特殊教育季刊　民 109 年 12 月　第 157 期　第 31-44 頁
Doi: 10.6217/SEQ.202012_(157).31-44

大專校院特殊教育學生工讀輔導模式之建構～以北部某大學為例

胡心慈
國立臺灣師範大學
特殊教育中心
教授兼主任

蘇宗翔
國立臺灣師範大學
特殊教育中心
輔導員

陳家倫
國立臺灣師範大學
特殊教育中心
職重專員

柯惠菁 *
國立臺灣師範大學
特殊教育中心
助理研究員

摘　要

本研究以北部某大學為例，試圖建構一個校內特殊教育學生工讀輔導模式，以期能具體落實特殊教育學生對職場生態之體驗。本研究為期一年半，採用行動研究法，邀請校內學術和行政單位、特殊教育學生共同參與。模式建構初期從評估學生轉銜職能和瞭解校內單位職缺工作內容開始，歷經就業媒合、增能課程、職場工讀、工作督導和考核，最後綜合評量學生整體工讀情形。研究參與者在過程中皆有收穫，學生獲得職場體驗，對未來畢業求職更有現場感；校內聘人單位更瞭解如何和特殊學生相處，且肯定其努力和工作成效。此工讀輔導模式發展出一套標準化流程和相關表件，是務實可行的作法，能於全校推廣，研究者最後也提出對未來的建議。

關鍵詞：大專校院特殊教育學生、輔導模式、工讀

* 本文以柯惠菁（hcko@ntnu.edu.tw）為通訊作者。

特殊教育季刊　民 109 年 12 月　第 157 期　第 31-44 頁

A Part-Time Job Guidance Model for Special Education Students in Colleges—An Example at a University in the Northern Area of Taiwan

Shin-Tzu Hu
Professor,
Special Education Center,
National Taiwan Normal University

Tsung-Sheng Su
Counselor,
Special Education Center,
National Taiwan Normal University

Chia-Lun Chen
Vocational Rehabilitation Specialist,
Special Education Center,
National Taiwan Normal University

Hui-Ching Ko*
Assistant Research Fellow,
Special Education Center,
National Taiwan Normal University

Abstract

This study attempts to construct a part-time on-campus job guidance model for special education students. The study lasted for one and a half years, using action research methods in which academic and administrative units, as well as special education students, were invited to participate. The initial stage of the model construction started with an evaluation of students' capabilities and understanding of the workplaces. It went through employment matching, empowerment courses, work supervision, and finally comprehensively evaluated the students' overall performance. Participants in the study gave positive feedback throughout the process. This work-study guidance model has resulted in a set of standardized procedures and related forms. The model is a practical and feasible method that can be promoted throughout a university. The researchers provide suggestions for future research.

Keywords: college students with disabilities, guidance model, part-time job

壹、緒論

國內青少年打工情形已蔚為風氣，在青少年眼中，打工似乎已成為生活的一部份，是生命成長的重要經驗，且已逐漸成為青少年主流意識（王麗容，2000）。青少年時期工讀對其本身的生涯發展，會有或多或少的影響，所觸發對生活、學業的感受會影響到後來生涯的塑造（黃盟琇，2007）。過去有學者將人類的生涯發展分成五個階段，包括：成長、探索、建立、維持和衰退，以普遍大專校院學生的年齡來看，正巧落於 15 至 24 歲之探索期裡，需透過在校學習進行自我考察、角色認同和職業探索，以完成選擇職業擇業和初步就業的發展任務 (Nevill & Super, 1988)。而探索期可再分為三期：(1) 試驗期 : 大約 15 至 17 歲，主要是讓個人綜合認識和考慮自己的興趣、能力與職業社會價值、就業機會，開始進行擇業嘗試；(2) 過渡期：大約 18 至 21 歲，此時面臨要進入職場或者進行專門的職業培訓，個人稍微比較知道自己對於某種職業的傾向；(3) 嘗試期：大約 22 至 24 歲，個人選定工作領域，開始從事某種職業，對職業發展目標的可行性進行實驗 (Nevill & Super, 1988)。由上述得知，大專校院學生在探索自己的職業性向時，需透過試驗、過渡和嘗試，才能讓自己的職業定位有初步順利的發展。

大學生在此時期如能增加對職場真實的了解甚至體驗，相信對其生涯定位是有幫助的。打工就是一個職場真實體驗的機會，因此學者和相關研究皆肯定大學生打工有其正面的意義，例如，工讀可成為一種人生歷練（王順民，2003；王淑嬿，2013），對於認識工作環境、學習人際相處以及建立工作價值觀有很大幫助（黃韞臻、林淑惠，2010），也有助於畢業後的就業 (Neill, Mulholland, Ross, & Leckey, 2004)，提早接觸職場的生態環境並累積職場經驗，藉由工讀體驗與學習不一樣的工作機會（張琳惟，2012；陳麗如，2014）。然研究指出大學生的工讀類型與其學業表現具有相關性，有校內工讀、家教、實習經驗的大學生學業成就較佳（陳世佳，2007）；且也有負面影響，例如影響學業成績、導致上課缺席、感染不良嗜好，以及改變消費習慣等（陳世佳，2007；黃韞臻、林淑惠，2010）。因此如何增加正面影響減少負面影響是值得關注的。

另一方面，具工讀經驗的學生，對工作價值觀的肯定與重視程度高於沒有經驗者（呂信寬，2001；林怡君，2005；郭玟嬿，2002；黃韞臻、林淑惠，2010），尤其在認識工作環境及學習人際相處上獲得最大益處（黃韞臻、林淑惠，2010）。胡蘭沁（2006）以自編之「工作價值觀量表」調查大學生，發現女大學生比男大學生更重視人際互動關係；最後也建議大學應加強對學生打工之輔導甚至可規範於學生就業輔導工作中。希望透過工讀協助青年早日尋找未來職業生涯的目標及方向、提升未來進入職場的競爭力、認識多元化的職業選擇。

