

110 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 優等獎

換個角度看世紀大瘟疫

—— 地球大變，台灣翻轉，發覺障礙者的新機會。

張庭瑄
實踐大學
餐飲管理學系

壹、 前言

隨著科技的進步，現在的生活越來越方便，手機人手一支，打開通訊軟體就可以傳收訊息、打電話、視訊等等，又加上這兩年來因為 COVID-19 疫情的關係，很多公司、學校紛紛開始實施遠距方案，使用手機、電腦就可以上課、開會，甚至使用遠端程式就可以完成工作。而遠距上班、上課讓身為身障者的我感到比較方便，身為身障者，會花用多力氣移動通勤，所以遠距之後不用花大把時間跟心力通勤，省下了這些時間，讓我也擁有了更多時間可以去做更多事，而且不只我有這樣的感覺，身邊的身障者都跟我有相同的感受，不僅省下時間，遠距方案也較能達成工作效率，也能讓我好好安排時間，只要在安排的時間內完成學校給的任務就好。

這次的社福論文很特別，我希望透過此次機會寫一個較不一樣的論文，形式以及內容，用我的感受、體悟和發想去講述這個主題，如果有所錯誤之處還請見諒。

貳、 遠距教學相關文獻

(李淑玲，2010)處於此二十一世紀高科技資訊的「全球學習社區」的時代，一些快速巨大傳輸的高科技與擴充功能的電腦多媒體、網路通訊等媒介，可以藉此類資訊科技使在家教育的學生得以身歷其境地好像參與學校教室內的教學活動，與老師和其他同學有互動的機會，讓人類彼此的物理空間距離似乎無形間頓時消失

了，同時帶給肢體障礙與身體病弱學生無限寬廣的學習機會，同時縮小了與一般肢體正常者學習品質的差距，更能落實教育平等的理念。目前隨著疫情日趨緊張，愈來愈多的學校停課，為了讓學生『停課而不停學』，教育部曾規劃居家線上學習，身處在這種資訊時代與數位學習的時代，要打破坐在教室裡學生學習與老師教學的既定方式，畢竟非易事，而疫情也催促我們思考教學轉型的必要性。然而我國的教育制度中空中大學的發展也已行之有年，追溯早在民國五十六年用函授及收音機或電話方式以聲音傳遞教學的空中商校，進而民國六十六年設立空中商業行政專科，民國七十五年設置空中大學，已由函授進展到利用電視有影像聲音的單向教學，然而皆有溝通上的缺憾，二十世紀通訊技術的突飛猛進，使得訊息的傳播無遠弗屆，讓「秀才不出門，能知天下事」的不再只是報紙、電視之類的單向傳播方式，而是結合文字、影音多媒體、雙向視訊及網際網路的新型態。拜電腦網路科技之賜，雙向傳遞的遠距教學已成為事實。我國自民國八十三年起積極推動「國家資訊通信基本建設」)，教育部所主導的「遠距教學先導系統」，是我國邁向「互動式遠距教學」時代的第一步。民國八十四年起台大、交大等七所大學參與 NII 系統，八十六年台大與香港中文大學連線，八十七年中正大學與紐西蘭維多利亞大學透過衛星連線，學

