

第五章 結論與建議

本論文是由工程科學灰色系統基本方法中的關聯分析來驗證聽障者在汽車美容職場適應因素之關聯度，再以自動控制用的模糊理論來進行職場適應因素的綜合評判。形成一種聽障者職場適應因素的分析與職場適應綜合評判之研究。以小組討論、專業諮詢方式，建立職場適應評量因素，經特教團隊每月職場觀察評量五位聽障者不同汽車美容職場工作一年之數據分析。

第一節 結論

本研究經汽車美容職場適應實際評量分析評判後，獲得下列結論：

壹、五個工作個案全可以適應汽車美容職場工作，達到職場適應表現許可值 3 以上，不論以直接個案觀察的算術平均值或模糊綜合評判值，多達到可適應汽車美容工作職場，如表 5-1。

表 5-1 汽車美容工作個案對職場適應表現

| 個案別 | 整體職場適應表現 | 整體職場適應表現 | 相對差值 |
|-----|----------|----------|------|
| | 算數平均數 | 模糊綜合評判值 | |
| 個案一 | 3.45 | 3.47 | 0.02 |
| 個案二 | 3.17 | 3.27 | 0.1 |
| 個案三 | 3.66 | 3.53 | 0.13 |
| 個案四 | 3.42 | 3.47 | 0.05 |
| 個案五 | 3.45 | 3.41 | 0.04 |

模糊綜合評判結果是五個個案都可以適應汽車美容工作職場，模糊綜合評判值達到五等第的三等第以上，個案一是 3.47，個案二是 3.27，個案三是 3.53，個案四是 3.47，個案五是 3.41。

貳、五個工作個案職場適應整體表現算術平均值可以發現五位聽障者汽車美容職場適應表現成果的優先順序是：態度適應 18.881 > 溝通適應 17.374 > 官能適應 16.969 > 認知適應 16.614 > 技能適應 16.316。如表 5-2。也就是態度適應是職場適應表現成效良否的第一因素，好的職場工作態度是穩定職場發展、持續工作的第一關鍵。溝通適應是職場適應成效的第二因素，官能適應是職場適應成效的第三因素。態度適應是聽障者職場適應因素含：官能、認知、技能、態度、溝通適應中，第一優先的主要因素。開放互動的生態職場，保持良好的人際關係，與人接觸的情緒表情與上班常規遵守，是職場適應，人際互動，職場生態的重要模式。

表 5-2 五個工作個案職場適應表現平均值之因素排序

| 適應因素 | 個案一 | 個案二 | 個案三 | 個案四 | 個案五 | 合計 | 排序 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----|
| 官能適應 | 3.416 | 2.716 | 3.675 | 3.566 | 3.591 | 16.969 | 3 |
| 認知適應 | 3.091 | 3.766 | 3.425 | 3.166 | 3.166 | 16.614 | 4 |
| 技能適應 | 3.133 | 2.758 | 3.725 | 3.350 | 3.350 | 16.316 | 5 |
| 態度適應 | 3.933 | 3.766 | 3.700 | 3.741 | 3.741 | 18.881 | 1 |
| 溝通適應 | 3.683 | 3.175 | 3.800 | 3.283 | 3.433 | 17.374 | 2 |

溝通適應是職場適應成效的第二因素，溝通適應是態度適應表現良好之基礎。汽車美容是開放、高溝通兼具即時性的工作職場，個體工作表現隨時需要與僱主、客戶、同事互動，要隨時展現溝通能力、溝通技巧、溝通方式來適應職場即時性的互動生態。有溝通

才能知己知彼勝任職場、瞭解問題，所以溝通適應是職場適應評量的第二主要因素。

技能適應與認知適應是聽障者職場適應表現最弱的不利因素，如表 5-2，聽障者個體職場產能關聯到整體職場產能，專業認知影響生產品質，汽車美容專業認知不足，影響客戶對公司專業品質之認同與客戶的流失，也會影響職場工作崗位的調動率。有專業認知能力才能適應工作輪調，接受更高階工作崗位，來獲得較高的報酬。技能適應不良影響汽車美容專業技術品質，技能與認知適應相互影響職場專業品質與客戶需求，對職場經營打擊最大。

