

懂您・懂我～ 僱用密碼一本通

讓身心障礙者成為公司得力的助手



單位：臺中市政府勞工局
：臺中市西屯區臺灣大道3段99號
：04-22289111轉分機35400
：04-22521247
：www.labor.taichung.gov.tw

承辦單位：日月知識股份有限公司
地址：臺中市市政北一路77號10樓之6
電話：04-22559158
傳真：04-22559182
網址：www.aak.com.tw

目錄



壹 • 前言	1
貳 • 認識身心障礙者	3
• 視覺障礙	3
• 聽覺機能障礙	9
• 肢體障礙	13
• 智能障礙	17
• 頑性癲癇	21
• 精神障礙	27
• 自閉症	31
參 • 成功就業案例	35
肆 • 各類職業重建資源	41

前言

作為社會的一員，透過工作所獲得的自主與獨立的成就及自我實現，對每一個人，意義重大。這本手冊：「懂您懂我：僱用密碼一本通，讓身心障礙者成為您的得力助手」，是臺中市政府勞工局集結多年協助身心障礙朋友的服務經驗，透過淺顯扼要的介紹與案例，提供企業雇主、人資主管認識身心障礙朋友的特質，以及瞭解政府為促進身心障礙朋友就業，所提供的就業訓練、支持服務、職務再設計與輔具等措施和窗口。也許您沒有僱用經驗，也不是很瞭解他們，但只要您願意給他們機會，將會發現身心障礙者也會是您的得力助手！



我國新制與舊制身心障礙類別對照表

新制身心障礙類別	舊制身心障礙類別
第一類 神經系統構造及精神、心智功能	智能障礙者 植物人 失智症者 自閉症者 慢性精神病患者 頑性（難治型）癲癇症者
第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	視覺障礙者 聽覺機能障礙者 平衡機能障礙者
第三類 涉及聲音與語言構造及其功能	聲音機能或語言機能障礙者
第四類 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能	重要器官失去功能者-心臟 重要器官失去功能者-造血機能 重要器官失去功能者-呼吸器官
第五類 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能	重要器官失去功能者-吞嚥機能 重要器官失去功能者-胃 重要器官失去功能者-腸道 重要器官失去功能者-肝臟
第六類 泌尿與生殖系統相關構造及其功能	重要器官失去功能者-腎臟 重要器官失去功能者-膀胱
第七類 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	肢體障礙者
第八類 皮膚與相關構造及其功能	顏面損傷者 多重障礙者 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者 (染色體異常、先天代謝異常、先天缺陷)

備註：依身心障礙者狀況對應第一至八類

貳・認識身心障礙者

一、視覺障礙

由於先天或後天原因，導致視覺器官（眼球、視神經、大腦視覺中樞）之構造或機能發生部分或全部之障礙，經治療仍對外界事物無法或甚難做視覺之辨識。所謂「視障者」並不代表雙眼全盲，某些還是有剩餘視力（包括單眼全盲、弱視等）。

視覺障礙類型

低視力

低視力者尚可利用視覺學習，但閱讀一般字體有困難，須借助特殊光學輔助儀器（如放大鏡、望遠鏡）或將字體放大擷取資料。視知覺狀況差異極大，有的缺乏立體感和遠近感；有的無法掌握全體與部分關係；有畏光或對光線敏感者；有無法辨認顏色者；有因夜盲而在夜間行走困難者；亦有因視野狹窄而行動不便者。

全盲

全盲只能感受到物品移動和形影，須經由觸覺（如點字）或聽覺（如聲音）讀取資訊，並須以手杖輔助行走。有些全盲者完全喪失光覺，有些則尚有殘餘視力，可辨識車輛移動或障礙物的形影，對於定向行動略有輔助功效。

常見特質

由於視力不佳，在生活中對距離的估計、物體的輪廓、細部的觀察、整體與部分之把握等，仍存有一些困難。無論是全盲或低視力者，部分易缺乏安全感，有時會被小東西絆倒；在路上行走看不到指標；與認識的人擦身而過，會引起視而不見、不打招呼的誤會等。低視力者外觀有的不明顯，在行動上通常也不必依賴他人，遭遇困難時，不常主動請人協助，因而當需要時，容易被人忽視，未能獲得適當的協助。

職場相處技巧

一、問拍引報：

- 詢問協助 - 主動詢問視障者是否需要協助。
- 輕拍手背 - 以手背輕觸視障者手背，請其將手輕扣在您的手肘接受引導。
- 引導行進 - 引導視障朋友時，請略在前保持半步至一步距離。
- 報導路況 - 行走中，隨時告知路況變化，沿途說明擺設，並提示可能造成傷害之障礙物及危險地區，讓他熟悉四周環境的事物

二、貼心詢問：每位視障者的障礙情況及需協助的方式不盡相同，在不知如何協助視障者的情況下，可先行詢問，以提供更適切的協助。

- 三、主動打招呼：**見面交談時，請主動打招呼，並說出自己的名字。在會議場合，請向視障者介紹與會者或同行者的名字，會議資料應製成粗大字體方便閱讀。
- 四、離座時，請告知：**離開座位時，請告訴鄰座的視障者，以免未察覺而自言自語。有些視障者沒有光覺，進入房間開燈後，離開請記得隨手關燈。
- 五、運用口語或觸碰式溝通：**一般人以點頭、搖頭、舉手、手勢等肢體語言作表達，視障者看不到，應輔以口語指示或接觸性的溝通方式。
- 六、明確的方向指示：**一般人常用方向指示詞，例如這邊、那邊等，視障者不易領會，可以用肯定的方向指示詞，以利辨識。
- 七、運用清晰板書：**有些低視力者有視覺形象背景的困難，書寫板書時應儘量清晰，去除不必要的背景文字，字體不要太小或潦草。
- 八、物品定位：**視障者物品通常有其歸類和定位方式，請勿隨意移動，如要移動或拿走，請事先告知；當物品歸位時，請置回原位，並告訴他。
- 九、排除障礙物：**辦公室進出門須全開或全關，走道上儘可能移開障礙物或淨空，避免碰撞或受傷。

