

理解问答

【适合年级】高华（高年级）

【原新闻】狮城有约 | 心心相容：给特需者自给自足的空间

<https://www.8world.com/stories/hello-singapore/inclusivity-series-special-needs-2142501>

日本亚马逊云科技公司的技术翻译员水泽，大学时期因一场病，导致她肢体功能障碍，自此需要以轮椅代步。

虽然过去两年多因为疫情经常居家办公，但她有时仍必须到办公室处理公务。由于坐着轮椅行动较慢，而办公楼的自动闸门关闭速度太快，这成了她到办公室的第一道难关。

为了帮助像水泽一样的员工改善工作环境，公司决定让包括她在内的残障员工以亲身经历提出建议，并一一着手改善。例如采用可调节高度的办公桌、设置不同高度的洗手台，就连饮料自动贩卖机也为残疾员工备有特别用具——一根可以点按高处按钮的棍子。

除了硬体设施外，同事和上司的态度也决定了办公室的包容性氛围。水泽的上司说无论是否有残疾，每个人都有优缺点，所以应该思考的是如何帮助员工发挥所长。水泽的反应很快，一旦遇到问题她会立刻寻求帮助，积极与同事沟通的态度也让团队变得更主动。

而本地的清洁公司在疫情期间接到的服务需求增幅高达八成，业绩节节攀升。到了 2022 年，需求开始减少，一心清洁公司的老板却在危机中看到了转机。

公司创办人梁大庭表示：“我一路来的想法就是一心取之社会用之社会，只是没有这样的资源跟没有碰到这样的机会。然后 2022 稍微生意比较下滑的时候，接触到有关的部门，有这样的机会可以聘用他们、训练他们，所以我觉得这是个很好的机会。”

清洁公司首先和新加坡智障人士福利促进会合作，聘请了十名特需人士，也请来专业的培训师为他们提供职业培训。不过，要成功转型为社会企业，单靠心意是不足的。

这十名特需员工每天工作前会接受一次约 15 分钟的培训，掌握工作技能。培训师李志雄说：“他们可能对一些情况不太了解，比如有些喜欢跟陌生人谈话，有些比较不了解为什么拖地要把拖把抹干，这方面就是要放慢速度，还要反复提醒。有时，我们甚至需要严厉一点，让他们记得更清楚。”

他们目前在东北社区理事会的两间民众俱乐部负责清洁房间和厕所等指定空间。公司也配合他们的需求调整工作时间。

公司企划主任梁珮亮说：“他们注意力集中时间比较短，不可能像一般人每天工作 8 小时。他们的工作时间大概 4 小时，而且中间需要休息时间，给他们喝水、吃点东西。”

虽然一心向善，但作为付费服务，清洁公司在说服客户接纳特需员工时还是经常碰壁。梁珮亮说：“会遇到打击，不是我们生意上的打击，我们比较担心的是对我们的特需员工的打击，跟他们家人的打击。我们就需要更多的时间去跟他们谈，要让他们了解。”

要打造包容的工作环境，除了雇主的努力更需要的是社会各阶层的接纳和理解，包容心才会越来越大。

问题 1: 日本的水泽在工作中曾经面对怎样的困难? (复述、重整)

参考答案	水泽在日本的一家科技公司上班。她有肢体功能障碍, 必须以轮椅代步。她坐着轮椅行动较慢, 办公楼的闸门自动关闭的速度则太快, 对她来说是一个问题。在她的公司改善工作环境之前, 她也面对办公桌和洗手台等的高度不适合她, 以及够不到自动贩卖机的选择按钮的问题。
答题指引	<p>答案可以从第一到第四段找到。</p> <p>学生应该先简单介绍水泽, 带出她有肢体功能障碍, 因为这是她面对困难的主要原因。接着, 学生需要做一定的推断, 从公司带来哪些改善延伸出水泽曾经面对的问题:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 采用可调节高度的办公桌和设有不同高度的洗手台: 高度不合适。 • 为残障员工特备的用具(小棍子): 够不到按钮。

问题 2: 根据新闻篇章, 对残障员工来说, 怎样才算是良好的工作环境? (复述、重整)

参考答案	对残障员工来说, 良好的工作环境体现在两方面。第一是硬体设施, 如水泽的公司为残障员工改进了一些设备, 让他们在使用时更方便。第二是“软件”方面: 同事和上司对他们应该有良好的态度, 让他们感觉自己能融入公司, 而上司也应该思考如何帮助员工发挥所长。对残障人士来说, 如果这两方面都能做好, 就能为他们带来具包容性的工作环境。
答题指引	<p>答案可以从第一至第五段找到。</p> <p>问题一已经要求学生说明水泽的公司为残障人士所带来的工作环境方面的改善, 学生只需要总结为硬体设施方面的改进, 作为答案的第一部分。第二部分则主要是根据水泽的上司的谈话(第五段)来作答。总结部分说明对残障员工来说, 良好的工作环境必须是具包容性的。</p>

问题 3: 一心清洁公司是怎样转型成为社会企业的? (重整)

参考答案	一心清洁公司原本是一家普通的清洁公司。他们在疫情期间的工作量增加了, 业绩也攀升了。后来, 工作量又开始减少, 公司老板看到了机会。他原本就认为自己应该回馈社会, 碰到生意下滑, 又接触到有关的部门, 便开始聘请并训练特需人士。
答题指引	学生应该理解“转型”指的是“改变原有的运作方式”, 从而知道必须把“之前”(普通的清洁公司)和“之后”(开始聘请特需人士)的情况写出来。

问题 4: 你从培训师李志雄和一心清洁公司企划主任梁珮亮的谈话中, 了解到我们应该如何对待特需人士? (伸展)

参考答案	培训师李志雄培训的是一心清洁公司的特需员工。他说这些特需员工可能对一些事物不太了解, 他必须放慢速度和反复提醒。企划主任梁珮亮则说他们的注意力较差, 公司会配合他们的需求调整工作时间, 每天只让他们上四小时的班。从他们两人的谈话中, 我
------	--

	了解到和特需人士沟通时，我们必须要有耐心，并能够体谅他们学习、掌握事情的速度也许没那么快。我们也应该在需要时为他们做出调整。
答题指引	两人提到的关键词有：放慢速度、反复提醒、注意力较差、调整。 学生可以从两人给的例子总结出两点主要内容： <ul style="list-style-type: none">• 反复提醒：要有耐心、能够体谅• 工作时间从八小时改为四小时：做出调整



8world
新闻网