



04
服務流程





一、前言

社團法人台灣喜信家庭關懷協會承接臺中市政府社會局及臺中市政府勞工局（就業服務處）各項遊民服務計畫，為讓有需求的遊民能夠重新返回社會，提供遊民一條龍的服務項目，包含社會局的短期收容處所、中繼住宅的短期安置、自立前輔導及就業服務處的就業協助等。

二、社會局 - 中繼住宅

（一）臨時安置 - 福滿安居

1. 服務對象來源

大多由臺中市政府社會局社會救助服務站社工、臺中市政府遊民就業服務計畫的業務輔導員查訪轉介；因為身體不適路倒遭送醫，經治療後出院無處可去，但返街恐有傷口照顧問題或有短期休養需求的遊民，也會經由醫院社工轉介，以上為大宗。另有社會

局家庭福利服務中心、遊民協力單位轉介，及民眾自行求助等。

2. 收案指標

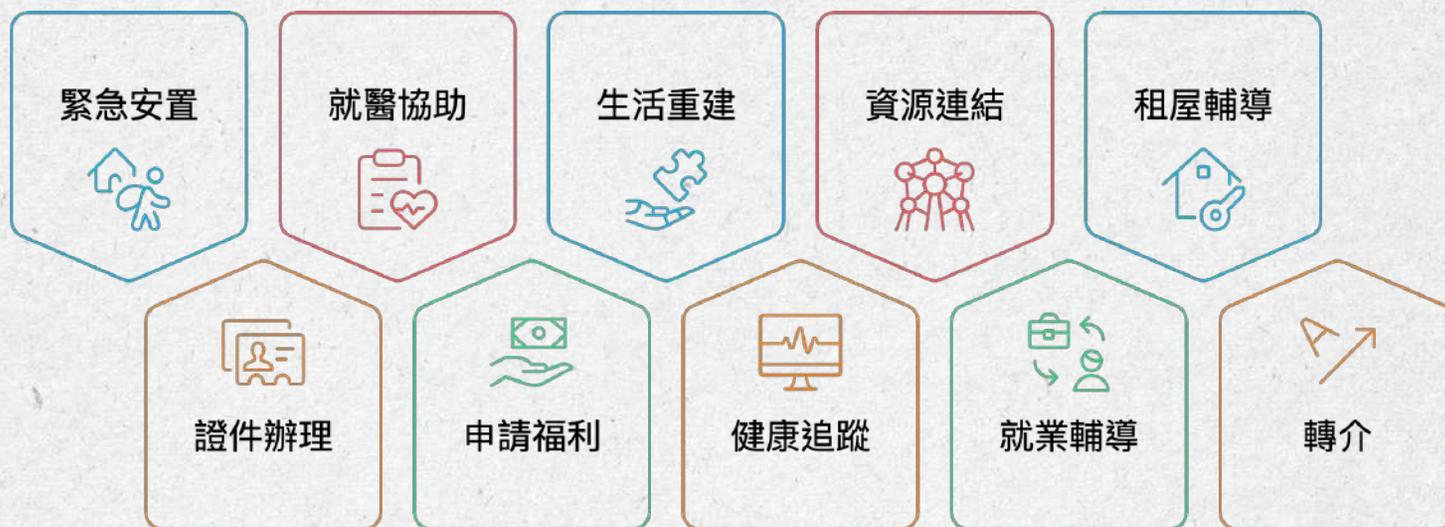
- (1) 生理男性遊民。
- (2) 願意配合團體生活、宿舍規範及社工輔導之遊民。
- (3) 生活可自理之遊民。
- (4) 無法定傳染疾病之遊民。
- (5) 無重大犯罪前科之遊民。
- (6) 無重大精神疾病。

3. 收案方法

社工接獲通報後，進行初步會談或至露宿地、醫院、遊民日間據點進行訪視評估，瞭解遊民露宿狀況、生活自理能力、福利身分、資源使用情形、身心狀況、家庭狀況等，評估遊民的需求、是否為短期收容處所之服務對象、入住是否合適及安全等，進行收案。



4. 服務內容





5. 結案與轉介指標

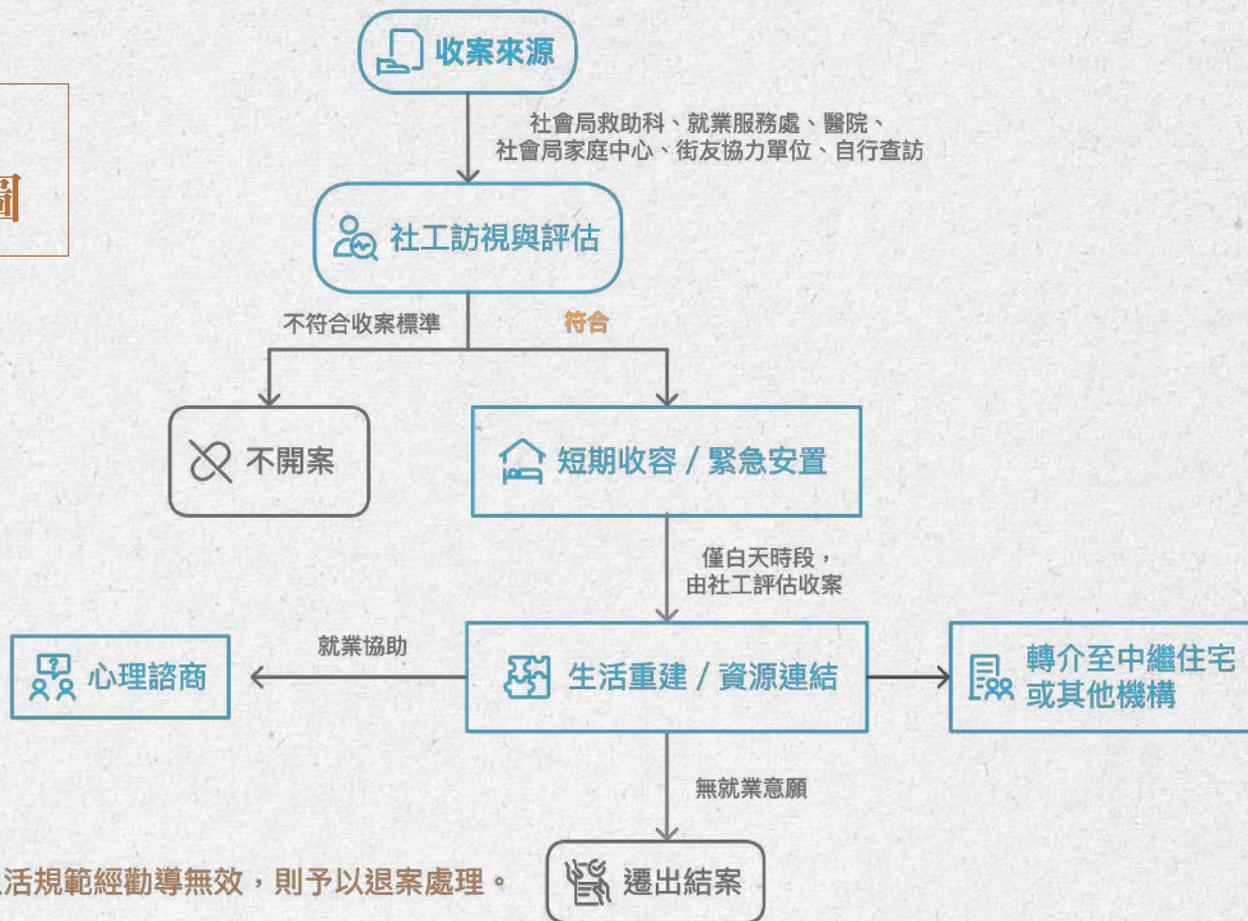
(1) 結案指標

- A. 違反宿舍生活規範時，依宿舍生活規範處理，予以遷出結案。
- B. 入住已達居住期限，完成短期處遇目標，且無就業、無相關資源可使用或無轉介其他資源之需求，予以遷出結案。
- C. 入監，予以結案。
- D. 自行遷出或失聯未歸，予以結案。
- E. 成功租屋自立，予以結案並後追輔導。

(2) 轉介中繼住宅指標

- A. 雙證件申請齊全。
- B. 身體恢復功能至有就業能力的狀況。
- C. 有就業意願。
- D. 以租屋或返家為目標。
- E. 入住短期收容處所期間，無嚴重違反宿舍規範之情事。

服務 流程圖





(二) 中繼住宅 – 大里轉蘊棧

1. 服務對象來源

- (1) 臺中市政府社會局社會救助科轉介服務之個案。
- (2) 福滿安居遊民收容中心轉介服務之個案。
- (3) 臺中市遊民相關協力收容中心轉介服務之個案。

2. 收案指標

(1) 積極條件：

- A. 生理男性遊民。
- B. 案主有就業意願及就業能力。
- C. 意願配合社工輔導及就業服務。
- D. 案主有意願遵守宿舍之規範。
- E. 案主有意願融入團體生活。
- F. 案主能夠生活自理。

(2) 消極條件：

- A. 案主未罹患法定傳染疾病。

- B. 案主未有重大前科記錄。
- C. 案主未有重大精神疾病。

3. 收案方法

- (1) 確認案主是否為遊民身分。
- (2) 電話徵詢轉介單位之社工人員。
- (3) 請個案填寫個人基本資料。
- (4) 詳細說明個案進住宿舍之生活規範。
- (5) 詳細說明宿舍安置收案指標。
- (6) 詳細說明宿舍安置結案標準。