- 十、依照視力安排座位：**可以直接詢問視障者的座位安排需求。安排低視力者的座位時應考慮其個別視力狀況及採光需要，通常以中間前幾排為最佳，部分低視力者有畏光的現象，座位應避免窗口強光的照射，有些低視力者需輔以檯燈增加採光。

適合的工作

除視覺的限制之外，其他方面的發展和一般人並無顯著差異，可透過一些專業訓練，例如：透過定向訓練，可幫助視障者獨立安全行動、或是透過適用的輔具，可幫助閱讀或是使用電腦；有些甚至經由自我訓練而充份發揮出獨特的能力，例如：記憶力、轉音辨音、空間概念、抽象觀念等能力，愈來愈多的視障者投入不同的工作領域，就業穩定性高，會珍惜工作機會，離職率較低。總而言之，視障者是擁有獨立自主的能力！

所從事的職類包括有按摩、電話諮詢服務、點字校對、電腦文書排版、學校老師、程式設計、鋼琴調音、算命、口譯人員、廣播、櫃檯總機、配音員、社工、諮商輔導人員、行政主管、音樂表演、街頭藝人、手工藝、包裝等。

Q&A

Q1. 視障者眼睛無法看到，他如何來職場上班？

A1. 視覺障礙者中全盲比例僅兩成，大部分視覺障礙者都仍有殘餘視力，只要求職者有外出經驗，工作上透過定向行動訓練與輔具協助，均可獨立前往工作職場任職。

Q2. 擔心低視力者在職場中會因為光線的問題而影響到殘餘視力。

A2. 可透過職務再設計加強職場的光源，減少因為天色不佳或是光源不足而影響工作狀況。

Q3. 上班時如何在辦公空間行動？空間和環境要注意哪些安排？

A3. 1. 就業初期即可連結定向訓練及職務再設計，透過適當之訓練與輔具或職場環境之改善，均能對視覺障礙者就業提供極大之助益，降低其障礙，營造主僱雙贏之局面。
2. 職場提供友善支持，固定所有環境中物品的擺放位置，不要任意移動，另如環境較複雜時，也可請位置相鄰之同事協助引導，便能有效避免意外發生。



貼 ❤ 小提醒

以自然平常心的態度與視障者相處最好不過唷！

不需刻意回避用「視障」的字眼，例如再見、待會見、讓我看一下，一起照相……順其自然就好啦。



二、聽覺機能障礙

聽覺機能障礙者由於先天或後天的關係，讓聽覺器官構造缺損與機能發生障礙，導致對聲音的聽取或辨識產生困難。

造成聽覺損傷的原因有三個因素：

- 一、傳導性因素：發生於外耳或中耳聲音傳導過程的缺損。
- 二、感覺神經因素：內耳神經系統的損傷。
- 三、混合型因素：同時具傳導性及感覺性聽力損失。

當聽覺器官無法接受周圍空氣中傳來的聲音感受，或無法清楚了解聲音的內容後，則為聽覺機能永久性缺損。

聽覺機能障礙類型

輕度	聽覺輕微影響，對微弱的聲音和有距離的談話有聽覺的困難。
中度	可近距離的聽見談話，但有噪音時無法理解談話的意思。
重度	對談有嚴重的聽覺影響，對聲音失真。
極重度	已無法以聽覺作為主要接收資訊的途徑。

常見特質

- 一、聽障者得以手語、讀唇語、筆談、溝通板等多元方式做為溝通工具，與中文語法結構不同，且表情為其語言之一，所以聽障者與一般人溝通時容易產生障礙或誤解，而且因為聽不到可能對動作或聲響過當而無法自知，可適時提醒告知。
- 二、聽障者可能會忽略環境中的各種聲音或人的說話聲音（如電鈴、電話、腳步、喇叭聲等）。與他人溝通時為確認訊息可能左顧右盼，有時期待別人提供訊息。
- 三、因聽障者的語音發音不正確，所以聽別人說話時特別會注意對方的臉部、口形、或表情，經常會比手畫腳，想用手勢、動作或筆談協助他表達意思，即使戴上助聽器「聽見」了別人說的話，但因接收與音頻的問題，不見得可完全清楚「聽懂」別人的話語，可於溝通完扼要確認重點。

職場相處技巧

- 一、**面帶微笑、注意眼神**：他人臉部的表情是聽障者第一個接收到的訊息，所以互動時可以多面帶微笑、用溫和的眼光注視著他，而且如用口語交談時，儘可能以正面相向，使他們能清楚的看到您的口型。
- 二、**肢體動作為聽障者最重要的溝通管道**，以下是與聽障者溝通相處時的技巧：
 - (一) **輕而有禮**：一般人與聽障者打招呼，如需要觸及對方身體時，動作務必要輕而有禮（以拍肩膀為主），以示尊重。

