

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

特殊需要者職業教育是職業教育中之教育(馮丹白，民 85，12 頁)。汽車是人類生活的主要交通工具，是整合機械、電機、電子、材料、化工等工業之科技產品，帶給我們行的安全與舒適。高貴豪華艷麗又美觀的車子很多人喜歡，舉凡汽車美容、外表洗車、汽車原理、汽車修理、汽車製造、汽車板金、汽車塗裝、洗車機洗車，都是與『汽車』有關。在科技發達的社會能夠瞭解車輛結構，使一般職業教育含蓋特殊職業教育，以職業專業技能教學，普及到特殊需要的聽障者，尋求較合適的技職教育方式與內容，協助解決弱勢者個別差異問題。讓洗車設備與技職教育密切融合，使高職聽障者職業技能教育，更具實用性與專業化。汽車美容為特殊職業教育中之功能性課程。在實際情境教學，運用多重溝通管道學習，配合特殊職業教育課程發展，讓聽障者能藉職場輔具獲得身體生理機能正常的發展、進而能在特殊職業教育階段擁有一技之長，是高職聽障者職業教育目標。汽車美容如同醫院家庭醫學科、皮膚科、醫學美容科門診，具有護理與治療之功能，倘在汽車美容職場領域中能夠有優質的人、物、環境設備，使聽障者職場適應全面順利發展，則工作有保障，生活就能自立，則汽車美容對身心障礙聽障者將具有官能適應、認知適應、技能適應、態度適應、溝通適應之多元挑戰，能順利進入一般成人工作社會，提早過著獨立自主的生活。

壹、研究背景

一、九十二年三月二十一日於成功大學的南區就業博覽會廠商說明

會，奇美電子副總經理許庭禎博士引用奇美電子公司董事長許文龍先生所言：「企業是追求幸福的手段，有企業目標與願景才能對別人有貢獻服務」。公司要賺錢也要服務客戶，進入公司要有門檻。可知當公司職員工如無能力時，對所就職公司就無貢獻，要自我生存發展也是困難。奇美電子公司員工學歷中：大學 31%，專科 15%，高中職 38%，其餘是研究所。內部公開徵才甄選方可升遷、有技術背景可以短期訓練成非完全相關的人事職位。用人原則是要有：對公司服務貢獻的精神、創造利潤。公司與公司在競爭獲取市場商機，正常人與正常人也是處於就業競爭，機會公開競爭，升遷制度化的方式。適配者生存，不適合者可能淘汰，適合競爭者才有機會。聽障者要在保護工廠才能就業嗎？現在沒工作是自我沒能力？沒準備嗎？還是根本沒工作？如何找到一份好工作？伯樂 VS 千里馬的問題值得慎思。

二、薪水是不會從天上掉下來的。帛江科技公司進廠招牌：「企業生存靠的不是絢麗的想法、而是徹底執行的能力」。九十二年五月十六日得新廠長：「正式員工、產能作不出來是要要求的」。頂祺實業包裝部：「我們是沒在下午下班的，要加班到晚上才能下班，常常要加班」。九十二年五月二十三日東陽事業集團侯副理：「品質、效率與安全是公司最重要的事」，「用我們的品質讓安全是要走的路」。可知職場適應關鍵於自我意願、僱主晉用權、職場安全、能力表現、工作表現等。

三、依據人力銀行九十一年十月所做的網路最新民意調查結果，百分之 58.31 受訪企業不願僱用身心障礙員工，百分之 41.69 表示願意僱用，企業不願僱用最大原因是認為身心障礙者專業技能不足，其次是不符合職務要求，企業認為加強專業訓練是政府協助身心障礙

者的重點。經濟不景氣，民眾找不到工作，但身心障礙者是有工作沒人找，政府 203 個單位未達身心障礙者任用比率，635 個職缺沒有人應徵，政府不應該寧可繳交罰款也不想辦法解決任用身心障礙者的問題。身心障礙者保護法規定：身心障礙者和一般人應該是同工同酬。但很多企業給身心障礙員工較低的薪水，令人遺憾。

四、台南市聲暉協進會九十二年六月二十五日已於無障礙之家邀集各界代表討論「聽障者就業服務工作焦點團體」座談。跟據資料，聽障者是所有身障者中、就業率最低的一群。台南區就服中心表示指出，中心雖設有專人輔導身障者，但發現聽障者穩定性不夠，與公司產生誤解時，不尋求溝通，以集體走人方式處理，導致生產線停擺，企業因而產生偏見，而瘖啞集團作案頻傳，讓企業產生不好的刻板印象。聽障者現身說法表示，有心工作，溝通是最大障礙，能接受職訓往專業發展，才能夠生活。

貳、研究動機

一、培養聽障者進修訓練機會，陶冶職業專業能力。包含行業專業知識及行業工作技能(馮丹白，民 89，頁 5)。從進修訓練中充實職業認知能力，以職業專業技術替代低階勞動性職場，正面積極的職業態度適應職場。在高職特殊職業教育訓練領域，選對自我生涯專業性第一行業，選對工作職種。專業職業能力是生活中心，有工作才能生活。聽障者職業認知不足，從做中學、職業生涯、職業選擇、在職場專業成長，才能奠定更實際的職場適應能力。

二、激勵聽障者職業態度的改善，能認真努力工作外，要配合職場加班規定，配合加班、不集體走人、不可不告而別，養成遵守廠方規定。能主動與工作夥伴作溝通。正常上班作息，給僱主與夥伴正面的感覺。主動幫別人做事，建立正確物權觀念，養成守法守紀的工作態

