

# 從「筆談女公關」看聽障者的就業挑戰與對復健諮商的啟示

陳增穎（南華大學生死學系所助理教授）

## 一、電影簡介

「筆談女公關」（筆談ホステス，Hitsudan Hostess）描述即將滿兩歲時，因髓膜炎發高燒而失去聽力的齊藤里惠小姐，在母親的嚴格教育下，從小就要求她練習發音、讀唇語，里惠也乖乖聽話，盡力學習，學寫書法。母親跟她說：「不管什麼都可以，想辦法拿個第一名吧。只要拿到第一，就算耳朵聽不見，大家也都會認同妳。」但或許是母親的期待太高和外人對她的行為不瞭解，里惠在學校受到排擠，被同學嘲笑「妳的耳朵，是被神沒收的！」里惠開始自暴自棄，不去上學，和媽媽吵架，甚至差點被服飾店的小姐當成小偷扭送警局。所幸服飾店的老闆體諒她應該是青春期的叛逆，鼓勵她到店裡上班。工作中的里惠露出難得的笑容和自信，好不容易嘗到工作的喜悅與充實感。可惜服飾店因經營不善，關門大吉，里惠失去了她本可歸屬的地方。

抱著一絲希望打算以手術植入人工內耳，不過卻以失敗告終。媽媽雖然也很傷心，但對她的期待竟只剩下：「這一切已經夠了，里惠只要待在家裡好好過就行了。」耳朵聽不見的20歲女孩難道只能被養在家裡嗎？在走投無路之際，遇到了在俱樂部工作的媽媽桑，里惠投身至招待客人的「粉紅產業」。但這不是一般社會認可的行業，幾乎所有的人都認為她「一定做不來的」、「會不會被騙？」可是里惠抱著「過去與他人是無法改變的，但是未來跟自我是可以改變的」信念，靠著親切甜美的笑容

和筆談溝通的技巧生存下來。她的字字句句撫慰了客人的心，耐心地聆聽客人的煩惱，提供很棒的建議，讓愁容滿面的客人再次展露笑容，例如：「『戀』是心在下面，所以是把想法藏在內心；『愛』是心在中間，所以是真心」、「只要有人在身旁，憂鬱也會轉變成溫柔（優しい）」、「『步』字，不是由『少』與『止』組合而成的嗎？雖然稍微停了一下，實際上卻在一步一步紮實地往前走呢！」、「辛苦是通往幸福的中繼站」、「人站著要半張榻榻米，睡著要一張榻榻米，那話兒『站』起來也只有幾吋而已。」這些話讓事業破產想要自殺的客人重新振作，讓人真切感受到筆談超越對話的力量。

里惠終於拿了第一，是銀座和日本第一的女公關。與母親的心結，也在筆談中搭起和解的橋樑：「雖然可能是媽媽討厭的工作，可是我終於拿到第一了，都是因為媽媽小時候帶我去練書法的功勞喔」、「媽媽，謝謝您，謝謝您把我生下來，一直教育我，真的很謝謝您。」隱藏在嚴厲的外表下，媽媽其實也是個相當憐惜女兒的母親：「原諒媽媽，恭喜妳，妳是媽媽的驕傲，妳是媽媽最重要最疼愛的女兒。對不起啊，里惠，謝謝妳回到家來。」這些句子中的每一字，包含了25年來累積在內心深處不敢說出口的話語，果然還是要從里惠小姐拿手的得意招數——「筆談」才能傳達出去呢。

## 二、聽障者的就業現況分析

依內政部統計資料顯示，我國身心障礙者，「聽覺機能障礙」占10.89%，為第三大障

礙類別，僅次於肢體障礙和重要器官失去功能（內政部統計處，2011）。由於科技電子用品普及、工業化的發展及人口高齡化的結果，使得聽障人口有逐年增加的趨勢，但聽障人士普遍蒙受社會的污名化，例如認為聽障者易怒、情緒不定、溝通障礙、缺乏自信、反叛心強、對工作有不切實際的期待、不清楚工作的要求、欠缺職業道德與職場人際互動、冷漠、孤僻、缺乏專業成長的管道等等，常常讓聽障者求職不得其門而入，就業發展受到阻礙（游峻彰，2015）。

