

口吃成人工作適應之研究

楊淑蘭

國立屏東大學特殊教育學系教授

摘要

本研究旨在了解口吃者的工作適應和同事對口吃者工作的看法。共訪談 6 位口吃者，2 位主管和 4 位同事，根據訪談內容分析，研究結果如下：口吃者的工作態度正向，會關注團隊成員、學習機關運作、態度認真；自認可勝任目前工作，因是團隊工作且為技術性質；工作簡單壓力小；對自己有信心，但有二位對接電話和未準備的說話有困難。主管和同事的訪談結果：大都認為輕微口吃和不需語言能力工作較不受口吃影響，主管希望口吃者接受治療。

關鍵詞：口吃、工作適應、訪談、同事、主管

前言

口吃是一種複雜且多面向的溝通障礙 (Yairi & Ambrose, 2005)，學者們討論口吃時，一般而言會要求診斷口吃的三大面向：不流暢的口語行為、身體伴隨的動作和內隱的情緒狀態 (楊淑蘭, 2011)。過去研究也發現成人口吃者的溝通焦慮顯著多於非口吃成人 (Yang, 2014; 楊淑蘭、莊淳斐, 2012)，而成人口吃者通常是遭遇到生活挫折 (例如：失業) 或需要通過求學與求職的面試，以及工作中極需要口頭報告或與人溝通互動才會激起尋求專業協助的動機 (韓菁、楊淑蘭, 2013)。楊淑蘭

(2014) 進行口吃者網路留言的內容分析，發現高中以上不同年齡的口吃者多多少少都受到口吃的負面影響；在口吃者關心的高密度集群之特徵詞中，口吃的影響主要是工作和人際互動表現。因此口吃者的工作適應可能受到他們個人心理上的逃避、低自尊和溝通焦慮等的負面影響 (楊淑蘭, 2011)。不論國內外有關口吃成人之生活適應和工作適應的研究都相當不足，且主要是以調查法了解普遍的態度或看法，缺少深度訪談口吃者和工作夥伴的質性資料，因此本研究的目的是以質性研究的訪談法，深入訪問口吃者和與其一起工作的主管和同事，由口吃者本身和其他參與觀察者的角度了解口吃者之工作適應情

形。本研究擬探討的問題如下：

1. 成人口吃者個人的工作經驗和工作勝任感如何？
2. 成人口吃者對「口吃與工作之關係」看法如何？
3. 成人口吃者之職場工作夥伴對口吃和口吃者之看法如何？
4. 成人口吃者之職場工作夥伴對口吃者工作適應之看法如何？

文獻探討

生涯發展理論中，有關工作適應的學說甚多，研究者認為與口吃者工作情形較為有關的是明尼蘇達工作適應理論（The Minnesota theory of work adjustment，簡稱MTWA），該理論原是討論身心障礙者之職業復健概念，由Dawis和Lofquist（1984）發展出來，強調個人就業安置與工作適應之過程。他們提出「每個人均會努力達到並維持其與環境間協調一致的關係」，這是個體行為的基本動機之一，也是促使個體達成職業適應過程中的重要動力，其包括四個主要內容：1.個人與環境的協調一致，2.工作中的增強系統，3.個體的工作能力，和4.個體對工作之滿意度。他們提出的工作適應測量指標，包括：(1)內在滿足感(satisfaction)是一種個體內在的滿意度指標，即個體衡量工作本身和工作環境是否能滿足其心理需求；(2)外在滿意度(satisfactoriness)是一種來自外在的滿意度指標，即個體所具備的技能，能否能合乎從事工作的要求；(3)工作持久性(tenure)

是指個體能維持其工作情況的時間長短，包含三種持久情形。A.在某一職位或負責工作的持久性：即擔任特定職位或工作的時間長短。B.在某一組織的持久性：即持續在某一組織的時間長短。C.在某一行業的持久性：即從事某一行職業的時間長短。Bretz和Judge（1994）指出工作適應理論中，最能說明工作者的工作適應的是工作的持久性，亦即工作者滿意自己的工作，而工作組織對工作者的表現亦感到滿意。研究者認為口吃者之工作適應則應包括：口吃者是否能夠謀求到一個工作，且能在工作上維持一段時間；其工作機構或工作夥伴認為口吃者的能力（包括：專業能力、口語溝通和人際互動能力等）是否能夠應付工作要求，口吃者從事的工作不論報酬、工作環境和成就感等是否能使其心理感到滿意，而產生自我實現(self-actualization)的感受。

