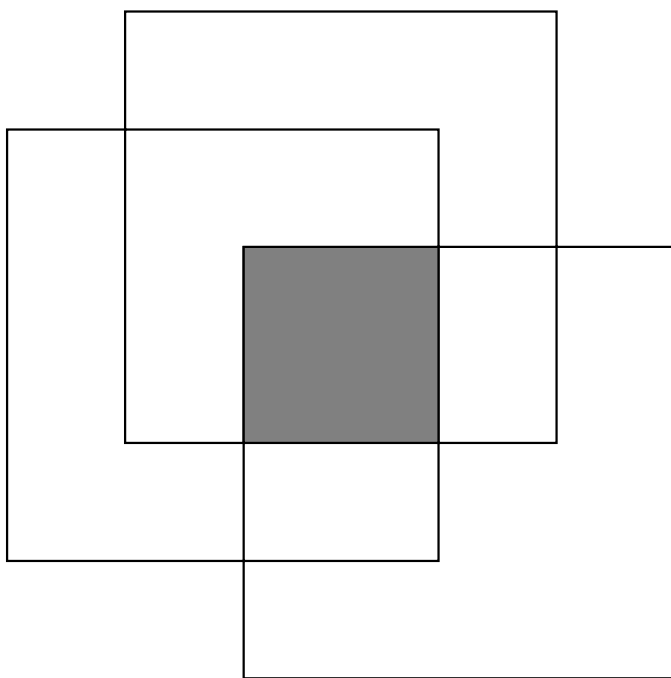




国际劳工组织

# 帮助残疾人找工作

就业服务人员师资培训参考教材



版权(c) 国际劳工组织 2004 年  
2004 年第一次出版

国际劳工局出版物享有《世界版权公约》第二项议定书中规定的版权。但是，可以在未经授权的情况下复制国际劳工局出版物的简短摘录，条件是要注明摘录出处。如要获得复制或翻译权，则应该向国际劳工局出版局（权利和许可部）提出申请，地址：瑞士日内瓦 CH-1211 号，邮编：22。国际劳工局欢迎提出申请。

在英国向版权许可处（地址：伦敦托特汉姆法院路 90 号，邮政编码：W1T 4LP [传真：(+44)(0) 20 7631 5500；电子邮件：cla@cla.co.uk]）注册的、在美国向版权许可中心（地址：马萨诸塞州丹佛市罗斯伍德路 222 号，邮政编码：01923 [传真：(+1) (978) 750 4470；电子邮件：info@copyright.com]）注册的或在其他国家向关联的复制权组织注册的图书馆、机构和其他用户，可以根据为此向他们颁发的许可进行复制。

---

ISBN 92-2-517826-3  
2004 年第一次出版

---

劳工局出版物中所使用的称号符合联合国惯例，并且对其中材料的陈述并不意味着国际劳工局对任何国家、地区或领土或其当局的法律地位或其边界划定发表任何意见。

对已署名文章、论文和其他稿件中所表达意见的责任完全在于它们的作者，且出版物并不构成国际劳工局对其中所表达意见的认可。

对公司名称和商业产品及过程的引用，并不意味着国际劳工局对它们的认可，没有引用某个公司、商业产品或过程并不是标志着国际劳工局的不赞成。

可以通过主要书商或劳工局驻许多国家的当地办事处，或直接从国际劳工局（瑞士日内瓦 CH-1211 号，邮政编码：22，劳工局出版处获得劳工局出版物。新出版物的目录或清单可以从以上地址或通过电子邮件：pubvente@ilo.org 免费索取。

访问我们的网站：www.ilo.org/publns  
在瑞士由国际劳工局印刷

---

# 目 录

前 言	V
介 绍	VI
第一部分：培训者的角色	
第 1 章：作为培训者的你	2
第 2 章：设计培训活动	4
2.1. 为培训活动确定目标人群	4
2.2. 确定目标人群的特殊需求	4
2.3. 陈述为满足特殊需求而需达到的目标	6
2.4. 选择培训活动内容	6
2.5. 决定达到目的和目标最佳培训形式	7
2.6. 决定最合适的培训方法	7
2.7. 准备培训概要及时间表	8
2.8. 对你的培训活动概要及时间表进行鉴定	9
第 3 章：设计培训课程	10
3.1. 目的	10
3.2. 目标	10
3.3. 题目	11
3.4. 结构	11
3.5. 时间表	12
3.6. 方法	12
第 4 章：向别人提供信息	14
4.1. 言语交流	14
4.2. 非言语交流	14
4.3. 视觉辅助	15
4.4. 互动式学习	17
4.5. 对你的课程设计进行评价	20
第 5 章：对培训活动进行评估	20
5.1. 反馈评估	21
5.2. 学习评估	21
第二部分：培训课程大纲	
培训课概述	24

第一课大纲	25
1. 题目：国家残疾人和就业状况概述	25
2. 时间	25
3. 目的	25
4. 目标	25
5. 介绍（5分钟）	25
6. 主体（50分钟）	26
7. 结束（5分钟）	30
8. 参考资料	32
9. 幻灯片	32
10. 问题及练习	32
第二课大纲	33
1. 题目：残疾问题形势分析研讨会	33
2. 时间	33
3. 目的	33
4. 目标	33
5. 准备	33
6. 介绍（40分钟）	34
7. 主体（2小时）	34
8. 结束（30分钟）	37
第三课大纲	38
1. 题目：向残疾人提供有效就业服务：政策、法律和方案或服务	38
2. 时间	38
3. 目的	38
4. 目标	38
5. 介绍（10分钟）	38
6. 主体（70分钟）	39
7. 结束（10分钟）	43
8. 参考资料	43
9. 幻灯片	44
10. 问题与练习	44
第四课大纲	45
1. 题目：就业安置官员的角色	45
2. 时间	45
3. 目的	45
4. 目标	45
5. 介绍（10分钟）	45
6. 主体（70分钟）	45

7. 结束 (10 分钟)	48
8. 参考资料	48
9. 幻灯片	48
10. 问题与练习	48
<b>第五课大纲</b>	<b>54</b>
1. 题目: 帮助残疾求职者	54
2. 时间	54
3. 目的	54
4. 目标	54
5. 介绍 (10 分钟)	54
6. 主体 (70 分钟)	54
7. 结束 (10 分钟)	58
8. 参考资料	59
9. 幻灯片	59
10. 问题与练习	59
<b>第六课大纲</b>	<b>61</b>
1. 题目: 与雇主合作	61
2. 时间	61
3. 目的	61
4. 目标	61
5. 介绍 (10 分钟)	61
6. 主体 (70 分钟)	62
7. 结束 (10 分钟)	69
8. 参考资料	70
9. 幻灯片	70
10. 问题与练习	70
<b>第七课大纲</b>	<b>72</b>
1. 题目: 岗位和工作分析	72
2. 时间	72
3. 目的	72
4. 目标	72
5. 介绍 (10 分钟)	72
6. 主体 (70 分钟)	73
7. 结束 (10 分钟)	78
8. 参考资料	79
9. 幻灯片	79
10. 问题与练习	79
<b>第八课大纲</b>	<b>81</b>

1. 题目：调整岗位和工作场所	81
2. 时间	81
3. 目的	81
4. 目标	81
5. 介绍（10 分钟）	81
6. 主体（70 分钟）	82
7. 结束（10 分钟）	84
8. 参考资料	85
9. 幻灯片	85
10. 问题与练习	85
<b>第九课大纲</b>	<b>87</b>
1. 题目：岗位辅导	87
2. 时间	87
3. 目的	87
4. 目标	87
5. 介绍（10 分钟）	87
6. 主体（70 分钟）	88
7. 结束（10 分钟）	93
8. 参考资料	94
9. 幻灯片	94
10. 问题与练习	95
<b>第十课大纲</b>	<b>96</b>
1. 题目：安置服务：网络和联系	96
2. 时间	96
3. 目的	96
4. 目标	96
5. 介绍（10 分钟）	96
6. 主体（70 分钟）	97
7. 结束（10 分钟）	102
8. 参考资料	103
9. 幻灯片	103
10. 问题与练习	103

# 前 言

国际劳工组织《残疾人职业康复和就业公约（第159号）》目前已在世界上得到广泛的认可，这清楚地表明各个国家对残疾人在培训、就业方面机会平等、待遇平等的承诺。这些承诺在许多其它国际法律文书和国家立法方面都得到了体现。然而，尽管有这些承诺，残疾人在寻找工作方面仍然面临许多障碍，并且比健全人更易失业。

就业服务机构在帮助残疾人克服障碍，寻找适合他们技术、能力和兴趣的工作方面发挥着中心作用；同时它也帮助了雇主，使他们得益于残疾人的贡献。一些刚刚开始为残疾人提供支持，帮助他们在劳动力市场上找到一席之地的国家，需要借鉴别国的经验进行培训，从而就业服务能力，提高残疾人找到工作的机会。这本题为“帮助残疾人找工作”、面向就业服务人员师资的手册，就是为促进这一过程提供帮助。

本手册由前国际劳工组织曼谷局高级劳动管理专家罗伯特·海伦先生与国际劳工组织日内瓦技术部芭芭拉·默里女士合作编写。2002年11月，国际劳工组织在特立尼达岛西班牙港举办了同样题目的培训班，参加过该培训班的七名加勒比国家的就业服务代表也为此书的出版做出了有价值的贡献。他们对该手册内容进行了实验，提出了有意义的评论。国际劳工组织西班牙港高级职业培训专家乔治·干莫丁格、国际劳工组织技术开发部米亚·瓦塞尼以及咨询专家毛林·格里伯特为本书提供了有价值的建议和支持。本书的出版得到国际劳工组织曼谷东亚次区域办公室的大力支持，这是我们致力于促进世界残疾人获得体面工作机会而进行不断合作的内容的一部分。

我们鼓励将本书翻译为各国语言，并欢迎提出改进意见。

我们希望本书与其它两本国际劳工组织出版的书，即《残疾人就业安置－有效服务要素》及《帮助残疾人就业－就业安置人员指南》，将会为发展中国家和向市场经济转型的国家的就业服务人员提供必要的培训，使残疾人得到更多的就业机会。

格玛 阿格尤尼

国际劳工局日内瓦技能开发部主任

2004年1月

## 介 绍

这本师资培训手册目的很简单。残疾人有权获得就业机会、平等待遇和体面的有成效的工作，然而，如果承担职责的人员不能尽心、没有能力或不愿意采取积极行动，这些权利就不能实现。因此，为这些关键人物提供必要的知识和技能培训，使他们帮助越来越多的残疾人得到有意义的工作是至关重要的。

总之，我们需要首先对就业服务人员的师资进行培训，之后，这些培训人员就能直接培训从事就业安置的官员了。

作为培训人员，你不必面对面地和残疾人工作。你更多地是为关键人员提供信息和思路，开发工作技巧和技术，使他们利用这些技术帮助残疾人找到有成效的工作。作为培训者，你不可能自己直接做，但是在培训其它人方面，你将起到关键作用。本书将通过讲解如何成为更有效的培训者为你提供有益的帮助。它还将给你提供必要的技术知识，使你能传授给直接从事残疾人工作安置的人员。

第一部分集中讲述培训功能。它将有助于你设计培训课程和授课技巧。

第二部分包括10节培训课大纲，其中含有一些有助于安置残疾人就业的技术信息。其中8节是工作安置人员培训课程的核心内容，2节，即“岗位和工作分析”和“岗位辅导”讲述了就业安置人员需要了解的重要活动，但这些活动可由非政府组织代表就业服务机构承担。因此，你可以在一般的培训中只讲这2节的概述，在为从业者进行专题培训中，使用全文讲解。

培训大纲9节课使用了同样形式，辅以幻灯片和问题讨论。值得强调的是，这些培训材料只是大纲，作为培训者，我们鼓励你根据听众的特殊需要进行调整，同时融入一些自己国家的情况、个人经验材料和案例。每节大纲都包括了一些建议，告诉你如何上好每节课。另1节课使用了专题研讨会的形式，目的是探讨对残疾事务的态度，并给予了充分的解说。

培训关系到工作业绩的提高。这本面向培训师资人员的参考教材就是为了提高安置残疾人就业的工作人员的业绩。作为培训人员，你的目标是培训他们，使他们做得更好。



## 第一部分：培训者的角色

# 第 1 章 作为培训者的你

作为与残疾事务相关的培训人员，你需要知道：

- 让别人了解哪些知识，如何做，才能帮助残疾人找到工作
- 如何将这些知识和技能传授给别人

如果你是全职培训人员，你需掌握有关培训的各方面的知识和技能，包括：

- 设计和组织培训活动（课程、研讨会、专题讨论会）。
- 设计培训课程
- 向别人陈述信息
- 评估培训活动

一些兼职的培训者会被邀请来为别人组织和设计的培训作偶尔的演讲。如果你属于这类人，那么你需要的知识和技能侧重于你演讲的内容和风格。

本书是为帮助全职或兼职培训人员提高技能而设计的。在培训之前，你需对培训的整体功能有很好的理解：

- 培训就是为了提高、改进，将工作做得更好。这本书的目的是提高残疾人的就业效果，其中第二部分的培训活动包括培训那些帮助残疾人找工作并维持工作的人。

- 培训是给别人提供知识、技巧和技术，使他们能够完成工作。培训与教育有所不同。

- 培训是给人提供特别的知识和技能，使他们完成某一项任务或一系列任务。

- 教育是开发人的总体智能，包括读、写、计算、说、思考、吸收一般性或技术性的信息，这些信息与某一具体工作无关。

本书的目的是为培训者提供新的知识和技能，使他们在确保残疾人获得有意义的就业方面发挥作用。

- 培训也是帮助人们改变对自己、对别人、对某一形势及事件的态度。培训可改变人们的感受。这对那些对残疾人持消极态度的雇主和决策者尤其重要。

- 培训必须考虑参与培训活动的人员的需要。必须认真评估比较哪些需求是真实的，哪些是想要得到的，哪些是有偏向性的。对许多残疾人来说，找到并维持工作是他们最为重要的真实需求。培训人员的需求包括如何最好地为残疾人和为残疾人工作的人提供知识、技能，培养积极的态度，使残疾人找到有意义的工作。

- 培训必须考虑学习者的技术需求（即知识和技能）。培训必须满足他们作为人的各种需求，这对成年人更为重要。大部分成年人对以下培训形式反映最好：

- 与培训人员或学员之间互动式学习
- 分享经验
- 讨论问题。

学员对技术的需求决定培训的内容，他们作为成人的需求则影响到培训方式的选择。

- 培训会产生直接或间接费用，但是，它也会产生效益。有效的培训活动活动既有利于学员，也有益于社会，其意义远远超出所花的费用。当培训导致残疾人找到工作时，残疾人得到的收入和给社会带来的效益不可估量。通过挣钱，实现自立，残疾人减少了对福利的依赖，有益于社会。如果培训设计

是合理的而且直接针对残疾人的真正需求，那么培训就具有成本效益。

● 培训应努力争取获得增殖效果。例如，培训人员可能不会直接与最终受益人一同工作，但他们可以为残疾人就业安置人员提供培训。就业安置人员受到培训可以反过来利用获得的知识和技能帮助残疾人找到工作。

## 第2章 设计培训活动

培训活动包括专题讨论会、研讨会和培训课。时间可以从一个小时到几个小时。一些培训人员可能会被要求计划和实施6个多月或一年的整套培训计划和一系列活动。

不管要求你设计和组织什么样的培训活动，都可以求助以下方法：

### 2.1. 为培训活动确定目标人群

可能要求你培训不同的人群，如：

- 残疾求职者
- 就业安置人员
- 想雇用更多残疾人的雇主
- 没有与残疾人一同工作经验的同事
- 为残疾人提供支持服务的非政府组织官员
- 政策制定者以及负责政策实施的人

作为培训者，应努力确定目标人群以下几方面的情况：

- 数量
- 残疾事务工作经验
- 教育水平
- 年龄组成
- 残疾种类（如果相关）
- 特殊需求（如手语翻译）
- 语言熟练能力

如果对目标人群没有清楚的了解，在确定或者满足他们的需求方面就会遇到困难。你就会易于根据自己所设想的目标人群的需求、自己的观点或以前的经验做出假想。不要设想，要尽可能地对目标人群做出精确或具体的了解。

做完这一步后，你就可以开始对他们的需求进行评估了。

### 2.2. 确定目标人群的特殊需求

首先，了解目标人群以下几方面的情况：

- 长处
- 经验
- 期望
- 业绩
- 短处

- 问题
- 困难
- 局限
- 障碍

你的任务是确定为什么目标人群的业绩不那么好，或比期望值低。你也需要确定如何利用其长处提高业绩。现在你就应该确定一个具体需求，使他们做得更好。如：

- 失业残疾人需要工作
- 就业残疾需要做更好的工作
- 一个企业需要满足法律规定的为残疾人造福的要求
- 一个企业没有达到残疾人就业的目标
- 工作同事没有与残疾人的工作经验，不知道如何与残疾人相处
- 就业安置工作者没有达到目标

以上情况都需我们采取措施才能提高目标人群的表现。如：

- 失业残疾人需要新知识、新技能、更多的支持和自信
- 就业残疾人需要工作研究技能、技术更新技能和自信
- 某个企业需要了解法律上的信息和建议、雇用残疾人财政上的补贴、不同类别残疾人的信息以及残疾人会对工厂做出的贡献。

● 某个企业需要通过树立具体目标，将积极的企业文化转化为行动。它也需要引进监督和评估机制，以对实际业绩和计划目标进行比较。

● 工作同事需要提高有关残疾事务和残疾人方面的知识。他们需要了解残疾工人在生产上能做的贡献、残疾人在工作上面临的问题、如何给残疾人提供帮助，而不是采取高高在上或怜悯的态度。

● 工作安置人员需提高残疾事务和残疾人的知识。他们应提高与残疾人和雇主交流的技能，提高法律知识和说服雇主的能力。

非政府组织需要深入了解国家在帮助残疾人方面的政策和计划，了解其它非政府组织给残疾人提供的帮助。

政策制定者和决策者需了解哪些方案执行得成功，成功的因素是什么。

作为培训者，你应对这些内容进行深入了解。根据实际情况，你可通过以下方式进行了了解：

- 与目标人群的代表进行讨论，观察。
- 与知情局外者讨论，听听他们对造福目标人群的考虑。
- 对统计和报告进行研究
- 与业绩好的小组进行比较
- 分析媒体报道
- 试验和自我评估
- 对法律和法规进行检查和解释

## 2.3. 陈述目标

首先，你得搞清目的与目标的区别：

●目的是对意向的一般性陈述，表明培训活动的总体目的，陈述的是培训如何有助于所期望的最后结果的实现。

例：

本次培训活动的目的是加强安置服务的能力，帮助更多的残疾人得到有意义的工作。

本次培训活动的目的是鼓励雇主雇用更多的残疾人。

本次培训活动的目的是鼓励并帮助残疾人建立并经营自己的企业

目的是意向和意图的概括性陈述，必须转化为具体的目标。目标是对学员在培训后将能够做什么的具体陈述。

例

到培训活动结束时，安置工作者将能够：

- 拟定步骤，把残疾人安置到有成效的就业中
- 找到残疾人在寻找或保住工作时遇到的障碍

在培训活动结束时，雇主将能够：

- 了解雇用残疾人不同形式的财政支持
- 拟定寻找合适的残疾人填补岗位空缺的步骤

在培训活动结束时，工作安置官员能够：

- 找到残疾人适合的个体就业机会
- 解释残疾人个体就业的问题及好处

## 2.4. 选择培训内容

在确定培训目标后，你就可以继续确定内容或主题了。内容应根据清晰的目标陈述，按逻辑列出。你应区分哪些是取得目标必要的主题，哪些是不太重要的。

例如，如果要列出安置残疾人就业应遵循的步骤，安置官员就要了解以下工作的信息：

- 与残疾求职者面谈
- 跟踪注册程序
- 从企业收集合适岗位空缺的信息
- 将残疾求职者与工作配对
- 安置后的跟踪

这些信息就成为培训活动的主题。

然后，将主题内容按逻辑顺序进行安排，以便于学习。例如：关于工作配对的内容需有残疾人注册

及岗位空缺方面的信息。注册信息是从与残疾人面谈得来的。因此，逻辑顺序应为与残疾人面谈、登记、工作配对。

主题内容也应按合适的学习顺序安排。例如，如果就业安置人员要学习与残疾人面谈的技能，合适的学习顺序应为：

- 提供面谈的性质
- 通过角色练习或培训录像演示面谈过程
- 让学员进行演练
- 提供机会，进行重复练习

## 2 . 5 . 确定达到目的和目标的最佳培训方式

传统上，培训是以课堂方式提供的。这种方式培训者讲授，占主导地位，学员听课，处于被动位置。这种方式现在已被各种形式的互动式学习取代。

最常用的方式有：

- 课程培训
- 研讨会
- 专题研讨会
- 考察

另外，培训还可用远程教学的方式，综合利用印刷材料、无线电、录像或 / 和计算机技术。

在课程培训中，培训者通常在了解需求后决定主题内容，然后向学员讲解。培训者往往有更多的知识和经验，主导培训活动（虽然也包括各种互动学习方法）。

培训研讨会比课程培训结构上松散。培训者引导并协调讨论，但并不控制学习过程。培训者可以设计广泛的议程，或大致确定要解决的问题，然后鼓励参与者讨论，提出自己的解决方案。

专题研讨会是培训者和参与者一起参与的活动，他们共同设立主题和内容，然后以合作伙伴的方式共同工作，最后得出可能的解决方案。培训者不占主导地位，而是以一位有经验的参与者出现。这是具有高水平协调技巧的培训者所使用的方法。

## 2 . 6 . 确定最合适的培训方法

有三种主要的培训方法：

- 以培训者为主导
- 以培训者为中心
- 以学员为中心

在一个培训活动或培训课上可以综合使用以上三种方式。如何设计培训课，请参见第三章。

以培训者为主导的方法强调授课和单向交流。这个方法通常用来向许多参与者提供新信息。这种方

法不能占很长时间。

以培训者为中心的方法互动性较强。学员之间、学员和培训者之间有演讲讨论（见第四章）和互动。培训者引导学习取得特定目标，同时尽力使学员参与讨论。在这种方法中，培训者提出问题，将回答作为学习过程的主要内容。

以学员为中心的方法涉及小组讨论，案例研究和角色练习。培训者将大部分的学习过程都留给学员。这种方式可能会由于学员的互动和热情导致培训偏离其原来的目标，但培训者可以采取适当的干预减少这种可能。

这种培训方式使学员对自己的学习负责。采取这种方式的培训者的观点是，一旦题目引起学员的兴趣和注意，学员就会知道大致如何做，如何进行学习。

在选择合适的培训方法时，培训者必须确保所选的方法能：

- 有利于培训活动目标的实现
- 与主题和内容有关
- 考虑到学员作为成年人的需求

## 2.7. 准备培训大纲和时间表

一旦确定了培训的形式和方法，下一步就是准备培训大纲。大纲应根据目标人群的需求确定目标和题目，再根据培训内容，制定时间表。

时间表应该有：

- 合适的学习顺序，确保学员学习的有效性

「在培训残疾人学习电脑时，要在应用和操作之前给以解释和说明。」

- 高度的统一性，以确保所有课时或培训活动的每部分内容相互衔接，有助于整体目标的实现。

「例：以说服雇主雇用残疾人为目的的培训活动不应安排艾滋病的课时，这与培训的目的不符。」

在制定时间表时，应注意以下几点：

- 在培训开始时留出时间，以营造合适的学习气氛
- 不要将课时安排得太长
- 提供休息时间
- 交替安排授课（提供信息）、活动、完成任务和做练习
- 安排时间让学员交流信息、思想和经验，给出提问时间
- 将主要课程安排在学员精神好、注意力集中的时间
- 避免将较重的课安排在学员容易疲倦的时间
- 安排课时温习学习内容



## 2 . 8 . 对你的培训活动大纲和时间表进行评价

在设计完培训活动后，你应该对内容进行检查评价，确定这些活动的可行性。

评价的过程包括将培训费用与预期结果和利益进行比较。在培训开始以前对培训效果进行客观评价是很难的，但是，可以提出一系列关键问题，以确定培训是否有成本效益，即计划的支出是否很有价值。

在评价过程中可以问以下几个问题：

- 目标是否反映了目标人群的需求？
- 培训内容是否与目标有关？
- 所选用的方法是否与目标和内容相适应？
- 活动是否太大，能否在规定的时间内完成？
- 时间表是否有连续性、是否有次序、是否统一？
- 有无后续跟踪活动？

可通过以下方式进行评价：

- 将培训建议给你的同事看，征求他们的意见
- 让培训专家提出独立的意见
- 将你的培训建议递交给某个委员会（例如资源分配委员会），让他们提出意见

## 第3章 设计培训课程

每个培训活动都应分为几个课时，每个课时 60—90 分钟。不论你是全职的培训者，还是临时或兼职培训者，都应精心设计每一堂课。

每堂培训课都应包括：

- 目的
- 具体目标
- 具体的题目
- 合理的结构
- 时间顺序

还应使用合适的方法。

### 3.1. 目的

每堂课的目的都是为整个培训活动做贡献，通常以向学员传授知识和信息的形式表达。

例：

这堂培训课的目的是向雇主讲述国家以及雇用残疾人后所能得到的财政补贴方面的知识。

这堂课的目的是为安置官员提供有利于残疾人的岗位分析方面的知识。

每堂课的目的只需一般性描述，不用具体描述。它为你提供总体指导，使你集中精力，不会脱离“轨道”。

### 3.2. 目标

目标是每节课取得的具体产出

例

到本课结束时，每个学员将能够：

- 解释岗位分析和工作分析的区别
- 拟定做岗位分析的步骤
- 确定岗位分析报告的要点

应将设定的目标写下来，要具体，避免泛泛陈述，如“在课时结束时，学员能够做岗位分析”，这个目标对一堂培训课来说未免目标太大。一堂课下来，最好的结果是学员能够掌握岗位分析的性质、目的和方法方面的主要内容和信息。

学员如能将课堂的知识应用于实际工作中，需要进一步的培训和实践机会。

### 3.3. 题目

题目是培训课要讲述的实际信息。以下几点非常重要，需要记住：

- 在选择课题时，要注意课时的长度。最好解决几个主要问题，不要试图浮浅地讲述大量内容。
- 优先集中讲授切入主题而不是边缘性的题目。是否切入主题由培训目的决定。
- 题目应集中考虑学员的需求，而不是从培训者的偏爱出发。

### 3.4. 结构

有效的培训课包括三部分：

- 开场白或介绍
- 主体内容
- 结束

#### 3.4.1. 介绍

在课程开始时，你必须抓住学员的注意力，引导他们跟着你的思路走。可通过以下方式：

- 说明本节课的重要性
- 告诉学员他们将从本节课中学到什么内容
- 将本课与前几课的内容联系起来

例

“在上几节课中，你们已学习了就业安置官员在帮助残疾人寻找合适的和有效益的工作中发挥的重要作用，其中包括安置官员与残疾人面谈，以确定他们的需求和兴趣；与雇主面谈以确定他们的需求和岗位空缺情况，然后将残疾求职者与空缺的岗位配对。

在本节课中，我们将考虑岗位分析如何帮助就业安置官员将残疾人的能力和兴趣与企业的需求匹配起来。到本节课结束时，你们将能够...”

