

東海大學社會工作學系碩士班碩士論文

指導教授：王篤強博士

更生保護人穩定就業所需的工作社會技能之研究

The Study of Job-Related Social Skills

for After-Inmates to Stable Employment



研究生：李家蓀 撰

中華民國九十五年七月

致 謝

~「因為你們，讓我的生命更加完整！」~

才打了致謝兩個字，眼淚就不停的狂流，積壓已久的情緒，在此刻完全的釋放了。心情相當感動，回想這3年的一切，真是五味雜陳，從剛進學校的欣喜，到寫論文煎熬、生氣，提論文時的著急、挫折，一直到完成時的痛快，現在則是有些不捨，一路走來，看到自己能有所成長，這段過程似乎又可撰寫一篇有關「研究生撰寫論文心路歷程之探討」(哈，真是中毒太深了)。

論文，真的真的是仰賴許多人的幫忙才能完成的。首先，感謝台中觀護人室與更生保護會的安排，讓13位受訪者與我共同完成這篇論文，包括：8位更生人，謝謝你們願意卸下心防，和我分享你們的過去、現在與未來，看到你們在更生過程的掙扎、心酸與堅毅的力，每每都撼動著我，感謝及祝福你們。2位雇主，從您們身上，看到更生事業的希望；觀護人與就服人員，你們讓我感受到協助更生人的辛苦與耐心。再者，感謝我最敬愛的指導教授王篤強老師，謝謝你理性的思考與邏輯性的分析，適時地解決我撰寫時的困難，同時，也要感謝你對在職生的包容、體諒與關懷，不只教導我知識，也充實我的工作方法與生活，謝謝！以及我的口試委員陳麗欣教授，謝謝您在計劃書口試時的寶貴意見，讓我更能掌握撰寫的研究方向與價值，您細心認真的態度是我更需要努力的地方；曾華源教授，您對我的啟發與幫忙，總是當頭棒喝，不只是學術指導，還有平日的處世，總是這麼地洞察人心，實在太佩服您了。

還要感謝東海的老師們訓練，讓我能秉持著社工精神、專業態度與分析能力，在職場上，學以致用，將理論與實務作一連結，每每想到都受用無窮。同時，也要感謝研究所的倩如學姐，在我緊張到精神恍惚時，帶我吃飯放鬆心情、世合學姊的高層同理心，了解我所有的甘苦；研究所的一甘好友，師出同門的怡萍，雖然我們數度想放棄，但還是撐過來了(順便感謝你家搞笑的阿肥)！統計達人的佩怡、救命天使婉婷、苦情姊妹映伊、貼心的響芳、同樣敗家的韶文、思路清晰的雅玲與善解人意的怡瑋，譽賢、松芬、春梅姐、主悅..等，因為你們，豐富我的研究所生活。再來，是我的一甘親友，淑芬、恬華、小菊、毓良、崇程、雋鎧、珮宜，當我通宵達旦、徹夜未眠及心情煩躁不安時，你們總會適時地捎來訊息，讓我感到窩心。

當然更要感謝中彰投區就業服務中心的長官們，賴樹立主任、郭高輝秘書、課長們，包括：蔡端容課長、張芳惠課長、張惠芳課長、洪瑞雪課長、楊馨鳳課長、傅晶如課長，以及瓊銀姐，由於您們的支持與栽培，我才能以兼顧工作與學業，將所學的專業知能回饋至就業服務工作。此外，就業服務的好夥伴們，舒壓

好友柔子、緣分很重的君瑤、貼心麻吉芝吟、夠義氣的宛蓉、專業的苑青、細心的珊瑚、豪氣的玉如、號稱半仙的玉華、心曠神怡的艾其、用心的秋麗、有效率的旭霞、詮釋學達人的淑汝、巨蟹姐妹的祐孺、電腦超人的瓊如，以及雅琪、佳靜、靜婷、敏君、俊男、櫻珊、順安、敬棠、銘勝、穎芬，你們的關心與鼓勵，是我前進的動力。

最後，要感謝我的爸爸、媽媽、姊姊、哥哥、嫂嫂、小姪子與家中的兩隻愛犬皮皮與安妮。特別是我家人，要跟你們感謝，也要至上歉意，常因為工作與學業的壓力，在身心俱疲的情況下，對你們發脾氣，甚至出言不遜，而事後你們總是無比寬容的心包容我與接受我懊悔與苦惱的道歉。若說我壓力大，其實承擔最大的壓力是你們，特別是爸爸與媽媽，爸爸三不五時的嘮叨，促使我加快完成論文的腳步；媽媽理性的全人照顧，提供我安麗的營養品，在我迷惘與頹喪時，給我重新出發的勇氣，當我覺得我做不到時，您們依舊那麼地相信我，因為您們的智慧，成就了今日的我，我愛你們。

此篇僅感謝所有曾幫助我，給予我協助的每一人，因為腦容量有限，所以無法一一呈現，但內容充滿感恩。最後，也想跟自己說些話：「家蓀，你雖不聰明，但肯努力；雖不靈巧，但肯學習；雖沒信心，但有勇氣；雖不積極，但有毅力；雖沒耐心，但仍肯作；雖有不順，還是能克服。」總之，給妳個大大的擁抱，除了恭喜妳畢業，也看到妳因此有所收穫，未來也要繼續努力喔!! 完成了這階段的目標，又將邁向人生另一個新的里程碑。加油!!

家蓀

2005.07.28

于台中家中

論文名稱	更生保護人穩定就業所需的工作社會技能之研究		
校所組別	東海大學社會工作學系碩士班	頁數：150 頁+	
畢業時間	九十四學年第二學期		
研究生	李家蓀	指導教授	王篤強 博士
<p>論文摘要</p> <p>當前結構性失業問題加上由「前科紀錄」所帶來的社會烙印，使更生保護人在層層壓力下要能重回社會是困難重重。即使幸運進入職場，也常因缺乏適當的工作社會技能致使無法在上述壓力中避免誘惑、持續工作。據此，伴隨「工作」而來的，諸如維持生計、社會參與、包容接納、自我認同、自我實現等正向經驗，也無從獲得。有鑑工作社會技能對增進更生保護人就業以及工作適應之重要性，加上國內有關更生保護人工作社會技能的文獻資料與研究議題都相當的缺乏，研究者認為確實有必要針對日前已穩定就業更生保護人工作社會技能現況進行探討，並分別從更生保護人與雇主、就業服務人員來探查不同的看法，以便了解更生保護人穩定就業所需之工作社會技能全貌。本研究的目的有二，其一瞭解更生保護人穩定就業所需之工作社會技能；其二提出更生人穩定就業所需之工作社會技能，以作為日後提供就業服務之參考。</p> <p>本研究透過質性研究訪談法收集資料，將主要的訪談對象鎖定在工作場合中有實際與更生保護人接觸的雇主，提供更生保護人就業服務人員以及更生保護人本人，採立意抽樣，共訪談到更生保護人 8 名、雇主 2 名與就業服務人員 3 名。</p> <p>研究結果發現，更生保護人穩定就業所需的工作社會技能如下：</p> <p>(一) 差序格局化—求職管道：出監後的更生人，在面臨尋求就業的管道時，通常會從自己的人際關係網絡中，依關係的親疏遠近作資源的運用。</p> <p>(二) 面試時所需的工作社會技能：1、對職場趨勢有初步的認識 2、屢敗屢戰的打拚精神 3、合宜的面試儀表 4、勇於面對前科紀錄對於面試時的影響。</p> <p>(三) 穩定就業所需的工作社會技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、良好的人際關係：在建立關係、增進關係與維持關係上，需從語言及非語言方式，採取不同的工作社會技能表現，以和雇主建立長久的信賴關係。 2、工作態度佳：(1) 具備多項正向人個特質，包含嚴謹性、親和性、勤勉性、外向性與穩定性。(2) 工作表現投入：包含：珍惜與喜愛工作機會、工作投入誠懇踏實與正常的生活作息。(3) 工作承諾度高：包括：遵守公司規範、認同公司制度、為公司著想。 3、工作價值觀：具備成就發展價值、工作報酬價值、安全與免於憂慮及工作倫理價值等四大價值觀。 4、工作適應能力：包含對職場的適應能力，要能適應工作環境與了解就業市場趨勢；個人工作適應能力上，要有處理挫折的能力、因應工作壓力及就業後仍要勇於面對外界市場對其前科紀錄的質疑。 5、解決問題的能力：包括敏銳的覺察力與判斷力、正確的決策能力與談判協調的技巧。 <p>綜合研究發現與結論，本研究針對更生保護人與其家屬、社會工作實務、就業服務措施及相關就業政策等，於其出監前與出監後提出建議，以協助更生保護人邁向穩定就業之路。</p> <p>關鍵字：更生保護人 (after-inmate)、穩定就業 (stable employment)、工作社會技能 (job-related social skills)</p>			

目 錄

章節		頁次
第一章	緒論	
第一節	問題陳述	1
第二節	研究動機與目的	4
第三節	重要要名詞釋義	5
第二章	文獻探討	
第一節	我國更生保護制度	7
第二節	更生保護人之現況	10
第三節	更生保護人工作社會技能之界定	15
第三章	研究設計與方法	
第一節	研究方法	29
第二節	研究對象	31
第三節	資料蒐集方法和分析	33
第四節	質性研究的嚴謹性	35
第五節	研究倫理	37
第四章	研究結果	
第一節	更生保護人於求職前應做的準備	39
第二節	更生保護人認為穩定就業所需之工作社會技能	48
第三節	雇主與就業服務人員認為更生保護人穩定就業所需工作社會技能	87
第四節	更生保護人與雇主、就服人員對穩定就業所需工作社會技能之比較	105
第五節	對更生保護人就業服務措施的建議	111
第五章	結論與建議	
第一節	結論	121
第二節	研究建議	128
第三節	研究限制及對未來研究建議	133
參考書目		135
附錄		
附錄一	財團法人台灣更生保護會輔導受保護人就業作業流程	141
附錄二	訪談大綱－更生保護人	143
附錄三	訪談大綱－雇主	146
附錄四	訪談大綱－提供更生保護人就業服務人員	147
附錄五	訪談同意書（更生人）	148
附錄六	訪談同意書（雇主）	149
附錄七	訪談同意書（就業服務人員）	150

表 次

表		頁次
表 2-2-1	更生保護業務執行成果	11
表 2-3-1	社會技能的意義	19
表 2-3-2	美國輔導服務協會工作社會技能教材之要領	26
表 2-3-3	就業基本能力應具備之社交技能	27
表 3-2-1	更生保護人基本資料一覽表	32
表 3-2-2	雇主基本資料一覽表	32
表 3-2-3	就業服務人員一覽表	32
表 4-2-1	穩定就業更生保護人人際關係之工作社會技能	59
表 4-2-2	穩定就業更生保護人之人格特質	64
表 4-2-3	穩定就業更生保護人在工作態度上所需之工作社會技能	69
表 4-2-4	穩定就業更生保護人之工作價值觀	74
表 4-2-5	穩定就業更生保護人解決問題能力之工作社會技能	78
表 4-2-6	穩定就業更生保護人工作適應之工作社會技能	86
表 4-3-1	雇主與就業服務人員認為更生保護人在人際關係上所需工作社會技能	92
表 4-3-2	雇主與就業服務人員認為穩定就業更生保護人之人格特質	97
表 4-3-3	雇主與就業服務人員認為穩定就業更生人在工作態度上所需之工作社會技能	101
表 4-3-4	雇主與就業服務人員認為穩定就業更生保護人之工作價值觀	103
表 4-3-5	雇主與就業服務人員認為穩定就業更生保護人工作適應之工作社會技能	104
表 4-4-2	更生保護人穩定就業所需工作社會技能之比較	109

圖 次

圖		頁次
圖 3-1	研究流程	29
圖 4-4-1	穩定就業更生人所需之工作社會技能分析	106

第一章 緒論

第一節 問題陳述

「阿彩，27歲，有兩次毒品前科的紀錄，第一次至就服站求職時，穿著一般的拖鞋，走路發出啪拉啪拉的響聲，外型身著休閒服短袖及短褲，上半臂露出不規則的刺青以及繞頸式的內衣肩帶；長及過肩的頭髮，用魚骨夾盤起，整體儀表略顯凌亂，經諮詢與提醒後，儀表狀況改善，穿了包鞋，頭髮梳理整齊用髮帶紮起，不再露出內衣肩帶，去面試後，順利被晉用，阿彩與就業服務人員都相當的開心，總算跨出成功的第一步。但作沒兩星期，就服人員追蹤阿彩的狀況，就聽說她手割傷，跟公司請假完後，就沒去上班了。經就業服務人員盤問，原來是在請假的過程中，雇主擔心工作沒人做，詢問阿彩何時繼續上班？可能在口氣上聽起來不是太好，希望她別請假太久，阿彩就認為雇主一定想責備她或歧視她，之後回去上班一定會加工作給她作，況且工廠工作也很辛苦，每天都要流很多汗，手腳又要快，一氣之下，決定不要那麼委屈，就放棄工作了！……之後，就服人員欲再和阿彩聯絡，阿彩很長一段時間都沒工作，再來就失聯了。」~就服人員

從阿彩的例子來看，造成他們無法穩定就業的原因，主要為缺乏相關的求職面試技巧、不合宜的儀表、挫折容忍度低、情緒不穩定以及無法遵守工作規範等，以致工作無法延續。普遍而言，大多數更生人在出監後，即將邁向就業市場，一開始就會面臨到求職的工作技能，包括：求職管道的取得、整齊適宜的外表及面對雇主對於前科紀錄的質疑等等。待一步步克服後，進入職場，又得面臨另外一些難題，像是要如何與雇主及同事相處和諧、應該具備何種良好的工作態度..等等，都影響著更生人是否能穩定就業。而同時，若更生人當初是隱瞞前科紀錄進入職場的，則還要再次面臨雇主與同事們的擔心，以及要如何作才能讓自己穩定就業，有固定維持生計的收入，每一環節都是挑戰。且通常更生人就是在踏入工作職場無法有效的工作適應，造成高失業率與高流動率，進而又再犯，因而造成其他的社會問題，與社會大眾的隱憂。

穩定就業對於更生保護人而言不僅可提供其經濟收入以降低其再犯率，並維持社會秩序，再者從其個人觀點來看，可增加其自我肯定，並且在投入工作職場的過程中，與人群互動，產生社會參與，進而促使其社會接納。而正向的工作經驗，可使個人獲得自我實現與增加自我認同，對於更生保護人亦不例外。但目前外在環境對於更生保護人不友善的看法，再加上個人因素的種種限制，使得更生保護人再就業過程中，著實面臨著許多困境。

根據 Turner 與 Petersillia(1996)研究指出，工作與防止再犯率發生關係密切，而出獄受刑人要能持續穩定地工作又與其是否擁有良好的社會技能有關。

研究中顯示，美國每年有 400,000 名受刑人由監獄回歸社會，其中絕大多數都有可能再犯。而根據美國政府受刑人再犯統計顯示，重返監獄或被監禁的比率甚至高達 40%。此過程中的關鍵原因，他們認為除了本身工作能力的限制之外，在謀職過程中以及取得工作後要能持續工作所須社會技能的缺乏，都是導致他們再次犯罪重要原因。

事實上，從國內外許多文獻資料中可以發現，以再就業避免出獄受刑人再犯的策略上，除了以獄中職業訓練強化其工作能力之外，提升社會技能也是促使他們穩定就業防止再犯的重要關鍵。根據 Houston (2001) 利用職業生涯發展理論 (Supper Theory) 為美國國家法務部 (the U.S. Department of Justice) 所做的出獄人工作訓練與安置報告顯示，工作興趣、工作技能、社會技巧、與職場文化的瞭解程度是出獄人穩定工作的原因。另外，從國外針對出獄人輔導就業矯治方案中，也發現工作社會技能訓練可以有效的協助出獄人進入職場，並且降低其再犯率。例如 Ross (1991) 在論有效矯治干預模式中就引述了 Garrido 與 Sanchis(1991)，DeMaret(1991)以及 Ross(1989)等人的研究說明入監人員一旦參加問題解決、社會技巧、溝通技巧、理性判斷(critical reasoning)、情緒管理及增強價值觀訓練之後，他們工作社會技能就會加強，並且因此降低再犯比率。同樣的從雇主的角度而言，也有相類似的看法。如在 Wilms (1984) 的研究報告便指出，雇主在晉用員工時，不單只著重其工作技能，同時還會去評量員工可靠、可信性以及辨明是非的技能(clarification skills)，而這些正與工作社會技能息息相關。最後，從出獄人復原力的觀點來說，在出獄人復歸社會更生歷程之研究中也言及，出獄人面對生活中的壓力，若能有好的因應技巧，則可以因此增加自我韌性，進而解決許多問題。其中 Crotberg (1993) 的論點就是代表。綜合以上研究我們發現，更生保護人在回歸社會、取得工作、避免再犯的過程中，適當工作社會技巧的有無，至為關鍵 (嚴建彰，2003)。

再者，從法務部受刑人相關統計資料中我們也可以發現，目前我國受刑人教育程度不高、缺乏工作技能；此外，諸如情緒穩定、社交能力、謀職動機等與社會技巧有關的能力也不強，這些都造成他們在求職上的困境。就一個更生保護人而言，他一進入更生保護的歷程中，首先面對的就是就業問題。然而，根據法務部犯罪研究中心「出獄人就業狀況調查」(法務部，1999)指出，假釋出獄者與期滿出獄者，在謀職就業方面，出獄後一年內無業、及無固定工作者約占三成左右。而目前無業及無固定工作的原因又與缺乏社會技能有關。另外，在安定就業因素方面，根據該項調查顯示，除了有家人支持與鼓勵之外，在獄中服刑期間給予技能訓練，出獄後安排輔導就業以及獲得工作同僚之認同，乃至脫離原來的生活環境、認清工作價值等也都是重要因素，而這些正再次說明社會技能的不可或缺。至於在復歸社會適應程度方面，曾有前科紀錄的人在社會上會受到較多的排斥，而且在就業機會上也會受到影響，但如果他們擁有良好的工作社會技能將可以適

度減輕他們所遭遇的困境。綜合以上，受刑人出獄就業時，本身如何面對社會大眾異樣的眼光，以及在職場上如何與雇主及同事間的互動與相處，工作社會技能都持續影響著其求職與穩定就業的過程。

當然，政府也意識到這個問題，因此分別在政策與相配合的具體措施上朝向提升出獄受刑人(為配合我國用法，以下以更生保護人稱之)就業率努力。不過在努力過程中，卻忽略了工作社會技能這項維持穩定就業的重要因素。例如：在近期政策上，法務部於九十三年施政成果暨未來施政方針便提及充分運用志願服務人力加強與相關團體及就業輔導職業單位協調聯繫，落實推動更生保護人之安置收容及就業輔導，期使他們適應社會生活，預防其再犯等諸項工作內容(法務部，2004)。根據這項政策精神，台灣各地更生保護會與行政院勞委會職業訓練局隨之積極開辦有關職業訓練課程、並開發相關工作機會推介更生保護人就業以及辦理創業貸款相關事宜，甚至將觸角伸入監獄與看守所，希望使刑期較短、或服刑即將期滿的準更生保護人能夠及早納入輔導的對象。不過，從相關的配套方案中發現，穩定就業與社會適應所需的工作社會技能訓練，卻未被考慮。所以，站在就業輔導單位的立場上，面對更生保護人應瞭解他們就業所需之工作社會技能，預為他們日後就業提供必要的課程，實在有其必要。

第二節 研究動機與目的

研究者從擔任更生保護人就業輔導的工作經驗中發現，當前結構性失業問題加上由「前科紀錄」所帶來的社會烙印，使更生保護人在層層壓力下要能重回社會是困難重重。即使幸運進入職場，也常因缺乏適當的社會技巧致使無法在上述壓力中避免誘惑、持續工作。據此，伴隨「工作」而來的，諸如維持生計、社會參與、包容接納、自我認同、自我實現等正向經驗，也無從獲得。結果，在當前與舊日雙重擠壓之下，只能無奈地步上再犯的道路。面對這樣的發展，研究者除了心中極其不忍之外，覺得如果能深入監所，對即將出監、有心遷過的更生保護人提供出獄謀職所需工作社會技能輔導的話，將可避免不願意見到的後果。而這正是筆者的研究動機之一。

此外，研究者以更生保護人與工作社會技能兩個關鍵字查詢國家圖書館現有的博碩士論文中並無有關更生保護人的文獻，即使有也很少針對更生保護人之工作社會技能去探討。大多數文獻僅針對更生保護人職業能力的部分作討論，並著重於增強其工作技能與職業訓練就可以增加工作機會的論點，鮮少將更生保護人在從事職業活動過程中所需具備的一般工作社會技能納入討論。其中唯一的例外是段成富（2000）針對強姦犯罪家害人際關係與職業功能之研究。但對完整的工作社會技能概念來說，段文所論也是不足夠的。且職業能力目前已有相關的職業訓練在辦理，但是，工作所需的社會技能卻無相關的服務措施。而當以工作社會技能作為關鍵字搜尋，可以發現論者們大多針對身心障礙者、兒童或青少年進行研究，對更生保護人或受刑人也未做討論。而更生人在就業過程中，面臨如：工作適應不良、面對雇主與同事質疑的態度、受到同儕團體的影響等阻礙，間接成為競爭市場中的弱勢，以致又回歸到犯罪生活。因此，若能根據更生保護人的特性，探討出其就穩定就業的所需要的相關社會技能，並加以增進該技能以及輔以適當的就業服務，可提升更生保護人之就業競爭優勢。因此，基於研究積累的緣故，這是我的第二個研究動機。

有鑑工作社會技能對增進更生保護人就業以及工作適應之重要性，加上國內有關更生保護人工作社會技能的文獻資料與研究議題都相當的缺乏，研究者認為確實有必要針對日前已穩定就業更生保護人工作社會技能現況進行探討，並分別從更生保護人與雇主、就業服務人員來探查不同的看法，以便了解更生保護人穩定就業所需之工作社會技能全貌。所以，基於上述兩個理由，無論在理論上或實務上，對於更生保護人穩定就業所需工作社會技能進行研究是有必要的，希望由此探究出更生人穩定就業所需的工作社會技能面向，以作為日後提供更生保護人就業服務措施之參考。而根據上述，本研究的目的有二，其一瞭解更生保護人穩定就業所需之工作社會技能；其二提出更生人穩定就業所需之工作社會技能，以作為日後提供就業服務之參考。

第三節 名詞解釋

(一) 穩定就業 (stable employment)

穩定就業，採就業服務結案標準，係指經推介就業後，於單一就業部門每週工作達三十二小時，身心障礙者每週工作達二十小時，且持續工作達三個月以上之就業情形者稱之。

(二) 更生保護人 (after-inmates)

本研究所指更生保護人，依更生保護法第二條，下列之人，得予以保護：

- 1、執行期滿，或赦免出獄者。
- 2、假釋、保釋出獄或保外醫治者。
- 3、保安處分執行完畢，或免其處分之執行者。
- 4、受少年管訓處分，執行完畢者。
- 5、依刑事訴訟法第二百五十三條或軍事審判法第一百四十七條，以不起訴為適當，而予以不起訴之處分者。
- 6、受免其刑之宣告，或免其刑之執行者。
- 7、受緩刑之宣告者。
- 8、受徒刑或拘役之宣告。
- 9、在觀護人觀護中之少年。
- 10、在保護管束執行中者。

(二) 工作社會技能 (the job-related social skills)

本研究中所謂工作社會技能係指，在工作場合內和工作有關的社會技能，牽涉到個人內在的認知以致影響到外在的行為表現，並依循社會規範以適當方式與策略和他人互動的能力稱之。因此，工作社會技能的表現，是將社會技能的方式運用於職場，以有助於個人與同事、雇主進行適當的互動，有良好的工作態度與價值觀，具備問題解決的能力，進而增進工作適應，以穩定就業。

第二章 文獻探討

本研究主要在瞭解更生保護人穩定就業所需的工作社會技能。因此，在文獻探討部分，首先我們將從更生保護的制度、更生保護人的現況進行說明，然後針對工作社會技能相關文獻作深入討論。以便對此研究議題有進一步地的認識。

第一節 我國更生保護制度

本節將針對更生保護的制度、現行組織、服務項目及所面臨的困境，作簡單的介紹。

壹、更生保護的概念

更生保護一詞，有廣義與狹義之分。先從廣義而言，英文 rehabilitation，意指更生復健，重新適應，一般人士均用於醫療界，係對疾病及受傷者因長期隔離社會正常生活，以採取身心的社會適應訓練，協助其重返社會。如於社會學的意義則常用於犯罪人，係指採取各種手段，包括治療、教育、訓練等使罪犯恢復身心健康，重返社會及重新適應生活（丁道源，1989）。就狹義而言，則為 Aftercare，意指社會對於出獄人或曾受司法處分之犯罪人，或有不良行為的人，在社會上予以適當之保護及輔導，以助其自力更生使其能適應社會生活，不致再犯之制度（轉引自更生保護績效專案調查研究報告，2000；張甘妹，1997）。在此我們採用後者，即狹義的界定。而根據我國六十五年四月八日所頒佈的「更生保護法」，更生保護相關業務在法務部督導管理下交由依據該法在各地所成立的「更生保護會」負責。

貳、更生保護現行組織

我國更生保護會係屬財團法人，受法務部指揮監督，更生保護會設董事會，置董事 11 至 23 人，董事長由高等法院檢察署檢察長擔任，處理日常事務，對外代表該會，其下再設常務董事會、顧問及各種委員會、總幹事、副總幹事及幹事，輔導所、生產事業技藝訓練等機構輔導長。更生保護會且得於各地方法院所在地置分會，在全省各地設有十九個分會。總會內設董事會、分會設委員會，監督策劃會務，工作人員專任或兼任，辦理轄區內各項更生保護業務。各分會轄區內再以鄉、鎮(市)或區為更生保護輔導區，遴聘更生輔導員協助辦理輔導工作。另依地區性需求，設置輔導所、學苑、生產事業及技藝訓練場所，辦理直接保護工作。

叁、更生保護之方式

更生保護業務內容依更生保護法分為，一直接保護、二間接保護、三暫時保護、四入獄輔導與五犯罪防治工作共五大項，經更生人同意或申請後予以進行保護措施，以下分述之：

一、更生保護業務包含內容，如下

(一) 採自由保護方式，需經受保護人同意或申請後方予以保護。

1、直接保護：

(1) 收容

- A、一般輔導所：收容無家可歸、暫時性居住，或其他特殊原因不能返鄉者。
- B、心理戒毒輔導所：收容自願接受戒毒者，給予適當的心理、宗教輔導、斷絕毒癮，返回社會，自力更生。
- C、而兒童學苑：收容未滿十二歲因家庭遭受重大變故致無法生活者之男性兒童；或少年矯正學校需寄居接受家庭是感化教育之學生；一少年事件處理法規定裁定交付安置輔導者。
- D、少年學苑：收容十二歲以上十八歲未滿嫗戶管束中之少年；或依少年事件處理法裁定交付安置輔導者；或出監、院、所無家可歸或不便返家之少年。
- E、中途之家：該會整合社會福利機構，共同辦理中途之家業務，俾對更生人作短暫收容輔導，提供收容及就學、就業、心理諮商等輔導，並補助伙食費、零用金。如花蓮的主愛之家、小樹之家、少年之家。
- F、技藝訓練：輔導受保護人質公司力職業訓練機構，施以技藝訓練；協助監所之受刑人實施技藝訓練。
- G、安置更生保護生產事業輔導就業。
- H、對衰老、病弱者，接送救濟或醫療機構安置或治療。

2、間接保護：輔導受保人就業、就學（含協助受保護人申請獎助學金）、就養、就醫、急難救助。而針對就業的方面並於中華民國 93 年 5 月 7 日法務部法保字第○九三○○一五六二四號書函（如附件一）核定財團法人臺灣更生保護會輔導受保護人就業作業流程，當中其實以明訂主責窗口及輔導更生人作業流程。此外，就業服務法第 24 條第 1 項第 6 款及其相關配套措施亦在 2005 年陸續修法，就業服務法，以增加更生人就業機會；台灣更生保護會為創造更多更生人就業機會，也已於 2002 年底協助更生人開辦更生事業，目前已開辦三十七家更生事業，目的都希望能協助更生人重新進入職場（廖滿足，2005）。

3、暫時保護

- (1) 資助旅費、代購或供給車票。
- (2) 資助膳宿費。
- (3) 資助醫療費用。
- (4) 小額創業貸款。
- (5) 護送回家或其他處所。
- (6) 協助申報戶口。

(二) 入監輔導：由更生輔導員於收容人即將出獄前，入監、院、所進行個別諮商輔導，及協助輔導解決收容人出獄後可能面臨之各種問題與困難，俾使監所矯治與更生保護工作充分銜接，發揮輔導教化及更生保護功能。

(三) 犯罪防治工作：預防重於治療，使未犯罪者不犯罪，已犯罪者不再犯罪，預防二次再犯，以達犯罪預防之最終目標。

綜觀上述內容，可知更生保護工作目的即希望對曾經犯錯或誤觸法網之人，協助其回歸社會，適應社會生活，俾自力更生，不再觸法，以預防再犯。

肆、更生保護事業發展之困境

更生保護工作是現今刑事司法制度中重要的一環，且為犯罪防治的重要工作。更生保護事業從日據時代發展至今，雖有其成效，但仍隨著社會的變遷，仍面臨到發展的瓶頸。考其原因，組織人員多為兼任，欠缺專業經營理念，多留於形式；保護方式未能隨著社會脈動作結合，無法充分協助更生人實際需要，起多係屬暫時保護，對於安置參加生產及職業訓練之直接保護輔導就業工作，仍需加強；而有關社會生活個層面的心理輔導重建工作，更是付之闕如；此外，一般大眾對於更生人普遍仍存有戒心，尚無法充分的接納，使得更生保護事業之推展產生阻礙（嚴建彰，2003）。

第二節 更生保護人之現況

有關更生保護人方面，以下就更生保護人的定義、人口結構與現行面臨的困境作一說明，以對此研究對象有一概括的瞭解。

壹、更生保護人 (after-inmate) 定義

依更生保護法第二條之規定，更生保護人之保護範圍定義甚廣，不限於曾入獄服刑者，甚至連未獲有罪判決，僅受檢察官（以不起訴為適當）為不起訴處分亦包含在內（該條第5款）。因此更生人之定義，除「經歷國家司法程序」外，還需強調「留有犯罪紀錄」一事，才能合理解釋更生保護法為何加以保護。亦即更生保護人不僅進出刑事司法程序，且有留下犯罪紀錄，因此造成更生人在人際關係中與一般人不同，而有需特別保護（黃宗旻，2003）。

本研究所指更生保護人，為更生保護會所服務之對象，並依更生保護法第二條規定下列之人得予以保護，稱之為更生保護人：

- 一、執行期滿，或赦免出獄者。
- 二、假釋、保釋出獄或保外醫治者。
- 三、保安處分執行完畢，或免其處分之執行者。
- 四、受少年管訓處分，執行完畢者。
- 五、依刑事訴訟法第二百五十三條或軍事審判法第一百四十七條，以不起訴為適當，而予以不起訴之處分者。
- 六、受免其刑之宣告，或免其刑之執行者。
- 七、受緩刑之宣告者。
- 八、受徒刑或拘役之宣告。
- 九、在觀護人觀護中之少年。
- 十、在保護管束執行中者。

貳、更生保護人之人口結構

根據法務部資料，得知九十四年全國在監受刑人之人口數為 48,779 人，男性占 45,270 人，女性為 3,509 人，男性的犯罪者人數為高。在新入監受刑人中，明列前五大罪名者，以毒品犯 10,988 人為首，其次依序為竊盜罪 6,278 人，公共危險罪 2,882 人、詐欺罪 1,594 人，及槍砲彈藥刀械管制條例 1,082 人。在監獄出獄受刑人方面，至 94 年底實際出獄人數共 31,244 人，出獄的原因為徒刑、拘役、罰金易服勞役及易服勞役後改罰金執行完畢者，共 16,246 人；而累進處遇中包含縮短刑期與假釋者共有 14,995，綜觀而言，平均每月約有

2,600 人出獄（法務部，2005）。而近十年來更生保護業務執行的成果，包括受保護人數與保護成果，由下表呈現：

表 2-2-1 更生保護業務執行的成果

年份	受保護人數			保護成果（人次）			
	自請保護	通知保護	合計	直接保護	間接保護	暫時保護	合計
80	4,375	6,505	10,880	642	7,103	1,719	9,464
81	2,244	7,079	9,323	608	5,909	1,291	7,808
82	1,702	3,359	5,601	479	4,627	1,196	6,302
83	1,810	5,468	7,278	537	6,772	1,518	8,827
84	1,867	7,426	9,293	726	8,471	1,450	10,647
85	3,267	7,667	10,934	2,199	11,779	1,735	15,713
86	9,308	13,172	22,480	7,234	15,696	2,253	25,183
87	8,606	44,085	52,691	12,988	51,012	1,635	65,635
88	5,637	84,597	90,234	19,447	88,939	1,729	110,115
89	4,256	101,330	105,597	22,991	108,508	1,901	155,400
90	2,807	9,606	12,413	16,528	222,904	1,754	241,186
91	1,830	9,269	11,099	11,074	154,158	1,728	166,960
92	1,311	6,069	7,380	7,286	17,430	1,422	26,138
93	1,638	10,295	11,933	8,417	20,112	1,830	30,359
94	1,739	11,263	13,002	7,473	21,360	1,734	30,567

資料來源：中華民國台灣地區法務統計年報，2005

從上表得知，到 92 年之後的受保護人數是明顯的陡降，主要是直接受到該年度執行預算的影響（黃宗旻，2003）。但反觀近五年監獄受刑人數實際出獄人數，90 年 25,528 人，91 年 28,225 人，92 年為 29,190 人，93 年為 30,713 人，一直到 94 年 31,244 人，出獄人數逐年上升，而能提供給更生人的更生保護服務，卻不升反降，這其中的落差，也造成更生人在出獄後無法順利返回到社會的鴻溝。

參、更生保護人的困境

一、生活適應的問題

更生人可能曾有入獄服刑的經驗，這代表著與正常社會的生活是有一段距離的，出獄後，不論是工作、學業、食衣住行、家庭生活、社交生活，均必須重新拾回；而長期徒刑者，則因長年習慣於獄中被動、規律、及馴化的生活方式，如：在獄中，往往是一個口令一個動作，不用思索自己下一步要做什麼，以致時間觀念退化，出獄後常常遲到、失約；或是因太久沒有自己獨立處理生活瑣事，而容易丟三落四，像是忘記繳水電費、罰單..等。此等生活技能退化的問題，常更加深外界對更生人的負面印象，認為其就是笨拙、懶散、卑劣、無藥可救（法務部法務統計網站，2004，引自黃宗旻）。更生人在剛出監時喪失了原有自理生活的能力，因此需要一段時間的再社會化，才能再次融入社會。

李清泉(1998)亦指出更生人若曾有監獄化的生活，不利於其復歸社會，因曾經自監獄生活的更生人容易將監獄生活內容，而導致出現以下不良生活適應的徵狀：1、心理依賴與行為被動：更生人依照監所安排之作息時間生活，缺乏實施自發行為；2、養成較高之受暗示性：監獄管理人員對於更生人之行動控制，經常運用各種明示或暗示之控制，久而久之養成更生人較高的暗示性，缺乏判斷是非能力，容易信任別人或迷惑自己；3、養成惰性：對於曾在監獄服刑的更生人，每日生活單調與反覆，造成出監後養成惰性，並缺乏奮發進取的心理。4、行為缺乏思考：因在監期間，大多數悉依監獄法規或管理人員之命令，不需多加思考；或受刑人恐懼刑罰之威力並為適應監獄生活考慮，行為表現盲從不知思考等。這些監獄化造成更生人在返回社會的歷程中，面臨相當大的生活適應問題，更生人易表現出懶散、消極、缺乏思考與行動力，進而影響到工作表現，更不容易穩定就業。

二、就業為首要問題

更生人復歸社會後的生活適應也與就業息息相關，且有相當大的影響。法務部犯罪研究中心(1999)針對假釋出獄受保護管束人及刑期期滿出獄人計2,620人，就其出監一年之內的生活狀況進行調查，研究結果發現：1、出獄人回歸社會適應程度方面，所面臨的問題，以生活(經濟)困難者最多，其次是找不到工作者，再者受人歧視、缺乏奮鬥目標、沒有真心朋友以及家庭破碎佔有一定比率，而少部分的人有無法脫離就朋友的影響及親友不願意接納的問題。2、而這群出獄人出監後，大多數人最大的期望就是找一份安定的工作，而認為支持自己遠離犯罪的原因，以擁有家人的支持及鼓勵者為最多，而穩定就業促使其脫離原有的犯罪環境也是原因之一。3、有關持有前科紀錄的人是否會遭受社會排斥的問題，大多數的出獄人都認為會受到排斥，而在爭取就業機會時是否會受影響，認為會受到影響者然佔相當的比率。

Osipow(1986)依據職業發展的理論，並參考特殊族群生涯抉擇的相關文獻，提出12個生涯抉擇的阻礙因素，而，Zunker也提出9個特殊族群在就業上會遭遇到的問題(吳芝儀，1996)，茲從個人與環境兩方面將其中與出獄人生涯發展有關的阻礙因素分述如下(沈欣怡，1997)：

(一) 個人因素

- 1、能力不足：犯罪者的教育程度普遍低下，智識淺薄，又缺乏專業技能，致出獄後求職就業產生困難。
- 2、普遍低下的自我概念：從發展的角度來看，犯罪者在發展任務上的達成情形較一般人差(Arehart & Smith, 1990)，常有自我挫敗感，對自己缺乏信心，在求職過程中帶來負面的影響。

- 3、人格特質：犯罪者普遍挫折容忍度低，情緒管理及自我控制能力很差，因此很容易將他人的言行解釋為有敵意的，攻擊性的特質也很容易被激起，導致人際關係差，認為工作角色有太多的要求與限制，因此很難持續在某一個工作上。
- 4、對人缺乏信任感：Amos（1968）提到，發展信任的感覺是少數族群對他文化的基本需求。文化的不同常被定型為對權威的懷疑，並以不信任與懷疑的態度來看待整個世界（吳芝儀，1996）。因此，對於更生人而言，發展對於主流文化的信任感，可避免被歸因為對主流文化的懷疑和挑戰。
- 5、缺乏社交技巧：尤其對於攻擊性及暴力型犯罪而言，其社交能力相當缺乏，應對的模式較單一，以致在工作環境中，極易與人發生衝突，導致工作無法延續。

（二）環境因素

- 1、社會經濟背景：更生人雖不見得均來自社會的中低階層，但大致上其社經地位確實較低，社會資源少，缺乏穩定且有保障的工作，因此當他們再度回到工作世界中時，過去的不良紀錄及低下社會地位，確實會使求職過程添增困難。
- 2、家人及親友的評價：家人、親友是出獄人情感支持的來源，家人的期望與態度也會影響其生涯的選擇。若家人是支持、關懷、接納的，則出獄人有勇氣常事並面對挫折，若家人排斥、拒絕，則可能降低其自新機會。
- 3、昔日同黨的影響：更生人一旦出獄，昔日同黨經常再次招喚，而過去集團的是非也很容易迫使更生人再度投入。若更生人在求職過程中不斷受挫，則回籠機會大幅提高。因此，如何擺脫昔日，集團的操控和影響，是更生人最大的挑戰。
- 4、被標籤化：更生人的犯罪紀錄一旦被知道，就很難再進入市場。由於對犯罪者的刻板印象，多數公司都擔心犯罪者會再作出偷竊、製造衝突、帶壞其他人及傷害其他員工等不當行為。因此，為了公司的正常運作並避免風險，大部分都不太願意給予更生人更生的機會。
- 5、社會歧視：近來重大的社會案件不斷，大眾對出獄人自新可能性不免產生極大的懷疑，因而對更生人心生懷疑、不滿、嘲諷和拒絕，這些方式都嚴重傷害更生人，使他們在面對環境的挑戰和回到熟悉、接納的集團間掙扎與擺盪。
- 6、缺乏楷模和常模團體：有些更生人在生涯領域內事業有成，但為避免困擾或自覺羞恥，通常不願意公開過去荒唐的歷史，不但使後來的出獄人無楷模可循、倍感孤立，也無法扭轉社會大眾對罪犯能夠改過自新的看法。

三、前科紀錄對更生人的影響

更生人在復歸社會的歷程中，因其有前科紀錄，造成比常人更難就業的原因。其不只會面臨到自我身心的調適、家人的接納、謀生的技能、就業的困難、生涯的發展、社會排除與歧視等問題，且從個人、家庭到社會環境與價值文化都環環相扣。而犯罪紀錄的標籤化(stigma)更易造成更生人負向的自我評價，可以說是更生人重返社會的極大問題。

根據劉香蘭(1999)的研究發現：若家人有人犯罪，則家庭容易被社區視為拒絕往來戶，其信譽產生危機，而造成犯罪者與其家庭被社會孤立。而更生人中許多本已是經濟條件、謀生能力、社會地位較差的一群人，「曾經犯罪」的烙印更使他們失去社會信任，在就業、求學、人際關係、日常生活中擔負較一般人更多的阻力與壓力(黃宗旻，2003)。由此可見前科紀錄讓這群更生人失去社會支持，也與社會產生極大的疏離，更加不易回歸正常的社會。

此外，一般人對於有前科紀錄更生人的所秉持的想法就是這些人是不能被信任的，以及他們很有可能再犯，且若是更生人再犯，對於僱用更生人的雇主而言，還必須承擔當時疏於僱用他們所帶來的結果(Patrick H.，2006)。此外 Pamela M. (1999) 進入職場指南中針對一些高風險社會排除的人口群提出他們的就業困境，其中也說到具有前科紀錄更生人也是其中之一，他提到更生人在進入就業市場中有些特殊的困難。他們不僅僅帶著會引起雇主質疑的前科紀錄烙印，同時他們經常缺少基本的技能像是讀寫的能力和數字的能力，甚至可能有依賴藥物的紀錄，以及從未有過正常收入的工作經驗(Pamela M.，1999)。

更生人的前科紀錄除造成一般人對其的刻板印象，同時對於更生人的人格特質、工作態度、工作適應能力都進而產生質疑，甚至對於某些前科紀錄是較為擔憂，以致影響工作機會。Pamela M. (1999) 指出更生人通常被別人質疑的就是他們具備了世故、缺乏被人信任的特質以及缺少曾在一般正式勞動市場成功就業信念。且犯罪者通常會被視為品格與道德的判斷力都較差的人，且研究顯示雇主通常不太僱用有暴力前科紀錄者(Patrick H.，2006)。因為通常擁有暴力前科紀錄的更生人給予雇主的印象都是情緒暴躁、不穩定，較難以管理。Patrick H. (2006) 也提出針對更生人就業困難的問題，政府部門發展出辦公室矯正工作訓練與安置的方案 OCJTP (the Office of Correctional Job Training and Placement)，透過此方案幫助更生人培養自信心與自尊以及發展必要的工作及社會技能以符合職場的需求。另嚴建彰(2003) 也提到出獄人若具備意志力、樂觀積極的態度與自我價值感高，充滿自信心等人格特質，都是更生歷程中助力，較能協助他們成功復歸社會。

