

淺談身心障礙人士就業之現況

莊立心

國立臺東大學特殊教育學系碩士班碩士生

壹、前言

身心障礙人士在找工作目前一直還是被歧視或者是遇到許多就業困難，追根究底可能是我們社會的包容性跟政府的用心還不夠，所以筆者想利用這個主題做一個質性研究，探討目前一位身心障礙人士的就業現況。筆者是一位基督教徒，教會也有不少身心障礙之教友，在一次偶然的機緣時談到教友她目前就業的現況，發覺她在找工作時遇到很多瓶頸及困難，才引起要寫這篇研究之動機。研究目的也想讓其他的朋友了解，其實身心障礙人士，他們在工作與就業也是非常重要，而不是再給予過度的施捨。提供讓身心障礙人士有一個機會去就業，他們會讓這個社會充滿和諧更能夠接納，且能讓他們從隔離的環境中走出不同的陰霾。

貳、文獻探討

108 年身心障礙人士勞動狀況調查中發現（勞動部統計處，2020），2019 年 5 月臺灣地區 15 歲以上身心障礙人士有 112 萬 8,822 人，勞動力人數 23 萬 3,942 人，勞動力參與率 20.7%，其中就業者 21 萬 4,924 人、失業者 1 萬 9,018 人，失業率 8.1%。但就同一時間一般民眾多就業率與失業率分別為 59.07% 及 3.77%（行政院主計處，2019）。根據以上的數據，可以將身心障礙人士就業狀況分以下三點來說明：

一、個人因素

（一）自我設限

在求職過程身心障礙人士大多無自信心，找工作時會以能適合自己障別的職缺為優先考量（彭嘉瑩，2015）。如：工作性質不符合自己興趣與意願、沒有符合自己能力背景之工作等。

（二）自然缺陷

由於身心障礙人士於先天或後天在生心理上的缺陷，會讓自己的能力發揮上有所限制，導致從事工作時無法與一般人有相同表現（何玉琳、蔡桂芳，2015）。如：無法獨立抵達求職場所、使用電腦或相關器具有問題、體弱及缺乏勞動條件。

（三）求職技巧

該如何搜尋求職業訊息、填寫履歷表以及面試技巧，求職的每個階段都有許多要領。有超過三成的受訪者，表示需要求職登記、工作機會媒介及就業諮商等三項，再來需要的服務就是職業訓練和公益彩券經銷商申請（陳怡仔、李宜興、王文娟、嚴嘉楓，2015）。如：面試技巧、獨立用電腦、撰寫履歷表等不足。

二、職場因素

身心障礙人士的工作環境，會因雇主傳統態度、同事心態、職場次文化、工作條件等影響就業（游慧珍，2011），如：工作場所欠缺無障礙空間、同事間的異樣眼光、工作技能訓練不足、相關就業資訊不足。

三、家庭因素

含社經地位、家長管教態度與他人溝通方式，還有家庭之經濟收入是否能負擔其所

需之醫藥及復健等費用。其中有許多家長是不放心讓家中之身心障礙人士就業（洪宗揚、林純真，2017）。可以從數據看得出來，身心障礙人士會受到家人保護或職場忽略導致他們不願意到職場工作。

參、研究方法

本研究採取質性研究方法，立意取樣一位教會會友為對象，以半結構式訪談為研究工具，以探討身心障礙人士就業的現況。研究以質化研究取向，透過訪談的方式來探索影響身心障礙人士就業之因素，再根據初步訪談結果，透過文獻檢閱，進行半結構式之訪談，以達成本研究的目的。

半結構式的訪談法（semi-structured interview）為筆者事先準備相關問題，以標準化的提問順序進行系統性的題目，但是訪談者亦可依根據受訪者的情況，允以彈性處理，並且鼓勵受訪者針對特定主題深入闡述，期望因此能得到更多新的觀點（Mishler, 1986）。訪談的目的在於企圖了解研究對象的想法與感觸。因此本研究在半結構之訪談中，將針對研究對象之工作現況與遭遇之瓶頸、職場困惑與協助以及工作媒合之調適，在訪談對話裡獲取相關資訊。

訪談大綱根據筆者與研究所指導教授討論並參考「台東縣身心障礙者就業趨勢暨職業訓練需求調查研究」，取得同意函，再加以增加及修改訪談題目。訪談共三次，日期分別為 2020/8/30、2020/9/6、2020/9/13，時間皆為下午一點至兩點。根據平時與教會會友聊天之內容，發現這次的研究對象在求職中有遇到較多的困難，故作為這次的研究對象。

研究對象為教會會友，女性，今年 46 歲，於家中開設的公司從事行政方面之工作，專門處理有數字相關之工作，個性較為

內向，上班時一直是跟在母親身邊，年資已有 30 年。因研究對象口語表達能力較弱，研究對象之母親一直與研究對象一起上班，最為了解她的工作狀況，故訪談對象為研究對象之母親。

