附录一 研究日志与省思笔记格式

个案姓名： 观察日期：

观察地点： 观察时间：

个案今日工作内容、概述描述：

|  |
| --- |
| 研究日志  观察内容记录：  其他行为观察部分（情境事件、个案的反应、处理结果、对话记录等）： |
| 备注（其他特殊状况） |
| 随机访谈记录（访谈者意见） |
| 观察者省思笔记 |

附录二 访谈大纲（访个案）

1. 个案基本资料：

受访者姓名： 年龄： 性别：

目前工作地点名称： 工作职务：

访谈时间： 访谈地点：

1. 访谈项目
2. 就业历程
3. 请问你之前有没有去别的地方上过班？你以前在哪里上班？你都做些什么事情呢？做得怎么样？后来为什么没有继续在那里工作？你知道原因吗？把以前做过的工作一个一个说说看。
4. 请问你如何得到这份工作的？是谁带你来这里上班的？上班的感觉怎么样？刚刚开始上班的时候感觉不适应吗？有没有人帮你呢？现在呢？
5. 你的家人支持或反对你外出工作赚钱吗？为什么？家人有到这里来看你工作吗？那你喜欢去工作吗？你觉得为什么要外出上班？
6. 工作适应情形
7. 就业服务员老师带你来这里上班的时候你觉得怎么样？老师陪你上班的时候你都做些什么事情？喜欢老师陪你上班还是自己一个人在这里上班？为什么？现在呢？
8. 你在这里上班多久了？说说看你工作的环境适怎样？喜欢在这里上班吗？为什么？让你想继续在这里工作的原因是什么？或让你不喜欢在这里工作的原因？
9. 你早上是怎么起床的？有没有迟到？会不会自己搭车上下班呢？刚开始上班的时候会有人教你怎么来上班吗？如果迷路了你会怎么办？
10. 你每天会不会记得打卡、换工作服？每天去到上班的地方都知道要做什么事情吗？说说看你上班的时候都做什么事情呢？
11. 说说看老板和同事对你好不好？有谁会对你不好吗？你平时对老板和同事礼貌吗？会不会和老板和同事打招呼？中午和谁一起吃饭？下班之后或休假的时候都做什么事情？会和同事或朋友一起出去玩吗？
12. 老板叫你做事你都听得懂吗？你事情都有做好吗？做得好的时候老板会对你说什么吗？做不好的时候老板不会回跟你说什么？
13. 你工作的时候有没有休息时间？中午几点休息？上班会感觉累吗？累的时候你都怎么办？老板交代你做的事情都有做完吗？做不完要怎么办？如果上班的时候心情不好，你会怎么办？现在有什么事情困扰你吗？你会找谁帮忙呢？
14. 你觉得在这里上班之前要先学会什么？你学会了哪些东西？在哪学会的？在这里上班以后你学会了什么？希望爸妈、老板或同事可以帮你什么事情吗？
15. 你知道自己每个月拿到多少薪水吗？满意吗？你每个月的薪水都怎么使用呢？你觉得你自己的工作表现好不好？满意吗？那你觉得老板、同事、还有就业服务员对你的工作表现满不满意？

附录三 访谈大纲（访个案奶奶）

1. 家人基本资料：

受访者姓名： 性别： 年龄：

与个案的关系： 职业： 教育程度：

访谈时间： 访谈地点：

家庭背景描述（包含家庭成员、家庭经济状况、家庭气氛、父母管教方式等）：请谈谈孩子平时在家中的状况？有和你聊起工作的情形啊？会帮忙家务吗？孩子和家人是怎么互动的呢？