第三節 更生人工作社會技能之界定

在文獻上，鮮少針對更生人的工作社會技能作明確的定義，以下就一般的社會技能先作一說明，之後在針對工作社會技能有關的定義上、內涵以及相關的研究來試圖說明工作社會技能的界定

壹、工作社會技能概念

在工作場合內和工作有關的社會技能，在不同的文獻可見到有不同的用法，如：工作社會技能 (job-related social skills) (Elksnin, Elksnin, & Sabornie, 1994; Montague, 1988)、與就業有關的社會技能 (employment-related social skills) (Morgan & Saizberg, 1992)、社會職業技能 (social-vocational skills) (韓福榮, 1986; Hasazi, Furney, & Hull, 1995; Lignugaris/Kraft, Salzberg, Rule, & Stowitschek, 1988)、工作場合的社會技巧 (workplace social skills) (Minskoff & Demoss, 1994) 及與工作職務有關的社會技能 (task-related social skills) (Salzberg et al., 1988)，這些文獻所用的名詞不同，但其內容所指的都是在工作場合內和工作直接或間接相關的社會技能，在本研究則以「工作社會技能」(job-related social skills) 稱之。

由此可知工作社會技能與社會技能有關。因此，本節中我們將從一般社會技能中展開討論，再延伸至工作社會技能。事實上，關於社會技能的意義與內涵論者頗多。以下，我們就從意義、內涵兩方面說明。

一、社會技能的意義：它是種綜合的能力

社會技能是一種人與人交往能力，是指個人在社會情境中，能依循社會規範，以適當的方式與策略，與他人溝通的能力，以維持人際關係，協助個體人格正常發展，且有良好生活適應；社會技能是社會能力的基礎，良好的社會技能可經由學習獲得，而個體社會技能不足或不良，也可透過教育訓練補救之。

有關「社會技能」一詞的含意甚廣，研究者整理國內外學者對社會技能的定義，發現其可能涵蓋社會適應、行為表現、增強及學習以及綜合觀點等四個面向，以下就各層面分別探討，制成表 2-3-1 作為參考。

(一) 社會適應的觀點

從社會適應的觀點來談社會技能，說明社會技能是一種促進社會適應的能力，若運用得當此能力，則個人會有良好的社會適應的狀況，如較能被人接納或歡迎，反之，若此能力不當，則會造成個人社會適應能

力差，容易被社會及群體所排拒，以致個人容易有偏差行為的產生，以下分述持此觀點的學者論述：

社會技能就是個人能以適當方式和策略與別人作溝通的能力 (Shultz, Forio & Erickson, 1982)。Fligstein (1997) 認為社會技能乃是與他人合作的能力，一種可被大家所認同的行為。處於現代的社會互動情境中，如果不能學得適當的社會技能，可能會導致人際關係不和諧、孤獨、排斥他人，低自尊及不良之自我形象、犯罪、攻擊行為、心理方面的困擾，而容易導致生理、心理、社會關係的傷害 (Wilkinson & Canter, 1982)。

社會技能是指個人能否依照社會規範，有效的與他人溝通、交往、維持人際關係或建立友誼的能力 (黃德祥, 1990)。社會技能常被界定為對社會情境的特定反應，尤其是有人際適應的功能 (吳國淳, 1989)，且是一種能被社會接納的行為方式及與他人交往的能力 (姜錢珠, 1993)。

Argyle (1967, 1970) 認為社會技能為一種能力，缺乏此能力或能力不足的人，在社會情境中就會遭遇困難，受到別人排斥或不被他人所喜愛。Herber (1986) 指出，社會技能是社會能力的基礎，缺乏社會技能即會產生許多社會行為問題。亦即社會技能是良好社會行為的條件，也是決定個體是否適應社會的重要因素。

社會技能廣泛的定義是指個體和環境的互動過程中，產生正向影響的種種語言及非語言項目 (邱志鵬, 1986)。Rinn 和 Markle (1979) 認為社會技能就是社會或人際情境中以口語或非口語行為來影響別人 (如：兄弟姐妹、父母、老師或其他的人) 的能力，但這種影響並不會給他人帶來痛苦。它的功能具體來說及是在特定的情境中提供互動者一些積極、有效且可以促進及維持良好關係的反應 (Berkowitz, 1987; Forst & Ritchey, 1979)。因此，人與人間的社會技能是彼此關聯，同時存在的 (Hargie et al., 1981)，既顧及本身的利益、需求，也不破壞他人的權利 (鄭夙雅, 2000)。

(二) 行為表現的觀點

社會技能以行為表現的觀點來看，亦即將社會技能視為一個個體認知與行為反應的過程，個體在接收到外在的資訊，藉由認知功能對訊息加以闡釋，並表現出可被社會文化所接納的行為。Hazel, Schumaker, Sherman 和 Sheldon-Wildgen (1981) 認為社會技能是具體行為所組

成，如：負向回饋、視線接觸和面對對方。Ladd & Mize (1983) 認為社會技能是指個人能夠組織認知和行動成一整體、朝向被社會文化所接納之社會性或人際性目標的行動。此定義包含了不斷評估、修正目標導向行為的認知技巧及被社會文化所接納的行為表現。

1980年，Trower 提出社會技能包括知覺、認知與行動三種歷程，他認為有技巧的人需有正確與顯著的訊息，以了解在社會情境中如何作為，並計劃未來的行動，在認知方面，個體在獲得訊息之後需加以解釋、評估與選擇，認知過程即是一種「過濾的過程」(filter process)，最後個體才有了社會表現或行動反應。

Liberman, DeRose & Muserser，也在1989年指出，社會技能是協助個體透過適當的溝通情緒與需求，以達到人際目標 (interpersonal goals) 的整體行為表現，且包含以下三大部分：

- 1、接收技巧 (receiving skills): 即如何正確地獲得與知覺社會訊息，如：確知對方的身分、確知對方的要求及感受。
- 2、過程技巧 (processing skills): 即選擇有效的方式去作最好表現並解決可能的問題，如：思考問題解決的策略、選擇處理問題的方式。
- 3、傳送技巧 (sending skills): 即如何利用口語與非口語的表達能力，將適當的訊息傳達給別人。

(三) 增強、學習的觀點

增強與學習的觀點是從行為表現所衍生出的想法，此類學者認為社會技能的能力，是可以透過學習所得，並且在人際互動中，由其他人對此行為的反應，進而增強與削弱此社會技能的表現，如讚美或獎懲。以下列出此觀點學者的說法：

Libert & Lewinsohn (1973) 認為社會技能是一種複雜的能力，這種能力包含兩個層面：一為能表現他人所增強的行為；另一為不表現出會被他人所懲罰、認定無益的行為。程紋貞 (1996) 認為社會技能就是在社會情境中，個人能根據社會規範，以不傷害他人或損及他人權益為原則，並能夠用適當的方式與策略與他人互動的能力。它可經由學習而得，而學習的對象主要是生活中的父母、老師、同伴或重要他人。

Kelly 於1982年，將社會技能界定為：「個人在人際情境中用以獲得或維持經由環境中的增強所引發的、學習來的行為」。並由三個層面說明社會技能的意義與特性：

- 1、社會技能是由環境中的增強所引發及持續的行為；
- 2、社會技能是特定情境的特定行為；
- 3、社會技能是具體、可辯認的狀態。

Kelly 更進一步，於 1987 年從增強、學習的觀點，提出社會技能是個體經由學習人際間互動，使其獲得彼此增強的行為，為一種能力，可化解人際衝突的壓力。他認為社會技能有四個方面：

- 1、社會技能是一種能力，有增強效果；
- 2、在人際互動中才會表現出來；
- 3、社會技能是可以經由觀察辨識的態度與行為；
- 4、社會技能是維持人際良好交往的重要條件。

(四) 綜合觀點

此觀點的學者認為社會技能是由人的語言與非語言的反應所組成，可藉由學習而成，並在不同社會情境當中，表現出適宜的社會行為表現。以下分述之：

Bellack 於 1979 年，綜合幾位學者的意見，認為社會技能的定義包含四要素：

- 1、人際間情境是依靠語言與非語言的反應所組成。
- 2、行為、外貌的改變是依據情境而來，即不同情境有不同的社會技能表現。
- 3、社會行為是學得的反應 (learned response) 能力。
- 4、當了解缺乏某種社會技能時，可將此社會技能是為目標行為，藉由訓練加以塑造或修正。

Conger 和 Conger (1986) 指出，社會技能與下列因素有關：1、外顯行為或認知歷程；2、社會技能可能是一般性的或特殊性的；3、社會技能可能是一能力 (abilities) 或反應能力 (response capabilities)。上述學者的看法皆包含社會適應、行為反應與學習、增強的看法。

整合以上所述，我們可以明白得知無論採取何種取向，它們都是建立在能力之上。因此，研究者基於實務觀察將採取綜融的綜合觀點，把社會技能當成含有語言及非語言兩方面的能力。而這種能力在 Smith(1989)的詮釋下又可以透過以下五種樣貌表現出來：

- 1、社會認知能力：指運用同理心或轉換自身的角色，去了解他人的情緒、觀點與感受等等的能力

- 2、社會互動能力：是指個體能運用眼神、表情、語調、姿勢等，來和對方進行請求、答覆、順從等的能力。
- 3、社會接納能力：運用如友善、參與、外表、禮貌、敏銳、誇讚等，來促使被人接納的行為。
- 4、社會決策的能力：亦即解決問題的能力，如在面對困難、壓力、挑釁等狀況時，能表現出被社會接納的行為去處理問題，而非反社會的行為。
- 5、因應調適的能力：指一種自我管理的行為能力，如應付別人的低讚美、應付衝突、應付低成就等情境，其自我調適與約束的能力。

我們在本研究中將以此來了更生保護人的社會技能，並進而衍生至工作社會技能。

表 2-3-1 社會技能的意義

學者資料	社會技能的定義
(一) 社會適應的觀點	
王欣宜 (1993)	*是個人適應社會，藉以改變自己的能力，它所依循的是個體必須因所處社會環境發揮彈性的反應，來使自我的行為符合所處的環境需要，如果缺乏此種能力，將會受到社會所拒絕或遭排斥。
吳國淳 (1989)	*是個體對社會情境的特定反應，尤其是有人際適應的功能。
姜錢珠 (1993)	*一種被社會接納的行為方式，也是與他人交往的能力。
Argyle (1967)	*將社會技能視為一種能力，缺乏能力或能力不足的人，在社會情境終究會遭遇困難、受別人排斥或不受他人喜愛。
Herbert (1986)	*是社會能力的的基礎，缺乏社會技能，就會在社會中遭遇困難。
Shultz, Forio&Eridson (1982)	* 個人在社會情境中，能依循社會規範以適當方式與策略，與他人溝通的能力，維持人際關係，並且不會損害他人權益的能力。

(二) 行爲表現的觀點	
王沛清 (2002)	* 個體與社會情境互動時，所發展出的人際扶持關係、人際溝通模式、表達技巧與社交認知。
Clyde and Scott (1988)	* 包含表現在外的技巧，如表達請求、邀請等；以及內在的能力，如注意情境線索、決定行動方向與評估行爲後果等。
Fligstein (1997)	* 是與人合作的能力，一種被大家認同的行爲。
Gresham (1982)	* 個體依照不同的社會環境，能使用預測中可獲良好社會行爲後果的技巧。
Ladd & Mize (1983)	* 個人在社會情境中，將認知和行爲組織爲一體，有效的運作並朝社會所接受的目標行爲。
Liberman, DeRise & Musese (1989)	* 是幫助個體適當溝通情緒與需求，並達到人際目標的整體行爲表現。
(三) 增強、學習的觀點	
林燕玲 (1989)	* 是習得社會可接受的行爲，可使個體有效與人互動，並避免社會不接受的行爲。
黃德祥 (1991)	* 是個人社會能力的指標，可經由訓練使當事人重新獲得、改善社會技能、進而增強人際交互能力，獲得良好的社會關係。
黃月霞 (1993)	* 是學來的，並可爲社會接受的行爲，它使人們在與人互動時，表現出正向反應，並使它免於受他人的負向反應。
程紋貞 (1996)	* 個人在社會情境中，根據社會規範，以不傷害他人或損及他人權益爲原則，能夠用適當的方式與策略，與他人互動的能力；它可經學習而獲得，學習的對象是父母、老師、同伴或重要他人。
Gresham & Elliott (1990)	* 是指社會上所能接受個人與他人互動時，促使正向反應發生，且協助避免負向反應發生的學習行爲。
Kelly (1987)	* 是一種能力，有增強效果，在人際互動中才會表現出來，是可以經由辯識的態度和行爲，是維持人際良好交往的重要條件。個體經由學習人際間互動，使獲得彼此增強的行爲，可化解人際衝突的壓力。
(四) 綜合觀點	
Bellack (1979)	* 爲語言及非語言的反應組成，一步同情竟有不同的社會技能表現，可經由學習而來，並可藉由訓練加以塑造或修正。
Conger & Conger (1986)	* 社會技能爲一外顯行爲或認知歷程，可以是一般性或特殊性的反應能力。

研究者製表

在前文中我們指出了社會技能包含語言與非語言兩部份，在本段中我們要進一步的說明語言、與非語言包含了那些。其中我們要據以細分出適當的與不適當的社會技能。

參考程紋貞(1996)綜合整理，她將社會技能的內涵分為語言技巧和非語言技巧兩大類：

一、語言技巧：

內容包括：問候致意、給予稱讚、給予正向或負向回饋、接受負向回饋、拒絕要求、做適當的請求、清楚地陳述個人意見、做個同理的陳述、解決問題、交涉、協商、會話、拒絕同儕壓力、說服、遵循指示等。

二、非語言技巧

內容包括：面部表情、視線接觸、表情動作、姿態、空間移動距離、身體接觸、音量、說話的流暢性、情緒語調、身體外貌等。

以上為社會技能之意義及內涵，可以了解社會技能在人際互動有其相當重要的功能，並有助於建立人際關係，並且可經由學習而來，運用得當有利於生活適應，而若將此社會技能妥適運用於職場，相信可增加更生人的工作適應，有助於穩定就業。接下來，我們要將進一步了解工作社會技能的意義。

貳、更生保護人工作社會技能定義

本研究所謂工作社會技能係指，在工作場合內和工作有關的社會技能，牽涉到個人內在的認知以致影響到外在的行為表現，並依循社會規範以適當方式與策略和他人互動的能力稱之。因此，工作社會技能的表現，是將社會技能的方式運用於職場，以有助於個人與同事、雇主進行適當的互動，有良好的工作態度，進而增進其工作適應，以穩定就業。

工作社會技能本身包含了相當多的要素，Cartlege 及 Miburn (1983) 即列出了幾個在大多數的社會技能定義中出現的要素，而以此形成了社會技能的廣泛性定義，這樣的定義也可用以說明在工作場合內的社會技能，以下即就此定義所包含的四個主要部分進一步說明（引自 Chadsey-Rusch, 1990, 1992）：

- 一、工作社會技能是指學習而來，且在進行社交時為人所能接納的行為，他們能引發正向或中性的反應：這部分的定義所指的内容有可就三方面來看，其一，工作社會技能包含了為人接納與不為人接納的行為，如：與同事說話時懂得傾聽，而且知道在交談停頓時才說話，又如與新同是初次見面時，不應問對方較為隱私的問題，如「你的體重多少？」；其二，工作社會技能是學習得來的，意即對於工作社會技能不佳的人而言，其工作社會技能是可以透過有系統的教學而改善的；其三，工作社會技能的好壞是由他人判斷的，如果我們被評為具有適當的社會技能，我們可能獲得來自他人的正向反應，或者能避免得自他人的負

向反應，但此判斷常會受到過去錯誤和偏見的影響會影響個人的判斷，如：個人過去的生活史（如對更生保護人的刻板印象）及當事人的背景（年齡、性別、經歷）。

二、工作社會技能是工具，目標導向的行為：我們表現出一些工作社會行為已達到影響他人及未來互動的目的；即社會行為可用以達成某個目標或目的。例如：員工會詢問他人有關完成工作訊息，或這服從工作指令以避免被批評等，個人所要達到的目標通常取決於個人的需求。個人一旦透過某個社會技能能夠達到某人的目的時，個人未來在使用相同技能的機會較高。所以工作者必須了解工作社會行為會影響環境及個人的改變。

三、工作社會技能是隨情境而定的，而且會隨著社交的內容而改變：個人會因所處情境的時間、地點、人物的不同而有不同的社會技能表現，例如在工作場合內，工作時間與休息時間的社會技能類型會有所差異；互動對象的不同也會影響互動的技能，例如同事之間即同事和主管間的互動類型也有所不同。

四、工作社會技能包含了可明確觀察到的及無法觀察到的認知及情感要素：此部份可就三方面來說明，其一，工作社會技能所表現出來的行為有可觀察到及不可觀察到的，例如：服從指令、接受批評等行為是可以觀察到的，但是覺察社交的內涵、解決問題的過程則是觀察不到的；其二，這些行為受到溝通形式與新運用情感的影響；其三，能否對社交情境、場合及人物作精微的區辨，並解決困難，這將會影響他人的判斷與社會目標的達成。

根據上述說法，工作社會技能可以被定義為是目標導向的，而且是根據規範所學得的行為，並隨著特定情境及社交內容而改變的；它們包括了可觀察到及不可觀察到的認知及情感要素，且有助於引起正向或中性的反應及避免來自他人的負向反應。在這個定義中所討論的行為及內涵是比較廣泛的，基於測量工作社會技能的目的，就需要對工作社會技能作更精確的定義

（Chadsey-Rusch, 1990, 1992）。且為獲得及保有工作，更生保護人必須在工作場合中表現出被認為是適當的及有價值的行為，同時為了確保穩定就業，其中包括了兩種主要的行為，其一是有一定水準的生產性技能，另一為有效的工作社會技能（Chadsey-Rusch, 1986, 1992）。而工作社會社會技能又可進一步分為兩個部分：(1) 與工作有關的社會能力（task-related competence），例如：服從指令、請求需要的協助及訊息等；(2) 個人的社

會能力 (personal social competence)，例如維持適當的行為、使用社會語言、及保持適當的儀容及衛生等 (Salzberg et al., 1988)。

鈕文英 (1992) 整理相關文獻後列出有關工作社會技能有以下幾個領域的內容：

- (一) 進自我形象：注意個人外表、增加自我認識。
- (二) 增加基本人際互動的能力：知道傾訴與應對的方法、社交行為、正確的面談態度和技巧、在工作時與同事的互動、在工作之餘與朋友的互動、與雇主領班維持適當的關係。
- (三) 培養良好的工作態度：了解雇主與受僱者的角色、熱愛工作、服從指示、接受批評與糾正、在監督與為監督的情況下都能獨立工作、觀察和學習別人工作的優點、工作時不干擾別人，不發牢騷、愛護工作環境，並且對工作地點內的所有物和裝備秉持負責的態度、能穩定而持續的工作。
- (四) 增進與職業相關的社會能力：使用電話能力、行動交通能力、金錢處理能力、閱讀公告與注意事項的能力、解決問題的能力、請求幫助、提出問題、應付衝突、處理危機事件。

Calkins 和 Walker (1990) 整理相關的文獻後認為重要的工作社會技能可分為增進就業和損害就業二大部分。其中增進就業的工作社會技能包括：1、能主動提問來請求工作指示、工作資訊及個人需求；2、遵守來自領班及同事與工作相關的指導；3、接受批評責難而不表現憤怒或擾亂行為；4、遵守既有的職場規定及安全程序；5、身體乾淨、梳妝整齊；6、對於職務的改變能夠適應接受；7、在休息時刻等非正式場合，能與領班及同事適當的互動；8、在職場能對領班及同事有禮貌。

在損害就業的工作技能：1、偷竊；2、攻擊他人或自傷；3、與領班或同事爭吵或拒絕合作；4、經常的遲到或缺席；5、缺乏社會認知（如：忽視他人、過度熱情、不停說話…等）；6、發怪聲、抱怨叫苦、發脾氣；7、工作中容易分心；以及 8、表現怪異的行為（如搖晃身體、甩手、習癖動作）。

趙麗華 (1993) 認為智能障礙者在職場上常有以下需要改進的工作社會技能：

- 1、與工作責任有關的社會技能：出席狀況不良、不準時、不按規定請假、無法持續工作、偷竊行為、缺乏主動性、缺乏工作動機。
- 2、與工作有關的社會技能：無法遵循或澄清指導、無法對別人的批評作適當的反應、無法和同事、上司作適當的互動、必要時無法尋求他

人的協助、不合作。

- 3、與個人有關的社會技能：古怪、情緒化或暴怒的行為、不當的溝通能力、吵鬧或不合宜的行為、不當的穿著、飲食習慣不良、儀容不整、身體不乾淨、太愛講話、對別人嘲弄、對工作壓力有情緒性的反應。

沈惠貞（2005）經研究整理後認為聽覺障礙者就業所需工作技能，應包括人際關係、就業認知與觀念、訊息傳達與接收、個人就業的基本能力、問題解決的能力及社會適應能力等六大面向。而其他障別的工作社會技能則包括人際互動、工作態度、個人方面與解決問題的能力。

此外，工作社會技能的意義，還可以從目前競爭性市場之用人條件來探討。因此，雇主晉用員工時所考量的條件，亦是更生保護人為了成功並穩定就業的參考依據。Daniel Goleman（2003）針對全球各大企業員工及雇主關於工作情緒智力的研究結果指出，工作上的情緒智力（Emotional Intelligence）等相關特質和能力，是讓我們穩定被僱用的重要條件。其研究顯示，好的員工應具備五大項情緒智力：

（一）自我覺察（Self-Awareness）；（二）自我規範、自律（Self-Regulation）；（三）動機（Motivation）；（四）同理心（Empathy）；（五）社會技能（Social Skills），而社會技能便是其中一項。而依此五大項又分別延伸出二十五種情緒能力，其中社會技能這一環，包含了以下八種能力：1、影響力：發揮有效的說服藝術；2、溝通：傳遞清晰、具說服力的訊息；3、團隊領導：鼓舞並引導團體和眾人；4、改變催化：引發或處理改變；5、處理衝突：協商並解決爭議；6、建立連結：培養有益的關係；7、分工合作：與他人合作以達成共同的目標；8、團隊能力：在追求共同目標上，創造團體的相乘力量。這八種情緒能力，是員工在工作中可展現較好社會技能的重要關鍵。

Kiernan 和 Schalock（1989）提出，競爭性就業市場的雇主選用員工時所考量的條件中與工作相關的社會技能有：良好的溝通能力、整潔儀容、遵從指示、上下班出缺情形、與他人相處情形等項目。研究指出，雇主最願意僱用具有良好工作態度的員工（謝永齡，1993）。

Carter 和 White 針對南加州 1245 位雇主對新進員工較重視的特質是工作人格及工作技能（范秀妹，2002：37）；此外，根據 Daniel Goleman（2003）的說法，擁有適當的工作社會技能，是穩定就業以及提昇自身工作競爭優勢的必備條件。

由此可知，工作社會技能是雇主僱用員工所考慮的重要因素之一。而關於雇主對於更生保護人所需的工作社會技能要求，包含有以下：Salzberg、Agron 與 Lignugaris/Kraft 在 1986 曾調查五種不同職業類別的雇主，其工作社會技能又可進一步分為兩部分：一、與工作有關的社會能力 (task-related competence)；二、個人的社會能力 (personal social competence) (許銘秀, 2000:15)。此外，Salzberg、McConaughy、Lignugaris/Kraft、Agron 與 Stowischek 在 1987 調查製造業的雇主對於重要工作社會技能的看法，其結果顯示，與生產職務相關的行為被評為最重要，如：服從指令、主動幫忙同事、獲取工作資訊、要求協助等，而與職務無直接相關的工作社會技能，例如：詢問別人私事、誇獎同事等，責備評為不重要 (許銘秀, 2000:16)。

相關文獻指出，就業必備的重要因素之一，便是要有適當的工作相關社會技能，不僅大部分的雇主都表示需要與重視 (Stewart, 1977；何華國, 1994；吳武典, 1994；蕭金土, 1999)，在就業適應、就業成功與否的關鍵因素中，更是扮演了重要的角色，不論是障礙者或是非障礙者皆是如此 (蔡宏昭, 1986；董媛卿, 1993；范秀妹, 2002；Chadsey-Rusch, 1986；Johnson, 1993)。也就是說，穩定就業的必要條件，除了工作技能要符合基本生產期許之外，還需有能力與他人共事，建立良好的關係，並且對主管和同事要有合宜的態度及回應。

現在工作要求很現實的就是目前很多雇主找符合多項工作技能的員工大過於符合工作資格要求的員工，而工作上的技能包括：基本性的技能像聽說讀寫的能力；創造性的思考；作決策的技能、問題解決的技能；學習的技能；還有表現出責任感、自信心；有自我管理能力；誠實的特質；此外主要的技能像規劃、組織與人際互動的技能與使用資訊的能力，具有判斷複雜事務的技能與熟悉相關術語的能力 (Wickens, 1996)。(引自 Pamela M. C., 1999)

叁、工作社會技能相關研究

美國勞工部在 1981 年發展了「職業試探指引」(Guide Occupational Exploration, 簡稱 GOE)，GOE 是一套適用於評估各項職業的興趣和性向的諮商工具，其中在工作能力及性質的項目之中，針對工作技能一對人員方面的項目有：一、顧問；二、協商；三、指導；四、管理；五、娛樂、六、說服；七、傳述；八、服務；九、接受命令等能力 (林弘昌, 1995)。

Brolin 和 Kokaska (1979) 在其編著的 LCCE 生計教育課程中，提到工作社

會技能內容包括自我的覺察、獲得自信、表現負責的行為、抱持良好的人際關係、表現獨立性、解決問題的技能、與人適當的溝通（引自宋明君，2001）。

美國輔導服務協會（American Guidance Service）1989年提出的「工作社會技能教材」（social skills on the job），包含以下三個部分的工作社會技能，如表 2-3-2：

表 2-3-2 美國輔導服務協會工作社會技能教材之要領

1、面試時所需的工作社會技能
(1) 穿著合適的衣服
(2) 保持個人衛生
(3) 準時面試
(4) 自信的姿態
(5) 良好的態度
2、工作應有的責任和行爲
(1) 穿著合適的衣服
(2) 保持個人衛生
(3) 打電話請假
(4) 準時上班
(5) 休息時間時，能表現合宜的行爲
(6) 協助他人工作
(7) 遵守工作時間表
3、工作之溝通技巧
(1) 承認錯誤
(2) 回應別人的介紹
(3) 了解應何時請求協助
(4) 了解應找誰請求協助
(5) 處理和同事間的困擾
(6) 處理和雇主間的紛爭

資料來源：鈕文英、陳靜江，1999：24

董媛卿（1993）認為，就業前之基本能力中，於社交技能這個部分應包含：一、與人微笑；二、與人打招呼；三、自我介紹；四、引起話題；五、轉移話題；六、插入談話；七、提出建議；八、邀請他人；九、拒絕他人；十、道歉致歉等項目，而這十個項目的能力是就業前必須先培養的（如表 2-3-3）。

表 2-3-3 就業基本能力應具備之社交技能

- 1、與人微笑
 - 2、與人打招呼
 - 3、自我介紹
 - 4、引起話題
 - 5、轉換話題
 - 6、插入談話
 - 7、提出建議
 - 8、邀請他人
 - 9、拒絕他人
 - 10、道歉致歉
-

資料來源：董媛卿，1993。

綜觀上述而言，工作社會技能可以階段來看，包括：面試前與工作中，其所包括的面向可能有人際關係方面，如：在職場上與同事、雇主和諧的互動、適當的禮儀與問候、與雇主及督導維持適當的關係...等等；工作態度上，則對工作有興趣、情緒穩定、能夠遵循規定以及服從指示..等；工作適應上會設法適應就業環境、面對工作壓力等，而在問題解決的能力，能運用適當的溝通技巧解決工作上的問題。

第三章 研究設計與方法

在前一章文獻回顧之後，我們大致可以了解更生保護人穩定就業所需的工作社會技能，其實際的內涵與指標，至今尚未有研究或相關理論予以明確的界定。再者，目前現有測量工作社會技能的工具，又以測量身心障礙者為主，此外，工作社會技能本身即是一種充滿主觀、講求人與人之間互動經驗的概念，基於更生保護人有及獨特的生涯經驗及文化脈絡之考量，在這樣的背景下，研究者認為質性研究方法較適合作為本研究行動觀察的基礎，已針對此方面的之知識建構進行初步之探索。而在進入本章之前，先說明研究流程如下：

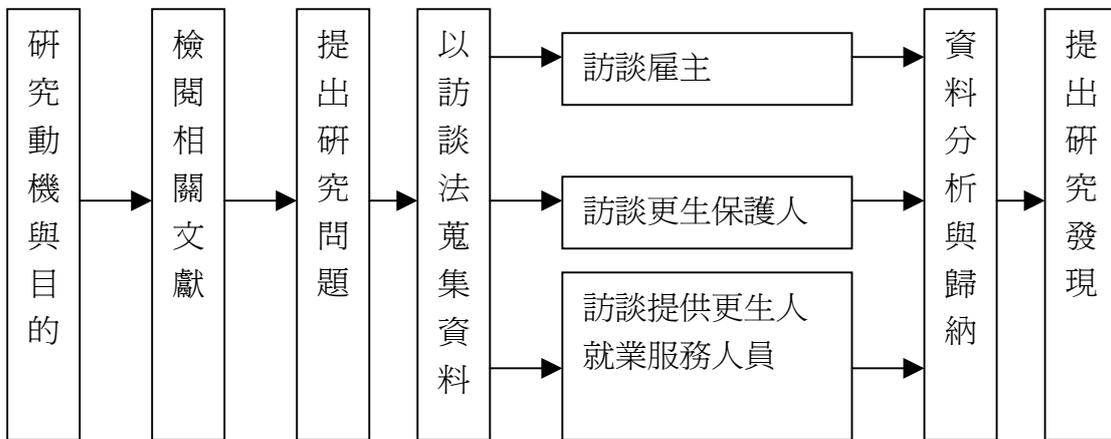


圖 3-1 研究流程 研究者製圖

本章將說明本研究選用質性研究方法的原因及研究設計；其次，說明研究對象以及選樣時的考量；再者，說明資料蒐集與分析的方法；最後，就研究的嚴謹度以及研究倫理等分別說明。

第一節 研究方法

質性研究方法乃是一種從被研究者的觀點，了解他們對所研究事務意義的詮釋，其不假定預先知道所研究的人們對事物認定的意義，並且格外強調人行為的主觀層面，研究者將透過研究對象的概念世界，來了解他們日常生活事件之所建構的意義和方法，而這些經驗所得到的意義，變構成了現實（王文科，1999）。目前科學的三大研究取向分別是：實證主義（positivism）、詮釋社會科學（Interpretive social science, Iss）、與批判派社會科學（critical social

science, CSS), 大部分現行社會科學研究是立基於前面兩個研究。(引自朱柔若, 2000, p123)。其中詮釋社會科學 (interpretive social science, ISS), 有許多不同的類型: 詮釋學、建構主義、俗民方法論、認知社會學、現象學等。從本論文研究議題的性質思考, 研究者目的在於從更生保護人與雇主、就業服務人員不同的認知、意義與態度, 以理解對於更生保護人穩定就業所需之作社會技能。所以, 採用 Gadamer 的詮釋概念來進行文本的理解與詮釋。

文本通常具有二個層次的意義: 一度詮釋及二度詮釋, 一度詮釋為文本表面的意義; 二度詮釋為文本本身深層的涵義。如果我們只停留在表面意義的探索, 只初步蒐集到更生保護人和雇主、就業服務人與研究者的對話, 就容易流於資料的收集與整理, 而將失去做此研究的意義。因此, 唯有更深入的探討其事件背後的深層意義, 就由研究者與研究對象在互動中的理解有助於對整體意義的掌握, 並透過詮釋的手法, 進而將更生人、雇主與就業服務人員所欲表達的真正意涵彰顯出來。

一般來說, 質的研究主要有: 研究者為蒐集資料的主要工具、假定人的行為身受其背景影響、蒐集描述性的資料、關注過程與結果、以及採歸納方式分析資料等特徵。因此, 質性研究的主要目的不在證明或拒絕從事研究前的假設, 而是將蒐集起來的資料彙整, 獲得抽象的概念或理論, 其關注的要點在於意義。本研究之所以選擇質性研究方法的主要原因, 有以下幾點:

一、研究議題具備探索性質

有關更生保護人的研究, 大都從更生保護制度或保護管束制度作討論, 未針對對象作討論, 再者針對更生保護人就業議題的研究, 也僅從職業功能或就業方案探討, 至於更生保護人的工作社會技能研究, 國內外文獻仍相當缺乏。因此, 在尚無完整的基礎研究或理論依據來進行與本研究主題相關之概念與假設驗證的前提下, 以不預設立場、強調探索性、觀察以及訪談等方法來作為蒐集資料的方式, 應較適合從事探索性的研究。

二、評量工具對於更生保護人的適用性

國內外已提出許多關於工作社會技能的基本項目、指標以及評量方法, 但都針對身心障礙者, 並沒有針對更生保護人從事相關的研究。研究者基於更生保護人有其獨特的生涯經驗及文化脈絡的考量, 以及工作社會技能本身即是一種充滿主觀、講求人與人之間的互動經驗概念、若要探討更生保護人的工作社會技能, 應加以考量更生保護人的人格特質以及所處社會文化等脈絡, 才能得到真切的資料。

三、研究對象的特殊性

本研究考量到更生保護人的基本特質，故於資料蒐集時，較適合採用質性研究方法。研究者認為必須透過當面的觀察與互動，才能得知其實際的溝通情形。而實際的互動，還有對於更生保護人所處社會情境與工作環境的觀察，以及研究者與受訪者當下立即性的問題澄清方式，將有助於蒐集資料的完整性。

四、探討主觀經驗的內涵

質性研究有助於進行經驗性資料的蒐集，呈現受訪者自身的想法、生命經歷與觀看事情的主要觀點，並且有主於建立廣泛的架構模式。而本研究主要是探討更生保護人的工作社會技能，因此對於雇主和更生保護人互動經驗的回顧、使用技能的情境描述、當下的想法和內在感受，還有使用這些工作社會技能時所遭遇到的困難等主觀性看法，都視為相當可貴的資料。

基於上述原因，質性研究重視個人對於所處情境以及社會脈絡之互動關係的經驗與解釋，並且尊重個人的獨特性與主觀角度，與本研究所欲探討主題之本質和目的相符，故採用之。

第二節 研究對象

探討工作社會技能的相關文獻中建議，除了當事者本人外，與當事者有頻繁接觸的重要他人，諸如：教師、雇主、同事、父母等，都可以是進行晤談的對象（李怡倩，1996）。但本研究礙於時間、人力以及經費的有限，將主要的訪談對象鎖定在工作場合中有實際與更生保護人接觸的雇主，提供更生保護人就業服務人員以及更生保護人本人，故採立意抽樣（purposeful sampling），研究對象如下：

一、更生保護人

目前於上述工商企業機構中就業或自行就業之更生保護人，且就業年資達三個月以上，於受訪時仍在職者，共 8 位，其基本資料整理如表 3-2-1。

二、雇主

係指現在僱用更生保護人的企業負責人或擔任人事晉用管理者。其中亦包含部門直屬主管、督導、組長、工頭等，以熟悉更生保護人實際工作情形者為主。本研究訪談以僱用更生人之雇主為主，共兩名，如表 3-2-2 所示。

三、從事更生人就業服務人員

係指在法院擔任觀護人以及在公立就業服務機構，直接從事更生保護人就業服務之人員稱之，共 3 名，基本資料如表 3-2-3。

表 3-2-1 更生保護人基本資料一覽表

更生保護人			
代號	性別	工作類別與年資	背景資料
AC1	女	餐飲服務員、三個多月	61 年次毒品累犯、目前保護管束中
AC2	男	營造磚頭業、四年多	57 年次殺人、假釋中
AC3	男	業務主管、一年多（自營）	57 年次盜匪、保護管束中
AC4	男	手工藝(殯葬業)、十年（自營）	59 年次妨礙風化，保護管束中
AC5	男	餐飲業(自營)、汽車銷售業、一年	54 年次盜匪初犯，假釋中
AC6	男	金屬拋光，一年半	54 年次毒品，假釋中，累犯
AC7	男	營造業監工，兩年多	53 年次盜匪，假釋中，初犯
AC8	男	機台操作，一年半	46 年次過失殺人，假釋中，初犯在前一份工作穩定待了 7 年

表 3-2-2 雇主基本資料一覽表

雇主			
代號	性別	工作類別與年資	背景資料
ER1	男	洗車廠，十幾年	為僱用更生人的協力廠商
ER2	男	麵包店，十幾年	僱用更生人經驗達 5-6 年

表 3-2-3 就業服務人員一覽表

更生保護就業服務人員			
代號	性別	工作類別與年資	背景資料
E1	男	觀護人，5 年	定期訪視更生人並協助就業服務
E2	女	個案管理員，3 年	從事更生保護人就業服務工作
E3	女	觀護人，5 年	定期訪視更生人並協助就業服務

第三節 資料蒐集方法和分析

一、資料蒐集方法

質性研究中，蒐集資料的基本方法有：觀察法、訪談法、文獻或檔案回顧法等三種（王金永等譯，2000）。而文獻也指出，工作社會技能的評量方法包含了：觀察法、訪談法、自陳量表、檢核表、社會計量法、生態評量法、情境分析與工作分析等方法（李怡倩，1996）。而研究者在評估個種蒐集資料方法的可行性後，擬採取「訪談法」作為蒐集資料的方法。

訪談法為用來蒐集個人資料的一種重要的方法，進行方式可分為結構式及非結構式的訪談。研究者認為，此方法可以透過結構式或非結構式的訪談題綱，進一步蒐集較深入的資料，例如：使用工作技能時的情境描述、工作經驗的回想等，並且，可以進行與研究主題相關的重要他人多方的訪談，例如：雇主、從事更生保護就業服務的人員及更生保護人本身，多方面作為資料的查核；最重要的是，此方法可以透過訪談中與受訪者的互動，確實觀察到其人際行為的表現、訪談中對問題的應答反應，此外，若研究者針對實際問題或觀察到的現象，也可當面澄清或探討。

二、蒐集資料的過程

在確立研究對象及蒐集資料的方法後，研究者便展開蒐集資料的過程。在此過程中，研究者與台中地方法院觀護人以及更生保護協會台中分會進行溝通與聯繫，針對研究對象的特質與脈絡進行了解，本研究使用的方法是透過半結構性的訪談進行資料收集，以確保所蒐集到的資料是豐富且具有代表性的。蒐集資料過程如下：

（一）訪談大綱的擬定

訪談大綱的擬定可讓研究者掌握本研究的核心問題，使談話內容具有完整性、系統性，以便減少邏輯上的疏漏，這也讓研究者可預估如何在有限的時間內針對研究問題作有效的蒐集與了解。本研究採取半結構式的訪談大綱，有助於兼顧訪談內容，有可依循訪談的狀況，如訪談時間關係建立程度、問題的深入性作彈性的調整。

本研究的訪談大綱是研究者依據研究目的、文獻探討整理過後擬定之。訪談大綱依訪談對象不同，分為更生人（附錄二）、雇主（附錄三）及就業服務人員（附錄四）三方面來進行，訪談內容以了解更生人應具備了何種工作社會技能以及工作表現上，可協助其穩定就業為主軸，藉由訪談大綱的引導，讓受訪者從不

同角度陳述更多豐富的研究資料，以協助日後作研究分析，並提出研究結果。

1、訪談前的聯繫

(1) 更生保護人方面

正式訪談前，主要是先觀護人聯繫，篩選訪談當日定期前來法院和觀護人報到之更生人是否有符合研究樣本，若有符合，請觀護人先於更生人報到時，說明此研究目的，更生人願意接受訪談，則由研究者再次說明訪談目的、訪談大綱，並請填寫訪談同意書(附錄五)後，再開始進行訪談。

(2) 雇主方面

則是經由更生保護協會台中分會、南投分會、彰化分會，蒐集到願意僱用更生人的廠商名單，先經由更生保護會協助聯繫各廠商，了解其接受訪問意願與告知其訪談目的，有意願接受訪問的雇主，則由研究者預約訪談時間與地點，並再次向雇主說明訪談目的、訪談大綱，填寫訪談同意書(附錄六)後，再開始進行訪談。

(3) 就業服務人員

由研究者主動向觀護人及就業服務中心人員提出訪談大綱與訪談目的，有意願接受訪談者，預約時間後，明確告知訪談內容並填寫訪談同意書(附錄七)後，才正式進行訪談。

2、訪談過程

整個訪談時間從2005年9月底至2005年11月底止，歷時兩個月完成。研究者一共聯繫到更生人8名、雇主2名與就業服務人員3名，訪談工作均由研究者親自進行，並針對每位研究對象進行為時一至二小時不等的訪談，並於每次訪談結束後告知研究對象為了訪談資料的完整性，資料有遺漏時會再致電請受訪者補充。

3、錄製

深入訪談過程中，為避免遺漏研究對象的訪談，經徵得研究對象同意後，採取全程錄音的方式輔助蒐集資料，並在訪談結束後謄寫逐字稿，以確保資料所呈現之完整性與真實性。

4、訪談時重點紀錄

重點紀錄適於訪談結束後，立刻記在研究對象於訪談過程中的特殊狀況與非語言或語言的表達方式，藉由紀錄有關臉部表情、肢體動作與說話

語調等相關資訊，以作為之後研究分析之參考依據。

5、資料處理與分析方法

對於質化資料的處理，其主要目的在系統化的組織、保存和管理資料，如此一來，資料再分析與修定時，才能作最有效的運用（王金永等譯，2000）。因此本研究在蒐集資料的同時，一方面持續地將所獲得的資料進行彙整。除了將原始資料編號建檔保留之外，訪談的內容也與訪談當日依序撰寫逐字稿，並且保留受訪者於訪談中的真實反應以及口語化的用詞。

關於質化資料的分析，文獻指出其分析的技術是有系統的，而且是歸納的一將特定的資料轉化為一般通則。其分析的方法多是從逐字逐行的譯碼（coding）開始，並可以分為以下三種過程（胡幼慧等，1996）：

- 一、開放譯碼：是密集的檢測資料，並對現象加以命名及類別化，使主題能夠從資料中浮現出來。
- 二、主軸譯碼：是將主要類別與其次類別做連結，將分散的資料經由新的方式又重組起來的過程，這個過程刺激研究者對概念或主題之間的關聯性進行思考；也引發出新的問題。
- 三、選擇譯碼：乃是選擇一核心的類別，有系統的說明及檢驗主要類別與其他類別之間的關係，以及填滿未來需要補充或發展類別之過程。

本研究根據上述質化資料的分析方式，將訪談內容撰寫成逐字稿，並以開放譯碼的方式進行資料的初步類別化，待資料的各個主題逐漸浮顯後，再使用主軸譯碼進行主要類別的歸納與統整，摘要出資料所呈現之現象脈絡，並以訪談時的觀察紀錄輔助佐以分析。

第四節 質性研究的嚴謹性

在確定研究的取向以及執行的方法之後，接下來要討論的，是關於研究進行時可能產生的一些疑慮，以及研究者認為將可以避免這些問題的方法，以下說明研究的嚴謹性。

嚴謹性是指質化研究的發現具有真實性（authentic）和解釋被信賴（credible）的程度，即信度（reliability）與效度（validity）。Lincoln 和 Guba 認為，質化研究的信度是指可重複性，效度是指可靠性、穩定性、一致性、可預測性以及正確性；Deborah K. Padgett 則提出質性研究的信、效度，有以下的控制方法（王金永等譯，2000）：

