

主題探討

「探討自閉症者之特質、就業狀況 及支持策略」

期末報告

主辦單位：行政院勞工委員會職業訓練局

標案名稱：「102年度區域性身心障礙者職業重建服務資源中心（北基宜花金馬區）」

承辦單位：國立臺灣大學

報告日期：102年12月26日

目 錄

第一章	緣起與目的	1
第一節	緣起	1
第二節	目的	2
第二章	文獻回顧	3
第一節	自閉症者之特質	3
第二節	自閉症者之就業狀況	14
第三節	影響自閉症者就業之因素	18
第四節	自閉症者之支持/輔導策略	20
第三章	主題探討方法與過程	53
第一節	對象	53
第二節	主題探討過程	53
第四章	研究結果發現	62
第一節	自閉症求職者之特質	62
第二節	自閉症求職者之就業狀況	68
第三節	就業服務人員提供自閉症求職者之就業服務支持 策略現況	71
第五章	討論與建議	87
參考文獻	97
附件一	第一次專家會議記錄	錯誤! 尚未定義書籤。
附件二	第二次專家會議記錄	錯誤! 尚未定義書籤。
附件三	第三次專家會議記錄	錯誤! 尚未定義書籤。
附件四	職場宣導單張 (範例)	104
附件五	期初審查會議紀錄	錯誤! 尚未定義書籤。
附件六	期初審查後修正說明	錯誤! 尚未定義書籤。

附件七	期初審查後修正通過	錯誤! 尚未定義書籤。
附件八	期中審查會議記錄	錯誤! 尚未定義書籤。
附件九	期末審查會議紀錄	錯誤! 尚未定義書籤。

表目錄

表 1	自閉症障礙程度--身心障礙者保護法	7
表 2	社會適應能力障礙程度評定標準	8
表 3	語言功能障礙程度評定標準	9
表 4	身心障礙者之就業狀況—2011 年 08 月之調查	14
表 5	就服員可運用職場支持之策略	50
表 6	全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統資料運用 狀況表.....	54
表 7	案主功能項目	59
表 8	人口學資料分析	65
表 9	工作相關經驗/訓練與穩定就業成功與否關係	66
表 10	就業能力項目評估與穩定就業成功與否關係	66
表 11	就業狀況與相關服務狀況	69
表 12	工作能力與求職者能力適配度	72
表 13	編碼用支持策略之定義	74
表 14	個案需支持功能項目及支持策略人數統計表	83

圖目錄

圖一	資料分析步驟.....	58
圖二	運用應用行為分析策略進行支持策略規劃範例.....	91

第一章 緣起與目的

第一節 緣起

幼兒自閉症(early infantile autism)自 1943 年第一次被 Dr. Leo Kanner 以「對他人極度冷漠」為特徵提出報告後(Kanner,1943)，開始有各相關領域專業人員以不同的角度試圖瞭解這個能影響一個人生活各層面的疾病，而帶動了研究與臨床發展。由於研究帶動診斷準則的調整，評估工具越臻完善，社會大眾的意識也隨著專業人員的專業知識與敏感度提升而增加，自閉症的盛行率有逐漸攀升的趨勢，在西方國家，每千人約有 6-15 人診斷有自閉症(Johnson, Myers, & the Council on Children with Disability, 2007; 賴孟泉&高淑芬, 民 99)，台灣在 2005 年運用健保資料庫所估算出的自閉症盛行率為每萬人約有 4.41 人，雖與西方國家的盛行率差距甚遠，但同樣是呈現逐年成長的趨勢(Chien, Lin, Chou, & Chou, 2011)。依據內政部統計處(2013)公告 100 年底的統計，領有自閉症身心障礙手冊約 11212 人，此數據不包含可能因同時罹患其他疾病而領有多重障礙手冊的人口。以此推估，未來需要就業支持服務之自閉症者亦會有增加的趨勢。

自閉症發生成因目前尚無單一且一致的看法，但大部份的研究相信神經發展合併基因因素是主要的成因(Johnson, et al, 2007; 賴孟泉、高淑芬, 民 99)，而由於其遺傳機轉為多基因遺傳，因此個體表現差異性極高，行為表現之型態、強度、頻率皆因人而異，職業重建服務人員在面對自閉症求職者時，要從疾病診斷或身心障礙手冊來預測服務對象可能會需要之服務策略的困難度高於其他障別，服務人員必須充分瞭解自閉症者之特質，才能有效評估個案在就業過程中的個別需

求，提供適時、適量且適性的支持介入，並協助發揮個人優勢，發揮適性安置的精神。

第二節 目的

本主題探討的主旨是 (1) 瞭解接受支持性就業服務之自閉症求職者之特質與就業狀況； (2) 探討就業服務人員（以下稱就服員）針對自閉症求職者之就業問題所提供之支持策略，以提供職業重建服務人員在提供自閉症求職者支持策略時之參考。

依據上述目的，產生探討問題為：

- 一、接受支持性就業服務自閉症求職者之就業狀況如何？自閉症求職者就業與否是否受到特質因素的影響？
- 二、針對自閉症求職者之就業問題，就服員所提供之支持策略為何？

第二章 文獻回顧

根據本主題探討之目的，下面將依自閉症者之特質、自閉症者之就業狀況、影響自閉症者就業之因素、自閉症者之支持/輔導策略進行文獻回顧。

第一節 自閉症者之特質

壹、診斷與定義

目前最廣泛被國內使用的診斷準則為美國精神醫學學會精神疾病診斷與統計手冊第四版修訂 (DSM-IV-TR)，歸類於廣泛性發展疾患 (Pervasive Developmental Disorder)，其特徵是在社會、溝通及行為上有顯著困難，包括：自閉症 (Autistic Disorder)、亞斯柏格症候群 (Asperger's Disorder)、兒童期崩解性疾患 (Childhood Disintegrative Disorder)、雷特氏疾患 (Rett's disorder)，以及其他未註明之廣泛性發展疾患 (Pervasive Developmental Disorder, Not Otherwise Specified, PDD-NOS) 包含非典型自閉症 (atypical autism) (孔繁鐘，民 96)。但大多數專家和家長使用自閉症來統稱自閉症、亞斯柏格症候群、及其他未註名之廣泛性發展疾患。

一、自閉症診斷標準

自閉症係指三歲以前表現異常及/或有缺陷的發展；其特點為在社交互動、溝通及侷限、重複的行為三方面之功能異常 (胡海國、林信男，民 95)。

根據美國精神醫學學會精神疾病診斷與統計手冊第四版修訂，自閉症必須 (1) 具備 (a) 兩項社會性互動方面本質上的障礙、(b) 一項溝通方面本質上的障礙，以及 (c) 行為、興趣和活動方面出現侷限、重覆和刻板模式的障礙；(2) 三歲以前發病，在 (a) 社會互動功能、(b) 使用語言為社交溝通工具功能或 (c) 象徵或想像的遊戲功能上至少有一種功能有延遲或異常現象；且 (3) 障礙無法用雷特氏疾患或兒童期崩解性疾患加以解釋。

(一) 社會互動方面本質上的障礙，包括：

1. 使用多重非語文行為 (如：凝視、臉部表情、身體姿勢、及手勢) 協助社會互動上有明顯障礙。無法發展出符合其發展水準的同儕關係。
2. 缺少主動尋求與他人分享快樂、興趣或成就 (如對自己喜歡的東西不會炫耀、攜帶、或指給別人看)。
3. 缺少社會或情緒的交互性/互惠性。

(二) 溝通方面本質上的障礙，包括：

1. 完全沒有或遲緩的口語發展 (沒有伴隨用其它補償性溝通方式的企圖，如手勢或模仿)。
2. 有適當語言能力者，啟動或維持與他人對談的能力有明顯的障礙。
3. 刻板和重覆的使用語言，或特異的字句。
4. 缺少符合其發展水準的多樣且自發性的假扮遊戲或社會模仿遊戲。

(三) 行為、興趣和活動方面出現侷限、重覆和刻板模式的障礙，包括：

1. 包括一種或一種以上刻板而侷限的興趣模式，興趣之強度或對象中至少有一個有異常現象。

2. 明顯無彈性地固著於特定而不具功能性的常規或儀式行為。
3. 刻板和重覆的動作舉止（如揮動或扭動手或手指，或複雜的全身性動作）。
4. 持續專注於物體的一部份。

二、亞斯伯格症候群之診斷標準

亞斯伯格症候群係指具有自閉症相同型式的社交互動本質障礙及極限、固定、重複的興趣及活動項目為特徵的障礙；與自閉症主要的不同點在於亞斯伯格症候群患者沒有語言或認知發展的延緩或遲滯（胡海國、林信男，民 95）。

根據美國精神醫學學會精神疾病診斷與統計手冊第四版修訂，亞斯伯格症候群必須 (1) 具備兩項社會性互動方面本質上的障礙；(2) 一項行為、興趣和活動方面出現侷限、重覆和刻板模式的障礙；(3) 上述障礙造成社會、職業或其他重要領域功能在臨床上的重大損害；(4) 臨床上沒有明顯的一般性語言遲緩（如：到兩歲能夠使用單字、三歲能夠使用溝通短句）；(5) 在認知或符合年齡的自我協助技能、適應性行為（有關社會互動除外）及兒童期對環境的好奇心等方面的發展，在臨床上並沒有明顯遲緩的現象；以及 (6) 不符合其他特定廣泛性發展疾患或精神分裂病的診斷準則。

根據 2013 年 5 月美國精神醫學學會最新公布的精神疾病診斷準則手冊第 5 版中（Diagnostic and statistical manual of mental disorders, DSM-5），為了能夠涵括自閉症內部的高度異質性，取消了過往的疾病分類法，而以泛自閉症障礙 (autism spectrum disorder, ASD) 來統稱，泛自閉症涵蓋了以往為人熟知的自閉症 (autistic disorder)、亞斯柏格症

(Asperger's disorder)、其他未註明的廣泛性發展障礙及兒童期崩解症，主要的症狀則以「在社交及溝通缺損方面的症狀」及「在侷限重覆行為及興趣方面的症狀」兩個層面來定義，出現症狀時間不限於三歲前出現，而改為須註明症狀於兒童早期出現(丘彥南、賴孟泉、徐如維、劉宏仁，民 100)。

三、自閉症之法規定義

根據《身心障礙及資賦優異學生鑑定標準》，「自閉症」係指因神經心理功能異常而顯現出溝通、社會互動、行為及興趣表現上有嚴重問題，致在學習及生活適應上有顯著困難者。其鑑定基準包括：(1) 顯著社會互動及溝通困難；(2) 表現出固定而有限之行為模式及興趣(身心障礙及資賦優異學生鑑定標準，民101)。

根據《身心障礙者保護法》，「自閉症」係指合併有認知功能、語言功能及人際社會溝通等方面之特殊精神病理，以致罹患者之社會生活適應有顯著困難之廣泛性發展障礙。其障礙等級可分為極重度、重度、中度及輕度(表 1)(身心障礙者之分級與鑑定標準，民 92)。判斷自閉症障礙程度之社會適應能力及語言功能分別描述在表 2 及表 3 中(身心障礙者之分級與鑑定標準，民 92)。

表 1 自閉症障礙程度--身心障礙者保護法

等級	自閉症障礙程度
極重度	<p>社會適應能力極重度障礙。</p> <p>社會適應能力重度障礙，語言功能極重度或重度障礙。</p> <p>社會適應能力中度障礙，語言功能極重度障礙。</p> <p>需完全仰賴他人養護，或需要密切監護，否則無法生存者。</p>
重度	<p>社會適應能力重度障礙，語言功能中度或輕度障礙。</p> <p>社會適應能力中度障礙，語言功能重度或中度障礙。</p> <p>社會適應能力輕度障礙，語言功能極重度障礙。</p> <p>經過特殊教育和矯治訓練，通常可發展出最基本的日常生活自理能力，但無法發展出工作能力，仍需仰賴他人照顧者。</p>
中度	<p>社會適應能力中度障礙，語言功能輕度障礙。</p> <p>社會適應能力輕度障礙，語言功能重度或中度障礙。</p> <p>經過特殊教育和矯治訓練，通常在在庇護性環境內可自理日常生活，或有可能訓練出簡單的工作能力者。</p>
輕度	<p>社會適應能力輕度障礙，語言功能輕度障礙。</p> <p>通常智能在一般範圍內，仍需要特殊教育和矯治訓練後，才能在適當的環境下工作者。</p>

表 2 社會適應能力障礙程度評定標準

社會功能包括：身邊自理、人際互動、家庭適應、學校適應、工作適應及社會適應等綜合功能。	
等級	社會適應能力障礙程度
極重度	<p>缺乏生存能力之極重度社會功能障礙者屬之。</p> <p>這類病人從完全缺乏生活自理能力至僅能取食物食用，若無人照料難以生存。</p> <p>大都處於自我刺激或反覆動作狀態，幾乎完全缺乏與他人之互動。</p> <p>未達學齡之病人，其身邊自理與社會性發展商數為三十以下者。</p>
重度	<p>具有部份家庭適應能力之重度社會功能障礙者屬之。</p> <p>這類病人通常具備部份生活自理能力（需提示或協助），能被動參與少數熟悉固定的團體生活活動，幾無工作適應能力；</p> <p>常常處於自我刺激或發呆或反覆動作狀態，僅對強烈的、新奇的、或熟悉的外來刺激有反應。</p> <p>未達學齡之病人，其身邊自理與社會性發展商數為三十至五十者。</p>
中度	<p>具有部份學校或工作適應能力之中度社會功能障礙者屬之。</p> <p>這類病人通常具備完全生活自理能力，能遵守部份學校規定，亦能學習部份課業，或於庇護情境從事單純反覆性工作，但少數主動與人互動，別人主動可能以正常或怪異固定之方式反應。</p> <p>未達學齡之病人，其身邊自理與社會性發展商數為五十至七十者。</p>
輕度	<p>社會功能近乎正常至輕度障礙者屬之。</p> <p>這類病人通常具備完全生活自理能力，學校學習和一般學生相似，可在保護性環境工作，與人亦能有情感交流，但仍表現出過份依賴退縮，或過份友善、多話、開放的行為，而且視線接觸與同儕社交活動及其身邊自理與社會性發展商數達七十以上者。</p>

表 3 語言功能障礙程度評定標準

語言功能主要指語言之理解與表達能力。	
等級	語言功能障礙程度
極重度	<p>缺乏有意義的語言溝通功能者屬之。</p> <p>這類病人最多僅能理解極少數生活有關之事物；</p> <p>表達方面最好者只能以推拉等肢體動作及怪異行為表需要，及少數未具功能之仿說。</p> <p>未達學齡之病人，其語言發展商數達三十以下者。</p>
重度	<p>顯著偏差與遲滯之溝通功能，以仿說、推拉及不易瞭解的生氣、怪異行為為主要表達方法，僅具表達少數日常生活需要（如吃、喝、出去）者屬之。</p> <p>病人之理解能力僅限於較常接觸之事物；</p> <p>表達能力最多只能以單字或詞主動表達少數基本需要，但可主動或被動的仿說詞或句。</p> <p>未達學齡之病人，其語言發商數達三十至五十者。</p>
中度	<p>具有簡單對話能力，但語言理解與表達均有明顯之偏差。</p> <p>這類病人對有興趣的問題、熟悉的問題，可以主動或在提示之下發問，發問的語句常是簡短、固定、反覆、怪異的；</p> <p>對熟的語句仍夾雜仿說和代名詞反轉現象（但少於五0%）；</p> <p>可以句子或詞表達部分生活上自己立即的需要。</p> <p>未達學齡之病人，其語言發展商數為五十至七十者。</p>
輕度	<p>語言功能近乎正常至輕度障礙者屬之。</p> <p>語言理解與表達能力可符合家庭、學校、工作生活之基本需要，但較一般人略遜；</p> <p>語法結構正常，但使用之情境不甚恰當；</p> <p>詞彙較少、句子較短、或像背書似的；聊天、講笑話等能力較差；談話時缺乏主動，或只是「告訴」對方而少「聽」對方內容而反應，反應可能離題，談話中斷時缺乏使談話繼續下去的能力。</p> <p>未達學齡之病人，其語言發展商數達七十以上者。</p>

貳、自閉症者之特質

自閉症者之主要表現特質包括 (Lal & Shahane, 2011; Australian Government; Dew & Alan, 2007; Standifer, 2011) :

- 一、語言及溝通困難 (language and communication difficulties) : 自閉症者在語言及溝通上的困難除了表達性的困難外，亦包含來自於對口語文字上之理解有困難。他們對於要將字詞與物品和活動連結有困難，在沒有具體的視覺提示下，例如沒有實際物品讓自閉症者看到和指出，自閉症者對於要理解抽象字詞更困難。此外，具有表達能力者，常會刻版及重覆的使用語言，或使用怪異不合時宜的字句，許多亞斯柏格症者在用詞上會使用較艱澀的詞彙，影響與人溝通的品質。
- 二、社會關係建立困難 (social relations difficulties) : 自閉症者在啟動與他人互動之能力以及對他人啟動互動之回應上有困難，缺乏同理心 (empathy) ，對他人的感覺及想法無法完全或有限制的瞭解，似乎僅存在著自己的感覺及想法；對他人之感覺完全沒有反應；對周遭之人或/及環境也完全不瞭解/不知曉。造成互動上困難的主要原因是相互注意協調能力(joint attention)及符號運用(symbol use)上的缺失。相互注意協調能力上的缺失，導致自閉症者在面對及注意同組夥伴、在人群與物品間轉換注視 (shifting gaze) 、與其他人分享其感覺等困難。而在符號使用上之障礙，讓自閉症者使用傳統具有意義之表情、手勢，學習使用物品或象徵性工作上困難。
- 三、具體思考 (concrete thinking) : 不論認知程度為何，自閉症者對於明確的/直截了當的事實及描述的理解遠優於象徵性或抽象性語文概念理解。自閉症者對於理解幽默語句、開玩笑、有

雙重意義的字詞語句，例如：諷刺的/譏諷的批評，以及成語和諺語有困難。自閉症者的神經認知功能在處理輸入的資料時，傾向注重細節，忽略整體背景狀況 (Bailey, Phillips, & Rutter, 1996)，因此，他們或許可以透過具像方式學習工作步驟與技巧，但卻很難瞭解這些步驟與最終目的的關係 (Standifer, 2009)。

四、感覺處理困難 (sensory processing difficulties)：自閉症者對於感覺刺激 (如視覺、聽覺、觸覺、嗅覺、味覺或動作) 有過度反應 (過度敏感或過度不敏感) 之傾向。對於過度敏感之照明、聲音和碰觸，會試著找尋如何避免這些感覺，如自閉症者對於觸覺過度敏感的話，在工作中可能無法忍受農藝/園藝中一直需要碰觸泥土、碎石頭之活動。對於過度不敏感之感覺會試圖找尋更多刺激，如自閉症者有高度疼痛耐受度的話，在工作中，會容易受傷而不自知。

五、分心 (distractibility)：自閉症者專注於及持續注意一個職務會有困難。同樣地，知道要注意的職務及注意力從一個職務上轉移到另外一個職務上也有困難。

六、組織的困難 (organizational difficulties)：組織需要整合數種元素及排列這些元素以達到某個既定目標。由於自閉症者無法將資訊整合成一個完整的事件，他們無法專心於立即發生的活動及想要的成果。由於組織能力的困難，也造成自閉症者學習複雜職務的步驟時，無法瞭解步驟與步驟間的關係或每個步驟對於最後成果之重要性，更導致自閉症者在執行能力 (executive function) 的表現上，對於要做的職務或/及內在需求之優先順序，無法做出正確判斷，因此，對於需計劃執行順序的高層次任務的操作較為困難。

- 七、缺乏啟動性 (Initiation)：受到認知功能的影響，很多自閉症者在社會環境中表現出缺乏啟動性，他們可以在接受每個指令後完成一件事情每件事情，但若非他們有興趣的事情，或是已經被訓練為一個連貫性的動作，自閉症者很難主動開始執行一個活動，就像演戲一樣，導演沒有喊 action，演員就不會開始動作。這樣特質，會導致無法主動去尋求學習的機會、獲取有助於工作表現的資訊、或主動要求協助等，增加自閉症者要獨立在競爭性職場上工作的困難。(Jordan & Powell, 1996；Hume, Loftin, & Lantz, 2009)
- 八、固著 (fixation)：某些自閉症者會非常熱衷參與、學習及思考他們感興趣的主題；若具有口語能力，會花長時間與人討論及對話，但是不會注意他人是否對此主題有興趣或不感興趣 (Standifer, 2009)。自閉症者可能會固著於押韻、計數、條列項目或細節；若不具備口語能力者，可能會出現重複動作、前後擺動身體等固著行為；有些自閉症者會注意書籍超出書架而一定要將書本放到書架，書本一定要齊平 (Standifer, 2009)。這些行為雖然對於職場中其他同事主管感到困擾，但可配合其固著行為，讓固著行為變得有功能性。如：若對於書籍一定要擺整齊，可以從事貨品上架或書籍歸檔等工作；若物品一定要洗乾淨，則可在實驗室中從事洗試管之工作。
- 九、對於改變之抗拒 (resistance to change)：自閉症者有建立及堅持常規/慣例之癖好。若沒有以常規完成工作的話，可能會出現焦慮及苦惱。此乃因為自閉症者想要從環境中找到模式、規則及組織。一旦模式建立後就要維持下去，因此，建立起的模式/慣例就得保證沒有機會改變。當面臨主要照顧者或主要監督者

