

本研究發現在家人促進職涯發展因素裡，家人的鼓勵會鼓舞精神障礙者的求職意願；家人參與討論與建議除了能協助精神障礙者融入職場人際關係及解決職場困境外，亦可精神障礙者避免面臨職業選擇的精神障礙者遺漏須考量的因素，像是工作安全、工作條件或是職場友善度；家人協尋工作能補足精神障礙者對於求職管道的不熟悉，像缺乏電腦能力的黑魚在姊姊的幫助下，能順利的在網路投遞履歷應徵工作；最後家人放手讓精神障礙者主動追求想要的職業類型，能激發其工作意願及提高與家人討論職涯的意願。由上述研究發現可知家人在精神障礙者的就業歷程裡，具有提供情緒支持及工具性支持的重要性，與過往研究結果相符(張倍瑄，2010；劉沛均，2013)。

(二)家人阻礙職涯發展

在家人阻礙職涯發展因素裡，發覺家人對疾病的不了解所加諸在精神障礙者的職業期待，反而會加深精神障礙者對於家人的內疚感；家人過度關切就業之本意奈希望減低精神障礙者職場傷害、避開復發的危險因子或是期待能讓精神障礙者擁有更好的工作，但也同時會阻擋精神障礙者追求喜好的職業類型；

家人會因擔憂精神障礙者工作異動會面臨失業危機而不太樂見其轉換職場。值得關注的是當家庭父母有照顧需求時，精神障礙者也會被視為照顧者之一，使得精神障礙者會找尋工時具有彈性之工作，像是兼職或是計時人員，也因此讓家庭成為在找尋工作時的一種牽制。

雖然本研究將家庭因素分為家人促進職涯發展及家人阻礙職涯發展，但這些因素從本質來看都是家庭重視罹患精神疾病家人的表現，此種矛盾現象普遍存在於精神障礙者的職涯抉擇歷程裡。因為在精神障礙者復元的漫長路途裡，僅有家人會用盡家庭所有資源協助精神障礙者克服挑戰，像是輪流請假陪同就醫、找遍偏方或蒐集各醫療單位的評價，試圖找出更能舒緩精神障礙者症狀的方式，以及一同克服就業障礙，彼此相互打氣正向看待精神疾病，他們是精神障礙者最為重要的支持及動力來源。

也從此能看出 Song, Shih(2009)提及亞洲特有文化裡，父母一輩子對於子女都負有照顧義務，對身心障礙者的成員更是全心協助，期待能給予子女最好的未來，本研究也看到手足積極參與精神障礙者的成員職涯規劃，或是分享自身就業經驗讓精神障礙者學習職場人際互動的技巧。但是當家人對於精神障礙者之病況缺乏了解時，會如同 Elizabeth(2011)提及反而會阻礙復元，而本研究也反映出精神障礙者在面對家人對其職業過度期待，會因無法達到期待產生失落感，反而會增加精神障礙者之就業壓力。

三、非正式支持因素

(一)朋友提供就業資訊及建議

郎淑美(2006)研究顯示透過精神障礙者之親友介紹而找到工作者占多數。本研究也發現在非正式支持因素部分，精神障礙者透過就業單位、學校、工作及宗教團體等所拓展的人際網絡對於其職業選擇有很大的幫助，但親戚對於其就業的協助並不多，有部分原因為不願造成親戚之負擔。透過他人豐富的就業

經驗，精神障礙者能檢視自己的工作適合性，發覺或篩選出能從事的職業類別。由同為精神障礙者的朋友協尋工作，能確保職場友善性，並有機會獲得些隱藏的工作機會，例如醫院的身障職缺。

(二)宗教組織提供就業資訊及建議

宗教信仰讓精神障礙者在面對苦難時能轉換看待事件的角度，讓心靈獲得紓解並維持穩定情緒狀態，呼應郎淑美(2006)及 Huguelet, Mohr, & Borrás(2009)提及宗教信仰能成為精神障礙者疾病控制及因應生命議題的重要支持力量。研究者發現雖然宗教信仰本身雖然未必能解決就業困境，不過教友間建立起緊密的關係，會提高接納精神疾病的意願，甚至主動協尋工作機會，並提供一些對於職涯的建議。

四、工作環境因素

(一)交通

過去研究顯示精神障礙者跟一般人相同會考量個人在意的工作條件(Honey, 2004；王建中，2006)。本研究亦發現精神障礙者在病發後需重新學習駕駛汽機車的能力，故多數以搭乘大眾運輸為主。因此精神障礙者會特別在意職場附近的大眾運輸便利性及需花費的通勤時間，以避免就業影響目前規律的生活作息，而產生精神疾病復發的危險。

(二)工作穩定性

因為多數精神障礙者都須負擔個人相關開銷，加上浮動薪資的計時人員職缺如主管依能力去調配工時，對於精神障礙者而言會成為無形的職場壓力，薪資的穩定能帶給他們安全感，因而會考量工作穩定性。

(三)職場友善度

本研究亦看到精神障礙者在應徵的過程裡，如主管願意給予試做的機會，精神障礙者能藉此評估工作是否符合個人職業期待，而雇主也能實際去瞭解精

神障礙者之工作能力狀況，有機會打破雇主對於身心障礙者工作能力之既定印象，增加雇用意願。不然當精神障礙者進入缺乏職場支持的環境內，容易在面臨職場困境時對工作產生無力感，而無法形成工作認同。呼應到過去研究提及具支持性的工作場域，有助於精神障礙者因應工作壓力，提高其工作穩定度(曾華源、白倩如，2004；吳佳音，2009；張鳳航、張珏、鄭雅文，2011；沈芳茂，2013；顏珮名，2014)。

(四)工作機會

精神障礙者普遍認為求職不易，故只要獲得工作機會都會去嘗試應徵，因而容易依據當時職場人才需求狀況，隨時去調整自己的職業志願序。不過碰巧遇到滿意職缺的例子也不少，像是遇到店家大量招募人才或是有意聘用身障者，及釋出的職缺是就服員曾接手過的雇主。

五、正式支持因素

(一)就業服務單位協助轉介

本研究發現精神障礙者對於身心障礙者相關之就業資源並不清楚，多是因為接觸到就業服務站才獲得這些政府就業支持的相關資訊，因此就業服務站是轉介身心障礙者相關就業資源的重要角色，使得精神障礙者能透過正式社會支持的相關資源，像是社區復健中心、職業重建中心、庇護工場等提高自己的工作能力，突破自己的就業困境。

