

# 青少年的生涯資本建構— 財團法人天主教善牧社會福利基金 會臺東中心之傳奇咖啡館

陳玉潔\*

## 摘要

青少年在生涯發展與抉擇的交叉路口上面對關鍵性選擇，對青少年來說無疑是一種挑戰，生態觀點強調個人和其所在的環境形成一種相互依存的關係（鄭麗珍，2012）。生涯資本係指能提供青少年在其生涯發展過程中所擁有的文化資本與社會資本支持之總稱。Fukuyama（1999）又將「社會資本」定義為促使團體成員合作的非正式價值或規範。依社會資本的概念分為，一是社會關係成本是讓個人成為群體的成員、二則是建立關係後所能獲得的資源，形成

---

\* 現任：財團法人天主教善牧社會福利基金會臺東區主任

社會性的關係。以此論點，財團法人天主教善牧基金會的工作團隊與少女們共同推展「傳奇咖啡館」，聚焦協助青少年培養社會關係與運用，以期達成青少年建構社會化的關係。

本研究採用生涯資本的觀點，探討「傳奇咖啡館」經營咖啡館的歷程中，對於與社會互動的種種情況如何理解、詮釋與定義，並起而行動的歷程。研究類型屬於採取行動研究，研究中所指稱的歷程始自2011年8月至2013年12月。在歷程中，研究者經由團體討論、深度訪談和參與觀察方式，一同與研究參與者進行討論、反思並決策下一步的行動焦點。期待透過本文結果，對推動青少年工作時，提出以建構社會企業服務模式來提供自立生活處遇可能性之參考，並同時反思專業處遇所需具備的能力與視野。

**關鍵詞：**社會企業、弱勢青少年、生涯資本

## 壹、前言

在社會學習理論中指出透過各種經驗與環境的互動，學習經驗建構未來發展之方向（陳煒婷，2015）。生態觀點則認為個人和身處環境形成相互依存的關係，個人發展受環境影響極深，重視個人經驗、發展時期、生活空間與生態資源分佈（鄭麗珍，2012）。在青少年生涯發展的過程中，經由與環境的交流，在環境適應的過程中，逐步累積個人的資源；一旦青少年生涯發展過程中，青少年無法開發足夠的個人資源，則可能因為缺乏向外的發展，對未來可能失去期待，充滿許多不確定性。然而，弱勢家庭的家長一般社經資源不足、長期處於惡劣環境中的孩子來說，則無法提供青少年良好的學習環境與支持，更無法擁有足夠的資源創造個人增廣見聞，開拓視野的生活機會（白倩如、李仰慈、曾華源，2014）。

本文主要以生涯資本理論中之人力資本、社會資本及心理資本三方面分別討論，人力資本是以建構個人的知識、技巧學習為主；社會資本則是網絡建構與學習規範並從中建立信任關係；心理資本則是培育弱勢少年之自我效能、復原力與希望感，同時培育個人樂觀的態度。簡言之，青少年在發展過程中，透過與環境的互動，藉由不斷互動的機會中累積經驗、開拓視野，進而拓展屬於自己的生涯資本，影響青少年的發展與建構屬於本身的資源。青少年期連結兒童期的發展與邁向成人發展轉銜時期，來自弱勢家庭的青少年因著家庭資本的不足，缺乏家族所累積的資本支持，弱勢家庭提供子

女的資本累積，對這群青少年帶來的是正資本或是負資本，是值得關注的議題。

善牧傳奇咖啡館設立的目的是為提供青少年在追尋自立的過程中，建構自己生涯資本的操作平台，透過「仿真實境」的操作平台，讓青少年相近的工作經驗為操作的手段，希望透過與社區的互動讓少年參與學習，讓社區居民看到少年，認識少年進而與少年建立友善的人際關係，從中累積自己的生涯資本。

建立關係的第一步對傳奇咖啡館的工作人員與參與者是困難的，因為社區中往來的人對傳奇咖啡館帶著好奇的眼光，傳奇咖啡形塑了社會工作與經營管理的主客體的位置，在傳奇咖啡館的操作中，不斷創造機會連結取代問題診斷型的輔導模式，達成企業的使命。

