

# 協助精障者參加職業訓練作業手冊 (精簡版)

勞動部勞動力發展署編印  
中華民國 104 年 6 月



# 序

身心障礙者權益保障法第 33 條：「各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。」為協助身心障礙者參加職業訓練，增進工作技能，以促進就業，本署特訂定「推動辦理身心障礙者職業訓練計畫」，除辦理身心障礙者專班式職業訓練外，亦致力推動融合式職業訓練，使身心障礙者能和一般民眾共同學習，增加其體驗豐富多元的社會環境的機會，提升就業競爭力。

參加融合式職業訓練之身心障礙者，慢性精神病患人數屬第二大宗，僅次於肢體障礙者，由於其障礙所造成的學習限制不易從外觀中判斷，學習能力可能受到各種因素影響而有所浮動，對於提供服務者是一大挑戰。因此，本署（改制前為職業訓練局）民國 100 年委託中華心理衛生協會編製「行政院勞工委員會職業訓練局職業訓練中心接受精神障礙者參訓標準化作業手冊」（目前已改版修正為「協助精神障礙者參加職業訓練手冊(完整版)」），期能透過手冊提供及增加職業訓練實務工作者對精神障礙者的瞭解及偵知、具體化評估指標、資源連結資訊等。本署北基宜花金馬分署民國 103 年委託國立台灣大學辦理北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心，針對該手冊使用狀況進行瞭解，在收集各方意見後，將手冊內容再予簡化，以便對於服務精障者尚不熟悉之實務人員可隨身攜帶及方便使用。

本手冊運用專家座談及問卷之調查法，調查對象包含作業手冊之主要編輯者、本署五分署具服務精神障礙者接受融合式職訓經驗之人員、訓練單位之職訓師、授課老師、業務輔導員、業務相關人員等，收集使用作業手冊之實務運用狀況及困難，透過收集之資料進行探討，並針對需修改內容進行調整，編製完成此手冊，期使實務人員可快速查詢所需資訊，知道服務過程中可運用之資源，以及常見問題之因應策略。

透過本手冊，期許各職業訓練工作人員對精神障礙者參加職業訓練過程中予以輔導與協助，希望讓各工作同仁更了解精神障礙者特性，協助其拓展多元化的工作潛能。

勞動部勞動力發展署 署長 劉佳鈞 謹誌

104年6月

# 目 錄

壹、確認錄訓前，如何跟有精障手冊/證明者溝通？.....	1
貳、我要怎麼知道學員有精神障礙？知道後要怎麼辦？.....	2
參、班上有同學出現怪怪的行為，那是精神疾病的徵兆嗎？.....	3
肆、我需要隨時注意學員是否會出狀況嗎？.....	4
伍、學員告訴我他/她有精神疾病，我要怎麼對待他/她？.....	5
陸、可是我沒有接觸精神障礙者的經驗，有誰可以幫忙我嗎？... 7	
柒、在課堂上，有什麼輔導策略我可以運用讓精神障礙的學員無 障礙學習？.....	10
捌、若在受訓過程中，發現學員出現疾病復發的警訊，我該怎麼 辦？.....	12
玖、學員的精神疾病會影響學習方式嗎？我能怎麼幫助他們？..	13
拾、協助學員準備就業前，學員表示希望不要讓雇主知道其障礙 身分，我該怎麼辦？.....	15
拾壹、精神障礙者是危險的嗎？若學員出現危險或干擾行為怎麼辦？ .....	19
拾貳、總結：接受精神障礙者參加融合式職業訓練可運用之輔導 策略及外部資源.....	24



## 壹、確認錄訓前，如何跟有精障手冊/證明者溝通？

### 一、面試時，如何評估疾病影響適訓度之狀況？

- 觀察外觀是否清潔？表情是否自然？對問題回覆是否可切題回答？
- 我們有看到你的資料中有提出身障手冊/證明，可以讓我們瞭解一下你的狀況嗎？
- 你最近遇到比較有壓力的事情是什麼？你是怎麼面對或處理的？
- 你生病以後，在學校或工作中學習上，需要提供你什麼額外的幫忙嗎？

