

(七)、復工準備小組

目的

通過參與復工準備小組，幫助有條件重返工作崗位的工傷職工瞭解自身功能狀況，通過自我回饋結果，挖掘自身解決困難的能力。從自身因素及工作因素雙重入手，排除工傷職工重返崗位過程中產生的障礙，最終回歸工作崗位。

方法

復工政策瞭解及諮詢，對自身利益充分瞭解，合理處理與用工單位的關係，為重返崗位做好基本條件。工作行為教育及輔導，讓工傷職工更早適應工作狀態，樹立良好工作作風，使用人單位樂意接受其重返崗位。小組交流，通過小組形式充分瞭解重返崗位的困難，通過對自身的瞭解，從同一類型工傷職工中得到幫助。此小組訓練貫穿于整個職業康復治療中，由作業治療師及社工師共同組織實施。

(八) 作單位協調及復工安排

目的

對於可重返工作崗位的工傷職工，社工師負責聽取他們的復工意願，並通過與其單位進行溝通、協商、工廠探訪等方式，協調安置適合工傷職工功能的新崗位，促進其重返工作。

方法

社工師通過電話、面談、工廠探訪等方式，進行專業的評估，為工傷職工協調安置符合其功能的工作崗位，並就工作崗位的要求，安排工傷職工進行針對性的訓練，使其可以勝任工作。

