

一位智能障礙者支持性就業歷程 之回顧研究

莊宜婷
楊熾康

國立東華大學特殊教育學系身心障礙與輔助科技碩士班研究生
國立東華大學特殊教育學系助理教授

摘要

本文目的在探討智能障礙者就業歷程和支持性就業服務之相關協助。主要是透過回顧方式，探究一位智能障礙者的就業特質、支持性就業服務歷程等議題進行討論。最後，也從個案的就業困境、就業服務員的輔導策略和結果作詳細說明。

關鍵字：智能障礙者、智能障礙者就業、支持性就業服務

一、前言

從就業的觀點而言，工作角色決定了一個人在社會中的地位與價值，也影響了一個人的認同感與幸福感（Mosey, 1989；Szymanski & Parker, 1996）。身心障礙者亦然，當其面對職場時，也有相同的需要與期待，然而其就業機會卻一直遠低於一般人。

持續幾年來，智能障礙者人數仍呈現逐年攀升的趨勢，「105 年身心障礙者勞動狀況調查」數據表示，身心障礙者的勞動力參與率為 20.41%、失業率為 9.17%（勞動部統計處，2017）；行政院主計總處民國 105 年統計的全國勞動力參與率平均值為 58.75%，年平均失業率則為 3.92%（行政院主計處，2017）；顯示，身心障礙者的勞動參與率僅達平均值的三成，但失業率卻是近 3 倍，因此如何排除萬難協助身心障礙者順利進入職場、調整工作中所遭遇之困難、與雇主共同協助身心障礙者、改善職場人際互動狀態等，皆是支持性就業服務員迫在眉睫之事。智能障礙者在身障類別中又是屬於弱勢中的弱勢，如何幫助其就業，一直是政府和相關單位所關心的議題。

◎通訊作者：楊熾康 ckyang@gms.ndhu.edu.tw

東華特教 民 107 年 7 月

第五十九期 11



二、智能障礙的就業特質

(一) 智能障礙者診斷定義與特質

美國智能和發展障礙學會 (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, AAIDD, 2010) 對智能障礙者的定義為「智能障礙係指在智力功能和適應行為上呈現顯著的限制，適應行為包含概念、社會和應用三方面的技能，智能障礙發現在 18 歲之前。」

每位智能障礙者除智力外，其他發展狀況也均不相同，心理與生理特質亦皆有差異，部分為邏輯概念問題、部分為耐力程度、社交能力、自我照顧等，需藉由專業人員與其家人，以及實際互動觀察後才得以大致了解其特質，進而能針對其個別間和個別內的差異提供必要之就業服務。

(二) 影響智能障礙者就業相關因素

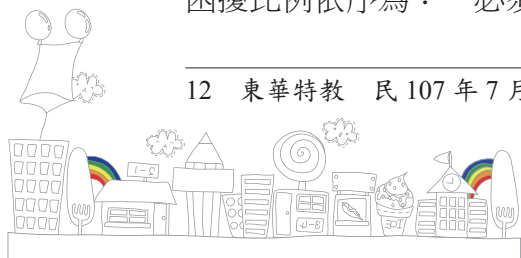
1. 智能障礙者的工作特質

智能障礙者在工作上有正直、樂觀、認真、不會耍小聰明、富有耐力等特性，並且有勤奮的表現極高度的穩定性，比一般人更具一份熱誠與執著 (歐進坤, 1996)。在彭愛茹 (2007) 調查臺灣地區民營製造業，發現，企業大多認為身心障礙員工優點為「工作穩定度高」其次為「工作認真」，第三則為「服從性高」，進用身心障礙員工後，產生困擾比例依序為：「必須考量員工身體

特殊狀況」、「需調整工作內容」以及「管理不易」。對公司而言，希望員工認真負責，且穩定就業，智能障礙者正好有雇主期待的特質。相反的，雇主也需要了解他們的狀況，並調整工作內容或人際互動等問題，當這些造成工作不順利的問題解決後，智能障礙者就有機會達到穩定就業，自力更生的生活。

2. 影響智能障礙者穩定就業之因素

影響智能障礙者穩定就業的因素眾多，可分為個人、家庭、學校、雇主等。從個人因素所包含的一些次級元素 (如：個人特質、個案背景、個人信念等) 將會隨著個人的發展、做決定、學習、並去符合社會規範的歷程而改變 (邱滿艷等, 2010)，智能障礙者透過學習和改變後適應工作環境、人際互動等，進而影響其穩定就業。家庭是個體第一個學習成長，教育人格的地方，也是學習社會化的初步場所 (范美珍, 1996)，家庭教育對身心障礙者扮演非常重要的角色，家長的教導方式、支持程度與態度，對身心障礙者是否能踏出家門求職有著極大的影響力。李淑君 (2003) 指出在高職時若學校積極安排校外實習，則學生在自然工作情境下習得之技能及態度有助於成功的就業。教育過程除工作技能教學，人際互動也是工作中面臨的問題之一，透過在學時與同儕的互動關係，進而增加人際互動能



