中華民國行政院勞工委員會職業訓練局委託

國立臺灣大學辦理

「北部地區區域性身心障礙者職業輔導評量服務資源網」

「聽語障者之職業重建服務需求探討」
成果報告

研究主持人：張彧副教授

「聽語障者之職業重建服務需求探討」
期末報告

壹、緣起與目的

一、緣起

就業對於身心障礙者而言具有非常重要的意義，能進入競爭性工作場所就業，不僅能使身心障礙者能賺取合理薪資及獲得工作福利，減少對福利津貼的依賴，變得更獨立；且能參與社會活動，建立友誼與支持網路（Wehman & Revell, 1998，引自胡若瑩，2000）。順利就業能增進學生心理社會的發展，但若無法成功達到競爭性就業，將會對自我認同形成產生負面影響（Gurney, 1980），也會導致社會適應問題以及和與警察接觸次數的提高（Saunders, 1985，引自 Furlonger, 1998）。

根據內政部統計（96）列冊身心障礙者人數統計，96 年底領有身心障礙手冊者達 102 萬人，其中以肢體障礙者占 39.5％最多，聽覺機能障礙者占 10.7％次之，重要器官失去功能者占 10.2％居第 3。而就至 2007 年底，台灣地區失業率來看，一般人平均失業人數為 41 萬 9 千人，平均失業率為 3.91％，而聽覺障礙者的失業率約為 9.6%，約為非聽覺障礙者的 2.5 倍（主計部，2005；勞委會，2005），從這麼高的失業比率可知，聽覺障礙者之失業問題是值得受到重視的。

對聽覺障礙者而言，溝通困難加上環境和態度的障礙，對教育或是就業的結果造成不利的影響(Punch, Hyde, & Creed, 2004)。對此族群的人來說，若能在職業探索和計畫時能更加謹慎，就可以減輕這些不利影響以及避免失業及未按專長就業的情形（Bullis, Bull, Freeburg, & Sendelbaugh, 1990； Schildroth, Rawlings, & Allen, 1991，引自 Punch, 2005），因此釐清影響聽覺障礙者就業的因素，再提供適當之介入服務，便成為協助聽覺障礙者就業之相當重要的議題。

二、文獻回顧

為瞭解影響聽覺障礙者就業之相關因素，首先做文獻回顧，以便對此議題有初步的認識。經過文獻搜尋回顧之後，可以將回顧出來的資料分成國外及國內影響就業的因子：

1　國外文獻中提出影響聽語障者就業相關因子

1.1　聽覺障礙程度與溝通

職業探索時期對於聽覺障礙學生來說是特別難熬的，Super（1983）提到，職業探索過程中，與職業相關的資源是很重要的。聽覺障礙者在職業探索時會受到對資源的態度、是否可以察覺、評估以及是否有意願要去使用這些資源的影響。非聽覺障礙學生可能不經意的聽見別人談話。孩童時期，非聽覺障礙孩子從聽父母談論工作中較易得到多一些訊息（Hackett & Betz, 1981）。聽到及看電視、聽收音機，沒有經過意識的吸收一些資訊（McHugh, 1975；Menchel, 1984）。在察覺這些資源方面，聽覺障礙者較弱（Furlonger, 1998）。

聽力損傷會影響青少年的職業發展，可分為以下兩個部分：

首先是較少對就業相關資源察覺及接收。非聽覺障礙學生透過聽別人談話、電視或收音機可以接收到一些工作相關的資訊，但是這些資訊會被全聾或聽覺障礙學生錯過（Furlonger, 1998，引自Punch et al.,2004）。

第二是家人的保護，相較於非聽覺障礙的孩子，一些家長會更加保護他們的全聾或聽覺障礙小孩（Gregory, 1998; Luterman, 1999; Morgan-Redshaw, Wilgosh, & Bibby, 1990; Warick, 1994，引自Punch et al., 2004），結果更限制他們孩子去探索合適自己年齡的工作世界以及探索自己能力的機會（King, 1992，引自Punch et al.,2004）。

1.2 溝通方式

Dauman 等學者在比較聽覺障礙者個案溝通方式對就業的影響時發現，用「是否以口語溝通」當作就業與否預測的因子不是一個好的選擇（Dauman, 2000）。但有又學者提出，評估聽覺障礙者職業發展最重要就是瞭解他們的溝通方式（Hansen, 1999），在溝通方式是否影響就業這部分仍是沒有定論的。

1.3 學業成就和專業資格

比較兩組聽覺障礙者之就業結果，發現取得專業資格的聽覺障礙者，有較大的機率找到工作（Dauman, 2000），更有學者提出學業成就可以預測職業發展（Punch, 2005）。

1.4 自覺職業障礙

Swanson 和 Woitke（1997）定義職業障礙為『在個人本身或環境中會讓職業過程有困難的事件或情境。』。社會認知生涯理論（Social Cognitive Career Theory, SCCT）提出，個人及環境的障礙會調節興趣、職業目標及行為間的關係，通常導致個案妥協自己的目標（Lent & Brown, 1996； Lent, Brown, & Hackett, 1994；Lent et al., 2002）。Lent，Brown，和 Hackett（2002）聲稱『當人自覺他們的努力會受到環境的阻礙（如：不能克服的阻礙或不適切的支持系統)時，人很少將興趣當成職業，以及將他們的目標化做行動。』。McWhirter（1997）個案自覺工作障礙會影響個案選擇就業或是只完成高中學歷。他們自覺職業障礙會犧牲他們職業目標（Gottfredson, 1981），而且會造成焦慮及對做職業決定沒有自信（Luzzo & Hutcheson, 1996）。因此自覺職業障礙對於職業發展是一個重要的因素。學業成就越高，自覺職業障礙越低（Punch, 2006），自覺職業障礙對就業的影響就越低。

1.5 給薪和自我工作期待

不適切的給薪是造成聽覺障礙者沒有繼續工作的原因。（Wheeler-Scruggs, 2002）。De Caro（1981; cited in Burrows, 1984）提出，聽覺障礙者從以前到現在從事的工作大多職位較低，很少在專業或是需要技術的職位。Thompson（1974）調查，31 人中有 30 人從事半技術或非技術的工作。Stewart（1985）研究紐西蘭聽覺障礙青少年，跟之前在北美的情形類似，明顯的缺乏專業或是管理階層（引自 Furlonger, 1998）。

1.6 職前技巧

技巧獲得是正在教育、訓練以及就業安置（job placement）過程中身心障礙者需要考慮的其中一個因素。Clareq（1983）學者提出，獲得職業的技巧對於身心障礙者成功就業是一個重要的前提，且職前技巧的不足對聽覺障礙者就業是一個問題（Furlonger, 1998）。

1.7 年齡

在一些探討影響青少年職業發展相關文章中，有學者發現年齡大小會影響職業成熟度以及職業發展（Furlonger, 1998），另一篇則是提到年齡較大的青少年會覺得有較多的職業障礙（Punch, 2006）。

2 國內文獻中提出影響聽語障者就業相關因子

聽覺障礙者在職場上常見的困境有工作異動率大、就業率偏低、待遇低、從事低技術性的工作、溝通困難、社交及人際困難等（引自林慧娟、王智弘，2007）。

2.1 溝通方式

有 18%的聽覺障礙者覺得說話慢、跟同事溝通慢是工作上的困擾（勞委會統計，2004）。

2.2 人際關係

有 7.1%的聽覺障礙者因為與同事之間有人際關係的問題而離開工作（勞委會統計，2005）。

2.3 工作能力

8.7%的聽覺障礙者因工作能力無法勝任而離開工作（勞委會統計，2005）。

2.4 給薪

在就業的聽覺障礙者中，高達 20.9%的員工因為待遇太低而選擇離開工作（勞委會統計，2005）。

由文獻回顧的結果發現，國外影響聽覺障礙者就業的因素有：聽覺障礙程度、學業成就、溝通方式、給薪、職前技巧、年齡；至於國內的相關因子則有：工作異動率大、就業率偏低、待遇低、從事低技術性的工作、溝通困難、社交及人際困難、溝通方式、人際關係、工作能力、給薪。

不論是在國外或國內，對聽覺障礙者就業相關因素探討的文章相當的少，也沒有文獻是針對就業相關因素做有系統的數據統計，這個結果也顯示我們對於影響聽覺障礙者就業因素的瞭解是相當不足的。

三、主題探討目的

聽語障身心障礙者因功能限制導致社會互動和職業參與有困難，職業重建人員為瞭解聽語障者之職業表現時，常因未能掌握初始評量導致轉介職評服務時的評量目的不適切，造成職評服務建議無法被落實。因此，為瞭解影響聽語障者職業重建因素，從而找出最適切之評量方式以及整體服務策略，故擬以焦點團體的方式進行本研究，以期達到最適切之職業重建服務模式。

貳、研究方法與過程

一、研究對象

1　邀請就服員、社區化督導人員、職業輔導員等參與焦點團體探討影響聽語障者就業因素。

2　以 95~96 年度轉介臺北市社區化就業服務、領有聽語障手冊之個案為主，瞭解其基本樣態、職業能力、服務需求等。此次研究所探討的參與者為 2006 年至 2007 年底開案並結案，在台北市接受社區化就業服務的聽覺障礙個案，其中排除多重障礙、重複開案的個案，剩餘的資料共 93 筆。

二、研究設計

本研究希望透過專家的角度以及透過資料統計分析的方式，深入瞭解影響台北地區聽覺障礙者就業之相關因素。

1　焦點團體法是一個由主持人(moderator)帶領的團體訪談，一場焦點團體的成員大約4-12 名，通常為6-8 名，參與者的背景相近，俾便其可以有良好的互動，主持人是受過良好訓練的專業人士，並非傳統的訪問者角色，而是要營造出自在的團體互動氣氛，俾便參與者可以暢所欲言，相激相盪出內心的想法、經驗與觀點。通常座談會進行1.5 至2 小時，座談進行中會錄音與錄影，以便座談會結束後轉成文字資料進行分析(引自盛杏湲)。故擬以焦點團體的方式來作為此次研究資訊的來源。

2　次級資料包括不同的資料來源，以及由其他研究人員所搜集的資料或不同形式的檔案。這些資料來源包括政府部門的報告、工商業界的研究、文件記錄資料庫、企業組織資料以及圖書館中的書籍及期刊。次級資料分析（secondary analysis）則是指將既存的資料再作進一步的分析研究。次級資料分析可能只是針對原始資料的研究目的作進一步的分析，或者是應用原始資料探討另一個全新的研究問題。次級資料來源使研究人員更加了解，我們究竟知道什麼？有什麼我們仍需要努力去解決？以及什麼樣的特殊問題環繞著我們？在次級資料來源整理的過程中，研究者可能可以找出有效的方法解決眾所關心的研究問題。事實上，研究者常常不只依賴單一資料來源，而是組合多個原始資料去尋找答案。舉例而言，社會科學往往在某個領域中，綜合不同的實證研究結果及發現建立出新的理論(Stewart, 2000，引自郭雅欣)。本研究期以次級資料分析方式，分析「全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統資料庫」來瞭解影響聽覺障礙者穩定就業之相關因子。

三、研究過程之步驟

步驟一：召開焦點團體：邀請就服員、社區化督導人員、職業輔導員等，探討影響聽覺障礙者就業因素，以及職評方式之選擇和運用。(詳見【附錄一】、【附錄二】第一次及第二次開會通知及會議紀錄；【附錄三】、【附錄四】焦

點團體逐字搞)。

步驟二：基礎資料抄錄，以 95~96 年度開案並結案，在台北市接受社區化就業服務的聽覺障礙個案，經由焦點團體所歸結出之相關因素進行資料抄錄，瞭解其基本樣態、職業能力、服務需求等。(詳見【附錄五】個案基本資料摘要登錄表)

步驟三：輸入資料並進行統計分析。

步驟四：撰寫研究報告。

四、研究期間

民國 97 年 1 月 1 日到民國 97 年 12 月 31 日。

表一、聽語障者之職業重建服務需求探討進度表

項目	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
焦點團體	於六月底完成											
基礎統計抄錄	於八月底完成											
資料統計分析	於十月底完成											
撰寫報告	於十二月底完成											

參、發現與建議

一、焦點團體編碼（coding）結果

為更加瞭解國內目前聽覺障礙者就業之現況，安排了兩次焦點團體，從兩次的焦點團體中，可以從許多與聽覺障礙相關的專業人員(如就業服務員、就服督導、手語翻譯員及民間福利協會的人員)的意見中，根據逐字稿由兩位職能治療專業人員，從統整出影響國內聽覺障礙者就業的相關因素。

1　助聽器

1.1　助聽器適用性：個案助聽器的適切與否，會影響個案在職場上工作內容理解、工作表現及人際溝通。配戴適合的助聽器，能讓個案在職場上發揮最大潛能以及跟其他同儕溝通無礙，建立良好的職場互動氛圍。

