



# 工作適應訓練技術簡介

何華國

## 壹、前言

傳統上，吾人要為殘障者的就業作準備時，直覺地會想到要提供適切的職業訓練 (vocational training)。而所謂職業訓練，在一般人的心目中，即歸納成工作時所需知識與技能的養成而已。換句話說，學會做好或完成某些職類的工作，即成為職業訓練的目標所在。這可由國內多數殘障或普通學生職業訓練方案的重學科而輕實習；設若實習雖佔相當比重，但却疏於指導，而見其梗概。事實上，有能力做好所要做的工作，只是就業成功的必備條件，而非充分條件。成功的就業代表雇主對受雇者工作表現的滿意與受雇者能從工作中獲得滿足。這種受雇者與雇主互動關係的圓滿與平衡，絕非僅靠工作能力即可支持。雇主的因素如撇開不談，受雇者本身其他有關的因素如工作態度、動機、習慣、人際關係、耐力、對壓力的反應、自我照顧的技能等，皆可能影響個人對其就業環境的調適。而這些影響個人職業適應的因素，却為多數職業訓練方案所忽視。因此，工作適應訓練 (work adjustment training) 的觀念遂應運而生。

工作適應訓練雖與一般的職業訓練一樣注重當事人 (client) 適切工作行為的養成，不過它更強調對工作行為缺陷之矯治。因此，職業訓練的目標可能是預懸的，而工作適應訓練的目標則因當事人的個別差異而有出入。此外，職業訓練的任務既着眼於當事人工作技能的培養，因而其過程即比較偏向教與學的關係；然而在工作適應訓練的過程中，教與學的關係固然同樣存在，個人與其工作環境 (包括人、事、物、時間等)

交緩互動的歷練與調適，也是工作適應訓練所欲發揮的重要功能。因此我們可以說，所謂工作適應訓練，實為協助個人如何在與工作有關的情境中作適當自我調適的訓練活動。這種訓練是具有治療性質的，其目的方在消除當事人不適應的行為與習慣，並協助其表現適當的工作與生活角色，以造就其成為所屬工作世界的適任成員。由於工作適應訓練所涉及問題的多樣性，因此其所運用的技術也須視當事人行為問題的性質，而作適當的取捨。所謂工作適應訓練技術 (work adjustment technique) 指的是有助於當事人 (工作者)、工作 (job)、或當事人與工作兩者的配合，並且可用以施行於工作場所 (worksite) 本身或其相關環境的概念或活動而言 (Gregory, Whitlow, Levine, and Wasmuth, 1982)。目前已知的工作適應訓練技術甚多，一一舉述誠無可能，在此將擇要介紹。

## 貳、常見工作適應訓練技術簡介

特殊教育與復健工作者為幫助殘障者能對其工作世界作有效的適應，目前已發展出許多相關的訓練技術 (Neff, 1977; Baker and Sawyer, 1971; Gregory et al., 1982)。這些技術會的係有關教育或訓練活動方法的採用，有的却是針對工作適應訓練的需要而設計的。不過不管如何，凡是在工作適應訓練的過程中，有助於其訓練目的所運用的概念或活動，皆可稱為工作適應訓練技術。以下將就常見的工作適應訓練技術分別略作介紹。

### 一、對當事人的觀察 (client observation)

）：即是對當事人在工作情境的行為作系統化的觀察與記錄。可以從事這項觀察的人員並不限於特定的教職或訓練人員，當事人的同儕、家長等皆可提供這類的幫助。對當事人的觀察所獲得的資料，對其訓練活動的安排是有用處的。

二、行為改變技術（behavior modification）：這是系統而精確地運用增強（reinforcement）的原理，以改變當事人工作行為的方式。在使用此一技術時，常須對當事人的行為作系統的觀察與記錄，然後對欲改變的行為，配合適當的增強方式，以引導當事人的行為產生預期性的改變。

三、懲戒處分（disciplinary action）：此即仿照一般工作世界對失職人員採取暫停工作處分的作法。由於在暫停工作期間必須減薪，這種壓力對當事人將有重新調整與規範的作用。

四、個別諮商（individual counseling）：這是一種經過專業訓練的人員，對具有困難的求助者，提供幫助的過程（patterson, 1966）。其目的乃在透過協助者與被協助者間互動性的溝通，以幫助被協助者克服其個人在成長上的障礙，以充分發揮其潛能，而得以實現其自我。

五、團體諮商（group counseling）：這是運用小團體（通常為八至十二人不等）的人際動力過程（dynamic interpersonal process），以增進成員的相互瞭解與接納，並從而幫助個人對某些態度或行為的學習或改變的一種技術。

六、模仿（modeling）：行為的模仿，須先有行為典範的存在才有可能。因為模仿的本質，事實上是一種觀察學習（observational learning）。被模仿的行為可能是可欲的，也可能是不可接受的。實施工作適應訓練時，如欲當事人產生積極性的模仿行為，似應對被模仿的行為予以適當的增強，以提高當事人對該行為的價值感。