工傷職業康復是一條順應社會發展需求的服務，但同時也是一條正需要我們這一代康復人的共同努力才能開創的道路。

支持性就業智障人士社會工作介入

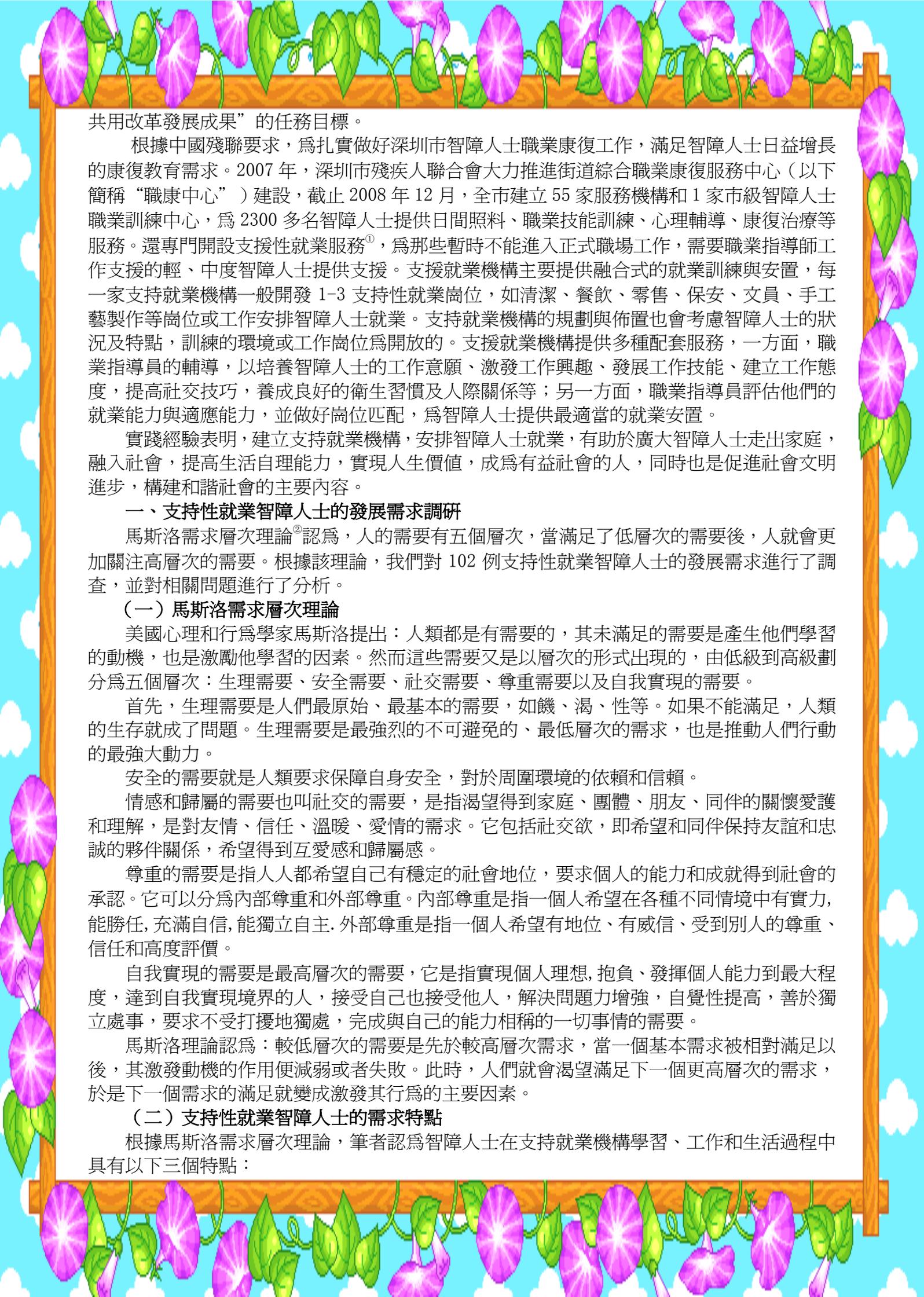
深圳市職康殘疾人服務中心

顏家睦 趙雲芳 黃妍

摘要：全國各地都在如火如荼地推行殘疾人就業，我們嘗試通過支援性就業為智障人士提供一個融合的場所安置就業。實踐經驗表明，支持性就業要想取得較好的效果，家庭、支持就業機構、職業指導師和社會工作者的合作，形成良好的夥伴關係是必不可少的。本文結合馬斯洛需求層次理論，在對支援性就業智障人士需求進行調查的基礎上，分析智障人士需求特點，再根據智障人士身心特徵和需求特點開展社會工作介入，解決智障人士不同心理、行為、社會交往問題，進一步探索有效策略，以取得智障人士支持性就業的良好效果。

關鍵字： 支持性就業 智障人士 社會工作 介入

據 2006 年第二次全國殘疾人抽樣調查結果顯示，我國有智力殘疾人 554 萬，同年進行的深圳市殘疾人調查資料顯示，深圳市智力殘疾人數約 9000 人。智力殘疾人是一個人數眾多，特性突出，特別困難的群體。2007 年，中國殘疾人聯合會在《關於進一步做好智力殘疾人工作的意見》中明確指出，在新形勢下需要進一步做好智力殘疾人工作，改善智力殘疾人狀況，推進智力殘疾人的社會融合，並提出“著力解決智力殘疾人的基本生活與社會融合問題，縮小智力殘疾人狀況與社會平均水準的差距，建立長效工作機制，全面提高智力殘疾人的康復、教育、就業和社會保障水準，促進智力殘疾人以平等的地位，充分參與社會生活，



共用改革發展成果”的任務目標。

根據中國殘聯要求，為扎實做好深圳市智障人士職業康復工作，滿足智障人士日益增長的康復教育需求。2007年，深圳市殘疾人聯合會大力推進街道綜合職業康復服務中心（以下簡稱“職康中心”）建設，截止2008年12月，全市建立55家服務機構和1家市級智障人士職業訓練中心，為2300多名智障人士提供日間照料、職業技能訓練、心理輔導、康復治療等服務。還專門開設支援性就業服務^①，為那些暫時不能進入正式職場工作，需要職業指導師工作支援的輕、中度智障人士提供支援。支援就業機構主要提供融合式的就業訓練與安置，每一家支持就業機構一般開發1-3支持性就業崗位，如清潔、餐飲、零售、保安、文員、手工藝製作等崗位或工作安排智障人士就業。支持就業機構的規劃與佈置也會考慮智障人士的狀況及特點，訓練的環境或工作崗位為開放的。支援就業機構提供多種配套服務，一方面，職業指導員的輔導，以培養智障人士的工作意願、激發工作興趣、發展工作技能、建立工作態度，提高社交技巧，養成良好的衛生習慣及人際關係等；另一方面，職業指導員評估他們的就業能力與適應能力，並做好崗位匹配，為智障人士提供最適當的就業安置。