## 貳、生涯資本與社會企業經營管理相關概念之探討

### 一、生涯資本理論概念之探討

資本是企業中的概念延伸，青少年生涯資本中，人力資本是青少年具備的能力、知識與技術；社會資本則為青少年的人際網絡，且從關係中所取得的資源；心理資本是青少年心理層面能力與對抗逆境的能力。總言之，本文所指稱之生涯資本是結合人力資本、社會資本以及心理資本三者的總稱。

### （一）人力資本

個人人力資本的累積通常涉及家長的教育程度、以及家庭社經背景地位，家庭所提供的社會及經濟條件，對於子女基礎的教育經驗、學習成就等扮演了極重要的角色（林世清，2013）。人力資本是資源、知識、能力、技能相結合，是需要投入大量的時間與努力學習，且是一段長期導向逐漸積累的過程。青少年的家庭往往無法提供完善的人力資本訓練。所以，傳奇咖啡館之學習設計需要從技能、知識為導向，累積足夠的能力迎戰生活中各項挑戰。

### （二）社會資本

社會資本是一個多元的建構。包括個人內在、團體內及組織內部的關係、網絡和連結，同時也是潛在團體與社區的資源、社會結構與文化動力，以下將分別以網絡、規範與信任（Luthans & Youssef, 2004）分別討論：

1. 社會資本將網絡（networks）之概念為藉由自己與他人交流的互動過程，而在此交流互動的過程中可以獲取多少資源端賴個人與環境交流的廣度。傳奇咖啡館之經營，透過產品的推銷與社區各個領域顧客交流，與顧客建立社區關係進而成為個人資源。
2. 行為的規範（norms）與規則是構成價值和假設的重要因素，行為舉止提供組織策略、結構和過程的基礎架構，且必須透過組織達到他們的目標。青少年長期的街頭經驗，養成青少年的

自我中心，透過傳奇咖啡館營運訓練，青少年透過操作學習職場中的規範，非權威要求下的敷衍行事。

- 3.信任（trust）扮演連接機制，人際社會網絡中，透過彼此的連結和交流，網絡中的關係也必須倚靠彼此信任感的建立（陳煒婷，2015）。傳奇咖啡館青少年，因長期的生活經驗充滿不安全感，不易與人建立親密關係，透過咖啡館之經營與互動關係，讓參與成員逐步建立與人的信任關係。

### （三）心理資本

心理資本是指個體在發展的過程中所表現出來的一種積極心理狀態（黃馨儀，2014），心理資本重視自我效能、希望、樂觀、復原力四個面向：

- 1.自我效能（self-efficacy）是指外在環境、個人能力與成就表現等交互作用後的結果，經此過程所產生的自信心，會決定其內在動機的高低（白倩如、李仰慈、曾華源，2014）。過往生活經驗之負向經驗往往削弱青少年之自我效能，藉由傳奇咖啡館特定任務的設計，透過反思與操作的過程與循環式的活動過程，在每次成就感的建構中，逐步累積青少年之自我效能。
- 2.希望（hope）是一個人對目標達成的認知思考歷程（陳煒婷，2015），希望是包含目標（goal）、如何達成目標的路徑思考、達成目標的意願（agency thinking）。青少年因為生活上的變數多，往往對於未來是沒有期待，缺乏希望感，透過傳奇咖啡館營業目標的設定，社區教學的學習與操作，讓青少年透

過實務操作建構自己對未來的期待。

- 3.樂觀（optimism）是指以開放的態度賦予事件積極的歸因，Luthans（2002）認為樂觀反應心理資本中關於積極的看待結果和歸因事件的一面，包括積極的情緒、動機和對未來的預見（黃馨儀，2014）。傳奇咖啡館之操作過程中，在解決問題的過程中引導青少年正向思考各層面的結果與問題歸因。
- 4.白倩如（2012）將復原力（resiliency）分為個人保護因子與環境保護因子，個人性保護因子指的是，個人擁有足以對抗逆境的能力，環境保護因子則為環境中的正向關係與機會資源。透過傳奇咖啡館營運計劃從社區關係改善上建構青少年之環境保護因子，以及個人學習中的反思與回饋，逐步累積個人保護因子。