一、確實性

即內在效度，指質化研究資料真實的程度，也就是研究者真的觀察到所希望觀察的。有五個技巧可以增加資料的真實性：(一) 研究情境的控制；(二) 資料一致性的確定；(三) 資料來源多元化；(四) 研究同儕的參與討論；(五) 相異個案資料的蒐集；(六) 資料蒐集上有足夠的輔助工具；(七) 資料的再驗證性。

二、可轉換性

即外在效度，指經由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效的作資料性的描述與轉換成文字陳述。增加資料可轉換性的技巧稱為深厚描述，是指資料的可比較性與詮釋性。

三、可靠性

指內在效度，乃指個人經驗的重要性與唯一性。因此，如何獲取可靠性的資料，是研究過程中運用資料蒐集策略的重點。研究者必須將整個研究過程與決策加以說明，以供做資料是否可靠的判斷。

除此之外，Deborah K. Padgett 又指出增進研究嚴謹性六個策略：(一) 長期投入於研究場域；(二) 使用多元交叉法：包含理論的、方法論的、觀察者的，以及資料的多元交叉，多元交叉法可以幫忙解決所有可信度的威脅；(三) 同儕的參與討論；(四) 成員查核：只當資料蒐集後要再進行資料分析，研究者應再向受訪者確認所進行的譯碼及解釋，並可避免研究者所造成的誤差；(五) 反例分析：即指研究者站在與自己唱反調的位置探索可能的偏誤，這個方法可以增加資料的有效性；(六) 審查：指以開放的態度，並用文件說明蒐集資料和分析資料的每一個步驟 (王金永等譯，2000)。

如上所述，增進研究的嚴謹性，即信度與效度，乃是使用研究的結果能夠回答到研究者問題之關鍵，其中最重要的關鍵即是蒐集到可信賴的、有效的資料。在這個部分，研究者將採取以下 5 種策略來增強本研究的品質與嚴謹性：

一、製作訪談大綱：

除了可以使不同的受訪者皆能依照所提出的問題，及可引導進入受訪情境之外，亦可使研究者在不同地點、不同情境訪談不同的受訪者時，都能盡力使其表達出與研究主題相關的談話內容。

二、廣納不同特質的個案：

研究者將盡量採去差異特質的個案來進行蒐集與分析，包含：雇主與更生保護人所從事的職業類別，曾輔導過更生保護人就業的人員、晉用更生保護人的

原因等等，多層面的蒐集資料。

三、研究同儕的參與討論：

研究者於研究過程中，將不斷的針對問題擬定、資料蒐集、研究進度、資料分析與結果的發現，與指導教授及研究同儕做討論，以發掘研究者可能產生的盲點，避免研究者的偏誤。

四、資料的多元交叉法

研究者除訪談更生保護人的意見外，也同時擬定雇主與從事更生保護就業服務人員的訪談大綱，針對此三方面的意見蒐集資料，並對於共同題目所表達的意見做比較及討論，再予以彙整出工作社會技能的相關項目。

五、確實紀錄研究的過程及決策

研究者將於研究過程中，詳實紀錄每一個蒐集資料的步驟以及決策，並將原始檔案建檔後留下備份，於資料分析之後，不斷的與原始資料進行查核、比較，以供資料可靠性的判斷。

第五節 研究倫理

本研究是採半結構式的訪談方式進行，在訪談過程與整個研究期間，都必須要考量到研究倫理，以保障受訪者的權益。根據 Reamer 整理有關研究與評估的倫理議題，共有：一、工作者與研究者之需要與自願參與；二、告知後同意；三、隱私權與尊嚴的尊重；四、確認與回應案主臨床上的需要。而在美國 NASW 倫理守則上，有關研究與評估的倫理議題摘述如下：一、審慎考量可能的結果；二、獲得參與者的自願參與與書面的知後同意，參與者沒有能力給予知後同意時，研究者應適當解說，獲得參與者能力範圍內的同意以及取得代理人的同意；三、研究者應知會參與者有權利在任何時間點退出研究而不會有任何懲罰；四、研究者應採取任何行動以確保參與者有權獲得適當的支持性服務；五、研究者從事研究時，應保護參與者免於不當的傷害；六、應該確保從參與者身上所獲得的匿名性及保密性的報告結果時，除非得同意揭露，否則應除去足以辨識身份的資訊；七、留意和避免參與者有利益衝突或雙重關係等（王永慈等譯，2002）。

上述的各項倫理規範，提醒研究者進行本研究時，可能會產生以下的倫理議題：

一、接受訪問更生保護人，意味著其本身有前科紀錄，在目前的文化環境下，為不名譽的事件，故研究主題可能再次提醒更生保護人這樣的身分，而讓受訪者受到傷害。

二、部分更生保護人於就業時，並未告知雇主其為更生保護人，故更生保護人可能擔心與研究者進行訪談後，造成其身分曝光，而影響其往後的工作機會。

根據上述，為避免上述三種情況發生，研究者於進入研究場域前，做好以下幾項工作：

(一) 遵守告知後同意、匿名性、保密性等原則

在訪談前，準備好詳細的書面資料，告知受訪者關於：1、詳細說明本研究之研究目的以及相關內容；2、資料的匿名性及保密：與受訪者訪談的內容僅供研究分析之用，於訪談中所蒐集到的任何私密性資料，將完全匿名處理，必且嚴守保密原則；3、隨時有退出的權利；若受訪者感覺任何不適，可在任何時間退出研究參與。

(二) 訪談場地之安排

在進行訪談過程中，為尊重受訪者隱私權與保密權，研究者會選擇隱密又安全之會談室，若是於工作場域中進行訪問，也會選擇較有區隔性的空間，以降低受訪者的擔心，以利於訪問的進行。

(三) 當下問題或職責澄清

在研究過程中，雇主或更生保護人有時會提出與主題相關或無關的問題，表達出需要其他福利措施介入的需求。此時，研究者皆應作出當下的立即澄清，並告知雇主或更生保護人將需求與問題轉達給予相關單位協助，或研究者協助轉介適切的服務單位，研究者本身無法直接提供服務。

(四) 確實呈現真實資料與結果

除了以上的工作，研究者於撰寫研究報告時，皆盡力以客觀的角度呈現資料的真實性，並確實將研究的資料分析即結果報告提供給受訪者閱讀、查核。

第四章 研究結果

第一節 更生保護人於求職前應做的準備

壹、求職管道-差序格局化

更生人在出監後，運用求職管道時，通常會從自己的人際關係網絡中，依親疏遠近關係作資源的使用。以自己為網絡的中心，與關係親密程度不同的他人產生差別性的互動。在親近關係方面，更生人通常會尋求最親近且可以使用的資源，協助其求職，包括：家人與親戚、之前生意上的夥伴及村內熟識的友人，疏遠關係方面，則以更生保護會與就業服務站以或看電視為使用的方式，本節研究結果發現更生人與雇主及就業服務人員的看法趨於一致，因此以下呈現綜合兩者說法之內容。

一、親近關係

(一) 自己

更生人出監後，有些人不大喜歡麻煩他人，從更生人來看，A7 覺得還要透過關係較疏遠的求職管道，還要把自己的前科紀錄攤開在世人面前，有時會產生自卑感，因此，會先從自己著手，翻翻報紙，看有什麼工作機會；而 E3 也表示在從事更生人就業服務工作時，他們會很關心要幫更生人轉介到就業服務或更生保護會接受服務，而大多得到的回答都說自己找或家人幫他找，有時無法確定是真實或敷衍的回覆，但絕大多數的更生人於求職時都會從自己或家人著手求職管道。

看報紙...看看看..怎麼有什麼粗工，而且是日領，就是日領一千塊錢。(AC7-1)

你(更生人)現在沒有工作，我們(觀護人)幫你轉介(就業服務中心或更生保或會)去找工作好不好？有些人幾乎，很大部分都說：不要，他們都會說自己找或是家人已經幫他們找。(E3)

(二) 家人、親戚

與家庭關係不錯的更生人，家庭成員會主動協助其找工作，像 AC1 就是經由姊姊，AC2 是因為父親的關係而獲得現在這份工作機會。而從就業服務人員 E1、E2、E3 也談到更保人對其家人或親戚推介的工作接受度也比利用其他求職管道高，此外，更生人原生家庭本身有自營事業時，更保人通常會選擇留在家人幫忙，一方面就是方便，不需要面臨找工作的等待期，一方面家人就近看得到，也比較放心。

老闆娘就是租姊姊的房子？我才得到這個工作，也是因為這個因緣啦！（AC1）

那個工作爸爸在做，本來爸爸就在做，所以回家幫忙。（AC2）

雇主及就業服務人員大都表示，更生人在求職時除了靠自己之外，其次就是仰賴家人的協助，家人親戚的求職管道對於更生人來說是較安全與便利的求職管道。

所以說他們碰到挫折的話，他們大部分其實個案都不太願意接受轉介，這是我們目前一直要檢討的，就是說他們不願意接受比較正規的管道去轉介，因為他們覺得說在這方面程式上會受到歧視，他們會比較經由安全的管道，比如說親戚朋友，知道他有前科的，或者是親戚朋友介紹，這樣過去工作，這樣是他們覺得比較安全的。（E1-29）

比如說更生人他們去就業服務站請求協助的話，他們自己可能會認為說大概一、二個禮拜，如果就業服務站沒有給他們訊息的話，他們就會自動放棄了，轉而去求助親戚或朋友這樣，其實他們有去向就業服務站協助，但是他們本身自己會打退堂鼓，一方面他可能認為說就業服務站對他們的幫助...可能有限啦！而且他們可能心裡面也有障礙啦，我是覺得說可能心裡面的障礙這方面蠻嚴重的，他們會認為說.... 除了比較自卑以外，他們就會認為說他們的前科資料可能必須要攤開來....（E1）

更生人的工作機會大多都從朋友或家人那邊獲得比較多。（E3）

他原先入獄的好像也是聚眾滋事，那個比較特別是因為他媽媽也是從事特種行業，所以他就很自然的就跟著走.....（E2-1）

他們會運用自己管道通常是...親友，就像我剛剛提的，那個年輕的更生，他是受父母的影響嘛；中年的就是靠叔叔之類的親戚幫忙安插工作。（E2-2）

他們的資源大多是來自親友，我覺得這種非正式關係還是台灣人的主力，不僅是更生人如此，一般人在求職時也都會靠親戚介紹，不見得視透過正式的公部門或是私部門去找工作，我覺得這些親友資源其實蠻強的。（E2-9）

（三）熟識友人

更生人的熟識友人，為其主動接觸的求職管道，AC3、AC5、AC6 及 E3 都提到因為經由朋友介紹，大家都熟識，較不因其前科紀錄而造成求職上

窘境。

因為是朋友介紹的。(AC3-1)

剛好一個朋友 他是○○○的。(AC5-1)

不然像我這種的，剛出獄的，人家都比較不要請，如果說要請的話，都是朋友認識的介紹的，這樣人家比較要請。沒辦法啦，現在老闆也算是朋友，ㄟ算是同村的，他自己做老闆，我就想說....都是同村的人，我就跟他說，去他那邊做。(AC6)

更保人的工作機會大多都從朋友或家人那邊獲得比較多。(E3)

二、疏遠關係

(一) 就業服務中心或更生保護協會

大多數更生人使用自己最熟悉與便利的資源，不過，AC8 就提到他當初是透過朋友的介紹，或觀護人的轉介而透過就業服務中心或更生保護協會取得相關的工作機會，此點或許與 AC8 的家庭結構有關，目前其家中只有一兒一女與他，但親子關係並不十分密切，而上一代的父母親皆已過世，因此 AC8 在求職管道的利用上，可能就需要仰賴朋友、就服機構或更保會等等，關係較疏離的管道了。

嗯...最主要就是朋友講的啦，阿還有...大部分都是聽人家講說可以到就業服務中心這樣啦！(AC8)

其實他們有去向就業服務站協助，但是他們本身自己會打退堂鼓，一方面他可能認為說就業服務站對他們的幫助...可能有限啦！再來比較自卑，他們就會認為說他們的前科資料可能必須要攤開來。可是就業服務站現在有一個窗口專門幫他們在...在轉介啊，不過他們好像還是會有這方面的疑慮啦！

(E1-2)

那都是由我們這邊提供他的，我們會問他說，你要不要轉介到公立就業服務中心去，我們幫你轉介到就服中心去找工作。(E3)

(二) 看電視

此外，AC8 也會經由看電視上所顯示的跑馬燈的徵人資訊來求職，但覺得適合的工作機會很少，也較不實用。

ㄟ還有...從電視看的(工作機會)是很少啦！(AC8)

更生人運用求職管道時，會先從自身著手，接著為家人與親戚，關係較佳與熟識的朋友，最後還是會經由友人介紹才會使用到到就業服務中心或更生保護協會的求職資源。費孝通（1948）「差序格局」談到華人在其生活世界中之社會網絡所做的比喻很像蜘蛛網，個人自己位於網絡的中心，與其關係親密程度不同的他人，則在其心理場中和他形成不規則形狀的同心圓。以此對應到更生人在考量使用資源時，也是先從自身著手，進而延伸到與其關係密切的家人與熟識的朋友，最後才是較為生疏的社會資源，似乎關係親近的家人與朋友對其之前的前科紀錄較為包容，也較能取得更生人的信任感；而最外圍的社會資源，與更生人關係甚為疏遠，以至造成更生人產生不安全感，進而影響到更生人使用的心態與意願。

貳、面試時所需要的工作社會技能

在現代的社會中，應徵任何工作，幾乎都要經過面談這一關，許多人在求職的路上面臨面談這一關，常常會遇到挫敗的經驗（鄭佩芬，2000）。更生人在預備進入社會的過程中，除非是自行創業者，否則這一關更是備感艱辛，主要原因不外乎刑期過長，導致對於職場趨勢的陌生，再者剛出矯治機構，整個儀表給予人的氣息，就是不同於一般求職，如：山本頭、不符求職禮儀的裝扮，此外，剛出來對於日常生活的技能也需要重新適應與學習，而在雇主對於前科紀錄詢問時，是否要據實以告或是予以隱瞞更讓更生人矛盾，說了就得面臨得不到工作的困境；不說或許可以獲得工作機會，但事後若被雇主或同事發現，那又得面對另一番難堪的窘境，以下提出更生人、雇主與就業服務人員兩方面對於更生人面試時所需要的工作社會技能與因應之道。

一、對職場趨勢有初步的認識

更生人因刑期的長短，對於目前職場狀況、薪資結構、用人條件與欲從事相關工作內容都可能缺乏一些認知，使得他們貿然投入又導致嚐到挫敗的滋味，又走回頭路，因此，這邊提到對於職場趨勢有初步的瞭解，包括：社會經濟的走向、工作內容與目前職場現況等等。

像更生人 AC8 就特別提到因為刑期長短的不同，會影響更生人的職場認知，所以，當他要步入職場前，他認為對職場趨勢有初步的了解，有助於求職，與適應現今的職場。

讓他們瞭解，就是一些資訊（社會經濟）讓他們知道，讓他們是先瞭解現在是怎麼樣，社會是怎麼樣怎麼樣。（AC8）

要不然現在公司他現在跟你講他用...現在經濟整個改變的話，以前加班都算是半天數，現在都沒有了，改變很多，整個開始改變了，我回來每一家公司都是這樣。（AC8）

剛進去，或是才幾年，像關二、三年的那種差不多社會結構都清楚了，這個我也不知道要怎麼講，要面對是面對說...或許說脫離很久了，那種還沒辦法接受到社會那種的人，那個來講才有用，要不然去講，那些他們都知道了嘛，像剛進去沒多久那些，他們對社會...他們差不多都知道了嘛，我們要讓裡面的人瞭解說這段時間，社會演變的時候，他們沒辦法去接收到這些資訊，不知道，那種去跟他們說才會有用。(AC8)

以就服人員的立場來說，他們發現某些更生人只看到行業光鮮亮麗的一面，卻忽略背後要付出的努力及代價，這樣其實是不利於他們求職與持續就業的。

他只知道說業務員就是往外跑，可以跟人家喝茶、或者跟人家聊天，跟客戶去談事情，可是他們不曉得其實業務員還有一些條件啊，你要很活潑向，你社交能力要...雖然也許不好但是你可以訓練，可是他們好像...他想跳過過程啦！他有看到很多...爲什麼下午三、四點還有人在喝茶、在那邊談事情，然後穿個襯衫在那邊跑啊，但是他們沒有看到說業務員要拜訪很多客戶啊！（E1）

我有個個案也是...他爸爸在做直銷嘛哦，阿他本來在他叔叔的工廠那邊工作，是做那種金屬加工的，車床的，電腦車床的，做二、三個月他覺得...他受不了了，因爲機器會吵，蠻吵的哦！阿他覺得受不了，他要去跟他爸爸做那種直銷，可是做二、三個月...連一台都沒有賣出去，他爸爸的業績撥一台給他。(E1)

E2 就提到更生人對職場有初步的認知，會增加其求職的敏感性，自己會先過濾與篩選適合其的工作性質，再去求職，以避免挫折。

那當然有些工作會很在意有沒有前科紀錄，他就不會去應徵，就會應徵一些比較不重視有沒有前科紀錄的工作，比如說：司機，那個司機不是載比較貴重的東西，只是載一些比較大件的貨物，那種就比較沒關係。那他說向保全就一定不可能嘛！其實更生人也都知道自己的限制，所以想我這邊有一些都是想創業，不想給別人請，因爲他知道人家不是那麼認同。(E2)

二、履敗履戰的打拚精神

更生人在申請假釋的過程，都相當的艱辛，因有申請但不一定能通過，而好不容易捱到可以出獄，邁向人生的下一個階段，但往往在求職路上又會面臨挫折，想要找一份工作，但是大家都不接受我，常常利用各種求職管道，但是卻都沒有下文，以致意志消沈，又會利用不適當的方式排解這樣的生活壓力。

研究者嘗試從這些成功就業的更生人當中，發現他們當初在求職時，雖然遇到很多的拒絕、否定與困難，但他們展現對求職的毅力，並且將自己需要工作的

訊息傳遞出去，因而爭取到工作機會。

有時候他們的法..他們知錯能改沒有錯..但是就好像某些人，他的世俗眼光可能就是認為你是壞人，對不對？他們有可能去遇到，但是就是說..只要對得起自己良心..就是對得起自己的話...我就覺得..就算這個工作不做，你再去其他工作也無所謂嘛！（AC4）

譬如說有的人就認為你是前科犯嘛！或是認為說你犯了法是不值得同情的，就算你知錯又怎麼樣，對不對？(停一下)譬如說，你殺過人，然後你取人家的命，人家就會認為說你這種人就是..就算你服過刑...但是覺得你的孽（覺得講太重..馬上換口說）還..就是世俗眼光...我覺得

那你就不要作他的工作嘛！你就再找別人嘛（笑一下），因為工作機會很多阿..其實你只要想要去找..想要去做都有..就是去路邊掃地也沒關係阿..就是派個報紙也沒關係阿..都能活阿！（AC4）

就是說，只要像我們這種年紀去的話（AC8 五十歲），只要公司不拒絕的話，最主要是這樣啦，那時候大家都想說這個年紀應該找不到了，如果是年齡他可以接受的話，我就去試試看這樣，就是剛好這家公司剛好沒有年齡的限制，這樣，叫我在那裡做這樣！（AC8）

從雇主 ER1 的立場來看，他覺得更生人有時只是剛出來時間緊迫，才找不到工作，時間久了，只要更生人沒放棄，仍找得到工作。

對阿..像他們有些以前作車床、作鐵工、他們都有一技之長阿，這種人他只是剛出來一時找不到工作，慢慢找他就找到了，他不是永遠找不到，現在這間不缺人、那間不缺人，阿總是有一天他們那間在缺人阿，阿又跑來找他了。（ER1）

三、合宜的面試儀表

面試最重要就是第一印象，也就是「初始效應」。人們常傾向於認定第一印象，而後來接收的訊息即使被曲解了也都被忽略（李茂興、余伯泉譯，1995）。大部分的更生人剛出獄最常忽略的就是最基本的儀表，但面試時，雇主會從語言、行為與形象去判定要不要僱用這名求職者，有時決定要不要僱用這個人，可能只是這個人看起來給人的感覺好不好相處？值不值得信任，但大多數的更生人似乎未重視到此重要性。

就是..給人家的感覺喔...看起來就不要賊賊的...不誠實那樣子，因為..其實..很多喔...他們一般的人，接觸到更生人，他第一個眼光就是看你會不會賊賊的，不老實這樣子？行為上...還有言語上，其實言語上就很容易發現，人家在說講話時『飛飛的』，講話不老實、太虛了那種人就...就...很難被尊重。（AC3）

一般也不大會啦！不大會啦！當然有些關久的，一兩個喔，之前是江湖在混的兄弟，出來有點兄弟味道比較重的人，那種人也會有一點那樣...他講話啦！態度啦！會有點流氓氣、流氓氣這樣，你懂這個意思吧？（ER1-11）

比較敏感的部分就是他的髮型，尤其是剛出來的話，頭髮來不及長長，就是很明顯，像比如說：如果我懷疑他是 他也沒有表明他是更生人的時候，我會探問他：「你是自己很喜歡留這個髮型（山本頭）嗎？」像說實在現在一般人也不會去剪山本頭，年輕人甚至不知道山本頭長什麼樣？他們都會說：「這樣比較好整理阿！」（E2）

實在他們感覺上也比較豪邁，就是你問的他就回答，他也不會遮掩說：「你問這幹嘛？」，不會像一般民眾那樣防衛，可以從這些言行舉止跟打扮略知一二，還有就是刺青，那就比較明顯。（E2）

求職意願的問題，如果他真的想找一般的工作，不是特種行業，通常我們給的建議，他都聽的進去，像我們試過幾個，當談到比較深入的時候，我們會關心他的外表、言行和裝扮，會跟他說：「你還在吃檳榔喔？」，他們會不好意思說：「那有關係嗎？」我會跟他們說：「有關係的。」人家會覺得形象不太好看，他會說提神用的，那要看你應徵什麼工作？我會跟他們說如果適應徵司機的工作，用來提神可以，可是如果是組立員或是公司是密閉空間的那好嗎？我們會反問他：「這樣好嗎？如果大家都不抽煙，不吃檳榔，你會不會覺得不舒服這樣」就跟他先講一些職場的現況 讓他先有一些心理準備。（E2-6）

像平頭 阿 眼神很銳利啦！還有打扮一看就知道過去有混過，會問他：「你這樣去應徵老闆會怎麼想」 先讓他自己去回答 他們都會說：「有阿！我都有穿阿，又沒穿短褲」我會鼓勵他們，有沒有可以在改善的地方，讓人家覺得你是真的有決心要脫離過去。他們會說那是不是我就穿牛仔褲阿？頭髮留長一些 等等，像這類他如果願意跟你一起討論的，通常都比較容易成功。（E2-6）

四、勇於面對前科紀錄對於面試時的影響

前科紀錄對於更生人求職來說無疑是一大影響，大部分雇主對於更生人的印象是這個人作過壞事，大多都不予錄用，甚至有部份雇主也會透過不合法的管道去查到更生人的前科紀錄，以解僱更生人。而研究者本身的實務經驗來說，願意僱用更生人的雇主少之又少，有時不好意思當面拒絕，口頭上答應讓更生人去面試，但面試過後，大多不了了之，不然就是已經額滿了，因此，更生人在求職前對於日後要如何看待與處理自己有前科紀錄的態度是需要做些事前準備的，好讓自己能面對努力融入這個社會而被拒絕的種種挑戰。但此部份針對自營業更生人影響不大，下面就更生人與雇主角度的呈現兩者不同的經驗。

就更生人 AC6 與 AC8 的經驗來看，前科紀錄確實會對求職造成影響，只是他們處理的方式不同，AC6 是採取直接告知的方式，係因擔心日後再讓雇主發現，自己會覺得不好意思。而 AC8 則會採取保留的方式，就算知道自己沒有犯下什麼滔天大罪，但仍需顧及一般人的觀感。

一般如果說要找工作，如果說不認識，一定會問我們過去的經歷，會問我有什麼經歷阿，阿我們以前沒什麼經歷，可能會想說我們是在做什麼的，阿我們也不能給人家隱瞞，如果說隱瞞，以後被別人知道，雇主心理會反感，所以擺會老實講，嗯嗯...因為我.....要怎麼說？我是認為.....被關.....以前的刑期也都關完了，我自己也覺得...，老闆在問的時候，自己也覺得沒什麼意思，畢竟就真的服過這個刑這樣。(AC6-2)

多多少少吧，因為一些公司的人都比較不想要請到（有前科紀錄），最主要我們本身不是說完全在社會混的，我不是啊，這樣，這點我就比較不怕，你如果說一個以前都是在混的話，關你再出來的話，比較...可能個人的心態也有問題吧，隨人想的啦。
(AC8)

從自營更生人 AC4 的角度來看，他就比較不擔心自己有前科紀錄的問題，因為自己是老闆，比較不擔心受僱的問題，但是他還是會盡量不讓客戶知道，主要還是因為他人的想法很難掌握。

不是啦！我是說..我不講，人家也不會去問..因為根本不會去問這種東西啦！我不是..我今天不是去受僱..我不需要寫什麼履歷...或是什麼？怕人家什麼調查..我又不用怕就是了。(AC4-7)

大多數的雇主，還是會擔心的！雇主 ER1 表示可以用一般沒有前科紀錄的人，為何要僱用更生保護人來增加自己管理上的困擾。

很多雇主會有這樣的心態，我外面沒有頭路有沒有前科紀錄的人就這麼多了，我幹嘛要請你有前科紀錄的人？對不？所以很多雇主他會怕，不敢請他。(ER-1)

像我們外面的（更生人）有些就說：人家一開始看到我，就準就不想錄用我，還有就是年紀比較大的關係，有些是說他有前科(紀錄)啦！人家就不要用他啦！（ER1）

而就業服務人員方面，也發現更生人在求職時，一定得勇於面對前科紀錄對其的影響，更生人因服刑的關係，造成與社會的脫節，當面試時，雇主詢問到他們之前都在作什麼時，會相當的猶豫與難以啟齒，不明確表示，雇主也會從勞健

保的加保紀錄發現前科紀錄之實。所以，E1 提醒更生人面試前一定要有所準備去面對雇主的質疑。

他們有時候遇到有些雇主啊，他們一去求職的時候就會問說他們有沒有前科紀錄這樣子，嗯，這個...他們都覺得很困擾，但是他們也會覺得就是說他們到底要不要說謊。
(E1)

如果他到了一個職場的時候，他們那個會計當然會查說奇怪，你為什麼二年、三年健保是沒有繳的，他（更生人）必須要去講一套說辭。(E1)

E2 則是指出雇主與更生保護人對於坦露前科紀錄的不同看法，在面試時，當更生人勇於告知時，雇主不接受的成分反而高，此部份可以提供給更生人作一參考，前科紀錄在面試時是否應保密或明白告知，還需視與雇主的關係、雇主的看法與公司文化而作彈性的調整。否則有些更生人就傾向自營作業，反而較不需面臨求職的尷尬，但有資金做生意的更生人畢竟是少數，因此，更生人在面試時，仍需具備此一工作社會技能以應對求職困境。

我談過幾個，都是直接承認，他們說：「不然要瞞到什麼時候」，他說他會跟雇主說：「反正我會再犯就是會再犯，不會再犯就是不會再犯，不然我 說不會再犯你會相信嗎？」也有人這樣反問過我啦，他說如果雇主這樣問，我就會這樣反問雇主啦。我會說，我不會再去做這種事了，像有一個是吸毒跟販毒的，他說我說不會就不會，如果你懷疑我，我就不要繼續做。我也有遇過這樣的，就是比較激烈的，我覺得這是一個辦法，我覺得如果他自己能夠面對自己的前科紀錄，我覺得會比較好做事，兩個合作可能會比較順利。你在跟雇主問的時候，你也比較可以坦白的問他，你有沒有這樣的雇用意願，不過，像我們跟雇主服務區討論過，大部分的雇主是比較沒有意願的，所以對於那個前科紀錄的部分，雇主跟更保人的認知好像不大一樣，一個是很坦白，一個是沒辦法接受這樣的坦白。(E2-2)

犯罪型態好像也有差，像重傷害類型的碰到其實是少數，比較多都是吸毒跟販毒，吸毒跟販毒大多是比較智慧型的，尤其是販毒的。自己不用吸，都是賣給別人，他們更聰明，這種比較聰明的不太好輔導是說大部分的工作他都看不上眼，別人在乎他的過去，他也就不屑，像我輔導一個販毒的，最後也是自己創業，他覺得既然大家都在意他的過去，我就不要讓人家雇用，不要再受傷害，就自己做個小事業，就跟人家合資。
(E2-7)

上述針對更生人面試時所需具備的工作技能，而當更生人正式進入工作領域時，面臨不同的工作場域、工作場所的社交能力、從事工作的態度...等等，都會影響更生人是否能長期持續就業，此部份於下節作進一步地探討。

第二節 更生保護人認為穩定就業所需之工作社會技能

本研究針對目前已穩定就業的更生人進行訪談並觀察受訪者的言行態度，藉此整理出以下有關更生人認為穩定就業所需之工作社會技能，區分為人際關係、工作態度、工作價值觀、解決問題的能力及工作適應能力等五個項度來作說明。

壹、人際關係

更生人經歷一番考驗後進入職場，接著就是要面對的就是人際關係的問題，與雇主、同儕，以至與客戶間的往來，彼此間相互影響、相互依賴，甚至需要維持一段長時間的互動。此外，在中國人的職場中，人際關係發展不僅有工具性的交換，還有感情交流，而且關係發展的最深階段是情感利益緊密相連的一體化階段（彭泗清、楊中芳，1999）。以下就人際關係發展的階段，建立關係、增進關係，以至維持關係，搭配人際互動社會技能中語言與非語言的訊息傳達方式，試說明在更生人在人際關係上所應具備的工作社會技能。

一、建立關係技能

人際關係的開始即建立關係，更生人初入陌生的工作場域中，除了需要適應新的人際互動外，同時需盡快投入工作中，期使工作能在短時間上手，而與同事之間從不認識到認識，願意教導你一些工作方法，促使工作更順利。在建立關係的階段，穩定就業更生人會採取主動出擊的角色，譬如：會主動和工作同事問好、打招呼；此外，剛進入職場時，對工作事務都很陌生，他們不會坐在那兒等著別人教，會自發性的去請教其他已在職場待一段時間的員工，這類工作的作業方法，並且在詢問時還會站在同事的立場，想到同事又要做份內工作又要另外挪出時間教他們，所以，再請教別人工作方法時他們也相當注意自身的態度，讓人感到舒服，願意教導他們。

（一）語言方面：

1、適當的禮儀與問候

在職場中，穩定就業更生人會主動和別人打招呼、問候、寒暄，並認為是比較容易和別人建立關係的方法，AC8 前一份工作長達 7 年，特別提出自己這麼作的理由，除了可以增加本身的親和力，還考量到你先對別人示好，有時基於公平的原則，相對地，別人也會給予善意的回應，如果是別人不領情，那也就算了，但基本上，認為該有的禮數就是要做到。

對啊，比較起來我們先去跟人家講，比較低頭，笑咪咪的去跟人家講這樣嘛！

（AC8-10）

對啊（有些同事一開始不理人，我還是會先跟他打招呼），如果他不理我，以後盡量不要跟你（不理人的同事）講話就好了，對不對，哪有差。（AC8-11）

2、主動詢問同事工作方法

此外，在進入職場後對於陌生的工作內容，穩定就業更生人會主動詢問同事或老闆工作方法，AC1、AC6 就表示，這麼作一方面讓工作進行順利，一方面也藉此機會與人互動，表現出自己投入工作的積極態度，同時他也會考量到當自己去請教同事工作問題時，是佔用到他人的工作時間，所以在態度上也更為謙和。

像有的時候，我們在工作上算是生手你知道，在做的時候遇到不會，我們還是要先跟人家問阿！（AC6）

就說：「抱歉！這個自己比較沒做過，依你們的經驗，在磨的時候要用什麼角度去磨，就是說怎麼樣才會磨起來比較好看這樣？」（AC6-4）

在建立關係初期，AC8 提出自己長期待在職場的工作經驗，看過不少工作同事來來去去，所以在一開始進入公司，同事間彼此都不熟悉，基本的做人禮數一定要表現出來；而 AC1、AC6 則從工作層面著手，認為自己是不會的就要主動問人，不要等到別人來教你，那時人家的臉色也不好看，自身的感受也不舒服，這是建立關係中語言部分更生人的看法，接下來從非語言的角度來看如何建立關係。

（二）非語言方面：

1、運用職場特有次文化與人互動

每個工作場域皆有其特有工作文化及組織氣候，在人際關係的過程中，會使以不同的方式傳達出來與他人互動。從符號互動觀點來看，在人際互動中常藉由作出某一個動作時，將自己的意思表達出來，以便能和他人作溝通，如：揮手、擁抱、握手等動作，不僅是身體的接觸而且具有符號的意思（徐西森等，2002）。而從穩定就業更生人 AC2、AC6、AC7、AC8 都同時表示在融入工作場合的過程中，會經由互請抽菸、邀約喝飲料、喝酒、飯局等符號來傳達願意加入與成為這團體一份子的訊息，進而獲得歸屬感。

會互相請客阿(抽菸)。(AC2-3)

那之間吃完飯休息，公司就是搭鐵皮那種，比較熱，裡面沒辦法休息，會跟同事一起到冰果室那裡，大部分都是叫飲料比較多啦，不然有的時候就想到，不然就每個人拿一瓶啤酒來喝這樣。(AC6-5)

如果是工作時間的時候，因為是一台機器大概 1、2 個人這樣，在吃（吃檳榔或抽菸）的時候，也會問隔壁一兩個人這樣（AC6-6）。

互相請抽煙會啦！（AC8-11）

像 AC3 為自營業者，更表示當他要爭取生意機會時，一定會安排飯局，而且一定要有酒相伴，他發現當客戶喝了點兒小酒後，整個情緒就會放鬆，什麼話都好講，談生意更容易成功。

飯局一定有的，飯局上難免喝點酒，其實一定要喝酒生意才講得通，有時光在吃飯，沒有喝酒，話題不開啦！酒一喝，話題一開，生意就好講。(AC3-2)

AC7 從事營建業監工，也提到他部屬的生活型態就是吃吃喝喝，只要肯深入了解他們，利用他們習慣的方式與他們相處，在領導或溝通上，很多事都好辦啦！

而且他們一般都是比較低層次啦！因為他們的學識方面、還有社會經驗方面比較沒有那麼高啦，那比較沒有那麼高，當然得用另外一套方式跟他們溝通啦！那晚上一收工回去，他們的生活型態就是吃吃喝喝啦！領多少就花多少，管他明天會怎樣....，那就私底下會跟他們聊啦！看他們什麼事阿..怎樣阿..那後來那些工人都很聽我的話。(AC7-2)

在建立關係語言的部分，AC2、AC3、AC6、AC7、AC8 都會有一套和別人建立關係並表達自身善意的方式，並且透過這些方式以親近對方達到像是讓自己在工作的地方有歸屬感、同事間可以相互協助、讓執行工作更流暢等溝通的目的。而從自營更生人角度而言，則是可大大的增加獲得工作利潤的機會。

2、低姿態

低姿態這樣的觀點是絕大部份更生人都表示需要有此工作社會技能，AC1、AC3、AC4、AC6、AC8 就強烈地表示更生人本身有前科紀錄，找工作就會比較不容易，一但有機會進入職場，姿態要低，要肯放下自己的身段，當雇主有時針對個人有工作上的批評時，要耐住性子，千萬不要和雇主起衝突，否則不僅工作沒了，甚至還會

牽連到之後欲求職更生人的處境。

一開始工作不熟，她教我教得好辛苦喔...呵呵，我就會覺得很不好意思，因為她教我教得真的很辛苦，我就會跟她說「歹勢啦...給妳教成這樣...歹勢啦」(表情靦腆帶點含蓄的笑)。(AC1-8)

還有就是本身如果去找工作，本身的姿態一定要放得下，譬如說我是一個正常人，我是一個老闆，我在講說我看過的...他如果去請到更生人，他有時候情緒上的不好，他就會去說「阿..你這不好啦！你這是關過的啦！..阿..才..怎樣...還不巧阿認真一點」阿啥..你姿態要放低，你如果不放低..回嘴的話，馬上工作就沒了，就是「怙怙就好了嘛」(台語發音)。(AC3-8)

就是每個人自己的想法..就是放下身段，只要你願意的話，都能活嘛！不會餓死的...而且台灣也沒那麼差嘛！就是人是越來越懶，想要做的輕鬆，錢拿得多最好(微笑)，就是這樣阿(大笑一聲)(AC4-8)

沒辦法啦，嘍是要矇做啦！不然像我這種的，剛出獄的，人家都比較不要請，如果說要請的話，都是朋友認識的介紹的，這樣人家比較要請。沒辦法啦，現在老闆也算是朋友。(AC6-1)

他(老闆)可能會說：像我以前做歹子，意思是說我能放下姿態去工作，就是常常會稱讚這個。(AC6-18)

對啊，我們請人那有什麼，一支煙又不是什麼，不要想說我們就要裝老大，不要是那種心態啊！比較隨和就好了(AC8-12)

要看你能不能去面對，還是說你拉不下那臉來，能不能讓人家管、能不能讓人家說，這些都是問題啊，如果說你的個性人家說個二句你就翻臉，那你怎麼可能待得住(AC8-25)

更生人有時會因自身的前科紀錄而感到自卑，以至於在面對雇主的要求與指正時覺得難堪，心理上會產生防衛機轉，轉而以「我就是老大」的態度，讓雇主不敢繼續僱用，亦或是之前的生活型態就是有人伺候、有人吹捧，以致當自己必須調整成受雇者角色時，難以轉換，所以才會與與雇主發生口角或是無法符合該職類應有的工作精神，如：服務業，就是要能彎下腰忍受顧客的要求與抱怨，但當他們無法因應時，就容易造成職場適應不良的情形，因而中斷工作。對於這些穩定就業更生人來說，他們就是必須要多付出些心力再調整自己的角

色與心態，才能穩定就業。

3、讓人產生信任關係

建立關係的歷程中，最重要的就是信任關係，AC8 就提到他要讓老闆、同事經由相處後對其產生信任，老闆才會繼續僱用他，同事們也因和睦相處使得工作順利，這樣才能在職場待得久。另從自營更生人 AC4 的角度來看，建立關係最重要的是要獲得客戶對其商品的信任感，生意才能源源不絕，公司也得以永續經營。

最主要是接觸大家瞭解的話，瞭解你個性，知道你的性格，人家比較可以去接受（你）...其實人家也不知道（前科紀錄），其實是相處的問題，這是相處的問題啦！（AC8-11）

他們（客戶）要的是一種信任而已阿..就是說跟你工作上的互動，大家有沒有達到一種信任阿！如期交貨阿..或是說產品上..有沒有瑕疵阿...然後，再來就是說有沒有有一點好處阿？（笑一下）就是這樣啦！信任上就是這樣，最主要的是..兩個人..就是說他用你的東西，生意有比較好，他當然會用你的東西，如果用了你的東西，他的反應不好，譬如說他的客戶對他的反應不好，那肯定他也不會用你的東西。（AC4-4）

因為我們這種葬儀就是地方服務啦！就是你名聲啦！就是比較朝向這方面，假設你名聲好的話，人家就會找你嘛！家裡有什麼事情，肯定會找你幫忙嘛！肯定會這樣。（AC4-5）

在穩定就業更生人中，或許他們認為自己應有良好的工作態度表現、與同事相處融洽等行為舉止，是和一般工作者相同、沒什麼差別，但這些表現看在雇主的眼中，卻是格外的重要，此部份於從雇主和就業服務人員角度來看更生人所需工作社會技能的部分再作進一步地詳細說明。在此則可以先了解到讓人產生信任關係是奠定更生人日後穩定就業的基石。

二、增進關係

在職場中，增進關係無非是透過互動頻率、社會接觸次數，增加相互依賴性，能夠更洞察人心，了解對方的需求，透過此過程可增進同事、雇主及客戶關係相處的親密度，且對彼此關係有所助益，以達成某些特定的需求。更生人可利用以下的技能，增進與工作職場相關人士的關係，已獲得人際互動的認同感，並增加工作的穩定性，以下從與更生人的訪談中，分析出在語言方面「主動關懷他人」；非語言方面「設身處地為他人著想」、「察言觀色並投其所好」為主要的

工作社會技能。

(一) 語言方面—主動關懷他人

在工作上，要了解彼此內心的想法或感受，主動釋出善意去關懷他人，才能更親近對方，進而了解對方，而此部份的技能從身為自營更生人的 AC3、AC4 就談到，自己做生意必須主動關懷客戶，以了解客戶的需求，掌握客戶與職場變化，而從受雇更生人而言，則是增進同儕關係。

因為我們是製造者嘛！然後他們的生意不好，我們也會關心一下...是因為有競爭關係，還是...因為...因為我們是葬儀嘛！還是因為過往的人比較少阿...還是怎樣..嘛..對阿..我就會主動關心一下..然後主要互動上就是聊天，因為我和客戶就是像朋友一樣嘛！（AC4-3）

通常大部分就是在店家...就是說在他們的店面就直接跟他們就泡茶聊天這樣子，阿...聊一聊...關心嘛！關心一下身體狀況阿..家庭狀況阿..都可以聊阿！（AC4-3）

休息時，都隨便聊幾句，聊聊家裡的狀況或是工作的事，然後抽個煙阿。（AC3-4）

(二) 非語言方面：

1、設身處地為他人著想

了解他人是增進關係的重要成果，也是關係正面發展的一個指標（盧蓓恩，1996）。即設身處地體會他人的感受與想法，讓客戶感受到你重視他，AC4、AC5 都談到此點，並且表示人跟人相處就是要用心，當你肯為別人著想時，客戶要做生意，自然也會把你排在第一順位，你的工作機會自然就會比別人多與大。

人跟人之間...互相..互動..就是用心交往嘛！其實就好像我們帶兵一樣嘛！就先瞭解人家，你才能去跟人家去做互動嘛！你總不能就像長官要求部屬一樣...因為社會上就是人心嘛！（AC4-4）

他們（客戶）來台中看公司跟我談事情，談一談問說要喝酒嗎？因為他平常有在喝酒，也開車來，我跟他說：我以後要靠你賺錢啊！你不可以出狀況啊！喝酒不能開車，他有酒駕紀錄三次 所以我跟他說你絕對不要自己開車回去 我叫司機送你 所以從那次以後，他就常常來。（AC5-4）

我覺得有時候人會怕煩，這麼多人，你一言我一語，我就讓你們（其他業務員）講就一直看著他（客戶），問我為什麼怎麼不講話，我說他們一直說我怎麼說，他說

叫我宣傳一下，等人都走了以後，叫我回來簽約了。(AC5-5)

