

保障還是限制？
定額進用政策與視障者的就業困境*
郭峰誠**、張恆豪***

Protection or Restriction?
Employment Quota Policy and Life Experiences of
Persons with Visual Impairment in Labor Market
by KUO Feng-Cheng & CHANG Heng-hao

關鍵字：定額進用政策、視障者、工作權、歧視、社會模式、健全能力偏見

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

收稿日期：2010年7月3日；接受日期：2011年2月21日。

Received: July 3, 2010; in revised form: February 21, 2011.

* 本研究為國科會計畫NSC 97-2410-H-305-068-MY2的部分研究成果。初稿曾發表於2009第九屆台灣社會福利學會年會，作者感謝兩位匿名評審的寶貴意見，以及林昭吟、邱大昕、蘇峰山在論文進行不同階段的建議。同時感謝研究助理芸婷、詩耕在校稿與編排上的協助。

** 服務單位：社團法人台灣社會福利總盟
通訊地址：10049 台北市中正區杭州北路28號5樓之3
E-mail: pc.yunfeng@gmail.com

*** 服務單位：台北大學社會學系
通訊地址：23741 新北市三峽區大學路151號
E-mail: henghaoc@mail.ntpu.edu.tw

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。台灣仿效德、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，探討台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，不是上司、同儕過度保護，就是忽略視障者進入勞動市場所需的支持。

本研究建議，定額進用政策不該只求讓視障者進入職場，而忽略「障礙」的異質性。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。

Abstract

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.

一、前言

(一)研究動機

2008年11月視覺障礙者(以下簡稱視障者)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。大法官釋憲文中認定:「身心障礙權益保障法排除明眼人不得從事按摩之行業的規定違憲,保障視障者從事按摩業的條文將在三年內失效。」然而,台灣的障礙者權利運動團體卻指出台灣並不是一個讓視障者「在各種職業上能公平競爭」的社會(楊聖弘 2008;鄭龍水 2008)。從歷史的觀點,邱大昕(2009)更進一步指出,過去的視障按摩保障政策和這次的取消保障條文都不是為了保障視障者的權利,而是台灣社會長期排除與剝削視障者的手段。也有論者指出,現行的視障者專屬按摩工作的保障政策在沒有完善的配套措施之下,實質上變成了視障者工作的限制。許多視障者不論學什麼,最後還是不得不從事按摩業以餬口。因此,呼籲政府要更進一步朝輔具開發、無障礙環境規劃與規範職場歧視的方向努力(楊聖弘 2008;顧燕翎 2008)。換言之,視障者在就業時面臨的不只是職場的歧視而是「有障礙的」(disabling)的職場環境。

因此,在按摩業之外,視障者工作權利的保障為何,是值得進一步探究的問題。台灣自1991年修改《殘障福利法》¹增加保障障礙者工作權的條文以來,就仿效德、日等國施行「配額模式」的障礙者就業政策,藉以促進障礙者的工作權。也避免視障者因「視覺損傷」無法參與一般工作職場的競爭。然而政策實施至今,「配額模式」下的障礙者定額進用政策能否確實促進不同障別的障礙者就業,進一步保障其生活品質,卻值得進一步反省。

1 《殘障福利法》於1980年6月2日頒布;1997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。

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 and Rosenthal 2007）。台灣對障礙者的生活與就業調查亦顯示，障礙者的收入來源有高達35.18%來自政府補助或津貼，僅有17.27%來自本人實際工作的收入（內政部統計處 2008）。障礙者與一般民眾的失業率差距更將近四倍之多（社團法人中華民國殘障聯盟 2009）。即便截至2007年的統計數據顯示，雖然視障者的失業率僅有5%，但是有17.8%的視障者以從事按摩工作為其主要的就業類別（行政院勞工委員會 2008）。在視障按摩業的保障即將失效的狀況下，視障者要進入一般就業市場的可能性為何？在按摩業之外的就業市場，視障者會遭遇什麼困難？是值得進一步探討的議題。

（二）研究目的

台灣政府自1991年實施「定額進用」政策規定公、私部門聘任固定比例的身心障礙者以來，許多視障者的就業想像與訓練仍然侷限於按摩業。本研究試圖探討台灣身心障礙定額進用政策之下，視障者在按摩業之外的勞動參與經驗。透過33位有按摩業之外工作經驗的視障者的深度訪談，本研究試圖從「社會模式」觀點的「障礙」²（Social Model of Disability以下簡稱社會模式）出發，回答下列問題：在台灣的定額進用政策下，視障者在一般職場上求職、就業所面臨的實質困境為何？「定額進用」政策對促進視障者就業的效果為何？透過定額進用政策進入職場後，視障者在工作職場的人際互動遭遇為何？透過社會模式的觀點，我們將檢視台灣的定額進用政策對於視障者工作權的保障與限

2 有學者將social model of disability翻譯為障礙社會模式、社會模型。筆者也曾將之翻為社會模式的障礙。但是，筆者認為兩者都不能完全掌握社會模式的主要論點。社會模式觀點的障礙比較能反應社會模式的主要論點。為避免過渡冗長的翻譯，社會模式簡稱之即可。

