

智能障礙者維持就業階段工作適應之探討 — 以三位中度智能障礙女性為例

高馨玲

靜宜大學青少年兒童福利學系碩士班

任麗華

中原大學特殊教育學系

摘 要

本研究以智能障礙者維持就業階段工作適應之探討為主題，採質化研究的深入訪談法，立意抽樣選取參與支持性就業安置模式的三位中度智能障礙者女性為研究對象。受訪對象包括智能障礙者本人、家人、雇主以及就業服務員，共計訪談對象十二人。

依據資料的收集與分析，發現以下的研究結果：

壹、三位智能障礙者進入職場的歷程：

- 一、皆由家人積極協助，安排案主前往機構接受職業訓練，乃邁向成功就業的第一步。
- 二、智能障礙者以往的工作經驗，培養他們良好的工作態度與基本能力。
- 三、政府相關單位的政策實施促使雇主願意僱用身心障礙者。

貳、透過家人、雇主與就業服務員的協助之外，三位智能障礙者展現了高度的工作意願，使其能藉以克服職場中之困境：

- 一、好勝心強且工作意願強烈，有助於第一位智能障礙者維持就業。
- 二、熱心外向、有責任感以及對工作充滿熱忱，此三因素使得第二位智能障礙者能夠維持就業。
- 三、從工作中得到的成就感，大於待在家裡做家事，亦是促使第三位智能障礙者持續外出就業之原因。

參、三位智能障礙者維持就業階段相關他人的協調與協助情形，成為維持就業的支持來源：

- 一、機構所提供的系統性職業訓練模式，成為智能障礙者接受職業訓練課程之完備資源。
- 二、就業服務員的培訓、溝通與輔導角色之扮演，成為智能障礙者維持就業的重要因素。
- 三、雇主發揮極大的包容力，亦是維持就業的穩定力量。
- 四、家人同時扮演了助力與推力，其兩股力量，成為智能障礙者維持就業的外在動機

與內在動機。

五、職場中的自然支持者，對智能障礙者就業抱持著正向的態度，皆為社會模式觀點之開放態度的體現。

肆、經由與明尼蘇達工作適應理論的對應檢視，本研究顯示智能障礙者透過與環境及他人的互動協助，可達良好的工作適應情形，而障礙程度亦不成為重要決定因素。

關鍵詞：支持性就業、維持就業、智能障礙者、工作適應

壹、緒論

一、研究動機

在人的生涯發展中，職業是必須要加以考慮與規劃的項目之一，同時也是大多數人一生中須面對的重要課題（Super, 1984），而工作角色不僅決定了一個人在社會中的地位與價值，也影響了一個人的認同感與幸福感（Mosey, 1989）。我國憲法第十五條規定：「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。」從憲法條文可知，每一個中華民國國民都應享有工作的權利。但是對於身心障礙者而言，由於某些能力不足導致就業不易或產生職場適應不良的情形，一直是就業市場中弱勢族群。中華民國八十九年台閩地區身心障礙者生活需求調查報告（內政部統計處，民90）亦顯示出，十五歲以上身心障礙者當中，就業者僅佔了19.1%，失業者與非勞動力者則佔80.9%。

此外，在身心障礙者的十六項障礙類別中，智能障礙者在就業市場中想要謀得工作更是困難重重，許天威（民84）就指出，國內各類身心障礙者中，為數最多的智障者一直是就業率相當低的一群。而且往往是就業市場裡，雇主最不願僱用的對象（刁惠美，民81）。而近來有研究顯示，障礙者在職場上產生的困境往往非障礙本身所造成，陳靜江（民84）指出，身心障礙者在職場上所遭遇到的問題，並不是源於障礙本身，而是個人系統與其生態系統在互動上失去均衡。因此，對於身心障礙者來說，在職場上，除了努力克服自身的障礙之外，還需考量諸多可能造成就業困境之因素，進而學習避免陷入該困境當中的因應之道。

由於研究者關心智能障礙者就業議題，曾至台中伊甸社會福利基金會就業輔導組擔任義工，期間與就業輔導組督導談話時發現，該機

構職訓班級中不乏重覆回流的學員，一部份是由於本身障礙程度過重，無法進入職場，但亦有許多障礙學員是從職場中退回至職訓班級當中。由此看來，經機構成功轉介進入職場的智能障礙者，有許多人至多就業三、四個月之後，往往就因為在工作上遭遇困境而選擇離開職場，但事實上，仍有一部份的智能障礙者能夠維持穩定的就業狀態。國內目前之身心障礙者之就業安置模式以支持性就業為趨勢，近年來為了彌補庇護工場的缺失與不足，漸強調以支持性就業模式，使身心障礙者能夠在融合的就業環境中得到適當的輔導與支持，因此本研究以支持性就業之就業安置模式為研究取樣的範疇，以三位就業中的女性智能障礙者為研究對象，欲藉此探究出致使智能障礙者維持就業的有關因素，以期日後提供學術界與實務界在支持性就業模式中，輔導智能障礙者就業之參考。

二、研究目的

基於上述的研究背景與動機，本研究的目的有以下四點：

- （一）瞭解智能障礙者進入職場之歷程。
- （二）瞭解智能障礙者維持就業階段之工作適應情形。
- （三）瞭解智能障礙者維持就業階段之優勢，以及如何克服困境的有利因素
- （四）瞭解智能障礙者在維持就業階段中，相關他人在智能障礙者於職場中面對職場困境之協調情形。

三、名詞釋義

茲將本研究述及之重要名詞解釋如下：

（一）支持性就業：

行政院勞工委員會職業訓練局於民國八十四年度至八十五年度委託陳靜江、胡若瑩、李

崇信與李基甸等人，以美國支持性就業服務的理論為基礎，建構一適合我國身心障礙者就業服務的工作系統，此即為國內「身心障礙者社區化就業服務」之運作模式。根據身心障礙保護法第四章第三十條指出，勞工主管機關對於具有工作能力，但尚不足於進入競爭性就業市場之身心障礙者應提供支持性及個別化就業服務。藉此，本研究稱之支持性就業為國內勞委會之身心障礙者社區化就業服務之運作模式。

（二）維持就業：

根據行政院勞工委員會職業訓練局於民國九十一年發文「就業促進津貼實施辦法」的第三十條，雇主僱用受僱勞工每週工作時數三十二小時以上、身心障礙者每週工作時數二十小時，僱用期間連續達六個月以上得向公立就業服務機構申請僱用獎助津貼。另外，依據勞委會民國八十四年修訂之「身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務—作業流程與工作表格使用手冊」，身心障礙者至安置之就業服務單位，穩定安置追蹤達六個月後，個案管理員即回報給社政單位結案。因此，本研究將智能障礙者維持穩定就業之時間界定在六個月（含）以上。

（三）智能障礙者：

依據衛生署九十一年之智能障礙等級分類公告，將智能障礙者定義為成長過程中，心智的發展停滯或不完全發展，導致認知、能力和社會適應有關之智能技巧的障礙稱為智能障礙。而身心障礙保護法第三條所稱之身心障礙者，係指個人因生理或心理因素致其參與社會及從事生產活動功能受到限制或無法發揮，經鑑定符合中央衛生主管機關所定等級之障礙並領有身心障礙手冊者為範圍。據此，本研究以領有身心障礙手冊並被鑑定為智能障礙者，為研究選取之智能障礙者的界定標準之一。

（四）工作適應：

Dawis and Lofquist (1984) 認為工作適應是指在工作期間，個體對目前工作的外在滿意與內在滿意的程度。外在滿意是指個體所具備的技能，能符合工作環境的需求；內在滿意是指工作環境中的增強系統能滿足個人的需求，並能提供個人技能符合工作環境要求的機會。本研究以明尼蘇達工作適應理論 (Minnesota theory of work adjustment) 中的就業者的工作人格—“工作能力”與“需求”，以及工作環境—“工作能力要求”與“增強物系統”之概念，從智能障礙者本身、家人、就業服務員與雇主方面去探究智能障礙者之工作適應情形。

貳、文獻探討

一、國內身心障礙者就業情形

依據中華民國八十九年台閩地區身心障礙者生活需求調查報告(內政部統計處，民90)資料顯示，台閩地區身心障礙者之勞動力概況如下：

- 1.十五歲以上之身心障礙者有612942人，其中就業者佔19.1%，失業者佔5.0%，非勞動力佔75.9%。
- 2.身心障礙者從事之行業以服務業部門佔55.9%為主。
- 3.身心障礙者從事之職業主要為「技術工及機械設備操作工」、「非技術工及體力工」、「事務工作人員」及「服務工作人員及售貨員」等四類。
- 4.身心障礙就業者之從業身分有52.8%為受私人雇用、有15.2%受政府雇用、自營業者佔24.3%，雇主佔5.0%，餘為無酬家屬工作者佔2.7%。
- 5.非勞動力以「身體重度障礙，無法工作」所佔比例最高，為46.0%，其次為「高齡65歲

以上」佔 31.8%。

- 6.身心障礙者之非勞動力人口中有工作意願的僅佔 9.8%。
- 7.身心障礙者職場上最大的主觀困擾問題是感到工作無保障，佔 29.3%。

身心障礙者的就業狀況是相當需要社會的關注與支持。以身心障礙等級而言，等級與就業比率成反比。身心障礙等級越重，越困難有工作，這現象反應了一般大眾的看法，但事實與身心障礙者的狀況是有出入的。首先障礙程度並不同於就業意願，而且障礙等級並不同於工作能力。上述之觀點正與台中伊甸社會福利基金會主任之觀點不謀而合，一般人常將障礙程度、工作能力與就業意願劃上等號，其實並不盡然，研究者與台中伊甸社會福利基金會職訓組的主任談論實際的狀況時，顯示出智能障礙者在職場上的表現其實與障礙程度並無絕對相關，影響較大的因素反而是因為智能障礙者本身特質或環境互動等因素致使其能否在職場維持就業。

