



# Chương trình BPP Hướng dẫn về Hòa nhập người khuyết tật



Australian Government

Department of Foreign Affairs and Trade



BUSINESS  
PARTNERSHIPS  
PLATFORM

Better • Together



Đây là tài liệu Hướng dẫn về Hòa nhập người khuyết tật của Chương trình BPP. Tài liệu này được thiết kế nhằm giúp các doanh nghiệp, tổ chức có thể lồng ghép nội dung hòa nhập người khuyết tật vào trong các hoạt động của mình một cách có hiệu quả.

Hướng dẫn này nêu bật những lợi ích của hòa nhập người khuyết tật và cung cấp các bước thực tiễn cụ thể để triển khai tại doanh nghiệp.

## Tìm hiểu về Hòa nhập người khuyết tật



### Khái niệm Khuyết tật

Khuyết tật là những khiếm khuyết về thể chất, tinh thần, nhận thức hoặc giác quan, khi tương tác với các rào cản khác, có thể cản trở sự tham gia đầy đủ và hiệu quả của một cá nhân vào đời sống xã hội trên cơ sở bình đẳng với những người khác.<sup>1</sup>

Người khuyết tật có thể chịu nhiều khiếm khuyết khác nhau, đối mặt với nhiều rào cản khác nhau và có nhiều bản sắc khác nhau. Một quan niệm sai lầm khá phổ biến đó là coi khuyết tật chỉ là vấn đề y tế thay vì nhận ra những rào cản xã hội gây cản trở đến quá trình hòa nhập.

### Khái niệm về Hòa nhập người khuyết tật

Hòa nhập người khuyết tật là đảm bảo người khuyết tật có cơ hội bình đẳng để tham gia vào mọi khía cạnh của cuộc sống, bao gồm việc làm, giáo dục và các hoạt động cộng đồng.

Khái niệm này cũng bao gồm việc xóa bỏ các rào cản và thực hiện những điều chỉnh hợp lý để tạo điều kiện tham gia toàn diện dành cho người khuyết tật. Các điều chỉnh hợp lý tập trung vào việc thực hiện sửa đổi và thay đổi cần thiết, phù hợp mà không gây ra những gánh nặng bất đối xứng hoặc không đáng có, nhằm đảm bảo rằng người khuyết tật có thể hưởng tất cả quyền của con người và các quyền tự do cơ bản trên cơ sở bình đẳng với những người khác.

Việc tham vấn với cộng đồng người khuyết tật ở nhiều dạng khuyết tật khác nhau (ví dụ, những người khuyết tật về thể chất, tâm lý xã hội, trí tuệ và giác quan) và các tổ chức đại diện cho người khuyết tật là điều cần thiết để xác định những rào cản và yếu tố hỗ trợ nhằm đảm bảo sự tham gia đầy đủ và lợi ích bình đẳng cho người khuyết tật.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Liên hợp quốc, "Công ước của Liên hợp quốc về Quyền của Người khuyết tật", 2006, 6, [https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention\\_accessible\\_pdf.pdf](https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf).

<sup>2</sup> Tổ chức Lao động Quốc tế, "Hướng dẫn cho Doanh nghiệp về Quyền của Người khuyết tật," www.ilo.org, ngày 22 tháng 8 năm 2017, <https://www.ilo.org/publications/guide-business-rights-persons-disabilities#:~:text=Developed%20jointly%20by%20the%20UN.>

## Liên quan đến các doanh nghiệp



Trên thế giới, cứ 6 người thì có một người khuyết tật.<sup>3</sup> Cùng với bạn bè và gia đình, họ có sức mua lên tới 13 nghìn tỷ đô la.<sup>4</sup> Theo ước tính của Tổ chức Lao động quốc tế, việc thiếu hòa nhập người khuyết tật khiến các quốc gia mất tới 3-7% GDP hàng năm.<sup>5</sup>

Nghiên cứu đã chỉ ra rằng tình trạng phân biệt đối xử với người khuyết tật làm cản trở doanh nghiệp tiếp cận những tiềm năng về sản xuất, nguồn nhân tài, sự đóng góp và sức mua của một bộ phận đáng kể trong dân số.<sup>6</sup> Vì hầu hết mọi người sẽ gặp phải tình trạng khuyết tật ở một giai đoạn nào đó trong cuộc đời, ngay cả khi tình trạng đó chỉ là tạm thời, có thể do chấn thương, bệnh tật hoặc các sự kiện khác trong cuộc đời. Vì vậy, các doanh

nh nghiệp nên chuẩn bị sẵn sàng để ứng phó và thích ứng với bối cảnh này.<sup>7</sup>

