

内封 文字

就业辅导员手册

就业辅导实用指南

logo 北京融爱融乐心智障碍者家长组织

EDITORS

Kenji Kuno • Yeo Swee Lan • Hiroshi Ogawa • Daisuke Sakai



目录

撰稿人	
前言	
第一章	支持性就业与就业辅导员介绍
第二章	就业辅导员的起源和概念
第三章	身心障碍者就业的益处和服务
第四章	身心障碍的类别
第五章	对身心障碍人士的评估
第六章	寻找工作场所及对工作场所的评估
第七章	工作匹配
第八章	谈判和协商
第九章	工作场所密集支持：工作职责分析
第十章	工作场所密集支持：系统性指令 I：任务分析
第十一章	工作场所密集支持：系统性指令 II：最少干预
第十二章	工作场所密集支持：系统性指令 III：手册和辅具
第十三章	自然支持
第十四章	就业支持计划
第十五章	就业辅导员逐渐退出与后续跟踪
故事一	对艾哈迈德·阿旺·本拉马的就业支持
故事二	对林叶涵的就业支持
故事三	雇主关于心智障碍者就业的态度
后记	
附件	

撰稿人

编辑:

久远健治（音译，Kenji Kuno）

日本国际协力事业团社会福利高级顾问。

Yeo Swee Lan

日本国际协力事业团驻马来西亚社会福利部残疾人融合支持项目顾问；马来西亚就业辅导员网络创始人。

Hiroshi Ogawa

日本大妻女子大学教授，日本就业辅导员网络创始人。

Daisuke Sakai, Kashima Yuai-Kai

支持性就业部部长，日本就业辅导员网络董事

撰稿人:

Terumi Shikata

日本国际协力事业团（马来西亚）专家，社会福利部残疾人融合支持项目；马来西亚就业辅导员网络创始人。

Nesan Kandiah, GCH (M) Sdn Bhd

公司高级人事经理，马来西亚就业辅导员网络创始人。

Wan Fadlina Wan Husain

残疾人发展部高级副主任，马来西亚就业辅导员网络创始人。

Sharifah Hafizah Saad Hassan

残疾人发展部高级副主任

Gayathri Vodivel

社会保障组织（SOC SO）回归就业局就业匹配和就业支持处长。

Suriana Md. Hamil

社会保障组织（SOC SO）回归就业局工作获得处官员。

Clarissa Chang Fan Choon

马来西亚保障机构（care）执行董事办公室主任。

Yeong Moh Foong

联合声音（学习能力障碍人士自我倡导组织）首席协调员。

Noor Yasmin Abdul Karim

马来西亚康复社区(CBR)总裁。

Nurulhuda Zainal

残疾人发展局副局长。

Mohd. Azib Hassn

残疾人发展局副局长。

Nor'ain Mohd Salleh

社会保障组织（SOC SO）回归就业局案例经理。

Mohd. Shopian Harun

社会保障组织（SOC SO）回归就业局就业分配官员。

Mazayu Kasn

就业分配官员。

Grace Gan Wei Cheng

马来西亚保障机构（care）特殊需要人士局就业辅导服务组长。

Wendy Ho Wai Sam

吉隆坡大陆洲际（InterContinental Kuala Lumpur）人事局长。

客座撰稿：

Pauline Wong Poh Lin

马来西亚保障机构（care）特殊需要人士局服务局长。

致谢

我国政府于 2008 年 8 月 31 日正式签署了联合国残疾人权利公约。这标志着我们向全世界承诺，中国将遵守国际公约的所有条款履行作为缔约国的责任。公约第二十七条对身心障碍者在开放的就业场所中平等就业做出了明确的规定。《就业辅导员手册》创立的支持性就业的模式正是公约的精神与条款中所规定的内容的具体体现，是中国支持性就业事业起步阶段及其珍贵的指导实用宝典。

中文就业辅导员手册出版有幸得到国际国内许许多多朋友的帮助和支持：首先要感谢融合国际理事亚太地区代表长濂修先生，他将马来西亚从事支持性就业专家杨瑞兰女士介绍给北京融爱融乐心智障碍者家长组织；第二要感谢杨瑞兰女士，在我们如饥似渴之时将 5 本厚厚的原版书从马来西亚带到北京赠送给融爱融乐项目组，瑞兰不但在北京社会融合研讨会上就支持性就业做了专题讲演，还不辞辛苦在晚上应家长之邀，更加详细分享支持性就业实践经验。由于瑞兰的协调沟通，融爱融乐心智障碍者家长组织还获得了本书总编辑 Kenji Kuno 先生的中文翻译印刷的授权。第三要感谢承担了本书的翻译、校对、编辑整理工作的家长、学生志愿者团队及马来西亚的专家们，他们是：

翻译人员（此排名不分先后）：由秀军、郑立军、王凤娘、郑纪盟、董乃金、张君、杨超、苏艺博、胡廷旭、魏亚强、王娟、欧阳丹、赵超帅、马学喜、申凯君、杜超。

校对人员（此排名不分先后）：由秀军、王朝晖、李丽萍、赵川、孙淑玲、王晓更、李军。

马来西亚校对人员（此排名不分先后）：Grace Gan Wei Cheng 、Pang Jee Ching 、Ivy Pua Ghin Chu

编辑整理、排版人员（此排名不分先后）：吴林峰、胡颖、庄举、曾勇。

他们高效的工作让融爱融乐支持性就业项目人员从开始阶段就能以此书为指导开展这个具有开创先河，全新理念的项目。

借此机会，我们还要特别感谢不遗余力地支持融爱融乐推动中国心智障碍群体社会融合及支持性就业事业的三位卓越人士：中国残疾人联合会主席团副主席马廷慧女士、北京联合大学特教学院许家成教授、亦能亦行身心障碍研究所所长张巍博士。再次衷心感谢为推动此事业而做出杰出贡献的每一位人士。

北京融爱融乐心智障碍者家长组织

2013年8月北京

前言

支持性就业是一个创新的方法，改变了身心障碍者就业模式。这个模式不同于隔离和保护性的庇护性工作场，所而是通过适当的支持企业和身心障碍者，主张身心障碍者在开放、竞争的工作环境下工作。这个方法 80 年代起源于美国、欧洲和日本，近年来马来西亚在积极地推进这个就业模式。

就业辅导员在支持性就业中起到举足轻重的作用。就业辅导员在支持中使用很多专业技术和方法：如评估、任务分析、职责分析、工作匹配、职位调整和系统性指令。

就业辅导员手册是马来西亚社会福利部、妇女、家庭与社区发展部及日本国际协力机构关于身心障碍人士就业项目系列丛书中的第四本书。该项目目标是推动身心障碍人士的社会参与融合，特别是就业方面的融合。

就业辅导员网络作为项目的一部分，于 2006 年成立。该项目将社会福利部、社会福利组织、非政府组织和其他私人公司的员工送到日本接受身心障碍者就业培训和就业辅导员培训师的培训。

日本 Otsma 女子大家的 Hiroshi Ogawa 教授和日本就业辅导员网络董事、创始时期主任、兼任就业辅导员网络人力资源开发部负责人的 Daisuke Sakai 先生，是马来西亚就业辅导员的主要培训师，同时还执教就业辅导员培训师的培训课程。我们非常感谢他们二位的培训和指导，现在马来西亚已经形成了一个可以培训就业辅导员的培训师队伍。

这部就业辅导员手册是以马来西亚就业辅导员网络培训课程教材为基础开发出来的。马来西亚的培训师近年来积累了丰富的培训经验，吸取日本就业辅导员网络培训教材中就业辅导员工作方法的核心理念，同时加进了符合马来西亚本土的实际内容。我代表所有的编辑祝贺这些培训师为马来西亚就业辅导员培训所做的努力和取得的成就。我们非常感谢他们为本书的出版所做的重要贡献。我们还要感谢马来西亚妇女、家庭和社区发展部高级首席助理主任 Yeoh Joo Ai 女士，她为本书提出很多建设性意见并为本书做了校对。

此书分为三个部分包含 16 章。第一部分介绍了支持性就业概念，就业辅导员概念，身

心障碍者的福利和服务,雇主及身心障碍的类别。第二部分解释了就业辅导员的作用和技能。最后第三部分,就业辅导员的实践,从两个身心障碍者的就业实例和雇主的角度来看支持性就业。

这本书的目的为读者提供采用就业辅导员方法支持身心障碍者就业的实用信息和指导。来自开放的就业场所中的私营企业和那些参加了就业的身心障碍者特别是重度身心障碍者的积极反馈极大地鼓舞了马来西亚社会福利部和日本国际协力机构。

马来西亚就业辅导员网络培训师负责为全马来西亚相关的政府部门的官员、非政府组织和私人雇主提供就业辅导员培训。我们的愿望是越来越多的就业辅导员接受培训,支持身心障碍者长期稳定就业。

Kenji Kuno

社会福利部高级顾问

日本国际协力机构

2012年3月

第一章

支持性就业与就业辅导员介绍

概要

本章将向读者一一介绍这本书的著书目的。本章具体包括了对身心障碍以及就业支持的全面介绍。此章将着重于概述有关就业辅导员的基本概念和就业辅导员的作用及技巧。

主题：

- ◎ 就业：社会参与
- ◎ 就业辅导员的支持程序
- ◎ 什么是身心障碍？
- ◎ 身心障碍的定义
- ◎ 合理的工作调整
- ◎ 就业支持
- ◎ 就业辅导员的作用
- ◎ 就业辅导员的技能
- ◎ 促进持续性就业
- ◎ 传统方式 vs 就业辅导员方式
- ◎ 职业匹配或调整
- ◎ 雇用身心障碍人士的成本效益
- ◎ 结论

就业：社会参与



这本书致力于通过就业来促进身心障碍人士的社会参与。就业不仅仅是经济独立的一种方法,对于我们所有人来说,就业还是社会参与和自我价值实现的重要因素。就业给我们带来了自信,对于我们在社区生活中所扮演的角色与职责的认知,并且给我们带来了对于未来的无限希望。我相信,我们所有的人都仍然记得当我们获得第一份工作时无比激动的心情以及我们当时所有的雄心壮志和美好理想。

这本就业辅导员手册致力于为读者提供一个新的方法来支持身心障碍人士以及他们的雇主,目标是要推广就业支持以及就业辅导员的观念。

这本手册是根据一本五天课程的就业辅导员培训教材改编而成的,这些内容经过改编以及修正,为要达成自修的目的。读者可以学习到就业辅导服务当中所有的程序以及所需的一切技能。

就业辅导员的支持过程

对身心障碍人士的评估

寻找适合的工作场所

对工作场所的评估

职业匹配

商谈与咨询

密集支持

自然支持

减少辅助与跟进

这项由就业辅导员提供的就业支持服务致力于给予身心障碍人士一对一的就业前支持至就业后的跟进服务。每个身心障碍人士所需要的就业支持有所不同，依据个人的程度而定。有轻微障碍的人士可能只需要少量的支持与辅助，而那些障碍较为严重者将需要更多和更长时间的支持。完整的就业辅导员支持过程如下：

身心障碍人士的评估	理解身心障碍人士的喜好，能力以及所面临的挑战。
寻找适合的工作场所	寻找符合个人喜好和能力的工作和工作环境。
工作场所的评估	评估工作场所的实体环境及人文环境。
职业配对	确保工作符合个人能力和喜好，并在有必要时调整工作性质和环境，好使身心障碍人士能有效率地工作。
商谈与咨询	和雇主进行商谈与咨询来确保身心障碍人士获得平等的待遇以及得到所需的支持以达到持续性工作的目的。
在工作场所的密集支持	采用系统的操作说明的方法和技能，使得身心障碍人士能够独立地完成工作。

自然支持	通过在同事之间建立自然支持来确保身心障碍职员能有稳定持久的工作。
减少辅助与跟进	当自然支持已经在工作场所当中形成的时候,可以逐渐地减少辅助,但是要继续定期地跟进。

什么是身心障碍?



就业辅导员提供身心障碍人士就业支持服务。所以,身心障碍的真正含义是什么呢?参照以上的图片,造一个简短的句子来解释身心障碍:“身心障碍是…”身心障碍经常被认为仅仅是个人的功能失效,例如“看不见”,“听不到”,或者是“无法行走”。然而,这幅图片也许会让你以更广阔的视角来看待身心障碍产生的原因以及身心障碍所带来的影响。身心障碍仅仅是一个人的功能障碍或是还有其它的因素呢?

另一个很重要的问题是:”障碍在哪里?”例如:,障碍的部位。如果你必需在上图中指出一个有障碍的地方,你会指哪里呢?是这个人的双腿吗?还是轮椅?还是梯级?这对于与那些协助身心障碍人士的人来说是最关键的问题。

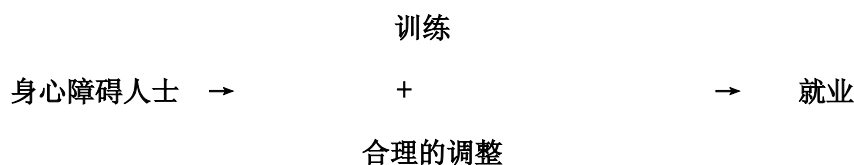
身心障碍的定义

…身心障碍乃是以下的因素所造成的：身心障碍人士本身，公众态度和环境障碍，这些因素从而导致身心障碍人士无法有效地融入社会，和无法享有与非身心障碍人士平等的待遇。（2008 年身心障碍人士法令，马来西亚）

身心障碍(以及身心障碍产生的结果)是身心障碍人士在机会平等以及参与社会活动方面受到限制,例如,上学接受教育,进入职场工作。导致身心障碍的真正原因是社会的排斥及我们社会强加在身心障碍人士身上的不平等待遇。

马来西亚的立法机关清楚地声明,身心障碍人士之所以无法平等参与,是由种种的社会障碍所引起的。马来西亚政府在 2010 年签署了联合国身心障碍人士权利公约,这个公约以相同的方式解释身心障碍的含义：“身心障碍是由身心障碍人士本身和社会的态度与环境的障碍所造成的，导致身心障碍人士无法有效地融入社会，和无法享有与非身心障碍人士平等的待遇。”（联合国 2006）²⁾

合理的工作调整



*“正常人”的用词带有歧视性的含义,这个用词会造成身心障碍人士被视为‘非正常人或不正常’,合适的用词为:“非身心障碍人士”或“没有身心障碍者”

以往的就业支持方式的一个主要问题就在于它试图让身心障碍人士表现得像没有障碍的人一样。换句话说,希望他们变得“正常”。然而,事实上,身心障碍人士本身在一些功能上是有某些程度的限制,例如,盲人看不见,失聪的人听不到。真正所需要做的不仅仅是

要求身心障碍人士透过康复治疗或训练来克服他们的障碍，而相关的社群也应为他们提供必要的支持，使他们能够达成工作目标。这些支持被称为合理的调整，包括调整环境，例如：无障碍环境；提供辅助器具如：为盲人提供的屏幕阅读器和提供像就业辅导员之类的人力支持等等。

就业支持



就业支持的理念乃是为了促进身心障碍人士在融合的工作场所获得有薪工作且在就业过程中获得持续性支持。就业辅导员在这个过程中是一个关键的专业人物。

就业支持源自于现今许多身心障碍人士被限制在庇护工厂，事实上只要给予他们合理的调整和支持，他们当中有许多人能进入充满竞争的职场工作。就业支持是在 1970 年期间由美国开始提倡的，并且被很多的国家引用为一种新的方式来推广身心障碍人士的就业机会。就业支持主要包含以下三个关键因素：

1. 平等薪酬：

在类似的工作岗位上，身心障碍人士理应获得与其他雇员一样的工资以及福利，他们不仅该得到平等的就业机会而已，也该得到平等的福利。

2. 持续性的支持：

为身心障碍人士及雇主提供持续性的支持来保证他们能够有稳定持久的工作是就业支持的一个重要特征。

3. 融合的工作场所

融合与融入是就业支持的关键特征，身心障碍人士理应与其他的雇员在同样的场所一起工作。



就业辅导员的作用

	传统模式	就业辅导员模式
焦点	障碍	能力
过程	先培训，后雇用	雇用后再支持
服务	培训	支持
受益人	身心障碍人士而已	公司和身心障碍人士

就业辅导员模式关注个人的能力（如：他 / 她能够做什么）而不是个人的障碍（如：他

/她不能做什么)，这样的方法能协助身心障碍人士找寻到一份与他/她的能力相符的工作。这个模式的关键特征是为雇主和身心障碍人士提供支持，这包括改善或调整工作环境，在公司内营造出一种支持性的气氛，而不是仅仅对身心障碍人士进行培训。就业辅导员在实施就业支持的过程中扮演着关键性的角色。

就业辅导员的技能



对于就业辅导员来说，掌握以下的技能能提高他/她执行职责的效率：

1. 身心障碍人士的评估

这过程包括评估身心障碍人士的能力和适合他们的工作，在有必要的情况下，会进一步地分析他们所需要的支持。

2. 工作场所的评估

透过身心障碍人士的评估中所收集到的准确资料，评估哪项工作适合他/她。

3. 商谈与咨询

与雇主进行商谈,说服他们在没有偏见的情况下聘请身心障碍人士,并且使他们理解在就业过程中就业辅导员的支持是有必要的。透过与雇主不断地商谈建立伙伴关系,使得身心障碍人士获得有意义和稳定的工作。

4. 工作职责分析

将整个工作过程分解成有系统的步骤,以帮助那些身心障碍人士理解他们在一天内的工作流程以及所负责的工作任务。

5. 职业匹配

这过程包括对工作的调整,是得到雇主的允许下对工作内容做出必要的调整,使身心障碍人士能够顺利工作。

6. 系统性指导

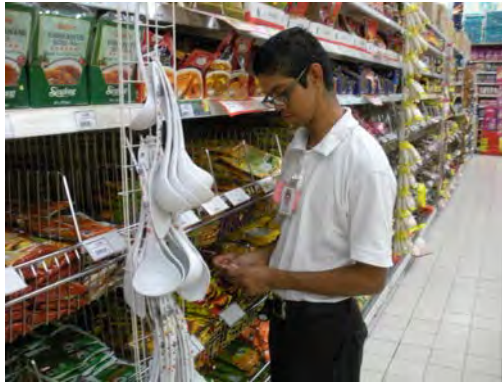
系统性指导是就业辅导员里的一项十分重要的技能,通过简单易懂和循序渐进的教学方式使得身心障碍人士能够独立和有效地工作。

7. 自然的支持

自然的支持是由就业辅导员建立起来的,也就是同事在早期已被就业辅导员训练,好使他们能在就业辅导员不在场时,继续支持有身心障碍的同事。

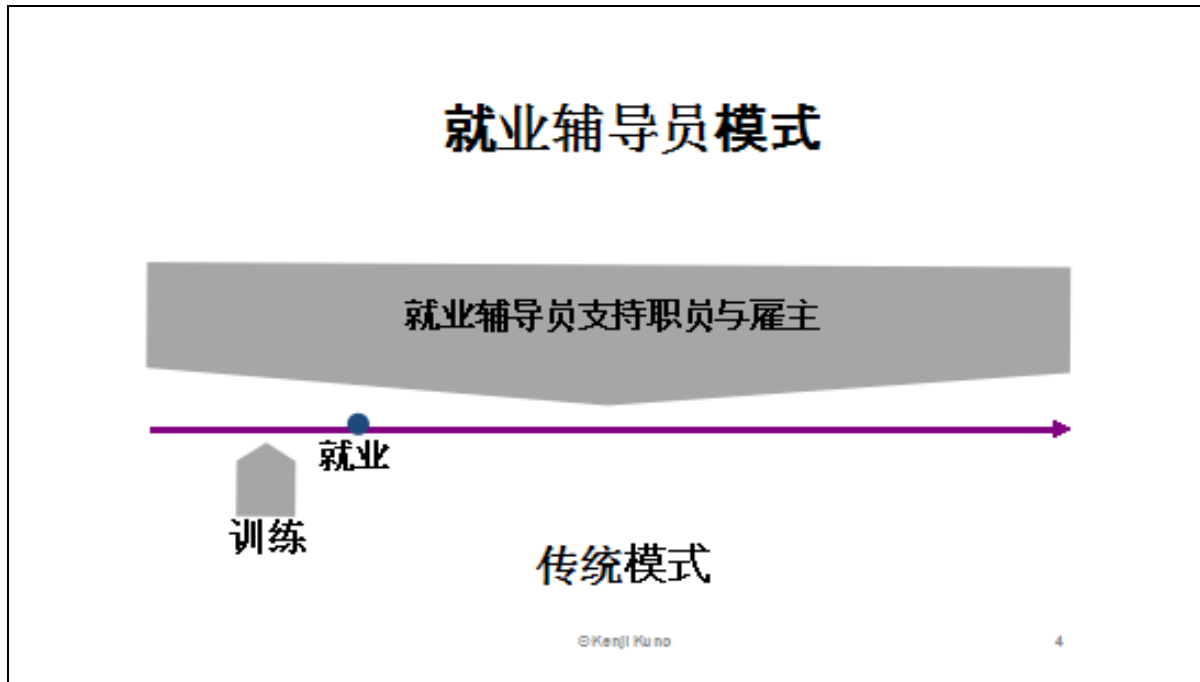
促进可持续性就业





尽管就业辅导员模式在支持身心障碍人士就业上有许多的优点，最重要的是，这个模式在可持续性就业的方面所带来的成果和影响。根据一项在日本的研究报告，有接受就业辅导员支持的身心障碍人士在六个月之后仍然留在工作岗位上的占有 84.5%，保留率高于高中毕业生。

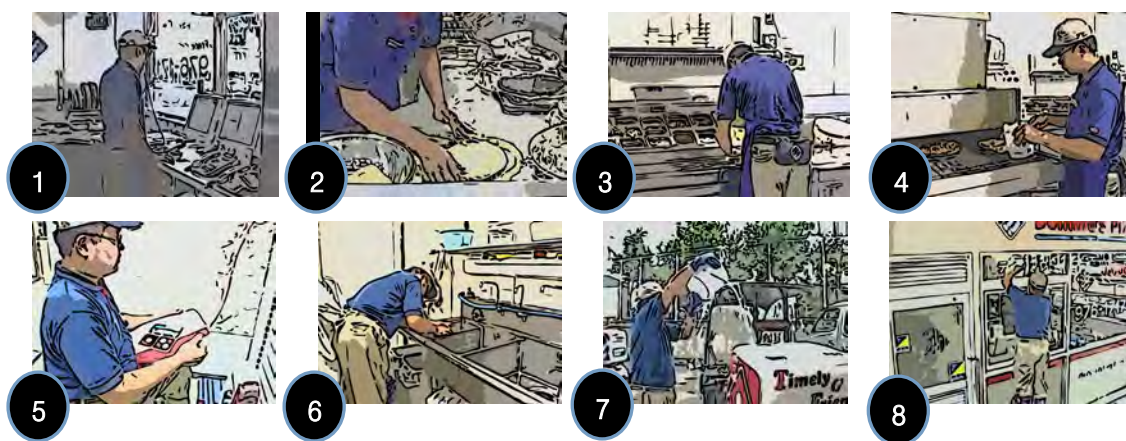
传统模式 Vs 就业辅导员模式



传统模式与就业辅导员模式的其中一个主要分别在于提供服务的时间，服务内容和提供服务的方式。传统的模式着重与于在就职前对身心障碍人提供职业技能的培训，就业辅导员

模式则注重职业匹配与工作期间的支持。这项服务包含了培训和支持身心障碍雇员和他们的雇主（尤其是主管及同事）。就业辅导员模式注重就业的每个方面以及整个过程的支持，而不是仅仅注重于职业技能培训。因此，就业辅导员能够积极主动地对发生的任何问题做出合适的反应，从而使持续性就业得以实现。

职业匹配或调整



就业辅导员模式的另一个重要方面就是职业匹配。这与传统的职业匹配是不同的。例如，一个披萨店店主想要雇用一个能够胜任上图中的八种任务的职员，如果有哪位身心障碍人士能够胜任以上八种的工作任务，那么他/她就能够被雇用。如果他/她不能完成前四种任务，你会怎么做呢？你会一直培训他/她直到他/她能完全胜任所有任务吗？（她/他能否通过培训掌握所有的工作？那会耗时多久？）或者，你会放弃他/她，并寻找其他合适人选吗？这两种选择都有可能。其实，还有另一个选择：工作调整。

工作调整



如果在这家店里同时有三个员工，就与这家店主商量仅分配给身心障碍人士在上图所能胜任的四个工作。这四种工作包括组装披萨盒，清理厨房水槽，清洗送货的摩托车，擦玻璃

窗以及地面。他也会代替他的同事完成这四种工作。相应的，其余的前四种他无法胜任的工作，将会由他的同事来完成。这一方式将会在第七章中进行详细的解释。

由于过去的刻板职业匹配模式，身心障碍人士在寻找就业机会上往往无法得到良好的效益，例如，以往的模式会寻找一位能完全胜任八项任务的身心障碍人士，完全没有考虑对工作分配方面进行调整。就业辅导员在通过雇主与身心障碍人士之间的商谈咨询来调整工作任务中发挥了很大的作用。

雇用身心障碍人士的成本效益

- 在身心障碍员工的工资支出方面能享有双倍的所得税扣除
- 由社会福利部门推行的就业辅导员服务
- 获取人力资源发展基金的协助

在雇用身心障碍人士方面有两个主要的原因让雇主有所顾虑：额外的支出以及缺乏支持（技术和资金上的支持）。雇主应该被告知雇用身心障碍人士的益处。雇主在身心障碍员工的工资支出方面能享有双倍的所得税扣除，也能在工作场所改造方面的费用上得到一倍的扣税（例如安装无障碍厕所）。就业辅导员服务费用将由社会福利部门支付。雇主可向人力资源发展基金申请资金以供就业辅导员服务的用途或作为让雇员参加就业辅导员培训课程的费用。雇主也应该被告知，根据研究显示，通过就业辅导员支持的身心障碍职员的留职率比非身心障碍员工的留职率要高。关于雇用身心障碍人士的各项益处将在第三章中再作讨论。

结论

- 是的，我们能！



在马来西亚我们能否成功实行这项服务呢？是的，我们可以！并且我们是已经做到了。虽然我们不能一一列出所有的公司，但是已有来自不同就业领域和具有开拓精神的公司开始引用了就业辅导员服务，并意识到这项服务提高了身心障碍员工的留职率。这些公司有：GCH零售有限公司（旗下的公司有：Giant 超市，“Cold Storage”和“Guardian”），家乐福有限公司，马来西亚穆罕穆德控股集团，Jebco(雅克布)有限公司，Omron(欧姆龙)，InterContinental 吉隆坡酒店等等。在近几年里，我们已经见证了超过300个身心障碍人士通过就业辅导员的支持获得工作，并且他们如今过着有自尊和有意义的生活。

● 就业的 4 “A”



就业辅导员必须关注 4 个'A'方面，来帮助身心障碍人士实现他们的就业期望。

便利：

所有的公司必须确保各个方面都是无障碍的，包含了实体环境，资讯传达，交流。如果在工作场所到处都有台阶的话，那对于用轮椅的身心障碍人士来说是极为困难的。尝试作出合理的调整如：建立一个无障碍的工作环境，通用设计以及支持性服务。

能力：

就业辅导员和雇主必须充分和准确地了解身心障碍员工的能力，明白哪些工作他们能够胜任，哪些工作不能胜任，需要哪种及什么程度的支持好使他们能胜任工作。

态度：

身心障碍员工的动力和投入非常重要。然而，所有的员工对于身心障碍员工的支持态度，尤其是经理的支持态度对于身心障碍人士的成功就业来说也是十分重要的。向经理以及其他的同事提供充足和准确的身心障碍醒觉以及建立支持的架构能有效地培养他们这种支持态度。

行动：

如果没有实际行动，那么知道怎么做也没有任何意义。各方人士都必需付出积极的行动。

● 就业辅导员是一座桥梁



身心障碍人士



雇主

就业辅导员不仅仅是一名教练或负责职业匹配的中间人。就业辅导员是一名在身心障碍员工寻找和进入职场的整个过程中提供支持的专业人士。就业辅导员就像一座桥梁通过了解福利和企业领域的文化，并使用沟通与社交技巧以及其他在本书中学到的技能来，将身心障碍人士和雇主联系在一起。更重要的是你的热情与信念，相信只要为身心障碍人士提供适当的支持，合理的工作调整和付诸行动，他们能顺利进入职场工作。我们称之为就业辅导员的敬业精神！

参考资料

1. 联合国身心障碍人士权利公约（2006）
2. 马来西亚政府(2008)2008年身心障碍人士法令（法案 685），PNMB, 吉隆坡

第二章

就业辅导员的起源和概念

概要

本章包含就业支持的起源和历史，并解释就业辅导员模式和理念。就业支持和传统职业康复方法的差异也将在此章被探讨。

主题

- ◎ 就业支持的起源
- ◎ 传统的职业康复
- ◎ 就业辅导员模式
- ◎ 当地社区里的就业辅导员
- ◎ 概念、方法、科技和系统
- ◎ 就业辅导员的观念
- ◎ 就业辅导员的作用
- ◎ 就业支持提升员工留职率
- ◎ 结论

就业支持的起源

1986年美国修订《康复法案》，支持性就业 1986年在美国正式成为制度化。

工作重点从“就业前的准备工作”转变为“就业后的支持”
“工作中”的评估，培训和支持
在当地社区建立就业辅导员制度

就业支持虽然在 70 年代就开始兴起，真正被承认和实行是在 1986 年美国修订了康复法案后。就业辅导员的模式，作为支持身心障碍人士就业的关键部分已在先进国家广为流行。

在就业辅导员模式中三个重要的因素。第一个因素是把焦点从就业前的评估和培训转移至在工作场所中的评估，培训和持续性支持。这种类型的支持模式尤其对严重学习障碍人士非常有帮助。身心障碍人士往往难以将他们在机构里学习到的技能应用在职场当中。因此，在他们的工作场所中进行培训更为有效。

第二个因素是评估和培训是在就职前在实际工作场所进行。为了获得更准确的评估结果和更有效的训练，在实际工作场所的实习机会乃是非常重要。

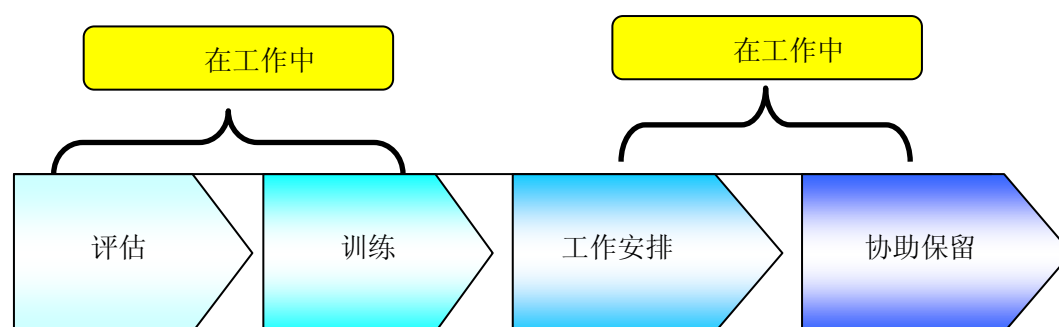
第三个因素是，职业康复不仅仅是特殊机构的责任而已。相反的，工作支持应由当地社区的就业培训中心的就业辅导员担任。