(二)就業服務員之協助

過去文獻顯示精神障礙者接受支持性就業計畫或就業相關服務會協助其能順利進入職場，而提供就業支持的就業服務員扮演重要角色(江碧純，2006；余漢儀，2009；張倍瑄，2010)。本研究亦看到精神障礙者對於罹患精神疾病後自己能從事的工作類型感到徬徨，因此期待透過就業服務員的專業及資源，協尋適合自己的工作。而就業服務員也擔任精神障礙者與雇主之間的重要溝通橋

梁，替精神障礙者爭取工作權利、協助解決工作困境、營造友善職場環境，增加精神障礙者的留職意願。透過就業服務員的專業建議，促使精神障礙者有目標的去提高自己的工作競爭力，像是透過每日體力培訓，擴張自己能勝任工作的範圍及建立良好的工作態度。

另外，專業人員身為精神障礙者的角色楷模及意見提供者，在精神障礙者脆弱時能提供工具性支持，甚至是情感上的支持(Wahl and Aroesty-Cohen, 2010；引自宋麗玉、施教裕、徐淑婷，2015)。在本研究裡也能看到精神障礙者在工作適應初期，容易質疑自己的職業選擇是否正確，而就業服務員激勵的話語，或是陪同工作帶來的安全感，讓精神障礙者能度過工作磨合期，相信自己的職業選擇是正確的。

最後在正式支持部分未列出醫療系統為影響精神障礙者職業抉擇之理由，研究者發現當精神障礙者遭遇到就業影響到其症狀穩定而詢問醫師意見時，醫師除了協助調藥外，往往建議離開職場達到立即解除職場壓力目的。但對於工作難以獲得的精神障礙者而言，這樣的建議反而會開始對醫師隱瞞目前就業狀態，轉而將就業議題求助於其他社會支持，也因此醫師在就業方面無法給予相關支持與協助。

六、社會大眾汙名化

(一) 雇主對於精神障礙者的不友善

過去研究顯示精神障礙者在職場裡容易感受到雇主或同事的異樣眼光(Wahl, 1999；吳秀照，2007)。而本研究亦發現雇主對於精神障礙者的不友善，來自於雇主對於精神障礙者的不瞭解，雖然有制定促進身心障礙者就業的相關政策，但有一些雇主對精神障礙者之工作能力存有質疑，就會降低雇用意願，就算雇用也會調整薪資或福利，或是將身障職缺調整為非技術性的工作內容。而另一些雇主則是將精神障礙者一視同仁，不會因其身障身分的差異，去調整

工作標準。在這樣的職場氛圍下，精神障礙者在自行求職時，並不會第一時間將表明其精神障礙者之身分，以避免遭遇職場歧視之情形。不過像阿龍、Terry、阿潘、QQ、小琳、小江認為自己的工作能力與一般人有所差異時，會主動表明具有精神障礙之身分，期待雇主在聘用時能給予多一分包容。但當工作能力與一般人沒有差別時，就會像黑魚一樣選擇隱藏精神障礙之身分，期待與一般員工獲得相同待遇，亦呼應 Wahl(1999)提及精神障礙者在職場會傾向隱瞞病情避免職場知情後有不友善之行為或態度。

(二)民眾對於精神障礙者的偏見與歧視

本研究發現精神障礙者在社區精神復健過程裡，或是生活的過程裡，曾遭遇過民眾對於精神障礙者的偏見與歧視。因為民眾在不理解精神障礙者的情況下，容易帶著恐懼作出排斥的行為，像是不友善的言語及刻意避開的舉動，皆讓精神障礙者難以忘懷，從而影響到他們職業選擇的工作類型。像是 Terry 就直接將容易接觸到客人的服務業排在自己職業排序的最後；不過依據小江的就業經驗，服務業相較要求效率的製造業更多了一份包容性，反而服務業成為自己職業排序的第一志願。

(三)疾病自我汙名化

在精神障礙者感受到職場及社會對於其身份的不友善後，對於自己的工作能力更加缺乏自信，在求職的過程裡往往擔憂的是被雇主拒絕聘用，而不敢要求薪資福利及篩選工作類別。與過往研究指出當精神障礙者有疾病自我汙名化的情況時，將影響到精神障礙者之心理健康及造成心理傷害有所呼應(唐宜楨、陳心怡、吳慧菁、鄭詩蓉、高藝洳，2009)。

貳、職業抉擇歷程與復元

需求論與分析論提及早期生活經驗會影響職業選擇，呼應到前述提及過去就業經驗、家庭因素是重要影響精神障礙者職業抉擇的因素。另外對於精神障礙者而言，精神疾病只是生命的一小部分，生涯發展仍是連續不斷，因此在職業抉擇歷程裡，會將過去、現在、未來所在意的個人或環境因素都納入考量範圍，呼應到決策論認為身心障礙者除薪資考量，也會在意個人認為有價值之部分，篩選出最高效益與最小損失的職業抉擇結果。

至於發展論強調職業選擇為人一生長期的發展歷程，其相信：(1)個人隨年紀的增長，對自我會有更清楚的概念；(2)個人對職業的想像是配合個人對自我的想像，而作出職業選擇的決定；(3)最後的職業抉擇是綜合個人職業觀念及自我觀念所得出之結論(楊朝祥，1990；林幸台，1991；引自黃志成、王麗美、王淑貞，2011)。本研究亦看到生涯成熟度對於精神障礙者職業選擇的影響：

- 39歲的阿龍在擁有多次就業經驗後，為了期待自己能達到工作穩定的目標，改善自己的工作態度，並觀察其他求職者穩定從事的工作類型。最後選擇從未接觸過的清潔工作，現在還對目前清潔工作逐漸發展出工作認同。
- 35歲在工作坊調整的Terry處於待業的狀態，並不考慮從事日文相關工作，因為評估自己現在的日文能力還無法勝任日文翻譯或教學的工作。現在以找尋清潔的工作為目標是因為觀察到目前職場對於清潔的需求大、門檻不高，而且認為清潔的薪資具穩定性。
- 32歲的阿潘在經歷過多次職場不友善的情況後，瞭解自己從事過度要求工作效率的職場會帶給自己過多的職場壓力，加上期待工作具穩定性，因此選擇找尋大公司或公部門的行政助理職缺，但也不排斥從事禮盒門市人員，因為從事熟悉的工作能降低對於工作的焦慮感。目前很滿意學校行政助理的工作。

