

從街邊走向蛻變

FROM STREET TO STRENGTH



即使在最黑暗的時刻，
也有治癒、恢復和帶來希望的能力。

即使在最黑暗的時刻，
也有治癒、恢復和帶來希望的能力。

從街邊走向蛻變

FROM STREET TO STRENGTH





從漂泊到穩定就業 改變不是一蹴可幾
但每一次努力都在向希望靠近



在城市的一隅，有一群人彷彿被世界遺忘——他們居無定所、餐風露宿，身處社會邊緣，被標籤、被誤解、被忽視。每個選擇流浪的背後，都藏著一段不願提起的過去。這幾年，我們陪伴著曾經跌入生命低谷的朋友們，一起走過重重困難。他們曾迷惘、曾退縮、曾再度跌倒，也曾一次次讓人感到無力，但也正因為這些反覆與掙扎，我們才更確信：改變不是一蹴可幾，但每一次努力都在向希望靠近。

臺中市政府勞工局為協助遊民順利就業，近年持續推動「遊民就業服務計畫」設置遊民就業服務單一窗口，並結合社會局、市府各相關單位、友善企業與民間團體的力量，慢慢建構出橫向整合、縱深延伸的支持網絡。從安置、醫療、物資、心理輔導到就業等，每一項資源的導入，都只為拉他們一把，讓他們重新站穩腳步，走向社會。

「遊民就業服務計畫」針對有就業意願的遊民，提供就業諮詢、工作推介、陪同面試、連結相關市府、民間協會團體等網絡合作資源及就業後追蹤關懷等服務，並給與求職前準備、心理諮商、支持性成長團體、面試技巧指導、職業探索及現場徵才等就業促進活動等，激勵服務個案進入職場的信心，重建遊民工作價值觀，並積極開發友善廠商、增加就業機會、提供津貼補助及就業獎助等多元措施，協助遊民返回職場，邁向自立脫貧。

「幫一個人，不只是給他一條魚，而是教他釣魚。」這句話，我們說過、聽過無數次。然而在遊民就業輔導時，我們深深體會到，在教他釣魚之前，或許我們要先幫他找回那隻可以握住釣竿的手。從訪視到建立初步信任，到願意敞開心胸接受就業輔導，參加職前就業促進活動，這一切都是協助工作的起點。輔導人員努力的尋找對遊民友善的企業，開發願意僱用遊民的工作職缺，協助個案重拾履歷、面試、如何適應職場、與主管同事互動，每一個細節對他們來說都是突破過往陰霾的挑戰。而成功就業只是短暫的歡喜，真正的考驗，是如何維持穩定與自立。



對多數人而言，找工作只是生活的一部分；但對遊民而言，那是一道艱難的門檻。協助遊民重返職場的過程並不容易。藥酒癮、心理疾病與創傷、情緒及金錢管理等問題，不會因為找到工作而立刻消失，反而會一一浮現出來，這些未解的難題，使他們時常在就業與失業之間拉鋸反覆。導致他們就業的不穩定，再來尋求協助，對於這些求助的遊民，或提供協助的輔導人員而言，都很令人折磨且挫敗。但每一次他們回來尋求協助，都是一個「願意再試一次」的訊號，值得我們繼續守候與支持。

一次次的跌倒與再站起來，是重建自我價值的開始；一次次的挫敗中，總會有人選擇不再逃避，勇敢向前。輔導過程中我們看見，曾經因病失業的遊民在健康恢復後再度振作；也看見風光不再的老闆，放下身段重新開始；因故流落街頭的內向青年，為自己開創嶄新的人生。這些故事，不只改變他們自己，也感動了在服務線上的工作者們。

本文為了記錄這段不曾輕鬆卻意義深遠的旅程。除了將歷年服務成果做檢視，持續精進與各網絡單位的合作模式，透過真實案例的分享，探討目前服務可能面臨哪些困境及尋求合適解決方案，期望這些紀錄能成為未來政策制定的參考，讓社會安全網更加完整，就業環境更加包容。

致敬每位願意為遊民伸出援手的輔導員、願意給予機會的企業主，以及最重要的——願意為自己再試一次的每一位遊民。在這條從街頭走向社會的路上，我們始終陪伴。

臺中市政府勞工局
中華民國 114 年 10 月

序





以助人之名，回應愛的呼聲。



社團法人台灣喜信家庭關懷協會
創會理事長 黃淑美

當我還在臺中國民就業輔導中心上班時，辦公室面對臺中公園，也近臺中火車站，於是火車站地下道、臺中公園的涼亭，都是我日常的必經。成長於農村大宅院的我，始終認為「一家有飯吃，就不會讓孩子挨餓」。但在這裡，每每看見一群安靜躺在地上的人，經過他們身旁。我裡面夾雜著許多問號，他們怎麼了？為什麼不回家？我們辦公室有許多工作機會啊！他們怎麼不來？年輕的我，不敢直視，只能加快不安的腳步離開！

後來城市裡住久了，才發現隔壁鄰居可能不太打招呼，有發生事故，孤立無援是常態，家庭網的破口往往無聲地讓人流落街頭。自問我是不是只能對此冷眼旁觀、各掃門前雪？還是願意成為那一隻伸出來的手？

深深認同臺大黃克先教授所言：今天的臺灣社會，早已不是「愛拚才會贏」的年代。許多墮入貧困、處於社會邊緣的人，正面臨著嶄新的排除型態與無聲的困境。他們需要的，不只是一次性的援助，更是持久的陪伴、真實的理解與堅定的倡議。

台灣喜信家庭關懷協會在基督喜信總會的帶領下，看見了「造福社會」的異象。我們開始學習，不再逃避、不再論斷，而是以助人的方式站出來。因著愛的眼光，我們看見——這些遊民，不再是陌生人，而是與我們一樣、有尊嚴、有故事、有夢想的人，只是他們的生命軌跡不幸走到了社會的邊緣。



特別是在梁世和牧師接納遊民進入教會、提供住宿之後，我們的行動變得更加具體。接受黃松林教授的建議，我們承接了臺中市政府勞工局（就業服務處）委託辦理的「更生受保護人就業服務計畫」及「遊民就業服務計畫」，不僅深入輔導遊民及更生人，也積極為他們媒合工作機會。但只有機會，沒有遮風擋雨處所，工作是持續不久的。所幸社會局提供的中繼住宅「福滿安居」及「大里轉蘊棧」資源，讓他們在求職與生活間，能有一處安穩的居所——這是一條從街頭到重返社會的希望之路。

我們深知，街頭人生的形成從來不是一夕之間，賦歸的過程也絕非一蹴可幾。因此，我們投注更多心力在靈性的關懷與陪伴的深度。我們相信：每一次傾聽，都是一次療癒；每一個故事，都有重生的契機。

今天，你將會看到這些遊民親口述說的生命故事。他們的敘述沒有包裝，沒有濾鏡，也沒有保證成功的結局——但正因為真實，才更動人心弦。

感謝政府部門睿智的協助，也要感謝每一位投入喜信家庭關懷協會的同工與志工。你們不僅走進街頭，更走進了一個個破碎生命，在極其艱難的處境中伸出援手、扶他們一把。你們的每一個眼神、每一次問候，都可能是他們與社會連結的轉捩點。

讓我們記住海倫·凱勒說過的一句話：

「當我們盡力而為時，我們永遠無法預測，哪一個神蹟會降臨在我們的生命裡，或在另一個人的生命中。」

讓我們相信，當我們願意付出——無論是金錢、時間或關愛，一種額外的恩典，就會透過我們的手，實實在在地降臨到這地上的每一個角落。



CONTENTS



壹、前言	09
貳、成功案例	14
參、工作人員視角	50
肆、服務流程	73
伍、服務形式	84
陸、督導與教育	107
柒、臺中市遊民自立就業困境與因應策略	116



01
前言





社團法人台灣喜信家庭關懷協會
秘書長 黃松林

在臺中市，我們或許都曾與遊民擦肩而過。他們的身影，時常被社會忽略，甚至貼上「懶惰」、「不思進取」的標籤。協助遊民重返就業市場、實現生活自立，已成為社會工作與社會政策的重要課題。研究與經驗顯示，穩定而有意義的就業是建立住房穩定和脫離街頭生活的關鍵因素 (NCH, 2025)。對於曾經流落街頭的人而言，就業代表經濟所得，更呈現尊嚴、自信與社會角色的認同。有許多人透過社會企業計畫販售 BIG ISSUE，重新建立了工作的自信與生活的主導權；在就業中獲得的成就感與人際互動，讓他們找回身為社會一份子的價值感。部分縣市的相關如「城市導引員」計畫中，遊民也因參與工作而變得更加自信與自尊。這種自信與尊嚴的提升，有助於強化其心理健康和自我效能，減少再次陷入流浪的可能。