七、角色扮演（role playing）：這是讓當事人在工作環境中去扮演不同的工作角色，藉此使其感受到不同的工作角色可能產生的反應型態

之差異。透過角色扮演的過程，對當事人人際關係與工作行為的改進，應有所助益。

八、同儕團體壓力（peer group pressure）：這是利用同儕之間的競爭心理，而用以改變當事人行為的方法。此一技術特別適用於有關生產率、速度、或行為表現可以被其同儕團體注意到的工作情境。

九、督導壓力（supervisory pressure）：它是利用生產線的領班（production supervisor）對當事人施予工作要求上的壓力，以改變其工作行為的技術。當然這種壓力有時也可能是積極性的，如對當事人工作表現的支持與讚賞，對當事人工作行為的積極表現也是一種壓力。

十、在職訓練（on-the-job training）：此即將當事人安置於實際的就業情境中，從做中學的方法。這種訓練方法特別有助於當事人對各職種中特殊技能的學習。因為這些技能往往是在一般課堂上學不到的，只有在實際的工作情境中才有可能接觸或心領神會。

十一、給付獎勵（pay incentives）：這是除了薪資以外，對於在某一定的時間達到特定工作標準的當事人，另外給予獎金、津貼、紅利等的激勵措施。獎勵標準可以是論件計酬、或按小時、週、或月等來計算。

十二、工作分析（task analysis）：所謂工作分析，乃是將某一工作（job），分解成更有效學習的精細單位（units）或分項技能（subskills）的一種過程。同時透過工作分析，吾人將能精確地指出當事人工作技能的缺陷，從而在工作技能的學習上給予更適切的指導。

十三、錄影回饋（videotape feedback）：此即利用錄影的設備將當事人的工作行為記錄下來，然後再放映出來。當事人不只可眼見其在工作情境的實際表現，透過錄影回饋，也可對當事人的工作行為相機予以指導。

十四、職業分析（job analysis）：這是對某一職種的工作程序、工作環境、工作要求等，從事更精確分析的過程。透過這種分析，吾人將

可協助當事人對其適合從事的工作，做更適切的选择，以達到人盡其才的目的。

十五、生產率的回饋 ( productivity rate feedback )：這是由工作適應訓練輔導人員，將例行收集到的當事人生產量 ( 有時則為工作品質 ) 的資料，讓彼等知曉，以提高其未來生產力的方法。

十六、工作簡化 ( job simplification )：工作簡化通常涉及工作環境的佈置、工具的調整與修正、減少殘障者工作困難與改善其生產力有關設備之提供等。換句話說，透過工作環境與過程的簡化，吾人希望殘障當事人在某些職種的工作上能從「不能」而變成「可能」。

十七、團體過程 ( group processes )：在工作團體中其成員的互動情形，與其他團體 ( 如團體諮商 ) 成員的互動狀況是很相似的。透過此一團體過程，工作適應訓練輔導人員將可用以影響其成員的工作行為。這對於新進或較感退縮的員工之適應新的工作環境尤其有效。團體過程的效用，基本上多是因團體少數成員對多數成員較成熟的行為特質之認同與仿效而來。

十八、生產線的壓力 ( Production line pressure )：在有生產線的工作場合，殘障當事人常會感受到來自生產線上其他同仁在工作速度與律動上的壓力。藉著這種壓力，當事人將可望逐步調整其工作行為。

十九、工作的重新設計 ( job redesign )：這是藉工作場所或工作活動的重新安排或設計，以適應某些殘障者工作上的特殊需要。工作的重新設計，複雜的可能需要應用到高科技的知識，但簡單的甚至將工作材料作較適當的擺放即可。

二十、學徒制 ( Apprentice system )：此即以各職種的資深與熟練工作者擔任師傅，由彼等個別負責殘障當事人的訓練與輔導工作。這種方式的訓練，對新進殘障者的照顧與工作適應指導尤見實效。

二十一、工作輪調 ( job rotation )：這是在庇護性的工作環境中 ( sheltered setting )：安排當事人去嘗試各種不同性質的工作，以強

化其工作行為的反應能力之訓練方法。透過工作輪調，輔導人員亦可瞭解當事人的職業潛能所在，從而在職業訓練與安置方面，也可作比較妥適的安排。

二十二、工作能力逐步強化 ( work hardening )：這是以漸進的方法，來養成當事人能從事一天八個小時的工作體能。訓練初期，可能只要求當事人一天僅工作四小時，然後視當事人的調適狀況，再逐步增加到一天工作五個小時、六個小時，最後則要求工作八個小時。也可能開始的時候，允許當事人坐著工作，最後慢慢要求其能站立工作。因此，工作力逐步強化的目標，乃在發展當事人從事正常環境工作的體能與耐力。