「○○有設一個洗車中心，那洗車中心裡頭有一位會計他是聽障，他會講話，那講話也講的滿清楚的，那也有學過手語，所以他跟聾啞朋友溝通是無礙的，可是在我們開會當中跟她溝通是有礙的，因為他是帶著助聽器，可是她的助聽器可能不是說很優，所以經常可能接收的訊息沒有百分百。…透過這樣子一個輔具的幫忙，…改善他目前的障礙狀況、就業的問題…。」

1.2　助聽器的學習：助聽器使用之學習成效也會影響個案的就業。

「雖然說他有配戴助聽器，可是他好像在學習助聽器的部分沒有學的很好，所以要跟他講的時候他還是聽不到…。」

2　專業人員

2.1　專業人員提供的協助

2.1.1情緒支持：就服員提供個案在情緒上的支持，可以增加個案就業的穩定。

「我常常都是用我自己去讓他們比較，…如果他自己一直在講他在職場上怎麼樣，怎樣那別人怎麼欺負他，我說不只聽人欺負聾人啊，我說我們聽人也會欺負聽人呀，…慢慢他知道原來我們正常人也會碰到這樣的狀況，他心理抒解之後他才能放下身段，然後去跟他職場的同儕去溝通，欸才會把心胸放開來才會去接納別人。」

2.1.2協助澄清：在工作上，澄清自己所聽到的工作內容是否吻合公司要求是重要的能力，在個案缺乏澄清能力時，專業人員適時的介入是很有幫助的。

「…可是聾朋友他不會，所以他就是選擇離開，這是最簡單的解決方法。因爲他解決問題的方法就是，我就離開嘛，我重新另外再找地方嘛。」

2.1.3個別化服務：提供個別化的服務，如職務再設計，找出最適合的工作方式，使個案能夠更加適應職場的工作。

「我們也有碰過一個，他是本來是算是在生化科技公司，他是作算是主管級的，那也是年紀大了，屆齡退休了，那就是重聽，聽力越來越不行了，他很擔心他會提早被資遣，所以他跟我們提出職務再設計，希望能夠延長他的職業生命這樣子。」

2.1.4建立支持性的職場環境：專業人員可協助建立支持的人際互動職場環境，減少個案就業的障礙。

「你用這種外國語的那種心態去同理、去跟他講說，…可能像你只學了一個義大利文的你好、謝謝，其他你都聽不懂，你聽到聲音你就會很害怕，我想用這種方法去跟職場的自然支持者去講。」

2.1.5全面性的支持：個案會有許多除了能力、心態以外的因素影響就業意願或動機，專業人員能一併協助個案全面性的問題，會增加個案就業的機會。

「…讓個案能夠去接收到有這樣子的一個資源在，那可以對他可以有什麼幫助，然後他可能也會覺得是一個麻煩，在申請上可能是個麻煩，所以是不是要透過這樣子就服員來幫忙，這個角色就應該要介入。」

「一個成功的就服員就不能只是單純的輔助職場上的支持，他因爲這個支持，也帶來很多的相關的作法要一起進來才叫成功。」

2.2 專業技能

2.2.1對聽障文化的瞭解：專業人員對聽障文化有多一份的瞭解認識，甚至透過學手語的方式，就可以提供更合適的服務。

「不只手語啦，你要對他們的文化了解…。」

「因爲很多就服員就是會手語，…還是你要自己去熟悉他們的圈子。」

「有些可能就服員他呃判斷完，可是他還是覺得有一些疑惑的，我們認爲說嗯有些感覺還是不大對勁的，那我們會請○○（聾人就服員）下去談喔，○○有談過通常是他如果○○覺得 OK 的，那大概進到職場嗯基本上是沒有太大的問題這樣子。」

「說到底也是跟技巧，因爲說真的如果你要說回歸，說○○怎樣的一個輔導技巧其實坦白講，在使用上他可能沒有那麼精準，他就是直接用他的語言在跟他談…是因爲他又是就服員又是這種人，所以他跟他建立好關係，他也會用說教的方式跟他這個去說明，那這個聾人接受度那真的是就比較高。」

2.2.2手語能力：專業人員用手語溝通，除可以直接跟個案溝通，還能減少溝通的誤會，更不需要額外的人員來協助，這個可以使個案對專業人員產生認同感，並相信專業人員是可以協助他的。因此服務聽障朋友的專業人員會手語是一個很重要的專業能力。

「其實我覺得服務聽語障者的就服員，你要會手語這是最基本的，對，我覺得這是可以減少很多你在溝通上的誤會，因爲你就算因爲你本身就是一個就服員，你服務的對象就是一個這樣的族群，那你一定要會他們的語言。」

「所以就服員的覺得不管他的手語年資手語的專業背景也好，會影響到這個聽障的心態。」

「因爲我常常認爲說你的手語比他好的時候，或者是你的手語夠，可以跟他打起手語他就認爲你跟他是同一國的時候，真的你的那個說服力才會夠強。所以你看職場上，包括我們這種當就服員當這麼久了，你去跟他講半天說老闆說你不對，他都覺得說你們亂講，你們根本不懂，因爲你的手語不夠好，不夠好到可以去強烈的說服他，跟他辯論。」

「因爲光一個社工去跟他做，又是第一年發展，如果說光跟他做互動的話，他根本不理你，然後又剛好我們社工還不太會手語，因爲要進入到手語這種門檻真的很高，又不太會手語，他真的不會把你當成是一國的。」

「即使是你剛才說那個業績最高不會手語的他其實也是透過同儕幫忙。」

2.3 經驗：年資較深的專業人員因經驗較多，較易成功推介就業，然而因欠缺傳承，故常出現資淺的專業人員專業性較欠缺的情形。專業人員若就業服務技巧不足，不容易成功推介就業。

「其實這個還是在就服員培養的過程，能不能讓就服員多待幾年，然後真的那個 sense 就自然就跑出來了。」

「就服員除非你做得夠久你才會突然有一天驚醒，…現在有新的就服員其他人沒有時間教他，我就自己聊天就講給他聽，所以我們我們的教育訓練夠不夠啦，就是機構裡面的那個層，教育，就是那個對新進就服員的那個教育夠不夠，你這些眉眉角角（台語）有沒有機會教，不然大家比如說我們三個就服員，我們兩個都很資深很忙，那他進來他也不曉得那個地方該問，就覺得那反正有表格我就填表格，有什麼該問的問什麼。」

2.4 專業人員本身特質：專業人員特質會影響跟個案關係的建立，也較易取得個案的信任，更容易提供適合個案的服務。根據專家的經驗提到，未必是正經嚴肅的態度會最容易推介就業成功；而積極有衝勁的專業人員較易成功。

「…像我自己就覺得說，我會手語而且我比較會用哈啦的，雖然我跟個案談我不太會死死板板的，所以我晤談個案都是在聊天。」

「我覺得那個把績效做得很好那個，可能跟特質有關啦，有時候我真的新進的反而也還滿好用的，因爲他就是什麼都不懂嘛，他就沒有像我們經驗這麼多我們自己有些障礙在。」

3 案主本身能力

3.1 溝通能力

3.1.1溝通能力不佳：聽障個案常有通能力不佳的問題，這會影響他人的觀感、職場人際關係，更可能因此連帶影響個案就業的意願及穩定性。

「那一般我會覺得說聽語障喔，他們在就業方面一個是溝通不良。」

「所以人際關係很重要。就是技能可以在訓練，可是包括綺蓁剛提的那個案，也是嘛，人際關係然後他的溝通互動的技巧、他回應主管的要求都有影響喔。」

「他整個的教育背景訓練出來的語言，只是會講話，他不見得知道該說什麼，所以包括我們去帶去面試，從面試開始那天跟老闆、跟雇主、跟人事見面的那天開始，他常往往會說話，但是說出來的話會讓人家昏倒。」

「因爲溝通的一個障礙，雖然說在那樣子的環境，雖然說有就服員或說有手語翻譯員，可是畢竟他是自己一個人在那個地方，他去適應那樣子的一個環境，在適應的過程當中，在可能我跟他的一個緣份不是很好，或者是磁場不是很夠，可能就會有一些衝突，可是在那些衝突產生的時候，以我們聽了可能我們就會去做澄清，或說不理他或者是我就是做我自己的事情，可是對於聽障而言，他可能就會覺得那我不要待了。」

3.1.2手語：個案會使用手語溝通，能增加表達能力，會減少許多溝通的時間。此外，還有一些職場希望雇用會手語的聽障員工。

「當大家都會一點手語的時候要告訴你什麼事，…學手語是要去吸收人家訊息，但是你講話可以直接自己表達。」

「我覺得…可以讓他去先從學手語開始，他就可以在表達上面可能有一些進步。」

「…現在很多一般人都是很能接受手語，…甚至有一些是上市公司喔，他說不會手語的我不要，我要會手語的，因爲會手語的可以請就服員幫忙。對，那不會手語的話你就是要花很多時間用寫的去溝通，然後寫的他又不見得可以瞭解你的意思。」

3.1.3筆談：個案若會筆談，可增加自己與其他人溝通的管道，也可以作為再確認的方式。

「我每次都跟他講對不起喔，我們的就服員喔，我來我就用手語先告訴他說，我們的就服員就是要訓練你筆談能力，哎就是要讓你知道所有的老闆都不會手語，你自己要有耐心跟人家這樣子寫，我覺得是這樣子。」

「那是你會手語，對而且我覺得喔，不管他是不是手語很好，重要的事情跟他比完手語你一定還是要筆談。」

「做確認，做最後確認。」

「對，因爲手語是空間那樣一閃過去了，到時候他跟你說我沒有，我不知道我不曉得，真的有可能喔，真的這樣閃過去，就沒看到那個。」

3.2 澄清能力：因為個案欠缺澄清的意願或能力，要他人在確認才能知道個案是否聽懂，這容易造成溝通上的誤會，影響彼此的溝通。如此一來會影響職場人際關係，進而影響工作穩定。因此要培養聽障個案養成澄清的習慣。

「…我覺得這個真的是一個我們正常人可能比較去忽略到他是不是真正聽到了，所以像這種情況我們都會反問他：剛剛我們討論的你知道多少？要反問他之後才知道，他在傳出來的訊息我們才知道說，喔你剛剛有一個地方沒有聽到。」

「他會一直點頭、一直說是，你以爲他已經聽懂了，可是可能會有漏掉的地方，所以

你沒有再次澄清的方式。」

「他其實沒有養成一個習慣就是我再跟你確認你剛剛講的意思是什麼，像我們是被訓練到我們現在是會跟我們的主管或是同事確認說，你剛剛講的意思，那我這樣做，是不是這樣子？是那我就放心去做。他們沒有，就會造成溝通上的一些緊張，對不對，最後結論結果出來是不符合期待的。」

「…因爲有些聽語障朋友，他會在職場上會有人際關係的問題，是因爲你們兩個在講話，然後你們看著我笑，然後我就會認爲你在說我壞話，這樣的一個想像的空間。」

「這一點讓我想到說聾啞朋友他們也是經常用眼睛去看事情，他不問的話我們不知道他問題出在那裡，就像剛剛那個他是正常人啊，可是他沒有表達我們也不知道他有誤會，那如果說聾朋友跟他一樣有講出來的話，那我們就可以把事情解決掉當下就沒事了，可是你如果沒有把這個癥結解決的話，他就永遠存在我們欺負他。」

3.3 工作技能

3.3.1工作技巧：聽障個案的工作技巧常未達一般職場的要求，若能依個案職業興趣及能力加以職前訓練，會對個案在工作的適應上有很大的助益。

「那一般我會覺得說聽語障喔，他們在就業方面一個是溝通不良，再一個就是他們的一技之長很欠缺。」

「比如說高職部畢業的有資訊班就很想當打字員…有丙級證照，但是你畢業這麼久一定忘了，來馬上打字、馬上測，測出來可能 23 個字，…push 他每天來協會練打字或是在家裡，那我可能一個禮拜就考你一次，類似這種。」

3.3.2面試技巧：面試技巧不佳，影響雇主雇用的意願。

「…在 interview 之前你跟他講，很多他都 OKOK，但是到了現場之後他可能是因爲緊張，那也有可能是因爲他不知道在想什麼，就是心思整個都分散就是沒有辦法集中那個注意力，或者是說比如說談到工作條件或是薪資條件的時候，不合他意的時候，他會突然：蛤？就是那個很大的反應，對可能也會讓主管者他覺得說，那你現在的反應是告訴我你沒有辦法接受這個工作，好那我們就謝謝再聯絡。」

