

殘障者支持性就業之實施

何華國

壹、緒言

殘障者的就業訓練與安置，一向被認為須配合其身心發展的水準與需要而提供可加選擇的多樣化方案。諸如競爭性就業（competitive employment）、在職訓練（on-the-job training）、工作—學習方案（work-study program）、庇護工場（sheltered workshop）、工作活動中心（work activity center）等皆是常被提及的可供選擇的方案。殘障者就業訓練與安置可以選擇的方式雖多，但對重度殘障者而言，其訓練與安置的場所，却常見游移於庇護工場與工作活動中心之間。庇護工場與工作活動中心較之競爭性就業、在職訓練、工作—學習方案更見其特殊、庇護、封閉與隔離（segregation）的色彩。雖然在庇護性較高的訓練與安置環境，殘障者似可獲得較多的個別輔助，但其最明顯的缺憾厥為與正常、開放性工作環境的隔閡，極不利於正常工作適應能力之養成。

近年來由於受到正常化（normalization）、回歸主流（mainstreaming）、反機構化（deinstitutionalization）、社區本位（community-based）等思潮的衝擊，重度殘障者之就業訓練與安置的理念也為之應變。在兼顧個別輔助及與正常工作環境混合（integration）的需要，遂有支持性就業（supported employment）之構想與實施。支持性就業是一個相當綜合性的安置與訓練理念。它隱約可見前述各種訓練與安置方式的影子，但却有別於競爭性就業、在職訓練、工作—學習方案、庇護工場、工作活動中心等訓練與安置的方式。因此支持性就業的

涵義、實施過程、以及其可能的評價為何，皆值得加以闡明。

貳、支持性就業的意義

支持性就業的實施，主要是在協助重度殘障者能於社區的混合性環境（integrated settings）中就業。這種重度殘障者職業輔導觀念的興起，也是最近幾年的事。美國1984年的「發展性障礙法案」（Developmental Disabilities Act；即98-527公法）曾將支持性就業作了如下的界定：

支付薪資的就業：(1)是為發展性障礙者而做的，這些殘障者在競爭性就業中要達到最低薪資是不可能的，也由於他們的障礙，彼得需要充分且持續性的支持以在職業環境中工作；(2)是在種種的環境中實施，特別是在非殘障者被雇用的工作場合之中；以及(3)是由任何可以維持殘障者受薪工作的活動所支持的，包括督導、訓練、與交通接送。（引自Bellamy and Horner, 1987, P. 497）

從上述美國「發展性障礙法案」中對支持性就業所提出的定義，吾人不難瞭解此一定義實包含了四個要點：支持性就業是(1)針對重度殘障者，(2)提供薪資的工作，(3)在混合的工作環境中，(4)且給予持續的支持而實施的。除須針對重度殘障者而服務外，支持性就業的具體標準則是：(1)每週最少提供二十小時的付薪工作；(2)在工作場所中一起工作的殘障者人數在八人以下；(3)持續性的公共經費以提供安置在工作環境的支持（

Bellamy and Horner, 1987)。由此可見，支持性就業實為協助重度殘障者在真實或正常的工作環境中從事有酬工作的一種持續性職業輔導方案。支持性就業的本質是「先安置再訓練」(place-and-train)的，它與傳統「先訓練再安置」(train-and-place)的理念是大異其趣的。

叁、實施過程

支持性就業方案的實施，通常須由專責的就業輔導人員(employment specialist)來推動，而提供殘障者就業安置(job placement)、就業現場訓練(job-site training)、及永久性的追蹤服務(permanent follow-along services)等一系列的輔助，以確保其就業的維持不輟(University of San Francisco/Rehabilitation Administration, 1988)。在這一系列的輔助過程中，可能涉及的活動面甚廣，概要言之，總不離乎工作機會的開拓(job development)、案主的評估(client assessment)、工作現場分析(work site analysis)、就業安置的實施、現場工作訓練(job coaching)、追蹤輔導、支持性就業方案之評鑑等。茲分別說明於下。