- 50 歲的黑魚現在處於待業的狀態，本來在病發前擁有多年的製作手工鞋技能及洗燙衣服的技術，因為觀察到手工鞋業的沒落及洗衣店市場的飽和，在病發後並沒有想重新投入這些相關工作的念頭。之後穩定在同一職場負責洗碗工作長達 3 年多的時間從而學會洗碗的訣竅，大大提升工作效率，故後續求職僅應徵自己比較有工作能力把握的洗碗職缺。
- 42 歲的 QQ 認為透過試做才能確認自己是否適合這樣的工作，因此對於工作類型並沒有太多想法。現在處於工作倦怠期的 QQ 有開始思考是否該轉換工作，但又不想讓自己處於待業的狀態，因此決定先暫時繼續在原職場工作，同時關注近期的職缺。
- 50 歲的小琳對於現在百貨清潔的工作非常滿意，曾經有其他清潔公司以薪資為誘因而來挖腳自己，但在考量職場友善度的情況，小琳還是決定留任於現在的工作。而且現在固定工作半日的型態能兼顧照顧父母的責任。
- 47 歲的小江認為工廠所需應用的技術對於年紀稍長的自己學不起來，也在實地試作後，更加確定危險性高、要求效率的工廠職缺不適合自己。而選擇服務業的原因是小江認為這樣的職場比較不會要求工作效率，對自己能有多點包容性，目前會持續從事連鎖速食清潔的工作。

另外，Song & Shih (2009) 提及在復元因子裡，強健的心理能量得以持續激發個體改變的意願。本研究亦看到能激發精神障礙者強健的心理能量來自於本身的工作動機。雖然工作動機並不一定會影響精神障礙者的職業選擇，但能促使他們逐漸發展出解決工作問題的能力，或是透過不斷從工作裡調整自己的狀態，像是：改善工作態度、學習負起工作責任、學會善待自己、爭取自己的工作權利及學習提升人際關係的能力。透過這些因應策略讓自己能克服就業困境，不會輕易離開職場。而精神障礙者有可能擁有單一或多元的工作動機，像是穩定病情、負擔家庭經濟責任、個人經濟獨立、尊嚴、成就感、為未來職涯

規劃作準備。其中，個人經濟獨立是不分性別都會想達成的工作動機，因為透過經濟的穩定能向家人證明自己具有工作能力，並且追求自己想要的生活品質。

參、精神障礙者就業與復元

本研究看到精神障礙者在發病後多數會經歷一段生涯停滯期，精神症狀的不穩定衝擊到個人及其家屬原本的生活，精神障礙者沮喪於罹患精神疾病的自己，疾病成為他們生活的全部。不過在症狀趨於穩定後，精神障礙者會逐漸抱持正向的態度去面對精神疾病，並開始有動力邁向復元，而重返職場是他們渴望達成的目標。

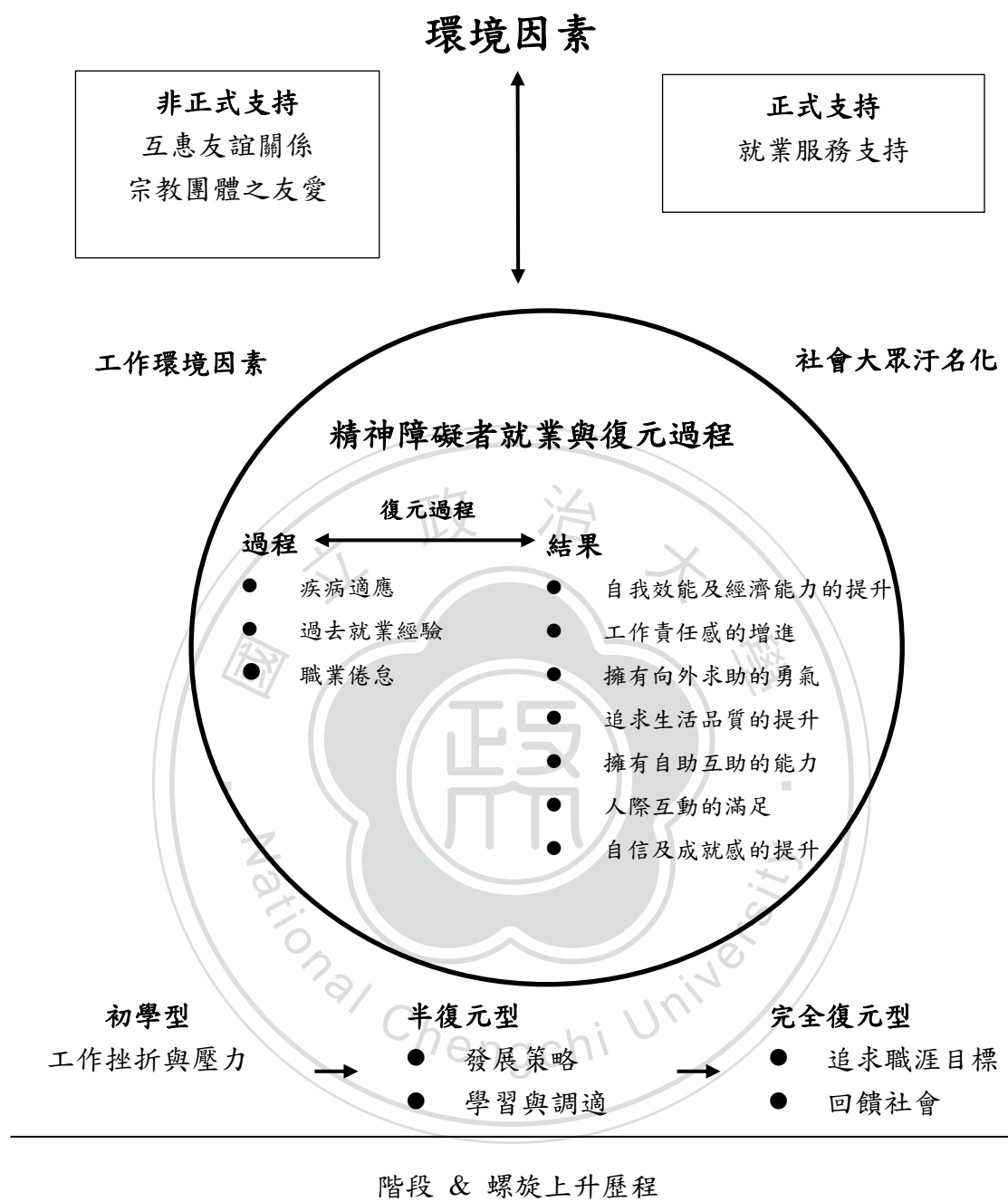
也亦看到精神障礙者透過參與工作的過程裡，有助於增進自尊、提升自信心、促進成就感、發展工作認同。以及為維持工作會積極做好疾病管理，並透過個人策略及尋求相關資源協助，從而增強工作效能、建立職場人際關係，與過去研究結果相符(Krupa, 2004；Dunne, Wewiorsk,& Rogers, 2008)。另外，穩定就業讓精神障礙者能證明自己具工作能力，降低家人對於自己職涯的擔憂，因而減少對於其職涯的干預，提高精神障礙者的生涯自主性。而工作所帶來的薪資使得精神障礙者擁有經濟自主權，促使個人得以提升生活品質，像阿潘能自行支付牙齒醫療費用，小江在未來會購買課程提升電腦能力，黑魚也為達成自行開業的目標而努力儲蓄。這樣的研究發現也能呼應過往研究認為工作不僅是精神障礙者成功復元的指標，也是促進復元的重要因子(Warner, 2005；Dunne, Wewiorsk,& Rogers, 2008)。

