

職場臉部平權行動指引

壹、前言

據調查顯示，高薪福利不再是吸引人才的唯一指標，職場文化與工作環境，亦是人才考慮是否加入的重要因素。

在工作場所促進多元化、公平和包容性的多元共融 (DEI) 文化，已成為現代企業發展的重要趨勢，因為它能夠幫助企業吸引、留住、激勵優秀人才，提升創新能力和競爭力，同時也鼓勵企業履行社會責任，推動社會進步和經濟發展。

本會致力於燒傷與顏損者的服務，同時推動臉部平權運動，期待「不管顏面外觀如何，每個人都能獲得自我實現的平等機會，不因外表而來的刻板印象或歧視而遭受限制。」

促進職場友善平等的第一步是增進對燒傷與顏損者及其就業處境的認識。本指引不僅探討如何在求職與職場中推動臉部平權，更重要的是提供實用建議，讓您能夠實際行動，營造一個充滿多元共融氛圍的職場環境。讓我們一起努力，打造一個讓每個人都感到被尊重和包容的工作場所！

本指引包含以下重點：

- 認識燒傷與顏損者
- 燒傷與顏損者的就業處境
- 如何在職場中推動臉部平權
- 陽光可協助的資源

貳、認識燒傷與顏損者

我們的社會中，有一群人，他們的外表可能因為嚴重燒傷、意外，或是疾病導致頭、頸、臉任一部位有疤痕或不一樣的記號，包含先天的疾病：唇顎裂、小耳症、小臉症、黑色素痣、顏面血管瘤、顏面神經纖維瘤；或後天疾病、意外造成的：口腔癌、嚴重顏面外傷等。

 [燒傷與顏損者的需求及服務](#)

參、燒傷與顏損者的就業處境

#疫情口罩令期間去面試，考官發現我領的身障證明是顏損，硬要我拉下口罩給他看。

#與同學一起到飯店業實習面試，我們都面試櫃檯，看到我時，考官卻請我改去面試房務或餐宴。」

#面試時主管對我說：「疤痕這麼恐怖，輪值中夜班會不會嚇到人？」

#有次老闆介紹我給客戶認識時，說：「這是我們的廠長，他燒燙傷請您不要介意。」當下讓我覺得很受傷！

燒傷與顏損者在就業過程中面臨著許多挑戰甚至歧視，根據本會 2024 年進行的「顏損者求職經驗調查」，包含求職和進入職場兩大階段。

➤ 求職階段需要平等的機會

一、52.7%有面試經驗的受訪者在面試中遭遇過至少一種不友善的情況：

燒傷與顏損者在面試中遭遇的不友善情況
面試人員的提問，讓他覺得面試人員對他的容貌有許多顧慮 (31.2%)
面試人員注視他的眼神或表情讓他感覺不舒服 (22.5%)
面試人員要求揭示他的胎記或疤痕等有特徵的部位 (21.0%)
面試人員一直詢問他有關容貌的事情 (20.3%)
自覺面試的時間明顯比其他應徵者多或少 (14.6%)
面試人員明示或暗示因為容貌而無法錄用他 (12.3%)
面試人員很少詢問他工作能力或工作經驗相關的問題 (10.1%)
自覺面試的程序明顯比其他應徵者多或少 (8.7%)

二、40.5%的顏損求職者在求職過程中感到中高程度的焦慮 (7~10 分)：

儘管大多數顏損求職者擁有所需的專業技能，但仍有 40.5%的求職者焦慮程度達到中高程度及以上，且焦慮的原因常與外貌有關。主要原因是擔心外表會影響到錄取結果，或擔心因為燒傷而被質疑工作能力。

➤ 進入職場需要同理尊重

曾因意外或疾病中斷工作後返回原公司/職場工作的受訪者中，曾經遭遇過同事或主管不友善的對待

燒傷與顏損者「重返職場後」遭遇過的不友善情況

- 32.7%的人自覺有同事或主管降低了對他的工作期待
- 24.3%的人曾被同事或主管針對他的外表開玩笑，讓他覺得不舒服
- 23.4%的人自覺有同事或主管對他過度保護，讓他不能再做以前做的事
- 22.2%的人自覺回職場後，公司安排新的工作但條件沒有以前好
- 20.6%的人自覺有同事或主管的態度讓他覺得不被接納，例如對他的工作能力冷嘲熱諷
- 15.0%的人，有同事或主管不支持他在工作上所需的彈性調整
- 4.7%的人回職場後，公司違反他的意願要求他轉換職務。

