

臺灣弱勢青少年就業培力 服務方案之成效分析—— 2019～2021年

胡中宜、曹宜蓁、李玉華、黃玟瑜

壹、緒論

實務上許多弱勢青少年，往往因家庭功能不彰，許多家長自身面臨貧窮、失婚、身心障礙以及家庭暴力等議題，迫使兒少提早面臨自立生活的壓力。然而貧窮的代間傳遞，青少年的學習機會和資源受到限制，對勞動市場與勞工權益認識不足，迫使其求職過程易受不當剝削，加上勞動法規的規範，許多只有國高中肄業，就業準備能力不足的限制，求職景況更趨嚴峻。

一、失學又失業，不斷陷入貧窮循環

許多青少年受到年齡和學歷的限制，僅能投入非典型工作的職場，但無論在契約、工資或工時，非典型工作的勞動條件對青少年勞工是不利的。常常被迫資遣，沒有拿到資遣費，也因為經驗不足，無法為自己爭取合理的待遇。根據官方統計2017

年約有11.1萬名15至19歲的青少年投入職場，其中超過6.1萬名，約有56%的青少年從事非典型工作，且逾七成比例月薪未滿兩萬五千元（行政院主計總處，2021，頁50），當中不乏受到技能及學歷限制的弱勢青少年。

二、長年被忽略的青少年就業需求

行政院主計總處（2020b）發布2018年全年平均失業率為3.7%，15至24歲的青少年失業率高達11.54%，平均每九個年輕人就有超過一個失業。然而，當今社會普遍認為青少年尚處求學階段，應以教育為主，存在不鼓勵少年就業的文化；但依據教育部青年發展署（2017）報告指出，國中畢業未升學未就業青少年總計1203人，政府介入輔導人數僅421人，以雙未轉銜計畫為例，顯然政府介入服務的人數似乎不足。

三、疫情衝擊，弱勢青少年更不易就業

根據行政院主計總處（2020a，2020b，頁1）報告指出新冠疫情肆虐全球期間，讓非典型工作者（含部分工時、臨時性或人力派遣）首當其衝，年減20,000人，可能淪為失業或退出勞動市場。相較於全時工作者只減2,000人，顯示這些臨時派遣人力才是疫情海嘯第一排。然而，數據顯示在16~24歲的青少年就業者中，每五個就有一個從事非典工作，反映青少年打工比重較高。

四、弱勢青少年就業的社會排除現象

「排除性轉銜」（exclusionary transition）係指青年從學校轉銜到職場的過程受到機會結構不足的影響，特別是生活在弱勢或偏遠地區者，容易落入社會排除的轉銜困境而長期失業。很多時候，青少年在勞動市場的選擇性不高、穩定度低，在進入勞動市場的前期即因學歷條件被排除（MacDonald & Marsh, 2004）。因此，未繼續就學或打工的青少年大多以服務業或勞力高密度的行業為主，或是未充分就業居多。胡中宜等人（2018）針對臺灣弱勢青少年就業培力的行動計畫進行成效分析發現，善牧基金會少年服務中心辦理的就業培力計畫可以協助青少年培養工作技能、溝通表達、問題解決、職場倫理、儲蓄理財、職涯探索等能力，但研究結果也指出因為服務對象之家庭資本累積

限制及就業環境的層層排除下，青年就業輔導工作者應留意青少年在就業市場的社會排除現象。

綜觀上述困境，花旗基金會在全球各個國家與城市投注青年培力計畫，2015年發起「Pathways to Progress邁向成功之路」計畫，針對16~24歲之青年提供職能培力、就業輔導等，協助青年發掘潛能，順利找到合適的工作（勵馨基金會，2019）。2019~2021年與臺灣勵馨社會福利基金會合作「做自己命運的主人」計畫，聚焦高關懷少年的就業議題，期望協助需要職業定向的孩子，透過認識自己、找出適合發展的職類；並提供見習機會，從中累積成功的職場經驗，建立良好的工作態度及問題解決能力。

讓年輕人參與生產性工作是發展中國家勞動市場面臨的主要挑戰，各國努力採取多種勞動力市場干預措施來協助弱勢青少年。Kluve等人（2019）系統性地回顧113項影響評估全球青年就業計畫，運用3,105項效應估計，其中三分之一具有正顯著性；研究發現：（一）中等收入和低收入國家的方案較為成功；（二）整合多種服務的計畫更為成功；（三）受益者概況、個人化後續制度和對服務提供者的激勵措施很重要；（四）長期影響較大。然而，在國外青少年就業培力方案，顯示有助於青少年轉銜勞動市場之資本累積，社區參與度和社交技能、工作準備技

能 (Modestinoa & Paulsen, 2019)。另一項針對韓國青年就業支持的「願景計畫」成效評估研究，分析2016～2018年的方案，結果顯示與非參與者相比，計畫參與者成為尼特族 (NEET, Not in Education, Employment or Training) 的機率下降了6.6% (Park et al., 2020)。因此，本研究主要目的係檢視此項青少年就業培力方案的實施成效，以作為未來政策之參考。

貳、方案架構及服務內涵

一、青少年就業培力服務方案架構

本計畫實施分為二個階段，從協助青少年各種培力開始，一路為個案預備就業準備能力，到進入職場過程的友善環境和系統打造。共分為三個階段、七個目標 (圖1)：第一階段是「職業探索」，主要目標是職場探索 (職業興趣、人格特質、職涯規劃) 與職場體驗 (職種認識、求職管道、職業條件及內容、職場權益)；第二階段是「職能養成」，主要目



