

支持性就业智障人士社会工作介入

深圳市职康残疾人服务中心

颜家睦 赵云芳 黄妍

摘要: 全国各地都在如火如荼地推行残疾人就业,我们尝试通过支持性就业为智障人士提供一个融合的场所安置就业。实践经验表明,支持性就业要想取得较好的效果,家庭、支持就业机构、职业指导师和社会工作者的合作,形成良好的伙伴关系是必不可少的。本文结合马斯洛需求层次理论,在对支持性就业智障人士需求进行调查的基础上,分析智障人士需求特点,再根据智障人士身心特征和需求特点开展社会工作介入,解决智障人士不同心理、行为、社会交往问题,进一步探索有效策略,以取得智障人士支持性就业的良好效果。

关键词: 支持性就业 智障人士 社会工作 介入

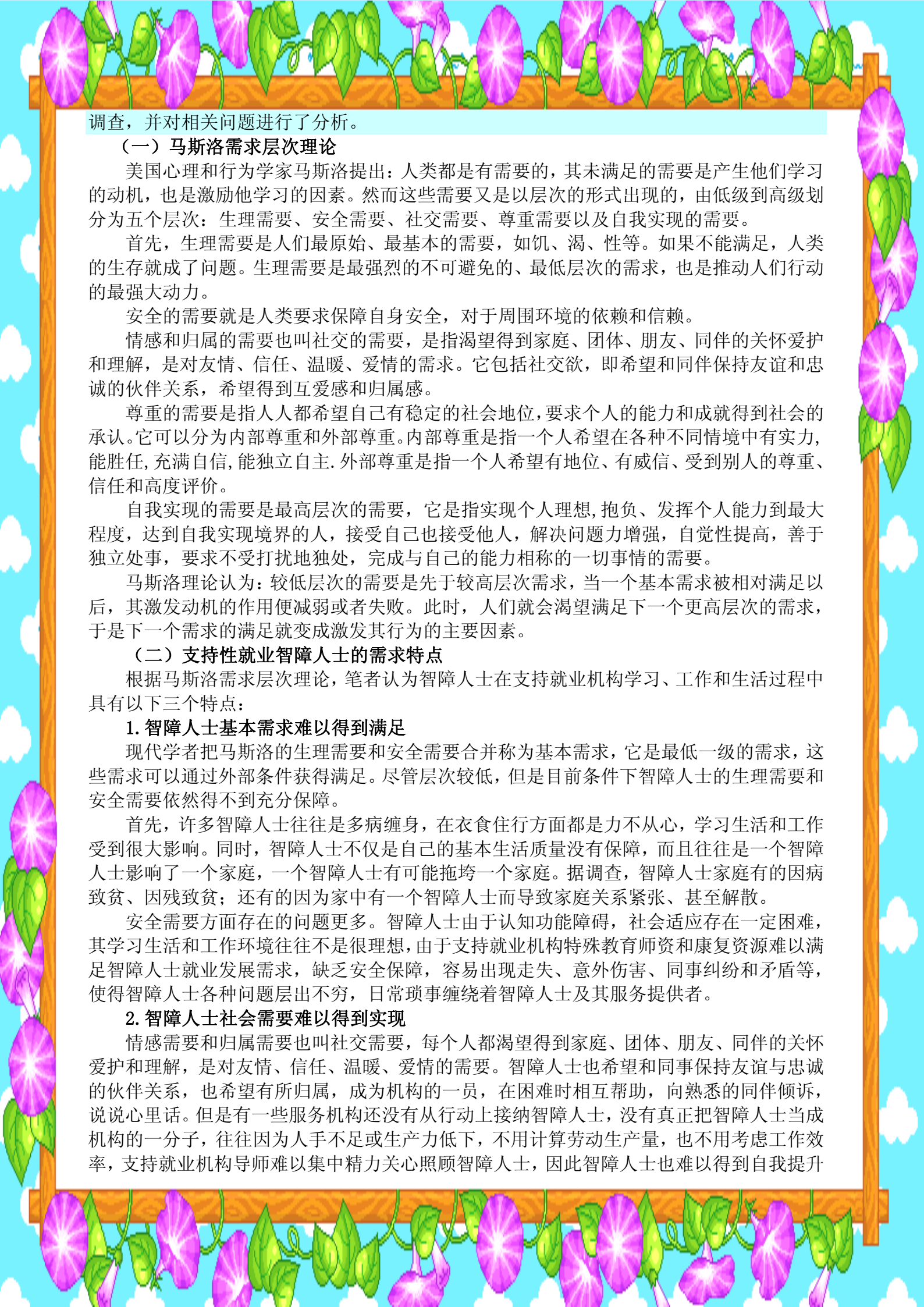
据 2006 年第二次全国残疾人抽样调查结果显示,我国有智力残疾人 554 万,同年进行的深圳市残疾人调查数据显示,深圳市智力残疾人数约 9000 人。智力残疾人是一个人数众多,特性突出,特别困难的群体。2007 年,中国残疾人联合会在《关于进一步做好智力残疾人工作的意见》中明确指出,在新形势下需要进一步做好智力残疾人工作,改善智力残疾人状况,推进智力残疾人的社会融合,并提出“着力解决智力残疾人的基本生活与社会融合问题,缩小智力残疾人状况与社会平均水平的差距,建立长效工作机制,全面提高智力残疾人的康复、教育、就业和社会保障水平,促进智力残疾人以平等的地位,充分参与社会生活,共享改革发展成果”的任务目标。