## 二、社會企業

社會企業應包含三種特徵：

- （一）社會取向：社會企業直接參與市場中的產品生產或服務提供，尋求實際的交易，並從交易中獲得利益。
- （二）社會目的：具有明確的社會目的，包括工作創造、訓練及提供地區服務；它們有包括承諾建立地區發展能力的倫理價值觀，它們勇於承擔社會、環境和經濟對其成員和廣大社區的衝擊。

(三) 社會所有：它們是以利害關係人（使用者、案主和當地社區團體）或是信託人的參與為基礎，所形成具有自自治理和所有權的組織，利益的分配是由利害關係人來分享或是由社區來使用（Social Enterprise London, 2001）。（陳金貴，2002）

本文之「傳奇咖啡館」將社會企業定義為一個運用經營模式達成手段，提升青少年各項能力為目的的場域。「傳奇咖啡館」之設立主要目的是以培育少年自立生活的所需之能力為主要目的，主要藉由職業訓練為手段，提升青少年的自我效能，建構青少年復原力中之個人保護因子，但從訓練操作中所得之利潤，運用在青少年之各種訓練相關方案。

### 三、兒少安置

兒少安置的起源於其原生家庭無法提供應有的照顧，以少女發展需要為考量，由國家提供替代性家庭服務。因此，安置機構除了是一個提供生活所需的照顧單位，同時也是肩負著教導少女為各項發展的教育單位（陳玉潔，2011）。參與本文傳奇咖啡館經營之成員均在生活中經歷安置機構的生活培育，具備自我照顧基本能力，始得參與生涯規劃之進階培育。

## 參、傳奇咖啡館經營管理的心理資本之建構歷程

傳奇咖啡館設立目的是青少年職業態度訓練，以操作為訓練的手段，但關起門來的職業訓練與「仿真」的職場訓練有很大的不同，前者著重在技能、互動的成員是封閉的，後者需要納入社會互動的種種面向，其中涵蓋與社區居民互動、社區文化的融入、社區關係的建立，透過各種方法與外界雙向影響，形塑「傳奇咖啡館」各階段不同的面貌。

### 一、構思期一為青少年找尋與社區互動的機會

傳奇咖啡館是因著青少年在獨立準備需要所發想的方案計畫，希望藉著方案的進行透過自立服務的探討再進一步聚焦在青少年職業訓練，透過德真之家社工員職場訪視的紀錄顯示，青少年在職場中的退離原因大多並非因為技能，而是職場態度與職場倫理，故此，傳奇咖啡館以培養青少年職場態度為出發，設計仿真的職場樣貌，從互動中建構個人的人際能力與職場態度，在操作中看到需要，故而擴大方案目標，訂定傳奇咖啡館的服務目的為增加青少年自信心與改善與社區的人際關係。但要設立一個這樣的自立生活能力培養的處遇場域，仍有許多工作要進行，主要的工作可以簡述下列三個重點：

#### （一）說服所屬母會的支持

成立初期面臨的困難是如何說服善牧基金會的上層同意以商業經營模式操作傳奇咖啡館。對於給予青少年與社區互動的機會，善牧總會給予很高的支持，唯擔心在方案執行的過程中，如何堅持方向。但針對商業行為的模式，擔心操作層面為顧及的面向。

## （二）設定咖啡館的功能定位

在社會工作領域職業訓練的操作模式，大多以技能為主，以訓練以態度為主的職業訓練模式大多交由正式職場操作。因此，以經營模式模擬一個仿真實境的職業場所，與庇護工廠、商業買賣的差異，造成上層的擔憂，在總會邀請數位專業董事（有會計師、企業總經理）共同討論下，與自立生活方案全國總督導洪文惠老師共同討論，釐清操作中的細節，檢視天主教善牧基金會的使命精神後，通過傳奇咖啡館之方案。