传统的职业康复



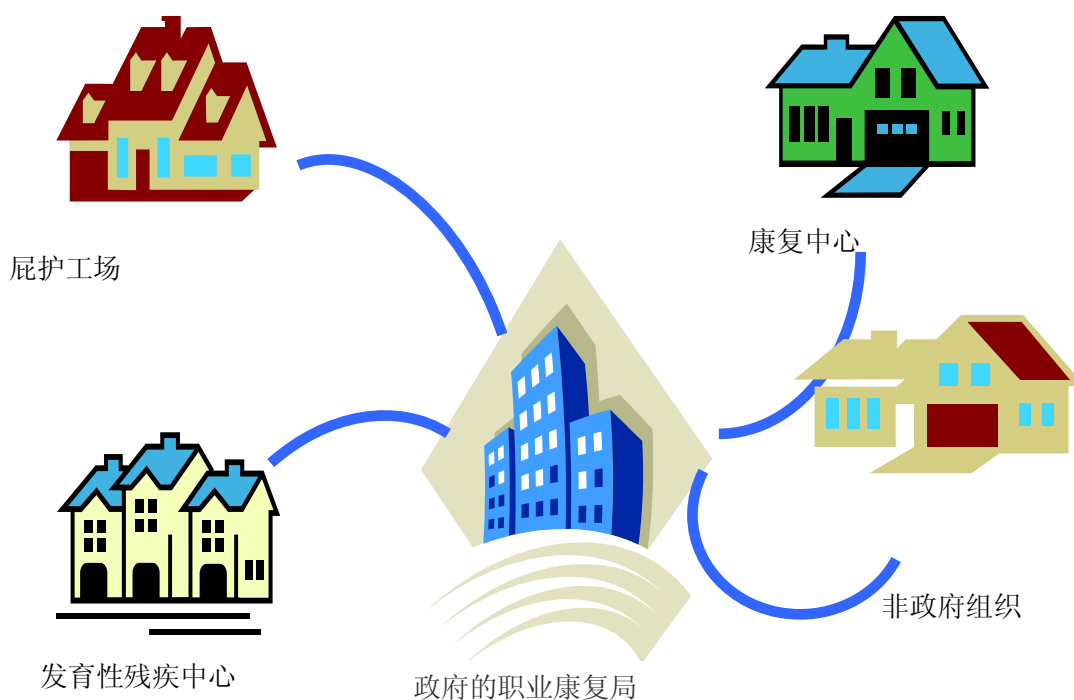
传统的职业康复模式着重于就业前的评估和训练。这种模式对身体障碍人士是有效的。然而，这种方法对那些需要职场培训和支持的学习障碍和心理障碍人士（过去被称为精神障碍）起不了有效的作用。通常，有学习障碍和心理障碍的人士很难从机构的环境中适应私营企业的环境。由于无法适应不同的工作环境，传统的职业康复模式的员工留职率比就业辅导员模式的留职率较低。

就业辅导员模式



就业辅导的主要重点是在身心障碍人士就职后继续向他们提供支持。但是，在就职前的评估和训练也很重要。在平常的情况下，一开始在工作场所做评估和训练并不容易，因此，提前了解将被支持的对象是十分有帮助的。然而，在个人的实际工作环境中评估工作能力比基于工作样本考核测试的评估和观察一个人在机构中工作的行为表现是较为准确的评估。一个人的表现可能会随着环境改变。要了解一个人在工作中的真正能力，重要的是看他/她在现实的工作环境中的行为表现，和在其它实际工作场所的实习表现。就业辅导员的支持不仅仅止步于密集支持而已。透过与当地社区建立伙伴关系提供跟进服务乃是必要的。

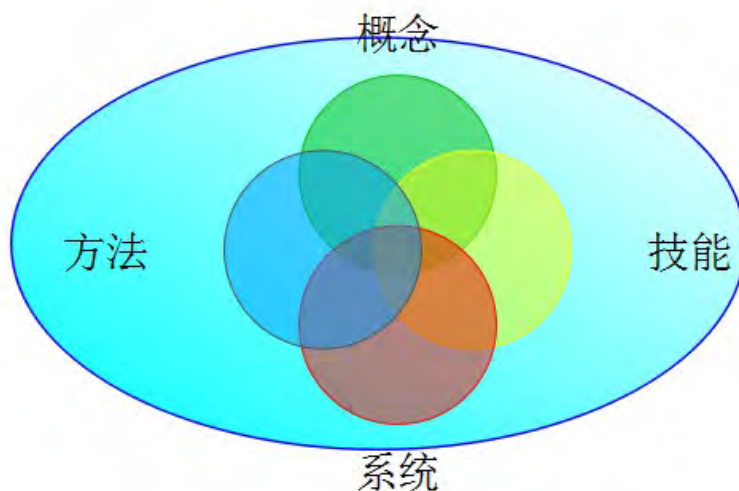
当地社区里的就业辅导员



在美国和日本，不是只有几个公共机构有就业辅导员。各种本地机构（主要是非政府组织）也有由就业辅导员提供的就业支持服务，并由公共康复机构给予津贴和监督他们的支持方式。这是因为在机构里的身心障碍人士需要就业辅导员的支持。以上的图片显示社区中有就业辅导员的各类机构，其中可能包括有非政府组织开办的庇护工厂，培训及康复中心。

在美国，私人界的就业辅导员无需考取任何职业资格证书。然而，在日本，如果那名被承认的就业辅导员是由国家支付工资的，他 / 她就有必要接受一些课程培训。就业辅导员网（Job Coach Network）是一个非盈利组织，这机构所提供的就业辅导员培训课程是被日本政府所承认的机构之一。在马来西亚，被 DSW 支付工资的就业辅导员需要有帮助身心障碍人士的经验，而且还要参加被 DSW 批准的就业辅导员课程。预知详情，请参考第 3 章。

概念、方法、科技和系统



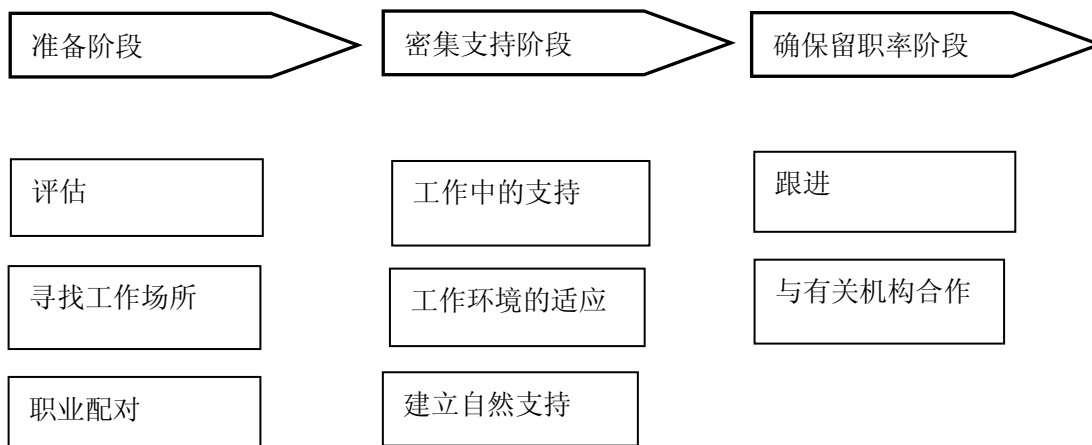
在就业辅导员的支持过程中有四个重点：概念，方法，科技和系统。首先，在我们进一步学习方法和技巧之前，我们要相信学习障碍人士，包括那些严重学习障碍和心理障碍的人士，可以在社会上独立工作。尽管概念、方法和科技在全球都是一致的，但是系统会因国家而异。

就业辅导员的观念

- 在社会中支持平等薪酬的就业
- 在工作场所的支持
- 支持有严重身心障碍的人士
- 支持身心障碍人士和雇主
- 有持续性支持在社区当中

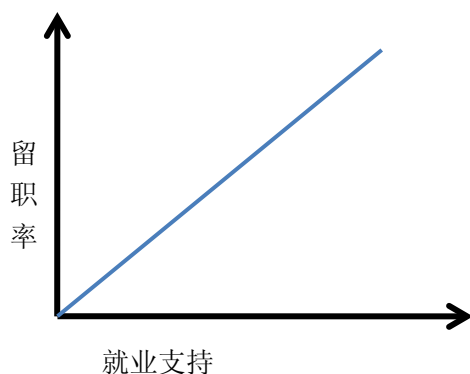
就业辅导员为那些在职场中就业的身心障碍人士提供支持。那些支持在庇护性机构里工作的身心障碍人士的人员不属于就业辅导员。为了使就业中的身心障碍人士能得到持续性支持，工作场所所属的社区的支持是至关重要的。就业辅导员所提供的服务不只限于严重身心障碍人士。但是这种支持的费用是很高的，这是因为一个就业辅导员一次只能支持一个人。因此，这种服务应该主要提供给那些没有就业辅导员的支持就无法得到就业机会的人。

就业辅导员的作用



由规划和实施的整个过程组成。它包括准备阶段、密集支持阶段直至岗位保持阶段。在这个过程中，自然支持的建立是由其它员工通过观察和学习就业辅导员的工作方法而产生的。就业辅导员不仅提供支持给身心障碍人士，而且还提供支持给那些雇用身心障碍人士的企业。就业辅导员必须了解那些雇主的顾虑，如：企业对于聘请身心障碍人士的担忧以及所面临的挑战。寻找这些问题的解决方案是就业辅导员的职责之一。确保身心障碍人士得到合理和平等薪酬也是就业辅导员的职责。

就业支持增加员工留职率



在日本，需要就业辅导员支持的主要身心障碍群体是有学习/智力障碍或心理障碍的群体。在日本全国就业辅导员系统的支持下，有就业辅导员支持的员工留职率是 83.6%（在岗位至少有六个月）（2006 年四月）。

身心障碍人士成功就业率是建立就业支持和就业辅导员系统的主要原因。这个系统将使

更多有学习/智力障碍或心理障碍的身心障碍人士实现他们的就业期望。我们相信，随着就业辅导员支持的增加，身心障碍人士在马来西亚的就业状况也有望获得显著改善。

结论



就业辅导员模式促进了身心障碍人士的持续性就业。这种方法对有严重学习障碍和心理障碍的身心障碍人士是非常需要的。就业辅导员提供的服务，不仅为身心障碍人士，也为雇主创造了一个更好地了解身心障碍人士的机会，并确保在没有就业辅导员的的情况下能提供持续的支持。就业辅导员的方法在一些先进国家如日本、美国已被证明是成功的。近年来，在马来西亚也已有着显著的效果。有兴趣引用就业服务的公司也逐渐增加。一些公司甚至派他们的人力资源员工去参加就业辅导员培训课程，以提高他们对身心障碍雇员的支持。那些使用就业辅导员方法的组织，包括以社区康复中心，在身心障碍人士的就业方面有着更高的成功率，尤其是那些有学习和智力障碍的人。

第三章

身心障碍者就业的益处和服务

概要

马来西亚政府，通过多个相关部门，不仅为身心障碍人士，还为身心障碍人士的雇主提供福利和服务。给雇主提供的福利包括雇员工资的两倍的税前扣除，工作场所改造所产生的费用的税前扣除，就业辅导员服务计划以及由人力资源发展基金所发出的资金支持计划，这项资金供于参加就业辅导员训练课程的用途。由福利部负责的就业辅导员服务计划的申请及资金支付方法将会在此章作出详细的解释。

主题：

- ◎ 身心障碍人士就业的福利和服务
- ◎ 社会福利部门
- ◎ 劳动部门
- ◎ 社会保障机构
- ◎ 税务局
- ◎ 人力资源发展基金
- ◎ 总结

身心障碍人士就业的福利和服务



为促进身心障碍人士的就业，马来西亚政府为身心障碍人士和雇主提供了各种就业服务和福利。自 2008 年身心障碍法令实施以来，政府多个相关部门为了能让身心障碍人士有更优良的就业机会，已开始努力改善他们的服务与条款。这些福利仅提供给已与社会福利部门登记的身心障碍人士。

以下是各个政府部门所提供的服务和福利：

社会福利部门

向收入低于 1200 令吉者发放 300 令吉的津贴（马来西亚货币单位叫令吉）

就业辅导员服务计划

自主创业发放津贴

社会福利部门给身心障碍的雇员提供就业津贴。目前，一名年满 16 周岁及以上的且收入低于 1200 令吉的身心障碍人士的就业津贴为 300 令吉。

在 2012 年，就业辅导员服务计划已经开始启动并向需要就业支持的身心障碍求职者提供就业辅导员的支持。雇主也可通过这个服务计划政策来申请就业辅导员以支持那些需要就业支持的身心障碍人士。

一项支持身心障碍人士自主创业的资金也已被实行，最高金额为 2700 令吉。

（来源：社会福利署，马来西亚）

劳动部门

身心障碍人士就业安排制度

自主创业基金

介绍工作的信息网,信息网是由马来西亚劳工部为求职者和雇主/老板设立的一个在线系统。这个工作搜索门户允许雇主宣传他们的企业的职位空缺信息。

在 SPOKU 计划里面, JobsMalaysiaCentre 马来西亚职业中心 (JMC) 和 JobsMalaysia Points 马来西亚就业站 (JMP) 被设立,以社区就业支持服务的理念为基础。这些项目用于职业指导服务和工作匹配。自 2009 年以来,这个就业站分布到了全国各个主要城市。在政府人力资源部门下,99 个所就业站办公室和培训机构已经建成。JMCS 提供了一个平台,让求职者可在此做求职登记、查看招聘信息,并寻求与自己的能力匹配的工作。

该部门还提供了一个自我创业计划基金 (Skim Bantuan Galakan Perniagaan Orang Kurang Upaya (SBGPOKU)), 提供辅助金给那些想自己创业的身心障碍人士以使他们开拓事业。

(来源: 马来西亚劳动部)

社会保障机构 (SOCSO)

重投职场计划

马来西亚的社会保障机构建立了一个重投职场计划,以协助社会保障机构的客户在经历就业伤害后以及那些领着养老金的人通过一个社会、心理和多个方面来协助他们能快速和安全地返回到工作岗位。社会保障机构的目的是为身心障碍人士提供全面的保护。该部门不仅发放补偿金,而是以协助身心障碍人士融入社会为目标。

(来源: 马来西亚社会保障机构)

税务局（IRB）

身心障碍雇员的个人所得税救助金

雇主享受支付身心障碍雇员薪酬的双倍税前扣除

身心障碍人士训练费用双倍税前扣除

为身心障碍人士提供的工作环境设备和无障碍改造费用的税前扣除

马来西亚内陆税务局（Lembaga Hasil Dalam Negeri）为身心障碍雇员提供个人所得税救助金，[第 46（1）（E）和 6000 令吉额外的身心障碍个人救助款。例如个人救助金 9000 令吉+额外身心障碍补助 6000 令吉=15000 令吉。

雇主有资格享受支付给身心障碍雇员报酬双倍的税前扣除。比如：雇主每年付给雇员的工资是 12000 令吉（每月 1000 令吉乘以 12），根据 1967 年所得税法令第 33（1）条款，所付雇员工资可列为费用。根据这条规定，额外的 12000 令吉在通过计算调整后也可税前扣除。因此，雇主可以税前扣除的金额是 24000 令吉，而不是 12000 令吉。为了申请税前扣除，个人（雇主）应当提供给税务局局长符合条件的证明，证明该雇员为身心障碍人士并且并没有能力履行非障碍人士的工作职责。雇员必须在社会福利部门登记。

企业还可以在培训非企业雇员的身心障碍人士的费用中得到双倍的前扣除。只要这个培训是经过财政部门批准的，属于马来西亚培训计划的一部分，或属于任何经过批准的培训机构所推行的。

雇主经营过程中的生产净收入中可以扣除一笔同金额的支出费用，只要这个费用是在确定时间内花在确定的人身上，是用于辅助他雇佣的身心障碍人士更方便工作的设备的费用。。2008 年度评估中有效的费用范围扩大到工作场所的改建或翻新。例如：降低工作台的高度或建造轮椅坡道。

（来源：马来西亚内务税收局）

人力资源发展基金 (HRDF)

申请就业辅导员服务的费用的财务支持

参加就业辅导员培训课程的培训基金

在“雇主通讯”2010年第3期中，人力资源发展基金声明雇主有权使用资金援助来雇佣就业辅导员以支持一个身心障碍的员工；本通讯的目的是要告知雇主，在SBL下，支持身心障碍人士就业的就业辅导员计划有资格获得人力资源发展基金 (HRDF) 的资金援助。资金援助的具体额度为开始的两小时为每小时 50 令吉，之后每小时 30 令吉，但每天最多不得超过 300 令吉。其他费用申请将根据当前的指导方针和规定确定。资金援助将仅仅给与身心障碍人士签订服务合同的雇主使用。

雇主也有资格使用培训基金 (Pembangunan Sumber Manusia 在 2001 设立的培训基金) 参加被人力资源发展基金承认的就业辅导员课程。

(资料来源:人力资源发展基金、马来西亚人力资源部)

总结

各政府部门提供的服务和良好政策有力地表明了马来西亚政府对促进身心障碍人士就业的承诺。这些努力志在鼓励雇主为身心障碍人士提供就业机会。除了为雇主提供资金援助，支持性就业服务，如就业辅导员培训和就业辅导员服务致力为重度身心障碍者提供可持续就业机会。

第四章

身心障碍的类别

概要

在马来西亚,社会福利部将身心障碍的类型划分为主要的七大类,并对每一类进行定义,本章还简要概述了马来西亚身心障碍人士的就业情况。

主题:

- ◎ 身心障碍的类别
- ◎ 听力障碍
- ◎ 视力障碍
- ◎ 言语障碍
- ◎ 肢体障碍
- ◎ 学习障碍
- ◎ 精神障碍(心理障碍)
- ◎ 多重障碍
- ◎ 身心障碍人士的就业情况
- ◎ 总结

身心障碍的类别

听力障碍

视力障碍

言语障碍

肢体障碍

学习障碍

精神障碍*

多重障碍

2010年，社会福利部（DSW）把各类不同的身心障碍归分为以上七类，同时也对每一类进行了定义。

身心障碍人士也希望能像其他人一样生活。适当的支持体系和无障碍环境可以减少他们由于身心障碍所面临的许多挑战。通过了解身心障碍人士所面临的挑战，社会可以从中学学习如何与他们相处和支持他们。

近几年，马来西亚对身心障碍人的服务和帮助有所改善，社会各部门为身心障碍人提供更好的教育和支持系统，其中有社会福利部，医疗保健和对身心障碍人士友好的环境。虽然各类身心障碍人士面临各自特殊的问题和需求，但是许多人勇敢面对挑战，并在其职业生涯中取得了成功。本章将根据社会福利署的身心障碍人登记准则概述每个类别的定义。

听力障碍

听力障碍是指双耳在没有或有助听器的协助下都听不清楚。听力障碍有四种等级。

- ◇ **极轻**：15- $<$ 30dB (儿童), 20- $<$ 30dB (分贝) (成人)
- ◇ **轻度**：30- $<$ 60dB
- ◇ **重度**：60- $<$ 90dB
- ◇ **极重**： $>$ 90dB

视力障碍

视力障碍是指单眼或双眼使用或不使用眼镜或隐形眼镜等视觉辅助工具的情况下不能看见或视力受限。有两种类型的视觉障碍：

◇ 低视力/弱视

最佳矫正视力小于 6/18，但在有和无辅助工具的帮助下，视力等于或高于 3/60，或视野小于 20 度。

◇ 盲

最佳矫正视力小于 3/60 或视野小于 10 度。

言语障碍

言语障碍是指长期存在交流困难而且不能被对方理解。这个状况是长期的或无法被治愈。

肢体障碍

肢体障碍是指人体由于身体缺陷或任何身体部位的缺失、从而丧失基本的功能，比如自我护理和行动方面。这些状况是损伤（外伤）的结果或神经系统失常、心血管、呼吸系统，血液、免疫系统，泌尿系统，肝胆，骨骼肌肉系统，妇科系统和其他部位发生故障引起的。

身体障碍举例：

- a. 肢体缺陷（先天性或后天性），包括拇指残缺。
- b. 脊髓损伤
- c. 中风
- d. 创伤性脑损伤
- e. 侏儒症（软骨发育不全），男性矮于 142cm 和女性矮于 138cm.
- f. 脑瘫

学习障碍

学习障碍是指大脑的发育与生理年龄不一致。属于这一类别的人是那些整体发育迟缓，唐氏综合症和智力障碍的人。这个类别还包括影响个人学习能力的各种情况如自闭症，多动症（ADHD）以及包括阅读障碍，计算障碍，书写障碍等具体的学习障碍。

精神障碍（心理障碍）

精神障碍（心理障碍）是指严重的心理障碍（精神错乱），并影响一个人部分的或全部的日常作息。在精神障碍中最严重的是慢性器质性精神障碍、精神分裂症、妄想症，情绪障碍（抑郁症，躁郁症）和其他精神疾病如分裂情感性障碍和持续性妄想症。

多重障碍

多重障碍意味着同时有一种以上的障碍类型和一般不适合被列在其他六个类别中。

身心障碍人士的就业情况

在马来西亚，没有关于身心障碍人士就业的准确统计。根据社会福利部 2011 年提供的数据，领取身心障碍工人补贴（Elaun Pekerja Orang Kurang Upaya (EPOKU)) 的人数有 49407 人。这个数字包括了那些在庇护性就业和社会企业工作的身心障碍人士。*内陆税务局 2009 年报告称有 35604 个身心障碍人士申请减免个人所得税。

根据人力资源管理部的身心障碍部门提供的2010年报告,截止到2010年2月共有7,956名身心障碍人被安置就业。报告显示,被安置的人员中,有视觉障碍的占有788人;听力和语言障碍的有2872人,肢体障碍的有3469人,其他的有872人,其中包括学习障碍人士。

截至2011年,在社会福利部注册的身心障碍人士有359203人。有学习障碍者注册记录人数最高,共有134,659人。然而,在就业方面,有学习障碍者与其他类别的身心障碍者相比是最少被雇用的。由亚洲社区服务(2006:30)在槟城(Penang)当地进行的研究表明,在调查的198名成年人中,只有14%是在职场中就业,而16%是庇护性就业和53%没有任何工作^[1]。

在2010年,杨瑞兰说,自80年代以来,大部分发达的国家法规和政策已有显著的变化,以确保即使有严重学习障碍的人也有机会工作。在过去的三十年里,一些措施开始被实行,如支持性就业,为学习障碍者提供了可持续性就业。至今,已有许多学习障碍者在职场就业的成功例子^[2]。

总结

在马来西亚,身心障碍人士的类型被归分为以下七类:

- ◇ 听力障碍
- ◇ 视力障碍
- ◇ 言语障碍
- ◇ 肢体障碍
- ◇ 学习障碍
- ◇ 精神障碍(心理障碍)
- ◇ 多重障碍

需要指出的是,学习障碍人士在众多身心障碍人士类别中是最少被雇用的一群。在许多发达国家,支持性就业能有效地创造可持续就业,特别是对有学习障碍和精神障碍(心理障碍)的人。基于这个原因,在马来西亚,就业辅导员模式正在被推广,以使更多这些类别的身心障碍者能进入职场就业。

参考文献：

1. 亚洲社区服务（2006）。探索成年心智障碍人士所面对的问题。槟城心智障碍人士报告。
槟城：亚洲社区服务
2. 杨瑞兰（2010）。英国学习障碍人士所接受的就业服务。研究报告：具文化敏感性的身心障碍研究：针对马来西亚及英国身心障碍人士所进行的相关研究，曼彻斯特大都会研究所健康与社会变化部及马来西亚砂劳越研究所研究课题。

第五章

对身心障碍人士的评估

概要

对身心障碍人士的评估

寻找适合的工作场所

对工作场所的评估

职业配对

商谈与咨询

密集支持

自然支持

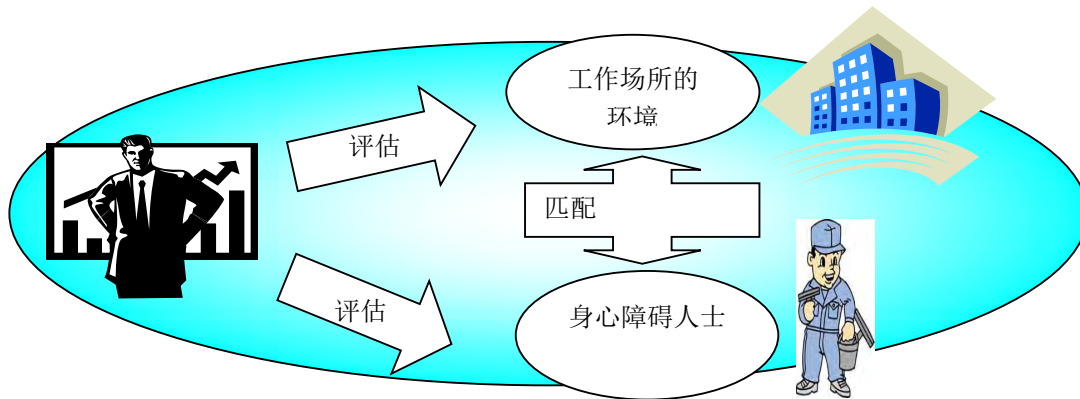
减少辅助与跟进

对正在寻找工作的身心障碍人士进行评估是就业辅导员的首要任务。评估将决定个人的就业支持计划的强度。对身心障碍人士的综合评估是实现职业匹配前的必经程序。

主题：

- ◎ 评估是必要的
- ◎ 对身心障碍人士进行评估的基本程序
- ◎ 收集基本资料
- ◎ 初次评估表格样本
- ◎ 在训练中心的评估
- ◎ 在工作场所的评估
- ◎ 总体评估
- ◎ 总结

评估是必要的



为了对身心障碍人士和公司有更加深入的了解，对他们进行评估是必要的。评估的焦点专注于身心障碍人士和工作场所。在正式进行职业配对之前进行评估是必须的。在评估期间，所有支持计划所需要的资料都需事先被收集。

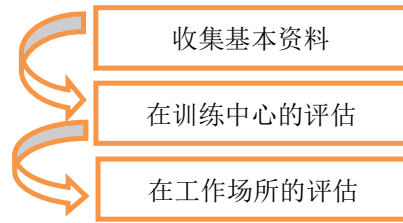
在传统的职业康复模式里，评估通常主要着重于身心障碍人士，而在工作场所环境方面没有进行充分和深入的评估。就业辅导员模式对上述两方面进行了详细的评估。在传统方法里，工作评估用来评估求职的身心障碍人士的准备程度。然后通过职业培训来努力提高他们的准备程度。只有那些‘准备好’的人才能得到一个工作岗位。

对于那些身心障碍程度比较严重的人士，他们大多数人很难达到这种“准备好”的状态。在大多数情况下，对他们的工作评估仅仅是着重于他们的弱点，而不会深入分析他们所需要的支持以成功得到工作。

就业辅导员模式的评估目的在于了解身心障碍人士如何在工作中成功，以及找到身心障碍人士的长处，和这种长处适合什么样的工作。如果有任何需要支持的领域，那么就会针对所需要的支持进行分析。之后这种支持就会被加入这位身心障碍人士的就业支持计划里面。

为了使职业匹配获得成功，就业辅导员必须对身心障碍人士、工作要求以及工作环境有一个全面的了解。因此，一个全面的评估是十分必要的。

对身心障碍人士进行评估的基本步骤



对身心障碍人士的评估包含以下方面：

1. 收集基本资料

可以通过以下途径收集身心障碍人士的基本资料：

- ✧ 与身心障碍人士或他们的监护人（对那些比较严重的人士）进行面谈；
- ✧ 从个人档案，如病历及其他人员的介绍信函等文件中获得信息；
- ✧ 进行比如职业评估或智力测试之类的正式测试；
- ✧ 工作经验的评估（如果可行的话）

2. 在训练中心的评估

对于那些没有工作经验的身心障碍人士，通过在训练中心观察以下的重点来对他们进行一个更加全面的评估：

- ✧ 在训练中心内外的工作能力和态度
- ✧ 在应对各种模拟任务时的工作能力和态度
- ✧ 沟通程度和交流能力

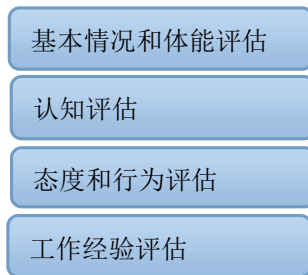
3. 在工作场所的评估

在工作场所进行一个实际的评估是重要的。这个评估并不是假定他被公司雇佣了，而仅仅是为了评估和获取经验。在实际评估期间，就业辅导员会观察在这个实际的工作环境里身心障碍人士是怎么表现的。这个实际的方法为他们在任务中所表现出的个人能力提供了一个准确的评估。有了这个评估，就业辅导员可以对身心障碍人士所需要的支持进行评估。在工作场所的评估应该包含：

- ◇ 在每一个不同环境中中和不同任务中进行行为的评估
- ◇ 在训练中心和工作场所观察到的不同点进行评估

评估的三个步骤里所需的详细资料将会在以下再作讨论。

收集基本资料



在收集关于身心障碍人士的基本资料时，以上四方面的评估是主要的。

这些对身心障碍人士的评估会提供最基本的资料，而这些资料是职业配对之前必须事先被收集的。评估结果会帮助就业辅导员识别和决定什么工作适合身心障碍人士。这几个主要方面所需收集的详细资料将会在以下列出。

● 基本情况和身体评估

以下是在基本情况中所需留意的方面，以及其它重要的方面以评估个人的身体能力。

基本情况：

- ◇ 姓名，出生日期，性别
- ◇ 宗教，种族
- ◇ 地址，联系方式
- ◇ 教育背景
- ◇ 所寻找的工作类型
- ◇ 过去的职场经历
- ◇ 最喜欢的活动-兴趣爱好
- ◇ 参考 / 推荐人—来自第三者的回应和评价

体能评估

- ◇ 身心障碍类型以及原因
- ◇ 基本健康状况及药物治疗
- ◇ 所需要的帮助和支持
- ◇ 日常生活能力—出门乘车，对钱的管理能力，个人卫生方面
- ◇ 职业能力
- ◇ 特殊困难
- ◇ 对环境的适应—对噪音，温度，空间，气味，光线的反应