- (二) **貼心詢問**：每位聽障者的障礙情況及需協助的方式不盡相同，在不知如何協助聽障者的情況下，可先行詢問，以提供更適切的協助。
- (三) **避免負面表情**：兩位一般人交談時，如有聽障者在一旁，請避免負面的表情和動作，例如指指點點、竊竊私語等，以免傷害聽障者的心理。
- (四) **貼心告知**：一般人正在和聽障者交談，如有第三者叫一般人時，切忌馬上轉頭回應對方，最好先和聽障者說明，以免讓聽障者覺得莫名其妙。
- (五) **以燈代替門鈴**：如果是只有聽障者所在的房間和辦公室，請不要用手敲或用腳踢門，最好以燈代替門鈴，以傳遞訊息給他。
- (六) **用書寫方式**：公事須用書寫的方式告知聽障者，可避免不必要的誤解。

適合的工作

除了較無法勝任接聽電話的工作之外，所有其他一般人可以做的職務，例如：電腦文書作業、作業員、組裝人員、網頁設計、倉管等，聽障者都是可以從事的。



Q1. 通常要怎麼跟聽障者溝通？

A1. 聽障者通常可透過手語、唇語、筆談或溝通板來進行溝通，一般來說與聽障者工作最常使用溝通方式為筆談，加上實地示範即可會意。具備電腦及3C科技產品使用能力的聽障者，可透過電腦及通訊設備進行交流與溝通。

Q2. 聽障者進入職場後，在溝通方面如何更正確有效率？如果員工不會手語、筆談太慢、資訊傳達可能有落差…。

A2. 若聽障者會手語，可連結手語翻譯資源，請手語翻譯老師協助聽障者了解工作內容或是申請手寫板，在工作的過程中如有問題可以隨筆書寫提問，亦可視需求連結職務再設計資源。



貼 ❤ 小提醒

避免隔著房間或在背後與他們說話。

說話清晰、速度稍慢，不需大聲吼叫或誇大嘴部動作。
說話時，記得要面對他，雙手避免遮住臉部，盡可能降低環境中的噪音。

會議前，事先讓他們知道主題內容。

三、肢體障礙

肢體障礙者簡稱肢障者。肢障者明顯的特徵是行動不便。有些人的障礙情況非常明顯，但也有些障礙並不明顯，有些是由疾病引起的，有一些則可能是由於意外傷害所造成的永久性障礙。

肢體障礙類型

神經系統缺損	腦性麻痺、小兒麻痺、脊髓損傷、運動神經元疾病、腦中風。
肌肉骨骼病變	肌肉無力、進行性肌肉萎縮、類風濕性關節炎、脊柱側彎、幼年變形性軟骨炎、成骨不全。
外傷及其他異常	截肢、骨折、肢體變形。

常見特質

一、由於社會無障礙環境不佳，肢障者無法行動自如，活動範圍受限，也較缺乏學習及擴展生活領域的機會。也因為肢體障礙可能受外貌和身體姿態影響，在陌生人群中，較易感到社交上的壓力。絕大多數的肢體障礙者，都僅是在肢體行動能力不如一般人，他們的智力、工作能力都不遜於一般人，因此，若能在無障礙環境上加以重視、改善，並避免要求其上下樓梯、搬重物等，肢障者絕對能夠滿足雇主的要求。

二、在環境上可能因為沒有無障礙環境導致行走不便，另在工作操作上也可能因為無良好的輔具設備而就業不易。

職場相處技巧

一、**貼心詢問**：每位肢障者的障礙情況及需協助的方式皆不同，在不知如何協助肢障者的情況下可先行詢問，以避免不當的協助所造成的不便。

二、**坐輪椅或拿拐杖的下肢障**：重點就是「行動」、「位移」，留意無障礙環境的改變，例如無障礙廁所與電梯、地面上止滑、樓梯扶手改善或提供無障礙的停車空間等。

三、**截肢或手部功能不穩定的上肢障**：手部功能較無法操作一些精細的動作是他們最大的困擾，但只要提供義肢、電動輔助器具或滑鼠支架輔助，也是可以克服手部的障礙。

四、**與肢障者同行時**：可以放慢自己的速度。若對方為持拐杖者，可注意前方路況，並儘量排除障礙。

五、**與肢障者同車時**：肢障者需上車時，幫忙先把車門打開，再依情況予以協助；下車時，儘量把車靠近目的地，如果是持拐杖的朋友，幫忙把拐杖遞給他，並幫忙拿隨身物品，如果是坐輪椅的朋友，幫他把輪椅就位，並固定好輪椅剎車，再依他的意思幫忙。

六、輪椅注意事項：幫助輪椅乘坐者上坡時，協助其控制方向。若該位肢障者手部或腰部較無力氣，下坡時，最好把輪椅倒著下坡，並減緩速度。

適合的工作

最常從事的工作包括：電腦操作員、程式設計師、總機、系統分析師、美工設計、廣告設計、業務員、出納、行政助理、資料編製人員、教學校務行政人員、圖書館人員、機械製圖員、文書打字人員、行政人員、收銀員、財務管理人員、企劃人員、品管員、檔案管理員、資料處理員、研究人員、會計等。

Q&A

Q1. 我們公司環境不適合讓坐輪椅的身障者工作？

A1. 肢體障礙者不全然都是下肢障礙，有可能為上肢或是關節處，並非每一位都使用輪椅做為移動輔具。如雇主願意進用肢體障礙者，可運用勞工局職務再設計資源，針對每一位不同障礙情形與工作內容給予輔具設計。

