

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：吳秀照 副教授

「社區居住」智能障礙住民生活與人際關係支持之研究
-中部機構社區居住教保人員之服務觀點

The Daily Life and Interpersonal Relations Among
Residents with Intellectual Disabilities in "Community
Living" – The Point of View of Community
Living Service Staff in Central Taiwan

研究生：曾玉燕

中華民國一〇七年二月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：吳秀照 副教授

「社區居住」智能障礙住民生活與人際關係支持之研究
-中部機構社區居住教保人員之服務觀點

The Daily Life and Interpersonal Relations Among
Residents with Intellectual Disabilities in "Community
Living" – The Point of View of Community
Living Service Staff in Central Taiwan

研究生：曾玉燕

中華民國一〇七年二月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 曾玉燕 碩士學位論文

「社區居住」智能障礙住民生活與人際關係支持之研究
- 中部機構社區居住教保人員之服務觀點

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：吳秀照 107年1月18日

審查教授：鄧中廷 107年1月18日

審查教授：楊忠 107年1月18日

系主任：呂朝賢 107年1月23日

謝 誌

107年初對我來說是非常具有挑戰同時也是有意義的一個年。

107年1月12日是我碩士學位考的日子,1月26日是我的預產期(第一胎),當初設想12日考完,然後趕在26日前修正完論文,一切看似美好的安排,但沒有想到在考試的前一天,也就是11日,凌晨3點突如其來的陣痛喚醒了沈睡中的我,當天早上到醫院掛診時,心中還盤算著應該是假性陣痛,待會請醫師開個止痛藥讓明天的考試得以順利進行,沒想到醫師內診之後,明白告知我下午就會生產,立即叫我先生去辦理住院,然後我也立馬通知指導教授此事,告知考試要延後一事。就這樣,我的女兒梓嫻提早了兩週來報到,這真是所謂的計畫永遠趕不上變化,經歷一個早上的陣痛之後,下午產下了我的寶貝千金,卻也從秀照老師口中得知口試委員願意再配合我的時間來為我口試,於是產後隔天,立即敲定1月18日進行口試,前後一個禮拜的差距,11日我產下了女兒,18日我完成了學位考試,這一路走來,我充滿了無比的幸福與感謝。

首先要謝謝我的指導教授秀照老師,有耐心、細心地指導我在論文的寫作上,從老師的身上,我再次學習到質性研究的美、細緻的意義詮釋,每逢撰寫碰壁時,總在秀照老師的提點之下,靈感立即湧起,跟著老師學習一件幸福的事,滿心感謝秀照老師一路的指導與陪伴,今日得以完成這份論文。

再者,要謝謝我的口試委員王育瑜老師與鄭怡世老師,感謝兩位老師願意配合我這個產婦的時間,謝謝當天口試的指導,為我混亂的論文重整了許多方向,讓我受益良多,在後續的修正上,更有條理也更加順利,使論文能夠順利完成。

感謝參與此研究的六位受訪者,林主任、黃督導、葉老師、鄭老師、陳老師及吳老師,因為您們的分享,讓我蒐集到了許多訊息,得於今日完成這本論文。

謝謝一路陪伴我的家人,在研究所就讀這段路上從未施於我壓力,得知我論文寫作不順時,也是默默在背後鼓勵著我,提醒我慢慢來。這一路走來最大的

感謝就是我的先生建華，當我們還是情侶時，總是默默背後的支持著我，幫我蒐集文獻、協助原文翻譯，在成為夫妻之後，每當我需要撰寫論文時，總是要我放心去寫，家務事不要操心、為我張羅三餐。

這一路走來真的很幸福，不僅有老師們的指導、家人及先生陪伴，還一群好友們的鼓勵與肯定，玉燕有所成長及學習，在此，獻上滿滿的感謝。

玉燕 於二林 2018

中文摘要

本研究旨在探討社區居住智能障礙住民生活與人際關係支持，蒐集中部機構社區居住教保人員之服務觀點。本研究採取質性研究方法，訪談中部地區 4 位教保人員及 2 位單位主管，主要探究問題包括機構發展社區居住服務的契機？住民在日常生活的相處上的人際衝突與爭執為何？教保員的因應策略與處理方式為何？住民在職場最常碰到的人際議題及人際問題是什麼及教保員如何提供支持？住民在性別關係的情感互動上最常碰到的問題與困擾及教保員如何提供支持。

研究發現機構受到正常化、去機構化、社會融合等潮流的影響，開始省思障礙者的社區居住議題，試圖從社區居住的改變，賦予成年智障者有一個居住的選擇權利，安排自己的生活，第一批住民大部份是來自於機構內住宿型的障礙者。當住民開始進入社區生活之後，大部份的住民白天到職場上班，少部份可能在日間照顧中心。在這個家裡面，住民們學習經營這個家，即使有爭吵仍維持這個家的和睦關係。住民在職場中最常到遇到的人際互動的議題有上下階層關係不易掌握，與非障礙同事彼此互相配搭及支持，在訊息的解讀上易受主觀感受的影響，對於喜歡的異性同事有主動性的互動。住民在性別關係的情感互動上，期待談戀愛、結婚、生小孩，在這個情感世界裡，住民不是完全有自我決定的權利者，他們還是要取得家長的同意。然而大部份家長的表態都是堅決反對，家長的同意與否更是住民要去解決的一道阻礙。教保員與住民的關係像是家人、朋友，但偶爾仍要像老師一樣有管理、監督的角色。教保員面對著住民日常生活、職場及情感關係人際議題時，所採取的策略因應情境及事件大小而有所不同，常用的支持策略與技巧有：輕鬆化解、情緒支持、同理及安慰、家庭會議、同儕制衡、談話引導、蒐集訊息、感覺釐清、輔具導入、獎勵與處罰、口出威脅。

根據研究結果，本研究提供建議如下：

一、在政府部門方面：

(一)建議政府部門應主動積極追蹤目前社區居住辦理現況，並主動積極爭取國內企業、基金會、公益團體挹注此服務，減輕機構經營成本，採取策略性規劃此服務方案，擬定年度工作計畫及目標檢視進度，擔任民間單位督導的角色，以擴充國內社區居住服務數。

(二)建議各縣市政府應建置具體輔導方案，邀請學者及社區居住服務單位組成性別教育輔導團隊，服務範圍不單單只有身心障礙者的婚姻及生育輔導，也要擴及於智障者的性別、愛情、性的議題及對家長的支持與輔導，並依據需求評估結果，針對障礙者及其家長的需求提供個別化服務計畫，由專人到宅提供相關教育及輔導。

二、對機構管理之建議：建議機構應針對教保員價值觀釐清及角色定位提供相關的專業訓練、提昇教保員對於障礙者人際支持、性與情感關係相關的教育訓練，並彙整各家單位支持策略與技巧進行相關研習與討論、安排機構與機構之間彼此有交流、見習的機會，以分享彼此的支持策略及觀點，讓機構更貼進了解一線教保員執行狀況及困境，思考如何提供教保員相關支持，進而促使機構之間共享與成長。

關鍵字：社區居住、智能障礙者、教保員、人際關係

Abstract

This research aims to explore the daily life and interpersonal relations among residents with intellectual disabilities (hereinafter referred to residents) in "community living", as well collect community living educators' (hereinafter referred to educators) service concepts from institutions in Taiwan's central region. Qualitative research method was applied in this research. I interviewed four educators and two supervisory staff. The interview questions are as follows: what is the motivation for institutions to develop community living service? Why do residents have interpersonal conflict in daily life? What is educators' response option? What are residents' most common interpersonal problems in the workplace and how can educators offer help to them? What are residents' most common problem in emotional interaction in their gender relationship aspect and how can educators offer help to them?

This research reached conclusion that effected by social trends of normalisation, de-institutionalisation and social integration, institutions began to reflect on community living service for residents. They tried to endow residents with right to choose their own life. Most of the first residents are ones with intellectual disabilities living inside institutions. When residents stated their life in community, most of them would go to work during daytime, while minority of them would accept care in day care centre. In the centre, which could be called family to residents, they learnt to manage this family, maintaining a harmonious relationship among members though quarrels may happen from time to time. Residents' most common interpersonal problems are having difficulties in dealing relationship between superior and the subordinate, cooperating with their normal colleagues, being easily influenced by their subjective feeling when interpreting information, and unduly active interaction with colleagues of opposite gender they have crush on. In residents' motional interaction in gender relationship aspect, they looked forward to being in a relationship, marriage and fertility. In their emotional world, residents are not decision makers with absolute power because the permission from their patriarchs was a must. Unfortunately, most patriarchs were against residents' building a relationship with

other, which became too huge obstacle for residents to come over. Educators and residents had a relationship like family and friends, however sometimes educators still have to supervise residents as a tutor. When facing with residents' problems in daily life, work place and interpersonal relationship, educators would adopt tactics case by case, conventional strategies were resolving problems, offering emotional support, empathy and comforting, holding family meetings, giving peer pressure, guiding through talking, collecting information, sorting out feelings, introducing assistive device, rewarding and punishing, and threatening.

According to research result, suggestions for improving service are listed as follows:

I. As to government:

1. Government should be proactive in terms of knowing working status of community living, and asking for domestic corporations, foundations and public interest groups interfering with the service to reduce institutions' operating cost. Institutions also should engage strategic planning on service, protocol annual work plans and monitor progress closely. Institutions should work as supervisors of civil organisations to increase numbers of domestic community living.

2. City and county governments should work out detailed counselling plans, inviting scholars and civil organisations to build up a marriage counselling team. The service of the team includes not only offering guidance to the disabilities in marriage and fertility, but also in their confusion about gender, love and sex, as well supporting and guiding their patriarchs. Referring to personal assessment result, individualised service plan should be provided to the disabilities and patriarchs in their place by specially-assigned person.

II. As to institution administration:

1. Institutions should provide professional training for educators to help them to re-establish values and do role definition, and improve quality of educational training related to gender and affection. Institutions as well have to integrate support tactics from various organisations, carry out relevant seminars, create opportunities for organisation to communicate with each other, sharing

support tactics and opinions. Only by this way, institutions can have a better understanding of front-line educators' status and provide better support for them. This could as well motivate institutions share with each other and progress together.

Key words: community living, intellectual disability, educators, interpersonal relationship

目錄

第一章 緒論.....	001
第一節 研究背景與研究動機.....	002
第二節 研究問題.....	006
第三節 名詞解釋.....	008
第二章 文獻探討.....	010
第一節 國外社區居住發展的起源與運作.....	010
第二節 國內社區居住的起源與發展.....	017
第三節 國內社區居住實務運作.....	024
第四節 社區居住人際關係相關議題之探討.....	030
第三章 研究設計.....	043
第一節 研究方法的選取.....	043
第二節 研究對象.....	045
第三節 資料蒐集與分析.....	048
第四節 研究嚴謹度.....	051
第五節 研究論理.....	053
第四章 研究發現.....	054
第一節 社區家園的發展契機與基本資料分析.....	054
第二節 家，就是要有人味.....	067
第三節 住民在職場上的人際互動.....	086
第四節 住民在性別關係的情感互動.....	100
第五章 結論與建議.....	112
第一節 研究結論.....	112
第二節 研究討論.....	119
第三節 研究建議.....	123
第四節 研究限制.....	126
參考文獻.....	127
附錄一.....	136
附錄二.....	137

表目錄

表 2-2-1 成人心智障礙者社區居住與生活服務補助要點.....	021
表 2-3-1 社區居住服務內容.....	024
表 2-4-1 社區居住相關研究整理.....	042
表 3-2-1 訪談單位基本資料.....	046
表 3-2-2 訪談對象基本資料.....	047
表 3-3-1 研究組型之形成.....	050
表 4-1-1 社區家園基本資料.....	060
表 4-1-2 社區家園環境介紹基本資料.....	062

圖目錄

圖 2-3-1 社區居住生活樣貌.....	029
-----------------------	-----

第一章 緒論

"砰"、"砰"、"砰"大力的開門聲引起了教保員小美的注意，小美注視著剛下班回來正將腳踏車停好的小鈞，輕柔的問了一句「還好嗎？」小鈞不發一語，表情不甚開心的提著包包上了樓，這過程中都不看小美一眼，也沒有回應小美。此時，電話鈴聲正好響起，來電顯示正是職場的電話號碼，小美接起話筒，電話中另一頭的班長述說著今日小鈞在職場與同事的磨擦...。掛下話筒後的小美細想這陣子住民們發生的人際衝突事件...，上個月的小芳因浴室清潔一事跟同樓層的小紋起了衝突，小芳很生氣跟教保員小美哭訴著小紋兇她甚致說出要離開社住此類的話語，原本友好的兩人開始冷戰彼此不交談，只要誰碰了對方東西，無論是有意或無心的，總要教保員小美出面協調，倆人才會停止爭吵，這樣的爭吵關係影響到其它住民，其它住民不斷跟教保員小美表示「不喜歡她們倆個、很吵、受不了、請她們離開…」等意見。而這一個月裡小芳也因為得不到教保員小美的全然支持，也與小美冷戰，愛理不理、問話也不回答，若口氣稍作嚴厲，小芳便熱淚盈眶，一直哭一直哭。這陣子的氣氛影響到了住民的心情，居住單位裡歡樂的氣氛變質了，職場幾乎三天兩頭總是來電告知哪些住民因與同事的不愉快影響了工作效率及配合度。小美不斷提供多樣的策略來化解住民在職場、居住單位裡所產生的人際衝突，像是會議的召開、個別的會談、故事的導入...等，無非就是讓這些已經在社區生活的住民能夠真正快樂、有品質的享受社區生活。小美知道人際關係是透過彼此的互動、牽引來獲得情感的滿足、目地的達到，唯有快樂的人際關係，住民才能真正融入社區生活，因為社區生活不單只有教保員及住民們，還有職場伙伴、鄰里的關係...等。小美深知自己在這個服務的重要性，即使疲於奔命，也不斷著跟著團隊討論可行的支持策略，若住民因人際的衝突而離開社區的生活，這對一個智能障礙者來說是一件很受傷的事情，也誤了社區居住這個服務的美意。

第一節 研究背景與研究動機

隨著正常化、去機構化、社會融合等潮流的影響，障礙者留在社區中生活被視為社區融合與障礙者的選擇及自決權利。目前各國對於成年智能障礙者的居住模式朝向多元化、小型化發展，以讓不同需求的智能障礙者有不同的選擇機會。國內社區居住的服務也在正常化、社區融合的理念下開始擴展。截至 2013 年底，全台共計有 20 個縣市投入社區居住的服務，總計開辦了 89 個居住單位（台灣居住聯盟，2013）。若以一個單位可提供 5~6 名智能障礙者居住服務來換算的話，預計可提供 495~594 位成人智能障礙者社區居住的服務。

近年來，在障礙者權利運動的發展下，無論是歐美等先進國家或是國內，對身心障礙者的看法，已經慢慢從醫療（損傷）、個人（不幸）的觀點，轉變為心理暨社會模式的觀點（黃源協，2003；王國羽、呂朝賢，2004）。也就是一個人之所以被視為障礙者，除了個人身體的損傷之外，外在環境、社會制度、大眾態度都息息相關。障礙不再只是個人之事，也不再只歸咎於個人的責任，觀念的改變與社會環境的調整、創造也影響著障礙福利服務提供的思維。障礙者的居住選擇除了自己的家庭之外，不再只有機構教養服務一種選擇，社區居住的生活也成為智能障礙者有權利去參與及選擇的一種生活型態。

什麼是「社區居住」？簡單來說，「社區居住」意指障礙者從教養院搬回社區或是留在社區，他們雖非和家人住在一起，但和一般人一樣，日常生活的食、衣、住、行、育、樂等都發生在社區中，在社區中生活、在社區中工作、在社區中與人互動、與家人也能維持適當的聯繫與關係（周月清、李崇信，2006）。障礙者居住的地方是一個似家的溫馨住所，可以自主、自立、自己負責日常生活。社區居住與生活服務重點在於協助住民營造一個自己的「家」，而非把機構式的管理模式搬到社區來實行，障礙者或其家長能夠根據個人之需求來選擇、參與「家」的營造。簡言之，社區居住強調的是讓心智障礙者能回到社區享有跟非障礙者一樣的

生活，重視的是參與及選擇的機會與權利。

1960年代以來西方國家及聯合國開始要求聯合國會員倡導去機構教養化障礙者福利服務。1971年聯合國通過的心智障礙者權利宣言中，明白指出心智障礙者所享有的權利應與其它人相同，他們有和其親屬或養父母同住，並參與社區生活的權利。瑞典、挪威分別在1993年、1995年關掉所有智障者教養院，是居全球之首（周月清，2005）。2006年聯合國通過的身心障礙者權利公約（the Convention on the Right of Persons with Disabilities；簡稱CRPD），其宗旨是在促進、保護和確保身心障礙者所有人權和基本自由充分、平等享有，並促進對身心障礙者固有尊嚴的尊重。障礙者與非障礙者有同樣的自由、權利、平等、參與，不能因他是個身心障礙者就有不同的對待或限制。實際的作為上更是期待依據個別障礙者的需求，提供個別化的支持，讓障礙者可以自主選擇、像一般人一樣在社區自在生活。

台灣近年來在障礙者的福利政策與服務上，朝向社區式的照顧，發展多元的服務模式，以提高智能障礙者生活品質和正常化的生活。為落實障礙者社區生活與照顧的理念，2001年內政部邀請財團法人心路基金會辦理研討會、財團法人台灣省私立啟智技藝訓練中心召開內政部機構聯繫會報及財團法人伊甸福利基金會主責巡迴輔導措施。三個單位分工合作並經由討論後決定以「心智障礙者社區居住服務」列為研討會重點，並從實驗計劃開始推展社區居住與生活服務。

2004年內政部開始推展社區居住服務實驗計畫，採中央與地方政府並行的方式，亦是除了內政部已納入推展社會福利補助經費申請補助項目及基準之新增項目外，地方政府也可以自行編列相關預算經費辦理，或是結合當地資源辦理。從機構早期自發性開辦，至公部門結合福利機構辦理，不論是在居住單位成長數或相關研究的投入都有持續的上升中。根據台灣社區居住與生活聯盟第20期會刊中指出，2011年全台有65個居住單位，截至2013年底總計有89個居住單位，這2年多來共增加了24個居住單位，不少民間單位也都開始參與社區居住的開辦。

在相關的研究上，2005年到2015年有關於智能障礙者社區居住的研究共計有

12 篇左右。其中探究生活品質、照顧模式相關研究的內容，其研究結果也指出社區家園、社區居住等居住服務模式已被認為是心智障礙者照顧的理想模式之一。由此可見，不論國外或國內研究皆指出，在社區生活的住民比起在機構生活的院民來說，來得更為快樂、主動、適應行為功能較為進步，有較好的生活品質。

社區居住的服務理念上是要創造一個像家庭的生活空間與氛圍，居住在一起的障礙者卻都來自不同的環境或機構，要將一群障礙者結合融入在「家」的環境中，並與所生活的社區中的人事物有了關連，彼此都有好的人際互動與人際關係，這著實是一件不容易的事情。這不單單只是環境給予接納障礙者而已，與智能障礙者共同生活的教保員，更扮演了非常重要的角色及功能。以國內目前服務的現況看來，服務單位會依據住民的能力表現，白天的活動安排會連結至日托中心、小作所，有就業能力住民則媒合至庇護工場、競爭性工作，課程結束或下班後再回到居住單位。教保員是支持住民在社區生活的主要人力，陪同並協助住民實地生活於社區，對於住民的行為表現、特質都有一定的熟悉程度。

研究者自 2011 年開始，因機構的人事異動，從機構個管社工調動為成人心智障礙者社區居住與生活服務計畫主責社工，當時的我根本就不懂什麼叫成人心智障礙者社區居住與生活（簡稱社區居住），只記得督導對我說：「讓智能障礙者到社區生活」。至此，開啟了我與智能障礙者在社區生活的故事。身為主責社工的我，時常要面對住民與職場同事、同住的室友、家屬間互動而產生的種種狀況。曾經處理兩位女住民因一方較友好另一位新來的女住民，而彼此有了爭吵、冷戰，雙方從親密的友好關係逐漸變成了惡化甚致不再講話的局面。這過程中，我看到被冷落的那位住民的難受與生氣，但她因著認知能力限制，她不知道如何處理這一切狀況、怎麼去化解彼此交惡的關係及表達自己的情感，那一陣子的她時常帶著情緒到職場上班、不配合職場班長的指令、與同事起口角，然後將情緒發洩在教保員的身上，最終因種種的狀況讓職場主管下令要求回家休息幾天，待情緒穩定後再回來上班。陪同經歷一切的我與教保員們，著實擔心小鈞會沒有這份工作，

因為我們知道這份工作對小鈞來說，不僅是一份收入而已，這份可以維持小鈞的生活所需，還可以協助家庭的經濟，最重要的是這份工作讓小鈞看到自己的價值及生活的快樂，小鈞時常對著大家說：「我很喜歡工作」。每位住民都是來自不同的家庭環境，有自己習慣的思考及應對的方式，但智能障礙者因受限本身的障礙程度，在溝通表達、情緒管理、社會技能的表現上，相較於一般人都來得較有限制。每當有問題發生時，如何協助住民找到適切方法解決問題，幫助住民順利度過每一個關卡，是研究者及教保人員的從事這份服務的使命，無時無刻都在想如何協助住民處理因與人互動所產生的負面關係，讓住民維持著良好的人際互動與人際關係，避免這負面的關係延伸至更多的場域中。

因著社區居住的服務，智能障礙者也和一般人一樣，有住所、有工作和就學、使用社區設施、資源，也能有選擇和決定休閒，並有機會和所有的人建立人際網絡。障礙者互動對象不再局限於自己的家屬、照顧者，像是社區中的鄰居、職場的同事、常去的商家店員或老板…等，都是智能障礙者人際互動的範圍。國內外相關的研究都指出智障者生活在社區中，發現智障者的生活較為正常化、快樂，有較好生活品質與人權(李崇信等,2006)。人際關係是生活品質的關鍵(林宏熾,1997)。人際關係是社會功能、自尊、及生活品質的媒介(吳冠穎,2007)。是故，若要提昇住民在社區生活的品質，人際關係的支持是必備的條件。

研究者手頭上所服務的每一位障礙者，都有自己的人生故事，今日在福利政策多元的服務模式下，開啟了不同的生活體驗。服務障礙者最終宗旨除了提昇其生活品質之外，更期許障礙者能有更好的人生。而所謂的美好人生是意謂著更自主、更好的人際關係、有一個更舒適的生活環及真正的社會貢獻(李淑娟譯,2014)。由於人際關係在建構與發展障礙者的職場與社區生活有其重要性，社區居住的教保人員如何引導、支持障礙者的人際關係發展，化解人際關係衝突等，成為社區居住教保人員的重要任務之一。也開啟了本研究探索教保人員如何支持智能障礙者在日常生活中、職場中、情感上的人際關係與互動。

第二節 研究問題

就目前實務現況來說，當一位心智障礙者在其家人安排或自行選擇之下，進入社區居住的生活服務體系，辦理單位會視住民的功能表現、興趣或喜好安排白天的活動或去處，有能力就業並有意願者會媒合至社區競爭性就業、支持性就業或是庇護工場上班；而能力表現尚無法進入職場則連結至日間照顧中心接受生活照顧或是小作所接受作業訓練。到下課時間或下班時間住民則是自己搭大眾運輸工具、騎腳踏車或復康巴士的接送下回到居住單位，然後展開了下課或下班後的夜間生活，自行料理三餐、外出購物、相約逛夜市、整理房務、經營社群網站、準時觀賞喜愛的八點檔…等，這就是住民們社區生活的樣態。因著社區居住的服務，智能障礙者開始有了人際關係與互動、健康促進、休閒活動、就業活動、社會參與、社區設施使用…等活動。這些活動的運作都牽引著智能障礙者社區生活品質優劣，尤其從人際關係這個活動來說，它是影響生活品質的關鍵（林宏熾，1997）。人是群體的動物，自出生以來便置於人際關係之中，並且從各種人際關係中來滿足被愛、被尊重、及歸屬感等心理需求（曾端真，1996），智能障礙者當然也不例外，他們跟一般人一樣皆有正向人際互動及同儕建立友誼的需求。住民也會因人際的衝突事件內心感到傷心難過、影響到職場表現、居住單位氛圍的改變、教保員夾雜在雙方衝突的為難，嚴重的後果可能讓住民從這個職場撤離或是選擇離開這個生活的環境，這就無法真正達到社區融合的旨意。

本研究的目的即希望探討機構發展社區居住服務的契機及居住環境的規劃，以及教保人員如何支持、協助處理人際關係議題，包括住民的日常生活裡、在職場裡、在性別關係的情感互動。身為社區居住第一線服務的教保員，該如何支持智能障礙者在人際關係的需求與發展，而讓智能障礙者的社區生活擁有品質，享有快樂的人生，這是身為身障服務提供者的我想要致力去執行的一件事情。希冀彙整研究的過程及發現，可以幫助機構團隊在面對住民人際關係議題時，掌握到

處遇的方向及策略，減少教保員兩難的困境，發展教保員多元化的支持策略，不讓住民因人際衝突、問題而離開社區生活，讓每一個在社區生活的住民都擁有一個快樂及自在的人生故事。簡言之，本研究問題主要包括以下幾項：

- 一、機構發展社區居住服務的緣起以及居住生活環境規劃與安排？
- 二、住民日常生活最常出現的人際衝突為何？教保員之處理與因應策略為何？
- 三、住民在職場最常碰到的人際問題是什麼？教保員如何看待及協助住民化解、經營職場人際關係？
- 四、住民在性別關係的情感互動上最常碰到的問題與困擾是什麼？教保員如何提供支持以幫助住民處理情感問題？

第三節 名詞解釋

一、智能障礙者

依據 2010 年美國智能及發展障礙協會出版的「心智障礙第十一版」定義說明：智能障礙是同時在智力功能和適應行為有顯著限制，表現在概念、社會和應用的適應技能上，這種障礙出現在 18 歲以前。

二、社區居住

係指從教養院搬回社區或留在社區，像一般人一樣住在社區、生活在社區，居住的地方是一個「似家」的住所，從事穿衣、烹調、飲食、盥洗、自立之「日常生活」，同時與社區中的學校、工作、交通、房舍、公共建築、休閒等生活設施及服務相關聯。服務使用者可以選擇及便捷使用所需服務，如同一般社區民眾得到的平等使用權。

三、教保人員

依據「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」（內政部，2008）所稱教保人員應符合下列資格之一：

- (一) 專科以上學校醫療、護理、復健、職能治療、物理治療、教育、社會、社會工作、輔導、心理、青少年兒童福利、幼保、聽語等相關系（所）畢業。
- (二) 高中（職）以上畢業，曾接受政府機關主辦或委辦之教保員、訓練員班培訓課程、一百六十小時以上。

本研究所稱教保員係直接照顧、協助、支持智能障礙者社區居住之工作人員，且符合前述之資格者。其工作職責除了基本生活事務支持外，同時能協助住民開發與結合各項資源，或協助住民參與社會活動，鼓勵住民自我倡議及決策。

四、生活品質

2007年美國智能礙者及發展協助(AAIDD)提出了八個生活品質的面向(2007):

- 1.生理福祉、2.情緒福祉、3.物質福祉、4.自我決策、5.個人發展、6.人際關係、7.社會融合、8.權利。

五、支持

係指可以促進發展、教育、興趣和福祉，並提昇個人的功能的資源和策略。服務是由專業人士和機構的一種支持。簡言之，支持是一種服務的策略，而這個策略可以是為障礙者打造的訓練計劃、科技、溝通輔具，支持也可以是一個人，例如：就業輔導員一對一地協助障礙者在社區工作，支持可以與個人或是環境有關的，而支持的最終目的是為了提昇障礙者的生活福祉、個人功能力及資源 (AAIDD, 2010)

第二章 文獻探討

本章旨在探討國內外社區居住發展的起源、運作方式、及國內有關社區居住人際關係相關議題研究及發現，以找出研究方向及發展研究議題。第一節探討國外社區居住的發展，並整理英美這兩個國家運作的方式；第二節探討國內社區居住發展的起源及運作方式；第三節探討人際關係相關概念；第四節探討現今國內有關社區居住人際關係議題相關研究及發現。

第一節 國外社區居住發展的起源與運作

一、國外社區居住發展的起源

1960年代以來西方國家及聯合國開始要求聯合國會員倡導去機構教養化障礙者福利服務，促使身心障礙者社會融合、有尊嚴的在社區生活，主導自己的日常生活與居住，而這要求也成為各國發展障礙福利服務的趨勢。談及社區居住的發展，我們可以從以下幾個概念來談起：

(一) 去機構化

去機構化的運動所提倡的不單是關閉機構而已，有關去機構化運動文獻指出可分為三波，第一波去機構化起始於1960年代，強調身心障礙者從大型集中式照顧單位轉至居住於社區，透過物理環境生活型態，以確保並提昇個別化的生活型態；第二波去機構化從1970年代開始，主要是提供給從機構遷徙到社區的人，有關職業、休閒與日間活動的支持服務及其它支持性的選擇；現今的第三波去機構化，則關注權利、人權及增加障礙者於生活中的選擇與控制，強調社區與社會的改變（引自王文娟，2011）。

英國2004年學習障礙白皮書，強調對人的支持及重視人的價值，規定在2004年4月前將長期停留在醫院的學習障礙者搬回社區生活（周月清，2005）。要求障礙者從教養機構搬回社區生活的原因有：

1. 媒體報導、評鑑者、學者發現機構式服務缺乏個人化的服務模式。

2. 父母或障礙者本人去倡導有權利參與社區生活及回到社區生活。
3. 相關文獻指出障礙者是可以適應社區生活的。
4. 在社區生活的障礙者生活品質提昇，對生活也有較高的滿意度。
5. 在社區生活的障礙者較能被個別化的對待。
6. 有較多選擇、自主生活的機會及權利

綜合上述原因，障礙者回到社區的生活，個人化、隱私、自主、選擇、參與及生活品質不同於機構式的生活。障礙者從「依賴者」轉變為「有自主能力者」。去機構化的概念，讓我們去落實智障者自立（independent）、自主（autonomy）、參與（participation）、學習負責（responsibility）、與自由平等權益維護，是先進民主、重視人權國家障礙福利發展的方向（李崇信、周月清 2006）。

(二) 正常化

1940 年代在瑞典出現了讓智障者過和一般人相同生活的觀念，不讓大型住宿機構成為唯一的服務系統，因為此服務讓智能障礙者和社區融合。1946 年瑞典政府提出透過增加障礙者成人工作機會，以增加自立生活的機會，並有更好的生活，且制定了一個社會政治性的原則做為他們規劃的基礎，稱作「正常化原則」（李崇信、周月清，2006）。正常化就是讓障礙者使用非障礙者的社會服務，可以留在社區過著和一般人相同的生活，使障礙者也成為社會發展中有貢獻的一份子。依據正常化原則，提供服務應符合幾個重要面向，包括：一個人每天活動的步調，形成其每天生活的正常作息；有機會經驗生命歷程的正常發展；物理設施必須符合社會上同樣性質的一般設施形式。