林千惠、徐享良、張勝成、林宏熾（民 85）主持台灣省政府勞工處委託之「台灣地區身心障礙者就業能力與意願之調查研究」，提出受訪之智能障礙者無論智障程度之輕重，屬於臨時性工作的受訪者皆多於從事經常性工作者，顯示智能障礙者就業穩定性有待提昇，至於工作待遇方面，輕度智能障礙受訪者中有 25.6% 從事按月計酬的工作，中重度智能障礙者中則僅有 17.6% 按月支領薪資；有 28.2% 的輕度智能障礙者以及 12.9% 的中重度智能障礙者屬按日計酬或按時計酬之工作者，顯示絕大多數智障障礙工作者所得來源並不穩定。當詢問是否接受過職業訓練，無論輕度或中重度智能障礙者皆有約半數的受訪者表示曾經有過職訓經驗，更有超過 60% 的受訪者表達願意再次接受職業訓練的意願，顯見為智能障礙者規劃之職

業訓練內容未能完全符合其就業需求。而被問及從事該項工作的原因，無論智能障礙程度輕重，受訪者最常提及的理由分別為能學習工作技能與不願賦閒在家。而另外值得注意的是，六成待業在家的受訪者中，除了 15.4% 的輕度智能障礙者以及 10.6% 的中重度智能障礙者是因為重病而須長期療養者外，雇主不願聘用與家人反對是眾多未就業原因中最常被提及者。可見未來對智能障礙者的就業輔導，不但要加強企業主僱用智能障礙者的意願與信心，如何調整智能障礙者家人過度保護的心態亦十分重要。

二、智能障礙者之定位趨勢

（一）美國智能障礙協會的定義

美國智能障礙協會（American Association of Mental Retardation，簡稱 AAMR）於西元 2002 年，再次修正 1992 年第九版的定義，形成第十版的定義。此定義有五項重要假說（引自鈕文英，民 92）：

- 1.個體目前功能的限制，表現在和個體相同年齡之同儕團體和相似文化背景之典型環境。
- 2.確實的鑑定，考量文化、語言的不同、以及溝通、感官、動作和行為方面之差異。
- 3.個體目前功能的限制，通常和個體其他方面的長處或能力同時存在。
- 4.描述個體智力功能和適應行為上的限制，其主要目的是發展個別化支持系統。
- 5.經過一段時間適當的支持輔助後，智能障礙者各方面的功能通常會有所改善。

鈕文英（民 92）提出，2002 年智能障礙定義和 1992 年定義同樣包括個人、環境、和支持三個要素，採取生態觀點，強調環境與個人能力互動的重要性。

（二）國內智能障礙者之分類

早期在智能障礙者仍稱為智能不足的階段

時，無論特殊教育法或社教司對智能障礙者分類的定義，僅止於其智力商數或標準差以及日常生活習慣與簡單技能，但是根據中華民國九十一年二月七日行政院衛生署醫字第○九一〇〇一四七九九號公告修正，智能障礙之分類之智能障礙之分類時，可發覺分類的標準除了採用智力測驗的標準差數值之外，還包括了心理年齡、自理能力以及自謀生活能力，意即是否具備工作能力，可見工作能力也成為智能障礙者能力表現指標之一。

(三) 身心障礙者定位之轉變

以下為身心障礙者定位之轉變：

1. 醫學模式

醫學模式就個人層面來看，把障礙者簡化地視為自然的、心理上的一種缺損，這模式意味著把一般人視為正常的標準，而把障礙者看作缺少了一個或多個常態特徵。但是，此種模式對身心障礙的定義到1970年代開始受到質疑（Fitzpatrick，2001）。

2. 世界衛生組織

聯合國大會在宣佈推動「聯合國身心障礙者十年」（1983-1992）之「關於身心障礙者的世界行動綱領」當中，世界衛生組織對身心障礙者給予的定義如下（身心障礙者服務資訊網，民90）：

(1) 障礙是對身心障礙者與其生存環境之間關係的一種作用，當身心障礙者遭遇文化、物質或社會阻礙，阻止他們參與其他公民可以享有的各種社會系統時，就產生了障礙。因此障礙是喪失與其他人平等參加社會生活的機會或是使這種機會受到限制。

(2) 身心障礙者並不是一個單純同類的族群。

例如，精神病患者、心智障礙者、視力／聽力和發聲方面有缺陷的人、行動能力受限制的人或是所謂的「醫學上的殘疾」者，他們所遭遇的阻礙性質不一，必須以不同方式加以克服。

(3) 傷殘復健是針對目標與時間有限的一段過程，旨在使有缺陷的人在生理、心理和（或）社會功能上都能達到一種最佳程度，這樣就為他們提供了改善生活的工具。為此，可以採取種種措施來彌補某一喪失的功能或某種功能上的限制（例如：採用輔具器械），也可以採取一些便於他們適應或重新適應社會生活的措施。

3. 社會模式觀點

社會模式理論更深層地探究這個議題，不再將過多的焦點放在障礙者是不完全的個體，以致於生活在處處是障礙的社會中（Swain et al., 1992；Oliver, 1996）。Fitzpatrick（2001）指出，事實上，並非個體本身就是障礙，而是不去適應多種層面能力的社會，使其成為障礙的狀態，意即，身體健全的人造成身心障礙者的不便。社會模式的歷史發展而言，障礙真正的涵意係一種障礙者個人與社會互動所產生的社會現象。就社會模式而言，著重於障礙之社會學解構、建構、詮釋與批判研究，可以避免身心障礙者在社會的洪流中邊緣化、泡沫化與隔離化；其過程蘊含著化不可能為可能的社會工作精神、人道主義的教育哲學分析與社會學之理念的再造，以及將「能力－自由」的模式轉換為「自由－能力」的思考模式轉換，卻有可能更進一步使得身心障礙者之自由平等的「全人」理念獲得落實與重視（林宏熾，民91）。

表 1 醫學模式與社會模式之比較

醫學模式 (Medical Model)	社會模式 (Social Model)
1. 疾病是一種器官狀況。 2. 疾病短暫的狀態，可以藉由藥物和醫療加以干預治療。 3. 疾病是由生病者個人所經驗之歷練，個體是被醫療化的個體。	1. 障礙既不是自然的，也非本質存在的，而是社會建構出來的產物。身心障礙者的標籤是在既有的制度和脈絡的社會互動下被製造出來的。 2. 並非個體本身就是障礙，而是不去適應多種層面能力的社會使其變得障礙的狀況。

資料來源：Fitzpatrick, 2001, 頁 149 ~ 152, 研究者整理

今日對於身心障礙者的看法，已不再強調其不足與缺陷，因為障礙的產生大多來自於社會互動的過程，本研究以全人的角度審視智能障礙者之工作能力，並探究其維持就業因素。

三、智能障礙者之工作適應

何華國(民83)提出，社會大眾莫不習於將智能缺陷與職業缺陷混為一談，而低估了障礙者的職業潛能。個人的職業適應是指個人的就業能力(林千惠、徐享良，民85)。Nihira(1976)認為，所謂適應行為是指個體在因應自然環境與社會環境時所表現的有效行為。為配合本研究之研究目的，研究者使用明尼蘇達的工作適應理論，在此作理論之說明與介紹，同時探究相關工作適應之研究：

(一) 工作適應理論

明尼蘇達工作適應理論(Minnesota theory of work adjustment, 簡稱MTWA)是由Dawis、Lofquist及Weiss在明尼蘇達大學發展出來的，該理論重視個人的就業環境與環境適應的探

索，MTWA認為良好的工作適應可以視為是個人與工作環境之間能夠符合彼此需求的連續過程，亦可視為一種結果(Dawis & Lofquist, 1980)。該理論認為，成功的工作適應基於個人工作人格與其工作環境之契合度，工作人格意指個人能力、對職業的需求、以及個人人格形成；至於工作環境，則包括了從事某項工作所要求的工作能力、職業技能以及工作環境形成等(劉琮閔，民91)。該理論指出，「個人感覺滿意」(satisfaction)、「表現令人滿意」(satisfactoriness)與「久留該職」(tenure)三者是「工作人格」與「工作環境」互動時的重要指標(Dawis & Lofquist, 1984；邱永祥，民90；黃淑芬，民75；盧琬貞，民91)。以工作而言，一致(correspondence)就是指個人滿足了工作環境的要求，且工作環境也滿足了個人的要求，而個人不斷地尋求與工作環境達成一致，並維持一致狀態的過程，稱之為工作適應。當個人的工作表現切合工作環境的要求時，可稱之為“表現令人滿意的工作者”；另一方面，如果工作環境滿足個人的需求，則稱之為“個人感覺滿意的工作者”(王文科、李靜芬，民79)。研究中探討維持就業階段之智能障礙者，藉由其個人維持就業六個月任期為“久留該職”的工作適應指標，經由瞭解其維持就業之相關他人以及自身對該工作之有關情形，探究個人與環境達成一致的有利原因，故選擇明尼蘇達工作適應理論作為本研究探討理論主軸。

(二) 智能障礙者工作適應之研究

Dawis and Lofquist(1984)認為工作適應是指在工作期間，個人對目前工作的外在滿意與內在滿意的程度。外在滿足是指個體所具備的技能，能符合工作環境的需求，並能提供個人技能符合工作環境要求的機會。黃淑芬(民75)提出，職業適應本身就是以個人的「工作

表現是否令人滿意」與「工作滿意度」來加以定義的。另外，李靜芬(民78)則認為職業適應意指就業者的能力與需求，以及能與工作環境作適當的搭配，也就是個人自願配合職業的限制與要求，且願意主動學習，培養能力和興趣，進而克服工作上的困難，在職業中獲得滿足，以達成願望及自我實現。

