

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：吳秀照 博士

臺中市 FAP 職業災害勞工重返職場之路

The Road Back to the Workplace for Workers After Occupational Injuries
- Research cases from Family Assistance Program in Taichung City

研究生：沈名媛

中華民國 一〇八年六月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：吳秀照 博士

臺中市 FAP 職業災害勞工重返職場之路

The Road Back to the Workplace for Workers After Occupational Injuries
- Research cases from Family Assistance Program in Taichung City

研究生：沈名媛

中華民國 一〇八年六月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 沈名媛 碩士學位論文

臺中市 FAP 職災勞工重返職場之路

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：吳雪照 108年6月14日

審查教授：陳美智 108年6月14日

審查教授：黃聖桂 108年6月14日

系主任：陳瑤雯 108年6月14日

謝誌

我不是個喜歡念書的人，考研究所的動機，來自我的爸媽，為了達成爸媽的期待。在鄉下，「研究所」象徵著家裡有個會念書的小孩，父母在路上走路都有風，只是誰又會料到，結了婚、生了兩個小孩後的我，才走上研究所這條不歸路，然後我的六旬老爸，竟然搶著付我的學費…。

常常聽人家說：考上研究所並不難，難的是完成畢業論文。傻傻考進門的我，帶職念書，兩年修完學分，才開始動筆寫論文，這才發現：論文寫作的開始，便是與怠惰拉扯的開始。很慶幸，論文題目是我自己感興趣的議題，我想透過研究來獲得答案，有了一點動力，當然一度也想放棄，但想到老爸老媽殷切的期盼我拿到畢業證書，只好認份打開筆電，以龜速緩慢前進，終於，還是走到了終點！

首先，我要謝謝恩師老師-秀照老師，每次的討論總能感受到老師的溫暖與專業的指導，提醒我寫作要有層次感、要有條有理，開拓我對論文的另一層面的認識，我也從老師的文章中學習到文字的力與美，簡潔有力的文字會令人想多看幾眼、多想幾秒，具有引人省思的力與美。謝謝兩位口委老師-黃聖桂老師、陳美智老師，在口試時給了我許多寶貴的意見，讓我有方向地進行最後的修正，使這篇論文更加有條理地呈現出來。

再者，我要謝謝同門賴賴學姊、玉燕學姊與與家綾的支持與陪伴，在我論文考試上提供參考資料、分享過來人的經驗，安定我不安的心。

最後，我要感謝我的父母，給我這麼多的鼓勵與支持，讓我知道我辦得到；謝謝我的雙胞胎女兒，妳們四歲時我考上研究所，現在妳們九歲了我才畢業，這幾年不得不說，真的難熬！尤其這兩年衝刺論文，犧牲了妳們很多假日出遊的機會，妳們總會問我：媽媽，妳今天論文有進度嗎？鞭策著我要趕快完成。謝謝妳們的體諒與陪伴，媽媽完成了，有更多時間陪伴妳們了！

中文摘要

本研究主要探究的問題包括勞工發生職災後，對個人的衝擊有哪些？職災勞工與雇主的互動經驗，如何影響其重返職場之抉擇與機會？家庭關係與網絡互動，對職災勞工重返職場所形成哪些關鍵阻力與助力。綜合以上的研究問題並透過對文獻資料的整理與蒐集，採取質性研究方法，進行深度訪談八名職災勞工，藉由職災勞工的主觀經驗與陳述，試圖理解他們一路走來所面臨的家庭變動及困境，並試圖探索職災勞工重返職場所應掌握的關鍵議題、核心服務重點，提供相關建議作為我國未來規劃協助職災勞工重返職場的之相關政策與實務服務之參考。

研究結果發現職災這場意外，帶給職災勞工身體損傷與心理疾病，在與社會互動過程出現被異化的經驗，在醫療休養間無奈成為依賴者，逐漸影響職災勞工個人的自我意象與自我認同。職災後勞動能力不符合雇主期待，甚至對熟悉的機台或工作場域產生恐懼感、還得面對工作能力下降的打擊、與雇主互動產生不安，脆弱的勞動關係與弱勢的勞權，導致勞資難以抗衡之窘境。然而，即便職災的發生為家庭帶來照顧與經濟的壓力，甚至使親密關係或同儕關係產生變化，但是，從研究中亦發現到家庭與社區網絡復原力的生成，包括個人的正向信念、父母的愛、子女的依靠、社區鄰里的支持以及職災個管員的協助，都是幫助職災勞工往前走的重要力量。

關鍵字：職業災害、重返職場、職災勞工個案主動服務計畫

Abstract

The focus of this research is to explore the impacts to individual labors after occupational injuries and how does the interactions between labors and employers affect the employees' choices and chances in returning career path? What major pros and cons do the family relationship and cyber interaction cause to the labors' returning after occupational injuries? Based on the above-mentioned issues and by means of collecting and organizing of the document data, we adopted qualitative research and data analysis and proceeded in-depth interviews with eight individuals who had been suffering from occupational injuries. We tried to understand and empathize with the dilemmas and variations that they've encountered in their families as well as to explore the key issues and the core service points that these labors need to be aware of when returning to workplace. The purpose of this research is to provide relevant references and suggestions for our future plan of assisting these labors resuming work.

The results of the research shows that the incident of the occupational injury not only causes the labors' physical injuries but also mental illness. Their self-image and self-identity would be affected gradually due to the facts that they have reluctantly become a replier during medical recovery and their alienation experience when interacting with society. Their working ability fails employer's expectation after occupational injury, the fear that they have towards the machines and working environment they used to be familiar with, the depression of reduced working ability as well as the unease interaction with their employers, and the fragile of employment relationship and the underprivileged labors all result in the struggling situations between

the employees and employers. Even though the happening of occupation injuries would bring along the economical pressure and the stress of looking after another person inside of the family, and even cause impacts on close relations between couples or peers. We discover from the research that family and community's network connection with the labors has a positive effect on the workers; these include the individual's positive faith, parents' love, their children's reliance, their neighbors' support and the assistance from the officials of occupational injury. These are all important motivations that drive these occupation injury labors moving forward.

Key words: Occupational Injury, return to workplace, Family Assistance Program(FAP)

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究問題與目的.....	8
第三節 名詞解釋.....	9
第二章 文獻探討	10
第一節 職災對於個人身心衝擊與社會性影響.....	10
第二節 家庭壓力與危機理論.....	13
第三節 職災勞工的職場困境.....	21
第四節 復原力觀點.....	25
第五節 職災工個案主動服務計畫(FAP)	30
第三章 研究方法	32
第一節 研究方法.....	32
第二節 研究場域與研究對象.....	34
第三節 研究工具.....	41
第四節 資料整理與分析.....	43
第五節 研究倫理議題.....	45
第四章 研究發現與分析	46
第一節 研究對象基本資料之描述.....	46
第二節 職業災害改變了個人的自我意象與自我認同.....	64
第三節 職災後勞動能力不符合期待的勞資抗衡	70
第四節 職災事件對家庭的影響-家庭與社區網絡復原力的生成.....	82
第五章 研究結論與建議	94
第一節 研究結論	94
第二節 研究討論	100
第三節 研究建議.....	105
第四節 研究限制.....	108
參考文獻	109
附錄一 訪談大綱	114
附錄二 受訪同意書	115

圖目錄

圖 1.1：職災重建核心架構.....	5
圖 2.1：職災勞工之歷程(現況整理).....	11
圖 2.2：職業傷害與疾病的社會網絡.....	12
圖 2.3：家庭壓力模式：ABC-X.....	15
圖 2.4：家庭壓力的脈動模式.....	15
圖 2.5：雙 ABC-X 壓力模式(Double ABC-X Model).....	17
圖 2.6：家庭危機的轉換點.....	19
圖 2.7：職災勞工通報及重建架構流程圖.....	31
圖 4.1：阿春的職業傷害與疾病的社會網絡圖.....	46
圖 4.2：阿惠的職業傷害與疾病的社會網絡圖.....	48
圖 4.3：樂趣的職業傷害與疾病的社會網絡圖.....	50
圖 4.4：小蔡的職業傷害與疾病的社會網絡圖.....	52
圖 4.5：魯夫的職業傷害與疾病的社會網絡圖.....	54
圖 4.6：阿榮的職業傷害與疾病的社會網絡圖.....	56
圖 4.7：小鄭的職業傷害與疾病的社會網絡圖.....	58
圖 4.8：賴賴的職業傷害與疾病的社會網絡圖.....	60

表目錄

表 1-1 職業災害傷病與失能給付-依性別(件).....	2
表 1-2 職業災害傷病與失能給付-依年齡(件).....	2
表 1-3 職業災害傷病給付、失能給付及死亡給付-臺中市(件).....	3
表 1-4 臺中市政府 FAP 個案來源(件).....	4
表 1-5 臺中市政府 FAP 服務項目(人次).....	4
表 3-1 研究對象之基本資料.....	37

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

「中捷意外 臺中捷運鋼樑掉落 工頭喪命 工人顱內出血送加護」自由時報記者歐素美／臺中報導(2015/4/10)

「百元快剪剪出職業災害 判補償 26 萬」自由時報 記者楊政郡／臺中報導(2015/9/29)

「恐怖！保全洗水池染重症截肢才能保命」蘋果日報 記者楊騰凱／臺中報導(2016/1/10)

「興農化工廠大爆炸 員工一死一重傷」民視新聞 記者李坤錫、林進龍、賴政坤／臺中報導(2016/2/1)

「自由之星 RCA 員工／訴訟 17 年 工人終於贏了」自由時報 記者黃邦平報導(2016/2/12)

「臺中精密園區意外模板塌壓傷 5 工人」自由時報 記者蘇金鳳、何宗翰／臺中報導(2016/3/1)

「冰箱壓傷員工 雇主判賠 150 萬」聯合報 記者蔡昕穎／新竹報導(2016/3/3)

每每看見新聞跑馬燈出現工安相關的新聞快訊，我心裡就開始糾結！記者媒體總愛使用令人怵目驚心的聳動標題吸引觀眾的目光，而實際上，工安意外發生確實令人感到驚惶，上面列舉出這一兩年的職業災害的新聞標題，有些標題寫著工人贏了、雇主判賠多少錢，但有多少人能真正理解這些職災受難者所歷經的遭遇？有多少人體會這些罹災者的家屬所走過的痛苦與壓力？實務上，又有多少資訊可以告訴我們職災勞工災後所面臨的職業重建與重返職場的問題？有誰來關心他們？有誰來陪伴他們面對接踵而來的棘手問題呢？

隨著 18 世紀工業化的發展與進步，大量使用動力機械，提高生產效能，勞工在執行職務的過程中，可能因技術不足、操作不佳，或是雇主未盡管理責任、工安宣導未落實等因素，使得勞工發生職業災害的意外頻傳。也有些雇主忽視職業場所的安全衛生，致使勞工長期暴露在有害環境之中，日積月累成職業病，工業化雖然帶來經濟奇蹟，卻也提高了勞工遭遇職業傷害與職業病的風險。

根據勞動部勞工保險局(簡稱勞保局)的職業災害各項保險給付統計資料顯示，

台灣地區自 2011 年至 2015 年每年申請職災傷病給付平均約在 5 萬 5 千件，而職災失能給付每年平均約有 3 千 7 百件，其中男性發生的比例遠高於女性；因職業災害而導致身體遺存障礙，男性失能的比例也遠高於女性(見表 1-1)。而職業災害傷病與失能的年齡，大多落在 25-54 歲間(見表 1-2)，這個年齡層的勞工朋友多半是家庭經濟支柱，一旦遭受職業災害，除了造成個人的身心損傷外，也可能因此波及整個家庭的經濟與生活。

表 1-1 職業災害傷病與失能給付-依性別(件)

	傷病給付			失能給付		
	總計	男	女	總計	男	女
2011	57,774	39,058	18,716	4,003	3,135	868
2012	57,921	39,390	18,531	4,054	3,119	935
2013	54,684	36,694	17,990	3,741	2,807	934
2014	53,378	35,821	17,557	3,398	2,630	768
2015	51,304	34,080	17,224	3,176	2,413	763

資料來源：勞動部勞工保險局(2016)

表 1-2 職業災害傷病與失能給付-依年齡(件)

	傷病給付					失能給付				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
	57,774	57,921	54,684	53,378	51,304	4,003	4,054	3,741	3,398	3,176
未滿 15 歲	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
15-19 歲	1,583	1,703	1,629	1,840	1,687	54	49	54	47	57
20-24 歲	5,674	5,527	5,718	5,748	5,947	263	257	239	253	247
25-29 歲	7,434	7,765	6,937	6,752	6,564	457	449	371	342	322
30-34 歲	7,495	7,608	7,150	6,941	6,417	480	470	400	367	376
35-39 歲	6,308	6,193	6,088	6,088	6,007	392	447	383	358	384
40-44 歲	6,166	6,425	5,694	5,545	5,096	496	445	445	351	342
45-49 歲	7,325	7,638	6,634	6,026	5,363	525	559	467	417	370
50-54 歲	7,468	7,429	7,282	6,716	6,447	572	571	584	504	428
55-59 歲	5,654	5,400	5,114	5,243	5,097	454	436	423	399	351
60-64 歲	2,345	1,941	2,151	2,125	2,261	168	226	265	228	187
65 歲以上	322	292	286	354	418	142	145	110	132	112

資料來源：勞動部勞工保險局(2016)

勞工發生職災意外後，有些家庭即刻面臨到包括醫療照護、經濟衝擊、勞工權益…等問題，我們發現多數勞工本人及其家人往往不清楚自身的權益與可求助的管道，是故對職災勞工而言，此時此刻除了家人的支持與協助之外，恐需相關專責單位與專業人員來陪伴他們面對與處理職災事件。有鑒於此，勞動部於 2008 年開始在各縣市政府推動「職業災害勞工個案主動服務計畫」(Family Assistance Program；簡稱 FAP)。根據勞動部的資料表示，2015 年全台共有 19 縣市推動 FAP，設有 40 位 FAP 個案管理員(簡稱職災個管員)。從國家發展委員會網站中查詢得知，全台針對職災勞工及其家屬提供個案管理服務 2014 年共計 2,431 案、2015 年有 1,825 案。

FAP 的個案來源除了職業安全衛生法¹有強制通報之規定，還包括勞工主動求助、職業安全衛生署、機關內部單位、勞動檢查單位、就業服務機構、職業傷病診治中心、工作強化中心、職災專線、其他縣市 FAP 等。而職災個管員所提供的服務包括職災勞工權益諮詢、勞資爭議協處、轉介法律協助、復工協商、轉介職業傷病防治中心、轉介職能復健、轉介職業重建、經濟補助、轉介心理諮商、轉介兒少福利資源及關懷支持等項目。

臺中市政府近五年的勞保職災相關給付件數平均約 9,600 件(見表 1-3，以件數統計，同一人可能會有多次申請之情形)，而臺中市政府 FAP 在 2014、2015 年的個案來源數量約 5,700 件(表 1-4)，以職安署轉介案件最多、機關內部轉介次之；服務項目(表 1-5)以提供職災權益諮詢為最多、關懷支持次之、經濟補助第三。

表 1-3 職業災害傷病給付、失能給付及死亡給付-臺中市(件)

年度	總計	傷病給付	失能給付	死亡給付
2011	10,406	9,786	537	83
2012	10,197	9,591	528	78
2013	9,756	9,160	504	92
2014	9,228	8,665	498	65
2015	8,673	8,131	453	89

資料來源：勞動部勞工保險局(2016)

¹職業安全衛生法第 37 條規定事業單位勞動場所發生下列職業災害之一者，雇主應於八小時內通報勞動檢查機構：1、發生死亡災害。2、發生災害之罹災人數在三人以上。3、發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療。

表 1-4 臺中市政府 FAP 個案來源(件)

通報來源	主動求助	職業安全衛生署	機關內部轉介	勞動檢查單位	就業服務機構	醫院轉介	職傷中心	工作強化中心	職災專線	其它縣市 FAP	其它	總計
2014	190	4,706	595	28	0	34	31	4	16	20	15	5,639
2015	152	4,923	563	30	0	25	8	3	11	18	38	5,771

資料來源：臺中市政府勞工局(2016)

表 1-5 臺中市政府 FAP 服務項目(人次)

服務項目	職災權益諮詢	勞資爭議協處	轉介法律諮詢	復工協商	轉介職傷中心	轉介職能復健	轉介職業重建	經濟補助	轉介心理諮商	轉介兒少福利	關懷支持	合計
2014	1,572	20	34	0	0	7	20	312	16	3	1,041	3,025
2015	2,204	22	26	0	0	4	12	494	7	0	1,472	4,241

資料來源：臺中市政府勞工局(2016)

依據研究者的服務經驗來看，職災個管員處遇初期大多以介入保護勞工權益方面的問題為主，包括雇主不願支付醫療復健費用、受傷休養期間遭解雇、受傷期間領不到薪水、受傷後喪失部份工作能力…等問題，殘酷的是很多勞工及其家屬對職業災害權益一知半解，都在遇到問題後才去了解自身權益，有時卻已掉入雇主的陷阱之中，導致後續請求權益窒礙難行；也有很多職災勞工在領取失能給付²或是鑑定為身心障礙身份之前，需要經歷幾個月甚至長達一~兩年醫療復健等待期，因此不難發現，職災事件的發生對家庭經濟產生了直接衝擊，一個家少了一份經濟收入、多了一份醫療負擔，更嚴重一點還需要其他家庭成員或請看護來照顧受傷的勞工，那種經濟生活的恐慌與無力感可想而知，因此職災個管員會依據職災勞工的家庭狀況，適時連結其他社會福利資源，以協助家庭度過經濟危機。

每個職災勞工背後都是一個家庭，一旦勞工發生職業災害，不僅個人身心健康受到損害，其家庭亦連帶受到經濟、生活照顧及社會適應等方面之衝擊，職業

²參照勞工保險條例，被保險人遭遇職業傷害或罹患職業病，經治療後，症狀固定，再行治療仍不能期待其治療效果，經全民健康保險特約醫院診斷為永久失能，並符合失能給付標準或為身心障礙者權益保障法所定之身心障礙，且經評估為終身無工作能力者（即符合下列規定之一者），得請領職業傷病失能年金或失能一次金。依勞工保險失能給付標準及其附表，以身體失能部位不同計分：精神、神經、眼、耳、鼻、口、胸腹部臟器、軀幹、頭臉頸、皮膚、上肢、下肢等 12 個失能種類、221 個失能項目、15 個失能等級。

災害事件對於勞工個人及家庭造成多方面及潛在長期之影響不容忽視，職業災害勞工家庭需求多元且持續，因此職災重建的核心架構(圖 1.1)涵蓋有醫療復健、社會復健³、職能復健⁴、職業重建⁵等四大區塊(張彧、曾美惠、林洺秀、陳秋蓉，2007；楊玫瑩，2010)，而 FAP 的服務是歸類在社會復健的部分，另外，FAP 的開案評估包括勞工權益維護⁶、家庭危機調適⁷、重返職場協助⁸等三大面向，依據研究者之服務經驗，職災個管員在初期所提供之服務大多側重在勞工權益維護與家庭危機調適，然服務的終極目標乃在於協助職災勞工重返職場。職災勞工在傷病後能順利重返職場才能保障其生活條件，幫助家庭真正擺脫經濟困境，避免落入貧窮。

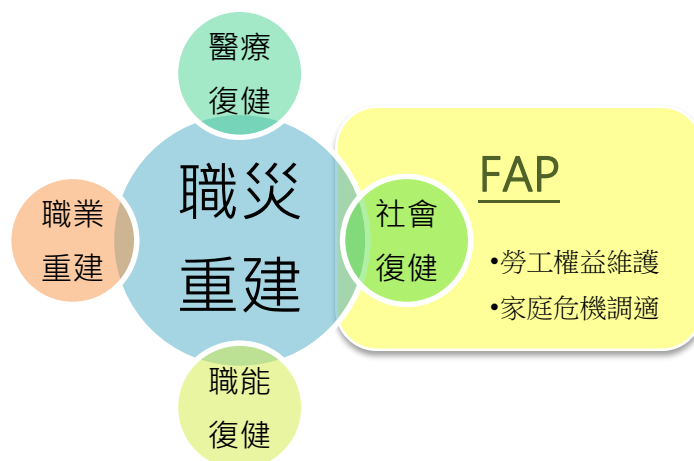


圖 1.1 職災重建核心架構

資料來源：研究者自行繪製

然而，職災勞工如何「重返職場」？從服務過程中我們觀察到家庭支持程度以及雇主的態度，在多方相互牽引下，對其重返職場之抉擇都會有所影響。因此，職災家庭的處遇總是充滿變數，尤其是在協助復工的歷程，職災個管員必須視個

³ 社會復健-維護職災勞工權益，恢復家庭功能。係以保障傷病勞工之最低生活條件，並已恢復其傷病前之社會生活功能為目標。

⁴ 職能復健-協助職災勞工恢復及強化工作能力。乃透過評估及管理之過程，讓遭遇職業傷病勞工能夠獲得有效之治療，及早恢復傷病前之就業狀況及重返職場。

⁵ 職業重建-協助未能回到原工作的職災勞工重返職場。乃透過職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計與創業輔導等方式，協助其重返職場。

⁶ 勞工權益維護的評估包括職災認定及通報問題、勞保給付或職災慰問金問題、勞資爭議問題。

⁷ 家庭危機調適的評估包括社政補助與經濟問題、社會適應問題、就醫/照護問題、內在支持系統問題。

⁸ 重返職場協助之評估包括重返原職場、職業重建、職務再設計/工作輔具。

案的醫療程度、療養時間的長短，連結工作能力強化中心⁹、職業訓練或就業服務等資源，以協助個案重返職場。

職災個管員在服務過程中，發現雇主及家庭的支持是影響職災勞工重返職場的因素，有研究指出職災勞工可能因休養天數過長、工作能力受損，而面臨雇主不合理的對待(秦唯珊、謝月慈、吳雪菁、郭育良、蕭淑銖，2014)。研究者曾服務一名個案，其罹患腕隧道症候群，經勞保局判定為職業病，雇主卻在其休養期間不斷寄發存證信函要求她復工，職災個管員因此介入服務。研究者連結工作能力強化中心針對個案的受傷情形進行評估，卻發現個案現階段要從事原職務內容是有困難的，經與雇主商討後，雇主調整了她的工時與工作內容，讓她採漸進式復工，看似完美的處遇，經職災個管員追蹤，發現個案慘遭雇主不友善之對待，例如，在嚴酷的夏日讓她待在頂樓鐵皮加蓋的小閣樓裡工作，雖有提供電扇，但怎麼吹都是熱氣，令她吃不消，此外，在鐵皮房間工作的只有她自己一人，雇主刻意將她與其他同事隔離，就連休息時間都沒有人敢與她交談，這讓她精神壓力倍增，與先生討論後，決定請求應有權益後請辭，另謀他職。

Dembe, A. E. (2001)指出家庭成員對災後的反應與處理，會對受傷勞工產生直接或間接的影響。而研究者也意識到職災勞工在考慮重返職場時，除了評估自身復原狀況與職場環境之外，「家庭」也是影響職災勞工做抉擇的一個重要考量。有一個案工作不慎傷及腰椎，休養期間雇主要求個案盡速復工並應允會調整職務，個案復工後卻刻意孤立並刁難他，雇主甚至對員工們嚷嚷個案轉做輕便工作卻領一樣的薪水，其妻在期間扮演著支持者的角色，給予個案很多的溫暖與鼓勵，最後仍不敵雇主給予的精神壓力，夫妻倆決定請求職災權益並辭去工作，顯見家庭成員對於個案取捨工作之選擇是有相當影響力的。

勞動部職業安全衛生署針對職災勞工設置FAP的服務，雖然包含勞工權益、

⁹ 工作強化中心是專為受到職業災害的勞工提供工作能力評估強化與訓練、轉介職業輔導評量等服務，使職災勞工傷病後能儘快及安全地返回工作崗位，以解決其生活、經濟及工作上的困難。

家庭危機、重返職場層面，並將績效著重在職災勞工重返職場，但是，對於職災勞工個人及家庭而言，職災發生後所面臨的醫療復健、職災補償、經濟衝擊、勞資爭議乃至於重返職場等層層關卡，對於他們都是嚴峻的挑戰。職災勞工這一路的經歷，身心所遭受的衝擊以及家庭所產生的變動，乃至於事業單位雇主的支持等，都可能影響職災勞工重返職場的動力與機遇。

而透過本研究深入理解職災勞工在職災發生後的經驗以及重返職場的抉擇經驗，探索職災勞工是如何經歷這場獨特的經驗，以及職災勞工本身與家庭、雇主或社區網絡的互動，對其重返職場之影響，以利提供 FAP 在工作推動與服務提供之建議，以及未來我國在訂定職災勞工相關政策制度之參考。

第二節 研究問題與目的

研究者任職災個管員期間，經常聽及職災勞工栩栩如生地描述事發經過，映入我眼簾的職災景象彷彿歷歷在目，他們這樣描述著「眼看自己的手被機台捲入、鮮血濺灑全身卻無力自拔，慌亂之中被送往醫院急救，忽然間被通知要做出重大的醫療抉擇…」、「我怎麼敢再回去工作？光想到當時的畫面就驚嚇到不行了，要我再回去顧機台，我真的沒有辦法克服心中的恐懼…更何況，我的手現在這樣，光通勤就有問題了…」、「我擔心別人怎麼看我的手，別人會怎麼想，我自己走不出去…」。職災勞工傷後往往得要克服對工作環境的恐懼、他人異化的眼光、接納生理的殘缺與工作能力的減弱，這般地獨特經驗，在在顯現出他們與一般失業勞工在重返職場上的不同。爰此，研究目的在於探究職災勞工是如何經歷這場獨特經驗，以及個人在與家庭、雇主以及社區網絡的互動歷程，對他們重返職場上有任何影響。

據上所述，本研究欲探討的問題主要分為以下幾點：

- 一、勞工發生職災後，對個人的衝擊有哪些？
- 二、職災勞工與雇主的互動經驗，如何影響其重返職場之抉擇與機會？
- 三、家庭關係與網絡互動，對職災勞工重返職場所形成的關鍵阻力與助力為何？

綜合以上的研究問題，本研究將透過對文獻資料的整理與蒐集，藉由深度訪談的方式，整理分析相關資料，提供 FAP 在工作推動、服務提供之建議，以及我國未來在修訂職災勞工相關政策法令之參考。

第三節 名詞解釋

一、職業災害(occupational injury)：

職業災害一詞常見於勞動基準法、勞工保險條例、職業安全衛生法、職業災害勞工保護法等法規。依據職業安全衛生法第二條第五項：「指因勞動場所之建築物、機械、設備、原料、材料、化學品、氣體、蒸氣、粉塵等或作業活動及其他職業上原因引起之工作者疾病、傷害、失能或死亡。」

從法規歸納，職業災害有三大類的定義，第一是在就業場所內之物質所引起的、第二是作業活動上的原因所引起的、第三是其他職業上的原因所引起的，例如：上下班途中發生車禍，及因公出差、參加活動時之意外皆屬之。本研究所指的職業災害包括「職業傷害」與「職業病」，除了在工作場所發生的職業災害、職業病之外，亦包含經勞保局認定之通勤災害。

二、重返職場：

職災勞工的重返職場包括很多的不確定性，有些職災勞工想回去卻回不去，有些則是不想回去卻得回去，這並非一個靜待的結果，而是一個揣摩中的動態歷程。本研究所指的包括下面幾種：1. 職災勞工回原職場從事原職務之工作。2. 職災勞工回原職場但調整職務工作。3. 職災勞工轉換其它職場的求職與再就業。

三、職災勞工個案主動服務計畫(FAP)：

勞動部在各縣市政府設置成立FAP(Family Assistance Program)服務窗口，由職災個案管員主動出擊，以電話關懷、面談及家庭訪談等方式，整合勞政、社政等相關福利資源，提供專業諮詢及資源連結服務，讓職災勞工家庭能在職災發生的第一時間得到立即的陪伴及各項權益諮詢、法律訴訟、經濟安全、重返職場等具體協助，並進一步在其醫療終止後，排除其就業障礙，協助職災勞工復工或再就業。

第二章 文獻探討

本章中，研究者將討論五個部分，一、職災對於個人的身心衝擊與社會性影響；二、家庭壓力與危機理論；三、職場困境；四、復原力觀點；五、職災勞工個案主動服務計畫(FAP)。本研究將透過研究目的之設定與文獻探討的結果，累積研究者進行本研究之知識基礎以及訪談大綱設計方向之參考。

第一節 職災對於個人的身心衝擊與社會性影響

一個職災事件的發生，首當其衝所要面對的通常是醫療照護問題，家人間需要保留彈性空間進行調整，例如：當一個爸爸不幸發生職災，媽媽或許會選擇請假，短時間內去擔任一個照顧者的角色；若是需要長期的醫療復健，或許去協調其他家人輪流擔任照顧的角色，再者就是花錢請看護來照護。但如果這個爸爸的傷勢是嚴重的，需要更長的復原時間，或是身體失去功能、無法完全復原，那麼對這個家庭的影響可能會更劇烈。研究者發現，職災事件的發生，不只對職災者本身，也對其他家人造成影響，彼此是相互牽動著的。當這個職災勞工是家中主要經濟支柱者，其家庭成員在短期內，可能動員生活圈中的人力、物力或財力等資源去因應困境，但若這個職災勞工的傷勢是嚴重的、需要長期的醫療、甚至是無法回復原本的身體功能，家庭需要動員的資源可能就要更多了，若失去了因應或調度的能力，這個家庭恐將陷入危機或困境。

研究者在實務中發現，職災事件在各個時間序上會出現不同的議題(圖 2.1)，職災初期為醫療復健階段，通常伴隨醫療照顧、經濟、家庭角色變動與調整…等議題產生，接著來到復工階段，面臨到傷勢是否完全復原、生理功能是否受損、雇主有無依法給予職災補償、能否回復工作崗位、工作權是否獲得保障…等議題。但職災勞工本身的主觀感受究竟為何？他們如何去詮釋這一場意外？在經歷職災的期間，他們所認為的困境又有哪些？職業災害影響的不只是對個人，也對家庭

系統產生相當的影響性，然而個人本身與家庭系統之間，分別是如何牽動與調適呢？職業災害的發生，究竟牽涉了哪些議題呢？研究者希望能透過職災勞工本身的述說，讓我們對職災所可能產生的議題有進一步的了解與認識，才有助於研究者在實務中提出有效的服務處遇，適切協助職災勞工走過危機困境。

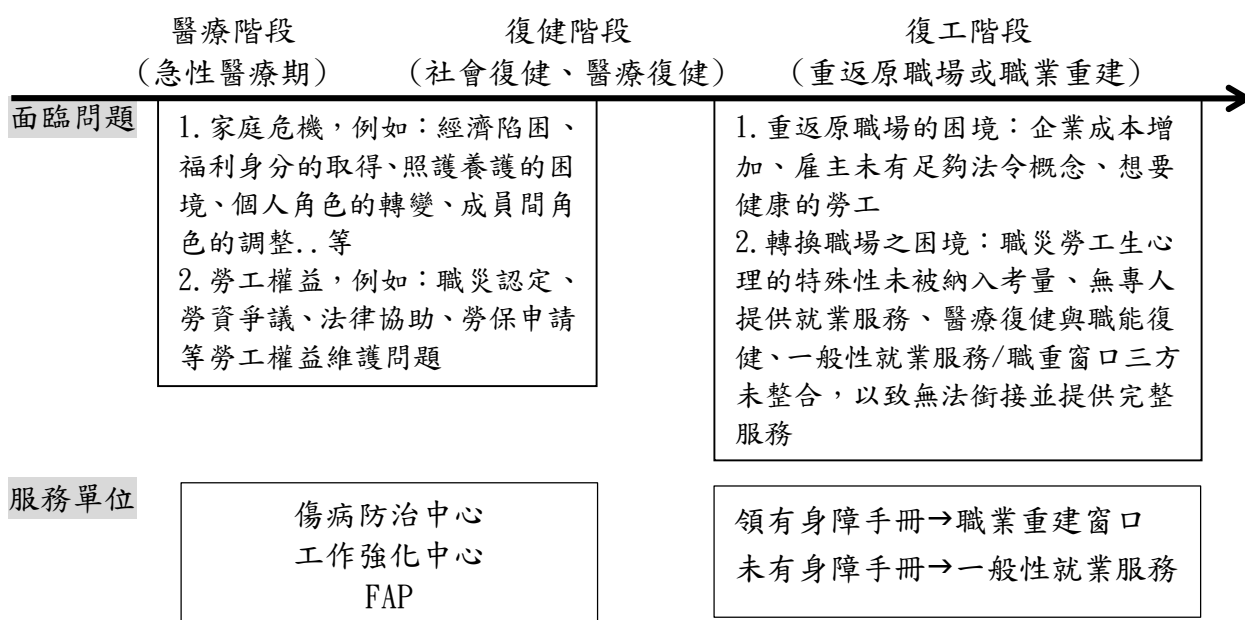


圖 2.1 職災勞工之歷程(現況整理)

資料來源：研究者、張家綾(2016)

Dembe(2001)指出評估一個職業災害的社會影響，是需要考慮傷者的醫療狀況與其失能的時間過程，他也提到職災勞工在受傷與復原等不同階段的反應，是會產生不同社會問題的。圖 2.2 描繪出職災勞工本身是如何嵌入其他團體和相關機構，相互關係與雙向運作下，產生了複雜的互動網絡，彼此間都具有潛在性地影響與因果關係，也說明了職業災害所涉及的不只是職災勞工本身，包括家庭與朋友、社區、工作場所、醫療院所、工會、法院...等機構或團體，都有著互動性的影響，這些相互關係是多數且複雜的，反映出職業災害對家庭的影響是一個動態的歷程，非靜止不動的。本研究主要探討的是職災勞工本身與「家庭」、「工作場所」的互動經驗，會如何影響他們未來在重返職場之抉擇。