力延伸至就業環境中。林千惠（1998）認為，「雇主不願意僱用障礙者」，是普遍失業的原因。就業市場中，雇主進用意願非常重要，須考量人事成本、工作內容、同事接受度、企業形象，甚至政府補助措施等，進用後也需處理身心障礙者可能面臨的問題。綜合所述，智能障礙者在求職這條路上非常艱辛，若能克服重重困難與問題，再有支持性就業服務員準確的指導，就能使其穩定就業。

3. 支持性就業服務

社區化就業服務特色主要說明如下：以社區本位與就業安置為目標、透過生態評量進行人與事的配合、強調公私立機關間與專業間的合作關係（陳靜江，2003）。服務型態，可區分為個別安置模式、群組模式、機動性工作隊、商業圈或生產圈等四種型態。支持性就業是針對具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，依其工作能力，提供個別化就業、訓練及其他工作協助等支持性就業服務（臺灣就業通，2018）。主要目的，是針對各類障別身心障礙者特質、優勢與限制提供不同的服務，透過各階段專業人員評估，從職業評量、工作開發與分析、就業媒合與安置、工作訓練、工作現場指導（密集輔導、追蹤輔導）、建立自然支持系統、職務再設計

等，幫助身心障礙者能順利進入職場並穩定就業。

以下就實際筆者所服務的案例來進行說明和討論。

三、個案輔導歷程

（一）個案基本資料

小韋是一位 18 歲的男性輕度智能障礙者，個性內向、膽怯、自信心低落。小韋不喜歡與他人有太多的肢體接觸，尤其異性更是明顯。與人對談時若對方講話較大聲或是口氣嚴肅，就會感到害怕和緊張，但處理事情上，小韋可以獨立思考。

小韋畢業時向就服員表示，期待從事餐飲業或服務業，但因個性容易緊張，導致求職過程並不順利。經由就服員的鼓勵與訓練，加上小韋高度配合。2014 年 9 月開始至連鎖速食店工作，目前已穩定就業 4 年。工作中，小韋學習和理解能力雖然比其他員工慢，但經過多次練習，已能成為店內小幫手。工作至今，不論是自己的工作內容或人際互動方面都有明顯的進步。2017 年 8 月還接受勞工局友善雇主優良員工的採訪，可見就業支持對小韋的就業是有非常大的幫助。

（二）服務歷程與困境

1. 相見歡

就服員與小韋第一次見面是透過個



案管理員的轉介。小韋非常害羞內向，眼神因緊張而不斷地飄移；面對就服員的提問，僅以點頭或搖頭回應。晤談過程中，雖然表現的沒有自信，但經由深談和熟悉後，發現其實小韋是一個有想法且獨立的孩子。

2. 求職準備期

由於考量小韋期待的職缺工作性質是需要長時間與人接觸和互動，且要有高度體耐力，但這些都是小韋的弱勢，對此，就服員和小韋進行討論，一周兩次到職業重建中心做訓練。人際互動方面的訓練內容為：「進入職業重建中心後，必須找一位老師打招呼，並請老師簽名」。體耐力的部分則是安排飛輪與負重走路訓練。起初，小韋仍害怕主動和陌生人打招呼，就服員和同事協調後，先由同事向小韋打招呼，只要有回應，就算通過，一個月後，再讓小韋主動打招呼。約經歷兩個月，小韋便能主動和他人進行簡單的互動。

3. 第一次面試

第一次面試是小韋家附近的速食店，小韋簡單的自我介紹，但因緊張，導致講得慢且小聲，就服員給予口頭鼓勵，並告訴小韋：「如果講不出來，就服員會補充。」面試過程中，小韋除了緊張之外，大部分表現都很棒，只是因店內人力配置狀況，暫時無法進用小韋。獲知此面試結果的小韋，感到非常

挫折，自信心更加低落，不斷詢問就服員：「自己是不是找不到工作？沒有人要僱用我？」

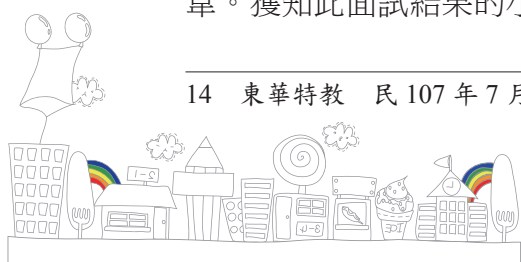
4. 第二次面試

有了第一次經驗後，就服員在小韋正式面試前找了不同個性和類型的同事協助小韋練習面試，練習過程中不斷給予口頭鼓勵。第二次面試是距離小韋家約一小時車程的速食店，小韋說：「只要有車可以到，公司願意用我，我就可以去上班。」這次面試已做好萬全準備，就服員也提早與店長說明小韋狀況。面試過程中小韋雖然有點緊張，但仍表現出積極的態度。店長最後因小韋認真與積極的態度決定僱用他，小韋當下掩不住心中的激動，並給予大家燦爛的笑容。