通过收集一个人的基本资料和体能评估，就业辅导员能够大致知道这个人的能力，兴趣，身体状况，并决定这个人需要什么样的支持。

● 认知评估

认知评估对身心障碍人士的智力水平进行测试。以下是一些重要的评估方面：

- ◇ 所考取测试结果（如 UPSR/PMR/SPM/STPM/vocational or tertiary courses）
- ◇ 心理测试的报告
- ◇ 医学及特殊诊断报告（比如注意力缺失症、阅读困难症、计算困难症等等）
- ◇ 记忆力和面谈时的理解水平
- ◇ 来自老师、教练、监护人的信息
- ◇ 来自家庭成员的信息

认知评估会帮助就业辅导员评估一个人的能力和天份。一个人的认知水平可影响其接受工作指令时的注意力、关注度、表现、学习的方式、判断力、分析能力和准确性。

● 态度和行为评估

可以通过观察以下几个方面来对身心障碍人士的态度和行为进行评估：

- ◇ 工作时的行为和态度
- ◇ 工作时的言谈举止
- ◇ 与他人交流时的眼神接触

- ◇ 与他人交流时的肢体语言和姿势
- ◇ 第三方的回应 / 评价（比如训练人员、监护人、朋友、家庭成员和以前的职场参考）

这项评估会决定一个人的交流能力和他的人际关系，因此很重要。它还会帮助就业辅导员来了解这个人情绪的控制力和对压力的忍耐力。

● 工作经验评估

对身心障碍人士的工作经验评估可以帮助就业辅导员了解这个人的适应程度，能力，职业态度以及在职业中面对挑战的态度。从过去的工作经验中所需收集的资料包括：

- ◇ 公司的名称
- ◇ 商业类型、员工数量
- ◇ 工作性质或工作范围
- ◇ 喜欢的工作类型
- ◇ 不喜欢的工作类型
- ◇ 在过去的工作中的美好或难忘的经历
- ◇ 以往工作中不愉快的工作经历
- ◇ 职业中止的原因
- ◇ 职业的满意度
- ◇ 他人的回应或评价—之前的雇主和同事

可以通过与身心障碍人士的面谈来收集这些资料，对于那些有严重学习障碍的人，需要与其家庭成员进行面谈。

初次评估表格样本

50-57 页的初次评估表格是由 Malaysian Care（2007）创建的，这是一个为学习障碍人士提供职业培训和就业辅导员服务的非政府组织（NGO）。这个表格样本包括以下方面的评估：

1. 身心障碍人士的基本情况
2. 推荐人资料

3. 家庭环境
4. 医疗情况
5. 身体状况
6. 情绪状况和行为
7. 社交能力
8. 与他人的交流能力
9. 受教育水平
10. 职业经历
11. 家庭情况

这个初次评估仅仅提供了关于身心障碍人士的基本资料。还需要进行一些更详细的评估,比如说对工作经历进行更透彻的评估。对于一个更深层次的评估,就业辅导员还应考虑:

- ◇ 在培训中心的评估
- ◇ 在工作场所的评估
- ◇ 总体的评估

在培训中心的评估



对于没有职场工作经验的身心障碍人士，就业辅导员需要通过观察他（她）在培训中心所负责的各种任务中的表现来评估其基本职业能力。

在职业能力中，应该进行广泛的评估，包括工作态度、交流能力、工作的熟练度和装扮能力。

所观察的内容要包括对一个人在接受不同任务时的行为变化的评估。

除了通过观察来评估，就业辅导员还应通过培训中心来对这些人进行职业评估。在培训中心的评估通常以一个长期的观察为基础，这个观察在个人的工作态度和对各种任务表现的持续性方面提供更准确的评估。

在工作场所的评估

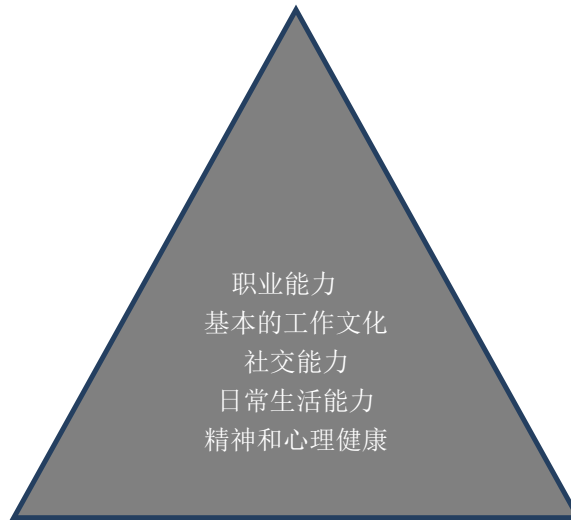


对身在工作场所的身心障碍人士进行评估能够提供更准确的评估结果。通过在真实的工作场所的实际培训，就业辅导员可以对这个人适应不同环境的能力、对相关工作的理解能力以及其在任务中的熟练度进行评估。

对个人与其同事的接触与交流能力进行评估能帮助就业辅导员对其社交能力更为了解。

就业辅导员用几天的时间来对身心障碍人士进行评估，是为了对其工作能力、工作态度以及其对社会环境的适应能力有一个更深入的了解。

总体评估



身心障碍人士是否已经适合工作取决于他（她）的职业能力和生活自理能力。一个整体的评估包括对职业能力、处理基本工作的能力、社交能力、日常生活自理能力以及对基本健康情况进行考察。以下是每一方面的评估所需考虑的详细内容。

职业能力

- ◇ 工作技巧和能力
- ◇ 学习风格
- ◇ 工作喜好

基本的工作文化

- ◇ 问候与答复
- ◇ 仪表与守时
- ◇ 报告、通知和咨询

社交能力

- ◇ 情绪的控制
- ◇ 礼貌
- ◇ 交流能力

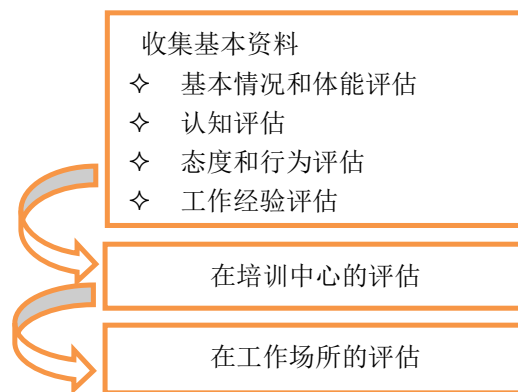
日常生活能力

- ◇ 基本的生活能力
- ◇ 理财能力

精神与心理健康

- ◇ 确保均衡的饮食或营养
- ◇ 对身体状况的管理
- ◇ 对整体健康的管理

总结



环境可以影响身心障碍人士在工作中的表现。在融合的环境中能使他们在学习表现出积极的反应。工作场所的详细评估和对身心障碍人士的综合评估是决定成功的职业配对的关键。这些评估还决定了这些人所需要的支持计划的强度。对身心障碍人士的一个综合评估应该包含这些内容：

1 基本资料

- ◇ 基本情况和体能评估
- ◇ 认知评估

◇ 态度和行为评估

◇ 工作经验评估

2 在培训中心的评估(如果合适的话)

3 在工作场所的评估

一个整体或全面的评估应该包括对职业能力、处理基本工作的能力、社交能力、日常生活自理能力以及基本健康进行考察。

初次评估表格



参考号: _____

日期: _____

1. 个人资料:

a. 姓名: _____

(in BLOCK)

身份证号码: _____ 年龄: _____ 性别 男 女

种族: 华人 马来人 印度人 其他 _____

宗教: 基督教 佛家 伊斯兰教 其他 _____

地址: _____

邮政编码: _____ 电话号码 (家庭) _____

b. i) 父亲的名字: _____

(in BLOCK)

身份证号码: _____ 年龄: _____

职业: _____

电话号码 (办公室): _____ (手提电话): _____

电子邮箱: _____

ii) 母亲的名字: _____

(in BLOCK)

身份证号码: _____ 年龄: _____

职业: _____

电话号码 (办公室): _____ (手提电话): _____

电子邮箱: _____

c. 家庭收入 (没有) < RM1000 RM3000 - 5000
 RM1000 - 2000 RM2000 - 3000
 RM5000 & 以上

2 A) 父母是如何知道这个中心的?

通过报纸 通过亲戚 通过老师 _____

通过朋友 通过医生 通过其他人: _____

受何人推荐

i) 名字 _____

地址: _____

电话: _____

ii) 他(她)是为什么推荐?

3 B) 家庭环境

i) 这个人一般生活在哪?

在家

在亲戚家

在爷爷奶奶家

其他, 请注明: _____

ii) 谁是主要的监护人? _____

iii) 家庭成员有多少人?他们都是谁? _____

4. i) 基本的个人病历

(如: 早产儿, 正常分娩, 入院记录, 心脏状况, 发高烧, 跌倒, 等等)

ii) 医学诊断

描述障碍 _____

问题是什么? _____

iii) 相关的基本健康状况

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 视力 | <input type="checkbox"/> 听力 |
| <input type="checkbox"/> 失眠 | <input type="checkbox"/> 哮喘 |
| <input type="checkbox"/> 糖尿病 | <input type="checkbox"/> 心脏问题 |
| <input type="checkbox"/> 血压 | <input type="checkbox"/> 皮肤疾病 |

有无癫痫? 是 否

一天多少次? _____

有无药物治疗? 是 否

药物治疗类型: _____

一天多少次? _____

是否接受免疫? (在恰当的地方标记)

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 肝炎 A, B | <input type="checkbox"/> 水痘 |
| <input type="checkbox"/> 麻疹 | <input type="checkbox"/> 风疹 |
| <input type="checkbox"/> 其他: | |

注解: _____

5. 身体情况

	可独立	需要帮助	完全依赖别人
上厕所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
吃饭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
洗衣服	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
洗澡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
月经护理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
行动方面	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
他(她)走路蹒跚(行走不便)吗?		<input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
有了助行器他(她)会受益吗?		<input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
四肢发达		<input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
平时用的手		<input type="checkbox"/>	右手 <input type="checkbox"/> 左手 <input type="checkbox"/>

吃饭与喝水的问题（比如下咽问题、呕吐、过敏）

他（她）的口腔状况： _____

其他： _____

6. 情绪状况|行为

a. 是否观察到需要留意的不寻常行为？

b. 是否害怕某种东西事物？

c. 是否不喜欢某种东西事物？

d. 特别喜欢某种事物？

e. 特别强烈和带有情绪的行为？（比如扔东西、打其他人）

F. 与家人的关系（比如他与家庭成员的相处情况是怎样的，哪个家庭成员？）

g. 与家庭成员有无什么冲突？ _____

如果有，跟谁？ _____

H. 是否有对家里的或家庭之外的某人特别的依恋或较为亲密？

i. 他（她）能够表达自己的情感吗？ 是 否

j. 如果是，他（她）如何表达？ _____

7. 社交方面

a. 他（她）如何度过一天中的大部分时间？

i) 上午 _____

ii) 下午 _____

iii) 晚上 _____

b. 他（她）在哪里度过自己的大部分时间？ _____

c. 他（她）与其他人玩耍或交流吗？与谁？ _____
(比如交谈、一块做事、玩耍等)

d. 他（她）有做一些简单的家务吗？

e. 在没人监护的情况下可以让他（她）自己单独呆一会儿吗？ _____

f. 他（她）有亲近的朋友吗？ _____

g. 最喜欢什么活动（有什么爱好）？ _____

8. 沟通方面

a. 说话能力如何？ _____

b. 他（她）的理解能力如何？（比如正常的交谈、简单的短句、单字、手势等）

c. 他（她）有尝试交流吗？如何尝试？（比如手势、单字、2-3个字的句子、简单的句子、完整的句子等）

d. 在家里所用的语言？ _____

e. 他（她）在家里有与其他人交谈吗？

f. 他（她）会阅读吗？ _____ 会写字吗？ _____

(比如字母表、数字、单词、句子)

9. 受教育水平

a. 所上的学校或中心及时间（何时？）

b. 他（她）为什么离开学校？

10. 职业经历

a. 工作经历及在职时间

b. 他（她）为什么离职？

11. 注册 / 登记

a. 此人在社会福利部门登记注册了吗？

b. 登记号：

c. 有无在学校或中心注册？地点在哪？

d. 有无在一些支持组织里注册？（比如 PERKOPB、Dignity & Services、United Voice）

12. 家庭情况

a. 此人在家里表现出什么问题？（比如未来、有攻击性的行为、发脾气、对家里的依赖等）

b. 本人或家人希望中心所提供的服务是什么？

c. 你对你的孩子有什么样的目标？

d. 后续的讨论来实现这些现实目标

e. 家人方面能够提供什么支持来实现这些目标？（比如提供交通、训练、关心等）

f. 后续的讨论来实现这些实际性的支持

N.B. 对本人或他（她）的家人要敏感一些。如果一些相关问题比较敏感的话，不要当着本人的面前询问家庭成员。

只供职员使用：

职员所采取的行动

给家庭成员的建议

推荐给：

其他评注 _____

访问者： _____

签名： _____

日期： _____

第六章

寻找工作场所及对工作场所的评估

概要

对身心障碍人士的评估

寻找适合的工作场所

对工作场所的评估

职业匹配

商谈与咨询

密集支持

自然支持

减少辅助与跟进

就业辅导员的一个重要职责就是找到一个适合身心障碍人士的工作场所。工作场所评估是就业辅导员收集关于工作和工作环境的精确资料的一个过程。身心障碍人士的职业匹配取决于评估过程中所收集到的资料。

这一章将解释工作场所评估的步骤。我们将探讨许多间接因素，像实际环境，人际环境，工作职责以及公司文化等。

主题：

- ◎ 寻找适合的工作场所
- ◎ 工作场所评估的目标
- ◎ 工作场所评估的基本过程
- ◎ 工作场所评估的要素
- ◎ 雇用身心障碍人士的公司的基本资料
- ◎ 工作过程
- ◎ 人际环境
- ◎ 实际环境
- ◎ 工作调整
- ◎ 总结

寻找适合的工作场所



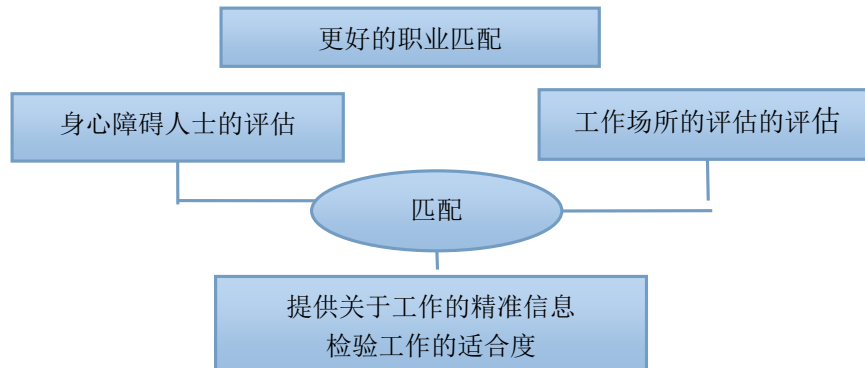
大部分严重身心障碍人士没有工作经验，因此在寻找工作过程中需要支持和协助。就业辅导员在身心障碍人士找工作这件事上扮演着重要角色，他们可以通过媒体或与雇主的交情来给予帮助。与雇主面对面的联系通常是身心障碍人士找到适合的工作的最有效途径。就业辅导员也可以通过以下政府机构收集关于就业机会的信息：

- 身心障碍人士发展部门，社会福利部
- 马来西亚工作中心和马来西亚工作点，马来西亚劳动部门

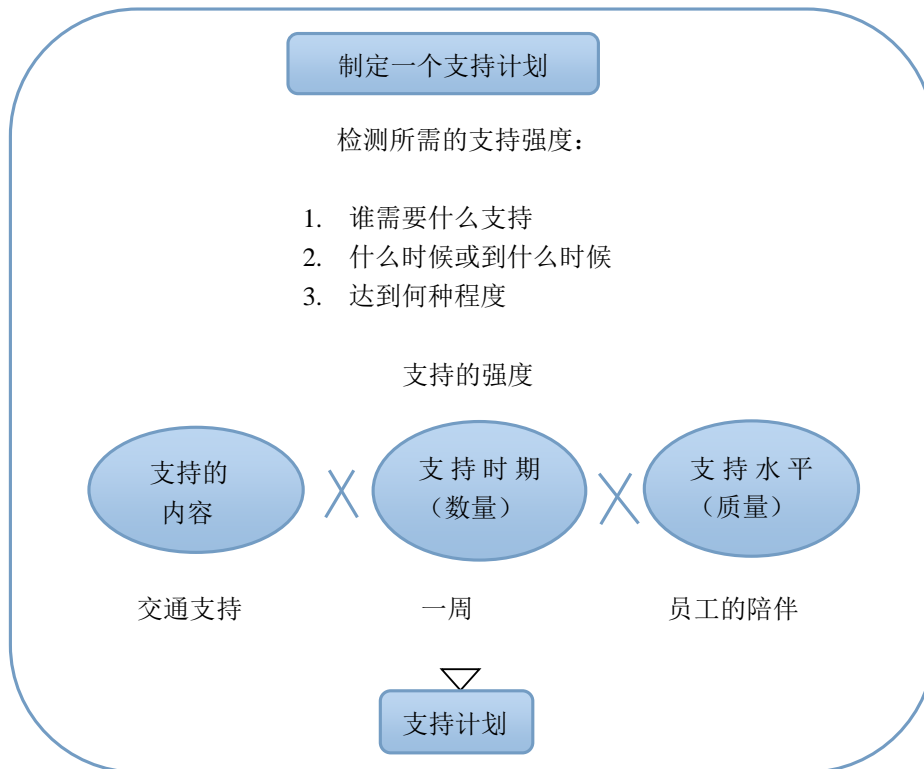
马来西亚劳动部门也经常地组织本地和全国性的职业展，为求职者制造机会与他们未来的雇主碰面。尽管这种方式能为身心障碍人士找到工作，但通过和那些愿意与就业辅导员建立合作伙伴关系的雇主建立交情，更能成功地保证严重身心障碍人士可得到持久稳定的工作。

就业辅导员可以主动地接触雇主，并争取机会与雇主分享身心障碍人士可就业等新观念。就业辅导员应告诉雇主就业辅导员是如何在身心障碍人士的就业过程中支持身心障碍人士以及雇主。更多关于如何接触雇主并鼓励他们考虑雇用身心障碍人士的方法将会在第 8 章，商谈和咨询再作讨论。

工作场所评估的目标

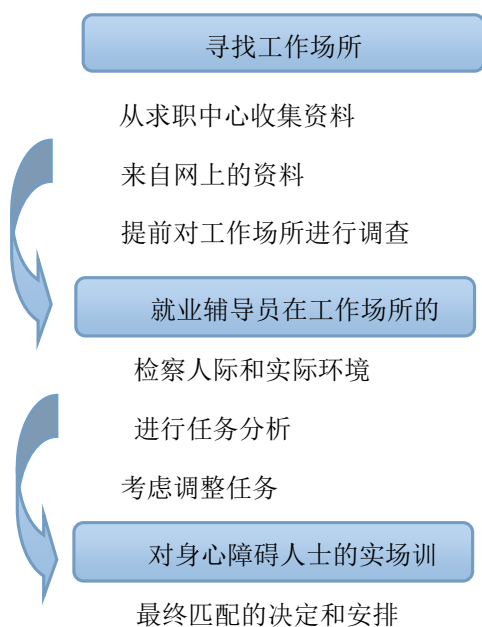


一个综合的工作场所评估能使就业辅导员对他或她所支持的身心障碍人士提供更好的职业匹配。通过对工作场所的评估，就业辅导员能够收集到关于工作以及工作环境的精准信息。然后基于评估过程中所收集的信息来决定这类型的工作是否适合身心障碍人士。



在支持计划制定之前，应先进行工作场所评估。对工作和工作环境的详细评估会帮助就业辅导员决定所需支持的强度，它包括内容，多长时间以及支持水平。例如，如果身心障碍人士需要从家里到工作场所的交通安排，就业辅导员就必须找出适合的交通工具并估计需要支持多长时间，好使身心障碍人士能独立地从家里到工作场所。从评估中，就业辅导员也可以了解身心障碍人士是否有可能由与他上班路线相同 / 同一站搭车的公司职员陪同上下班。

基本工作场所评估过程



工作场所评估的进行理应在身心障碍人士开始在那儿工作之前。如果身心障碍人士已经开始工作，并遇到需要调整工作内容的情况，就业辅导员应该对工作场所重新评估。

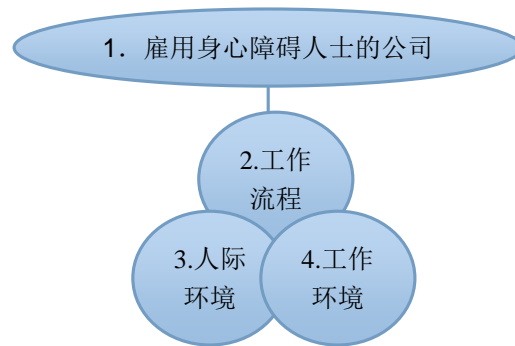
在身心障碍人士的工作期间，工作场所的评估应持续地进行。需要强调的是，在评估工作场所前，就业辅导员应该知道需要收集什么资料。所需的资料应当基于之前所做的个人评估中身心障碍人士的情况与个人需求。

关于公司的资料则是从工作寻找阶段收集的。从求职中心收集的工作场所资料往往是不充分的。一些大型企业可能会在网上提供公司资料。对于小型企业，提前对工作场所进行调查是很重要的。一些重要的资料也可通过调查工作场所以及观察雇员之间的工作气氛获得。

通过体验真正的工作来作评估是一个理想的方法。仅仅观察工作场所是不够的。为了在工作上提供支持，就业辅导员们应该去到工作场所，体验真正的工作并与雇员交流。有了亲身工作的经历，就业辅导员能理解工作环境，人际环境，工作流程，任务的复杂度，环境气氛如：温度，气味，噪音，以及所需的体力等。就业辅导员也可评估雇员之间的人际关系。

工作场所评估的要素

所需收集的资料通常分为以下四类：



对工作场所的评估和所需收集的资料通常被分为以下四个部分：

- 雇用身心障碍人士公司的基本资料
- 工作流程
- 人际环境
- 工作环境

在职业匹配和制定身心障碍人士支持计划前，深入观察和评估这四方面是很重要的。

雇用身心障碍人士的公司的基本资料



收集有关公司雇用身心障碍人士的方法和政策的资料很重要。它会帮助就业辅导员了解公司的结构，期望，薪水和福利以及它对身心障碍雇员的态度。就业辅导员需要收集的资料包括以下方面：

公司经营理念和组织架构

这些信息会帮助就业辅导员了解公司的传达指示链是怎样的。例如，在有组织结构的公司，直接主管是负责人，而在小型企业，雇主本身会成为主管。

公司的地点和规模

如果身心障碍人士需依赖公共交通上班，公司的地点将会决定他或她是否有可能进入该公司工作。公司员工的数量也可能会影响身心障碍人士的安全。例如，在拥有很多员工的大型企业，身心障碍人士可能会被来自其他部门和不熟悉他情况的员工欺负。必须制定计划以避免这类情况的发生。

工作条件

工作条件，比如工作内容，工作的特定地点，工作时间，薪水，社会保险和基本要求，都是职业匹配所需的重要资料。

雇用身心障碍人士的经验

这些资料能帮助就业辅导员评估雇主所需要的支持程度。以下是需要关注的方面：

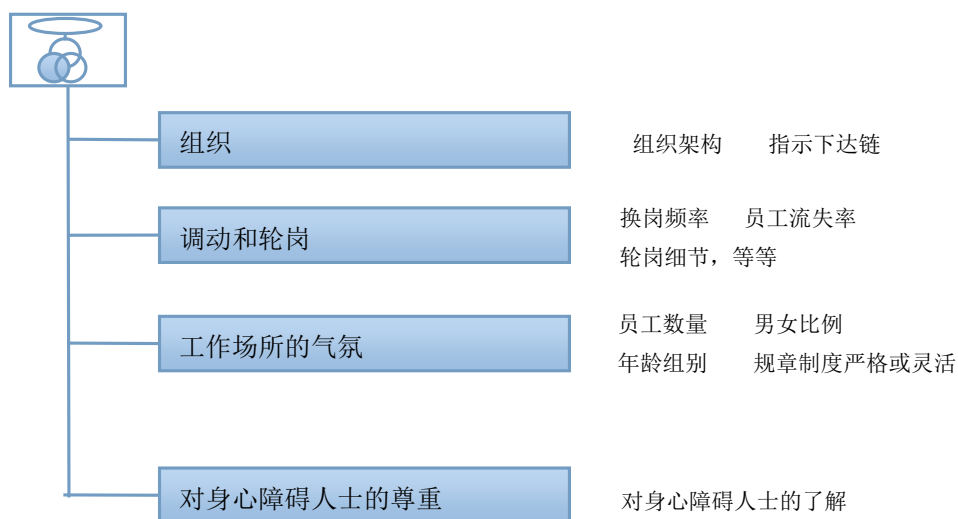
- ◇ 雇用身心障碍人士的经验 and 人数；
- ◇ 雇用或未雇用身心障碍人士的原因；
- ◇ 雇用身心障碍人士的担忧或遇到的问题等。

工作流程



就业辅导员通过实际培训理解工作流程。对身心障碍人士工作能力评估最有效的方法就是要求身心障碍人士接受实场训练。在训练过程中，就业辅导员会评估工作流程。就业辅导员应该仔细留意工作流程的标准，遵循标准流程的准确度会决定工作完成的质量。就业辅导员需要观察整个工作过程所需的技能，它可能要求特定的脑力、良好的细微动作能力，或者体力。工作中其他需考虑的因素，比如安全和卫生，也应该被评估。

人际环境



就业辅导员仔细评估人文环境至关重要,因为这些因素对身心障碍人士能享有持续性就业的影响很大。组织架构,员工流失率,员工数量,工作场所气氛,对身心障碍人士的公众意识是需要关注的一些重要因素。一个好的人文环境能更好地支持雇员达到工作期望。

这些重要因素也会影响自然支持的建立。这些资料能促进与雇主及负责人之间的关系和沟通。在员工频繁调换或频繁流动的情况下,就业辅导员有必要紧密关注自然支持并在必要时确保自然支持的顺利交接。第 13 章将会详细地介绍自然支持。

工作环境



工作环境可能会影响一个人适应环境的能力以及他学习掌握任务的能力。一个井井有条的工作场所对于员工来说，能帮助他们较少陷入困惑状态、快速适应，并掌握工作技能。

一些身心障碍人士的注意力集中时间也可能会受噪音，气味，灯光和温度影响。因此，评估这些因素很重要。

确保主管或关键同事的位置是在身心障碍人士工作的视线之内以进行有效的督导也非常重要。

工作调整

工作调整指简化工作过程使身心障碍人士能有效工作。

工作评估结果能使就业辅导员确定工作是否适合身心障碍人士。要找到一个完全适合求职者能力的工作并不容易。比如，工作是适合的，但有一些工作内容对身心障碍人士来说过于挑战。就业辅导员就应和雇主协商，为身心障碍人士调整工作。这些工作调整可能包括简化工作过程。后续章节会详细地讨论工作调整和合理的调适。

总结

为了更好的职业匹配和加强身心障碍人士支持计划的有效性，工作场所评估是必须的。工作场所评估的要素包括：

- ◇ 雇用身心障碍人士的公司的基本资料
- ◇ 工作流程
- ◇ 人际环境
- ◇ 工作环境

这些方面的仔细评估能帮助就业辅导员了解被指定的工作任务以及工作环境。

所有评估收集的资料将会帮助就业辅导员建立一个身心障碍人士的全面支持计划。对雇主的支持包括协商工作调整及提出建立无障碍工作环境和自然支持的建议。职业匹配涵盖综合性工作场所评估，并有助于与雇主建立有效的合作伙伴关系并为身心障碍人士创造可持续性就业机会。

第七章

工作匹配

概要

对身心障碍人士的评估

寻找适合的工作场所

对工作场所的评估

职业匹配

商谈与咨询

密集支持

自然支持

减少辅助与跟进

在就业辅导员模式中，职业匹配并不仅仅是使身心障碍求职者找到一份合适的工作。在某种程度上，与雇主协商和不断地根据身心障碍人士的能力作出工作调整都是职业匹配过程的一部分。本章节将会讨论工作调整中的一些技术方法。

主题：

- ◎ 职业匹配的目的
- ◎ 职业匹配的过程
- ◎ 工作调整的过程
- ◎ 合理的调整
- ◎ 总结

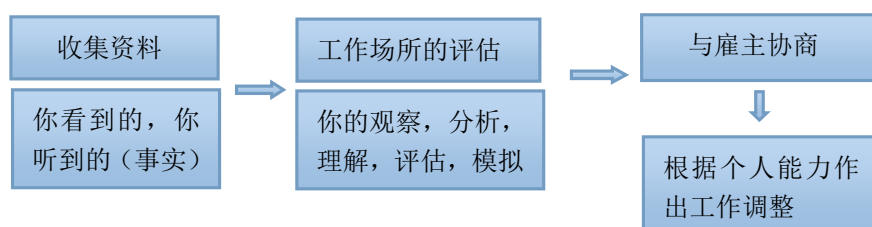
职业匹配的目的

就业辅导员的成功有 80% 是来自于职业匹配的结果

职业匹配是就业辅导员重要的角色之一。需要指出的是，在日本，就业辅导员服务成功率有 80% 取决于职业匹配的结果。

职业匹配就是身心障碍人士的能力和其工作场所的职位有所匹配。按照惯例，职业匹配过去常常在职场实习时进行。研究发现，就业辅导员在安排职场实习之前进行工作场所评估，能显著提升身心障碍人士持续就业的成功率。

职业匹配的过程



职业匹配的过程包括四个基本的阶段：收集资料，工作场所的评估，通过咨询与工作调整进行职业匹配。

1. 收集资料

在寻找空缺的职位时，就业辅导员与雇主预约，以收集与工作有关的信息。在这个阶段，就业辅导员就会将工作岗位信息与求职者做匹配。这些工作资料可以通过阅读书面材料以及与雇主访谈来完成。