五個個案中有三個個案在態度適應上排第一順位，而五個個案中有四個個案在認知適應排序墊最後。顯示聽障者工作職場態度適應之重要與汽車美容職場專業認知之不足，如表 5-3。

表 5-3 五個工作個案職場適應整體表現算術平均值

| 優劣順序 | 個案一 | 個案二 | 個案三 | 個案四 | 個案五 |
|------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 第一適應 | 態度適應 平均值 =3.933 | 態度適應 平均值 =3.766 | 溝通適應 平均值 =3.800 | 技能適應 平均值 =3.350 | 態度適應 平均值 =3.741 |
| 第二適應 | 溝通適應 平均值 =3.683 | 認知適應 平均值 =3.766 | 技能適應 平均值 =3.725 | 官能適應 平均值 =3.566 | 官能適應 平均值 =3.591 |
| 第三適應 | 官能適應 平均值 =3.416 | 溝通適應 平均值 =3.175 | 態度適應 平均值 =3.700 | 態度適應 平均值 =3.741 | 溝通適應 平均值 =3.433 |
| 第四適應 | 技能適應 平均值 =3.133 | 技能適應 平均值 =2.758 | 官能適應 平均值 =3.675 | 溝通適應 平均值 =3.283 | 技能適應 平均值 =3.350 |
| 第五適應 | 認知適應 平均值 =3.091 | 官能適應 平均值 =2.716 | 認知適應 平均值 =3.425 | 認知適應 平均值 =3.166 | 認知適應 平均值 =3.166 |

除個案四外有四個個案是態度適應良好，溝通適應也好。個案四與個案三在技能適應上有很好的適應表現。

參、以關聯分析個案職場適應因素時，因取絕對值不分正負，極大值與極小值相同，容易誤判是對職場適應的因素。當以自我適應平均值為基準，關聯度低於分辨係數 0.5 以下是不利關聯分析的，如表 5-4。是該因素不利關聯分析，五個個案中有四個個案，都有一個適應因素，低於分辨係數 0.5 以下，在作個案關聯度分析時要確認關聯度分析時取絕對值是原極大或極小值的相對差值。

表 5-4 不利關聯分析的因素

| | 個案一 | 個案二 | 個案三 | 個案四 | 個案五 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 低關聯度 | 態度適應 | 態度適應 | 態度適應 | 認知適應 | 認知適應 |
| 因素 | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 |
| | 0.484 | 0.469 | 0.566 | 0.482 | 0.481 |

聽障者汽車美容職場適應發展有其優勢條件，也有其劣勢條件。以關聯分析職場適應因素之分析時，五個個案中有個案一與個案二之態度適應屬於低關聯，關聯度低於 0.5，1 是完全關聯，0 是完全不關聯，關聯度低於 0.5 無信度可言。個案四與個案五的認知適應關聯度（關聯係數）低於 0.5，發現該因素，是不利關聯分析的因素。

以灰關聯分析個案職場適應發展時有些因素是能分析的，如表 5-5。溝通適應與官能適應在作個案職場適應因素分析時，關聯度很高，各有二個個案是第一關聯，關聯係數達 0.6 以上，對職場適應綜合評判之正確結果可信度高。溝通適應與官能適應更有高達 0.8 的關聯度。溝通與官能適應屬於高關聯的因素。高關聯有利職

場適應是正向引導職場發展的有利因素。

表 5-5 關聯度高的職場適應因素

| 優先順序 | 個案一 | 個案二 | 個案三 | 個案四 | 個案五 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 第一關聯 | 官能適應 | 溝通適應 | 官能適應 | 溝通適應 | 技能適應 |
| | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 |
| | 0.877 | 0.852 | 0.658 | 0.758 | 0.735 |
| 第二關聯 | 溝通適應 | 認知適應 | 認知適應 | 官能適應 | 溝通適應 |
| | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 | 關聯度 |
| | 0.683 | 0.633 | 0.610 | 0.706 | 0.712 |