就業與自立對於遊民的家庭與社交關係也有正面的意義。許多遊民在淪為遊民前曾有家庭、親友，但長期流浪往往導致家庭親屬關係斷裂，社會聯繫幾近中斷。當遊民重新就業並穩定下來，有機會修復與家人的關係或至少減輕家庭的擔憂與負擔。此外，就業讓他們擁有參與社會生活的渠道，透過同事、鄰里關係的建立，重建支持網絡，打破過去被社會排斥孤立的狀態。從社會整體而言，協助遊民就業、自立更生具有巨大的社會價值。當越來越多遊民能夠自食其力、穩定居住，他們有望轉變為社會生產力的一部分，回饋社區並減輕政府的安置壓力。事實上，國內外經驗一再證明，幫助遊民盡快重建經濟獨立和居住穩定，不



僅挽救個人生命，也促進社會的安全與文明進步 (NCH, 2025)。遊民重返就業與生活自立的意義代表尊嚴與希望的重生，可能帶來家庭關係的修復與融冰，更可能減少社會的貧窮與排除、實現共融與正義。基於這些重要性，我們聚焦於本會在臺中市遊民就業自立的成功案例，藉由真實故事來體現就業自立所帶來的個人和社會價值。因此，我們的目的主要有以下三點考量：

- 一、豐富就業服務實務的知識與價值：成功案例提供第一線工作者寶貴的經驗借鏡，有助於就業服務與社工人員反思並強化實務技巧。顯示了就業服務與社工人員專業的價值與意義。
- 二、為政策制定提供參考依據：透過對成功案例的整理與分析，期能歸納出協助遊民就業自立的關鍵因素，提供決策者作為政策調整與資源配置的參考。
- 三、鼓舞與激勵實務工作者及當事人：真實的成功故事具有強大的感召力量。對於前線的就業服務與社工人員及遊民而言，每一個案例的成功都是對他們專業努力的肯定與鼓舞，證明了再艱難的處境也有被扭轉的可能，進而增強他們投入服務的熱忱與毅力。當遊民聽聞他人的逆轉故事，內心往往會被觸動，開始相信自己也有重返社會的一天。我們希望透過溫暖而有力量的案例敘述，將希望傳遞給更多人：不論是服務提供者還是服務對象，都能從中汲取勇氣，堅持走下去，朝向自立的新生。

為了有系統地呈現每一則成功案例的全貌，我們採用了常見的模式化個案架構，將每個案例分為四個部分進行描述：

- 一、前言：個案背景與基本資訊 – 介紹案主的人口背景、成為遊民前的生活概況，以及書寫該案例的緣起。



- 二、在外生活：成為遊民的歷程與背景因素 – 描述案主如何一步步走到無家可歸的處境，過程中經歷了哪些挫折與轉折。
- 三、找回人生的方向：就業嘗試與轉折歷程 – 記錄案主在就業服務與社工人員介入下開始改變的歷程，包括他 / 她如何逐步建立改變的動機，過程中曾做過哪些就業嘗試、遭遇哪些挫敗，又是如何在關鍵時刻迎來轉機。此部分凸顯出重返就業道路的艱辛與勇氣，強調在轉折點上專業協助與個人努力所產生的交互作用。
- 四、成功就業與自立：重拾穩定生活與未來展望 – 描述案主最終成功受僱或穩定創業、自立後的現況。同時也會回顧影響其成功的關鍵因素，本部分將帶出該案例對我們的啟示：從中學到了什麼經驗教訓，未來可以如何應用在其他案主或擴大到制度層面。

透過上述四個環節的架構，我們確保每個案例都有條理的呈現。任何一個遊民成功就業、自立的故事背後，都離不開專業而細緻的介入與服務過程。在我們的案例中，可以看到多種就業服務與社會工作方法與跨領域合作的綜合運用：包括積極的機構介入與服務提供、跨專業與跨部門的合作、資源連結與經濟支援、心理重建與動機強化、職能培力與就業媒合及持續的追蹤與輔導同樣重要。

遊民能夠成功就業自立，絕非偶然的「個人奮鬥」神話，而是多方面支持共同作用的結果。一定是政府部門、民間組織、就業與社工專業、人際支持網絡，以及案主自身的努力，才能共同編織出改變的契機。我們透過一則則案例，展現了就業與社工專業介入如何化為潛移默化的力量：從基本生活保障，到心理重建，再到技能培養和就業扶持，每一步都為案主搭建通往新生活的階梯。



協會承接臺中市政府勞工局（就業服務處）「遊民就業服務計畫」，接著辦理遊民之臨時安置、中繼住宅，再推更生人就業，再邁入機構老人獨立倡導關懷，這一系列服務，使我們可以提供並整理多起遊民透過就業與實現自立的案例。透過這些案例檢視，能對遊民就業自立的價值與難處有全盤的認識，我們將看到一個個真實的人物如何在就業服務與社工的陪伴下跨越障礙、重新站立。期待這些故事讓我們從中思考還能做些什麼，讓更多無家可歸的人有機會翻轉人生、重返社會。唯有匯聚專業、政策與公眾的力量，打造一個更具包容性的支持體系，才能迎來一個沒有永久的遊民、人人都有尊嚴生活的城市。讓我們從理解開始，朝這個目標邁進。



02 成功案例





我現在，
只想好好過日子。

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 陳俊瑋
臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員





下班時間人來人往的社區大廳，櫃台旁總有一個親切的身影，笑著迎接進出的居民。她是阿晶，現任社區公設吧檯服務員。雖然才剛轉換到新的工作崗位，但她憑著細心與耐心，逐漸適應新環境，也獲得同事與住戶的肯定。這份穩定的工作，不僅讓她維持生活，更使她在困境後重新找到自立的力量。

過去阿晶曾經做過許多不同的工作，最近的一份是在超商，卻因腰傷無法久站而不得不離職。失去工作的她，生活一度陷入低潮，再加上長期受到精神疾病及感情方面的困擾，使得她難以維持穩定的生活。然而她始終心懷希望，希望能靠自己重新站起。

在 2025 年初，阿晶經由之前住過的中繼住宅轉介前來尋找遊民就業服務計畫的業務輔導員，並在輔導員的陪伴下，阿晶前往許多家廠商進行面試，最後成功應徵上了社區秘書。在面試成功後，業務輔導員常提醒她要努力學習、遇到問題勇於溝通，才是穩定工作的長久之計。在確認案主身心靈狀況後，業務輔導員也轉介心理諮商資源進行一對一輔導，讓她在適應新工作的同時，情緒也得以抒發。

工作初期，阿晶坦言這份工作其實給他很大的壓力，太多人際關係剛好是她不太擅長的，但主管給予極大的支持與照顧，讓她不再感到孤單。面對房租拖欠的困境，公司主管也主動伸出援手，協助她度過難關。



阿晶對此心懷感激，更加努力投入工作。

阿晶在就業過程雖一直認真學習，但在疾病及經濟壓力等的干擾下，認為自己承受不住社區秘書的工作環境，與主管申請轉換到社區公設的吧檯服務員。她曾向業務輔導員表達對新工作的不安，擔心自己難以適應。但在輔導員的鼓勵下，她主動向主管與同事了解新工作的內容，讓轉換過程更加順利。在心理師的協助下，阿晶能夠進一步學習職場適應的方法，雖然這份工作不會有升遷機會，但相對穩定的環境卻非常適合她目前的狀況。

如今的阿晶雖不願多談過去徬徨的日子，但她總是把話題轉向未來。她期待能在目前的工作崗位上持續穩定下來，並夢想有一天能存下一筆積蓄，好好安頓生活。她感謝業務輔導員一路上的支持與鼓勵，讓她從街頭走向職場，從低谷重新站起，迎向新的開始。





那天我醒了，
也改變了。

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 陳俊瑋

臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員





▲ 正填寫履歷表的吳大哥

在 2023 年炎熱七月，遊民就業服務計畫的業務輔導員依例前往各個遊民較多的露宿地點進行探視，當來到臺中公園門口不久，即看到有位大哥坐在公廁旁的台階上，一臉茫然，另一方面也可感受到他憂慮的心情。經業務輔導員走近並與他攀談之後，方知這位 58 歲的吳大哥，一個月才從屏東來到臺中，原本吳大哥是在屏東的一家營造公司從事工地板模工，後來因為公司業務萎縮而使他長期沒有上工的機會，導致收入中斷，而吳大哥又沒有儲蓄習慣，常常是當日領工錢，當日就幾乎花完，因此在收入中斷之後，三餐也隨之成了問題。