關於口吃者工作適應的研究，Hurst和Cooper在1983年發表二篇研究，調查雇主和生涯諮商師對口吃的看法，二者皆認為口吃確實對口吃者的職業發展造成阻礙。Klein & Hood（2004）則以17題的工作適應量表請232位口吃成人填寫，結果發現：超過70%的口吃者認為口吃減少他們應聘和升遷的機會，超過33%的口吃者認為因為口吃減低他們的工作成就，20%的口吃者實際上因為口吃使他們失去工作或升遷機會（引自楊淑蘭，2011）。然而Craig & Calvert（1991）的研究發現：口吃者如果能接受治療，雇主感受到口吃者在工作參與度的進步。McAllister, Collier & Shepstone

(2012)的研究則發現：口吃與就業結果唯一顯著相關的變項是：他們 50 歲時的職業社經地位，且曾經被父母報告為口吃者的職業社經地位較低。他們認為此結論並不支持口吃對教育和職業有負向影響，他們表示在低階職位工作的口吃者，可能是逃避自覺需要較好溝通能力的工作。Sylvester (2016)調查 92 位雇主和復健諮商師的意見，他們表示口吃者最適合從事軟體發展，最不適合從事高中之後的生物科學老師，他們認為口吃和智商無關，口吃者可由治療中獲益，且雇主和復健諮商師二者的意見並無不同。

唯一一個質性研究是 Bricker-Katz、Lincoln 和 Cumming (2013)以詮釋現象學方法訪談九位口吃者（6 男 3 女），口吃對他們工作的影響和這些經驗引發那些想法。他們得到四個主題：口吃總是在那裏；口吃造成工作中的問題；口吃限制溝通；口吃限制職業進展，而自我負向標籤 (self-stigma)則是這些經驗的意義核心。口吃者預期公眾的負向態度和自我驗證這種態度，減低他們的自尊和自我效能，他們害怕工作中的負面評價，口吃者的自我負向標籤導致他們的自我懷疑和自責，口吃成為工作中的問題，建議將來進一步探討口吃自我負向標籤問題。

由這上述七篇研究可以發現：口吃者、雇主或職業復健諮商師三者都認為口吃對職涯發展是一種障礙，但如果口吃者接受治療後，雇主認為是有益於工作的，而實際因口吃而影響職涯發展的口吃者約

為 1/5，口吃者自我負向標籤的發展尤其影響他們的工作適應。國內目前並無成人人口吃者工作適應之研究，因此以訪談法由口吃者和其工作夥伴的不同觀點瞭解口吃者的工作適應情形，研究結果可對將來成人人口吃者之輔導與治療提出具體建議。

研究方法

一、受訪者

1. 成人口吃者：以楊淑蘭、莊淳斐 (2011) 之「修訂中文口吃嚴重度評估工具－成人版」(RSSI4-ME)評估，皆符合輕微口吃（總分 ≥ 7 ；PR ≥ 3 ）以上，自認口吃史超過十年，且家中至少一人認為個案有口吃（除了 S6），但並未有智能、聽覺或其他神經性障礙之 20 歲以上成人，學歷至少為國小畢業，可以閱讀中文字及注音符號。先有 15 位口吃者自願參加有關溝通焦慮和溝通態度之研究，接受語料收集，並填寫語言調查表，但其中只有 6 位同意接受訪談（S6 為迅吃-口吃者，未能覺察自己口吃）(Ward, 2006)，受訪口吃者之基本資料如表 1 所示。
2. 受訪主管與同事：僅有 3 位口吃者(S1、S3 和 S6) 願意讓主管和同事各一名接受訪談，但因 S6 已位於高階職務，因此訪談他的二位同事。最後共訪談兩位主管(B1、B3)和四位同事(C1、C3、C61、C62)，其基本資料如表 2 所示。

表 1

受訪口吃者基本資料

代號	性別	年齡 (年;月)	職業	目前 年資	總 年資	工作 地點	RSSI4-ME		
							PR	嚴重度	SS
S1	F	32;9	海巡	11年	11年	台北	44	中	3
S2	M	32;9	財務	1.5年	11年	台北	38	輕中	1-4
S3	F	23;8	門市	6個月	6個月	台南	2	非常輕微	2
S4	F	25;6	替代役	3個月	3個月	台南	66	中重	2
S5	F	27;3	工程師	2年	2年	屏東	44	中	2-6
S6	F	34;2	教職	5年	7年	台中	26	輕中	0

備註：PR (百分等級)；SS (以七點量尺自評嚴重度，1 是非常輕微，4 是中度，7 是非常嚴重)

表 2

受訪口吃者主管與同事基本資料

代號	性別	年齡	與個案工作時間
B1	男	38	10年多
C1	男	40	11年
B3	男	26	半年
C3	男	24	半年
C61	女	32	1年
C62	男	30	半年

