



Trung tâm Khuyết tật và Phát triển (DRD)



CẢM NANG TƯ VẤN  
**VIỆC LÀM**  
**CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT**

Trung tâm Khuyết tật và Phát triển (DRD)



Trong quá trình thực hiện các hoạt động hỗ trợ người khuyết tật (NKT), Trung tâm Khuyết tật và Phát triển (DRD) luôn cam kết với sứ mệnh tạo cơ hội giúp NKT nâng cao chất lượng cuộc sống và tự tin hòa nhập xã hội trong môi trường không rào cản. Trung tâm DRD tin rằng, nếu được trao cơ hội, NKT sẽ là người xây dựng cộng đồng hiệu quả. Giống như các thành viên khác của xã hội, NKT có quyền tham gia tất cả các hoạt động xã hội mà họ yêu thích và muốn được tiếp cận công bằng với các dịch vụ khác gồm văn hóa, y tế, giải trí, đặc biệt là việc làm. Với NKT, để chọn và học được một nghề phù hợp với nhu cầu và hạn chế của bản thân là cả một quá trình phấn đấu khó khăn. Để tìm được việc làm sau khi học nghề lại càng khó khăn hơn gấp nhiều lần, và theo kết quả từ tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2009, NKT ở cả thành thị và nông thôn có tỉ lệ tham gia lực lượng lao động thấp hơn và tỉ lệ thất nghiệp cao hơn người không khuyết tật (NKKT). Tỉ lệ tham gia lực lượng lao động ở NKKT và NKT lần lượt là 82,7% và 72,0%.

Khi một NKT đi làm có thu nhập tự nuôi sống bản thân, có thể hỗ trợ cho gia đình và đóng góp vào sự phát triển của xã hội, họ sẽ tự tin tham gia vào các hoạt động xã hội và khẳng định giá trị bản thân. Vì vậy việc làm cho NKT không chỉ là nguồn sinh kế mà còn là cách thức giúp họ tự tin và hòa nhập xã hội.

Với gần 10 năm hỗ trợ NKT tìm việc, Trung tâm DRD đã tham vấn việc làm cho hơn 1.200 NKT tìm việc và gần 500 người có được việc và trụ việc. Để đạt được những kết quả đó, DRD đã xây dựng được quy trình giới thiệu việc làm và áp dụng cho từng cá nhân NKT đến tìm việc. Với mong muốn giới thiệu quy trình này tới các cơ quan, tổ chức làm việc trong lĩnh vực giới thiệu việc làm để nhiều người khuyết tật có thêm nhiều cơ hội việc làm, Trung tâm DRD trân trọng gửi tới các Quý vị Cẩm Nang Giới Thiệu Việc Làm cho Người Khuyết Tật. Chúng tôi rất hy vọng cuốn Cẩm nang này sẽ được Quý vị đón nhận và cùng chia sẻ nỗ lực với DRD để NKT có thể khẳng định năng lực và giá trị của mình.

Thành phố Hồ Chí Minh,  
Tháng 3 năm 2015

**Thạc sĩ Lưu Thị Ánh Loan**  
Quyển Giám đốc

*Tài bút: Chúng tôi rất mong nhận được thông tin phản hồi chia sẻ, góp ý từ quý vị để quyển cẩm nang ngày càng hoàn thiện hơn. Quý vị hãy liên lạc với chúng tôi theo thông tin liên lạc dưới đây:*

**BỘ PHẬN VIỆC LÀM - Trung tâm Khuyết tật và Phát triển (DRD)**  
Email: [info@drcvietnam.com](mailto:info@drcvietnam.com)  
Địa chỉ: 91/8E Hòa Hưng, Phường 12, Quận 10, TPHCM

*Xin chân thành cảm ơn.*

## GIỚI THIỆU

### **Cẩm nang này dành cho ai?**

Bạn là một tư vấn viên tư vấn việc làm và bạn mong muốn thực hiện tốt hơn vai trò kết nối của mình giữa các doanh nghiệp tuyển dụng và người tìm việc khuyết tật. Cẩm nang này được viết cho bạn, với hy vọng mang đến cho bạn những kinh nghiệm thực tiễn được tích lũy trong hơn 10 năm làm việc và hỗ trợ NKT của trung tâm DRD.

### **Các chữ viết tắt**

KT	Khuyết tật
NKT	Người khuyết tật
NKKT	Người không khuyết tật
TVV	Tư vấn viên
DN	Doanh nghiệp

## LỜI TỰA GIỚI THIỆU

<b>A TƯ VẤN HIỆU QUẢ</b>	04
<b>BẢNG CÂU HỎI:</b> Nhận nhận của nhân viên tư vấn/giới thiệu việc làm về NKT	05
<b>B NHỮNG HIỂU BIẾT CƠ BẢN CỦA TƯ VẤN VIÊN</b>	08
<b>B.1. VỀ NGƯỜI KHUYẾT TẬT</b>	08
Tâm lý của NKT	08
Cách thức giao tiếp hiệu quả với NKT	09
Ngành nghề/ công việc phù hợp NKT	09
<b>B.2. VỀ DOANH NGHIỆP</b>	11
Lợi ích của việc tuyển dụng NKT	11
Một số Quan điểm của Doanh nghiệp về việc tuyển dụng và sử dụng lao động là NKT	12
Trách nhiệm xã hội của DN và những quy định về TNXH của DN trong luật pháp và các hiệp định	13
Những điều chỉnh cần thiết trong DN khi DN thuê người lao động KT.	14
<b>C TƯ VẤN CHO NGƯỜI XIN VIỆC KHUYẾT TẬT</b>	14
<b>C.1. CÁC BƯỚC TƯ VẤN VIỆC LÀM CHO NKT</b>	15
C.1.1. Tạo thiện cảm	15
C.1.2. Tìm hiểu thông tin	15
C.1.3. Tư vấn việc làm	16
C.1.4. Tư vấn lập kế hoạch nghề nghiệp	16
C.1.5. Hỗ trợ sau khi tìm được việc	17
<b>C.2. TRƯỜNG HỢP ĐIỂN HÌNH</b>	18

<b>D TƯ VẤN CHO DOANH NGHIỆP TUYỂN DỤNG</b>	20
<b>D.1. QUY TRÌNH LÀM VIỆC VỚI DOANH NGHIỆP</b>	20
D.1.1. Tìm kiếm DN tuyển dụng NKT	20
D.1.2. Chuẩn bị thông tin để trao đổi, thuyết phục DN	20
D.1.3. Gặp gỡ, trao đổi với DN	21
D.1.4. Giới thiệu ứng viên	21
D.1.5. Hỗ trợ và duy trì sau khi tuyển dụng	21
<b>D.2. TRƯỜNG HỢP ĐIỂN HÌNH</b>	22
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	23
PHỤ LỤC 1: Giao tiếp hiệu quả với NKT	26
PHỤ LỤC 2: Mẫu kế hoạch nghề nghiệp	28
PHỤ LỤC 3: Những trung tâm đồng hành với NKT	29
PHỤ LỤC 4: Các quan điểm ảnh hưởng đến việc làm của NKT	29



## A

Về bản chất, việc tư vấn<sup>1</sup> giới thiệu việc làm cho NKT và NKKT là như nhau. Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là nếu bạn làm tốt vai trò một tư vấn viên giới thiệu việc làm thì bạn cũng sẽ làm tốt vai trò đó đối với NKT. Sự khác biệt ở đây nằm trong hai vấn đề chính yếu:



Nhìn nhận, quan điểm của chính bản thân của người tư vấn về:

- Khả năng của NKT
- Về vai trò kết nối giữa NKT và DN tuyển dụng của TVV

Sự am hiểu về tư vấn viên về các nội dung cơ bản sau:

- Thể trạng, tâm lý của NKT nói chung và đối với công việc nói riêng
- Quy trình, cách thức kết nối giữa DN và người tìm việc KT
- Nhìn nhận của cộng đồng (của DN, của đồng nghiệp...) về NKT
- Luật pháp liên quan đến NKT

## TƯ VẤN HIỆU QUẢ

<sup>1</sup> Tư vấn là tiến trình tương tác giữa tư vấn viên (TVV) và thân chủ (khách hàng), trong đó TVV sử dụng kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp của mình giúp thân chủ thấu hiểu hoàn cảnh của mình và tự giải quyết vấn đề của mình.