根据中国残联要求,为扎实做好深圳市智障人士职业康复工作,满足智障人士日益增长的康复教育需求。2007 年,深圳市残疾人联合会大力推进街道综合职业康复服务中心(以下简称“职康中心”)建设,截止 2008 年 12 月,全市建立 55 家服务机构和 1 家市级智障人士职业训练中心,为 2300 多名智障人士提供日间照料、职业技能训练、心理辅导、康复治疗等服务。还专门开设支持性就业服务^①,为那些暂时不能进入正式职场工作,需要职业指导师工作支持的轻、中度智障人士提供支持。支持就业机构主要提供融合式的就业训练与安置,每一家支持就业机构一般开发 1-3 支持性就业岗位,如清洁、餐饮、零售、保安、文员、手工艺制作等岗位或工作安排智障人士就业。支持就业机构的规划与布置也会考虑智障人士的状况及特点,训练的环境或工作岗位为开放的。支持就业机构提供多种配套服务,一方面,职业指导员的辅导,以培养智障人士的工作意愿、激发工作兴趣、发展工作技能、建立工作态度,提高社交技巧,养成良好的卫生习惯及人际关系等;另一方面,职业指导员评估他们的就业能力与适应能力,并做好岗位匹配,为智障人士提供最适当的就业安置。

实践经验表明,建立支持就业机构,安排智障人士就业,有助于广大智障人士走出家庭,融入社会,提高生活自理能力,实现人生价值,成为有益社会的人,同时也是促进社会文明进步,构建和谐社会的主要内容。

一、支持性就业智障人士的发展需求调研

马斯洛需求层次理论^②认为,人的需要有五个层次,当满足了低层次的需要后,人就会更加关注高层次的需要。根据该理论,我们对 102 例支持性就业智障人士的发展需求进行了



调查，并对相关问题进行了分析。

（一）马斯洛需求层次理论

美国心理和行为学家马斯洛提出：人类都是有需要的，其未满足的需要是产生他们学习的动机，也是激励他学习的因素。然而这些需要又是以层次的形式出现的，由低级到高级划分为五个层次：生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要以及自我实现的需要。

首先，生理需要是人们最原始、最基本的需要，如饥、渴、性等。如果不能满足，人类的生存就成了问题。生理需要是最强烈的不可避免的、最低层次的需求，也是推动人们行动的最强大动力。

安全的需要就是人类要求保障自身安全，对于周围环境的依赖和信赖。

情感和归属的需要也叫社交的需要，是指渴望得到家庭、团体、朋友、同伴的关怀爱护和理解，是对友情、信任、温暖、爱情的需求。它包括社交欲，即希望和同伴保持友谊和忠诚的伙伴关系，希望得到互爱感和归属感。

尊重的需要是指人人都希望自己有稳定的社会地位，要求个人的能力和成就得到社会的承认。它可以分为内部尊重和外部尊重。内部尊重是指一个人希望在各种不同情境中有实力，能胜任，充满自信，能独立自主。外部尊重是指一个人希望有地位、有威信、受到别人的尊重、信任和高度评价。

