

從就業服務的角度看ICF

財團法人愛盲基金會視障服務處 王微雅

為什麼要就業？

在談論「從就業服務的角度看ICF」前，我想先討論「何謂工作？」，這個問題看似很簡單卻也深奧。工作在我們的生命當中佔據了相當大的比重，沒有了工作我們沒有收入；沒有了工作我們可能會被貼上「遊手好閒」、「無所事事」的負面標籤（當然也可能因不需工作而換來他人欣羨眼光）；但是沒有了工作所帶來的壓力，我們將無法成長；沒有了工作收入我們對於生活的滿意度會下降...；在我看來，投入工作就是一種履行自我生命責任（如：養家活口、達成自我想望等）、賺取金錢以滿足自我（心理上或物質上）、獲得成就（取得社會地位或受人尊敬）、人得以再社會化的總和。上述情境的描述對於一般人來說再自然也不過，但對於身心障礙者而言呢？比起一般人，或許上述狀況都會來得困難些。

每當服務一位身障朋友時，我一定都會先問：「你為什麼想工作？」或「擁有了工作後你最想實現的是什麼？」；其次才會問：「你想（或你能）做什麼？」，前者是為了瞭解身障朋友就業的目的，而後者必須案主能說清楚前者後才會再接再著詢問。

為什麼要這麼做呢？我希望藉由這樣的詢問讓身障朋友知道：「找工作是一種對於自己生活想望負責的行動」，如果一開始晤談就問「你想（或你能）做什麼？」，容易讓人感覺：「總之交給就服員就對了」，這樣的詢問方式也更容易引導案主回答「我也不知道，都可以。」而這樣會導致案主自己不需要負擔生命責任，也極易造成後續服務上的阻礙。

曾與一位身障朋友聊到：「你為什麼想工作？」，她的回答很簡單：「我想搬離家裡，因此需要工作賺錢」；在收集他的家庭資料時，她表示和父親的關係很緊張，加上其他家人各因工作而忙碌，她常一個人和父親在家大眼瞪小眼，父親重男輕女，常「酸」她「沒有用」，也因此她想透過工作達成自己的目標，而瞭解了這個目標後，我們後續的評估方向便會朝此案主的能力去進一步收集資料，並開始探討她可以做些什麼。

是故「能否知道自己要什麼」是個重要的評估指標，筆者發現，不清楚自己要什麼的人在找尋工作甚至於職場適應上更常出現問題；而這與身障朋友障礙的關聯為何？是因為身體障礙導致不清楚自己可以做什麼？還是原本就不清楚又致殘後更加不清楚？不知道要什麼的背後是否隱含著對於社會環境不接納的擔心？（社會之態度-d460），身障朋友自己如何看待這個「不清楚」？我們如何協助案主釐清自己最在乎的事情？當然我們也可能因此發現案主或許跟本不想或是尚未準備好要去就業（或許只是想要有個聽眾？），而我們的服務（電腦教學/定向行動教學/職前準備服務/協助找尋創業資訊等）也必須在釐清後才得以展開，當然，身障朋友也有權決定自己是否願意接受服務！

職業重建服務人員與職業重建體系

經濟學者喜歡講供給與需求，而我們從事身障領域的專家與學者也喜歡講供給與需求；不同的是，前者避免人為干預，著重回歸市場決定機制，後者則不然，著重有效干預，從預算編列、使用者條件、使用方式、使用期間...等皆需要干預（促進環境改變）。筆者以為制訂資源的使用方式與條件原本就無可厚非，畢竟資源稀少且有限，但仍不禁擔心了一下，「避免資源被濫用」的背後隱藏著兩種很不一樣的思維：前者會形成猜忌、檢查、限制的工作價值觀（怕用光）；後者則會形成合理評估、資源合理發放的工作思維（不怕使用，只怕用錯），而我們的職重建體系使用的是哪種思維呢？這可都是會影響未來ICF的實踐。

未來ICF實行時，更確立身障者要取得就業資源前必須先通過職業輔導評量的評估，以決定個案適合使用什麼重建資源，而人與環境的適配性或是落差是得回到職場去看才有辦法評估與理解的，而且也必須充分理解個案的處境、期待及能力才有辦法評斷，而制度卻將這項評估機制交給了沒有在第一線職場與環境互動的職評人員？並要求職評人員在數十個小時的評估中便要決定與左右一位身障者的未來？而評斷這些的就是哪些職評工具？魏氏量表、功能性體能測驗、興趣量表的分數高低代表什麼？分數越高代表此人職場適應越好？未來收入越高？筆者以為用工具來丈量一個「人」是在有客觀且必要狀況下才做的事情（例如生病量體溫、成長量身高、減肥量體重），且由個體自行決定這組數字的意思，且以ICF的精神來說每一個個體在情境中產生的適應狀況皆是獨一無二的，如何丈量？而社區化就業服務員、庇護性就服員所在的工作場域以及需要協助案主面對的狀況也都是獨一無二且充滿艱辛的，因此筆者並不期待使用工具來判定一位身障者的服務需求，而是必須回到身障者個別狀態及所遭遇的困難來看，而這必須要我們去除完全依賴工具的思維，去同理及看見身障者所遭遇到的處境，針對困難來做出解決！