的改變、面臨常規及期待改變時或自閉症者有焦慮現象時，其依照建立起的模式/慣例執行工作就更為明顯。原因可能是自閉症者不確定會有甚麼樣的常規或期待改變？會有甚麼樣的社交情況？會犯甚麼樣的錯誤？太多的不確定性，導致焦慮不安。

十、類化困難 (difficulty with generalizations)：自閉症者似乎對於將所學技巧應用到不同情境上有困難。如自閉症可能學會洗盤子，但可能不會應用同樣的技巧洗碗。自閉症者可能學會規則，但不瞭解其真正的目的，而無法應用原則在不同情境。如自閉症者不知道物理空間 (physical space)，因此會與要對談之人站的太近，教導自閉症者要站在距離要對談之人的 100 公分處，自閉症者雖然學會，但是會一直想要測量自己與要對談之人間的距離是否符合標準，且與父母談話時也堅持一定要維持這樣的距離。

十一、問題行為：問題行為表現包含自我傷害、傷害他人、大叫或破壞物品、重複的動作舉止等，不是每個自閉症者都會出現問題行為，且問題行為常常是由於自閉症者之特質無法被尊重或滿足所引起，他們可能由於對外環境感到挫折、感官過度被刺激或缺乏刺激、生理不適、焦慮不安等原因，透過問題行為來表達，可透過一些教育介入方式來處理這些問題行為。

第二節 自閉症者之就業狀況

壹、國內自閉症者之就業狀況

根據 2011 年身心障礙者勞動狀況調查結果顯示，國內身心障礙者之勞動力參與率為 19.13%，自閉症者之勞動力參與率僅 16.25%，失業率有 26.02%（表 4），僅次於失智症及頑性癲癇症（內政部，民 102）；自閉症者之平均月薪資為 14,689 元，雖較 2009 年之平均薪資 11,618 元增高（行政院勞工委員會職業訓練局），但在同一年度中，僅高於智能障礙者之 13,796 元，遠低於所有身心障礙者之平均薪資 23,640 元。自閉症者平均每週工作 5.09 天，每週工時約為 32.63 小時，則與其他障礙類別相似。由此可見自閉症者之就業困難（內政部，民 102）。自閉症者之職務類型以基層技術工及體力工（47.09%）為主，其次為服務及銷售工作人員（27.29%），再其次為事務支援人員（8.25%）（內政部，民 102）。

表 4 身心障礙者之就業狀況—2011 年 08 月之調查

身心障礙類別	人數	勞動力參與率(%)	失業率 (%)
總計	1,085,001	19.13	12.35
視覺障礙	55,794	17.85	12.39
聽覺機能障礙	118,112	16.91	7.94
平衡機能障礙	3,721	10.94	16.15
聲音或語言機能障礙	13,319	29.65	6.38
肢體障礙	386,050	24.53	12.20
智能障礙	97,173	22.33	11.64
重要器官失去功能	123,498	17.41	10.03
顏面損傷者	4,528	38.32	12.06
植物人	4,772	-	-
失智症	33,791	1.74	50.66
自閉症障礙	10,707	16.25	26.02

表 4 身心障礙者之就業狀況—2011 年 08 月之調查 (續)

身心障礙類別	人數	勞動力參與率(%)	失業率 (%)
慢性精神病患者	112,165	15.59	20.43
多重障礙者	111,174	9.54	10.72
頑性(難治型)癲癇症	4,648	38.21	27.32
罕見疾病	1,651	24.80	7.92
其他障礙	3,888	36.02	12.84

貳、國外自閉症者之就業狀況

根據美國教育部全國性長期轉銜研究 (U.S. Department of Education's National longitudinal Transition Study (NLTS2)) 結果顯示：11,000 名年齡在 15 到 21 歲之身心障礙青年中，自閉症者的就業率為 33%，而所有身心障礙青年之就業率為 59%，自閉症青年所賺的錢是所有身心障礙青年之 86% (8.9 美元/時 vs. 10.40 美元/時)，且近半之自閉症者少於 7.25 美元/時，近半自閉症者之工時少於 20 小時/周，皆低於所有身心障礙就業青年 (Standifer, 2012)。根據英國之統計，全國約有 332,600 位處在工作年齡之自閉症者。但根據全國之調查在所有自閉症者中僅有 6% 擁有全時有酬工作，且在高功能自閉症或亞斯伯格症者僅有 12% 擁有全時工作 (The National Autistic Society)。

美國針對全國性復健服務局 (National Rehabilitation Services Administration, RSA) 之分析結果顯示：經由職業重建服務之個案其成功就業比例約在 42% 到 66% 之間 (Schaller & Yang, 2005; Lawer, Brusilovskiy, Salzer, & Mandell, 2009; McDonough & Revell, 2010)。

參、適合自閉症特質之工作

每位自閉症者對於某些特定職業有其優勢及偏好，就業服務員應配合自閉症者之興趣與優勢開發就業機會，然而，有些職業之特性可與自閉症者之特質做適性搭配，這些職業之特質包括：

- 一、不需太多社交技巧的工作：由於有些自閉症者會有社交互動上之困難，因此，工作需要較多社會互動的話，可能較不適合自閉症者從事，如：銷售（Alpine Learning Group, 2008）。
- 二、工作內容具有可預測性：這些工作每天都會完成且每天做的事情也不會有太大變異，但工作內容不一定要一定要重覆性很高，如郵差、紙類回收；清潔；維持圖書目錄之圖書館助理（Alpine Learning Group, 2008; Jawaid, Riby, Owens, White, Tarar, & Schulz, 2012）。
- 三、重複性工作：針對認知程度較低的個案，適合重複性高的工作，如分發郵件（Alpine Learning Group, 2008）。然針對認知功能正常者，若工作具有可預期性及能夠依據自閉症者調整時間表的話，則工作並不一定需要是一種重複性工作（Keel, Mesibov, & Woods, 1997）。
- 四、涉及視覺活動之工作：有些自閉症者較擅長完成以視覺為主之職業活動，這些包括：分類、配對、收集（Alpine Learning Group, 2008）。
- 五、可不需運用大量口語描述或解說學習之工作：由於自閉症在理解語文 (language) 上有困難或在接收口語訊息的處理速度較慢（Hume et al., 2009），因此，工作上若需要大量的口語解說的話，可能不太合適（Alpine Learning Group, 2008）。
- 六、工作職務清楚且沒有或極少有讓自閉症者分心的工作區域

(Keel et al., 1997)。

七、依據自閉症者之興趣與優勢，自閉症者可能之就業選擇包括：
引擎修理；平面藝術；品質管理；調查和控制庫存；郵件收發服務；法律研究；電腦程式設計；網路維護或設計；數據庫維護（如更新項目、處理重複或過時的監測數據等）；餐飲服務業，如：桌邊服務、清潔進餐區域、洗碗及在自助餐線上打菜；文書工作，如：影印、簿記、會計、圖書館工作或助理、準備要攝製縮微膠捲的文件、校對、打草稿、資料輸入；在餐館、食品雜貨店、超市、大賣場、書店或實驗室中貯存貨品；實驗室中清洗試管或為研究準備特定物品；組裝線工作；照顧農作物或動物；公園維護等（Keel et al., 1997; Standifer, 2009）。

第三節 影響自閉症者就業之因素

很長的一段時間，自閉症者被認為能夠成功就業的機率很低。雖然有些研究證明自閉症者可以成功就業，但自閉症者仍被認為在成功獲得工作及穩定就業上有極大的困難 (Hagner & Cooney, 2005; Hurlbutt & Chalmers, 2004)。隨著有效策略的發展、新的科技，以及支持服務的使用，更多的自閉症者可藉由職業重建服務得以成功就業 (Schaller & Yang, 2005)。目前人們更清楚的了解自閉症者之身心特質，發展出更有效的溝通系統，以及設計出有效地支持策略，使自閉症者可以獨立的生活於社區中 (Dew & Alan, 2007)。

影響自閉症者就業之因素包括 (李宜珊、陳郁佳，民 97; García-Villamisar & Hughes, 2007; Hagner & Cooney, 2005; Jawaid et al., 2012; Keel, et al., 1997; Lawer et al., 2009; Lattimore, Parsons, & Reid, 2006; Schaller & Yang, 2005)：

- 一、支持性就業服務：研究結果顯示全方位提供適當且可預期的「長期及持續性」的支持性就業服務可增加自閉症者成功就業。服務內容包含就業安置服務及職場支持，職場支持包括就業適應服務、追蹤輔導、持續支持、穩定就業服務。
- 二、雇主與同事之接受度：雇主及同事之接受度及願意學習創造一個適合自閉症者之工作環境，有助於穩定就業。
- 三、工作相關技巧：可運用結構化的教學及提示系統教導自閉症工作者在就業職場中所必須具備的工作技能，以達到雇主能夠接受的生產量；並能發展自閉症者工作環境中的自然支持系統，協助維持工作技能的運用，可以有較好的就業成果表現。
- 四、溝通與社交能力：雖然工作儘量選擇溝通需求量較少之工作，但工作仍須具備些許程度的溝通能力，因此發展自閉症者的基本溝

通能力可有助於穩定就業。針對自閉症者之社交技巧，應強調訓練職場上所需之社交技巧如：問候同事、適合在職場對話的主題、以及如何開始和結束對話等，此外也要提供同事與自閉症工作者互動技巧的建議。

- 五、家庭支持：家庭成員一同參與自閉症工作者的支持計畫方案，可有助於成功就業。對於自閉症工作者若能提供讚美和增強，可增加工作者的工作動機；定期與就服員保持聯繫，協助在工作中所遭遇之困難，以及與雇主培養良好關係，以密切掌握自閉症工作者在就業情境中隨時會遇到的狀況。
- 六、感官刺激：由於自閉症者的感覺閾值較常人不同，對於感官刺激會有過度敏感或是沒有反應的現象產生。在就業上，職場環境的物理設施極有可能影響自閉症者工作適應良好之因素。例如：職場內溫度狀況、機器運轉產生之聲響等。
- 七、固著行為或儀式化行為：變化性的工作對於自閉症者而言是難以駕馭的，因此固定流程以及可預測行程之工作較有助於工作表現。
- 八、問題行為：例如攻擊行為、自傷行為等越多，就業成功率越低。
- 九、其他因素：可正向預測成功就業的其他個人因素尚包含教育程度至少 10-15 年者、年齡較大者。在服務相關的因素，除上述羅列之因素外，尚包含在就業服務上花費較高者、曾經接受職業重建服務且結案過者、提供適性之就業服務模式都與穩定就業有正向相關因素。

第四節 自閉症者之支持/輔導策略

壹、支持之定義

「支持」(support) 是支持性就業服務中讓身心障礙者能夠成功就業非常重要的因素。支持之目的乃是要增進身心障礙者之技能及職場環境的適應能力 (Szymanski & Parker, 1996)。

一、支持內容/項目

為了讓身心障礙求職者能夠穩定就業，就業服務員所提供的支持內容包括 (李崇信，民 91; 北區身心障礙者職業輔導評量資源中心，民 101)：

1. 工作意願/動機之增進：為了讓個案能夠穩定就業，就業服務員會運用支持策略 (如：增強物) 以增進或維持個案之工作動機/意願。
2. 溝通與人際互動能力之增進：協助個案發展在工作中與他人建立關係與溝通所需要的行為模式與支持；協助個案適應新工作所產生的人際壓力與人際不適應現象，化人際關係為助力，增進個案就業的調適。此部分包括三種型式：(1)與職務相關：為了要完成職務所需要的互動及關係。(2)職務間選擇性互動：工作完成後，不是必須但使工作更加有趣的互動。(3) 休息及自由時間的互動。就業服務員應協助個案建立溝通系統、規則與方式，輔助器具如語音合成器、電腦、圖表等之使用。教導個案合宜的進退禮儀，見到同事主動打招呼、對同事友善及有禮貌。教導個案如何主動向主管或同事求助，以及對於交付的工作應主動回報。教導個案如何與同事合作、

配合及協助。針對與人互動所產生之壓力，協助個案找到合理發洩方式及對於壓力的管理策略。

而就支持介入情境而言，可分為自然情境與模擬情境。從吳佳蓓與紐文英（民 101）從 21 篇國外針對高功能自閉症及亞斯伯格症者介入社交技巧訓練的研究分析發現，模擬情境的效果由於容易控制，因此成效較自然情境佳。然社交技巧畢竟還需運用於自然情境中，就服員可依據不同需求規劃訓練情境。

3. 工作技能訓練：根據個案之能力評量及工作分析的結果，支持性就業服務員有計畫、系統及組織的運用適性的教學方式教導個案工作內容與技巧，以培養工作能力、學習新職務、維持已學會的職務、專心及專注於職務、持續長時間之工作。如建立工作所要求之標準（產量與品質）及個案之啟動工作能力，根據個案之不能或有困難處，以工作所要求之標準為目標，漸進式的訓練個案；又如將複雜的職務分成許多部份或步驟，逐步及循序漸進的教導個案，以達到個案能夠獨立完成所有步驟的目的。
4. 自我管理能力之建立：使個案具備獨立維持適當行為、因應與工作相關壓力、控制使用不恰當的語言、執行自我決策的能力。
5. 工作耐力之增進：循序漸進地讓個案能夠適應工作對於身體與心理能力的要求，以期個案能夠從部分工時工作者逐漸進步到全時工作者。
6. 職務再設計與輔助器具之運用：在個案被安置的現場，進行工作分析，如果發現某些工作職務，因外在因素而非因缺乏

完成職務相關的技能導致身心障礙者無法勝任或不易完成時，應進行職場工作環境、工作設備、工作條件的調整，提供就業所需的輔助器具及調整工作方法以改善其工作情況及效率。若身心障礙者在體能上有所限制或不便的地方，無法達成工作要求時，可以藉由兩個同樣或類似能力的個案共同分擔此工作，如：時間上的平均分擔或工作任務上的分工。根據個案的特性與工作現場的需求，藉由相關輔具的開發及運用，協助個案執行職務，如小推車、檢核表、計數器等，將對個案不利的條件減到最低。

7. 異常行為處理：自閉症者除了會有刻板和重複的動作舉止容易影響職場同仁外，由於其特質所引起對外在環境的挫折與焦慮，若缺乏適當的調適及處理方式，容易造成問題行為的產生。就服員應在輔導過程協助個案建立自我調適方式及職場的處理機制。
8. 與工作相關之自我照顧能力訓練：若個案在自我照顧活動之執行上仍有困難的話，就業服務員可訓練個案或轉介訓練資源，以增進自我照顧活動上之獨立，尤其是進食、如廁、職場中的移動與移位、保持適切之儀容、午餐及休息期間之適當行為、保持良好的出勤紀錄、薪資之規劃與管理，以及金錢之使用等活動。交通能力之建立也是不可或缺的部分，教導個案從其居住的地方到工作地點或由一個工作地點到另一工作地點所需要的交通技能，如：知曉及遵循交通安全規則；知曉地圖之使用；道路認識；搭乘大眾交通工具所需之技能包括：認識公車路線牌號、購買車票、上下車相關事宜、過站或下錯站之處理等。

9. 自然支持系統之建立：職業重建服務最終期待乃是希望個案能夠獨立地在職場執行職務，與雇主、督導或同事維持適當之人際關係，然而，有些個案需要持續性的監督與協助，以幫助個案確保工作機會並改善其在職場內之社會關係。因此，就服員應在職前就對職場內雇主、督導與一般員工提供宣導，協助正確瞭解自閉症之特質及基本的處理方式；就業後，尋求職場之合作，設計提供個案所需之訓練或支持性服務策略，並在就業服務員逐漸減少支持個案的情況下，由職場內正式或非正式支持型態或/及個案自己的人際網絡和社區內的公眾資源，協助提供個案之支持（花敬凱，民 97）。這些自然支持資源可能在個案就業時自然發生，但需要透過就業服務員之規劃或引導，以達到最大協助與支持個案之功能。

二、職場支持輔導的提供方式

身心障礙者所需要之支持方式可分為 (1) 密集式、(2) 間歇式，及 (3) 不定期三種方式。不定期係指當個案換職務、換工作、更換主管、更換自然支持者時，所需之不定期支持（北區身心障礙者職業輔導評量資源中心，民 101）。

三、支持的強度

身心障礙者所需要之支持強度係指每日工作中所須支持時間。依支持強度可分為 (1) 需提供支持強度佔每日工時之 67% 以上，(2) 需提供支持強度佔每日工時之 33%-67%，以及 (3) 需提供支持強度佔每日工時之 33% (含) 或以下（北區身心障礙者職業輔導評量資源中心，民 101）。

四、支持的頻率

身心障礙者所需要之支持頻率係指每週所須支持之次數。依支持頻率可分為 (1) 每週 4-5 次，(2) 每週 2-3 次，以及 (3) 每週 1 次以下（北區身心障礙者職業輔導評量資源中心，民 101）。

五、支持的期程

身心障礙者所需要之支持期程係指所須支持的期程長短。依支持期程長短可分為 (1) 3 個月以上，(2) 1-3 個月，以及 (3) 1 個月或以下（北區身心障礙者職業輔導評量資源中心，民 101）。

貳、支持/訓練策略

由於自閉症造成自閉症者之身心特質，導致就業困難，目前對於自閉症者的核心症狀最有效的介入以「應用行為分析 (Applied Behavioral Analysis, ABA)」為基礎所發展出的方法最具有實證研究支持 (Dew & Alan, 2007)。這些方法包含：單一嘗試訓練 (Discrete Trial Training, DTT)、正向行為支持 (positive behaviour support)、自我管理 (self-management) 訓練、社會故事 (Social Story) 與結構化教學 (Training and Education of Autistic and Related Communication Handicapped Children, TEACCH) 等。一般而言，就服員應考量自閉症者之興趣、特質及職場環境規劃有效的支持策略，除運用以「應用行為分析」為基礎所發展出的方法之外，就服務員可運用之支持策略尚包含：職務再設計 (job accommodation)、雇主與同事教育。

一、應用行為分析理論

「應用行為分析」係從行為原理所發展出來的治療與教學方法，著重發展技術來改善行為，目前雖多用於自閉症與有行為問題特殊兒童，但亦可廣泛運用於各種人類重要行為領域，例如生活訓練、親子互動、體能鍛鍊等（鳳華等，民 101）。此方法採用系統化的方法去觀察、評量及分析一個人的行為與環境互動的關係，並應用一個人的自發性反應行為及操作制約的科學原理，以一對一或小組教學方式，建立重要適應行為及生活自理能力，包括：提升學習動機、社交技巧、溝通、語言、認知能力及改善或減少不適應行為或問題行為，且產生的行為改變是要能夠在時間上持續、類化到環境上（鳳華等，民 101）。

「應用行為分析」用於自閉症者可以有效的減少或停止特定行為（特別是某些沒有任何理由可以解釋的行為或沒有辦法停止的問題行為），以改善自閉症者社會適應、溝通，以及某些特定目標技能。運用應用行為分析法在對自閉症者就業服務之步驟包括：

1. 發現問題行為：在進行後續評估、觀察、分析問題行為前，一定要先發現/找出個案有呈現干擾其找到工作或穩定就業之問題行為。此問題行為乃是欲改善或減少之目標行為 (target behavior) 。
2. 評量：當有欲改善或減少之目標行為時，通常使用功能性行為評估 (Functional Behavior Assessment) 去診斷問題行為的產生原因。功能性行為評估係採用各種不同的方法 (包括：直接觀察、晤談、問卷、功能性分析前因後果)，評估個人生理、社會、情緒及環境對於問題行為之影響，從而制訂行為介入方案的連續過程。功能性行為評估強調在問題行為發生 (Behavior, B) 時，仔細檢視觸發該行為之原因 (Antecedent, A) (甚麼人 who，在哪裡 where，甚麼

事 what，如何 how，甚麼時候 when，以及為什麼 why) 及在該行為後的環境反應 (Consequence, C)，以及檢視該行為的可能功用 (C)。

3. 擬定支持/輔導/訓練計畫：根據評估的結果，發展後續的行為介入計畫 (Behavioral Intervention Plan, BIP)，介入的方式不再是單一行為的改變，還必須考慮到環境中的各項因素，並嘗試從各項因素中做調整。
4. 執行支持/輔導/訓練計畫：行為問題的處理策略可分為四部份：事前控制、行為訓練、後果處理及生態環境的改善。
 - 事前 (前因) 控制：主要在控制觸發行為之原因，以預防問題行為之發生。採用之方法包括：
 - 調整情境因素：如個案對於新工作地點會有困擾，可試著先帶個案去熟悉環境與同事，慢慢地增加在新工作地點的時間，等個案對新工作地點熟悉後，可以減少個案對於新工作地點的困擾，也增加個案之適應性。
 - 調整工作相關因素：如訂定時間表、製作工作程序檢核表；事先解說新工作內容，逐漸增加工作的難度與分量，等個案熟悉後再給予全部工作內容等。
 - 行為訓練：行為訓練的方式可採用提示(刺激控制)、模仿、行為塑造 (shaping)、連鎖、行為契約、自我管理、系統減敏感、肌肉鬆弛法等。
 - 後果處理：當問題行為出現時，應立即處理，讓適

當的替代行為與原因情境產生相關，如此，才能達到效果和功能。

- 增強 (reinforcement)：在行為後提供或去除某事物而增加行為的頻率。廣泛來說分為正增強與負增強。正增強 (positive reinforcement) 係指行為發生後所尾隨的增強物造成行為發生頻率的增加。如果行為後所尾隨的事件是可以使個人感到滿足、愉快進而增加行為發生的頻率，則該事件就是一個正增強物 (positive reinforcer)。負增強 (negative reinforcement)：負增強係指行為發生後，因為除去讓個人感到厭惡的事件或刺激，可以增加該行為發生的頻率。而此一厭惡事件或刺激稱為負增強物 (negative reinforcer) (負增強物也被稱作嫌惡事件或嫌惡刺激)。