圖1 就業培力服務方案的理念與服務架構

資料來源：本研究整理。

標是自我培力（自信心、自我身體照顧、心理情緒、人際關係、協調合作）、生活培力（生活自理能力、未來生活規劃、財務管理）、就業技能培力（求職面試、職業態度、職業能力）；第三階段則是「職場接軌」，主要目標是準備就業與就業觸及。

二、實施內容與策略

本就業培力服務方案，主要由財團法人勵馨社會福利基金會三個分事務所提供，於2019年7月至2021年3月止，實施具體內涵係透過個案輔導、團體工作、職場體驗與活動辦理等方式，提升弱勢青少年

職涯探索、職場能力、自立生活能力，以預備其人力資本（參見表1）。本方案執行由分事務所社工員擔任，其角色為方案設計者與評估者、個案管理者、活動執行者與行政協調者等角色。

參、研究方法

本研究資料蒐集與分析業經基金會同意，依據2019~2021年青少年就業方案工作者所撰寫之紀錄文本，並針對本實施計畫工作人員運用個別訪談方法訪問其實務運作過程中對本計畫的想法與回饋。

表 1 實施內容與策略

分事務所	新北	臺中	臺南
起訖時間	2019.7 ~ 2021.3		
服務人次	個案服務263人次，包括面談67次、電訪55次、其他141次。參加活動159人次	個案服務1,402人次；活動464人次，總服務1,866人次	個案與團體服務計630人次
服務使用者年齡	15~24歲特殊處境青少年，培養就業能力，進而離校或持續就學、就業時，都能無阻礙的銜接與持續	15~24歲脆弱家庭青少年，曾為或現為本會服務對象，或經網絡單位、縣市政府轉介現居臺中市之15~24歲之脆弱家庭青少年，且對於接受自立生活培力有動機者	15~24歲特殊處境青少年，培養就業能力，進而離校或持續就學、就業時，都能無阻礙的銜接與持續

分事務所	新北	臺中	臺南
服務使用者困境	<p>(1) 對職種缺乏認知； (2) 就業資訊與管道不足； (3) 對就業環境過於抽象； (4) 缺乏自我探索能力； (5) 缺乏職前資料籌備能力； (6) 職場現實感不足</p>	<p>關係議題服務的深化，其次才是生活培力與就業議題的培育，需自立的兒少在融入社會時，會面臨住宅、經濟、子女托育、求職等議題，然支持網絡薄弱，且無特定福利申請資格</p>	<p>(1) 沒技術；(2) 沒經驗； (3) 沒定性； (4) 無社會支持； (5) 沒自信</p>
就業培力課程與目的	<p>※高低空體驗：團隊凝聚及自我探索 ※城市定向：學習自主自立、問題解決及財務管理、連結資源、自我行銷 ※密室逃脫：建立對就業基本認知，拓展對不同職種的認識 ※城市尋常日：職場手作體驗，並透過活動過程，培養語言表達、問題解決、人際互動之能力，以及自主、負責等就業基本態度 ※就業課程：體驗式講座課程，透過各職種實務經驗分享過程，增進進入職場前的準備及心理建設；且利用活動實務操作之機會，拓展職種視野，減少對職場的迷思與框架</p>	<p>※就業培力服務：透過職涯計畫的討論，增進青少年對於職場的歸屬與技能培養，覓得適配性工作，嘗試穩定就業，並經由職場參訪或職場達人成功經驗分享，提升青少年對產業環境的了解，降低青少年對職場認知的落差，並提升職涯規劃動力。 (1) 職業性向探索； (2) 就業準備課程； (3) 就業媒合服務； (4) 其他就業相關 ※自我培力：透過培育課程/團體與關係議題的討論，培植青少年建立自我認同與增進自我價值 ※生活培力服務：協助有自立意願的青少年，進行自立生活能力評估、規劃、培力，培養穩定生活之能力，並建置青少年自立活所需之技能，藉此提升其生活問題解決能力，以達自立生活</p>	<p>※20小時培力課程：職業適性測驗、人格測驗、就業培力及支持團體 ※48小時職場見習：職場參訪、體驗、證照輔導與培訓 ※記帳儲蓄養成：財務管理課程，培養記帳習慣 ※準備性職場職前預備：開發五處準備性職場，讓個案可以在友善場域中，進行興趣探索，學習職場態度、財務管理等，讓個案能有更完善的職前準備 ※證照培力：安排證照輔導課程，並於考取證照後，持續辦理該項職能團聚，透過不斷練習及技術切磋觀摩，讓彼此成為互助團體，提升興趣發展</p>

分事務所	新北	臺中	臺南
就業培力課程與目的		(1) 生活規劃；(2) 交通知能；(3) 法律服務；(4) 醫療服務；(5) 資源轉介；(6) 居住服務；(7) 經濟扶助；(8) 理財規劃	
特色	多透過營隊、體驗活動進行	以關係為核心，就業培力為方向，自立為目標	以發展性社會工作的觀點，強調社會投資干預策略的重要性

資料來源：本文作者整理。

一、服務紀錄檢視

依據2019~2021年青少年就業方案工作者所撰寫之服務紀錄文本，共56份，研究者透過內容檢視與資料分析。此部分之編碼原則，英文字母代表地區，T為新北、C為臺中、N為臺南；數字代表第幾位個案的紀錄。例如T-01，T表示來自新北分事務所的個案紀錄、01表示為新北分事務所的第一位個案之紀錄。