後來吳大哥騎著他唯一較值錢的家當機車，從屏東一路北上到臺中，想要請求居住於臺中的一位好友能短期接濟他，無奈友人妻強烈反對而作罷。在找不到任何經濟支援的情況下，吳大哥只好先把他朝夕相處的機車典當給當舖，由於典當後只拿到 5 千元，因此吳大哥不敢把錢花在旅館住宿，也無力承租房子，因而露宿於臺中公園。

業務輔導員在瞭解吳大哥的處境後，建議吳大哥可以考慮先到可以日領薪資的清潔公司任職，以緩和每日生活所需的費用支出之壓力，吳大哥同意此建議。後來經業務輔導員的推介後，於工作面試的次日即順利上工。不料吳大哥由於找到工作而心情大大放鬆，於上工前一晚，把口袋僅有的錢拿去買酒喝，大肆慶祝一番，導致次日上工時精神不濟，



躺在服務地點的地板呼呼大睡，經社區住戶發現並投訴後，第一天上工即遭到辭退。

可想而知，吳大哥此時的心情盪到谷底，後續經業務輔導員向其勸戒與再次叮嚀後，深知再不改變自己，並調整自己的工作態度與理財習慣，未來恐淪為長期遊民。經過 3 天，業務輔導員又協助其找到一份在臺中海線地區的建設公司工地清潔工作，由於這回吳大哥確實有心改變自己，因此從面試到上工，都讓公司主管對其表現予以肯定，並於一個多月後，吳大哥的工作職務被調整為擔任施工現場的電梯操作員。

吳大哥就業數月後，在業務輔導員數次的就業後追蹤輔導過程，了解吳大哥確實改變了自己，工作適應狀況良好，人也充滿了活力，對未來懷抱期望，與業務輔導員第一次在臺中公園看到他的樣子，真有天壤之別！對於吳大哥這樣的輔導成功就業案例，除了讓業務輔導員獲得工作成就感外，也深感能夠擁有一份工作，對於淪落街頭的人來說，是何等的重要，可以是翻轉生命的一個契機，因此也讓業務輔導員深深覺得這份協助遊民自立自強的工作任務是有滿滿的使命感，不僅感動他人，也感動自己。



我還可以努力，
還有機會。

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 陳俊瑋

臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員





▲ 雷哥回到業務輔導員駐點處，回顧牆上過往的照片。

還記得在 2024 年某日，遊民就業服務計畫業務輔導員在社會局社會救助服務站駐點服務時遇見雷哥，他搖搖晃晃地走進辦公室、頭不自覺地左右搖擺著，可能也因無法控制搖擺，那時的他顯得沒什麼自信，但在社工的推薦下鼓起勇氣決定來到駐點處尋求協助。

59 歲的雷哥原本在工廠任職作業員，在工廠經營不善倒閉後失去工作，在一段期間求職無果後開始飲酒抒發情緒。長期酗酒後身體狀況也每況愈下，最後終於生了場大病。雖最後成功治療，但也留下了身體虛弱、神經失調等後遺症。在失業及醫療費的壓迫下，雷哥被迫來到街頭，過著渾渾噩噩的生活。直到某天，同樣露宿附近的遊民在社工的協助下成功尋得工作，發現這樣的他們也有機會可以回歸正常社會，才讓他的世界亮起了一絲希望的光芒。

在業務輔導員的鼓勵下，雷哥開始積極地面試各種清潔的職缺。雖幾乎都因身體狀況屢次碰壁，但在社工及業務輔導員的鼓勵及輔導下，其認真的態度終於被看中，重新回到了職場，也接受了社會局的住宿安置，使其可以過著正常的生活，並在輔導中養成定期儲蓄的習慣，生活漸趨穩定。

即便找到工作的現在，雷哥有時仍會回到業務輔導員駐點處，與社工及業務輔導員聊聊工作及生活中遇到的趣事及困難。在談話的過程



中，可以感受到雷哥正慢慢從從前那自信不足的低谷中走出。雖身體痼疾仍在，但已不需再擔心該如何填飽肚子及每日的住處，可以帶著感恩的心面對每個嶄新的明日。





只要願意開始，
就能慢慢前進。

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 陳俊瑋

臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員





▲ 業務輔導員陪伴小吳進行面試演練

每天凌晨五點太陽才剛升起不久，23歲的小吳（化名）早已起床打理事務準備上班，他上的班是早上七點的班，從大里騎腳踏車到達南區的工作地點要近一小時的車程，提早準備是必須的，小吳每天都是騎著協會幫他募得的二手腳踏車上下班，每次聽到都還是得佩服他的意志力，即便上下班都要花費許多時間，也從來沒有聽到任何怨言，因為小吳知道這是穩定生活所需要經歷的過程，再辛苦也不能夠回到之前在街頭過著那種艱苦的生活。

在2024年的某日，遊民就業服務計畫業務輔導員接到一位熱心民眾通知，在逢甲附近有位年輕人睡在廢棄公車上已經幾個月了，便偕同民眾前往探訪，初遇小吳時，實在無法想像這麼年輕為何會流落街頭，但家家有本難念的經，他也有自己的苦衷，業務輔導員在幾次鼓勵後終於打動不善言辭且害羞的小吳開始求職，業務輔導員先與小吳在超商演練幾次面試的流程，與練習如何乘車前往要面試的地點後，便開始陪同他前往面試，也在面試到第二間友善廠商後便成功錄取，成為醫院的清潔人員，錄取後業務輔導員也協助小吳申請到社會局在大里的中繼住宅（大里轉蘊棧），做後續的安置及輔導，以協助穩定就業。

小吳在就業後一年內，就靠著自己的薪水成功遷出中繼住宅，自行在外租屋，重新回到社會，雖在過程中也曾遇到人際關係的問題及職業



的倦怠，但在業務輔導員努力促進其與主管及同事之間的溝通協調，以及中繼住宅社工們的輔導，小吳上班的狀況日趨穩定，也因為常常騎腳踏車而漸漸愛上了這個運動，變成了平日的興趣，現在甚至靠著自己的薪水換了一台好一點的公路車代步，或許有天在經過臺中市的街道上，也能夠看到他的身影呢！

小吳雖然對人際關係不是很拿手，但在主管眼裡是位願意學習的年輕人，在經過了一年多的工作後，已經能穩定的賺取自己生活所需的費用，在生活方面也培養了一些興趣如看漫畫、騎腳踏車等等，相信有了自己喜歡的事物後，可以更加找到生活重心。這對那時在街頭的小吳來說真的是意想不到的事，能夠靠自己的努力在社會上自立自強，業務輔導員也很欣慰，社工也會繼續追蹤一段時間，協助其安定生活。





這次， 我會好好把握！

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 陳俊瑋

臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員





▲ 阿文認真擦拭消毒病床

64 歲的阿文本是位經驗老到的噴漆工，生活穩定，本以為可以安穩穩的繼續工作直到退休，但在某次錯誤的決定後進了監獄，服完刑期出獄後，需要重新面對這個熟悉又陌生的社會。阿文想再次從事外牆噴漆的工作，然而事與願違，隨著年齡增長及在監獄中度過漫長的時光，阿文的技術已不復以往，再加上年紀較大，讓他在重返社會後面臨重重挑戰，始終無法找到一份合適的工作。在經濟窘迫的情況下，阿文只能暫時棲身於公園。在外已流浪一個多月，阿文深感生活的艱難與無助。

在某次與社工談話中，社工告知阿文可以尋求業務輔導員就業協助，或許能有更多的機會，阿文答應並安排諮詢。經過一段時間的溝通，業務輔導員發現阿文的體力尚佳，儘管技術生疏，但對於找工作仍有期望，便建議他可以先嘗試從事清潔相關的工作，先以解決眼前的生活需求為主。阿文聽從建議，決定先找份穩定的清潔工作，未來如果情況允許，或許可以再次嘗試回到他熟悉的外牆噴漆工作。

在業務輔導員的支持和協助下，阿文開始為期兩週的求職過程。業務輔導員耐心地陪同他面試了數間公司，也協助阿文練習面試技巧，增強信心。經過不懈努力後阿文終於成功應徵上了醫院清潔工作。在確認工作條件及工作內容符合自己的需求後，阿文欣然接受這職缺。



