



智障者職業輔導方式初探

邱滿艷



壹、前言

近年來智障者的職業輔導在世界潮流的趨勢及家長團體的大力疾呼下，已大有進展。國內有系統的推動智障者的職業輔導工作則始於行政院勞工委員會民國八十一年之「支持性就業服務試辦計畫」，透過評估，該計畫頗獲案主及家長高度的肯定（何華國，民八十三）。惟職場上的變數及挑戰頗多，絕不是只考慮提昇智障者的工作技能一項就可達成其在就業上適應良好的目標。因此，若能嘗試使用各種可能的促進辦法，就可不受限於現在較常用於增進工作技能的行為學派。本文目的乃在從智障者的定義及目前智障者職業輔導現況探討實施上常有之問題及解決之道，同時討論除了行為學派外，尚有那些心理治療（諮商）學派可資應用，以供作有關單位及人員實施智障者職業輔導時參考。

貳、智障者的定位

一、殘障福利法（民，八十四）第三條規定智能障礙者屬殘障者的一種，其定義則於八十四年六月二十七日由內政部及衛生署會銜中規定如下：

(一) 輕度智能障礙者：智力測驗平均值二—三個標準差。
(二) 中度智能障礙者：智力測驗平均值三—四個標準差。
(三) 重度智能障礙者：智力測驗平均值四—五個標準差。
(四) 極度智能障礙者：智力測驗平均值五個標準差以下。
以上係以智力測驗實施之，若無法施測，可參考兒童發展適應行為量表。

二、特殊教育法（民，七十三）第十五條將身心障礙者分為十類，其中第一類為智能不足，其定義如下：

- (一) 輕度智能不足：智力測驗平均值二—三個標準差。
 - (二) 中度智能不足：智力測驗平均值三—四個標準差。
 - (三) 重度智能不足：智力測驗平均值四—五個標準差以下。
- 以上三種均需符合適應行為量表第二十五百分等級以下。

三、世界衛生組織所發展之國際疾病分類 (ICD-10) 系統中的第五章 F 70—79 為智能不足 (胡海國等編譯, 民八十五), 其定義如下:

- (一) 輕度智能不足: 智力測驗 50—69。
 - (二) 中度智能不足: 智力測驗 35—49。
 - (三) 重度智能不足: 智力測驗 20—34。
 - (四) 極重度智能不足: 智力測驗 20 以下。
- 以上四種標準均需同時考慮到社會適應的狀況。

四、美國智能障礙者協會 (AAMD) 一九九二年對智能障礙者所下定義如下 (財團法人雙溪啓智文教基金會, 一九九四):

- (一) 狹義:
 - 1. 智力顯著低於平均水準。
 - 2. 下列十項適應技能中, 有二種或二種以上的項目是有障礙的:
 - (1) 溝通
 - (2) 自我照顧
 - (3) 居家生活
 - (4) 社交技巧
 - (5) 使用社區資源
 - (6) 自我引導
 - (7) 健康及安全
 - (8) 實用性學科能力
 - (9) 休閒娛樂

(10) 工作

(二) 廣義:

- 1. 智能低下
- 2. 考量心理及情感特徵
- 3. 考量健康及生理狀況
- 4. 考量個體之環境

參、智障者職業輔導的瓶頸及突破之道

上節所述四種對智障者的界定之觀點, 均有別於傳統上認為智障者僅是智能低下的看法, 亦即除了考量智能的因素外, 尚還考量社會適應能力。尤其當智障者走入社區就業, 其生活圈擴大, 「就業」象徵的意義, 就不再只是「工作技能」, 而是和許多人有互動的「社會適應能力」, 因而, 從智障者的定義看其就業的問題, 社會適應能力的影響就更大了。

另外, 對殘障者社區化就業上有舉足輕重影響的生態模式評量 (Chadey-Rusch & Rusch, 1989) 也重視殘障者的社會適應能力, 其強調對案主及工作環境的適配性加以分析。亦即殘障者就業時, 不僅注意個人與工作本身的適合性, 也注意工作場所的特性、社會情境、組織、人際關係等因素 (Rusch, 1992)。另外, Schallock (1988) 也建議輔導殘障者就業時, 應考慮下列幾項因素: (1) 案主特性, (2) 安置前環境, (3) 安置後環境, (4) 就業資料, (5) 職業內容, (6) 調適計畫。換言之, 生態模式的評量的目的乃透過案主

