



# 貼心設計 成就憨兒新世界

合發電著塗裝有限公司

她的愛心、耐心和恆心，十多年來不曾間斷，許多早已被放棄的喜憨兒，在她這裡獲得重生的機會；她不是什麼專業的教養機構，只是平凡的家庭、普通的公司，但她卻能憑著學習而來的方法，將這些身心障礙的小朋友們，教育成懂得工作、懂得分享、懂得關懷別人。

也因如此，合發電著塗裝公司提供多名憨兒員工就業，更需針對憨兒再設計更適切的工作機具，所幸在中彰投區就業服務中心的幫忙下，設計出一套更流暢、更具效率的工作環境，讓憨兒員工沒有後顧之憂。

## 教導憨兒 三心最重要

愛心、耐心、恆心，是她堅持不輟的原則，也因為一路走來始終如一，她才有「力氣」將一大群外人眼中難以管教的喜憨兒，教導得聽話又乖巧，工作得努力又認真；而張鳳珠也在這一群小朋友的回報中，得到了人生中最快意的滿足和成就，更讓她懂得感恩、惜福。

第一眼看到張鳳珠，她就像一般工廠老闆娘般，穿著樸實，跟著工人一起勤奮工作，偶爾還得擔任「指揮」工作，分配各項工作任務，但卻一點都沒有老闆娘的架子，不過熱絡而親切的態度，卻是令人難忘，訪談之中，才發現張鳳珠擁有著古道熱腸的菩薩心，以及堅毅果決的處事態度。

## 不可能的任務 她做到了



▲透過職務再設計，這部可調整高度的工作檯，讓身心障礙員工做起來得心應手。

由於業務需要，合發電著塗裝公司必須聘請較多的勞動力，附近的歐巴桑、阿嬤們，都成了最佳的夥伴，不過特別的是二十多名員工裡，就有七、八名喜憨兒，比例之高連就業中心都覺得難能可貴；張鳳珠不諱言人力難找，但也慶幸用了這些喜憨兒，一方面讓他們得以肯定自我，不致被社會遺棄，一方面也可以解決公司人力問題。

雖然曾被歐巴桑員工奚落、取笑，認為不可能帶得了喜憨兒，不過張鳳珠十分堅持，她把喜憨兒當成五、六歲小朋友，慢慢地、仔細地、不厭其煩地的一而再、再而三重複教他們一個動作、一個流程，把零件比喻成芭樂、雞腿，讓喜憨兒比較容易記住零件長相及擺放位置，事實證明這個方法的確奏效，經過慢慢訓練後，現在小朋友都已經做得非常上手。

一般人都以為這些心智障礙的朋友無法做任何工作，但是他們錯了，只要給予適當工作，再經耐心訓練，小朋友們都會做得很好，甚至很多歐巴桑們吊掛不到的設備、搬抬不動的零件，都會叫小朋友幫忙，這些喜憨兒儼然成了工廠裡最受歡迎的寶貝。

## 職務再設計 工作效率大幅提高

六個喜憨兒員工分別擔任各項電著料件上下線及清洗吊架之工作，因為動作較遲緩，工作效率不佳導致影響產能，張鳳珠及



▲上下線和吊掛的再改善，工作起來比以前容易多了，也提高工作效能。

林文生因而向中彰投區就服中心提出申請職務再設計，針對工作檯高度做調整，及增設輸送帶，以改善員工工作上體力之負擔；經就服中心委員訪視，建議可將下線工作用的檯面改為可升降式、提供小推車以運送吊架，並補助輸送帶之設置。

在就服中心全額補助下料架及台車，整體提高生產效能，此外，考慮到該公司身心障礙員工佔總員工兩成左右，對身心障礙者照顧有加，為使該批員工之就業穩定度更高，還部份補助懸吊式輸送機，而借助可隨身心障礙員工不同身高調整的工作檯及輸送帶之增設，可縮短與機台距離，減少往返時間及改善動線，讓這些身心障礙員工工作起來更容易，同時也大幅提高工作流暢度和效能。

### 用對方法 收服人心

過程中當然也有不少辛苦的一面，聽著張鳳珠娓娓道來，更令人深覺她不凡的一面，而她卻謙虛地說，是這些小朋友教導她如何與他們相處，讓她了解更多喜憨兒的內心世界。有位自虐傾向的小朋友，在工廠被戲稱為「吃便當的老大」，因為不工作只吃便當，不高興就自虐、摔東西、啃咬手腳、捶胸頓足，張鳳珠找到方法後，令大家對他視而不見，他自覺無趣、表演沒人看，也就減少了自虐的次數。

也有脾氣暴躁的小朋友，別人一不小心碰觸到他，他馬上還以顏色回

擊，經常打得同事向她告狀，被責罵後，又再找較弱小的同事出氣，也都被張鳳珠輕鬆「治」好；一名自閉兒甚至被她教導成小老師，可以協助她做好管理和約束其他人的自律工作；還有喜歡飆車的，撞傷人後找她處理，無端忍著被傷者家人責罵，張鳳珠不吭一聲處理得妥妥善善，事後對方知道她只是老闆娘，連聲道歉，不過也因如此，贏得小朋友對她的尊敬及信服。

### 放對位子 憨兒也是人才

有一次張鳳珠興沖沖地要帶著小朋友上餐廳用餐，卻遭到他們父母的拒絕，認為在餐廳出糗很丟臉，張鳳珠說「丟臉的是我，又不是你們，怕什麼？」張鳳珠回憶，第一次上餐廳，小朋友們站在吃到飽的沙拉吧前面有十分鐘之久，每個人拼命喝汽水、吃沙拉，她十分耐心的跟小朋友說明，第二次再去，三分鐘不到大家就不吃沙拉吧了，第三次去，小朋友們已經知道還有更多好吃的，沒人喜歡再去吃沙拉吧。「只要透過學習，他們其實也跟我們正常人一樣。」

看著這些認真而努力工作的喜憨兒們，把他們當成自己小孩在教養的張鳳珠有感而發，凡事不必強求，只要看淡了，自然無所求，也才更能體會惜福、感恩的意義，「一個人再傻，也有他應得的位子，只要善用愛心、耐心和恆心，放對了位子，他就是個人才。」



▲趁著放假，老闆（右一）和老闆娘（右二）會帶著喜憨員工聚餐或旅遊。