為了幫助阿文更穩定地重返社會，業務輔導員帶著他前往就業服務站評估並協助他申請就業獎勵。期待這項獎勵津貼能讓阿文更有動力堅持下去，進一步穩固自己的生活。而在新的工作中，阿文也認真對待工作，珍惜這份來之不易的機會，並規劃在存款足夠後，開始認真尋找租屋，脫離在街頭的生活，現在的阿文已經就業一年多，也常常在工作休假之餘回到關懷據點找社工報告近況，相信阿文的生活一定能越來越穩定，度過接下來的人生。





謝謝你，
我現在過得很好。

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 陳俊瑋

臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員





2024 年天氣微涼二月初的臺中車站，眾多熟面孔中出現了一張之前未曾看見的臉，遊民就業服務計畫業務輔導員經社工通報後前往關心，在談話中了解到這位化名阿發的新鄰居，也跟在外流浪的許多大哥一樣，本來有著安定的人生，在失意過後無力再站起，房屋退租後，便在臺中市區隨地而睡，過著睡不好、吃不飽的日子。

57 歲的阿發在流浪前曾是工地的保全，本來工作非常穩定，也有一定的儲蓄，但在一次投資中，朋友捲款潛逃，造成阿發損失大部分財產，沒錢的他交不出租金，被房東趕出後流落街頭。在與業務輔導員交流後了解就業輔導的內容，阿發決定請業務輔導員以脫離現狀為目標協助求職。

起初阿發告訴業務輔導員，自己想要找服務業的工作，也非常積極的配合到業務輔導員推介的公司進行面試，前期因年紀被公司拒絕了數次，雖感到灰心，但在業務輔導員與阿發不停地討論，而後改以清潔員及保全人員的方向求職，終於最後成功應徵上某新開幕賣場的清潔員，並在業務輔導員的協助申請下，前往位於大里的中繼住宅（大里轉蘊棧）安置，有了遮風避雨的住所，也協助運用勞動部勞動力發展署多元就業開發方案之送餐資源以解決平日上班的餐食問題，在就業期間，業務輔導員時常關心阿發工作的狀況，讓他得以穩定的工作。

直至追蹤期滿，阿發已經穩定就業滿六個月，也已從安置場所遷出自行租屋，成功回歸社會，「我現在過得很好，謝謝你在我最需要的时候拉了我一把，以後也會繼續努力生活的。」這是阿發在就業後再見到業務輔導員的第一句話，我想這應該也是業務輔導員及眾多社工在輔導遊民時最想聽到的話吧！



▲ 阿發在工作地點認真處理回收物



人生遺憾不是終點，
而是新的契機。

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 張嘉宸

臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員
(時任中繼住宅生活輔導員)





▲ 敦親睦鄰打掃的賴哥

賴哥(化名)2023年十一月剛到大里的中繼住宅(大里轉蘊棧)時是因肺結核出院,急需一個地方安置及靜養,經醫師評估已無傳染的風險,社工針對入住前進行評估,也都符合標準,便入住轉蘊棧。

當時在大里轉蘊棧擔任生活輔導員,今年度成為遊民就業服務計畫的業務輔導員在跟賴哥聊天中得知,其實還有家人住在北屯,但因賴哥的情況,不願賴哥回家居住。過往賴哥從事藥房業務的職務,生活優渥,每個月都會給母親生活費,家裡大小開支,也大都由他負擔,對家人較為慷慨。但後來與妻子離婚,房產跟車子都登記在妻子名下,最終導致自己一無所有。

住在大里轉蘊棧期間,生活輔導員發現賴哥很長時間都在看書,而且什麼類型的書都看,賴哥自己也說:「多看一些書,跟人比較聊得起來,當然在轉蘊棧也沒有其他休閒,所以也只能看書。」,所以靜養期間,賴哥白天都會去圖書館,一方面有冷氣比較舒服,另一方面則是可以用安靜的看書。賴哥後來經過推介,運用社會局的就業協助方案「街續人生-友里真好計畫」資源,擔任社區清潔員,幫忙社區灑掃工作。

經過長時間的相處,生活輔導員與賴哥也變得熟識,賴哥也就比較願意分享更多自己的過往經歷。賴哥年輕時很常跑酒店,除了應酬外,自己也可以在喝酒聊天的氛圍中得到放鬆,不會無禮對待店內的服務人員。所以自己去酒店很受到歡迎,甚至跟對方成為朋友。而這當中比較



特別的經驗是，有次到某一家酒店消費，竟遇到自己過往朋友的前妻在那工作。那一晚賴哥開導對方很多，也鼓勵對方振作起來，希望對方不要繼續做這行業，多年後輾轉得知對方在國外已有穩定幸福的家庭。在聊天的當下，生活輔導員可以感覺到賴哥對於這段過往感到驕傲，畢竟回憶自己的過往，少數有幫助人的事蹟。

另外賴哥有提到一直有一個遺憾：很羨慕會跳舞的人，以前每每看到有人在舞池大秀探戈，賴哥都會多看幾眼，回憶起來就會感嘆年輕時自己沒有去學跳舞。生活輔導員在聽完賴哥의分享當下，便鼓勵：「如果有看到探戈課程就把握機會去學習，畢竟賴哥平常工作回到轉蘊棧，大概下午兩點，其實還有很多時間可運用。」，賴哥後來也積極去詢問課程，但可惜的是，由於課程人數不夠，導致無法開課。

後來由於天氣變化等因素，讓賴哥因為感覺喘不過氣，常常需要就醫，甚至有一次生活輔導員要下班了，拿東西上樓並確認各房人員時，一開燈發現賴哥怎麼站在房間外，神情很不舒服。當下生活輔導員趕緊打 119 送往醫院，一住院通常就是一個禮拜左右。賴哥在病床上看到很多人情冷暖，想想自己如果哪天不幸離開了，身旁會有誰？所以自己索性就簽了放棄急救跟捐獻大體。最讓生活輔導員感動的是，賴哥說了一句話：「自己過往沒讀什麼書，如果有機會當一次老師，那也算做一件善事。」

賴哥在轉蘊棧一直扮演領頭羊的角色，畢竟生活輔導員並非 24 小時都在轉蘊棧，所以大部分時間都需要住民們相互協助。不管是管理宿舍內部整潔、秩序，或是規勸其他住民正向思考，賴哥都有身為長者的功用。



雖然賴哥因肺部功能問題導致無法上工，日常生活都需要靠呼吸器來避免自己喘不過氣，但是他對生活或是工作上的態度，卻是其他住民學習的榜樣，不會因一點困難馬上就放棄工作。而目前賴哥因中繼住宅的住宿期限已到，遷出轉蘊棧在外面租屋，不過好在社工已替個案申請社會福利，基本上生活還算過得去，也算達到自立生活的目標。



▲ 晚間參與轉蘊棧課程的賴哥



我很勇敢，
現在的我很好。

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 張東峻

臺中市政府社會局-臺中市遊民據點及住宅服務補助計畫/
短期收容處所-福滿安居 社工師





▲ 照顧自己，從日常生活做起。

在街頭生活實在不容易，得要有夠強壯的身體、夠堅強的意志，來面對街頭的挑戰。像是夏季的炎熱，與蚊蟲和平共處、大白天在蟬聲的鼓譟中入睡，睡覺品質肯定差的；而冬季的氣溫和冷風，對街頭的無助生活無疑是「雪上加霜」。

阿正的意志並沒有隨著酷暑留下的汗珠蒸發消失，他仍然利用有限的資源，盡可能在街頭好好照顧自己。阿正本身有糖尿病，眼睛也開始因為血糖控制不佳而產生視力的問題，無論寫字或是簽名，總是無法好好寫在格子內。阿正的生活大概也像他寫下的字一般，飄渺、不穩定且不受掌控。

入住中繼住宅後，阿正有一個相對舒適和安全的空間，可以洗澡、好好睡覺，起初仍然有些不適應，而黑夜也經常將阿正帶回數十年前，那個在家中感到無助和孤立的時刻；與家人衝突的經歷也像午夜場電影般毫不留情地播放，深深影響阿正的睡眠。

值得慶幸的是，阿正的視力並未影響生活和工作，透過遊民就業服務計畫業務輔導員媒合清潔工作、阿正每月穩定回診追蹤血糖和視力的狀況，社工也不斷透過會談關心阿正的狀況，更媒合心理諮商資源介入，讓阿正得以好好述說、整理，以前到底發生什麼事？那些事影響了自己什麼？