1. 访谈项目
2. 就业历程
3. 请谈谈您孩子过去的求职历程？也请您谈谈孩子之前工作以及他工作的状况？
4. 请问您孩子当初如何得到目前这份工作呢？您愿意让他做这份工作的原因？
5. 请问您在孩子的求职历程中有没有给孩子任何协助呢？孩子刚开始工作的时候是否需要特别的协助？您有给予哪些协助呢？现在还提供他哪些协助呢？
6. 工作适应情形
7. 就您所知，请谈谈您孩子在职场的工作情形（如：工作表现、工作态度、与职场雇主或同事之间沟通、相处的情形等）？
8. 请问您孩子是否曾有工作适应上的困难（如：上班时间、职业类型、互动相处、不公平待遇等）？而就您所知，当他遇到困难时都如何面对或处理？他会寻求哪些协助呢？您会给予他什么样的协助呢？请举例作具体说明。
9. 请问您孩子在透过协助有了哪些改变？
10. 请问您对孩子目前的工作有何意见与想法？（如：工作环境、工作内容、收入等）也请您谈谈您觉得这份工作与您孩子配合的状况如何（如：工作环境、工作性质、收入等）？另外就您所知，请谈谈孩子的工作薪水的支用情形？
11. 请谈谈您对孩子目前工作的满意情形？而就您所知，请谈谈老板、就业服务员对您孩子工作状况的满意情形？另外也请谈谈您对孩子这份工作的满意情形如何？
12. 影响工作适应之相关因素
13. 请谈谈您对孩子外出工作的看法？原因？就您所知，请谈谈您孩子自己对于外出工作的看法？而您和您的家人对于孩子外出工作有做哪些改变或者调整呢？
14. 请您谈谈若孩子平时表现好时，您会有什么表现呢？而孩子平时表现不好时，您会有什么表现呢？请您距离具体说明使用什么方法或者策略？
15. 您觉得孩子目前工作适应的情形如何？有哪些是影响您孩子工作适应情形的重要因素？原因是？另外也请您说说看，哪些是有利的因素呢？哪项最重要？原因是？
16. 请谈谈您与就业服务员、雇主之间的职业及沟通情形？而就您的观点，您对于就业服务员、以及雇主的期待或是彼此之间适配的状况，您的具体建议为何？

附录四 访谈大纲（访个案雇主）

1. 雇主资料

受访者姓名： 性别： 服务年资：

工作地点名称： 工作职务：

访谈时间： 访谈地点：

1. 访谈项目
2. 就业历程
3. 请您谈谈个案当初转到贵公司的历程？而贵公司愿意雇佣个案的原因？也请您谈谈如何安排个案的工作性质以及内容呢？
4. 请您谈谈个案刚来的时候是否需要特别的协助？您有给予哪些协助呢？现在还有提供哪些协助吗？
5. 请您谈谈您与就业服务员、家人及个案本身等相关人员联系或接触的情形？家人对于个案出外工作的态度为何？个案本身对于外出工作的态度为何？就您所知请谈谈同事等对于个案一起工作的态度为何？
6. 工作适应情形
7. 就您所知，请谈谈个案目前工作的情形（如：工作能力与表现、社会行为与人际关系等）？整体而言，您觉得个案工作适应的情形如何？
8. 就您所知，个案在工作时有没有遭遇到什么困难？当个案遇到困难时他都如何面对或者处理呢？而他有寻求哪些支援？
9. 请问您的个案在工作上发生问题时，您会给予他什么样的协助呢？请您具体举例说明您使用哪些策略或方法来解决个案工作上发生的问题。
10. 请您谈谈个案在通过您的协助之后有了哪些改变呢？
11. 整体而言，请问您对于个案的工作满意情形如何（包含愿意给个案多少薪资、福利等）？也请您谈谈为何至今仍愿意雇佣个案的原因。
12. 影响工作适应之相关因素
13. 请谈谈您对于个案工作状况很好时，会如何表现呢？您有做哪些调整或改变呢？
14. 当因个案的状况造成您的困扰时会如何表现？如何改善？有做哪些调整改变？
15. 请问贵单位是否有申请政府单位的雇佣奖励津贴？可否请您谈谈？也请您说说看这项政策对于贵单位有了什么改变呢？
16. 请问您过去是否曾雇佣过智力障碍者？如果有，可否请您描述您的经验？若无，也请您说说原因。
17. 请问您过去是否曾雇佣如个案这样一位智力障碍者的看法？您觉得智力障碍者本身具有哪些一般能力会提高您的雇佣意愿？也请您说说您对家长、就业服务员、同事等相关人员在提供协助时有何建议？
18. 请问您觉得那些是影响个案工作适应情形的重要因素？哪项最重要？原因是？也请您分享您认为哪些是影响智力障碍者工作适应的重要因素？原因是？哪项最重要？为什么？