肆、聽障者汽車美容職場適應因個案潛在因素不同，個案要以主動積極，口手語、筆談、綜合溝通方式溝通，表現自我優勢因素，抑制不利因素，融入正常人汽車美容職場，以穩定生活、提升生活品質。聽多障者從事汽車美容工作，與其他身心障礙者相互溝通，產生干擾，職場適應更加困難，要多元評量，工作分析調整職務與時間。不同工作個案障礙程度不同，智能表現，伴隨障礙，職場環境條件不同，以支持性就業輔導來適應個案差異與個案間差異，如表 5-6。

表 5-6 個案潛在差異

| | 聽障程度 | 智力程度 | 溝通能力 | 伴隨障礙 | 工作地點 | 職場環境 |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| 個案一 | 重度 | 輕度 | 筆談手語 | 輕度癲癇 | ○○市 | 近家良好 |
| 個案二 | 重度 | 正常 | 筆談手語 | 輕度腦麻 | ○○市 | 近家良好 |
| 個案三 | 中度 | 聰明 | 口手語 | 無 | ○○市 | 近家良好 |
| 個案四 | 極重度 | 正常 | 筆談手語 | 無 | ○○市 | 近家良好 |
| 個案五 | 極重度 | 正常 | 筆談手語 | 無 | ○○縣 | 外宿良好 |

職場適應問題含蓋求職離職、職場生活、職場工作、職場休閒、職場請假、職場訓練、職場公告等都需要有自然支持者與職輔員、工

作伙伴的溝通翻譯協助。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 (5) 職場與職場潛在因素。對多重障礙者職場適應困難。職場適應要官能適應、認知適應、技能適應、態度適應之全部良好。能增強職場優勢因素發展、能減免職場劣勢因素風險，穩定職場全方位適應發展，握住職務升遷機會。對職場個體作生態與動態評量以綜合溝通法較具實際可行。個體職場工作成效是由個體職場官能、認知、技能、態度、溝通適應所關聯產出。所以個體職場工作產能、職場效能，關聯到整場效能，對多重障礙者不利。

「態度溝通」是最重要的職能適應因素。焦點團隊也觀察到態度溝通要主動積極。就是職場工作的整體配合度要積極。應含：現況認知、工作意願、工作態度、工作技能、配合加班、出勤正常、人際關係、耐心學習等。障礙與障礙溝通產生干擾，聽障者的態度溝通要主動正常是汽車美容職場重要因素，遇到其他類障就無法主動，溝通意願不足。聽障者自我固執著，相互官能障礙、身心發展不同，程度能力不同、心理認知相互不瞭解，職場整體適應困難，職場教育訓練費時費力，職場整體營運氣氛與場外評價容易受阻。

第二節 建議

純聽障者外表似正常人，可以進入一般職場工作，伴隨其他障礙確實值得探索。主動進步，走入常人工作社會是務實作法。路不轉人要轉，聽多障依伴隨程度類別，給予工作分析，支持性社區就業輔導是必行的。保持良好的職場態度與人際關係，主動溝通，保障工作權。

壹、整體職場適應方面建議

一、自我方面：個案比較，主動積極。

弱勢族群需主動走出自我封閉團體，自我走出來融入一般工作環境，社會應會接納。汽車美容對聽障者之職場適應，與聽障程度、智力程度、溝通能力、伴隨障礙，確實有關聯。個案一伴隨癲癇，個案三極重度聽覺障礙，仍可以職場適應，達到許可3等第以上。個案與個案無法相互比較，個案要自我比較。官能體能是汽車美容動態工作的潛在條件，就業前應職能評估，就業前先就醫，常做醫療保健。聽障者自我職場能力很重要，聽障者職能發展：1.職業認知 2.職業技能.3 職業態度 4.身體官能功能發展 5 溝通能力是相關的，.如表5-7。

表 5-7 個案潛在差異、平均值與評判值

| | 聽障程度 | 智力程度 | 溝通能力 | 伴隨障礙 | 平均值 | 評判值 |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| 個案一 | 重度 | 輕度智障 | 筆談手語 | 輕度癲癇 | 3.45 | 3.47 |
| 個案二 | 重度 | 正常 | 筆談手語 | 輕度腦麻 | 3.17 | 3.27 |
| 個案三 | 中度 | 聰明 | 口手語 | 無 | 3.66 | 3.53 |
| 個案四 | 極重度 | 正常 | 筆談手語 | 無 | 3.42 | 3.47 |
| 個案五 | 極重度 | 正常 | 筆談手語 | 無 | 3.45 | 3.41 |