Các doanh nghiệp gắn với hòa nhập người khuyết tật thường sáng tạo hơn, có thể nâng cao tinh thần làm việc của nhân viên và tiếp cận được nguồn nhân tài rộng lớn hơn. Theo một nghiên cứu năm 2018 của Accenture, các công ty tiên phong trong việc hòa nhập người khuyết tật đạt được doanh thu cao hơn trung bình

28% và biên lợi nhuận cao hơn 30% so với các công ty cùng ngành.<sup>8</sup>

Sự thích ứng và hỗ trợ này không nhất thiết phải phức tạp hay tốn kém. Theo Mạng lưới hỗ trợ việc làm cho người khuyết tật (JAN), chỉ hơn một nửa (56%) chi phí điều chỉnh/tạo thuận lợi được theo dõi từ năm 2019 đến năm 2023 không mất một đồng nào để thực hiện.<sup>9</sup>

## Chống phân biệt đối xử

**Các cam kết quốc tế về nhân quyền cùng với luật chống phân biệt đối xử tại các khu vực tài phán khác nhau đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hòa nhập người khuyết tật.**

Những quy định này thường yêu cầu người sử dụng lao động phải cung cấp cơ hội bình đẳng và điều chỉnh/tạo thuận lợi hợp lý cho người khuyết tật, đảm bảo họ có thể tham gia đầy đủ vào lực lượng lao động mà không bị phân biệt đối xử.

Tuy nhiên, không phải tất cả các khu vực tài phán/các quốc gia đều có luật chống phân biệt đối xử toàn diện và trong một số trường hợp họ còn không có quy định pháp lý liên quan. Việc thiếu sự bảo vệ về mặt pháp lý có thể gây ra nhiều khó khăn cho người khuyết tật.

Ở những khu vực chưa thiết lập được hành lang bảo vệ pháp lý, các doanh nghiệp có thể tiên phong bằng cách áp dụng những thông lệ tốt nhất theo tiêu chuẩn quốc tế và hợp tác chặt chẽ với các Tổ chức của Người khuyết tật (OPD). Cách tiếp cận chủ động này không chỉ hỗ trợ quyền lợi và phúc lợi của người khuyết tật mà còn định vị doanh nghiệp là đơn vị tiên phong trong việc hòa nhập người khuyết tật trên chính thị trường của doanh nghiệp đó.

<sup>3</sup> Tổ chức Y tế Thế giới, "Khuyết tật và Sức khỏe", WHO (Tổ chức Y tế Thế giới: WHO, ngày 7 tháng 3 năm 2023), <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.

<sup>4</sup> Katy Talikowska, Silja Baller, and Fernando Alonso Perez-Chao, "Driving Disability Inclusion Is More than a Moral Imperative – It's a Business One," World Economic Forum, December 18, 2023, / Katy Talikowska, Silja Baller và Fernando Alonso Perez-Chao, "Đẩy mạnh việc hòa nhập người khuyết tật không chỉ là mệnh lệnh đạo đức – mà còn là mệnh lệnh kinh doanh", Diễn đàn Kinh tế Thế giới, ngày 18 tháng 12 năm 2023, <https://www.weforum.org/agenda/2023/12/driving-disability-inclusion-is-more-than-a-moral-imperative-it-s-a-business-one/>.

<sup>5</sup> T Sebastian Backup, "The Price of Exclusion : (T Sebastian Backup, "Cái giá của sự gạt ra bên lề: Hậu quả kinh tế của việc gạt người khuyết tật khỏi thế giới việc làm | Tổ chức Lao động Quốc tế," www.ilo.org, ngày 14 tháng 12 năm 2009, <https://www.ilo.org/publications/price-exclusion-economic-consequences-excluding-people-disabilities-world>.

<sup>6</sup> Laura Sherbin và cộng sự, "KHUYẾT TẬT VÀ HÒA NHẬP CỦA HOA KỲ," 2017, [https://www.talentinnovation.org/\\_private/assets/DisabilitiesInclusion\\_KeyFindings-CTI.pdf](https://www.talentinnovation.org/_private/assets/DisabilitiesInclusion_KeyFindings-CTI.pdf).

