

美國工商界對雇用殘障人士之態度分析

巫銘昌

一九九〇年六月二十六日，美國總統布希簽署美國殘障人士法（Americans with Disabilities Act）時，表示：「從此項法律為起點，每一位殘障人士，不論性別，都能通過關閉已久的大門，進入一個平等、獨立和自由的新紀元。」顯然此項法律給予殘障人士莫大的鼓舞，鼓勵他們進入工商界，勇於開創另一個嶄新的生活與生命。

其實早在一九七七年，美國社會大眾已注意到殘障人士的生活和福利問題。當時的教育福利部長 Califano，簽定了一九七三年復健法中的第五〇四款，旨在藉法律的力量，消除任何阻礙殘障人士的不平待遇。許多學者發現，要幫助殘障人士，首先需給予其獨立自主的空間，輔導就業是最好的方式，也是最大的福利。當然，政府的社會福利政策，必須兼利於殘障人士本身與社會大眾。不僅輔助殘障人士順利就業，也要使工商界滿意其工作表現，才能真正達成就業樂業的目標。為了這目標，妥為殘障人士設立法律與教育方案，就成為美國教育界和社會福利部門的重要工作。

一、當時殘障人士的就業概況

一九八七年美國人口普查結果顯示，工作年齡（十六至六十五歲）中，非殘障人士具有全職工作（Full-time Employment）的佔五九·四%，而相同年齡之殘障人士就業比例，僅十九·七。有多達六六%的無業殘障人士有意就業，只是沒有工作機會，而這些人中，只有三二%在積極找尋工作。值得注意的是，在一九七四年有四一%的殘障人士就業，到一九八七年僅剩一九·七%。就業人數比例減少的原因，可能在於職業形態的改變（由手工業到科技工業）、社會福利制度的不周全與社會大眾對殘障人士的成見所致。

付予殘障人士的社會福利金，是一筆相當驚人的負擔。一九八五年美國政府撥付殘障人士社會福利金六十五億美元中，有九三%花在無業的殘障人士身上，可見輔導其就業是當務之急。

目前，國際經濟的激烈競爭與勞工來源明顯不足，促使一部分雇主注意到

殘障人士的人力資源，然而傳統觀念對殘障人士的歧視，總是有形無形地阻礙着殘障人士被雇用的機會。

二、社會大眾對殘障人士的觀念

使得殘障人士難於就業的因素，絕大部分在於一般社會大眾對殘障本身的歧視成見，認為他們缺乏一技之長。在一份研究社會大眾對殘障人士的心理報告指出：與殘障人士的關係愈近，排斥心理就愈強，例如大眾比較願意和殘障人士一起搭公車，而不願和他們一同住公寓。當殘障情況細分後，就顯示排斥心愈強，例如有多數人表示願意和「殘障人士」同住公寓，只有少數人表示願和「畸形人士」同住公寓。社會大眾對殘障人士的概況普遍不了解，更不信任他們的工作能力，普遍認為其缺乏獨立謀生的技術。這些看法均否定了殘障人士的就業權利、生命價值與生活能力。然而，一個令人驚奇的發現：當社會大眾相信某些殘障人士的部分能力正適合某些工作時，人們立刻肯定了他們的工作能力。

三、工商界對殘障人士就業的看法

許多研究社會福利或特殊教育的學者都認為，就業是最佳的殘障福利之一，因為職業代表經濟獨立，是個人價值的肯定。但是工商界對於人才的需求條件，是否接受殘障人士，及殘障人士能否勝任工作，均是決定殘障人士能否順利就業的重大因素。

曾經或現仍雇用殘障員工的工商業者，對於殘障人士工作表現的評價，毀譽參半。研究發現殘障員工具有以下優點：

1. 出勤率高，守時，任勞任怨。
2. 殘障員工（包括智障人士）均能勝任其能力以內的工作，表現不亞於非殘障員工。
3. 態度忠實，辦事可資信賴。

4. 樂於接受指導，努力達成工作要求。

5. 許多雇主表示樂意雇用殘障員工，可讓公司中有各種不同型態的人士，增進彼此了解，更能互相接納。

目前工商界對於雇用殘障人士，觀念比以前開放、樂觀。最重要的是，公司雇用了能勝任那份工作的人，即忽視了殘障問題。只要殘障人士能有一技之長，樂於工作，傳統歧視則消失了。同時社會大眾也逐漸了解，為殘障人士尋得一份工作，可以減少一筆政府福利金的開支，有利於社會大眾的整體負擔。