透過心理諮商，阿正有了明顯的轉變，阿正開始會主動撥電話給社工和生活輔導員，主動表達自己的心情和想法，這是阿正最明顯的改變。在會談過程中，社工關心阿正與家人的互動和聯繫狀況，阿正表示自己會定期回老家探望老父親，帶老父親外出吃吃飯，用工作好幾個月，身上好不容易存到的一點積蓄，買了好幾萬元的戒指給父親，只為了滿足父親，在有限的時間裡盡孝道。不僅如此，阿正和兒子媳婦孫子一家，雖無同住，卻也會定期相約吃飯、相聚，這個距離剛剛好。

服務的後期，阿正的工作穩定，也時常提及自己被前老闆找回去工作，或是有不同的工作機會找上自己，對自己的工作表現十分有自信，這不是臭屁，因為阿正是真真實實的對自己負責。而在生活上，阿正喜歡到市場吃自助餐、滷肉飯，週末有空的時候也喜歡去廟裡湊熱鬧。身體、工作和心情都穩定了，也終於有心思好好照顧自己的生活，生活也不再只有工作和回診。

「大哥，我發現你簽的字，變得整齊許多，都有在格子內耶」。沒錯，阿正後續順利遷出中繼住宅，也順利租到房子了，生活終於如同他的字跡般，反映身體也象徵阿正終於可以掌控自己的生活如同掌握字跡般。

某天，阿正來電，「社工啊！我真的好開心欸！我現在終於有了自己的小狗窩，每天都可以好好睡覺、生活！還是再次感謝你們的幫忙」！



從街頭到助人路： 阿圳的自立與轉變

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 |

張東峻 臺中市政府社會局-

臺中市遊民據點及住宅服務補助計畫/福滿安居 社工師

張嘉宸 臺中市政府遊民就業服務計畫

業務輔導員(時任中繼住宅生活輔導員)





顛簸人生路，從受助者到助人者。

社工的視角 —— 努力讓自己有地方住

大多數人對遊民的印象，總離不開「邋遢、髒亂、不衛生」等標籤。但當真正投入這個領域，才會發現現實遠比想像複雜。

兩年前，我接到一通電話：「有位 68 歲的阿圳想找個暫時住所，也有就業意願。」當下心裡其實有許多預設——年紀這麼大，身體功能是否衰退？能否再進入就業市場？但提醒自己，每位服務對象都是獨一無二的，唯有走近、傾聽，才能了解真正的需要。

初見阿圳時，並沒有社會對遊民的刻板形象，他乾淨、謹慎，甚至還為了保持儀容，每天早上固定到運動中心洗澡、洗衣，再晾在公園裡。只是這份「不像遊民」的樣貌，也曾讓他在領取愛心餐時被其他人質疑「不是遊民」。那份無奈，我至今記得。

阿圳曾做過十多年廟公，對廟務熟悉不過。但隨著年紀漸長，雙腳無法負荷長時間搬運、上下樓梯的工作，最後只能選擇離開。雖然如此，他並未停下腳步。入住中繼住宅後，他在我們的陪伴下，一步步嘗試飯店房務、作業員等工作，雖屢遭年齡歧視拒絕，卻依然憑著韌性與好人



緣，再度獲得廟方聘用。雖然後來因體能因素辭職，但他清楚認知到「老化是自然現象，離開職場不是自己不夠好」。

隨著歷練累積，阿圳找到部分工時的作業員工作，慢慢存錢，學會規劃生活。最後，他順利取得社會局友里真好方案的工作機會，擔任大里轉蘊棧管理員，不只是照顧清潔，更在住民間建立連結。這不僅是經濟自立的起點，更象徵著他從「被服務者」走向「助人者」的重要轉折。

阿圳從未想過回頭倚靠家庭，他認為年輕時對家庭有所虧欠，不該再去叨擾孩子。即便因此喪失部分福利與補助，他也選擇默默承擔。這種自我要求，或許讓人感到辛苦，但更彰顯了他「靠自己生活」的決心。如今，他擁有一間屬於自己的小套房，簡單卻溫暖。他的故事提醒我們：對遊民而言，真正能夠依靠並給予力量的，往往不是血緣家庭的修復，而是新的支持網絡與安全感的建立。



◀ 年紀不是問題：
認真生活，與社會接軌。



生活輔導員的視角——我知道改變的可能

當初入職時，我其實有點擔心。因為生活輔導員不是 24 小時在場，下班後難免擔心住民的生活是否能穩定。後來阿圳來幫忙了，有阿圳陪伴住民度過晚上的時段，讓我心情放鬆了許多。

他熟知住民的生活習性，常在無管理人員的時段，主動教導室友搭公車、分擔瑣事。對於行動不便的住民，他總說：「就算少賺一點工資，我也能幫就幫。」這種體貼，讓其他住民都心服口服。

阿圳喜歡下廚，常邀請室友一同用餐。記得有一次冬至，他煮了一鍋鹹湯圓，還特地喊我一起吃。那一刻，我感受到大里轉蘊棧不只是「安置所」，更像一個有煙火氣的「家」。

他也時常和我聊起自己過去的經歷。曾是工廠主管，懂得替員工發聲；也曾因公司外移、體力不支，不得不轉換跑道。談起婚姻，他承認年輕時因愛玩而造成關係破裂，如今雖有愧疚，但從不願打擾兒子的生活。他說：「沒陪伴過孩子，不該再去麻煩他。」這份界線與自省，讓我十分尊敬。

阿圳後來被選任參與「遊民職業重建生活輔導計畫」，協助處理住民瑣事，回報給社工。他一絲不苟、細心有條理，很快勝任工作。更重要的是，他以過來人的身分，常鼓勵新住民：「只要願意改變，就有自立的可能。」這份力量，往往比我們輔導員的話更具說服力。

對阿圳而言，「家」不僅是血緣關係，也可以是與一群彼此支持、願意共處的人所建立的連結。他選擇用真心待人，重建屬於自己的「類家庭」，並在其中找到持續生活下去的力量。如今，他依然在崗位上，既是社工的得力助手，也是住民信賴的「家人」。



從地下道 邁向高空的夢想

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 梁世和

臺中市政府社會局-遊民據點及住宅服務補助計畫/

大里轉蘊棧 社工





48 歲的小岱，曾經睡在地下道、靠乞討維生一段時間，3 年前一圓夢想，在人潮絡繹不絕的夜市擺攤賣鹹酥雞的生意。今年再度突破自己的境界，準備考取高空作業證照，投身電纜安裝與新竹高科技廠房建設的行列，邁向另一段嶄新的旅程。他的故事不只是關於貧困與重生，更是關於一個人如何在生命最黯淡的角落中，點亮屬於自己的那道光。

這位堅毅的男人，從一出生就面對風雨。他與母親從中國雲南邊境逃難至泰國，靠著一位美國宣教士的收留，母子得以在他鄉異國短暫安身。後來轉輾遷到臺灣桃園中壢一帶，總算落地生根。高中畢業後，小岱曾混跡幫派圍事，從事載送酒店小姐的工作；也曾在電子工廠拼命賺錢，嘗過富裕生活的甜頭。

但生命的挑戰接續而來，老天再次開了殘酷的玩笑，與他相依為命的父母相繼離世，讓他陷入憂鬱與自責的深淵。他曾對人說：「子欲養而親不在，是他一生最大的遺憾。」歷經兩次尋短不成，他徹底失去了生命的方向，決定自暴自棄、散盡家財，終至流落街頭，成了火車站的遊民。

2017 年的寒冬，他原本打算搭火車南下，與好友道別後自我結束生命。卻在臺中火車站遇見勞工局的業務輔導員，那是老天為他安排的轉折點。對方沒有給小岱甚麼大道理，只是靜靜聽他說完沉重的往事，輕聲對他說：「你還有機會，再給自己一次選擇好嗎？」這樣一句話，



點燃了他內心殘存的火苗。找到教會的牧師給他提供了暫時過夜的空間，他開始嘗試打零工，即使因舊傷無法搬重物，也不願放棄任何一次機會。後來在業務輔導員的協助下，小斌成功應徵上醫院的保全工作，2018年3月12日，是他重新踏上人生正軌的起點。

那段日子很苦，住屋靠教會募款、三餐靠食物銀行、看病靠免費資源，他卻咬牙撐過來。三個月後，他從教會的安置宿舍遷出，自立租屋，真正脫離了流浪街頭的生活。他坦言自己罹患憂鬱症，