二、工作人員訪談

最後，針對計畫工作人員進行訪談，分別為新北二位、臺中三位、臺南三位（表2）。此部分之編碼原則，可區分為「受訪者工作所在地-受訪順序-發言序」，受訪對象分別以ST代表新北的青少年就業工作者、依序SC代表臺中、SN代表臺南。例如ST-01-02，ST表示新北的青少年就業工作者、01表示第一位訪談者、02表示摘錄第二段訪談內容。

表 2 基本資料表

編號	區域	性別	職稱	就業訓練	受訪時間
ST-01	新北	女	督導	有	80
ST-02	新北	男	社工員	有	80
SC-01	臺中	女	社工師	有	90
SC-02	臺中	女	社工師	有	90
SC-03	臺中	女	督導	有	90

編號	區域	性別	職稱	就業訓練	受訪時間
SN-01	臺南	男	社工員	有	80
SN-02	臺南	女	督導	有	80
SN-03	臺南	女	社工員	有	80

資料來源：本文作者整理。

肆、方案成效分析

根據計畫設定之關鍵成效指標進行分析，主要內容包括：職涯探索、職場體驗、自我培力、生活培力、就業技能、準備就業、就業觸及。

一、職涯探索

(一) 服務輸出

總共辦理31次課程、團體、營隊活動，辦理時數共192.5小時，參與人數147人，共292人次；有55位青少年參與完整20小時培力課程。

(二) 成效分析

1. 職業興趣探索

透過職涯量表、職業憧憬卡、能力強項卡、培力營隊課程以及就業服務站的CPAS測驗等，協助學員進行職涯興趣診斷，啟發青少年的自我潛能，藉此了解就讀學系職業發展的可能性，引導職涯選擇方向。學員們有興趣之產業包含機車維修、電腦硬體產業、教師、商貿、行政文

書、烘焙、飲料店、超商、餐廳服務生、寵物美容、美甲行業等，也會思考相關證照考取的規劃。

三月參加就業課程，對於課程提供的職涯量表測驗結果感到滿意，測驗結果為建議個案往汽修與服務業發展，與個案想從事機車維修產業相符。(N-01)

社工透過職業憧憬卡與能力強項卡，協助案主發覺自身優勢，與喜好的職缺，發掘案主內在正向資源與找尋職涯興趣。(C-05)

陪同至就業服務站接受CPAS (Career Personality Aptitude System Test) 職業適性診斷測驗，並聽就服員分析測驗結果，連結可能的職業。案主表示自己想從事教師或商務貿易相關工作，不知道是否合適。(T-01)

協助案主轉介進行職涯諮商輔導，個案因身體因素說明希望能從事行政文書類的職業；本身就讀餐飲科，平時對於烘焙及料理較有興

趣，也希望能從事相關行業。(T-02)

2. 人格特質

運用相關測驗工具或活動設計，如特質探索卡、夢想實踐牌卡及體驗教育活動協助青少年認識自我的人格特質，例如內向性格或是自我權威。

透過特質探索卡作為溝通媒介，過程讓個案認識自己理想中的特質，以及在職場中的角色定位。(N-05)

社工運用夢想實踐牌卡測驗個案內在特質，發現個案現況著重於人際處理及人脈資本，個案表示自己想把人際關係經營好，認為有良好的人際網絡能改變自己內向的特質。(N-08)

運用體驗教育活動帶領案主自我探索，看到自我人格特質，案主表達清晰。(T-01)

3. 職涯規劃

青少年願意對於職涯做出承諾性的規劃或行動，例如留在職場的意願偏高，以及思考未來在職場發展的長遠規劃。為了證照自主規劃練習，學員也會積極找尋練習資源，並且遵守諾言完成相關計畫與作業。

個案就業穩定，目前尚未有轉換工作的想法，個案表示量販店店長有意願將個案轉為正職。個案也認

為職場環境及同事都非常熟悉，因此留在量販店的意願偏高。(N-01)

學員喜歡餐飲工作，對餐飲工作有其熱忱，此工作如無意外應可較長遠發展。(C-07)

案主表示想在家裡好好練習烘培丙照，自己規劃一周練習2~3次。案主給予練習烘培丙照計畫書並繳交職場見習紀錄本，有遵守自己的諾言繳交。(T-03)

二、職場體驗

(一) 服務輸出

總共辦理23場職場參訪、體驗參與人數207人。

(二) 成效分析

1. 職種認識

青少年依個人特質或活動經驗等，擴大既有的工作選擇想像，對各種不同工作類型、內容或所需專業產生了解的興趣。如攝影器材與環境、餐飲、行政工作、彩妝、安置機構、飲料店、寵物美容、手機包膜、樂園表演展場等職場環境。

社工帶個案走訪攝影棚，老闆讓個案認識攝影基本器材，及介紹攝影棚拍攝前應擺設的物品，持續讓個案練習操作攝影機對焦。(N-03)

社工肯定個案照顧家寵的付出，且詢問個案是否對寵物美容職種有興趣，可以由社工陪個案到相關產業觀察工作環境、流程等認識，個案認為自己願意以參訪課程的方式進行觀摩。(N-08)

