

南 華 大 學

應用社會學系社會學研究所

碩士論文

保障還是限制？—

定額進用政策對視障者就業的影響

**Protection or Restriction? : The Impact of Employment Quota
Policy for Persons with Visual Impairment**

研 究 生：郭峰誠

指 導 教 授：張恆豪 博士

中華民國 九十九 年 一 月 十 五 日

南 華 大 學
應用社會學系社會學研究所
碩 士 學 位 論 文

保障還是限制？—定額進用政策對視障者就業的影響

研究生：鄔峰誠

經考試合格特此證明

口試委員：蘇峰山
邱大明
張怡豪

指導教授：張怡豪

系主任(所長)：周平

口試日期：中華民國 九十八年 九 月 三十 日

誌謝

「別人可以，我也一定可以辦得到。」因為這樣的一句簡單的信念，讓我從南華大學應用社會學系考取南華大學社會所碩士班。在這短短的六年裡，家人的支持、學校資源教室的協助與系所教師們的鼓勵、指導之下，不僅讓自己在社會學領域奠定基楚。更在大四時，透過周平老師將我引薦給張恆豪老師之後，在張恆豪老師帶領我閱讀「障礙」相關文獻的過程中，也讓自己能夠更進一步對「障礙」的議題，具有更深層的知悉。

現在，自己的論文已經逐漸進入尾聲，這個撰寫的過程當中，所要感謝的人有很多，但即便如此，這本論文能夠完成，第一位要感謝的人就是我的指導老師—張恆豪老師。在撰寫論文的一年半以來，自己的論文能夠逐漸呈現紮實且又豐富的討論，必須歸功於老師不斷的鼓勵，以及不厭其煩的督促我閱讀有關障礙者工作權的相關文獻，又或者指導應該怎麼修正自己的論文錯誤。尤其因為自己在文字表述的撰寫上，經常發生語句不通、邏輯前後不一，以及胡亂套用理論、字詞的問題，倘若沒有張恆豪老師反覆的修正，自己也不能夠發現缺失，進而予以從問題中學習。其次，張老師為了更進一步的訓練我在論文議題的瞭解與口語表達能力，一方面給予我在「障礙文化與心靈敘事」的課堂上進行演說，更協助我參與 2009 年的社會福利年會的論文發表。

另外，本論文能夠完成也必須感謝 33 位視障者實際工作經驗的回顧，因為透過每位受訪者述說個人的經驗當中，我的論文才能不僅僅是「紙上談兵」，能夠更精確的呈現臺灣社會「定額進用」對視障者工作職場的影響。以及，必須感謝蘇峰山老師與邱大昕老師兩位口試委員給予論文的寶貴意見，即便最終自己仍未能夠解決自己論文資料的問題，卻讓自己能夠再次瞭解自己論文的缺失。

最後，再次感謝撰寫論文的這段時間所有協助的家人、老師、受訪者、同學與學弟妹們，因為有你們的支持，自己方能完成碩士班的學位。

郭峰誠 謹致于

南華大學應用社會學系社會學碩士班

中華民國九十九一月八日

中文摘要

資本主義市場經濟體系當中，規格化的勞動條件往往排除身心障礙者於就業市場之外。臺灣仿效德、日等國的「配額模式」，以身心障礙者定額進用的政策增進身心障礙者的勞動參與率。然而，定額進用政策的實質效果卻沒有經過實證研究的檢驗。本研究訪談 33 位視障者的就業經驗，探討臺灣的定額進用政策對視障者進入職場的實質影響。研究發現：在求職過程中，受健全能力偏見的影响，「視障」被認為是沒有工作能力的個體，雇主寧願聘僱障礙等級輕微，或不受「視覺」影响的身心障礙者擔任工作職務。定額進用政策固然增加了視障者的工作機會，然而，相關配套措施的成效不彰，無法改變社會環境與工作環境的障礙。即便視障者因為定額進用的政策進入職場，也不容易融入職場，不容易被長期雇用。有時候雇主乾脆讓視障者在一般工作場所從事按摩工作。而定額進用重視雇用比例，沒有考慮障礙者的差異也導致面試與職場上不同障礙類別的排擠效應。在工作場所的互動關係上，視障者常面對兩極化的對待，一不是上司、同儕過度保護，就是就業環境忽視視障者對工作的實質影響。導致視障者更無法與一般民眾共享工作的喜悅或壓力。

本研究建議，定額進用政策不該忽略「障礙」的異質性，只求讓視障者進入職場，定額進用政策的施行，應該從社會模式的觀點出發，一方面針對視障者在職場勞動參與的不同需求作適切的安排、改善職場環境的限制、增進人際溝通的管道、提供無障礙的職場配套措施，並促進視障者同等享有一般民眾的工作待遇。另一方面解決就業的障礙，應該消除社會的健全能力的偏見、消弭對視障者工作能力不足的迷思。

關鍵字：定額進用政策、視障者、工作權、歧視、社會模式

Abstract

Protection or Restriction? : The Impact of an Employment Quota Policy on Persons with Visual Impairment

The Taiwan government has adopted an employment quota policy which has established a fixed quota for employees in both the public and private sectors to hire people with disabilities in order to improve the participation of disabled people in the labor market. This study interviewed thirty-three persons with visual impairments and discussed the impacts of the employment quota system on them. As a result, this study demonstrates that employers usually prefer people with minor impairments and exclude persons with visual impairment. An employment quota policy increases the job opportunities for persons with disabilities; however, without proper support in the work environment, it is still very difficult for people with visual impairment to get into the labor market. When people with visual impairment enter this market, it is not easy to fit in or to keep the job, and in some cases, they are hired to work as a massager for other co-workers.

This research suggests that the disability employment policy should not ignore the diversity of disabled persons. From the perspective of a social model of disability, the policy should address the disabling environment in the workplace rather than fixed quotas.

Keywords: Employment Quota policy, visually impaired persons, the right to work, discrimination, social model of disability

目錄

第壹章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	2
第貳章 文獻回顧	3
第一節 「障礙」的社會建構	3
(一) 障礙的污名	3
(二) 不同模式的障礙觀點	5
第二節 就業福利政策的淵源與障礙工作者影響	7
(一) 資本主義、福利政策與障礙者工作權	7
(二) 障礙者就業福利政策的演進與發展	10
(三) 障礙者就業福利政策的理念範疇	12
(四) 障礙者工作職場的氛圍	14
第三節 「配額模式」的障礙者就業環境	16
(一) 臺灣就業政策的歷史脈絡與落實	16
(二) 臺灣的配額模式政策成效不彰	18
第參章 研究設計	21
第一節 研究方法	21
第二節 研究對象	21
第三節 研究步驟與資料分析	22
第肆章 視障者生活世界的處境	24
第一節 健全能力偏見與視障者的受歧視經驗	24
(一) 生活世界的污名經驗	24
(二) 正規教育的歧視歷程	26
第二節 「障礙手冊」對視障者的實質意涵	29
第三節 社會的障礙與工作	30
第伍章 視障者就業歷程的兩難困境	34
第一節 視障者的就業環境	34
(一) 定額進用的求職之路	35
(二) 視覺障礙的職場遭遇	37
第二節 標示「障礙身份」的抉擇	40
第三節 「定額進用」體制的排擠效應	42
第陸章 邊緣化勞動職場的經驗與因應策略	45
第一節 障礙的關注與工作能力的質疑	45
第二節 勞動參與的辛酸歷程	48
(一) 「視覺功能損傷」與「社會環境限制」	48
(二) 「視覺功能損傷」與「工作場域阻礙」	49
(三) 「視覺功能損傷」與「人際網絡失調」	51
第三節 重大變故的危機處理	52

(一) 工作職場的變故—環境與場域	53
(二) 非工作職場的變故—個別生活際遇	55
(三) 非工作職場的變故—市場變遷	56
第七章 就業促進政策與視障工作者的關係	58
第一節 審視強制「配額」的職場配套政策	58
(一) 職業訓練的教育機制	58
(二) 就業服務機構的工作媒合	60
(三) 臨時/約用(聘)的短期僱傭制度	61
(四) 殘障特考的保障措施	62
第二節 探究「職務再設計」的程序	64
第三節 工作者的觀點省思「定額進用」政策	67
(一) 「定額進用」政策的衍生問題	67
(二) 「定額進用」政策的存廢與仿效	69
第八章 結論與建議	73
第一節 結論	73
第二節 建議	76
參考書目	79
中文部分	79
英文部分	82
附錄一、受訪者背景資料	84
附錄二、訪談大綱	86

第壹章 緒論

第一節 研究動機

2008 年 11 月視覺障礙者（簡稱視障者）因大法官按摩釋憲案吵得沸沸揚揚之際，視障者工作權問題再度引發社會關注¹。障礙研究的學者認為，資本主義的經濟市場形成，導致規格化的勞動需求將身體功能差異之身心障礙者（簡稱障礙者）排除於工作場域之外，更剝奪障礙者參與就業市場的機會。晚近的「醫療/殘補式」促進障礙者就業政策，也往往導致障礙者的勞動參與，非以「能力」做為聘僱或任職的依據，而是以「障礙」的程度作為考量。不僅障礙者無法獲得充分就業的機會，更否認障礙者的工作權益（Robinson, 2000）。

障礙者的社會參與或就業議題，聯合國於 2006 年 12 月正式頒布的「聯合國身心障礙權利公約」（CRPD）針對工作權則載明：「障礙者得享有與一般大眾同等工作的權利，並不因障礙構成個體被排除於工作職場或工作環境之外，進而能夠自由選擇與接受工作的機會」（社團法人中華民國殘障聯盟，2008）。臺灣自 1980 年頒布「殘障福利法²」到 1990 年「身心障礙者保護法」，2007 年再度修改為「身心障礙者權益保障法」，就明文仿效德、日等國施行「配額」政策，藉以促進障礙者的工作權，同時也避免視障者因「視覺損傷」無法參與一般工作職場的競爭。

然而，「配額模式」的福利政策能否確實促進障礙者的生存價值，卻值得進一步反省。就韓國施行「定額進用」政策的研究顯示，「配額」與「罰緩」根本無法以制度約束雇主接納障礙者進入工作職場，寧願繳納罰金以化解聘僱問題（Kim & Rosenthal, 2007）。臺灣對障礙者的生活與就業調查亦顯示，障礙者高達 35.18% 來自政府補助或津貼，實際工作收入僅有 17.27%（內政部統計處，2008），從障礙者與一般民眾的就業比例而論，雙方的失業率差距更將近四倍之多，甚至視障者由於「障礙」類別與等級的歧異，雇主寧願聘僱輕微的障礙者擔任工作職務，多半視障者仍

¹從 1980 年殘障福利法立法至今，國家政策雖然宣稱要保障身心障礙者（簡稱障礙者）的工作權，但是視障者要進入一般職場工作卻是困難重重。現為法律扶助基金會的盲人律師李秉宏，曾學過按摩與找過其他工作，更歷經三年考取律師執照，然而至今卻沒有執過一天業（劉開元、邱瓊平，2008）。

²殘障福利法：於 1980 年 6 月 2 日頒布；2007 年 4 月 23 日更名為「身心障礙者保護法」，又於 2007 年 7 月 11 日再次更名為「身心障礙者權益保障法」；並在此期間歷經多次修法。另外，本法相關部分或全部法條之生效，最終自頒布日起五年後全面施行。

被迫從事按摩工作(行政院勞工委員會,2008;社團法人中華民國殘障聯盟,2009)。

Heyer (2005) 的比較研究更顯示,德、日等國施行「配額模式」,藉以將障礙者就業視為國家責任,予以法律制定保障工作職場的權益,但實質的聘僱率卻不如英、美國家充分參與、公平競爭為基楚的「權利模式」。本文試圖釐清臺灣「配額模式」對於視障者工作權的保障與限制,並探究視障者的職業選擇為何?工作職場的人際互動遭遇為何?以及「配額模式」讓視障者在升遷、工作場域是否遭受歧視?進而探討「權利模式」在臺灣實踐的可能性。本研究將訪談 33 位視障者的職場經驗,反思「配額模式」對視障者的實質意涵。

第二節 研究目的

「配額模式」政策透過強制雇主聘僱障礙者進入工作職場,藉以促進障礙者就業機會。然而,臺灣社會自 1980 年的「定額進用」政策施行成效卻導致弔詭的現象,一方面就業政策促進障礙者能夠獲得工作權的保障,卻並非一體適用各類障礙者;另一方面障礙者擔任就業市場的職務時,仍然遭受社會環境、工作場域或人際網絡.....等等層面的風險。是故,為了釐清臺灣「定額進用」政策對視障者在勞動參與的實際遭遇,進一步探究視障者的職業選擇與工作團隊的相處是否因為「配額模式」遭受歧視?在升遷管道或工作待遇上,是否因為「配額模式」而受到限制?以及探究「權利模式」實踐的可能性。本研究藉由 33 位視障者的深度訪談,重新省思結構性規則與福利資源底下,「配額模式」與「視覺損傷」對視障者就業市場的影響。最後,針對受訪者親身經驗提出結論與建議。因此,提出以下研究目的:

- (一) 探究「障礙」歷程對視障者生活經驗的處境,以及對工作職類與工作場域的影響。
- (二) 探究「配額模式」體制對視障者工作職類的選擇,以及工作場域的環境與人際的互動歷程,藉以分析「配額模式」視障者工作權的影響。
- (三) 反思「配額模式」政策對視障者工作職場的保障與限制,藉以探究「權利模式」實踐的可能性。

第貳章 文獻回顧

本研究的文獻回顧分成三個部分予以探究，首先，第一部分是「障礙」的社會建構，主要從社會對「障礙」的想像、污名化入手，並引領出「障礙」鑑定的思維。其次，第二部分是就業福利政策的淵源與障礙工作者影響，透過資本主義的競爭市場與福利政策的源起、發展、典範，探究就業政策對障礙者面臨工作職場的遭遇。最後，第三部分是「配額模式」的障礙者就業環境，藉以臺灣「定額進用」的歷史脈絡，以及實際施行現況，檢視「定額進用」對障礙者工作權的影響。

第一節 「障礙」的社會建構

傳統的文化概念認為障礙者必定等同喪失正常能力的「殘廢」個體，需要「被養」或「安置」（陳惠萍，2003）；現代國家與資本主義的發展重新定義「障礙」社會意涵。國家體制的形成與醫學專業的建立，「障礙」成為「醫療模式」的鑑定範疇，「障礙」就如同健康的身體受到疾病侵擾一般，需要臨床醫療的診治，但鑑定準則僅考量身體損傷的「健常」與「違常」，建構出健常能力偏見（ableism）的身體觀，與障礙者的污名。從新馬克思主義的觀點，英國的 Oliver（1990）提出「社會模式」觀點的障礙思維。認為「障礙」不單單僅是個體功能損傷的客觀事實，更是社會結構（含環境、制度、文化與政策）導致障礙者的主要限制。社會模式的障礙在英國受到廣大的迴響，並實際的影響政策制訂與實踐。然而，社會模式如何具體促進障礙者權利仍然備受爭議的議題。（Shakespeare 2006）。晚近的理论發展，進一步將「障礙」視為文化與社會結構的互動結果。換言之，障礙研究必須顧及障礙者的主體身體經驗，主流社會的文化價值與物質社會環境的「障礙」（張恆豪、蘇峰山，2009；Barnes, & Mercer, 2003，Shakespeare 2006）。

（一）障礙的污名

「障礙」一詞長久遭受政治框架或社會建構的影響，「障礙」的認定並非一成不變。而障礙者所指涉的範圍包含具有不盡相同的個體經驗與認同，也因為不同類別而有不盡相同的認同差異（張恆豪，2006；Dewsbury, et al., 2004）。Goffman 對於

「污名³」的論述更認為，無論是生存於社會的任何個體或群眾皆有成為被污名的特質，這類被污名的特質不僅遭貶抑，或被視為受污染、非常態的個體外，更威脅生活世界認知的「常態化」狀態，致使「障礙」遭受到生活世界的排擠作用，導致障礙者不斷被標籤與污名（陳惠萍，2003；曾凡慈，2001；Goffman, 1963）。

從歷史的角度論述障礙觀點的轉變，「障礙」界定在傳統社會是個別獨立毫無系統化的指涉，甚至個體的身體違常機能也與其他違常狀態彼此混成一體，更經常被粗野或惡意的認為是一種異端，又或者藉由道德貶抑、因果報應的歧視詞彙或論述，障礙者視為懲罰、中邪、責備的意涵。予以區辨「正常」與「違常」的界限。隨著生物醫學的發展與現代國家的建立，「障礙」的範疇透過理性、科學的專業系統所鑑定，將「障礙」當作一種需要醫療知識予以對待或矯治的對象。臨床醫療的診治將「障礙」從原本上天的懲罰導向傳染病或工作意外所引發的後果。

從 Foucault 分析「瘋癲」自中古世紀到現代的演變亦可發現，中世紀末期至文藝復興，以至於之後的古典時期，生活世界對待「瘋癲」的個體，從原本能與一般民眾彼此交流互動或共同參與生活世界，到後來演變為「瘋癲」的個體必須被放逐、必須予以隔離。其次，在現代國家體制下，「瘋癲」更被看作是一種需要精神醫學診治的疾病（劉北成、楊遠嬰譯/ Foucault 著，1992）。

而現代國家的理性治理為了防止「障礙」的存在，拒絕公民的移民政策，運用優生保健的觀念，要求結育或婚戀關係的限制，又或者讓「障礙」的新生兒死亡（安樂死），不僅對障礙者是極大的排擠作用，也導致弱勢者更為弱勢（陳惠萍，2003；Longmore & Goldberger, 2000）。

專業鑑定或政策補助讓障礙者被「隔離」於生活場域，進而無法參與社會一般公眾事務。被排除在教育或工作場域之外，甚至造成生存權益受到漠視。因此，正常與違常的生活情境當中，不可否認一個異端的身體往往令人充滿猜疑與恐懼，甚至身體的畸形或殘缺更導致個體成為違常、脫序或罪惡的形象。Goffman 更一再強調，個體（如：障礙者）被污名的特質並非僅侷限於輕視或個體固有的缺陷（含內

³ 「污名」：源於希臘，主要指涉個體身心的符碼，被揭露某種異常或不好的道德狀態，也就是個體身心的殘缺受到道德規範或知識分類導致個體成為污名的表徵。而 Goffman 的「污名」論述並非僅指涉單純的「標籤理論」，在《Stigma》一書中，更進一步闡述個體對於感受污名的認知與意義，以及日常生活世界的因應管理與認同。

在與外在），當行爲怪異不符合健全能力的準則，反而個體成爲被污名的對象（吳嘉苓 2002；Goffman, 1963）。

爲了區分個體遭貶抑的特質，Goffman 闡述個體遭受貶抑乃源於「顯性污名⁴」與「隱性污名⁵」影響（吳嘉苓，2002；Goffman, 1963）。透過「污名」的範疇建構，障礙者除非具有顯著的缺陷，否則並非可從表面的視覺證據觀之，並且隨著個體的社會屬性與印象整飾，以及旁觀者對於個體可見的解讀能力，某些隱匿於生活世界的障礙者勢必於特定情境脈絡方能突顯出來，也因此障礙者即便透過醫學典範的治療，或是福利政策得到資源、權力，爲了合於生活世界的健全能力，個體不僅角色整飾將導致更爲複雜的扮演劇碼，障礙者的生活場域也未能獲得尊嚴的肯認與尊重（朱元鴻，2006；Goffman, 1963）。

（二）不同模式的障礙觀點

20 世紀的主流西方社會對「障礙」的理解，是建立在臨床診斷的「醫療模式」基礎上。同時，認定障礙者是一項個人悲劇、障礙者被認爲是無法獨立自主、需要依賴社會救助與照顧；因此，障礙者的救助從慈善思維出發（王國羽、呂朝賢，2004；張恆豪，2007；Barnes, & Mercer, 2003; Oliver, 1990）。英國的社會學家 Oliver 批判醫療模式的不足，並提出「社會模式」的障礙觀。他指出障礙不單單僅是個體功能損傷的客觀事實，更是社會結構（含環境、制度、文化與政策）導致障礙者的主要限制。1960 年代的美國社會學家 Nancy 更提出障礙定義必須著重「障礙經驗」的探究，也唯有透過「障礙經驗」與「社會文化角色」相結合，方能解釋「障礙」對於個體與社會結構的雙重影響（王國羽、呂朝賢，2004；張恆豪，2007；Barnes, & Mercer, 2003; Oliver, 1990）。

「醫療模式」（即疾病哲學）的邏輯假設認爲，「障礙」能夠以客觀事實觀察個體生活功能的限制，更無法與臨床醫學的「健康」概念截然二分，並同時將個體的「障礙」視爲一種疾病的表徵，必需透過臨床醫學予以診治或復健。「社會模式」的邏輯假設則認爲「障礙」因外在環境缺乏支持與協助，導致其窒礙難行的歷程，社

⁴ 「顯性污名」，亦指個體在社會互動中，因爲身體具有明顯的缺陷或類屬的缺陷（如：書中提及的盲人、跛腳的例子），導致他人異樣的評價。

⁵ 「隱性污名」，亦指個體在與陌生者互動當中，由於身體不易被確認其具有污名的身份（如：聽障者或妓女的例子），但仍可能成爲遭貶抑的評價。

會結構的缺失忽視障礙者的需求，故障礙經驗與環境限制具有高度的相關(王國羽、呂朝賢，2004、Patrick & Robert, 2003)。

另外，「醫療模式」重在個體障礙經驗與障礙過程的存有，亦即個體的健康系統出現病理，則要立即針對病症予以矯治，也唯有將障礙的疾病（即違常的身體或行為）予以摒除，方能擺脫「障礙」的處境（王國羽、呂朝賢，2004）；不過，臨床醫學強調「障礙」為疾病的表徵，但在臨床診斷損傷或障礙兩者之間並非等同，並且診斷的過程包含醫師感受與病人表達的主觀價值，尤其如疼痛、疲勞或呼吸急促……等生理損傷現象，皆是一種主觀經驗的特殊問題，故臨床診斷只不過是將主觀症狀轉換成客觀現象（Stone, 1984）。

「社會模式」則強調既有個體的損害是一個不可抹滅的事實，更強調外在情境與制度對障礙者的歧視，也唯有擺脫個體損傷的客觀事實，著重外在情境或制度的改善，「障礙」的情境方能被化解（王國羽、呂朝賢，2004）。即便現今社會對「障礙」的範疇界定，已經隨著知識權力的建構，區分為「醫療模式」與「社會模式」兩種範疇類型，並且對「障礙」的區辨逐漸從「醫學模式」的疾病復健轉向「社會模式」的環境結構限制，但概念的轉變並非重新建構正常與違常的新知識體系，透過將「障礙」視為一項社會文化的普同主義，不僅呈現個體的人生歷程將在某階段具有障礙經驗，更藉以透過概念的擴展讓障礙者在就學、就業、就醫或就養等等各方面得到保障（王國羽、洪惠芬、呂朝賢，2004）。

廖福特（2008）更一步指出論述，「社會模式」乃是具備「權利模式」的觀點，重點不僅將「障礙」意涵從個體的功能損傷，提升為受到社會結構的不當限制，強調促進障礙者實質且有效參與生存權、教育權或工作權，不該單單從慈善救濟或補償需求的觀點出發，應該認同與尊重障礙者的尊嚴，以及國家有義務調整社會環境的障礙，並透過積極措施讓障礙者獲得平等參與公眾事務的權利。

藉由不同模式對於障礙者的定義，無論「醫療模式」將「障礙」看似需要臨床醫療診治疾病的典範，或是「社會模式」認為「障礙」必須予以化解社會環境或文化脈絡的限制，皆是一項對於障礙者身份的知識構框（Dewsbury, et al., 2004），在專業鑑定的分類準則底下，障礙者的身份乃是透過「身心障礙手冊」這張如「技術士證」的紙張所規範，進而障礙者每當運用「障礙手冊」尋求資源或爭取福利保障的

同時，更在無形中受到障礙身份再污名化。相對地，「定額進用」政策預設障礙者缺乏工作能力無法參與競爭性就業市場，反而讓視障者在工作職場往往未謀其利、反受其害，甚至演變成寧可放棄或隱瞞障礙身份以確保自身的權益 (Robinson, 2000)。

第二節 就業福利政策的淵源與障礙工作者影響

社會福利政策的公平原則不僅涉及社會分配的基本權利與責任，更包含分配利益的正義，也就是摒除社會與經濟的不平等 (陳恆均，2008)。促進社會正義的機會均等，就業政策制定應該具備兩個方向：其一是實質的均等，即障礙者在工作場域的管理措施與資源分配結果的均等；其二是程序的均等，亦即關注障礙者在工作過程分配原則與結果的均等 (林芳如，2003)。也因此，國際間在二次大戰之後，也紛紛顧及障礙者的生存權、教育權或工作權予以制定保障政策，以化解資本主義的弊病，或避免企業摒除障礙者進入工作職場的事實。從就業典範的觀點而論，源於英、美的「權利模式」基於障礙者等同一般民眾勞動參與的理念，採取摒除福利救助朝向尊重「人權」的平等對待；而源於德、日的「配額模式」則認定「障礙」為喪失就業機會的根源，強制雇主聘僱障礙者進入工作職場 (林芳如，2003；陳恆鈞，2008；Heyer, 2005)。然而，「配額模式」的強制規定卻難以化解障礙者面臨工作職場的風險，障礙者的就業機會，不僅是邊緣化勞動參與的代表，工作場域的障礙與人際網絡的排擠，也讓障礙者默默承受失業的命運 (Jenkins, 1991; Roulstone, 2002; Robert & Harlan, 2006)。

(一) 資本主義、福利政策與障礙者工作權

傳統社會的生活世界，勞動分化並不明顯。然而，資本主義擴展的時代，經濟市場並非單一個體所能決定，勞動分化也愈來愈朝向細緻的專業分工。其次，資本家不斷要求社會干預減少與獲取最大利益、維持競爭優勢、達成組織目標，一方面資本家不斷以專業的控管機制，剝削勞工階級生產過程的剩餘價值，另一方面試圖降低人力、物力成本，資本主義採取一致性的生產過程，以及要求規格化的勞動條件。然而，過於強調專業分工的控管與規格化勞動的參與，排除雇主認為缺乏工作能力的障礙者，更讓這群被漠視的族群成為產業後備軍 (Hahn 1987)。

第二次大戰後的福利國家提供障礙者充分就業的契機，不僅減輕政府財政負擔，更在達到成本效益之下，社會政策方能讓障礙者獲得公民參與的權益，亦即社會政策旨在保衛民眾對抗生命歷程將遭遇的危機（古允文譯/Gosta 著，1999）。其次，社會福利政策的分配邏輯，在於不將障礙者視為必須運用福利政策憐憫的個體，並積極協助獨立自主就業，透過參與勞動市場的工作，獲取所得與生活保障，方能改善政府因補助所引發的財務危機（王國羽、洪惠芬、呂朝賢，2004）。