增強物 (reinforcer) 的選擇必須因人制宜，依據個別的喜惡需求來安排，大致分為五個類型：(1) 消費性增強物：如：糖果、餅乾、飲料、水果等可吃的東西。(2) 活動性增強物：如：戶外活動。(3) 操作性增強物：如：個人喜歡玩的玩具等。(4) 擁有性增強物：使個人持有的東西，如：行為表現好就送他一支筆。(5) 社會性增強物：係指個人所喜歡接受的語言或身體刺激，如：口頭上的讚美、注意、身體上的接觸 (包括重要人的關懷或讚許、輕拍、擁抱及握手等)、臉部的表情 (包括微笑、眼神接觸、點頭表示許可等)、名次等。此類型增強物通常需要透過

學習才能知道其價值。並且必須觀察瞭解個案喜歡什麼人、在乎什麼人，其次亦須觀察個案怕什麼人，由適合的人，例如個案比較怕的、在乎的人或督導來提供增強物才可達到社會性增強物的意義。

- 懲罰 (punishment)：懲罰係指在行為產生之後所得到的嫌惡事件的呈現，或正向事件的消除，而使該行為發生的頻率降低。懲罰可分為兩類，第一類是在行為發生之後呈現嫌惡事件，如：工作做錯遭到主管責難；第二類的懲罰是在行為發生之後正向事物的去除（隔離），如：工作遲到的話就要扣薪水。

懲罰的時候必須注意是否會與個案產生「對立」的現象，若是矯正行為時，在「行為契約」中應明白列出獎賞/懲罰規則，如此，以確保自閉症者瞭解獎賞或懲罰的意義，增加對於行為產生後之後果的適應性。

對於純粹想要吸引人注意之個案，當其行為頻率太高時，採用「隔離」（如漠視他）的方法是有效的，但是他的行為如果已經侵犯到別人，並發生問題或困擾時，就業服務員就必須去面對問題、積極處理，不能僅採行「漠視他」的處置方式。

「懲罰」與「負增強」之不同點在於：在負增強中，嫌惡事件在行為發生後會被移走；而在懲罰中，嫌惡的結果則是隨著行為發生而來。

一般人常用的處罰方式，如：斥責、恐嚇或體罰，對於自閉症者並沒有效果，建議不要使用，若要採取處罰方式，則建議採用服務他人、寓罰於教、或隔離的方式。

- 消除：消除係指增強物的終止。某種行為發生之後本來會給予的事件，從此不再隨著行為發生而出現，藉此減少行為的發生。例如公司對加班的員工提供加班費做為獎勵，但發現員工利用加班上網玩遊戲，因此就取消加班費制度，隨之加班行為減少。
- 生態環境的改善策略種類：建立正常化的生活形態、改變社會態度、提供選擇與控制的機會、建立親密的社會關係、提供溫暖與鼓勵的社會環境、提供學習與訓練機會。

(一) 單一嘗試訓練

單一嘗試訓練（或稱之為分割訓練或回合訓練）乃是應用「應用行為分析法」之刺激控制原理所進行的一種具體訓練技術，可有效幫助建立新的行為，執行訓練通常是一對一，方式是將所要學習的技巧，分割成數個簡單且結構化之步驟，一個步驟約為5-20秒，然後，每次僅教導一個步驟，漸進式的學習到完整之技巧。單一嘗試訓練之原則為：

1. 運用「應用行為分析法」之ABC原則來找出所要訓練之行為或技巧，以及訓練時應採取的策略。
2. 執行之原則：

- (1) 將每一項要教的技巧分成數個具體且簡單的小步驟，然後一步步地練習；
- (2) 重複密集地 (intensive) 訓練每個小步驟，當一個小步驟個案可以獨力完成後，再加入一個小步驟，繼續重複密集地訓練此兩個步驟，直到個案學習到完整技巧；
- (3) 每個步驟都應有明確的開始和結束，開始可以為這次訓練的主題說明，接續內容應包含5個元素：指示(cue)、提示(prompt)、反應、結果、休息。指示應該簡短，在給予指示的同時或之後可以給予提示，以促使個案做出正確的反應，若個案做出正確的反應，應立即給予正向回饋，若錯誤，則立刻使之知道反應錯誤，在告知結果後應停頓 1-5 秒後，再繼續下一次的訓練 (Smith, 2001)。
- (4) 對於個案之學習成果使用強化物及強化手段，例如稱讚、擁抱、小點心等，以增強技巧之學習或行為之改善。

舉例說明，若要教個案學會配對物品，如有瑕疵及沒有瑕疵的釘子：首先要教個案學習將一模一樣的物品配對。如：先把一根釘子（沒有任何瑕疵）放在個案面前的桌子上，然後把一根同樣的釘子給個案，並說：“把這根釘子放在跟它一樣的東西的旁邊”（配對）。若個案不會，訓練者可示範給個案看，當個案知道要如何做時，則重複練習，確定個案可在不需提示的情況下完成此步驟；當個案可在不需提示的情況下配對沒有瑕疵的釘子後，接下來，在桌子上擺放兩件物品（一根沒有瑕疵的釘子和一個有瑕疵的釘子），

個案所需要完成的任務是區辨擺放在其前面之釘子哪個有瑕疵，哪個沒有瑕疵。在整個過程中一定要使用“提示”和“強化”來促使個案做出正確的選擇，完成要求。

單一嘗試訓練是運用應用行為分析的一個重要策略，訓練的長度可以從每天幾分鐘到幾小時，密集的訓練可以是一整天，中間提供 1-2 小時的休息，此外，每小時也應該有 10-15 分鐘的休息，每一個段落的訓練可以是 2-5 分鐘，每個段落之間應該有 1-2 分鐘的休息。訓練通常是一對一在沒有干擾的環境下教學，因此常被批評是人力成本過高。但單一嘗試訓練已透過實證對於自閉症兒童的溝通、社會能力及自我照顧技巧的訓練有很大的幫助，雖然有些研究指出個案在訓練後會無法在有干擾的環境下或指示不清處的狀況下做出正確的反應，因此，建議合併其他能夠促進自閉症者啟動行為、類化行為及獨立表現的教學技術，更能發揮單一嘗試訓練的效果 (Smith, 2001)。

(二) 模仿

模仿 (imitation) 訓練必須符合四個原則，(1)模仿行為的刺激來自於新的示範；(2)模仿行為反應是在示範刺激後立即發生的；(3)示範刺激與模仿行為之間具有形式相似性；(4)示範是模仿行為的控制變項。

模仿訓練常用於訓練新的行為，透過一個新的示範引發新的行為發生，初期建議一次訓練一個動作，非一連串的動作。由於模仿的發生必須透過接受示範的刺激，因此在運用此技巧前，必須確認個案具備將「注意力」放在示範上的能力，測試的方式可以透過評估個案是否能依照指示「坐在位置上」、「看著就服員」、「將手放在

桌子上」、「注視呈現在眼前幾件物品中之一件」，建議至少評估三次，若發現個案不具備足夠的專注力，則必須先教導專注的能力。在訓練的過程中，若個案無法對示範做出反應，可運用肢體引導來提示個案做出反應（鳳華等，民 101）。

運用在就業服務上，當就服員發現個案在執行職務的過程中，有某一步驟不會執行或執行錯誤，即可運用模仿策略來單獨訓練，需謹慎注意的是，若就服員示範後，個案仍使用原來的技巧操作，則應重新示範，而非糾正，此時，就服員可運用肢體引導協助個案做正確的操作。例如：個案有擦玻璃速度無法符合雇主要求的問題，分析其工作步驟為(1)準備工具、(2)在報紙上噴清潔劑、(3)由左至右、上到下以旋轉方式擦拭玻璃、(4)檢查是否清潔。發現個案因為擦拭時缺乏順序，導致玻璃擦不乾淨，需耗費大量時間檢查及重做，因此完成速度無法達到雇主要求。確認問題是在第三步驟，則可運用模仿策略，透過就服員示範後，請個案模仿，但若個案仍任意從一個位置開始，則就服員可在示範後，直接將個案的手拉到左上角位置，當個案可以不透過引導即從左上角開始，則引導可褪除，當所有引導及示範都褪除後，模仿訓練才算完成。

(三) 行為塑造

行為塑造 (shaping) 是一連續性的過程，透過系統性的增強，逐步使行為表現達到最終目標行為，並降低之前較不符合最終目標行為的表現。此法可運用在訓練新的行為，也可以用於改變行為發生的頻率、強度、長度等。行為塑造的優點是其僅運用正向增強。每個階段訂定一個更接近最終目標行為的近似行為作為階段目標，當行為符合階段性的行為目標時才給予增強，而上一個近似行為則

相對被削弱。缺點是行為塑造技巧較為耗時、耗人力，階段目標行為需具體明確定義，且需密集的監測，正確反應一出現立即給予增強。若反應進展不規律時，需將行為切割為更小單位（鳳華等，民101）。

運用在就業服務上，舉例來說，我們可以運用行為塑造技巧訓練在便利超商工作的個案能具備有客人一進門即用雇主要求的聲量呼喊「歡迎光臨」。最終目標行為即為客人一進門時用雇主要求的聲量呼喊「歡迎光臨」，就服員可以逐步設定階段性的目標為：

階段一：聽到門鈴聲會動嘴唇。

階段二：聽到門鈴聲會動嘴唇並發出聲音。

階段三：聽到門鈴聲會說出歡迎光臨。

階段四：聽到門鈴聲會以旁邊的人可以聽到的聲量說出歡迎光臨。

階段五：聽到門鈴聲會以門口的人可以聽到的聲量說出歡迎光臨。

在第一階段，當發現個案在聽到門鈴聲有動嘴唇就立刻給予增強，一旦進入階段二，若個案行為表現為「聽到門鈴聲會動嘴唇」則不增強，一定要有發出聲音才增強，因此「聽到門鈴聲會動嘴唇」的行為則被削弱。

上述之階段性目標應依個案的表現來設定，例如，若個案在能穩定表現階段一後，出現能夠在聽到門鈴聲時會說出歡迎光臨，則不需要有階段二的訓練。因此，在訓練的過程中，就服員必須要非常密集的觀察，若個案已經可以表現出階段三的行為而未被查覺，仍在增強階段一的行為，則可能導致訓練失敗。

(四) 行為連鎖訓練

行為連鎖(chaining)訓練運用特定順序聯結刺激與反應以達到最終期待的目標行為表現，透過訓練可以促進發展性障礙者表現獨立性，也可以對已經具備的行為技能再增加行為。研究證實此法可有效增加自我照顧、職業訓練、獨立生活各項能力。

行為連鎖訓練的第一個步驟為工作分析，目的是要建立為達成目標行為的行為序列以及評估接受訓練個案在訓練前，對該行為序列的熟悉程度，以便執行連鎖訓練。工作分析是將達成最終行為表現的過程分為數個步驟，每個步驟又可再包含幾個次要步驟。工作分析可以透過觀察有能力完成的人、諮詢專家或親身試法來發展出系列式的步驟，且每個步驟必須是可教導、可具體觀察的單位。例如：目標行為是清潔廁所，可以透過觀察目前已經在執行此工作的清潔人員進行分析，將清潔廁所分為清潔地板、清潔便池、倒垃圾、清潔洗手檯、擦鏡面五個主要步驟，每一個主要步驟又可依據受訓練者不同年齡、先前具備的技能程度等來做次要步驟的分析。

完成有效能的工作分析與設定各步驟評估標準，以及完成訓練前的能力基準線後，接下來的步驟就是依據工作分析步驟執行行為連鎖訓練，訓練一個步驟正確完成才能提供增強，每完成一個步驟的結果就是下一個步驟的刺激。訓練程序可以選擇順向連鎖訓練 (forward chaining)、全工作連鎖訓練 (total-task chaining)、逆向連鎖訓練 (backward chaining)、跳躍式逆向連鎖訓練 (backward chaining)。順向連鎖訓練是依照工作分析的步驟時間發生順序來教導，若有錯誤發生，可以運用提示、示範、指導等方法來修正直到正確行為出現，才可以給予增強，能夠正確執行步驟一後，才開始訓練步驟二，接下來必須正確執行步驟一加步驟二，方可提供增強，

如此依序訓練。全工作連鎖訓練是順向連鎖訓練的變型，訓練也是依循時間發生的步驟，但每次都會完成一連串的行為序列，當受訓者在執行過程中發生錯誤，訓練者會提供協助，直到讓受訓者可以達到目標行為。逆向連鎖訓練是由最後一個行為步驟開始訓練，其他的步驟則由受訓者完成。而跳躍式逆向訓練也是從最後一個行為步驟開始訓練，但訓練的順序不需要按照步驟順序，其目的是減少逆向訓練的時間（鳳華等，民 101）。

(五) 正向行為支持

正向行為支持（positive behavior support）強調「預防」問題行為發生，運用功能性行為評估，減少引起發生問題行為的前提事件，以多元觀點及教學訓練方法，訓練新的行為以替代問題行為的發生。當確認問題行為後，介入計畫應包含 3 個部分：(1)前提事件策略與環境調整以預防問題行為發生。(2)教導替代行為與新的技巧。(3)增強新的技巧並減少問題行為（Schall, 2010）。

前提事件策略的目的就是要避免問題行為發生，在職場上最常用的策略即是適當的工作媒合，應針對個案的自閉症特質及興趣來媒合，需考量的要點包含工作職務內容、知覺影響、空間規劃、提示系統、職場文化、能提供彈性的職場以及能夠提供選擇的職場。

教導替代行為與新技巧的目標是教導兩種不同意義的行為，第一，替代問題行為的新行為，新的行為必須要能夠產生與問題行為一樣的功用；第二，是增加個案對不同情境的忍受度。此階段由於尚在學習，建議不要在職場進行訓練，因為在職場中必須要以工作為首，容易因工作而打斷訓練。建議可以職場外設計相似的情境或

利用影片學習，並做大量的練習。當學習到新的技巧後運用增強技巧來增加新行為的發生，達到減少問題行為發生的目的。

(六) 社會故事

社會故事乃是於 1991 年由 Carol Gray 所提出 (The Gray center for social learning and understanding)。社會故事乃是用與社會提示、觀點及一般反應相關之特定形式與格式來描述一種情境、一個技能或概念 (The Gray center for social learning and understanding)。社會故事是運用不同功能句型書寫成的一篇短文，藉以教導自閉症者人際互動等行為，包括瞭解不同人的觀點、社會互動規則等，通常針對小孩會使用第一人稱撰寫，若為青少年或成人則使用第三人稱 (The National Autistic Society)，依據個別使用語言的程度來調整用字 (Rust & Smith, 2006)。為了協助理解能力較差或失能程度較重者，可以了解社會故事內容，建議除了文字之外也可使用圖片或照片 (Reynhout & Carter, 2006)。

社會故事的編撰步驟

社會故事的編撰步驟包括下面三個步驟 (Gray & Garand, 1993; The National Autistic Society)：

1. 確認目的及情境：確認社會故事的目的及應用的特定情境，它可能是某項社會技能 (social skills)，或是在某一個情境下，雖然有介入和調整仍持續讓個案感到困難的狀況。
2. 資料蒐集：一旦確認目標情境後，即進入資料蒐集階段。主要是透過直接觀察和訪談個案的重要他人 (如教師、家長)，了解該情境中的各項特徵 (如與誰在一起時會發生、在哪裡

發生、該行為持續多久、何時開始和結束、發生了哪些事情及原因等)；個人資訊(如年齡、喜好興趣、注意力、能力及理解程度等)以了解個案的優弱勢能力，以及行為的基準資料(baseline information)。這些資料作為設計社會故事和後續比較的基礎。

3. 形成社會故事：以文字撰寫社會故事，在與個案及其重要他人討論先前得到的資訊後，使用數種不同型的句子，以特定方式組合形成社會故事。社會故事主要包含六種句型：描述句(descriptive sentences)、觀點句(perspective sentences)、指示句(directive sentences)、肯定句(affirmative sentences)、控制句(control sentences)，以及合作句(cooperative sentences)(Gray, 2000; Rust & Smith, 2006; The National Autistic Society)。

- (1) 描述句：是指以客觀及正確的方式做事實的陳述，不包含意見和推論，如「大多數的人都要工作。」
- (2) 觀點句：用來描述個人的意見、想法或感覺，如「當老師唸書給我們聽的時候，大多數的同學都很喜歡。」
- (3) 指示句：對特定情境建議該如何回應，也是對個案行為的一種溫和指示，如「當我生氣時，我可以放下工作到休息室做深呼吸運動。」
- (4) 肯定句：具有提醒或安撫的作用，強調一個重要的價值觀或規則；通常肯定句會緊跟在一個描述句、觀點句或指示句之後。如(每個客人進來時我儘可能向他們說『歡迎光臨』。)「這樣做是好的。」
- (5) 控制句：乃從自閉症者的觀點，指出在社會情境中，他們

可以選用哪些策略幫助自己記得欲表現的行為；例如「當我到達職場向主管報到時，我要記得提醒自己：要用『打招呼 and 詢問』的方式。」(The National Autistic Society)

- (6) 合作句：描述在自閉症者學習新技能時，將會得到什麼樣的協助，同時也提醒老師、家長或同儕可以如何協助他們。如「如果我忘記下一步要做甚麼的時候，我可以詢問我的主管，主管會告訴我下一步要做甚麼。」「如果我用了『打招呼 and 詢問』的方式，小萍還是不理我時，我可以請教老師，老師可以幫助我。」(The National Autistic Society)

社會故事的撰寫原則

1. 社會故事應符合個案的需求，所要教導的正向行為宜符合個案的能力、特質及問題情境。社會故事的內容應包括引言、主要內容和結語，且採用正向語言 (positive language)。
2. 社會故事之標題及內容應能吸引個案閱讀的興趣，避免使用造成個案焦慮或苦惱的句子。
3. 社會故事的長度、使用的語彙或採用圖片輔助必須具體並符合個案的年齡及閱讀能力。
4. 句子的內容儘量接近事實或與事實吻合，描述句宜指出情境中的重要特徵，指示句則避免使用武斷的語氣。當特定結果不保證一定發生時，採用「有時、經常、可以」等，以符合現況。
5. 符合社會故事的句型安排比率為每二至五個描述句、觀點句、肯定句或合作句，零至一句指示句或控制句，因為社會故事的重點在提供社會線索，而非告訴個案一定要怎麼做，所以

指示句未必需要。

甚麼是無預期的聲響？

世界上有許多聲響。(描述句)

有些聲響會讓我嚇一跳。(描述句) 這些是無預期的聲響。(描述句)

有些無預期的聲響包括：電話鈴聲、門鈴聲、狗吠聲、茶杯打破之碎裂聲、吸塵器的聲音、大力關門的聲音、汽車喇叭聲及打雷聲。(描述句)

這些聲響是正常的。(肯定句) 當我聽見無預期的聲響時，我會試著保持平靜。(指示語)

就業服務員會告訴我甚麼時候聲響會停止。(合作句) (Gray, 2000; Rust & Smith, 2006; The National Autistic Society)

(七) 自我管理訓練

自我管理 (self-management) 訓練涵蓋了自我評估 (self-assessment)、自我監測 (self-monitoring)、與自我增強 (self-reinforcement)。自我管理策略藉由個案本身做為訓練工具來增加獨力性，因此通常需要有一定程度的認知能力，但若訓練者能運用創意，此法也可用於認知程度較低的個案。

自我管理訓練的教學目的包含兩大要素，第一，學會欲達到的目標行為；第二，學會自我管理的執行流程。執行的四個步驟為(1) 定義目標行為。(2) 找出符合個案喜好的增強物。(3) 設計或選擇自我監測的工具。(4) 教導如何使用工具以增加個案獨立執行目標行為的能力。國內林秀奇與鳳華 (民 99) 藉由自我管理訓練成功協助一位在加油站洗車坊擔任擦車工作的成年自閉症者增加獨力完成工作職務的比率，而國外亦有許多研究證明自我管理訓練可以減少固著行為、增加適當的遊戲行為、增加獨力生活能力、增加目標

性行為等。顯示自我管理訓練可有效的增加自閉症者在就業上的自我引導能力，增加獨立性。

(八) 結構化教學

「結構化教學」(Treatment and Education of Autistic and related Communication handicapped CHildren, TEACCH)是一個以個案為中心的方法，適用於各年齡層，強調在自閉症的共同特質下，搭配個別的異質性來規畫教學策略，策略的精神是在個人已具備的條件下，系統化的組織環境並發展出適當的活動，使自閉症者能夠在適應所處環境下，表現出被期待的行為。強調運用視覺提示，將教學空間、時間、及教材等加以組織與安排來達到教學目標的一種教學方式 (李宜珊、陳郁佳，民 97; Keel et al., 1997)。結構化教學藉由創造適當且有意義的環境降低自閉症者可能會經歷之壓力、焦慮及挫折，預防行為方面的問題產生。