簡單來說，正常化原則就是「你做什麼障礙者也做什麼」，你在社區上學、障礙者也一樣；你在社區中搭交通，障礙者也一樣；你在社區工作，障礙者也一樣；你參與社區的任何活動，障礙者也一樣；執行上述的活動對非障礙者來說不會面臨到任何困難，但對障礙者來說，面對的是環境的阻礙及不友善，而這些障礙及不友善也是我們在服務提供時要去省思到的議題。

(三) 自立生活

西方自 1970 年代由美國開始發展並逐漸擴展西方各國的「自立生活運動」，獨立生活是一群住在 cowell 校園的肢體障礙學生出來倡議，倡導在校園內的文化、學術與社會生活完全參與訴求，維護其盡可能的自立生活的權益。他們出來為自己發聲，反對社會大眾將他們被為是依賴照顧的客體，沒有對自己生命及生活的主宰權利，他們希望享有一般公民生活的內容及權利。美國因而產出了「自立生活中心」，而在這所指的自立生活並非是指障礙者完全獨立不依靠他人，根據美國自立生活議會定義：「消費者即服務使用者可以選擇、自主性、主導其生活；其哲學即在確保障礙者有權利在適當的支持下，在自己的家中過著尊嚴的生活，完全參與社區，自主及自決每天的生活」。這定義的重點提到自立生活是要在適當的支持下，而這適當的支持可以來自家人、親友或是服務提供的單位或個人。

英國學者 Barnes (1992) 及 Bracking (1992) 定義「自立生活」，是指能像一般人一樣的從事穿衣、烹調、飲食、盥洗、家事服務、自立，在不被干擾下居住在區中，並與社區中的學校、工作、交通、房舍、公共建築、休閒等等相鄰近，且可以選擇及便利使用所需的服務，權利如同一般人相同受到尊重。因此，其特別指出「自立生活」就障礙者而言，是屬於人權的議題 (Morris, 1993; Campebl, 1996)。

1980 年代進入 1990 年代，英國開始有了自立生活 (independent living, IL) 想法 (Bracking, 1992; Morris, 1993; Davis, 1992)。如同美國，英國也成立「自立生活中心」(王育瑜, 2002)。為了達到自立生活目標，也設立自立生活基金，除外也針對障礙者及其家庭提供個人協助的服務，讓其可以自立、自主、自由。

綜合上述，從 1940 年代的正常化原則、1960 年代的去機構教養化、1970 年代的獨立生活，這三種概念無非都是在陳述著一件事情，障礙者跟非障礙者一樣是享有相同的權益及生活，尤其在居住生活上，我們更因極力倡導回歸主流、強調社會參與及融合，即使是障礙者也可以有權利決定要過什麼生活？與誰生活？

誰來支持我的生活等等。

二、英國及美國社區居住的運作

西方各國為了落實去機構化與正常化的理念，除了關閉大型機構、縮減機構照顧人數之外，無不致力發展多元的社區化的服務。社區化便成為西方各國安置障礙者的主要潮流，而開始有了許多以社區為基礎的居住施設、配套方案也逐漸發展出來（李幸娟，2006）。如英國在「社區照顧」政策下規劃的社區居住，而美國則以「社區為基礎」的服務來思考心智障礙者的社區居住服務（李婉萍，2003）。

（一）英國

根據 1970 年心智障礙者良好服務品質的白皮書（Better Services for the Mentally Handicapped；DHSS，1971），要以社區照顧的方式提供心智障礙者的社會服務、健康與福利服務，強調必須打破隔離式的生活，應擁有當地之社區生活，鼓勵與家人同住，若無法與家人同住也要提供像家一樣的居住生活，運用非正式網絡與志願服務提供服務，幫助心智障礙者及其家庭正常化的生活。1979 年 Jay 報告書指出正常化的生活中，包括重度障礙者，都有權利被視為一個有權利的個體，協助發展潛能，讓心智障礙者如一般人一樣居住在社區裡。1989 年社區照顧白皮書，提供居住在家中的心智障礙者家事支持服務，透過家事支持服務協助個人可以在家中繼續生活，促使個人可以獨立生活（引自周月清，2001）。

英國成年心智障礙者的社區照顧中的居住照顧模式可分為以下三種（周月清，2001，李幸娟，2006）：

1. 留在自己的家中：心智障礙者住在自己的家中，政府應針對居住家中的心智障礙者及其家屬提供家事支持服務、喘息服務、日間照顧、日間活動…等服務。
2. 住在團體之家：在社區中租房子，與其它同樣是心智障礙者住在一起，人數約為 1 至 6 人左右，依障礙程度備有工作人員照顧或 24 小時陪住。

此服務型態相似國內提供的社區居住與生活服務。

3. 獨立生活或有工作人員照護的獨立生活：此服務型態是針對重度或極重障礙之心智障礙者，則由地方政府相關福利機構合作，協助心智障礙者在社區租賃獨立居住，視個別需要提供支持性服務，讓心智障礙者能參與正常化的生活、休閒、與人互動。

(二) 美國

1960 年代美國開始去機構教養化，主要的工作內涵有三：1.不再支持智能障礙者進入教養院；2.發展社區為基礎替代服務；3.促使在教養院者搬到社區生活（轉引周月清，2005）。1970 年代智障者人權宣言（The 1970 United States Declaration of the Right of Mental Handicapped People）指出心智障礙者有權利離開機構環境，選擇居住在人性的生活空間中，並與社區居民接觸，形成社區歸屬感與價值感（李幸娟，2006）。1980 年代，智障者社區居住與生活政策措施更積極朝更小型化、正常化發展。1999 年美國最高法院以 ADA 法案（American Disability Act，1990）裁定：1.當專業處遇認為社區安置是可行的；2.當心智障礙者不再反對社區安置。3.當州政府能夠提供社區安置住置，有資源滿足心智障礙者需求。在這 3 個原則下，各州政府應提供心智障礙者以社區為基礎的服務，避免機構安置與非必要的隔離（轉引李幸娟，2006）。簡言之，美國在去機構化運動後，強調心智障礙者的居住服務要以「社區為基礎」之服務，讓障礙者可以在支持與協助下選擇自己想要的生活與居住的方式。

Hill&Lakin（1986）將美國成年心智障礙者社區居住與生活服務的型態可分為下列七種（周月清，2006）：

1. 團體居住：包含以社區為基礎中途之家與區域性處置中心，即傳統大型及小型教養院，工作人員提供照顧、指導、監督和其它需要協助，對象是 24 小時住在這裡接受服務。
2. 護理之家：全天候個人照顧，至少有一位護理值班，多數住民為老人，

部份仍有是心智障礙住在護理之家，這個服務的型態如同國內的護理之家。

3. 寄養家庭：在自家提供照顧服務，照顧人數一至多個，最多約至 3 個障礙者，此服務型態類似國內的寄養家庭服務，最大的差異是，國內寄養家庭不單只有針對障礙者提供服務，高風險或保護性個案都是在服務的對象中。
4. 食宿及督導設施：提供住宿、煮食、家務的協助，開放給所有的人，智能障礙者少數，這是私人提供服務為多。
5. 半獨立居住方案：住在自己的家中，通常有障礙者室友，住在這裡的障礙者皆大部份可自理，部份決策、家事、社區自立需協助，有兩位工作人員於夜間假日協助。
6. 個人照護之家：以小家庭方式經營，提供督導及個人飲食、穿衣、沐浴、洗澡、如廁之照護，有一半的服務對象為智能障礙者。
7. 住在自己的家中：由一位或多位心智障礙者自行擁有或承租房舍，其中可分為 6 人以下的小型居住服務或單獨居住，視個別的需求，由社會福利機構提供支持性服務。

綜合上述，去機構化前，障礙者的家人承擔了照顧責任，但隨著去機構化運動的發生，強調障礙者應該由機構回到家或社區生活，原本已在家中生活的障礙者，地方政府更應提供支持服務給家庭，讓障礙者得以持續在家中生活。英國及美國為落實社區化的服務，擬定許多的法令要求各地方政府要配合之事，也發展之出不同服務型態的居住服務。

簡單來說，若社區照顧是服務的宗旨或理念，那社區居住是落實社區照顧服務理念的實踐模式之一，其策略則有英美提供的不同居住型態。反觀國內現況，目前提供心智障礙者社區居住的服務，就是 6 人以下的服務單位，而這住所皆非障礙者所承租或擁有，大多都是服務提供單位去承租或購買，國內要成長的空間

似乎還有很多，其實我們應該可以試著去發展多種不同型態的居住服務，以因應不同需求的身心障礙者。

第二節 國內社區居住的起源與發展

一、台灣社區居住與生活服務緣起與發展歷程

在台灣身心障礙服務當中，智能障礙者住宿服務分為兩類：全日型住宿機構與夜間型住宿機構，身心障礙者不是讓家人送到機構就是留在家中由家人照顧。近年來，隨著世界各國智能障礙服務發展的進步，追求社會融合與生活品質，已然是一種服務趨勢，而在此趨勢之下，社區照顧成為主流，因而強調讓智能障礙者在社區中生活的「社區居住與生活服務」(community living)亦應運而產生(李婉萍，2008)。

台灣自1952年有第一家立案機構以來，長期身心障礙者住宿服務就是機構教養服務模式，即便到了1993年，台灣社福領域開始關照社區照顧議題，住宿服務如何成為社區照顧的一環，仍未見討論(李婉萍，2008)。然而，台灣的社區居住與生活服務是如何發展的，在閱讀相關文獻後，將社區居住與生活服務的緣起與發展做了以下簡略整理：

(一) 私部門-機構自行改變

1. 財團法人私立啟智技藝訓練中心：1983年財團法人私立啟智技藝訓練中心李主任到日本參觀，發現大型機構在智能障礙者的生活與工作訓練有發揮空間，讓機構主管有服務理念的轉變。隔年又到德國進行3個月訪問與訓練，看該機構提供智能障礙者社區家庭服務，回國後機構主管先從開放自家空間讓住民使用，之後機構更著手推動社區居住與生活(李崇信，2001)。
2. 新竹的仁愛啟智中心：自發性從全日型機構住宿轉型到社區化服務的單位，1988年考量到住宿服務存在是因遠距離而住宿，透過轉介讓個案回到住家附近的單位，重新定位住宿考量的需求，因此機構設定，日夜分開，讓住宿服務有家的感覺(李婉萍，2006)。

3. 華光智能發展中心：1990年因修士來中心之故，從社區中租屋、陪同生活開始，由修士帶著智能障礙男性於社區中生活，為期二年之後，於修士離台之後而暫停（李婉萍，2006）。
4. 財團法人心路基金會：1990在家長團體催生之下成立，社區家園的理念在推動更多元化、人性化的服務。機構的改變在於企圖提供智能障礙者像家的居住場所，想要提供智能障礙者一個「正常化」、「融入社區」及「家」，於是透過機構實踐「正常化」、「家庭化」的理念，產生了他們所能發展的社區居住（李婉萍，2006）。心路所成立的社區家園，對其它機構影響最大，而它的成功來自智障者家長和專業工作者的合作。

上述這些機構的改變在於企圖提供心智障礙者像家的住居場所，即使服務內涵仍模糊，但唯一突顯的是想要提供智能障礙者一個正常化、融入社區及家，透過機構來實踐，產生了社區居住服務。

(二) 公部門-落實福利社區化政策

2001年內政部要推展社區照顧專題，當時的專題重點在於落實福利社區化政策，該年邀請3個單位一起分別執行：研討會（財團法人心路基金會）、內政部機構聯繫會報（財團法人台灣省私立啟智技藝訓練中心）、巡迴輔導（財團法人伊甸福利基金會），三人經由討論後決定以「心智障礙者社區居住服務」為研討會重點，開始推展了社區居住與生活之服務：

1. 團隊工作成立（2001年）：第一年成立了團隊工作，依照成員的專長有三種分工：（1）實務工作負責服務方案的規劃與推展；（2）學者運用研究方法，進行研究、資料收集與宣導，也將發展歷程與成果一一記錄；（3）社會運動策略，設定團隊發展目標，並與團隊共同推行（李婉萍，2006）。
團隊成員的資格必須本身真的已經有進行社區居住與離型，此外，成員們要有共同理念，形成合作伙伴。
2. 實務交流為導向（2002~2003年）：第二年著手進行「台灣智能障礙者社

區居住與獨立生活服務綱要暨作業手冊初稿」；學者周月清亦自 2002 年～2005 年期間進行國科會研究，以了解國外發展現況，作為台灣推展之借鏡，第三年重點在於把國外經驗引進。此時，工作小組也分頭進行手冊修正版。不過社區居住與生活可以順利推展關鍵，於工作小組 92 年拜訪邱汝娜司長，邱司長表示，對的事情就要做（李婉萍，2006）。

3. 推展「社區住與生活」試辦計劃（2004 年）：內政部提「成年心智障礙者社區居住與生活試辦計劃」，把此業務列為地方政府機構考核項目之一，也讓地方政府接受社區居住與生活服務的概念。
4. 2007 年成立正式團隊「台灣社區居住與獨立生活聯盟」，正式團體的成立可以深入關照住宿服務的議題，包含方案推展及人員訓練規劃，也可以對住宿品質與成效，提出有別於現行機構評鑑方式的規劃。經過一年的籌備，住盟成立。

二、國內推行社區居住的原因

是什麼樣的原因，讓國內也開始推動社區居住服務，從相關文獻整理後，我們可以從三個方向來說起：

（一）福利機構的自行轉變~在服務的提供上我們還可以做什麼：

在整理相關文獻資料中，國內最先思考到社區生活議題的單位，首當其衝為財團法人私立啟智技藝訓練中心，1983 年李主任到日本及德國參觀之後，從國外的服務經驗中有了新的服務理念及想法，因而在 1984 年從德國訪問回來之後，機構主管先開放自己居住空間讓住民來使用，慢慢地將休閒與工作空間隔開，之後更著手推動社區居住的服務。

1988 年仁愛啟智中心考量到服務對象交通的距離影響服務的提供，因而在轉介服務對象回住家較近的單位時有了不同的思考，因此機構設定日夜分開，開始在社區找住的地方，提供團體家庭的服務。

1990年華光智能發展中心，由一位修士帶著8位智能障礙者在社區中生活，雖然修士離台之後此服務即為暫停，但讓智能障礙者在社區中生活的服務模式與精神也已存在於中心。

國內自1983年開始，福利機構開始有新的服務及想法，機構式的服務不再是心智障礙者唯一的選擇或最終的服務，借取國外的經驗、從服務中的再發現，社區生活的服務也變成了心智障礙者可以選擇的另一項服務。

(二) 家長的倡議~我的障礙兒該何去何從：

影響台灣社區居住服務理念最大的是心路基金會（李婉萍，2008）。心路基金會社區家園的成立是來自一群有心智障礙兒的家長，他們擔憂其子女未來何去何從，而上街陳情智能障礙者居住的問題，同時也與政府單位研討小型社福機構的設置辦法，在1990年社區家園在家長團體之下催生而成，此服務是在擴展智能障礙者居住服務（李婉萍，2008）。這樣的服務理念也吸引了有興趣的單位及家屬前往參觀。

(三) 國家落實福利社區化政策~社區照顧的開始

台灣在1990年代之後因著本土化的思潮及全球化之影響，社區工作蓬勃發展（邱汝娜、陳素春、黃雅玲，2004）。民國85年內政部頒訂「推動社會福利社區化實施要點」，當時將社區照顧定義為結合正式與非正式社會資源，使需要服務者能在社區內、居家環境中獲得照顧，過著有尊嚴及正常的生活。將國外學者社區照顧觀念的引進，台灣相關的社區照顧方案因應而生，且推行至今，並發展出多元的試辦方案。2001年內政部要推展社區照顧專題，當時的專題重點在於落實福利社區化政策該年邀請3個單位一起分別執行，經由討論之後決定以「心智障礙者社區居住服務」為研討會重點，2004年推展「成年心智障礙者社區居住與生活試辦計劃」，開始將此方案納入補助作業要點之一，並要求各縣市規定辦理。

一個服務的開始是基於理念的轉變，有了想法之後開始實際的執行，就

如前社會司長邱汝娜所言「對的事情就要做」，社區居住的推行在於機構的自行轉變及家長對身障兒的擔憂，在全球化的影響，讓我們再去思考福利服務多元化，而去落實福利社區化政策。

三、國內的運作—法令層面

自內政部開始有試辦計劃以來，社區居住與生活服務也納入在補助辦法內；政府於民國九十六年七月公布新的身心障礙者權益保障法，其中對於身障者於社區中之居住權，有明確之立法保障，條文如下：

§第十六條 身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。

§第五十條 直轄市、縣（市）主管機關應依需求評估結果辦理下列服務，以協助身心障礙者獲得所需之個人照顧：一、居家照顧。二、生活重建。三、心理重建。三、社區居住。五、婚姻及生育輔導。六、日間及住宿式照顧。七、課後照顧。八、其它有關身心障礙者個人照顧之服務。

依據衛福部（2014）推展社會福利補助經費申請補助項目及基準，在身心障礙福利服務項目中，明定了辦理成人心智障礙社區居住與生活服務補助要點相關規定，相關要點如下例所示：

表 2-2-1 成人心智障礙者社區居住與生活服務補助要點

補助對象	<p>(1) 財團法人身心障礙福利機構。</p> <p>(2) 財團法人基金會其捐助章程明定辦理身心障礙福利事項者。</p> <p>(3) 社團法人身心障礙福利團體</p>
服務內容	<p>(1) 居住環境規劃。</p> <p>(2) 住民健康管理協助。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> (3) 住民之社會支持。 (4) 休閒生活與社區參與。 (5) 日間服務資源連結。 (6) 增進住民與家人互動頻率。 (7) 住民權益維護。
空間規定	<ul style="list-style-type: none"> (1) 人數規定：每個單位最多不可超過 6 位住民。 (2) 使用面積：平均每位住民使用樓地板面積不得少於十六點五平方公尺，每一居住單位均應有其獨立使用之空間。
人力配置	應組成專業服務團隊，設有督導、社工員、教保員。
補助項目	<ul style="list-style-type: none"> (1) 房屋租金 (2) 開辦設施設備費 (3) 充實設施設備費 (4) 服務費

資料來源：2014 年社會福利補助經費申請補助項目及基準

從衛福部補助作業要點規定內，大致可以看到社區居住服務的雛型樣貌，辦理單位可以知曉可獲得哪些補助款、團隊成員為何、房舍空間以及服務內容項目。就以服務內容來說，既然是與非障礙者有相同的社區生活的權利，為什麼還需要規定要提供的項目有哪些，這樣的硬性規定跟機構式服務的內涵有何異同，這想這是各家單位可以去思考的一個議題。簡言之，公部門提供了一個標準的規範，各家單位依照此規範，每年寫計劃申請補助經費。實務的執行上，以住民為服務的中心，以生活在這個社區環境為服務提供的脈絡，量身訂製每位住民的個別化服務計劃，連結社區的支持網絡，讓住民得以順利在社區生活，每家單位都有自己的策略或方式去執行 7 大服務內容，想必都各自具有自己的特色。這就是所謂

的「師父引進門，修行在個人」。這個師父就是所謂的專家學者或公部門，而修行者就是辦理社區居住服務的各家福利機構單位。

第三節 國內社區居住實務運作

國內在福利機構自行轉變、家長倡議、落實社會福利政策三方面之下，開始有了社區居住服務，自 2004 年試辦計劃的推展、中央納入補助基準項目內、各縣府編例預算都是在支持著社區居住服務的運作，至今社住居住服務的推展已經有十多年了經驗，這十多年來投入辦理社區居住的福利單不斷的增加中，服務經驗也跟著累積中，相信每一家都有各自的特色跟優點，值得在實務上相互分享與交流。以下，研究者將內政部 2001 年出版的社區居住發展初探、台灣居住聯絡出版的刊物以及研究者母機構辦理的實務狀況這三方面進行整理，彙整出國內目前社區居住服務實務運作的面貌，讓大家能夠初步認識到社區居住的服務內容。

一、辦理基準要點規定

依據 2004 年成人心智障者社區居住與生活服務試辦計劃及 103 年衛福部社會及家庭署推展社會福利補助經費申請項目及基準之身心障礙福利，其補助項目之一的成人心智障礙者社區居住與生活服務計畫，皆有明確規範申請單位須提供住民七大項服務內容：(一) 居住環境規劃、(二) 住民健康管理協助、(三) 住民之社會支持、(四) 休閒生活與社區參與、(五) 日間服務資源連結、(六) 增進住民與家人互動頻率、(七) 住民權益維護。各項目內容以下表格陳述之。

表 2-3-1 社區居住服務內容

居住環境之規劃	地點與房屋樣式之選擇、設施設備之規劃(含無障礙空間考量)、室友或房友之選擇。
住民之社會支持	個人衛生、衣著照應、家事處理、家務管理、飲食照應與烹食、金錢支出、居住安全、人際互動、生活作息計畫協助。
休閒生活與社區參與	交通服務與支持、社區購物、使用社區設施與服務、參與社區休閒娛樂及社團活動、個人嗜好、拜訪朋友或家人、與社區鄰里互動。

日間資源連結	連結日間服務資源、就業協助、協助穩定就業
增進住民與家人互動頻率	邀請家人參與各項支持方案的規劃與評估、促進住民與家人互訪、相關福利資訊提供。
住民權益之維護	自我倡議、提供選擇與自我決策、自我保護（避免受虐及剝削）、財務規劃與管理。
住民健康管理之協助	維持適當體適能、維持心理健康、健康檢查、就醫用藥協助、輔具（復健）服務。

資料來源：2014 年衛福部社會福利補助基準要點。

二、房屋型態上：

可分為 3 大種類，1.是承租國宅、透天厝、公寓；2.是自購房舍；3.縣市政府自購國宅委託機構辦理服務。

三、人力配置規定：

當住民開始在社區生活時便開始與社區的人事物有了互動關係，若單靠教保員一人之力量來提供服務也著實不容易。故在補助原則中特規定申請單位應組成專業服務團隊，專業團隊成員至少應包括督導、社工員及教保員，教保員更必需專職專任在此方案，不得有兼任之事實發生，一位教保員最多只能負責 2 個居住單位（衛福部，2014）。就國內目前服務現況中，教保員仍是主要的服務提供人力，以彰化縣境內辦理社區居住服務的三家福利機構實務運作上：瑪喜樂社會福利基金開辦 2 個單位，分別由兩位教保員各負責一個單位；慈沁基金會及慈愛教養院都各自開辦 1 個單位，皆聘任 1 位教保員。三家機構在教保員人力比上約 1：5 或 1：6，上班時段由下午至隔天早上。住民白天時段至職場上班、日託單位或小作所接受照顧，住民下班後回來的生活安排或活動則由教保員來支持或協助，

在社區居住的生活裡，教保員面對不同障礙等級的居民時，會因居民的功能表現、限制，發揮不同的角色功能，大致上教保員仍是主要支持、協助、照顧之人力。

四、居民日常生活的樣貌

當居民在社區生活時便開始與社區的人事物有了互動關係，一位心智障礙者決定接受社區居住服務時，從房舍或房間的選擇、日常生活安排、健康管理、社區參與及休閒、權益維護…等，都是服務單位必須詳盤規劃之服務內容。近十年的服務推行下，社區居住生活服務內容有一個初步樣貌，研究者閱讀了相關辦法、實務操作手冊、社區居住發展初探、台灣居住聯盟會刊報導及研究者的實務經驗，初步彙整出一個居民日常生活的六大樣貌，而每一個樣貌裡，在人事物互動有面臨了一些人際議題，以下陳述之（內政部，2004；周月清等著，2001；李崇信等著，2006，台灣居住聯盟，2013）。

（一）居住環境的規劃：

居民皆是在辦理單位選好房舍之後才開始入住，居民無法參與房舍的選擇，除非在服務期間租約期限到需要另擇房舍地點，這過程中會與居民討論有無搬家的必要或想要房舍型態。至於內部格局的規劃上，居民是有機會去表達擺設方式、佈置內容，居民會一起討論及自我表達，找出大家都接受的方法出來。以研究者的服務發現，較友好的居民會選擇要住同一樓層，早上會彼此叫對方起床，公共區域的清掃下也能自行分配負責工作，但是若遇到兩方爭吵、誤會時，彼此就陷入冷戰、或是表示要搬去另一個樓層。可見，在居住環境的規劃上不會是只有一個人的事，它牽引到所有的居民的意見、想法及人際間互動上，合諧的人際關係可以化解生活上相處的爭執與問題，相反地衝突會帶來關係的惡化、解離。

（二）健康管理：

智能障礙者常見之健康問題及照護方法，像是癲癇的處理、一般感冒、

腸胃不適…等症狀，教保人員都必須要知曉並能熟練處理（李崇信，2006）。生理層面健康從三餐中的飲食中提供相關的支持，在居住單位裡不難發現住民在家養成的飲食型態，像是不喝白開水、愛吃甜食、泡麵、不喜好運動…等。心理上的層面，尤其是情緒上的管理的支持、休閒活動的安排，都是為了讓住民們生心理都有適時的放鬆與舒發，某些智能障礙者都有情緒的問題，若無及時提供情緒上的支持，它影響的範圍除了與其它住民的互動上，更甚是連帶影響到職場的表現。教保員針對住民健康管理上，如何與住民溝通、採用什麼方式去修正住民既有的飲食習慣、化解情緒問題，而又不造成教保員及住民之間的衝突，在處遇方法上拿捏就很重要。

(三) 休閒活動與社會參與：

社區居住無非就是生活在社區、工作在社區、資源使用在社區。住民互動的網絡不再只有居住單位內，正式與社區中的人事物所互動，人事物的互動有其目的，住民會需要至銀行或郵局提領款項、商家購買所需人生用品、到圖書館、藝術中心、文化中心參與活動、與大眾交通司機表達所抵達目的地…等。這些的互動就是為了滿足個人的多方面的需求。住民為了能夠成功使用公共設施與服務，像是郵局、銀行、醫療資源、商家…等，拜訪親友、休閒活動的選擇…等活動，也是需要教保員的支持或協助（周月清等著，2001）。往往智能障礙者適應行為的限制，導致他們適應行為的困難，常會影響其學習、人際關係及生活適應的狀況，尤其在與人互動方面，智障者的社交網絡較為狹隘，較常出現社會適應的問題（鈕文英，2003）。一旦出現適應的問題，便影響了這區生活的品質，如何讓住民順利參與社區、使用社區資源，這也是社區居住要發揮的功能所在。

(四) 就業活動及日間活動連結：

社區居住的服務並非為機構式的教養服務，它有明確的規範，接受社區居住服務的障礙者不可有安置福利機構的事實，惟有日間於社政、勞政或教

育單位接受教育或照顧訓練者不在此限（內政部，2004；衛福部，2014）。也就是說，住民由服務單位評估其功能表現狀況，安排日間的去處。就台中市、彰化縣服務現況來看，日間的安排主要分為三大類、1.職場工作。2.小作所。3.日間照顧中心或日托服務。大致上只要能力佳有工作意願者都會安排至職場工作。不同場域有不同的互動生態，住民在日間有其互動的人事物、夜間回到居住單位也有其互動的人事物，這兩種場域的影響層面為何？如何去支持？這是本研究要去探究的一個議題。但就研究者所知，住民日間的人際衝突所帶來的情緒，都會帶回到居住單位內，連帶影響了其它住民及居住單位的氣氛，對教保員來說，他必須將衝突狀況化解，恢復這一個「家」的和樂氣氛。

(五) 自我決策：

根據研究結果顯示，住民並非所有的事情都有自我決策的機會，尤其在兩性交往、使用金錢上，考量其自我保護能力、表達與溝通能力、家人想法而有所限制，工作人員仍扮演協助的角色及受家長委託的角色來支持住民自我決策的行使（劉珍盈，2005）。在居住單位內，住民在自我決策的展現上，不是只有自己的意見為主就好，個人的決定不代表全部住民的想法，有關居住單位的大小事，像是公共環境打掃的分配、休閒活動的安排、生活上的衝突或磨擦，需集合所有住民共同開會及討論，每一位住民權益都必須被保障著，即使住民提出的意見不被採納，也要透過管道讓住民能夠發聲，了解大家難處，彼此溝通，做出一個大家都可以接受暨同意的方式來。

(六) 家庭支持：

一個服務能夠成功的推展不單單只有資源的挹注、公部門的支持，最重要的是家屬的支持與肯定，不少單位每年度都會定期舉辦與家屬的聯絡誼活動、家長會、親子互動（周月清等著，2001）。瑪利亞福利基金會林網市主任表示自社區居住開辦以來獲得不少家長的肯定，總是不斷聽到家長反應何時要再開辦一個家。這樣的聲音無非對辦理單位來說就是一個很大的鼓舞。與

家長之間方互動可以傾聽到家長、住民聲音，當住民與家屬意見相佐時，服務單位就必須跳出來居中協調與溝通。去了解家庭的互動型態，進而找出住民在與人互動習慣及困難，這也提醒著教保員一件事，在社區生活的住民們，居住單位人際互動、日間單位或職場的人際互動、家庭互動都是影響著住民日常生活的進行。

綜合上述內容，社區居住生活的經營就是日常生活的經營，目的是要幫助住民們更能融入這社區。日常生活含蓋的內容，研究者用以下的圖來做簡單介紹，幫助大家可以初步了解目前國內社區居住服務在公部門的規範下，辦理單位實務操作上的一個樣貌。

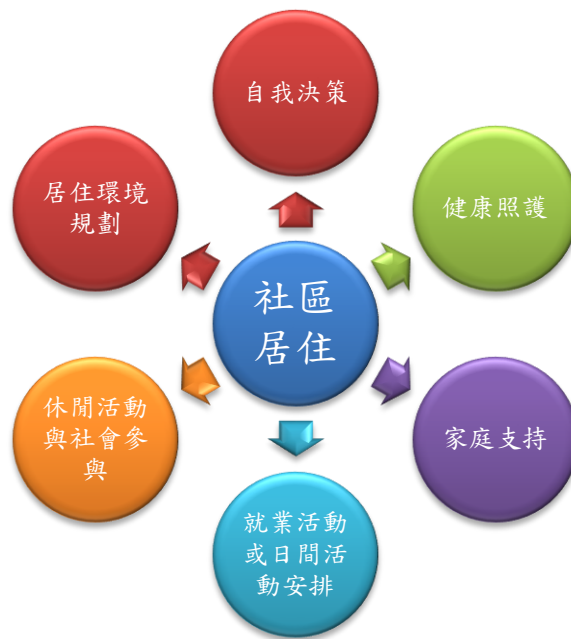


圖 2-3-1 社區居住生活樣貌（資料來源：研究者自行整理）

第四節 社區居住人際關係相關議題之探討

社區居住的生活讓住民與社區產生了交集及關係，它不會只單向的運作，它是雙向彼此交互的運作，而支持這些互動最主要的核心條件更是在日常生活樣貌上產生的人際互動及人際關係。何謂人際關係、其背後有什麼支持理論？人際關係的本質是什麼？在社區居住生活樣貌下的人際議題是什麼？有哪些研究？將於本節中一一描述。