再者，國際間更進一步強化障礙者實質的生存權，以及避免健全能力的偏見一再發生，聯合國憲章在 1948 年的「世界人權宣言」就將人權理念納入核心價值，並在草擬「身心障礙者權利公約」之前陸續發布宣言與準則。例如，1971 年的「智能障礙者權利宣言」、1975 年的「身心障礙者權利宣言」、1991 年的「保障精神疾病者及改進精神醫療準則」與 1993 年的「身心障礙者機會平等準則」，但上述宣言演進到準則的建立卻缺乏法律的約束力。直至 1987～1989 年期間，瑞典與義大利紛紛提出障礙者權益的草擬案，當時雖未受到國際重視。不過，一項具有法律約束力的保障條約，卻在 2000 年 3 月中國北京舉行的「世界身心障礙民間團體高峰會」中簽訂（即：「北京新世紀身心障礙者權利宣言」），墨西哥代表更於 2001 年提議聯合國設立特別委員會，並以「人權模式」於 2006 年草擬完成「身心障礙者權利公約」，進而也強化國際間障礙者與一般民眾具有同等人權的意義（廖福特，2008）。

此外，歐美先進國家也紛紛於第一次世界大戰傷兵陸續歸國所導致的社會問題中，逐漸重視障礙者（如：軍人）進入競爭性勞動市場的工作權益，並促進障礙者就業的需求，也予以編列職業重建預算或施行各類保障就業的措施。1960 年代起歐美等國的障礙者權利運動倡導，更由原本「殘補式⁶」的社會救助或隔離安置轉向重視障礙者能夠參與競爭市場的就業機會，並強調透過普遍服務確保障礙者順利整合進入勞動市場的環境，這也意謂障礙者的生存權與工作權已逐漸擺脫「醫療模式」的復建治療，而是採取「社會模式」觀點予以破

⁶ 「殘補式」：基本假設是指無法透過市場滿足生活需求的弱勢族群，基於慈善、濟貧的社會救助理念，政府給予最低的個別生活需求保障與照顧，進而在解決弱勢者當前問題的同時，弱勢族群也成為被標籤的對象之一。

除社會環境的歧視（張幼慈，2003；吳秀照，2007）。

而重新建構障礙者工作的思潮，主要體現於 1990 年的美國「身心障礙公民法」(ADA) 與 1995 年的英國「身心障礙者歧視防制法」(DDA)，預防雇主與社會對障礙者能力的負面想像，體認障礙者進入工作職場乃是受到個體的阻礙，以及外在生活世界的歧視，對就業福利政策的關注焦點在於促進障礙者的就業準備，以及從事給予薪資待遇著手，也藉由發展障礙者的能力與長處，保障個體參與社會公眾事務的機會（吳秀照，2007）。

然而，在「殘補式」就業政策的職場環境，障礙者仍面臨各種不同層面的障礙。首先，就業政策的保障，障礙者僅是表面獲取一般工作職場的機會，障礙者面臨實質的工作職場卻仍然是低勞動參與率的一群，或是僅能擔任簡單的文書工作。刻板印象對障礙者工作能力的質疑，讓障礙者面試過程非以「能力」做為聘僱依據，而是以「障礙」的程度作為考量，往往遭受雇主以拒絕面試或字面否決為由，婉拒障礙者工作的機會，亦即雇主對於「障礙」的狹隘觀點（「殘」等於「廢」），障礙者成為無法勝任工作的個體。（Robinson, 2000）。

其次，障礙者「違常」的損傷身份，雖然有助於微妙的人際互動，藉以讓障礙者融入工作團隊當中。然而，特殊身份的形象或敏感的言語，也導致障礙者心理層面的焦慮與困擾，甚至取笑行徑反而形成「障礙」歧視的根源。再者，「違常」的身份也讓障礙者在工作場域遭受有形無形的隔離，障礙者常被當作無法勝任工作的個體，或者將障礙者視為需要幫助的個體，而給予種種不請自來的協助，因為種種特殊身份所帶來的遭遇，往往讓障礙者感到莫名的恥辱（Robert & Harlan, 2006）。

另外，針對工作職場的障礙者而論，「障礙」導致進入工作職場的機會、工作待遇或升遷管道皆不如一般的民眾，障礙者往往被邊緣化勞動市場形塑為低薪資或低社經地位的代表，甚至當「障礙」身份成為不可抹滅的事實，障礙者縱然為青壯年的個體，也無法參與工作職場的機會，進而不單單代表障礙者工作遭受歧視，更影響障礙者基本生存於生活世界的權益（Jenkins, 1991）。

福利國家而論，解決障礙者工作權與所衍生的需要，以及分配制度，皆是社會政策或政治理論一項棘手的問題。就業市場當中，勞動被視為一項商品，

領取工薪不僅補償員工的工作，更可獲得生活所需（即資本主義的勞動者出售自己的勞動權，反而勞動變成商品）。矛盾的是，社會福利政策的施行，避免資本主義影響工作權被漠視，並化解障礙者基本生存權的危機，障礙者面對工作職場卻不能滿足最基本的需要，甚至因為「障礙」導致個體成為社會所忽視的族群或被剝削的階級。在受到工作職場的排斥與標籤「障礙」喪失工作能力的迷思，障礙者僅能成為低薪資或低社經地位的受薪階級（Jenkins, 1991）。亦即，社會結構的不友善與工作團隊的歧視，無法讓障礙者的工作權受到重視。

（二）障礙者就業福利政策的演進與發展

就業福利政策的施行，一方面讓障礙者參與勞動市場的工作，獲取所得與生活保障，另一方面則藉由福利政策滿足無法參與勞動的障礙者之需求（王國羽、洪惠芬、呂朝賢，2004）。就業福利政策卻也連帶導致另一危機，當障礙者被灌輸需要憐憫的形象，那麼國家積極提供的公民福利政策反而將會成為威脅經濟穩定與財政危機。例如，荷蘭 1990 年代以前，障礙者視為國家需要提供保障的義務，反而讓障礙者在充分經濟安全保障當中，成為過分依賴政府財政補助，並導致長久被排除於就業市場之外，更衍生政府財政的嚴重負擔（王國羽、洪惠芬、呂朝賢，2004）。

隨著各國的福利體制有別，障礙者的工作權保障也呈現明顯的差異。國際上，在「殘補式」的模式之外，障礙者工作權的保障則可區分源於英美的「權利模式」與源於德、日的「配額模式」兩種典範，但在進一步探究兩種障礙者工作權的典範前，必須先回顧英、美、德、日四國的障礙者就業促進政策的發展。

首先，英國基於人道考量在第一次世界大戰之後為退役傷兵設立庇護工廠，1944 年制定「傷殘就業法」確立政府應負責障礙者就業之義務，並有優先雇用障礙者的條例，但該法促進就業僅有象徵意義。1980 年的「公司法」明載雇主必須雇用障礙者的規定（定額進用制的出現），藉以改採「積極政策」讓障礙者具備平等的就業機會。1995 年英國則在民意壓力之下通過「身心障礙者歧視防制法」，該法則強調經由個別障礙者的努力化解社會結構的問題，雖然保有雇主聘僱且不得歧視障礙者工作，但對於反歧視也強調障礙者必須透過顧問和解或仲裁服務對雇主提出不當的申訴（張幼慈，2003；顏雅萍，2005；鄭彥均，2006）。

其次，美國的障礙者福利有別於其他先進國家重視企業責任，其障礙福利的發

展源於第一次世界大戰結束，國家撫恤退役傷兵與家屬的措施。1920年通過的「職業重建法」不僅為美國障礙權利揭開序幕，對象更擴及一般大眾的障礙者。1973年「傷殘復建法」的504條款更明文規定：「舉凡與聯邦政府簽訂合約之雇主，應雇用、訓練與提升障礙者，且需明確制定雇用政策與實施方針的義務，若未改善者不僅可提出申訴，甚至得終止合約，並列為拒絕往來戶」。而1999年修訂的「職業復建服務法」更強調每一障礙者都具備參與工作的權利與義務，並必須提供工作場域的無障礙環境支持障礙者充分就業。而通過的「身心障礙公民法」更是最重要的法源，此法重點在消除障礙者各生活層面的不平等狀態，以及提供輔具化解社會障礙，更強調公民基本權益的保障與尊重，亦即並非提供障礙者的特別就業機會，而是立法規定不得以「障礙」為由剝奪公平的就業機會（張幼慈，2003；顏雅萍，2005；鄭彥均，2006）。

另外，德國在的「基本法」就明示：「人性尊嚴，不得侵犯」，其旨在人性尊嚴並非單單保障特定或個人的情境，重點在社會人際的彼此連帶關係，並由國家透過專業的輔導與資源連結，讓障礙者與一般民眾同等享有充分就業與社會安全的權利，1947年制定的「重度殘障法」亦強調雇主應擔負障礙者就業的義務，若雇主不願直接雇用，就必須繳納罰金（即平衡捐）。1980年修訂的「就業促進法」更以實際的貸款誘因鼓勵雇主進用障礙者就業，本法的意旨更意涵雇主縱然繳納罰金不得拋棄障礙者工作權之義務，障礙者解雇更需經由主管機關核准（張幼慈，2003；鄭彥均，2006）。

最後，日本的障礙福利是亞洲地區最為完善，發展從第二次世界大戰之後，對象同樣為戰後的退役傷兵，當時為了實施民主、復甦經濟與解決社會問題，障礙福利的重視源於1949年的「身體殘障者福利法」，該法涵蓋對象包含退役傷兵與一般障礙者的生活輔助，主要目的在援助障礙者自力更生，並在避免差別待遇給予參與社會的保障。1963年制定的「身體障礙者雇用促進法」更為促進障礙者就業奠定雇用率與雇用納付金制的規定，亦即雇主必須聘僱障礙者進入工作職場的義務，未依規定者繳納罰金（張幼慈，2003；顏雅萍，2005；鄭彥均，2006）。

綜合上述英、美、德、日四國對於障礙者促進就業的保障，不難發現國際間障礙福利政策的三項趨勢。首先，福利政策大致皆從退役傷兵的慈善救濟衍生為一般

障礙者的權利保障。其次，促進障礙者就業的理念不僅仰賴國家政府，也同時著重民間企業雇主的支持。另外，「定額進用」乃被視為一項實質讓障礙者進入競爭性就業市場的積極政策。然而，隨著各國的社會文化差異，強制雇主進用與否的理念，卻不盡然成為法律明文規定的一環。在國際間所衍生不同的就業典範，雖可成為臺灣促進障礙者就業的借鏡，但臺灣「定額進用」僅強調賞罰制度，忽視障礙者實質的生存權與工作權，卻也導致政策窒礙難行的主因。

（三）障礙者就業福利政策的理念範疇

促進障礙者就業政策的平等，並不單單讓障礙者面臨工作職場時，獲得就業市場的對等機會，更強調透過福利資源的保障，個體能夠自主選擇參與社會的公眾事物，以及依自由的意志展現基本人權。相對地，國際間為了讓一般民眾尊重障礙者的生存權與工作權，也隨著「障礙」的理念差異，衍生不同就業政策的詮釋。

源於英、美的「權利模式」就業政策，基本理念依循「社會模式」的障礙鑑定範疇，奠基於機會均等原則，認為障礙者面對競爭性就業市場，個體也能夠追求一項實質的充分參與、公平競爭、拒絕歧視的職務，亦即舉凡符合障礙者工作之項目，雇主不得因「障礙」拒絕或排斥其應徵面試、任用升遷或福利薪給等聘僱的權利，而為了實質促進障礙者工作權，一方面強調消弭政治、經濟或社會所引發的不當環境，並同時建構無障礙的空間場域，也就是「權利模式」顧及工作職場的聘僱與工作場域的風險，提供障礙者工作職場的輔具，並增設無障礙環境、措施，藉以避免雇主因聘僱障礙者導致過度防礙所引發的成本與危機(林芳如, 2003; 廖福特, 2008; Heyer, 2005)。

另一方面則是預防社會結構對障礙者邊緣化的影響，進而透過政策制定讓障礙者進入就業市場時不單單獲得平等待遇，更能夠藉著就業政策達成「人權」理念或抉擇工作的機會，也就是障礙者的能力與工作機會必須等同一般民眾所能享有的權利，並摒除工作職場視為需要提供福利救助或照顧措施，講求障礙者能夠具有工作選擇權，以及在工作職場面臨歧視時則具有舉證、申訴權利，更強調障礙者的晉升資格不因「障礙」而被剝削。

再者，「權利模式」因應傳統反歧視的平等保障，積極以合理的優惠措施，體現障礙者的工作權。然而，即便「權利模式」著重社會文化的無障礙場域與人權理念，

也不能忽視障礙者本身的差異性存在，當剝奪障礙者對於福利慈善的救濟與依賴，反而可能導致障礙者生命價值的危機。

另外，源於德、日的「配額模式」就業典範，基本假設為障礙者個體本身的差異，將導致喪失原有公民應該享有的工作權，故為避免此一事件的不斷發生，就業福利政策的制定在於法律強制限制雇主有義務聘僱障礙者擔任職務，並明文規定必須依法聘僱否則將繳納罰金，以作為其他障礙者職業重建與福利政策之用途（陳恆鈞，2008；Heyer, 2005）。相對地，「配額模式」政策增進障礙者的勞動參與率，同時也成為障礙者向雇主乞求一份工作的意涵。猶如保護傘的就業典範，將可比擬「醫療模式」將「障礙」視為個體疾病的過程，或「功能模式」視「障礙」為個體限制的陰霾，需要福利慈善資源的分配，障礙者方能擺脫悲劇的情境。

強制「配額」的「醫療模式」思維，障礙者工作權能夠獲得實質的保障嗎？社會政策的美意本為保障弱勢族群獲得應有的公民權利，擺脫弱勢者更弱勢的命運。但值得注意，一方面並非弱勢族群皆屬於同質且需要補助的群體，其原因在於個體或家庭的經濟、社會或文化資本的積累，障礙者也能夠不受到既有缺陷的限制，成為與一般民眾同等能力的個體。其次，福利政策補助也將導致弱勢者依賴的藉口與歧視，進而弱勢者行為能力受到削弱，以及在講求社會正義原則中，成為不同弱勢者彼此剝削與衝突，或危及原有社會秩序（林文蘭，2006）。

另一方面，健全能力的偏見不僅讓障礙者遭受刻板印象的歧視，更加深個體的缺陷遭受羞辱的打擊，尤其法律規範雇主聘僱障礙者不僅侵擾企業聘僱員工的任免權利，更以社會政策將障礙者工作權歸咎於雇主的責任（陳恆鈞，2008；Kim & Rosenthal, 2007）。不過，看似督促雇主聘僱障礙者的「配額模式」，縱然不可忽視透過積極再分配的介入，障礙者得以達成融入社會的目標，卻剝奪障礙者僅能依循政策，缺乏自由選擇工作性質、類別的機會。

而臺灣如同德、日兩國的「配額模式」一般，採取「殘補式」的就業政策，相關法令明文規定雇主有義務「定額進用」障礙者，本意乃是透過國家的責任，讓障礙者如同一般民眾享有充分的基本生存權或工作權，但「配額模式」的社會福利政策對障礙者工作權有助益嗎？

事實上，「定額進用」政策以障礙者缺乏與一般民眾平等競爭就業市場，藉以強

制「配額」的模式，一方面約束雇主聘僱障礙者進入工作職場，另一方面透過「無障礙」環境與提供輔具的模式，增進障礙者的勞動參與率，卻因為僅著重形式的「配額」，忽視個別障礙者面對社會、文化層面種種情境的歧視，反而剝削較弱勢且具工作能力資格的障礙者，參與競爭性就業市場的權益。

然而，總歸障礙者就業政策的典範而論，國際間促進障礙者就業政策，無論是「權利模式」或「配額模式」的就業政策，乃是針對資本主義的弊病予以修正，保障障礙者生存的基楚與幸福感，讓社會、經濟的弱勢者得以獲得實質的幫助。然而，Heyer (2005)針對「權利模式」與「配額模式」的研究顯示，英、美的「權利模式」比起德、日的「配額模式」具有較顯著的障礙者雇用率。在臺灣的實踐上，許多雇主寧願繳交罰款而不願雇用障礙者。因此，「配額模式」就業政策對障礙者就業經驗是值得進一步探索的議題。

(四) 障礙者工作職場的氛圍

「工作」的意義是什麼？工作是隨著社會變遷而被建構不同的意義範疇，在原始社會當中，人類透過勞動以換取維生的機會，希臘文明則將工作演變為低賤的階級勞動，喀爾文教意卻讓工作成為一項上帝的救贖；然而，十九世紀的工業革命後，工作反而轉變為監控勞工階級的一項工具，但工作卻同時成為勞工階級維生與證明自我價值、尊嚴的重要關鍵（吳秀照，2007）。但障礙者因為生理或心理不如一般民眾，成為雇主排除工作職場之外，導致失業率偏高也是不真的事實，故就業福利政策反而成為保障工作的最後一道防線。

探究障礙者工作權與福利政策之間的關係，必須注意工作職場的重建工作不僅輔助就業是一大目標，職業重建、醫療重建或是生涯重建方案，甚至障礙損傷重建工作皆是相當重要的一環。亦即，回復障礙者被工作職場聘僱，更讓雇主体認聘僱障礙者乃是本身的條件與能力使然（García-Villamizar & Hughes, 2007; Sirvastava & Chamberlain, 2006）。但輔導就業的重建工作並非單純僅由專業就業服務員的給予協助與諮詢，雇主、同事的態度與工作場所的無障礙也是同等重要，甚至障礙者的工作重建也需要從旁協助或家人（照顧者）予以支持（Vilà, Pallisera, & Fullana, 2007）。亦即 Carroll（1998）強調：「能夠給予視障者“全方位”的基楚能力重建，而非單單灌輸恢復視覺的觀念，將更有助於視障者回復正常能力的機會，因應與面對日常生

活的種種情境」。

但值得注意的是，障礙者工作權並非僅提供輔助就業服務，工作職場就能夠安枕無憂；事實上，整合張幼慈（2003）、Robert 與 Harlan（2006）、Robinson（2000）、Walford（2004）的研究觀點，障礙者工作職場將導致以下歧視：

1. 「障礙」身份是成功獲得工作的根本問題，透過上司與同事的互動過程，障礙者被形塑一個違常的角色身份，進而影響工作待遇，再加上雇主對障礙者工作貶抑、偏見或質疑，將導致障礙者失去工作與無法升遷職務，更影響障礙者工作需求與休閒的滿足，以及社會階級向下流動。
2. 雇主與同事的態度經常導致障礙者相當程度的挫折感，也就是學歷文憑能夠增進階級向上流動的機會；但面試時，縱然與一般民眾具有同等能力水準，雇主也並非以能力做為聘僱的依據，而是以「障礙」的程度作為考量，也因為標籤的形象認定，經常以拒絕面試或字面否決，婉拒障礙者工作的機會，因而也導致障礙者隱匿自己「障礙」的身份。
3. 過度保護或長期失業的障礙者而論，就業乃是重獲生活品質的機會，但工作的責任、障礙的限制與能力缺乏，加上無充分的輔導諮詢與協助，不僅造成個人的心理焦慮，也增進工作犯錯的風險。
4. 障礙者的工作職場情境，乃是被隔離於單獨的工作場域，或是從事一個非常孤立的工作，在不與同事互動，障礙者感受到一種社會排斥作用；而此項工作情境不僅包含工作場所的阻礙，交通與建築物進入的問題也都屬於被隔離的一環。
5. 對於無法意識「障礙」的歧視反而導致障礙者低自尊、缺乏獨立自主的元兇，其包含兩個層面，一是不恰當或敏感的言論（如：開玩笑），將讓障礙者遭受困擾，也因為取笑的行徑形成一種歧視。其次，獨立完成工作將是障礙者具備工作能力的證明，但將障礙者視為需要幫助的個體，被強加一種不請自來的協助反而成為恥辱。

然而，面對不對等的工作職場，又有哪些化解歧視的方式呢？依據 Golub(2006) 針對視障者工作權的成功案例顯示能夠歸類以下幾項：

1. 由雇主主動上而下的教育員工，不因「障礙」否定能力，並尊重與信任個體能力的核心價值。

2. 讓障礙者完成負責的工作並適時提供且必須提供輔具；其次，修改原有工作環境的阻礙，促成無障礙的工作環境，讓障礙僱員適應各方面的工作場域。
3. 讓障礙者瞭解與認清自己的障礙，並主動向其他僱員求助，但應避免不必要的協助，藉由與僱員相互適應、彼此承認與認識個人的歧異達到相互尊重。
4. 給予公平的競爭環境，並期望障礙僱員具有同等的工作效能，以免導致不必要的傷害。

最後，社會福利政策的目標乃是藉由介入勞動市場的援助，讓障礙者從弱勢族群的牢籠被解放完成自我實現的夢想，透過社會政策的再分配機制，促進障礙者具備工作選擇權；但同時不能忽視「障礙」乃是主流社會建構的產物，不僅影響障礙者工作權的機會均等，也導致雇主願意聘僱障礙者工作並認同個體能力的問題，故就業政策所關注不僅包含障礙就業結果的均等，更應著重就業機會均等的原則；不然，障礙者工作權將無法獲得實質的改善，而僅是政策保障的犧牲品。

第三節 「配額模式」的障礙者就業環境

臺灣的就業福利政策關注障礙者的生存與就業權益嗎？事實上，自 1980 年至 2007 年修法，縱然障礙者進入工作職場的權益逐漸受到重視，卻非一開始就獲得政府關注，形式的約束約束雇主聘僱障礙者擔任工作職務，也不過是為了因應國際政治變化的產物（林萬億，2001）。那麼，逐次修正的障礙者就業政策，有助於障礙者以一己之力維生嗎？答案是否定的，障礙者仍然接受政策補助多於工作收入，勞動參與不僅低於一般民眾，失業率超越一般民眾四倍之多（內政部統計處，2008；行政院勞工委員會，2008；社團法人中華民國殘障聯盟，2009）。

（一）臺灣就業政策的歷史脈絡與落實

聯合國「身心障礙權利公約」的宗旨在讓障礙者就學、就醫、就業或就養，以及基本人權、參與公共事務等等權利獲得保障，單以就業層面而論，本公約載明：「障礙者得享有與一般民眾同等工作的權利，並不因障礙構成個體被排除於工作職場或工作環境之外，進而能夠自由選擇與接受工作的機會」（社團法人中華民國殘障聯盟，2008）。臺灣則為了能與國際接軌，終於在 2007 年重新修正「身心障礙者保護法」並更名爲「身心障礙者權益保障法」。

然而，從 1980 年「殘障福利法」到現今的障礙就業政策，障礙者進入工作職場的權益確實逐漸受到重視，但政策制定的過程一開始並非獲得政府公部門的關注，在 1980 年代以前，障礙福利僅存在於各法之中並無專屬的特別法，「殘廢」更是當時障礙者的代名詞，福利措施不單單從「臨床醫療」的觀點出發，措施以機構收容養護為主，教育與職訓為輔，政策範疇更採取自由放任的模式規避障礙者的權益。直至 1980 年「殘障福利法」的頒布，障礙權益雖然逐漸重視福利，但仍相當有限，在宣示大於實質意義之下，障礙者仍成為醫療專業診治的依賴個體，並無受到普遍的保障（廖福特，2008）。這也意謂「殘障福利法」也僅是一項無法約束雇主聘用、漠視障礙者工作權的宣示法律。並且 1980 年臺灣因應社會福利政策的發展頒布社會救助法、老人福利法與殘障福利法，雖然看似著重社會福利服務的法令，學者普遍卻認為政府乃是鞏固當時的政治情勢，社會福利三法反而成為國際政治的產物（林萬億，2001）。1980 年的「殘障福利法」因為僅從「視需要」與無「罰則」的明文法令⁷，不僅無法強制約束雇主聘僱障礙者擔任工作職務，更成為有名無實的宣示意義（趙璟瑄，2007）。

林萬億（2001）也認為，隨著 1987 年障礙考生受到大學聯考的限制、障礙福利經費不足、愛國獎券停辦的就業危機、交通措施阻礙障礙者「行」的權利，以及劉俠（杏林子）女士因學歷遭受禁止、剝奪參政權等等不利障礙者生存於臺灣社會的因素，不僅長期遭受挫折、痛苦與隱忍的障礙者，自發的為了自己的權益發聲，相繼於 1982 年成立伊甸社會福利基金會與 1990 年成立殘障聯盟，更促動 1990 年的「殘障福利法」修正案一大躍進，明定必須強制獎懲公、私立機構進用障礙者的規定⁸，也導致雇主逐漸聘僱、接納障礙員工（趙璟瑄，2007）。

另外，為了修正附有歧視意味的名稱，以及保障重度障礙者工作權，在 1997 年更名的「身心障礙者保護法」，就將「殘障者」修正為「身心障礙者」，而本法的意涵雖然仍將障礙者視為福利慈善政策保障的弱勢群體，但本法在促進障礙者就業方面，不僅沿用舊法的保障措施更明定每進用一名重度障礙者，以二人核計獎助⁹，故修正的「身心障礙者保護法」更讓重度障礙者獲得工作的機會（趙璟瑄，2007；

⁷ 參閱 1980 年《殘障福利法》，第 17 條。

⁸ 參閱 1990 年《殘障福利法》修正，第 17 條。

⁹ 參閱 1997 年《身心障礙者保護法》，第 31 條。

廖福特，2008)。但隨著社會文化對「障礙」的知識建構，逐漸從原本的救助、保護概念轉向權利保障的思維，臺灣逐漸著重障礙者的「權利」與「保障」，亦即強化障礙者獨立自主與支持個體獨立生活的意涵，2007年又重新修正並更名「身心障礙者權益保障法」，且將原有障礙者聘僱人數予以調整。然而，「配額」與「罰鍰」政策能否保障障礙者的工作權仍然值得進一步探究。

視障者透過「配額模式」政策看似以一己之力進入就業市場，但實質施行的政策卻讓視障者因視覺損傷往往被排除工作職場之外，導致視障者僅能被迫從事特定工作維持本身的生存權，更迫於無奈的接受一項不盡然符合自己興趣、工作的職業（曾凡慈，2001）。因此，社會政策的制定基楚，不該變相否定障礙者必定不具有工作能力才需要被保障，而應該站在無論是一般民眾或障礙者皆能享有自由選擇工作權的基楚，方能確實避免障礙者工作權遭受歧視或剝削。

（二）臺灣的配額模式政策成效不彰

內政部統計處《95年身心障礙者生活需求調查結果摘要分析》顯示，障礙者的收入高達35.18%來自政府補助或津貼（子女給予占14.76%），實際工作的收入僅有17.27%；就經濟的提供者而論，有高達69.54%的障礙者領有至少一項政府補助（又以中低收入戶居多，占52.93%），而子女提供的收入僅29.05%（內政部統計處，2008）。故在此報告分析中，雖然無法完全解釋障礙工作權的現狀，但卻不難發現障礙者在工作職場的收入，要供應基本需求仍是問題重重，甚至僅能仰賴政府的補助或津貼。

不過，行政院勞工委員會（2008）針對臺灣地區年滿15歲且領有「障礙手冊」之障礙者的《九十六年臺灣地區身心障礙者勞動狀況調查》卻顯示，障礙者聘僱之比率為22.8%，15歲以上障礙者僅有4.6%的失業者（較2005年上升1.1%），並且大多集中在非技術工及體力工（占26.1%）的職業類別，平均每週5.2天的工作天數也有28,162元的淨收入（其中又以重要器官失去功能居冠），對於就業職場的待遇不僅高達89.6%表示未受到不平等待遇，更有65.3%滿意目前的工作。但調查報告所顯示的4.6%失業率卻排除具備工作能力而無法進入工作職場的障礙者，甚至如重度、協助家務或因「障礙」提早退休無法進入工作職場，皆被排除在勞動參與率之外，故將有意願且具工作能力而無法工作納入整體工作職場的考量，障礙者失業