每天靠藥物和一點點酒精才能勉強入睡。他笑說：「別人是為了工作不喝酒，我是為了上班才喝酒。」對他而言，喝酒有助於入眠，卻成了他穩定就業的催化劑。

就這樣，轉眼又過了7年，但這並不是終點。小佺決定再次挑戰自己，他說：「我還能再多做一些，我的人生不能只有站在地上，我想飛得更高一點。」於是開始準備報考高空作業證照，打算轉入竹科高科技廠房建設工程，從事電纜與高架線路的安裝作業。這個決定，不只是為了收入更豐裕，而是來自一種對生命主動出擊的勇氣。他不怕風吹日曬，也不怕高處作業的挑戰。他說：「以前我住地下道，現在要爬得更高，走得更遠；我想證明我可以做得到。」

小佺選擇一條不尋常的路，他從地下道轉往夜市擺攤，又從鹹酥雞的油鍋走向高空作業團隊。這條路或有泥濘，或有絕望與掙扎，但他始終沒有放棄；他用行動告訴所有人：「無論你跌得多慘，只要還有一口氣，就還有翻身的機會。」

小佺的故事，不只是遊民的逆轉人生，更是無數迷失者的榜樣。他不完美，他的生活仍有挑戰，但他用堅持與真誠證明了：無論曾經多麼黑暗，只要不放棄，就一定有重新點燃人生的可能。



在街角 微光中的重生

THEIR STORIES AND
SUCCESS STORIES.

02

本文作者 | 梁世和

臺中市政府社會局-遊民據點及住宅服務補助計畫/

大里轉蘊棧 社工





▼ 教會為董仔募得腳踏車上下班



▲ 輔導董仔擔任保全大哥直到現在

在臺中火車站的某個樓梯間，一位中年男子曾蜷縮著身軀，裹著一條薄被，與寒風為伍。他叫董仔，曾是一位事業有成的老闆，有幸福的家庭與兩個可愛的孩子。然而，命運無情翻轉，一場經商失敗，不僅讓他傾家蕩產，還拖累了摯愛的妻兒一同承受龐大債務。面對自己親手摧毀的家庭，他無法原諒自己，選擇自我放逐，遠走他鄉，淪為夜宿火車站的遊民。

董仔在街頭流浪三個月，那是他生命中最黑暗的時期。他曾以為「家」是他永遠的避風港，卻在落魄之際，親身體驗人情冷暖的現實。親人劃清界線，無情地轉身離開。他一度說服自己不再相信人間有愛，也不再相信自己值得被愛。直到某一天，他前往臺中第三市場附近一家愛心冰箱取食時，意外遇見一位牧師，那一刻彷彿遇見了親人，他內心深處再次被觸動，只能暗暗流淚、泣不成聲。他知道，這是上天賜予他生命的轉捩點。

牧師主動關心他，開啟了一段漫長且堅定的輔導服務歷程。起初董仔沒有手機可供聯繫，難以通知他前往面試，錯過就業機會。所幸教會募得舊手機，並協助他清償電話欠費、恢復通訊，以便通知他前往求職。歷經兩個月的就業輔導，董仔終於應徵成功，並於 2023 年 2 月 21 日北上報到，入住保全公司的員工宿舍，讓他終於有一張不再飄泊不定的床鋪。



然而，董仔的挑戰才剛開始。他身上毫無分文，卻堅持不向人借錢度日。所幸靠著教會的陪伴與支持，以微薄的就業周轉金暫時勉強生活，又憑自己堅忍的意志，踏出自力更生的第一步。

如今，兩年多過去了，董仔不再是那個街頭的遊民。他不僅穩定就業，還因態度認真、表現優異，成為公司計畫培植的人才。從守衛大門的基層人員，到如今即將晉升為基層幹部的職位，董仔用行動證明，哪怕曾跌至人生谷底，只要願意努力，仍然可以再次站起來。

他最大的願望，不再是賺大錢、重返事業巔峰，而是早日將辛苦替他還債的妻兒接回身邊，讓一家人重新團圓。董仔始終沒有忘記初衷，他深知重返家庭，遠比重返榮耀更珍貴。

生命的軸線仍在進行中。我們雖然兩地各自奔忙，他在週日休假仍會抽空南下臺中參加教會的聚會，重拾被他遺忘的信仰。他曾說：「是信仰讓我在人生最低谷時，找到平靜安定的力量。」

董仔的故事，是一段從失落到重生的旅程。他讓我們看見：無論曾經經歷多大的跌倒，只要還有一絲微光，就不該放棄希望。他用真實人生告訴所有曾受困人生低谷的人——你不是孤單的，只要願意跨出一步，曙光會在街角等你。



03
工作人員視角





03

WORK PERSPECTIVES FROM THE STAFF

下一份工作，
下一個未來。

陳俊瑋 業務輔導員





陳俊瑋 業務輔導員

嘉南藥理大學生物科技系畢業

曾任 池上鄉公所課員

曾任 自遊池上專案經理

臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員 111 年 4 月迄今

我畢業於嘉南藥理大學生物科技系，曾擔任保全、民宿管家，也曾在澳洲打工度假當郵差。回國後在臺東經營民宿的那段日子，我逐漸發現自己對「幫助他人」這件事有著出乎意料的熱情與成就感。於是，在結束臺東生活後，發現喜信家庭關懷協會正在招募「遊民就業服務計畫」的夥伴後，我便抱持著自己說不定會適合的心情加入了這個陌生領域。

剛進入這個領域時，我對「遊民」這個群體的多樣與複雜性感到震驚。社會上對他們的印象往往

簡化為「懶惰」、「骯髒」或「不願工作」，但事實上，我遇見的遊民，有許多人每天固定到社會局社會救助服務站（提供洗澡及補助等資源）、旌旗教會平等街小站（提供日間休息、洗澡洗衣等）、關懷據點－沐居（提供日間休息、洗澡洗衣等）、立林安康社會福利關懷協會（提供洗澡洗衣、餐食等）等等遊民輔導服務機構洗澡洗衣，外表與一般人無異；也有不少其實願意工作，卻因身體、精神疾病（有時是隱性）或年紀偏大，難以順利就業。



我們的服務不是單純提供職缺，而是從生活適應開始，根據個案的身心狀況，細心挑選合適職位，並全程陪同面試、就業前準備與後續追蹤。有時也需要協助個案重建金錢觀念與生活節奏，因為對遊民來說，「就業」從來不是唯一的問題，而是生活失衡下的一環。

在這份工作中，開發合作廠商是一項巨大的挑戰。坦白說，我原本不太擅長與人建立這種「半正式、持續性」的非友誼關係，要說服企業僱用遊民個案更是一場場硬仗。幸運的是，許多廠商選擇相信我們，願意多了解個案的背景與努力，也因此給了很多重來的機會。

遊民的性格百百種，而流落街頭的原因也往往與個性有關。有人無法控管金錢，一有錢就花光，導致失業後無力繳房租被迫流浪；有人不善表達、容易與人起衝突；也有人自我要求過高，卻難以承受現實落差。我們得在這些獨特差異中摸索出適合的引導與支持方式，讓每個人都能有機會重新站穩腳步。



雖然挑戰不少，但每當看到個案順利錄取，甚至在工作穩定後回頭對我說一聲：「陳先生，謝謝你的幫忙。」那種真誠的感謝，總會再次提醒我：這份工作雖然不容易，卻非常值得。



03

WORK PERSPECTIVES FROM THE STAFF

工作，不只是薪水，
更是一種自我修復。

張嘉宸 業務輔導員





張嘉宸 業務輔導員

長榮大學大眾傳播系畢業

臺中市政府社會局 – 中繼住宅 (大里轉蘊棧) 生活輔導員 112 年 4 月 ~ 113 年 12 月

臺中市政府遊民就業服務計畫 業務輔導員 114 年 1 月迄今

過往都是在傳統產業的我，因公司的制度及風氣，導致職業倦怠越來越嚴重，所以有了轉換跑道的念頭。而當時投遞履歷抱持著只要不是傳統產業都好，投了多個領域的職缺，後來有天看到社福機構的職缺，心想助人工作似乎還不錯，便一腳踏入這領域。

一開始我是擔任中繼住宅的生活輔導員，從中慢慢去了解遊民這領域，學習如何與他們對談及相處，由於住進中繼住宅的遊民大哥都是社工評估後才入住，每位大哥都有生活自主能力，所以我只要