一、工作機會的開拓

由於支持性就業的場所，多選在一般正常化的工作環境，因此其合適的就業機會也有賴就業輔導人員積極地從各種行業中去追尋與爭取。可提供支持性就業機會的行業並不以生產事業為限，許多服務業也同樣可作為就業安置與訓練的處所。就業機會的發掘，可資嘗試的方式甚多，如透過國民就業輔導中心或各行業公會資訊的提供、大眾傳播媒體的運用、案主親朋友好的主動協尋，甚或就業輔導人員的親自調查及與雇主的接觸等，皆有助於工作機會的掌握。惟知悉工作機會的存在，並不等於獲得了就業的機會。要想讓重度殘障者的支持性就業安置得以實現，尚須爭取雇主的應允與合作。吾人在爭取雇主對支持性就業方案的支持時，首應考慮的是雇主可能關心的問題與需求。一般而言，如果就業輔導人員對

雇主能將下列支持性就業安置方案的特色作適當的闡明，必有助於消除彼等對此一安置與訓練方案的疑慮：

- (一)對接受安置的案主事前皆須經過甄選。
- (二)將雇主對工作的要求訂為案主的訓練標準。
- (三)案主的在職訓練並不增加雇主的經費支出。
- (四)保證所完成的工作能令雇主滿意。
- (五)對案主的工作成效皆作有系統的評鑑。
- (六)對案主所需要的輔導皆提供充分的人力加以支持。
- (七)保證少有缺勤與中途離職的問題。
- (八)透過對案主工作的督導可以確保產品或服務品質的管制。
- (九)經由試用階段再決定最後是否正式雇用，對雇主而言不會有風險。
- (十)必要時也可根據案主的狀況對工作從新加以設計(job redesign)。

事實上，為重度殘障者從事工作機會的開拓，其性質即是一種行銷(marketing)的活動。此項行銷開拓的活動如欲生效，對案主工作潛能的瞭解固屬必要，雇主的用人需求及對雇用殘障者可能關切的問題，就業輔導人員尤須善加掌握，並建立雇主對支持性就業安置方案的信心。而上述這些支持性就業安置方案特色之適時說明，必有助於爭取雇主合作的意願，以開拓此一方案所需的就業機會。

二、案主的評估

對案主所實施的評量，其目的乃在瞭解其工作的潛能。傳統上對案主工作潛能的評估，多採用模擬的工作情境(simulated work situation)或模擬的作業(simulated task)。此一評量方式對案主在真實工作情境工作能力的預測，是否具有良好的效度，頗受質疑。因此在實施殘障者支持性就業方案時，對案主的評估一般皆採取比較務實的作法。其常運用的評量途徑包括在實際的工作現場進行情境評量(situational assessment)、和案主及家長、教師、或

其他與其熟識者的晤談、在自然的環境下對案主所作的行為觀察等。透過這些對案主資料蒐集的管道，以瞭解其職類與工作環境的興趣或偏好、工作技能的優勢與缺陷、行動能力、社會適應能力、工作習慣、工作的體力與耐力等狀況，並將之與案主在教育、心理、醫學等方面的資料作綜合性分析與解釋，期能對案主的工作潛能作正確的評估。

三、工作現場分析

工作現場分析是一種瞭解與學習如何去完成某一工作的過程。就業輔導人員透過此一過程將可有效地掌握某一工作的要求。這對於吾人在就業安置前將人員條件與工作要求所做的職類配對 (job match)，以及俟後對案主所實施的現場工作訓練，皆相當有幫助。實際從事工作現場分析與訓練的就業輔導人員，也常被稱做工作訓練員 (job coach)。工作現場分析所需要的時間，往往因工作性質、工作訓練員本身的經驗、案主可能的訓練需求、雇主所能提供的時間等而有所不同。工作現場分析主要係蒐集受雇者在從事某一工作需要瞭解的所有資訊。這種工作現場的資訊，常見的有下列幾個部分：

(一)一般性的資料：如求職申請表格、對求職者的面談方式、雇用與解雇的程序、人事資料表格、整個工作環境的平面圖、工作場所的安全規則、意見溝通管道、工作說明書等。

(二)工作內容的資料：舉凡工作的職責、工作的步驟、受雇者應具備的條件等，皆須詳加瞭解。爲了掌握某一工作的確切內容，吾人或可從觀察某些合乎工作標準的受雇者之工作情形，而獲得所需的資料。此外工作訓練員親自在工作現場學習如何從事某一工作，不只有助於對工作內容的深入瞭解，俟後在爲案主實施工作訓練時，對工作的訣竅也更能作適當的拿捏。工作內容的資料除上述的工作職責、步驟、受雇者應具備的條件等之外，他如工作環境的配置、原料、成品與工具的定位、工作督導的運作系統、對員工穿著、工作行爲的期待、作息時間的要求、出現特殊狀況的處理步驟、工作的變通方式、達成生產或