B (Boss)：主管；C (Colleague)：同事，數字則與口吃者相同。

二、研究工具

1. RSSI4-ME：楊淑蘭、莊淳斐 (2011) 根據 Riley (2009)之 SSI-4 (Stuttering Severity Instrument-4)修訂完成，包括：口吃事件發生頻率、口吃事件發生時長和身體伴隨行為三大向度分數，相加後為原始總分，再對照百分等級，最後得出口吃嚴重度。三向度之評分者間信度皆在.95 以上，評分者內信度皆在.97 以

上。效度有建構效度：口吃與非口吃者在三項口吃行為皆達顯著差異；校標關聯效度：RSSI4-ME 總分和愛荷華口吃嚴重度量尺和口吃式不流暢之相關分別為.92 和.94。

2. 語言調查表：研究者編製，包括：個案基本資料、口吃問題和家族史。
3. 訪談問題：口吃者和同事的訪談問題分別為 17 題和 13 題，詢問受訪者有關口

吃和口吃對工作影響等的想法，訪談時間約在 1-1.5 小時之內，口吃者較主管和同事來得長 15-30 分鐘。

三、資料的整理與分析

所有訪談錄音由特教系熟悉錄音轉譯的學生助理轉譯為文字稿後，再由資深助

理確認。資深助理將不同受訪者之同一題回答內容集合於該題之下做成表格，再將每一位受訪者的回答內容摘要成要素，以口吃者 S1 和 S2 訪談之第一題為例，如表 3 所示。

表 3

訪談逐字稿整理與摘要

代號	訪談內容	要素
S1	C1：三吧 C3：有的時候 4 有的時候 2 吧 (T4：最嚴重的時候會到 4)	口吃嚴重度 3 嚴重時口吃嚴重度 4
S2	C4：應該是吧，對，看情形，然後平常的話可能 2 或 1 就是 平常口吃嚴重度較偶爾會出現一兩個字口吃，(T6:比較輕微就是 1 或 2) C6：對	輕微是 1 或 2

四、資料的可靠性

本研究的口吃者並無嚴重構音或語言障礙，且教育程度皆在高中以上，因此表達內容清楚，其他受訪者也無身心障礙，皆自願接受訪談，訪談地點也由受訪者決定。本研究的資料來源為口吃者、主管和同事，可相互印證，資料來源多元化。分析時，研究者由一位口吃者和一位主管、同事的逐字稿，進行要素的確認，遇有明顯不同處進行討論，研究者與資深助理二人一致性達 .80 以上，最後研究者將要素整理為該題的結果，歸納各題的結果與不同人員的看法，撰寫為研究結果。

研究結果

一、口吃者訪談結果

以下分別以口吃者的口吃經驗、工作表現、主管與同事對自己口吃與工作的看法和給予其他口吃者的建議，說明訪談結果。

(一)口吃經驗

1. 自己的口吃嚴重程度

S1 自認口吃嚴重度為 3；S2 認為平常嚴重度為 1 或 2，嚴重時口吃為 4；S3 自陳在小時候嚴重度為 5 到 6，目前改善很多，嚴重度為 2；S4 自認嚴重度為 1 或 2；S5 認為卸下心防時嚴重度為 2，但面對陌生人時提高至 5 或 6；S6 不認為自己有口吃，但同意接受訪談。6 位口吃者自陳的嚴重度平常約在 1-3；嚴重時為 4-6，如表 5 所示。

表 5

口吃者認自評的口吃嚴重度

代號	輕微時	嚴重時	一般情況時
S1			3
S2		4	1-2
S3		5-6 (兒時)	2 (目前)
S4			1-2
S5	2	5-6	
S6			0

2. 開始口吃時間和最難忘的口吃經驗

統整 6 位口吃者之口吃開始時間、歸因和難忘之經驗如表 6 所示。S6 自陳語速快、話黏在一起，較接近迅吃特徵，訪談前 S6 不認為自己有口吃；有 3 位 (S1, S2, 和 S3) 口吃者是在小學 1-2 年級開始口吃，S1 認為因模仿其他口吃者說話，S2

認為是因改換右手寫字造成口吃，S3 在緊張和生氣口吃會加重。有 2 位 (S4 和 S5) 在國中才開始口吃，S4 打工時店長曾告知出現太多疊字，引起客人不滿，但自己不覺得；S5 曾在碩班演講時口吃被取笑；上班期間口吃嚴重，會拉長 3-4 秒以上，曾接受短暫治療因忙碌而停止。