案主今日參與樂園職場體驗活動，分配於表演組，活動過程中談及因在校就讀影視科，因此想要了解表演組幕前幕後的工作內容。(C-04)

講師運用創業計畫擬定與達人訪談讓案主了解飲料業工作的屬性，引導案主思索自我是否願意從事此行業。(T-12)

2. 求職管道

青少年知道如何運用相關平臺或身邊資源獲取適合自己的工作機會資訊。這些平臺或是資源包含人力銀行、網路搜尋相關職缺、就服站、企業徵才活動、設計媒合網站或是詢問同儕、雇主。

建議個案透過網路搜尋的方式進行篩選，一方面請個案更新就業人力銀行的履歷與自傳內容，並釋出個人資訊給有職缺的店家，再依據個人喜好去篩選自己理想的工作。(N-01)

案主表示去參加職場體驗時，想直接詢問OO(賣場)是否有職缺，想去應徵，社工表示若對於工作的

疑問，案主可當場提出。(C-04)

社工陪同前往就業服務站協助進行就業登記，學習使用政府就業相關資源。(C-07)

建議案主可以使用不同的管道去尋找客戶。案主也表示自己會到設計媒合網站上去找客戶，以此為尋求客戶的平臺之一。(T-08)

3. 職業條件

透過實際接觸機會，青少年認知工作應具備的資格條件、專業知識、工作內容及須遵循的規範，包含賣場逢年節慶的環境布置，攝影界需要的門檻、賣場的結帳收銀、環境整理、商品上架等，還有安置單位工作內容、環境以及接觸機構法律相關原則。增加新知識與學到創業的概念，並了解職場的規則規範。

個案提到賣場逢年節慶布置時，是各部門工作人員最勞累的狀態，大家需要忙於新舊商品的上架，以及商品排列順序與位置，還需依照公司期待的布置擺設，甚至內場人員需要配合當月節慶打扮服裝。(N-01)

社工鼓勵個案可以透過這次接觸攝影的機會，多了解進入攝影界需要的門檻，若未來確定想嘗試時，能更有概念及管道。(N-03)

個案表示日班工作內容主要為結帳收銀、環境整理、商品上架等，

目前工作內容、環境，個案都能接受。(N-06)

僱主先對學員喜歡美甲的動機進行了解，並告知學員有關美甲事業目前的發展以及公司的相關規定，後讓美甲師帶著學員練習三款美甲款式。(C-08)

4. 職場權益

青少年能知道投入、離開勞動力市場的過程中，自身所應享有的合法勞動條件及相關勞工權益保障。如升遷、薪資等福利有基本了解，也能接受需付出的勞力及風險。對於從事網拍工作也會了解網路買賣規範，以及相關自身權益保障，以免構成觸法行為。在職場福利與規定方面也會開始關注權益，包含對於請假、離職、工作契約、勞資爭議、職場人身安全、薪資給付比例等面向開始關注自身權益及爭取機會。

社工提醒個案完成離職手續時，請記得留意自己工作時限，與當月工作薪資領取總額是否正確，以免離職後影響自身就業權益。(N-06)

社工提醒案主對於詳細的勞健保費用以及薪資給付，案主須再與店家確認，避免自身權益受損，案主表示知悉，今日上班時會再確認。(C-03)

案主表示之前職場老闆並無跟自己

提到請假的流程，社工提醒案主可以去問一下老闆，除了原本排休的時間以外要請假的話，該多久之前告知。(T-08)

案主因過年沒有年終並被扣薪水，意識到工作職場沒有善待她而想轉換工作。並表示職場不願意放人，擔心無法辭職，與案主討論如何與職場討論離職，並向職場談條件。(T-12)

三、自我培力

(一) 服務輸出

總共辦理體驗教育營隊、團體活動共六場81人。

(二) 成效分析

1. 自信心

透過訓練規劃、創造機會或是安排工作事項，讓青少年獲得自信及成就感，例如安排讓案主來辦公室做甜點以獲得肯定，也會從案主的技巧熟練中看見自信的增長，如從設計到施工貼模流程都是案主一手包辦，或是練習騎機車的技巧有所進步，此外，當案主被雇主稱讚時，以及社工回顧案主在每個階段的進步時，都能看見案主的自信增長。

美甲師對學員的表現很誇獎，給予學員很高的評價。學員對於自己的表現被肯定感到非常的自豪，並表

示自己之前有代表學校去比賽過，覺得自己很適合繼續從事美甲工作。(C-08)

案主此次分享了他自己設計的機車彩貼，完成了近一個月來在工作上所學習的設計目標，從設計到施工貼模流程都是案主一手包辦，案主也獲得極大的自信及成就感。(T-08)

案主對練習機車有進步有成就感。案主表示自己有抓到騎車的手感，今天練騎有感覺比較順利。多次都沒有倒下來，明顯有進步。(T-16)

2. 身體照顧

部分的學員出現生理狀況與職場間的關聯，社工予以了解並提供協助輔導，包含了合併情緒壓力反應出來的身體疲累感，或是低血糖現象導致了工作缺席的可能性、腰部疼痛對於執行工作內容的困擾，甚或是理解能力方面的認知落差透過身心衡鑑而發現問題的癥結。

案主表示近期感到很累，感覺要擔心、要做的事很多，但是都做不完，怕表現不好，但因為情緒有時很低，沒辦法專注。與案主討論生活安排的先後順序，並討論如何照顧自己。(T-14)

