

聽覺障礙者運用職務再設計支持辦公室電話溝通需求

臺北市立大學兼任助理教授(職務再設計委員) 韓福榮

一、前言

進入 21 世紀後，智慧手機為生活不可或缺的必備行動裝置，許多人不再使用家用電話(話機)，而以手機為溝通日常。但是，進入職業場域後，各種形式的桌機仍是辦公室行政溝通的重要裝置。

辦公室內的桌上電話機有下列狀態，如數位總機轉接的分機形式、網路電話、單一門號多分機、無線話機等等。不同電話機的傳遞電信信號的模式均不同。上班族只需要拿起聽筒就可以處理辦公室內的遠距溝通；但是，對於聽覺障礙者卻是從事辦公室行政工作的大大挑戰。

以下就真實案例說明聽覺障礙者運用職務再設計支持辦公室電話溝通需求。

二、職務再設計的服務使用者案例

服務使用者為 35 歲的行政助理，領有第二類輕度身心障礙證明，大學時發現聽力可能受損，但是直到出社會工作後，因職場聽語溝通困難才就醫，且取得身障資格。醫生建議配戴雙耳助聽器後，即成為長期助聽器使用者。目前裸耳聽力閾值為右耳 60 分貝、左耳 65 分貝，面對面的口語溝通約二成需要看口型；口語表達清晰度佳。

服務使用者為私人公司的行政助理，需要處理行政文書、接聽電話及交辦事項。由於現有助聽器已經使用 6 年，零件損壞且維修不易，助聽器音量不足，接聽電話時無視覺輔助線索，聆聽語音困難(四與七分不清)，且偶而受回授音干擾，接聽電話時聽不清楚細節，電話聆聽效率及正確性不佳。對服務使用者的形成重大工作壓力與困擾。

雖然主管與其溝通時，已經調整表達方式，增加書面訊息，減少或協助接聽電話；但是服務使用者目睹辦公室內同事忙碌的回應業務電話，深感無助與無力。

三、職務再設計支持辦公室電話溝通需求策略

(一) 提供職場輔具策略

- 1.雙耳數位助聽器需要有藍芽功能、電話聆聽功能、與電話線圈 (telecoil)。
- 2.辦公室話機可加裝擴音裝置，需要依靠助聽器的麥克風接受聲音訊號。

3.辦公室話機可加裝藍芽串流裝置，需要與助聽器的藍芽射頻相容。

4.辦公室話機改為具電話感應線圈規格，助聽器內的電話線圈 (telecoil)可接受話機的電磁信號，而不需要由電話聽筒中的耳機將電信信號轉換為生信號，再由助聽器的麥克風再轉為電信信號，省去此轉換的步驟，有助於提高信噪比。

(二)職場工作方法調整

1.學習聽能管理，掌握各個語音頻率的聽覺閾值變化，以符應職場生涯發展。

2.辦公室電話溝通效率需要實際測試，何種話機聽覺輔助裝置(Assistive Listening Device, ALD)速配(fit-in)服務使用者的聽能現狀與助聽器的規格需要在職場環境下實際測試。服務使用者且需要自我練習接聽電話的聽語溝通訓練，以增進電話接聽的品質與效率。