4. 收案內容

(1) 安置要點：

- A. 以個案先就業、後安置之原則辦理。
- B. 詳細介紹宿舍以及社區大樓設施。
- C. 簡介宿舍上下班交通路線、公車站牌、機車停放處以及生活相關設施。



- D. 與住民討論並擬定前 3 個月就業處遇計畫，並交由住民簽訂行動契約。
- E. 與住民討論社工親訪職場之行動計畫。

(2) 生活輔導要點：

- A. 詳細說明宿舍生活規範，並交由住民簽名、蓋章或蓋手印。
- B. 每月至少參加一次宿舍住民會議。
- C. 討論後公佈宿舍公共區域清潔值日表。
- D. 與住民討論並擬定生活輔導處遇計畫，並交由住民簽訂行動契約。
- E. 住民生活違規之輔導要點說明，並交由住民簽訂行動契約。

(3) 團體工作要點：

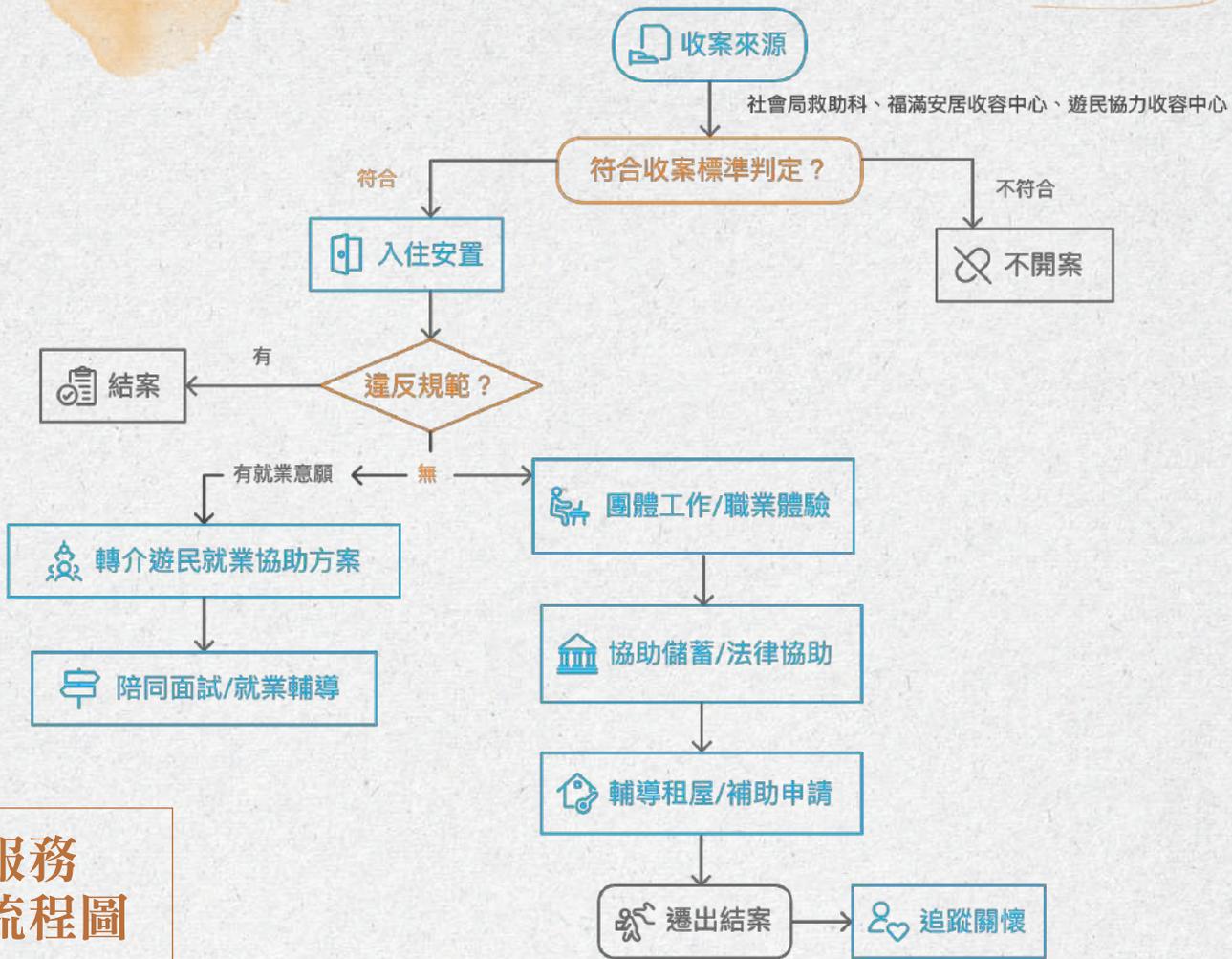
- A. 預計辦理 6 場次遊民理財課程。
- B. 預計辦理 6 場次遊民減酒團體工作。

- C. 預計辦理 2 場次遊民就業職場體驗。
- D. 鼓勵有飲酒習慣之住民參加減酒團體活動。

5. 結案指標

- (1) 違反宿舍生活規範時，依宿舍生活規範處理，予以遷出結案。
- (2) 入住已達居住期限，且完成短期處遇目標者。
- (3) 無就業、無相關資源可使用或無轉介其他資源之需求，予以遷出結案。
- (4) 入監服刑，予以結案。
- (5) 自行遷出或失聯未歸，予以結案。
- (6) 成功租屋自立，予以結案並後追輔導。

服務 流程圖



一、臺中市政府遊民就業服務計畫 — 就業服務流程

1. 收案來源

- (1) 社政單位
- (2) 醫療院所
- (3) 社福團體 (旌旗教會平等街小站、人安基金會 – 臺中站、樂知公益慈善協會 – 沐居)
- (4) 矯正機關
- (5) 主動求助

2. 開案指標

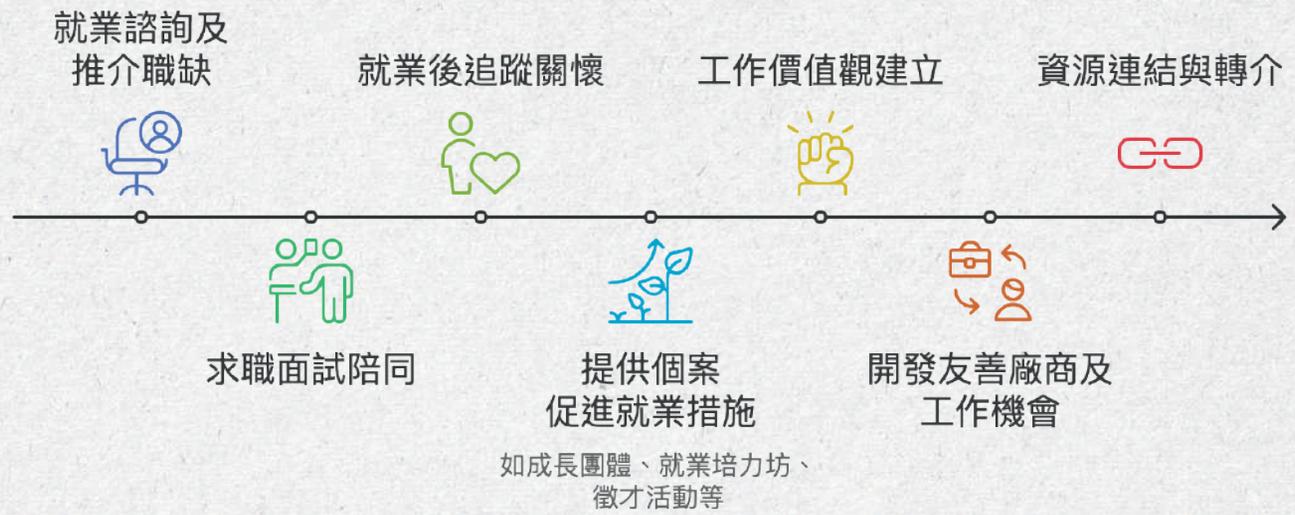
- (1) 個案表示想找工作、參與職業訓練或創業。
- (2) 個案同意轉介並願意到就業中心辦理求職登記 (含參加職業訓練、創業諮詢服務) 。
- (3) 個案生、心理狀況穩定適於就業 (含參訓、創業) 。

- (4) 個案有就業障礙需協助 (如求職管道不足、職涯方向不清等) 。

3. 服務內容 (如下圖)

