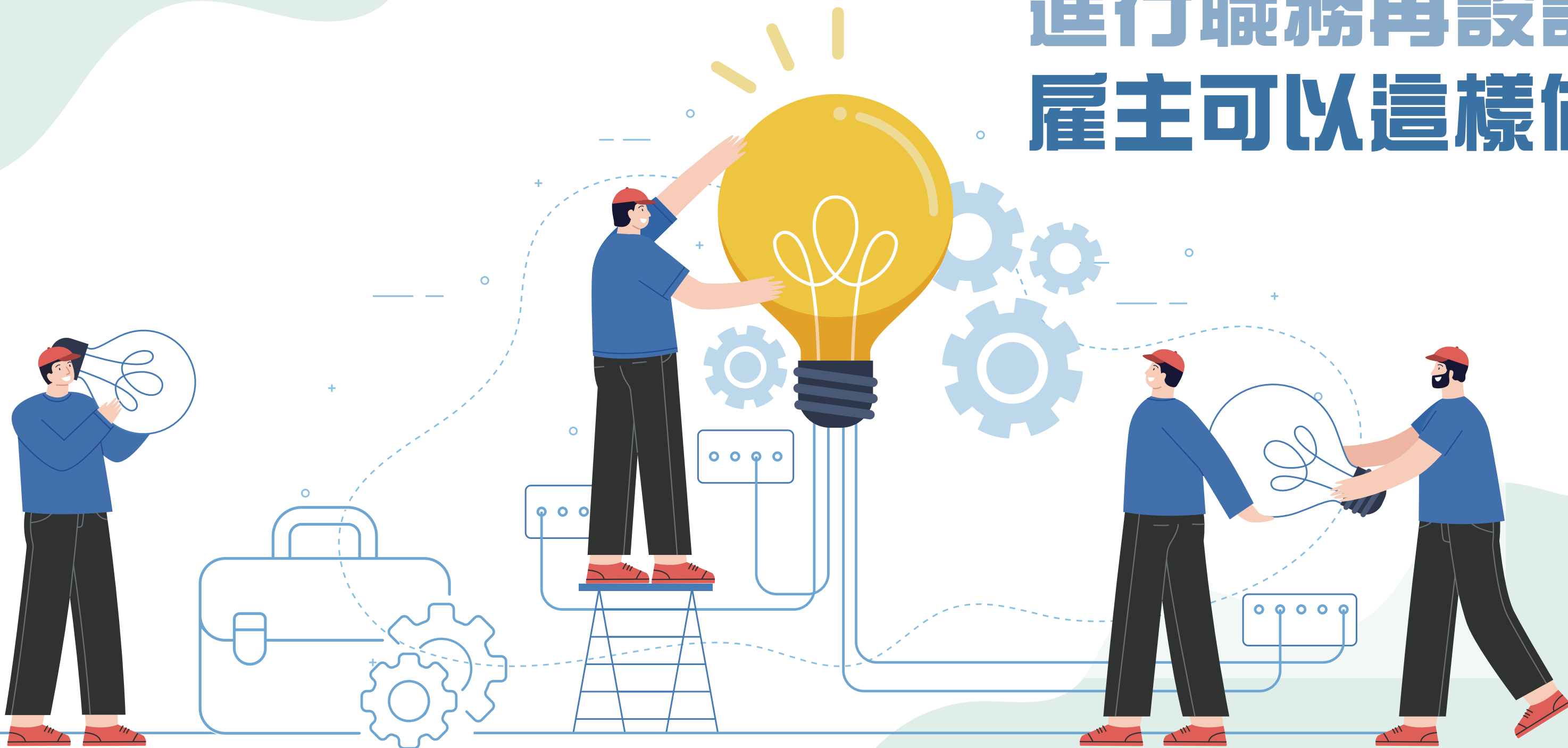


為身心障礙員工 進行職務再設計 雇主可以這樣做



如果你的員工是：



視力
變化者



聽覺
損傷(失)者



精神
疾患者



肢體行動
功能退化者



認知
障礙者

視力變化者：

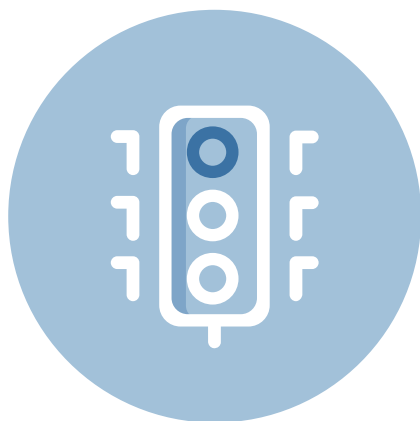
全盲

或

低視力

在職場上可能遇到的困難

行動方面



過馬路、辨識交通燈號或公車號碼等...