Q2. 職場沒有很大的空間及設施方便肢障者行動應該怎麼辦？

A2. 可向勞工局申請職務再設計，由專業人員到現場評估，以協助改善工作環境或設計適合肢障者行動的輔具。

Q&A

Q3. 手腳不方便要怎麼工作？

A3. 1. 多數的肢體障礙者，都只是在肢體行動能力上受到一些限制，有些是上肢、有些是下肢，而有些是軀幹，但理解力及工作能力與一般人相同，因此在無障礙環境上加以重視、改善，並避免要求其上下樓梯、搬重物等，肢障者絕對是雇主得力的助手。
2. 必要時可以嘗試調整職務內容或申請職務再設計，透過輔具及環境的改善讓肢體障礙者可以將障礙限制降至最低並有效提高工作表現。



貼 ❤ 小提醒

肢體上的障礙不過是降低了活動的能力，在智力與工作能力上的發展並不會有所影響，雇主只要加強無障礙環境的改善，就能讓肢障者的潛能得以發揮。



四、智能障礙

所謂「智能障礙」係指成長過程中的發展停滯或不完全，並且伴隨有認知能力和社會適應行為等問題，目前採用的認定標準可分為二：

- 一、依個別智力測驗（魏氏兒童智力量表），智商70以下。
- 二、二種或二種以上適應能力缺陷，如：溝通、自我照顧、居家生活、社會技能、運用社區、自我引導、健康及安全、功能性學科、休閒娛樂、工作等。

智能障礙

智能障礙類型

輕度	能夠培養社會與職業技能足以維持自己的生存，但如遭遇社會或經濟困難，則需要輔導與支援。
中度	可以學習社會與職業技能，並在保護性的半技巧或無技巧工作場所裡自立。
重度	在完全督導下能達到部分自立，在控制的情境下能培養一些有用的自我保護技能。
極重度	能發展一些動作或口語，或可學習有限的自理技巧。

智能障礙

常見特質

- 一、輕微障礙者在身體、動作、及外表和普通人並沒有差別。
- 二、心智發展比同齡者緩慢，圖像式學習是最好的學習模式。
- 三、行為受外在動機左右，對接納與讚許的需求仍高。
- 四、動作比較遲緩，隨機應變能力較低。
- 五、處理事務時採取順序處理優於平行處理。

職場相處技巧

- 一、**工作模式的建立**：基礎的工作模式建立對於智能障礙者是十分重要。健全的標準作業流程，會使智能障礙者工作順暢。
- 二、**明確的提示**：輕度的智能障礙者只需要明確的提示就可以習得有規則的工作，達到自我管理的目標。
- 三、**適當的訓練、大量的練習**：在適當的工作技巧訓練、提供大量練習機會，可以協助智能障礙者形成習慣性的作業反應，對於需要穩定及持久性高的工作上能夠有非常好的表現。
- 四、**依狀態逐步強化能力**：依智能障礙者的狀態逐步強化他的能力，避免一下子要求智能障礙者做超過他能力太多的事，以免徒增挫折，使他害怕學習新事物。

五、示範與練習：多給智能障礙者示範及練習的機會，靠著重複的練習，將短期記憶轉成長期記憶。

六、耐心的教導：智能障礙者做事常會按著固定的模式，針對失誤處便容易重複出錯，建議與他們相處或帶領他們學習時，務必找到合適的方式、有耐心的教導他。

適合的工作

哪些職務最適合智能障礙者從事與順利就業，需視智能障礙者障礙程度、職業技能與適應能力等而定。智能障礙者適合職種傾向食品服務、服務工作、裝配組合工作、清潔人員等。提供大量練習機會，可以協助他們形成習慣性的作業反映，對於需要穩定及持久性高的工作上能夠有非常好的表現，這是智能障礙朋友最重要的一項潛能。

Q&A

Q1. 我們工作很複雜，他能夠勝任嗎？

A1. 有關智能障礙者普遍都需要較長時間的學習，障礙者學習反應狀況不同，透過勞工局職業重建窗口媒合者，可提供現場輔導的支持性就業服務。

Q&A

Q2. 因障礙的關係在學習力及反應力的部份較為緩慢，對於職場速度要求較難達到？

A2. 在學習部分可以透過工作職務分析搭配職務再設計，加強智能障礙者的學習能力及反應技巧，用以提升智能障礙者的產量及品質。

Q3. 教得來嗎？怎麼教？

A3. 1. 從他們已具備的能力開始教。

2. 將工作內容簡單化，讓他們從簡單的開始學及能重複做強化練習，避免工作指令及環境訊息的複雜化。



貼 ❤ 小提醒

當智能障礙者出現不適當的行為時，請不要直接苛責或任意評斷，可以慢慢引導，並詢問其原因，以免破壞信任關係。



五、頑性癲癇

人類大腦皮質上平時會一直放出微量的電波，以便維持腦的正常功能。如果這些腦細胞同時放出過強的電波，就會引發癲癇的發作。癲癇的發作會根據放電的部位不同而產生不同的發作情形，輕者如點頭、眨眼、失神、行為異常或局部肢體抽搐。重者會全身痙攣及意識喪失，口吐白沫或大小便失禁，這些若經過適當的抗癲癇藥物治療，大部分都會獲得改善，使發作減少，減輕及完全控制，亦有部分患者會完全痊癒。