最早運用 TEACCH 計畫是在 1960 年代中期，其主要服務內容包括：診斷與評量，個別化治療、訓練及對自閉症者之父母、專業及機構 (含公立學校、住家、休閒方案等) 之諮詢。由於自閉症者日益成長之就業需求，以及在一般支持性就業服務對於自閉症者之就業成果有限的情況下，TEACCH 於 1989 年應用在自閉症者之個別化安置模式 (individual placement model)、分散式群組模式 (dispersed enclave model) 以及機動工作隊模式 (mobile crew model) (Keel et al., 1997)。將結構式教學的精神運用於支持性就業服務模式中，達到 89% 的穩定就業率 (Keel et al., 1997)。

結構化教學之元素

結構化教學之元素包括：物理結構 (physical structure)、時間表/進度表 (schedule)、工作系統 (work system) 及視覺結構 (visual structure)，物理結構使自閉症者知道工作應該在那裡執行，時間表讓他們知道工作中可能會發生的事情有那些，工作系統協助自閉症者有組織性的獨力完成工作任務，而視覺結構則是提供資訊的主要管道，內容分述如下 (Lal & Shahane, 2011)。

1. 物理結構：物理結構係指一個人所處環境周圍之物品或排列，如職場。自閉症者對於分辨不同事件或察覺不同職務與其他職務之不同上有困難。因此，根據工作內容及特定工作空間使用目的，使用一致性、視覺上清楚標示特定區域 (如工作區域、清潔區域、休息區域等) 會讓自閉症者瞭解他們的工作環境及與活動、職務之關聯性。此法的運用可提供環境上的組織，增進自閉症者之獨立性及減少因為模糊及轉變所造成的焦慮。結構化的密度可依據個別的需求，當個案可在設計的結構環境下展現所被期待的表現後，可漸進式的減少結構的密度。
2. 時間表：時間表是用文字或圖片型式提供視覺提示(若需要更具體的提示的話可使用物品)，讓自閉症工作者可以知道及預期一天或一周要執行之職務、說明職務執行之順序。如此，讓自閉症工作者能夠瞭解各種職務間的不同，以及每個職務與其他職務間的關係。視覺提示可以改進自閉症工作者之順序式記憶 (sequential memory)，接受性語言 (receptive language)，以及注意力 (attention) 之問題。有時候，時間表可以激發自閉症者之工作動機，讓其先完成不喜歡之職務，因為他知道當他完成不喜歡之職務後，會有他喜歡的職務等

著他。

3. 工作系統：工作系統會給予自閉症工作者四種資訊：(a)被分派的工作內容，(b)要執行多少工作，(c)甚麼時候要完成這些工作，以及(d)當完成這些工作時會發生甚麼事情。工作系統以書面或圖片方式提供，並清楚指出職務每個部份所需要的材料，從甚麼時候開始，到甚麼時候結束，工作時所被期待的工作行為（Hume & Odom, 2007）。
4. 視覺結構：自閉症者多半是視覺學習者，因此，一切工作指示最好以視覺方式呈現，且一般資訊若以視覺型式呈現，通常會比其他型式的資訊更為具體，因此，可增進自閉症工作者對於資訊的接收與處理，以及協助解釋每日之常規。視覺結構包含根據職務內容選擇適當之視覺組織、說明與指導語（The National Autistic Society）。

結構式教學之教導方法

結構式教學之教導方法乃運用應用行為分析的刺激控制原理，將要學習的職務分成小步驟，運用「提示」教導這些小步驟並配合「加強物」(reinforcers) 來塑造所要之行為。

1. 指令/指示 (instructions)：給予自閉症工作者有關要完成某項職務所需要的指示、方向、範圍。根據自閉症工作者之功能，指令/指示可以以口語方式或非口語方式給予。若是口語指令/指示，避免使用太多字或冗長及複雜的句子，如避免「我希望你先到廚房將茶杯洗乾淨後，到外面將每個瓶子裝滿牛奶」可用「洗完茶杯後，到外面，將每個瓶子到滿牛奶」。若是使用非口語指令/指示的話，指令應包含情境相關的資訊與視覺提示。只給予自閉症工作者完成特定職務所需要的材

料、工具或儀器設備，並依照順序給予，讓自閉症工作者知道完成職務之步驟，並學習能夠獨立完成工作。

2. 提示 (prompts)：依據自閉症工作者之需求及功能給予適當的提示，以協助自閉症工作者完成職務。身體提示 (physical prompts) 在職務執行時給予操作上的協助；口語提示 (verbal prompts) 提醒要做的職務；手勢提示 (gestural prompts) 包括手勢或動作，用來示範如何執行一個職務或指出職務要做的事情；視覺提示 (visual prompts) 則使用圖片/符號/顏色提醒工作者要執行的職務。提示必須系統化地給予且要在自閉症工作者反應錯誤前給予，應避免沒有計畫或無意的提示。當自閉症工作者漸漸學習到獨立執行職務時，提示也應計畫性的逐漸減少。
3. 增強物 (reinforcement)：行為若能被正向的增強，行為重複的機率也較高。就業服務員必須找到自閉症工作者之喜好及能夠激起動機之物品或活動，在出現正確反應時立即給予。讚美 (praise) 及社會性回饋 (social rewards) 應伴隨著實質增強物 (tangible reinforcers)。

二、職務再設計

自閉症者由於其障礙特質的影響，在工作上可能面對的限制或困難包括：說話/溝通與社交互動，時間管理，瞭解公司/組織架構，獨立執行工作職務(專注度之維持，組織及排優先順序，記憶，感官議題，執行多重職務)，異常行為等。職務再設計可提供之支持範例包括 (Job accommodation network)：

- (一) 說話/溝通與社交技巧：自閉症者與同事或主管在溝通上有困

難且無法展現職場中典型之社交技巧。

- 運用工作空間規劃來傳達個案需要完成的職務、完成的時間及如何完成。
- 提供替代之溝通方式，如：電子郵件、電話簡訊、社群簡訊。
- 針對有表達能力且須公開發表言論者
 - 開會前提供討論議題，以增進工作者在開會時之溝通。
 - 開會前提供要工作者說明之資料，以減少或消除工作者之焦慮。
 - 允許工作者使用書面回應，以取代口頭回應。
 - 允許工作者熟悉之人進入會議室，以減少或消除工作者之恐慌。
- 與雇主協調調整工作方式，允許自閉症者在家工作或遠距工作。

(二) 時間管理：無法在一定時間內完成職務或在準備執行或開始一個工作活動上有困難。

- 將所要從事的職務列出並標示先後順序，如製作檢核表可以協助個案在完成一樣工作或一個步驟後，將所完成的工作或步驟勾起來，如此可以確保個案能夠將所有的工作做完或按照步驟將工作做完。
- 將複雜職務分割成多個小職務，當一個小職務做好再讓其從事下一個小職務。
- 使用鬧鐘或計時器，提示一份職務的完成或執行下一份職務或調整個案的工作速度，可以用計時器，當個案做完一件產品後，按下計時器，計時器會在數秒鐘後才會響，如此可以調整個案的工作速度。

- 使用鬧鐘或計時器，提示工作者甚麼時候休息，甚麼時候該回來上班。
 - 訓練有效地使用電子記事本、手持記事本。
 - 使用桌曆、月曆等強調工作之到期日 (due date) 。
- (三) 專心度之維持：自閉症者常會因為辦公室內走來走去之人、辦公室內同事間的聊天，及辦公室內傳真機及影印機之聲音等而分心。
- 減少聽覺分心
 - 購買隔絕噪音之耳罩。
 - 裝置吸音板。
 - 重新安排工作空間，以遠離聽覺分心。
 - 重新設計工作空間，以降低聽覺分心。
 - 減少視覺分心
 - 裝置隔間。
 - 職場環境減少雜亂。
 - 重新設計工作空間，以降低視覺分心。
 - 重新安排工作空間，以遠離視覺分心。
- (四) 組織及排列優先順序：對於組織或有組織的執行職務或將職務依優先順序排好上有困難。自閉症者在準備及執行複雜行為如規劃、設定目標及任務完成上需要協助。
- 發展顏色碼 (color-code) 或其他譯碼方式進行檔案管理、計畫或活動。
 - 使用週/月時間表以確認每日工作活動。
 - 允許監督者排列職務之優先順序。
 - 當前面工作完成後再給予新的工作。

- 提供「提示小卡」提醒個案高優先活動、計畫。
- (五) 記憶：自閉症者可能會有記憶方面的缺失，導致無法完成職務、記住職責或每日應做之事務，或認識同事。**
- 列出每日要做事務的檢核表，使用可隨身攜帶之智慧型手機、平板電腦、PDA 等裝置，在日曆或行事曆上標示重要開會、截稿、領薪、報告日期等重要日期。
 - 使用錄音機紀錄口語指示，如利用耳機與事先錄好工作指示的錄音機，當個案完成一步驟時，可以打開錄音機聽取下一步驟的指示，如此可鼓勵個案待在工作上並獨立完成工作（Montgomery, Storey, Post, & Lemley, 2011）。
 - 提供書面資訊，如在本子上寫上工作的內容、步驟或用相片標示工作步驟與工作內容，如此工作者可以依照書面指示或圖片指示工作，而不需要他人的監督；如果工作者記住不住工作服應要如何穿，可以將要穿的工作服一一拍成照片按照順序拍好貼在換衣間即可讓個案按照照片順序穿衣服。
 - 提供檢核表協助個案在完成一樣工作或一個步驟後，將所完成的工作或步驟勾起來，如此可以確保個案能夠將所有的工作做完或按照步驟將工作做完。
 - 常用機器上放置書面或圖片式指示語（如安全地保存書面密碼）。
 - 提供部門員工目錄，並放上照片、名字與工作部門，以協助自閉症者記住同事的名字及臉。
- (六) 感官議題：自閉症者對於感覺過程之處理有困難且對於職場中之觸覺、視覺、聽覺及味覺會有過度敏感之現象。**
- 香味敏感

- 維持良好的室內空氣品質。
- 停止使用有香味之產品。
- 使用沒有香味之清潔用品。
- 提供沒有香味之會議室與廁所。
- 調整工作站之位置。
- 調整工作時間表。
- 允許呼吸新鮮空氣之休息時間。
- 提供空氣清淨機。
- 調整或創造一個沒有香味的職場政策。
- 允許遠距工作。
- 螢光燈敏感
 - 移動自閉症者到較私人區域以調整適當照明。
 - 換照明設備。
 - 允許遠距工作。
- 聲響敏感
 - 移動自閉症者到較私人區域，以離開高交通區域。
 - 移動自閉症者之工作區域遠離辦公室機器、設備，以及其他會產生聲響之機器。
 - 提供環境聲響機器以協助遮掩分心的聲音。
 - 提供耳罩。
 - 提供吸音板。
 - 鼓勵同事將非與工作相關之對話減到最少。
 - 允許遠距工作。

(七) 多重職務：自閉症者對於同時執行許多職務上有困難。不論是相同職務、複雜或容易的職務，或執行職務的頻率都會產生

困難。

- 將職務分割成許多小的職務，讓自閉症者一次可執行一個小的職務。
- 畫出流程表說明需要同時執行的活動，依順序或偏好順序方式小心地標示或顏色標誌每個職務。
- 提供個別化/特定訓練以協助自閉症者學習多重職務之技能(如：在電腦打字時，同時可以接電話)。
- 找出一定要同時執行的職務，以及可以單獨執行的職務。
- 提供特定回饋以改進需要改進的地方。
- 移除或減少工作區域之分心事物。
- 提供適當工作儀器設備，讓自閉症者可以同一時間完成多重職務，如：工作站、椅子、照明設備，及辦公用品。
- 說明表現標準，如：完成時間或正確率等。

三、職場宣導

職場宣導有助於自然支持系統的建立，雖然支持性就業服務的目的是讓個案能夠獨立地在工作，但由於自閉症者的特質，常常是需要長期的不定期支持，而以生態觀點而言，自然支持系統是提供支持的最佳來源，就服員在服務期間透過增加雇主、督導、同事對自閉症者特質及互動技巧的認知、轉移訓練及監督技巧、建立異常行為處理流程等，來建立自然支持系統

- 提供認知資訊：依據個案的表現特質，提供職場自閉症的相關資訊。例如教導部分自閉症者對理解抽象、寓意式語言有困難，因此，在與自閉症者溝通時，盡量使用直接、簡單的語句，避免使用有雙重意義的字詞；若自閉症者對於觸覺接

近敏感，教導員工避免以自閉症者會吃驚的方式接近自閉症者，例如：從身後接近、身體碰觸或其他觸覺互動。

- 轉移訓練及監督技巧
 - 協助自閉症者決定分派職務之優先順序。
 - 以系統化及可預測的方式分派職務。
 - 提供詳細的每日指引及回饋，運用增強技巧提供增強物。
 - 協助辨別執行職務上可以改善的地方以及改善方式。
 - 依據自閉症者能夠獲得最好學習的方式（如口語、書面或兩者一起、或示範）指派工作。
 - 給予監督者與自閉症者溝通技巧上的建議，如：先給予正向鼓勵再提供改善建議、發展工作守則（清楚列出雇主之期待及工作者應盡的職務，如果工作者的表現沒有達到標準時會做如何的處置等）。
- 轉移異常行為處理策略
 - 協助職場了解異常行為之前事刺激、表現行為、行為意義、及行為干擾職場時之處理流程。
 - 提供個案定時休息及可進行身體活動之獨立空間。

參、小結

自閉症者之介入策略相關研究仍持續發展中，在就業上，我們可以確認職場支持或支持性就業服務對促進自閉症者之就業是有正向影響的效果（Keel, et al., 1997; Lawer et al., 2009; Schaller & Yang, 2005），然而，我們接下來關心的議題是那些支持策略是有效益的。透過文獻探討以及兩次專家會議（附件一、二），參考針對自閉症者

之教學策略，就服員在就業安置過程中可運用於輔導個案之支持策略
 (但不限) 統整如下表 5：

表 5 就服員可運用職場支持之策略

支持內容	支持策略
工作意願/動機	建立互信之工作同盟關係 適性媒合 從個案需求角度出發，操作個案動機 提供工作及職務內容操作上的選擇性 家庭資源連結—運用增強物增加/維持工作意願/動機
溝通與人際互動能力	家庭資源連結—家庭提供有關溝通方式之資訊及協助說明 於工作情境外訓練 (運用角色扮演、社會故事、腳本等) 於工作情境中訓練個案與互動對象口語溝通方式 職務再設計與輔具運用—規劃替代性溝通管道 人際問題解決能力建立
工作技能訓練	運用工作分析訓練 運用應用行為分析理論之訓練技巧 (提示、模仿、行為塑造、連鎖等) 工作情境中訓練個案有工作技巧相關問題尋求協助之對象 職務再設計與輔具運用—提供就業所需之輔助器具 家庭資源連結—協助於工作後進行工作流程記憶或技能相關練習
工作耐力	行為塑造
自我管理能力	運用應用行為分析策略建立自我管理能力 自我教導：運用口訣引導自己完成工作流程 職務再設計與輔具運用—檢核表、可提醒時間之電子儀器、使用桌曆、使用記事本等

表 5 就服員可運用職場支持之策略（續）

<p>問題行為處理</p>	<p>建立替代性行為</p> <p>契約：包含定義具體行為與獲得具體獎勵</p> <p>預告：提前告知事情發生或改變之結構</p> <p>教導職場處理個案異常行為的方法</p> <p>職務再設計與輔具運用—調整工作環境，減少感官刺激，提供單獨休息空間</p> <p>家庭資源連結—提供情緒支持</p>
<p>自然支持系統建立</p>	<p>提供職場有關自閉症特質之正確資訊</p> <p>建立自然支持者</p> <p>轉移訓練技巧及教導溝通互動技巧給雇主及職場同事</p>
<p>與工作相關之自我照顧能力</p>	<p>自行提供訓練</p> <p>家庭資源連結—運用家庭成員提供自我照顧能力訓練</p>

第三章 主題探討方法與過程

第一節 對象

本主題之研究對象為領有自閉症身心障礙手冊，於民國 99 年 1 月 1 日至民國 101 年 12 月 31 日接受各縣市政府所提供之支持性就業服務，且於民國 99 年 1 月 1 日後開案並在民國 101 年 12 月 31 日前結案之個案。

第二節 主題探討過程

壹、主題探討步驟

「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」是行政院勞委會職業訓練局為有效管理職業重建服務提供之相關資訊，保障民眾資料安全而設定的資訊系統。本中心透過勞委會職訓局取得符合研究對象條件個案在接受服務過程中，服務提供者所記錄於系統之相關資訊，運用資料進行次級資料分析。另透過專家會議的方式將蒐集之文獻資料及分析資料進行討論，以提出最後結果之結論與建議。詳細步驟如下：

- 一、搜尋國、內外相關文獻資料，蒐集自閉症之定義與特質、影響就業之相關因子及支持策略，作為擬定研究變項定義之依據。
- 二、獲取「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中符合研究對象設定之資料，含開案晤談記錄表（表 2-1）、案主分析表（表 2-1A）、工作配對表（表 3-1）、就業服務計畫表

(表 3-2)、案主服務記錄表(表 0C)及結案表，運用各表收集資料，執行資料整理(表 6)。

三、召開兩次專家會議，目的分別如下：

(一) 收集提供服務者對自閉症就業特質與服務支持策略的質性資料。針對自閉症特質，對專家進行意見蒐集。

(二) 討論依據文獻所擬定之支持策略編碼方式及試評結果的適當性。

四、依據專家會議結果執行資料編碼，並進行資料分析。

五、整理資料分析結果，召開第三次專家會議，針對編碼定義、初步分析結果進行討論。

六、依據文獻回顧、專家會議及資料分析結果，撰寫報告。

表 6 全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統資料運用狀況表

系統表格名稱	主要提供資訊
個案晤談紀錄表 (表 2-1)	個案代碼、性別、出生年月日、障礙程度、教育程度、教育類別、婚姻狀況、是否與家人同住、是否有工作經驗、是否有職業證照、是否受過職業訓練
案主分析表(表 2-1A)	功能項目
案主/工作配對檢核表 (表 3-1)	工作能力需求項目
案主就業服務計畫 (表 3-2)	就業相關狀況，含薪資、工作時數、就業方式、職業類別
案主服務記錄表(表 0C)	服務次數、支持策略運用
案主結案表	結案日期、結案原因
工作分析表(表 1-3)	工作代碼

貳、主題探討方法

本主題探討採用橫斷式、回溯性、次級資料分析的研究設計。資料獲取依二月十八日北職中心第 1020005 號函，由中心人員親臨職訓局取得 64 個服務資料檔案，其中基本資料檔，內含由全國支持性就業服務員於民國 99 年 1 月 1 日至民國 101 年 12 月 31 日開案之個案共 263 人次，去除任何可辨識個人資料之變項，包含個案姓名、身分證字號、地址、電話、主要聯絡人及服務提供者之姓名、地址、電話。資料處理的第二步驟為篩選符合研究條件之觀察值。在 263 筆觀察值中，刪除未結案 62 筆、重覆開案 31 筆（重複開案之觀察值保留最後一筆資料）及 2 筆資料帶職求職並以維持原職結案，最後獲得 168 筆符合條件之資料。第三步驟為資料串聯與整理。所獲取之資料檔案格式皆為文字檔，以逗號分隔，每一筆觀察值都有一專屬的編號（變項名稱為 SEQNO），依據基本資料檔案中的 SEQNO 去串聯其他檔案以獲取本主題探討所需要之變項。並將文字資料重新整理編碼。（圖 1）

一、瞭解接受支持性就業服務之自閉症求職者之特質及影響就業狀況之因素

為達成「瞭解接受支持性就業服務之自閉症求職者之特質及影響就業狀況之因素」之目的，運用 168 筆符合研究條件之資料。資料分析以結案表為依據，根據是否穩定就業結案分組，分為「以穩定就業結案者」（穩就組）與「非以穩定就業結案者」（非穩就組）兩組。

影響因素分為人口統計學上的變項及就業能力變項。人口統計學上的變項，包含性別、年齡、障礙程度（輕度、中度、重度、極重度）、教育程度（大專及研究所畢業、高中職畢業、國中以下）、教育類型（普通班、資源班、特殊班、特殊學校）、婚姻狀況（已婚、未婚、

分居、離婚、其他) 及是否與人同住。

就業能力變項，包含是否有工作經驗、近兩年工作經驗(沒有、非典型工作、典型工作)、是否有職業相關證照、是否接受過職業訓練；以及「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中之案主分析表(表 2-1A) 的 4 個領域及 27 個功能項目。

● 資料分析

(一)將案主分析表之功能項目評分依據系統表格 2-1 之內容調整為有次序性之分數，0 分代表缺乏該項能力或評分標準中之最低表現，分數越高代表該項能力越佳(表 27)。

(二)將人口統計學變項及就業能力變項進行描述性分析，呈現百分比、平均數與標準差。

(三)為瞭解影響接受支持性就業服務後自閉症者就業與否之因素，運用卡方檢定、T 檢定，分析人口統計學變項及就業能力變項對就業成功與否的是否影響，考量穩就組與非穩就組人數差異之故，將 p 值設於 0.01。

二、描述接受職業重建服務之自閉症求職者之就業狀況

探討每位自閉症求職者接受支持性就業服務之服務期程、服務次數，服務次數之計算方式是以案主服務記錄表(表 0C) 為依據，計算一個個案在服務期間接受服務的次數，為避免因無法辨識每天花費在服務的時間多少所產生之不一致，統一以一天做一次的計算；穩就組(118 人)之職業類別、每周工時、每月薪資、及薪資種類(月薪、日薪、時薪)。

資料分析：為達成「描述接受職業重建服務之自閉症求職者之就

業狀況」之目的，使用描述性統計（如：百分比、平均數、標準差）來描述每位自閉症求職者接受支持性就業服務之服務期程、服務次數；穩就組之職業類別、工時、每月薪資、及薪資種類。