Có thể tóm tắt khái niệm tư vấn bằng 4 chữ T: Tiến trình, tương tác, thấu hiểu, tự giải quyết.

- Tiến trình: Tư vấn cần một khoảng thời gian tương đối dài, có thể không phải chỉ gặp gỡ 1 lần, mà có khi rất nhiều lần mới có kết quả rõ rệt. Tư vấn là tiến trình bắt nờ là một hoạt động có mở đầu, có diễn biến và có kết thúc.

- Tương tác: Tư vấn không phải là NTV khuyến bảo thân chủ phải làm gì, mà đó là cuộc trao đổi hai chiều.

- Thấu hiểu: Tư vấn giúp thân chủ nhận ra mình là ai, đang ở trong hoàn cảnh nào, có thể mạnh, điểm yếu nào, đã sử dụng những biện pháp nào cho tình huống của mình, tại sao chưa có kết quả, những cái được và cái mất khi sử dụng một biện pháp giải quyết nào đó.

- Tự giải quyết: Tư vấn không quyết định thay. Trên cơ sở thấu hiểu hoàn cảnh của mình, thân chủ phải cân nhắc, lựa chọn biện pháp nào phù hợp nhất cho bản thân mình.

Chúng tôi sẽ lần lượt giới thiệu các nội dung trên trong cẩm nang này. Nhưng trên tất cả, để thực hiện tốt công việc này, bạn CẦN có sự nhìn nhận và quan điểm phù hợp về công việc của NKT. Hãy cùng chúng tôi kiểm tra xem quan điểm của bạn đã phù hợp chưa nhé!

### BẢNG CÂU HỎI: NHÌN NHẬN CỦA NHÂN VIÊN TƯ VẤN/ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM VỀ NGƯỜI KHUYẾT TẬT

Bạn hãy tự trả lời các câu hỏi sau đây:

1	NKT chỉ làm được những công việc đơn giản, có thu nhập thấp	Đúng	Sai
2	NKT thường có việc làm nhờ sự thương hại của người chủ	Đúng	Sai
3	NKT nếu có được việc làm là mừng rồi, NKT không đòi hỏi gì	Đúng	Sai
4	NKT thích được đối xử khác biệt với NKKT	Đúng	Sai
5	NKT do những khuyết tật của mình thường chậm tiếp thu	Đúng	Sai

Và dưới đây là kết quả. Hãy tìm đọc đáp án những câu bạn cho rằng đúng.

#### Câu 1: NKT chỉ làm được những công việc đơn giản, có thu nhập thấp. SAI

NKT hoàn toàn có thể làm được những công việc mà NKKT làm được, nếu sự khiếm khuyết của họ không nằm trong yêu cầu thiết yếu của công việc. Chẳng hạn như đối với người khuyết tật vận động, ngoại trừ những công việc đòi hỏi sự vận động thường xuyên và sự nỗ lực thể lực như khuân vác chẳng hạn, họ hoàn toàn có thể đảm nhiệm những công việc khác và đặc biệt phù hợp với những công việc văn phòng, bàn giấy.

Thứ nhất, chúng ta hãy bàn về sự hạn chế vận động của NKT. Ngày nay, với sự phát triển vượt bậc của y tế hiện đại, bạn đã thấy trong Paragames, các vận động viên cụt chi đã thi chạy, thi bơi... một cách xuất sắc dưới sự hỗ trợ của chi giả. Dù rằng không phải ai cũng có khả năng tài chính để có thể lắp chi giả, nhưng NKT vẫn vận động, vẫn di chuyển theo cách thức của họ, dù có bất tiện một chút.

Thứ hai, nói về sự phát triển não bộ. Trừ trường hợp thiếu năng, những trường hợp KT khác, hầu như não bộ không bị ảnh hưởng gì. Trong nhiều trường hợp, não bộ thậm chí còn phát triển mạnh



một số vùng vỏ não thường xuyên được kích thích. Chẳng hạn, người khiếm thị có khả năng trừu tượng và hình dung rất mạnh mẽ vì họ không nhìn thấy và luôn luôn phải liên tưởng trong đầu. Hoặc người khiếm thính sử dụng luôn vùng vỏ não thính giác để quan sát và cảm nhận.

Và cuối cùng, NKT thường chỉ có 1 dạng tật nên họ chỉ hạn chế một khả năng mà thôi.

### Câu 2: NKT thường có việc làm nhờ sự thương hại của người chủ. SAI

Mục tiêu cuối cùng của bất cứ một cơ sở hoặc doanh nghiệp nào đều là lợi nhuận, trừ các tổ chức phi lợi nhuận. Do đó, những người chủ ít khi vì lòng thương hại mà có thể tuyển dụng NKT lâu dài vì điều đó có thể tác động tiêu cực đến hiệu quả làm việc chung của tổ chức và họ có thể lựa chọn cách khác đơn giản hơn để thể hiện lòng thương hại là làm từ thiện. Tại Việt Nam, do yêu cầu của Luật pháp, một số DN tuyển dụng NKT vì trách nhiệm pháp lý. Tuy nhiên, sau đó, không ít các DN đều công nhận khả năng làm việc của nhân viên KT và nhìn nhận nhân viên KT như mọi thành viên khác trong DN.

### Câu 3: NKT nếu có được việc làm là mừng rồi, NKT không đòi hỏi gì. SAI

*Là một con người, NKT - dù là dạng KT nào, đều có đầy đủ các cảm xúc và nhu cầu như tất cả những con người khác.*

Là một nhân viên/ một người làm công, NKT cũng có nhu cầu được công nhận thành quả, được đánh giá đúng khả năng, được đối xử công bằng và tôn trọng. Đôi khi, do những tự ti về sự khiếm khuyết của mình, những nhu cầu này của NKT thậm chí còn cao hơn nên cần sự cư xử khéo léo hơn của những người xung quanh.

### Câu 4: NKT thích được đối xử khác biệt với NKKT. SAI

“

*NKT thích/ mong muốn được đối xử công bằng, sự quan tâm hoặc đối xử đặc biệt với họ là vì bản thân họ chứ không phải vì sự khiếm khuyết của họ.*

Ví dụ: Có khi bạn muốn nắm tay để phụ đưa NKT vận động nhẹ lên cầu thang, nhưng NKT lại muốn tự mình đi hơn.



Vì thế, những sự quan tâm quá mức đến sự KT của họ có khi lại tạo nên sự không thoải mái hay cảm giác họ “quá” KT.

Trong môi trường công việc cũng vậy, một số quản lý vì tình cảm cá nhân có những ưu ái hơn cho NKT. Tuy nhiên, đôi khi điều đó lại mang đến cho họ những phiền toái khi họ phải đối diện với những đèm pha của đồng nghiệp cho rằng sự ưu ái đó đến từ khuyết tật của họ.