一、人際關係意義及功能

何謂人際關係？每一位專家學者對於人際關係的定義都抱持著不同的論點及看法，以下研究者將幾位國內外學者論點分別彙整：

人際關係是指少數人，通常指兩個或兩個人以上的人，為達成某種目的地交互作用。因此，我們通常把人際關係定為產生意義的過程，人際關係是互動的，因為發生於兩位參與者之間原始訊息和對訊息的反應(Heider, 1958; Schutz, 1996)。張春興(1995)指出人際關係是指人與人之間的交互關係，關係的和諧與否，維繫於個人待人處事的態度與能力。蔡培村(2000)認為，人際關係是指兩個人或兩個以上的人，將其思想、情感透過各種語言或非語言的行為方式加以知覺、評鑑、反應，彼此產生交互作用、相互影響的歷程。陳皎眉(2013)提出人際關係是二個人之間彼此相互影響，相互依賴，而彼此的互動維持了一段較長的時間。

綜合上述論點，人際關係是指兩個或以上的人，為達成某種目的，彼此互動與互賴，進而產生具有影響力的關係。在這裡指的人際關係是針對社區居住住民教保員、同住的住民、社區中的人、職場的同事與主管，因彼此相互動所產生的人際關係。這而所謂的支持則是指教保員協助住民處理人際問題或是經營人際關係時所運用的策略或方法。

承如上述，人際關係是為了達成某種目的，彼此交互作用及影響，個人的許多需求也透過與其它人互動才能達成，可見人際關係是人類生活的重心，人人都

需要也需處處存在著。人際關係是如此的重要，DeVito (2013) 提到以下幾點人際關係的功能 (引述陳皎眉, 2013): (一) 減輕寂寞：人與人在一起就是為了我們的孤單、寂寞的感覺，減少無聊的狀況產生。(二) 尋求刺激：當我們需要更多訊息來處理事時時，朋友可以和我們交換訊息，提供我們智能上的刺激；當我們遭困難、難過的時候，拍拍我們、摟摟我們，提供我們實體上的刺激，朋友更可以跟我們體驗各種情緒，提供我們感情上的刺激，智能上、實體上、感情上的刺激，可以豐富我們的生命。(三) 滿足需求：人有愛與被愛、歸屬的需求，因此需要與人產生關連，發展彼此依附、互相照顧、關懷的需求，正因有這麼多的需求，單從一個人身上是無法獲得所有需求的滿足，因此，我們就會有很多的朋友。(四) 增進自我了解：透過與別人的交往、互動當中，經由別人的回饋，發展出清晰、正確的自我畫像，也就能更加認識自己及了解自己。

二、人際關係的理論

什麼樣的原因決定我們是否要和別人建立人際關係？為什麼在人際關係的發展上可以親密也可以疏離，甚致惡化造成雙方關係解離不再來往呢？以下將介紹兩個理論：人際需求理論及交換理論來為我們提供解答。

(一) 人際需求理論

人際關係仍是為了滿足人類的某些基本的需求 (徐西森等人, 2000)。依據馬斯洛的理論，人類的需求包括有：生理上需求、安全的需求、愛與歸屬的需求、自尊的需求、自我實現的需求。在我們的生活中，因著各種不同角色、情境與環境而產生不同型態的人際互動與關係，以滿足我們的內在需求及履行我們的社會角色。人際關係理論主張，我們的人際關係能否開始或維持，其實有賴於雙方是否彼此符合所期待的人際需求程度 (引自鄭佩芬, 2000)。心理學家 Schutz 在 1958 年指出，人們在人際互動上會有三種人際需求 (曾端真、曾玲珉, 1996; 鄭佩芬, 2000):

1. 歸屬：

歸屬的需求是一種希望被人接納、覺得自己重要、有價值、被愛與被關懷、成為某些群體的成員的心理慾望。這些需求若不能被滿足，個體就會感到異常孤獨和寂寞（徐西森等人，2002）。所以人們藉由與參的行為來滿足歸屬的需求，像是參加相同的活動、與群體合力完成一件事，讓個人融入團體，產生歸屬感。

2. 控制：

控制的需求是希望能夠有效影響週遭的人事物的心理慾望，在權利回應問題上與他人建立並維持滿意關係的需要。因為人們經常希望能在控制與被控制之間尋求平衡，因此有些人藉由權力來與他人互動關係，有些人則藉由被安排與人建立關係。

3. 情感：

情感的需求是反映一個人表達愛與接納的心理慾望，是個體與他人親密關係的建立，並從與他人的種種關係中獲得快樂。人們運用語言和非語言來表達情感，和他人建立關係並持情感的需求。因每個人的方式不同，所以會有不同的差異。

(二) 交換理論

Homans 於 1961 年以 Skinner 的操作制約的理論為基礎，首創社會交換理論，認為人際關係會帶給人們滿足的感受，人們才會持續這樣的互動行為，反之人際關係引發人們痛苦的感受，人們就不會持續這樣的互動與關係（鄭佩芬，2000）。因此，社會交換理論學者認為人際關係可以藉由互動獲得的報酬和代價的互換來加以瞭解。報酬是接受訊息者所重視的結果，常見的報酬有好的感覺、聲譽、經濟收益和感情需求的滿足。代價是接受訊息者不想蒙受的損失，包括時間、精力和焦慮。假設小華認為和小明談話會是舒服的，就會花時間跟小明繼續談話，如果談話結果是令人沮喪的，小華不會浪費這種時間（曾端真、曾玲珉，1996）。

在此理論中，人際行為的另一個準則就是獲取最高的利潤，指的就是報酬與代價之間的差額；而利潤則會因人與人的親疏遠近、人際互動時間長短等狀況而有不同的定義（鄭佩芬，2000）。因此個體與他人交往互動的關係中有著報酬與代價的交換，也會因利潤的高低而產生正值或負值的結果。

三、人際關係的本質

人際關係的強度會隨著彼此資訊分享的多寡，以及互動型態而改變。也就是說，在人際發展的過程中，對不同的親疏程度的人會揭露不同程度的自我。曾瑞真（1996）及鄭佩芬（2000）提出我們通常把和我們有關係的人分成：認識的人、朋友及親密朋友，這三種關係詳述如下：

（一）認識的人

認識的人是指那些我們知道其姓名的人，有機會時會和他們談話，但是，和他們之間互動的質和量方面都在一定的程度內。例如同一公寓的人、同修一門課的人、同教會禮拜的人。許多屬於認識的關係，彼此的互動都限於某些特定情境。例如小美與小華同修一門課，他們互相認識，但沒有再安排課堂外的見面，假設在其它情境碰面，也是偶然的。

（二）朋友

有些時候，我們會因為相處久了，和許多認識的人發展成較親近的關係。朋友就是那些我們願意主動和他們建立更多個人關係的人。像是小美與小華因在課堂上認識，大都在課堂上交談，若有一天他們決定課後繼續聊天及見面後，他們就開始視對方為朋友了。人們互相喜歡在一起時，也開始建立友誼。好朋友的就是溫暖的、有感情的、有信任感、能自我表露、有承諾。好朋友在相處時會對你表達溫暖和感情，相處的歡樂讓彼此更渴望在一起及交換經驗。對朋友的信任，你會更願意跟朋友交心，因彼此信任關係，你會在朋友面前表露自己、分享情感，當你有困難或需要時，朋友會想辦法提供協助，而彼此的朋友關係是持久的。

(三) 親密朋友

親密朋友是那些和我們分享深度感情者。人可能會有無數個認識的人和許多朋友，但是我們可能只有少數幾個真正的親密朋友。親密朋友在親密度方面不同於普通的朋友，親密的程度是看自我表露與分享生活的層面而定，自我表露愈多親密關係投入就愈多，親密關係不是只有在兩性之間的關係，也包括了：家人關係、男性關係、女性關係、男女關係，而其親密的質與量也有其差異，詳述如下：

1. 家人關係

家人的關係可視之為「一群親密的人對家和家人有認同感，擁有強烈的忠誠和感情的聯，而且共享過去歲月和未來」。一個人最初的親密關係起源於家人關係，家人關係一直維持親密的關係。家人的親密關係主要是表現於凝聚力和適應力。凝聚力意思就是指家人的親密度和結合的程度，凝聚力讓家人共同團結對抗外人的攻擊，家人透過溝通發展與表現凝聚力。每個家庭都會隨著時間而改變，而這個改變可能是角色關係、決策方式及權力結構，因應家庭的改變就做適當的調適就是適應力。家庭的改變可能帶來團結或疏離，凝聚力與適應力之間是相互作用的。

2. 男性關係

國內男性間的友誼常以必須「挺到底」才是好朋友，講義氣、不分彼此、為朋友兩肋插刀，是顯示友誼的深度之指標。男性之間的交誼與關心的行為確實是比較缺乏高度自我表露，男性朋友處理友人失戀的方式，較少提供心理的支持、分享心理感受，大都是用一起打球，採用具體的方式。談話內容更是以主題性為主像是政治、工作，而鮮少提及關係性或個人性的話題。男性的這些特質並未是天賦，而是社會化的歷程，因大部份的男性都期待為一個勇者或勝利者，久而久之男性較容易壓抑自己的情緒或情感。

3. 女性關係

女性之間的關係迥異於男性間的友誼。女性的親密關係能力要來得比男

性強，在友誼的發展上也比男性快速。女性在交談內容上以討論彼此友誼的關係性和涉及個人性話題為多，主題性的內容較少。

4. 男女關係

男女關係可以是親密而沒有性關係的友誼，也可以是以婚姻為結果的愛情關係。親密是這兩種關係的重要部份。不管是友情或愛情，男女兩性在親密的表達上也不同，對女性來說親密度意為分享訊息、感情、秘密和想法，對男性來說親密的表現方式是實際行動的作為。

在區別親密的友誼關係和浪漫的愛情關係方面，通常不管男人或女人都會出現困難。很多人以為男女之間的親密關係自然會成為浪漫關係，事實上友誼卻常因愛和性的出現而消失。性是一種親密關係，若是用性關係來代替親密的關係則彼此的關係常常會就會變質，因為這時的親密關係只是為了追逐個人一時的歡樂，而不是去設想兩個的共同利益，真正相知相惜的親密關係是愛情維繫的重要基礎。

總而言之，人際關係的本質在發展的過程中，對不同的親疏程度的人會揭露不同程度的自我，它的關係可分為三大類：認識的人、朋友、親密朋友。男性與女性在親密的表達上都是不同的，女性的自我表露高於男性，這是不天賦所致而是社會化歷程的一個結果。智能障礙者相較與一般人並無多大的差異，他們一樣有性、親密關係、尊重等需求（引自林純真，2009）。

四、社區居住生活樣貌下的人際議題

智能障礙者為獲得需求上的滿足，在生活中就會與各種不同的人有了互動，產生了不同類型的人際關係。而在社區居住服務系統的智能障礙者，就有所謂的職場人際關係、與住民之間的人際關係、情感上的人際關係、還有與教保員的人際關係。這些人際關係的建立與發展也是智能障礙者住民所面對的議題。往往智能障礙者因適應行為的限制，影響了人際關係及生活適應的狀況，尤其在與人互

動方面，因而有了社會適應的問題。教保人員如何協助或支持住民們人際關係議題及問題是一件極為重要的事情。

(一) 家庭裡的人際關係

家庭是人類生活最基本的、最親密的、最重要的一種社會組織，更是個體第一個學習、教育人格的地方，也是學習社會化初步的處所，家人的關係是親密關係中的一種類型。從家庭系統理論的觀點來看，每個家庭都包了三個次系統——夫妻系統、親子與手足關係（徐西森等人，2002）。徐亨良（1990）指出任何孩子的出生，都會導致家庭結構家庭動力的改變。然而育有身心障礙兒的父母，無論是在情緒管理、或是教導上，都較一般家長敏感、脆弱與不平。若是身心障礙的孩子降臨到這個家庭，會更加劇這個家庭的挑戰與改變。Benson & Fuchs（1999）研究指出智能障礙者在家中人際衝突的來源是同輩的兄弟姊妹。崔琦、駱麗華（2005）研究指出，父母親因忙於照顧生病中的孩子，往往忽略家中其它的孩子，也因為身心障礙子女與父母有較長時間相處，使得父母與身心障礙者的子女成為一個親密的結合體，而此特殊的待遇常使得一般手足所應得之父母的支持被剝奪。一般手足背負著父母雙重的期待，一是父母對他的期待，二是父母對障礙子女的失望而希望一般手足能夠彌補的期待（蔡珊珊，2010）。父母這樣加重的責任與雙重標準的差別待遇，可能有忌妒、退化、競爭等負面情緒而使手足關係不佳。許多研究發現，如果智能障礙者的父母，較能接受孩子是智能障礙者的事實，並且認為這只是一個意外的事件，而不過份苛責自己，是有幫助於個智能障礙者在生活上的適應（引自彭景林，2010）。簡言之，一般手足因障礙手足獲得父母的較多的支持與關愛時，產生忌妒、退化、競爭等負面情緒，與障礙者手足關係不佳，父母過多的疼愛，也會導致障礙的手足有較多的依賴，這都是影響智能障礙者往後的人際相處上。

(二) 職場裡的人際關係

智障者的社會技能對就業成功具舉頭輕足的影響力。雇主所重視的社會技能

如服從指令、請求准許、分工合作、接受指正等，但因智障者因障礙之緣故若缺乏此類技能，因而導致就業的不順利（Montague，1988）。智能障礙者在職場中普遍會遭遇到人際互動的問題（吳冠穎，2007）。Benson & Fuchs（1999）研究指出職場的人際衝突來源是同事。智障者在職場中產生的人際問題或衝突的原因，包括以下幾項：不服從指令、對批評反應不當、與同事、督導互動不當、需要時不會請求協助或尋求資源、無法和同事合作、對嘲笑或工作壓力有情緒化的反應、不當的對話或用語、不當的穿著、強烈的體味…等，都是影響著智障者在職場的人際關係與互動（Salzberg，1998）。工作除了具有謀生的意涵外，對智能障礙者來說更具有使人內心產生自我肯定的功能，證明自己是有能力的並能受到別人的尊重、信賴及高度評價（孫瑜華等人，2011）。人際互動不佳會影響成人智能障礙者工作適應是否良好（陳欣如，2012）。人際互動不良會造成住民在職場有了壓力，壓力若改善住民得以順利工作下去，若無法改善此壓力，住民可能面臨調換職場或暫時撤離這個職場，這樣的結果都不是解決住民職場人際問題最好的安排，應針對住民在面對人際問題或衝突時提供支持的策略，提昇住民的適應能力，建立良好的人際關係與互動，獲得親密與歸屬感的滿足，真正融入這個社區，實實在在享受社區生活的樂趣與旨意，並順利適應其社區的生活。

(三) 友誼的人際關係

友誼的定義意指二人或二人以上之間的非正式關係而持續地相互喜愛的關係，彼此分享權力與影響力互動、自我表露、分享個人資訊與經驗、以及相互信任、接納、尊重、願意幫助對方等（林純真，2001）。友誼它並不會持續永遠，成年人的友誼可能會因為某人移居他鄉或換工作而結束。在人生的各個階段裡，不論身屬何種性別、階級和文化，友誼關係總是存在著，而且是最重要的人際關係之一（苗延威譯，1996）。在這裡所提及的友誼，是指住民與住民之間彼此尊重、信任、接納、相互幫助的人際關係。當住民決定住進這個家，便開始與同住的障礙者產生了互動的關係，在這個居住空間裡，生活上的大小瑣事都影響著彼此的交集與

互動，交惡或是良好的人際關係都攸關生活的品質。Luifyya (1989) 提出成年障礙者欲使友誼發展茁壯，父母或支持者對障礙者友誼的建立與維持亦具有重要的影響力。所以，住民與住民之間的人際關係的經營，教保人員的支持是重要的角色之一，研究者蒐尋國內有關住民與住民人際關係的支持相關文獻並未看見任何篇數，這也是為什麼研究者會將住民與住民人際關係例為本研究內容之一，希冀盡一點心力，能夠讓教保人員有更多能量協助住民化解或處理人際關係或相關議題。

(四) 情感上的人際關係

情感關係在這裡意指的是住民兩性上的關係。對於一般人而言，交友、戀愛及婚姻是青少年期、成人期重要的發展任務，而對於國內障礙者而言，是一件不可能的任務。成人智能障礙者對在兩性的人際關係上認知薄弱及技巧不足（黃如玉，2009）。輕中度的成年智能障礙者，當生理上進入成年時期，除了生理上的反應與需求之外，環境上也容易受到週遭的親人或朋友的影響，看到家人或朋友有男女朋友，或者進入婚姻關係，也或者在電視媒體的影響下，開始嚮往劇情中的男女朋友的親密互動，而產生結交異性朋友的需求。

若是智能障礙者語言能力夠或資訊吸收能力強，會產生模仿後的社會化的語詞，例如：「要交男朋友、女朋友」、「要結婚、要穿婚紗」等詞彙。不過他們仍無法清楚區別我們一般人認知中的普通朋友與男女朋友。更甚，在缺乏一般基礎的人際互動技巧下，在初次的見面場合，就跟對方說：「你當我的女朋友、男朋友」，有的主動給對方聯絡電話、名片，若當下沒有拒絕，就認為兩人是男女朋友。智能障礙者缺乏抽象思考、無法清楚分辨情緒與感受力，情緒管理力低弱，在兩性關係，無法區辨普通異性朋友與愛情中男女關係的差別、容易建立玩伴的關係而非一般親密的互動關係。在這些社交技巧缺乏之下，將導致住民在情感關係的經營上容易受挫，不僅自己受傷，也造成對方的困擾。

許淑溫、林純真（2010）指出身心障礙者不論心智發展的高低，伴隨生理發

展到青春期就會對異性充滿愛慕。住民們正處於 18 歲以上青春期到成年期的之間，對於兩性關係的交往上有著需求及期待，但目前國內針對身心障礙者與異性交往所面臨的相關研究不多，大都是以智能障礙者高職性教育實施現況居多（吳勝儒，2006；陳怡如，2006；黃榮真，2005）。住民們在社區中生活，開始面臨到形形色色的人群，出現了不同的人際關係與互動，雖然智能障礙者有權利去追求愛情的機會，但這過程中並非都是能如期所願。究竟是遇到了什麼困難？支持者要如何應對，在下一章節裡研究者將會去探討到的議題之一。

五、國內有關社區居住有關住民生活與人際議題的相關研究及發現

社區居住服務的產出是提供成人心智障礙者多元居住服務的選擇，協助障礙者有機會生活於熟悉及就近的社區住家，擁有居住平等與融合社會之權利（內政部，2006）。而社區居住服務可以為心智障礙者帶來的功能有：選擇及自主的權利、參與社會與社區互動的機會及權利。為了發揮這樣的功能，開始與這個社區的人事物有了互動進而產生了關係。尤其在人的互動上會因場域的不同，而有不同的互動方式及關係，而這些的互動關係都攸關於智能障礙者社區生活的品質。

綜觀國內在成年智障者社區居住生活及人際關係相關之研究，經研究者整理，2005 年到 2014 年產出的研究約計有 5 篇左右。其中以智能障礙者障礙住民為主體研究最多，計有 3 篇，其次是服務模式及與居民關係各 1 篇。

（一）以住民為研究對象的發現

研究主題多以住民自我決策、選擇與自主為主，研究結果顯示，住民並非所有的事情都有自我決策的機會，尤其在兩性交往、使用金錢上，考量其自我保護能力、表達與溝通能力、家人想法而有所限制，工作人員仍扮演協助的角色及受家長委託的角色來支持住民自我決策的行使（2005，劉珍盈）。住民使用社區居住服務的大都是由家人代為決定，進入服務體系前，在房間及室友的選擇上大都是老師來決定及安排。進入服務體系後，生活作息的安排、活動參與，並非全都由

住民自主決定或選擇，大都多數是由老師來決定，雖然如此，住民仍是喜歡社區居住的生活，約有 90% 住民自己一間房間，並認同居住處就是他們的家，不願意再回到機構去生活（周月清、李婉萍、張意才，2007）。住民在自我決策能力的施展上，包括技巧、知識與信念三個部份，工作人員就個別住民的能力表現狀況，提供不同程度的支持，自我決策帶給住民幾項益處，包括完成目標的動力、促進社區融合及參與、減少對他人的依賴、被當成一個個體受到重視（游雅雯，2014）。

(二) 以住民與社區居民關係為研究對象的發現

住民與社區居民的關係也是慢慢建立，剛進住社區時雙方彼此的感受都是陌生與害怕，透過互動與認識之後，才開始消除異陌，逐漸被熟悉感取代。社區居民將住民視為有行為能力的個體，具學習能力，經由溝通之後能夠改正其錯誤的行為。但仍有社區居民對於住民干擾的行為而拒絕再互動甚致有負面刻板印象。（曾淑君，2011）。

(三) 以服務模式為研究主題的發現

社區居住服務模式強調非以機構管理的方式來打造，它始終強調生活在社區、使用社區資源，讓智能障礙者過著一般人相同、正常化的社區生活。正常化原則強調讓智能障礙者盡可能獲得常人的生活，近似社會主流之常模與型態的每日生活樣式與情況。基本目標，在於社會適應行為的發展，日常生活能力的養成，提升生活模式和每日生活條件。從研究中發現：「生活的一般化」是正常化實施的主要內涵；不同支持階段正常化內涵之分佈情形為，進入支持生活階段，明顯的「生活的一般化」描述減少了，增加的是「社會角色的激發」、「個人正常需求的尊重」及「影響其未來相關決定的選擇和參與」（蔡和蓁、陳武宗、陳政智，2006）。社區居住服務與機構照顧相較之下，住民在空間的使用上自由度較大、生活面向較為豐富；在支錢使用上有小額的支配權利，因個人生活的空間，相對地在隱私上受到較多的尊重，與工作人員的互動上較為平權的關係，當在生活上承受壓力時，住民有較多的空間轉移、與工作人員或其它住民溝通，情緒發展正

向多於不適行為（張寶純，2008）。

大致來說，國內目前研究焦點大都放在住民的自我決策上，並無研究去探討住民的人際關係；研究對象的主體仍以住民為居多，唯獨教保人員的研究至今仍未看見。既然人際關係與生活品質息息相關，參與社區居住服務的智能障礙者人際關係的經營是極為重要的，更是值得多加深入的去瞭解及探討，整理出社區居住住民人際關係的一個樣貌，幫助實務界的伙伴們更能得心應手的面對智能障礙者的人際關係的議題，讓智能障礙者更能融入這個社區，提昇生活的品質。

研究者就目前台中市及彰化縣辦理社區居住服務福利單位進行一個初步的電話調查中發現，住民白天安排就業的人數居多，少數住民則安排至日托中心、小作息接受服務。住民不同的場域都遇到了人際問題，住民的職場人際磨擦來源，有來自職場同事的講話語氣、職場主管的工作要求或命令；在居住單位發生的人際磨擦來自日常生活上瑣事、不當的肢體碰觸、兩性互動上的技巧…等。而採取的處遇策略，各個單位也都有不同的作法，像是會談、個案研討、跨專業團隊的討論，嚴重者還會與家長溝通後讓住民回家休息…等。支持策略的產生究竟是如何的操作？考量的原則是什麼？如何進行個別化的處理？住民有無權益的受損？不同場域是否有不同的處理方式？支持人員如何溝通、協調…等，這些處遇的作法對實務界來說都是極為寶貴的經驗，都是值得去分析並彙整出來，這也是研究者此篇論文主要的焦點。

表 2-4-1 社區居住相關文獻整理

序號	年度	研究題目	研究對象	作者	研究發現
1	2005	成年智能障礙者社區居住之自我決定探究-以某中心社區居住為例	住民	劉珍盈	兩性交往、使用金錢決策上所限制，工作人員仍扮演協助的角色及受家長委託的角色來支持住民自我決策的行使。
2	2007	住民社區居住與生活參與、選擇與自主：以台灣六個團體家庭成年智能障礙者為例	住民	周月清 李婉萍 張意才	住民仍是喜歡社區居住的生活，約有 90% 住民自己一間房間，並認同居住處就是他們的家，不願意再回到機構去生活。
3	2008	成年智能障礙者照顧模式之探討-以機構照顧與社區居住為例	服務模式	張寶純	社區居住模式在空間及時間較有自由選擇權、有小額金錢支配能力、與工作人員是平權關係。
4	2011	回歸社區-擺盪在迎與拒的成年智能障礙者	住民	曾淑君	雙方彼此的感受都是陌生與害怕，透過互動與認識之後，才開始消除異陌，逐漸被熟悉感取代。
5	2014	社區居住中智能障礙住民之自我決策情形探究-以中部某社區居住方案為例	住民	游雅雯	住民在自我決策能力的施展上，包括技巧、知識與信念三個部份，工作人員就個別住民的能力表現狀況，提供不同程度的支持。

資料來源：研究者自行整理

第三章 研究設計

本研究探討的主題為社區居住智能障礙住民生活與人際關係之支持，以質性研究方式進行，了解機構發展社區居住服務的契機、環境的規劃與安排及社區居住教保人員的觀點詮釋住民生活與人際關係議題上，並探討教保人員如何協助住民經營日常生活及其人際關係，當住民出現人際問題時會所採取的策略會是什麼。本章針對研究方法的選取、研究對象、資料蒐集與分析、研究嚴謹度、研究倫理分為五節來呈現。

第一節 研究方法的選取

本研究探討社區居住教保人員對於社區居住認知觀點與實際層面操作上的落差，選取質性研究方法的原因為（簡春安、鄒平儀，2004）：

一、質性研究是重視社會事實的詮釋。質性研究法認為現實世界中事件的發生是複雜，且隨著人們日常生活的實踐以及與環境中人群、組織的互動，而呈現動態變化。此不斷在變動的動態事實，往往受到個人主觀詮釋環境中互動的人與事以及所採取的行動所建構出來。質性研究法認為瞭解個人對於事件或環境的詮釋，是理解社會中的人群採取行動的重要視角，因此質性研究試圖敏銳的觀察週遭的現象，在自然的方式下蒐集資料，平實記載所看見的、所聽見或是在環境發現的意義。社區居住的生活是變動的狀態，每位教保員對住民生活與人際關係支持的方式往往受到教保員自己對於社區居住的理解、與住民的互動有關聯，因此期待透過質性研究的方式來探教保員對住民生活與人際關係支持上的認知觀點及教保員因應的策略。

二、質性研究法重點放在事實的本質，重視當事者真實的感受與其對事物的看法本質如何，研究的結果就應該如何。質性研究法重視參與者的觀點來描述這個社會事實，對於研究結果沒有預存的假設與立場。本研究重視教保人員的的真

實感受與看法，教保人員更是社區居住服務提供上重要的人力之一，藉此瞭解教保人員在服務提供上的困境以及服務的觀點。

三、質性研究強調事實的整體性，也看重人的整體性，以研究對象為主，重視研究者週遭的種種關係，正因人與人的互動關係絕對不會是問卷封閉式的問題來測出，更需要整體去瞭解研究對象對於該事、該物、該人、該情所賦予的意義。參與此研究者的教保員把所見所聞、所思所，在研究者的面前毫無障礙的狀況中陳述出來時，透過研究者個人洞察、細緻的資料分析及發現，社會事實才能順利呈現出來。

每一位教保員都具有自己的個性特質，都受過有標準規範的培訓課程，帶著對服務身心障礙者的使命闖盪但在身心障礙服務的路上，會因面對實務上的工作挑戰，而產生了不同的想法及感受。在這份研究裡，雖然受訪者都是受過專業訓練的教保員，他們如何觀察理解障礙者的人際關係，他們如何看待障礙者的人際需求，都會反應呈現在社區居住的日常生活及服務中，如同前述，蒐集多位受訪者主觀資訊，並透過歸納的方法，找到在社區居住服務的教保工作者的服務觀點，並整理出新的觀念或模式，本究希望透過與成年障礙者在日常生活相處的教保老師的觀點，看見社區居住障礙者的生活、工作、與情感的人際互動，進而探討社區居住如何從人際關係面向的理解擴展障礙者的生活圈與社會參與、融入社會生活，提昇障礙社區居住的服務策略與品質。

第二節 研究對象

一、研究對象的選取

質性研究主要針對有限的樣本作集中深入分析與探討。質性研究所抽取的樣本，必須是能提供「深度」和「廣度」的資料為標準，所以在抽樣方法中，是有別於量化研究中的或然率隨機抽樣法，而是採立意抽樣法（purposeful sampling）。立意抽樣之邏輯和效力，在於選擇資訊豐富之個案（information-rich cases）作深度的研究，因為這些個案含有大量對研究目的相當重要的訊息與內容個案而已（簡春安、鄒平儀，2004）。本研究採用立意抽樣的方式，透過指標選擇資訊豐富且具代表性的研究對象進行深度訪談。

本研究的對象為在中部機構擔任社區居住教保人員，研究者依據本研究所欲達探討的主題，選取研究對象的條件如下：

- (一) 目前擔任社區居住教保員職務，實際協助住民生活於社區，社區居住工作實務經驗須為 1 年（含）以上。
- (二) 具有教保員的資格。
- (三) 考量相同的單位辦理的社區居住大都具有相似之處，採一個單位推派一位研究對象，研究者會先與該單位督導或主管討論受訪者應備條件及資格，再由該單位督導或主管推派符合條件教保員接受訪問。

二、研究對象的來源

截至 2013 年底，全台共計有 20 個縣市投入社區居住的服務，總計開辦了 89 個居住單位（2013，台灣居住聯盟）。本研究以中部地區辦理社區居住服務的單位為主要研究範圍，研究者選定彰化縣及台中區為研究的母群體，選擇這兩縣市原因，一是彰化縣是研究者服務的縣市。二台中市鄰近彰化縣，鄰近的兩縣市是否有其相同或相異之處。兩個縣市加總共計有 18 個社區居住單位，分別由 9 家機構

或基金會承辦，其中 1 家單位服務對象為自閉症障礙者，本研究焦點主要是探究智能障礙住民人際關係之研究，故此單位將不列入受訪單位之一。預計受訪單位有 8 家機構，研究先致電該單位主責社區居住業務主管說明來意及目的，其中有兩家機構因教保員有受訪壓力及人員流動之故，拒絕研究者前往訪視。實際同意研究者前往訪視的單位有 6 家機構，分別台中市 4 家機構，彰化縣 2 家機構。

受訪對象由該業務主管派任教保員接受訪談，其中有 2 個單位正逢教保人力調動之際，在討論之後，由該業務主管接受訪談，分別是 1 位主任及 1 位督導，以下為各訪談單位及訪談對象基本資料。

表 3-2-1 訪談單位基本資料

縣市	代號	開辦家數	家園名稱	住民性別	住民人數	住民年齡	成立時間	日間安排
台中市	A	2	興旺家	女	5	26 歲~55 歲	93 年	小作所 日托
			興盛家	女	4			
台中市	B	3	良善家	男	6	18 歲~45 歲	94 年	一般就業 庇護工場
			信實家	女	4			
			溫柔家	女	4			
台中市	C	4	恩典家	女	4	26 歲~55 歲	98 年	一般就業 庇護工場 日托
			和平家	男	5			
			仁愛家	女	5			
			讚美家	女	4			
台中市	D	3	光明家	男	6	20 歲~27 歲	98 年	一般就業 就學 工坊
			雨晴家	女	5			
			彩虹家	女	5			
彰化縣	E	2	快樂家	女	6	18 歲~29 歲	100 年	一般就業 小作所
			喜悅家	男	4			
彰化縣	F	1	順利家	男	5	30 歲~45 歲	104 年	一般就業