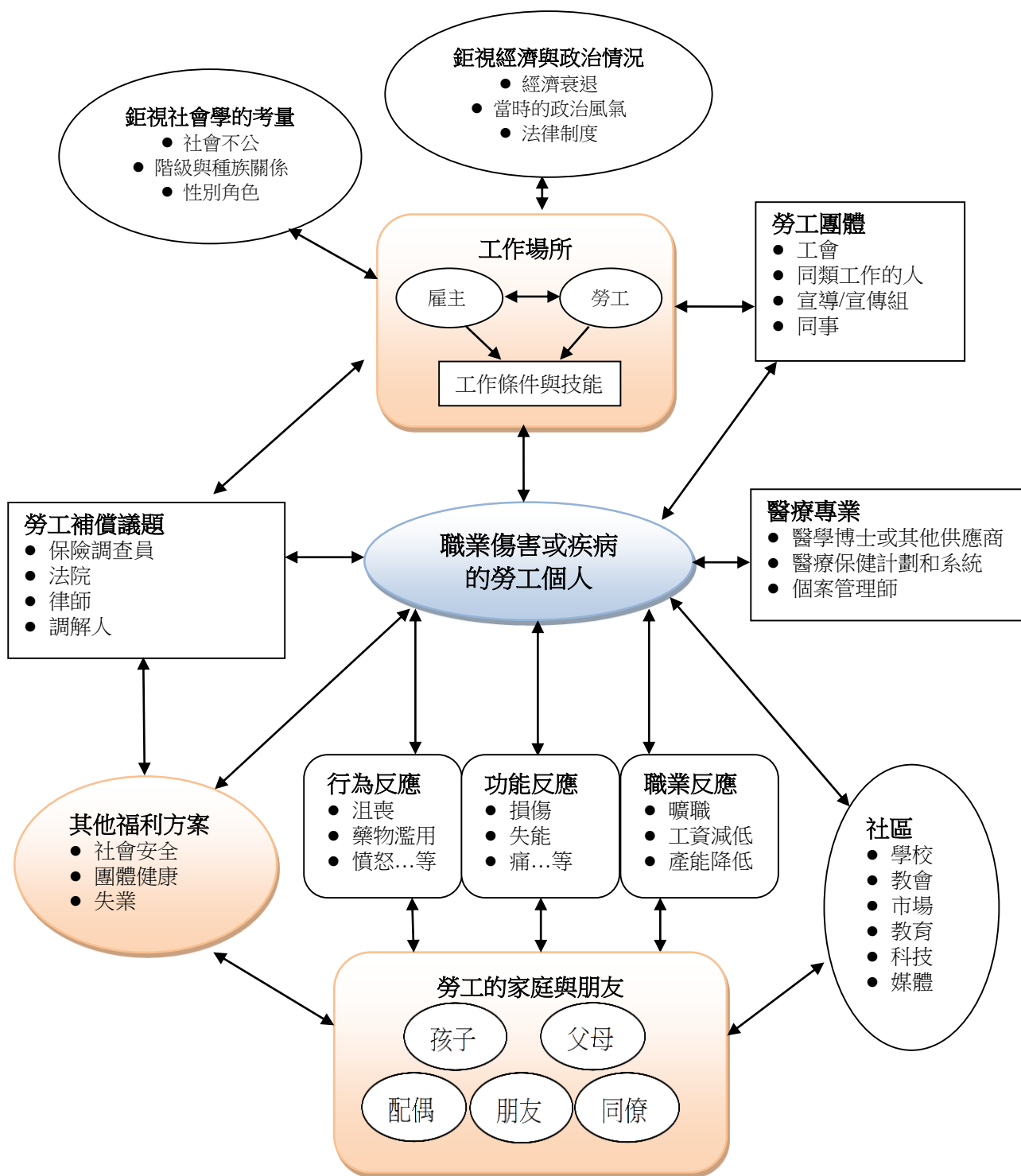


圖 2.2 職業傷害與疾病的社會網絡
 資料來源：Dembe(2001)

第二節 家庭壓力與危機理論

勞工在發生職災時，漫長的醫療復健期，對個人與家庭逐漸產生了經濟、照顧、自我形象低落、家庭角色調換等議題，當家庭的資源無法因應職災事件，致使家庭失衡進而對產生壓力，甚至成為危機…。本節將就家庭壓力與危機理論進行探討，了解危機與壓力是如何影響一個家庭，家庭有哪些因應的資源與管道，有哪些方法可以降低壓力與危機所造成之不良影響。

一、家庭壓力(Family Stress)：

(一)家庭壓力之定義：

壓力在家庭中是正常的、必然的，甚至有時候是被期待的，例如：結婚、新生兒的誕生、工作的升遷…等，對一個家庭而言是既期待又伴隨著壓力的。隨著人的發展、成熟，時間的改變會帶來莫測的變化，這些都是不可避免的，我們將這些稱之為「壓力」。Boss (2002) 從醫學、社會學、心理研究和他自身工作的基礎上，將家庭壓力定義為家庭系統中的壓力或是緊張 (family stress as pressure or tension in family system)，家庭承受壓力或緊張時，處於平穩狀態的家庭產生變化、被擾動了，但不一定是壞事，甚至有時候是必要的。平衡狀態被擾動有時是被期待的，例如：孩子的誕生；但也可能帶來嚴重的破壞或急促的撞擊，打亂與壓迫家庭系統而導致動盪不安，例如：親人因意外而死亡。另外，家庭亦會受到鉅視系統的影響，例如：戰爭、全球金融風暴、科技…等，這些種種的改變對家庭產生了壓力，有時變成家庭危機。但無論對家庭的影響是正向或負向的，Boss 認為這些都可以透過一些管理來維持家庭的穩固。

而周月清(1994)也提到壓力是一種改變，就其本質而言，壓力是好或壞，取決於家庭是如何反應。家庭壓力被視為是家庭系統中的壓力或緊張，一個穩定的家庭，會因為有人誕生、有人受傷、有人死亡…而受到干擾，這些都是正常的、不可避免的，因為人們總是處在發展及改變之中。家庭的成員與成員彼此間的互動型態都不斷地在改變，甚至在大的社會環境中，改變也一直在發生。我們把家

庭視為一個系統，一個家庭看起來可能是穩定的，但當有家人發生事情時，這個家庭可能就有了大麻煩或不愉快，因此系統需要去改變以因應所發生的事件。我們必須清楚，家庭需要有管理壓力及解決問題的能力，但陷入困境的家庭並非是有問題的家庭，他們只是處在高度的壓力狀態，以致無法處理他們需要面對的事件。

綜觀學者所述，壓力事件會讓穩固的家庭產生變化，尤其是突發的、劇烈與持續的或是多重的壓力事件，都可能為家庭帶來不利甚至產生累積性之影響。因此，找出緩解壓力的方法將會是當務之急。就好比一個家庭的經濟支柱突然發生職業災害，造成身體嚴重傷害，當這樣的意外發生，家庭可能因此陷入一種壓力或緊張的狀態當中，若能找到緩解壓力的方法，就能避免壓力為家庭帶來不利之影響。

(二) ABC-X 模型：

要如何緩解壓力呢？從文獻中發現，去了解家庭如何「認知」壓力事件，就能理解他們的壓力程度。也就是說家庭賦予壓力事件的「意義」、他們對壓力的「認知」，這個意義或認知將會影響家庭成員對這個事件的反應與行動。因此，我們可以把「認知」視為一個重要的變項，它幫助我們了解家庭是如何看待這個事件，以及這樣的看待將如何影響家庭成員去做反應，然而，我們也可以從這當中去知道他們所感覺到的壓力程度。

Hill(1949)以系統理論為基礎，提出了 ABC-X 模型(圖 2.3)，為家庭壓力研究奠下基礎。以下三個變項是家庭壓力理論基礎：A. 壓力事件、家庭壓力源；B. 家庭擁有的資源與韌性；C. 家庭對壓力事件的主觀定義或認知；X. 壓力程度或危機。壓力是經由 A、B、C 三個變項的交互作用後，才決定了 X 的壓力程度，壓力會受到這些變項強化或緩和，因此，事件本身不被視為壓力或危機，事件、認知與資源交互作用下，產生了不穩定的反應，才是壓力或危機(周月清譯，2005；鄭維瑄、楊康臨、黃郁婷，2004)。

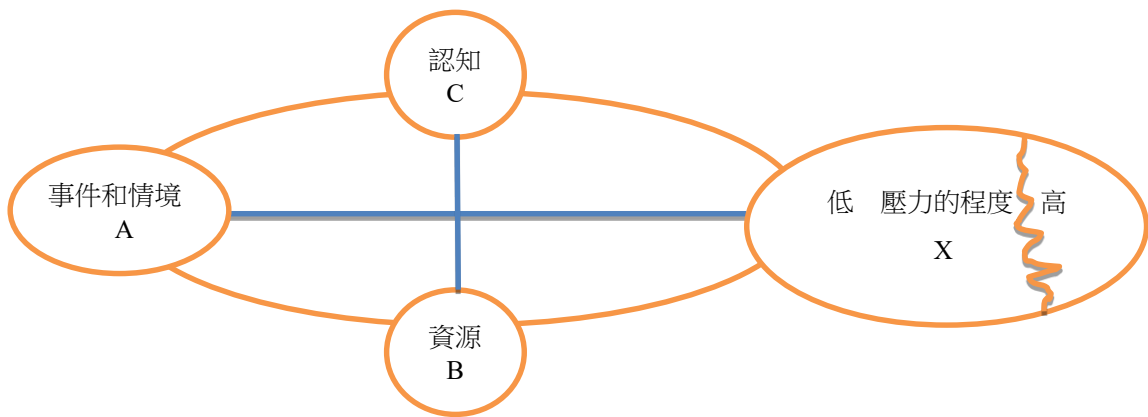


圖 2.3 家庭壓力模式：ABC-X

資料來源：周月清譯(1994；引自 Hill,1949)

然而，壓力可以從激烈到溫和的，在家庭壓力管理過程中，對家庭而言，壓力是好是壞除了受到認知與家庭可運用的資源所影響之外，也被很多因素所決定，包括了外在脈動與內在脈動等因素，見圖 2.4(周月清，1994)。

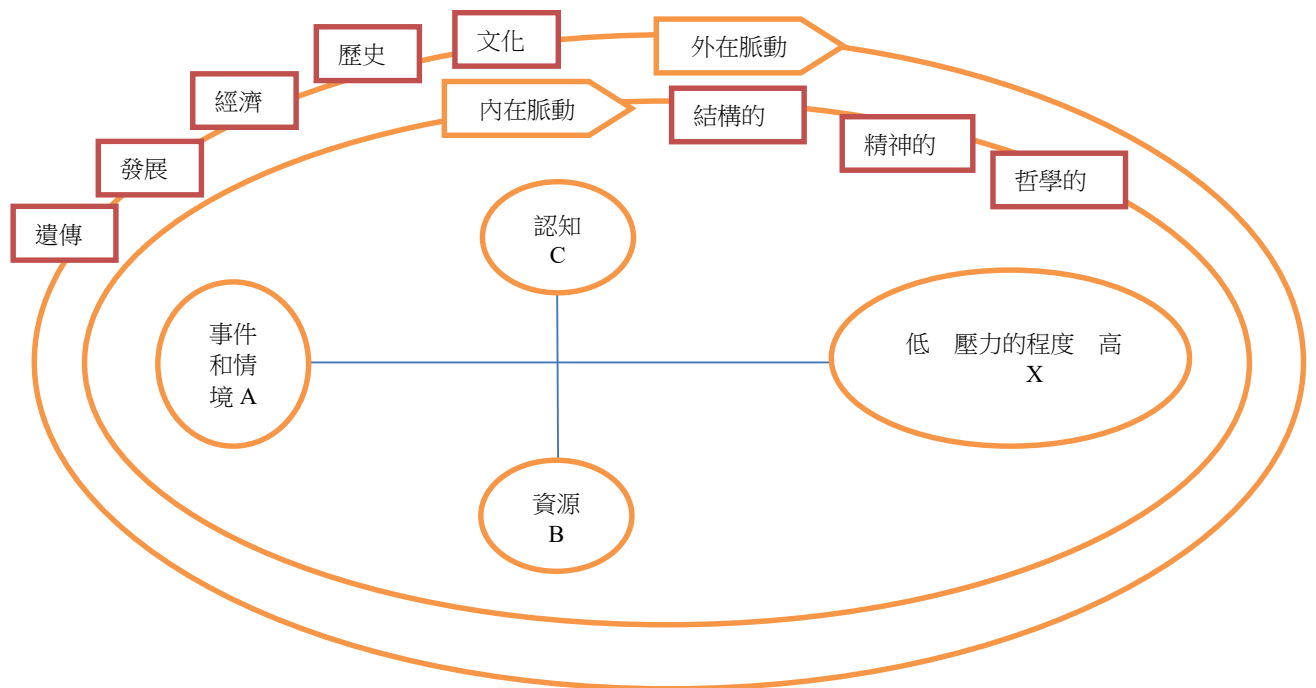


圖 2.4 家庭壓力的脈動模式

資料來源：圖 2.4 資料來源：周月清譯(1994；引自 Boss,1988)。

外在脈動包括：(1)歷史的脈動：我們必須了解歷史如何以影響家庭因應壓力，也就是指事件發生於家庭的歷史時間，如 228 事件對受難者家庭是一種不可控制

的外在壓力源。(2)經濟的脈動：社會的經濟狀況影響家庭如何反應壓力事件。例如台灣 2001 年經濟不景氣，公司倒閉或外移導致失業率增加。(3)發展的脈動：家庭的發展脈動同時是個人和家庭兩者生活週期的階段。例如，養育子女的夫婦或是家中有老邁父母的家庭，其可能要面對托育或老人照顧問題與壓力。(4)遺傳的脈動：影響家庭成員的健康和身體的力量。有些人因為家庭遺傳好的因子和好的環境，會輕易地強過他人。當這樣的家庭出現壓力情境時，會有更多的精力和彈性，因此，生物學與遺傳脈動會影響家庭的健康。(5)文化的脈動：文化脈動也定義了大社會的規則，帶來的信念和價值觀，並提供了規範和習俗，讓家庭定義他們的生活方式，例如，我們對同性戀有偏差的認知，造成對同性戀者的排斥。

內在脈動包括：(1)結構的：涉及家庭界域(boundary)的形成和功能、角色分派以及家庭界域內外的角色考慮。當家庭界域越模糊，家庭角色與功能越難彰顯。(2)精神的：涉及家庭的認知、評價、界定或對壓力事件的評估。(3)哲學的：涉及家庭的價值和信念。家庭信念和價值為大文化和宗教脈動所影響，一個家庭對哲學本身的信念和價值，會直接影響到家庭對一個壓力事件的認知。

研究者從服務職災家庭的實務中發現，職災勞工的壓力程度，往往受到家庭成員的想法以及家庭是否有足夠資源可因應職災事件的需求。當勞工發生職業災害，向雇主求償未果，可透過勞資爭議調解程序請求職災相關權益，但家庭成員的看法與家庭的資源狀況，無形中會對勞工形成抉擇的壓力，也就是說，職災勞工怎麼做抉擇，主要有兩個中介因素：(1)家庭如何認知這件事；(2)家庭是否有適當的資源。然而勞工本身會怎麼做出抉擇，亦會受到社會經濟、家庭信念等外在脈動、內在脈動的影響，例如：勞工可能認為現在時機歹歹，老闆也沒賺錢，發生職災大家都不樂見、算是歹運，生活還過得去就算了，把傷養好趕快回到職場才是王道。

(三)雙重 ABC-X 模式(Double ABC-X)，見圖 2.5：

McCubbin 和 Patterson(引自周月清,2005)針對 Hill 的 ABC-X 家庭壓力模式，增加了「時間序列」的因素，加以修正為「家庭壓力的雙重 ABC-X 模式」。aA 代表

累積性的壓力事件，單一的家庭壓力事件往往不會造成家庭致命傷害，而是第一次發生的壓力事件未被妥善處理，加上現行困難，累積重疊而造成家庭系統失衡。bB 則代表家庭因應的資源因第一次發生的壓力事件增加或減少。cC 則代表家庭經過上次的壓力事件後，對壓力源的認知是否修正。xX 則指家庭處理或因應其所面對的累積性壓力，因應結果及壓力程度可能增加或減少，使得家庭因此發生危機而瓦解，或是以取得壓力源和壓力程度的平衡，稱之為適應。此模式中亦考量時間因素對家庭所造成的壓力，家庭壓力並非由單一事件所引起，而是由持續累積的家庭壓力所造成。

從研究者的服務經驗中發現，職災勞工會因傷勢的嚴重程度、所需的休養時間與金錢隨之改變，有些家庭在短期內能順利度過，但有些家庭隨著時間的拉長，需花更多的醫療費、更長久的照顧人力，bB、cC 無法取得平衡，使得家庭調適不佳，導致適應出了問題。而 Dembe(2001)也表示一個具有廣泛損害的長期性職業傷害/職業病，需要更長的康復時間，對家庭有著更大的不利影響。

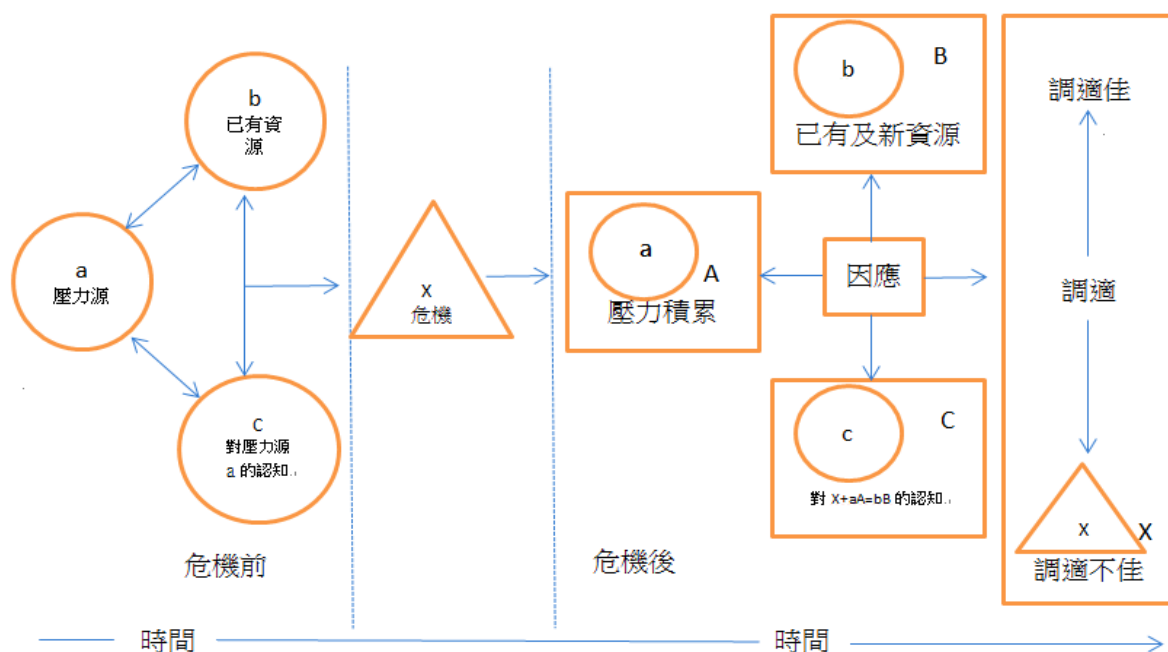


圖 2.5 雙 ABC-X 壓力模式(DOUBLE ABC-X Model)

資料來源：McCubbin 和 Patterson(1983a;1983b)。

然而，有個重要的提醒是並非每個家庭都會因為事件的產生而出現家庭危機進而導致瓦解 (Wikler, 1986; Boss, 1988; 引自鄭維瑄、楊康臨、黃郁婷, 2004)，

如此的假設之下，早期介入以提供家庭支持 B 或協助家庭認知改變 C，將是預防這些家庭瓦解的關鍵。

二、家庭危機(Family Crisis)：

危機一詞常被拆成「危險」與「機會」兩個詞，是測試決策和問題解決能力的一刻，也可以說是一個轉捩點。危機的出現通常能考驗人們因應能力，同時也有機會激發出他們隱藏性的能力與資源，因此我們常會聽見人說：危機就是轉機、危機就是機會。James & Gilliland(2005)統整了諸位學者對危機的定義，將危機視為一個「對事件或情境無法忍受的知覺，超過了個體的資源和因應機制」。即使個體在危機中獲得緩解，危機也會對個體的情緒、認知和行為造成嚴重的影響。然而危機也是機會，讓人們因為痛苦而尋求協助，並利用此機會自我成長和自我實現(James & Gilliland, 2005)。

Brammer (1985；引自引自宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍，2012)依危機事件的特徵，將危機分為三種：(一)發展的危機：發展性危機在個體的成長過程中是正常的歷程，它是可預測的，例如：結婚、孩子出生、畢業……等，皆為發展性危機，發展性的危機是正常且大多是可預測的，只是每個危機仍是獨特的，需用不同的方式加以因應。(二)意外的危機：為不可預測與控制的外在事件，它的特點是隨機、突然地發生，會讓人感到吃驚並帶來強烈的感受。例如：交通事故、綁票、強暴、失業、突然的生病或死亡，個體即面臨了意外危機。(三)存在的危機：當個體產生了內在的衝突並伴隨著如目標、責任、獨立、自由、承諾等個人議題的焦慮，以及伴隨著了解、懊惱等其他持續性的感受，便是存在危機。然而，職災的發生或許剛開始是屬於意外的危機，但歷經醫療照顧、身體復健、生理缺陷導致產能降低、重返職場…，有可能轉變成了存在的危機或是發展的危機，這更加說明了職災是一連串動態的歷程，是不斷變動且相互牽引的。

家庭壓力有時會導致危機，而避免使家庭壓力成為家庭危機的過程，稱為「因應(coping)」(Boss, 2002)，也就是說家庭壓力會不會形成家庭危機，端看這個

家庭的因應能力。「家庭危機」是一個原本平衡的狀態產生了波折，此波折大到無法抵抗，且產生嚴重的壓力及造成家庭劇烈的改變，導致家庭系統被阻塞、失去流動且失去能力，至少在一段期間內，家庭失去了原來的功能，其特殊指標是家庭成員無法完成一般角色和工作、沒有能力做決定和解決問題、沒有能力以平常的方式照顧其他的每一個人、集中的焦點從原來對家庭的整合而改變對個別成員的生存(Boss, 2002)。危機處理所採用的理念，是幫助危機個案從暫時性的心理失衡，恢復到心理平衡的狀態，其特點在於具備支持性、教育性、實用性的精神，再加上就近性、即時性和預期危機個案會復原的特性（黃龍杰，2010）。

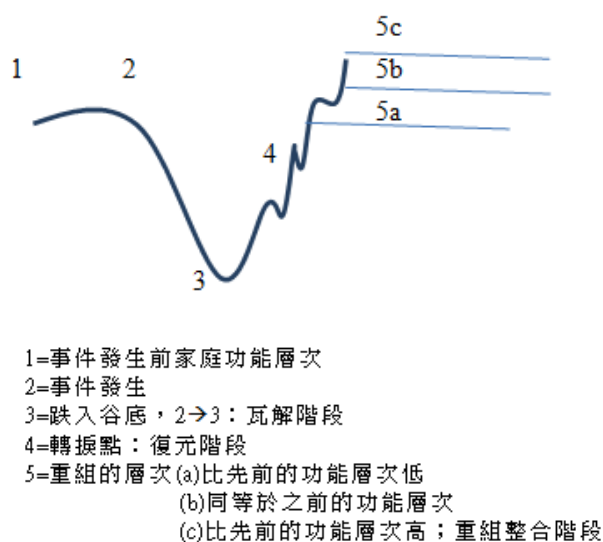


圖 2.6 家庭危機的轉捩點

The Turning Point in Family Crisis(雲霄飛車模式)

資料來源：Koss(1946) & Hill(1949)、Boss(2002), p. 63

家庭壓力可能是正向也可能是負向的，家庭在經歷危機後，家庭的功能復原比過去更好。ABC-X 模式是在陳述壓力管理與危機預防，而雲霄飛車模式則是陳述危機及復元，它提出轉捩點的出現，將有助於復元力的產生，並逐漸回復到原先的功能狀態，甚至回復到比原先功能更好的狀態(見圖 2.6)。辨別家庭壓力與家庭危機的不同，對社會工作者而言是很重要的，需要更多的直接介入到有危機的家庭，提供支持和資源對家庭壓力管理是很有幫助的。

從研究者過去的服務經驗中，職災勞工在面對突如其來的意外與後續一連串病痛、生活、經濟等困境，有些即便挹注了很多的社會資源，他們仍處在轉捩

點的低谷深淵當中，毫無沒有彈回重組的力量。究竟職災勞工與他的家人如何積極面對與勇敢回應？面對身體功能可能無法全然康復的自己，人無法擺脫社會系統，個人、家庭與社會環境相互牽連，這複雜交錯的系統間如何正向流動，幫助他們度過難關，重新回到人生正軌、生活常軌？

第三節 職災勞工的職場困境

發生職業災害後，往往面臨到自身權益伸張與否之抉擇，我國為了保障職災勞工的權益，在勞工請假規則第6條「勞工因職業災害而致殘廢、傷害或疾病者，其治療、休養期間，給予公傷病假」，又勞動基準法第59條中對於受傷或罹患職業病的勞工，在其醫療期間不能工作時，雇主應補償其必須之醫療費用並按其原領工資數額予以補償。

而在勞動基準法第13條規定在職災勞工醫療終止前，雇主不得任意資遣或解雇勞工，另在職災勞工保護法第27條明訂「職業災害勞工經醫療終止後，雇主應按其健康狀況及能力，安置適當工作，並提供其從事工作必要之輔助設施」，因此當職災勞工暫時或永久喪失工作能力時，在法令的保護下理應能保障其工作權，並在適當安排下順利回到職場，但事實上職災勞工重返職場的問題困難重重。

但研究者的服務經驗來看，我國法令針對職災保護與協助看似有完整之規劃與保障，但勞工總是在提與不提之間來回掙扎，因為擔心提出職災補償請求、提出勞資爭議調解，會破壞勞資雙方和諧，甚至擔心未來的工作權、工作氛圍以及同事眼光等問題。

以下依據各位學者以及研究者的實務經驗，整理出下列幾點有關職災勞工的職場困境：

一、權益主張的兩難：

法令雖然規範雇主應為職災勞工安置適當工作，但實務中常見雇主用半逼迫的方式，例如：轉換職務並調降薪水、以公司考量為由變更勞動地點與勞動條件、將職災勞工與其他員工隔離、以不友善的言語對待…等方式，逼迫職災勞工自動請辭。有些職災勞工認為自己還在休養期間，依法可請公傷病假，為何雇主不讓他好好休養，認為雇主在刁難他，而雇主則主張勞工傷勢雖未痊癒，但並非完全無工作能力，要求勞工復工，否則以曠職論，雙方關係因而出現裂痕或變得緊張，當然復工之路也越顯艱鉅。

有些雇主甚至擔憂其他員工有樣學樣，會增加人力與經濟負擔，基於總總的成本考量，雇主寧願選擇資遣職災勞工，或是用軟性逼迫的方式，迫使勞工自行辭職，更差勁的雇主甚至利用勞工不懂自身權益的弱點，誘使勞工簽下自願離職書，這樣雇主連資遣費都不需要負擔，勞工事後要主張權益也具有難度。

Roberts and Young(1997)發現，勞工求償的互動過程，對其重返工作有顯著的影響，對於求償過程的不公平，往往會與雇主產生糾紛，並讓勞工經驗到被歧視、不公平、不公正等感覺。翟宗悌(2000)的研究發現，職業災害致殘者在受傷期間就會開始思考未來工作問題，易陷入是否該與雇主維持良好勞資關係，而放棄職災賠償的爭取，以利康復後返回工作崗位。蔡玫芳(2006)也指出賠償問題與返回職場是職災致殘者在休養階段最常浮現的問題，此時所擔心的多為爭取職災補賠償、工作能力的適任度以及是否會被解雇等問題

二、生理受限，職務調整不易：

依據職災勞工保護法之規定，雇主需依據職災勞工的生理狀況調配適任工作，且在解釋令中提到調動工作須遵守五項原則，雇主如有調動勞工工作之必要，應依下列原則辦理：1. 基於對企業經營上所必需；2. 不得違反勞動契約；3. 對勞工薪資及其勞動條件，未做不利之變更；4. 調動後工作與原有工作性質為其體能及技術所可勝任；5. 調動工作地點過遠，雇主應予以必要之協助。

換句話說，雇主應依職災勞工的復原情形，予以調整工作，即便是安排較輕鬆的職務，也不能減薪雇用，除非勞資雙方合意。研究者從服務過程中發現職災勞工要回復原職場並非容易的事情，尤其是身體遺有障礙的職災勞工。大部分的雇主不願意續用這類型的勞工，甚至許多職災勞工在休養期間就被雇主逼著回去上班，工作效能與工作表現不如受傷前的表現，更令雇主認定他們不適任、產值太低，進而逼迫他們離開原職務工作。

職災勞工的工作生活與未來勞動選擇機會面臨瓦解，並可能改變或失去他們

的工作(Texas Research and Oversight Council 1997; Katz et al., 1998; Keogh et al., 2000; 引自 Dembe, 2001)。Imershein et al.(1994)也指出許多勞工無法返回工作崗位，因為他們的雇主不會再讓他們回去工作(引自 Allard E. Dembe, ScD., 2001)，勞工也往往為了保有工作，很多都過早就被強迫帶著疼痛回去上班(Cheadle et al., 1994; Atlas et al., 1996; Baldwin and Johnson, 1998; Greenough and Fraser, 1998; Mankenzie et al., 1998; 引自 Dembe, 2001)。

三、雇主催促復工，職災勞工進退都為難：

有文獻指出當雇主得知勞工的治療細節，便會自行判斷決定勞工的能力與復原速度，因此作出不適當的復工決定(MacEachen E et al., 2006; 引自秦唯珊等, 2013)。在實務上，有些雇主確實會拿過去遭受類似傷害的勞工與現在受傷的勞工相互比較，認為同樣是骨折，A 勞工兩個月就痊癒了，為何 B 勞工需要三~六個月的復原時間，進而要求 B 勞工盡速復工，勞資雙方因此產生歧見。

職災勞工總說「傷還沒好啊，但有什麼辦法，老闆就叫我回去工作，不回去就沒頭路了！」這就是進退兩難的無奈，有些職災勞工隱忍著疼痛、順應著雇主的要求，被迫提早復工，甚至接受比原本差的薪資條件，就為了維護勞資和諧、以保障工作職務。謝景雄(2011)的研究指出，許多職災勞工都不得不想盡辦法回到工作崗位，面對希望能繼續工作的現實盼望，只好消極順應雇主的要求，而使得原本就已經不理想的社經條件或家庭狀況陷入更差的惡性循環。秦唯珊等人(2014)研究發現受傷勞工在職災發生後，可能因休養天數過長、工作能力受損，而面臨到公司不公平與不正義的對待，例如：職傷休養中飽受雇主威脅，催促其提早復工、雇主漠不關心的態度…等，對職災勞工造成精神壓力，進而影響復工之路。

四、職災震撼後的職場焦慮：

郭育良、胡佩宜(2010)建立職業外傷之 PTSD 診斷基準，及引起職災後 PTSD 之危險因子，調查 3,143 位職傷勞工之精神狀態在 45.3% 的回收率下，他們發現

其中 21.6% 的精神問題得分較高，而這些高精神問題者中，有 45.1% 完成進一步調查，其中 19.4% 患有 PTSD，18.7% 患有重鬱症，兩者共病達 10.8%。依此推估所有職災勞工中，重鬱症有 4%，PTSD 達 4.2%，兩者共病達 2.3%。秦唯珊等人 (2014) 研究報告中提及職傷勞工職災後 3 個月之精神狀態，發現有創傷後壓力症候群或有重鬱症者為 5.9%。由此可見，職傷後有一定比例的勞工會罹患精神疾病，甚至成為慢性精神疾病。

研究者從實務經驗中常聽見職災勞工栩栩如生地描述當天事發經過，職災的景象彷彿歷歷在目，他這樣道述：「我看見自己的手被機器捲入，只聽到身邊同事尖叫聲不斷，然後才看到自己全身被噴得都是血，被送進醫院急診室，醫生通知我必須在很短的時間內做下醫療的重大決定…我真的也不知道怎麼抉擇。…事發過後，我想到機台就怕死了、半夜都睡不好，怎麼敢再回去工作？」

而職災勞工亦會考量自身生理限制、工作勝任度，擔心回去工作成為同事的負擔，或因為自己產值降低，增添同事的工作量，造成低靡的工作氛圍，亦擔心同事的異樣眼光，無形間造成自己的心理壓力。

綜觀上述，對職災勞工而言，職場困境包含了權益主張的兩難、生理受限致職務調整不易、雇主催促復工，職災勞工進退都為難、職災震撼後的職場焦慮等面向，這些面向都可能影響勞資雙方對復工的共識與意願，也讓職災個管員在協助職災勞工重返職場上備感阻礙與棘手。

第四節 復原力觀點

復原力不僅是危機處理與調整的能力，還關係長期的互動過程，當家庭成員努力應付相互矛盾的要求時，一連串的壓力會使調適更為複雜且有難度，很容易就因情緒產生衝突。不是所有處於逆境當中的人們都能產生復原力，有些人會困在裡面，以憤怒或怨懟去面對挑戰或逆境，相對之下，有復原力特質並採取行動者，能從痛苦傷口痊癒，為自己的生命負責，讓生命完整。而復原力的強化是透過開放的經驗，學習正向思考與處理問題的方法，以及與他人互相扶持而來的。透過改變生活態度、透過與系統資源的連結，化解或舒緩危機所帶來之衝擊。就如原本能維持基本家計生活的家庭，因家庭經濟支柱者-父親，因職災導致重傷甚至是致障，隨著時間拉長，照護、經濟、親職功能等壓力、失落與錯位逐漸累積，超過家庭所能負荷的因應能力，造成嚴重的與家庭的衝突與失調。面對父親未來身體復原不穩定的狀態，家庭必須不斷調整，盡最大努力才能過下去；而當家庭成員發生永久性的障礙時，必然會改變生活，帶給家庭長期性的挑戰。

一、復原力之源起：

復原力(resilience)的研究起源於1970年代，對於處在高風險環境中的兒童與青少年所做的縱貫性研究，其發現某些兒少有克服逆境的能力。Werner & Smith(1982, 引自 Walsh, 2008、沈瓊桃, 2010)花了四十年進行了一項縱貫性的研究，他追蹤夏威夷考威島(Kauai)將近700名貧困的孩童，大多數孩童是當地糖業工人的子女，有三分之一被歸類為「高風險孩童」，因為他們在兩歲前就經歷至少四項的風險，例如：貧窮、父母有精神疾病、家庭酗酒、暴力、離婚等。到了十八歲，約有三分之二的高風險孩童，其表現正如預期般糟糕，例如：未婚懷孕、在校惹事生非、觸犯法律…等。不過仍有三分之一的孩童成為有成就、能幹的、有愛與信心、適應良好的「正常」青年。到了四十歲的追蹤研究顯示，除了兩位之外，其他人都繼續過著成功的生活，甚至超越了考威島上其他比較不貧困的孩童，有人稱之為不易受傷害之兒童。因為他們具備內在控制力、正向積極的自我

概念、成就取向的態度、家庭的支持與非正式資源的支持(例如：朋友、老師)等保護因子(protective factor)，似乎可以減緩一些負面影響，並幫助人們正向地因應困境與挑戰。

早期對復原力的研究大多聚焦於如何使孩子有能力去克服困境，認為復原力是與生俱來或是靠自身經驗獲得的，研究也大多聚焦在個人內在力量，認為有復原力的人若不是天賦異稟，就是靠自己努力養成的。後來研究者陸續發現復原力的產生與家庭、社會環境的保護因素有關。也就是說，復原力從初期重視個人特質，逐漸擴展到個人與環境的互動歷程，並審視促進復原力的保護因子，使個體有能力克服困境並且強調個人或家庭本身的力量與資源(利翠珊、蕭英玲，2008)。

復原力最早僅在發展心理領域，近年來復原力的概念在社會工作領域受到關注，可能是因為復原力旨在探索個體在困境或逆境中再生能量的展現，包括了保護因子及影響成功適應的保護機制，爰此，社會工作領域將復原力等相關概念運用於實務工作中，以發展服務處遇計畫。William 等復原力不是最後的結果，而是一個發展和適應的持續過程；Fraser 等人認為復原力是在不利環境下能夠成功適應的動態建構過程，且必須是從生態的觀點來看。也就是說復原力是個體處在逆境之中，與環境交互影響下，而形成的正向適應或表現的持續過程(宋麗玉、常欣怡，2007)。

二、復原力與家庭復原力之定義：

國內大多數學者將 resilience 翻譯成「韌性」、「韌力」、「復原力」等(利翠珊、蕭英玲，2008)。Masten(1994)指稱復原力為風險與逆境下的正向適應歷程。多數的復原力理論是研究個人如何適應逆境，為了更完整的了解復原力，我們必須將對個人的適應理解，擴展到家庭與社會脈絡中(Walsh, 2003)。

Walsh(2002)定義家庭復原力為「家庭面對困境時所產生的調適與適應力，也就是因應危機的彈性(elasticity)與從危機事件中重新適應之恢復力」。強調家庭與其成員共同超越危機與挑戰，是在困境的歷練中得到強化的。當家庭面臨困

