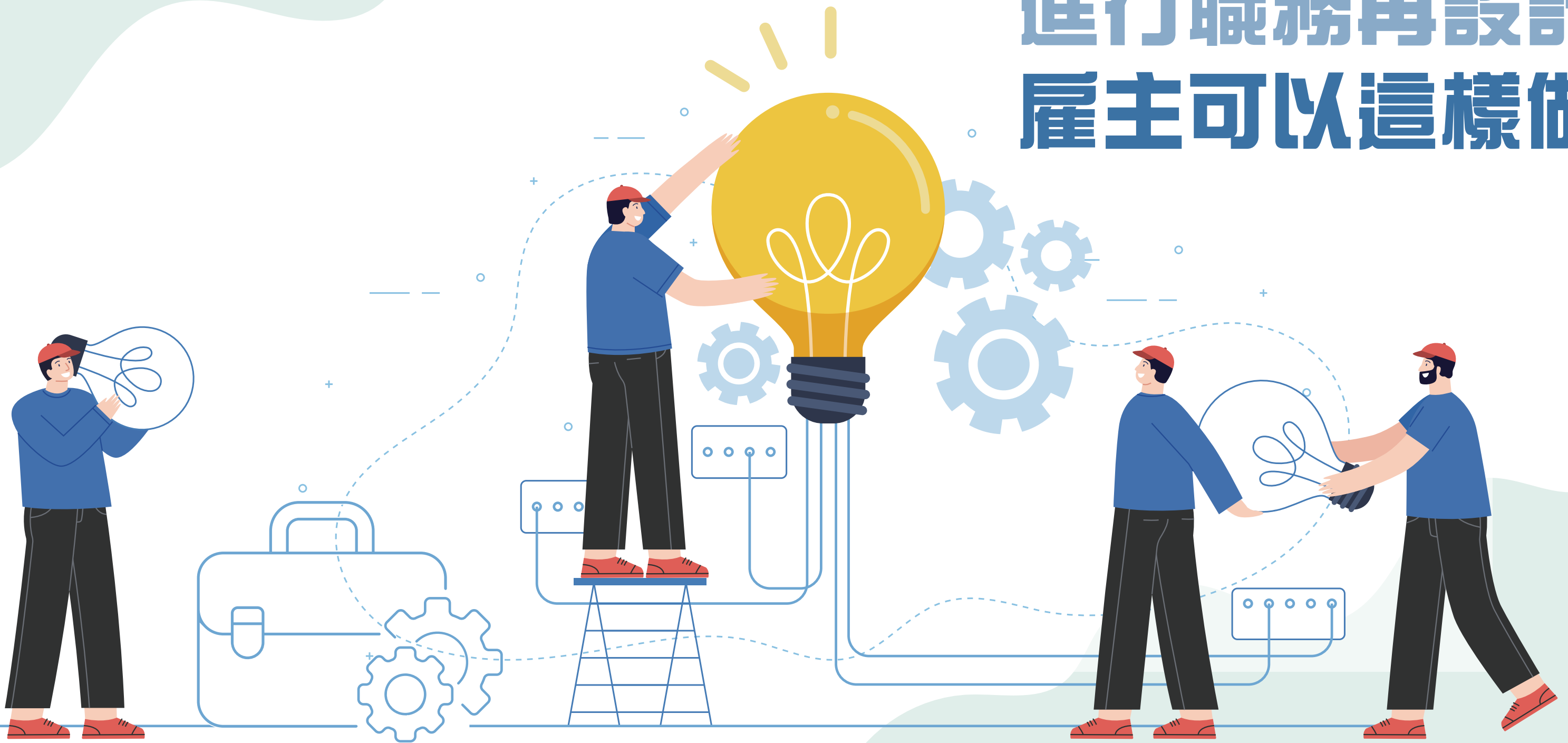


為身心障礙員工 進行職務再設計 雇主可以這樣做



如果你的員工是：



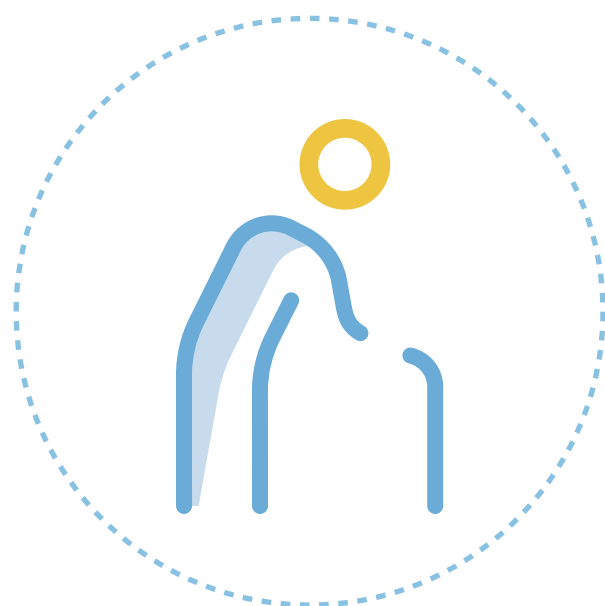
視力
變化者



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：

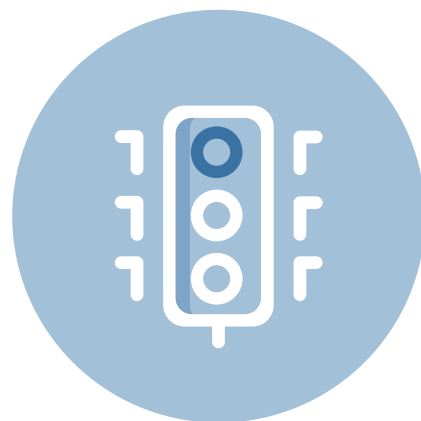
在職場上可能遇到的困難

全盲

或

低視力

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



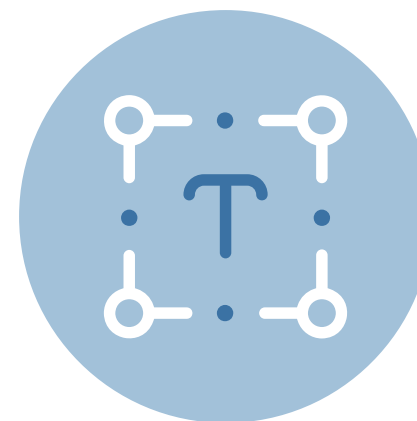
辨識對方表情、
當下情境訊息等...

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。



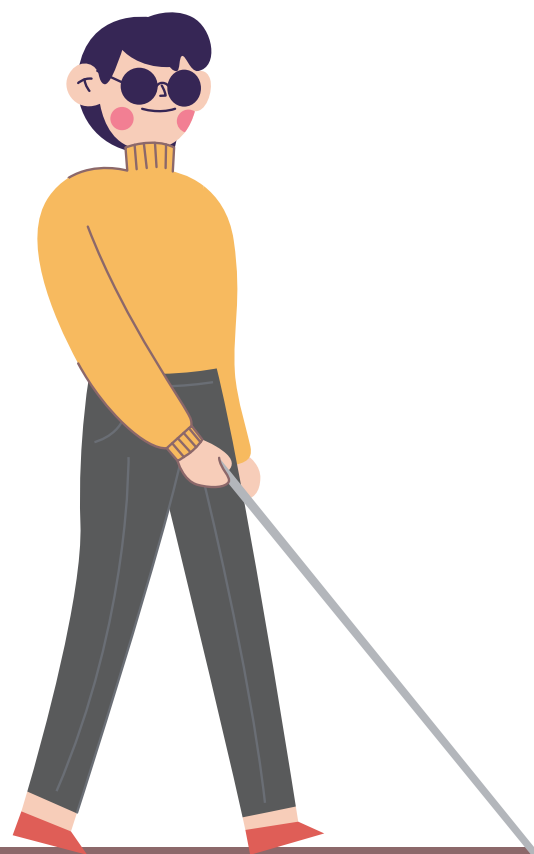
二、職場與環境支持：

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