資料來源：研究者自行整理

表 3-2-2 訪談對象基本資料

縣市	代號	職稱	資格條件	社住工作年資
台中市	A	督導	社工系畢、早療所畢、 教保員督導班	12 年
台中市	B	教保員	教保員督導班	2 年
台中市	C	主任	教保員督導班	8 年
台中市	D	教保員	教保員初級班	3 年
彰化縣	E	教保員	幼保系畢	1.5 年
彰化縣	F	教保員	教保員初級班	2 年

資料來源：研究者自行整理

第三節 資料蒐集與分析

一、半結構式深度訪談法

質性研究的資料蒐集方式主要經由觀察及訪談這兩種方式來取得。質性研究的訪談係去發現存在於受訪者心中的是什麼，盡量去接近受訪者的觀點與取向，而不是將事件放進受訪者的心中，不斷設法要他對某事表示意見或看法。質性訪談著重的是受訪者個人感受與生活經驗，藉由對話的過程，可瞭解受訪者對社會事實的認知。質性訪談可分為「非結構式」、「半結構式」及「結構式」三種。本研究主要採取半結構式訪談法進行資料蒐集。半結構式訪談是介於非結構式及結構式訪談之間。研究者事先擬定訪談大綱，和受訪者以聊天的方式進行訪談，對每位受訪者都問相同的問題，依據受訪者的回答內容，深入詢問相關的問題，所設計的題目並非標準化，但所提問的問題必定會符合訪談大綱的範圍，訪談過程中，則運用訪談引導的方式進行一系列相關研究問題或論題的探索，以達到訪談所需要的資訊和符合訪談大綱的內容。

二、研究工具

(一) 研究者本身

在質性研究者，研究者是一個重要的研究工具，對於研究過程與結果有著重要影響，研究者在質性研究中的角色，不但是資料蒐集的工具，也是資料的分析者，在研究過程中扮演了重要的角色。研究者的工作經驗一直都是在身心障礙者領域。11年的工作職涯，有長達8年的時間與都第一線教保人員共同工作及合作。因彼此主責相同的服務對象，常因工作之需須要相互討論服務對象狀況、能力表現、問題行為、家庭關係…等。研究者有與教保人員一起工作的豐富經驗，相信這些經驗對於未來進行訪談時將可以成為一股助力，尤其當教保人員訪談過程帶有情緒問題或偏離主題時，研究者能夠不被受訪者的情緒問題所影響，並從情緒

及偏離主題的話語中幫助受訪者回到訪談主題，並幫受訪者整理他表達的重點，讓訪談工作可以順利進行並完成。

(二) 資料蒐集工具

本研究的資料蒐集工具有訪談大綱、訪談錄音。訪談前先完成訪談大綱的設計。研究者親自致電給各單位聯絡窗口，說明訪談目的、訪談內容，並確認是否有行文之需。行文一週後，再次電聯主責主管，確定訪談日期、受訪對象及訪談地點。研究者如期前往約定地點進行訪談，在訪談進行前，徵詢受訪者的同意，全程錄音，並說明錄音檔的使用以匿名、保密的原則及事後處理方式，降低對參與研究的機構與接受訪談的對象日後的困擾。從電話聯繫到行文知會，最後完成6家機構的訪談，總計花了2個月的時間來進行資料的蒐集。

三、資料分析

資料分析是整個研究的核心，不斷地對蒐集到的資料進行檢閱，從大量的資料中尋找研究的意義，從資料中找尋研究的意義與從過往的研究中建立模型，並且從研究資料中建立研究的架構，資料分析可以說是質化研究的核心（簡春安、鄒平儀，2004）。研究者參考簡春安、鄒平儀（2004）對於質性資料分析步驟，擬以下方式進行資料分析：

(一) 訪談資料謄寫

在每次訪談結束後三週內，將錄音檔轉錄為文本資料，受訪者的口頭禪、語助詞、說話口氣、停頓等也都會用文字呈現出來，訪談內容提及的人名或機構部份皆以匿名的方式處理，以維護研究對象的隱私。

(二) 閱讀資料並尋找意義：

訪談資料謄寫後，至少將資料閱讀兩遍以上，直到研究者感覺自己對於資料內容已瞭如指掌為止。為了避免在閱讀時因個人好惡而影響對資料的接收或理解，研究者必須專注閱讀文本，沉浸在文本的資料中，進入教保員服務觀點中，在閱

讀原始資料時應「放空」自己，把個人有關的前設和價值判斷暫時擱置，讓資料自己說話，並試圖從中尋找意義，並在過程中檢視自己對文本的想法與情緒反應，避免預設立及錯誤理解。

(三) 編碼與登錄：

編碼亦即將每筆資料作為分類或是編入類目，同時建立檢索與查詢系統。執行步驟的目的，在於讓研究者更方便隨時回頭檢索查詢將來感興趣的素材。登錄是資料分析中最基本的一項工作，是一個將蒐集的資料打散、賦予概念和意義，然後再將其以新的方式重新組合在一起的操作化過程。

(四) 集合主要意義形成組型

不同的受訪者會對相同的問題有不同的反應，在不同受訪者的文本資料中，將相同的主題進行整理，找出概念意義的共通性，嘗試整理統整成組型。將文本資料反覆地檢閱、思辯、修正與比較，加上研究者本身的觀察發現，加以匯整與詮釋。

表 3-3-1 研究組型之形成

組型	逐字稿	編碼摘要
住民在性/異性關係上：雙方權力關係不對等	因為她一直想要一般人的，所以在這一兩年當中，她遇過了無數次都是騙財跟騙色，約了第一件事就是上床；第二件事情就是我欠錢，妳有沒有錢。然後她有錢就給他，她有錢就給他...然後才知道還有過男生就直接等在公車，知道她譬如 5 號領薪水，那他就等公車，她一下車都還沒有回到我們這裡，他就在公車堵她，把她身上的錢全拿走，那她也給 (B80)	住民任由對方予取予求
	都教了，都講了。可是事實上執行上的困難就是這些，她們給我的答案就是男生拒絕或是男生不用，她們根本不敢 (B85)	住民擔心被拒絕下同意對方的要求

第四節 研究嚴謹度

在質性研究中資料分析時，為了確保其品質與嚴謹度的掌握，研究者根據 Lincoln & Guba (1989) 對質性研究品質所提四個可信性指標，本研究運用如下

一、確實性 (credibility)：

相當於量化研究的內在效度 (internal validity)，指研究結果能夠真實反映研究對象所建構的社會的事實，也就是受訪者所回應建構的真實與研究者所觀察呈現的真實一致。為了避免訪談中受到干擾而影響訪談的進行，訪談的地點會選擇獨立的空間像是會談室或是會議室，讓研究者可以放心接受訪問。在資料蒐集上，透過錄音方式及手札記錄訪談時的對話及相關的重要資訊，為避免研究者主觀意見涉入，研究者每完成一份逐字稿後，立即與受訪者確認逐字稿內容是否有誤，並定期與指導教授進行文本資料的討論及初步編碼，以檢查是否有引導或解讀是否有誤，同時也思考是否有重要問題在訪談過程中遺漏，以增加資料分析的真實性。

二、可轉換性 (transferability)：

即為「外在效度」(external validity)，係指研究發現，在相似的研究情境下，是否可以有相同研究結果產生移轉。在資料分析的過程，研究者針對受訪的者基本資料及機構單位做詳實的說明，以及將受訪者所陳述的經驗轉成文字資料，作有效的可轉換性的描述，將所獲得的文字資料及文件資料加以分析，盡可能在文字陳述上保留受訪者原始語氣與所使用之語言，且交待受訪者的情境脈絡。研究者是針對中部地區辦理社區居住服務的單位進行資料蒐集，期使研究資料完整呈現，可以類推至其它區域的社區居住服務，提高研究的可移轉性。

三、可靠性 (dependability)：

即為「信度」(rdliability)，要達到可靠性。研究者盡可能詳細陳述整個研究歷程、思考決策的邏輯以及詳盡說明資料詮釋和分析的方法，也就是將研究過程透明化，若有其它研究者再做相同研究者時是否得到相類似的研究結果。

四、可確認性 (conformability)：

即為客觀性 (objective)，它強調確保資料分析、詮釋和研究結果都是根基於所蒐集而來的文本資料與研究對象的描述，而非研究者所曲解臆測出來的產物。在訪談後，會針對受訪者回答不清楚地方，利用紙本的方式再跟受訪者進行確認，以確實掌握正確資訊。

第五節 研究倫理

從事研究工作必須遵守其倫理規範，以避免因研究的過程中而發生了爭議性倫理問題或對受訪者造成了傷害性、權利受損及剝削的事件發現，畢竟一個研究的完成除了研究的投入之外，受訪者也是此篇研究成果的貢獻者。為符合研究倫理規範，研究者在進行研究時，要遵守的倫理規範如下：

一、知會同意：

在訪談前均事前徵求訪談對象的同意，並詳實清楚告知訪談對象此研究目的、訪談內容、花費時間、可能的風險及收獲、資料處理的過程…等。就連訪談中使用錄音設備也取得訪談對象的同意後才進行。

二、匿名性與保密性：

研究過程中參與研究者均在個人資料上匿名與保密的原則，避免讀者和參與研究者做關聯連結，參與研究者同意並簽訪談同意書。在資料蒐集過程中，則做到不與他人提及訪談對象的情況，以保護訪談對象之隱私。訪談後資料的處理部份，則由研究親自妥善保管、整理與分析，不假他人之手。最後在資料呈現方面，也以匿名、職稱或身份代碼方式呈現，以避免造成訪談對象的困擾。

三、詳細呈現結果不欺騙：

因 6 個樣本中，其中一個樣本也是研究者服務單位及下屬，研究者會研究的角色秉持中立及公平的態度來進行資料蒐集，根據訪談資料單純做為研究結果的撰寫，詳實陳述訪談內容，不擅自改寫，並於資料撰寫後，讓當事者確認其訪談內容並進行釐清，以維持研究者與訪談對象之間平等互惠的關係。以公正態度的彙整獲得資料，盡責完成這份研究成果，提供給每個參與研究單位做為服務執行上的參考。

第四章 研究發現

本章共分為四個部份，第一節為社區家園發展契機與受訪者的基本資料分析；第二節描述住民在家園裡的生活樣貌；第三節及第四節分別陳述住民在職場的人際互動及性別關係上的情感互動。

第一節 社區家園的發展契機與基本資料分析

本研究透過社區居住服務之主管篩選合適的受訪對象，有 6 家機構參與此研究，其中有 2 位受訪者是擔任社區居住業務的督導及主任，其餘 4 位是教保員，共計有 6 位受訪對象。在本節中，研究者首先呈現這些機構開辦社區家園的背景，以及機構如何思考與建構社區家園。其次，介紹這六個社區家園的基本資料、服務對象特性及所在社區環境等。研究者實地走訪各家園，其中 1 家機構因考量到家園是住民的家，認為探訪一事會干擾到住民的作息，故婉拒研究者前往探視。同意研究者前往探訪的機構有 5 家，有些家園剛好座落附近，所以研究者可以一次探訪同 1 家機構的 2 個家園，探訪時段皆在晚上 6 點以後，此時段某些住民剛好下班，研究者可以貼近了解住民的生活樣態。

一、從機構轉型社區居住的契機來臨

障礙服務的理念，在西方國家有著重大的演變。從機構式照顧為主的服務，1950、60 年代轉為強調去機構化與正常化，到了 70、80 年代以後，更出現了來自障礙當事人強調與選擇的自立生活的訴求（王育瑜，2012）。身心障礙福利服務在正常化、去機構化、社會融合等潮流的影響，障礙者留在社區中生活被視為社區融合與障礙者的選擇及自決權利。社區化便成為西方各國安置障礙者的主要潮流，而開始有了許多以社區為基礎的居住施設、配套方案也逐漸發展出來（李幸娟，2006），身心障礙者的社區照顧與生活不僅是一項基本的權利，也是服務的趨勢與主流。

國內在這股趨勢的影響下，民間機構及學者開始省思障礙者的社區居住議題。

雖然剛推展之時，社區居住服務的內涵模糊，但理念上學者、機構管理者及障礙者的家屬企圖使心智障礙者擁有一個正常化、融入社區、像家一樣的生活環境。在這樣的理念之下漸次規畫發展社區居住的離型與服務（李宛萍，2008）。

在社區居住的理念下，一群智障的成人展開了「類」家庭的共同生活。但是，進入社區組成自己的家，其實機構與家人之間，也經歷一些想法與心理的衝擊。

（一）機構服務思維轉變

機構的轉變來自於想要提供智能障礙者一個好的生活品質的理念，想要賦予成年智障者能有一個選擇住的權利，安排自己的生活，在經驗的提供及支持下，智障者學習如何經營這個家，藉此發揮智能障礙者的潛能與能力，而機構也更落實了社區融合的作為。

其實這一個服務，不是訓練他達到有什麼的能力，而是支持他可以在社區裡面過生活的經驗跟技能，那每一個人都用不同的技能、不同的一個方法可以達到，我們就把他的一個特質他的長處，然後規劃他在社區裡面去生活（C13）

為了實現這樣的理念機構必須做改變，它要改變是服務模式的思維及策略。就以受訪的這個六個單位來說，他們所提供的服務內容不是 24 小時住宿型就是日托的服務，從機構式管理躍進到社區照顧的思維，這對機構來說不僅是一個挑戰也是一個創新、學習的開始。單位從房屋的選擇、座落地段的考量到格局的設置必須跳脫機構式服務的框架。城鄉的環境差異，屋型的樣式也大都不同，台中市都會區傾向於公寓式或社區大樓的住宅，彰化縣都是透天厝的屋型，但它們卻有一個共同點，居住地點皆座落在生活機能良好的社區內，這讓障礙者方便使用社區中的公園運動、商店購物、銀行或郵局存提款、社區大學進修、使用公共大眾交通工具外出、上下班，自在的在社區中活動、進出。

任何的一個福利服務方案，除了有意願投入的執行單位之外，經費的挹注也

是重要的條件之一。早期開辦的單位，經費來源分為兩種，一是加入內政部試辦計劃中單位之一取得公部門的補助，二是機構自籌經費辦理。至今社區居住補助也例在衛福部社家署推展社會福利補助經費申請補助項目及基準內（衛福部，2014）。

因為我們服務對象在家裡面可能過的生活品質，還有家長的生活品質都受了影響，因為這個需求，大概有 4-5 個，我們就參加衛福部的這個試辦計劃（A04）

所以我們在家自己做，所以沒有公部門的一個支持，就是貴單位自己想做（C 02）

當機構在董事會或中央的經費支持下，充備了硬體設施、培訓了相關支持人力之後，接著要開始尋求可參與此服務的智能障礙者。新式的服務一開始能否讓家長放心此服務，機構則是費了一番心力與努力。

（二）成功案例吸引家長的目光

當機構建置了硬體環境、支持人力之後，最重要的是服務使用者的加入，大部份開辦單位是從機構內部住宿型或日托的服務對象選定為第一批社區居住住民的來源。

因為我們有日托，會以我們日托裡服務對象，家庭有這個需求的服務對象為優先考慮（A03）

我們才開始辦第一個家，那第一個家我們當時的住民就是從全日型的機構帶出來的（C04）

機構要做這樣的安排，首先一定要取得家長的同意跟認可。對某些家長來說，自己的孩子好不容易排進一位難求的住宿型床位時，這個服務竟然要遷出機構，然後進入一個沒有聽過的服務，當時家長的反應是既不贊同也不認可，擔憂這樣的一個遷動，除了影響到孩子原本已經穩定的照顧品質外，也打亂了已經為孩子做好未來生活的安排，即使在主管們極力的鼓吹下，家長的心意仍不動如山。

所以說剛開始在推，一直在把理念分享時候，其實沒有一個家長認同，也沒有家長同意、願意 (C07)

當無法取得家長的同意時，機構便會另找出路。從父母雙方皆不健在或單親的一方本身也具有障礙而無法提供子女照顧的智障者作為第一批的住民，選定之後，機構親自徵求智障者本人的同意，有同意的智障者才進入服務，這也是提供智障者一個自己想要選擇「住」哪裡的開始。

就算有家也是沒有家庭的支持，這樣的一個部份。所以說在徵得他本人的意願同意之後，然後我們就讓他們的..還有的家屬，然後家屬本來就沒有提供什麼太多的支持，所以他們也沒有什麼樣的意見，只有說這樣安全就好 (C07)

不過，機構主管仍沒有放棄當初不為所動的家長，就以實際案例作為宣傳的媒材。主管在一些公開的場合，像是家長會、家庭日活動、親子活動，與家長分享住民在社區的生活面貌，工作人員如何善用智障的優勢，讓一個原本只會流口水的智障者不再流口水，會安排自己的生活，為自己來發聲，白天他可以到職場上班，還可以幫助比他晚進來的住民適應生活。用住民成長與進步的過程來動搖家長那不動如山的想法，一步一步打動家長的心，慢慢地家長也想給自己孩子這樣的機會，於是主動開口跟機構爭取孩子有朝一日能成為社區居住的一員。

在一個會議場合或是家庭日場合、親子活動的場合，看到他們更多，他們到社住的一個好的成效，他們在社區生活或是家庭生活或是做決策或是就業的機會…等等的表現都讓家長看到不一樣（C10）

機構的用心及決心也在台灣的社區居住服務上耕耘一片天地來。但畢竟社住名額還是有限的，即使家長有意願，但礙於服務人數規定及機構成本的考量，只好先做排隊後補的登記。

這樣的改變，我們也做了一些策略，當時我還在霧峰家園，我就定時、定期跟家長來分享這3位住民到社區居住之後的改變，到第二年要再開辦第2家的時候，那個的情況是家長是非常期待有那個機會可以到社區來居住，到目前一直都....供不應求（C08）

但也並非所有的家長都是不同意的，服務單位的敏銳度看到智障者因情緒或行為問題在家中時常與家長發生爭吵或衝突，家長面臨了管教上的困難或瓶頸，主管想要幫忙這個家庭的生活有所改變，同時也要讓智障礙者及家屬都有一個喘息的空間或機會，因而向家長提出了這樣的建議，自然而然並未遇到太大的阻礙。

就是因為家長有需求呀，就是因為看到家長，因為我們服務對象在家裡面可能過的生活品質，還有家長的生活品質都受了影響，因為這個需求，大概有4-5個，我們就參加衛福部的這個試辦計劃（A04）

機構、家長、智能障礙者這三者 in 社區居住服務的體系中都是不可或缺的重要角色。機構從服務思維的改變到決心投入服務，建置了服務的雛型；家長因著機構的鼓吹從質疑到肯定，放手讓孩子參與此服務；智障者也在機構及家長的支

持下從機構式的照顧轉換到社區式的生活。而這個社區式的生活是何等的樣態，研究者實地走訪五個單位的社區家園，以下一一陳述之。

二、社區家園基本資料

研究者歸納整理各家機構之基本資料表（表 4-1-1），說明如下：

- (一) 縣市別：彰化縣 2 家機構，台中市 4 家機構。
- (二) 開辦家數：彰化縣開辦 3 個家，台中市開辦 12 個家。
- (三) 住民性別：彰化縣境內 3 個家園，有 2 個家是服務男住民、1 個家是服務女住民。台中市境內 12 個家園，男住民家園有 3 個，其餘皆是女住民，兩縣市合計起來，提供男住民家園 5 個，女住民 10 個家園。
- (四) 住民人數：補助辦法規定一個家最多只能服務 6 位住民，每家可提供服務人數不等，視空間配置而定，彰化縣境總計提供 16 名智能障礙者居住服務，台中市境內有 57 名。
- (五) 住民障礙類別與等級：接受社區居住服務的障礙者，主要以智能障礙類別佔多數，少數為多重障礙（智障併肢體）；障礙等級從輕度到極重度都有，輕度有 28 位，中度 33 位，重度 9 位，極重度 3 位。住民的障礙類別與等級以智能障礙輕度及中度為多數。
 1. 代號 A：住民都是智能障礙者，中度有 8 位，重度 1 位。
 2. 代號 B：住民都是智能障礙者，輕度 7 位，中度 6 位，重度 1 位。
 3. 代號 C：住民有智能障礙、精神障礙、多重障礙（智障併肢體），輕度 8 位，中度 5 位，重度 2 位，極重度 3 位。
 4. 代號 D：住民都是智能障礙者，輕度 8 位，中度 4 位，重度 4 位。
 5. 代號 E：住民都是智能障礙者，輕度 2 位，中度 8 位。
 6. 代號 F：都是智能障礙者，輕度 3 位，中度 2 位，重度 1 位。

- (六) 住民年齡：補助辦法規定，接受社區居住服務之智能障礙者須年滿 18 歲以上，以目前住民組成年齡層看來，分佈在 18 歲以上~55 歲之青年障礙者、成年障礙者、中高齡障礙者為主，其中最大年齡是在 55 歲。
- (七) 成立時間：5 家機構中，有 1 家機構是 93 年內政部試辦計畫單位之一，是最早開辦，可說是始祖代表之一。台中市 4 家機構皆在 90 幾年開辦，服務經驗最少都有 5 年以上。彰化縣境內都是在民國 100 年（含）後才開辦，最資深經驗是 5 年。
- (八) 日間安排：住民日間活動安排主要以就業為主，就業又可分為一般就業、庇護工場，少數住民因功能狀況的限制安排至日間中心或小作所上課，平均來看，有 5 家園的住民都有至職場工作的，唯有一個家園未有就業的安排。

表 4-1-1 社區家園基本資料

縣市	代號	開辦家數	家園名稱	住民性別	住民人數	住民年齡	成立時間	日間安排
台中市	A	2	興旺家	女	5	26 歲~55 歲	93 年	小作所 日托
			興盛家	女	4			
台中市	B	3	良善家	男	6	18 歲~45 歲	94 年	一般就業 庇護工場
			信實家	女	4			
			溫柔家	女	4			
台中市	C	4	恩典家	女	4	26 歲~55 歲	98 年	一般就業 庇護工場 日托
			和平家	男	5			
			仁愛家	女	5			
			讚美家	女	4			
台中市	D	3	光明家	男	6	20 歲~27 歲	98 年	一般就業 就學 工坊
			雨晴家	女	5			
			彩虹家	女	5			
彰化縣	E	2	快樂家	女	6	18 歲~29 歲	100 年	一般就業 小作所
			喜悅家	男	4			
彰化縣	F	1	順利家	男	5	30 歲~45 歲	104 年	一般就業

資料來源：研究者自行整理

三、社區家園環境介紹

研究者除了與受訪者進行訪談之外，更實地走訪了五個家園，認識各家園所在位置、內部空間規畫、地段選擇條件、寢室安排…等。歸納整理各家園環境介紹之基本資料表（表 4-1-2），說明如下：

- (一) 屋型：彰化縣境內皆是透天厝類型，樓層皆高達 3 樓半。台中市因屬都會區，屋型以公寓式為主，因都有配置守衛室又可以稱為社區大樓，透天厝較少。
- (二) 房屋來源：6 個家機構全是以承租的方式來辦理居住服務，尋屋的方式有的是機構自己找，有些是委託房屋仲介的幫忙，有 5 家機構從尋屋到入住都獲得居民的接納，其中一家機構初期因居民的反對而另擇它處，服務至今，每個家園都與附近的居民、鄰近相處良好。
- (三) 座落地段及選擇原因：因考量到住民日間活動的安排及生活上的便利，每家機構地段的選擇及座落皆以交通便利、市場機能完善為主，方便融入表區，尤其交通便利是最主要的考量，住民日間要至職場、日托中心，其實是要依賴大眾交通工具來進出，彰化縣因地源偏僻，大眾交通不方便，住民是騎腳踏車來進出。
- (四) 空間規劃：公寓類型以 3 房 2 廳 2 衛浴為主；透天厝以既有空間規劃從 1 樓到 3 樓都有房間，晒衣場的地方設置於頂樓或陽台。衛浴的使用上由住民選擇，並無規定住哪個樓層非得使用該樓層為主，大致上住民都固定使用的習慣。客廳及廚房是住民最常使用的空間，住民會一起用餐、坐在客廳看電視或使用電腦。
- (五) 寢室安排：彰化縣因是透天厝屋型，機構在規畫上，每位住民都有自己的房間。台中市則不一定，有 2 個人 1 間房，也有 1 個人 1 間房。每位住民都有自己的衣櫥及床鋪，即使是雙人房也都各自一張床，床的擺放不會併攏在一起，中間還是會置個矮櫃來區分。住民也會放置喜愛的布偶、玩具在自己的床鋪上。當住民需要 1 個人的空間時，他會自己進房間，在自己床鋪的位置

附近走動或坐著，同寢的住民不會彼此打擾，甚至另一方會體貼的走出來，讓需要獨處的室友自己在房間。

(六) 其它：大致上住民都有大門及自己寢室的鑰匙，唯獨彰化縣 1 個機構未給所有住民配置大門鑰匙，詢問了解之後，該單位表示因住民個性特質不同，某幾位住民個性莽撞擔心遺失，在與住民討論之後由住民決定誰要配置大門鑰匙，平時住民不會習慣將房間鎖上，但所有住民都知道要進入其它人房間要獲得對方的同意，連研究者探訪時，也是詢問住民的同意並由該房間住民帶研究者參觀，參觀的過程中住民都很大方介紹自己的房間。

表 4-1-2 社區家園環境介紹基本資料

代號	A		
屋型	座落地段	地段選擇原因	空間規畫
公寓 3 房 2 廳 2 衛浴	家園位於郊區靠近潭子火車站，步行約 500 公尺就有潭子捷運站，附近商家鄰立	鄰近鬧區，市場機能完善，餒於日作所、日托中心附近，住民步行或搭公車即可到達，而且鄰居也不排斥。	3 房 2 廳 2 衛浴，其中一間房是套房式，每間房間都配置單人床。兩間衛浴供住民選擇使用。廚房外是陽台，也是晒衣間。2 位住民一間房。每個人有自己的衣櫃，共用書桌。單人床中間隔著矮櫃有區隔的作用。
<p>補充說明</p> <p>興旺家及興盛家都是女住民，她們白天的安排都是去小作所或日托中心，教保人力的配比上是 1 個家園 1 位教保員。玄關處設有鞋櫃，屋內要穿著地板鞋，客廳除了電視之外，設有兩台電腦，1 台是教保員辦公用，1 台是住民用，每個住民都有自己登入頁面密碼，客廳的正前方是廚房，晒衣場位於廚房的後方，廚房的 2 側都是臥室，右邊是一間住著 3 位的房間，左側是 2 間臥室，分別是 2 位住民的房間（套房式）及教保員的值勤室，兩間臥室的中間是衛浴。住民會將自己喜歡並想要分享的物品放到客廳的櫃子供大家觀賞，像是去年住民拍攝美美沙龍照片、手工藝品。兩家的格局都差不多，但分佈於不同大樓，進出是同一個守衛室。房間及同寢的室友由住民自己選擇，但住民住久了也習慣同一個房間或室友，很</p>			

少有變動，但教保員仍每年都會告知住民可以換房間跟室友。住民們也都有自己房間及大樓進出的感應卡，住民可以自由進出大門或將房間上鎖。			
代號	B		
屋型	座落地段	地段選擇原因	空間規畫
透天厝 3樓半及 2樓半各一棟	家園靠近市區、購物方便、交通便利。	鄰近市區，交通便利，初期曾因住戶有反對另擇它處租屋，目前鄰居皆友善接受。	1樓有客廳及廚房，1樓~3樓都有住民的房間，頂樓是晒衣場及洗衣機。每層樓都設有衛浴，大家共用。
<p>補充說明</p> <p>此單位因考量到，這是住民的家，參訪一事會打擾到住民的休息或作息故拒絕參觀，但研究者利用電訪與教保員聯絡，初步了解其屋型樣式有3樓半及2樓半的建築，開辦之初曾因居民的反對才選擇現居住的地點，目前鄰居是友善，開辦至今還未有遷移之舉。房間及同寢的室友由住民自己選擇，但住民住久了也習慣同一個房間或室友，很少有變動，但教保員仍每年都會告知住民可以換房間跟室友。住民們也都有自己房間及大門的鑰匙，住民可以自由進出大門或將房間上鎖。</p>			
代號	C		
屋型	座落地段	地段選擇原因	空間規畫
公寓 3房2廳2衛浴	位於台中市區的南區，距離市中心有些距離，但此地段也算鬧區，出入有守衛室把關，在這巷弄內都是屬同樣的公寓式建築，公寓中有庭院，這裡的2個家都是女住民，分別在不同的棟別，公寓及電梯都需要感應卡。	家園鄰近市區、交通便利，機構考量到住民未來獨立時，是依個人財力狀況選擇合租的公寓分擔租金，故選擇公寓的格局，提早讓住民適應居住環境的樣態，還有居住的接納也是不曾搬家的原因。	大門一進去是玄關放著鞋櫃，教保員、住民、客人來都先在玄關換地板鞋後才進去。客廳的一個小角落是教保員的辦公電腦，牆壁上有一幅牧羊者的掛圖，與客廳緊鄰著是餐桌，然後再來是住民的房間，有2個人一間房，也有自己1間房，其中有1位住民是與教保員同房間，陽台是晒衣場及放洗衣機的地方。

補充說明

讚美家及恩典家在此，都是女住民，分別座落不同的棟別，但出入都是同一個守衛室，研究者抵達時，住民正在準備晚餐，今晚要包水餃，正在等教保員來協助拌料。因為有些住民還未下班回來，所以無法參觀到每位住民的房間，在教保員的邀請下，由1位住民小芳帶研究者參觀，參觀的過程中，小芳不斷介紹自己在哪裡工作，工作獲得老師的讚賞，此外還不斷提醒研究者，哪間房間要進去要先問主人，她無法作主。但介紹到自己的房間時，有些害羞。住民的房間有衣櫃、書桌、床上都會放置喜歡的布偶、牆壁上貼著自己喜愛的偶像團體的海報，他們有共用的CD音響、書桌。恩典家的教保員大約晚上10點多就下班撤離，夜間不會有教保員陪宿，由讚美家的教保員夜間來巡視一下，白天住民會自己起床上班，住民下班後的作息也很忙，忙著上社大、忙著外出購物、逛街，所以用餐之後住民都各有活動。住民都有自己房間的鑰匙及大樓的感應卡，住民可以自由進出大門或將房間上鎖。房間及同寢的室友由住民自己選擇，但住民住久了也習慣同一個房間或室友，很少有變動。

代號	D
----	---

屋型	座落地段	地段選擇原因	空間規畫
公寓 4房2廳2衛浴	位於台中市南端，週圍商家鄰立，位於鬧區，進出有守衛室把關。	鄰近市區、交通便利、鄰近日托中心。	4房2廳2衛浴，其中一間房是套房式，配置單人床。兩間衛浴供所有住民選擇使用。規劃上有2人1間及1人1間房，配置單人床。住民有固定使用的衛浴。廚房外是陽台，也是晒衣間。

補充說明

每個人都有大門及大樓進出感應卡，住民可以自由進出大門或將房間上鎖。住民可以決定同住的室友。興旺家都是男住民，客廳簡單的擺設，教保員的公用電腦置於客廳的一個小角落，玄關是放鞋子的櫃子，進入室內要換室內拖鞋。住民的房間擺設很簡單，較女住民比較起來，少了布偶類玩具的擺放，研究者問到平時住民下課後都做什麼事，住民分享到回來後我要煮飯給大家吃，廚房中間是大餐桌，這是住民同用餐的地方，平日住民都選擇在客廳看電視，想要安靜時就自己進房間休息。