為使身障者能獨立自主生活，首要之務就是扶助其就業。就業是身障者在社會上獲得應有地位、平等機會和享有權利的重要關鍵。例如：1990年美國障礙者法案(Americans with Disabilities, Act)對身心障礙者的權益保障，不僅提供身障者高額的經費補助，舉凡在就業方面的協助、公職任用的規定、公共交通及電信的設施、提倡個人的運動及休閒、不得歧視等等，皆有完備的規定，藉以維持身心障礙者與一般公民平等之權益。聯合國於2008年頒訂「身心障礙者權利公約」(The Convention on the Rights of Persons with Disabilities)，強調各類身障者都應享有與一般人相同的人權與基本自由，確保身障者在社會、文化、經濟、教育、工作和就業、公共參與等領域不受任何歧視，並以此做為各國保障身心障礙者權益之最高指導原則。其它如日本訂有「障礙者基本法」，德國制定「身心障礙者權益平等法」，而我國也在2007年修正「身心障礙者權益保障法」。此種種改革與制度的建立，皆是為了保障身障者及其家庭的經濟和人身安全，提高他們的生活品質及社會參與能力，讓身障者有尊嚴的走入社會，機會均等地享受公共資源（立法院國會圖書館，2012）。

但殊為可惜的，儘管有法律的保障，聽障者的就業狀況依然嚴峻。以美國為例，中學畢業後，有47%的聽障者從事的是食品料理業、工友清潔業、倉儲貨運業、一般行政事務等專

業度較弱的行業，平均薪資也較低。專業度較高的行業由於需要具備與客戶溝通互動的技巧，對聽障者顯得較為不利(Boutin & Wilson, 2009)。在台灣，聽障者從事的職業以「技術工、機械操作工及組裝工」最多，「非技術工及體力工」次之，顯示聽障者的就業類別較狹隘。但以目前服務導向的經濟趨勢來說，非技術或半技術的職位很容易被高科技取代，嚴重地威脅聽障者的就業保障。我國的「身心障礙者權益保障法」第三十八條有明文規定：「各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在34人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數3%。私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在67人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數1%，且不得少於一人。」雖然明訂定額進用制度或補助相關經費，想藉此增強身障者的就業機會。但有些企業雇主寧可被罰款，也不願因雇用身心障礙者而調整工作設施，或擔心影響整體員工的工作氛圍而作罷（Peopo公民新聞，2008）。

### 三、聽障者的就業挑戰

根據Ginzberg、Ginsburg、Axelrad和Herma(1951)的理論，職業選擇會經歷數個時期，其中青少年即進入試驗期和實際期，首先以對特定人物的喜好和厭惡來勾勒未來的職業選擇，然後依自己的所具備的能力做為未來職業選擇的判斷依據，看重不同職業選擇能滿足個人需求的程度，並逐漸體認到須為職業選擇作出決定，準備投入特定的職業領域，接受專業的訓練（引自吳芝儀，2000）。但對於聽障青少年而言，這些時期發展歷程卻陷入困境。他們無法像聽力正常的同儕一樣，在日常對話中獲得足夠的職業資訊，或者因採用其他的語言表達方式做為溝通橋樑，形成了異於主流社會的文化，致使其接收訊息的能力較弱。由於資訊來源受限，間接使得聽障者在社會資源上的了解與運用頻率呈現較低的情況（余珮瑩、

馬財專，2013）。由於生活圈受限，他們較不熟悉外在工作世界，亦欠缺角色楷模的引導，因此職業決定的準備和能力稍嫌不足(Furlonger, 1998)。

有些聽障者的家長對孩子採取保護主義，認為聽障孩子還年輕，找不找工作都無所謂，幾乎不參加就業方面的座談會與研習活動。其次，擔心聽障子女在就業的過程中受苦，無法正視就業世界的殘酷與聽障子女就職能力的差異，難以平常心面對就業之路的不順遂，而不積極支持子女就業。或希望聽障子女的工作場所最好是公家機關、大公司，且工作性質以在辦公室內打電腦或文書處理為優先考慮，無法正確掌握子女想要就業的工作性質。家長的期待和態度往往會影響孩子的工作意願，若家長過度的溺愛與保護，將使孩子表現出不成熟的工作人格，直到就業年齡，則無法面對工作的要求而拒絕工作(蕭詩怡，2000)。