## （三）咖啡館操作程序的規劃

咖啡館的操作細節的部分由洪文惠老師召集，專家學者有王如玄律師、余漢儀教授、柯平順老師，從日本小型作業所的操作模式做出建議，尤其是王如玄律師針對勞基法的種種規定，協助傳奇咖啡館在法律規範下運作，柯平順老師提出傳奇咖啡館與身障庇護工廠的區別以及操作模式上的不同，余漢儀老師更是針對青少年社會工作中職業訓練中，操作歷程做出提醒。在說明會舉行後，傳奇咖啡館的計劃書再次修正達十二次之多，其目的是希望操作過程的設計能更精細與具可做性。

## 二、草創期—將關起門的職業訓練，轉換成廣納意見之仿真實境之職場操作

傳奇咖啡館成立單單只想以現成的產品操作，讓青少年操作職場各個階段應有的學習，關起門的訓練容易，製造的成品也因授課老師總是以鼓勵的方式讓青少年有信心，到了職場面對無情的要求，青少年自以為是的信心一夕間遭到瓦解。因此，傳奇咖啡館之操作設計以貼近真實職場的情境，與顧客互動中建構個人經驗之訓練。

當顧客對產品有所要求，夾帶者社區各階層對傳奇咖啡館的想像與批評，在傳奇咖啡館成立初期著實讓參與的成員無力招架，執行方案者也屢屢受挫。

「你們廣告做很大，報紙寫的很大，我走到門口很失望，原來只是不起眼的小店面」（顧客一）

「你們的咖啡從哪來？為什麼他們的比你們的好喝？你們真的用它們的咖啡豆嗎？」（顧客二）

「咖啡館的孩子怎麼都不會回答我們問的問題，每個看起來都很流氓樣」（顧客三）

「你們生意也不用太好，你們靠募款就好了，這就是你們的目的吧！」（顧客四）

從以上的對話中發現，社區對傳奇咖啡館有著不一樣的期待，執行團隊開始思考在社區的定位為何？社區民眾對傳奇咖啡的期待為何？在在影響著傳奇咖啡的訓練與執行方針的改變。

經過三、四個月的意見蒐集，傳奇咖啡館執行團隊與參與學員開始改變訓練方針。改變的第一步就是每日在門口設攤，向過往的路人道早安，初期路人並不理會青少年的問安，經歷一到二周，才引起附近上班族的注意，除了回應青少年的問安，也開始採購當日現做的鬆餅與咖啡。傳奇咖啡館學到的第一課是態度「禮貌」。

### 三、營運困境－仰賴社區與支持者的協助達成每日營運目標

當計畫獲得基金會的同意後，接下來的問題是資金，第一年訓練資金、設備裝修資金、材料費的來源。此時發現，想計畫難實際運作中的問題解決更難。在總會宣企部的協助下，由全聯佩樺基金會贊助第一年的運作經費、設備費與訓練費。

傳奇咖啡館成立了，如何讓青少年有操作的機會，單單靠鬆餅是不夠的，常常看到少年發呆甚是趴著睡覺。執行團隊很著急，透過臺東縣議會議長服務處的幫忙，議長親自為傳奇咖啡館錄音，在地方廣電台每日撥放一個月，這為傳奇咖啡館的操作帶來初期的生意。生意很差時，執行團隊會在FB上求救，臺東縣政府社會處會定時訂咖啡與外賣，甚至遠方的友人都來電，訂了4000元的產品贈

送當地社福團體。

青少年會在不定時在菜場與商店街發放宣傳單與街頭義賣，往往生意很好。青少年說菜場的人開心的說，冷冷的冬天有一杯暖暖的咖啡送到攤位上，是一件幸福的事。這樣的推展雖然來客數沒有增加，外送訂單增加不少，社區開始接納傳奇咖啡館的成員，讓成員有操作的機會。

#### 四、經營行銷初探—進貨、管理、行銷等知識的建構與學習

在傳奇咖啡館的理念由報紙與地方電台的宣傳後，不單是生意變好了，讓青少年賺到操作的機會，而是贊成這樣理念的人，會走進咖啡館喝杯咖啡後再給予捐款，這是意外的收穫。

另一方面，當生意開始步入軌道時，進貨出貨如何計算成本成為咖啡館的重要工作，執行團隊對於數字管理完全沒有概念，透過長時間的摸索，讓執行團隊與少年吃進苦頭，執行團隊最常被問的是有沒有賠錢？得到的回答總是如果不算人事成本，沒有賠但也沒有賺。但，真正的經營管理能不算人事成本嗎？顯然，在行銷的部分，咖啡館開始摸索出一些可嘗試性的方式，但在經營管理上，還有相當大的努力空間，有待更多的學習。