訓練標準可能出現的困難等，也值得加以蒐集。這些皆可成爲俟後實施案主工作訓練的重要參考資料。

(三)工作調整的資料：工作訓練員在瞭解某一工作之內容後，有時會發現雖不完全適合於案主，不過只要將工作的方式作適當的調整，案主仍有能力去擔任這一項工作。此項工作調整的資料，即在說明工作內容的修正或工作程序的改變情形。惟這種修正或改變須取得雇主的同意，工作訓練員與雇主如有此一共識，才不會影響案主的安置與訓練。

(四)工作分析 (Task analysis) 的資料：工作分析係將某一工作按其程序或職責，分解成許多更小的工作步驟或單元的一種過程。工作分析的資料由於其具有「按部就班」 (step by step) 的特性，在對案主實施工作訓練時極爲有用。工作分析的途徑甚多 (Moyer and Dardig , 1978)，惟在敘寫工作分析的資料之前，如能先觀察案主在該一工作的實際作業情形，則分析所得的資料，將更能切合案主工作訓練的需要。

四、就業安置的實施

就業安置之實施，主要在將對案主的評估與工作現場分析的結果作適當的職類選配，以發揮才堪其用、職適其人的功能。重度殘障者的支持性就業安置是否得當，即全視案主本身所具備的條件與某一工作環境的要求，是否屬於可能最佳的配對而定。在案主與工作的配當選定之後，就業輔導人員即須安排案主與雇主面談。爲了讓案主在面談時穿着、舉止、言談得宜，就業輔導人員似可在事前給予必要的指導或提供角色扮演 (role playing) 的機會。在案主爲雇主所接受而決定加以雇用後，即可安排實施現場的工作訓練。

五、現場工作訓練

現場工作訓練的本質，即是由工作訓練員或就業輔導人員在實際的工作現場，對案主提供工作技能及所需相關工作行爲的訓練。這種訓練是一對一來進行的。其最終的目標即在協助案主得

六、追蹤輔導

在案主接受系統化的工作訓練而能獨立的工作之後，工作訓練員即須逐步的從工作現場撤離。然而，爲了協助案主確保與持續其現有的工作，在支持性就業方案中仍需對案主實施長期的追蹤輔導。輔導方式，或採定期親自造訪，或是電話聯繫，皆無不可。惟初期次數宜較密集，俟案主工作表現趨於穩定後，追蹤輔導的頻率則可漸減。透過這種對雇主、家長或監護人、工作單位主管或督導人員、及案主的繼續性接觸，將可適時處理支持性就業安置方案所出現的問題，並維持與增進和此一方案有關人員的工作關係，對有效實施殘障者支持性就業方案是十分重要的。

七、支持性就業方案之評鑑

透過適切的評鑑工作，吾人將可瞭解支持性就業方案的實施成效。評鑑工作的內涵，可以支持性就業方案實施的過程（process）爲着眼，也可以其實施的成果（outcome）爲考慮，或兩者兼採并施皆無不可。就過程的評鑑而言，所需蒐集的可能涉及從工作機會的開拓、案主的評估、工作現場分析、就業安置、現場工作訓練、及追蹤輔導等階段的記錄或報告、經費支出、人員運用、時間花費等資料，以作爲瞭解支持性就業方案的實施成效及其可能遭遇的問題之依據。

至於從成果評鑑的角度來看，其所關心的乃是案主在邁向獨立生活與工作的成長與進步情形。因此能顯示在這些方面成長與進步的情形，如案主所獲工資、每週工時、在職時間、職務遷調、人際互動狀況等資料，皆須加以蒐集，以作爲成果評鑑的參考。美國的職業復健學者夏洛克（R. L. Schalock）曾指出可用來評估支持性就業成果的指標有八：（一）案主特性；（二）安置前的環境；（三）就業安置環境；（四）就業資料；（五）職業類別；（六）統合程度；（七）工作支持的時數；（八）工作異動形式。茲分別說明於下。