制，同時針對勞力市場上對視障者的歧視與排除作批判性的反省。

二、文獻回顧

傳統的文化概念中認為障礙者是喪失能力的「殘廢」，需要「被養」或「安置」(陳惠萍 2003)；資本主義的發展帶來規格化的勞力市場，進一步將身心障礙者排除在就業市場之外。隨著福利國家的發展，障礙者的社會參與和就業被重新檢視。有別於傳統醫療模式將障礙者的身體損傷視為個人的問題，從新馬克思主義的觀點出發，英國 Oliver (1990)提出的「社會模式」觀點，認為障礙(Disability)不單單僅是個體身體的功能損傷(impairment)，更是社會結構的。忽視身心障礙者差異的社會結構，包含：環境、制度、文化與政策限制了身心障礙者的社會參與。社會模式的觀點在英國受到廣大的迴響，並在政策上試圖改變障礙的社會環境以促進障礙者的社會參與。聯合國於2006年通過的「身心障礙者權利公約」，也以社會模式為理論基礎促進各國提供積極政策以保障身心障礙者權利(廖福特 2008)。

近年來障礙研究理論發展，社會模式面臨一些挑戰。Shakespeare (2006)認為社會模式忽略身體損傷對障礙者實質的影響以及障礙者的異質性，提出進一步將「障礙」視為文化與社會結構互動的結果。然而，社會模式的學者認為社會模式並非忽略障礙者的身體差異，而是作為一種研究方法論的立場，強調社會環境對障礙者的限制(Barnes and Mercer 2003)。Barnes、Oliver及Barton(2002)更進一步指出，障礙研究就像種族／族群研究、女性主義、同志研究一樣，以參與社會改造和社會運動為立場，不將障礙視為個人的醫療問題，而將障礙視為社會、文化、政治的問題。換言之，障礙研究挑戰的是健常能力偏見(ableism)霸權，並以解放身心障礙者為目的(相關理論爭議的回顧可以參考：張恆豪、蘇峰山 2009)。

從社會模式的立場分析障礙者的就業處境，一方面，社會模式不把就業面臨的困難當作個人身體損傷的結果，而是歸咎於職場環境缺乏無障礙、充能(enabling)的環境。完善的社會政策可以是障礙者就業的促進因素，但缺乏完整配套的政策也有可能成為障礙者所面對的社會「障礙」的一部分。而透過社會模式的觀點，我們可以進一步看到健全能力偏見對障礙者求職與就業的影響。所謂健全能力偏見意指將沒有疾病、損傷的身體視為正常，同時，歧視或是排除身體功能不同的個人，並認為障礙者是次一等的人的意識型態。

過去障礙者就業的相關研究多著重在政策背後的理論基礎以及政策結果的分析，忽略障礙者的個別差異與生命經驗。從社會模式的觀點切入，我們可以提供政策研究不同的視野，從障礙者的生活世界出發，探討整體社會環境以及常民社會的文化對障礙者求職與就業的限制，並反省政策背後的預設與不足。以下我們將回顧障礙者工作權理論與政策的轉變、障礙者就業所面臨的職場狀況並檢討台灣的障礙者工作權保障政策。

(一)資本主義、福利政策與障礙者工作權

傳統社會勞動分化並不明顯。從新馬克斯主義的觀點出發，資本主義社會採取一致性的生產過程，以及要求規格化的勞動條件，因此排除了身體功能無法符合規格化生產過程而被雇主認為缺乏工作能力的身心障礙者，使得障礙者變成產業後備軍(Hahn 1987)。第一次世界大戰後，歐美先進國家開始重視傷兵陸續歸國所導致的社會問題，逐漸重視障礙者(特別是因為戰爭而變成障礙者的退伍軍人)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。隨著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³」的社會救助或隔離

3 「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

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以確保障礙者順利整合進入勞動市場的環境(張幼慈 2003；吳秀照 2007)。而這樣的社會福利政策分配邏輯，在於不將障礙者視為必須運用福利政策憐憫的個人，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)。

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》(Americans with Disability Act, ADA)與1995年的英國《身心障礙者歧視防制法》(Disability Discrimination Act, DDA)在於防止職場的歧視。同時，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，保障障礙者參與社會公眾事務的機會(吳秀照 2007)。在促進障礙者就業上，主要有兩種政策典範：日、德的「配額模式」，與美國的「權利模式」。「配額模式」就業典範，如台灣現行的法規，基本假設為障礙者本身的歧異性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，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)。

然而，「配額模式」政策透過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，以及將障礙者工作權歸咎於雇主的責任(陳恆鈞 2008；Kim and Rosenthal 2007)。在定額進用的預設下，障礙者的就業不完全以「能力」做為聘僱依據，而是以障礙者的「障礙」與社會政策規定作為考量。這樣的政策本身也複製了障礙等同於能力不同於一般人的意識型態。即便障礙者得以因此進入職場，也可能因此背負著特殊管道進用的標籤，使障礙者的工作能力受到質疑、工作升遷受到限

制。甚至因「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。進一步造成障礙者在勞動市場被邊緣化，成為低薪資或低社經地位的代表。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，日本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也發現，一般民眾對「障礙」的認知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壓低障礙者的薪資(袁志海 2008)。

更重要的是，各種特殊待遇政策也可能導致弱勢者的依賴與社會的歧視。在講求社會正義原則中，成為不同弱勢者彼此剝削與衝突甚至危及原有社會秩序(林文蘭 2006)。因此，看似促進雇主聘僱障礙者的「配額模式」就業政策，即便使得障礙者得以進入職場。卻也限制障礙者在配額的框架內，缺乏自由選擇工作性質、類別的窘境。