4. 結案

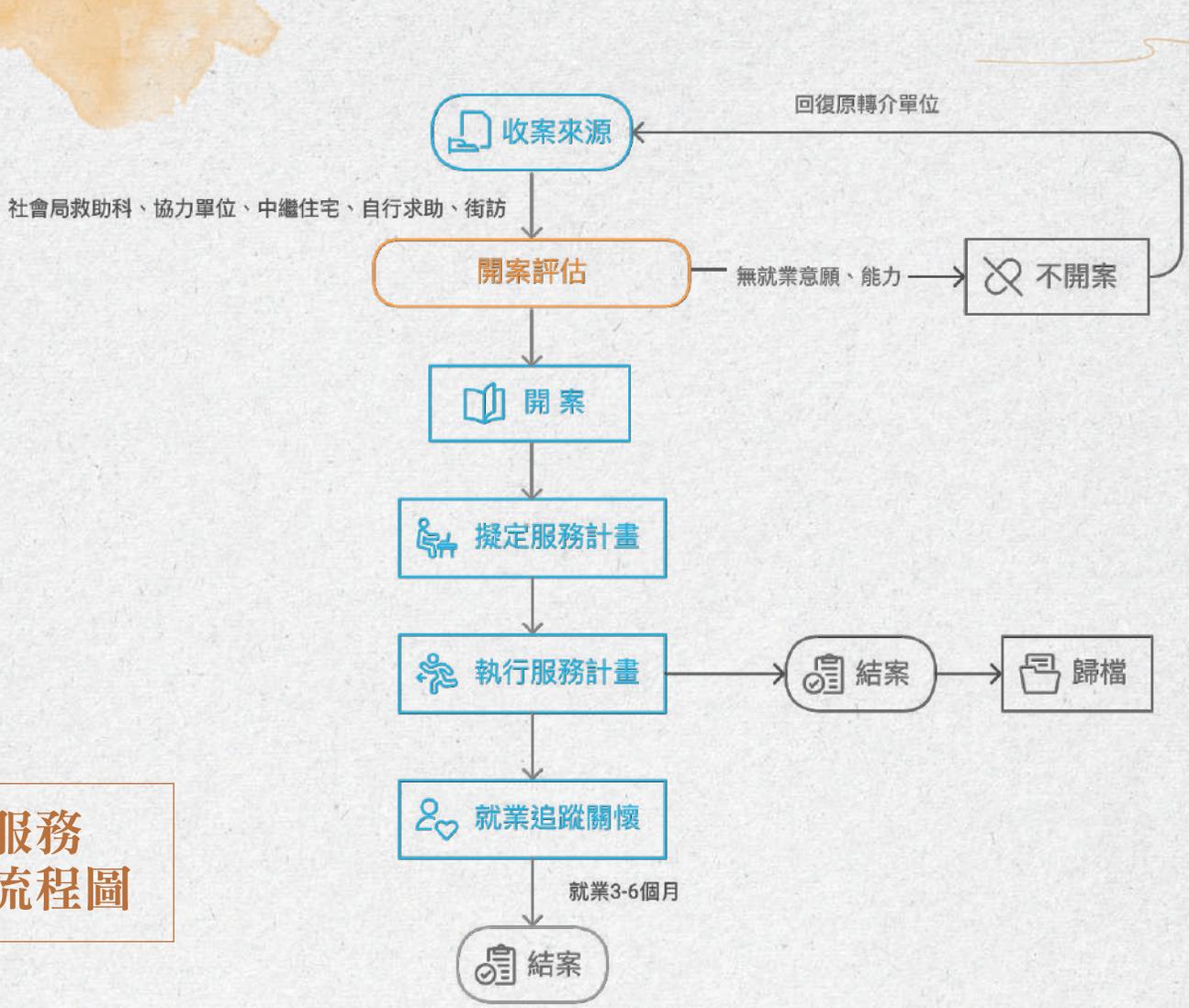
- (1) 經輔導自行就業
- (2) 經輔導推介就業成功
- (3) 推介參加職業訓練
- (4) 推介創業服務
- (5) 明確表示不願接受就業服務 (婉拒後續服務)
- (6) 多次無法聯繫 (衡量標準為兩週內連續三次)



資源連結與轉介：

- A. 社會局：衛生福利部急難紓困、臺中市急難救助、愛心食物銀行、遊民安置輔導
- B. 衛生局：精神科居家治療諮詢服務
- C. 民間單位：街友關懷協會、慈善撒瑪黎雅婦女關懷協會、人安基金會臺中平安站、旌旗教會平等街小站、立林安康社會福利關懷協會、樂知公益慈善協會等

服務 流程圖





05
服務形式





一、前言

本會承接臺中市政府勞工局就業服務處及臺中市政府社會局社會救助科專案，持續推動遊民安置與就業輔導，提供安置、生活適應與就業支持等服務。透過團體課程與個別輔導，協助住民培養自理能力、理財規劃及就業技能，並串聯跨網絡資源，支持其逐步走向穩定生活與自立賦歸社區。

二、團體工作服務

(一) 遊民減酒團體 (臺中市政府社會局 - 「成功一定有我」遊民服務計畫之減酒成長團體)

遊民常因壓力與孤立以飲酒因應，卻造成健康惡化、經濟困境與就業阻礙。辦理減酒團體工作可協助住民覺察酒精影響，學習替代紓壓方式，在支持性環境中強化自我控制，減少復飲風險，邁向健康自立與社會連結。

團體工作的媒材採用海報、youtube 影片、繪本治療以及桌遊等團體工作相關媒材，設計 6 場次的團體活動方案，分別敘述如以下各點：

| 場次 | 主題 | 大綱 |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|
| 第一場 | 相見歡 | 1. 介紹團體性質 2. 讓成員互相認識 3. 訂定團體規範 |
| 內容 1. 協助成員了解團體目的與參與意義。 2. 建立彼此初步信任與熟悉感，營造安全支持的氛圍。 | | |
| 第二場 | 拒絕酒癮 健康就贏 | 1. 了解自身飲酒習慣 2. 介紹酗酒壞處 3. 介紹減酒好處 |
| 內容 1. 增加成員對自己飲酒習慣的覺察。 2. 認識酒精對身體、心理與生活的負面影響。 3. 強化減酒可能帶來的正向效益與動機。 | | |



| 場次 | 主題 | 大綱 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------|
| 第三場 | 一天不喝酒 生活更悠久 | 1. 個人分享 (探討自己酒癮因素、並訂定戒酒的規定) 2. 交流時間 (與彼此交流自己減酒的方式) |
| 內容 1. 引導成員設定個人化的減酒規則與具體行動。 2. 鼓勵成員彼此交流經驗與方法，學習互相支持。 3. 培養自律與自我控制的能力，逐步降低飲酒頻率。 | | |
| 第四場 | 常跑常笑 身體好 | 利用運動來分散對酒的注意力降低飲酒的頻率 |
| 內容 1. 提供替代性的休閒與紓壓方式，降低飲酒需求。 2. 體驗運動對情緒與身體健康的正向效果。 3. 鼓勵將運動或健康活動納入日常生活，建立良好習慣。 | | |

| 場次 | 主題 | 大綱 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------|
| 第五場 | 我尚成功 | 藉由成功減酒人士的分享，激勵及鼓勵每位想減 |
| 內容 1. 透過成功經驗分享，增強成員對減酒的信心。 2. 激發內在動機，讓成員相信自己也能成功。 3. 鼓勵成員設定短期及長期的減酒目標。 | | |
| 第六場 | 總結 | 1. 減酒的意義 2. 成果發表 3. 欣賞回顧影片 4. 相約再相逢 |
| 內容 1. 協助成員回顧與統整團體學習經驗。 2. 肯定每位成員在減酒歷程中的努力與成果。 3. 提升對減酒意義的理解，並討論後續支持方式。 4. 建立持續支持的同儕連結，鼓勵日後再聚。 | | |



學員反饋

學員表示，過去未曾意識到飲酒對身體的傷害，但透過團體分享與自我記錄飲酒量，逐漸發現自己有能力慢慢減少飲酒。

學員回饋，減少酒精後，睡眠品質改善，身體更有力氣，與朋友間的衝突減少，家庭互動也趨於正常。同時，個案學習到透過運動與聊天紓壓，認知到放鬆並非只能依靠酒精。個案亦提及，減酒後不僅能省下金錢，更開始思考未來的方向，包括尋找工作與存錢租屋，顯示其生活動機與規劃逐漸明確。







(二) 遊民理財成長團體 (臺中市政府社會局 - 「成功一定有我」 遊民服務計畫之理財成長團體)

遊民常因缺乏理財觀念與儲蓄習慣，即使獲得補助或薪資，也易迅速耗盡，導致經濟困境循環不斷。辦理理財成長團體，旨在透過團體學習與分享，提升遊民的金錢管理能力，協助其認識收支平衡的重要性，建立儲蓄與預算規劃習慣，並學習避免過度消費與債務累積。逐步建立金錢管理能力，提升經濟自主性，為穩定生活與回歸社區奠基。

| 場次 | 主題 | 大綱 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------|
| 第一場 | 金錢萬能嗎 | 1. 金錢的功能 2. 認識金融產業 |
| 內容 1. 分享金錢的正確功能，並引導成員討論不當使用金錢的結果。 2. 說明金融產業與人們的關係，讓成員了解安全管理金錢的工具。 | | |

| 場次 | 主題 | 大綱 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|
| 第二場 | 建立儲蓄習慣 | 1. 儲蓄是生活習慣 2. 儲蓄是理財基礎 |
| 內容 1. 讓成員了解儲蓄是一種好習慣，固定儲蓄可以幫助自己在正確的事情上，培養持之以恆的意志力。 2. 請成員分享儲蓄的經驗，以及運用儲蓄完成哪 | | |
| 第三場 | 理財之道 | 1. 如何避免債務 2. 如何累積財富 |
| 內容 1. 說明如何量入為出並避免不當財務管理而債台高築。 2. 分享金錢取之有道的重要，同時要有智慧活用金錢，讓金錢增值以穩定累積財富。 | | |



| 場次 | 主題 | 大綱 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------|
| 第四場 | 金錢與個人的社會資本 | 1. 何謂社會資本 2. 如何使用金錢創造個人的社會資本 |
| 內容 1. 說明何謂社會資本，並讓成員寫出自己社會資本的內容。 2. 以 3,000 元為例，帶領成員討論如何使用它來創造自己的社會資本，從中學習金錢分配與運用的技巧。 | | |
| 第五場 | 金錢與個人的生涯規劃 | 1. 何謂生涯規劃 2. 如何使用金錢做好個人的生涯規劃 |
| 內容 1. 引導成員有意義地詮釋過去的生命歷程，並說明未來生涯規劃的重要。 2. 帶領成員討論生涯規劃所需要的金錢額度，並思考如何使用金錢所創造的社會資本來支付未來的生活。 | | |

| 場次 | 主題 | 大綱 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------|
| 第六場 | 雙贏的人生 | 1. 財富與健康雙贏 2. 財富與助人雙贏 |
| 內容 1. 說明健康就是財富的道理，讓成員明白擁有財富也要有健康才是人生勝利組。 2. 引導成員討論使用金錢參與公益助人的意義，鼓勵成員在有能力時，可以做一個幫助別人的人，讓自己的生命因為助人而豐富。 | | |