表 6

口吃者開始口吃的時間和最難忘的口吃經驗

代號	時間	原因	經驗
S1	小 3-4	模仿口吃者說話	求學時較會口吃，緊張時話卡在喉嚨或發不出第一個聲音。
S2	小 1	左右手轉換	面對權威者或報告不懂且困難時會口吃，覺得自己講得很差。
S3	小 2	未提及	母親會提醒不要重複；緊張或生氣時易口吃。
S4	國中	未提及	打工時出現重複字，店長表示客人想更換他人點餐。
S5	國中	未提及	在碩班演講時口吃被取笑，工作時口吃嚴重，拉長 3-4 秒以上，曾短暫接受治療因忙碌而停止。
S6		未提及	經助理詢問才發現自己有語暢問題；自認語速快，是因使用麥克風有回音，說話像黏在一起。

3. 口吃對平常溝通的影響

除了 S6 認為其他人應該適應自己的說話方式，其他 5 位都提到口吃對平日溝通造成負向影響，包括：S1 覺得說話沒重點，講太慢家人不耐煩會打斷；S2 提到工作時和希望順暢表達時，容易口吃，但先生是接納的；S3 不喜歡他人提到口吃，覺得其他人會聽到口吃但自己不覺得有口吃；S4 感到壓力或恐懼時，容易口吃，有壓力時抗拒說話；S5 無法清楚陳述一件事，講話要擬草稿，不在預備範圍內，溝通成效不佳。

(一) 個人工作表現

1. 是否會繼續目前工作

除 S4 為替代役，役期結束會換工作，其餘口吃者都會繼續目前工作，但原因不同：S1 不想深造，目前工作待遇不錯適合自己能力；S2 因有小孩不希望工作壓力太大，目前工作可以兼顧家庭；S3 因為有興趣；S5 未通過國考仍會繼續；S6 已經是重要主管因此仍會繼續，由此來看這 6 位接受訪談的口吃者，除了 S4 之外，都將持續目前工作，表示在工作維持上都有不錯的功能。

2. 對目前工作的看法

S1 認為因為工作為團隊任務，同事間有默契會互相幫忙，S1 會儘量將小組任務做好。S2 認為領人薪水就要把事做好，必須做好本分的工作。S3 認為工作態度要認真，盡力讓買賣成交，但認為除非升到店長，否則不應長久從事這份工作。S4 覺得可藉由當替代役了解公家機關的運作方式。S5 皆會完成老闆交代的工作，並認為

老闆對自己印象不錯。S6 認為工作需要全力以赴，目前的團隊很團結，雖然忙碌但氣氛佳。歸納而言，6 位口吃者對目前工作的態度都是十分正向。

3. 能否勝任工作

除了 S4 和 S5 對於工作中需要使用語言，尤其是講電話仍十分困難，其餘四位自認可以勝任目前工作，原因包括：S1 的工作屬於團隊任務且為技術性質；S2 的目前工作較之前簡單且壓力小；S3 以前的工作更忙碌，因此不覺得困難；S6 覺得有自信，生活重心主要是工作和家庭。但其中 S4 接電話困難受到上級關注被要求需改善，S5 仍需要訓練臨場說話反應，S4 和 S5 二位仍有困難需要突破。

4. 口吃是否影響工作

S1 認為目前工作較不需要口語溝通，因此口吃不會影響工作；S2 覺得口吃會影響自己對工作的選擇，不敢選要求口語表達較高的工作，因為口吃會影響工作表現；S3 覺得客人心理會嘲笑自己口吃；S4 的工作須接受電話測試，造成很大的壓力；S5 因為口吃會換句話說或只說關鍵字詞，影響聽者的理解和溝通效能；S6 常被聽者要求講慢一點或重說一次，自己則會準備資料協助聽者理解。故除了 S1 外，其他 5 位口吃者的工作都受到口吃或迅吃的負向影響，S6 會以輔助材料幫助表達。

5. 如果沒有口吃，工作表現是否不同

S1 認為因為工作性質需要表達的機會少，有無口吃影響較小，但自己少主動與上司溝通；S2 考量家庭因素願意選擇較無壓力的工作，但如無小孩和口吃則會選

擇之前較專業的工作；S3 因為目前口吃輕微，覺得對工作較無影響，之前口吃嚴重時，業績可能不佳，認為主管不會任用口吃嚴重者；S4 認為若沒有口吃，說話會如喝水一樣自然無負擔，也不會害怕或抗拒說話；S5 覺得溝通效能會提升，工作上也較能獨擔一面；S6 覺得不論有無口吃，二者沒有差別。因此，擔任技術性工作或口吃嚴重度輕和迅吃者自陳沒有影響，但其他三位仍是受到口吃的負面影響，包括選擇較不專業或壓力小的工作，害怕或抗拒說話，需要多花時間解釋因此溝通效能不佳。