「權利模式」就業政策的基本理念奠立於機會均等原則，認為障礙者面對競爭性就業市場，必須等一般民眾享有追求一項實質的充分參與、公平競爭、拒絕歧視的職務，並透過舉證、申訴預防因「障礙」而被剝削工作的機會。亦即舉凡符合障礙者工作之職業類別，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；另一方面則是預防社會結構對障礙者邊緣化的影響，透過政策制定讓障礙者面對就業市場時，獲得職場的平等待遇，可以自由的抉擇工作機會以達到維護障礙者人權的目的(林芳如 2003；廖福特 2008；Heyer 2005)。

換言之，配額模式假設了障礙者是有特殊需求的群體，因此，設定特殊的配額雇用以保障障礙者的工作參與。權利模式預設障礙者跟

一般人相同。社會保障的是障礙者在求職與就業上不受歧視。Heyer (2005)針對「權利模式」與「配額模式」的比較研究顯示，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。台灣如同德、日等國的「強制配額」一般，採取「殘補式」的就業政策，強制雇主有義務「定額進用」障礙者，本意為透過國家的責任讓障礙者如同一般民眾享有充分就業的權益。因此，「配額模式」就業政策能否化解障礙者勞動參與的就業經驗，將是值得進一步探索的議題。

(二)障礙者在工作職場中的氛圍

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不僅是輔助就業的一大目標，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。回復障礙者被工作職場聘僱，更讓雇主體認聘僱障礙者乃是本身的條件與能力使然 (García-Villamizar and Hughes 2007; Sirvastava and 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 and Fullana 2007)。亦即能夠給予視障者「全方位」的基礎力重建，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 (Carroll 著／王育瑜 譯 1998)。

但值得注意，障礙者工作權並非僅提供輔助就業服務，工作職場就能安枕無憂。事實上，整合張幼慈(2003)、Robert與Harlan (2006)、Robinson (2000)、Walford (2004)的研究觀點，障礙者在工作職場上常面臨以下的處境：

「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，障礙者被形塑為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。

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。

就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。

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，在不與同事互動的情況下，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。

對於無法意識「障礙」的歧視反而是導致障礙者低自尊、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，取笑的行徑也形成一種歧視。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。

換言之，透過社會政策促進身心障礙者就業只是身心障礙就業政策的一小步。如何提供全面的支持讓身心障礙者留在職場上，融入工作環境才是促進身心障礙者社會參與所要面對的問題。

（三）台灣的定額進用政策與成效

台灣以定額進用政策保障障礙者的工作權始於1990年《殘障福利法》的修正案。修正中明定必須強制獎懲公、私立機構雇用障礙者的規

定⁴，以促進重度障礙者獲得工作的機會⁵。當時的立法背景源自於解嚴前後，愛國獎券停發，使得許多以販賣愛國獎券維生的身心障礙者突然失業。引發一連串針對障礙者工作權與教育權的抗爭。在當時的抗爭風潮下，障礙者權利運動抗爭的結果導致《殘障福利法》的修正，也是國家第一次針對障礙者工作權所訂定的法律保障。在之前沒有相關法律保障的歷史時空下，這樣的政策有重要的時代意義。(Chang 2007；蔡依倫 2010)。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。

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指出，即便政府公部門提供障礙者尋找適切的工作，但多半卻僅能透過家人、朋友協助獲取工作機會，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、升遷、考績、訓練與進修等等(以重度居多)。行政院勞工委員會(2008)針對台灣地區年滿15歲且領有「身心障礙手冊」之障礙者的心身障礙者勞動狀況調查顯示，身心障礙者因失業無法找到工作的原因，扣除年齡限制(占20%)外，仍以一般民眾對「障礙」的刻板印象(占24.5%)居冠，其次則有高達23.5%的障礙者無法找到適合的工作職務。

台灣自1991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，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

4 參閱1990年《殘障福利法》修正，第十七條。

5 參閱1997年《身心障礙者保護法》，第三十一條。

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)。雖然歷年進用障礙者的人數不斷提高，未足額進用人數逐年降低，以及企業也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排除的群體。同時，為了規避「罰緩」，雇主以冒名頂替掩飾未足額進用障礙者進入工作職場的事實也時有所聞(張幼慈 2003)。視障者往往因為「視覺損傷」而被排除在競爭性就業市場的工作職務之外，並且為了維持基本生存權，迫於無奈的從事不符合自己興趣的按摩業(曾凡慈 2001)。換言之，若僅視「強制配額」而忽視障礙者的差異，「定額進用」可能無法保障不同的障礙者的工作權。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)。

從以上的文獻回顧中我們可以發現當前障礙者就業面臨的處境與定額進用政策執行的現狀：(1)障礙者求職過程中，歧視是障礙者經常面對的問題，求職的管道多依賴個人的社會網路。(2)定額進用執行至今，額度已經趨於飽和。雇主願不願意超額進用，令人存疑。(3)定額進用的受益者以肢障、聽障或器障為主。定額進用沒有顧及障礙者的異質性。就視障者的就業而言，即便視障者失業率僅有 5%，並且仍以從事按摩師這類特定屬性的工作居冠(占 17.8%)。高比例的按摩業就業人口源自於過去對視障者從事按摩業的保障政策。在大法官釋憲後，視障者是否能順利的進入一般職場，是值得探討的議題。因此，本研究探討從事按摩業之外的視障的求職經驗與就業經驗，分析障礙者進入一般勞力市場的處境，同時檢討定額進用政策的盲點。