代號	E
----	---

屋型	座落地段	地段選擇原因	空間規畫
透天厝 4樓層半	位於市區的南端，步行約 500 公尺可以抵達麥當勞，週圍都是透天厝的住宅，旁邊有 2 棟公寓，一邊是通往交流道的縣道，另一邊是有人在耕種的農地，早期這裡都是農地，近 10 年多逐漸開發蓋房子，家園的鄰居有當地的人，還有外地來這裡工作租房子或置產的。	離市區近，不僅購物方便、交通也便利，公車站走路就可以抵達，附近商家鄰立未來住民若想要從事服務業，也比較好尋找。	1 樓只有客廳、廚房跟公廁。2 樓用木板隔間的方式設立了 3 間房間，前後是 2 位住民的房間，中間是值勤室，樓頂的旁邊是衛浴間。3 樓及 4 樓前後都有 2 間房間，房門相對，中間都是衛浴設備，4 樓的是神明廳的格局，目前規劃為晒衣間，前後都是陽台，熱水器設置在後陽台。

補充說明：

快樂家及喜悅家住民都是騎腳踏車上下班，所以客廳有規劃一個空間是放置腳踏車的，住民會自行排好腳踏車，誰沒有放好或擋到出入口，自然就有住民會協助排好。這個家沒有瓦斯爐，所以住民必須學會用電磁爐跟電鍋來烹煮食物。客廳的一個角落是教保員辦公的電腦，這台電腦是共用的，住民要使用前都會先跟教保員說一聲，因為母機構是基督信仰的關係，面對大門的牆壁掛有十字架。每個住民房間的牆壁都維持的非常乾淨，不過在床上或書桌上都會擺放喜愛的布偶，每位住民整理衣櫃的方式都不一樣，有人喜歡堆疊，有人喜歡一件一件掛好。教保員分享到住民很少去想到要佈置房間，只會把自己喜歡的物品或個人的東西放好在自己的房間，每個人有固定使用的衛浴，有自己喜好的沐浴用品，有時還會互相分享那個品牌好用。這裡的住民每個人都自己一間房，有自己房間的鑰匙，但不是每個人都有大門的鑰匙，住民可以自由進出大門或將房間上鎖。

代號	F		
屋型	座落地段	地段選擇原因	空間規畫
透天厝 4層樓半	座落於巷弄內，這個社區就叫做順利社區，步行約 300 公尺有運動公園、公費停車場，鄰近市區、夜市，距離火車站約步	離市區、火車站、商家鄰立，不論是購物、公園散步都很方便，市場機能完善、房型及預算都符合機構的規劃，鄰居也	1 樓是客廳及廚房，廚房有一個大圓桌是住民用餐的地方。2 樓的後方也是客廳，這是住民最常使用的空間，前方是

	行 15 分鐘路程即可抵達。	很友善。	2 位住民的房間，中間的置物間更改為教保員的值勤室，沒有門，所以住民要去客廳看電視時一定會經過值勤室。3 樓的前後都設有 2 間房，住 3 位住民。4 樓前方一間房住 2 位住民，後方的空間規劃為一間交誼廳，平常不太使用，與家長討論時事或開會時才會用到。
<p>補充說明</p> <p>順利家住著 5 位大男孩，研究者到訪時，4 位住民坐在客廳看電視，1 位住民聽到研究者的聲音後，本來在房間獨處的他立即下來。環境很整齊、乾淨，當研究者問誰最愛乾淨時，4 位住民一同指著小林，然後說都是他的幫忙，小林很害羞地說沒有啦。最後在教保員的邀請下，由小林帶著研究參觀每位住民的房間，當然研究者都有當場取得每位住民的同意。走入每位住民的房間，顛覆研究者對男性房間的刻板印象，物品擺放整齊、放著自己喜愛的 CD 片、書籍、海報，某位住民因為蚊子的問題，買了一個立體式的蚊帳，研究者開玩笑著說，蓋上一條被子，就可以像帳棚一樣露營了，教保員立即回覆下次來試試看。這個家很特別有 3 個客廳，平日住民用完餐後就上 2 樓看電視了，1 樓的客廳是辦理聚餐聯誼活動時才會用到。4 樓的客廳做為開會之用，若住民想要使用也可以，但住民最常獨處的還是自己的房間，這個家都是 2 位住民 1 間房間，只有一位住民因個性問題，自己一間房。每位住民都有大門的鑰匙及房間的鑰匙，住民可以自由進出大門或將房間上鎖。房間及同寢的室友由住民自己選擇，但住民住久了也習慣同一個房間或室友，很少有變動。</p>			

資料來源：研究者自行整理

第二節 家，就是要有人味

「社區居住」顧名思義就是在社區裡生活，重點在於協助住民營造一個自己的「家」，其中包括硬體設施及生活方式（李崇信、周月清，2006）。簡單來說，和一般人一樣，日常生活的食、衣、住、行、育、樂等都發生在社區，在社區中生活、在社區中工作、在社區中與人互動、與家人也能維持適當的聯繫與關係。社區居住服務的目的是要提昇智障者的生活品質，依其個人的意願及需要提供個別化的服務與支持，強調住民可以自主、自在的選擇自己想要的生活方式。

就像一般家庭的生活規律一樣，住民進入社區居住後，通常經歷到兩種生活場域的人際互動，一是在這個「家內」的人際互動，二是在「家外」的職場與情感的人際互動，在本章節所要探討的是「家」內的人際互動。因此，進入這個服務體系之後，智障者們開始學習如何經營自己想要的生活，並與這群沒有血緣關係的家人協力營造這個家的氛圍與溫度。

這個家，跟我們一般人思維中的家不同，他們沒有血緣關係，沒有親屬關係，但是，他們跟我們一樣，有住在社區中自在生活、像一般人一樣過日子以及選擇自己有興趣的活動、規畫自己生活的權利。

住民下了班之後就回到居住單位這個生活場域，住民的生活安排因人而異，每位住民因自身的興趣都有不同的安排。住民的夜間作息安排大致上有兩種形態，一是共處的時光，也就是住民下班下課返回居位單位之後，首件的要事就是依據討論好的菜單烹煮今日的晚餐，沒有輪到要煮飯的人就先去打掃環境、倒垃圾或個人的清潔沐浴。二是在忙完了這些家務事之後，住民就進入了個人休閒的時光，有些住民外出參加社大課程、逛夜市、或是待在房間聽聽音樂、看看書，享受一個人的獨處時間，或是結伴一起在客廳觀賞著八點檔、偶像劇，然後等候著就寢時間的來臨。

教保員主要的工作任務就是陪同或協助住民經營居住的生活，教保員視住民

的障礙程度及認知程度設計相關的輔具來輔助，圖卡或圖片是特教最常使用的策略之一，大部份的智能障礙者尤其是中、重度以上，識字的能力有限，所以教保員會蒐集許多鮮明的圖片然後再搭配簡單扼要的文字說明，設計出屬於這個的家的菜單及行事曆。教保員不傾向幫住民完成這些事情，在輔具的運用之下讓住民能夠獨立完成這些活動。

一、住民的日常生活與互動

(一) 一起吃飯，是角色學習，也是生活與人際交流的核心

白天住民在安排之下前往職場上班或中心上課，傍晚時段大家下班下課之後回到了大家共同居住的家，烹煮晚餐是每個家很重要的大事，社區居住是為了獨立生活來做準備，住民能料理自己的三餐就是一項很基本的能力。教保員蒐集許多鮮明的圖片然後再搭配簡單扼要的文字說明，讓住民認識這一道菜的煮法，日積月累之後變成住民們專用的食譜，只要翻一翻食譜，在教保員策略的支持就完成了這一餐的料理。

他們的廚師，翻過來，今天廚師要煮什麼菜，我們也有圖片，我們的食譜是圖片，所以我們在家庭會議裡會去討論：我是禮拜二的廚師，我要煮什麼菜，有些人語言能力比較好就會從肉類的食譜裡面告訴大家，然後從菜裡面告訴大家。然後他們的食譜很有趣，那時候在討論要怎麼讓住民清楚的時候，那個煮出來是一盤菜，旁邊是需要的材料，譬如說麻婆豆腐，要豆腐、要什麼、要什麼、要絞肉，食材在這下面，出來是這個。所以當他們要煮什麼菜，他們就很清楚了（A14）

主廚的產生及菜單並不是由教保員指定而來，而是每週或每個月的家庭會議討論而來，通常有主廚的人選之外，還會配搭副主廚，採輪流的方式料理晚餐。有些住民要完成晚餐的料理，這過程中還是需要教保員在旁協助或提醒。有些住民可以獨當一面，需要在前一天先看看冰箱有什麼食材，腦筋動一下或是跟教保

員討論一下，當天晚上就做出簡單的3菜1湯來，這也是累積多年社區生活的經驗而來。

..再來就是要負責煮飯的，他們都會輪流，煮一個禮拜，我們都會支持，如果煮飯的時候，時間已經很晚了就先煮飯，那他煮飯的時候我們就陪同支持（D02）

看家園的材料，剩下哪些，或是前面沒有煮完，或者乾掉有些是要泡發的，她看著這些就開始想她明天可以怎麼煮那些料理，那當然她想完會跟我講，我就會提建議給她（B24）

煮好飯的同時，其它住民也都忙完了自己的事，大家一起坐在餐桌上共進晚餐，享受著簡單的美食，用餐後的餐桌、餐具清理也都有負責的住民。

（二）家事清潔，是責任落實，也是相互批判的議題

家事清潔的品質度、落實度也是住民很在意的一事件，包括餐後的餐具清理、衛浴區域、客廳、寢室的打掃。每位住民都有自己本身的習慣、清潔的技巧、方式、品質的認定度，同樣是一件清掃工作，同樣的清潔方式，有些住民覺得這樣做就很乾淨了，但也有些住民覺得不夠乾淨，有時住民小偷懶一下未按時執行或清潔工作不落實，這樣的結果會造成下一個使用者感到不舒服或不認同這樣的清潔方式，就會大聲嚷嚷「某某洗得不乾淨」，這些直白的言詞，造成當事者有被指責的感受，在自尊心受挫或羞愧轉生氣情緒的情況下，產生了言語反擊的機制，雙方即限入冷戰或不講話的局面。住民們自然而然盡責職守維護家的整潔，除了做好自己負責的家務工作之外，也會關切其它住民是否有把自己的事情做好。

還有洗碗的部份，有住民碗洗不乾淨，住民要使用那些鍋子時會發現洗不乾淨，進而

造成住民之間的衝突，就會去找她說，造成語言衝突而不開心（E42）

他一個人自己住 4 樓，很聰明，4 樓浴室不用，就不用洗。我怎麼會知道，有一次 4 樓廁所有拖把，其它住民會去拿，1 樓也有，4 樓也有，有的人就會去 4 樓拿，有一次去放，順便尿尿上廁所，被 1 號唸，你怎麼在這上廁，我就沒有在上了，這多好笑... 這些孩子很聰明，沒有用就不用洗。很可愛沒有用不用洗（F27）

(三) 多元夜間活動，有樂趣共享的討論，也有想法相左的衝突

當大家忙完了家務事、個人沐浴清潔之後，開始享受下班下課後的悠閒時光，大家一起坐在客廳觀賞有興趣的八點檔、偶像劇、電影或綜藝節目。

5~6 位住民都來自不同的生長環境與背景，有自己獨特的思考、習慣、行為表現，各具有自己的特質，同樣的一件事有不同的解讀與觀點。尤其在電視、電影情節上，共鳴之處彼此同聲贊賀；出乎個人的意料之處，討論聲四起，過程中散發火藥味，有些住民沒有入戲太深笑看而之，而入戲太深的住民開始有了評論，當彼此觀點相左時，爭吵的局面即將爆發，其它住民見狀立即勸和。

口語啦、生活上啦，為了看電視啦，可能他要換這一台、他要轉另一台，就會起爭吵（D25）

1 號跟 2 號有過爭執，原因很好笑，他們兩個排名 1.2，他們在看連續劇在講劇情，在討論劇情，1 號就說：我認為這個人怎樣...，2 號就說：他不會這樣啦！兩個人都有不同的觀念跟判斷不同，觀念不同時候，結果就要吵了起來，其它人看到就說劇情都是導演編的，沒有什麼好生氣的，當時 2 號選擇不跟他正面爭，就自己去 3 樓房間不理他（F40）

居住單位座落的地點幾乎都是在市場機能良好的環境內，這也是開辦單位做租屋選擇時的重要條件。鄰近市區、交通便利，以住民生活機能的方便為考量。居住單位會善用社區中的設施設備，公園散步、超市購買日常用品、逛夜市、學校運動都是住民夜晚休閒時光的好去處。外出時教保員也不一定會陪同，有時是住民自行結伴同行，有時是全體人員一同外出到公園運動、散散步、逛夜市。

像我們附近就有一個公園，我們 1.3.5 都會去那做活動、健身，那裡有健身器材，固定行程，1.3.5 晚上 7 點，我們會帶出去，每個禮拜 2.4 我們走路 15 分鐘會到，有一個夜市，固定 2.4 夜市，他們很愛很愛夜市，都會很期待，我們都會去買一下點心 (F07)

自由活動，但要告訴我一聲，沒有規定幾點回來，自動自發在安全時間回來，他們知道。明天要上班，自制力還不錯，看能力狀況才會跟，一般 5 號跟 6 點，沐浴用品沒了，我會陪他們去買都用走路去，比較遠會騎機車，其它人就自由活動，他們晚上看電視都在旁邊，就一般人跟家人一樣 (F56)

在附近騎腳踏車、散步、跑步。對啦，附近有工商跟國小，孩子有去操場走一走(E07)

有些住民也會選擇利用晚上的時間前往社區大學修習感興趣的課程，住民自行搭公車或騎腳踏車前往，平均每週一次，教保員會視住民的能力採取陪同上課的策略，起初會一起陪同，待住民熟悉了課程的運作、環境之後，教保員會放手讓住民單獨前往上課，並非所有住民對社區大學課程感到興趣，有些人會選擇在居住單位好好休息、看電視、做自己的事情。研究者探訪某單位時，剛好住民正在煮晚餐，教保員告訴研究者，住民很忙，待會吃完飯要趕著出門上課了，沒有要外出的住民在留在家中休息做自己的事情。

我們曾一起陪孩子去上社區大學的課程，他們自己騎腳車去，就是找課程出來，問有沒有興趣，然後再去報名，沒有報名的人就自己在社住休息（E08）

（四）直白的情緒宣洩，需要同儕的人際支持

我們在日常生活中，經常會出現不同的情緒，例如：喜、怒、哀、樂、懼怕、嫉妒、憂愁等。情緒本身沒有好壞之分，只是當我們生理上或精神上受到外來刺激時，會引起的心理反應，這些反應就是情緒，情緒亦是反映個人需要的一種訊號。智能障礙者也是不例外，由於他們對本身的情緒掌握力較弱，因此常由情緒主導行為表現。住民的情緒也是受外界的事務而有所影響，他可能因白天在職場的工作表現不佳受到雇主或同事較多的關切產生了諸多的抱怨，或是假日返家時與父母的爭吵，這些因素導致了住民情緒的產生，住民也是需要傾吐的。當住民回到居住單位後，情緒開始如洪水般的傾洩，發洩在硬體設施上製造聲響、找另一位住民述說今日的委曲、更甚是發洩在某位住民身上。住民們不知該如何處理這樣情緒問題，有時在無法安慰對方之下，自己也陷入負面情緒之中，這時候教保員就會出面協助。

有的住民會一直抱怨職場對她不公平、一大堆的，講很多。就是她回來，她就會跟另外一位同樣是去職場，她們剛好是兩個人一間。一直講，然後長期聽下來，那位住民就是有使用憂鬱症的藥，她會覺得，我每天都聽妳的，而且每天都很負面，然後我好煩，有時候我想要一個人，可是妳一直找我講，然後大概這樣子一兩個月之後，那位住民有一點生氣，應該說也不是算發作，就整個那個憂鬱症有點類似發作，她不斷抱怨，我不想聽，妳一直要那個講，怎麼樣的。那後來她發了一次之後，她們兩位就幾乎不接觸（B34）

有時候住民的情緒很好猜啦，回來打開門的聲音就知道開不開心了，我們一個他只要每週回家，回來之後一定有情緒，因為他媽媽也是障礙者，時常兩女大小聲，他回來之後就兇其它，所以其它住民看到之後，就會說又來了，有時候氣到會很兇他說我又沒有惹你 (E29)

小 A 如果事情沒有做好被老師唸或被職場唸時，回來會把情緒發洩在小 B 身上，小 B 又不敢對小 A 怎樣，就對其它住民生氣，那時所有的住民都很氣小 B，但這種事情常常發生，久了之後，大家發現是小 A 把小 B”吃夠夠”，那時還勸小 B 不要理小 A，跟老師說小 A 都在欺負小 B (E31)

(五) 維持家的和睦，是住民共同的生活學習

若以中國人的民俗來說，大都習慣與父母同住，原生家庭就是我們第一個家。當然在某些例外的狀況之下，有些人無法在原生家庭成長，在一些的考量之下可能是在寄養家庭、機構長大的。住民因著不同的因素住進社區居住這個家，在這個家裡面偶爾會有爭吵發生的時候，但有趣的一個發現，爭吵的雙方，其中的一方會選擇緩和，回到自己的房間冷靜，維持這個家的和諧，不致於發生重大的衝突或爭吵的事件。而某些住民見狀快吵起來或已經有些口角出現了，此時會扮演和事佬的角色，介入並勸說爭吵中的兩位住民，釋懷此事，請雙方不要生氣。

都是單方面，不會兩方打起來，還沒有遇過，一方沒有還手就會 DOWN 下來，住民在這個地方維持和諧，很厲害一點，如果 1 號跟 2 號吵架.....就 2 號就會離開了，2 號也不跟 1 號再爭執下去了 (F42)

他本來就是比較是阿伯的個性，會說「那又沒有什麼事」講一講，兩個人就沒有吵架了。就是會有那個角色 (D29)

她們會，可是實際上她們之間的溝通其實有一些會分享像手機呀、偶像劇呀，有些人會說跟誰不好呀、妳怎麼樣呀，還是蠻好玩（A64）

住民雖來自不同的地方，有不同的個性及生活背景，但在這個家裡面，住民們彼此協助、彼此關心、照顧對方，有時還會擔任正義者的角色，為受委曲的住民發聲，而且熱心的住民獲得其它住民肯定與讚美，即使出了一些小錯誤，也不受其它住民的挑剔或苛責。

不會，沒人會嫌棄，大家都會很讚美他，如果犯了一些錯誤，人家也會原諒他、感恩他做了那麼多事，他也不會去跟大家計較，天下事情都會主動去做（F46）

他又可以支持比他晚住進來的住民到社區裡面去使用社區設施（C17）

這個家的組成雖然是沒有血緣關係的家人，但住民彼此照顧及關心，輪流為家人烹煮營養晚餐，做好清潔品質的把關，閒暇之餘大家彼此聊聊白天發生的事情、電視電影的情節，談論到高潮之處難免會有爭吵的火花出現，有人會勸合，有人會忍住情緒轉身離開讓自己冷靜一下。這裡有關心、有堅持、有爭吵、有和樂、有責任，這就是這個家的氛圍與溫度。。

二、教保員的角色

住民是這個家的主體，教保員是一個支持的角色，在這個氛圍之下，教保員如何發揮自己角色與功能就顯得非常重要了。教保員不會把自己定位在只是老師的角色上，在服務的過程中教保員會一再提醒住民不一定要叫「老師」這兩個字。教保員反而認為自己是陪同者、家人、朋友的角色。

(一) 淡化「老師」的權威稱呼，成為住民的陪同者

有時碰到住民產生情緒的問題時，教保員會站在傾聽、安撫的陪同者角色上。

我們在隔年的一個年度目標，各家在家庭會議當中就提出這，那剛開始住民很不習慣，可是現在時間一久就慢慢習慣，像現在有住民叫我姊姊，有人叫我阿姨，其實都OK(C27)

因為我們在家園不會叫他們叫我們老師，叫我們姊姊或名字。就是我們不想讓她們錯亂，覺得這裡好像就是學校，她/他要叫我們老師，所以她們通常都是直接叫我們名字(D10)

像原本剛開始為了要打好那個關係，對呀！就叫我們陳媽媽，後來大概過了1~2個月關係搞好了，也太不尊重我了，因為所謂太不尊重我，他們會覺得媽媽這兩個字還是代表著嘮叨，然後不要斷的那個，我沒有辦法告訴他們，我會開玩笑說「這走在外面聽起來我太老，叫姊姊好了」，然後4個就說「叫不下去啦」，其實也不適合當姊姊，後來我現在聽到就覺得很好笑，他們就叫「陳姊姊媽媽或是陳媽媽姊姊」(B18)

(二) 像家人的角色

男的教保員會叫住民稱呼他為大哥，女的教保員在稱呼上會以姊姊、阿姨或是媽媽為主要，在這裡的照顧就如同我們在家中媽媽給予的照顧與關心，關心住民的三餐、吃得有沒有營養、生病時的身體照顧、天冷有沒有多加件衣服、戴帽子…等。

那妳媽媽的角色就可能會是她生病的時候，那你就會說你的身體怎麼都不顧好，可能就是說要出門了，要記得戴帽子呀(D12)

因為有的發作是突然的，那我就那個時候就會以類似比較像媽媽或者是護士的角色，因為她們從日常生活中看我處理她們那個的小病小痛，就是覺得我多少基本上的知識還是有的(B38)

教保員不會只有侷限在媽媽這個角色，因為媽媽的角色帶有嘮叨的意味，過多的關切反而引起住民的逃避，或者媽媽的角色，反而養成住民的依賴習慣，所以有時教保員也會把自己當作住民的兄姊般，營造像家人般的相處，住民也因為這樣的關係，感受到更多的接納及關心，而願意跟教保員分享，減少教保員把住民當作一位依賴者來看待。

(三) 如同朋友的角色

當住民可能因為職場的問題、同儕相處的誤會而產生情緒時，這個時候的教保員就是一個很好傾聽者，靜靜地聽著住民訴說對方的可惡、抱怨自己的不開心，教保員如同朋友般的給予安慰與情緒的支持，讓住民可以放心宣洩自己不開心的情緒，也因為教保員這樣般的給予支持，住民反而很放心的跟教保員分享自己的喜怒哀樂，而不用擔心被責唸自己的不對之處。除了情緒支持之外，住民有時遇到的感情問題、必須做決定之際，教保員提供諸多的方法及建議供住民參考，最終的決定與選擇仍回到住民的手上。教保員以朋友的關係，較能取得住民更多的訊息的分享，所提供的建議也較能深入住民的腦海裡，而促使住民更多的思考。

然後孩子有情緒的時候，要考慮到當下情緒，可能看電影哭了，以朋友方式衛生紙給他，安慰他不要哭了(E41)

所以我大概就會比較以朋友的立場來建議，先以朋友立場建議完了之後，接下來就會告知她們說「那妳們，我住在裡面我要照顧妳們，所以這個我也比較好方便照顧這樣

子，上來我一次可以看到」…這個時候我就會盡量用朋友的角色(B37)

在與住民的朋友關係裡，彼此的關係是相等互惠，住民也會替教保員過生日，大家共同討論慶生地點及方式，教保員生病了，住民會想要前往探視，為術後修復中的教保員烹煮養生食材，分享自己製作的有機香包。

像我生日，6號就會說要請我吃牛排，我們就挑一天去吃，就是他們分攤錢請我吃，這是很不一樣感覺(F32)

就像我這次去開刀，然後有學生送那個香草，那它會乾燥。我就跟她說「我要開刀，病房都是那個味道，妳可不可以幫我弄一個類似香草的那個藥包，然後我要掛在我的病床那裡」…然後她就很有成就感。她就去把我那個蚊帳的床頭又幫我夾2包(B41)

當教保員需要幫忙時，住民們義不容辭的立馬答應，教保員偶爾的一個示弱舉動，表明自己的不會，等於是給了住民一個表現的機會，住民因此有了成就，更多看重自己的能力，日常生活隨機的安排這比特定的訓練來得更有效。教保員這樣的用意無非也是讓住民肯定的自己的能力表現，在這個家裡面不只是教保員的支持外，住民間的支持更是重要。

然後有時候會刻意比較說，比較像讓她們知道說這件事我不行，那要需要妳幫忙，那她們會行，那其實她們原本就一直希望別人，要嘛用一般人的對待方式，要嘛就是展現出她們真的很喜歡，一直會很想刻意去展現這一塊，那當我請妳幫忙我做什麼的時候，她們會很喜歡、很高興、很樂意的去做。尤其請她做的都是一般的(B39)

換燈管我有懼高症換不了，那我就會說「老師好弱哦，很怕這種高度我爬不下去，我

年紀這麼大了，這個動作不靈活」。就是在適時的時候要示弱，所以她們就會覺得我這個行，我來幫忙，然後她會炫耀(B40)

(四) 在特定職責下，仍需保有的師生分際

教保員基於這份職務的責任及要求，除了上述的家人關係、朋友關係之外，教保員仍有老師的角色與功能在，也就是師生的關係。當住民出現了職場的問題、教保員必須介入處理時、這時候老師的角色就會出現，明白告知住民對、錯之處，要求住民遵守相關規範，這個時候就會有較嚴厲的告戒及指令。再則，基於環境監督之責，留意居住環境的整潔度，適時的管理角色是必要的。社區居住強調 ISP 的執行，教保員是主要的支持者，對教保員來說執行 ISP 是一件必要的工作，是不容馬虎的，教保員也較嚴謹看待 ISP 的執行。針對住民想望，擬定相關目標與執行策略，它是規範也是成效的依據，教保員可能運用日常生活情境或特選定一對一時間來執行。

當孩子能力需要教，還是那些能力不好要再加強，我們會放到 ISP 裡面，這時候會

是老師的角色，會問孩子有沒有需要去買什麼物品，去列清單，孩子例完清單之後，再決定這個月或這個禮拜哪一天一起去購買所需要的生活用品，或是早餐想要自己煮一些東西，一步一步的教(E08)

老師因為就是是執行 ISP 的時候，確實是教保員的角色，可能我們寫到每週要 2 次，那我們就是每週一定要執行到兩次，就是這個部份就會比較是教保員的角色(D12)

因此，教保員身具老師的的角色，他要發揮的功能有教導、提昇住民的能力、做好環境品質的監督、帶領住民規劃生活的安排，以回應組織對於這份職務的要求。

此外，教保員可說是單打獨鬥在外生活，隨時有可能遇到總務修繕的狀況、像是沒有水、沒有電、燈管不亮、馬桶阻塞…等。或者住民突發的狀況，像是生病、鬧情緒時，這都是考驗著教保員應變能力。在研究中發現，普遍認為擔任社區居住教保員需具有獨立性強、好的情緒管理、大小事都能勝任處理等特質。

我覺得在這個社住裡什麼都要包辦，對！什麼角色都要做，修理東修理西，就要自己來了，水電可以就自己來的就自己修，不行的我們就自己花錢請水電來處理(F52)

我們一個家的每一個教保員都是單打獨鬥的，遇到這樣的事情其實要EQ很好的工作伙伴才能立刻轉化，否則在這麼低迷的情緒狀況底下就很容易做出不適當的舉動(C36)

我們家園教保員都很厲害了，要不就是我們沒有支援，社住沒有支援，妳一些醫護什麼都沒有，社工、督導，妳半夜要找人家，或是臨時人家根本不可以隨時，因為人家都已經下班了，所以有一些事情能自己處理就自己處理(D28)

三、教保員的支持策略與技巧

社住教保員是一份不簡單的職務工作，陪同住民們生活中在社區中，可說是一個單打獨鬥的工作，在面對住民諸多的狀況時，若本身沒有緊急應變的能力或技巧時，可能無法勝任這份工作。教保員在面對住民間日常生活中所出現的狀況或事件時，教保員的應對是很重要，這攸關這個家的氣氛好壞、住民在這個社區中的生活是否順利進行，教保員如何支持住民的日常生活，其策略及技巧如下陳述：

(一) 輕鬆化解

當居民有衝突或狀況發生的當下，教保員的一個介入的方式、採用的技巧、處理的口氣與態度攸關這件衝突事件是被化解或是有如火山暴發不可收拾。教保員處理的當下首先以談諧的口氣緩和當下緊張的氣氛，發揮和事佬的角色，請雙方不要生氣，將彼此被誤解的關心，由教保員解釋一番之後，化解雙方的情緒，放下不開心的事情，彼此仍要和樂相處。

我一般會去講一下，去跟他講一下，開玩笑的口氣緩和一下，跟他說，好像說...沒這麼重要...只是劇情討論，那是導演編劇就編，猜對猜對，猜不對就猜不對，也沒不會怎樣。就是衛生紙放下去洗，至於下次小心點，多一個人來把關這樣 (F45)

我都是比較傾向當和事佬的角色了，叫兩方不要那麼愛生氣，彼此都沒有那個意思，大家住在一起就像是一家人樣，他也是關係你、為你好，沒有什麼好生氣，叫他們不要再生氣，不要不跟對方講話啦 (F48)

(二) 打圓場

即使說話的那方已經造成對方受傷，教保員化解尷尬的場面或氣氛，將居民的直白化解是另一種方式的關心，從中讓對方知道他的善意，只是用了不適切的方法。教保員在顧及雙方感受的前提之下要熟知每位住民的性格，該用什麼話語、什麼技巧都要非常的熟稔，其實這是住民的家，無論誰對誰錯都有權利獲得安撫及接納，住民在教保員的按撫之下，情緒可獲得舒解。

說她煮的飯不好吃，像這樣就會傷害到人家，那就可能聽起來不舒服哦，等一下吃完飯，我們再聊。那就會說妳看起來胃不太好，妳是要吃完還是怎樣，還是要吃少一點，就會用這個技巧，吃飯的時段，妳就要很快很順利的吃完，我就會這樣跟她

們說 (A66)

我就說「怎麼啦！還沒有進門就聽到很大聲」，唸人的那一個就會說「她摔鍋」，我就會問說「請問，她為什麼會摔鍋」？她就說「我唸她」，「妳為什麼唸她」？「她這個沒洗好、那個沒切好」，她就講了一點，我就說了「可是妳唸了多久」這是第一個，還有「妳唸了幾遍」，還有「我記得我跟妳提過她眼睛不太好」，因為那一位眼睛好像快 1000 度吧，「我記得我跟妳提過她眼睛不太好」，「妳確定妳講的她看得清楚嗎」？她就說「我以後不要管了」。我知道妳很會煮，就是這裡也是要稱讚她，「妳很會煮，但是再多體諒她一點就更好了！」「男朋友看到妳這個樣子恰北北不就嚇壞了」，因為有的就是想要交男朋友。我就說「所以性情改一改，然後再把脾氣改一改」，我不知道還講了什麼啦，然後她就笑了，後來我就說「這樣好了，她既然去幫妳們兩位煮了，那晚餐後特別的我去買飲料請妳們喝」，那大家都開心了。我從頭演戲演到尾，那後來就漸漸會改 (B29)