三、瞭解就業服務人員針對自閉症求職者就業問題所提供之支持策略

為達成「瞭解就業服務人員針對自閉症求職者就業問題所提供之支持策略」之目的，先運用文獻回顧找出影響自閉症求職者就業之問題項目及支持策略；接著透過專家會議將影響就業的問題項目與支持策略定義及分類；最後進行資料譯碼，對象為在穩定就業組中對支持需求最高的 99 名因接受支持性就業服務而成功就業之個案，運用其案主/工作配對表（表 3-1）之問題項目及案主服務記錄表（OC），進行資料譯碼，以得到就服員針對自閉症求職者就業問題所運用之支持策略。

資料分析：為達成「瞭解就業服務人員針對自閉症求職者就業問題所提供之支持策略」之目的，主要使用描述性統計（百分比）來描述影響自閉症求職者之就業問題及支持策略。

圖 1 資料分析步驟

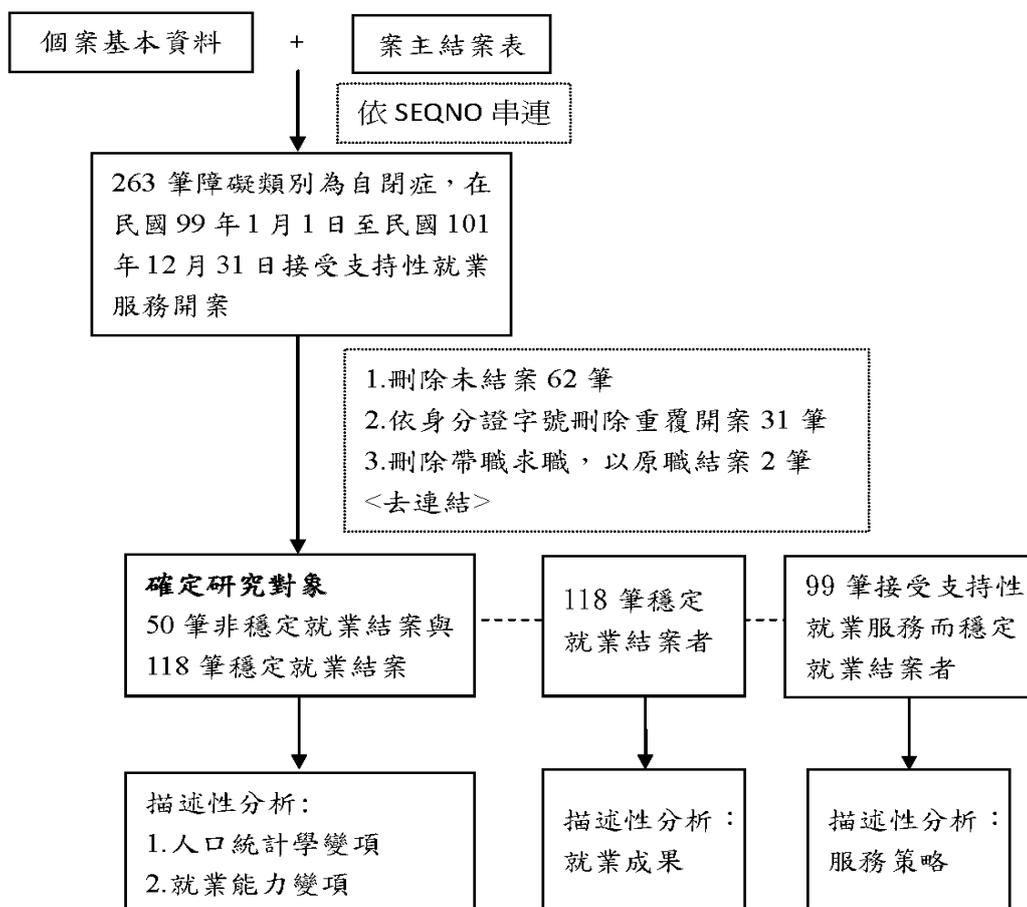


表 7 案主功能項目

領域	功能項目	譯碼
一、功能性學科能力	閱讀	0：不識字 1：能辨識閱讀標誌、符號 2：能閱讀簡單標誌、標語、短文 3：流利閱讀
	算術	0：無法做任何算術 1：簡單數數 2：簡單加減 3：複雜計算
	書寫	0：沒有書寫能力 1：表格勾選或登錄數量 2：簡單書寫或抄寫(如姓名、地址、便條留言) 3：文書作業

表 7 案主功能項目 (續)

領域	功能項目	譯碼
二、工作表現	判斷力	依據可判斷對錯/好壞、數量多寡、物件輕重、事情先後緩急、其他(如乾淨/髒, 開始/結束)的能力 0: 沒有判斷能力 1: 具備以上判斷能力 1 項 2: 具備以上判斷能力 2 項 3: 具備以上判斷能力 3 項 4: 具備以上判斷能力 4 項 5: 具備以上判斷能力 5 項以上
	區辨能力	依據具備區辨形狀、大小、顏色、方位的能力 0: 沒有區辨能力 1: 具備以上區辨能力 1 項 2: 具備以上區辨能力 2 項 3: 具備以上區辨能力 3 項 4: 具備以上區辨能力 4 項 5: 具備以上區辨能力 5 項以上
	特殊專業技能	依據具備打字、電腦使用、一般辦公室設備, 譬如: 電話、傳真機、影印機及其他能力 0: 沒有任何特殊專業技能 1: 有上述特殊專業技能 1 項 2: 有上述特殊專業技能 2 項 3: 有上述特殊專業技能 3 項 4: 有上述特殊專業技能 4 項以上
	感官功能	1: 可以做聽覺或視覺或嗅覺或觸覺辨別 1 項 2: 可以做聽覺或視覺或嗅覺或觸覺辨別 2 項 3: 可以做聽覺或視覺或嗅覺或觸覺辨別 3 項 4: 可以做聽覺或視覺或嗅覺或觸覺辨別 4 項
	移動能力	1: 可以保持坐姿、站立、走動、搬運、攀爬 1 項 2: 可以保持坐姿、站立、走動、搬運、攀爬 2 項 3: 可以保持坐姿、站立、走動、搬運、攀爬 3 項 4: 可以保持坐姿、站立、走動、搬運、攀爬 4 項 5: 可以保持坐姿、站立、走動、搬運、攀爬 5 項
	力氣: 舉重與搬運	0: 不好, 2 公斤以下 1: 尚可, 4-10 公斤 2: 一般, 13-18 公斤 3: 強壯, 20 公斤以上
	耐力: 需要持續工作	0: 2 小時以內 1: 2-4 小時
	工作速度/產量	0: 低於標準速度 1: 可達到標準速度
	工作活動範圍	0: 只能固定在一個小區域內工作 1: 只能在一個房間內行動與工作 2: 能在幾個房間內行動與工作 3: 能在整棟建築物內行動與工作 4: 能在該建築物內外內行動與工作 5: 不會受限於活動範圍, 戶內、戶外皆可工作
	職務流程	0: 一次只能做一件事 1: 能連續做 2-3 件事 2: 能連續做 4-6 件事 3: 能連續做 7 件事以上

表 7 案主功能項目 (續)

領域	功能項目	譯碼
三、工作態度	主動工作性	0: 常要別人指示 1: 能主動開始工作
	時間觀念	0: 沒有時間觀念 1: 知道何時休息與進餐 2: 知道何時開始與結束工作 3: 知道何時該做哪一件工作
	工作專注性	0: 需要大量督導才能專注工作 1: 需要偶爾督導, 方能專注工作 2: 不需要督導而能專注工作
	對事物的挫折容忍力	0: 需要沒有壓力下工作 1: 可以承受工作量的壓力 2: 可以承受工作品質要求的壓力
	出勤狀況	0: 需要每月請假四天以上 1: 需要每月請假二至三天 2: 需要每月請假半天至一天 3: 能依規定到班工作, 不會無故不到或經常缺席
四、社會能力	是否可自行通勤	0: 否, 需協助工作通勤之交通安排 1: 是, 可自行安排通勤交通
	對人的挫折容忍力	0: 不能承受人際的壓力 1: 可承受同事競爭或上司督導或他人批評的壓力 1 項 2: 可承受同事競爭或上司督導或他人批評的壓力 2 項 3: 可承受同事競爭或上司督導或他人批評的壓力 3 項
	獨立工作	0: 無法一個人獨立作業 1: 可以不定期一個人作業 2: 可以長期一個人作業
	與人合作能力	0: 和他人合作有困難 1: 可以與他人分工 2: 可以和他人共同完成工作
	社交能力	0: 和別人互動有困難 1: 可以和他人有良好互動
	日常行事變動的適應	0: 無法接受變動 1: 可以接受 2-3 件事的變動 2: 可以接受 4~6 件事的變動 3: 可以接受 7 件事以上的變動
	儀容	0: 衛生習慣不佳但可訓練 1: 能保持整潔但不適宜 2: 整潔且適宜
	溝通	0: 只能用聲音、手勢表達 1: 能用重要字詞、筆談或手語表達 2: 能用句子表達, 但口齒不清楚 3: 能用句子以口語清晰完整地溝通
	異常行為發生頻率	0: 會有許多異常行為 1: 只有少數異常行為 2: 沒有異常行為

第四章 研究結果發現

第一節 自閉症求職者之特質

分析自民國 99 年 1 月 1 日至民國 101 年 12 月 31 日接受各縣市政府所提供之支持性就業服務且於民國 101 年 12 月 31 日前結案之 168 位成年自閉症個案中，平均年齡為 21.37 歲，年紀最輕的是 17 歲，年紀最大的為 39 歲。其中男性有 153 位，佔所有接受服務個案 91.07%，女性則僅有 15 位。

分析所有接受服務個案之人口學背景資料，障礙程度上，輕度障礙的佔七成以上，共 124 位，而中度障礙 39 人(23.21%)，重度障礙者 4 人 (2.38%)，極重度 1 人 (0.6%)。教育程度上，以高中職畢業者居多，共 122 人，佔所有人數的 72.62%，高中職肄業或國中以下學歷的有 15 人(8.93%)，就讀大專及研究所畢業有 31 人(18.45%)。而最後接受教育的種類以接受普通教育者為最多(50%)，33.93%的個案是接受特教班或資源班的教育，10.12%的個案是接受特教學校教育畢業。所有的個案皆為未婚，98.21%的個案是與家人同住。

依據是否穩定就業成功結案為區分，截至 101 年底，以穩定就業結案的個案有 118 位，未以穩定就業成功結案的共 50 位，不論是否以穩定就業結案，兩組人在人口學資料上的狀態並沒有顯著差異(表 8)。

在與就業相關的經驗及證照上(表 9)，接受支持性就業服務的 168 位自閉症個案中，有 55.4%(93 人)過去有工作經驗，然，檢視近兩年的工作經驗時，扣除未明確紀錄近兩年工作經驗的 20 人外，僅有 21 位(14.2%)有全職工作經驗，24 位(16.2%)的工作經驗為非典型

工作（部分工時、臨時性工作），有 69.6%沒有工作經驗。80%以上的個案沒有具備職業證照，沒有接受過職業訓練佔 81.5%。

分析所有求職個案在就業功能項目上的表現（表 10），依據「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」案主分析表（表 2-1A），將個案就業功能分功能性學科能力、工作表現、工作態度與社會能力四大類來評估，分數越高能力越好。以功能項目領域分類，分析穩定就業組與非穩定就業組能力是否有顯著差異，發現穩定就業組在「工作態度」與「社會能力」兩大領域上，顯著優於非穩定就業組。

以各領域項目做分類，學科性能力包括閱讀、算數、書寫三項能力，0 分為不具該項能力，3 分分別代表流利閱讀、複雜計算、可從事文書作業。閱讀項目的平均分數為 2.38 分，標準差為 0.629 分；算數能力的平均分數為 2.15 分，標準差為 0.538 分；書寫能力平均分數為 2.21 分，標準差為 0.584 分；由分數表現顯示，接受社區化就業服務的自閉症求職個案的功能性學科能力表現平均而言是在中上程度。

涉及工作表現的功能包含判斷力（總分 5 分）、區辨能力（總分 5 分）、特殊技能（總分 4 分）、感官功能（總分 4 分）、移動能力（總分 5 分）、力氣（總分 3 分）、耐力、工作速度、活動範圍（總分 5 分）、職務流程（總分 3 分）。整體平均而言，168 位個案中，在判斷力、區辨能力、感官功能、移動能力、耐力、活動範圍的表現在中上；工作速度與產量的表現上，可達到標準速度與低於標準速度要求的人，約各佔一半；在力氣（含舉重與搬運）的表現上，大多個案能負擔 4-10 公斤的重量。而在特殊專業技能與職務流程的表現上偏弱，大多數個案僅具備 1 項與電腦或電子產品相關之特殊技能，在職務流程上，大多數個案只能一次做 1 件事或 2-3 件事。

在工作態度上的功能項目包含工作主動性、時間觀念、工作專注性、對事物的挫折容忍能力、出勤狀況。有 60%的個案具備主動開始工作的能力；平均而言，在時間觀念上可以知道何時開始與結束；需要偶爾的監督才能專注於工作；對事物的挫折容忍度為可以承受工作速度或工作量要求的壓力其中之一為多數；出勤配合度上；每月需請假半天至一天。

在社會能力上的功能項目包含通勤能力、對人的挫折容忍力、獨立工作能力、與人合作能力、社交能力、對日常行事變動適應能力、儀容維持、溝通能力及異常行為發生頻率。平均而言，168 位自閉症求職個案，大部分的人都具有獨立通勤能力，可維持整潔且適宜的儀容；可以應付來自上司、同事或他人的壓力 1-2 項；具備不定期獨立工作的能力；超過 60%的個案與人互動有困難，但平均而言，大多數可使用句子表達，在與人合作能力上，大部分可與人分工，但尚未達適合與人合作的能力；在日常行事的變動適應能力上，大多數可接受 2-3 件事情的變動；會有少數異常行為發生。

比較是否穩定就業兩組，在工作主動性、移動能力、時間觀念、對事物挫折容忍力及異常行為發生頻率上有顯著差異，除了移動能力上，穩就組之表現略差於非穩就組外，穩就組之工作主動性、時間觀念、對事物挫折容忍力及異常行為發生頻率有顯著較好的表現。

表 8 人口學資料分析

項目	全部 (168)	穩定就業成功		<i>P</i>	
		是 (118)	否 (50)		
年齡 Mean(SD)			Mean(SD)		
平均值	21.37(3.9)	21.44(4.0)	21.20(3.5)	-.370 (<i>t</i>)	.712
最小值	17	17	18		
最大值	39	39	33		
性別 N(%)		N(%)	N(%)		
男	153(91.1)	107(90.7)	46(92.0)	-	-
女	15(8.9)	11(9.3)	4(8.0)		
障礙程度 N(%)					
中度以上 ¹					
(含重度與極重度)	44(26.2)	29(24.6)	15(30.0)	.534 (χ^2)	.465
輕度	124(73.8)	89(75.4)	35(70.0)		
教育程度 N(%)					
高中職畢及以下 ²	137(81.5)	99(83.9)	38(76.0)	1.456 (χ^2)	.228
大專及研究所畢	31(18.5)	19(16.1)	12(24.0)		
教育種類 ³ N(%)					
普通班	84(53.2)	55(50.5)	29(59.2)	3.099 (χ^2)	.212
特教或資源班	57(36.1)	44(40.4)	13(26.5)		
特殊學校	17(10.8)	10(9.2)	7(14.3)		
婚姻狀態 ⁴ N(%)					
未婚	157(100)	109(100)	48(100)	-	-
是否與家人同住 N(%)					
是	165(98.21)	48(96.0)	117(99.2)	-	-
否	3(1.79)	1(0.8)	2(4.0)		

* $P < .01$

¹ 由於重度與極重度細格次數低於 5，因此合併兩類別於中度以上類別中。

² 由於未穩定就業組教育程度於國中以下之次數小於 5，因此將教育程度於國中以下之類別合併於高中職畢及以下之類別中

³ 其中有 10 筆(6.0%)資料未清楚描述教育種類，因此無法判斷。

⁴ 其中有 11 筆(6.5%)資料未清楚描述婚姻狀態，因此無法判斷。

-因細格中有次數小於 5，故未進行卡方檢定。

表 9 工作相關經驗/訓練與穩定就業成功與否關係

項目	全部 (168)	穩定就業成功		χ^2	P
		是 (118)	否 (50)		
是否有工作經驗		N(%)	N(%)		
是	93(55.4)	67(56.8)	26(52.0)	.325	.569
否	75(44.6)	51(43.2)	24(48.0)		
近兩年工作經驗 ⁵					
典型工作	21(14.2)	15(14.4)	6(13.6)	.024	.988
非典型工作	24(16.2)	17(16.3)	7(15.9)		
沒有	103(69.6)	72(69.2)	31(70.5)		
是否具備職業證照					
是	29(17.3)	22(18.6)	7(14.0)	.530	.466
否	139(82.7)	96(81.4)	43(86.0)		
是否接受過職業訓練					
是	31(18.5)	21(17.8)	10(20.0)	.113	.736
否	137(81.5)	97(82.2)	40(80.0)		

* $P < .01$

⁵有效觀察值 148 筆，其中有 20 筆(11.9%)資料在工作經驗之內容未清楚描述，因此無法判斷。

表 10 就業能力項目評估與穩定就業成功與否關係
-以功能項目領域分類

項目	總分	全部 M(SD)	穩定就業成功		t	P
			是 M(SD)	否 M(SD)		
功能性學科能力 ⁶	9	6.74(1.50)	6.81(1.33)	6.57(1.85)	-.918	.36
工作表現 ⁷	36	24.85(3.65)	24.98(3.72)	24.51(3.49)	-.748	.456
工作態度 ⁸	11	7.85(1.87)	8.26(1.61)	6.85(2.06)	-4.19	<.001*
社會能力 ⁹	19	12.51(2.87)	12.94(2.52)	11.47(3.39)	-2.687	.009*

⁶在非穩就結案組有 3 筆及穩就組有 1 筆無資料，有效觀察值 164 筆。

⁷在非穩就結案組有 3 筆及穩就組有 2 筆無資料，有效觀察值 163 筆。

⁸在非穩就結案組有 3 筆及穩就組有 2 筆無資料，另穩就組有 1 筆在出勤狀況無資料，因此無法加總，有效觀察值 162 筆。

⁹在非穩就結案組有 3 筆及穩就組有 2 筆無資料，另穩就組有 1 筆在與人合作能力、1 筆在異常行為無資料，因此無法加總，有效觀察值 161 筆。

表 10 就業能力項目評估與穩定就業成功與否關係 (續)
-以功能項目分類

項目	全部 ⁷	穩定就業成功		χ^2	P
		是 (116)	否 (47)		
耐力：持續工作時間					
2 小時以內	19(11.7)	14(12.1)	5(10.6)	.066	.797
2-4 小時	144(88.3)	102(87.9)	42(89.4)		
工作速度與產量					
低於標準速度	83(50.9)	61(52.6)	22(46.8)	.447	.504
可達到標準速度	80(49.1)	55(47.4)	25(53.2)		
工作主動性					
常需要別人指示	64(39.3)	36(31.0)	28(59.6)	11.424	.001*
能主動開始工作	99(60.7)	80(69.0)	19(40.4)		
是否具備獨立通勤能力					
否	2(1.2)	0(0)	2(4.3)	-	-
是	161(98.8)	116(100)	45(95.7)		
社交能力					
與人互動有困難	100(61.3)	64(55.2)	36(76.6)	6.474	0.11
可以與人有良好 互動	63(38.7)	52(44.8)	11(23.4)		

⁷ 在非穩就結案組有 3 筆及穩就組有 2 筆無資料，有效觀察值 163 筆。
-因細格中有次數小於 5，故未進行卡方檢定。

項目(最高分)	全部 M(SD)	穩定就業成功		t	P
		是 M(SD)	否 M(SD)		
閱讀(3)	2.38(.629)	2.43(.577)	2.26(.736)	-1.59	.114
算術(3)	2.15(.538)	2.16(.508)	2.13(.612)	-.373	.710
書寫(3)	2.21(.584)	2.22(.543)	2.19(.680)	-.304	.761
判斷力(5)	3.85(.966)	3.96(.869)	3.57(1.137)	-2.073	.042
區辨能力(5)	3.92(.314)	3.92(.269)	3.91(.408)	-.138	.890
特殊專業技能(4)	1.78(1.401)	1.94(1.372)	1.38(1.407)	-2.329	.021
感官功能(4)	3.89(.401)	3.90(.382)	3.87(.448)	-.348	.728
移動要求(5)	4.54(.841)	4.44(.926)	4.79(.508)	3.063	.003*
力氣：抬重與搬運(3)	1.66(.697)	1.61(.720)	1.77(.633)	1.279	.203
工作活動範圍(5)	4.47(1.026)	4.47(1.008)	4.47(1.080)	.014	.989
職務流程(3)	1.13(.733)	1.021(.704)	.96(.779)	-1.986	.049
時間觀念(3)	2.08(.882)	2.27(.727)	1.62(1.054)	-3.873	<.001*
工作專注性(2)	1.01(.539)	1.05(.525)	.89(.561)	-1.708	.090
對事物挫折容忍力(2)	1.26(.792)	1.37(.764)	1.00(.808)	-2.761	.006*
出勤狀況(3)	2.91(.282)	2.90(.295)	2.94(.247)	.651	.516
對人挫折容忍力(3)	1.64(1.132)	1.72(1.116)	1.43(1.156)	-1.532	.128
獨立工作(2)	1.26(.551)	1.25(.558)	1.28(.540)	.278	.781
與人合作能力(2)	1.32(.684)	1.37(.653)	1.21(.750)	-1.290	.199
日常行事變動適應(3)	1.07(.653)	1.10(.651)	1.00(.659)	-.915	.361
儀容(2)	1.74(.495)	1.78(.439)	1.64(.605)	-1.415	.162
溝通(3)	2.53(.678)	2.59(.543)	2.38(.922)	-1.475	.146
異常行為 (2)	1.52(.537)	1.60(.510)	1.34(.562)	-2.854	.005*