頑性癲癇



頑性癲癇類型

部分性發作

從大腦的一個部份先放電，然後漸漸擴大而影響到腦子其他部分至整個腦部。因各個腦葉有不同的功能，所以在不同的腦葉放電會產生不同的癲癇症狀。例如看到閃光、感覺被萬隻螞蟻咬或無數針刺、肢體會不自主抽動、耳鳴或聞到臭味、似曾相識或陌生的感覺。

全般性發作

一瞬間整個大腦(包括左右各一個大腦半球)同時全部發電，像整座山突然整個起火。全般性發作又分四小類：

- 全身性僵直陣攣型發作，是較嚴重的發作，亦即全身四肢均會有僵直或陣攣型的發作。
- 失神性發作，是一種較輕微較小的發作，亦即會有短暫喪失神智的發作。
- 失張力性發作，是身體突然間會喪失所有肌肉的力氣，整個人會摔倒在地，時常導致摔傷甚至摔斷骨頭。
- 肌抽躍性發作，是身體或四肢短暫、快速之抖動，一陣接著一陣發生，每下間隔5到10秒左右，整個發作過程大約3到5鐘。

頑性癲癇

常見特質

在外表上，頑性癲癇障礙者並無可辨別差異之處。在個性上，可能因為長期抗病，導致缺乏自信心、人際互動能力偏低，這些現象其實也會出現在一般人的身上。除此之外，發作時常見的特質現象會有：

- 一、不預期的喪失意識、倒地、手腳僵硬、牙關緊閉、口吐白沫，肢體抽筋。
- 二、數秒鐘的瞪眼、失神、呆呆的或眨眼動作。
- 三、在說話或動作時會停止說話或中止動作（與外界暫時失去聯絡）。
- 四、局部（常見於手、腳、臉）的抽搐，有時擴散到一側肢體、或合併頭部或上身痙攣性的轉向一側。
- 五、肌抽躍性發作，是身體或四肢短暫快速之抖動，就好像被嚇到一般抖動較大時，頭會用力點一下，甚至腰也會同時彎下去。

職場相處技巧

一、若為意識障礙（如發呆、迷惘、失神）異樣行為時，可以這樣做：

- (一) **移除障礙物**：在旁守護，移開易造成傷害的物件或傢俱，以防意外。
- (二) **避免強力觸碰**：不著痕跡小心拿開手中物件，避免強行奪取，因為可能會激發強烈抗拒，衍生意外。
- (三) **協助回憶**：待完全清醒時，可以協助回憶發作經過、物品名稱或數字，以證明發作當時有無意識障礙。

二、若發現頑性癲癇者全身抽搐時，可以這樣做：

- (一) **保護頭部**：移開易造成傷害的物件或傢俱。拿掉眼鏡，解開衣領。
- (二) **確保呼吸順暢**：協助側躺，讓口涎流出，保持呼吸道暢通。不需要強行約束，以免造成傷害和抗拒。
- (三) **確認恢復正常**：發作結束後，需協助安靜休息，至清醒後才離開。

適合的工作

頑性癲癇因為有突然發作的限制，應避免高處工作環境及無防護措施的機器操作，駕駛工作亦不適合仍會發作的患者，至於其他職業的選擇就依個人的專長和興趣來選擇，只要工作單位之負責主管和同事能接受，並且能夠協助突發的特殊狀況即是最合適的工作。



Q&A

Q1. 如果癲癇在職場發作了，該怎麼辦？

A1. 癲癇有不同的發作情況及處理方式，例如小發作時多為眼神失神，建議可讓他先休息一下，另大發作有的是癱軟在地，可先帶他到安全的地方休息，必要時要打電話就醫。如果在非預期的狀況下員工癲癇發作昏倒了，首先要保持冷靜並將可能造成傷害的硬物、尖銳或熱燙的東西挪開，保持空氣流通，多數發作時間短暫，發作後給予充分的休息即可，必要時才叫救護車送醫，需要緊急送醫救護的癲癇發作狀況如下：

- (1) 發作超過五分鐘的全般性大發作。
- (2) 發作完還沒清醒又接著短暫的發作。

頑性癲癇

Q2. 在工作上是否有安全疑慮？

A2. 癲癇障礙者前來職業重建窗口求職時，職管員會詳細了解個案接受醫療狀況，並且掌握發作頻率，及是否可提前察覺發作時徵兆，癲癇障礙者能做好自我保護，所以在就業時會讓雇主學會知道如何在發作時做好該注意之安全措施即可勝任工作。



貼 ❤ 小提醒

癲癇症的發作通常是暫時的失神、全身顫動或無意識的行為。

絕大多數的時間他們跟正常人沒有兩樣，一樣的就學、工作、交朋友。確實聽從醫生的指示，定期服藥就可以減低發作頻率與強度，獲得良好的控制。

頑性癲癇



六、精神障礙

精神疾病是一種因心理、生理或發展過程異常而發生的精神功能障礙之現象，有些是以情緒和驅力的不穩定為主要困擾，有些是以思考內容與知覺經驗的失調為特色。而這種現象會對障礙者的社會關係、職業規劃、家庭關係等因素造成影響，而且常常導致顯著的痛苦。