教保員在緩和氣氛的當下，很重要的一個原則就是不訓斥、不指責對錯，協助住民完成當下要做的工作，像是繼續煮完這頓餐點、大家用完餐、家務事如期完成。

(三) 啟動家庭會議

住民是這個「家」的主人，凡是與這個家的大小相關事物，像是修繕費用的支出、訪客的接待、餐點的烹煮、休閒活動的安排、家事的分工、心情的分享…等，都會透過家庭會議來表達自己的想法或意見。

他們知道家庭會議是一個表達他們自己意見的地方，而且表達出來的決議一旦是開會的人都同意之後，一定會去支持，所以在這個地方他們是可以暢所欲言，而且在這個

地方他們是重要的，所以我們就會利用這個家庭會議去討論很多的事情（C29）

因為基本來說，她們感情還不錯，私底下就已經在討論了，然後她會寫出白紙黑字，她們就會覺得要是有所抱怨寫在上面不太好，會破壞感情。所以對她們來講還是覺得提正事（A27）

在家庭會議的運作過程中，教保員是要適時協助住民去思考做這個決定帶來了什麼影響，當你不想做時，有沒有替代的方式，又想不出解決方法時，教保員本身就要想好備案，然後提出來，以建議的方式，供住民參考，然後再請住民們決定是否可行，即使這個方法或分工是教保員的建議，仍是要取得住民的同意下才採用或執行。

那我們就回到家庭會議，開大場的家庭會議，一些開會，我們就會找一兩個，問他們「你們想要一個禮拜每天在家園吃早餐的舉手？有沒有人想要一個禮拜有一天去外面吃早餐的舉手」，那就有 1-2 個舉手之後，就慢慢地就有舉手，就這樣子的，我們透過討論，不是誰說了算（A19）

住民與住民之間一定要了解彼此的想法，更要為自己所做的決定負責任，在自我倡議中更要自我負責，學習為後果來負責，相對地，因住民的聲音、需求被看見了，自然而然相當重視這個家庭會議。凡從家庭會議討論出來的決議代表著是我們這家子的事，不容於馬虎及模糊。即使住民可能因口語及認知的限制，教保員會搭配相關的圖卡或教具，來輔助這個會議的召開，清楚的呈現會議的重點。教保員在服務過程中仍沒有忘記住民是這個家的主人，更是這個會議的主席，具有主導權及參與權，所提所想是被尊重的。

他們在家庭會議的時候會去討論，我是主辦人，我想要主辦，在這個生日會裡我想要去哪裡吃飯，還是說我要用什麼形式，就是說，更多的部份讓他擔負一些責任，然後讓他知道他的本份 (A10)

跟他們一起開過會，這個輔具這麼清楚，他們就會很表達，透過各種管道，而且他們很喜歡決定，就很愛決定，就不能改，而且他們很清楚的，在家庭會議決定了 (D16)

每個單位極為重視家庭會議的召開，在行政管理上從要求每個月開一次、兩週開一次、每週開一次等時間規定，到會議討論主題像是菜單、行事曆都有明確的規定，而導致教保員在服務執行中發生規定與實事不符狀況，但在這規範下，教保員仍是要遵守行政管理的要求，即使如此，教保員仍沒有忘記家庭會議存在的目的，若不透過這樣的方式，住民很難去意識到自己在這個家的重要性，也不會去體驗到意見表達的權利，所以家庭會議它可說是住民一個自主、自決、權益表現一個舞台。

當住民為了日常生活事件而產生爭吵或衝突時，教保員的立場是不訓斥誰對誰錯或是當下裁決誰該負責，如前面所述除了化解衝突氣氛之外，教保員會提醒住民將爭議再帶到家庭會議中來討論。教保員提醒住民啟動討論的機制，在會議中讓所有住民都有意見表達的機會，每個人都可以說說自己的想法、感受，將誤會之處澄清，將每位住民的心聲在會議中真實呈現，落實住民是這個家的主人的理念。

(四) 補救行為

當住民在某些因原之下出現耍賴或鬧情緒的行為，而未將自己該負責的事情完成時，教保員在尊重住民的選擇當下，也強調住民自我負責的表現，讓住民選擇用其它的方式來完成，同時也維護住其它住民的權益。

因為別人菜煮好了，你沒煮飯，你自己來選擇，你要怎麼來處理沒有飯這件事情，這就是問題處理的支持，當然他會耍賴不願意處理，那就要看我們的支持策略如何引導他如何去處理，這當中就有技巧，這個引導就要能讓他不能反駁，畢竟他不煮飯就損害到其它住友的權利呀！別人都煮了、別人都做了，就只有大家沒有飯吃，我們曾經過，你去買飯（C61）

（五）同儕壓力

住民都是這個家的一份子，理當為了這個家要共盡心力來維護，住民見到其它住民都做到了，也期許自己要做好，運用的這樣的氛圍，住民彼此之間自然會出現制衡的作用，彼此督促，若對方做的不好，也會找教保員投訴。

我們會希望培養他們榮譽感，用培養榮譽感的部份幫助我做這個工作，對，別人是輸人不輸陣，就是說大家都這麼做了，我也不會輸給別人，所以用同儕的力量來去制約他們，對，一定會說話呀，就算不會說話也會用肢體動作，也會投訴也（C62）

（六）同儕合作

住民跟住民之間在相處上難免會因彼此個性不合而出現爭吵或耍小手段的狀況，教保員為了不再讓這些爭吵事件一再發生，同時也要避免雙方出現更嚴重的爭吵，教保員會製作雙方合作的機會，彼此監督家事的落實度，彼此合作來完成。

對，用溝通，然後去想策略，所以那一天教保員在很晚了就賴給我，他說這個問題總要解決，這種**真的有退冰，但**華又拿上去，我們也很擔心啦，他想到很晚賴給我，我明天早上就這麼跟他們講好了，他就寫了現在以後輪到這個誰備餐，就要邀請許**陪同她一起退冰，那許**有責任，但不是叫許**幫他做，因為許**會去幫他做，這個

A 呢就坐享其成什麼都不做，這樣不行啦，那他只好來跟他們討論讓他們同意，以後輪到備餐時就要去邀請許**一起來退冰，那這樣子就是說，許**記性好，就算她沒有退，她也會去促使她去退冰，第二個就是她有責任了，那假如東西還是在上面，那許**也是有責任了，那就是制衡她們不會有小動作，我就說我很贊成你用這樣的方法 (C68)

(七) 口出威脅

有時候在教保員緩和了氣氛後、安慰同理、策略使用之下，仍無法改善衝突事件時或出現動手的動作時，教保員口語威脅便會出現，威脅著住民可能會被社工送回去機構或是離開社住，往往住民聽到這樣的警告之後會立即緩下高漲的情緒。口語的威脅是使用的下下策，教保員無非都是希望住民能夠快樂地在社區生活，不樂見回到機構或是過著沒有品質的生活，所以教保員們都會盡量的嘗試各種的策略，化解住民日常生活的人際衝突，快樂的生活。

我該兇時還是會兇，可能他們都了解我了，我大聲就表示我很重視這件事，差不多就好，要是一方有做出要動手的動作，我很嚴厲制止，然後有些威脅，要送回去本院，他們都還好啦，我出面處理，他們也不會太怎樣啦，畢竟大家都住在一起，大家都會互相勸啦 (F49)

在這個家裡面，教保員是溝通樂、公道婆、更是黑臉，身具多元的角色，當住民們彼此有所爭吵時，公道婆的角色就要出來，找出問題所在，化解彼此誤會及衝突，而這個家氣氛有些沈重時，這時就要談諧、和事佬的身份來化解緊張氣氛，當事情或情況有危及到個人權益及安全時，這時候教保員也會板起臉來下重話，讓住民知覺事情的嚴重性。

第三節 住民在職場上的人際互動

工作對於一般人來說除了具有謀求生存的意涵之外，它更具有使人達到自我實現之最高境界的功能。就業對身心障礙者而言，具有自我選擇、個人目標人生意義導向及自我實現等個人性的意義，同時也是身心障礙社區參與、人際網絡建立的重要途徑，就業也讓障礙者與社會連結，體驗不同的生活（林沛伶，2006）。智障者也因就業讓生活產生改變，獲得更多學習與成長的機會，並且能發揮潛能自我肯定，提升生活品質擁抱夢想，改變生命（夏宜珍，2014）。住民到職場工作不僅僅是與一般人一樣享有工作的機會與權益，藉由就業的機會，發展工作的能力，看到自己具有生產力的一面，在職場的場域中學習與同儕、同事、雇主如何應對及合作，就業讓住民用自己賺取的薪資來支出自己所有生活開銷、還可以幫助家裡，為家中經濟付出一點心力，住民擁有經濟獨立的自主，獲得成就感，增進了自己與社會的參與及融合。

一、住民的就業型態

大多數的住民在公部門就業資源或是機構的協助下白天進入職場就業，就業的型態可分為一般型就業、庇護型工場及支持性就業。

工作來源的取得彰化縣及台中市也都不太一樣，彰化縣 F 單位本身就有承接就服資源的服務，從機構住宿教養的服務對象中篩選 6 位具有工作能力的智能障礙進入職場工作，後來該單位成立社區居住服務之後，這 6 位智能障礙者便成為第一批的住民至今，住民若在職場有狀況時，第一個接獲訊息的窗口便是就服員。E 單位的工作來源以主責社工自行開發職場為主，鮮少用到公部門的就服務資源，該主責社工透過公關部門的資源連結、人力廣告單徵人啟示取得工作資訊後，親自己電聯或拜訪雇主，尋求可能的工作機會，雖然該單位設有水餃工坊，但會評估住民的工作能力、表現及個人特質為其媒合適合之工作。

彰化縣的居住單位，住民就業型態以一般型就業為主，工作的類型分為三大

類，一是食品類，手工水餃產製人員，屬於論件計酬，這是某基金會成立之水餃工坊，提供社區身障者就業的機會。住民的同事有智障者及肢體障礙者，上班時間為週一至週五早上 8 點到下午 4 點，中午約休息 1 個鐘點，週休二日，但遇及水餃庫存量不足或訂單大月之際，住民週六就要配合出來加班。二是傢俱類成品包裝，此工廠為下游廠商，是否需要加班以上游公司訂單的大小月為依據，上班時間週一至週五，早上 8 點到下午 5 點，中午約休息 1 個鐘點，此工作型態是配合輸送帶進行成品包裝，雇主在人的安排上將住民與非障礙同事相互配搭，以確保輸送帶輸送產製流暢。這兩類型的住民平日是騎腳踏車上下班，若遇天候不佳時，有開車同事會主動提供交通協助，接住民共同上班。三是零件材料包裝，上班時間為週一至週五早上 8 點到下午 5 點，中午約休息 1 個鐘點，週休二日，不用配合加班，雇主派自家的人力指導住民工作或同組，住民們並不會被分配在同一個部門或組別。此工廠位於工業區，由雇主連結交通車定點接送住民上下班，車資由住民平均分擔。彰化縣的居住單位分佈在境內都會區及沿海鄉村地帶，交通工具的便利性不一，騎腳踏車或搭公車是主要的交通方式，住民若在職場有狀況時，雇主或該部門主管會主動與社工或就服員聯絡，告知工作情形或發生的問題，尋求單位出面解決問題。

台中市的工作來源大部份都是透過公部門就服務資源獲得，少數住民會自己外出找工作，但成功媒合機率低，反而由就服員的協助下成功媒合機率很高。單位的主責社工協助住民至就服資源登記，然後由就服務員媒合工作及陪同職場適應，鮮少由機構這邊去開發工作機會，這也是與彰化縣的一個單位不同之處。雇主有任何問題會直接找就服員溝通，就服員再跟居住單位做反應，服務一段時間穩定之後，當就服員結案時，與雇主或職場的聯絡窗口就交由該單位主責社工。

台中市的居住單位，住民就業型態有一般、支持性及庇護型就業，工作的類型分為二大類，一是庇護型的清潔隊，上班時間為週一至週五早上 8 點到下午 4 點，中午約休息 1 個鐘點，週休二日，職務內容負責企業或辦公大樓的清潔打掃，

平日出勤工作時會有專職人員帶領著，工作的伙伴都是同為障礙者。二是一般及支持型就業，兩類型最大的差別是有無就服員的介入輔導，工作的場域有加油站、宅配公司、餐飲業，上班時間為週一至週五早上 8 點到下午 5 點，中午約休息 1 個至 1 個半鐘點，週休二日，大部份是與非障礙者共事。因台中市為都會區交通便利，住民購買愛心票卡自行儲值，搭乘公共運輸工具上下班。若遇及住民在職場有狀況時，雇主會主動與社工或就服員聯絡，若無就服員資源可運用者，該方案主責社工便是處理的第一窗口，與雇主了解實際狀況，釐清問題真相，解決問題。

綜觀上述，台中市及彰化縣的居住單位，大部份住民白天皆到職場去工作，就業型態有支持性就業、一般型就業及庇護性就業；工時部份以全時性工時為主，週休六日，唯獨服務業住民除外。該公司本身若有進用身心障礙者，同時也是就服資源配合的廠商，雇主在工作的安排上除了派遣自家人力做工作指導之外，開放的職缺型態也早有底定，通常不會是複雜性高的工作技能，像是環境清潔、擦桌椅、洗碗盤、固定的成品包裝、定點式需要勞力的搬運…等，這類職業型態的住民更換職務的機會不高，所以當住民工作出現了不配合、閒置、鬧情緒時，配搭的同事除了出聲提醒、報備上司知情，似乎也無可奈何，因為當下並不會立即調離住民前往支援其它職務。而自行開發的職場中，因對智能障礙者不是很了解，通常接受到要前往應徵的資訊時，很關心住民在溝通及理解能力的表現，在工作的安排上與前述大致相同，通常安排的工作上不會複雜性太高的工作內容。

在職務的安排上，雇主為確保工作的品質及效率，住民必須與非障礙同事協同合作零件包裝、負責同一條生產線、餐具清理、環境打掃，既使有些住民的工作不需要與人合作完成，也受一般同事的監督與品質管控。在工作的環境中，住民除了工作態度、基本工作技能、社會技巧是工作的必備的要求，與非障礙者的同事、雇主的人際互動與交集也是每天工作的一部份，住民與同事、雇主之間有著好的人際互動也是穩定就業的重要因素之一，這也是居住單位重要的工作任務

之一。

二、住民在職場上的人際互動

大多數住民就業型態以一般性就業及支持就業為主，受訪者描述住民在職場的表現與一般同事的互動，多以一般性職場為主，鮮少提到庇護工場的住民。

以下主要呈現住民在職場人際互動的樣貌，以及教保員如何支持化解住民於家外的人際關係的問題。

(一) 上下階層關係不易掌握

在職場中，主管與下屬之間權利關係、職位階層的觀念對住民來說有某些程度的認知不清。住民以到職時間長短來衡量自己在這個職場中的地位及角色，有先到是前輩，後到是新人的認知，去教導新進主管員工，即使這位新進員工階級高於住民，他也是住民的主管，有其階層之問題，但住民不見得有這樣的認知，用自身過來人的經驗，熱心指導甚致指揮新主管做事情。

再來就是有時候做久了，就會覺得我是老鳥，我可能就已經在這裡待了5年，可是師傅可能才來3個月，就開始跟師傅講這個要怎樣、那個要怎樣（B60）

她在指揮師傅做事，重點是她負責的只是清洗，哈哈。她要師傅去倒餾水，可是那個人是大飯店的主廚。但是她的認知觀念是「我來這裡很久了，你才剛來而已」。你都不知道，我是好意教你，為什麼不聽（B61）

(二) 平行同事關係間有著支持及配搭

住民職場的同事有來自同機構的伙伴及一般的社會人士。高馨玲（2004）研究職場中的同事與顧客都是智能障礙者自然支持者，透過環境與他人的互動協助，可使障礙者達到良好的工作適應情形。雇主傾向於將住民分配至不同組

別或部門，然後交由一般同事進行職務技巧的教導或指導，雇主做這樣的安排除了讓自家人力擔任指導員之外，也是要確保工作進行的流暢性及掌握工作的品質。職場中的同事或伙伴不僅可以教導智障者的工作技巧，也可以在這項職務上一起分工合作或是相互配搭。

就是在工作上必須要跟某同事一起配合，倆人要一起完成，一位拉一頭，要包裝(F13)

(三) 直接感覺的兩性互動

住民的年紀都邁入成年階段，也開始期待兩性關係的發展，對於欣喜的異性同事期待有些的接觸與互動，用肢體碰觸對方、在工作的時間不斷找對方聊天，甚致放下自己的工作，很認真幫對方完成他的工作，導致自己工作並未如期完成，住民並未意會到做這些的舉動或表現有什麼不妥之處，認為自己是在照顧同事、幫忙同事，更甚是對於新進的員工，住民更是熱心指導對方該做哪些工作、如何做，回到居住單位再跟教保員反應今天的工作有多累、有多忙，但一一詢問之後才知道住民今天做的都是別人的工作，而自己的事情並未如期完成，職場給予了工作不配合的評價。

她在指揮師傅做事，重點是她負責的只是清洗，哈哈。她要師傅去倒餵水，可是那個人是大飯店的主廚。但是她的認知觀念是「我來這裡很久了，你才剛來而已」。你都不知道，我是好意教你，為什麼不聽。這不是她工作範圍內的。然後該她的工作，有些也會呀，我順便教你，叫你做呀。或者是過多的肢體接觸(B61)然後再來就是，跟我們一般人一樣我是女生，我對男生就會比較好，然後我對同樣的女同事同樣的工作就不見得，然後可能妳不會在妳自己的工作崗位上，因為妳，假設她的工作範圍在這，但是她，她們餐飲業中間有休息時間，她可能會跑到其它地方去，然後就去影響到別人正在工作，那人家也會不好意思當然會跟她

主管講，可是以主管來講，妳干擾到他，但是她會說我來幫她做事，可能就是幫他切菜、幫他弄什麼。但是這中間的過程就有肢體接觸、又有什麼，那回來就會說又有職業傷害，我的腳好酸、我的手又怎麼樣，對呀！男生也會、女生也會。我就說「你們不是中班可以休息嘛」，她就說「我中班都休息，都去找人家聊天、去幫忙人家」（B62）

這些的舉動與表現讓職場的雇主及同事感到好氣也好笑，有時在業務繁忙之際，還必須再撥出一點空檔時間督促住民的工作效率、品質與表現，但有時候這樣的督促並未能讓住民能意識到自己的工作表現不適切，反而造成了一些互動的衝突或誤會。

(四) 主觀感受解讀訊息的傳遞

智障者的理解力，工作能力及反應畢竟不如於一般人，一起共事過程中常出錯被其它員工糾正，糾正態度比較急切不夠尊重，障礙者會生氣或回嘴，形成同事與智障者間關係緊張（夏宜珍，2014）。

在工作的執行過程中，住民可能分心了、產量與速度無法跟上或者與同事間的工作方法及技巧無法一致時，同事基於職責的要求做好意的提醒告知或教導，當同事的口氣急切、直白，訊息表達不完整時，引起住民當下的感受是不舒服的，由於智能障礙者對於本身情緒的掌控力較弱，負面情緒再加上自己主觀的解讀下，曲解了同事的好意，對於同事所表達的言語、口氣，住民解讀成同事不滿意或挑剔他的工作表現，而職場也會認為住民不配合工作、不聽從指令。

同事是關心她，只是口氣跟技巧不是她喜歡的，也誤解人家的好意，都認為別人在說她不好，結果就生氣啦（E21）

職場很照顧孩子，頂多是講話的口氣啦，對呀，直接的口氣影響到孩子，讓孩子不

舒服 (F19)

從國內外對智能障礙者的定義，我們不難發現智能障礙者除了智力功能顯著低於常模之外，概念、社會和應用的適應技能的表現也有顯著的限制（鄭雅莉譯，2010）。概念適應技包括接受性和表達性語言、讀與寫、以及金錢的概念（鈕文英，2003）。夏宜珍（2014）發現多數的智能障礙者在溝通能力與人際技巧較為弱，需要協助與雇主、同事溝通。在職場中住民與同事或雇主溝通互動中，對於傳達的語言訊息有誤的解讀而產生不愉快的情緒或想法，所以教保員也時常不斷跟住民澄清再澄清，以確保住民真正的理解。

可是在人際關係的相處上、還有跟人說話的應對上，是他們受挫最大的的…雖然他傳達的不一樣，所以處理起來不是那樣的，最後妳會發現是那個他對於別人語言的認知理解到他自己消化成自己的，到他的表達，這中間環節都太多的變化了（B06）

住民追求工作的穩定並有固定的薪資是社區居住致力服務的一個目標。從研究中發現，當居住單位接收到職場來電的訊息之後，若還有公部門資源可使用的便會連結就服員前往探視及了解，若是公部門結案者或是居住單位自行開發的職缺，則由社工為第一處理窗口。

三、職場人際問題的因應

社工員及就服員是接獲雇主來電的第一道窗口，實地進入職場了解及溝通之後，住民白天職場表現也是必須讓居住單位的教保員知曉，教保員利用住民下班時間找機會與住民詳談，並將蒐集到的訊息再回報給社工或就服員。在居住單位，社工員、就服員、教保員在處理住民職場的狀況時，彼此有所交集，有各自的職責及任務。

(一) 社工員或就服員是雇主尋求協助的管道

林雅淇（2008）研究發現雇主在管理智障者員工期望相關就業服務機構人員支援，認為透過外部機構協助可強化智能障礙者產能與協助解決智障者相關生活及行為問題。

當就服員或社工接受到住民今日在職場所產生的人際衝突事件後，第一件不是用電話跟雇主解釋原因，而是立即前往職場探訪雇主，實地到職場去跟雇主溝通，傾聽雇主的心聲，了解事件的原因及經過，協助雇主找到原因，評估住民做出此表現可能的原因及動機，探訪最重要的一個目的，除了是住民就業支持外，也是成為雇主一個強而有力的後盾，住民有任何的問題是雙方（雇主與居住單位）可以協同處理、商討對策的。是故，社工員、就服員、教保員都是住民在職場穩定就業的支持人力。

我常常跟社工來說我們到職場關懷，其實我們不是去，最主要的目的不是去關懷我們的住民，因為我們的住民常常看到，每個禮拜社工都會見到1次，對不對，我們去關懷我們的的雇主，讓雇主可以跟我們抱怨一下，我們心智障礙的朋友一定有限制在，就算不是心智障礙朋友，我們雇主也常常對某些工作人員抱怨，那其實提供一個抱怨的管道，讓他們知道住民是我們支持的，那裡做不好，那裡需要改變，我們是可以幫忙的（C40）

對雇主這邊我們都先接受，我們也不急著去反駁，然後我們再去問清楚是哪一件事，可不可舉例給我們聽，舉例之後，資深的社工就可以判斷了...那這個部份我就會去判斷到底是他聽不懂還他耍脾氣，工作態度的問題，因為每個人都有不懂的情況，在不懂的情況之下我們就要去做溝通，用他懂的話語跟方式來告訴，來跟雇主說，所以說，譬如說被投訴他工作偷懶啦，但是我們就問什麼原因（C46）

(二) 教保員的支持策略與技巧

在與雇主溝通上經由就服員或社工介入處理與了解後，就所蒐集到的相關訊息及採取的處理方式，再知會給教保員知情，然後由教保員導入相關的支持策略來改善。這個時候教保員以自身的實務經驗及對住民特性的掌握，開始發揮抽絲剝繭的功能、發展有效的策略，教保員採取的策略與技巧如下列所述：

1. 情緒支持

當教保員從社工或就服員知曉了住民在職場發生的狀況之後，教保員首先要對住民做情緒的同理及安撫，住民也是喜歡聽到好的評語或稱讚，當接受到不好批評或指責，就會導致負面情緒的產生。而這些負面的感受是不開心的、生氣的，回到居住單位之後會將情緒發洩在房友的身上、或是進門時製造聲音、逃避教保員的關心及問話。

會講說另一個住民怎樣，事實上沒有，因情緒不好牽連到其它住民，生活中不順意或誤會，藉由這個機會去發洩在職場發生不愉快事件，回到社住還是影響自己私人環境，不會去破壞公共區域 (E19)

摔門也會啦！包包用摔的也會呀！關門關得很大聲呀！然後開始做自己的工作的時候就"乒乒乓乓"這是典型情緒發洩，那通常他們不會講，自己在日間發生什麼，講也是避重就輕 (C53)

所以我們策略的就是先忽略他情緒的發洩，假如說忽略就能轉移了就不是很大的事了，但是萬一說忽略也轉移不了這表示事情就比較大了，就要立刻去看 (C54)

2. 情緒發洩

情緒在高漲之期是要讓它有所發洩的，此刻的任何教導都是沒有效果。

所以教保員採取的策略就是讓住民先發洩負面情緒。教保員實體的作法就是忽略住民製造出來的聲音、讓住民在自己的房間冷靜、給予獨處空間讓住民之間彼此同仇敵愾抱怨職場的不是之後，教保員再找機會與住民談談，教保員的開口不會是指責，而是同理跟安慰，舒緩了住民負面情緒之後，接下來才會進入談正事了。

我們的做法是請她去房間於靜 10 分，我再上樓了解，還有一個方式畫畫來發洩情緒或在畫畫過程中會講到發生什麼事，孩子也較願意講，由畫畫人事物來述說自己怎樣了，氣誰、討厭誰，然後去確認事件（E16）

就是要等到她們罵完，情緒發洩完了之後我們再來教育，再來跟她們談。「那妳有沒有覺得妳想要怎麼做會比較好」，所以我會讓她先想一下她這次是有想要怎麼做，然後後面我覺得還不錯（B62）

3. 談話引導

安撫完情緒之後，接著要開始談正事了。這裡所謂的正事是跟住民談在職場表現及狀況。談也不是直接開門見山數落住民的不對之處，引導住民說出今日的事件經過、當下感受、事件的結果。引導可以是口頭上的引導，像是你今天不開心的事情是什麼？同事講了哪一句話不開心？或者是用畫圖的方式，讓住民藉由圖像說明事件的經過。當住民願意述說了，教保員便開始深入討論整件事的對錯、適當與不適當之處。

我做法先讓她自己房間畫畫，畫完之後，我稱讚她很漂亮，然後再引導今天發生事情畫出來，再用圖說出來，我大概知道她今天生氣的原因了（E22）

那通常都是他會主動說，因為我們都希望孩子如果自己有錯，我們提醒他你今天是不是有什麼事要跟我講，他如果願意講就表示他知道自己有錯，如果他自己一直講別人，他會覺得說怕妳罵或是怎樣，就不願意說 (D22)

4. 尊重隱私

教保員與住民會談時，也是重視住民的隱私性，由住民選擇要回房間談或是在客廳談，教保員在客廳談的用意也是希望教導其它住民在職場應有的態度與工作表現。但有些事是涉及更多的穩私或是住民的情緒仍還在受挫之中，教保員還是採用一對一的對談，找個理由請其它人先回房間休息，讓該住民可以放心與教保員討論今天的心情及發生的事件。

大概我都會刻意到 11.12 點，那想跟我談的就會等到大家都睡了就自動就坐下來，我們就一對一，或者只有在我說覺得她不能這麼晚睡的話，我就會跟她們其它人說「妳們今天可以早上樓，假設是 11 點」，我會清楚的請她們先上樓，我想要跟她聊一聊 (B61)

5. 現況分析

在談的過程中，教保員不會立即反對而是站在住民的立場，接納他的決定及心情，然後引導住民去思考現實的生活環境，帶領住民去思考失業帶來的後果，若工作機會不易尋求，一旦失業太久沒有收入之後，收支如何取得平衡、未來的工作環境若沒有目前的好該怎麼辦，從這些現實的觀點，讓住民比較思考之後，住民反而認為目前的工作較具有優勢，自行決定願意再忍耐看看或是再給雇主一個機會。

因為可能這樣子久，她會想要鬧，不要工作，她要換工作什麼的，OK。那剛開

始都會先講「那我們先想一想，第一個不景氣，第二個妳能做什麼，妳先想。再來妳想妳需要多少錢，因為妳目前的狀況可能是家裡怎麼樣、妳現在怎麼樣，妳可能需要多少錢，那妳如果這個工作先不做，妳要多久才有工作，妳可能需要多少錢」。先讓她發洩之後再去想一下現實的狀況允不允許，那妳有沒有可能這樣子很困難的時候，妳先改變一下妳職場裡的那個...她開始會去想，面對那麼多可怕不知道的未來，然後另外一個就會說「我幾年前剛失業那一天我哭了一個禮拜，我好慌、我都睡不著覺」，就有人會去回想說她那時候沒有工作的那個恐慌。然後她慢慢就會開始去面對現實。最後，過了那個，我就會問她「妳還要那個（指換工作）嗎？要的話我就要找社工幫忙」，她就說「再等等，再忍耐看看就可以了」（B69）

6. 輔具導入

教保員在與住民談完了之後，也掌握到了問題的癥結或原因，不同的問題就有不同的因應策略，若住民的問題是因為工作技巧、步驟所致，教保員導入輔具來輔助。教保員設計檢核表，將住民的工作內容做步驟分析，每執行完一項就打勾，確保每一個工作步驟都有落實提醒；鈴聲的設計用來提昇工作的品質與速度，讓住民投入的時間可以一致，減少空閒的時間產生。

重新做他新的工作檢核表，再加上定時器的使用，因為可能社工預計他做 30 分鐘，以他自己速度跟品質可能 5 分鐘做好，可是時間還沒有到，我們就配合工作檢核表跟定時器來協助這個工作做 30 分鐘，鈴聲響時才換下一個工作，那還沒有響就表示你做的還不徹底，我們就用這個方式也是幫助他們把工作品質做到一定的程度，大概會是這樣子（C50）

7. 獎勵與處罰

若問題是無關工作技能，而是住民的工作態度、動機、習慣，教保員則會設計相關的處罰策略。處罰要能是住民不喜歡這樣才有效果，最常用的就是罰錢，住民對於錢是有概念的，也是極為重要的東西，所以罰錢的策略很有果效，住民擔心被扣錢狀況下，工作態度也自然而改變。

再來就是雇主或管理者給妳工作的指導臭著臉的部份，這就比較難，這就要看他當時的情緒，像這一塊並還沒有很好的一個策略說能夠讓他馬上改善，那我們試過的策略是扣錢啦，這是一個負增強部份，為什麼我們會用這一個策略覺得有效，是因為其實他們工作了以後身上都擁有錢，有了錢之後，他們就知道錢的好用，一旦覺得錢被剝奪，然後他們會心疼，所以說是後來覺得假如是工作被雇主認為不妥當就是扣錢方式來處理，這個策略是好像目前使用上最有效的一個方法（C51）

8. 口出威脅

此外，有時口語的威脅也是策略之一，強調不配合就要回院內或是離開社區居住，前提之下，住民是喜歡社區居住的生活，否則再嚴重的口語威脅，住民仍是沒有反應的。不論是處罰或是口語的威脅都是屬於負面技巧，這類型的技巧較常在改善住民的態度、習慣與動機，但也不能常常使用。

我們會用威脅，沒有工作就要回到本院（F29）

從研究中發現，除非住民本身確切提出不想要這份工作或是提出想要換職場，住民才會撤離此職場，有時住民適時的跟雇主反應工作時的困境，雇主除了

安排人員教導之外，也會替住民做職務的調動，在與住民的互動上，甚致主動請教教保員與障礙者相處的技巧；職場同事是與住民接觸最多的人，平時雖然會因工作交集而有了摩擦，但仍會適時關心著住民，給個小餅乾、小茶包，下班時的同事聚餐，在這個職場環境中，雇主與同事與住民的相處有包容、尊重及友善，對住民是接納的，但接納並不代表對住民沒有要求或規定，住民在享有基本工作薪資及勞健保的福利下，相對地在工作的品質上仍有要求，但往往住民無法體會到工作品質及效率之間的關係，再加上住民在職場中與同事的互動上，因同事的說話口氣、對訊息的解讀上有誤解及與人的互動的界限沒有拿捏好，而產生一些人際互動的議題。

住民在職場上的嚴重人際問題若持續未獲得改善的結果，住民會調換職務或是住民選擇離職的狀況，其實這也都是支持者不願見到的狀況，所以與職場的溝通上是由社工員或就服員出馬，然後再將溝通的結果，知會教保員了解。而教保員不是旁觀者角色，他要開始找尋可行的策略來支持住民能夠繼續在職場工作，有時發現了新的訊息，也立即回報社工員知悉，社工員及教保員是雙向溝通的運作模式，雙方協力合作支持智障礙在社區中生活。

第四節 住民在性別關係的情感互動

人類面對情感與性需求，不因智力而有所差異，智能障礙者與其它社會人士一樣，有性、親密關係、尊重等需求。智障青年的異性交往行為包括相互關係、彼此付出、親密歡愉、妒忌或相互接受等情意（林純真，2009）。中華民國智障者家長總會（2004）研究發現成年智障者普遍出現異性交往的需求，但現實狀況存在著智能障礙者常因判斷及認知能力不足，表達情愛的方式易遭人誤解或被有心人士利用。住民正處於情荳初開的年紀，對於愛情、婚姻、兩性交往都有自己的期待與嚮往。住民想要有一位交往中的男女朋友，也期待能與欣喜的對象走入婚姻，但在現實生活裡追求情感的這條路上似乎沒那麼順遂。在本節中所要探究是住民在性別情感關係的互動面貌？家人如何看待住民追求情感關係這件事，是助力或是阻力？，而機構、教保員、社工又是如何提供住民支持？是本節研究的重點。

一、住民在性/異性的情感關係的人際互動

社區的生活讓住民有更多的機會產生許多的人際互動，住民在職場中與人接觸的機會更多；接觸一般人的生活之後，對於自己的生活也有不一樣的期待。在與異性的交往上，住民感受到標籤化的眼光之後，期待能與正常的一般社會人士交往，甚致有優生學的概念，期待生下正常的孩子。

我講得是這一對，是因為她一直覺得她本身拿手冊，所以她要交沒有手冊的一般人，她說以後我的孩子出來才會是正常的，智商才會高（B79）

還有他久了他會希望跟一般人一樣。譬如說交友、愛情那些，那碰壁的機率就很高（B05）

在住民的愛情觀裡，也會想要交往男女朋友，也有欣賞的對象。林純真（2009）

的研究亦發現，在真實生活中，智能障礙者追求愛情或親密關係的憧憬或權益，仍阻礙重重，挫折連連。豐富社區生活經驗並沒有讓住民都能很自主而順利的談一場戀愛，反而住民在追求感情的路上並不是那麼順遂，總還是會遇到一些波折及家人的反對。

(一) 送禮物、寫信、簡訊傳達愛意，與一般成人沒兩樣

輕中度成年智障者如果語言能力足夠，或吸收資訊能力強，也會仿效劇中男女朋友送花、送禮物的舉動（黃如玉，2009）。住民遇及欣慕的對象，也會採取具體的送禮物示愛行動，住民透過旁人、電視、媒體的渲染上，也習得節日的概念之意義。在情人節的節日，藉由寫情事書的方式或拿取家中重要的物品送給對方，以表達自己傾慕之意。

她會拿她家的戒指來送給她。別人都不知道情人節會送禮物，她都會準備禮物來送他。然後，拿什麼送給那個男生、寫信給那個男生（A69）

3C 產品的使用或擁有是住民普遍的一個現象，手機的普遍性也促使住民聯繫上更加便利，而住民操作 3C 產品的能力也不容小覷，多重關卡設定密碼勝於教保員的技巧。

住民隨時可以傳簡訊、打電話給心儀的對方，無節制的使用不僅造成電話費的暴增，也嚴重影響對方的作息，無時無刻受到鈴聲的干擾，受影響的不只是對方而已，其家人也深受其苦。而當事者也因為太關注對方有無回應而心神不寧，無法專注於白天的工作，導致職場抱怨聲連連。而電話費的高漲也讓家人生氣不已...