最後本研究亦看到精神障礙者在成功就業後具有回饋社會的能力，黑魚推薦職場聘用身障者，並親自培訓新進身障員工；QQ在工作之餘擔任家訪志工，以自身經驗協助精神障礙者之家庭解決目前困境；小琳定期捐款給服務精神障礙者之協會；以及願意讓研究者紀錄下自身就業經驗，並提供相關建議鼓

勵投入職場的精神障礙者，這都是一種復元的展現。

彙整本節論述之研究結果，並結合文獻探討裡提及的復元統合模型(詳見36頁，圖2-3)，研究者嘗試繪製出精神障礙者職業抉擇與復元統合模式之關係(圖5-1)。在此模式裡，症狀減緩的部分，有賴於精神障礙者能做好疾病管控，並有充分的醫療自主性能與醫師做充分的討論，降低精神疾病對於自己職業選擇的影響性。而工作動機有促使他們在職業抉擇的過程裡，激發個人改變的意願。家人是一路陪伴他走向復元最重要的支持來源，故家人的支持與否足以撼動他們職業抉擇的最終決定。所以將症狀減緩、工作動機與家庭因素放置於復元三大基石的位置。

因此在該模式裡，精神障礙者透過非正式支持、正式支持與三大基石的支持，可以因應工作環境因素及社會大眾汙名化所帶來的挑戰。且研究者發現精神障礙者是在同時考量多元因素的狀況下才會做出職業選擇，並非僅依單一原因而做出決定。最後，透過精神障礙者的生命故事可以知道精神障礙者的就業與復元歷程乃迂迴曲折的路線，在此路徑裡，我們大致可將精神障礙者就業與復元狀態分為初學型時經驗到工作所帶來的挫折與壓力；半復元型時能夠發展策略調適工作壓力與挫折；最後在完全復元型，精神障礙者開始勇於追求職涯目標，並且願意盡己所能協助更多精神障礙者投入職場。



精神障礙者職業選擇與復元三大基石

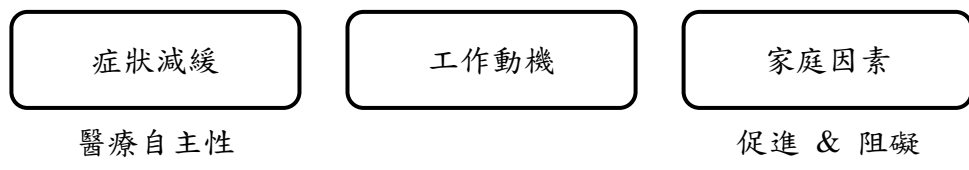


圖 5-1 精神障礙者職業抉擇與復元統合模式

第二節 研究限制與建議

壹、研究限制

一、研究對象

本研究是以精神障礙者之主觀描述去勾勒出他們如何解讀自己曾經歷的職業抉擇歷程，但由於受訪者因精神疾病或精神藥物之影響，對於過於久遠的就業經驗以及急性發病期前後的記憶較為模糊，故未能完全補充與釐清所有就業經驗的時間細節，是本研究無法探究之處。

另外，特質因素論及類型論提及人格特質會影響職業選擇，但研究者透過一次性的訪談內容難以充分瞭解受訪者之人格特質與職業選擇之關係，建議未來研究者可針對精神障礙者人格特質與職業選擇的關係做進一步的探討。

最後，雖然研究對象選樣條件並沒有規範居住地，但因為協助介紹受訪者的就業單位皆來自於新北市，因此本研究之受訪對象皆來自於新北市的精神障礙就業者，但因各地文化及就業機會、性質不同，建議未來研究者可因地區性劃分選擇個案，藉由了解不同地區精神障礙者就業抉擇與工作經驗，以建立在地化的工作處遇模式。

二、研究方法的限制

本研究以深度訪談法的方式蒐集資料，但因為時間與經費的限制，無法進行較長時間之訪談以及參與者建立更為信任之關係，進而影響資料蒐集的完整性與議題探討的深入性，乃為本研究不足之處。

貳、建議

一、對精神障礙者就業者

從研究的過程裡可以瞭解精神障礙者在職涯的路上會有許多不確定因素及挑戰需要面對，精神障礙者可以抱持積極正向的態度，主動運用個人力量發展相關策略不斷去調適自己與社會的關係。而在等待相關資源協尋工作的同時，也可以自行嘗試有興趣的職缺，透過試做過程形塑個人職業觀念及自我觀念。另外，透過傑出的工作表現扭轉他人對於精神障礙者的刻板印象，提高雇主增聘精神障礙者的意願，促使精神障礙者的職場友善度提升。亦能透過參與志願服務的方式，將自身生涯經驗回饋給精神障礙者，協助更多精神障礙者走入社會，展現自助互助的精神。