率將比調查報告的 4.6% 還高。其次，行政院勞工委員會針對障礙者面臨就業市場的統計報告也不如數據顯示那麼客觀，其原因在於受訪對象雖為臺灣地區 15 至 64 歲的障礙者進行調查，但分析結果不僅缺乏當事者對工作權的深入探究，更缺乏個別障礙者工作職場職類分析的探討，以及並未區隔先天性與後天性「障礙」的個殊性，故調查結果顯示失業率僅有 4.6%，卻對經濟收入並無實質受益；何況就個別資料表更顯示，視障者仍舊從事如按摩這類特定屬性的工作（行政院勞工委員會，2008）。

另外，社團法人中華民國殘障聯盟（2009）針對《2008 年身心障礙者處境報告》顯示，一般民眾與障礙者的勞動參與率平均為 57.92% 比 24.84%，兩者高達 33.08% 的差距，一般民眾與障礙者的失業率相較（3.9% 比 15.87%），則兩者間的差距更將近四倍之多，行政院勞工委員會的勞動調查也證實，政府公部門提供障礙者尋找適切工作的機會，但多半卻僅能透過家人、朋友協助獲取工作的機會，並且未能獲得適切的就業也多半來自「障礙」的刻板印象（占 24.2%），並且工作職場遭受歧視的原因也包含薪資、陞遷、考績、訓練與進修等等（以重度居多）。

「定額進用」政策或許減緩障礙者對失去工作的不安，又或許也是現行的制度比較適切的選擇。就障礙者工作權的保障而論，強制雇主聘僱的保障是最好的答案嗎？

日本自 1960 年實施「身心障礙者雇用促進法」，要求公、私立機構必須聘雇障礙者從事一般就業市場，針對未足額雇用者也予以課稅，對超額雇用者則予以獎助；但強制規範雇主的法律規章卻無法讓全部類別的障礙者獲得工作權的保障，甚至政府部門無法充分合作之下，也讓障礙者工作權的品質差異甚鉅（Katsunori, 2008）。同樣爭取定額進用的香港特別行政區也發現，一般民眾對「障礙」的觀感仍是生產力較低的族群，雇主不考量障礙者的工作能力，更試圖尋找法律漏洞讓障礙者薪資總是比較低廉（袁志海，2008）。

而自臺灣 1980 年施行「配額模式」的就業政策，「定額進用」政策對於障礙者的工作權益促進也確實有其成效。依據行政院勞工委員會職業訓練局（2009）的資料顯示，從 2000 年至 2008 年八年期間，障礙者面對公、私立機構的工作職場不僅定額進用人數逐年增加，實際進用人數更高於法定進用人數（超額進用數介於 1.2 倍~1.4 倍之間），未達法定進用機關也於近年一直維持 10% 至 13% 左右（不足額進

用以公立學校、民營企業最為嚴重)，故臺灣社會藉以「定額進用」政策促進障礙者工作權益，也大幅改變社會對障礙者污名的形象。

不過，障礙者進入工作職場的隱憂仍然相當顯著，原因在於歷年進用人數不斷提高，未足額進用人數逐年降低，以及企業透過超額進用促進障礙者就業機會，但障礙者進入工作職場卻也因為「定額進用」政策的強制規定日趨於飽和，導致障礙者促進就業的成效呈現停滯現象（張幼慈，2003）。再者，看似全面顧及障礙者工作權益的「定額進用」政策，確有約束雇主聘僱障礙者進入工作職場之功效，但受惠卻以肢障者、聽障者或器官障礙者居冠（王育瑜，2005a），其他如視障者、精障者或是智障者卻往往因為生理或心理損傷成為被剝削的群體，並且為了規避「罰緩」之責，雇主甚至以冒名頂替的惡習，做為掩飾未足額進用障礙者進入工作職場的事實（張幼慈，2003）。

是故，「定額進用」政策的強制「配額」確實化解障礙者在競爭性就業市場勞動參與率的問題嗎？事實上，就臺灣就業環境當中，透過「障礙」的鑑定思維逐漸從臨床醫療的專業鑑定，轉向尊重障礙者生存社會、文化環境權利的同時，雇主也陸續接納障礙者擔任工作職務的表現，不過，強制「配額」的政策，一方面無法讓障礙者擺脫缺乏「工作能力」的陰霾，更導致不同類別（等級）障礙者的相互角逐工作職務，另一方面形式的「配額」並未考量不同類別（等級）障礙者的歧異性，更導致障礙者工作權遭受社會環境與工作場域的阻礙與風險。

因此，正當 2007 年修正通過的「身心障礙者權益保障法」將原本定額進用人數規範更為嚴密，藉以促進障礙者的工作機會與獲得身為公民應有權益的同時，若僅視「強制配額」為改善障礙者就業環境最佳的良方，而忽視障礙者差異的界限，以及排除障礙者能夠選擇最適當工作的權益，那麼，「定額進用」對障礙者的工作權就未能呈現實質的保障。相對地，唯有考量性別、種族、階級或工作技能等各異質的特性，障礙者在工作職場方能化解雙重或多重的障礙（吳秀照，2007）。

第參章 研究設計

第一節 研究方法

本研究針對 33 位視障工作者採用「半結構式訪談」，資料蒐集期間自 2009 年 2 月至 4 月進行南部地區視障者初次訪談，並於 2009 年 7、8 月期間進行複訪，以及著重台北縣市視障者的訪談。之所以著重視障者工作歷程的經驗回顧，乃是視障者面對臺灣社會的工作職場雖然佔有一席之地，但在競爭的就業市場當中視障者卻仍然受到排斥與歧視。再從障礙者工作職類的調查而論，56 類的視障工作職類當中，教育部推展「身心障礙學生升學大專校院甄試辦法」迄今，視障者雖然獲得高等學歷具有更多元的工作職種，但實際進入工作職場仍以按摩居多（李永昌，2003；杞昭安，2000；施陳美津、吳明宜、蘇純瑩、張志仲，2004；萬明美、柏廣法，1999）。

另外，爲了詳實探究視障者面臨工作職場的影響，透過不同特質的樣本呈顯「定額進用」政策對視障者就業市場的保障與限制。本研究採取「立意取樣」的方法獲得受訪對象，抽樣的選擇包含：性別、教育程度、障礙等級、就業情況與工作屬性、工作地點與年資；再者，爲了避免真實呈現競爭性就業市場對視障者工作權的影響，本研究皆以從事一般就業市場的工作者爲主，並同時排除從事按摩業，以及排除並非雇主聘僱的視障者。

因此，透過競爭就業市場的視障者經驗回顧，將有助於探究「配額模式」就業政策，對於視障者工作職場的保障與限制，爲了探究臺灣現行定額進用政策的問題，本研究訪談內容包含：視障者家庭背景、求學歷程、障礙鑑定、工作經驗與政策省思（參照附錄二）。訪談重點在於視障者家庭、教育與障礙鑑定的早期經驗對工作的影響，以及「配額模式」政策對視障者實際面臨職場歷程的變化，並將訪談資料的錄音檔轉成逐字稿後予以綜合分析。

第二節 研究對象

本研究主要針對 33 位有意願並擁有能力進入職場工作的視障者，透過個別障礙等級、不同進入工作職場的形式，以及擔任個別工作職務的差異性，回顧視障者職場歷程中，障礙鑑定與定額進用政策對視障者工作權的意涵與影響。另外，爲了顧

及臺灣「定額進用」政策環境促進視障者工作職場的原因，並發掘不同性別與區域性對視障者進入競爭性就業市場的機會，受訪視障者涵括範圍以台南縣市為主，其次為台北縣市，以及少數其他縣市的訪談對象，年齡分布在 22 至 49 歲之間，教育程度介於國小肄業至碩士畢業（參照附錄一）。

受訪對象來源主要為台南市佑明視障協進會¹⁰與愛盲基金會南區資源中心¹¹所服務的會員或個案，之所以選擇台南市佑明視障協進會乃是研究者曾任該會行政會計一職，愛盲基金會南區資源中心則是在該機構進行社工學程的實習，更於此期間與兩所機構會員或個案建立關係，並發現兩所機構的服務理念與項目，皆有提供視障者面對工作職場的支持性服務與工作媒合。其次，本研究所探尋兩所機構的會員或個案皆屬於視障者就業推展的單位，以及同時協助資源連結的社區化就業，讓視障者能夠獲得適切的工作職務。

另外，本研究為考量視障者從事競爭性就業市場工作職務的多樣性，不僅運用上述兩所機構的資源，透過視障會員與個案的推薦；更於在學期間，親自參與南華大學¹²資源教室活動中，結合學校視障畢業生、「鳥與水」舞集¹³視障團員的資源，藉以擴展符合的研究對象。而運用南華大學做為擴展受訪者的原因，乃是南華大學為南部地區招收最多視障學生之一，學校資源教室更不定期邀請視障相關團體或成功人士到校講座或宣導，並且亦有視障學生在畢業後回歸競爭性就業市場擔任不同的工作職務。

第三節 研究步驟與資料分析

本研究採取深度訪談法蒐集視障者對工作職場經驗的回顧，其目的在於讓受訪者能夠以主觀的觀點或感受，表達個體在職場的歷程中，臺灣社會的「定額進用」

¹⁰ 創立於 1994 年，致力於協助視障者的就學、就業、就醫、就養等服務與福利工作，並藉以建立獨立人格、適應社會生活。

¹¹ 創立於 1981 年，1997 年改制為全國性社會福利團體，並於 2006 年成立南區資源中心（分台南與高雄兩個辦公室），旨在爭取視覺障礙者全方位的平等權益與福利，建立無障礙生活環境，並培養獨立自主的人格，擺脫受濟弱勢與依賴形象。

¹² 南華大學自 1999 年（88 學年度）經由教育部舉辦之「身心障礙學生升學大專校院甄試」或其他招生方式，不僅招收不同障別障礙學生，視障學生至今已錄取 30 位（含研究所）以上，已畢業人數亦 10 位以上，學校更為視障學生提供課程輔導與就業轉銜之服務。

¹³ 成立於 2003 年，是國內第一支結合截肢者、視障者與侏儒症者的舞團，成員包含全省各地，部分視障團員更是在工作之餘的時間進行團練。

政策對視障者工作權實質影響，並透過詮釋的過程，充分探索視障者面臨工作職場的實質意涵。

研究步驟方面，本研究在進行每位視障者訪談前置作業，首先致電徵求受訪者同意後，說明本研究將從個體的親身工作經驗探究臺灣社會就業政策對視障者的實質意義；再取得視障者同意後，立即安排訪談時間，以及選擇較不受干擾的地點。其次，在 60 至 90 分的訪談過程中，爲了顧及受訪者權益不致受損，除詳細說明研究目的與解釋訪談提綱的題意，更明確告知訪談資料一律保密，並且爲能夠充分將受訪資料騰打成逐字稿，也將同時錄音以免資料流失的風險。另外，爲了使受訪者能夠以平常心情訴說真實的經驗，將採非正式與彈性的引導形式，並在注意受訪者的回應調整題幹的順序，藉以促使受訪者能有目標的回答本研究關注的議題。

資料處理與分析方面，本研究在訪談資料蒐集的同時，立即著手進行資料分析作業，在龐大的描述性資料當中，不斷予以歸納、整理與詮釋，並提煉出概念性範疇，以便再次資料蒐集或分析的修正，而本研究歸納出：視障者生活世界的處境、視障者就業歷程的兩難困境、邊緣化勞動職場的經驗與因應策略，以及就業促進政策與視障工作者的關係四項主題，再經由此四項主題進行資料蒐集與再詮釋直至資料飽和爲止。

而爲了將蒐集的資料予以詳實的整合與分析，本研究不僅根據四項主題予以整理、歸類，更以四項主題爲主軸提煉出次範疇。

第肆章 視障者生活世界的處境

「健全能力」的建構讓「違常」或「障礙」的個體，無法參與日常生活世界的公眾事務，亦即障礙者無論在生存權、教育權、工作權，或者是休閒娛樂等層面，皆因為「障礙」的標籤而被投以異樣眼光；即便臨床醫學的「障礙手冊」評鑑準則，讓障礙者享有等同一般民眾公共參與的機會，或者是定額進用政策的強制配額，促進障礙者勞動參與的保障。不過，社會福利措施與政策，卻未實質改變障礙者的生活世界，障礙者仍然無法化解一般民眾的歧視，以及排除社會環境的阻礙，導致障礙者依舊被剝奪身為國家公民身分的權益。

第一節 健全能力偏見與視障者的受歧視經驗

視障者不僅是「視覺」的受損或喪失，無論突發或緩慢的發生，「盲」對於視障者的生活而論，就如同「死亡」一般終結個體生存於明眼世界的所有能力，並且視覺感官的「喪失」也非僅是原有感官系統的疾病或意外被強制剝奪，更同時引發 20 餘種的問題，如：心理安全感、日常生活能力、欣賞能力、職業與經濟能力、人格與其他層面……等（Carroll, 1998）。

「盲」或「視障」所衍生的種種問題，對視障者不僅是一項健全能力的歧視過程，更剝奪個體因為「視覺損傷」無法參與教育、工作、休閒或參政等等一般民眾事務的機會。那麼，一般社會對視障者的標籤，又將導致視障者哪些實質的影響呢？視障者面臨健全能力的偏見，又再製哪些社會情境剝削視障者公眾參與的權益呢？以下，就生活世界的污名與正規教育的歧視經驗予以探究。

（一）生活世界的污名經驗

視障者與一般民眾必然具有明顯差異嗎？「視覺損傷」將導致視障者與一般民眾視覺功能落差的元兇。倘若，將「視覺損傷」這項既有限制予以排除，視障者與一般民眾之間在「視覺功能」之外並無任何歧異性，也並非具有行為特異或心理變態的身份。摒除一般民眾對視障者的歧視，尊重視障者「視覺功能」的互異性，並透過適切的協助與訓練，視障者的成就與能力也將等同一般民眾，受訪者 M24 更明確表示：

如果說是人格方面的落差，我不覺得我和一般人有什麼落差，因為扣

除掉眼睛這件事之外，其實我們跟一般人也沒什麼不同，一般人有聰明的、有笨的，視障自然也有聰明的、也有笨的，一般人有學習力強跟弱的，視障的也有，總之一句話我是這麼認為一般人會具備的一些特質，視障大概也都有，他其實不過是一個沒有視力，但還是個人吧！

視障者的生命歷程如能摒除健全能力的偏見，並給予適切的教養形式，當視障者從教育階段進入工作職場，將養成積極的態度面對工作職場的變化；不過，將視障者等同健全的個體，並非等同視障者與一般民眾，而是應該適度提供生活情境的無障礙（如：固定桌椅的位置），讓視障者不受外在情境影響個體的發展，將有助於視障者自立生活在現代社會。如同受訪者 M06 表示：「小時候在家剛開始他們不知道，東西比較沒有擺放在固定位置，知道我比較會撞到、跌倒，後來他們知道後就會把東西放在固定位置，而且也有固定的動線讓我走」。

但仍然必須強調適度的調整視障者生活情境，並不代表完全保護，不僅應體認個體的「障礙」侷限，以及尊重「視覺損傷」差異，更應該排除社會環境的限制。不當的提供協助或指導，或是因為「障礙」給予視障者有別於一般民眾的差別待遇，並非讓視障者學習獨立自主，反而在過度保護的差別待遇之下，導致視障者過於依賴、逃避現實情境的磨練。就如同自小全盲的受訪者 M22 在家庭生活經驗而論：

小時候要求我和要求我哥是不一樣的，當然會希望我把書唸好，也會儘量幫忙我把書唸好，但今天如果我考試考不好，他們也不會像指責我哥一樣你為什麼考試考不好，他們想得是他本來唸書就比較辛苦，但那是不是事實，其實不一定，後來會很多取巧的方法。

相對地，過度的認為視障者與明眼民眾並無差異，也將導致視障者生活情境的不便，以及影響個體的心理壓力或挫折。如同一位弱視的受訪者 M02 表示：「有時候媽媽或老婆要我找東西，我看不到只能用手摸，根本沒辦法只憑聽他們講拿到東西（向左一點、右一點，對就在那），最後他們不如自己來，或女兒幫我拿」。

另外，健全能力的歧視也無所不在視障者的生活世界，因為「保護」與「隔離」雖是社會價值對障礙者的歧視，卻一方面因為「保護」而讓視障者的行動能力遭受質疑，更因而不斷在生活世界不斷被形塑「殘」等於「廢」的刻板印象。以全盲受訪者 M22 每日搭捷運上、下班的例子將更顯得臺灣社會對障礙者的不對等關係。受

訪者 M22 表示：

以前我們的法叫「身心障礙保護法」，現在叫做「權益保障法」，可是觀念其實還沒走到那，還是一樣保護。舉個最簡單的例子，我每天去搭捷運，就會面對同樣的戲碼不斷的上演，一進捷運站就會有人問你要去哪裡？我會跟他謝謝，因為我要去的地方我很熟所以我自己下車。但他是會問你要去哪？我真的需要幫忙會請你們，他們還是問到底要去哪裡？……你一定要知道我去哪裡嗎？他會說對於旅客我們都會問，但為什麼他不問旁邊的老先生他要去哪呢？

社會價值的歧視導致「障礙」需要被「隔離」一般，視障者因為「視覺損傷」參與公眾事務的過程，經常遭受社會價值的不對等待遇，讓視障者無法享有身為公民的權益，更剝奪視障者休閒娛樂的自由。全盲受訪者 M16 的生活經驗亦反應社會主觀價值對「障礙」的排擠作用，「有一次我帶著導盲犬和家人去看花展，保全沒看過導盲犬認為那是寵物不應該帶進來，後來雖然有跟他講，但也聽到眼睛看不到為什麼還來這裡，這讓我認為他覺得眼睛看不到就不該來這裡」。

因此，視障者既是國家公民的一份子，就不該以「障礙」為由，一方面給予不對等的差別待遇，另一方面剝奪自由參與公眾事務的意志，即便「視覺損傷」成為視障者觀看事務的限制，一般社會也不能夠形塑視障者缺乏健全能力，就應該被「保護」或「隔離」的形象，必須修正社會環境、文化脈絡對視障者的標籤，視障者的生活世界方能實質獲得保障。

（二）正規教育的歧視歷程

近視僅要多戴一副眼鏡，日常生活情境並不會遭受一般民眾投射異樣的目光，但對視覺障礙者而論，由於視覺損傷不僅個體違反「健全」與「違常」的界限，更在教育階段經常遭受同儕的嘲弄或諷刺，甚至連基本的家長教養義務，不是過份溺愛、保護，就是漠不關心或全數交由特殊學校負責（曾凡慈，2001），故將「教育」視為進入工作職場的基石，則當視障者無法接受正規教育的訓練，也將影響視障者未來從事工作職務的隱憂。

1984 年頒布的「特殊教育法」乃是促進障礙者獲得正規教育的主要法源。然而，在「特殊教育法」施行之前，視障者的教育權仍然遭受一般社會的漠視；倘若，家

長疏於管教，或是無法提供教育歷程的協助，課程學習則會更為難辛。反之，若家長願意付出心勞，協助視障者課程的學習，視障者就能夠與一般生共同學習，就如未曾就讀特殊學校與並未獲得巡迴輔導的受訪者 M02 表示：「記得讀小學的時候，學校不像現在都有影印機。到考試的時候，媽媽就要各級任老師，要一張考試卷，自己把題目手寫放大試題，讓我考試，這也讓我能和其他同學一樣」。

而自「特殊教育法」施行之後，現行臺灣社會對視障者的正規教育體制，啓明學校的「特殊教育」與一般學校的「融合教育」是主要的兩大主軸。不過，視障者應該回歸「融合教育」的巡迴輔導資源，還是應該接受「特殊教育」的專門知能訓練，必須考量視障者的個別差異性，受訪者 M16 表示曾經就讀一般學校與特殊學校的經驗顯示：

要看他本身從小的能力來判斷，如他在讀幼稚園時，就很 OK，當然可以去讀一般學校；可是如果他從小連一些基本的能力都沒有，當然需要人家幫忙，會比較鼓勵讀盲校，通常去讀盲校，一方面能夠在相互認識一起學習，一方面可以受到更多的協助。但這也與家人的影響有關，因為走讀需要更多的支持，如果家人無法幫忙，恐怕就不適合。

然而，就讀啓明學校接受「特殊教育」的視障者縱然教育權獲得保障，生活機能的訓練能夠獨立自主，也不能夠排除「隔離」教育的隱憂，將影響視障者進入一般社會環境的同時，無法融入明眼民眾的生活世界。就讀啓明學校的受訪者 M22 表示：「從小在啓明學校，我大概也會覺得很無趣，因為在那個地方，外面的資訊很少，它是兩個隔開的環境，在啓明學校相對比較安全，各方面設計也符合視障者學習，也因為這樣把一些人的潛力也淹沒掉」。

受訪者 M24 實際就讀啓明學校的例子，也顯示：：「以我而言，學會點字讓我有閱讀的能力，而最大幫助就是住校的訓練，小學六年級就住在學校住宿，父母不在身邊，而身旁的同學都是看不見，所以你無法拿任何理由，因為看不見可不可以幫我忙，而且很多生活瑣碎事情要自己想辦法（如：洗衣、搭車）。但可惜之處是，從小到大身旁的人全是眼盲的人，所以相對之下學校比較封閉，比較沒有機會和眼明人互動」。

相對地，讓視障者回歸一般學校接受巡迴輔導的協助，也不意味教育權能夠獲

得保障。區域性的資源分配不均，以及通報轉銜的個別化教育計畫未能落實，健全能力的歧視將讓視障者從小必須予以面對；多元文化教育的意旨在於視障者與明眼民眾的融合互動，以及促進「反歧視」的人權理念。那麼，就讀一般學校的視障者就能夠獲得「人權」與「教育權」的保障嗎？還是視障者必須迫於無奈的承受健全能力的偏見呢？從小因為「視覺損傷」導到失學的受訪者 M04 表示：

從小就被人家罵到長大，像是凸眼龍、ET、青蛙王子，漸漸的還有一些什麼瞎子阿之類的，而人家罵我，我就 K 他，基本上那時候眼睛不好，沒有人特別的教導，所以不知道在學校讀什麼。阿～也有一些學生在排斥，最後老師連也叫我另請高明。之後，我在家就是每天閒閒沒事做，玩了七年才找工作。

進一步而論，即便一般學校無法提供適切的教育需求，或是摒除「障礙」的污名化，「巡迴輔導」資源介入視障者課程學習的階段，勢必能夠化解與促進視障者獲得學歷文憑的機會。但「巡迴輔導」資源卻無法完全化解視障者的教育需求。如同受訪者 M17 實際接受「巡迴輔導」資源後的親身感受，「我不知巡迴輔導老師能協助什麼，但有幾個人巡迴輔導老師真的很好，他們真得很為學生想，像是他們會設計很多圖像的器具讓你去摸，讓你去學，這樣可以學到很多東西。但如果遇到很混的，就只會來問你最近過得好不好，根本沒有什麼幫助，甚至提供的教科書很笨重又品質不良，也沒有時效性，有時考試、學期快到了才拿到」。

讓視障者接受正規的教育體制，一方面在促進視障者公平參與學習的機會，提升視障者的專業知能，另一方面在避免學歷文憑不如一般民眾，導致工作機會流失。但無論「特殊教育」或是「融合教育」的體制，卻依然讓視障者無法充分融入一般社會的窘境。

社會建構的「障礙」形象，將「健全」與「違常」的能力予以區辨，意旨本為透過清楚界限的劃分，讓障礙者獲得專業化的照顧，並保障身為公民的權益；然而，視障者早期經驗在無法獲得充分的教養機制，以及社會不斷灌輸「健全」能力的歧視，反而阻礙視障者生命歷程的發展，也間接導致工作職場的困擾。

第二節 「障礙手冊」對視障者的實質意涵

臺灣對障礙者的鑑定模式，在「身心障礙者權益保障法」未落實前，主要仍透過專業的臨床醫療清楚劃分「健常」與「違常」（或「障礙」）之差異，並藉以讓障礙者能夠獲得適切的權益保障，但臨床醫療的評鑑準則，卻也更加清楚劃分視障者與一般民眾「視覺」的嚴重落差，更標籤視障者成為次等公民的事實。其次，一般大眾標籤「視覺損傷」等同「盲」的刻板印象，不僅讓視障者遭受不當的言語對待，更在健常能力的偏見之下，剝奪身為國家公民所能享有參與公眾事務的權力。

「視障」不過是視覺感官不如一般民眾，透過目前臨床醫療的診治，視覺損傷是無可抹滅的事實，卻也不影響個體其他感官能力的發揮。但臨床醫療的鑑定準則，卻並未修正一般民眾對「障礙」的污名，一般民眾依然無法體認「視覺」的限制之下，導致個體即便鑑定具備「障礙手冊」的資格，也無法修正一般民眾對「障礙」的歧視。盲人律師李秉宏就表示，「就讀大學期間班上同學不瞭解視障者，又害怕言語不當造成傷害，對談過程經常以他們的認知進行對話，並認為視障者皆是某一類族群」（陳芸英，2009a）。

「醫療模式」對於障礙者的鑑定準則，不僅將障礙損傷視為一種需要診治的疾病，「障礙手冊」這張如「技術士」證明的核可，更意謂視障者與明眼民眾視覺感官的差異。「障礙手冊」的鑑定對身為大學講師的受訪者 M12 乃是能夠證明個體的視覺損傷，受訪者 M12 表示，「障礙手冊可以作為身份的確證，以及法制度面的保障，或是社會資源的爭取，而且對於自己比較親近的朋友可以透過障礙手冊理解法律層面視力的狀況」。

相對地，視障者鑑定「障礙手冊」對個體的實質意義卻仍有限，「障礙手冊」如同一張「技術士證」的證明，並無法改變「視覺損傷」的困擾，全盲受訪者 M22 表示：「手冊鑑定對我沒有關鍵的影響，它就是一張手冊，你沒告訴我說那裡面寫什麼，我也不會知道，只知道拿出來可以半價優待」。亦即「障礙手冊」對視障者在臺灣的社會環境當中，也僅是視障者享有政府公部門、政策法令規定的優惠（如：搭乘公民營交通工具半價、綜合所得稅扣抵等等），進而化解被邊緣化勞動的視障者經濟支出的負擔。

身心障礙手冊對我到底是什麼影響，當然那張手冊也不代表什麼都不

用錢，這是不可能的；不過，到是有一些社會福利吧，像是出門我們都需要人家載，有「手冊」搭公共交通工具可能有免費、半價或優惠，就是一種權利上的享受（M14）。

然而，「障礙手冊」對視障者的生活世界，卻非如想像中那麼有用，資訊缺乏與社會整合不易所導致的社會障礙仍然無所不在，就以搭乘大眾捷運系統而論，交通工具的半價優惠的確讓視障者減輕經濟負擔，卻無法解決現實生活的阻礙，就如同受訪者 M02 表示：「有手冊，坐公車半票，到公家機關辦事情會比較快，但視力沒有一般人好，看不清楚公車站牌的字，當看清楚時，車子就已經走了，所以後來只能搭計程車」。