度。

三、熟練聽障者職場工作技能，職場上操作順序錯誤會影響產品的品質，操作技術的養成要靠自我職場反應機智。汽車美容是專業性人機互動的整合性工作環境，在現場要實際呈現成熟技術給車主、僱主、同事夥伴觀看，有職業專業技能才能職場順利發展。技能反應品質。有品質才有酬勞代價，能以自我技能克服職場適應問題，保障一份有酬勞工作，才是根本務實之道。

四、汽車美容含洗車職場是隨工商繁榮而漸進變動發展，職場是要自我任職者要先自我去調整適應配合的，自我職業生涯規劃要先要求的是自我，先要求調整自己、先改變自己，再要求僱主與工作環境。山不轉路要轉，路不轉人要轉，職場適應的路是自我隨時要在職場上有機智應變的能力，隨時要適應調整的。

五、汽車美容職場適應之研究，能協助聽障者瞭解自我職場發展之優劣因素，抑制不利因素。發展優勢因素，鼓勵聽障者紮實汽車美容能力內涵，綜合評判出適配的職場。與現場從業人員互動溝通良好，讓業主與車主安心。在社會資源有限下，聽障者能擴增職業生涯選擇，以汽車美容洗車為業，增長自我職業生活能力與生活價值，俾使有利於社會人力資源應用。

六、聽障者的汽車美容職場適應能力良好，能有一份有酬勞工作，協助解決自我障礙問題，開擴更寬廣的職場升遷與保障。身心障礙國民的總體生活面臨問題計有：(1) 生活上的問題 (2) 社會適應的問題 (3) 就學問題 (4) 醫療問題 (5) 復健問題 (6) 就業問題 (7) 就養問題。尤其就業問題最嚴重而迫切性需要解決。就業市場競爭、排擠、歧視、薪資過低、失業提高。(陳明珍，民 91)。目前特殊教育資源受政府保障，社會關懷弱勢，聽障者就業職場面臨問題。要

先解決職場適應工作整體表現問題，才能自立改善生活，不浪費社會資源，有工作能力，才能改善生活。

七、增進生涯就業機會，充實個人工作發展與職場整體表現能力。

穩定職場就業機會，不要常換職場工作而失業(臺南縣政府 2002 年，90 頁)。掌握自我職場官能適應、認知適應、技能適應、態度適應、溝通適應機制。聽障者就業穩定性低，就要提昇職場適應性；職場媒合率高，就業穩定性不一定高，騎驢找馬，聽障者要有高度職場潛能，有利於發展工作職場的工作能力。傳統職場中以汽車機械類群職場最普遍，最容易找到就業發展機會，能穩住工作較重要。騎驢找不到馬，要瞭解原因，要求聽障者建立正確的職場認知與工作態度。從校內職教課程，校外職場實習到就業職場工作表現，能符合職場規定準則。聽障者接受汽車美容學習訓練，能適合聽障者個別需要，可直接有益於工作職場發展，不受限於障礙程度，能學到就業實際技能，能獨立或參與工作組合，完成整台車打腊美容工作。有良好工作夥伴互動關係與專業技術能力、以增進生涯就業機會，充實個人工作發展與職場整體表現能力。

八、提昇聽多重障礙者汽車美容職場就業媒合率與職場穩定性。職場能力是聽障國民自我內控要求的條件能力，僱主晉用聽障人仕，是僱主擁有的人事決定權；晉不晉用，權限在僱主。工作表現不好，被資遣離職是聽障者應自我負責的。聽障者於平時工作表現就要態度積極，用心努力工作，主動對外尋求溝通，工作專業問題、技術問題，自我工作態度，同事禮儀，要主動表示友善。有自我能力特色，才容易就業媒合，有職場表現才能穩定職場升遷機會。打好基礎學科能力，回歸專業職業能力。職業能力是聽障國民，適應職場、回歸職場工作的條件。

九、提昇聽障者職業訓練、職場實習、到工作職場的適應能力。職業訓練課程就是對聽障者作職業試探，充實職業認知與職業技能，職場實習能更專業化的實際參予現場作業，作為職場選擇的參考準備。聽障者到職場、就業輔導系統就開始啟動。應能正面表現於職場。聽障者自我適應能力、廠方、學校就業輔導人員，就業輔導中心輔導員多應予支持協助。職場認知、技能、態度、溝通、官能適應問題都將發生。從個體職能發展，何種適應能力對整體職場表現關聯度最高？何種適應能力對職場整體表現關聯度最低？每一種適應能力的相對差值，對職場整體表現應找出關聯分析。

十、作為學校教育、職訓機構、就業輔導系統與個別化就業輔導實施之參考。由專業職場評判團隊：含醫師、職能治療師、就業輔導人員對汽車美容職場是否適應聽障者從事就業工作，作綜合性評判，演算能夠適應的等級，從職場官能適應、認知適應、技能適應、態度適應、溝通適應中、何種適應能力，聽障者最弱？何種適應能力，聽障者最強？抑制不利因素，發展有利的適應能力，作好職場適應，由關聯取得優劣因素分析。建立身心障礙者職能評估制度(馮丹白，民 85，12 頁)，作為學校與職訓單位就業輔導之依據。職業教育是在奠定學生創造力，適應變遷及自我發展的能力也就是培養學生適應環境變遷的功能。(江文雄，民 89，6 頁)，也能符合特殊職業教育之需求。