自我实现的需要是最高层次的需要，它是指实现个人理想，抱负、发挥个人能力到最大程度，达到自我实现境界的人，接受自己也接受他人，解决问题力增强，自觉性提高，善于独立处事，要求不受打扰地独处，完成与自己的能力相称的一切事情的需要。

马斯洛理论认为：较低层次的需要是先于较高层次需求，当一个基本需求被相对满足以后，其激发动机的作用便减弱或者失败。此时，人们就会渴望满足下一个更高层次的需求，于是下一个需求的满足就变成激发其行为的主要因素。

（二）支持性就业智障人士的需求特点

根据马斯洛需求层次理论，笔者认为智障人士在支持就业机构学习、工作和生活过程中具有以下三个特点：

1. 智障人士基本需求难以得到满足

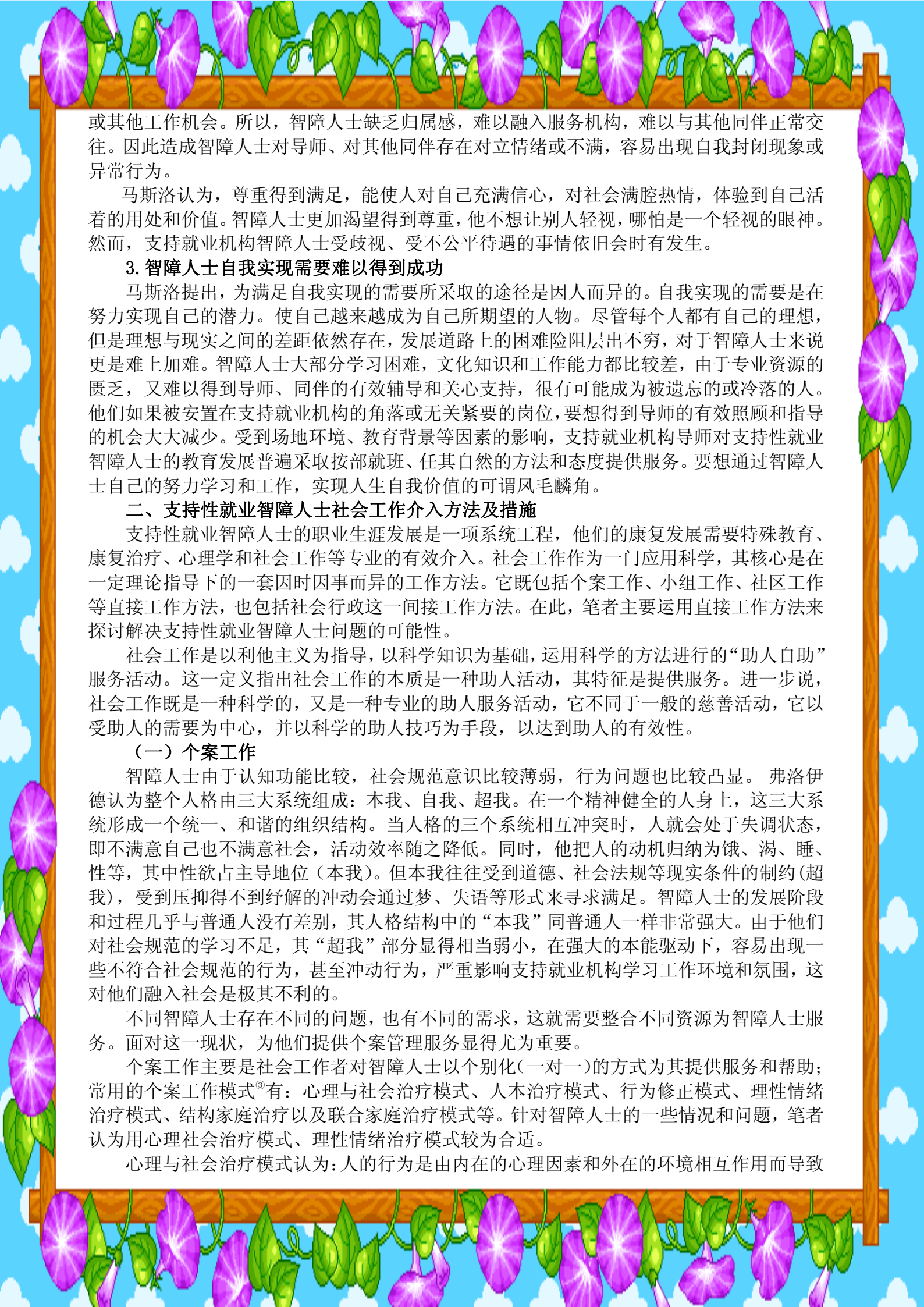
现代学者把马斯洛的生理需要和安全需要合并称为基本需求，它是最低一级的需求，这些需求可以通过外部条件获得满足。尽管层次较低，但是目前条件下智障人士的生理需要和安全需要依然得不到充分保障。