三、研究方法

本研究針對33位視障工作者採用「半結構式訪談」。首先，從2009年2月至4月進行南部地區視障者初步訪談。在重新整理訪問提綱後，於2009年7、8月期間針對南部地區進行複訪；同時，訪談台北縣、市的視障者，以考量南北與城鄉差距。為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現「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。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，為了真實呈現競爭性就業市場對視障者工作權的影響，本研究立意抽樣的對象以從事一般就業市場的工作者為主，並同時排除從事按摩業，以及排除並非受雇於他人的視障者。

為了探究台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。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。透過視障者參與競爭就業市場的經驗，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。

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、進入工作職場的不同形式，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經驗的影響。受訪視障者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⁶與愛盲基金會南區資

6 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，

源中心⁷所服務的會員或個案，兩所機構的服務理念與項目，皆提供視障者面對生活世界的支持性服務。且皆屬於視障會員或個案資源媒合的推展單位，進而讓視障者透過社區化資源連結獲得適切的生存權。同時，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，不僅透過上述兩所機構的資源，推薦視障會員與個案；也透過「鳥與水」舞集⁸視障團員的網絡進行滾雪球抽樣，藉以擴展符合的研究對象。

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，而本研究歸納出以下三項主題：(1)從社會模式的觀點看視障者的就業。(2)配額模式的負面效應。(3)職場環境的健常能力偏見。

四、研究發現與討論

(一)從社會模式的觀點看視障者的就業

定額進用政策的出發點，基本上是以國家政策介入就業市場的方式達到促進障礙就業的目標。然而，從社會模式的觀點出發，求職的障礙者，要能穩定的就業面臨的不只是雇主聘任的意願而已，而是一連串就業相關的社會過程的的規劃與支持。從訪談中，我們看到了視障者在進入一般就業市場中最常面臨的問題其實是缺乏無障礙環境與交通的支持以及職務再設計的困難。

並藉以建立獨立人格、適應社會生活。

7 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。

8 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，成員來自全省各地，部分視障團員是利用工作之餘的時間進行團練。

1. 社會環境的「障礙」

「出門工作」對一般人而言，可能是理所當然的事情。從家中出門到達工作場所，可以利用各種可能的通勤方式到達工作地點。視障者面對工作職場的環境，雖然從原本的按摩、算命職業轉向能夠自行抉擇工作職類，對視障者而言，從居家環境到工作場域的交通狀況是自由選擇工作所要面對的第一個主要的障礙。很多時候，因為考量自身無法如一般民眾騎乘汽、機車，以及缺乏良善的大眾捷運系統的困擾而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，即便「定額進用」的邏輯以開創就業機會為主，卻終究無法化解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。也因此強制「配額」縱使能夠給予一項勞動參與的機會，卻無法避免視障者對「行」的阻礙，擔任縣府臨時約聘人員的受訪者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，他就把我丟在那，再繞回去（M33）。

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？徒步或搭乘缺乏周延性與普及性的大眾捷運系統（如：公車），克

服職場環境的「交通」問題是最為常見的處理模式。就如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時，表示：「上、下班時間，我會請人家幫我看公車，如果找不到人就再等一下下；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」。

若視障者求助無門時，大眾運輸系統，其實對視障者來說，並不實用，受訪者M02表示：「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」。

視障者克服職場環境的交通問題，最為便利且簡捷的方式就是搭乘計程車，透過計程車的定點送達，視障者即便「視覺損傷」也能夠毫無後顧之憂的抵達居家或工作地點。但計程車的價格昂貴，對一般薪資受限的視障者是一項難以承受的支出，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，他就只能坐計程車，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也指出便捷的計程車確實有助於完成工作目標，卻也令人無法負荷。缺乏友善的大眾捷運系統，更導致工作效能的低落，受訪者M30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。

為了維持生計，即便因為視覺損傷無法通過騎乘駕照的視覺檢測，仍有不少視障者為了解決往返居家與工作場所的問題，必須違反交通規則騎乘交通工具上下班，以換取穩定的工作機會。遠從高雄到台南擔任特教老師的中度視障受訪者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」。但實際上，視障者在缺乏無障礙環境的台灣社會騎乘交通工具是充滿風險的。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」。

台灣社會環境的不友善，不僅限制視障者「行」權利，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的交通便利性。「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，甚至連最為基本的徒步行走，視障者生命安全仍被受威脅。

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)

台灣歷年推行「無障礙」設施已久。但是，在台灣大多數的地區，無障礙僅是理念宣導或口號。從視障者的生命經驗中，我們可以看到，視障者所需的解決的交通問題，不是單純改善公共空間(如：建築物)的設備就可以解決。視障者就業的問題改善生活世界的交通阻礙是首要關鍵。唯有真正的落實「無障礙」的理念與措施，解決障礙者行的

問題。「配額模式」所提供的就業機會方能夠發揮實質的意義。

2. 職務再設計的限制

視障者面對工作職場因為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」的基礎能力重建，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，為了彌補視覺感官不如一般民眾，視障者若能經由「職務再設計」，將能夠化解勞動市場的阻礙。對視障者而言，「無障礙環境」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支持。完善的職務再設計與輔具也是社會模式具體實踐的一環。