对于 60 分钟的课时，介绍应占 5 分钟。对于 90 分钟的课时，介绍应超过 10 分钟。

#### 3.4.2. 主体

主体是一堂课的真正内容，正是在这部分中，你将信息和思想递给学生，从而达到学习目的。

例：岗位分析培训课的主体

解释岗位分析的意义

解释岗位分析和岗位评估的区别

解释岗位分析和工作分析的区别

制定进行岗位分析的步骤

确定进行岗位分析时遇到的困难

概括岗位分析报告的内容

在准备培训主体内容时，你应：

- 合理安排，使内容有逻辑地展开
- 讲述的材料段落清晰，易于消化理解
- 使用例子和统计数字解释，以支持你的讲解
- 使用视觉工具使学员“看到你说的内容”
- 给学员提供机会，使他们提问题，表达自己的观点（见 4.4 章）

主体内容在 60 分钟的课时中应占 50 分钟，在 90 分钟的课时中应占 70 分钟。

### 3.4.3. 结束

培训课的结束方式应与此课的设计相适应。结束本课不应简单地说：“我已讲完了”。你应利用此机会去：

- 强调本课的重点
- 复习总结
- 使学员对此课进行评估，提出意见。

你也可利用本课的结尾引导学员进入下一课的培训活动。

“结束”部分所占的时间对 60 分钟的课时，不超过 5 分钟，对于 90 分钟的课时，不超过 10 分钟。

## 3.5. 时间表

作为培训者，你应该意识到时间的局限性，必须安排好有限的时间，以确保在大部分时间里做最重要的事情。

如果你做好以下工作，就可以最好地利用时间：

- 写下每节课的具体目标
- 制定培训课程计划，分配介绍、主体及结束所花的时间
- 指出主体内容的顺序及所花的时间

## 3.6. 方法

选择的授课方法要根据以下因素而定：

- 学员的数量
- 上课需要多少时间
- 每课时的目的

如果学员的数量多（30 名以上），就很难采取以学员为中心的方法

如果学员的数量较少（10—15 人），做正式演讲就不适合。

如果这节课的目标是向学员传递新的信息，可以以做简短的陈述（大约10分钟）开始，之后提问以确定学员是否得获得了信息。

如果这节课很短（30分钟），使用以学员为中心的方法就很难。

对于较长的课时，如60—90分钟，你应该使用不同的方法。在某一部分你可以用讲演或以培训者为中心的方式提供信息，之后进行讨论，让学员对你所讲述的内容提出看法（互动学习或以培训者为中心的方法）。

在适当情况下，你可用视觉辅助设备，使学员通过听和看参与其中。但是视觉设备是辅助你讲解的，不能代替你培训。

当学员中有残疾人时，某些方法可能不适合，或需要认真处理。例如，如果学员中有视障人，要确保在操作投影仪时给予说明，并大声朗读每行内容。

## 第4章 向别人陈述信息

作为培训者，你必须对主题所涉及的技术知识有很好的掌握。本书第二部分的题目是“帮助残疾人找到有意义的就业”。这个主题包含多方面的内容，包括以下问题及其答案：

- \* 残疾意味着什么？
- \* 什么样的残疾人需要帮助？
- \* 应提供什么样的帮助？
- \* 谁提供这些帮助？
- \* 就业方式有哪些？
- \* 什么时候个体就业是残疾人合适的选择？
- \* 就业安置服务的作用是什么？
- \* 如何说服企业雇用残疾人？

为以上问题准备技术信息是你作为培训者的一项重要工作，但并不是一切。培训课的成功与否要看你实际上是如何向学员进行讲述的。

有效的讲述需有有效的交流，要在培训做到有效的交流，你应该：

- 在讲述之前组织构架好讲想说的内容
- 使用各种技巧和技术最大地发挥学习效果，最大地降低交流失败的可能性。

### 4.1. 语言交流

- 语速要比社交会谈中的语速慢些
- 讲话声音要足够大，使屋里距离最远的人都能不费劲地听到
- 讲话清楚
- 每个字发音要清楚
- 变换声调
- 不要使用技术语言，除非你确信所有的学员都明白
- 避免使用 语和口语

### 4.2. 非语言交流

除了在课上使用语言讲述外，身体的移动和面部表情也是交流的一部分。在讲述时，你应注意以下几点以确保非语言的交流对你的语言表达不会产生消极影响。

● 与学员保持目光接触。这对有10—15个学员的听众来说是容易做到的，但是即使听众很多，你也应看听众，而不要看笔记、地面、天花板或别处。

● 确保使用的手势有助于语言的表达。例如，如果你讲述的是合作，你可将双手握住，或将双手移向你的身体。一个握紧的拳头传递的信息是常常权力或气愤。双手张开，手心向上通常表示坦率和共同工作的意愿。

- 避免使用恼怒的手势，这可能会使听众从听讲转到看你的手势
- 控制你的面部表情。听众是愿意与你进行目光接触的，但是眨眼、摇头、大笑、或不断皱眉等动作就不被观众认可。这些行为妨碍了讲课，会对阻碍交流过程。
- 采取合适的姿势，决定在课上坐着还是站立。当然，不同的时间你可采取不同的姿势。站立会给你更多的自信，而坐着会创造不太正式的气氛。
- 你坐或站的方式也会影响到你传达的信息是否被接受。例如，根据人们站立的姿势，站立传达的信息往往是优势。如果你选择讲课时站着，可通过目光接触避免使人感到你居高临下。
- 穿着得体。你的穿着也会影响到你是否被观众接受。如果你穿着不得体，听众就会将注意力转到你的衣服上，而不是你讲的内容上。穿什么衣服是根据当地或国家标准进行的个人选择。
- 在讲课时，不要发出无意义、犹豫或不肯定的声音。你要避免使用“啊”、“”、“哦”和其它没有意义的声音。最好沉默几秒钟，也不要发出无意义的声音。

## 4.3. 视觉辅助

你的课程应有各种视觉设备的支持。这会使学员看到你所说的内容，加深听到的内容。但是要确保考虑到有视觉障碍的人以及阅读能力有限的人的需求。

最常用的视觉辅助设备是幻灯片，通过投影仪放映，在使用投影仪时，应考虑到以下情况：

- 在课程开始以前检查设备是否有问题
- 将幻灯片的四边留出2—3厘米，以使文字打在中间
- 不要在幻灯片上写太多的字，最多20—30个字即可
- 在可能或合适的情况下使用图表进行说明
- 使用幻灯片是帮助你讲述，而不是代替你讲述
- 在通过幻灯片讲解时，不要对着屏幕讲话，要保持与学员的目光接触。当你将幻灯片放到投影仪上后，可用激光笔指向屏幕，或用笔、教鞭指向幻灯片。不要在实际屏幕上用手操作教鞭。

现在计算机辅助教学已广泛使用。诸如POWER POINT的计算机程序通过展现动态的彩色的视觉图像加强了语言的作用。在使用POWERPOINT讲解时需要：

- 认真设计你的演示，以使视觉图像支持你的目标。
- 在上课之前检查设备是否工作
- 在开始讲课前，确保你熟悉使用设备
- 不要让“媒介成为信息”，让技术支配你。
- 与听众保持目光接触。不要使学员感到是计算机在与他们讲话，或你更关心技术而不是他们。

### 4.3.1. 使用影片

视觉图像有助于学习过程，但必须是“合适”的。

影片有几种类型，如：

- 培训影片提供的是如何获得有关新技术的信息。这类电影可以代替培训者，或加深有关技能培训的课程。撰写报告、面谈、岗位分析、岗位辅导以及项目准备都可成为培训影片的题材。

● 娱乐影片的目的是使我们“逃离”通常的工作，使我们自娱自乐。虽然放映这些影片的某些片段可以“引发”关于残疾问题的讨论，但这些影片在辅助培训活动中并不被广泛使用。

● 教育影片通常是记录片，用来扩大我们的视野，给我们提供新的信息，介绍新思想和不同的观点。它们强调的通常是拓宽知识，而不是开发技能，使我们以不同的方式思考问题。《能力无限》就是一部面向雇主的教育片，这部影片给雇主提供了新的信息，使他们了解残疾人的工作能力。它也是一部鼓励雇主为残疾人提供工作机会的影片，它告诉雇主，雇用他们不用出于同情或社会责任。事实证明，残疾人是有生产力的、高效的和可靠的工人。

如果你计划利用电影支持培训活动，重要的是你要：

- 选择“合适”的影片
- 以“正确”的方式利用影片

## 合适的影片

认真挑选你计划在培训活动中使用的影片。

关于残疾的影片不多，因此人们有时趋向于使用“可得到的”影片，而忽略了这个影片所要传递的信息是否也是你作为培训者想要传递的信息。

“合适的”影片是指与培训目标相一致的影片，它要与你的研讨会或专题研讨会等课时的内容很好地统一起来。你如果不看某部电影，你就不知道它是否“合适”。这说明你得预观这部电影，有时不止一次，以确定它是否与培训活动有关，如何使用它促进学习。

不要在培训活动中放映你没看过的电影，不要依赖别人的建议，要在培训活动开始前亲自观看这部电影，以确定它是否“合适”。

“一幅画胜于千个字，前提是它是合适的画面”。

在选择“合适的”影片时，你应意识到：

- 在学习的过程中，如果提供的图像是“合适的”，“看到”比“读到”和“听到”更有力量。
- 当人们观看一部影片时，他们就与屏幕产生了一对一的关系。你不能肯定这种关系是什么，但你可以通过预观这部电影减少可能产生的消极反映。你可以确定这些消极的因素是什么，可能是语言、文化、人物和信息与培训活动不吻合。在这种情况下，不要放映这部电影，或只放映部分内容，或向学员进行恰当的介绍后再放映。
- 你不需将整部电影放完。这部电影可能太长，或其中某一部分不合适。要选择与你的目标相关并有助于实现目标的片段。
- 选择“合适”影片可借鉴别人的观点。与同事一同预观一部影片并讨论，可帮助你确定这部片子是否适合目标。

## 放映影片

正确地使用影片需你注意下面几个步骤：



- 准备放映后的活动，包括引发讨论的问题，以及练习或角色练习。
- 检查设备和电源是否工作。在实际放映前认真进行检查，确保设备在真正放映的位置正常工作。
- 简要介绍这部电影，如起源、语言、文化背景及目的
- 向学员解释他们不太熟悉的技术用语。
- 指出这部影片如何与培训活动的目的和目标有关
- 说明你可能在某处停止放映，或不放映全部片子。
- 说明放完片子后要做各种活动（你需要提前准备）
- 确保座位可使所有学员都能很好地观看
- 放映电影

在放映完后，应注意以下事项：

- 鼓励学员对看到的影片进行评论和讨论。让他们任意讨论，不要在此时用自己的评论干预。可以问：

- “你们喜欢这部电影吗？”
- “主题是什么？”
- “副主题是什么？”
- 你不喜欢这部电影的哪一部分？

- 尽量鼓励每位学员评论，要求简短
- 逐渐将讨论引向你设计的学习目标上来

- “我们作为想要帮助残疾人找到有效益就业的工作者意味着什么？”
- “要将这部影片的信息应用到你的工作，需要做什么？”
- 你可以通过让学员围绕你事先准备好的问题进行小组讨论，使他们分析电影重点强调的问题，进一步强化电影的信息。你也可以根据电影中某些关键事件，让学员进行角色练习。

使用电影培训不是件易事。放映电影不是为了填补时间表上的空白。必须通过预观、准备放映后的提问和活动，计划好如何利用这部电影。

## 4 . 4 . 互动式学习

培训可以用特殊的方式向别人提供信息。在培训时，你应尽力与学员互相交流，并鼓励他们之间进行交流。这会使他们充满活力，使学员将新学的内容与实际生活联系起来。

分组交流可以通过几种方式取得，包括演讲－讨论、小组讨论和角色练习。第二部分的课程中使用了这些办法和具有能动性的小组练习，以创造学习氛围，最大地挖掘学习潜力。

### 4 . 4 . 1 . 演讲－讨论式

演讲－讨论式是一种互动的方法，它以培训者为中心、但并不由培训者支配。在这种方法中，培训者可以：

- 向学员讲述信息和思想
- 收集反映和想法
- 通过进一步提问，给予更多的信息，总结学员的反映。

这种方法利用的是培训者的提问和倾听技巧。尽量提出“开放式”的问题即不是只用“是的”或“不是”就能回答的。开放式的问题鼓励学员思考并说出想法。

演讲—讨论的方式对于超过 30 个学员的课堂不很有效，最好是 20 个学员的课堂。但是对于较大的课堂，可以问经常被问到的问题以引起大家的兴趣和参与。例如，你可以说，“我常常被别人问道按比例就业条例制是不是保证残疾人取得体面就业的最好方法，对此，我通常答道...”

对经常性的问题进行提问也适用于学员较少的课堂。例如，你可让学员对这个问题先做出回答，并以这些回答为基础，进一步引向你的讲述。

#### 4. 4. 2. 小组讨论

如果课堂人数不多，讨论可以整班进行，也可分成小组以促进充分的交流。

培训者或者可以充当协调员提出问题，对讨论进行引导；或者可以让小组自由讨论，不做任何监督。在没有监督的情况下，培训者可以将问题摆给大家，并做一些说明。一旦讨论开始，结果就不再由培训者控制了。

#### 4. 4. 3. 小小组讨论

小小组讨论可成为演讲—讨论的一部分。学员被分成更小的组，通常 2—3 个人，有时稍多一些。可要求小小组在很短的时间里（通常 3—10 分钟）讨论某一事情或问题，然后简要汇报讨论结果。培训者总结后以这些回答为基础，引导学员进入下一部分内容。

小小组讨论非常有用，可将较长的一节课分开，使学员积极参与主题讨论。

#### 4. 4. 4. 角色练习

角色练习对安置残疾人就业培训的不同内容都是非常合适的。它让学员将某一情形或问题表演出来。作为演员，他们可以做出与一般行为不同的事情，这有助于学习和探索。例如，如果让一个安置官员扮演雇主，他可能会以新的方式扮演，这有助于他在下一次工作中与雇主进行谈判。

角色练习的优点是：

- 将真实的生活情景引入培训课堂
- 在理论和实践之间架起桥梁
- 给学员提供机会，使他们从别人的行为中学习
- 使学员在安全的课堂练习新的技能。在支持性的环境中学习经验，容易改正错误。

角色练习可以在全班做，也可分组做（见4、4、3章）。

为保证角色练习成功，培训者应注意三步聚：

- 角色练习准备
- 扮演（过程）
- 结束

## 准 备

作为培训者，你要创造一个适合做角色练习的情景，即场景或背景信息，对演员各自扮演角色的大致情况做出说明。

最好书面写出情景，例：

- 一个安置官员和一个不合作的雇主之间的会谈
- 一个安置官员和一个找工作的残疾人之间的面谈
- 一个岗位辅导员和一群工人之间的会议，他们正在讨论如何帮助残疾工人。

你也要给演员写出说明，告诉他们如何做，说些什么。不必写出他们要说的实际的台词或句子，但需要给予指导，以保证学员能理解要扮演的角色的特点。例如，可要求某些学员扮演得主动些，某些人被动些，或者爱打断别人、粗鲁、可爱、合作或无知等等。在做出说明后，要求演员不要告诉别人自己的角色特点，尤其是角色练习涉及两方以上的人物时。这会使情景更加真实。互相交流会削弱角色练习的效果。

给演员一些时间让他们熟悉角色。这对由许多学员一同扮演来说尤其重要（例：三个安置官员访问一个雇主，讨论为残疾求职者提供工作）。30 分钟的准备时间对于构架好的角色练习来说应该是足够了。这使学员有时间阅读背景信息，消化各自角色的要求。

某些角色练习可以是自发的，不需准备或提示。例如，培训者可以扮演经理，要求一个学员扮演工人。这个经理要求工人解释迟到的原因。经理和工人之间就会有交流，不需提示引导。

## 扮 演

角色练习是以学员为中心的活动。培训者将培训课的控制权交给学生演员。尽管培训者为演员准备了问题和说明以产生特定的效果，但是他永远也不能确定演员到底会如何扮演。

在演出真正开始之前，培训者应：

- 检查所有道具、家具或设备都备齐
- 强调这个练习的学习目的
- 使那些担心或不愿扮演被分配的角色学员消除疑虑，角色扮演是活泼的、有意思的体验，不是考验。
- 设定时间限制

- 指出如果演练偏离情景或和学习结果无关，你要进行干预。
- 指出不扮演的学员要做好观众，在角色练习结束时，将被给予机会，对角色练习中提到的问题进行评论。

## 结 束

扮演只是活动的一部分。在扮演结束时，培训者应再次负起责任来，让学员讲述自己的角色练习经验结束活动，包括：

- 给演员机会说说各自的角色，以及他对此角的看法
- 让观众评论
- 提出你的观点

你的任务是让学员慢慢地从扮演的状态进入正在进行的学习过程中来。

## 4 . 5 . 对培训课进行评价

你应意识到，学员在课上或课下都会对你的培训进行评价。你可在课前问以下几个问题，使自己做好准备：

- 我准备好的吗？
- 我的目标明确吗？
- 这节课的结构——— 介绍、主体及结束合适吗？
- 我选择的词语合适、清楚吗？技术性是否太强？
- 我的衣服合适吗？
- 我是否想过如何与学员保持接触？
- 时间是否设计得合理？

如果你提前想到这些问题，你的课就非常有希望成功并达到目标。

## 第5章 对培训活动进行评估

评估是将培训活动取得实际结果与计划相比较。作为培训者，你要知道培训课或整个培训过程是否达到了目的，是否成功。

评估与评价不同：

- 评价是将预计的结果与预计的费用相比较。它是在培训活动或培训课开始之前进行的。
- 评估是将实际结果与计划的结果相比较。它发生在培训活动之后，有时也在培训过程中。

作为培训者，你可以评估：

- 整个过程，看看是否取得了原定的目标。你也可以看看这个过程是否合理，如果再做，如何提高
- 每堂培训课，看看是否取得了原定目标，如何提高，培训者的表现如何

作为培训者，你也可以自我评估。在课程结束后，问自己以下问题：

- 目标是否清晰？
- 目标是否对这个班合适？
- 我的讲述是否按照计划结构执行的？
- 我时间掌握得好吗？
- 我的声音和举止是否得体？
- 我的材料太简单还是太复杂？
- 视觉辅助设备用得是否合适？

你也可通过让别人回答上述问题，取得重要的反馈信息。

你不仅要评估自己，也要评估学员，可通过两种主要方法：

- 对反应进行评估
- 对学习进行评估

### 5.1. 对反应进行评估

对反应进行评估主要是看学员对培训活动的感觉，这是从讨论、面谈、问卷调查和观察中得来的。

学员的这些反应并不总是他们真实的感觉。学员趋向于做出培训者愿意听到的反应。然而，对学员的反应进行认真评估可以帮助培训者改进计划，提高今后培训质量。例如，通过对反应进行评估，培训者可能会发现他们应该将目标制定得更加清楚，使目标和内容的关系更加密切，使所选的培训方法与学员的需求相符。

### 5.2. 对学习进行评估

对学习效果进行评估主要是看培训后学员学到了什么，这通常要从书面、口头或实际应用考试后得出。考试在培训活动结束后立即进行，并不意味着学员能将学到的知识应用于实际工作中。是否能，需要在培训结束几个月后进行工作表现评估和培训作用评估，才能得出结论。

作为培训者，评估的主要内容是学生的反映和学习效果。

评估方式的几个例子：

就业安置官员认识到，他们没有为几个残疾人找到工作，未达到上级设定的目标，上级认为他们缺少必要的技能和技术说服雇主雇用残疾人，因此，就为安置官员举办了一个培训班，给他们培训新知识、新技能和新技术。

在这个培训结束后，对学员的反应进行评估就是通过问他们的意见，了解这次培训是否值得，可用以下问题：

- 你喜欢这次培训吗？
- 它是否与你的工作有关？
- 是否有趣？
- 课讲得好不好？

对这些问题的回答将有助于你设计和开展今后的培训活动。

对培训的学习效果进行评估需要安置官员完成一个书面测试，培训者打分。另外，可要求他们进行实际活动，让他们与雇主面谈，培训者对他们的表现进行评级或打分。

在这种测试中取得高分的学员并不说明他们能说服雇主雇用更多人残疾人，只说明这个学员擅长考试。但是，对学习效果进行评估可有助于培训者了解学员是否掌握了基本事实和概念，如果没有，需改进培训方法。

对工作表现进行评估要求安置官员将新知识、新技能应用到工作中，培训者对他们的实际工作进行评估。培训者要对安置官员与雇主及残疾求职者之间的交流进行观察和评估。例如，培训者要看这个安置官员的交流是否比培训前有进步？这种交流是否有助于更多的残疾人找到工作？

对学员的工作表现进行集中评估可使培训者认识到目标的设定是否合适，反过来会帮助培训者在未来培训中更加认真地了解培训需求，改进培训方法。

对培训作用进行评估是看培训是否成功地解决了要解决的问题。如果发现培训后残疾人工作安置率没有提高，甚至降低，那么培训就没起什么作用。对作用进行评估可帮助培训者确定培训是否是解决问题的最好办法，是否可考虑其它的解决方案。

## 第二部分：培训课程大纲

## 培训课程大纲

本书第二部分包括 10 节培训大纲，其中 8 节是岗位安置官员帮助残疾人找到适合其能力和兴趣的工作的中心内容，另 2 节讲述了岗位安置官员应了解的有关岗位和工作分析以及岗位辅导详细信息，因为它们促进残疾人在公开劳动力市场就业的有效工具。这 2 节的活动可以由非政府组织代表就业服务机构执行，不用就业安置人员亲自做，因此，你可在一般培训中，对这些议题只做概述；在专门为从业者培训中，使用全文进行深入讲解。

培训大纲的 8 节沿用了同样的格式，每节大纲的内容都有：

- 题目
- 时间
- 目的
- 目标
- 介绍
- 主体
- 结束
- 参考资料
- 投影片 (OHT)
- 问题和练习

其它章节与上述 8 节的大纲不同，沿用的是专题研讨会的方式（见第二节大纲）。

每个大纲都含有技术内容，对你可能使用的方法进行指导，帮助你取得目标。为使学员积极参与学习，还提出了练习方面的建议。你应尽量采用这些建议，以创造学习和实践的最佳（最轻松的）效果。

记住，这些只是大纲。你要根据自己的具体情况做出调整，根据国家情况，用尽量多的例子进行解释。



# 第一课大纲

## 1. 题目：国家残疾人和就业状况概述

## 2. 时间：60 分钟

## 3 目的：这堂培训课的目的是提供：

- 全国残疾人就业状况概括
- 最新统计信息
- 国内对残疾问题的理解

## 4. 目标：

到本课结束时，学员将能够：

- 概括全国残疾人就业情况的最新统计
- 概括有利于残疾人的主要就业政策、方案和项目
- 确定国家残疾人就业的主要问题
- 概括其它国家支持残疾人就业活动的总原则

## 5. 介绍（5 分钟）

解释过去 20 年来，残疾人就业方式有了很大的变化。

过去，残疾人只能找到与其它残疾人一起做的工作。他们在庇护工厂、福利企业和生产车间工作。他们被排斥在主流就业之外。身体的损伤自然就意味着残疾，残疾就被认为是连最简单的工作都不能完成。一些人将残疾与疾病等同。

残疾人得到的是：

- 有限的机会
- 不平等的待遇
- 排斥
- 被隔离或在庇护工厂工作
- 陈规陋习
- 怜悯或羞辱
- 福利或补助

解释许多国家已发生了很大变化。现在的情况是促进残疾人在公开的劳动力市场上的就业机会，转向公开就业而不是庇护性就业。现在强调的是融入、机会平等和待遇平等。

## 5. 1. 什么带来了这种转变

强调有两个主要原因造成这种转变：

- 对残疾问题有了新的理解。最近几十年，残疾人组织及其倡导者共同努力，使残疾问题变成权力平等的问题，而不是社会福利的问题。这就为残疾人参与就业和社会创造了新的机会。

- 残疾人对残疾医学模式提出了挑战。长期以来，医学模式是看待残疾人和残疾事务的主要方式，它看重的是个人损伤和不能完成某些日常活动、包括工作活动的的能力，它寻求的解决方案是个性化的康复计划——使个人去适应社会。

- 取代医学模式，残疾人促进了残疾社会模式的发展。这种模式看重的是社会、政治、经济、文化因素的限制和建筑上的障碍。通过消除这些限制和障碍——改变社会的组织方式来满足公民的需要。

- 现在人们认识到，将残疾排斥到社会之外会产生很多财政支出。将残疾人排斥到劳动市场之外，会造成人才、生产力的损失，还得为残疾人提供救济和福利服务。因此使残疾人融入劳动力市场，鼓励他们经济独立，有经济效益。

解释这些不同的方法为评价国家工作提出了新标准。本节课的主要目的是了解本国残疾人就业方面正在发生的情况，了解今后如何做才能提高。

通过清楚地陈述本节课的目标，结束介绍。

## 6. 主体 (50 分钟)

通过对国家残疾人状况进行统计上概述，引出这一部分内容，其中包括：

- 总人口

- 残疾人总数（根据国家对残疾的定义）。如果不知道这个数字，使用世界卫生组织的估计，即全国总人口的10%。

- 如果可能，将全国人口进行分解：

- 残疾种类（肢体、感官、智力 / 学习、精神健康问题）

- 性别

- 年龄

- 地区（城市 / 农村）

- 就业的残疾人数

- 没有就业的残疾人数

- 没有就业的但愿意工作的残疾人数。这需要对残疾人可以得到的教育和培训机会进行考虑，要对哪些培训可以给当地残疾求职者带来就业机会进行评估。

目前未就业但愿意并能够就业的残疾人数量很大，这是一个很大的难题。这些残疾人包括终生残疾的和刚刚残疾的。

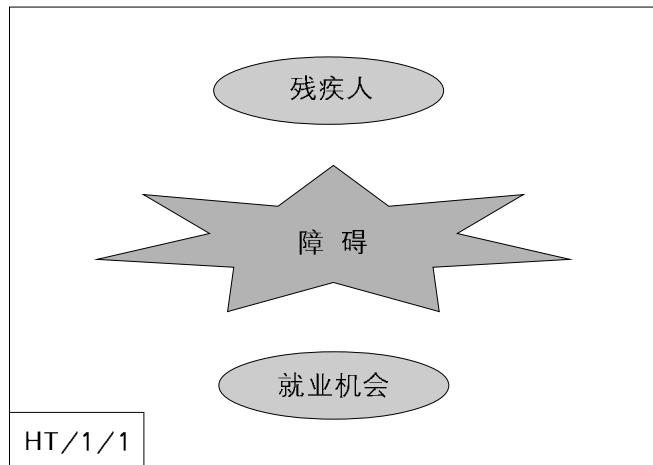
解释帮助残疾人找到有意义的就业就有必要意识到残疾人的差异。残疾人各有不同特点。像其它人一样，残疾人在能力和服务需求方面大不相同。例：

- 残疾人的种类（肢体、感官、学习、精神健康问题）可能会影响到残疾人想得到的工作的种类。

- 残疾损伤的程度可能会影响到所找工作的类型。
- 残疾人之间的教育和培训水平不同，这会影响到他们的就业机会
- 残疾是天生的，还是后天获得的，也会影响到他们是否会得到工作。

要克服就业中的障碍，就得考虑以上所有因素。

演示幻灯片 1/1/1 就业的障碍，向学员进行解释



残疾人就业有许多障碍，包括：

- 消极态度
- 教育与培训机会不平等
- 不能得到足够的信息
- 缺少交通工具
- 缺少辅助设备和服务
- 缺少政策支持
- 自尊心弱
- 过度保护的家庭
- 缺少法律支持

要对以上每点举例说明。

如果残疾人要找到工作，就要克服以上所有的障碍。

## 6. 1. 我们在为残疾人提供工作方面正在做什么？

概述国家正在做的工作。

从国家为帮助残疾人制定的政策方针说起，说明它的：

- 目标
- 内容
- 受益人

接下来概述帮助残疾人就业的某一具体计划和项目，包括它的：

- 目标
- 主要产出（例：培训的人数、工作试用的人数、新的立法、个体就业）
- 主要活动（例：培训课程、公共意识宣传、小额信贷、工作场所改造）
- 主要结果，指对残疾人的影响，目前面临的困难。

简要概述你熟悉的本国的一个相关计划或项目（如按比例就业条例、培训支助、财政补贴）。

## 6. 2. 要想提高，我们必须做什么？

这一部分将探讨怎么做才能提高残疾人的就业机会。这些行动的主要的缺点是什么？是否：

- 在政策框架内
- 缺少立法
- 有消极态度
- 缺少资源
- 残疾人求职者缺乏就业技能
- 残疾人自尊、自信心弱

根据自己的经验，列出国家中已经解决了的问题，在可能的情况下，包括由谁采取了什么行动。你的建议要现实些，不可能用有限的资源克服所有的障碍。

在结束你这节课时，你应联系到就业安置服务机构，考虑：

- 他们正在为帮助残疾人做什么？
- 他们的长处
- 他们的短处
- 要提高他们的工作成效，需要做些什么。

强调：就业安置服务机构在消除雇主的消极观念、帮助残疾人公开就业方面起着中心作用。

## 6. 3. 我们在今后为残疾人提供有意义的就业方面能做什么？

在本部分的讲解中，让学员进行思考今后如何做的问题。

强调：为残疾人提供更多更好的机会需要：

- 新政策
- 政策执行要有承诺
- 政策执行要有必要的资源支持

我们应采取什么政策指导，才能支持残疾人获得并保持有意的工作呢？

简要对以下几条进行解释：

● 平等。残疾人首先是人，他们的残疾是次要的。就业机会及待遇平等是他们的权力，不是社会赏赐给他们的好处或随意的奖励。

● 选择。过去，健全人为残疾人选择，他们自认为知道什么是最好的。残疾人选择受到信息缺乏、支持不足以及消极态度的限制。

必须改变这种情况。必须给残疾人提供选择的权力，给他们提供发展决策能力的办法，给他们提供决策的机会，使他们与自己有关的事务做出自己的决定。

● 控制。控制以选择为基础。必须促使残疾人管理自己的生活。他们需得到服务（如就业安置服务），需要在协调下做决定，而不用担心报复或不适当的干涉。

● 融合。我们必须 弃这种观念，认为只有把残疾人与健全人隔离才是对他们最好。融合不光指就业，它还包括商业、社会和社区生活的各个方面。

● 咨询。在制定残疾人政策时，必须征求残疾人，无论是个人还是组织的意见。必须使他们参与政策的制定以及政策、方案和项目的实施过程。

● 职业。像其它人一样，残疾人也应有职业上的追求。这并不是指他们在同一个岗位上长期干活。那不是职业。对职业的追求是指设定就业目标并采取措施去实现。

● 长期和不断的支持。某些残疾人需要对他们的岗位和职业给予持续的支持。安置官员一次就业跟踪随访是不够的。同样，残疾人也要变换工作，不必一生都干同一工作。他们职业生涯的不同时期需要不同的支持。

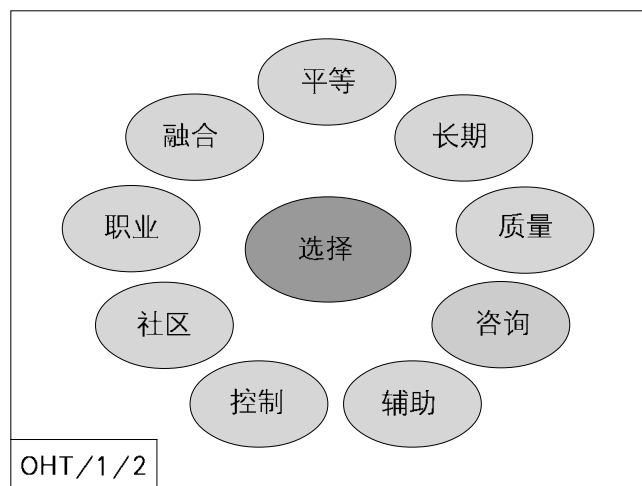
● 社区支持。让任何机构，如岗位安置服务机构，长期为众多残疾人提供工作中所需的所有的服务是不现实的。

这是一个社区的问题。岗位安置服务机构的工作是开发服务网络，鼓励其它人提供帮助。例如，寻求社区团体的支持，为残疾人提供上下班的交通服务，或谋求专业机构的支持，为残疾人提供咨询服务。社区支持必须以融入为驱动力，重点考虑残疾人的以上需求，帮助他们设定并取得自己的目的。