影響智能障礙者工作適應的因素有很多方面，在國外研究就個人因素而言，Kolstoe (1961)曾以82名智能障礙的成人為對象，研究智能障礙者就業成功與否的特質，當中與工作適應有顯著相關的因素為下：

- 1.年齡：以19歲至30歲為最佳。
- 2.身體特質：如身高體重之比率，健康、外貌、動作協調等。
- 3.家庭背景：家庭支持、接納之情況、以及能否培養自動負責態度。
- 4.智力：操作測驗中的物件拼合部分。
- 5.學校經驗：在特殊班級較久者，更易有成功的機會。
- 6.個人人格特質：是否有開朗之心境、合作、尊敬上司、關心所做之工作、準時、主動、自信、能接受批評、善與人處、並專注於工作。
- 7.職業技能與工作習慣：包括組合、分類、操作、包裝、使用工具、瞭解工作等能力。

工作適應之影響因素除了障礙者本身的個人因素與工作、社會技能之外，就業服務員、家人與雇主的態度也是影響因素來源之一。許天威與徐享良(民83)的調查研究顯示，影響身心障礙者職業適應的相關因素有個人因素、職訓單位因素以及僱用單位因素。

Brickey、Campbell and Browning (1985)指出，智能障礙者從庇護性的工作場所轉移至競爭性的工作場所之後，其適應情形與個人

的意願、父母的支持、程度與追蹤職業輔導有密切關係：智能障礙者有意願參與競爭性的工作、父母大力支持其智障子女參與競爭性的工作、就業後接受追蹤輔導者，均有較好的職業適應，反之則不然。

此外，李崇信指出為瞭解智能障礙者適應能力而發展評量表，內容包括六項能力(引自林弘昌，民84)：

- 1.工作態度意願：包括動機、穩定的工作表現、自信、專注力、按時完成工作、具責任感等；
- 2.工作行為：包括出席、準時、工作時間的分配、工作的安全性、能接受糾正、瞭解工作程序、能適應工作上的改變等；
- 3.人際關係：包括請求協助、合作、友善、有禮貌、表現合宜的行為舉止、能遵守對他人的承諾等；
- 4.工作技巧：包括基本計算能力、簡單閱讀能力、應變能力、良好的工作品質表現、生產速率之適應、具判斷能力等；
- 5.體力負荷：包括能夠應付工作所需的體力而言，有站立、走動、跑、坐、推、拉、扛等；
- 6.交通能力：包括使用公車或其他交通工具的能力、熟悉道路等。

綜合上述文獻可知，工作適應已成為職業能力之指標之一。智能障礙者由於其障礙程度、個人家庭背景或是人格特質的不同，當中仍存在著個別差異，而個別差異亦使得工作適應產生了不同狀況的困難，以致智能障礙成為雇主最不願僱用之障礙類別。目前國內關於智能障礙者之工作適應研究，多為量化研究與文獻資料(陳榮華，民72；方韻珠，民88；邱永祥，民90)，故本研究嘗試以明尼蘇達工作適應理論為架構，以質性的研究方式進行探討。

四、支持性就業安置模式

美國在 1970 年代以前，除了一些較輕度的身心障礙者得以在競爭性職場工作外，大部份的重度身心障礙者的就業一直都還侷限於庇護工場。直到七〇年代後期，在人權思潮下，身心障礙者團體及學術界呼籲身心障礙者之有關服務應力求去機構化、正常化及社區化，促使聯邦政府重新檢視整個身心障礙者職業重建措施，並進行多項改革。其中支持性就業便是當時開始被用來增進重度障礙者社區參與的一項就業安置措施（陳靜江，民 91）。支持性就業是美國近二十年來用以協助身心障礙者，尤其是重度身心障礙者進入社區競爭性職場就業的一種服務模式，此模式強調先評量身心障礙案主的特性與需求後，媒合適當之工作，直接由就業輔導員（job coach）陪同在現場工作，結合職場的支持系統來提供直接或間接的訓練或輔導，待身心障礙案主的表現能符合雇主要求時，再逐漸褪除協助，就服員也撤離現場，往後則再視需要隨時提供後續支持（Test & Wood, 1996）。

行政院勞工委員會職業訓練局於民國八十四年度至八十五年度委託陳靜江、胡若瑩、李崇信與李基甸等人，以美國支持性就業服務的理論為基礎，建構一適合我國身心障礙者就業服務的工作系統（陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸，民 91），此即為「身心障礙者社區化就業服務」之運作模式。在八十六年「身心障礙保護法」通過後，支持性就業一詞才正式出現在法規當中，往後關於身心障礙者之職業重建、職業輔導評量、支持性就業、庇護性就業、職業訓練及就業環境的促進等，都有了具體的法源依據，提供身心障礙者整體性及持續性之服務。

在 1986 年的復健法修正案（Amendment of

Rehabilitation Act）中，特別對支持性就業的服務對象、就業安置場所、工時與薪資給予明確的規範（陳靜江，民 92）：

1. 服務對象：支持性就業服務之對象，必須以那些因障礙嚴重程度使其無法受益於傳統職業復健服務，而必須透過深入且持續之職場支持才能獨立工作之最重度的身心障礙者為優先。
2. 工資所得：案主所獲得的工作必須是一份正式的、有薪給的工作。所謂正式的工作，是指全職或至少每週平均工作二十小時以上之半職工作，而其薪資需符合「公平勞工標準法」（Fair Labor Standards Act）之要求，依其產能、工時，比照從事同等職務之非障礙員工，給予公平合理的待遇。
3. 工作環境：強調在融合的工作環境工作。所謂融合的工作環境是指該身心障礙者要能與一般非障礙者一起工作；若該場所是安置一組身心障礙者一起工作，其人數必須不超過八人，且必須與非障礙員工有互動機會。
4. 持續支持：包括工作機會的取得與工作初期的密集協助，如：工作技巧的訓練、環境的適應、交通的協助、以及社交、健康與財物的支持等。此外，當案主足以勝任該職務的要求時，尚須提供持續的、必要的支持，以使案主得以繼續成功的保有該工作。

由上述文獻可知，支持性就業依據障礙者之個別差異為其安排合適之職業訓練，因此，可減低障礙者進入職場產生之不適應感而降低其工作意願的情況發生。另外，支持性就業也將障礙者從隔離的工作環境中漸移至與非障礙者融合的職場當中，當障礙者能夠與非障礙者領取相同的薪資時，在無形中也對障礙者產生了鼓舞的力量。

五、維持就業之重要性

美國職業評估與工作評量協會在 1988 年將一般就業技能界定為：「複雜而具相互關係的因素，能決定個人是否能安置在工作上且持續保有該工作。」(引自 Farley & Brain, 1994)。Flanagan 和 Johnson (1987) 則認為一般就業技能是指能夠找到一項工作且持續保有該工作的技能。這些技能不是在職業教育教學中教導的工作技能，而是能處理社會及口語互動的技能，包括了如何與同事合作、有效的溝通、聽從指令和準時等。Sarkees (1990) 也認為一般就業技能就是能夠獲得工作並保有工作的技能。

在維持就業時間上的定義方面，研究中對於維持就業之時間將給予明確的時間規範，說明如下：

據行政院勞工委員會職業訓練局於民國九十一年十二月三十一日發文之「就業促進津貼實施辦法」的第三十條，雇主僱用該辦法第二條第一項第一款失業滿一年之人員或第二款人員，符合以下四款規定，得向公立就業服務機構申請僱用獎助津貼；而其中的第三款為受僱勞工每週工作時數三十二小時以上、身心障礙者每週工作時數二十小時，僱用期間連續達六個月以上。此外，依據勞委會委託陳靜江、胡若瑩、李崇信與李基甸等人於民國84年修訂之「身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與

實務－作業流程與工作表格使用手冊」時，於職業重建的評估與轉介的部分提及，身心障礙者至安置之就業服務單位，穩定安置追蹤達六個月後，個案管理員即回報給社政單位結案。

因此，本研究對維持穩定就業之六個月期限要求，故本研究智能障礙者之維持就業的時間訂定在受雇主僱用達六個月(含)以上者，為符合本研究之維持就業時間的標準。

參、研究方法

本章節以抽樣方法與抽樣對象、資料收集階段、資料分析階段，以及智能障礙者背景介紹四個部份進行說明。

一、抽樣方法與研究對象

本研究即採立意取樣的方式尋找研究對象，取樣之智能障礙標準為：

1. 於台中伊甸社會福利基金會、立達啓能訓練中心或信望愛智能發展中心接受支持性就業職訓，之後轉介至民間機構工作者；
2. 目前該工作維持時間達六個月以上者；
3. 領有界定為智能障礙者之身心障礙者手冊者，再經其就業服務員、雇主、家人與智能障礙者自身同意之後，即為本研究之研究對象。總計訪談對象為十二人。

表 2 研究對象基本資料一覽表

個案化名	機構	受訪者 (與個案的關係)	職業	性別	經濟狀況	備註	訪談時間	訪談地點
阿力	立達	本人 (預試)	食品行員工	男	清寒	對工作有時感到疲累	92.8.21	職場
		家人姐姐 (預試)	家管	女	清寒	姐姐負責家中所有家事	92.8.6	家中
		雇主老闆娘 (預試)	食品行老闆娘	女		表現對員工高度的包容	92.8.21	職場
		就業服務員 (預試)	機構就服員	女		隨研究者一同前往個案家中進行訪談	92.8.2	機構
阿美	立達	本人	食品行員工	女	清寒	個性溫順，口語表達能力較差	92.8.28	職場
		家人媽媽	家管	女	清寒	表示經濟壓力很重	92.9.4	家中
		雇主老闆娘	食品行老闆娘	女		表現出與阿美感情融洽	92.8.28	職場
		就業服務員	機構就服員	女		對研究需求盡力協助，與家人、雇主熟識	92.9.13	機構
小鳳	伊甸	本人	加油站員工	女	小康	工作態度非常主動	92.9.27	簡餐店
		家人姐姐	補教業	女	小康	與小鳳互動極為良好	92.9.27	簡餐店
		雇主站長	加油站站長	男		稱讚智能障礙者工作態度比一般人更好	92.10.5	職場
		就業服務員	機構就服員	女		研究者之前於機構擔任義工即與就業服務員認識，彼此有較佳熟悉度	92.9.20	機構
阿芳	信望愛	本人	加油站員工	女	清寒	工作流程很流暢	92.10.22	職場
		家人婆婆	家管	女	清寒	阿芳丈夫亦為智能障礙者，經濟壓力沉重	92.11.12	家中
		雇主站長	加油站站長	男		表示還想介紹給其他障礙者工作	92.10.22	職場
		就業服務員	機構就服員	女		提供個案相關資訊時表現得顧慮較多，也注重雇主的受訪意願	92.10.8	機構