二十三、復健工場 ( rehabilitative workshop )：在個別諮商、團體諮商、與心理治療 ( Psychotherapy ) 中，當事人行為的改變，多透過言語溝通為媒介；而復健工場則主要是藉整個工作環境的安排，來影響當事人的工作行為。因此復健工場亦被認為係一種非語言的工作適應訓練技術 ( Neff, 1977 )。復健工場的本質是實際工作環境的模擬。工場中的工作條件、工資計算、工時規定、品質管制、領班的設置等，皆須與一般的工場無異。惟欲期復健工場發揮治療的功能，其受訓當事人與領班 ( foreman ) 人數的比例不應多過五與一之比。且領班也需有相當的訓練，方能擔負此一具有治療的角色。另外復健工場在殘障者的就業輔導上，應強調其暫時與過渡的性質，而不應將其作為永久安置的場所。

二十四、時間研究 ( time study )：時間研究之用於工作適應訓練，旨在瞭解當事人的生產速度與一般產業界生產率的差距。從時間研究所得的資料，將可讓輔導人員知道當事人是否有生產速率的問題，以及其在實際生產速率上的進步情形為何。同時，它也可指出工作適應訓練計畫是否能發揮其效用。

二十五、運用預測的雇主擔任顧問 ( The use of Prospective employers as consultants )：在工作適應訓練中，為增加當事人在訓練與

未來就業安置之機會，可聘請預期的雇主擔任工作適應訓練計畫的顧問，以增進彼等對訓練計畫的興趣、支持、協助、與合作。

二十六、與產業界的合作計畫 ( Projects with industries, PWI )：這是透過合約的方式，將接受工作適應訓練的當事人安排到產業界去接受訓練與經驗實際工作情況之一種訓練途徑。這種訓練的安排多是暫時性的，並不以最後的工作安置為前提。經由此類合作計畫，實施工作適應訓練的機構固可獲得較實際的訓練機會，而產業界在工作的完成上也獲得訓練單位的保證。

二十七、規律性計時裝置 ( Pacing equipment )：如果當事人的工作律動與速度無法配合所屬工作環境的需求，有時可利用節拍器 ( metronome ) 或其他可自動表示時間段落的計時器，給當事人在生產作業的過程中，有一適當的時間參照點，以培養其應有的工作速度與律動。

二十八、教導分項的技能 ( teaching splinter skills )：如果當事人無法從頭到尾順序地完成某些工作，則可利用工作分析的方法，將全部作業分解成若干分項技能。開始的時候，先教導當事人學會並熟練各個分項技能，然後再指導其將已學會的分項技能，連續貫串地表現出來，以完成整個的作業活動。

二十九、遷調至更合適的工作 ( transfer to a more suitable job )：在工作的場所或職種方面，對當事人作適當的遷調與改變，雖有時會引起彼等的焦慮，且需要從事不同技能的學習，但却可提高其對工作的新鮮感，並增進工作適應上的更大彈性。

三十、語言教學 ( language / speech instruction )：與工作有關的工具、設備等名稱的瞭解與運用，對當事人的工作適應也有密切的關係。因此這類詞彙的教學，也應列入工作適應訓練內容之中。訓練的方法或採閃示卡 ( flash cards )、熟悉現場、或以語文教學的方式為之皆可加以嘗試。

### 叁、工作適應訓練技術的應用

前面所列舉介紹的三十種工作適應訓練技術，只是舉例的性質，工作適應訓練所可能運用到的方法或技術，不應只限於這三十種而已。吾人對已知的訓練技術，固應熟悉其內容，以備供殘障者工作適應訓練之用。同時也應針對訓練的需要，不斷地研究與發展適切的訓練技術。因此工作適應訓練技術的累增，是一個必然的趨勢。為使各種訓練技術的運用能發揮其應有的功能，訓練技術的施用者對技術本身的熟練，應是一個先決的條件。因此將訓練技術的內容列入相關專業人員的教育課程之中，應該是一個必要的作法。

至於實際在應用工作適應訓練技術時，首先煩考慮的是當事人適應問題的性質。然後根據問題的需要，嘗試應用適當的訓練技術。技術的採用，不必限於單一的一項，有時多種技術的兼採並用，可能更能發揮工作適應訓練的效用。惟無論採用何種訓練技術，吾人似應瞭解，同樣的技術可能因當事人、問題性質、運用場所、施行時間、甚至運用者等的差異，而產生不同的效果。因此工作適應訓練輔導人員，在訓練技術的應用上，不只須善加選擇，還應知所變通。

(作者係本院特教中心主任)

### 參考文獻

- Baker, R. J., & Sawyer, H. W. (1971). Adjustment services in rehabilitation emphasis on human change. Menomonie, WI: Materials Development Center, University of Wisconsin-stout.
- Gregory, R. J., Whitlow, C. B., Levine, M., & Wasmuth, W. (1982). The techniques of work adjustment. Vocational Evaluation and Work Adjustment Bulletin, 15(1), 5-10.
- Nzff, W. S. (1977). Work and human behavior, Chicago: Aldine
- (下接第48頁)

.....

(上接第40頁)

Publishing Company.

Patterson, C.H.(1966). Theories of  
counseling and Psychotherapy.  
New York: Harper and Row.

---