肆、研究結果

經過筆者幾天下來的訪談，將逐字稿重新整理成以下的研究結果。以下研究對象以小慧化名稱呼。

一、研究對象之介紹

請問小慧今年幾歲？

「她是 63 年次，今年 46 歲。」（H1-H1090830）

請問小慧的身心障礙的特徵為何？

「她是小腦發育不全，神經系統構造，心智其實也有一點關係，因為她是很固執的，有發覺她有很多症狀很像亞斯伯格型的，就是很難改變她這樣子。」（H2-H1090830）

請問小慧的目前有工作嗎？

「她現在的工作就是很簡單。因為她數學很好，喜歡數學，所以都會在公司幫一點比較需要算的，譬如說算送貨單單價，做編號，或是算多少錢，她對那種很有興趣，所以她都會幫會計小姐算，送貨去會有簽收單回來，她就會幫她把每天的單據整合起來，算單價合計。」（H3-H1090830）

小慧目前是在哪裡工作？

「就在我們公司，她就跟著我上下班這樣子，做一些其實是比較屬於助理方面的，打雜行政類的。」（H4-H1090830）

小慧從事這份工作多長時間了？

「她其實做很久了，後來就沒有時間帶她去參加別的什麼社團，就都帶在身邊，就是我去上班她就跟著我去上班，她就做一些

人家叫她做這個做那個，她會做就會給她做。可是要有跟數字關係的，不然她不行，她的語言能力很差，造詞造句都不行，你如果沒有跟她講話她也不會跟你講，她不曉得怎麼講。所以她只能工作與數字相關，也就是她對數字很有興趣不會排斥。」(H5-H1090830)

「很久了啦！應該她高中畢業就做了。高中畢業 18 歲，她大概 19 歲左右就開始在上班，因為她在公司可以申請身心障礙那個補助，因為我們公司工廠裡面也有請，三個連她有四個身心障礙的，所以就有補助。」(H5-1090906)

由訪談之內容得知若小慧去職場可能無法順利就業，還好家裡開公司能支持她在家裡幫忙，又可以拿相關補助，是身心障礙家庭一大福利，但畢竟是少數。

二、研究對象工作現況和目前遭遇之瓶頸

小慧之前有做過其他工作嗎？

「完全沒有，一開始都在家裡，因為她有癲癇的狀況，國中就有癲癇，不太敢給她出去，因為她會莫名其妙就倒下去了。症狀常常會發作，我們都跟得很緊，都要看她的表情，因為隨時可能倒在廁所，或是牙齒摔啊，頭撞到的，所以她就一直跟著我，沒有去外面上過班，若上班還要一個人陪著她，不曉得她狀況怎麼樣，如果她上廁所突然間倒下去也是很麻煩。」(H6-H1090830)

有向政府申請社會工作人員陪同過嗎？

「沒有，她雖然有中度智障的手冊，可是我就沒有讓她出去，因為我怕她跌倒，因為常常跌倒，怕撞到臉或頭，就不敢讓她出去，就讓她在公司做一些比較簡單的工作。」(H7-H1090906)

請問除了政府補助，小慧在工作場域內的薪資或收入為何？

「其實自己的公司沒有發給她薪水，就是讓她面對大家，可以跟大家互動，所以沒有特別給她薪水。」(H8-H1090830)

請問您目前公司有哪些福利？

「就和其他員工一樣，我們公司的身心障礙員工也都是跟大家一樣，只是他們的薪水就是照工作時數以及工作範圍或性質，薪水不大一樣。」(H9-H1090913)

從訪談的內容得知，小慧有其他生理方面隱疾家人照顧的無微不至，若無家人細心呵護，可能早就在醫院躺著或是發生意外不在人間。薪水亦是如此，在外找不到工作，在家裡幫忙雖沒有實質數量的薪資，在臺北包吃包住包行動等方面隱約至少兩萬元起跳，可能還比政府不工作補助還要多。

三、職場困惑與協助

小慧在目前的工作中是否需要輔具的提供？

「按時吃藥她不會用到。基本上，在行動方面還可以自理。」(H10-H1090830)

工作場域裡的其他身心障礙員工有需要用到輔具嗎？

「他們只是比較傻傻的那種，手腳都可以正常工作，因為工廠生產線會自己動，所以只要四肢正常就可以。」(H11-H1090913)

公司裡的其他身心障礙員工有行動上的障礙嗎？

「沒有，我們沒有請有肢體障礙的員工。」(H12-H1090913)

目前的工作場所中是否需要設置無障礙設施？

「沒有。」(H13-H1090906)

小慧在工作場所上是否需要協助？

「就是特別要注意一下，怕有時候會不小心，譬如說他們這組的人，像是組長就要

特別注意，在那個線上的人也是，他們要特別注意，但不大需要什麼輔具之類的，稍微看一下就好了。」(H14-H1090913)

小慧在工作上最滿意的應該就是可以接觸數字類的工作嗎？

「是的。」(H15-H1090830)

對於目前工作場所中小慧感到最困擾的是什麼？

「她無法理解別人處事哲學，有時候有一些比較彈性的事情，像是一些我們不會直接做，就是會用其他比較緩和的方式處理的。」(H16-H1090830)