(三) 主管和同事對口吃與工作的看法

1. 同事（非主管）對自己口吃的看法

S1 和 S2 覺得同事習慣了或因為維持他們的自尊而沒有負向態度或不會詢問；S3 的同事沒有發現他有口吃；S4 的同事認為他容易緊張，會提醒他慢慢說不要緊張，覺得口吃很有趣，沒有惡意；當 S5 說話卡住時，同事會提示他應說的話，不會取笑或給予負面態度；同事覺得 S6 急性子，講話快，並常要求他講慢一點。

2. 主管對自己口吃的看法

S1 的主管不會提起 S1 的口吃；S2 認為主管覺得她不夠積極，因為她會逃避代替主管開會或報告；S3 的主管沒有察覺 S3 有口吃；S4 的主管沒有特別看法，但他被要求加強電話禮儀；S5 的主管沒有特別的看法；S6 的主管對他沒有負面看法，因為他覺得他們說話也很快。因此 4 位口吃者認為主管沒有特別看法或負向看法，S2 被主管認為不夠積極，S4 被要求要加

強電話禮儀。

3. 同事對口吃者工作表現的看法

S1 認為同事覺得自己能力很強，但需要改掉衝動的脾氣；S2 沒問到；S3 認為同事看好自己的工作表現，因為業績都是第一；S4 認為同事覺得自己工作表現都很好，可以勝任工作；S5 認為同事覺得自己工作積極度和做事效率不錯；S6 認為同事覺得自己是工作狂且工作效率高。5 位口吃者自陳同事認為自己的工作表現好，S2 沒被問到。此外，S1 的同事認為他應該修正衝動脾氣。

4. 主管對口吃者工作表現的看法

S1，S5 和 S6 三位口吃者認為主管對自己工作表現是正向肯定的，S3 表示主管認為自己表現普通，S2 認為主管覺得自己不積極，她會將不積極歸因於口吃，S4 表示主管未特別提到他的工作表現。

(四) 給予其他口吃者的建議

1. 是否會聘用口吃者

6 位口吃者若是老闆都願意聘用口吃者，除了 S6 認為可利用資訊科技彌補說話問題，但其他 5 位認為雖然會聘用口吃者，但會給予較不需要較口語能力的工作，若口吃者願意嘗試，會協助他們克服溝通困難，亦即這 5 位口吃者，也認為口吃者適合不需高口語溝通能力的工作，只有 S6 覺得可以利用科技克服障礙，這可能與 S6 的主要症狀為迅吃，自我覺察度低，S1 強調強化專業能力來補足言語問題。

2. 對其他口吃者在工作上的建議

S2、S3 和 S4 認為要放寬心胸，S1 認

為要與同事和諧相處，同事自然願意聆聽，S1 和 S5 認為講話時要慢慢說用輕柔方式說話；S6 認為要思考解決的方法，接受口吃並以其他方法來輔助口吃問題。其中 S2 對口吃有羞恥感，認為其他口吃者也如此。

3. 是否會參加口吃協會和推動口吃覺察日

S1、S2、S5 和 S6 四位會參加推動口吃覺察日並參與工作，S3 因為不嚴重不會參加，S4 會更積極參加自助團體，直接幫助口吃者。

歸納口吃者對工作相關問題的看法，主要有：1. 工作勝任感，除了 S4 和 S5 對於工作中需要使用語言，尤其是講電話仍十分困難，其餘四位自認可以勝任目前工作，原因包括：工作屬於團隊任務且為技術性質；目前工作較簡單且壓力較小；覺得有自信，工作是生活主要重心。但有二位在接受電話和臨場說話反應仍有困難。2. 口吃對工作的影響，擔任技術工作或口吃嚴重度輕和迅吃者自陳口吃沒有影響，其他三位仍是受到口吃的負面影響，包括選擇較不專業或壓力小的工作，害怕或抗拒說話，需要多花時間解釋溝通效能不佳。3. 是否會聘用口吃者，6 位口吃者都表示願意聘用口吃者但為不需口語能力的工作，此外 S6 認為可利用資訊科技彌補說話問題；S1 認為口吃者要強化專業能力，願意協助口吃同事克服溝通困難。4. 主管和同事對口吃與自己工作的看法，包括：同事因習慣或維持受訪者自尊而沒有負向態度或不會詢問；同事沒發現口吃；同事