首先，许多智障人士往往是多病缠身，在衣食住行方面都是力不从心，学习生活和在工作受到很大影响。同时，智障人士不仅是自己的基本生活质量没有保障，而且往往是一个智障人士影响了一个家庭，一个智障人士有可能拖垮一个家庭。据调查，智障人士家庭有的因病致贫、因残致贫；还有的因为家中有一个智障人士而导致家庭关系紧张、甚至解散。

安全需要方面存在的问题更多。智障人士由于认知功能障碍，社会适应存在一定困难，其学习生活和的工作环境往往不是很理想，由于支持就业机构特殊教育师资和康复资源难以满足智障人士就业发展需求，缺乏安全保障，容易出现走失、意外伤害、同事纠纷和矛盾等，使得智障人士各种问题层出不穷，日常琐事缠绕着智障人士及其服务提供者。

2. 智障人士社会需要难以得到实现

情感需要和归属需要也叫社交需要，每个人都渴望得到家庭、团体、朋友、同伴的关怀爱护和理解，是对友情、信任、温暖、爱情的需要。智障人士也希望和同事保持友谊与忠诚的伙伴关系，也希望有所归属，成为机构的一员，在困难时相互帮助，向熟悉的同伴倾诉，说说心里话。但是有一些服务机构还没有从行动上接纳智障人士，没有真正把智障人士当成机构的一分子，往往因为人手不足或生产力低下，不用计算劳动生产量，也不用考虑工作效率，支持就业机构导师难以集中精力关心照顾智障人士，因此智障人士也难以得到自我提升



或其他工作机会。所以，智障人士缺乏归属感，难以融入服务机构，难以与其他同伴正常交往。因此造成智障人士对导师、对其他同伴存在对立情绪或不满，容易出现自我封闭现象或异常行为。

马斯洛认为，尊重得到满足，能使人对自己充满信心，对社会满腔热情，体验到自己活着的用处和价值。智障人士更加渴望得到尊重，他不想让别人轻视，哪怕是一个轻视的眼神。然而，支持就业机构智障人士受歧视、受不公平待遇的事情依旧会时有发生。

3. 智障人士自我实现需要难以得到成功

马斯洛提出，为满足自我实现的需要所采取的途径是因人而异的。自我实现的需要是在努力实现自己的潜力。使自己越来越成为自己所期望的人物。尽管每个人都有自己的理想，但是理想与现实之间的差距依然存在，发展道路上的困难险阻层出不穷，对于智障人士来说更是难上加难。智障人士大部分学习困难，文化知识和工作能力都比较差，由于专业资源的匮乏，又难以得到导师、同伴的有效辅导和关心支持，很有可能成为被遗忘的或冷落的人。他们如果被安置在支持就业机构的角落或无关紧要的岗位，要想得到导师的有效照顾和指导的机会大大减少。受到场地环境、教育背景等因素的影响，支持就业机构导师对支持性就业智障人士的教育发展普遍采取按部就班、任其自然的方法和态度提供服务。要想通过智障人士自己的努力学习和工作，实现人生自我价值的可谓凤毛麟角。

二、支持性就业智障人士社会工作介入方法及措施

支持性就业智障人士的职业生涯发展是一项系统工程，他们的康复发展需要特殊教育、康复治疗、心理学和社会工作等专业有效介入。社会工作作为一门应用科学，其核心是在一定理论指导下的一套因时因事而异的工作方法。它既包括个案工作、小组工作、社区工作等直接工作方法，也包括社会行政这一间接工作方法。在此，笔者主要运用直接工作方法来探讨解决支持性就业智障人士问题的可能性。

社会工作是以利他主义为指导，以科学知识为基础，运用科学的方法进行的“助人自助”服务活动。这一定义指出社会工作的本质是一种助人活动，其特征是提供服务。进一步说，社会工作既是一种科学的，又是一种专业的助人服务活动，它不同于一般的慈善活动，它以受助人的需要为中心，并以科学的助人技巧为手段，以达到助人的有效性。