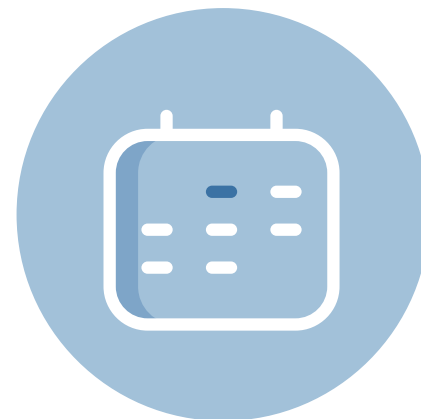
強烈的情緒反應、
抗壓性較低，且壓力
可能加重疾病症狀。

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



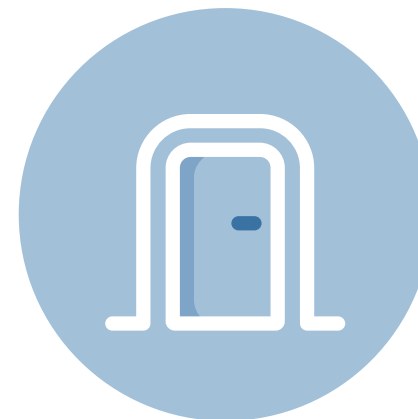
操作機械器具、電腦設備困難，也容易在工作耐力及速度方面受到阻礙。

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、拐杖與支架等。
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：

在職場上可能遇到的困難

語言
能力

記憶
能力

表達
能力

等能力缺損

記憶力方面



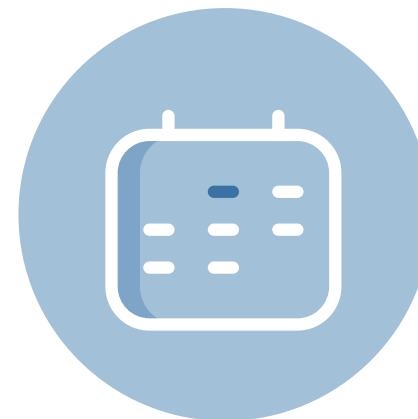
記憶力減退影響到工作、
東西擺放錯亂且失去
回頭尋找的能力。

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。