第二節 研究目的

本研究之目的在探討聽障者職場適應成效如何？能否適應職場工作？能發覺聽障者職場適應之問題所在，個案有潛在差異，也能克服汽車美容職場，連續性開放工作作業。發展自我有利因素，提昇職場專業汽車美容生產品質，鼓勵聽障者利用有效溝通方式，在職場競爭環境機制，能適應汽車美容互動工作生態。以聽障者為個案主體，發現職場適應問題，尋求解決。擁有工作知能與職場永續發展之機會。

壹、探討五位聽障者汽車美容職場適應工作個案，關聯分析與綜合評判職場適應結果，讓每個個案能適應汽車美容職場工作，能通過個案職場適應綜合評判結果。

貳、探討聽障者個案汽車美容職場適應表現的關聯因素分析。官能適應、認知適應、技能適應、態度適應、溝通適應等各種個案職場適應能力因素的優先順序。能夠發現個案職場優勢因素與不利因素。

參、確認職場適應因素與職場整體表現平均值的關聯程度，分析其關聯。何種職場適應因素對職場有利，何種職場適應因素對職場不利。以發展有利因素，抑制不利因素。

肆、針對五位聽障者汽車美容職場個案適應，發現聽障者職場適應問題，運用多元有效管道，克服聽多障溝通問題，以主動積極的態度，表現職場工作績效，穩定工作機會提昇生活品質。

第三節 研究假設

本論文研究在探討聽障者職場適應之主要職能的適應問題，為因應個案與職場團體之差異，應基於多層次的評量數據，並賦於綜合性演算，數據的關聯性分析，讓觀察數據值能正確反應出實質的研究結果，應有適當合理的研究假設。

假設一、以模糊綜合評五個判聽障者汽車美容職場適應因素：官能適應、認知適應、技能適應，態度適應、溝通適應。五個聽障者含聽多障者之職場適應結果全能達到模糊綜合評判結果五級分的三級分許可值以上。

假設二、五個聽障者工作個案職場適應整體表現成效、能力因素的優先順序是：態度適應 > 溝通適應 > 官能適應 > 認知適應 > 技能適應，態度適應是否優勢因素？，技能適應是否不利因素？

假設三、以關聯分析五個聽障者汽車美容職場適應因素：態度適應、與認知適應之關聯度低分辨係數，不利於該個案職場適應。而溝通適應與官能適應對每個個案屬於較高關聯的職場適應能力因素。

假設四、聽障者因個別差異大、能以綜合溝通方式主動溝通，態度積極融入職場，聽多障者能否表現自我優勢因素穩定職場工作機會？讓聽多障者是否也能融入汽車美容職場工作環境，適應職場溝通障礙問題？。

第四節 研究方法與步驟

本研究重點在於評估汽車美容對聽障者職場適應能力的整體表現成果。瞭解聽障者職場適應要具備的自我官能適應、認知適應、技能適應、態度適應與溝通適應。以汽車美容試探生涯職業能力。尊重聽障者工作選擇權，安排適配汽車美容職場。賦予更寬廣職場組合，能要求內控聽障者以自我充實、自我能力為優先，掌握自我有利職場適應能力因素。能力特色第一，職場優先為原則，作為學校與職訓單位汽車美容就業輔導之參考策略。

壹、研究方法

一、關聯分析

取源於控制學的灰色系統理論以觀察職場一年，進行每個月統計，探討發展態勢的量化比較分析。高職特教班，特教學校高職部就汽車美容職教課程畢業生。從事汽車美容工作多年個案者，作一年的職場發展態勢分析，探討職場官能適應、認知適應、技能適應、態度適應、溝通適應、何種適應能力對整體職場表現關聯度最高，何種適應能力對職場整體表現關聯度最低？每一種適應能力的相對差值，對職場整體表現應是有關聯的。進行個案職場適應關聯分析，關聯分析職場適應發展中何種能力離整體表現的差值最大，何種能力離整體表現的差值最小。來作為模糊綜合評判聽障者在職場適應過程表現的適應等級。

二、模糊綜合評判

模糊綜合評判取源於控制學中的模糊理論，在零與壹之間模糊化區域，取適當值演算，讓中間值歸零與歸一，在人與機器職場中有很多灰色地帶，應將模糊問題截集，找出普通與優化問題，得到

最大值與最需要值，獲得職場最佳發展效果。聽障者在體力、智能、技術、態度條件限制，尋求與職場適應組合是模糊的，殘障到何種程度可適配到何種條件限制的汽車美容工作？這是模糊而演算才知道的數據，以普通矩陣法模糊判定的特性，篩選出適合殘障類型與程度需要的人員，以提供適確之就業輔導與職場適應。模糊綜合評判需要灰色系統理論的關聯度，以作該個案聽障者在職場適應能力中：官能適應、認知適應、技能適應、態度適應、溝通適應等何種能力與職場整體適應最密切，關聯程度高？以作為優劣因素之探討。畢業聽障者之職場表現結果由模糊綜合評判來評量優劣等級。評量觀察職場現況。以關聯分析驗證適應因素，以模糊綜合評判來斷定適應程度，是一種前後關係之過程，關聯度不足的適應因素是不利的，但要經由職場適應評量後的分析演算過程，何者適應因素有利，何者不利，如何改正？。所用之適應因素與所取得的數據，經模糊理論的數學矩陣演算。