3.3.3產能較差：個案產能較差，不如其他同事，雇主常有抱怨。

「可是他的產能還真的是，他不論如何努力他還是有一點問題的時候，依勞基法啦什麼現在尤其透過我們就服員去推介成功的，因爲有上面有勞工局、勞委會在監督，所以雇主一定要按照規矩，那喔不管薪水方面，所以對雇主來講他會認爲說，你真的就是產能有差，可是你又要我跟我給你跟別人一樣的薪資，對對雇主來講，沒事的時候都沒事，他只要一點點不舒服的時候就會：不是阿，江先生，你們這個個案還是這樣。」

「他的產能沒有人家好，所以老闆都在看，雖然全辦公室大家都在 MSN，但是人家該做的事情都已經做好了，可是你也跟人家 MSN，可是你事情就是做不完阿。」

3.3.4問題因應技巧：聽障個案解決問題能力不佳，及內化經驗的能力不佳，常會採取逃避、抗拒等防衛機轉來面對問題，但這些只會讓他們在工作上一再面臨挫折。

「我看過其實很多純聾的，他們在溝通的時候、在社會行爲部分有很大的問題的時候、他不想聽的時候，他會假設他、假裝他聽不見，聽不到或看不到，或是不清楚阿、阿眼睛累了、你手語比不好啦，在社會中常常會發生，就是你在跟他講一些，可能多加提醒，他就說：阿你的手語看不懂、你的手語太爛了。然後說：你講什麼？我看不懂、這種事情我沒做過阿，怎麼可能？什麼、什麼…，類似這樣子的。就是他會用他感官上的喪失去當作是他的逃避的，尤其是在、在跟他教導一些事情的時候，常常教導一些事情的時候，常常會發生這種事情。」

「不想打電話、不想主動去跟人家講這件事情，妳問他可能問題是非題，他會跟你講我應該，可是當他要做得時候會有阻力，他真的就不會去做了。」

「培養他解決問題的能力很重要，就是說他經過那麼多事情以後，他有沒有去自我反省，然後知道可以再怎麼出發。那個解決問題的能力，我發現很多個案是，他缺乏這樣子的能力，或者是可能也大家、他的家人也不期待他有這樣子的能力。」

3.3.5做事情的彈性：個案在遇到狀況時，較不知道如何圓滑的去處理。

「就是他沒辦法維持很久，可能一般人也會，可是一般人做那個妹妹角角（台語）時，比較知道怎麼去掩飾，他們比較不會。」

3.4 固執：聽障個案容易堅持自己的意見想法，不願意接受其他人的建議，不願意修正錯誤，導致相同的問題重複出現，影響就業的穩定。

「…他自己會很自以爲是說在聾朋友當中他算是很好的、很優秀的，可是真正他去裝潢之後，發生了問題真的很大，可是他不覺得。…他很堅持：我這樣做沒有錯，你們不懂，你們是外行的。所以有時候真的是使不上力，不曉得要怎樣去、去打入他們的心裡，因爲他們很堅持他自己的作法…聾啞朋友，他們的執著點真的很堅持，你要改變他真的是，除非說你比他還強硬，比他還在行，你才有辦法去突破，才能夠請他更換。」

「這個族群自我主張是很強，我們一直從剛剛就提到導致常在工作行爲上固著堅持而且他認爲我就是這樣子，不管你規定是什麼我就是這種主張，就是我的想法才是對的」

「他就是不願意做修正，然後一直在那邊循環一直在那邊循環，永遠都是這樣。…有一個個案就是，連續三個工作都是這個原因，都是這個原因，前面幾天、還是前面幾個禮拜都很正常，後面就開始故態復萌了。」

3.5 缺乏現實感：對自己能力有錯誤的評估，可能會尋找到超過自己能力的工作，進而無法達到職場的要求。

「因爲經常現在大家都會打字嘛，可是在聽語障朋友他們會覺得說，哎我會打字我就很厲害了，可是其實實際上跟我們正常人比較起來，他打字的速度跟我們一般人實際上差很多，可是他會打他自己就很自負就覺得說哎我會打字，那我要找的工作就是文書處理的，實際上跟我們正常人還是有差距的。」

「所以你到職場去要接受這個事實，而不是告訴人家說我通通可以講，我的孩子沒有問題的，我的孩子聽力是很正常，那好你很正常，所以我就用正常之道待你嘛…」

或是個案常會出現對職場要求不瞭解，都會覺得雇主要求太多，影響工作意願及穩定。

「就是說聾啞學校出來的學生，他比較不瞭解聽人社會，他們對一些工作的一些要求、一些態度阿什麼的，反而是他從一般學校起來，剛所謂的那些聽障者，他比較瞭解所謂聽人社會的要求，一些比如說社會的價值觀阿什麼，因爲他畢竟他是成長背景的不同。」

「…因爲他們常常有一個觀念說，我來了我一樣把事情做完阿，但是他們沒有考慮到說，他們的職種在目前全台灣這個社會，他的職種通常可能還是在那種中下階層，最、最基本的，然、然後又要被人家嚴格管制那個時間的，他不是那種高、高級到說，我那種只要去了責任制，是把他做完的，很少有這種工作機會，但是真的有人就是有這種工作機會。」

3.6 動機/興趣：動機及興趣同樣會影響個案就業的意願。

「…你跟他混熟一點他就會跟你講因爲媽媽叫我出來找工作。」

「…因爲他家裡被人家嫌煩又溝不通。」

「…然後他很認真地在翻夾報喔，然後翻到夾報就跟你講說你幫我問。」

「通常這一種都不會去上班，因爲他頂多到面試，你就算他錄取他會跟你說不適合不喜歡不好太遠。」

「…他真的很喜歡這家公司的話，他就遵照他的規定下去做…。」

3.7 人際互動：容易跟次文化的人（外勞）形成另一個群體，自行形成職場支持，也會影職場的工作氛圍。

「我們以前在華碩一推推了五六個，也是喔，也是跟外勞，因爲那時候華碩好大一批菲律賓的，他們真的跟外勞很好，然後外勞都會挺他們喔。」

「他們真的跟外勞處的是非常好。對然後他就兩個雞同鴨講，一個手語對不對，一個不懂中文阿，可是他們還是可以溝通很好，然後就可以一起去逛街阿，一起去做什麼。」

「那個是社會心理歷程，自我變成是次文化的一群，我們都是次文化的一群，沒有到主流文化。」

3.8 注意力不集中：個案在工作上常會注意力不集中，這時候需要多餘的人力來監督個案工作，但職場上又不一定會有多餘的人力資源，此時就會影響個案的就業穩定情形。

「所以很多時候就是我會跟組長、同事去攀一些交情，然後就是大家很好的時候，他就會去幫你 handle 那個部分，那他們可以體諒說，其實他真的會有注意力不集中的問題，然後組長、還是他們的副手就會常去盯他一下，然後我自己在再進去盯一下。」

3.9 錯誤的歸因：認為所有事情的發生，都是針對"我是聽障"這個原因，因此可能會覺得同事欺負他或是老闆偏心等情況，造成職場人際互動出現問題。

「我覺得他們有時候會把自己放得很大，包括剛才○○講的那個人家不發給我他就自己開始在想像說瞧不起我。」

「因爲一般啓聰學校他們的下課上課其實是用燈光下去代表，可能關燈的時候就是休息，開燈的時候就是開始上課，然後我們一般中午休息，他們聽不到聲音，休息的時候全部都是燈就是關掉的，那可能有同事就是覺得說啊我現在要拿什麼東西看不到就開燈，他以爲要開始上班。他就開始上班，但是不是啊不是要上班，然後這個時候就會起衝突。他認爲你是故意在整我，對你就是看我不順眼，要整我，就是會有這種問題存在」

「聽障個案會說：爲什麼我跟別人一樣問題，我就被放大檢視？」

「他跟一般聽人在情感交流上會不會自己就設定一道道牆，因爲他們可能對不打手語的朋友或同事比較不容易靠近，會不會是他們自己就設一道牆在那裡，但他們會倒過來說是人家不喜歡跟我講話。」

4 工作價值觀/工作態度：聽障的個案常出現遲到或是請假的問題，像是故意遲到、故意不到、依賴就服員協助請假等等。

「比如說請假這件事情，工作你有的時候總是想請假，或者是請病假也好，呃一般人都知道請假你要先電話或者是怎麼樣，很多我們碰到聾朋友的他就是就不去了，就是我今天反正我不舒服就不去了。」

「像剛剛那種請假的問題，那其實會有一個問題就是，他可能也一開始也不知道說，我要怎麼去做，然後我會跟他，我們事先就是我們在晤談的時候我們就會跟他講，第一個你要聯絡職場的人，你聯絡不到的時候沒關係你可以傳簡訊給我，然後我們就是會幫他跟公司請假，這部分的話就是可能一開始的時候他會沒有辦法接受，爲什麼我不去一定要跟你講？」

「我知道這個行爲是不對的，但是我趕不來，所以我只能跟你說：多延兩分鐘、你們○○○這個怎麼這麼苛？」

「我想他們提的跟你不一樣，他們提出來的報告，他剛是提到，倒過來怪雇主，怎麼

會要求我改，他覺得這根本沒有什麼，是不是？」

「他的不要做應該就是那種，反正我就是一定會遲到，那你這個公司對遲到的要求那麼嚴，那、那我第一個，那他就覺得我一定是起不來嘛，那我就，我就換一個。」

「他會有你跟他講的時候他會有很多的理由，…公司要求你 7 點 50 要到，好然後他會拖到 7 點 55，…他就說：我沒有辦法阿，我要照顧阿媽、我要照顧阿媽吃飯。對，然後，我要餵阿媽吃飯。那我會問他說：可是公司的規定。這樣子喔，可是我真的沒有辦法，那我不要做好了。」

「確實聽語障在請假、或者是在出一些勤務，或者是比一般的身心障礙者更、更有問題，就無論是在教導或是提醒阿，或者是很多的規則，他們會不太能接受，他們寧願換工作、逃避這些東西，或者合理化這些行爲。」

「一般聽人的話，就是大家都知道要打電話啦，然後他們可能會覺得說今天不想打、今天不想傳簡訊、今天睡過頭，不想上班。然後他們也不講。」

「那主要問題還是他講都不講這才是比較嚴重。那如果妳說對不起我有什麼事，只是沒有講，但是我先告知你我今天無法到至少他有請假，老闆才不會有後續動作，趕快通知誰他是不是沒來阿，爲什麼都沒有做那個動作阿。」

「然後他可能會傳簡訊跟你講：我今天要請假。可是我就回簡訊給她：妳應該有組長的電話。」

「…他去乎我驢到沒法度（台語）自己只好自己去辦請假，我說你這樣的話可能沒有辦法領到薪水，你沒有辦請假然後又你沒有去離辦離職也沒有辦請假，那就變成曠職，那曠職可能你就沒有辦法領到薪水，然後他才很心不甘情不願的就是去離職辦離職手續，可能要驢很久讓他覺得這個，他們有時候會覺得這是你的責任，你是我的就服員這是你的責任你要幫我請你要幫我請假你要幫我辦離職手續。」

5 工作行為

5.1 主動性：聽障個案常主動性不足，需要別人監督叮嚀才會做事，會給雇主及同事較被動的感受。而主動尋找工作機會的個案，會給雇主較佳的觀感，也會增加成功就業的機會；在人際互動上採取主動，則可以增加就業穩定。

「早上可能叫他做什麼事情喔，沒有人盯的狀況下喔，他有時後就真的就是不會主動去做事，他就會傻傻的等了兩三個小時之後，哎到了中午了就伸手跟你要 100 塊，他要去吃飯了，那才發現說好真的是需要長時間有人在盯，盯著他一直做、一直做這樣子。」

「…個案他主動性，他主動、他主動這個部分，其實可以幫他加分的。」

「像我們有一個小朋友他是做清潔，對，辦公室清潔，可是他的工作技巧沒有那麼好，我們訓練很久他還是沒有很好，但是還 OK 啦，至少可以達到雇主的最低標準這樣子，可是他很主動，就是一進門就是一直笑到下班這樣子，對也會常常拉人跟他學，教他們手語這樣子。就是光這一點的技巧就讓他很穩定在這個職場已經三年多，還在持續就業。」

「當他把檯面上的工作完成之後他不曉得他的下一步要做什麼，那其實如果以我們聽人來講我們可能就是，呃問欸我還要做什麼喔，或者是說我可以做什麼，那他的話可能就是站在那裡，那他也不知道要做什麼。」

5.2 遵從職場規範：聽障個案很常出現的情況是「會常遲到，常臨時請假，或無故不到」這些不遵守職場規範的行為，這對於雇主是否要雇用一個員工，是一個很大的因素。

「那其實聽語障者他們，在職場上比較容易離職，或者是比較容易被辭退的原因不外乎就是比如說常遲到，或者是請假的問題、無故不到然後也不通知雇主大概就是這一些問題」

「他們請假的部分就是，我們常常被雇主追著說：他們今天為什麼沒來？」

「我有服務其他個案這個部分倒還好，就是其他障別的倒還好，可是聽語障好像就是很明顯。」

「有時後公司會要求我們去傳達這個說，我們請假有請假正確的程序，然後你臨時請假是 OK 的，只是你們一定要告知。可是他們常常是不告知的，然後你可能傳簡訊給他，他也不見得會回你。」