職場生活自理



買中餐、熱便當、辨識男女廁等...

職場人際互動



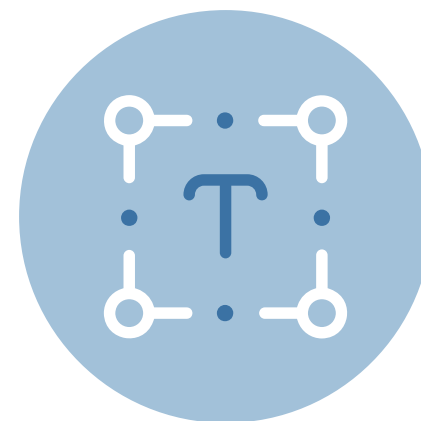
辨認對方表情、當下情境訊息等...

工作時間掌握



如何知道時間

文字辨識



文件的字、手寫工作字條看不清楚等...

電腦使用



看不清楚螢幕、鍵盤上的字體、排版困難、找不到USB孔等...





職場合理調整，雇主可以這樣做

一、溝通相處方面：

1. 請主動發出聲音與該員打招呼。
2. 切勿擅自移動物品放置位置，以避免該員找不到。
3. 第一次帶領該員進入定點或室內，應主動協助瞭解室內格局、擺設及緊急求助方式。



二、職場與環境支持：

1. 工作場所的門或窗戶應全開或全關，避免碰撞或受傷。
2. 設置無障礙空間，如：語音電梯、導盲磚、觸摸地圖等。
3. 依該員視力調整工作場所的光線照明、工作/休息時間。
4. 工作場所走道旁的物品應排放整齊，避免絆倒。
5. 辦公座位以隔板區隔空間，利於該員定位。
6. 可在樓梯或門版裝設反光條、止滑條，利於該員辨識。
7. 提供人力協助人員，從旁部分協助。



三、工作方法調整及可使用輔具：

1. 放大式輔具、放大字體或圖表，如：放大鏡、大字鍵盤、電話、外接電腦螢幕擴視機、螢幕擴視閱讀機、螢幕擴視軟體等。
2. 提高顏色對比，或使用濾光眼鏡提高辨識度。
3. 利用語音報讀，來理解內容，如：螢幕閱讀軟體和訓練、語音條碼掃描機、語音收銀機、語音溫度計等。
4. 利用觸覺辨識，如：點字觸摸顯示器、點字標籤機等。
5. 考慮遠距辦公，以便該員在能輕鬆控制照明的環境中工作。





聽覺損傷(失)者：先天性聽障 或 後天性聽障

在職場上可能遇到的困難

訊息表達方面



聽障者說話常會受限於障礙的影響，有音質、音調及構音上的異常；且受手語特殊語法的影響，所表達的語句、文法會顛倒、使用詞彙較單調以及不使用虛字或助詞。

訊息接受方面



個別選擇適合聽障者的溝通方式，才能有效地溝通。常見的有：口語溝通、讀唇語、打手語及筆談。

聲音環境方面



聽障者對於環境背景噪音較敏感，工作表現容易受到噪音影響。





職場合理調整，雇主可以這樣做

一、溝通相處方面：

1. 勿對著該員的耳朵大聲喊話。比正常音量稍大、稍慢即可，語氣和緩及咬字清楚，要有耐心溝通。
2. 說話眼睛直視該員，讓他看清嘴型及表情，也讓他知道你正對他講話。亦可以用手語，或是筆談溝通。





一、溝通相處方面：

3. 若該員聽不懂或答非所問，可把長句子拆成數句或用簡化字彙。
4. 溝通盡量選在低環境噪音處。噪音過大會**有辨識上的困難**。
5. 儘量讓聽障者去嘗試做他想做的事，以便獨立自主地生活，**不刻意限制或給予過度的保護及協助**，肯定他的能力，給他表現的機會。