研究者任職之學校過去並未有特別管道進用校內特殊教育學生，欲在校內工讀的特殊教育學生比照一般學生辦理，因此有極少部分特殊教育學生已在校內單位工讀，但未有任何輔導措施。加以校內資源教室輔導人員在輔導學生的過程中發現許多學生缺乏工讀經驗，對於畢業後的求職方向並不是很確定，為了提供更多特殊教育學生在畢業之前有職場的工讀經驗，因此於 108 年特殊教育推行委員會上通過訂定校內進用身心障礙兼任工讀生實施計畫，搭配資源教室實施之特殊教育學生生涯發展輔導方案，希望透過本研究在校內建構一個完整之特殊教育學生工讀輔導模式，以利輔導學生在工讀經驗中充分達到生涯探索之目的。

綜合上述，本研究之目的如下：

（一）建構學生進入校內各單位擔任工讀生之標準化流程。

（二）瞭解特殊學生參與校內工讀後之成效。

貳、研究方法

本研究是基於現場遇到的問題，研究結果

也將回歸現場以解決問題，故選擇以行動研究方式進行。

一、研究場域

該研究以北部某大學為主要研究場域，全校大約有 160 名具特殊教育需求的身心障礙學生，設有資源教室並進用 5 位專任輔導人員。研究者組成研究小組，加上 5 名特殊教育學生和 4 位校內單位人員共計 9 名研究參與者，展開校內工讀輔導模式的建構計畫。

二、研究參與者

（一）特殊教育學生

研究者透過該校資源教室公告招募資訊，期望學生主動報名，同時也請輔導員鼓勵學生參加。最後有分別來自 3 個不同學院的 5 位學生參加（如表一），其中有 3 名男性、2 名女性；這些學生當中有 2 名腦性麻痺患者，肢體動作尚可，但身體平衡感較弱，步行時速度較慢且需避免跌倒；2 名是自閉症學生，學業表現佳，但人際關係和社交技巧較有困難；1 名是全盲視覺障礙者，使用一般電腦搭配 NVDA 報讀軟體，平日以導盲犬協助引領帶路，能在熟悉環境中順利移動，然在陌生環境裡需要有定向行動協助才能自行移動。

（二）校內單位人員

研究者透過學校人事室向校內單位發佈本研究之招募訊息，徵求有意願聘用特殊教育學生為工讀生之單位參與，研究者也主動聯繫未能聘足身心障礙員工數額的單位，希望他們考慮參加。最後有 3 個學術單位和 1 個行政單位參加，這些單位的業務承辦人員，如：系所助教、專責導師、專任研究助理，是直接督導工讀生的重要人員，因此邀請他們參與本研究（如表一）。

（三）研究者

研究者共 4 人組成研究小組，皆於校內任職，其中 2 人具身心障礙領域專長，分別擔任教學或研究職務；另兩名為實務工作者，分別負責輔導校內身障學生及校外職業重建之身心障礙者。研究小組定期討論擬定工讀輔導模式，分別和學生、聘人單位聯繫和討論，並觀察學生工讀情形，適時調整、修正工讀輔導內容或進行方式。綜合而言，研究者兼具雙重角色，對行動研究而言，研究者扮演工讀輔導模式之架構和內容規劃、研究觀察、檢討修正及資料收集的角色；對學生和聘人單位而言，研究者則扮演專業諮詢、支持服務、資源整合者的角色。

表一
參與本研究之特殊教育學生和校內單位人員

學生	性別	障別	年級	就讀學院	工讀單位	工讀督導人員
學生 1	男	腦性麻痺	大四	文學院	學術單位	系所助教
學生 2	女	自閉症	大四	理學院	學術單位	系所助教
學生 3	男	自閉症	大四	理學院	學術單位	專任研究助理
學生 4	男	腦性麻痺	大四	教育學院	學術單位	系所助教
學生 5	女	視覺障礙	大二	教育學院	行政單位	專責導師

三、研究工具

本研究所使用之工具如下：

（一）書面檔案：包括學生的工作紀錄表、工讀心得等。工作紀錄表讓學生以文字紀錄每次工作日期、時間和工作內容；而工讀心得表裡有 5 個問題讓學生以文字描述他在自我認識、執行能力、時間管理、情緒控管與人際互動、職場瞭解五個項目所學到的心得。

（二）訪問大綱：參考就業及職能評估相關之表件以蒐集提供工讀機會之職場、參加工讀之學生的需求與職務、職能分析。工讀學生職能評估表內容包括功能性學科能力、工作表現、工作態度、社會能力和其他之五大領域。

（三）觀察紀錄：用於職場觀察工讀生表現並加以質性描述其工作情形，包括以 5 分制勾選學生的工讀表現，也以文字描述學生的工作情形。

（四）討論記錄：研究小組各種會議記錄，也涵蓋學生與研究者間的對話。

（五）其他與就業及職能評估相關表件，如：身心障礙學生一般轉銜技能量表（修訂版）。此量表原乃是林宏熾和黃湘儀編製（2007），本次研究者參考其內容並從中挑選部分題目重組成為適合本研究使用的評估表件，包含個人生活、工作生活和社會生活等三個向度。

四、研究歷程

本行動研究自 108 年 9 月開始至 109 年 12 月為止，其歷程大致可分為準備階段和實施階段。

（一）準備階段

此為本研究之行動起點，研究者先組成研究小組，一方面分析現況，確定本研究之行動主題、進行方式、資料收集及分析方法、反省與修正等步驟及期程；一方面則彙整文獻，確認工讀輔導之核心理念，規劃初步架構、執行策略、預期目標等，並著手準備相關表件，以使工讀輔導計畫順利運作，並掌握學生工讀之表現。