<sup>7</sup> World Health Organisation, [https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1)

<sup>8</sup> Getting to Equal: (Đạt đến bình đẳng:) The Disability Inclusion Advantage," Accenture, 2018.(Lợi thế của việc hòa nhập người khuyết tật", Accenture, 2018.)

<sup>9</sup> Mạng lưới hỗ trợ tạo thuận lợi việc làm cho NKT, "Lợi ích và chi phí để tạo thuận lợi," Askjan.org, 2024./Job Accommodation Network, "Benefits and Costs of Accommodation," Askjan.org, 2024, , <https://askjan.org/topics/costs.cfm>.

# Ba hình thức Hòa nhập người khuyết tật tại doanh nghiệp



Khách  
hàng



Nhân  
viên



Bên cung  
cấp



# Khách hàng

Người khuyết tật chiếm một phần lớn trong số những người tìm kiếm các dịch vụ và sản phẩm chất lượng cao. Tại Mỹ, người khuyết tật là phân khúc thị trường lớn thứ ba.<sup>10</sup> Quy mô thị trường này tăng gấp đôi khi tính đến gia đình, người chăm sóc và những người ưu tiên tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ hòa nhập người khuyết tật.<sup>11</sup>

## Thiết kế phổ quát

Thiết kế phổ quát đề cập đến việc thiết kế các sản phẩm và môi trường để tất cả mọi người có thể sử dụng ở mức độ cao nhất có thể mà không cần phải điều chỉnh hoặc thiết kế chuyên biệt.<sup>12</sup>

Thực hiện các nguyên tắc thiết kế phổ quát có thể mang lại lợi ích cho doanh nghiệp bằng cách biến sản phẩm và dịch vụ trở nên tiếp cận tới nhiều đối tượng hơn, đồng thời gia tăng mức độ hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

Làm việc với nhiều nhóm người dùng khác nhau, bao gồm cộng đồng người khuyết tật với các dạng khuyết tật khác nhau để thử nghiệm sản phẩm và tinh chỉnh thiết kế nhằm đảm bảo đáp ứng được nhu cầu của tất cả người tiêu dùng.

Nếu một sản phẩm, dịch vụ hoặc môi trường dễ tiếp cận và thuận tiện thì mọi người đều sẽ được hưởng lợi.



An accessible pathway or ramp designed to accommodate individuals with disabilities, ensuring ease of mobility and inclusion. Photo credit: Vergani Fotografia

<sup>10</sup> Michelle Yin et al., "A Hidden Market: (Michelle Yin và cộng sự, "Một thị trường ẩn:) The Purchasing Power of Working-Age Adults with Disabilities," April 2018, Sức mua của người lớn tuổi lao động khuyết tật," tháng 4 năm 2018, <https://www.air.org/sites/default/files/2022-03/Hidden-Market-Spending-Power-of-People-with-Disabilities-April-2018.pdf>, pg. 8

<sup>11</sup> Yin et al., "A Hidden Market", pg.(Yin và cộng sự "Một thị trường ẩn", trang.) 8

<sup>12</sup> Centre for Excellence in Universal Design, "About Universal Design," n.d.,/Trung tâm Xuất sắc về Thiết kế Phổ quát, "Về Thiết kế Phổ quát," Trung tâm Xuất sắc về Thiết kế Phổ quát, không có ngày, <https://universaldesign.ie/about-universal-design>.

# Thiết kế phổ quát có nghĩa là một thiết kế hiệu quả và hợp lý

Có 7 nguyên tắc thiết kế phổ quát.<sup>13</sup>



## Sử dụng công bằng

Thiết kế này hữu ích và khả thi đối với tất cả mọi người với những khả năng khác nhau.



## Linh hoạt trong sử dụng

Thiết kế này phù hợp với nhiều mong muốn và khả năng khác nhau.



## Sử dụng đơn giản và trực quan

Thiết kế dễ hiểu, bất kể người dùng có kinh nghiệm, kiến thức, kỹ năng ngôn ngữ hay mức độ tập trung ra sao.



## Thông tin có thể nhận biết

Thiết kế truyền đạt thông tin cần thiết một cách hiệu quả tới người dùng.



## Khả năng chịu lỗi

Thiết kế này giảm thiểu tối đa hậu quả hoặc vấn đề phát sinh từ những hành động vô tình hoặc không cố ý.