境時，不僅個人會受到干擾，連家庭系統也會受到影響，甚至沒有被危機直接影響的個人，也會同樣受到家庭反應的影響(Bowen, 1978; 引自 Walsh, 2003)。因此，從系統觀點可以瞭解家庭成員間如何調適壓力，幫助家庭成員克服逆境，度過長期的危機。

McCubbin & McCubbin(1998) 定義家庭復原力為「幫助家庭抵抗壓力或危機的家庭特性、籌碼和資產」，以復原力的觀點建構了家庭壓力、調適與適應的復原模式(Family Adjustment and Adaptation Response, FAAR)，面臨同樣的逆境，有些家庭可以適應良好，但有些家庭卻無法適應，而造成兩者的差異主要關鍵是家庭復原力。因此，家庭復原力包括家庭所擁有的社會資源、家庭成員的互動和家庭本身問題解決的能力等(Walsh, 2003)，進行交互作用產生的能量。

Hawley and DeHaan(1996)認為家庭復原力是「家庭面對壓力的適應途徑，具有復原力的家庭能以獨特的方式，在危險與保護因子的互動下，達到正向適應」；而 Patterson(2002)認為家庭復原力是「家庭暴露在危機時所展現適應的歷程」。

整理以上學者對復原力的定義，大致整理幾項特點如下：

- (一) 復原力展現於有壓力、危機、風險等逆境中，即使遭遇同樣的逆境，例如天災、童年虐待等，但每個人所採取因應的方式皆不相同，有人可以成功地渡過難關；但有人卻長期處於受害者姿態。
- (二) 復原力是個體與環境的交互過程，復原力是危機因子與個人特質或環境保護因子相互平衡的過程，由三者相互作用而產生的動態歷程。
- (三) 復原力不僅只是「彈回」更具有「前進」的能力，能從危機和挑戰的情境中成長和自我調適，是一種動態的歷程，因此，復原力超越復元，不只回復至過去良好的適應狀態，更是能從逆境中發展出的新能力。
- (四) 復原力展現的結果是正向的且適應良好，擁有復原力的個體或家庭，在經驗逆境的過程中是會好好的奮鬥並且能生活得更美好。

三、復原力之內涵：

(一) 家庭復原力的三個關鍵過程：

Walsh (2008) 認為家庭復原力的三個關鍵過程為「信念體系 (belief systems)」、「組織模式 (organizational patterns)」及「溝通過程 (communication processes)」。信念體系是所有家庭功能的中樞，因著一同居住與生存，家庭成員對彼此的信念產生影響，這些信念會影響他們看待與詮釋事件及行為的方式，當家庭在面對逆境時，家庭系統與其文化中最主要的信念，會對他們造成最強烈的影響。家庭的組織模式由外部與內部的各種規範維持並受文化與家庭的信念體系所影響，一個家庭必須要能動員並組織資源、緩衝壓力、調整組織，才能有效處理危機或長時間的逆境。當家庭遭遇危機、混亂的階段，溝通過程更形重要，包括清晰的傳達與交換訊息、坦誠的分享情感和協商解決問題。

就如遭逢職業災害的家庭，會經歷醫療復健期、經濟的挑戰、職災求償的拉鋸戰、甚至重返職場等歷程，這些歷程充斥著許多無能為力與不確定性，都可能因此產生壓力或危機。因此我們在協助的過程，可以去找出職災事件對家庭的正向意義與展望、透過共同信仰或信念去安撫人心；家庭組織與成員要保持彈性去因應與承擔不同家庭角色，並且找出可以動員的資源，才能有效處與危機或是一個長期的逆境；而在溝通上要清楚地傳達訊息，避免增生誤會與誤解，大家能共同協商解決事情，而非把事情複雜化。透過以上三個關鍵過程，去激化職災家庭產生復原力。

(二) 復原力與保護因子：

個人生活中同時存在保護因子與風險因子，保護因子是指能緩減與修補風險的能力，有人認為保護因子是個人人格或特質是只能緩減與修補風險的能力，有人認為保護因子是個人人格或特質，有人則主張應關注社會環境，另有人提出個人特質與環境並重。而個人的復原力必須在逆境中，持續接觸保護因子，以緩衝或抵銷壓力、創傷或逆境所帶來的負面影響，透過保護因子的作用歷程，達到復原的結果，因此，相對於風險因子，保護因子應更受社會工作實務的重視。

保護因子可分為環境保護因子與個人保護因子，環境保護因子強調的是資源與機會，而個人保護因子著重自身發展出來的能力。

1. 環境保護因子(外在)-資源與機會：指個人家庭、學校與社區等環境中所擁有之能源，能用來對抗逆境、風險和困境，正向的成人關係、同儕關係、社會參與及利社會行為的機會等。
2. 個人保護因子(內在)-個人自身發展出來的能力：是一種個人內在的保護機制，可用來有效因應壓力環境或潛在創傷性事件，是個人成長發展過程中所養成的能力，包括個人的社會能力、問題解決能力、自主性能力等。

四、小結：

綜合上述歸納，個人復原力是從逆境之中展現出來的，透過個人與環境的交互之下，幫助個體從逆境中重新適應、適應良好，並且變得更加強壯。家庭復原力即是以家庭為單位，以系統觀點來瞭解家庭在面臨逆境時如何有策略地運用資源的能力，且在危機中如何成功地適應以及面對生命的挑戰。如同我們在看待職災家庭一般，必須去觀察個案與家庭、職場的互動關係、各系統間的資源運用情形，以幫助個案成功適應職災事件之衝擊與挑戰。

在心理治療領域中，越來越多的家族治療師重新調整理論與實務，從強調病理缺陷變成為強調優勢的模式(Walsh, 2003b)，而家庭復原力就立基在這發展上，不把受壓力的家庭看作是受損的，而是調整我們的觀點。社會工作者近年來強調復原力觀點，試圖用復原力的概念與視框去了解他們如何受到困境的挑戰，而家庭遇到困境時是如何生存與重新振作，並肯定家庭具有自我修復的潛能，能在危機與挑戰中成長。

第五節 職災勞工個案主動服務計畫(FAP)

國際勞工組織 (ILO) 於 2002 年提出「職場障礙管理實施規範」(Code of practice on Managing Disability in the Workplace)，以保障職災及身障之勞工重返職場為目標，揭示由雇主採障礙管理模式，透過工作保留或工作調整協助職業災害勞工重返職場，或由新雇主僱用二度就業之職災勞工。規範中並強調政府應透過立法確立政策架構，並提供職業災害勞工各項重建之支持措施，包括增強雇主提供勞工重返職場之誘因等，應為協助職災勞工重返職場之重要原則。

在台灣，有關職災勞工的重建服務是在 2004 年 10 月由勞工行政院勞工委員會(現名：勞動部)推動「特殊勞工家庭支持服務計畫」(Family Assistance Family Assistance Program；簡稱 FAP)，設置特殊勞工家庭服務單一窗口，為長期失業勞工、職災勞工及其他危機家庭提供服務，結合勞政、社政及民間專業團體資源，有效協助特殊勞工家庭。2008 年 9 月更名為「職業災害勞工個案主動服務計畫」(簡稱 FAP)，係針對遭遇職業災害之勞工與家庭提供服務，延續個案管理服務模式，為職災勞工家庭重建網絡，由職災個管員進行服務評估，提供勞工權益、家庭危機以及重返職場等三大面向之協助。自 2008 年起 FAP 的服務對象已變更為職災勞工及其家庭，工作流程請參考圖 2.7。

FAP 以社會復健¹⁰為出發，運用個案管理及資源連結，協助職災勞工維護權益、支持家庭度過危機、協助勞工重返職場。楊政瑩(2010)提出 FAP 的服務內容有：

1. 職災權益諮詢：包括勞工保險、雇主補償、勞動條件、復工規定。
2. 福利資源連結：包含職災慰助金、社會救助及民間資源。
3. 心理社會支持：提供或轉介心理諮商。
4. 轉介法律協助：運用免費法律諮詢及法律扶助基金會訴訟扶助。
5. 轉介職能復健及職業重建：各醫院工作強化中心、各縣市職業重建服務、職業輔導評量、身障就業服務等。
6. 轉介勞資爭議協處：由各縣市勞資爭議主責單位處理。

¹⁰ 社會復健：為保障職業傷病勞工之最低生活條件，並以恢復其傷病前之社會生活功能為目標，勞動部職業安全衛生署之「職業災害勞工個案主動服務計畫」於各縣市政府勞工局設置個案管理員，結合運用縣市資源，提供職災勞工權益諮詢保障、法律協助、勞資爭議協處、家庭協助及醫療、福利資源連結等。

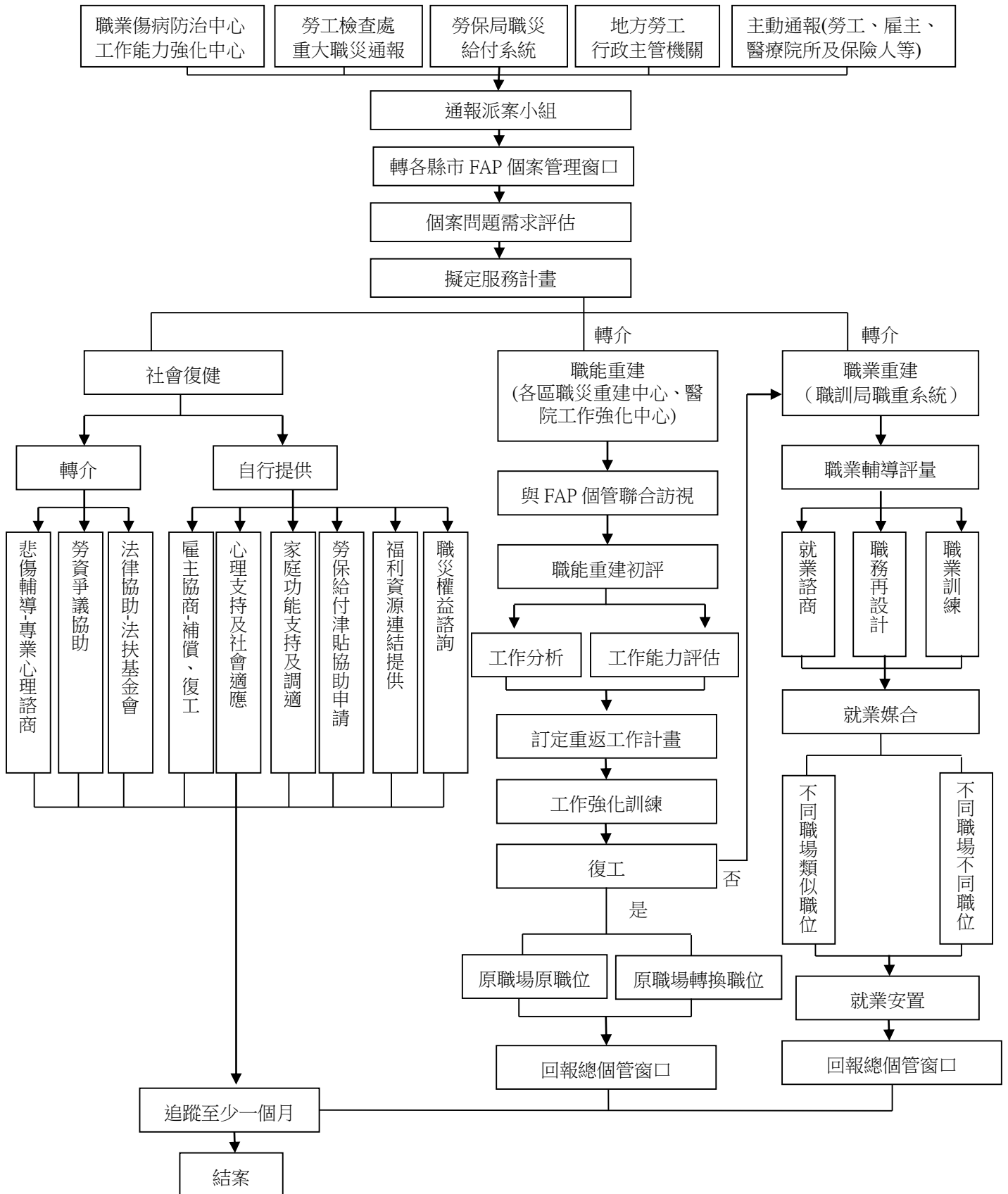


圖 2.7 職災勞工通報及重建架構流程圖

資料來源：楊玫瑩(2010)

第三章 研究方法

本研究探討的是職災發生後，職災勞工個人與家庭面臨到哪些面向之衝擊、跟職場雇主互動之經驗以及影響重返職場之阻力、助力，藉由職災勞工的主觀經驗與陳述，試圖理解他們一路走來所面臨的家庭變動及困境，並試圖探索職災勞工重返職場所應掌握的關鍵議題、核心服務重點，提供相關建議作為我國未來規劃協助職災勞工重返職場的之相關政策與實務服務之參考。本章共分成五節，包括：研究方法、研究場域與對象、研究工具、資料整理與分析、研究倫理議題。

第一節 研究方法

實證主要是量化研究(quantitative research)的基礎，質性研究則大多仰仗詮釋及批判社會科學的研究取向，在知識探索及建構的過程中，本來就可以透過各種不同的研究取向來進行，視研究者的研究問題與研究目的來選擇最適合的研究方法。

現實世界是非常複雜、相互糾葛的現象世界，此現象是不斷在變動的動態事實，由多層面的意義與想法所組成。而這種現象與事實受到處於環境與情境中當事者的主觀解釋，人與環境彼此會互動並產生影響。因此若要探索某種意義與現象，必須重視當事者的主觀見解及其經驗的過程(簡春安、鄒平儀，2004)。關於社會科學的研究，不能忽視當事者的主體性，這是自然科學與社會科學研究最不同的地方，由當事者對自身行動進行詮釋並賦予「主觀意義」，這種主觀意義並非真相之外的添加物，而是構成真相的重要元素(齊力，2004)。

質性研究最主要的精神便是透過理解處於現實中個人的主觀經驗與想法，並且從這些個人的主觀經驗中，整理出具有「普遍意涵」或稱之為「共通性」的洞察及解釋。質性研究係透過對於研究對象產生的某項行為或現象背後的「生活世界」進行討論，因為生活世界是具有共通的、共享的特質，也正所謂具有普遍意涵的重要關鍵(胡幼慧，1996)。畢恆達(2010，引自 Giorgi, 1970)亦指出通常受訪者對研究主題

係具有深刻體驗且表達能力高者，經由資料分析後，以描述該經驗的普遍性、超越特定情境的本質。

深度訪談法(in-depth interview)是質化研究中經常採行的資料蒐集方法之一，係指研究者與研究對象透過面對面、有方向性的談話的互動過程，收集研究對象對研究主題的經驗、態度與想法(Patton, 1995，引自簡春安、鄒平儀，2004、胡幼慧，1996)。主要是透過訪談者與受訪者間的口語交談，進行意見交換與建構，是一種單獨的、個人的互動方式，受訪者藉由訪談的過程與內容，發覺分析出受訪者的動機、信念、態度、作法與看法等。此研究方法是一種訪談者與受訪者雙方面對面的社會互動過程，訪問的資料正是雙方訪談關係中的社會互動產物(畢恆達，1996；袁方編，2002)。

本研究企圖探討職災勞工從職災發生到重返職場的經驗，選擇質性研究深度訪談的原因有下述幾點：

- 一、從職災勞工的視框切入：強調從研究對象的角度瞭解他們職災發生後，對個人及家庭的主要衝擊以及個人與家庭、雇主的互動經驗，重視的是職災勞工對所處情境脈絡的主觀詮釋。由於職災事件屬於一個不斷變動的過程，會因職災勞工所處情境脈絡等因素的不同而有不同的展現，研究者必須有機會進入他們的生活世界中，聆聽職災勞工的主觀陳述，以瞭解其職災發生到其重返職場的抉擇與決策過程中，遭遇哪些重要事件及關鍵問題影響其決策與行動。
- 二、訪談對象的特別經驗：本研究採用質性研究深度訪談法，主要考量勞工遭受職業災害的特別經驗，其生理功能短暫或永久的損失、勞資雙方的互動關係等，使他們在重返職場上，相較於一般失業勞工，形構成更加複雜與困難的現象。
- 三、經驗脈絡的理解與掌握：勞雇關係是在特定勞動情境下，勞工與雇主之主觀與客觀的互動經驗；家庭關係亦是如此。因此，試圖從深度訪談中，去釐清互動關係與經驗，對脈絡有清楚的理解與掌握，並從中觀察研究對象語言與非語言等行為，進一步獲知其主觀經驗與想法。

第二節 研究場域與研究對象

一、 研究場域：

研究對象所在的地理區域不同，其所擁有的資源、社會人文環境也會有一定的差異，因此，本研究將選取居住於臺中市區的職業災害勞工作為研究對象。此外，本研究主題是探討職災勞工重返職場的經驗，研究對象必須訪談過程中回憶與分享自身心理感受，此時若要讓研究對象放下心中的疑慮及擔心，願意接受訪談，則必須依賴研究者與熟悉的工作者對於研究對象的邀請與說明。

本研究的研究對象設定是臺中市職災勞工個案主動服務計畫(FAP)所服務的個案，是故亦為資料收集的場域。臺中市政府於 2006 年開始推動 FAP，直到 2016 年共編制五名職災個管員，服務範圍為臺中市的 29 個行政區，FAP 在臺中市已成立 10 年，通報網絡建置完善、服務網絡緊密合作，以個案管理的服務模式與個案建立了信任合作關係，故透過臺中市 FAP 將較容易找尋有意願接受訪談之研究對象，亦能降低研究對象對研究者的擔憂。

再者，研究者曾經擔任職災個管員職務多年，了解該計畫的服務內容，與單位的職災個管員及部分職災個案建立初步關係，相信此關係對訪談是有助益的。

二、 研究對象之說明：

量化研究與質性研究在選取研究對象的過程中皆有其取樣的方法，不過量化研究在選取研究對象時，因為考量其研究結果的概推性，所以大都以隨機方式選取大量樣本為主；質性研究在選取樣本時依研究問題性質、研究目的的不同，因此不重視樣本數的多寡，而重視所選取的樣本是否能呈現研究者所想要獲得的豐富資訊。因此樣本的選取方法是依據研究者在思考研究問題及目的之後的決定，這也就是立意取樣(purposeful sampling)的概念。

本研究期待探索與理解職災勞工重返職場之經驗，為能掌握複雜的現象與過程，需要有多元的研究對象及較豐富資訊的受訪者，因此透過臺中市職災個管員採取立

意抽樣方式，篩選並考量職災勞工之個人特性、家庭狀況、遭遇問題是否包含大量對本研究問題及現象具重要且豐富訊息，以符合潛在表徵與代表性之訪談對象。

針對研究問題，本研究旨在探索職災勞工重返職場所遭遇的問題困境以及重返職場困境突破，以提供政府在職災勞工相關服務規劃與實務上之參考。因此，本研究在研究對象的選擇上是以曾經遭遇職業災害的勞工為主。受限於研究時間與研究經費，研究對象來源以曾經接受過臺中市 FAP 服務的個案作為邀請受訪對象。研究重點在透過職災勞工作為主體的經驗陳述過程，透過對於經驗現象的深化掌握與啟發，期待從中透視與整理出職災勞工重返職場的特殊經驗與關鍵議題，作為服務規劃之參據。

「職業災害勞工」是指遭受「職業傷害」或罹患「職業病」之傷病、失能或死亡之勞工，本研究主要探討職災勞工重返職場的經驗，是故排除死亡之個案，因此對象的選取以下列為依據：

- (一) 透過臺中市職災個管員篩選手邊的個案，推薦近五年內遭受職業傷害或罹患職業疾病之傷病或失能之勞工。
- (二) 走過治療期間之勞工或已取得勞保失能等級之勞工，並處於職業重建期或等待職業重建、或已經重返職場者。

三、研究對象的來源：

本研究之研究對象是以曾經接受過臺中市 FAP 服務的個案作為邀請受訪對象，研究者透過臺中市政府勞工局的職災個管員，依據職災勞工遭遇的問題是否包含大量對本研究問題及現象具重要且豐富訊息，並考量職災勞工的個人特質與家庭狀況等，篩選出由於較具豐富資訊且樂於分享表達、符合潛在表徵與代表性的受訪者，是採取立意抽樣的方式篩選出研究對象。

本研究共計訪問 8 位職災勞工，5 名男性及 3 名女性；年齡在 20-40 歲有 4 名、41-55 歲有 4 名；已婚(含離婚)有 5 名、未婚有 3 名；傷勢嚴重需長達至少一年醫療復健期的有 4 名、至少半年至一年醫療復健期的有 4 名；研究對象在受訪時，

距離職業災害的發生已經是 1-4 年前的事情，有 5 名重返職場、3 名待業中，其中重返職場的有 4 名轉換職場與職務、1 名留在原職場從事原職務工作，而待業中有 2 名曾成功重返職場，但由於能力受限、勞動條件、創業失利等因而失業。研究者整理研究對象的基本資料與發生職災概況，如表 3-1。

表 3-1 研究對象之基本資料

姓名	性別	年齡	婚姻	職災發生 距離受訪 時間	當時所 從事之 職業	職災 類型	勞保	重返職 場情形	勞保失 能等級	受訪日期	公司規模 (員工人數)	備註
阿春	女	55	已婚	3 年 10 個 月	機台操 作員	被 切、被 割	有	轉換職 場與職 務	無	2017/03/06 15:00	7 人	<p>右手掌受傷，歷經三次手術，受傷隔年 4 月主動提要復工，復工第一天因產能不佳被雇主約談，復工後四個多月公司以業務縮編為由解雇受訪者。在照顧生病的先生時罹患憂鬱症，持續服藥控制，轉換看護工作後壓力太大再度病發，曾休息一個多月無法工作。</p> <p>◎身心科就醫/無身障手冊/會刻意遮掩傷勢但現在不會了</p>
阿惠	女	55	離婚	1 年 8 個月	組裝作 業員	被壓	有	轉換職 場與職 務	13	2017/03/07 19:00	約 30~40 人	<p>右中指截兩指節，歷經兩次手術，同年 9 月雇主要求復工、10 月採漸進式復工，11 月因職災補償問題至勞工局調解，雙方關係破裂，雇主於 11/30 將受訪者退保，受訪者 12 月提出刑事告訴迄今官司未結。</p> <p>◎身心科就醫/無身障手冊/會刻意遮掩傷勢</p> <p>◎律師交代訴訟期間勿就業</p>
樂趣	男	22	未婚	2 年 10 個 月	機台操 作員	被 夾、被 壓	有	待業中	8	2017/03/31 10:00	約 20 人	<p>左手掌被機台壓夾傷，手掌雖接回卻已喪失大部分功能。念在雇主是學弟的爸爸，因而放棄求償，傷後兩年雖復工，但因無法克服心裡對機台聲音的障礙而請辭。請辭後有過兩三份工作，有一份因速度跟不上，其餘是因薪資條件不合期待而辭職。</p> <p>◎恐懼機台聲音但無身心科就醫/輕度肢障手冊/住院時分手/會不自覺遮掩傷勢/住院期間女友提分手</p>

小蔡	男	26	離婚	4年1個月	機台操作員	被壓	有	待業中	7	2017/03/31 14:30	約 20~30 人	<p>左手從手掌至手臂、右手掌被機台壓傷，與公司進入勞資爭議調解，受訪者不滿公司卸責，調解時對資方酸言酸語，最後調解不成進入訴訟，公司也在受訪者提起訴訟後將其退保，訴訟終獲合理判決。</p> <p>受訪者求職上遇到瓶頸，面試後均等候通知，認為是手的關係致使求職不易。</p> <p>◎作惡夢幾天但無身心科就醫/輕度肢障手冊/會不自覺遮掩傷勢</p> <p>◎律師交代訴訟期間勿就業</p>
魯夫	男	28	未婚	1年9個月	商品陳列業務員	公出 交通 意外	有	待業中	無	2017/05/09 13:00	8 人	<p>右膝受傷當時覺得疼痛未診斷出病因、骨盆恥骨斷裂，不須開刀但要休息半年，同年 12 月才診斷出右膝後十字韌帶斷裂，進行人工韌帶更換手術。休養期間公司給予勞保傷病給付，未補足原領工資，當時受訪者想著若能回去上班就不跟雇主請求，無奈受訪者無法勝任原工作，雇主又不願調整職務，勞資爭議調解會中關係破裂，最後透過法扶律師達成和解，受訪者獲得職災補償金但也丟了工作。</p> <p>◎無身心科就醫/無手冊/受傷沒多久女友提分手</p>

阿榮	男	46	已婚	1年	鋼骨電 銲工	墜落	有	轉換職 場、原 職務工 作	無	2017/05/09 19:00	10~20人	<p>腰椎第一、二節壓迫性骨折，術後醫師建議至少休養半年。休養半年雇主與其至公所和解，因和解內容有疑義去電勞工局，FAP 進而介入協處，透過勞資爭議調解獲得補賠償。受訪者現在還沒辦法升任原本場外電焊工作，加上覺得不值得再替原雇主賣命，因此雖轉換職場但仍從事電焊工作，只是換到廠內工作，不須爬高爬低、薪資當然也變得較少，間接影響他對自己的評價。</p> <p>◎無身心科就醫/無手冊/職傷期間因經濟與太太起不少爭執</p>
小鄭	男	42	已婚	2年7個月	車床操 作員	被捲	有	回原職 場原職 務	9 顏面及 上肢	2017/06/05 09:00	約1600人	<p>左手臂粉碎性骨折、肱骨粉碎性骨折、左肩跟鎖骨骨折、臉頰掉了一塊、牙齒斷了兩顆。FAP 事發當時就介入處理，適時讓受訪者知道自身權益與處理方式，公司知悉勞工局持續關心本案，都有依法給予補償。受訪者 2016 年 4 月進入工作強化、6 月知道公司訂單暴增，透過職能治療師向公司提議漸進式復工，從一周上班兩三天，事隔一天現在一周上班四天，順利回到原職場工作。</p> <p>◎失能給付/無身心障礙手冊/職傷期間因經濟與照顧壓力，太太鬧到要離婚/會戴口罩遮掩受傷的臉/身心科就醫</p>

賴賴	女	39	未婚	2年9個月	品管兼 作業員	被壓	有	轉換職 場與職 務	14	2017/06/27 10:30	約 120 人	<p>左手食指第一指節截肢跟中指截肢近半節，受訪者申請勞資爭議而進案由 FAP 協處。受訪者受傷後三個月時回公司拿職災門診單，主管要她現場試做大約兩小時，發現受訪者真的還不能勝任原工作，遂提議讓他轉任清潔員，但時間是早上、中午、下午各一小時以 133 元計薪。受訪者原本期待公司有良善的安排，但卻遭受如此待遇，因而鐵了心追求公平正義，透過調解、最後訴訟，終獲賠償。</p> <p>◎失能給付/無身心障礙手冊/職傷期間因求償理念與男友多次起爭執，再加上自卑心作祟導致兩人聚少離多，終而分手/會戴手套遮掩受傷的手，最後因接觸瑜珈而接受自己的手/身心科就醫服藥，有憂鬱與 PTSD，害怕機台聲音，最後靠意志力界要對藥物的依賴。</p>
----	---	----	----	-------	------------	----	---	-----------------	----	---------------------	---------	--

資料來源：研究者自行整理

第三節 研究工具

本研究的研究工具包括研究角色、訪談大綱、訪談的錄音與記錄，分別說明如下：

一、研究角色：

在質性研究中，研究者本身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，非但只是資料蒐集的工具也是資料的分析者，因此在研究過程扮演了關鍵性的角色。研究者的個人因素亦會直接或間接的影響研究結果，研究者在進入研究時，潛意識中已有某些「先見」或「前設」，研究者本身的價值觀會影響對待研究對象的態度、訪談的提問以及對資料的詮釋，也就是說研究者過去的個人經驗也會產生重要的影響，在生命經驗、學習經驗亦或工作經驗都會影響研究進行與評價，對研究可能帶來正向或負向的影響(陳向明，2002)。

研究者過去的工作經驗中，曾在 FAP 崗位上服務七年半的時間，對於研究對象與領域並不陌生，另在研究所期間修習社會工作研究法、質性研究以及實習等課程的學習，加上多年來工作實務的磨練，相信這些都有助於在研究者在研究過程中的執行與洞察能力，亦有助於研究者與研究對象建立關係、進行訪談。但也擔心研究的進行與資料的詮釋受到個人主觀信念與工作經驗之影響，因此，研究者必須要有自我覺察與反思的能力，在分析與詮釋研究資料時，避免過多的主觀信念，每次訪談結束後，透過與指導教授共同討論，監控研究的過程，協助研究者在訪談時所缺漏或未進一步察覺的部分進行討論，除了可提升研究者的反思能力之外，亦可提高研究的客觀性與嚴謹性。

二、半結構性的訪談大綱：

深度訪談依訪談問題的嚴謹度，區分為三種類型：1. 結構性訪談：只研究者在訪談過程運用預先設定的結構是問題進行資料蒐集工作，所有的受訪者都接受相同問題的詢問、順序也都相同，整個過程的彈性是相當低的，適合沒有經驗的研究者。2. 無結構性的訪談：又稱開放性訪談，研究者在進行訪談過程中，不需先設計

一套標準化的訪談大綱，重視的是在自然情境中，了解複雜現象或行為背後的意義。

3. 半結構性訪談：又稱引導式訪談，研究者在進行訪談之前，根據研究問題與目的，設計訪談大綱，作為訪談的指引方針，導引訪談的進行，訪談過程中不必根據訪談大綱的順序進行詢問，以依實際狀況做彈性調整。

本研究除了希望透過訪談收集研究對象對研究主題的相關資料之外，也希望保留在訪談過程中可能有一些新發現的可能性，並希望能依據訪談的自然情境調整訪談問題，因此採取半結構性深度訪談，在進行訪談前依據研究目的與問題，擬定一份訪談大綱(如附錄一)，以此作為收集研究資料之工具。

三、訪談的錄音與紀錄：

由於質性研究的目的是捕捉訪談對象的語言，瞭解他們建構世界的方式，在質性訪談中，盡量把訪談對象的陳述一字不漏的紀錄下來，但是擔心在筆錄的過程中遺漏太多資訊，所以在取得訪談對象同意下，可以採用錄音方式協助紀錄(陳向明，2002)。

因此研究者將先擬定訪談同意書(如附錄二)，進行訪談之前，向訪談對象說明研究的目的與進行的方式，並逐一說明訪談同意書內容，徵詢訪談對象同意下進行錄音，並請訪談對象簽署訪談同意書。訪談時，每位訪談對象的時間約莫一個小時，以訪談大綱作為訪談依據，但仍會依實境進行調整，最後確認訪談的內容包含訪談大綱所列之題目才結束訪談。

四、受訪者的檔案：

為了資料收集的完整性，在經過訪談對象簽署訪談同意書後，訪談全程予以錄音，並將錄音轉成逐字稿。研究者像訪談對象說明，在完成研究分析後，錄音檔與逐字稿等資料都會被銷毀，所有的訪談資料僅作為本研究使用，不另做其他用途。

第四節 資料整理與分析

訪談資料的整理與分析透過訪談職災個案所獲取的訪談資料經過理及分析之後，找出訪談資料的主旨及趨勢，採命題的形式呈現出研究的主旨及趨勢。從訪談資料中，研究者的分析方式參考張芬芬(2010)的「抽象五階梯」對質性資料整理與分析方式和步驟如下：

一、文字化：研究者在每次訪談後，會給研究對象一個代號及訪談日期，將內容與細節的語言與非語言行為，整理成逐字稿，並將訪談中提及的公司名字與人名以匿名的方式處理，以維護研究對象的隱私。

二、概念化：將某個「概念」賦予某段文字資料，亦即進行「編碼」(coding)。「編碼」是將一個「代碼」貼在一段文字上，而這個代碼在觀念世界裡就是一個「概念」，把文字用代碼進行編碼形成概念的過程就是為了要找到「意義」。概念化的步驟如下：

(一)編流水號：閱讀逐字稿，替每一頁、每一行數編流水號。

(二)初步編碼：在段落旁寫下想到的代碼，稱之為描述性代碼。

(三)整理代碼清單：累積代碼而成代碼清單。

(四)建立初步代碼系統：將代碼清單上的代碼分類及分層，形成類別與層級。

(五)尋找主旨代碼：閱讀初步代碼系統，找出更抽象的代碼(又稱核心代碼、主軸代碼)。

(六)建立更統整的代碼系統：以主旨代碼為主軸，形成更統整的代碼系統。

(七)繼續運用、修改，直到代碼系統合用。

三、命題化：要找出整個資料中的主旨與趨勢，用命題的形式呈現此主旨與趨勢，命題是指一個表達判斷的語句，一個具有真假意義的語句。

四、圖表化：研究者把資料整理成圖表後，進一步比對，找出相同與相異處，

更進一步指出漏洞、類型、主旨及看出趨勢。此時研究者還必須在圖表上搭配分析性文字，透過分析性文字去型塑出意義。

五、理論化：提出/驗證理論，將資料整合在一個解釋架構中。

從概念到命題發展的逐步抽象化與整合過程中，研究者試圖建構出職災勞工在發生職災後的個人與家庭、雇主的互動經驗中重要的事件與關鍵議題，並建構較為完整重返職場的關鍵決策因素與 FAP 可掌握的核心服務方向與策略，並提出 FAP 在輔導及服務職災勞工與家庭上的實務建議。

研究者將訪談錄音謄寫成逐字稿後，將逐字稿分頁、分行編碼。訪談資料編碼的方式依據研究對象的受訪順序、研究對象第幾次受訪、逐字稿的頁數與行數，例如：阿春-01(第一次訪談)-06(第六頁)-199~200(第 199 至 200 行)。

第五節 研究倫理議題

任何研究都必須思考到是否會傷害到研究對象，因此研究者應盡力將風險與傷害降到最低。質性研究所關注的為個人，強調研究者與研究對象之間的關係，研究者對於研究對象所願意表達與揭露的訊息皆應受到研究倫理的規範，並恪守以下的研究論理與社會工作專業倫理，茲將關注說明如下：

- 一、 匿名、隱私與保密原則：研究者為尊重研究對象，必須恪守匿名與隱私與保密原則，對於研究對象的個人資料、家庭背景等資訊皆以匿名或符號替代，在呈現研究內容時，所有會提及或足以辨識之個人資料都會進行匿名或變造，以保護研究對象之權益。本研究共計八名受訪對象，均以匿名方式進行編碼。
- 二、 知會同意：在進入訪談前要確保訪談對象瞭解研究內容及研究會被使用之情形，研究者詳細告知訪談對象本研究之目的、訪談所需之時間、訪談將涉及錄音與逐字稿謄寫、錄音檔與逐字稿將不做他用，只限本研究使用、研究聯絡人與方式、保護隱私聲明…等，以協助訪談對象在被告知後進行決定，讓訪談對象知道其擁有隨時退出研究的權利。
- 三、 尊重與不批判原則：針對研究對象不同的價值觀、經驗、特質與所體驗的生活世界，在訪談過程中，研究者將尊重研究對象不同的表達方式與願意分享資訊之深淺度，也尊重研究對象所陳述之內容與感受。
- 四、 研究結果報告：研究對象於研究結束後，可向研究者詢問研究的結果與結論，研究者有向研究對象解釋的義務，避免誤解及傷害之發生。