● 高质服务。残疾人寻求的是服务，而不是同情和慈善。像其它顾客一样，他们要的是高质量的服务。这种服务必须是客户驱动，而不是某人或某个机构的需要驱动的。

● 技术。我们必须投资提供辅助技术，以消除残疾人面临的障碍。技术在无障碍、行走以及通信方面可发挥很大的作用（如计算机声音软件）。

展示幻灯片 OHT1/2 总结上述 10 点原则



## 6. 4. 不同的就业形式

说明残疾人传统的就业方式是庇护性就业，由庇护工厂提供工作，在被排斥的基础上运作，就业得不到国家劳动法的保护。

说明越来越多的国家正在从庇护性就业转向公开就业，残疾人与非残疾人一同工作，受到同样的劳动法律的保护。

一些国家制定了按比例就业法规，加强了残疾人公开就业。它要求企业给残疾人安排一定比例的工作，不能完成按比例就业义务的企业需交纳罚金，作为支持残疾人就业专项基金。

然而，按比例就业的效果并不理想，许多企业选择宁可交罚金也不为残疾人提供工作岗位。一些国家目前正在从按比例就业条例转移，强调促进平等、非歧视的立法，辅以财政刺激和支持计划。

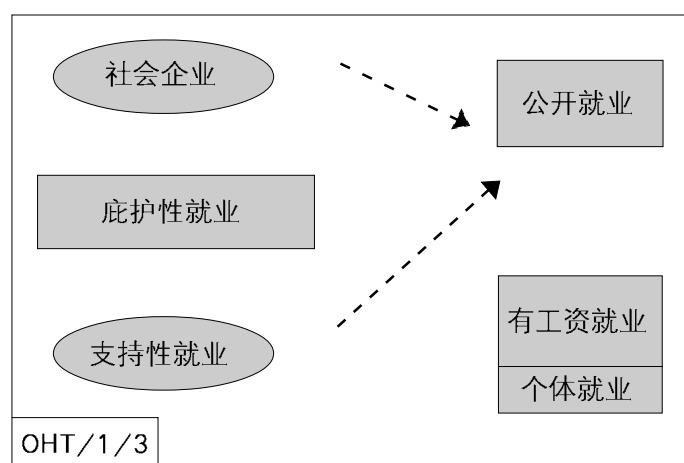
说明公开就业也包括个体就业机会，即残疾人或者一个人、或者雇用其它人经营企业。

说明支持性就业是通向公开就业之路的合适的垫脚石。支持性就业是促进不情愿的雇主为残疾人提供工作的有吸引力的办法。这个企业会得到免费岗位辅导服务，以确保残疾人在岗位上得到培训，保证他们能够按标准完成所有工作任务。

支持性就业将残疾工人慢慢地引进公开就业的环境，比经营庇护工厂政府所花费用低；由于有岗位辅导员的存在，对企业很有吸引力。

说明社会企业为通向公开就业提供了另一块垫脚石。这种方法相对较新，企业中残疾工人和健全工人的比例一样（50—50）。这种方式在服务性企业中的运作很好，如咖啡厅和饭店。

演示幻灯片 OHT/1/3 残疾人就业趋势，说明从庇护性就业到公开就业的转变。利用该幻灯说明国家残疾人庇护性就业和公开就业的状况、出现的趋势和可能的发展。

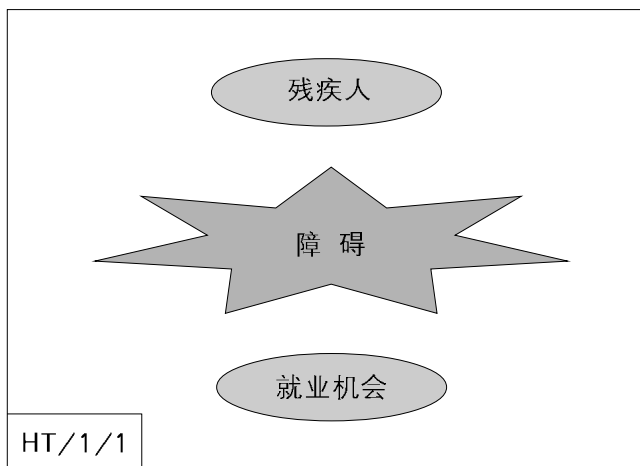


## 7. 结束（5 分钟）

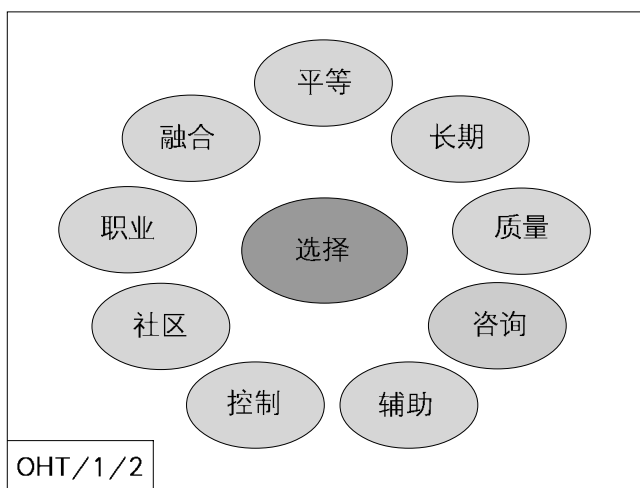
参考以下几点总结：

- 对残疾人的统计，尤其是能够 and 愿意工作的残疾人
- 工作对残疾人的重要性
- 残疾人就业对国家的好处
- 残疾人在获得或保持工作时面临的障碍

再次演示幻灯片 OHT/1/1



简要提及 10 个要点是残疾人就业综合政策的基础。再次演示幻灯片 OHT/1/2。



通过提出以下问题，结束演讲：

- 你能做什么？
- 你将做什么？

强调对于安置官员来说，光有知识和技能不足以帮助残疾人获得有意义的工作。强调我们都需要考虑自己的态度、动机和承诺。

如果你想改变现状，就要：

- 听取残疾人的意见
- 发现他们的需求
- 了解他们的想法以及他们能做什么

并且与其他人（同事、朋友、雇主）谈论残疾人的能力和权力。  
指出你的讲演结束了。

## 8. 参考资料

——《帮助残疾人找工作：实用指南》。罗伯特· 海伦，芭芭拉· 默里

1) 亚太版。2003 第二版 ISBN 92-2-115116-6；第一版 1997（已译成阿拉伯语、中文、越语和泰语）

[Http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm](http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm)

2) 加勒比版。ILO 西班牙港。2003。ISBN92-2-114391-0

3) 拉美版。罗伯特 海伦及芭芭拉· 默里

——《对残疾求职者的安置——有效服务要素》罗伯特· 海伦及芭芭拉· 默里

1) 亚太版。2003 第二版 ISBN 92-2-115114-X；第一版 1999（已译成高棉语、中文、越语和泰语）

[Http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm](http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm)

2) 加勒比版。ILO 西班牙港。2003。ISBN92-2-114392-9

3) 拉美版。罗伯特 海伦及芭芭拉· 默里。2003。ISBN 92-2-315114-7

—— 国家政策声明

—— 国家立法

## 9. 幻灯片

OHT/1/1：就业障碍

OHT/1/2：政策原则

OHT/1/3：残疾人就业趋势

## 10. 问题与练习

这些问题可用于内容讲述后进行的活动。如果你将课程分成几部分，可以在每部分之间练习。

1. 将学员分成由 8-10 人组成的小组。要求他们讨论以下一个或所有问题：

- 残疾问题社会模式是什么？它与残疾问题医学模式有何区别？
- 残疾人在寻找或保持工作时会遇到什么障碍？
- 举例说明你们国家残疾人就业的具体计划或项目。它的缺点和优点是什么？
- 安置官员怎么做才能消除残疾人在公开市场获得或保持就业时的障碍？
- 就业安置官员如何消除残疾人在个体就业时面临的障碍？
- 残疾妇女在寻找和保持工作时遇到的特殊障碍是什么？
- “盲人能做的唯一一件事就是卖彩票”。你对此说法的反映是什么？
- 如果你将要与一个残疾人面谈，想为他 / 她找到一份合适的工作，你会问哪些问题？

2. 要求学员个人或小组完成以下作业：

- 假设邀请你与 20 个残疾人会谈，他们问你：“你打算为我们做些什么？”，你如何回答？



## 第二课大纲

### 1. 题目：残疾形势分析专题研讨会

### 2. 时间：3—4 小时

### 3. 目的

本专题研讨会的目的是提高社会对残疾问题的意识，鼓励学员在此问题上交流经验和想法。

### 4. 目标

本节课结束时，学员们能够：

- 概述社会对残疾人的看法
- 概括残疾人在找工作时遇到的障碍
- 反思自己对残疾人的态度
- 拟定这节课结束后要采取的行动

本节课的重要信息：

这节课不是演讲—讨论课，它以学员之间以及学员和培训者之间的互动为基础。培训者是协调者而不是演讲者。

该专题研讨会以学员为中心，需要培训者有良好的协调技能。

### 5. 准备

房间

- 你需要一间屋子，可以让学员围成圈坐在舒适的椅子上。将书桌和讲台移开。
- 空间应足够大，可使学员分小组讨论，小组可分是在大屋子里，也可在隔壁房间里。

材料

你需要：

● 6 张大纸，每张纸都由 4 张 A1 大的纸粘在一起组成。其中，三张大纸的中央写上“人”字，另三张大纸的中央写上“残疾人”三个字。将纸叠起来，让字在里面。在写有“残疾人”纸的背面画一个点做记号，使你不用打开就能将这张与其它三张区分开。

- 几个不同颜色的彩笔。
- 一个翻纸板
- 在研讨会结束时分发的材料。

## 周围环境

- 该研讨会不超过 24 人
- 当学员进来时，尽量与每个学员打招呼，使他们感到受欢迎。创造一个温暖、友好和随意的气氛。

## 6. 介绍（40 分钟）

- 按时开始上课。告诉学员什么时候休息，什么时候结束。要求将手机关掉，不许吸烟。
- 自我介绍。向学员介绍自己及自己从事残疾事务的经历，目的是打下非正式、公开、真诚的基调，使他们产生兴趣。不要做讲演，不要讲得太多。
- 让学员介绍自己，说出自己的名字和组织，用一句话概括自己的工作。指出你会在几分钟后要求他们谈谈对此次专题研讨会的期望。
- 指出本次专题研讨会有一些基本原则，概括起来有：
  - 保密 可自由地发表评论，不会在本屋以外报道
  - 尊重 互相尊重各自的观点。我们不必观点一致，但我们尊重与自己观点不同的人的权力
  - 挑战 可以对别人的说法提出问题，目的不是争吵而是讨论。培训者也有权力问问题。
  - 责任 指出你作为培训者，不会告诉他们应该知道什么，应该有什么感觉，你将不做讲演。“你们将对自己所学的内容负责。如果你参与，你就会有收获。如果你不参与，就不会学到什么。”强调学习来自于交流。培训者的角色是协调，而不是讲课或说教。
- 问学员对这些基本原则有什么问题，并做出回答。这部分要短。
- 指出你想知道学员对此次专题研讨会的期望。可以这样问：
  - 你们为什么来到这？
  - 你想学什么？
  - 你想学到什么特别的东西吗？
- 让一个学员先发言。你要知道这个学员将会回答，但不会做演讲。
- 简要记下这些期望。认真倾听每个学员的讲话，每个学员讲完后，都要做简要的反馈，如：“真有趣”，“我原先不知道那些事”，“我以后要多了解你的工作”。要使语调随意些。
- 简要总结学员的期望。指出有些正好在此次研讨中，有些将在后续培训活动中涉及，或在研讨会结束后的材料中谈到。

休息 10 分钟。

## 7. 主体（2 小时）

在介绍、总结学员的期望，大家同意基本原则后，介绍小组练习的形式。

### 7.1 小组练习

- 指出这次练习的目的是收集信息——即对残疾问题的看法

- 说明你要将学员分成 6 组，每组 4 人。（如果不足 24 人，将他们分成 5 组）。
  - 说明将给每组一张大纸（见第二节大纲）和几个彩笔。不要告诉他们写了什么字。将纸叠好。
  - 说明在每个组收到纸后，打开，并读出其中所写的东西。小组的一个成员写出他 / 她的反映。反映可以是一个单词、一个句子、一幅图或一个符号。
  - 然后，小组的第二个成员或者写出对中间字的反映、或者写出对第一个成员的回答的反映。
  - 小组成员轮流写，直到整张纸写完。
  - 指出小组成员的反映应该是：
    - 自发的（不需详细反映）
    - 不出声的（不许争吵、讨论）
    - 匿名的（无名、无授权、无称赞、无嘲笑）
  - 指出自己将到处转转，看看每组的进展情况，但不加评论或参与。
  - 问学员是否明白了要求。尽可能简短地回答他们的问题，说明练习是探索过程。
  - 将学员按要求分组。发给每组一张纸和笔，将他们分到不同角落或房间。
  - 在分组时，将理解力强和对残疾事务有经验的学员安排在写有“人”的组，但不要让他们知道你有意这么做。
  - 如果小组数是奇数，让多数组得到写有“残疾人”的纸。
  - 确保小组之间不要互相观看彼此的内容
  - 鼓励小组在地上工作——这样做更显得随意，且无障碍。
  - 在小组工作时，每个小组至少观看一次。表示出对他们所做的工作的兴趣，但不要参与或评论。
- 提醒学员时间上的限制。
- 25 分钟后，把纸收上来并叠好。让学员坐成原来的圆圈。
  - 要求学员说说所做的工作——指的不是内容，是过程。难吗？不寻常吗？不同寻常吗？有意思吗？这部分要短。

## 7. 2. 继续练习

这是此次专题研讨会的最重要部分，需要你作为培训者在不太支配的情况下管理这个过程。

- 打开所有的纸，把它们放在地板上。或者，墙上有地方，按在墙上。鼓励他们边看边交流。
- 你也同时观看。对几个在以后讨论中可用得上的有趣的评论进行圈点。
- 给学员 10 分钟，看看别的组怎么写的？
- 让学员回到原来的座位上。
- 从写有“人”的纸开始，要求学员告诉你这些纸上有什么，出现了什么基调。
- 让学员发表意见，在他们说的时侯，把内容简要写在翻板纸上，并稍做评论。尽量与满一张翻板纸。
- 学员们通常对“人”的反映有：
 

幽默、雄心、关系、积极气氛、感觉、情感、机会、差异、乐观、相似可能还有，都写在纸上。
- 重复对“残疾人”的练习。把学员的反映写在翻板纸上。通常反映有：
 

严肃、痛苦、缺乏人际关系、不稳定、悲伤、不可知、物体（如轮椅）、失业，等等

● 将两张纸进行比较。在“人”的纸上找出有“爱”、“关系”、和/或“性”的字眼，——通常这些都会出现。但在“残疾人”的纸上常常没有。同样，反映在“人”纸上的关于乐观和机会的字眼，在“残疾人”的纸上却是“不确定”和“悲观”。

● 指出这些纸上的结果是具有典型性的，如果你随意在任一国家的大街上让 24 个人做这个练习，结果都是相似的。

● 用翻纸板上的总结讲一个故事。你，作为一个培训者，现在应该发挥领导作用。“看来，作为人所具有的一切积极的事情，残疾人都失去了。这种情况似乎世界上都是如此。我们无论在哪里都得在这种背景下工作，我们能做些什么呢？”

● 解释我们在行动之前，必须知道为什么会出现这种情况。为什么我们对“人”的看法是……（进行总结），为什么我们对“残疾人”的看法是……。

这时休息 15 分钟。

为什么是这样的？

● 请学员给出建议，写在翻板纸上。当学员给出建议时，你应开始提问。例如，如果一个学员说：“这是因为我们不理解残疾人”，你应该说“你是什么意思，为什么我们不理解残疾人呢？”

● 尽量使所有学员参与讨论。鼓励他们互相交流

● 这次交流后，应该得到以下几方面的原因：

—— 恐惧

—— 偏见

—— 隔离

—— 媒体形象

—— 自尊心弱

● 现在，作为培训者，你应变得主动性些，但你必须仍让小组提供建议。你的任务是将他们引向某一方向——将他们引向以上所列的几点中。

● 鼓励学员发现这几方面的联系。恐惧，常常出于无知，无知导致偏见；偏见导致恐惧。例如，在许多国家中，大多数人从没和残疾人打过交道，但他们却对残疾人需求什么、什么对他们最适合有一个看法。无知加重无知！

● 问学员，翻板纸上的现象是不是被迫造成的。在随后的讨论中，强调这些不是清规戒律或法律规定。他们是一种选择，不用非得这样。我们不要给残疾人强加这些意思。这些意思来自于社会，是社会造成的。

● 问：要改变这些情况，我们能做些什么呢？谁有权力？说明残疾是社会造成的。解释损伤与残疾人区别。一个人双腿瘫痪是一种损伤，一个人双目失明是一种损伤。对一个瘫痪人来说，他的残疾是有困难在大部分的建筑和街道上移动；对一个盲人来说，他的残疾是不能阅读印刷体的文字。但如果改变环境会怎么样呢？如果这个瘫痪的人有一把轮椅，并且生活在没有台阶的环境中，情形会是如何？如果让这个盲人听到信息，而不是看到信息，情形又会是如何呢？是环境使人们不能，而不是人不能。

● 如果我们说问题出在残疾人本身，我们就是推卸责任：“真惨，可悲，我对此感到同情，但社会无能为力”。强调说这种方式是不可接受的，使残疾人充分参与社会的障碍存在于社会，因此我们要提出解决方案，强调我们能换一种方式做。损伤不会消失，但旧观念和隔离可以消除？如何消除呢？

### 7.3. 讨论问题

在专题研讨的最后，将学员分成三组，讨论以下问题：

- 在我这个层次，我现在能采取什么行动？
- 我还需要了解什么？我需要什么支持？
- 如何开始？

● 给小组 30 分钟的时间讨论。然后让学员回到原位，汇报讨论结果。

● 作为培训者，你应将讨论结果进行归纳，突出所能采取的行动。在各组汇报时，将关键字写在翻板纸上。强调一些概念如：融合、平等、就业、选择、咨询（见第一节大纲）。如果同学说“我们没有资源，做不了什么”或“我们老板不允许”等等，对此说法表示异议。强调我们应从我做起，从现在做起。

### 8. 结束（30 分钟）

● 在结束讨论时，要求学员个人回答两个问题：

- 今天你学到的最重要的内容是什么？
- 研讨会后你将做些什么？什么时候做？

● 随意点学员提问，让他们口头回答。确保每个学员都点到。总结。

● 感谢学员的参与。说明你有一些阅读材料要发给每个学员，可以带让他们走。

## 第三课大纲

### 1. 题目：为残疾人提供有效就业服务：政策、法律和方案或服务

### 2. 时间：90 分钟

### 3. 目的

这节培训课的目的是使学员理解适合残疾人需要的支持残疾人有效就业的政策和法律框架。

### 4. 目标

到本节课结束，学员能够：

- 说明政策方针的性质和重要性
- 区分政策声明和法律法规的区别
- 概括国际劳工组织第 159 号公约的主要原则
- 确定有效法律的主要特点
- 概述为残疾人提供有效安置服务的主要工作方法

### 5. 介绍：(10) 分钟

说明为什么工作对残疾人来说是很重要的。因为它意味着获得收入、增加社会联系，增强自信和自尊。

简要说明为什么给残疾人提供就业服务是必要的。指出一些残疾人自己可以找到工作，不需要支助，然而许多人不能。他们需要帮助，需要服务。

解释岗位安置服务可以是：

- 专门化的，即单独为残疾人提供的服务（如中国、香港特别行政区和新加坡）
- 主流化的，残疾人和健全人一样从同样的服务机构中得到帮助（马来西亚、越南、瑞典和爱尔兰）

不论服务是专门化的还是主流化的，必须有效。

解释有效和效率高的不同点：

- 效率高指系统运转良好，运行平稳，浪费很少，即“我们做事情井井有条”。
- 有效指得到效果，产生有价值的结果，即“我们做的是有价值的事”。

强调岗位安置服务看重结果，其目标是为残疾人找到有成效的、有意义和体面的工作岗位。

说明本节课将着重探讨我们需要做什么，才能使就业安置服务尽可能有效。

清楚地陈述本节课的目标，结束介绍。

## 6. 主体 (70 分)

说明安置服务要想有效，必须以明确的政策和法律为基础。政策是对今后行动原则或方针的声明。政策声明的主要特点是：

- 它是意图的表述
- 指出了指导方针，需要更加详细说明才利于实施
- 通常是以书面表达的
- 虽然政策声明有时被纳入法律的序言中，但它通常不具法律效力。

要求学员讲出他们熟悉的政策声明。鼓励讨论，举出一些例子，如：

- “政府将在今后两年中使失业率从 6% 降到 4%。”
- “政府将在公共和私人部门引进最低工资。”
- “政府将通过引入按比例就业条例，要求企业将固定比例的岗位留给残疾男人和妇女，鼓励他们就业，并将对雇用残疾人的企业按残疾人数提供财政援助。”

● 要求学员对最后一条政策声明进行评论——不是就他们是否同意或不同意，而是就声明的形式进行评论，可以问：

—— 这个意图是什么？（雇用更多的残疾男人和残疾妇女）

- 如何达到这个意图？（通过按比例就业和奖励）

- 要使政策得以执行，需要细化哪些内容？

—— 哪些部门——公共和私有部门

—— 什么企业？

—— 按比例就业的大小是多少？

—— 如何计算按比例就业率？

—— 哪些男人和妇女？

—— 将提供什么样的财政援助？

—— 提供多少？

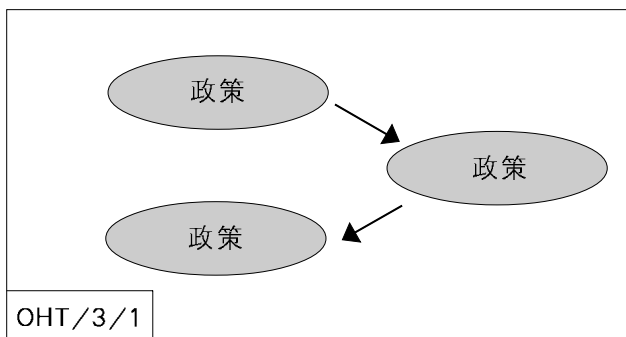
—— 如何计算？

—— 计划提供什么样的支持服务？

强调光有政策声明通常是不够的。政策需要赋予操作细节才能有效。还要引入新的法律或法规。

说明条例、法规、通知、政令、指示、命令是取得政策意图的法律手段，但光有这些手段还是不够的。法律必须得到执行才有效。

总结这部分内容，参考幻灯片 OHT/3/1，演示政策、法律和运作的关系。



说明先有政策，后有法律。法律加强并支持政策的意图。运作确保法律的应用和执行。

说明政策和运作之间也存在关系（正如虚线所示）。对运作进行监督和评估会知道政策的意图是否达到了，政策是否需要修改。

## 6. 1. 国际影响对国家政策和法律的作用

说明国家残疾人政策和法律经常受到国际文书和倡议的影响，为制定国家政策和法律提供了指导。对于国际条约（如国际劳工组织公约），国家负有执行的法律责任。

一些相关的国际文书和倡议包括：

- 联合国残疾人十年（1983–1992）
- 亚太残疾人十年（1993–2002）
- 社会发展哥本哈根宣言 1995 年

这些倡议目的是促进残疾人全面参与社会生活——强调融合和平等，反对排斥和歧视。

说明国际劳工组织的文书，包括一些公约和建议，为各国制定残疾人政策和法律提供了重要指导。主要文书包括：

- 第 159 号（残疾人）职业康复和就业公约 1983 年
- 第 168 号（残疾人）职业康复和就业的建议 1983 年
- 第 99 号残疾人职业康复建议

给每个学员发一本第 159 号建议。

说明这些公约为“残疾人”一词做了国际定义，呼吁各国根据以下基本原则制定国家政策：

- 机会平等（第四条）

这意味着

- 残疾工人和健全人机会平等
- 残疾男人和女人机会平等

- 待遇平等（第四条）

这意味着形式上的平等是不够的，平等必须反映在残疾人得到的内容上。可以采取积极措施达到该目的。进一步说明这意味着其它国际劳动标准中确定的工人的权力同样适用于残疾人，除非有限制这些权力例外标准。

- 就业和培训主流化（第 3、第 7 条）

说明这意味着残疾人应得到公开劳动就业机会，应能够与健全人一样利用同样的服务。

- 服务下放（第 8 条）

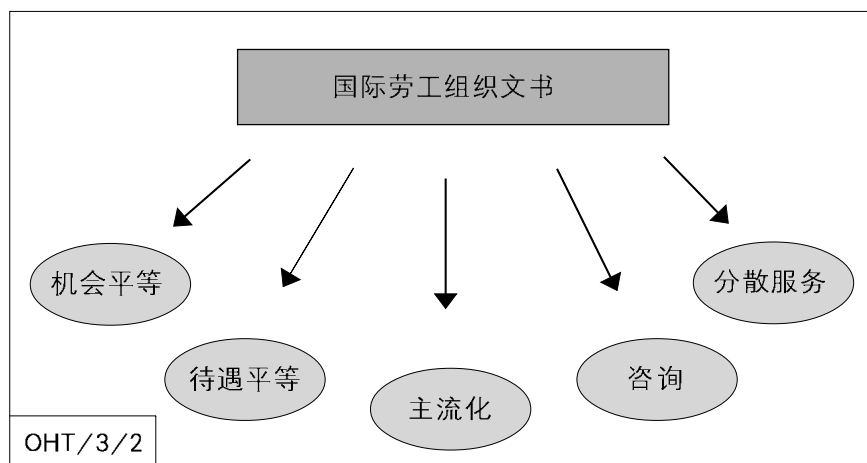
- 说明服务遍布全国各地，不只在大城市，要将服务提供给农村和偏远社区

- 在政策运作上进行咨询（第 5 条）

说明这包括向残疾人组织和残疾人进行咨询，向雇主和工人组织进行咨询。

总结这部分内容，演示幻灯片 OHT/3/2





## 6. 2. 立法

强调政策和法律之间的关系。说明法律通过将政策转化为操作细节而使它具有生命力。促进残疾人有效安置服务的法律应：

- 清楚不模棱两可
- 用非技术语言书写
- 清楚、详细说明法律的适用人群
- 不允许太多的例外和豁免。如果有太多的例外和豁免，受益人数量就会太少，使法律无意义。
- 规定执行单位及其权力
- 指出不执行的惩罚措施

通过参考自己国家的法律和条例说明这些准则。选择一个与上述准则一致的和不一致的国家法律各一个，与实际立法情况相结合。将这些章节或条款的复印件分发给学员，引导他们深入理解。

将学员分成由2—3人组成一组的小小组，要求每组对照国际劳工组织第159号公约第1条到第9条的内容，讨论自己国家的立法和实践。每个小组可以打0—10分，看国家法律和实践与第159号公约要求的差距。

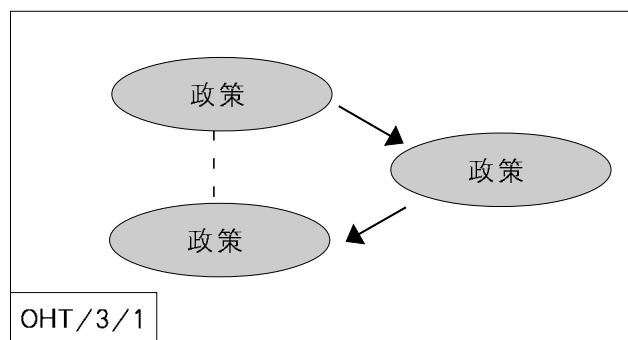
做15分钟的练习，重新回到座位上，要求每组口头报告。在每组报告后做一简短评论。

指出国家执行好的条款，总结结果，并与那些未达到公约标准的法律和实践进行比较。

如果你时间有限，可以给每组分配公约的一条或两条与自己的国家的情况相对照，这样可使练习做得快些，使每组讨论内容更集中。

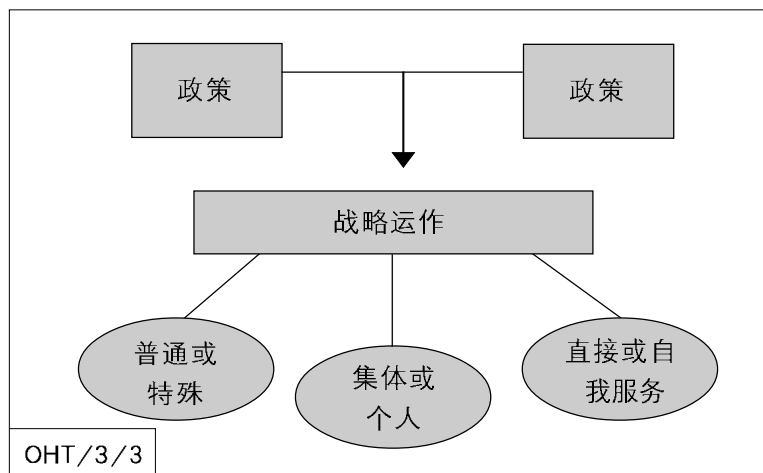
## 6. 3. 战略运作

通过再次演示幻灯片 OHT/3/1 引入这一部分。说明运作、法律和政策之间的关系。



指出如果要让安置服务有效，必须恰当地执行相关的政策，而执行过程应由一系列战略进行引导，才能对安置服务施加影响。

演示幻灯片 OHT/3/3 复习你的演讲内容。在你介绍每个题目时，问学员哪个选择更好些？鼓励学员进行讨论。总结每个题目的讨论结果，突出其中的优点（如特殊服务可以提供更集中的服务，而普通或主流服务可以更好地利用资源）。



● 普通服务还是特殊服务？我们是建立一个安置服务机构，让所有找工作的人，包括残疾人和健全人都利用呢，还是建立一个特殊服务机构，只许残疾人利用呢？

说明趋势是主流化，因为它体现了融入的原则。说明两种方法综合利用的可能性：残疾求职者可以先进主流服务机构，如果他或她的需要得不到满足，可以被介绍到特殊服务机构。

● 集体服务还是单个服务？安置服务是单个服务，还是通过小组或网络提供服务？

说明对残疾人进行一对一的培训就是单个服务的例子。通过面谈给予职业指导也是单个服务。

集体服务方式是指通过其它组织和部门提供就业安置服务，与残疾人没有什么直接接触。大部分的直接接触工作都由非政府组织、雇主组织、培训机构和其它政府和私人部门来做。如果说就业安置服务与残疾人有些直接接触，一般都是集体活动如举办培训班、工作俱乐部以及集体职业指导等。