其次，「障礙手冊」的證明不僅代表視障者能夠享有權利或優惠，更因為「視障」運用導盲犬作為視覺的輔具也是視障者特有的權益，但提供的輔具未能讓一般民眾體認「視覺損傷」的限制，反而更影響視障者「行」的權利，就如受訪者 M16 表示：「有一次朋友在台北坐火車，當要進站剪票時，剪票員跟他說帶狗沒辦法坐車，就算導盲犬也不能坐火車，並請他去看後面的牌子，結果當他跟剪票員反應牌子寫導盲犬可以坐火車時，剪票員才摸摸鼻子的走了」。

手冊對視障者的社會融合其實同時有兩面效果，看似讓視障者在面對現實的生活世界時，能夠藉由「手冊」證明個體具有視覺的損傷，進而獲取補助或優惠。然而，社會環境的不友善、資訊傳遞的落差，使得手冊上看似五花八門的「優惠」，很多時候並沒有發揮實質作用。社會的「障礙」與文化上的歧視依然存在。視障者無法透過專業的鑑定準則獲取完整的公民權，進而也影響視障者就業市場的工作權。

第三節 社會的障礙與工作

身體功能損傷對視障者尋找工作的考量有什麼影響呢？在資本主義的經濟市場，勞動者出售自己的勞動獲取薪資，不僅補償員工的工作價值，更可獲得生活所需；也就是工作的意義在滿足自我的肯定與獲取收入，這對視障者尋求工作的考量佔有重要的一席之地。矛盾的是，視障者面對工作職場的環境，雖然從原本的按摩、算命職業轉向視障者能夠自行抉擇工作職類（較少受到家人、親友的建議），卻經常受到不友善的社會環境影響，讓視障者從居家環境到工作場域成為一大主要的障

礙，也因為考量自身無法如明眼民眾騎乘汽、機車，以及缺乏良善的大眾捷運系統的困擾放棄自己志趣的工作。

我第一會考慮到交通，然後考慮到是否有住宿，因為我想一般大多數身心障礙者在交通這方面都是比較欠缺的，那進入就業市場你必須要考慮到，如果說你沒有公車代步的時候你要怎麼往返（M01）。

換言之，定額雇用的邏輯以開創就業機會為主。依然無法解決視障者就業過程中所面臨的重重障礙。連基本『行』的問題都無法解決。也因此視障者獲得自力更生與證明個體具有能力尋求志趣的工作，絕大部分進入工作職場多為家人或親友介紹，也包含透過殘障特考、參與就業博覽會，又或者透過就業服務中心、人力銀行與民間非營利組織等等媒合方式；但多元化的工作轉介機會卻無法避免視障者對「行」的阻礙，甚至擔任縣府臨時約僱（聘）人員的受訪者 M33，為了獲取工作機會，就必須每日麻煩親友接送上、下班。

現在上班地點搭公車不方便，20~30 分才一班車，因為人很多，如果沒有搭到就也很麻煩，所以上班不是哥哥，就是媽媽或同事接送，就像哥哥上班地點剛好是我家和我上班地點的正中間，所以雖然多了十分鐘的路程，他就走把我丟在那，再繞回去（M33）。

那麼，無法經由親友接送往返居家與工作地點的視障者又將如何克服呢？視障者因為「障礙」並無法通過騎乘駕照的視覺檢測，僅能徒步或搭乘缺乏周延性與普及性的大眾捷運系統（如：公車）。不過，仍有視障者為了化解往返居家與工作場所的阻礙，就算違反交通規則也要冒著生命危險騎乘交通工具，以換取穩定的工作機會。如同遠從高雄到台南擔任特教老師的視障中度受訪者 M13 表示，「雖然家住高雄左營，但為了在台南工作，我除了每天通勤，也偷偷從火車站騎摩托車到學校；雖然，這個路途很近，路也蠻熟，但還是要小心」。

當然冒著生命危險僅為了獲取生存、工作的機會，將會造成視障者工作職場更為嚴重的風險。但因為臺灣社會環境的不友善，不僅限制視障者對「行」的自由權，更導致每每尋求一份工作機會或是進入工作場域時，仍然需要不斷考量工作地點所導致的嚴重後果。並且視障重度受訪者 M30 更進一步表示工作場域對於「行」的權利也是充滿無數風險，「定額進用」政策即便有助於視障者進入競爭性就業市場的機

會，卻未能夠化解社會環境所引發的「行」的阻礙，以致於視障者縱然獲得工作權，生命安全仍被受威脅。

像有些驚險的片段，因為左邊沒有視力，右邊視野又小，如果走路沒有快速的左右飄這樣掃描的話，上一次那部車就從左邊開過來，車子又沒有什麼引擎聲，而且路上的車子聲音太大，沒聽到引擎聲車子從我面前開過去，還好我反應快緊急煞車停住，才沒有撞上（M30）。

其次，縱然視障者依據個體所需透過種種協助、諮詢獲取工作機會，但當獲得高等教育學歷與自身具有積極的工作態度，視障者仍然因為「障礙」的標籤無法透過專業的機構（如：就服中心）的轉介機制，獲得進入勞動市場的機會。曾經尋求轉業求助就業服務資源的受訪者 M01 更表示：「為了找工作我有在就輔中心登記過一次，也曾經在就業博覽會時，去新營服務站登記過，但是後來都不了了之，就算是自己去看就業中心所歸類的雇主所要僱用的職缺，也找不到適合的」。

甚至，在現今競爭性就業市場當中，絕大部分的工作必須依靠「視力」，對於「視覺損傷」的視障者不僅爭取工作機會就不如一般民眾，甚至因為障礙類別的限制，當各類別障礙者同樣面臨求職階段，反而無法透過相互競爭獲得優勢。受訪者 M02 更從就業服務中心的求職經驗發現：

裡面的工作人員，看見我的情形，也都是覺得，像我這樣子的工作，都很不好找，像其他類別的障礙，比較好找工作，像聽障眼睛比較好，找工作比較好找。肢障也比較好找工作。但我認為視障最難找工作，像現在很多工作都必須靠眼睛，眼睛視力不好找比較工作困難。

透過就業服務機構的工作媒合能否讓視障者獲取工作乃是值得考量的一環，專業機構的就業服務轉介在工作環境資源缺乏的情境當中，無法與一般就業市場的雇主達成共識，將導致視障者再度回歸按摩工作的生活世界，即便成功將視障者推薦到一般就業市場，獲得一份維持生計的工作，但正當視障者進入工作職場，就業服務機構能否繼續進行視障者工作重建的輔導，或是能否繼續作為雇主與視障者之間互動的橋樑，也成為一項令人質疑的隱憂。

再者，當視障者進入就業市場工作時，工作場域的無障礙設計與輔具運用的適切性也該是視障者關注的焦點，原因在於面對不友善的工作情境，將會影響視障者

勝任工作與否的問題。「無障礙」與「輔具」對一般民眾並無影響工作危機，但就視覺損傷的視障者而論，「無障礙」或「輔具」，不僅是一項工具、一項資源，更是保有視障者持續工作的重要考量之一；然而，不適切的輔具運用對視障者工作場域，恐怕也非助力而是一項阻力。如同曾經擔任學校公職的受訪者 M18 表示：「學校曾經申請過擴視機但我很少用到，習慣用自己的放大鏡，這或許是習慣問題，因為擴視機很占空間、使用步驟多又麻煩，不如用自己的放大鏡工作上也比較快」。故視障者面臨工作職場的社會障礙，並不僅包含「行」的交通問題，亦包含缺乏適切的職務再設計或無障礙空間設計。

「定額進用」體制對於視障者工作權不該僅是化解個體無法參與勞動的問題，社會障礙對於視障者工作職場的考量更為重要，並且社會環境的不友善影響視障者參與勞動市場的機會，也非僅是單純的個體問題，更是導致視障者就業困難的元兇；然而，現行的「定額進用」政策僅是一項「治標、不治本」的明文規章，面對競爭性就業市場，「行」的權利與輔具的不完善即成為視障者工作職場的阻礙。

第五章 視障者就業歷程的兩難困境

既然要勝任就業市場的工作職務，視障者並不能在求職心態有別於明眼民眾外，更應該展現個體的工作能力。「定額進用」政策雖然維護視障者工作權最後的防線，卻也無法改善視障者獲得多元職類的機會，以及因為「視覺損傷」的原因，影響視障者面臨就業市場時，無法受到雇主的認同。再者，視障者進入工作職場必經履歷與面試的過程，但社會價值標籤「障礙」的刻板印象，卻讓視障者面對「障礙身份」應該標示與否引發左右為難的問題，表露身份雖讓視障者坦然面對「障礙」，卻因而喪失工作機會；相對地，隱匿「障礙」雖獲得面試與工作的契機，卻易引發視障者面對障礙身份的矛盾心態。縱然，臺灣「定額進用」體制有助於「障礙」的表露獲取工作的機會，卻同時因為個別障礙者相互競爭，導致視障者工作權遭受排擠，甚至雇主僅提供法律明文約束必須聘僱的工作人數，也不願超額進用視障者進入工作職場。

第一節 視障者的就業環境

自由競爭的經濟市場，「行銷」手法成為顧客主要消費的關鍵。員工面對工作職場的環境，勞動也如同商品一樣被販賣，為了獲得日常生活所需的收入，不僅個體無法仰賴與生俱來的特質或本能，又或是依靠「社會化」學習歷程的工作能力，更重要的關鍵就是行銷手法，亦即透過個體形象的包裝，讓雇主能夠樂意聘僱一名具有提升產業競爭力與增進企業利益的員工。

相對地，視障者面臨競爭性就業市場也不能僅關注個體的「視覺」是否能夠勝任工作，或是僅認為家庭背景或教育學歷就能夠獲得一項符合期望的工作職類，更重要的是要將個體勞動當作一項商品，方能透過「行銷」讓雇主認同視障者也具有明眼民眾的工作能力。以擔任視障團體祕書長的受訪者 M22 歷年職場經驗回顧，受訪者 M22 建議：

就是把自己當作一個商品，我們自己想想看，我們到大賣場去買東西的時候，是怎麼選擇商品的，……視障者本來在外在形象上就是一個福利品或 NG 產品，在一般來講我不是鼓勵大家要降價求售，但必要

的時候要有考量，當我們很順利把這個產品賣出去給雇主以後，我們在用我們的專業能力、表現，去讓雇主覺得我們不是一個 NG 產品，我其實是很重要的。

然而，回顧競爭性就業市場的工作環境，視障者的工作能力遭受質疑，歸咎與「定額進用」政策僅促進視障者就業，卻無法改善「健全」社會歧視「障礙」有相對的關連性。當深入探究「定額進用」政策與視障者工作權之間的關係，必須先檢視「定額進用」政策讓視障者的求職之路導致何種影響？以及也必須透過視障者的「視覺損傷」又將導致何種就業的問題？

（一）定額進用的求職之路

「定額進用」就如同兩面刃，一方面保障就業的機會，另一方面再現「障礙」的歧視。就業政策對「障礙」的理念雖然逐步走向新趨勢，但促進障礙者的就業政策，卻並未讓障礙者工作權獲得實質的改善。臺灣社會的就業市場依然讓障礙者遭受被「污名」的命運，甚至因為「視覺損傷」被誤以為無法運用其他感官取代「視覺」，導致「身心障礙者權益保障法」再度修正，也不斷複製視障者僅能從事「按摩」的工作職場。

「定額進用」如同「上有政策，下有對策」一般，雇主並非心甘情願接受視障者進入工作場域，而是讓視障者縱然能夠獲得「定額進用」的機會，也僅是被雇主以最低薪資（新臺幣 17,280 元）聘僱到工作場域為工作團隊服務的替代品。雖然，不能否認聘僱視障者從事按摩業，也是促進視障者就業的一環。相對地，無論是進入工作職場的就業機會或工作待遇，障礙者往往從事邊緣化的勞動獲取較低的薪資，或成為低社經地位的代表 (Jenkins, 1991)，亦即受訪者 M21 從周遭的視障朋友，以及共同參與舞團的視障團員中，發掘「定額進用」政策的保障反而造就視障者僅能從事「按摩」的迷思，更反應視障者無法參與競爭性就業市場的機會。受訪者 M21 從「障礙舞集」視障團員的工作經驗發現：

現在很多視障者都是到企業被進用，他們去就只是單純的按摩，一個禮拜也不過去 6 到 8 個鐘頭，就是按摩兩天，像是我們團裡面其他五個視障朋友他們都有企業進用，像是一個他自己有開按摩院以外，他自己是一家醫院裡面，他可以企業進用三天，有些比如說也在其他醫

院，或者是在運動中心，或者是在哪裡，或者是在一些知名的企業裡面，或是之前講的竹科的例子，他們就是以最低的工作薪資，讓公司提供員工福利，但是另一方面也可達到一定比例的企業進用，而且用最低薪資對公司也沒有什麼害處。

倘若，排除已經從事按摩業，或是因為「定額進用」從事按摩業的視障者後，雖然視障者擔任競爭性就業市場並非完全希望渺茫，也能夠透過學歷、職業訓練或專業工作媒合等等進入工作職場，雇主也會為了必免不必要的麻煩，在單位徵才的面試過程，就以「視覺損傷」為由予以排擠。

受訪者 M06 的視障朋友求職經驗，更顯示視障者的求職歷程往往因為「視覺損傷」導致工作能力遭受雇主的質疑，「我聽過很多朋友就是他們在找工作時，主管他們經常認為一個很簡單的工作，就是認為你有眼睛有問題，沒辦法去完成，就是以眼睛當作藉口，不適合這項工作，這或許是公司主管沒有去瞭解你的工作能力，就直接婉拒」。

相對地，為了顧及企業形象，雇主也同時將外觀與一般民眾有別，或是不符合「健常」社會基準的歧異個體，不假思索的排除在工作職場之外。受訪者 M33 在視障者職業訓練的過程，亦發現：「那時候就遇到很多形形色色的視覺障礙者，像是全盲的、凸眼症的，很多類型的視覺障礙者都有，其實視覺障礙者除了視力會影響就業困難，有時候視力會影響外觀，這個也是會影響到就業，因為正常人看到就好像會被嚇到，企業會不想用，像是有一個凸眼症的視障者，因為眼睛和金魚一樣凸凸的，他就四處碰壁，另一個全盲的也是一樣四處碰壁，就因為企業考慮到形象問題」。

擔任工廠作業員的受訪者 M04 職場經驗更顯示「視覺損傷」導致外觀與一般民眾的差異，縱然雇主聘僱時不顧及企業形象，工作場域仍因外觀遭受歧視，甚至影響人際互動的網絡：「剛進入的時候的一個月有，因為覺得我看起來蠻恐怖的，而且那個看人好像就要跟人家打架那種感覺，所已有人看到我會有某些會害怕某些會覺得我好像在瞪著他。那還是會有人跟我開玩笑」。

再者，取決於雇主毫無意願聘僱障礙者的另一項原因，在於工作場域對視障者「視覺」再度受損的風險，進而影響企業的工作效能與目標，故在面試過程就予以否決，因為視網膜脫離導致中途失明的受訪者 M20 表示：「我原本醫院離職之後，

我想把我這個位子讓給我老公，因為這個工作還不錯，他雖然有去考試，但我們的單位就考慮的是，他怕跟我一樣做沒幾年眼睛就惡化，可是他沒有進一步去瞭解為什麼我會惡化的原因，所以有可能以後他們也不可能再用視障了」。

另外，雇主對於障礙者的工作效能的質疑，更進一步反應在工作場域或人際互動能否因為障礙者進入工作職場，而改變工作團隊的配合度；也因此，縱然，雇主徵才過程開放障礙者應試，卻也將「障礙」的損傷程度（或障礙等級），作為評量應徵者工作能力的依據之一。通過四等「殘障特考」在學校擔任公職的受訪者 M10 職場經驗發現：

像是我們學校有一位身心障礙特考的職員轉調到其他單位，但因為公家單位要應徵身心障礙人員人數也往上調高，所以造成學校的名額不夠必須在招考一個職員，雖然招考好幾次中間一直有人來報名，也有發生過他可能在履歷表上寫有兩種以上的障礙，那時候就我們的觀點來看，那個缺在出納組，他有在銀行做過，對他應該駕輕就熟，可是因為註明兩種障礙，讓主任有疑慮，不讓他來面試。

就視障者的工作職場而論，因為競爭性就業市場如一堵高牆阻礙視障者公平參與勞動的機會，「定額進用」政策的制定就是為了消弭高牆導致工作權的危害，但實際政策的施行卻是事與願違，不僅雇主藉以「定額進用」之名，化解強制「配額」的罰緩，甚至雇主為了顧及企業利益，聘僱過程就以各類評鑑機制，剝奪視障者公平參與就業的尊嚴，亦即視障者的就業之路往往並非以「工作能力」作為聘僱準則，而是「視覺損傷」作為雇主評定的標準，在工作職場的健常能力偏見，不僅標籤視障者成為次等從業人員，更導致視障者僅能透過「配額」從事按摩這項工作。

（二）視覺障礙的職場遭遇

視障者無論是先天或後天的「視覺損傷」，「障礙」往往是揮之不去的夢魘，一方面個體必須調適「喪失」所誘發的生理與心理壓力，另一方面則要遭受日常生活世界所賦予的異樣目光。即便世界衛生組織或是臺灣的「身心障礙者權益保障法」對「障礙」鑑定的思維範疇已從「醫療模式」轉向「社會模式」，但臺灣社會對「障礙」仍然抱持著歧視的標籤。

生活世界對個體表徵截然二分「健常」與「違常」，一般民眾在無法親自體認單

憑想像之下，真的瞭解「視障」的表徵嗎？受訪者 M33 表示：「我發現一些明眼人都會誤以為視障等於全盲，像我認識幾個完全沒有接觸身心障礙的，就認為視障就等同全盲，也因為不瞭解導致很多的狀況」。

面臨就業市場的工作職務，「視覺」就如同一股無形的魔咒，不僅讓社會無法體認「視障」的工作困境，「視覺損傷」更剝削視障者勞動參與的機會，這不僅僅意謂著臺灣社會對「障礙」的思維，仍然無法排除「醫療模式」的觀點，更強化工作職場等同唯有「視覺」健全的明眼民眾，方能成為聘僱機制的基準，喪失「視覺」一方面無法達成企業最大利益，另一方面則是「視覺損傷」也代表個體缺乏工作能力的形象，不僅視障者無法勝任工作職務，更必須默默承受失業的命運。

民國 73 年從學校畢業後，在家待了兩年，在家這段期間，媽媽幫我找工作，太遠交通不便，危險性的工作沒辦法。一直到民國 75 年才有工作，剛開始在成衣賣場，分衣服的尺寸大小，因為尺碼字太小，要很靜才看的到，到中午就被老闆炒魷魚了。(M02)

然而，視障者也不過是「視覺」不如明眼民眾而已，「視覺損傷」為視障者面臨工作職場不可抗拒的問題，工作效能可能無法與明眼民眾相提並論，或是必須尋求輔具或工作團隊的協助，方能完成雇主所交代的工作使命，但工作能力卻不能以「視覺損傷」作為「失能」的藉口。從事保險經紀人的受訪者 M05 表示：「在速度、工作效率都會受到影響，像有很多需要用眼睛的事情，就需要有助手，如果沒有助手，不是不能做，而是時間要花費比較久，花費的心力也會比較多；相對地，工作量就降低」。

從事大學講師的受訪者 M12 面臨工作職場亦發現縱然工作能力等同一般民眾，「視覺損傷」依然是無法抗拒的困擾，受訪者 M12 表示：「就我們的大學工作職場來說，我們要升等要寫論文，要有論文的發表，就我個人能力來說，我沒有失去寫論文的能力，可是我一再反覆的強調視障者有時候也要接受能力的限制，他本身的障礙就是在那邊，比如說，我們視障者在使用資料的準確度以及搜尋資料的廣度比較不行的」。

然而，「視覺損傷」將讓視障者遭遇重重的限制，工作能力也無法比擬明眼民眾那麼具有效能，但視障者的工作權也不該因為「視覺損傷」遭受排擠，為了克服「視

覺」的限制，調整工作職務將更有助於勞動參與，就如同擔任學校工友的受訪者 M02 表示：「我只是眼睛視力比別人差，動作比人家慢，我一定可以做啊。……像我在學校工作，最主要的是幫老師他們影印文件或是影印其他，像我有時候，看到老師字太小，我會請老師把字稍微放大，再來影印」。

擔任櫃台人員的弱視受訪者 M20 爲了證明不會因爲「視覺損傷」危及工作職場的任務，也自行調整調整工作的模式，以完成工作職務所賦予的責任：「我當初進來做這份工作的時候，我就跟上面的講，你要問我，可是那個格子我看不到，我用我的方式，我自己畫格子，自己寫，寫完之後，他們在我把這些資料照格子填，而且像是按摩師要蓋章，那個順序我也把格子背起來」。

另外，受訪者 M05 面對「視覺損傷」的態度，也證實應該朝向主動積極，而非自怨自艾，一方面要強調個體不受「視覺」的限制，另一方面則要證明工作能力並不會輸給明眼民眾，「走業務，當然平均標準會比人家少，但他們知道我是視障，反而有一些正面的聲音出來，就是最簡單的啊！他都可以做到這樣，那其他業務還有什麼話說，這當然與積極的工作態度有關，雖然人家感受到是個視障，並不會認爲你輸給正常人」。

相對地，「視覺損傷」縱然爲視障者的工作職場導致不便，甚至工作團隊會予以質疑，但克服「障礙」限制，視障者也能夠具備明眼民眾的工作能力，曾經擔任行政人員的弱視受訪者 M06 發現，「我們有兩班制，交班必須要把自己的行政工作完成，櫃台的現金也必須點交，剛開始會有同事干預，一、兩次之後就放手，因為他們會去想我會誤認 500 塊和 100 塊（曾經誤認，但後來有警覺），後來我就去把鈔票的面額做分類，100 塊、500 塊、1,000 塊分成三類，就不會搞混了」。

從鉅觀的工作團隊層面而論，明眼民眾之間也是具有各別歧異性，工作團隊也並非完全一致具有相同標準，歧異性的落差倘若無法解決，也能夠以專業分工、彼此互助，甚至運用科技輔具予以完成工作效能，故「視覺損傷」不能夠變成剝奪視障者工作權的證據，視障者依然能夠參與就業市場的勞動，不該因爲「視覺損傷」遭受排擠。

進一步而論，「定額進用」的目標既然爲化解資本主義剝奪障礙者遭受工作職場排擠的命運，視障者的「視覺損傷」就不該被等同「工作失能」，應該將「視覺損傷」

作為客觀影響工作職務的依據，而非主觀剝削工作權的利器；或是作為無法參與競爭性就業的藉口。

第二節 標示「障礙身份」的抉擇

工作能力的養成取決於個體「社會化」教育學習與職場經驗的積累，但「障礙」歷程卻往往導致個體成為社會忽視的族群或被剝削的階級，進而引發工作職場的排斥與標籤障礙者不具工作能力的迷思（Jenkins, 1991）。Robinson（2000）更表示，雇主與同事的態度經常導致障礙者相當程度的挫折感，被形塑成一個「違常」的角色，也導致雇主並非以「能力」做為聘僱的依據，而是以「障礙」的程度作為考量，亦即健全能力的偏見經常讓雇主質疑並拒絕面試或字面否決障礙者的工作機會；相對地，視障者為了獲取聘僱的機會，也寧願隱匿個體「障礙」的身份。

社會的刻板印象導致視障者在撰寫履歷、自傳或是面試過程，難以抉擇個體對障礙的印象整飾。視障者在履歷撰寫與面試歷程又應當抱持什麼想法呢？是否應當坦然面對障礙的形象，還是隱匿障礙表徵呢？履歷與面試乃是雇主更加瞭解聘僱員工能否符合工作需求的關鍵。就視障者尋求穩定工作機會而論，履歷或自傳一方面表露個體對工作的熱誠、渴望，以及像雇主解釋具有障礙身份的事實，另一方面澄清個體不應「障礙」而有別明眼民眾的工作能力。面試機會更是化解雇主對於「障礙」的標籤，以及證明個體能透過就業輔導重建（如：職務再設計）順利完成雇主的交託與組織目標。從事盲用電腦教學工作的全盲受訪者 M17 更表示，「如果今天投履歷我會標明，並把它放大，因為這是我的特色；而面試的時候，不但澄清自己人際互動沒問題，更可用輔具證明自己的能力不輸給明眼同事」。

擔任倉儲管理的輕度視障受訪者 M19 也澄清：「履歷上註明障礙是否有比較好的建議嗎？不寫到時候面試雇主還不是會知道，寫了就沒機會但這是個誠信問題，何況視障的能力有比一般人差嗎？不見得吧！」

但清楚表露的障礙表徵，不禁有所質疑雇主會給予面試機會嗎？雖然，景美女中服務的視障者林俊豪當初也曾猶豫是否要將「障礙身份」放進履歷，但事實呈顯並沒有因為「弱視」的標示而有面試機會的差異性，反而「障礙」的身份讓他獲得一份工作（陳芸英，2009b）。中度視障受訪者 M15 表示，「在履歷上註明自己是

視障，反而連面試的機會都沒有，因為一般人不瞭解視障者，不註明至少還有面試的可能與澄清的過程」。

不過，中度視障受訪者 M03 的面試經驗也顯示仍有雇主在應徵過程關注「視覺損傷」的問題，卻不盡然能夠給予視障者獲得工作的機會：「履歷上面有註明視覺障礙嘛，他會問我的視力狀況，然後我就回答，也有進一步尋問工作之類的問題，但他說儘快會通知，最後就沒通知了」。

再者，在論述履歷與面試期間，視障者應該表露或隱匿「障礙」的同時，不禁應該予以反思「障礙」與「工作能力」之間必然是絕對關係嗎？是否因為「健常」社會太過於著墨「障礙」等同「違常」需要被隔離呢？還是長久的「社會化」讓視障者學習應該將個體的限制表露無疑呢？事實上，無法排除「視覺損傷」將會影響視障者工作職場的問題，但並不代表視障者就必須在職場經驗中，成為「障礙」的犧牲品，亦即「障礙」並非進入工作職場的主要關鍵。

決定不寫的人，他要有那個抗壓性去承擔不寫的壓力，但當人家問我說，為什麼你不寫會不會覺得欺騙人家嗎？我就會這樣問他，那如果你的脖子上面長了一顆痣，你會不會寫？你得腳指頭昨天受了傷，你會不會寫？不會吧！不會寫的原因就是你覺得這與工作沒關係，那你覺得我「視障」跟工作會有關係嗎？（M22）

視障者的「視覺損傷」皆各自具有不同的想像，也會因為家庭、學校「社會化」的歷程，影響視障者看待個體的「障礙」，這也導致面臨工作職場的第一關履歷撰寫是否讓表露「視障」的身份，「視障」身份的表露與否乃是個體印象整飾的過程之一，再加上社會價值對「障礙」的觀點，視障者在履歷或面試表露「視障」的身份，可能讓視障者透過澄清化解雇主質疑個體工作能力的機會，又或許當雇主需要聘僱障礙者時，能夠獲得一份工作職務的機會，但亦可能因為「視障」身份的表露，讓雇主直接將視障者排除於工作職場之外。相對地，隱匿「視障」身份，不僅能讓視障者逃避「障礙」認同與澄清問題，更可避免履歷審核、面試程序或工作情境，遭受工作團隊不對等的歧視，然而隱匿的障礙者身份被揭露時，也將造成視障者的誠信遭受質疑。