實踐經驗表明，建立支持就業機構，安排智障人士就業，有助於廣大智障人士走出家庭，融入社會，提高生活自理能力，實現人生價值，成為有益社會的人，同時也是促進社會文明進步，構建和諧社會的主要內容。

一、支持性就業智障人士的發展需求調研

馬斯洛需求層次理論^②認為，人的需要有五個層次，當滿足了低層次的需要後，人就會更加關注高層次的需要。根據該理論，我們對102例支持性就業智障人士的發展需求進行了調查，並對相關問題進行了分析。

（一）馬斯洛需求層次理論

美國心理和行為學家馬斯洛提出：人類都是有需要的，其未滿足的需要是產生他們學習的動機，也是激勵他學習的因素。然而這些需要又是以層次的形式出現的，由低級到高級劃分為五個層次：生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要以及自我實現的需要。

首先，生理需要是人們最原始、最基本的需要，如饑、渴、性等。如果不能滿足，人類的生存就成了問題。生理需要是最強烈的不可避免的、最低層次的需求，也是推動人們行動的最強大動力。

安全的需要就是人類要求保障自身安全，對於周圍環境的依賴和信賴。

情感和歸屬的需要也叫社交的需要，是指渴望得到家庭、團體、朋友、同伴的關懷愛護和理解，是對友情、信任、溫暖、愛情的需求。它包括社交欲，即希望和同伴保持友誼和忠誠的夥伴關係，希望得到互愛感和歸屬感。

尊重的需要是指人人都希望自己有穩定的社會地位，要求個人的能力和成就得到社會的承認。它可以分為內部尊重和外部尊重。內部尊重是指一個人希望在各種不同情境中有實力，能勝任，充滿自信，能獨立自主。外部尊重是指一個人希望有地位、有威信、受到別人的尊重、信任和高度評價。

自我實現的需要是最高層次的需要，它是指實現個人理想，抱負、發揮個人能力到最大程度，達到自我實現境界的人，接受自己也接受他人，解決問題力增強，自覺性提高，善於獨立處事，要求不受打擾地獨處，完成與自己的能力相稱的一切事情的需要。

馬斯洛理論認為：較低層次的需要是先於較高層次需求，當一個基本需求被相對滿足以後，其激發動機的作用便減弱或者失敗。此時，人們就會渴望滿足下一個更高層次的需求，於是下一個需求的滿足就變成激發其行為的主要因素。

（二）支持性就業智障人士的需求特點

根據馬斯洛需求層次理論，筆者認為智障人士在支持就業機構學習、工作和生活過程中具有以下三個特點：

1. 智障人士基本需求難以得到滿足

現代學者把馬斯洛的生理需要和安全需要合併稱為基本需求，它是最低一級的需求，這些需求可以通過外部條件獲得滿足。儘管層次較低，但是目前條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，許多智障人士往往是多病纏身，在衣食住行方面都是力不從心，學習生活和工作受到很大影響。同時，智障人士不僅是自己的基本生活品質沒有保障，而且往往是一個智障人士影響了一個家庭，一個智障人士有可能拖垮一個家庭。據調查，智障人士家庭有的因病致貧、因殘致貧；還有的因為家中有一個智障人士而導致家庭關係緊張、甚至解散。

安全需要方面存在的問題更多。智障人士由於認知功能障礙，社會適應存在一定困難，其學習生活和工作環境往往不是很理想，由於支援就業機構特殊教育師資和康復資源難以滿足智障人士就業發展需求，缺乏安全保障，容易出現走失、意外傷害、同事糾紛和矛盾等，使得智障人士各種問題層出不窮，日常瑣事纏繞著智障人士及其服務提供者。