二、資料收集階段

資料收集時，研究者同時進行轉錄工作，反覆聆聽與閱讀，待收集的資料已呈現飽和狀態即停止訪談。Lincoln & Guba (1985) 提出下列用來協助停止資料收集的判準：

- 1.所有的研究資源已全部耗盡(如：時間、預算、接觸管道)；
- 2.所要收集的資料項目已全部涵蓋；
- 3.收集的資料呈現出互相重疊、規律性、可能組型的頻率越來越高；

4.與研究核心焦點有關資料已經收集完成。

本研究訪談至第三組個案對象時，研究者發覺要收集之資料項目皆已涵蓋，與研究目的相關的資料亦收集完成，同時以收集的資料呈現出規律性與重疊性，因此判定達到資料飽和的狀態，即著手對收集到的資料進行分析。

三、資料分析階段

研究分析時以深入訪談收集之逐字稿資料為主，社區化就業表格與研究日誌則作為撰寫的佐證與對照。同時採用 Tutty (1996) 提出的分析過程，將本研究分析階段分成下面四個步驟：

- (一) 騰稿與熟悉資料：
- (二) 找出具有意義的單位：
- (三) 找出類別，進行編碼：
- (四) 類別的聚集比較：

分析工作在訪談進行時就同步進行，推測的分析、分類與歸類、形成概念、模式化、類型化逐一將蒐集來的各種資料整理與對照，最後形成一個本研究的理論模式。

四、研究的信度與效度

Lincoln 和 Guba (1985) 對質性研究的信度與效度提出看法，認為質性研究的信度是可重複性 (replication)，而效度則是可靠性 (dependability)、穩定性 (stability)、一致性 (consistency)、可預測性 (predictability) 與正確性 (accuracy)。

綜合上述，研究者依照本研究進行時所具備之相關條件，將從事研究之資料蒐集與分析時可達之信度與效度情形闡述如下：

- (一) 確實性：即內在效度，指質化研究資料真實的程度。本研究之訪談大綱除了依據文獻部分加以研擬，並與指導教授進行討論以外，在正式進行研究對象訪談

之前，研究者先請機構提供一位維持就業達六個月以上的智能障礙者阿力(化名)，以及其雇主、就業服務員及家人，安排接受研究者之訪談，即為本研究之預試 (pilot study)，接著參考訪談的經過與結果，研究者再對本研究之訪談大綱進行修正，以使訪談大綱能收集到符合受訪者真實程度的資料。

- (二) 可轉換性：即外在效度，指經由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效的做資料性的描述與轉換成文字敘述，增加資料可轉換性的技巧為深厚描述 (thick description)，簡言之就是指資料的可比較性與詮釋性。本研究將採面對面方式進行訪談，取得受訪者同意後將訪談內容加以錄音，並以逐字稿方式將對話之內容細節以文字方式清楚呈現，且讓受訪者過目以確定其真實性，除此之外，研究者亦在訪談過程中書寫訪談日誌，將受訪者陳述原始資料時的相關情感、情境、脈絡、意圖、行動狀況加以紀錄，轉換成文字資料。

- (三) 可靠信：即內在信度，指個人經驗的重要性與唯一性，亦即詳述可靠資料取得之方式。本研究除了訪談維持就業之智能障礙者之外，亦蒐集其相關家人、就業服務員與職場雇主的訪談資料，經由多位受訪者之資料驗證，以獲取維持該智能障礙者穩定就業的可靠資料。

為避免研究資料搜集與分析流於主觀詮釋，致使偏誤產生，本研究主要採用深入訪談法之外，訪談時亦紀錄研究日誌以協助觀察資料的收集，同時向機構就服員表明因研究上的需要，在保密的原則下，取得智能障礙者的社區化就業相關資料與表格，藉此與訪談結果進行分析對照，以提高研究之信效度；訪談時詢

問智能障礙者案主本人、家人、就業服務員以及雇主；同時試圖以明尼蘇達工作適應理論為架構，以及社會模式觀點對資料進行詮釋。因此，本研究在三角測定方面，運用了方法三角測定法、來源三角測定法以及理論－觀點三角測定法對收集的資料加以檢驗。

五、研究者的角色

研究者於本研究進行時，除了扮演研究者的角色之外，亦同時擔任訪談者、文字轉錄者與分析者的角色。

(一) 訪談者

根據初步設計之訪談大綱，研究者對預試之研究對象進行訪談，期間觀察受訪者的反應、情緒表現、感受以及等等非語言的行為與態度，同時也反覆閱讀預試的逐字稿，回想自己在訪談時有無不妥引導以及需要改正的技巧，藉以修正訪談大綱以及自身的訪談技巧。之後再依據修正後的訪談大綱，藉由機構就業服務員的協助聯絡，對研究中符合取樣條件的正式研究對象進行訪談。

(二) 轉錄者

訪談進行時，研究者使用錄音機錄下訪談內容，為求資料分析時資料完整與釐清自身思路，訪談內容以逐字稿方式進行整理與撰打。

(三) 分析者

研究者曾於「質的研究法」課程中學習資料分析的方法，在本研究中，依據研究之研究目的對收集之資料進行分析工作。

在本研究中，我的研究角色應從至伊甸社會福利基金會擔任義工期間即展開，由於研究興趣使然，我主動與該機構聯繫，並前往擔任義工，這樣的機會使得我能夠接觸實務面，也獲得許多難得的經驗，經過不斷地反省與思索，我因此而找到了研究的核心議題。再者，於預試期間，我跟隨就業服務員對研究對象進

行訪談，由於就服員的熱心協助，訪談時由就服員將我帶入職場或是智能障礙者家中，就服員介紹時，我的角色為研究者的身份，因此對於受訪者而言，由於熟悉就服員所以較容易卸下心防，而我也能從旁觀察與瞭解就服員與家人的互動，不過對訪談進行而言，我反而如同第三者，較不易介入受訪者與就服員的對話之中。正式訪談時，我是以機構介紹的研究生進入研究場域，但是對受訪者來說，多把我當成機構的人員來對待，因此在中立性上稍嫌不足，但是對於訪談的進行有較多的主導權，能夠更容易將受訪者引導至研究主題的方向。

六、智能障礙者背景介紹

為保障受訪者的隱私，研究中的智能障礙者皆以化名的方式呈現，以下分別描述智能障礙者－阿美、小鳳與阿芳之基本資料與背景介紹(年齡與維持就業時間之敘述，係以接受訪談時的時間為基準點)：

阿美

年齡 32 歲，女性，智能障礙中度，維持就業時間三年四個月，家境清寒，工作職稱為麵包師父助理，月薪一萬元左右，未婚，目前與媽媽同住，學歷為台南啟智學校啟智班高中部肄業，於立達啟能訓練中心學習抹布製作與餐飲班。現在的工作是第四份工作，之前在清潔公司擔任清潔工、電子公司擔任零件裝配工，以及食品包裝的工作。工作態度仔細認真，訪談期間雇主曾表示，阿美行為表現上較愛打小報告，上班的交通工具為搭公車，個案、家人與雇主對該工作情形滿意度均高。

小鳳

年齡 28 歲，女性，智能障礙中度，維持就業時間十個月，家境小康，工作職稱為洗車員，薪水計算方式以鐘點計時，時薪為八十元，外加公司提供的殘障特別金一千元，未

婚，目前與哥哥、大姐同住。桃園啓智學校高職部畢業，民國八十九年進入伊甸社會福利基金會接受職業訓練，現在的工作是第五份工作，之前曾做過美髮、麵包店，以及兩家加油站擔任洗車員，工作態度主動，喜歡領導其他智能障礙者員工，偶有偏差行為發生。搭乘交通工具能力強，個案、家人與雇主對該工作情形滿意度均高。

阿芳

年齡 26 歲，女性，智能障礙中度，維持就業時間一年五個月，家境清寒，工作職稱為洗車員，月薪一萬六千元，已婚，目前與公公、婆婆及丈夫同住，太平國中畢業，民國八十九年進入信望愛智能發展中心，之後至輪胎公司擔任鎖氣及灌風機台的作業員，亦曾至加油站工作，目前維持就業的加油站洗車員為第四份工作，工作表現良好，但是偶有偏差行為發生，平時騎摩托車上班。個案、家人與雇主對該工作情形滿意度均高。

肆、結論與建議

一、研究結論

透過訪談方法的資料收集與分析過程，以及研究者的觀察日誌，本研究進入了阿美、小鳳與阿芳的生活，也藉此瞭解了三位維持就業六個月以上的智能障礙者的就業故事。

身心障礙者就業議題一直受到廣泛的注意，研究中以三位智能障礙者為主角，帶領我們去詮釋與體驗，期待深入探究智能障礙者維持就業之工作適應情形，而研究者也因此獲得豐富且寶貴的資料，以下依據本研究之研究目的為發展，經由分析的闡述，歸納出四個方向—三位智能障礙者進入職場的歷程；三位智能障礙者維持就業之工作適應情形；三位智能障礙者展現的工作意願與克服困境之有利因素，