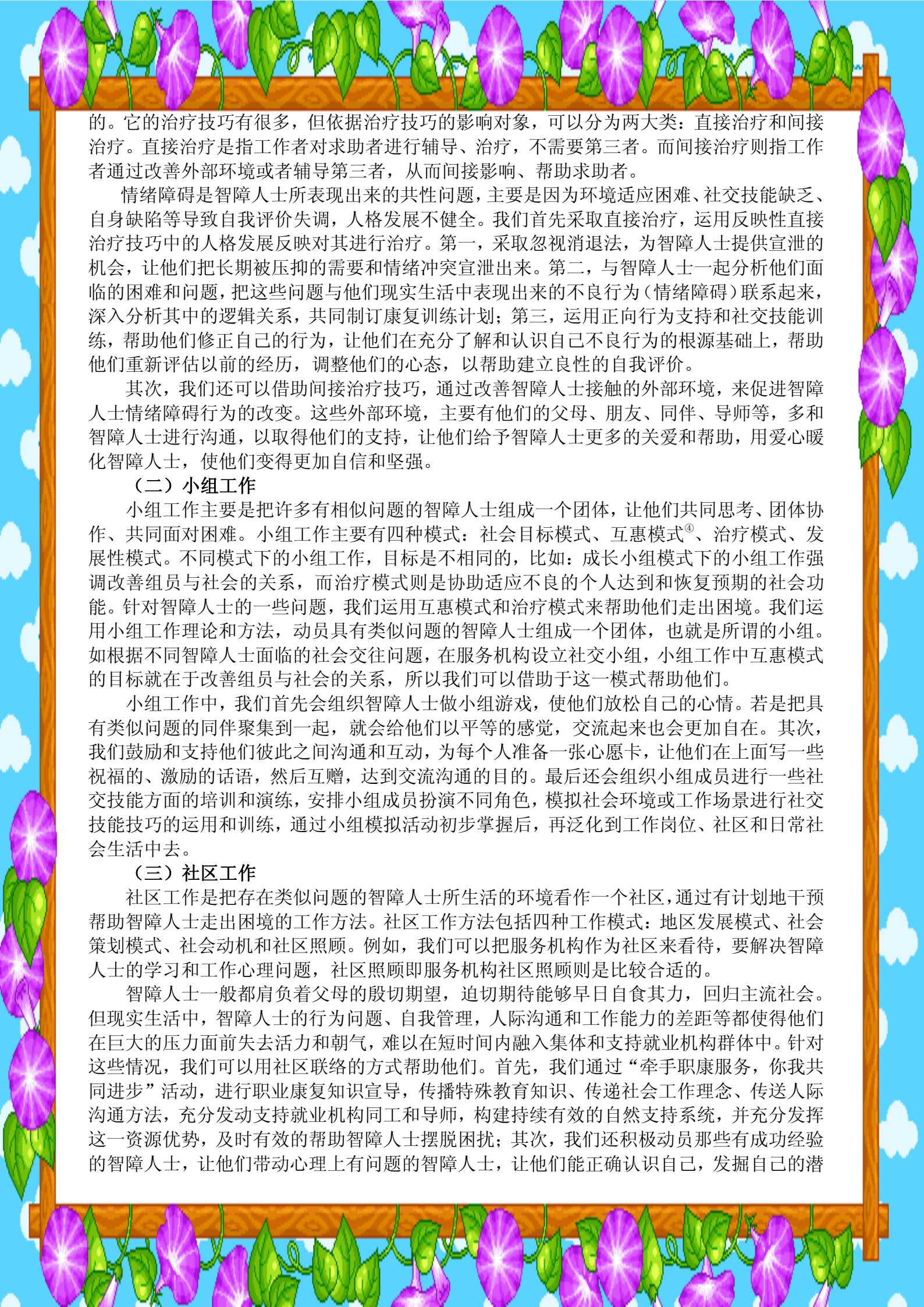
（一）个案工作

智障人士由于认知功能比较，社会规范意识比较薄弱，行为问题也比较凸显。弗洛伊德认为整个人格由三大系统组成：本我、自我、超我。在一个精神健全的人身上，这三大系统形成一个统一、和谐的组织结构。当人格的三个系统相互冲突时，人就会处于失调状态，即不满意自己也不满意社会，活动效率随之降低。同时，他把人的动机归纳为饿、渴、睡、性等，其中性欲占主导地位（本我）。但本我往往受到道德、社会法规等现实条件的制约（超我），受到压抑得不到纾解的冲动会通过梦、失语等形式来寻求满足。智障人士的发展阶段和过程几乎与普通人没有差别，其人格结构中的“本我”同普通人一样非常强大。由于他们对社会规范的学习不足，其“超我”部分显得相当弱小，在强大的本能驱动下，容易出现一些不符合社会规范的行为，甚至冲动行为，严重影响支持就业机构学习工作环境和氛围，这对他们融入社会是极其不利的。

不同智障人士存在不同的问题，也有不同的需求，这就需要整合不同资源为智障人士服务。面对这一现状，为他们提供个案管理服务显得尤为重要。

个案工作主要是社会工作者对智障人士以个别化（一对一）的方式为其提供服务和帮助；常用的个案工作模式^⑥有：心理与社会治疗模式、人本治疗模式、行为修正模式、理性情绪治疗模式、结构家庭治疗以及联合家庭治疗模式等。针对智障人士的一些情况和问题，笔者认为用心理社会治疗模式、理性情绪治疗模式较为合适。

心理与社会治疗模式认为：人的行为是由内在的心理因素和外在的环境相互作用而导致



的。它的治疗技巧有很多，但依据治疗技巧的影响对象，可以分为两大类：直接治疗和间接治疗。直接治疗是指工作者对求助者进行辅导、治疗，不需要第三者。而间接治疗则指工作者通过改善外部环境或者辅导第三者，从而间接影响、帮助求助者。