* $P < .01$

第二節 自閉症求職者之就業狀況

自民國 99 年 1 月 1 日至民國 101 年 12 月 31 日接受各縣市政府所提供之支持性就業服務且於民國 101 年 12 月 31 日前結案之 168 位成年自閉症個案中，穩就組接受服務期程平均 199.46 天，未穩就組為平均 215.06 天。在服務期間，平均服務總次數穩就組為 30.09 次，非穩就組為 25.06 次。成功就業率為 70.2%，有 16.67% 在服務期間從未接受就業安置。在成功就業個案中，有 83.9% 是透過支持性推介就業服務後獲得穩定就業，其他依序為一般性推介就業、一般性自就業及支持性自就業（僅 1 人）。

在成功就業的 118 人中，平均每周工時為 37.46 小時(標準差 8.15 小時)，平均月薪為 16328.86 元(標準差 3697.80 元)。職務類別除 3 筆資料不足外，以擔任清潔相關工作為最多，包含門市、賣場清潔及資源回收等，共 29 人(25.22%)，依序為餐飲內場助理(20 人，17.39%)、行政人員/助理(20 人，17.39%)、作業員(17 人，14.78%)、門市銷售人員(12 人，10.43%)、洗車/加油人員(10 人，8.70%)、餐飲外場人員(3 人，2.61%)及其他(4 人，3.48%)。薪資種類以支領月薪為較多(62 人，52.5%)，時薪次之(48 人，40.7%)。若依接受服務的類型區分，支持性推介就業個案之平均每周工時及薪資與所有個案的平均數差距不大，一般性推介就業者之工時與薪資則是略為高於所有個案的平均數，一般性自就業者之工時與薪資則略低於所有個案的平均數。

上述之就業狀況是透過平均 199.46 天(標準差 100.65 天)的服務所達成，不同的服務類型中，一般性自就業的平均服務天數最長(237.43 天)，依序為支持性推介就業(201.12 天)、一般性推介就業(168.36 天)，支持性自就業者最短(111 天)。服務內容上，整體

而言，支持性推介就業與一般性推介就業服務所提供安置前服務次數差不多（分別為 6.88 與 6.82 次），一般性自就業的服務次數接近前兩者的兩倍，平均 12.57 次，主要原因是一般性自就業服務提供較多次的媒合前諮詢。安置後的服務次數包含密集輔導、追蹤輔導、結案後追蹤次數之總和，其中提供支持性就業服務者的密集輔導為多；追蹤輔導次數整體平均為 11.40 次，其中，接受追蹤輔導服務次數最多的為支持性推介就業者（12.09 次），最少的為一般性自就業者，平均 4.43 次。所有自就業者皆沒有接受結案後追蹤服務，且僅有 13 位接受推介就業者有接受 1-2 次的結案追蹤服務（表 11）。

表 11 就業狀況與相關服務狀況

	平均數	標準差	中位數	眾數	最小值	最大值
平均每周工時 ¹⁰	37.46	8.15				
支持性推介就業(89)	37.19	8.43	40	40	20	60
支持性自就業(1)	-	-	-	-	-	-
一般性推介就業(9)	41.22	.972	42	42	40	42
一般性自就業(5)	35.40	9.48	40	40	20	44
平均月薪 ¹¹	16328.86	3697.80				
支持性推介就業(97)	16161.98	3703.66	17280	17280	7600	25000
支持性自就業(1)	-	-	-	-	-	-
一般性推介就業(10)	18300.40	1963.94	17840	17880	15960	23000
一般性自就業(5)	15623.20	5526.45	17280	- ¹²	7600	22000
服務期程	199.46	100.65				
支持性推介就業(99)	201.12	103.43	172	147	26	641
支持性自就業(1)	111	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	168.36	66.31	154	- ¹³	99	333
一般性自就業(7)	237.43	103.36	239	- ¹³	107	400
安置次數	1.16	.41				
支持性推介就業(99)	1.17	.41	1	1	1	3
支持性自就業(1)	1	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	1.18	.60	1	1	1	3
一般性自就業(7)	1	0	1	1	1	1

¹⁰SEQNO78402、79522、81365、83456、84357、97284、136204、136721、146984、149310、152630、155346、157668、158255、164117(支持性推介就業 10 筆、支持性自就業 1 筆、一般性推介就業 2 筆與一般性自就業 2 筆)未提供每周工時資料。

-自就業，系統無就業狀況相關資料。

¹¹SEQNO 78402、136204、146984、149310、155346、157668 未提供就業薪資資料(含支持性推介就業 2 筆、支持性自就業 1 筆、一般性推介就業 1 筆與一般性自就業 2 筆)。

¹²每筆資料之每月薪資皆不同。

¹³每筆資料之服務期程皆不同。

表 11 就業狀況與相關服務狀況 (續)

	平均數	標準差	中位數	眾數	最小值	最大值
開案晤談	1.02	.13				
支持性推介就業(99)	1.02	.14	1	1	1	2
支持性自就業(1)	1	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	1	0	1	1	1	1
一般性自就業(7)	1	1	1	1	1	1
媒合前諮詢	4.86	5.84				
支持性推介就業(99)	4.53	5.72	2	1	0	30
支持性自就業(1)	0	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	4.36	4.30	2	1	1	13
一般性自就業(7)	11.14	6.87	9	8/11	1	1
推介就業	1.28	.78				
支持性推介就業(99)	1.33	.73	1	1	0 ¹⁴	4
支持性自就業(1)	0	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	1.45	1.04	1	1	1	4
一般性自就業(7)	.43	.54	0	0	0	1
密集輔導	11.36	7.30				
支持性推介就業(99)	13.14	6.22	10	10	9 ¹⁵	46
支持性自就業(1)	12	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	2.36	5.94	0	0	0	20 ¹⁶
一般性自就業(7)	.14	.38	0	0	0	1
追蹤輔導	11.40	7.36				
支持性推介就業(99)	12.09	7.66	10	7	1	43
支持性自就業(1)	11	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	9.64	3.50	8	8	5	18
一般性自就業(7)	4.43	.54	4	4	0	9
結案後追蹤	.18	.47				
支持性推介就業(99)	.17	.48	0	0	0	2
支持性自就業(1)	0	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	.36	.51	0	0	0	1
一般性自就業(7)	0	-	-	-	-	-
安置前服務次數	7.16	6.09				
支持性推介就業(99)	6.88	6.02	4	3	1	33
支持性自就業(1)	1	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	6.82	4.64	4	3	3	15
一般性自就業(7)	12.57	7.16	10	10	6	28
安置後服務次數	22.93	11.77				
支持性推介就業(99)	25.40	10.77	23	17	11	69
支持性自就業(1)	23	-	-	-	-	-
一般性推介就業(11)	12.36	7.69	9	8	8	33
一般性自就業(7)	4.57	2.70	4	4	0	9

¹⁴ SEQNO 79522 之 0C 資料未記載推介就業內容；SEQNO 165836 由就服站就服員推介工作，因需要職場現場支持，故轉由支持性就業服務員提供職場支持服務，故推介就業服務次數為 0。

¹⁵ SEQNO 152800 缺密輔第 9 天紀錄。

¹⁶ SEQNO 152277 經過兩次支持性推介就業失敗後安置一般性推介就業成功。

第三節 就業服務人員提供自閉症求職者之就業服務支持策略現況

為瞭解就服員針對自閉症求職者的就業問題在職場上所提供之支持策略現況，運用文獻回顧及專家會議結果所彙整之個案需支持功能項目及支持策略內容，回顧民國 99 年至 101 年透過支持性推介就業而成功穩定就業之 99 份「案主/工作配對表」及「個案服務記錄」，進行資料譯碼，以瞭解目前就服員協助自閉症求職者穩定就業所運用之支持策略。

壹、自閉症求職者之就業問題項目

在瞭解就服員所運用之支持策略前，必須先瞭解自閉症求職者之支持需求情形，透過就服員對案主功能分析(表 2-1A)與工作分析表(表 1-3)配對，可瞭解工作需求之能力與求職者能力之適配度。若工作需求符合求職者之能力，則個案可表現該項工作能力無虞；若工作需求低於求職者能力，則可能有低就之虞；若工作需求高於求職者能力，就服員則需考量是否能夠因應工作需求發展有效之支持策略。

本主題探討檢視自 99 年至 101 年底 99 名支持性推介就業成功自閉症個案能力與工作分析表配對結果如表 12，整體而言，工作需求高於求職者能力之比例皆低於 40%，唯有在判斷力(61.6%)及社交能力(44.4%)上有較多比例的個案能力低於工作需求。依據功能領域區分來看，在功能性學科中的閱讀、算術及書寫能力大部分是符合或高於工作需求；在「工作表現」上，判斷力、特殊專業技能、工作速度與產量、職務流程之支持需求高於 15%；在「工作態度」上，主動工作性、時間觀念、工作專注性、對事物的挫折容忍力之支持需求高於 15%；在「社會能力」上，對人的挫折容忍力、獨立工作、與人合作

能力、社交能力、日常行事變動適應、及異常行為發生頻率之支持需求高於 15%。

表 12 工作能力與求職者能力適配度

領域	功能項目	工作需求符合 求職者能力	工作需求低於 求職者能力	工作需求高於 求職者能力
		次數 (百分比)	次數 (百分比)	次數 (百分比)
功 學 能 科 性	閱讀	47 (47.5)	50 (50.5)	2 (2.0)
	算術	41 (41.4)	53 (53.5)	5 (5.1)
	書寫	35 (35.4)	62 (62.6)	2 (2.0)
工 作 表 現	判斷力	28 (28.3)	10 (10.1)	61 (61.6)
	區辨能力	76 (76.8)	19 (19.2)	4 (4.0)
	特殊專業技能	31 (31.3)	48 (48.5)	20 (20.2)
	感官功能	64 (64.6)	35 (35.4)	0 (0)
	移動要求	14 (14.1)	76 (76.8)	9 (9.1)
	力氣	48 (48.5)	39 (39.4)	12 (12.1)
	耐力	88 (88.9)	2 (2.0)	9 (9.1)
	工作速度/產量	44 (44.4)	17 (17.2)	38 (38.4)
	工作活動範圍	35 (35.4)	62 (62.6)	2 (2.0)
	職務流程	55 (55.6)	15 (15.2)	29 (29.3)
工 作 態 度	主動工作性	69 (69.7)	8 (8.1)	22 (22.2)
	時間觀念	60 (60.6)	9 (9.1)	29 (29.3)
	工作專注性	68 (68.7)	16 (16.2)	15 (15.2)
	對事物的挫折容忍力	41 (41.4)	33 (33.3)	25 (25.3)
	出勤狀況	79 (79.8)	15 (15.2)	5 (5.1)
社 會 能 力	是否可自行通勤	90 (90.9)	1 (1.0)	7 (7.1)
	對人的挫折容忍力	37 (37.4)	28 (28.3)	33 (33.2)
	獨立工作	68 (68.7)	11 (11.1)	19 (19.2)
	與人合作能力	56 (56.6)	21 (21.2)	21 (21.2)
	社交能力	47 (47.5)	8 (8.1)	44 (44.4)
	日常行事變動的適應	56 (56.6)	17 (17.2)	26 (26.3)
	儀容	46 (46.5)	50 (50.5)	3 (3.0)

溝通	53 (53.5)	39 (39.4)	6 (6.1)
異常行為發生頻率	58 (58.6)	26 (26.3)	15 (15.2)

貳、資料編碼

在進行資料編碼前，本主題探討召開專家會議，透過專家確認 8 項支持內容（表 13）中的支持策略之定義標準，根據標準，隨機抽取 10 份服務資料，由兩位評分者進行試評，以確認運用評分標準之正確性。在 8 大項支持內容（表 13）中，除工作技能訓練及自然支持系統建立上評分者間之差異性較大外，其他項目之一致性可達 90% 以上。針對不一致之部分，探討評分方式之差異，原因如下：

- 一、 模仿訓練：未與示範做區隔。透過模仿訓練所產生的行為是透過示範作為刺激而產生的新行為。若是就服員僅示範一次讓個案模仿操作，後續以口語修正個案之操作方式，則不在此處計次，在「示範」項目中計次。
- 二、 在工作情境中訓練個案有工作技巧相關問題尋求協助之對象：以就服員紀錄為依據，若只是口頭告知則不計入，需觀察到個案透過訓練後具備此項能力才可計分。
- 三、 組織工作流程：以記錄內容之內涵有說明協助將工作內容執行排列順序，重新有組織性的建立流程，作為計分標準，若僅記錄教導工作流程則不計分，以避免與「運用工作分析訓練」重複計分。
- 四、 調整職務內容：以就服員紀錄為依據，有說明依據個案狀況與雇主協商調整職務內容者才計分，例如雇主交付個案要執行掃托地、清潔廁所及排補貨，然因個案初期尚未適應工作型態，經與雇主協調，同意先將清潔廁所內容刪減，待三個月後觀察工作表現狀況再調整工作內容。若為因職務操作方式不正確所

做之調整，例如：個案因抓握拖把方式不正確，就服員協助調整抓握方式，則於工作技能訓練項目計分，不計入此項。

- 五、 建立自然支持者：評分標準在於紀錄中須紀錄就服員評估職場中適合的人選擔任個案之主要支持者，若記錄描述為就服員觀察到職場對個案和善之相關紀錄，則不於此處計分。
- 六、 轉移訓練技巧及教導溝通互動技巧給雇主與職場同事：在紀錄中須敘明將輔導期間所運用有效之訓練技巧或溝通技巧轉移給職場雇主與同事才可計分，若職場主動運用對個案有效的訓練或互動技巧則不在此處計分。

經將定義重新調整（表 13）後可達一致。

表 13 編碼用支持策略之定義

支持內容/策略		支持策略定義
一、 工作 意願 與 動機	建立互信之工作同盟關係	運用增強概念與個案建立關係
	依據個案興趣、期待、能力媒合工作	有依據個案所主述之興趣、期待或功能考量媒合工作
	從個案需求角度出發，操作個案動機	運用有效之增強物，引起、增加、維持個案工作動機
	提供工作及職務內容操作上的選擇性	提供個案 2 個以上工作機會的選擇及安排工作流程之機會
	家庭資源連結-運用增強物增加/維持工作意願/動機	協助維持個案工作意願/動機
二、 溝通 與人際 互動能	家庭資源連結-家庭提供有關溝通方式之資訊及協助說明	連結家庭提供協助與個案溝通、提供個案適合的溝通方式
	於工作情境外訓練	在非真實情境中訓練，方法包含角色扮演、社會故事、腳本等
	於工作情境中訓練個案與互動對象口語溝通方式	在工作環境中訓練個案具備與必要的口語溝通能力
	職務再設計與輔具運用-規劃替代性溝通管道	例如運用便條紙、留言板、電子聊天系統
	人際問題解決能力建立	訓練個案辨識人際問題、分析問題、列

力	出可解決問題選擇、瞭解可能造成結果、選擇解決方法、評估是否有效
---	---------------------------------

表 13 編碼用支持策略之定義 (續)

支持內容/策略		支持策略定義
三、 工作 技能 訓練	運用工作分析訓練	依據表 4-1，將工作內容做分析，且分析內容符合工作分析要素
	提示	系統性的運用提示與褪除技巧訓練
	模仿訓練	以示範作為刺激，步驟性訓練工作技巧並逐步褪除
	行為塑造- 增加工作技巧	運用行為塑造的技巧增加工作技能表現
	連鎖	運用連鎖的技巧訓練個案串聯職務內容步驟
	於工作情境中訓練個案有工作技巧相關問題尋求協助之對象	指導與訓練在工作技能有困難時具備判斷要找誰求助的能力
	職務再設計與輔具運用- 組織工作流程	協助將所有工作內容執行排列順序，重新組織規劃
	職務再設計與輔具運用- 工作輔具運用	提供工作輔具使工作表現符合雇主要求
	職務再設計與輔具運用- 調整職務內容	依據個案狀況與雇主協調調整職務內容
四、 耐力	家庭資源連結-協助於工作後進行工作流程記憶或技能相關練習	連結家屬協助工作流程記憶或工作技能訓練相關練習
五、 自我 管理 能力	行為塑造- 增加工作耐力	系統性的逐步增加力氣、耐力直到符合雇主要求
	運用應用行為分析策略建立自我管理能力	訓練辨識正確行為的能力；訓練自我觀察、自我記錄、自我評量的能力；透過自我監測後自行執行增強
	自我教導	訓練運用口訣來引導自己完成工作流程
	職務再設計與輔具運用- 環境調整	規劃工作空間，減少環境造成干擾
	職務再設計與輔具運用- 其它輔助工具運用	運用輔助工具記錄工作相關重要事項，以備需要時查詢用，如記事本、智慧型手機等
職務再設計與輔具運用- 其他輔助工具運用	運用輔助工具提供個案提示以增加自主性，如顏色卡、時間表等	

職務再設計與輔具運用- 其他輔助工具運用	運用輔助工具加強自我檢核，如使用工 作流程檢核表
-------------------------	-----------------------------

表 13 編碼用支持策略之定義 (續)

支持內容/策略		支持策略定義
六、問題行為處理	建立替代性行為	了解前提事件，環境調整預防前提事件發生、教導替代行為與新技巧、增強新技巧
	契約	需包含完成一個具體行為及取得一種具體獎勵
	職務再設計與輔具運用-環境調整	協助安排可供個案單獨休息處理情緒之空間
	職務再設計與輔具運用-環境調整	規劃工作空間，減少環境造成知覺干擾或人際互動問題
	家庭資源連結-提供情緒支持	連結家庭提供情緒支持
	教導職場處理個案異常行為方法	具體教導職場處理個案問題行為之策略(不包含聯繫就服員)
	家庭資源連結-提供問題行為相關資訊	透過家庭瞭解易引起個案問題行為表現之前提事件、問題行為表現、有效因應策略等資訊
	預告	在職務內容改變前進行事先預告
七、自然支持系統建立	提供職場有關自閉症特質之正確資訊	提供職場有關自閉症特質之正確資訊
	建立自然支持者	尋求願意支持個案之職場同事
	轉移訓練技巧及教導溝通互動技巧給雇主及職場同事	將根據輔導期間所發現的有效訓練技巧及溝通技巧轉移轉移給職場雇主及同事
八、自我照顧能力	自行提供訓練	由就服員提供訓練
	家庭資源連結	家庭資源連結
	社區資源連結	社區資源連結

表 13 編碼用支持策略之定義 (續)

支持內容/策略		支持策略定義
其	觀察	運用現場觀察了解個案表現
	口語指導及提示	以口語指導工作技能表現技巧或以口語提示修正職務操作方式
	示範	在學習新職務時，先示範操作一次給個案看
他	肢體引導	非系統性的運用肢體引導修正個案正確操作工作技能方式
	回饋	非系統性的運用口語或物品回饋個案表現
	輔導	運用晤談提供工作問題上之輔導

參、就業服務人員提供就業服務支持策略現況

整體而言，從 99 名個案之服務紀錄表 (0C) 中發現就服員最常使用的策略為觀察、口頭指導、示範、正向回饋及輔導。所有的就服員都會運用觀察個案之表現，適時提供口頭指導，有 65.7% 的就服員會運用示範一次使個案學習工作技巧或溝通技巧，爾後，在操作時，就服員則以口頭糾正與指導的方式來修正個案的表現，另有 8.1% 的就服員運用身體引導的方式糾正或訓練工作技巧表現。有 65% 以上的個案可在有良好表現時獲得就服員提供之鼓勵，或在表現困難時，透過就服員的輔導來獲得支持。

然而，從工作能力與求職者能力適配度 (表 12) 中，我們瞭解了 99 名接受支持性就業服務之個案在媒合到工作後的就業適應上需要的支持項目，為深入瞭解就服員針對個案之支持需求項目提供之支持策略，我們運用經過專家會議確認之支持內容及需求項目歸類與策略定義標準 (表 13)，對 99 名個案之服務紀錄表 (0C) 進行服務資料編碼及分析，依據就服員是否有運用該項策略計次，各項策略間互

不相斥，結果如表 14，表格內容以支持內容分類，列出該類可運用之支持策略，並將該支持內容可支持之 27 個功能項目做歸類，藉以統計該類需支持的人數，作為每一項支持策略提供人次比例之母數。

一、工作意願與動機

工作意願與動機是維持穩定就業的基礎，可有效引發及維持自閉症個案工作意願與動機的支持策略包含建立互信之工作同盟關係、適性媒合、從個案需求角度出發，操作個案動機、提供個案在工作與職務內容操作上選擇排列順序的主權、與家庭聯結，聯合家中支持者共同運用對個案有效之增強物。