第四章 研究發現與分析

本研究主要探討勞工在經歷職業災害後的一連串關係互動與生活變動歷程，包括職業災害對個人生理與心理影響、對家庭的衝擊、求償過程與雇主的互動經驗、重返職場的未預期挑戰以及面對困境的再生力量等。第一節首先描述研究對象之基本資料、研究者視框下與研究對象的互動經驗以及研究對象的職災經驗等；第二節分析職業災害帶給職災者個人之影響；第三節探討職災勞工回到職場後的勞資互動；第四節則探討職災事件對家庭關係與網絡互動的影響。

第一節 研究對象基本資料之描述

本研究共訪問八名受訪者，在本節會針對受訪者的職災歷程做簡要的敘述，並放置每名受訪者的個案故事，並依據 Allard E. Dembe, ScD(2001)職業傷害與疾病的社會網絡圖(The social context of occupational injuries and illnesses.)，分別整理出受訪者的社會網絡互動情形，惟本研究著重在職災對個人之影響、探討災後的職場互動、以及職災勞工與家庭成員及社區網絡互動情形，因此在訪談過程中未蒐集太多 Dembe 社會網絡圖中所提及的鉅視社會學、鉅視經濟與政治等資訊，因此在各個受訪者的社會網絡圖，將移除鉅視社會學與經濟、政治學的部分，著重整理職災者在災後所經歷的個人身心變動與壓力、與家庭、工作場所以及相關社會網絡系統的互動等繪製，以呈現每一位職災者所經歷的職災經驗，作為進一步分析的基礎。

阿春

五十五歲，女性、喪偶，育有四名子女、先生因病過世，房屋自有、仍有房貸要繳，子女均已成年、各自有工作。阿春是我第一位訪談的對象，印象最深刻的是她描述手受傷騎車去醫院復健時，被一名年輕人罵「衝三小，不會騎跟人家騎三小，像龜一樣慢吞吞(台語)」，她描述這一段的時候我以為她會掉眼淚，但她卻大笑、笑到流淚！原來阿春是這麼笑著看待人生的。

機台壓傷手掌

阿春婚後放棄自己熱愛的美髮工作，開始為家庭汲汲營營、忙忙碌碌，她的先生與婆婆一個接著一個生病，為了扛起家計生活，她重新開啟了職涯生活，覺得自己很幸運找到一個離家近、薪資不錯的機台操作員工作，主要工作內容是操作機器進行鐵管裁切，職災發生當時她已在工廠任職三年多。發生的主因是她為了幫老闆省錢，撿拾過短的廢料來裁切，右手不慎遭機台切割，傷及手掌的韌帶及骨頭，前後共計開刀三次，休養八個月後自己請求復工。

令人不安的會客室

「我記得第一天回去復工的時候，到那個傍晚下班的時候，廠長就跟我說阿姐等一下下班的時候來辦公室旁的會客室坐一下...」，阿春知道絕對不可以同意解僱或主動請辭。果不其然，廠長劈頭就說她的工作表現不佳、產值降低，阿春自知傷後表現不如從前，央求廠長再給她一些時間，並應允會更努力工作，廠長遂同意讓她繼續工作。

阿春自述手腳比別人慢就要更加勤奮，因此每天提早上班、延遲下班，靠著拉長工時來增加產值，還同意雇主減薪雇用她，只盼能保住工作，就這樣過了四個多月。某天下午，同事告訴阿春「廠長叫妳下班後進那個會客室一下...」，阿春這下子心裡真的有底了，廠長坐在會客室，一頭說著最近公司沒賺錢、一頭頻頻向她說拍謝，阿春止不住淚水，心裡想著「為什麼對我這個最老的開槍」，但知道此事木已成舟無法挽回，阿春的另一個考量點是雇主有黑道背景，顧及家人安危不想再討價還價，因而接受了公司的資遣。

轉職的掙扎

談及四名兒女，阿春說兒女雖各自有工作但收入有限，而自己身體還很健朗，因此房貸跟生活費用她能背的就自己背，不想給兒女壓力。在揮別了工廠之後，她到就業服務中心進行求職登記並請領失業給付，認為離家近跟薪資是她求職最主要的考量，找尋工廠、清潔等工作，大多因薪資太低、理念不合等因請辭，最後選擇從事看護。其實一開始阿春是很排斥看護工作的，她抗拒為病人把屎把尿，但在現實逼迫下，她鼓起勇氣嘗試看護工作，憑著這過人韌性的展現，阿春勇敢挑戰自我，投入看護工作後發現彈性的工時、不錯的收入，是吸引她繼續做下去的動力，阿春迄今已穩定工作一年多囉！

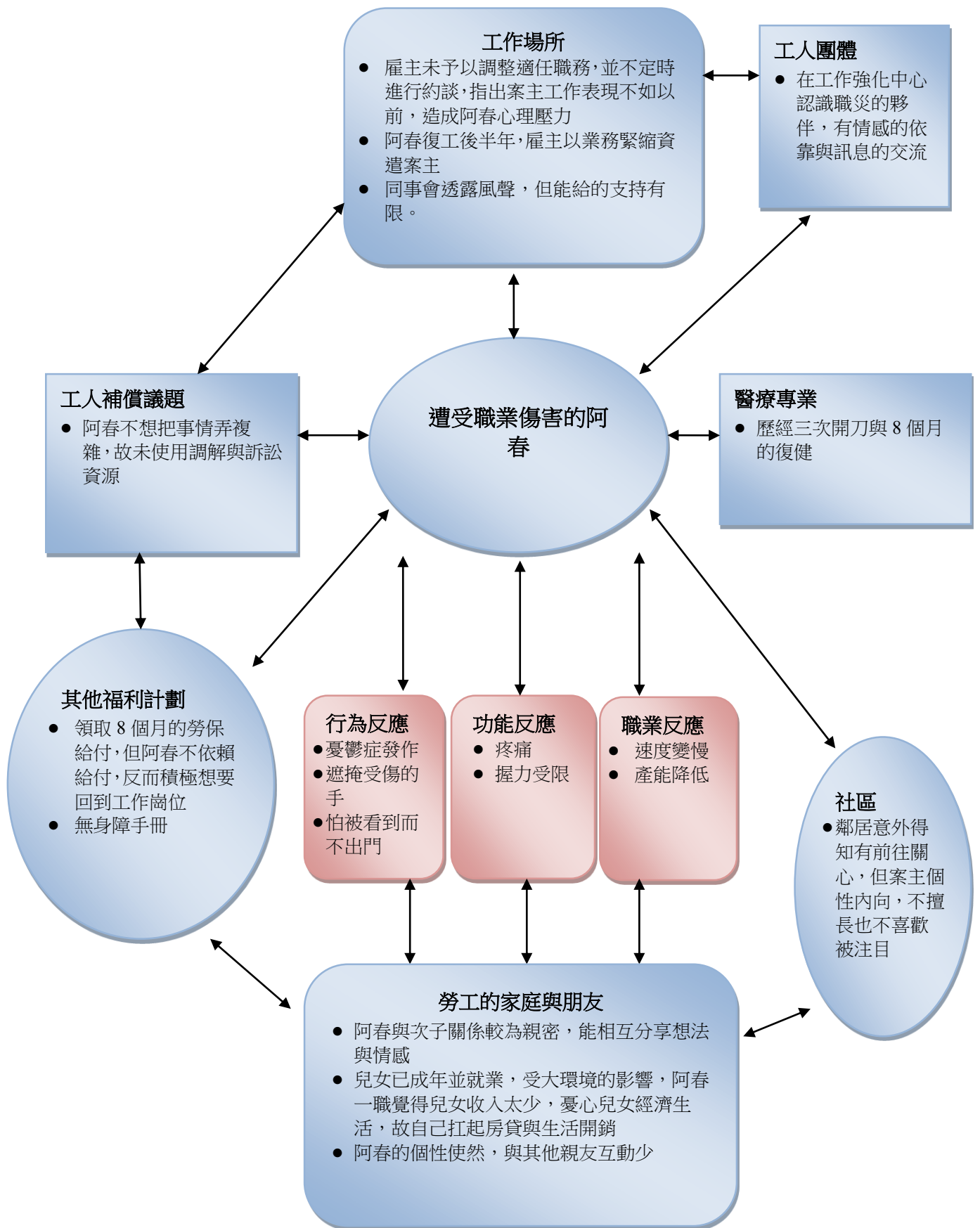


圖 4.1 阿春的職業傷害與疾病的社會網絡圖

阿惠

五十歲，女性、離異，育有一女，女兒已婚。阿惠租屋居住，飼養一隻貓為伴，其與母親、弟弟妹妹住在同一社區，彼此間互動頻繁、相互照應、關係不錯。印象最深刻的是她那帶有點江湖味的大姊個性，訪談的那個晚上天公不作美下起大雨，我們相約她家附近的便利商店，我問她想喝點什麼？她說我沒有在賺錢，不要請她喝東西...天氣雖然涼涼的，但我的心因為這句話感到暖暖的，原來這是一位這麼替人著想的大姊！

機台壓傷中指

阿惠在工作時不慎被機台夾傷右手中指，造成兩指節截肢，受傷後兩個月公司要求她復工，當時她在中山醫院工作強化中心進行職能復健，病友們會分享自身經驗，由於公司尚未跟她提職災補償與賠償問題，聽完大家建議後，她裝作若無其事地回去上班，並趁機蒐集對她有利的證據，以防未來公司對她不利。

復工後，她向公司提及職災相關補償，公司推卻表示勞保已有給傷病給付，工資補償、醫療跟義肢費用公司不負責。她在職災個管員協助之下暗地裡申請了勞資爭議調解，當公司收到開會通知書的那天，阿惠被叫進會客室，四名主管告訴她「ㄟ妳都沒跟老闆講喔，妳就去申請調解會，老闆不會去啦，老闆很生氣...他叫妳去把調解會撤掉，不然喔，什麼都不用講啦，老闆也不會賠妳啦！」。那天，阿惠自行出席調解會議，在各方人馬還沒抵達前，她與老闆對坐著，老闆說「妳要玩，好啊，來啊！我寧願錢給律師，我也不要給妳啦！」那場會議最後當然是不歡而散，阿惠也透過法律扶助基金會提出了刑事與民事告訴。「當天晚上(調解會)我就去看身心科了」阿惠說描述因為老闆嗆她寧願把錢給律師，她聽了心裡很不舒服，但情緒發洩不出來、積壓在心裡，甚至去搥牆壁。進入訴訟已經一年半，迄今刑事尚未起訴，本案仍調查中。

轉職的拉鋸戰

「律師有說對方如果抓到我在打零工會影響法官的判決，他會認為妳有在工作，所以就不會賠給妳這麼多了。」進入訴訟的職災勞工幾乎都會被律師交代不可以被資方抓到你/妳去工作，即便身體可以勝任其他的工作也最好不要去做，就擔心會影響職災補償與賠償金的判決！阿惠目前從事清潔工，為了避免雇主查獲她有工作，她要求雇主不要投勞健保，她告訴我清潔工作在她還沒第二次手術時，朋友就找她做了，但她當時想著「之前有一種先入為主的觀點，就是認為清潔是一種比較低階的工作，然後我怎麼會去做這種工作這樣子.....」，她道出要轉換一個比原本更低階工作的心聲，一種來自內心深處對職業的歧視，雖說職業不分貴賤，但當自己遇上了，仍難以摒除自己對職業的價值視框。阿惠在職能治療師的鼓勵與自己轉念之下接受了清潔工作，在工作初期面臨了不少的挫折，比如指力的不足影響了扭轉與抓握的表現，當她遇到生理上的限制會主動請教職能治療師，靠著自己不服輸的精神，成功的戰勝自己在工作上與心理上的障礙！

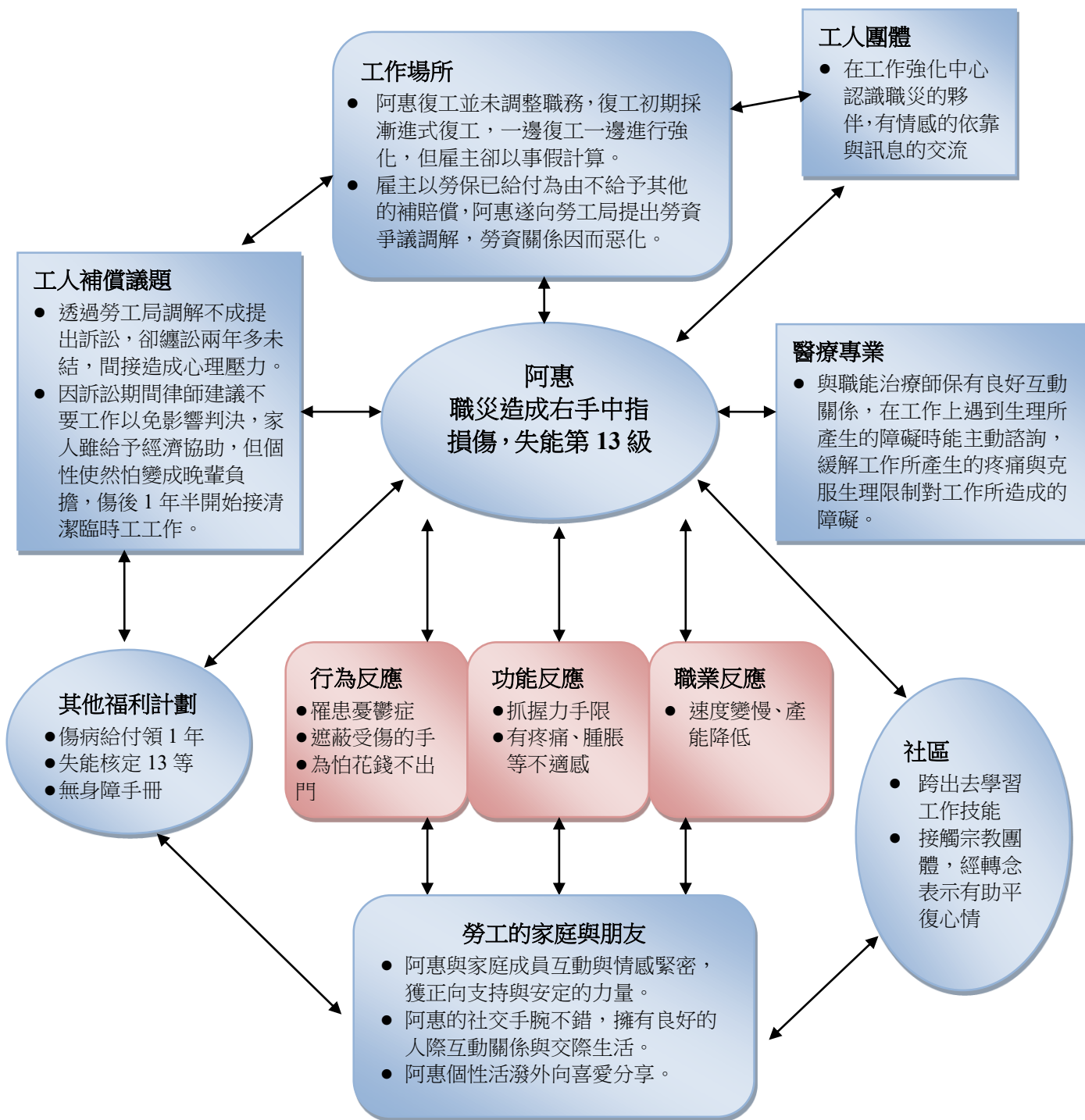


圖 4.2 阿惠的職業傷害與疾病的社會網絡圖

樂趣

二十二歲，男性、未婚，單親家庭長大的孩子，母子倆相依為命。第一眼見到樂趣，一頭時下年輕人的藍綠髮色、白皙瘦小又有點帥氣的他，很難想像這麼年輕的他會遭逢這場意外。對他印象最深刻的是他描述在醫院手術後醒來的那幕情景，他說他插管無法說話，可能是麻醉的副作用使得他的手抖個不停，但他仍要了紙筆寫下「別擔心，我沒事」，他心想唯有這樣告訴媽媽，媽媽才能安心睡上一覺，唯有讓媽媽看見他的笑容，媽媽就不會想太多、為他擔心太多。

機台壓斷左手掌

樂趣告訴我「其實我到現在還無法接受這樣子，只是畢竟跟媽媽相依為命嘛，當然每個人都說最痛的不可能是自己，一定是親生骨肉媽媽嘛！所以我都表現得很開朗活潑，然後一直笑，……連朋友的爸爸媽媽看到我都是叫我樂趣，樂趣的意思就是說我很歡樂，所以其實還是為了媽媽在那邊笑，……」。

樂趣工作時因為機台故障壓傷左手掌，親眼目睹自己的手掌跟身體分開，那是多麼怵目驚心的畫面！他描述董事長拿著剪刀，把黏在機台上的手掌剪下來交給他坐上救護車，試想當你的右手拿著一隻左手掌，心裡會是什麼滋味呢？！歷經數次的手術，手掌雖已接回但卻喪失大部分功能，樂趣因此成了肢體障礙者，然而對他而言，最大的障礙不是肢體而是心理，他說他只能用力地笑，用笑去安撫身邊愛他的人，“我無法接受現在的自己”這句話，只能埋藏在自己心底。

職災過後，越懂自己

樂趣休養兩年回工廠上班，他以為老闆會安排行政文書類的工作給他，回去上班的第一天他感到失落，因為公司仍派他去操作機台，也許是兩年前受傷的陰影還在，雖然不是事發當時的那種機台，但他總是擔心機台上的鐵片會掉落下來，只要聽見機台裁切的聲音，他不自覺會渾身發抖，他內心無法克服這個障礙，轉而求助主管，但主管只叫他去不要去在意那個聲音，並沒有要幫他調整工作內容，樂趣因而一邊工作、一邊另謀他職，找到工作後毅然決然辭掉機台操作員的工作。

這是一份冷凍物流工作，新工作第三天，主管跟他說以後你就一個人顧那邊，樂趣分享他跟主管的對話「我的手這樣子，我覺得我速度不可以這麼快，因為那食品一直來一直來，我們光兩個人就已經快忙不過來，更何況是一個人，然後他只回我一句說...喔，那是你的事情，你要自己克服」。那天回到家，他心裡覺得很不公平，他也想跟上速度，但手就沒辦法啊，他生氣主管沒站在他的立場為他著想，他氣他的手，他氣兩年前的這場意外。這是他長大以來，第一次在媽媽面前哭。

職災過後樂趣做過三四份工作，他知道自己無法克服機台的聲音、他變得沒有自信且敏感，他也明白生理障礙使得他無法勝任講求速度的工作，但他從人際關係、職場中慢慢找到自信，他肯定自我工作態度，也因積極認真的工作態度獲得主管賞識，當他越來越明白自我限制與優勢，他就越能精準為自己媒合工作。

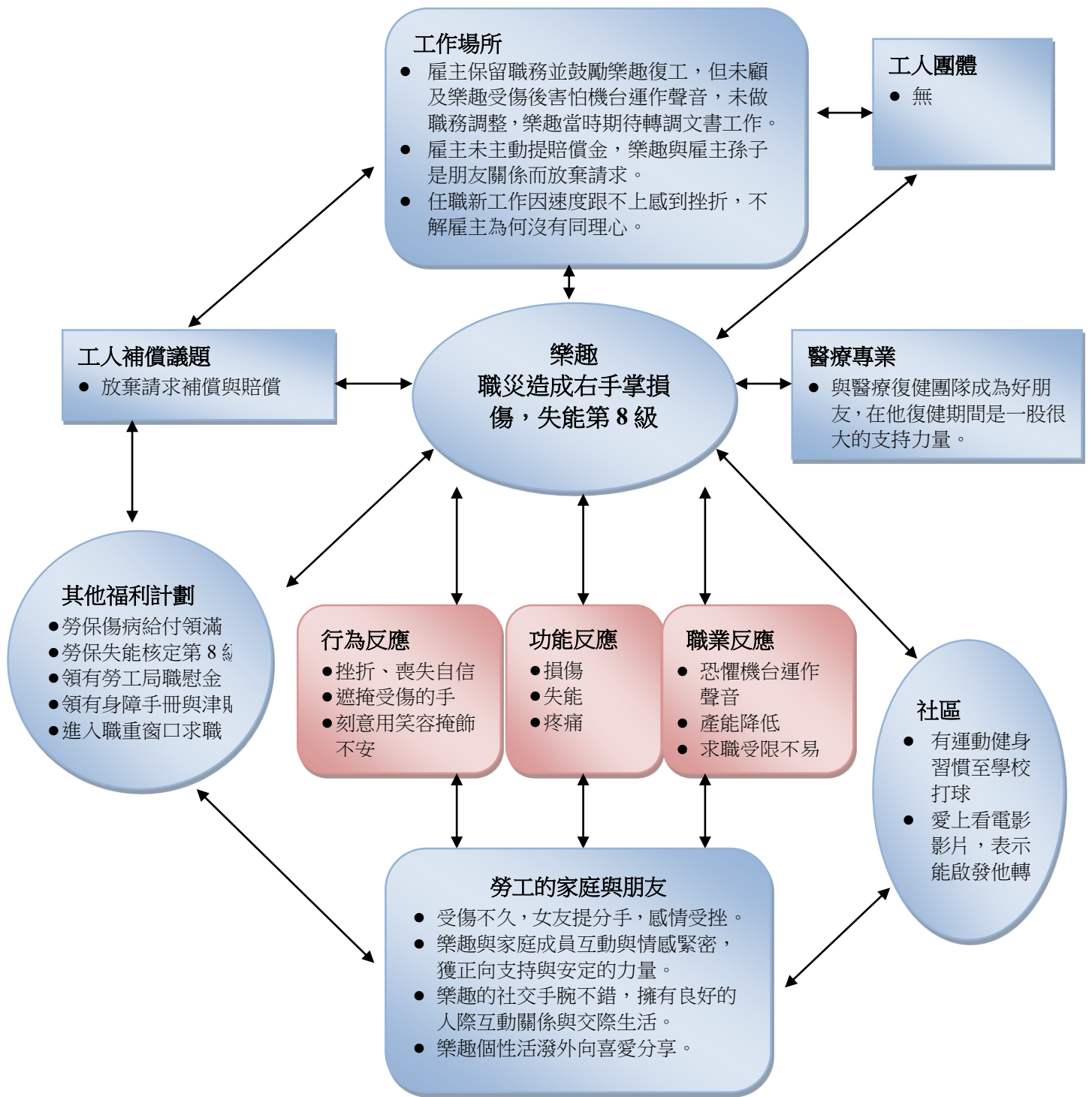


圖 4.3 樂趣的職業傷害與疾病的社會網絡圖

小蔡

二十六歲，離異，兒子現年五歲，由小蔡扶養。小蔡的爸媽離異後，媽媽帶著他與弟弟再婚，媽媽與繼父生了兩名弟弟，一家七口租屋居住，生計由繼父一肩扛起，隨著小蔡與大弟日漸長大，慢慢分攤家計生活。對小蔡印象最深刻的是他忘了赴約，訪談的前一天我打了電話提醒他，沒想到當天他還是忘了，但接到我的電話急急忙忙衝來，因此我也是滿心感謝他。

機台壓傷了雙手

小蔡從事機台操作員，在他還沒當爸爸之前，工作從沒穩定過，這是他待最久的一份工作-為期六個月。他描述工作是三人一組負責操作，一個按開關、一個放料、一個收料，那天他是負責放料的人，他一如往常地放料並順便清理機台，然而負責按開關的人沒有注意到小蔡就按下開關，那台紅外線剛好壞掉未偵測到他在清理機台，機器瞬間運作壓傷了小蔡的雙手，造成整隻左手跟右手掌受傷，致使右手抓握力受限，左手較為嚴重，剩兩隻手指有部分功能，左手彎曲與高舉能力均受限，小蔡從四肢健全的人便成了肢體障礙者。

進入官司的眉眉角角

「……律師也有講啊，(出去工作)這樣錢(賠償金)會比較少。……剛好那時候我是真的還在休養啊，是真的不能工作啊。」這是第二個受訪者告訴我訴訟期間為麼影響判決，被律師交代即便有工作能力也不能去工作，以免影響判決金的多寡。小蔡說他靠著政府的一些補助跟物資過生活，表示自己生性算是樂觀，加上有家人的陪伴與支持，幫助他走過來。

調整心態，面對求職碰壁的困境

與公司的官司終結後，小蔡透過媽媽介紹去工地打雜，沒做過粗工工作的小蔡表示為了錢，即便磨破手皮也要撐下去，他試著找方法去克服，例如戴手套，無奈隨著工程結束，工作也結束了，臨時工的命運便是如此，小蔡認為工廠的工作是相對穩定的，但不論他怎麼找都四處碰壁，每每去應徵都是等候通知。

某天，小蔡媽媽用判賠金頂下一間早餐店，經營幾個月不但沒賺錢還虧錢，小蔡明白媽媽擔心他因為手殘不易找到工作而失意。小蔡從一個好手好腳的人變成肢體障礙者，他的雙手彎曲能力受限、速度跟不上又無法搬重物，要找工作確實有難度，但就如他所言，他是個樂觀的人，因此持續積極應徵工作，並會主動詢問對方能不能讓他試做看看，爭取被錄用的機會，他也坦言工作找久了也會灰心喪志覺得懶，不過他會適時調整自己的步伐，不讓自己陷入低潮當中。

小蔡在訪談的最後告訴我，他以前是個會嗑藥的「壞小孩」，獲得賠償金後，他的朋友開始覬覦他的錢，不但騙了他十多萬，還害他被關進勒戒所。小蔡自述經歷這些後，他個性變得較樂觀、脾氣也變好了，他決心要改變自己。看著小蔡堅定的眼神，我在心裡默默祝福他，但願小蔡在未來的人生道路上能走得圓滿、順遂。

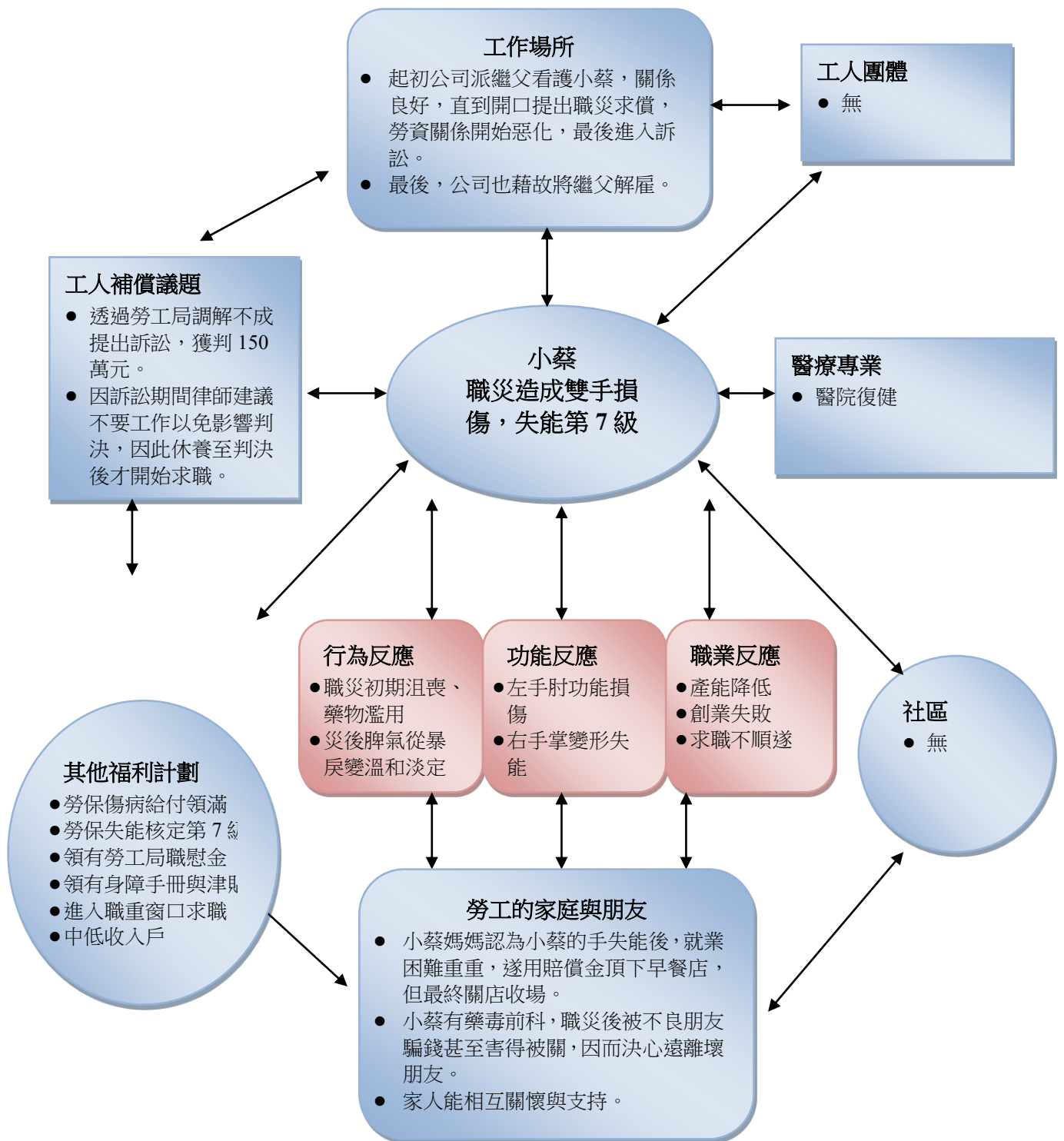


圖 4.4 小蔡的職業傷害與疾病的社會網絡圖

魯夫

二十八歲，男性、未婚，房屋是租的，住有爸媽及弟弟(領有身障手冊)。爸爸從事人力派遣工，大多派遣至工地或工廠；媽媽是專職家庭主婦，弟弟患有自閉症，外出工作過，但工作經驗不佳，自述家人為保護弟弟所以讓他待在家裡。

公出途中交通事故

魯夫的工作是商品陳列業務人員，須至各大小賣場與商店推銷商品並負責上架陳列，平時也要至賣場去巡視，整天幾乎在外面跑，很符合他不喜歡待在辦公室的個性。2015年8月各大賣場忙著鋪陳商品，為了因應中元普渡這個大節日，魯夫也因此片刻不得閒，騎著摩托車各大賣場跑透透，不幸地被一台違規行駛的車輛撞上，他因昏迷被送往醫院，當他醒來感覺右膝跟骨盆疼痛，經診斷骨盆恥骨斷裂，雖不須開刀但得休養半年讓它自行癒合，同年12月才又診斷出右膝後十字韌帶斷裂，進行人工韌帶更換手術。

獲得賠償卻丟了工作

魯夫更換人工韌帶休養快屆滿一年時，主管打電話給魯夫，要他把該申請的去申請完，公司要開除他了。魯夫原本想著若能回去上班，就不向公司請求薪資補償，大家各退一步，有穩定工作才是長久之計。但當他聽到公司這麼說之後，開始慌亂了，於是求助職災個管員。經過兩次的勞資爭議調解會，魯夫出示醫師診斷證明卻得不到公司的認同，公司原本提出要將他調至桃園總公司的內勤工作，事後又以公司業務緊縮為由要解雇魯夫，但雙方對和解金額沒有共識，最後透過法律扶助基金會律師的幫忙下，魯夫獲得了賠償金與補償金，卻也丟了工作。

遭逢職災又遇情傷

魯夫告訴我，女朋友在他受傷的第三天跟他提分手，他納悶說著女朋友的爸爸得知他受傷，說要到醫院探望他，女友怎麼就說要分手了呢？他絞盡腦汁想不出分手原因，於是他歸咎給這場車禍。面對身體的疼痛加上感情的告吹，訪談當中他提到幾次「當時真的很想死」，問他什麼力量支撐他走過來的？他堅定的說是家人，因為他明白未來他得揹負整個家計生活，聽了不禁又令人揪心了一下，這是多麼沉重卻又甩不開的擔子啊！

轉職怎麼這麼難啊？！

被資遣後，魯夫到了就業服務中心登記求職並請領失業給付，礙於生理限制，暫時只好轉向找行政文書類的工作，雖然他對自己的文書處理能力信心滿滿，但投了好多履歷都石沉大海，他心裡想雇主是不是都有性別歧視，文書工作只能女生做嗎？也想著雇主是不是完全不考慮他，因為他沒有過文書相關工作經驗？他發現轉職好難啊！魯夫的無力感可想而知，一般正常人要轉職都很困難了，更何況是一個身負舊傷、功能受損的職災勞工！

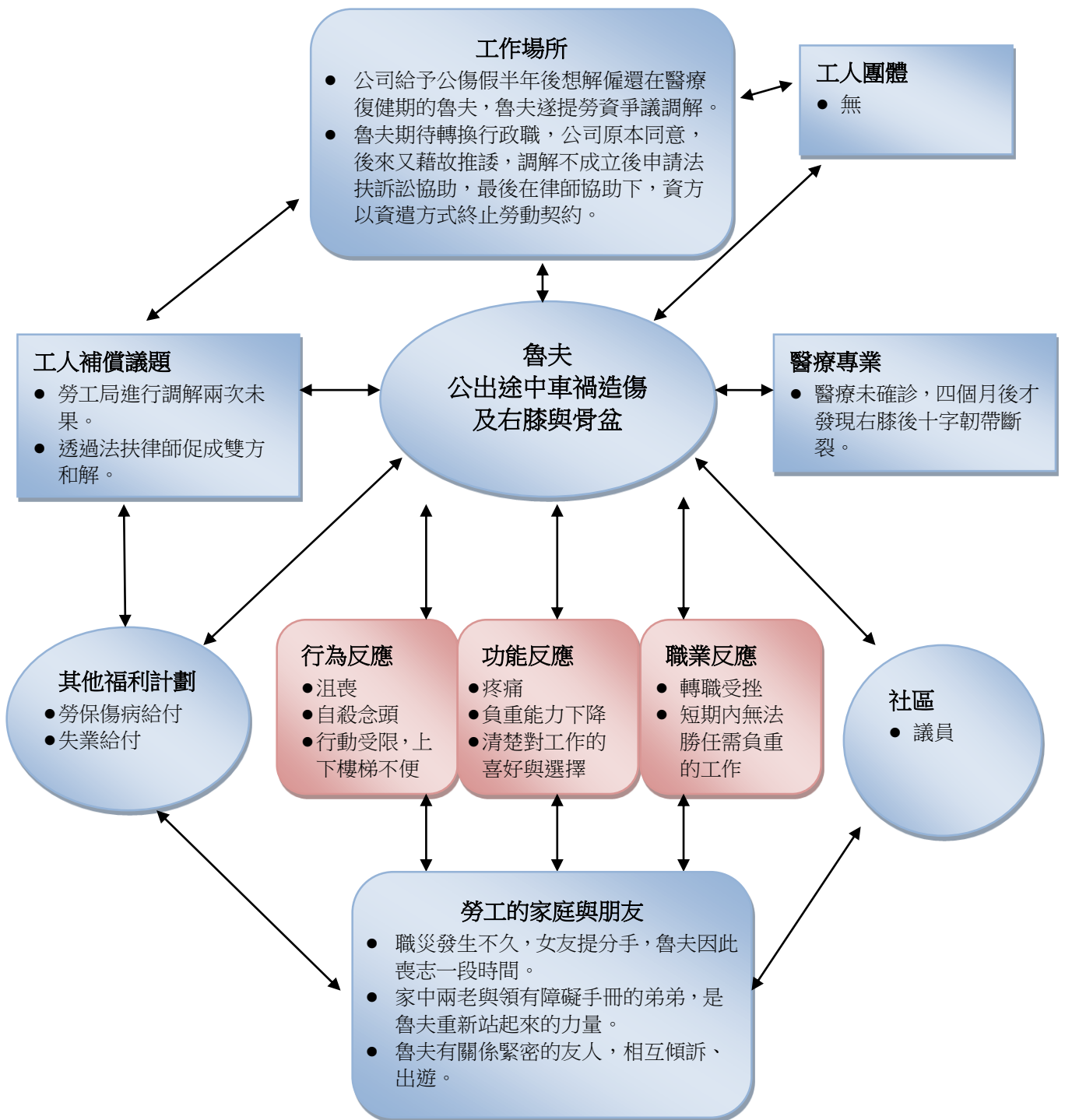


圖 4.5 魯夫的職業傷害與疾病的社會網絡圖

阿榮

四十六歲，已婚育有一子，兒子現年十歲。房子為租賃，太太為了照顧她請辭餐廳的工作，受訪者原為家裡主要經濟支柱，從事鋼骨電銲工作多年，大多論件計酬，日薪約有 4500 元，月收入 10 萬元以上。