及工作環境的評估，尋找適當的策略，以達職業輔導的目的。難能可貴的，國內在推展殘障者社區化就業服務時，就據此理念發展出社區化就業服務六個階段的二十二個工作表格（行政院勞工委員會職業訓練局，民八十五），簡如表一：

表一 殘障者社區化就業服務工作表格

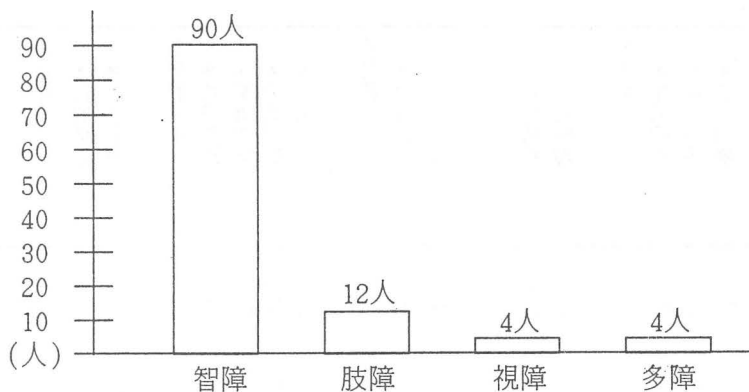
階段	表數
(0) 總表	一
(1) 開發就業機會	三
(2) 發展安置計畫	三
(3) 擬定就業服務計畫	三
(4) 訓練工作適應能力	四
(5) 追蹤輔導	五
(6) 效益評估	三

以國內推動殘障者入社區工作的實際情形，亦可看出與上述法規及理論的觀點相互印證。行政院勞工委員會職業訓練局民國八十二年七月最初推動殘障者社區化就業服務時，是以五個智障者福利機構開始實施，經過一年的推行，共輔導一一〇位殘障者就業，其中智障者九〇位（佔八七%）；而輔導的重點項目中，「工作適應」（包括工作態度、人際關係、情緒困擾）佔五六%，比「工作技能」（包括工作技巧、工作速度）佔四〇%，高出許多（詳如圖一，

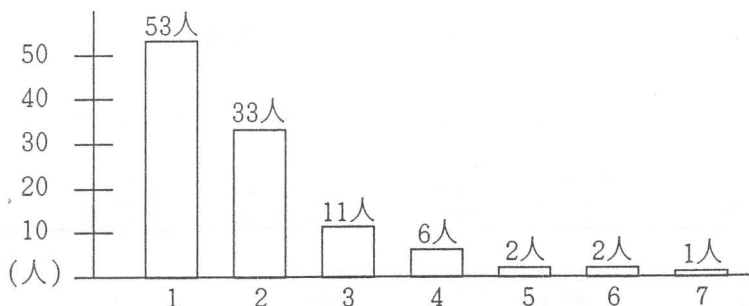
職訓局，民八十二）。

經過幾年的努力，國內的殘障者社區化就業服務固然顯示不少正面效果，但是其中在以智障者佔絕大多數（七四·三%）的殘障者福利機構中，「工作適應」（包括工作行為、社交支持、交通、身體健康、財務）佔輔導重點項目的比例（五三·九%）仍高出「工作技能」（工作要求）的比例（二八·一%），詳如表二、三（陳靜江，民八十四）。再以職業訓練局（職業訓練局，民八十六）八十六年度殘障者社區化就業服務高雄區個案研討會所提出的十一個個案為例，其中十位是智障者，且十位均有工作適應上的困擾。總之，在倡導智障者回歸至社區就業的同時，我們勢必會面對更多的智障者在工作適應能力上需輔導的例子。因此，「認為只要強化智障者的工作技能，就可將其推至社區就業」的想法受到挑戰，相對的，在訓練智障者工作技能用得最多的行為學派及其技巧也將不再是唯一常用的方法。以往其他學派及其技巧常被束諸高閣的原因，乃考慮智能低下無法實施之故。其實智障者智能的範圍很大，並非個個均很低，對於一些智能並不很低的案主，嘗試其他學派及其技巧應是可行；其次，正如前述所談，對其智障者的就業而言，社會適應能力的影響或許還大於智能的因素；再者，就智障者職業輔導，需協助的對象不只是智障者本身，尚包括雇主、同事、社會大眾、家屬等；因之，各種諮商學派及其技巧應廣被參採才是。

