



文心與嘉儀相處，給她機會嘗試和磨練，藉此建立自信。上司 Bill 指感動在於看到嘉儀的成長和改變，也謹記他的教導。

性格外向怕靜，嘉儀愛結識新朋友，說話能力亦不俗。惟聽力弱影響溝通，曾被誤會無禮貌：「別人說叫極我都不理會，但從後叫我，我是完全不知道的。」而因戴助聽器無自信，她從小便留「冬菇頭」用頭髮遮住耳朵，直至高中才敢紮起頭髮：「有街坊問媽媽，為何女兒與其他小朋友不一樣？為甚麼要戴機？這令媽媽自責又難過，跟我說世界好現實，別讓別人知道我聽不到，不要露耳朵，別人會歧視的。」

難處未被理解感無奈

畢業後曾做過壽司店樓面、社區機構活動助理等工作，嘉儀於職場遇過不少情況。如同事習慣錄音溝通，部分人更誤以為聽障人士戴了助聽器，聽力就能與常人無異，甚至叫她幫忙接電話，使她無奈又難過。「聽錄音是我最大的弱點，我可以嘗試聽，但聽了好多次也聽不到，可能聽得見聲音，但不知道你在說甚麼。這或令其他人覺得我好麻煩，感覺到有點抗拒我，（彼此之間）形成了距離。我會覺得自己好像真煩，也會質疑自己。」她坦言以前與同事相處不太愉快，更怕做不到公司要求。

上司同事鼓勵重拾自信

其後經福會介紹到威信物流做客服，負責在綫解答客人有關送貨的查詢。起初嘉儀亦曾擔憂能否應付得到，幸而同事知道嘉儀缺乏經驗，一步步耐心解答疑問，從旁輔助她解決問題。為幫助嘉儀融入公司，上司亦特意安排她負責聖誕員工優惠計劃，除了設計海報、推銷產品、處理訂單，新入職的她更要向每位同事打招呼介紹優惠。以往嘉儀總想着如何遷就他人，反而忽略了自己的需求，上司譚子標（Bill）期望以此助她練習，鼓勵她多表達自己：「即使聽不清楚，嘉儀以前可能也會扮聽不到，我會叫她主動說聽不太清楚，可否降低音量？正如做客服，當客人不斷錄音，也可跟客人說我們只接受文字。」

以往工作時曾被否定，令嘉儀不時自我質疑，也怕犯錯。她感謝 Bill 既給予機會讓她挑戰自己，也會肯定她的付出，使她更有衝勁工作。如入職初期，Bill 留意到嘉儀說話含糊無自信，便安排她做簡報邊學產品知識，邊練溝通技巧。豈料嘉儀準備充足，



威信物流總經理 Wallus 分享，曾有聽障人士分享想早點完成結業一生，快點到下一世有多些機會，使他十分感觸。

會自卑覺得自己是異類

聽障女生從職場找回自信

嘉儀自小患聽障，程度介乎嚴重至深度之間。與人溝通主要依賴讀唇，惟數年前疫情肆虐全城戴口罩，加上工作上的不愉快經歷，使她情緒跌落谷底：「我完全不知對方在說甚麼，要準備紙筆寫。我自信心差到不得了，不想跟人說話，也不想上班，想躲在家中自閉就算。」



小時候的助聽器質素不佳，至成年後才換夠錢換 20 通道的助聽器，嘉儀才聽得到見聲叫聲和影印機聲，感覺好新奇。



知道嘉儀曾有做簡報經驗，也留意到地說話「漏口」無自信，上司便安排她做簡報，邊學產品知識，邊練習如何表達。



嘉儀一手一腳設計員工優惠宣傳海報。

表現超乎預期，Bill 大讚：「佢做得仲超過我！」除了建立自我價值，公司也助嘉儀擴闊社交圈子。同事從沒對聽障帶異樣眼光，反而會一起學手語，有同事更送髮夾賀嘉儀過試试用期，鼓勵她繼續加油。