二、對精神障礙者之家屬

家屬與精神障礙者一同走過復元的漫漫長路，因此能體會家屬對於精神障礙者投入職場抱持諸多的擔憂及期待，以及精神障礙者重視家庭對於自己職涯意見的原因。但工作不僅是讓精神障礙者獲得薪資穩定生活，透過參與工作的過程，有助於增進精神障礙者的自尊、提升自信心、促進成就感、發展工作認同。雖然過程裡會面對許多挫折與阻礙，但是精神障礙者透過就業經驗的累積，能逐漸建構出符合自己需求的職涯規劃。家人可以在過程裡適時給予正向支持，促使精神障礙者持續擁有就業意願，並主動向家人分享及討論職場現況，讓家屬能共同參與精神障礙者的就業歷程，成為精神障礙者重要的就業助力。

三、服務提供者

精神障礙者對於就業充滿著許多擔憂，其職業選擇深受個人因素、家庭因素、非正式支持因素、工作因素、正式支持因素、社會大眾汙名化之影響，也因此侷限了職業類別。不過從研究裡看到就業服務提供者如能給予正向積極的情緒關懷與支持，會促使精神障礙者能重新界定個人的價值，勇於實踐對於工作的想望。可惜目前就業服務提供者需同時背負沉重的業務量，又要填寫繁瑣的服務紀錄表單，使得投入在個案的時間被限縮。這時就業服務提供者可以邀請成功就業的精神障礙者及其家屬一同擔任情緒支持的角色，像是受訪者裡的黑魚就很有意願分享自身就業經驗並提供關於就業及就醫的相關資訊；亦可以透過定期舉辦就業經驗分享會，都能為精神障礙者帶來鼓舞的力量，及鬆動家屬原本對於精神障礙者職業期待的想法。

四、政策制定者

目前勞動部透過定期做身心障礙者勞動統計，瞭解身心障礙者的就業狀況，近年更開始著重於就業服務施行成效、定額進用的實際狀況、及身心障礙者實際使用職業訓練狀況。另外也辦理多項身心障礙者促進就業業務，並結合教育系統、社福系統、勞政系統努力建立完善的就業轉銜機制，期許能提高身心障礙者就業的比例。

不過對於精神障礙者來說，發病時間通常已過就學階段，就算處於就學階段也會因為擔憂遭受同儕歧視而選擇隱瞞，讓教育系統無法介入協助。加上精神疾病為後天發生，對於身心障礙者就業相關資源及政策認知並不清楚，使得有就業需求的精神障礙者無法適時地獲得就業服務的協助。故在精神症狀恢復穩定後，仍會採用先前求職方式，主要是透過報紙、網路或是就業服務站找尋一般工作職缺。但對於工作能力不佳的精神障礙者來說反而會經歷漫長的求職

碰撞期，等到社福系統或勞政系統瞭解其就業狀態時，多數已喪失原本高昂的求職意念。

另外，研究者發現精神障礙者獲得身心障礙者就業相關資源的方式，主要是從就業服務站拿取政府文宣品或是透過詢問櫃檯人員而獲知。故政府針對向精神障礙者推行身心障礙者就業服務的部分，能嘗試與醫療系統合作辦理相關宣導活動，多放置些身心障礙者就業相關資源的文宣品於身心科門診附近。同時，期待政府能積極消除社會對於精神障礙者的汙名及歧視，使得精神障礙者的職場友善度得以提高。



中文參考文獻

- 王建中(2007)。穩定就業精神障礙者之職業抉擇歷程(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 王昱翔(2016)。成為我生命中的貴人:社會連結對慢性精神障礙者就業歷程的影響初探(未出版之碩士論文)。國立臺北大學，新北市。
- 白倩如(2004)。慢性精神病患社會職業能力、工作環境中社會支持與工作適應相關性之研究--以臺北縣市為例(未出版之碩士論文)。東海大學，台中市。
- 任麗華(2011)。影響精神障礙者就業之重要因素分析。中華心理衛生學刊，24(1)，1-23。
- 全國法規資料庫(2005)。中華民國憲法增修條文。資料檢索日期：2016年12月13日。
- 全國法規資料庫(2007)。精神衛生法。資料檢索日期：2016年12月13日。
- 全國法規資料庫(2015)。身心障礙者權益保障法。資料檢索日期：2016年12月12日。
- 向虹蕙(2012)。雇主的進用考量差異之研究：智能障礙員工 vs. 精神障礙員工(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 朱湘吉(1996)。生涯規劃與發展。新北市：空大。
- 江碧純(2006)。雇主僱用精神病患就業經驗之探索(未出版之碩士論文)。中國醫藥大學，臺中市。
- 行政院主計處(2015)。表 21 臺灣地區就業率按年齡、教育程度與婚姻狀況分。取自 <http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=39413&ctNode=517&mp=4>
- 何華欽、李聲吼、趙善如、王鵬為、李亞蓉、徐孟璇(2009)。高雄市慢性精神障礙者就業狀況與需求調查計畫研究報告。高雄市勞動局委託之專題研究成果報告，高雄市：勞動局。
- 余漢儀(2009)。從社區復健到社區就業：以台北地區醫院的支持性就業為例。