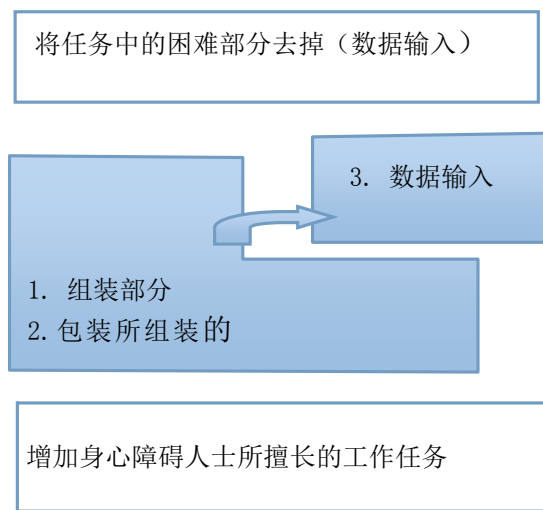
2. 工作场所的评估

如果找到了合适的匹配，就业辅导员必须在雇主的允许下，去现场亲身体验这份工作，通过评估工作场所来确认工作是否合适。在评估过程中，就业辅导员要评估该公司的企业文化、工作职责以及在第六章中讨论过的工作环境。

3. 和雇主协商

就业辅导员应该和雇主协商关于工作流程,工作环境以及为身心障碍人士提供的支持系统。就业辅导员如果需要调整工作应该事先获取雇主的批准。雇主应该被告知或了解工作调整的必要性以及如何在不影响公司生产流程情况下作出工作调整。

4. 工作调整



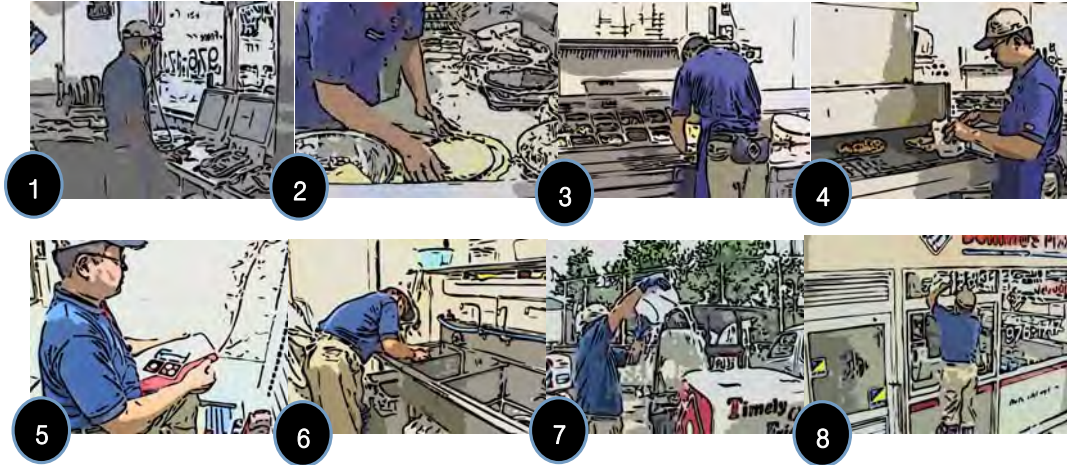
正如在上一章中所提到的,在就业中很难找到一个完美的职业匹配,尤其是对有严重身心障碍的人士来说。在这种情况下,工作调整发挥了作用,在必要的时候,可以简化工作以确保身心障碍人士更有效地工作。

工作调整的目的不是要减少身心障碍人士的工作量,而是简化或者更换较难的任务,以确保最高的生产效率。举个例子,如上图所示,工作职责中有三个部分。如果输入数据对于身心障碍人士来说很困难,那么工作调整就会要求除去任务三(输入数据)。同时,增加任务一(组装部分)和任务二(包装所组装的部分)的工作量以达到所要求的生产标准。

工作调整必须要事项与雇主协商。在工作调整的提议实施之前,雇主的批准和认可是有必要的。工作调整的过程会在以下作出详细的解释。

工作调整的过程

1. 分析工作职责及任务



在第一章中展示的上述图片说明一个披萨店助理的日常工作职责有八项任务：

1. 接披萨订单
2. 准备披萨面团
3. 放配料
4. 烘烤和包装披萨
5. 折好披萨盒
6. 打扫厨房水槽
7. 清洗外卖摩托车
8. 擦洗玻璃窗和门

这些工作由三个上午班的店员来完成，就业辅导员会仔细地分析每项任务以进一步观察工作进行中所需要的技巧和能力。

2. 将工作职责与任务的分析和身心障碍人士的评估作出配对

就业辅导员根据工作职责的评估显示，具有学习障碍的身心障碍人士很难有效地完成所有的八项任务。为了让身心障碍人士能有效地承担披萨饼店助理工作，提供关于工作调整的提议是必要的。

就业辅导员的提议应该基于对工作的评估和对身心障碍人士的分析。在这种情况下，例如，依据就业辅导员对身心障碍人士的评估，他也许会有困难完成以下任务：

1. 接披萨订单
2. 准备披萨面团
3. 放配料
4. 烘烤和包装披萨

这四项任务需要以下这些能力：沟通能力，精确地使用模具使面团成型，准确地估计配料的使用量以及操作烫手炉灶和在高峰时段准备好大批的披萨订单。身心障碍人士在沟通，精细动作以及判断等方面有所困难。



然而，身心障碍人士会很乐意从事第 5 到第 8 项工作，因为他的粗大动作没有问题，并且对这些工作已经很熟悉。另外，他可以按照自己的节奏做这些工作，而不需要应付顾客的需求。

3. 工作调整的提议

既然一共有三个店员在上午上班，就业辅导员可以和雇主商量，允许身心障碍人士只做第 5 到第 8 项工作，其他两个店员负责第 1 到第 4 项工作，前提是这三个店员将平分工作。工作的分配必须要公平，以保证身心障碍人士和其他两个店员不会因工作超量而负担过重。

就业辅导员必须和雇主约定时间来讨论工作调整的建议。通常情况下，了解身心障碍人士状况的雇主会乐意让步，并且会采纳有建设性的工作调整建议。

4. 实际训练

在得到雇主批准后，就业辅导员可以建议为身心障碍人士安排实际训练或者试用期，在这期间身心障碍人士在就业辅导员的支持下工作。实习训练期可以是几天到几周不等，依据各人的能力来定。

5. 聘用和后续的支持

如果工作调整提议的执行效果良好，雇主和身心障碍人士对工作调整也表示满意，那么这次的职业匹配就是成功的。雇主就会即刻录取身心障碍人士为披萨饼店助理。就业辅导员会继续按照就业支持计划书为身心障碍人士和雇主提供支持。

合理的调整

除了工作调整外，就业辅导员应该考虑到其他的合理调整以确保身心障碍人士获得平等就业的机会。合理调整是通过改变工作环境或者工作流程来确保身心障碍人士享有平等就业机会。广义上来讲，合理调整可能包括工作调整，工作环境的调整和平等就业福利待遇。

在身心障碍人士可能有身体残障或者其他残障如视觉障碍和听力障碍的情况下，必要的工作环境的改造能确保身心障碍的雇员顺畅地使用工作场所的设施。对于不能读写的人来说，工作场所应该使用容易理解的告示牌和符号以传递信息和指令。

在帮助雇主考虑所有可能的方式和资源来为身心障碍人士提供工作机会方面，就业辅导员起着很重要的作用。以下是雇主在为身心障碍人士提供合理调整时需要考虑的一些重要问题：

1. 雇员或者未来的身心障碍雇员面临的问题或限制是什么？
2. 这些限制如何影响雇员和他们的工作表现？
3. 这些限制会导致哪些工作任务的执行出现问题？
4. 哪些合理调整可以减少或者消除这些问题？
5. 这项合理调整方案是否已动用了所有可能的资源？

6. 这项合理调整方案是否咨询了身心障碍人士本身？
7. 一旦实施了合理调整方案，与雇员一起评估这个调整方案的效果并决定是否还需要其他的调整是否会有帮助？
8. 身心障碍雇员的直接主管和同事是否需要培训以便为身心障碍雇员提供必要的支持？

总结

- ◇ 职业匹配，就是在身心障碍人士能力和工作岗位需求之间作出最佳的配对。
- ◇ 职业匹配的过程包括四个基本的方面：收集资料，工作场所的评估，和雇主的协商以及工作调整。
- ◇ 工作调整是职业匹配中的一个重要部分，它不是为了减少身心障碍人士的工作量，而是提高生产效率。
- ◇ 就业辅导员的重要作用是在确保身心障碍人士在就业方面有合理的调整。
- ◇ 一个良好的职业匹配能为身心障碍人士提供持续性就业。

参考文献：

1. 美国身心障碍人士法令（2002）。实施指南：依照美国身心障碍人士法令中的合理调整和不当负担 / 过度重负。

第八章

谈判和协商

简介

对身心障碍人士的评估

寻找适合的工作场所

对工作场所的评估

职业匹配

商谈与咨询

密集支持

自然支持

减少辅助与跟进

就业辅导员的主要工作之一就是和雇主们进行协商。为了更好地发挥在雇主和身心障碍人士之间的桥梁作用，就业辅导员需要提高与雇主在身心障碍人士就业相关问题进行协商和咨询的能力。本章将会提供一些技巧，这些技巧可以提高与雇主接触和沟通的能力。此外还会讨论雇主一般会问到的问题，并且还会检测谈判和协商的流程。

主题：

- ◎ 介绍
- ◎ 什么时候需要谈判和协商
- ◎ 公司对于招聘身心障碍人士的看法
- ◎ 雇主经常会问到的问题
- ◎ 协商和咨询的流程
- ◎ 总结

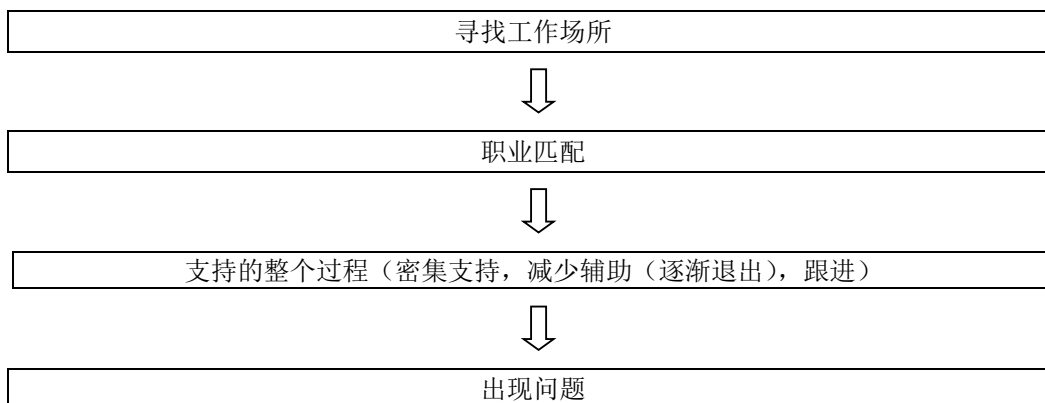
概要



作为雇主和身心障碍人士之间的桥梁,就业辅导员需要擅长与雇主讨论身心障碍人士的就业问题。就业辅导员的任务是帮助雇主了解身心障碍人士,因此雇主们期望就业辅导员能对关于身心障碍人士的就业疑问做出回答并提供建议。

就业辅导员会以协商的方式与雇主讨论工作是否合适、工作调整、必要时工作环境的调整、薪资、福利以及其他相关问题。雇主必须被告知有就业辅导员支持的重要性,并且同意与就业辅导员合作,从而为身心障碍人士提供所需支持以便保证他们能有持久稳定的工作。

何时需要协商和咨询



与雇主进行协商是必要的，如在为身心障碍人士寻找工作时，在讨论工作机会时，公司对此有兴趣的时候和为身心障碍人士讨论雇佣条款的时候。此外，就业辅导员还需与雇主商谈确保身心障碍人士获得所需的支持以达到持续性就业的成果。

就业辅导员必须持续地与雇主就职业匹配和工作调整问题进行协商。事实上，在对每一个身心障碍人士的支持周期里，协商从始至终、持续不断地进行着，这是由于雇主对就业辅导员提出的所有建议持有最终决定权。

就业辅导员必须对密集支持的重要性提供相关资料：支持的内容细节，支持将会如何实行以及它将涉及到哪些人。必须与雇主进行协商指定一名主管（例如，经理或者身心障碍人士的主要同事），就业辅导员将对这名主管进行培训，从而使他能对身心障碍人士提供支持。

雇主需要向就业辅导员咨询关于身心障碍人士就业的相关问题。在身心障碍人士就业以后，如果出现问题，雇主同样可以向就业辅导员进行咨询。举个例子，当一名身心障碍职员与新主管的沟通出现问题的时候，被咨询的就业辅导员必须就此向雇主提供解决方案。与此同时，就业辅导员必须在这个建立支持系统的过渡期期间支持身心障碍人士以及其新主管。

公司对于身心障碍人士就业的看法

这个公司有没有雇用过身心障碍人士？

这个公司如何看待身心障碍人士就业？

他们对身心障碍人士就业有什么疑问或担忧？

这个公司有哪些关于身心障碍人士就业的政策？

可以提供给身心障碍人士的空缺职位有哪些？

在与公司接洽前，就业辅导员必须考虑这家公司对于身心障碍人士就业的看法和政策。

以下是一些问题，可以作为了解一家公司如何看待身心障碍人士就业的指南：

1. 这家公司为什么招聘身心障碍人士？

- ✧ 出于企业的社会责任感
- ✧ 希望获得稳定的员工
- ✧ 决策者个人的价值观

2. 这家公司为什么不招聘身心障碍人士？

- ✧ 无法想象身心障碍人士能承担什么样的工作
- ✧ 对于工作培训和就业管理没有信心
- ✧ 并不是公司的主要目标

这些问题的答案能揭晓这个雇主是否对招聘身心障碍人士方面感兴趣。每家公司关于招聘身心障碍人士都有自己各自的目标。在会面之前，就业辅导员必须至少对他们的目标和政策有基本的了解。这会帮助就业辅导员预测他们可能会提出的问题。

雇主经常会问到的问题

没有招聘身心障碍人士经验的雇主可能对身心障碍人士有一些先入为主的看法。由于缺乏了解，他们对身心障碍人士会有一些成见或错误的看法。以下是雇主们往往会问到的问题。就业辅导员必须能应对这些基本的问题。花一些时间回答以下的这些问题：

1. 他们能工作吗？
2. 招聘身心障碍人士花费大不大？
3. 招聘身心障碍人士需要安装哪些设施？
4. 招聘身心障碍人士很可能会遇到哪些问题？
5. 就业辅导员会如何支持我们？
6. 我们能否招聘没有工作经验的身心障碍人士？
7. 政府对于招聘身心障碍人士的雇主有没有什么优惠政策？

协商和咨询的流程

与公司的协商和咨询的流程从为身心障碍人士寻找工作场所的时候就开始了。尽管一些公司通过非政府组织、社会福利部或人力资源部门向身心障碍人士提供职位，就业辅导员往往仍需要亲自与公司进行接洽以了解工作机会。在这种情况下，与这些有可能会招聘身心障碍职员的公司预约讨论工作机会是有必要的。协商和咨询的流程包括：

1. 收集这家公司的资料
2. 预约
3. 准备
4. 与雇主会面

1.收集这家公司的资料

就业辅导员必须努力收集这家公司的资料：

◇ 公司背景

他们的业务，政策和公司结构

◇ 空缺职位

所需的学历或资历和工作流程

◇ 工作环境

工作实际环境和人文环境

◇ 主管人员

例如：招聘官员、身心障碍员工主管、部门主管等

上述的细节已经在第六章讨论过。在与雇主协商前收集这些资料乃是十分重要的。

2. 预约

向负责人预约的时候，就业辅导员必需作好以下的准备：

◇ 选择适当的时间

避免在负责人十分忙碌的时候给他打电话

◇ 自我介绍

告诉对方你的基本资料如姓名和你所代表的机构

◇ 解释你打电话的目的

简要地解释你正在为身心障碍人士寻找工作机会。简单地介绍身心障碍人士情况、经验和就职准备度。

◇ 要求一次面谈的机会

预约面谈的机会以多了解这家公司并讨论招聘身心障碍人士的可能性。与雇主确认面谈时间和地点。

3. 准备

给雇主留下一个良好的第一印象，对于与这家公司往后的合作程度有着显著的决定作用。在准备与雇主会面时，必须认真考虑下列事项：

◇ 准时

无论你有任何理由，迟到是不允许的

◇ 专业的沟通方式

◇ 带上重要文件比如名片、你的机构的宣传册、身心障碍人士的履历表

◇ 带着倾听的态度来了解公司的看法

◇ 清晰的答案能够对雇主所提出的问题和疑问提供

◇ 谨记你是在鼓励雇主招聘身心障碍人士而不是在强迫雇主招聘。

4.与雇主会面

在与雇主协商和咨询的时候考虑下列提示：

◇ 从感谢、自我介绍、介绍拜访的原因开始

感谢负责人给予这次会面的机会。从自我介绍和你的机构介绍开始。解释你拜访的目的。

◇ 留神听这家公司对招聘身心障碍人士的看法

仔细聆听这家公司的看法。一个出众的销售员乃是一个很好的听众。通过仔细听取这家公司的政策、结构和需求，你会对它有更深入的了解。

◇ 提供成功案例和利益的相关信息

解释你作为就业辅导员的职责，解释有就业辅导员支持的好处。分享其他公司招聘身心障碍人士的成功例子，告诉他们所有政府为聘用身心障碍人士的公司所提供的各种补助与福利。

◇ 对于雇主的疑惑和忧虑提供清晰的答复

允许雇主就招聘身心障碍人士的有关问题提问。当雇主提出问题或表明忧虑时做好回答或应对的准备。

◇ 提出和招聘身心障碍人士相关的合适的问题

找出这家公司在招聘身心障碍人士上的政策。如果这家公司对招聘身心障碍人士表示兴趣，询问他们是否想和就业辅导员合作。解释就业辅导员的支持对于身心障碍人士和公司的重要性。

◇ 提议参观工作场所和接受岗前培训

如果这家公司对招聘身心障碍人士有兴趣，提议参观工作场所。当这家公司同意招聘身心障碍人士时，询问能否让你以就业辅导员的身份接受岗前培训，从而更好地理解工作过程——解释你这么做的理由。

◇ 晓得何时结束面谈是必要的

了解何时结束协商和咨询是十分重要的。如果可能的话，约定下次会面的时间并定好下次的议题。考虑这次协商和咨询中所出现的问题和挑战，从而为下次会议做好准备。

总结

要做的事	不能做的事
◇ 严格守时	◇ 不要期望公司会在第一次会面后就愿意招聘身心障碍人士
◇ 带上重要文件	
◇ 了解招聘身心障碍人士的好处	◇ 不要强迫公司在没有做好准备的情况下招聘身心障碍人士
◇ 尊重并理解公司的需求	
◇ 倾听公司的观点	
◇ 解释就业辅导员的观念	
◇ 分享成功案例	
◇ 表明你有和这家公司合作的兴趣	

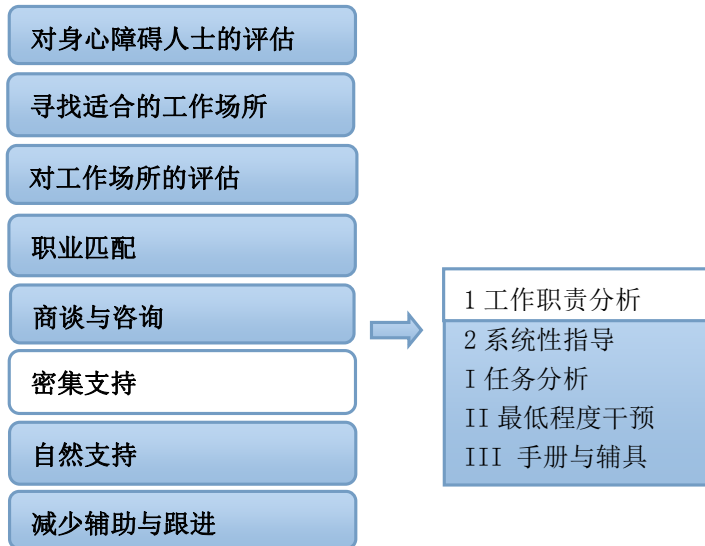
与雇主协商和咨询是所有就业辅导员必须学会的任务。为了确保身心障碍人士能顺利被录取，就业辅导员必须与这家公司的雇主或员工建立良好的关系。通过与雇主的友好关系，就业辅导员能赢取雇主的信心和信任，并促使他们愿意与就业辅导员合作，共同为身心障碍人士制造持续性就业的机会。

为了确保一个成功的协商和咨询，必须遵守上述要做和不能做的事。在与雇主进行协商和咨询时，需实践一些重要方面如守时，做足准备，掌握关键问题的答案，尊重公司的观点，良好的沟通技巧和敏锐地了解这家公司的意愿或准备程度。

第九章

工作场所密集支持：
工作职责分析

概要



工作职责分析是对每天的工作流程进行分析。工作职责分析帮助就业辅导员了解工作流程和被分配的工作任务及职责，并从而准备支持计划。基于工作职责分析，我们需要制定一份工作日程表，帮助身心障碍人士了解一天的全部流程。工作日程表的内容应该从上班开始，直到员工离岗下班。工作职责分析对于支持身心障碍人士的主管也是一个很好的参考。

主题：

- ◎ 简介
- ◎ 工作职责分析的重要性
- ◎ 工作职责分析的三大核心要素
- ◎ 资料收集
- ◎ 工作流程分析及制订工作日程表
- ◎ 总结

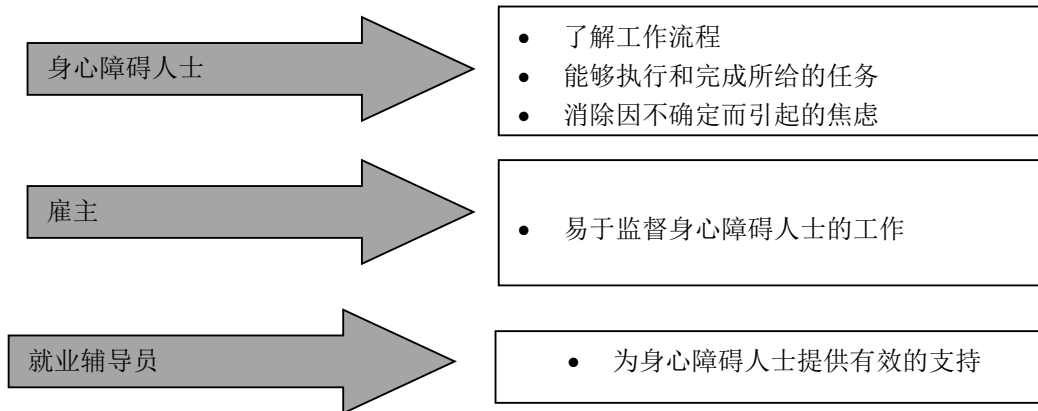


简介

工作职责分析是对每天的工作流程进行分析。分析包括了从身心障碍人士踏进工作场所直到结束一天的工作流程为止。工作职责的分析是基于在工作场所评估和职业匹配中收集到的资料。通过分析，就业辅导员可以为身心障碍人士制定工作日程表，以便让他们全面了解一天的工作流程。这项分析需要在身心障碍人士开始工作前完成。

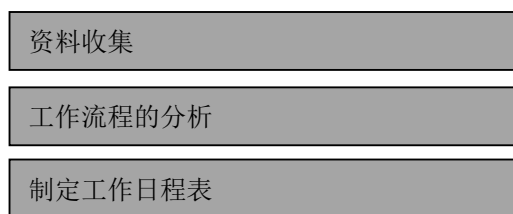
工作日程表是身心障碍人士的工作指导手册。基于工作日程表，就业辅导员可以从第一周就开始对身心障碍人士的工作进行观察和引导，直到他/她完全熟悉工作的整个流程为止。

工作职责分析的重要性



工作职责分析能够使就业辅导员为身心障碍人士和工作主管制定一个比较完善的支持计划。通过工作职责分析以及与工作主管之间的沟通，就业辅导员可以为身心障碍人士制定工作日程表。这份工作日程表能为身心障碍人士提供一个很好的工作指导。它能帮助身心障碍人士缓解因工作流程的不确定而引发的焦虑。同时它也给工作主管在监督身心障碍人士工作上提供了方便。

三大核心要素



工作职责分析的三大要素是：信息收集、工作流程的分析和工作日程表的制订。

资料收集



在工作场所评估和职业匹配过程中，就业辅导员应从工作主管那里获取所需的资料，并确保没有重要资料被遗漏。通常我们推荐 5W+1H 方法，（即什么，哪里，什么时间，谁，为什么与怎样做）。通过之前的资料收集和咨询主管，就业辅导员分析工作职责，准备工作日程表。

接下来，我们用一个例子来分享如何分析从工作场所搜集来的资料以及如何将工作日程表清晰地告知身心障碍人士。

① 确认工作任务

就业辅导员首先必须确认身心障碍人士的工作任务列表

例如：

打扫食堂和厨房，特定的任务包括：

- 食堂：扫地和拖地，将桌子擦干净
- 厨房：扫地和拖地，洗盘子

这些任务需要用完整的短句写下来，比如“拖食堂地面”、“扫食堂地面”等等

② 详细的工作日程表

就业辅导员必须清楚工作主管要求的每项工作的执行时间。有了这些资料，就业辅导员可以进一步为身心障碍人士制定工作日程表。

例如：

9:00：在食堂扫地和拖地

10:00: 擦食堂的桌子

③ 上班时间、下班时间和休息时间

就业辅导员必须在工作日程表内包含工作的开始时间、下班时间和休息时间，并在工作日程表里一一列出工作流程时间和任务

例如:

8:30 上班时间 (在房间 A 内换好工作制服)

11:00 休息时间, 在食堂喝点茶水和小吃

13:00 在食堂吃午餐以及休息

17:10 下班时间

④ 工作地点

应该告知身心障碍人士具体工作地点。如果有必要, 可以在一些必要的地方设置明显的标志

例如:

9:00 打扫和清理食堂地板

10:00 擦食堂的桌子

11:15 在食堂清理桌子、擦桌子, 在厨房洗盘子

⑤ 所需使用的工具

就业辅导员必须确定身心障碍人士所需用的工具和装备。如果有必要的话, 每一项任务他们所需要的装备都应该贴上标签或用不同颜色进行区分。

例如:

10:00 在食堂擦桌子

(工具: 粉色的擦桌布、蓝色的水桶以及阳光牌子的洗洁精)

⑥ 工作场所的规则和管理条例

帮助身心障碍人士了解工作场所的规则和条例, 使得他们在执行任务时能够遵循工作秩序。

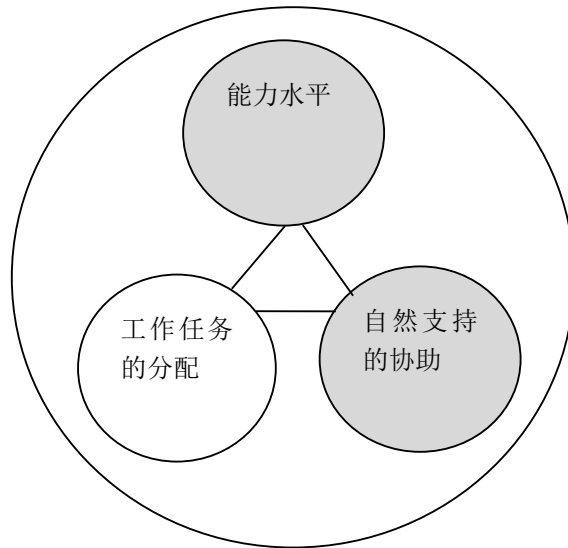
例如:

13:00 在食堂吃饭和休息

⑦ 其他工作中需注意的内容

就业辅导员需要关注身心障碍人士工作中所需要了解的所有重要事项，并以他们能够理解的方式告知他们，确保他们没有错误的理解。例如：谁是自己的直接主管，如果工作中出现问题，应该向谁报告，如何申请年假等等。

工作流程的分析以及制定工作日程表



当进行一个工作职责分析时，我们往往需要考虑三个重要的因素：

- ① 身心障碍人士工作能力水平
- ② 工作任务的分配
- ③ 自然支持的协助（被指定支持身心障碍人士的同事）

我们应该对列出的上述因素都予以考虑，这样能够保证身心障碍人士能独立地工作和获得稳定的自然支持。应与雇主和工作主管保持定期的交流，这是由于在就业辅导员不在的时候，他们是身心障碍人士的自然支持。我们应该根据所分配的任务和个人的工作能力来制定工作日程表。对于不识字的身心障碍人士，我们需通过图画和符号来帮助他们理解工作日程。

以下是我们基于工作职责分析而制订的一份工作日程表

8:45	上班时间（在更衣室里换好工作制服）
9:00	在食堂里扫地和拖地（工具有：拖把、绿色的水桶、麦克斯清洁牌子的洗涤剂）
10:00	在食堂擦桌子（工具：粉色抹布、蓝色水桶、阳光牌子的洗洁精）
11:00	休息时间（在食堂喝茶/吃点心）
11:15	在食堂清理桌面、擦桌子；在厨房洗盘子（工具：粉色抹布、蓝色水桶、海绵、阳光牌子的洗涤剂）
13:00	在食堂吃饭和休息
14:00	在食堂清理桌面、擦桌子；在厨房洗盘子（工具：粉色抹布、蓝色水桶、海绵、阳光牌子的洗涤剂）
16:00	在厨房里扫地和拖地（工具有：拖把、绿色的水桶、麦克斯清洁牌子的洗涤剂）
17:00	将所有的工具放在储物间
17:05	在更衣室里换掉工作制服
17:10	下班时间

就业辅导员必须以身心障碍人士能够跟上的速度、向他们详细地介绍工作日程表。允许并鼓励他/她对自己不清楚的地方提出问题。让身心障碍人士把工作日程表中给你复述一遍，以便了解他们是否已经清楚工作流程、需要完成的工作任务以及所有的细节。在第一周工作期间，就业辅导员必须仔细地观察身心障碍人士的工作表现，看他们是否能按照工作日程表完成所分配的任务。如果身心障碍人士对于工作的时间和分配的任务有疑惑，就业辅导员应该细心地指导，直到他们能熟悉整个工作流程为止。在就业辅导员对身心障碍人士提供支持时，工作主管应该在旁边观察和学习，以便于在就业辅导员离开后，能继续提供必要的支持。

总结

- ① 工作职责分析是一个必不可少的过程以确保身心障碍人士了解每天的工作流程。
- ② 就业辅导员基于工作职责分析制定工作日程表。
- ③ 工作日程表的建立有利于身心障碍人士了解所分配给他们的任务、工作中所需用到的工具、每项工作，休息的时间以及每项任务的地点。一份简单易懂的工作日程表有利于缓

