

## • 百家论坛 •

**编者按:**康复医学在我国开展较晚,人们对之存在不同的看法是很自然的,本栏目专门给读者提供一个畅所欲言的争鸣园地,栏中所载文章一般尚不够成熟,不代表本刊也不代表任何组织而代表作者个人的观点,欢迎读者踊跃投稿。

# 残疾人的消极工作行为及其矫正方法

中国康复研究中心 邱卓英\* 杨平梅  
山西大学师范学院 丁相平\*\*

## 1 残疾人消极工作行为及其产生原因分析

### 1.1 工作行为与消极工作行为

工作行为是个体自身的一种活动方式,要求个体完成职业活动任务并且运用身体和心理能量。因此,工作行为与任务、工作能量、个体的收入、活动结构和相关的职业技能有关。行为对社会和工作环境有很大的依赖性。正因为行为对社会和工作环境的依赖性,可以把“工作行为”定义为“个体的一种行为方式,这种行为方式要求消耗一定的身体与心理能量并完成作业任务。”<sup>[1]</sup>

美国学者 Krantz(1971)<sup>[2]</sup>指出:工作行为是一种积极的就业行为。工作行为划分为两个方面,其一是找工作者所必须具备的基本素质,它涉及重要的职业行为。包括找工作的行为和保持工作的行为。第二个方面是个体能完成就业所必须的技能。它并不直接与工作相关。包括社会生活能力、社区生活能力及一般和个别生活能力。从总体上讲,可以把工作行为划分为四种类型:其一是与同伴发生联系;其二是与管理者发生联系;其三是要求完成具特殊性质的工作;其四是要求完成一定的工作量。因此,工作行为有二个方面的特征,其一:

工作行为是重要的职业行为,它是找工作的人所必须具备的、指向工作目标的行为、获得工作的行为和保持工作的行为;其二:工作行为包括在就业中必须正常发挥的职业技能,涉及社会生活能力、职业生活能力和个体生活能力。

人类的工作行为不单纯是一种创造使用价值的活动,它也要在人际相互作用的过程中,要通过群体性的活动才能得以实现。因此,工作行为也包含价值、态度、需要和期望等成份<sup>[3]</sup>。

积极的工作行为是指能提高个体的工作效能和实现工作能力的工作行为,而消极的工作行为是指有损于个体完成工作作业或获得完成工作任务能力的行为。在职业活动中,个体(包括残疾人)由于对人或事物理解不同,处理方式不同而造成的缺乏积极工作态度或对不同的行为理解不同以及对个人环境或工作场所的理解不同,导致个体品质或态度的变化,偏离了规范化职业行为,即可称为消极的工作行为。

### 1.2 对产生消极工作行为的原因分析

#### 1.2.1 缺乏必要的知识和技能

知识是个体生活经验的高度概括和总结,掌握一定的知识可以使残疾者在就业时能有更多的选择性,对各种选择具有更

\* 邮政编码:100077 北京

\*\* 邮政编码:030012 太原

收稿日期:1996-06-10

深入的认识,同时也可以为残疾人创造更多的职业发展机会。个体缺乏必要的知识,不知道怎样去找工作,怎样得到一份工作和如何去完成一项工作,这些均能产生异常工作行为。

工作技能是个体在工作中熟练掌握的与工作相关的行为方式,技能不同于知识,它解决的是怎样做的问题。怎样完成工作,实施必要的操作步骤,这些均取决于个体掌握的工作技能和如何运用这些技能。

### 1.2.2 缺乏相应的工作经验

工作经验指在过去工作中积累下来的并对当前工作能产生影响的个体经验,工作经验来源于工作实践,是运用有关的知识与技能并发挥个体的工作能力的结果。个体在工作中,通过完成有关的工作活动,能够更深入地了解工作活动的结构、工作策略和工作系统。

对于残疾人而言,由于生理与心理障碍造成的影响,可能会出现工作经验不足或者由于工作不成功产生不同于一般人的体验,这种体验往往对其日后的工作产生不良的影响,从而导致出现消极的工作行为。

### 1.2.3 工作能力

个体具备一定的工作能力是从事有关职业活动的基本条件,人类的一般能力包括:数量能力(例如计算、记录、演算基本算术、测量以及其它运用数字资料等能力)、言语能力(例如应用书面和语言形式的沟通能力)、认知能力(例如遵照指示、记忆、编排资料顺序、规划、组织及作决定的能力)、语文能力(例如听、理解能力及应用语言、书写和非口语形式以表达自己思想的能力)、心理动作和肢体运动技能(包括基本体力、手眼协调能力、双手灵活性、双手协调性、平衡能力、移动能力和各种协调和运用肢体进行运动的能力)等<sup>[5]</sup>。工作能力的形成一方面依赖于个体基本能力的发展

状况,另一方面,又取决于工作活动并且在实际作业中不断发展完善。

### 1.2.4 劳动习惯

劳动是一种社会性的活动,要求劳动者必须遵守一定的职业活动规则,并且在劳动中养成良好的劳动习惯。在社会化大生产的劳动环境下,每一位劳动者的劳动对于生产的正常进行都是必不可少的,因此,作为生产活动的组成部分的劳动者的劳动也应该是必不可少的。劳动者应该不迟到、早退、缺勤,如果出现迟到、早退、缺勤情况时,要与有关人员说明情况,并要遵守工作规则。另外,对残疾者而言,另一项重要内容是能够保持身体的清洁,进行自我健康管理。

### 1.2.5 工作态度因素

工作态度是个体在工作中产生的对工作活动的一种情感性体验。劳动者要完成工作任务,并且确保质量和工作时间要求,应该对劳动意义有深刻的理解、要对本职工作具有兴趣和工作责任心,即使在出现问题的情况下,应该按照操作规程对事故和异常情况作出必要的报告。