以及三位智能障礙者維持就業階段相關他人的協調與協助情形，作為本研究之結論：

(一) 三位智能障礙者進入職場的歷程

1. 皆由家人積極協助，安排案主前往機構接受職業訓練，乃邁向成功就業的第一步

與其他障礙類別比較，智能障礙者往往較無自己的想法與意見，就養、就學、就醫、就業各方面均依賴家人的決定，對於未來也少有規劃。研究中的阿美、小鳳與阿芳都是家人接觸了機構的相關資訊之後，主動帶領前往機構接受職業訓練，才能有目前就業成果。

那時候她在學校，好像學校有在招的樣子，啊我們捐(錢) 啊後來我們才猛然想到，啊那時候剛好離家裡也近啊！那時候我們住在大德街啦！剛好 後來才去想到 啊我就去問誰才說：「啊你就來 再回來這裡就好了！」啊才又回立達。(A 家 034)

怎麼過來的？她是家人帶過來報名的。嗯 也不是學校轉介，因為她已經是蠻大的孩子了，那她在家裡會覺得很無聊，所以她的家人就帶她過來。(A 就 008)

應該可能她姐姐自己在台中也有一段時間了，所以當她妹妹學校畢業的時候，她就會去尋求這部分的資源。嗯對！所以姐姐她會去了解，所以她就知道我們有在做這樣的一個職業訓練，就轉她過來。(B 就 010)

本來是我兒子在那裡嘛！喔！算是我兒子在信望愛，還算是她就是沒工作，娶過來，算是那個組長，他跟我講 他就是，看我們一直在裡面玩，也不是辦法！這樣他說要不然讓阿芳

進來我們信望愛，暫時讓她在信望愛對嘛！如果有工作，再讓她到外面做工作這樣。（C 家 002）

由此可見，智能障礙者家人的想法與態度，在其生涯發展上具有重要的影響力。同時，當家人對智能障礙者就業議題持正面態度時，其遭遇困難的時候，家人也會提供較多的支持。

2. 智能障礙者以往的工作經驗，培養他們良好的工作態度與基本能力

一次的成功背後，常常是數不清的挫敗與努力累積起來的，對於阿美、小鳳與阿芳來說，維持就業也不是第一次就能成功的。在維持穩定就業之前，她們都各自擁有四次以上的工作經驗，阿美曾經擔任電子公司作業員、小鳳也曾於百貨公司美食街從事清潔工作，而阿芳甚至去托兒所洗過碗盤，雖然職種與目前的工作不一定相同，但是至少，都慢慢培養了她們在任何工作都需要的工作態度與基本能力。

那因為她本身她有過工作的經驗，
嗯！所以她比較能夠勝任、就是適應
這樣子，適應那個職場的環境。
（A 就 116）

其實應該有的 一個基礎的能力，其實她之前在洗車站已經具備了。（C 就 053）

因為她之前就是在我們的洗車站做這樣子一個職業訓練，那所以說她對洗車這樣的一個工作其實蠻熟悉的，
嗯！那剛好 就是崇德路的洗車站的話就剛好有工作機會，所以我們就把她安置到這樣的一個職場這樣子。
（C 就 025）

3. 政府相關單位的政策實施促使雇主願意僱用

身心障礙者

行政院勞委會職業訓練局近年來持續推展身心障礙者就業訓練的措施與政策，原因是身心障礙者的就業對其具有建立自信、防止退化、提高生活品質、減少社會負擔等多重意義與功能，因此，職訓局結合勞雇雙方及民間相關機構與團體，並配合身心障礙福利政策，推動身心障礙者職業訓練。

研究中的三個機構－伊甸社會福利基金會、立達啓能訓練中心，以及信望愛智能發展中心皆為受職訓局委託辦理身心障礙者職業訓練之機構，阿美、小鳳與阿芳也在勞委會職訓業務推廣下得到妥善的安置，而政府將資源經由公辦民營的方式委託民間機構辦理，之後也透過評鑑作篩選與管理，除了可以減少經費上的開銷之外，公辦民營福利服務社區化，也使得身心障礙者的職業訓練與職業轉介達到最大的效益。

阿美那時候是參加勞委會職訓局補助來設立的車縫班，我們有提身心障礙者的職訓方案，然後職訓局他們會審我們的方案，通過的話我們就可以開設這些訓練課程，有一段時間我們是沒有申請啦，因為理念的關係，但是後來還是在 91 年度向台中縣勞工局申請，92 年也有向行政院勞委會申請一些計畫來辦理。（A 就 006）

答：對！一年多的時間。她都是職業訓練，只是說它可能方案的那個的那個什麼 提供那個經費的補助、補助地方不一，就是半年是台中市政府補助的，然後一年的是勞委會補助的。（B 就 044）

因為我們就是說我們有承接 行政院

勞委會的職業訓練，嗯！那她剛好是我們職業訓練的學生，那我們就會就是說我們外面如果有適合的工作機會。（C 就 024）

問：那您之前說她當初是行政院勞委會委託的那種職前訓練的學員。

答：職業訓練的 嗯我們就是洗車站，像去年的話我們有十個名額，就是嗯十個名額這樣子。它每一年都會做審核。它是按看 就是你的就業率，如果說或許你今年的就業率 大概會做各方面的考量。那如果說你今年的就業率不是那麼高的話，它可能會裁減。（C 就 028）

再者，據本研究的瞭解，雇主或多或少都會受到僱用獎助津貼與定額僱用制的影響，而嘗試僱用身心障礙者，這樣願意嘗試的心態，也開啓了身心障礙者進入職場工作的機會。

因為他們是屬於定額僱用的廠商，所以說如果變成說其實他如果多用的話，也是容易有個心態就是它是可以減免的。（B 就 087）

當然我覺得他們可能目 當然是有很多的因素啦！當然第一個定額的部分就是佔第一位啦！對對對，我剛剛講過他們今年是授權每個站長去決定啦！第一個就是說以公司政策它就是希望就是定額僱用這個部分嘛！（B 就 092）

問：那您有申請政府的僱用獎勵津貼嗎？

答：有，有申請，差不多半年，就是

有照時間來，每個月五千嘛。（C 就 014）

我還要提到就是說，其實 像政府的法令的部分，我覺得像現在有一個就是就業津貼這個部分，嗯 對！就是對一般中小企業其實蠻 蠻有影響力的，感覺上就像一個誘因這樣。（C 就 086）

這僱用津貼它有罰則嘛！那我覺得這個也 也有作用、也有影響。（C 就 089）

（二）除了透過家人、雇主與就業服務員的協助之外，三位智能障礙者展現了高度的工作意願，使其能藉以克服職場中之困境

雖然阿美、小鳳與阿芳都曾經在職場中遭受挫折，也透過相關人員的協助一一排解發生的困境，但是更重要的是，她們三人都展現了高度的工作熱忱與工作意願，而這樣的動力無形中也幫助她們能夠具備克服困境的勇氣與力量。

1. 個性好勝的阿美，展現了強烈的工作意願，有助於使其維持就業

阿美的個性較內向，好勝心強的她，總是把工作做得很好，深怕自己的能力比不上別人。而個性細膩的阿美，也會在工作的時候鬧情緒，或是與同事發生爭執，對於這樣的狀況，食品行的老闆娘自有一套軟硬兼施的辦法，到最後她總有辦法能夠降服阿美，讓阿美乖乖地繼續工作。家境狀況不好的阿美，雖然有時也覺得工作累，但還是每天準時上下班、努力工作。在工作上遇到狀況時，同事、機構就服員與老闆娘會做阿美支撐的後盾，盡力協助她解決問題。對於阿美來說，待在家裡是件

很無聊的事，有工作的話，不僅可以幫助家裡減輕負擔，還可以買自己喜歡的小飾品，這樣的想法使得阿美喜歡上班。

她就 算 賺的也是給我花，她拿的她自己花。整個袋子會拿給我啦！然後再拿去這樣啦！算是領錢回來就（思考） 就看她要多少她自己拿去。以前我是都有規定要給她的，反正她就是沒在賺錢我是要拿給她花用。是沒有辦法說她要什麼就可以去買這樣子，啊現在就是她有錢就讓她自己去買這樣。喔 回來給我買東西 東西她也很會買。她愛買什麼呢？較愛那個頭髮，髮夾、帶子什麼的很多，化妝品 就是很愛美！（A 家 108）

2. 熱心外向、有責任感，同時對工作充滿熱忱，使得小鳳能夠維持就業，並從中找到興趣

小鳳個性開朗，喜歡跟同事相處聊天，而加油站站長也很讚賞小鳳的工作態度，但是小鳳有些缺點，例如：她有時工作會遲到，甚至四處亂逛，而且一到新的環境，小鳳就會想要拿別人的東西。即便如此，站長也不曾開除小鳳，反而想盡辦法與家人、機構作溝通，不僅幫小鳳調整上班時間，還協助小鳳糾正其偏差行為。也就是這樣的包容與體貼，使得小鳳加油站的工作能夠維持了下來。

姐姐一直是小鳳生活中重要的支持力量，但是當小鳳與姐姐爭吵時，小鳳第一個想到的，就是伊甸的老師，伊甸老師對小鳳來說，更像是親人和朋友，無論是心情不好，或是休假，小鳳常常會出現在伊甸跟老師聊聊、看看學弟妹。家境不錯的小鳳，並不需要賺錢養家，工作對於外向熱心的小鳳來說，反而可以

結交朋友以及教導伊甸的學弟妹適應工作環境，這樣的生活方式讓小鳳覺得忙碌且充實，因此，即使是休假的時候，小鳳都還會去加油站看看同事的工作狀況，甚至擔心自己一天沒去加油站，其他的同事可能會偷懶。