墜落意外

2016 年 5 月，老闆派阿榮跟同事兩人至南投某工地工作，他們背著安全帶，無奈工地現場沒有配置掛安全帶的地方，阿榮說每一場都是限期完工的，刻不容緩，不可能等到業主架好安全設施才上工，只能自己注意一點。第二天中午，阿榮在四、五米高處施工，炎熱的太陽曬得他頭昏不舒服，於是他坐臥在鋼骨上休息，他也不知道怎麼會墜落而下，左手掌至手肘撕裂傷縫合 20 公分、腰椎第一二節壓迫性骨折，住院十多天、醫囑建議至少休養半年。

老闆的誠意何在？

老闆前來醫院探視，要他安心住院、保險會賠，阿榮出院後向老闆借支過活。直到半年後的某天，老闆提議到公所調解並主張以保險理賠金扣除醫療費與這半年來的借支剛好扯平，沒有其他額外的補償了，阿榮心想現在還沒辦法工作，後續生活該怎麼辦？他這麼告訴我「因為我自己認為這種職災應該多多少少老闆都會補償一些，問題是他沒有那個補償的意思啊」。他在意的是老闆的誠意何在？！在公所經過三次調解未達共識，於是他去電勞工局諮詢職災個管員因此介入協處。

阿榮在個管員的說明下瞭解了職災權益與求償管道，決定提出勞資爭議調解，調解會前他這麼想著：老闆在勞工局調解還是沒有誠意的話，我連那些錢我也不要，我直接送上去(法院)就好！調解申請時，央求大包商、小包商與直接雇主出席，阿榮告訴我調解當天很順利，可能因為大包商在場，他的老闆態度變得軟化並釋出誠意，即便和解金額不是他所期待的，但念在雇主有誠意解決故同意和解。

戰勝自己、再戰工作

阿榮發生意外的兩三個月後，太太眼看著錢越借越多、內心就越顯著急，因而外出工作貼補家用，但看在阿榮眼裡，太太的收入根本不敷支出，他內心更是著急，心想不能這樣坐以待斃。傷後五個月，阿榮忍不住去別的場子試做，他穿著護具上工，一天下來他的腰椎因為爬高爬低而負荷不了。阿榮的優勢是在這工作領域做久了累積很多人脈，透過朋友找到場內鋼骨電銲的工作，不需攀爬，在平面進行焊接作業，阿榮對自己的焊接技術充滿自信，但他也提到重返職場的一些困境，一是生理的限制，某些姿勢會感到不舒服，他必須調整姿勢去克服身體的不適；二是工作產值與個人價值，場內的收入只有場外的一半，他覺得收入短少了、自我價值感降低了，場內以日薪計算，焊接再好再快速也是同樣的薪水，場外是論件計酬，完成品越多收入就越多，他自述自己失去了工作的衝勁，仍期待未來傷勢能痊癒，再戰場外電銲工。

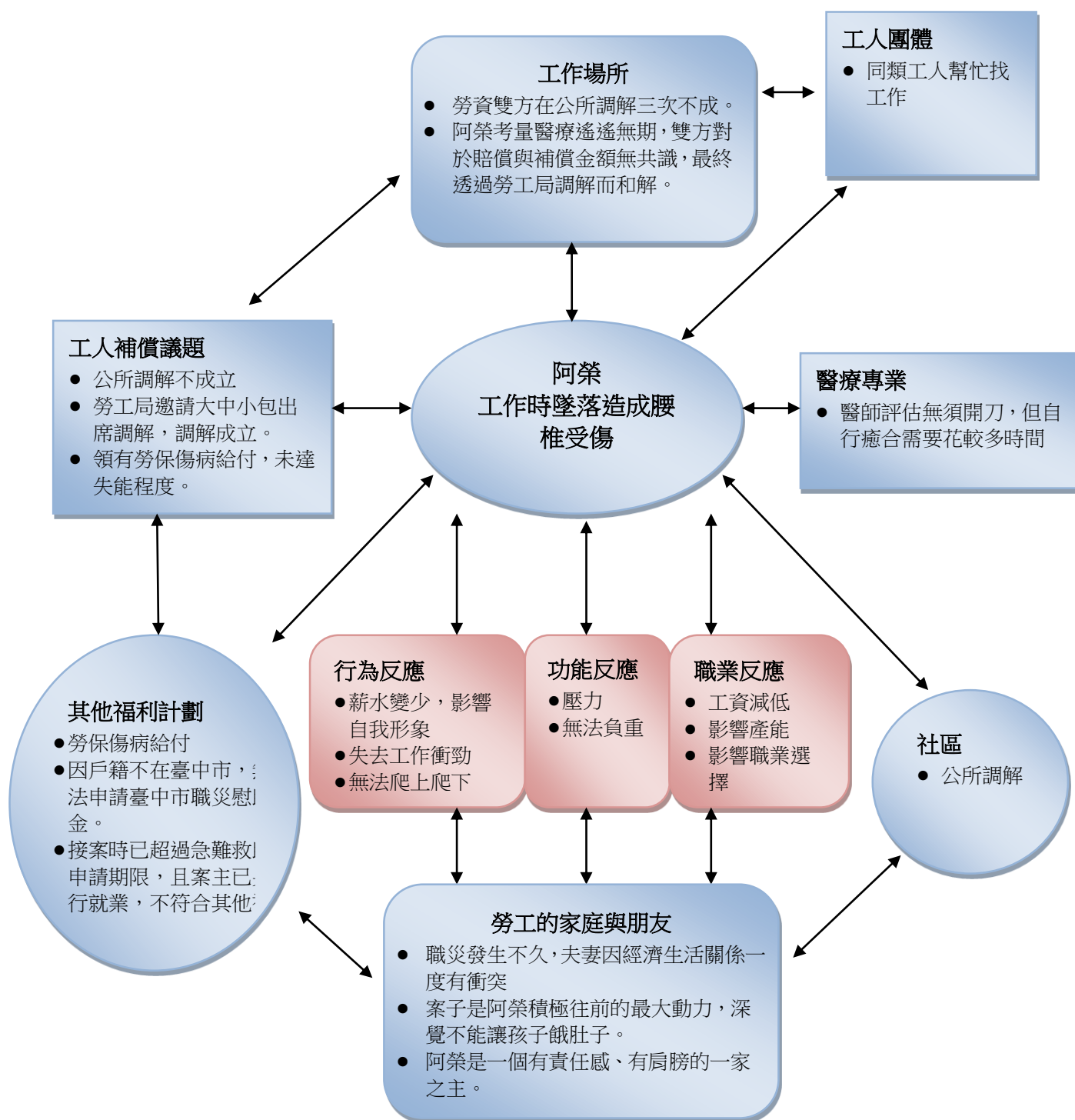


圖 4.6 阿榮的職業傷害與疾病的社會網絡圖

小鄭

四十二歲，已婚，育有一男一女，兒子小四、女兒從小由外婆照顧，住在外婆家、假日接回，現在就讀幼稚園中班。房子為自有、無房貸壓力。母親同住一起，在小鄭職傷期間病逝，小鄭太太任職作業員，當時為了照顧意外受傷的小鄭與生病的小鄭母親，請假太多而被裁員，幸有順利找到工作。

左側上半身至臉頰遭機台捲入

小鄭任職車床操作員，負責拋修螺絲，整個人要靠進去機台對刀、眼睛要瞄準並調整壓力、數值，為了順便拋光所以還要抹蠟，公司怕那味道對身體不好、有毒素，因此在機台上加裝抽風裝置。2014年11月小鄭在工作時，同事們怕熱開電扇，電扇往他背吹來，小鄭的衣服有一兩條線頭但他不以為意，湊巧電扇一吹、機台一吸，車床旋轉「ㄥ~~~」，小鄭的整件衣服被扯進去，整個身體也跟著捲了進去。他這麼說著「那時候已經看不見了啦，整個頭腦只有一個印象，你要跟它踩煞車，啊拼看看，如果踩得到的話，我現在還在這裡，踩不到的話就不在這邊啦」。意外就這麼離奇地發生了，小鄭的左手臂粉碎性骨折、肱骨粉碎性骨折、左肩跟鎖骨骨折、臉頰掉了一塊、牙齒斷了兩顆，另因驚嚇過度造成精神錯亂，把太太叫成阿姨，他眼前呈現的全是黑白或泛黃畫面，醫療過程共會診了骨科、重建整形科、口腔顎面科跟精神科。

一場意外險毀了一個家

在小鄭發生職災意外期間，母親跟著病倒，兩人在同一家醫院住院，小鄭太太要上班、要照顧兒子、要打理住院的小鄭與母親，小鄭的太太不得不請假張羅這些瑣事，那時候經濟不景氣，小鄭太太因而搭上被裁員的順風車，而母親又因陷入昏迷成了植物人的狀態，醫院建議轉安養機構，無奈申請不出福利身分，安養費每個月竟高達四萬元，小鄭的公司雖依規給予原領工資作為職災補償，但少了加班費跟太太的收入，根本入不敷出，小鄭心裡想著：喔！完了！...這個家可能要垮掉了。太太也被經濟與照顧重擔壓得喘不過氣來，幾次爭吵後嚷嚷要離婚，小鄭說「那時候想說為什麼不手術失敗，乾脆就死掉就算了，手變這樣，...，連拿個東西怎麼樣都不行，...，啊我在照鏡子，看到我那時候我的臉，喔整個人我已經快抓狂了，以前的我這樣，啊現在變成這樣...」，他一度後悔活著成為累贅，但為了讓孩子未來能上大學、以後有好的出路，小鄭強打起精神，每天努力工作、存錢，我想，這就是所謂的「甜蜜的負荷」吧！

善用溝通技巧 順利重返原職場

小鄭進公司七年了，對公司的做法與主管聊若指掌，加上同事們適時的通風報信，讓小鄭得以把握恰當時機，提出復工請求並順利回到原職場工作。常見職災勞工在復工初期因醫療復健的必需而請假，但這公傷假可是得來不易，每次的請求總會擔心惹毛公司，使得職災勞工陷入進退兩難。反觀小鄭善用職場的溝通模式，知道小主管總會挑刁難，於是他透過其他同事口耳相傳，順利讓支持他的副總知道他的處境，並准予他的醫療費、公傷假等請求，順利熬過復工初期的陣痛期。小鄭回到原職場也已屆滿一年了，期許他未來工作跟家庭都能一直順遂下去！

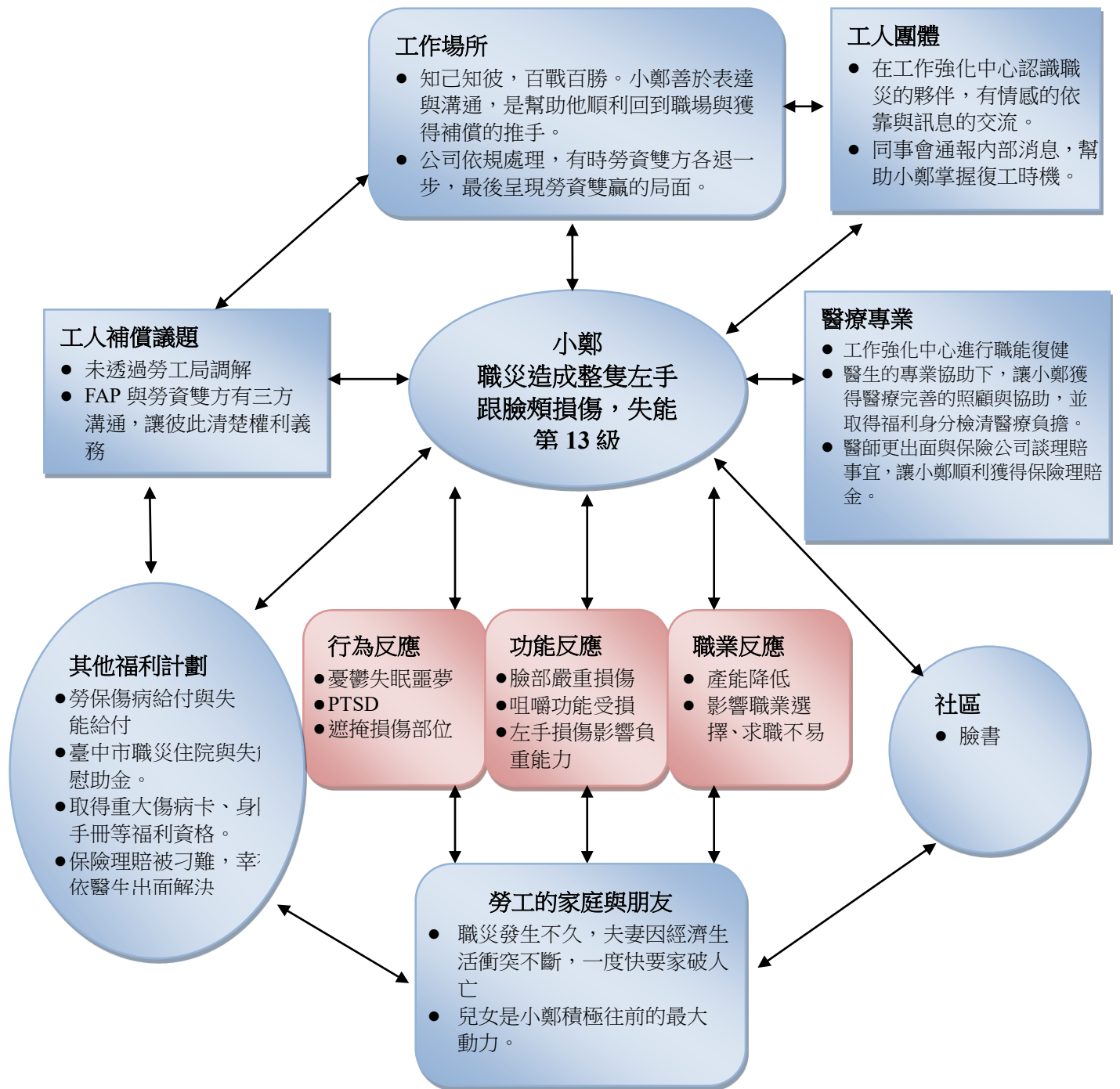


圖 4.7 小鄭的職業傷害與疾病的社會網絡圖

賴賴

三十九歲、未婚，有兩名姊姊與一名哥哥，均各自成家。賴賴原本在南部工作，職災意外的前一年，她為了照顧媽媽而回到臺中工作，後來媽媽身體穩健了，哥哥賣了臺中老家、在新竹買了房子，並將媽媽接去同住照顧。賴賴正要開啟一個人的生活與職涯，不料卻發生了意外。

機台壓傷左手兩指

2014年9月，賴賴在操作機台時不慎被壓傷左手的食指與中指，造成兩隻手指部分截肢，而左手正是她的慣用手。

「我是把手動機器暫停，整條線停下來，因為我的另外一隻手就是把我手指頭壓著，沒有讓它噴血，啊我沒有哭鬧，反正就是很自動的，桌子底下有衛生紙，就拿起來壓著」。賴賴在描述這段歷程時，受傷的彷彿不是她的手指，她怎麼如此的淡定呢？！她告訴我她曾看過同事在工作時受傷，加上自己有一些醫護常識，所以事發到醫院這段過程都很冷靜。但當她在手術台上得知自己的手指接不回來時，她卻萌生了自殺念頭，因為手指的殘缺讓她覺得自己不再完美...。

明明白白我的心

幾次訪談下來，我發現每一位受訪者在罹災初期對公司都是有著期待的，期待被善意對待、期待能回到原崗位，甚至期待能暫時性的轉換職務，每個職災個案都是這麼地小心翼翼應對著公司的要求，深怕帶著傷回不去、帶著傷難覓工作。

賴賴的老闆在調解會後跟她說「反正我有錢，我有錢再請人就好，你們這些老弱殘兵就是沒有價值的，就是替換掉...」，這句話多麼傷人啊！賴賴不僅被公司的機台壓傷了手、也被公司的老闆傷了心，這場意外來得令她身心俱疲啊！她情緒變得不穩定、個性變得偏激易怒，與男友跟家人相處出現許多衝突，男友希望她放棄求償、走入婚姻開啟新生活，兩人失去共識、爭吵不休，二十年的戀情終究畫下句點。但此時的賴賴很清楚知道，如果沒有把職災事件處理好，即便男友給她再多優渥的生活或物質享受，她都無法真心接受，於是她下定決心爭取到底。

天助自助人人助

賴賴就醫過程遇到了我們所謂的勞保黃牛，這名黃牛拿了大筆佣金，但賴賴覺得這錢花得值得！他引領賴賴多方思考未來，例如：不要浪費時間在等待求償結果，鼓勵她趁這段期間去學習、充實自我，賴賴因此考取了看護證照、金融相關證照；他告訴她，每件事情都是一體兩面的，幫助賴賴面對人事物都能正向思考；家人幫助賴賴在生活上的不便，降低她的挫折感與自卑感；鄰居里長製造機會讓賴賴接觸人群、避免躲在家中，並運用家庭代工幫助她手指的復健與右手的訓練；男友在她休養期間提供經濟援助與照顧陪伴，讓她無後顧之憂地去學習。有了上述的親友資源，再加上擔任志工、接觸瑜珈，她的心漸漸打開來、個性也變得活潑，目前從事保險業務員的她，找到了另一個職業目標---郵務人員，她期待能考上郵務人員，在外面送郵件與人群接觸、沒有業績壓力並有穩定的經濟收入，她告訴我做志願服務是她一輩子的志業，她會繼續善用時間去服務更多的弱勢族

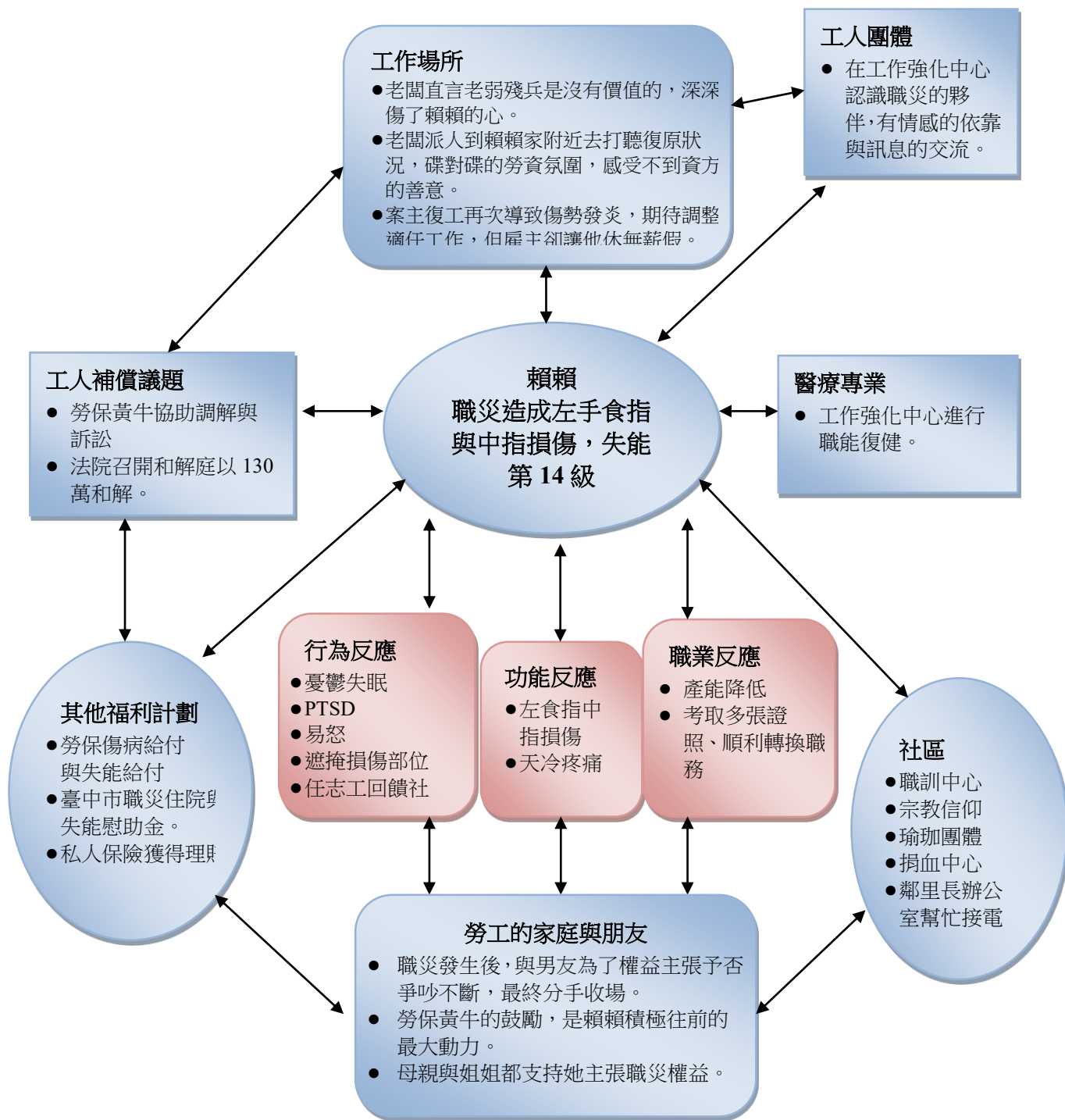


圖 4.8 賴賴的職業傷害與疾病的社會網絡圖

上述研究對象的故事，敘述了他們事發的當下、復原的歷程、復工的遭遇與現況等等。幾乎每一個研究對象都是首次經歷職業災害，這場意外帶給了他們生理上短暫或永久的失能，影響個人與家庭的不只是經濟生活，還伴隨了看護與照顧問題，更因生理、經濟、求償等錯綜複雜的問題與壓力而影響了情緒，連帶影響與親友的互動、與另一半的親密關係；也幾乎每個研究對象都引頸期盼資方能讓他們能安心地把傷養好，並能在未來提供一個友善的職場環境協助他們復工，因此即便知悉自身權益也不想冒著撕破臉的風險去爭取，期待著未來能回到原職場去，然而當心裡的盼望如夢似影的幻滅了，勞資雙方免不了進入調解訴訟且回不去的地步了！

訪談的過程中，研究對象因著成長背景、生命經驗、角色期待與責任、面對困境的韌性、家庭支持系統的不同，而蛹化出獨特的生命故事。

在訪談過程中發現，有 4 名研究對象因職業災後罹患創傷後壓力症候群、憂鬱症等精神疾病而在身心科就醫，其中有 3 名是女性、1 名是傷勢嚴重的已婚男性。其餘的研究對象在訪談過程中亦透露職災發生後產生了心理壓力、睡眠障礙、情緒低落等狀況，但沒有讓家人知道也沒有求助醫療單位。

根據林冠含等人在 2011 年進行勞工職業傷害三個月發生創傷後壓力症候群的研究，結果指出職災勞工在 3 個月時有 17.8% 的人精神症狀嚴重度偏高，事件後 1 年仍有 13.5% 的人精神症狀嚴重度偏高，且在 3 個月時精神症狀嚴重度偏高者，到 1 年時仍有 50% 的人無法復工。研究者透過訪談了解，精神症狀嚴重者、服用身心科藥物長達一年以上者有 4 名，有 2 名受傷後 1 年仍無法復工，2 名雖然復工，但因身心狀況不穩定與其他因素，就業狀態隨著不穩定。由此可見，勞工發生職業傷害後，精神症狀較嚴重的勞工復工比例較低、就業穩定比例也較低，也說明了精神症狀是勞工職傷後未復工的危險因子，似乎也表示著職災後有一定比例的勞工會罹患精神疾病，甚至成為慢性精神疾病。由此可見，職災對於勞工不僅僅是身體外傷的影響，心理的創傷也需要及時介入與處遇，在職災個管員的服務中，往往著重在勞工權益的維護、家庭經濟危機的協助，忽略了關心職災勞工本身的心理健康狀態，因此，在實務中更要落實關懷職災勞工的心理健康議題，避免成為日後復工的阻礙。

第二節 職業災害改變了個人的自我意象與自我認同

職災意外造成身體的缺陷，有的顯而易見，例如：頸部、臉部，有的容易遮掩，例如：四肢、身軀。個人最大的課題是如何面對與接受自己身體形象的改變。我們對人的外表特徵、身體完整度總會有一定的審美觀與正常標準，一眼就會被看見的特殊容貌或是身體殘缺，容易被投以異樣眼光、被定位成醜陋或長得奇怪，甚至被標籤成障礙者的身分，對此，張麗珍(2010)指出容貌損傷者較其他障礙類別更容易經歷污名經驗。

我們從服務過程中發現職災勞工在受傷後，足不出門、變得更封閉自我。例如：我變廢人了，我不敢去見我的朋友，我害怕被笑；我不想去麻煩別人，麻煩別人會感覺自己很沒用...。在身心障礙自我認同的研究中，道出了後天障礙者在自我認同上會有較大的衝擊，也會明顯地受到外在標籤的影響。郭亭吟(2016)更指出後天肢障者會因身體缺陷而不喜外出，影響到人際互動、社交生活，而在家庭、職場的角色也隨之變化，所以情緒反應、人際關係與社會經驗以及角色重新定位...等，都是要去面對的議題，因此要先突破外在的眼光與視框，才能重新建構出新的自我認同。

美國社會心理學家米德(Mead)分析「主體我(I)」是自己對自己的看法，而「客體我(ME)」是別人眼中的自己、別人對我的看法，主體我與客體我不斷地交互作用，經由自己與他人的互動過程中，不斷從他人角度來看自己而產出客體我。他指出人的自我觀念就是起源於自己與環境互動，從自己或與他人的互動過程中，所看見的自己、對自己的認識，形成對自我的意識；也就是說自我是人與人、人與環境不斷互動下的產物，我們的自我意識就是從別人對自己的反映而建立的。

職災勞工身體的殘缺，對其個人產生掙扎與衝擊的交替過程，透過與社會的互動，重新對自我形象、自身所擔任的角色進行調整與修正，這過程有時正向、有時負向，來回不斷擺盪，藉以重新建構自我對世界的意義和生命的價值。以下將以受傷後的黑白人生、他人眼中被異化的經驗與成為依賴者的無奈感等三部分，來分析職災勞工受傷後所面臨的身體意象與自我認同議題。再以他人眼中的異化經驗、成為依賴者的無奈，去看見他們與社會互動經驗下，如何產生新的自我意象。

一、受傷後的黑白人生-怕被看見、功能受損、自卑感產生

(一) 身體損傷的失落感

這群職災勞工遭逢意外造成後天嚴重程度不一的損傷，從研究在中發現不論性別、年齡，他們起初都很難接納自己身體形象的缺陷，在自己都還沒能認同自己時，為避免旁人問起，會刻意或不自覺遮掩傷勢，甚至足不出門避免與他人接觸。但隨著時間、環境、人的交錯互動後，重新建構出自我意象，對自己的生命價值與生活意義有了新的定義。

阿春回想自己事發之時，也不知道什麼因素，就是怕親友看到會問東問西，所以躲在家中，也怕自己受傷的手被看見，所以會刻意掩蓋自己的手；阿惠右手中指截肢一指節，即便受損的外觀並不明顯，但她在日常生活中會刻意找方式遮掩受傷的手指頭；小蔡雙手受傷嚴重，領有障礙手冊，訪談過程中雖表示自己並不在意他人眼光，但研究者仍發現他不自覺會將受傷的雙手插進口袋裡藏住。

我那時候受傷的時候，好幾天的，我連要出門我都這樣...衣服這樣蓋著怕人家看到啊。...我兒子說熱得要死妳還拿一件外套蓋著，我跟他說安靜啦，阿後來是我對面的鄰居他拿東西給我，...，阿那時候還打著石膏，他進來就說「阿妳的手是怎樣啊」...，我才跟他講...我也不是說害怕(被看見)，就是不想讓人家這樣一直問一直問...後來一個人知道、兩個人知道，差不多全庄都知道了，阿這樣我才大喇喇的出去外面散步...也不是什麼丟臉的事...我也不曉得那時候怎麼會有那種怕人家知道的心態。(阿春-01-22、23-822~854)

原本活潑外向的樂趣，左手掌外觀雖然完整，但重建手術後留有大片疤痕並且萎縮，手指功能受損、無法抓握，受傷後他對人群感到恐懼，並會刻意遮掩受傷的手。賴賴左手第一指節截肢、中指截一半，嚐盡所有的醫療、甚至想去國外進行醫美整形，因為她在意身體的完整性，即便只影響外觀、不影響功能，仍認為自己不再完美。

...我本來不害怕人群，然後變成說實在的，假如我拍照，我都會一隻手在後面還是插口袋什麼的，就是刻意(掩蓋住)...然後我也不想去人多的地方，因為我覺我很在意我的手有萎縮這點。(樂趣-01-09-324~327)

因為我覺得不完美了，而且我變得比較會碎碎念，甚至會言語上的攻擊...現在回想我那時候很極端。(賴賴-02-13-482~490)...我要有那個可以手伸出去，不用覺得說不好意思

思或是沒自信，主要是我心裡面的那個疙瘩，放不開...(賴賴-02-26-960~961)

(二) 「心」病了

過去台灣的研究調查職災勞工在受傷後三個月之精神狀態，發現發生 1 週內有 8.3 % 個案自殺意，而受傷後 3 個月有 2.7% 的個案有創傷後壓力症候群、4.1% 的個案有部分創傷後壓力症候群、3% 的個案有重鬱症、憂鬱症跟 PTSD 共病的個案則占了 2.3%，有創傷後壓力症候群或有重鬱症者為 7.5%。

研究者在服務職災勞工的經驗中，忽略關心他們傷後所引發的心理問題或疾病，從訪談個案中，發現不少受訪者確實因為災後產生 PTSD 或誘發憂鬱症而在身心科就醫，面對首當其衝的經濟壓力，覺得自己不再有能力去因應未來經濟生活，對自己充滿著負面評價、對未來感到憂心與茫然。

阿春早年因長期照顧臥病在床的先生，照護與經濟壓力過大而罹患憂鬱症；職災後一連串的打擊與擔憂，使得她的憂鬱症復發；阿惠向公司要求職災補償無門，至勞工局申請勞資爭議調解，卻引發老闆不滿並要求其撤銷調解申請，給予言語上的施壓、造成阿惠精神壓力過大而求助身心門診；賴賴受傷後看見自己生活功能不如從前、拒絕人際互動，更認為自己不完美而有負向情緒，並會有言語上的攻擊、個性變得極端，而求助心理醫師。

阿春、阿惠與賴賴誘發或罹患身心疾病的共通點，是源自自己，因著自己對未來的擔憂、無排解負面的情緒所致。

我之前原本就有(憂鬱症)了啊，後來就是說又經歷過手受傷、然後再來就是被資遣這些過程，還有一些經濟上的壓力啊，啊工作上的壓力這樣...(阿春-01-22-799~802)

...你都沒跟老闆講就去申請解會，老闆不會去啦，老闆很生氣...反正就一直給你精神壓力這樣...叫你去把調解會撤掉...結果那天我就精神受不了...生氣生到又不能講...為什麼要這樣子壓迫我...當天晚上我就去看身心科。(阿惠-01-08-266~282)

我會自閉因為人家吃飯可以捧碗，我卻要拿湯匙，...原本慣用左手變要去用右手，不習慣啊。再加上人家會問你手為什麼包成這樣，妳吃飯就躲在最角落，讓我覺得說以前可以大喇喇的吃飯，手受傷後變成躲在邊邊，不然就是他們吃完再換我去吃...我也變得完全不想出門，然後我有去看心理醫師...。(賴賴-02-10-365~376)

才剛發生沒多久，然後我後面我還不知道我能幹什麼。生涯、職涯，不知道自己能做什麼...甚至就是說...我可能會去自殺。...(第一次)手術完，我十二點知道我的手不能接回來，我就想去自殺了，就不想治療了，我就是很期待我死在手術台。(賴賴

魯夫下肢受傷，因著房間在二樓、家中一樓無其他空間可挪作房間，出院返家後是痛苦的開始，曾嘗試上下樓梯，但仍無法克服腳傷的疼痛與不便，最後由媽媽端飯菜、上樓協助他洗澡，讓他有一種想死的感覺，他的痛苦，是來自於環境的不便。

都媽媽照顧啊...而且我房間在二樓，要走下來好痛苦喔！...(吃飯)就在房間吃，媽媽端上來給我吃，感覺還蠻痛苦的。(洗澡)只能用擦澡，...，就完全行動不便哪，就真的是想死。(魯夫-01-05-157~175)

小鄭的受傷歷程令人觸目心驚，他罹患嚴重的創傷後壓力症候群，看見自己嚴重受損的臉更是抓狂、情緒高漲，又憂心家裡經濟生活，有自我了結的負面情緒，經主治醫師轉診至身心科就醫。小鄭的身心疾病來自於驚嚇過度、顏面損傷，再加上家人的照顧與經濟等問題，人與環境突然出現了過多的危險因子，使得他一度陷入逆境中無法自拔。

因為手術太多次，都會想起被機器捲入那時候，手術完住院第三天，那時候整個人好像瘋掉了，已經不知道自己是誰，連自己的名字、我是從哪裡來，連我老婆在旁邊說「你記得我是誰嗎」，我記得我就叫我老婆「阿姨」，然後整個錯亂、整個變得很暴躁，眼前看到的不是彩色的，是那種好像類似黑白跟泛黃陳舊的那一種顏色，阿兩隻手就被人家綁起來。(小鄭-01-08~09-292~296)

那時候想說為什麼手術不失敗，乾脆就死掉算了，手變成這樣根本舉不起來...上大號都要用便盆，後來不需要用便盆了有看護帶我去，我在照鏡子，看到我那時候的臉，喔，整個人我已經快抓狂了，以前的我這樣，阿現在變成這樣...然後就想：哇！這以後出去怎麼見人？(小鄭-01-09-311~319)

我那時候想說「這個家可能要垮掉了」，因為如果我媽還沒死一直拖著的話，一個月安養中心就要四萬元，...，就想說母親這樣拖下去，我那時候乾脆去死一死，至少還有一些保險金讓老婆當安家費，就不用為了我變成累贅、我媽也是一個累贅，這樣她(指老婆)真的會很苦，兩個小孩子怎麼辦，不如(我)就在人間蒸發，對我來說也是個解脫，他們也不用這麼累。(小鄭-01-10~11-368~376)

二、他人眼中被異化的經驗

生活在華人文化思想下，使得職災勞工在面對肢體損傷外，內心還得背負這些道德價值的批判，有些人的傷是顯而易見的，外出被誤會、指點，內心早已千瘡百

孔、滿目瘡痍。這些損傷分別帶給他們或大或小的不實指證或異化的經驗。

阿春右手受傷，騎車轉動油門力氣有限，某次在騎車前往復健途中，因龜速前進，路人不知道阿春受傷，以為阿春不會騎車而怒罵她。

...騎到那個路邊的時候，後面有一台摩托車就超過我，他就停下來，他罵髒話「衝三小，不會騎車就不要騎，像龜一樣慢吞吞，阿因為我手沒有力氣啊，所以我要休息，我就騎得慢慢地這樣，阿因為爬橋的時候、要上坡的時候要出力...」(阿春-01-14-492~495)