5.3 守時：根據資深就服員的經驗及看法，有 90%的聽障有守時觀念上的問題。

「就最簡單的來講，守時這一塊就好，可是他會不會跟你反駁說他不守時是對的？」

「我倒不會這樣子講，但是他會覺得他是沒有錯的，他不會很正確說他是對的，只是說他沒有一個概念是說我要準時上班。」

「公司規定我九點上班，我就是遲到個五分鐘那也不為過，他會覺得不為過。」

「我是認為其實不守時這個觀念在所有聽障裡面幾乎是 90%。」

6 成年聽力受損

6.1 適應調適：後天致殘導致無法達到致殘前的工作期待，個案無法接受致殘事實調適，而有心理調適的問題（如：自信心受損、憂鬱、對生命沒有希望等等），最終影響到是否就業及就業穩定。

「○○一個個案，他是研究所畢業，他在大學的時候才聽力漸進聽不到，結果他變成就是研究所畢業，他自己有那麼高的學歷，可是因為他聽力障礙之後，他研究所畢業之後，找不到很優質的工作，所以他在前年吧，前年就跳樓自殺了。因為憂鬱症，這也真的很可惜。」

「那我碰過兩個是因爲中途致殘的，就是中途聽語障，聽障喪失的。那一個是年輕人一個是中年人，年輕的那個男生來講的話那其實，很大的問題是他聽不到但是他可以說，那很多時候因爲他又神經型的那個損失，神經型的聽覺損失，裝助聽器沒有幫助，那他也過了評估電子耳的年紀，對所以他在職場中就是他畢業之後，因爲我發現到跟他溝通只能用口語或是用那個 MSN 打字這種方式，其實他們比較大問題是他們，有時後他們脾氣會很暴躁，就是沒辦法控制，因爲他們沒辦法溝通，所以他們都會自我的，可能這單獨這個 case 他覺得說他對自己，他活的很自卑，……，然後另外一個中年人他是，他也是就業之後才發現一些問題，然後到了 40 幾歲他才是因爲，好像是退化型的造成，然後也沒有辦法作一些補救，對，然後，但是我覺得他比較有，比較成熟的地方是在於面對他自己的那個聽覺損失，然後他也願意接受比較低階的工作。」

6.2 老化：老化會造成聽力的退化，影響工作表現，求職不易。

「我之前也接觸過那個聽語障，然後是屬於老年後他那個耳朵退化的關係，他來這邊求職，他那時候已經七十幾歲，其實呃，如果像老師講的，之前遇到可能是比較一個口語的，然後他本身就有一個比較好的社經背景，那我們遇到那時候是，嗯，遇到他可能是嗯比較沒有什麼，之前的工作能力比較都是體力工的工作，對，所以他等於說，找工作上就會有困難，那因爲再加上他聽力問題。」

6.3 職業災害：遭遇職業災害的個案，常因為聽力損失而無法有好的工作表現，可能導致失去工作。

「他聽力受損，其實他本來整個是正常的，可是聽力受損以後就變成他就業上的一些穩定性的一個干擾啦。」

7 口語復健較好的個案

7.1 自我調適能力問題：因為家庭跟老師灌輸個案，其能力與聽人無異的概念，但在職場上在發現自身能力與聽人的差異，在面對此內在衝突時，若沒有好的調適能力，造成個案的失落感。

「那是因爲這個孩子目前的生活範圍就這麼小，他永遠就只有老師跟他…可是真的你上國中高中那種競爭愈來愈大的環境，他其實挫折都是那個時候出來的，那是因爲從小被灌輸說我是跟人家一樣的我是跟人家一樣的，那其實上到大環境裡面因爲有些東西就是有限制…。」

7.2 社會化：有社會化經驗就服員在推介工作上助力較大，而家屬也是身心障礙者可能會增加個案社會化經驗。

「我覺得他社會化的過程很重要，然後包括他就是吸收這些社會經驗，內化、內化之

後的那些經驗非常重要，對他自己有沒有幫助，然後包括後續就是就服員在推介上，有沒有很大的助力，這個佔很重要的關鍵因素。」

「就是他的父母是視障對他來講是個助益，他生活的教育階段，他有太多需要獨立的機會，或甚至於幫他的父母去跟一般人的溝通代替父母的眼睛，所以說不定他的社會化經驗是夠的。」

7.3 工作史：由工作史可判斷過去的工作穩定性，幫助專業人員在推介就業上的判斷。

「他必須要寫他以往的工作經驗、工作歷程時間等等各方面，會由那個他因爲前一個工作，或是前幾個工作的時間長短，去判斷他說他是不是一個穩定性夠的，或者是說他是不是一個可以長久待在職場的人。」

7.4 薪資：高薪的工作會增加個案工作動機。

「我以前就常常在協會裡面跟我們就服員講嘛：「今天如果有一個工作每天叫我從台北到台中，可是薪水是十萬塊，我去不去，我一定去。」，可是今天我們幫他推介工作了不起兩萬塊，可是你要叫他從深坑到~到~到北投，你說他去不去，他都要很考慮。」

8 雇主

8.1 標籤化：身心障礙者會有被特別檢視的可能。

「應該說我覺得會有族群化的因素，就是畢竟這是屬於在整個公司裡面部門算是少的，他一併會被特別放大檢視來看。」

「有些身心障礙朋友跟我反應說哎，其實他做的行爲是跟一般員工是一樣的，可是爲什麼他會被特別挑出來談。」

「對，或者是說他只是上班時 MSN 或是什麼的，他有別的員工也是一樣的行爲，但是他會被特別挑出來看。可是我就說那是現實面，因爲你是少數民族，對，那就服員一定因爲他一方面就服員是長期會關心他，那雇主有時後就會特別去關注、關注這個員工，那有時後會有被被貼上標籤。」

8.2 對聽障的接納：雇主較無法接納聽障，因為擔心會有溝通上的問題，或是擔心一起工作會出現問題。

「可是因爲他聽不到，所以變成有一些老闆覺得說阿你學歷那麼高，很多事情我們都是要用嘴巴去傳達訊息，你聽不到我講的，那所以變成他們沒有去聘請。」

「我們碰到的狀況就是，可能人士主管很想進用這些身心障礙的，可是現場主管是不接受的，對然後這個部分的話就會變成有一些落差，同一個公司會有兩個不同的反應出來。」

9 地域的差異

9.1 職務內容與職種：不論是在職務的內容或職種的選擇，同一個職務或職種，南、北地區的要求就不一樣，南部地點的工作人力需求，傾向需多元化，然北部則相對較單純；此外，南部的職場以小企業為主，而北部則以大企業為主，故在工作選擇性上，北部較多。

「因爲其實就就業職場的部分來講，其實北部會比較多公司可以接受聽語障的人，其實他是可以純粹作文書的部分，可是中南部的部分就不，他的老，中南部的老闆他就希望你是很多元的，就算是誠徵一個文書人員或是會計，然後他會要求你要兼，對什麼都要做，所以你的問題解決能力就要高，另外一點就是你要，你一定要可以接電話。」

「中南部城鄉裡頭可能比較多製造的這一塊的工作，甚至是比較小型、家庭性的是應該說小企業，那北部可能比較多大企業，所以在北部工作上的一些選擇可以更多、也比較好。」

10 社會資源

10.1 津貼：由於聽障者可能獲得不同的生活津貼（低收入、殘障津貼等），然而津貼的發放都有一定的條件限定，部分聽障者會擔心工作會影響津貼的領取，而減低其就業的意願，反而使津貼的有無成為阻礙聽障就業的因素。

「影響聽障者的就業其中之一就是生活津貼太多。」

「反而資源太多反而是不好的。」

「所以就是對他們來說當然整個生活環境都比較好嘛，只要有殘障手冊至少領一千阿，那麼如果家裡養得起我，我這一千塊當零用錢，我都不用出去受氣、不用出去風吹日曬，所以我覺得這個我自己認爲我做這四年的一個感想，其中之一就是津貼，這種現金補助的充足啦。」

「他就一直說他要工作，社工就一直去找他，他一直說要工作然後就轉到我這邊來，然後我也是推，就是推不出去。然後我們叫他去面試，喔去面試喔，然後面試完了說我不要去。」

「因爲他做了低收入會沒有阿，領不到。」

10.2 資源分配不均：資源中南部、北部的分配不均，也會影響聽障的就業穩定度。誠如先前之論述，北部的資源（如：就業服務、職業訓練）及工作機會較多，因此造成聽障對於資源的使用較不珍惜或者對於工作機會較不會把握，反而阻礙聽障在工作上的穩定。相對地，中南部的資源少、工作機會少，因此個案會呈現希望留住資源的現象。

「中南部的聽語障真的會比台北的聽語障好帶，那我們那時候也有討論過，到底是什麼原因？會不會是因爲工作機會，對，我覺得有一個很大問題就是說，可能台北的資源，這個資源不是說剛剛講的一些心理諮商什麼的這一類的就是社會資源，工作機會、就服員提供的服務真的很多，那中南部我們不曉得啦，我覺得或許這個也是一個可以探討的議題，但是中南部的可能就是因爲，資源比較少，所以他可能就巴住一個資源這樣子。」

「那久了以後就變成說反正出了問題就服員來幫我處理阿，就服員後面還有別的工作，這就是我們剛才講的工作、資源、機會很多，他也不怕你沒工作。」

「應該說就是他們現在可以運用的資源太多了，所以會養成他們在職場不穩定的因素之一這也還滿大的…對那像在台北這邊還不包括勞工局的，就是以委託出來的單位，光服務聽語障就四五個單位，所以今天這個聽障者他每一個就業服務單位裡面都有四五個就服員，少一點可能兩三個，所以他在這個協會輪完一輪之後…」

「…資源少所以只有一兩個，那些聽語障就很，就會一直抓著，抓著這樣不放這樣子。可是在台北的話，就像嗯我們以前一些也有像指甲彩繪班嗎，哎聽語障的，可是真的大家發現，持續下去的做久了，可能真的沒有沒有幾個，嘿那資源太多了，他們很多選擇性，就是說反而不容易說嗯，就是讓這個個案可以很穩定下去這樣子。」

11 年齡

11.1 能力受限：年齡愈大受限於體耐力、聽力等能力的退化，也會影響到聽障就業。由於能力上的受限，較無法選擇需要體力的工作，因此可選擇的職種就會變少，在工作媒合上相對較困難。

「…之前的工作能力比較都是體力工的工作，對，所以他等於說，找工作上就會有困難。」

「可是我發現他們很多都很難推介，因爲他們的年齡大，然後又加上他們可能能力沒有那麼好，然後他們可能就是又七十幾歲然後又包括到勞保的那個投保的部分的問題，對所以他在那個推薦就業上有一些困難。」

11.2 正向的工作態度：由於年齡較大而不易找工作的影響，使得年齡較大的求職者較不會放棄找到的工作，為工作穩定的緣故，若在職場中遇到困難，會顯得會比較正向積極的工作態度。

「但是當然到了一定年紀之後會有點改變。對，或者是說他有經濟上的壓力的時候，因爲我碰過是比較四、五十歲，四十幾或五十的，他們找工作是比較困難的，對，然後或者是說他們有很大的壓力的時候，他就不太輕易會放棄。」

12 經濟壓力

12.1 經濟壓力：經濟壓力的有無是影響一般人就業穩定的原因，對於聽障者而言更是如此。聽障者因為津貼的領取、家屬給的零用金等因素，可能沒有立即性的經濟壓力，而造成其就業的動機較低。然而由於家屬期待聽障者可以就業，就會造成聽障者為應付家屬而出現「職業求職者」的現象，意即有找工作的行為，卻無實際去工作，或者工作持續時間不長，而使得聽障者的就業不穩定。

「我今天沒錢我就來上班，然後上了幾個月以後又存到，…每次都一段時間說啊誰要離職…。」

「經濟壓力其實是你工作穩不穩定的原因之一，有些是媽媽看你就在家裡面嘛，閒著也是閒著，每天就逼你去找工作，然後他可能就是三不五時都在找就服員，那跟媽媽交代一下說我有去找就服員囉。」

「有些個案他還會跟我講，我很努力地在找，真的有機會他又不去啦！」

「這個也許跟剛剛可能跟金錢有可能，像現在很多年輕人就是家長都照顧得好好的，然後雖然一直都要求你說你要出去找工作，可是當我看到你沒有錢的時候，我還是給你錢，其實那工作的動機就不見了。」