肆、如何在職場中推動臉部平權

燒傷、顏損者在求職過程中，經常需要面對比常人更多的挑戰（他人對傷病的不理解、不知如何相處而發生不友善的應對...等）當職場中有燒傷或顏損者「即將」或「已經」成為工作夥伴時，我們建議透過以下策略推動。

- 了解並遵守相關的法規政策
- 辦理教育訓練提升平權意識
- 建立平等與多元的選用制度
- 提供支持性措施與合理調整

一、了解並遵守相關的法規政策以避免歧視

1. 就業法規：

- (1) 《就業服務法》第 5 條第 1 項：為保障國民就業機會平等，雇主對求職人或所僱用員工，不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分為由，予以歧視。
- (2) 《就業服務法》第 5 條第 2 項第 2 款及《就業服務法施行細則》第 1 條之 1 第 2 項都包含相關規定。

2. 對燒傷顏損者/身障者權益相關的法令：

《身心障礙者權益保障法第 16 條第 1 項》身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。

二、辦理教育訓練提升平權意識

於公司內部推動教育訓練，開設講座或在職課程，提升員工知能。以下

是我們建議的課程：

- 同理尊重主題：認識燒傷與顏損者，增進對多元族群的同理尊重。
- 認識臉部平權。 [了解更多臉部平權](#)
- 辨識刻板印象、偏見及隱性歧視。 [外表不能定義我](#)，[臉部平權-從心認識篇](#)
- 協助員工知悉與燒傷顏損者互動的方式： [「三不三要」](#)即為「**不要**盯著看、**不要**問敏感問題、**不要**給建議，**要有**平常心、**要有**同理心、**要有**耐心與愛心」。

燒傷顏損者除了外表有顯著特徵外，基本與一般人無異。職場上該如何人際互動、人與人之間的互相尊重都是一樣的。建議在對燒傷顏損者有進一步的關心之前，可以先以平常心相處、互動一段時間，有了基礎的認識後，再評估表達關心其傷病的時機與內容。

三、建立平等與多元的選用制度

1. 提升職場組成的多元性：

招募任用多元化屬性的員工，包括：性別、年齡、外貌、身心障礙、族群...等，同時在公司網站、對外公開之資料、招聘人才資料及其他外部 / 內部通訊刊物中露出，這將使公司形象與多元共融有所連結。

2. 減少偏見對招聘的影響：

(1)以「盲聘」進行招聘：

匿名化求職者的履歷或使用標準化測試，以確保招聘過程不受到個人特徵、身分、背景等與職務無關因素的影響，僅基於其能力和表現來評估，例如：履歷不看照片以避免外貌歧視。這有助於企業選擇到最合適的人才，促進多元化和包容性。

(2)運用結構式面談：

事先設定明確的標準化面試流程，讓同一職務的所有應徵者，都使用相同的面談結構與提問問題，並且根據職位標準對求職者進行公平評估，這將減少主觀偏見或不同面試官的影響。

(3)以平常心互動：

第一次見到燒傷與顏損者，感到驚訝或好奇是人之常情，不用刻意掩飾或迴避目光，請自然的注視和互動，就像跟其他面試者互動時一樣即可。專注於討論聘僱工作內容，將有助於避免過度關注其外貌特徵。

(4)面試中不該有的提問或態度：

- I. 不應問跟外觀有關的問題，除非與其應徵職務有關。
- II. 不應問顏損的情況是否會影響人際關係。
- III. 不應問顏損的情況是否須經常請假。
- IV. 不應要求燒傷顏損者揭示其印記或傷疤。
- V. 不先入為主，認為燒傷顏損者能力較差、自卑或可憐。
- VI. 不異樣眼光或盯著其外貌印記看。
- VII. 不應針對其外觀消遣、開玩笑或嘲笑。