在文章下半段，筆者將試著用更清楚一些的詞彙描述服務者可以如何工作。

為什麼就業困難？我們可以做什麼？

愛盲基金會李英琪所做新竹市99年度視覺障礙者生活需求調查研究報告顯示「有環境阻礙因素存在而未有求職計畫、可供選擇的職業種類受到限制、文化阻礙或就業歧視是最主要的環境阻礙」，身障者的就業困難透露出社會環境的不友善，包含了社會對身障者的不瞭解、身障者在社會情境中欠缺機會、身障者擔心職場交通不便、擔心家人反對就業、健康不穩定...，這些都只是身障者眾多擔心中的一部份而已，但這些擔心何時可以落幕？

我們怎麼思考，就會怎麼影響身障者接受什麼樣子的服務，而身障者需要什麼服務應該由引導身障者看見自己的需求做為開始，我們必須將其所有的擔心逐一與之討論，包含：擔心自己視力是如何影響工作的？擔心自己健康不穩定的原因是什麼（因為不照醫囑用藥或回診？）擔心交通不便的原因是欠缺交通工具抑或個人定向能力需要訓練？擔心欠缺面試機會的原因是不會寫履歷自傳抑或欠缺相關技能？擔心家人反對的原因是什麼（家人不想讓身障者去就業的原因為何？）？而在討論的過程中我們也才可檢查出身障朋友真正的需求與狀態，而身障者實際上真的需要工作嗎？他們了解自己就業是為了什麼嗎？他們了解要怎麼準備才能有工作嗎？而這些問題並非請案主去做做性向測驗、體能測驗或是丟一份工作讓案主去做做看就可以解決了。

透過晤談澄清、引導案主「清楚自己的狀況」並能告訴服務者「自己要什麼」是重要的，而服務者也有責任讓視障者瞭解現實職場狀態與必須

面對的困難/挑戰是什麼？並持續陪伴案主去面對與看見！在清楚的溝通或是陪伴試做後，縱使最後案主選擇放棄去上班，至少彼此都清楚原因，案主也能察覺自己是否真的做好就業準備了嗎？後續我們也才能進一步溝通，什麼工作才是更適合的？或是該來做什麼準備來補強？

而以筆者觀察現行的服務，多數工作者的觀點多半是「補不足」（因為障礙故沒能力，所以我幫你），最終形成代替案主決定、或是丟幾個職缺給案主去試試使其知難而退，更有甚者則是直接放棄案主（迂迴的不回應案主的需求），而非引導身障朋友看見自己的期望並進而引導身障者看見自己能或不能的地方，也造成身障朋友不清楚自己為什麼一直找不到工作，也造成對機構的誤解或對政府的不滿。

因此回到身障朋友其發生的「困難」本身，我們也必須嘗試去發展相關的服務、連結適合的資源（例如：連結視評資源澄清視力狀態？學習定向？學習電腦？協助找尋創業資源？協助與案家人溝通對案主的就業期待？指導案主練習撰寫履歷自傳？...等）提供給身障朋友，藉由連結與提供資源一起來解決與面對所遇到的困境！

筆者以為「問題」的本身是因為在發生了困難（不欲）時使用了錯誤的解決方式或策略所導致，而我們回到從資料收集→澄清→確認困難→協商解決策略→發展服務計畫→提供資源的一連串歷程本身，也必須圍繞在確實掌握身障者所遭遇的困難去著手解決與面對，又資源的建構與發展亦必須回到困難的本身去思考，這樣才是真正在面對與解決身障朋友的就業困難！

反省與展望

身障就業服務與ICF的落實是一條漫長的道路，不容易一蹴可及，也無法短時間內就滿足所有身障者的求職需求，然對於整個職重服務系統來說，觀念與思維的改變是重要的，我們不希望未來的職重服務是被工具評估的結果所限制，因此我們必須由人員的訓練著手努力，而這更不是藉由規定或認證訓練時數而能達成的，任何的訓練最終的目的是服務「人」，如果無法對自己所服務之「人」的願景與期待有所認知並陪同看見限制或阻礙並協同改善，那麼我們所以為用來服務人的制度將會變成最大的環境障礙，而ICF的落實將更加遙遙無期，而ICF的推展必須由每一位工作者自身的念頭開始轉變！