學員反饋

學員表示，透過參與理財課程，首次學習記帳，進而了解金錢的實際流向，並開始嘗試將零錢存起來，感受到逐步累積所帶來的成就感。

學員提到，以往常在月底面臨手頭拮据的困境，現在則能較有意識地控制花用，甚至透過減少抽菸等方式，額外存下部分金錢。學員認為課程與團體成員分享的省錢方法相當實用，並進一步表示理財學習增進了其信心，讓他開始相信未來有能力規劃生活，包含自行租屋的可能性。







(三) 就業促進活動 – 成長團體

(臺中市政府遊民就業服務計畫)

遊民長期生活在社會的角落，因為身體狀況不佳、罹患精神疾病、債務問題、缺乏社會支持、被標籤化等因素，不容易穩定就業，處在長期貧窮的狀態，進而對自己也較缺乏自信，透過團體帶領遊民探索自我，發掘個人內外的優勢，重新看見自己力量以提升就業自信心，並透過社會資源共享，運用各項資源輔助，以順利媒合就業。

我們辦理過 1. 自我提升 2. 職涯規劃 3. 財務管理 4. 求職技巧 5. 飲食健康管理 等相關課程，希望能提升學員的綜合能力以利求職。

以下表格整理自歷年辦理成長團體內容：

| 主題 | 大綱 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 自我成長 | 1. 回顧過去 2. 發現自我 3. 展望未來 |
| 內容 課程透過生命回顧、優點探索、職場連結與價值反思，協助遊民建立自信與未來目標，促進就業動機，邁向自主穩定生活。 | |

| 主題 | 大綱 |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 職涯規劃 | 1. 探索自我 2. 整合過去 3. 邁向職場 |
| 內容 課程透過團體互動、自我探索與職涯規劃，幫助遊民發現自身優勢、接納生命歷程，強化職場技能與就業信心，建立對未來的行動目標與希望。 | |



| 主題 | 大綱 |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 財務管理 | 1. 財務自主管理 2. 儲蓄觀念重建 |
| 內容 透過活動協助遊民認識消費習慣與財務決策，建立記帳與儲蓄觀念，強化金錢管理能力，為就業後的經濟自主與生活穩定預作準備。 | |

| 主題 | 大綱 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 求職技巧 | 1. 三力轉化 2. 生涯實作 3. 職涯提案 |
| 內容 透過健康力、幸福力與變現力的覺察與應用，結合桌遊探索、自我價值鍍金與願景板規劃，協助遊民提升面試表現、職涯規劃與就業自信，實踐可行的職涯藍圖。 | |

| 主題 | 大綱 |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 飲食健康管理 | 1. 營養管理 2. 姿勢鍛鍊 3. 健康運動 |
| 內容 課程透過飲食規劃、姿勢矯正、肌力訓練與日常體操，引導遊民建立健康生活習慣，提升體能與自我照顧能力，作為重返職場與穩定生活的重要基礎。 | |



學員反饋

學員在參與課程與討論後表示，逐漸看見自己過去未曾注意到的優點，並認知到求職並非隨意選擇，而是需要考量自身適合度。同時，個案提及在理財與生活習慣上也有所省思，意識到少買一包菸即可多存下一筆金錢，並了解到飲食若過於隨便，長期下來會對身體造成影響。於求職準備方面，學員認為學習到面試技巧，讓自己更清楚如何透過事前準備來提升表現。整體而言，學員展現出對自我認識、理財規劃、健康習慣與就業準備的覺察與進步。







三、個案工作服務

(一) 遊民個案輔導工作

看見服務對象的需求、理解服務對象的境遇，在有限的資源和服務裏頭，與服務對象討論現在需要甚麼幫忙？而社工和服務又可以怎麼幫？能幫些甚麼？接下來的路怎麼走？與其說是社工提供服務，我覺得社工要有個案工作的方法，但處遇其實是社工與服務對象不斷討論出來的。服務對象一定會有自己的想要、需要，或是對於服務和社工會有想像和期待，但讓服務對象知道現有的服務有哪些、哪些服務是可以使用的，也讓服務對象知道，使用資源的同時，大部分也需要服務對象自身的投入和努力。

「遊民」這個群體，都經歷了一段居無定所、四處流浪的日子。有親戚朋友的話，還可以借住在對方家，但通常朋友的幫忙也是有限的，如果沒有辦法在有限的時間內自立，或是本身除了「居住」之外，還

有其他議題需要資源介入，通常在朋友家借住，也只能滿足基本的居住需求，借住在朋友家的時間一長，即便朋友沒有多說甚麼，自己也會擔心打擾到朋友，而自願離開；若身上還有點積蓄，還可以睡睡旅館、在網咖度日，沒錢的時候就也只能到便利商店休息，若是影響到店家而遭驅離，可能就會來到公園和車站。

露宿、居無定所、四處流浪、沒有家或有家回不得，是這個群體的共同境遇。年齡、成長背景、教育、工作經驗、價值觀及生命經驗也都將每個人拼湊成截然不同的個體，遊民的短期收容處所和中繼住宅，有著大方向的輔導目標，但同時在面對八面玲瓏的遊民，卻要有許多不同的工作技巧和方法，提供最適切的服務。

遊民的短期收容處所和以就業自立為目標的中繼住宅都有宿舍生活規範，規範入住的遊民在宿舍居住、生活、接受服務期間，共同維持宿舍的運作。



遊民的議題多元且複雜。短期收容處所在前端接收功能較差、在街頭生活適應困難的遊民。進入短期收容處所後，社工會介紹環境、說明宿舍生活規範，讓遊民可以盡快適應宿舍生活，也與遊民討論入住的時限，及在有限的時間內，要一起完成甚麼任務？這些任務通常會是，辦理證件、陪同就醫瞭解身體狀況、治療、穩定服藥、恢復身體狀況或是協助申請福利身分、連結相關資源等。除了上述這些任務之外，平時由生活輔導員透過日常輔導，督促其沐浴、維持個人衛生及環境整潔，量測體溫及血壓，掌握遊民的身體狀況，關注其生活的適應狀況、生活問題，協助提升遊民的生活技能，包含環境打掃、電器使用等等。

遊民經歷在短期收容處所的調適和準備，身體恢復到可以工作的程度、自身學會透過穩定回診追蹤身體健康狀況、知道如何搭乘公車、作息和生活都比較穩定，且有就業意願的狀況下，接著會連結業務輔導員的就業輔導資源，並轉介給以就業自立為目標的中

繼住宅，持續針對求職、穩定就業、儲蓄及租屋自立的方向進行輔導。

輔導遊民會有一個可以依循的工作方法或服務方向，理想的狀況下遊民可以透過輔導成功就業並租屋自立，但遊民的狀況多元、起起伏伏、時好時壞，可能身體功能驟降、在宿舍中違反宿舍生活規範、無法適應團體生活、無法配合輔導、入監或資源無法回應的狀況等，每一位遊民的案況和狀態都不一樣，也時時在流動變化。社工人員只有資料蒐集清楚，才有辦法進行正確的評估、擬訂適切的個別化處遇計畫。

（二）臺中市政府遊民就業服務計畫 – 遊民就業服務

臺中市政府遊民就業服務計畫提供具求職意願之遊民個案就業協助，在初接觸個案時我們會先詢問其就業歷程、學經歷、身心狀況及待業期間等，評估個案是否具有就業意願及能力，並依照個案條件推介其相關工作，協會針對遊民個案特性與各類友善廠商



也有保持合作關係，大多為清潔及保全等較好上手之職業，如個案面試技巧不佳或與人溝通較有困難，業務輔導員也會陪同個案前往公司面試，協助雇主了解個案能力及特性，通常能夠提升面試成功機率，在個案就業後我們仍會繼續追蹤 3-6 個月，個案如在職場上遇到人際關係、與上級溝通不良等問題時以心理諮商或與雇主溝通等協助解決，維持個案就業穩定性。