### 1.2.6 社会技能

主要包括对人事环境的理解与适应、对必要的礼仪、常识的认识、集体的接纳性等。残疾者如何调适其所处的人事环境,是其选择与保持相应工作的一个重要因素。许多残疾者未能找到理想的工作或者不能保持所得到的工作,常常是由于与管理者或工作同伴之间的关系处理得不好所造成的,出现这种情况,一方面是他人对于残疾者的身体状况及其劳动能力缺乏正确的理解,另一个问题是由于残疾者没有掌握必要的社会生活技能,不能应付来自社会各方面的压力。

## 2 残疾人消极工作行为的表现形式

残疾人或者工作不利者不能找到工作或难以坚持工作的主要原因就在于自信心

低、缺乏与工作相关的知识、缺乏面试的经验、行为不当或缺乏独立生活技能、工作速度慢,不能满足工作要求<sup>[4]</sup>。因此,消极工作行为的表现按工作阶段的不同可以有不同的表现形式,根据工作阶段的不同,我们可将消极工作行为表现归纳如下:

**2.1 工作准备时期:**缺乏社区服务知识、忽视工作申请、不能填写工作申请表、对工作环境的要求不理解、没有面谈经验、无就业愿望、自立能力差等等;

**2.2 工作时期:**需要高水平的监护、对工作不关心、不理解教学、不能满足工作标准要求、安全意识差、不能与管理者联系、工作速度慢、不能改正错误等等;

**2.3 工作保持时期:**不能与同事融洽相处、工作效率低、出现行为问题、工作组织纪律性差、缺乏工作动机、出现不适宜的社会行为、缺乏激励、工作不负责、难以集中注意力等等。

### 3 克服消极工作行为的职业康复程序

对残疾人出现消极工作行为,应该采用职业康复的方法加以矫正,其基本程序如下:

**3.1 确定残疾人产生的消极工作行为的类型是什么?**

正如上面所分析的,残疾人在工作中所产生的消极工作行为有很多不同的类别,不同的消极行为的性质不同,表现形式也不一样。

**3.2 分析产生消极工作行为的主要原因是什么?**

造成残疾人出现消极工作行为的原因是多方面的,因此,职业康复人员应该分析主要原因是什么。各种行为与各种因素之间可能存在的因果联系也应加以确定。

**3.3 选择不同的行为矫正方法,并确定由残疾人自己、职业康复人员或残疾人家属实施有关的干预和应对方法。**

根据上述三方面分析,职业康复人员

可以确定处理消极工作行为的有效方法。方法的采用主要取决于残疾人所出现的消极工作行为问题以及残疾者对各种方法的适应性。

### 4 克服残疾人消极工作行为的方法

消极工作行为对工作会产生不良影响,因此,应该有针对性地采取不同措施加以解决。常用的主要职业康复与心理学方法如下:

**4.1 运用教学与训练方法提高残疾者的知识与技能水平**

通过教学与训练的方法可以提高残疾人的知识与技能水平,从而调适其消极的工作行为。训练的方法因残疾者所面临的职业问题而异。就知识与技能培训而言,通常采用的有模块式训练法(MES)、结构化教学训练方法等<sup>[5]</sup>。

**4.2 运用激励、角色扮演、社会模仿和脱敏等方法改变残疾者的工作态度和职业习惯**

残疾人由于生理与心理障碍造成其工作态度与职业习惯上的差异,这种差异性产生不良工作行为的根本原因。

就工作动机低的残疾人而言,往往是由于在生活与职业活动中的挫折感引发的一种自暴自弃的心理,没有一种成功的体验,因此,要采用动机激励的方法,激发残疾人奋发向上的精神,鼓励他们克服困难,在职业活动中获得成功的体验,以增强其工作信心,并且勇于去面对各种社会问题。

对于社会技能缺乏的残疾人,可以采用角色扮演和社会模仿的办法,创设一些问题情境,并让残疾人在其中扮演必要的角色,从而发展必要的社会技能。

在就业过程中,有的残疾人会出现对某种事物特别敏感的情况,此时可以运用脱敏的心理学方法加以克服。

**4.3 通过心理咨询和行为矫正的方法解决残疾人就业中出现的个案问题**

心理咨询是一种常用的解决个体心理问题的方法。通过一定的咨询程序和评价方法,咨询者可以了解残疾人的心理特征和心理状态,从而提出解决问题的方式与方法。

对于存在较严重的心理与工作技能问题的残疾人可以采用行为矫正的方法,进行有针对性的矫正治疗。

#### 4.4 借助于社区活动提高有关人员对残

### 5 参考文献

- 1 Handy C. Understanding organizations. Harmondsworth;Penguin Books. 1993. 185—192
- 2 Krantz G. Critical vocational behaviors. J Rehabilitation, 1971, 1. 26—30
- 3 Wilson D C, Rosenfeld H. Managing Organizations. Maiden Head;McGraw—Hill International. 1990. 216—220
- 4 Pruitt W. Work adjustment. Walt Pruitt Associate. 1971. 125—129
- 5 邱卓英. 操作技能的形成机制与培训策略研究. 北京:北京师范大学博士学位论文, 1995. 43

疾者职业活动的理解,并由此对残疾者的职业活动进行社会强化

残疾人在就业活动中,存在着与正常人之间的交互影响,因此,如果引起消极工作行为的原因有其它人的原因,就有必要开展社区教育活动,提高有关人员的认识水平,更好地协调社区中残疾人与其它人员的关系。