

遇見一群天使

野地或許有荊棘、路上或許有絆腳石，他們勇於打開心裡的窗，用笑容歡唱著生命的光榮，我想我遇到的是一群天使。

全台灣第一個，由身心障礙者所組成的職場

「喂！您好，很高興為您服務。」

隸屬於行政院勞委會的「電話服務中心」，裡面的服務員正透過耳機，熟稔地回覆每一位民眾的問題，無論是外勞政策、勞動基準法、勞保退休金、外國人申辦工作證等，在他們熱情與耐心的聲音解說下，您大抵都能得到專業而且完整的解答。

卸下這話筒的朦朧面紗，現在，我們來一探這群發話者的真面目吧！

停下腳步，認真仔細的觀察，或許，您會有些意外，因為映入眼簾的是一群身上有所殘缺的朋友，也許是不良於行、也許是無法看見、也許是有特殊的殘缺，但是，他們賣力的聲音表情之中，您看不見自悲與憂愁的面容，因為掛在他們臉上的，是那發自內心的笑容與自信。



行政管理員王力生說：「由於陳菊前主委十幾年來一直關心身心障礙者的弱勢團體，所以很了解他們真正的需求，正因為她的熱心推動，才有這個『電話服務中心』的誕生，這也是全台灣第一個全部由身心障礙者所組成的職場，這幾年也逐漸開枝散葉，也有不少的公家機構跟進。」

成立五年以來，勞委會將『電話服務中心』的人才招募與培訓工作交



由「中華視障聯盟」與「伊甸社會福利基金會」一起來承攬，除了提供就業機會外，更以正面積極的訓練方式，鼓勵身心障礙的朋友們用自己的力量回饋社會、提供社會需要。

向陽的玻璃娃娃，用力發光發熱

「向日葵會永遠向著太陽，不會背著太陽的。或許人沒有十全十美，但是只要能將自己的本份做得很好，積極、正面，不斷去努力學習，一定會有屬於自己的一片天空的。」大大的眼珠、甜美的笑容、字正腔圓的口音、個子很袖珍的陳怡君說。

來自花蓮，年僅23歲的她，是「玻璃娃娃」的輕度患者，從專科畢業以後，在求職的路上，雖然沒有一路順遂，但是她正面、樂觀的態度，讓人很難不注意到她，在進入「電話服務中心」之前，有將近半年的空窗期，提起印象中最挫敗的一次求職經驗，陳怡君還是忍不住露出了激動的神情，「那時候我是透過網路求職，好不容易在網路上發現一家知名品牌服飾店在應徵總機小姐，所需要的條件也是身心障礙者，所以我便大膽的寄出我的履歷表，之後亦打電話去詢問有沒有收到我的履歷表，正巧總機也是拿拐杖的身心障礙者，在交談愉快的情況下，她就幫我接洽

她的主管。原本懷抱著信心，結果對方一開口便詢問說：『請問你是哪一方面的不方便？』我就據實回答『我是玻璃娃娃。』沒想到二十分鐘後，我再接到電話，她的回覆竟然是『陳小姐，對不起，您無法身任這個工作。』當下的我心裡真的很納悶，便問她：『那為何我無法身任這方面工作，就是因為玻璃娃娃的關係嗎？』結果他也是一陣推託。從那之後，聽到我說我是玻璃娃娃、還沒看到我的人，幾乎都先入為主的拒絕了，所以，真的感到很挫折。」

不過，面對這樣的求職窘境，陳怡君還是積極、樂觀的尋找機會，直到去年九月有機會透過伊甸的求職管道，來到「電話服務中心」，僅僅半年的資歷，但是在她的努力下，已經能夠幫民眾處理不少的疑難雜症了，足見她所下的苦功。

對於「電話服務中心」的環境，陳怡君連連點頭說：「這裡的無障礙處，真的很好，不像一般的公司，他們會顧慮我們的安全問題，怕我們受傷、在各個細節都照顧到了呢！加上這裡就屬我的年紀最小，所以大家都把我當成妹妹，很照顧我，在這裡工作真的很愉快呢！」