## 五、經營模式的建立－故事可以一次性行銷，品質才能持續銷售

「青少年再造傳奇」、「給後山孩子一個改變家庭歷史的機會」，的確創造了許多話題，也因為這樣很多人注意到傳奇咖啡館的存在。但這種顧客往往是一次性消費的顧客，要如何穩定客源，是傳奇咖啡館發展階段一個很重要的功課。

「你們的配方改了嗎？為什麼咖啡有時候很好喝，有時候很苦？你們真的用〇〇的豆子嗎？」（顧客五）

「今天鬆餅太甜了，昨又很油，你們到底怎麼做的，不是你們孩子很有禮貌，真的不願意買你們的鬆餅。」（顧客六）

「你們要注意衛生問題啦！孩子的頭髮散散的，我好怕他們製作過程是否清潔，可以戴廚師帽嗎？」（顧客七）

「我不能每天都只可咖啡和鬆餅，你們可以多一點變化嗎？」（顧客八）

由於技術的不純熟，又由於在安置機構的經驗，只要動手做出成品，大家接受的都是掌聲與讚美，所以無論成品的好壞缺乏品管的概念。所以，銷售量屢屢創新低，而沒有販售經驗的社工員與青少年渾然不知，直到好心的顧客願意告知不再購買的原因。在此同時，傳奇咖啡館執行團隊學到的第二課是「同情的販售只有一次性

的販售，唯有讓產品有品質也可有持續經營的可能」。

## 六、咖啡館與社區的互動－社區的聲音對「傳奇咖啡館」的影響

當傳奇咖啡館設立媒體報導後，有許多社區熱心人士主動到咖啡館給很多建議與願意協助，從這個過程傳奇咖啡館執行團隊了解臺東地區對社會福利機構成立的想法，讓執行團隊開始思考要如何傳遞青少年的需求，傳奇咖啡館期待社區民眾給青少年的是一個機會，但對於「機會」兩個字的定義，兩者間有很大的差異。

「你們有多少資金？你們要進大的機器才可以操作啦！這樣小小的做要做到什麼時候？」（熱心民眾甲）

「你們想要捐款吼？賣賣二手商品就好了，為什麼要賣咖啡，真是不懂你們。」（熱心民眾乙）

「我可以教你們做饅頭，你們有沒有資金買設備，買了設備就能經營了啦！你就會有很多錢，不要跟我談沒有資金啦！找個記者幫妳寫一篇，就有錢了啊！你看〇〇單位。」（熱心民眾丙）

設立傳奇咖啡館的故事或許可以感動人，但對於看似營利的場域，常常讓人誤解。傳奇咖啡館執行團隊學到的第三課是「面對很多好心人的建議，要如何接納好意堅守傳奇咖啡館的目的符合社區

期待」。

以青少年職業態度訓練為目的，經營咖啡館為手段的操作模式下，社區居民對青少年的態度是有期待的，顧客會主動指導服務的少年禮儀與應答，如果服務少年虛心接受，顧客會很有成就感的再次上門，看看少年有沒有改變。

臺東縣政府社會處非常支持傳奇咖啡館的成立目的，試圖邀請傳奇咖啡至縣政府一樓開辦，由於經驗不足以及擔心收益不平衡，所以守住傳奇咖啡館設立目的，沒有接受邀約。

## 七、形塑自我經營模式－連結社區資源尋求專業指導

當傳奇咖啡館的經營需要更多專業的建議時，需要更專業的建議，所以邀請當地民宿的主人呂增興協助青少年學習咖啡館經營管理技巧，同時莊令宜則帶領青少年烘焙餅乾與餐點的定味，讓少年在個人能力之內製作出可以的套餐。公東高工室內設計科的謝老師，開始帶領青少年討論禮盒設計與製作，丈量咖啡館的尺寸，社區個人力的介入協助，讓傳奇咖啡館有新的氣象。再者，FB由青少年經營，是個新的創意也是挑戰，但在短短一個月內的操作發現，操作者與社區互動的學習遠遠高過制式課程的學習效果。