二、僱主方面：職場待遇，職場工作、職場生活、職場食宿、職場伙伴、職場訓練、職場安全、職場交通、職場環境、職場福利、職場請假、職場公告、職場設施、職場休閒、求職離職等，全需要自我與僱主相互溝通瞭解，以獲得最佳化報酬與尊嚴。

三、家庭方面：支持聽障者走入職場，聽覺障礙者是身心障礙者就醫問題較輕微而沒有急迫性需要者。身心狀況以就醫問題解決，身心狀況趨於正常，就要踏入職場，參於就業職場工作生產，所以機會給於主動試探機會的人。

四、同儕方面：汽車美容是目前就業市場人才需求性高，同儕團體對聽障者很重要，溝通方便。聽障者汽車美容職場溝通能力適應確實困難時，就需就業輔導系統支援。社會結構性溝通方式以口語為主，筆談肢體語言為輔，推廣全民手語發展效果有限時，聽障者順應社會環境生態而獨立生活，配合職場工作而互動成長，以綜合溝通法，口手語並用，多管道溝通是較務實選擇。筆談容易手語難，以手溝通，手就減少工作。同儕手語溝通、口語溝通、筆談溝通，綜合溝通應以雙方條件能力程度、因時地物、環靜、工作職場來制宜。同儕團體含聽常人之工作夥伴，如圖 5-1。

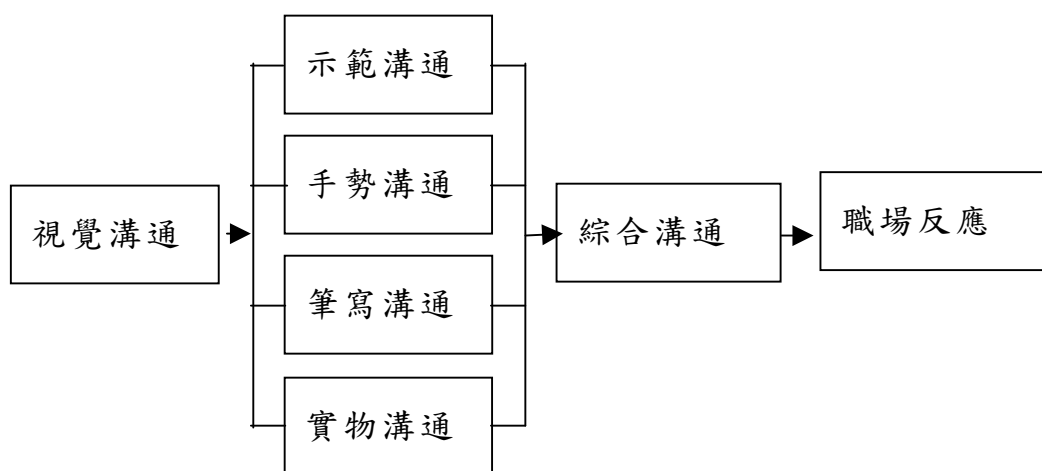


圖 5-1 職場綜合溝通法

五、機具方面：安全第一：職場安全第一，防止二次傷害，從就業工作者立場，逆向思考職場適應的問題。在人—機—環境動態聯結的操作過程，汽車美容是一種專業性服務，應以工作者立場思維職場工作中，工作者感覺器官、神經中樞、活動器官的適應，人不等同機器，職場環境會干擾影響，產生不安全事件，職場適應以案主為主，宜注重機具安全，如圖 5-2。