願意設身處地為客戶或工作夥伴著想，雙方的關係密切度增加，相對地增加獲得工作利益的機會，此技能對於自營更生人與從事業務推廣或服務業的受雇更生人都相當受用。

2、察言觀色並投其所好

察言觀色客戶的需求是很重要的，AC4 從自身的工作經驗談到，有些客戶就愛圖點兒小利，在評估利益損失是可以接受的範圍內，就對客戶施以小惠，雙方都皆大歡喜。此外，AC5 也提到有時不要汲汲營營的一直追著客戶談生意，這樣他們反而會嫌煩，倒不如換個方式，從關心他們日常的興趣嗜好著手，他們反倒覺得跟你合得來，因而更能擄獲他們的心。

有時候..他們（客戶）就要圖點方便，就要多送一點東西給他們...就是這樣..利益上..(AC4-4)

其實業務本來就是我的專長，我開書局也是做業務啊！因為我們要賣講義參考書給老師！要接洽，但是老師他們有派系，你要怎麼融入他們兩個派系中間，當一個橋樑。那你生意就都做起來啦！老師之間一定有心結，找他們打球啊 找他們出去郊遊啊！不要一直講生意啦！他們已經夠煩了，不要再煩他們了，帶他們出去輕鬆輕鬆，去郊外走走。(AC5-6)

另從 AC7 受雇更生人的角度而言，了解同事們的生活型態與個性，利於化解工作上的衝突，一方面有利於工作進展，一方面也顯示個人的工作能力，獲得公司的重用。

就是我們會去觀察，尤其說...怎麼講..坐牢作這麼久，我們比較會去注意到這位同事、那位同事..某某人..點點點，他們生活型態..他們個性，我們都會很正確的去抓到他們的準頭，他們的...不是說弱點啦！就是說..某某話就可以打動他們..軟化他的立場...(AC7-2)

當愈了解對方的個別化需求時，不僅在人際上更容易相處，再者，對於解決工作人際問題與推展生意時，更是一大幫助。當了解他人需求時，或許只要付出低代價，卻可能有高報酬的結果產生。就自營更生人來說，了解客戶的需求，表面看似客戶佔到便宜，實際上，可能延續更長久的利益關係。

三、維持關係

更生人在歷經建立關係，獲得信任感，進一步增進關係，增加彼此間的依賴與親密程度後，勢必具備某些維持良好的勞資及主僱關係的工作社會技能，才能使工作得以長久穩定。此部份研究者藉由更生人的分享，整理出在語言方面有「開放與真誠的雙向溝通」、「自我坦露」兩方面，而在非語言方面則有「維持良好人脈關係」、「藉由家庭成員增加人際互動」與「圓融的處世態度」三項，以下分別作討論。

(一) 語言方面

1、開放與真誠的雙向溝通

到此一階段時，更生人會願意將自己過往的前科紀錄講出來與同事分享，而同事間也會較無顧忌的詢問有關更生人入監服刑的相關問題，像 AC3、AC6 就說到當他們和同事關係漸入佳境後，會願意主動透露自己的身分，分享過往的生活經驗，並警惕同事們若遇到類似的狀況時，別重蹈覆轍。而同事們也會好奇的向他們詢問牢獄生涯的過程，彼此願意敞開心胸溝通此話題。

不會啦！我們現在又沒有怎樣，以前是以前的事阿！剛開始有的都會不知道(前科紀錄)，但在一起久了...都會知道，那我們會把過去的經歷告訴他們，阿..有時候我們在教那些員工時，我們也會拿我們的過去當作例子跟他們做...提醒，讓他們有所警惕。(AC3-6)

對啊，也是要跟人家說阿！不過，剛進去的時候比較陌生不可能直接問咱們，但是做久的時候，大家比較熟的時候無意間聊天的時候就會問自己以前以前做什麼，那自己就會跟人家說(前科紀錄)。(AC6-3)

不會啦！因為有的時候聊天的時候或是看電視，看到類似監獄的電影，(同事)也都會問我，電視上演的場景，實際上監獄有沒有一樣，這些也都會問，那我們也是老實講阿，說那是不可能的事情啦！(AC6-13)

此外，AC1 在與雇主相處上，彼此若有小摩擦，雙方也願意提出來討論，澄清彼此的情緒與認知，而更了解對方。

可是有時候遇到心情不好，也是臉臭臭的給她看，她不會去正面跟我講什麼？只是說她心理會覺得很奇怪「她今天又怎麼了？台語」，事後她就會問我說「妳是又怎麼了？」她都會這樣子，當下若不舒服的話，事後都會去再去跟她講一下「我不是針對妳這樣啦」，兩個會做一些啦!!(AC1-8)

在與同事進展到願意以開放及真誠的態度雙向溝通時，更生人談及自己的前科紀錄較不覺得自己示範了什麼天大的錯誤，反而願意以自身的經驗來勸導別人要小心別誤入歧途，此外，與雇主工作上有不愉快時，在彼此沉澱後，也願意說出內心的話，讓雙方更互相了解，以維持長久關係。

2、自我坦露

為了達成不同的人際目標，人可能會在不同階段自我坦露。一般而言，自我坦露也必須要承擔一些風險與後果，可能會因自我坦露而顯示出自己工作能力的不足，也可能因此傷害到人際關係。就研究者觀察與 AC6 所提及，經常是在職場中人際關係密切時，更生人較容易卸下心防，自我坦露自身有前科紀錄或是願意坦誠自己對工作的不熟悉，以獲得幫忙，也較放心進行自我坦露。

對啊，也是要跟人家說阿！不過，剛進去的時候比較陌生不可能直接問咱們，但是做久的時候，大家比較熟的時候無意間聊天的時候就會問自己以前以前做什麼，那自己就會跟人家說（前科紀錄）。（AC6-3）

我們在工作上算是生手你知道，在做的時候遇到不會，我們還是要先跟人家問阿。（AC6-4）

（二）非語言方面：

1、拓展人脈關係

穩定就業更生人在職場上普遍都與人有和諧的人際關係，AC2、AC4 是因做人不錯，能獲得客戶信任，就一直有生意上門，而 AC5 也是因工作表現佳，藉由朋友引薦給其他生意領域的夥伴，進而創造自己的工作機會，故拓展良好的人脈關係奠定維持關係基礎，並連結更多工作資源以延續工作。

因為這個工作（磚頭工）大部分都要找有認識的，譬如：看你們家有沒有要重新蓋房子阿，還是什麼的？價錢也比較好談阿也會比較便宜阿，那若是你找不認識的，價錢就比較不好談阿，大家都想要好的價錢阿，想找認識的比較多。（AC2）

（清喉嚨）其實只要有配合過的店家..就是說生意上的夥伴，有配合過的，然後他們也會聊天開玩笑的說啦！阿人家他賣多少，然後競爭 競爭怎樣？我就會說：「生意隨人做嘛！對不對..今天你的客戶會跟你要東西，代表你做人也不錯，他才會跟你買嘛！就算你再便宜，你做人不好，他也不會跟你買。」（AC4-5）

我就先跟人家買車認識阿，再幫人家賣車啊，賣個幾台 也 ok 阿！再來就是土地，慢慢接觸越多層面，到最後就跟人家去桃園海關那邊談進口商品的事情，要談車輛的事情，談談談 去看到這個，我就拿回來測試，就開始做這個了，不作賣車的了，比較快 很多陰錯陽差，後來就跟○○總顧問談做生意。(AC5-3)

你如果是要工作的時候，跟公司同事相處那是必然的嘛！你就是 你的環境就是 在公司跟在家裡而已嘛！ 你的生活環境就這兩個地方而已嘛！如果你要好好適應環境的話，你就要跟人家好好相處的嘛！對不對？(AC6-19)

2、藉由家庭成員增加人際互動

藉由家庭成員的加入，增強關係的親近度，這點 AC3 特別談到，由此可增加與生意夥伴互動的層面與頻率，包含分享彼此的嗜好、增加互動的次數、共同經歷生活，而人的關係就是越多交集與相似點，感情就越來越融洽，並有助於維持關係。

但是有一種互動，就是家庭與家庭之間的互動，會拉近那個生意上的往來...會比較融洽...妳懂這意思嗎？譬如說，光我們兩個.....在生意上合夥，我們還是以利益為主而已，但是有加入我們的家屬親人...然後...小朋友阿或...太太一起融入的話...我們會彼此拉近會更信任彼此就對了。(AC3-2)

3、圓融的處世態度

在職場上，更生人也會面對不同的交際應酬，像 AC7 就說到有些應酬場合不適合前去，他相當清楚自己的角色與處世的原則，就會運用些合理與婉轉的藉口或是自我解嘲的方式，如：家裡有急事或老婆會罵，來拒絕他人的邀請，一來維護與堅持自身的權益，再來也不會因此和他人起衝突，畢竟別人肯約你，也算看得起你，一定要顧到他人的面子。

我的目標就這樣，至於說晚上，某某人我現在在那一間酒家過來喝，不用，我晚上從不出門，我晚上就是七點以後我就關機，我就是完全拒絕同伴，這樣才不會複雜，人家一問：「我沒辦法啦！」我就調侃自己啦！我若出去給我老婆知道，一定會被老婆打死啦！頭會被抓起來，不可以不可以(去酒家)，你若要跟我作好朋友，私底下做好朋友，阿公事上作我的夥伴，我一定會尊重你，但是你不要害我...推脫掉就好了，技術性的推脫掉就好了，這樣子。(AC7-10)

四、小結

本研究所訪問的更生人其職類涵蓋了製造業、營造業、殯葬業、服務業等，經研究者整理後發現更生人初入職場，一開始與同事、雇主建立關係，目的是為

了可以趕快進入狀況，二和同事建立良好關係，之後工作上的疑難雜症可以迅速排解。研究結果顯示更生人在這階段，都會表現出積極主動的態度去和雇主、同事及客戶，建立友善與初步的信任關係，以作為日後穩定工作的基石。

在增進關係的部分，更生人會細心的觀察於同事、客戶及雇主切身的需要，並將關心付諸於行動，如：主動關懷他人、設身處地為他人著想與察言觀色他人需求並投其所好，來增進彼此的關係。Kelly (1979) 提出增進關係目的有三：一是當你和他人的關係成熟，你和其他人便得較互相依賴，而這有助於你達成個人成果。亦即你和某人越親近，越可一同達到個人的目標，如：交換工作資訊，以利推行工作、同事相處融洽有助工作進行等；二是對彼此關係的獨特性和心理層面的相互了解，促使關係正向發展 (Aneersen, 1980)；三經由雙方互動或觀察他人在不同社交場合的行為產生，累積對他人了解的資料，可降低個人與他人關係的不確定性 (Berger & Calabrese, 1975)。以上研究也可在本研究結果顯示更生保護人在展現增進關係工作社會技能的表現中獲得驗證。

在維持關係的部分，更生人此時所展現的工作社會技能，為開放真誠的雙向溝通、自我坦露、維持良好的人脈關係、藉由家庭成員增加人際互動及圓融的處事態度，此部份與盧倍恩 (1996) 在人際溝通目標本位取向中提到 Stafford & Canany (1991) 談到維持關係時，可藉由下列五大策略，包括：正面性、開放性、確定性、社交網及分享等具體實踐，以達成維持關係的目的。正面性的行為包括：愉快的談吐、態度謙虛誠懇以及避免批評等。開放性是彼此開放成功和自信的感受有助於維持友誼。朋友間表達確定的方式包括情緒支持、互相信任即在需要時提供幫助 (Argyle & Henderson, 1984)。本研究發現穩定就業更生人具有開放、真誠的雙向溝通以及自我坦露之工作社會技能，是展現正面性與開放性策略的具體行為表現。社會網則是仰賴他們的社會網，如：他們的朋友與家人來維繫關係。此部份也由 AC3 提出家人互動可增進維持關係。

本研究結果發現，更生人在人際關係所需具備的工作社會技能，都是為了與雇主、同事及客戶建立與維持良好的信任關係。由此在職場上，可以獲得雇主的信任，工作機會才得以延續；同事間有了信任感，對於公事上遇到的困難，彼此也願意伸出援手幫忙；而取得客戶的信任，則可獲得較多的工作機會與利潤，這些都再次說明信任關係是人際關係中甚為重要的一環。而從 Brolin 和 Kokaska (1979) 在其編著的 LCCE 生計教育課程中，提到工作社會技能內容應包括良好的人際關係，顯示一般人在工作場合上的人際關係的重要性，而更生人更需具備。

表 4-2-1 穩定就業更生保護人人際關係上之工作社會技能

工作社會技能	關係階段	訊息傳達方式	具體行為表現
人 際 關 係	建立關係	語言	* 適當的禮儀與問候 * 主動詢問同事工作方法
		非語言	* 運用職場特有次文化與人互動 * 低姿態 * 讓人產生信任關係
	增進關係	語言	主動關懷他人
		非語言	* 設身處地為他人著想 * 察言觀色並投其所好
	維持關係	語言	* 開放與真誠的雙向溝通 * 自我坦露
		非語言	* 拓展人脈關係 * 藉由家庭成員增加人際互動 * 圓融的處世態度

研究者製表

貳、工作態度

穩定就業更生人在工作態度的表現上，從本身來看多半具備細心、有責任感、認真及有自信等等人格特質去影響其工作態度的表現，另對於目前擁有的這份工作多半都秉持熱誠與珍惜的態度，而對於公司的態度上，也相當的認同與遵守公司的制度，因此才能穩定就業，以下經研究者整理將工作態度分為人格特質、行為表現及工作承諾度三部份來討論之。

一、人格特質

人格特質可以相當程度解釋個人行為發生的原因，因為一個人的價值觀 (value)、喜好 (preference)，往往會反映在其個性及特質上，而依個人的個性也會影響其工作行為。Cattell 相信人格因素致使行為在不同情境下表現出某種程度的穩定性，而個人心情(狀態)和他在某一情境下呈現自己的方式(角色)，也都會影響他的行為 (引自蕭筱筠，2005)。

穩定就業更生人具備相當多正向的人格特質，而他們自己也發現到由於自己這樣的特質，才能促使本身在工作上獲得老闆賞識；在快速變遷的職場能堅持工作崗位，此外，能在短時間內與工作同事相處愉快，以下本研究結果發現更生人自身提出 8 大特質，分別為細心、有毅力、謙虛、服從性高、勤勞、認真、積

極與有自信等等，以下分述之。

(一) 細心

在細心此一特質，AC7 就表示他的工作比別人有效率又準確，不易出錯，使得工作品質相當正確與完整，雇主才願意重用他；AC5 更直接的指出就是他給人蠻細心的感覺，所以客戶才願意找他和做生意，因為覺得他相當的可靠。

可以說我做得工作比一般人快，而且比較精準。(AC7-2)

不知道耶！他們會喜歡找我，我就有意無意，很自然，給人家感覺蠻細心的這樣。(AC5-4)

(二) 有毅力

多半更生人在職場一開始最容易因受挫力不足或意志不堅定而半途而廢，重蹈覆轍，但從 AC8、AC1 身上看到毅力這項相當重要的人格特質，堅定的信念伴隨著他們，雖然面對身體的病痛、外在環境的誘惑力，但是想到自己得來不易的工作機會，再苦也要堅持下去，並且展現無比的毅力，繼續工作。

我去換刀，換的時候沒有拆好，我就俯身下去看，身體去壓到那個開關，那自動...推過來...我的手剛好...刀子...從這裡推過來，從刀子壓下去，嗯...那個整個骨頭白的都跑出來，都已經...這裡只剩一點點皮連著。

Q：哎喲...你那時候有沒有想說不像要再做了

A：不會，沒有想這個，我想現在年紀那麼大了，要再找工作...因為我有休息三個月啦，要再找工作你要去哪裡找...還是要作下去。(AC8-5)

最主要是...你要堅定自己，最主要是要這樣嘛，你的觀念上...你觀念上有沒有想說我要這樣做，如果說你覺得我來這邊只是要打發日子的，你永遠都待不久。(AC8-30)

因為人喔！就是念頭，就像我剛剛講得這個念頭，這個心的念頭真的很重要，你要有堅定的心，你才會成功，你都沒有...一開始熱熱的，可是你到後來不堅持下去的話沒有用。(AC1-6)

(三) 謙虛

大多數的更生人其實對工作都有得以勝任的能力，差別有時就是謙虛的處世態度，A4 就表示自己在職場上也許就是多了這項特

質，幫助他減少人際間的摩擦，讓工作更順遂，再配合傾聽客戶的需求，使得事業得以永續經營。

謙虛吧！就是做人謙虛一點，然後，少講多聽，這樣就好。(AC4-16)

(四) 服從性

部分更生人由於之前的生活經驗或監獄化的關係，在行為表現上有會我行我素，但當進入職場後，凡事得聽命行事，有些更生人會受不了這種凡事得依老闆指揮行事的工作狀況，有時還因不能接受老闆的要求，無法控制自身的情緒，使得工作無法延續。穩定就業更生人 AC3、AC7、AC8 對於這方面的認知相當清楚，他們知道僱用他們的是老闆，對於老闆合理與不合理的要求，仍舊需照指示去完成；而他們也了解雇主較傾向僱用服從性高的員工，因容易相處與教導，如：願意配合加班、聽從雇主的教導，故服從性為重要的工作社會技能。

是說你可以做多少就做多少，但是他公司有時候產品如果在趕的時候，就會跟我們老闆說，叫我們要加班這樣子，要盡量趕出來這樣，那我們當然都會配合。(AC3)

我們覺得這樣正確就去用，當然在場合上、公事上，稍微牽強附會也無所謂啦！(AC7-9)

我都說：沒關係，要怎麼說要怎麼做，對不對，你說我就做啊！(AC8-13)

對啊，就每天都是這樣啊，啊人家叫你加班我們也還是要加啊，不能常常給人家請假啊(AC8-16)

(五) 勤勞、肯吃苦

勤勞、肯吃苦是訪談中普遍穩定就業更生人的特質，以更生人的立場來說，像 AC4、AC5、AC6、AC7、AC8 就表示勤勞、肯吃苦的就業機會與機率就比別人高，因可為人所不能為之，這就是比別人更能穩定就業的原因。

就好像越勞泰勞..去工地作苦工，一天也一兩千塊，也不是很少阿..台灣人在工地上也是一兩千塊，看你願不願意去做而已阿...(AC4-10)

要拼就又勤勞、要勤快，別人做不到，我可以，這樣人家有事就會找你作。勤

快勝過一切。(AC5-11)

AC6 也強調因為自己什麼都不會，就得吃得了苦，遇到工作困難，還是得要忍耐繼續作，把工作技術學會了，之後才能有機會與有能力轉換到更好的工作。

也是想說遇到了（工作上的困難），沒辦法，要忍下來，先把它學會。(AC6-8)

此外，AC7 從事營造改建的工作，相當的耗費體力及機具非常沉重外，夏季工作時需要整日暴露在炙熱的艷陽下，冬季又要忍受凜冽的寒風，工作環境相當的吵雜，風險相當高，但他就是比別人勤勞又肯吃苦，工作日幾乎全年無休，才能維持這麼穩定的工作，有可獲得上層主管的賞識。

我過去打石的時候，就是作○○的工程啦！就是從神岡..一路作到田中，每天就是騎摩托車上下班，很遠..還帶那個打石機..很重，他們都是打...打件的，這個柱子不行，多久打完就是我的事了，恩...一天要打四個，他們規定一天打四個，阿我都打十六個阿。(AC7-3)

做那個一定要刻苦耐勞，○○高架橋上，六月七月大太陽那麼大，要躲到哪裡去？連樹都沒有，那也是這樣做，那一年 365 天，我剛好休了三天半，兩天是颱風，那一天半剛好是○○那邊高層要來驗收，就是一年休三天半。(AC7-3)

好像..比別人勤勞啦！（AC7-11）

嗯(肯定)比較危險的叫他們裁鐵，(其他工人就說)那個我不敢啦！會危險啦！（我就說）我來我來，很多這種情形，被上面的長官看到，「喔..那個那麼重..那麼硬..我打不下去」..我就說：來來來..拿著..我來打。(AC7-11)

AC8 同時也說到工作會累是鐵定的事，差別在於你可不可以忍耐？可不可以吃苦？可以忍耐與吃苦就做得下去，若不能就只好離開職場了。

累也是會啊，也是要做啊！這要看你去調適，當然啦，如果你可以忍耐做下去，就是說...我才說...你要肯忍耐、肯不肯做、能不能委屈自己，才能作 (AC8-25)

(六) 認真、用心、專注

更生人也同時提及工作定要認真、用心與專注，AC1 就表示

在工作職場，只要用心就算工作再難，還是願意去克服，AC7 與 AC8 也同時談到認真、用心與專注的特質對於其在工作上的好處，一心一意投入工作，有助於增加實際的工作報酬與產量，並且可降低出錯減少公司損失，如此一來更能使工作穩定。

因為只要有那個心下去學，什麼事都不覺得很難，妳若沒有那個心，妳學什麼都很難。(AC1-2)

現在一上工就是專注工作，外面的一切就是拋在腦後。(AC7-3)

自己認真一點...也要看自己認真才有那麼多錢 (AC8-19)

工作的態度就是說，我對這個工作的那種心嘛！如果你有想要認真做的時候，你的態度就會不一樣，跟你只想要混的想法就不一樣了，絕對不一樣，我有想要穩定做的時候，你的工作能力...不要說工作能力啦，工作上你就會比較實實在在，你如果是想用混的心態，我待在這裡一天、二天，待多久算多久那種心態去工作...工作的表現絕對不一樣。(AC8-29)

(七) 積極、有活力

在訪談過程中，A5 予人的感覺就是會積極主動的尋找自己的工作管道以及開發可能的工作機會，因此，他特別提到自己會一直開發新的工作機會，成功的關鍵就是在於他給客戶的感覺是相當有衝勁與活力的。

他們感覺我很有衝勁 我可以跟他們應酬到天亮 6 點 全部都下午才起來 我一樣 8 點起床。(AC5-6)

(八) 有自信

自信心影響著更生人的工作表現，當更生人感到有自信時，就會產生好的信念，相信自己一定可以做好，A1、A5 就表示因為自己有自信，他們願意相信自己可以克服困難並總會有出頭的一天，此外，就自營更生人 A4 而言，因為有自信當面對別人質疑其公司產品時，也更有信心去分辨正確的商務訊息，不致作出錯誤的營運決策。

因為你讓你自己感到說覺得說很有信心，我真的..真的對自己很有信心，我相信我一定會成功的。(AC1-6)

會互相比較，就是競爭嘛！就對方的產品比較好，我們的比較不好，同樣的價位，他是希望我再降價或是說他要去用別人的東西，恩..我不會去很強求啦！畢竟對自己的產品有信心的話，不用去要求太多啦！（AC4-5）

我給他感覺就是超級業務員，我跟人家溝通，最早我在仲介賣房子，當時在臺北，我們那一家是最小的，通常都是我簽到的案子。（AC5-5）

才能阿！天生我材必有用，每個人都有自己的磁場，自己去找出來潛能自己去挖嘛！（AC5-8）

（九）小結

在工作態度中，人格特質的部分，在諸多研究中最被廣為接受的是Costa & McCrae（1985）的五大人個特質構面，而穩定就業更生除神經質外，都具備嚴謹性、親和性、勤勉性及外向性這4項特質，並將上述的8大特質作一歸類，並製成下表4-2-2作說明。

表4-2-2 穩定就業更生保護人之人格特質

人 格 特 質	向度	工作上所需具備人格特質
	（一）嚴謹性	*細心 *有毅力 *認真
	（二）親和性	*謙虛 *服從性高
	（三）勤勉性	*勤勞、肯吃苦
	（四）外向性	*積極 *有自信

研究者製表

嚴謹性（Conscientiousness）是衡量一個人的組織性、堅韌性，以及目標取向行為的動機強度，正向的行為表現有細心、可信賴、有毅力及有責任感（黃堅厚，1999）。本研究結果可發現更生人在此方面的行為也具備細心與有毅力這兩項特質，細心讓工作盡量做到正確無誤，而工作難免遇到一些挫折與壓力，毅力可協助更生人堅持下去，不致功虧一匱。責任感則是雇主強調的特質，於後再作討論。

在親和性方面，是衡量一個人在思想、情感和行動上從同情到反對的連續項度中的人際取向之程度（黃堅厚，1999）。具體的行為表現有謙虛、順從、正直、誠懇等。本研究結果發現在親和性上，

更生人的具體表現是謙虛與順從性高，特別是服從性的特質，在職場工作，都會碰到自己不是很想去配合執行的工作項目，但當穩定就業更生人遇到這些狀況時，會從現實與理性的層面去考量這件事該不該作？若應當要做，就會調整自己心態去接受工作，就算有自己的想法，在不違法或無影響自身權益太大的情況下，都會應雇主及公司要求執行工作，這也是必備的工作態度。

勤勉性此部份強調更生人勤勞、肯吃苦、認真、專注的工作態度，從研究結果發現穩定就業更生人在工作上就比別人更加倍的勤勞與用心，當別人不想做、不願意做、不肯作時，更生人就會加倍的努力，讓雇主看到其用心的態度，因而會忽略前科紀錄對他們就業的影響以及對有前科紀錄的更生人改觀，看到更生人自己都這麼願意改變，基於自助、人助、天助的觀點，也要讓他們的付出有所回饋。

外向性(Extraversion)於工作上的具體表現為積極、有活力、自信、正面的情緒(黃堅厚, 1999)。研究結果上也發現穩定就業更生人具備積極與有自信兩項重要的特質，積極的態度，讓雇主或客戶都可感受到更生人對於工作投注的心力，因而願意與其一同共事與成長；擁有自信心時，更生人更能把持自身的行為，作出理性的判斷。

綜觀而言，穩定就業更生人人格特質大都具備嚴謹性、親和性、勤勉性與外向性這四個面向，其行為表現呈現出細心、有毅力、謙虛、服從、勤勞、認真、積極及有自信。嚴建彰(2003)提到出獄人若具備意志力、樂觀積極的態度與自我價值感高，充滿自信心等人格特質，都是更生歷程中助力。有這樣的人格特質有助他們在工作上有良好的表現，進而協助穩定就業。

二、工作表現

訪談中，有些穩定就業更生人對於目前的工作或多或少有些抱怨，像是對於自己所從事的勞力性工作感到相當的辛苦，有些重複性工作，作久了會感煩躁，但大部分更生提到對現有工作的看法，他們回想一路求職與就業的過程，雖然辛苦，但都還是相當珍惜與喜愛目前的工作機會，並以誠懇踏實的態度來表現出對工作的熱誠。

(一) 珍惜與喜愛工作機會

更生人對於得來不易的工作機會，都會盡其所能的把握，在訪談過

程中，當他們回顧自己一路走來的歷程，AC1 就談到老闆娘從她洗菜、切菜什麼都不會的狀況，肯付出時間願意耐心的教導她到現在可以獨當一面，她相當的感謝老闆娘，認為努力做好現在工作就是對老闆娘最好的回報；AC7、AC8 也表示雖然工作辛苦了點兒，但從工作中得到的自我成長與滿足感大過於工作的辛勞，因此他們都願意繼續從事目前的工作。

她從我不會一直這樣教啦!! 阿老闆和老闆娘他們人也是...就是.妳這個人，肯對我付出，肯教我，我就是肯幫助你，就是肯為妳付出，妳忙妳怎樣，我都沒關係，我可以在這邊作... (AC1-3)

所以說一路走來雖然是勞力上比較辛苦，但是內心上也..感覺.....很滿足..很滿足。(AC7)

因為一些（職場狀況）...老闆都會分析讓我們瞭解，我就想...真的啊，要出去再找工作也很難找了啦，這公司又穩定，讓我們在裡面做不會擔心說：糟了，以後沒有工作了、這間公司倒了什麼的，不會讓我們這樣想 (AC8-14)

（二）工作投入誠懇踏實

工作投入時展現誠懇踏實的態度，相對地是讓人產生可靠性，AC3 與 AC8 就同時提到本身之所以能夠獲得雇主或客戶的信賴，就是投入工作的態度是以誠懇踏實取勝，讓雇主與客戶感受到你對工作的重視，因而更添信賴感。。

誠懇啦...工作...你自己工作的態度啦 (AC8-29)

應該是要誠懇踏實的。(AC3-7)

（三）小結

研究結果發現穩定就業更生人在工作表現上，可從「珍惜與喜愛工作機會」與「工作投入誠懇踏實」兩方面來看，儘管工作上有不順遂的地方，但仍能克服困境誠懇踏實的投入工作，並看重工作帶來的成就感，進而去珍惜與喜愛目前的工作機會，維持穩定就業。

三、組織承諾

組織承諾即為了組織福祉，員工願意把有價值的資源，投資在組織上，員工願意繼續成為組織的成員且對於所屬組織保持忠誠信念 (super, Dorothy & Nevill, 1986; Nevill & Super, 1980)。當更生人相當投入工作

時，且滿意目前工作時，對於公司的認同感高，對於公司的文化、規範，都會遵從，甚至雖說有些薪資制度不全然滿意時，更生人反而會從大環境的轉而為雇主著想，亦接受公司安排的事務，此部份具體的行為表現有「遵守公司規範」、「認同公司制度」與「為公司著想」三部份來討論。

（一）遵守公司規範

組織文化中，區分為成文與不成文的規範，有些時候，像請假制度是符合公司的規定天數，但是更生人會去思考到一些非成文的規範，如 A8 就考量到雇主會在意員工若常請假休息，工作沒人接替的狀況產生，因此他就算知道請假是符合規定的，也會從雇主的角度去思考其實「雇主較不欣賞常請假的員工」，來調整自己的工作態度。此外，針對於公司成文的規範，更需要嚴格遵守，偶而為之雇主或許還可以體諒，但若經常性發生，代表本身的自律性低，影響到個人工作、團體工作進度，則想要達到穩定就業就困難多了。

我想要申請，但是又要請假啊！現在如果我們常請假，公司又會說...比較會排斥，他再請人就有了，你如果常常請假，人家就比較不喜歡（AC8-4）

你如果常常是這樣，人家哪裡肯，人家一定會用另外一個人啊！我是說偶爾...偶爾...久久一次，我又不是說常常都給人家請假休息，所以說這樣他比較可以接受所以我才說做事都要那個啦...要有一個分寸啦，你如果常常這樣做，那是不可能的啦，對不對？（AC8-18）

（二）認同公司的制度（升遷、薪酬制度）

當員工認同公司制度時，即使公司有些制度不盡人意時，員工雖不甚滿意，但都可以接受的，像 AC8 在談到過去工作薪資與現在的收入比較時，就會講到以前加班都是採半薪制，但現在就業環境結構改變，福利沒那麼好了，有給你就要偷笑了，因此，雖不十分滿意，但都還可認同，係因是整體社會的現象，非單一廠商，大家都一樣公平。。

那整個...我們的改變嘛，因為...要怎麼說，老闆也有老闆的生存方式啦，我們也不知道他到底是怎麼算的（薪資），反正...整體就都是這樣了，我們也要照人家這樣走了啊！（AC8-22）

（三）為公司著想

這是更生人對公司相當認同的表現，從訪談中發現有些更生人會從雇主的角度出發為工作著想，像 AC6 與 AC8 就會從雇主的立場來看公司成本與產值，當工作疏失大或人力不足時，一方面增加公司成本與現

有人力的負荷，進而降低公司商譽。他們談到當他們會考量到公司利益會影響到個人利益時，就更會去掌握自己的工作表現與工作態度，知道該怎麼作才能營造雙贏的局面。

沒有磨過，擔心會把人家磨壞掉，就是說東西磨壞，公司出來的東西會影響..減少公司的信用，譬如說，我們公司的老闆把人家的東西承包出來，比如說 1 千枝對不對，如果我們把人家磨壞 200 枝，只剩 800 枝，那 200 枝還要再拿回去，送到熔鐵的地方再打，這樣成本就比較不划算。(AC6-4)

你顧機台絕對是每天要生產那些數量，今天你請假變成沒有人可以替補，沒有人可以替補來做，是不是他的產量會不夠 (AC8-4)

研究結果發現穩定就業更生人的組織程度高，從遵守公司規範、認同公司的制度以及進而會為公司著想三方面具體實踐。許多研究都發現，組織承諾與離職傾向有顯著的負相關。即表示組織承諾愈高，離職傾向愈低(鄭文俊，1995)，相對地繼續留任於原公司的機會就高，本研究結果也呈現此特點。

四、小結

在工作態度上，個人對於工作抱持的態度稱為工作滿意度 (job satisfaction)，代表人對工作所抱持的態度，包含由非常正面到非常負面的範圍 (Hulin, 1991)。相對於個人對工作所抱持的態度，個人對公司所抱持的態度則被稱為組織承諾 (organizational commitment)，代表個人對公司認同而不願意離開它的程度 (Hackett, Bycio, & Hausdrof, 1994) 相關研究指出，主要有二個重要因素群影響了人們的工作滿意度：組織因素，也就是與工作操作和工作環境相關的因素；個人因素，則是只與員工個人特質有關的因素。本研究結果發現穩定就業更生人在工作態度上也受到人格特質、工作滿意度與組織承諾這三大因素影響，當其正向的特質如嚴謹性、親和性、勤勉性與外向性人格特質較多；工作滿意度高以致在工作表現上，能以誠懇踏實的態度去珍惜現有的工作機會；最後對工作的忠誠度大，認同公司制度，也因此能持續穩定就業，研究者將這些更生人在工作態度上的具體表現整理出下表供參。

表 4-2-3 穩定就業更生保護人在工作態度上所需之工作社會技能

工作社會技能	面向	具體行為表現	
工 作 態 度	(一) 人格特質	1. 嚴謹性	* 細心 * 有毅力 * 認真
		2. 親和性;	* 謙虛做人處事態度 * 服從性高
		3. 勤勉性	* 勤勞、肯吃苦 * 認真
		4. 外向性	* 積極 * 有自信
	(二) 工作表現	* 珍惜與喜愛工作機會 * 工作投入誠懇踏實	
	(三) 工作承諾	* 遵守公司規範 * 認同公司的制度 * 為公司著想	

研究者製表

參、工作價值觀

研究者在與穩定就業更生人訪談時，發現到這些人的都有著某些共通的工作信念與價值觀，在支持著他們邁向持續就業之路。許迪翔（2002）表示工作價值觀為影響個人面對工作有關課題之價值信念系統或參考架構，亦即工作者認為重要或喜愛的事物、觀念或理想，並據以影響其工作行為及態度。以下從與穩定就業更生人訪談後，整理出以下五項工作價值觀，包含：成就發展價值、工作報酬價值、自我實現價值、安全與免於憂慮價值與工作倫理價值等五類。

一、成就發展價值

在成就發展的價值中，分為自我成就取向與自我實現取向：

(一) 自我成就取向

在自我成就取向上，更生人自工作中，能夠滿足個人成就感，獲得自我肯定與自主性，贏得他人尊重。此點 AC4 就提到自己從事殯葬業，其實錢賺到的不多，但最大的成就來自於同行業者對他的肯定，進而自己也覺得相當的有成就感；而 AC7 則表示自身的成就感，來自於對自己做好一件事，打從內心油然而生得欣賞自己，進而肯定自己。

成就感（笑）...也有一點成就感的關係，對阿！像這個行業裡面....我.算是在台中屬一屬二，但是就是錢沒有賺到啦！（笑一下）就是說..名氣有啦！（AC4-3）

因為我們做事情，你一樣的事情作到讓自己滿意以後，自己會有一種成就感。
(AC7-11)

(二) 自我實現取向

工作時希望能不斷克服困難與解決問題，能達成自己的人生目標或工作目標，充分展現自己的才能和發揮自我的潛能 (Gomez-mejia, 1981; Super, Dorothy & Nevill, 1986)。像 AC4 就表示要做就要做最好，不然不要做，由嚴格的自我要求，進而達到自我實現；此外，他也認為就算自己在工作上碰到什麼困難或是遭遇失敗的困境時，都要試圖靠自己奮力去解決問題並且跨過難關，若是停在原地不動，只會被淘汰，因此唯有不斷的突破困境，才能支持他自我成長與穩定就業。

就像說職業軍人他們比較要求的榮譽吧！對不對？對阿（自問自答）..就是感覺比較有榮譽感，做什麼的話都要做好一點，不然就不要做嘛！（AC4-4）

人生活就是靠自己阿..跟什麼補助阿..我覺得沒那個必要..就是凡事本知學能，或是什麼都是要靠自己，只要專業能力夠..就是說..你付出了...有努力了..人家認定你了..你就一定..不會去..面臨到什麼困難。(AC4-12)

那怎麼說...失敗了..你不再學習..那你就只能處在那個...就是那個環境裡面..你永遠沒辦法去成長，當人爲了生活就是要成長，這是物競天擇阿...這是很本能的事情..不是嗎？（詢問訪員）我不知別人是怎麼想的？（AC4-13）

(三) 務實穩健的取向

此類價值是指個人要實實在在的去作事，才能獲得成功，所以不空談，也不急於表現。擁有這類價值的更生人像 AC1、AC4、AC5、AC6，所持的想法是：「有努力就會成功阿！」、「努力去做，不要想太多」，他們對於自己的人生目標，雖然在訪談中並沒有特別強調，但其實他們都知道自己想做什麼，朝著既定的方向，努力踏實的一步一步向前邁進，不好高騖遠，不對未來空想，相當腳踏實地的經營現在的工作。

對阿對阿...我只要肯學，我就會成功了。(AC1-3)

阿我現在也有在讀書，讀空中佛學院，就是要努力，努力才会有成功，就像我剛剛講的，機會是不等人的，機會只有一次，這次不把握以後就沒有機會了，就是這樣。(AC1-2)

我是覺得人活著就是要去爲生活做奮鬥嘛！（AC4-3）

成功就成功（簽約成功），不成功就不成功 不丟臉嘛！其實如果你很在意，其實盡量讓他成功，但是不能強求一定要成功，所以我會一步一步走的比較踏實這樣。（AC5-5）

我是想說，如果有心要做就做好，不要讓長輩擔心，不要太給自己太多壓力這樣，不要想這麼多，日子也還很長。（AC6-19）

二、工作報酬價值

此價值觀從經濟現實角度來看，更生人自工作中能夠獲得經濟報酬，以產生安定感，維持生計。而穩定就業的更生人 AC2、AC4 與 AC8 也就談到在他們的認知當中，工作的目的就是為了生活，工作可以帶來經濟收入，而生活就需仰賴這份收入才得以維持。秉持這樣價值觀的更生人，都會採取正當的管道去賺錢，較不會去從一些旁門左道獲得一些賺錢的方法，因為他們知道天下沒有白吃的午餐，不勞而獲的背後所要付出的代價更大，所以大都能以此價值觀維持其工作穩定性。

經濟...就是這樣子阿...爸媽雖然會支援我，可是我也是往後想一想他們能夠支援到我多久？.....現在的社會就是要工作才有辦法生活阿，不做就是不行阿！（AC2-12）

是...工作的目的就是為了生活嘛（音調提高）！（AC4-3）

就生活而已啦！就是每天去上班下班賺錢這樣，生活啦！（AC4-8）

這是很現實的嘛，有做就有收入，可以養活我自己（AC8-10）

三、安全價值—踏實工作才有安定感

穩定就業更生人具備此一價值，希望能獲得工作安定且滿足安全感，免於害怕、焦慮、混亂、緊張、恐懼。（Super, 1970; Chapaman, Norris & Katz, 1977; Elizur, 1984）。而持著這樣價值觀認為工作就是透過自己腳踏實地的去做，透過自己努力歷程所得到的結果會相當滿足。

AC4 就提到他工作都會讓自己按步就班，基本的功夫奠定好，每一步穩紮穩打，根本不用擔心作不好，但若一心持著速成與投機的想法，肯定就無法有穩定的感覺。

就是從最簡單的，從最基本的開始做起嘛！不要一下子去，想要去好高騖遠，今天會去犯錯，肯定有你好高騖遠的部分，想要一步登天才會去犯錯，是不是？所以要反省過來，凡事從最簡單最基本的部分開始作起，就慢慢來，不要去太急。(AC4-16)

AC7 持續從事這麼勞累的營建改造工作，也是這樣每日耕耘的安定感，讓他堅持在工作崗位。當訪談到這兒時，AC7 也伸出他一雙粗糙又佈滿著大大小小繭的手，問他累不累？他很堅決的說：值得的，現在得到的一切都心安理得，從工作中獲得的踏實感勝過一切。

我就說譬如說（AC7 就是把手伸出來），這就是（手上佈滿著繭）我的心得，那怎麼會這樣呢？我說我這是工作得來的，那晚上就是電視看看，喝兩杯，躺在床上，就一覺到天亮，心安理得啦！不會像以前一樣..呀..（打腿）。(AC7-5)

所以說一路走來雖然是勞力上比較辛苦，但是內心上也..感覺滿足..很滿足，很穩定..生活上很穩定..嗯..就是這樣子。(AC7-6)

四、工作倫理價值

更生人在穩定就業的過程中，認為工作上應重視尊卑長幼的次序，尊重前輩們的經驗與教導，同時也會將此倫理價值延展至組織，亦即對組織的忠誠度，因此在工作倫理價值部份分為遵行職場倫理與遵守職業道德兩部份說明。

（一）遵行職場倫理

此部份是 AC8 特別提到在職場中要注意到與上司的關係，要有尊尊原則，他提到公司假日需加班，但偶爾他因前晚和朋友喝酒喝得比較晚，隔天無法準時加班，有時又沒打電話給總經理請假，因總經理和他的關係不錯，有時還會開玩笑說：不是要來，怎麼沒來？AC8 就會了解到，在職場中就是要尊重職位較高的人，他今天給你方便通融你，但你也不可以隨便，仍要跟主管報備說明，尊重主管的權威。

當然啦，你也是要尊重人家（總經理）啊，你也不能常常要這樣（請假休息），或許人家之後會討厭你，或許會把你解僱也不一定（AC8-18）

（二）遵守職業道德

此部份由 AC7 提出在職場中的一些與客戶互動中，進退之間該如何拿捏，一方面又不得罪客戶，一方面又不違背與公司之間的忠誠

度，這當中他特別提出職業道德的價值。AC7 本身的工作技能佳，所以在職場上工作時，有些客戶會特別青睞他，會希望直接與他接觸將工程包給他作，一方面價格好談，一方面也減少建商從中的剝削，但 AC7 非常清楚自己能有今天是公司給的學習機會與工作環境，他知道客戶的心態，也知道自己的利益，經權衡之下，仍要以公司立場為優先考量，不短視近利，遵守職業道德，自己之後的工作生涯才能永續經營。

有些業主是對我說：下次你喔...我哪裡要怎麼樣？你電話給我，我直接打電話給你，這種情形，可能說每五個業主就會碰到一個業主這樣，我也可以包下來作阿，但是我不能違背原則阿，(我會說)「ㄟ，你直接打給我們董事長啦」，(業主說)「不要啦！我直接找你就好，我也知道....」，(我說)「我說不要啦！你直接找我們董事長說，私底下還要做什麼？你告訴我，我幫你作沒關係，ㄟ..原則上，現在前面已經修理好了，你後面要修理，你就跟我董事長說，喔...這樣我的路才走得長，要不然我若十次，被我們董事長知道一次，我就沒工作啦！」老闆那邊是睜一隻眼，閉一隻眼，但人家(老闆)心理面會不舒服阿，是不是？對不對？是一種職業道德啦！（AC7-15）

五、小結

研究結果發現會支持更生人穩定就業並表現出適當的工作社會技能，在認知的部分，更生人秉持著某些正向的工作價值觀，去支持他們穩定就業。依據洪瑞斌（1998）所提出的看法，工作價值觀亦具有價值觀之觀點，包含認知、情感及行為意向三成份，影響態度並與態度體系緊密相關，即工作價值觀是中介於個體的內在需求（或情感取向）以及所追求的工作特質與屬性（或外在目標）（Super，1970；Zytowski，1970；Lincoln & Kalleberg，1990；Katzell，1964）。而本研究歸納出穩定就業更生人有四大工作價值並製成下表包括：成就發展價值、工作報酬價值、安全與免於憂慮價值及工作倫理價值，當更生人的認知中存在著這些價值觀，進一步就會影響到他面對工作的情緒與行為，如：當更生人持著工作報酬價值，認為必須要工作才會有錢維持生活，則其若是在工作上遇到不順心之處，仍會想辦法去克服與因應，因此才能獲得報酬以維持生計；而當更生人是以成就發展價值為出發點時，他們會看重努力工作投入後所帶來的個人成就感與自我肯定，來作為穩定就業的動力。所以，不同的價值影響更生人的工作態度與行為，但從上述看來擁有此四類價值觀的更生人較容易克服困境，增加就業上的穩定性。

表 4-2-4 穩定就業更生保護人之工作價值觀

工作社會技能	面向	具體信念
工作價值觀	(一) 成就發展價值	* 自我尊嚴取向 * 自我實現取向 * 務實穩健的取向
	(二) 工作報酬價值	* 工作就是維持生計
	(三) 安全價值	* 腳踏實地工作才有安定感
	(四) 工作倫理價值	* 遵行職場倫理 * 遵守職業道德

研究者製表

肆、問題解決能力

當工作既定目標時，受到各種原因影響而受到阻礙時，這時即面臨了問題，而為了達到工作目標而作的種種努力視為問題解決。而此部份的能力為持續穩定就業更生人對於工作上的難題，都需運用自身的專長或人脈關係，去排解工作障礙。這部分的能力，端視個人工作的內容所需附帶著職務上所需的工作社會技能，而此項的能力的表現也相當的細微，研究者試圖從與穩定就業更生人訪談資料中，整理出更生人會藉由以下具體的技能包括：敏銳的覺察力與判斷力、正確決策力、談判協調技巧的能力來達到問題解決此項所需的工作社會技能。

一、敏銳的覺察力與判斷力

穩定就業更生人在訪談中談到他們如何去面對現實的工作環境與商場上形形色色的人，這部分技能在自營業者或從事業務性質的更生人表現上顯著，像 AC3、AC4 及 AC5 就發現他們的工作常需要與廠商議價，與開發產品，所以較需具備在與人互動時的覺察力與對事情的判斷能力甚為重要。

AC3 在提到他去開發新產品與廠商議價時，一開始他還傻傻的認為別人真的是看在熟人介紹的面子上給他比較優惠的價格，但經過兩三次後，他發現其實價格沒有比較便宜耶！他就提到…

「就有時我們去...向他（廠商）買產品的時候，他會故意拉高那個價錢，然後..他會先介紹他的產品有多好有多棒..其他的地方是沒有的，就好像是只有他有..然後他拉高他的價錢，他會先在談話上喔，會瞭解我們的需求度，如果我們的需求度是很強烈的話，他就會故意拉高價錢，然後他就會故意講說，因為是某某人介紹你來，然後，我本來是這個價錢啦!!是因為他介紹你來，好啦!我就另..另外一個價錢給你..比較好的價錢給你，其實，他在講的時候，降低這個價錢，還是把我們賺很多，所以就要靠我們自己的判斷力去，再去跟他壓這個價錢。」

所以，AC3 從與廠商的互動過程中看到，有時這就是人性，大家看到彼此的需求與利益關係，有些廠商就會趁這樣的機會趁機撈一筆，AC3 就說到：「你也不能怪誰阿！他就是要賺錢的阿！」，但是 AC3 強調在這個過程中你就是要學習，要培養自己敏銳的覺察能力與判斷力，商場上大家就是要鬥智，唯有自己掌握外界較多的商務資訊，如：市場上一般的價格與殺價方式以及多了解外在市場的情形，像 AC5 就提到「最主要是說在外面跑，會接觸到很多商品，對商品的靈敏度會比較好，我會去判斷。」再者，就是彼此的信任關係，才能永續生存。

AC4 則是提到他與客戶的關係，客戶有時來買東西，都會批評，一開始也是信以為真，想說要多符合客戶的需求，盡量壓低價格，但是之後也發現這也是顧客的心態，就是希望便宜又實在，所以在態度上，還是要從顧客的角度作考量，覺察顧客的心意，但對於一些惡意的殺價或是不合理的挑剔，就是要理智的判斷，才不致落入惡性削價競爭的圈套中。

我覺得這是社會上奸詐的地方吧（音量變大）！買貨的一定會挑貨嘛！就算你買東西，一定也會挑三撿四的，也希望便宜一點嘛！這是人心嘛！所以不要去聽太多（嘆嗤一笑），也不要信太多，批評完之後.....還是繼續用阿！還是繼續買阿！還一樣阿！維持現狀阿（無所謂阿）！（AC4-5）

（二）正確決策能力

在正確決策的部份，這是從擔任領導職務的更生人所呈現出來結果，在職場上，普遍而言公司決議的事務，員工就應該服從去辦理，但是此位受訪者，在面對公司決策與自身經驗不同時，會在形式上作出柔軟認同，但在行動上，有確實的把握，會依對實際狀況認識與考量去做出正確應變與考量，且之後又可呈現出好的結果，取得公司信任。

AC7 就提到自己是從事營造打牆的工作，危險性非常高，有時打一個石柱，角度沒有打好，就會出人命，而他提出是自身為公司解決問題的過程，如下：

對，公司開會說要怎麼作，好，我答應阿..但是私底下，我不是這樣作，我要是以公司的施工方式，第一辛苦，第二安全問題堪慮，他們作辦公室根本不知道怎麼打才安全，當然我心理有數阿，我就是要這樣阿，大家的安全最重要，我今天這樣做，你看這一群人都很平安，現在在這兒喝飲料，我的主任也是阿我的總經理也是阿..我若照你們說的那樣作，我阿這個時候可能要去殯儀館了，喔..