需要時也會搭配勞動部勞動力發展署及勞工局相關補助（如弱勢勞工補助、僱用獎勵等）鼓勵個案上工，在輔導就業期間也提供服裝儀容整備、面試車資補助及就業整備心理諮商等等提高就業成功率，今年台灣喜信家庭關懷協會也參加勞動部勞動力發展署「臨時工作計畫」申請並雇用 1 位遊民個案，不僅提供個案短期就業安置、也將運用此名臨時工作人員加入關懷其他遊民的工作，提升職場環境適應能力，以利返回一般就業市場。



► 就業諮詢



▲ 陪同面試

▲ 拜訪友善廠商



▲ 就業後追蹤



▲ 探訪遊民

四、就業促進措施

(一) 徵才活動

邀請常有合作關係之友善廠商前來參與徵才，於臺中車站附近借用協力單位之場地，讓交通不方便者無須再至公司面試，提供個案較為便利的求職環境，如現場面試順利廠商也可直接安排實習，促進遊民就業成功率。2025.5.20 辦理徵才活動 邀請清潔及保全業廠商並借用協力單位場地駐點，邀請有工作意願且需要就業媒合機會的遊民前來面試，本次徵才參與人數 10 人，3 人成功被廠商現場錄取。



▲ 114 年度邀請清潔及保全業者辦理徵才活動



(二) 職場體驗

1. 職場倫理養成坊

邀請友善企業雇主、協助遊民之團體或相關單位人員，分享就業前準備、職場倫理、工作規則等課程，並透過與授課講師一問一答互動及服務禮儀指導、面試演練等方式，強化遊民求職自信心。

2. 職業探索就業培力工作坊

針對較適合遊民參與並作為就業方向等職業(如：清潔、導覽、保全等)，依職務難易程度規劃職業探索就業培力課程，以利順利銜接就業市場，參與者有求職需求，協助填寫求職登記表，並提供後續就業服務。

截至114年度辦理過(1)城市導覽員(2)清潔員(3)農藝工作(4)保全等工作坊，未來也會開發更多適合遊民適合的職場體驗。



▲ 職場倫理養成坊活動照片







06
督導與教育





一、前言

歷次督導會議與團體督導會議內容顯示，多位個案的困境集中在幾類重點議題，包括金錢管理、工作穩定性、人際關係、資源連結、心理狀態以及交友安全等。以下針對這些重複出現的議題主題進行彙整：

● 金錢管理：

許多個案缺乏理財能力，經常無法妥善管理收支，導致經濟困難或債務問題。例如，有個案在工作期間每月僅靠社工代為保管薪資才能累積儲蓄，一旦自行持有現金便忍不住過度消費，甚至提前預支薪水或向親友、教會頻繁借款。這類欠缺理性理財規劃的習慣，往往造成個案儲蓄薄弱，一旦遇到突發開支便無力負擔，陷入經濟困境。

● 工作穩定性：

就業不穩定是遊民個案的普遍挑戰。多數個案僅

能短暫維持工作，常在幾週或一兩個月內因各種因素而離職。造成工作中斷的原因包括：健康狀況不佳導致工時或工作能力受限、缺乏必要技能以適應工作要求、或是因人際摩擦與工作壓力而辭職。例如某個案曾接連從事清潔員工作但都僅維持約兩個月，先後因與女同事相處不睦、受到社區居民刁難，以及通勤舟車勞頓等原因而離職。此外，也有個案因酗酒習慣影響工作表現（如被反映身上有酒味）而遭到雇主解僱。工作難以穩定，進而影響收入來源與生活重建，成為督導會議反覆討論的難題之一。

● 人際關係：

個案普遍欠缺穩定正向的人際支持網絡，人際互動上存在明顯困擾。有些個案與原生家庭疏離甚至斷絕聯繫，缺乏親友支援；也有個案在就業或住宿環境中遭受排擠或衝突，例如被同事孤立霸凌、與房東關係緊張等。此外，一些個案的人格特質深受過往人際傷害影響，表現出對人際互動的高度敏感、防衛或怨



懟，進一步阻礙其融入社會或職場。整體而言，人際關係議題包含了親屬支持缺乏、人際衝突與不信任感等方面，影響個案的心理穩定與社會適應。

● 資源連結：

如何有效運用及連結社會資源，是個案服務中的關鍵課題。督導會議中多次強調整合外部資源的重要性，包括協調警政、醫療、消防等公部門形成安全網；以及為個案爭取各項福利與補助，如協助申請身心障礙手冊與社會救助金、法律扶助等，以減輕其生活負擔。實際案例中，社工常陪同個案就醫並透過醫院社工申請急難救助金，或為待業個案申請生活補助金度過難關。有些個案在露宿或面臨居無定所時，本計畫也透過轉介至中途之家或中繼住宅安置，提供臨時住所與生活輔導。此外，督導亦建議與社區團體、教會等非營利組織合作，拓展資源管道，例如教會提供的就業週轉金貸款，並協調限制借貸次數以避免個案過度依賴。種種資源連結措施皆在協助個案穩定生活的

同時，提升其自立更生的可能性。

● 心理狀態：

多數個案伴隨不同程度的心理健康問題或情緒困擾。常見的狀態包括：焦慮、憂鬱、自卑等負面情緒反應，以及酒癮、網路成癮等不良因應行為。例如有個案因車禍傷殘長期無法工作，看到同宿舍其他住民陸續就業而心生自卑、焦慮，轉而透過酗酒來緩解情緒；又如有個案從小遭受霸凌，內在累積強烈的被害感與自卑感，導致在求職時習慣性地預期自己會被拒絕，進而表現出自我設限的消極態度。此外，不少個案缺乏自信，不善表達，甚至有疑心傾向，難以信任協助者或同儕。這些心理狀態不僅影響其日常生活適應，也往往成為就業和社會融入的絆腳石，需要在服務中持續予以關注和調適。

● 交友安全：

針對個案的人際互動特別是交友情形，督導多



次提醒須注意其安全性。某些個案沉迷於網路交友，輕易信任陌生人，可能暴露於詐騙或被剝削的風險；也有個案受到身邊朋友的不當影響或控制，導致其行動和決策受限，錯失就業良機。對此，社工團隊在會議中分享了觀察：一方面尊重個案交友屬於私領域，但工作人員會保持開放傾聽的態度，鼓勵個案多分享交友情況，從中評估潛在風險；另一方面也反覆叮嚀個案提升警覺，謹慎應對來路不明的朋友邀約，避免陷入詐騙、金錢糾紛或其他危害。透過教育與信任建立，協助個案在拓展人際關係時保障自身安全。

二、實務策略對應

以下列出督導曾提出的實務策略建議，並附上原始會議記錄的引述片段，以展示理論與實務之對應關係：

(一) 認知行為相關策略：

1. 角色扮演強化技能：

透過模擬情境的角色扮演來增強個案的求職及面試技巧，改善其行為表現，增加成功就業的可能性。例如如督導建議業務輔導員帶領個案進行面試角色扮演練習，並針對職業目標提供技能強化訓練：

如督導建議：「可以透過角色扮演等方式，協助個案增強面試及求職技巧，並針對她的職業目標進行適當的技能強化，增加其成功就業的可能性。」

2. 面試換位思考練習：

透過反覆的面試模擬，訓練個案從主考官的角度審視自己的應答是否恰當，調整以往不良的應對模式。幫助個案打破先前習慣性的負面預期，提高面試通過率：

如督導建議：「進行面試模擬，並多次練習以鞏固案主換位思考，改換案主應用主考官思維去將



心比心思考自己的面試應答是否恰當，以利案主鬆動自己以往慣性的人際應對模式，提高面試勝出率。」

3. 嚴格執行行為規範：

對於有不良行為（如酗酒）的個案，設定明確的規範與懲戒措施並嚴格執行，以形成行為約束和警示作用。例如如督導建議社工在遊民宿舍管理中制定飲酒違規的處理辦法，規定勸戒次數及請離機制，嚴謹執行以讓個案對自身行為後果有所警覺：

如督導建議：「社工在管理宿舍時，須嚴格執行違規後的處理。例如飲酒後的懲戒方式為何？飲酒勸說幾次須離開宿舍等。嚴格執行，一方面方便社工管理，也能讓個案有警覺。」

4. 調整負面思考循環：

針對反覆沉溺於受害者心理的個案，引導其梳理內在心境與察覺自身需改進之處，並在此基礎上調整想法

與行動。督導指出，個案之所以重複訴說創傷經歷，可能是感覺未被理解；因此社工需深入探討個案的心理狀態與能力缺口，再協助其改變觀念走出負循環：

如督導建議：「個案重複述說的狀況，有可能是因為覺得社工沒有聽懂。至於困在受害經驗裡，需探討心境、個案本身不足之處，加以調整。」

（二）心理支持相關策略：

1. 建立信任關係：

優先發展社工與個案間的信任感，以利後續介入。督導強調工作者應主動關心個案、傾聽其想法與需求，並以開放問題邀請個案表達對自身處境的看法，讓個案感受到尊重與理解，逐步建立良好的專業關係。例如在討論女性個案時，如督導建議業務輔導員透過詢問個案對現況的感受與未來期待，來觀察其自我認知與改變意願，同時累積互信：