13 接受教育的系統

13.1 啟聰教育對社交互動的影響：啟聰體系的環境，容易使聽障者形成特定的小團體，也會比較依賴啟聰體系所熟悉的同

儕，造成當個案在職場中發生問題時，而先找過去在啟聰熟識的人協助，或者當聽障者接觸到一個新環境時，不易重新建立人脈，這樣的現象會影響聽障者在職場的人際互動。

「聽語障的這些個案阿，或是這些學生孩子，他在啓聰學校裡面可以一念念了 12 年，…他都回頭會去找學校老師、找同學…但是對他們來講，他們的寂寞，他到聽人社會裡面，他的寂寞不會那麼讓他成爲那麼一個心理的負擔，他反正好阿，你們都不會手語你們都不理我，我今天把工作做完，我趁著禮拜天到教會或者是我趁著晚上到哪一個團體，到聾人協會、到聽障協會，有跟我們一群人，我就在那邊 social。」

13.2 啟聰教育對自我認同的影響：由於啟聰體系的環境，聽障者所接觸的都是聽障生，且需要學習手語等的溝通方式，因此個案較能夠接受自己是聽障的角色，不易出現自我認同的問題。

「…可能因爲啓聰學校的整個教學或他的問題或怎樣，他可能真的是技能不足，可是他只要是他自己的家庭的支持，或是個人的認知，他努力一點他的技能是可以提昇的，因爲他對自我認同阿、語言溝通這一塊是，因爲現在，至少在台北市還蠻好的。」

13.3 啟聽教育對工作技能的影響：接受啟聰教育的聽障者，可能在工作的技能上是較欠缺的，因此需要較長時間的職前訓練（如：打字能力）。

「….啓聰學校的學生嗎？就是技能的問題，工作態度，變成我們可能，很簡單啦，我丟到職場讓你磨幾個嘛，對對對，慢慢的你就知道說你自己的問題在哪邊了。」

「我先講好了啦，比如說打字阿，他們現在比如說高職部畢業的有資訊班就很想當打字員，那就來，至少職場要一分鐘 40 個字，我有丙級證照，丙級證照是有，但是你畢業這麼久一定忘了，來馬上打字馬上測，測出來可能 23 個字，那你也不是明天就找得到工作，那我手上有一些工作是將來會找人的，你先每天開始來打字，就是 push 他每天來協會練打字或是在家裡，那我可能一個禮拜就考你一次，類似這種。」

13.4 啟聰教育與一般教育的比較

13.4.1 工作價值觀及工作態度：一般普遍從啟聰體系出身的聽障者，對於一般聽人社會的規範與要求並不熟悉，這可能造成他們在工作價值觀與工作態度的表現是較差、較

無法被一般聽人社會所接納的，因此接受啟聰教育的聽障者，在工作上會顯得現實感較差。然而在一般教育體系出身的聽障者，則對一般聽人社會的要求較了解，因此其工作價值觀及工作態度顯得較啟聰體系好。即便如此，從一般教育體系出身的聽障者，在工作價值觀與工作態度的建立較好，然而面對其本身的障礙限制，仍然會有無法達到的情形，也就是雖然有建立正確的價值觀，卻無法表現出好的工作態度。

「如果說他是專科或者是說他有念到就是可能一般我們的技術，技術學院體制畢業的，他可能比較容易去理解這樣子的觀念，那我們在幫他做修正的時候會比較快，可是如果是一般啓聰體制的學校出來的，就是就算他念到啓聰體制的高中畢業出來，他還是常常覺得說，對阿，我就是這樣子沒有錯，那是公司的錯，你爲什麼要糾正我這個觀念。」

「我們只是說從後面的結果來看，離職的原因是因爲職場觀念錯誤，不容易接受指令的，一些錯誤觀念存在的這些人，大部分都是啓聰學校出來的比較多。」

「就是說聾啞學校出來的學生，他比較不瞭解聽人社會，他們對一些工作的一些要求、一些態度阿什麼的，反而是他從一般學校起來，剛所謂的那些聽障者，他比較瞭解所謂聽人社會的要求，一些比如說社會的價值觀阿什麼，因爲他畢竟他是成長背景的不同。」

「我們是有遇到個案他瞭解喔，因爲他畢竟讀一般學校，家長老師會給他一般的價值觀，可是他還是做不到。」

13.4.2 溝通能力：啟聰體系出身的聽障者，本身就有學習除了口語溝通外的溝通方式之環境(如：筆談、手語、唇語)，因此可以補足其在口語溝通上的限制，然而從一般體系出身的聽障者，並沒有必要學習手語、唇語、筆談的環境，自然不會刻意去學習這方面的溝通方式來代償其在口說能力上的欠缺，然而由於其本身的聽力障礙造成的口語溝通困難，也是造成就業困難的因素之一。

「其實我們那邊很多那種聽語障者，他是一般學校畢業的，他又沒有辦法說，唇語又不行，然後呃文字的溝通又不行。」

「因爲你是讀啓聰學校，可能你手語能力，喔我們那時候講的是溝通能力，因爲你有

好的手語的能力，那雖然我跟雇主溝通，但是我現在都有有手語翻譯系統，但是聽、聽如果他讀的是一般學校，他口語也講不好，他也不會手語，他可能筆談也不好，所以，職場跟他的溝通就有很大的問題。」

13.4.3 注意力：根據專家的工作經驗，認為從啟聰系統畢業與一般學校畢業的聽障者，在能力上有許多差異，而注意力則是其中一個受到影響的，專家認為從啟聰學校畢業的聽障者在注意力的集中度方面較一般學校畢業的聽障者好。

13.5 一般教育無法達到個別化的教學：由於在一般學校系統中的學生都是正常發展的學生，因此老師在教導的時候是針對全班的需求提供教學，然而聽障者因為聽力上的受限，可能造成課業進度大幅落後等問題，然而老師卻無法適時提供個別化的教育，此外，若聽障生本身態度較被動，老師並不容易得知其學習上的困難，更無法達到個別化的教育。而無法個別化提供服務則會使得聽障生在學業能力以及其他方面的技能學習的不足，影響其日後在職場的就業競爭力。

「然後我一直在轉銜會議裡面一直提出一個疑問說：他聽不到，你怎麼教他？，然後我發現一般的學校，幾乎都是採取漠視的那一種作法，然後就是寫嘛，阿不會就你可以，如果他是很主動的去詢問的話是 OK 的，如果他不主動的去問，就是我就給你畢業證書，你安全的畢業就好，然後這出來了以後就會產生一些問題啦。」

「所以教育沒有個別化喔，教育並沒有個別化，所以你看他說回歸主流..之後他就，就是我通通教，你不會是你的事，除非你自己本人很積極，我不會爲了你因材施教。所以教育這個的問題造成我們勞政更不輕鬆。」

13.6 一般教育的不足：由於聽障本身就有溝通能力的問題，然而學校老師在教學方針上卻不一定重視溝通能力的培養，而造成聽障溝通能力更差。此外，目前學校系統強調學科的教學

模式，也同樣忽略了溝通能力、社交人際技巧培養的重要性，而造成聽障者在職場上的就業劣勢。

「這不只是我們聽障朋友阿，其實我們剛剛提到的溝通的這些聽能方面的問題阿，學障的孩子就是一模典型，因爲學障的孩子就有聽語、聽語閱讀障礙類的，事實上他們問題是一模一樣的問題。這學校老師也不會強調這方面溝通的重要性。」

「目前在校聽輔或資源班裡面去問他一下 IEP 的內容，其實不用看我們大概都可以想都是學科爲主啦，所以真的溝通、社交人際技巧的話也許有，但是目標是不是跟我們那些看到的問題、抓的出來需求是一樣的，這是值得探討的。」

13.7 聽障就學現況：以目前聽障就學的現況而言，會到啟聰體系的聽障者，多半是有多重障礙、家庭支持不足、家庭弱勢等問題，也就是除非必要，否則家長不會將啟聰做為孩子教育的第一考量，而是先選擇一般學校系統。

「現在會去啓聰的聽障，我們上次有討論過，他的父母其實是有點，第一個孩子要是多障，如果他純粹是聽語障的話，其實本身這個孩子的家庭是弱勢的，他才會到啓聰去，如果這孩子本身的家庭是中上，那或者是中等，還是這個父母，就算我家裡是很窮，我還是我對做這個孩子父母的心是很強烈，支持性很強的話，不會去啓聰。」

14 聽力障礙本身的影響

14.1 教導上的困難：聽障由於其本身聽力障礙的問題，最首當其衝的影響就是在教導上會有有困難，可能會發生無法溝通、不知道如何傳達訊息的情形。而教導上的困難最直接的影響就是聽障者在學習上是受限的，因此包括其學業能力或者一般職場所需要的工作能力都會受到影響，而顯得職場技能不足。

14.2 職場的技能不足：聽障者由於本身的聽力障礙，會影響在職場上的溝通模式。當其他同事可以使用電話來處理工作職務以便節省時間，而聽障者卻可能需要加班或以其他方式來代

償無法以電話溝通的限制，這可能造成聽障者給人在職場中的工作效率差或技能不足的印象。

「他們都碰到過好幾個那種口語復健的很好，然後學歷也很高，能力也很強，到後來都有點憂鬱症，因爲他在職場上比如說大家都在上班，然後爲什麼你們都在講電話聊天，然後就聊得很高興，然後時間一到你們就通通下班，可是我就要很忙，忙到很晚，可是他不知道說人家在講電話那個溝通，已經在處理問題，可是他因爲就是，他們復健到就算是能講電話，我最近有接到一個 case，不是我們就業職訓班的一個 case，那個重度的真的訓練到可以講電話，可是真的你講快一點他就說：吳阿姨麻煩你講慢一點。」

14.3 害怕聽不到的特質：聽障者在職場中最明顯的行為表現就是注意力不集中，而造成注意力不集中的主因，常是由於其「害怕聽不到」的特質，因此他們會一直搜尋外在的訊息，害怕遺漏重要的訊息，因此，周圍所發生的人、事、物，即使是很細微、不會被一般人注意到的訊息，都能吸引聽障者對其產生反應（如：有人走過去就抬頭看一下）。然而這樣的行為表現，就容易讓人誤以為其工作不專心，進而影響其工作的流程或應按時完成的工作進度，因為聽障者會一直將焦點放在周圍的事件，而忽略了其份內應該處理的工作。

「另外有一個困擾就是因爲稍微聽的到，所以他常常在環境裡面就會隨時去搜尋那個聲音的線索，所以他其實會讓人家覺得他工作很不專心。」

「可是他是一天到晚光是削個水果就看看有沒有人叫他，他是很怕人家叫他他沒聽不到。」

「因爲他其實也沒有做錯什麼事情，就是在那邊就可能做做會計，他就看到環境就是大家哎此起彼落，有人講電話啦、有人在互相聊天什麼的，可是他就是很怕他聽不到。」

「他沒辦法說可能一個小時就是都很安穩的就是，去打他的可能很簡單就像剛剛公文一直打公文，他就是沒辦法集中精神就是喔，一分鐘要打六份好了，可能只打兩份或三份，其他的時間呢，就服員在旁邊看，他就是會這樣三不五時就看一下旁邊什麼的，那有跟他討論過就是爲什麼他們沒辦法好好專心呢？他說他好像有聽到別人在叫他，或者是說哎有什麼事情在干擾，然後他就過去了，或只是一個人走過去他也會抬頭看一下。」

「包括比如說他在處理他自己分內的工作的時候，他會沒有辦法幫自己訂一個期程表，對，就是比如說我們應該知道說，我可能今天我有哪些工作，我手邊有哪些工作，那我可能什麼時間要該要做什麼事，我們自己都會有一個規劃，可是那位就是聽障者他沒有辦法做這樣的規劃。」

14.4 職場的人際互動：誠如先前所論述的，聽障者會有害怕聽不到的心理，因此容易造成其在職場上的人際互動。因為聽障者是聽能理解溝通的問題大於表達問題，因此聽障者在職場中注意到其他人在討論事情的時候，就會用自我的觀點來解讀其討論的內容，出現「隨時隨地注意在別人在講什麼，然後懷疑這個懷疑那個」的行為表現，或者認為「別人在批評他」的想像空間。除此之外，有些使用助聽器的聽障者，在「聽」的過程中，仍然會有聽不清楚的時候，然而他們卻會堅持自己聽得到、聽的對，而產生情境的錯誤認知。然而這些自我觀點的解讀，往往並不符合實際的情境，而使其人際互動的過程中產生誤會與摩擦。

「有些聽語障朋友，他會在職場上會有人際關係的問題，是因爲你們兩個在講話，然後你們看著我笑，然後我就會認爲你在說我壞話，這樣的一個想像的空間。」

「…公司有一個小姐在發手套，棉質手套，然後你工作性質是，你的工作性質是他要沾水，那棉質手套對你來講是一種負擔，然後他就這邊發發發發到他就沒有發了，然後他就認爲你歧視我，你歧視我因爲我是聽障所以你不給我手套，然後我接著我後面去做澄清的動作，然後他就說，他也不接受，然後他在這家公司可能已經待五年了，六年了，然後就毅然決然地說我不要做了…。他認爲大家都有你沒有，我沒有，他沒有辦法接受。」