至於，「障礙」身份的表露真的容易導致視障者不足以進入一般工作職場嗎？過

往的「殘障特考」的確明文將視障者排除於工作職場之外，但現今的考試規定再也沒有因為「障礙」身份影響報考公務員的機會；若扣除家庭背景與人脈關係的優勢，視障者反而可以透過就業服務機構的工作重建與轉介機會，成功獲得就業的機會，原因在於就業服務機構不僅能夠向雇主澄清視障者工作能力的刻板印象，更能作為視障者參與勞動場域溝通的橋樑。

「標籤化」的障礙者形象讓就業市場的雇主對於履歷審核或面試過程，最終可能將視障者排除於工作職場之外；然而在履歷或面試刻意隱匿視障者的障礙身份，終究雇主與同儕仍會獲悉，何況當雇主需要「障礙」身份的員工時，視障者反而能夠獲得一份工作機會，故誠實面對「障礙」的事實，並不一定能讓視障者進入一般工作職場，或受到雇主與同事的接納；相對地，也不盡然雇主會因為「障礙」而漠視視障者求職的意願。

第三節 「定額進用」體制的排擠效應

自由經濟掛帥的資本主義體制，「能力」成為競爭優勢的代表，也成為雇主聘僱的基準，而為了化解工作職場對「障礙」排擠的惡性循環，就業政策的制定在於促進障礙者工作權的保障，但法源依據卻往往成為救急的措施，或是造就另一項相互排斥的現象發生，並無法均等的將福利資源進行適切的分配；也因此，政策保障的背後，更是障礙者彼此競逐角力的場域。

「定額進用」的意涵旨在化解資本主義經濟市場，障礙者無法進入一般職場的危機，以及讓障礙者能夠透過法律的明文規定約束雇主確實進用障礙員工，看似全面顧及障礙者工作權益的準則，卻多受惠於肢障者、聽障者或器官障礙者（王育瑜，2005a），受訪者 M33 更表示：「像下肢障礙找工作機會最大，因為只要公司有無障礙空間，他的腦是正常的，眼睛是正常的，聽力是正常的，他的手也是正常的，那他一般人有什麼兩樣，似乎做一些文書的工作，不用出到勞力，就等同一般人」。

視障者因為「視覺損傷」經常難以獲得面試的機會，甚至無法成為定額進用保護傘的員工，並且雇主面對「定額進用」的投機心理，不單單僅願意在強制規定的進用限額中聘僱固定比例的員工，當精簡人力成本資遣員工時，也為了避免遭受罰鍰反而保留具有「定額進用」的障礙員工；相對地，非「定額進用」的障礙者工作

權則被漠視；也因此，即便強制「配額」得以讓障礙者獲得就業市場的工作職務，但在不同障礙類別(等級)的競爭角逐之後，反而導致視障者的就業之路遭受限制。

我當初獲得這項工作是公司要求協會幫忙找人應徵，但我並不是定額進用的員工，因為公司已經有「定額進用」的精障者了。但後來被資遣時，雖然同事認為那位精障員工經常摸魚、請假，我的工作表現也比那位精障員工好，但我還是被資遣，我想：應該是他屬於定額進用，資遣會被罰錢吧！（M15）

其次，無論是面試或工作職場，縱然視障者具有工作能力或表現傑出，「視障」依然成爲雇主或同事關注的焦點，不僅讓視障者被剝奪進入工作職場的機會，更因爲「視覺損傷」無法擔任需要視覺的工作，或是害怕視障者的安全性危及雇主權益，因而讓雇主婉拒視障者面試的主因。

當然有面試的經驗也被婉拒過，但從來沒有過定額進用的面試經驗，當他看到你眼鏡戴那麼厚，那就問說你眼睛怎麼樣，就會覺得你視力狀況不好，就直接否決你，就說：「我們會再考慮」，之後就沒有下文了。像是我們去找需要用到視力的工作，聽障者可以用比的，但視障者的話，雇主就會顧慮能否溝通或安全性問題（M15）。

再者，「定額進用」規範雇主有義務聘僱障礙者進入工作職場，否則將依法處以罰鍰的明文規定，不僅約束政府公部門必須依法行政，也同時限定私部門的雇主不得對障礙者的工作權有所歧視，但視障者皆能透過「定額進用」的保護傘獲取面試或工作機會嗎？事實上，視障者獲得一次「定額進用」的機會乃是有困難，原因在於視障者除非藉由考取「殘障特考」進入工作職場（殘障特考採分發制，除非轉職，不然面試如同形式），不然在資訊缺乏的職場環境中，視障者根本不知所應徵的工作與「定額進用」是否有相關，是否具有定額進用資格，除非像是就業服務機構轉介或參與障礙者就業博覽會等等，視障者方能透過面試獲得定額進用的聘僱機會。

然而，個體從事特定工作、轉業皆有個體或環境相關，視障者除了視覺損傷外，根本與明眼民眾沒有落差，故就如同陳世芸（2006）針對視障者大學畢業的求職過程研究一般，視障者求職往往受到視覺損傷、學歷或志趣、家庭教養，以及社會、雇主的期待等等的影響。但就「定額進用」準則，視障者縱然能夠獲得轉業面試機

會，也不一定能夠順利轉任他職，若以「殘障特考」獲得定額進用的視障者為例，受訪者 M18 表示：「曾經有想請調到高雄某所學校，但面試結果的通知礙於轉任成功後，會讓教育局遇缺不補而被罰，所以我和另一位同時面試的肢障者皆不錄用」。當然，本例或許是特殊少見的案例，但卻也顯現科層管理的不對等，反而讓視障者成為定額進用的受害者。

面試的機會乃是讓員工獲得生活品質的機會，當然取決於視障者能否具有一項積極的態度，以及願意擔負工作責任的意願；不過，就如前述障礙的損傷不僅影響個體視覺感官被剝奪，更導致考量工作職類與能否獲得面試的機會，當社會價值認為視覺感官的損傷就無法參與勞動市場的工作職務，那麼視障者就仍然成為產業後備軍的一員，甚至被看似涵蓋卻缺乏顧慮個殊性的「定額進用」制度所強烈排除的對象之一，故定額進用能否如明文規定保障視障者工作職場，恐怕有必要政府公部門重新檢視。

第陸章 邊緣化勞動職場的經驗與因應策略

工作的意涵在於個體透過勞動獲得維生的基石，也是證明自我存在於日常生活世界的價值，不過，工作的意涵卻是障礙者遙不可及的夢想。競爭的就業市場，視障者因為「視覺」無法參與多樣的工作職類乃是不爭的事實，但卻無法否定勝任工作職類的能力。然而，「健常」的就業環境讓視障者無法擺脫「障礙」的牢籠，工作職場的環境障礙與人際互動的溝通騷擾，以及遭遇重大變故剝奪工作權益，也讓視障者的就業之路更顯得困難重重。

第一節 障礙的關注與工作能力的質疑

臺灣施行「定額進用」政策，障礙者具有機會進入一般工作職場；然而，強制雇主聘僱與任免，反而讓障礙者面試被婉拒，遭受不友善的工作場域，以及遭受工作團隊不對等的言語嘲弄、人際隔閡，又或被迫接納不請自來的協助等等，因而讓障礙者工作過程感到挫折或恥辱（張幼慈，2003；Robert & Harlan, 2006；Robinson, 2000；Walford, 2004）。相對地，視障者進入「一般」職場往往面對嚴苛的就業市場，工作能力的標籤、人際互動的衝突或是擔任職務的限制，甚至感受赤裸裸的歧視。例如：曾經擔任壽險業務的郭淑琪，曾因幫客戶填寫表單而被罵「你是瞎子嗎？」，不僅讓當事者身心受創，更因此決然辭去工作（喬慧玲、周富美，2008）。

因為「視覺損傷」質疑工作能力的例子也發生在受訪者 M02 的視障者經驗當中，「我曾經一手扛著梯子，一手拿著燈管，口袋塞著電燈的啟動器，去班上幫學生修理電燈，被巡堂的校長看到了，結果害其他的工友，被校長罵：你們做什麼，怎麼要他去修呢？」

而另一位曾經從事電話催收與社會工作的受訪者 M33 更明顯感受到個體的「障礙」與不當的「言論」，將導致工作能力遭受嚴苛的漠視，「有時候工作中我會遇到一種挫折，例如他要你做一件事情，但他卻又補了一句：那你視力那麼不好，你可以嗎？甚至有一陣子幫他們對統一發票，就有人跑來說：怎麼動作這麼慢之類的。有時候覺得，不知道他們是什麼心態，明明要你做事情，質疑你可以嗎？又嫌你動作慢，有時這樣無心的言語會讓人家覺得很不舒服。」

那麼，爲什麼視障者的工作能力會遭受一般社會的歧視呢？其原因並不單單僅是健全能力的偏見，一般民眾也僅能瞭解「視覺損傷」將影響觀看事物的限制，即便視障者使用言語表達個體「障礙」的問題，但卻無法透過語言溝通的形式，讓一般民眾體認視障者喪失「視覺」所造成的無助感，視障者更因爲與一般民眾的溝通障礙，影響視障者質疑個體的工作能力。

我看到的景象跟你看到的不一樣，我很清楚不一樣，可是我很難讓你知道究竟多麼不一樣，這個部分會讓人比較覺得會產生些孤立感，產生一種這個自己的努力，人與人的溝通努力會喪失掉，更進一步會質疑自己的工作能力（M12）。

進一步而論，視障者面對工作職場的歧視仍然無所不在，一方面工作團隊標籤視障者的工作能力，讓視障者的工作職務僅能從事社經地位較低層的工作；另一方面也讓視障者缺乏升遷管道、工作待遇不佳，甚至剝奪視障者藉由職務重建獲得最佳工作效能的機會；也因此，視障者在受到不友善的工作職場與人際互動反而導致個體不安全的隱憂。

一位老師這麼跟我說：他們在談論我為什麼會有這些狀況，這些狀況所造成的影響適不適合帶院生。我自己覺得有點受傷，可是也會覺得說聽聽就算了。質疑我的那位老師是我們的社工員，可是我會覺得受傷的原因是因爲那位社工員在我剛進去的時候，他一副笑面虎的樣子，他給你的感覺就是很慈祥的這樣，而且他那時候我剛進去的時候，像是什麼活動、調查都是交給我來做。那他既然當初什麼東西都交給我，為什麼還聽到說我的工作方面適不適合（M01）。

另外，視障者進入工作職場所遭遇的歧視，必須重新回溯到「視覺感官」的障礙身份，就日常生活世界的社會情境，視障者並非普遍的族群，對於「障礙」的想像，不僅來自社會建構與政治框架的產物，更包含明眼民眾與視障者人際互動的交流，視障者在工作職場的過程中，工作團隊的協助乃是有其必要性卻非絕對，因爲同儕過度的協助代表著憐憫視障者的缺陷，更否定視障者工作能力的歧視，甚至被誤以爲個別視障者的限制等同整體視障者的「障礙」形象。倘若，視障者面對同儕的人際互動引發衝突、矛盾、標籤或阻礙，不僅視障者的將引發不對等的待遇，更

影響雇主未來再度聘僱的考量。Robert & Harlan (2006) 的研究亦顯示，「特殊身份」雖然有助微妙的人際互動，但對「障礙」給予種種不請自來的協助，更易於讓障礙者感受莫名的恥辱。就如擔任社工員的受訪者 M21 表示：

對於身障者進這個單位之後的無障礙空間，或者是說在心態上面的對待上做的並不是這麼的好，所以有一些朋友他們做的並不久。像我有認識一個朋友在保險公司，擔任電腦 key in 的人員，因為他行動比較不方便，但他自信還蠻強的，他會覺得他可以自己來，可是身旁的人或許熱心過頭，會覺得什麼事情我幫你做就好，他反而覺得這樣是不自在的，而主管也會不諒解他，會覺得你同事要幫你為什麼不給他幫。

簡而言之，「障礙」的身份縱然有助於增進人際互動的微妙關係(Robert & Harlan, 2006)，或如白化症受訪者 M33 表示「一開始好奇對我的外觀與視力感到好奇，會引來話題」。但「障礙」形象卻也讓視障者在工作職場上不僅遭受一般同事的質疑，讓雇主持於無奈的調整薪資制度以安撫工作團隊的不滿情緒；更因「障礙」身份導致雇主認為引發「視覺損傷」的源由並非具有個殊性，而是將個體的特殊案例等同全部視障者「違常」的形象，甚至導致個體的工作限制等同群體的職場能力。就如受訪者 M20 表示：

我剛進醫院的時候原本是月薪，但因為考慮眼睛的問題沒跟人家輪班，可是，為了平息有些員工的意見又改成時薪（但福利不變）；不過，因為自己是時薪又是新人的關係，有時只剩我在處理病歷工作，也不時會因為人情關係幫人代班，或同事因為時數不夠，要我請假由他代班。後來，像是我眼睛惡化從醫院離職，我曾經有想過要把工作讓給老公（同為視障者），因為想說這個工作還不錯，他也有去考試，但是單位他們考慮的事，怕老公的眼睛跟我一樣，做沒幾年就惡化，可是他們沒有進一步瞭解我的眼睛惡化的原因在哪？因為這樣的前車之見，醫院以後大概也不敢用視障者了吧！」。

「定額進用」本意乃對障礙者進入工作職場的保障，「職務再設計」則是化解障礙者工作職場的阻礙；然而，視障者擔任一般就業市場的工作職務，難免受到資本主義所引發失業危機的影響，但視障者面對臺灣社會的職場環境，視障者的工作

職務並非全然受到阻礙，卻也因為「視覺感官」的損傷，遭受工作能力被質疑，以及不對等的工作權待遇。

第二節 勞動參與的辛酸歷程

聯合國 2006 年 12 月頒布「身心障礙權利公約」，其意涵旨在讓障礙者與一般民眾共同享有生存、教育、就業……等等眾多的權利，並預防障礙者受到社會結構的影響，導致個體遭受不對等的待遇（廖福特，2008）。有鑑於此，重新修正的「身心障礙者權益保障法」摒除福利慈善的「保護」理念，朝向基本人權的保障邁進，並逐漸改善社會環境的無障礙，以促進障礙者能夠充分獲得生存權、教育權與工作權。

然而，政策的變遷縱使保障視障者進入就業市場參與勞動的機會，卻無法擺脫工作職場的諸多限制。事實上，視障者既然是國家的公民，就應當同時享有一般民眾獲得競爭性就業的權利，並非因為明文規定的「配額」，導致剝奪個體參與多元工作職類的尊嚴。受訪者 M21 亦表示：「一般人對於身障者的身障程度不瞭解，因為對於身障者的不瞭解，他們會有很多的擔心，擔心會做不到，擔心會有帶來困擾，甚至拖慢了整個工作時效，也積於這些自己的想像與解釋，去影響到任用身障者的意願」。也因此，視障者往往為了基本的生計問題，迫於無奈的接受工作職場的嚴酷考驗。

至於，面對嚴苛的競爭性就業市場剝削，視障者又是如何自處呢？以下針對「視覺功能損傷」與「社會環境限制」、「工作場域阻礙」、「人際網絡失調」的工作權歧視加以探究：

（一）「視覺功能損傷」與「社會環境限制」

正當親身經歷競爭性就業市場的工作場域之後，視障者縱然不受到「障礙」導致工作職類的限制，也會因為外在環境與工作場域導致視障者就業的危機，亦即影響視障者工作權益的受限，包含「視覺功能損傷」與「社會環境限制」兩項關鍵因素。受訪者 M21 表示：「工作地方窄小，或是附近交通不方便，都會對視障者造成很大的困擾，像是我太太妹妹的先生，他到竹科去按摩，可是竹科那個地方沒什麼車，他就只能做計程車，但兩趟來回要好幾百塊，對他一個月企業進用大約 18,000 元左右，其實也造成蠻大的負擔」。

從事巡迴輔導老師的受訪者 M30 工作經驗也表示：「第一次要去一所學校的時候，交通就是會比較困難一點，因為需要去瞭解公車下車之後要怎麼走到那邊，總不能說每次都搭計程車（當然也是可以這樣做，但是就會很傷本），通常當然希望說到哪一個站牌下車之後自己知道怎麼走，有時候明明那個學校就在對面，或是在你面前，你還不知道，而且還要繞一大圈回來，明明學校就在看得到的地方，偏偏就是要走很遠再回來。」

而為了解決「視覺功能損傷」與「社會環境限制」的就業阻礙，視障者往往需要主動積極的尋求協助，因為既有的社會環境在為落實「無障礙」的理念與措施時，將影響「障礙」的生存權，以及對視障者的工作權更是一項危機。所以，唯有克服「社會環境限制」，視障者方能具有充分就業的機會，就如視障中度受訪者 M26 表示：「其實我行動不是那麼方便，公車站牌看不到，如果自己走會比較困難，我會請同事幫忙，他視力比我好，跟他約時間一起上班」。另一位需要每天走到公車站牌等車的全盲受訪者 M25 在面對社會環境的交通問題也表示：「剛好是上、下班時間，我會請人家幫我看公車，如果找不到人就在等一下下；而且因為請別人看公車，公車來了別人會幫我們攔，只是這樣就要經常麻煩的別人」。

不過，「社會環境限制」更真實的影響視障者能夠順利參與勞動的機會，當然，不能否認依靠大眾捷運系統，或是仰賴他人的協助，確實能為視障者就業之路開拓一項契機，但當社會環境無障礙空間並未落實，以及視障者僅能依靠個體自行面對時，也將因為「社會環境限制」危及生命安全，視障中度受訪者 M04 表示：「像是有一次自己騎車到公司，因為下雨積水，自己跌落水溝；還有一次因為路燈壞掉，反而撞到電線桿，這兩次經驗幸好騎很慢，所以不會很嚴重」。

歷年推行社會環境的「無障礙」並非僅是理念宣導或口號，也並非單純改善公共空間（如：建築物）的設備，因為視障者面臨就業市場的工作職務，並非居家生活的「寓宅族」，為了能夠順利到工作場域，或是因應工作職務的需求，改善生活世界的交通阻礙更是首要關鍵。

（二）「視覺功能損傷」與「工作場域阻礙」

「視覺功能損傷」與「社會環境限制」當然影響視障者面臨工作職場的阻礙，因為在處處障礙的社會環境，視障者面臨就業市場的衝擊，交通的往返乃是必須克

服的因素，但影響視障者進入工作職場的危機，更應包含「工作場域阻礙」，亦即工作場域的職務不適切，將危及視障者從事工作職類的傷害，甚至因為視障者無法化解工作性質的限制，導致工作效率不如一般民眾。曾經從事工廠作業員的受訪者 M02 表示：「動作比較慢，像變壓器都有在擦鐵片工作，我沒辦法作，鐵片和鐵片間的空隙很小，我看不清楚。別人擦五台，我勉強只能擦一台」。

再者，「工作場域阻礙」不僅工作性質的限制，工作職場動線規劃的不友善，意外災害也將導致視障者穩定就業的不確定性，或是危害個體的生命安全。受訪者 M04 亦從工作意外的經驗表示：「一次是碰到硝酸，請了公假大概四天，一次是用到眼睛，所以公假也大概兩天，但都是自己去看門診，公司也沒有人帶你去，也沒有任何災害賠償」。

另外，「工作場域阻礙」並不單單僅有環境措施或動線規劃這類狹義的阻礙，廣義而論，依據「身心障礙者權益保障法」之規定，「舉凡進用障礙者之單位，應以同工同酬之原則，不得具有不當歧視之待遇¹⁴」，但「工作場域阻礙」仍然影響視障者的薪資結構、服務工時或是升遷管道；也因此，視障者雖然能夠獲得工作的機會，並與工作團隊相互配合，同樣身為團隊的一份子，待遇能否如健全的同儕也將是一大考驗，原因在於視障者的工作能力有無被雇主認可，倘若，因為「視覺感官損傷」導致歧視或污名，「同工不同酬」的現象也將於視障者的工作待遇中顯現。如受訪者 M11 因為中途失明的經驗，反而導致個體的待遇遭受剝削，受訪者 M11 表示：「現在已經不會，但曾經有過，像說一些福利方面比較差一點，就如我眼睛剛這樣子時，有好幾年我該有的獎金就沒有，這某方面算是一種歧視」。

然而，視障者從事工作場域的職類，礙於「視覺功能損傷」確實需要工作團隊予以協助，如同視障重度受訪者 M31 乘坐交通車到工作場域的經驗一般，「剛開始我和同事不太熟，有警衛他們就會協助，或是沒有警衛也會停在固定的位置，通常我會聽車聲、引擎聲辨認位置，上車就坐在固定座位，……後來和搭交通車的同事都熟了，所以搭車的時候，同事都會協助你」。甚至，當視障者能夠主動尋求協助，以及能夠與工作團隊相互配合，也無法否認同儕必然無意願協助。

工作是很現實的，他們也是很忙，工作內只要是短時間可以做完的，

¹⁴ 《身心障礙權益保障法》，第 40 條。

例如幾分鐘就看完了，他們會幫你。如果像是上網，除非你不會做，像主管講你不會做，他們也會教你，或請愛心媽媽幫你。……而且過了一段時間，認為你會做，他們也就不會去管你，也就是他們就把你當作正常人（比較不正常的正常人），不會刻意去管你，甚至主動和你打招呼（M30）。

完成工作場域所交代的任務，是證明視障者自我存在感，或實現自我工作價值的一項重要指標，協助克服「視覺感官損傷」的危機將是視障者面臨工作職務的迫切需要，但倘若「障礙」問題無法化解，甚至因為工作場域的不當措施或職務，更將導致工作效能低迷或影響生命安全。

（三）「視覺功能損傷」與「人際網絡失調」

視障者既然同為工作團隊的一份子，視障者面對工作場域並不表示必須完全仰賴同儕之協助，而忽視同儕個體的工作任務，也不能一味以「障礙」為藉口，必須相信視障者也能夠透過輔具予以化解工作職責的困擾，就如擔任律師工作的受訪者 M24 表示：

人是這樣子，你一開始請人協助你，我相信如果有心人他是熱心的，可是如果你時間長久，對這個人是負擔，因為你的同事也有自己的事要忙，他不可能為了你，經常分擔時間出來，時間久了他也會麻，所以我會去想怎樣可以解決這些問題，就像學國字比較實際，可以改變輸入法（如：倉頡、嘸蝦米），就可以解決錯別字的問題。

不過，「工作職類」的歧異與「障礙身份」的標籤卻也同時影響視障者在工作場域的人際互動，如同受訪者 M04 表示：「同事的互動還好，跟上司的互動不是很好，好像一個在高一個在低，根本不會有什麼接觸，除了工作比較少的時候會吱吱唸兩句，就沒有什麼互動」。受訪者 M33 的幾次工作場域的經驗明顯呈現遭受不對等的漠視：

像是我沒有達到業績，主管會找我去勸導，一般同事就會講的不是很好聽。大概因為主管特別關心，所以導致於同事不太平衡，或是可能他們不瞭解我，所以排斥我。像一開始剛進去的時候就很不友善，問他事情都愛理不理，或是酸你酸個幾句，才會願意去跟你說。……另

外，一次工作經驗是我常常幫一個會計做事情，可是我有會計問題的時候，他既然連看都不看說他不知道，要我自己去問主任，除非是跟那個同事說是主任要我來問你，他才會去看那個內容到底是什麼。

而另一個值得注意的「人際網絡失調」的問題，則是既然工作職場的就業環境也是視障者生活世界的一部分，那麼，扣除工作場域的團隊合作，爲了排除工作的負荷，心理情緒的抒壓與溝通也成爲視障者應當享有的尊重，但「視覺損傷」縱然能夠引起工作團隊的興趣，卻也可能成爲彼此互動的隔閡。

上班時會跟你講話，下班就不聯絡，感覺只是做表面而已，在同事圈要交到知心的朋友真的很難，有時候會感覺很沮喪，在家裡或附近找工作還好，因為不開心回來可以跟家人抱怨，但如果你自己住在外面或北部工作，跟同事很不熟，有負面情緒要找個人陪你出去走走、散散心，其實不太好找到這樣的知心朋友。(M33)

當然，「人際網絡失調」並無法完全歸咎於視障者的「障礙」問題，也無法指責視障者的人際隔閡必定是工作團隊有意排擠，個體的情感特質（如：積極主動）也是導致溝通障礙的一環，但對於無法用「視力」僅能用其他感官與工作團隊互動的視障者而論，遭受溝通互動的缺乏，更將導致視障者質疑個體的工作能力。

視障者面對工作職場的歷程而論，雖然不能否認「視覺功能損傷」乃是視障者無法充分參與勞動的主因，但縱然就業政策能夠促進障礙者就業，卻未能同時解決視障者面臨就業市場，必須遭受社會環境、工作場域與人際互動的危害，亦即就業政策確實保障就業的機會，卻無法解決視障者勞動參與的風險，甚至「定額進用」僅能夠化解障礙者的工作權問題，視障者仍然必須自行面對社會環境、工作場域或人際網絡等等社會文化的阻礙。

第三節 重大變故的危機處理

資本主義的擴張帶動全球經濟市場的交流，也讓先進國家具備競爭優勢的主導地位，但「障礙」的生存、教育、工作……等權益仍是國際間所關注的問題。有鑑於面對障礙者的工作權問題，源於英、美的「權利模式」政策或是源於德、日的「配額模式」政策，其關注的焦點在強化障礙者與一般民眾具有同等的人權（陳恆鈞，

2008；林芳如，2003；Heyer, 2005），亦即促進障礙者就業政策並非僅單純給予就業市場的平等機會，更強調個體自由意志的選擇工作的保障；然而，「定額進用」政策卻僅是福利慈善的一環，卻無法讓障礙者面對就業市場的阻礙。

競爭性就業市場並非一個封閉的社會連帶，社會的變遷也連帶影響經濟市場的走向，以及企業營運的脈動，進而影響視障者工作權的保障與限制，並且在風險社會當中，工作職場的變動，不僅危及視障者的工作機會，更導致視障者生命安全與工作價值。至於，視障者面臨競爭性就業市場又將發生何種變故呢？變故又將如何影響視障者的工作權呢？以下，針對工作職場與非工作職場兩個面向進行探究：

（一）工作職場的變故—環境與場域

視障者面對工作職場的困境，「視覺感官損傷」、「工作能力質疑」、「社會環境限制」、「工作場域阻礙或「人際網絡失調」，皆會導致視障者遭受競爭性就業市場的排擠，甚至更將嚴重影響參與勞動的機會，以及導致失業的命運。

首先，就臺灣整個一般社會環境而論，「無障礙」的通用設計理念並未全面落實於日常生活世界，在缺乏「無障礙」環境之下，「視覺損傷」不僅影響視障者的工作權，就連最基本的生存價值與生命安全也同等遭受剝削。有道是，「法律之前人人平等」，諷刺的是「行」的權利卻導致視障者的困擾，往返工作場域的交通問題無法解決，就連基本行動也因「視覺」危及個體的安全。