如督導建議：「進一步了解個案對目前生活的態度，並嘗試以開放性問題探詢其是否真心想改變現狀。可以詢問其對自己現狀的看法及未來的期待，藉此觀察其自我認知與改變意願。」

2. 同理傾聽與情感支持：

以同理心面對個案的挫折與違規行為，在原則範圍內給予情緒支持。比如對於在宿舍飲酒的個案，社工雖知規定禁止，仍設身處地理解其因身心痛苦而飲酒的原因，在未嚴重影響他人健康前提下未立即強制中止，而是持續關懷勸導，讓個案感受到關懷而非指責：

會議紀錄：「雖然宿舍內規範禁止飲酒，不過社工同理個案的處境，考量酒精在適量且未影響健康的情形飲用下，社工未強制處理案主飲酒情事。」

3. 提供學習與成長空間：

給予個案嘗試錯誤和自我成長的空間，在陪伴中促進其心理調適。督導曾指出，對急於求獨立的個案，可允許其親身體會生活的不易，而非一味代勞，讓個案透過自身經驗增強現實感。例如有個案聲稱拿到第一份薪水就要搬離機構，但實際執行後發現開銷甚多難以馬上自立。如督導建議社工允許個案延期搬離，讓其親自體驗經濟獨立的困難，以此作為學習契機：

處遇計畫紀錄：「給予案主嘗試、經驗的時間和空間，使其自身瞭解生活的不容易，增加現實感。」

4. 鼓勵表達與自我價值重建：

透過真誠的關懷鼓勵個案敞開心扉，藉此蒐集更多資訊並協助其重建自我價值感。督導提醒社工在日常會談中多讓案主說，自己少說，藉由傾聽讓個案感受到被尊重與被重視。當個案願意分享時，社工便有機會



進一步了解其內心想法，適時給予肯定與導正，幫助個案重塑自我形象。例如督導強調，信任關係建立後，個案才願意吐露更多，這對社工介入非常重要：

如督導回覆：「案主願意多說，社工方有機會能多蒐集資料、更加理解案主。在這之前社工與案主之間信任關係的建立十分重要。」

(三) 資源協調相關策略：

1. 跨系統資源串聯：

主動聯繫並整合不同系統的資源，以形成支持網絡協助個案。如督導建議社工運用警政、消防、醫療等公共資源共同參與個案服務，在需要時迅速提供安全保護與專業協助。例如對有潛在司法或安全疑慮的個案，可先行與轄區派出所合作調查其前科紀錄，或在緊急狀況下由警消單位協助處理，使社工工作更順暢：

如統整回饋：「建議工作者可以串起警、消防、醫療等資源，在工作上可以更加順暢。」

2. 爭取正式福利與補助：

協助個案申請各項政府或公益福利資源，以改善其生活條件。督導多次強調對經濟弱勢個案應積極連結社會救助體系，如替個案申辦身心障礙者福利身份，以便獲得經濟補助和相關服務。又如陪同個案就醫評估並辦理身障手冊，可為其爭取每月津貼並開啟轉介他單位支持的可能。再例如為遊民尋求急難救助金、臨時生活補助或企業贊助物資，以解燃眉之急，在個案與社會資源之間搭起橋樑：

會議討論紀錄：「醫師表示左腕骨需開刀治療...醫院骨科社工連結行天宮急難救助金補助...後續社工協助個案申請萬海航運基金會生活補助 1 萬元，供案主於休養階段所需。」



3. 調整居住與安置環境：

根據個案狀況靈活運用安置資源，提供穩定的生活環境以利其重建。如督導建議對自行租屋失敗或尚未準備好的個案，可考慮轉換回中繼住宅安置，並給予一定的彈性與空間讓其重新出發，改變個案所處環境以促進正向變化。例如某長期露宿個案在轉介至中途之家安置一年多後，雖超過原定期限，督導仍支持社工延長安置，以待其身障鑑定結果出爐再做退住安排。透過環境調整，讓個案在支持性強的處所中逐步培養自立能力：

如督導建議：「轉換中繼住宅、接受回流遊民，給予空間、彈性，使其重新出發。」

4. 就業環境協調：

為提升個案就業穩定性，督導鼓勵事前與雇主或協力廠商溝通說明個案狀況，爭取他們的理解與配合。例如在推薦個案就業之前，建議先讓老闆對個案的背景有所認識，避免因誤會導致僱用破局。又如與用人單

位建立合作默契，方便日後在職場問題發生時雙方能及時協調處理。此類介入著眼於個案外部工作環境的調適，屬於生態層面的干預策略：

如督導建議：「推介就業之前，建議先讓老闆或廠商先大致認識個案。」

(四) 動機式晤談相關策略：

1. 開放性提問引導：

透過開放式問題引導個案討論其需求與想改變之處，激發其內在動力。如督導建議社工少用指責口吻，多問中立而開放的問題，讓個案自由表達對現況的看法和困難。此舉一方面使個案感到被尊重傾聽，另一方面也能讓其自主說出改變的理由。例如督導教導業務輔導員詢問個案對自己目前生活的感受及未來期待，藉由傾聽其心聲來評估她改變的真實意願：

如督導建議：「以開放性問題探詢其是否真心想改變現狀。可以詢問其對自己現狀的看法及未來



的期待，藉此觀察其自我認知與改變意願。」

2. 探索求助動機：

當個案態度僵化、難以鬆動時，探討其尋求服務的原因，增強改變意願。督導指出，可直接與個案討論「你為何來接受服務？」這樣的核心問題，以引發個案自我反思。例如對於理財習慣不佳又執意創業的個案，如督導建議社工先了解教會借款機制，再與個案對話其持續借款卻不願改變的原因，使個案意識到若希望獲得協助，需先調整心態：

如督導回覆：「面對案主難以鬆動，可與案主談談『接受服務或尋求服務的原因』。建議在瞭解教會『就業週轉金』的發放標準後，也可以與教會討論是否可以設定借出的次數上限等。」

3. 強化盟友式關係：

營造平等合作的夥伴關係，讓個案覺得社工是協助自己實現目標的盟友而非權威。督導強調，要讓個案願

意打開心扉，多分享內在想法，社工必須先建立深厚的信任基礎。透過真誠的態度和持續的支持，減少個案的戒心，使之更願意配合共同訂定改變計畫，有助於個案更主動投入改變歷程：

如督導回覆：「在這之前社工與案主之間信任關係的建立十分重要。」



07

臺中市遊民自立就業 困境與因應策略





所有遊民都有不同的心境與心情，當理解「人在環境中」的影響時，便了解：適當友善的環境是足以令遊民重新站立，重新躍起；看似友善卻不適的環境卻足以令其一蹶不振，安於現狀。了解其困境並與其規劃妥適的因應策略至為關鍵，以下的探討是在成功案例之後，工作夥伴的省思與建議。

一、適合遊民的工作類型

遊民常因經濟、身心狀況及長年脫離職場的弱勢，通常需要能夠迅速上工且工作較為單純的職缺，許多遊民在與業務輔導員討論後會優先選擇保全及清潔的工作，而清潔因為不需要時常與他人溝通最為熱門，而保全相對來說屬於低勞動的職場，較適合體力弱的個案，也有許多體力較好的個案會選擇非典型就業如粗工、廟會的陣頭等等，計畫也有開發如洗車場、洗衣廠等職缺，有些體力較好的個案也有機會能夠勝任。

總結來說，遊民個案通常從事工作難度低、易上手的工作，少數較強壯的個案才有機會挑戰薪水高但粗重的工作。

二、遊民的債信問題

根據金管會統計，平均每個月有 4 萬人成為信用卡、現金卡刷爆者，還有 350 萬人繳不出卡債；會造成這樣結果，除了卡債族本身有問題外，金融機構不當廣告濫發信用卡及現金卡，也是原兇之一。當遊民缺乏償債的規畫，又落入卡債高利息的惡性循環中，最終無力清償負債。根據過去協商經驗，若債務人承諾分期清償所欠的本金，不讓銀行虧損的話，協商可以成功的。如何償還自己所欠的債務，秘訣在於調整自己的消費習慣，這才是遊民應該學習的課題。基於上述各項理由，僅在此提出以下三項建議事項：

1. 教導遊民正確的理財觀念，瞭解收支平衡及正確的負債觀念。



2. 輔導遊民勇於面對債務，避免受到討債公司二度傷害的悲劇。
3. 協助提升遊民償債的能力，使能夠透過自己的力量償還負債。

三、遊民的金錢管理

協助遊民「脫遊」，或是成功租屋、回到社區自立之前，與遊民一同找回其自身的能力、協助媒合就業、穩定就業，輔導其養成儲蓄習慣，最終到社區自立。每個環節都由其困境及挑戰，而遊民這個群體對金錢使用的觀念，也與其過往家庭背景、工作經驗及生命經驗息息相關。以下將針對在輔導遊民自立的過程中，在遊民身上看到儲蓄不易的困境：

1. 「只能」活在當下

服務的過程中，發現少部分遊民努力存錢，是為了透過自身微薄的能力，也想盡一點照顧孫子的責

任；或是也將子女的創業夢放在心上，期待有一天也能幫上忙。

但對部分遊民來說，「為甚麼要存錢？我存錢是為了甚麼？」是啊，無家可歸、不被家庭所接納，與子女斷連、與社會脫節的遊民，還有甚麼可以寄託和嚮往的呢？所以，造就這些遊民只能顧得上「此時此刻」，今天有飯吃、有菸抽、可以有酒喝就好，明天的事，留給明天再去擔心。