2. 智障人士社會需要難以得到實現

情感需要和歸屬需要也叫社交需要，每個人都渴望得到家庭、團體、朋友、同伴的關懷愛護和理解，是對友情、信任、溫暖、愛情的需要。智障人士也希望和同事保持友誼與忠誠的夥伴關係，也希望有所歸屬，成為機構的一員，在困難時相互幫助，向熟悉的同伴傾訴，說說心裏話。但是有一些服務機構還沒有從行動上接納智障人士，沒有真正把智障人士當成機構的一分子，往往因為人手不足或生產力低下，不用計算勞動生產量，也不用考慮工作效率，支持就業機構導師難以集中精力關心照顧智障人士，因此智障人士也難以得到自我提升或其他工作機會。所以，智障人士缺乏歸屬感，難以融入服務機構，難以與其他同伴正常交往。因此造成智障人士對導師、對其他同伴存在對立情緒或不滿，容易出現自我封閉現象或異常行為。

馬斯洛認為，尊重得到滿足，能使人對自己充滿信心，對社會滿腔熱情，體驗到自己活著的用處和價值。智障人士更加渴望得到尊重，他不想讓別人輕視，哪怕是一個輕視的眼神。然而，支持就業機構智障人士受歧視、受不公平待遇的事情依舊會時有發生。