### Câu 5: NKT do những khiếm khuyết của mình thường chậm hiểu. SAI

Trừ những dạng tật chậm phát triển trí tuệ, không có sự khác biệt trong tốc độ xử lý thông tin của các neuron thần kinh trong não bộ giữa NKT và NKKT. Sự khác biệt - nếu có - là do vốn sống và tốc độ truyền đạt thông tin. Cụ thể, nhiều trường hợp NKT được lớn lên trong một môi trường hạn chế tiếp xúc và di chuyển do dị nghị xã hội, điều kiện khó khăn... nên ít vốn sống, ít kiến thức vì thế đôi khi gặp khó khăn trong việc hiểu một vấn đề cơ bản. Hoặc, với những NKT khiếm khuyết cơ quan thu nhận, sự giáo dục không thể theo cách thức thông thường, mà phải theo một phương pháp phù hợp với sự hỗ trợ của các dụng cụ tốn kém. Còn trong những trường hợp NKT được giao tiếp và học tập như những người KKT và với phương pháp phù hợp, khuyết tật không ảnh hưởng gì đến mức độ nhanh nhạy trong tiếp thu của họ.

*Vậy, nếu tất cả những câu trên là sai, câu hỏi đặt ra là “Tại sao NKT thường làm những việc đơn giản, NKT thường chỉ làm công việc có thu nhập thấp, NKT thường nhờ lòng thương hại của người khác để có việc làm....?”.*



**Câu trả lời là do những suy nghĩ, định kiến của xã hội và của chính bản thân NKT cũng như môi trường nhiều rào cản đã làm hạn chế và cản trở họ.**

# B

## NHỮNG HIỂU BIẾT CƠ BẢN CỦA TƯ VẤN VIÊN

### B.1. VỀ NGƯỜI KHUYẾT TẬT

#### ■ Tâm lý của NKT

Tâm lý của khá đông NKT là mặc cảm, tự đánh giá thấp bản thân mình so với những NKKT. Ở những người có KT nhìn thấy được - họ có các biểu hiện tâm lý giống như mặc cảm ngoại hình, tức là sự chú trọng quá mức đến khiếm khuyết cơ thể đến nỗi gây đau khổ.

Một tâm lý phổ biến khác của NKT là trốn tránh xã hội. Họ cảm thấy sợ hãi khi thực hiện các hoạt động mang tính cộng đồng như giao lưu, gặp gỡ ở chỗ đông người. Tuy nhiên điều này không phải luôn luôn đúng, người ta nhận thấy ở nhiều NKT nỗ lực tồn tại và phát triển đặc biệt cao.



#### NKT muốn bạn chấp nhận rằng:

- Sự khiếm khuyết chỉ là thứ yếu, con người họ mới là quan trọng nhất
- Không phải tất cả NKT đều giống nhau
- NKT cũng có những khát vọng, như những người khác
- NKT có thể tự mình quyết định
- NKT muốn được tư vấn về những vấn đề đang ảnh hưởng đến cuộc sống của họ

#### Để có thể giúp NKT tìm và giữ được việc làm, bạn cần:

- Lắng nghe để hiểu điều họ cần
- Làm cho họ an tâm về khả năng của bản thân
- Luôn sẵn sàng hỗ trợ khi họ cần
- Khuyến khích họ tham gia sinh hoạt những nhóm đồng cảnh
- Giúp đồng nghiệp của bạn và những nơi bạn liên hệ hiểu về khả năng và quyền của NKT

#### ■ Cách thức giao tiếp hiệu quả với NKT

Nguyên tắc chung:

NÊN	KHÔNG NÊN
<p>Thân thiện cởi mở và hoà nhã với NKT. Ngôn ngữ không lời (nụ cười, ánh nhìn thiện cảm, một cái chạm vai...) là cách thức hiệu quả để tạo thiện cảm với NKT.</p>	<p>Không nên dùng từ "Người Bình thường" khi trò chuyện với NKT. Đối với NKT, cụm từ này có vẻ thiếu tôn trọng họ. Nếu người không khuyết tật được gọi là "người bình thường" thì những người khuyết tật sẽ ở phía ngược lại, là "người không bình thường". Và từ "người không bình thường" thì lại thường dùng để chỉ những người có tâm lý hoặc cách cư xử bất ổn. Thay vào đó, bạn hãy dùng từ "Người Không Khuyết Tật".</p>
<p>Nên dùng ngôn từ nhẹ nhàng khi nói về khuyết tật của họ: tay chân yếu, mắt kém, tai nghe không rõ...</p>	<p>Không nên dùng những từ ám chỉ tình trạng khuyết tật hoặc những từ có tính chất xúc phạm khuyết tật như: cụt, què, thọt (đối với KT vận động), đui mù (đối với khiếm thị), câm, điếc (đối với khiếm thính), bại liệt, cùi hủi...</p>
<p>Trò chuyện trực tiếp với NKT khi tư vấn. Nhiều NKT có người hỗ trợ đi cùng nên bạn đừng cố nói chuyện với người hỗ trợ, ngay cả khi việc này tiết kiệm được thời gian của bạn.</p>	<p>Không nên tỏ ra thương cảm quá mức (bằng hành động xoa đầu, xoa vai, hay bằng ánh mắt và vẻ mặt thương xót).</p>
	<p>Không nên quá chú ý đến sự khiếm khuyết của NKT hoặc hỏi lý do khuyết tật không đúng lúc, với giọng điệu không thích hợp (nói to quá giữa đám đông) vì họ sẽ mang cảm giác bị thương hại.</p>
	<p>Đối với dụng cụ hỗ trợ như nạng, gậy, xe lăn... bạn không nên quá chú ý sẽ gây mặc cảm, cũng như không chạm và di chuyển các dụng cụ này vì chúng giống như một phần cơ thể mở rộng của họ vậy.</p>

Ngoài những nguyên tắc chung như trên, để giao tiếp hiệu quả với NKT bạn có thể tìm hiểu thêm ở Phụ Lục 1.

#### ■ Ngành nghề/ công việc phù hợp NKT

Thông thường khi nói đến công việc của NKT thì chúng ta và chính bản thân NKT thường hay nghĩ đến những công việc đơn giản, lao động phổ thông như bán vé số, may, thêu, mát xa..., trong khi những công việc đòi hỏi trình độ cao, đòi hỏi chất xám như luật sư, bác sỹ, kỹ sư, thạc sĩ... thì ít ai trong số NKT dám nghĩ tới. Tuy nhiên thực tế đã chứng minh rằng NKT có thể làm được tất cả các công việc mà người không khuyết tật có thể làm tùy theo từng dạng tật, tùy theo hoàn cảnh gia đình.

Xét trên góc độ chung thì NKT có thể làm được tất cả mọi việc nhưng khi chúng ta đi sâu vào từng dạng tật thì sẽ có những giới hạn nhất định tùy theo từng dạng tật và chúng ta phải hiểu đặc điểm của từng dạng tật để tư vấn, giới thiệu, sắp xếp những công việc phù hợp cho từng dạng tật. Phần này chúng ta sẽ nghiên cứu một số đặc điểm cơ bản của 4 dạng tật thường gặp sau:

Dạng khuyết tật	Đặc điểm	Nghề nghiệp	Công việc thường làm
Người khuyết tật vận động	Chỉ bị giới hạn về mặt di chuyển	Có thể làm được mọi việc nếu được sự hỗ trợ phù hợp với từng dạng tật của họ. <i>Ví dụ: đối với những người bị nặng phải ngồi xe lăn, phải đi bằng nạng có thể làm công việc văn phòng nếu họ không phải đi lên lầu và môi trường làm việc được chỉnh sửa tiếp cận với họ.</i>	Kế toán Điện - điện tử Vi tính văn phòng May Thiết kế - đồ họa Thiết kế website
Người khiếm thị	Bị giới hạn về tầm nhìn hoặc không nhìn được.	Khó thực hiện những công việc đòi hỏi phải sử dụng đến mắt như nghề Bảo vệ, bác sỹ phẫu thuật, may (đối với những người bị nhẹ) hoặc không làm được (đối với những người mù hoàn toàn). Ngoài trường hợp đó, họ có thể làm được tất cả công việc của người không khuyết tật nếu được tạo điều kiện thích hợp. <i>Ví dụ: Người khiếm thị vẫn làm quản trị mạng được nếu như họ được hỗ trợ phần mềm Jaw</i>	Công nghệ thông tin (IT) Trực điện thoại Giáo viên dạy nhạc, ngoại ngữ Biên phiên dịch Tư vấn qua điện thoại Mát xa Mộc (chà nhám, bào...) Tiểu thủ công nghiệp: sản xuất tăm tre, dũa tre, chổi, dệt chiếu Sáng tác thơ, nhạc Đàn ca tài tử
Người khiếm thính	Bị hạn chế về khả năng hiểu do thường gặp khó khăn về nghe, nói, tiếp cận thông tin. Khả năng tập trung cao. Do không bị thính giác 'quấy nhiễu'.	Phù hợp với những công việc đơn giản, những công việc cần sự quan sát, không cần giải thích nhiều.	May Cắt tóc In lụa Giúp việc nhà Lao động chân tay



## B.2. VỀ DOANH NGHIỆP

Vì quan điểm tuyển dụng NKT còn chưa phổ biến trong các DN Việt Nam nên đòi hỏi TVV phải có kiến thức rộng để có thể nhìn ở góc độ của DN và thuyết phục họ. Dưới đây, chúng tôi xin giới thiệu những hiểu biết nền tảng nhất về DN dành cho TVV.

### ■ Lợi ích của việc tuyển dụng NKT:

Tương tự như những ca môi giới việc làm cho NKKT, TVV giới thiệu việc làm phải cho đôi bên thấy được một mối quan hệ đôi bên cùng có lợi "thắng - thắng" giữa DN và NV tương lai của họ. Thông thường DN thấy những khó khăn trước và khó hình dung được những thuận lợi khi tuyển NKT, vì vậy, TVV luôn phải tư vấn những lợi ích cho DN hiểu rõ.

#### Lợi ích đối với nội bộ và văn hoá tổ chức:

- NKT ít thay đổi công việc (trung thành với DN).
- Hình ảnh NKT làm việc tại DN sẽ tác động tích cực đến lao động không khuyết tật khác trong DN.

#### Lợi ích đối với bên ngoài DN, với truyền thông

- Mang đến sự nhìn nhận tích cực của khách hàng về công ty
- Thể hiện trách nhiệm xã hội của DN.

#### Lợi ích tài chính trực tiếp:

- Giảm chi phí tuyển dụng nhân sự vì NKT thường rất ít nhảy việc.
- Theo Luật Người Khuyết Tật 2011, những cơ sở sử dụng 30% tổng số người lao động còn được:*
- Được miễn Thuế thu nhập Doanh nghiệp
  - Được hưởng các chính sách ưu đãi về vay vốn vay.
  - Ưu tiên thuê đất, mặt bằng, mặt nước và giảm tiền thuê

## ■ Một số Quan điểm của Doanh nghiệp về việc tuyển dụng và sử dụng lao động là Người khuyết tật

Nhìn chung các DN còn có sự nhận thức chưa đúng và còn thiếu khá nhiều thông tin về NKT (8/2014, "Báo cáo nghiên cứu Trung tâm DRD và Viện nghiên cứu phát triển"). Nguyên nhân của sự nhận thức chưa đầy đủ và đúng đắn về NKT là do họ chưa được tiếp xúc và làm việc với NKT.

Đa số DN thường chỉ nghĩ đến dạng khuyết tật vận động vì đây là dạng khuyết tật có thể quan sát và đánh giá được, trong khi các dạng khuyết tật khác ít được DN chú ý tuyển dụng. Một số NKT tuy đáp ứng được yêu cầu tuyển dụng của DN nhưng vì mang các dạng tật nặng hay gặp khó khăn trong giao tiếp với DN cũng sẽ bị DN loại trừ dần. Điều đó cho thấy dù DN đã có sự tiếp nhận NKT vào làm việc, và có hiểu biết nhất định về dạng tật của NKT, họ vẫn có thái độ e dè, ngại đầu tư cho việc tìm hiểu và tiếp cận với những dạng tật khác ngoài dạng tật vận động.

Một điểm chung của cả DN đã và chưa từng tuyển dụng lao động NKT đó là nhu cầu tuyển dụng của họ đều xuất phát từ việc làm từ thiện, chưa thật sự mang ý nghĩa hỗ trợ công ăn, việc làm; chưa thật sự đánh giá đúng khả năng, năng lực của NKT. Họ cho rằng NKT chỉ thích hợp với những công việc giản đơn, nhẹ nhàng, ít di chuyển.

Ngoài ra, các DN cũng cho rằng năng suất làm việc của NKT thấp hơn so với lao động không khuyết tật, chi phí thuê lao động là NKT cao hơn và có thể ảnh hưởng đến năng suất của DN.

Tuy vậy, với những DN có cơ hội tiếp xúc và làm việc lâu dài với NKT, họ có sự nhận thức đúng và đầy đủ về NKT. Có một vài DN có nhận định tích cực hơn về NKT nói chung cũng như năng lực làm việc của họ. Ở các DN tư nhân, lãnh đạo DN và đặc biệt là đồng nghiệp đã không còn xem nhẹ khả năng hòa nhập của người lao động khuyết tật. Nếu như thời gian đầu doanh nghiệp nhận người lao động khuyết tật với tâm lý làm từ thiện thì quá



trình làm việc cùng NKT, DN đã xóa bỏ định kiến của mình. Phần lớn người lao động khuyết tật được đối xử công bằng về chế độ lương bổng cũng như cơ hội học tập, thăng tiến trong công việc. Đây là một tín hiệu đáng mừng cho sự hòa nhập của người lao động khuyết tật vào các mặt của đời sống xã hội.

## ■ Trách nhiệm xã hội (TNXH) của DN và những quy định về TNXH của DN trong luật pháp và các hiệp định

“ TNXH là một khái niệm khá mới mẻ ở Việt Nam. Chúng tôi hy vọng rằng trong một tương lai không xa, trách nhiệm này sẽ trở nên phổ biến. ”

**Khái niệm:** TNXH được hiểu là "sự cam kết của DN đóng góp cho việc phát triển kinh tế bền vững, thông qua những việc làm nâng cao chất lượng đời sống của người lao động và các thành viên gia đình họ, cho cộng đồng và toàn xã hội, theo cách có lợi cho cả doanh nghiệp cũng như phát triển chung của xã hội"

*(Định nghĩa của Nhóm phát triển kinh tế tư nhân của Ngân hàng thế giới)*

TNXH là điều kiện cần thiết được quy định trong:

- Các Hiệp định song phương và đa phương trong khuôn khổ WTO: *TBT, SPS*
- Một số sản phẩm được xuất khẩu ra thị trường quốc tế cần đảm bảo các tiêu chuẩn do phía đối tác yêu cầu như môi trường (*ISO 14000*), *ISO 9000*, *FSC*, các bộ quy tắc ứng xử (*CoCs*) của các nhà nhập khẩu.
- Luật pháp Việt Nam:  
*Luật NKT năm 2011*  
*Một số điều luật của bộ luật lao động*  
*Nghị định 28/2012/NĐ-CP 10/4/2012 của Bộ LĐTĐ*  
*Thông tư 26/2012/TT-BLĐTBH 12/11/2012 của Bộ LĐTĐ*



### Một số điều DN, đặc biệt là DN Việt Nam cần hiểu rõ hơn về TNXH:

Quan điểm sai lầm	Quan điểm đúng đắn
Bị bắt buộc hoặc là tấm lòng của người chủ DN	TNXH là <b>tất yếu, gắn liền với kinh doanh.</b>
Chỉ có những DN lớn mới thực hiện CSR	Tất cả các DN đều thực hiện TNXH
Một mảnh khốe Marketing để quảng cáo hình ảnh cho DN. Thay thế cho các sản phẩm và dịch vụ chất lượng tốt của DN.	TNXH là một trách nhiệm riêng biệt bên cạnh trách nhiệm Pháp lý, trách nhiệm kinh tế, trách nhiệm Đạo đức kinh doanh.
TNXH là hành động tử thiện, có lời thì mới có trách nhiệm.	Lợi nhuận và TNXH có thể song hành, thực tế là trong dài hạn, việc quản lý DN theo hướng có trách nhiệm với xã hội thường đem lại tăng trưởng bền vững và lợi nhuận lớn hơn.