然而，不適切的輔具運用對視障者的勞動參與，不僅不是助力而是一項阻力。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」。

此外，看似簡單的「職務再設計」背後，卻也隱含諸多問題，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，皆讓視障者在勞動參與的環境遭受重重阻礙。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，反而讓我自己再花錢購買一台擴視機」。

職務再設計與輔具資源對於視障者成功進入職場扮演重要的角

色。然而，申請、審核程序的繁瑣，不僅讓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，更無法即時讓視障者順利完成就業市場的工作任務，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)

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道帶我過去，他再去做其他事，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，也影響障礙者面對工作職務的阻礙，適度的工作調配是讓視障者能夠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，但自己也要想開點，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，專家學者的主觀認知差異甚大，有時候不僅隱含社會價值對障礙者的歧視，更使得視障者的工作能力遭受質疑甚至剝奪工作的權益。全盲受訪者M22表示：

目前台灣已經有視協員，它提供一個月幾個小時。但台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？

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，改善工作場域的阻礙或提供適切的輔具，方能讓視障者摒除在工作職場之外的命運。換言之，即便「定額進用」給予視障者進入競爭性就業市場的機會，「職務再設計」如果無法給予視障者實質的支持，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。

(二)配額模式的限制

1. 強制「配額」政策與邊緣化的就業市場

台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下，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」無法根本地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 and Rosenthal 2007)。受訪者也很清楚的知道定額進用制度的限制：

「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，今天請一個人要二、三萬塊，但不請就只要繳17,280元，算一算不雇用比較划算吧！(M24)

張幼慈(2003)針對台灣「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，以歷年編列繳交罰鍰的預算應

付。私立部門方面，雇主縱然宣稱並無歧視障礙者，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。

值得注意的是，縱然在大法官釋憲後，視障者從事按摩工作已並非專屬權利。但受到「定額進用」政策的保障之下，雇主反而以「按摩」作為聘僱的條件，讓視障者持續以「按摩」作為維生工具，進而一方面讓雇主避免罰鍰與增進企業照顧弱勢者的形象，另一方面讓視障者能夠以原本的技藝，保有一份賴以為生的工作。受訪者M21從障礙者舞團視障團員的工作經驗中發現：

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，一個禮拜也不過去六到八個鐘頭，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，他自己在一家醫院裡面，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。

當然，變相調整「定額進用」政策強制聘僱的作法，能夠減輕大法官釋憲對視障者就業的威脅，但雇主以定額進用政策，聘僱視障者持續從事「按摩」這項特定工作職務的作法，卻也限縮了視障者從事「非按摩」以外工作職務的可能性，進而使得視障者被形塑為無法擔任一般就業市場的工作職務。

在定額進用政策下，很多時候雇主並非心甘情願接受視障者進入工作場域，而是「上有政策，下有對策」。讓視障者縱然能夠獲得「定額進用」的機會，通常是被雇主以最低薪資(新台幣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

按摩業工作職務，也是促進視障者就業的一環。但如是為了符合強制配額的規定，而忽視視障者的工作價值，那麼，定額進用也僅是一項空有其表的政策。受訪者 M33 進一步指出：

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，台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」。

再者，「定額進用」涵括全體障礙類別，在並未考量障礙類別、等級的個別差異。視障者缺乏視覺感官的能力，往往難以讓雇主肯定視障者的工作能力。換言之，「定額進用」政策同時讓全體障礙類別(等級)之間的差異。不同障別、障礙程度的障礙者必須角逐一定的受雇比例，更使得視障者受到工作職務的限制。受訪者 M04 更表示：「基本上(定額進用的)效果對我來講是一點效果都沒有，因為雇主會說：我有用啊！可是他是不適合啊！是他自己做不下去啊，不是我不用啊！是他沒辦法勝任這份工作啊，雖然雇主進用卻只是一直換，一直換」。

再者，透過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，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。不僅常見騷擾、歧視的字眼或行動在障礙者的工作場域。也讓障礙者被視為次等員工。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，以及對視障者工作能力的質疑。一位曾任工廠作業員，現在待業中的受訪者就指出：

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)。

從訪談中我們可以看到視障者往往成為定額進用政策下領取最低薪資的邊緣人甚至變相的成為公司中的按摩員。這樣的政策對實質促進視障者融入職場中，跟「一般人」一樣工作、競爭有一定的限制。「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，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。

2. 「定額進用」政策的排擠效應

「定額進用」政策的目的是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，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。然而，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 也表示：「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。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而留用具有「定額進用」的障礙員工；相對地，非「定額進用」的障礙者工作權可能因此被犧牲；一位被資遣的受訪者就表示：

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）

換言之，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，雇主為了自身利益，以及避免違反強制配額的規定，反而導致視障者的就業之路遭受限制。

「定額進用」政策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？

從訪談中，我們可以看到視障者要透過「定額進用」的機會進入職場有一定的困難。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），或是像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。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。即便視障者獲得轉業面試機會，也不一定能夠順利轉任他職，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邏輯，反而讓視障者成為定額進用的受害者。

障礙者的就業當然也取決於視障者的工作能力，積極的態度，以及願意擔負工作責任的意願；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時，那麼視障者就仍然只是產業後備軍，甚至被缺乏顧慮個殊性的「定額進用」制度所排除。