## Ít tốn sức

Thiết kế này có thể được sử dụng hiệu quả và thoải mái, ít gây mệt mỏi.



## Kích thước và không gian thuận lợi cho tiếp cận và sử dụng

Kích thước và không gian phù hợp cho việc sử dụng, bất kể cỡ người, tư thế hay sự di chuyển của người dùng.

Truy cập để biết thêm thông tin liên quan đến hướng dẫn này  
[Centre for Excellence in Universal Design webpage.](#)

<sup>13</sup> Trung tâm Xuất sắc về Thiết kế phổ quát, "Về Thiết kế phổ quát,"

# Hòa nhập khách hàng

## Lợi ích



### Sức mua và ảnh hưởng của cộng đồng.

Các thương hiệu quảng bá sản phẩm và chuỗi cung ứng hòa nhập người khuyết tật có thể hưởng lợi từ sức mua của người khuyết tật và gia đình họ. Các sản phẩm và dịch vụ phục vụ người khuyết tật cũng thường thu hút phân khúc khách hàng đang gặp những hạn chế tạm thời như chấn thương, sức khỏe kém hoặc người neo đơn.



### Kết nối với khách hàng.

Một cuộc khảo sát của Marketing Anthropology cho thấy 66% người tiêu dùng sẽ mua hàng hóa và dịch vụ từ một doanh nghiệp có hình ảnh người khuyết tật trong quảng cáo của họ. 78% sẽ mua hàng hóa và dịch vụ từ một doanh nghiệp thực hiện các bước để đảm bảo người khuyết tật có thể dễ dàng tiếp cận các địa điểm phục vụ của họ.<sup>14</sup>



### Hài lòng của khách hàng.

Những thực hành hòa nhập của doanh nghiệp mang lại mức độ hài lòng và lòng trung thành cao hơn từ khách hàng. Khi họ cảm thấy nhu cầu của mình được đáp ứng thì có nhiều khả năng họ sẽ quay lại và giới thiệu doanh nghiệp cho những người khác.




### Tăng lợi nhuận.

Thiết kế hòa nhập và khả năng tiếp cận có thể thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại.



## Doanh nghiệp của bạn có hỗ trợ hòa nhập khách hàng không?



Hãy tự hỏi những câu hỏi sau về cách tiếp cận của doanh nghiệp bạn đối với hoạt động hòa nhập người khuyết tật dành cho khách hàng và sử dụng biện pháp thực tế để xuất dưới đây để xây dựng kế hoạch hành động nhằm hỗ trợ một nơi làm việc hòa nhập hơn.

CÂU HỎI	HÀNH ĐỘNG
 <p>Tài liệu tiếp thị và truyền thông bên ngoài của doanh nghiệp có dễ tiếp cận không?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hãy cung cấp thông tin dưới nhiều định dạng. Cụ thể như cung cấp tài liệu ở dạng chữ nổi, chữ in lớn hoặc âm thanh</li><li>• Sử dụng ngôn từ rõ ràng, có phụ đề và bản ghi chép nội dung (transcript) cho video và file âm thanh</li><li>• Đảm bảo rằng các trang web đáp ứng tiêu chuẩn về khả năng truy cập (tức là độ tương phản giữa văn bản và nền và sử dụng phông chữ đơn giản) Không cung cấp nội dung chỉ ở định dạng PDF – vì chúng gây khó cho ứng dụng đọc màn hình (screen-reader). Nếu bạn sử dụng file PDF thì cũng nên có một bản định dạng word hoặc web</li><li>• Sử dụng mô tả hình ảnh (alt text)</li></ul>

<sup>14</sup> Michelle Yin et al., "A Hidden Market: (Michelle Yin và cộng sự, "Một thị trường ẩn: The Purchasing Power of Working-Age Adults with Disabilities," April 2018, /Sức mua của người lớn tuổi lao động khuyết tật," tháng 4 năm 2018, <https://www.air.org/sites/default/files/2022-03/Hidden-Market-Spending-Power-of-People-with-Disabilities-April-2018.pdf>.

