

聘用殘疾人士實務指南（下）

“ 勞工處印製了《聘用殘疾人士實務指南》，讓僱主及社會大眾更深入認識各類殘疾人士的工作能力及澄清一些社會上對殘疾人士的誤解。此外，指南內亦載有一些簡單和實用的方法，協助僱主及管理階層了解各類殘疾僱員的需要，從而採取有效的措施，幫助他們適應工作和提高工作效率。



其實，僱主聘用殘疾僱員不單可以解決人力資源的問題，更可為機構建立公平和開明的形象。上一期的《香港印刷》已介紹了聘用長期病患者、自閉症人士和智障人士的注意事項，以下將會分享聘用視力受損人士、聽覺受損人士、肢體殘障人士、精神病康復者、特殊學習困難人士、注意力不足／過度活躍症人士的實務指南。

視力受損人士

視力受損人士包括全失明和低視力人士。全失明人士只佔視力受損人士總數的小部分。低視力人士的剩餘視力差異程度頗大，由只可分辨光暗至能在近距離閱讀較大字體。

視力受損可能是先天性的，也可能是由於意外、年老、眼疾或其他疾病所引致。較常見的眼疾包括白內障、青光眼、糖尿病性眼底病變和其他視網膜及眼角膜疾病。

❓ 視力受損會影響工作嗎？

一般來說，視力障礙不會引起其他身體、智力或心理上的殘障，更不表示視力受損人士沒有

工作能力。相反，視力受損人士不但觸覺和聽覺較為敏銳，而且一般擁有良好的語文水平。

大部分視力受損人士，包括全失明及嚴重低視力人士，在經過訓練後，大多能獨立使用各種交通工具往返工作地點，無需依賴他人。

適當的輔助器材能幫助視力受損人士有效地工作，例如：

- 配備點字、發聲及顯示大字體的電腦系統
- 配備點字和發聲功能的計數機
- 將影像放大的閉路電視系統
- 配備發聲及觸覺顯示的電話設備



僱主須知

1. 保持通道、走廊、彎角暢通，避免擺放雜物；地上的電線和插座、電熱爐、電水鍋及其他尖物亦應妥為收藏，以免對視力受損僱員及其他員工構成危險。
2. 保持辦公室光線充足，減少擺放反光物件。此外，在不影響工作的情況下，保持門戶關閉或大開。半開半掩的門會對他們構成危險。
3. 向他們講述火警時的應變措施、走火通道及逃生門的位置，並儘量避免留下他們單獨工作，預防不必要的意外。
4. 與視力受損僱員談話時，請先說出自己的名字，使他們容易辨認。如交談人數在三人或以上，應先稱呼視力受損僱員的姓名，不要只說「你認為怎樣？」，以免產生誤解。說話完畢若要離去，請清楚告訴他們，不然他們不知你離去而繼續說話，便產生尷尬。
5. 引領他們坐下時，可把他們的手放在椅背或椅面，他們便會自己坐下。另外，向他們指示方位時，應清楚說明是左或右邊，避免說「這邊」、「那邊」，使他們無所適從。
6. 與他們同行，可讓他們扶著你的臂膀，他們便可憑你的動作而知道走平路或上、下樓梯。
7. 儘可能容許彈性上班時間，減少上下班時交通的不便。
8. 毋須因他們的視力障礙而故意避免使用「看」的同類字詞。
9. 選用一位較資深及有耐性的同事為指導員，幫助他們在初上班時解決問題，儘快適應新環境。

聽覺受損人士

聽覺受損可以根據不同的聽力損失程度作出分類：

聽覺受損程度	定義
極度嚴重	聽力損失高於 90 分貝
嚴重	聽力損失由 71 至 90 分貝
中度嚴重	聽力損失由 56 至 70 分貝
中度	聽力損失由 41 至 55 分貝
輕度	聽力損失由 26 至 40 分貝
正常	聽力損失為 25 分貝或以下

聽覺受損可能是先天性的，也可能是由於意外、疾病或長期置身於過量噪音的環境所引致。部分聽覺受損程度較輕微的人士，在配戴適當的助聽器後，仍然可以憑藉剩餘的聽力與人溝通。聽覺受損人士若自小接受訓練，他們均可透過唇讀、書寫和手語與別人溝通。