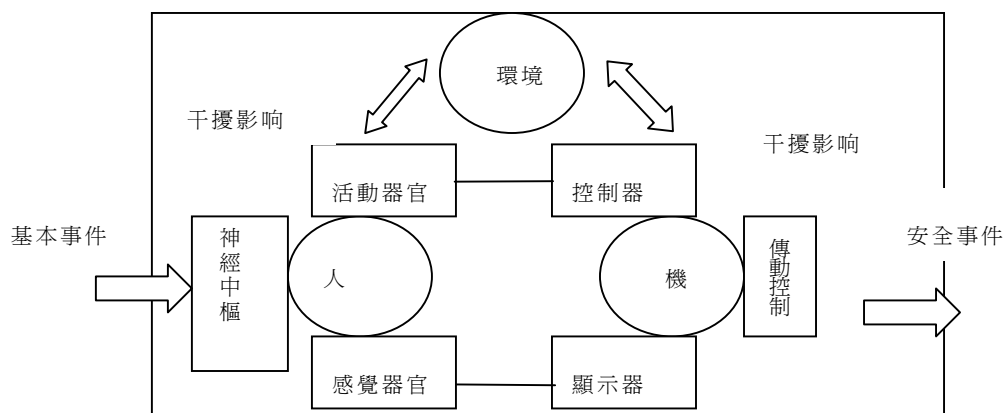


圖 5-2 人—機—環境示意。

資料來源：鄧聚龍（民 85）。灰色系統基本方法，四版。中國：華中理工大學出版社。頁 13。

六、社區方面：汽車美容含洗車已社區化，是實用務實的服務性行業，服務內容。含專業與非專業性技能，社區生活、社區就業、社區醫療相互結合，方便照顧支援，以融入常人工作環境。

七、學校方面：聽障者的職場適應與學校關聯還是很高，需要持續性就業輔導追綜，從高職畢業生變成一位社會聽障者在職場的就業適應能力是重要職業發展(馮丹白，民 89)。聽障者是職場中的個案，依據「身心障礙者職業輔導辦法中」職場輔導評量之內容、評量之程序是以專業團隊方式針對個體、潛在工作環境、工作適配性、就業輔具、心理衛生、物理治療、診療記錄、教育資料、召開專業小組

會議、跟據評量結果，撰寫職業輔導報告，以利職場適應發展或轉銜輔導。

八、環境方面：汽車美容市場競爭壓力很大、洗車美容專業技術求快求品質，對聽障者是一大職場適應能力的挑戰。科技進步，汽車美容機具操作，僱主要求，夥伴相處，交通問題等，聽障者將面臨職場環境的變動。市場競爭，汽車美容整場成果表現要凸出，作出比市場同業者更優質的成果才不被裁員，如果經濟不景氣，聽障者平時職場適應表現不良，容易被資遣，在專業競爭的汽車美容服務業，以優良技術配備電腦化機具才能與同業競爭，如圖 5-3。