CÂU HỎI	HÀNH ĐỘNG
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đảm bảo mọi nội dung trên trang web của bạn đều có thể điều hướng bằng các nút trên bàn phím (tức là không cần sử dụng chuột máy tính).</li> <li>• Kiểm tra mức độ dễ dàng truy cập của website <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Sử dụng các chiến lược tiếp thị hòa nhập đại diện cho người khuyết tật. Điều này có thể bao gồm việc sử dụng hình ảnh của người khuyết tật vào các quảng cáo và đảm bảo các tài liệu tiếp thị dễ tiếp cận.</li> </ul> </li> </ul>
 <p>Tòa nhà của doanh nghiệp có dễ tiếp cận không?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đảm bảo các phòng vệ sinh dễ tiếp cận</li> <li>• Tránh dựng các bảng hiệu/màn hình tạm thời hoặc xếp hàng hóa cản trở lối đi</li> <li>• Đảm bảo các nút bấm và tay cầm ở vị trí vừa tầm với của người sử dụng xe lăn</li> <li>• Cung cấp các biển chỉ dẫn dành cho người khuyết tật khi họ tiếp cận và sử dụng các công trình</li> </ul>
 <p>Are your customer service practices inclusive and non-discriminatory?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đánh giá danh mục khách hàng hiện tại để hiểu rõ hơn nhu cầu của họ nhằm đảm bảo sản phẩm và dịch vụ được thiết kế hòa nhập</li> <li>• Cung cấp các đào tạo thường xuyên nguồn lực cho nhân viên tương tác trực tiếp với khách hàng nhằm đảm bảo trải nghiệm dịch vụ dễ tiếp cận và hòa nhập</li> <li>• Cung cấp nhiều lựa chọn liên hệ bao gồm phương tiện truyền thông xã hội, email, chat hoặc nhắn tin tức thời, tin nhắn văn bản, cuộc gọi video, gọi điện thoại và dịch vụ bưu điện</li> <li>• Thu thập phản hồi về mức độ hài lòng từ những khách hàng là người khuyết tật</li> </ul>
 <p>Hoạt động dịch vụ khách hàng có hòa nhập và chống phân biệt đối xử không?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đảm bảo các biển báo rõ ràng, đơn giản và dễ thấy để chỉ dẫn cho mọi người</li> <li>• Đảm bảo địa điểm được bố trí để người khuyết tật có thể thuận tiện di chuyển</li> <li>• Khi bố trí chỗ ngồi, hãy cho phép người khuyết tật được lựa chọn chỗ</li> <li>• Đảm bảo tất cả tài liệu được cung cấp dưới định dạng dễ tiếp cận với người khuyết tật, đặc biệt là khi có bài trình bày bằng powerpoint.</li> </ul>





# Nhân viên

Các hoạt động tuyển dụng hòa nhập tạo cơ hội cho người khuyết tật tiếp cận “công việc tử tế” tức là “...cơ hội làm việc có năng suất và mang lại thu nhập công bằng, an toàn tại nơi làm việc và đảm bảo an sinh xã hội cho tất cả mọi người...”<sup>15</sup>

Cải thiện hòa nhập cho người lao động khuyết tật có thể góp phần gia tăng nguồn lực nhân tài sẵn có, nâng cao năng suất, hiểu rõ về các phân khúc thị trường rộng hơn và nhu cầu của những thị trường này, đồng thời tạo điều kiện để người lao động khuyết tật có việc làm chính thức và ổn định.<sup>16</sup>

