

我的經歷、我的建議： 探討（被）服務態度、生活重建、 職業重建

徐薇雅

壹、我的經歷

我曾經是一位認真、快樂的國小老師，因「視網膜色素變性」，視力逐漸退化，94年領到重度視障手冊，教學工作起了大革命，先生看見我的沮喪，主動參與縣府辦理的「職務再設計補助」說明會，帶回一本手冊。我依著指引打電話，彼端回應：「喂，您好，這裡是……協會，我是社工……」不待她把話說完，我就一股腦兒自說自話，將委屈、煎熬、無助傾倒而出，社工沒有打斷我，而是等我說完才接著：「老師，不會一直這樣糟下去，我們有辦法可使狀況延緩，透過輔具和訓練，你還是能有工作能力！」自彼時，服務單位為我安排一系列盲用電腦課程及輔具，解決備課、上課、批改作業、親師溝通等問題；視力更差時，我開始學習定向行動；再者，「視力協助員」可補足我

在紙本信息及閱讀的需求；因著訓練、輔具、人力協助等服務，延續我10年的教師生涯舞臺。

每當有其他視障老師問起我的視障經驗，我會主動請纓到該校與相關協助者進行座談，分享視障老師可用的重建資源、教學策略、協助方法等……，起初不太明白自己的動力何來，直到看見陪伴過的視障老師也能去陪伴其他人，這樣的感動驅使我繼續給出我的熱情。

退休後的生活適應亦是一大挑戰，孩子長大離家，先生工作，白天獨居的生活，長照服務及視障生活重建服務進入了我的生活，包括：電鍋菜的烹煮、簡單清潔、家務整理等訓練，使得我自己在家或外出至社區辦事，仍可順利進行。TVBS曾將我的教學和生活經驗，做成專題報導-熱血老師，引發許多視障者回應，可惜我僅能從個人經驗提供想法，無法滿足

諮詢者的所有疑問和重建需求，這會是相關單位需留意與努力的地方。

貳、我的建議

- 一、第一線的工作人員具備同理心、傾聽、接納等人格特質是福利服務傳輸的第一要件，因為它能化解障礙者的焦慮與不安。
- 二、每位障礙者的個別差異頗大，工作人員應具統整服務資源能力，做客制化

的規劃，必要時則做適切的調整。

- 三、除傳統式的單次說明會，相關服務的倡議，建議能透過網路平臺，提供持續、帶狀式的服務。
- 四、在倡議內涵部分，建議除強調障礙者對「自我意識提升」的同時也能倡議，對「障礙者能力與貢獻」的認識（《身心障礙者權利公約》第8條）。

（本文作者為視力損傷者；曾任宜蘭蘇澳國小老師）