我有出過一次車禍，快要到辦公室的時候。兩年前的事情，那時候我在等紅綠燈，前面發生一個車禍，是一台貨車（發財車）要轉彎，和對面一台摩托車相撞，後來，摩托車就這樣飛過來撞到我，我就這樣被送醫院。（M24）

不過，社會環境的交通問題，無法讓視障者等同一般民眾享有「行」的權利，不僅導致弱視的視障者的困擾，相較於全盲的視障者更將導致個體從居家到工作場域的生命安全，並且倘若遭受危及生命安全，也因為「視覺」而求助無門，全盲受訪者 M28 的親身經驗顯示：「在上一份工作時，有一次下班和同事回家，本來綠燈可以過卻一樣被車撞，雖然當時什麼事發生，卻也傻傻的沒法留下車牌號碼，作為佐證的資料」。

相對地，面臨嚴苛的工作場域，視障者的工作權與生命安全也並非一帆風順。

當視障者爲了勝任工作職務，卻忽視工作職務所導致的嚴重後果，工作意外或職業災害的風險，將立即影響視障者能否繼續就業的機會；縱然，視障者因爲工作職務導致職業災害的同時，能夠申領職業災害的微薄補助，以化解醫療過程的診治費用，但視障者能否充分瞭解福利資源的補助作業，將是一項受到質疑的問題，何況工作意外的發生，並不盡然能夠請領職業災害的補助，倘若雇主也毫無意願負擔視障者的意外風險，視障者勢必也與明眼民眾一般，爲了維持工作職務自立救濟，放棄向雇主請求協助（或賠償）的機會，甚至當無法勝任工作之時，默默離開就業市場。

不過，縱然視障者與明眼民眾遭遇職業災害時，面臨工作職場的處境並無明顯差異性，能否持續工作或默默離開工作職場，一方面取決於雇主的聘僱意願，另一方面則是當事者的損傷程度的嚴重性；然而，「視覺損傷」的限制卻容易左右視障者能否留任工作職務的關鍵，原因在於健全能力的偏見將導致視障者的工作機會，縱然視障者能夠繼續勝任工作職務，雇主聘僱意願也將因爲「視覺」的顧慮，再次引發雇主質疑工作能力的爭議。倘若，因爲雇主莫不關心職業災害的問題，視障者喪失工作機會的風險也將不斷提升。

追根究底是去年年初閃到腰，那時沒有發掘什麼不同就一直撐，今年年初忽然發作才去醫院檢查，在邊檢查邊上班還是沒辦法支撐，到最後也沒辦法申請職業傷害，只能自己申請受傷的證明留職停薪一個月；因為從上班以來一直都要搬重物，當時不知什麼是職業傷害，因為也沒有傷口，公司只能請病假並沒有其他給付，而且請假那麼多天也沒有任何慰問，自己門診的費用也要自己想辦法，這樣的結果覺得很無奈，因為在那邊做那麼久了，也是在那受傷的，留職停薪沒有薪水，之後能在撐多久都不知道。(M04)

再者，既然視障者擔任就業市場的工作職務，就同樣也是工作團隊的一員，雇主爲了管理員工遵守工作任務，奠定獎懲制度就有必要性，但工作場域的管理制度，能否一視同仁也將成爲一大隱。事實上，並無法保證視障者必定能夠完全遵守管理制度，過失或犯錯當然也同樣必須面臨懲戒的命運，但獎懲標準不一，反而威脅視障者的工作權，甚至僅能無條件接受責難，就如受訪者 M04 表示：

被抓到親自認倒楣吧！因為本來就規定不能吸煙，不是大家都這樣，

我就可以這樣，如果資遣的話一個月會有兩天的假讓你找工作，如果不想資遣你就會用一些語言上刺激你，希望你能自己離職，像是管理人事部的副理，就是因為我抽煙被抓到，就直接跟你講，公司對你已經很好了，你最好是好好珍惜這個工作如果你覺得有好得你就自己去外面找，公司也不會給你資遣，你如果再被抓到一次，公司就直接解雇你，感覺有一點被恐嚇，因為其他人犯錯只是記過而已。

視障者既然為工作職場的一員，促進就業的意涵，就應該針對外在社會環境與工作場域設計無障礙空間，面對工作場域也應該給予等同明眼民眾的待遇，否則促進就業的政策僅能夠成為紙上談兵的政策，並無法奠基於平等對待視障者的工作權。

（二）非工作職場的變故一個別生活際遇

生命歷程的不同階段，往往左右個體看待工作的意涵或影響未來的生涯發展，當視障者從教育階段邁入人生下一階段的同時，視障者就勢必抉擇一項能夠賴以維生或達成自我實現的工作機會，但往往礙於「視覺損傷」的限制，放棄工作機會卻成為視障者無法擺脫的命運。縱然不能否認仍有視障者能夠同時兼備工作與其他生活際遇（如：就學、結婚），但因為個體生活場域、志趣目標的改變，辭去工作職務也是無可奈何的過程。

我我7月31日才離職，我的生涯規劃一直都有心理諮商這一塊，但其實大學要考本來就是心理諮商，可是我那時候沒考上，只考上幼教系，……自己後來工作有接觸一些成長課程，或是諮商的課程我又蠻喜歡的，所以後來還是想要繼續再往這個方面發展。(M32)

再者，長久以來的社會價值觀，女性往往是家務工作與教養子女的代表，縱然是雙薪家庭，女性依然無法擺脫「男主外，女性內」的分工命運，甚至當女性懷孕生產之後，為了顧及子女的教養責任，辭去工作角色回歸家庭擔任專任母職，也成為無可避免的角色期待。身為女性視障者結婚生子擔任母職，也同樣無法因為「視覺損傷」擺脫母職的角色期待；然而，即便與明眼的女性民眾一般，無可避免必須維繫家務暫時離開工作職場，但對女性視障者而論，「視覺損傷」的限制與「家務分工」的壓力，更讓個體無奈的放棄工作職務。

夫妻都是在同樣一個單位，三句不離本行，七年多的工作也有想過轉

換工作，曾經想過再找一般行政，後來也對專業的芳療有興趣，但就在這樣的準備也有去學的時候有了小孩，所以決定生產完自己帶小孩，就算要在回工作職場，也要等到小孩 2、3 歲的時候吧！（M23）

另外，仍有一項個體際遇也將導致視障者失業的風險，亦即「視覺損傷」的無情枷鎖，就視障者的「視覺」而論，個體導致「障礙」的原因繁多，尤其因為意外、病症或是不適切的工作職務，更將讓「視覺」急速惡化；也因此，視障者一方面要面對「視覺損傷」的衝擊，另一方面要考驗個體能否留認工作職場，都成為視障者無以抗拒失業的危機，若「視覺損傷」成為雇主排擠視障者的利器，失業的風險將無所不在。受訪者 M20 表示：「我在醫院工作 5、6 年，後來眼睛急速惡化（視網膜剝離），醫院那時有讓我留職停薪一年看會不會好，結果沒有好就沒有在續聘」。

倘若，當「視覺損傷」影響工作權時，雇主能夠適時調整視障者的工作職務，那麼，視障者依然能夠仰賴工作能力達成企業的最大效益，受訪者 M11 表示：「你眼睛看不到了，工作只好能待就待了，剛好上面也有這個殘障人員進用，公司這方面也比較缺乏，就直接轉任過來，其實對公司沒有造成困擾，其實他們進用人員不足，錢一樣要交給政府，剛好這樣對公司也有幫助，何樂而不為」。

視障者因為個體際遇的歧異，離開就業市場的工作職務，的確因為千變萬化的原因而導到無可奈何，不過，值得省思的是，當視障者放棄就業機會，或無法繼續擔任工作職務的同時，能否再次回歸競爭性就業市場將是一大隱憂。

（三）非工作職場的變故－市場變遷

自由競爭的工作職場，雇主因應就業機會摒除視障者參與勞動的問題，促進視障者工作權的保障，擴展徵才的措施，一方面將有助於視障者擺脫保護、隔離的命運，以一己之力維持生活水準，另一方面，將讓視障者感受工作能力被肯定，達成自我實現的目標。就如同受訪者 M26 表示：「因為當初開放 3 個名額，可能覺得我們太優秀吧！本來甄選 10 個要留 3 個，可能想中心有業務而且要給我們更多工作機會，所以就從 3 個變成 6 個」。

然而，資本主義的經濟市場改變就業環境，不僅讓企業必須面臨轉型，更將為了降低成本開銷，資遣、裁員首當其衝就是障礙者的工作權遭受漠視，甚至正當企業發生財務危機，無法繼續聘僱視障者擔任工作職務，失業的命運就無法避免，受

訪者 M06 表示：「我之前剛離職的工作，是親戚給我的，剛開始他也是有問我不能，做了不到半個月（約一個禮拜），這個工作對你還蠻 OK 的，就繼續讓我工作，但最近會離職，是因為生意不好，人力要精簡，要我暫時離職，可是也不知什麼時候才能回去」。

再者，自由競爭的就業市場也導致另一項嚴重的後果，亦即當視障者失業之後，等待下一個工作職場的機會也將變成遙遙無期，原因在於就業市場的排擠效應與「視覺損傷」的阻礙，視障者無法與一般民眾相互競爭，僅能默默的尋求、等待一份穩定的工作機會。受訪者 M02 長久的工作經驗發現：「美術燈的家庭工作，做了一個月，那家美術燈工廠倒了，所以我又沒有工作了。後來又休息三個月後，媽媽的一個親戚在安平工業去開工廠做耦溜（台語），就是腳鍊。每天到巷子口，搭交通車去工作，做不到一個月，工廠發生財務危機，發不出員工薪水，因此我也沒了工作」。

至於，工作職場必然導致視障者永久失業的命運嗎？事實上，因為經營不善或降低人事成本，「視覺損傷」能夠作為雇主首要資遣的考量，但卻不意謂視障者無法透過其他管道獲得另一項就業機會，尤其是面臨無可避免的失業潮危機時，視障者能夠主動積極尋覓或爭取工作機會，將能夠化解個體失業的命運。

那時候剛畢業的時候會希望先在外面看一下，並沒有想走公家機關，有在教會的朋友那邊，幫他看了幾個月的服飾店。後來，剛好有遇到 SARS，臺灣的經濟遇到 SARS 的衝擊，第一次會讓人覺得有危機，所以才考殘障特考。(M09)

不過，並不意謂視障者面臨競爭性就業市場的衝擊，就必須無從抉擇的走向公職，或能夠透過公職考試獲取一份穩定的工作機會，仍然必須面臨無法尋覓工作機會的風險，甚至因為失業的危機導致個體無法承受的焦慮與壓力。

當然，無法否認無論是內在歸因（如：志趣、視覺損傷）或是外在情境（如：工作場域、就業市場）的風險，視障者也等同明眼民眾一般，必須面臨工作職場的重大變故，但既然臺灣施行強制「配額」政策，約束雇主進用障礙者，那麼，當「定額進用」政策無法改善視障者工作權的保障，相關的配套措施就成為「定額進用」政策的輔助工具，但實際的就業環境，視障者遭遇重大變故時，配套措施能否適切的予以協助也將受到考驗。

第七章 就業促進政策與視障工作者的關係

臺灣社會對「障礙」的想像若未能夠朝向「人權模式」，「配額模式」的政策勢必具有存在的必要性；相對地，「定額進用」的爭議也將導致視障者就業競爭力受到影響。歷年透過就業政策的制定與施行輔導措施，雖然促進障礙者充分進入工作職場的機會，「定額進用」的就業環境卻並未化解視障者在就業市場獲得對等的生存權與工作權，甚至粗糙的「定額進用」法條，不僅無法讓視障者成為就業市場與一般民眾、其他類別障礙者（如：肢障者、聽障者）競爭的籌碼，更縮減視障者選擇工作職類的機會。

第一節 審視強制「配額」的職場配套政策

臺灣就業政策的環境當中，視障者透過「定額進用」政策獲得工作職類的途徑包含個體毛遂自薦與親友熱心推薦外，能夠促進視障者進入工作職場的形式，亦包含職業訓練、就業服務機構的職業媒合、殘障特考或臨時/約用（聘）制。不過，若審慎思考「定額進用」環境與促進就業機會的配套措施之間的關連性，視障者在強制「配額」的政策環境底下，透過促進就業的配套措施障礙者與一般民眾之間，能夠享有對等的工作機會，卻也因為明文規定的政策留於形式，並未顧慮視障者工作職場的風險，導致視障者別無選擇遭受競爭性就業市場的剝削。

促進就業機會的配套措施，在補強「定額進用」規定的限制，並增進視障者順利參與勞動的契機，然而，配套措施著重明文規定的福利資源，卻也讓視障者的工作權如同代罪羔羊一般被犧牲。那麼，強制「配額」的配套措施對視障者的工作權代表何種意義呢？又引發什麼影響呢？以下將回顧職業訓練、工作媒合、短期僱傭制度與公務員考試四項配套措施的實質的意涵。

（一）職業訓練的教育機制

職業訓練的意旨在提昇工作效能，促進障礙者順利進入工作職場參與勞動，並且經由職業訓練機構、社會福利機構或醫療機構知識與技能的培育，考取專業技術

士證照，藉以提升個體在就業市場的競爭力¹⁵。亦即訓練的過程能夠讓視障者充分瞭解工作職類所需知能，以及夠透過考取證照獲得工作的機會，進而獲得就業的機會。就如同受訪者 M32 透過職業訓練的再進修，反而獲得一份工作機會，「我大學有延畢一年去學電腦職訓班，一年的職訓班是整天的訓練，也因為那時候學校想要開發盲用電腦，而我去上的課是軟體開發的職業訓練，所以在這種機緣巧合有了工作機會」。

受訪者 M28 的職業訓練經驗也證實，給予專業的訓練並非僅是職前訓練，在職訓練的專業培育，將更能夠透過知能的學習因應工作職場的變化：「當初並沒有職業訓練，但進入這個工作有導盲鼠與電話技術的訓練，讓我受益良多，像是上班以來最大的突破，就是我們站得穩不要露出慌張的神情，對方就會相信我不是詐騙集團」。

然而，臺灣社會針對視障者的職業訓練的養成，卻顯現弔詭的現象。雖然職業訓練能夠增進工作效能，但訓練機構有限或資源分配不均，甚至應付市場需求並無充裕訓練課程，也導致職業訓練無法發揮培育、再進修的功能（張幼慈，2003）。單就臺灣社會對視障者的職業訓練而論，實際執行現況亦呈顯兩項嚴重的問題。

其一是職業訓練偏重於職前訓練而非在職的專業培訓，反而讓視障者面臨實際工作職場易於措手不及，亦即受訪者 M12 表示：「具體的協助就業，不是職能訓練，職能訓練是就業前的準備，但是我常常覺得視障者應該是讓他們先就業在職場上協助它，只要他覺得有興趣有基本能力就好，不一定要完整的就業訓練完了，你才去輔導就業」。

另一則是偏重於按摩技能（含腳底按摩）、話務訓練（含電話行銷、催討或諮詢等等）或盲用電腦（含點譯工作），卻也在無形中限縮視障者工作職類的抉擇，以及逼迫從事特定工作的命運，甚至一項並未適切評估個體志趣的訓練，縱使能夠讓視障者考取證照參與勞動的機會，卻無法滿足自我實現工作價值的意義。曾經接受電話催收職業訓練悶受訪者 M33 明確表示：「覺得職業訓練幫助不大，例如我曾經遇到一位接受職訓的身心障礙者，他職訓也有考過一些證照，可是這些證照要跟一些專業科系而且也有證照的學生比較（如：電腦），你怎麼和他們競爭，所以職訓的幫助有限。又像是我們一起職訓的朋友，頂多也只能兼職點字處理或淪為按摩的工作」。

¹⁵ 《職業訓練法》，第 3、21、22 條。

因此，職業訓練的最終目標應該是讓視障者獲得一項穩定的工作，藉以化解個體的維生問題，但過於強調訓練過程的技術或特定訓練的項目，根本抹殺職業訓練的意義，更剝奪視障者能夠從事多元就業的機會；所以，訓練的過程如僅是爲了考取證照，而忽視學習提升知能與技巧，那麼，考取證照也將等同一張無法促進就業的廢紙。

（二）就業服務機構的工作媒合

依照「就業服務法」之規定：「雇主在任用、聘僱員工，不得因「障礙」爲由予以歧視，並且就業服務機構有義務爲障礙者主動爭取就業機會，以及協助工作場域的環境與職務適應¹⁶」。也因此，爲了促進視障者順利進入工作職場，就業服務機構提供職業評估、工作媒合或適應訓練乃是有其必要性。

會要求個案要先把履歷與自傳好，那表示你有意願要找工作，也會要求在履歷標明與面試提出自己是視障的身份。推薦工作方面(不一定只考慮定額進用單位)，會先尋問工作機會與寄履歷過去，有時會跟對方描述個案的狀況希望給予面試機會(如果雇主不願意就找其他機會)。也會陪同就業，如果他們有面試上要開始上班，從報到開始就服員會陪同個案去做體檢，去銀行辦開戶，還有協助整個交通行動環境的熟悉，包括職場內外環境，住家到職場的交通往返，然後開始第一天報到會協助報到，協助認識周邊的同事，沒有輔具也會去協助他共同完成工作，等到他工作能適應或獨立自主就服員就會慢慢撤離(期間大約 2 週到 1 個月)；之後，也會不定期用電話或到現場，個案有什麼問題我們還是會再回去做協助 (M25)。

不過，就業服務機構真的能夠促進視障者就業機會嗎？事實上，從視障者請求就業服務機構的工作媒合經驗，就業服務機構的區域性與服務周延性，將成爲視障者能否順利獲得工作權保障的關鍵。曾經尋求就業服務資源的受訪者 M31 表示：「有一位就服員陪你就如同有一種潤滑的效果，因為自己想要找助人的工作，那時有請雙連幫我找工作，11 月時發現有這工作就去投了履歷，像這樣多了一些人在幫你找工作，你的機會就變多了」。相對地，區域性的城鄉差距，不僅代表工作機會缺乏，

¹⁶ 《就業服務法》，第 5、25、27、28 條。

反而讓受訪者 M27 沒有那麼幸運獲得工作機會，「南部要靠就服站找工作，機會比較低，所以靠就服站找工作比較困難，像是之前去就服站登記，卻一直沒有通知」。

受訪者 M33 針對就業服務機構的工作媒合的觀感亦呈現：「就業服務機構的工作媒合，有時候我會覺得那些就服員雖然很盡心幫你，但一開始他們會講的很美好就是媒合了幾個成功的視障者，或許可以讓我們鼓起信心，可是我覺得講的太好會讓你覺得去工作會有落差，……另外，或許是工作壓力吧！有時他去媒合時卻忘了衡量視障者的特質，而且有時協會媒合工作會有人情壓力，因為你必須要工作滿三個月他們才算業績，像是之前的催收工作就是因為人情壓力」。

尋求就業服務機構協助工作媒合，就是期待透過專業的服務，一方面化解聘僱單位不願接受「障礙」的問題，一方面協助視障者獲取一項穩定的工作機會，更讓勞資雙方達成雙贏，創造最大效益。事實上，縱然無法將視障者的失業問題歸咎於就業服務機構的缺乏專業性，不過，若服務過程缺乏「同理心」僅是爲了業績壓力，將視障者推向就業市場，視障者的就業之路依然成爲社會必須負擔的成本。

（三）臨時/約用（聘）的短期僱傭制度

短期契約的聘僱機制，乃是聘僱單位爲了節省人力資源的成本開銷，並顧慮資方的單位考績或企業形象，所採取的一項促進視障者就業機會的聘僱方針。如擔任客戶滿意度的調查員受訪者 M26 表示：「我們是算契約的，一年一聘像這種 NTO 的專案至少會有三年的工作機會」。也因此，這類的短期聘僱關係之中，一方面雇主能夠預防「定額進用」強制進用的罰則，另一方面也能讓視障者獲得一份就業的機會。

不過，卻不能忽視短期的契約關係，也蘊含一項工作危機，也就是視障者縱然契約到期能夠續約，或轉調其他專案，但隨時失業的風險依然無時無刻的存在，倘若經費不足或是人事部門裁員，臨時約用（聘）制的工作將導致視障者就業並無保障，如受訪者 M33 表示：「約用人員是不穩定、危險的，因為你是一年一聘年底沒計畫就失業，計畫期滿頂多僅能申請失業給付，根本不能要資遣費，而且領薪不穩定，是有給，但大約三、四個月領一次（雖是月薪，但可能一季一次發），這樣很不妥，因為錢很難做妥善運用」。

另外，短期的臨時契約關係也意謂著視障者擔任工作的期間，縱使工作時數與職責分擔穩定（僅需要偶爾加班），但卻也沒有所謂的升遷、加給（調薪）的機會，

甚至因為工作團隊各自的契約差異，導致工作團隊的薪資不一致的窘境，就如同受訪者 M07 表示：「這份工作就像一個過度期，雖然專案能夠維持兩到三年，但這裡沒有升遷的管道，薪水與工作時數也不會有變動，而且有同工不同酬，像是和其他臨時人員的同事相比，他們的待遇才 18,500，但我們專案就比較多錢」。

就競爭性就業市場而論，視障者要順利進入工作職場，必然遭受「障礙」與「環境」的阻礙，短期的聘僱關係縱然是不穩定的工作場域，卻不可抹滅乃是為視障者開創另一就業的機會。

（四）殘障特考的保障措施

「殘障特考」（全名為：身心障礙人員特種考試）開辦於 1996 年，在此期間，不僅視障者受到明文規定：「舉凡兩眼優眼視力未達 0.1 者，為體格檢查不合格」之限制，導致縱然能夠報考「殘障特考」也無法獲得進入公家機關服務的機會，截至 2003 年的第四次「殘障特考」也僅有 1996 年開放兩名全盲職缺（僅錄取 1 名），亦即在 2003 年以前的「殘障特考」運用體位設限的機制，排除了視障者擔任公職的權益。有鑑於此，2004 年之後新修訂的「公務人員特種考試身心障礙者人員考試規則」，經由考試院協調各分發機關開放各類障別的應考資格，以及規定各類報考資格不得對應考障別加以設限，自始視障者的公務人員之路方有明顯的突破（曾中明，2006；黃慶章，2006）。

至於，看似工作穩定的公職工作職場，真能夠符合視障者的工作意涵嗎？事實上，面對競爭性就市場的變遷，視障者不斷遭受「視覺損傷」被排除工作職場之外，擔任公職只要沒有過失無疑是一項鐵飯碗。不過，全盲社工師藍介洲的公職經驗也顯示，縱然擔任考試院公務人員退輔基金監理委員會書記的公職，也曾從較不適切大量報表、數據的打字員轉調擔任會議記錄，但工作內容極為單調乏味而缺乏挑戰性，反而最終走向離職的命運（陳芸英，2004）。

相對地，看似全面保障視障者能靠一己之力的公務員考試，卻也不意味能夠化解視障者因為「障礙」在工作職場的歧視。公職與競爭性就業市場相比，視障者經過「殘障特考」制度獲得公務人員的資格，確實能夠獲得一份長久且又穩定的工作機會，也確實因為顧慮「障礙」的限制，主管會如受訪者 M10 一般給予工作的調整，考取公職從事學校文書工作的受訪者 M10 表示：「我的工作就是收發公文，因為發文

要打出去給對方的單位，打字校對難免會有遺漏，所以進去後，組長就跟其他業務承辦員講，如果要發公文，就是他們把稿子電子檔擬好寄 e-mail 給我，我在稍微處理，就不用太費心在校對上了」。

並且，也如同受訪者 M29 的公職經驗一般，爲了化解「障礙」可能導致的職務缺失，主管扮演著解惑、支持的角色，更能夠讓視障者勇於面對工作職場的阻礙，「前館員曾經告訴我書不見很嚴重，我擔心移去問主任有什麼方法，學校他們人還蠻好的，說有愛心媽媽，主任也說一般圖書館百分之三的遺失，還好，並不會很嚴重，只要不要犯什麼大錯，我們都不會對你怎麼樣。我也曾去找校長、主任聊天，他們也還蠻安慰我、支持我的」。

然而，縱然「殘障特考」從放榜、選填自願、分發到錄取的流程，獲得公務員保障的視障者並不需要經由面試過程，評斷能否符合工作場域，但用人單位的職缺固定，卻也讓視障者僅能在有限的名額中做選擇，甚至視障者也會因爲選擇到不當的工作環境，導致無法轉任他職或調整工作性質，而遭受離職或留職停薪的命運。

殘障特考考上的人，選填志願要非常注意，因為我學長當時選了一個他認為很好的職缺，但事實上是非常糟糕的，雖然那年三等殘障特考他是第一名，但他所選的國小要他去當出納（他的視力比我差），果然視力很快就退化，所以，他後來就辦留職停薪，而且更糟糕的是他當出納的時候沒有辦法適應，學校並沒有幫他改調其他的職務。(M09)

再者，擔任公職雖然促進視障者就業機會的保障，卻也意謂著薪資結構與升遷管道遭受限制，甚至因爲分發單位將導致個體迫於無奈的離鄉背井，或者是配置的住宿環境不完善之故，縱然工作場域能夠獲得工作價值，同時也無法讓視障者獲得工作權的保障。曾經考取公職擔任法院書記的受訪者 M09 表示：「雖然那邊的同仁很好，從四等考上三等薪水會比較多，而且在雲林離家比較遠，那時候配的宿舍也較差，三天兩頭會經常漏水」。

另外，值得注意的是，「殘障特考」雖是促進視障者勞動參與的機會，也能夠讓公部門符合「定額進用」的明文準則，但公務人員考試當然也無法避免視障者面臨工作職場的阻礙，因此，適切的工作調配具有顯著的意義，並且爲了實質化解視障者工作場域的危機，「職務再設計」的輔具資源亦是重要的一環。然而，就如前述，

申請、審核程序的繁瑣，不僅無法即時讓視障者進入工作場域時，就能依靠輔具完成個體的工作職務，更讓視障者爲了確有工作職務，在用人單位無法調整工作性質，以及給予額外的人力、物力支援之下，就僅能自立救濟藉以維繫工作權益。

從輔具評估到下來大概有四個月，因為在圖書館工作比較特殊，所以當時前任館員要離開的時候，我們有去跟校長商量，讓他留下來我每個月給他 27,000 元，讓他幫我、教我怎麼做，教了整整半年我才會，所以若要換工作是不容易的。(M29)

促進障礙者順利就業的公務員考試—「殘障特考」，雖然一方面落實「定額進用」的政策，另一方面讓障礙者具有穩定的工作，但擔任公職卻依然卻也如同「定額進用」政策的機會一般，僅促進就業機會，而無法解決視障者面臨工作職場的風險。

因此，截至 2007 年「身心障礙者權益保障法」修正後，「定額進用」的強制「配額」依然爲促進障礙者就業權益的關鍵政策，而爲了因應政策的落實，相關的配套措施也逐年陸續修正，藉以符合障礙者同等享有工作權的實質意涵，但留於形式的明文規定，卻不盡然促進視障者的工作權，縱然強制「配額」環境的配套措施能夠成爲視障者促進就業一項重要指標，但面對嚴苛的工作職場無論是進修訓練、工作轉介、契約聘任或報考公職，視障者的工作權依然遭受阻礙，亦即視障者實質的工作保障仍是被漠視。