我們小鳳她會喜歡覺得說 好像有人需要她去幫忙，如果她今天沒有去上班，公司會倒。（笑）真的！她常會說：「他們領班忙不過來，如果我不去不行，我一定不要休假！我一定要趕快去。」有時候她連休假都跑去。我說幹什麼，她說她去看看人會不會很多，因為她說有一些年輕人喜歡翹班，然後沒請假就沒去了，然後她怕 有人忙不過來，所以她就會去看看，然後再走。（B 家 063）

3. 阿芳從工作中得到的成就感，大於待在家裡做家事，亦成為促使她持續外出就業之原因

阿芳與另一位智能障礙者結了婚，生了小孩，也與公婆同住，因此阿芳在家裡必須侍奉公婆丈夫、帶小孩、做家事。這時，工作反而成為阿芳的另一個出口。阿芳不但在工作上表現良好，也與同事相處愉快，

其實她 她很喜歡這份工作，因為她如果沒有出來外面的工作的話，她大部分的時間她會 帶小孩子，和婆婆一起這樣子。那她 她個性上也比較外向一點，所以她喜歡在外面的職場這樣子。她很喜歡認識新的朋友啊，對，而且她這部分的能力也 也蠻不錯的！（C 就 026）

這樣的阿芳還是遭遇到困境一偶爾會把家中不愉快的情緒帶入職場，同時，阿芳也會因為清潔汽車內部而動手拿客人的東西。站長在知道這些情形之後，會使用一些小技巧協助阿

芳排解情緒，對於偏差行為的發生，站長也會請就業服務員前來輔導，同時請家人協助糾正。阿芳對於工作，有強烈的意願，一方面可以賺錢減輕家中的經濟壓力，婆婆自然比較高興，再者，工作場所有同事與老闆可以相處聊天，比起家中總有忙不完的家事，阿芳表示她更喜歡來加油站上班。

(三) 三位智能障礙者維持就業階段相關他人的協調與協助情形，成為維持就業的支持來源

1. 機構所提供的系統性職業訓練模式，成為智能障礙者接受職業訓練課程之完備資源

伊甸社會福利基金會、立達啓能訓練中心與信望愛智能發展中心皆透過行政院勞委會職業訓練局的計畫補助或申請，辦理職業訓練課程，阿美、小鳳與阿芳在習得技能與培養應有的工作態度之後，順利地進入職場就業，在政府能透過經費補助對民間身心障礙者職業訓練機構進行監督與評估的工作，使得民間績效優良的機構非但不用擔心經費短缺的問題，也能夠維持其職訓課程與人員的品質。

除了申請政府的身心障礙者職訓計劃之外，機構本身也會舉辦許多活動對就業的身心障礙者進行支持與獎勵。伊甸社會福利基金會舉辦的就業後適應成長團體、信望愛智能發展中心舉行的青年俱樂部，也增加了就業者持續工作的意願。

2. 就業服務員的培訓、溝通與輔導角色，成為智能障礙者維持就業的重要因素

無論是機構的課程或是職場的培訓，就業服務員一直是阿美、小鳳與阿芳職訓時最親近的人員。研究中訪談的三位就業服務員在機構中均屬資歷稍深的就業服務員，擔任就服員期間亦持續地參與各式專業課程，以充實其專業知識。

之前國貿系都是商學的科系。接受相關訓練是在這個機構做職前訓練，還有在職的時候做的在職訓練。（A 就 007）

我們有教保人員的基礎班的訓練，還有進階班的訓練，還有就業服務的話就是職訓師的訓練，還有會在專業領域用到的就業服務的表格方面的訓練、就服人員應該有的一些倫理、價值觀方面的訓練，最主要的是這些。

（A 就 008）

研究中三位就業服務員正好都是國貿科系畢業，商業服務的背景也使其在開發工作機會的經驗上增加了有利的因素。從阿美、小鳳與阿芳的就業歷程當中，隨時可見就業服務員專業與耐性的身影，除了隨時協助處理就業的相關問題，很多時候，還需要照顧學員的情緒。

尤其她最討厭洗廁所。（笑）每次都要計較：「為什麼是她洗？」我說她因為工作比較少，嗯 其他人都會做其他的工作，她還不會做，所以要讓她洗。因為我們的學生就是能力跟一般人比較沒有辦法比較，所以我們會想說別人不願意做的，我們就撿來做，這樣我們就爭取到一個工作機會了！我不會說「嗯 這個別人都都不做，我為什麼要做？」我不會這樣子！對、對、對，我們就是要比別人吃更多的苦，這樣才能夠取得工作機會。（A 就 029）

此外，就業服務員往往在雇主與家人之間扮演溝通的橋樑，一方面解決就業者的問題，另一方面也提供各種所需的相關資訊。就業服務員對於阿美、小鳳與阿芳來說，就像是一群

支撐著她們走下去的無名英雄。

對！啊就會有一點點衝突。那衝突的時候，個案有時候就會打電話、或者是回來就會告訴我們這些，然後就會把這部分跟我們 當然她是只有抒發啦！那當然我們就會去做一些瞭解，然後去跟姐姐做一些溝通，這個部分。我在想 我在帶她的時候，我比較多是這部分的問題啦。（B 就 070）

3. 雇主發揮極大的包容力，亦是維持就業的穩定力量

研究中的三位雇主，有的不擅言詞，有的也口若懸河，但是他們身上都具備同一種特質—不僅願意提供智能障礙者工作機會，當他們犯錯的時候，也願意給予最大的包容。

老闆娘知道，因為她 畢竟也跟她相處了三年多了嘛！所以對她 尤其老闆娘早期她接觸比較多嘛！所以她對她的個性比較瞭解，她都能夠 嗯「降服」她啦！她有什麼樣的情緒反應出來，她就是知道要用什麼樣的對策去對付她，我在想這也是阿美喜歡在那邊的原因。（A 就 061）

遲到的話我們就不知道該怎麼，喔也是很頭痛！後來就慢慢跟她聊說，妳這樣子會造成公司的困難，應該不可以！我先跟她 問她家裡的人 家裡的人就跟我講，這種情形能不能配合公司，假如說這樣我再另外想辦法，調到八點上班，妳幾點下班，那都可以！所以他們現在就是配合說，跟著公司的上班運作都一樣。（B 雇 060）

阿美、小鳳與阿芳的工作場所都僱用了兩位以上的智能障礙者，可見雇主的先前經驗也對之後的僱用與否形成影響。

以他們的能力算很好啦！其實我都 都跟很多同行在說、建議說多聘用他們啦！給他們機會。因為我、我等一下也是要問那個輔導老師說改天另外一個工作場所，我想說再請一個。因為有可能、有可能啦！我會去朋友那邊嘛，之後想看老師他們介紹幾個給我。（C 雇 057）

當雇主一旦肯定了智能障礙者的工作表現之後，就能夠包容其缺失或過錯。即便有行為偏差的情形發生，雇主也都能與家人、就業服務員形成協調系統，彼此支援糾正其偏差行為，以維持適應狀態。

4. 家人同時扮演了助力與推力，其兩股力量，成為智能障礙者維持就業的外在動機與內在動機

阿美、小鳳與阿芳的家人對其職業訓練與就業都抱持著支持的態度，小鳳的姐姐更是常常主動地與機構和雇主聯繫，為了讓小鳳能夠穩定地工作，姐姐很注意小鳳的工作狀態與情緒，時時不忘灌輸小鳳正確的工作觀念。而對於阿美與阿芳來說，家人的存在，是種助力，卻也是種推力。阿美與阿芳的家中經濟狀況都不好，多份薪水對家人來說，有很大的幫助。此時家庭形成了一股推力，將阿美、小鳳與阿芳推往有同事相處、可以賺錢、甚至是能夠肯定自我的職場。

所以他們家人有的也只是關心說她賺錢就是補貼家用啊！事實上，他該關心的他沒去關心啊！他們來上班比休假更高興啊！他們來公司有人會跟他聊天啊！跟同事在一起比較快樂這樣

子。所以他們有些這樣子，很少休假啊！有時候他都會要求我說：「大哥、大哥，我明天可不可以加班？」就是他明天休假，他還是要來上班啊！（C 雇 050）

阿美、小鳳與阿芳一方面擔負著家人的期許，另一方面也因為自身情感、滿足成就感與自我概念的強化的需求，形成其維持就業之外在動機與內在動機，成為她們持續在職場努力工作的兩股動力。

5. 職場中自然支持者，對智能障礙者就業抱持著正向的態度，皆為社會模式觀點之開放態度的體現

職場中自然支持者，於阿美、小鳳與阿芳在工作能力、技巧、態度，甚至情緒上出狀況的時候，給了最即時的協助，使得她們能度過一次次的難關。小鳳與阿芳的工作除了須面對同事之外，還需要與顧客接觸，當顧客對其表現感到滿意，且加以稱讚的時候，也給予了她們最大的支持及鼓勵。

嗯 就是她跟她先生之間有一些誤解啦！嗯，誤會啦！對對對！跟先生之間的問題這樣。她會去找誰呢？其實如果說 像裡面有一個副站長是鍾小姐，她有時候就會找她談，找那個鍾小姐副站長談這樣子。嗯！那 有些時候如果我們進去的時候，那她跟我們反應說 嗯，又發生了什麼事情這樣子。（C 就 067）

事實上，同事、雇主與顧客正默默體現著「正常化原則」與「社會模式觀點」的精神，對

於融合環境職場中的智能障礙者，他們忽視了其不足的地方，同時以開放、正向的角度去肯定阿美、小鳳與阿芳職業潛能的發揮，

對！因為大部分 這邊大部分 這邊我們做那麼久 大部分的常客大部分都已經知道後面他們是伊甸的，以前後面還有 還有貼布條。喔！而且客人來這邊來講，他們不會說啊！今天你是伊甸的來擦車，就感覺上比較不乾淨 不會！（B 雇 086）

