



## 面對職場，每個人都一樣

鄭佩純 教育部青年發展署 青年諮詢委員

### 面對不一樣？

你在職場上有什麼不便的經驗？簡單舉幾個例子，女性因為生理期的不舒服而影響當日工作的狀態；若是有孩子的人，面對育兒、接送小孩上下課，這也是一種角色帶來的職場不便。這些不便需要尋找合適的方式來面對：女性生理期可以請生理假，或是吃止痛藥繼續上崗工作；家長需要安頓子女課後時間，可以尋找安親班、請祖父母照顧等等。這些不便就如同身心障礙者的身心狀況進入職場一樣，因為身心的不同，需要適應以及調整。

我是佩純，是一位因白化症導致的先天性視覺障礙者，視力大概是 0.1、0.2 左右。簡單說就是在量視力時比 C 或是 E 方向時，我只看得到最大的兩個，其他都看不到。對許多人來說，聽到這樣的訊息第一直覺會說：「哇～這樣你很辛

苦呢！」辛苦嗎？怎樣才算是辛苦？

### 不是辛苦，這只是我的日常

在我的求學階段，放大鏡、擴視機、報讀機、望遠鏡、放大印刷、筆記型電腦一直是我求學的輔助工具。現今智慧型手機盛行，手機已經可以取代多數的輔具。說辛苦嗎？可能「麻煩一點」更為貼切。因為不是看不到，只是要麻煩一點才能看到。所以在過往的成長中，似乎不是辛苦，而是不斷學習如何簡化麻煩，以更簡單的方式讓自己能看清楚多數人能看的視覺資訊。

這不是正向思考，而是大環境的所有人都要讀書、寫字，尋找合適的生活方式變得尤為重要。從小我的家庭告訴我，慢一點沒關係，找到自己的方式，也能跟上許多人的腳步。所以在面對職場時，我覺得多數輔具能解決的困難，



幾乎都在學生時期有很好的訓練。我認為這是身障學生在初入職場前很重要的行前預備。

我的職場經驗從碩士班二年級開始，因緣際會下遇到這份工作，從事政府標案，執行 15 - 35 歲青年的志工相關業務，包含辦理青年志工培訓、青年志工服務活動、青年服務方案輔導等。會有這樣的機會，是因為從小學開始就累積自己在志願服務上的大量經驗，從實務服務到發起服務方案等等，讓我持續在服務領域有不同的嘗試，比如向政府申請志工服務補助、成為青年志工培力講師。這些並不是偶然，而是自己在學生時期決定要累積什麼經驗與歷練。

### 障礙可以解決，無形的互動困境更難覺察

面對自己的不同，我想這是每個人都會遇到的課題，並不是身心障礙者才需要面對。但因為我們的不同是許多人不曾接觸的，因此，讓人理解我們，是我認為身障學生進入職場時最大的課題。輔具可以自己買、自己學習使用，但是群體中的差異不只是自己的事。因為工作時可能需要他人協助，而協助又很需要對方的理解，有些差異是出現在人際互動上，多數人會感覺哪裡怪怪的，但又不一定知道為什麼。

舉個例子，以我視覺障礙的經驗來

說，因為視覺較差，在人際互動上有時較難掌握正確的說話時機；非視障者在人際互動時，會觀察旁邊的人是否準備要發言，或是觀察主管的臉色，判斷話題是否合適。這些需要透過視覺觀察他人表情上細微的訊息來做判斷，對視覺障礙者來說，是很難獲得的資訊。因此會出現搶話、在不合適的氣氛下發言等狀況，這些因視覺資訊不足而導致的不當行為非常微小，而身障者常常在具有極高包容性的環境下成長，也難以察覺自己在人際互動上的困境，而大眾也難以理解這些差異。

### 自己不是世界的中心

特殊標籤是身為特殊族群的我們在人際、職場上難以擺脫的標籤。標籤並不是不好，而是在有需要時可以用來提出協助的需求，但它不是獲取包容的門票。合適的協助與依賴他人之間，沒有明確的界定，只有從個人與社會互動經驗中一點一滴地拿捏。

在我工作兩年多以來，我深刻體認到一件事：因為身障，我們的成長過程存在大量的友善與包容，這也讓我們忽略了成長經驗不等於現實世界。出社會後，面對許多人際差異，讓我明白，跳脫舒適圈後，世界不再以我為中心，需要去了解自己該如何做、團隊需要什麼



等等的問題。但這是身障學生在成長經歷中非常缺乏的學習。

這些社會環境與現實，沒有絕對的對錯。不是要大眾過度包容特殊群體的需求，也不是要身障者為了迎合大眾而強求一樣。因為身心的條件終究無法一樣，即便有相同的表現與能力，但達到目標的過程終究有差異。

我想，面對職場沒有誰遷就誰、誰幫助誰，而是每個人都需要去理解：沒有人是一樣的，每個人都有自己的辛苦與難處。困境不是只有身障者才有。就如同文章開頭的例子，每個人都有自己的困難。彼此學習、理解與互助，身障者能被接納、不同角色能被接納，才能共同創造這個社會友善共融的環境。

鄭佩純個人照



帶領青年志工進行活動檢討會議



協助青年志工進行計劃輔導