由於工作意願與動機是每個人維持工作之要素之一，因次需支持人數為全部 99 名個案，就服員所提供的策略中，有依據個案興趣、期待、能力提供適性媒合的比率為最高（46.5%），以個案需求角度出發，操作個案動機的有 20.2%，例如，個案喜歡搭乘交通工具，安排個案在上下班可以搭乘公車 1 小時路程的地方工作；雖然有 43.4% 的個案在被安排就業安置前有被詢問意願，然僅有 2% 的個案在接受就業安置前就服員有提供兩個以上的工作職缺選擇，例如：陪同參加就業博覽會；僅有少數就服員在個案記錄中有書明運用建立同盟關係及連結家庭使用增強物增以增加或維持工作意願與動機。

二、溝通與人際互動能力

針對與人合作、社交能力及溝通能力需支持之個案，可提供促進溝通與人際互動能力之策略。大多數的就服員會口頭鼓勵個案與職場同事互動。在 55 名需支持個案中，有 30.9% 在工作情境中接受訓練，個案與需互動對象進行合宜的口語溝通，有 27.3% 會運用工作情境外

訓練，常用的方法以角色扮演為多，另有 18.2% 會運用家庭支持者，提供有關與個案有效溝通方式之相關資訊或協助就服員向個案說明有關公司規定之事宜。因為成功就業個案中皆具備基礎的語言能力，故沒有就服員規劃替代性溝通管道的策略，例如運用便條紙、留言版或電子聊天系統。沒有就服員運用自我決策之概念，建立自閉症就業者具備解決溝通與社會人際互動問題之能力。

三、工作技能訓練

99 名個案中，有 83 名個案在工作技能表現上，需要閱讀、算數、書寫、判斷力、區辨能力、特殊技能、工作速度與產量或職務流程的支持。在工作技能訓練策略上，針對自閉症就業者可運用應用行為分析理論，使用刺激控制、模仿、行為塑造、連鎖等技能訓練策略，從記錄檢視中，有 20.5% 的個案有接受到運用上述策略之訓練；最廣（85.5%）為就服員運用的支持策略是透過職務分析，訓練個案學習操作職務之步驟；15.7% 的個案有被訓練能獨立判斷工作技能上有問題時應尋求幫助之對象，38.6% 個案之就服員有透過職務再設計及輔具運用提昇個案工作技能表現，其中，就服員最常用的策略是協助個案將工作內容結構性的重新規劃，與雇主依據個案狀況調整職務內容次之，有 8 名個案藉由就服員安排工作輔具增加工作效能。另有 6% 的個案之就服員有運用到家庭資源，協助個案在工作後記憶工作流程或演練工作相關之技能。

四、工作耐力

型態內的行為塑造是訓練自閉症個案增加工作耐力的有效策略，透過系統性的訓練，可逐步增強個案的耐力及力氣，以達到雇主需求。

19名於就職時力氣或耐力表現低於雇主需求的個案中，有2名(10.5%)接受就服員使用行為塑造的技巧增加工作耐力表現。

五、自我管理能力

自我管理能力的建立有助於個案獨立於工作職場。有51名個案由於主動工作性、時間觀念、工作專注性及獨立工作能力不符合雇主要求而需就服員訓練增加自我管理能力的。其中，有49.0%的個案有接受就服員運用職務再設計與輔具運用的概念建立自主能力，運用的策略包含協助製作書面資訊記錄工作內容，以備需要時查詢、提供書面時間表，讓個案可以透過視覺提示覺察工作時間安排，促進於規範時間內完成職務、使用工作流程檢核表，使個案可透過自行運用表格檢核工作完程度以及少部分(3.9%)運用空間規劃，減少環境干擾，增加個案工作專注性。此外，有3位個案接受就服員的訓練，利用口訣自我教導，引導自己運用正確的方法完成職務流程。雖然有10位個案有運用自我檢核的技巧，但並未合併運用自我評估及自我增強，因此沒有就服員的支持策略是符合以應用行為分析策略為基礎之自我管理能力的訓練個案。

六、問題行為處理

有65名個案會由於對人、事、物的挫折容忍力較低、日常行事變動或異常行為而在職場有發生問題行為之疑慮。依據服務資料檢視，就服員最常運用的是透過輔導，瞭解原因，提供情緒支持或告知個案及職場有問題時可隨時聯繫就服員。另外，有23.1%的個案之就服員會連結家庭資源，於就業前瞭解個案問題行為相關資訊，例如：易引發問題行為之前提事件、如何預防問題行為發生等，並於就業後提供

個案情緒支持；有 1 位就服員透過工作空間規劃，減少人際互動，以預防前提事件發生；另有 3 位就服員在密輔期間有協助個案安排單獨空間，訓練個案有情緒問題或刺激行為時，可運用該空間。有 7.7% 的就服員有運用預告的策略，來降低對日常行事變動適應之困難。

雖然沒有就服員完整的運用「建立替代性行為」及「契約」的策略解決個案問題行為，然有 18.5% 的就服員有在問題行為發生後，瞭解前提事件為何或訓練個案當出現情緒問題或前提事件時可運用替代性行為降低問題行為發生，僅未完整訓練個案如何減少前提事件發生或增強個案運用替代行為的技巧。

七、自然支持系統之建立

從服務記錄中可發現，一般人普遍對自閉症個案的認知仍停留在內向不善言語或將自閉症與智能障礙者或精障者畫上等號，然接受支持性就業服務之個案多有基礎的語言能力，因此實際接觸時，職場一開始會質疑個案是否真為障礙者，然時間長久後，許多雇主會跟就服員反應無法與個案溝通、教導個案都講不聽、個案有時會有奇怪的行為表現等自閉症者的行為特徵，必須依賴就服員增加職場對自閉症者之認知及互動技巧，提昇職場的因應能力。

有 71 名個案在出勤狀況、獨立工作、與人合作、社交能力、日常行事變動適應上等可透過職場自然支持降低在上述功能表現上的限制，從服務資料中檢視發現，就服員會在職前或在建立自然支持者時提供自閉症特質之正確資訊 (52.1%)、密輔期間建立自然支持者 (45.1%)、並在結束密輔前將有效之訓練技巧及溝通互動技巧轉移給自然支持者(36.6%)。

八、與工作相關之自我照顧能力訓練

99 名成功就業之自閉症求職者，在自我照顧能力上需要支持的有 10 名，從服務資料中，有 2 名個案(20%)是透過就服員與家庭合作共同訓練個案，使具備通勤能力或合宜儀容的維持。

表 14 個案需支持功能項目及支持策略人數統計表

支持內容 (需支持人數)	支持策略	人次(%)
工作意願/動機 (N=99)	建立互信之工作同盟關係	6(6.1)
	依據個案興趣、期待、能力媒合工作	46(46.5)
	從個案需求角度出發，操作個案動機	20(20.2)
	提供工作及職務內容操作上的選擇性	2(2.0)
	家庭資源連結—運用增強物增加/維持工作意願/動機	3(3.0)
需支持 功能項目 支持內容	與人合作能力、社交能力、溝通	
溝通與人際互 動能力 (N=55)	家庭資源連結-家庭提供有關溝通方式之資訊及協助說明	10(18.2)
	於工作情境外訓練(可運用角色扮演、社會故事、腳本演練等方法)	15(27.3)
	於工作情境中訓練個案與互動對象口語溝通方式	17(30.9)
	職務再設計與輔具運用—規劃替代性溝通管道	0
	人際問題解決能力建立	0
需支持 功能項目 支持內容	閱讀、算術、書寫、判斷力、區辨能力、特殊技能、工作速度/產量、職務流程	
工作技能訓練 (N=83)	運用工作分析訓練	70(84.3)
	運用應用行為分析理論之訓練技巧(提示、模仿、行為塑造、連鎖)	17(20.5)
	於工作情境中訓練個案有工作技巧相關問題尋求協助之對象	13(15.7)

表格說明：依據支持內容作為分類大項呈現於第一行，除第一類外，每一類的第二列呈現該類支持內容可以支持的功能項目，根據該功能項目需支持的人數統計該類需支持人數，作為每一項支持策略提供人次比例之母數，每一類的第二列以下則陳列該類支持內容可提供之策略。第三行呈現提供該項策略人次之統計結果。

表 14 個案需支持功能項目及支持策略人數統計表 (續)

需支持功能項目 支持內容	閱讀、算術、書寫、判斷力、區辨能力、特殊技能、工作速度/產量、職務流程	
工作技能訓練 (N=83) (續)	職務再設計與輔具運用—提供就業所需之輔助器具	32(38.6)
	家庭資源連結—協助於工作後進行工作流程記憶或技能相關練習	5(6.0)
需支持功能項目 支持內容	力氣、耐力	
工作耐力 (N=19)	行為塑造	2(10.5)
需支持功能項目 支持內容	主動工作性、時間觀念、工作專注性、獨立工作	
自我管理能力的 (N=51)	運用應用行為分析理論建立自我管理能力的	0
	自我教導：運用口訣引導自己完成工作流程	3(5.9)
	其他自我管理能力的建立	2(3.9)
	職務再設計與輔具運用—檢核表、可提醒時間之電子儀器、使用桌曆、使用記事本等	25(49.0)
需支持功能項目 支持內容	對事物的挫折容忍力、對人的挫折容忍力、日常行事變動適應、異常行為	
問題行為處理 (N=65)	建立替代性行為	0
	契約：定義具體目標行為與獲得具體獎勵	0
	預告：提前告知事情發生或改變的結構	5(7.7)
	教導職場處理個案異常行為的方法	2(3.1)
	職務再設計與輔具運用—調整工作環境，減少感官刺激，提供單獨休息空間等	4(6.2)
	家庭資源連結—提供情緒支持	15(23.1)

表格說明：依據支持內容作為分類大項呈現於第一行，每一類的第一列呈現該類支持內容可以支持的功能項目，根據該功能項目需支持的人數統計該類需支持人數，作為每一項支持策略提供人次比例之母數，每一類的第二列以下則陳列該類支持內容可提供之策略。第三行呈現提供該項策略人次之統計結果。

表 14 個案需支持功能項目及支持策略人數統計表 (續)

需支持 功能項目 支持內容	出勤狀況、獨立工作、與人合作、社交能力、日常行事變動的適應	
自然支持系統 建立 (N=71)	提供職場有關自閉症特質之正確資訊	37(52.1)
	建立自然支持者	32(45.1)
	轉移訓練技巧及教導溝通互動技巧給雇主及職場同事	26(36.6)
需支持 功能項目 支持內容	自行通勤能力、儀容	
與工作相關之 自我照顧能力 (N=10)	自行提供訓練	2(20)
	家庭資源連結	2(20)
	社區資源連結	0

表格說明：依據支持內容作為分類大項呈現於第一行，每一類的第二列呈現該類支持內容可以支持的功能項目，根據該功能項目需支持的人數統計該類需支持人數，作為每一項支持策略提供人次比例之母數，每一類的第三列以下則陳列該類支持內容可提供之策略。第三行呈現提供該項策略人次之統計結果。

第五章 討論與建議

本主題探討的目的是期望透過文獻及服務資料回顧中瞭解(1)本國接受支持性就業服務自閉症求職者之就業狀況，求職者之特質因素是否影響就業；(2) 因應自閉症求職者之特質，就業服務員提供那些支持策略。以提供未來職業重建人員提供自閉症求職者服務之參考。

針對瞭解接受支持性就業服務自閉症求職者之就業狀況，民國 99 年至 101 年接受支持性就業服務且結案的 168 名自閉症個案中，成功就業率為 70.2%，較美國經由職業重建服務而成功就業之個案比例高（Schaller & Yang, 2005; Lawer, Brusilovskiy, Salzer, & Mandell, 2009; McDonough & Revell, 2010）。從成功就業個案資料中看出，自閉症個案透過就業服務所獲取之薪資符合最低工資要求，僅有 16% 的個案薪資高於 2 萬元。從本次探討對象中發現自閉症個案可執行清潔、內場助理、行政助理、作業員等工作，但有少部分個案亦可從事變動性或人際互動較多的工作，如門市銷售、加油人員或餐飲外場，顯示障礙種類並非選擇就業種類的指標。

為瞭解自閉症求職者之個人因素及疾病特質是否影響就業，分析民國 99 年至 101 年接受支持性就業服務且結案的 168 名自閉症個案特質中，人口學資料對是否穩定就業並無顯著影響。整體而言，接受服務者之平均年齡偏低，主要由於許多個案是透過教育轉銜進入職業重建服務系統，此與目前國內自閉症治療專業發展以早療及教育為主的趨勢不謀而合，也因此，此次主題探討對象在工作經驗能力上屬相對弱勢，大部分個案不具備兩年內之工作經驗或有效工作證照。在障礙程度上，主要服務對象為輕度障礙者，顯示目前的服務個案中，大部分為社會適應能力及語言功能障礙在輕度影響的範圍。

從功能狀況分析來看，支持性就業的自閉症服務對象，在力氣、特殊技能、職務流程、專注性、獨立性、社交能力、接受日常行事的變動適應能力、挫折忍受能力上需要支持的比例較高，除了力氣及特殊技能外，其他就業功能限制都與文獻上所提出自閉症者的特質及影響就業狀況相符。但比較功能項目狀況是否影響就業成功率，僅在「工作主動性」、「時間觀念」、「對事物挫折容忍力」、及「異常行為發生頻率」上，穩定就業組之能力顯著優於未穩就組。顯示能力並非影響成功就業與否的單一因素。

為瞭解就服員在提供服務時運用之支持策略，我們先嘗試瞭解自閉症求職者之支持需求情形。我們發現在就業媒合過程中，就服員透過個案的能力與工作所需具備之能力媒合，可降低個案在職場的支持需求。經過就業媒合後，發現個案的就業支持需求反應出自閉症之疾病特質（表 12），較多支持需求的包括但不限於(1)由於社會關係建立困難，在「與人合作能力」、「社交能力」需支持；(2)由於容易分心，在「工作專注性」、「工作速度與產量」需支持；(3)由於具體思考與組織的困難，在「職務流程」需提供支持；(4)由於受到認知功能的影響，表現出缺乏主動性，因此在「主動工作性」、「時間觀念」上的表現需支持；(5)由於有固著的傾向，要適應改變較為困難，因此在「日常行事變動的適應」上需支持；(6)由於類化困難，在陌生的情境下要做「判斷」需提供支持；(7)綜合上述之困難，皆可能影響其「獨立工作」的表現，需提供支持；(8)由於表達能力上的限制，對「人事物的問題挫折容忍力」可能因無法適當的表達問題及處理，以致於易於職場表現出問題行為（異常行為發生頻率）。（李宜珊、陳郁佳，民 97; García-Villamizar & Hughes, 2007; Hagner & Cooney, 2005; Jawaid et al., 2012; Keel, et al., 1997; Lattimore, Parsons, & Reid,

2006)

針對穩定就業者之服務狀況而言，不論是以何種服務模式，服務次數皆符合目前各承辦地方政府對就服員服務頻率的期待，密集輔導至少 10 次，追蹤輔導每周至少服務 1 次。就服員所提供的支持內容皆符合就業服務所需提供之服務內容，主要運用策略以觀察、口頭指導、示範、鼓勵及輔導為多。可運用具有實證理論對自閉症者有效之策略則相對較少，此現象可能由於目前服務對象功能限制為輕度，且有一半以上智能在一般範圍內。

然依據國外的發展趨勢顯示，未來職業重建服務將會朝向優先服務能力限制較多者，相對服務困難性增加，因此，針對未來提供自閉症求職者職業重建服務提出下列五點建議；

壹、提供自閉症求職者具有彈性的職業重建服務

一、允許資源轉銜重疊

提供資源間充足專業銜接之時間。自閉症者由於社交互動上困難，對於陌生的人、事、物之適應能力需花費較長的時間，要提供具有工作同盟關係的職業重建服務，必須提供較長時間的關係建立期。自閉症孩子的早期療育與特殊教育的發展已日趨成熟，許多教育轉銜的自閉症個案，透過學校特教老師與職業重建服務之銜接，可成功的在結束學校教育後，無接縫的成功就業（第一次專家會議）。在轉銜的過程中，職管員應擔任舵手，當職管員評估個案透過支持可具備進入競爭性職場的能力時（意即符合支持性就業服務對象），則應邀請個案、學校老師與就服員一起擔任划船手，共同合力協助個案往競爭性職場就業的方向邁進，過程中，老師除了協助就服員與個案建立信任合作的關係外，同時能將在校訓練個案的學習方法及問題行為處理策略轉

交給就服員，使就服員能夠迅速運用個別化的支持策略協助個案有效學習。當個案能夠與就服員共同合作划船時，老師即可逐步退出，而職管員雖然在過程中並沒有與個案頻繁互動，但須隨時注意船隻行駛的方向，當有偏離時，才可即時修正方向。因此，建議提早轉銜之政策可擴及全國，透過制度面的改善，促進自閉症個案就業。

二、提供個別化職前訓練

針對已不在學校體系且就業準備不足之個案，職管員可依據個案需求發展「個別化」的職前準備訓練服務。目前各縣市政府為滿足就業準備不足之個案，致力於創造「就業前準備訓練」之資源，多以團體形式進行，然而，就自閉症個案而言，社交互動上要建立新的人際關係已不易，要與團體建立信任關係而發揮團體的作用，需較長的時間；且若欲使用應用行為分析策略，亦需透過一對一的方式，提昇個案個別需增加的核心能力（第二次專家會議），因此，建議針對自閉症個案之職前準備訓練可發展出個別化的模式。服務內容可包含透過應用行為分析偏好評估找出符合個案喜好的增強物及就業興趣、運用應用行為分析教學法發展適用於個案的學習策略、演練人際互動腳本、學習自我覺察壓力閾值及因應策略等核心能力的培養，以利後續進入職場後就服員訓練。

三、允許較長的服務期程

自閉症個案除了在關係建立上，需花費較長時間與家庭或學校合作外；由於個別特徵之異質性高，針對缺乏工作經驗或缺乏障礙相關客觀資訊之個案，亦需花費較多時間瞭解個案的行為模式或壓力源等，若評估個案工作準備度不足，需提供如前述之職前訓練，皆需在安置就業前花費較長時間，因此，建議可允許服務自閉症個案之職業重建流程有較長的服務期程。

四、到職前提供職場宣導

職場宣導是整個職業重建體系服務人員的責任，雖然隨著身障者就業權益推廣，社會對於身心障礙者的認識有提昇，但尋求職業重建服務之自閉症者數量相對低，職場能夠瞭解自閉症者之機會也相對不足，支持自閉症者的就業適應策略之一即為生態環境的改善，研究也支持雇主與同事之接受度及願意學習創造一個適合自閉症者之工作環境是自閉症者穩定就業之正向影響因子，建議就服員除了在進入職場後進行宣導外，可在雇主確認雇用後、個案到職前提早建立一個有利於自閉症者工作的生態環境，方法可運用宣傳單（範例如附件四）作為說明的工具，內容可簡介自閉症特質、自閉症者之優勢、與自閉症者互動之技巧、職業重建服務能夠提供之協助等，使職場增加對自閉症者之認知，提供一個友善的環境，協助個案與職場建立關係。

貳、依據個案特質及需求提供就業媒合

從本次資料回顧中發現，透過符合個案特質及需求與工作要求媒合，除了可達到提昇及維持就業動機之目的外，尚可降低支持需求。由於就業市場會隨著國家發展變遷，各縣市產業不同，且每個個案之專常亦各有差異，建議在進行就業媒合或職場開拓時，先進行工作分析，依據個案特質，尋找或與雇主協調工作內容是不需複雜社交互動或大量口語描述、工作內容具可預期性、主要職務涉及視覺活動多於聽覺活動、工作環境結構化、工作環境感官刺激低的工作職場。

參、運用應用行為分析理論之基礎提供支持

行為的背後總是帶有其欲表達之意義，對於語言表達與社交互動有限制之自閉症者更是如此（Dew & Alan, 2007），而「應用行為分

析理論」則是一套透過系統性架構去瞭解行為是如何發生、行為背後欲傳達的意義以及如何改變行為的理論，且透過科學實驗證明對自閉症者是有效的介入方法，因此，我們建議在提供自閉症支持性就業服務時應運用應用行為分析理論。應用行為分析策略可用於減少、停止特定行為或建立新行為，經由「功能性行為評估」的過程，包含(1)觀察問題行為(Behavior)的過程，進行行為紀錄；(2)透過紀錄，檢視行為的前因(Antecedent)，包含什麼人、在那裡、什麼事、如何發生、什麼時候，以瞭解為什麼會引起行為；(3)觀察行為發生的後果(Consequence)，包含環境及人的反應，檢視行為可能的功能。再根據評估的結果提出假設，訂定介入計畫，包含具體的目標及執行策略(表14)的規劃，當策略執行後未能成功達到目標，則應重新檢視評估，進行新的假設與規劃新策略(圖二)。如此，才能具體評估到個案在就業上的問題，且解決問題的核心，建立可為職場接受的行為。

支持策略的計畫往往依據透過觀察所提出問題核心的假設不同而改變。舉例而言，一位在安親班擔任清潔工作的個案，職場雇主向就服員抱怨個案常常會無故離開工作場所 30-40 分鐘且將清潔用具隨意置放在廁所內，造成延遲下班，使得老師們必須輪值留守，個案表示雖然不好意思，但有一位老師能陪著他下班、走路到捷運站感覺還不錯。運用應用行為分析理論架構所進行的策略計畫如圖二，就服員必須能夠透過縝密的評估找到可能的問題核心，一次針對一個假設改變，才得以確認問題，以便提供有效之支持策略。