殘障類別人數：
 智障：90人
 肢障：12人
 視障：4人
 多障：4人



輔導重點：
 1. 工作態度：53人
 2. 工作技巧：33人
 3. 工作速度：11人
 4. 人際關係：6人
 5. 情緒困擾：2人
 6. 衛生習慣：2人
 7. 交通問題：1人



圖一 個案就業安置成果統計圖
 資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局(民八十二)

輔導工作項目	服務人次				總計	百分比
	間歇	有限	廣泛	全面		
1. 工作要求	二〇	一四	二〇	二〇	七六	三〇
* 正確操作	一八	一四	二〇	二〇	七六	三〇
* 產量	一三	一四	二〇	二〇	五六	二四
* 工作時間管理	一〇	一四	二〇	二〇	五六	二四
* 工作環境辨識	一七	一〇	三六	二六	八八	二八
2. 工作行爲	二〇	七	四	一	二八	一
* 情緒不穩	二〇	七	四	一	二八	一
* 偷竊行爲	二	八	四	一	一六	二
* 拒絕合作	三	一	四	一	九	〇
* 總工	一〇	二二	二〇	三	五六	二

表三 殘障福利機構服務對象之輔導工作項目分析表

殘障類別	服務人次		百分比
	總計	百分比	
視障	二〇	〇	〇
聽語障	八	二	〇
肢障	七	五	三
智障	七	五	三
多障	七	五	三
顏面傷殘	七	五	三
重要功能喪失	七	五	三
其它	七	五	三
未填答	七	五	三
總計	一〇一	一〇〇	〇

表二 殘障福利機構服務對象殘障類別分配表

總計	8. 居家 * 生活照應 * 飲食照應 * 衣著照應	7. 休閒 * 安排活動 * 培養興趣	6. 財務 * 合理待遇 * 金錢使用	5. 身體健康 * 危險防範 * 意外傷害 * 長期服藥 * 生病	4. 交通 * 目的地往返 * 交通安全	3. 社交支持 * 適當穿著 * 身體儀表乾淨 * 與同事良好互動 * 對異性合宜之舉	* 經常遲到 * 任意請假
	九八八	二三 二三	一五 一七	三三 一〇 四	八一	一九 二五 〇	八八
	一一九一	三六	一二	二七 九四	一四 四	九四 三一	二四
	三四二	二三	〇〇	一二 四五	六三	一一 三二 〇	〇三
	---	〇三	二二	一〇 一一	六一	一〇 一〇 〇	一五
六六九	五八 二四 二二 一一	六二 二七 三五	三九 一八 二二	六七 七 二二 二四 一四	五三 三四 一九	九九 五一 一七 三〇 一	一〇 三 一 二〇
一〇〇〇	八七 三六 三八	九四 五二	五二 三七 一	一〇 一 三三 三六 二一	七五 九一 二八	一四 七六 二五 四五 〇二	一五 四 二 〇〇

肆、可資應用之心理治療（諮商）學派及其重要技巧

其實，就實際的輔導中不難發現，一些專業人員業已有安排或混合使用各種諮商學派及其技巧的案例，然而卻因未能有系統使用或因經驗不足，而不能彰顯功效或面對五花八門的智障者就業問題時會不知所措或是效果大打折扣。因此，建立並採用各種不同的諮商學派及其技巧確有助益。茲依國內有關單位所推動的社區化就業服務六個階段之順序可能會用到的學派及其技巧簡述於後，供做參考。

一、開發就業機會階段

對象：智障者雇主、同事、社會大眾

問題：例一、認為智障者沒有工作能力

例二、認為智障者無法在一般就業場所工作

例三、認為所有智障者的能力均一樣差

例四、排斥與智障者共事

例五、不認為自己能為智障者在職場上的適應會有貢獻

可應用之學派及重要技巧：

(一) 認知學派

1. 邊緣性錯誤觀念的修正

(1) 建議

(2) 自我演練

(3) 模仿

2. 核心錯誤觀念的矯正

(1) 利用語義技術 (semantic technique)