生還可選修國外大學開設之遠距教學課程，國內學生將有更大的選擇空間，真正達到教育無國界的境界（陳年興，1998）。談及身心障礙者遠距教學的現象，英國有四分之一以上的學生宣稱身心障礙，但事實上有十分之一在空中大學就讀，約有七千位學生宣稱是身心障礙，而其中有一千人卻喜歡其他的媒體甚於印刷體(Salmon, 2000)。也就是說多媒體的遠距教學比過去單用函授方式的遠距教學更受學習者的青睞，有些國家已為身心障礙者立法使其能在最少的限制下利用多元性的教材學習，而電腦媒體視訊能呈現個人的思想，而對其年齡，種族，外表，性別，甚至殘障可以一概不知(Gold, 1998)。這對於因年齡，種族，外表，性別，甚至殘障因而被歧視產生的自卑退縮的現象可望降到最低，Salmon(2000)指出身心障礙的使用者樂於在任何時間和地點，卻不須受旅途勞頓或物理環境上近用的限制，或多或少可以使用 CMC 來從事學習，然而他們在其思想上與貢獻上是有其價值的。而此特性無異是身體病弱或不良於行的肢體障礙學生在學習上的一大福音。CMC 可能為肢體障礙者開啟學習的一扇門，CMC 提供一個比較容易和其他人「遨遊」互動和學習的機會，只要提供可適用的教材或過程，當然科技可能是助益，但是對肢體障礙或身體病弱的學生如果無法使用這些新科技當作學習的一種工具，也可能是多一重的阻礙，端看我們如何去使用這種新科技在教學上。進一步探討肢體障礙學生的受教權，肢障學生由於身體上的限制導致行動不便，不像一般學生一樣可隨心所欲的到任何地方上課，或常常因病請長假必須在醫院接受手術治療或在家休養，或者由於課程需要跑教室而無障礙環境又無法配合以致於無法與同學一起上課等種種因素，導致肢障學生錯失了許多平等的受教權益。CMC 教學系統利用視訊會議系統進行兩地間、面對面即時教學，其特色是將教師授課內容即時傳播至遠端電腦螢幕上，提供學生與教師間即時教學互動，一位老師可同時教好幾班的學生，包括了地處偏僻的學生(黃仁耽、游寶達，1995)。遠距教育主要的特點，它提供學習者另類的受教管道，如果沒有它學習者便沒有機會接受教育(Jordahl, 1989)。也就是學習的管道對殘障者而言是非常的重要（趙美聲、陳姚真，

2002）。林承堯（1997）指出肢體障礙學生礙於行動的不方便，特別是重度與極重度的在家教育肢體障礙學生與身體病弱學生，透過即時群播教學系統，可讓他們在家中或原教室中與學生一同學習。行動不便的肢體障礙學生可節省勞累的奔波，以達到良好的學習目的。對於在醫院就醫的身體病弱學生，也可以透過這個系統在醫院開機學習，而不至於因就醫而使其學習狀況發生斷層的現象。在許多研究中常表示，特殊學生在融合教育的安置（inclusive settings）中會產生困難。而這些課程也在高等教育中被利用，被視為一種教育資源及資訊的提供。Chamberlin(2001)建議藉由使用教師的現場優勢和線上教學，教師可以提供學生發現他們的優勢和弱勢能力的機會，以尋求最好的機會獲得成功。對於某些學生，利用網際網路可以幫助他們達到這個目標。

Johnston、Beard&Carpenter(2007)指出參與遠距教學的學生，網際網路讓他

們花較少的時間在教室中，他們可以自己選擇自己想要的課程調整。線上溝通通常可以消除學生的心理溝通障礙，及消除師生互動的心理和社交障礙 (Chamberlin, 2001)。總而言之，國內外目前在各個階段的教育中，遠距教學正如火如荼進展中。

參、 推動遠距教學 落實身障教育平權

隨著網路通訊科技日新月異，發展遠距教學在技術上已無太大困難，而且國內已有先例。國立和美實驗學校運用網路通訊軟體，每年提供十多位極重度、多重障礙者視訊教學，至今已幫助過上百位學子；教育部「數位學伴線上課輔計畫」利用網路通訊科技濟，招募有志公益的大學生提供遠鄉小朋友課後輔導。

我們不禁納悶，既然教育部已經有這麼好的平台與實作經驗，何不擴大辦理，讓在家教育的身障學生也能享有遠距教學及線上課輔服務？

除了課程直播、視訊教學外，設置專門網站，提供各學科教學影片，對於在家教育的身障生也有非常大的幫助。「開放式課程 (Open Course Ware)」在歐美國家已經非常普遍，其中最著名的莫過於美國麻省理工學院。

從 2001 年開始，該校將許多課程相關資料及教學影片公開在網站上，知識共享，資源互惠，提供世界各地的使用者免費點閱及學習。許多身障生家長非常期待各級學校能夠提供類似服務，將十二年國教及大學課程公開上網，不僅造福全國學子，也可確保學習零距離，改善目前在家教育及巡迴輔導的品質。