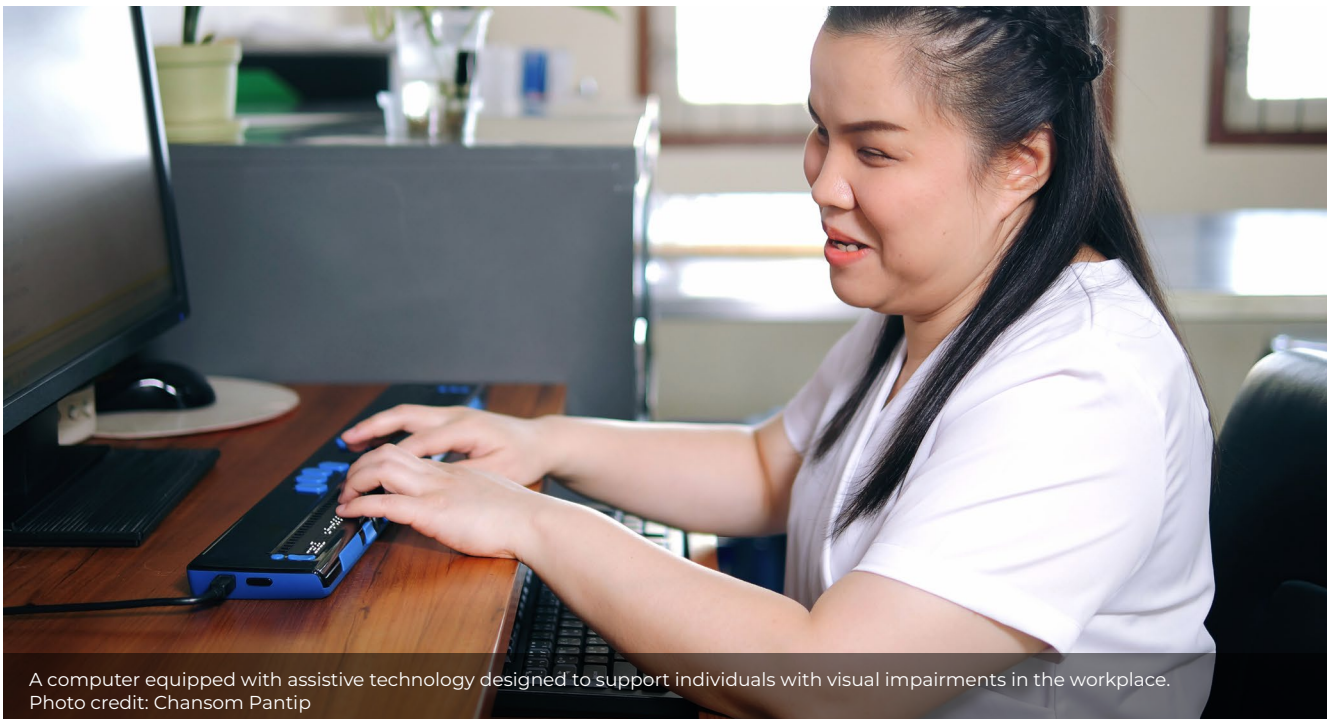
## Rào cản trong cơ hội việc làm

Mọi người thường che giấu khuyết tật của mình tại nơi làm việc. Một nguyên nhân có thể là nỗi sợ bị phân biệt đối xử hoặc kỳ thị. Họ lo lắng rằng đồng nghiệp hoặc người chủ lao động sẽ nhìn nhận họ khác đi hoặc đối xử bất công nếu họ tiết lộ về khuyết tật của mình.

Một nguyên nhân khác khiến họ che giấu khuyết tật của mình hoặc ngần ngại nộp đơn xin việc là do thiếu sự hỗ trợ hoặc tạo điều kiện. Họ có thể cảm thấy nơi làm việc không được trang bị để thấu hiểu nhu cầu của họ hoặc lo ngại rằng mình sẽ bị coi là gánh nặng nếu yêu cầu sự hỗ trợ. Việc

thiếu các hoạt động tuyển dụng dễ tiếp cận, khả năng tiếp cận các tòa nhà và quy trình thông tin, giao tiếp có thể khiến cả trở một cá nhân nộp đơn xin việc hoặc tiết lộ tình trạng khuyết tật của mình.

Như vậy, chủ sử dụng lao động và đồng nghiệp cần cởi mở khi thảo luận về các điều chỉnh nhằm tạo thuận lợi và đảm bảo rằng nơi làm việc phải hòa nhập và dễ tiếp cận đối với tất cả nhân viên, bất kể họ có tiết lộ về khuyết tật của mình hay không.



A computer equipped with assistive technology designed to support individuals with visual impairments in the workplace. Photo credit: Chansom Pantip

<sup>16</sup> Accenture, “GETTING to EQUAL: THE DISABILITY INCLUSION ADVANTAGE,” April 2018, <https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/a-com-migration/pdf/pdf-89/accenture-disability-inclusion-research-report.pdf>.

# Hòa nhập nhân viên

## Lợi ích



### Tiếp cận nhân tài chưa được khai phá.

Việc tuyển dụng từ nhóm ứng viên rộng lớn hơn cho phép nhà tuyển dụng tiếp cận nhiều ứng viên có tiềm năng đa dạng hơn và năng lực tốt hơn. Người khuyết tật thường phải vượt qua các rào cản mỗi ngày, điều đó thôi luyện họ trở thành người lao động và giải quyết vấn đề kiên cường và sáng tạo hơn.