情绪障碍是智障人士所表现出来的共性问题，主要是因为环境适应困难、社交技能缺乏、自身缺陷等导致自我评价失调，人格发展不健全。我们首先采取直接治疗，运用反映性直接治疗技巧中的人格发展反映对其进行治疗。第一，采取忽视消退法，为智障人士提供宣泄的机会，让他们把长期被压抑的需要和情绪冲突宣泄出来。第二，与智障人士一起分析他们面临的困难和问题，把这些问题与他们现实生活中表现出来的不良行为（情绪障碍）联系起来，深入分析其中的逻辑关系，共同制订康复训练计划；第三，运用正向行为支持和社交技能训练，帮助他们修正自己的行为，让他们在充分了解和认识自己不良行为的根源基础上，帮助他们重新评估以前的经历，调整他们的心态，以帮助建立良性的自我评价。

其次，我们还可以借助间接治疗技巧，通过改善智障人士接触的外部环境，来促进智障人士情绪障碍行为的改变。这些外部环境，主要有他们的父母、朋友、同伴、导师等，多和智障人士进行沟通，以取得他们的支持，让他们给予智障人士更多的关爱和帮助，用爱心暖化智障人士，使他们变得更加自信和坚强。

（二）小组工作

小组工作主要是把许多有相似问题的智障人士组成一个团体，让他们共同思考、团体协作、共同面对困难。小组工作主要有四种模式：社会目标模式、互惠模式^④、治疗模式、发展性模式。不同模式下的小组工作，目标是不相同的，比如：成长小组模式下的小组工作强调改善组员与社会的关系，而治疗模式则是协助适应不良的个人达到和恢复预期的社会功能。针对智障人士的一些问题，我们运用互惠模式和治疗模式来帮助他们走出困境。我们运用小组工作理论和方法，动员具有类似问题的智障人士组成一个团体，也就是所谓的小组。如根据不同智障人士面临的社会交往问题，在服务机构设立社交小组，小组工作中互惠模式的目标就在于改善组员与社会的关系，所以我们可以借助于这一模式帮助他们。

小组工作中，我们首先会组织智障人士做小组游戏，使他们放松自己的心情。若是把具有类似问题的同伴聚集到一起，就会给他们以平等的感觉，交流起来也会更加自在。其次，我们鼓励和支持他们彼此之间沟通和互动，为每个人准备一张心愿卡，让他们在上面写一些祝福的、激励的话语，然后互赠，达到交流沟通的目的。最后还会组织小组成员进行一些社交技能方面的培训和演练，安排小组成员扮演不同角色，模拟社会环境或工作场景进行社交技能技巧的运用和训练，通过小组模拟活动初步掌握后，再泛化到工作岗位、社区和日常社会生活中去。