精神障礙類型

器質性 精神障礙	<p>因為身體的疾病或生理異常，導致的精神障礙</p> <p>如老人失智、甲狀腺功能異常造成的情緒障礙等。</p>
功能性 精神障礙	<p>精神病引起</p> <p>如精神分裂症、情感型精神病、情感型精神分裂症、妄想症等。</p> <p>非精神病引起</p> <p>如精神官能症、環境適應障礙、焦慮症、解離症、性格異常、藥酒癮等。</p>

常見特質

不同類型的精神障礙者會有不同的特質，通常精神障礙者會有一些行為，如對著空中說話或做出一些動作。有時會低著頭，缺乏目光接觸或是反覆洗手等行為。精神障礙者通常經過定期就醫與藥物治療，能獲得良好控制，亦能完成各項工作任務。

職場相處技巧

- 一、客觀對待：**不加以批評或爭辯，應採中立、傾聽的態度。
- 二、接納同理：**表現接納與傾聽，於安全、可行的範圍內，可盡量滿足其要求。
- 三、避免刺激太多的環境：**環境中應避免刺激，像是過度炎熱、吵雜等，盡量讓其舒適、安心平靜。
- 四、表達認同：**表達相信對方正處於困難的處境中，避免刺激。
- 五、提供支持：**傳達願意協助的意願，強化他的價值感與存在的意義。



適合的工作

精障者並無肢體與行動的限制，在不同產業類別就業都能勝任，不論是製造業的作業員或操作員、餐飲業的廚師或內勤工作、服務業的銷售員…等。只要定期就醫服藥，工作時間正常不日夜顛倒，都是適合精障者的。

Q&A

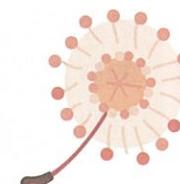
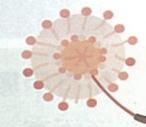
Q 精障者會不會情緒失控，自傷或傷人？

- A 1. 社會大眾對於精障者的觀感會認為具有傷人性或是情緒難以控制。事實上精障者如有接受穩定服藥，是可有效保持情緒穩定與建立人際關係。
2. 精障者如果能穩定就醫與用藥，便能維持病情的穩定度，如果發現精障者出現語言與行為有略異於平常的行為表現時，建議應避免再給予過多刺激與壓力，並適當聯絡家人請求協助。



貼 ❤ 小提醒

在精障者工作時，給予他們明確的指令，完成各項工作任務並不是問題，提醒穩定服藥，定期就醫。



二、規劃導引 及限制、彈性

三、建立工作流程

改變常態

時代縣又應興

巨變與社會

新時代的社會

巨變與社會

新時代的社會

巨變與社會

新時代的社會

巨變與社會

新時代的社會

七、自閉症

自閉症是一種先天腦部功能受損傷而引起的發展障礙，從小開始便表現出語言理解和表達的困難，難與身旁的人建立情感，對各種感官刺激有異常反應，及一成不變難以更改的固定行為等。

自閉障礙類型

低功能自閉症

多數是缺乏語言能力，伴有明顯的自我刺激行為，堅持度極高，自閉症傾向明顯。

高功能自閉症

多數具有語言能力，學習能力較佳、自閉症傾向較不明顯；但語言理解與表達力、人際互動與聊天的能力需加強。

常見特質

一、人際關係方面

自閉症者對人際無法發展出正常的興趣及親和力，通常避免視覺、身體的接觸，擁抱毫無反應或強烈拒絕，有些或許可以有點興趣反應，但卻較缺乏感情。

二、重複性及局限性的行為模式

自閉症常有固定的行为模式，行為模式單調反覆缺乏變化，如果稍有改變，較難適應外在環境的變化。

三、溝通方面

自閉症在理解他人的口語、肢體語言，或以語言、手勢、表情來表達意思等方面，都有不同程度的困難，而談話的內容也較易侷限在少數的主題上，常只用幾個單字、詞、代名詞及答非所問模式與人溝通。

四、零碎天賦的傾向

不尋常的智力功能分布，以致常在某方面有異常突出的表現，如畫圖、音樂、數學的計算、記憶力等方面。

職場相處技巧

一、結合情境溝通：因自閉症者與人互動時眼神無法長時間對視，而口語表達技巧不足，多為簡短或跳躍式表達，建議溝通時可結合情境協助自閉症者模擬演練溝通技巧。

二、提前準備：開始工作前，要請主管先與同事說明障礙情形及限制，讓職場同事瞭解障礙特質，以避免誤會發生。

三、建立工作流程表：因自閉症者障礙限制，針對就業方向建議為單一、重複性高的工作，並具體化工作項目，協助建立工作流程表，建議親自示範工作步驟，除了口語提示外，建立視覺提示，例如：搭配圖片與文字製作檢核表，幫助自閉症自我檢核與記憶，針對個案有進步的地方給予具體稱讚，並結合案家給予個案獎勵，逐步要求個案工作速度與產量，以達雇主要求。

適合工作

只要針對自閉症患者的特性，做出適合的職場方向，那麼他們在工作上的表現，絕對可以出人意外的好。適合自閉症者的工作，最好符合以下幾點特性：

- 一、工作上必須是有很明確的目標。
- 二、以工作結果作為績效，而不是以工作態度作為績效。
- 三、老闆或者是上司必須了解自閉症者的社交能力問題。

以下列出一些適合自閉症患者的工作：

- (一)有視覺方面提示的工作：電腦製圖繪圖、雜誌排版、手工藝術設計、網頁動畫設計等。
- (二)在音樂數學能力不錯者：會計、圖書館員、電腦程式設計、存貨盤存、文書管理、統計員。
- (三)無口語能力或口語能力弱者：圖書館圖書整理、工廠配件組裝、貨物整理、倉管、農務、資源回收場。