「因爲他其實也沒有做錯什麼事情，就是在那邊就可能做做會計，他就看到環境就是大家哎此起彼落，有人講電話啦、有人在互相聊天什麼的，可是他就是很怕他聽不到。」

「他會一直覺得同事都在說他的壞話，對，這是可能這個只是他眼睛看到別人說，他們可能是在討論事情，但是他直覺反應就是：他們是不是覺得我的工作表現不好、然後是不是在說我怎樣、怎樣、怎樣。」

「他自己覺得他聽的沒問題，事實上你們都認爲在職場溝通上其實他是有聽能溝通理解上面的問題，因爲不是真的聽到，他以爲那樣子，可是真的情境不是那樣子，有那樣子的誤差。」

15 自我認同

從一般學校體系出身的聽障者，在自我認同上的問題更勝於啟聽體系者，因為他們常處於自我是否屬於聽語障礙的矛盾之

中，雖然他們接受一般學校的教育、在一般職場上工作，然而在工作能力、社交互動等方面，仍與一般人有所不同，因此容易會產生自我認同的問題。

聽障者的自我認同問題，可能會產生許多不同的行為模式，包括有對自己的不接納、過度強調自我的聽語能力、假裝聽見或不懂裝懂、不願意學手語、求聽時隱瞞聽障問題等情形，如以下論述。

「他能夠講話但不見得可以適應這個職場，因爲他不能認同自己，他屬於，應該說我們其實之前有討論過他們就是邊緣嘛，可以講可以不講這樣子，但是他們又不能認同他們自己屬於聽語障礙這一塊，他們一直不能認同。」

「對我們反而對於那種啓聰學校從小打手語的還反而比較，比較屬於是技能問題，他可能因爲啓聰學校的整個教學或他的問題或怎樣，他可能真的是技能不足，可是他只要是他自己的家庭的支持，或是個人的認知，他努力一點他的技能是可以提昇的，因爲他對自我認同阿、語言溝通這一塊是，因爲現在，至少在台北市還蠻好的。」

15.1 不接納自己：當聽障者有自我認同的問題時，所呈現出來的行為模式，可能就是不接納自己，而這就會造成其他人不知是否要接納該聽障者為聽障的情況，而使得職場環境無法接納聽障者。這也是造成聽障者就業的一大阻力。

「所以除了接納以外，就是他對環境就是說，你不接納自己你也讓環境沒有接納你，那周圍的人也沒有辦法接納你，因爲你認爲你是正常那人家當然大家就把你當成一般正常人啦。」

「這是他們就業最困難的，就是說身份的認同阿，然後也不願意讓人家認同他，我覺得這個是很嚴重的問題。」

15.2 刻意展現口語能力：除了不接納自己的行為反應外，他們也可能會刻意展現其口語溝通的能力，用來顯示自己與一般人無異，是可以用口語表達的，而這樣的行為，反而使其聽障的特質被過份地強調，甚至造成其他人對聽障者錯誤的觀感

（如：聒躁）。

「在職場上會讓人家覺得，會比那個那個，除了注意力以外，因爲他們會講話，所以他們要讓人家知道我會講話，所以有時後反而變成聒噪。」

15.3 表現出裝懂：聽障者由於在溝通的過程中害怕聽不到或者害怕他人異常的眼光，因此常會用「假裝聽到或不懂裝懂」的反應模式來面對需要口語溝通的場合。因此常會造成他人誤以為聽障者已經了解，實際上卻是不懂的情況，這樣容易產生工作任務傳達錯誤、人際溝通困難等問題，影響其在職場中的表現。

「那我會覺得說，他聽不到，可是他還是認爲說，我聽到了，不然他會自以爲是，我有聽到阿，我很好我很正常阿，我還帶了助聽器。所以這個聽障來講，他嘴巴講得很好阿，其實他也很怕人家知道他聽力有障礙，所以他帶的助聽器他是讓人家看不到的，實際上我們在跟她講我們以爲他是正常人，可是實際上他接收的是有障礙的。」

「他也很怕人家說：哎你聽不見怎樣、怎樣的，所以我覺得聽障很多的就是可能從小的認知就是不對啦。」

「那我們聽語障者、聽障者也是一樣，你明明就是聽力有損失，可是你又不讓人家知道，你也不願意承認，那你只好什麼都點頭、都說對。」

「實際上比如說帶他去面試，或者是帶他去進入職場的時候，他看不懂別人說的，但是他也不問，對然後也是一直頻頻點頭，…例如他在表達他對他自己不懂的部分，他很怕讓人家知道，所以就會一直點頭。」

15.4 不願意學習手語：即使聽障者在由於其障礙本身容易導致溝通的問題，卻因為自我認同差的緣故，不願意學習手語，認為學習手語就等同於承認自己是聽障，而此一行為反應更加深聽障者就業的劣勢，成為一大阻力。

15.5 未對雇主承認聽障身分：許多聽障者在自我認同上的問題，會在求職時表現出來，也就是他們並不願意讓雇主知道他們是聽障，然而，正因為雇主不知道其為聽障者，因此對其工

作上的要求是與一般人無異的，這通常會造成雇主與聽障者之間的問題，更甚者會產生無法處理的困難窘境，導致其必需要更換職場。

「…聽語障者朋友他們非常非常在意他們是用身心障礙者的身份去求職，…他們不願意讓雇主知道他們是身心障礙者，然後他們也不願意減免…政府有針對身心障礙者中重度以上的補助，勞健保費，輕中重度都有個別等級的補助勞健保。那他們不願意讓雇主知道這個問題，所以很多時候是當他們發生問題就已經是，在職場上發生問題時已經很難解決了，就除非他換一個職場。」

16 同儕影響

16.1 同儕之間連結緊密：由於聽障者為社會上弱勢族群，因此其族群的團結性強，也就是聽障者受到同儕的影響、聽取同儕的建議等，影響其就業的選擇。特別是啟聽體系出身的聽障者，其同儕關係更緊密，因此他們彼此間的連結與信任關係，更甚於聽障者與就服員之間的關係，而導致其固著於接納同儕意見而不採取就服員專業的評估結果。此一現象容易影響聽障者在職場中的穩定性。

「就是我們之前接觸的 case 比較多是所謂他們族群的力量，就是其實剛剛都有提到，他的朋友可能說：哎這工作不好，他可能來一天兩天就不做了，阿有的會說：哎我這個工作比較好，他就直接帶他去職場工作了。」

「他是啓聰學校出來的，然後對也非常好康到相報，…可是他就是都會進入職場後就會把人帶去工作職場，…談到後來就那兩個就沒有去了，可是他過不久他也下來了。…同儕力量足以讓他們影響他們職場，包含說評估，或者說他覺得，就可能我們帶他去各種工作，他的朋友會告訴他這個工作不好，可是實際上他根本沒有進去過…有同儕影響的力量去那邊其實成功率都不高，比較，我覺得碰到比較大的問題就在這裡。」

「即使去了也是陣亡回來，他下次再介紹他還是聽他再去。」

「他們其實 group 力量非常非常強，強到是我們覺得比如說哎，沒辦法去扭轉那個東西，除非他真的是願意去，就是他真的碰到很多很多次失敗，之後他才願意改變一點，可是過沒多久可能說他朋友找他或幹嘛，聊一聊聊一聊，聊到後來可能工作上遇到一些挫折什麼，他就講一講，阿就不做了。」

16.2 同儕關係緊衍生的金錢借貸問題：聽障者由於彼此間的關係緊密，其金錢借貸的情形也層出不窮，倘若未能善加處理該問題，也會導致他們之間關係緊張，影響職場氣氛，甚至造成離職的結果。這也是影響聽障者就業不穩定的因子之一。

「他們彼此那個借貸的狀況也很嚴重，對就是金錢上的糾葛會很嚴重，會影響他們就業，有可能說這個職場有幾個聽語障，那可能有一個花錢比較兇，有的比較不會花錢，然後就跟他借，或是說他覺得他比較好欺負就會跟他借，但是實際上這個狀況可以，有時後發生這種狀況是已經借很多錢的狀況之下，可能就是幾千、幾萬那種狀況，就很難處理，因爲我們也沒辦法介入，對，然後就會鬧翻這樣子。」

17 環境影響

17.1 單向、視覺性的接收與缺乏澄清的習慣：聽障者通常會害怕由於口語表達的問題，使他人無法理解、或他人沒有耐心聽他慢慢說明，由於對自己的表達能力沒有自信產生的低自尊反應，因此造成其不敢再確認的結果，久而久之變成缺乏澄清的習慣。而此一行為反應則容易在人際溝通上產生問題。除此之外，也使得聽障者在接收訊息方式，會以「單向」、「視覺性」為主，這樣的方式則無法再確認所接收到的訊息是否正確，而產生溝通上的誤會。

「其實他們聽障者就是會有一個怕麻煩的問題啦，他所謂我認爲他這個怕麻煩也應該是從小被訓練出來的…我那時候就有一個很深的體會說，會不會他們從小就變成說，他們跟媽媽講話或是跟爸爸講話，或是跟任何一個人講話，當他兩次人家聽不懂的時候，別人就說：好好好你不要講了，我知道，我大概知道什麼。」

「所以對他們來講這個就造成是常常他們會聽不懂我也不敢再問你第三次，我甚至連第一次我都不敢讓你知道說我聽不懂。」

「然後他可能就完全靠著上網，然後看到都是文字的東西，…到底看到這個資訊是對的還是錯的，我沒有機會跟人家去慢慢談，大家都沒有耐心。」

17.2 自身能力表現與工作要求的不一致：聽障者在工作能上的表現，由於障礙本身的限制，常不如其原本所預期的，因此會

產生落差，容易導致其對自我能力的不肯定、自信心隆低，無法從工作中獲得滿足與成就感，而此不一致的矛盾與內在衝突則會在其工作表現中反映出來，影響雇主對其工作能力的評價。

「他們的能力表現出來，跟他實際上能夠做的工作，會有很大的落差，那落差往往會造成聽障者本身他對自我能力、自我信心的一個降低，因爲他沒辦法得到他的自尊的滿足，因爲他覺得他不應該只是這個工作而已，就像我們很多時候，我們之前推聽語障者有很多都是推什麼打字或是清潔類的工作，其實跟他們本身能夠具備的能力是有一點不太符合的，但有時後在實際狀況上又不能不接受，所以很多時候他們的內在衝突往往會表現在他們的工作表現上。」

17.3 自信、自我接納不足與聽障的汙名化：由於環境對聽障的汙名化，可能是導致其自我接納不足的原因。除了聽障者本身受到汙名化影響自我認同外，其他人（如：家長）也會教導聽障者要學習口語能力等，這也會加深其對自我的不認同、降低其自我肯定。因此，聽障者可能會出現不想要學手語、害怕被貼標籤的情形。

「因爲他從小沒有人接納他，然後再來就是不接納他自己。他沒有認清他到底的價值在那裡，所以說他也沒有接納到他。」

「對聽障跟聽語障這種從小的被教育：你要講話，要不然你就像那些啓聰學校的啞巴。」

「他認爲我還可以說，爲什麼要學手語，可是他都忘了說我是聽不到，所以我是覺得說將來聽語障機構要推廣手語這一塊，不是只要告訴他說你要打手語是因爲你不會說你是啞巴。」

17.4 過度保護的成長環境：許多聽障者可能都是在一個被保護的環境中成長，包括家庭環境、學校環境，由於家庭的過度保護或者啟聰體系所接觸的環境較不多元化，這些都有可能會限制聽障者在各項能力上的發展，因此當他們遇到困難時，其因應技巧與問題解決能力就不好，除了工作能力會受到影響外，更甚者有許多聽障者即使到年紀很大都仍然在家庭的

保護之下。

「有我碰到一個個案，做阿公了，然後跟爸爸吵架，就是有點小爭執，然後車子開的很快就出來，然後爸爸就很擔心打電話來說：「林小姐，我們家小朋友，不不不，我們家兒子有去你跟他講一下喔開車開慢一點，不要那麼快，會擔心。」，還是會有阿，對阿，他們就是，聽欲漲都，我不知道是不是其他障別也會這樣子啦，可是聽語大概普遍都會小孩子的性都會帶很重，到做阿公了還是一樣。」

聽障者可能從小在家庭之中就會有其他家庭成員協助分擔其責任，因而，形塑出較為依賴的性格，長期的影響會導致聽障者容易傾向讓他人協助自己完成事情，或使用無理的要求來達到目的，產生「只要在時間壓力下，別人就會幫我完成」的心態。