每天呢？一定要打電話、傳簡訊，其實已經影響到自己，不管她的生活，還有就說也影響到對方。因為對方妳傳訊息給他，他沒有回，她心裡就一直在等，她做這個事也做不成，那也做不成的，還有這是第一個。還有第二個就是電話

會暴增，最高的一個月 3 仟多塊，她媽媽跳腳了 (C75)

(二) 交往對象不是年長多歲就是中年失婚者

住民在情感的追求路上，總有他/她的傻氣跟認真，以為這就是真愛，交往的對象方不是虛長很多歲要不就是離婚的中年人士。女住民大約都落在 20 歲出頭，而交往對象大都 40 出頭的中年人，有的是未婚，有的是離婚，子女也成年了。大部份交往的來源都是在職場中認識或是透過通訊媒體的交友群族認識而來的。

因為她長得又可愛，那她所遇到就會，就是她才 20 多歲就遇到 40 幾歲 (B73)

另外一個女孩子也交了個 40 幾歲的 (C78)

(三) 男女朋友關係發展迅速

智能障礙者對於名詞的意義了解不足，易混淆兩性關係中普通朋友/男女朋友的關係 (周亮君等，2009)。住民對於男女朋的真正的定義與關係並不是很清楚，大部份從環境中學習而來，將喜歡的對象就稱作為自己的男朋友或女朋友，而實際上並未取得對方的同意，這樣的混淆關係除了受限認知功能之外，社會經驗也是因素之一。

有，她們很會說我的男朋友是誰，那都是中重度的，我的男朋友是誰，然後呀曾經說過那個我的男朋友，不是她的男朋友，大概是這樣 (A68)

住民對於異性關係的熱切期待，在還未熟識對方或了解對方下，一旦對方在噓寒問暖、送禮物、安排約會的追求攻勢下，就認定對方對自己是有愛意的，立即答應對方的要求，從剛認識不太熟的朋友關係晉升為熱戀中的男女朋友關係，

關係進展快速，一頭熱的栽進去。

應該說都沒有正常交往，才交往沒多久就男女朋友，情人節就送她花 (D39)

對呀！應該是未婚男子，就離婚。這個年紀大部份是離婚，然後我們那個也很好，只要帶她去吃喝玩樂、逛街一番就都給你啦 (B74)

(四) 雙方權力關係不對等

俗話說「問世間情為何物，直教人生死相許」，雖然住民還不至於為了對方生死相隨，在這愛情的世界裡，錢財或身體可以是無條件奉獻給對方。每個月的薪水心甘情願全給對方花用，無視自己有沒有錢過生活；發生親密行為時，順應對方要求不做避孕措施，因為怕對方不愛她，不要跟她在一起，這樣的狀況層出不窮，讓教保員深感無奈，只能消極的檢查每個月的垃圾桶是否有月事有來潮的痕跡。

因為她一直想要一般人的，所以在這一兩年當中，她遇過了無數次都是騙財跟騙色，約了第一件事就是上床；第二件事情就是我欠錢，妳有沒有錢。然後她有錢就給他，她有錢就給他...然後才知道還有過男生就直接等在公車，知道她譬如 5 號領薪水，那他就等公車，她一下車都還沒有回到我們這裡，他就在公車堵她，把她身上的錢全拿走，那她也給 (B80)

都教了，都講了。可是事實上執行上的困難就是這些，她們給我的答案就是男生拒絕或是男生不用，她們根本不敢 (B85)

住民在追愛的這條路上，似乎不知交往中的男女仍應有性別平等的對待及相互尊重，不是只有單方面的付出、奉獻、犧牲，傻氣的住民忽略了自己的權力，

一味為著對方著想。住民對於喜歡的對象的要求也從不拒絕，彼此的關係未確認，在擔心對方的拒絕下，只要對方開口要求，住民也立馬答應，即使未見面的網友，二話不說馬上匯錢給對方，只要還聯繫得到對方的人，就認定這是一個交往的機會。

所以他就用 google 去交朋友，去國民網站，然後一直付錢。女生跟他說我要買一件什麼衣服，他就匯錢過去了 (B89)

二、住民感情決定權並未有完全的自主性

住民的情感世界裡不僅渴望被愛，更期待能走入婚姻與家庭，在這些期待的驅使之下，即使對於第一次見面或是只有在網路世界交談，往往投入情感無法自拔。住民畢竟都已是成年人了，本因與一般成人一樣有追求愛情與婚姻的權利，但套上一個障礙者的標籤之後，讓住民追求情感的過程中總是有些阻礙需要去突破。在這個情感世界裡，住民不是完全有自我決定的權利者，他們還是取得家長的同意。然而大部份家長的表態都是堅決反對，家長的同意與否更是住民要去解決的一道阻礙，而夾在住民與家長中間的機構及教保員是在陪伴住民處理異性關係上重要的角色。

家長對於交友、結婚這議題都是，他們直接大概，家長都認為讓他們兩個去交往他們就會結婚，這個就不要 (A73)

但是家長都反對。家長反對就無法進行更多，你就要去家長溝通好，我們才有辦法執行 ISP (D40)

三、關係網絡中，家長、機構、社工員、教保員的看待與作為

住民在異性交往這條路上，並沒有完全擁有做決定的自主性，如同我們一般人一樣，他/她們仍要經歷父母這道關卡，如前所述，家長是具關鍵的決定者，但家長的考量點是什麼？一旦家長的不同意，即使機構同意及認同也仍要尊重並顧及家長的決定，夾雜在家長與住民之間的居住單位如何看待及處遇此事，這都很重要，畢竟攸關著住民接下來在追求兩性關係的權利及發展。

(一) 家長的保護與控制之間的拉扯

住民在追求情感的路上，家長是最具關鍵及決定的角色，家長的態度如何也影響著機構/教保員/社工後續提供的支持策略。往往家長一聽到住民涉及談戀愛的議題時，家長的初始態度都是反對不贊同的，甚致有強硬的作法，一是直接帶回家斷絕與對方碰面的機會，二是考量結紮的手術。家長擔憂要再負擔照顧一位障礙者，障礙的遺傳，而障礙的子女是否有能力再照顧下一代，在過多的擔憂下形成了保護的行動，就是帶離開此環境、剝奪障礙者生育權，無形中也是控制了住民在異性關係的上的發展性，只有斷絕才是唯一真正保護住民人身安全之道

那家裡也火了，他們會覺得，我們會擔心呀，那她嫁了以後呢是怎麼對待，因為這種外表就可以看得出一個人的個性啦，相由心生。那就講，不然家裡先把她帶回家，家人很堅持我們這份工作就不做了，我先帶回家讓她休息一陣子（B76）

那一次我們談，媽媽講一句話，假如沒有辦法改變這個環境她要先帶她去結紮，她就很負向，她想得就非常的負向，我們就說還不至於，她說很難講，我寧願就先做也不要發生了再來處理，她很堅持，這個媽媽就很堅持（C85）

但也有極少數家長在經由機構的溝通、教育之下，嘗試並同意住民與對方交往，陪同住民從男女朋友關係慢慢進到結婚的議題，有了家長的支持，機構也比

較好使力，住民也真正享受到異性關係交往的權利與義務。

他們真的是公開交往的事是家長都認同，對，都認同，那至於說會不會結婚也不一定每對都一樣，那畢竟是家長認同並且他們支持下其實那都是比較正常的，而且也是比較安全的，比較安全的情況（C88）

(二) 機構既重視住民追求感情權利，但也顧及家屬的決定，全面實行性教育

機構看重住民身為人的權利與價值，在兩性交往這個議題上，是同意及贊同住民追求情感關係的，教保員自然也受到機構的影響與機構是持有相同的看法及態度。雖然如此，對機構來說，能獲得家屬的支持更是一股助力，機構在支持住民追求感情上也較為放心。

其實在我們支持者來講我們不反對，他們談戀愛甚至走入婚姻，其實我們不反對（C84）
我們不反對他們男女朋友交往，我們該提醒就提醒，像是做一些教育呀，還有自己要保護自己呀！我們不反對說他們交往、約會的什麼的（D40）

研究者從探訪的單位中發現，當住民涉及兩性議題時，性教育教學的策略必要實施。這幾年因機構評估指中標相當重視性教育課程的安排，因而提昇了機構對於性教育的重視。每個單位也是從性教育中去教導住民自我保護、社交技巧、婚姻、避孕的教學，涉及的課程範圍也相當廣泛，教導住民相關知識及技巧。當住民開始有了穩定交往的對象時，避孕的衛教必定執行，畢竟住民都是民法中規定中的成人，可以為自己的行為來負責及決定，親密關係決定權在於住民本身，只要雙方是兩情相願之下，旁人的禁止或不允許都是多此一舉，在無法避免或禁止狀況下，只好教導避孕的衛教，至少做到自我保護的措施。

避孕都教了，都講了（C85）

我們很注重哦！我們有性別教育，然後還有我們那個性別教育的種子老師，還有一個督導會輔導。他們呀，還會包括是說他們的課程，還有他們的課程的 PPT，那個督導都要看過（A71）

教他避孕，就是跟主管討論說要不要安排性教育課程，就是跟他們講那些課程可能真的無法避免那些行為，可能要採取避免一些方式，要如何使用保險套（E28）

（三）社工員居中協調者

社工員在情感關係的處理上也是很重要的角色，也是教保員普遍會運用到的一個資源，與家長的溝通會由社工協助，而教保員則是陪伴與支持住民面對情感關係的發展。社工利用會議的方式與家長說明，並取得家長的想法及意見，也將住民的想法帶給家長知道，也從中教育家長如何看待住民情感關係這件事，分析狀況。教保員可以說是住民面對情感關係時的陪伴者，而社工員是家長面對子女情感議題的教育者。

那當然這部份還有一個家長，也們家長的想法是要支持還是不要支持，這個有助於他們往後生活幸福與否嘛！這都是要坐下來談，坐下來釐清的（C87）

他自己有說要約工坊女生，他們兩個要出去看電影，所以我就跟他說可以呀！然後我們就會請社工去談一下，那個女生已經大里結案了，結案了就去職訓，就問看看，如果可以的話就會幫你，他也可 OK，所以後來社工也 OK，就跟家長講，就有出去看電影（D35）

在社工員取得家長的意見之後，會由家長親口告知住民，這也是教導住民體認到一件事，在情感關係的議題上家長是最重要的角色之一。

社工會跟家長溝通完，再請孩子自己去跟家長確認，再由家長去跟孩子說，不會由我們社工直接跟孩子講「我已經跟姊姊講好了，姊姊說可以」這樣子。通常都讓孩子去跟家長確認 (D42)

(四) 教保員的支持策略與技巧

不過不是一開始教保員就能接受與同意，初次接觸談戀愛的議題時，擔心住民界限一旦被攻破而懷孕，後續家長的責難或提告，更不是機構或教保員擔當的起，在還無法接受住民交往這件事時，教保員一開始會採取禁止的作法，機構的觀點影響著教保員的因應方式，機構適時提供教保員相關教育，傳達一些訊息，讓教保員熟悉更多兩性交往的議題之後，重要的是機構是強而有力的後盾，教保員改變了觀念與態度，也看重住民兩性關係的議題。

我剛接觸時也是跟一般人一樣不太能接受障礙者談戀愛、交男友、還是說跟那個異性很好、常常在一起做事情，我就怕他們會發生性關係，然後懷孕，再來家長怪我們喜樂...到有一次去外面研習，再加上組長是機構什麼性教育小組的成員，組長要用平常心去看他們，如果愈禁止，他們愈背著我們亂來，到時失控就更麻煩了呀，那就想想還有理了，所以組長會陪著我處理，提供意見給我，然後我們一起陪著她們談戀愛啦，我們還是會擔心他們會懷孕 (F30.31)

住民面對住民情感的關係時，教保員通常會是第一個得知訊息或察見異狀的人，教保員如何介入及採取什麼策略與技巧就很重要了。

1. 蒐集訊息

無論住民的情感關係進展到什麼階段，教保員一定要臨危不亂，站穩腳步，一一聽從住民道來，即使住民不願意明講，教保員也要從旁敲側擊，攻破住民戒心，讓住民放心的道出所有經過。所以教保員處理住民情感關係時，一定要冷靜，從住民陳述的過程中，陪同住民檢視所有細節、彼此關係進展階段，了解住民的期待及觀念，這些訊息都掌握之後，才有利於教保員進行後續的策略。

那她全部講完了，我就心裡想糟了。可是妳不可能在這個時候跟她講糟了，因為她正陷入愛情中，然後我就只好告訴她說就幾個嘛，那我必須要讓妳的家裡知道，這

一定要的，社工要知道，家裡要知道 (B75)

2. 感覺釐清

智能障礙者受限於智力的因素，無法清楚區別一般人認知中的普通朋友與男女朋友。當住民表達有男女朋友或喜歡某位異性時，教保員會先協助住民釐清感覺，確認所謂的喜歡真的是男女朋友的情愛感覺，還是同儕友誼之間的喜歡。

但還有問題是他們本身的想法，如我們問剛才講的那一位妳喜歡她嗎？她不喜歡的，那就確實不能再繼續，要不然發生什麼事，那假如他/她是喜歡的，像我們的服務當中已經好幾對了，那這部份我們就要開始輔導他們，那他們想要談戀愛，畢竟有沒有結婚的打算 (C86)

但是我們的方式就是不會明講同意交往還是不同意，就跟住民了解交友狀況、喜歡的

程度，我真的很怕她們不清楚什麼是交男女朋友，還是只是朋友而已（E38）

3. 同理與安慰

當住民分享到感情受挫時，教保員極力給予安慰及同理，陪同調適心情，教保員不會給予指責，而是陪同並支持住民面對這件事，裝備好自己再迎接下一段感情。

大部份都是情緒的同理跟了解啦，很不舒服厚，怎麼辦？她大概都會問一下她要怎麼樣？然後就是情緒的調適呀（A75）

4. 現實分析

住民在談戀愛的過程中往往欠缺現實狀況或問題的考量，住民不曾去細想到未來擔任繼母的身份時要如何去教導比自己年紀還要大的繼子女、而與自己歲數差距甚大的另一半如何溝通、公婆照顧的問題、經濟的分擔…等，教保員會從現實生活分析帶住民去思考未來要面對的問題，分析可能會遇到的狀況，住民的接受程度及可以支持的資源，從現實的層面中切入，讓住民提早思考，而不是發生問題時再來討論。

那這中間我就把她約出來，跟她談了一下這些，譬如說年齡的差距、然後告訴她對方是有小孩，小孩年紀是跟妳一樣，大概是講這個，然後對方有父母，妳現在會很快樂住在外面，可能跟他租房子。我問妳「妳第一個三節+過年要不要回去？第二個當他的小孩長大 20.30 歲的時候怎麼看妳？妳有沒有辦法？」，因為她是輕度，所以我可以分析給她聽。妳有沒有辦法去應付說看不起妳的臉，尤其是妳的。如果算起來將來算是妳的小孩，然後對妳頤指氣使的或是對妳怎樣，因為妳也不是他的媽媽，那最大（指老大）就大妳這麼多，等到他幾歲的時候妳幾歲，大概就是這些。然後

慢慢分析給她聽，就告訴她說對方有爸爸媽媽，年紀可能現在 70 歲了，到 80 了，七老八死了妳當人家的媳婦要不要去照顧，這些大概略提，因為她懂 (B77)

從研究中發現，住民在異性關係的追求上有一般人相同的嚮往與期待，期待著自己專屬愛情、與所愛之人走入婚姻，但在這條路上並非都是那麼順遂著，與另一半的年紀差距、對方的予取予求、親密行為時未做保護措施，再加上家長因擔憂住民未來的生活，以為斷決感情就是最好保護的思維之下，無形中控制談情說愛的決定權，住民在這感情路上並非擁有完全的自主性，而居住單位夾雜在住民要與家長不同意的相佐意見之下，居住單位即使認同住民有異性交往的權利，也要尊重家長的決定，社工員居中協調家長與住民的意見及溝通、教保員日常生活中支持、觀察及教導，而機構也全面實施性教育，以提昇住民與異性交往的認知及技巧。

第五章 結論與建議

茲將本章分為四節敘述。第一節為根據研究發現而歸納的研究結論，第二節為研究討論，針對本研究與文獻、現行制度執行現況進行問題討論。第三節為依據研究結果與討論進行研究建議。第四節為本研究的限制。

第一節 研究結論

本研究目的為探討社區居住智能障礙六家住民生活與人際關係面貌以及教保人員如何支持、協助處理人際議題，以中部地區辦理社區居住的機構督導及教保人員為受訪對象。首先探討機構開辦社區居住的契機與居住環境的規劃？其次就住民在社區居住產生的人際關係議題，從在居住單位的家內生活人際互動，進而探究家外的職場人際互動及性別關係等三面向進行探討。教保員在面對住民家內生活、職場環境及情感互動時的人際議題如何看待及支持？住民因這些面向的人際關係擴展後，有了什麼改變？茲將研究結論綜合整理如下：

一、去機構化及社區融合的服務思維啟動機構發展社區居住的行動

身心障礙福利服務在正常化、去機構化、社會融合等潮流的影響，障礙者在社區中生活被視為社區融合與障礙者的選擇及自決權利。國內在這股趨勢的影響下也開始讓民間機構省思障礙者的社區居住議題，試圖從社區居住的改變，賦予成年智障者有一個居住的選擇權利，安排自己的生活。從機構式管理躍進到社區照顧的思維，這對機構來說是一個挑戰也是一個創新、學習的開始，如何選定第一批住民、說服家長讓孩子從穩定的住宿服務進入社區居住服務，每家機構都費盡了一番心力與功夫，以實際案例打動家長心，讓家長看見住民的進步及成長，而住民也因社區居住服務學習經營自己的生活，日常生活的食、衣、住、行、育、樂等都發生在社區中，生活、工作、人際互動在社區、並與家人也能維持適當的聯繫與關係。至 2015 年，社區居住方案 101 戶，服務約 400 人，而全日型教養院 165 間，實際服務 13,336 人（台灣居住聯盟，2017）。從數據中可見使用社區居

住服務的障礙者仍只是少數，而政府的補助資源仍大量挹注在機構式服務。社區居住去機構化、社區融合的潮流帶動下，雖然成為障礙者多元服務的一部份，但似乎受益人數有限，與身心障礙居住權益的理想與落實仍有相當的差落。

二、家內的人際互動

(一) 住民的日常生活與互動

1. 一起吃飯，是角色學習，也是生活與人際交流的核心

烹煮晚餐是每個家很重要的大事。透過每週或每個月的家庭會議產生主廚，為大家烹煮一道道美味的佳餚，大家一起坐在餐桌上共進晚餐，享受著簡單的美食，用餐後的善後都有負責的住民。住民彼此都很清楚自己的職責，完成自己該做的家務，彼此相互督促家務的落實度，相互支持及提醒。

2. 多元夜間活動，有樂趣共享的討論

居住單位會善用社區中的設施設備，公園散步、超市購買日常用品、逛夜市、學校運動都是住民夜晚休閒時光的好去處。有些住民也會選擇利用晚上的時間前往社區大學修習感興趣的課程，住民自行搭公車或騎腳車前往，並非所有住民對社區大學課程感到興趣，有些人會選擇在居住單位好好休息、看電視、做自己的事情。

3. 家庭會議是大家的溝通平台

大部份的單位極為重視家庭會議的召開，在行政管理上從要求每個月開一次、兩週開一次、每週開一次等時間規定，到會議討論主題像是菜單、行事曆都有明確的規定。而住民是這個「家」的主人，更是這個會議的主席，具有主導權及參與權，所提所想是被尊重的，透過家庭會議來表達自己的想法或意見及決定這個家的大小事情。凡從家庭會議討論出來的決議代表著是我們這家子的事，不容於馬虎。

4. 直白的情緒宣洩，需要同儕的人際支持

當住民因白天在職場的工作表現不佳受到雇主或同事較多的關切產生了諸多的抱怨，或是假日返家時與父母的爭吵，這些因素導致了住民情緒的產生，住民也是需要傾吐的。當住民回到居住單位後，情緒開始如洪水般的傾洩，發洩在硬體設施上造成出聲響、不斷找另一位住民述說今日的委曲、更甚是發洩在某位住民身上。

從研究中，可以看出在這個家的組成雖然是沒有血緣關係的家人，但住民彼此照顧及關心，輪流為家人烹煮營養晚餐，做好清潔品質的把關，閒暇之餘大家彼此聊聊白天發生的事情、電視電影的情節，談論到高潮之處難免會有爭吵的火花出現，有人會勸合，有人會忍住情緒轉身離開讓自己冷靜一下。這裡有關心、有堅持、有爭吵、有和樂、有責任，就是這個家的氛圍與溫度。

(二) 教保員的角色

住民是這個家的主體，教保員是一個支持的角色，教保員不會把自己定位在只是老師的角色上，在服務的過程中教保員會一再提醒住民不一定要叫「老師」這兩個字，教保員反而認為自己是陪同者、家人、朋友的角色，但在特定職責下，仍需保有的師生分際。

(三) 教保員的支持策略與技巧

教保員是溝通樂、公道婆、更是黑臉，當住民們彼此有所爭吵時，公道婆的角色就要出來，找出問題所在，提點住民將問題帶回家庭會議來討論，尋求大家的共識。當彼此誤會及衝突，而這個家氣氛有些沈重時，這時就要談諧、和事佬的身份來化解緊張氣氛，當事情或情況有危及到個人權益及安全時，這時候教保員也會板起臉來下重話，讓住民知覺事情的嚴重性。教保員也極為重視住民自我負責的表現，當住民因某些原因損及其它住民的權益時，住民補救行為的表現是必要。

三、家外的職場人際互動

進入職場是住民人際關係的往外擴展，在職場的場域中與同儕、同事、雇主如何應對及合作，學習人際關係的經營，就業不僅讓住民用自己賺取的薪資來支出自己所有生活開銷、還可以幫助家裡，更增進了自己與社會的參與及人群融合。

(一) 住民的就業型態

大多數的住民在公部門就業資源或是機構的協助下白天進入職場就業，就業的型態可分為一般型就業、庇護型工場及支持性就業。工時部份以全時性工時為主，週休六日，唯獨服務業住民除外。雇主在工作的安排上除了派遣自家人力做工作指導之外，職缺型態通常不會是複雜性高的工作技能，在職務的安排上，雇主為確保工作的品質及效率，住民必須與非障礙同事協同合作零件包裝、負責同一條生產線、餐具清理、環境打掃，既使有些住民的工作不需要與人合作完成，也受一般同事的監督與品質管控。

(二) 住民在職場上的人際互動

住民以到職時間長短來衡量自己在這個職場中的地位及角色，上下階層關係不易掌握，有先到是前輩，後到是新人的認知，而主動去教導新進主管員工。與平行同事之間，因職務的關係，非障礙同事除了指導住民工作技巧之外，在這項職務上彼此一起分工合作或是相互配搭。住民對於欣喜的異性同事期待有些的接觸與互動，用肢體碰觸對方、在工作的時間不斷找對方聊天，甚致放下自己的工作，很認真幫對方完成他的工作，導致自己工作並未如期完成。當住民在工作的過程中分心了，同事的提醒告知或教導的口氣急切、直白，訊息表達不完整時，引起住民感受上的不舒服的，由於智能障礙者對於本身情緒的掌控力較弱，負面情緒再加上自己主觀的解讀下，曲解了同事的好意，解讀成同事不滿意或挑剔他的工作表現。

(三) 教保員的支持策略與技巧

住民職場上人際問題因應可分為兩大部份，第一部份由社工員或就服員先至職場了解實際狀況，傾聽雇主的意見及進行溝通，然後將訊息帶回給教保員。第二部份則由教保員先同理住民的心情，適時提供住民情緒支持及情緒發洩，然後引導住民談論自己的工作狀況，蒐集住民的意見及想法，再視住民的狀況，策略的運用上可能有導入輔具、設計獎勵及處罰或口語威脅。

四、住民在性別關係的情感互動

(一) 住民在性/異性關係的情感互動

住民在職場中與人接觸的機會更多，期待與正常人交往，生下正常的小孩，能夠去除障礙者標籤。住民對於欣慕的對象會送禮物、寫信、簡訊傳達愛意，與一般成人沒兩樣；而交往的對象不是年長多歲就是中年失婚者。男女朋友關係發展迅速，往往在還未熟識對方或了解對方下，一旦對方在噓寒問暖、送禮物、安排約會的追求攻勢下，立即答應對方的要求，從剛認識不太熟的朋友關係晉升為熱戀中的男女朋友關係，關係進展快速。住民在追愛的這條路上，似乎不知交往中的男女仍應有性別平等的對待及相互尊重，雙方權力關係不對等，不是只有單方面的付出、奉獻、犧牲，一味為著對方著想。

(二) 住民感情決定權並未有完全的自主性：

在這個情感世界裡，住民不是完全有自我決定的權利者，他們還是取得家長的同意。然而大部份家長的表態都是堅決反對，家長的同意與否更是住民要去解決的一道阻礙。

(三) 關係網絡中，家長、機構、社工員、教保員的看待與作為

家長是具關鍵的決定者。一旦家長的不同意，即使機構同意及認同也仍要尊重並顧及家長的決定，機構也極為重視性教育的實施，從中教導住民兩性互動的及自我保護的技巧。而夾在住民與家長中間的機構及教保員是在陪伴住民處理異

性關係上有其重要的角色及要發揮的功能。

(四) 教保員的支持策略與技巧

在團隊裡面，社工是家長的教導者，教保員是住民的陪伴者。當住民涉入異性關係議題時，教保員要從旁敲側擊了解住民目前交往現況，釐清住民喜歡的程度，當感情事件受挫時，教保員立即給予關懷同理及安慰，就算住民因戀愛而昏了頭時，教保員也要臨危不亂，陪伴住民，分析事實現況。

五、住民人際關係擴展之後

社區居住顧名思義就是障礙者從教養院搬回社區或是留在社區，他們雖非和家人住在一起，但和一般人一樣，日常生活的食、衣、住、行、育、樂等都發生在社區中，在社區中生活、在社區中工作、在社區中與人互動、與家人也能維持適當的聯繫與關係。住民住到社區居住之後並不意味著原生家庭就不重要了，每位住民仍有固定的時間要返回家中住幾天，回家中探視父母，維繫彼此的親子關係是每個單位都很重視的一件事。

每一位住民都有自己人生的故事，有些住民因父母雙亡、障礙者父母無法負起照顧之責、住民本身情緒行為問題造成家庭困擾…等，在種種因素之下進到居住服務來，這個服務並非讓住民安穩的接受照顧至終老，而是實際到社區生活，享受與一般人共同的生活機會、使用社區資源與設備、有工作、有愛情，擴展了自己的人際圈，融入人群共同生活，帶來了成長與自信，也經歷了一些挑戰及學習。