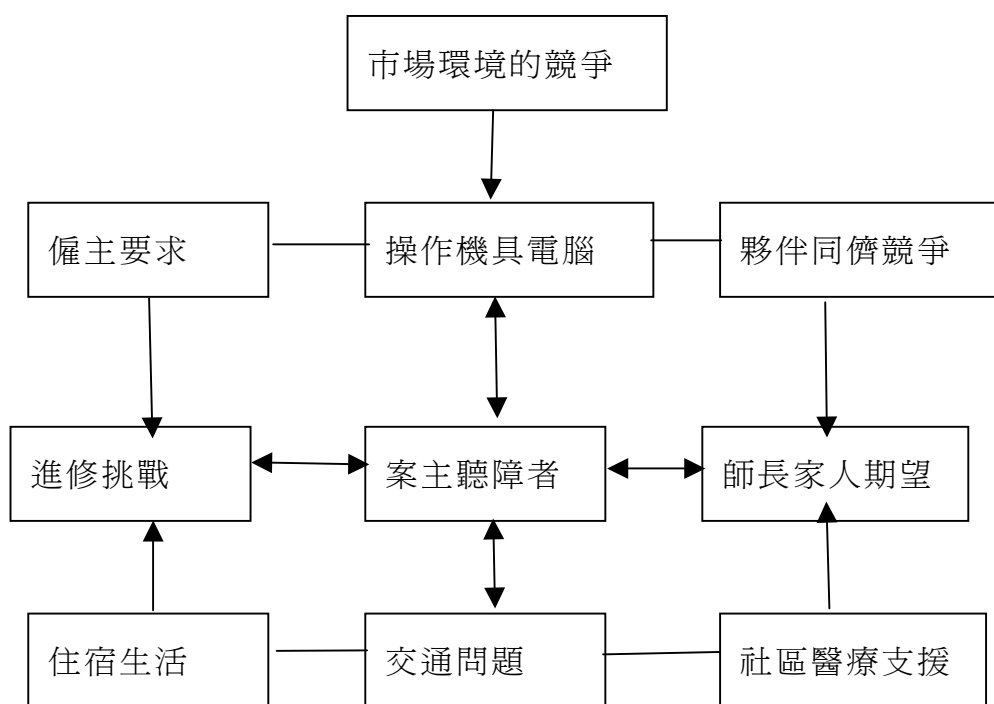


圖 5-3 聽障者職場面臨大環境的變動

九、政策方面：要有資源才能統合資源，從人力資源，生涯規劃觀點關懷聽障者，主動獨立生活，自我擁護，自我掌握，減免不必要的資源補助。資源也可結合職訓開辦進修，有效整合資源，作好配套與管制，將資源落實於聽障者。聽障者是較不急需醫療問題，而職能訓練與職

場能力是必要的，能獨立自主於常人工作環境，才能減免無止境的補助，如表 5-8。

表 5-8 身心障礙者生活需求問卷結果

| | |
|---------------------------------|---------------------|
| 就 第一順位 獲得醫療資源服務 | 就 第一順位 身心障礙者創業貸款 |
| 醫 第二順位 生活輔助器具補助 | 業 第二順位 就業諮詢及轉介服務 |
| 問 第三順位 身心障礙者鑑定標準與 題 手冊發放的適確性 | 問 第三順位 就業輔具補助 題 |
| 就 第一順位 身心障礙者及子女就學 學 減免補助 | 就 第一順位 生活補助最重要 養 |
| 問 第二順位 就學交通補助 | 問 第二順位 發放重殘津貼補助 |
| 題 第三順位 特教學校的規劃與設立 | 題 第三順位 收容養護及教養補助 |

資料來源：台南市政府社會局委託身障團體協助調查、成大研發基金會統計分析、
92 年 12 月 11 日公佈。

貳、職場官能適應方面建議

一、配戴助聽器或人工電子耳應由醫療職能團隊經耳鼻喉科醫師、職能治療師、語言治療師依個案評估，高噪音高移動性的職場確實不宜，助聽輔具易受水、電、泡沫的干擾影響，多要以工作樣本調整、職務再設計考量。

二、聽多障者在基本體能、殘存聽力、智力反應、生理機能、情緒管理上不足，能從事汽車美容工作，相關單位應予表揚，社會也應予關懷。

參、職場認知適應方面建議

一、要認識工具、工作內容、工作環境、工作方法、職場核心能力的表現取決多元智能，應變能力與整體表現所塑造出的人際知覺

與職場成果。職場適應要以認知與行為同時取向。以實用與功能性知能讓聽障者直接適應，訓練認知能力，開啟竅門以進入汽車美容職場核心能力。

二、訓練學科能力，認知不同的溝通方式、認知生活品質、認知行為責任的的責任歸屬，學習如何學習，培養讀書進修風氣。當專業能力不夠，職場能力不足，專業度不夠，會脫離業界需求，當缺乏溝通資訊，也不知為何，所知有限、容易群態群居，無所侍事。

肆、職場技能適應能方面建議

一、以利工作分析汽車美容各項技能，技能適應中輔以認知適應。職場技能獨立於職場才有經濟價值。聽障者是先模仿動作技能後獲得模仿動作技能中的意思內涵。純技能的適應職場，表現較快速，但是專業認知是很困難的，聽障者職業技能學習快速，學習專業認知則較慢，動作是操作性，認知適應是抽象性內涵性，是技能的連續，所以技能適應中應輔於認知適應。

二、從事汽車美容要有普通駕駛執照，汽車基本保養，汽車烤漆塗裝，玻璃裂痕修補，洗車機面盤操作等專業技能之實力，是專業中的專業，是職場僱主再訓練再教育員工的發展過程。