（三）社区工作

社区工作是把存在类似问题的智障人士所生活的环境看作一个社区，通过有计划地干预帮助智障人士走出困境的工作方法。社区工作方法包括四种工作模式：地区发展模式、社会策划模式、社会动机和社区照顾。例如，我们可以把服务机构作为社区来看待，要解决智障人士的学习和工作心理问题，社区照顾即服务机构社区照顾则比较合适的。

智障人士一般都肩负着父母的殷切期望，迫切期待能够早日自食其力，回归主流社会。但现实生活中，智障人士的行为问题、自我管理，人际沟通和工作能力的差距等都使得他们在巨大的压力面前失去活力和朝气，难以在短时间内融入集体和支持就业机构群体中。针对这些情况，我们可以用社区联络的方式帮助他们。首先，我们通过“牵手职康服务，你我共同进步”活动，进行职业康复知识宣导，传播特殊教育知识、传递社会工作理念、传递人际沟通方法，充分发动支持就业机构同工和导师，构建持续有效的自然支持系统，并充分发挥这一资源优势，及时有效的帮助智障人士摆脱困扰；其次，我们还积极动员那些有成功经验的智障人士，让他们带动心理上有问题的智障人士，让他们能正确认识自己，发掘自己的潜

能，提高自己的能力，并以积极的心态、高昂的斗志，勇敢的面对未来，迎接挑战。

从以上分析中，我们可以看出对于智障人士所存在的问题，社会工作介入的方法不仅可以提供许多有益的帮助，而且，还可以教会他们从不同的角度看问题，努力改变自己，最终达到解决问题的目的。

综上所述，支持性就业智障人士存在许多问题，这些问题都是我们不容忽视的。近年来，社会各界虽然对智障人士群体给予了诸多的关爱和帮助，但几乎都是仅限于物质层面上，没有深入他们的内心，了解他们真正需要的东西，所以实施的效果并不明显。通过上文的分析可以得出，社会工作作为一门新兴的学科，在解决这方面的问题却有着独特的方法，能从根本上消除智障人士的心理行为问题。它主要是从精神上帮助智障人士走出困境，让智障人士对自己有一个正确的自我定位，从而树立正确的人生观、价值观。因此，我们完全可以借鉴社会工作方法来分析和研究智障人士的心理行为问题。对于智障人士在学习工作和生活中遇到的一系列问题，从社会工作的角度进行研究，不但可以让他们甩掉自卑的包袱、提高自己的学习和工作能力、正确处理人际关系、对未来充满信心，而且，还能增强他们以后解决问题的能力。

注释：

- ① 方俊明、汤凌燕：我国台湾地区智障人士社会融合研究，中国特殊教育，2007 年 09 期，29-32
- ② 刘烨编译：马斯洛的智慧-马斯洛人本哲学解读「M」，北京，中国电影出版社，2005 年 10 月，28
- ③ 李勇、李卫华、张金俊主编：个案工作「M」，合肥，合肥工业大学出版社，2005 年 8 月，151-188
- ④ 朱眉华、文军主编：社会工作实务手册「M」，北京，社会科学文献出版社，2006 年 2 月，173

参考文献：

1. 刘少杰. 西方社会学理论「M」. 北京：中央广播电视大学出版社，2010
2. 李勇、李卫华等. 个案工作「M」. 合肥：合肥工业大学出版社，2005，151-188
3. 吕新萍等. 小组工作「M」. 北京：中国人民大学出版社，2005
4. 周沛. 社区社会工作「M」. 北京：社会科学文献出版社，2002
5. 徐素琼、刘嘉. 重度智障人士支持性就业个案研究. 中国残疾人. 2011 年 08 期
6. 陈乙南. 美国智障人士社会安置研究. 长沙民政职业技术学院学报. 2008 年 01 期. 34-37
7. 郑九十. 残疾人职业指导浅谈，中国残疾人杂志，2012（8），81-83
8. 吴长志 陈兆安，浅谈职业指导对残疾人就业促进作用，http://www.cdpf.org.cn/jiuy/content/2012-04/25/content_30389523.htm，2012
9. 曾秋艳. 智障人士支持性就业的问题及对策研究，金田，2012（3），