扮演好類家人的角色，日常關心他們身體狀況，也了解一下他們就業情況，並將每日情況記錄在日誌中，回報給社工。

後來中繼住宅住進某一位個案，由於年齡相仿，個案便蠻常會主動到辦公室找我，在靜養就醫階段過後，就要開始輔導個案自立脫貧，所以後期會常關注他就業情況，陪伴打電話跟業主約面試。但個案就業態度就很消極，使我花費許多心力在陪伴與開導。雖然最終個案未能順利就業，但這段經歷讓我萌生挑戰此領域的念頭，之後便轉換至「遊



民就業服務計畫」，從生活輔導員轉為業務輔導員。

在業務輔導員推介工作前，會先面臨個案身體損傷或是精神疾病的問題，之後還常面對沒有手機或交通工具的情況，甚至提出業主有沒有提供住宿的需求。所以業務輔導員不是只是上網找職缺提供給個案而已，而是要針對個案需求、狀態尋找適當職缺。必要時還要陪同個案面試，盡可能協助個案順利重返職場。





然而有些個案侷限過往的工作模式不願改變，述說自己過去粗工日領一千多塊、想休假就休假。但現今身體情況大不如前，無法再做粗工工作，業務輔導員就會勸告個案日領較不穩定，一般職場日領的職缺也不多，也大都是粗重的工作，試圖說服個案嘗試看看月領，但不是每一位個案都願意改變，經深入了解日領背後的原因，都是因長期失業急需用錢，所以月領無法解決目前困境。

在擔任業務輔導員這段期間，真心覺得每一位遊民的生存都很不容易，在這困境中還要投入職場，懶惰、髒、臭這些負面標籤又都深深烙印在身上，這使得好不容易鼓起勇氣積極投入職場的遊民，若在面試階段被狠狠賞了巴掌後，就有可能選擇走上躺平的生活。體會其艱難困境後，不由滋生了不易磨滅的使命感，加上推介個案成功工作所帶來的成就感，我對這一群大哥產生了認同，我知道這是我持續擔任業務輔導員的重要動力！

人生的道路沒有完整的地圖，遊民在絕對躺平之前，我可以在工作中伸出善意的雙手，助一臂之力，何等有幸！相信藉著給他推介工作，及工作中的交流，不只是薪水，更是一種自我的修復。





03

WORK PERSPECTIVES
FROM THE STAFF

在混沌中扎穩腳步，
社工陪你走一段路。

張東峻 社工師





張東峻 社工師

亞洲大學社會工作學系 畢業

社會工作師考試合格

臺中市政府社會局 – 臺中市遊民據點及住宅服務補助計畫 /

大里轉蘊棧 社工師 110 年 6 月至 113 年 12 月；

福滿安居 社工師 114 年 1 月迄今

四年前，帶著忐忑、緊張和期待的心情，踏入大里中繼住宅、認識宿舍內的「大哥們」。忐忑，是因為不確定自己有沒有資格、有沒有能力服務這些比自己年長、歷練比自己多的遊民大哥；緊張，是因為覺得即便讀了四年的社工課程、考上社工師證照，也仍然對於社工實務領域感到陌生；期待，則是因為對於社會工作抱持著熱忱，也對於自己即將可以在實務中累積經驗和學習，為社會做些什麼而感到開心。

遊民中繼住宅，提供有就業意願、就業能力的

遊民，一個短期的、暫時性的居住空間，透過居住於中繼住宅接受服務期間，瞭解遊民的需求，陪他們一起面對目前人生的瓶頸和議題，像是健康議題、雙證件遺失、生活功能的提升、生活適應、就業、租屋自立等等。在有限的時間，陪他們走一段路。

2020 年初，全世界受新冠肺炎所苦，大家被迫認識這個突如其來的病毒，也思考該如何與之對抗，同時也學習與病毒共存，在疫情的時代下穩定生活。而當時在街頭生活的這群人，除了長期被社



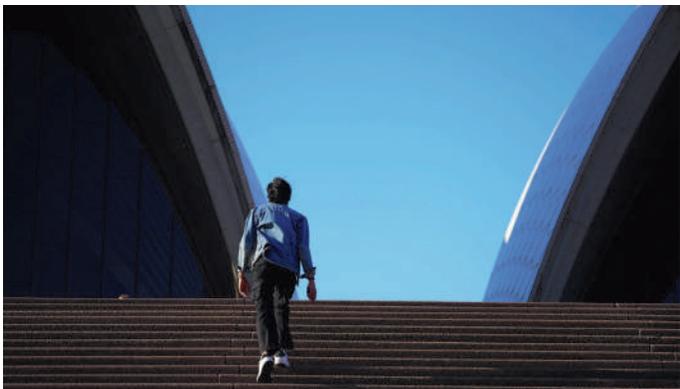
會貼上負面標籤外，這個時候又多了一個標籤：「防疫破口」。隱身於社區大樓內的遊民中繼住宅，當然不能掉以輕心。身為中繼住宅社工的我，開始張貼各種衛教資訊、擬定定期打掃消毒計畫，提倡勤洗手、戴口罩；關心每一位住民（我們都稱入住的遊民大哥為住民），天天量體溫、關心身體狀況；接新的遊民大哥入住的時候，也得先快篩確保陰性才能安心入住；當時鼓勵大哥們前往接受快篩當然也耗費不少心力。

在疫情時代下，每個人的工作或多或少都會受影響，對這群遊民來說就更困難了。當然也有部分遊民順利應徵上勞動部勞動力發展署推出的「安心即時上工計畫」的職缺，至少一天還有四小時的工作機會，每月還有一萬初頭的收入可以維生。

對的，截至上述，那個階段的我似乎都還在觀察、認識遊民這個族群、順應這個族群的樣態和此時此刻的疫情處境。畢竟在大學時期，書本鮮少提及「街友、遊民、無家者」這個群體，在短短的實習中，亦很難在專業實務上有所累積。所以，剛剛提到的處境，除了遊民的處境外，還有身為社工新鮮人的我，在拼湊、累積、提升自己的專業服務品質的處境。

除了提供服務、將資源送到遊民手中之外，因為對遊民有越來越多認識，同時也在意他們接受服務的感受，居住在中繼住宅的適應狀況。所以，我也不斷思索現有的服務對遊民來說，還有甚麼不足？也同時檢閱自己的工作模式。

入住時限設定三個月夠嗎？「光是就醫養病都不夠了，怎麼可能還要求職和存錢？」；有就業意願但沒有就業能力的遊民，可以入住嗎？「可是計畫這樣設定欸，不住進來的話，他要去哪裡？但住進來...之後的處遇呢？」；入住後因酒癮違反宿舍生活規範，怎麼辦？「確實在宿舍內飲酒已經違



反規範了，但同時又能理解酒對於遊民來說具有某部分的意義，若將遊民請離開宿舍，會很殘忍嗎？」；團體生活所面臨的挑戰，不隨手關燈、小便不沖、手機音量過大...等等生活磨合，隨時在上演。「原來宿舍的管理、關懷層面需要那麼廣！」

從個人的身心問題，到入住宿舍後的生活適應問題，再來面對前進職場後的職場生存學問，再到隻身賦歸於社區自立的適應。這樣的服務歷程怎麼可能濃縮在三個月就完成呢？所以，為了符合現況，服務也是不斷調整，遊民中繼住宅的入住時間也從早期的三個月，調整為半年，或評估遊民的狀況可以再進行個別化的調整，更加貼近遊民的需要。

服務的歷程中，我也經常在思考身為一名社工，與服務對象之間的關係。起初，總是想跑在大哥們的前頭，為他們「解決」問題，但就在某次與一位大哥的溝通中，我有了不同的思維。當時那位大哥因為身體不舒服，送醫住院。當下的我，不確定資源在何處，急著與大哥討論身上的積蓄剩多少？是否有能力支付住院醫療費？大哥只回我：「還是我就不要住院好了？」。出院後，我與這位大哥好好地坐下來談，



他告訴我：「社工，我當下哪有心思想錢的事？你那麼急著問我，我壓力也很大，我當然會跟你說我不想住院了，你其實不用那麼急沒關係。」事後回想，聽起來真的很荒謬，不過，社工的服務品質本來就是需要經歷一段提升的過程，但最重要的是，我也時常提醒自己，很多時候其實是服務對象在教我們如何成為一位社工。