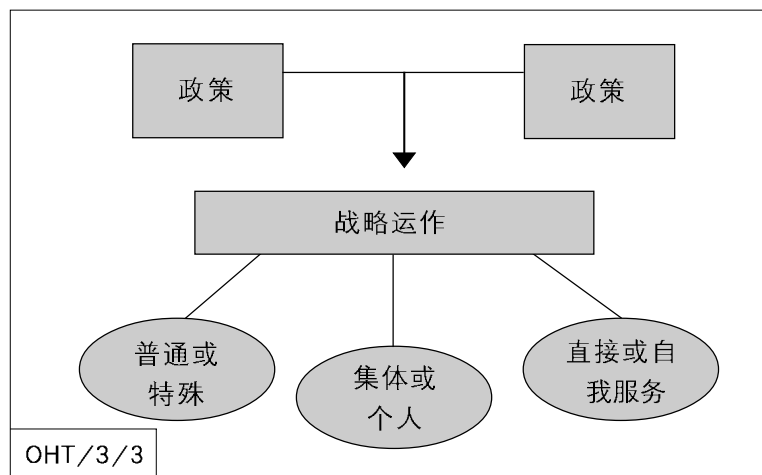
通过参考“零售”（个体）和“批发”（集体）的区别，解释这两种服务的区别。

● 是直接服务还是自我服务？运作战略是应该与残疾人直接接触，如面谈、注册、评估、工作匹配、安置、后续跟踪？还是鼓励自我服务的方式？

说明自我服务的方式指残疾求职者利用安置服务机构提供的信息，独立地对岗位的空缺做出反映，然后，残疾求职者学会如何推销他们自己。例如，一个残疾求职者看到贴在安置服务机构办公楼里的招贴信息，他自己安排约会、面试、培训和安置。

## 7. 结束 (10 分钟)

通过演示幻灯片 OHT/3/3 总结讲述要点，说明如何将主要部分联系起来。强调先有政策、然后有法律，然后是运作这三者的顺序。



强调有效服务的重要性。指出有一些方法可用来评估是否有效，如：

- 每个安置官员每月安置残疾人的数量
- 残疾人注册时间与实际就业安置的时间间隔
- 每个安置的财政费用

强调需在有效服务的数量和质量上达到平衡。质量服务需要时间、耐心和创新，而这些很难用数量来衡量。

指出本节课现在讲完了。

## 8. 参考资料

——《帮助残疾人找工作：实用指南》。罗伯特·海伦，芭芭拉·默里

1) 亚太版。2003 第二版 ISBN 92-2-115116-6；第一版 1997 (已译成阿拉伯语、中文、越语和泰语)

[Http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm](http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm)

2) 加勒比版。ILO 西班牙港。2003。ISBN92-2-114391-0

3) 拉美版。罗伯特·海伦及芭芭拉·默里

——《对残疾求职者的安置——有效服务要素》罗伯特·海伦及芭芭拉·默里

1) 亚太版。2003 第二版 ISBN 92-2-115114-X；第一版 1999 (已译成高棉语、中文、越语和泰语)

2) 加勒比版。ILO 西班牙港。2003。ISBN92-2-114392-9

[Http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm](http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm)

3) 拉美版。罗伯特·海伦及芭芭拉·默里。2003。ISBN 92-2-315114-7

—— 国际劳工组织第 159 号公约：（残疾人）职业康复和就业公约，1983。

[Http://ilolex.ilo.ch:1567/english/vonvdisp1.htm](http://ilolex.ilo.ch:1567/english/vonvdisp1.htm)

—— 国家残疾人政策声明

—— 有关残疾人就业的国家法律和条例

## 9. 幻灯片

OHT/3/1：政策、法律和运作

OHT/3/2：国际劳工组织文书

OHT/3/3：运作战略

## 10. 问题和练习

这部份可做本课的后续性活动。如果将你课程分成几段，可以在两段之间进行。

1) 将学员分成由 8—10 人组成的小组。给每个组发一本第 159 号公约和相应的国家立法。请他们讨论并汇报以下问题：

- 解释政策和法律的区别
- 你用什么指标和办法评估残疾人安置服务的有效性
- 找出第 159 号公约第一条关于“残疾人”的定义，它与你自己国家的法律有何不同，哪一个更好？为什么？
- “不能执行的法律是没有意义的”，你同意这个观点吗？为什么？
- 实施没有立法的政策可行吗？说出原因来。
- 如果要使法律有效，应遵循哪些基本原则？

2) 要求学员个人或小组完成以下作业：

假如负责残疾人就业的部长要求你制定一份关于“安置残疾人就业”的政策文件，字数 1000 字。请草拟一份，给你的同事看看，请他们提出批评意见。

## 第四课大纲

### 1. 题目：安置官员的作用

### 2 时间：90 分钟

### 3. 目的：本节课的目的是总结安置官员为残疾人提供有效服务的目的、功能和任务。

### 4. 目标：

到本节培训课结束时，学员能够：

- 解释残疾对就业选择的影响
- 概述安置官员在帮助残疾人和雇主时的功能
- 找到残疾人在获得就业时面临的障碍
- 指出残疾人和雇主对安置官员的期望

### 5. 介绍（10 分钟）

说明安置服务在帮助残疾人找工作时所起的关键作用。强调安置官员与求职者和雇主之间的联系。指出安置官员也可帮助残疾人个体就业，但本课将集中讲述安置官员在为残疾人寻找有工资的工作时所发挥的作用，不讨论个体就业。

说明为什么工作对残疾人来说是重要的。例如，他们可以获得收入，增加社会交往，增强自信和自尊。说明某些残疾人可以在没有帮助的情况下找到合适的工作，但是许多残疾人更愿意得到些帮助，希望安置服务机构给他们提供。

说明一些国家雇用就业安置官员在特意为残疾人设置的服务机构中工作，而在另一些国家没有专门为残疾人服务的机构，他们要帮助所有找工作的人，不论是残疾人还是健全人。

说明安置官员不能创造工作。创造工作需要企业投资。安置官员的任务是为新创造的或空缺的岗位提供最合适的残疾人。

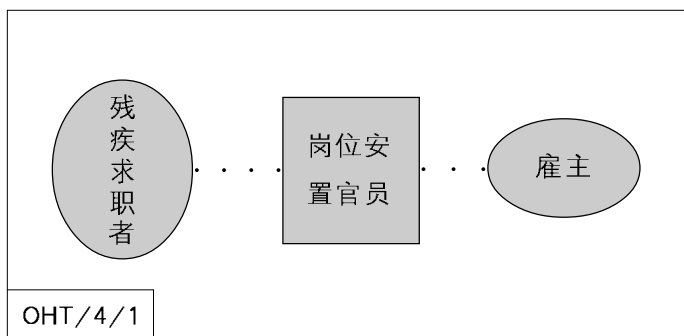
说明很少有企业愿意选择残疾人的。安置官员有必要发挥倡导和谈判的作用，说服雇主为残疾人提供机会。有时有必要就岗位调适的事情和雇主谈判，确保残疾人得到满意的结果。

重申安置官员是求职者与雇主之间的联系人，这说明安置官员需要特殊知识和技能才能和双方打交道，才能满足双方的需要。安置官员必须帮助残疾求职者找到合适的就业，也必须帮助企业找到合适的工作人员。

清楚地陈述本课的目标，结束介绍。

### 6. 主体（70 分钟）

演示幻灯片 OHT/4/1，说明安置官员是残疾求职者和雇主之间的联系纽带。



说明作为联系人，安置官员需要：

- 了解残疾的知识以及残疾人能做的工作
- 了解残疾人在就业时面临的障碍，以及获得技能以克服障碍时遇到的困难。
- 了解雇主的需求和期望。

## 6. 1. 了解残疾人知识以及残疾人能做的工作

说明区别损伤和无能的重要性。损伤是指这个人的特点，而无能指这个人与世界的关系。例如，眼睛看不清是一种损伤，但如果戴上眼镜就不再是看不见了。

说明某种损伤（如瘫痪、截肢）对某些岗位来说不行，但并不是说其它岗位（如计算机）也不作。给出更多的例子。

说明残疾人的不同类型：

- 肢体残疾
- 感官残疾（包括听力和视觉）
- 智力（学习）残疾
- 精神健康上的问题（特别是精神病）

说明有各种损伤的人能够并且确实正在公开市场就业。强调向错误的看法，即“残疾就是无能”进行置疑的重要性。很显然，这种看法是不精确和错误的。许多残疾人在各种岗位上都取得了成功。鼓励学员举出更多的例子，加一些自己找到的例子，如：

- 肢体残疾人可以操作电脑、管理公司、做秘书、财务和人事工作。
- 视力损伤者可以成为按摩师、翻译、计算机操作员和接待员。
- 听力有损伤的人可以成为服务员、机器操作员。
- 学习有障碍的人工作范围很广，尤其是那些固定不变的工作，包括使用电脑。
- 精神健康有问题的人可以做许多工作，只要他们将注意力集中在工作环境中。（要确保工作没有太多的压力或很大的噪音）。

强调安置官员必须思想开放，不要固步自封，不要想当然地认为残疾人只能做固定的和单调的工作。要强调损伤只是构成人的一个方面因素，个性、天分、培训以及积极性更为重要。

总结这部分内容，说明为残疾人找到合适的岗位有以下几种方法：

- 从确定岗位开始，即利用岗位分析工具先确定岗位（见第七课大纲），然后再找合适的后选人。
- 从确定残疾人开始，即先评估残疾人的技术、能力和经验，然后再给他／她配一个合适的岗位。
- 从法律角度开始考虑，如果该企业存在的要求内，计算该企业需雇用的最少数量的残疾人，确定具体的岗位，然后再找合适的后选人。
- 从企业的组织文化开始考虑，如果企业文化是积极的，充当咨询员的角色，雇主可能会愿意与你讨论岗位调适等问题，趁机为对工作场所有特殊需求的残疾人发现安置机会。

## 6.2. 障碍

说明残疾人面临许多障碍，必须克服，才能取得成功的就业。

将学员分成由2—3人组成一组的小小组（见4.4.3.章）。请每组花5—10分钟确定残疾人在寻找就业机会时面临的障碍。

重新集合，请每个小组汇报结果，花10分钟。在每个组汇报后，做简短的评论，最后总结。

结论应该有以下几点：

- 接受的教育有限
- 缺少就业技能
- 雇主态度消极
- 工作条件不公平
- 竞争的劳动力市场
- 有限的工作场所改造
- 被认为有更高的工作费用
- 过度保护的家庭
- 自尊心低
- 交通困难
- 妇女及儿童的特殊问题

强调有些问题与本人的损伤有关，但大部分与外部大环境或具体的工作环境有关。

## 6.3. 了解雇主的需求

说明雇主需要的是能在他提供的岗位上干活的工人。安置官员必须为他找到这些工人。一些残疾人可以做这个工作，无需对工作场所进行调试和改造，另一些残疾人需要对工作场所进行适应性调整，尤其是对工作区进行改造或岗位任务调整。

说明帮助雇主找到合适的工作需要：

- 分析雇主的需求，可以通过工作分析和岗位分析做（见第7课大纲）
- 确定能做此工作的残疾人，其中包括面谈、评估、工作试用等。

说明雇主需要知道：

- 雇用残疾人的法律义务，以及如果不能履行义务，需要在财政上的贡献
- 雇用残疾人后会得到的财政上的利益及支持，包括：
  - 工资补助
  - 税务优惠
  - 工作场所改造资金支持
  - 优惠待遇（如直接入选与政府的合同，不需参加竞标过程）

## 6. 4. 残疾人和雇主的期望

说明残疾求职者对安置官员有期望，雇主也是。

请学员把自己当作一个残疾人，他想从安置官员那里得到什么？采纳学员的建议，如有必要，加上自己的建议。归纳起来，应该有以下几点：

- 帮助寻找适合个人能力和需求的工作
- 信息，如岗位空缺、地点、培训机会及有助于增加工作经验的计划
- 需多长时间才能找到工作
- 在准备个人简历和工作申请书上给予帮助
- 在鼓励雇主对岗位进行调试和工作场所进行改造方面提供帮助
- 保证为你找到适合的工作并提供后续性跟踪。

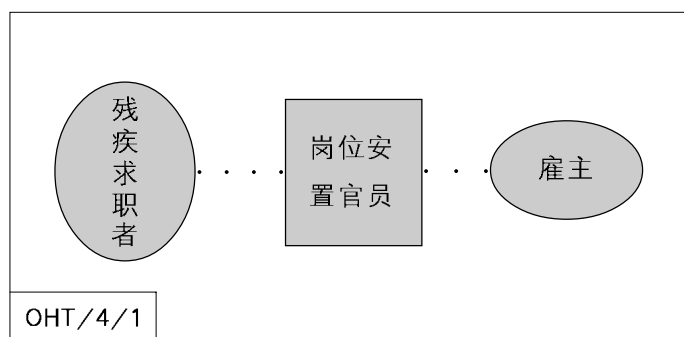
.....

现在要求学员把自己当作雇主换位思考，雇主期望安置官员为自己做什么呢？采纳学员建议，必要时给予补充。归纳起来，应该有以下几点：

- 介绍的只是适合工作的人，否则，雇主会对安置官员失去信心。
- 信息，如不同类型的残疾人、按比例就业率、财政刺激和税务减免。
- 有关工作区适应性改造和岗位调适的建议
- 安置官员提供的后续性支持以进一步解决问题

## 7. 结束

再次演示幻灯片 OHT/4/1/。强调安置官员的联系和协调作用。说明安置官员必须与双方工作，但与各方的关系是不同的。





强调与单个残疾人的关系应短而富有成效：为他们找到合适的工作，然后提供必要的后续性跟踪和支持。与雇主的关系应是长期和不断的。雇主会经常有岗位空缺，安置官员必须尽可能为残疾人获得这些空缺的岗位。

重复障碍，强调雇主对残疾人的消极态度。请学员回答如何解决这些问题。归纳学员的建议，并做必要补充，得出安置官员能够通过以下方法解决这些问题：

- 提供工作和岗位分析的建议
- 讲述成功案例
- 提供财政支持上的建议
- 争取工作试用期

强调这些障碍可以消除。安置官员需要知识、技能和经验尽快有效地克服这些障碍。

宣布本节课结束。

## 8. 参考资料

——《帮助残疾人找工作：实用指南》。罗伯特·海伦·芭芭拉·默里

1) 亚太版。2003 第二版 ISBN 92-2-115116-6；第一版 1997（已译成阿拉伯语、中文、越语和泰语）

[Http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm](http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm)

2) 加勒比版。ILO 西班牙港。2003。ISBN92-2-114391-0

3) 拉美版。罗伯特·海伦及芭芭拉·默里

——《对残疾求职者的安置——有效服务要素》罗伯特·海伦及芭芭拉·默里

1) 亚太版。2003 第二版 ISBN 92-2-115114-X；第一版 1999（已译成高棉语、中文、越语和泰语）

[Http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm](http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm)

2) 加勒比版。ILO 西班牙港。2003。ISBN92-2-114392-9

3) 拉美版。罗伯特·海伦及芭芭拉·默里。2003。ISBN 92-2-315114-7

## 9. 幻灯片

OHT/4/1 岗位安置官员

## 10 问题与练习

这部分内容可用作课后练习，如将课堂分成几段，可安排在段之间。

1.) 将学员分成由 8-10 人组成的小组。要求他们讨论下面一个或所有问题：

——“企业文化”是什么意思？它会如何影响残疾人就业？

——作为联系人，安置官员需掌握什么知识？

——企业对雇用残疾人有什么忧虑？尽可能多地列举。安置官员如何克服这些忧虑。

——是否应该给企业财政刺激促使他们雇用残疾人？为什么？

——在某些国家中，雇主如不能完成按比例就业义务，要向某一基金会交钱。这种要求的利弊是什么？如何使用这笔基金？

—— 什么是“工作试用”，它对残疾人和雇主各有什么好处？

—— 什么样的培训对从没与残疾人一同工作的同事有益？

2) 要求学员个人或小组完成下面作业：

—— 准备一篇 500—800 字的文章，概述安置官员如何帮助企业和残疾人？

3) 角色练习

## 角色练习 1

### 1. 1 情景梗概

一个省级就业安置服务机构要对其安置官员进行工作业绩管理。他们设定了每月岗位安置总目标以及安置残疾人专项目标。

服务中心主任定期与安置官员会面（有时与个人，有时与小组），讨论存在的问题和进展，鼓励安置官员争取达到目标。有时要批评那些未达标的官员。

#### 情景 1

主任：你让安置官员集中精力努力达到安置的目标，不管是安置残疾人还是健全人，但一个官员却不考虑安置的质量。没几天，许多工人返回安置机构寻找别的工作。上星期安置了 5 个残疾人（超过目标），但全都在三天内被解雇了。

你认为这个安置官员没有花足够时间开展岗位配对，你进一步怀疑他不愿长期做安置工作。

你与安置官员联系，让他和你会见。

安置官员：你感到达到安置残疾人的目标有困难。因为你感觉“残疾人使我感到不舒服”，所以你尽量缩短和残疾人会面的时间，有时只会面 5 分钟；你也从不拜访企业，认为这是浪费时间。

你知道你可以做得好些，但你对计算机更感兴趣。你想将来从事计算机职业。

你的主任与你进行了联系，想与你讨论一下你的工作业绩。

#### 情景 2

主任：你担心一个安置官员几乎不能够达到他 / 她的安置目标，好几个月都没安置一个残疾人。

残疾人和他们家庭都在抱怨，说这个安置官员工作没效果。

但是这个官员一旦安置一个，就使雇主和求职者都很满意，因为他做得很细，安置质量很好。但你希望他的工作更有成效。

你与这个安置官员进行了联系，希望与她 / 他会面。

安置官员：你努力认真工作。你知道几个月来没有安置一个残疾人，你认为这个工作很难。你认为安置健全人更容易些，因此为花更多时间安置健全人。

你喜欢你的工作，希望以此为职业。

你的主任与你取得了联系，想和你谈谈工作业绩的问题。

### 情景 3

主任：你的一位安置官员工作很突出，他安置的残疾人数比其它官员都多，而且被安置的残疾人工作时间也很长，残疾人和家庭都很满意。

但是你收到雇主的许多抱怨，指责这个官员的行为和态度。他们说得太放肆，用威胁手段迫使他们接纳残疾人。一个雇主报告说如果他不给残疾人提供工作，这个官员威胁说就要用法律程序起诉他。雇主们反映，他们同意接纳残疾人主要是“摆脱”他。

你与这个官员取得了联系，让他见你。

安置官员：你工作很出色，经常超额完成目标。安置残疾人就业的记录也很优秀。

你知道许多雇主不喜欢你。你对大部分雇主感觉都不太好，认为他们不关心残疾人。你认为使他们关心残疾人是你的责任。

你不在乎雇主的抱怨。你知道你做得很好，是在真正帮助残疾人。

主任约你讨论你的工作。

### 情景 4

主任：自从你们就业服务机构引进业绩管理方法以来，大大提高了机构的整体业绩，尤其是残疾人的就业安置。

但是，听说有两个安置官员对新的管理机制不满。他们说工作太累了，“在目标管理开始以前，情况要好得多”。这两个官员几乎达不到他们的目标，并为业绩不佳找出各种借口。

你在非正式场合听说两个人想换工作。

安置官员：你们对安置工作的态度是按要求的最低水平完成任务，这是你们几年来的一贯做法。自从主任引入目标管理体制以来，你们积极性不高，并有些愤恨。

虽然你们不喜欢努力工作，但你们主要关心的是安置残疾人的每月目标是在没有充分征求意见的基础上设定的。你俩是好朋友，在许多场合讨论过目标管理的问题，你们有相同的看法。

因此，你们得出结论，业绩管理的方式是不值得支持的。你们考虑申请调到一个要求不严的岗位上。你的主任要与你们开会，共同讨论工作情况。

### 情景 5

主任：你的安置官员没有达到安置残疾人的目标。目前的作法是安置官员两人一组组成一个团队，拜访雇主、进行岗位分析、说服雇主给残疾人更多的工作。

团队工作的结果提高了岗位分析和安置的质量。但是，你想知道团队拜访是否是最好的办法，尤其当你面临压力要求安置更多的残疾人时。

最近你收到两个安置官员的便函，暗示他们有困难达到目标。他们建议如果单个拜访企业将会做得更好。两个安置官员请求和你会面讨论这事。

安置官员：你们两个安置官员经常一同拜访企业，鼓励他们雇用更多的残疾人。你们工作做得不错，但常常达不到目标。你们认为原因之一是必须以团队工作，你们认为这样不会最好地利用时间。

你们认为你们每人都有足够的经验，一个人承担拜访任务，不用一起做。你们认为个人拜访会提高责任感和能动性，有助于达到月目标。

你们给主任写了一个便函，要求与他一起讨论这个问题，主任同意了。

## 情景 6

主任：就业服务的政策和实践要求安置官员为残疾人和健全人同时服务。你认为这与政府的政策相一致，因为政策不鼓励为残疾人建立特殊的或分开的安置服务机构，残疾人要通过主流安置服务机构接受全程和平等的服务。

你们机构没有达到安置残疾人的目标。你听到安置官员们抱怨安置残疾人“太难”，因此更多地考虑安置健全人。

你手下有 8 个安置官员，你想选择两人专门安置残疾人。你邀请 4 个人讨论这事。

安置官员：你们机构有 8 个安置官员，尽管安置健全人的工作已达标，但安置残疾人的工作远没达标。

三个安置官员喜欢与残疾人工作，他们比其它五个人在安置残疾人方面比较成功。他们三个之间讨论过让专门人员从事残疾人安置的想法。

当他们听说主任也在考虑这事时，他们决定由两个人参加与主任的讨论。

四个安置官员同意与主任开会讨会。

## 情景 7

主任：你对你的安置官员没有达到安置残疾人的目标很着急，你知道其中的原因，特别是缺少雇主的配合。然而，你的上司要求你们达到既定目标。

你决定开展宣传活动消除雇主的消极态度。你要求每个安置官员就此问题写 1 个专栏，每个官员每月一篇。

你收到 8 个安置官员的便函，抱怨他们工作已经超量，你的要求是不公平的。

他们要求见你讨论这个问题，你同意了。

安置官员：你们机构有 8 个安置官员。你们每月都有残疾人和健全人的安置目标。你达到有时还超过安置健全人的目标，但总是不能完成安置残疾人的目标。

你感到主任不能完全理解残疾人找工作的困难。他似乎认为那只与雇主不合作有关。

当你们听到主任要求每个官员每个月写一篇专栏文章，以消除雇主的消极态度时，你们感到你们早就过分劳累了，尽自己最大的力量帮助残疾人。

你们聚在一起决定让主任和你们所有的人开个会讨论这个问题。主任同意了。

## 角色练习 2

### 2.1 背景梗概

格米尼先生是一家生产鞋子的外次公司的总经理。他非常关心公司的盈利情况，但他也想让企业得到东道国家的认可。

格米尼先生没有雇用任何残疾人，他不热衷于此事。但是他知道政府的政策是鼓励雇用那些愿意并有工作能力的残疾人，使他们得到有收入的工作。

### 对米格尼总经理的角色指导

你得到本市岗位安置服务机构主任的通知，希望与你会面一起讨论你厂雇用残疾人的事情。你不太愿见他，但为了客气，只好请他来。

你对雇用残疾人持消极态度。根据你自己国家的经验，你认为他们生产没有效益，而且问题太多。你很不情愿地同意会见安置机构主任和他的一个残疾人安置官员。

### 对主任和安置官员的角色指导

你们非常热衷于促进本市残疾人的就业。你们感到外国企业尤其应采取积极行动雇用他们，以表诚意。但你们知道，一些外资企业对雇用残疾人持消极态度。

你们与最近在你省建立鞋厂的格米尼总经理取得了联系。当你们与他电话约会讨论事宜时，他似乎不太情愿，但最终还是同意见你们。你们认为这次会谈将会很难，时间不会太长，但你们相信，至少要说服格米尼，这是非常重要的。

主任请专门负责安置残疾人的官员一起去拜访这家企业。

### 4) 个人练习

作为负责安置残疾人就业的官员，你如何处理以下情况？

1) 一个有敌意的残疾求职者说：

“安置官员先生，你不知道坐在轮椅上是什么感觉，你不理解我们的需要。”

2) 一个沮丧的残疾求职者说：

“我来这里6个月了，还没工作，我放弃！”

3 一个残疾求职者的父母说：

“乔治最好和我呆在家里不工作，我知道怎么照顾他？”

a) 一个渴望工作的肢体残疾求职者说：

“我找到了一个好工作！现在我只需要想办法如何每天按时上班了。”

b) 一个不情愿的雇主说：

“残疾人的工作没有成效，你不能靠他们。”

c) 另一个不情愿的雇主说：

“不管你们给多少财政刺激，雇用残疾人太麻烦。”

d) 安置服务机构主任说：

“上个月，你们没有安置一个残疾人，下一月，你们必须改进。”

e) 一个残疾人说：

“这个工作我做得很好，但太乏味、太单调，似乎没人关心我。”

f) 一个刚失去工作的残疾人说：

“我认为我做得不错，但我感到孤独，我没有兴趣。”

g) 另一个安置官员说：

“我确实感到和残疾人在一起不舒服。我尽量避免和他们见面，忙于其它工作。”

## 第五课大纲

1. 题目：帮助残疾求职者

2. 时间：90 分钟

3. 目的：本课的目的是全面介绍岗位安置服务机构帮助残疾人找到合适工作的方法

4. 目标：到本节课结束时，学员能够：

- 确定收集、记录残疾求职者信息的步骤
- 概述收集岗位空缺信息的步骤
- 概述将残疾求职者与岗位空缺配对的步骤

5. 介绍（10 分钟）

说明安置官员的主要作用就是为残疾人找到工作岗位。安置官员不是医生、护士或社会工作者。一些残疾求职者需要其它专业人士的帮助，安置官员的工作就是与这些专家取得联系，让这些专业人士给残疾人提供帮助。这就会使安置官员集中精力做他应该做的工作——为残疾人寻找合适的工作。

说明岗位是通过投资的过程创造的。当企业进行投资时，它就会创造岗位。一个人可以将自己投身于这项工作，于是就创造了自己的岗位。强调安置官员不能创造岗位，他的工作是帮助残疾人找到由别人创造的岗位（工资就业），或者创造自己的工作岗位（个体就业）。

说明在本节的培训中，你们将集中学习在帮助残疾人找到有正式工资的企业工作中遇到的问题，以后再考虑个体就业的事情。

清楚地陈述本节的目标，结束介绍（见P113）

6. 主体（70 分钟）

6. 1. 收集并记录信息

说明我们在安置任何人就业前，需要收集以下人员的信息有：

- 求职者
- 岗位空缺

收集残疾人的信息

说明这些信息大部分是从面试中得到的。面试是安置官员和残疾人之间有一定格式的谈话，目的是

收集信息，并以此为基础决策。

说明面谈的要素是：

- 访谈者（安置官员）
- 被访者（残疾人）
- 环境（面谈发生的地点）
- 时间

说明面谈的过程包括谈话、倾听和观察。说明面谈要在安静、与公共场所或工作区隔开的房间进行。这会使与残疾人的交流更加坦诚，因为他们或许羞于在公众场所谈论自己的同情况。

解释这一过程的目的是收集信息。

说明为帮助残疾人找到合适的工作，安置官员需要了解以下信息：

- 名字、年龄、联系方法及其它信息
- 爱好，如
  - 求职者对什么样的工作感兴趣
  - 他们工作上的目标是什么？
- 教育水平
- 职业资格
- 技能
- 能力和天分
- 需要的工作条件（如工资、时间和休假）
- 来自家庭和朋友的支持
- 残疾人性质
- 由残疾带来的与工作相关的需要（如无障碍方面的需求）

说明安置官员作为访谈者，应该引导谈话，认真倾听，不要支配谈话。强调访谈者应该：

- 使被访者感到舒服和放松
- 使用辅助性身体语言
- 要给面谈足够的时间，确保收集所有必要信息
- 要有耐心，一些残疾人可能会需要时间回答问题
- 直接与残疾人谈话，不要通过倡导者、助手或家庭成员
- 认真倾听残疾人对问题的回答
- 收集有助于安置决策的相关信息
- 尽量简化程序。不使用技术用语。

记录信息

说明每个残疾求职者的信息必须记录、建档。这个过程就是注册。

注册信息通常用卡片记录。除个人自然状况以及资格、经历等信息之外，卡片上要有职业分级号。这个号码使人容易找到每个求职者偏爱的职业。具有同样职业分级号的卡片可以放在一起，这有助于在

得知某个岗位空缺时进行配对。

也可将信息用计算机建档，通过直接输入，或先建卡后输入计算机。计算机注册有利于更快捷地配对。

说明要不断更新求职者信息。这要求安置官员鼓励残疾求职者定期通过电话、信件或EMAIL重注册。安置官员也要告诉残疾求职者，如果他们通过自己的努力找到了工作，要及时通知安置服务机构。

### 收集岗位空缺信息

强调企业创造了岗位。安置服务需要：

- 企业的一般性信息
- 如果发现某一空缺岗位适合残疾人做，了解该岗位的详细信息。

将学员分成由2-3人组成一组的小组。要求他们花10分钟讨论对岗位空缺应了解什么信息。重新集合，随意让小组回答，并对每个回答做简短评论。鼓励讨论，总结要点并在必要时加上自己的内容。你的总结应包括以下几点：

- 工作头衔
- 具体的岗位任务
- 任务操作的环境
- 使用的工具和设备
- 工作条件（时间、工资和待遇等）
- 要求的资格和技能
- 工作区某一具体岗位和其它岗位的关系
- 对操作标准的要求
- 职业前途