5. 就業中困境

(1) 工作流程學習中的問題

學習工作流程時，小韋總是說自己記不住、做不好，一般人只需一小時就學會的工作內容，小韋可能需要一、兩天才能學會。對如此沒自信的小韋，就服員先親自示範，請小韋寫筆記，並讓他嘗試操作，休息時間也會用問答的方式抽考小韋。最後就服員讓小韋獨自作業，一旦小韋學會，就服員和店內的同事便立刻給予口頭稱讚，藉以提升小韋自信心。



(2) 與異性同事互動不佳

小韋不擅長面對異性，在進入職場後，看到女同事會保持距離，但速食店主管為女性，導致主管教導小韋時必須透過就服員提供直接協助。為解決此問題，就服員與小韋進行利弊分析，並請小韋回顧在職重中心的人際互動訓練，多次溝通後，小韋表示可以從他可接受的距離，開始練習與主管及同事互動，就服員也教導主管及同事如何逐步與小韋互動，例如：同事主動和小韋打招呼。大約兩周後，小韋會開始主動打招呼，對於異性同事的互動距離也有拉近了一點。

(3) 害怕與顧客互動

開始上班前，就服員已先和小韋說明餐飲業必須與顧客進行互動，這是小韋的弱勢，但他仍堅持要從事餐飲工作。工作中小韋最大問題是送餐，店長考量小韋的個性，一開始從簡單的環境清潔做起，約一個月後才讓小韋學習送餐。送餐正常的工作流程是將餐點送至顧客面前，並告知餐點內容，收桌牌回到櫃台才算完成，這些簡單的流程對小韋來說卻是艱難萬分。第一次嘗試時，小韋端著盤子站在櫃台前像石像一樣動也不動，就服員在旁不斷給予口頭鼓勵並陪著小韋踏出第一步。就服員感受到小韋的緊張，與主管討論後決定以循序漸進的方式進行訓練。

送餐訓練分成兩階段，第一階段的標準為只需將餐點送至顧客桌上並將桌牌收回櫃檯即可；第二階段再訓練小韋向顧客說出餐點內容。當要嘗試說出餐點內容時，小韋又開始退縮。就服員改變教導方式，送餐前先請小韋向就服員說餐點內容，且由小聲開始，等小韋願意小聲開口，再要求音量加大。這樣的訓練維持半個月，小韋才能獨立完成送餐。訓練過程中，小韋經常會發出求救的眼神，由於就服員了解小韋的能力，曾經有幾次就服員跟小韋說：「我不管你，你就是要自己把餐點送出去。」小韋完成之後，就服員就立即給予口頭鼓勵，增加其自信心。

(三) 個案困境、輔導策略及結果的彙整

為協助讀者更清楚了解支持就業歷程的相關因素，作者就個案在支持性就業中所面臨的困境和內容，及所提供的策略，和最後的結果彙整成表 1。



表 1
個案困境、輔導策略及結果彙整表

困境	內容	策略	結果
工作 流程 學習 緩慢	1. 學習清潔工作時無法依照流程，容易跳著做。 2. 對於煮玉米濃湯及炸物的重量與時間記憶力較差。	1. 就服員實際示範操作，並請小韋反覆練習。 2. 記憶部分則抄寫筆記，於空閒時背誦與抽考。 3. 小韋完成工作後立即給予口頭鼓勵增加其自信。	小韋能熟記並獨力完成所有工作內容，對於新學習之內容也能類化練習。
與異 性互 動困 難	1. 與店內女性同事保持距離，導致學習時距離太遠看不清楚。 2. 工作中遇到問題時，若店內只有女性同事，其不敢主動詢問與求救。	1. 向小韋說明這樣的距離導致學習成果不佳，詢問是否可嘗試將距離拉近。 2. 進店內工作前練習與同事打招呼。 3. 同事主動與小韋進行互動，或觀察他是否有需要協助的部分。 4. 小韋完成工作後立即給予口頭鼓勵增加其自信。	小韋能主動與同事打招呼，遇到問題與困難時能主動求助，同事需要幫忙，小韋也會願意協助。
不敢 送餐	1. 害怕與陌生人接觸，送餐時躊躇不前。 2. 送餐給顧客時，說話聲音過於小聲。	1. 送餐前先與就服員進行念出餐點的練習。 2. 就服員在旁陪同進行送餐，後續讓小韋自己練習。 3. 音量部分從小聲開始練習至大聲。 4. 小韋完成工作後立即給予口頭鼓勵增加其自信。	對於送餐工作已能獨立完成，音量部分能較有自信的表達，並遵守店內標準要求。