還記得有次，善心單位要來中繼住宅內發放年節的紅包和年禮，我提前向住民們預告，記得準時在交誼廳等候。當天時間一到竟沒有半個住民在現場，大家全都待在房內「等候」。事後，我反覆思考，想起他們以前在街頭面臨多少冷言冷語，在需要資源和抗拒低頭間遊走所產生的「不好意思」的狀態，我也就能理解了。

隨著年資的累積，在服務的歷程中，一次次認識不同的面孔、傾聽每一個故事，瞭解他們的需求後將他們接進中繼住宅，無論是就醫治療、開刀、休養、申請補助、求職、租房子等...，在有限的時間內，陪他們把自身的能力找回來，陪他們走一段路。

而中繼住宅有規範需要維持和遵守，也有一些限制和不足的地方。為了維持宿舍的運作、社區的生活品質和安全，若有無法遵守規範的住民，像是飲酒、失序等，也依然得離開。社工不是拯救者，當然有所謂的成功案例，也就會有所謂的失落，但那個失落不是結束，因為太陽依然會升起。而我也相信，每一步、每一段路，也都是有意義的。

身為一位助人者，很不容易。因為我們被賦予許多期待和角色，雖然多數的期待是不合理的，但我想那些期待之所以被放在社工身上，也正是反映出這些遊民的支持系統有多麼的薄弱；身為一位助人者，非常榮幸。重視每一位遊民，尊重他們的選擇和需要，也感謝他們願意將他們人生中最



沒有尊嚴、最脆弱的那面讓我知道，我何德何能。

謝謝我所遇見的每一位願意接受服務的遊民大哥們，你們的每一句感謝，我也都要送回去給你們！謝謝你們願意相信我，願意為自己再重新站起來！





03

WORK PERSPECTIVES
FROM THE STAFF

假如我是一位 待業中的遊民

梁世和 社工





梁世和 社工

亞洲大學社會工作學系 碩士畢業

喜信聖經學院全備工人 研究所畢業

台灣海洋學院水產養殖系 畢業

臺中市政府社會局 – 遊民據點及住宅服務補助計畫 /
大里轉蘊棧 社工 112 年 8 月迄今

身為一名專業的社會工作者，當我面對處於極端邊緣處境的個案——那些長期失業、背負生存壓力的街頭遊民——我首先要秉持的態度，是不帶偏見的傾聽，以及真誠的同理。我要理解他們在歷經生活的挫敗、無助與自我懷疑後，所積累的創傷與防衛機制。為了真正同理他們，我常常自問：「假如我是一位待業中的遊民，我將面臨什麼樣的困境？我最迫切需要的幫助是什麼？」

如果我正處於那樣的處境，苦無工作機會，每天為三餐發愁，沒有人主動協助我解決問題，我將

陷入懊悔與悲傷之中。過去的錯誤決定與迷途，使我怨不得他人，只能責怪自己。面對未來，我感到沮喪與害怕，毫無盼望，只能過一天算一天。我渴望藉酒澆愁，讓自己短暫逃避痛苦；然而每一次酒醒，都只是更加面對現實的無力。我知道，只有工作才能讓我暫時換得微薄的收入，不管是為了下一瓶酒、還是為了未來租個房間，逃離街頭的日子。但我不知道要從哪裡開始。於是，我選擇放棄長遠的工作規劃，轉而尋找眼前任何能做的零工，低價出賣勞力換取日薪，只求當日果腹。日復一日、年



復一年，我在街頭以各種方式求生，卻始終無法真正走出流浪生活、實現夢想。在清醒的時刻，我常問自己：「這樣的生活有什麼意義？到底有誰會主動伸出援手，幫助我離開這樣的處境？」

- 此時此刻，你作為一位專業社工，並受過遊民就業輔導的專業訓練，當你面對我這樣的困境與內心掙扎時，你會怎麼幫助我？你會只是確認我的就業意願與需求後，上網搜尋幾個職缺，聯繫雇主，再讓我自行前往面試嗎？還是你會依照馬斯洛 Maslow (1943) 提出的「人類需求層次理論」，從最底層的生理需求 (physiological needs) 出發，先關注我是否有溫飽，提供即食的物資，避免我挨餓受凍？接著再照顧我的安全需求 (safety needs)，提供臨時住宿或就業安置資源，使我不



再夜宿街頭、活在恐懼中？你是否真的能夠看見我表象背後的需求，理解我內心真實的痛苦？我在街角那一絲微光中，靜靜等待多時，我不需要憐憫或施捨，我渴望的是同理與尊重——讓我相信，靠自己也能重新站起來。

身為一位社會工作者，我深知，案主不是「問題本身」，而是正在經歷問題的人。我的角色，並不是為他做決定，而是陪伴他一起尋找出路，從混亂中一步步重建秩序。這過程不只是「媒合一份工作」那麼簡單，更是一場人性的修復，一段信任的重建。我願意成為那個真正看見他、理解他，並陪他走過一段艱難旅程的人。因為，他真正需要的，不是同情，而是同理。





03

WORK PERSPECTIVES
FROM THE STAFF

翠西教我的事

張時宜 專案管理人





張時宜

成功大學中國文學系進修學士班畢業

社團法人台灣喜信家庭關懷協會 多元就業開發方案 專案管理人

109年1月～111年4月

「有空陪我去看戴先生嗎？」從美國長島喜信教會來的翠西阿嬤，帶著濃濃美國口音的中文，一付認真的口氣和眼神，翠西的請求實在讓人很難推卻。我們從高樓林立、車水馬龍的街道，一邊談話一邊緩緩走入整頓過的地下道，翠西的腳有一邊不能走太快，走進地下道時也是。我和翠西去地下道時，通常是上午快接近中午的時間，如果「好運」的話，我們會看到戴先生躺在老位子。不過這次沒遇到，「可能去排隊領午餐了！」我告訴翠西。翠西看著戴先生位子旁的聖經，滿意地點點頭。「再

找時間來看他！」翠西用英文講著。

自從翠西的女兒過世後，她開始花比較多時間在 homeless（遊民）身上，她會開車載他們去吃飯、走一走。我比較多時間和她一起陪戴先生及小平讀聖經、吃飯。即使是遊民，他們的靈魂得救是件非常重要的事，我知道翠西真正在乎的是什麼，所以如果時間允許，我會陪著她和戴先生、小平讀聖經。艾達雖然曾經小中風過，手腳不大方便，但她也會和翠西一起來。翠西用著她學聖經的中文手冊，每次看著翠西認真寫下的中文字，就帶給我動



▲ 和戴先生、艾達、小平讀聖經
開啟靈性關懷的日常

力。

溫飽是人基本的生理需求，但難道除了溫飽，人生無法再看得更遠嗎？人的生命是何等寶貴和有價值，但是看不到這點，生命只能歸於虛空。是否能發現源源不絕的生命動力，從內心湧出，使人有盼望地繼續往前走？翠西就是想把這股生命的活水泉源，介紹給戴先生和小平，也分享給周圍的人。

我曾經服務過弱勢群體和遊民兩年，帶著助人的心志加入這行列。遇到幾個大哥說他們曾是大老闆，因為經濟問題而淪落街頭；有一個年輕人大學還沒讀完，因為和爸爸關係不睦，所以他出來流浪；有的是因為病了……。蠻多遊民都是因為家庭出現狀況，最終選擇在街頭落腳。對我來說受助者沒有病識感，是最讓我挫折的。兩年的時間裡，我只看到一兩個脫遊，得不著預期的效果，加上高度的情緒勞動和人身安全等挑戰，後來沒繼續在這區塊服務。

但是當我看到翠西邀請我去關心戴先生、小平時，我心想，再給自己機會去關心遊民吧！有時候翠西也會為戴先生心裡著急，我看著她一邊講一邊落淚，即使我心想這可能又是個很難扶持的個案，但是，當我鼓勵翠西時，自己也跟著



▲ 戴先生和遠從美國來的翠西阿嬤合照

得到力量。我告訴翠西：「老師曾說，關心和鼓勵人要很多次，尤其是遊民，要 21 次以上才可以。」翠西複誦我講的話：「21 次」，我回答：「對啊！要 21 次，這樣他們會得到動力繼續往前走。」我想，善良的翠西應該覺得自己還沒鼓勵戴先生 21 次，她要繼續努力。我被翠西的善良鼓勵了，看著她充滿活力的神情，我常會忘了她都快八十歲。

最近聽說戴先生都會穩定去教會，我想他應該是找到生命的動力，使他有力量繼續向前走，我要將這個好消息告訴翠西。