認為口吃者容易緊張，會請他慢慢說不要緊張，覺得口吃很有趣；說話卡住時，同事會提示他應說的話，不會取笑或給予負面態度；同事覺得他急性子，講話快，並常要求他講慢一點。同事對口吃者工作表現的看法，一半的口吃者認為主管對自己工作表現是正向肯定的，其他則認為表現普通，不積極和未特別提到。

二、口吃者主管和同事訪談結果

以下分別由口吃知識與經驗、口吃同事的工作表現與建議、給予其他口吃者的建議等加以整理，說明如下：

(一) 口吃知識與經驗

1. 是否認識其他口吃者

主管 B1 曾接觸過其他口吃者，認為口吃者在短時間內較難清楚說明事情，需給予較長時間；B3 則無經驗。C1, C3 和 C61 三位同事曾接觸過口吃者，認為口吃者講話會延遲或延長、說話斷斷續續難以說清楚；C62 未曾接觸過口吃者。6 位同事中，有 2 位未曾接觸口吃者，其餘都接觸過，有接觸經驗者中，有 1 位認為口吃者越緊張口吃頻率會升高。

2. 之前是否知道什麼是口吃

主管 B1 和 B3 是由口吃同事的特徵描述所知的口吃現象，包括：無法順利完整表達一段話；句子開頭會重複，且會卡住。4 位同事則說明口吃是說話不順暢且會延，遲詞語重複，說話停頓、重複字句，無法順暢表達，有 1 位描述迅吃的特徵包括：語句連續與重複，說話較不清楚。因此，口吃與迅吃的特徵一般人是可觀察得知的。

3. 口吃是否會影響個人的工作表現

C1 認為口吃會影響工作表現，上級較不會指派需要語言能力的任務；C3 和 C62 認為需考慮該工作的性質，B1、B3 和 C61（2 位主管 1 位同事）認為會因口吃嚴重度和工作性質造成不同影響，輕微口吃和不需要較高語言能力工作，較不會因口吃而影響表現，其餘則會，尤其是需要表達能力的工作。

(二) 口吃同事的工作表現與建議

1. 是否知道同事有口吃，與說明其口吃嚴重度

主管 B1 和同事 C1 認為 S1 的口吃不很嚴重，嚴重度約為 2.5-3.5，但都發現 S1 緊張時口吃會變得嚴重，嚴重度為 4-5，且 C1 發現 S1 發音也不清楚；S3 的主管 B3 和同事 C3 都不認為他有口吃，嚴重度是 1；S6 的二位同事觀察到的主要是迅吃特徵：語速快和言語不清楚，但 C61 也觀察到 S6 有句首難發情形，嚴重度是 1-1.5。

2. 口吃同事的工作態度如何

除 C1 認為 S1 的工作態度與一般人相同，其餘 2 位主管和 3 位同事都認為 S1、S3 和 S6 的工作態度積極正向。

3. 認為口吃同事能否勝任工作

除了 C1 擔心 S1 較難勝任需要對外發言工作，其餘主管和同事都認為 S1、S3 和 S6 可以勝任目前的工作。

4. 口吃是否影響同事的工作表現

2 位主管和 4 位同事都認為口吃不會影響工作，但 S6 的二位同事都認為他說話快時，會難以理解。

5. 如果沒有口吃，同事的工作表現是否

會不同

2 位主管和 4 位同事都認為 3 位口吃者如果沒有口吃工作表現會與目前大致相同，B1 認為 S1 若提升自信可能表現會更好，C62 認為可以減少重複解釋的機會。

6. 對口吃同事在工作上的建議

B1 建議 S1 將處理公事和私事的時間規劃好；C1 建議 S1 建立信心。B3 和 C3 對 S3 沒有建議；C61 和 C62 皆建議 S6 放慢步調。

7. 對口吃者在其他部分的建議

B1 沒有其他建議；C1 建議 S1 克服心理障礙、加強專業技能與考證照，強化自信心；B3 建議 S3 不要太在意口吃；C3 則沒有建議；C61 和 C62 皆建議 S6 注意身體健康。

(三) 給予其他口吃者的建議

1. 是否聘用口吃者

2 位主管和 4 位同事都認為會根據工作性質決定是否聘任口吃者，專業能力為優先考量，若需要口語要求較高的職位或口吃太嚴重則不考慮聘用，其他則會聘用，有 1 位表示會優先聘用。

2. 對其他口吃者在工作上的建議

B1 和 C1 認為口吃者要接納自己的口吃，建立自信；B3 認為嚴重口吃會影響工作，應積極治療；C61 和 C62 認為口吃者應該找較不需要口語能力的工作發揮專長。