说明有些企业对每个岗位都有书面描述（岗位描述）以及需要的资格（岗位资格）。理想上，岗位描述和岗位资格要根据岗位分析的系统过程来做（见第7课大纲）。

指出当安置官员评估某一岗位是否适合某一残疾人（以及某一残疾人是否适合作某一工作时），安置官员的最好作法是：

- 观察工作操作过程
- 面谈

—— 与以前做过此工作的工人

—— 与工作同事

—— 与督察

说明这会保证更好的工作配对，有助于确定：

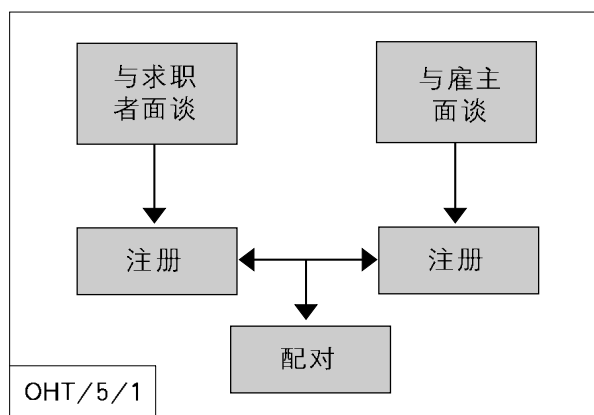
- 需要对岗位进行什么调适，才能确定它适合残疾人
- 需要对工作场所或工作区进行什么改造。

### 配对



演示 OHT/5/1，面谈、注册、配对。说明配对是安置官员的主要任务。强调在配对前，安置官员需要：

- 残疾求职者的信息
- 岗位空缺的信息



指出在通常情况下，安置官员先找出空缺的岗位，然后查找残疾求职者注册卡，发现合适的配对。有时安置官员从一个残疾人开始，他认为这个残疾人是个合适的后选人，然后为他找合适的工作。但是一般情况下，残疾求职者的数量要多于工作的数量，因此先找空缺岗位，再找合适人选是通常的作法。

说明配对不可能是完美无缺的。如果这个配对是接近的，安置官员就要在必要的情况下与雇主商谈对岗位描述或工作安排的恰当的修改，包括：

- 重新对岗位进行调整，使某些任务移出、某些任务移入。
- 调适设备（如工具、座椅）
- 调适工作环境（如门和报警系统）
- 降低资格要求（通常要求过高）
- 调整工作时间

强调这些变化不需花多少钱，而且不会降低工作质量。

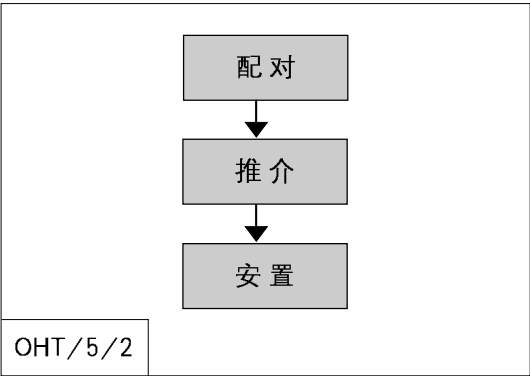
强调高质量的配对需要：

- 高质量的信息
- 能够确定每个具体工作任务需要的特定技能
- 说服雇主进行岗位调适的技巧
- 直觉
- 经验

说明有时企业可能不愿意接受安置官员的配对。这时，安置官员就要与雇主谈判。如果谈判不成功，鼓励雇主给残疾人工作试用期，使他获得有价值的工作经验。工作试用的过程也让雇主亲自观察残疾人的技术和能力。

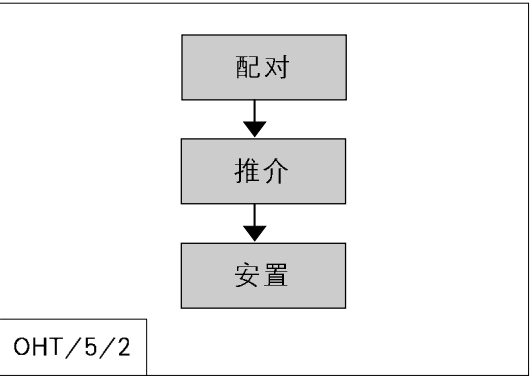
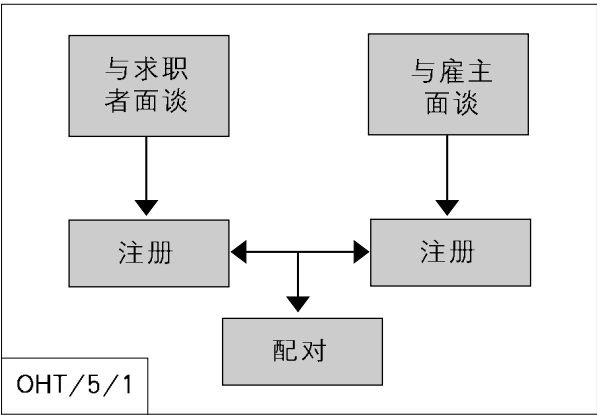
结束本部分内容，说明配对并不一定意味着某个人实际上会得到一个工作。

演示 OHT/5/2 配对，推介，安置过程。说明配对导致工作推介，成功的后选人得到安置。对于一个岗位空缺，雇主一般想面试几个后选人，挑出最合适的。说明安置官员推荐介绍合适的后选人给雇主，只有最合适的后选人得到安置。经过一段实习期后，他或她被确认可以长期得到这个职位。



7. 结束 (10 分钟)

演示幻灯片 OHT/5/1 和 OHT/5/2。引导学员 览这些幻灯片，总结本课内容。强调安置官员的工作结果是安置。这涉及需要信息、技能和经验的配对。



说明人们将越来越多地使用计算机技术进行自我配对。残疾求职者将能通过因特网找到空缺岗位。通过互动的网址，他们可自己申请工作。我们应鼓励他们这样做，因为它有助于独立。慢慢地、安置官员的工作将发生转变，将会包括帮助残疾人参加自我配对。自我配对增多了，安置官员将会腾出更多时间帮助那些需要更多支助的残疾人。

宣布本课结束

## 8. 参考资料

——《帮助残疾人找工作》：实用指南。罗伯特·海伦，芭芭拉·默里

1) 亚太版。2003 第二版 ISBN 92-2-115116-6；第一版 1997（已译成阿拉伯语、中文、越语和泰语）  
[Http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm](http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm)

2) 加勒比版。ILO 西班牙港。2003。ISBN92-2-114391-0

3) 拉美版。罗伯特·海伦及芭芭拉·默里

——《对残疾求职者的安置——有效服务要素》罗伯特·海伦及芭芭拉·默里

1) 亚太版。2003 第二版 ISBN 92-2-115114-X；第一版 1999（已译成高棉语、中文、越语和泰语）  
[Http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm](http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publications.htm)

2) 加勒比版。ILO 西班牙港。2003。ISBN92-2-114392-9

3) 拉美版。罗伯特·海伦及芭芭拉·默里。2003。ISBN 92-2-315114-7

——国际劳工组织第 159 号公约：（残疾人）职业康复和就业公约，1983。

[Http://ilolex.ilo.ch:1567/english/vonvdisp1.htm](http://ilolex.ilo.ch:1567/english/vonvdisp1.htm)

——国家政策声明

——国家立法

## 9. 投影幻灯片

OHT/5/1 面谈—注册—配对

OHT/5/2 配对—推介—安置

## 10. 问题与练习

这部分可用于本课后续活动。如果你将本课划分为几部分，可在几部分之间开展这些活动。

1) 将学员分成 8-10 人组成一组的小组。要求他们根据以下问题讨论并汇报：

——安置官员在与残疾求职者会面时应收集什么信息？

——当安置官员与残疾求职者面谈时，可以邀请残疾求职者父母或助手参加吗？为什么？

——面谈过程中，“公开”的问题与“保密”的问题的区别是什么？举出安置官员问残疾求职者问题的一些例子类型。

——面谈过程中的信息是应该记在卡片上呢，还是记在计算机档案上，还是两种方式都用上？为什么？

2) 要求学员个人或小组完成下面一个或两个问题：

● 作为安置安员，如果一个残疾人有如下声明，你如何做出反映：

——“我现在来这已经 8 个月了，你们还没给我找到一个工作。你们没有很好地做工作！”

- “我母亲说如果我停止找工作，呆在家里，由她照顾我会更好。”
- “你们给我找到那个工作太枯燥，太单调！你们应该找个更好点的工作。”
- “我的同事轻视我，好像我并不存在。”
- “我在我的部门中比其它工人做得又快又好，但老板给我的钱却比别人少。”

●从报纸上剪下一些工作招聘广告，回答以下问题：

- 是不是每个工作都适合残疾人做？
- 如果不是，需要什么额外信息才能确保它适合残疾人？

## 第六课大纲

### 1. 标题：与雇主的合作

### 2. 时间： 90 分钟

### 3. 目的

本课的目的是阐述大小各类型的企业在为残疾人提供就业机会方面所起的重要作用。

### 4. 目标

参加完本培训课程后，学员将能够做到：

- 说明为什么与雇主合作是重要的
- 概述与雇主联系的步骤
- 指出雇主针对雇用残疾人所应采取的特殊措施
- 概述安置官员为与企业及雇主建立良好关系应当做哪些具体工作

### 5. 介绍（10 分钟）

课程开始时要强调工作对于残疾人的重要性。说明工作为残疾人提供了收入，收入反过来使他们独立，使他们能管理好自己的生活，较少依赖国家的帮助。列举出你所知道的工作收入可以改善残疾人生活的实例。

强调工作是残疾人获得以下帮助的途径：

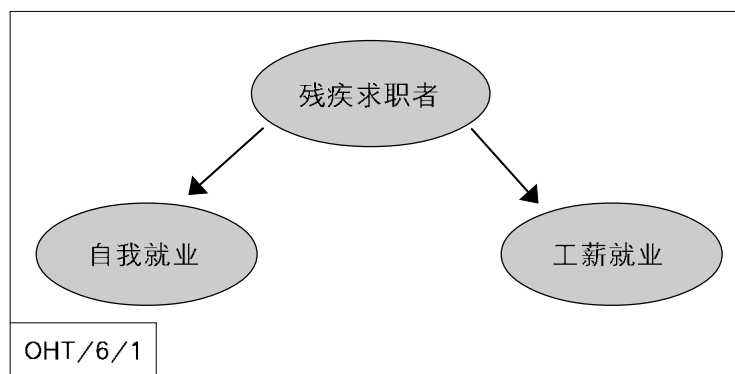
- 与其它人接触。工作为残疾人提供了与其它人进行接触的机会，使他们能够结交朋友，减少孤独感。
- 树立自尊。工作使残疾人获得自信，使他们感到自己是社会的一部分，能够为社会作为重要贡献。

提供以下的实例。乔治是一名残疾人，但是借助拐杖能够走动。以前，他总是坐在家里看电视。这使他感到很沮丧，总是为自己的未来担心。在当地工作安置部门的帮助下，他找到了一份计算机资料输入员的工作。现在他生活得很愉快，通过工作他有了收入，交了很多朋友，他的计算机技能提高很快。现在他打算搬出父母的房子，到自己的公寓去住。

说明残疾人可以：

- 个体就业
- 作为雇员为企业工作

播放幻灯片 OHT/6/1。通过幻灯片向学员说明残疾人可以做出的选择。



指出本课将着重讲述残疾人在企业中的工作机会。他们会有以下情况：

- 有确定的工作
- 有明确的任务
- 由雇主制定的规则与程序
- 固定的工作时间
- 定期的工资或薪金，周付或月付

结束前言部分时要说明本课的目标

## 6. 主体（70 分钟）

提问学员：我们为什么希望与雇主合作？听取学员们的意见。指出如果没有与主流雇主的合作，残疾人只能够在庇护工厂工作或是个体就业。被保护的工作场所与特殊的工作单位与融入社会公开就业的原则是相背离的（见第一课大纲）。个体就业只适合一小部分人。到企业工作领取工薪是许多人，无论残疾与否的首要选择。

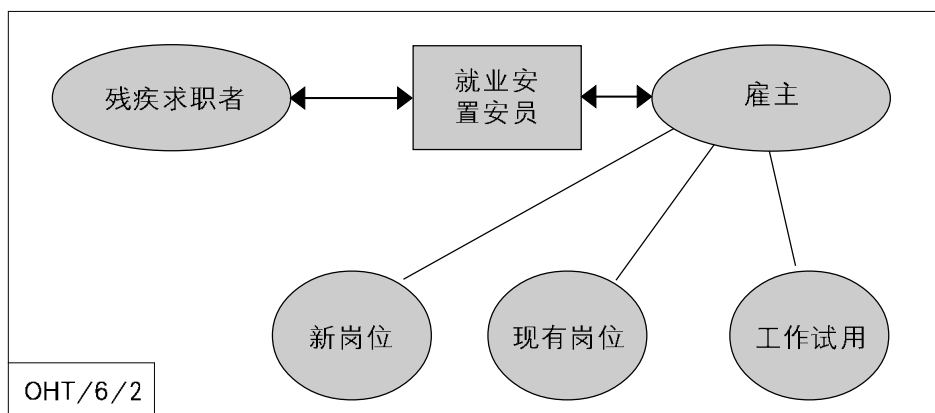
强调安置服务需要与雇主合作，因为它们：

- 创造新的工作机会。安置官员自身不能创造工作机会。工作机会来自于投资。当企业需要利用其资源生产商品或提供服务时，它就需要雇用员工。强调负责为残疾人找工作的安置部门官员需要与雇主合作，因为他们需要从雇主那里得到工作空缺的信息，这样残疾人才有机会填补这些空缺。

- 要求有适当的人选填补工作空缺。大多数企业都有周期性的人事变动，所以现有的工作岗位就可能出现空缺。如果有机会，很多残疾人都可以填补这些岗位。许多这些职位以前并不是由残疾人来做。一些职位可能需要进行调整来适应特殊残疾人的特殊要求，但多数不必要调整。

- 通过工作试用给残疾人提供获得宝贵的工作经验的机会。一些雇主没有雇用过残疾人。所以他们可能开始时并不愿提供全职工作，但是他们可能愿意提供一定时期的工作试用（例如一或两个月）。如果参加试用的残疾人做得很好，被认为能够胜任这份工作，那么在工作试用期后，他或她就很可能获得一份这样的全职工作。即使雇主不提供给他们全职工作，这样的做法对于残疾的好处还在于使他们获得了工作经验，这对他们在其它单位或以后找到工作是有帮助的。

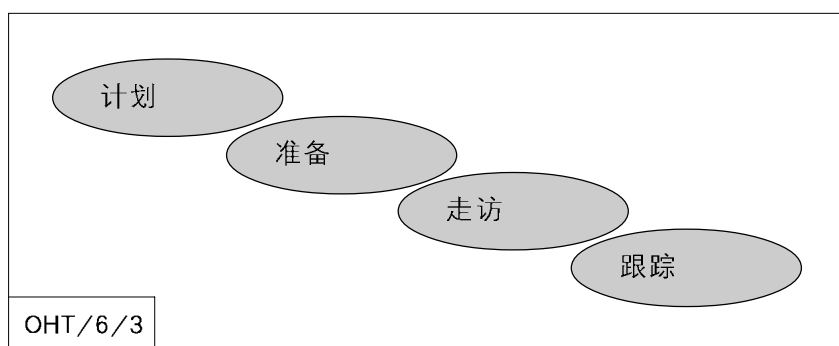
运用幻灯片 OHT/6/2 对本课进行总结。说明安置官员的联络作用，强调雇主对残疾人提供帮助的三种途径。



## 6.1. 怎样与雇主进行联系

说明与雇主进行有效联系需要经过以下四个步骤。放映幻灯片 OHT / 6 / 3 来说明这四个步骤，它们是：

- 计划
- 准备
- 访问
- 情况跟踪



这些步骤在给安置官员的一系列指导中都已列出。

### 步骤 1：计划

解释计划的意义：

- 展望
- 考虑后来可能发生的情况
- 建立起当前与将来的联系。

强调计划需要有可靠的信息，没有可靠的信息，计划就成了“空想”。计划与雇主联系时，安置官员要对当地的劳动力市场进行了解。例如，他们应当关注以下几方面的信息：

- 雇主需要什么样的员工
- 哪个企业有职位空缺
- 需要什么类型的员工

- 需要多少员工
- 什么时候需要这些员工

我们可以通过间接来源获得以上信息，例如：

- 由其它机构做出的调查
- 媒体
- 商会
- 雇主组织
- 当地政府
- 以前与企业的直接联系。

决定哪些企业有雇用残疾人的可能，例如，寻找出：

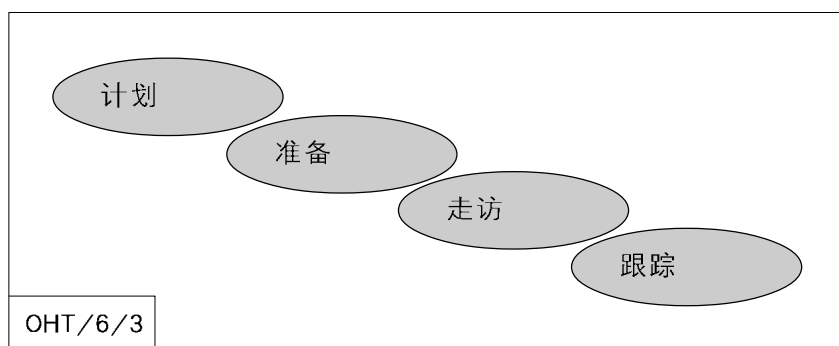
- 哪些企业可能有工作空缺
- 关于企业文化方面—是赢利主导一切还是比较重视社会因素。
- 哪些企业已经雇用了残疾人。

强调不可能与所有的企业进行直接联系，所以要进行选择。良好的计划对选择企业很有帮助。

强调并不只是大企业才有职位空缺，一些中小企业也是选择的对象。

## 步骤 2：准备

说明准备意味着“做好准备”，确定我们已经做了要达到目的所需要的一切工作。再次放映幻灯片 OHT/6/3 来说明这一点。



准备包括与企业进行联系。这可以通过信件、电话、传真、电子邮件或是前期访问等方式进行。提问学员从他们的经历来看哪一种方式最好，鼓励讨论。

说明在大多数情况下，首次联系企业或是约定访问时间打电话就可以了。在首次联系时：

- 与合适的人进行谈话是很重要的，联系的人应该是在用人方面有决定权的。(如总经理和人事经理)
- 就具体日期和时间见面达成一致意见。
- 简要说明你要谈话的内容和行动，如果适当的话，说明你以此为前提的访问。
- 说明你知道时间方面的限制，不要期望会有超过 30 分钟的约会。

如果时间充足，写一封对约会进行确定的信，信中要尽可能将相关信息包括在内。

决定访问企业的人选。第一次的访问最好由工作安置部门主任及一名安置官员来进行。由主任出面



可以显示出安置部门对于与该单位合作的重视。

确定访问企业人选后，就要准备谈话的内容并决定由谁来谈。你希望向企业表达哪些信息？例如，是否由主任来进行大部分的洽谈？是否一开始由主任来谈，然后由陪同的安置官员来接着成谈话？

在访问之前，收集给雇主看的相关材料。提问学员他们认为应当收哪些材料。鼓励他们交流彼此的经验。在讨论结束时，就下列内容的讨论做出总结：

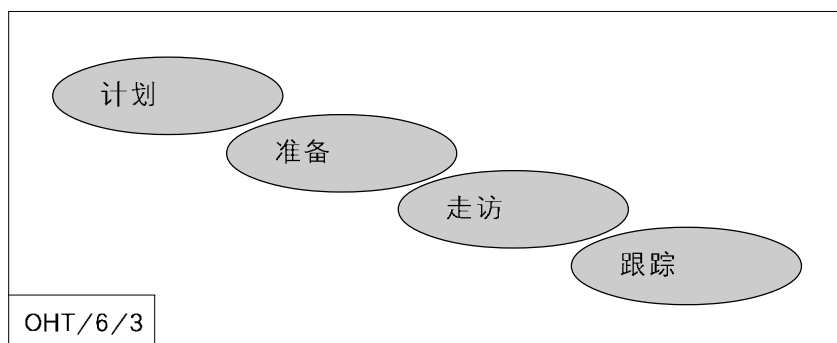
- 介绍工作安置部门的小册子
- 关于成功事例的报道与信件的复印件
- 关于经济激励方案的信息
- 职位空缺登记表
- 劳动法规的复印件

注意你的衣着打扮，你的着装应当根据当地的习惯以及特殊企业的期待标准。在一些外企中，着装问题是十分重要的。

在访问之前安排好交通工具

### 步骤 3：访问

再次放映幻灯片 OHT/6/3。进行实际访问是与雇主联系的第三步。它将证明你的计划与准备是否成功。



与企业代表进行首次见面的要求：

要准时

- 进行自我介绍，并递上名片
- 说明到访的目的
- 不要总是自己说话，要提出问题并仔细听取回答
- 注意时间限制，控制好时间
- 不管谈话有多简洁，要确保明确地传达了信息
- 如果雇主没有立刻表态，也“不要将大门关上”。应做出以下表示：
  - 你能够随时提供服务
  - 你能够提供更多的信息
  - 你希望进行合作
- 将相关信息留给雇主
- 表达你对这次会谈的感谢

这次访问还提供了一个参观企业设施的机会。在首次会谈后询问是否可以参观。如果当时不方便，就另行约定日期。

在参观企业时，不应当有以下行为：

- 在未经允许的情况下与工人交谈打断他们的工作
- 与你曾参观的企业进行比较（起码不能与雇主谈论这些内容）
- 举止行为像是监工
- 希望获得免费样品

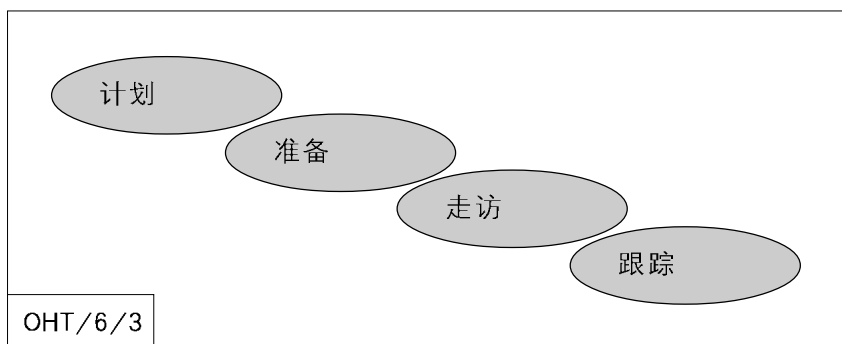
同时，要对以下 ([i] 情况进行观察：

- 仔细观察工作流程
- 尽可能多的个人职位情况
- 目前是否有残疾人在岗
- 总体工作环境（布局、通道、噪音、温度、灰尘、光线、工作气氛等）

这些观察结果有助于你对该单位是否适合残疾人工作做出评估。

#### 步骤 4：情况跟踪

再次放映幻灯片 OHT/6/3。说明作为与雇主联系的第四步——情况跟踪，包括进一步为企业以及残疾人提供帮助。它包括提供一些额外帮助，以解决困难，保证残疾人能够获得和保留工作。

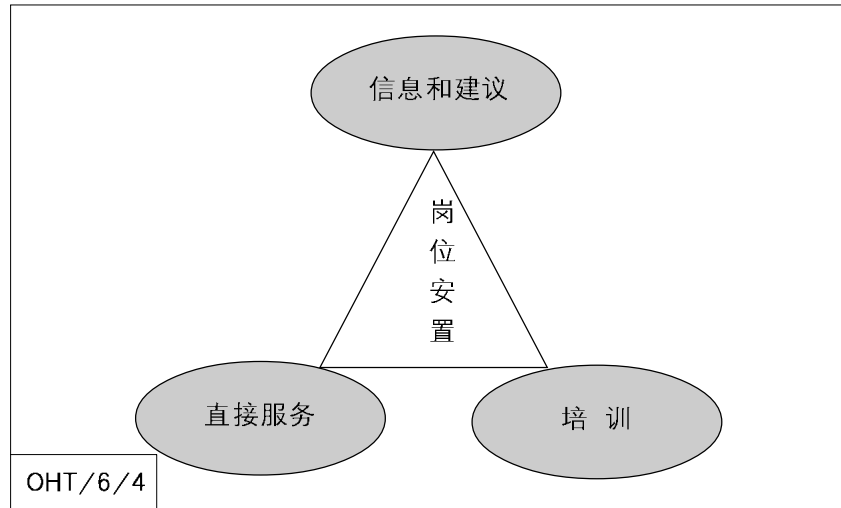


说明情况跟踪将根据对企业访问的结果而不同：

- 当首次访问没有实现工作安置或是工作试用时，情况追踪应包括：
  - 建议提供更多信息（如经济激励或是按比例就业规定）。
  - 建议进行岗位分析（见第七课大纲），以表明现有的职位空缺适合残疾人任职。
  - 建议进行岗位分析（见第七课大纲），以协助雇主创造出适合残疾人的工作岗位。
  - 要求给予工作适用机会，以表明残疾人能够融入企业。
- 当首次访问实现了工作安置或是工作试用，情况追踪应包括：
  - 通过协调找出适合的残疾员工（见第五课大纲）
  - 建议建立工作安置后的服务，确保员工工作出色。
  - 如果必要，与社区组织联系，得到交通，指导以及其它方面的帮助。

## 6.2. 协助雇主

放映幻灯片 OHT/6/4。说明工作安置部门能通过以下三条途径协助雇主。



- 通过提供信息与建议
- 通过培训
- 通过直接服务

#### 信息与建议

让学员指出工作安置部门能够提供的信息与咨询服务。就工作安置部门提供什么样的信息与咨询的讨论做出总结。

● 按比例就业条例要求企业雇用一定数额的残疾员工。举出符合国家法律的具体实例。(例如拥有 1000 名员工的企业所应雇用残疾员工的最少数量)。

● 经济方面的协助能给予雇用残疾员工的企业经济激励。列举包括补贴，减税或是补助等内容。举出如下所列的实例来说明这一点。

如果企业每雇一位残疾员工得到工资税减免 200%，那么雇用七名残疾员工，每个员工的月薪为 150 美元的情况下一年能获得多少的减税呢？这个数额是  $7 \times 150 \text{ 美元} \times 2 \times 12 \text{ 个月} = 2520 \text{ 美元}$ 。

● 安置残疾员工的成功案例。应举出具体的例子，残疾人在哪里得到安置，对他们本人及雇主来说都有好的结果。列出不同类型的残疾人参加各种工作的例子。

● 岗位的调整与适应。说明安置部门能够就一系列干预措施提出建议，使残疾人更容易得到工作。举出下面一些实例：如岗位重新安排、辅助性设备、工作区与设施的改动以及工作与休息时间的调整。强调这些措施不需要很高的成本，不会造成工作的中断。

#### 培训

说明培训是由工作安置部门组织或提供，目的是帮助企业和残疾人。指出培训可以：

- 由工作安置部门自身提供(如岗位辅导，见第九课大纲)
- 委托培训提供者进行培训(通常是按企业要求进行的培训)
- 由培训提供者进行培训，由安置部门提供建议，但不提供资金支持。

培训应包括以下内容：

● 对残疾人进行的技能培训，包括针对具体工作任务所要求掌握的特殊技能进行的岗位培训（见第九课大纲）

● 对与残疾人一同工作的同事进行的意识培训，其目的在于

——鼓励工作同事对残疾人采取更为积极和宽容的态度。

——让他们了解怎样才能对残疾人提供更多的帮助，而不采取过于生硬的态度

● 对主管和经理的意识培训，鼓励他们对残疾人采取更为积极的态度，承认残疾员工一般是忠实的，有能力和尽责的。

### 直接服务

说明直接服务指安置部门给予残疾人的直接服务，能够帮助残疾人获得并保持一份合适的工作。列举以下的直接服务：

● 工作分析（见第七课大纲）

● 岗位分析（见第七课大纲）

● 岗位配对，包括对残疾求职者的登记以及来自雇主的岗位空缺的登记（见第五课大纲）

● 工作安置后的情况跟踪与支持。这些服务使残疾员工能够更容易地适应并保留工作，而且还能帮助雇主解决任何可能出现的问题。

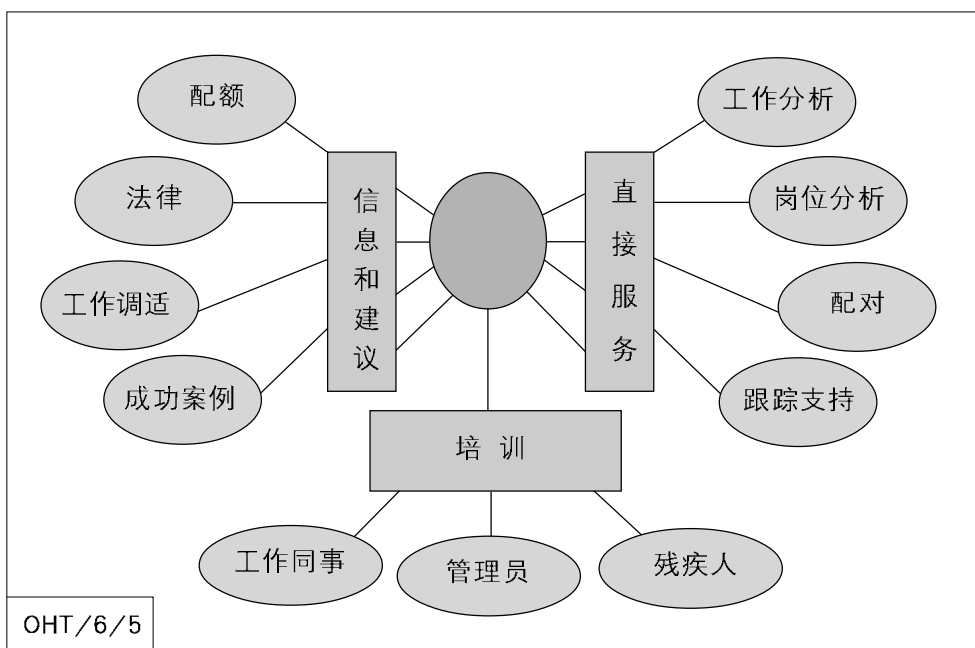
情况跟踪与支持是同时面向残疾员工与雇主的。例如：

● 对于残疾员工，安置官员可以帮助他们保持准时上班，并学会融入团队。

● 对于雇主，安置官员可以就工作地点的安排与调整提出建议，帮助企业得到残疾人付出的最大贡献。

安置部门还可以通过与社区组织在诸如交通、指导、咨询以及额外培训等方面的合作来帮助残疾人。提供工作安置后支持的目的是确保雇主与残疾员工都获得满意的结果。

放映幻灯片 OHT/6/5 做总结。向学员逐个讲解图中要点。强调信息与建议以及培训与直接服务的区别。



### 6.3. 怎样与雇主建立良好关系

强调与雇主发展并保持良好关系的重要性，向学员提出以下问题：

- 怎样建立合作？
- 你怎样做来说服企业雇用残疾员工？

听取学员们的建议。鼓励大家进行讨论。包括以下观点：

- 具有策略性。你不可能说服所有的企业与雇主。将精力放在最有可能的几个企业上。不要总是关注大企业，小一些的企业也可能提供很好的机会。
- 提供高质量的服务。反复强调你将尽可能为雇主与残疾人提供最好的服务。指出安置部门的服务是面向服务对象的，专业的。列出几项具体的服务，如岗位分析、岗位配对、跟踪情况、相关就业法律咨询，提供培训服务与可靠信息。
- 注意自己的能力范围。不要许诺自己不能提供的服务，不要做出自己不能实现的承诺。记住自己是一名安置官员，不是医生、职业治疗师、心理学家或是社会工作者。将精力集中在自己能做好的事情上：为残疾人找到合适的工作，使他们和雇主都满意。
- 兼顾数量与质量。尽可能地安置残疾人是很重要的，但是保证每个人的安置都是最合适的也同样重要。一次有意义的稳定的安置是需要一定的时间与精力的。在提高安置残疾人数量和质量上找到平衡点。