(三) 職場環境的健全能力偏見

1. 「障礙」身份與障礙者的聘僱任免

視障者想要進入一般工作職場撰寫履歷與面試是必經的過程，但社會價值標籤「障礙」的刻板印象，讓視障者面臨「障礙身份」標示的兩難。以撰寫履歷為例，視障者必須選擇坦然面對障礙的形象，還是隱匿障礙的表徵。

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人對工作的熱誠、渴望，以及向雇主解釋具有障礙身份的事實。另一方面澄清個人不應「障礙」而有別一般民眾的工作能力。面試機會更是化解雇主對於「障礙」標籤的疑慮，以及證明障礙者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」。

在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，結果並沒有因為「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 2009)。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」。

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「健全」社會基準的障礙者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：

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。

「障礙」身份也可能導致雇主不考慮「視覺損傷」的個殊性，而是將個別的特殊案例等同全部視障者「違常」的形象，甚至將個別視障者的工作限制被化約等同群體視障者的職場能力。就如同受訪者M18的工作經驗一般，

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是，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？因為這樣的前車之鑑，醫院以後大概也不敢用視障者了吧！

即便《就業服務法》規定：「雇主在任用、聘僱員工，不得因「障礙」為由予以歧視，並且就業服務機構有義務為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⁹」。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，成為視障者能否順利獲得工作權保障的關鍵。曾經尋求轉業求助就業服務資源的受訪者M01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」。

另一位受訪者M27也指出，「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」。

在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

9 《就業服務法》，第五、二十五、二十七、二十八條。

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。

當然，在「定額進用」政策的強制「配額」之下，就業服務機構的專業媒合能夠適時的擴展視障者的就業之路，尋求就業服務機構協助工作媒合，以及透過專業的服務，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。

然而，服務過程缺乏「同理心」，僅是為了業績壓力進行就業媒合，反而使得視障者感受更多的挫折。以受訪者M33親身經歷就業服務機構的工作媒合為例，受訪者的觀感卻呈現：

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。

因此，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，也令人質疑。

2. 「障礙」的凝視與工作能力的質疑

當視障者進入「一般」職場，面對的不只是有障礙的環境，還有職場上的不友善凝視(Gaze)，包括對工作能力的質疑、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 更明顯感對視障者身體損傷的健全能力偏見，將導致視障者的工作能力遭受質疑，他表示：

有時候工作中我會遇到一種挫折，例如他要做你的一件事情，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覺得很不舒服。

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人的「視覺障礙」的問題，卻很不容易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，視障者更因為與一般民眾的溝通障礙，影響視障者的工作能力遭受質疑。

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)。

在職場上，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；而視障者在受到不友善的工作職場與人際互動時導致視障者的不安。

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為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)。

視障者視覺損傷的差異身份，在工作場所中需要不斷的被協商、認識與建立新的互動模式。忽略視覺損傷所造成的「障礙」，會令視障者無法發揮其能力，甚至被迫退出職場。然而，因為同儕憐憫視障者的缺陷而過度的協助，會產生否定視障者工作能力的排除效果甚至歧視。Robert and 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：

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。

換言之，在工作場所的互動的實踐上，健全能力偏見同時包括過度保護（認為障礙者什麼都不能作，要幫他們作）以及忽略差異（認為障礙者都跟一般健全人一樣，什麼都能作，不需要不同的職務在設計或是輔具）。如果缺乏對差異能力的相互理解與溝通可能導致視障者就業的阻礙。

「障礙」的身份縱然有助於開啟人際互動的微妙關係（Robert and Harlan 2006），或如有白化症的受訪者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」。卻也讓視障者在工作職場上不僅遭受一般同事的質疑。更讓雇主迫於無奈的調整薪資制度以安撫工作團隊的不滿情緒，就如同受訪者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。

視障者雖然能夠獲得工作的機會，並與工作團隊相互配合，但同樣身為團隊的一員，卻因「能力」被質疑，不一定如同一般員工有薪資待遇加給等的收入保障。「同工不同酬」的現象也在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，雖因轉為「定額進用」人

員保住工作機會卻遭受不平等的待遇。

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……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（M11）。

「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，曾經擔任定額進用催收員轉任一般機構社工員的受訪者M33幾次工作場域的經驗明顯呈現遭受不對等的漠視：

一開始剛進去的時候上司對我還不錯，但同事可能不瞭解我就很不友善，雖然我沒有去招惹他，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。

職場上的互動也進一步影響人際網絡隔閡的問題。工作職場的就業環境也是視障者生活世界的一部分。「視覺損傷」縱然能夠引起工作團隊的對障礙者的關注，卻也可能成為彼此互動的隔閡。

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)

人際網絡的隔閡並無法完全歸咎於視障者的「障礙」問題，個人的情感特質(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，溝通互動的缺乏，更將導致視障者的工作能力被質疑。

「定額進用」本意乃是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，視障者面對的職場環境是：缺乏無障礙的工作環境，工作能力被質疑，以及人際網絡的隔閡。我們要強調的是職場上的健常能力偏見並非定額進用政策的結果，定額進用政策是健常能力偏見下的產物。定額進用政策只是複製並強化了職場上對定額進用條件下進入勞力市場的視障者的偏見。同時，該政策的對障礙者的預設忽略每個人的異質性，讓障礙以次一等人的條件進入職場。因此，縱然「定額進用」強制雇主進用障礙者，卻無法讓視障者擺脫職場環境的障礙。也因此我們強調唯有考量社會、文化情境對「障礙」的影響，視障者方能實質獲得勞動參與的機會。