（二）實施階段

研究者在此階段向學生和聘人單位說明工讀注意事項，確定雙方瞭解其權利與義務、輔導計畫內涵與執行方式後，便依計畫期程展開行動，且在行動後進行檢討、微調或修正。最後，研究者整理所收集之各項資料並加以分析，以掌握工讀輔導模式建構計畫之成效。最後綜合歸納出工讀輔導模式、建立標準化流程並提供相關表件，以利於校內推廣。

五、資料蒐集、處理與分析

研究者先將訪談錄音檔及觀察記錄逐字轉成文字紀錄，為了避免洩漏個人身份和隱私，在整理和分析資料之前設定編碼，以 S1、S2、S3、S4 和 S5 代表個別學生；以 U1、U2、U3 和 U4 代表聘人單位督導；且以 R1、R2、R3、R4 代表研究者。再來，也設定不同研究工具所收集資料的代碼，檔案／表件（檔）、觀察紀錄（觀）、訪談紀錄（訪）、討論紀錄（討）等。最後將所有資料依工具類型、資料來源、資料取得日期之順序編號，再進行去連結，以確保資料無法再辨識其代表之真實人物。如，檔 _S21080911 意指 S2 於 108 年 9 月 11 日於工讀學生工作紀錄表之自我評估資料。

研究者將所有資料編碼後，反覆閱讀並重點歸類，逐一完成輔導模式及其中需用之各種詳細辦法與表格，最後整理分析成果並畫出工讀輔導模式流程圖，並搭配各階段所需文件和表格以供全校各單位參考。

六、研究信賴度

本研究前後歷時約一年半，透過長期推行，廣泛收集來自特殊教育學生、聘人單位和研究者之資料，進行不同方法、不同來源及不同資料分析的三角驗證，以提高本研究之信賴度。此外，研究者在資料收集及分析過程中對自己觀點的檢視，對研究過程的因應，亦在研究會議上提出和其他研究伙伴共同討論與釐清。

七、研究倫理

研究者在進行研究時以尊重、誠信和嚴謹的態度面對參與研究者，保障研究參與者的隱私和權益，且在研究過程中不以監督的角色面對學生和聘人單位，而以提供協助的方式善盡研究者能提供最大的支持。

參、結果與討論

一、行動起點——研擬工讀輔導模式之內涵和執行策略

（一）擬定方案

我們瞭解校內身心障礙兼任工讀生實施計畫內容，也參考特殊教育學生生涯發展輔導方案後，經由多次討論（討 _1080606、討 _1080808、討 _1080926）後，考量人力和資源，初步草擬特殊教育學生工讀輔導流程，涵蓋內容如圖 1，重點原則如下：

1. 以特殊教育學生為主體，提供校內工讀機會並以加以輔導，使其能適應工讀場域，進而達到職場生態之體驗。

2. 評估學生能力，且針對工讀場域分析職務，視情況需求進行職務調整或重組，再加以媒合雙方。

3. 提供增能培訓，也定期工作考核，針對工作態度和工作內容品質評分。

（二）招募學生

參加工讀計畫的 5 位學生中，有 1 位是主動報名，另外 4 位是資源教室輔導員鼓勵沒有任何職場經驗的大四學生參加，所有學生皆經過輔導員詳談，確認其有參與動機，不是被勉強而報名的。學生們對於參加工讀計畫有不同想法，「我從來沒有打工過，正好可以趁這次機會體驗看看」（討 _S11080913、討 _S41080913）、「我很擔心以後找工作，我不知道我可以做什麼，所以想先來試試看」（討 _S51080913）。雖然學生們的參與動機不盡相同，但可以確定的是本研究參與者都很願意跨出舒適圈去嘗試，為未來進入職場作準備。

（三）徵求聘人單位

此次參加工讀計畫的 4 個校內聘用單位，有 2 個單位是主動聯繫，原因是這 2 個單位以前就曾經聘用過身障者，且經驗很好，願意接納更多身障生（訪 _U11081127、訪 _U41081204），其中一個單位甚至開出 2 位工讀生員額，可以聘用 2 名特殊教育學生（訪 _U11081127）；另外有一個單位從未聘用過身心障礙者，加入本研究是初次嘗試，該單位內部協調一名正在主持大型研究案的教授，在眾多助理名額中提供一個身障工讀生名額（訪 _U31081127）；最後一個參加單位頗為曲折，原本預定是學術單位系辦公室，但初期溝通得知系辦工讀內容是倒茶水和掃地，學生認為與他的期待落差太大，因此由研究者協調，讓該生在行政單位之專責導師室工讀，「S5 的文筆蠻好的，我們希望借重她的長處，幫我們蒐集和彙整特定主題的資料、處理文書工作」（訪 _U41081127），顯示研究者協助學生調整工作

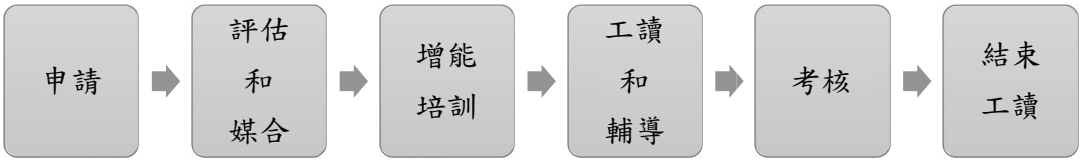


圖 1　特殊教育學生工讀輔導流程內容

職場，且以學生的優勢能力為考量，和聘人單位的用人需求媒合，應該是可行的作法。

（四）行動省思

研究者在研擬此工讀輔導模式時，不斷地從學生、聘人單位、輔導員、資源運用等各種面向交錯考量，期待能盡量符合各方需求。由於發現學生都沒有打工經驗，因此決定幫他們上增能課程，增進對職場瞭解，便利用評估學生的機會了解他們增能需求，我們再來設計課程。

二、行動展開——評估和媒合

（一）研究者行動

在工讀輔導模式初期我們認為應思考特殊教育學生的先天障礙限制和轉銜技能量表之評估結果，以及聘人單位的職缺需求和工讀內容，經過幾次討論會議，且與學生和聘人單位來回確認，將雙方媒合，並設計出 10 小時的課程，決定盡速請學生來上課。而 S4 由於有行動上的限制，在討論會議上也一併思考其職務再設計的需求。