社工與案主討論服用藥物狀況，衛教藥物使用方法。給予案主現實

感，若沒有正常吃東西就會低血糖，導致需要再去就醫而請假，這樣津貼就會減少，是個惡性循環。

(T-17)

案主的疼痛已經影響到工作的進行，目前將以職場可接受調配模式與案主進行討論，案主暫可接受，但其腰部問題仍需更多醫療介入才能解決。(T-17)

3. 心理情緒

部分的學員因負擔超出自身負荷範圍，出現生心理失衡的狀態，而導致外在生活或工作適應不佳，例如壓力過大、憂鬱、情緒及自我價值感低落等，社工協助輔導青少年透過同理傾聽、回饋、衛教與藥物進行調適，恢復身心平衡。

案主多次因情緒困擾產生憂鬱症狀，社工陪同案主至身心科就診，醫生開立安眠與情緒鎮定之藥物。(C-04)

社工透過媒材牌卡，協助案主抒發自我情緒，鼓勵案主以正向角度思考自我狀態。(C-05)

案主因經濟壓力而情緒低落自傷，案主來電表示自己找不到方法面對情緒，社工給予案主關懷、同理、引導、現實感，了解案主想如何改變生活的方法。(T-17)

4. 人際關係

協助青少年在社會互動中看見自我的

位置、狀態，並透過介入而能有所調整，移除障礙，提升社交能力。如放緩自己的腳步後聽取他人想法再加以表達，整理人際互動經驗以增進改善與陌生人交談的技巧、練習如何在職場與他人的協商及自己的期待表達。

個案認為自己有意願美髮專業，但面對客人互動會相較困難，社工鼓勵個案能整理曾經在家庭理髮和客人互動的經驗，有哪些經驗適合運用在與陌生人交談的技巧。(N-08)

個案透露自己過往就業經驗中，獨自和客人與同事互動會感到害怕，若有朋友陪同就業，能改善個案在職場中的焦慮情緒。(N-09)

鼓勵案主自行與同事說明期待賠償一事，讓案主練習如何將自己的想要與期待說清楚，案主過去經驗常是不好意思就不說，到最後自己吃虧，並與案主練習如何與同事說明需求。(T-14)

5. 協調合作

透過輔導和協助，青少年能在工作中展現「共同」、「合作」、「團隊」等精神，此包含聽取他人的建議並能依此做出調整，在職場上展現與雇主或同事的配合度。

個案工作全勤穩定，偶爾下班會和老闆一起關完店才離開，必要時會

主動協助老闆補當週的食材，老闆也肯定個案在就業期間的表現與付出。(N-08)

學員對老闆的認同度高，對於老闆的叮嚀，學員均放在心上，對學員來說可增加學員在職場上的穩定度。(C-09)

案主陳述最近有接到自己畫室的同學要將自己的作品商品化，因此有賺到一點零用錢感到開心。案主也跟高中的同學連結上，要一起接設計機車彩貼的CASE，職場老闆也有意願將場地借給案主與案主的朋友們做機車彩貼使用。(T-08)

四、生活培力

(一) 服務輸出

總共辦理包括：財務規劃活動5場，辦理時數11小時，參與人數10人；交通和租屋團體一場，辦理時數六小時，參與人數三人。

(二) 成效分析

1. 生活自理

協助青少年建立日後成年所需基本生活能力，包括居住方面的租賃知識與能力、生活規律作息的養成、交通工具的搜尋與使用、路線的查詢等，在這些訓練養成的過程中具備規劃細節與進程的能力，同時也能更多瞭解相關的法律知識與自身

權益。

肯定個案在搜尋工作及租屋處的能力很好，積極性高，會主動透過網路及朋友提供的資訊做功課。

(N-01)

老闆表示案主(輕度障礙)在人際互動上會主動問幾個問題，也能自行外出買東西不迷路，知道要打電話回來問路怎麼走。(T-03)

確認案主車禍事件處理狀況，討論後續可處理的方式。社工請案主須向對方索取已支付錢的醫療費單據，不需再支付其他費用。叮囑案主需盡快至警局作筆錄，才可申請理賠。(C-03)

2. 未來規劃

青少年透過對於現況的檢視與反思，促使自身訂定未來的生活規劃及就業安排，包括兼差的時程規劃、技藝的學習目標與資源連結、育兒及就業的兼顧安排規劃等。

社工與案主討論，後續未就業的工作安排，案主表示白天的時間會忙碌於準備課業，等事情告一段落後，或許會再去找一份兼差工作，社工鼓勵案主，有工作收入後，生活可用開銷才會增加。(C-04)

案主表示有時候照顧小孩也會覺得煩悶，故有思考後續等待案女會走路，想至案母工作的超市就職，

也可以一邊帶小孩一邊上班。(C-05)

3. 財務管理

青少年能夠在「以自己能力獲取的收入額度」及「個人生活必須花費」中進行財務規劃能力，並在過程中建立儲蓄習慣或目標，包含了收支的掌握、消費支出的分配、儲蓄的規劃、理財工具APP的使用等，也學習擬定還款計畫與透過管理表有效調節財務管理。

社工邀請個案開始收集每月發票和收據，並學習簡易記帳(手機APP)，以做為下次會談討論的議題。(N-08)

案主給予社工觀看家庭收入excel檔案，內容中記載每月份支出與薪資及存款狀況。案主存款多，並能與案男友共同製作金錢管理計畫表，其金錢控管的能力佳。(C-02)