小提示：藉上述觀察及提問結果可瞭解報名者自我照顧能力、疾病影響狀況、面對壓力處理狀況、學習上可能所需要之支持。

### 二、經評估不適訓者，如何向他們解說轉介資源？

- 1、 您好，我姓\_\_\_\_，您有來報名\_\_\_\_\_課程，想請問您怎麼會想來報名這堂課程？
- 2、 我瞭解你期待\_\_\_\_（重述上題所表達之目的），經過筆試與面試，由於\_\_\_\_（原因）這次無法錄取您，不過，針對您的\_\_\_\_（需求），我們這邊還可以提供您其他資源，也可以幫忙您，您有沒有興趣瞭解一下，我可以替您介紹。
- 3、 \_\_\_\_（說明資源內容、可如何幫助到他/她、資源所在地點、取得資源方式）。（建議可現場連繫資源端，告知情況，並取得連繫窗口人員姓名及聯絡方式，提供給報名者）
- 4、 若連絡\_\_\_\_（資源）有問題的話，請再與我連絡。

## 貳、我要怎麼知道學員有精神障礙?知道後要怎麼辦?

除在報名文件中可以取得學員的身心障礙證明外，辦訓單位可透過宣導身心障礙者參訓福利，例如可享有職業訓練生活津貼福利、技能檢定考試費用減免等，或身心障礙者參訓可獲得之額外支持，例如課後輔導等，並提供可維護隱私之告知管道，鼓勵學員主動告知其障礙身分。

得知學員有精神障礙身分後，除提供其所可享有的福利外，辦訓單位可以做的還有：

- 一、勿給予差別待遇。
- 二、在學員同意下，向其就醫機構索取醫療諮詢單，以了解學員疾病上需注意事項。
- 三、了解學員是否曾經接受過任何勞政服務資源，在學員同意下，聯繫相關單位，以了解學員在學習工作技巧上可運用之輔導策略。
- 四、讓學員知道學習中會有困難或壓力調適問題是正常的，我們都願意提供幫助。
- 五、每天花一點時間觀察學員的儀容、學習投入狀況、人際互動狀況等，以提早偵知警訊。
- 六、若發現學員出現發病的警訊，啟動因應機制。
- 七、辦訓單位應建立各項支持資源平台及危機處理流程，以利需要時運用。



## 參、班上有同學出現怪怪的行為，那是精神疾病的徵兆嗎？

患有精神疾病而領有身心障礙證明者，以罹患思覺失調症及雙向情緒障礙症者為多數，少部分則是重度憂鬱症及其他精神疾病患者。精神障礙者的病情通常在使用藥物下是可以控制的，但仍有可能因為季節性、壓力或不可掌握之因素而再發，精神疾病的症狀與病程是複雜的，但身為旁人的我們可以學習辨認精神疾病症狀發作的警訊，適時的伸出援手。當我們發現學員的表現「跟平常比較起來」，頻繁出現有下列狀況的改變時，可能是發病的警訊：

- 一、儀容穿著不合宜。與平時比較起來，過份打扮或變得不重視打扮，例如穿著暴露、蓬頭垢面、身上有異味等。
- 二、經常發呆或注意力不集中，對外界刺激（如叫喚）沒反應。
- 三、會有無故發脾氣、自言自語、無故發笑、比手畫腳的情形，可能是有幻覺的症狀。
- 四、話多不容易打斷；出現答非所問情形；講述不合常理的想法，且深信不疑；或寫出邏輯怪異難以理解的內容。
- 五、情緒表現異常，例如情緒不穩定，比平常高昂激動，易被小事激怒；情緒低落，導致對課程內容沒有學習動機；過度焦慮，擔心會有不好的事情發生；情感表現平淡，對任何事情都顯得不關心。
- 六、生活功能降低，例如學習表現一落千丈，卻找不到合理的原因解釋；自我照顧能力變低，像是不能定時用餐；人際關係變得退縮等。

※詳細與精神症狀相關內容請參閱「協助精障者參加職業訓練手冊(完整版)」第13-34頁。

## 肆、我需要隨時注意學員是否會出狀況嗎？

不需要，但每天能夠花一點點時間關心學員的狀態是好的。精神疾病的症狀是不會突然有巨大的改變，每天觀察有助於早期發現細微變化並提出支持策略，可有效預防學員在受訓期間病情惡化。