## 7. 结论(10 分钟)

将本课所有幻灯片按顺序再放映一遍，做出总结。强调每张幻灯片中的要点。不要只是将幻灯片中的内容读一遍。要根据幻灯片讲述实例。

在本课做结论时要强调雇主的重要性。指出如果没有雇主，残疾人就不可能在公开的就业市场中找到工作。

放映幻灯片 OHT/6/6 总结本课内容。解释幻灯片的内容，强调这并不是为了讨好雇主或是降低帮助残疾人的重要性。这只是一个事实。安置部门的目标一是尽可能有效地帮助残疾人找到满意的工作，二是尽可能有效地帮助雇主，在他们有新岗位或出现岗位空缺时，我们能坚持为他们服务。

我们与残疾求职者的关系是有成效但短期的；我们与雇主的关系是长期的、不间断。

OHT/6/6

宣布本课结束

## 8. 参考资料

——《帮助残疾人找工作：实用指南》芭芭拉·默里和罗伯特·海伦

1). 亚太版本。第二版，2003。ISBN 92-2-115116-6；第一版，1997（有阿拉伯语、柬埔寨语、中文简体、越南语和泰国语版本）

<http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publication.htm>

2). 加勒比版本。国际劳工组织 西班牙港，2003。ISBN 92-2-114391-0

3). 拉丁美洲版本。帮助残疾人找到工作：实用指导。— 拉丁美洲版本。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦，2003。ISBN 92-2-315116-3

——《残疾人的工作安置—高效率服务要素》芭芭拉·默里和罗伯特·海伦

1). 亚太版本。第二版，2003。ISBN 92-2-115114-X；

第一版 1999（有柬埔寨语、中文简体、越南语和泰国语版本）

<http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publication.htm>

2). 加勒比版本。国际劳工组织 port-of-spain，2003。ISBN 92-2-114392-9

3). 拉丁美洲版本。残疾人的工作安置。高效率服务的要素。— 拉丁美洲版本。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦，2003。ISBN 92-2-315114-7

——国家法律与法规

## 9. 投影幻灯片

幻灯片 OHT/6/1 领取工薪的工作或个体就业

幻灯片 OHT/6/2 来自企业的帮助

幻灯片 OHT/6/3 与雇主的联系：四个步骤

幻灯片 OHT/6/4 协助雇主

幻灯片 OHT/6/5 协助雇主：细节问题

幻灯片 OHT/6/6 短期与长期关系

## 10. 问题和训练

以下可以作为本课的附加内容。如果你将本课分成几段，可在每段之间开展活动。

1. 将学员分为 8 至 10 人的小组。让他们就下面的一个或几个问题进行讨论，并汇报讨论结果。

- 工作为什么对于残疾人来说非常重要？
- 领取工薪的工作或个体就业的区别是什么？哪一个对于残疾人来说是首选？
- 工作分析和岗位分析的区别是什么？
- 如果你获得一个到企业参观其生产与服务设施的机会，你将主要观察哪些方面？
- 残疾人劳动监察的工作和给残疾人安置工作应由同一人来做吗？为什么？
- 支持与反对按比例安置更多的残疾人就业这一做法的论点各有哪些？

2. 让小组或单个学员完成以下的一项或几项作业

- 假设你将给一个从未雇用过残疾人的单位写信，准备一个 300 字的信件大纲。
- 给报社写一份公开信(约 300 字)，鼓励雇主雇用更多的残疾人。
- 设计一个小册子(A-4 纸大小，一个对折)来提倡雇用残疾人。

# 第七课大纲

## 1. 标题 岗位与工作分析

## 2. 时间 90 分钟

## 3. 目的

本课的目的是：

- 向安置官员介绍岗位分析与工作分析的概念。
- 提供运用这些概念帮助残疾人找到合适工作的知识与技能

应当注意到在一些国家中，岗位与工作分析是由公共就业机构或其它专门机构来做的。在这种情况下，安置官员不会直接参与这项工作。但是他们应当获知这些信息，因为岗位与工作分析对于给很多残疾人找工作是很重要的。

## 4. 目标

本课结束时，学员们应当能够：

- 对岗位与工作分析给出准确的定义
- 说明两者间的区别
- 列出进行工作分析的步骤
- 列出进行岗位分析的步骤
- 说明岗位分析对于残疾求职者的好处
- 说明岗位分析列表中的主要项目

## 5. 介绍(10 分钟)

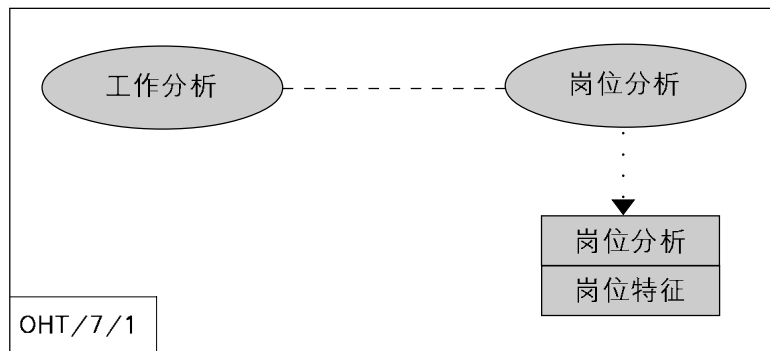
本课开始时，向学员说明残疾人获得工作后的好处（见第三课大纲）。

强调一些残疾人能够而且确实找到了自己的工作，而不需要安置官员的帮助。但是也有很多残疾人通过获得帮助找到了合适的工作岗位。要找到这些工作，必须找到那些残疾人能胜任的一般或特殊的岗位，我们必须对这些岗位进行尽可能详细的说明。

说明为了找到这些岗位以及写出岗位描述，我们必须运用一种特殊的方法：岗位分析与工作分析。

放映幻灯片 OHT/7/1. 解释工作与岗位分析虽然不同，但相互之间却有联系。强调两者的目标是相同的：即为残疾人找到工作和运用这些信息进行调配。它们的不同将在培训课程中进行解释。





说明不通过任何的工作与岗位分析也有可能进行工作安置，但是安置的结果可能很糟，可能会导致雇主与残疾员工双方的不满。因此，强调根据工作与岗位分析，用有力和科学的方法进行调配和安置的必要性。

## 6. 主体(70 分钟)

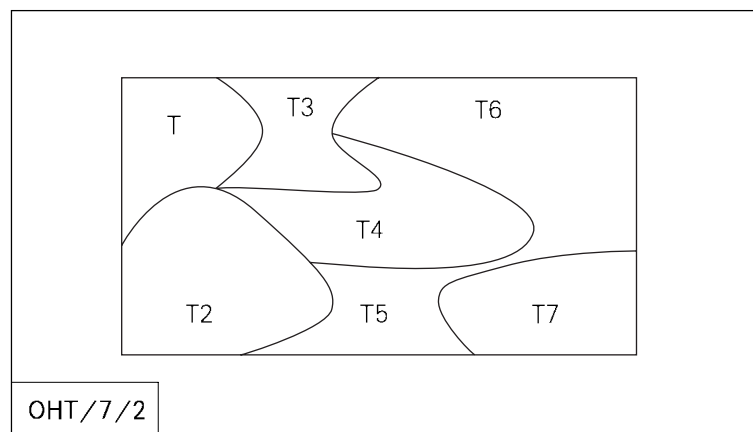
### 6. 1. 岗位分析

说明职业、职务与岗位的区别：

- 职业是成功完成某种事业所需的具有类似知识、技能和能力的一组岗位。例如：木匠、小学教师、护士、泥瓦匠和司机。
- 职务指工作岗位的级别，通常通过其头衔来表达。如 2 级助理牧师；3 级秘书；4 级专业军官。
- 岗位指员工需要完成的具体的任务和职责

强调本课阐述岗位分析，而不是职业分析或职务分析。

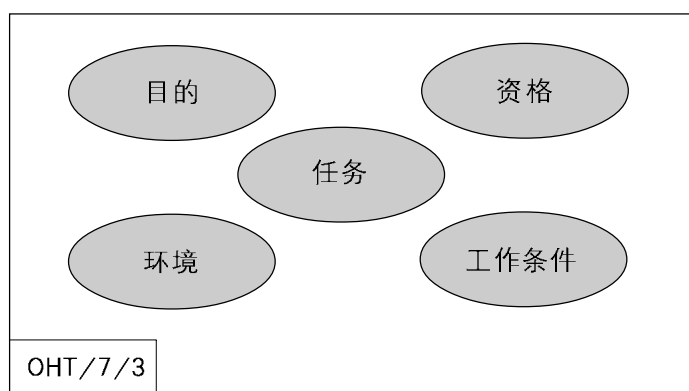
说明岗位分析是一个把正在做或将要做的工作分解成一系列具体任务的过程。放映幻灯片 OHT/7/2。说明长方形代表某一具体岗位的全部工作，而 T1 至 T7 几个部分代表具体的任务，把它们加在一起，就组成了一个岗位的整体。



强调岗位分析不仅仅是分析各个组成部分的任务，还应当了解以下几方面的情况：

- 为什么要完成这些任务
- 在什么样的环境下完成这些任务
- 与完成任务相关的工作条件
- 完成这些任务所需要的资格与技能

放映幻灯片 OHT/7/3，它代表着岗位分析的五个要素。强调确定工作任务是岗位分析的中心。虽然其它的因素也很重要，但确定工作任务是最根本的。



强调必须准确确定工作任务，特别是为残疾人服务时更应如此。准确意味着精确确定岗位的内容，然后对所需的行为进行具体的描述。例如：“一个岗位的主要任务是把箱子搬到收发室”就是一个过于模糊的描述，更为精确的表达应当指出如下内容：

- 搬运箱子的频率（每小时或每天搬运的个数）
- 箱子的重量（以公斤为单位）
- 需要搬运多长的距离（以米为单位）

### 岗位分析的步骤

说明岗位分析主要包括五个步骤：

- 将企业作为一个整体进行观察。在众多的信息中需要找出以下几方面的内容：
  - 生产什么
  - 运用什么样的程序
  - 企业文化
  - 企业的未来规划及前景
  - 目前有没有残疾人在企业中工作
- 决定所分析的具体工作岗位。对每个岗位都进行分析是不可能也是不必要的。将精力集中在那些有可能给残疾人提供的岗位上。
- 收集该岗位的有关信息，在众多的信息中需要找出以下几方面的内容：
  - 该岗位设置的目的
  - 作为组成部分的各项任务
  - 环境

- 工作条件
- 所要求的资格与技能

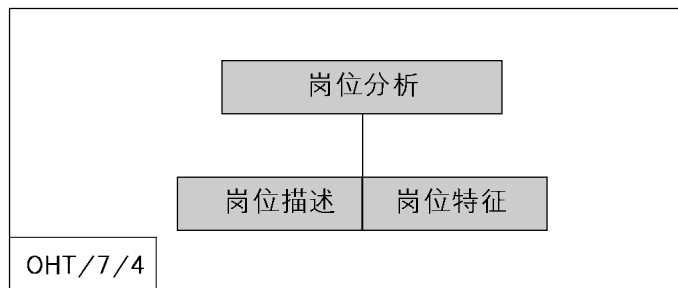
在收集信息时安置官员应当：

- 对雇主与经理进行访问
- 对管理人员和合作者进行访问
- 对曾在该岗位工作的人进行访问
- 观察该岗位的工作
- 亲自从事一下该岗位的工作

● 记录该岗位的信息。说明这些信息可通过以下方式收集：

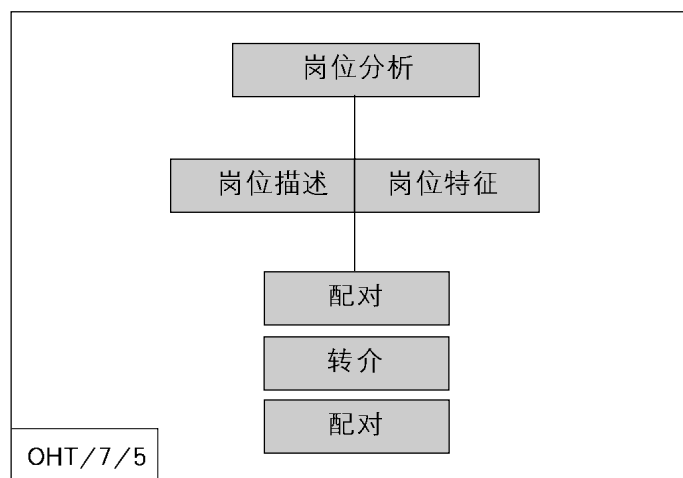
- 岗位描述：关于该岗位的任务、职责和责任的书面说明。
- 岗位特征或岗位要求：有关胜任该岗位所要求的资格的书面说明。

放映幻灯片 OHT/7/4 说明岗位描述与岗位特征在岗位分析中的位置。



● 使用所收集的信息。岗位分析的结果就是确定岗位描述与岗位特征。最后的结果是利用这个信息，找到适当的残疾人来填补这个岗位。

放映幻灯片 OHT/7/5，说明岗位分析过程的最终结果是岗位配对，找到合适的人进行安置。



岗位分析对于残疾人的好处

说明岗位分析通过以下做法来帮助残疾人：

- 提高良性配对的可能性

- 确定进一步的培训及岗位辅导的要求
- 说明如何为适应残疾人的需要及其能力进行岗位重组
- 确定职业发展的可能性
- 有助于评价岗位的价值，供支付报酬和升职参考
- 找出符合按比例就业条例要求的岗位
- 在岗位调整以及裁员时帮助残疾员工保留住他们的工作

说明以上各点对于残疾人来说是非常重要的，它要求岗位分析做到以下几点：

- 正确
- 按期进行
- 在企业进行重组时进行
- 要听取残疾人的意见

#### 岗位分析列表

说明岗位分析必须要系统、全面地进行。收集到的信息将用于帮助进行决策。信息越全面，就越可能做出正确的决定。列表可保证收集到的信息是全面而有价值的。可综合利用以下方法完成列表：

- 提问
- 听取回答
- 观察
- 思考

强调列表是收集信息的工具。在以帮助残疾人为目的而进行的岗位分析中，列表应当包括以下内容：

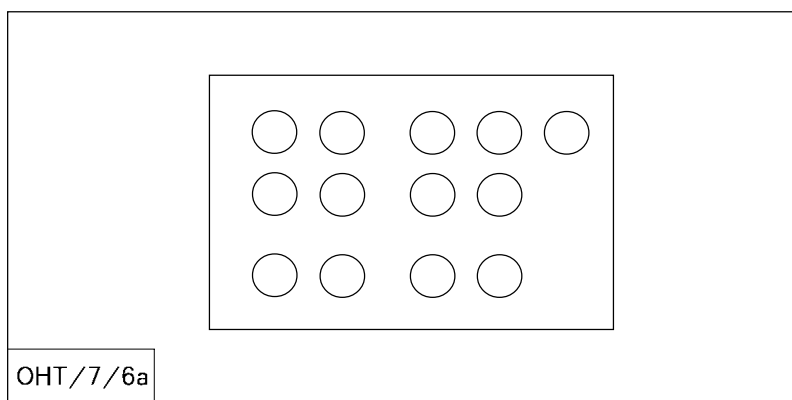
- 企业信息，包括一切有关企业名称、地址、联系方式、员工数量、主要产品、生产流程、提供的服务、残疾员工的数量等的问题。
- 岗位名称与工作条件，包括一切有关岗位名称、工资、工作时间（全职、兼职、白天还是晚上，周末）、收益、职业前景等的问题。
- 岗位任务及相关特点，包括一切有关抬举、搬运、专心度、工作节奏、不同任务的数量、换班、工作增援、工作提示、工作管理、同事帮助、公开性等。
- 环境特点，包括的问题有无障碍、空间、温度、噪音、光线、灰尘、危险性、防护服与防护设备以及企业后勤等。
- 岗位要求，包括的问题有形象、语言交流能力、文字交流能力、阅读能力、社交能力、创造力、计算能力、事物分辨能力、守时性、独立过马路等。
- 雇主的情况，包括的问题有对经济支持的要求、对岗位调整的态度、岗位描述、人员流动和特殊要求等。
- 总体评价，包括的问题有企业对于雇用残疾人的总体态度，所有关于安置残疾人到企业中工作的特殊问题以及所有安置工作能够带来的好处。

说明以上列表是岗位分析可能包括的内容。列表必须根据具体的岗位分析来制定，这包括制定表格，提出针对性的问题以满足具体岗位的需要。

## 6.2. 工作分析

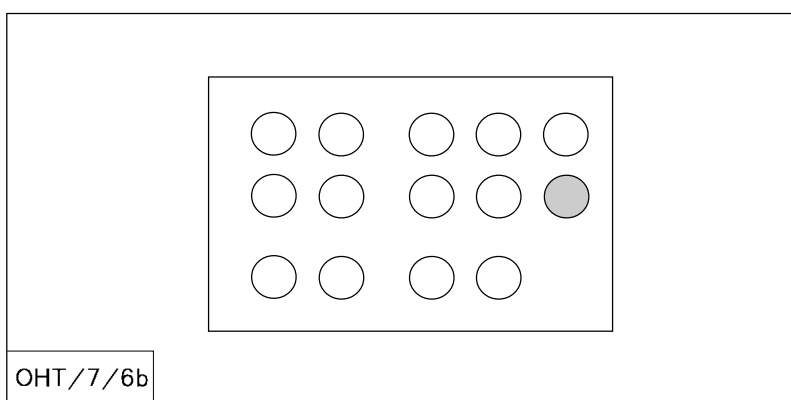
工作分析包括同时对几个岗位进行分析。

放映幻灯片 OHT/7/6a。

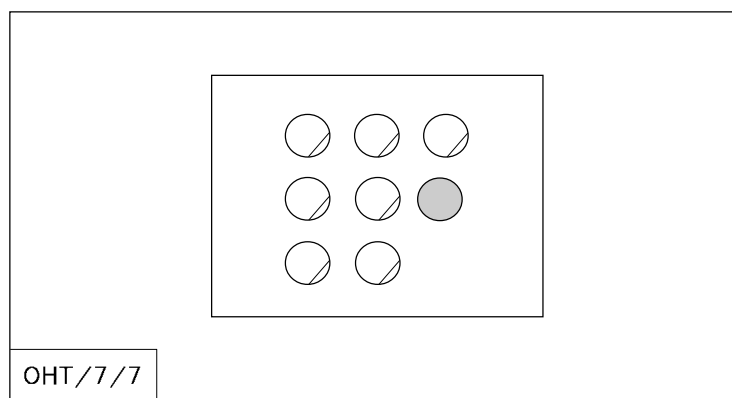


说明矩形代表企业中的一个工作环节或是一个部门。矩形内的每个圆圈代表该部门的一个岗位。通过对该部门工作环境的观察与分析，安置官员就能够发现有些要做但还根本没有做的工作。例如，服装厂的缝纫工可能过于繁忙而没有时间保持厂房的清洁。厂房里到处都是空箱子与下角料。厂房应当保持整洁却没有。

放映幻灯片 OHT/7/6b，在幻灯片上手加上一个圈，表明如果雇主新设一个工作岗位，该部门的总成绩会有提高。强调新设的岗位可以由残疾人来填补。得出结论，即通过工作分析，我们可以看到还有一些应该做但还没有做的工作。新设的岗位是为了弥补工作中的不足。



放映幻灯片 OHT/7/7。说明矩形还是代表企业中的一个工作环节或是一个部门。矩形中的每个圆圈代表该环节或部门的一个岗位。说明该部门的工人工作很繁忙，不可能在工作中做得面面俱到。例如办公室的秘书没有时间去进行文字上的加工或是复印与装订工作，虽然这些也应当是他们工作的一部分。这些应该是他们的工作，但是由于他们忙于处理其它事务而无暇顾及。再比如：一个开车的邮递员忙于他的邮递工作而没有时间洗他的车。这也是他们工作的一部分，但无暇顾及。



说明幻灯片 OHT/7/7 中所示的每个岗位阴影部分代表没有做的工作。如果我们将这些阴影放在一起，我们就可以新设一个岗位完成那些没有完成的工作（例如复印）。在幻灯片 OHT/7/7 上，用手再画一个圆圈代表这个新设的岗位，它是由其他每个岗位的一小部分组成。说明这是通过工作分析表示工作被延误或没完成的一个实例。新设的岗位旨在缓解现有岗位的压力。

## 工作分析的步骤

说明工作分析有许多步骤：

● 从总体上观察企业的情况。例如：

- 工作的运转是否顺畅？
- 工作有无出现延误？
- 有无薄弱环节？
- 工作地点是否整洁？

● 观察员工们的工作

● 找出工作中的缺陷。有时候员工不能做到面面俱到，这不是因为他们懒，而是因为他们的工作过于繁忙。

- 与经理及员工就工作中的问题进行讨论。
- 建议设立新的岗位
- 准备一份岗位描述
- 说服雇主雇用残疾人到新设的岗位工作。

对本课进行总结时，强调工作分析导致新岗位的设立。强调是雇主而不是安置官员设立实际岗位。强调在岗位设立后，安置官员会找出合适的残疾人来从事这份工作。

强调工作分析并非总能导致全职、稳定的岗位，它可能提供暂时的、兼职的工作或是工作试用。这些对于残疾人来说都是有益的。

## 7. 结论(10 分钟)

将本课所有幻灯片按顺序再放映一遍，做出总结。简短解释每次幻灯片的内容。

强调岗位分析怎样能帮助残疾人。特别要强调岗位分析是使员工与工作进行良好搭配的基础。强调

在岗位分析时要使用列表收集信息。强调需要收集信息的几个主要方面。

强调收集与记录信息是不够的，还要使用信息。强调决策来源于收集的信息，所以为残疾人找到适合的工作也以这些信息为依据。

## 8. 参考资料

—《帮助残疾人找工作：实用指南》。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦

1). 亚太版本。第二版，2003。ISBN 92-2-115116-6；第一版，1997（有阿拉伯语、柬埔寨语、中文简体、越南语和泰国语版本）

<http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publication.htm>

2). 加勒比版本。国际劳工组织 西班牙港，2003。ISBN 92-2-114391-0

3) 拉丁美洲版本。《帮助残疾人找到工作：实用指南》。— 拉丁美洲版本。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦，2003。ISBN 92-2-315116-3

— 残疾人的工作安置 — 高效率服务的要素。

芭芭拉·默里和罗伯特·海伦。

1) 亚太版本。第二版，2003。ISBN 92-2-115114-X；

第一版 1999（有柬埔寨语、中文简体、越南语和泰国语版本）

<http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publication.htm>

2) 加勒比版本。国际劳工组织 port-of-spain，2003。ISBN 92-2-114392-9

3) 拉丁美洲版本。《残疾人的工作安置。高效率服务的要素》— 拉丁美洲版本。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦，2003。ISBN 92-2-315114-7

— 《工作与岗位分析：介绍》（即将出版）（国际劳工组织）

## 9. 投影幻灯片

幻灯片 OHT/7/1 工作与岗位分析

幻灯片 OHT/7/2 岗位任务

幻灯片 OHT/7/3 岗位分析的要素

幻灯片 OHT/7/4 使用岗位分析信息(1)

幻灯片 OHT/7/5 使用岗位分析信息(2)

幻灯片 OHT/7/6a 工作分析(1)

幻灯片 OHT/7/6b 工作分析(1)

幻灯片 OHT/7/7 工作分析(2)

## 10. 问题和训练

以下可以作为本课的附加内容。如果你将本课分作为几段，可在每段之间进行。

1. 让小组或单个学员完成以下的一项或几项作业：

● 对你自己的岗位进行岗位分析，写出岗位描述以及职务特点。通过对岗位描述与特点的检查，说明该岗位是否适合残疾人，为什么？

● 任意选一个自己身边的岗位，通过观察、访问、如果可能就进行亲自体验，对其进行分析，写出岗位描述和岗位特点。然后：

● 说明它是否适合残疾人，为什么？

● 指出为使其更适合残疾人而应做的调整。

● 为报社写一份 500 字的专栏报道，说明为什么岗位分析对于残疾人特别的重要。

2. 将学员分为 8 至 10 人的小组。让他们就下面的一个或几个问题进行讨论，并说出他们的讨论结果。

● 为什么工作分析如此重要？它是如何帮助残疾人的。

● 指出工作分析的各个主要步骤，说明各个步骤。

● 说明岗位分析与岗位评估的区别。

● 说明岗位与职务的区别。

● 列出收集岗位信息各种方法的优点与缺点。

### 3. 案例研究

让小组或单个学员阅读以下的案例研究，并完成作业。

#### 1) 拉默

拉默具有小学文化水平，最近参加了一个残疾人职业培训中心开办的饮食与服务的培训课程。他尤其擅长为顾客服务，很想成为一名侍者。他有些听力障碍，但如果别人缓慢清晰地对他说话，他就能听明白。目前他在一家餐厅见习工作，他希望在试用结束后得到一份稳定的工作。

拉默能够完成人们交待给他的工作，但是管理人员抱怨他并不是什么时候都明白顾客点菜的内容，结果出现送菜出错。顾客表示了不满，而管理人员则要花时间对顾客进行解释。

一些拉默的同事感到与他交流很困难，甚至有人说他有些蠢笨。这些使拉默很不高兴，但他喜欢这份工作，他仍希望得到餐厅这份稳定的工作。

管理人员对拉默与顾客和员工之间产生的交流障碍着急。她还担心如果大楼出现失火或其他紧急情况，拉默该怎么办。

作为一名安置官员，你应当做些什么来帮助管理人员解决这些问题，以使拉默能够继续在餐厅工作？

#### 2) 雷纳德

雷纳德自 15 岁从学校毕业后就在一家药厂工作。这个药厂经营很成功，24 小时不间断生产。药厂将一天分成三个工作时间段，员工们轮班工作。

去年，由于一些家庭方面的问题，巨大的压力使雷纳德出现了一些神经失常。他现在已经恢复并希望重返工作岗位。尽管他以前所做的质量管理的工作也需要经受较大压力，但雇主担心他不能再做好这份工作。雷纳德自己也担心他重返工作后精神上可能承受不了。

雇主应当向雷纳德提供一份什么样的工作？你还能给雷纳德一些什么建议？



## 第八课大纲

### 1. 标题：调整岗位与工作场所

### 2. 时间 90 分钟

### 3. 目的

本课目的是向学员从总体阐述为使残疾人能够获得更多工作机会而对岗位及工作场所做出调整的性质与范围。

应当注意如果需要，安置官员可以就技术上的帮助与调整寻求专家的建议，但是在大多数情况下，简单的调整就可以达到目的，而专家的建议是不必要的。

### 4. 目标

本课结束时，学员们应当能够：

- 说明岗位与工作场所调整的目的与范围
- 列出可以说服雇主对岗位与工作场所进行调整的论点。

### 5. 介绍

说明是环境使人残疾。如果环境能满足听力受损的人的需要，那么他们就不会有障碍。例如：

- 如果通过图像传递信息的话，那么有听力受损的人就不会有障碍。
- 如果通过声音传递信息，那么盲人就不会有障碍。
- 如果环境中没有台阶，各进出口都很宽敞，那么坐轮椅的人就不会有障碍。

提供更多的例子。

残疾人获得工作岗位的要求可以满足。社会对此可以做出调整。“调整”指的是变化、修改、改变、或对某些事情进行调整使之与我们的目的相符。在本课中，某些事情指的就是岗位与工作环境，目的就是使残疾员工能够更容易地按照所要求的标准完成任务，成为一个使雇主心满意足的能干的员工。

调整的概念还包括以下方面的内容：

- 调整岗位任务
- 调整工作安排
- 调整个人工作地点
- 从整体上将工作场所或企业进行调整
- 提供辅助设施方便残疾人的交流、移动和 / 或定向行走。

说明在本课中，“调整”有着最广意的理解。它可以用来指与以下有关的任何变化与修改：

- 使残疾员工的要求得到满足
- 帮助、支持残疾人找到工作，保留住工作。

最后，说明本课的具体目标。

## 6. 主体(70 分钟)

### 6.1. 对岗位进行调整

说明岗位分析的过程明确了某一岗位中需要完成的具体任务，也说明了胜任某一岗位所需要的技术与能力。这样就能为这个岗位找到适当的员工。

残疾人可能是除一两个具体任务外非常胜任某一特殊岗位。例如一个文书的岗位可能包括搬运、整理成箱的文件。一个残疾人可能能够高标准地完成所有文书的工作，但却无法做这些搬运、整理的工作。

这个岗位应当进行调整或重组。搬运整理工作可以由另外的人来做，其他工作可由残疾人来做。这意味着残疾人在现有的文书任务上要花费更多的时间，或者从事一个新的任务来替换那些他所不能做的。

强调在进行岗位重组的会谈中，安置官员要具有主动性。这种会谈一般是在残疾人开始工作前进行，但也可能是在工作开始一段时间，发现了一些开始时并不明显的困难与问题后才进行会谈的。