怎麼講？像這個地方，你叫我爬上去打，這樣打你知道會怎樣嗎？若出問題，你負得了責任嗎？這責任誰擔得起，不說話（工地主任、總經理）。（AC7-9）

他說到在一次施工的經驗中，公司上層裁決希望他可以帶領工人照他們會議上所說的方式施工，但是 AC7 仔細一想若是照他們的方式，會傷到建築整體的結構，沒處理好，是會造成職災人員傷亡的，但在會議中他沒有提出，他聽了上層的建議，內心是這麼想的。「我們覺得這樣正確就去用，當然在場合上、公事上，稍微牽強附會也無所謂啦！但是我內心，我就是不要這樣做啦！我知道我怎麼作。」，因此在施工中，他憑藉自己的施工經驗來帶領工人，一開始主管還頗有微詞，質疑他為何沒有按照公司的決策？但是施工過程順利與人員又平安，又達成公司既定的目標，讓公司不用承擔不良施工決策所造成的災害，因此，公司當下相當的信服 AC7 的做法，利用工地文化的方式表現，工地主任與總經理就私下請 AC7 去買飲料。

「（工地主任、總經理），私底下就叫我：ㄟ... 到福利社去，五瓶保力達，算我的，開給他們（工人）喝，這就是他一種讓步，他有一種認同，他接受了..而且是一種認同了。」

之後公司施工也會徵詢 AC7 的建議，因他的正確決策能力，維護了同仁的安危，又保障公司的權益。

三、談判協調的技巧

工作上定會面對人的問題，為了使工作得以順利推展，當人際發生衝突與意見不同時，就需要利用談判協調的能力，讓雙方都在彼此可以接受的範圍內達成協議，進行工作。

AC3 就表示在工作中，他一定要具備協調及問題解決的能力，這樣才能把公司各部門的建議整合起來，在行政工作的操作上才不會產生問題，造成各單位執行工作上的鴻溝。

一定要協調，因為我們的產品上如果其他部門有反應或什麼？我們都要去協調。其實協調的能力還有一些解決問題的能力都要很強。（AC3-6）

AC7 因為其工作是屬於監工，談判協調的技巧的能力更為重要，像是在工作上，工人們會因為一些小事而起爭執，AC7 就會針對事情和工人們協調：「就是講重點啦！或是誰不對，我們就會說：你若不對，你就要比較安靜啦！」。

在訪談中，AC7 也提出他自己印象最深刻與同業的談判協調經驗在過程中可以發現要有個符合雙方期待的結果，除了彼此的交情要夠外，還要帶點兒技巧，像是先看重對方，談判中會先抬高對方的身價，讓對方感受到無比的尊重，又無法反駁，像是你本來就是有格調的人，何必拉低自己的格調去和低階的人員計較，這可能是在談判過程必須要有的讓步。

後來就是同業競爭，我們這邊有工頭阿，那同業那邊也有工頭阿，有時候隔壁場，不同的建設公司，會發生一些糾紛啦！我們公司的工人就是偷那個機械啦！打牆壁那個打石機阿，偷出去賣，那引來很多糾紛，我都一一幫他們解決啦！有一點交情啦！你看過我，我看過你，聽說你們公司你也是帶班阿..作得很好阿，怎麼跟我們那個..小癩三跟他們在計較呢？唉呦...浪費你這麼好的格，還跟他計較？然後說「看我面子啦！算了啦！（AC7-2）」

或是當不想和別人正面衝突時，也可以運用職場文化的方式，喝酒或是搏感情的方法，搭配抬高別人身價的方式一樣可以達到談判協調的結果。

恩..譬如說不跟人家正面相對（衝突），一樣啦！你跟什麼人說..我在福利社這邊等他，那工地的文化就是喝保力達嘛！那一來，就先喝兩杯..那個代誌(事情)就算了啦！阿...你也不要這樣啦！你也很內行阿..我這樣說你會不能接受嗎？喝一杯，跟他客氣講一下就算了...工地的文化就是這樣。（AC7-2）

四、小結

研究結果穩定就業的更生人在問題解決的能力上有三大技巧，一要有敏銳的覺察力與判斷力，二要有正確的解決能力，三有談判協調的能力，而依他們所擔任的職務可從中得知自營工作者對於自身產品的敏銳度與決策能力需要來得比一般受雇者大，而擔任領導職務的受雇更生人，在具備正確的決策能力與談判協商的能力就來較為重要。

Daniel Goleman (2003) 針對全球各大企業員工及雇主關於工作上的情緒智力等相關特質和能力，是使我們保持被僱用的重要條件，其中關於社會技能這一環就特別提到要有處理衝突及協商並解決爭執的能力（引自沈惠貞，2005）。有此能力的更生人對於雇主而言可以減少工作上的麻煩，且對於公司的持續營運有具體的幫助。而就更生人的本身而言，具備這樣問題解決的能力，每次事情透過其理性的判斷力，再加上處理事物的技巧，讓困難的事情迎刃而解，對其自信心也是一大幫助，可增加工作上成就感。

表 4-2-5 穩定就業更生保護人解決問題能力之工作社會技能

工作社會技能	具體行為表現
解決問題的的能力	* 敏銳的覺察力與判斷力 * 正確的決策能力 * 談判協調的技巧

研究者製表

伍、工作適應能力

工作適應能力指個人與工作環境的互動過程中，會產生壓力、衝突、焦慮與挫折等心理反應，而透過增強自我心理功能，調整自身的行為與期待，以及利用適當的管道紓解情緒，得以順應工作（余筱鈞，1996）。而穩定就業更生人在工作適應能力上，首先會設法適應工作環境，進而處理工作壓力與因應挫折的能力，以致就業後適應他人對於其前科紀錄的看法，以繼續維持工作。

一、對職場適應力

（一）適應工作環境

穩定就業更生人大都從自身認知與行為去順應工作環境，像是了解職場的概況，接受薪資制度轉變、對於需要熟悉工作環境的變化，調整自己的工作方法等，都呈現出更生人在適應工作環境上的努力，並會從公司制度與工作方式兩方面去調適，以下分述之。

1、公司制度：

這幾年的職場型態變化，對於部分服刑時間較長的更生人是一項衝擊，尤其工作薪資是滿足人工作的強烈動機之一，AC8 表示對於這樣的薪資結構改變或許不滿意，但是透過對外界市場的了解，進而也試著調整自身的認知，去接受這樣的公司制度，以致才能持續的穩定就業。

現在經濟整個改變的話，以前加班都算是半天數，現在都沒有了，改變很多，整個開始改變了，我回來每一間公司都是這樣，減薪也是有啦，還有一些...以前我們如果加班，都是用半薪制的，你如果加班就半薪了，就算半天了，差很多，真的，所以我才說我一出來沒有辦法接受，怎麼會變這樣，你還是要面對啊，要不然怎麼辦，已經整個都...不是只有一間公司而已，已經整體都改變了（AC8-20）

2、工作方式

在工作方式方面，部份更生人所從事的工作相當的辛勞與粗重，AC2 就談到他是磚頭工，平時工作又熱又容易累，但後來找到了調整的方式，像是全身用衣物包起來防曬，就不會覺得被太陽曬得皮

膚很痛，以及作一會兒就休息一會兒，讓自己有喘息的時間，才做得久；AC6 的工作方法在研究者看來有些投機，不過這或許是他在職場生存的方式，在此也提出作討論，可以了解到穩定就業更生人會從工作中探索到可以克服自己工作困難的方式，以延續其工作。

常常曬太陽，很熱，我通常都全身包起來，還好啦，適應就好了。(AC2-4)

一開始作喔，也是很累啦！後來，慢慢做就好了，都做一會兒休息一會兒，不然那很累，沒辦法一直作。(AC2-6)

如果他（老闆）來看的話，說我們哪裡磨的不好，如果有說的話，就算是說在他面前磨好看一點就這樣，他走了以後也是跟以前磨的一樣就好了。(AC6-10)

3、工作方法

一開始對於工作內容與工作方法都不熟悉，穩定就業更生人會主動去請教他人學習工作方法，剛開始會模仿，漸漸地熟悉了就會內化到自身，建構出屬於自己的工作方法。像 AC6 在從事這份工作的初期，速度慢、品質差，但是工作時間久了，他開始會去觀察老手的工作方式與工作品質，並且思考他們為什麼作的又快？出錯率又低？漸漸地他也會仿效老手的做法，讓自己的工作更順遂。

因為，算是說我們是新手比較不會，有些自己要做的事，也是要編做邊問，我一分鐘可以磨 10 枝，但是那些老手有的一分鐘可以磨 20 幾枝，有時候我們不知道，在磨的時候，人家說要做什麼樣的產品出來，剛開始都是做標準的阿，但是做久了的時候，那些老師傅就不一樣了，磨出來的時候，就是模凌兩可你知道嗎？算是界在可以淘汰但是也可以剛好算是及格這樣就對了。他們都是磨這樣而已，但是我們自己都是磨到及格這樣，講究品質啊。(AC6-9)

AC7 對於適應工作內容的方法就是自己摸索到適合自己的工作方法，一開始也是會觀察，也會去請教資深的員工，請他教導我們工作的方法，但是時間長了，漸漸的基本的技術學會了，自己就會慢慢的建構出自己的工作方式，發現自己擅長的工作內容，確實表現在工作上，達到事半功倍的效果。

自己摸索啦...自己去摸索阿！問資深的他多少會教你，最主要的是自己去體會、去摸索，這才重要，否則人家教再多也沒有用，人家教我們也沒用，他用的習慣與專長跟我們用的也不一定一樣阿，有時候我愛打高的..他偏偏打低的，有時他愛打高的我愛打低的，每個人不一樣啦！（AC7-11）

AC8 也是覺得自己要能夠進入工作狀況，熟悉工作環境的一切事物，也是要多聽、多看、多問與多學習，平日在與同事相處時，一定都會談到，就是要靠自己積極的去吸收，然後再適當的調適，工作才得以持續。

平常吧，平常你也是要去...最主要你也是平常要那個啊，也不要說是工作上...
(沈默數秒)經驗吧，或是聽人家說這間公司怎麼樣，那些都有關係吧，我是覺得平常你在做的時候，看...自己去觀察、去看到的，還有就是說聽別人講，對啊，你在一家公司已經待久，你都會知道嘛 (AC8-18)

(二) 瞭解就業市場的趨勢

穩定就業更生人對於職場趨勢大都有部份的了解，像 AC8 就在工作上，因了解就業市場趨勢與現實的無奈「...因為像我們這種年紀已經不好找工作了，你知道現在目前...社會...經濟也不是說太好，尤其一些公司都不要...有上年紀的啦！都不要比較多啦！」，他清楚的知道自己在就業能力上限制與雇主目前用人的條件，因此增加他在此份工作的適應能力。

二、個人工作適應力

(一) 處理挫折的能力

穩定就業更生人在工作的過程中，也是面對失敗才換來今日的成就，能夠渡過當時痛苦失敗的過程，有正向的思考，才能穩定就業，否則有些人無法堅持下去，遇到困難就退縮，又會走上不歸路。這些穩定就業的更生人在處理挫折時，大都有從失敗中學習、記取前人教訓的想法，來勉勵自己。像 AC4 就表示將別人的失敗經驗當作借鏡與成長的機會阿！對於可能會發生的失敗，我們可藉由別人過去失敗的經驗引以為戒，提醒自己不要再經歷同樣挫敗的經驗，而對於已經發生的失敗，那就自我檢討後，好好的努力將自己專業技術提昇，才能有實力在市場與人競爭。

……失敗阿..也是從失敗中站起來的阿...有東西去被退回來...也有阿..就是說會去比較嘛！人家好在哪裡，對阿...自己慢慢成長，就好像說你剛開始作的東西一定不會比人家那個老師傅做得好阿，然後自己慢慢成長阿，把自己的技術專業提高阿，才能跟人家競爭阿！（AC4-13）

就是借鏡嘛...阿你也會成長..但是這種機率比較低啦！因為人家失敗，你也會跟著他一樣失敗..為什麼？因為你沒有失敗過，可能自己領悟還沒有到那種階

段，人家說：阿借鏡借鏡。(AC4-15)

AC5 對於自己挫敗的經驗，則是這麼看待的：「吃苦當吃補嘛！失敗也沒關係啊，如果怨天怨地，就都不要再做了，失敗當經驗啦！成功當成果啦！」而在訪談當中，他也是笑笑的就這樣的說出自己對於工作失敗的想法，顯示出自己屢敗屢戰的態度，不畏懼、不抱怨，勇敢面對。

(二) 因應工作壓力

工作壓力是指工作場域與工作者的互動過程中，包含工作職場期待與要求、以及對工作環境不滿意、工作表現不理想時，超過個人身心所能負擔的範圍，就可能形成工作壓力。壓力的正面效應，會促使人成長，負面效應則個體會抵抗或逃避。穩定就業更生人因應工作壓力有像安排休閒活動、會喝酒抽菸，有些人則是自我解嘲，不要有太多的得失心，都有助於排解工作壓力。

像 AC4 和 AC2 就主張工作和生活一定要有所區隔，要適時的跳脫工作環境，AC4 表示自己會將工作壓力分擔給自己的夥伴，不需要把所有的責任都一肩扛起，這樣工作就太辛苦。

我覺得事業跟生活不可以…有時候就是說要分開嘛！觀念上，工作上的問題我有..夥伴阿！丟給他也可以…也不用說去煩阿…我只要把外面的生意用好就好了嘛！至少說，就比如說我一個月營業額要到有多少？我做到了就好，不會去想太多。(AC4-8)

AC2 則與 AC6、AC7 及 AC8 對於排解工作壓力的方式就是安排休閒活動，像是釣魚、跟朋友喝酒、烤肉與抽煙，藉由這樣的方式轉移工作上煩惱的焦點，並且透過和朋友互動或自己靜下來思考的過程，好好的照顧自己，進而又有新的動力，可以重新面對工作。

就是工作和休息要分開啦！工作煩就釣魚，休息的時候就釣魚。(AC2-9)

下班回來洗澡洗一洗 就出去喝酒了，有時候自己喝 有時候找朋友。(AC6-13)

有時候心情不好，會去山上烤烤肉阿..走一走阿！（AC7-15）

紓解哦，抽煙吧！還有喝酒吧，有時候就晚上喝點酒吧！晚上自己在家裡喝，小飲一點這樣哦，喝一杯這樣，想一想啊！（AC8-16）

AC5 面對強大工作壓力的方式就是對工作要目標但是不要有太大的得失心，在訪談過程中，研究者也針對此點和 AC5 作進一步詢問，有時對工作抱有期待，難免就會有得失心阿！此點如何克服，AC5 就很直接的表示，不要有得失心，並不代表就不要努力，而是你盡力而為，若結果不如預期，那就只能面對與接受，下次改進就好了，不用因為這樣覺得自己很丟臉或很差勁，因為不成功還有很多因素的，但踏實去做是非常重要的態度。

成功就成功（簽約成功），不成功就不成功，不丟臉嘛！其實如果你很在意，其實盡量讓他成功，但是不能強求一定要成功，所以，我會一步一步走的比較踏實這樣。（AC5-5）

（三）就業後勇於面對外界對於其前科紀錄的質疑

更生人與一般人在就業歷程中最不同之處，就是得面對一連串他人對其前科紀錄的質疑，像是之前這樣做壞事以後會不會也這樣阿？會不會再作「歹子」？不知道會不會傷害我們？特別有需要適應的過程，更生人必須不斷地面臨前科紀錄被他人拿出來質疑他們再犯的可能與改正的決心。而之前在面試前應有的工作社會技能已提過更生人該如何面對雇主對其前科紀錄的質疑，而接下來研究者針對更生人穩定就業後，也應具備面對外界對前科紀錄的工作社會技能。

部分穩定就業更生人在求職時，因未主動告知雇主其有前科紀錄一事，事後仍要面對；有些則是雇主知情，但同事們皆不清楚等等，在這樣的情況下，更生人通常會採取知錯能改、對得起自己、勇敢面對大家的眼光，甚至有些人會將前科紀錄分享出來，讓大家引以為戒等方法來處理，當然也有人因工作性質的關係仍選擇以保密為上策。不過經由這樣的過程可以看到，更生人多半都採自我形象與自我概念以較開放的心態來接受他人質疑。

1、對得起自己

更生人覺得前科紀錄或多或少都影響求職，但是他們就是得出來工作，面對大眾的質疑，在自我的部分，發現到他們會重新檢視自身的條件，雖然有前科紀錄，但是自己已經知錯能改，甚至也不是罪大惡極，自己先相信自己最重要。像 AC4 就說他當初也是因朋友的關係，而誤觸法網，自己知道犯錯的原因是因為交友不慎，那麼就不要再去了，且自身的過錯是給自己一個教訓，並未危害到他人的生命，因此他相信自己不會再犯，自然就無需太在意別人的眼光。而

AC8 則表示他雖然犯得是殺人罪，但當初自己無心這樣做，再加上本身又不是一開始就是混混，他對於自己的行為仍相當的有自信不會重蹈覆轍，且經得起社會的考驗。

有時候他們犯得法，他們知錯能改沒有錯，但是就好像某些人，他的世俗眼光可能就是認為你是壞人，對不對？他們有可能去遇到，但是就是說，只要對得起自己良心，就是對得起自己的話，我就覺得，就算這個工作不做，你再去找其他工作也無所謂嘛！因為工作機會很多阿..其實你只要想要去找..想要去做都有..就是去路邊掃地也沒關係阿..就是派個報紙也沒關係阿..都能活阿！

(AC4-11)

(前科紀錄是否影響求職?) 嗯...多多少少吧，因為一些公司的人都比較不想要請到... 但最主要我們本身不是說完全在社會混的，我不是啊，這樣，這點我就比較不怕，你如果說一個以前都是在混的話，關你再出來的話，比較...可能個人的心態也有問題吧，隨人想的啦。(AC8-8)

2、知錯能改

「人非聖賢孰能無過」更生人抱持這樣的態度，看待自己的前科紀錄，像 AC2 與 AC4 就表示承認自己前科紀錄，並修正自身的行為，讓自己不再犯錯，當自己願意為自身行為負責時，面對別人時也就能不畏怯的往前走。

不會啦！我就這樣子阿，唉叻...沒關係啦....唉..我不會怎麼樣啦！只要我們有改過就好了。(AC2-5)

你不用去擔心去犯過法，因為人如果說他永遠都不會犯過法，那是騙人的，只是有沒有被法律發現而已..(笑一下)，就說當你被觸法..知道自己錯了...那你就去...不要再去犯了就好了...其實跟生活上沒有太大的影響..因為你又不是去殺人又不是去放火。(AC4-10)

3、開放的態度

穩定就業更生人在面對外界對其前科紀錄質疑時，選擇與其閃躲、憂慮別人的質疑，不如敞開心胸去面對，這樣反而會讓自己更舒坦。像 AC6 就表示剛進入工作職場，別人還會擔心關係不深，不敢對於私事多加詢問，但相處久了，就敢直接問前科紀錄的事，自己則採開放的態度回覆別人的質疑與好奇。

對啊，也是要跟人家說阿！不過，剛進去的時候比較陌生不可能直接問咱們，

但是做久的時候，大家比較熟的時候無意間聊天的時候就會問自己以前做什麼，那自己就會跟人家說（前科紀錄）。（AC6-3）

不會啦！因為有的時候聊天的時候或是看電視，看到類似監獄的電影（同事）也都會問我，電視上演的場景，實際上監獄有沒有一樣，這些也都會問，那我們也是老實講阿，說那是不可能的事情啦！（AC6-13）

AC7 是在進入公司後，在職場遇見之前熟識的道上朋友，雇主無異發現其有前科紀錄的身分，他選擇坦然面對，並將自己改善的決心付諸於工作，讓雇主看得到。通常更生人面對突如其來的雇主質疑，常常會不知所措或是產生抗拒的防衛機制，而導致自己尷尬，雇主也有受騙的感覺，此時，採取開放的態度面對並搭配有成效的工作表現，加上自己了解道上文化的經驗，有時反而成為就業上的助力。

嗯..起先不知道（前科紀錄）..後來，雇主就一直問我，很奇怪，我覺得你和平常人不一樣，我（雇主）不會說啦！你就不適合來作這個，打牆(粗工)啦！後來就一直講..一直講，工地就出事情嘛！那工地就出事情，我就私底下幫他們迂迴阿.，調解...耶..迂迴迂迴..結果對方其中有一個認識我..是這樣開始的，結果老闆就說：原來你是（有前科紀錄）....那你怎麼作得住阿？呂：會阿..會阿..我不就這樣做嘛！（AC7-4）

AC8 的態度就是自己不要先害怕，看看雇主要求或質疑的是什麼？若是針對前科紀錄，有就是有，但是我現在要工作嘛！就看這樣的紀錄是否會確實影響到我的工作表現，總之自己不要先擔心，就想說先發制人，這樣反而更不好。

阿知道就知道囉！（雇主若知道有前科紀錄），怕什麼，如果讓他（老闆）知道再講啊，看他...他怎樣啊，反正我去做，我的態度怎麼樣，這是比較不會啦，這是個人你怎麼樣去面對問題啦！開朗一點吧，不要想那麼多，對不對，不要去想那麼多，該工作我們就工作、（AC8-8）

4、分享前科經驗

有些更生人在面對自己前科紀錄的部份，採取的方式是把自己過去錯誤的經驗分享出來，告訴其他人不要犯錯，像 AC3 在員工教育時會將自身不小心違反社會規範的經驗告訴員工，提醒他們要注意。

不會啦！我們現在又沒有怎樣，以前是以前的事阿！.剛開始有的都會不知道(前

科紀錄)，但在一起久了...都會知道，那我們會把過去的經歷告訴他們，阿..有時候我們在教那些員工時，我們也會拿我們的過去當作例子跟他們作提醒，讓他們有所警惕。(AC3-6)

AC6 也是這樣，很多時候世事難料，多些經驗以後可減少許多困擾，他都是採分享自己的經驗，進而去影響他人行事應小心謹慎，但前提是與同事關係良好及自身有好的工作表現，這樣才能獲得別人的信服。

就是說..就像你說的，譬如說在那邊的時候我的身分跟我們公司另外一個人對換這樣，比如說我跟他（同事）問的時候，有的時候我會吸收起來，人沒辦法說保證一生都走的很順利，有的時候走一步走錯的時候，也有被關的可能阿！但是無形間，要被關的時候，以前認識的一些朋友所聽到的一些，他先吸收一些，到裡面去的時候可以先預防阿！（AC6-13）

5、堅持保密

仍有更生人對於自己的前科紀錄，採取保密的態度，係因工作職場與外界眼光的關係，不說比說來得好，再者有時因工作領域的關係，會介意的人就會，如 AC5 就提到自己目前的工作夥伴相當在意前科紀錄這件事，因無法左右他人的想法，又省得自己解釋，那他就選擇堅持保密。

不講不會知道的，因為他們那種企業家，蠻忌諱我們這種身分的，那能保密就保密啊！如果說到一個階段的話，這個保密，其實沒什麼傷害嘛！對自己是一種保護，有的人總是不希望讓人家多一種有色的眼光，看到時候，味道會不一樣。(AC5-2)

三、小結

研究結果顯示，穩定就業更生人在工作適應能力上，會從工作方面、個人方面與就業環境三方面著手，在工作方面會從適應工作環境上會從接受公司制度的訂定，如薪資結構與改善工作方法，如：某些勞力性工作，長期作下來人會感到疲乏，那麼就需要學習新的工作方法或調整自己的工作腳步，讓自己的適應工作；此外，工作上難免遇到心情不好或是暫時無法解決的問題，而更生人通常會請朋友幫忙分擔困難、利用休閒活動排解工作壓力或和朋友喝酒聊天，在互動過程中抒發自己的感受。

在個人方面，可以看到穩定就業更生人在處理工作挫敗事件上，對於已發生的失敗經驗，像是工作技術比別人差或是沒能爭取的業務機會，通

常面對自己的挫敗經過自我反省後並加以改善，以符合現實的要求。此外，更生人與一般求職者不同之處，則在於需因應職場中別人對其前科紀錄的質疑，此時他們多半採取對得起自己，自己做好最重要、知錯能改、開放的態度去接受他人質疑、分享前科經驗讓他人引以為戒以及因工作性質還是保密的態度等五種方式去面對就業後他人對其工作領域的質疑。而就業環境上，他們會注意到就業市場的變化與人力的需求，增加職場趨勢認知，以利工作適應。

由於適應本身實為一個動態且互動的概念，涉及到個人與環境彼此間調和的過程，加上個人及環境都會不斷的改變，彼此也會一直調整自己往適應的方向趨近，所以，個人於適應的過程中，除了受到個人屬性的影響以外，更重要的是看個體處於何種環境而定。所以良好的適應必須靠個人及組織雙方面的互動與努力（賴函瑞，2001）。此點與本研究結果互相呼應，更生人在工作適應的過程中，必須要從個人、工作本身、工作環境與整體的就業環境交互互動，當工作人格與工作環境愈能契合，個人的需求與工作環境的制度愈能協調，則更生人愈趨於穩定就業的狀況。

表 4-2-6 穩定就業更生保護人工作適應之工作社會技能

工作社會技能	面向	具體行為表現
工作適應能力	(一) 對職場適應力	* 適應工作環境 * 了解就業市場趨勢
	(二) 個人工作適應力	* 處理挫折的能力 * 因應工作壓力 * 就業後勇於面對外界市場對其前科紀錄的質疑

研究者製圖

第三節 雇主與就業服務人員認為更生保護人穩定就業所需工作社會技能

前文已整理出更生人認為自身穩定就業所需要的工作社會技能，研究者考量到若只採納更生人的說法，可能會影響研究結果的客觀性，進而也蒐集了雇主與就業服務人員對此部份的資料，欲從不同的角度來檢視更生保護人所需的工作社會技能，將雙方的說法作一統整與比對，使本研究結果得以更加完善。

從雇主與就業服務人員的訪談中，發現穩定就業更生人的工作社會技能也可從以下五大項目人際關係、工作態度、工作信念與倫理、解決問題的能力及工作適應能力來說明，但從中發現雇主與就業服務人員對於更生人穩定就業所關切的焦點與更生人認為的有些許不同，也將於此節作討論。

壹、人際關係

從雇主與就業服務人員的立場來看更生人在人際關係中所需具備的工作社會技能發現這些技能都偏向更生人在職場上應如何表現，才能取得雇主信賴感，使雇主願意長久僱用他，另特別強調的是團體的概念，雇主在領導公司視為一個團隊組合，不可能為了你一個團隊成員表現不佳，造成其他工作人員反感形成工作阻礙，以下從人際關係發展階段中來看雇主與就業服務人員對於更生人在人際關係上的提醒。

一、建立關係技能

「人家叫你時，你要有所回應阿！這樣我才知道你有沒有投入工作阿！」還有「到職場工作，你就跟一般人一樣，不要還有那種作兄弟的心態」，雇主在更生人一開始進入職場時相當重視這樣的行為表現，一方面確定工作上的理解程度，以避免日後工作上爭議，再者更生人要進入職場就得放下身段，才能和別人好好相處，有合宜的工作表現。

(一) 語言方面—回應在工作上的要求

在訪談的過程中，部份雇主表示更生人可能剛步入社會工作，對於一些狀況不清楚、或還沒適應，對於交代事情都沒回應的狀況，會認為更生人是不專心或閃神，因而在工作時，雇主認為更生人必須要適時回應工作上的要求或雇主的交代，才能較快進入工作狀況。像 ER2 雇主就表示，在工作上，老闆和同事叫你做什麼事或喊你名字？你都要有所回應，讓老闆或同事知道你確實是有投入工作，跟得上工作進度。

就是人家叫你你要回答啊！有時候我叫你，你有回答我表示你已經聽到了，我叫你做什麼事情你一定會...知道...，那才不會等一下又...等一下你沒有回答我

的話，我有叫你，你說沒有；你如果有回答，是不是你已經跟我回答說有了，所以就不會互相爭辯了，就不會產生一些口角的問題出來，所以我都會強迫你一定要回答。(ER2-2)

(二) 非語言方面—低姿態

雇主相當重視更生人「低姿態」的表現，一方面可由此觀察出更生人是否有心要定下來工作，再者這也是奠定穩定工作或做生意的基本條件，同時也呼應了穩定就業更生人，需具備此方面調整工作身段的能力。

像 ER1 就提到他的工作的地方，若有更生人來工作，但是在工作態度上表現的自以為是，又不願意和別人合作工作，雇主通常會覺得這種人很麻煩，事情也不一定作得好，在人際互動上又容易和同事起衝突，所以他對於有些進入職場但又不願調整自己姿態的更生人，都會加以叮嚀，要想穩定長期工作，從進入職場就要調整，否則人際關係不好連帶著工作表現都會受到影響。

就是有點兄弟味道那樣，那來我都會告訴他：「你要在江湖混，你就擺這種姿勢我沒話講；那你來這裡作工作，你要做番阿人（台語），就是當作憨人，你就要當成憨人，不要還以為你在當兄弟的那種架勢，你要當兄弟你就繼續去當兄弟好了，既然你已經下定決心要做工了，那你那種氣息要改掉，對不？要表現斯文一點，不要那種樣子（兄弟）拿出來，這樣不好。」(ER1-11)

除此之外，他也對有心要創業的更生人特別提醒「低姿態」的重要，自己做生意就是要有禮貌「請」、「謝謝」、「抱歉嘞」這些語言都要搭配親和的態度表現出來，才能讓顧客感受到你的誠意，願意再次上門跟你消費，這樣生意才會長久阿！

當然有些人還是裝的一副流氓的樣子，那誰敢跟你買東西阿，對不對？你要打個笑臉，有禮貌點兒，要低姿態一點，「謝謝嘞」常掛在嘴邊(此時一邊笑一邊點頭)，你是在做生意不是在做流氓喔！（哈哈）(ER1-13)

二、增進關係

在增進關係的過程中，雇主從尊尊原則的觀念出發，更生人要注意到團隊中資深員工的輩分，有事情要請他們協助時，「某某大姊，拜託一下」，這樣聽到的人心理會很舒服，更願意提供幫忙，讓你之後工作更順遂。

(一) 語言方面—尊稱資深員工

尊稱資深員工透過此口語表達，顯示對資深員工在工作能力的重

視，再者中國社會中講求輩分，藉由這樣的尊稱增進關係，似乎表示年資長、輩分高的員工，會協助指導新進人員、輩分輕的員工，使其更快進入工作軌道，這樣的表現也會讓人備受尊重，進而願意分享自身工作經驗與工作方法。此部份雇主 ER2 特別強調，由於更生人於工作時，有時擔心被人拒絕，因而不跟人家打招呼或是工作經驗不足，較不懂得禮數，因此忽略這方面應有的禮節，受而到資深員工的排擠。

如果你今天年紀比我大，我就說阿姐啊...某某姐，什麼東西請你幫我弄一下，我們裡面的師傅也是一樣，今天如果你...人家別人的話年紀比較大，那你年紀比較輕，你要怎麼去做一個領導人，你就是要會說話，講話很重要，你去跟他說某某什麼人，你去做什麼工作，你如果是加某某某大姐，拜託一下，什麼東西你去幫我弄一下，是不是更加順耳？(ER2-8)

三、維持關係

維持關係對於穩定就業更生人甚為重要，也是透過關係維持良好雇主才願意持續僱用他，而從雇主與就業服務人對於此方面的工作技能，發現到穩定就業更生人，「人際相處上，一般都沒有什麼問題」，而且又需有團隊的概念，加上行為上遵守社會規範不再犯，才能獲得雇主對其長久的信任與安全感，更生人才得以穩定工作，此部份整理出來的資料僅非語言部分。

(一) 與同事相處融洽

雇主認為一般能夠在職場穩定就業的更生人，多半都與老闆、同事維持良好的人際關係，他們會主願意主動幫忙其他同事，會積極增加跟同事的互動機會與頻率，讓彼此更加熟絡，因此有時就算工作上有些小疏失，也能互相包容。

人際上面，相處上面的話，一般都沒有什麼問題。(ER2-3)

(二) 努力工作建立信賴感

目前工作機會上，就研究者工作經驗得知，願意主動提供工作機會給更生人的廠商其實不多，大多數廠商仍對更生人的前科紀錄心存疑慮，所以雇主對於更生人的信賴感關乎著其是否能持續就業，意即更生人不僅要努力工作讓雇主對行為產生信任，同時也需仰賴工作能力，因此雇主及就業服務人員強調此方面的工作社會技能。

雇主 ER1 就表示更生人一但有機會被僱用，自己一定要努力作，有好的工作表現、遵守社會規範，這樣才能夠獲得雇主對其的尊重與信任

如果有肯僱用的，有機會的話那你更生人就要好好認真作，大家都是這樣，你來認真作，我一定認同你啦！如過你來不認真作，在那邊耍流氓..有偷雞摸狗，你要人家認同喔..所以還是自己最重要啦！（ER1-21）

就業服務人員 E1 也表示：「只要是他們（更生人）...雇主對他們的信任度夠的話。（E1-5）」他們在工作上就容易持續。

我們看到很多...也有很多個案成功的經驗啦，就是說...他很穩定的在一個職場上工作，得到雇主的信任的話，其實後續就沒問題了。（E1-28）

E1 從其本身的工作看到他之前輔導成功就業的更生人，通常都是在職場上的工作表現以及日常生活行為表現都可獲得雇主的認同，工作機會才得以長久穩定。

（三）要有團隊的概念

雇主認為更生人穩定就業時，在人際關係的部分，不能我行我素，要從團隊的觀念去思考自己的行為會不會影響到他人，若是會，雇主為了全體工作人員利益考量，當然無法讓你繼續在職場上工作，免得你的態度會讓到別人跟進或引起不平之鳴。

你要混的話，在這邊會...你一個人會影響我整個裡面的...團隊啊！有的裡面...不是只有你一個十七、八歲，好幾個也是十七、八歲的，我不能因為你這樣來破例啊！所以我會直接叫他（更生人）不要做，你如果超過3次，我就沒有機會給你了，你自己不要把握的話。（ER2-18）

像上述雇主 ER2 就提到之前的帶人經驗，他不容許有人在工作場合以打混過日子的心態工作，因為只要有人這樣一定會干擾到認真工作的成員，但他處理的方式，不會馬上叫不敬業的員工走人，會先給他改善的機會，若仍持續這樣，當然就沒有商量的餘地了。

（四）遵守社會規範

雇主相當要求更生人若想在職場上維持長久的人際關係，務必要遵守社會規範，不能再犯，一旦作出違法的情事，即破壞了雇主對其的信任感，甚至對其之後的所作所為只要有些不妥之處都會引起雇主的質疑，因為雇主已經沒有安全感。而和雇主訪談中，發現他們不排斥去僱用更生人，但唯一的要求就是不要再去做壞事，要工作就得狠狠地下定決心好好上班。

此外，在僱用有吸毒前科紀錄的這群人時，雇主 ER1 與 ER2 就提到他們都會特別的注意到更生人在工作時的精神狀況與工作表現，會從眼神與行為去觀察他們，若發現今天眼神渙散、雇主就會立即去指正，告訴更生人不要再這麼作了，否則絕不原諒。

那你今天犯了，我告訴你，若改天上班再看你眼神像今天這個樣子（恍惚），我就不會原諒你，他會怕。（ER1-4）

每個人個性都不太一樣，那來我這邊，我就是很簡單的說，我主要就是你來這邊就認真給我做，不要再去做壞事了，上班中，就給我上班，那就好。（ER1-18）

ER2 也提到自己對更生人的想法就是：「人都有過去啦，阿過去過了就好了，再去說那些也沒有用，對不對，阿未來比較要緊嘛，這樣子啦！接下來就是未來要怎麼想，路要怎麼走比較重要嘛！」。所以他對更生人的要求，拿有毒品前科紀錄的人來說：「一般的吸毒的，你只要不去再去跟有吸毒的人混在一起，他就不會了啦，如果混在一起，你再怎麼樣做都沒有用啦！」（ER2-13）

其實雇主對於更生人就是會有這點特別的要求，因為更生人不遵守社會規範的結果，不只影響到個人前途與工作的延續性，也會加深一般人對更生人的偏見，以致日後雇主在僱用更生人時，都會心存疑慮。

四、小結

研究結果顯示，雇主與就業服務人員認為更生保護人在人際關係上所需具備的工作社會技能，在建立關係時，需要回應在工作上的要求以及需採低姿態面對雇主、同事及客戶；在增進關係時，需要採尊稱資深員工，讓資深人員願意教導你工作方法和增進彼此互動的頻率與機會，關係才能更趨於穩定成長；最後在維持關係的部分，雇主最關切更生人應該在工作上要能和別人維持良好的人脈關係，由行動來增加雇主的信賴感，並且特別強調更生人要有團隊的概念以及務必要遵守社會規範。

本研究所訪問的雇主為從事服務業相關產業，在目前的社會因此他們特別提出團隊合作的重要性，而在受訪的更生人中多半以從事服務業及製造業人數為多，企業目前走向專業分工，何明憲（1998）提到台灣服務業與製造業所共同重視的人力資源核心能力包含：「團隊合作」與「人際相處能力」對於從事此產業員工的重要性與本研究結果相符。