2. 自由習性與工作文化的交織

遊民年齡大多落在中高齡區間，又以男性為多數，而該年代之男性遊民多數接受「男兒有淚不輕彈」、「男人要負起照顧家庭的責任」等觀念教育長大，這確實對這些男性來說也累積了某些壓力。也因為「男主外、女主內」的文化，在這些男性遊民身上也發現其在生活技能、自我照顧的能力也偏弱。

在遊民進入露宿的階段，其生活作息、習慣和觀念也逐漸脫離以往的穩定。確實在街頭生活且缺乏資



源的狀況下難以照顧衛生和整潔，加上在街頭生活也不像以往在家中生活那般，有一套穩定的生活習慣可以依循或有家人互相支持。沒有照顧家庭的壓力、孤身一人來到街頭，時間久了除了生活失序，也可能漸漸養成「自由」的習性。

而遊民的問題亦是環環相扣的。前述提到遊民的生活失去嚮往，只能活在當下，沒有辦法考慮未來、想得長遠。在這樣的觀念下，最快領到薪資的工作是他們的首要需求，然而出陣頭、日領薪資的粗工工作，正符合他們的期待。

而在粗工工作環境，亦有其文化。粗工工作通常在提神飲料、菸、酒、檳榔的環境下運作，部分遊民於下班後亦會成群相聚、飲酒、聚餐，而一天的薪資也就所剩無幾，更談不上儲蓄。

3. 成癮物質的花費

前述提及男性遊民接受「男兒有淚不輕彈」觀念

教育長大，在社會對男性有許多期待和「要求」的氛圍下成長，使多數男性不知如何表達情緒、不敢展現脆弱，而在面對壓力事件時，就會用「藉酒澆愁」的方式去麻痺、暫時遺忘，但這並不是健康的面對壓力的方式。

面對家庭失和、經濟壓力、經商失敗、人際問題等壓力，或是酒精成癮後的酒駕前科，樁樁件件的壓力排山倒海而來。未曾學習用健康的方式好好正視自己的情緒、與壓力共處，也就難以脫離酒精。

當然酒精的花費，可能不至於導致一個人無法儲蓄或將積蓄花光光，因為花光積蓄之前，身體就會先抗議了。挑戰的是，他們能不能有意識的飲酒、酒後還能自制。

四、遊民面臨的詐騙議題

在近年社福與就業服務實務中，遊民所遭遇的困



境不僅止於經濟貧乏與居無定所，更有愈來愈多的案例顯示，詐騙集團將其視為「可利用但不易被追查」的對象，進一步加劇其生活困境與求職障礙。詐騙手法多樣且隱蔽，若未加強預防與支援，將對個人及社會造成持續性損害。

(一) 遊民常見詐騙型態

1. 借用身分證或提款卡成為人頭帳戶

遊民以少量報酬出借身分證件或銀行提款卡，遭詐騙集團用於開設人頭帳戶、洗錢與非法交易。一旦案件爆發，即使當事人不知情，仍可能被追訴刑責、留下不良信用紀錄，銀行帳戶遭凍結亦時有所聞。

2. 冒名貸款與詐保案

詐團假冒遊民身分辦理貸款、申請保險，日後再以假事故詐領保險金。當事人因無固定聯絡方式與法律資源，往往在債務纏身或遭金融拒絕後才

知被害。

3. 私人提款卡交出使人控管資金

詐團要求遊民交出提款卡與密碼，以每月少量酬勞作為交換，實則操控其所有金流。許多補助金、工資、甚至善心款項皆由詐團代為提領，導致受害者即使工作也難以自立。

4. SIM 卡與網銀盜用

透過假冒辦卡、接收 OTP 驗證碼等方式，詐團得以控制網路銀行帳戶，進行轉帳與貸款行為，受害者往往在資金流失後才察覺異常。

(二) 詐騙對就業與自立的實質挑戰

1. 金融信用受損，無法開戶與就業

人頭帳戶遭列為高風險用戶後，遊民將無法再於正規金融機構開立帳戶，造成工作薪資無法匯入，進一步喪失就業機會。

2. 補助無法入帳，影響生存基本線



即便經由社工協助獲得政府補助或安置計畫，若銀行帳戶已被凍結或遭冒名使用，將直接影響受助者的生活穩定性與繼續參與職涯輔導之可能。

3. 法律責任纏身，心理壓力加劇

一旦成為詐騙共犯或帳戶遭檢警列管，當事人不僅可能面臨刑責，更會產生羞恥、自責、恐懼等心理壓力，降低再次求職與自立的動力。

4. 社會觀感與標籤再強化

部分雇主對遊民身份已有刻板印象，一旦發現其曾涉詐騙案件紀錄（即便為受害者），更可能排除其進入正式就業管道，使其困於「再犯－再貧－再失業」的惡性循環。

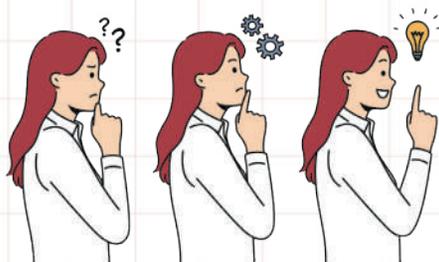
五、常見問題的因應策略



問題 1：案主沒有手機

因應策略：

在就業服務中最常見案主因欠費或經濟困難而沒有手機門號，雇主通常要求工作需要隨時能聯絡到員工，沒有手機門號有很大機會面試遭拒絕，協會幫助連結資源：(1) 使用募資平台募集其他人用不到之舊手機，(2) 自籌電話儲值卡，(3) 尋求其它單位補助電信費用。





問題 2：案主因長期失業，需資金上的協助。

因應策略：

在訪談中會與案主說明未提供資金的協助，但能幫助連結資源：(1) 食物銀行，(2) 免費供餐服務機構，(3) 提供日間休憩、盥洗之服務站，可暫時解決生活必需與三餐之需求。



問題 3：案主有肢體活動受限的情形

因應策略：

許多案主因有肢體活動受限的情形，雖想求職但體力無法負荷一般職場，導致流落街頭，業務輔導員能協助其尋找半日清潔等時數較短的職缺，如仍無法負荷將協助轉介至職業重建中心進行後續服務。



問題 4：上下班往返沒有交通工具

因應策略：

在就業服務中最常見案主因無經濟來源而沒有交通工具代步，協會幫助：(1) 使用募資平台募集取得其他人用不到之腳踏車和機車等交通工具，(2) 提供案主上下班往返路線，並陪同案主學習交通往返的方式：U-BIKE、腳踏車、公車。(每一案主在同一條交通往返的公車路線，可按日重複協助他三次，直到個案熟悉路線)。(3) 自籌公車之悠遊卡、悠遊卡儲值。(4) morning call(提醒個案提早搭車上班) (5) 遊民就業服務計畫提供就業初期交通補助。



問題 5：案主因長期失業導致無法穩定就醫用藥或是復健

因應策略：

協會連結臺中市政府社會局的資源：(1) 案主露宿街頭：社會局須有探訪記錄，確定對方有露宿在外的事實即給予就醫上的協助。(2) 中繼住宅或是短期收容處所之案主，經社工評估有需要就醫，即可向社會局請領「遊民就診服務單」，補助項目及金額依「臺中市遊民就診契約書」辦理。



問題 6：案主有安置的需求

因應策略：

業務輔導員在訪談中會先就案主的個性、身體狀態跟是否患有傳染性疾病等做初步評估，處遇方式：(1) 將個案訊息傳達與社工，社工確定安置宿舍還有床位，後續就會約個案進行面談評估。(2) 如果安置的宿舍都沒有床位，業務輔導員推介案主

到有提供宿舍的業主那工作，大都為營造業、清潔業、作業員。



問題 7：住民之間發生的衝突

因應策略：

在中繼住宅或是短期收容處所裡頭，其實每位住民都清楚知道，會來到這邊的每一位，大家都有各自的難處和瓶頸，也可以認清現在的狀態，所以住民間也會期待彼此都可以安份一點，不要互相影響。

每一位住民都來自不同的家庭、成長背景，接受不同的教育、價值觀和文化所成長，共同的經驗大概就是都曾經歷一段居無定所的歷程。

中繼住宅或是短期收容處所的房間配置都是雙人房，加上其他的公共設施和空間，像是浴室、交誼廳、廚房空間等等。因為房內會有其他住民同住



，就也會很挑戰彼此的生活作息和衛生習慣。多數在面對相處、互動和適應上的問題時，住民們會先透過自己的方式處理，彼此提醒、勸說，或是透過宿舍中的團體動力去塑造出一個屬於該階段的宿舍的文化，讓宿舍的運作可以持續，每個階段的團體動力和宿舍文化都會不斷流動和改變，因為會有新的住民入住，也會有住民遷出。

希望住民們透過住在中繼住宅或是短期收容處所期間，可以好好練習如何在團體中生活，遇到不如意或是生活不順時，如何好好說出自己的感受，好好解決。所以事實上，當住民之間發生衝突時，社工不會在第一時間介入，因為在第一時間介入，就等同時是剝奪他們學習為自己處理事情的機會，當然如果是有暴力情事發生那就另當別論，社工和生活輔導員得判斷現場暴力、危險狀況撥打 110，畢竟住民們、社工及生活輔導員等工作者的職業人身安全是最重要的。