(2) 探討個體的發展史

(二) 團體諮商學派

1. 傳達訊息

2. 回饋

3. 分享

4. 宣泄

5. 互相增益

二、發展安置計畫階段

對象：智障者、家屬

問題：例一、智障者就業意願不高

例二、智障者不了解自己的性向、興趣

例三、智障者不了解職業世界

例四、家屬不支持智障者外出就業

可應用之學派及重要技巧：

(一) 案主中心學派

1. 案主自我導引

2. 強調輔導者真誠、接納、瞭解等態度

(二) 團體諮商學派(請參考第一階段)

三、擬定就業服務計畫階段

對象：智障者、家屬

問題：例一、智障者及家屬不知如何規劃智障者就業生涯

例二、智障者、家屬不知有那些相關資源

例三、智障者、家屬不知如何利用相關資源

可應用之學派及重要技巧：

(一) 認知學派(請參考第一階段)

(二) 案主中心學派(請參考第二階段)

(三) 行為學派

1. S-R(連結刺激與反應)

2. 示範

3. 增強

4. 塑造法

5. 行為分析

四、訓練工作適應能力階段

追蹤輔導階段

效益評估階段

對象：智障者、家屬、雇主、同事

問題：例一、智障者不知如何加強在職(線上)訓練

例二、智障者人際關係不良

例三、雇主、同事不認為自己可成為案主的自然支持，

也不知如何提供自然支持

可應用之學派及重要技巧：

(一) 認知學派(請參考第一階段)

(二) 理性情緒學派(A-B-C-D人格理論)

1. 對信念及行為做批判性的檢查

2. 對非理性信念加以駁斥

3. 利用說服、建議、面談、教導、閱讀、聽錄音帶、簽約、家庭作業、解釋、角色扮演、演練、塑造等技巧

庭作業、解釋、角色扮演、演練、塑造等技巧

(三) 現實治療學派(PET)

1. 面對現實，並以社會能接納之行為來滿足自我需要
2. 訂定改變計畫並遵從之
3. 提供主動之指導
4. 鼓勵順從與合作甚於獨立自主

(四) 交流分析學派(PAC)

1. 人格結構包含三種自我狀態，亦即父母、成人、兒童。當事人從自我察覺中，去學習選擇一種妥適的狀態。

2. 常用的技術包括：訂立契約、使用量表探討人格自我狀態、質問、教導、空椅技術、角色扮演、腳本量表分析等。

(五) 完形治療學派

1. 強調：察覺此時此刻的感覺、負責任、自我統整。

2. 常用的技術包括：戲劇及幻想作業、面對並處理混亂、夢的解釋、家庭作業、整合、遊戲。

(六) 團體諮商學派(請參考第一階段)

(七) 家族治療學派

1. 基本目標：改進家族交流方式基於集中於解決個人問題。

2. 強調：(1) 瞭解家庭成員角色及家庭特有文化。
(2) 病史的收集及評定過程。

伍、心理治療(諮商)學派在智障者職業輔導

應用之例子

由上節的介紹中知悉，智障者的職業輔導工作其實涵蓋範圍頗廣，其主要重點不僅只在於增進工作技能，也在促使其有良好的就業上適應；而輔導對象不僅限於智障者，也應括及和智障者有關係的人(家屬、雇主、同事、社會大眾)。因此除了常用以增進智障者

工作技能的行為學派外，很多的心理治療(諮商)學派均是在實施智障者的職業輔導工作時可考慮的方法，惟實施各種可能的職業輔導方式時，應先熟悉其學派重要技巧，方能事半功倍。

國內鮮少見到有系統的運用心理治療(諮商)學派實施智障者的職業輔導工作(除了行為學派外)，固然智障者限於智能較低不易見效，會使輔導者卻步外；未建立嘗試各種輔導方式的制度亦可能是原因之一。因而相關的推動措施將相當有助於有關人員使用各種智障者的職業輔導方法。茲以行政院勞工委員會職業訓練局所推動的兩個相關措施為例，說明以行為學派以外的心理治療(諮商)學派實施智障者的職業輔導的狀況。雖然實施的過程中有不少的困難需克服，往後的挑戰也不會間斷，然而這畢竟為智障者的職業輔導方法開了一條更寬廣的路，將有助於智障者的就業適應。