影響精神障礙者病情變化的因素有很多，壓力是其中一個重要的影響因子，在壓力源發生時，適時啟動因應機制，例如增加關心密集度、轉介心理諮商資源等。

每個人會被誘發壓力的外在刺激源都不同，其中常見的包含：

- 太多要做的事情，感覺到不知所措
- 有重要任務必須完成
- 身體不適
- 長期暴露在令人感到不舒服的環境（例如：吵雜的環境、不和善的團體等）
- 人際衝突（例如被批評、被看不起、被嘲笑）
- 被罵、被大聲斥責
- 與家人衝突
- 情感關係結束
- 經濟困難
- 重要節日（例如家人團聚節日、結婚紀念日）
- 社會發生重大事件（例如選舉、SARS、捷運殺人事件等）

※詳細與壓力相關知能內容請參閱「協助精障者參加職業訓練手冊(完整版)」第71-78頁。

小提醒：每個人都可能會有其獨特之處，「怪怪的行為」有可能是個人獨特的習慣，在不干擾他人或不影響學員本身的學習狀況下，辦訓單位毋須太過驚慌。但是當「怪怪的行為」是突然出現（異於平常的行為表現）且出現的頻率提高（出現的頻率超出生活中一半的時間），干擾到學員本身及他人的上課情形，辦訓單位則要提高警覺。

## 伍、學員告訴我他/她有精神疾病，我要怎麼對待他/她？

基本原則：誠心接納、保持開放、信任支持、試圖諒解

溝通要訣：清楚簡潔的表達、鼓勵對方回應、傾聽他的回應

### 👉 與精神障礙者互動的基本態度

- (一)建立希望並給予尊重：提供時間，傾聽學員所說的話，對學員表示關懷，給與正向的意見，即使失敗，也讚許其付出的努力。給與選擇的機會，支持學員的決定。謹守承諾。
- (二)聚焦在正向事物：討論如何努力達成未來正向的目標，而非聚焦於如何改善過去的失敗。對於失敗，鼓勵再嘗試。
- (三)慶祝事情完成和成功：不論事情的大小，學員能夠完成，皆給予讚美及鼓勵。
- (四)陪伴學員：安排時間或聯結適當資源，提供學員需要的陪伴。
- (五)協助學員朝向他們認為重要的目標：協助學員建立務實的目標，並協助將目標細分為可行的步驟，促進目標達成。
- (六)提倡選擇：針對學員的需求，提供不同的選擇，使學員在充分了解資訊下，進行決定。
- (七)倡導教育：鼓勵學員及其家庭、社會學習可促進其獨立生活及社會參與之資訊。
- (八)倡導超越心理衛生系統的未來：鼓勵學員在生活、社會各層面獨立，減少對社會福利之依賴。



## 陸、可是我沒有接觸精神障礙者的經驗，有誰可以幫忙我嗎？

精神疾病對個人的影響層面包含生活、學習、就業、就醫等層面，因此政府所提供的正式資源也非常多元，服務標準依據各個縣市政府及民間執行單位的規畫亦可能有不同，在此我們將介紹精神障礙者常用的資源，辦訓單位需依據辦訓地點，聯繫當地相關單位，建立屬於貴單位的支持資源平台。

資源名稱：勞動部勞動力發展署所屬分署之就業中心身心障礙服務窗口

服務內容：提供身心障礙者求職服務，包含職缺開發及促進就業之各項津貼等，適合支持需求較低者。

使用時機及注意事項：

- (1) 適訓評估後。針對不適訓但需要支持度較低的求職服務之精神障礙者。
- (2) 受訓中。透過學員得知曾接受過就業中心身障服務窗口服務，在學員同意下，可連繫窗口，瞭解學員學習上可能受障礙影響之狀況及可因應策略。
- (3) 五分署包含北基宜花金馬區、桃竹苗區、中彰投區、雲嘉南區、高屏澎東區。

資源名稱：縣市政府身心障礙者職業重建個案管理服務窗口

服務內容：協助身心障礙者，從職涯觀點出發，以就業為目標，提供支持需求較高的身心障礙者各項可促進其就業之職業重建資源，例如支持性就業服務、職業輔導評量、職務再設計服務等。

使用時機及注意事項：

- (1) 適訓評估後。適合提供給不適訓但需要支持度較高的就業資源協助，以達成就業目的者或需要透過職涯諮商協助了解職涯目標者。

- (2) **受訓中**。透過學員得知曾接受過職重窗口服務，在學員同意下，可連繫職重窗口，瞭解學員學習上可能受障礙影響之狀況及可因應策略。
- (3) **結訓前**。經職訓單位評估，結訓後需支持度較高的就業資源協助適應工作者。建議於結訓前提早轉介。