Q&A

- Q1. 自閉症聽起來很像很難溝通？該如何與自閉症者溝通？
- A1. 自閉症特質主要為無法察覺他人語意，同理他人，想法及行為較為固著，人際互動較淡漠，但仍可透過專業人員協助輔導如何與同事建立互動關係。只要知道自閉症特性，並找到溝通方式，自閉症的智力與學習能力與一般人無異，是有機會成為工作上的得力助手

Q&A

- Q2. 自閉症者不是都不理人，那叫他做事會做嗎？工作要怎麼教呢？

- A2. 1. 能夠就業的自閉症者通常功能較高也能夠與他人有基本的互動，只是在互動技巧及溝通技巧上較為欠缺，需要職場多給予包容。
2. 指派工作時透過簡單具體的指令、口語、配合表情動作，會讓他們較能理解並進入情況，另也需儘量將工作步驟劃分得細小一點，一點一點往上加，重複的操作建立標準作業流程，都能夠有效提升自閉



貼 ❤ 小提醒

自閉症者不太注意別人的存在，會避免與他人目光的接觸，在團體中顯得較為孤立。

經常利用肢體行動來反映情緒，所以與之相處須先了解其動作語言是何意義，並要有細心和耐心，探詢所想表達的意思。

用簡單的指令、口語、配合表情動作，會讓自閉症較能接受並漸入狀況。

參・成功就業案例

分享
0 1

無塵室小改變 重建工程師夢想

很多使用輪椅的身障者常因行動不便，成為求職最大的絆腳石。有一位腦性麻痺的阿德，過去從電子工程系大學畢業，專業能力不成問題，但行動不便卻讓他找工作到處碰壁。3年前經由勞工局的推介，台中一家科技大廠願意提供就業機會，但科技大廠的工作環境需保持無塵，讓使用輪椅的阿德無法像一般人一樣順利的換穿拖鞋進入；經由職務再設計的協助，提供阿德一台於室內職場環境使用的輪椅，並於職場必經的動線及公共空間上，改善斜坡道及無障礙廁所等，讓阿德得以順利就業，如今在這家公司已穩定就業高達3年。

分享
0 2

電子式溝通板 提高互動效率

聽障中度的小孟慣用手語或紙筆書寫與人溝通，到職新公司前，就業服務員即事先幫她安排了手語翻譯員協助職前訓練，並透過職務再設計申請電子式溝通板，讓小孟與主管及同事在傳達工作訊息上更即時便利，並大大提升她與人溝通時的效率，也減少不必要的誤會與困擾。

分享
0 3

職務再設計 提升工作品質

阿祥是雙下肢痙攣型腦性麻痺者，雙下肢踝關節因高張力而變形，目前需持助行器或扶牆尚可勉強步行，而廠區內大範圍移動則以帶輪圓凳手腳並用滑行，公司體恤阿祥行動不便，特別配置了室內專屬停車位，阿祥可以方便且快速直達工作區，但因體力逐漸退化，活動已不像數年前靈活，經常於站立或滑行時發生跌倒風險。

透過職務再設計服務，提供阿祥一台輕便型手動輪椅移動，並改善移行動線中所有的門檻障礙，確保安全；此外，為了方便阿祥的輪椅擺放及移動，經過分析使用頻率與空間後，除了使用螢幕支架、無線鍵盤與滑鼠來節省空間，也調整阿祥的工作座位，以最小的成本，解決最大的工作問題。



分享
04

視障者 電話客服一把罩

「客服中心您好！很高興為您服務！」，這是從事客服工作的菁菁，每天需要講上百次的一句話。因為一場突如其來的疾病，使得菁菁右眼全盲，左眼視力值僅存0.05，24小時的客服接線工作，對於菁菁夜間行動變得非常不便，但透過工作時間的調整，公司讓她只需要輪值白天班，以避免夜間返家的危險；另外，於值機電腦安裝語音報讀及擴視軟體，讓菁菁可以順利讀取資料及操作客服系統，答覆民眾的諮詢電話更加得心應手！此外，電腦鍵盤常用按鍵上貼上凸點貼紙，有了標記搜尋位置更快速。

分享
05

貼心小改變 創造新績效

榮仔是先天性的智能及語言功能障礙者，文字理解及溝通表達能力不佳。透過就業服務員的推介，榮仔獲得了醫院環境維護員的工作，榮仔每天都需要維護醫院外圍的樹木花草，範圍廣闊。但由於榮仔沒有手機，工作時間內院方想交代他工作，很難馬上找到人，透過職務再設計服務，提供榮仔震動型即時傳呼器，並協助設定常用訊息，如：請到大門口、請打分機等，將接收機配戴在腰間的榮仔就可以即時接收訊息並回應院方呼叫，大大提升了工作效率，不論是榮仔或院方都對這項輔具很滿意。



分享
06

中年全盲 轉行勇敢面對

經營洗車場的昆哥，因為視網膜病變，雙眼全盲，他積極參加按摩職訓班習得一技之長，現已成為一名專業按摩師。

「人沒有選擇命運的權利，惡運來時，只能勇敢面對！」現年52歲的他說，10年前因為視力模糊就醫，醫師證實他視網膜病變，視力將越來越差，不知道哪一天，雙眼會變全盲。後來昆哥報名參加勞工局辦理的按摩班，6個月的專業訓練，讓昆哥從最基本的認識人體筋絡學起，除了學科理論外，最重要的還是手法技能訓練，非常紮實，結訓後也順利成為一位專業按摩師。除訓練課程外，勞工局也提供職訓後的就業媒合，平均每個職訓類班，均有5成以上的媒合率，對於有心想就業，卻又缺乏一技之長的身心障礙者，是一項有效的就業輔導資源。