與案主討論收入支出、金錢使用規劃、負債情形，並討論是否有辦法存到就學學費與住宿費用，帶案主看到若穩定工作少請假，收入是有可能存到住宿費。(T-17)

五、就業技能

(一) 服務輸出

總共辦理包括：履歷自傳兩場30人、面試妝容課程一場10人；證照輔導與培訓

課程五場34人，經過證照輔導與培訓課程，共計23位考取各式證照。

(二) 成效分析

1. 求職面試

協助青少年能完成履歷自傳及進行模擬面試，在這之後投遞履歷、獲得面試機會，在面試過程有所準備及收穫。並於結束面試後能整理經驗，為下次做更好的展現，包括自傳履歷的撰寫與語言表達、面試情境提問的演練、面試時的穿著預備等面向。

社工帶個案整理面試過程的經驗與收穫。個案表示自己面試前有諸多擔憂，害怕自己在面試表現不佳，會有應徵不上的可能。(N-10)

社工陪同案主共同修改履歷內容，並至商家投遞履歷，案主能夠禮貌地請店員協助轉交履歷。(C-04)

準備性就業職場面試準備，案主表示自己沒有適合的衣服，也不知道該穿什麼衣服。社工協助至物資中心找尋適合的衣物給予案主面試穿著。(T-12)

2. 職業態度

協助青少年認識自我的職業能力、工作態度等不足或局限，透過覺察及突破，進一步獲得改善。如主動積極地詢問不熟悉之處、加強練習自己熟悉的技巧或環節，待人接物的禮節提升改變，及積極地

參加課程，也會珍惜過往無法從學校得到的實務領域知識。

個案表示自己在職場中應拿出該有的工作態度，肯定自己在從事服務業時，很少有怠慢的行為出現。(N-01)

學員在口語表達上較不擅長，但態度佳，如能力可及會自行完成，唯學習較為緩慢，需給其時間練習，較適合師徒制就業。(C-09)

社工詢問案主在這份工作當中最常遇到的困難是什麼？案主表示一開始工作的時候較不會笑，有被老闆提醒過，現在就要稍微裝一下，自己比較不會去注意到自己的表情，接待客人的時候要有比較好的態度。(T-10)

3. 職業能力

青少年藉由各式學習管道及資源，培養工作中的所需技能、或考取相關專業技能認證檢定，如語言類的英語測驗，技術類的烘豆、製皂、寵物美容，AI軟體操作，證照類的如烘焙丙級執照及咖啡相關執照等。

個案對於店內使用機器烘豆技巧逐漸熟練，老闆偶爾會讓個案加班協助機器烘豆，並鼓勵個案有機會去考取咖啡相關證照。(N-05)

案主於烹飪課程的活動中，能夠回應處理食材的方法及主動切菜。對

於食材烹飪的流程清楚，且處理食材的方式熟練，評估案主因有著餐廳工作的經驗，故在烹飪相關資訊相當熟悉。(C-04)

案主(身障)丙照烘培考試學科及術科均有及格通過，案主表示很不可思議，很開心。案母表示很驚訝案主會考過，很感謝工作人員這陣子的陪伴與督促。社工肯定案主考試通過，與案母分享案主在考場表現的觀察，未來若以此為業，需再多練習。(T-16)

六、準備就業

為預備青年進入就業市場，並加強其職場適應，於新北、臺中及臺南三地連結友善雇主及店家進行跨界合作，安排真實職場的參訪、工作適應體驗及實習等，以親身做中學的經驗，確保服務對象發展適性職涯及順利就業。目前外部合作夥伴超過53位，進行如物資中心、手工皂、包膜店、社區職業工會等職場開發與友善雇主經營，使青少年能夠在友善場域中學習各種職前預備，一年職場見習人數約47人。

七、就業觸及(進入就業市場)

就業觸及係指青少年曾有過就業經驗者，舉凡正職、兼職、自行創業等獲得有薪就業機會者皆屬之。青少年在獲得就業機會之前，將會分別各自接受到前述方

案服務內容的不同幫助。如有青少年因烘焙的訓練及考照，後續社工協助媒合至烘焙的職業工會工作；在熟悉烘焙相關工作內容後，青少年能進一步自己投履歷、面試當地餐飲店家、或青少年在參加攀樹三階段訓練(培力課程、實習課程及證照課程)後，培養相關能力建構，成為一名攀樹教練。不僅能在對外活動上，協助一般大眾體驗攀樹樂趣及過程，更藉此合作機會，創造收費型服務，以自身的專業賺取報酬。總計68名青少年曾進入勞動市場得到有薪的就職機會，其中能穩定在同一職場就業滿三個月以上者為28名、自行創業者2名。

伍、工作人員訪談分析

一、青少年就業輔導的核心理念

(一) 人力投資為基礎的就業輔導

透過課程辦理，第一個部分建立青少年態度、價值觀培養等人力投資；第二則為技能培養的工作投資，服務的核心概念緊扣職能培力的內涵。

我們的服務是投資，在人力的投資，是如何培養青少年有好的工作態度、人際互動關係、能力，所以我們才會投資很多課程，還有體驗教育，因為看見體驗教育翻轉價值觀和態度是很快的，用這樣的態度進到職場是加分的。(ST-02-14)

如何給他資源，教他如何釣魚，像烘焙坊，還有美睫課。已經有青少年在外面創業，開了工作室，用美睫的方式接客賺錢，然後維持自己每個月的生活。我們提供這個機能也算是成本的投資，是屬於發展性社工的一項。(ST-02-15)