介入處理住民間的衝突或是單方面的抱怨，通

常需要先判斷當下的危機程度，像是前述所說，若是有危險還是需要先請警察協助。但嚴重到請警察協助的狀況不多，大多數情形是住民會事後向社工抱怨、投訴，例如「XXX 都不關燈」、「XXX 小便後都不沖洗一下」、「XXX 看手機影片邊唱歌唱到很晚」、「XXX 都會在宿舍偷喝酒」，基本上社工會找機會聽聽不同住民對於事件的看法，盡可能還原事發經過，當然要完全還原是不可能的。

但處理這樣的狀況有一個需要注意的點是，即便知道這是住民在團體生活中一定會遇到的事，或是事件其實很微小，但是因為社工和生活輔導員在意住民們住在裏頭的「感受」，所以即便事件再微小，花時間傾聽、同理、瞭解事件的脈絡、發生的頻率及當下住民之間如何面對和處理，照顧住民的心情，是優先可以做的事。但絕對不會是單方面聽某一位住民對另一位住民的投訴，就直接要求該住民要立即改善，每一位住民的感受，都很重要。

在團體生活中的磨合和適應期間，所發生的大



小衝突都是正常的，需要住民之間彼此的包容和適應之外，也需要社工和生活輔導員耐心輔導，這些磨合問題不會有消失的一天，但能做的是，讓住民知道面對這些磨合，可以怎麼做。



問題 8：當住民違反生活規範

因應策略：

部分的生活磨合和衝突，若輔導無效或狀況變嚴重，就會進到違反宿舍生活規範的處理層次。但因為彼此生活模式衝突、衛生習慣的不配合，以違反生活規範為由遷出的案例是少數。多數是因為在宿舍內飲酒、酒後失序，無法配合社工處遇及影響其他住民和社區生活品質的狀況。

當然宿舍生活規範還是有其彈性和人性在的，不會因為住民在宿舍喝一次酒，就取消其居住資格。若當下住民的狀況是無法清楚對話，會先讓他

休息，待其清醒再好好談。先以關心的角度，瞭解其飲酒的原因，分析飲酒可能造成的負面影響，例如影響胃、肝功能、胰臟發炎等，提醒其飲酒可能會影響隔天工作的出席狀況，以「關心」取代「責備」是因為知道住民喝酒可能與壓力和心情有關，但其實最終還是得回歸到宿舍規範。

當然，若屢勸不聽，也只能「深呼吸」、「鼓起勇氣」與住民們談，談整個違規的歷程、發生的次數和頻率，也讓他們知道宿舍有宿舍的限制，好好地說、清楚的解釋得離開宿舍的原因，不是帶著被拒絕、被丟棄的心態離開，也讓他們理解無法住在中繼住宅或短期收容處所不代表失去希望，依然有很多資源可以尋求。



問題 9：面對社區居民的投訴

因應策略：

遊民中繼住宅和短期收容處所隱身在社區中，而社區居民在沒有選擇的狀況下，面臨與遊民當鄰居，相信對社區居民來說一定也很挑戰，當然社區居民的心情也是需要被照顧的。但換個角度想，應該很少有人可以自由選擇自己的鄰居是誰或干涉房東的出租決定吧？所以，服務的配套，很重要。

遊民中繼住宅和短期收容處所長期受到社區的關心和高度關注，用關心和關注其實是比較委婉的說詞，但相信社會大眾之所以對遊民這個群體有負面的情緒、感到反彈，還是因為不夠瞭解、有誤解，或甚至是帶著自身過往對遊民的單一負面印象在看待整個遊民群體，要翻轉這個印象也不是很容易。

過往聽過社區居民對入住的遊民的投訴，事件大致包含在電梯裡抽菸、亂丟垃圾、將垃圾打包放置在人行道人就不見了、關門聲太大聲等等的，我



們願意傾聽社區的意見，但不接受無中生有的指責。住民的生活習慣是我們需要勸導和約束的，但部分時候，透過生活輔導員在現場的觀察與掌握，有時候社區居民的投訴事件，未必是我們服務的住民所為。這還是回到，社會大眾還是容易將髒亂、不守秩序，直接歸咎到「遊民」身上。

讓社區居民知道社工及生活輔導員的功能是很重要的，這可以降低居民的擔心，與社區居民保持暢通的聯絡管道，讓居民知道如果現場有狀況，會有社工及生活輔導員協助出面處理，降低影響社區生活品質及安全疑慮。平時的敦親睦鄰也很重要，我們也定時集合住民一同為社區打掃，為社區盡一分心力。

今時今日，社區居民有更多的包容和理解，透過與遊民生活在同一個社區，我們也獲得許多來自社區的正面反饋，質性的也好、實際的行動也好：行動不便的社區居民感謝我們的住民會幫忙開門、等電梯、幫忙倒垃圾；逢年過節，有水果或是粽子，



也會想到我們。倡議是一條漫長的路，但持續走下去就會有意義。

參考書目

The National Coalition for the Homeless NCH (2025).

BUILDING A MOVEMENT TO END HOMELESSNESS.

Retrieved from [https://nationalhomeless-org.translate.](https://nationalhomeless-org.translate.goog/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=zh-TW&_x_tr_hl=zh-TW&_x_tr_pto=sc)

[goog/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=zh-TW&_x_tr_hl=zh-TW&](https://nationalhomeless-org.translate.goog/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=zh-TW&_x_tr_hl=zh-TW&_x_tr_pto=sc)

[_x_tr_pto=sc.](https://nationalhomeless-org.translate.goog/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=zh-TW&_x_tr_hl=zh-TW&_x_tr_pto=sc)



求職面試攻略

- ✓ 要掌握企業資訊
- ✓ 要瞭解職缺內容
- ✓ 提早抵達面試點
- ✓ 面試提問不打斷
- ✓ 坐姿端正不翹腳
- ✓ 態度誠懇不輕浮
- ✓ 眼神專注不漂浮



服裝外型建議

- 01.修整鬍鬚，頭髮乾淨、整齊，不披頭散髮。
- 02.化妝宜清淡自然，不宜濃妝豔抹。
- 03.穿正式服裝或襯衫面試，表現穩重、專業的感覺。
- 04.穿著包覆腳趾正式鞋款，不宜穿拖鞋、涼鞋。



不穿拖鞋



不蓬頭垢面



不濃妝豔抹

就業資源請掃我！



臺中市政府勞工局



就業服務據點



勞動IN台中



台中就業網



就業服務一鍵Catch
報名網

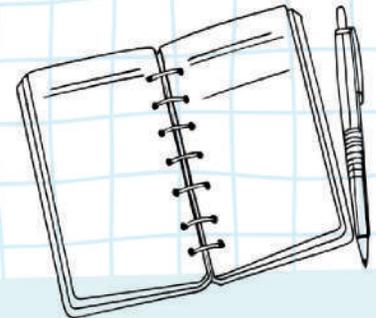


台灣就業通

NOTES



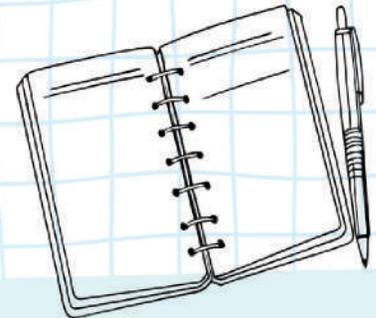
Notes:



NOTES



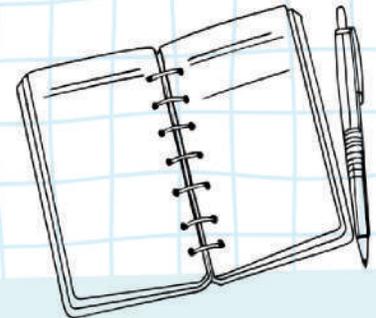
Notes:



NOTES



Notes:



NOTES



Notes:



NOTES



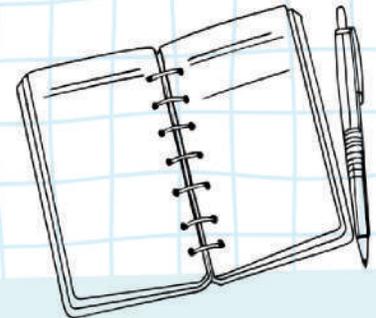
Notes:



NOTES



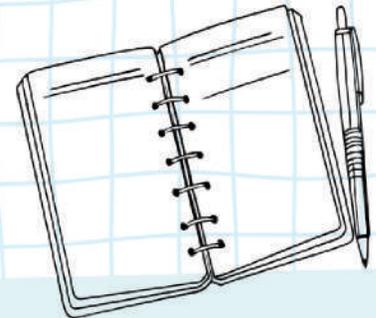
Notes:



NOTES



Notes:



【編輯群】 臺中市就業服務處、社團法人台灣喜信家庭關懷協會

【指導單位】 勞動部勞動力發展署、臺中市政府勞工局

【主辦單位】 臺中市就業服務處

【承辦單位】 社團法人台灣喜信家庭關懷協會

【美術編輯】 鹿慕花田設計工作室

【出版年月】 114年10月

114年度勞動部就業安定基金補助 廣告