聽力受損會影響工作嗎？

聽覺上的缺陷不會影響聽覺受損人士的智力和身體的其他機能。事實上，在嘈雜的環境中，聽覺受損人士比聽覺正常人士更容易集中精神工作。他們亦擅長從事工序繁複及精細的工作。

現時很多聽覺受損人士受僱於不同行業，從事專業性、技術性及半技術性的工作。他們擔任的職位包括電腦資料處理員、電腦程式設計員、文員、辦公室助理、廚師、打字員、繪圖員、會計文員等。



僱主須知

1. 聽覺受損僱員說話時可能會言語不清或欠缺暢順，因他們聽不到自己的聲音，不能像聽覺正常的人士一樣將聲調作出適當的調校，這是與智力無關的。與他們談話時無需要特別提高聲音或誇張嘴形，只要說話時稍慢及清晰，並面向他們，以便他們觀看口形。書寫及手語均是與他們溝通的有效途徑。

2. 用較簡潔淺白的字句與他們溝通，避免使用抽象的字詞，亦可要求他們用書寫的方法複述你的指示，免生誤會。另外，他們的語法或有別於聽覺正常人士，所表現的行為或會令人誤會，如表情誇張、動作及聲音較大等，請採取開明接納的態度。
3. 以書面形式列明聘用條件、職責範圍、安全程序及公司其他規例。
4. 在可行的情況下，避免在他們背後竊竊私語，或表現得急躁、不耐煩；及勿瞪著他們與別人談笑，免生誤會。
5. 儘可能為所有警鐘系統及電話設備加裝訊號燈。
6. 安排同事作指導員，在他們初上班時予以額外照應；同時，重要的員工通告，亦可透過該位指導員向他們解釋。

肢體殘障人士

肢體殘障可能是先天性的，或由於後天意外或疾病所引致。肢體殘障可包括上肢或下肢的變形或截肢，其中包括損失數節手指、手指變形、手腕關節僵硬、上肢或下肢軟弱以至無力、局部至完全喪失上肢或下肢等。

部分肢體殘障人士可能不良於行，需要用輪椅代步，較輕微者可用手杖、手叉或裝配義肢協助步行，甚至完全不需要輔助器材亦能行走。

肢體殘障會影響工作嗎？

肢體殘障人士雖然行動不便，但他們在學歷或工作能力方面均與一般人無異。

他們除了可勝任一般文職工作如會計文員、櫃位出納員、接待員、電腦資料處理員或程式設

計員外，還可擔任其他性質的工作，包括品質控制員、電話客戶服務員／調查員、裝配工人、修理員、機床工人、推銷員等。

事實上，肢體殘障人士一般都十分珍惜工作機會，不會輕易轉工，加上他們大多擁有一技之長，所以往往能成為僱主心目中理想而可靠的員工。

大部分肢體殘障人士都能乘坐公共交通工具或駕車往返工作地點，具有特別困難的人士則可使用復康巴士服務。



僱主須知

1. 請透過靈活的工作調配，讓肢體殘障僱員發揮所長，例如避免指派須頻密走動的工作給他們，並適當地增加較靜態或案頭工作的比例。
2. 只要不帶嘲弄成份，不用刻意避免與肢體殘障僱員談及他們的殘疾。過份忌諱或關懷反而會增加彼此隔膜，但切勿譏笑或模仿他們因殘疾而引起的行為或動作。
3. 儘量安排出入方便的工作位置給他們。
4. 與輪椅使用者說話時應儘量坐著，在同一視線水平和他們溝通會使他們感覺自然和舒適。
5. 容許輪椅使用者採取彈性上班時間，減少上下班時交通的不便，更可方便他們乘坐復康巴士。
6. 確保工作地點的主要通道和出入口沒有放置雜物，方便輪椅使用者通過；檢查大廈設施如洗手間或員工茶水間是否方便他們使用。他們可能需要一些輔助器材幫助他們工作，例如：可調校高低的工作桌椅、具特別用途的夾具及電腦裝置等。