## 肆、結語

### 一、傳奇咖啡館是創造生涯資本建構的機會平台

傳奇咖啡館生涯資本學習主軸分述如下：

#### （一）人力資本中之資源結合與技能學習為主軸

- 1.知識建構方面：傳奇咖啡館的學習操作從基本知識建構的面向增加青少年的知識體系的建構，其中涵蓋咖啡知識、經營管理知識、帳務管理等知識，經由基礎知識的學習，累積專業知識且從操作中精熟經驗，內化知識以利傳奇咖啡館之營運推展。

「以前我從來不喝咖啡，來到傳奇咖啡館後開始認識咖啡的種種知識，讓我從品嚐咖啡的過程中，認識咖啡、了解咖啡、烘焙咖啡、解說咖啡，現在的我可以向客人介紹傳奇咖啡的故事。」（少女一）

- 2.技能建構方面：安排了咖啡烘焙技能、飲品調製技能、產品銷售技能、餐飲服務技能等學習。在學習之初，「一日驚喜，一日驚嚇」是指導員的形容，技術純熟仰賴不斷的操作與修正累積經驗，在技術不斷的提升中，同時，提供參與少年的自信心與自尊。

「在學習過程中我們創造了自己的味道，咖啡沒有好不好喝

只有喜不喜歡喝，這是老師上課教我的。當我慢慢找到屬於我專屬的風味咖啡又獲得客人的讚賞時，我有滿滿的自信。」（少女二）

- 3.當參與少年能力不斷提升，同時各自的自我形象也開始改變，社區居民對參與少年的評價與態度有明顯的改變，社區資源也開始進入傳奇咖啡館的營運中，民間電台免費為傳奇咖啡館提供一個月宣傳，社區有力人士免費擔任傳奇咖啡館代言人，主動在FB為傳奇咖啡館宣傳，當社區資源進入青少年的學習中，累積了青少年社區資本。

「以前看到社區的『大人』很害怕，不知道他們怎麼看我們這樣的小屁孩，在傳奇我發現我可以自由的展現自己，我會煮咖啡這件事讓我驕傲，我喜歡被指定調製咖啡，我喜歡看到顧客臉上的笑容。」（少女一）

## （二）社會資本中之社區網絡與規範遵守之學習主軸

- 1.青少年在傳奇咖啡館從銷售網絡中建構屬於自己的網絡，從一次招呼客人時開拓自己的社交領域進而獲取自己的資源，客人從單純的購買行為到指定參與少年服務，這些少年開始找到自己的價值。從生活分享中，建構了屬於少年個人的社交網絡與個人資源。

「我會約同學來傳奇喝咖啡、溫習功課，我們會彼此分享學習的成果，我喜歡這樣的氣氛。」（少女三）

- 傳奇咖啡館的店規制定開始，這個歷程中衝撞的是參與少年的自我中心，參與少年從被動到主動遵守，從被要求得遵守到養成習慣，從被動要求到自動自發遵守，養成負責任的態度。

「SOP曾經是我討厭的，慢慢的我發現有規定是好的，我知道規範是什麼？我知道每個時間要做什麼，我需要為自己負責。」（少女二）

- 運用社區服務的社區打掃，贏得社區居民的信任與關係改善，參與少年的主動招呼，讓社區長者認識咖啡館的營運理念進而接納參與少年，當參與少年自我態度改變後，說服社區領袖主動了解傳奇咖啡館的理念並協助銷售產品，在從與社區互動與網絡建構的過程中，逐步建立成員與各成員間的信任。

「我不吝嗇分享我的過去，我只想讓他們知道我一直在改變，我在傳奇咖啡創造我個人的傳奇故事，過去的我不重要，重要的是現在的我不再開除老闆了。」（少女一）

### （三）心理資本中之自我效能、復原力、希望、樂觀之學習主軸

- 1.傳奇咖啡館從營運計畫中設定特定任務中提升青少年之成就感的建構，逐層建立參與者自我成就感。並且在每日銷售的問題中，藉由思考、操作、問題解決實務經驗累積，提升參與少年的自我效能。