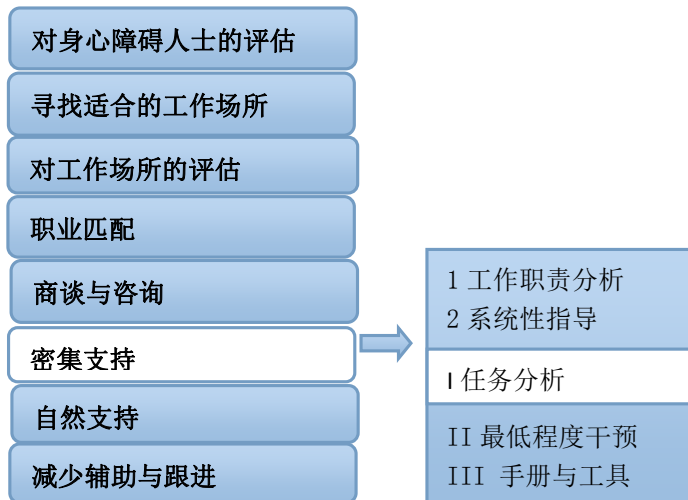
解因不确定引起的焦虑并促进更好的工作表现。

- ④ 它也能帮助工作主管在就业辅导员不在时能继续为身心障碍人士提供必要的支持。

第十章

工作场所密集支持：
系统性指令：任务分析

简介



在对身心障碍人士的就业提供密集支持期间，就业辅导员使用系统性指导去帮助身心障碍人士发展和发挥工作能力，其主要有三个重要的方法：

系统性指导 I：任务分析

系统性指导 II：最低程度的干预

系统性指导 III：手册和工具

本章将详细解释系统性指导的目的并讨论任务分析。任务分析是一种教学前的准备，通过将任务划分成较小的动作单元去设计教学步骤，使得身心障碍人士能够理解和降低工作上的失误，并且按照工作步骤去完成每个任务。

主题：

- ◎ 系统性指导的介绍
- ◎ 任务分析
- ◎ 任务分析的目的
- ◎ 进行任务分析的过程
- ◎ 简单易懂的指导
- ◎ 任务分析的例子
- ◎ 总结

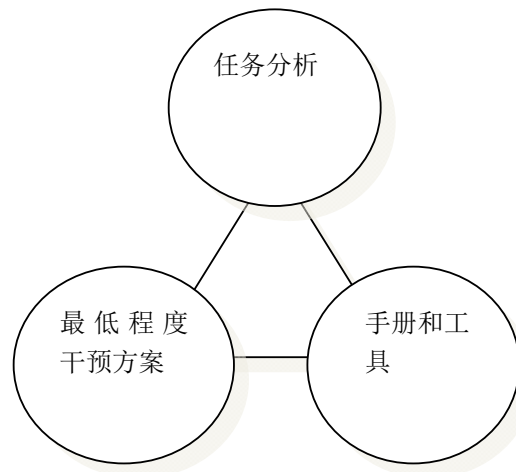
系统性指导

就业辅导员使用的系统性和连贯的方法：

- * 教导身心障碍人士在工作中能自立
- * 让同事在工作中支持身心障碍人士

系统性指导是一种很容易理解的方法，是为了教导身心障碍人士能自立地去工作。它可以应用在教一个身心障碍人士如何从家里到达工作地点，教他们独立地完成任务，或是教他们和同事进行有效的交流。就业辅导员需要有一定的技能通过容易理解的方式去提升身心障碍人士在各方面的自立能力，例如教他们如何抵达工作场所、完成所被分配的任务以及适应工作环境和交流。通过使用系统化的指导，就业辅导员也能够培养主管职员制定出一套系统化方法用以支持身心障碍人士。在训练身心障碍人士尽其最大努力自立完成任务方面，这种方法被证明是 very 有效的。

任务分析



任务分析是系统性指导中三种重要组成之一。任务分析是一种教学前的准备，通过将任务划分成较小的动作单元去设计教学步骤，使得身心障碍人士能够理解和降低工作上的失误，并且按照工作步骤去完成每个任务。若没有任务分析，就无法制定在接下来的章节中将讨论到的最低程度干预方案以及有效手册和工具。

任务分析的目的

身心障碍人士、就业辅导员和主管职员或是特定的同事透过进行任务分析，就可以为身心障碍人士提供支持并提高他们的生产效率。

对于身心障碍人士

- * 简单易学
- * 能够以清晰简单的程序工作
- * 减少犯错的风险
- * 变得更加独立

任务分析能使身心障碍人士通过对工作流程有清晰的理解，进而使任务学习变得更加容易。一个好的工作流程是由简单易遵从的步骤组成以助于减少生产过程中的失误。一个好的任务分析能够使身心障碍人士工作更加独立和高效。

对于就业辅导员

- * 容易识别困难的环节
- * 连贯的教学方法
- * 制作手册和工具指南

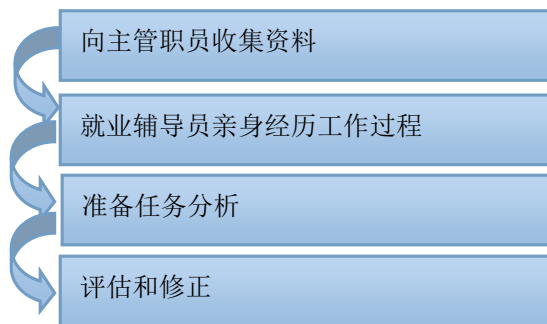
一个任务分析能使就业辅导员识别那些令身心障碍人士感到棘手的环节。在制定任务分析的过程中，就业辅导员应具备该工作的亲身实践经验。通过这个方法，已经做过个人能力评估的就业辅导员，便能依据各人的能力预计任务的难易度。对于一些有难度的任务，就业辅导员就得想办法修改流程或是制作手册和工具，让流程对于身心障碍人士来说更为简单。通过任务分析，就业辅导员可设立让身心障碍人士容易理解的连贯教学方法和程序。

对于主管职员

- * 懂得已被调整的任务步骤
- * 减少密集监管
- * 帮助他们记录并图示进展
- * 帮助他们建立一个好的系统和支持计划

任务分析能帮助主管职员和同事理解这些任务的修改步骤。当身心障碍人士能够更高效地工作时，可以减少密集的监管。在实施任务时采用系统性流程可以使监管过程更加简单。一般而言，在很仔细地制定任务分析后，一个好的系统和支持计划能够被设立。

进行任务分析的过程



在指定任务分析之前，就业辅导员可以向主管职员搜集信息。就业辅导员需要得到许可去体验身心障碍人士的工作，以理解整个工作流程并且考虑在工作流程中可能影响到身心障碍人士的每一个方面。每个任务分析应该基于整个工作过程中的仔细评估。当发现工作中的任何一部分对身心障碍人士来说存在疑惑或执行困难的时候，应该及时予以评估和修正。

简单易懂的指令

- * 简单而不复杂
- * 一个句子一个动作
- * 保持连贯
- * 给物体命名
- * 给行动命名

任务分析应该是简单且容易理解的。应该避免使用那些可能使身心障碍人士疑惑的复杂长句。每个指令句子应该只含有一个动作。给每件物件起名，给每一个任务动作起名。发出的指令要保持一致。用于同一指令中的任何措辞、单字、名字上的变化都将使身心障碍人士产生疑惑。

任务分析的例子

任务分析实例 1：组装插头

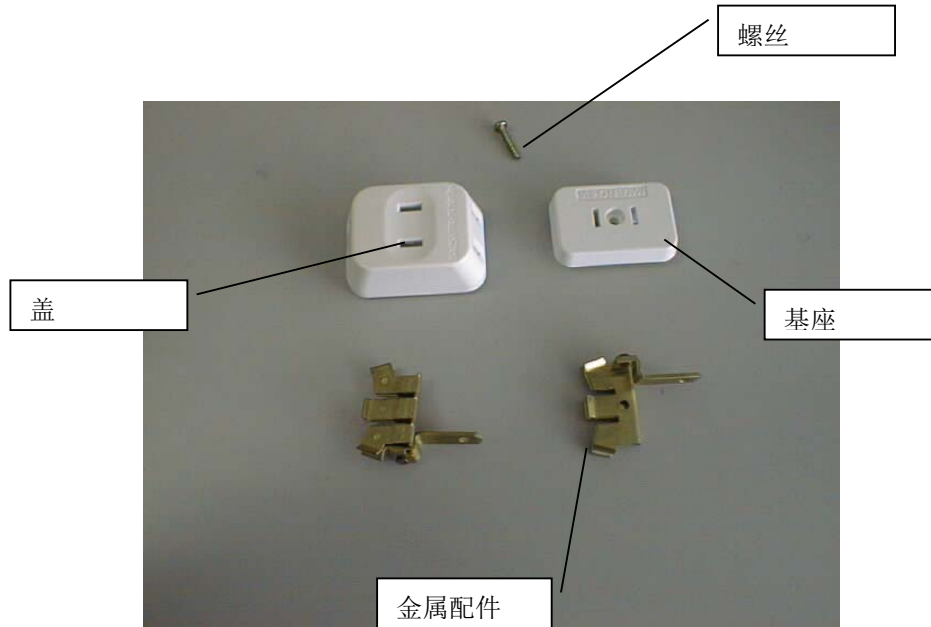
1. 组装插头的步骤

- I 将金属配件插入底座
- II 装上保护盖
- III 将插头翻转
- IV 将其放在桌上
- V 把螺丝拧入



2. 给零件贴标签

给零件贴标签是很重要的。这可以避免在发出指令的时候产生疑惑。



3. 任务分析



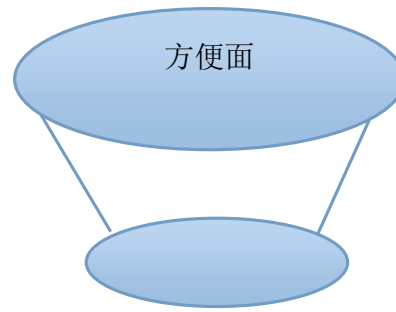
I 将金属配件插入基

II 装上保护盖

III 将插头翻转
IV 将其放置在桌上
V 把螺丝拧入

任务分析实例 2：准备方便面

- I 打开一半的盖子
- II 倒入调味料
- III 倒入热水直至标记的刻度线
- IV 把盖子盖上
- V 等待五分钟
- VI 用叉子搅拌面条



总结

系统性指令是一种容易理解的方法，并能够教会身心障碍人士在工作中自立。

通过使用系统性指令，就业辅导员和主管职员可以制定一系列有系统化的方法来教导身心障碍人士能高效地工作。

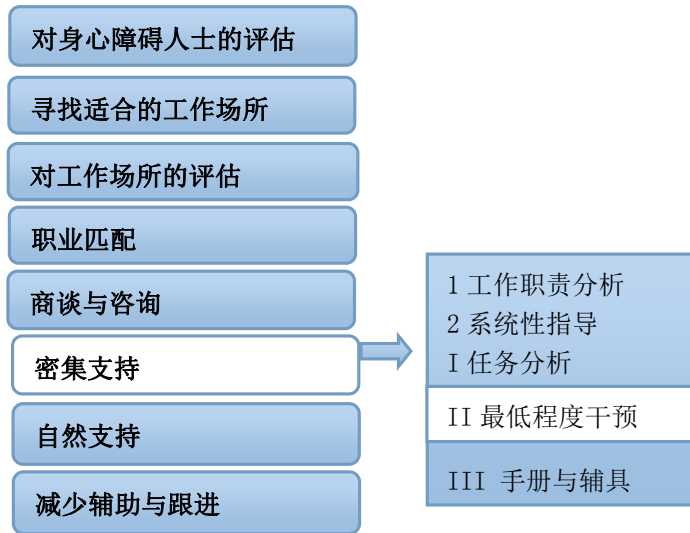
任务分析是一种教学前的准备，通过将任务划分成较小的动作单元去设计教学步骤，使得身心障碍人士能够理解和降低工作上的失误，并且按照工作步骤去完成每个任务。

身心障碍人士、就业辅导员和主管职员或是特定的同事需要进行任务分析，为身心障碍人士提供支持并提高他们的生产效率。

第十一章

工作场所密集支持：
系统性指令 II：最少干预

概要



最低程度干预的目标是让身心障碍人士在尽可能最短的时间内学会自立。就业辅导员采取四个层级的指令并用易于理解的方法去教育身心障碍人士学会自立。这种方法也决定了身心障碍人士所需要的支持程度。当身心障碍人士在执行这些任务的过程中较为自立时，支持干预的程度也会逐渐降低。当身心障碍人士完全自立的时候，就业辅导员就可以逐渐撤出了。本章中将讨论如何有技巧地实行最低程度干预和如何保留进展记录。

主题：

- ◎ 介绍最低程度干预
- ◎ 四个指令层级
- ◎ 达到最低程度干预的技巧
- ◎ 无错学习(errorless learning)和试误学习(Trial-and-Error)
- ◎ 保留进展记录
- ◎ 总结

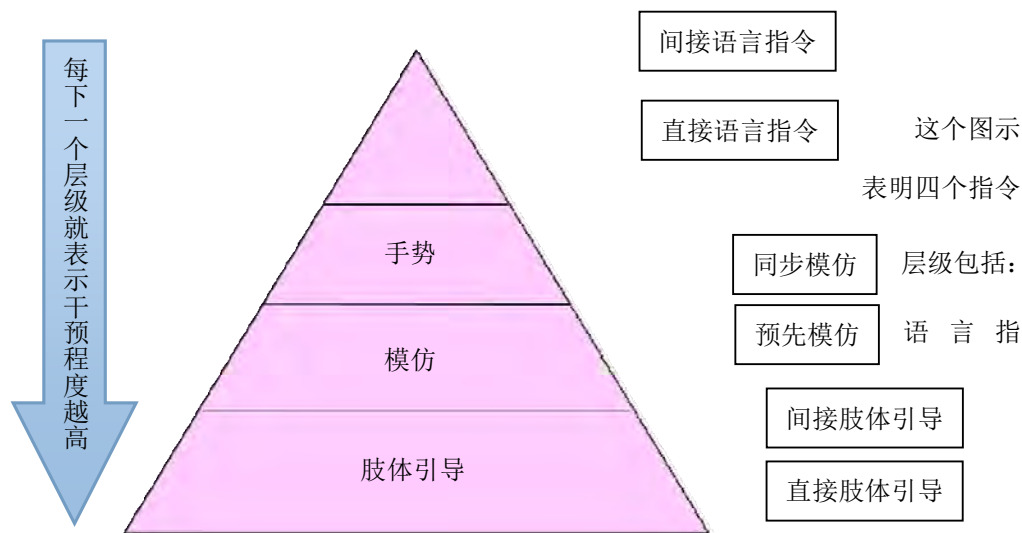
最低程度干预：

通过以下几方面来执行系统性指令：

- * 任务分析
- * 四个指令层级
- * 最低支持
- * 尽可能用最短时间

为了执行最低程度干预，就业辅导员使用有制度的方法通过制定任务分析来仔细研究工作流程、每项任务的步骤，以及所有需要使用的辅具。然后就业辅导员在使用任务分析的同时按照四个指令层级来教导身心障碍人士关于每个任务的过程。四个指令层级被用于决定身心障碍人士在完成任务的过程中所需要的支持程度。当身心障碍人士在工作中的表现渐渐提稳定后，就业辅导员就会不断致力于减少给予指令的次数或者执行最低程度干预。这个最低程度干预能逐渐让身心障碍人士在最短的时间内学会独立。以下的讨论将探讨这个过程。

四个指令层级



令、手势、模仿、肢体引导。阶层越低，干预的程度越高。肢体引导通常用于严重的身心障碍人士和需要密集支持的人。随着身心障碍人士的表现提高，就业辅导员逐渐将训练的级别提至更高的阶层。

例如：如果一个身心障碍人士可以用模仿方法来完成任务，那么就开始使用手势，然后再往

上一个阶段使用语言指令，以此减少干预程度以使身心障碍人士能够独立工作。以下的图表将更加详细地描述每个阶段。

1、语言提示

语言提示或者语言指令包括直接语言指令和间接语言指令：

● 直接语言指令

使用下面的语言来进行指令，如“洗白色盘子”。当这个任务完成后，就业辅导员又将给出另一个新指示，例如“现在洗壶和锅”。



© Hiroshi Ogawa

● 间接语言指令

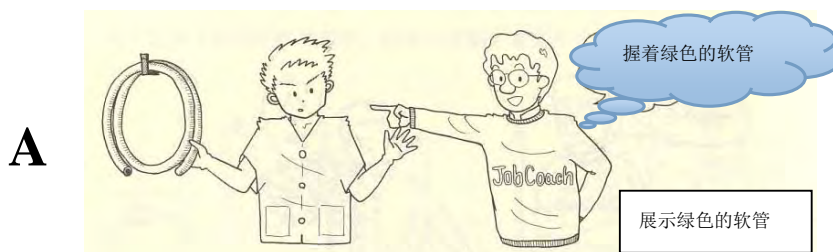
提供像“接下来该做什么？”之类的暗示。身心障碍人士需要用语言来回答，例如“洗盘子”或者如果他在语言表达上有困难，他只需直接指向白色的盘子。当他洗完盘子的时候，就业辅导员又一次暗示“下一步是什么？”如果这个身心障碍人士能够跟上间接语言指示，他就能回答“洗壶和锅”。



© Hiroshi Ogawa

2、手势

手势是一种示范行动的教学方法。其干预的程度稍低于模仿。手势通常与语言指示结合使用。如插图 A 所示，就业辅导员指着绿色的软管说“握着绿色的软管”。如果身心障碍人士无法理解语言指示，或者不知道绿色软管是什么，就业辅导员就会握着实物，并给予语言指示：“拿着绿色的软管”，就像插图 B。



© Hiroshi Ogawa

3、模仿

在模仿过程中，就业辅导员在身心障碍人士旁边做。有两种模仿方式：预先模仿和同步模仿

- 预先模仿

- ◇ 就业辅导员先向身心障碍人士示范怎样完成任务。
- ◇ 身心障碍人士观察就业辅导员的动作后，自己尝试独自完成任务。



© Hiroshi Ogawa

- 同步模仿

倘若身心障碍人士在预先模仿中面对困难，就业辅导员可以借助同步模仿的方式。如下图所示，就业辅导员和身心障碍人士一起共同完成任务。

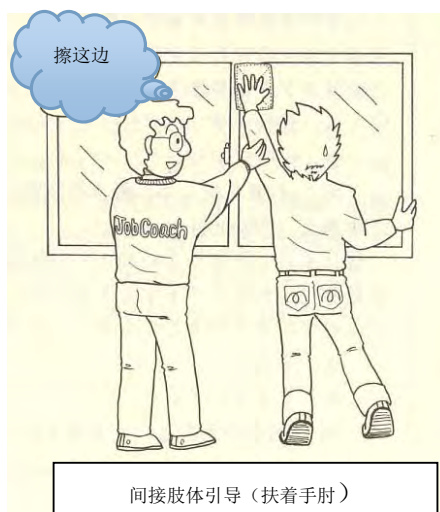


© Hiroshi Ogawa

4、肢体引导

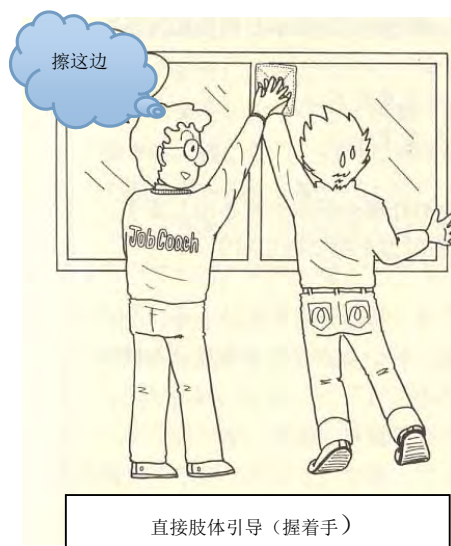
肢体引导是最高程度的帮助或干预，它主要用于帮助严重障碍的人。肢体引导或肢体指令需要身体上的接触。如插图所示，就业辅导员轻轻地接触/扶着身心障碍人士的手肘，以提示他们完成擦窗户所需要的动作。

- 直接肢体引导



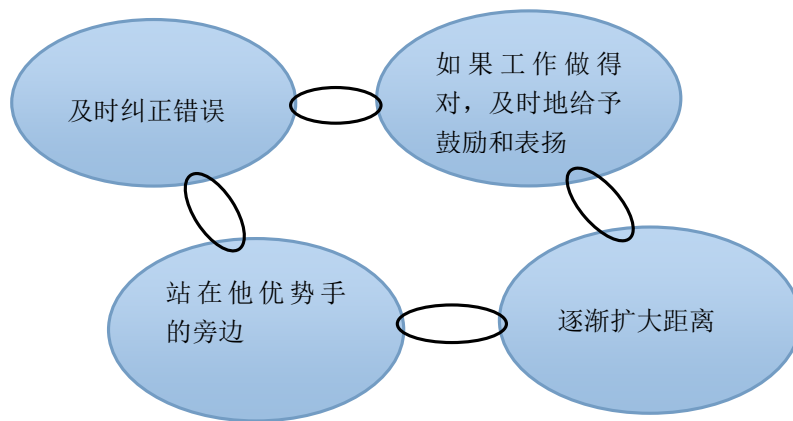
© Hiroshi Ogawa

如上图所示，若就业辅导员已扶着身心障碍人士的手肘来执行间接肢体引导，可他们仍然无法顺利完成任务，就业辅导员即可使用直接肢体引导的方式。这是一种更高程度的干预，即通过直接握着身心障碍人士的手，使用正确的动作和所需的力度来引导他擦窗户。



© Hiroshi Ogawa

达到最低程度干预的技巧



一个成功执行最低程度干预的就业辅导员也应具备适当表扬，适时纠正错误，站在适当的位置和保持适当距离的能力。

1、赞扬/肯定

当训练身心障碍人士去完成一项任务时，当场赞扬他们正确的行为是很重要的。也可以通过说“这是对的”“这是正确的”“好”和点头的方式来肯定他们的行为。

2、纠正

当身心障碍人士犯错时，应该当场给他们演示正确的方法并指导他们做。避免使用一些消极语句，这些话可能会使他们气馁。当错误被纠正过来后也要及时给予肯定。

3、站位

就业辅导员应该让自己与身心障碍人士保持适当的距离。当身心障碍人士较为自立时，就业辅导员就要逐渐扩大与他们的距离，这一点非常重要。最初的时候，就业辅导员应该站在身心障碍人士的旁边，通过眼神接触来进行有效的交流。面对面的位置会造成左右颠倒，也会在给予肢体引导的时候造成困难和产生混乱。

4、距离

第一周	站在身心障碍人士旁边，能进行眼神交流的位置
第二周	站在稍远离身心障碍人士的位置，比如斜后方
第三周	站在完全远离身心障碍人士视线的位置
第四周	离开工作场所

身心障碍人士能够自立后，就业辅导员应该在一个身心障碍人士意识不到他存在的地方观察他们的行动。通过这样的方式，就业辅导员可以观察和评估身心障碍人士在他不在的时候的工作能力。就业辅导员应该像上表所列那样，逐渐退出工作地点。然而，就业辅导员逐渐退出工作地点的时间取决于身心障碍人士何时掌握工作技能和适应工作环境的能力。

无错学习方式和试误学习方式

无错学习方法适用于下列人群：	试误学习方法适用于下列人群：
<ul style="list-style-type: none">● 在没有经过重复训练指令下，无法理解正确方式与错误之间的区别；● 记忆力差，不能清楚地记得之前的尝试；● 没有自信，期待仔细和重复的指令。	<ul style="list-style-type: none">● 能马上合乎逻辑地理解正确方法与错误之间的区别；● 具有很好的记忆力，并能够准确记得之前的试验；● 态度积极，愿意改善和成长。

在系统性指令下，就业辅导员基本采用一种学习方式来给予指令，以尽量避免身心障碍人士犯错（无错学习方式），直到他们在一定程度上学会了这些步骤。通常情况下，无错学习方式适用于患有严重学习障碍的人。

试误学习方法是就业辅导员允许身心障碍人士尝试一些他们还没完全掌握好的任务，倘若身心障碍人士做得不正确，就业辅导员就会指出他们的错误，并说“这样对吗？”当身心障碍人士通过失误学习方法做出正确行为的时候，就业辅导员应表扬地说：“这就对了！”这一方法适用于具有轻度学习障碍的人，他们能够用逻辑思维理解正确方法和错误的区别。

保留进展记录

自立	+
语言指令	V
手势	G
模仿	M
肢体引导	P

} 四个指令层级

如上表所示，在任务分析表中用这些标记记录系统指令的进度，能让就业辅导员区分身心障碍人士在哪些任务上已能自立，哪些任务还需要帮助。以下是关于一个身心障碍人士的工作进度记录表。

天	1	2	3
1. 开柜门	+	+	+
2. 将包放入柜子	G	V	+
3. 穿上工作制服	M	G	V
4. 戴上工作帽	P	P	P
5. 戴上口罩	G	V	V
6. 关上柜门	V	V	+

对于就业辅导员来说，了解身心障碍人士对每个行为单元的理解程度是非常重要的。记录表是一种很有用的辅具来帮助就业辅导员评估身心障碍人士的工作进度。记录表也可用于身心障碍人士与主管之间的讨论以在工作进度中达到共同的目标。

总结：

最低程度干预是一种就业辅导员用于训练身心障碍人士在工作中得以自立的方法。

四个指令层级以一种简单并且容易理解的方式来教导身心障碍人士学习。通过这种方法，就业辅导员能让身心障碍人士以一种有效的方式掌握各种工作任务，并帮助主管学习使用正确的方法来指导身心障碍人士。

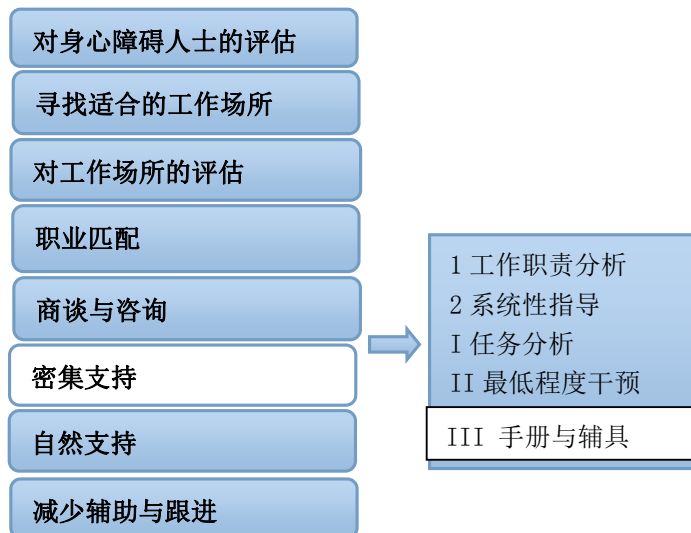
保留进展记录对于监督身心障碍人士的目标完成过程是非常重要的，该目标由身心障碍人士和主管共同制定。

当身心障碍人士已具备了自立能力后，就业辅导员就得逐渐减少支持并退出工作场所。

第十二章

工作场所密集支持：
系统性指令III：手册和辅具

概要

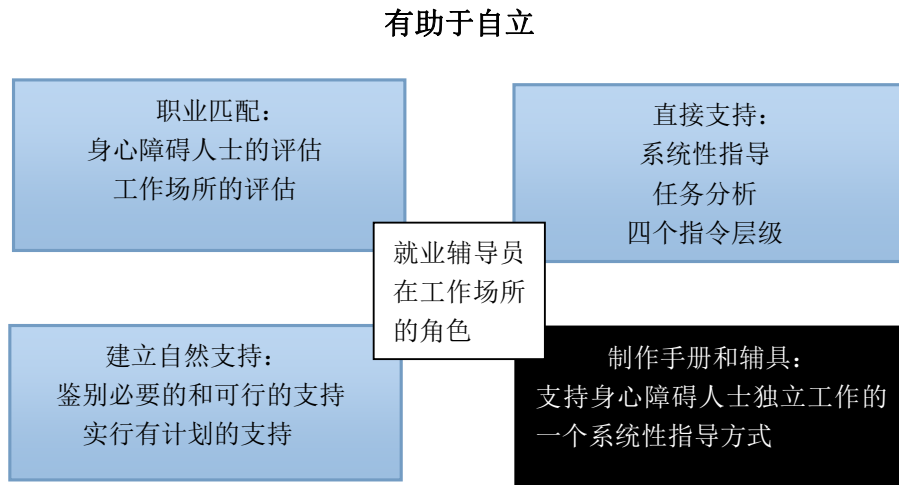


在就业辅导员不在的时候，手册和辅具是用来帮助身心障碍人士工作的。指导手册借着作为指导和自我审查的一个辅具来帮助身心障碍人士独立工作。辅具是由就业辅导员和主管共同制作出来的，目的是让身心障碍人士的工作流程更加顺畅和容易遵从。

主题：

- ◎ 透过手册和辅具来提高自立能力
- ◎ 手册和辅具的重要性
- ◎ 指导手册样本
- ◎ 图卡式的指导手册样本
- ◎ 辅具样本
- ◎ 提供有用和被许可的帮助
- ◎ 达到自立的步骤
- ◎ 总结

手册和辅具提高自立能力



手册和辅具是系统性指导方式的一部分，这种方式有助于身心障碍人士自立工作。就业辅导员的角色之一便是建立支持系统，以指导身心障碍人士在没有就业辅导员直接帮助的时候能独立地工作。

在没有就业辅导员在场的时候，指导手册可用来辅助身心障碍人士。它为身心障碍人士提供必要的工作信息，在没有就业辅导员的帮助时，能够执行被分配的任务。这手册内容包括工作流程和步骤。手册中的语言应该简单清晰并配以图示，因为对于需要简单指示的身心障碍人士而言，手册的作用就是工作指南。

辅具是一些辅助材料、装置和工具，用来帮助身心障碍人士更高效地工作。辅具的设计让身心障碍人士更容易掌握工作步骤。这些经过特别设计的辅具帮助身心障碍人士在就业辅导员不在场的时候也能有效率地工作。

手册和辅具的重要性

能够减少**就业辅导员**对身心障碍人士的支持

能够使得**身心障碍人士**独立地工作

能够让**同事**有效地发挥支持作用

手册和辅具的作用乃是为了减少来自就业辅导员的密集支持。当身心障碍人士忘了完成任务的步骤或方法时，要训练他/她求助于手册而不是求助于就业辅导员。辅具可以简化一个工作程序，这使得身心障碍人士能够在不需要频繁地寻求别人的指导或者帮助的情况下，顺利独立完成工作。重要的是，在就业辅导员撤出之前，应该确保所有所需支持都已齐全和被提供。

手册和辅具也可用于减少在执行任务过程中的失误，因为它能够指导身心障碍人士准确遵守每一个任务的步骤。身心障碍人士可以通过手册逐一地审查自己的工作步骤。这将减少工作上的失误机率并确保能精准地完成工作。这些帮助使得身心障碍人士能够独立自主地工作。