(二) 全人與系統觀視角的就業服務

對社工來說，就業輔導只是跟個案工作的媒介，雖然看似績效在就業成果，但背後的理念是透過就業服務來培力個案的生活知能，這個生活知能涵括的範圍甚至包括理解個案過去的創傷、關係議題等。

我現在比較不會一直目標導向，覺得就業是唯一的事情。我可能會有某些心力去關心他目前的生活狀況，或是他的其他重要他人，現在的事件對他的影響，甚至可以陪他去處理生活的事情。(SC-01-06)

如果我們把個案比喻成一個系統，當某一個壞掉的時候，要讓整體可以順利運作是很困難的，比方轉介的個案大部分都有創傷，要去追求穩定就業，在執行的層面有困難。所以我比較是以全人、系統的觀念看待這個服務。(SC-02-05)

(三) 多陪一里路下的就業輔導特色

生活穩定是就業適應重要關鍵，生活

層面包括居住住宅、伴侶關係、個人身心與家庭議題等，長期的陪伴與關懷是促進就業的重要內涵，對於弱勢青少年就業輔導工作而言是相輔相成。

就業穩定和生活穩定這兩個向度是密不可分的，如果個案的居住環境不穩，或是關係不穩的時候，就會連帶影響到就業的穩定度。所以我們是以關係為導向，及就業培力、生活培力。(SC-02-06)

會比較期待是資深的社工來做，因為比較資深的社工，對兒少的面貌、服務議題有一定程度的了解，會知道不是只有目標性，而是需要調整自己的位子。(SC-02-08)

二、關係陪伴在就業輔導的重要性

(一) 手牽手，同行者

就業社工會陪伴青少年一起做，完成一個任務，基本上有清楚的目標，跟一般的社工在關係建立上很不一樣。就業社工可能同時具備多個位置及身分，既是同事也是夥伴、像是教練也像打雜；有的是要捲起袖子跟他們一起生活，甚至一起創業、一起打拼的同行者。

在過程中我們一起經歷出大量的麵包的時候，要一起經歷面臨很大的壓力時，一起努力完成，這時候關係會快速的建立起來，他才會願意分享自己的生命故事。(ST-03-

04)

我遇到的個案、家庭，對就業社工的期待都非常高，希望一坐下來就要給他一份工作。我的困難是一開始建立關係一定非常快，才能讓孩子擴充現實感。(SN-02-04)

(二) 就業輔導中的關係陪伴

青少年就業社工透過深入的關係或陪伴，發掘青少年的優勢特質，增加正向經驗，促進就業預備，化阻力為助力，順利銜接職場。

孩子就業方面的經驗少，所以很難理解，在職場上想要做這份工作，應該要先有哪一些能力，這都是我們要一直去跟他工作的部分，比如他沒有想過做餐飲，要一直跟客人互動，我們就要花很多力氣去跟他說，要怎麼和跟客人互動。(SN-02-06)

寫履歷這件事情很重要，是他在整理過往的經驗，有些可能看似是負向的經驗，但是經由社工去跟他去理解之後，有可能把它轉回為接下來的助力。(SC-01-10)

三、融入體驗教育元素的就業培力

(一) 基本職能的學習

體驗教育帶來軟實力的培養，能夠在情境中自然地觸發基本職能的學習，如問

題解決能力、團隊合作、人際互動等，短時間內看見青少年轉換的動能及可能，會期待在就業服務裡面是個重要的元素。

我覺得用上課的方式，真的很難讓孩子去激起那個感受；但是如果是在體驗過程當中，他們發現「原來我真的是這麼沒有耐力」、或是「我是這麼沒有時間觀念」，從這些方式去正向加強孩子的能力，孩子是比较有感。(SN-01-03)

這是軟實力的培養，例如我們在辦的活動中發現，青少年在語言表達上有明顯的進步，跟人際互動的能力也改善很多，對於自我的方向明確性也提高，我們覺得這是在職場上及在社區中人際互動時需具備有的東西。(ST-02-07)

(二) 提升自信與成就感

參與體驗教育前後差異在於快速帶來明顯的自信心、成就感提升，能夠改變對於以往自我的認知；惟可能面臨持續性不穩的情形，需仰賴後續一段時間的追蹤。

在之前與之後的比較，在單次的活動下來之後，他們做到了以為做不到的事情，可以感覺到他們在完成後有明顯的成就感。(ST-01-03)

我覺得有參加的青少年自我成就感提升的轉變，沒參加的轉變比較是在別的地方，他們的轉變比較像是

在執行過程的成長，兩者有點不太一樣。（ST-03-02）

陸、未來建議

一、培力導向的弱勢青少年就業輔導

青少年透過課程與體驗活動的參與，第一個部分目標是建立青少年態度、價值觀培養等人力投資；第二則為技能培養的工作投資，服務的核心概念緊扣職能培力的部分。對社工而言，就業服務只是和服務對象工作的媒介之一，雖然看似績效著重在就業成果，其實背後的理念是透過就業的服務來培力個案的生活知能，這個生活知能涵括的範圍包含青少年的創傷復元與關係議題，以及預備未來的能力。