「專業態度很重要，所以在每天的討論中，讓我累積各種的專業知識，只要我學會了那就是我的知識誰也搶不走，我就擁有更強的競爭力。」（少女三）

- 2.藉由咖啡館體驗活動、大學生活體驗、培養參與少年成為社區咖啡烘焙講師等活動，從活動中開拓參與少年的視野，改變參與少年的自我形象，引導少年編織屬於自己的夢想，參與少年每人的夢想雖不相同，卻都能清楚描述未來夢想，參與少年從視野的拓展，營造參與者對未來之希望感與樂觀的態度。

「當參與的學員叫我老師的時候，心裡有莫名的悸動。當參與學員學會的時後，我非常有成就感。但一開始我是不敢的，這次的經驗讓我知道以後面對困難只要練習，一定可以突破困境，沒有什麼事是不可能的。」（少女四）

- 3.傳奇咖啡館每個問題解決的過程中，讓參與少年從正面的思考

面對的問題，引導參與少年確認問題歸因時，能客觀評估與積極面對問題的態度。

「開始的時候怕被指責，經過很多次失敗發現在這裡只要願意面對問題修正行為，錯誤是可以被接受的時候，慢慢的我不會怕被罵，我會對自己的行為負責。」（少女一）

4.傳奇咖啡館主要是建構培育參與少年的環境保護因子，讓參與少年逐步累積個人保護因子，一旦離開培育的環境中時，面對生活中的逆境仍能有足夠的能力面對。

「雖然我還沒有離開傳奇咖啡館，我想我這裡給我勇氣讓我面對我曾犯過的錯誤，唯有認識自己的不完美，才能找會真正的自己。」（少女四）

## 二、社會企業是建構生涯資本的手段

「傳奇咖啡館」是因應青少年能力培養、累積青少年生涯資本而成立的操作職場參與少年從學習中累積生命中生涯資本，以彌補家庭內無法提供的資源與機會，原先構想以「仿真實境」的操作模式訓練青少年的職場態度與拓展人際關係。在傳奇咖啡館的學習設計中，參與少年逐步累積屬於個人的網絡、開拓視野、改善社區關係、開始有了自己的夢想。

產品成了訓練的一種手段，在操作的過程中產生了產品，為了讓青少年精熟各項職場經驗，傳奇咖啡館開始了行銷計畫，在與顧客的互動中產生了收入，進而開始有了帳務管理，種種類職場的設計中，納入了進貨管理、倉儲管理、銷貨統計等等的工作。在訓練設計與社區互動的轉換中，社會各界熱心的建議下，傳奇咖啡館開始有了經營管理的概念，從零散的工作項目與整合工作模式，在過程中青少年學到了與社區互動的關係，也建立了傳奇咖啡館的經營模式。

### 三、臺東社區的分享文化創造了弱勢青少年的未來

「傳奇咖啡館」經營的過程中，社區給了很多的幫助，從地方電台的廣告、社政單位的訂購，在地網路社群的推銷，乃至社會企業的經費贊助，每個支持涵蓋著眾人的期待。所以，傳奇咖啡館也廣納各界的意見逐步修正、逐步增加營運管理的項目，與其說傳奇咖啡館創造了什麼樣的經營管理模式，應該說傳奇咖啡館與社區互動中共同創造社區期待中的傳奇咖啡館。傳奇咖啡館的執行團隊在經營的角色中只是操作者，傳奇咖啡館是社會各個關心青少年自立之路者所建構出來的。

最後，咖啡館的經營仍在持續當中，每一天都可能因為一些與來店客人的互動、訂單的增加或消退，使得參與咖啡館經營的青少年和工作人員對於應該或者還可以做些什麼有著不同的想法。經營

管理的歷程看似蹣跚學步，跌跌撞撞，卻也在與社區、社會互動的過程裡，不斷地被建構出新的模樣。僅就現階段的咖啡館經營歷程提出初淺的經驗分享，也期盼在社福機構、非營利組織或者社會企業的經營管理上，可以藉此拋磚引玉，讓專業的處遇能找出許多不同方式卻同樣可以幫助有需要的人，也讓他們可以藉此幫助自己的途徑。