以本片為例，里惠雖然小時候失聰，但上小學時仍然交了不少好朋友，對上學充滿興趣，小學時期的功課還算優秀。上國中後認識的朋友變多，她喜歡和朋友出去玩，嘗試抽菸喝酒染髮穿短裙，被師長和父母視為不良少女，態度變得越來越叛逆，成為讓人傷腦筋的孩子。明知道自己不是讀書的料，想上服飾專門學校，老師卻堅持她念普通高中拿文憑。心不甘情不願地進了高中的結果是，她又蹺課偷溜出校門，上遊樂中心打電玩。幸好服飾店老闆給她工作的機會，嚴格地教育她應有的工作態度。她跟老闆說：「我希望能夠接受障礙者的職業訓練，不把自己關在小小世界中，我想和一般人一起工作。」最後她雖然誤打誤撞進入粉紅產業，但她努力學習待客之道。她也知道女公關不是長久之計，因而衍生一個全新的夢想—打造像「天鵝烘焙」和「天鵝咖啡館」的連鎖店舖，提供障礙人士與一般人共事的工作環境。或者開設美容保養與舒壓按摩服務又附設美髮沙龍的店。不管別人如何訕笑：「聽障者哪有可能辦到？」她都不洩氣(齊藤里惠

著，許書寧譯，2010)。如今她的故事被翻拍成日劇、出書和漫畫，擔任觀光大使，甚至以第一高票當選議員，強力呼籲建構一個讓身障人士可發展的世界。這番充滿顛覆傳統的人生故事，想必是父母和老師們始料未及的。

#### 四、對復健諮商的啟示

身心障礙者機能的限制、個人對限制的調適、態度上的障礙、標籤化、缺乏楷模及常模團體、身障的年齡、社交與人際關係技巧、自我概念、獨立生活技巧等，是進行身心障礙者的生涯諮商時，應考慮的重要因素(吳芝儀譯，1996)。聽障者由於聽力上的限制，或聽力損失的程度相異，使其需使用輔助工具或手語、唇語、筆談等與他人進行溝通，但也因此被外界誤解為他們的認知理解或學習能力有困難(侯松延，2011)。聽障者雖然有發音困難，但他們並非學習障礙者。溝通障礙讓聽障者有種與世隔絕的感受，再加上本身接收資訊能力較弱，常使得本身現實感不足，造成聽障者在勞動市場上無法發揮特有的長處。但是在體能與學歷上，聽障者卻是有高於其他障礙類別的現象，但這也凸顯出聽障者相較於其他類別的弱勢族群，在勞動市場中就業上的困難(余珮瑩、馬財專，2013)。

侯松延(2011)的研究也發現，聽障者常被排除在一般的訓練方案之外，而僅能參加以協助技術能力要求較低的身心障礙者職訓專班，開辦專班的職訓單位雖已考量障礙者的就業能力而主動開發較基礎的工作機會，但因與訓練內容較不相關，反易使結訓學員有學非所用的失落感，使得原本有工作潛力的聽覺障礙者，因為外界的標籤與污名化，成為被制度製造出來的障礙者，無法達到職業重建所欲追求進入或重返競爭職場的積極目的。因此該研究也建議對聽障者應該：(1)改善融合式訓練環境，並建立完整的錄訓評估與職業輔導評量指標，讓聽障者可以適性的參加職業訓練服務方案。(2)提升職訓專班訓練規劃能力，或轉型為以



就業支持為主、特殊障別訓練為輔的服務提供者。(3)提供雇主專業持續的支持協助(從訓練服務、僱用獎助、職務再設計及就業支持服務、工作教練等包裹式的整合型服務),而非個別計畫型的補助,增加聽障者的就業穩定度。

另外,吳明宜、施陳美津、蘇純瑩、張志仲、陳秋蓉、黃如瑋(2001)建立一套以工作為導向,適用於聽障者的職業輔導評量方式,並發展參酌評量結果來篩選潛在工作職種の「工作媒合電腦資料庫」。他們調查 192種聽障者可適任的職種,以職業分析手冊」的項目來分析該工作的一些職業特性。使用者只需將案主的職業輔導評量分數鍵入電腦,即能很快找出符合案主能力的職業名稱與該職業的內容描述。期盼社會能儘快消除對身心障礙者的污名化,為身心障礙者建構有「愛」無「礙」的就業環境,讓他們亦能回饋人群,為社會盡一份心力。