### Những điều chỉnh cần thiết trong DN khi DN thuê người lao động KT.

Để cho môi trường làm việc có thể tiếp cận với NKT, thường phải có một số thay đổi nhỏ trong DN như:

- Có đường dốc cho xe lăn và người tật chân.
- Trên tường trong nhà vệ sinh phải lắp đặt các tay vịn an toàn và chiều rộng cửa nhà vệ sinh không nhỏ hơn 800mm (tham khảo thêm quy chuẩn xây dựng).
- Người gù lưng: Thành ghế tạo ô trống, ghế ngồi cao hơn NKKT.
- Bố trí ghế ngồi các công việc thường xuyên đứng cho khuyết tật chân.
- Hoán đổi công việc phù hợp NKT với NKKT.

## TƯ VẤN CHO NGƯỜI XIN VIỆC KHUYẾT TẬT

### C.1. CÁC BƯỚC TƯ VẤN VIỆC LÀM CHO NKT



#### C.1.1. Tạo thiện cảm

Có thể bạn cảm thấy một chút áp lực khi giao tiếp với NKT. Chính điều đó lại là rào cản cho bạn. Dĩ nhiên có một số điều cần lưu ý, nhưng cơ bản nhất thì khi giao tiếp với NKT bạn hãy thoải mái và tôn trọng.

#### C.1.2. Tìm hiểu thông tin

Ngoài các thông tin cơ bản cần phải tìm hiểu khi tư vấn việc làm như thông tin cá nhân, chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm hoặc nguyện vọng, sở thích, khi tư vấn cho NKT, TVV cần tìm hiểu kỹ hơn các vấn đề liên quan trực tiếp đến việc làm của họ dưới đây.

Trước tiên là **tình trạng khuyết tật và mức độ tật**. TVV nên hỏi NKT về dạng tật, nguyên nhân và đôi lúc cần họ thao tác để TVV quan sát và đánh giá về mức độ nặng nhẹ của từng dạng tật. Chẳng hạn như một em A yếu tay chỉ có thể cầm được vật nặng dưới 1 kg khác với em B yếu tay gấp khó khăn trong việc sử dụng linh hoạt các ngón tay, mặc dù em này có thể cầm được vật nặng 5 kg. Nếu bạn chỉ ghi nhận là yếu tay chung chung, khi một DN có nhu cầu tuyển nhân viên bóc vỏ hạt điều chẳng hạn, bạn khó mà biết được rằng A có thể làm được còn B thì không.

Kế đến, **lý do nghỉ việc trước đây** (nếu có) cũng là một thông tin cần tìm hiểu kỹ để bạn hiểu rõ thêm các vấn đề của từng NKT. Rất nhiều trường hợp NKT nghỉ việc vì những lý do mà nếu không đặt mình là NKT thì bạn thấy vô cùng vô lý và khó hiểu (*Tham khảo Phần B.2 trường hợp điển hình*).

Cuối cùng, **mặc dù tình trạng gia đình** là một vấn đề tương đối cá nhân ít được quan tâm trong những trường hợp khác, nhưng đối với NKT, bạn cần khéo léo tìm hiểu. Cụ thể là tài chính gia đình và mức độ bảo bọc của gia đình dành cho NKT. Hiểu rõ tài chính gia đình giúp TVV khi cần có thể đề xuất những khoá học nghề phù hợp với khả năng tài chính của họ. Bạn cũng nên tìm hiểu mức độ bảo bọc của gia đình đối với NKT để có thể có những tác động tâm lý phù hợp cả với NKT lẫn người thân của họ để đạt được mục đích cuối cùng là NKT duy trì được công việc của mình.

**C.1.3. Tư vấn việc làm**

Bước này không có gì khác biệt so với các trường hợp thông thường. Tuy nhiên, bạn nên trao đổi trước với NKT thật chi tiết về cách thức bạn sẽ hỗ trợ (*ở bước 3*) cho NKT cũng như NKT phải đảm bảo chia sẻ những thông tin liên quan đến vấn đề việc làm.

**C.1.4. Tư vấn lập kế hoạch nghề nghiệp**

Điểm khác biệt quan trọng giữa vai trò tư vấn và môi giới là quá trình tương tác của tư vấn trong thời gian dài và tác động sâu hơn nhằm mang đến sự biến đổi lâu dài cho đối tượng được tư vấn. Với quan điểm mang đến sự độc lập cho NKT, chúng tôi luôn yêu cầu NKT lập một kế hoạch tìm việc bởi vì đối với NKT, việc làm không chỉ đơn thuần là kế sinh nhai mà chính là sự hoà nhập, sự khẳng định của họ.

Việc xác định mục tiêu và lập kế hoạch giúp cho NKT định hướng được hành trình tìm việc và thực hiện nó một cách chủ động, chủ không chỉ phụ thuộc, dựa dẫm vào TVV, hoặc trung tâm Giới thiệu việc làm (GTVL)



cũng như giảm nguy cơ từ bỏ mong muốn tìm việc. Dĩ nhiên, có nhiều NKT có ý chí tự lực mạnh mẽ, thậm chí còn hơn cả những NKKT, tuy nhiên, thông thường do tác động môi trường gia đình, xã hội, NKT thường bị quy chụp là "người phụ thuộc" tạo nên lối mòn suy nghĩ trong chính bản thân NKT.

Bạn có thể sử dụng mẫu kế hoạch ở Phụ Lục 2 để hướng dẫn cho NKT. Mặc dù, bước này khá mất thời gian và đòi hỏi sự kiên nhẫn và nỗ lực của NKT cũng như TVV, nhưng cực kỳ hiệu quả.

**C.1.5. Hỗ trợ sau khi tìm được việc**

Theo thống kê công việc thực tế của Trung tâm DRD thì đa số (70% NKT đến DRD tìm việc) NKT rất mặc cảm tự ti, thụ động và chưa chuẩn bị tâm lý cho quá trình làm việc. Một số em chưa xác định tư tưởng, mục tiêu làm việc nên không quyết tâm làm việc, dễ chán nản khi gặp khó khăn. Vì thế, sự hỗ trợ của TVV trong giai đoạn hoà nhập của NKT đôi khi có ý nghĩa quyết định đối sự duy trì công việc của họ.

**Bạn lên lịch cụ thể hỏi thăm NKT về cảm nhận của NKT về môi trường mới, cụ thể là về khả năng tiếp cận, thái độ và cách thức cư xử của người xung quanh sau 1 ngày làm việc, 1 tuần làm việc, 1 tháng làm việc.**

**Khi nhận được những thông tin có vấn đề từ NKT, TVV:**

- Động viên tinh thần cho NKT, hướng dẫn cách thức cư xử phù hợp.
- Phản hồi cho DN trong trường hợp cần thiết để có sự hỗ trợ tốt nhất trong giai đoạn hội nhập.