資源名稱：身心障礙者個案管理服務

服務內容：針對生活面臨多重問題無法自行解決者或家庭社會支持系統薄弱、資源缺乏之身心障礙者及其家庭，依據個案需求，提供資源轉介與管理。

使用時機及注意事項：入訓後，評估學員因生活資源不足導致無法專注於學習或就業者，可提供個案管理服務資源轉介。資源提供狀況請洽各地社會局。

資源名稱：精神醫療機構

服務內容：提供精神疾病診斷及治療服務。

使用時機及注意事項：**受訓中**。

- (1) 適用於個案有醫療上之相關問題或辦訓單位欲了解個案狀況，可運用醫療諮詢單與醫療單位溝通，以規畫輔導策略時。
- (2) 藥物使用相關一般性問題，可連絡學員原就診醫療機構之藥物諮詢櫃台。

資源名稱：社區心理衛生中心及心理衛生服務單位

服務內容：心理諮詢、自殺防治、諮詢專線。

使用時機及注意事項：**受訓中**，學員對壓力源缺乏有效因應能力導致適應不良者。資源提供狀況請洽各地衛生局。

資源名稱：社區復健中心

服務內容：目標以達到獨立生活為主、工作態度為輔，提供社區生活功能與職能訓練。

使用時機及注意事項：結訓後。適用於未能立即就業，需資源協助維持規律日常生活及工作態度者。建議於結訓前提早轉介。資源提供狀況請洽各地衛生局。

資源名稱：康復之家

服務內容：提供半保護及支持性的居住環境，使住民在居住無虞下，有系統的提供獨立生活、工作及職能復健訓練，減少住民對家庭的依賴，達到回歸社區生活之目的。

使用時機及注意事項：結訓後。適用於缺乏穩定住所或家庭功能不佳但需支持性環境協助維持規律生活者。資源提供狀況請洽各地衛生局。

資源名稱：社區家園

服務內容：提供獨立性高的居住環境。

使用時機及注意事項：結訓後，適用於缺乏穩定住所或家庭功能不佳且獨立性高者。資源提供狀況請洽各地社會局。

資源名稱：康復之友聯盟團體

服務內容：提供各項促進精神障礙者權益之服務，包含家屬服務。

使用時機及注意事項：隨時。對精神障礙者服務資源不熟悉時，可洽各地康復之友聯盟團體。資源提供狀況請上康復之友聯盟網站 <http://www.tamiroc.org.tw/>。

※有關各地資源之詳細資訊請自行上網查詢，或參閱「協助精障者參加職業訓練手冊(完整版)」第 127-146 頁及由衛福部所出版的「全國心理健康促進與精神醫療服務資源手冊」。

小提醒：聯繫各項資源前，需與學員充分溝通，在學員同意下，與資源提供單位聯繫。

## 柒、在課堂上，有什麼輔導策略我可以運用讓精神障礙的學員無障礙學習？

精神障礙者在學習上由於精神疾病及藥物的因素，影響生理功能、認知功能上的影響，導致學習受到限制，老師在教學時，除了考量學員的學習特性外，可參考下列策略，協助減少學習上之障礙。

### 思考能力不足

- 在協助解決問題前，先觀察或詢問學習者的做法，再提供建議，建議勿假設學員該如何解決問題。
- 提供有系統性、有組織結構的例行流程。
- 發展簡短的提示以防範衝動行為，例如「拍肩」、「告知危險」等。
- 對於無法開始動作或無法完成任務的學習者，仍給與鼓勵。
- 對於缺乏自信或過度依賴而無法執行決策者以誘導式問題鼓勵思考而非直接提供答案。
- 以步驟性的示範以增加問題解決能力。
- 協助學員以自我對話的方式幫助思考。

### 缺乏專注力

- 簡化資訊，將資訊以直接、重點的方式傳遞給學習者。
- 避免要求學習者一次執行多項任務。
- 提供學習者需要的休息時間，避免注意力因體力不佳而分散。
- 避免容易分心的環境，例如噪音、多位講者、人來人往的環境等。
- 在測驗時提供個別的教室或較長的時間考試。
- 安排同學協助記錄課堂筆記。
- 提供學習者選擇感到舒適、較易專注的座位。