表 1-1 關聯分析與模糊綜合評判之不同

關聯分析	模糊綜合評判
驗證指標用，探討指標的關聯度之強弱。0.5是關聯分辨係數。	教務、訓導評鑑用，學生評量用，職場評量用，評量一定有指標。
從關聯度高低分辨完，才能作優劣因素分析之依據。	以模糊求層級評量，評判等級。
用絕對差值求關聯係數。	要先有關聯度，來解模糊關係矩陣。
確定關聯度高，就可以直接作評量。	可以獨立作評量、評鑑用。
探討指標之關聯度，要在評量之前。	評量職場適應等級在關聯分析之後。
關聯分析在前，鑑定評量結果在後。	先關聯的相關性才有綜合評判的等級。

確定該個案職場，高職畢業聽障者適應表現成果，能力因素分成五

種構面，計算每一種構面適應表現的程度。關聯分析與模糊綜合評判如表 1-1 說明如下。

貳、研究步驟

研究步驟是經由個人專業背景來尋求論文研究主題範圍，就個人專業領域，平時專業資料，參與研討會之知識經驗累積，課程學習之理念，工作背景，以跨工程科學、特殊教育、職業教育領域之理念，選擇能夠確實執行，實際運作之個案職場，人力資源相符合，針對汽車美容職場運作，以專家諮詢方式建立適應因素，以焦點團隊評量，依擬定之步驟，選用研究工具，個案研究方法進行。步驟如下：

- 一.擬定研究計畫。
- 二.蒐集、整理、分析相關文獻。
- 三.確定研究主題、目的和方法、並建立研究架構。
- 四.拜訪焦點團體：案主、僱主、耳鼻喉科醫師、職能治療師、組長、就業輔導人員。
- 五.第一次深入訪談個案聽障者。
- 六.製定汽車美容職場適應因素指標。
- 七.拜訪專家、專家諮詢職場適應評量表。
- 八.專家諮詢職場適應評量表修正。
- 九.焦點團體職場適應評量表實施。
- 十.第二次個案研究聽障者觀察訪談。
- 十一.每月個案職場觀察記錄評量。
- 十二.資料分析及彙整。
- 十三.歸納研究發現、結論與建議。
- 十四.撰寫研究報告。