就是如果沒有照原本工作流程走的。

「對，她就會沒有辦法理解。」(H17-H1090830)

當她無法理解時，有無應對措施？

「只能派給她固定的工作，因為要改變她很難，像工廠的員工也是，你要給她換工作，要讓她熟悉好一段時間，他們就都比較無法理解一些事情。」(H18-H1090830)

如果其他身心障礙者需要換工作，會有什麼特別的方法嗎？

「幾乎不會換工作，所以就要派到適合他的工作，因為他們都會有固執的行為。像是亞斯伯格的小孩也是有這個現象，要改變他真的很難，換個環境就無法適應了。」(H19-H1090906)

綜合上述得知，小慧雖是小腦的問題但不需要無障職場很多協助（例如：職業再設計），也因此熟悉且有人隨時幫忙的環境下就能適應，也能達到雇主或工作上要求。職場上其他的職缺並不能隨意更換，身心障礙人士自我調適速度很慢，固執性行為很難改變，故第一時間評估身心障礙人士的技能一定要很細心，工作時才能引起動機工作壽命才能持久。

四、最後工作媒合之適應

小慧工作一開始如何決定的？

「起初都在辦公室，想看她對哪方面有興趣，然後就給她試試看，之後她也做得很開心，就會說她上班很忙，因為單子很多，但她也很開心。」(H20-H1090830)

如果她真的有想要出去工作的話會想要政府提供什麼服務措施？

「像她們這種小孩要工作，也只能去那種喜憨兒基金會那種，在學校上課就會分園藝組、烘焙組、家事組。」(H21-H1090830)

您會想要送小慧去嗎？

「就是因為她會癲癲，所以就都完全沒有想過要送她出去。」(H22-H1090830)

政府有創業輔導措施，您會有需要嗎？如果去除掉她有癲癲這塊的話？

「也是可以啊，主要也是要找到她有興趣的工作，像是如果有課程之類的，但因為她注意力不大集中，如果在講不是讓她有興趣的，她就不會聽進去，只能很死板的命令下去，她就也很死板的接收。」(H23-H1090906)

公司是否有提供餐、住宿或接送？

「都沒有，公司這些員工，也都自己騎摩托車，因為我們請的身心障礙員工都沒有到很重度的，因為如果有肢體障礙類的有輪椅類的，就無法在工廠工作，因為我們是傳統的工廠，所以有很多很粗重的工作。」(H24-H1090913)

結果得到身心障礙人士就業的困境之一是許多公司無醫護協助，錄取之身心障礙人士大多數也只收輕度障礙，導致就業時會有很多的限制無法在工作環境發揮自己的專長也很難在同一家公司或機構工作很久，希望筆者的發現，可以提供給有心就業人士參考。

伍、結論

在做完此次訪談後，希望這個社會可以多給身心障礙人士就業機會。每間公司可以皆提供至少一名身心障礙人士員工之名額，不單單只因公司員工人數而決定是否有此名額。科技日新月異的社會（前陣子新冠肺炎的爆發），不管是學生、老師可以使用遠距教學及學習，許多公司也有遠距工作，故公司也可以提供無法自身前往工作場域之身心障礙人士於家中遠距上班。

在政府方面對有錄取身心障礙人士之公司或機構，薪資方面的補助一直都不是很高，希望政府可以補助公司原要支付之薪水的二分之一以上，如此一來可以鼓勵公司多錄取身心障礙人士，也讓他們有更多的機會可以就業發揮所長。

參考文獻

行政院主計處（2019）。**108年5月人力資源調查統計**。檢索日期：2020年9月28日取自 <https://www.dgbas.gov.tw/public/Attachm ent/962492351USM8S5UA.pdf>

何玉琳、蔡桂芳（2015）。大專院校身心障礙畢業生就業狀況、工作滿意度與就業困難之研究。**東臺灣特殊教育學報**，17，85-104。

洪宗揚、林純真（2017）。以生態系統觀點探討一位智能障礙綜合職能科畢業生就業困境之個案研究。**身心障礙研究季刊**，4，251-264。

陳怡仔、李宜興、王文娟、嚴嘉楓（2015）。花蓮縣身心障礙者就業需求與工作動機。**身心障礙研究季刊**，4，255-267。

陳郁佳（2008）。身心障礙者求職困境之探討。**就業安全**，7，113-116。

勞動部統計處（2020）。**108年身心障礙者勞動狀況調查**。檢索日期：2020年9月28日取自 <https://statdb.mol.gov.tw/html/svy08/0841 news.pdf>

彭嘉瑩（2015）。身心障礙求職就業媒合的關鍵資訊探討 - 身心障礙求職者求職歷程與招募者用人計畫之比較。國立交通大學，新竹市。

游慧珍（2011）。身心障礙者就業現況之探討。**中華民國特殊教育學會年刊**，473-490。

Misher, E. G. (1986). *Research Interviewing: Context and Narrative*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