五、結論

台灣社會自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、德國施行強制「配額」的政策促進障礙者工作權。從社會模式的觀點出發，本研究分別從社會環境與視障者的工作，定額進用政策的影響與職場文化互動討論視障者就業面臨的困境。首先，就視障者的職場經歷而論，視障者首要面對的就是交通的

問題，因為「視覺損傷」的影響，再加上缺乏無障礙的大眾運輸系統與障礙者的交通規劃，使得視障者「行」的權利往往被剝奪。即便視障者獲得就業機會，卻因為不容易到達工作地點，造成視障者就業的侷限。有的視障者甚至為了維持生計，即使可能危及生命安全，也要爭取勞動參與的機會。從視障工作者的實際就業經驗我們可以看到，支持化解視障者工作場域障礙的「職務再設計」政策與輔具，無法完全解決視障者擔任競爭性就業市場的無助感。「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，只好以自力更生的方式面對缺乏彈性的職務同時解決輔具的問題。

其次，「定額進用」政策猶如兩面刃，既促進障礙者工作權的保障，卻同時成為一項「治標，不治本」的措施。一方面，相較於肢體障礙與聽覺障礙，視障者不容易得到定額進用的名額。二方面，受限於科層體制的行政邏輯，定額進用可能造成限制「超額」聘用身心障礙者的機會、也限制了身心障礙者轉換跑道的機會。最後，就算「障礙」的身份能讓視障者獲得「定額進用」的工作機會。職場上往往將「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」的事實，也能夠勝任工作職務，卻往往因為障礙的標籤而面臨職場的歧視，包括：「同工不同酬」與人際關係的緊張與孤立。

Heyer (2005) 比較研究指出障礙者的就業狀況在採取「權利模式」的英、美比起「配額模式」的德、日要高。Heyer (2005) 認為，這是源自於權利模式預設障礙者的能力等一般人，而不以特殊的配額限制障礙者的就業。本研究以實行配額模式的台灣為研究對象，探討配額模式下，視障者的就業處境。希望藉由這樣的個案理解配額模式下視障者就業和國家政策的實際運作的社會過程。然而，這樣的研究雖然可以讓我們看見視障者試圖進入就業市場時面臨不同層面的歧視與限

制，特別是定額政策可能造成視障者在職業選擇、轉換工作上產生非預期的限制效果。然而，這樣的個案選擇限制也讓我們無法精確的指出如果台灣沒有定額進用政策，視障者的就業狀況會是如何？特別是在台灣的社會文化環境下，英、美的權利模式是否可行，是本研究在研究推論上限制。

所謂視障者這個分類其實也包含了視覺能力差異很大，所需支持互異的一群人。本研究從社會模式出發，強調的是在定額進用政策之外的社會結構、環境以及文化對視障者的限制，同時，討論該政策對視障者就業可能產生的負面效果。視障者不同程度的視覺損傷如何影響視障者的工作能力與職場關係並不是本文的研究目的。社會模式的觀點是反轉傳統醫療模式的提問方式，不把身體損傷當成障礙者社會參與的障礙。也就是說社會模式強調的是視覺損傷只是視障者的一部份，並不直接導致工作能力的不足。當社會文化、環境無法在現實世界被改變時，身體功能損傷對障礙者的就業、社會參與的影響，不是社會模式關注的重點。當然，這也是本研究的限制。如果我們將「障礙」定義為社會環境與身體損傷的互動(Shakespeare 2006)，如何同時考量視障者的異質性(不同輕重程度的視覺障礙)和不同就業環境、職業特性、職場氛圍的互動所產生的障礙，值得進一步探究。

台灣做為一個現代化的國家，應該建構一個讓身體功能互異的人都能公平參與工作的社會環境。從視障者的就業經驗中，我們可以看到定額進用制度忽略障礙者的異質性，也沒有辦法根本的改變社會結構上的障礙，在缺乏相關的支持系統之下，這樣的政策對促進視障者的就業是不足的。從社會模式的觀點反省台灣定額進用政策的盲點，我們可以從視障者的生活世界出發，看到社會環境、文化、制度對視障者就業的限制。而「強制」與「罰鍰」無法讓雇主認同視障者的工作能力，只是單純的促進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，在缺乏社會、文化的政策考量之下，視障者

仍然成為工作職場上被漠視的族群。就算視障者有機會得到工作，還是要面對「有障礙」的社會環境，職場上職務再設計的困難，工作場所不友善的凝視(Gaze)與人際互動時的隔閡。大法官的解釋顯然忽略了視障者就業面臨有障礙的空間、有限的輔具支持以及就業市場與職場文化上的歧視。

我們可以換個角度思考「障礙」的歷史建構，如果沒有「眼鏡」，這種已經被正常化的「輔具」的發明，當代社會對身體、工作能力、就業與障礙的理解與制度設計會完全不一樣。因此，本文強調的是現行的定額進用政策是一種保障，也是一種限制。要進一步保障視障者的工作權，除了廢除各種不合理的障礙者就業限制之外。我們建議應該要正視障礙者的差異，從不同層面上重新檢視社會環境造成的障礙、身體的損傷、職場的歧視對障礙者就業的限制。並從交通、輔具、社會關係調適上有更全面的支持政策，而不能只期望以配額來解決障礙者的就業問題。否則當配額建構出來有限的勞力市場額滿了，不同障別、障礙程度的障礙者只能在有限的配額下競爭。視障者在這樣的狀況下會被進一步的邊緣化。