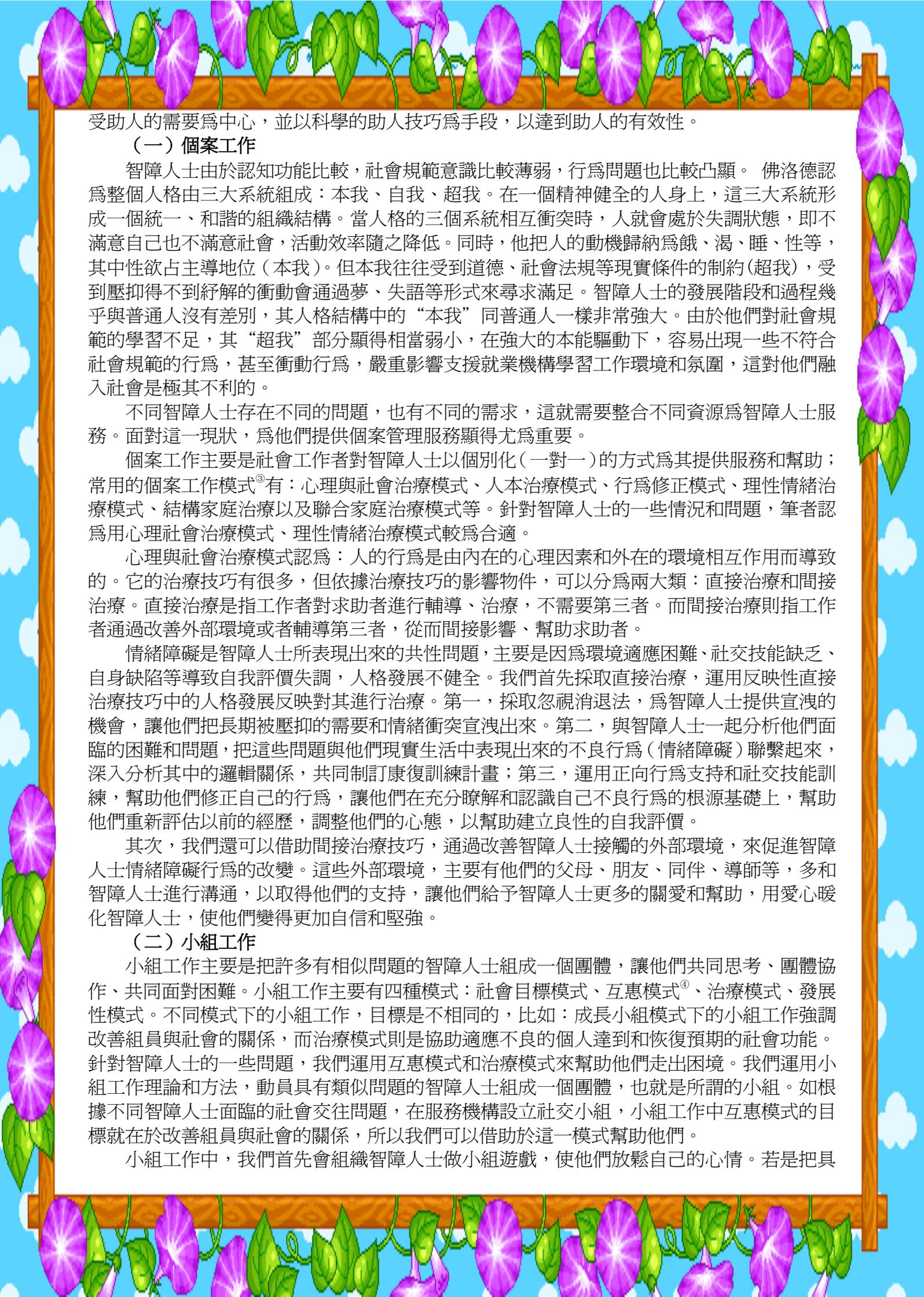
3. 智障人士自我實現需要難以得到成功

馬斯洛提出，為滿足自我實現的需要所採取的途徑是因人而異的。自我實現的需要是在努力實現自己的潛力。使自己越來越成為自己所期望的人物。儘管每個人都有自己的理想，但是理想與現實之間的差距依然存在，發展道路上的困難險阻層出不窮，對於智障人士來說更是難上加難。智障人士大部分學習困難，文化知識和工作能力都比較差，由於專業資源的匱乏，又難以得到導師、同伴的有效輔導和關心支持，很有可能成為被遺忘的或冷落的人。他們如果被安置在支持就業機構的角落或無關緊要的崗位，要想得到導師的有效照顧和指導的機會大大減少。受到場地環境、教育背景等因素的影響，支持就業機構導師對支持性就業智障人士的教育發展普遍採取按部就班、任其自然的方法和態度提供服務。要想通過智障人士自己的努力學習和工作，實現人生自我價值的可謂鳳毛麟角。

二、支持性就業智障人士社會工作介入方法及措施

支援性就業智障人士的職業生涯發展是一項系統工程，他們的康復發展需要特殊教育、康復治療、心理學和社會工作等專業的有效介入。社會工作作為一門應用科學，其核心是在一定理論指導下的一套因時因事而異的工作方法。它既包括個案工作、小組工作、社區工作等直接工作方法，也包括社會行政這一間接工作方法。在此，筆者主要運用直接工作方法來探討解決支持性就業智障人士問題的可能性。

社會工作是以利他主義為指導，以科學知識為基礎，運用科學的方法進行的“助人自助”服務活動。這一定義指出社會工作的本質是一種助人活動，其特徵是提供服務。進一步說，社會工作既是一種科學的，又是一種專業的助人服務活動，它不同于一般的慈善活動，它以



受助人的需要為中心，並以科學的助人技巧為手段，以達到助人的有效性。

（一）個案工作

智障人士由於認知功能比較，社會規範意識比較薄弱，行為問題也比較凸顯。佛洛德認為整個人格由三大系統組成：本我、自我、超我。在一個精神健全的人身上，這三大系統形成一個統一、和諧的組織結構。當人格的三個系統相互衝突時，人就會處於失調狀態，即不滿意自己也不滿意社會，活動效率隨之降低。同時，他把人的動機歸納為餓、渴、睡、性等，其中性欲占主導地位（本我）。但本我往往受到道德、社會法規等現實條件的制約（超我），受到壓抑得不到紓解的衝動會通過夢、失語等形式來尋求滿足。智障人士的發展階段和過程幾乎與普通人沒有差別，其人格結構中的“本我”同普通人一樣非常強大。由於他們對社會規範的學習不足，其“超我”部分顯得相當弱小，在強大的本能驅動下，容易出現一些不符合社會規範的行為，甚至衝動行為，嚴重影響支援就業機構學習工作環境和氛圍，這對他們融入社會是極其不利的。

不同智障人士存在不同的問題，也有不同的需求，這就需要整合不同資源為智障人士服務。面對這一現狀，為他們提供個案管理服務顯得尤為重要。

個案工作主要是社會工作者對智障人士以個別化（一對一）的方式為其提供服務和幫助；常用的個案工作模式^①有：心理與社會治療模式、人本治療模式、行為修正模式、理性情緒治療模式、結構家庭治療以及聯合家庭治療模式等。針對智障人士的一些情況和問題，筆者認為用心理社會治療模式、理性情緒治療模式較為合適。