二、職場與環境支持：

1. 座位安排，盡可能遠離噪音源或噪音較多處。
2. 開會時發言人可使用麥克風、藍芽調頻系統等輔具，或聽打服務，外語會議可使用即時翻譯軟體等。提升聽障者對會議內容的理解。同時也鼓勵聽障者有疑問時，踴躍發問。
3. 若工作環境過於吵雜，可增設檔板、隔間等吸音設備。
4. 工作環境盡可能提供文字、圖片提示，如：樓層地圖。
5. 職前或是在職訓練之相關影音可提供字幕。





三、工作方法調整及可使用輔具：

1. 職務若有複雜的聽能需求，可將業務進行步驟拆解、簡化，溝通可多使用通訊軟體或信件，亦可重新分配職務內容。
2. 增加職前或在職訓練，使其熟悉工作並學習與同事、主管共事。
3. 善用科技輔具。例如：語音轉文字軟體、字幕電話等。
4. 可使用警報設備提示或是呼喚聽障工作者。
5. 因聽能輔具為電子產品，儘可能避開潮濕的工作環境，或有適當的防水措施，如防水套等。





精神疾患者：

在職場上可能遇到的困難

思覺失調症

雙極情感障礙

人格異常

憂鬱症等

注意力方面



注意力下降、多數有記憶力減退的狀況。

情緒反應



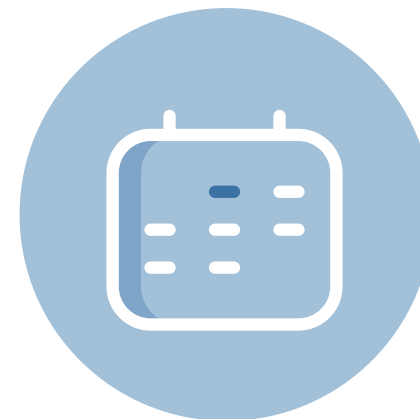
強烈的情緒反應、抗壓性較低，且壓力可能加重疾病症狀。

職場人際互動



與他人互動容易出現問題、部分人員無法獨自工作。

工作行程安排



工作規劃、擬定計劃和安排優先排序功能可能遇到困難。

體耐力降低



無法長時間活動，容易疲勞，在工作時保持清醒變得困難。





職場合理調整，雇主可以這樣做

一、溝通相處方面：

1. 溝通時，避免環境噪音干擾，保持眼神接觸，適時給予鼓勵。
2. 提問要簡潔，每次只提出一個問題，可以開放式問題開始，若仍無法溝通，再利用選擇或是非題來引導該員表達，並鼓勵發問。
3. 留意該員的表情、音調及動作是否有明顯異常之起伏。
4. 如與該員意見不合，可嘗試轉移話題，避免產生衝突。
5. 運用行為改變技術，給予該員肯定、鼓勵的獎勵方式。





二、職場與環境支持：

1. 讓該員在專注度較高之時候進行工作，並在其間穿插休息時間以使其重新專注於工作上。
2. 透過改善環境及提供隔絕環境噪音之器具，以降低影響。
3. 就業初期，安排職場支持性人力或督導，拉長職前訓練時間，協助該員進入工作狀態。
4. 提供該員休息區，協助其恢復體力。
5. 提供諮商或員工協助方案，當該員有狀況時可排解。





三、工作方法調整及可使用輔具：

1. 透過可定時的工具或是書面條列工作內容檢核表，協助該員理解目前的工作進度，盡量在特定時間內開始及完成工作。
2. 提供站立式倚靠架、人體工學設備、調整工作休息時間等，減緩該員疲勞累積，拉長工作時間。
3. 把該員的職務內容，拆解成數個部分，用不同顏色區分，做成工作手冊、綱要或提醒，協助其理解。