- 東吳社會工作學報，20，33-62。
- 吳秀照 (2007)。臺中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討。
社會政策與社會工作學刊，11(2)，148-197。
- 吳秀照、陳美智(2012)。勞動與就業。載於王國羽、林昭吟、張恆豪主編，*障礙研究理論與政策應用*(第六章，頁 159-202)。高雄市：巨流。
- 吳佳音 (2009)。慢性精神病患就業成功預測因素：專業人員觀點(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 吳宜容(2006)。精障者、雇主與就服員對精障者就業困難的觀點之探討。(未出版之碩士論文)。高雄醫學大學，高雄市。
- 吳芝儀(譯)(1996)。生涯發展的理論與實務(原作者：Vernon G. Zunker)。台北市：揚智文化(原著出版年：1994)。
- 呂蕙琳(2014)。慢性精神障礙者社會支持與工作適應之關聯性探討-以桃園縣康復之家住民為例。(未出版之碩士論文)。玄奘大學，新竹市。
- 宋麗玉、施教裕(2011)。優勢觀點——社會工作理論與實務。臺北市：洪葉文化事業有限公司。
- 宋麗玉、施教裕、徐淑婷(2015)。優勢觀點與精神障礙者之復元：駱駝進帳與螺旋上升。臺北：洪葉。
- 李育叔 (2006)。慢性精神病患就業影響因素之探討(未出版之碩士論文)。靜宜大學，臺中市。
- 李政賢(譯)(2006)。質性研究設計與計畫撰寫(原作者：Catherine Marshall and Cretchen B. Rossman)。臺北市：五南文化(原著出版年：1999)。
- 李敏聰(2014)。雇主僱用精神障礙者之經驗探討(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 李鴻章(2012)。生涯規劃(三版)。台北市：華騰文化。
- 沈芳茂(2013)。慢性精障者的就業經驗及其困境之研究——以桃園市三家康復之家慢性精神病患為例(未出版之碩士論文)。玄奘大學，新竹市。
- 沈詩涵(2008)。精神障礙者在就業服務中的復原與復健(未出版碩士論文)。臺

- 灣大學碩士論文，台北市。
- 阮綠茵(2007)。訪談法。載於管偉生、阮綠茵、王明堂、王藍亭、李佩玲、高新發、黃鈴池、黃瑞菘、陳思聰、陳雍正、張文山、郭辰嘉、楊基昌、楊清田、童鼎鈞、董皇志、鄭建華、盧麗淑編著，*設計研究方法*(第八章，頁125-147)。新北市；全華圖書。
- 周秀霞(2006)。就業輔導員對精神障礙者就業歷程的看法—以臺北市為例(未出版之碩士論文)。國立臺北大學，新北市。
- 周談輝(2006)。生涯規劃發展(二版)。臺北市：文華。
- 林巧莉(2012)。職業重建課程對精神障礙者的生活品質與自我效能之成效研究(未出版之碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。
- 林玉雅(2013)。精神障礙者職業訓練之成效分析(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林桂如(2007)。智能障礙者就業之理論與現況探討。*身心障礙研究季刊*，5(1)，30-40。
- 林姓慧(2013)。雇主僱用精神障礙者經驗之探究(未出版之碩士論文)。中國文化大學，臺北市。
- 胡孟箏(2013)。優勢觀點為基礎之社會工作者與情感性精神疾病個案雙向復元歷程之探討—穿越生命隧道(未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 郎淑美(2006)。慢性精神病患社會支持與工作適應之相關性研究(未出版之碩士論文)。美和技術學院，屏東縣。
- 唐宜楨、陳心怡、吳慧菁、鄭詩蓉、高藝洳(2009)。身心障礙污名認知與污名主觀經驗—以精神疾病患者及脊髓損傷者為例。*身心障礙研究*，7(4)，230-246。
- 徐嫻嫻(2012)。精神分裂症患者生涯成熟度、社交溝通技巧類型與求職積極性間的關聯(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 高惠美(2005)。DIN 電子報第 67 期——愛的集團拼就業。2005 年 9 月 30 日出

刊，取自 <http://disable.yam.org.tw/node/1641>

張自強(2003)。現行精神障礙者就業服務型態。載於中華民國康復之友聯盟編著，*精神障礙者就業服務工作手冊(初版)*(頁15-17)，台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

張倍瑄(2010)。穩定就業精神障礙者的就業支持(未出版之碩士論文)。亞洲大學，臺中市。

張哲毓(2014)。民國99年至101年接受社區化就業服務之精神障礙個案就業成果及其影響因素之探討(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化縣。

張鳳航(2009)。雇主對精神障礙者之僱用意願：現況、影響因素與政策因應(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。

張鳳航、張珏與鄭雅文(2011)。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。*台灣衛誌*，30(1)，2-18。

莊雯芳(2015)。慢性精神障礙者參與復健服務之就業及其影響因素之分析—以中部某精神復健機構為例(未出版之碩士論文)。南開科技大學，南投縣。

陳向明(2002)。社會科學質的研究。臺北市；五南文化。

陳怡樺(2013)。精神障礙者支持性就業的職場自然支持(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，台北市。

陳佩君(2009)。精神障礙者之職業輔導評量報告內容分析：結果運用及影響就業因子之研究(未出版之碩士論文)。長庚大學，桃園市。

陳家慧(2008)。穩定就業精神障礙者之主要照顧者支持經驗探討(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。

陳菡芬(2014)。精神障礙者就業因素之探討—以中部地區精神復健機構為例(未出版之碩士論文)。靜宜大學，臺中市。

陳樺萱(2012)。精神障礙者接受支持性就業成效關係探討—以慢性精神障礙者為研究對象(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。

勞動部(2005)。協助精障者參加職業訓練作業手冊，台北：勞動部勞動發展

- 署。
- 勞動部 (2014)。103 年身心障礙者勞動狀況調查。取自
<http://statdb.mol.gov.tw/html/svy03/0342menu.htm>
- 曾華源、白倩如 (2004)。落實慢性精神病患的社區照顧-建構工作場域的社會支持網絡。社區發展季刊，106，209-218。
- 黃志成、王麗美、王淑楨(2011)。身心障礙者的福利服務。臺北市：亞太圖書。
- 黃佳琦(2010)。參與過渡性就業之精神障礙者的工作適應與權能感受(未初版之碩士論文)。國立政治大學，臺北。
- 楊廷光(2010)。杜鵑窩的春天—精神疾病照顧手冊。臺北：張老師。
- 葉至誠 (2013)。生涯規劃與職業生活(6 頁)。臺北市；秀威資訊出版社。
- 賈千泰(2014)。精神障礙者穩定就業之困境與調適研究(未出版之碩士論文)。國立臺南大學，臺南市。
- 趙崑陸(2010)。臺灣精神障礙者社區化就業服務品質評估與成效關係探討(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 趙莉玫(2007)。女性躁鬱症患者之復原力研究—以中部某醫學中心為例(未出版之碩士論文)。東海大學，臺中市。
- 劉沛均 (2013)。從杜鵑窩到職場就業-慢性精神疾病患者就業困境(未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 劉怡秀(2014)。復健之路-如何幫助精神疾患跨出就業的第一步，恩主公醫訊，215，16-17。
- 劉震鐘(2014)。不只是怪，可能是病了。臺北：心靈工坊。
- 潘淑滿(2003)。質性研究理論與應用。臺北市；心理。
- 蔡貞芬(2016)。成人視覺障礙者社會支持與復原力之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 衛生署 (2008)。身心障礙等級。取自臺北市政府衛生局：
<http://www.health.gov.tw/Portals/0/%E9%86%AB%E8%AD%B7%E7%AE%A>