心理與社會治療模式認為：人的行為是由內在的心理因素和外在的環境相互作用而導致的。它的治療技巧有很多，但依據治療技巧的影響物件，可以分為兩大類：直接治療和間接治療。直接治療是指工作者對求助者進行輔導、治療，不需要第三者。而間接治療則指工作者通過改善外部環境或者輔導第三者，從而間接影響、幫助求助者。

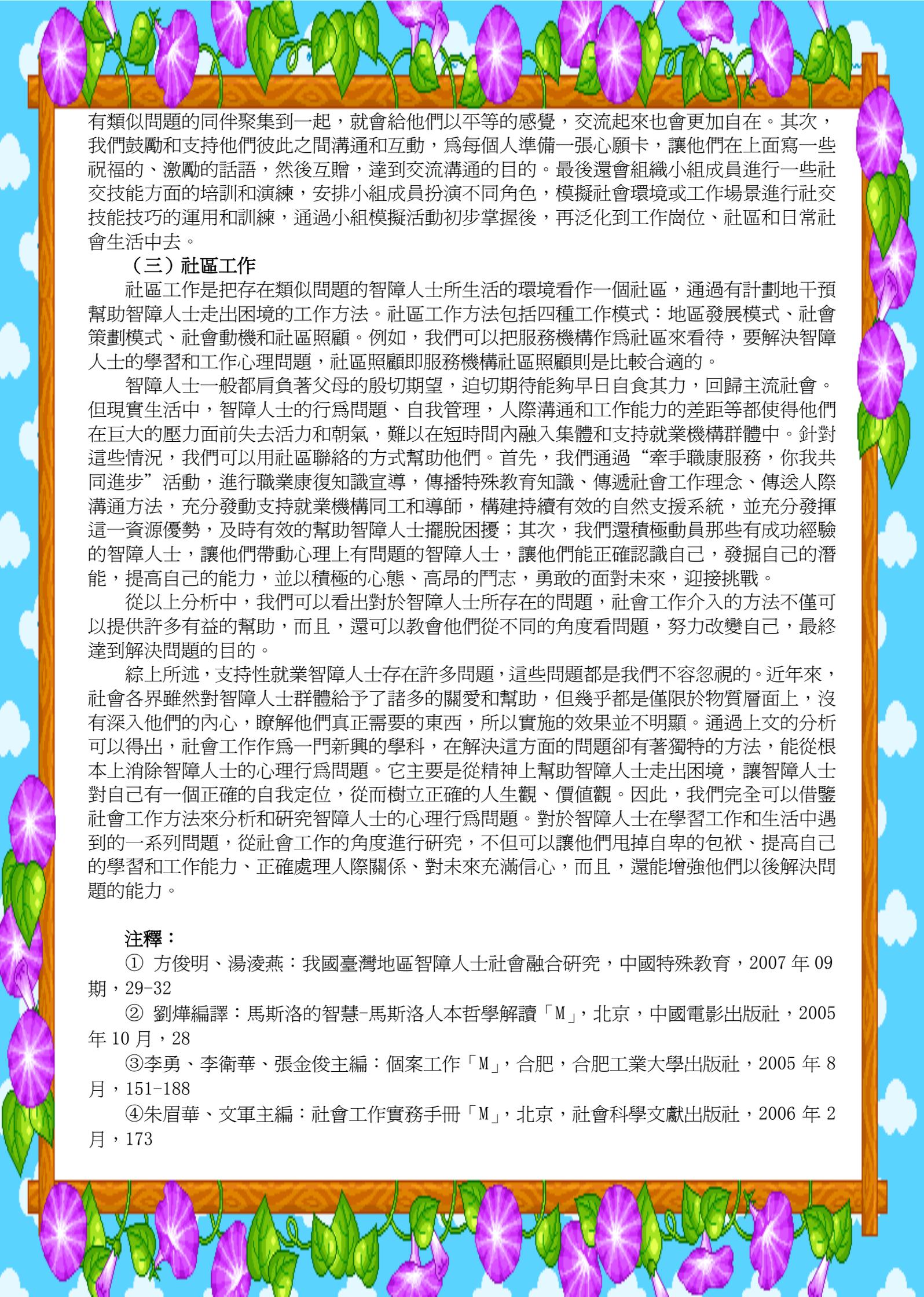
情緒障礙是智障人士所表現出來的共性問題，主要是因為環境適應困難、社交技能缺乏、自身缺陷等導致自我評價失調，人格發展不健全。我們首先採取直接治療，運用反映性直接治療技巧中的人格發展反映對其進行治療。第一，採取忽視消退法，為智障人士提供宣洩的機會，讓他們把長期被壓抑的需要和情緒衝突宣洩出來。第二，與智障人士一起分析他們面臨的困難和問題，把這些問題與他們現實生活中表現出來的不良行為（情緒障礙）聯繫起來，深入分析其中的邏輯關係，共同制訂康復訓練計畫；第三，運用正向行為支持和社交技能訓練，幫助他們修正自己的行為，讓他們在充分瞭解和認識自己不良行為的根源基礎上，幫助他們重新評估以前的經歷，調整他們的心態，以幫助建立良性的自我評價。