小鄭左側顏面與整隻左手歷經十多次的手術，尤以顏面受損嚴重，有嚇到人、被誤以為檳榔吃太多得口腔癌、被誤解一個大男人卻搬不動機車等經驗。顏面受損感覺受到歧視，因此會以口罩遮掩容貌。

現在就習慣戴著口罩，因為會有一種自卑感，而且會有一種是別人會不會有一種覺得...我不知道個什麼感覺，就是我們家在二樓，要坐電梯嘛！阿受傷後有一次我夏天，比如我這邊(臉頰、手臂)都有疤痕...因為夏天真的很熱，我就穿那個吊嘎仔那種背心、穿短褲，阿那時候我也沒有戴口罩，臉那時候這裡整個凹陷，...，那時候坐電梯等，結果一大群人，也有女孩子什麼，看到我走進去，大家啊、有的女生就「啊~~~~」尖叫，全部都跑出來，結果推來推去說「你先上、你先上」，就變成好像被人家用一種歧視的那一種眼光。(小鄭-01-20、21-747~755)

已經好幾次經驗，有時候比如說出來 7-11 買東西，還是去榮總回診，在外面走沒有戴口罩，常常被人家...也不是說他不好心哦，「少年仔，不要嚼檳榔啦，你看你得口腔癌，現在這樣」，所以我就常常把手機這個照片給人家看，讓他知道我是這個受傷的，我不是口腔癌，對啊，常常被人家誤會這樣子。(小鄭-01-21-759~763)

啊可是我現在沒有辦法這樣(抓握抬舉的能力)，比如說比較近的我都騎機車，可是有時候我沒有辦法騎是為什麼，有時候會被人家罵，騎機車停車都很擠對不對，大家擠在一起，要這樣子搬，第一台可以，第二台發覺不行、會痛了，我就不敢亂搬就得麻煩人家，有時候人家會想說一個男人這麼連一個摩托車也搬不動，我都還沒有來跟他講說我是受傷...。(小鄭 01-21-782~786)

三、成為依賴者的無奈感

受傷後的職災勞工必須仰賴他人照顧，從小到大已經自理慣了，現在卻連沐浴、如廁、穿衣這種較具隱私性的事情都需要他人協助，心裡難免產生尷尬、害羞或抗拒的情緒。

阿春、小蔡、阿榮、賴賴和小鄭都道出自己原有生活自理能力，受傷後卻得靠他人協助、開口請他人幫忙，所需協助的事項都是較具隱私的，除了難以啟齒外，心裡也常感到害羞、不自在；樂趣覺得幫助他的人都是在可憐、同情他，內心產生不少衝突，與家人互動也產生負面情緒。

那時候受傷都靠他(繼父)幫忙洗澡、上廁所、擦屁股啊之類的...照顧我到出院...那時候需要別人幫忙就很害羞啊...(小蔡-01-07-220~240)

我就前兩、三個月腰沒辦法動啊，也是躺在床上啊，前兩個月都這樣子，你沒有鐵架的話，根本就起不來，也是都要我老婆幫我洗澡啊上廁所啊那些的。(阿榮-01-15-525)

...比如說出去玩有吃飯，我都不用自己打菜，然後上廁所比較麻煩，因為我也沒辦法自己穿衣服、洗頭、洗澡，洗頭給別人洗，不然就是我姪子幫我洗，然後穿衣服也不方便，你就要穿襯衫，然後穿多一點，因為胸衣我也辦法扣...(賴賴-02-12-434~437)

那時候整個人實在是好像覺得好像很沒有用，尤其是洗澡，你要洗頭，你這隻手舉不起來，變成要這樣子，對啊，啊穿衣服、換衣服什麼，都很不方便。(小鄭-01-10-333~334)

那時候受傷，其實有很多事情，穿衣服啊然後牛仔褲還什麼，我其實都一隻手打理...我媽都要幫我，但是我不要，我本來就不喜歡人家幫，我覺得發生事情之後，人家幫我就是在同情我... (樂趣-01-09-305~308)

在醫療休養期間，職災勞工害怕或不想去向人道述，不斷的重述，對某些人來說，或許是壓力的出口，但對某些人來說，可能是傷疤再次被揭開的痛，他們面對傷勢能否痊癒的未知感，心中的害怕與擔心想必油然而生，使得他們的心容易生病；而受傷這件事情，造成他們生活能力暫時的不便或永久的委靡，他們不得不仰賴家人或親友的照顧。最後，這群職災勞工承受了身體的疼痛，還必須去接納自己身體外觀的改變、生理功能的減損，並透過與他人、環境的互動，重新建構自我的意象，實在是身歷其中的人才懂的苦。

然而，除了身心受苦之外，多數職災勞工在事件發生後與雇主或管理者的互動、協商或談判經驗，更在他們的心上割下更深的創傷，在找工作的過程跌跌撞撞；受訪者中僅有小鄭，在職災之後得以順利的返回原職場。

第三節 職災後勞動能力不符合期待的勞資抗衡

曾淑芬、劉捷文、林進興(2003)在桃園地區肢體障礙者就業現況與工作安全衛生需求調查中提及，遭受職業災害的肢體障礙者，對未來工作的擔心以「找不到工作」為首要項目，其次為「心理無法調適」、「收入減少」、「擔心後遺症」、「擔心再度受傷」以及「擔心體力無法負荷」等。從服務的經驗中發現很多職災勞工的擔心都是受了傷，誰還肯要我?!為了保有工作選擇放棄自身權益，畢竟有工作才有收入，總比要了一筆賠償金而丟了工作好。

除了擔心未來工作難覓，在前一節中提到職災勞工受傷這件事情，造成他們生活能力暫時的不便或永久的損傷，內心得去適應身體形象的改變、與人及環境互動下的異化經驗、成為依賴者的無奈...等，受訪者大多對未來工作產生擔心，例如：需克服心理對機台或工作場域的恐懼，負傷歸隊又擔心自身工作的表現，與雇主的互動顯得戰戰兢兢、不敢妄為，除了內心焦慮不安外，亦隨著權益的爭取，與職場的人與環境都可能產生變化，勞資互動顯得微妙且重要，將是影響職災勞工能否重返原職場的重要原因。

阿春右手掌受傷，歷經三次手術，休養九個月，主動向公司提要回去上班，復工第一天因產能不佳被主管約談，復工四個多月後，公司以業務縮編為由解雇她，但阿春認為是自己工作表現不如公司期待才會被解雇；阿惠右中指截兩指節，歷經兩次手術，休養兩個月，雇主要求她返回工作崗位，她希望雇主讓她採漸進式復工，好讓她能持續進行工作強化訓練，雇主應允，但終因職災補償與公傷假等問題至勞工局調解，雙方關係破裂；阿惠丟了工作，選擇提告爭取權益，涉訟近三年仍未獲判決；樂趣左手掌被機台壓夾傷，雖接回卻已喪失功能，休養兩年後復工，因無法克服對機台聲音的害怕而請辭，後來的幾份工作，有的因為工作速度跟不上，有的因為薪資條件不合期待而辭職，工作持續尋覓中；阿榮發生墜落意外，致使腰椎壓迫性骨折，醫師建議至少休養半年，但阿榮為了生計，休養三個月後，幾次試著回原工作崗位，做一兩天發現自己無爬上爬下，在休養半年與雇主談和解無共識，而至勞工局求助，FAP 連結勞資爭議調解，阿榮獲得補賠償，但卻也回不去原本的工作；賴賴左手食指第一指節截肢跟中指截肢近半節，受傷後三個月，主管要她回去試做，約做兩小時，主管發現賴賴真的無法勝任原工作，提議轉任時薪制的清潔員，

賴賴覺得公司安排並非出自善意，因而決心追求自身權益，最後終獲賠償，但也因此丟了工作。

小蔡的整隻左手遭機器捲入，領有身障手冊，他在休養期間便向雇主爭取補償金，勞工局調解時雙方爆發口角、關係惡化，無調解共識，在法院判決下，小蔡獲得賠償金，但也丟了工作，小蔡曾與家人共同創業也曾去做工地臨工，目前由職重個管員協助就業媒合中；魯夫則為公出交通意外，骨盆恥骨斷裂、右膝後十字韌帶斷裂，休養期間公司依規補償，但休養屆滿一年公司即主張要終止契約，雙方至勞工局調解，魯夫訴求很單純，考量腳傷未癒無法從事外勤，期待公司暫時調整他從事內勤職務，原本公司同意調動，後又反悔，多次調解不成立，魯夫透過法律扶助基金會協助訴訟事宜，終獲賠償金，卻也終止了勞動契約；小鄭經過兩年的休養，回到原職場原職務工作，復職之初，因必須回診、手術、復健而衍生的公傷假、醫療費等，與公司多有磨合，但因小鄭清楚公司的派系與主管個性，終能圓滿化解雙方可能產生的衝突。

阿春、阿惠、樂趣、阿榮及賴賴這五位受訪者都曾重返原工作，但因爭取權益、工作表現以及心理恐懼等因，離開原工作崗位；小蔡跟魯夫這兩位受訪者還在休養期間就因爭取職災權益與資方關係惡化，雖拿到補償金與賠償金，但也丟了工作；小鄭是這八位受訪者中唯一成功重返原職場的案例，他在公司待得久、掌握公司訂單與人力需求、對主管個性瞭若指掌、應對進退得宜，這些優勢讓他一步步獲得應有的職災補償，並成功回到原工作崗位。

八位受訪者的傷勢有輕有重，有三位受訪者至少需休養一年以上、其餘五名則需休養半年以上，而休養期間資方是否表達關心、依規補償、進行職務調整，以及勞方如何應對進退與取捨，勞資互動的過程自然是影響能否重返職場的關鍵因素；然而有些回不去原職場必須重新找工作的職災勞工，他們在求職歷程與未受傷前有何挫折與不同，亦為本研究想探討與了解的。因此細緻的勞資互動是值得了解的，本節將就職災勞工身體勞動能力不符合雇主期待、向下流動的職場轉換以及職災權益請求的影響等三部分，去看見職災勞工回到職場後的勞資互動。

一、身體勞動能力不符合雇主期待

職災勞工重返原職場工作，熟悉的機台變得陌生、重新適應新的同事、工作能

力的下降、與主管或公司代表互動的不安等，回到原職場的各種異化經驗，在在影響了工作表現。

(一) 對親近又熟悉的機器感到恐懼

身體能誠實的反映，讓我們知道自己正在害怕，努力想要克服卻談何容易？！職災勞工經過休養，重返原職場原職務工作的害怕與不安是難以言喻的。

阿春明白自己的身體語言與訊息，回到原工作崗位的她，是害怕那機器的；樂趣回到原職場聽到機台裁切的聲音，曾嘗試去克服心理的恐懼，也求助過主管，但卻得不到實質上的幫助；賴賴聽到與機台相似的聲音時，那聲音就像鬧鐘一樣，會叫醒睡夢中的她，受傷後的他們，對聲音顯得敏感、甚感恐懼，這非旁人能體會的。

回到原職場原職務、操作原本的機台應該是得心應手、輕駕輕就手的，發生職災後，原本熟悉的機台變成了加害人，職災勞工心生既親近又陌生的恐懼感，阿春、樂趣跟賴賴就是這樣的例子。

妳知道嗎？！而且頭幾天工作的時候，我真的很怕那個機器...會不會又什麼事情發生哪，或者是說更嚴重的...也有聽說那個載鐵管那些司機說在吊鐵管的時候，那個翻車啊，就是傾斜，結果那個鐵管掉下來壓死了工人...所以他們在吊那個鐵管時候，我就跑離得遠一點啦，會怕啊！(阿春-01-11-379~394)

回去原本的工廠做，然後我也做沒多久啊，因為前面都做得好好的，後來就做到切白鐵的時候，那個聲音...因為白鐵很硬嘛！然後他切不是會很大聲，然後一聽到那個聲音，我全身開始冒汗，我自己身上其實好像...印象中好像我會抖，我很怕那個聲音...就心理壓力完全過不去的那一種 (樂趣-01-14-493~499)

...再來就是說會聽到外面如果有聲音，或是機器、機車或者是汽車，他上面有載金屬，有那種「喀喀」，...，他就是跟金屬聲音很接近(工廠機台的聲音)，我就會醒來了。(賴賴-02-04-135~143)...我不用看到我的手再去碰觸機器，機率比較少，我就不會有那種恐懼症起來，就會有心理壓力，因為壓力都會有，可是我不太能接受就是說...金屬的聲音。(賴賴-02-24-877~879)

(二) 工作能力下降的打擊

1. 回原職務工作，表現不如以前

對原操作機台有著既親近又陌生的恐懼感，對原職場人事物有著重新適應的壓力感，又要擔心工作表現不佳成為主管眼中釘，甚至牽連同事而影響互動關係。阿春復工第一天卻遭主管約談，她明白受傷後已經跟不上原本的工作速度又得適應不同的人事物，生理與心理雙重打擊，最後仍因工作能力不如期待而被解雇；賴賴配

合公司要求復工，實際操作原工作兩個小時，因手指腫脹無法工作又返家休養；阿榮休養期間嘗試復工，但當時仍暫時無法勝任原本工作。

...。他就說妳這樣速度不會太慢嗎？妳今天知道妳裁幾支嗎？你今天裁四千多支而已，...，你這樣要怎麼工作？！...我那時候跟他說我真的第一天剛回去工作的時候，我的手實在是受不了，有受傷跟沒受傷，真的差這麼多啦。(阿春-01-10~11-367~375)...，譬如說動作啦、敏捷度跟不上，還有心裡會害怕，而且我跟後來新進來的那些同事啊，有幾個是我回去，他們才進來，我跟他們不熟啊。(阿春-01-15~16-559~560)

回去作兩個小時就不行了，手術後兩隻手指頭都發腫，沒辦法做。(賴賴-02-19-693)

那時候休養...我有開始陸續的去做工，我去作一下，身體不適我就休息了。...爬高爬低我有去嘗試，問題是沒辦法，其實做一做又停、做一做又停，然後後面我就跟工頭說沒辦法。(阿榮-01-8~9-291~307)

2. 轉換職場，受限於工作能力

無論回到原職場或是轉換職場，受傷後對生理的影響，常見的有體耐力、肌耐力、蹲姿、站姿、指力、握力、負重等能力降低，職災勞工職業的選擇因而受限。樂趣與小蔡都因職災致殘，手部功能受限，指力、握力、負重能力都已不堪負荷，只有被工作挑的份，無法再挑工作了；克服不了心魔的樂趣，離開工廠後，嘗試新工作後更清楚生理的限制，自己已經無法勝任需速度感的工作，心裏的挫敗感油然而生；魯夫認清求職競爭力不比以前，憂心若被解雇，求職將不會是一條順遂之路；阿惠求助職能治療師，透過職務再設計的概念，去調整自己的工作姿勢，努力克服手傷的限制。

...我們去做那個工廠的、周休二日的，...，好像第三天吧，我就遇到瓶頸，就是我是包裝，要把食品裝在箱子裡，然後那時候主管跟我說...以後你就一個人顧那邊，本來是兩個人顧那邊，然後他說以後你一個人顧，我就說可是我的手這樣子，我覺得我速度不可以這麼快，因為那個食品是一直來一直來，然後我們光兩個人就已經快忙不過來，何況是一個，然後他就回我一句「喔，那是你的事情，你要自己克服」...我事後回到家就覺得很不公平，我也想快啊，但是我真的沒辦法...當下我也是第一次在我媽面前哭，我不知道為什麼，我那時候就是哭。(樂趣-01-15-524~533)

...那時候缺錢，我媽就叫我去做，阿我媽又剛好認識那個工頭，叫我去做比較輕鬆，像撿垃圾、掘土(台語)之類的...一個禮拜他們工程就結束了，我差不多是收尾的時候才去做的，因為在做的期間我不能去做啊，那個太粗重了...(小蔡-01-9-320~326)

...有那種感覺說「我快沒有工作了」，又因為受傷，那個競爭力又比不上人，如果說沒有受傷的話，你把我解職的話，我再換一份工作而已啊，很簡單哪，就怕說我如果

去面試，啊他說你現在有傷，我們沒辦法接受這樣子。(魯夫-01-19-674~680)

做了之後才知道說我掃把抓不住，掃把抓太久手撐不住...以前強化中心的一個李老師，我就跟他講...他說阿姨我教你，你把那個掃把用抹布捆厚一點...現在就差轉抹布的力氣，李老師說要慢慢把力氣練回來，然後就是自己找角度啦，好施力的角度。(阿惠-01-12~13-429~470)

3. 無法再依興趣找工作

樂趣、賴賴與小鄭心裏都有自己想做的工作，但考量職災對自己生理的限制，只得捨棄興趣，變成依能力找工作。

其實我比較想做服務業啊，但是來就是手發生這樣，就覺得有工作就做做看。(樂趣-01-15-544~545)...假如像餐廳好了，假如打個比方，餐廳不是都端盤子嗎，我覺得像我們端盤子這樣，就像這樣，盤子這樣，我們正常端盤子的手會這樣子，但是我無法...然後我也不能握拳。(樂趣-01-18-634~635)

我偏向於做文書類還是喜歡做現場職，以前我喜歡做現場職，因為那有挑戰性，可是如果當文職，我是坐不住的人，可是文職跟現場職，目前的工作...當下那個缺額又不多，幾乎大家都要的是技術職，可是技術職，我就礙於手的不方便(賴賴-02-33-1221~1224)

(三) 跟主管或公司代表互動的不安

阿春跟小鄭回到原工作崗位的初期，不斷的被主管約談，主管給的不是關心，而是提醒他們工作表現、工作時間都要符合公司的期待，讓他們抱著戰戰兢兢、隨時被解雇的心情工作。

我記得第一天我回去復工的時候，那天傍晚下班，廠長就跟我說阿姐等一下下班的時候來辦公室會客室坐一下，我心裡也是有一個底了啦，是不是要把我 fire 還是什麼... (阿春-01-1-11-367-369)

他們(公司)是希望我像復健這種東西的話就是盡量調整到晚上去，不要影響白天的工作，因為他現在目前訂單多...我剛回去沒多久那時候，因為那時候公司訂單來了，東西需要人手，就被約談，然後就這樣，然後就換去澄清復健。(小鄭-01-08-269~273)

啊還有那時候剛漸進式回去那時候，公司就是在跟你耍一些手段，...公司就是不給你這筆錢，要把你玩到讓你受不了，逼你離職，啊常常被叫去管理部啊，說簽什麼簽一些...講一講、面談、需要什麼，叫你配合。...那時候好像快火山爆發了，...剛回去那一段期間...剛回去那前一個月，之後就比較順了。(小鄭-01-15~16-528~564)

最大的想法就是一樣先這樣做，然後把傷養好啦，然後跟老闆好像在玩一種時間遊戲啦，最主要就是讓小孩子可以這樣子一天一天慢慢慢慢長大這樣子，啊可以維持多久，

我就不曉得啦。(小鄭-01-26-944~946)

魯夫與賴賴則是期待公司進行工作的調整與調配，因而不追究公司在他們休養期間的不信任與不遵守勞動基準法的補償規定。放棄職災權益的請求，只求未來能繼續留任，有一份工作收入得以溫飽。

他(老闆)請同事來我們家做類似偵探社的探詢，就是問左右鄰居，...探訪我有沒有在做復健，或者是說我有沒有在家裡...(賴賴-02-04-122~123)...我剛好要拿門診單，然後就是有被刁難，我有反應過，然後總經理是跟我講說，他以後會延後再批，那叫我要拿這種東西，不用拜託同事，自己來拿，妳不是不能出門。(賴賴-02-07-238~240)...後來是因為我們廠長有幫我說，他可以做職位調動，我才沒有表現得太明顯，就是說...沒關係，你如果給我 fire，我就去告你...(賴賴-02-09-320~321)...(公司認為我)三個月就會好了，因為之前男生他們受傷時候，請假一個月，然後真正可以做上工的工作，大概是三個月後，他沒有在做什麼職災門診，或者是職災復健...(賴賴-02-26-954~955)

不是說勞保的那個補不足的金額公司要給嗎，他們就在十二月的時候叫我把該申請的都申請完，因為他們要把我踢除了，...，公司要我先申請完勞保這些，然後說要開除我，所以我就開口要求薪資補償的，不然我本來是想說能回去上班的話，就不向公司要求這些了。(魯夫-01-08-280~284)

二、向下流動的職場轉換

(一) 高階到低階的工作~接納的勇氣

轉換職場不只需要能力，更需要勇氣！從高階到低階、從高薪到低薪，這是面子的問題，要接納談何容易！中高齡的阿惠選擇了嘗試與接納、正值青年的樂趣選擇忠於自我，堅持走自己的路。

阿惠告訴我在作業員跟清潔員薪水差不多，有時清潔員的薪水還比較高，但心裏覺得清潔員是低階工作，因此第一關是要先自我接納。

...之前的話，有一段時間，我忘記是什麼時段，因為清潔這一個工作是很早在去年中的時候，我還沒開第二次刀的時候，我朋友就已經有跟我講，可是我那時候沒有答應他，是因為心裡有一個芥蒂，之前有一種先入為主的觀點，就是認為清潔是一種比較低階的工作，然後就不會想要去...我怎麼會去做這種工作這樣子的(想法)，可是後來我去接觸了以後，覺得還不錯ㄟ。(阿惠-01-20-744~748)

樂趣是一位 20 多歲的青年，因職災致殘領有身心障礙手冊，找尋工作不易，媽媽考量他的生理限制，建議他去做保全，但樂趣考量工作性質與薪水後，仍無法接受。

我媽本來叫我去做保全，但是保全我覺得大概是退休後在做的東西。對啊，因為時間太長，薪水太少。(樂趣-01-23-845~849)

(二) 替代性的工作~選擇向現實低頭的無奈

殘酷的現實生活勢必推著職災勞工，提起勇氣或是硬著頭皮想辦法找到生存的機會，這是身處其中的人才懂箇中的無奈。魯夫與阿榮因腳傷與腰傷休養與請求權益問題被公司解雇，傷勢未癒暫時無法找原職務工作，只好找替代性的工作，避免二次傷害，計畫著傷癒後再找自己想望的工作。

魯夫膝蓋受傷暫無法跑外勤，雖清楚知道自己個性適合外勤工作，現在卻只能先找內勤工作撐著。

因為腳的力道不能說完全恢復，...，一直搬重的話膝蓋會撐不住，所以才會想找助理之類的、行政助理或是辦公室之類的，是因為腳傷我才考慮找辦公室的工作，不然以我的個性，還是喜歡在外面跑。...暫時啦，暫時先以內勤，...，因為我還是喜歡也習慣在外面跑，比較自由。.....都說要轉行了，結果真的要轉，一堆老闆都不願意用我啊，上那個職涯規劃真的都是聽鬼話，老闆不能只是限制勞工的原本技能啊，...，說真的沉寂兩年要再步入職場好有壓力，因為要適應新的職場環境，可是又很想念以前工作的自由自在，很想找類似的工作，但腳傷還沒好。(魯夫-01-17-596~631)...我找的文書工作又都要女生，老闆怎麼對性別有這麼多刻板印象啊!(魯夫-01-18-637~638)

阿榮這輩子除了焊接，沒做過其他工作，所幸焊接種類多，有輕鬆的也有需負重的，只是薪水天壤之別，為了生計只好先委曲求全。

就以前到現在都在做焊接啊，所以還是去做焊接，只是說現在是在場內，沒辦法去場外，跑來跑去爬上爬下不行啊，現在只能在工廠裡面。...身體沒辦法像以前一樣了啊...沒辦法跟以前一樣這樣子賺哪，現在只能在場內賺，場內、場外的價錢差太多了。(阿榮-01-09-300~324)...我那時候就趕快先找場內的啦，就跟之前同事連絡啊，問有沒有工作可以做，...，場內跟場外的工作性質差很多一個薪水少一個薪水多，身體可以拚，當然是去賺比較多錢的啊，因為身體的關係，就比需做場內的啦。(阿榮-01-10-357~364)

三、脆弱的勞動關係與弱勢的勞權

賠償的問題與重返原職場是職災勞工在休養階段最常浮現的立即性問題，此時所擔心的多為賠償爭取、工作能力的適任及是否會被解僱等問題(蔡玫芳，2006)。另翟宗悌(2000)的研究同樣發生，職業災害致殘者在受傷期間即會開始思考未來的工作問題，容易陷入是否該與雇主維持良好勞資關係，而放棄職災賠償的爭取，以利癒後返回工作崗位。

(一) 爭取權益丟了工作

阿春復工後找機會請求公司依規補償原領工資，公司置之不理，阿春為保工作並未使出強硬手段，但勞資關係卻已開始惡化。

他那時候應該恨不得我自己滾蛋吧，因為那時我已經有跟他要...三成的薪水都沒有給我啊。(阿春-01-08-258~263)

公司不願給阿惠公傷假與職災補償，阿惠申請勞資爭議調解惹毛公司，勞資關係降到冰點；小蔡不滿公司處理態度被動又推卸責任，勞資調解會議互相言語攻擊，勞資和諧已破局；賴賴因著資方態度惡劣，下定決心爭取到底。阿惠、小蔡和賴都在提告後立即被解雇。

我回去大概一個多月，不到兩個月，第一次領薪水的時候，我的公傷假全部給我變事假，...，我們會計說「老闆交代的」。(阿惠-01-06-193~195)...我有買那個護套、壓力指套，這個要壓，那一個才幾百塊錢而已，他竟然說「那是妳自己要戴的」...，所以這個公司不負責。(阿惠-01-06~07-217~223...老闆接到調解通知單的時候啊，馬上叫經理、課長、組長、總務，全部四個人站一起，開始對我講說...啊妳都沒跟老闆講喔，老闆不會去啦，老闆很生氣，...，他就是叫妳去把調解會撤掉啦，不然什麼都不用講啦。(阿惠-01-08-263~268))...調解官還沒進來的時候，我跟老闆這樣子對坐，老闆是說妳要玩，好啊，來啊，我寧願錢給律師，我也不要給妳。...，啊就是不歡而散。(阿惠-01-07-240~250)

跟公司當然會有衝突啊，他們以為受傷都是我的問題，他們自己都沒問題，而且都不願意出面，啊什麼都要我們自己去爭取的話，那把我們看在哪裡，對啊，當然心情不是很高興啊，當然是會酸他幾句啊，「做老闆做到小氣成這樣(台)」(小蔡-01-05-149~151)...出院後有跟他們和解過，但是他們不願意，就開始準備打官司...公司就是直接把我解雇。(小蔡-01-05-157~165)

...第二次(調解)那一天，...那時候委員已經不在、離開了，(總經理)就跟我講說「妳就好膽不要被我遇到」怎樣怎樣，...，這是總經理的問題，他就說反正我有錢，我有錢再請人就好，你們這些老弱殘兵就是沒有價值的，就是替換掉...(賴賴-02-19-746~754)

阿榮在求償金退讓了不少，只希望能補平休養期間的債務與虧損就好，在調解會中達成共識，但也無法再回去該單位工作。

因為我自己就看不下去了啊，一點都不補償，怎麼可能?!這個職災捏，這個不是我下班以後還是幹嘛的時間弄到，而且他又沒有那個公共安全措施，所以我就想說這樣子太離譜了，所以我去市政府(調解)。(阿榮-01-07-248~252)...，我是想說他們在勞工局調解還是沒有誠意的話，我連那些錢我也不要，我直接送上去(法院)就好。...(調解會中)我想說至少沒有傷到我太多就好了，不要為了這些事情在那邊吵，可是如果說他要是一點誠意都沒有的話，我也跟他講，我這個錢我也不要。...我也不知道啊，那

只是一種感覺而已。...至少沒有在公所時講話那麼強勢了，在公所給我的感覺就是不賠一毛錢哪，就是用保險的錢來壓我。...因為大包有在的關係啦！...，所以講話就比較和氣啦，不像在區公所...(阿榮-01-16~17-594~630)

(二) 休養或復工沒有信服感

職災勞工通常休養一年或半載，常發生繼續休養或回去上班的爭議。魯夫的公司認為他應該傷癒要回去上班了，可是魯夫的膝蓋無法負重，根本無法勝任原本工作。

公司認為這個時間點你應該要回來了，然後之後第二次調解的時候，他們就說「啊你都沒有跟公司請假啊」，就說可是我那時候有問哪...我覺得公司反覆無常，故意找麻煩要開除我而已。(魯夫-01-10-359~361)

阿惠還在休養期間，休養兩個月正準備要進行復健，便被公司催著回去上班；樂趣的傷勢嚴重，雖已休養一年，但仍需持續復健，面對公司催促復工，引發不滿情緒。

...我休兩個月嘛，休兩個多月，他一直要求我兩個月就要回去復工，我說「我的手都還沒復健」...，老闆要求我復工，一直催我說叫我回去做，我沒辦法，她就一直說我不做不行、不回來不行，怎樣怎樣的...(阿惠-01-4-162~177)

一年過後，她還要我回去(工作)，他說你在家也沒幹嘛，就在回工廠做，加減做。...，我當然是不想，我說這樣(手還包紮著)你叫我怎麼做，...，說實在他們覺得我沒什麼，但是其實我自己心裏是完全無法平復的，所以他那時候說要要求我，我就有說會不會太過火。...，我媽也在講說幹嘛回去，...，你就不要理他們。(樂趣-01-6~7-210~234)

賴賴休養期間，公司派人去她家查看，甚至探問賴賴的鄰居確認她真的在家休養，顯見公司對於賴賴的公傷假並非抱著信任的態度。

...他(指公司)請同事來我們家做類似偵探社的探詢，就是問左右鄰居，然後左右鄰居因為跟我很熟，所以他都跟我講說「ㄟ這個是你們公司誰誰誰，啊最近都很常來問東問西」。...。就是探訪我有沒有在做復健，或者是說我有沒有在家裡...(賴賴-02-4-121~125)

(三) 工作調整的絕望

阿春負傷回去工作，公司卻沒有善待她，反而給他更多的工作量，她也認份完成公司交付的工作。

回去也是做鐵管裁切啊，可是做的沒有比較輕鬆，他反而給我量很多的，就是比要急件客戶、比較趕，而且量又多的。(阿春-01-10-358~359)...，老闆跟廠長要求的，我就盡

量去做，我比別人早去，比別人晚回啊...講難聽一點，更認份就對了，更認份啦。(阿春-01-11-405~409)

樂趣回到職場發現自己無法克服機台的聲音，向主管反應，內心期待能調整工作內容，卻求助無效。魯夫期待公司能調整職務，公司原本應允又生變，調整職務無望，終以離職收場。

我有去反應...經理就很單純...然後他就說「喔~沒關係，那個你不要理他就好...」講歸講，但是我自己沒辦法，對，我還是會怕，然後後來我實在無法做下去，就偷偷跑去找另外一份工作...對，想到畫面吧，我就想很多，我就想說如果突然那個鐵片斷掉怎麼辦，射到我怎麼辦...然後我會不會怎麼了(樂趣-01-14-499~508)

那時候他們就說休養好再回來、休養好再回來，然後之後有爭議的時候，我們也是到勞工局去協調，他們才說...啊不然桃園總公司那邊有職缺啊，有辦公室的，你要不要來，對啊，然後之後他叫我回去想，可是在第二次協調的時候，他們又說「啊不要好了」這樣子，對，就準備要把我 fire。(魯夫-01-09-316~319)...，(第二次調解會)他就再請那個新北市的跟桃園的那兩間公司的代表主管下來，就為了要看那個診斷書，然後再做協調，結果他們來的時候就說他們說不要我回去上班，公司沒有職缺啦，堅持說要用公司縮編來把我 fire...當下就不爽啊，就是不想讓我這個跟公司起爭議的人留下來，寧願找別人，所以有職缺也騙我沒職缺，就很單純的高層想把事情壓下來而已。(魯夫-01-11-372~377)

公司知道賴賴還沒辦法勝任原本工作，釋出善意表示要進行職務調整，結果卻是把她調去掃廁所，且以時薪計算、每天工做分三個時段，每個時段只做 1~2 個小時，這樣職務調動，任誰都難以接受。

公司給我做職位調動就是去掃廁所，然後是鐘點...然後就早、中、晚。(我)翻臉哪。...。如果我真的不適合，公司願意幫我調度到我一個可以接受的位置，那 maybe 我不會這麼的要求。(賴賴-02-19-697~711)...，(我不能接受調整後的)工作時間，因為他叫我離開又在回來，早上八點到九點、下午一點到兩點、然後六點到七點，...一個小時才 75 塊，他(指公司)就說妳現在沒有產值啊，我沒有產值啊。(賴賴-02-21-769~771)

(四) 訴訟期間不能說的祕密

阿惠、小蔡跟賴賴都被告知訴訟期間不能工作，原因是若有工作能力，請求的補賠償金額將會減少，或對判決較有不利之影響，為了生計也只能找沒有加保的工作，以免被資方查到，或是趁機進修學習、充實自我。

我現在在打官司還沒判決，...，我打零工也不能保勞保，會被他們抓到，律師有說對方如果抓到我在打零工，這樣會影響到法官的判決，他會認為你有在工作所以就不會賠給你這麼多了。(阿惠-01-10-368~370)

他說如果我可以工作的話，我幹嘛去打官司。律師也有講啊，這樣錢會比較少。他說你都可以工作了，你還拿那麼多錢，你就有工作能力了，啊那時候醫生是有幫我開那個沒有辦法工作能力，啊剛好那時候，我是真的還在休養啊，是真的不能工作啊，對啊。(小蔡-01-08-266~268)

是，我沒工作啊，他(律師)有跟我講不能去上班啊...但是你需要學習，靜下心來學習，...，而且你可以在這個時段上，不去專注在律師、一直盯著他，...，雞蛋不能放在同一個籃子上。(賴賴-02-16-580~595)

四、唯一的例外

小鄭是八位受訪者中唯一成功獲得勞工權益補償與重返原職場的職災勞工，重受傷到重返職場的這段歷程，除了掌握主管的思維、使用迂迴退讓的態度，在休養期間一步步獲得應有的補償；結束醫療復健階段，小鄭仔細衡量計算賠償金與未來工作所得，決定不向公司請求賠償金，就為保住職位；在重返職場後，清楚自己只要工作表現不差，就不會被放大檢視，因此忍著疼痛熬過復工初期，避免成為主管的眼中釘，因此成功重返職場。

(一) 轉換職場不容易

小鄭細想過轉換職場的可能性與困境，考量自己的工作經歷，未來比較能從事業務工作，但顏面損傷後的自己，與人接觸的工作可能不再是他的強項，擔心會嚇到客戶、沒有業績，因此，他更加篤定以回原職場原職務為目標，因為這會比其他工作選擇來得順遂些。

就是會很煩惱的，如果說像以前我也跑過業務嘛，可是你這種臉，有的老闆、有的人，你一進去，人家就會覺得你怪怪的這樣，這樣怎麼照工作怎麼做業績。(小鄭-01-26-959~961)

(二) 權益請求的退讓

小鄭經過思考與精算後，決定退讓一步，只求保住工作，安穩做到退休；復工後，公司依規給予協助，讓小鄭採取漸進式復工，並調整一個適任的工作給他。

我那時候就她(職災個管員)說這一講下去，公司會說「好，我錢給你，你不用來了啦」，...，我一個月三萬塊(40個月)是一百二十萬，你幾年就會用完了，你家裡一個月四萬開銷，對不對，所以我就跟她說...我不想再要什麼了，你(公司)就答應我，給我一個長期飯票，你就讓我工作，讓我做到那個讓我的小孩子可以長到那時候，那我就放心退休

了...(小鄭-01-24-876~880)