（二）聘人單位行動

綜合歸納四個聘人單位的工作內容，大多屬於行政庶務，例如：影印、傳遞公文、收發信件、整理環境、電話聯繫、電腦文書處理、辦公室資料整理等，相對應的工作能力則包括正向的工作態度、適當的動作機能、良好的行動能力、清楚的口語表達能力、認知能力、操作機器和電腦的能力等（檔 _U11080905、檔 _U21080906、檔 _U31080905、檔 _U41080905、檔 _U41080911）。上述工作內容和對應工作能力之相關資訊，有助研究者協調聘人單位和學生之間的媒合，同時也需配合 S4 職務再設計的需要進行調整。

（三）行動省思

此階段的行動主要係評估特殊教育學生的能力，及分析聘人單位之職務需求，媒合雙方。只是聘人單位提出的「行政庶務」工作內容，雖有列出幾項具體工作事項，但並無法完整涵蓋臨時交辦任務，這也成了學生在工讀場域裡可能面臨的挑戰，也讓我們再度調整對學生的增能課程，同時也反思，是否我們該提供聘人單位更詳細的職務要求清單，以免雙方對工作要求與期待不同。

三、行動執行與修正——工讀與輔導

（一）研究者行動

我們考慮學生在職場的不足而辦理 4 場增能講座，主題涵蓋社交技巧 3 場（討 _1080930、討 1081007、討 _1081021）和勞基法 1 場（討 _1081118），另外也辦理 2 場求職準備工作坊，提供學生履歷健檢（討 _1081111）和模擬面試（討 _1081112）的學習機會。也透過這樣的機會讓我們進一步思考對聘人單位的職務需求表、學生的能力分析表是否須更細緻？

（二）學生參加增能課程和工作坊

經由對學生的評估瞭解，決定開設社交技巧和勞基法相關的增能課程，且亦提供一個職前準備工作坊。

1. 提升社交技巧的課程

學生對於社交技巧講座課程有所期待，例如：「學習維持說話氣氛，並且知道什麼時候，說什麼話」（檔 _S11080930）、「希望學到與職場前輩溝通、社交與維持關係的能力」（檔 _S41080930），然學生們對於社交技巧之自我現況評估差異頗大，S1、S3、S4 和 S5 對於參與社交的意願皆高，S2 則認為自己在社交技巧的各個項目都不夠好，和 S3、S5 一樣對於參與社交非常沒有信心；而對於衝突和霸凌，除了 S4，其他學生幾乎一面倒覺得自己無法處理，也不太知道該採取的步驟和策略（檔 _S11080930、檔 _S21080930、檔 _S31080930、檔 _S41080930、檔 _S51080930）。經過 3 次增能課程之後，學生覺得自己有進步，例如：S4 認為「有學到如何婉轉拒絕他人的方式」（檔 _S41081021）。

2. 認識勞基法的增能課程

學生自認不太知道找工作時的注意事項，對於勞保與健保的保障內容、發生職災該如何

自救、處理勞資糾紛，以及離職後的相關保障與申請，都不是很瞭解，大家紛紛對課程有期待，「希望可以瞭解欠薪以及欠薪的處理方式」（檔 _S11081118）、「希望可以更瞭解法律對勞工、身心障礙者的保障，以及職業重建相關申請的程序等」（檔 _S21081118）。上過課後，學生們認為獲益良多，多位學生在學習心得上表達他們比較知道一些相關法規（檔 _S21081118、檔 _S31081118），對於自己的權利和權益比較有概念，以後若真的在職場上遇到侵害自己權利或權益時，比較知道可以尋求的協助和處置方式（檔 _S11081118、檔 _S21081118、檔 _S41081118、檔 _S51081118）。

3. 職前準備工作坊

我們安排諮商心理師到校為學生進行履歷健檢和面試模擬，諮商心理師點出學生共同的問題（觀 _1081111、觀 _1081112）：

「學生對於要找怎樣的工作，尚未有具體目標……」

「對於履歷的呈現，學生多在敘述自己參與過哪些活動，無法讓面試者知道求職者有怎樣的能力」

「學生本身是身心障礙者，在履歷中需要清楚註明自己的工作限制，才能讓閱讀履歷的人知道……，否則，過度想像應徵者的障礙，對應徵者反而不利」

諮商心理師中肯的建言，讓學生反思自己對於職前的準備尚有許多努力空間，也讓我們反思應該再持續加強對他們的輔導。

（三）學生進入職場

1. 初期適應辛苦

特殊教育學生實際進入工讀現場後即面臨工作適應問題。有學生表示：

「一開始我找不到郵件編號，後來觀察一下找到了。打分機找人來領信時因為對所上教授和學生都不熟，比較困難，希望自己趕快認識教授們，以利後續工作」（檔 _S21080918）

「我看不清楚電話的介面，摸索一陣子才順利接通。學習電話禮儀和潛規則，以及留話的模式……需要再多加練習……我自己動作慢，要加油！」（檔 _S21080918）

也有學生分享剛開始工讀時面臨的挑戰，也有自己檢討，例如：

「第一次操作公播系統，因為不熟悉流程，剛開始覺得很複雜，後按照說明書摸索，有成功連線，流暢度需要更熟」（檔 _S11080924）

「第一次打電話給校外人士，不熟悉轉代接流程，因為緊張而漏接電話，情況待改善」（檔 _S11080925）

「第一次接觸送公文的流程，因為流程複雜，還記不清楚」（檔 _S31080903）

「第一次更換電子鎖，還在熟悉程序」（檔 _S41080909）

「因為工讀的辦公室和系辦不同間，我每次都會先到系辦跟助教拿鑰匙，順便詢問有無交辦事項……」（檔 _S51080925）

由上述學生的反應看來，他們初到工讀單位面臨的是以前從未做過的行政庶務，處理郵件、電話接聽或處理公文，每項工作看起來似乎不是很困難，但是缺乏經驗就仍必須經過摸索之後才能熟習程序。學生確實面臨過去從未做過的挑戰，也要自己反思如何能讓自己很快上手。