四、結論與建議

(一) 結論

1. 工作進步了

至今，小韋已在速食店工作四年，

對於工作內容都瞭若指掌，不僅能獨立作業，也是店內同事不可或缺的幫手，主管甚至願意教導小韋如何做漢堡，這是此連鎖速食店第一個學習做漢堡的身心障礙員工。小韋開心地與就服員聯



繫，並於就服員到店內拜訪時，親手做了一份漢堡給就服員。

2. 克服了人際互動

小韋對有這份工作感到非常開心，除克服與異性同事的互動距離外，也能獨立完成送餐流程。有次一位小朋友因身高問題而無法洗手，小韋雖然對陌生人感到緊張，但他見到這種情形就鼓起勇氣，主動拿取店內的安全矮凳給小朋友使用，此舉動對小韋來說非常不容易，就服員立即給予鼓勵後，也詢問小韋為何會想協助他人，小韋說：「我雖然有點怕，可是我覺得他需要幫忙。」短短一句話說明了小韋在人際互動上有明顯進步。

3. 獨立與成長

因同事間的包容、工作中的突破，小韋自信心提升不少，當小韋向就服員分享近況時，就服員對小韋的努力及認真充滿感動，店內主管與同事也對小韋的工作能力給予相當大的肯定。從一開始的擔心與害怕，只能從事環境清潔，經過長時間學習與克服心理障礙，到現在，小韋可以協助倒飲料、炸物、送餐、備料、做漢堡等，幾乎店內每項工作都已上手。雖然服務時程已結束，但這段時間的關係建立，現在已經從服務者提供者與服務使用者的關係，晉升成為朋友關係，小韋仍持續與就服員聯繫和分享他的近況。

(二) 建議

由上述案例可知，身心障礙者有不同的特質與能力的優劣勢，不論在生活、就學或就業中，都可能遇到難題，僅僅在就業過程裡，就可分為就業前、就業中及穩定期，每個就業階段都必須要有專業人員提供正確教學策略，再透過障礙者本身努力的練習，才能有完美的成果。就業服務員在服務過程中也需要不斷地做自我調整，使自己與服務對象進行磨合，了解服務對象潛在能力和真正需求，才能使雙方維持良好的服務關係，進而讓個案可以穩定就業。

參考文獻

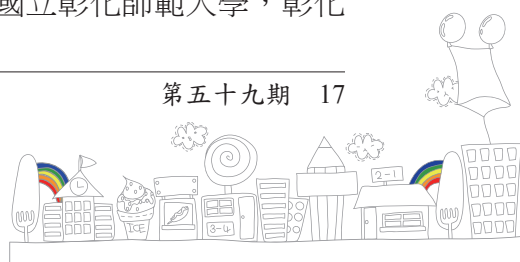
一、中文部分

臺灣就業通（2018）。就業服務。取自：<https://www.taiwanjobs.gov.tw/internet/special/disability/docDetail.aspx?uid=511&pid=215&docid=19287>。

行政院主計處（2015）。103年人力資源調查統計年報。取自：<http://ebook.dgbas.gov.tw/public/Data/5330143340K2042CJ5.pdf>。

行政院衛生署（2008）。身心障礙等級。修正字號：第0972800153號。

李淑君（2003）。女性智能障礙高職學生就業轉銜之研究（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化



縣。

邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、簡宏生、陳月霞、徐文豪、林婉媛(2010)。從傑出身心障礙者就業歷程，探討就業影響因素 - 伴隨著「障礙」就業路。《特殊教育研究學刊》，35(3)，1-25。

林千惠(1998)。影響智能障礙者就業適應相關因素之探討。《社會福利學刊》，135，46-54。

范美珍(1996)。原生家庭組型與氣氛對父母管教方式之相關研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。

陳靜江(2003)。身心障礙者社區化就業服務模式。載於陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸(編)。《身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務：作業流程與工作表格使用手冊》。臺北：行政院勞工委

員會職業訓練局。

勞動部統計處(2015)。103年身心障礙者勞動狀況調查。取自：<http://statdb.mol.gov.tw/html/svy03/0342menu.htm>。

彭愛茹(2007)。身心障礙者之僱用與管理探討 - 以製造業為例(未出版之碩士論文)。國立中央大學，桃園市。

歐進坤(1996)。85年度全國身心障礙者就業適應座談會手冊。桃園市：省立桃園啟智學校。

二、英文部分

Mosey, A. C. (1989). *Psychosocial components of occupational therapy*. New York: Raven Press.

Szymanski, E.M., & Parker, R.M. (Eds.). (1996). *Work and disability: Issues and strategies in career development and job placement*. Austin TX: Pro-ed.