(我)有跟公司談啊...對啊,後來就是我們課長就有跟我安排一個比較適合我的工作。...,然後也採取漸進式復工的方式。(小鄭-01-08-276~281)

(三) 穩住工作表現

成功重返原職場的小鄭則是忍著傷痛、備著止痛藥,努力達到公司的工作要求、維持以往的工作表現。

做久了我知道怎麼做啦, ..., 每天做的數量這方面他們沒有辦法刁到, 阿就是有時候真的做到痛的話, 都準備止痛藥在這裡, 就是先把它衝完吧。...現在一樣, 包包裡面止痛藥都會備著就對了。(小鄭-01-19-688~695)

在醫療休養期間, 職災勞工害怕或不想去向人道述, 不斷的重述, 對某些人來說, 或許是壓力的出口, 但對某些人來說, 可能是傷疤再次被揭開的痛, 他們面對傷勢能否痊癒的未知感, 心中的害怕與擔心想必油然而生, 使得他們的心容易生病; 而受傷這件事情, 造成他們生活能力暫時的不便或永久的委靡, 他們不得不仰賴家人或親友的照顧。最後, 這群職災勞工承受了身體的疼痛, 還必須去接納自己身體外觀的改變、生理功能的減損, 並透過與他人、環境的互動, 重新建構自我的意象, 實在是身歷其中的人才懂的苦。

第四節 職災事件對家庭的影響-家庭與社區網絡復原力的生成

Hill(1949)的ABC-X模型中指出，事件本身不被視為壓力或危機，事件、認知與資源交互作用下產生不穩定的反應，才會形成壓力或危機；而家庭復原力強調家庭深信念體系所影響，家庭要能動員並組織資源、緩衝壓力、調整組織，並與學校與社區等環境有正向的互動，能有效對抗逆境、風險和困境；另外，Dembe(2001)亦指出職災勞工與所處網絡是相互影響與互有因果關係的，職業災害所涉及的不只是職災勞工本身，還包括家庭與朋友、社區、工作場所、醫療院所、工會、法院...等都有著互動性的影響。這些理論，讓我們知道事件的發生不一定會造成壓力或危機，家庭擁有正向信念與認知、動員資源、與所處社區網絡有良好互動，是化解壓力或危機的重要關鍵。

本研究的八名受訪者，在經歷職災事件後，家庭與親密關係都起了變化。已婚的阿榮及小鄭，他們的太太在職災後負載著子女與先生的雙重照顧責任，因著照護的奔波勞累、經濟的匱乏壓力等因素，夫妻間常起口角，小鄭與太太甚至差點走上離婚之路。樂趣、魯夫與賴賴均未婚、有交往對象，但卻在醫療休養期間紛紛分手。

在生活的困頓中，來自父母與子女家人的支持與協助，成了化解家庭危機的重要資源。小鄭與小蔡幸有父母、岳父母作為強而有力的後盾，幫助他們度過休養期間的困境；小蔡離異但育有年幼子女，為了子女，努力重整生活再站起來；喪偶的阿春與離異的阿惠，都擁有成年子女作為經濟與情感支持的後盾；對於職災受害者來說，在職災後，他們真心體會到，那些平常不太在意的家庭、朋友與社區的網絡關係，原來正是支持他們重新面對自己、回到社區生活的承載與推動力量。

本節將從這八名受訪者中，梳理出職災對家庭系統關係的變動以及社會網絡關係的變動等兩個部分的影響，分析職災最現實又殘酷的經濟與照護衝擊、夫妻、父母與子女等次系統變動的情形；然而，脆弱中再生力量、危機中重現生機，在研究中也看見家庭所動員的資源與力量、信念與轉念，甚至不能小看社區鄰里的互助力量、其他網絡單位的協助等，本節也將一併探討。

一、家庭系統與社會網絡關係的變動

(一) 經濟與照顧壓力造成夫妻關係的動盪

遭逢嚴重職災的家庭，常會面臨到醫藥費、看護費與訴訟費等開銷，因此無庸置疑地，職災對家庭的直接衝擊便是經濟與照護的挑戰，這連帶影響了家庭角色與任務的分配、對夫妻的權力地位造成影響，以及個人或家庭是如何看待這件事、如何動用資源來維持家庭平衡運作。

1. 經濟的衝擊

小蔡、樂趣、阿榮、小鄭的傷勢都是屬於比較嚴重、至少休養半年以上，他們均指出發生職災對家庭最直接的衝擊是經濟，罹災不久，就有著「哪來的錢過生活」這種危機意識。

就想以後的生活要怎麼做啊。對啊，就想說啊手這樣，怎麼養小孩之類的。就是壓下去當下我就大概心裡有個底了啦，雖然那時候想法是想說...啊手變這樣，就經濟的問題，這個是比較大...(小蔡-01-03-94~96)

經濟一定是影響最大的啊。...，然後就會有壓力，就是那時候想很多，所以像是金錢上的東西...。(樂趣-01-11-385~394)

就想生活啊經濟上的需求啊。...，那時候太太沒有工作，所以開始擔心起來啊。...，(醫生說)要休息至少半年，問題是生活費的問題。(阿榮-01-04-115~135)

...然後我太太那時候就被裁員了，所以那時候整家裡的經濟我就想說：喔，完了！我就在算了，那時候小孩子的花費，還有生活費還有什麼，...，生活怎麼辦、怎麼夠生活？兩個小孩子註冊費還有補英文哪什麼一大堆有的沒的，小孩子也要吃飯哪、也要買什麼東西，那個我早就計算過了，那不夠！啊我媽那時候住院住四十幾天，那個醫療費用比我的還龐大，整個存款已經掛零了。(小鄭-01-10-344~352)

經濟受到影響的職災勞工，都不想成為家人的負擔，因此會想辦法去找資源來因應自身開銷，阿春運用了保單去貸款來因應休養期間的生活開銷、樂趣去辦理了身障手冊與生活津貼，舒緩家庭經濟壓力、魯夫靠公司的部分工資補償與車禍肇事者的賠償金，度過休養復健期。

(職災)那時候家裡面的開銷就有去用到保單貸款哪！(阿春-01-14-518)

...受傷前可能我一個月給她(媽媽)多少當作水費、電費那些，啊受傷之後就變成說完全是她在負擔，受傷後我們去辦那個殘障手冊，多少有些補助。(樂趣-01-10-397~400)

(車禍)肇事者就是對賠償金額有異議啊，也是拖很久，好像到差不多也是五、六月的時候才全部結束。...撐了十個月才拿到賠償金，受傷還沒拿到賠償金這一段期間還好是公司有給薪水...(魯夫-01-07-235~245)

2. 照顧需求與壓力

傷勢嚴重、住院時間長、需人看護的職災勞工，家人得調配分擔照顧責任，使得原本穩定的家庭生活，因而產生了變動。小蔡、阿榮跟小鄭的家人，有的向公司請假、有的為了要看護他們而辭去工作；在職災勞工住院期間，倘若家人間無法互助與退讓，照護將成為家庭一大難解課題。

繼父如果去上班的話，我媽還要在家顧小孩、我弟那時候在當兵，誰要來顧我，總不能請看護吧？！請看護的話還要再花錢，就想說自己人(繼父)來照顧的話會比較好，比較方便。(小蔡-01-04-116~118)

我受傷之前她(指太太)在糖廠的餐廳工作，那時候我需要被照顧，她就先辭掉啊。(阿榮-01-12-416)

後來我受傷這段時間，我母親又糖尿病住院，她(太太)在那個榮總，一樣在榮總那個，一下子在加護病房、一下子去什麼負壓隔離病房，跑來跑去，就乾脆沒有做了，就乾脆就照顧小孩、照顧我，照顧母親...(小鄭-01-01-24~27)

3. 經濟與照顧壓力壓垮夫妻關係

受訪者有兩位婚姻關係存續中的，均道出在受傷休養期間，與另一半有爭執與磨合期。阿榮與太太因經濟生活有些口較與爭執，小鄭與太太因經濟與照顧問題，使得兩人的關係降到冰點。

她(指太太)只是在講生活費而已。是還好啦，沒有多大吵架，只是就生活費的問題，也是會有一些爭執，我就自己在想說趕快身體好起來啊。(阿榮-01-15~16-552~553)

...我以前一個月我都是要四萬塊固定交給我老婆，...就是整個家裡的生活費、開銷、管理費啦。...(受傷後)繳不出來啊，後來時間一久，老婆就開始不高興啦，吵架啊，已經到了鬧離婚的那種地步了。...，好幾次吵著跟我要離婚這樣子，我也沒有辦法勉強妳啊，我很尊重妳的決定，如果妳真的想離開沒有必要再為這個爭吵了，再多講的話都是浪費時間...。我也常常跟她講，說話是一種藝術也是一種傷人的利器，...，如果妳真的覺得妳不行，妳就直接跟我講，我就尊重妳的意見，我同意，我們就去辦離婚就好了，不需要在那邊吵來吵去...(小鄭-01-13-442~465)

(二) 親密關係的變化

樂趣、魯夫與賴賴都在職災發生後與交往中的對象分手了，樂趣與魯夫不清楚交往對象分手的原因，賴賴清楚知道自己受傷後性情大變，與交往對象爭執變多，職災受傷這件事情，遂成了分手的導火線。

因為其實女朋友家裡管很嚴，然後可能也是因為手傷，就是其實我也不知道原因哪，我就不知道原因哪，然後分手什麼的，其實我都會怪罪到是不是左手怎麼樣。(樂趣-01-06-181~182)

就感覺全部都亂了。對啊，女朋友也跑了。...我當下車禍之後，在醫院過大概幾個小時之後，我爸媽也來了，然後我請他們跟她(女友)講，然後她還很擔心，可是我不知道為什麼第三天之後她就說要跟我分手了。...交往三年，想說就分手就分手啊，她想要這樣就這樣啊，我那時候也很痛苦，就是挑的時機點會讓我覺得是因為我受傷這樣子...對啊，煎熬。(魯夫-01-05~06-177~189)...，而且本來她爸媽也說要來看我，對啊，之後我女朋友就說要分手，那時候超想死的啊。(魯夫-01-25-923~925)

我的精神狀況不好，然後還有我失戀了，因為我個性變古怪，...，而且我變得算是比較會對男友碎碎唸，甚至會言語上的攻擊。(賴賴-02-13-467~485)

(三) 同儕關係的疏離

阿惠跟樂趣靠家人接應生活開銷，為了節省開支故盡量減少與朋友的互動；魯夫顧著養傷、爭取權益，忙得焦頭爛額，與朋友漸行漸遠；小蔡的朋友騙走了他的賠償金，使得小蔡看盡人生百態，決心不再與那些吸毒的朋友往來，進而跟朋友斷了聯繫。

而且我又不會這樣子跟人家串門子，我復健回來都是打電腦、上網、看電視，就不知道要幹什麼，你說我生活可以過嗎，可以，因為我女兒會幫我負擔，你說我可以出去多的錢嗎？沒有！(阿惠-01-12-420~422) 因為你說生活上的話，吃住偶爾我女兒會幫我，我不用愁，啊朋友出來唱歌、喝茶、喝咖啡，又是另外一筆負擔了。(阿惠-01-21-755~757)

那時候我就很封閉啊，(因為)出門還要花錢。(樂趣-01-12-473)

職災受傷後那些朋友因為沒聯絡就都消失了。...因為那一段期間，我也沒辦法再出去玩，然後跟他們互動就比較少啊，因為就是又要忙著勞保啊老闆啊這些事情哪，然後就真的沒什麼朋友了，真的...(魯夫-01-23~24-861~864)

我(朋友)在受傷後都斷掉了欸，...，我被他們陷害之後，那一群我就沒有再聯絡了(小蔡-01-19-714~726)。...，他因為就是看上我這筆錢，...把我的賠償金騙走，...十

多萬。(小蔡-01-20-775~779)

綜觀上述，我們可看出職災事件不僅對家庭經濟是一大衝擊，伴隨而來的照護需求，對家庭成員的分工與分擔更是嚴峻的考驗。學者蔡文輝(2012)指出配偶的個人權力是看他擁有多少資源與對家庭有多少的貢獻；學者盧惠芬指出夫妻收入較高、教育程度較高或原生家庭的資源較豐厚者，就會有較大的家庭決策權。兩位學者道出了對家庭有貢獻、支配較多資源的配偶，是在家庭中獲得權力地位的籌碼，也就是誰承擔了家庭重擔，誰在家庭中就擁有較大的權力地位。受傷前撐起家庭經濟重擔的職災勞工，受傷後無法再負載經濟外，還得仰賴配偶或家人照顧生活起居，權力地位已物換星移，可見家庭角色任務的變動，連帶影響著其權力地位；職災勞工受傷後，在親密關係與同儕關係的互動方面，都呈現較負向的影響。

二、他們支撐著我勇敢面對生命，再站起來

前幾節我們談到了職災對個人的影響、回到職場的勞資互動，我們便可知道職災勞工要處理的議題不是那麼的單純，涉及個人、家庭、工作場所、甚至是社區等。本節一開始探討職災勞工從家庭的經濟支柱變成被照顧的角色，經濟與照護的重擔落在其他家人身上，職災勞工的配偶順水推舟地擔起重責大任，在喘不過氣的狀態下，造成了家庭的失衡與動盪。然而，我們從訪談過程中，也找到了一些支持職災勞工及其家庭因應困境的支持力量，因此我們接著來看看這些支持的力量有哪些。

我們發現擁有正向的信念可以幫助職災勞工帶著正向、有能量的心態來面對困境；次系統間的父母與子女系統為家庭挹注經濟資源、分擔照顧責任，舒緩了職災勞工的配偶所承受的壓力、安定了緊張不安的夫妻關係；在鄰里互動方面，看見願意與鄰里互動的職災勞工，大多能產生正向力量，幫助他們走出來；在各網絡單位間，顯見透過與傷友的互動、在 FAP 的協助之下，對職災勞工有幫助抉擇、努力前行等正向的影響。

(一) 正向信念是前進的動力

然而一個人、一個家庭看待困境的信念，亦是幫助他們超越逆境的重要因素之一。阿春忍著手傷騎車，因速度太慢而被呼嘯而過的騎士辱罵三字經，原本是會感到挫折難過的事情，但她卻覺得好笑，不受此事件打擊，阿春手傷後抱著認份的精神，秉持久了就能適應的信念，果真讓她熬過難關；樂趣則是抱持著”有得必有失、

有失必有得”的信念，幫助自己走出職災致殘的陰霾；小蔡覺得自己因為天性樂觀、不會想太多，有著”天無絕人之路”的信念，即便求職很不順利，仍抱著正向信念繼續前行；阿惠告訴我信念轉變的重要，不去在乎這職災事件與這個傷口，心情變得自在了。

對啊，啊就是騎這裡，啊有...有騎機車的話，要下兩個橋嘛，啊騎到那個○○路那邊的時候，後面有一台摩托車就超過我，他就停下來，他罵髒話，「衝三小，不會騎車就不要騎，像龜一樣慢吞吞(台)」，啊因為我手沒有力氣，所以我要休息，我就騎得慢慢的這樣，啊因為爬橋的時候、要上坡的時候要出力，我就騎慢慢的啊，「衝三小，不會騎就不要騎(台)」(大笑，笑到流淚...)(阿春-01-14-495~499)...因為一直要掃地啊，第一就是先收垃圾，我記得進去先收垃圾，先撕那個...頭套，再來就是...就是掃地、擦玻璃、拖地...這樣子。...，我不知道拿個掃把掃三個車廂是這麼吃力的事情...啊也是做了一段時間就好了啦，習慣、撐過就好了。(阿春-01-20-730~735)

很多的事情發生都有好跟壞啦，...，對啊，都一定有得必有失啊，你做一件事情，一定會失去什麼事情，對啊，啊你失去一件事情，一定會得到什麼東西。...，就很容易就變得會想很多啊，做任何事情都有那個(想法)啊。(樂趣-01-19-683~690)

我這個人比較簡單，對啊，有工作做，就好啦。...，一樣繼續找啊，天無絕人之路。(小蔡-01-15-545~553)

愈放開自己，等於是怎麼講...對，就是把自己放開，等於就是像一個師姐跟我講的，妳不要去太在乎他，在乎這個事情的話，事情就不會把妳壓在...壓到妳喘不過氣...(阿惠-01-21-776~777)

(二) 父母的愛永遠不變

樂趣的媽媽、外公與阿姨在他受傷期間花很多時間陪伴他，給了他很多正向的力量；魯夫的媽媽把受傷的他照顧得無微不至、為了勞工權益四處奔波處理；小鄭老婆的娘家在他住院休養期間幫忙照顧與接送兩名子女上下課，分擔小鄭太太的照顧責任與壓力；賴賴的媽媽除了給了他金錢上的協助，也適時開導賴賴，幫助賴賴走出來。

我外公說我媽因為我昏迷，就都睡不著覺，然後他不是都有會客時間，有二十分鐘，一天好像只有兩次吧，但是她有去拜託請人給他特例，可能三、四次這樣，...，我印象中就是他們有一次會客時間，我看到我阿姨跟我媽媽，然後我媽媽就眼中泛淚，她們也都是忍住不哭，但看得出來，然後因為我嘴巴有插管，我又不能講，我也沒力氣講嘛，手都會抖，然後我就想要寫字，那時候拿那個紙給我，我好像寫「別擔心我沒事」吧，然後是我外公跟我講說，我媽是看到那個之後她才睡得著(樂趣

-01-4~5-138~146)。...，那時候媽媽永遠只有一句話「你安心靜養，有什麼跟我們講」，就這樣子（樂趣-01-06-202）。...，我媽也叫我說要跟我爸要，不然那時候我媽媽這樣子負擔也很大，你就跟他(爸爸)要個零用錢哪什麼的，讓他負擔一下，我媽就覺得這樣才是男生該負的責任啦，那時候我的零用錢就是從爸爸那邊（樂趣-01-13-472~474）。...我媽就只想要我做的開心就好啊，就是我說從以前到現在都不會互相干涉工作性質什麼，...，以前跟家人沒那麼會講，後來比較長的時間跟家人相處了嘛，然後當然跟家人比較有聊天。...，本來我跟我媽跟我阿姨她們也不會這樣開玩笑，然後現在我們都變得會開玩笑，其實我在家的時間反而聚集了感情吧。（樂趣-01-18-658~677）

...我自己的私人保險跟肇事對方賠償我的，都是我媽媽幫我處理的，就連最後上法院也是我媽媽跟我舅舅去。（魯夫-01-07-229~231）...（向雇主求償）一樣是媽媽啊，爸媽都有陪我去參加(勞資爭議)調解會。（魯夫-01-09-326）...，我也不知道，我就努力硬撐過來的啊，就想說家人也是要顧啊，啊我媽把我顧了那麼久了，不能讓她失望，對啊。（魯夫-01-25-933~934）

我女兒就是我老婆娘家目前幫我帶小女兒，老大跟我們這樣子，...，我丈母娘帶久了有感情，她就是變成說你們放假來帶回去，其他時間就來讓我帶，到國小再回來這樣子。...（受傷期間老婆娘家）就是帶小孩子，丈母娘他們就是沒有跟我們收什麼費用，當然尿布、奶粉基本那個我們要給人家啊，就是意思意思她就跟我拿個三、四千塊這樣子。（小鄭-01-14~15-499~524）

那時候我都自己去偷吃媽媽的安眠藥。...她只跟我講說「不要吃太多」。家人知道我的狀況所以他們都會找事情讓我做。（賴賴-02-12-426~432）

（三）貼心的子女是生活的依靠

從受訪中發現擁有年幼子女的職災勞工為了孩子會有努力站起來的念頭與動力；而成年的子女除了能提供情感的支持外，還能給予經濟上的協助。因此不管是年幼或成年的子女，都是職災勞工一個重要的資源與支持力量。

阿春與阿惠的成年子女不僅給予情感上的支持，亦給予經濟上的支持；小蔡、小鄭與阿榮均表示年幼子女是他們再站起來的最大動力。可見親子間的情感關心與經濟支持是一種正向的力量，不僅能安定職災勞工的內心與生活，也是他們向前行的能量泉源。

我會跟孩子要(錢)，我很多次跟他們說領薪水的時候，你就自動拿給我，規定歸規定，也是要他們用剩的或是他們認為拿這樣(給我)就可以了，拿最多是老二。（阿春-01-15-530~532）...我那時候有恐慌症，會影響我子女。...，他們如果要上班的時候，

我會吵著說我跟你去你們公司好不好。...阿他們下班後，就一定要陪我在旁邊。(阿春-01-22-813~818)...，老二比較會討論，我常常跟他講，我說幸好有你，我就曾經跟他說你好像生下來就是要替我省錢似的捏，...，而且你最貼心。像我剛剛要出門，他也跟我說「媽，你騎車要慢一點」。(阿春-01-25-909~915)

女兒也要養兩個小孩嘛，阿就是只有女婿在工作，有啦，有幫我一些啦，真的我如果自己打不過的時候，我跟他開口還是會有啦...(阿惠-01-02-40~49)。...那時候我女兒每天跟我通電話，每天通電話，...，她會擔心(我)啊!(阿惠-01-09-310~313)。...你說我生活可以過嗎，可以，因為我女兒會幫我負擔(阿惠-01-12-421)，...吃住偶爾我女兒會幫我，我不用愁，啊朋友出來唱歌、喝茶、喝咖啡，又是另外一筆負擔了。(阿惠-01-21-755)

那時候我們是住豐原，我是去童綜合那邊開刀的，很遠！所以我媽每天都要包車過去，他都會帶我的小孩去幫我鼓勵加油，...，至少家人間都還是很OK啊、很好啊。(小蔡-01-08-257~259)...，都撐過來了啊，撐過來的力量就是家人跟小孩啊!(小蔡-01-15-541~544)

對，啊我有想到...糟糕，...，我兒子現在幾歲，啊他到那時候幾歲，上大學那時候錢是正大的時候，現在不趕快...嘿呀，再把之前那些虧空已經都沒有了，趕快再把他補一補的話，以後我小孩怎麼辦，要跟我以前一樣哦，要高中去唸夜校，白天在工廠...一樣他上班，要這樣子，這樣子真的很累欸。(小鄭-01-17-607~611)

小孩子(是支撐我熬過的力量)，總不可能讓孩子餓到吧，我只有想到這樣就好(阿榮-01-16-601~604)

(四) 社區鄰里能療癒身心

阿春不想被鄰居朋友問起，所以足不出門，就算非得出門也會包著手、躲躲藏藏；賴賴在鄰居的幫助下，生活中彼此互助互惠，漸漸走出家門。

(剛受傷那陣子)可以說是沒有(出去跟人互動)，沒有說完全沒有啦，因為我那時候受傷的時候，好幾天的，我連要出門都衣服這樣蓋著怕人家看到啊。我兒子就說熱得要死妳還拿一件外套蓋著，我跟他說安靜啦！後來是對面鄰居她拿東西給我，她來敲門，...，那時候還打著石膏嘛，她進來她就說「妳手是怎麼樣」、「是多久啦」，我才跟她講，「夭壽哦，我想說妳是休息欸，我看妳讓妳兒子載出去，還以為妳兒子要載妳去哪裡，原來妳是去換藥、去做復健」，我說「嘿呀」。...後來，一個人知道、兩個人知道，差不多全庄都知道了，我才大喇喇的出去外面散步。(阿春-01-23、24-822~842)

我們里長伯知道我發生事情，我幾乎原則上是不會外出，我都在家，不然就是我在里長室坐，幫里長接電話，因為里長也是希望就是說...我不要一直悶在家裡，因為你悶在家裡，沒人煮東西給你吃，你也沒辦法出去吃，再加上我會自閉。(賴賴

-02-10-362~365)。...，還有就是我左右鄰居的里長伯跟鄰長跟社區的婆婆媽媽他們就是來我家串門子，我才知道說什麼叫做遠親不如近鄰，人不是在於金錢上面有來往才是會是人際關係，而是他們自然就流露就是說，反正就是你在家也是一個人無聊嘛，...，他們是在車狗鏈(裁縫)，因為我要訓練我沒有地方可以訓練嘛，我就去他們家那邊剪東西，就是剪狗鏈，拿剪刀，訓練右手，我不舒服了我就休息，然後他有時候會給個小紅包，有時候就是他有煮飯的時候，他就叫我一起吃，你要悶悶不樂的一天還是快快樂樂的一天，多跟人接觸才有多的(收穫)。(賴賴-02-34-1272~1283)

(五) 職災相關單位的協助

1. 醫療復健單位

職災勞工到了醫療穩定階段，慢慢開始進行復健，有的在一般的復健科進行復健、有的在工作強化中心¹¹進行復健，復健階段便開始接觸到許多同為職災的病友或傷友，因而開始相互經驗交流。阿惠透過傷友的經驗分享去調整與資方互動技巧，也透過傷友的訴訟經驗了解訴訟的利弊，更透過職能治療師適時調整工作姿勢、適應新工作；阿惠與賴賴看到其他嚴重的傷友，反而激勵著她們對未來正向以待；樂趣在復健的過程中結識不少朋友，這群網絡成員支持的力量，成為他努力復健的動力之一。

很多強化中心的那些同學，也是說老闆叫你回去，你就先回去做做看，不行的話，你再休，不要讓老闆有話講這樣子，「ㄅㄨㄣˇㄩˇㄅㄨㄣˇ」妳知道...(阿惠-01-06-186~187)。...。(調解)當天晚上我就去中山看身心科。...，是那個強化中心的老師叫我去，啊然後強化中心的老師感覺到我怪怪的，就拉著我去看身心科。...。精神啦，就是很生氣，可是講不出來...(阿惠-01-08-282~292)

那個掃把握不緊，而且他那個社區那麼大，我腳會痛。做了之後才知道說我掃把抓不住，掃把抓太久手撐不住，結果以前強化中心的一個李老師，是復健老師，我就跟他講，我說...老師，怎麼辦，我掃把握不住捏，他說...阿姨，我教妳，妳把那個抹布喔，把那個掃把捆厚一點，啊妳就不要抓那麼緊，抓這樣就好啦，啊然後上個月我就跟老師講，我說...老師，喔腳好痛，那社區太大了，我做那個豪宅的大的，公設多，然後要一直走一直走，走整天，他說...啊那妳來做足弓墊，我就跑去跟他訂了足弓墊走...。(阿惠-01-12-427~436)

強化中心裡面職災的同學也有在訴訟的，...大家都會分享...，我就聽他們講，他們

¹¹ 工作能力強化中心是由勞動部職業安全衛生署補助辦理，專為受到職業災害的勞工提供工作能力評估與強化、職業輔導評量、心理輔導與社會適應...等，使職災勞工在發生傷病後，能盡快安全地返回工作崗位，以解決其生活、經濟與工作上的困難。

的情況比我更糟的也有。...。有一個比我更慘，他也是刑事、民事一起告，可是他吃心理障礙的藥啊，拖一年多，他本來半顆，吃到變兩顆，兩顆吃到變三顆，三顆吃到變四顆，每次來都這樣子，我就是看他，我才決定說我不要吃藥了，...我自己把藥慢慢停掉，我說我真的我看她這樣子，我會怕，我會怕...(阿惠-01-22-800~818)

我在門診間，我看到別人比我更可憐的，人家他也沒有拿殘障手冊啊，他就是用腳的手指頭截來手啊，截四隻腳指頭裝來當手，然後我問他說...我們就是聊「為什麼你會想要拿你的腳指頭來裝手」，這是在門診間遇到的，因為我們都是同樣的病友，互相鼓勵，然後他跟我分享就是說...因為我想要抱小孩、我想要做什麼，那腳別人看不到，我只要穿鞋子、穿特製鞋，他不影響我的行動，可是我問他說「可是你這樣抱小孩，好，你上面可以抱，可是你可以帶他走路嗎」，他說小孩子會長大，以後就是他帶我走路，因為他給我一個正面的觀念。(賴賴-02-11-406~414)

...我那時候復健...我也不知道為什麼欸，我復健到連我的復健師，然後隔壁沒幫我復健的復健師，女生哪、男生哪，我全都認識，我們還常常就是約去吃飯哪，然後唱歌啊，就認識到這種地步。...。然後...我媽都覺得說我沒有去那邊復健，她都覺得我去那邊玩。(樂趣-01-12-420~427)

2. 臺中市職災勞工個案主動服務窗口(FAP)

臺中市 FAP 的職災個案來自勞工局內部各機關、勞保名冊、職安署、勞檢單位、社政單位、醫療機關、新聞媒體與主動求助...等通報管道。由 FAP 進行服務評估，提供勞工權益、家庭危機以及重返職場等三大面向之協助，服務內容包括：1.職災權益諮詢：包括勞工保險、雇主補償、勞動條件、復工規定等。2.福利資源連結：含職災慰助金、社會救助、福利服務及民間資源。3.心理社會支持：提供或轉介專業心理諮商、悲傷輔導資源。4.轉介個案法律協助：運用縣市免費法律諮詢及法律扶助基金會法律扶助。5.轉介職能復健及職業重建：各醫院工作強化中心、各縣市職業重建服務、職業輔導評量、身障就業服務等。6.轉介勞資爭議協處：由各縣市勞資爭議主責單位處理。

阿春、阿惠、小蔡、阿榮、小鄭以及賴賴，都提到在 FAP 協助下，他們能清楚自身權益，知道 FAP 可以協助連結勞資爭議調解、訴訟資源、就業服務...等資源，更能連結職能復健或就業協物等資源，幫助他們重返職場。

他三成的薪水都沒有給我啊。...。我是經職災那個(指職災個管員)，嘿，啊他聯絡你們...有聯絡這個張小姐過來啊，張小姐也去我們工廠啊。...。他們就知道...我有

哪些權益…(阿春-01-08-263~276)

啊我就回去(工作)，我就一邊看情形怎樣，我再試探性的問他說…我的醫藥費怎麼辦，我要跟公司請這些醫療費用，額外的就是掛號費啦，還有我自己打的針啦、自己買的藥啦，老闆就說這個勞保局已經有給妳了，所以這些公司都不負責。欸，所以我那時候就到最後一次，沒辦法的時候，我去找職災個管員(FAP)…(阿惠-01-07-231~235)

…有遇到許小姐(指職災個管員)才知道職災勞工權益啦。…。許小姐那時候介入服務的時候告訴我們其實有這些權益可以爭取，然後公司就照付給我們。(小蔡-01-4--133~141)。…。許小姐也會講這些打官司的資源啊，然後那一年我剛好有低收入，然後就請了法扶全額補助(小蔡-01-05-177~181)

…公司說要開除我，…當下就是想說趕快找勞工局幫忙啊(魯夫-01-08-282~286)。…。(申請勞資爭議調解)職災請求項目那時候不太清楚，也是透過勞工局的李小姐(FAP)幫我算這樣子(魯夫-01-11-388~389)。…。然後那時候我們是直接請勞工局的李小姐寫一份存證信函過去(魯夫-01-12-431)。…。他(職災個管員)請我上網去找這樣子，因為網路上都有地點，…，所以我就跑到豐原(就業中心)去(申請失業給付)嘛。(魯夫-01-15-534~539)，…，就是讓我知道說我還可以再申請什麼、做些什麼，總比完全不知道好，對啊，有你們(指職災個管員)幫助真的是差很多啦。(魯夫-01-23-827~828)

(公所調解不成)之後才到勞工局，…，然後她(職災個管員)幫我申請勞資爭議調解。(阿榮-01-08-266~268)

對啊，啊這樣子，講在講咧，然後打電話去問張小姐(職災個管員)，張家綾就說…鄭先生，你叫你們公司來調解(小鄭-01-15-575~576)。…。勞工局(職災個管員)的協助，比如說有問題就提供一些意見跟諮詢，然後還有幫忙申請慰助金這些…。公司那邊知道其實勞工局(職災個管員)一直有在關心，…，有制衡公司的一個效果。(小鄭-01-22~23-809~856)

張小姐(指職災個管員)是一月就跟我連繫上，可是我們在市政府在談調解，是到了過年後才排到(調解)(賴賴-02-09-350~351)。…。張小姐邊幫我申請(住院慰助金)(賴賴-02-21-727)。…。還有就是法律的諮詢…需要協助嘛，再來就是生活補助，或者是後續的職災建議工作方面。…給我(就業)資訊，然後幫我找出路，…，然後他幫我找幾個離我比較近的地方，方便我去聽看看，或者是說去上課，還有就是工作(職業)性向(測驗)啊，了解我對什麼有興趣，…，或者是市政府有辦一些就業博覽會，讓我去看…。(賴賴-02-38-1168~1192)

本節在家庭系統與社會網絡的發現，除了經濟與照顧壓力造成夫妻關係的動盪之外，兩性交往的親密關係也隨之解離，更造成職災勞工與同儕間的疏離；然而，

我們也找到了支撐他們勇敢面對生命、再站起來的正向力量，包括：正向信念幫助他們扭轉非理性與負向信念，秉持著正向信念繼續前行、家庭系統中的父母與子女次系統在情感與經濟的救援，是夫妻系統免於瓦解的救命仙丹、社區鄰里提供有形或無形的資源，滿足家庭之所需、傷友們的分享與政府系統提供有系統的協助，在在都是支撐職災勞工及家庭的重要因素。

第五章 研究結論與建議

本研究一開始提出三個研究問題：

- 一、勞工發生職災後，對個人的衝擊有哪些？
- 二、職災勞工與雇主的互動經驗，如何影響其重返職場之抉擇與機會？
- 三、家庭關係與網絡互動，對職災勞工重返職場所形成的關鍵阻力與助力為何？

本章針對第四章的研究分析，提出研究結果與建議。本章共分為四節；第一節以研究發現做結論；第二節根據研究發現延伸出來的議題討論；第三節針對研究結論與討論提出建議；第四節說明本研究的限制。

第一節 研究結論

本研究共訪談八位職災勞工，其中男性 5 位，女性 3 位；年齡部分 20-29 歲 3 位，30-39 歲 1 位，40-49 歲 2 位，50-59 歲 2 位。受訪者中有 1 位是公出途中交通意外，另外 7 位則為主要工作場所的職災。5 位男性受訪者發生職災時分別從事機台操作員、商品陳列業務員、鋼骨電鍍工，工作中發生職災的原因分別為被機器捲入、壓夾傷、切割傷、墜落等意外；3 位女性分別從事機台操作、組裝作業員以及品管兼作業員，工作中發生職災的原因為遭機器壓傷與切割傷。這 8 位受訪者在訪問時已經有 1 位重返原職場(復工)、4 位轉換職場、另有 3 位受訪時尚未返回職場。表 4-1-1 呈現 8 位勞工的基本資料之綜合整理。

另外，透過受訪者分享職災發生歷程、職災帶來的影響以及重返職場的經歷，瞭解職業災害改變了個人的自我意象與自我認同、職災後勞動能力不符合期待的勞資抗衡，以及職災事件對家庭的影響，其中包含了家庭與社區網絡復原力的生成。

一、職業災害改變了個人的自我意象與自我認同：

(一) 身體損傷與心理疾病：

職災造成嚴重程度不一的損傷，有五名受訪者表示會刻意或不經意遮掩身體損傷的部位，從研究中可看出不論性別、年齡，一開始要接納自己身體形象

缺陷或不再完整絕非容易之事，他們為了避免旁人問起，甚至足不出門避免與他人接觸。

從訪談個案中亦發現有五名受訪者災後產生 PTSD、誘發憂鬱症或有自殺的念頭，探究其中的原因可能有：

1. 自我形象接納的不易：面對身體損傷與殘缺，出現自我放棄、意志消沉，甚至拒絕與外界互動，認為自己不再有能力去因應未來生活，對自己充滿著負面評價、對未來感到憂心與茫然。
2. 來自經濟生活的壓力：「錢從哪裡來?!」這是受訪者受傷時腦袋裡都會浮現的一個問題，民以食為天，再怎麼樣日子總是要過下去，他們得想辦法找到資源來維生，伴隨而來的壓力可想而知。
3. 憂心未來職涯：經過休養復健，勞動能力減損、工作產值下降的情況下，想著老闆是否還肯用我？不用我，我該怎麼辦？我這個樣子，還能做什麼工作？…等，憂心未來職涯與工作收入。