例一、以團體輔導方式促進智障者工作適應能力

該計畫是行政院勞工委員會職業訓練局八十四年度「智障者就業適應成長團體活動實施計畫」的一部分，即以智障者為對象進行團體輔導。為期該項計畫施行順利，職業訓練局在實施前一年先行發展一套手冊(包括輔導員手冊、參加成員手冊、及使用手冊)，並對輔導員做三天的專業訓練。團體輔導含二十個單元，每週實施一次，總計時間約半年，係由職業訓練局委託身心障礙者民間團體辦理，由三位輔導員帶領十餘位智障青少年及其家屬或朋友。

結果發現成員有如下的反應：(1) 參加團體活動後，增加不少信心；(2) 認識許多朋友(增加人際互動)(楊瑞珠，民八十四)；(3) 成員中摻雜有一般非身心障礙者在其中，有助於智障者的學習，更可增加一般非身心障礙者對智障者深入的瞭解。

例二、以智障者家長為對象辦理成長團體活動

職業訓練局也於八十五、八十六年度委託台灣省立桃園啓智學校以智障者家長爲對象辦理成長團體活動，亦頗獲好評。同樣的，在實施前一年職業訓練局先行發展一套手冊（包括輔導員手冊、參加成員手冊、及使用手冊），並對輔導員做三天的專業訓練。至於團體輔導的內容及次數則授權接受委託的單位依實際情況設計，每週實施一次，總計時間亦約半年，參加的智障者家屬約十餘位。經過檢討，發現家屬成長團體活動的優點有：(1)智障者家屬更瞭解智障孩子，對未來更有信心；(2)成員更重視自己和孩子的生涯規劃；(3)成員更能掌握及運用資訊。雖然成長團體活動在智障者職業輔導工作上的直接影響及效益仍有待進一步探討，然而嘗試不同輔導方式的作法，似乎爲高難度的智障者職業輔導注入不少新意和省思。

陸、結語

本文的目的並非要將智障者職業輔導的方法壁壘分明化，而是向有關之工作人員提出建言，在智障者職業輔導過程中，面對瞬息萬變的挑戰時，考慮嘗試採擇、運用各種不同的、合適的輔導方式，以克服輔導工作的瓶頸及難題。若我們能以「多項度診斷」的立場來看智障者，以「多元化服務」的觀點提供智障者職業輔導，那麼，智障者職業輔導的路將更寬廣，也將更具實效。

（本文作者現任行政院勞委會職訓局科長）

參考書目

中文部分：

何華國等 民八十三 台灣地區殘障者支持性就業適應問題之研究
行政院勞工委員會職業訓練局，台北

- 行政院勞工委員會職業訓練局 民八十二 殘障者支持性就業服務
工作成果評估輯 台北
- 行政院勞工委員會職業訓練局 民八十五 殘障者社區就業安置模
式理論與實務——工作表格正使用說明 台北
- 行政院勞工委員會職業訓練局 民八十六 殘障者社區化就業服務
高雄區個案工作研討會手冊 台北
- 胡海國等編譯 民八十五 精神與行爲障礙之分類——臨床描述與診
斷指引 中華民國精神醫學會 台北
- 財團法人雙溪啓智文教基金會 民八十三 智能障礙定義、分類暨
支持輔助系統工作手冊 台北
- 陳靜江等 民八十四 殘障者社區就業輔導模式之發展與其成效分
析——第一階段成果報告 行政院勞工委員會職業訓練局 台北
- 英文部分：
- Chadsey-Rusch, J. & Rusch, F. R. (1989) Ecology of the Workplace.
In R.
Gaylor-Ross (Ed.) Vocational Education for the Persons with
Special Needs (pp.234-256) Mountain View, CA: Mayfield
Publishing.
- Rusch, F. R. (1992) Supported Employment - Models, Methods,
and Issues. Seattle: Exceptional Education.
- Schalock, R. L. Critical Performance Evaluation Indicators
in Supported Employment. In P. Wehman & M. S. Moon (Eds.)
Vocational Rehabilitation and Supported Employment (pp.
163-174) Baltimore: Paul H. Brookes.