7. 安排一位較資深及有耐性的同事為指導員，幫助他們在初上班時解決問題，儘快適應新環境。

精神病康復者

精神病是一個統稱，它包含了很多不同的精神科疾病。精神病大致上可分為重性及輕性兩大類。

重性精神病包括精神分裂、躁狂抑鬱、腦退化症等；患者可能產生錯覺、幻象、情感表達方式不當、過度興奮、對社交活動畏縮和思想斷續等，他們一般需要接受一段較長時間的治療。

輕性精神病包括頗為普遍的各種神經官能症，例如焦慮症、強迫症、恐懼症等；部分患者會感到情緒極度低落、焦躁及緊張。經過合適的治療，大部分神經官能症患者的康復機會很大。

部分精神病的成因仍然未有定論，然而，遺傳因素、藥物、嚴重的精神打擊、精神壓力、內分泌、腦部及其他器官的疾病是引致一些精神病的主要因素。

一般市民對精神病存有誤解及偏見，因而將非常輕微的精神失調與不理智或侵略性行為聯結一起。其實，絕大部分精神病患者都沒有暴力或騷擾他人的傾向。



曾患精神病會影響工作嗎？

不少人都誤以為精神病患者在康復後也會有情緒不穩定的問題及與人相處的困難，所以不適宜工作。其實，這種想法並不真確。只要僱主能在工作安排上作出適當的調節，加上同事間的接納，康復者仍能如其他人一樣，在工作崗位上發揮所長。

現時治療精神病的方法已大有改善，藥物配合其他適合的治療對多種精神病均有良好的效果，大大減低了復發的機會，部分神經官能症患者更能完全康復過來。



僱主須知

1. 向員工灌輸對精神病的正確認識，並讓他們了解如何適當地處理精神病康復者的情緒反應，免卻不必要的疑惑和恐懼。
2. 不少患者即使康復後，仍需服食藥物及定期覆診，以預防復發。請直接及坦誠與他們討論其需要，例如覆診次數、覆診地點、病情進展及藥物反應等，從而加強了解及作出安排；亦可索取其家人及醫務社工的聯絡資料，以便有需要時為他們提供援助。
3. 不應無故懷疑他們會隨時做出一些怪異的行為。假如常持有這種想法，他們一些普通的行為或動作，也會被誤以為與常人不同。但即使他們做了一些莫名其妙的舉動，也不要過份驚訝。精神病康復者往往仍有一些剩餘病徵，例如表達和社交技巧不太理想。如僱主及同事表現得較輕鬆自然，康復者會更易適應新工作。
4. 他們可能會偶爾出現動作稍為緩慢或難以集中精神的情況，這多數為藥物副作用所致，請持接納的態度和加以諒解。
5. 他們適應新工作所需的時間可能較長，請儘量循序漸進、由淺入深地安排工作，避免過於急進或過份保護他們。
6. 安排一位較資深及有耐性的同事為指導員，幫助他們解決問題，儘快適應新環境。
7. 他們剛重投社會，自信心會較弱，需要較多的支持、鼓勵和接納。

特殊學習困難人士

特殊學習困難是一種由於中樞神經系統功能失常而引致的障礙，患者在閱讀、書寫、推理及數學運算方面會出現困難。特殊學習困難屬於先天性障礙，並非一種疾病，因此無須靠藥物醫治。

一般而言，特殊學習困難可分為五大類，其中以讀寫障礙最為普遍。

讀寫障礙	閱讀、串字及書寫方面有困難。
特殊語言障礙	說話組織能力出現困難，影響語言方面的表現，在表達、語法及理解方面較弱。
發展性協調障礙	協調大小肌肉的活動、控制姿勢和保持身體平衡方面出現困難，容易出現跌跌撞撞的情況。
特殊數學運算障礙	在掌握數字及數量方面有困難，容易在運算或數學邏輯上犯錯。
視覺空間感知障礙	在視覺空間辨別方面有困難，容易分不清上下左右，要在一堆物件中找出所需物件時，可能會「視」而不見。