肢體行動功能退化者：

在職場上可能遇到的困難

操作受限



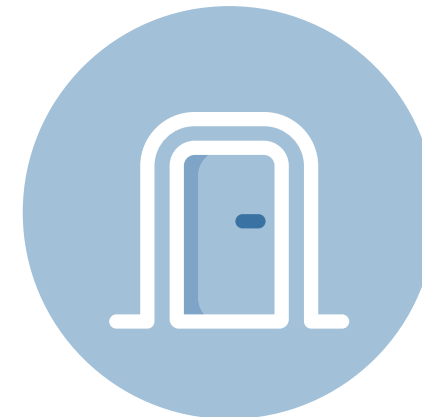
操作機械器具、電腦設備困難，也容易在工作耐力及速度方面受到阻礙。

行動受限



因動作受限造成的作業困難，如無法蹲下或彎腰整理貨架、無法持續站姿、交通困難等。

硬體環境受限



難以進出辦公大樓、個人工作區、茶水間或廁所、會議室等職場空間。





職場合理調整，雇主可以這樣做

一、職場與環境支持：

1. 因為肢體受限差異大，所需因應的無障礙環境設計差異也很大。
2. 從職場建築物開始至各類型出入口、工作臺面、設備、桌椅擺放、無障礙廁所、停車位等等，都是他們在工作場所可能會遇到的困難。可參考營建署的「建築物無障礙設施設計規範」，並依肢體行動功能退化工作者的實際行動狀況來做調整規劃。





二、工作方法調整及可使用輔具：

1. 移行輔具，如：電動輪椅、高活動型輪椅、柺杖與支架等。
2. 改造工作機具設備，例如：在工具上增加握把、止滑墊等，根據不同狀況調整以符合他們的動作模式。電腦科技輔具可以協助他們打字或使用滑鼠，並且透過電腦操作來完成人際溝通。
3. 可以調整工作步驟或順序，來找出他們動作需求與工作效能的平衡。
4. 針對行動不便者，可考慮居家就業或遠距工作、彈性工時，或利用共乘或其他交通協助。





認知障礙者：

語言
能力

記憶
能力

表達
能力

等能力缺損

在職場上可能遇到的困難

記憶力方面



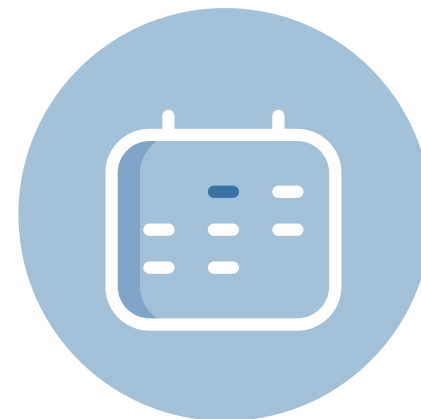
記憶力減退影響到工作、東西擺放錯亂且失去回頭尋找的能力。

判斷力方面



無法勝任原本熟悉的事務、判斷力變差或減弱、情緒和個性改變。

工作規劃安排



計劃事情或解決問題有困難、對時間地點感到混淆。

感受/表達方面



言語表達或書寫出現困難、理解影像和空間之關係有困難。





職場合理調整，雇主可以這樣做

一、溝通相處方面：

1. 安排合適的環境，避免環境噪音的干擾。
2. 與其說話時，保持語調平穩、放慢速度。善用肢體語言，保持眼神接觸以取得對方注意。適時微笑、點頭，給予認同。
3. 用字簡單，避免使用代名詞或抽象的詞彙。
4. 每次只提一個簡單問句，可先以選擇題方式，如仍然不能溝通，可利用「是非題」，引導表達其想法。





一、溝通相處方面：

5. **留意其反應**，留心觀察他的表情、音調及動作。
6. 當其出現用詞困難時，可提供一至兩個詞語供其選擇。
嘗試推測其意思或協助用其他詞彙去表達。
7. 如與其意見不合，可嘗試**轉移話題**，**避免產生衝突**。
8. 顧及其自尊心，不要將其當作小孩般看待，如使用疊字。





二、職場與環境支持：

1. 提供較為彈性的行程，使其專注度較高之時候進行工作，並在其間穿插休息時間以使其重新專注於工作上。
2. 透過改善環境及提供隔絕環境噪音之器具，以降低影響。
3. 給予額外的時間完成工作，提供職場支持性人力或督導等。





三、工作方法調整及可使用輔具：

1. 重新檢視其工作，調整或刪除不重要的職務內容。
複雜的工作事項，可拆解成數個部分。
2. 透過可定時的工具或是書面條列工作內容檢核表，協助該員理解目前的工作進度，盡量在特定時間內開始及完成工作。
工作內容可以利用錄影、錄音或是筆記的方式協助其記下。
3. 透過顏色編碼分類、大圖標來增加視覺提示，提醒相關的工作步驟或事項。