### 疲累、體力不佳

- 瞭解學員可持續上課的時間，提供符合個別需求的休息時間。



-提供課程減輕或彈性補課之機制。

### 記憶力困難

- 重覆提供指令，但避免使用貶低的口氣。
- 請聽者重覆或以自己理解的方式說出指導者的指令或說明。
- 提供學員時間將指導者提供的資訊寫下來。
- 提供額外時間，系統性的以一致的方法復習已學習之內容。
- 使用可幫助記憶之工具，例如日曆、日記、便利貼、筆記等。

### 缺乏壓力耐受度

- 將任務拆解為小項目，提高目標可達成性。
- 允許將課程錄音。
- 提供諮商資源提供壓力紓解及放鬆技巧指導。

### 疾病症狀干擾

- 提供安全、單獨的休息空間。
- 連結其他醫療資源介入。
- 轉介諮商輔導資源，教導放鬆技巧。
- 建立補課或重新修課機制，讓學員可以安心請假。

## 捌、若在受訓過程中，發現學員出現疾病復發的警訊，我該怎麼辦？

- 1、了解學員服藥狀況，若未規律服藥，協助了解無法規律服藥的原因，辦訓單位可提供規律服藥協助，例如早上來校及下課前到老師辦公室服藥。亦可連結家屬或社區可支持資源提供協助。
- 2、了解學員是否於受訓期間有遭遇壓力，例如學習困難導致壓力無法排解之情形。辦訓單位可提供學員調整學習方法或額外之學習支持，或連結具有服務精神障礙者之心理諮商資源，教導壓力調適技巧。
- 3、建議學員提早回診，協助學員向醫生描述現有之症狀。
- 4、若症狀表現明顯且嚴重，但學員不願意合作就醫，可聯繫當地衛生局請求提供協助。



## 玖、學員的精神疾病會影響學習方式嗎？我能怎麼幫助他們？

一個人學習新的或困難的資訊，從開始專注吸收、處理、消化並保留成為自己知識的方式稱為學習型態(learning style)。學習型態的偏好因人而異，根本上並不因障礙而有所分別，但由於障礙造成的功能限制形成了學習上的特質，可能須發展新的學習型態以適應障礙所造成的限制，學員不一定會知道自己適合何種學習型態，職訓師若能協助學員瞭解，可有助於學員提昇學習成效。

以下介紹常見的六種學習型態，供職訓師參考

**視覺學習：**習慣以視覺刺激來學習，因此喜歡閱讀講義或教科書，圖表也能幫助他們更有效地學習，若教學者單以口語解釋，可能會使得視覺學習者感覺較吃力。

**聽覺學習：**偏好以聽覺學習，因此喜好聽教學者口頭解釋，影片或演講、討論等方式都能幫助他們學習。

**動覺型學習：**喜歡以主動參與的方式學習，例如參與戲劇演出，或角色扮演等方式，都能讓他們較有效地學習。

**觸覺型學習：**親手操作實物對他們而言是最有效的學習方式，例如親自做筆記或報告、在實驗室裡做實驗等。

**團體型學習：**在分組活動或作小組報告時，與其他人互動下的學習成效最好。

**個人型學習：**自己研讀學習的狀況下成效最好。

除了瞭解學員個別的學習形態外，職訓師可觀察評估影響學員學習形態之因子，作為課程設計之參考依據。

表 影響學習型態之五類二十一因子

類別	因子
學習環境	聲音、光線、溫度、硬體設備
學習者的情緒狀態	動機、持續力、責任感、外界提供架構或以自己的方式做事
社會面上之偏好	自己學習、成對學習、小組學習、在團隊中學習、與有權威者學習、喜歡多種模式學習
生理面因素	知覺偏好、飲食需求、一天中各時段之精神狀況、體能動靜
心理面因素	處理資訊方式為全面性或分析性、右腦或左腦、直覺衝動式或反思式

自己學習



成對學習



小組學習



## 拾、協助學員準備就業前，學員表示希望不要讓雇主知道其障礙身分，我該怎麼辦？

精神障礙者在求職過程中，由於考量社會對精神疾病的負面刻板印象，常會期待向雇主隱瞞障礙身份，面對學員的期待，辦訓單位常常會遇到下列問題，本手冊提供常見問題之解決觀點提供參考。

### 問題一：精神障礙者是否需要告訴雇主他有精神疾病？

一般而言，精神障礙者若具備其所從事之工作能力，並不需要告知雇主他有精神疾病，然而，若其疾病之特質或問題會影響其工作能力的表現，則建議考量權衡向雇主揭露精神疾病的優劣勢。