❓ 特殊學習困難會影響工作嗎？

特殊學習困難人士的智力正常，亦沒有明顯的殘疾，只要經過適當的訓練和協助，他們可以和其他人一樣，在工作崗位上發揮所長。

特殊學習困難人士較為適宜從事創作、服務性或非抄寫性的職業，例如設計員、接待員、電腦程式編寫員及包裝工人等。



僱主須知

1. 提供工作清單，使他們更有條理安排每天的工作。
2. 就你的要求作出示範，然後請他們覆述或示範工序，以確定他們明白你的指示。
3. 安排一位較資深及有耐性的同事作為指導員，幫助他們解決工作上遇到的疑難，儘快適應新環境。
4. 以口頭形式提示他們重要工作或完成工作的最後限期。
5. 教導他們使用拼字及文法檢查的工具，以減少錯字或文法不通的錯漏。其他電腦輔助工具如屏幕發聲系統或把聲音轉換文字的軟件，均可協助他們提升工作效率。
6. 避免用文字來給予工作指示，應以簡單、清晰、具體的說話或圖像給予特殊學習困難人士工作指示。如他們必須閱讀資料，可以將有關資料以較大的字體及正階打印的方式編寫。此外，一些工具，如閱讀筆亦可幫助他們閱讀書面資料。

注意力不足／過度活躍症人士

注意力不足／過度活躍症是屬於先天性腦部發育障礙，患者的專注力、控制行為及控制情緒的能力均會受影響。

根據患者的主要徵狀，可以分為以下三類：

1. 注意力不足型
2. 過度活躍型
3. 合併型

注意力不足型人士的專注力比較弱，不留意細節及難以持續集中精神於工作。他們容易受外在環境（附近的聲音及活動）或內在因素影響而分心。此外，他們於時間管理及應付工作限期方面亦需協助。

過度活躍型人士在控制情緒方面會感到困難及容易表現煩躁。他們可能會有不恰當的溝通技巧，包括說話過多、打斷別人的說話和活動等。

合併型人士會同時出現注意力不足型及過度活躍型的徵狀。

注意力不足／過度活躍症會影響工作嗎？

注意力不足、欠缺組織、容易分心及衝動等徵狀通常會持續至成人階段。大部份患者經藥物治療及認知行為治療，都能有效地應付日常的工作。

僱主須知

1. 將複雜的工作分成較細部分。
2. 給予他們較長的時間熟習工作或表現工作能力。
3. 容許他們把重要資料錄下。
4. 提供安靜及固定的工作空間，以減低環境對他們的刺激及騷擾。
5. 設定工作日程，利用鬧鐘、清單、記事簿等工具協助提醒他們要做的事情。
6. 注意力不足／過度活躍症人士的專注力不足、衝動及活躍行徑是由於腦部障礙引致；他們並不是頑皮、懶惰或無用。僱主應嘗試多了解及體諒他們的情況。

7. 安排一位較資深及有耐性的同事為指導員，指導他們日常工作。該名同事亦可協助他們將抽象的工作目標轉化為具體的行動；協助他們解決工作上的疑難及幫助他們投入新環境。

8. 工作指示要簡潔、清晰和具體。

勞工處展能就業科的服務

展能就業科的工作，是為僱主及殘疾求職者提供免費的招聘及公開就業服務。

就業輔導

就業顧問會與殘疾求職者進行詳細面談，藉以了解求職者的就業需要及向他們提供勞工市場的最新資料。透過就業輔導，協助求職者了解本身的能力，配合市場需要，尋找合適的工作。

工作選配及引薦

就業顧問會根據職位空缺的要求引薦合適的求職者與僱主會面。如有需要，會協助僱主及殘疾僱員申請就業輔助器材及復康巴士服務。

跟進服務

殘疾求職者獲僱主聘用後，就業顧問會提供不少於三個月的跟進服務。就業顧問會與殘疾僱員及其僱主保持聯繫，並隨時提供協助，務使雙方合作愉快。

如有意聘用殘疾人士或進一步了解有關資訊，可透過互動展能就業服務的網址聯絡勞工處展能就業科：<http://www.jobs.gov.hk/isps> ■