幾乎反應都不錯 還有客人包紅包給他們！（B 雇 087）

這樣的態度也連帶強化了智能障礙者對自己的看法，使其一步步地自我勉勵與期許，以發揮更好的能力，去適應社會中融合的工作環境。

（四）經由與明尼蘇達工作適應理論的對應檢視，本研究顯示智能障礙者透過環境及他人的互動協助，可達良好的工作適應情形，而障礙程度亦不成為重要決定因素

本研究以明尼蘇達工作適應理論為依據，探討阿美、小鳳與阿芳的就業經驗，並在研究分析後，於該理論模型中加入了「職場中自然支持者的協助」、「職場、機構與家中相關他人的協調」以及「需求與供給形成維持就業的內在動機與外在動機」三個研究發現之面向，以下將三位維持就業之智能障礙者的工作適應影響因素，整理成圖1所示，作為本研究之結論圖：

者，而工作穩定性上又優於輕度智能障礙者，而成爲容易維持就業的障礙類別。即便如此，智能障礙者在職場中仍有相當大的部份要依賴相關人員的協助與包容，在本研究結論圖當中，在個人與工作之間加入了「職場中自然支持者的協助」、「職場與機構中相關他人的協調」、「需求與供給形成維持就業的外在動機與內在動機」三個面向，原因在於，由於智能障礙者先天上的限制，因此在探討其工作適應的情形時，除了智能障礙者個人能力與工作環境因素的影響之外，當智能障礙者發生能力無法處理的狀況時，家人、機構、雇主與自然支持者的協調，在維持就業上就扮演了重要的角色，而障礙類別此時不再具決定因素。此外，個人、家庭與工作者三者之間存在著需求與供給的關係，促成了個案維持就業的外在動機與內在動機，引領著三位智能障礙者繼續其就業之路。

二、研究建議

研究者在呈現結論之外，於本章節的研究建議方面，提出以下幾點意見：

（一）給政府相關單位的省思

本研究受訪的機構爲「定額僱用制」與「僱用身心障礙者獎助津貼」的事業單位，足見該項辦法對於公司機關進用身心障礙者有其影響力，但是對於定額僱用制執行層面上，亦有資料顯示，某些大型企業爲顧及其生產效率，寧可繳交罰款也不願僱用身心障礙者。此外，公家機關屬於政府的事業單位，理應配合相關政策的辦理，但是在僱用身心障礙者的比例常常未達法定進用人數，甚至比民間的單位更少。有鑑於此，日後政府單位或立法機關在制定相關辦法的時候，可考慮增加罰款的金額、增加公家事業單位進用人數，甚至公告進用身心障礙人數不足的事業單位，同時派專人前往各事

業單位宣導，以落實進用身心障礙者之政策。

（二）對於機構與就業服務員的建議

本研究的訪談當中，發現當阿美與阿芳在職場發生狀況時，就業服務員總是第一個去現場作處理的人員，很多事情反而家人不清楚。而雇主也表示，與家人較少有談話機會，只有領薪資的時候會見面，從進入職場到穩定就業的過程當中，就業服務員始終扮演著雇主與家人間溝通的橋樑角色，從這點來看，機構似乎承擔了大部份的責任，其實在整個過程當中，機構方面可安排活動協助家人與雇主之間有更多的接觸，而就業服務員在結案之後可以慢慢退出職場，日後當再有狀況發生的時候，家人就可以直接與雇主作溝通與處理。

（三）給雇主的意見

研究中的雇主均有極大的包容力與智慧，能夠妥善處理阿美、小鳳與阿芳的情緒與適應問題，但是因爲智能障礙者本身的表達能力有限，情緒也較不穩定，雇主可能在不瞭解其背景的狀況下，花費較多的時間，或是使用了不恰當的方法作處理，因此建議雇主可先與家人進行溝通瞭解後，與家人於內於外分別扮演黑白臉的角色，可以收到更大的效果。

除此之外，由於雇主的時間與體力有限，最好能夠在職場技巧性地安排幾位同事成爲智能障礙者的自然支持者，如此一來，雇主不但減少了事必躬親的麻煩，也能促使智能障礙者對於職場生態達到更好的適應。

（四）對於家人的想法

在研究訪談家人期間，發覺家人雖然關心子女的工作情形，但是阿美與阿芳的家人礙於不願打擾雇主的心態，也因爲依賴與信任就業服務員的緣故，因此很少到職場關心子女的工作狀況，致使雇主與家人的互動較少。因此，當阿美與阿芳在職場出現狀況時，雇主往往主動與就業服務員聯絡，如果家人平時能夠主動

與雇主接觸，不但可以促進子女達到更好的適應，也能夠在子女遭遇困境時給予立即的協助。

(五) 對當事人的提醒

研究中的智能障礙者阿美、小鳳與阿芳均展現了高度的個人工作意願，同時在工作的支持系統中，隨時都有適時的支持來源，種種因素使得三位中度智能障礙者女性維持了現有的工作，但是就如同研究中所呈現的，阿美、小鳳與阿芳也由於自身的小狀況不斷，而使其遭逢工作中的困境，所以，藉此提醒日後有意願進入職場的智能障礙者，除了具備高度的工作熱忱之外，更應注意避免有偏差行為的發生，做好自我控制與管理，唯有如此，才能讓自己更快適應與融入職場，也減少他人與自己的困擾。

(六) 對支持性就業模式發展的心得

依據本研究的經驗，以及拜訪相關他人得知的情形來看，在支持性就業當中，受惠最多的智能障礙類別就如同本研究的研究對象一般，為中度智能障礙者，但是支持性就業原意是為了增進重度身心障礙者社區參與而設計的一項就業安置措施。因此，建議相關機構與單位，可嘗試多給予重度身心障礙者一些機會以進入支持性就業模式系統接受職業訓練與安置。除此之外，職場的自然支持者也成為支持性就業模式中，提供身心障礙者維持就業的重要支持來源之一，據此，可多加對自然支持來源之議題加以探討與正視。

三、研究限制

(一) 本研究的限制

1. 研究對象的口語表達能力與性別因素成為限制

在本研究中，只有預試的智能障礙者為男性，其餘三位正式訪談智能障礙者皆

為女性，因此無從得知在性別上的差異，是否對工作適應情形造成影響。而訪談期間也由於智能障礙者的口語表達能力有限，因此在資料的呈現上較為簡短，雖然對此，研究者盡量從雇主、家人與就業服務員的訪談資料，以及訪談時觀察所得的相關資訊來彌補智能障礙者口語能力的不足，但是仍為本研究的限制之一。

2. 立意抽樣的研究對象皆由機構提供可能對結果造成影響

研究者在抽樣研究對象時，先將抽樣條件告知三個機構，接著再請機構提供一位符合抽樣資格的個案。因此，機構提供個案時的考量也會對研究造成影響，對於研究分析時，容易造成在資料篇幅呈現上的豐富性受到限制，以及比例分配上的不均。

3. 未將職場中的同事列為訪談對象

在研究訪談過程中關於智能障礙者與同事的相處情形僅能就智能障礙者本身、家人、雇主與就業服務員口中得知，屬於第二手資料，如果能再加入職場同事的訪談，則可增加本研究資料的信效度與豐富性。

4. 研究中僅以勞委會職訓局委託研究之「身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務－作業流程與工作表格使用手冊」為架構作探討，亦是限制之一。本研究參考陳靜江、胡若瑩、李崇信與李基甸等人，以美國支持性就業服務的理論為基礎，而建構一適合我國身心障礙者就業服務的工作系統，作為探討研究主題的主要架構，故研究中許多資料來源皆參考該手冊模式，無法同時探討其他相關的就業安置模式，亦為本研究

之限制。

(二) 對未來相關研究的建議

1. 可採用參與觀察的方式、長期追蹤

本研究採用的主要研究方法為深入訪談法，研究者雖然在訪談過程中也紀錄觀察到的人、事、物，以及心得想法，但是如果能有機會作長時間的觀察研究，或是後續的追蹤智能障礙者就業情形，將可對智能障礙者的就業狀況有更加深入與長期的理解。

2. 可作不同地區間的比較

由於研究者受限於時間與經費等資源的限制，本研究之研究對象提供機構皆位於台中縣、市，因此建議日後有興趣從事相關研究的人員，可以將涵蓋範圍擴大至其他地區，進行跨區域性的比較性研究。

3. 可跨不同智能障礙者適合職種之比較

本研究的研究對象選取標準僅設定在維持就業的時間，並未探討維持就業者之職種，因此在職種方面僅能呈現智能障礙者於加油站及食品行的工作情形。藉此建議相關研究者，可從事智能障礙者適合職種的研究，同時可嘗試探討智能障礙者不同職種之適應情形，若研究能發掘出適合智能障礙者工作之職種，亦為一項重要貢獻。

4. 可嘗試再印證本研究結論之明尼蘇達工作適應修正模式

依據收集之個案資料，本研究對於明尼蘇達工作適應理論加以修正及補充，但是受限於個案數與來源的限制，因此，若要使明尼蘇達工作適應理論修正模式達到更佳之適用性，建議日後研究者可對本研究之明尼蘇達工作適應修正模式再度驗證。

參考文獻

一、中文書目

刁惠美(民81)：**影響民間企業僱用殘障者表現因素之研究—以台北市、台北縣、桃園縣為例**。碩士論文，台灣大學社會學系，台北市。

王文科、李靜芬(民79)：國中階段智能不足畢業生的職業技能及其工作適應之研究。**國立彰化師範大學特殊教育學系暨研究所特殊教育學報**，五期，75-111頁。

方韻珠(民88)：**身心障礙者職業訓練機構之職業訓練與就業輔導的現況與困難之研究**。碩士論文，國立彰化大學特殊教育學系，彰化市。

內政部(民89)：**台閩地區身心障礙者生活需求調查提要報告**。台北：內政部統計處。

中正大學社會福利學系(民90)：**中華民國八十九年台閩地區身心障礙者生活需求調查報告**。台北：內政部統計處、行政院衛生署、行政院勞工委員會。

中華民國殘障福利聯盟網站(民90)：**2001身心障礙處境報告**。上網日期：民92年3月11日。World Wide Web：http://www.enable.org.tw/res/res2001_d2.htm