**Chu trình tìm việc**



Một cách lý tưởng, TVV sẽ đồng hành cùng NKT cho đến khi NKT hoà nhập hoàn toàn vào môi trường làm việc mới, tức là nhân viên không còn cảm thấy xa lạ với môi trường nữa. Khoảng thời gian này dài hay ngắn tùy thuộc vào từng cá nhân cụ thể, thông thường là từ 1 tháng cho đến 3 tháng. Tuy vậy, trong một số trường hợp thời gian hội nhập lên đến 6 tháng.

Trong trường hợp NKT không được nhận việc, TVV nên động viên và giải thích rằng bất kỳ người nào cũng có thể trải qua giai đoạn suy sụp nếu chưa tìm được việc ưng ý

Tim việc làm phù hợp là một quá trình đòi hỏi sự nỗ lực của bản thân vì quá trình này đòi hỏi NKT không chỉ vượt qua những cản trở mà còn phải tiếp tục duy trì động lực để tìm việc. Ở vai trò người tư vấn GTVL, tư vấn viên có thể hỗ trợ cho NKT:

- Xem xét lại: cùng NKT xem xét lại trường hợp công ty vừa rồi để rút kinh nghiệm.
- Tư vấn công việc mới phù hợp hơn hoặc để xuất các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng ngắn hạn.

## C.2. TRƯỜNG HỢP ĐIỂN HÌNH: ĐỘT NGỘT NGHỈ VIỆC SAU VÀI NGÀY LÀM VIỆC

N - khuyết tật vận động được tuyển vào làm việc tại công ty thiết kế sau 3 tháng nỗ lực của DRD và em N. Ba ngày sau bạn N đã đột ngột chấm dứt thời gian thử việc. Sau khi tìm hiểu kỹ, chúng tôi biết được lý do nghỉ việc là bạn đã nhịn ăn trưa suốt 3 ngày làm việc vì không biết chỗ mua đồ ăn trưa.

Chị L - Khuyết tật vận động (tay bị cong, thao tác tay hơi chậm), được dẫn đi tham quan tại công ty chuyên về trang sức và được nhận vào làm tại khâu đính hạt. Sau 4 ngày làm việc công ty báo L đã nghỉ việc nhưng không rõ lý do. Sau khi tìm hiểu, chúng tôi được biết chị L nghỉ việc vì công đoạn này yêu cầu sự tỉ mỉ nhưng L lại có hạn chế (mắt bị nhứt mỗi khi phải làm việc tập trung quá lâu). Điều quan trọng là L không dám bày tỏ điều này với quản lý vì sợ phiền và sợ bị đuổi việc. Khi trình bày lại điều này với DN, chúng tôi nhận được phản hồi rằng nếu vì công việc chưa phù hợp, công ty sẵn sàng chuyển L sang làm công việc khác.

Và đáng buồn là điều này rất thường xảy ra.

### 3

G - khuyết tật vận động nghỉ việc Kế toán viên sau 1 tuần làm việc vì cảm thấy bị bỏ rơi và buồn chán khi không ai trò chuyện với mình.



**TVV phải làm gì để tránh những trường hợp như thế này?**

Phân tích lại các trường hợp trên, chúng tôi đã nhận thấy:

- Bước thu thập thông tin:** TVV chưa nắm rõ thân chủ của mình về đặc điểm tâm lý. Trong một số trường hợp quá nhút nhát, mặc cảm TVV cần có sự theo dõi sát sao hơn để có tác động kịp thời.
- Bước tư vấn:** TVV chưa tạo đủ sự thân mật/sự tin cậy đủ để NKT có thể thổ lộ hoặc TVV chưa nêu rõ những vấn đề mà TVV có thể hỗ trợ.
- Bước hỗ trợ:** TVV chưa thực hiện theo dõi hỏi thăm theo đúng lịch.

Từ kinh nghiệm những trường hợp nêu trên, chúng tôi nhận ra người TVV nên quan tâm đến mỗi thân chủ của mình hơn, để có sự tác động phù hợp từ tâm lý cho đến những hỗ trợ kịp thời. Trong mỗi bước tư vấn, TVV luôn khơi gợi sự phản hồi, sự hợp tác của thân chủ của mình.

# D

## TƯ VẤN CHO DOANH NGHIỆP TUYỂN DỤNG

### D.1. QUY TRÌNH LÀM VIỆC VỚI DOANH NGHIỆP



#### ■ D.1.1. Tìm kiếm Doanh nghiệp tuyển dụng NKT

TVV thu thập thông tin DN thông qua sàn giao dịch việc làm, mối quan hệ quen biết, danh bạ DN, các hội DN, DN tại khu công nghiệp và khu chế xuất...

Có một số DN chủ động đề nghị tuyển NKT, đa số còn lại chưa hề nghĩ đến chuyện tuyển NKT.

Điều quan trọng nhất đối với TVV ở bước này là nhận biết được những nhu cầu tuyển dụng nào của DN phù hợp với NKT. Trong một số trường hợp, TVV cần đến khảo sát trực tiếp tại DN để hiểu rõ hơn về công việc và các thao tác làm việc.

#### ■ D.1.2. Chuẩn bị thông tin để trao đổi, thuyết phục DN

Sau khi biết rõ một công việc có thể thực hiện bởi NKT, TVV chuẩn bị các thông tin để thuyết phục DN:

- Lợi ích khi DN tuyển dụng lao động khuyết tật
- Các chế độ, chính sách, luật liên quan đến lao động là NKT
- Tư vấn điều chỉnh phù hợp cho NKT tại nơi làm việc
- Lợi ích khi DN thực hiện trách nhiệm xã hội
- Các trường hợp DN tuyển dụng NKT thành công (gương điển hình)

#### ■ D.1.3. Gặp gỡ, trao đổi với Doanh Nghiệp

Sau khi có thông tin các DN, cán bộ giới thiệu việc làm liên hệ xin cuộc hẹn để trao đổi, tư vấn cho DN, những nội dung trao đổi, tư vấn cho DN.

Điểm quan trọng của bước này là TVV phải bằng khả năng thuyết phục của mình làm rõ được mối quan hệ "Thắng - Thắng" giữa DN và NKT khi cùng hợp tác với nhau. Sự tin cậy và uy tín của TVV đóng vai trò then chốt để tạo nên sự thành công cho bước quyết định này.

#### ■ D.1.4. Giới thiệu ứng viên

Nếu là ứng viên KT đầu tiên, TVV phải đảm bảo Ứng viên của mình đáp ứng tốt yêu cầu của NTD trước khi giới thiệu. Mục đích là tạo tiền đề tốt đẹp cho những giao dịch sau, đồng thời nâng cao uy tín của TVV với DN.

TVV cũng có thể hỗ trợ cả nhà tuyển dụng hoặc/và ứng viên trong giai đoạn này để đảm bảo sự hài lòng nhất sau khi tuyển dụng.



#### ■ D.1.5. Hỗ trợ và duy trì sau khi tuyển dụng

##### Hỗ trợ thông tin/cách thức điều chỉnh để NKT tiếp cận với nơi làm việc

Không chỉ riêng NKT, DN cũng sẽ gặp khó khăn trong quá trình giao tiếp và hội nhập của NKT tại DN mặc dù một khi đã tuyển NKT, DN thường thể hiện sự hỗ trợ rất nhiệt tình và chấp nhận thay đổi để NKT thực hiện tốt công việc của mình. Chẳng hạn như không biết phải xây dốc cao như thế nào là phù hợp, hoặc thiết kế lại toilet ra sao, ghế ngồi cao bao nhiêu là vừa, phải huấn luyện những nhân viên khác giao tiếp với NKT như thế nào... Sự hiện diện của TVV vào thời điểm này là phù hợp để cùng đưa ra những giải pháp cần thiết (cách thức hiệu chỉnh môi trường tiếp cận nhất, cách giao tiếp, hỗ trợ NKT ...) và trấn an DN về tính đúng đắn của quyết định dài hạn của mình. Trong nhiều trường hợp cách hiệu quả nhất để DN có thể điều chỉnh môi trường tiếp cận là hỏi NKT xem với công việc này thì cần điều chỉnh như thế nào.