（一）案主特性：這一指標係根據案主的年齡、性別、殘障類別與等級、接受社會救助及保險狀況等資料而作評估。

以獨立地從事某一職類的工作。因此舉凡交通服務的使用、某一指定工作的承擔、工閒時間的運用、薪資收入的安排、與同事及督導人員的交往互動等技能的獲致，皆可列爲訓練的內容。這種一對一的訓練，在開始的階段，可能會出現訓練人員隨護在側，相機予以指導的現象。不過一旦案主可以獨立的從事其工作，雇主也覺坦然與滿意時，訓練人員即應逐步撤離而減少與案主接觸的次數與時間，期使案主最終不需輔導也可以「獨當一面」的工作。在整個訓練過程中，爲了減少案主對工作訓練員的依賴，工作訓練員似可將所採用的訓練方法適時與工作督導人員溝通，使彼等亦可在必要時對案主施予指導。

由於支持性就業安置方案的特色之一，是案主在訓練過程中，仍需符應雇主平常已定的工作標準與要求，因此在訓練初期，工作訓練員在指導案主的同時，可能需要花費相當多的時間，以協助其適時完成預定的工作質量。同時在訓練過程中，案主在工作技能的學習，也可能會出現某些困難，工作訓練員也需運用工作分析的資料，以鑑定出案主工作的難題或錯誤所在，並發展出適切的訓練策略，期能協助案主獲得所需的工作技能或消除不當的工作行爲。此外，工作訓練員經常與案主的家庭或監護人、雇主、工作單位主管或督導人員、及同事等保持聯繫與溝通是十分必要的。這不只有助於他們對訓練過程及案主進步情形的瞭解，同時彼等對案主的工作訓練也可發揮相當的贊助之功。因爲只有將支持性就業方案相關的人員也納入此一訓練過程中，才可確保此一方案的成功。由此可知，工作訓練員或就業輔導人員的角色，對案主而言不只是個指導者，更是一位衛護者（advocate）。他不僅須瞭解案主的工作潛能與缺陷、熟悉案主所要從事的工作之程序、方法與標準、並須善用訓練的策略以協助案主獲得、維繫、及應用其所學得之工作技能或行爲。同時尤其重要的，他更須與所有和支持性就業安置方案有關的人員保持良好的工作關係，以爭取彼等對此一方案的支持、合作、與協助。

(二)安置前的環境：此乃就安置前案主所處的職業環境如過渡性訓練或就業（如工作訓練站、在職訓練等）、支持性就業、競爭性就業、庇護性就業、非職業性的工作活動、無業狀態等，以作為成果評估的依據。

(三)就業安置環境：此一指標乃是就案主目前所從事的是屬過渡性訓練或就業、支持性就業、或競爭性就業，來與安置前的環境作比較，而評估案主接受職業輔導的成效。同時從案主在各類就業安置環境所持續的時日，也可瞭解其在整個就業輔導過程的進步情形。

(四)就業資料：可作為評估支持性就業安置成果的就業資料似可包括諸如單位時間之薪資、每週的平均工作時數、後置後經歷的工作時日、所繳付的薪資所得稅款等，這些數據資料及其變動情況，皆可作為瞭解支持性就業安置方案實施成效的參考。

(五)職業類別：職業類別的區分，一般所參照的是職業分類典（*Dictionary of Occupational Titles*；簡稱D. O. T.）。例如我國的職業分類典即將職業分成：1.專門性、技術性及有關人員；2.行政及主管人員；3.監督及佐理人員；4.買賣工作人員；5.服務工作人員；6.農林漁牧狩獵工作人員；7.生產及有關工人、運輸設備操作工及體力工等幾個主要類別（宋湘玲、林幸台、鄭熙彥，民68）。吾人可從案主職業安置的類別，而大略掌握其可能擁有的工作技能層次。

(六)綜合程度：此一指標係就案主在工作、休息、午餐等時間和非殘障者混合的情形，而區分其統合程度。統合的程度愈高代表支持性就業安置的成效也越好。

(七)工作支持的時數：這是指案主在訓練、協助、督導、支持、交通、個案處理等方面，所花去輔導人員時間的長短而言。案主所需工作支持的時數愈少，即表示其獨立工作的能力也愈高。

(八)工作異動形式：此一指標乃是以案主在安置環境的變動及其持續的時日，作為評估支持性就業安置成果的依據。

夏洛克所提的上述這八項評估指標，與一般對支持性就業的定義或標準頗相配合，對於支持性就業成果的評估，考慮也堪稱周延。其評估指標所採用的資料，有些是可以量化的（如單位時間之薪資、統合程度、工作支持時數等），但有些則可能比較適合採行質的分析與解釋（如安置前後之環境性質、案主特性、職業類別等）。不過正由於需要對質與量評估資料的兼蓄并用，也因此更可能提高支持性就業方案成果評鑑的效果。