分享
07

支持性就服陪伴 重拾信心

對於缺乏社會現實感及對於職種認知不足，也缺乏社交禮儀的小李，支持性就服員除積極開發工作機會，爭取面試機會，到職場進行環境評估，也對其進行面試技巧的演練並陪同面試，增加信心提供支持。透過進入職場輔導，指導小李持續工作的耐力、主動性、並幫忙建立與同事良好互動關係、上下班時間觀念等，也協助建立公司雇用的正向經驗。透過就服員的陪同與輔導，小李從一開始較無自信、不主動與人溝通的狀況，漸漸地會主動詢問工作有問題的地方，也會主動協助廠內其他同事處理事情，透過同事的鼓勵及提醒，更加開心地投入工作。因為有了穩定的工作，讓小李生活作息正常了，家人也十分感謝勞工局的協助，讓小李能自立生活。

肆・各類職業重建資源

一、服務內容

1. 就業服務

根據個別化差異性，擬定個人服務計畫，提供不同方式之就業服務，達到穩定之就業服務。

2. 職業輔導評量

透過多元化評估測驗，了解個人特質、興趣及體能狀況等，以提供未來適性就業之參考。

3. 職業訓練

針對身心障礙者提供專業訓練課程，協助習得一技之長，藉由訓練提昇身心障礙者工作能力，並培養正確工作態度，以促進就業穩定性，進而找尋合適工作。

4. 創業輔導服務

提供有意願創業之身心障礙者諮詢輔導及創業貸款利息補貼、營業場所租金補助。

5. 職務再設計

為協助身心障礙者排除工作障礙，所進行之改善職場工作環境、設備、條件，提供就業所需輔具及調整工作方式之措施。

6. 職涯探索

透過個別諮商或家庭會談以釐清個人職涯迷思、職業選擇及適應職場人際及環境。

7. 職場深耕服務

針對已就業之身心障礙者，可能面臨之職務變動、環境改變及其他不適應因素而影響其就業穩定，提供協及輔導。



二、臺中市政府勞工局身心障礙者職業重建服務中心

臺中市政府勞工局(職業重建行政管理中心)

服務據點：臺灣大道市政大樓文心樓1樓市府就業服務台
服務區域：西屯區、西區、北區、北屯區

 地址：西屯區臺灣大道3段99號

 電 話：04-22289111 #35400

第一區(海線)身心障礙者職業重建服務中心

服務據點：沙鹿區勞工育樂中心

服務區域：沙鹿區、梧棲區、清水區、大甲區、
外埔區、大安區、龍井區、大肚區

 地 址：沙鹿區中山路658號

 電 話：04-26221110

第二區(山線)身心障礙者職業重建服務中心

服務據點：臺中市政府陽明大樓

服務區域：大雅區、神岡區、后里區、潭子區、
豐原區、石岡區、東勢區、新社區、
和平區

 地 址：豐原區陽明街36號

 電 話：04-22289111 #36451~36455

第三區(屯區)身心障礙者職業重建服務中心

服務據點：東區勞工服務中心

服務區域：中區、東區、南區、南屯區、大里區、
太平區、烏日區、霧峰區

 地 址：東區仁和路362-1號

 電 話：04-22810025

三、臺中市政府勞工局就業服務處各就業服務台

臺中市就業服務處

 04-2289111 #36300

 臺中市南屯區精科路26號

市府就業服務台

 04-22289111 #35650

 臺中市西屯區臺灣大道3段99號

仁和就業服務台

 04-22808369

 臺中市東區仁和路362之1號

大甲就業服務台

 04-26801493

 臺中市大甲區民權路52號

大肚就業服務台

 04-26982240

 臺中市大肚區沙田路2段646號

大里就業服務台

 04-24852742

 臺中市大里區新光路32號

東勢就業服務台

 04-25771761

 臺中市東勢區豐勢路518號

豐原就業服務站(臺中市政府委辦)

 04-25271812

 臺中市豐原區社興路37號

大雅就業服務台

 04-25605892

 臺中市大雅區雅環路2段299號1樓

和平就業服務台

 04-25943083

 臺中市和平區東關路3段156號

神岡就業服務台

 04-25631565

 臺中市神岡區神圳路2-1號

新社就業服務台

 04-25810882

 臺中市新社區興社街2段28-1號

中科就業服務台

 04-25607437

 臺中市大雅區中科路6-1號

石岡就業服務台

 04-25811151

 臺中市石岡區豐勢路134號2樓

潭子就業服務台

 04-25346908

 臺中市潭子區建國路1號

后里就業服務台

 04-25584691

 臺中市后里區福音路89號

四、勞動部勞動力發展署中彰投分署

勞動部勞動力發展署中彰投分署

 04-23592181

 臺中市西屯區工業一路100號

台中就業中心

 04-22225153

 臺中市西區市府路6號

沙鹿就業中心

 04-26624191

 臺中市沙鹿區中山路493號



看見身心障礙者的價值

每個人 都獨一無二

都有著不同特點

期待我們一起攜手 支持身心障礙者就業