其次，我們還可以借助間接治療技巧，通過改善智障人士接觸的外部環境，來促進智障人士情緒障礙行為的改變。這些外部環境，主要有他們的父母、朋友、同伴、導師等，多和智障人士進行溝通，以取得他們的支持，讓他們給予智障人士更多的關愛和幫助，用愛心暖化智障人士，使他們變得更加自信和堅強。

（二）小組工作

小組工作主要是把許多有相似問題的智障人士組成一個團體，讓他們共同思考、團體協作、共同面對困難。小組工作主要有四種模式：社會目標模式、互惠模式^②、治療模式、發展性模式。不同模式下的小組工作，目標是不相同的，比如：成長小組模式下的小組工作強調改善組員與社會的關係，而治療模式則是協助適應不良的個人達到和恢復預期的社會功能。針對智障人士的一些問題，我們運用互惠模式和治療模式來幫助他們走出困境。我們運用小組工作理論和方法，動員具有類似問題的智障人士組成一個團體，也就是所謂的小組。如根據不同智障人士面臨的社會交往問題，在服務機構設立社交小組，小組工作中互惠模式的目標就在於改善組員與社會的關係，所以我們可以借助於這一模式幫助他們。

小組工作中，我們首先會組織智障人士做小組遊戲，使他們放鬆自己的心情。若是把具



有類似問題的同伴聚集到一起，就會給他們以平等的感覺，交流起來也會更加自在。其次，我們鼓勵和支持他們彼此之間溝通和互動，為每個人準備一張心願卡，讓他們在上面寫一些祝福的、激勵的話語，然後互贈，達到交流溝通的目的。最後還會組織小組成員進行一些社交技能方面的培訓和演練，安排小組成員扮演不同角色，模擬社會環境或工作場景進行社交技能技巧的運用和訓練，通過小組模擬活動初步掌握後，再泛化到工作崗位、社區和日常社會生活中去。

（三）社區工作

社區工作是把存在類似問題的智障人士所生活的環境看作一個社區，通過有計劃地干預幫助智障人士走出困境的工作方法。社區工作方法包括四種工作模式：地區發展模式、社會策劃模式、社會動機和社區照顧。例如，我們可以把服務機構作為社區來看待，要解決智障人士的學習和工作心理問題，社區照顧即服務機構社區照顧則是比較合適的。

智障人士一般都肩負著父母的殷切期望，迫切期待能夠早日自食其力，回歸主流社會。但現實生活中，智障人士的行為問題、自我管理，人際溝通和工作能力的差距等都使得他們在巨大的壓力面前失去活力和朝氣，難以在短時間內融入集體和支持就業機構群體中。針對這些情況，我們可以用社區聯絡的方式幫助他們。首先，我們通過“牽手職康服務，你我共同進步”活動，進行職業康復知識宣導，傳播特殊教育知識、傳遞社會工作理念、傳送人際溝通方法，充分發動支持就業機構同工和導師，構建持續有效的自然支援系統，並充分發揮這一資源優勢，及時有效的幫助智障人士擺脫困擾；其次，我們還積極動員那些有成功經驗的智障人士，讓他們帶動心理上有問題的智障人士，讓他們能正確認識自己，發掘自己的潛能，提高自己的能力，並以積極的心態、高昂的鬥志，勇敢的面對未來，迎接挑戰。