### 問題二：在那些狀況下，精神障礙者必須要告知雇主其疾病？

通常，精神障礙者需要告知雇主其疾病的原因有：

- 運用到勞政相關福利資源，例如由專業人員協助工作機會開發、陪同面試、職場支持等。
- 精神障礙就業者需要公司提出職務再設計之申請。
- 公司相關請假規定無法符合精神障礙就業者因疾病所需之請假時數。
- 隱藏疾病對精神障礙者而言是有壓力的。

小提醒：身心障礙者權利公約於 103 年 12 月 3 日起施行，為確保身心障礙者權利，應尊重個人自主，因此，在提供具精神障礙身分學員充足資訊後，應尊重學員的選擇，由學員自主決定是否告知雇主障礙身

### 問題三：決定告知疾病前，需要協助精神障礙者考量或準備什麼？

#### 1. 協助精神障礙者衡量告知疾病的優點與負面影響時，可基於下列項目之考量

- 與公司裡的雇主、主管或同事的相處可以讓精神障礙就業者安心嗎？
- 公司裡對該位精神障礙者的評價如何？
- 該公司對精神障礙者（或身心障礙者）是否友善？
- 公司裡是否有其他的精神障礙者向雇主揭露其疾病狀況？他們揭露後，公司有提供什麼職務調整嗎？
- 要隱藏精神疾病（例如需躲起來服藥、找理由請假去看病等）對精神障礙就業者所造成的壓力程度如何？
- 沒有人可以強求精神障礙求職者向他人揭露自己的疾病，但求職者必須瞭解自己對於要向他人揭露自己有精神疾病的開放程度如何？

#### 2. 協助精神障礙者考量告知疾病可能帶來的優點為何？

- 不需要為了隱藏自己的疾病而感到有壓力。
- 雇主若能瞭解精神障礙者的疾病，可以提供精神障礙者工作上所需要的支持，並避免雇主將精神障礙就業者行為的改變認定為工作表現不佳。
- 雇主若瞭解精神障礙者之疾病，當他們在工作過程中疾病惡化或是藥物引起不適，雇主可以更快速及有效的提供協助。

#### 3. 協助精神障礙者考量告知疾病可能帶來的負面影響為何？

- 即使是在包容度高的公司，也可能會碰到對精神障礙者歧視的人，有可能會影響精神障礙者在公司內部升遷的狀況。
- 精神障礙員工的疾病相關資訊可能因揭露對象未保密，其他同事都會知道精神障礙員工的隱私狀況。
- 如果雇主對精神障礙疾病不瞭解，他們與精神障礙員工相處可能會顯得緊張，或對精神障礙員工差別待遇，因為他們不知道要怎麼與精神障礙者互動，或擔心與他們互動方式錯誤會造成他們發病。

#### 4. 準備要告知雇主的訊息

精神障礙者的障礙由於並非為外顯的障礙，因此，就業前就必須先

考量是否要讓雇主知道自己的障礙狀況，要向雇主或同事揭露多少資訊是因人而異的，可提供的資訊包含：

- 說明有關障礙的一般性資訊，不一定需要非常個人化的資訊。
- 說明個人具備那些符合該工作需求的就業技能。
- 說明揭露障礙的原因，例如障礙限制會需要那些額外的支持使就業者可達到執行該工作的標準。
- 說明曾經使用過那些職務再設計的措施，改善障礙限制影響工作表現的狀況，且未來工作中也希望職場能夠提供的。
- 選擇性的讓雇主瞭解某些異於一般人的行為或症狀表現，並讓雇主知道可因應的步驟。

5. 決定告知疾病的對象：

- 雇主、主管或人力資源部門：當精神障礙就業者需要運用勞政福利資源或職務再設計時，必須要讓雇主或主管知道其障礙限制與支持需求。
- 同事：工作中需同事提供額外協助時，可考量適度讓同事瞭解。

#### 問題四、精神障礙者什麼時候應該告知雇主其疾病？

沒有一個絕對的時間點是揭露疾病的絕佳時機，不論是在求職、面試、雇用過程或是在職期間，衡量對精神障礙求職者而言較有利的時機點，建議在嚴重問題發生前就讓雇主瞭解可能會發生的問題。確保揭露對象有足夠時間傾聽與討論，揭露時避免過度強調障礙限制。