第二節 探究「職務再設計」的程序

視障者面對工作職場因爲視覺損傷無法勝任某項工作性質，乃是無可避免的事；不過，並不表示視障者必定無法從事某項特定的工作，如同 Carroll (1998) 所強調：「能夠給予視障者「全方位」的基楚能力重建，而非單單灌輸恢復視覺的觀念，將更有助於視障者回復正常能力的機會，因應與面對日常生活的種種情境」。換言之，爲了彌補視覺感官不如明眼民眾，視障者若能經由「職務再設計」，視障者將更能夠化解勞動市場的阻礙。

然而，看似簡單的「職務再設計」背後，卻也隱含了雇主的意願、評估與補助期程的落差，以及輔具的適用性等等問題；就如視障受訪者 M16 表示：「當自己在申請職務再設計時，就服中心評估人員對視障者的需求不瞭解，以及對輔具的不瞭

解，在評估的時候反而沒辦法評估一個具體的東西」。

視障重度受訪者 M14 也表示，「為了申請職務再設計我與工作職場也產生一些摩擦，他們為了購買一台價格合理的輔具，卻沒有顧及我的需求，不適用的輔具，反而讓我自己花錢購買一台擴視機」。

王育瑜（2005b）針對視障者的「視力協助」服務之研究亦發現，職務再設計的意涵並非單單給予輔具的提供，個人協助更讓視障者面對就業職場發揮效能；縱然視力協助員在服務視障者從事工作職務的過程中，會出現角色混淆或逾權的現象，但也不可否認視力協助員充當視障者的雙眼，反而更能夠發揮工作職務的能力。擔任照顧管理專員受訪者 M08 表示：

其他的工作我可能是一個人，但老闆還因為我的狀況，在家訪上會特別找個人陪我，安排的對象不是志工或視協員。他會安排兩個人去家訪，所以我一個社工在搭配另外一個專業人員，因為我們是團隊工作，而我又有交通上的問題與需求，所以會把職務稍做調整，出去家訪另一個專業人員會順到帶我過去，他在去做其他事，有點像另類的職務再設計。

換言之，為了讓視障者勝任工作職場的環境，僅施行「職務再設計」並不充分，「視覺損傷」既是身體機能的感官限制，卻也影響個體面對工作職務的阻礙，適度的工作調配也讓視障者能夠透過個體能力發揮所長的重要關鍵。

我的工作範圍有一部分需要每天做剪報工作，但因為視力關係他們請替代役幫我剪，我負責黏；但是我要去看說有沒有漏掉什麼，但我要去翻是件蠻特別的事，因為十份報紙，翻完也不知要幾點了，而且漏掉也是自己要扛這個責任，當自己也要想開點，因為犯錯被唸也是沒法的事，只好下次改進，或請替代役再注意。至於，現在的薪水與工時，還蠻感謝上帝的，因為這或許對其他同事不公平，因為這個職缺本是應該給辦事員、佐理員或是書記，因為那個職務工作比較小，但他們考量我的視力，就把我排在這個位置（M18）。

不過，縱然視障者能夠透過「職務再設計」申請「視力協助員」協助觀看，以化解工作職場所遭遇的「視覺」問題，但「職務再設計」的視力協助審核程序標準不一，因為專家學者的主觀認知的偏頗，不僅隱含社會價值對「障礙」的歧視，更

剝奪視障者工作的權益，或工作能力遭受質疑，甚至缺乏尊重視障者同為國家公民的身份。全盲受訪者 M22 表示：

目前臺灣已經有視協員，它提供一個月幾個小時，但臺灣的職務再設計也跟運氣有關，因為專家評估你的需求，但這個專家有沒有完全懂，或有沒有站在障礙者的角度去思考問題，就會影響到你能申請到什麼？……像是看到一個全盲的人工作時需要用到非常好色（繪圖軟體）去做一些簡單的處理，當我們深入瞭解那只是要將固定的海報請人幫忙將文字改掉，因為他申請視協員，那個老師卻說明明要用看的工作，怎麼會叫他做，應該叫職場跟他換工作，但這很不尊重視障者的需求，因為他腦袋很清楚要做什麼，只要兩顆眼睛幫他看就可以，你怎麼能夠限制呢？

其次，澄清視障者工作能力的限制，不僅給予視障者輔具的提供或工作調配，為了化解工作團隊對「障礙」的標籤，視障者認清個體視覺損傷與工作團隊尊重、信任視障者也是同等重要，亦即 M12 表示：「我直接用 PowerPoint 影像掃描身心障礙手冊，直接秀給學生看，因為學生不相信我看不到書，看不到那些字，你在怎麼跟他們講老師現在失明，領有身心障礙手冊，那你秀給他們看，縱使他們還是不相信，但至少我盡了責任」。這也意謂視障者除非具有顯著的缺陷，否則將無法從表面的損傷發掘，而隨著個體本身的社會屬性與印象整飾，以及旁觀者對於個體可見的解讀能力，隱匿於日常生活的障礙者方能在特定社會情境當中被突顯出來（朱元鴻，2006；Goffman, 1963）。

然而，縱然視障者的「視覺損傷」能夠隱匿，個體卻無法逃避「視障」的事實，就如同受訪者 M24 表示：「這個世界是為身心健全的人量身定做的環境，生活也好，受教也好，職業也好，確實我們與一般人有不一樣的地方，因為很多生活需要，不管是工作、娛樂，或者是就業，又或是受教，還蠻多需要靠眼睛」。而當視障者回歸競爭性就業市場，為了透過勞動獲取薪資與達到自我實現的工作價值，唯有運用「職務再設計」的方案克服「視障」的觀看限制，乃是讓視障者能夠享有工作權的必要措施。

Golub（2006）針對成功獲得工作職務的視障者案例也顯示，化解視障者工作職

場的不對等歧視，不僅是給予公平的就業環境，個體瞭解與認清障礙的限制，以及改善工作場域的阻礙或提供適切的輔具，並充分讓工作團隊體認視障者的工作能力，方能讓視障者摒除在工作職場之外的命運，但臺灣社會的「職務再設計」缺乏給予視障者實質的效益，無論是申請程序過於繁瑣或延誤，或者是雇主漠視無障礙與輔具的重要性，反而讓視障者無法在工作職場發揮應有的工作能力，甚至「無障礙」環境設計或輔具措施反而導致視障者在競爭性就業市場更為嚴重的阻礙。

第三節 工作者的觀點省思「定額進用」政策

自 1980 年代至今，「定額進用」政策在臺灣社會已將歷經 30 年的歷史，法律的明文規定，在於促進障礙者公平參與競爭性就業市場，然而，實際施行的歷程，視障者並未因為強制「配額」獲得平等的尊重，工作權的保障卻是壓迫視障者回歸按摩業，或再製視障者等同「按摩」的迷思，當然，不能否認視障者的「視覺損傷」將因為發生源由（如：遺傳、意外）導致本質的差異，但「定額進用」默許「障礙」的差別待遇，也將讓視障者的工作權遭受漠視。

那麼，「定額進用」政策的強制「配額」又將導致何種影響呢？需要改善嗎？還是應該廢除呢？英、美的「權利模式」對臺灣社會促進「障礙」有益嗎？以下，就視障者實際職場經驗，檢視強制「配額」衍生的政策問題，以及政策的存廢進行深入的探究：

（一）「定額進用」政策的衍生問題

臺灣社會對障礙者就業政策的制定與施行一直深受日本的影響，「定額進用」看似視障者能夠在就業政策的保護傘，獲得更為多元的就業機會；然而，就韓國施行「定額進用」政策的案例，「配額」與「罰鍰」根本無法以制度約束雇主接納障礙者進入工作職場，甚至部分雇主寧願繳納罰金化解聘僱問題（Kim & Rosenthal, 2007）。

「定額進用」制度其實已經存在很多年了，之所以它的功效有限原因還蠻多的，但我覺得有個原因是制度有發揮效果但成效有限的最大關鍵，……很多大廠商他們很會算，雇用我的好處是什麼，那不雇用我會虧到什麼，不雇用的法律效果就是繳納基本工資，今天請一個人要 2、3 萬塊，但不請就只要繳 17,280 元，算一算不雇用比較划算吧！

(M24)

再者，張幼慈（2003）針對臺灣「定額進用」政策促進身心障礙就業的研究亦顯示，拒絕聘僱障礙者的雇主依公、私部門具有不同原因。就公部門方面，無法獲得適切之障礙者乃是主因之一，並且也以政府縮編或人事凍結為由拒絕進用。更有甚者，以歷年編列繳交罰緩的預算應付。私立部門方面，當然工作場域的風險將影響障礙者的生命安全，但雇主縱然宣稱並無歧視「障礙」，卻依然抱持拒收障礙者的心態，甚至僅開放技術性、生產性或文書性的工作職務。若以視障者而論，絕大部分的工作則是按摩、話務工作或行政文書等部分。

有時候雇主聘用一個身心障礙者只為了不被罰錢，他們聘用一個人有可能不要他們做事，或者是做臨工，就是那種五四三，並不會要他做什麼文書，只是要他整理東西而已，而且為了企業形象，就算請一個人不做事只付 17,280，跟一個被縣府罰 17,280 哪個比較有利，不如找個人來用。(M33)

另外，王育瑜（2005a）針對障礙者「定額進用」制度之研究顯示，臺灣法律廢除強制的明文規定，近七成的雇主仍願意進用障礙者，也相當滿意障礙者的工作表現，但礙於職缺不適合為由只好放棄聘僱障礙員工；事實上，就如受訪者 M13 表示：「光是學校來講，我們教師甄試的時候，定額進用確實有開身心障礙名額，但若沒人來考就抱持著算了的心理，對學校而言了不起罰錢而已」。

並且，「定額進用」乃是涵括全體障礙類別，在並未考量障礙類別、等級的個別差異性，以及視障者缺乏視覺感官的優勢，往往難以讓雇主肯定個體工作的能力，並且正當「定額進用」政策導致全體障礙類別（等級）之間的角逐，那麼，更影響視障者工作職務的限制。受訪者 04 更表示：「基本上效果對我來講是一點效果都沒有，因為雇主會說：我有用阿！可是他不適合阿！是他自己做不下去阿，不是我不用阿！是他沒辦法勝任這份工作阿，雖然雇主進用卻只是一直換，一直換」。

特定強制規範進入工作職場，雖然讓障礙者獲取工作機會，卻同時讓擔任職務的障礙員工被投以異樣眼光，不僅導致障礙者的挫折無所不在，更因為如同「保護傘」的制度，以及「障礙」等同「工作能力」的想像，障礙者進入工作職場難以受到工作能力的肯定，騷擾、歧視的字眼或行動將圍繞於障礙者的工作場域，也將讓

障礙者被莫名的視為次等員工。也因此，強制「配額」即便讓視障者獲得勞動參與的機會，卻無法化解工作職場一般民眾對「障礙」的健全能力偏見，以及視障者工作能力遭受質疑的命運。

我覺得「定額進用」它好像宣傳的意義大於實際的意義，它只是把這條規定強迫一些政府機關或是大型企業去錄用或接受，像是一些上市或上櫃的公司員工人數已經達到進用人數，但實際進用人數仍然不夠，而且通常以罰錢了事，被錄用的身心障礙者也有「被標籤化」的感覺，除非當事者能夠獨立完成工作流程，不然其他人異樣眼光是常有的事（M15）。

「定額進用」政策的制定與施行應該是促進障礙者的就業價值，當障礙者進入工作職場後，不該受「障礙」的限制而有差別待遇，強制「配額」的意旨在於滿足障礙者工作權的需求，以及保障弱勢者生存機會為前提，不過，健全能力的偏見將障礙者有別於一般民眾的歧視想像，即便施行「定額進用」也無法實質解決障礙者的工作權，甚至也演變為無法全面顧及各類障礙類別的窘境。

進一步而論，「社會模式」的障礙觀點，乃在於透過改善社會環境、文化脈絡讓障礙者能與一般民眾共同享有公眾參與的權利，然而，即便臺灣 1980 年代就仿效德、日等國的「配額模式」，卻無法從制度、結構層面讓雇主、同儕或一般民眾化解對障礙者的污名與歧視，視障者在面對競爭性就業市場的同時，依然遭受「視覺感官」的損傷限制，而無法排除社會環境、工作場域或人際網絡的標籤，甚至「視覺損傷」的個體縱然具備「定額進用」的資格，卻也因為「視覺損傷」導致工作能力倍受質疑。

（二）「定額進用」政策的存廢與仿效

透過「定額進用」政策固然立意完善，能夠化解障礙者工作權遭受漠視的命運，但由於臺灣社會的工作場域「無障礙」環境與措施不足，以及視障者的「視覺」限制，導致「定額進用」政策並未增進障礙者實質的勞動參與。即便雇主遵循定額進用政策聘僱視障者進入一般工作職場，視障者依然被雇主安排擔任按摩的工作，進而強制「配額」的政策僅是宰制視障者無法擺脫「按摩」的牢籠。

然而，就以現今臺灣社會對「障礙」依然存有歧視與污名的想像，「定額進用」

政策的強制「配額」卻是不得不的考量。縱然，不能否認「定額進用」政策對障礙者工作權將受到損傷類別或損害程度（等級）的阻礙，導致面臨工作職場往往「未謀其利，先受其害」，但廢除將等同讓雇主肆無忌憚的將「障礙」排除於工作職場之外，亦即斷然廢止「定額進用」政策不如予以改善，就如受訪者 M02 表示：

「定額進用」第一可以保障身心障礙找的工作機會，一般身心障礙者能夠有工作，第二個就是讓群眾更瞭解身心障礙者，讓他們瞭解他們也有工作的能力，讓他願意出來工作。第三能夠讓身心障礙者能夠自給自足的能力。定額進用的政策是很好，但是我是覺得政府好像只是框住一個大框框。政府應該更去知道身心障礙者需要哪些，而不是指示政策，像視障者來講就好了，應該多開放一些能夠讓視障者工作的。

「定額進用」僅是促進障礙者工作權的明文規範，要進一步落實不僅強制「配額」必須納入障礙類別與等級，相關配套措施的制定也是具有實質意涵。受訪者 M24 表示：「從制度面來看，它的配套措施沒設計好，應該這樣假設，第一個誘因，如果我不雇用滯金高（如一個月繳 50,000 元），如果雇用你進來，一個月只要花 2、3 萬塊，第二個設計，如果我雇用你不用繳錢，還可以免稅，少繳一點錢給國家，對我的好處更多，第三個誘因是假設雇用進來不用繳滯金、還可以免稅，重點是還有好名聲，如每年頒個優良廠商（這個現在有，但要更實際），並且公開的頒發獎項，那就可以增加雇用率，當然視障者有能力也是很重要」。

不過，就臺灣障礙者的工作職場而論，廢除「定額進用」的保護傘改採英、美的「權利模式」，將障礙者視為一般民眾的工作能力，並透過改善無障礙環境與提供職務再設計的工作重建，以及拒絕聘僱、就職階段的「反歧視」政策，對於障礙者工作權，恐怕也並非能夠解決視障者工作職場的困境。其原因在於「權利模式」著重障礙者與一般民眾勞動參與的機會均等，但臺灣社會對「障礙」的想像卻依然並未因為「障礙鑑定」的轉變，而有所體認「障礙」乃具有普同性，以及障礙者也如一般民眾具有相同的工作能力。

縱使相關研究證實，「權利模式」優於「配額模式」更能促進障礙者進入工作職場（Heyer, 2005），但擔任視障者就業服務督導的受訪者 M25 更提出現行的研究文獻駁斥英、美模式並不盡然能夠保障就業：「臺灣也有啊！臺灣也有一些權益保障什

麼的，但是坦白跟你說，美國那些制度的東西，申訴或是到法院去控告等等也是有，可是美國的視障者失業率不曉得你有沒有去看文獻也是很高的，這種制度性的作法，實際上對身心障礙者或視障者幫助是很有限的，你還要去舉證，你要去控告，他們有百分之八十是失業的」。

其次，就障礙者的工作權而論，英、美模式對「障礙」的思維邏輯，一般民眾與障礙者應具備等同參與勞動的機會，確實讓障礙者的「人權」受到尊重；然而，「權利模式」政策的落實卻也被受質疑，倘若，臺灣社會冒然仿效後果更是不堪設想，受訪者 M22 的參訪經驗顯示：

臺灣環境不成熟，要採美國那個樣子會很慘，不成熟不是只有雇主那邊的問題，身障者自己的問題，我們去美國，他們就覺得視障者什麼都能做，問他不知怎麼工作？還很疑惑的問我，……所以這樣來講，只要這個人有能力，雇主不能因為身心障礙的理由而拒絕他，那大公司雇用身障者的比例比小公司更普遍，原因很簡單大公司怕訴訟，那小公司人家管不了，……其實，真的會走到去告雇主、去舉証、去提出告訴，例子並不多，但是大企業他會很擔心，因為一訴訟對他們來講，企業形象都沒了，所以大企業反而更怕沒有雇用身障者，就像微軟就有好幾個視障，但臺灣微軟卻一個也沒有。(M22)

那麼，臺灣社會對障礙者的刻板印象並未改變，又該如何化解「障礙」的標籤促進障礙者就業呢？視障者工作職場的經驗回顧而論，廢除「定額進用」將讓視障者減少一項選擇求職的機會，甚至無法約束雇主体認視障者工作的能力，也剝奪視障者基本生存權。無論，「權利模式」政策或「配額模式」對視障者工作權同等具有實質的意涵，一味仿效國際間促進障礙者就業的政策，不如考量臺灣社會的文化脈絡，修正具有實質意涵的政策，將更能落實視障者的就業機會。

如果我們國家的行政資源夠的話，那我們先在這個過度期運用德、日的制度，讓身心障礙者有充分就業的機會，這是很好，但是如果沒有英美的制度配合上，那往往都變成是表面的制度，形式化，所以英美制度的因顯示在社會文化的層面漏失。(M12)

但臺灣對於視障者工作權的施行成效而論，國家的責任確實施行「定額進用」

的保障，卻因「上有政策、下有對策」的就業市場，也讓視障者僅是表面的就業受到保障，實質的工作問題卻因為「障礙」遭受嚴重的挑戰。當然就「權利模式」在臺灣社會的可行性，視障者應該能夠藉由「人權」理念的重視獲得工作權，但要施行也非單純的政策廢止或修正，應該打破現階段社會建構「障礙」的刻板印象，以及改善不友善的職場環境。

進一步而論，「權利模式」的障礙就業政策，能夠實質落實於臺灣社會，則必須體認當前的強制「配額」僅化解視障者進入競爭性就業市場的問題，並未實質解決視障者在工作職場的阻礙，要實質改善視障者勞動參與的問題，不僅應著重社會環境的無障礙與文化脈絡的刻板標籤，尊重「障礙」也享有一般民眾勞動參與的資格，視障者的工作權方能受到實質的保障。

第捌章 結論與建議

第一節 結論

當代的臺灣社會文化環境之中，「視覺損傷」對視障者的就業是一項揮之不去的陰霾，健全能力的偏見更建構「視障」等同毫無工作能力的個體，進而影響視障者工作職類或場域的限制。透過「配額模式」的就業政策邏輯，奠基視障者需要進入一般工作職場的機會，以及強制就業市場的聘僱機制，藉以化解「視障」刻板印象的歧視；但就社會模式的不友善環境（如：交通、輔具）障礙而論，「配額模式」無法化解視障者的工作歷程面臨種種社會性或文化性的問題。

早期經驗的「社會化」教養過程，影響視障者面對工作職場的重要關鍵，過往只要視障者被安置於啓明學校，或者是家長漠不關心、隔離與任其隨意發展，所造使得視障者往往僅能成爲從事按摩工作的犧牲品，隨著整個教育體制與社會價值的轉變，「特殊隔離」轉爲「回歸主流」的教學理念，歷經數十年仍無法全面給予視障者最爲適切的學習支持，但多元的就學選擇，以及師長、同儕與家長逐漸關注學習效能，也讓視障者擺脫僅限從事按摩工作的命運。然而，視障者卻非因爲一般社會價值轉變而獲益，「障礙」的刻板印象標籤「視覺損傷」等同缺乏工作能力的個體，更導致視障者爲了適應工作職場的情境，必須不斷印象整飾個體的障礙身份，以維持視障者的工作權益。

臺灣社會自 1980 年的「殘障福利法」至 2007 年修正的「身心障礙權益保障法」，一直仿效日本施行強制「配額」的政策促進障礙者工作權，其結果卻變相的侷限視障者的就業機會，更演變有如乞求雇主聘僱的窘境。首先，就競爭性就業市場而論，「視覺損傷」所影響的並不僅是「視覺」的限制，縱然視障者能夠參與勞動，其工作效能往往低於一般民衆的現象，甚至雇主爲了顧及企業利益、形象，視障者往往被排擠在工作職場之外；相對地，將「障礙」的侷限等同「工作能力」的缺乏，縱然視障者能夠坦然面對「視覺損傷」，也能夠勝任工作職務，又或者「障礙」的身份能讓視障者獲得「定額進用」的機會，卻往往因爲「障礙」的個體形象，視障者一方面工作職場的勞動參與終究僅能從事按摩業，另一方面雇主的聘僱過程也經常以「不適任」爲由，婉拒視障者履歷投遞與應徵面試的機會，又或者因爲降低人事成

本、人力縮編之故，導致視障者僅能默默承受被裁員的命運。

其次，就視障者的職場經歷而論，阻礙視障者與明眼民眾享有同等工作權的關鍵，並非僅有「工作能力質疑」這項主因，「社會環境限制」、「工作場域阻礙」或「人際網絡失調」更剝奪視障者勞動參與的平等對待，亦即就「社會環境限制」摸的層面，因為「視覺損傷」影響「行」的權利，交通往返乃是獲得工作職務首要面臨的困境，無法克服一般社會缺乏「無障礙」環境、措施的困境，失業的夢魘必然無處不在，甚至危及生命安全。

就「工作場域阻礙」的層面，「視覺損傷」固然影響工作效能低於明眼民眾，但影響層面更包含無法以「視覺」辨識書面文字的困擾，必須借用輔具或煩請工作團隊的協助，而且缺乏「無障礙」的工作場域，不僅讓視障者明顯感受工作職場處處是風險，更在不完善的動線規劃的場域危及生命的安全；更進一步探究「工作場域阻礙」亦可發掘，隨著「視覺感官損傷」的「污名化」過程，「同工不同酬」的現象也將於視障者的升遷管道或工作待遇中顯現。。

就「人際網絡失調」的層面，並不能否認化解「視覺損傷」的危機，最直接、最有效的協助來自工作團隊的關懷與支援；不過，長久的支援協助只能「治標，不治本」，不僅顯現視障者與一般民眾的能力落差，更因此影響同儕的工作任務；相對地，「視覺損傷」的特殊身份縱然能夠引起談論話題，卻同時也因為「障礙」的身份遭受工作團隊對視障者工作能力的歧視、質疑或漠視「人權」的尊嚴，甚至「障礙」的隔閡也導致視障者難以在工作職場獲得知心的朋友，工作職場的壓力也僅能夠隱匿、壓抑而無法得到抒發。

再者，面對複雜而又多變的工作職場，「障礙」表徵導致視障者無奈的被犧牲工作權，將是個體不得不的選擇。尤其如視覺急速損傷、工作意外或災害、經濟不景氣、降低人事成本或是生產、升學.....等重大變故，皆可能導致視障者非自願離職。內在歸因與外在情境的交互影響，縱然強制「配額」政策約束雇主聘僱障礙者工作，但視障者卻難以獲得實質的就業機會，甚至看似福利資源的政策，也無法化解進入工作場域視障者的無助感。其一是「職務再設計」雖為視障者工作場域最佳的輔助器具；不過，現行申請與補助程序的期程緩慢，雇主配合意願不高，再加上專家學者的主觀評鑑標準不一，視障者往往無法即時因應工作職場的困境。

其次，相關配套措施的訓練與工作媒合，過於重視形式的支援協助，缺乏視障者實質需求的評估，往往面臨工作職場也無法持續參與勞動。以職訓與證照考取層面，資源分配與應付明文規定的培育，反而喪失讓視障者進修工作能力的意涵，而看似服務就業媒合也是如些，區域性差異與業績壓力，也成為逼迫視障者無法獲得實質的工作權。

至於，另一項視障者就業機會的「短期聘僱」或「殘障特考」，縱然是促進視障者進入工作職場的保障；然而，「短期聘僱」僅能暫時安置，更不可能有所謂的調薪或升遷；「殘障特考」乃是最穩定的促進措施，但擔任公職不僅較為一成不變，更無法保證工作場域能夠獲得適切的資源。

另外，「配額模式」對障礙者的一體適用，並未考量個別差異性，也讓視障者因為「視覺感官」不如一般民眾或是其他障礙類別，而導致工作職類的侷限，以及剝奪自由抉擇工作職場的權益，加上不友善的社會環境影響視障者「行」的權利，或雇主與同事將「障礙」等同視障者的「能力」，又或以經費、程序繁瑣為由，排斥、禁止給予視障者應有的無障礙輔具，故縱使「配額」與「罰鍰」約束雇主的聘僱，對視障者工作權也無實質的助益。

進一步而論，臺灣社會僅透過「定額進用」政策強制聘僱障礙者獲得工作權，並非對視障者具有實質的助益，為了獲得一項機會均等的工作職務，從微觀的角度而論，視障者必須自行面對社會環境的交通阻礙、工作場域的輔具缺乏或就業市場對「障礙」能力的偏見；從鉅觀面的角度而論，「配額模式」的負面效應，視障者在與一般民眾角逐之下，往往導致視障者因為「視覺損傷」遭受不對等的歧視、標籤，更在不同障礙類別（等級）的就業競爭之下，導致視障者僅能從事次等工作職務，或者更以強制「配額」之名，實質從事按摩工作。

相對地，冒然廢止「配額模式」改行「權利模式」對視障者的工作權也恐怕無法具有實質的效益，不能否認「權利模式」以「人權」為基準，一方面避免障礙者遭受邊緣化的歧視，講求障礙者與一般民眾共同享有工作的選擇權，以及不受「障礙」的標籤，公平參與工作職務的機會；另一方面依循「社會模式」的障礙鑑定範疇，著重聘僱與工作場所的權益，提供障礙者工作場域的無障礙情境，以及提供舉証、申訴的監控管道，促進障礙者獲得平等的工作待遇。

然而，讓障礙者等一般民眾獲得工作權的尊嚴的「權利模式」就業政策，實質的施行效益仍必須經由實證研究的檢驗。「權利模式」就業政策確實摒除傳統社會或是「配額模式」就業政策假設障礙者必須仰賴福利資源促進就業的迷思，但運用申訴、舉證約束雇主聘僱障礙者擔任工作職務，卻僅對大型企業為顧及企業形象方能夠發生約束效用，障礙者仍然畏懼喪失工作機會，寧願放棄與雇主對抗的權利。