「因爲等於從小就你就學講話，你就好好那個，全家兄弟姊妹不管年紀大、年紀小不管他排行老幾所有人通通都要讓他，所有事情都幫他做或是其他人都分擔了。」

「我發現很多個案是，他缺乏這樣子的能力，或者是可能也大家、他的家人也不期待他有這樣子的能力，所以沒有給她這樣子的訓練或練習的機會，如果他有，那再加上大家的幫忙喔。」

「所以說我們所謂的聽障者他會有口語的復健的會講話的人，這個完全就是幾乎都被家裡保護到說，有的幾乎從小沒有接觸過他自己以外的一個聽障者，所以對他來講她的生活領域大概就是他的學校、他的家庭，所以他到職場去是非常寂寞的。」

「我們聽障的、聾啞的，所有的人全世界，包括我們那天自己再討論，黃老師有講一句說哎，包括我們就服員自己都不讓他們長大捏喔，幫他溝通這個、幫他溝通那個，所以他的父母怎麼會相信說，你已經二十幾歲結婚了、你生了小孩，你能當父母。」

除了家庭的保護之外，學校教育也沒有提供一個可以訓練、學習的環境，包括應該被培養的工作價值觀、工作態度等，都沒有被建立好，因此諸如請假的手續等工作中瑣碎的細節，都需要他人的協助才可完成，久而久之，並非聽障者無法學習到這些能力，而是已經習慣於別人將事情妥善完成的經驗之中。

「在學校沒有教，比如說他們剛剛提到的請假，我相信他因爲不相信自己可以自己去請假，從小是媽媽幫他請假，到了職場他可能就是就服員幫我請假，他說他不覺得、我應該自己請假。，因爲從小就沒有覺得我應該自己去做這件事，所以都是整個價值的養成的

偏差啦，所以很多其實是要推到家庭跟學校教育。」

「包括就服員，其實父母、父母慣養他，然後到他高中實習廚師慣養他，上次我去高等學校我要去幫他做請假，我說你要去跟他做請假，不是他自己請假才對嗎，你是還在高三的學生，到就服員有些就服員可能也，像是我有時候看一些就服記錄也去幫他請假，就一路這樣沒有讓他長大。」

「有人幫他做了，對啦，其實就服員也是要，因爲怎麼講，因爲有些就服員做一年他就掛了他就換了呵換了對不對，可是除非那個就服員做得夠久他自己來驚覺怎麼是我幫你請假，我我，這幾年我就會聽到我的就服員跟我講說，厚，要請假還叫我幫他請。」

如此過度保護的環境，容易造成聽障者在工作價值觀與工作態度的錯誤觀念，包括不守時容易遲到、無故缺席、請假不告知等不負責任的心態，然而對聽障者本身，並不一定認為這些價值觀有錯，因為這是從小的環境使然。

「因爲聽語障他自己有一個不守時的習慣，那個其實跟整個家庭的過程有關係啦。我有一個家長他講，他自己小孩是聽，聽語障，他說：我的孩子從來不會遲到，因爲他自己本身，對那種開會啦，那種他幾乎都是早到的，他如果遲到他一定是有事情、一定會，會講。所以他孩子去上班，幾乎沒有這種問題。那爲什麼大部分就有，你回溯去看他的父母，就是那種態度嘛，阿反正叫不醒嘛，我們一般孩子叫不醒嘛，阿那就讓他多睡一會兒。這個遲到喔，應該是從小就養成的，我看了幾個家庭喔，因爲孩子是聾的，然後他起不來，那變的是父母幫他向學校請假，所以他根本不知道這個請假的行爲要怎麼做。所以他已經一路這樣子帶上來了，哎對阿，他他不知道怎麼請假，他根本不知道應該要請假，我不去我應該要請假，因爲我媽媽會幫我打電話，他不知道阿，到他離職也是這樣。等到他長大、上班去了，應該要有獨立自主了，誰告訴他呃我今天遲到了要請假。」

「我們一直有重要關係人或家屬嘛，可是這個人其實並沒有被剝奪行爲能力阿，難道我不能自己來求職自己說不要自己怎麼樣嗎。」

17.5 包容性的職場氣氛：倘若聽障者是在一個包容性較高的環境之中，可正增強其自我肯定。所謂包容性高的環境，可以是一個願意接納聽障的限制、願意了解聽障的世界之職場環境（如透過跟聽障者學習手語來了解聽障），這會使聽障者容易融入職場，減少適應性的問題，並提高其就業穩定度。

「我覺得他們那個工作的氛圍是非常好的，就是他們會主動去瞭解你，我們的個案需要什麼然後他會去觀察他需要什麼，不見的是外勞同事，是一般同事，因爲那個他那個氛圍就是很好，然後進去的時候我就看到個案很開心，然後他會去主動去問說，哎，這個手語怎麼比，他會去他們的他們的那個同事會主動去學習，就是包容性的部分。」

「然後其實可能是我們那些主管都是媽媽級的啦，所以他覺得他這個小朋友進來，他

覺得就像在帶自己的小孩子阿：阿就比較小孩子性格阿，沒關係慢慢來。」

18 家庭影響

18.1 家長的教養態度：家長對於聽障孩子的教養方式，會影響其自我認同與價值觀。倘若家長受到社會汙名化的影響，而無法接納孩子為聽障，則容易導致孩子在自我認同的發展不健全，而家長也會由於本身的不接納，而對聽障孩子有錯誤的期待（如：不願意讓孩子接受啟聰教育）。

「很多父母都認爲說，他的小孩要能夠講話，尤其是現在去又一兩家口語機構從小教養他說，他告訴父母說他小孩要講話，盡量讓他能夠講話，但實際上我們在職場碰到的是，他能夠講話但不見得可以適應這個職場，因爲他不能認同自己，他屬於，應該說我們其實之前有討論過他們就是邊緣嘛，可以講可以不講這樣子，但是他們又不能認同他們自己屬於聽語障礙這一塊，他們一直不能認同。」

「像剛剛○○講的，會講他以爲他會講話的就是聽人。聽語障者都常常，包括現在家長都被灌輸成說你只要戴上數位助聽器，或是開人工電子耳，你的孩子會開口你就不用承認他是。」

「家長才願意接納說好原來她的小孩子真的比起聽語障也不算是聽語障，比起一般的聽人又欠缺那麼多東西這這樣子，最後家長才很，還蠻難過的，就有點後悔爲什麼沒有讓他的孩子接受啓聰學校的教育。」

「家庭我覺得也是佔一個蠻重要的因素，阿就是有些家長是管的太嚴，但是有的家長就是放任不管，對，然後其實這樣子的影響之下，也會讓這個個案能不能穩定在這個職場有很重要的因素。」

「其實我覺得現在應該是家庭教育的問題比較重要，你今天父母，即使對一個正常人的孩子，你家庭教育好的話，我相信他將來在社會上，應該不會有什麼問題，那如果說一個父母對一個正常小孩也就像殘障小孩一樣，身障者的小孩一樣，你不理不睬、甚至太呵護，或者是讓他自生自滅，其實產生出來的其實我是覺得是結果都一樣，是一樣的。」

18.2 家長依循學校教育以學科能力為主的教養方式：這樣也會使得聽障孩子在除了學科以外的溝通、表達能力發展受到限制。及至聽障者成年後求職，父母的教養態度也可能會影響其在職場的情緒穩定（如：父母管太嚴或太放任），這些都是父母教養態度可能會對聽障就業所造成的影響，可見家庭的影響是非常深遠的。

「這不只是我們聽障朋友阿，其實我們剛剛提到的溝通的這些聽能方面的問題阿，學障的孩子就是一模典型，因爲學障的孩子就有聽語、聽語閱讀障礙類的，事實上他們問題是一模一樣的問題。這學校老師也不會強調這方面溝通的重要性。」

18.3 家屬態度對就業服務推動的影響：由以上論點可知家庭對聽障的影響甚鉅，勢必影響聽障者求職的過程。誠如先前所論述，管太嚴或太放任對聽障者工作行為的養成都有不良影響，此外也會影響其在職場中的情緒穩定。當就服員在介入聽障者的就業問題時，父母的態度常是影響就業輔導是否成功的因素之一，若家屬態度是消極或負面的（如：與聽障者說法不一致、干擾就業服務的提供），就可能導致負向的結果，若家屬態度是積極或正面的（如：鼓勵聽障者求職），就可能導致正向的結果。

「他父母這樣子的一個舉動，會讓這個聽語障者他會覺得說，我這麼辛苦的賺錢，結果我領薪水的這一天，你就把我一半的薪水領走，甚至就是全部領走，那我幹嘛這麼辛苦，對，然後相對的影響到他的心情就會影響到工作，影響到工作後續就會有很多問題。」

「站在就服員的立場是各說各話，就是我的案主說有，但是他的父母說沒有，那我到底該相信誰？但是實際上這樣子的就是這樣子的行爲到底有沒有，我們也很難去瞭解，但是實際上你就是讓這個案主他沒有辦法穩定在職場，對，就是三天兩頭不去阿，如果今天心情不好我就不去，對然後可能你再傳簡訊跟他溝通，好，溝通好一陣子了然後或是約來談一談，讓他心情稍微平復一點，他會再回去職場，做個兩三天可能又有不同的事情又發生了，對阿就是會有這樣子的情況，所以我覺得家庭因素也還蠻重要的。」

「可是我們又會期待說案家有他的責任在，喔案家的支持，他至少不要影響嘛，不期待說他有什麼好的支持，至少不要影響或者是干擾我們在推動就業服務上。」

「有些是媽媽看你就在家裡面嘛，閒著也是閒著，每天就逼你去找工作，然後他可能就是三不五時都在找就服員，那跟媽媽交代一下說我有去找就服員囉。」

「因爲在家裡都被念呀，你怎麼還不出去找工作，還是會有啦，就是有些他們就是類似的職業的職業的求職人。」

18.4 親子溝通方式：由於聽障者本身的口語表達、聽語理解能力受限，因此父母在教養聽障孩子時，也會有教導上的困難，

導致無法傳承自身的經驗給孩子，其中也包括工作的經驗。而親子溝通有困難的家庭，其家庭支持性也較低，則對於聽障者在求職時，可提供的支持性相對也會較差。

「因爲今天我剛剛就在聽嘛，如果他是聾父母、聽小孩或是聽父母、聾小孩，他可能是另外一種社會問題，因爲是父母本身跟小孩之間的溝通就是斷了線的。」

「是其實就是整個都是他是聾人家庭，那的確我一聽我也覺得哎，那可能就是跟這個家庭的溝通啦，跟他們的教育方式是有關係的喔，只是我們大部分的問題其實就是出在說，家裡是聾父母，但是是聽人小孩，或是呃聽人父母、聾人小孩。」

「那會是一個因素，有可能會影響到就業，變成家庭的支持度、親子之間的互動，因爲溝通，造成互動可能不是那麼良好，所以導致於對你得支持工作上的支持有可能就是不是那麼關切。」

18.5 家庭成員有身心障礙者：根據專家的經驗，若聽障者本身的家庭成員（如：父母）有身心障礙者，可以使其成為該名成員的協助者，這可以幫助聽障者有較多的社會經驗。然而，也有專家認為，若聽障者的父母本身也是聽障者，反而使聽障者不易藉由口語的表達得到父母的社會經驗，導致親子間的溝通不良。

「他的父母是視障對他來講是個助益，他生活的教育階段，他有太多需要獨立的機會，或甚至於幫他的父母去跟一般人的溝通代替父母的眼睛，所以說不定他的社會化經驗是夠的。」

「比方說有一個小孩子，這個小孩子未滿 18 歲，可是他犯案累累，爲什麼呢？因爲他父母都是聾啞，然後父母的教育，我看來啦，因爲我看到他父母來看他的時候，我在外面我就先跟他們父母溝通，父母對這個孩子，是抱著放棄的態度，我一直跟他講，因爲他已經在裡面，在那個、那個叫做什麼，觀護所進進出出、進進出出，那變成父母都跟我講說他不要去看他，那我說：阿你自己作父母的你把他生下來了，你要放棄他嗎？你放棄他那他在這個社會上就很難立足了喔。所以後來我一直跟他講，我說：你也要去鼓勵他，你不要在他面前都說：我不理你了，我不要管你了，你自己去想辦法了。結果把他保出來，沒幾個月，哎法院又找我去，又是他，他又偷，其實都偷個小東西，好像變成偷習慣了，哎到美容院去看到人家包包掛在那裡沒人看，也把人家嗲走了。或者是摩托車，就有辦法把他撬開就騎了走。騎了走還不打緊，借給其他的聾啞朋友，那個聾啞朋友也因爲是贓物，也被警察抓去了，就這樣連帶的連鎖下來，他在那一聾朋友、聾同學當中，他就是一個壞小孩了。」