二、落實關係為導向的就業陪伴服務

就業培力的過程與服務中，與青少年建立關係和陪伴是非常重要的要素。換言之，就業輔導社工的管理色彩愈加濃厚，青少年的抗拒就會愈多。因此，青少年就業社工需透過深入的關係或陪伴同行，發掘青少年特質、增加正向經驗，促進就業預備，化阻力為助力，以利順利銜接職場。

三、融入體驗教育元素的培力方法

有別於傳統課程已無法吸引當今青少年服務對象之需求，本計畫運用創新的流

浪概念、密室逃脫、營隊設計、牌卡、表達性媒材、職場體驗活動設計，兼顧資源供給與服務使用者需求，並利用新興職業別體驗，攀樹培力教育，確實獲得服務對象的高度興趣與使用成效。因此，建議未來此類計畫可以多嘗試融入體驗教育策略與元素的就業培力方法。

四、發展以證據為基礎的成效評估

青少年就業服務計畫應發展證據為本實務（Evidence-Based Practice），落實需求調查，強化計畫目標與策略之邏輯性，並運用符合科學的研究方法測量服務使用者之改變，以作為後續計畫之修正依據（McCrea et al., 2024; Wilson et al., 2021）。未來，這個方案適用於一般青少年，還是不利條件處境者？何謂不利處境條件？開案標準？就業準備需要預備什麼？培養什麼「力」？服務使用者使用這項計畫後，除滿意度調查測量外，成員具體的「就業準備能力」達成度為何？該項能力之效標為何？如何測量？如何確認能力的正向改變是來自於方案本身造成？這些問題都是未來這類型服務計畫應審慎思考，並輔以科學化研究設計之重要關鍵。

五、重新檢視青少年就業培力政策與實務之落差

整體而言，本就業培力服務計畫核心強調預備青少年發展的「人力資本」，非

強調促進競爭型就業，面對不利處境青少年在從學校轉銜至工作的過程中所遭遇的層層阻礙，透過長期的關係陪伴，輔以社會工作的專業方法，培養出職業興趣與態度，理解職業市場與勞動權利，透過體驗學習參與進而建立工作習慣，並整理好最適身心狀況，以進入勞動市場。準此，研究結果提供給國內目前青少年就業培力方案的反思是，準備型就業培力計畫的最大意義，並不是將眼光或關鍵成效指標放在最後青少年就業觸及人數有多少？多少人完成取得丙級技術士執照？或是他們自行創業率有多高。關鍵是在於這些不利處境

青年是否整理好過去的內在逆境經驗，重建其生活經驗，擁有自信心重新出發，並發展出進入勞動市場的成熟狀況。

（本文作者：通訊作者胡中宜為國立臺北大學社工系教授；曹宜蓁為財團法人勵馨基金會研發處處長；李玉華為勵馨基金會新北市分事務所副主任；黃玟瑜為國立嘉義大學輔導與諮商學系碩士生）

關鍵詞：弱勢青少年、就業服務、培力、準備性職場、自立轉銜

參考文獻

- 行政院主計總處（2020a）。〈108年12月暨全年人力資源調查統計結果〉。<https://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/0211105258W75Y7OW0.pdf>
- 行政院主計總處（2020b）。〈109年5月人力運用調查統計結果〉。<https://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/0211105258W75Y7OW0.pdf>
- 行政院主計總處（2021）。《109年統計年鑑》。<https://win.dgbas.gov.tw/dgbas03/ca/yearbook/data/pdf/ch3.pdf>
- 勵馨基金會（2019年9月20日）。〈勵馨與花旗基金會攜手 培力少年 翻轉職涯〉。<https://www.goh.org.tw/latest-news/goh-and-citi-foundation-join-hands-to-cultivate-youth/>
- 胡中宜、高珮熏、侯雯琪（2018）。〈弱勢青少年就業培力計畫之實踐與成效分析〉。《香港青年研究學報》，21（2），136-146。
- 教育部青年發展署（2017）。〈104學年度國中畢業未升學未就業青少年各縣市政府數據統計〉。<https://www.slideshare.net/youthrights/1060117>
- Kluve, J., Puerto, S., Robalino, D., Romero, J., Rother, F., Stöterau, J., Weidenkaff, F., & Witte, M. (2019). Do youth employment programs improve labor market outcomes? A quantitative review.

World Development, 114, 237-253. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.10.004>

MacDonald, R., & Marsh, J. (2004). Missing school: Educational engagement, youth transitions, and social exclusion. *Youth & Society*, 36(2), 143-162. <https://doi.org/10.1177/0044118X04265156>

McCrea, N., Finnegan, M., Johnstone, C., & McDonnell, D. (2024). *An exploration of good youth work practice with young people who are not in employment, education or training*. Kilkenny and Carlow Education and Training Board Youth Office. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28404.16001>

Modestino, A., & Paulsen, R. (2019). Reducing inequality summer by summer: Lessons from an evaluation of the Boston Summer Youth Employment Program. *Evaluation and Program Planning*, 72, 40-53. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2018.09.006>

Park, M., Leeb, S., Nam, K., Noh, H., Leeb, S., & Lee, B. (2020). An evaluation of the youth employment support program in South Korea: Focusing on the outcome of preventing NEET. *Children and Youth Services Review*, 110, 104747. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104747>

Wilson, S. J., Jao, Y., & Aloe, A. (2021). *Developing evidence-based practice guidelines for youth programs: Technical report on the core components of interventions that address social competence*. Office of the Assistant Secretary for Planning and Evaluation, U.S. Department of Health and Human Services.