從以上分析中，我們可以看出對於智障人士所存在的問題，社會工作介入的方法不僅可以提供許多有益的幫助，而且，還可以教會他們從不同的角度看問題，努力改變自己，最終達到解決問題的目的。

綜上所述，支持性就業智障人士存在許多問題，這些問題都是我們不容忽視的。近年來，社會各界雖然對智障人士群體給予了諸多的關愛和幫助，但幾乎都是僅限於物質層面上，沒有深入他們的內心，瞭解他們真正需要的東西，所以實施的效果並不明顯。通過上文的分析可以得出，社會工作作為一門新興的學科，在解決這方面的問題卻有著獨特的方法，能從根本上消除智障人士的心理行為問題。它主要是從精神上幫助智障人士走出困境，讓智障人士對自己有一個正確的自我定位，從而樹立正確的人生觀、價值觀。因此，我們完全可以借鑒社會工作方法來分析和研究智障人士的心理行為問題。對於智障人士在學習工作和生活中遇到的一系列問題，從社會工作的角度進行研究，不但可以讓他們甩掉自卑的包袱、提高自己的學習和工作能力、正確處理人際關係、對未來充滿信心，而且，還能增強他們以後解決問題的能力。

注釋：

- ① 方俊明、湯凌燕：我國臺灣地區智障人士社會融合研究，中國特殊教育，2007年09期，29-32
- ② 劉燁編譯：馬斯洛的智慧-馬斯洛人本哲學解讀「M」，北京，中國電影出版社，2005年10月，28
- ③ 李勇、李衛華、張金俊主編：個案工作「M」，合肥，合肥工業大學出版社，2005年8月，151-188
- ④ 朱眉華、文軍主編：社會工作實務手冊「M」，北京，社會科學文獻出版社，2006年2月，173

參考文獻：

1. 劉少傑. 西方社會學理論「M」. 北京：中央廣播電視大學出版社，2010
2. 李勇、李衛華等. 個案工作「M」. 合肥：合肥工業大學出版社，2005，151-188
3. 呂新萍等. 小組工作「M」. 北京：中國人民大學出版社，2005
4. 周沛. 社區社會工作「M」. 北京：社會科學文獻出版社，2002
5. 徐素瓊、劉嘉. 重度智障人士支持性就業個案研究. 中國殘疾人. 2011年08期
6. 陳乙南. 美國智障人士社會安置研究. 長沙民政職業技術學院學報. 2008年01期. 34-37
7. 鄭九十. 殘疾人職業指導淺談，中國殘疾人雜誌，2012（8），81-83
8. 吳長志 陳兆安，淺談職業指導對殘疾人就業促進作用，http://www.cdpu.org.cn/jiuy/content/2012-04/25/content_30389523.htm，2012
9. 曾秋豔. 智障人士支持性就業的問題及對策研究，金田，2012（3），

廣東省工傷康復醫院 2012 年職業康復工作回顧

廣東省工傷康復醫院職業康復科 盧訊文

卷首語

2012年，廣東省工傷康復醫院蓬勃發展，而職業康復科則更致力於推動工傷職工重返工作。如果將“復工”置放於不同的時間、地點與人物之上，他們當中有年近半百的衝壓工，意外骨折的財務文員，顛腦外傷的包裝工……

故事// story



工厂探访实录 (一)

个案：程世坚 39岁
公司：东莞某五金制品厂
病情：右前臂截肢
原岗位：冲压工
新岗位：清洁工



2012年7月 工厂探访

治疗师经评估认定工人不符合“冲压工”岗位要求，并与公司进行工作安置协调，最终公司同意转换工人到“清洁工”岗位。

东莞工伤



▲ 清洁工作站训练
(目的：模拟新岗位工作)



▲ 铲砂工作站训练
(目的：假肢适应训练)



▲ 康复出院赠锦旗
(返回原公司“清洁工”岗位)