强调在岗位进行重组的会谈中，安置官员必须小心，不要对岗位进行过份的分割以至于使剩余的任务变得没有意义或是成为了象征性的任务。

### 6.2. 调整工作安排

说明这种调整指的是与岗位相关的工作条件的调整。岗位任务本身没有变化。但是工作中的一些条件做出了调整以适应残疾人的需要。例如：

- 实行每天晚到晚退，因为残疾人起床、穿衣、准备上班和用于到工作场所路上的时间都相对较长。
- 给他更多的时间完成一些任务。
- 不让残疾人加班，上夜班或是在周末工作。

### 6.3. 调整工作地点

说明这种调整是对具体完成工作的地点进行调整。强调调整当前的工作地点包括对机器与工具的重新设计使它们更适合使用者。例如：

- 调节工作椅的高度。
- 提供更好的照明
- 安装电话扩音器
- 提供大幅的文字或图像说明。

### 6.4. 调整工作场所

说明这一层次的调整从总体上是对企业布局的调整。例如：

- 在工作场所以坡道代替台阶
- 拓宽各进出口
- 在厕所安装扶手
- 安装报警的闪光灯与警铃
- 在阶梯及长的走廊中安装扶手。

说明很多的调整可以由管理人员或是工作同事来做，而且花费很少，或是没有花费。需要的只是一些用心和创造力。

## 6.5. 辅助设施

说明辅助设施指那些能够帮助残疾人方便地工作、走动、交流、和定向行走的设备、工具以及其它物件。例如：

- 拐杖对于腿脚残疾的人来说是辅助设施
- 放大镜对于有视觉障碍的人来说是辅助设施
- 助听器对于有听觉障碍的人来说是辅助设施。

说明一些辅助设施直接与工作成绩有关。例如使残疾人能够完成特定工作的计算机软件和调整后的设备。(见第六课大纲)。其它被更为广泛使用的辅助设施常与帮助残疾人更容易地准备工作和赶到工作地点有关。例如智能房屋与改装后的汽车。它们中有一些是比较昂贵的。但是它们都不能代替更加人性化的环境。例如，无论使用轮椅的人多么有力，他都需要较低的路沿，较宽的门、平整的路面，和没有台阶的环境！

说明一些形式的帮助与调整并不能归入上述几类。它们包括：

- 在工作场所附近安排残疾人住宿
- 安排人员辅助残疾人。
- 安排同事在必要时帮助残疾人。

## 6.6. 寻求进行调整的资金

将学员分为小组，让学员就由谁提供工作区与工作场所的调整所需的资金进行十分钟的讨论。让每个小组简短地说明他们的讨论结果。对讨论进行总结。总结中应包括以下内容：

- 政府拨款
- 减税，例如进行调整的费用可以从所得税中以较高的比率扣除，(如150%)。
- 增加折旧补贴
- 专门基金的低利息或无息贷款
- 赞助组织

## 6.7. 在雇主反对调整时如何做

说明一些雇主反对调整工作区与工作场所，主要理由是这会造成不便和很大的花费。

强调安置官员要尽一切努力来消除这种反对态度。以下的论点可以被用来达到这一目的。

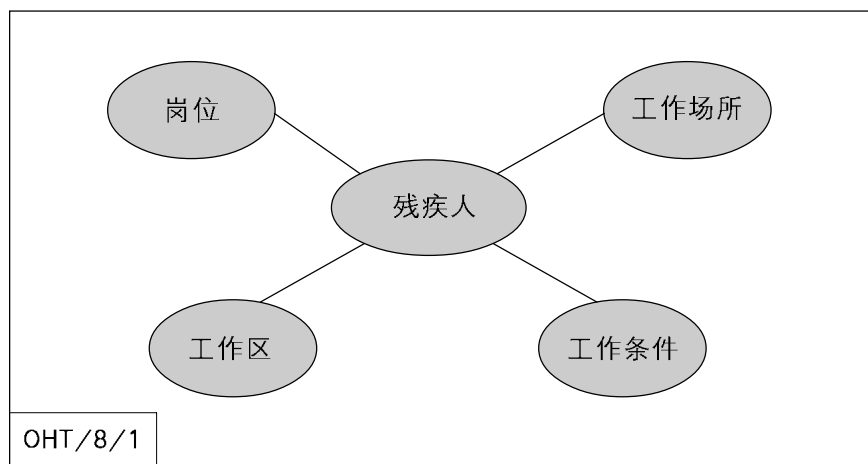
- 很多残疾人根本不需要调整
- 调整并不一定需要很大的花费
- 全体员工，而不只是残疾人，都会从这些调整中获益（如更好的照明）。
- 可以得到补贴与减税
- 企业会被认为是具有社会责任感，这对其公众形象是有益的。
- 用于调整的花费可以通过更高的劳动生产率得到补偿。

## 7. 结论(10 分钟)

说明岗位配对过程的特点。当残疾人不能很好的适应岗位时，可能做出的调整有：

- 岗位
- 与岗位有关的工作条件
- 个人工作区
- 房屋

放映幻灯片 OHT/8/1 总结说明调整的主要类型。



说明还可能为了已上班和还在找工作的残疾人的利益提供辅助设施。费用是调整 and 提供辅助设施的一个较突出的问题。如果出现费用，以下各方应当承担多少份额？

- 残疾人
- 政府
- 企业

说明先把花费问题放在一边，如果没有调整与辅助设施，残疾人就会更加孤立和丧失机会。强调安置官员在确保雇主理解调整的性质、目的以及调整会为企业和残疾员工双方带来利益方面起着非常重要的作用。

宣布本课结束。

## 8. 参考资料

——《残疾人的工作安置—高效率服务要素》

芭芭拉·默里和罗伯特·海伦。

1) 亚太版本。第二版, 2003。ISBN 92-2-115114-X;

第一版 1999 (有柬埔寨语、中文简体、越南语和泰国语版本

<http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publication.htm>

2) 加勒比版本。国际劳工组织 西班牙港, 2003。ISBN 92-2-114392-9

3) 拉丁美洲版本。《残疾人的工作安置。高效率服务要素》。—拉丁美洲版本。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦, 2003。ISBN 92-2-315114-7

## 9. 投影幻灯片

幻灯片 OHT/8/1 调整

## 10. 问题和训练

以下可以作为本课的附加内容。如果你将本课分作几段, 可在每段之间开展活动。

1). 学员分为 8 至 10 人的小组。让他们就下面的一个或几个问题进行讨论, 并说出他们的讨论结果。

- “残疾人很少是岗位空缺的最佳人选。”你同意这样的观点吗? 为什么?
- 应当由谁支付进行工作区调整与工作场所调整的费用? 为什么?
- 由谁支付在工作中和平时都能使用的个人辅助设施的费用。(例如轻便的轮椅、助听器、改装的汽车)? 为什么?
- 雇主为什么可能会反对工作区与工作场所的调整。
- 为说服雇主进行岗位与工作区 / 或是工作场所调整, 安置官员应当使用什么样的论点?

2). 让小组或单个学员完成以下作业。

在报纸上找一些招聘广告。假设你认为一个使用轮椅的人适合其中的一个工作。那么应当对工作区与工作场所进行哪些调整?

3) 案例研究

要求学员个人或小组阅读下面的案例, 完成作业。

1. 沙恩

沙恩的视力很差, 但在非政府组织的帮助下, 他完成了关于文字处理与数据库管理的计算机课程。在培训过程中, 非政府组织提供特殊的软件并将屏幕放大, 让员工体验培训有视觉障碍的人。

现在沙恩完成了培训并取得了证书。他希望找一份有关信函或是数据输入方面的工作。他找工作已经有一年了, 显得有些沮丧与失去耐心。有时他甚至会安置官员发脾气。他每天都打电话要求工作。

位于某大城市的一个大型保险公司的人事经理得到伦敦总部的指示, 要求为残疾人提供就业机会。他不知如何处理这件事, 也不知道应期望残疾人能做些什么。他与安置部位联系请求协助。

作为一名安置官员处理此事, 你将向人事经理提出哪些关于雇用沙恩的建议? 公司的办公室需要做

出哪些改变？在工作实践中要有哪些改变？你将给予沙恩哪些关于他对工作的态度以及他的脾气方面的建议？

### II. 拉默

拉默具有小学文化水平，最近参加了一个残疾人培训中心的饮食与服务的培训课程。他特别擅长为顾客提供服务，很想成为一名侍者。他有些听力障碍，但如果别人缓慢清晰的对他说话，他能听明白。目前他在一家餐厅参加工作体验，他希望在工作体验结束后得到一份稳定的工作。

拉默能够完成一般性的工作，但是管理人员表示他有时不能明白顾客点菜的内容，结果出现送菜出错。顾客表示了不满，而管理人员则要花时间对顾客进行解释。

一些拉默的同事感到与他交流很困难，甚至有人说他有些蠢笨。这些使拉默很不高兴，但他喜欢这份工作，希望在餐厅稳定的从事这份工作。

管理人员担心他与顾客及同事在交流方面的问题。她还表示，担心对于拉默来说，如果大楼发生火灾或其它紧急情况应当怎么办？

作为一名安置官员，你应当做些什么来帮助管理人员解决这些问题，以使拉默能够继续在餐厅工作？

### III. 尼克

尼克是一名出色的会计，她已在她的公司工作四年，有很好的工作记录。去年她出了一次车祸，从此失去了行走能力，不得不使用轮椅。她的公司希望她能够继续任职，但不知道她能否继续工作。因为公司里人很多，办公楼也有很多台阶。

事故发生前，尼克与五位同事在二楼工作。而女卫生间在一楼。她的同事担心她很难再做她的工作。一些人认为她应当另找工作，还有一些认为她应当在家中工作，因为使用轮椅在城市里行动是很困难的。

作为一名安置官员，你应当采取哪些措施解决这些问题，以使尼克保留住她的工作？

## 第九课大纲

### 1. 题目：岗位辅导

### 2. 时间：90 分钟

### 3. 目的

本课的目的旨在让学员了解岗位辅导的概念以及此种做法是帮助残疾人就业的途径。

必须注意的是，工作安置人员不能参与工作辅导事务，岗位辅导在许多国家由非政府组织完成。

### 4. 目标

本课结束时学员能够：

- 解释岗位辅导
- 指出计划和实施岗位辅导方案应采取的步骤
- 概述对雇主和残疾人进行岗位辅导的好处。

### 5. 介绍(10 分钟)

阐明在过去 20 年来，出现了一种远离庇护就业而转向在主流劳动力市场就业的趋势，通常这被称为公开就业。

强调公开就业满足了平等和融入社会的要求。尽管如此，一些残疾人仍需要我们帮助他们在公开就业市场中取得成功。这就产生了支持性就业的概念。

说明支持性就业是帮助残疾人从特殊的工作场所和特殊的训练中心转到任何企业或机构工作的一种有效途径。一些残疾人最初没在庇护工厂工作过就直接参加了支持性就业训练。强调因残疾人缺乏适当的训练机会，加上许多专门的培训中心的培训并不合适，这使得面向支持性就业的举措更加关键。

说明支持性就业为残疾人在公开的就业市场真实的岗位中提供了个性化的培训。该培训以岗位辅导著称。它本质上是一种在职培训的特殊形式，由经过全职培训的专业人员承担。这个专业人员被称为岗位辅导员，通常是来自非政府组织。

岗位辅导采取“先安置后培训”而非“先培训而安置”的方法。说明这两种方法的不同。强调由安置部门提供的传统培训方法并不能保证公开就业，事实上，根本不能保障就业。

说明支持性就业模式最初产生于美国，但现在已被许多国家采用，包括亚洲的新加坡和香港行政特区。强调随着课程的进行，可以清楚地看到支持性就业和岗位辅导的两大主要优势，即：

- 能够使残疾人融入一般的工作场所。

- 比传统的受保护的工作场所更节省成本。

结束介绍时，清楚地阐明本课目标。

## 6. 主体(70 分钟)

### 6.1 什么是岗位辅导?

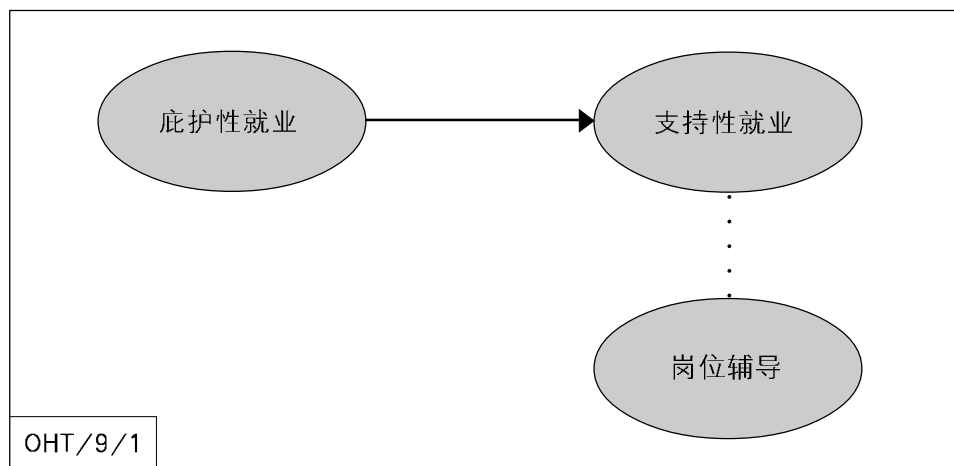
说明岗位辅导不仅适应于为个别残疾员工和在主流劳动力市场的非残疾员工提供的支持性就业，它同样也适应于下列情况：

- 在公开就业环境中的封闭式小组。在此环境中工作辅导员培训一小组残疾人做各种工作。虽然这不是全部的融入，但为残疾人提供在公开就业环境下工作的机会，使他们在工作休息的时候可以与其它员工进行交流。

- 移动的工作组（移动式封闭小组）。由一名岗位辅导员带领一组残疾工人到各个地方流动工作。比如：打扫办公室、洗车、提供园艺服务。这种方式同样也不是融入式就业，但为残疾人提供了走出受保护的工作场所进入支持性就业的机会。

- 小型企业。由岗位辅导员帮助一组残疾人创立和经营自己的事业，如计算机服务、餐饮业以及干洗业。

说明岗位辅导是支持性就业计划的主要因素。放映幻灯片 OHT/9/1。说明在公开劳动力市场的就业殊工作间的庇护性就业，因此应当得到鼓励。说明在公开式就业中一些残疾人需要帮助，岗位培训就是帮助的一种形式。



说明岗位辅导可以应用于工作试用和工作体验计划中，也可用于长期的工作，可以应用于与残疾人在公开就业市场就业相关的任何安排中。

说明岗位辅导具有以下特点：

- 遵循“安置和培训”的方法。首先将残疾人安置于某一岗位上，然后根据这一岗位的精确、特殊的、个人的具体任务给予培训。



— 这是一种个性化的培训方法。其速度因每个残疾人和每个岗位而不同。有时培训要进行几天，有时要进行几周的时间。

- 岗位辅导员提供初期和持续的培训，直到残疾人能够独立的完成工作为止。
- 在残疾人能够独立完成所有任务之后，岗位辅导员要进行定期走访，防止出现新的问题，并迅速解决新出现的问题。
- 如果需要，岗位辅导可以无限期地进行，如果残疾人需要辅导保留住工作，岗位辅导将继续进行下去。
- 所有的培训都在工作岗位上进行，而不是在培训中心。
- 辅导员一般来自企业之外，经常是来自非政府组织。
- 它适用于所有残疾人。最初是帮助有智力障碍的人，但是它也可以被用来帮助任何在进入公开的劳动力市场时需要帮助的残疾人。

说明在很多国家中，岗位辅导是由非政府组织而不是由政府工作安置官员负责的。安置官员可以经过培训来提供此项服务，但如果非政府组织能够提供优质服务，安置官员则不需要直接介入。

## 6.2. 为什么进行岗位辅导？

将学员分成讨论小组。让各小组就下面的问题进行十分钟的讨论。“对于残疾人来说，与传统的培训方法相比，岗位辅导有哪些优势。”

让各小组报告它们的讨论结果。就各小组的报告给予简短的评价。鼓励讨论。总结各小组的意见，强调以下几点：

- 工作流程是现实具体的。残疾人是在做一份真正的工作。
- 在现实环境中人们可以得到最佳的培训效果。
- 它使雇主能够了解残疾人的实际能力。
- 残疾人能够看到他或她工作努力的最终结果
- 提供与同事相融合的机会
- 使残疾人了解工作标准的重要性。
- 机器与设备是新式的。
- 如果有工作试用，就有机会得到长期的工作。

总结本部分内容，指出培训机构的正规培训不是残疾人的唯一选择，而且也不总是最好的选择。在企业中的培训与岗位具体要求的联系更为紧密，所以应大力加强。

## 6.3. 对雇主的好处

重复上节课的训练，这次就以下问题进行的提问：“对于雇主来说，与传统培训方法相比，岗位辅导有哪些优势？”

在总结各小组意见时，强调以下几点：

- 对于企业来说，培训是免费的。培训的主要费用是岗位辅导员的工资，由提供培训的组织提供而不由雇主出资。

- 可以减少人员变动，因为残疾人常常很积极、尽责。
- 雇主可以将更有经验的员工分配到其他岗位上去。
- 岗位辅导要确保工作从一开始就达到质量标准，虽然最初的工作速度可能比较低。
- 岗位辅导员能够处理所有问题。雇主将会因岗位辅导员的在场而受益，岗位辅导员会一直在场，直到质量、精确度、以及工作速度符合标准。

#### 6.4. 哪些岗位适合岗位辅导？

提问学员哪些岗位适合支持性就业与岗位辅导。采纳学员的回答，让大家放大思路。服务行业是特别合适的行业，因为该行业人员更替比较快，易出现岗位空缺，而且很少需要技能条件。除洗衣工、厨师、洗碗工之外，再接着想。还应想到零售商店店员、加油站员工、清洁工、包装工、办公室人员助手、园艺工、教师助手、兽医助手等都是适合协助性就业计划的岗位。

#### 6.5. 计划与实施岗位辅导方案

问学员成功岗位辅导方案需要采取哪些步骤？采纳建议，鼓励讨论。在总结讨论意见时，指出以下三个步骤。

在雇主方面的准备

说明其包括以下两步：

与雇主的讨论协商

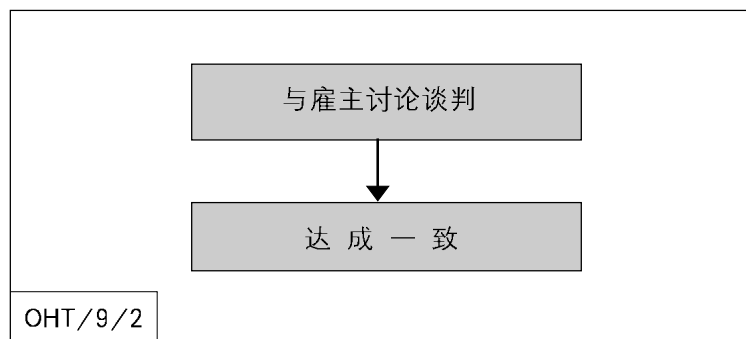
说明岗位辅导协调人必须保证让雇主知道什么是岗位辅导，都包括哪些内容。他必须保证雇主明白以下几点：

- 对企业的好处
- 这项服务持续提供的特点
- 这项服务是免费的，不会造成工作的中断，不会影响生产。

与雇主达成协议

岗位辅导员必须得到雇主包括管理人员和工作同事对该计划的正式承诺。

放映幻灯片 OHT/9/2 对这两步进行总结。



确定岗位与培训学员

说明岗位辅导计划包括以下五步。

#### 确定岗位辅导员

必须指派岗位辅导员。可以由非政府组织的专业岗位辅导员来担任，也可以由经过适当培训的安置官员来担任。

#### 确定合适的岗位

这是最重要的。岗位辅导员将利用工作技能与岗位分析来确定就什么岗位对残疾人进行培训。这必须与雇主进行讨论，并得到雇主的同意。

#### 确定岗位的要求

岗位辅导员要符合国家职业标准，明确胜任某岗位所要求的能力。在完成具体任务时，还应考虑其它与工作相关的情况。如准时、整洁卫生、有礼貌、注意力集中、与其它人的关系、对管理和监督的态度以及交流的技巧。

#### 确定适当的培训学员

确定适当的培训学员涉及岗位配对以确定学员是否具有工作准备。这要通过面谈来进行，如果需要还要进行评估。如果工作看重与工作相关的某些行为，也将它们包括在评估的范围之内。

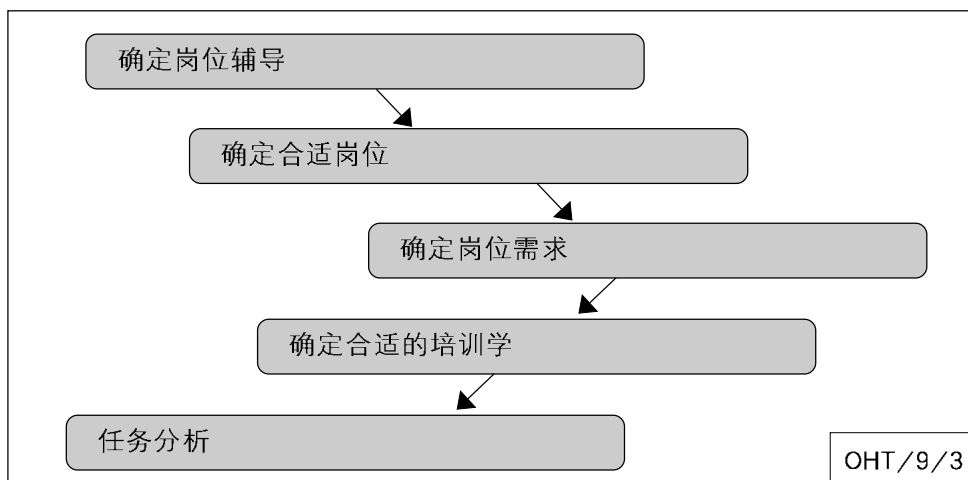
#### 任务分析

岗位辅导员必须明确每项任务的各个步骤。企业可能已进行任务分析。如果没有，岗位辅导员需要确定具体的步骤。例如，以下任务中包括哪些具体步骤：

- 洗碗
- 洗车
- 泡茶
- 发传
- 运用抛光设备对地面进行抛光？

说明任务分析应当在具体的工作场所通过对任务的观察进行。完成一项任务可能有许多不同的方法，通过观察可以选出当中最合适的方法。

放映幻灯片 OHT/9/3 对以上五个步骤进行总结。



## 进行岗位辅导

说明进行岗位辅导包括以下四个步骤。

### 关于残疾人方面的准备

岗位辅导员应当让残疾人全面了解有关企业、工作日程(工作时间与工休时间)、工资与工作条件、工作安全性、卫生、以及岗位本身方面的信息。岗位辅导员应当带着残疾人到对企业进行走访，并把他们介绍给企业的管理者及合作者。

### 关于合作者和管理者方面的准备

岗位辅导员应保证企业管理者以及工作同事对于该计划有充分的了解，能够回答他们提出的任何问题，应当询问工作同事有哪些顾虑和问题，并对可能出现的问题予以处理。岗位辅导员还可对将与残疾员工共处的企业管理者及同事进行互动式的培训。

岗位辅导员必须持协助态度。强调用于管理者和工作同事准备的时间对于整个岗位辅导计划的成功都是很重要的。它并不只是必要的，而且是必须的！

## 进行岗位辅导

说明岗位辅导中包含着岗位辅导员与残疾人一对一的关系。岗位辅导的方法因每一岗位和每一个残疾人而不同。

说明岗位辅导的一般过程包括以下内容：

- 岗位辅导员的介绍
- 由岗位辅导员或是工作同事进行示范
- 由残疾人进行实践
- 反复进行实践直到掌握每一项任务。

岗位辅导员应对每一步的执行情况进行反馈，保证每个步骤的正确执行。这种强化措施应该当即做出。

岗位辅导经常使用链式方法。它是指每次辅导残疾人一个步骤的工作，当他们掌握时再进行下一步骤的辅导。(例如：先学收拾盘子，再学放置盘子，最后学洗盘子。)列举其它的例子。

链式辅导可以由前到后(从前面的任务学到后面的任务)，也可以从后到前(从后面的任务学到前面的任务)。

岗位辅导员还应意识到提示的重要性。它们就是声音、文字或是工作环境中的信号(如图片，闪光灯)，旨在使残疾人知道他应当开始做什么和停止做什么。有时候提示是自动的，如一个步骤的结束意味着另一个步骤的开始。如果残疾人能够按着自动提示进行下去，其它的指导就没有必要了。如果没有自然过程，岗位辅导员就应当提供特别的培训。

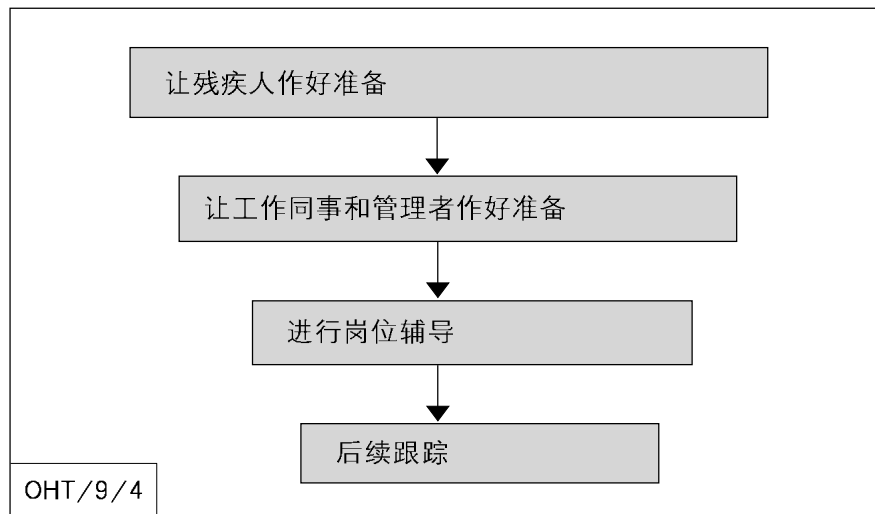
说明岗位辅导的结果应当是残疾人能够管理好自己的行为和工作表现。为了达到这一目标，岗位辅导员应当利用图片提示，自我辅导材料，还应当教会自我监督、自我强化的方法。

## 后续跟踪

当岗位任务的所有步骤都已为残疾人掌握，岗位辅导员必须继续进行跟踪。新出现的情况可能会对工作造成影响，通常需要与管理者及其它员工合作解决这些新出现的问题。

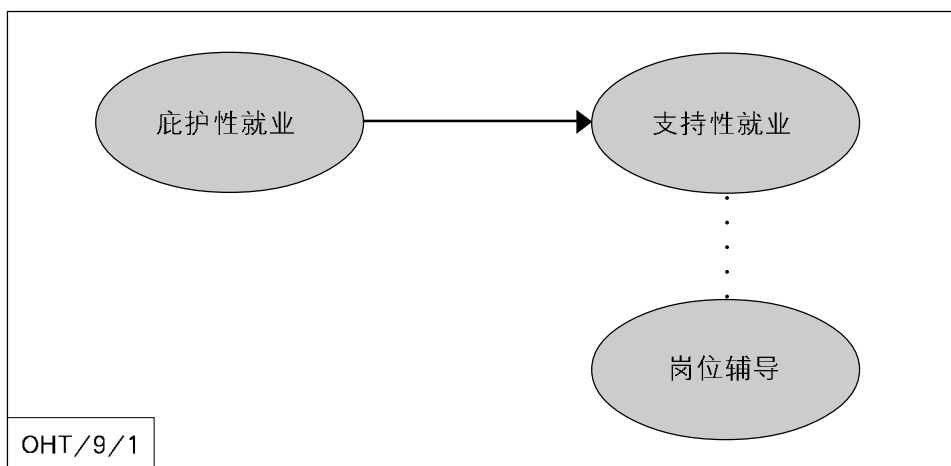
强调后续跟踪可能需要很长时间。岗位辅导员将精力集中在那些最需要帮助的残疾人身上。一旦企业（包括经理、管理者、员工）都遵守这一制度，岗位辅导员的跟踪服务就可以进一步地减少。

放映幻灯片 OHT/9/4 对这四个步骤进行总结。



## 7. 结论(10 分钟)

放映与说明幻灯片 OHT/9/1 进行总结。说明什么是岗位辅导，为什么它对残疾人如此重要。



强调公开就业与支持性就业之间的联系。

强调岗位辅导提供了这种联系。

放映幻灯片 OHT/9/5 简短说明计划与实行岗位辅导方案的各个步骤。



在课程结束时，与传统的培训方法相对比，强调岗位辅导对残疾人的好处。强调岗位辅导是真实的，与工作紧密联系的，有回报性的。最重要的是，它是在残疾人工作、做贡献、归属并融合于主流社会的情况下进行的。

宣布课程结束。

## 8. 参考资料

——《残疾人的工作安置－高效率服务要素》。

芭芭拉·默里和罗伯特·海伦著

1) 亚太版本。第二版，2003。ISBN 92-2-115114-X；

第一版1999（有柬埔寨语、中文简体、越南语和泰国语版本）

<http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publication.htm>

2) 加勒比版本。国际劳工组织 西班牙港 2003。ISBN 92-2-114392-9

3) 拉丁美洲版本。残疾人的工作安置。高效率服务的要素。－拉丁美洲版本。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦著 2003。ISBN 92-2-315114-7

## 9. 投影幻灯片

幻灯片 OHT/9/1 支持性就业

- 幻灯片 OHT/9/2 岗位辅导步骤 1
- 幻灯片 OHT/9/3 岗位辅导步骤 2
- 幻灯片 OHT/9/4 岗位辅导步骤 3
- 幻灯片 OHT/9/5 岗位辅导步骤－总论

## 10. 问题与训练

以下内容可以作为本课的后续活动。如果你将本课分作为几段，可以每段之间练习。

1. 将学员分为 8 至 10 人的小组。让他们就下面的一个或几个问题进行讨论，并说出他们的讨论结果。

- 说明庇护性就业、公开就业与支持性就业之间的区别。
- 与先培训后安置相比，先安置后培训有哪些优势？
- 如果你将岗位辅导作为你的安置计划的一部分，那么需要哪些人？做些什么？
- 假设你将在某企业开始某岗位辅导计划。企业同意为管理人员及工作同事进行岗位辅导方案的培训。如果你是岗位辅导员，你的培训计划中将包括哪些内容？