为了装备主管得以支持身心障碍人士，就业辅导员应该在主管的支持下，制作手册和辅具。透过这样的方法，主管可以学到手册和辅具的重要性，并且能清楚地告诉其他同事关于手册和辅具的目的。当同事了解了手册和辅具的目的和重要性后，他们将会更能理解身心障碍人士在工作中所需的系统性指导。这种方式将在工作场所中为身心障碍人士发展出一种有效的自然支持系统。

指导手册样本

任务：包装胡萝卜



指导手册

准备：塑料袋，胶带，价格标签

1. 将三根胡萝卜装袋
2. 旋转袋口
3. 用胶带封紧袋口
4. 贴上价格标签
5. 放入篮子中

以上是一个指导手册样本。以上的五个步骤皆以短句说明。身心障碍人士将在就业辅导员的训练下，逐步地遵照手册以完成任务，同时，确保所有的指导步骤没有被遗漏。就业辅导员将会示范每一个步骤，并且让身心障碍人士不断地实践这些步骤，直至他们能够正确地完成为止。

在多番使用手册练习后，身心障碍人士将逐渐记住指示及每一个步骤的程序。因此，无论何时，每当身心障碍人士忘了任何一个步骤时，他/她即可参考手册指导而非就业辅导员。

图卡式的指导手册样本

对于有阅读障碍的身心障碍人士来说，图卡式的指导手册是一个非常有效的交流方式。在每一个图卡中只有一项指示。每个卡片中都必需使用简单清晰的图示和说明。以下是一个图卡的例子：

卡片一：



卡片二：



卡片三：

3. 用胶带封紧袋口



卡片四：

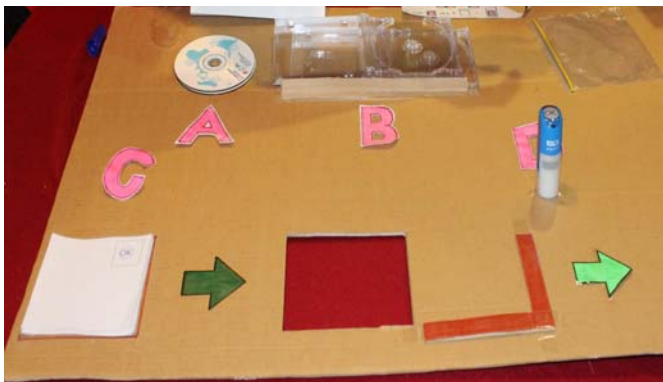
4. 贴上价格标签



卡片五：



辅具实例



模版



电子手表



有标签的排序托盘



自动胶带切割机

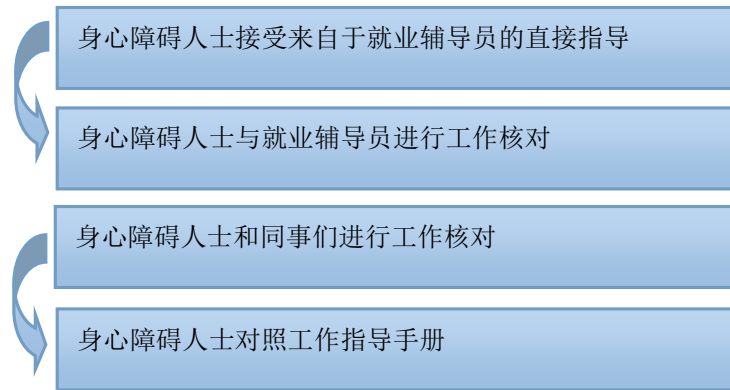
辅具是一些工具、仪器、模版或其他种类的帮助，被用于帮助身心障碍人士克服工作上的困难。例如，前一页的模版可以用来协助那些在置入 CD 标签时，面对困难的身心障碍人士。当身心障碍人士无法按顺序排列文件时，有标签的排序托盘成为一种可借助的辅具。自动胶带切割机则能协助切割精准尺度的胶带供包装时使用。同时，对于无法准确地阅读时间的人来说，电子手表是个不错的选择。辅具通常可以用一些简单的材料来制作。

提供有用且被认可的帮助

给身心障碍人士提供适合的帮助	提供被雇主许可的帮助
<ul style="list-style-type: none"> ● 无需在身心障碍人士已经独立的方面提供协助 ● 在需要的时候提供适合的帮助 ● 评估辅助、辅具或推荐材料的可用性 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供已被雇主同意的支持或协助 ● 与主管协商建立所需的协助 ● 所推荐的帮助不应对工作地点的系统及环境方面产生负面的影响

提供身心障碍人士和雇主同意的手册或辅具是相当重要的。指导手册应该基于身心障碍人士和工作地点的评估。就业辅导员不必在身心障碍人士已经掌握的方面提供支持。推荐辅具或工具以帮助身心障碍人士能高效地工作之前，要不断征求雇主和主管的建议及批准。避免提供任何对工作地点的系统及环境方面有负面影响的帮助和支持。

达到自立的步骤



以上的图表显示了当身心障碍人士学会求助指导手册时，就业辅导员和同事的支持将会逐步地减少

1. 就业辅导员在支持初期提供密集支持，透过对每一个任务进行指导。
2. 身心障碍人士首先参考由就业辅导员和主管或重要同事制作的指导手册。必要的时候，身心障碍人士可再询问就业辅导员。
3. 随着就业辅导员开始淡出工作地点，身心障碍人士在必要的时候仍可继续参照手册以寻求指导。当在工作中遭遇困难时，他即可咨询关键同事。
4. 通过参考指导手册而不是向同事求助，身心障碍人士在工作中能逐渐达到自立。

总结

1. 对于身心障碍人士、就业辅导员和同事来说，手册和辅具是非常有用的。
2. 就业辅导员应该提供一些适合身心障碍人士并且经雇主许可的帮助。
3. 身心障碍人士可以透过自己对照指导手册达到工作上的自立。

第十三章

自然支持

概要

对身心障碍人士的评估

寻找适合的工作场所

对工作场所的评估

职业匹配

商谈与咨询

密集支持

自然支持

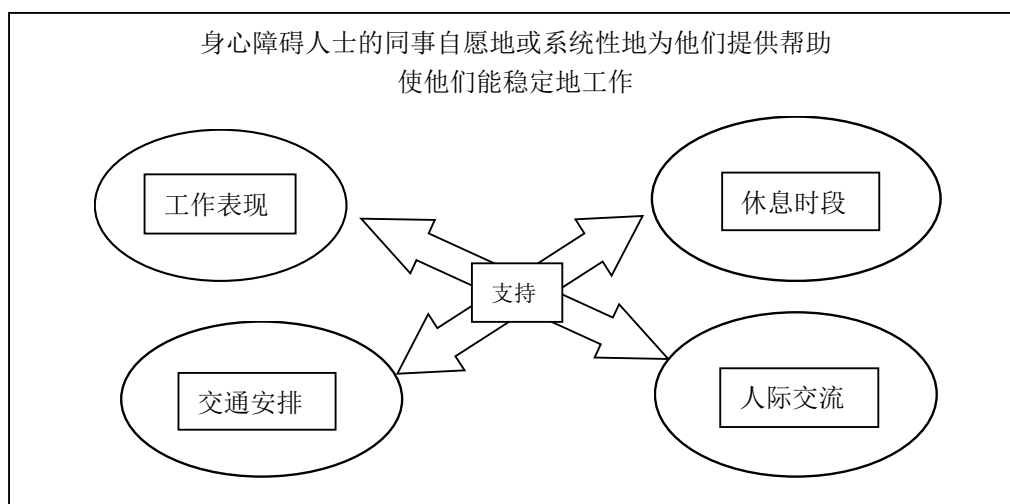
减少辅助与跟进

自然支持是指就业辅导员不在场的情况下，由身心障碍者的同事来支持他们工作的一个专业词汇。这对身心障碍人士、雇主和就业辅导员都很重要，这可使身心障碍者获得稳定就业。就业辅导员在身心障碍人士最初被录取时就开始制定目标建立自然支持体系。因此，本章主要阐述如何为身心障碍者在他们的工作环境中建立一个系统性和完善的自然支持。

主题：

- ◎ 自然支持为身心障碍人士实现稳定就业
- ◎ 以就业辅导员为主的模式和以自然支持为主的模式
- ◎ 间接支持模式使身心障碍人士有稳定的工作表现
- ◎ 制定一个支持计划
- ◎ 就业支持的流程
- ◎ 两种类型的自然支持
- ◎ 建立系统性的自然支持
- ◎ 总结

自然支持为身心障碍人士实现稳定就业



对于由身心障碍人士的同事所提供的自然支持或帮助，无论是自愿还是系统性的，都对身心障碍者实现稳定就业方面是至关重要的。这些身心障碍人士所需要的帮助主要包括：往返公司的交通、完成工作任务、在休息时段和同事的交流或者处理同事之间的人际关系，比如：奕祖丁有在酒店洗衣部工作的能力，但是他在独自乘搭公共交通工具去上班方面有困难。于是，透过让住在奕祖丁家附近的同事每天在公交站和他一起上下班，他得以在同事的支持下克服这个困难。工作了2个月之后，奕祖丁已经熟悉了从他家里往返工作地点的乘车路线。现在他能在没有别人的协助下独自地上下班了。

自然支持对以下各层面的人来说是必要的：

身心障碍人士

雇主

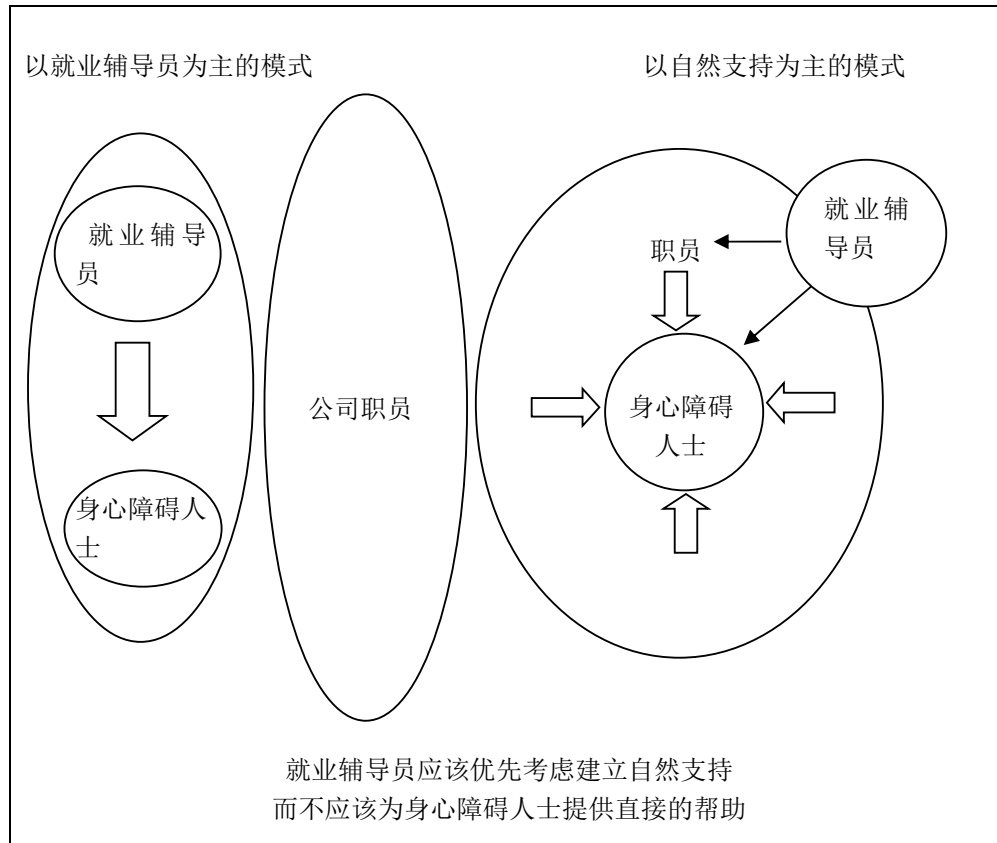
就业辅导员

有了同事们的帮助，**身心障碍人士**的自立能力得以迅速提升。同事们的帮助也能提升他们稳定工作的潜力。

通过安排一个关键同事，**雇主**建立了自然支持体系，这可使身心障碍人士成功实现稳定就业。此举也为身心障碍人士树立了正面的形象，反映了他们是公司里优秀的职员。

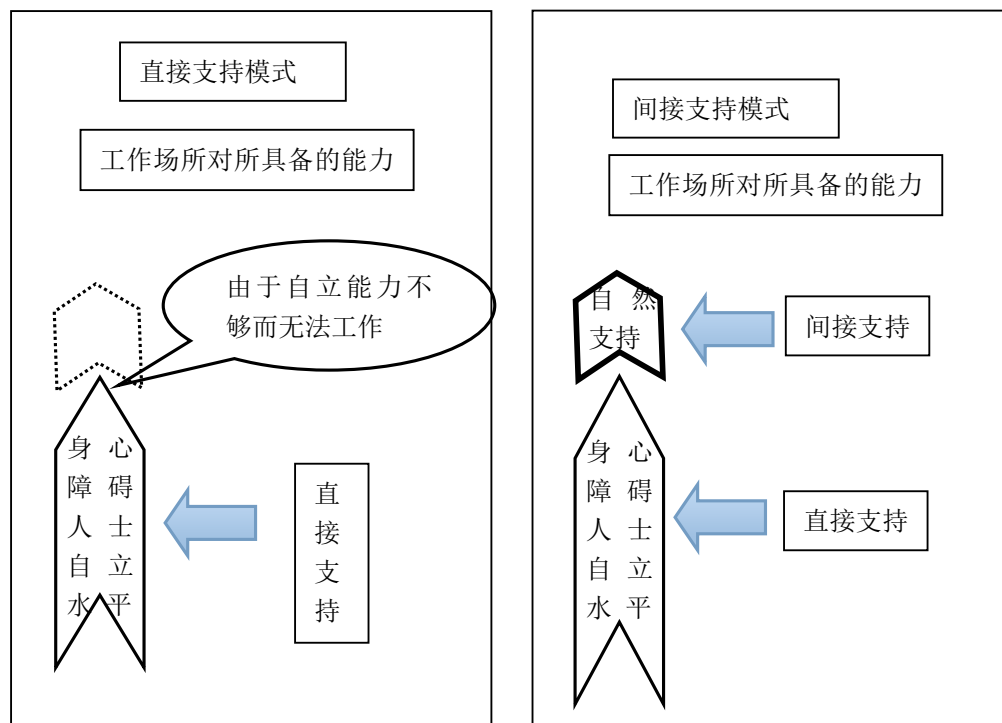
自然支持一旦成功形成后，就业辅导员就可以逐渐退出。这时候可以说，就业辅导员已成功地为身心障碍人士和雇主提供了支持，因为身心障碍人士现在可以在没有就业辅导员在场的情况下有效率地工作了。

以就业辅导员为主的模式和以自然支持为主的模式



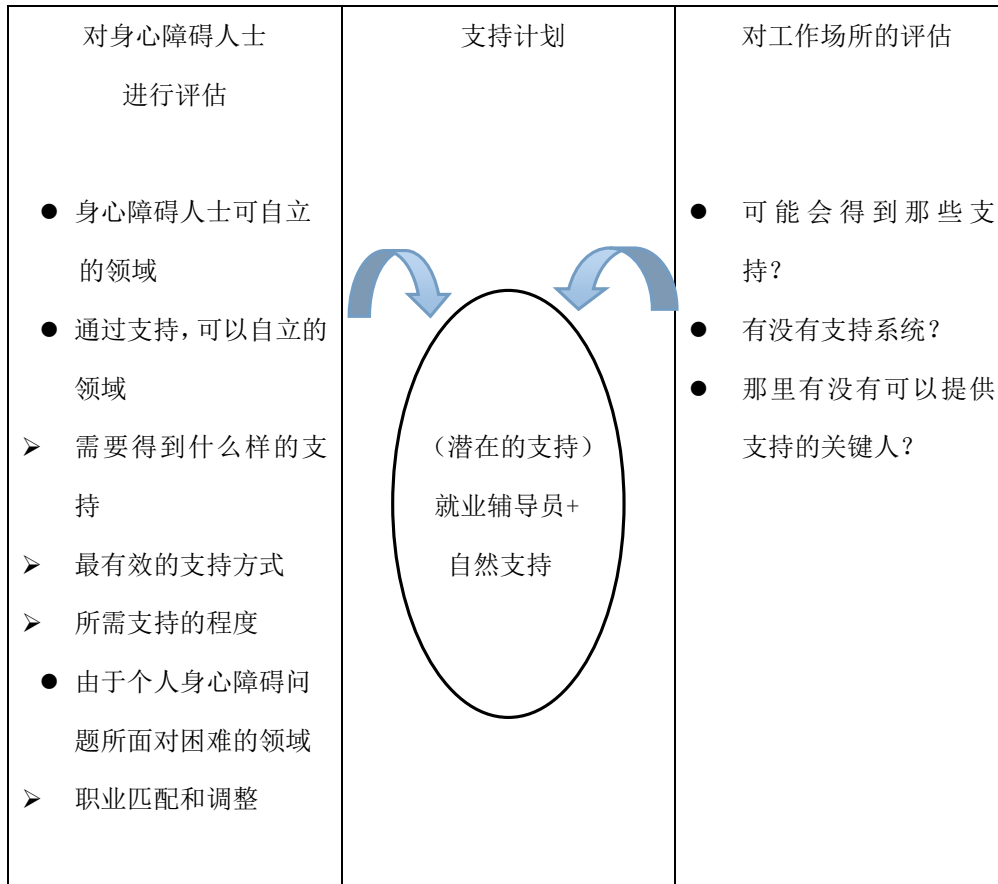
如上图所示，在以就业辅导员为主的模式中，身心障碍人士在就业的过程中，就业辅导员是唯一的主要支持者；而在自然支持模式中，身心障碍者会得到就业辅导员和其同事的共同支持。所以就业辅导员理应优先考虑在身心障碍者就业时，为他们建立自然支持的工作环境而不是直接去为其提供支持。这样做的优势在于：在就业辅导员在场的情况下，身心障碍人士就可以学会接受来自关键同事所提供给他们指导和帮助，而那关键同事也可从中学到所有与身心障碍者沟通和为他们提供支持的恰当方法。

间接支持模式使身心障碍人士有稳定的工作表现



如上图所示：直接支持模式在就业辅导员不在场的情况下，使身心障碍人士无法得到直接的支持，并无法达到预期的工作表现，因此，身心障碍者会过度依赖就业辅导员。相反地，在间接支持模式中，对于身心障碍人士的支持主要是由被指定和接受了培训的同事或是自然支持的方式进行。这样，身心障碍人士在工作中的表现就会较优于直接支持模式。这是因为自然支持总是能在身心障碍人士有需要时及时为他们提供支持。上图清晰地表明：相对于依赖一个就业辅导员的直接支持，建立起自然支持是更为重要的。

制定一个支持计划



由于自然支持计划能有效促进身心障碍人士成功就业,每个就业辅导员都应该学习如何制定一个就业支持计划。根据以上支持计划表所示:对身心障碍者的情况和工作场所的评估都需要在制定支持计划之前完成。就业辅导员需要准确评估身心障碍者所需帮助的程度以及工作场所能够为他们提供的支持。通过仔细分析这些方面的评估,就业辅导员可以根据一些潜在的支持,制定出一套完整的支持计划,包括就业辅导员的支持和可以被建立的自然支持。

就业支持的流程

制定支持计划	对身心障碍人士进行评估	自然支持计划从这里开始
	寻找工作场所	
	对工作场所进行评估	
	职业匹配	
	商谈与咨询	
	工作场所的密集支持	
	自然支持	
	减少辅助与跟进	自然支持由此成为关键

上图的就业支持流程显示，自然支持应该在对身心障碍人士进行评估的时候就被考虑在内，当支持流程到职业匹配这一步时，就应该有一个条理清晰的支持计划，以便使身心障碍人士能适应工作场所并能有效率地工作。同时，与身心障碍人士一起工作的部门主管和主要同事应该参与在计划的制定过程中，以便他们能够完全理解和同意这个计划。到了工作场所的密集支持时，在就业辅导员的引导下，自然支持就应被建立以支持在职的身心障碍人士。在就业辅导员淡出后，自然支持就会成为主要的支持方式。以下是一些建立自然支持的建议：

第一步

建立良好关系

1、支持计划开始之前进行一次正式的面谈

进行一次正式面谈来交换信息是非常重要的，在面谈中，就业辅导员把一些重要的信息提供给雇主和负责人（经理或主管）。这些信息包括：关于身心障碍的一些基本概念、身心障碍人士的基本资料和性格特点，详细介绍他们在就业中可能会遇到的困难以及克服这些困难的具体方法。

2、解释就业辅导员的职责

就业辅导员应该对“就业辅导员”的职责进行明确的解释和说明，同时还要说明他们将如何帮助身心障碍人士和雇主。就业辅导员要把实施自然支持计划的目的阐述明白，最后还要说明你将如何培训其他的主管和指定的关键同事，使他们在就业辅导员不在场的情况下，能身为身心障碍人士的自然支持。

3、与部门主管建立良好关系

就业辅导员必须努力与人事主管和关键同事建立良好的关系。应该让公司职员因为有了就业辅导员的指导而感到自在，而不应该由于就业辅导员的出现感到窘迫或受威胁。

第二步

建立良好的工作关系

1、要与主管和关键同事经常进行亲切的沟通和交流

在每一次的拜访，就业辅导员一定要先告诉人事主管和主要同事你到访的目的，并和他们讨论你要做的事情，使他们得以参与你为身心障碍人士所制定的支持计划当中。

2、共同帮助身心障碍人士达到自立

就业辅导员从一开始就要把你的目的讲清楚：就是要与身心障碍人士的主要同事共同协助身心障碍人士达到自立。同时还要通过解释你的支持计划说明如何实现这个目的。

3、把身心障碍人士所需的帮助清楚地告诉他们的关键同事

把身心障碍人士所需的帮助明确告诉他们的关键同事是很重要的。就业辅导员与身心障碍人士进行沟通、交流以及对他们进行指导的行动，将成为公司所有员工的一个模范。因此，树立一个良好的榜样和标准是十分重要的。并且要向身心障碍人士的关键同事解释你指导身心障碍的系统性教学方法，要求关键同事认真观察你是如何运用系统性指令去指导身心障碍人士执行工作任务。

自然支持的两种类型

自然产生的支持	经过系统性策划所形成的支持
工作同事自愿为身心障碍人士提供必要的帮助	与公司成为合作伙伴并在其同意下正式建立一个支持系统
细心的同事通常会成为支持身心障碍人士的关键同事	一起工作的同事把为身心障碍人士提供支持作为一份责任，他们成为与就业辅导员一起为身心障碍人士提供支持的同伴。
容易被以下的因素影响：关键同事换工作、辞职/退休或其它的工作情况（繁忙时间等）都会影响到身心障碍人士	
为他们提供支持的关键同事的负担可能会加重并由此产生负面的效果	系统一旦建立起来，对身心障碍人士的稳定支持就会形成。

有两种自然支持的类型：自然产生的支持和经过系统性策划所形成的支持。这两种支持系统都能够在工作环境中为身心障碍者提供支持。然而，经过系统性策划所建立起来的支持较为适合，因为这种支持更加稳定。

自然产生的支持

- 自然产生的支持是在工作同事自愿为身心障碍人士提供帮助的情况下形成的。
- 通常是比较关心身心障碍人士的同事会逐渐成为支持他们的主要人物。
- 然而这不是最好的方法，因为在这些关键同事不在场而他们的责任又没能及时传给其他同事时，身心障碍人士的工作表现会很容易受到影响。
- 当这个同事在支持身心障碍人士的时候感觉到有很大负担时，就很可能产生负面的效果。

经过系统性策划所形成的支持

- 系统性支持是由就业辅导员与雇主共同协商后所策划的。
- 就业辅导员向雇主解释制定自然支持计划的原因，并请求公司通过指派一个关键同事来建立起一个合适支持身心障碍人士的系统。

- 关键同事和就业辅导员共同支持身心障碍人士。在就业辅导员不在场的情况下，这个关键同事有能力去支持那些逐渐能够自立的身心障碍人士。
- 这个关键同事之后可能需要训练一到两个同事协助支持身心障碍人士，使这些同事在关键同事不在场的情况下能承担支持身心障碍同事的责任。

建立系统性的自然支持

挑选有潜能的关键同事
阐明主要职责
允许关键同事成为指导者
必要时提出建议和指导
改善方法
减少辅助和跟进

在建立系统性步骤所形成的自然支持过程中，就业辅导员要按以下步骤行事：

1、确定一个有潜能的关键同事去支持身心障碍人士

挑选一个有资质而且愿意去学习如何和身心障碍人士共事的人是很重要的，就业辅导员应该为身心障碍人士挑选一个合适的同事来支持他们工作。

2、阐明主要职责

给关键同事解释清楚他/她身为身心障碍人士支持者的责任，他应该是这些身心障碍人士工作的“伙伴”而不是老师，他要支持身心障碍人士顺利完成工作任务、帮助他们与其他同事的融合，当身心障碍人士在工作环境中有任何需要或有问题时，就要及时给他们提供帮助。

3、允许关键同事成为指导者

首先，让关键同事观察你是如何支持或实行在身心障碍人士身上的系统性指令，向关键同事展示清楚你怎样向身心障碍人士解释每一个步骤。然后让他充当一个指导者，当需要作出工作调整的时候，就业辅导员要和公司主管及关键同事一起讨论。

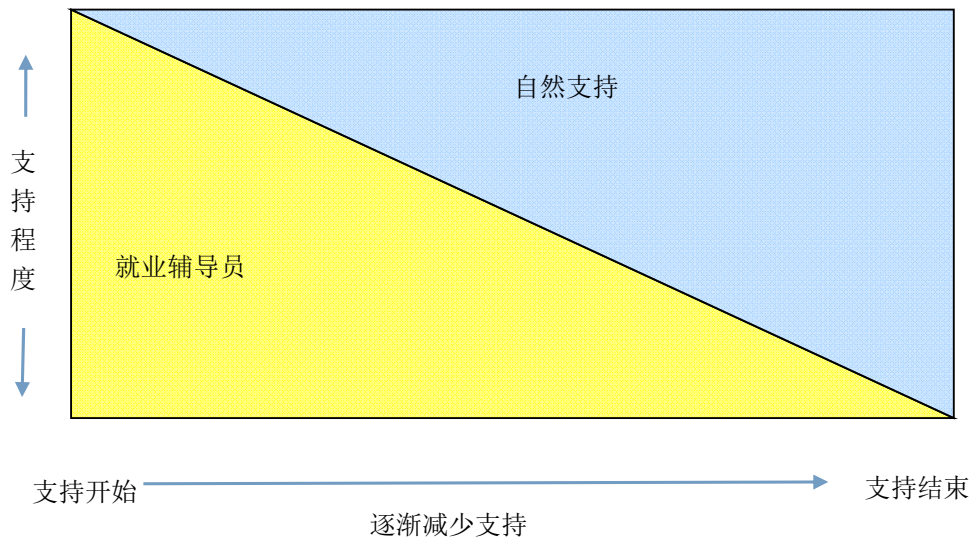
4、必要时提出建议和指导

就业辅导员在必要时应提出建议和指导。例如，如果你发现关键同事用了错误的方法来指导身心障碍人士，应该及时告诉他，并且通过一些必要的方法来提高他/她指导身心障碍者的技巧。

5、改善方法

如果就业辅导员发现身心障碍人士在执行任务中很难掌握某种方法，可以在与雇主协商或者与关键同事讨论后，制定一个任务分析和工具来指导身心障碍人士，是他们能更有效地执行任务。

6、减少辅助和跟进



如上图显示，当关键同事做好充分准备去支持身心障碍人士的时候，就业辅导员会从工作场所中逐渐退出，而这种逐渐退出只有在自然支持形成后才可以进行。之后，就业辅导员需定期作出跟进，对关键同事的支持进行评估。就业辅导员应该保证关键同事能做好支持的工作。如果发现任何问题，就业辅导员应该与这个同事进行沟通并提出改善的建议。如果在执行任务的过程中遇到技术性的问题，必要时可以作出工作调整或者运用系统性指导的方法。

有时候可能会出现身心障碍者与其他同事产生矛盾的情况，在这种情况下，就业辅导员应该插手解决：透过辅导身心障碍人士并建议关键同事进行必要的干预或执行解决方案以改善情况。

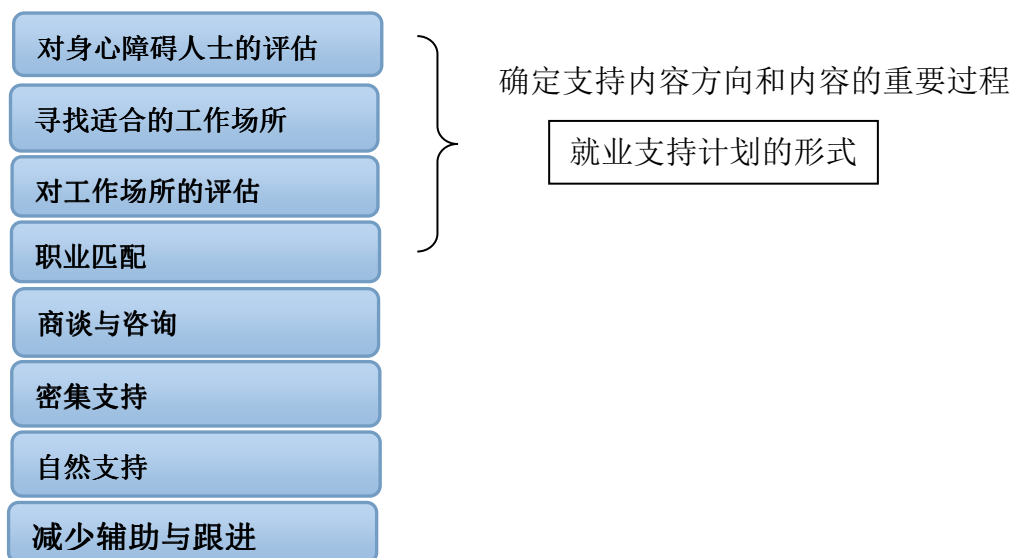
总结

- 自然支持是帮助身心障碍人士实现可持续性就业的关键。
- 制定自然支持计划的主要目的是促进身心障碍人士能在工作中独立。
- 就业辅导员应该与关键同事建立一个良好的工作关系。
- 在建立自然支持之前，应该首先对身心障碍人士和工作场所进行评估，并制定出一个支持计划并与公司雇主进行正式面谈。
- 在减少辅助和跟进的过程中，就业辅导员必须审查工作场所或者分配给身心障碍人士的任务是否有变动，就业辅导员应该在必要时进行及时的干预以改善状况，并提出一些合适的建议来确保公司里的自然支持能够继续为身心障碍人士提供必要的支持。