## 參考書目



- 王大維，〈論失業及其性別意涵之社會建構〉，《弘光人文社會學報》第9期（2008）。
- 王育敏、邱靖惠，〈窮孩子·低社交？家庭貧窮對兒童社會參與之影響〉，《社區發展季刊》第124期（2009）。
- 白倩如，〈機構安置少女復原力培育之行動研究〉，《臺大社會工作學刊》第25期（2012）。
- 白倩如、李仰慈、曾華源，《復原力任務中心社會工作—理論與技術》（臺北：洪葉，2014）。
- 吳孟珍，〈社會建構論下的創業實踐：創業機會的建構〉，《創業管理研究》第4期（2011）。
- 林世清，〈父母負向言語、教養態度對國中生自我概念之關係研究〉（嘉義：嘉義大學輔導與諮商學系研究所碩士論文，2012）。
- 張昱、孫志麗，〈社會工作的社會建構〉，《華東理工大學學報》第2期（2010）。
- 許世雨，〈建構非營利組織與企業合作關係之研究〉，中國文化大學市政暨環境規劃學系暨研究所「行政院國家科學委員會專題研究計畫」，2004。

陳巧馨，〈從顧客關係的觀點探討社會型企業之永續經營模式〉（花蓮：國立東華大學企業管理學研究所碩士論文，2013）。

陳玉潔，〈自我效能團體工作方案運用在機構安置少女提升自我效能之成效評估—以天主教善牧基金會附設臺東縣私立德蓄之家為例〉（臺南：長榮大學社會工作研究所碩士論文，2011）。

陳坤成、袁建中，〈產業群聚與企業經營模式關聯性之探討—以臺灣精密機械產業為例〉，《科技管理學刊》第13卷第3期（2008）。

陳金定，《青少年發展與適應問題—理論與實務》（臺北：心理，2007）。

陳金貴，〈非營利組織社會企業化經營探討〉，《新世紀智庫論壇》第19期（2002）。

陳煒婷，〈偏遠地區原住民青少年生涯資本與生涯抉擇之相關性研究〉（臺中：東海大學社會工作研究所碩士論文，2015）。

曾華源、李仰慈，〈建構青少年復原力的社會工作專業服務輸送體系〉，《社區發展季刊》第139期（2012）。

曾樞源，〈非營利組織協助推動社區產業發展之研究—以新故鄉文教基金會推動南投桃米生態村社區總體營造為例〉（嘉義：南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，2005）。

黃馨儀，〈國小教師組織支持、心理資本與工作投入關係之研究〉

（嘉義：嘉義大學教育學系研究所碩士論文，2014）。

甯應斌，〈性工作是否為「工作」？—馬克思的商品論與性工作的社會建構論〉，《臺灣社會研究季刊》第46期（2002）。

廖家敏，〈RCA健康問題之社會建構〉（臺南：國立成功大學公共衛生研究所碩士論文，2007）。

蔡培村，《學校經營與管理》（高雄：麗水，1996）。

鄭麗珍，〈生態觀點〉，載於宋麗玉主編，《社會工作理論處遇模式與案例分析》（臺北：洪葉，2012）。

Burr, V. (2003) *Social constructionism*. London: Routledge.

Dees, J. G., & Economy, P. (2001) . *Social entrepreneurship. Enterprising Nonprofits: A Toolkit for Social Entrepreneurs*. New York: John Wiley & Sons.

Fletcher (2006) . “Entrepreneurial processes and the social construction of opportunity.” *Entrepreneurship and Regional Development*, 18:421-440.

Hamel, G.. *Leading the revolution*. New York: Workman Publishing, 2000.

Luthans, F. (2002) . “The need for and meaning of positive organizational behavior.” *Journal of Organizational Behavior*, 23: 695-706.

Luthans, F., and Youssef, C. M. (2004) . “Human, social, and now

positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage.” *Organizational Dynamics*, 33: 143-160.

Steyaert, C. (2007). “Entrepreneurship’ as a Conceptual Attractor? A Review of Process Theories in 20 Years of Entrepreneurship Studies.”, *Entrepreneurship and Regional Development*, 19 (6) : 453-477.