行政院勞工委員會職業訓練局(民91)：**就業促進津貼實施辦法**。上網日期：民92年3月3日。World Wide Web：<http://www.evta.gov.tw/>

李崇信(民72)：中、重度智能不足者之職業教育。**特殊教育季刊**，九期，16-20頁。

李靜芬(民78)：**智能不足者職業技能及其職業適應之調查研究**。碩士論文，國立台灣教育學院特殊教育學系。

李基甸(民88)：**身心障礙者職業輔導與職業**

- 安置。行政院勞工委員會職訓局叢書，就業輔導類第67輯。台北：行政院勞委會職訓局。
- 何華國(民71)：**特殊教育—普通班與資源教師如何輔導特殊兒童**。台北：五南。
- 何華國(民83)：**智能不足國民職業教育**。高雄：復文。
- 何華國(民82)：**特殊兒童心理與教育**。台北：五南。
- 何華國(民90)：**特殊兒童心理與教育**。台北：五南。
- 社會福利資訊網站(民91)：**身心障礙類別與等級**。上網日期：民92年2月5日。World Wide Web：<http://www.cc.nctu.edu.tw/~hcsai/service/shp441.htm>
- 身心障礙者服務資訊網(民90)：**關於國際身心障礙者日**。上網日期：民92年8月10日。World Wide Web：<http://disable.yam.com/events/2001/1203/IDDP.htm>
- 邱永祥(民90)：**影響高職特教班畢業生職業適應決定因素之研究**。碩士論文，國立師範大學工業教育學系，彰化市。
- 林寶貴、李靜芬(民78)：**智能障礙者職業適應決定因素之研究**。台北：教育部社會教育司。
- 林弘昌(民84)：**肢體障礙者就業所需之職業能力調查研究**。碩士論文，國立台灣師範大學工業科技教育學系，彰化市。
- 林千惠、徐享良、張勝成、林宏熾(民85)：**台灣地區身心障礙者就業能力與意願之調查研究**。台灣省政府勞工處委辦。
- 林宏熾(民90)：**身心障礙者生涯規劃與轉銜教育**。台北：五南。
- 林宏熾(民91)：新近西方障礙社會模式理論對身心障礙教育發展的省思。**特殊教育季刊**，八十五期，1-11頁。
- 教育部資訊網(民91)：**身心障礙及資賦優異學生鑑定標準**。上網日期：民92年8月6日。World Wide Web：<http://www.edu.tw/>
- 特殊教育資訊網(民91)：**教育法規**。上網日期：民92年2月19日。World Wide Web：<http://mail.ht.net.tw/~gct926/sped01.htm>
- 黃淑芬(民75)：由職業適應理論談職業增強物組型在復健及職業輔導上的重要性。**就業與訓練**，四期，2卷，74-79頁。
- 許天威、徐享良(民83)：**殘障者職業訓練適性職類之研究**。行政院勞委會職訓局叢書職業訓練類，54，台北：行政院勞委會職訓局。
- 許天威(民84)：推動殘障者職業訓練與就業安置之途徑。載於許天威、徐享良主編，**殘障者職業訓練與就業輔導之理論與實務(1-35)**。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 陳榮華(民72)：台灣地區國中益智班畢業生職業適應研究。**教育心理學報**，十期，125-140頁。
- 陳靜江(民84)：生態評量在支持性就業之應用。**殘障者職業訓練與就業輔導之理論與實務**，271-309。台北：行政院勞工委員會職業中心。
- 陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸(民91)：**身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務—作業流程與工作表格使用手冊**。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 陳靜江(民92)：**支持性就業成果分析與自然支持之應用**。高雄：國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 教育部社會教育司(民70)：**中華民國特殊教**

育概況。台北：教育部。

教育部(民87)：*身心障礙及資賦優異學生鑑定原則鑑定基準(修正版)*。台北：教育部。

鈕文英(民92)：美國智能障礙協會2002年定義的內容和意涵。*特殊教育季刊*，八十六期，10-15頁。

盧琬貞(民91)：*肢體障礙高職畢業生職業適應情形之研究*。碩士論文，國立彰化師範大學特殊教育系，彰化市。

二、英文書目

American Association of Mental Retardation(1992). *Mental retardation : Definition, classification and systems of supports*. (9th ed.). Washington, D. C.: American

Association on Mental Retardation.

American Association of Mental Retardation (2002). *Mental retardation : Definiton, classification ,and systems of supports* (10th ed.). Washington, D. C.: The Author.

Brickey, M. P., Campbell, K. M., & Browning, L. J. (1985). A five-year follow-up of sheltered workshop employees placed in community jobs. *Mental Retardation*, 23, 67-73.

Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1980). Vocational needs, work reinforces, and job satisfaction. In B. Bolton & D. W. Cook(Eds.), *Rehabilitation client assessment*, 234-243.

Balitmore :University Park Press.

Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment*. Minneapolis: Univ. of Minnesota.

Farley, R. C., & Bolton, B. (1994). *Developing an employability assessment and planning program in rehabilitation and educational settings*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED376670)

Fitzpatrick, T., (2001). *Welfare theory: an introduction*. New York: Palgrave.

Flanagan, M., & Johnson, J. (1987). *Access skills: Employability and study skills assessment and curriculum guide*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED314620)

Kanner, L. (1949). *A miniature textbook of feeble mindedness*. New York: Child Care Publications.

Kolstoe, O. (1961). An examination of some characteristics which discriminate between employed and not-employed mentally retarded males. *American Journal of Mental Deficiency*, 66, 472-482.

Lincoln, Y. S. &Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Thousand Oaks, Calif: Sage.

Mosey, A. C. (1989). *Psychosocial components of occupational therapy*.

New York: Raven Press.

- Nihira. (1976). Work adjustment, disability, and the three R's of vocational ratibility: A conceptual model. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 25(2), 91-97.
- Oliver, M. (1996). *Understanding Disability*. Basingstoke: Macmillan-now Palgrave.
- Sarkees, M. D. (1990). *A study to identify the appropriate vocational education related competencies needed for graduation by handicapped students*. Final report. (ERIC Document Reproduction Service No. ED337632)
- Super, D. E. (1984). *Career and life development: Applying contemporary theories to practice*, 192-234. San Francisco: Jossey-Bass.
- Swain, J., Oliver, M., French, S. and Finkelstein, V. (eds) (1992). *Disabling barriers: Enabling environments*. London: Sage.
- Test, D. W. & Wood, W. M. (1996). Natural supports in the workplace: the Jury is still out. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 20(4), 155-173.
- Tutty, L., Rothery, M., & Grinnell, R., Jr. (1996). *Qualitative research for social workers*. Allyn and Bacon.

A Study in Mentally Retarded Workers' Ability to Adjust to Their Work and Retain Their Jobs: The Example of Three Moderately Mentally Retarded Females.

Hsin-Ling Kao

Graduate Institute of Youth and Child Welfare
Department, Providence University

Lillian Ren

Department of Special Education,
Chung Yuan Christian University

ABSTRACT

The purpose of this paper is to study the work adjustment of mentally retarded individuals at the job retaining stage. The qualitative method of in-depth-interview has been applied to collect the data, purposively sampling three cases of moderately mentally retarded females participating in the supportive employment model. The research subjects include three mentally retarded individuals, their family members, employers, and job placement social workers, for a total of twelve people.

The results of this study are as follows:

- I. Conditions that allowed the three research subjects to enter the working field included:
 1. Family members sent the three subjects to job training, which was the first step to achieve successful employment.
 2. Previous work experience equipped the mentally retarded individuals with a positive work attitude and basic skills.
 3. Governmental policies encouraged employers to hire the disabilities.
- II. In addition to help from family members, employers, and job placement social workers, the three research subjects exhibited considerable desire to work, which helped them conquer all the difficulties encountered at their jobs.
 1. Emulation and strong will to work enabled one of the mental retarded subjects to retain her job.
 2. Being extroverted, responsible, and enthusiastic helped the second subject stay in the working field.

3. The perception that the sense of achievement gained from work surpassed that gained doing household chores inspired the third research subject to retain her job.

III. Coordination and help from others during the employment period may have been the most important supportive resource for these three subjects.

1. The systematic job-training services provided by vocational rehabilitation agencies were the main and most comprehensive channel by which the mentally retarded could take job-training courses.

2. The job placement social workers' roles of training, communication and counseling were the important elements in keeping the mentally retarded in their jobs.

3. Tolerance and support from employers also did much to stabilize the subjects' job retainment.

4. Family members' support and encouragement not only helped the subjects keep working steadily, but also motivated them externally and internally.

5. The nature supporters in the working field possessed a positive attitude toward mentally retarded individuals, they could help realize a more open-minded social model.

IV. After comparing the research results with the Minnesota Theory of Work Adjustment, this paper found that the mentally retarded individuals demonstrated good work adjustment in their interaction with the environment and other people. Therefore, level of retardation should not be regarded as a key factor.

Investigating the work adjustment of mentally retarded individuals at the job retaining stage not only yields positive educational messages, but also locates relevant employment factors which can benefit the mentally retarded. Application of these factors can enable the mentally retarded to adjust themselves to the working field more easily, and hence develop their potential at work and remain employed. In addition, the research suggests the professional cooperation and frequent communication among related agencies in order to provide the supportive employment model to help the mentally retarded in work adjustment and job retaining.

Key words: supportive employment model, job retaining, mental retardation, work adjustment