第十四章

就业支持计划

概要



这一章提供了一个结构以理解就业辅导员在制定就业支持计划时的职责。对一名就业辅导员来说，制定出一个完善的就业支持计划对于确保为身心障碍人士提供有效的服务是必要的。这项计划应该包括就业辅导员服务的所有过程。这项支持计划应确保雇主和身心障碍者皆可得到所需的支持以达到持续性就业。这一章将探讨的主题包括以下几点：

主题：

- ◎ 就业支持计划的目标
- ◎ 以身心障碍人士为主的方法
- ◎ 一套整体的方法
- ◎ 制定一项就业支持计划
- ◎ 基于评估结果的支持计划
- ◎ 就业支持计划所涉及到的各方
- ◎ 就业支持计划的样本
- ◎ 就业支持计划的综述
- ◎ 纪录计划实施情况
- ◎ 支持计划的结束
- ◎ 总结

就业支持计划的目标：

就业支持计划是一项结构清晰的计划，它的目的是通过与雇主和身心障碍人士协商沟通以确保采取需要的措施来满足身心障碍人士在工作场所的需求。这项支持计划也包括了对雇主和对身心障碍人士家庭的支持。

就业辅导员制定一项就业支持计划，其目的就是为了能够确保雇主和身心障碍人士都能获得必要的支持，以便使身心障碍人士得到稳定就业。确保有关计划实施文件的详细记录、所提供支持的报告以及对每一个身心障碍人士的进度评估都系统性地保留好，以备将来跟进的需要。一份好的就业支持计划将支持我们创造高质量高效益的结果。

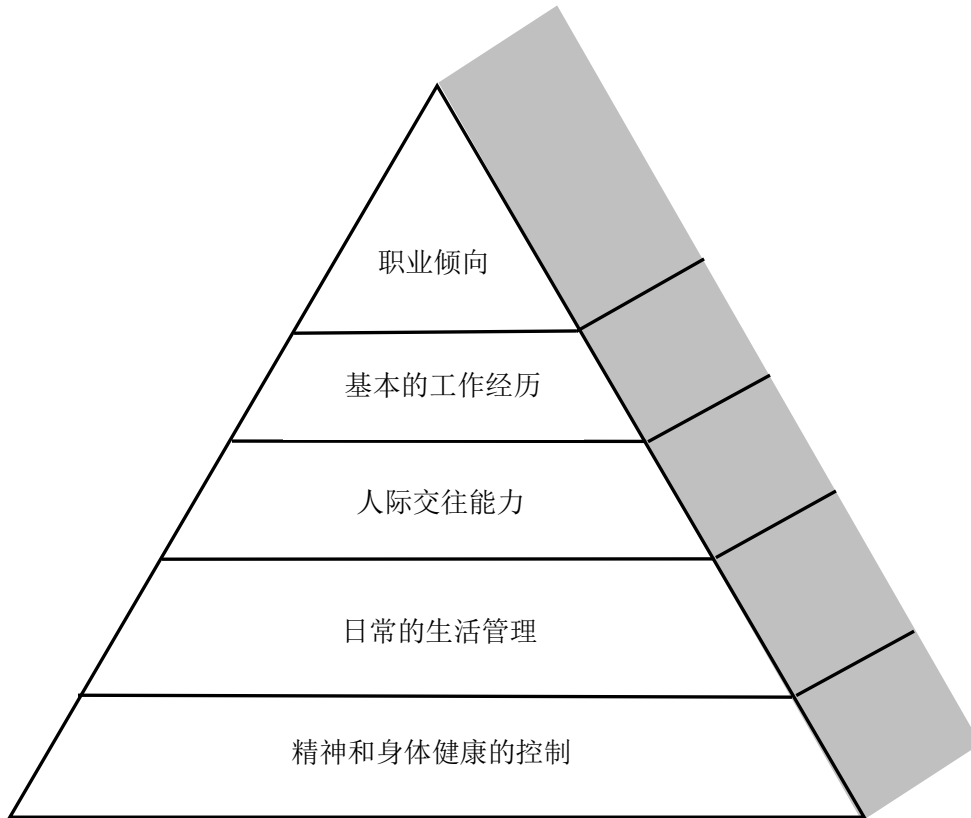


以身心障碍人士为主的方法

就业辅导员必须要坚持一个原则，身心障碍人士有自主权并可以表达自己的需要，所以在做决定时应该有他们的参与。他们的价值观必须被尊重，他们的尊严必须被捍卫。作为这项支持计划的合伙人，每一位身心障碍人士都有责任去制定自己的目标并且努力地去实现它。这个支持计划的执行应该是弹性的、动态的和以个人为中心的，应该一直和身心障碍人士进行明确的、开放式的交流。身心障碍人士和就业辅导员要有一个实际的、可实现的、共

同的目标。任何不切实际的目标在咨询的过程中应该尽早被澄清。

一套整体的方法



一项就业支持计划应该是一套整体的方法。就业辅导员应该要基于当前工作环境对身心障碍人士按照上图中所示的内容进行评估。除了工作技能、个人能力和日常生活的管理能力，精神和身体健康的管理能力也应该要被考虑在内。

在审察所需的支持时，就业辅导员应该考虑到身心障碍人士有可能面对的困难，并且制定计划去支持身心障碍人士成功应对他们有可能会遇到的困难。

就业辅导员应该预备身心障碍人士在与同事交流有困难的时候，应该以成熟和专业的方式来应对。在这种情况下或者其它有必要的情况下，身心障碍人士应该被指导咨询他的关键同事，或者寻求就业辅导员的建议。

制定就业支持计划

对身心障碍人士的支持

使身心障碍人士能够自立的支持计划

支持身心障碍人士在工作场所能达到工作要求

对雇主的支持

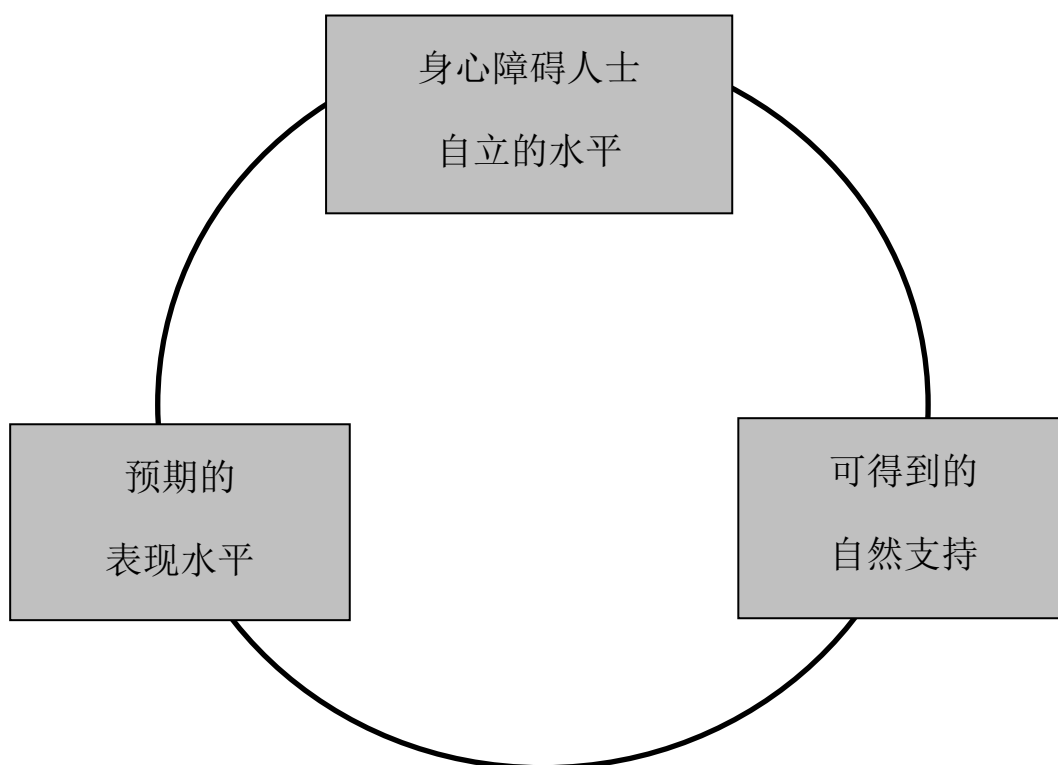
让雇主理解身心障碍人士情况的支持计划

在工作场所建立自然支持的支持计划

就业支持计划是一项结构清晰的计划，它是通过与身心障碍人士和雇主咨询而制定出来的，目的是确保采取所需的措施以达到所需要的目标。制定就业支持计划的步骤如下：

1. 认清总目标、具体目标，要实行的行动或任务和时间。
2. 让身心障碍人士选择他们要做的工作是非常重要的。
3. 身心障碍人士和雇主都参与在支持计划的制定过程当中。
4. 计划应该包含实际和可衡量的目标。
5. 计划应该用身心障碍人士能明白的通俗易懂的语言去写。
6. 身心障碍人士应被告知将会涉及在这项计划当中的关键人物。
7. 要把身心障碍人士的基本信息提供给雇主，使他们能够理解身心障碍人士并明白他们每个人在工作中会遇到的困难和需求。
8. 制定具体的计划以在所有同事当中建立自然支持。
9. 对于身心障碍比较严重的人士，有必要为他们制定对于他们家人的支持计划。当他们需要更多的支持时，应该考虑与其它相关的单位或机构合作。

评估结果的支持计划



支持计划应该基于以下内容进行评估：

身心障碍人士的自立水平

在这项评估中，身心障碍人士的自立水平被评估。被评估的部分包括：需要支持程度、身心障碍人士所面临的具体困难，这样就可以制定出详细的应对措施。

预期的表现水平

就业辅导员应该分析对于身心障碍人士的工作表现要求。例如，在一小时之内需折叠多少条毛巾和输入多少数据。还要对所需的沟通程度和可能发生在工作场所的变化予以评估。

可得到的自然支持

应该审查他们可以得到的自然支持。应该记下工作负责人的名字和联系方式。在制定就业支持计划时必须优先考虑建立系统性支持的计划方案。

就业支持计划所涉及到的各方

如下所示，一个全面的就业计划应该考虑到所涉及到的各方，主要包括身心障碍人士、工作主管、家人和如需合作的相关组织。就业指导员需要拥有较好的交流与社交技巧，因为在为身心障碍人士提供就业支持服务的过程中需要与先前所提及的各方进行交流。

对身心障碍人士的支持

- ◆ 支持他们提高自立能力
- ◆ 支持他们理解公司规章制度和职业道德
- ◆ 支持的频率

对主管和关键同事的支持

- ◆ 使他们能一同帮助身心障碍人士达到自力
- ◆ 为他们提供身心障碍人士的个性特征资料和应注意的要点

对身心障碍人士的家人的支持

- ◆ 与家人分享身心障碍人士的进度
- ◆ 得到家人的合作

与相关组织的合作

- ◆ 合作组织共享或交换资料
- ◆ 建立后续跟进的结构

就业支持计划的样本

被支持者姓名	Daniel Param	监护人	Mr Param Arumugam
被支持的公司	PLKL Sdn Bhd		
就业辅导员	Ms Jasmine Lee JC Centre	公司主管	En Mustaffa Jais
支持时间	2011. 8. 2~2011. 10. 1 (2个月) (就业前支持: 2011. 8. 2~2011. 8. 12)		
	密集支持时间: 8. 2~9. 1	过渡支持时间: 9. 2~10. 1	
工作环境 工作细节	清洗工作场所设施和行政助理 8:00~17:00 (周六、周日及法定假日休息)		
	所制定的目标和支持	支持计划 (说明、方法、频率等)	
对身心障碍人士的支持	(1) 制定工作内容和流程	(1) 通过向雇主咨询, 列出日常工作流程使就业辅导员了解身心障碍人士的职责和协助他们能有持久稳定的工作。	
	(2) 提高工作表现	(2) 提供支持以改善身心障碍人士的工作表现, 检查他/她如何执行每项任务及遵循工作流程。根据身心障碍人士的需求, 进行必要的工作职责分析, 任务分析和系统性指导。	
	(3) 工作中人际交流和人际关系的支持	(3) 由于这是身心障碍人士第一次进入职场工作, 有必要在适应工作环境以及与上司和同事间的交流方面提供支持。	
对公司的支持	(1) 制定工作内容和流程	(1) 身心障碍人士的工作任务将会按照先前的计划: 清洁工作, 包括一些会在稍后添加的任务。因此, 为了协助身心障碍人士能够理解并能够胜任各自的工作, 就业辅导员必须与工作主管协商合作制定工作内容和流程。	
	(2) 支持他们掌握指导方法和所需的环境安排	(2) 与公司方面一同考虑能够使身心障碍人士有效工作的方法与环境。	
	(3) 协调家庭和公司的关系	(3) 协助公司主管和身心障碍人士的家人会面以建立合作关系。	

<p>对家庭的支持</p>	<p>(1) 协调公司和家庭的关系</p> <p>(2) 向身心障碍人士的家属提供咨询，使他们能给予必要的支持帮助身心障碍人士得到持续性就业。</p>	<p>安排家人和雇主或人事部负责人见面。</p> <p>时常与身心障碍人士的家属保持联系，向他们汇报身心障碍人士的工作表现以及询问他或她在家里的表现是如何的。与家人讨论如何支持他或她能有份稳定持久的工作。</p>
<p>与相关组织的合作</p>	<p>(仅仅适用于某种特定情况)</p> <p>社区康复工作网 要求社区康复工作网（身心障碍人士先前接受职业训练的中心）对身心障碍人士的个人生活和家庭方面提供支持。</p>	
<p>其它</p>	<p>◆ 支持的频率</p> <p>在第一周和第二周几乎每天都需提供密集支持。此后，随着身心障碍人士渐渐适应工作环境，支持的频率将逐渐地减少。</p>	

就业支持计划的综述

在整个提供支持的过程中，需让身心障碍人士明白就业支持计划能随着他们的期望进行审察和更新。这能使身心障碍人士相信这个计划不是一层不变的文件，而是能随时根据他或她的需求进行调整。当就业辅导员同身心障碍人士回顾支持的项目时，必需提及最初的目标和行动计划，以便使他们能看到自己的成就和讨论所遇到的挫折或困难。此方法可以帮助身心障碍人士提高解决问题的技能和参与在寻找解决方案的过程当中。进行定期的回顾是有必要的，以确保此计划切实有效和适合。回顾可以让我们探索所有途径并确保各方按照计划行事。

保持记录

所作出的决定都应该进行详细的记录，以便在往后的回顾时，就业辅导员能解释做这个决定的合理理由。记录时要留意以下几个要点：

- ◆ 要使用清晰和简单的日常语言
- ◆ 需记录每一次与身心障碍人士或雇主的讨论或者何时提供过支持
- ◆ 仅仅记录相关的详情
- ◆ 记录所作出的决定及原因
- ◆ 每当计划有变动时，需征求和记录身心障碍人士的同意声明。

结束

尽管就业辅导员对每位身心障碍人士的密集支持和后续跟进都会有一个终结的时候，**但是支持不会永久地被停止**。只要身心障碍人士有需要的时候，就业辅导员都会给予支持。这种持续性支持可以持续到就业后半年、3年、甚至5年。这是由于当工作任务，工作环境或人文环境有变化时，身心障碍人士都有可能面临新的困难。

雇主和身心障碍人士都可直接联系就业辅导员，就业辅导员需事先了解情况和身心障碍人士的需要以提供最适合的服务。所需提供的服务是不同性质的，依据身心障碍人士的个人需要。一些人可能由于家庭的情况需要接受辅导、另一些人可能受到疾病的缠绕影响、或与同事之间有摩擦，或者需要调整新添入的工作任务。

在有些情况下，可能需重新做记录。对之前的记录进行回顾会提供一些有用的信息以评估现况。虽然现在的目标和目的不同于起初就业时的情况，但再次回顾旧的记录能让我们明白制定就业支持计划的原则。

总结

- ◆ 就业支持计划是一项以支持身心障碍人士、雇主和身心障碍人士家庭为目的，保证各项适当措施能够被执行并达到预期目的的一系列有结构的计划。
- ◆ 就业支持计划应该通过咨询相关各方制定出可实现和有意义的目标。一份支持就业计划应该定期被更新，以确保就业支持计划切实有效和适合。
- ◆ 所有的决定都应被记录得当，以便以后进行定期回顾。

第十五章

就业辅导员逐渐退出与后续跟踪

概要

对身心障碍人士的评估

找到一个工作场所

对工作场所评估

工作匹配

协商和咨询

在工作场所密集支持

自然支持

逐渐退出和后续跟踪

就业辅导员对身心障碍人士进行工作支持的力度逐步减少。但是就业辅导员退出工作场所并不意味着支持任务的终结。相反，就业辅导员继续与企业的人事主管保持联系，为身心障碍人士以后的工作提供帮助。就业辅导员要在后续跟踪中对身心障碍人士的工作场所进行访问并作出评估。本章将讨论后续跟踪支持的要求和应对各种可能出现问题的措施。

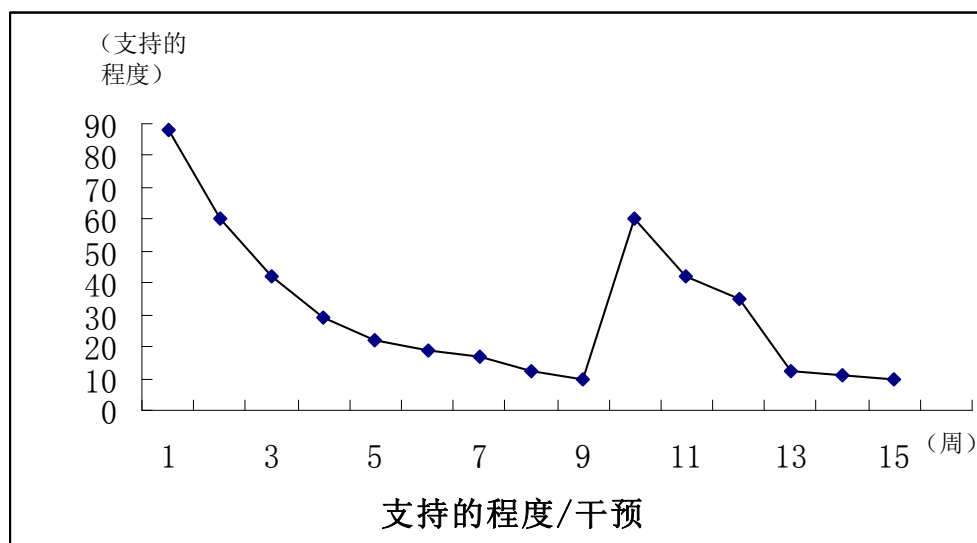
主题：

- ◎ 就业辅导员逐步退出和后续跟进支持的重要性
- ◎ 逐渐退出的过程
- ◎ 逐步退出和自然支持
- ◎ 有序退出
- ◎ 后续跟踪
- ◎ 对身心障碍人士的评估和训练
- ◎ 通过网络和多方合作进行支持
- ◎ 总结

就业辅导员的淡出与后续跟进工作的重要性

当身心障碍人士得到的自然支持增多时，就业辅导员逐渐减小了对他们的支持力度，这就是就业辅导员的淡出。淡出的过程要从为身心障碍人士提供帮助的第一天就开始，旨在使他们能逐步学会自立。

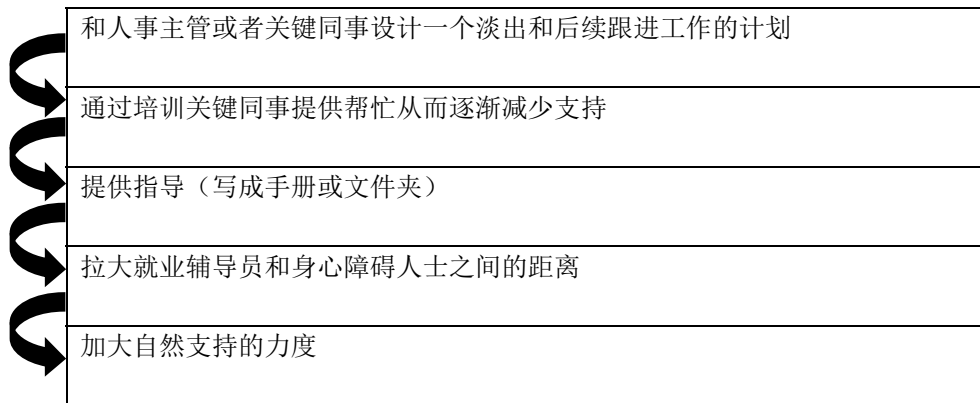
后续跟踪工作是帮助身心障碍人士和雇主对身心障碍人士取得进步进行回顾的监督过程，同时也是为了确定身心障碍人士已经适应了工作环境。



淡出过程能减少身心障碍人士对就业辅导员的依赖，通过这个过程，可以让身心障碍人士学会独立并能使就业辅导员能有更多的精力关心其他的身心障碍人士。淡出的方法在经济上是很划算的，因为雇佣一名就业辅导员是很贵的。

后续跟进工作也是就业辅导员的一项重任，因为在后续工作期间产生的任何问题在恶化之前都需要得到解决。后续跟进工作是可持续就业不可缺少的组成部分。

淡出的过程



1. 与主管和关键同事一起设计一个淡出和后续工作计划。

计划在制定时应该与主管和关键同事一起讨论，使他们能够充分参与和支持。

2. 通过训练关键同事多提供支持来逐渐减少就业辅导员的支持力度。

就业辅导员从一开始就要培训身心障碍人士同事在他们需要帮助的地方随时为他们提供支持而慢慢减少自己对身心障碍人士的支持。这些同事要在生产过程中或者与其他同事相互交流的过程中，以及进餐过程中对身心障碍人士进行帮助。

3. 提供指导（比如写成手册或文件夹）

当就业辅导员准备减少对身心障碍人士的直接支持时，很有必要编写一个小册子，当需要的时候，身心障碍人士可以通过查询这个小册子去解决问题，而不用去找就业辅导员。有些时候，就业辅导员准备一些文件夹，这样就能使身心障碍人士独立工作。

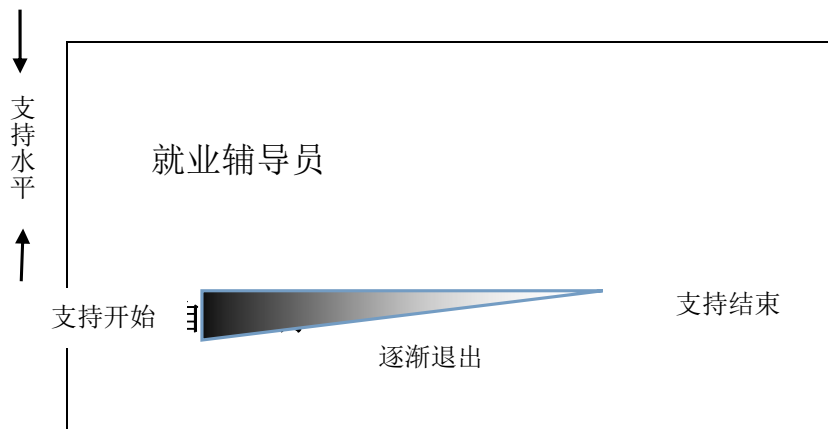
4. 拉大就业辅导员和身心障碍人士之间的距离

就业辅导员在支持开始时陪在身心障碍人士身边来提供支持，然后就业辅导员逐步站在身心障碍人士的后面并保持一定的距离来减少支持。最终，当身心障碍人士不再需要就业辅导员的直接支持时，就业辅导员需要站在不被身心障碍人士发现的一定距离外来观察他们的表现。

5. 增加自然支持

当就业辅导员减少对身心障碍人士的帮助支持时，关键同事对其的自然支持就要增加。

淡出和自然支持



上图清楚地反映了就业辅导员逐渐减少对身心障碍人士的帮助后，自然支持逐渐增加的一个理想的状态。就如 12 章《自然支持》中讨论的那样，需要制定一项培训计划，使关键同事了解就业辅导员在支持过程中所起的作用。在淡出过程中，就业辅导员与关键同事的伙伴关系是很重要的，它确保了为身心障碍人士提供支持的人由就业辅导员向同事的过渡。就业辅导员不能想当然地认为关键同事有能力替代他（她）的角色。就业辅导员应该把自己不在场的情况下如何去帮助身心障碍人士的技能传递给关键同事，同时还要对关键同事帮助身心障碍人士的能力进行评估，这样能确保他们做的不当时能被适当地指出并改正。

有条不紊地淡出



就业辅导员如果对身心障碍人士和工作地点有一个很好的评估，就能把握一个更具体的

淡出时机而不至于忽略一些重要的方面，比如培训关键的同事让他们帮助身心障碍人士独立。如果就业辅导员退出太早，而关键同事还没有做好支持身心障碍人士的准备，支持过程就会错误频出，最终会导致身心障碍人士的工作水平下降，会使相关各方感到紧张并产生挫败感。而就业辅导员如果没有一个周全的支持计划，就会在身心障碍人士的工作地点待得太久，这样就可能导致身心障碍人士对他们的依赖性过强而不愿接受关键同事的帮助。这样就不利于身心障碍人士的自立。一个支持计划如果包括了系统的淡出和后续跟进工作计划就能使身心障碍人士的表现不断进步并能缩短培训时间。

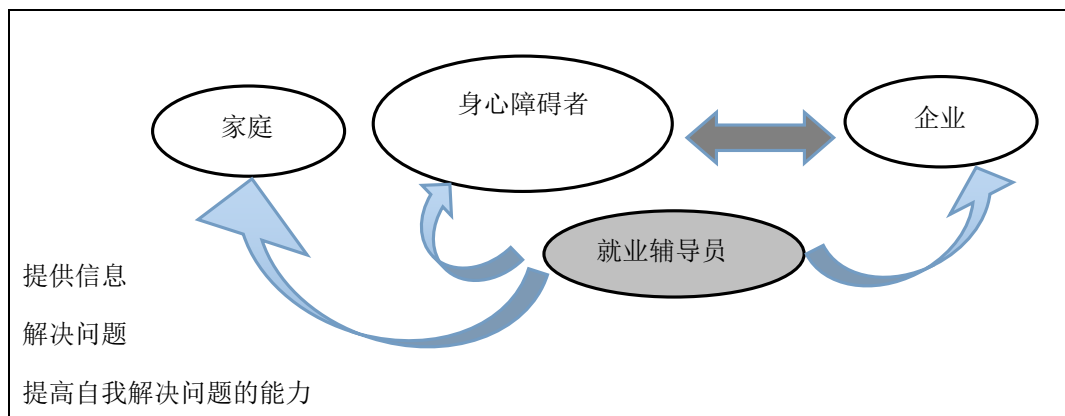
后续跟进工作

就业辅导员的职责和帮助是持续不断的。当就业辅导员慢慢减少在工作地点对身心障碍人士的帮助后，为确保身心障碍人士的持续性就业，在最初每个阶段做定期的后续跟进工作是很关键的。即使身心障碍人士能够在不要帮助的情况下独立工作，就业辅导员也要经常和他们联系。

有一些情况的变化可能会影响身心障碍人士在工作中的表现。例如：生病、任务的改变、自然支持的改变、或者是家庭问题或者个人问题。

在身心障碍人士因为得病而需要医疗帮助时，要为他们提供常规的支持。就业辅导员需要与提供医疗服务的健康组织保持联系，对身心障碍人士进行照顾或必要的支持，使他们能够继续工作。

后续跟进工作的方法



就业辅导员不仅仅为身心障碍人士提供帮助，同时也为身心障碍人士的家庭和公司提供支持，后续跟进工作包括三个重要的组成部分：

- ◆ 收集一些相关信息来了解身心障碍人士当前的工作情况以及公司对他们表现的看法。
- ◆ 解决那些已经发生的问题
- ◆ 提高自我解决问题的能力

就业辅导员通过不同的方法进行跟踪。各方也都需要就业辅导员不同的支持。跟踪可能通过电话交流的方式和定期信息收集。对于障碍程度重的人士，语言沟通有困难的话，就业辅导员需要现场访问和面谈。

有时，在跟踪阶段，就业辅导员需要重新培训或培训新技能。在下面的分主题中我们会有实例来说明。

● 电话交流和面谈

就业辅导员需要通过电话交流与相关各方保持联系，或者直接去探访以获得关于身心障碍人士最新工作进展的消息。从身心障碍人士、他们的家庭以及相关机构那里获得的信息需要拿来和公司交流。举个例子，如果身心障碍人士工作很开心，很感谢同事的支持，并且愿意和新朋友交流，通过工作主管和关键同事公司应该知道这些信息。

搜集一些最新数据是非常有用的，它能帮助就业辅导员对身心障碍人士的表现有个客观的评价。通过这些信息，就业辅导员可以考虑是否要肯定身心障碍人士的良好表现，或者决定是否有必要对身心障碍人士进行再培训，是否有必要开发一个新系统来帮助身心障碍人士表现更好。

最新搜集的信息也应该包括身心障碍人士遇到的一些困难。比如说，如果身心障碍人士觉得和别人交流有困难又或者被其他同事欺负了，为了把情况了解清楚，就业辅导员需要与上级主管进行交流。就业辅导员在得出结论或给相关方面意见以前一定要先把发生问题的情况搞清楚。对相关问题的深入访谈有助于更好地弄清产生这些情况的原因。