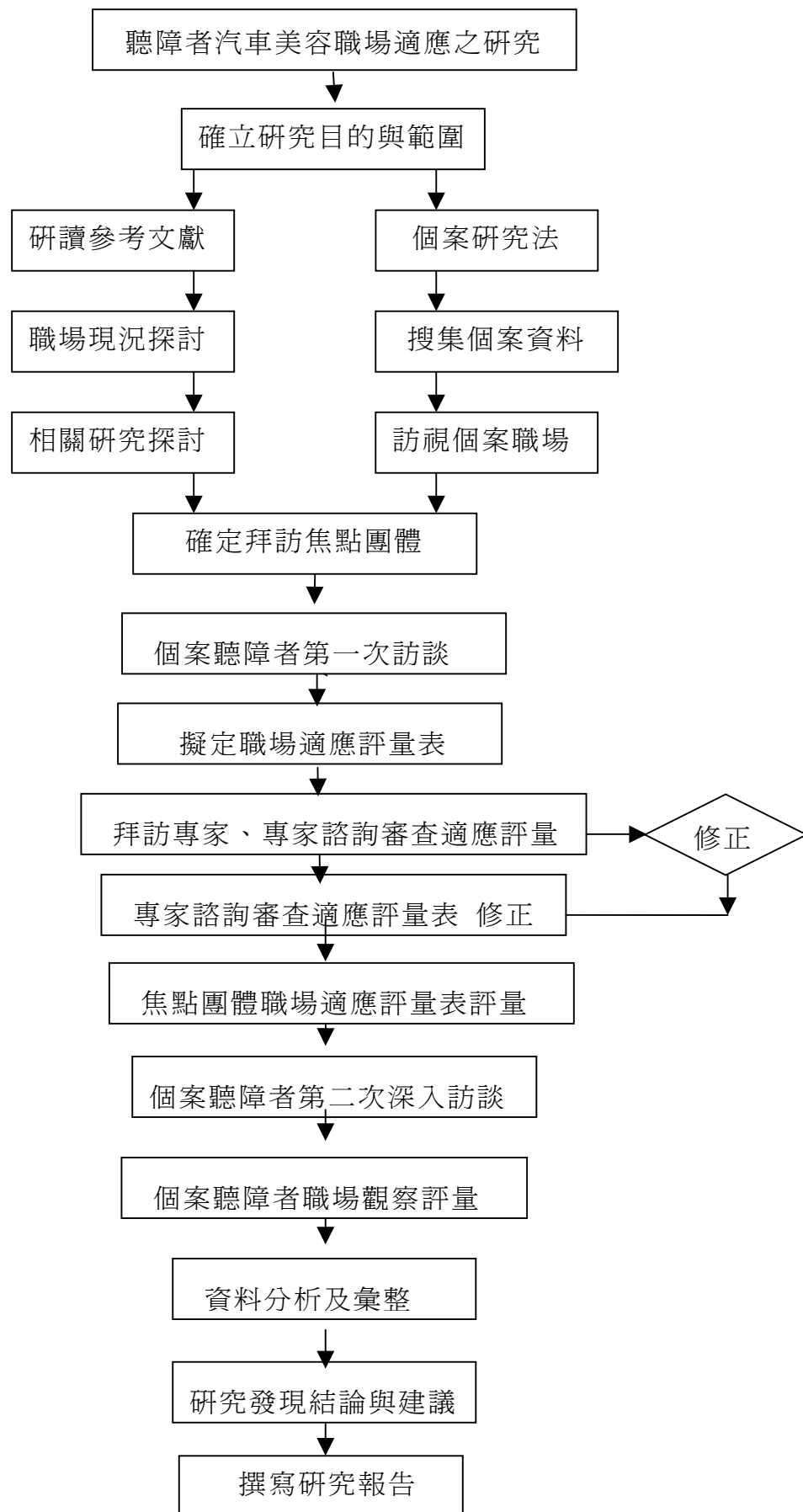


圖 1-1：研究步驟與流程圖

為建構個案觀察研究中，職場適應評量表之客觀性，請專家諮詢修正量表因素之正確性，以利模糊綜合評判職場適應性等級之信效度。焦點團體含蓋適應性量表之專家諮詢，確認主標準(母因素)與次標準(子因素)，有無代表性，該主要標準與次要標準的正確性。焦點團體也含蓋職場評量與現場觀察評量的團隊成員。現場的觀察評量有助於直接有效的發現事實真相。職場直接評量的數據能充份代表職場適應表現，將個體能力展現出適應行為。個案訪談、能協助本研究之參考。個案與個案之存在差異，有個案間之差異，有個案本身之差異。個案觀察能輔助本研究之確實與完整，作為關聯分析與模糊綜合評判之輔助。職場適應是多向度結構的有效表現程度。職場中有隨時性之反應變化，需要處理，職場生態是設計組合，人一機一環境互動狀態，是多向度的適應環境，值得研究。本研究步驟與流程圖示如下，如圖 1-1。本論文研究時間與進度，應適度掌控以利效果。研究時間能配合職場人力的調度，個案觀察評量能由所屬就業輔導系統，學校就輔組人力的調度支援，確定個案狀況瞭解問題癥結，個案潛在身心、情緒、體力家庭狀況，交通、食宿、病痛問題等個案個體狀況。所有北中南區參與評量的焦點團隊能作法、理念、執行一致，對個案訪談能作記錄，對工作夥伴、雇主、車主訪談時機正確，評量數據能有一致性標準。個案與個案不能比較，由本人會集各區焦點團隊作內部資料的一致性評量標準之整合。研究設計考量個案職場資源、職場環境 職場作業內容、職場上班時段、分班輪班制度，在作個案研究設計時要考量個案評量實施時的個體因素，能權衡個案主體自主性與工作難易度，工作細項不同、評量數據之整理分析時需更謹慎。每月隨機一次作各種職場適應因素之評量在不同職場能有一致性評量標準。依研究流程表如表 1-2 所示。

表 1-2 研究時間進度

進度 研究流程	民國 92 年						民國 93 年					
	1 2 月	3 4 月	5 6 月	7 8 月	9 10 月	11 12 月	1 2 月	3 4 月	5 月	6 月	7 月	8 月
1. 研讀參考文獻	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2. 職場現況探討	●	●	●	●	●	●	●		●			
3. 相關研究探討				●	●	●			●	●		
4. 確定拜訪焦點團體		●			●							
5. 第一次個案聽障者訪談記錄			●		●							
6. 擬定職場適應性量表指標	●	●										
7. 專家諮詢審查適應性量表	●											
8. 專家諮詢修正適應性量表	●										●	
9. 職場適應性量表實施		●			●				●			
10. 第二次聽障者個案訪談					●							
11. 個案職場觀察評量	●	●	●	●	●	●	●					
12. 資料分析及彙整			●		●		●		●	●	●	●
13. 研究發現結論與建議											●	●
14. 撰寫研究報告					●				●	●	●	●

經由焦點團體作第一次職場評量，評估聽障者個案就業安置職場能能否正常工作。從職場官能需求、職場認知需求、職場機具操作技術、職場工作態度、職場溝通能力、職場就業安全，評估個案聽障者汽車美容職場評量之可行。依聽障者個案資料、職場環境、動態作業、機具安全、職業安全、場地設施、上班交通、就業待遇、勞工法令、作業環境等主客觀因素考量，作個案職場評量考量。聽障者官能殘障程度要能適應職場，基本體力能夠上班半日以上，不會產生二次傷害，能夠有自然的支持者、有家人、親友就近照顧。工作夥伴願意與個案作職務再設計調整。開放式洗車美容工作環境，夥伴願意機動性工作組合調整。利用職場適應性評量表以聽障者主體考量，聽障者安置評估。聽障者可以職場就業評估，才安置就業。經由就輔團體確認個案聽障者安置無誤後，再從聽障者每個月職場適應，評量聽障者整體表現與自我能力之比較。職場上觀察訪談聽障者職場整體表現與聽障者在認知、技能、態度、溝通上適應表現結果。以適應評量表和職場訪談作評量。訪談能對個案求其更客觀之評量，觀察值能更正確可靠，多元多向度之參考。個案主體自我理念是否與外界不同或相同。應以手語、口語、筆談、綜合溝通、實物等多元溝通管道進行與個案之溝通。無手語溝通能力是無法與案主作溝通瞭解。手語溝通非一般國民所能，在個案職場適應能力不同時，溝通困難，潛在因素應予溝通瞭解，研究聽障者要有多元溝通能力與經驗、溝通技巧、溝通方法、溝通方式，是要一致公平的溝通施測標準，訪談之結論與評量之數據才具有客觀性，訪談內容如：附錄二。職場能力之綜合性評量再賦予演算過程，才得以圖形繪出職場適應之態勢圖。