#### 問題五、若精神障礙者決定對雇主隱藏身份，應該要怎麼做呢？

持有身心障礙證明且已參加社會保險者，可向設籍所在地區的公所或政府申請「不列入媒體交換」，然而，申請者每月需先自己繳交勞、健保費自付額全額，再申請「社會保險自付額補助退費」。申請完成不列入媒體交換，身心障礙者進入職場後，雇主不會因為辦理員工加保手續而得知其障礙身份；由於依據勞基法，雇主應在員工就職第一天替員工投保，因此建議欲辦理「不列入媒體交換」者，在程序處理完成後再到職。





## 拾壹、精神障礙者是危險的嗎？若學員出現危險或干擾行為怎麼辦？

精神障礙者並非危險的代名詞，一般人其實也有可能出現攻擊、干擾行為，精神障礙者通常是在症狀影響嚴重時才會造成對現實狀況判斷錯誤而出現危險或干擾行為，只要能提早發現症狀惡化的警訊（參考第1頁），盡早介入醫療或相關支持資源處理，可避免出現危險行為。然而，辦訓單位仍須具備處理危險或干擾行為的能力，以下提供精神障礙學員出現自殺、傷人、問題行為之處理原則。

### 緊急危險狀況之處理原則－自殺

#### 一、學員表達想要自殺背後可能代表的意義

- 1、求助的訊號。
- 2、真的想結束自己的生命（自殺計畫描述越詳細者，自殺機會越高）。

#### 二、評估自殺危機的詢問方式

身體狀況	你最近胃口如何？晚上睡得如何？
心理狀況	最近心情如何？是否對事情感到很沒有希望，覺得事情永遠不會好轉了？是否容易感覺緊張？是否容易覺得煩惱或很想發脾氣？
自殺意念	當你覺得無助時，有沒有想過下一步要怎麼做？ 有沒有想過要結束生命？（有沒有想過死死算了？） 你最近是經常出現或是偶爾閃過自殺的念頭？
計畫執行	如果要自殺你會用什麼樣的方法？ 有想過在什麼時候或地點執行嗎？ 你在做之前會跟誰道別？



- 1、當學員是因為心情低落而有負面情形，可連結各地社區心理衛生服務單位提供心理諮商服務。
- 2、當學員已出現身體狀況及心理狀況且有自殺意念時，請聯絡家人或社工告知需密切注意學員行蹤。
- 3、視需要建議學員提早就診。
- 4、若已有執行計畫，在與學員說明後，建議可聯絡衛生局或社區心理衛生中心進行通報。
- 5、若發現學員時是自傷行為當下，撤除環境中危險物品，安排人員陪伴，聯絡主要照顧者陪同就醫；若學員情緒激動難以處理，可撥打119，緊急醫療人員將協同當地衛生所人員到場協助。

※詳細內容請參閱「協助精障者參加職業訓練手冊(完整版)」第46-47頁及第142-143頁。



## 緊急危險狀況之處理原則 - 傷人或破壞

### 一、出現傷人或破壞行為前的警訊：

- 1、神情表現緊張
- 2、肌肉緊繃，例如身體顫抖、咬緊牙關、緊握拳頭等
- 3、呼吸急促
- 4、言詞挑釁具攻擊性、口出穢言。

### 二、服務提供者可以做什麼：

- 1、保持冷靜。(你冷靜，學員才可能冷靜)
- 2、降低環境刺激，例如隔離機具聲響或發生爭執的同學等。
- 3、撤除環境中的危險物品。
- 4、採取輕柔的聲音，說話速度放慢，語調平和，用詞簡單直接，表達對學員的關心。
- 5、一位人員將學員帶離當下環境或刺激源，提供一個安靜且安全的空間。另一位人員安撫教室中其他的同學。
- 6、與學員一對一的溝通，工作人員將自己安排於靠近門的位置，與學員保持一至兩個手臂遠的距離。(你安全，才可能保護學員的安全)
- 7、採取傾聽、接受的態度，鼓勵學員表達情緒，使其情緒宣洩。同理其感受，以就事論事的方式對話。
- 8、當學員情緒較穩定後，轉移注意力，明確引導或告知學員可以做什麼。
- 9、聯絡家人或社工，陪同學員提早回診。
- 10、若學員情緒持續激動呈現攻擊傾向，撥打 119 請求協助，說明學員有攻擊行為，緊急醫療人員將協同警察到場協助。