### Tăng năng suất.

Người khuyết tật thường có những kỹ năng quý giá. Một số người có mức độ tập trung cao, dễ thích ứng với quy trình lặp đi lặp lại và chú ý đến chi tiết. Đây đều là những yếu tố góp phần vào hiệu quả kinh doanh, vì ít xảy ra sai sót hơn và đem lại kết quả tốt hơn. Nghiên cứu đã phát hiện ra rằng các nhà quản lý nhân sự tạo điều kiện hỗ trợ cho nhân viên khuyết tật đã đánh giá 72% hiệu suất của những nhân viên này là trung bình, trên trung bình hoặc xuất sắc.<sup>17</sup>



### Lòng trung thành và độ tin cậy.

Người khuyết tật thường có quyết tâm, động lực cao và ít khi tìm kiếm việc làm khác hơn so với những người khác. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng những nhân viên là người khuyết tật duy trì công việc của mình trung bình lâu hơn bốn tháng so với những người không khuyết tật.<sup>18</sup>



### Gia tăng mức độ hài lòng của nhân viên.

Các doanh nghiệp sử dụng lao động là người khuyết tật báo cáo mức độ hài lòng của nhân viên cao. Tỷ lệ luân chuyển nhân viên được báo cáo là thấp hơn tới 30% khi có một chương trình tiếp cận cộng đồng người khuyết tật được quản lý hiệu quả.<sup>19</sup>



### Lợi thế về mặt lãnh đạo và uy tín.

Các doanh nghiệp thực hiện đúng những giá trị và trách nhiệm của mình sẽ tạo dựng được thương hiệu mạnh mẽ, gây ấn tượng với người mua và người tiêu dùng. Một nghiên cứu cho thấy 92% người tiêu dùng dành sự ưu ái hơn cho các doanh nghiệp có tuyển dụng người khuyết tật.<sup>20</sup>



### Nơi làm việc an toàn hơn.

Nơi làm việc dễ tiếp cận dành cho người khuyết tật cũng là nơi an toàn, được bố trí sắp đặt tốt hơn, có hiệu quả và năng suất hơn cho mọi người.



### Đổi mới sáng tạo và khả năng phản hồi.

Các doanh nghiệp có tư duy cởi mở về nguồn nhân lực đa dạng thường có khả năng linh hoạt và sáng tạo hơn, do đó thu hút được nhiều công việc kinh doanh hơn.

<sup>17</sup> Barbara A. Lee and Karen A. Newman, "Employer Responses to Disability," Barbara A. Lee và Karen A. Newman, "Phản ứng của nhà tuyển dụng đối với vấn đề khuyết tật: Preliminary Evidence and a Research Agenda," Employee Responsibilities and Rights Journal 8, no. 3 (September 1, 1995):/Bảng chứng sơ bộ và chương trình nghiên cứu," Tạp chí Trách nhiệm và Quyền của Người lao động 8, số 3 (ngày 1 tháng 9 năm 1995): 209–29, <https://doi.org/10.1007/BF02627842>.

<sup>18</sup> Job Access, "Lý do thuyết phục về tạo việc làm dành cho người khuyết tật tại Úc," tháng 3 năm 2023,/Job Access, "The Compelling Case for Disability Employment in Australia," March 2023, [https://www.jobaccess.gov.au/sites/default/files/documents/03\\_2023/The%20compelling%20case%20for%20disability%20employment%20-%20JobAccess%20research%20-%20March%202023%20%28v2%29.pdf](https://www.jobaccess.gov.au/sites/default/files/documents/03_2023/The%20compelling%20case%20for%20disability%20employment%20-%20JobAccess%20research%20-%20March%202023%20%28v2%29.pdf).

<sup>19</sup> Job Access, "The Compelling Case for Disability Employment in Australia"/Job Access, "Lý do thuyết phục về tạo việc làm dành cho người khuyết tật tại Úc,"




<sup>20</sup> Gary Siperstein et al., "A National Survey of Consumer Attitudes towards Companies That Hire People with Disabilities," 2006,/Gary Siperstein và cộng sự, "Khảo sát toàn quốc về thái độ của người tiêu dùng đối với các công ty tuyển dụng người khuyết tật", 2006, <https://worksupport.com/documents/romano%5Fsiperstein.pdf>.

## Doanh nghiệp của bạn có hỗ trợ hòa nhập nhân viên không?



Hãy tự hỏi những câu hỏi sau về cách tiếp cận của doanh nghiệp bạn đối với việc hòa nhập người khuyết tật trong đội ngũ nhân viên và sử dụng các giải pháp thực tế được đề xuất để xây dựng kế hoạch hành động nhằm hỗ trợ một nơi làm việc hòa nhập hơn.