3. 對口吃者在其他部分的建議

C1、B3 和 C62 對其他部分沒有建議。B1 建議口吃者需要提升自信，並嘗試接受治療。C1 沒建議。C3 建議口吃者不要太

在意別人的反應，直接把話說出來而不要想自己有口吃。C61 建議口吃者不要因口吃而侷限交友範圍，打開心胸跟別人說，其他人不見得不會接受口吃。

(四) 是否會參加口吃協會和推動口吃覺察日活動

所有主管和同事都支持成立口吃協會和推動口吃覺察日活動，B1 和 B3 表示可以讓更多人能夠瞭解口吃對於工作基本上沒有絕對影響；知道口吃，如何改善與如何跟口吃者溝通。C1，C3，C61 和 C62 也都是支持的，藉此可以加深民眾對口吃的了解，可以減少社會的歧視，C1 建議可以找名人代言。

統整以上口吃者同事的訪談內容，歸納結果如下：1.他們描述口吃者說話情形符合口吃的定義，但較少描述生理部分。2.除了 1 位同事認為口吃同事的工作態度與一般人相同，其餘 2 位主管和 3 位同事都認為口吃同事的工作態度積極正向。3.除了 1 位同事擔心未來若需要對外發言，口吃同事較難勝任工作，其餘主管和同事都認為他們可以勝任目前的工作。4.除了 1 位同事認為口吃會影響工作表現，其他則認為要考量口吃嚴重度和工作性質，輕微口吃和不需要較高語言能力工作，較不因口吃而影響，其餘則會被影響。2 位主管和 4 位同事都認為口吃不會影響本研究口吃者之工作表現，但 S6 二位同事都認為他說話快時，難以理解。5.其中 2 位主管和 4 位同事都認為會根據工作性質決定是否聘用口吃者，會以專業能力為優先考量，若需要口語要求較高的職位或口吃太

嚴重則不考慮聘用，但有 1 位表示會優先聘用。6.給予口吃者的建議，1 位主管和 1 位同事認為口吃者要接納自己口吃，建立自信；1 位主管認為嚴重口吃會影響工作，應積極治療；另有二位同事認為口吃者應該找較不需要口語能力的工作，發揮自己專長。6.所有同事和主管都支持成立口吃協會和推動口吃覺察日活動，可以讓更多人瞭解口吃對於工作基本上沒有絕對影響，減少社會歧視。

結論與建議

一、結論

- (一) 接受訪談的 6 位口吃者對工作的態度都是十分正向，他們會關注團隊成員、學習機關運作方式、盡本分、態度認真，全力以赴、團隊工作氣氛好。
- (二) 6 位受訪的口吃者自認可以勝任目前工作，原因包括：工作為團隊任務且為技術性質；目前工作較簡單、壓力小和輕鬆；對自己有自信，對工作全力以赴。但其中二位接電話和未準備的說話有困難需要突破。
- (三) 6 位口吃者若是老闆，都願意聘用口吃者，其中一位認為可利用科技彌補說話問題，但其他 5 位會給較不需要口語能力的工作，如口吃者願意嘗試，會協助他們克服溝通困難。
- (四) 只有 1 位同事認為口吃會影響工作表現，其餘認為會因口吃嚴重度和工作性質造成不同影響，輕微口吃和不需要高語言能力工作，較不會因口吃而

影響表現，其餘則會，尤其是需要表達能力的工作。

(五) 2位主管和4位同事都認為會根據工作性質決定是否聘用口吃者，專業能力為優先考量，若為口語要求較高的職位或應聘者口吃太嚴重則不考慮聘用，其他則會聘用，有1位表示會優先聘用。

(六) 同事對於口吃者的建議包括：接納自己口吃，建立自信；若有嚴重口吃會影響工作，應積極治療；口吃者應該尋找較不需要口語能力的工作，發揮自己的專長。

(七) 所有口吃者的同事都支持成立口吃協會和推動口吃覺察日活動，表示可以讓更多人能瞭解口吃對工作沒有絕對影響，專業能力最重要，增加大眾對口吃的了解能減少歧視。

以上有關口吃者對於工作的看法與 Bricker-Katz、Lincoln 和 Cumming (2013) 研究結果有些不同，本研究中雖然有一位因位口吃而選擇壓力小的工作，有二位工時作仍因口吃而有困難，但大體而言，本研究中受訪談的口吃者，對於自己的口吃、工作能力、口吃對工作的影響和主管與同事對其工作表現的看法較為正向與樂觀。主管和同事對口吃影響工作的看法與國外研究 (Hurst & Cooper, 1983a; 1983b) 也不完全一樣，他們會先考慮工作性質和口吃嚴重度，顯現出較為包容的態度，但與國外研究 (Craig & Calvert, 1991; Sylvester, 2013) 一致的是，主管也認為嚴重口吃需要接受治療，可以幫助口吃者順利工作。