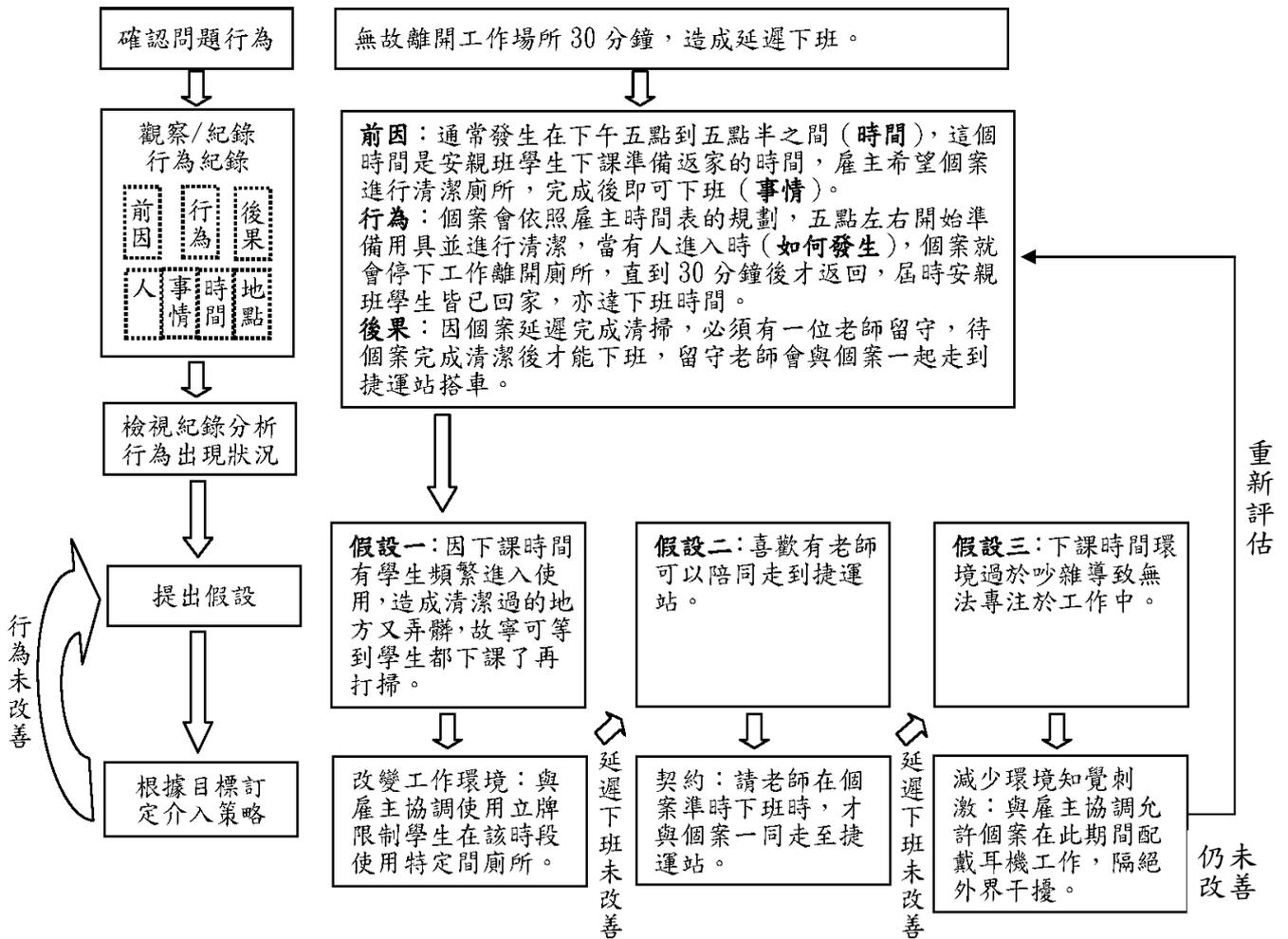
肆、培育服務自閉症者職業重建專才，提供具理論基礎的支持策略

自閉症為多基因遺傳疾病，雖有共同的特徵，但特質行為表現具有個別差異，為協助更多限制較多、就業困難較複雜之自閉症求職者

圖二 運用應用行為分析策略進行支持策略規劃範例

應用行為分析流程

實務運用範例



成功就業，針對服務需職場支持之個案，職業重建服務人員除了需具備基本職業重建服務的知能外，同時應能夠

一、深入瞭解自閉症疾病影響層面，及功能、行為表現上之特質與問題。

二、深入瞭解上述特質與問題對就業之影響。

三、瞭解與自閉症個案之溝通及互動技巧並能有效運用。

四、瞭解及運用針對自閉症有效之服務支持策略。

不論國內、外，針對自閉症的早期療育及特殊教育介入皆大量運用應用行為分析理論及結構化教學的方法，其理論運用的訓練需透過長期系列性的知能與實務操作訓練課程，就服員對於其理論運用若未正確瞭解，即使個案已在職前接受過相關訓練，就服員亦無法將方法正確延續至就業服務上運用。以民國 99 年至 101 年接受支持性就業服務個案有 263 人次來看，相對服務需求人數較其他障別為低，然訓練需投入大量的時間及經費，故建議各縣市依據需求人數比例推舉人員接受專才訓練，成為主要提供自閉症就業服務之就服員或諮詢對象。由於需花費時間接受訓練，且服務自閉症個案需花費服務期間較長，建議可提供獎勵措施，例如提高就服員服務自閉症求職者之績效評分等。

伍、增加紀錄內容之結構性

書寫記錄的目的主要可分為行政目的與專業目的。在行政目的上，當有核銷或法律爭議時，服務記錄可作為服務提供的證據。在專業目的上，書寫記錄可以協助服務人員將服務歷程組織結構化，有利於評估服務提供之規劃，並隨時調整服務計畫。具備專業能力之服務人員應能夠運用專業共同的語言書寫簡而易懂之紀錄，有助於服務團隊瞭

解個案，使服務團隊在服務個案或專業間溝通，能夠有共同一致的目標與語言。好的記錄能夠促進服務品質的達成，亦能有助於研究發展上的運用。

由於應用行為分析理論強調的是依據科學原理，透過系統性的操作來控制行為發生，因此，針對運用應用行為分析策略解決輔導問題之服務過程，必須更加結構化才能達到專業上的目的。建議就服員書寫服務記錄內容可包含下列四大主軸：

- 一、呈現當日服務目標，服務目標通常反應就服員欲透過服務解決的個案就業問題。
- 二、評估個案就業問題狀況，透過個案主觀表述及就服員客觀觀察資料，分析問題產生原因。例如：個案過去沒有遲到的習慣，排除缺乏時間觀念的因素，造成遲到的可能原因包含生活習慣改變、工作內容不符合期待或對工作動機不足，經由與個案及案母晤談瞭解個案生活作息並未因上班而改變；個案表示對工作內容感到喜歡；因此評估無法準時上班原因為工作動機不足。
- 三、描述因應評估結果所規劃的具體支持策略，簡述策略運用的方式，針對自閉症個案，常用之支持策略及書寫用語可參考表 14 中依據需支持項目所羅列之支持策略。例如：運用契約及檢核表，連結家庭資源，協助運用增強物(每日一罐飲料及每週一次吃大餐)，加強個案上班動機。另外，在服務過程中，若有嘗試過卻無效之策略，也呈現於紀錄中。
- 四、說明上述策略運用之結果及未來追蹤計畫。例如：個案認同準時上班的重要性，願意接受契約內容，案家也願意配合，將從明日開始執行。待個案可穩定準時上班一個月後，再逐步褪除增強物。

針對持續執行中之策略，可簡化記錄當天「服務目標」、「運用之策略」與「策略運用結果」。但若追蹤發現原策略無法改善個案問題，則需重新評估問題及調整策略。

陸、提供本土實證研究經費

相較於發展、醫療、評估、教育等領域，國內有關自閉症者就業服務或職業重建之相關實證研究相對少（姜忠信，民 97）。本研究主題運用就服員服務記錄的次級資料分析進行探討，然而，每位就服員的紀錄方式並未統一，許多就服員記錄內容著重於個案表現，支持策略描述相對較少，因此服務策略提供狀況可能有低估之虞。且受限於服務記錄表格格式，文獻中自閉症者普遍會有的感覺處理問題、固著思想與行為的特質，無法透過本次研究方法瞭解。姜中信（民 97）在一篇探討台灣近 30 年自閉症相關研究中指出，北美地區的學界代表提出要確認自閉症介入效用之研究應具備四個研究階段：（一）透過小樣本證明新的介入模式之效能；（二）推廣介入模式使之在不同研究單位驗證；（三）進行隨機對照研究；（四）以社區為單位的效用研究。雖然即便是美國的發展也都尚未能達到第四階段，但顯示相關研究是需要較長時間規劃與執行，期主管機關單位能支持進行長期本土實證研究之經費。

參考文獻

- 內政部（民 102）。中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告。臺北市：內政部。
- 孔繁鐘（民 96）。DSM-IV-TR 精神疾病診斷準則手冊。臺北：合記圖書出版社；2007。p 59-64。
- 丘彥南、賴孟泉、徐如維、劉宏仁（民 100）。兒童青少年精神疾病工作小組報告之一：自閉症類群障礙、溝通障礙症、智能發展障礙症、學習障礙症、注意力不足過動症之 DSM-5 草案內容相較於 DSM-4 之變革。精神疾病診斷及統計手冊第五版通訊，1(3)，17-21。
- 北區身心障礙者職業輔導評量資源中心（民 101）。探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標。台北：北區身心障礙者職業輔導評量資源中心。
- 行政院勞工委員會職業訓練局。98 年身心障礙者勞動狀況調查。民 102 年 4 月 6 日，取自：
http://opendoor.evta.gov.tw/attachment_file/0008994/提要分析2.pdf
- 李宜珊、陳郁佳（民 97）從創造社會環境優勢來探討自閉症工作者成功就業之因素。網路社會學通訊期刊，68。民 102 年 4 月 6 日，取自：<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/68/68-23.htm>
- 李崇信（民 91）。社區化就業支持網絡。身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務：作業流程與工作表格使用手冊。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 身心障礙及資賦優異學生鑑定標準（101 年 9 月 28 日修正）。

身心障礙者服務資訊網 (民 92)。身心障礙者之分級與鑑定標準。

民 97 年 11 月 23 日。取自：

<http://disable.yam.com/understand/grade/grade.htm>

吳佳蓓、鈕文英 (民 101) 社交技巧訓練對高功能自閉症及亞斯伯格症者介入成效之後設分析。《特殊教育研究學刊》，37(2)，29-57。

花敬凱 (民 97)。自然支持：重度身心障礙者就業服務的新趨勢。

《特殊教育季刊》，69，8-16。

胡海國、林信男 (民 95)。精神與行為障礙之分類—診斷指引 (195-199 頁)。臺北：中華民國精神醫學會。

姜忠信 (民 97)。台灣的自閉症研究：過去、現在與未來。《應用心理研究》，40，165-196。

賴孟泉、高淑芬 (民 99)。自閉症類群。《臺灣醫學》，14，401-411。

鳳華、鍾儀潔、彭雅貞、夏瑞璘、張證恩、蔡淑珍等 (譯) (民 101)。

《應用行為分析》(原作者：John O. Cooper, Timothy E. Heron, &

William L. Heward)。臺北市：美國展望教育中心。(原著出版年：2007)

Accommodation and compliance series: Employees with Asperger syndrome. Retrieved April 14, 2013, from

<http://askjan.org/media/asperger.html>

Alpine Learning Group(2008). Working in the community: A guide for employers of individuals with autism spectrum disorders. *Supported employment and supported volunteerism training manual*. Paramus, NJ: Alpine Learning Group.

Australian Government. How to support job seekers with autism.

Retrieved May 3, 2013, from

http://jobaccess.gov.au/ServiceProviders/Assisting_job_seekers/Supporting_jobseekers_with_different_types_of_disability/Learning_intellectual_and_autism_disability/Pages/How_to_support_autism.aspx

Bailey, A., Phillips, W., & Rutter, M. (1996). Autism: towards an integration of clinical, genetic, neuropsychological, and neurobiological perspectives. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, and Allied Disciplines*, 37, 89-126.

Chien, I., Lin, C., Chou, Y., & Chou P. (2011). Prevalence and incidence of autism spectrum disorders among national health insurance enrollees in Taiwan from 1996 to 2005. *Journal of Child Neurology*, 26, 830-834.

Dew, D. W., & Alan, G. M. (Eds.). (2007). Rehabilitation of individuals with autism spectrum disorders (Institute on Rehabilitation Issues Monograph No. 32). Washington, DC: The George Washington University, Center for Rehabilitation Counseling Research and Education. Retrieved May 3, 2013, from http://iriforum.org/download/32IRI_autism.pdf

Effective accommodation practices series: Job accommodations for people with autism spectrum disorders. Retrieved April 4, 2013, from <http://askjan.org/media/aspe.htm>

Functional Behavior Assessment. Retrieved April 6, 2013, from <http://www.educateautism.com/functional-behaviour-assessment.html>

- García-Villamizar, D., & Hughes, C. (2007). Supported employment improves cognitive performance in adults with Autism. *Journal of Intellectual Disability Research, 51*(2), 142-150.
- Gray, C., & Garand, J. (1993). Social stories: Improving responses of students with autism with accurate social information. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, 8*, 1-10.
- Gray, C.A. (2000). *The New Social Story Book™*. Arlington, TX: Future Horizons.
- Hagner, D., & Cooney, B. F. (2005). “I do that for everybody”: Supervising employees with autism. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, 20*(2), 91-97.
- How to write a social story. Retrieved April 27, 2013, from <http://www.autism.org.uk/living-with-autism/strategies-and-approaches/social-stories-and-comic-strip-conversations/how-to-write-a-social-story.aspx>
- Hume, K., & Odom, S. (2007). Effects of an individual work system on the independent functioning of students with autism. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 37*(6), 1166-1180.
- Hume, K., Loftin, R., & Lantz J. (2009). Increasing independence in autism spectrum disorders: A review of three focused interventions. *Journal of Autism Developmental Disorders, 39*, 1329-1338.
- Hurlbutt, K., & Chalmers, L. (2004). Employment and adults with Asperger syndrome. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, 19*(4), 215-222.

- Jawaid, A., Riby, D. M., Owens, J., White, S. W., Tarar, T., & Schulz, P. E. (2012). Too withdrawn or too friendly: considering social vulnerability in two neuro-developmental disorders. *Journal of Intellectual Disability Research, 56*(4), 335-350.
- Johnson, C. P., Myers, S. M., & the Council on Children with Disability (2007). Identification and evaluation of children with autism spectrum disorders. *American Academy of Pediatrics, 120*, 1183-1215.
- Jordan, R. & Powell, S. (1996). Encouraging flexibility in adults with autism. In H. Morgan (Ed.), *Adults with Autism: A Guide to Theory and Practice* (pp.74-88). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kanner, L. (1943). Autistic disturbances of affective contact. *Nervous Child, 2*, 217-50.
- Keel, J. H., Mesibov, G. B., Woods, A. V. (1997). TEACCH-supported employment program. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 27*(1), 3-9.
- Lal, R., & Shahane, A.(2011). TEACCH Intervention for Autism. In Williams T. *Autism Spectrum Disorders - From Genes to Environment*. Retrieved April 26, 2013, from <http://www.intechopen.com/books/autism-spectrum-disorders-from-genes-to-environment/teacch-interventionfor-autism>
- Lattimore, L. P., Parsons, M. B., & Reid, D. H. (2006). Enhancing job-site training of supported workers with autism: A reemphasis on simulation. *Journal of Applied Behavior Analysis, 39*(1), 91-102.

- Lawer, L., Brusilovskiy, E., Salzer, M. S., & Mandell, D. S. (2009). Use of vocational rehabilitative services among adults with autism. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 39*(3), 487-494.
- McDonough, J. T., & Revell, G. (2010). Accessing employment supports in the adult system for transitioning youth with autism spectrum disorders. *Journal of Vocational Rehabilitation, 32*(2), 89-100.
- Montgomery, J., Storey, K., Post, M., & Lemley, J. (2011). The use of auditory prompting systems for increasing independent performance of students with autism in employment training. *International Journal of Rehabilitation Research 2011, 34*(4), 330-335.
- Reynhout, G., & Carter, M. (2006). Social stories for children with disabilities. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 36*(4), 445-469.
- Rust, J., & Smith, A. (2006). How should the effectiveness of Social Stories to modify the behaviour of children on the autistic spectrum be tested? Lessons from the literature. *Autism, 10*, 125-138. DOI: 10.1177/1362361306062019.
- Schall, C. (2010). Positive behavior support: Supporting adults with autism spectrum disorders in the workplace. *Journal of Vocational Rehabilitation, 32*, 109-115.
- Schaller, J., & Yang, N. K. (2005). Competitive employment for people with autism correlates of successful closure in competitive and supported employment. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 49*(1), 4-16.

- Smith, T. (2001). Discrete trial training in the treatment of autism. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, 16*, 86-92.
- Standifer, S., (2009). Adult autism and employment: A guide for vocational professionals. Columbia, MO: Disability Policy & Studies, University of Missouri.
- Standifer, S. (2012). Fact sheet on autism employment. St. Louis, MO: Autism works: National Conference on Autism & Employment. Retrieve May 9, 2013, from <http://www.dps.missouri.edu/Autism/AutismFactSheet2011.pdf>
- Szymanski, E. M. & Parker, R. M. (Eds). (1996). *Work and disability: Issues and strategies in career development and job placement*. Austin, TX: Pro-Ed.
- The Gray Center for Social Learning and Understanding (n.d.). What are social stories? Retrieved April 27, 2013, from <http://www.thegraycenter.org/social-stories/what-are-social-stories>
- The National Autistic Society (n.d.). Looking for work. Retrieved April 30, 2013, from <http://www.autism.org.uk/living-with-autism/employment/looking-for-work.aspx>
- The National Autistic Society (n.d.). Visual support. Retrieved May 3, 2013, from <http://www.autism.org.uk/living-with-autism/strategies-and-approaches/visual-supports.aspx>
- Van Bouirgodien, M. E., & Schopler, E. (1996). Intervention for adults with autism. *Journal of Rehabilitation, 62*, 65-71.

職場宣導單張（範例）

就服員能做什么？

就服員是接受蘇市政府勞工局（處）委託協助雇主雇用與訓練身心障礙員工，提供的服務包含

- 就業媒合：協助雇主媒合能力符合雇主需求的員工
- 職場宣導：協助職場了解身心障礙員工之限制
- 職務再設計與輔具運用：協助雇主與身心障礙員工進行工作環境、設備、職務內容調整
- 職場輔導：訓練身心障礙員工具備應有的技能以達成工作速度及品質的要求
- 職場支持者建立：教導職場同事與身心障礙員工互動技巧，增進職場人際溝通與互動
- 永續支持：即使身心障礙員工已能獨立工作，就服員仍是雇主與身心障礙員工的後盾
- 申請政府補助之相關協助



就服員 僱主 求職者

請了解我

我可以成為一個好員工



讓我們一起創造無障礙的社會

請支持自閉症者就業

身心障礙者有就業的權力，自閉症不是問題，問題是我們是否了解他們，是否知道如何與他們互動，請給就服員一個創造三贏的機會！

北基宜花金馬區身心障礙者
職業重建服務資源中心

地址：100 北市中正區徐州路17 號432 室
電話：(02)3366-8219-21
傳真：(02)3366-8219

自閉症 = 害羞？

自閉症是一種先天性的發展疾病，發生成因在醫學上尚無定論，但與父母教養方法及個性無關。且每個人的自閉症表現特徵也不盡相同。



特徵

- 語言及溝通困難
- 建立人際關係困難
- 對感覺刺激過度敏感或不敏感
- 不易專注，容易分心
- 較易理解明確的事實/陳述，不易理解抽象性的概念
- 組織能力困難
- 表現缺乏主動性
- 對感興趣的人事物執著
- 對改變需較長時間適應
- 類化困難

請了解我

自閉症不是我唯一的特質
我跟大家一樣會想要工作
我有一些跟別人不一樣的特質，但我也有很多優點
我也想交朋友，只是我的表達能力可能跟一般人不同
我用字面的意義理解您們說的話
有時候視覺資訊對我而言比聽覺訊息容易接收
我或許有些核心能力比較差，就服員會幫助我，我們會一起努力提升我的工作能力
突如其來的改變可能會引起我極大的焦慮
我對於學會的事可以很精準的執行，但我需要比較長的時間學習
我的組織能力可能不好，不能很快了解步驟間的關係並判斷執行先後順序
我比較不能把學到的技巧應用在不同的情境上，請給我時間學習
因為很多人不了解我，讓我覺得很挫折



請這樣幫助我

請多給我一些時間了解我
請用具體、直接的語言與我說話
請少用隱喻、抽象的語言與我說話
當我無法了解口語指令時，請試著將指令寫成文字給我
請允許我用替代的溝通方式，例如簡訊、便條紙
請容許我用多一點時間學習與適應
我在視覺、聽覺、觸覺、嗅覺或味覺方面可能特別敏感或不敏感，請幫我調整工作環境
就服員會幫我組織工作流程，若要臨時改變或判斷先後順序，請協助我
只要事前告訴我，我可以接受改變
請用顏色標籤、檢核表、計時器等輔助工具幫助我提示工作內容，增加我的主動性
當我有情緒起伏或特殊狀況時，請允許我在單獨的空間處理我的狀況，請給我一個單獨的空間
請多給我鼓勵，那可以增加我的工作動力