(二) 他人眼中被異化的經驗：

有些傷顯而易見、有些傷隱而不見，職災勞工傷後遭遇到一些異化的經驗，例如：顏面損傷者令旁人畏懼不敢靠近、看不見的手傷被人嘲笑一個大男人搬不動機車、隱忍著手傷騎車前往復健因車速太慢被以三字經回敬…，面對旁人的不理解，說不出的苦，只能往肚子裡吞。

(三) 成為依賴者的無奈：

職災勞工受傷後，短暫或永久的從照顧者變成依賴者，他們得仰賴家人餵食、如廁、沐浴，甚至由家人扛起經濟重擔。職災勞工從一個功能健全的人，變得只能依賴他人，面對家庭角色的改變，他們也只能無奈接受這些不願意。

二、職災後勞動能力不符合期待的勞資抗衡：

(一) 身體勞動能力不符合雇主期待：

1. 對親近又熟悉的機器感到恐懼：經歷過職災後，職災勞工回到原職場原職務工

作，操作原本的機台應該是得心應手、輕駕輕就手的，發生職災後，原本熟悉的機台卻有種陌生感油然而生，就如同最熟悉的陌生人般，心生既親近又陌生的恐懼感，阿春、樂趣跟賴賴就是這樣的例子，他們的身體誠實地反映出顫抖，讓他們知道自己正在害怕與恐懼。

2. 工作能力下降的打擊：

(1) 表現不如從前：對職場有重新適應的壓力感，又要擔心工作表現不佳成為主管眼中釘，甚至牽連同事而影響互動關係。復工第一天就因工作表現不佳而遭主管約談、公司在職災勞工還在休養期間要求復工，順應主管要求回去工作，當天即因傷口發腫又返家休養、休養期間試著回去工作，卻發現自己真的無法勝任原工作。職災勞工藉著復工、嘗試復工來測試或明白自己的生理限制，當知道自己還無法工作或工作表現已不如從前時，內心仍會受到打擊。

(2) 轉換職場受限能力：受傷後對生理的影響，常見的有體耐力、肌耐力、蹲姿、站姿、指力、握力、負重等能力降低，職災勞工職業的選擇因而受限。職災勞工重返職場會更清楚自己的生理限制，例如，無法勝任需速度感的工作、無法負重、無從事外勤工作...等，因為生理功能與工作能力都跟從前不同，體認到只有被工作挑的份，無法再挑工作了。

(3) 無法依興趣找工作：每個人心裏都會有自己想做的工作，但受傷後，只得捨棄興趣，被迫依能力找工作。

3. 跟主管或公司代表互動的不安：職災勞工回到原工作崗位的初期，不斷的被主管約談，主管給的不是關心，而是提醒他們工作表現、工作時間都要符合公司的期待，讓他們抱著戰戰兢兢、隨時被解雇的心情工作。有些職災勞工知道自己雖無法勝任原工作，期待公司能進行工作的調整與調配，希望以放棄職災權益的請求，換得公司未來能繼續僱用他們。

(二) 向下流動的職場轉換：

1. 接納低階的工作：轉換職場不只需要能力，更需要勇氣。從高階到低階、從高薪到低薪，這是裏子與面子問題，要接納談何容易。中高齡的職災勞工選擇嘗試與接納清潔工作，阿惠就是一個例子，她告訴我有時清潔員的薪水比作業員還高，但心裏覺得清潔員是低階工作，因此第一關是要先自我接納；青年的職災勞工堅持走自己的路，樂趣是一位 20 多歲的青年，因職災致殘領有障礙手

冊，媽媽考量他的生理限制，建議他去做保全，但樂趣認為保全是晚年才會考慮的職業種類。

2. 向現實低頭選擇替代性的工作：殘酷的現實生活勢必推著職災勞工，提起勇氣或是硬著頭皮想辦法找到生存的機會，這是身處其中的人才懂個中的無奈。職災勞工因著休養與請求權益問題被公司解雇，或因傷勢未癒避免二次傷害，只好找替代性的工作，計畫著傷癒後再找自己想望的工作。

(三) 脆弱的勞動關係與弱勢的勞權：

1. 爭取權益丟了工作：有的公司會依規給予補償、有的只先給三成工資補償、有的是未給補償，每個人都需要工作收入來維持經濟平衡，但當公司未給補償或只給部分補償時，確實會使經濟生活受到影響。從研究中發現，職災勞工不管是私下請求公司依規補償、或是申請勞資爭議調解，都容易使勞資和諧破局、關係開始惡化甚至降到冰點，最後的結果便是無法再回任原工作。
2. 休養或復工沒有信服感：職災勞工公傷假請太久，公司往往無法理解與苟同，勞方雖有診斷證明，也難以讓資方信服、資方要勞方停止休假的強硬態度，也難以說服勞方，雙方在這段繼續休養或回去上班的模糊期間，經常產生爭議，也在此時埋下了終止勞動契約的種子。
3. 工作調整的絕望：職災勞工重返原職場，常出現負傷回去工作表現還不如期待、受傷後的工作能力下降、面對熟悉機台但卻感到恐懼...等，他們耐著生理與心理的不堪，內心期待著公司能看見他們的不便與委屈，並協助他們調整職務、安排輕便可勝任的工作，但這些內心深處的吶喊並未被公司聽見，有時公司聽見了也充耳不聞，令職災勞工大感絕望。
4. 訴訟期間不能說的秘密：進到訴訟階段的職災勞工，大多會被律師告知「訴訟期間不能去工作」，原因是如果資方知道你已經有工作能力，就無需再負擔工資補償，請求的補償的金額相對會減少，或對判決有不利之影響。因此訴訟中的職災勞工，為了生計只能找沒有加保的工作，以免被資方查到。

- (四) 唯一的例外：八位受訪者中唯一成功獲得勞工權益補償與重返原職場的職災勞工，整理他成功重返原職場並爭取權益的優勢與機會，包括：年資久且擁有友好的同事關係、掌握主管思維與公司訂單情形並抓緊復工時期、對職涯規畫有清楚考量並對權益爭取保有彈性態度。

三、職災事件對家庭的影響-家庭與社區網絡復原力的生成：

誠如 Dembe(2001)的研究指出，評估職業災害對勞工個人生活、工作與社會參與的影響，是需要考慮傷者的醫療狀況與其失能的時間過程，他也提到職災勞工在受傷與復原等不同階段，會有不同社會問題與需求。職業災害所涉及的不只是職災勞工本身，還包括家庭與朋友、工作場所、醫療院所、司法體系、團體機構以及職災勞工生活的社區...等，個人與環境之間有著互動性的影響。換句話說要理解職災對勞工個人與家庭所造成的影響，以及他們重返職場的困難與機會，不應只是聚焦在他的身體損傷，還需要去探討他們周圍的環境因素。

另以復原力來說，環境保護因子指的是外在的資源與機會，也就是個人家庭、學校與社區等環境中所擁有之能源，能用來對抗逆境、風險和困境，正向的成人關係、同儕關係、社會參與及利社會行為的機會等，這些都是復原力中的保護因子，不僅可以減緩一些負面的影響，更可以幫助人們正向地因應困境與挑戰。因此我們整理職災事件對家庭關係與社會網絡互動，關鍵的影響情形如下。

(一) 家庭系統與社會網絡關係的變動：

1. 經濟與照顧壓力造成夫妻關係的動盪：從研究中發現職災勞工在受傷後，會因經濟生活陷入困窘、長期的照顧壓力等，與另一半產生爭執，進而影響夫妻的情感，若身邊的支持系統沒有及時發揮功能，夫妻關係除了容易降到冰點之外，甚至可能以離婚收場。
2. 親密關係的變化：從研究中發現，有交往對象的職災勞工，職災發生後不久，交往的對象莫名提議分手，他們都把分手的原因歸咎在自己受了傷；也有職災勞工清楚知道自己性情大變，對方承受不了情緒的起伏而協議分手。職災受傷這件事情，遂成了兩性分手的導火線。
3. 同儕關係的疏離：從研究中發現職災勞工休養期間仰賴家人接應生活開銷、為了爭取權益忙得焦頭爛額、朋友覬覦這筆補賠償金...等，他們為了節省開支、

不經意或刻意與朋友隔離，減少了人際互動的機會。職災事件對同儕網絡關係呈現負面之影響。

(二) 支撐職災勞工前行的力量：

1. 正向信念是前進的動力：對職災勞工與家庭來說，能抱著正向態度看待逆境，遇到挫折轉個念頭、會心一笑隨之而過，「轉念」對於身處逆境中的個人與家庭，通常會是重要的一個轉折點。
2. 父母的愛永不變：父母的陪伴與照顧，讓職災勞工對父母的不離不棄、無微不至的照顧感激在心裡，對職災勞工的配偶來說，父母的支持也減輕了他們的照顧責任與壓力，對職災家庭產生的是一股正向、前進的力量。
3. 貼心子女是生活的依靠：從研究中發現擁有年幼子女的職災勞工為了孩子會有努力站起來的動力；而成年子女除能提供情感支持外亦能給予經濟協助。因此不管是年幼或成年子女，親子間的情感關心與經濟支持都是職災勞工一個重要的資源，不僅能安定他們的內心與生活，也是他們向前行的能量泉源。
4. 社區鄰里能療癒身心：職災勞工在鄰居里長的陪伴與幫助，不僅是情感支持，在幫助職災勞工走出家門的同時，對他們的心理成為一股修復的力量。
5. 職災相關單位協助：
 - (1) 醫療復健單位：藉由相同處境的傷友團體的經驗分享，對職災勞工與資方的互動能互相切磋交流，讓他們預知可能發生的情形，以進行防備或做好因應措施；透過傷友的經驗了解訴訟的利弊；更透過職能治療師適時調整工作姿勢、適應新工作；這群網絡成員支持的力量，成為職災勞工前進的動力。
 - (2) 臺中市職災勞工個案主動服務窗口(FAP)：；在職災個管員的協助下，能幫助職災勞工清楚自身權益並進行主張，包括連結勞資爭議、訴訟協助、就服職重、工作強化等資源。從醫療到復工，職災個管員陪伴職災勞工與家屬，並連結所需資源協助滿足其服務需求，最終以幫助職災勞工重返職場為目標，但有關 FAP 的服務內容，受訪者大多提到權益、慰助金、就業服務、職能復健、勞資爭議等部分，幾乎未提到心理支持這一塊。

第二節 研究討論

此節根據研究發現來回應文獻與延伸議題之討論，討論之內容分別為：職業災害對個人的影響、職災勞工回到職場後的勞資互動，以及職災事件對家庭關係與網絡互動的影響。

一、「心病」未被重視：

- (一)從研究中發現身體損傷後，職災勞工要面對的是自我的接納，借由與社會互動的過程，重新建構自我形象，但在這互動的過程，要職災勞工主動自我揭露傷痕、殘缺是多麼不容易的事。因此他們獨自透過正向與負向的社會互動經驗，不斷的碰撞、拉扯，當過不了心理這一關，便容易誘發身心疾病。
- (二)回應到 FAP 的服務內容有心理社會支持的服務一部分，包括提供或轉介專業心理諮商、悲傷輔導資源等。然而從研究發現中，受訪者均道出職災個管員幫助他們了解職災相關法令與權益，連結勞資爭議、訴訟協助、就服職重、工作強化…等資源，當然受訪者也有感受到 FAP 的關心與支持，但卻未有受訪者透過 FAP 連結到心理諮商資源。由此可知職災個管員的服務著重在勞工權益與重返職場的連結，在職災勞工看著自己與人的互動關係、看見自己的弱化較少深入關心，心理支持與關懷恐怕也是職災個管員未來要著重的一項服務。

二、受傷後生理損傷造成工作執行或就業選擇的個別差異性未被正視：

- (一)職災勞工回到職場後，察覺自己工作能力已不如從前，甚至無法再從事原職務工作，面對工作能力下降連帶影響工作產能、要轉換職場又因學經歷背景與工作能力而受限，也無法再依著興趣來找工作。
- (二)目前知悉臺中市 FAP 在重返職場的協助，會將個案區分為兩種狀況，一種是回原職場、另一種是轉換職場重新找工作，依據情況的不同，工作處遇與資源連結都會有所不同，詳如下述：
1. 回原職場：將針對個案的工作內容進行了解，評估個案適任的可能性，並與公司討論繼續從事原職務或要調整職務。當確認工作內容後，連結工作能力

強化中心進行工作能力訓練、工作模擬訓練，以幫助案主在重返原職場前，能預備好身心狀況，順利回到職場上。

2. 轉換職場：將視個案有無身心障礙手冊來連結就業資源，有身心障礙手冊的個案，FAP 連結職業重建框口來提供就業服務、沒有身心障礙手冊的個案，則是連結臺中市就業服務處，由就服員提供就業相關協助。

(三)職災勞工受傷後，常見勞動力下降以及對原職場感到恐懼而有轉換職場之需求，對於沒有其他職業專長的職災勞工而言，未來職涯可說是一片茫然，因此有的人被迫向下流動選擇低階工作。然而有些處於身障邊緣的職災勞工，進在就業上，只能進到一般就業服務體系，就服員對於職災勞工的了解有限，未能考量他們的生心理的個別差異性，或即便知道他們的勞動力有很多限制，也礙於職災勞工並未被納入僱用獎助措施中的弱勢勞工，以致就服員在推介上無法使用僱用獎助措施來提高雇主僱用之意願，因此就業推介上可說是困難重重。

三、職災勞工的弱勢勞權必須被正視與協助：

我國有關職業災害的相關法令包括勞動基準法、勞工保險法、職災勞工保護法、職業安全衛生法等，從預防到重建服務，散落在各個不同的法源依據，不利職災勞工尋求協助；再者，重建服務是需結合勞政、醫療、復健、心理衛生等跨專業的協助，我國法令對於專業間並未有所整合；最後，我國職災預防與重建業務是由職災保險收支結餘提撥經費，由於財源不穩定，因而以年度計畫方式辦理，不利培養專業人力與經驗傳承，致影響預防重建業務之推動。

張彧、曾美惠、林洺秀、陳秋蓉(2007)在「各國推動職災勞工重返職場之成效及檢討」文中提及各國對職災勞工的保障，研究者整理摘要如下：

1. 澳洲：有六個月內不得終止契約之規定、職災勞工在兩年內有權申請復職，且雇主必須給予適任職務之安排。倘若雇主無法依規提供適任職務，職災勞工在另行就業期間或參與職業重建計畫，就可領取「特別薪資補償」。而當職災勞工傷病期間暫時無法執行原來職務的話，雇主必須提供復健中的職災勞工一個「適任工

作」，適任工作指的是短期且符合醫師指示的職務，如果因為雇主不提供「適任工作」而讓復健變長，雇主是有罰則的，而雇主在提供「適任工作」有困難時，WorkCover(傷害管理師)可協助找出及解決問題的方法。

2. 德國：為了讓職災勞工回到原職場工作，增進勞工之長期就業機會但不確定勞工是否適合從事原本的工作，因此用「工作試做」的方法，讓原雇主可以查看職災勞工的工作狀況與能力，並由德國的意外保險基金提供前三個月的「工作試做費用」。而職災勞工重返原職場的職務再設計費用，也由意外保險基金負擔。有 80% 的職災勞工經過「意外保險基金」的協助已成功重返職場。另外，德國為了促進重度障礙職災勞工就業，回原公司任職的職災勞工，由保險基金補助兩~三年的薪資，而職災勞工若轉換職場，該雇主可獲最長一年的薪資補助。
3. 美國加州：政府規劃職務再設計補助、減少暫時性障礙花費、減少永久性障礙給付、給予職業重建給付、轉業補助費或訓練抵用卷…等，來鼓勵雇主提供職災勞工一般、調整或替代性工作。其研究結果顯示，職災勞工若能在原職場找到替代性的工作，在復健上會有較好的結果，並強調在傷害發生的第一時間就該實施重返工作方案及職場支持，並在重返工作條款給予雇主適當的獎勵，以利職災勞工重返工作。
4. 日本：依據日本勞動基準法保護職災勞工醫療休養期間，雇主不得解僱該勞動者；除非職災勞工經過三年的療養仍無法治癒時，雇主可給付 1200 天的每日平均薪資後解僱該勞動者。另為促進職災勞工的重返工作，提供職務再設計補助。而日本的職災勞工接受職業重建，與一般身心障礙者的途徑相同，並未特別設置職災勞工的職業重建服務窗口。

本研究結論提出職災勞工在爭取權益而丟了工作、休養或復工惹爭議、工作調整無望等，常見勞工為保工作一再隱忍與退讓，卻又見公司不願繼續僱用職災勞工，想盡辦法把他們逼走，為何資方總是能佔上風，小蝦米又該如何對抗大鯨魚呢？！以上顯現勞方與資方原本就處於一個權力地位不平衡的狀態，就像是一座天秤的兩

端，資方永遠高於勞方那一端。受傷後，可看見秤子更加傾斜，達到失衡的狀態，受傷後的勞工，其權力地位顯得更低、更卑微了！因此該當檢視我國法令對職災勞工保障的不足、對雇主未強加規範提供復工協助，研究者提出以下討論。

(一)未整合跨專業領域來協助雇主為職災勞工安置適當工作：

研究者從服務的經驗中發現許多雇主並不清楚我國職災勞工保護法的相關規定，包括雇主不得預告終止與職業災害勞工之勞動契約、職業災害勞工經醫療終止後，雇主應按其健康狀況及能力，安置適當之工作，並提供其從事工作必要之輔助設施。以致常見職災勞工硬著頭皮回到原職場，而雇主並不想要關心到他們受傷前後身心的不同，只在乎他們的工作產值，於是職災勞工經常因工作表現不佳而遭解雇；再者我國法令規範雇主應為職災勞工安置適當工作、進行工作調整，但卻未整合跨專業領域共同來處理，以致安置適當工作的立意良好，但卻未能落實與推展。

(二)繼續休養還是應該要復工了，誰來做主？！

勞動部 85 年台勞動三字第 100018 號函釋略以，勞工在醫療中不能工作，係指勞工於職災醫療期間不能從事勞動契約中所約定之工作。至於雇主如欲使勞工從事其他非勞動契約所約定之工作，應與勞工協商。本研究結論中提到勞資雙方最常在復工或休養這個時機點發生爭議、互不信任，勞工主張自己還在醫療期間，雇主表態我會另做工作安排，讓你可以從輕便工作。因此又回到上述所提，究竟該由誰來評估雇主所做的工作安排，確實是職災勞工可以勝任的工作？！看完勞動部的函釋，這個協商與評估的議題，仍舊存在。

四、找尋正向的支持力量

本研究發現已婚的職災勞工，與配偶的關係因著經濟生活與照顧壓力起了負面的影響，而子女或父母系統卻往往成了最有力的支持；而未婚且有交往對象的職災勞工，意外發現在職災發生後紛紛分手了，讓他們養傷期間身心受創。探究 FAP 所提供的服務，著重在勞工權益的協助，鮮少關心到職災勞工的家庭互動與關係，家

庭關係不穩固的狀態下，要職災勞工去爭取勞工權益、規劃重返職場，都會是事倍功半的效果。

本研究另發現職災勞工透過參與社區活動，不只能幫助他們走出家門，也有效修復他們內心的失落與悲傷，而職災勞工在復健期間與傷友的互動，不僅在復健方面、在勞資互動方面，都能幫助他們有所想像並因應困境，久而久之形成一股互相支持的力量。在 FAP 的服務中，如果能凝聚職災勞工形成一個支持團體，或許在相同傷友的分享當中，能形成一個正向的支持力量。

第三節 研究建議

研究者綜合文獻與梳理出的研究結果，提出以下建議。

一、建議 FAP 不要忽略心理支持服務的重要性：

職災勞工經歷一場突如其來的意外，目睹自己被機器壓夾傷、親身經歷墜落...，剛受傷的那幾天總是睡不好，一閉眼彷彿歷歷在目，讓他們容易產生「創傷後壓力症候群(PTSD)」；接著，面對未知的醫療成效、復健不如預期或無法預期、與來自經濟生活的壓力，均是影響職災勞工心理安全感的原因；身體損傷容易引來他人異樣的眼光，伴隨而來往往是未明的壓力，受傷後的職災勞工在與社會互動下，內在調適與自我接納著實不易。因此提出以下兩項建議：

- (一) **心理諮商或支持團體**：提供個別心理諮商，但職災勞工剛開始往往不容易走出家門，若可安排到宅心理會談，建立信任關係後，再將諮商地點往外延伸，逐步深入待解的心理議題。
- (二) **辦理傷友支持團體**：可由職災個管員邀請相同處境的人或傷友參與，提供一個開放與安全的場域，能讓職災勞工在有安全感的氛圍下，願意侃侃而談，透過彼此的分享，有機會碰觸到他們需要被解決的心理議題，藉由傷友間的經驗分享，相信是可以幫助職災勞工找到一股正向支持的力量。

二、議將職災勞工納入就業服務法的特定對象，並設置專人提供就業服務：

職災勞工受傷後，有的造成嚴重的身體損傷，卻仍未達身心障礙手冊之申請資格，生理狀況比不上正常人，又無法進到身障職重窗口接受職業重建服務；進到一般就業服務站、就業服務中心，又無專責的就業服務員依據其職傷後的生心理特殊性進行就業推介。

針對這些處於身心障礙邊緣的職災勞工，不僅自行求職上顯得劣勢，就連接受就業推介也處於弱勢，身分別的考量還未被政府單位正視。因此建議未來能將未符合身心障礙手冊資格的職災勞工(例如：符合失能給付第 3~10 級)納入就業服務法中

的特定對象，以致力促進其就業、運用僱用獎勵制度來提高雇主僱用職災勞工的意願，依規發給相關津貼或補助金；並能建置專責服務的窗口，依據職災勞工的個別化需求進行職業輔導評量、職業訓練、就業輔導與推介，有助其早日重返職場。

三、整合職災勞工相關法令，落實重建工作：

(一)整合現在職災法令：我國職災相關的規定，分散在各個不同的法源，造成服務分散、無法整合的窘境。目前政府考量現行職災保險受限勞保普通事故保險，致保障不足，已經開始推動將職災保險單獨立法，建立預防、補償及重建體系，以提供勞工適足之保障。建議職災保障制度除填補損失、連結災前預防與災後重建工作之外，更重要的是建置完善的重建資源網絡。檢視目前職災個管員在復工協助方面，最大的缺口便在於復工資源的不足以及沒有一個復工協助的整合團隊。因此建議未來職災保險的立法，能規範雇主端有義務為職災勞工出具量身訂製的復工計畫，並由政府端建置完善的復工重建團隊，共同協助勞資雙方完成復工計畫，幫助職災勞工順利重返職場。

(二)建立整合式的個案工作團隊，落實重建服務：有鑑「醫療中不能工作」定義不明，以致勞資雙方常在復健階段出現爭議，有的縣市政府依據勞方開出的醫療診斷書、有的依據勞保局核定的傷病給付區間、有的是均可，但實務上常見勞保局針對每一種傷病會有合理的給付期間，即便勞方開出診斷書，也不見得能通過傷病給付之申請，以致「醫療中不能工作」的定義亂象重重，建議政府對此應設置工作團隊並訂有復工評估計畫，結合醫療復健(職業醫學醫師、職能復健師)、勞政(職災個管員)等單位，提供勞資雙方中立且專業的建議，讓勞資雙方有所依循。工作團隊要能依據個案的工作能力、公司安排工作的妥適性進行評估與建議，並依據勞資雙方的需求，連結重返職場相關的協助資源，例如：職務再設計、相關復工補助資源等，除了可以減輕雇主的負擔之外，也幫助職災勞工進行個別化的評估，滿足就業上的需求，順利回到職場。

四、加強職災相關法令之宣導：

勞動基準法第 13 條「...，第五十九條規定之醫療期間，雇主不得終止契約。...。」、第 59 條「勞工因遭遇職業災害而致死亡、失能、傷害或疾病時，雇主應依下列規定予以補償...」，很多職災勞工並不知道原來他們的工作權在醫療期間是受到保障的、雇主依規是必須給予職災補償的；而在職災勞工保護法第 20 條「事業單位僱用職業災害勞工，而提供其從事工作必要之輔助設施者，得向勞工保險局申請補助。...。」很多事業單位並不知道他們必須去協助職災勞工克服工作上的困難，更不知道可以向政府申請補助，宜加強法令宣導，讓勞資雙方能清楚自身權利義務，完善職災預防與健全災後重建。

五、對職災個管員的建議：

- (一) **提升勞動法令專業知能**：從訪談的過程中，有感勞工權益受到捍衛與維護，有鑑於勞動法令相關規定不斷修正更新，為幫助職災勞工及家屬掌握自身的勞動權益，職災個管員必須不斷更新專業知能，並能協助分析利弊得失，避免擴大勞工朋友心理的不安全感。
- (二) **成為勞資雙方溝通的中介橋樑**：多數的訪談對象認為職災個管員代表著政府單位，是一個權力的象徵，因此可以對公司產生制衡的效果。建議職災個管員能成為勞資雙方交涉賠償或復工事宜，一個緩解雙方衝突、避免彼此誤解的角色與功能，相信勞資雙方在友善的互動下，除可能增加勞資協調的空間，縮短不必要的訴訟爭議，也能增強重返職場的動機與機會。
- (三) **成為適應職場、穩定就業的重要支持力量**：職災勞工在重返原職場的初期有許多需要重新適應的人、事與環境，他們需要比以往更多的勇氣去執行主管所交付的工作任務，就如身障者有職場深耕計畫的服務員，陪伴身障者在就業初期適應職場環境一樣。建議職災個管員要能定期關心並掌握復工時機，在職災勞工重返職場前的初期，提供支持、陪伴與關懷，追蹤他們重返職場的不適，以利連結職務再設計或其他復工協助資源，對雇主與勞工提供有力支持，以利幫助職災勞工順利適應職場並穩定就業。

第四節 研究限制

- 一、本研究受訪對象為 2013~2017 年曾接受臺中市 FAP 服務之職災個案，囿於資料保密，乃需各職災個管員先電話徵詢服務對象的受訪意願，然在職災個管員在篩選個案上，也會以樂意談話、已走過職災創傷、擁有正向特質的個案進行選取，因此在資料取得上是有其限制的。
- 二、本研究的訪談並未深入了解受訪者在接受職災相關網絡單位或其他福利體制上被服務的經驗，故網絡互動的支持力量難以完整呈現，未來建議能針對職災相關網絡單位進行細部了解，以使職災勞工服務能更全面性的被探討。
- 三、研究者本身曾任職災個管員，雖在研究的過程隨時提醒自己要保持中立與客觀，但難免對於研究問題有先入為主的看法，亦可能成為干擾研究之限制。

參考文獻

一、國外文獻：

Dembe, A. E. (2001). The social consequences of occupational injuries and illnesses. *American Journal of Industrial Medicine*, 40, 403-417.

Brodsky, A. E. & Cattaneo, L. B. (2013). A transconceptual model of empowerment and resilience: divergence, convergence and interactions in kindred community concepts. *American Journal of Community Psychology*, 52(3-4), 333-346.

James, R. K. & Gilliland, B. E. (2005). *Crisis Intervention Strategies*. (5th Ed.). Belmont, Massachusetts: Thomson Brooks/Cole.

Boss, P. (2002). *Family Stress Management*, California, Sage Publications Ltd.

Walsh, F. (2002). A family resilience framework: innovative practice applications. *Families Relations*, 51(2), 130-137.

Walsh, F. (2003). Family resilience: a framework for clinical practice. *Family Process*, 42(1), 1-18.

Walsh, F. (2006). (2nd ed). *Strengthening Family Resilience*. New York: Guilford Press.

Walsh, F. (2012). (4th ed). *Family Resilience Strengths Forged Through Adversity*. Normal Family Processes. New York: Guilford Press. 399-427.

二、中文文獻：

江麗美、李淑琿、陳厚愷(譯)。家族再生-逆境中的家庭韌力與療癒。台北市：心靈工坊文化。

宋麗玉、常欣怡(2007)。〈青少年復原力概念與相關研究之探究〉。《東吳社會工作學報》，17，171-192。

宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍(2012)。社會工作理論：處遇模式與案例分析。臺北：洪葉文化。

沈瓊桃(2010)。〈暴力的童年、堅韌的青年：目睹婚暴暨受虐青年復原力之探討〉。《中華輔導與諮商學報》，27，115-160。

周月清譯(1994)。家庭壓力管理。台北市：桂冠。

周月清(2005)。家庭社會工作-理論與方法。台北市：五南。

林淑鈴(2012)。中途肢體障礙者重返職場歷程研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

周麗端、吳明燁、唐先梅、李淑娟(1999)。婚姻與家人關係。台北：國立空中大學。

胡幼慧(1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：東大。

秦唯珊、林冠含、郭育良、蕭淑銖(2006)。〈勞工發生職業傷害後12個月復工狀況之探討〉。《台灣衛誌》，32(6)，579-585。

秦唯珊、謝月慈、吳雪菁、郭育良、蕭淑銖(2014)。〈影響勞工職業傷害後心理健康的原因〉。《勞工安全衛生研究季刊》，22(2)，179-190。

唐先梅、曾敏傑(2008)。〈罕見疾病家庭的壓力源〉。《特殊教育研究學刊》，33(2)，47-70。

陳向明(2002)。社會科學質的研究。台北市：五南。

郭亭吟(2016)。身心障礙者自我認同經驗之研究—以先天及後天肢體障礙者為例。國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系輔導與諮商研究所碩士論文。

張芬芬(2010)。〈質性資料分析的五步驟：在抽象階梯上爬升〉。《初等教育學刊》，35，87-120。

張麗珍(2010)。顏面燒傷者自我認同的轉變歷程。東海大學社會工作學系博士論文。

畢恆達(1996)。詮釋學與質性研究，於胡幼慧主編，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：東大。(pp. 27-44)

畢恆達(2010)。教授為什麼沒告訴我。新北市：學富。

張彧、曾美惠、林洺秀、陳秋蓉(2007)。〈各國推動職災勞工重返職場之成效及檢討〉。《勞工安全衛生研究季刊》，15(3)，262-279。

黃龍杰(2010)。災難後安心服務。台北：張老師。

楊玫瑩(2010)。〈職業災害重建協助勞工看見新希望〉。《台灣勞工季刊》，(24)，48-53。

翟宗悌(2000)。〈心理輔導人員在職業傷害致殘勞工的心理調適歷程中的角色與介入策略〉。《輔導季刊》，36(1)，32-39。

蔡文輝(2012)。婚姻與家庭-家庭社會學。台北市：五南。

蔡玫芳(2006)。職業災害成年肢體障礙者就業復原力之研究。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文。

蔡宜芯(2011)。〈以敘事治療觀點看逆境中的個人韌力與療癒〉。《諮商與輔導》，308，48-51。

鄭維瑄、楊康臨、黃郁婷(2004)。家庭壓力。台北市：五南。

陳怡婷、簡吟芳(2008)。〈家族治療的曙光—家庭韌力初探〉。《諮商與輔導》，274，2-6。

穆佩芬、楊寶園(2009)。〈由家庭韌力觀點促進罕見疾病病童家庭健康〉。《源遠護理》，3(2)，15-21。

謝景雄(2011)。輸贏人生的勞動-職業災害勞工生活適應力程之探討。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。

簡春安、鄒平儀(2004)。社會工作研究法。高雄：巨流。

三、網站資料：

公務出國報告資訊網 <http://report.nat.gov.tw/ReportFront/index.jspx>

苦勞網 <http://www.cooloud.org.tw/>

國家發展委員會(首頁'主要業務'績效管考'計劃管理'計畫評核'各級管制計畫評核結果查詢 FAP 個管服務人數)<http://www.ndc.gov.tw/Default.aspx>

勞動部勞工保險局 <http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=RCqTE3bbebI%3D>

齊力(2004)。〈質性研究方法概論〉

https://www.google.com.tw/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwivs5Sn_qTRAhVBNZQKHQVPBQcQFggpMAM&url=http%3A%2F%2Fsociety.nhu.edu.tw%2Fseminar%2F930625%2F2.ppt&usg=AFQjCNFNmdNzGoPvSoXm9ts0WEHmBgeiog&sig2=E5iGGGS62RJD7IGqd0x4gw

慈濟大學社會工作學系。盧惠芬。〈家庭型態與夫妻決策權力〉。

<https://psfd.sinica.edu.tw/web/load/load009.pdf>

附錄

附錄一：訪談大綱

一、 受訪者基本資料：

1. 性別：
2. 年齡：
3. 婚姻：
4. 家庭成員概況(撫養人口-父母、子女數或其他)：

二、 訪談內容：

1. 請您先談談，職災發生時您從事何種工作？那是一個什麼樣的工作性質與工作型態？
2. 職災當時是怎麼發生的？請您談談受傷的部位以及傷勢狀況。
3. 職災發生後，工作場所的處理過程如何？至今休養多久了？從事發迄今這段時間，主要面臨的問題有哪些？最令您感到困擾的問題是什麼呢？
4. 在您受傷後多久或是什麼情況下，讓您開始思考要回去上班或重新找工作這件事情？
5. 請您談談經歷過職災後的感受，對您未來就業選擇有哪些影響呢？您如何考量要回到原職場工作或是重新找工作？
6. 在您準備要重返職場的時候，您面臨到哪些需求或困難阻礙？(例如，生理方面、雇主方面、家庭方面、政策制度或其他)
7. 對於日後的生活或工作安排，您有什麼想法或規劃？

附錄二：訪談同意書

您好，我是東海大學社會工作系碩士班的研究生，正準備進行一項有關職災勞工重返職場的研究，想藉由您的經驗，讓本研究更具實務價值與內涵，非常期待並誠摯邀請您的參與。

為確保您個人的權益，特擬定此同意書，以下幾點說明，期待您在了解過後，簽署此份訪談同意書，本同意書一式兩份，一份由受訪者保存，一份由訪談者保存。

- 一、 研究目的：本研究主要探討職災勞工自職災發生後至醫療復健階段結束這段歷程所經驗到的各種處境，以及在面臨重返職場時的阻力、助力與關鍵考量，藉由此次的訪談，整理分析相關資料，提供職災個管員在工作推動、服務提供之建議，以及我國未來在訂定職災勞工相關政策制度之參考。
- 二、 保密隱私聲明：您在訪談中所提供的任何資料都將被保密，僅用於學術探討之用。在呈現研究內容時，所有會提及或足以辨識之個人資料(例如：人名、公司名稱)都會進行匿名或變造，以保護您的權益。
- 三、 訪談時間：以1~2小時為主，可以依照您願意談的內容進行，訪談內容會針對您個人基本資料、職災發生的經過以及個人與家庭的現況進行了解。
- 四、 錄音資料與紀錄文件：為了資料收集的完整性，在訪談過程會進行錄音，錄下所有的談話內容，如您有不希望被紀錄的訪談內容，我將會中斷錄音。另外，由於研究需要將錄音轉成逐字稿，在完成研究分析後，錄音檔與逐字稿等資料將被銷毀，所有的訪談資料僅作為本研究使用，不另做其他用途。
- 五、 自願參與：您可以全權決定是否參與本研究，如您現在同意參與但之後改變心意，您是有權於任何時間停止或退出研究的。

東海大學社會工作系碩士班研究生

沈名媛 謹致

聯絡電話：

受訪者簽名：

訪談者簽名：

日 期： 年 月 日