1%E7%90%86%E8%99%95/%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E7%AD%89%E7%B4%9A%E5%85%AC%E5%91%8A%E7%89%88.pdf

鄭金謀、邱紹一(2005)。生涯規劃與人生發展(二版)。新北市：新文京開發。

鄭雅敏(2003)。慢性精神病患的工作經驗探討(未出版之碩士論文)。東海大學，臺中市。

蕭真真(2009)。疾病管理與復元方案對精神障礙者復原成效之研究(未出版之碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。

衛生福利部統計處(2016)。身心障礙者人數。取自
http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4198

賴蒼宇(2016)。精神障礙者穩定就業影響因素之研究。(未出版之碩士論文)。靜宜大學。臺中市。

簡春安、鄒平儀(2004)。社會工作研究法(修訂版)。臺北市；巨流。

顏吟珊(2015)。支持性就業服務內容與就業成效關係探討——以慢性精神障礙者為研究對象。(未出版之碩士論文)。長庚大學。桃園市。

顏珮名(2014)。精神障礙者職場友誼發展歷程之探究(未出版之碩士論文)。國立臺南大學。臺南市。

蘇聆喬(2008)。精神分裂症患者的知動能力、自我效能和就業狀況的關聯(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。

英文參考文獻

- Boardman, J. (2003). Work, employment and psychiatric disability. *Advances in Psychiatric Treatment*, 9(5), 327-334.
- Dunn, E. C., Wewiorski, N. J., & Rogers, E. S. (2008). The meaning and importance of employment to people in recovery from serious mental illness: results of a qualitative study. *Psychiatric rehabilitation journal*, 32(1), 59.
- Elizabeth Sara England Kennedy 〈2011〉 Everything that I thought that they would be, they weren't :”Family systems as support and impediment to recovery. *Social Science & Medicine*.73(8),1222-1229.
- Honey, A. (2004). Benefits and drawbacks of employment: Perspectives of people with mental illness. *Qualitative Health Research*, 14(3), 381-395.
- Jacobson, N., & Greenley, D. (2001). What is recovery? A conceptual model and explication. *Psychiatric Services*, 52, 482-485.
- Krupa, T. (2004). Employment, recovery, and schizophrenia: integrating health and disorder at work. *Psychiatric rehabilitation journal*, 28(1), 8.
- Lieberman, R. P., Kopelowicz, A., Ventura, J., & Gutkind, D. (2002). Operational criteria and factors related to recovery from schizophrenia. *International Review of Psychiatry*, 14, 256-272.
- Provencher, H. L., Gregg, R., Mead, S. and Mueser, K. T. (2002) The role of work in the recovery of persons with psychiatric disabilities. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 26(2), 132-144.
- Silverstein, S.M., and Bellack, A.S. (2008). A scientific agenda for the concept of recovery as it applies to schizophrenia. *Clinical Psychology Review*, 28(7), 1108-1124.
- Song, L. and Shih, C. (2009). Factors, Process, and Outcomes of Recovery from Psychiatric Disability-The Unity Model. *International Journal of social Psychiatry*, 55(4), 348-360.
- Topor, A., Borg, M., Mezzina, R., Sells, D., Marin, I., & Davidson, L. (2006). Others:

the role of family, friends, and professionals in the recovery process. *Archives of Andrology*, 9(1), 17-37.

Wahl, O.F.(1999). Mental health consumers' experience of stigma Schizophrenia Bulletin, 25(3),467-478.

Warner, R. (2005). *Recovery from schizophrenia psychiatry and political economy* London, England: Psychology Press.



附件一、研究參與訪談同意書

研究參與訪談同意書

親愛的研究參與者您好：

本人是政治大學社會工作研究所碩士班研究生，目前針對「精神障礙者職業抉擇歷程與復元」此主題進行研究。本研究的目的是從復元觀點的角度，瞭解就業對精神障礙者的影響，以及對精神障礙者本人來說，您在面對選擇工作時有什麼感受？您覺得在職業選擇的過程裡，有哪些考量因素是重要的？

本研究期望透過此研究結果的分析，回饋給精神障礙者、家屬及實務工作者，清楚地看到對精神障礙者來說，在個人與環境互動的職業抉擇歷程裡，如何逐漸發展出符合自己需求的職涯規劃，找到自己生命的主體性。為達到此研究目的，我誠摯地邀請您參與本研究，同意本人與您進行一至兩小時左右的訪談。在訪談過程中，我會進行錄音的動作，輔助事後的逐字稿騰打以及研究資料分析工作。我絕對會將錄音檔妥善保存，完全匿名處理，資料也僅供為本研究報告或將來有機會投稿研討會及期刊等學術目的的使用，絕對不會將記錄下的資訊透漏給您的家人、同事或其他人知道。若您在訪談過程中，覺得有些話題不希望向我提出，也歡迎隨時告知，我會尊重您的想法與決定。最後，若完成訪談，我會提供您 100 元的酬謝金，感謝您願意撥出時間接受訪問，也感謝您對本研究的貢獻，以及對本人論文的幫助。

最後，您的協助對我來說是莫大的幫忙，影響本研究論文是否能順利產出。誠摯的邀請您同意接受本人的研究參與邀請。

祝您 平安健康 事事順心

政治大學社會工作研究所學生 何孟誼

研究參與同意書

本人在閱讀說明書後，已瞭解本研究目的與內容，同意接受研究者與我進行訪談。我知道這份錄音檔及觀察記錄僅提供研究者論文報告或其他學術目的之用途，會完全匿名處理，且會尊重我的權益、隱私權，妥善為我保密，不影響我在接受服務或工作上的權益。

研究參與者簽名：

中華民國： 年 月 日

研究者：何孟誼（國立政治大學社會工作研究所碩士班研究生）

附件二、訪談大綱

(一)個人基本資料

1. 年齡。
2. 疾病史。
3. 最高學歷。
4. 總工作年資。

(二)職業選擇經驗

1. 你以前做過哪些工作?
2. 你當時找工作時，除了現在這份工作外，還有應徵其他工作機會嗎?
3. 過去的工作經驗對你現在找工作有什麼幫助?
4. 在你找工作的過程中，會考慮哪些工作條件或注意什麼?
5. 你認為自己適合哪些工作?為什麼?
6. 你在就業的過程裡有沒有遇到困難的地方?
7. 在選擇工作上你會找誰討論?討論什麼?
8. 當你要轉換新的工作環境，你會有什麼擔心?
9. 如果所有工作機會都能重新選擇，那你會重新選擇嗎?
10. 未來幾年你對於工作的規劃?
11. 對於現在正在找工作的精神障礙者，你會給予哪些鼓勵及建議?