工商界亦表示出一些負面的評價，研究指出：殘障人士離職率偏高，很多是由於社交困擾因素，例如不當舉止、不打招呼，以及下列因素：

1. 困擾同事（因記憶力低而常發問或常犯錯）。

2. 不夠耐性。

3. 有些自卑感而人際關係差。

4. 基本學識低，學習力弱。

5. 在沒有監督的情況下，難以獨立工作。

6. 因不當操作而發生危險。

一般雇主不願花時間和金錢來教導這些殘障人士，使之成為有效率的員工；研究結果又發現，大公司的高級主管表示樂於雇用殘障人士，反而較低級且直接的主管，因殘障人士的不易教導，而不表樂觀的態度。同時發現一項工商界雇用殘障人士的困境：很少有主管接受過特殊員工的管理、溝通訓練，所以不知如何與殘障員工直接溝通，增進彼此了解，而無法給予其恰當的指導方式。

四、工商界對殘障人士就業準備的期望

研究顯示，雇主對雇用員工的態度傾向：首先是非殘障人士，其次為肢障人士，再則智障，而情緒不穩定的智障人士敬陪末座。主要原因在於：一般雇主都希望對員工的就業能力投資的愈少愈好，如員工在就業之前的能力愈強，被雇用的機會就愈大。

一般雇主希望求職者具有以下的就業準備態度：

1. 基本技能，包括基本數學、閱讀等相當國中生的能力。

2. 和善的人際關係能力。

3. 工作安全知識。

4. 守時，出勤率高的觀念。

5. 樂於接受指導，正常的儀表舉止。

值得注意的是，工業化促使職業專業化、技能簡易化。一般員工（尤指操作員）只需精熟幾個動作即可順利就業，使得工場中人際關係益形重要。人事管理成爲現代工商業社會的重要課題，尤其員工間的社交禮儀更是着重的一環。

對國內殘障人士就業輔導之建議：

社會福利範圍廣泛，不僅限於職業輔導，但對於殘障人或其他急需社會幫助之社會福利接受者而言，職業是最好的福利之一，也是人類最基本的需要。

職業技能訓練中心，不論是獨立開設，或附屬於學校，均能有效地幫助許多有意就業的殘障人士。特別要強調的是，職訓所開設的訓練項目，必須要依求職者與求才工商界的需求，而不是依於職訓所的需求。爲了這個目的，職訓所的營運方式必須改變作風，需廣泛地介紹工作給殘障人士，並與工商界保持密切聯繫，徵求其意見以加強訓練課程項目，改變他們對殘障人士不能獨立，缺乏工作能力的傳統不良印象。與工商界保持密切聯絡，是美國一般高等學府保障本校學生高就業率的密訣，國內也應考慮爲校友的前途，向工商界廣開門戶，如定期舉辦展覽、觀摩會，邀請工商界人士參加，幫助其了解殘障人士進步的技能，並徵求工商界的意見，以便機動修改課程。同前所述，訓練課程中可列入社交禮儀、個性培養與人際關係的相處技巧，靈活運用錄影帶教學，可有效提高其學習效率。

殘障人力的開發，可轉化社會負擔，成爲豐富的社會人力資源。輔導就業，是依其殘障程度而定，由基礎工作的清道夫、裝配廠的作業員、會計到電腦程式設計人員。在社會福利輔助下，以教育力量協助其開發潛能，貢獻一己力量，「天生我才必有用」，只要工商界給予其起步的機會，必能完全改變其人生，對其個人與整體社會大眾均能共享其利。

（本文作者現於美國印第安那州普渡大學博士班進修）