2. 研究者的支持與輔導

我們在特殊教育學生進入各單位工讀之後，定期或不定期透過電話或 email 關心學生的工讀適應情形，也分別辦理個別輔導和團體輔導（討 _1080925、討 _1081028、討 _1081125），以及單位個別輔導，瞭解學生的工讀情形，若有必要則給予建議或調整。例如：S4 礙於行動的限制，在校園內親送公文相當費時，也擔心他在移動過程中跌倒造成工作傷害，因此建議改以辦公室室內工作為優先。

3. 漸入佳境

每位學生努力克服在工讀環境裡的不熟悉和學習新工作，想辦法適應之後，狀況漸漸轉好，例如：

「……操作公播系統，帳號密碼問題已改善，較熟練之後已沒問題」（檔 _S11081002）

「慢慢知道怎樣跟教授有好一點的互動，比較不會緊張了，和系辦研究生學長姐也熟悉了，互動起來比之前好」（檔 _S21080927）

「送公文，保持 10 分鐘的效率，不錯」（檔 _S31081008）

「簽收包裹沒有發生困難，順利！」（檔 _S41080918）

「學習如何在提問中間，適時說出自己的想法，我也逐漸能從老師的回應中找出問題接續對話」（檔 _S51081017）

學生漸漸抓到工作要領，適應工作內容之後，比較能得心應手。不過仍有學生在工讀過程中稍有微詞，「……我覺得工作好辛苦，……賺錢真不容易」（S41081020），經工作督導開導之後，學生才漸漸釋懷並調整自己的態度，繼續面對工讀的各項工作挑戰（訪 _U31081127）。

4. 學生的收穫與成長

學生工讀期滿之後覺得比較有面臨畢業離校找工作的現實感，學生表示：

「……或許在學校工讀與外界的工作仍有一些差距，但希望這是一個好的開始……」（得 _S11081210）

「最大的收穫是我開始有意識到即將從學校畢業的自己，真的要開始做好出去找工作的準備了……我會盡力去做……」（得 _S21081210）

有人覺得自己的能力沒有想像中的差，學生覺得自己在工作技能和工作態度上都有進步，學生說：

「……工作的過程發現自己其實不是真的那麼一無是處，可以做到的工作也很多……」（得 _S11081210）

「我學到了很多東西，包括一些工作技能（電腦文書處理、統計分析……），人際互動（老師、主管、同事），以及應變能力。雖然我會因為身體不舒服請假，但是我也會盡力把我該做的事情做好、做完，這也是磨練我謹慎態度的好機會」（得 _S21081210）

也有學生提到重新面對未來的自己，他說：

「這次工讀計畫……有打工與課業兩頭燒的情形，也需要與家人協調相處，但是在工作環境中，……能用新的方式、新的角度面對課業與生活問題，也收穫了一些實際經驗……」（得 _S31081210）

另外還有人提到工讀薪水，「……雖然薪水不見得多，但總是能夠有一些可以自由運用的零用錢，感覺很充實」（得 _S11081210）、「……還有金錢，我自己也找到一些啟發與動力」（得 _S31081210）、「……經過這次工讀，我覺得錢很難賺……」（討 _S41081128）。

總括而言，學生從中更真實認識職場、認識自我、學到新技巧，「自己賺錢」的體驗讓他們對就業更有動機。

（四）聘人單位的反應

聘人單位對於工讀學生的表現意見正反皆有。學生初到工讀場域時需要適應，部分聘人單位督導員肯定特殊教育學生的態度和表現，例如：

「(S1) 初到所辦環境需適應，他有禮貌、積極」（檔 _U11080920）

「(S2) 會主動詢問……，並試著熟悉所上老師，……」（檔 _U11080920）

「本週是 S3 第一週協助……，對答反應較普通屬於沈默寡言的類型，對於

較枯燥的文書資料輸入也能專注不分心，錯誤率很低地處理完文字檔案」（檔_U21080905）

「(S3) 對於搬運物品的勞務也沒有抱怨或不滿，算是少見」（檔_U21081024）。

不過，也有督導員點出學生待改進之處，例如：「(S1) 處理電子布告欄張貼，需再熟悉電子布告欄功能」（檔 _U11081009）、「(S3) 排班方面稍晚才告知需要變更，希望下次早點告知」（檔 _U21080926）、「(S3) 近日似乎有較常神遊消失的情形，後續有待觀察」（檔 _U21081108），我們獲悉後立即介入輔導，因此益發凸顯工讀時個別輔導的必要。

（五）行動省思

研究行動到此，我們更肯定原先沒有設想到的增能課程與輔導的重要，同時也不斷經由學生和聘人單位的回饋來修改職務分析表，更貼近學生和聘人單位的需求，且在就職初期隨時因應學生與用人單位需求立即介入輔導。經由這樣的行動，讓我們可以將輔導模式修正得更精緻化。

四、行動再出發——輔導模式精緻化

（一）研究者行動

基於前面的工讀經驗資料蒐集、分析和綜合歸納，我們發現只要學生和聘人單位有足夠的專業支持，特殊教育學生在校內工讀並不困難，但要於校內大力推廣，必定需要有標準化流程，而且備齊相關表件，才容易成功。有鑑於此，我們再度出發，持續討論，經過多次檢視先前研擬的模式架構，決定更精緻化整個模式的作法（討 _1090804）。因此擬定一系列實際具體的工作內容並修正或新產生各種表格（檔 _1090805），包括：