Nếu TVV cũng chưa đủ kiến thức để tư vấn chi tiết, TVV liên hệ với các trung tâm ở Phụ Lục 3 (trang số 28) để được hướng dẫn chi tiết cho từng trường hợp.

#### Thăm dò ý kiến của DN sau tuyển dụng

Việc thăm dò ý kiến, sự hài lòng của DN nên thực hiện định kỳ: Sau thử việc, sau 1 năm làm việc, sau 2 năm làm việc qua trao đổi hoặc bằng văn bản. Đây là cơ sở để TVV điều chỉnh hoạt động tư vấn của mình, cũng là cách để duy trì mối quan hệ với DN.

#### Gợi mở với DN những cơ hội việc làm cho NTK trong tương lai.

Khi đã thực hiện tốt các bước trên, đôi khi DN lại chính là người chủ động gợi mở với TVV về việc này khi có nhu cầu tuyển dụng.

### D.2. TRƯỜNG HỢP ĐIỂN HÌNH

Điều làm chúng tôi bận tâm nhất khi làm việc với DN là thuyết phục họ sử dụng lao động KT. Vì thế, trong phần này, chúng tôi xin nêu hai trường hợp mà chúng tôi đã thành công trong việc thuyết phục DN để làm ví dụ.



Công ty A đang tuyển nhân viên dân màn hình điện thoại. Trong quá trình tìm hiểu, TVV nhận thấy công việc này phù hợp với NTK vận động vì chỉ ngồi một chỗ. Vì thế, TVV quyết định thuyết phục DN tuyển dụng NTK. Sau khi nghe TVV trao đổi và phân tích các lợi ích, DN đồng ý tuyển 5-7 bạn vào để đào tạo làm công việc này.

Ngân hàng A có nhu cầu tuyển nhân viên dịch vụ khách hàng làm việc tại Call Center. Điểm thuận lợi của trường hợp này là Ngân hàng chủ động yêu cầu tuyển nhân viên khuyết tật vận động. Tuy nhiên, DRD mong muốn hướng DN đến một đối tượng KT khác đó là khiếm thị vì người khiếm thị có độ nhạy tâm lý rất cao khi giao tiếp qua điện thoại nhờ nhận biết được giọng nói của người đối thoại. Mặc dù đã được tư vấn những ưu điểm của người khiếm thị cũng như biết rằng họ có thể sử dụng máy vi tính thông qua phần mềm Jaw, DN cũng có phần ngần ngại, phân vân. Hiểu được điều đó, TVV của DRD đã mời một bạn khiếm thị đang làm NV bảo hiểm nhân thọ và quản lý của bạn đến Ngân hàng để làm minh chứng sống. Bạn đó cũng sử dụng máy tính bằng phần mềm Jaw cho ngân hàng "tận mục sở thị". Ngay sau đó, ngân hàng đã vui vẻ đăng tuyển một nhân viên khiếm thị.



Bạn thân mến, như vậy, chúng tôi đã chia sẻ những kinh nghiệm tư vấn việc làm cho NTK của hơn 10 năm qua. Có thể, bạn cảm thấy có đôi chút phức tạp: phải nói thế này, không nên thế kia, đừng bỏ qua bước nọ... Nhưng sau tất cả, mỗi trường hợp thành công mang đến cho bạn một niềm hạnh phúc khó tả vì bạn vừa "tái sinh" một người bởi đối với NTK việc làm không chỉ là kế sinh nhai mà còn là lẽ sống.

Hãy dẫn thân và cảm nhận niềm hạnh phúc ấy bạn nhé!  
Chúc bạn thành công trong vai trò tư vấn viên việc làm cho NTK.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Người Khuyết Tật tại Việt Nam - Những phát hiện trong cuộc Tổng điều tra Dân Số và Nhà Ở năm 2009 của Quỹ Dân số Liên hiệp Quốc tại Việt Nam  
Báo cáo Quan điểm của DN tại TP HCM về việc sử dụng lao động là người khuyết tật của DRD năm 2014.  
Và các báo cáo khác của DRD.



# Phụ lục



## PHỤ LỤC 1: GIAO TIẾP HIỆU QUẢ VỚI NGƯỜI KHUYẾT TẬT



### Cách thức giao tiếp với người khuyết tật vận động

#### Giao tiếp trực tiếp

**Vị trí:** Bạn nhớ di chuyển đến vị trí đối diện với NKT để họ không phải tự xoay sở chuyển hướng nhằm có thể nhìn thấy bạn.

**Tư thế:** nên ngồi hoặc hơi cúi xuống một chút khi nói chuyện với người sử dụng xe lăn sao cho khuôn mặt bạn có thể vừa với tầm mắt của họ, đồng thời, không tạo ra cảm giác bạn đang ở một tầm cao hơn họ.

#### Giao tiếp gián tiếp (qua điện thoại, email hoặc phương tiện khác)

**Điện thoại:** Khi bạn có việc gấp cần liên lạc ngay qua điện thoại với NKT vận động, đừng nóng n nóng nếu như bạn phải chờ quá lâu. Sự hạn chế vận động do KT đã làm chậm thời gian nhận cuộc gọi của bạn. Hãy nhận tin hoặc gọi lại.

**Email:** NKT vận động cũng sẽ gặp nhiều khó khăn hơn chúng ta trong việc mở, xem và trả lời email, do đó, bạn không nên hối thúc họ. Trường hợp email quan trọng, có thể liên lạc trước bằng cách nhắn tin hoặc điện thoại cho NKT biết.



### Cách giao tiếp và hỗ trợ với người khiếm thị

#### Giao tiếp

##### Chào và nói tên mình khi gặp mặt:

- Bạn hãy giới thiệu tên của mình và những người có mặt (trong chỗ làm việc, nên giới thiệu thêm chức vụ) cho người khiếm thị biết họ đang nói chuyện với ai.
- Bạn nên lên tiếng chào và nói tên của mình, kể cả khi đã gặp nhiều lần. Việc chào hỏi người khiếm thị bằng câu “*Có nhớ ai không?*” hoặc vỗ vai họ khiến nhiều người khiếm thị có cảm giác đang bị trêu chọc hoặc thậm chí bị xem là trò đùa cho mọi người.

**Âm lượng và tốc độ:** Nói chuyện với khoảng cách âm lượng và tốc độ bình thường. Bạn có thể sử dụng những từ như “*thấy, xem...*”

**Dùng những từ định vị cụ thể** khi nói chuyện với người khiếm thị, như: *bên trái, bên phải,...* tránh dùng “*bên này, bên kia, đằng đó, đây nè ...*”

**Đưa đồ cho người khiếm thị:** thì bạn nên vừa nói vừa đưa tận tay cho họ, đôi khi chúng ta vẫn có thói quen

chia tay ra và bạn mình sẽ tự lấy đồ. Nhưng đây là người khiếm thị, chúng ta cần để ý quan sát hơn.

**Nhớ báo cho người khiếm thị biết, nếu có việc phải ra đi trong lúc nói chuyện,** không nên để người khiếm thị “*nói chuyện một mình*”.