(三)目前工作狀況

1. 請你說明一下你目前的工作內容?
2. 這份工作是怎樣找到的?
3. 這份工作對你而言有哪些重要的地方?
4. 你覺得當時如果有沒做出這個工作決定可能會面臨甚麼樣的結果?
5. 目前你對於這份工作的期許?

(四)復元狀況

1. 你剛開始找工作時，覺得自己是一個怎樣的人？對自己的期待是什麼？
2. 現在已經工作一段時間了，你覺得自己有什麼改變嗎？

※職業抉擇影響因子參考：(當受訪者答題簡略時，會視狀況增加一些子題)

(一)個人因素

1. 人格特質：(附上附件三、類型論的人格類型與典型職業群)

- (1)你認為自己的個性比較接近哪一類?為什麼?
- (2)配對到相應的職業群，與自己理想的職業有沒有異同?
- (3)配對到相應的職業群，跟自己目前的就業經驗有沒有甚麼差距?

2. 自我效能：

- (1)在遵守工作規定上有沒有甚麼困難?這些規定對於平常生活習慣有哪些影響?
- (2)對於分配給你的事情，你通常怎麼處理?
- (3)在工作中，你有沒有哪些事情是可以自己做決定的?
- (4)在生活中，你有沒有哪些事情是可以自己做決定的?(娛樂安排、金錢使用等)
- (5)在健康照顧上，你會注意哪些事情?需要他人幫忙的有哪些部分?
- (6)面對工作困難時，你通常都會怎麼解決?

3. 人際互動能力：

- (1)你跟同事的感情好嗎?哪些同事是你的好朋友?為什麼?哪些同事你有點討厭?為什麼?
- (2)平常跟同事的相處狀況?會打招呼嗎?休息時間會聊天嗎?會不會起衝突?可以舉例嗎?
- (3)你有沒有因為工作而認識其他人?不一定是同事，也可以是客人或其他店面的工作人員。

(4)下班後，有沒有跟誰仍會打電話聊天或上網聊天的?假日會一起出去玩嗎?可以舉例嗎?

(二)家庭因素

1. 你會怎麼描述自己的家庭?
2. 在家裡誰跟你最親密?
3. 遇到困難時，通常會找誰討論?
4. 家人對於你疾病的態度?
5. 家人對於你目前工作的想法?
6. 家人對於你工作的期待?

(三)環境因素

1. 正式社會資源

- (1)目前有請領哪些社會福利相關的補助或津貼?
- (2)在求職過程裡，有尋求哪些單位的協助?是誰介紹的?
- (3)在接受就業服務的過程裡，有哪些印象深刻的部分?
- (4)政府所施行的就業相關政策，像是禁止歧視、定額雇用、薪資補助、職業重建服務等，對於精神障礙者而言，你有覺得哪邊是值得稱讚?哪些應該改善?
- (5)工作環境或工作內容有因為你而做過哪些調整?
- (6)你覺得老闆對於精神疾病的看法是?
- (7)你覺得同事對於精神疾病的看法是?

2. 非正式資源

- (1)在職涯過程裡，親戚有給予哪些支持嗎?
- (2)在職涯過程裡，朋友有給予哪需支持嗎?
- (3)在職涯過程裡，宗教信仰對你的影響?

3. 社會大眾的污名化

(1)你成長的過程裡，有親身經歷過哪些對於精神疾病的不友善狀況?你又如何去面對?

(2)在職場裡，有因為精神疾病的關係而覺得不公平的地方或困擾的部分嗎?你有用哪些方法去改善?

(3)你怎麼看待自己的精神疾病?

(4)如果旁人好奇你的症狀或用藥，你通常都怎麼回應?



附件三、類型論的人格類型與典型職業群

人格特質行為表現	分類	典型職業群
坦率自然、順從害羞、穩健堅毅。 偏重體力活動、喜愛具體工作任務，具機械能力但不善與人交際。	實際型 (Realistic, R)	技術性職業，如工匠、機械員、技術員、廚師、農夫、漁夫等。
聰明理性、謹慎精確、內向獨立。 具有數理能力及科學能力，但缺乏領導能力。	研究型 (Investigative, I)	學術性研究工作，如物理學家、化學家、人類學家、數學家等。
重視美感、富幻想的、情感豐富。 具有文學、音樂、藝術能力，但通常缺乏文書事務能力。	藝術型 (Artistic, A)	音樂家、作曲家、小說家、畫家、演員、室內設計師、園藝設計等。
友善慷慨、善解人意、富洞察力。 以社交方面能力解決工作問題，但缺乏機械及科學能力。有教導他人能力，且關注社會議題。	社會型 (Social, S)	社會工作者、老師、宗教人士、心理諮商師、教授等、照顧服務員、寵物照顧、保育員等。
冒險野心、樂觀自信、引人注目。 具有領導能力及口才，但缺乏機械及科學能力。擅長以企業管理能力解決工作問題，並重視政治與經濟上的成就。	企業型 (Enterprising, E)	民意代表、政治家、企業家、業務人員、銷售人員、電視製作人等。
順從謹慎、服從規律、缺乏想像力。具有文書及計算能力，但一般缺乏藝術能力。	事務型 (Conventional, C)	銀行家、金融分析師、行政助理、秘書、文書處理人員、資訊處理人員等。

資料來源：研究者自行修編(參考鄭金謀、邱紹一，1995；朱湘吉，1996)。