第五節 研究樣本

壹、個案來源

研究者電話諮詢全國北中南三所啟聰學校實習輔導單位，聽障團體，從現行所知聽障者從事汽車美容人數中選北部有三位，中部一位，南部一位，全部已高職畢業，現在在職，合計五位為聽障者職場適應研究樣本，其它團體：聾人協會，聲暉總會，台北陽光文教基金會等，有的離職，有的資料取得不易，個案工作不穩定，多次全面電話諮詢個案對象。現有個案中都是聽障為主之障礙類型，特教班一位為純中度聽障者。所以電話訪問所有聽障團體，聲暉各縣市協會，各福利社團機構。以五個個案為主，職場中有聽障或智障工作夥伴，有正常工作夥伴。個案中有聽多障者，有伴隨輕度智障與癲癇症，輕度腦麻，但身體機能、肢體活動正常，願意配合會再從事職場工作者。

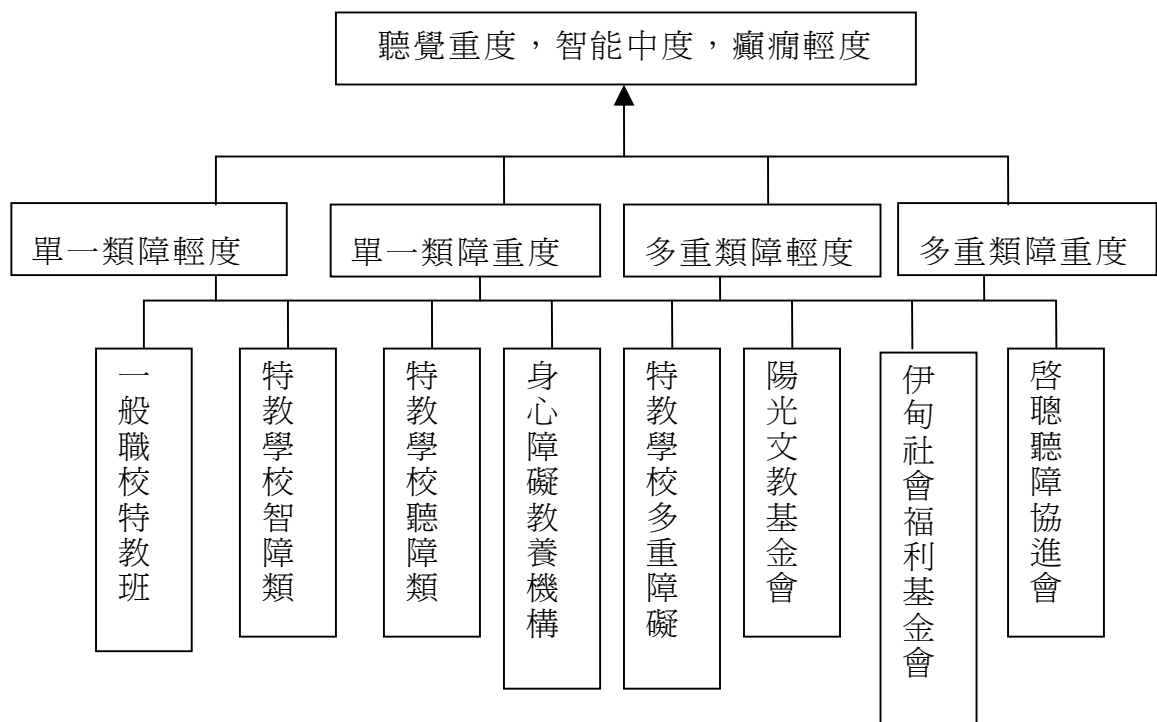


圖 1-2 個案樣本篩選理念

個案聽障者中個性溫和，太勞累會主動揮手表示，可觀察，對夥伴很溫和，個案能配合。篩選有代表性的適當樣本，是以高職已畢業聽覺障礙者較具代表性，能有個案基本資料查詢，實際汽車美容職場工作經驗時間較長。而篩選個案職場考慮職場負責人、職場成員、職場位置、職場環境、職場機具、職場夥伴、職場安全模式、職場開放型態、汽車美容職場意願、上下班交通、醫療服務、社區資源、溝通翻譯、評量問題等現實考量。

貳、模糊綜合評判的職場對象與評量人員

汽車美容職場公司五間，汽車美容職場聽障工作者五位，聽障者工作夥伴、正常工作夥伴及僱主、汽車專業人員、醫師、職能治療師、就業輔導員多位焦點團體成員。對在開放式職場中，相互有障礙存在時，作職場適應分析，探討個案職場能力表現，經職場評量，給於適當級分。經模糊綜合評判個案職場，職場適應表現結果如何？