此外，在人際關係工作社會技能部分，「遵守社會規範」是雇主與就業服務人員對於更生人特別提醒之處，這也是更生人與一般對象最不同的地

方，不要再犯才能持續的與雇主、同事建立長久的信任關係，進而改變社會大眾對於僱用更生人的觀點，因此部分的研究結果甚為重要，對於之後更生人的就業準備上有其必要性。

表 4-3-1 雇主與就業服務人員認為更生保護人在人際關係上所需工作社會技能

工作社會技能	關係階段	訊息傳達方式	具體行為表現
人際關係	建立關係	語言	◎回應在工作上的要求
		非語言	◎低姿態
	增進關係	語言	◎尊稱資深員工
		非語言	—
	維持關係	語言	—
		非語言	◎與同事相處融洽 ◎努力工作建立信賴感 ◎要有團隊的概念 ◎遵守社會規範

說明：「—」表示此項無提及工作社會技能

研究者製表

貳、工作態度

雇主與就業服務人員從他們工作經驗中，發現穩定就業更生人多半具備某些良好的工作態度，在職場上，雇主比較偏愛僱用具備此些特質的員工，而就業服務人員也發現在他們輔導成功就業的更生人，當他們具備這些特質時，也可使他們更穩定就業，此外，他們更對更生人行為表現的部分提出討論，這是與更生人認為的工作態度最不同之處，以下工作態度從人格特質、個人行為及組織承諾三方面作為討論。

一、人格特質

雇主與就業服務人員認為穩定就業更生人的人格特質，包括責任感、謙虛、服從性高、勤勞、認真、積極、有自信與情緒穩定等八大人格特質，以下分述之。

(一) 責任感

此點為雇主特別提出穩定就業成功的更生人，不僅在學習時，表現出相當認真進取的態度，另對於雇主交代的工作事務又會負責任的完成。

阿又有責任啦！（ER2-10）

(二) 謙虛

E1 就提到在他的輔導經驗中，大多更生人在就業上，還是必須要用

謙虛的態度去工作，主要是因目前的社會環境對於有前科紀錄的更生人，多半還是持著負面的看法，因此更生人在職場中的態度，要更以謙卑的態度去取得雇主、同事及社會大眾對其的信任感。

大致上還是心態的問題啦，他們要調整他們的心態，因為...社會上還是...大多數的人還是會對他們有歧視，還是會有，因為目前台灣環境還是沒有說...進步到說是對他們沒有歧視啦，那在這方面還沒有解除之前，他們本身要更謙卑的去從事各個行業！（E1-28）

（三）服從性

雇主對於服從性的也是相當要求，不能因為個人行為而影響到領導團體利益，ER2 就提到他經營的麵包店是屬於區域中小型的店面，並沒有像大企業的工作性質都是專業分工，在他的店裡什麼都要作，所以對於他的要求工作人員服從性與配合度要高，整個工作團隊的行動要一致，不能因為一個人的工作態度而影響到其他的工作進度與士氣，以致於公司的利益。

因為我們這種店的話不是說像那個大企業啦，一個人做的是很單純的一樣，就是很複雜，所以說叫你要怎樣，你就要怎樣，不能那個...所以如果你認為我們那樣教你的話，你有沒辦法...你沒有辦法接受，那我也沒辦法，我不可能爲了你一個人我這間店沒了啊！（ER2-3）

（四）勤勞、肯吃苦

從雇主角度而言，同樣是聘僱員工，勤勞、肯吃苦的員工是他們較想僱用的，像 ER2 就提到「他們（更生人）一般的話都待不住，中午沒有...沒有辦法休息。」，因為麵包店的工作內容很吃重，他需要吃得了苦的員工，不然像一般更生人都很容易流失，因無法承受工作的辛苦，人員不斷地流動對公司來說一種折損。此外，他也說到學專長就是得歷經一段努力的過程，才能學成，只要熬得過，就可以學到受用一生的技能。

剛開始一定會比較累啊，阿要學一技之長一定要這樣子啊！如果沒有這麼累，爲什麼會分師傅跟學徒，就是這樣子啊！（ER2-21）

ER1 也說到他的洗車也是很辛苦的，你只要肯作，不怕吃苦，冬天不怕水冷，夏天不怕天氣熱，能夠忍受繁瑣的工作步驟，車主的挑剔，這樣就可以勝任了，提供給更保人工作機會，但他們要自己肯作才行。

那肯作就好了阿，你不做生意，來這邊洗車，你肯作就沒問題啦！當然還要不怕吃苦囉！你不要看嘞，洗車也是很苦的。(ER1-14)

我只提供他們工作機會，但是他們自己要付出勞力阿！（ER1-12）

（五）認真

雇主認為更生人要獲得別人的認同，贏得別人的尊重，日後可闖出自己的未來，在工作態度上就是要認真，展現出全力以赴的決心。像雇主 ER1 提到到工作時態度一定得「要認真」，更生人今天有機會被僱用，就要用心的工作，當你付出努力時，雇主對於你前科紀錄的負面印象，就會漸漸被好的工作給取而代之，因此更能穩定就業。

如果有肯僱用的，有機會的話那你更生人就要好好認真作，大家都是這樣，你來認真作，我一定認同你啦！如果你來不認真作，在那邊耍流氓....還是偷雞摸狗，你要人家認同喔？！所以還是自己最重要啦！（ER1-21）

雇主 ER2 也提到曾在工作場域穩定就業的更生人，之後還順利的作了麵包師傅，年輕又肯學，認真用心的態度讓她為自己開創了長久的職業生涯。

現在一個已經出去當師傅了，女孩子，她很認真學啊！又比較年輕啊！（ER2-2）

此外，ER2 也提到為什麼他要求員工一定要認真與專心，因為一旦不專心，就容易因工作疏忽而造成公司的損失，像麵包店只要配方沒有拿捏好，食材就得耗損，全部的製作過程就得全部重來，這樣不僅造成公司，也會對其他的工作人員造成影響，所以認真專心是必備的工作態度。

所以要很專心嘞，要不然有時候弄錯就這一桶的話就全部要丟掉了啊！（ER2-11）

（六）積極

雇主對於積極、有活力的員工較為欣賞，且當更生人展現這樣的態度時，自己本身的就會有自信，對於工作也會更加上手，而雇主看到這樣的工作態度，也會更加努力在工作上協助他們更穩定就業。而就業服務人員 E2 也表示當更生人的積極度強烈時，會想盡辦法積極的爭取工作機會，並且努力展現自己的優勢去維持工作。

再加上他（更生人）的積極度，不用你講，他就會自我推銷。（E2-6）

所以成功的部分是在動機是很強的。（E2-7）

雇主 ER1 也表示他目前僱用的更生人，能夠穩定就業的多半本身自己也是抱持著相當積極、上進的心態，他強調事在人為，當他們的認知是告訴自己要好好作時，呈現出來的行為就會是積極的。

那些人其實他們大部分有比較想上進的心態，他本身也想上進啦！（ER1-5）

ER2 是從他僱用經驗中發現，那種工作步調慢慢來，凡事等著雇主有交代我要作才作的工作心態，在職場通常都待不久，在積極度上比較後可以明顯的與穩定就業更生人產生區別。

他們可能在裡面待久的樣子，會比較懶散（笑），就是在裡面習慣了，所以就慢慢的來啊，他也不會趕，就是這一樣東西我們已經在趕了，他還是慢慢來啊！他是那種讓人請的心態，覺得我有做就好了，有的會有這種想法，我慢慢來啊，慢慢的做這樣啊！待不久啊！（ER2-17）

（七）有自信

另外，從雇主及就業服務人員的立場來看，更生人要穩定就業，勢必要消解自己本身的自卑感，增加自信心，否則很容易在職場面臨受挫的情境後，投射到自我意象上，影響其工作的持續性。像 ER2 就提到有時是更生人自信心的問題，在工作上的話，他們若沒有把握將自己工作做好，有時作出來的工作品質不盡理想時，他們直覺的反應是歸因到你對我這個人有偏見，並未想到是事情本身沒有做好的關係，而工作品質是可以透過操作方法改善的，雇主們認為這是他們的自信心不夠所導致的。

有時候也是他們自信心啦，自己沒有那個自信心可以做好啊！.....（停頓一下）他那個啊...會覺得說自己被關過或是怎樣的啊！可是人家不知...並不知道啊！可是他來的時候，有時候會覺得說你們這些人有的已經知道他是坐過牢的啊！（ER2-23）

從事更生就業服務的 E1 也和雇主們有相同看法，從他自己對更生人的觀察中發現有沒有自信心的工作態度都相當影響他們的工作表現，像是餐飲服務人員的工作就是要能忍受顧客的要求與挑戰，有些時候更生人也容易把這樣的工作情形，連結到是對他本人的不滿，這樣

就很容易中斷工作。

我的觀察蠻普遍的，比如說他沒有辦法去忍受說顧客跟他要求一些東西，或者對他一些指責，他沒有辦法瞭解，他好像也沒有辦法低下腰說，顧客的餐盤打翻了，他沒有辦法去低下腰去整理那些東西，他覺得這樣會被人家看不起，可是我覺得那個是...那個還是想法的問題，他們本身就已經有自卑感了，但是你要叫他做那種事情，他會認為更自卑，我們是這樣認為啦，可是一般人應該不會這樣吧！（E1-12）

因此，自信心是普遍雇主與就業服務人員都提到重要的工作態度，也著實的影響更生人就業的穩定性。

（八）情緒穩定

雇主及就業服務人員特別提出此點提醒更生人於工作時情緒一定要穩定，且要做好情緒管理，才不會讓雇主經常要處理人際衝突的問題，此外，情緒穩定，也可減低雇主對於一般更生人的暴戾之氣的刻板印象，造福之後即將步入職場的更生人。

雇主 ER1 就提到像一般職場有時工作人員偶而上班難免遲到，雇主也會念一下給其他的工作人員看，以示警惕，要遵守公司的紀律，不然太好言好氣似乎是縱容這樣的行為，別的工作人員也會跟進，但更生人比較沒法體會這點，有時多唸幾句脾氣就來，人轉頭就走，雇主也覺得你不給我面子，那就不要來上班了。

明明就是說...比如說我們一般人真的是我們遲到了，那跟雇主道個歉，那趕快就趕快上班了，那一般雇主也不會說刁難啦，可是他們就是...可能情緒一來，什麼都不管了，雇主唸個幾句...那我今天不要上班了，那我回去了。（E1-18）

此外，ER2 也提到他對於脾氣不好的人，通常不予以僱用，難管教又和其他人員處不好，會給工作帶來很多麻煩。

脾氣不好也是啊（不僱用），會給人家不好的感覺，怪怪的。（ER2-14）

「情緒穩定，對於就業上一定有幫助的」，這是就業服務人員 E1 及 E2 在實務工作都提到的條件，他們常常花了一番心力，好不容易找到合適的公司，把更生人推介進去，後來卻是以情緒不穩定而解僱，這對於當事人及之後欲求職的更生人都是極大的傷害，所以一定得具備情緒管理的能力。

講簡單一點就是抗壓性太差啦！我們以前也有轉介過...嗯...也是透過更保這方面，有些雇主願意提供一些...專指定給更生保護人工作的職缺，但是我們轉介過去，結果跟裡面的員工吵架，弄得說今天如果你轉介的員工...情緒可能不是很穩定的話，那這個印象打壞掉的話，以後...就困難了。如果願意繼續使用這個管道，其實應該是進去給那個雇主一個很好的印象。(E1-7)

就是情緒控制上 如果在面談的時候或是在工作期間他的情緒是很平穩的 絕對是有幫助的。(E2-7)

情緒穩定是雇主與就業服務人員都特別提出的工作態度，也是更生人較容易忽略的一項特質，此部份也是一項重要的研究發現。

(九) 小結

人格特質的採上節曾提到Costa & McCrac (1985) 的五大人格特質構面來作分類，用以與更保人所認為之人格特質來作比對，整合上述的9特質後，研究結果發現雇主與就業服務人員認為穩定就業更生人需具備嚴謹性、親和性、勤勉性與外向性這四大特質，責任感是嚴謹性的具體人格表現；在親和性上，雇主和就業服務相關人員提出更生人的具體行為表現要能謙虛及服從性要高；勤勉性是指勤勞、認真與專注，而在外向性是，要積極與有自信心特質，並特別指出職場上較重視更生人情緒穩定的此項特質。

表 4-3-2 雇主與就業服務人員認為穩定就業更生保護人之人格特質

人 格 特 質	向度	工作上所需具備人格特質
	(一) 嚴謹性	◎責任感 ◎認真
	(二) 親和性;	◎謙虛 ◎服從性高
	(三) 勤勉性	◎勤勞、肯吃苦
	(四) 外向性	◎積極、有活力 ◎有自信
(五) 穩定性	◎情緒穩定	

研究者製表

二、工作表現—正常的工作作息

在訪談的過程，發現雇主對於有毒品前科紀錄的更生人會特別注意他們的日常生活作息，毒品再犯率一直是犯罪類型之冠，平均有將近7成的人會

再犯（法務部，2005），以下部分可以看出雇主對於這群再犯率極高的更生人，當他們有機會重新進入職場中，會更加強注意他們工作中的一舉一動避免他們再犯，影響工作態度。

ER1、2 接受僱用有吸毒前科的更生人，但在工作中，會特別留意其工作狀況與態度，像是來上班時眼神恍惚或呆滯、對於平日例行性的工作內容反應速度較平時慢，或是只要他有不合常理的行為發生，像是離開工作崗太久時間或是使用廁所過久，他都會請裡面較資深的員工去檢視他的生活行為或是直接利用工作空檔私下指正，讓更生人有所警惕，知道雇主都在觀察他的工作作息是否正常運作，才比較不容易再犯。

吸毒的沒關係，來我這邊他們還有時間可以吸毒（質疑）？看不到人就會叫了，我裡面的師傅也會盯著啊，看不到人，他如果跑去旁邊的話，除非在廁所啦，啊跑太久我們也會叫，因為如果知道那種...我會告訴那個年紀最大的那一個師傅要特別注意他們啦！因為去廁所太久的話就是有問題啦，還是他進去之後你要去看，你要去聞看看。(ER2-5)

就吸毒的這的部分...他晚上沒睡覺啊，啊隔天還是來上班啊，也是很敬業啊！就是迷迷糊糊啊（笑），看得出來啦，他有吃藥都看得出來，眼神啊，吃安非他命還有那個...海洛因的話眼神都會...比較呆滯。(ER2-6)

我會把他請進來..泡茶，我會跟他說：你今天精神不太好喔！你昨天晚上吃了什麼？告訴我...（厂厂大笑）對不對？不要在外面講，個人把他帶進來，我說你要改，你既然出來你就要改，你不改你是死路一條，對不對？那你今天犯了，我告訴你，若改天上班再看你眼神像今天這個樣子，我就不會原諒你，他會怕，我怎麼看得懂（厂厂大笑），我怎麼很準..馬上看得出來，他以後就會不敢。(ER1-4)

此外，像 ER2 就還說到更生人只要使用毒品，在工作時工作反應度與流暢度都還來的比平常慢，像很多工作都是團隊負責，一個步驟緊接著一個，你若速度延宕，就會影響到其他工作同仁的工作效率，進而影響到整個團隊的工作士氣，不僅危害自己，也影響他人，所以他的處置方式，狀況輕一點的就請他今天先回家休息，若是使用毒品狀況頻繁，在工作上頻頻出錯，就會直接請他離職了。

行動上面或是在做的時候也會比較遲緩這樣子，有時候你因為那會製造...造成裡面師傅會不高興，對他講話就會大聲，啊我直接叫師傅就叫他休息，就避免啦，不要看到就好了。(ER2-6)

雇主 ER1 也提到只要是使用毒品的更生人，被他發現，他一定馬上作處理，毒品前科的更生人還是會抱持著投機的心態，認為偶而用一下，沒有人會發現，但是其實只要使用，整個人的身心狀況與工作品質就會變差，接下來若沒有馬上遏止他們這樣的行為，上班時間與生活作息就連帶不正常，直接影響需要正常上下班的工作，日子久了，他們就會被職場淘汰，又產生了社會問題。

吃藥的你就要告訴他啦！他瞞藥的，你不告訴他，他當作他吃藥出來老闆都不知道勒，對不？反正吃了也看不出來，他想說我也看不出來，但是他一進來，我看他怪怪的，我就叫他進來，有瞞藥喔？他就馬上知道了..唉呦聞知道喔！不要吃喔！他這樣是不是會怕，所以..他就會不敢，比較不敢。阿你瞞藥再瞞下去，他上班就會不正常，再過一段時間，上班就會不正常，這一定的。(ER1-4)

因此，雇主們都認為，更生人要有正常的工作作息，不要作違法的事情，是非常重要的。依他們的經驗只要更生人一旦又染上此惡習，根本無法自拔，就算工作能力強，三天兩頭都神情恍惚的來上班，連最基本的上下班時間都無法配合，工作中的同事看了也會畏懼與討厭，雇主也無法管理，只好無奈地辭退他們，以免造成公司更大的損失。

三、工作承諾－遵守公司規範

對於公司基本的規定，像是上下班準時，或是依行職業的工作型態，像是化學工或木器工廠怕火，所以上班時間都規定不能抽煙；或是有些從事餐飲服務業，與客人直接接觸，上班就不能吃檳榔，否則形象不佳等等的一些工作規範，更生人都一定要遵守。E1 就提到作此提醒，主要是就其工作經驗發現，有些更生人隨意慣了，甚至沒有憂患意思，進工作場合還我行我素，這樣肯定待不久，因此，若是要穩定就業肯定就是要遵守公司的規範。

比如說準不準時上下班、工作環境允不允許他抽煙、或者是吃檳榔，因為這個有些公司行號，有些工作環境是不允許的。(E1-7)

E1 也發現在工作職場上，真的就有些更生人的「賭性」堅強，但這並不是說真的去賭，而是一種心存僥倖的心態，有些更生人常常明知故犯，他們知道這樣作可能不妥，但心理總會有個聲音告訴他們：「沒關係啦！偶而作一次沒人會知道」，像是就服人員 E1 所提到的，明明職場上就規定不能抽煙，他們就會硬要去嘗試，這樣會造成雇主及同事對其行為的疑慮。

可是他們都認為說那個是運氣，本身就都是僥倖心態啦！就是他們會...那種心態上，他並不是不曉得那種會...會有觸法的疑慮，或者是說工作環境的危險性，可是他們...他們自己的認定就認為說沒有這麼...運氣這麼差，沒有運氣這麼差，可是他的想法跟一般人是有一段差距的，阿這段差距就足以讓他在這個社會上生存會...會造成障礙。(E1-8)

因此，穩定就業更生人一定遵守公司規範，不心存僥倖，這樣才能取得雇主與同事對你的認同，否則連這樣基本的工作態度都沒有，雇主也很難繼續僱用你

三、小結

研究結果發現，雇主與就業服務人員認為更生人的工作態度包含了兩大面向，人格特質與行為表現去支持他們穩定就業，在人格特質上都具備嚴謹性、親和性、勤勉性、外向性這四大正向人格特質，具體的表現有責任感、謙虛、服從性高、勤勞、認真、積極、有自信與情緒穩定等。從中可發現雇主與就業服務人員認為情緒穩定對於更生人來說最為重要，但卻最不容易作到。

根據 Chamberlain (1988) 以問卷調查 46 位雇主或人事僱用者，研究中在社交技巧這一項中，雇主與人事僱用者也特別提到「對於令自己氣憤的事情能夠控制情緒」被認為是重要的工作社會技能（引自范秀妹，2002:43）。此外，沈欣怡（1997）提到更生人的生涯阻礙因素是因在人格特質通常是挫折容忍度低、情緒管理及自我控制能力很差，因此容易將他人的言行解釋為有敵意，攻擊性的特質也很容易被激起，此點與本研究的發現相同，所以，情緒穩定被雇主與就業服務人員視為是更生人穩定就業的必備工作社會技能。

此外，雇主與就業服務人員也要求更生人要有正常的工作作息，係因更生人在容易受到之前的一些陋習，而影響到現在的工作作息時間，特別是有毒癮前科與酒癮者，研究發現只要更生人一旦又再去接觸到此惡習，一次兩次之後，就無法再有正常的工作作息，上下班時間不正常，與同事相處就開始有衝突，漸漸地更生人就又會再犯，因此若想要穩定就業的話，在生活上要有正常的生活習慣，在工作上要有正常的工作作息，才能持續就業。

表 4-3-3

雇主與就業服務人員認為穩定就業更生人在工作態度上所需之工作社會技能

工作社會技能	面向	具體行為表現	
工 作 態 度	(一) 人格特質	1.嚴謹性	◎有責任感 ◎認真
		2.親和性;	◎謙虛 ◎服從性高
		3.勤勉性	◎勤勞、肯吃苦
		4.外向性	◎積極 ◎有自信
		5.穩定性	◎情緒穩定
	(二) 工作表現	正常的工作作息	
	(三) 工作承諾	遵守公司規範	

研究者製表

參、工作價值觀

工作價值觀影響的工作態度，本研究結果發現就雇主與就業服務人員的立場來看穩定就業更生人具備了以下三大項的工作價值，包括：工作報酬價值、安全與免於憂慮的價值、與工作倫理價值，去支持他們穩定就業，分別作說明，看看這些價值對於穩定就業更生人工作態度所產生的影響。

一、工作報酬價值—工作才能維持生計

從經濟的現實面來看，就業服務人員 E2 就表示他輔導穩定就業成功的案例，通常從一出監到工作職場，時間都很快，差不多一兩個月，求職動機強烈是一個原因，再者就是更生人對於收入的需求很強烈，就是需要靠這筆收入才能維生，帳戶裡面有錢，得以產生生活上的安全感。此外，部分更生人會覺得自己入監服刑這麼久，浪費了這麼多時間，出來一定得要好好賺錢，才能彌補原來的損失。此外當以此為出發點時，對於更生人學習技能的動機會增強，因為技術越專門，工作取代性低，收入增加。

他們出來就是好像【錢錢錢】很急就是了，應該是比較有安全感。(E2-5)

因為錢自己賺來的，不是像過去用不法利益取得的。(E2-5)

因為這樣學起來你自己，對你自己以後...你可以領到三、四萬嘛，你待二年以後你可以領到三萬多嘛！（ER2-12）

二、安全價值—心安理得自給自足

雇主發現當穩定就業更生人對工作持著安全價值時，從他們從工作中獲得極大的安全感，可以從工作態度上會感覺受到，這都影響著他們工作內容的專注力與持續力，也較能夠按步就班的靜下心來去面對工作上的困難，不會因為工作壓力或是外在環境的一些誘惑，就讓他們輕言放棄工作，因此，他們會願意忍受工作上的辛勞，雖然辛苦但踏實，反而不願意再去作違法的事情，因為那樣的過程對他們來說所需承受的身心壓力與不安全感來得比穩定工作多，他們不願意再過那樣的生活，會選擇一個讓自己覺得安全又可以維持生計的工作，所以較能穩定就業。

就是說他們的工作的話對他們來講比較會有一個穩定的...穩定他們那個心的作用...把注意力放在工作上面啦！（ER2-21）

大部分喔！他會來這邊工作的人，他的心理都比較放下了，他已經「覺悟」我要來作工作了，這樣聽懂我的意思嗎？已經覺悟了啦！我要來作工作了啦！我不要再做壞事了啦！我真的想要來這兒工作了，不要做壞事了，那他若是還要做壞事，他就不會來找我們了。（ER1-8）

因為錢自己賺來的，不是像過去用不法利益取得的。（E2-5）

三、工作倫理價值—遵行職場倫理

遵行職場倫理這其實是更生人、雇主與就業服務人員都同樣強調的工作價值，ER1 與 ER2 就說到在職場中一定要有長幼的觀念，要尊敬資深的員工，就算你的工作技能比別人強，你還是要有倫理的觀念，否則這都會影響到你的人際互動與工作態度，就算你的能力好，但是態度傲慢、不尊敬長輩，大家一樣會排擠你的。

因為我們這個場所不是很大啦！才幾個人而已，我們這裡還有一個店長嘛！我會交代說店長講話，你們要尊重店長的話，阿店長是最資深的。（ER1-11）

因為我年紀比你輕，不過我叫你大姐，又拜託你，這樣你聽起來感受是不是...因為我有尊重你，雖然我功夫比你更好，不過我尊重你。（ER2-8）

工作倫理價值也與許倬雲（1994）中國社會的工作倫理，建立在中國一般倫理的通則之上，即君臣、父子、夫婦、長幼、朋友等五倫。此倫理價值也確立了人與人互動的行為方式，進而影響到工作態度。

四、小結

研究結果發現雇主與就業服務人員認為當更生的工作價值觀包含著工作報酬價值、安全價值與工作倫理價值這三大價值時，是比較容易穩定就業的，以下表呈現。在工作報酬價值中，當更生人以此價值為出發點時，他就會告訴自己，一定要工作，工作才有收入，有收入才能維持生計，此外，工作報酬因素也會激勵他克服學習專長的困難。在安全價值中，更生人的秉持著要心安理得自給自足的想法，會支持他們透過正當的掙錢管道，取得合理的薪資，來維持生活。

在工作倫理的部分，也符合許倬雲（1994）提到中國社會的工作倫理，建立在中國一般倫理的通則之上，即君臣、父子、夫婦、長幼、朋友等五倫。此倫理價值也確立了人與人互動的行為方式，進而影響到工作態度。所以工作態度受到工作價值觀的驅使，使得更生人在職場上的表現有所不同，就雇主與就業服務人員認為當更生人具備上述所提三大工作價值觀時，較容易支持他們穩定就業。

表 4-3-4 雇主與就業服務人員認為穩定就業更生保護人之工作價值觀

工作社會技能	面向	具體信念
工作價值觀	(一) 工作報酬價值	◎工作才能維持生計
	(二) 安全價值	◎心安理得的自給自足
	(三) 工作倫理價值	◎遵行職場倫理

研究者製表

肆、工作適應能力

一、對職場適應力—瞭解就業市場的趨勢

穩定就業更生人，他對於職場趨勢認知較佳，就業服務人員 E2 就說到她發現輔導成功的案例中，更生人對於自己的就業競爭力都相當了解，知道自己的優勢與劣勢，所以當他們對職場現況與自身工作條件越了解時，有助於他們適應現在的工作環境。而雇主 ER2 也提醒更生人要穩定就業，一定要知道市場趨勢，免得高不成低不就，當然作幾天就不作了。

他（更生人）對自己的工作條件跟工作能力有一定的認識，他不太會去找差十萬八千里的工作去為難他自己，或是為難我們。（E2-10）

你沒有一技之長出來，你就要要求人家薪水高，不然你就去做泥水工嘛，做粗重的，但是那種的泥水工做不下去啊！所以要了解市場啦！（ER2）

二、個人工作適應力—因應職場自我調整

雇主與就業服務人員都表示，觀察目前穩定就業的更生人，他們都會都會一直不斷地自我調整，從剛進入職場到穩定就業後，像雇主與就業服務人員 ER1、E2 就提到他的工作內容算是服務業，就是要服務顧客，滿足顧客的需求，有時更生人就得要調整心態，去滿足顧客的要求，要轉換自己的認知去了解到顧客是對於服務的品質的不滿意，不是針對你個人的價值，此點是要作區隔的，所以，他們都會盡力去要求自己調整到符合職場現況，才能穩定就業。

他心理上已經應該都有一些調適了，所以來這邊的都還比較好一點。(ER1-9)

另外就是他願意做一些調整 將自己做一些改變 去符合現在職場的現況。
(E2-7)

三、小結

在工作適應能力上，研究結果發現，在工作層面上，雇主與就業服務人員認為，當更生人越了解外在職場狀況的機會與威脅，以及自己本身的工作優勢與劣勢，就越能有較佳的工作適應能力，進而達到穩定就業的目標。這也與李郁文、邱美華（2001）在作職業生涯建議時，說到工作者需要知己，需了解自身的工作條件，並且搭配知彼，即了解職場的趨勢，才能夠邁向一個良好的工作適應狀態。

表 4-3-5

雇主與就業服務人員認為穩定就業更生保護人工作適應之工作社會技能

工作社會技能	面向	具體行為表現
工作適應能力	(一) 對職場適應力	◎了解就業市場趨勢
	(二) 個人工作適應力	◎因應職場自我調整

研究者製表

第四節 更生保護人與雇主、就服人員對穩定就業所需工作社會技能之比較

經過上述兩節的研究結果分析，可得知更生保護人穩定就業所需的工作社會技能分為人際關係、工作態度、工作價值觀、工作適應能力及解決問題能力等五大類，本節進一步再從這五大工作社會技能的內涵中，再具體區分出此些工作社會技能是與人、與工作或與所擔任的職務有關，以了解一完整穩定就業工作社會技能的全貌，此外並針對更生人及雇主、就業服務人員所提及的工作社會技能作一比較，藉此讓穩定就業更生人所需工作社會技能更加完備。

壹、更生人穩定就業所需工作社會技能

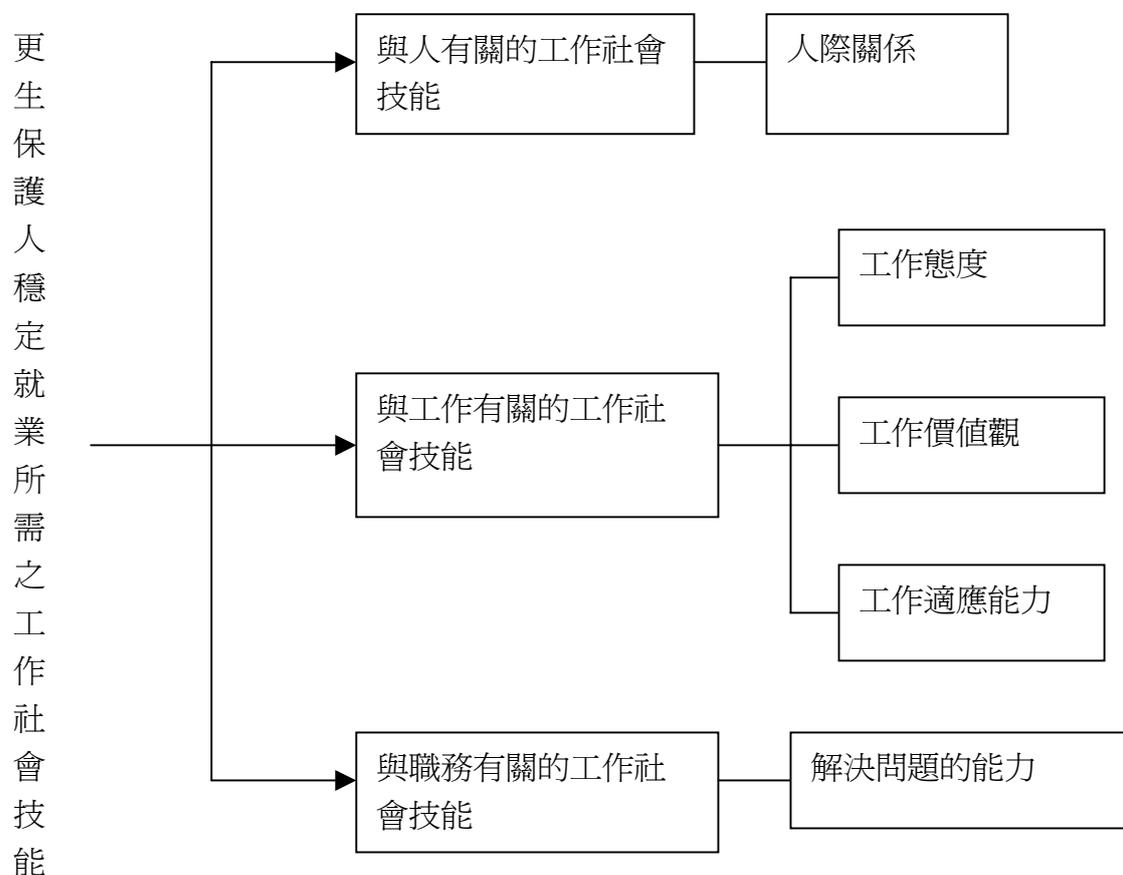


圖 4-4-1 穩定就業更生人所需之工作社會技能分析

從上述兩節的研究結果發現更生保護人穩定就業所需之工作社會技能可分為，與人有關的工作社會技能、與工作有關的工作社會技能以及與職務有關的工作社會技能。與人有關的工作社會技能為人際關係，研究結果發現人際關係雖非與工作直接有關的工作社會技能，但是在更生人穩定就業就業中扮演著不可或缺的要素。多數研究中也提到維持良好的人際關係實屬工作社會技能當中重要的一

環，並有增進就業與穩定就業的助益，李崇信（1994）所編制的「職業適應量表」中就強調，與工作社會技能有關的分為「工作行為」與「人際關係」兩大部分；此外，鈕文英（1992）提出工作社會技能包括增加基本人際互動的能力，包括：知道傾訴與應對的方法、社交行為、正確的面談態度和技巧、在工作時與同事互動、在工作之餘與朋友互動以及與雇主領班維持適當的關係，以及Calkins 和 Walker（1990）認為可以增進就業的重要工作社會技能，也包括在職場能對領班及同事有禮貌並且在休息時刻等非正式場合，能和領班及同事適當的互動。

本研究結果也顯示人際關係是更生人穩定就業上的工作社會技能，並經研究者整理發現更生人在人際互動的過程中，依彼此關係進展的狀況，在建立關係、增進關係與維持關係時各有不同工作社會技能的表現，而這些口語及非口語的表現都促成更生人得以在職場上維持穩定的勞資關係，進而促使其穩定就業。

此外，與工作有關的工作社會技能，研究結果發現有三大項分別為工作態度、工作價值觀與工作適應能力直接影響更生人穩定就業。在工作態度方面，分為個人特質、工作表現以及對工作的承諾這些都直接影響著工作態度。而在工作價值觀上，更生人著重與抱持著不同的價值觀，所呈現出來的工作表現也會有所差異。而工作適應力則是更生人對於職場的適應力與個人的適應力，關乎著本身是否能穩定就業。整體來說，工作態度會受到個人特質、工作投入、工作承諾與工作價值觀的影響。依陳富祥（1984）研究結果顯示，員工的工作投入不但受個人特質影響，亦受到組織環境的影響，可以說是組織情境和個人特質交互作業所形成的，當個人知覺到組織有滿足自己目前需求時，且知覺到唯有透過個人的努力才能使這些需求獲得實現，個人就會產生工作投入，意指工作滿足程度愈高，則工作投入愈高；反之工作滿足程度愈低，則工作投入愈低。相關研究證實工作投入會影響到員工的工作滿足（陳富祥，1984；黃緯莉，1994）。

與職務有關的工作社會技能為解決問題能力，穩定就業更生人具備著解決問題的能力，包括：敏銳的觀察力與判斷力、正確的決策能力與談判協調的技巧，像從事自營業者的更生人就需要有敏銳的覺察力與判斷力，去了解職場上商業資訊的正確性與可信性，才能作出對公司營運有效的判斷，創造公司最大的利潤。而正確的決策能力與談判協商的能力，這是從擔任領導與管理職務的更生人身上所發現的，因應職務上的需要，他們必須具備這樣的工作社會技能，才能增加就業競爭力，所以解決問題能力是由於所擔任的職務不同而產生的工作社會技能。

貳、更生人穩定就業所需工作社會技能之比較

綜合言之，研究結果發現更生人與雇主、就業服務人員認為更生人在人際關係、工作態度、工作價值觀、工作適應能力及解決問題的能力的面向上都應具備了可協助其穩定就業之工作社會技能，而更生人與雇主、就業服務

人員就其所擔任的角色與立場又對這五大工作社會技能，提出相同與相異之看法，對於欲穩定就業的更生人都是可遵循的方向，都以下說明之，並製成下表 4-4-2 作為對照。

在人際關係上，穩定就業更生人就其過來人的經驗，提出了在與人互動的過程中相當細微的工作社會技能，像是在建立關係的部分，他們就指出要適當的禮儀與問候、主動詢問同事工作方法、要運用職場特有次文化與人互動、讓人產生信任關係；在增進關係上，需設身處地為他人著想、察言觀色並投其所好；在維持關係上，需開放與真誠的雙向溝通、自我坦露、積極拓展人脈關係、藉由家庭成員增加人際互動與圓融的處世態度等為人際關係的工作社會技能。而從雇主與就業服務人員觀點來看，他們的要求就單純多了，但卻相當的重要，像是以雇主的角度來看，在職場上他們希望員工和諧相處的才容易管理以及便於執行工作要求，所以會特別要求更生人在職場請教資深員工工作內容時，一要尊稱資深員工，並且要有團隊合作的概念，千萬不可只以個人中心，最後，則是要求更生人一定要要實際行動來建立雇主對其的信賴感，這樣工作才得以延續。

本研究結果發現，穩定就業更生人與雇主、就業服務人員在人際關係所需工作社會技能上所著重的重點不同，雇主、就業服務人員較重視人際關係中維持關係的工作社會技能，他們認為穩定就業更生人要能和同事相處融洽，彼此互相幫忙與包容彼此的小疏失，工作才得以延續；此外，必須努力的工作才能建立雇主對其的信賴感；再者，一定要有團隊的概念，不要我行我素的，得顧及到其他同事的感受與工作流程，工作才得以順暢；而對於更生來說，最重要的莫過於一定要遵守社會規範，這是維持關係的必備條件，更生人若一旦違法即破壞了雇主、同事對其的信任感，根本就不可能穩定就業。

工作態度的部分，更生人與雇主、就業服務人員觀點，在多半持著相同的觀點，當更生人具備多項正向的人格特質，越趨於穩定就業，像是細心、有毅力、有責任感、勤勞、肯吃苦、認真、積極與有自信等，特別一提的是雇主與就業服務人員強調情緒穩定的重要性，他們就表示在職場上就怕更生人情緒控制力差、抗壓性低，這樣不僅人際關係不睦，也進而直接影響到工作的穩定性。而在工作表現上，雇主與就業服務人員持著一般的看法就是要有正常的生活作息，因為就他們的觀察，只要更生人的行為舉止一有變化，就無法正常的上下班，以致無法持續工作，此點為他們所著重的。而穩定就業的更生人則是談到目前就是相當珍惜與喜愛此工作且工作投入高，才會留在職場，而且再加上對於公司整體的制度是認同的，以至於在工作態度也會努力表現，進而讓自己可以穩定就業。

工作價值觀影響著工作態度，從中可以發現更生人與雇主、就業服務人員同樣都認為穩定就業的更生人具備了安全價值與工作倫理的價值，即穩定就業的更生人透過工作可以心安理得賺取薪資自給自足以獲得安全感，這點是透過因更生人認知的改變使得他們有不同的行為表現，之前他們寧可冒著極大的風險，承受著身心壓力去賺取金額龐大的不法之財，但現在因為每一分錢都是自己腳踏實地賺來的，雖然和過去的收入相距甚遠，但是那種心安理得自給自足的滿足與安全感來得比過去的賺錢方式更吸引他們，以至於願意待在目前的職場穩定就業。此外，在職場上依職務輩分的高低，也強調一定要有職場倫理，這樣有助於人際關係的維持與工作職務的執行。

此外，在工作適應能力上，對職場適應力的部分，更生人、雇主與就業服務人員皆認為了解就業市場趨勢有助於適應職場；而在個人適應力上，因應工作壓力是共同認為一定得具備這樣的工作社會技能才能穩定就業。另值得一提的是，穩定就業更生人特別指出在工作適應能力上，於就業後仍要勇於面對外界對前科紀錄的質疑，這是他們在工作上的親身經歷，同時，也發現許多無法持續就業的更生人，可能是因自己的自卑感或畏懼的心理，當雇主或同事發現有前科紀錄或疑似質疑前科紀錄時，就容易先自行退縮離開職場，而穩定就業更生人認為並不認為一定要這麼作，並從他們的經驗提出了些應對的方式，像是以開放的態度面對、知錯能改不會再犯、肯定自己對得起自己良心就好以及坦然分享前科紀錄的經驗等等，都是可作為之後進入職場更生人的借鏡。

最後，則是提到解決問題的能力，此部份由穩定就業更生人就其所擔任不同的工作職務內容，而提出此方面的工作社會技能，包括：敏銳的覺察力與判斷力、正確的決策能力與談判協商的技巧，這些更生人通常為自營業者或是擔任業務或是領導、管理職位，為了配合職務上的要求，他們必須具備對工作事務的正確判斷力與決策能力，以及要有較佳的彈性與客戶或同業人員的溝通談判能力，以協助他們工作順利與持續就業。而此項工作技能也是現今職場上為企業雇主所重視的能力，但是針對於更生人而言，大多數更生人的學經歷都不足，有時較難擔任到此職位，此外，部分雇主還是持著態度還是「更生人不要惹麻煩就好了，至於解決問題，不多作要求」，所以，此部份所訪問人之雇主，並無提出要求。

表 4-4-2 更生保護人穩定就業所需工作社會技能之比較

工作社會技能		更生人	雇主及就業服務人員
人際關係	建立關係	語言	* 適當的禮儀與問候 * 主動詢問同事工作方法 ◎ 回應在工作上的要求
		非語言	* 運用職場特有次文化與人互動 * 低姿態 * 讓人產生信任關係 ◎ 低姿態
	增進關係	語言	* 主動關懷他人 ◎ 尊稱資深員工
		非語言	* 設身處地為他人著想 * 察言觀色並投其所好 —
	維持關係	語言	* 開放與真誠的雙向溝通 * 自我坦露 —
		非語言	* 積極拓展人脈關係 * 藉由家庭成員增加人際互動 * 圓融的處世態度 ◎ 與同事相處融洽 ◎ 努力工作建立信賴感 ◎ 要有團隊的概念 ◎ 遵守社會規範
工作態度	(一) 人格特質	1. 嚴謹性	* 細心 * 有毅力 * 認真 ◎ 責任感 ◎ 認真
		2. 親和性;	* 謙虛 * 服從性高 ◎ 謙虛 ◎ 服從性高
		3. 勤勉性	* 勤勞、肯吃苦 ◎ 勤勞、肯吃苦
		4. 外向性	* 積極、有活力 * 有自信 ◎ 積極、有活力 ◎ 有自信
		5. 穩定性	— ◎ 情緒穩定
	(二) 行為表現	* 珍惜與喜愛工作機會 * 工作投入誠懇踏實 ◎ 正常的生活作息	
	(三) 工作承諾	* 遵守公司規範 * 認同公司的制度 * 為公司著想 ◎ 遵守公司規範	
工作價值觀	(一) 成就發展價值	* 自我尊嚴取向 * 自我實現取向 * 務實穩健取向 —	
	(二) 工作報酬價值	* 工作就是維持生計 ◎ 錢是自己賺來的	
	(三) 安全價值	* 腳踏實地過每一天 * 心安理得的自給自足 ◎ 心安理得的自給自足	
	(四) 工作倫理價值	* 遵行職場倫理 * 遵守職業道德 ◎ 遵行職場倫理	

工作社會技能		更生人	僱主及就業服務人員
工作適應能力	(一) 對職場適應力	* 適應工作環境 * 了解就業市場趨勢	◎了解就業市場趨勢
	(二) 個人工作適應力	* 處理挫折的能力 * 因應工作壓力 * 就業後勇於面對外界市場對其前科紀錄的質疑	◎因應工作壓力
解決問題的能力		* 敏銳的覺察力與判斷力 * 正確的決策能力 * 談判協調的技巧	—

填表說明：「—」表示此項無提及工作社會技能

研究者製表

第五節 對更生保護人就業服務措施的建議

當我們對更生人的工作社會技能了解後，發現在訪談過程中更生人、雇主與就業服務相關人員，針對更生人就業服務措施上也特別提到他們的想法，研究者在資料分析的過程中，是個重要的研究發現，因此以下就訪談中他們所提對更生人就業服務措施的建議，分別就更生人、社會大眾及就業服務政策等三方面分別作說明，以作為未來就業服務措施的改善方向。