2. 让小组或学员个人完成以下作业。

- 就下列任务写出任务分析：
  - － 车
  - － 衣服
  - － 煮鸡蛋
  - － 刷鞋
  - － 使用灭火器
  - － 发传真
  - － 包装礼物。
- 向报社写一份 500 字关于岗位辅导的专栏

### 3. 案例研究

让小组或学员个人阅读以下的案例研究，并完成作业。

#### 比福利

比福利是一名智障的青年妇女，她没有上过学，不会读书写字。她在自家开的一个小店里帮忙，会招待顾客，能收拾货架，保持店里的卫生。她的父母年事已高，无力再经营这个小店，而她自己不能独立经营。所以小店停业了。

比福利需要一份工作。一位附近商店的经理与她一家人认识多年，愿意让她进行工作适用，但不知道让她做什么。经理不知道给比福利多少薪水，因为不知道她能做些什么。经理还担心其它的员工和顾客会对此表示反对。

作为一名负责处理此事的安置官员，你认为比福利能够做一些什么工作？可以通过什么样的经济支持鼓励商店经理。商店经理应当做些什么使比福利与其它员工很好地相处？你将向经理提哪些建议使顾客接受比福利。

## 第十课大纲

### 1. 标题：工作安置部门：网络和联系

### 2. 时间：90 分钟

### 3. 目的

本章培训课程的目的是让学员总体了解工作安置部门能够不断改进其为残疾人提供的服务的范围与质量。

### 4. 目标

本课程结束时学员能够：

- 说明与工作安置部门有联系的主要机构和组织。
- 概述这些机构能够向残疾人提供的服务和帮助。
- 概述此类合作的好处。

### 5. 介绍（10 分钟）

说明工作安置部门既可以是主流部门，也可以是特殊部门。

#### 5.1. 主流就业安置服务

主流工作安置部门除了帮助残疾人外，还有许多其他职责。它们可能有不同于工作安置的其他职责。其职责可能包括：

- 对所有求职者的安置，无论是残疾人还是非残疾人
- 提供劳动力市场信息
- 执行推动就业计划（如个体就业，缩减开支，劳动密集型公共工程等）
- 管理失业保险事务
- 管理私人就业机构

在主流安置部门，残疾求职者和非残疾人受到同样待遇。也可以有针对所有具有特殊要求的求职者，包括残疾人在内的特殊服务部门，如瑞典就是这样。

在主流安置部门，没有专门针对残疾人的服务，事实上，对安置服务的要求很多，可能是没有什么时间专门投入于满足残疾人的特殊需求。有轻微残疾的人接受和正常人一样的服务，而有重度残疾、工作安置可能比较困难的人通常接受有限的服务。在这种情况下，主流安置部门必须和其他能够填补所要求的服务空白的机构建立联系和联盟。

强调对残疾人提供服务有限并非有意拒绝，而是因为工作量太大，以及重度残疾人更难安置，所以常常不被优先考虑。



## 5.2 特殊安置服务

对于特殊安置服务部门，安置残疾求职者就是该部门存在的理由。整个部门专门满足他们的要求，而且服务领域很宽泛，包括：

- 登记和安置
- 工作和职业分析
- 岗位辅导
- 对调整工作区和工作场所提出建议
- 提供有关法律和激励机制的信息
- 执行专门针对残疾人的计划（如促进个体就业）

这个特殊部门的目的是为残疾人找到合适的工作，一旦给安置了，要确保他们能保留住工作。尽管如此，我们也不应认为这个特殊部门能包揽一切，这是不现实的。要想提供优质服务，仍需要建立联系，发展网络。

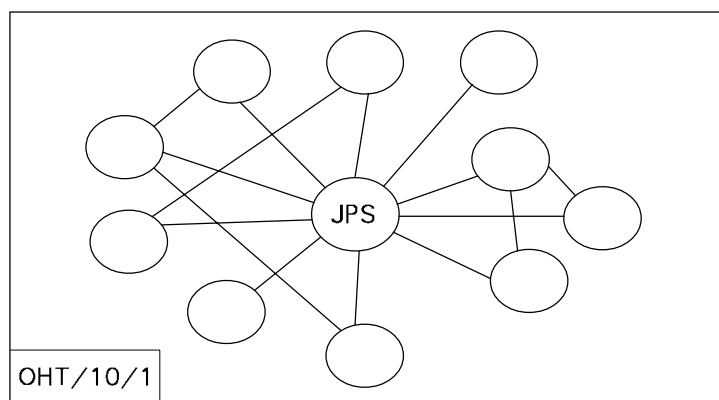
向学员提问这些问题：“联系是什么？可与其它什么机构建立网络以帮助残疾人就业？说明联系意味着“结合在一起”或“彼此互相联系”。

说明网络是各部分互相连接的一个系统。联系是建立网络的方法。

安置部门在这一过程中的关键任务是：

- 明确可以被互相连接的部分
- 把它们连起来
- 使所有部分朝着一个共同目标工作
- 也就是在就业的各个方面帮助残疾人

放幻灯片 OHT/10/1。说明工作安置部门在网络的中心。指出本节课中将确定其他联系部分，并要解释互相间的联系。



（注：JPS 即就业安置服务机构）

结束介绍时，说明本课的具体目标。

## 6. 主体（70 分钟）

## 6.1 我们为什么要建立网络？

说明向残疾人提供服务的两种途径：

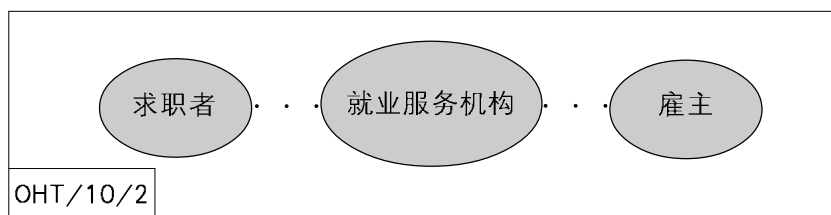
- 直接提供，机构本身提供服务（如安置部门为残疾人找到工作）
- 非直接提供，安置部门鼓励其他人做这项工作（如通过鼓励非政府组织做出具体安置工作以及鼓励社区组织提供协助性服务）。在这种情况下，安置部门将起到指导和推动其他部门工作的任务。

解释为什么工作安置部门很难或不必要向残疾人提供所有的服务。

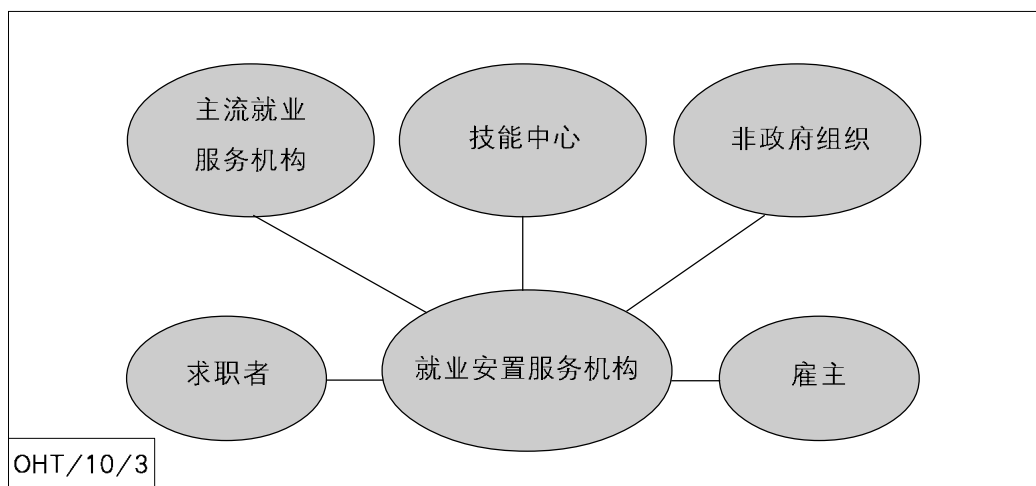
- 它可能缺少足够的职员和财力
- 它可能权力有限（如它没有得到允许来提供培训）
- 其他机构可能能够提供更好的服务。这包括工作安置服务以及辅导和培训之类的专门服务。其它专业机构做这项工作可能会比工作安置部门做得更好。

一旦承认了工作安置部门的优点和局限性，就可以开始连接了。

放映幻灯片 OHT/10/2，说明求职者和企业之间的基本联系。安置部门通过配对过程帮助取得这种联系。



说明需要发展第二级别的联系。放映幻灯片 OHT/10/3，在幻灯片中增加三个附加部分。



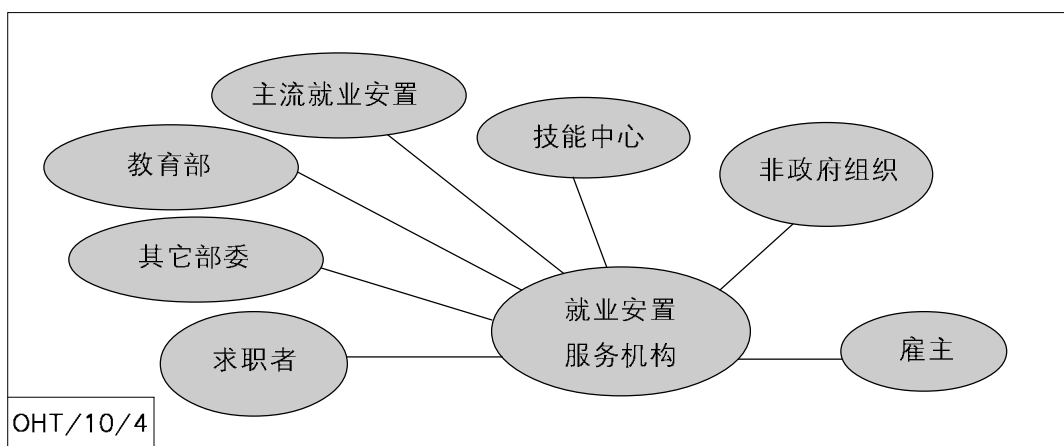
说明每一部分与安置部门的联系：

- 非政府组织有时参与公开就业环境下的工作安置、生产单位的运作，协助性服务的提供（如交通）以及安置后的后续服务。
- 技能培训中心能够帮助残疾人为就业做好准备。与安置部门的联系对确保培训与真正的就业机会相关是必要的。
- 主流安置部门能够为不需要特殊服务或帮助的残疾人提供调配和安置服务。强调即使存在特殊部门，仍需要与主流安置部门合作。在主流部门登记的许多空缺可由残疾人填补。

## 6.2 其他联系

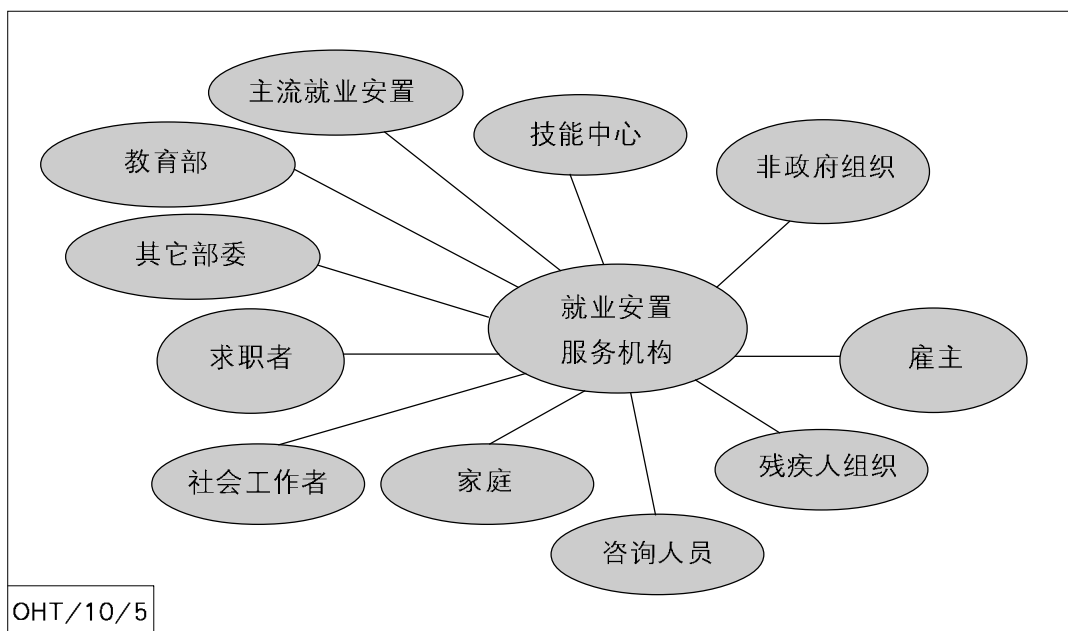
说明还可以发展其他联系。所有联系都很重要。指出主要有五种可能性：

● 和政府部门的联系。放映幻灯片 10/4。可与教育部建立联系，因为教育部负责基本的识字和计数技能。可联系交通部，因它负有公共交通的责任。考虑到建设部对建筑环境的影响，及其对建筑和街道无障碍标准的影响，所以也要与之建立重要的联系。



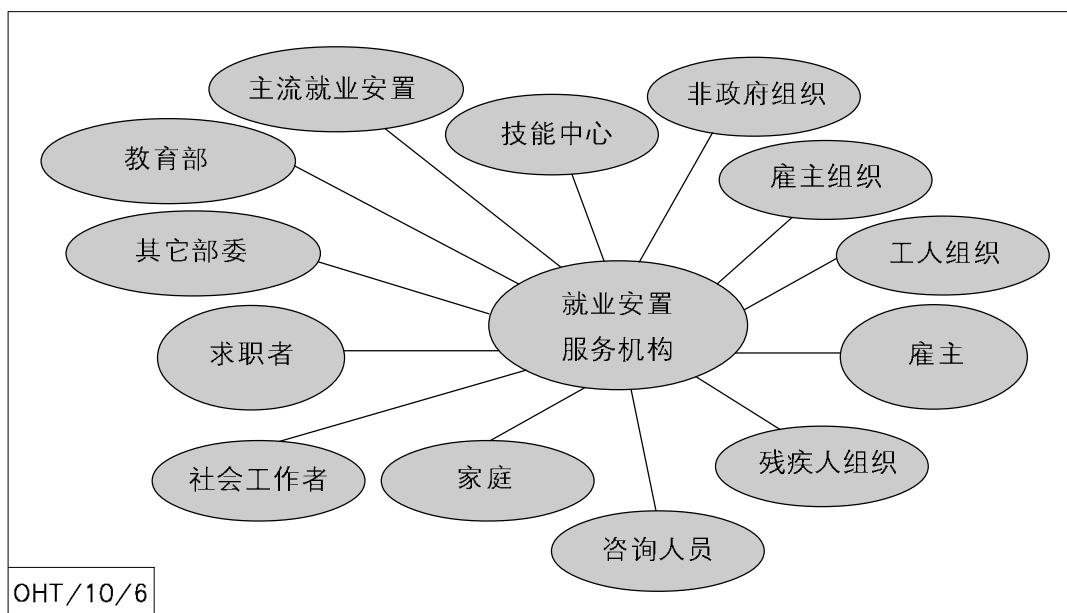
● 和社区团体及个人的联系。放映幻灯片 10/5。这些联系包括：

- 残疾人组织 他们可能就涉及所有残疾人利益的新政策和计划游说政府。
- 具备有关残疾人专门知识和技能的专业咨询人员社会工作人员。提醒学员安置官员的工作是安置，而不是社会工作，医疗咨询或心理咨询。
- 残疾人的家庭 说明对残疾人来说，家庭常常是他们获取支持的主要来源。家庭成员必须帮助残疾人找到并保留住工作。他们还可给予实际的帮助，如确保残疾工人准时上班。

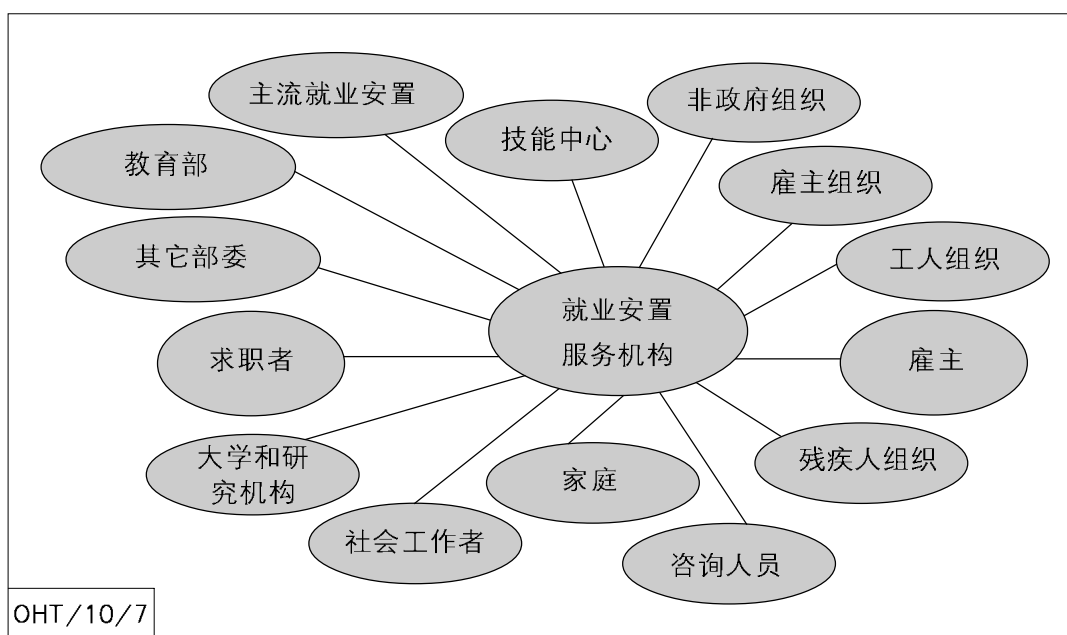


● 与雇主和工人组织的联系 说明安置部门可以和雇主组织，商会，制造商商会、雇主行业组织

(如宾馆、服装、金融)一起工作，以推动残疾人就业。安置官员也可以鼓励此类组织雇用残疾人。还可与工人组织、工会、工人联合会和工会联盟联系，推动残疾人就业及直接就业。放映幻灯片 10/6，强调增加雇主组织和工人组织的网络。



● 与大学和研发机构的联系 说明此类机构可能已经在进行对残疾人问题的研究或受到鼓励去这么做。它可能包括一些实际的发展措施以提高就业可能性，如新的计算机项目，改善的辅助设施以及对工具和机器的调整。放映幻灯片 10/7。



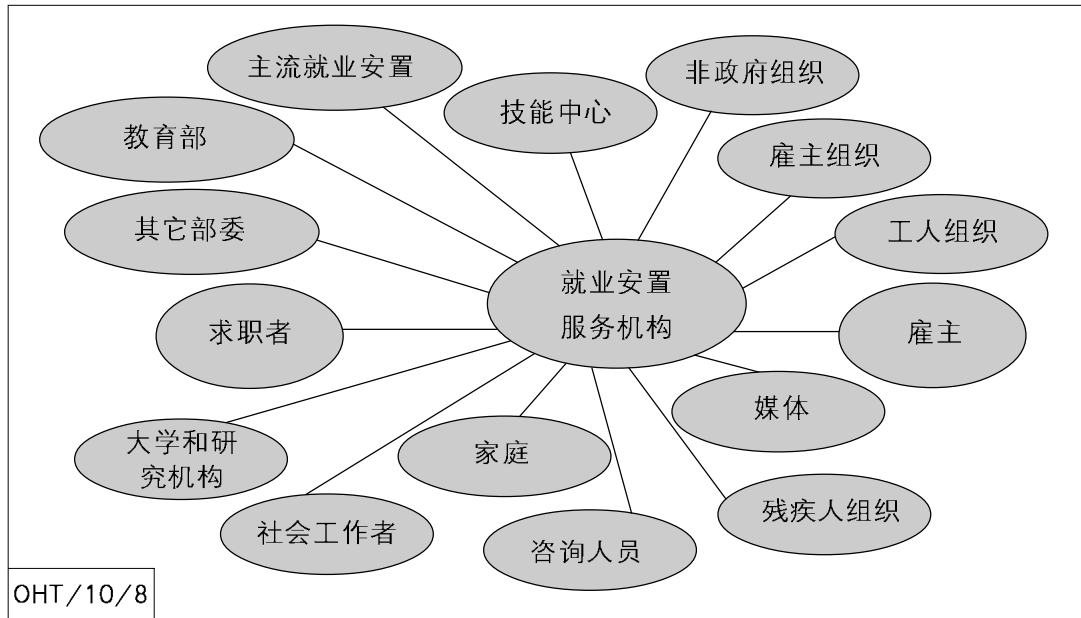
● 与媒体的联系 说明这是一个强大的但经常得不到充分利用的网络。强调可通过许多方式利用媒体，例如：

- 开辟有关残疾人就业的定期专栏
- 对专题研讨会讨论会进行宣传报道

播放宣传广告（在赞助的情况下）

制作电视和录节目，包括肥皂剧，让残疾人扮演主要角色

播放幻灯片 10/8

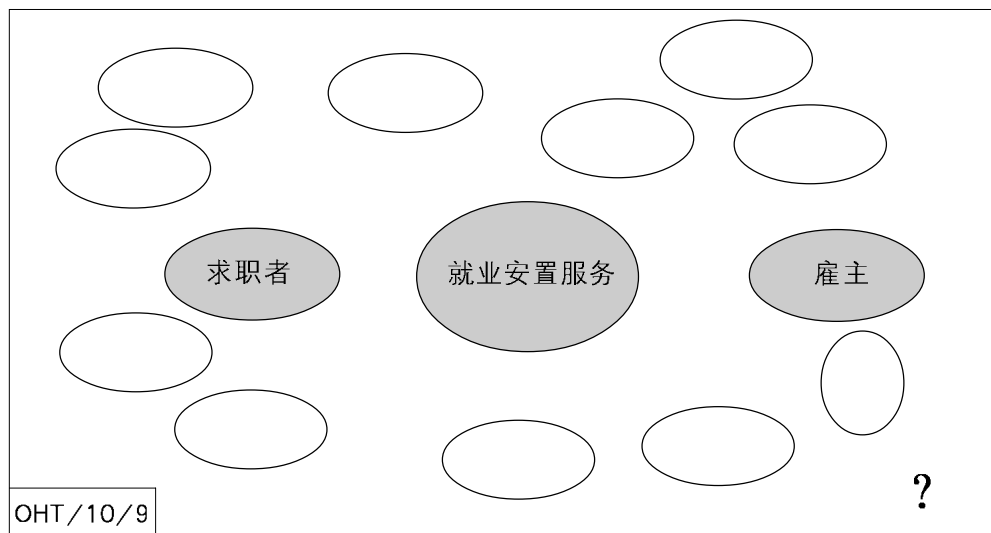


### 6.3 讨论

把参加者分成小小组（见 4.4.3 章）。给每组十分钟时间检查幻灯片 OHT/10/8 放出的网络，并讨论下列问题：

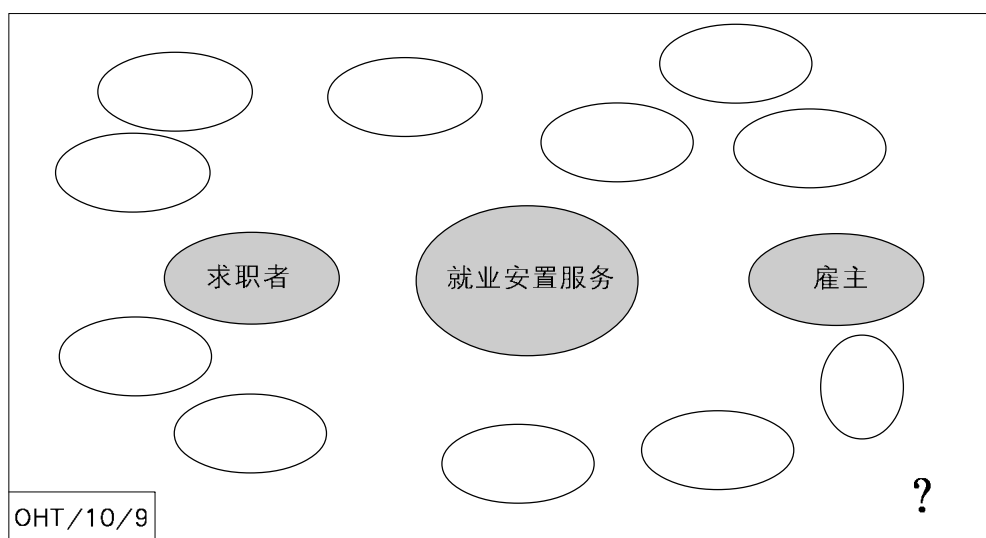
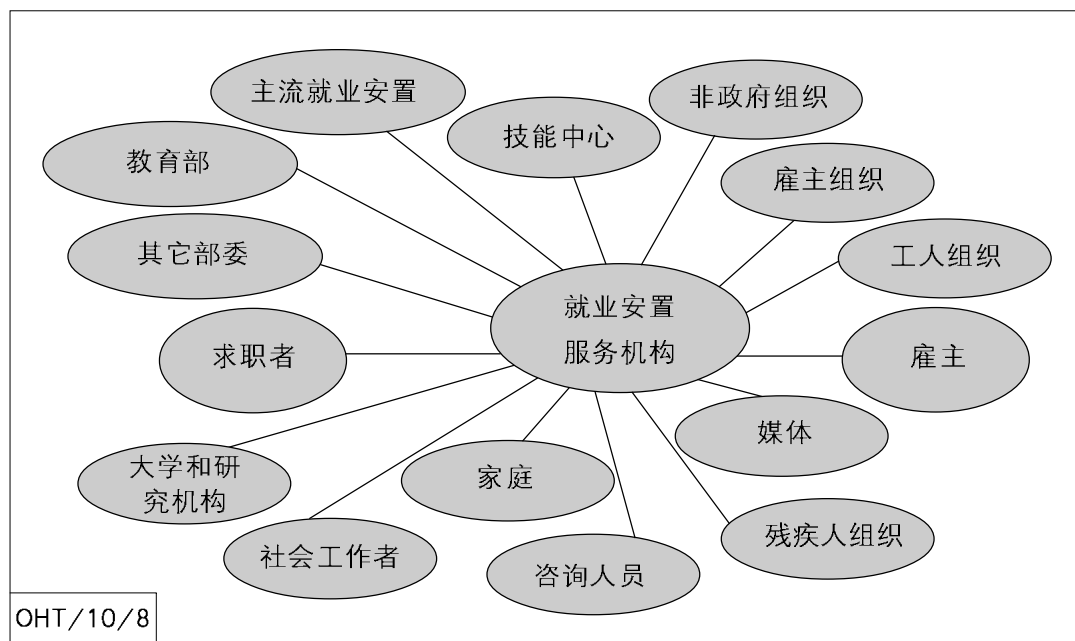
- 什么部分没有在该网络出现？
- 已经存在什么联系？
- 举出成功连网的具体例子

重新召集所有的小组。让每个小组对其讨论做简要报告。并对每个报告做出简要评论。鼓励讨论。在总结报告和讨论时，画出目前存在的全国网络。放映幻灯片 10/9



## 7. 结束：(10 分钟)

总结时向学员说明哪些网络建成的方式。放映幻灯片 10/8，并与幻灯片 10/9 比较，说明理论上的网络与实际网络之间的区别。



强调工作安置官员在使网络有效运营时所发挥的主要作用。它要求安置官员：

- 开放式交流
- 定期分享信息
- 正式和非正式的接触

强调在建立和运行网络中与残疾人协商的重要性。说明网络需要领导，工作安置部门显然是领导机构。

宣布本课结束。

## 8. 参考资料

--《残疾人的工作安置－高效率服务要素》。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦著。

1) 亚太版本。第二版, 2003。ISBN 92-2-115114-X;

第一版 1999 (有柬埔寨语、中文简体、越南语和泰国语版本)

<http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/publication.htm>

2) 加勒比版本。国际劳工组织 西班牙港, 2003。ISBN 92-2-114392-9

3) 拉丁美洲版本。残疾人的工作安置。高效率服务的要素。－拉丁美洲版本。芭芭拉·默里和罗伯特·海伦著, 2003。ISBN 92-2-315114-7

## 9. 投影幻灯片

幻灯片 OHT/10/1 概念上的网络

幻灯片 OHT/10/2 匹配联系

幻灯片 OHT/10/3 附加联系 (1)

幻灯片 OHT/10/4 附加联系 (2)

幻灯片 OHT/10/6 附加联系 (4)

幻灯片 OHT/10/7 附加联系 (5)

幻灯片 OHT/10/8 理论上的网络

幻灯片 OHT/10/9 国家网络

## 10. 问题与训练

以下可以作为本课的后续活动。如果你将本课分作为几段, 以下在两段之间进行练习。

1. 将学员分为 8 至 10 人的小组。让他们就下面的一个或几个问题进行讨论, 并说出他们的讨论结果。

- 什么是网络? 它怎样帮助残疾人找到并保留住工作?
- 说明你自己国家中最重要的网络联系, 并概述它们怎样帮助残疾人就业?
- 在帮助残疾人方面, 大学和研究机构能够提供什么服务?
- “安置官员就是安置官员而不是社会工作者”, 你同意这句话吗? 为什么?
- 什么是“按残疾人要求”培训? 由谁来做? 它怎样帮助残疾人?
- 赢利性的私人职业介绍所在为残疾人提供服务方面能够发挥作用吗? 发挥哪些作用? 为什么?

2. 学员单个或分组完成下列一个或两个任务:

- 给当地报纸的编辑草拟一封信, 让报纸合作刊登一个每周专栏, 标题是“残疾人和就业”。
- 一个当地的电视公司计划制作一部肥皂剧, 公司已经同意其中一个主要角色由残疾人来扮演。概述由残疾人扮演的角色。