肆、支持性就業安置的評價

重度殘障者的職業輔導，以支持性就業安置與訓練的方式加以實施，是目前一個新的發展趨勢。此一職業輔導理念固有其優點或特色，但如欲有效實施，若干可能衍生的問題也有待克服。茲將支持性就業安置的特色及其可能產生的問題分別列述如下。

一、特色

(一)支持性就業多以競爭性就業環境為其直接目標，實有別於傳統吾人對重度殘障者職業輔導之採循序漸進的作法（如先安置在庇護工場，然後再循序伺機安置在競爭性工作環境）。這樣的就業目標與工作環境，對重度殘障者而言，確具真實性與挑戰性。

(二)支持性就業安置對重度殘障者的工作技能訓練，係在正常、自然的工作環境中實施，殘障者所學得的技能，其遷移或應用的困難將可以減少。這與班恩（Baine, 1988）所主張的吾人須以環境需求編列法（*ecological inventory*）來選擇重度殘障者學習目標，並在實際與自然的生活或工作環境中去加以教學或訓練的觀念，實相符合。這樣的訓練內容與方式，對重度殘障者而言，實具有從生活中去學習與從工作中去學習的意義。

(三)支持性就業將重度殘障者安置在正常的工作環境中，其本身不只企圖達成統合（*integration*）的復健目標，此一作法更是一種社會教育的過程。它提供社會大眾認識殘障的機會。透

過對殘障的瞭解，吾人更希望殘障者能受到社會的接納、關心、與協助。

(四)由於重度殘障者有機會在正常的職業環境中與非殘障者一起工作，這將有助於改變大多數人傳統上對重度殘障者「無能」的知覺。重度殘障者也將因此而重塑其「有能」的形象。

(五)支持性就業係以將重度殘障者安置在某一適當的工作環境為起點。為輔導案主能獨立地生活與工作，吾人勢須對其在家居與社區生活、休閒活動、就業環境中所需要的技能，提供系統化的訓練；並對其可能的困難給予必要的協助。換句話說，支持性就業安置所表現的正是一種綜合性的復健工作 (comprehensive rehabilitation) 。

二、須加注意的問題

(一)支持性就業實施成功的關鍵，實繫乎就業輔導人員、雇主、家長、案主工作單位的主管或督導人員、同事等是否有效地合作而定。其中就業輔導人員實扮演著個案經理人 (client manager) 的角色。而重度殘障者的支持性就業安置與訓練，就業輔導人員是否具有服務案主的使命感、勇於擔當、及協調溝通的能力，更是其成敗之鑰。

(二)支持性就業安置方案要想順利的推動，就業輔導單位與雇主之間訂定明確的合作契約是很重要的。雙方對有關權利與義務事項，如薪資給予、工作質量的要求、人員訓練、管理、及任用責任等，皆須先行磋商，而成爲雙方共同信守的合約內涵。吾人只有將支持性就業方案制度化，實施起來才會具有確定感。

(三)重度殘障者在支持性就業安置方案下，其薪資應遵守同工同酬之原則。在此一原則下，「論件計酬」的方式，可能是比較可行的，以避免受到法令規定每月最低薪資的困擾。如此也較易獲得雇主的認同，對就業機會的開發也應該是比較方便的。

(四)支持性就業安置方案的實施，其大部份的工作皆是相當專業化的。負責就業輔導的人員應有足夠的專業素養，似爲必要的條件。因此，在

重度殘障者支持性就業方案實施之前；就業輔導人員的培訓，就成了一項不可或缺的準備工作了。

參考文獻

宋湘玲、林幸台、鄭熙彥 (民 68) : 學校輔導工作的理論與實施。台北市：文鶴

Baine, D. (1988). Handicapped children in developing countries: Assessment, curriculum and instruction Edmonton, Alberta, Canada: University of Alberta.

Bellamy, G. T., & Horner, R. H. (1987). Beyond high school: Residential and employment options after graduation. In M. E. Snell (Ed.), Systematic instruction of persons with severe handicaps, pp. 491 ~ 510. Columbus, Ohio: Charles E. Merrill.

Moyer, J. R., & Darding, J. C. (1978). Practical task analysis for special educators. Teaching Exceptional Children, 11(1), 16 - 18.

University of San Francisco/Rehabilitation Administration (1988). Supported employment overview.

(作者係臺南師院教授兼特殊教育系主任)