壹、更生保護人方面

一、加強對社會資源的宣導

這是在訪談當中研究者詢問 AC4 當初創業的資金是如何取得的，是否有使用到政府有關創業貸款的措施協助創業，AC4 表示沒有，而且也說到他自己對於自己有什麼福利資源可以享用，似乎所知的有限，而且要去使用那些資源對他來說，他也會覺得是一種施捨，怎麼自己會要淪落到去使用那些資源。因此，從中可以發現更生人對於自身的福利與權益並不是那麼清楚，此外，對於使用資源的觀念，也須再多作調整。

沒有耶（沒有用過政府相關創業措施）..（笑）我完全都沒有耶...其實我連法律..其實我對法律知道的部分很少，而且也不知道什麼補助阿？像我是榮民退伍阿..也不知道什麼阿？（AC4-12）

因為他們（更生人）也沒有那種觀念說要請求其他方面的協助或者是先去...先投入那個工作環境去...去工作，先去學來經驗再來自己做，他們有時候很衝動，隨便跟親戚家人借個五十萬、一百萬就要來投資，結果投資二、三個月就馬上不見了，這種我們看到很普遍，失敗了以後他馬上負債，因為他有可能那個錢也是跟銀行借的，所以這個會有惡性循環。（E1-11）

二、建立職場趨勢認知

（一）就業市場概況

建立職場趨勢認知的部分，是更生人及就業服務人員都提到針對每位即將進入就業市場的更生人應該對目前職場趨勢有所了解。像 AC8 就提到自己在監獄服刑 6 年，直到前兩三年剛出監，那時剛出獄求職就面臨了相當大的困境，就業市場都變了，年紀又大超過 45 歲，學歷又不高，要被僱用的機率幾乎微乎其微，放眼望去職場都是要年輕有技術的，誰要我這種年紀大，那時內心真的是相當的焦慮、擔心與害怕。

我跟你說出來（出監）的時候覺得一切都變了，尤其也不知道社會已經變成這樣，跟我 6 年前的感覺已經完全都不一樣了，出來覺得....哇...一切...不論是聽人講啦，看報紙啦，找工作發現中高齡失業的已經很多了，那時候沒辦法就業了嘛！從報章看...如果要找工作都要限幾歲以下啊，我想說糟了，像我這樣也沒辦法找工作了...煩惱勒（自身年紀大），不只影響而已，那時候根本已經都...整個社會已經都不像我們以前那個時候不論幾歲都還找得到工作，現在如果過了 40 歲都別想要...等於都...很難找啦，現在一間公司，像我們外面這個公告欄這個就好，你看，他都是年紀 45 歲以前，要去哪裡找，找不到。（AC8-7）

所以，AC8 就提到真的要對日後剛出獄又有求職意願的更生人，一定要事先告訴他們職場趨勢趨的變化，現在職場徵人的狀況，還有要提醒他們工作不是隨便一找就有，一定要一找再找，不要怕失敗啦！

讓他們（更生人）瞭解，就是一些資訊讓他們知道，讓他們是先瞭解說現在是怎麼樣，社會是怎麼樣怎麼樣，這才是比較實在。（AC8-23）

（二）用人及產業供需情形

此外，E1 及 E2 也在從事更生人就業服務的經驗中，表示建立職場趨勢認知對更生保護人的重要，E2 就表示在開始輔導更生人之際，就會讓他先認清自己的工作能力和現有的職場有沒有符合，有些更生人服刑時間長，對職場的認識都還停留在當初入獄時的狀況，殊不知社會變遷快速，很多工作型態、賺錢方式與用人標準都與當初的社會現況大不相同。

就是還是要認清楚這個大環境跟自己能力有沒有相配合，因為不管他是不是以前走特種的，現在特種的行業也都跟以前不一樣了，或者是說他想走進一般職場，那也差蠻多了，所以我覺得我第一個可能會作的是，先讓他瞭解職場趨勢，必要的時候才會安排他參加就業促進研習活動(就服中心提供)，可是這種課對他們這些更生人來說，比較坐不住，所以我比較會直接用 15 分鐘就把他講完，就是現在職場已經轉變到什麼程度，你現在還具備什麼可以用得上，如果用不上，可能就要轉業或者學習第二專長，就是在第一次見面的時候就會跟他講職場趨勢。（E2-12）

E1 也提到在他輔導眾多更生人，發現到建立職場認知對於更生人的重要性，他就提到更生人如果有職業技能的話，投入職場當然沒問題啦，問題是他們本身就是欠缺這樣的職業訓練，還有學、經歷，比如說像有些工作是需要高中以上的，那國中、國小只能做勞力密集

的，可是勞力密集有些…廠商已經移到大陸去了，台灣這方面工作已經算沒有了啦！所以這樣的就業環境越來越少，我們看到蠻多受保護管束人在家裡面待業的…待業哦！如果待業太久的話，其實他們是沒有辦法出去工作的，已經…嗯…跨不出去了，跨不出去又脫節，對，我們看到很多受保護管束人會酗酒。可以發現大多數更生人求職失敗的原因可能是因為對職場狀況不了解，所以屢戰屢敗。因此一定讓他們了解就業市場的用人條件以及創業前應該要有的準備。

職業教育蠻需要的，因為我覺得一直在建立他們的職業觀念其實是…我覺得這個是一個蠻關鍵的地方啦！職業觀念，職業方面的觀念，因為他們好像有些受保護管束人不瞭解目前職場的那種…職場的環境條件，他們好像還留在可能幾年前的那種想法，目前是工作少，但是求職的人多啦，不像以前就是工作還蠻多的，因為現在很多台灣…很多企業引進外勞，結果他們就…在這方面就會…會被排擠掉，因為他們…其實剛才講的就是說，他們如果是國小國中畢業的話，其實他們頂多只能做一些建築工人，比較勞動力的，你如果叫他做技術性的…是有困難，因為本身…本身沒有這樣的能力啊，另外一點就是他們…他們也許只能創業，但是他們的…對於一些創業的 know how 不是那麼精確。(E1-10)

特別在創業方面，E1 提出更生人很容易一時衝動，看到別人開什麼餐飲業賺錢，自己也就一窩蜂的趕快和親友借錢，馬上開一家店，但那股流行的熱潮已過時，消費者喜好已轉移，常常因為這樣除了賺不到錢，甚至又造成負債，因此避免他們又落入同樣困境的方法，就是要一再的提醒他們要去注意市場的狀況。

因為他們（更生人）也沒有那種觀念說要請求其他方面的協助或者是先去…先投入那個工作環境去…去工作，先去學來經驗再來自己做，他們有時候很衝動，隨便跟親戚家人借個五十萬、一百萬就要來投資，結果投資二、三個月就馬上不見了，這種我們看到很普遍，失敗了以後他馬上負債，因為他有可能那個錢也是跟銀行借的，所以這個會有惡性循環。(E1-11)

（三）工作權益

此外，要特別提醒更生人要注意自身的工作權益，E1 表示目前就業市場盛行人力派遣，而更生人大多從事短期契約的營建工程，即建築公司大多把營建工程再外包給人力派遣公司，由人派公司再去找人來從事這項工作，有時只作一個禮拜或 2-3 天臨時性的工作，如果人派公司有承接新的工作，工作地點就要調動，不過，這還算有保障的；就擔心是將營建工程承包給一般私人包商，那種就比較危險，有些更生人不知道他們操作的方式，做一做就換去別的地方，有時也刻意隱瞞不讓更

生人知道，就會造成有工作但領不到薪資，且又投訴無門的情況，這對有心工作的更生人，無疑是一種傷害，所以，E1 強調在建立職場認知之際，也要告知他們應如何維護自身合理的工作權益，以避免受騙或勞而不獲的情事發生。

因為如果是人力派遣的話，其實他們（更生人）...他們除非簽約是簽那種長期契約，不然其實他們都是短期契約.....但是很多像建築工人，就是有包商，建築公司底下還有包商，包商再找工人來，可是包商工作做完就跑掉了，你...你就找不到這個包商，因為這個包商又移到另外一個工地去，那如果聯繫上沒有聯繫好，那可能是被犧牲掉了，因為他也不是建築公司，建築公司不負責任，這個很普遍，就跑掉啊，工頭跑掉，那錢就不給他（更生人）了。（E1-21）

（四）工作內容

有關工作內容的部分也是更生人應該要了解的，E1 發現大多數更生人工作會中斷的原因，有些也是因為對工作內容了解深度與廣度不足，就舉業務員來說好了，一般更生人只看到別人工作成就光鮮亮麗的一面，殊不知這些都是要經過長時間的學習與訓練所獲得的，而更生人都還是會選擇他們想要獲得的工作內容去看，卻總忽略過程中的辛勞與努力，以致當他們進入到此職場時，才發現這種工作怎麼這麼辛苦，跟自己的想像有所落差。不過，再進一步探究原因，可能也與更生人的工作價值有關，他們的工作習慣是比較投機取巧的，對於腳踏實地的工作，他們覺得太累，賺錢太慢，所以此部份強調需灌輸正常的工作價值與工作內容以增進更生人對於職場的認知。

他（更生人）只知道說業務員就是往外跑，可以跟人家喝茶、或者跟人家聊天，跟客戶去談事情，可是他們不曉得其實業務員還有一些條件啊，你要很活潑外向，你社交能力要...雖然也許不好但是你可以訓練，可是他們好像...他們想跳過過程啦！有看到很多...為什麼下午三、四點還有人在喝茶、在那邊談事情，然後穿個襯衫在那邊跑啊！但是他們沒有看到說業務員要拜訪很多客戶啊！

（E1-24）

三、依刑期時間了解其就業需求

此部份是由更生人 AC7 與 AC8 特別提出來的，他們的服刑時間都相當的長，當研究者詢問他們剛出監時，在就業上最需要什麼幫助？他們皆異口同聲的表示，這要視刑期長短時間而定，像他們時間比較長的對於社會變遷情形一定都要了解後，才能加速他們適應社會，重返工作職場，但對於刑期時間短的更生人這對他們而言，就不一定是最重要的。

適應社會，.因為我們是關很久...十幾年..我們重要在這裡，那有些 3、5 年他們需要的一定是跟我們不一樣，那要因時限而定。(AC7-12)

因為他們或許是剛進去，或是才幾年，像關二、三年的那種差不多社會結構都清楚了，這個我也不知道要怎麼講，要面對是面對說...或許說脫離很久了，那種還沒辦法接受到社會那種的人，那個來講才有用，要不然去講，那些他們都知道了嘛，像剛進去沒多久那些，他們對社會...他們差不多都知道了嘛，我們要讓裡面的人瞭解說這段時間，社會演變的時候，他們沒辦法去接收到這些資訊，不知道，那種去跟他們說才會有用 (AC8-23)

四、教授解決問題方法

更生人入獄有很多原因，現在好不容易出獄了，AC3 與 AC8 的想法是應該要教授他們解決問題與因應壓力的方法，因為之前他們採用不適宜與社會無法無法接受的行為與別人互動，因而造成他人生命與權益的損害，那麼現在好不容易可以假釋或保護管束的方式出監，他們也會去反省自己當初的所作所為是不好的，這時教授他們正當合宜解決問題的方法就相當重要，增加他們正確處理事情的認知，進而讓他們學習社會可接受的處世方法，改變他們解決問題行為，才不會一錯再錯。

我以前喔...我有一個老師喔...他進去監獄教我，我跟他討論過人性，為什麼會被關？這跟人的抗壓性有關係，其實...大部分的被關人本身抗壓性都不好..都是不好的，他面對到一些別人對他的質疑，或是別人有故意要挑釁他，大部分馬上就爆發出來了。(AC3-9)

對，沒錯，他（更生人）現在已經做錯，他就已經去受法律制裁去關了，他出來，你是不是說要怎麼樣...來讓他那個...來建設他新方法...比較有建設性的跟，他教導說可能遇到這種事情可以用別的方法 (AC8-27)

就服人員 E1 也提到大多數的更生人比較不理性，一遇到不順心的事情，他們就容易陷入負面情緒中，挫折感、自卑感一瞬間通通湧上心頭，而他們對於面臨這樣不順心的事件，最常採用的應對方法就是轉移，原本希望好好工作，可是卻因為在家發生不愉快的事情，自己又無能力去解決這樣的問題，因而把這種情緒帶入職場中，又造成工作上的人際衝突，就這麼環環相扣，造成惡性循環，所以，對於培養更生人的解決問題能力，可達到補救與預防性的矯正功能。

這也變成說如果他們挫折感一來的話，他們會走偏門...走偏門，就是走那種邊緣路線這樣。(E1-14)

其實用另外一角度也可以認為說...他們只是把情緒移到職場上面，家裡面或者是交友、朋友、男女朋友，發生什麼吵架或者是情緒不好的時候，帶到職場那邊，那就沒有辦法工作啦，你跟人家吵架，所以他們其實在去跟人家...就是處理這種衝突的部分，他們這方面的...技巧很差啊！（E1-18）

當然有些個案情緒比較不好，他就會威脅雇主說你這樣我要...他會威脅人家啦，但是有些雇主就會...就會給錢嘛，因為...給5天的薪水是合理的啦，阿只是說...他用的方式比較容易讓人家造成誤會啦，那可是如果有這樣的經驗的話就比較不好，他一次、二次，難保那個雇主不會想辦法去整他，還是說...還是說他...他的跟雇主溝通的技巧比較差的話，很可能會觸法。（E1-19）

五、從矯治系統開始培養工作技能

雇主 ER2 建議更生人應該要從在監服刑時，就要培養一技之長，免得出監時，沒有工作技能、再加上原先有的生活習慣就不佳，很容易因為找不到工作所衍生的挫折感，又重操舊業，繼續作違法的事情，所以在獄中就應該有系統的規劃他們學習工作技能，讓他們建立基本的自信，出監後才不會像無頭蒼蠅一樣，找不到合適的工作。

我建議的話哦，是在少年輔育院那邊就要開始培訓了，一般的話就是他們沒有一技之長，出來又找不到工作，就又開始了。（ER2-17）

所以就是，一定要在監獄裡面先培養，一定要給他們培養一些讓他們出來有辦法...一些技術上的，有技術的，一定要有專長，沒有專長的話，現在台灣的時機的話，要找一份工作的話，不好找，很重要，訓練很重要。（ER2-20）

貳、對於社會大眾

對於社會大眾的建議，更生人、雇主與就業服務人員的建議有以下兩項，一、宣導民眾對於更生人的觀念及有利資源及二、大型企業介入增加就業機會，以下分述之。

一、宣導民眾對於更生人的觀念

（一）請給更生人自新的機會

AC8 當初入獄的罪名是殺人罪，在訪談過程中，他不願意對自己的犯罪過程多作說明，但當他自己談到工作態度時，他一直強調自己是很願意低姿態的適應職場的要求，且他提到自己本身也不本來就是要計劃作壞事的人，只是可能當時一時場面失控，意外才導致的，因此特別要說的是，

有時更生人有前科紀錄，是無心之過，也是當時想不出其他解決問題的方法，所以請社會大眾給他們更生的機會。

出來的人，每一個人他以前的生活背景不一樣，有的是專門混的，有的是我不是故意去犯罪，或許他某個因素，讓他犯這個罪，很多人的原因都不一樣啦..有些是誤觸.....所以我才跟你說不是每個人去關，每個人就都是壞人，不是，有的是真的...你以前在社會遇到，一些真的很無奈...你...（AC8-25）

我才會說不是說一個人的犯罪，他殺人就一生註定是壞人，不是，你要看他的犯罪動機。如果他販毒啦、搶劫，那種就不一樣啦，那就是不好的，爲了要吸毒沒錢去搶劫人，那就是犯罪的心態，那叫做犯罪的心（AC8-28）

雇主 ER1 也提到，他願意僱用更生人，其實有些觀念也是要跟社會大眾分享的，首先他看中更生人也是人，其實人都有求生的本能，只是當初有些更生人受到損友的影響，採用不法的手段賺錢，當是追根究底，這些更生人還是願意努力靠自己的力量去維持生計，那就輔導他們從正途去賺錢嘛！讓他們看到從正當管道獲得工作報酬的喜悅與安全感。

其實更生人喔！並不是每個人都是壞人啦！當然也有他本來本質就不是很好的，也是有幾個那種人啦！但是大部分都還是想賺錢啦！（ER1-6）

此外，ER1 也看到社會更現實的層面，有時看起來有社會地位、應受人尊敬的人，也會作些貪污或違法的事，只是因為利益上沒有瓜葛所以本身的權益不會受到傷害，或是因他們有佔有優勢權力，而未被揭露；同樣的，今天更生人要犯罪也是會抓住人性的弱點以及看重有利可圖才會危害你，所以可從這方面思考，也不會覺得更生人有多可怕了。

其實像我們外面也有認識很多種人，你說作警察的、作法官的...作什麼的，社會人士我們都認識..在當流氓的，我們也有見識那種朋友阿，那也不會怎麼樣阿，你跟他無冤無故的，他怎麼會找你麻煩呢？他不會啦！你說流氓也不會隨便找人家麻煩，也是你跟他有利益瓜葛..什麼瓜葛？才會有麻煩嘛！（ER1-6）

（二）宣導雇主晉用更生人

就服人員 E2 從他的工作經驗上特別強調這一點，認為目前都說要給更生人機會，但是實質上的效益並不大，雇主動願僱用更生人的比率仍低，多半還是會擔心。但從更生人的立場來說，他們都正值青壯年勞動人口，若沒能善加利用對國家的勞動市場來說

無疑是一大損失，所以政府應利用其公部門的力量積極推介更生人進入勞動市場。

政策方面這就很大了，我覺得就是宣導吧！更生雇用的宣導或是有雇用獎勵，更生這塊可以好好開發去獎勵，因為這些人幾乎都是中壯年，把他荒廢在那裡，其實很可惜，他也不是沒有就業意願，他有意願，而且他如果有先改過的話，為什麼不給他一些機會？那現在如果說機會不多的話，他當然有可能走回頭路阿！我覺得這很正常，就是社會教育啦！政策執行把他納入獎勵的範圍。。

(E2-13)

二、大型企業介入增加就業機會

受訪的兩名雇主都同時提到大型企業應該要有社會責任與社會福利的概念，同樣是要作慈善公益事業，要行銷公司形象，那也可以把一部份的資金拿來投入從事更生人的事業，扶持他們走入職場，ER1 就說到企業家可從這樣的觀念思考，根據以往的統計數字發現：

犯 20 次..才被抓到一次，那你把他抓到時，其實已經有 20 個人被害了，那你若輔導一個人就業，他就不會去做壞事，你看會有多少人，會減少 20 個被害人，你用這個角度去看，你說很多企業家是不是該做。(ER1-21)。

我的建議是..譬如台灣的大企業家，他們有很多錢..用在很多有的沒的的地方，我認為他們可以多設立一些很簡單的機構，讓更生保護人出來有工作做，阿..對大企業是小事情啦！在現實上，增加一個人是小事情，讓更生人一出來可以出來就工作的..沒有什麼專長的，一出來就可以工作的，不一定要賺很多，剛出來穩住就好，應該可以。(ER1-20)

就要去找比較大型的企業，區域性的（雇主）很難...很難那個啦，你要給他一技之長的，他以前沒有學過的，剛開始叫他...雇主薪水僱用高一點，不可能嘛，不划算啊！（ER2-19）

台中那邊有比較大型的企業，為什麼政府不要去推展那些人配合？（ER2-19）

所以 ER1、ER2 希望企業家可以先成立一些類似生涯轉銜的機構，協助更生人剛出獄這一段時間，結合作業與訓練，讓他們有基本的工作收入，邊作邊打算未來，而這樣的福利措施若只單靠區域型的中小企業是作不長久的，因此建議政府可結合大型企業可以加入從事這樣的工作。

貳、就業服務政策

一、中途之家觀念

就雇主 ER1 的輔導經驗，大多數更生人出監時，都懷著滿腹的理想，想說出來後終於可以重新做人，有份穩定的工作，邁向另一個美好的未來，但現實和理想終究是有差距的，更生人願意釋出自己的心力去投入職場，但是職場不見得願意讓他們進入，很多就業上的限制，是更生人當初始料未及的，而雇主今天不僱用你，也可以找出千百個理由，要不就是明明有缺，輪到你應徵就說額滿了，那更生人也只能無奈接受。ER1 看到目前更生人進入就業市場的困境，因此他就針對更生人提供有繕、宿的工作機會，讓更生人的身心先穩定下來，以免他們這段時間心浮氣躁又作出違法的事，製造社會大眾對其的負面印象。

有時候他們剛出來又沒有工作，沒有工作好作嘛（台語），出來又沒有工作，我就會安排他們先作洗車的工作，就安排他們先作，如果他們之後有比較好的工作，再作一個跳板，我們這是一個跳板的工作啦！也是很辛苦啦！他來待一下，有比較好的工作，他就走啦！阿我也跟他說，你有比較好的工作，你跟我說，你可以馬上換沒關係，因為我們這邊當作你一個跳板，不要說你一出來沒有工作，馬上就很慌了，慌了手腳你知道嗎？你一剛出來，找不到工作，四處碰壁的那段時間，我們先來給他穩定下來，先給他的心情穩定下來，給他一個穩定的工作的時候，這樣最起碼他不會慌，阿也可以慢慢找，找他需要的工作。

（ER1-2）

住宿他若有得住就住，沒得住我幫他想辦法找住得地方，因為我自己有房子嘛！我會把他整理讓他住，這樣才會讓他安定下來，不然他若是心浮氣燥時，他想不開，剛出來結果社會都不容納我、都排斥我，他可能有這種想法的時候，又會犯出什麼過錯來？我們也不知道。（ER1-2）

此外，ER1 也發現透過這樣的機制，更生人在工作場域可以先習得人際互動技巧與適應社會的方法，當他們重新再踏出去從事其他工作時，減少工作適應的期間，工作能更快上手，也更容易穩定就業。

他們只要磨練的起來，他出去最起碼比較會適應，因為在這兒已經磨練一段時間了嘛！磨練三、四個月過，他出去就比較能夠適應，適應這個社會。（ER1-14）

二、短期心理支援與輔導（過渡時期）支持性的就業服務

此外，ER1 也建議在這段工作的過渡時期，也要持續給予其短期的心理輔導，像更生人剛出獄面對家庭、社會、工作都得重新適應，此時心情的起伏也會特別大，有些人無法克服這樣的身心壓力，就會利用喝酒或吸毒的方

式來逃避現實生活的壓力，這樣一來就前功盡棄了。因此，ER1 常常針對剛出監的更生人，趁工作量不大時，和更生人多作溝通，了解他們目前的身心狀況，與他們建立信任關係，這樣也比較能掌握他們的行為表現，一有狀況馬上就可以處理，事先預防的工作很重要。

他可以在這邊，學到適應這個社會，因為我常常說話、常常在一起(台語)，常常在一起我會比較瞭解他們的心態，進來我會給他們輔導啦！剛來的時候或有時沒車的時候，我們會把他叫進來泡茶，給他輔導，問他有什麼問題？阿有什麼問題我們可以馬上幫他解決，所以，都不較不會（不適應社會）...阿...有些也會啦（不適應社會），心態上的問題，比較自閉一點，部分啦！（ER1-1）

這種人的臉..很容易表達得出來，他今天臉蛋，好像一整天臉都臭臭的，都不跟人家講話，那表示說他今天心理上一定有問題嘛！阿你（老闆）看今天比較沒有車子的時候，阿..某某人進來一下，來泡一個茶，來講一下今天心情是不是有什麼？心情不好，有什麼事情嗎？他們這個有時候很容易表現在臉上。有些人是比較不會表現在臉上，那最起碼有個現象，譬如說：他這人在平常的時候，常會跟人家開玩笑阿什麼的？今天怎麼不太喜歡講話，反常，那表示他今天一定就是有問題，你可以從很多角度可以觀察到啦！（ER1-15）

ER1 也舉了一個輔導成功更生人案例，一開始這名更生人也是有酒癮的問題，常常把家裡搞得烏煙瘴氣，後來經過輔導，原本從來沒有存過錢喔！但是上個月，就存萬把塊，這個月又存萬把塊，ER1 就跟他說：若存到 20 萬，我負責幫你娶一個越南新娘，那你那個越南新娘剛來的時候，我帶那種（越南新娘）..會去鄉下作工作的，不要找那種不會做工作的，對不對？你就娶那種會作工作的，會種菜的..什麼的..來我就僱用她，你不用養她，我請她去山上幫我種菜、養雞、作有的沒的？整理我山上的工作，那我一個月貼給她多少錢，你就不用養她了，那他（更保人）就說：好阿好阿！他這樣會很努力工作耶！因為他有目標耶！他有可以做得到的遠景。

像外面（洗車廠）那有一個，以前常常喝酒，那他現在戒酒了、檳榔也戒掉了，真的阿..就來這邊戒的。我叫進來我都說：像你這樣喝酒的方式，難怪你太太會跑掉，難怪你兒子不理，如果你的老爸像你這樣喝的爛醉，你想你會理他嗎？那你既然要下定決心來工作，這個辛苦賺來的錢，你這樣把它喝掉，有什麼意義？那你這樣就不要賺啦！（ER1-19）

所以，短期給予更生人心理支持與輔導有其必要性，一方面可以掌握更生人的行為表現，適時給予扶正，一方面給予具體可達成的遠景與目標，讓他們生活有方向，建立他們的人生意義與價值感，才能讓他們走向更長程光

明的未來。

第五章 結論與建議

更生人穩定就業所需之工作社會技能，於上章研究結果中，分別從更生人與雇主、就業服務人員的觀點來呈現促使更生人具備更完善的工作社會技能。而本章節主要將整個研究結果作一統整性的呈現，將分別說明更生人求職前應作的準備，更生人穩定就業所需之工作社會技能，並且針對這些研究結論提出相關的討論與建議，以作為之後提供與規劃更生人就業服務措施之參考依據，並在未來進行相關研究時能夠考慮本研究的相關限制，進而計畫更完整的研究方針。第一節為研究結論與討論；第二節描述相關的建議；第三節則說明本研究中的研究限制。

第一節 結論

本研究所要回答的研究問題為瞭解更生人求職管道及面試時所需之工作社會技能、瞭解更生人認為穩定就業所需之工作社會技能、瞭解雇主及就業服務人員認為更生人穩定就業所需之工作社會技能，並且提出更生保護人穩定就業所應具備之工作社會技能，與現行所提供的服務措施比較，以作為日後進行就業服務之參考。因此，以下就第四章研究結果更生人求職前應作的準備、更生人穩定就業所需的工作社會技能與對更生人就業服務措施的建議作摘要說明。

壹、求職管道與面試前所需工作社會技能

一、差序格局化-求職管道

研究結果發現，影響更生人穩定就業的因素，從更生人出監後，面臨找工作的問題即開始，包括差序格局化的求職管道以及面試時有較佳的工作社會技巧，都影響著為更生人邁向穩定就業之路。

出監後的更生人，在面臨尋求就業的管道時，通常會從自己的人際關係網絡中，依關係的親疏遠近作資源的運用。以自己為網絡的核心，與其他親密程度不同的關係資源產生差別性的互動。此點在 1993 年至 1994 年初由南威爾斯矯治服務部門(the New South Wales Department of Corrective Services)主導的一項有關於 260 名受刑人他們出獄後的就業動向研究，而這項研究同時針對 14 名假釋犯作個別訪談以獲得一些在服刑後就業方面的質性資料。這些假釋犯提到他們最普遍使用到的求職方法就是一些非正式的網絡，如家人、朋友或鄰里的口耳相傳提供他們就業資訊。顯示這些方法對於他們是可以有效求職成功的好方法 (Hobart T. , 2003)。

穩定就業更生人普遍會運用與自己關係較親近的求職管道，以達到其求職的目的並順利就業。由此也可以瞭解，利用關係親近的求職管道，對於更生人而言多一份放心與安全的感覺，此外，因為透過親友的關係，見面三分情，雇主大都會基於人情關係，大多會錄用更生人，且多了層關係也進而影響到工作穩定性。此外，藉由求職管道差序格局化的發現，也同時可瞭解穩定就業更生人於求職時，就會去尋求方法解決求職困境以及評估從何種求職管道所取得的就業資訊對他們來說是最有利與便利的，由此可觀他們會採取較佳的求職管道，讓他們累積較佳的求職經驗，以減少求職挫敗的機會，進而增加他們對自己的自信心；最後，在運用這些關係較親近的求職管道，所能獲得到的工作機會與工作留任的機會也來的比其他管道高，且在華人的社會，最重視的就是人情關係，雇主僱用陌生的更生人和僱用一個有熟識人介紹的更生人，就雇主的感受上而言，多了一層關係與保障，似乎得對此更生人多照顧一些，且加上更生人的家人又相當關心更生人的狀況，雇主看在眼裡，也會對更生人多作付出與指導，因此，間接的也影響到更生人持續就業的情形。

貳、更生人穩定就業所需工作社會技能

一、勇於面對前科紀錄對就業的影響

從研究結果發現，在面試前應準備的工作社會技能與更生人穩定就業所需工作社會技能中，都提到更生人應具備勇於面對前科紀錄的工作社會技能，從中可得知，前科紀錄對更生人在求職與就業都帶來直接莫大的影響。在現今的社會，應徵任何工作，幾乎都會先經過面談這一關，自營更生人較少除外，但受雇更生人都得歷經此求職歷程，但受到前科紀錄的影響，他們與一般求職者相較之下，求職之路更是倍感艱辛，然而只要他們度過這一關卡，就更有機會穩定就業了。在求職時，雇主可能就求職者有無前科紀錄，以及其前科紀錄的案別，來決定是否願意進一步面談與僱用。而在確定願意僱用更生人後，雇主還是會考量到更生人既有不當的行為習慣與案別，採用工作分配的方法與採取因人而異的管理方式，避免他們再犯，造成公司、同事與顧客的損失。

求職具有非常大地競爭性，因此它對於一個有前科紀錄的人來說難度又更加的提高。很多的因素影響這個複雜的狀況。僱用更生人對於雇主來說真的一種風險，而更生人固有的惡習更增加雇主在僱用時的焦慮。一般人對於有前科紀錄更生人的所秉持的想法就是這些人是不能被信任的，以及他們很有可能再犯，且若是更生人再犯，雇主還必須承擔當時疏於僱用他們所帶來的結果（Patrick H.，2006）。此外 Psmela M.（1999）進入職場指南中針對一些高風險社會排除的人口群提出他們的就業困境，其中也說到具有前科紀錄更生人也是其中之一，他提到更生人在進入就業市場中有些特殊的困難。他們不僅僅帶著會引起雇主質疑的

前科紀錄烙印，同時他們經常缺少基本的技能像是讀寫的能力和數字的能力，甚至可能有依賴藥物的紀錄，以及從未有過正常收入的工作經驗（Pamela M. C.，1999）。

所以從相關研究中，都可以發現前科紀錄對更生人就業上所造成的阻礙，因此培養更生人如何去面對他人對其前科紀錄質疑的工作社會技能也來得格外重要。因為他們在求職時，會首先面對雇主對他們的質疑，有些更生人可能採誠實告知的方式，有些更生人則採保密的態度，然而這對他們求職後都會產生不同的結果，誠實告知的結果多半可能都不被錄取，除非是有親友介紹等等，雇主可能有些人情關係上的考量，會錄用；否則更生人就需要調適在遭遇求職拒絕後的情緒狀況；而研究結果發現面試時採取保密方式的更生人受到錄取的機率來得高，但相對地，他們得面對另一項挑戰就是就業後仍要勇於面對外界對其前科紀錄的質疑，因為他們之前並無坦誠告知雇主，最容易受到雇主或同事指責他們不誠實，或在知其有前科紀錄後工作上故意排擠或雇主刻意讓他們知難而退，自行離職。

因此，穩定就業更生人在面對求職或就業後他人對其前科紀錄上的質疑，通常都採較開放的態度的信念來支持他們繼續就業。在工作上，更生人採取的面對方式就是：1、對得起自己：有自信自己絕不再犯且會有良好的工作表現；2、知錯能改：人非聖賢孰能無過，知錯能改，對自己的行為負責；3、開放的態度：坦然面對別人對其前科紀錄的質疑，接受自己不完美的過去。4、分享前科經驗：當與同事關係親近時，會自我坦露自身的前科經驗，以讓他人作為借鏡，小心誤觸法網。5、保密為上策：仍有更生人考慮到工作職務與社會眼光的要求，仍採取自我保密的態度。這是穩定就業更生人對於因應前科紀錄問題的態度與方式，就文獻資料上較少呈現，在本研究上特別的提出以作為日後更生人參考及使用。

二、具備良好人際關係-更生人與雇主需建立長久的信賴關係

穩定就業更生人普遍都具有良好的人際關係，從更生人自身的經驗上來看，在傳遞語言與非語言的工作社會技能上，大都能得到雇主與同事們的認同，且都能將這些訊息清楚地傳遞到雇主與同事，並且讓他們完整的接收與感受到更生人欲表達的善意。

在人際關係上，更生人在人際關係中依各階段的關係歷程與目的，採取不同的工作社會技能表現。在職場建立關係的初期，穩定就業更生人會採取主動的方式對於雇主及同事表現出適當的禮儀與問候方式，並且針對工作內容上有不清楚的地方，都會積極的詢問同事們工作的步驟與流程，促使自己更快進入工作狀況。此外，他們也會運用所在職場特有的次文化，將自己的身段放低，藉以和同事及雇主建立信任關係。而在增進關係上，希望透過互動次數的增加，可增加

進雇主或同事對其的依賴感，並且會主動的去關懷同事、客戶及雇主並且察言觀色他們的需求，進而增進關係，以奠定穩定相互信賴的基礎。最後在維持關係的部分，則需要透過真誠開放的雙向溝通，瞭解彼此間想法，更生人在此時願意自我坦露自己曾身為更生人的身分，不擔心受到工作上的同事們排擠與歧視，並且會針對工作上的衝突與摩擦，都願意開放自己的態度與雇主、同事們溝通，以澄清彼此的想法與期待。更進一步他們還會拓展自己的人際關係，為之後自己轉業或創業作準備，且都有圓融的處世方法，才能維持和雇主較佳的關係。

以上都說明了更生人若想穩定就業，在人際關係上，他們認為應該需要具備的技能；而從雇主與就業服務人員的角度而言，除了需具備更生人上述的工作技能外，強調更生人務必要尊稱資深的員工以及要有團隊的概念，以維持職場上人際間的和諧互動，才能使工作更順利，另外更著重與提醒更生人要加倍的努力，從行動中建立雇主對其的信任感與依賴感，才能讓雇主感受到更生人的改變決心，才能維持長期的勞資關係。

文獻上指出更生人通常被別人質疑的就是世故、缺乏被人信任的特質以及缺少曾在一般正式勞動市場成功就業信念 (Pamela M. C. ,1999)。此外，從一些經濟理論的角度來看，他們認為會造成犯罪是由於經濟的關係，因此他們建議把貧窮與犯罪作一連結，認為從安置更生人就業可以來穩定及有效去減少再犯率的趨勢。因此，就有需要針對這些入監受刑人與出監的更生人，發展一些訓練方案，去培養他們的工作技能，協助他們重回職場。但這些方案的執行狀況尚無法提出有效的成果，主要是有些關於更生人出獄又再犯駭人聽聞的案例，像是在工作場所對於其他同事造成傷害，因此大多數的雇主不願承擔這麼大的風險去僱用更生人，因此也無法驗證貧窮對於犯罪的影響。但這樣的狀況，卻形成更生人出監求職的莫大阻礙 (Patrick H. ,2006)。

所以可以看到在人際關係的部分，雇主其實在僱用更生人時，其實是很擔心更生人再犯以致危害到公司或同事的違法情事再次發生，因此，更生人必須藉由工作社會技能表現建立雇主對其信任感；而雇主也希望看到更生人這些工作社會技能的表現，來增加對於僱用他們的安全感，彼此達到一個信任與依賴的關係，更生人才得以穩定就業。

三、工作態度佳

(一) 具備多項正向人格特質

穩定就業更生人在工作上，無論從更生人或雇主、就業服務人員的角度而言，大都有細心、有毅力、謙虛、服從性高、勤勞、肯吃苦、認真用心、積極與有自信等正向人格特質，讓他們得以穩定就業。而值得一提的是雇主與就業服務人員更特別指出更生人要具備責任感與情緒穩定兩

項特質對其就業上來講肯定有莫大的助益。

犯罪者通常會被視為品格與道德的判斷力都較差的人，且研究顯示雇主通常不太僱用有暴力前科紀錄者（Patrick H.，2006）。因為通常擁有暴力前科紀錄的更生人給予雇主的印象都是情緒暴躁、不穩定，較難以管理。此外，嚴建彰（2003）也提到出獄人若具備意志力、樂觀積極的態度與自我價值感高，充滿自信心等人格特質，都是更生歷程中助力，較能協助他們成功復歸社會。Patrick H.（2006）提出針對更生人就業的困難，政府部門發展出辦公室矯正工作訓練與安置的方案（OCJTP: the Office of Correctional Job Training and Placement），透過此方案幫助更生人培養自信心與自尊以及發展必要的工作及社會技能以符合職場的需求。

由此可以了解更生人確實缺少某些人格特質造成他們就業上的阻礙，所以，當更生人具備上述所提到的正向人格特質越多，以及藉由訓練方案的方式發展這些有助於其穩定就業的人格特質，對於他們在工作穩定度上都有著實的影響力。

（二）工作表現投入

穩定就業更生人，在工作表現上多半的呈現是珍惜與喜愛工作機會以及誠懇踏實的態度去投入工作；而從雇主的角度而言，僅是要求更生人若想穩定就業，那麼在工作表現上要有正常的工做作息，否則只要故態復萌，整個生活作息都會被打亂，上班只要不正常，就很難穩定就業了。根據多數學者發現工作滿足與離職呈負相關；與留任傾向呈正相關（Porter et.， al.， 1973）。因此從更生人角度而言，當他們珍惜目前的工作，滿意公司的環境，願意投入較多的心力於工作上，就影響工作態度的表現，進而就會持續留任目前的工作。

但就雇主與就業服務人員的立場而言，他們要求的卻僅是正常的工作作息，與美國輔導服務協會（American Guidance Service）於1989年提出的「工作社會技能教材」（social skills on the job）提到在工作行為與責任的表現上，員工應遵守工作的時間表，即正常的工作時間。其實，此點是雇主普遍的要求，但是針對更生人強調此部份的工作態度時，主要就是雇主認為工作作息一定得正常，否則就是有再犯的可能，這也是雇主最擔憂的。

（三）工作承諾度高

當員工對於工作的環境、制度與規範越認同時，其工作態度越佳，工作的穩定性也會提高。陳人豪（2001）的研究報告中顯示，員工所認知道薪資制度的完善程度愈佳，則整體滿足、外在滿足、整體承諾、留職承諾、價值/努力承諾則愈高。國內相關研究報告異證實，組織承諾與工作

投入之間呈現正相關（陳正沛，1993；郭騰淵，1991）。此點可從更生人及雇主、就業服務人員的立場來看，穩定就業更生人大都遵守公司規範、認同公司的制度以及為公司著想，換言之由於他們具備這樣的工作社會技能，在工作態度上，也多半能表現出符合公司要求的工作表現，對於雇主來說，這樣的員工容易管理，對公司的向心力大，自然就更加的放心僱用此更生人工作，相對地，更生人也就容易穩定就業。

整體來說，工作態度會受到個人特質、工作投入、工作承諾與工作價值觀的影響。陳富祥（1984）研究結果顯示，員工的工作投入不但受個人特質影響，亦受到組織環境的影響，可以說是組織情境和個人特質交互作業所形成的，當個人知覺到組織有滿足自己目前需求時，且知覺到唯有透過個人的努力才能使這些需求獲得實現，個人就會產生工作投入，意指工作滿足程度愈高，則工作投入愈高；反之工作滿足程度愈低，則工作投入愈低。相關研究證實工作投入會影響到員工的工作滿足（陳富祥，1984；黃緯莉，1994）。而本研究結果也發現，穩定就業更生人具備有多項正向人格特質、工作投入且工作承諾也高，因此工作滿意度也高，所以在工作態度上表現更能驅使其穩定就業。

四、工作價值觀

本研究結果發現穩定就業更生人具備這四大工作價值觀，包括：成就發展價值、工作報酬價值、安全與免於憂慮的價值及工作倫理價值，去支持他們工作表現、協助他們工作適應。當更生人在職場時，抱持著成就發展的價值，他們認為從務實穩健的工作即可從中獲得自我尊嚴、實現自我理想，所以會盡其所能的將工作完成；而若持著工作報酬的價值，從維持生計的層面來看，他們會採取正當的管道賺錢，就算工作上遭遇阻礙，也會努力去克服；從安全與免於憂慮的價值來看，更生人從工作中可以獲得安定與安全感，不像之前不勞而獲，每日活在害怕與恐懼中，這樣的價值觀也使得他們在工作上更為腳踏實地；工作倫理價值，則是使更生人更能與同事、雇主及客戶維持良好的人際關係與職業道德，在應對進退之間的尺度拿捏得宜，以上四大價值觀都著實的影響到穩定就業更生人的工作態度。

Fisshbein（1967）認為工作價值觀會先影響個人之工作態度（如工作滿足），再影響行為意圖（如離職意願），最後影響實際行為表現（如曠職率、離職、工作績效等）。實證研究也指出工作價值觀與工作滿足、工作投入呈顯著相關（邱淑媛，1993；羅俊龍，1995）；Boyatzis and Skelly（1991）指出工作價值觀會影響個人加入、留任組織及為組織的工作意願；劉兆明（1991）也提到個人的工作價值觀會影響到其工作意願或目標，進而影響其努力的程度與工作表現。以此觀之，穩定就業更生人具備上述所提到的工作

價值觀，進而影響到其工作表現與工作留任的意願，也可提昇其穩定就業的機會。

伍、工作適應能力

穩定就業更生人在對職場的適應力與個人工作適應能力上都顯示出有較佳的因應方式。在對職場的適應能力上，從更生人和雇主、就業服務人員的角度來看此方面的工作技能，都是能夠瞭解就業市場的概況，調整自己對工作的期待，以及適應工作環境，拉進理想與現實的落差。而從個人工作適應能力上來看，穩定就業更生人，在處理挫折能力，紓解工作壓力以及在就業後勇於面對他人對其前科紀錄質疑表現上，都有具體直接面對的解決態度，較不會逃避現實壓力，採取較負面的因應方式讓自己又落入惡性循環中，這也是協助他們能穩定就業的工作社會技能之一。

讓更生人產生工作適應上的問題，Hobat T. (2003) 認入監服刑的經驗使得更生人和社會有距離，這也是為何重建他們如此困難的主要原因。而這樣的監禁經驗也帶給他們包括個人身心上的挫折與失敗，一輩子都會跟隨他們的前科紀錄，以及影響他們的生活，使得他們無法順利的進入目前的主流社會，較不被大眾所接納；此外，更生人最常被人詬病的是，他們從未調整與培養自己返回社會的能力以及他們缺乏最基本的社會技能，這也是使得他們被排擠在工作職場外的原因 (Patrick H. ,2006)。。所以，在更生人工作適應能力的部分，我們仍需關切的是他們處理挫折與因應背負前科紀錄的能力，並且搭配建立職場認知的方式，才能有效的協助更生人工作適應。