#### 參考文獻

- Peopo公民新聞(2008)。身障者的就業現況與困境。2015年8月29日,取自<http://www.peopo.org/news/26139>
- 內政部統計處(2011)。民國100年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查結果摘要分析。2015年8月29日,取自<http://sowf.moi.gov.tw/stat/Survey/%E8%BA%AB%E9%9A%9C/100%E5%B9%B4/100%E5%B9%B4%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E7%94%9F%E6%B4%BB%E7%8B%80%E6%B3%81%E5%8F%8A%E5%90%84%E9%A0%85%E9>

%9C%80%E6%B1%82%E8%A9%95%E4%BC%B0%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E7%B5%90%E6%9E%9C%E4%B8%AD%E6%96%87%E6%91%98%E8%A6%81%E5%88%86%E6%9E%90.pdf

- 立法院國會圖書館(2012)。外國法案介紹:身心障礙者權益保障法。2015年8月29日,取自<http://npl.ly.gov.tw/do/www/billIntroductionContent?id=51>
- 吳明宜、施陳美津、蘇純瑩、張志仲、陳秋蓉、黃如瑋(2001)。身心障礙者職業輔導評量工具之建立——聽障者。2015年9月7日,取自<http://ir.lib.ncku.edu.tw/handle/987654321/46971>
- 吳芝儀譯(1996)。生涯發展的理論與實務。台北市:揚智文化。
- Zunker, V. G. (1994). Career counseling: applied concepts of life planning. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- 吳芝儀(2000)。生涯輔導與諮商:理論與實務。嘉義市:濤石。
- 余珮瑩、馬財專(2013)。聽覺機能障礙者就業困境之研究。2015年8月29日,取自<http://www.tasw.org.tw/taswupload/990306tasw/990306tasw-21.pdf>
- 侯松延(2011)。隔離或融合:聽障者職訓與就業歷程的社會學分析。國立台北大學社會學系碩士論文,未出版,台北。
- 游峻彰(2015)。聽障的社會經濟發展:聽障者/聾人的社會企業分析。輔仁大學社會學系碩士論文,未出版,台北。
- 齊藤里惠著,許書寧譯(2010)。被神收回耳朵的女孩。台北市:大是文化。
- 蕭詩怡(2000)。聽障者的就業之路。2015年8月30日,取自<http://disable.yam.org.tw/book/export/html/1381>
- Boutin, D. L. & Wilson, K. B. (2009). Professional jobs and hearing loss: a comparison of deaf and hard of hearing consumers. *Journal of Rehabilitation*, 75(1), 36-40.
- Furlonger, B. (1998). An investigation on the career development of high school adolescents with hearing impairments in New Zealand. *American Annals of the Deaf*, 143(3), 268-276.

(上接p.41)

- 齊雪芬(2012)。兩代母親知覺建設性教養行為的代間傳遞(未出版之碩士論文)。臺灣師範大學,台北市。
- 劉瓊瑛(譯)(2011)。家族治療(九版)(原作者:Michael P. Nichols)。台北市:洪葉文化。(原著出版年:2010)
- 歐陽儀、吳麗娟(2014)。父母自我分化影響青少年身心健康過程中自我分化代間傳遞與親子三角關係的角色初探。輔導季刊, 50(2), 65-73。
- 蘇慧娟(2010)。國中學生自我分化,情緒自覺與身心健康之相關研究(未出版之碩士論文)。臺灣師範大學,台北市。
- Charles, R. (2001). Is there any empirical support for Bowen's concepts of differentiation of self. *American Journal of Family Therapy*, 29(4), 279-292.
- Charles, R. (2001). Is there any empirical support for

- Bowen's concepts of differentiation of self. *American Journal of Family Therapy*, 29(4), 279-292.
- Miller, R. B., Anderson, S., Keala, D. K. (2004). Is Bowen theory valid? A review of basic research. *Journal of marital and family therapy*, 30(4), 453-466.
- The Bowen center for the study of the family (2015). HISTORY OF THE CENTER. Retrieved from <http://www.thebowncenter.org/about/history-of-the-center/>
- Wang, L., Crane, D. R. (2001). The relationship between marital satisfaction, marital stability, nuclear family triangulation, and childhood depression. *American Journal of Family Therapy*, 29(4), 337-347.