1. 與學生有關：設計工讀申請表（含個管老師評估晤談表）、生涯轉銜表（評估職能與分析優弱勢能力）、求職履歷表、職涯準備檔案資料夾等；建立有意工讀之學生人力儲備檔案；設計職前訓練增能課程（可包含職場參訪）和課程心得表；規劃個別或團體之工讀輔導次數或時間至少 10 小時；設計工讀心得表，讓學生能自己反思、分析並統整自己的學習成果。

2. 與聘人單位有關：設計徵求身障工讀生需求申請表、職務分析與工作能力對應表。

3. 與學生和聘人單位雙方相關：設計媒合簽約所需之共同輔導工讀生契約格式與輔導紀錄表，工讀過程中的職場適應表格、工讀考核指標、考核表和聯繫表，且建立結束職場工讀時須辦理的手續。

4. 工讀輔導模式實施辦法：根據上述經驗擬定具體實施辦法，辦理相關單位之座談以檢核本辦法及推廣。

（二）建立結構化的工讀輔導模式標準化流程

基於行動再出發的具體作為，研究小組反覆推敲工讀輔導模式，也設計出許多相關表件，認為標準化流程大致可分為三階段進行：準備、媒合和執行。

1. 準備階段

各單位至資源教室提出申請與檢核，提出申請時需要填寫「職務分析與工作能力對應表」，而和先前不同的是資源教室建立人才庫，用以推薦可能適合該單位的特殊教育學生人選。

2. 媒合階段

此時將進行職場訪查與就業媒合，學生的部分也需做職能評估與優弱勢分析，再推介至單位面試，最後加以媒合。

3. 執行階段

此階段包括職場適應與就業輔導、工讀考核、離開職場三個部分。職場適應時需考量職務再設計，且在工讀過程中由資源教室提供輔導；其後單位督導每月工作考核，檢視學生的工作情形，以作為繼續工讀的參考依據；而工讀期滿時，彙整這段期間學生的各項資料，包括輔導紀錄、工作考核記錄等，產出綜合評量表，最後結束工讀。和先前作法不同的是，上述流程必須考慮到退場機制，經考核評量與再

輔導仍未通過者，將結束其工讀，並由資源教室個案管理輔導員持續追蹤輔導。詳細流程圖如附錄一所示。最後我們在學校相關會議中呈現整體研究成果並鼓勵各單位聘用特殊教育學生。

五、綜合討論

（一）工讀輔導模式之建構歷程

經由研究者與研究參與者的執行、反思、回饋、修正，不斷地反覆步驟，最後終能完整建構一個大專校院跨單位、適合且可行的特殊教育學生工讀輔導模式。下列經歷特別提出討論：

1. 對特殊教育學生的支持

(1) 評估學生職能，促進適當工作媒合

媒合前的準備工作頗為重要，尤其評估學生的狀況，分析其優弱勢能力，瞭解學生的先天限制和特殊需求，才能在媒合階段優先考量能發揮學生優勢的職種，盡量避免需要大量使用弱勢能力的職場，例如：S4 因行動不便，到各處室傳遞文件，費時費工，還可能產生職災（如：走路跌倒受傷），聘人單位協調內部人力的工作分配，減少 S4 的傳送公文任務，改分派他擔任辦公室內勤，S4 表現得很好，也受到大家肯定。此為提供學生支持的有力佐證。學校和職場間的轉銜確實有其重要性（陳麗如，2014）。

(2) 提供增能講座／工作坊，強化學生能力

研究者從學生在準備階段填寫的「身心障礙學生一般轉銜技能量表」中發現他們在個人生活、工作生活和社會生活三個面向的轉銜技能尚可，但人際溝通和社交能力非常需要加強，且對於勞動相關規定的瞭解也很有限，因此研究者提供增能課程。學生參加過上述課程後皆很肯定，認為對他們有幫助。顯見大專身障生進入職場之前確實需要輔導，這點在其他研究已經獲得證實大專身障生的確比一般普通學生更需要生涯輔導，且其所需要的輔導內容也不相同（陳麗如，2011）。

(3) 提供退場或轉換職場機制

有鑑於身障學生於工讀過程中可能無法繼續，因此增加工讀退場或轉換機制。在工讀過程中，學生和單位可視狀況提出，經輔導員居中溝通協調，進行調整，例如：S5 曾因初期媒合單位的工作內容和自己的期待落差太大而成功轉換到另一職場。若經溝通協調之後仍無法改善，或學生無法通過考核評量，即便經過再輔導仍未通過，將結束其工讀，並由資源教室個管老師持續追蹤輔導。以上這些作法皆是提供學生所需的支持。

2. 對聘人單位的支持

(1) 事前職場訪查，職務分析、重組、再設計

有意願提供工讀機會的校內單位，於一開始提出申請時即填寫「職務分析與工作能力對應表」，以便讓研究小組瞭解職缺內容和所需的工作技能；研究者也依據填表資料，與聘人單位訪談，同時評估工作場域，若需要職務再設計，也可視媒合的工讀學生對象的優弱勢能力和他們的職場技能而加以調整。

(2) 落實督導制度，檢核執行過程

研究小組所研擬的大專校院特殊需求學生工讀輔導模式，以校內單位為職場，提供身障學生工讀機會，由該單位人員負責督導學生的工讀情形，每月進行適當的工作考核，針對工作態度和工作品質評分，最後綜合評量學生在職場表現。在學生工讀的過程中，研究小組定期和聘人單位檢討工讀內容並適度給予建議，盡可能提供有建設性的支持。

（二）特殊教育學生參與校內工讀之實施成效

1. 特殊教育學生的獲益

特殊教育學生接受職能評估之後，更加認識自己在轉銜技能的優弱勢能力；經由參加增能課程，學生自認在社交技巧有進步，這部分在實際工讀經驗裡得到印證，多位學生表達他們在工讀過程中比較知道如何和同事、伙伴互動，文獻也指出有工讀經驗者能認識工作環境及從學習人際相處中獲得最大益處（黃韞臻、林淑惠，2010）；對於勞基法的保障也比較有概念，尤其職前準備工作坊所提供的履歷健檢