(5)如何提問燒傷或顏損狀況與職務的關係：

- I. 運用情境式問題提問：以假設性的問題詢問求職者若面臨這樣的情境會採取什麼樣的行動。例如：想了解求職者面對客戶的因應能力。可問「如果」遇到客戶問了讓你不舒服的問題，你會怎麼做？
- II. 運用行為式問題提問：請求職者舉出過去實際的經驗，來了解他過去的經歷遇到什麼問題、怎麼解決以及成效。例如：過去最挫折的經驗？或是過去遇到最大的困難是什麼？
- III. 先對職務內容和工作情境進行詳細說明，再討論是否能配合：例如需要長距離的移動，需要久站，需要操作什麼設備，排班或輪班制度...等。
- IV. 透過實際操作來確認：讓求職者操作一次職務所須的流程，幫助其了解實際需求，共同評估是否能勝任，或可能需要的協助。

3. 公平的敘薪，考核與晉升制度

確保能依實際表現給予，不因其燒傷顏損情況而有差別對待，例如因外貌不同而未給予升遷。

四、提供支持性措施與合理調整

在雇主可負擔的範圍，提供燒傷與顏損者執行職務所需要的合理調整與支持性措施，減緩工作時遇到的阻礙、提升效能，例如：

1. 提供依法應設置的無障礙設施，例如：大樓入口坡道、走道寬度...等。
2. 提供工作必須之輔助軟硬體，例如：螢幕閱讀放大器；調整座位或提供水冷扇緩解燒傷者無法排汗的悶熱等。
3. 提供具彈性的工作時間或流程，讓有就醫治療、復健需求之員工得以兼顧。如：調整流程降低行動不便的燒傷者的移動負擔；協調員工間的排班，或是

給予合理的病假且不列入考評，讓顏損者能配合醫囑完成治療等。

伍、陽光基金會可提供的資源

一、關於陽光

陽光基金會成立自今已逾 40 年，陽光一直秉持組織的使命與宗旨，專注於顏面損傷及燒傷者的關懷與服務，支持傷病友在生理、心理以及職能的重建，協助他們重返社會。陽光基金會官網：

<https://www.sunshine.org.tw/about/index/story>

陽光認為「每張臉都與眾不同，卻一樣獨一無二；無論顏面外觀如何，每個人都應該被尊重及公平對待」因此，致力推廣「臉部平權」運動，希望每張不同的臉，都能獲得同等尊重。臉部平權

https://www.sunshine.org.tw/service/equal_rights

二、陽光可以提供的支持

陽光將運用服務燒傷與顏損者的經驗，與您一起合作，營造平權且友善的職場環境。陽光可以提供的支持如下：

1. 提供內部教育訓練

與您討論訓練需求與課程規劃，協助面試人員、主管、內部員工提升相關的知能，課程的內容可包含：

- (1) 認識燒傷與顏損者；
- (2) 辨識社會大眾對燒傷與顏損者的刻板印象、偏見及隱性歧視；
- (3) 了解如何與燒傷、顏損者互動、相處的方式；
- (4) 身心障礙在就業上的相關權利等。

2. 平權職場措施諮詢

當您獲知面試者或者招聘的同仁中有燒傷或顏面損傷者，經參考本指引後，若仍有疑問或擔心，歡迎與陽光聯繫，討論您的需要與規劃。

請洽：陽光基金會倡導組賴秀雯專案經理，02-2507-8006 分機 630

陽光基金會就業服務員洪詩敏，02-2507-8006 分機 109

3. 燒傷職能諮詢

由於燒傷者在傷後可能存在皮膚與生理功能的變化，陽光復健治療師能協助您對燒傷者的生理狀況有更多的了解，協助您與燒傷者就其職務所需職能或者復工後的職務調整等，提供生理層面的評估建議，例如透過輔具、

調整工作流程，以協助順利工作。

三、政府資源：職務再設計

燒傷傷者在傷後因生理功能影響程度與狀況不同，造成的功能限制也會因其復健與手術的階段性而有不同，但並非受傷後就無法工作，因此提醒您
可以透過職務再設計的服務，協助燒傷傷者在現有的限制下，也能完成任
務，參考： [勞動部勞動力發展署職務再設計專區](#)