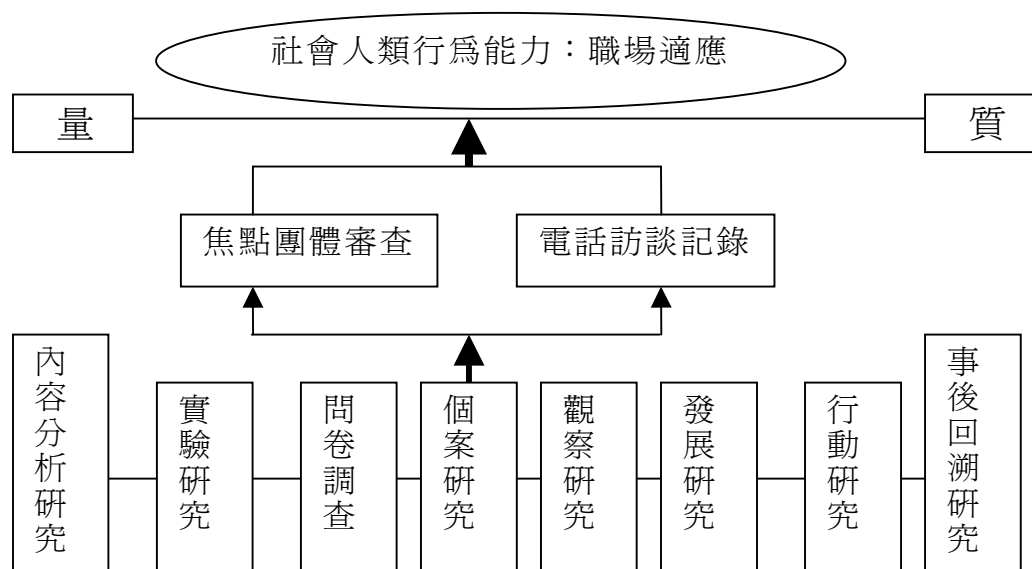


圖 1-3 質與量的對話

職場適應能力是社會行為能力的一種，含蓋有質與量的問題，質要轉化為量，經由專家團隊的經驗專業判定評量，將質轉化為量，質量對話，產生溝通對話共存機制，並輔以現場訪談輔助個案觀察研究，個案內在差異，個案不同，個案與個案就不能概括承受，類推作比較。

第六節 研究範圍與限制

職場適應表現成效是一種含蓋：人機環境生態互動的連續過程要能表現出實質的成果，給客人讓雇主與個體蒙受利益，在多元評量機制下要有所範圍限制。

壹、研究範圍

- 一、職場適應：職場適應問題含概職場報酬、職場安全、職場設施、職場環境、職場地點、職場機具、求職離職、職場生活、職場工作、職場交通、職場食宿、職場夥伴、職場休閒、職場請假、職場訓練、職場升遷、職場加班、職場輪班、職場福利、職場賠償、職場公告等都需要有自然支持者與就輔員、工作伙伴的溝通翻譯與支持。個體與職場適應之適應因素有：(1) 個體自我因素 (2) 個體與個體互動因素 (3) 職場潛在因素 (4) 個體與職場交互因素等。
- 二、汽車美容：含蓋聽障者從事汽車外表洗車、汽車內裝整理、汽車漆面處理、車身塗裝修補、汽車引擎清潔、洗車機操作、汽車基本保養與汽車駕駛等聽障者自我所擁有的汽車美容專業知能。這是專業的，應從單一簡單的外表洗車開始，再專業性機具操作。
- 三、聽多重障者：聽多障者應予尊重個別差異又能融入一般工作環境。聽多障者也有能力與事先工作準備，應工作分析與多元評量。含蓋：(1) 聽多障官能適應 (2) 聽多障認知適應 (3) 聽多障技能適應 (4) 聽多障態度適應 (5) 聽多障溝通適應。適應過程之醫療服務、職務配合、時間設計等多元準備。各類障相互比較同質與異質差異，依個別能力分析之。聽多障者適應問題較複雜，從事單一重複性工作較容易，職場適應是一種動態連續性能力相互適應，如圖 1-4，需多感官肢體能力，能否適應需客觀評量。

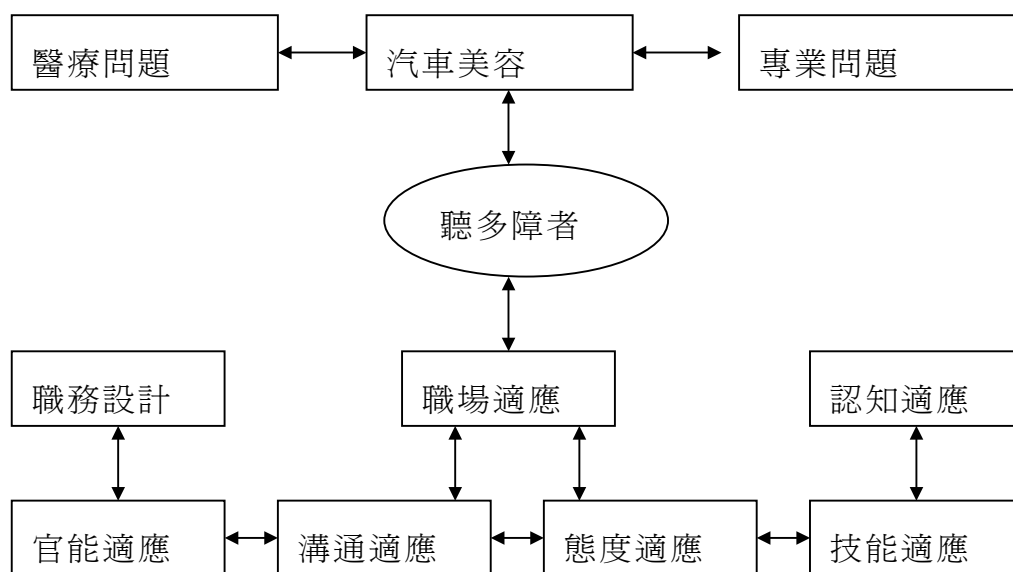


圖 1-4 汽車美容與職場適應關係

貳、研究限制

個案有主體基本能力條件的顯著差異，一位聽障者障礙程度不同，有無伴隨障礙，自我內在能力有差異。職場與職場間工作內容細項之不同，要隨機性評量觀察是較客觀的，居於溝通管道不同也會產生差異，主觀意識應排除而以個體為主，確實會產生團體的相異性 尊重個體，會產生個體太自我比較而無法融入具有研究信度與效度問題。