居住單位對住民來說就像家一樣，雖然這個家是由沒有血緣關係及親屬關係組合而成的，但住民從這個家中，學習到了如何為自己發聲、如何維繫這個家和睦，在這個家有歡笑、有爭執，也有彼此的相互支持，這個家也讓住民學習如何溝通、如何顧及大家的權利及義務，這個家也是住民安全的堡壘，彼此為了它而努力經營中。

進入職場是住民的人際關係往外擴展的開始，住民進到競爭性職場，與一般同事有了共事的機會，彼此的交流從職務相互配搭的那一端開始，住民學習如何與同事協調合作、相互溝通、偶爾下班後的同事聚餐，有時熱心過度幫忙同事工作而誤了自己的工作進度，住民的主觀性解讀雖然造成了誤會，但職場也會協尋機構的幫忙與支持化解這場誤會，職場對於住民有其接納及包容。

成年的住民也開始面臨了異性關係的情感互動的議題，想要結婚、想要交朋友，機構重視住民談感情的權利，但家長卻是最具關鍵的決定者，一旦住民涉及異性關係的交往議題，家長總是用節紮、帶離此環境的消極手段來保護住民的人身安全，雖然身權法有保障身心障礙者的婚姻及生育，但並無明顯的具體作為及策略，住民也是有異性關係交往的需求及嚮往，尤其在踏入社區之後，接觸更多形形色色的人，住民在有更多的選擇與機會下，同時也遇到一些阻礙，住民遇到了愛情但未必擁有愛情的權利及機會。

第二節 研究討論

以下將針對研究發現所延伸議題進行討論，從教保員的角色、價值觀與支持策略的拿捏、家庭的阻力及政策面。

一、教保員角色、價值觀與支持策略的拿捏

教保員陪同住民同生活在社區，不僅要協同住民處理這個家大小瑣事，對於每位住民都能察言觀色、時時掌握住民的狀況、情緒表現、職場表現、異性互動，視問題的狀況及住民的特質特性，提供不同的支持策略與技巧，教保員在居住單位裡具有多元角色的功能，角色的轉變並沒有一套標準，端視當下的情況而定論，但難免個人的價值觀仍會影響其角色的發揮，尤其住民處於情感問題時，教保員用自己認為的理想對象標準、經濟條件等價值判斷，影響著住民處理自己的感情議。再則，教保員雖然定位自己不全然是老師的角色，但在某些情況之下，仍有口出威脅及處罰的策略出現，無形中教保員仍難逃於老師的角色，即使視自己為住民的朋友或家人般，但對於這份工作的職責所在，仍有監督、管理、規範的意味在，教保員在角色認定上及實際作為上出現了矛盾之處，這也攸關著支持策略與技巧的拿捏。

二、家庭的阻力

障礙者因著社區居住服務進入社區生活，擴展了自己的人際互動，也讓社會大眾看見了障礙者的潛能與成長，自然的生活情境創造了障礙者的人際互動網絡，障礙者可以進入職場工作、享有基本薪資的待遇、使用社區資源及設施，也因著人際關的擴展，障礙者意識到自己情感關係的議題及期待，但目前家屬對於障礙者的異性關係、生育、結婚仍有些保留，對於障礙者生育及結婚的議題似乎還有努力的空間。

國內這些年來，無論政府或民間單位，皆致力於人權的倡導和推動，對於處

於弱勢地位者之權益維護更多重視，力求落實身心障礙者的就業、居住、婚姻等支持服務，身心障礙者婚姻及生育輔導在身權法章節中例為支持服務項目之一，住民的婚姻及生育是被獲得保障的，但家屬卻因過多的擔憂，在保護之下採取了某些的作為，限制了障礙者情感關係的發展，無法看見其發展的全貌，即使有立法保障，也無從發展具體支持策略，導致障礙者在情感關係的追求上障礙重重，即使國家及機構的支持但仍不及於家長一句的不同意，家長也應有被教育、被支持的機會，重視障礙子女在性/異性關係追求的權益，逐漸深入至婚姻及生育的議題。

三、障礙者的社區居住與自立生活權利，在現實生活中仍然障礙重重

在社區生活的樣態下，住民經驗了居住環境的規畫、休閒活動與社會參與、日間活動安排、自我決策、健康照護。相較於機構式住宿教養服務，有較多的社區參與、融入人群的機會。從研究中發現，住民雖然在不同的因素條件之下參與社區居住的服務，因著這個服務，初步開始人際關係的經營及應對，住民們學習如何與非血緣的家人經營彼此的家，接納彼此不同的意見，用溝通及討論取得一致的共識。住民進入職場是人際關係的擴展，與非障礙同事共事、合作、聽取工作指令、下班後的餐聚，擴展了人際網絡，即使住民因障礙特質的限制出現了情緒問題，在職場的包容接納與居住單位的支持下，住民在職場的人際互動問題仍獲得解決。成年的住民踏入職場之後，面對形形色色的人群，有男有女，彼此的交集互動觸動了情感的深處，想要談戀愛、想要結婚生子，但難家長及社會的阻力下，即使情感關係的發展及經營有些阻礙，但這也讓住民們有了經歷異性關係情感互動的開始。

社區居住服務開啟了障礙者進入社區生活的一扇門，障礙者實際進了社區生活，人際關係網絡由內而外開始擴展，從家內的生活經營到家外職場人際互動，更甚接觸了情感關係議題，相較與機構式服務之下，此服務模式讓障礙在社區裡

過得很人性化的生活方式，在自然的生活情境中，可以自然地去跟社會的人、事、物互動，社區生活是一個自然的學習場域，無須工作人員刻意營造情境，在自然情境中發展過去所不容易學會的社會技能，自然發展出人際網絡，提昇了生活品質、促進社區融合，幫助障礙者融入社會而非被隔離。

國內自 2004 年開始辦理社區居住服務以來，雖然有政策的支持，但成長數仍不見有快速成長的跡象，2013 年全台有 89 個居住單位，2015 年 101 個居住單位（台灣居住聯盟，2015）。以一個居住單位可以服務 5~6 位障礙者來計算的話，目前約有 400 多位障礙者接受社區居住的服務。針對社區居住的住展仍有些障礙，歸納出以下兩點討論之：

（一）政策消極不重視

在社區生活對一般人來講是一件稀為平常的事情，但對障礙者來說確是需要透過立法的保障。1971 年聯合國通過的心智障礙者權利宣言中，明白指出心智障礙者所享有的權利應與其它人相同，他們有和其親屬或養父母同住，並參與社區生活的權利；國內身權法第 16 條明定障礙者的居住權益應受保障及尊重。其立法的背後精神重視的是障礙者身為一個人的價值，與非障礙享有同樣的自由、權利、平等與參與。雖然有立法的保障但未必獲得高度的支持及重視。

同為居住服務，然而社區居住補助卻少於教養院補助，目前政府補助資源仍大量挹注機構式服務，致使非營利社會福利組織不願意經營此方案。導致受益人數有限，服務單位在無結案的情況之下，若有需求之家長或障礙者在目前的現況下，要使用社區居住服務只有做候位的等候，至於等候到何時這也並沒有一個明確的答案或基準，對家長來說只有無止盡的等下去。即使有政策立法的保障，若無積極的作為，恐也無法提昇社區居住服務單位的成長數。

（二）成本高，機構經營困難

中央針對社區居住補助基準有明文規定在人力配置上應設有督導、社工員及教保員專業服務團隊。目前社區居住服務經費補助來源以中央補助為主，地方政

府補助為輔，中央補助項目以房屋租金、開辦設施設備費、服務費為主要項目，台中市政府補助租金差額、彰化縣政府則補助社工人事費部份小差額。中央補助有 20% 自籌及 80% 補助比例規定，人事費往往是所有經費支出最大宗，補助金額短缺，辦理單位更要面臨自籌款的承擔，這往往也是各家機構是否再新增一個單位服務重要考量因素之一，若無更多補助資源的挹注，大部份的單位傾向於維持現狀的服務，而無力再擴增新的居住單。受訪單位 A 也於 106 年中旬在人力成本考量之下，結束 1 個家，由原先的兩個居住單位，剩下 1 個居住單位持續提供服務，在成本的考量之下，社區居住服務趨勢恐只維持現況或減少服務家數走向。

第三節 研究建議

透過本研究對社區居住智能障礙在日常生活與職場環境中的人際互動及性別關係的情感互動進行探討，從研究結果中整理出對政府部門、機構管理部份及未來研究之建議。

一、對政府部門之建議

(一) 應採取主動、積極規畫的角色，開發更多支持資源

推行社區化照顧服務，從中央到地方，從政府到民間機構已逐步進行十多年，社區居位服務的推展。從早期的全日型機構服務，到現行以社區化、小型化、人性化服務為主，這些價值的轉變，也都呈現了服務的存在是為追求更好的人性價值與尊嚴的實踐。

以社區居住服務與機構式照顧相較之下，住民們在空間使用上、選擇權、金錢支配、作息規劃上來得比機構的院生更具有自由度、自主性。社區居住讓障礙者可以走入社區，障礙者與人群有了更多接觸的機會及互動，無形中逐步擴展了自己的人際網絡，社區居住服務不只是一個方案式的服務，它更是一個讓障礙者進入社區的橋樑，它創造了障礙者與非障礙者人際互動的空間，訓練障礙者成為一個有社會能力的人，社區居住服務帶來了社區融合、社會參與、生活品質、追求人的價值之果效，社區居住的確有它推行的必要性。

福利政策不僅是服務發展的依據，它同時也是政府對人民的責任。有了這份責任，建議政府部門應主動積極追蹤目前社區居住辦理現況，並主動積極爭取國內企業、基金會、公益團體挹注此服務，減輕機構經營成本，採取策略性規劃此服務方案，擬定年度工作計畫及目標檢視進度，擔任民間單位督導的角色，以擴充國內社區居住服務數，充實多元福利服務的項目，讓有需要的障礙者可以進到社區居住服務，享受真正的社區融合。

(二) 提供家庭理解障礙者情感關係的支持，並建置身心障礙婚姻與生育輔導模式

身心障礙者的婚姻及生育輔導已獲得法令的保障，即使是家人也沒有權利擅自為障礙者下任何的決定。但研究中發現家長因保護而採取了某些限制的作為，家長有他的苦楚及無奈，其實家長也是極需要被教育及支持的一塊，帶領家長、社會大眾正視障礙者生育與婚姻議題，以正確的態度及觀念來理解障礙者的情感議題，拼湊出障礙者情感關係的真實面貌，以促成具體支持策略的形成。建議各縣市政府應建置具體輔導方案，邀請相關學者及民間單位組成婚姻輔導團隊，服務範圍不單單只有身心障礙者的婚姻及生育輔導，也要擴及於智障者的性別、愛情、性的議題及對家長的支持與輔導，並依據需求評估結果，針對障礙者及其家長的需求提供性教育、婚姻輔導與會談、兩性互動技巧等個別化服務計畫，由專人到宅提供相關教育及輔導。

二、對機構管理之建議

(一) 教保員人際關係支持的技巧持續精進

教保員是社區居住服務第一線服務人力，教保員的服務觀點攸關著服務提供的策略及模式，從社區生活中，當住民們經歷了日常生活中、職場環境及情感關係所產生的人際議題時，如何化解人際衝突，維持家內的和睦關係、穩定住民的情緒，這都是考驗著教保員的臨場反應及專業的表現，從研究發現中，教保員隨著住民不同的問題面向有不同的支持策略與技巧，在社區居住服務裡人際關係的經營很重要，它攸關著住民的社區融合及生活品質，教保員的人際關係支持能力也應必須持續的被提昇跟精進，建議機構應針對教保員價值觀釐清及角色定位提供相關的專業訓練、提昇教保員對於障礙者性與情感關係相關的教育訓練，並彙整各家單位支持策略與技巧進行相關研習與討論、安排機構與機構之間彼此有交流、見習的機會，以分享彼此的支持策略及觀點，讓機構更貼進了解一線教保員執行狀況及困境，思考如何提供教保員相關支持，進而促使機構之間共享與成長。

三、對未來之研究建議

(一) 針對住民對於性/異性關係的情感互動上的研究

此研究是針對社區居住教保人員觀點進行研究，從教保員的實務上來談述住民的性/異性的關係的情感互動的樣貌，無法更加深入去探討到住民本身對性/異性關係的觀點，建議未來研究以住民為研究對象，從住民的自己觀點及經歷來論談述性/異性關係的議題，以更貼近了解住民的感情觀。

(二) 針對家長對於住民在婚姻及生育的研究

從研究中發現每當家長涉及智能障礙者談感情、戀愛的議題時，家長的立場總是立即的反對，雖然住民們都滿 20 歲的成年人，但在父母眼裡還是長不大的老孩子，一句的不同意背後夾雜的是擔憂及不放心，可能擔心住民遇人不淑、生育有障礙的第二代、是否足以擔任父母的角色…等，這些的考量促使家長只好用拒絕或節紮的決定來做為保護智能障礙者人身安全的最佳方法，建議未來的研究可以針對家長們對於住民在婚姻及生育的研究，深入探討家長的觀點、擔憂，以回應目前實務實況是否可以解決家長問題或是建置相關處遇辦法。

(三) 進行家長對於子女使用社區居住服務的研究

社區居住服務推廣在國內已經有 10 年多的歷史，目前的研究對象上以住民為多，建議可以針對家長部份進行相關研究，了解家長如何看待社區居住服務，由家長的立場去闡述社區居住服務，充實社區居住的相關研究。

第四節 研究限制

一、受訪對象不全是社區居住一線教保員，有該業務主管

本研究對象為台中市及彰化縣社區居住教保員，但某些單位遇及人事調動情況下，有兩位是該業務主管接受訪問，雖然兩位受訪者都曾有社區居住一線的服務經驗，但在身兼管理角色之下與一線教保員之間的觀點是仍有所落差，因此本研究之推論有其限制。

二、實地拜訪居住單位的限制

研究者除了進行口頭訪問之外，在訪談結束之後，另擇時間再跟居住單位聯絡前往實地拜訪一事，透過訪視以增進研究者對於社區居住的環境、空間規畫的立體感，但有些單位以這是住民的家，重視住民隱私空間的情況因素，一個單位拒絕研究者前往，因此研究者無法看到社區居住全部的面貌。此外探訪時間利用晚上 6 點半過後，此時段正是住民下班陸陸續續下班之後，有些住民趕著料理三餐、有些住民趕著外出參與活動，教保員也正忙著支持住民，讓研究者深覺有打擾到對方的感覺，不好久留探訪。

三、缺乏對庇護職場人際互動的描述

研究中發現台中市及彰化縣的居住單位，大部份住民白天皆到職場去工作，就業型態有支持性就業、一般型就業及庇護性就業；教保員大部份描述住民在一般性職場的人際互動，對於住民在庇護職場的人際互動較少著墨。

參考文獻

中文文獻：

- 丁靖益 (2009)。活出社區：台灣成年心智障礙者社區照顧的在地實踐。南華大學教育社會學研究所碩士論文。
- 內政部 (2006)。成年心智障礙者社區居住與生活服務實驗計劃。台北：內政部。
- 內政部 (2006)。身心障礙者權益保障法。台北：內政部。
- 內政部 (2008)。身心障礙福利機構設施及人員配置標準。台北：內政部
- 內政部統計處 (2011)。中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告。台北：內政部。
- 衛福部社家署 (2014)。103 年度社會福利補助基準。台北：衛福部。
- 中華民國智障者家長總會 (2004)。智障者兩性交往及婚姻輔導的現況分析。載於中華民國智能障者家長總會 2004.11.12 主辦「成年智障者兩性關係與婚前輔導策略研討會」手冊。
- 王文娟 (2012)。中高齡智障者雙老家庭之居住模式建構。東海大學社會工作學系研究所博士論文。
- 王天苗 (1993)。心智發展障礙兒童家庭需要之研究。特殊教育研究學刊, 9, 73-90。
- 王育瑜 (2012)。照顧與社區生活。載於王國羽、林昭吟、張恆豪主編，障礙研究理論與政策應用 (頁 204-225)。台北：巨流。
- 王育瑜 (2004)。障礙者與社區照顧：議題與觀點。社區發展季刊, 106, 230-236。
- 王國羽 (2008)。聯合國身心障礙者權利公約對我國的啟示。社區發展季刊, 123, 106-116。
- 王國羽、呂朝賢 (1996)。在家成年智障國民老化與養護：以智障人口與台灣本土資料檢證。載於楊文山、李美玲主編，人口變遷、國民健康與安全。台北：中央研究院。

- 王國羽、呂朝賢(2004)。世界衛生組織身心障礙人口定義概念之演進：兼論我國身心障礙者人口定義系統問題與未來正方向。社會政策與社會工作學刊，8(2)，193-235。
- 李幸娟(2006)。圍牆外的藍天-心智障礙機構的照顧與生活。中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 李侃璞(1990)。成年智障者年老父母需求之探討。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 李瑩香(1990)。國中輕度智能不足學生個人—社會技能學習效果及其相關因素。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 李婉萍(2008)。台灣社區居住與生活服務發展歷程。社區發展季刊，121，147-159。
- 李婉萍(2006)。成年智障者生活經驗-以某教養院機構教養與社區家庭服務為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 周亮君、黃如玉、張淑涵等著(2009)。兩性行不行-給陪伴智能障礙青年的你。台北：心路社福基金會。
- 周月清、李崇信、張淑娟、陳寶珠等(2006)。台灣成年心智障礙者社區居住與生活服務實務操作手冊。台北：內政部。
- 周月清、李崇信、陳美玲(2001)。台灣成年心智障礙者社區居住經驗分享與模式發展初探。台北：心路社會福利基金會。
- 周月清(2008)。2006年身心障礙者權利公約。社區發展季刊，103，79-105。
- 周月清、李婉萍、張意才(2007)。住民社區居住與生活參與、選擇與自主：以台灣六個團體家庭成年智障者為例。東吳大學社會工作學報，16，37-78。
- 周月清(2006)。現行居住政策檢視—以推動智能障礙者社區居住與生活為例。東吳大學社會工作學報，15，155-189。
- 周月清(2005)。台灣智能障礙者居住服務探討。台灣社會工作學刊，4，33-75。

- 周月清 (2005)。發展智能障礙者社區居住與生活：美英兩國探討比較。社會政策與社會工作學刊，9 (2)，139-196。
- 周月清 (2004)。障礙者獨立生活運動緣起與意涵—美英加文獻探討。社區發展季刊，106，331-344。
- 周月清 (2002)。成年心智障礙者社區居住—從教養院搬到社區獨立生活台灣與美國經驗。社區發展，97，227-248。
- 周月清 (1996)。成年心智障礙者對家庭的影響與未來安置模式選擇因素探討。特殊教育研究學刊，14，45-66。
- 金幼婷、卓妙如 (2003)。發展遲緩之概念分析。身心障礙研究，1，57-64。
- 邱汝娜、陳素春、黃雅玲 (2004)。照顧服務社區化-當前老人及身心障礙者照顧服務之推動與整合規範。社區發展季刊，106，5-17。
- 林郁宜 (2006)。生活故事書對自閉症兒童生活適應能力影響之研究。國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 林宏熾 (1999)。台灣地區身心障礙青年社區生活素質之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。彰化：國立彰化師範大學特殊教育系。
- 林宏熾 (2000)。身心障礙青年社區生活品質狀況之分析。特殊教育研究學刊，20，1-21。
- 林純真 (2009)。智障青年的戀愛經驗及觀點之探討。台灣性學學刊，15(1)，43-46。
- 林純真 (2009)。成年智障日的親密行為與關係：「應不應該」或「能不能」。性別平等教育季刊。48，20-28。
- 林純真 (2001)。成年智障者友伴關係之研究。特殊教育研究學刊。23，95-119。
- 林沛伶 (2005)。智能障礙者社區化就業服務輸送系統之探討-以台中縣市就業服務員觀點為例。東海大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 林雅淇 (2008)。雇主僱用中重度智能障礙者之考量因素探討。國立台灣師範大學復健諮商研究所。

- 林彥慧 (2009)。成年智能障礙者工作適應歷程之研究。台北市體育學院身心障礙轉銜及休閒教育研究所碩士論文。
- 吳勝儒 (2006)。特殊教育學校高職部學生性教育實施現況與學習效果之研究。國立彰化師範大學特殊教育學所博士論文，未出版，彰化縣。。
- 吳冠穎、王天苗 (2007)。他們是社會人嗎？兩名啟智學校畢業青年的生活樣貌。特殊教育研究學刊，32，35-56。
- 苗延威譯 (1996)。人際關係剖析，台北：巨流。
- 徐西森、連廷嘉、陳仙子、劉雅瑩 (2002)。人際關係的理論與實務。台北：心理。
- 徐享良 (2007)。修訂中華適應行為量表使用手冊。台北：教育部。
- 徐享良 (1990)。家有特殊兒童與親子教育。載於許天威、徐享良、張勝成主編，新教特殊教育通論 (頁 403-430)。台北：五南。
- 許淑真、林純真 (2010)。肢體障礙者青少年異性交往歷程-是友情？亦是愛情。性學研究。1 (1)，43-66。
- 許銘秀 (2001)。雇主與教師對智能障礙者工作社會技能看法之研究。國立台彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 高馨玲、任麗華 (2005)。智能障礙者維持就業階段工作適應之研究-以三位中度智能障礙女性為例。特殊教育與復健學報，13，179-207。
- 夏宜珍 (2014)。智能障礙者穩定就業之個案研究-以中部某啟智教養院合作場 (廠) 為例。東海大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 張艾寧 (2007)。影響社區成年智障者及其家庭使用福利服務之相關因素探討-以新竹市為例。東吳大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 張春興 (1995)。現代心理學。台北：東華。
- 張寶純 (2009)。成年智能障礙者照顧模式之探討-以機構照顧與社區家園為例。南

- 華大學社會學研究所碩士論文。
- 張萬烽、陳靜江 (2004)。智能障礙者一般就業技能評量表之發展。特殊教育學報，20，103-139。
- 陳佳齡 (2006)。不同教育階段學習障礙學生人際關係之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 陳皎眉 (2013)。人際關係與人際溝通第二版。台北：雙葉書廊。
- 陳皎眉 (2004)。人際關係與人際溝通。台北：雙葉書廊。
- 陳怡如 (2006)。特殊教育學校高職部智障學生性教育實施情形與教師需求之研究。國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 陳欣如 (2012)。漫漫長路之就業歷程-以台南市成人智能障礙者為例。長榮大學社會工作學系碩士論文。
- 張淑娟譯 (2013)。以個人為中心計畫輕鬆上手：PICTURE模式。台北：心路社會福利基金會。
- 黃千珊 (1999)。家庭生命週期與家庭休閒活動決策歷程之研究—以基隆市核心家庭為例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 黃惠芳 (2008)。國小 ADHD 學童自我概念與人際關係之相關研究。台北市立教育大學特殊教育學系碩士論文。
- 黃源協 (2004)。身心障礙福利的發展趨勢與內涵-國際觀點分析。社區發展季刊，104，342-360。
- 黃榮真 (2005)。高職特殊教育學校與特教班教師對於實施「性別平等教育」看法之探討。國立台南大學特殊教育與復健學報，13，27-48。
- 黃雅蘋 (2007)。高功能自閉症成人社會技巧方案之行動研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 孫瑜華、張雯惠、陳建中 (2011)。智能障礙者從事餐飲業之工作適應探討。身心障礙研究，9. (3)，165-176。

- 曾淑君 (2011)。回歸社區-擺盪在迎與拒的成年智能障礙者。屏東科技大學社會工作系研究所碩士論文。
- 曾端真、曾玲珉譯 (Rudolph F. , & Kathleen , S.原著) (1996)。人際關係與溝通。台北：揚智文化。
- 馮淑慧 (2000)。國小輕度智能障礙兒童人際問題解決能力之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 游雅雯 (2014)。社區居住中智能障礙住民之自我決策情形探究-以中部某地社區居住方案為例。彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文。
- 崔琦，駱麗華 (2005)。癌症病童手足生活經驗改變的初探。護理雜誌，52. (5)，24-32。
- 彭心儀譯 (2010)。智能障礙者與其它發展障礙者的生活品質：從個人、組織、社區到制度上的運用。台北：心路社福基金會。
- 彭景琳 (2010)。智能障礙者就業困境與改善措施之檢討-以澎湖縣為例。國澎湖科技大學服務業經營管理研究所碩士論文。
- 鈕文英 (2003)。美國智能障礙者學會 2002 年定義的內容和意涵。特殊教育季刊，86，10-15。
- 葉琇嫻、陳汝君譯 (Oliver , M. , & Sapey , B.原著) (2004)。失能、障礙、殘障：身心障礙者社會工作的省思。台北：心理。
- 鄭佩芬 (2000)。人際關係與溝通技巧。台北：揚智文化。
- 鄭雅莉譯 (AAIDD 專有名詞和分類特別委員會) (2010)。智能障礙者定義、分類和支持系統第十一版。台北：心路社福基金會。
- 蔡和蓁、陳武宗、陳政智 (2006)。以正常化觀點探討心路基金會社區居住與生活服務方案。中華民國特殊教育學會年刊，39-52。
- 蔡培村 (2000)。人際關係。高雄市：高雄復文。

蔡珊珊 (2010)。聽人與其聽障手足互動歷程之敘事研究。國立台灣師範大學身心障礙者特殊學碩士論文。

劉珍盈(2005)。成年智能障礙者社區居住之自我決定探究-以某中心社區居住為例。輔仁大學社會工作學系碩士論文。

簡春安、鄒平儀 (2004)。社會工作研究法二版。高雄市：巨流圖書

顏仲葦 (2009)。雇主僱用智能障礙者之僱用經驗探討。高雄師範大學復健諮商研究所碩士論文。

嚴嘉楓、吳美霖、邱春惠、林金定 (2004)。智能障礙者情緒問題與輔導：以輕度智能障礙個案為例。身心障礙研究，12 (2)，109-117。

台灣社區居住與獨立生活聯盟 (2013)。2013年5月10日，取自 [http :
/www.communityliving.org.tw](http://www.communityliving.org.tw)

台灣社區居住與獨立生活聯盟 (2015)。2015年8月15日，取自 [http :
/www.communityliving.org.tw](http://www.communityliving.org.tw)

台灣社區居住與獨立生活聯盟 (2017)。2017年12月20日，取自 [http :
/www.communityliving.org.tw](http://www.communityliving.org.tw)

英文文獻：

Barnes , C. (Ed.). (1992). *Making our own choices : Independent living , personal assistance and disabled people (Report of the BCODP Seminar on Independent Living and Personal Assistance Herewood College , Coventry , August , 1992)*. The British Council of Organisations of Disabled People.

Bracking S. (1992). *An introduction to the idea of independent integrated living*. In C. Barnes(Ed.) , *Making our own choices : Independent living , personal assistance and disabled people(pp. 11-14)*. England : The British Council of Organisations of Disabled People.

- Benson B. A. & Fuchs C. (1999) *Anger arousing situations and coping responses of aggressive adults with intellectual disability*(n1). *Journal of Intellectual and Developmental Disability*24 , 207–215.
- Davis , M. (1992).*Personal assistance-Notes on the historical context. In C. Barnes (Ed.) , Making our own choices : Independent living , personal assistance and disabled people (pp.15-18)*. England : The British Council of Organisations of Disabled People.
- Heider , F.(1958).*The psychology of interpersonal relations*.New York , NY : Norton.
- Montague , M.(1988).*Job-related social skills training for adolescents with handicapped*.*Career Development for Exceptional Individuals* , 11 , 26-41.
- Larkin , P. , Jahoda , A. , MacMahon , K. , & Pert , C. (2012). *Interpersonal Sources of Conflict in Young People with and without Mild to Moderate Intellectual Disabilities at Transition from Adolescence to Adulthood*. *Journal Of Applied Research In Intellectual Disabilities* , 25(1) , 29-38.
- Lutfiyya , Z. M. (1989). *The phenomenology of relationships between typical and disabled people*.*Unpublished doctoral dissertation , Syracuse University , Syracuse , NY*.
- Montague , M.C(1998).*Job-related social skills training for adolescents with handicapped*. *Career Development for Exceptional Individuals* , 11 , 26-41.
- Morris , J.(2004).*Independent living and community care : A disempowering framework*.In N.Watson(2008)(Ed.) , *Disability*.vo1.3(pp208-225).London : Routledge.
- Morris , J. (1993). *Independent lives ? Community care and disabled people*.Basingstoke : Macmillan.
- Salzberg , C.L. , Lignugaris/Kraft , B. , & McCuller , G.L.(1998).*Reasons for job loss : A review of employment termination studies of mentally retard workers*.*Research Developmental Disabilities* , 9 , 153-170.

Schutz , W.C.(1996).*The interpersonal underworld*.PaloAlto , CA : Science and Behavioral Books.

附錄一

訪談同意書

您好：

我是東海大學社會工作學系碩士班研究生曾玉燕，非常感謝您願意接受深度訪談。本研究的主要目的是想要借重您在社區居住的服務經驗，了解障礙者在機構以及您的支持下，如何去處理或經營日常生活與人際關係議題，以協助障礙者融入社區生活。以下我會請教您一些相關的問題，請您依您實際的服務經驗以及在推動社區居住的觀點回答。本研究是學術研究用途，研究資料的蒐集與分析主要是希望能整理出中部地區社區居住推動的狀況與模式，以及透過您的觀點與經驗分享，希望能對於此方案的推動，提供一些建設性的建議。

本研究的訪談時間約為兩個小時。訪談後資料如有不足，需要補充時，會再跟您進一步約訪或以電話澄清，還請您同意。為了確保資料的正確性，我想要徵求您的同意，在研究的訪談過程中進行錄音以及筆記。如果您在訪談過程中對於訪談問題有些疑慮，您可以提問或要求中止錄音。訪談的資料僅作為本研究資料分析之用，不會用於其他用途。您的訪談資料，我也會善盡保密之責，儲存加密的檔案中，並在本研究結束後進行銷毀。研究報告中的資料採匿名的方式，任何有關足以辨識個人隱私的資料均會刪除。所以請您安心作答。

非常感謝您的協助，敬祝 平安健康！

東海大學社會工作學系

指導教授 吳秀照博士

碩士班 研究生曾玉燕敬上

受訪者簽名：_____

研究者簽名：_____

日期： 年 月 日

附錄二

訪談大綱

一、基本資料：

1. 年齡： 歲
2. 性別：男女
3. 教育背景：國中高中專科大學研究所
4. 取得教保員資格條件：
教保員初級證書 教保員進階證書 符合規定相關科系畢業
5. 從事社區居住服務的工作年資：____年____月
6. 過去工作經驗：

二、訪談問題

1. 能否請您說明目前您所服務的社區居住，它成立的過程及目前住民的組成結構？
2. 您如何協助住民在社區中生活？主要的工作內容與角色是什麼？
3. 就業的住民，在職場的環境中最常碰到人際關係的問題及議題是什麼？
4. 當住民回到居住單位後，對居住單位有什麼影響？您又如何處理？
5. 您所服務的住民有什麼樣的情感關係議題？哪些議題最讓您困擾？
6. 面對這些情感關係的議題及困擾時，您如何看待？您會採取哪些方法協助住民化解情感上的衝突？
7. 住民日常生活中最常出現的人際衝突與爭執是什麼？對住民產生了什麼樣的影響？對這個家有什麼影響？
8. 當人際問題是來自住民與住民間時，您因應的策略與方式是什麼？
9. 在社區居住的日常生活中，您如何拿捏及發展與住民的關係？