**Ở chỗ đông người,** bạn hãy gọi tên hoặc chạm nhẹ vào người khiếm thị khi cần nói điều gì vì nếu không có động tác này có thể họ sẽ không hiểu bạn đang nói với ai.



### Cách giao tiếp với người khiếm thính

Trừ trường hợp những người hoàn toàn không nghe, không nói được phải giao tiếp bằng giấy viết hoặc thông qua người thông dịch hỗ trợ, các trường hợp còn lại, bạn hoàn toàn có thể “*nói chuyện*” với họ khi lưu ý những điểm sau.

#### Nghe người khiếm thính nói:

Cách nói của người Khiếm thính có thể có một chút khác biệt. Chẳng hạn như âm lượng của giọng nói có thể hơi cao, họ phát âm một vài từ chưa chuẩn và nghe lạ tai hoặc ngữ điệu trong câu lên, xuống hơi khác thường. Điều đó cũng dễ hiểu vì người Khiếm thính không thể nghe được giọng nói của chính họ và một số người Khiếm thính chưa bao giờ nghe được một từ nào cả. Vì thế, bạn đừng tỏ vẻ ngạc nhiên hay buồn cười về điều đó, hãy giữ thái độ giao tiếp nhã nhặn và kiên nhẫn lắng nghe và nếu chưa rõ thì hỏi lại một cách lịch sự.

#### Nói cho người khiếm thính “*nghe*”:

**Trong trường hợp, người khiếm thính hỏi bạn bằng lời nói,** chắc chắn rằng người ấy sẽ cần “*nghe*” bằng cách đọc tin hiệu mỗi khi bạn trả lời. Khi đó, bạn hãy:

- Hãy nhìn thẳng vào người khiếm thính, nếu nhìn sang chỗ khác người khiếm thính sẽ không thấy môi của bạn.
- Nói rõ ràng chậm rãi với âm lượng vừa phải
- Nên nói cả câu hơn là trả lời từng từ một - 70% việc đọc tin hiệu môi là đoán và nhiều từ trông rất giống nhau. Nói cả câu giúp đoán được nội dung.
- Hãy kiên nhẫn, nếu được yêu cầu lặp lại, hãy cố gắng chuyển giọng một cách nhẹ nhàng, điều này giúp người khiếm thính hiểu dễ dàng hơn.

#### Sử dụng ngôn ngữ cơ thể, cử chỉ điệu bộ để diễn tả

Sử dụng ngôn ngữ cơ thể thông dụng để giao tiếp cũng là một cách hiệu quả với người khiếm thính vì người khiếm thính quan sát rất nhạy. Ví dụ, dùng bàn tay thể hiện kích thước và hình dạng hoặc thể hiện chiều hướng bằng cách chỉ. Hoặc sử dụng nét mặt để diễn tả cảm xúc...

**Cuối cùng, bạn có thể “*bút đàm*” để giao tiếp với người khiếm thính.**

Quan trọng nhất là kiên nhẫn giao tiếp trực tiếp với người khiếm thính, chỉ một lúc sau các bạn sẽ tự biết cách kết hợp đồng thời các phương pháp ở trên để giao tiếp hiệu quả với nhau.

Lưu ý rằng, một người khiếm thị có đeo máy trợ thính chưa hẳn có thể nghe được điều bạn đang nói. Đối với những trường hợp mất thính lực nặng, máy trợ thính chỉ hỗ trợ anh ta nghe được những âm thanh đặc biệt hay tiếng động nền mà thôi.

## PHỤ LỤC 2: MẪU KẾ HOẠCH NGHỀ NGHIỆP

### KẾ HOẠCH NGHỀ NGHIỆP

Họ và tên:

Số điện thoại:

Email:

XÂY DỰNG KẾ HOẠCH								
MỤC TIÊU	ĐIỂM MẠNH	ĐIỂM YẾU	CÁC YẾU TỐ CẢN CỐ	HOẠT ĐỘNG / CÁCH LÀM	KHI NÀO LÀM	KHI NÀO XONG	NGUỒN LỰC LIÊN KẾT	KẾT QUẢ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	

## PHỤ LỤC 3: NHỮNG TRUNG TÂM ĐỒNG HÀNH VỚI NGƯỜI KHUYẾT TẬT

Trung tâm Khuyết tật và Phát triển (DRD)	(08) 38 683 149	91/8E Hòa Hưng, P.12, Q.10, HCM	Tư vấn, giới thiệu việc làm và sinh hoạt tập huấn kỹ năng tìm việc
Trung Tâm Bảo Trợ Dạy Nghề Và Tạo Việc Làm cho Người Tàn Tật	(08) 39 327 177	215 Võ Thị Sáu, phường 7, Quận 3	Dạy nghề và giới thiệu việc làm cho người khuyết tật
Trung Tâm Dạy Nghề Cho Người Khuyết Tật Và Trẻ Mồ Côi	(08) 37 136 273	Áp 6, Xã Xuân Thới Thượng, Huyện Hóc Môn	Dạy nghề và giới thiệu việc làm cho người khuyết tật

## PHỤ LỤC 4: CÁC QUAN ĐIỂM ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC LÀM CỦA NKT

### ■ SINH CON KHUYẾT TẬT LÀ DO KIẾP TRƯỚC Ở ÁC

Quan điểm này coi khuyết tật là hậu quả của những việc xấu hoặc những tội lỗi mà các thế hệ trước của người khuyết tật gây ra. Niềm tin này bắt nguồn từ quan niệm luân hồi. Những người phạm phải những việc xấu sẽ không chỉ bị phạt là bị đày đọa xuống một mức thấp hơn trong vòng đời mà con cháu của họ có thể sẽ phải chịu khuyết tật như một hậu quả phổ biến nhất (Hunt, 2002).

Vì vậy, mặc dù xã hội nhìn chung thường thương cảm người khuyết tật, nhưng họ cũng là mục tiêu của sự chế giễu và xa lánh của xã hội. "Thằng mù", "thằng què", "con điên", "dở dở hơi"... là những cách gọi miệt thị phổ biến.

Chính quan điểm này mà nhiều gia đình đã giấu con mình trong nhà, không muốn cho con mình đi ra ngoài, đi học, đi làm vì họ sợ hàng xóm, xã hội chế cười và thậm chí họ còn cảm thấy xấu hổ vì có con là NKT và điều này là nguyên nhân dẫn đến việc NKT không có việc làm, sống lệ thuộc và trở thành gánh nặng cho gia đình xã hội.

### ■ NKT KHÔNG LÀM ĐƯỢC GÌ HẾT

Trong một gia đình bậc cha mẹ có suy nghĩ này sẽ dẫn đến việc ưu tiên cho những người con không khuyết tật đi học để có được một cái nghề, còn NKT thì chỉ ở nhà phụ giúp những công việc nhà cho gia đình đi làm kiếm tiền

### ■ NKT PHẢI ĐƯỢC YÊU THƯƠNG, CHE CHỞ, BẢO BỘC

Quan điểm này một phần xuất phát từ sự mê tín dị đoan cho rằng trong một gia đình có NKT thì NKT đó đã gánh tất cả những tai họa, bất hạnh cho các thành viên còn lại trong gia đình. Do đó NKT này được mọi người yêu thương, chiều chuộng, che chở, bảo bọc.

Trong nhiều trường hợp NKT thường được gia đình chăm sóc, bảo bọc không cho làm bất cứ việc gì từ nhỏ đến lớn chính điều này cũng dẫn đến việc NKT không được đi học, hoặc đi làm hoặc làm cho NKT ngày càng thụ động và sống phụ thuộc vào người khác

Đây là nguyên nhân làm cho NKT thụ động, ỷ lại vào gia đình và không muốn đi học nghề, đi làm để tự nuôi sống bản thân.