附录五 访谈大纲（访个案同事）

一、雇主资料

受访者姓名： 性别：

工作地点名称： 工作职务：

访谈时间： 访谈地点：

二、访谈项目

1、请问您在这里上班多久了？您能够稍微描述一下个案吗？

2、请您塔谈您目前工作的场所和性质、其工作内容为何？就您所知，请您谈谈个案目前这份工作的工作内容及工作流程？您是否也能谈谈当初是如何安排或规划个案的工作内容及工作流程呢？

3、就您所知，请您谈谈个案的工作状况：

（1）在工作能力与表现方面，如上下班的状况？一般技能？应变问题的能力？解决问题的能力？遇到问题是否能寻求他人协助？

（2）在社会行为与人际关系方面，与他人互动的、沟通的状况？回应他人的状况？请问您和个案互动情形如何？您喜欢喝个案一起工作吗？为什么？

（3）在工作满意度方面，如雇主对个案的满意程度？个案对自己工作的满意程度以及您对个案的满意程度？

4、就您所知，个案遇到困难时都是如何解决？有透过安歇管道寻求协助呢？您是否给个案任何协助呢？个案刚来的时候是否需要特别的协助呢？您要给予哪些协助呢？现在还有提供个案哪些协助呢？请问个案在透过协助后有了哪些改变？可否举例作说明。

5、请您谈谈个案工作状况很好或不佳时，您会如何表现？而当个案的状况造成您的困扰时，您会如何解决？有做哪些调整或改变呢？

6、请您谈谈对于像个案这样一位智力障碍者共事的看法？有何建议？

附录六 访谈大纲（访个案老师）

一、雇主资料

受访者姓名： 性别： 年龄：

工作地点名称： 相关工作年资：

访谈时间： 访谈地点：

二、访谈项目

1、请说说个案在适应方面有哪些变化或状况？

2、请您谈谈当初是如何协助个案适应雇佣转换的过程？包含如何说服个案休假、上班、与雇主、家长讨论福利、薪资等过程。而对于个案您做了哪些具体支持的策略（包括安抚情绪等）？请举例说明

3、请您谈谈您运用哪些策略，对于这些进入稳定就业方案中的学员、使其能够更增进长期、延续性支持稳定效果的方法（如：青年成长团体、联谊等活动）？

4、请您谈谈相关机构团体对于雇佣身心障碍者员工目前的政策现状？有关辅助的措施又是如何？

5、在您接收个案服务后（稳定就业），就您所知，请您谈谈个案的工作状况如何？

（1）在工作能力与表现方面，如上下班的状况？一般技能？应变问题的能力？解决问题的能力？遇到问题是否能寻亲他人协助？工作技能的表现等情形？

（2）在社会行为与人际关系方面，与他人互动的、沟通的状况？回应他人的状况？

（3）在工作满意度方面，如雇主对个案的满意程度？个案对自己工作的满意程度？

6、请谈谈个案在职场上有遇到哪些问题？如何改善？他自己是如何处理？有寻求任何志愿吗？而您有给予他哪些协助呢？请您距离说明。

7、请问个案在通过协助后有了哪些改变？

8、请谈谈您服务个案到现在有遇到哪些困难（包括在与雇主接触、家人、个案等接触上有遇到哪些困难）？如何改善？您有做哪些改变或者变动？

9、请谈谈您与个案家人联系或接触的情形？家人与您互动的情形如何？就您所知，几人对于个案外出工作的态度如何？而个案自身对外出工作的态度呢？

10、请说说看个案家人与雇主间的互动情形？雇主对个案在职场工作的态度如何？

11、请谈谈您的工作内容有哪些？您提供了个案哪些训练和协助呢？

12、请问你担任就业服务员的工作缘起？您从事多久？是否为相关专业毕业（如心理系、教育系等）？过去曾说过哪些相关的专业训练？现在还有接受哪些训练呢？

13、请您分享过去担任就业服务员的经验（包括工作经历、心得）？

14、请问您觉得哪些是影响个案适应情形的重要因素（如：个案的障碍程度、是否伴随障碍、性别不同、个案本身等相关因素）？哪些是使他能够维持良好工作适应情形有利的因素？原因是？也请您分享您认为哪些是影响智力障碍者工作适应的重要因素？原因是？哪些是有利因素？为什么？

15、请问您对于雇佣智力障碍镇当员工的雇主有什么具体的建议？对于雇主、个案及家人彼此之间的配合状况有何具体建议？