努力耕耘，透過話筒奔馳全國

在「電話服務中心」已經服務四年五個月的陳玉彬，可以說是這裡的開國元老了，沉穩有條理的說話語調，讓人感覺很安心、很有信任感。

患有小兒麻痺的他，在就業的路上，走得也比人家辛苦一點，由於只是高職畢業，加上肢體上行動比較不方便，所以，有一些需要體力各方面負荷的工作，他也比較不敢去應徵，陳玉彬說：「比方說我因為腳的關係，只能做一些比較靜態的工作，所以這時候選擇K金飾品的工作，整天就是修飾，雖然工作比較單調，但是一想到自己只能勝任這樣的工作，也就認真努力的將它完成，但是當時的我，不了解國家對我們的保障，所以不知道自己的權益在哪裡，加上景氣不好，最後還是遭到了被資遣的命運。」

會與「電話服務中心」結緣，陳玉彬說：「是因為『伊甸社會福利基金會』就業輔導中心的幫忙，當時沒有工作，他們建議我去參加就業訓練，當時他們在木柵有開設一個電腦基礎訓練的班級，一直到學期快要結束之前，剛好，勞委會陳菊主委，他從過去台北市政府社會局長任內，所推動身心障礙者來接聽電話的服務工作，一直延伸到這裡，當時透過伊甸招考，我很幸運的，所以經過他們的推薦來到這裡，雖然陳主委已經卸任，到現在我還是很感謝他。」

「說真的剛開始踏入這個職場的時候，真的有點排斥感，因為我踏入社會的階段，並沒有跟身心障礙者一起工作，那時候這裡是全國唯一以身心障礙者為主的職場，或許是因為怕這個單位成立以後，外界會投以異樣眼光，看待我們這一群身心障礙者。」不過，這樣的憂慮是多餘的，陳文彬繼續說道「在沒有跟大家相處之前，我真的是有點擔心人家會質疑我們的能力，當時我是有點排拒，但是這段時間下來，我覺得還挺不錯的，因為大家同是身心障礙者所以會比較有同理心，而且會主動的互助關懷，在這個職場的帶動下，從完全不具備專業知識，到現在，已經將近四五年的時間，我們都已經具備一定的專業能力，可以為我們全國的勞工朋友來服務，當然還包括外勞的申請案件等等，我覺得我們有努力、有付出，一定會結出一個完美的果實的。」



用心，看見世界的美麗

擁有一頭長髮、氣質出眾的康紋萍，談吐間，流露一種優雅的書卷氣，如果沒有刻意去注意，你感覺不出她有視覺上的障礙。

並不是天生視障的她，國中時因為腦積水的緣故，導致雙眼失明，自尊心強的她沒有選擇去啟聰學校就讀，堅持要在一般的校園裡求學成長，雖然一開始，學校安排她去上弱障班，但是她以努力來彌補自己的不足，後來因為成績不錯，才轉到普通的班級上課，即使上課要用錄音的方式，回家必須反覆複習，而地理課上的地圖必須透過觸摸的方式來感受，必須花上比別人多好幾倍的時間，才能跟得上班上同學的進度，他只有加倍努力，甚至考上師範院校，有了擔任實習老師的機會。康紋萍說：「其實我很幸運，遇到很多好同學、好老師，他們一路上願意幫我、扶持我，雖然都會有挫折，但都還是能夠通過。」

去年五月，特教老師的工作，正好沒有開缺，在朋友的引介下，進入了「電話服務中心」，面對新的挑戰，許多法律條文都是過去所生疏的，心情上難免忐忑不安，在資深同事耐心的帶領下，還有領略熟能生巧的鐵則，工作也慢慢的上手，提起收穫最大的部分，康紋萍說：「以前只要別人凶我，我就會哭出來，現在面對民眾的情緒，我比較能夠處理和調適，也比較懂得如何安慰別人，不然以前看到別人哭啊！我都不懂得安慰，就只會呆呆的站在那裡，我想我的挫折忍耐力變好，真的是一件很好的事，我也希望其他和我一樣的朋友，也能慢慢克服人群的障礙，拿出勇氣向前走，因為很多的問題，一定都有方法可以克服。」

珍惜所有，看重自己

在訪談的過程中，筆者發現每一位受訪者的臉上，散發著自信的光芒，或許更因為機會可貴，所以他們會比一般人更懂得珍惜這份工作，而加倍的努力，不僅能給企業的更多，透過工作上的成就感所建立的自我價值，使得在這裡，每一位身心障礙的朋友都更看重自己生命的意義，筆者也深深企盼這樣的職場能夠越來越多，讓台灣的土地上，喚醒更多充滿希望的靈魂。