- 一、基於個案聽障者個別差異程度，有其它類障的工作夥伴時，因應就業輔導更寬廣的職場適應組合，應依職場職能評估，個案殘障程度重新組合，各類障間相互干擾適應問題應予後續研究。
- 二、模糊綜合評判是理工控制學領域，模糊性數學演算而來。雖不模糊，質轉化為量，質量對話可以減免爭議。在職場長期直接觀察研究，評量職場適應成效表現，類推應看個案，不流於主觀偏差（郭生玉，民 89，232 頁）。

三、本論文與個案溝通，採用綜合溝通法，文字手語、自然手語、筆談、圖卡、實物示範溝通，就汽車美容職場適應評量與觀察訪談，職場輔導焦點團體分區與本人隨機直接到全國北中南區共五個個案之汽車美容職場，並依聽障程度與能力所及，個案溝通採用有效之溝通方式，不限於紙筆評量。

第七節 名詞解釋

一、聽障者 (Hearing-Impaired people)

即聽覺障礙者。聽覺機能發生部份或全部之障礙者。依身心障礙等級分，輕度：聽力損失 55-69db。中度：聽力損失 70-89db。重度：聽力損失 > 90db。(張蓓莉，民 89，40 頁)。一般分單耳、雙耳，傳音性、感音性、混因性聽覺障礙，先天或後天聽覺器官構造缺損。經耳鼻喉科醫師聽力檢查，聽力損失愈嚴重，殘存聽力相對減少。

二、汽車美容 (Car beauty)

從事有關聯到車身外表洗車、汽車漆面處理、汽車內裝整理、汽車引擎清潔，洗車美容、洗車機操作、汽車基本保養與駕駛等汽車美容之操作服務性工作。本論文汽車美容含蓋一般人工洗車與洗車機前後洗車美容作業，汽車美容含蓋洗車工作。

三、職場適應 (Workspace adjustment)

1.聽障者從事汽車美容職場工作，車主、僱主、工作伙伴、職業輔導人員對聽障者的就業要求、職場能力。預期產生之狀況關係與處理技巧。尊重個別差異又能融入一般工作環境之聽障者所表現之能力，適應工作職場需要，適應人際互動溝通，所表現之工作成果。

2.在開放式汽車美容職場，有正常人，有聽多障工作夥伴的職場生態，以自我比較方式來評量職場安置後的整體表現，自我能力發揮出來的工作成果，有效符合的程度。(徐享良，民 73，70 頁)

四、官能適應 (Sense adjustment)

聽障者之基本體能、殘存聽力、智能反應、生理機能、情緒管理

等職場表現，在經職場體能體力、聽能溝通、智能反應、肢體生理、情緒控制等經過醫療人員、職場就業專案評估後、送入職場試探觀察以評估職場適應工作之生理機能。

五、認知適應 (Cognitive adjustment)

聽障者在汽車美容職場能認識車身顏色、車牌車種、漆面狀況、洗車材料、洗車機基本動作、汽車基本原理等領域應有基本知識的瞭解。

六、技能適應 (Technical adjustment)

聽障者在汽車美容職場：能移位、噴洗、擦拭、刷洗、吸塵、握持、噴腊、上腊、塗腊、拋光、研磨、辨識、檢查等手腳肢體動作適應。能適應職場操作性、活動性工作需求。

七、態度適應 (Attitude adjustment)

聽障者在汽車美容職場的：工作配合度、工作態度、工作習慣、守法務實、學習創新等職場工作態度、人際表現、能適應職場的工作負荷、人機與環境互動生態之評價。

八、溝通適應 (Communication adjustment)

溝通方式、溝通能力、溝同意願、溝通技巧，能配合職場需要，依人事物場合狀況需求作適應性有效溝通。在開放性互動職場，能以口語、手語、實物、筆談、肢體語言、圖卡等溝通方式適應雙向有效溝通。(何華國，民 88，30 頁)

九、關聯分析 (Relation analyze)

灰色系統理論之一種，作動態過程、發展態勢的量化分析，取得相差值，即是關聯度。(鄧聚龍，民 81，21 頁) 聽障者從事汽車美容就業職場，適應因素作關聯分析。何者關聯度高、何者關聯度低。就是驗證因素使用的一種測度方法。

十、模糊綜合評判 (Fuzzy integrate and judge)

模糊綜合評判取源於模糊理論，是在零與壹之間模糊化區域、取適當值演算，讓中間值歸壹或歸零，將模糊問題截集，以普通數學矩陣法演算，找出普通或優化的問題。(鄧聚龍，民81，100頁)

十一、聽多重障礙 (Deaf-retarded and multiple obstacle)

依特殊教育法規定有：身心障礙者有智能障礙、視覺障礙、語言障礙、聽覺障礙、腦性痲痺、肢體障礙、情緒障礙、學習障礙、精神障礙、身體病弱、多重障礙、自閉症、顏面傷殘、過動兒等之障礙者(林寶貴，民90，98頁)。聽多重障礙：以聽障為主，而伴隨其它任何障礙之多重障礙。