### 三、工作人員應避免做什麼：

- 1、喝斥或繼續激怒學員。
- 2、用命令的語氣或將語調提高的方式與學員說話。
- 3、試圖用音量壓過學員
- 4、與學員爭辯事實發生狀況，企圖說服他。
- 5、以權威的態度出言恐嚇，例如你再 XXXX，我就打電話叫 119 來抓你。
- 6、與其他在場人士爭論對錯。
- 7、阻塞大門及通道。
- 8、在缺乏支援下與學員單獨搏鬥。

※詳細內容請參閱「協助精障者參加職業訓練手冊(完整版)」第 44-45 頁。



## 問題行為處理原則

- 1、 面對具有問題行為的學員，需保持冷靜的態度，避免自身情緒影響與學員的溝通。
- 2、 具體讓學員知道那些行為是受訓期間必須遵守的行為
- 3、 以坦白直接的態度說明發生問題行為的後果，包含說出學員的問題行為對班級所造成的影響及引發大家什麼感受。
- 4、 當要向學員表達負面情緒時，請運用嚴肅的表情、溫和且肯定的語調表達。
- 5、 邀請學員一同提出可改善其問題行為的方法。
- 6、 問題行為出現時，立即表達指出，且不同服務人員間應態度一致。
- 7、 可與學員建立指正其問題行為的方法，讓學員在公共場合中，在不影響其自尊的情況下，知道自己的行為不當，例如學員若在課堂中行為不當，老師會走到他身邊拍他肩膀。

※詳細內容請參閱「協助精障者參加職業訓練手冊(完整版)」第 38-39 頁。

## 拾貳、總結：接受精神障礙者參加融合式職業訓練可運用之輔導策略及外部資源

<p>☉ 受訓期間</p>	
<p><b>輔導策略</b>（參考本手冊頁數）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 建立良好互動關係 (P. 2, 5, 6)</li> <li>- 瞭解學習限制及學習形態，依據需求提供支持 (P. 10-11)</li> <li>- 適時適量提供關注，及早偵知警訊 (P. 3-4, 12)</li> <li>- 處理緊急危險狀況 (P. 19-22)</li> <li>- 處理問題行為 (P. 23)</li> </ul>	<p><b>外部資源運用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>醫療機構</li> <li>社區心理衛生中心</li> <li>心理衛生服務單位</li> <li>緊急醫療網</li> </ul>
<p>☉ 結訓前期至結訓後</p>	
<p>評估學員結訓後下列各項領域是否有支持需求，可運用外部資源連結，以達到促進結訓後就業之目的：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>經濟支持需求-連結社會局或身心障礙者個案管理服務單位</li> <li>居住支持需求相關資源-連結康復之家、社區家園</li> <li>生活規律支持需求-連結社區復健中心、醫療機構(日間留院)</li> <li>家庭教育需求-連結康復之友聯盟團體</li> <li>就業服務支持需求-連結就業中心身障服務窗口或職業重建服務窗口</li> </ul>	

※有關外部資源說明請參考本手冊第 7-10 頁



## 我的資源平台聯絡資訊筆記

就業服務中心（站）

單位名稱\_\_\_\_\_聯絡人\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_

職業重建服務窗口

單位名稱\_\_\_\_\_聯絡人\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_

身心障礙者個案管理服務

單位名稱\_\_\_\_\_聯絡人\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_

社區心理衛生中心或心理衛生服務

單位名稱\_\_\_\_\_聯絡人\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_

社區復健中心

單位名稱\_\_\_\_\_聯絡人\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_

康復之家

單位名稱\_\_\_\_\_聯絡人\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_

社區家園

單位名稱\_\_\_\_\_聯絡人\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_

康復之友聯盟團體

單位名稱\_\_\_\_\_聯絡人\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_

本中心感謝勞動部勞動力發展署五分署、臺北市職能發展學院、呂淑貞老師、中彰投分署蕭盈潔科長、中彰投分署曹敏君業務督導員、高雄中餐服務人員職業工會附設職業訓練中心黃曉蓓組長、好學科技管理顧問有限公司附設職業訓練中心陳樹範主任、新北市身心障礙者職業重建服務中心（新店區）賴炳良主任、北基宜花金馬分署吳麗珠業務輔導員等人提供寶貴的意見，促成本手冊的完成。

北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心