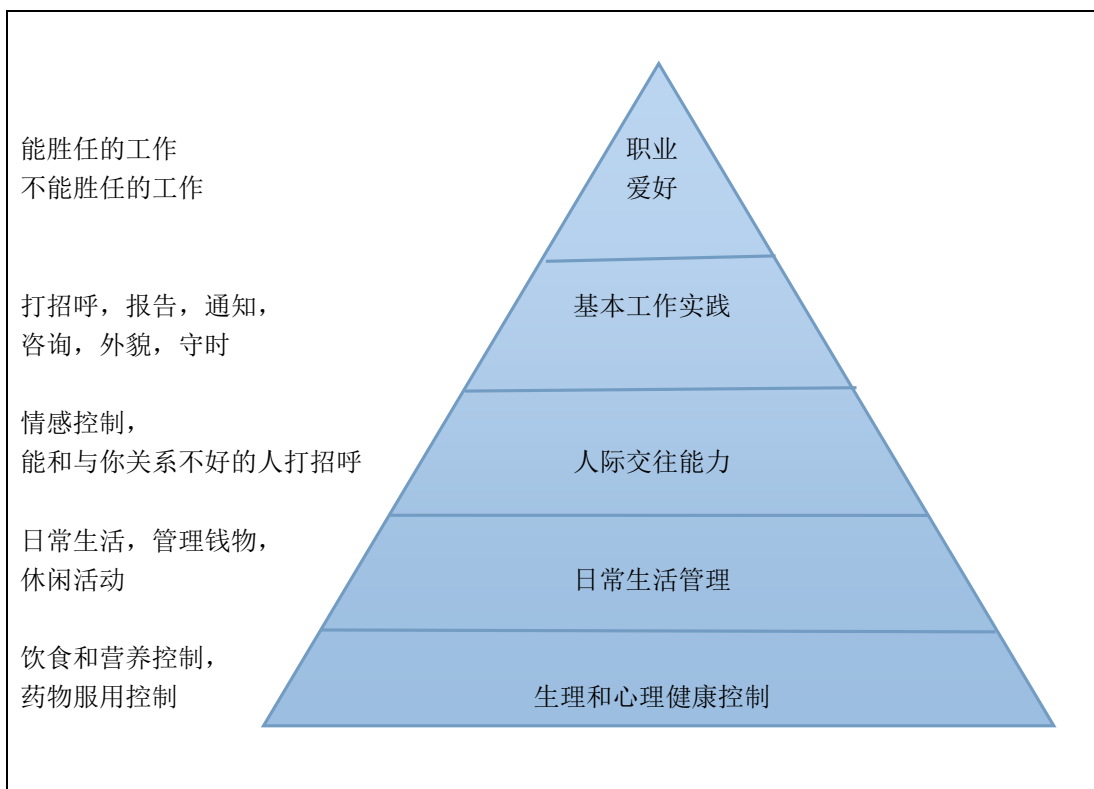
- 访问工作场所

密集支持和后续跟进工作的区别	
密集支持	后续跟进工作
◆ 与身心障碍人士和负责人建立信任关系	◆ 公开的探讨一些成功和失败的经历
◆ 分享焦虑（需求）	◆ 分享不满和面对的困难
◆ 分析以后可能发生的问题	◆ 解决现在发生的一些具体的问题
◆ 提供信息并告知阻止潜在问题发生的方法	◆ 提供具体的解决问题的方法

上图展示出了就业辅导员在密集支持和后续跟进工作期间的不同作用。就业辅导员需要做一些周期性的实地探访来对身心障碍人士的工作场地进行评估，同时从雇主那里获得最新的信息。就业辅导员需要花费一定时间，在和身心障碍人士保持一定距离的情况下，评估身心障碍人士的工作情况和表现。对自然支持的评估也是很重要的，它能帮助我们了解身心障碍人士是否得到了适当的帮助，应该采取下面的行动：

1. 就业辅导员要与身心障碍人士、人事主管及关键同事建立信任关系，以便能与他们就身心障碍人士的工作状况和工作中遇到的问题进行开放性的讨论。
2. 在解决问题时，关键是要找出身心障碍人士和关键同事是否有不满意的地方或者是否曾遇到过什么困难。
3. 找出身心障碍人士或关键同事曾遇到的具体问题也是很重要的，就业辅导员应该听取当事双方的意见以便对事情有一个公正和具体的看法。
4. 就业辅导员需要和身心障碍人士、主管以及提供方自然支持的关键同事进行讨论来找出解决这些具体问题的办法。他们的参与对于解决问题会有较好的作用。

评估和培训身心障碍人士



正如 13 章就业支持计划中所讨论的一样，对身心障碍人士的支持项目应该是全面的。在后续跟进工作中，就业辅导员继续对身心障碍人士进行上面金字塔图中所列举的各个方面进行阶段性的评估也是很重要的。在就业的最初阶段，评估需要每个月或者每两个月一次高频率地进行，当身心障碍人士能够独立而稳定地工作时，评估可以变成每季度或半年一次。在每一次电话交流和实地探访时，就业辅导员都需要留心体会身心障碍人士在工作各方面是否表现良好、人际关系是否融洽以及对日常生活和健康状况管理如何。

举个例子，当身心障碍人士讲述自己与某个同事相处时所遇到的问题时，就业辅导员需要耐心倾听。如果有必要，需要给身心障碍人士一些合适的建议来帮他（她）提高自我解决问题的能力。但是，如果身心障碍人士受这个情况的影响而产生了紧张情绪，那么就业辅导员需要与主管和关键同事进行电话交流，或直接到工作地点实地探访，获取更多信息来出面干涉或调节。适当的步骤将会在工作地点探访这小节中讲到。

通过网络和合作来提供支持

身心障碍人士	家庭	公司
◆ 工作会议	◆ 信息交换会谈	◆ 研讨会
◆ 休闲活动	◆ 研讨会/学习小组	◆ 小组学习

后续支持也需要分组进行，小组会议是一个很有激励性的过程，不同的人都可以在这里分享他们的经历同时更新自己的工作进展计划。通过经验分享，参与者能够学到很多东西。

1. 对于正在工作的身心障碍人士而言，可以一个月或者两个月组织一次工作会议。在这样的会议中，要鼓励身心障碍人士讲述自己的经历，不管是好的经历还是面对的困难。任何一个与会者提出了一个问题，组员们都会予以安慰并给出同伴建议，其他有过类似经历的人能够讲述他们是怎样克服这些困难的。

除了开会讨论工作外，他们还可以一起参加一些休闲活动，比如一起吃饭、野炊或者参加像篮球、保龄球这样的球类运动，这样的活动给身心障碍人士提供了一个彼此交流和培养友情的机会，而这些又是健康生活必不可少的一个重要方面。

2. 接受支持的身心障碍人士的家庭经常会急于了解他们的工作情况，家庭之间分享信息的会议以及相关话题的研讨会一年可以举行一到两次，这样有助于家庭之间的相互支持。

3. 公司举行的关于身心障碍人士就业问题研讨会也是各公司之间、非政府组织和政府部门分享和获得信息的一个很好的平台。公司之间也可以资源共享，共同开一些研讨会或者培训，例如：私营企业提高认识的研讨会、内部就业辅导员培训或其他有关身心障碍人士就业问题的相关的研讨会。

总结

- ◆ 淡出和后续跟进工作是就业辅导员支持计划中重要的组成部分,它可以确保身心障碍人士得到训练和支持而能稳定工作。
- ◆ 使关键同事了解就业辅导员不在场时应如何帮助身心障碍人士的技能是需要认真完成的。
- ◆ 一项支持计划如果包括了系统的淡出计划和合适的后续跟进工作计划,就会使身心障碍人士的表现不断取得进步,从而减少了培训时间。
- ◆ 后续跟进工作计划对于身心障碍人士、雇主以及身心障碍人士的家庭都是很有必要的。
- ◆ 在后续跟进计划中,就业辅导员继续对身心障碍人士进行周期性的全方位评估是很重要的。一旦发现情况不是很理想就应该采取恰当的行动去进行改善。

故事一

对艾哈迈德·阿旺·本拉马的
就业支持

对艾哈迈德·阿旺·本拉马的就业支持

马来西亚吉隆坡洲际大酒店

马扎宇·哈桑

工作安置员与就业辅导员

雪兰莪州的沙田慈氏护养院



背景

艾哈迈德·阿旺·本拉马，被人们爱称为阿旺，现年 27 岁，在霹靂州长大。他在一个有九个孩子的家庭中排行最小。阿旺在太平市的彭卡兰奥莱格中等学校学习，他在那里上完

初中并获得了初中毕业证书，因为他在初中毕业时成绩不好，所以无法再继续上高中了。

对阿旺的评估

阿旺的身体障碍主要是在左半边的肢体，在学习上也有轻微的学习障碍。阿旺身高体壮，爱好体育运动。在学校时，曾保持过学校和区铅球纪录。身体的障碍、学习成绩的不好以及找不到工作使阿旺的自信心受到了打击。

尽管阿旺有些口吃，但是他能够清楚地表达自己的想法。他报名参加了从 2010 年 9 月到 2011 年 5 月的雪兰莪州的沙田慈氏护养院举办的家庭经济能力管理课程。经过六个月的培训，他的就业辅导员-马扎玉评估道，阿旺已经能够接受就业培训了。在 2011 年 3 月到 2011 年 5 月，阿旺被安排在喜来登素邦大酒店接受家政、蛋糕房以及洗衣房工作的培训。



左：阿旺在喜来登素邦大酒店的蛋糕房

右：喜来登素邦大酒店为阿旺颁发了职业培训结业证书

对工作场所的评估以及工作匹配

当阿旺的就业辅导员为他找工作的时候，正赶上马来西亚吉隆坡洲际大酒店开始对身心障碍人士敞开就业大门，这个大酒店的人力资源总监温蒂·胡·威瑟姆小姐向日本国际合作署、社会福利部两个部门的官员以及一些就业辅导员发出邀请，让他们一起来考察和评估酒店里的各种可做的工作。阿旺的就业辅导员评估了酒店的硬件设施、社会环境以及每项工作的程序，这些工作主要包括厨房、洗衣房以及家务整理的工作。

在评估过程中，就业辅导员发现洗衣房的工作最适合阿旺的情况和兴趣。因为洗衣房比较宽敞，大块头的阿旺可以自由活动。并且这里的同事包括多个种族，而且看起来很友好。最重要的是，他们对一起工作的身心障碍人士有一种开放的心态。尽管因为机器的缘故这里的工作环境噪音很大，但是阿旺并不会受到影响，因为阿旺在酒店接受培训的时候就适应了这样的环境。

面试与招募



在马来西亚吉隆坡洲际大酒店由人力资源总监温迪·胡女士进行的面试

就业辅导员通知了阿旺关于可以在马来西亚吉隆坡洲际大酒店获得工作机会的消息，在与就业辅导员进行讨论时，阿旺也认为洗衣房的工作最适合他，并且愿意尝试到那里工作。

随后，阿旺的个人简历就被就业辅导员送到了酒店的管理部门，部门的负责人也被告知阿旺对洗衣房的工作很感兴趣。在面试后不久，从2011年9月19号开始，阿旺就开始了他

在洗衣房部门五个月的试用期。

阿旺在工作试用期内与其他的员工的薪水是一样的，尽管阿旺因为身体障碍的原因比其他员工干活慢些，但他也没有因为这个原因而在工资待遇上受到歧视。他的右手无力，干活稍慢，但他能够很好的完成各项工作任务。

当就业辅导员注意到阿旺很快适应了他的工作时，所提供的支持就降到了最低的限度。因为他在喜来登素邦大酒店洗衣房的培训已经使他为这份工作做好了充分的准备。但是，在一个新的环境里与新同事一起工作，还要操作新机器，阿旺不得不在工作的开始的头几天里经常向就业辅导员寻求帮助。因为右手无力，他工作中遇到的最大困难就是叠餐巾布。



左：就业辅导员向阿旺展示如何将床单放到干燥机里面，并且告诉他手要远离红线，以免发生危险。



右：考虑到阿旺的左手的能力较弱，就业辅导员向阿旺展示如何叠餐巾布。

密集（周密）支持

最初阿旺发现，因为自己右手灵活性较差，叠餐巾布是有一定的困难。

任务分析

通过多次对整个工作过程的尝试，就业辅导员整理出了一套有关餐巾布烘干和折叠的任务程序分析。就业辅导员用这套精心设计的任务过程分析，告诉阿旺如何把餐巾烘干并快速整齐地叠好。

工作调整

就业辅导员还向主管以及主要的同事解释了阿旺因右手的不便而影响到他的动作, 并且向主管以及他的同事展示了她是如何教会阿旺通过锻炼他左手的技能来克服这些困难的。就业辅导员说明, 对于阿旺来说, 把叠好的餐巾码放在左边就会提高效率。阿旺的主管了解到阿旺的身体状况后同意了这个要求。

工作指导手册

为了让阿旺记住他所学会的如何叠餐巾布的步骤, 就业辅导员开发出了一本工作指导手册, 这份指导手册对于主管以及其他的同事来说也是很有帮助的, 他们可以记住阿旺所学的烘干和折叠餐巾的过程。阿旺的主管以及他的同事们记住了他完成任务的流程就能够在阿旺遇到困难时对他进行帮助。

工作指导手册



收集餐巾布



一次拿一块餐巾布



将餐巾布放在压平机上



等待餐巾布被卷入



把餐巾布放在桌子上



每堆放十个餐巾布



餐巾布折两叠



在干燥日记手册上记录总共的整叠的餐巾布的数量



把餐巾布送到成排的桌子上



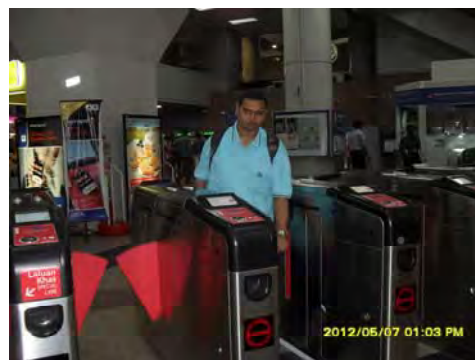
把餐巾布放在成排的桌子上

全职工作

在整个培训过程中，阿旺还同其他新员工一起参加了酒店的职工培训课程，他在五个月的培训过程中，得到了同事和主管的支持。

在 2012 年 2 月阿旺被洗衣部接纳为正式的全职员工。他可以在没有任何帮助的情况下完成自己的工作任务。阿旺因为在同事中有了自己的朋友，所以能在这里快乐工作。工作中遇到困难时，他的主管和同事们都很愿意帮助他。

独立生活



阿旺学会了用公共交通出行

就业辅导员通过教会阿旺乘坐公共交通工具出行的方式来帮助他提高自立能力。现在他已经能够自己独立往返于雪兰莪州的沙田慈氏护养院、黑风洞以及他在吉隆坡工作的地方。

现在阿旺的就业辅导员正在通过吉隆坡城市委员会为阿旺申请专为身心障碍人士提供的特殊公寓，目的是为了让阿旺为独立生活做准备。

淡出和后续跟进工作

阿旺在酒店试用期到了第三周的时候，他的就业辅导员开始逐渐减少对阿旺的支持。当就业辅导员发现阿旺已经能很好地应对自己的工作，并且能够和其他同事很好相处的时候，她开始做计划逐渐从阿旺工作的地点淡出。就业辅导员已能肯定阿旺的主管和安排帮助阿旺

的关键同事明白阿旺需要帮助的地方，以及为他提供所需帮助的技巧。

淡出并不意味着永远的消失，后续跟进工作也十分的重要。就业辅导员继续与阿旺通过电话保持联系，并且会时不时地来看望他。除了与阿旺保持密切联系外，就业辅导员与主管一直保持电话联系，在最初的六个月里，她还每个月来一次酒店。

阿旺的主管以及人力资源总监温蒂·胡在反馈信息中都肯定了阿旺的表现。它能够胜任安排他做的工作，并且在工作中表现良好。阿旺对工作的奉献精神给主管留下了深刻的印象。

来自阿旺的评估



我喜欢在洲际大酒店工作，因为我的领导和主管都了解我的情况。我的同事也非常愿意帮助我。这里的薪水也很高，我把一部分工资给了生活在农村的爸爸妈妈来贴补家用。我想感谢我的就业辅导员，因为她在我的培训期间一直帮助我，直到我能够胜任这份工作。

我对酒店的领导充满了感激,因为他们愿意接受我以及我的其他身心障碍朋友作为全职员工。

现在,我能够独立乘坐班车、出租车以及公交车出行,我为自己学着变得独立而感到骄傲,我也因此而变得更自信了。

故事二

对林叶涵的就业支持

对林叶涵的就业支持

在私人科技教育有限公司

作者：保罗·王（服务总监）

格蕾丝·甘（就业辅导员项目、有特殊需要人士部门、马来西亚基怀训练中心负责人）



评估

林叶涵，28岁，有学习障碍，并且有轻微的语言问题。学校生活使他缺乏应有的自尊心。在一所正常学校上完初中后，他去了马来西亚基怀训练中心，这是一个非政府组织。这个组织为有学习障碍的人士提供继续接受培训教育的服务。在2008年，中心对叶涵的就业准备水平进行了评估。这个评估表明，叶涵已经具备了就业的能力。

工作匹配以及与雇主的商谈

叶涵在科技公司就业之前，曾被安排在另外两家公司接受就业安置培训。作为社区就业项目的一部分，他被吉隆坡的一家酒店选中去参加从业训练。不幸的是，这个培训项目在三个月后就终止了。

几个月之后，叶涵在一次就业安置项目中被安排在中亚国际接受培训。在两个月的训练之后，他因为交通问题而被迫退出了这个项目。叶涵的经历可以让我们看到进行工作匹配的重要性。在进行工作匹配的时候，不但要考虑到工作技能的匹配，还要考虑到获得这份工作的可能性以及工作场所的便利设施。

私人科技教育有限公司是马来西亚基怀训练中心的就业辅导员为身心障碍人士寻找工作机会找到的公司之一。就业辅导员参观了工作地点，并且对工作所要求的技能、场地的便利设施以及公共交通设施进行了评估。同时把政府给雇主和雇员的补贴告诉了雇主。就业辅导员还要告诉雇主，他们将对为身心障碍人士提供就业机会的雇主进行支持。

叶涵最终得到了这份工作。在被安置之前，叶涵被告知了工作的要求以及他将会遇到的一些困难，就业辅导员带叶涵去看了工作场所并和雇主见了面。雇主了解到叶涵所接受的就业培训以及他的交流障碍后，决定安排叶涵上岗。

就业辅导员还就在培训期间叶涵的福利待遇问题与雇主进行了谈判。2009年1月，当叶涵正式获取这份工作后，就业辅导员就他的工资待遇和的福利问题又与雇主进行了商定。



左：工作中的叶涵

右：叶涵在学校展示装配

关于培训的工作



从常规支持到自然支持：叶涵在工作

基于叶涵在工作岗位上的经验，科技公司很愿意不通过正式面试就招聘他。但是，为了让他熟悉专门为他改编的必需的工作技巧，他不得不参加就业培训。

就业辅导员在叶涵到科技公司就业的第一天陪他去了工作场所。从2008年7月开始，叶涵开始尝试每周工作三个半天。两个月后，发展为五天的全职工作。在这期间，为了帮助叶涵，就业辅导员必须要对他进行定期探访和观察。就业辅导员一直对叶涵提供支持，直到他熟悉了所有的任务。

就业辅导员还提供了对员工、主管以及企业负责人有关帮助身心障碍人士意识的培训。在培训过程中，告诉他们如何利用系统的指导和支持，而使那些身心障碍人士融入到他们的公司中。主管和其他的员工观摩学习了就业辅导员为叶涵提供系统支持的方式。

自然支持与后续跟进

在对叶涵提供支持的时候，就业辅导员通过训练主管及员工形成了工作中为叶涵提供自然支持环境。这是让叶涵有能力独立工作的最有效的方法。最终，在2009年1月，叶涵在被安排就业六个月后，被聘为全职员工。就业辅导员通过与主管保持联系和偶尔去看望叶涵而继续为他提供支持。

叶涵每月都会参加由就业辅导员所主持的，包括其他年轻的工作人员在内的小组讨论会，这样就为他们提供了一个分享工作经验、个人问题以及彼此学习的平台。



讨论组中的员工

叶涵对自己工作经历中的看法

（这是叶涵在科技公司工作四年之后的故事）



大家好：

我是林叶涵。我想与大家分享一下我的工作经历。2003 年到 2007 年期间，我在马来西亚基怀训练中心接受了培训。我学的是包装水草以及肯德基的包装。

在这里，我学会了如何整理个人卫生和如何处事。我在马来西亚基怀训练，我也监督我的朋友进行工作，并且学习了如何成为一位好的领导者。

从 2006 年 7 月 3 日到 2006 年 9 月 30 日，我开始在吉隆坡的酒店接受培训，希望找到工作。在那里我接受的是家政培训。我还帮助统计洗衣房的毛巾数量。

在 2006 年 12 月 12 日，我被安置在首邦百利的中亚国际接受就业培训并成了一名洗车工。但因为首邦百利离我住的地方太远。所以在 2007 年 6 月 1 日，我因为出勤不好，又回到这里参加马来西亚基怀训练中心的训练。

在 2008 年 7 月 1 日，我被安置在科技教育公司就业，工作时间是从早上八点半到下午四点半。就业辅导员陪我去上班，他逐步引导我学会如何做这个工作。我的工作是把乐高积木组装成一个机器人。我们有三种不同的乐高机器人。第一种是初级的机器人，这种机器人是那些小孩子需要向建筑工人一样组装起来的积木；第二种是 RCX，这种积木是学生可以用电机来组装的；第三种是 NXT，学生需要用电脑设计程序进行组装。我们还用可回收的材料做出很多科学的模型：手电筒、桌灯、跳舞的兔子等等。

我在工作的地点认识了很多朋友。我的爸爸送我到工作的地方，我坐轻轨回家。我很享受在科技公司的这份工作。

故事三

雇主关于心智障碍者就业的态度

雇主对身心障碍人士就业的看法

作者：wendy Ho Wai Sam(温迪-哈维-山姆)

吉隆坡InterContinental酒店人力资源部主任.

雇用身心障碍人士的推动力

2010年，社会保险机构(简称SOCSO)，重返工作岗位就业部门经理(简称RTW)的Gayathri Vadivel女士把我们介绍于马来西亚就业辅导员网络(简称JCNM)。Gayathri 是马来西亚就业辅导员网络的关键成员之一，她向我们说明了就业辅导员的支持对身心障碍人士就业的重要性。

2011年2月，在我们酒店更名为吉隆坡InterContinental酒店之际，我们加强了在身心障碍人士就业方面的努力。而做这些事的动力主要源自我们的经营目标—通过支持社会，提供有责任感的经营服务。我们的主要目标是到2011年财政年度雇用三位身心障碍人士。

通过与姊妹公司(即吉隆坡Glenmarie Holiday Inn和皇冠珍珠大酒店)的密切合作，我们于2011年7月在吉隆坡InterContinental酒店第一次举办了身心障碍人士平等权培训(简称DET)。

身心障碍人士平等权培训是由日本国际协力事业团高级顾问博士主持，参加培训的有InterContinental Hotels Group(简称IHG)，Malaysian Cluster Group的三位酒店部门主管。博士给我们介绍了支持性就业及就业辅导员的角色。管理团队非常高兴学到了知识和对于雇主雇用身心障碍人士可以获得的支持机制留下深刻印象。

2011年12月，IHG Malaysian Cluster酒店差派7人参加由马来西亚就业辅导员网络所举办的就业辅导员培训课程介绍。

一年内聘请8位身心障碍人士工作

当酒店第一次开始着手雇用身心障碍人士时，我们最先的尝试是雇用一到两位视障人士。

酒店和马来西亚盲人协会（简称MAB）在2011年6月“地球一小时”慈善活动的早期合作中，做过这样的考虑。我们和马来西亚盲人协会合作评估安装屏幕阅读器的可能性，使我们的远程服务部门能够雇用有视觉障碍人士。我们非常失望，当被告知因为我们没有所需软件，而电脑界面是不可能使用的。

尽管在最初时遇到挫折，但幸运的是，2011年9月通过社会保险机构重回就业岗位的计划中，成功安置了一名叫 Hasni Md Nor 的身心障碍人士。他是由于一次意外，而造成一只眼睛失明。

在同一个月中，我们雇用了来自于Cheshire Home Selangor的3名学习障碍人士。Mazayu 女士是Cheshire Home的就业辅导员，是通过马来西亚工作就业辅导员网络推荐给我们的。她和我们密切合作进行工作场所分析，同意了我们为3个新雇员安排的工作。

截止到2011年12月，我们超越了原定安排4名身心障碍人士就业的目标。至今，有8位身心障碍人士在我们酒店工作，其中包括视觉障碍者（1名），学习障碍者（5名），肢体障碍者（1名）和精神障碍者（1名）。

与就业辅导员的合作关系

在雇用身心障碍人士前，我们就参与了就业辅导员服务，进行工作场所评估和工作职责分析。我们向就业辅导员传达我们的需求和期望，使他们能够理解工作环境，工作责任与期望，薪金和福利。我们也与他们分享每个职位和工作场所的潜在挑战，使就业辅导员能够评估出身心障碍人士是否合适这个岗位。这样做可以使就业辅导员和雇主两方面调整需求。

在身心障碍人士工作的第一个月，就业辅导员每周去工作地点一次。到第三个月确保身心障碍人士可以胜任工作后，就业辅导员逐渐减缓辅助。

与就业辅导员的合作，可以加快雇用身心障碍人士就业的工作适应程序，就业辅导员给身心障碍人士的支持，可以帮助身心障碍人士建立信心。就业辅导员还可以成为身心障碍人士与主管或管理者之间的桥梁，从而确保身心障碍人士的就业安排是成功的。

建立自然性支持是必要的

就业辅导员的职责之一是培训主管和其他雇员，以协助身心障碍雇员，这点让我们非常高兴。在身心障碍人士前来参加面试前，我们会通过咨询其就业辅导员，确保主管部门了解其障碍情况以及可能存在的挑战。一旦雇用身心障碍雇员，部门主管将会安排一名主管与就业辅导员密切合作。在工作的最初阶段，支持身心障碍人士，时间大约持续一至三个月。

下面是5幅展示工作的图片

就业辅导员减缓辅助前，应该确保身心障碍人士的主管和同事已经了解如何在身心障碍人士需要某方面的协助时提供协助。因为主管和其他雇员接受过如何帮助身心障碍人士的培训，我们就不需要一直依靠就业辅导员。但是，我们依旧与就业辅导员保持联系，无论任何时候，当需要他们参与的时候，他们将会来帮助我们。





InterContinental酒店集团在雇用身心障碍人士方面的观点

目前聘用的这批身心障碍人士在工作中拥有出色的表现，使我们倍受鼓舞。他们向世人证明了他们自己是酒店里有价值的人力资源，并且可以适应酒店的工作环境。

我们不仅给予主管部门设立2012年招收10位身心障碍人士更高的目标，而且，还鼓励主管部门考虑雇用障碍程度更为严重的身心障碍人士，包括精神障碍人士和多重障碍人士。

酒店将致力于给身心障碍人士提供更好且无障碍的环境,为男女雇员卫生间建造两套淋浴间。我们希望这将鼓励我们所有的员工对身心障碍人士的支持提升一个台阶。

雇用身心障碍人士应该是酒店各部门的一个长期承诺,并得到了高层领导的支持。以我们的经验,我们发现就业辅导员在提供心理帮助和建立自然性支持是确保就业安排成功的关键。就业辅导员在身心障碍人士、其家庭以及雇主之间建立更美好联系可以减少各方面的压力,使身心障碍人士就业变得更可行和成功。

后记

祝贺马来西亚就业辅导员网络出版“就业辅导员手册—就业辅导员实用指南”这本书。关于就业辅导员的角色和技能，这本书提供了很用的指导和资源。

就业辅导员在支持身心障碍人士，特别是重度身心障碍人士在开放式职场获得就业机会扮演着重要的角色。马来西亚就业辅导员网络通过培训更多的人成为就业辅导员，扩大就业辅导员服务方面的发展使我深受感动。马来西亚社会福利部和日本国际协力机构（JICA）建立和支持马来西亚就业辅导员服务的承诺，确实是使更多残障人士，包括重度残障人士，能够获得持续就业的一个重要举措。

近年来，马来西亚企业提供就业机会给残障人士的反应值得赞许。越来越多的公司开始考虑雇用重度身心障碍人士。培训更多的就业辅导员非常重要，以满足支持身心障碍人士获得一份有意义的工作和贡献于工作场所的需求。与企业合作进行就业辅导员项目恰好是使身心障碍人士能够成功就业的途径。

我代表日本就业辅导员网络，祝福马来西亚就业辅导员网络成功完成提高与加强马来西亚身心障碍人士就业的使命。

2012年3月

Hiroshi Ogawa

日本Otsuma女子大学教授

日本就业辅导员网络主任

附件

就业辅导员服务项目

1. 介绍

就业支持是一种方式，在就业初期就提供就业辅导员服务，这样能够推动身心障碍人士长期性就业。就业辅导员的角色是通过支持身心障碍人士和企业成为他们两者之间的桥梁。

2. 就业辅导员在就业支持中的角色

就业辅导员在就业支持中的角色如下：

对身心障碍人士的评估：评估和了解身心障碍人士的情况

对工作场所的评估：评估工作场所和环境

就业匹配：调整工作条件并重新安排任务使其符合身心障碍人士的特长，与管理层商谈

密集性支持：在工作场所里提供支持于身心障碍人士和企业

自然性支持：在同事中建立起对身心障碍者的自然性支持，逐渐地减少就业辅导员的角色

跟进：定时为工作场所的身心障碍人士提供支持

3. 就业辅导员项目

作为就业支持项目的一部分，社会福利部引进了就业辅导员项目。

I. 雇用了身心障碍人士的企业可以从马来西亚就业辅导员网络中申请就业辅导员津贴。

- II. 这个项目为每个身心障碍人士提供补贴最高为900马币。就业辅导员可以得到每小时15马币，最长时间可长达60小时。
- III. 马来西亚就业辅导员网络成员可以申请津贴。
- IV. 接受就业支持方式的企业需要与就业辅导员合作，以确保有效的支持身心障碍人士就业。
- V. 就业辅导员需要用系统方式根据每个身心障碍人士的个人特点来培训企业中的员工支持身心障碍人士。
- VI. 在培训身心障碍人士就业的时候，自然性支持必须建立起来。就业辅导员必须准备撤出，但是依然保持联络，并在身心障碍人士需要时给予支持。

4. 就业辅导员津贴申请程序

在得到企业同意并确认雇用身心障碍人士时，就业辅导员可以向马来西亚就业辅导员网络申请津贴。

申请程序：

- I. 企业必须同意并在就业辅导员津贴申请表上签字。
- II. 就业辅导员需要在申请表格上填写每次拜访身心障碍人士工作地点的次数。企业主管需在就业辅导员工作小时服务中确认。
- III. 就业辅导员递交申请津贴表格，并向马来西亚就业辅导员网络递交说明。
- IV. 马来西亚就业辅导员网络将会付申请费用给就业辅导员的组织。

欲知更多详情，请联系：

马来西亚就业辅导员网络

社会福利局

妇女、家庭和社区发展部

地址: Floor 6, No. 55, Persiaran Perdana, Presint 4, 62100 Putrajaya, Malaysia

电话: +603-83231000 Fax: +603-83232063

电子邮件: jcnetmalaysia@gmail.com 网站: www.jobcoachmalaysia.com

这是一本综合指南,旨在提供一个有效的方法帮助残疾人和他们的雇主公司共同实现残疾人的可持续性就业。

支持性就业活动发起于 70 年代的美国,它提倡为残疾人提供融合和付薪的就业。在此以前,残疾人受限于分隔式和受庇护的就业。

就业辅导员是支持性就业的关键人物。他们为残疾人从就业前的准备阶段跃升至后续阶段提供单独的支持。这种支持因人而异,取决于所需支持的强度。对于轻度残疾,他们可能需要很少的支持,但对于重度残疾来说,他们可能需要更长时间、更大强度的支持。

我们希望借助于本书所提供的信息和实例,社会可以相信在适当的支持和合理的帮助下,残疾人能够公开就业。