參考書目

中文部分

- Carroll, Rev. Thomas J. 著、王育瑜譯，1998，《迎接視茫茫世界：盲的意義、影響及面對》。台北：雅歌。
- Katsunori, Fuji，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日至9日。
- 內政部統計處，2008，〈九十五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年12月5日。<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>，取用日期：2008年9月8日。
- 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〉。《台大社工學刊》12: 89-138。
- 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：台灣可以學甚麼？〉。《台灣社會福利學刊》5: 33-82。
- 行政院勞工委員會，2008，〈九十六年身心障礙者勞動狀況調查〉。《勞動統計調查》，2007年4月。http://statdb.cla.gov.tw/html/com/statinvest.htm，取用日期：2008年9月8日。
- 行政院勞工委員會職業訓練局，2009，〈台閩地區定額進用身心障礙者概況〉。《統計速報》，2008年12月。http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60，取用日期：2009年6月15日。
- 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。
- 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)啟示〉。《人事月刊》36(2): 7-25。
- 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年1月6日。http://www.enable.org.tw/iss/pdf/05.pdf，取用日期：2009年1月16日。
- 邱大昕，2009，〈被忽略的歷史事實：從視障者工作演變看大法官釋字第六四九號解釋〉。《社會政策與社會工作學刊》13(2): 55-86。
- 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至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、蘇峰山，2009，〈書評：Disability Rights and Wrongs〉。《台灣社會福利學刊》7(2): 191-205。
- 陳芸英，2009，〈高學歷的林俊豪，在無障礙找到轉機〉。《視窗－FVF：人物專訪》，2008年3月31日。http://blog.yam.com/twacc/article/20180230，取用日期：2009年2月3日。
- 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：台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。

楊聖弘，2008，〈政府欠視障人民一個公平〉。《蘋果日報》，論壇，2008年11月13日。

蔡依倫，2010，《從非營利到社會企業？台灣非營利身心障礙組織場域制度變遷之研究》。高雄：中山大學企業管理學系研究所博士論文。

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。

鄭龍水，2008，〈大法官扼殺視障者生存權〉。《中國時報》，A12時論廣場，2008年11月03日。

顧燕翎，2008，〈保證視障按摩 宣告違憲：燒掉政治正確符咒，裨益更多眾生〉。《聯合報》，A13民意論壇，2008年11月02日。

英文部分

Barnes, Colin and Geof Mercer, 2003, *Disability*. Cambridge: Polity Press.

Barnes, Colin, Mike Oliver and Len Barton, 2002, "Introduction." Pp. 1-17 in *Disability Studies Today*, edited by C. Barnes, M. Oliver and L. Barton. Cambridge: Polity Press.

Chang, Heng-hao, 2007, "Social Change and the Disability Rights Movement in Taiwan: 1980-2002." *The Review of Disability Studies: An International Journal* 3(1&2): 3-19.

García-Villamisar, Demingo and Claire Hughes, 2007, "Supported Employment Improves Cognitive Performance in Adults with Autism." *Journal of Intellectual Disability Research* 51(2): 142-150.

Golub, Down 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, Harlan, 1987, "Advertising the Acceptable Employable Image: Disability and capitalism." *Policy Studies Journal* 15(3): 551-570.

Heyer, Katharina, 2005, "Rights or Quotas? The ADA as a Model for Disability Rights." Pp. 237-257 in *Handbook of Employment Discrimination Research*, edited by L. B. Nielsen and R. L. Nelson. Springer Netherlands.

Kim, Jeong-Han, and David A. Rosenthal, 2007, "An Introduction to the Korean Employment Promotion Agency for the Disabled." *Disability & Rehabilitation* 29(3): 261-266.

Oliver, Michael, 1990, *The Politics of Disablement*. London: The MacMillan Press.

Robert, Pamela M. and Sharon L. Harlan, 2006, "Mechanisms of Disability Discrimination in Large Bureaucratic Organizations: Ascriptive Inequalities in the Workplace." *The Sociological Quarterly* 47(4): 599-630.

- Robinson, Jill E., 2000, "Access to Employment for People with Disabilities: Findings of a Consumer-led Project." *Disability & Rehabilitation* 22(5): 246-253.
- Shakespeare, Tom, 2006, *Disability Rights and Wrongs*. Routledge: London and New York.
- Sirvastava, Shirley and Anne 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.
- Vilà, Montserrat, Maria Palliser, and Judit 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, Geoffrey, 2004, "No Discrimination on the Basis of Irrelevant Qualifications." *Cambridge Journal of Education* 34(3): 353-361.

附錄一、受訪者基本資料

編號	性別	年齡	學歷	婚姻狀況	障礙等級	工作縣市	現任職務	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	三等殘障特考
M10	女	29	大學	未婚	重度	台南市	文書工作	四等殘障特考
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	三等殘障特考
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	

編號	性別	年齡	學歷	婚姻狀況	障礙等級	工作縣市	現任職務	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	秘書長	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/ 三等殘障特考
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