伍、職場態度適應方面建議

一、聽障者職場態度應早期發現及時輔導或適時治療。聽障者一般並不瞭解自己潛在就業能力與興趣，無生涯規劃與目標，容易單向以一種溝通方式集體走人。應鼓勵自信、忍受辛苦與挫折。解開聽障者自我中心特質，態度不要固執於心理。

二、從培養聽障者與正常人合作學習的態度，轉向與其它類障者一同工作的心理意願。不怕競爭，並願負起責任。聽障者因聾而啞，要有和諧情境與情緒，個性衝動易生怨恨，情緒控制與容忍性低，產

生自卑與猜疑屈強心理情緒，個體與集體反抗對立的行為要轉化成合作溝通的態度。

陸、職場溝通方面建議

- 一、職場專業常識、專業技能要密切融合，將專業知識轉化成專業手語，將汽車美容專業內容轉化為肢體語言，溝通給車主同事，並要求相對以口語、筆寫、肢體綜合表現出來。落實職場互動開放之溝通環境。汽車基本保養能力、駕駛能力已顯著需要。汽車塗裝，洗車機操作等專業知識應轉化成肢體語言溝通。
- 二、純重度聽覺障礙者以視覺溝通，可以手語與正常人溝通，聽障與純腦麻者，聽障與肢障者，聽障與輕度視障者等要相互良性溝通是很困難的（例：台北市陽光洗車中心、衛生署台南療養院），多管道、口手語併用、綜合溝通法、溝通輔具、溝通支援系統是必要的。聽障者要自我主動與其他類障者溝通。溝通誤會、產生干擾需有聽力正常者的支援與化解。

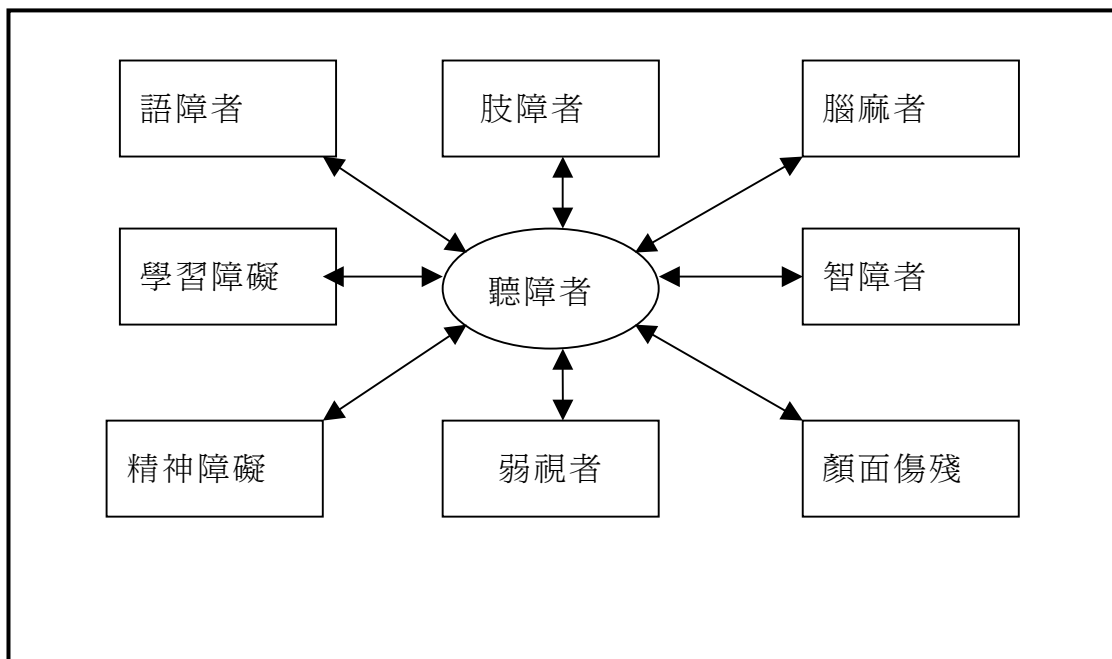


圖 5-4 聽障者與其它類障之溝通