雖然在家教育身障生人數不多，但是他們接受教育的權利絕不能被忽視。如何保障這些正值學齡期，求知慾旺盛，卻因生理限制在教育資源上處於弱勢的身障學子，其實是一個國家人文精神的展現。「有愛無礙」不只是一個夢想，只要主政者能夠秉持「有教無類」的初衷，積極運用電腦多媒體及網路通訊科技提供更多元的學習管道，就可以讓在家教育的學生得以身歷其境，參與學校教室內的授課，具體落實教育平權理念。

肆、 居家身障就業—哪些特質的人適合遠距就業呢？

【具備的知識】

1. 需要熟悉組織運作

在指派遠距工作者以前，公司都應該讓該員工熟悉組織運作。即使他 / 她可能因為身障或其他因素不方便出門，也需要寄一份資料詳細告知組織文化和行政規則。

【具備的特質】

1. 主動積極

遠距工作時，沒有人能夠時時盯著你的螢幕，所以能夠「自我鞭策」的人較受主管信任，也比較有可能得到遠距的工作機會。試著在面試時表現你主動積極的一面吧！

2. 溝通技巧要好

遠距工作者需要具備良好的傾聽能力，讓自己即使無法像在辦公室那樣直接發問，也可以清楚任務的要求並完成主管交辦的事項。

3. 獨立

使用即時通訊軟體溝通雖然方便，有時還是無法做到面對面時那樣有效率和具體。遠距工作者需要具備獨立解決問題的能力，並在得到支援前，能獨自有條理、冷靜地多方嘗試。

4. 果斷有魄力

遠距工作會花更多時間進行溝通，想要減少時間的消耗和資訊的錯誤傳遞就必須果斷。不確定一件事務的確切期待時，要「敢於發問」；即便是工作時，好友忽然打電話來討論聚餐的事情，也要根據當下的工作情形，果斷做出不影響工作之抉擇。

5. 懂得自我肯定

在家工作時，主管比較無法及時稱讚我們的工作成就。一個遠距工作者需要對工作有熱情，才能自我肯定並持續地對工作有動力。能自我肯定的人也較能自我要求，因為從工作本身就可以得到樂趣！

6. 冷靜

一般住家的網路設備、電力供應和電腦設備可能都不如企業辦公室。網路斷線、停電、資料未完整儲存都可能使工作遺失，這些意外常常不在我們的控制內，但也比想像中常發生。

努力付諸流水的確使人憤怒和沮喪，這時若能讓自己不沉浸在壓力和負面情緒裡，冷靜下來解決問題，將能大幅挽救工作進度。

7. 專業態度

我們都知道觀念會改變行為，但其實我們做出的行為也對我們的認知有很大的影響。在公司我們不會在主管報告重要事項時吃點心，因為那使我們看起來不專業。

伍、 結論與心得

我覺得因為疫情的關係讓大家都體會到遠距方案與身障者行動不便的狀態，遠距方案不僅對身障者有更方便的生活，也讓大家去反思，是否可以依照身障者各個不同的狀況去制定學習及工作方案，像是對於行動非常不便，需要花很大的力氣才能到學校或公司的身障者，可以做一個適合他們的遠距方案，讓他們不用那麼辛苦通勤，也能讓他們的心神都投入在學習及工作上。

這次的社福論文讓我更深入的去思考這些問題，原本不會多想的問題也漸漸進入我的腦袋裡了，希望不管是學校或是企業，能更加重視身心障礙者的權益以及多一點體諒，甚至可以專為身心障礙者訂製專屬的工作、學習方案。

陸、 資料來源

<https://ttod.flow.tw/%E3%80%90%E5%B1%85%E5%AE%B6%E8%BA%AB%E9%9A%9C%E5%B0%B1%E6%A5%AD%E3%80%91%E5%93%AA%E4%BA%9B%E7%89%B9%E8%B3%AA%E7%9A%84%E4%BA%BA%E9%81%A9%E5%90%88%E9%81%A0%E8%B7%9D%E5%B0%B1%E6%A5%AD%E5%91%A2%EF%BC%9F/>

<http://ntcuir.ntcu.edu.tw/handle/987654321/8169>