二、建議

願意接受訪談的口吃者不多（僅占 2/5），尤其是要讓口吃者同意主管和同事接受訪談，更是困難，因此必須長期持續蒐集有關口吃者工作情形的資料，才能了解更多口吃者和一般人對口吃者工作的看法。

此外值得注意的是，願意接受訪談之口吃者可能有比較好的工作適應，因此本研究結果也傾向比較正向，大多數口吃者於職場上多少有困難存在，以至於不願意接受訪談，之後可以單純只訪談口吃者，可能會有比較多人願意參與。

參考書目

- 楊淑蘭 (2011)。口吃：理論與實務工作。臺北：心理。
- 楊淑蘭 (2014)。口吃相關議題之網路口碑分析。*特殊教育學報*, 40, 35-62。
- 楊淑蘭、莊淳斐 (2011)。修訂口吃嚴重度評估工具－成人版。臺北：心理出版。
- 楊淑蘭、莊淳斐 (2012)。修訂中文成人口吃嚴重度評估工具。*測驗學刊*, 59(4), 641-666。
- 韓菁、楊淑蘭 (2013)。微笑+口吃修正法之口吃治療：成人口吃個案報告。載於臺灣聽力與語言學會一百零二年度會員大會暨學術研討會大會手冊暨論文摘要 (56 頁)。
- Bretz, R., & Judge, T. (1994). Person-organization fit and the theory of work

- adjustment: Implication for satisfaction, tenure and success. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 32-44.
- Bricker-Katz, G., Lincoln, M., & Cumming, S. (2013). Stuttering and work life: An interpretative phenomenological analysis. *Journal of Fluency Disorders*, 38(4),342-355 Available online 19 August 2013. Retrieved October 25th, 2013 from <http://dx.doi.org/10.1016/j.jfludis.2013.08.001>
- Craig, A. (2007). Evidence-based practice in the treatment of adolescent and adult stuttering: What do we know and what works ? In ASHA 2007 Convention Fluency Division Seminar.
- Craig, A., & Calvert, P. (1991). Following up on treated stutterers: Studies of perception of fluency and job status. *Journal of Speech and Hearing Research*, 34, 279-284.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis MN: University of Minnesota press.
- Hurst, M. I., & Cooper, E. B. (1983a). Employer attitude toward stuttering. *Journal of Fluency Disorders*, 8, 11-12.
- Hurst, M. I., & Cooper, E. B. (1983b). Vocational rehabilitation counselors' attitude toward stuttering. *Journal of Fluency Disorders*, 8, 13-27.
- Klein, F. J., & Hood, B. S. (2004). The impact of stuttering on employment opportunities and job performance. *Journal of Fluency Disorders*, 29(4), 255-273.
- McAllister, J., Collier, J., & Shepstone, L. (2012). The impact of adolescent stuttering on educational and employment outcomes: Evidence from a birth cohort study. *Journal of Fluency Disorders*, 37(2), 106-121.
- Sylvester, M. (2016). Perceptions of employers and rehabilitation counselors toward hiring individuals who stutter. A unpublished dissertation of Auburn University, Auburn, Alabama.
- Ward, D. (2006). *Stuttering and cluttering: Frameworks for understanding and treatment*. New York, NY: Psychology Press.

A study on job adjustments of stuttering adults

Shu-Lan Yang

Professor,
Dept. of Special Education,
National Pingtung University

Abstract

The purpose of this study was to determinate whether stuttering adults have difficulties while they work and what are the viewpoints on work of their supervisors and colleagues. A qualitative method by interviewing the research participants including 6 stuttering adults, their 2 supervisors and 4 colleagues was used. All of them had an interview with the researcher, separately. According to the 6 stuttering adults' answers, their attitudes toward their jobs were very positive. They also expressed that they were competent enough in current jobs due to less requirements for speech, working hard and having professional skills. However, 2 of them had difficulties in answering phones and in unprepared conditions. Furthermore, according to the responses of the 2 supervisors and 4 colleagues, only 1 colleague thought that stuttering negatively affects job performances. Stuttering severity and work requirements were regarded as key factors which impact on job performances by the rest of them. Conclusively, the stuttering adults have confidences on their job performances and almost all their colleagues had same ideas. However, it's should be noticed that only 3 of 6 stuttering adults allowed their supervisors and colleagues to have interviews on their work issues.

Keywords: stuttering, job adjustment, interview, colleague, supervisor