回顧臺灣社會障礙者的就業環境，健全能力的偏見依然停留「障礙」等同「無能」的歧視標籤，「視覺損傷」也讓求職面試或工作職場遭受雇主毫無意願聘僱、任用的關鍵之一。臺灣社會促進障礙者的就業政策，即便廢除「配額模式」政策改採「權利模式」政策，一般民眾在並未改變「障礙」的污名化之下，運用舉證、訴訟保障就業機會也將如同「定額進用」政策一般流於形式，視障者為求一份穩定維生的工作職務，僅能默默放棄爭取工作權的機會，以及讓雇主否決障礙者參與工作職場的勞動。

就社會福利政策的意涵，在於保衛障礙者的生存權，並化解生命歷程的危機，但「強制」與「罰鍰」卻未能讓雇主肯認視障者的工作能力，單純的保障視障者進入工作職場，若並未考量社會結構的不友善與工作團隊的歧視；「配額」也就如同憐憫視障者的個體損傷，在缺乏社會、文化的政策考量之下，視障者仍然成為工作職場漠視的族群。

第二節 建議

競爭性就業市場的衝擊，視障者的「障礙」界限無所不在，「定額進用」政策約束雇主聘僱障礙者擔任工作職務，促進障礙者就業的機會，卻未實質讓視障者擺脫工作職場嚴苛的困境，更進一步導致默默承擔個體遭受質疑與排擠，以及無奈地成為產業後備軍的一員。有鑑於此，本文提出以下建議：

一、就「一般社會」的標籤而論：「障礙」隨著「醫療模式」轉向「社會模式」的思維，「障礙鑑定」也從原本個體損傷的角度，朝向考量社會、文化脈絡予以考量；然而，臺灣社會縱然「身心障礙者權利保障法」即將對「障礙」的鑑定邁入新紀元，障礙者的生活世界卻並未受到明文規定而轉變，正規教育依然形塑「障礙」需要被隔離安置，甚至被剝奪參與公眾事務的權利，故為了讓視障

者面對工作職場享有「人權」的尊重，首要條件就是透過教育階段的培育與社會傳播的宣導，改變一般民眾對視障者的歧視，方能更進一步保障工作權。

二、就「視覺損傷」的困境而論：「視覺損傷」的成因與損害程度會因人而異，仰賴「視覺」為主要關鍵的競爭性就業市場當中，視障者的工作效能確實與明眼民眾呈顯嚴重的落差；然而，為了獲得一份維生的收入與工作的意涵，自怨自艾無法化解被排除工作職場之外的命運，視障者唯有一方面體認「視覺損傷」的限制，要積極主動去證明個體不受「視覺」限制，具有工作能力外，另一方面也應從雇主聘僱的立場，思維培育自我競爭力的知能。

三、就「工作能力」的質疑而論：「障礙」並不同「失能」，但卻往往成為聘僱的指標。縱然學歷文憑能夠增進社會流動與獲得工作機會，不過，事實卻非如此，「障礙」的身份遠比不上「學歷文憑」，更無法化解履歷被否決、面試遭婉拒、工作能力受漠視，以及升遷待遇不公的悲慘命運。因此，讓視障者具有實質自力更生的能力，避免化約視障者僅能從事特定工作職類，雇主必須重新體認視障者的「視覺損傷」雖然是影響工作效能的原因，卻不代表毫無工作的能力。

四、就「職場環境」的阻礙而論：生存於一般社會為基準的生活世界，「障礙」就如同一個不定時炸彈，隨時具有危及生命安全的風險。無論是社會環境的交通問題影響「行」的權利，或是工作場域動線規劃的阻礙，皆能夠導致視障者離職的危機；因此，打造工作職場的無障礙與提供工作職務的重建，以及給予輔具的協助，方能化解視障者面臨競爭性就業市場的不友善。

五、就「人際網絡」的失調而論：工作團隊的溝通與互動，乃是透過專業的分工，達成企業的最大利益，但視障者面對工作職場的書面資料，爭取「視覺」的主動協助乃是無可避免。相對地，「障礙」的身份並不代表人格特質有別於一般民眾，「障礙」僅是個體的損傷，以及無可避免遭受外在情境的影響，必須工作團隊破除「障礙」想像的迷思，信任個體能力的核心價值，以及避免不請自來的協助，視障者方能享有與明眼民眾相互溝通的權利。

六、就「配套措施」的缺漏而論：「配套措施」的意涵一方面在彌補「定額進用」政策的侷限，另一方面讓障礙者能夠在競爭性就業市場佔有一席之地，但保障的意涵並非僅是「殘補式」的施捨，也並非給予暫時性的「安置」，不僅應該

以視障者實質的工作需求著眼，更應該避免繁瑣的作業程序，又或者主觀的專家評鑑機制，如此視障者方能從事多元的就業機會。

七、就「定額進用」的限制而論：強制「配額」就業政策的制定、頒布與施行，其意旨在考量障礙者與一般民眾的歧異性，為讓障礙者透過明文規定予以促進工作權，而重點也不在「強制」或「罰鍰」兩個層面的著眼，更並非一味的抄襲其他國家的修文意涵，應該著重透過國家監控機制與配合臺灣社會的在地文化意涵，以及尊重障礙者類別、等級的個殊性，修正具有最大效益的障礙者就業保障，而非讓明文規定的法令圖利某一類別、等級的障礙者。

八、就「其他變故」的問題而論：視障者能夠從事穩定且又持久的多元工作機會，並不單單僅化解視覺損傷、社會偏見、職場阻礙或政策缺漏……等疑難雜症，就能夠促進視障者視障者的工作權。工作職場的不確定風險，也將導致視障者的焦慮與挫折感；是故，讓工作權益不在是「障礙」的關鍵，更應該考量社會情境的變遷與個體內在歸因，也將導致視障者面臨失業的危機；因此，尊重視障者的工作抉擇，避免惡意剝削，方能讓視障者面臨工作職場的同時，也享有身為公民的「人權」。

最後，臺灣做為一個現代化的國家，應該建構一個讓視障者達到公平參與工作的社會環境，「定額進用」政策的「強制」與「罰鍰」雖然約束雇主的聘僱機制，卻無法促進視障者的就業機會；那麼，將「配額模式」與「權利模式」的就業政策予以融合，一方面當一般社會依然無法擺脫「障礙」迷思的同時，保留強制雇主聘僱障礙員工；另一方面，當「障礙」的思維邏輯轉型的過度期，增設尊重障礙者就業機會的「人權」理念，方能讓視障者獲得憲法保障公民工作權利的實質平等。

參考書目

中文部分

- Katsunori, F. (2008),〈日本身心障礙者的工作與就業〉, 論文發表於「國際接軌・權利躍進」國際研討會論文集。台北：台大醫院，社團法人中華民國殘障聯盟主辦。2008年12月8-9日。
- 內政部統計處 (2008),〈95年身心障礙者生活需求調查結果摘要分析〉,《調查統計摘要》, 2007/12/5, <http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>, 2008/9/8。
- 王育瑜 (2005a),《身心障礙者定額進用制度之研究報告》, 台北：行政院勞工委員會職業訓練局
- 王育瑜 (2005b),〈身心障礙者「個人協助」的定位探討：以「視力協助員」服務為例〉,《臺大社工學刊》, 12: 89-138。
- 王育瑜譯, Rev. Thomas J. Carroll 著 (1998),《迎接視茫茫世界一盲的意義、影響及面對》, 台北：雅歌。
- 王國羽、呂朝賢 (2004),〈世界衛生組織身心障礙人口定義概念之演進：兼論我國身心障礙人口定義系統問題與未來修正方向〉,《社會政策與社會工作學刊》, 8 (2): 193-235。
- 王國羽、洪惠芬、呂朝賢 (2004),〈加拿大、荷蘭與丹麥身心障礙者所得保障政策之比較：臺灣可以學甚麼？〉,《臺灣社會福利學刊》, 5: 33-82。
- 古允文譯, Gosta Esping-Anderson 著 (1999)。《福利資本主義的三個世界》, 台北：巨流。
- 朱元鴻 (2006),〈他說的，可不就是你！評高夫曼《污名》〉,《臺灣社會學刊》37: 243-250。
- 行政院勞工委員會 (2008),〈96年身心障礙者勞動狀況調查〉。《勞動統計調查》, 2007/04, <http://statdb.cla.gov.tw/html/com/statinvest.htm>, 2008/9/8。
- 行政院勞工委員會職業訓練局 (2009)。〈臺閩地區定額進用身心障礙者概況〉。《統計速報》, 2008/12/ ,
http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60, 2009/6/15。

- 吳秀照 (2007),〈台中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討〉,《社會政策與社會工作學刊》, 11(2)：148-197。
- 吳嘉苓 (2002),〈受污名的性別、性別化的污名：從台灣「不孕」男女處境分析污名的性別政治〉,《臺灣社會學刊》, 29：127~179。
- 李永昌 (2003),〈視覺障礙者工作職類研究〉,《特殊教育與復健學報》, 11：55- 73。
- 杞昭安 (2000),〈視覺障礙者就業現況與就業期望之調查研究〉,《特殊教育學報》, 14：3-30。
- 林文蘭 (2006),〈優惠與污名？－台灣教育補助政策的社會分類效應〉,《教育與社會研究》11：107-151。
- 林芳如 (2003),〈禁止殘障就業歧視之人力資源管理：美國殘障國民法 (Americans with Disabilities Act) 啓示〉,《人事月刊》, 36 (2)：7-25。
- 林萬億 (2001),〈第三章社會抗爭、政治權利資源與社會福利政策的發展一九八〇年代以來的臺灣經驗〉,收錄於蕭新煌、林國明主編《臺灣的社會福利運動》,頁 71-134,台北：巨流。
- 社團法人中華民國殘障聯盟 (2008),〈身心障礙者權利公約〉,《調查統計摘要》, 2008/11/27, <http://www.enable.org.tw/iss/pdf/20081127-1.pdf>, 2008/12/3。
- 社團法人中華民國殘障聯盟 (2009),〈2008 年身心障礙者處境報告〉,《調查統計摘要》, 2009/1/6, <http://www.enable.org.tw/iss/pdf/05.pdf>, 2009/1/16。
- 施陳美津、吳明宜、蘇純瑩、張志仲 (2004),《身心障礙者職業輔導評量工具之建立－視障者》,台北：行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所研究報告。
- 袁志海 (2008),〈香港特別行政區內身心障礙者的自力更生〉,論文發表於「國際接軌・權利躍進」國際研討會論文集。台北：台大醫院,社團法人中華民國殘障聯盟主辦。2008 年 12 月 8-9 日。
- 張幼慈 (2003),《我國身心障礙者就業保障之研究-以定額進用制度為例》,台北：政治大學勞工研究所碩士論文。
- 張恆豪 (2006),〈必也正名乎：關於障礙者正名與認同的反思〉,《教育社會學通訊》, 71：03-07。
- 張恆豪 (2007),〈特殊教育與障礙社會學：一個理論的反省〉,《教育與社會研究》,

13：71-94。

張恆豪、蘇峰山(2009)，〈Disability Rights and Wrongs〉，《臺灣社會福利學刊》，7(2)：191-205。

張葦譯，Patrick, Corrigan. & Robert, Lundin 著（2003）。《不要叫我瘋子：還給精神障礙者人權》，台北：心靈工坊。

陳世芸（2006），《大學畢業之視覺障礙者的求職過程研究》，台北：台北大學社會工作學系碩士論文。

陳芸英（2004），《美麗新視界》，台北：寶瓶文化。

陳芸英（2009a），〈盲人律師李秉宏，樂觀投入職場〉，《視窗—FVF：人物專訪》，2008/1/31，<http://blog.yam.com/twacc/article/13716563>，2009/2/3。

陳芸英（2009b），〈高學歷的林俊豪，在無障礙找到轉機〉，《視窗—FVF：人物專訪》，2008/3/31，<http://blog.yam.com/twacc/article/20180230>，2009/2/3。

陳恆鈞（2008），〈我國身障者定額進用政策之探討：三種不同價值觀點〉，《國家菁英季刊》，4（1）：57-75。

陳惠萍（2003），《常體之外—「殘障」的身體社會學思考》，台中：東海大學社會學研究所碩士論文。

喬慧玲、周富美（2008），《媚力新視界》，台北：臺灣數位有聲書推展學會。

曾凡慈（2001），《看見/看不見—視障學生的生活實體建構》，台北：台灣大學社會學研究所碩士論文。

曾中明（2006），〈身心障礙者參與國家行政之分析—以身心障礙特種考試為例〉，《國家精英季刊》，2(3): 115-128。

黃慶章（2006），〈我國身心障礙人員特考之建置及未來改進方向〉，《國家精英季刊》，2(1): 97-117。

萬明美、柏廣法（1999），〈大學視覺障礙學生畢業後生活狀況之研究〉，《特殊教育研究學刊》，17：107-137。

廖福特（2008），〈從「醫療」、「福利」到「權利」—身心障礙者權利保障之新發展〉，《中研院法學期刊》，2：167-210。

趙璟瑄（2007），〈身心障礙者權益保障法定額進用制度之變革與因應〉，《就業安全》，

6(2): 15-21。

劉北成、楊遠嬰譯，Foucault, Michel 著（1992），《瘋癲與文明》，台北：桂冠。

鄭彥均（2006），《非義務定額僱用機關進用聽覺機能障礙者因素之探討—以台北市非義務定額僱用機構為例》，嘉義：南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。

顏雅萍（2005），《影響行政機關執行身心障礙者「定額進用」政策因素之探討—以新竹市政府為例》，新竹：玄奘大學公共事務管理學系碩士班碩士論文。

英文部分

Barnes, C. & G. Mercer. (2003), *Disability*, Cambridge: Polity Press.

Dewsbury, G., K. Clarke, D. Randall, M. Rouncefield, & I. Sommerville, (2004), “The anti-social model of disability.” *Disability & Society* 19(2): 145-158.

García-Villamizar, D. & C. Hughes. (2007), “Supported employment improves cognitive performance in adults with Autism.” *Journal of Intellectual Disability Research* 51(2): 142-150.

Goffman, E. (1963). “*Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity.*” New York, London and Toronto: Simon & Schuster, Inc.

Golub, D, B.(2006), “A Model of Successful Work Experience for Employees Who Are Visually Impaired: The Results of a Study.” *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 100(12): 715-725.

Hahn, H. (1987), “Advertising the acceptable employable image: Disability and capitalism.” *Policy Studies Journal*, 15(3): 551-570.

Heyer, K. (2005).”Rights or Quotas? The ADA as a Model for Disability Rights.” 237-257 in L. B. Nielsen & R. L. Nelson (eds.) *Handbook of Employment Discrimination Research* Springer Netherlands.

Jenkins, R. (1991), “Disability and Social Stratification.” *The British journal of sociology* 42(4): 557-580.

Kim, Jeong-Han, & D. A. Rosenthal. (2007), “An introduction to the Korean Employment Promotion Agency for the Disabled.” *Disability & Rehabilitation* 29(3): 261-266.

Longmore, P. K. & D. Goldberger. (2000), “The League of the Physically Handicapped

and the Great Depression: A Case Study in the New Disability History.” *The Journal of American History*, 87(3): 888-922.

Oliver, M. (1990), *The Politics of Disablement*, London: The MacMillan Press.

Pope, D. & C. Bamba. (2005), “Has the disability discrimination act closed the employment gap?” *Disability & Rehabilitation* 27(20): 1261-1266.

Robert, P. M. & S. L. Harlan. (2006), “ MECHANISMS OF DISABILITY DISCRIMINATION IN LARGE BUREAUCRATIC ORGANIZATIONS: Ascriptive Inequalities in the Workplace.” *The Sociological Quarterly*, 47(4): 599-630.

Robinson, J. E. (2000), “Access to employment for people with disabilities: findings of a consumer-led project.” *Disability & Rehabilitation* 22(5): 246-253.

Roulstone, A. (2002), “Disabling Pasts, Enabling Futures? How Does the Changing Nature of Capitalism Impact on the Disabled Worker and Jobseeker?” *Disability & Society*, 17(6): 627-642.

Shakespeare, T. (2006), *Disability Rights and Wrongs*, Routledge: London and New York.

Sirvastava, S. & A. Chamberlain. (2006), “FACTORS DETERMINING JOB RETENTION AND RETURN TO WORK FOR DISABLED EMPLOYEES: A QUESTIONNAIRE STUDY OF OPINIONS OF DISABLED PEOPLE'S ORGANIZATIONS IN THE UK.” *Journal of Rehabilitation Medicine* 37(1): 17-22.

Stone, D, A. (1984), *The Disabled State*, London, U.K.: MacMillian Publishers Ltd.

Vilà, M., M. Pallisera, & J. Fullana. (2007), “Work integration of people with disabilities in the regular labour market: What can we do to improve these processes?” *Journal of Intellectual & Developmental Disability* 32(1): 10-18.

Walford, G. (2004), “No discrimination on the basis of irrelevant qualifications.” *Cambridge Journal of Education* 34(3): 353-361.

附錄一、受訪者背景資料

編號	性別	年齡	學歷	婚姻狀況	障礙等級	工作縣市	現職	任職	備註
M01	女	28	大學	未婚	中度	屏東縣	生活輔導員		
M02	男	44	高中/職	已婚	重度	台南市	工友		定額進用
M03	男	28	大學	未婚	中度	高雄市	行政人員		後天/約聘制
M04	男	35	國小/肄	已婚	中度	台南縣	作業員		
M05	男	46	大學	已婚	重度	台南縣	保險經紀人		
M06	男	27	大學	未婚	中度	高雄市	待業中		原行政人員
M07	男	45	大學	未婚	重度	台南市	話務人員		約用制
M08	女	28	大學	未婚	重度	台南市	照顧管理專員		約聘制
M09	女	30	大學	未婚	重度	嘉義縣	幹事		3等殘障特考
M10	女	29	大學	未婚	重度	台南市	文書工作		4等殘障特考
M11	男	44	專科	未婚	重度	台南縣	總機人員		後天/公務員考試
M12	男	49	碩士	已婚	重度	台南縣	講師		後天
M13	男	31	大學	已婚	重度	台南市	特教老師		後天/教師甄試
M14	男	26	大學	未婚	重度	台南縣	就業服務員		定額進用
M15	男	33	國中	未婚	中度	台南縣	待業中		原工廠作業員
M16	男	22	高中/職	未婚	重度	台南市	教學專員		全盲
M17	男	28	大學	已婚	重度	高雄市	教學專員		後天/全盲
M18	女	30	大學	已婚	重度	高雄市	科員		3等殘障特考
M19	男	38	高中/職	已婚	輕度	台南市	倉儲管理		定額進用
M20	女	35	高中/職	已婚	中度	台南市	櫃台人員		

附錄一、受訪者背景資料（續）

編號	性別	年齡	學歷	婚姻狀況	障礙等級	工作縣市	現職	任職	備註
M21	男	35	大學	已婚	中度	台北縣	社工員		
M22	男	38	大學	已婚	重度	台北市	祕書長		全盲
M23	女	33	大學	已婚	重度	台北市	待業中		原社工員/白化症
M24	男	30	碩士	未婚	重度	台北市	律師		曾考取殘障特考/ 在學生
M25	男	36	碩士班	已婚	重度	台北市	就業督導		全盲/ 曾考取殘障特考
M26	男	35	高中/職	未婚	中度	台北縣	電話訪視員		約用制/ 兼任點譯工作
M27	男	24	大學	未婚	重度	台北縣	電話訪視員		約用制/ 兼任點譯工作
M28	女	24	大學	未婚	重度	台北縣	電話訪視員		後天/全盲/約用制/ 兼任點譯工作
M29	男	28	大學	已婚	重度	台北市	幹事		全盲/ 3等殘障特考
M30	男	33	大學	未婚	重度	台北縣	巡迴輔導老師		
M31	女	36	碩士	未婚	重度	台北市	待業中		原資源教室老師/ 在學生
M32	男	43	碩士	未婚	重度	台北縣	系統工程師		後天/全盲
M33	女	24	大學	未婚	中度	南投縣	電話諮詢員		白化症/約用制

附錄二、訪談大綱

受訪者姓名：_____ 受訪編號：_____

日期：_____ 地點：_____

基本資料

1. ○○的性別？01 男 02 女
2. ○○出生年？民國_____年【請換算：_____歲】
3. ○○教育程度？01 未教育 02.國小（肄） 03.國中（肄）
04 高中職（肄） 05.大專校院（肄）
06.其他_____【請換算教育年數：_____年】
4. ○○婚姻狀況？01 未婚 02.離婚 03.喪偶 04.同居
05.分居 06.已婚【子女數 _____ 個】
5. ○○的就業情況？01 無工作 02 庇護性就業 03 支持性就業
04 一般就業市場 05 其他，請說明：_____
6. ○○的工作屬性？01 正職（無契約） 02 兼職（無契約）
03 約聘制 04 約用制或臨時
05 其他，請說明：_____
7. ○○幾歲進入工作職場？_____歲【請換算工作年資：_____年】
8. ○○有無換過工作？01.無 02.有【換工作數 _____ 個】
9. ○○原居住縣市？_____工作縣市？_____
10. 描述○○的家庭背景與生活？_____
11. 描述○○的就學環境與生活？_____

致殘的影響

12. ○○何時造成視覺缺陷？民國_____年【請換算：_____歲】
13. ○○何時鑑定成為身心障礙？民國_____年【請換算：_____歲】
14. ○○有無其他障礙類別？01.無 02.有【障礙別：_____】
15. ○○障礙等級？01 輕度 02 中度 03 重度
16. ○○為何去鑑定為身心障礙？需要進行調適嗎？

17. 障礙手冊對○○本身的意義或影響是什麼？認同自己是障礙者嗎？為什麼？需要進行調適嗎？
18. ○○認為「障礙」與一般人的差異在哪？需要進行調適嗎？
19. 親人、同儕怎麼看待○○的障礙？周遭的親友、同儕認同嗎？為什麼？需要進行調適嗎？
20. 鑑定為身心障礙對○○的教育有何影響？如何面對？需要進行調適嗎？
21. 鑑定為身心障礙對○○的工作有何影響？如何面對？需要進行調適嗎？
22. 鑑定為身心障礙對○○的其他生活有何影響？如何面對？需要進行調適嗎？

準備工作考量

23. ○○怎麼看待工作？尋找工作的考量是什麼？
24. ○○找工作的理由為何？怎麼認為○○能夠勝任工作呢？
25. 主要建議○○從事 XX 行業是哪些因素？有何影響？
26. ○○認為家庭背景能夠找到工作嗎？為什麼？家庭對尋找工作有何影響？
27. ○○認為獲得學歷能夠找到工作嗎？為什麼？教育對尋找工作有何影響？
28. ○○如何尋找或選擇工作？會尋求哪些協助、資源？為什麼？
29. ○○有無尋求公、私立機構幫忙找尋工作？對機構轉介工作的看法？為什麼？
30. ○○有參加職業訓練的經驗嗎？對職業訓練有何想法？能協助找工作嗎？
31. ○○有報考「殘障特考」的經驗嗎？對「殘障特考」的想法為何？
32. ○○有擔任臨時/約用（聘）的經驗嗎？有什麼想法？
33. ○○有無考慮直接從事按摩，或是自行創業嗎？為什麼？

面試階段的經驗

34. ○○認為面試應當有何準備？工作職場的面試對於自己求職的意義是什麼？
35. 為什麼○○會有面試機會？對於面試經驗有何的想法？成敗關鍵為何？○○是否畏懼面試？為什麼？
36. ○○面試時，是否曾經被雇主婉拒？原因為何？如何面對？需要進行調適嗎？
37. ○○履歷表與自傳會「註明」障礙嗎？為什麼？
38. ○○曾經因為「障礙」遭受到面試的歧視嗎？為什麼？如何面對？需要進行調適嗎？

39. 定額進用對於○○的面試有助益嗎？若有定額進用的機會嘗試嗎？為什麼？
40. 定額進用對於○○面試曾有歧視嗎？如何面對？需要進行調適嗎？
41. ○○對於就業服務機構陪同或協助面試有何想法？為什麼？

工作職場階段的歧視

42. ○○為什麼有工作機會？對於工作有何想法？實際工作與預期從事的行業有落差嗎？為什麼？如何面對？
43. ○○在工作職場上，需要什麼協助嗎？怎麼獲得協助？
44. ○○工作職場上，有就業服務機構協助的經驗嗎？有何想法？
45. ○○在工作職場上，有申請職務再設計嗎？怎麼看待這項服務？
46. 雇主如何看待職務再設計？意願與否？申請過程有阻礙嗎？
47. ○○在工作職場上，自行完成的工作會受到什麼干預嗎？如何解決？
48. ○○覺得目前工作的計薪、工時、升遷管道的工作待遇公平性有何意見？為什麼？如何面對？
49. 同工（上司、同事）如何看待○○的障礙？會因為「障礙」遭到歧視嗎？如何面對？
50. ○○在工作職場如何與同工（上司、同事）互動？頻率如何？為什麼？
51. ○○在工作職場之餘會如何與同工（上司、同事）互動？頻率如何？會有阻礙嗎？為什麼？
52. ○○在工作職場當中會因為定額進用遭到歧視嗎？如何面對？
53. ○○在工作職場曾經有發生職業傷害嗎？受僱單位的雇主有何處理措施嗎？
54. ○○在工作職場曾經有發生工作意外嗎？受僱單位的雇主有何處理措施嗎？
55. ○○有申請過職業傷害的補助嗎？為什麼？
56. 對於現在工作○○的滿意度為何？為什麼？擔心失業嗎？為什麼？
57. ○○期望能夠轉業嗎？換工作的計畫嗎？換工作的原因是什麼？

就業政策的省思

58. ○○對障礙者就業職場、工作待遇有何想法？為什麼？
59. ○○對政府保障就業的福利措施瞭解多少？又有何想法？
60. 臺灣的政策環境中，○○認為造成「視障」缺乏職場競爭力，無法進入工作的

原因為何？

61. ○○認為「定額進用」制度的想法是什麼？是否標籤「障礙」的身份？為什麼？
62. ○○認為「定額進用」有增進工作機會嗎？為什麼？
63. ○○認為「定額進用」會改變抉擇工作的機會嗎？為什麼？
64. ○○覺得「定額進用」制度有必要存在嗎？或是需要改進什麼？
65. ○○覺得促進「視障」就業的重點在哪？應該避免哪些阻礙？為什麼？
66. 若廢除「定額進用」制度，改採用「反歧視」宣導或法令，以及建構無障礙的就業環境著手，○○覺得是否更能夠保障工作權呢？
67. ○○認為單獨保障視障按摩的意義是什麼？有開放其他民眾從事的必要嗎？
68. ○○認為按摩對視障良弊為何？保障視障從事按摩的制度有何良弊？

就業機構的服務

69. 視障者要如何申請服務？需要準備的要件是什麼？
70. 機構如何看待視障者面對工作職場？如何協助尋找工作？需要在履歷表標示「障礙」嗎？為什麼？
71. 機構如何為視障者選擇工作機會？如何與雇主接洽？有阻礙嗎？如何克服？
72. 機構為視障者選擇工作機會，「定額進用」有助益嗎？會著重「定額進用」的廠商嗎？為什麼？
73. 機構如何協助視障者面試的過程？會提供哪些職前、在職訓練嗎？有何助益？
74. 機構有提供視障者在工作職場的哪些服務（如：職務再設計、人際溝通等等）？當工作職場發生問題又是如何處理？
75. 機構曾經因為協助就業而發生糾紛嗎？如何處理？