六、解決問題的能力

此工作社會技能的研究發現，來自於擔任管理、領導職務的穩定就業更生人所提出，為了因應職務上的需要，他們必須具備敏銳的覺察力與判斷力；並且作出正確決策的能力，加上談判協調的技巧，才能有效的讓工作進行順利，也才能更增加在工作上職務不可取代的價值，以延續工作生涯。

對應到目前職場的工作要求，很多雇主找符合多項工作技能的員工大過於符合工作資格要求的員工，而工作上的技能包括：基本性的技能像聽說讀寫的能力；創造性的思考；作決策的技能、問題解決的技能；學習的技能；還有表現出責任感、自信心；有自我管理的能力；誠實的特質；此外主要的技能像規劃、組織與人際互動的技能與使用資訊的能力，具有判斷複雜事務的技能與熟悉相關術語的能力 (Wickens, 1996)。(引自 Pamela M. C. ,1999)。此點顯示出目前職場對工作技能的要求，但反觀目前更生人僅少部分具備這些的能力，此外，多半更生人從事低技術性容易被取代的工作，雖然在短期之內仍可以穩定就業，但就長遠的考量，更生人應更加培養自己的實力與能

力，才不致於被快速變遷的職場所淘汰。

綜合上述所言，更生人穩定就業所需之工作社會技能具備了人際關係、良好工作態度、正向工作價值觀、工作適應能力與解決問題能力等五大面向，此五大技能環環相扣，交互影響著更生人的工作表現與工作的持續能力。

第二節 研究建議

依據研究結果與發現，研究者對於更生人及其家屬、社會工作實務及就業服務措施及更生保護會，針對出監前與出監後提出建議，最後再針對整體政策上提出改善的機制。

壹、更生保護人及其家屬

一、出監前

(一) 宣導多元求職管道，提供更生保護人使用

更生人本身的部分，即將出獄的更生人想找工作，會先從自己開始著手，因此首先應先提昇更生人的就業意願，再者，就是在更生人出監前，必須宣導他們相關可以使用的求職管道與求職管道的陷阱，以增加他們尋職的能力。

(二) 加強對更生人家屬的支持與協助措施

針對即將出獄的更生人家屬，增加親友對更生人的接納，預先為出獄工作準備需提前作些心理支持與建設。告知家屬更生人出獄後在短期內的身心理反應與生活上可能遇到的困難，此時家屬可採取何種陪伴方式，協助更生人渡過此艱難的時期，以避免再犯；甚至可以在出監後，開辦更生人家屬支持團體，互相扶持，分享彼此的經驗。

二、出監後—確實掌握更生人聯絡方式，並加以列冊，定期追蹤關懷輔導

大多數更生人出監後，就失去聯絡方式，之後生活上若遇到困境，他們本身的人格特質傾向於較被動與自卑感，不會尋求正向的資源解決生活問題，所以當生活陷入困境或又受到外界誘惑時，往往容易重蹈覆轍。因此，對於解決更生人的就業問題與生活困境，應將出獄更生人列冊，定期關懷訪視，以協助更生人與其家屬有效適應社會。

貳、社會工作實務

一、出監前

(一) 依更生人差序格局化的人際網絡，建議不同的處遇方式

研究結果發現更生人最常使用的管道為自己、關係親近的親友，再來是，關係較疏遠的就業服務中心、更生保護協會以及大眾傳播媒體。但就實務上，接觸到的更生人求職者，並非每位都是如此的順利，有些是自己對於求職管道的資訊就是不豐富，有些與家庭關係非常的疏離，甚至由於曾犯過錯而得不到家人的接納與認同，因而有家歸不得，再加上經濟上的困難，而成為街友，轉而成為社會的隱憂。

(二) 將工作社會技能成量表，對有工作意願的更生人施測

將工作社會技能設計成量表，針對即將出監有工作意願及工作能力之更生人進行施測，檢視其缺乏項目，進行個案工作或團體工作。穩定就業更生人所具備工作社會技能的面向有人際關係、工作態度、工作價值觀、工作適應能力與解決問題能力等五大面向，若在出監前，能夠先針對有作意願的更生人，先作此一量表的測試，可預估更生人未來穩定就業的動向，以及針對他們現行工作技能不足之處，可先進行個案工作或團體工作的方式進行處遇，培養或充實相關的工作社會技能。

二、出監後—落實完整的個案管理服務

研究訪談過程中，發現其實絕大部分的更生人多半的犯罪情形，都是臨時起意或一時之間誤觸法網，而有些更生人更表示當時犯案時，是想不到其他解決問題的方法。而當他們進入職場時，從一開始求職到之後就業也都面臨到就業與生活上的相關問題，因此，提供更生人個案管理服務有其實質的必要性，提供法律諮詢、子女托育、就業服務、經濟補助、心理治療、短期工作機會等等對於更生人邁向長期穩定就業上有著實的助益。

參、就業服務措施

一、出監前

(一) 制定更生人就業轉銜計劃

目前政府對於更生人就業問題相當的重視，積極地從更生人在獄內時，就提供職業訓練課程，以培養工作技能、設立工廠建立他們勞動的精神，並從中學習與人相處的技巧，甚至近幾年也結合就業服務的資源，對於即將出獄的更生人辦理聯合廠商徵才與就業適應成長團體，但是發現這些的服務，對於更生人來說其實只是短期性、不連貫的服務，可能在獄中信誓旦旦求職意願相當強烈，但出監後，面對外在強大的變化與誘惑，又會不小心陷入違法的情境中。

此外，從本研究結果中也可發現，更生人在面試前應準備的工作社會技能要對職場趨勢有初步的認識、合宜的面試儀表，屢敗屢戰的精神及面

對大眾對前科紀錄的質疑，在現行就業服務措施中，用以就個別化個案管理就業諮詢之角色扮演，讓更生人了解合宜面試儀表的裝扮及如何因應前科紀錄的問題，並輔以協助更生人參加就業促進活動建立職場認知，但對於屢敗屢戰的身、心理支持與處理工作挫敗能力是較難去顧及的。

因此從中可發現目前提供給更生人的就業服務措施多半屬於間斷性與不連續的服務，獄中跟獄外服務的銜接過程仍有一段落差。因此，建議應對更生人從獄內到獄外作一整體的就業轉銜服務規劃，全面性的評估更生人的就業問題，提供完整就業服務方案，陪同更生人面試以及協助輔導更生人面試失敗的挫折感等相關服務，以支持更生人剛出獄 3-6 個月的更生關鍵時期。研究者初步提供轉銜計劃的考量面向如下：

1、個案來源：15-65 歲的更生保護人，經社政、警政和矯治機構等評估有就業意願者。或由更生保護人本人或其家長/監護人主動提出申請。

2、主責窗口

在獄中，應以監獄為主；在獄外應以更生保護會主軸，並結合縣（市）政府勞工主管機關、公私立辦理更生人就業服務機構、應設置專責窗口，受理更生人就業轉銜業務，並成立個案管理中心協助分案。

3、個案管理的評估與轉介

個案管理人員針對更生人的就業問題，作整合性的評估，屬於就業方面的問題則轉勞政體系作處理，若有藥酒癮需要長期心理治療的個案，則轉介社福機構協助處理，而需就業陪同或後續定期訪視個案需結合更生保護會或民間團體的力量協助處遇，作適當的轉出，並要求轉入單位於兩週內回報處理情形，另對穩定安置追蹤 6 個月後，則予以轉回結案。

4、結案

當個案穩定就業滿六個月，或符合結案標準如：死亡、失聯、或無法繼續接受服務者，則結案轉回個案中心，作後續結案。

（二）依不同犯罪刑別，給予不同工作社會技能的訓練

目前的犯罪型別大致上可分為財產犯罪，像竊盜、賭博、詐欺、偽造文書…等等；暴力犯罪如：殺人、殺人未遂、強盜、搶奪、恐嚇..等；性犯罪則為強姦、妨害性自主..等等；毒品犯為施用第一級和第二級毒品者；以及其他類別如公共危險罪、妨害兵役罪等等無法歸入上述犯罪類型者。其中可發現不同刑別的生人，在加強工作社會技能上需著重不同能力，像是暴力犯罪者，在情緒控制的能力上較不足，對於之後進入職場後，容易與人發生衝突，因而喪失工作，所以可加強其如何處理情緒的訓練或情緒管理的課程；而毒品犯者則需特別加強因應挫折的能力，因他們遇到困難時，容易

採吸毒的方式逃避問題，也容易造成工作中斷；而像財產犯罪者，則需加強其正確工作價值觀的訓練，因他們習慣於不勞而獲取得生計的方式，這樣的投機方法容易造成他們再犯，破壞與雇主方面的信賴感；性犯罪的部分，則依其犯罪動機來作工作社會技能或搭配心理治療來作處遇，如：更生人是因人格上的問題而造成性犯罪，則需長期的心理治療來協助，短期之內尚不宜進入職場，使其不致對其他人之人身安全造成影響。

二、出監後

(一) 雇主方面-積極開發協力廠商，提供更生人就業機會

現行的就業市場上，願意主動僱用更生人的雇主少之又少，雖然有相關的僱用獎助津貼辦法作為配套措施，但是要不是雇主使用的意願不高，要不就是雇主根本不知其僱用了更生人，因此，此部份應可以協同曾僱用更生人就業成功經驗的廠商，定期作僱用經驗與管理方式的宣導，應可增加雇主的僱用意願。

(二) 就業服務單位-應開辦增進更生人工作社會技能的相關訓練課程

目前現行就業服務措施，針對更生人穩定就業所需工作社會技能五大面向，對於人際關係、工作價值觀與解決問題能力三方面較少著力，但是此三大部分，人際關係直接影響更生人與同事、雇主及客戶相處的互動能力；養成正確的工作價值觀對於更生人的工作態度與工作適應力都有顯著的效果；另配合目前工作職場趨勢的需求，培養解決問題能力，有助於延長其工作生涯，故日後應加強此方面課程研習，才能有效的協助更生人穩定就業。

肆、更生保護會

一、出監前-以更生保護會為主，就業服務中心為輔，提供就業服務

更生保護會及就業服務中心：應以更生保護會為主，就業服務中心為輔，掌握即將出獄有工作意願的更生人，更生保護會應確實取得其出獄後的聯絡方式與管道，轉介確實的個案資料，就業服務中心才能有效的追蹤與提供更生人後續的就業服務。係因目前的實務工作上的困難常是更生人在獄中所填寫的資料與出監後的聯絡方式不相符合，導致無法即時連絡上更生人，因此帶給更生人一種較無法信任的感覺，此部份的作業流程可從此著手做些改善，相信可以將更生保護會或就業服務中心的功能，作更有效的運用與發揮。

二、出監後

(一) 拓展與強化中途之家功能

根據台灣更生保護會的統計，目前全台的中途之家共計 45 間，兒童少年類 14 間、一般成年類 18 間、戒除煙毒酒癮類 10 間及其他類 3 間，

可收容人數約 571 人左右。現行辦理方式的中途之家是整合社會福利機構，共同辦理中途之家業務，俾對更生人作短暫收容輔導，提供收容及就學、就業、心理諮商等輔導，並補助伙食費、零用金。但就目前實行的狀況而言，較偏重於收容，且中途之家似乎又為另一個封閉式的機構管理，而使得更保人無法有效的藉由此中介的資源，盡快回到職場，因此建議結合外界的資源，包括社福機構、企業與民間團體，拓展中途之家與外界的聯繫，才能具體實踐中途之家之功能。

(二) 增加輔導更生保護人就業服務人力及提昇專業知能

依據中華民國 93 年 5 月 7 日法務部法保字第 0930015624 號書函核定財團法人臺灣更生保護會輔導受保護人就業作業流程，當中其實以明定主責窗口及輔導更生人作業流程，但在實務上目前的困境發現，更生保護會的專業人力明顯不足，且工作內容以行政工作佔用了大多時間，使得減少了其真正能對一個更保人提供完整就業服務時間，這樣的結果造成法令規範與實務工作之間的落差，而影響最大的是更生保護人接受就業服務的權益，因此，建議應增加輔到更生人就業服務的專業人力，並且落實專業訓練，才能有效的實踐此政策之美意。

伍、政策上

一、針對更生人前科紀錄問題，調整相關法令與查詢機制

依更生人刑期長短，犯罪類型與出監後的表現，決定前科紀錄的保留時限更生人在其更生歷程中，最受到爭議的部分，仍是其前科紀錄，目前現行的工作上，常會發現雇主會利用私人的管道取得更生人的紀錄，造成某些更生人的隱私曝光，因而造成就業上的困難。但從雇主的方面思考，雇主為了要確保自身的權益，勢必得掌握員工的基本資料，以避免造成對公司的損害。因此，建議警政機關可依更生人刑期長短，犯罪類型與出監後的表現，決定前科紀錄的保留時限，讓更生人可減少一輩子得背負污點的壓力。而就雇主的層面而言，當雇主發現發現僱用員工有前科紀錄時，警政單位、矯治單位可協助出示相關的輔導紀錄，確保此更生人的行為表現，讓雇主有依可循，降低僱用更生人的疑慮。

二、發展更生人就業方案，建立完整的輔導機制

此部份希望藉由發展完整的更生方案，連結有意願僱用更生人的企業與雇主，配合辦理更生人就業方案。協助剛出監的更生人，先從事短期的工作，從中獲得基本的生活工資與培養進入職場的工作社會技能，並藉由定期完整的輔導機制，結合警政、勞政、社政與企業單位，定期針對更生人進行輔導與監督，各方資源互動，不僅讓企業團體放心，也能讓更生人發揮有效的工作產能，降低社會成本。

第三節 研究限制及對未來研究建議

本研究的研究限制有下列幾點，主要為研究者本身的限制、取樣的限制、研究結果的推論與研究對象限制。

壹、研究限制

一、研究者本身的限制-訪談技巧

本研究主題為更生保護人穩定就業所需之工作社會技能，在訪談過程中，研究者欲收集有關工作社會技能相關的資料，常需要用些淺顯易懂的話與且有時還需轉成閩南話讓更生人了解研究者想表達的意思，但有時受限於研究者訪談措詞技巧與引導方式不純熟，在收集資料上較為困難，以致有時可能在研究資料上並未加以澄清或請研究對象詳細說明，使得研究分析無法更加完善。

二、資料收集之限制

本研究對象為穩定就業之更生保護人，而受限於研究對象的敏感性，取得較為不易，多半有些穩定就業更生人並未讓雇主知道其為更生人之實，再者穩定就業更生人，一般的上班時間，也不方便出來接受訪談，而若是要運用到下班時間，對於研究者的安全又有疑慮；因此，本研究對象來源是以目前穩定就業且定期與觀護人報到的更生人為主，僅能利用更生人定期去和觀護人報到的時間來蒐集資料，但往往時間都相當的倉促，係因有些更生人也是利用上班的空檔，運用部分的時間和觀護人完成報到手續，因此，能夠撥給研究者的時間訪談時間有限，之後研究者若想再進行多次訪談，有些更生人的意願並不高，再者，因是利用報到時間所作的訪談，部分更生人有時可能礙於觀護人的壓力，而無法全盤說出自己的感受與想法，基於上述原因，因此在收集資料的廣泛性上較為不足。

三、研究結果推論性的限制：

本研究為初探性的研究，研究結果對於更生保護人的工作社會技能有初步發現，但本研究僅針對極少部分的更生人、雇主及就業服務人員來完成資料收集與研究分析的部分，且還有其他因素，如更生人犯罪案別、服刑時間長短、之前是否有工作經驗等等是否會對其工作社會技能有所影響，在哪些工作技能上有所不同等等，尚未全盤考量，而這些皆可能會影響到研究結果的推論性。

貳、對未來研究建議

一、建立工作社會技能量表

目前實務工作上，針對更生保護人尚無完善的工作社會技能量表，可對有工作意願或即將出監更生人進行施測，以了解其缺乏之工作社會技能項目，並藉由相關工作社會技能訓練及社會工作處遇方式加以補足。因此，期待日後學術研究能產生相關工作社會技能量表，可進行大規模施測，以協助更生保護人邁向穩定就業。

二、針對研究對象選取建議

日後有關更生保護人相關工作社會技能研究，在研究對象選取上，可採取配對訪談方式，即訪問此更生人及直接僱用此更生人之雇主與輔導此更生人就業之服務人員，三者若能搭配訪談，所得之研究資料可交互比對，相信定能得到更豐富之研究結果。

研究者提出上述研究限制與對未來研究建議，作為本次研究的檢討，以及提醒之後從事相關研究的注意事項，藉由此方式，讓之後的研究更加完備，以將社會工作研究上與實務工作上互相交流，進而提供服務對象更有效的處遇方式。

參考書目：

中文部分：

- 中華民國法務統計年報(2003)。台北：法務部統計處。
- 王文科(1990)。質的教育研究法。台北：師大書苑。
- 王永慈等譯(2002)。社會工作倫理：應用與省思。台北：輔仁大學出版。
- 王沛清(2002)。台灣地區國民中學學生網路咖啡行為與社會技巧關係之研究。
彰化：彰化師範大學教育研究所碩士論文。
- 王欣宜(1995)。身心障礙者的社會技巧教學。《國教輔導》，37(3)，14-18。
- 王金永等譯(2000)。質化研究與社會工作。台北：洪葉。
- 朱盈蓆(2003)。初級產業轉入觀光服務業者之轉業動機、工作價值觀與工作適應之研究—以澎湖休閒漁業為例。台北：中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
- 行政院青年輔導委員會(1996)。我國台灣地區女性少年犯罪相關因素及其防治對策之研究。台北：青輔會。
- 何明憲(1998)。台灣服務業與製造業人力資源核心能力之比較研究。台北：中國文化大學國際企業研究所碩士論文。
- 吳文祺(1999)。台北市國中生之暴力行為與溝通技巧的關係。台北：國立台灣大學公共衛生學院衛生政策與管理研究所碩士論文。
- 吳國淳(1989)。教導中度智能不足兒童社會技巧成效研究。台北：國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 宋明君(2001)。運用功能性評量模式改善中重度智障學生工作社會技能之研究。
彰化：國立彰化師範大學特殊教育系博士論文。
- 李怡倩(1996)。啟智學校高職部學生工作社會技能之研究。高雄：國立高雄師範大學碩士論文。
- 李清泉(1998)受刑人監獄化之意義及受其影響後之主要徵狀。《法務通訊》，1907(3)，1。
- 沈惠貞(2005)。聽覺障礙者就業所需工作社會技能之研究—以台北市立啟聰學校為例。台北：輔仁大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 法務部(2000)。更生保護績效專案調查研究報告。台北：法務部。
- 法務部(2003)。九十三年施政成果暨未來施政方針。台北：法務部。
- 法務部法務統計網站 http://www.moj.gov.tw/f7_frame.htm(網頁瀏覽日期：2004年4月20日)
- 邱志鵬(1986)。社會技巧訓練研討會。中華兒童福利基金會主辦。
- 邱美華、李郁文(2001)。兩性教育與生涯規劃—團體諮商主題工作坊。台北，桂冠圖書公司。
- 邱淑媛(1993)。工作價值觀對員工工作態度及工作表現之影響研究。私立中原

- 大學企業管理研究所碩士論文。
- 姜錢珠 (1993)。社會技巧訓練對增進國中生社會技巧、社會自尊與人際關係效果之研究。高雄：國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 段成富 (2000)。強姦犯罪加害人的人際關係與職業功能之研究。台中：私立東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 洪儷瑜 (1996)。青少年社會能力研究。中華輔導學報，4，45-68。
- 胡幼慧等 (1996)。質性研究：理論方法以及本土女性研究實例。台北：巨流出版。
- 范秀妹 (2002)。雇主對視覺障礙者非專業技能的職業能力需求之研究。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。
- 徐全裕 (1998)。假釋出獄人行為表徵與再犯預測。觀護，28，2-9。
- 財團法人台灣更生保護會 (2006)。各地中途之家統計。檢索日期：2006年5月22日。from http://www.after-care.org.tw/script2/field_home.php
- 張景然、林瑞發譯 (1998)。社會技能與心理健康。台北：巨流。
- 許迪翔 (2002)。不同世代之工作價值觀、工作態度及其關聯性之研究—以台灣高科技產業之員工為例。私立中原大學企業管理學研究所碩士論文。
- 許偉雲 (1994)。現代社會的職業倫理。洪健全教育文化基金會
- 陳仁豪 (2001)。兩岸員工工作的價值觀與工作特性對工作態度之影響。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陳正沛 (1993)。研究人員之工作投入。國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳怡冰 (1992)。親子關係與兒童社會技巧之相關單、雙親家庭之比較研究。台北：私立中國文化大學家政學研究所碩士論文。
- 陳富祥 (1984)。個人屬性、工作滿足與工作投入關係之探討—金融業為例。國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 彭泗清、楊中芳 (1999)。人際交往關係發展過程的訪談研究。本土心理學研究，12，291。台北：桂冠。
- 程紋貞 (1996)。國民小學自我概念、社會技巧與攻擊行為關係之研究。嘉義：國立嘉義師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 費孝通 (1948)。鄉土中國。香港：鳳凰出版社。
- 鈕文英 (1992)。國中啟智班學生的職業社會技巧教學。特教園丁，7(3):40-42。
- 鈕文英、陳靜江 (1999)。智能障礙就業青年工作社會技能訓練方案之發展成效研究。行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告，NSC88-2614-H-017-002。
- 黃武次 (2004)。更生保護績效專案調查研究報告。台北：監察院。
- 黃堅厚 (1999)。人格心理學。台北：心理。
- 黃德祥 (1991)。社會技巧訓練在教育與輔導上的運用。輔導月刊，27(3)，31-35。
- 黃德祥 (1992)。青少年刺激尋求、社會能力及相關因素之研究。高雄：復文圖書有限公司。

- 黃德祥 (2000)。青少年發展與輔導。台北：五南圖書出版公司。
- 黃徵男、賴擁連 (2002)。台灣地區女性受刑人生活適應之研究。中央警察大學警學叢刊，33 (4)，27-54。
- 黃緯莉 (1994)。醫院員工組織承諾、工作滿足、工作投入與士氣之研究—以國立台北護專附設醫院為例。私立淡江大學管理科學研究所碩士論文。
- 董媛卿 (1993)。職前基本能力之評估。特殊教育季刊，46：20-25。
- 趙麗華 (1993)。台灣地區實施智障者支持性就業模式之現況及其相關問題之探討。國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 劉兆明 (1991)。報酬與工作動機：基礎理論之建立。國科會研究專題計畫草案。
- 劉香蘭 (1998)。生別離—影響受刑人家庭關係機制初探。台灣大學社會學研究所碩士論文。
- 蔡麗芳 (1992)。社會技巧訓練策略對國小兒童社交技巧、問題行為及同儕接納之影響效果實驗研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 鄭文俊 (1994)。工作滿足、組織承諾與離職關係之研究—以台北市民營公車駕駛為例。台北：私立文化勞工研究所碩士論文。
- 鄭文俊 (1995)。工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究—以台北市民營公車駕駛員為例。文化大學勞工研究所碩士論文。
- 盧蓓恩 (1996)。人際溝通目標本位取向。台北：五南。
- 賴涵瑞 (2001)。行政機關新進成員工作適應問題之研究。台北：國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 謝瑤偉等 (1999)。出獄人就業狀況調查報告。台北：法務部犯罪研究中心。
- 羅俊龍 (1995)。教師個人背景變相與工作價值觀、工作滿足、組織承諾關係之研究—宜蘭縣公立國民中學現任教師之實證研究。私立東吳大學企業管理研究所碩士論文。
- 嚴健彰 (2003)。出獄人復歸社會更生歷程之研究—從復原力的觀點探討之。嘉義：國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

英文部分：

- Argyle, M. (1967). *The psychology of interpersonal behavior*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Argyle, M. (1970). *Social interaction*. London: Methuen.
- Boyatzis, R. E., and Skelly, F. R. (1991). The impact of changing values on organizational life. In A. D. Kolb, I. M. Rubin and J. S. Osland (Eds.). *The Organizational Behavior Reader*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- Brolin, D. E. & Kokaskis, C. J. (1979). Career education for handicapped children and youth. Columbus OH: Charles E. Merrill.
- Conger, J. C. & Conger, A. J., (1986). Assessment of Social Skills In :

- A. R. Ciminero, K. S. Calhoun & H. E. Adams (Eds.). *Handbook of Behavioral Assessment*. 526–560. John Wiley & Sons. Inc.
- Costa. P. T., Jr, & McCrae. R. R. (1985). *The NEO personality inventory manual*. Odessa. FL: Psychological Assessment Resources.
- DeMoss. S. , & Robinson. m. (1990). *Trade Related Academic Competencies (TRAC)*. Fishersville. VA: Woodrow Wilson Rehabilitation Center.
- Dodge , K. A. , & Frame , C. L. (1982) . Social cognition biases and deficits in aggressive boys. *Child Development* , 53 , 620–635.
- Eisler , R. , & Frederiksen L. (1980) . *Perfecting social skills: A guide to interpersonal behavior development*. New York: Plenum Press.
- Elliott , S. N. , & Gresham , F. M. (1993) . *Social skills interventions for Children*. Behavior Modification , 17 , 287–313.
- Elliott , S. N. , & Gresham , F. M. (1991) . *Social skills intervention guide*. Circle Pines , MN: American Guidance Service.
- Failure , In W. T. Singleron , P. Spurgeon , & R. B. Stanners (Eds.) , *The analysis of social skill* , 257–273. New York: Harper & Row.
- Fligstein , N. (1997) . Social skills and institutional theory. *American Behavioral Scientist* , 40 (4) , 397–405.
- Garrido , V/. & Sanchis J. R. (1991). The cognitive model in the treatment of Spanish offenders: Theory and practice. *The Journal of Correctional Education* , 42(2) , 111–118.
- Happasalo , J. (1990) . Sensation seeking and Eysenck' s personality dimensions in an offender sample. *Journal of Personality and Individual Differences* , 11 , 81–84.
- Hargie , O. , Saunders , C. , & Dickson , D. (1981) . *Social skills in interpersonal communication*. London: Croom Helm Ltd.
- Hobart T. (2003) . Prison Culture And The Pains Of Imprisonment By Prison Action And Reform. Briefing Paper of Criminology Research unit. 3.
- Houston. (2000). *The Program of Re-Offender job training and job placement* . The U. S. Department of Justice.
- Illinois state university (2005) . Employment and Ex-offenders in United States: Effects of Legal and Extra Legal Factors. Retrieved May 18 , 2006 , from <http://www.ilstu.edu/~skethine/Employment%20and%20ex-of fenders%20paper.doc>
- Kelly. (1987) . *Social Interactions and Adjustment*. New York : Pergamon Press.

- Liberman, P. R., Derisi, W. J., & Mueser, K. T. (1989). *Social skills training for psychiatric patients*. New York: Pergamon Press.
- Libert, R. M., & Libert, L. L. (1998). *Personality: Strategies and Issues*. (8th ed.). New York: Brooks/Cole Publishing Co.
- Limbert, J., & Lewinshn, P. M. (1973). The concept of social skill with special references to the behavior of depressed persons. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 40, 304-312.
- Nevill, D., & Super, D. (1986). *Manual for the salience inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Patrick H. (2006). Employment With a Criminal Background. *Dean's Book Course*. Retrieved June 10, 2006. from http://www.comcol.umass.edu/academics/deansbookcourse/s06_dr/Hennessy.pdf
- Platt J., Kacyzynski D. & Lefebvre R. (1996) Project Advance: A comprehensive Model Program for Juvenile Incarcerates. *Journal of Correctional Education*, 47(4), 168-172.
- Porter, L. W. & Steers, R. M. (1973). "Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism", *Psychological Bulletin*, 80 (2), 151-176.
- Rabiner, D., Lehart, L. & Lochman, J. E. (1990). Automatic versus reflective social Problem-solving in popular, average, and rejected children. *Development Psychology*, 26, 1010-1016.
- Riggio, R. E. (1986). Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 649-660.
- Ross, R. R. & Fabiano, E. A. (1986). Reasoning and rehabilitation: *A handbook for teaching cognitive skills*. Ottawa, Canada: Cognitive Centre.
- Shultz, J. J., Forio, S., & Erison, F. (1982). Where's the floor? Aspects of the cultural organization of social relationships in communication at home and in school. In P. Gilmore & A. A. Glattorn (Eds.), *Children in and out of school: Ethnography and education*. Washington, D. C. Center for Applied Linguistics.
- Smith, D. D. (1989). *Teaching students with learning and behavior problems*. NJ: Englewood Cliffs, Prentice Hall, 135-136.
- Spence, S. H. (1987). The relationship between social-cognitive skill and peer sociometric status. *British Journal of Developmental Psychology*, 5, 347-356.
- Super, D. (1980). A life-span, life-space approach to career development.

- Journal of Vocational Behavior*, 16 (3), 282-298.
- Turner S. & Petersilia J. (1996). Work Release: Recidivism and Corrections Costs in Washington State. *National Institute of Justice, Research in Brief*. 1-13. NCJ163706.
- Weygandt, Scott (2003). "Focusing on Employment: NIC's career center project." *Corrections Today*, 65 (5), 112-115.
- Wilms, W.W. (1984). Vocational education and job success: *The employer's view*. *Phi Delta Kappan*, 65, 347-350.

附錄一

法規名稱：財團法人台灣更生保護會輔導受保護人就業作業流程

法規沿革： 中華民國九十三年五月七日法務部法保字第○九三○○一五六二四號書函核定

壹、為提供有就業意願及有工作能力之更生人就業服務與職業訓練，建立統一輔導機制，爰訂定本作業流程。

貳、預先準備事項：

一、建立就業服務網絡：

1. 將分會之地址、聯絡電話及專責窗口人員等相關資料，提供轄區內矯正機關、法院保護官、檢察署觀護人、公立就業服務機構及公共職業訓練機等運用。
2. 掌握轄區內矯正機關、法院保護官、地方法院檢察署觀護人室及公立就業服務機構及公共職業訓練機等相關單位資源，並建立各該聯繫單位之對應窗口，以建構輔導就業網絡。

二、建立輔導就業資料檔案：

1. 積極商請委員及更生輔導員自營企業提供就業機會，並運用各媒體傳單廠商徵才廣告資料，主動宣導或徵詢企業廠商提供更生人就業機會，建立轄區內有意願僱用更生人之協力廠商工作庫及可提供之就業類別及名額。
2. 更生輔導員訪視輔導個案時，對於未就業個案特別調查其意願、性向、經歷及專長等資料，建立轄區內有意願就業及參加職業訓練之更生人人才庫檔案（含專長及需求等）。

三、推動開辦事業創造更生人就業機會：運用自有會產，尋覓適當之經營人（含更生人）開辦生產事業。

四、結合或配合矯正機關及公私立就業服務機構、公共職業訓練機關等單位或自立更生成功個案，針對即將出獄之收容人，於矯正機關內辦理相關講座，以協助就業準備及增進就業適應能力。

五、結合或配合轄區內法院保護官、檢察署觀護人、公私立就業服務機構及公共職業訓練機關等單位或自立更生成功個案，針對保護管束人或依法得受保護之人，辦理機構外之相關講座，以協助就業準備、返回職場及增進就業適應能力。

六、將轄區協力雇主所提供更生人就業機會的資料〈僅提供就業機會的工作性質、工作時間、待遇、工作地區及僱用條件，不提供雇主的名稱、地址、電話〉，隨時提供更生，請其辦理訪視輔導時徵詢未就業個案應徵的意願，如有意願者，請個案與分會聯絡，再由分會進行晤談，篩選適當個案，進而與協力雇主面談媒合工作。

七、結合公立就業輔導機構及職業訓練資源，辦理工作人員在職訓練，提昇個案管理及就業輔導專業知能。

參、輔導就業後辦理事項：

- 一、更生人就業後續予追蹤輔導六個月，以協助穩定就業，其方式與內容如下：
 1. 打電話給雇主及受雇人。
 2. 參觀巡視工作場所。
 3. 提供受雇者諮詢服務。
 4. 提供必要支援服務，包括受雇者被臨時解雇或其他不可控制的因失業時，為其找新的工作等。
- 二、在公立就業服務機構輔導個案就業或參加職業訓練期間，應與個案持續保持聯繫並續予輔導。
- 三、建立完整之個案輔導紀錄檔案。
- 四、結合就業服務機構之「個案管理」機制，運用社會工作、職業輔導評量方法或就業諮商技巧，提供更生人員工職場諮詢及生活輔導。
- 五、加強與雇主連繫，以追蹤受保護人職場適應情形，如經雇主反映有就業適應困難者，應提供受保護人深度就業諮詢及就業促進研習等相關服務，以協助就業適應。
- 六、結合相關福利、就業、醫療等社會資源單位，辦理更生人員工個案管理及福利服務。
- 七、結案：
 1. 個案已穩定就業達六個月。
 2. 個案拒絕輔導。
 3. 個案失聯。

肆、其他：

- 一、辦理就業輔導時，應尊重個案意願，並遵守個案資料保密原則，避免重複查詢資料，以減輕更生人求職之心理負擔。
- 二、個案因精神疾病等重病或須長期安置，經評估不適合投入就業市場者，應安排或通知原轉介單位協助轉介至醫療或社會福利機構安置。
- 三、依個案及需求，得結合法院保護官、檢察署觀護人及公私立就業服務機構等規劃辦理支持性、成長性之輔導措施，以強化社會支持網絡，協助穩定就業。

訪問日期/時間：

第一部份：個人狀況

一、 基本資料：

1、 您的姓名：

2、 您是民國_____年出生

3、 您的教育程度：

- (1) 未受教育 (2) 小學肄業或畢業 (3) 國(初)中肄業或畢業
 (4) 高中(職)肄業或畢業 (5) 大學(專)肄業或畢業
 (6) 大學以上

4、 您的婚姻狀況是

- (1) 未婚 (2) 已婚 (3) 分居 (4) 離婚
 (5) 配偶死亡 (6) 其他

5、 您的職業是

- (1) 農林漁牧業 (2) 礦業及土石採取業 (3) 製造業
 (4) 營造業 (5) 水電燃氣業 (6) 商業
 (7) 運輸及倉儲通訊業 (8) 金融保險與不動產業
 (9) 工商服務業 (10) 社會服務及個人服務業

6、 您的月收入

- (1) 2 萬以下 (2) 2 萬至 3 萬以下 (3) 3 萬至 4 萬以下
 (4) 4 萬至 5 萬以下 (5) 5 萬至 6 萬以下
 (6) 6 萬至 7 萬以下 (7) 7 萬至 8 萬以下 (8) 8 萬以上

二、個人狀況

當初是因何種原因入獄服刑(罪名為何?服刑多久?)

犯罪紀錄為初犯(一次)、再犯(兩次)、累犯(兩次以上)?

從服刑期滿(或假釋、保護管束期間)後,到現在做過幾份工作?

請問您目前在哪裡工作?從事職務(工作職稱與工作內容為何?)

這份工作做多久了?

二、家庭狀況

請問您目前家庭成員有哪些？

父母職業與工作情形？

請問您是否為家中主要的經濟來源？

家人對您曾經犯罪過的態度為何？

目前與家人的互動狀況？

家人對您的態度是否會影響到您就業？並且對於您目前穩定就業的狀況，是否有幫助？

三、工作狀況

當初您在求職時，做了哪些準備？

當初求職時，有沒有發生什麼困難？以及是否會讓雇主知道你有前科紀錄？

您認為現在所從事的這個工作需要那些技術或能力？

你認為有沒有前科紀錄對你求職上有沒有影響？若有，有哪些影響？

會擔心同事或雇主知道您有前科紀錄嗎？

當同事或雇主對您的身分有疑問時，您如何去面對或有何解決方法？以及是否會影響您和同事或雇主間的互動？

四、工作社會技能

您認為您目前的工作態度與價值觀為何？（如：今日事，今日畢、自己要為自己做的事負責）以及是什麼讓您奠定與培養這樣的工作態度與價值？

你認為讓你目前能穩定就業的因素有哪些？（家人支持、經濟壓力、自我期許或其他因素）

你認為讓你目前能勝任這份工作且穩定就業所需的社會工作技能有哪些？（工作態度、生活適應、人際互動能力、解決問題能力或是其他能力）？您自己覺得您還有哪些工作社會技能需要再加強？或當中有哪部分是您覺得很難做到的？

老闆對你有以上工作社會技能的要求，您覺得要符合老闆的要求，會不會很難？有哪些部分比較困難？有哪些部分您覺得容易做到？

在您的經驗中，您認為有沒有哪些能力或是小訣竅（如：過節送禮、或是搏感情的方法），可以讓工作更順利與更穩定？當您覺得工作面臨壓力，或快做不下去時，您如何排解？

您覺得現行政府推動有關更生保護人的就業服務措施，對您工作有幫助嗎？若有，有哪些？若無，你覺得可以有哪些改善的措施？

如果您以過來人的身分，您會給其他更生保護人在工作上有哪些應該要注意的地方？

您認為更生人從事目前這份工作，需要哪些工作或能力？

您僱用這名員工時，知道他有前科紀錄嗎？若知，那你怎麼去想他這個人？為何會僱用他？（會不會受到前科紀錄的影響）

您覺得目前所聘用的這名員工在工作上的表現如何？有沒有哪些值得你嘉許的地方？

除了專業的工作能力外，您覺得更生保護人若要穩定就業，應該要具備哪些工作社會技能？（工作態度、生活適應、人際互動能力、解決問題能力或是其他能力）？

除了上述那些能力，您覺得還有那些事情是他們在工作上需要注意的？或者您認為還有哪些能力可以使他們在工作上更順利與穩定？

在您所提到上述的能力中，有沒有哪些能力是您觀察到是更生保護人在落實上是比較有困難的？例如哪些部分的能力比較難做到？原因為何？

延續上題，根據您的觀察與相處經驗，這樣的現象是整體的或個人的？您當初是運用何種方式去解決的？是否有改善？

附錄四

訪談大綱－提供更生保護人就業服務人員

訪談日期/時間：

訪問對象：

請問您從事更生保護人就業服務的工作有多久？

就你所服務的更生保護人中，他們通常都從事何種行業？

請問您通常在提供更生保護人就業時，會不會告知雇主其有前科紀錄？

在您從事就業服務的工作中，有沒有覺得擁有哪些人格特質的更生保護人較容易求職成功？有沒有哪些特質的人不容易就業？

您覺得目前您輔導成功就業的更生保護人中，他們在人際互動上，有沒有哪些特殊的地方？

您覺得他們目前能穩定就業的關鍵因素有哪些？以及無法穩定就業的因素有哪些？

請問您在從事更生保護人就業服務工作中，碰到最大的困難為何？

您最想跟更生保護人於他們求職時，提醒哪些事情？

訪談同意書（更生人）

親愛的敬啓者，您好：

這份研究關心的是有關更生保護人穩定就業所需具備的相關能力，我們想邀請您一起來分享：除了基本的專業工作技術外？您認為您們在就業時，還需要具備什麼樣的工作社會技能？或者您發現還有哪些技能讓您在在工作上更得心應手？以及您曾經在工作中遭遇過什麼困難？如何解決？等等。研究過程中，爲了保護您的權益，請您務必清楚閱讀以下的說明，以決定您是否願意參與此研究：

- 一、與您有關的所有相關資料僅供學術研究用途，未經您的同意，不會將相關資料外洩或作爲他用；你所提供的寶貴意見，以及研究結果的呈現，也會以匿名的方式來處理。
- 二、爲了避免紀錄上對您所提供的寶貴意見有所遺漏，我們可能需要再訪問的過程中全程錄音，所獲得的資料必將謹慎保管，研究完成後即進行銷毀。
- 三、訪談過程中，若您感覺到任何不適，您有決定是否暫停或中斷的權利。

本研究非常需要您的參與和協助，希望能夠透過您分享的寶貴經驗，來幫助更多曾經和您有相同際遇的人，使他們更穩定就業！感謝您的幫忙！

敬祝 順心、健康

東海大學社會工作學系碩士班 研究生 李家蓀 敬上

我是 _____（簽名處），我已經了解我的權益，並配合此研究的訪

問，研究者可以用電話：_____ 傳真：_____

或這 E-mail：_____ 聯絡我!!

訪談同意書（雇主）

親愛的敬啓者，您好：

這份研究關心的是有關更生保護人穩定就業所需具備的相關能力，我們想邀請您一起來分享：除了基本的專業工作技術外？您認為他(她)們在就業時，還需要具備什麼樣的工作社會技能？或者您發現還有哪些技能讓你在工作上更得心應手？例如：人際互動、工作態度、個人方面、解決問題等相關的能力，或者您認為還有什麼是他們工作上還需要注意的事項與技能，可以使他們更能勝任工作以及穩定就業：

研究的過程中，為了保障您的權益，請您務必清楚閱讀以下的說明，再決定您是否願意參與這個研究：

- 一、您有關的所有相關資料僅供學術研究用途，未經您的同意，不會將相關資料外洩或作為他用；你所提供的寶貴意見，以及研究結果的呈現，也會以匿名的方式來處理。
- 二、為了避免紀錄上對您所提供的寶貴意見有所遺漏，我們可能需要再訪問的過程中全程錄音，所獲得的資料必將謹慎保管，研究完成後即進行銷毀。
- 三、訪談過程中，若您感覺到任何不適，您有決定是否暫停或中斷的權利。

本研究非常需要您的參與和協助，希望能夠透過您分享的寶貴經驗，來幫助更生保護人，使他們更穩定就業！誠摯的感謝您對本研究的貢獻！

敬祝 順心、健康

東海大學社會工作學系碩士班 研究生 李家蓀 敬上

我已經了解我的權益，我 _____（簽名處）願意參與此研究，研究者可以用電話：_____ 傳真：_____

或這 E-mail：_____ 聯絡我!!

訪談同意書（就業服務人員）

親愛的敬啓者，您好：

這份研究關心的是有關更生保護人穩定就業所需具備的相關能力，我們想邀請您一起來分享：除了基本的專業工作技術外？您認為他(她)們在就業時，還需要具備什麼樣的工作社會技能？或者您發現還有哪些技能能讓他們在工作上更得心應手？例如：人際互動、工作態度、個人方面、解決問題等相關的能力，或者您認為還有什麼是他們工作上還需要注意的事項與技能，可以使他們更能勝任工作以及穩定就業：

研究的過程中，爲了保障您的權益，請您務必清楚閱讀以下的說明，再決定您是否願意參與這個研究：

- 一、與您有關的所有相關資料僅供學術研究用途，未經您的同意，不會將相關資料外洩或作爲他用；你所提供的寶貴意見，以及研究結果的呈現，也會以匿名的方式來處理。
- 二、爲了避免紀錄上對您所提供的寶貴意見有所遺漏，我們可能需要再訪問的過程中全程錄音，所獲得的資料必將謹慎保管，研究完成後即進行銷毀。
- 三、訪談過程中，若您感覺到任何不適，您有決定是否暫停或中斷的權利。

本研究非常需要您的參與和協助，希望能夠透過您分享的寶貴經驗，來幫助更生保護人，使他們更穩定就業！誠摯的感謝您對本研究的貢獻！

敬祝 順心、健康

東海大學社會工作學系碩士班 研究生 李家蓀 敬上

我已經了解我的權益，我 _____（簽名處）願意參與此研究，研究者可以用電話：_____ 傳真：_____

或這 E-mail：_____ 聯絡我!!