和面試模擬，學生們都覺得獲益良多。

特殊教育學生從進入工讀職場的初期適應，努力學習後漸入佳境，到最後熟悉工作能得心應手，大家都覺得比較有面臨畢業離校找工作的現實感，態度變得比較正向，也對以後找工作比較有信心，證明文獻提及工讀可成為一種人生　（王順民，2003；王淑嫣，2013），對於認識工作環境、學習人際相處以及建立工作價值觀有很大幫助（黃韞臻、林淑惠，2010），也有助於畢業後的就業 (Neill, Mulholland, Ross, & Leckey, 2004)。

2. 聘人單位的獲益

聘人單位歷經這次特殊教育學生到職場工讀，也覺得受益，單位督導說以後更知道如何和特殊學生相處，也比較知道如何對待他們，其實他們能力不差，只要適當引導、多些耐心和鼓勵，等他學會、熟悉工作之後，也做得很好；即使偶而有些失誤，經過提醒之後也能立即改善。因此，聘人單位表示未來將繼續提供身障生工讀機會。

3. 研究者個人之成長

我們也在這次的建構大專校院特殊教育學生工讀輔導模式的研究過程中獲得專業成長，透過不斷地討論、實作、回饋、反思、修正，不斷地重複步驟，釐清特殊教育學生在校內工讀面臨的挑戰，研擬出具體可行的標準化流程，同時也產出相關表件，有利於校內推廣。

肆、結論與建議

一、結論

本研究以行動研究的理論架構，藉由該校資源教室輔導之身障學生在校內單位工讀之實地演練，建構大專校院特殊教育學生工讀輔導模式，期望將可行之工讀生轉介、職前評估、就業輔導之模式，推廣於全校。主要發現如下：

（一）工讀輔導模式建構歷程

整個模式以特殊教育學生為主體，提供校內工讀機會並以加以輔導，使其能適應工讀場域，進而達到職場生態之體驗。該模式的內容是由研究小組共同討論與研擬，涵蓋準備、媒合和執行三個階段的標準化流程，期間必須不斷提供對學生及聘人單位之支持。

（二）特殊教育學生校內工讀之實施成效

1. 特殊教育學生的收穫

大專校院特殊生在此模式裡，初期接受職業能力評估，經媒合後到單位實際工讀，一開始需要適應環境和工作任務之要求，但隨著自我檢視、參與增能課程、經由輔導員之輔導，學生們能體認到自己在工作場域上的學習與成長，對於職場的人際關係、社交技巧和工作相關法規比較有概念，尤其履歷健檢和模擬面試，也對學生產生實質幫助，學生們認為未來求職時比較知道如何去準備。

2. 用人單位的收穫

校內單位聘用身障生工讀之前，有不同的態度和臆測，不論校內單位之初衷為何，單位內人員皆給予身障學生校內工讀肯定意見和善意回饋，認為有輔導的身障工讀生很快能適應工讀環境，也能逐漸進步、有好的工作品質，在人際互動上也有進展。過程中雖然因為學生之障礙限制而必須再調整職務之溝通協調，但只要校內單位能獲得足夠的特教和職業重建的專業支持，就可迎刃而解。

二、建議

（一）對實務現場之建議

1. 對於本研究之校內工讀輔導模式

本研究建構校內跨單位的特殊教育學生工讀輔導模式，訂定標準化流程和相關表件，在此研究中有初步成效，對於未來繼續於校內推行，有以下建議：

首先，及早開始輔導身障生，與校內資源教室充分合作，結合學生的個別化支持計畫，合併職能評估表，建立學生的職涯準備檔案，以利規劃學生的生涯發展。其次，瞭解身心障礙學生之身心特質和職能，協助增能，並循序漸進引導。可分析校內單位聘人需求，提供職務分析、職務再設計之相關支持。再則，透過檢核成效以評量特殊教育學生工作品質，確認

工讀之成效。最後，落實本模式之準備、媒合、執行三階段之標準化流程，並利用相關表件管理運作過程。

2. 對於未來推廣於他校

因應教育部希望各大專校院大力推廣特殊教育學生的生涯轉銜，其他學校若想參考本研究模式，有以下建議：

(1) 盤點校內資源，和校內單位充分溝通，參考本研究之特殊教育學生工讀輔導模式去研擬適合該校狀況的運作模式。

(2) 若校內並無特殊教育和職業重建方面的專業單位或人員，建議引進校外專業資源，俾利學校在建立模式過程中提供專業知識與支持，以做為未來模式建構完成後自行運作之良好基礎。

（二）對未來研究之建議

本研究礙於人力和時間，以每週一次電話向聘人單位關心學生工讀狀況、每月固定一次團體督導和學生座談，可能有所不足，幸好在過程中若有學生或聘人單位反應事項，我們多能適時給予指導，其餘則多靠學生和聘人單位督導員以文字紀錄工讀過程，然部分文字內容稍嫌簡單，僅能從中推敲可能發生的狀況，建議未來能更精實地蒐集資料以得知過程中的變化。

參考文獻

王順民（2003）。徘徊在本業、副業與專業之間、副業與專業之間：有關大學生工讀現象的人文思索。**財團法人國家政策研究基金會**，2020 年 10 月 5 日，取自 http://www.npf.org.tw/PUBLICATION/SS/092/SS-C-092127.htm。

王麗容（2000）。少年打工：保護與禁止之間的捏拿。**人本教育札記，134**，24-25。

王淑嬿（2013）。**大學生工讀及其與受聘能力關係研究 -- 以台北地區八所公私立大學為例**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北。

呂信寬（2001）。**我國高級職業進修學校工業類科學生工作價值觀之研究**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。

林宏熾、黃湘儀（2007）。**身心障礙學生一般轉銜技能量表**。臺北：心理。

林怡君（2005）。**七年級生工作價值觀與觀光餐旅產業就業意願之研究**（未出版之碩士論文）。國立高雄餐旅學院，高雄。

胡蘭沁（2006）。大學生兼職與其工作價值觀關聯性之探討。**臺東大學教育學報，17**(1)，35-76。doi: 10.6778/NTTUERJ.200606.0035