說話變流利負責教同事

入職一年多，嘉儀形容自己變得有自信也「面皮厚」，她指一年間轉變太大，由當初想收埋自己，做隱閉青年，現在身邊朋友都說她笑容多了好多。在公司更敢於說話，比以前流暢和清晰。現在有不穩的就會問，也會主動向上司和同事匯報工作，嘉儀更負責教兼職同事：「我從沒想過原來我也有能力教別人工作。但公司好信任我，像打了枝強心針，原來我得嘍！在這裏每分每秒都是學習，即使錯了再重來，會給你機會。也毋須擔心上司會否不喜歡我，或因小小事就不要我。」

曾因聽不到錄音而自卑，現在嘉儀因着同事的愛和支持變得勇敢。她笑言自己愛多聆聽：「有時司機找不到客人會錄音，現在換了助聽器，我想自己聽多啲，別太依賴同事。因為大家都好忙，無理由每次都幫我聽錄音，我想自己先嘗試多些，減輕同事的



丈夫是體障人士，嘉儀感謝其家人的全感接納，更曾為她主動學手語。

共融在職場

共融之前，了解是第一步。香港城市大學與 eConnect 就業連網合作，推出「共融在職場」(DE@WORK) 培訓計劃，提供共融工作坊、一日培訓、網上課程、僱主諮詢和工作配對等，助僱主及員工提升對殘疾人士的了解。若企業想聘請殘疾人士但無從入手，可先參加活動及課程增進認知。該計劃和標籤源於不了解，發起人關志健教授期望計劃可擦除疑慮，推動職場共融：「要實現職場共融，所需要的支援不僅是無障礙設施，還有職場主管和同事對殘疾人士的理解和支持。」

傳統客服多為戴耳機聽熟線，聽障人士或無法勝任。而做客服接投訴偶會被不理對待，於職場上亦非受歡迎的工種，多為兼職、短期性質，使公司難保持服務質素。但疫後「不要說話，愛以文字交流」的新常態，正好造成一個無障礙就業機會，可讓聽障人士發揮所長；起初擔心聽障員工或未能適應工作環境，但 Wallus 發現他們雖然較慢熟，但也好主動與同事交流，而且用 WhatsApp 溝通完全沒問題，表現超乎預期。他大讚嘉儀不但肯做肯學，也好好有耐性。

現時客戶服務部共有 4 位聽障員工，Wallus 期望部門可拓展 6 至 8 人，做到妥善分工和培訓，也具備晉升階梯。在他眼中，聘請聽障員工並非公司伸出援手表現。公司提供機會，員工為公司付出，屬互惠互利。「不存在誰幫助誰。請到個穩定的員工，他用心幫助客人，其實更是公司賺了。」有些僱主認為要特別呵護、配合殘疾員工，Wallus 認為宜保持一視同仁的態度，公平分配機會。因標籤可能限制其能力，或令他們難受。在 Wallus 眼中，嘉儀只是不同國籍，相處方式略有不同的員工：「其他人可負責的工作，他們都可以。請人除了是請一個人，更希望他能發光發熱。」

負擔。」聽障曾使嘉儀自卑，但現在她不再介懷，更笑言：「雖然錯過了好多聲音，但正面點看，打雷時我可安穩入睡，去書展又不用排隊，可走特別通道。」變得自信的嘉儀，內心也隨之更加強大：「世界好大，一定有地方讓你發光，我相信總有一個地方會找到自己的價值。」

找到合適工作也可發光

威信物流總經理陳家保 (Wallus) 指，期望將公司的客戶服務部交由聽障人士主導，做到獨立流水式運作，並與其他部門同樣——有在職培訓，有晉升機會。他分享構思源於一位朋友欲開麵包廠聘請聽障人士，令他反思如何活用聽障人士既有的技能，讓他們可如常人般在職場發揮，找到發展路向，建立自我價值，擴闊社交圈子。「但搵麵包好簡單，學懂後只不斷重複工序，也好少與人溝通。」與同事討論後，Wallus 發現疫後大眾習慣以訊息交流，抗拒電話溝通，卻又不喜歡 AI 回覆，這令他萌生聘請聽障人士擔任客服，在綫以文字解答客人疑難的想法。