19 未來展望

19.1 家屬衛生教育：加強對家屬的衛生教育，期能扭轉家長對聽障個案錯誤的期待。

「沒有啦我是覺得聽障者喔，特別對這種帶助聽器能說一些話的，我覺得那種整個心理諮商是一個很重要的一環，像剛剛寶儀講的，會講他以爲他會講話的就是聽人。聽語障者都常常，包括現在家長都被灌輸成說你只要戴上數位助聽器，或是開人工電子耳，你的孩子會開口你就不用承認他是。他跟戴眼鏡不一樣，戴眼鏡之後你可能可以跟一般人一樣看的都清清楚楚的，可是帶了助聽器，哎不管你怎麼復健，你永遠不可能像聽人一樣。」

19.2 增加專業人力資源

19.2.1 就服員：個案在職場工作時，沒有足夠的人力能夠提供密集輔導，時常花心思在監督個案的工作。

「可能花到 3 個月到 4 個月，那好再就是就服員還蠻有耐心的，所以才花那麼長的時間去處理，呃當然後來也是推到職場啦喔，不過哎實驗證明我們可能哎，這麼短的時間訓練他要完成這樣子一個注意力集中，也不是這麼好的事，因爲到職場還是有出現職場上的問題，因爲在跟協會還是會有不一樣的環境，……，那問題是我們現在的矛盾點是，就服員沒有辦法花這麼長的時間去去協助他處理這樣的，去改善他這樣的事情，那目前又沒有這樣合適的資源來去做一個改善這樣子。」

19.2.2 心理諮商的資源：目前聽障個案的資源相當不足，若增加對於個案及家屬的心理諮商資源，讓個案從小就可以建立好自我認同、正確的工作行為或是價值觀，可以使未來職業發展更加順利。

「他們可能要先經過心理諮商的那一塊。」

「從小的學校的教育就應該，可能要作一些家長的部分。」

「就是各方面的資源，像是心理諮商的部分。」

「先做一部份的就業之前延長那個心理諮商輔導的自覺（自我覺察）…把一些案例跟他分享…。」

「有沒有一個比方說一個心理、心理專家能夠去跟他們談，比方說他們碰到瓶頸的時候，有沒有人有這種管道讓他們去傾吐一下，我會覺得可能這個非常的需要。」

19.2.3 社工：缺乏社工人員加入支持聽障朋友在就業的部分。

「因爲大部分聽障機構都不夠大，很難自己養一個社工，喔那你不管是得到連勸的計畫案啦，或者是台北市社會局那種什麼家庭支持案，那可能一年兩年，那我這個社工好不容易熟悉以後，我這個案子可能就沒了，所以永遠，至少到目前爲止，我進了這個圈子十幾年，看不到一個專業的社工，他本身又對聽障又很熟的。」

經由焦點團體編碼的結果，發現影響聽覺障礙者就業的因素有：

(1) 助聽器的適用性：適合的助聽器對於聽覺障礙者在人際溝通及工作表現上，都會有加分的效果。

(2) 專業人員提供的協助：當就服員提供適合聽覺障礙者的服務，如情緒上的支持、協助個案澄清、提供個別化介入、輔導建立支持性的環境…等等，可以增加他們就業的機會。

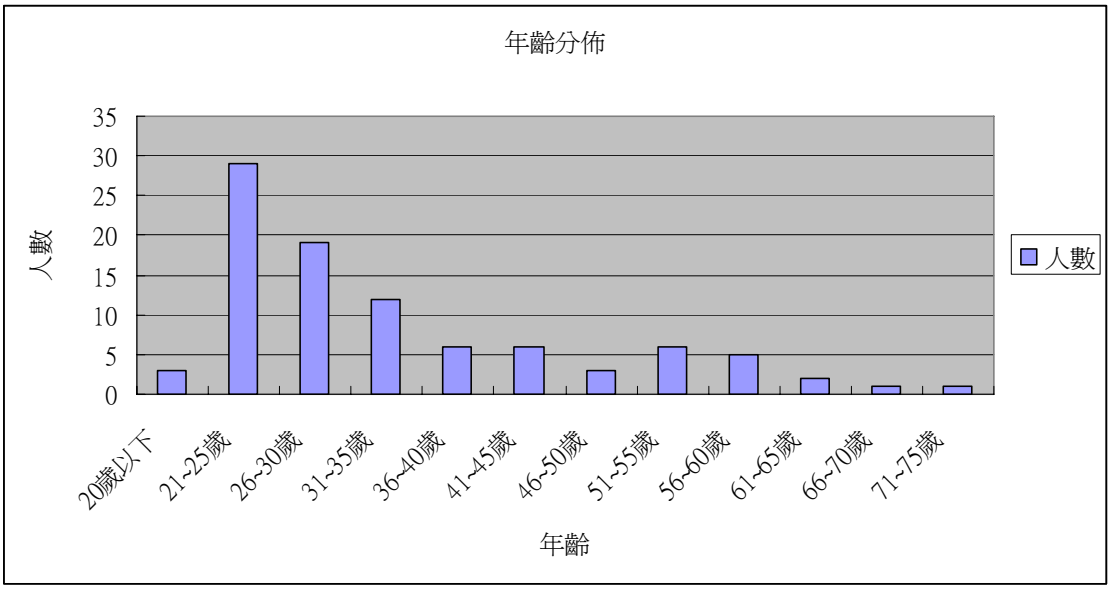
(3) 案主本身：在聽覺障礙者身上常出現能力不足或是觀念不清楚的狀況，像是溝通及澄清能力、工作技巧、注意力、面試技巧、問題解決能力及因應技巧、處理事情的彈性、對工作要求的現實感、人際互動、工作行為(主動性、遵守規範、守時觀念)、工作價值觀…等等，這些都是影響他們是否可以穩定就業重要的因素。

(4) 人的環境：聽覺障礙者從小到大接觸的人(父母、老師、同儕、雇主及同事）、接受教育的體系(啟聰體系及一般體系)，這些人對聽障的看法、觀念以及教導對待聽覺障礙者的方式(如過度保護、污名化…等等)，對他們的自我認同、自我價值觀甚至做決定都會有很大的影響。

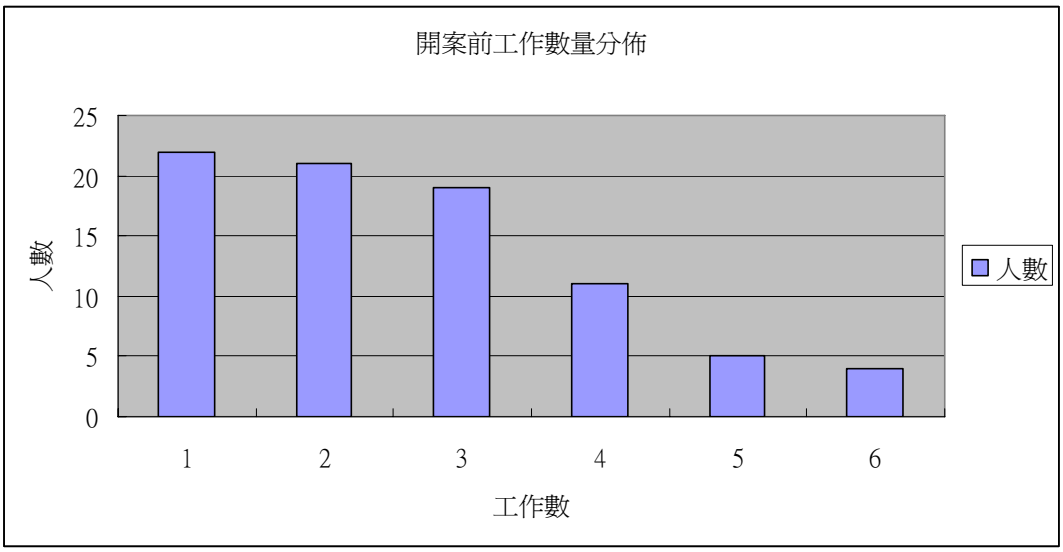
(5) 社會環境：資源不足(心理輔導資源不足、專業人員人力不足…等等)、經濟壓力等也會影響聽覺障礙者就業情形。

二、資料庫分析結果

將「全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統資料庫」中，抄錄下來的各種「就業可能相關的因素」，與「是否穩定就業」項目做相關分析(詳見【附錄六】)，使用 SPSS 12.0 英文版統計軟體做分析。結果只有「變動適應」這個項目達到顯著相關(χ^2=11.299，p=0.010)，其他的項目（如：案主基本資料、案主工作經驗、案主能力分析等等）都沒有達到顯著相關。



圖一：聽覺障礙個案年齡分佈



圖二：聽覺障礙個案開案前工作數量分佈情形

三、討論及未來建議

從本研究資料分析及焦點團體的結果，我們發現到目前慣於使用的評估表格，其評量結果和聽覺障礙者是否能夠穩定就業，幾乎是沒有關聯性。因此我們由三個可能的方向來加以討論：1.評估的項目可能不適用於聽障者；2.評估的項目有天花板效應(Ceiling Effect)；3.沒有準確點出影響聽覺障礙者就業的問題。

1 評估項目不適用於聽覺障礙者：從【附錄六】統計分析的結果看來，目前用來評估的項目，幾乎都沒有跟「結案時是否穩定就業」有顯著相關，可能代表著目前就服員使用來評估案主能力的表格、評估的項目較不適用於聽覺障礙者，也就是說評估這些項目並不能清楚的預測個案未來的就業情形。

2　評估的項目的評分出現天花板效應（Ceiling Effect）：從【附錄六】的百分比中，我們可以發現有許多的評估項目(如：學科能力、判斷力、區辨力、上肢活動、下肢活動...等等)難度都過簡單，在許多項目都有 90%以上的聽覺障礙者達到最高等級的能力，這表示表格區辨力不佳，讓我們無法從評估結果清楚的分辨出個案真正的能力高低。

3　沒有準確點出影響聽覺障礙者就業的問題：從資料庫的結果看來，有一些項目與焦點團體得出的結果不相符合，例如：專注力、忍受人際壓力、時間觀念、人際互動...等等，就服員評估出的結果，都顯示出聽覺障礙個案表現都在平均標準以上，但是焦點團體中，這些項目都是阻礙聽覺障礙者就業相關的因素，聽覺障礙者常常出現的問題，但是評估的結果都無法顯現這些現象。

針對以上的現象，我們建議可以將原本的評估項目做難度的討論修改，將能力評估的項目難度增加、改變分級...等等，使之能夠更加的區辨個案真正的能力，或者讓個案模擬工作更長一段時間，或是將個案放在更類似於職場環境的情境下評估，如此能得到更接近真實的狀況。

另外，由焦點團體的結果中，得到一些可以增加的評估項目，例如：助聽器適用性、個案的溝通能力（口語、手語、筆談能力、澄清能力）、工作技能（面試技巧、因應技巧、處理事情的彈性、對自己能力的瞭解）、工作價值觀（守時觀念、遵從職場規範）等等，如此更能準確的評估個案是否具有穩定就業的能力，更能增加推介就業成功的機會。

肆、參考資料

主計部網站：http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1

林慧娟、王智弘（2007）。聽覺障礙者工作動機、工作滿意度與工作適應之相關研究以啟聰學校，取自 http://www.ntcu.edu.tw/spc/aspc/6_ebook/pdf/9602/3.pdf, at 2008/04/28

胡若瑩、陳靜江、李崇信、李基甸(2002)：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。行政院勞工委員會職訓局委託專案報告。國立屏東科技大學社會工作系。

勞委會職訓局網站：http://statdb.cla.gov.tw/

Danermark, B., Antonson, S., & Lundstro¨m, I. (2001). Social inclusion and career development - transition from upper secondary school to work or post-secondary education among hard of hearing students. *Scandinavian Audiology Supplementum, 53*, 120-128.

Dauman, R., Daubech, Q., Gavilan, I., Colmet, L., Delaroche, M., Michas, N., Baldet, F., Saget, F., Diallo, A., Duriez, F., Olegaray,, & F., S., V., & Debruge, E. (2000). Long-term outcome of childhood hearing deficiency. *Acta Otolaryngol 120*, 205-208.

Furlonger, B. (1998). An Investigation of the Career Development of High School Adolescents with Hearing Impairments in New Zealand. *American Annals of the Deaf, 143* (3), 268-276.

Gurney, R. M. (1980). The effects of unemployment on the psycho-social development of school leavers. *Journal of Occupational Psychology, 53*, 205-213.

Punch, R., Creed, P. A., & Hyde, M. B. (2005). Predicting career

development in hard-of-hearing adolescents in australia. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education, 10*(2), 146-160.

Punch, R., Creed, P. A., & Hyde, M. B. (2006). Career barriers perceived by hard-of-hearing adolescents: implications for practice from a mixed-methods study. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education 11*(5), 224-237.

Wheeler-Scruggs, K. (2002). Assessing the employment and independence of people who are deaf and low functioning. *American Annals of the Deaf, 147*(4), 11-17.