郭玟嬿（2002）。**科技大學學生生涯決策自我效能、工作價值觀與未來進路調查、工作價值觀與未來進路調查之研究**（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。

黃盟琇（2007）。**高中生工讀歷程之研究**（未出版之碩士論文）。國立嘉義大學，嘉義。

黃韞臻、林淑惠（2010）。中部大學生打工、實習經驗與工作價值觀之相關探討、實習經驗與工作價值觀之相關探討。**台灣心理諮商季刊，2**(2)，36-57。

張琳惟（2012）。**青年就業力對職涯發展影響之研究—以青年暑期社區工讀為例**（未出版之碩士論文）。樹德科技大學，高雄。 doi: 10.6829/STU.2012.00084

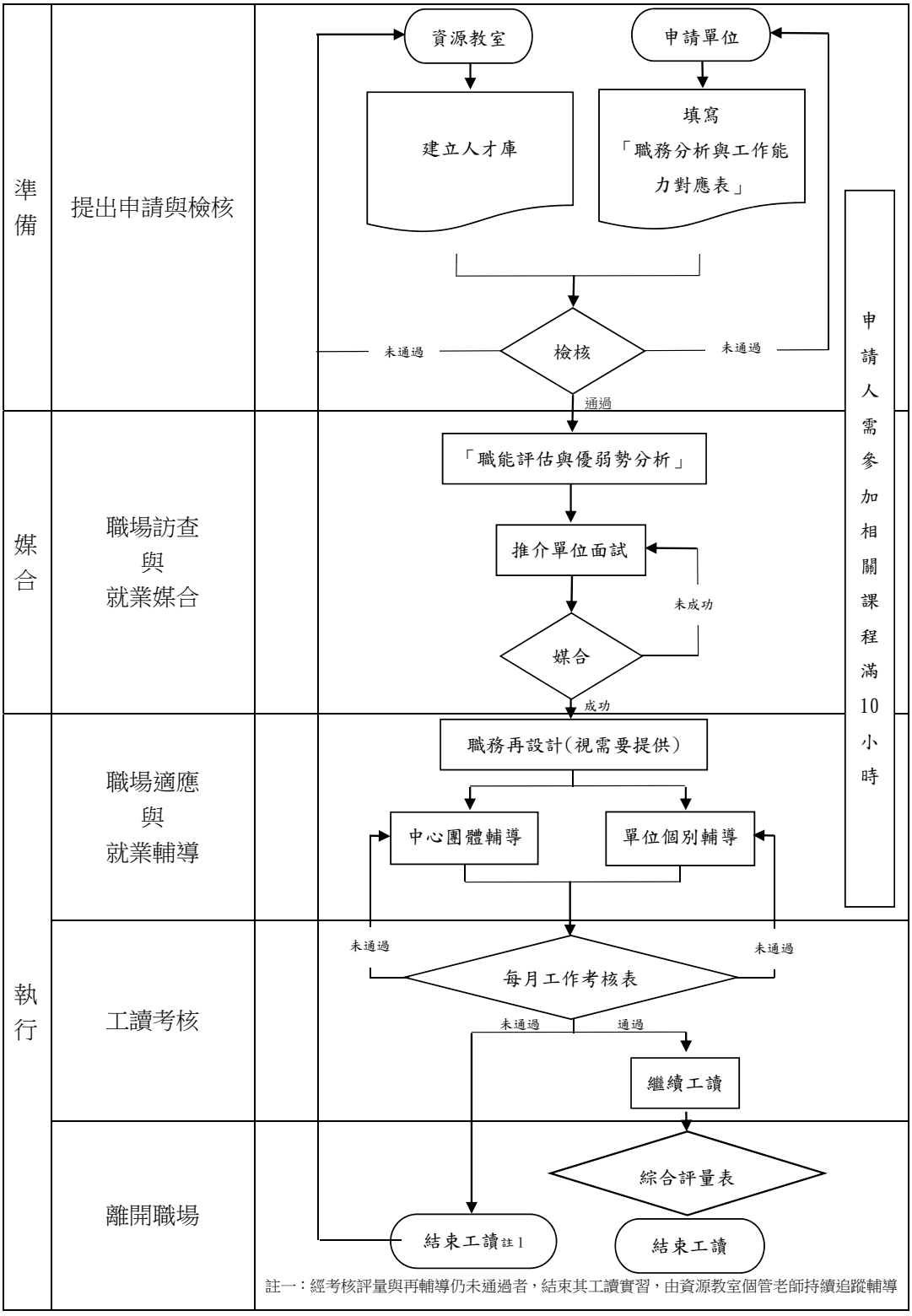
陳世佳（2007）。大學生工讀經驗與學業成就之初探。**高等教育，2**(2)，131-163。

陳麗如（2011）。大專校院不同障礙類別與障礙程度身心障礙學生教育需求分析。**長庚人文社會學報，4**(2)，293-333。 doi: 10.30114/CGJHSS.201110.0004

陳麗如（2014）。就業傾向之大專離校身心障礙學生就業轉銜需求滿足與就業力之探究。**教育研究學報，48**(1)，45-66。

Dorothy, D. Nevill & Donald E. Super (1988). Career maturity and commitment to work in university. *Journal of Vocational Behavior ,32*(2), 139-151. doi: 10.1016/0001-8791(88)90011-5

Nicholson, N. (1984). A theory of work role transitions. *Administrative Science Quarterly, 29*(2), 172-191. doi: 10.2307/2393172

Neill, N., Mulholland, G., Ross, V., & Leckey, J. (2004). The influence of part-time work on student placement. *Journal of Further and Higher Education, 28*(2), 123-137. doi: 10.1080/0309877042000206705

附錄一 特殊教育學生工讀輔導模式流程圖