Xin lưu ý rằng bước đầu tiên để cải thiện khả năng tiếp cận ở nơi làm việc chính là huy động sự tham gia và trao đổi với tất cả những nhân viên khuyết tật về cách tạo ra một nơi làm việc hòa nhập hơn. Bất cứ khi nào có thể, hãy hợp tác với các tổ chức của người khuyết tật để kiến tạo môi trường làm việc có sự hỗ trợ tốt hơn.

CÂU HỎI	HÀNH ĐỘNG
 <p>Nơi làm việc của doanh nghiệp có hoạt động nâng cao nhận thức về người khuyết tật và tích cực thúc đẩy văn hóa hòa nhập không?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tổ chức các Ngày của người khuyết tật tại địa phương và nâng cao nhận thức về người khuyết tật tại nơi làm việc</li><li>• Hỗ trợ những nhóm nội bộ tạo ra một diễn đàn để người lao động có thể quản lý các hoạt động hòa nhập, các quy định và cùng tôn vinh sự đa dạng</li><li>• Cung cấp đào tạo cho nhân viên mới, nêu bật các thực hành chống phân biệt đối xử và hòa nhập tích cực dành cho người khuyết tật</li><li>• Lồng ghép các trường hợp điển hình về hòa nhập người khuyết tật vào chương trình đào tạo hiện có</li><li>• Cung cấp các hội thảo trên web (webinar), podcast (bài chia sẻ online) hoặc sự kiện nhằm nâng cao nhận thức cho các thành viên trong nhóm về một số tình trạng cụ thể, như đột quỵ hoặc sức khỏe tâm thần</li></ul>
 <p>Thông tin và truyền thông số của doanh nghiệp có dễ tiếp cận không?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, cung cấp phụ đề và bản ghi chép nội dung (transcript) cho video và file âm thanh</li><li>• Đảm bảo rằng các trang web đáp ứng tiêu chuẩn về khả năng truy cập (tức là độ tương phản giữa văn bản và nền và sử dụng phông chữ đơn giản)<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Không cung cấp nội dung chỉ ở định dạng PDF vì ứng dụng đọc màn hình (screen reader) sẽ khó đọc được định dạng này. Nếu sử dụng file PDF thì nên có một bản định dạng word hoặc web</li></ul></li><li>• Sử dụng mô tả hình ảnh (alt text)</li><li>• Đảm bảo rằng mọi nội dung trên trang web của doanh nghiệp đều có thể điều hướng bằng các nút trên bàn phím (tức là không cần sử dụng chuột máy tính).</li><li>• Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho những khách hàng cần trợ giúp khi sử dụng website của doanh nghiệp thông qua ứng dụng trò chuyện (chat) trực tuyến, điện thoại hoặc email.</li><li>• Kiểm tra mức độ dễ dàng truy cập của website</li><li>• Sử dụng Bộ kiểm tra trợ năng tích hợp sẵn của Microsoft Office (Accessibility checker) cho tất cả các tài liệu</li></ul>
 <p>Nơi làm việc của doanh nghiệp có linh hoạt nhằm hỗ trợ người khuyết tật không?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thực hiện hoặc xây dựng chính sách về các điều chỉnh/tạo thuận lợi hợp lý để hỗ trợ nhân viên khuyết tật tại nơi làm việc</li><li>• Cho phép giờ làm việc linh hoạt và các lựa chọn làm việc từ xa</li><li>• Cung cấp các giải pháp thay thế để mọi người liên hệ (ví dụ: email, ứng dụng Teams, gọi video, gọi điện thoại)</li><li>• Đảm bảo tính bảo mật đối với những thông tin cá nhân liên quan đến khuyết tật, bao gồm cả nội dung yêu cầu về điều chỉnh/tạo thuận lợi hợp lý</li></ul>

CÂU HỎI	HÀNH ĐỘNG
<p><b>?</b></p> <p>Quy trình tuyển dụng của doanh nghiệp có chủ động khuyến khích ứng viên khuyết tật và mời họ đưa ra yêu cầu về điều chỉnh không?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đưa những tuyên bố về hỗ trợ vào quy trình tuyển dụng, ví dụ: khuyến khích người khuyết tật nộp đơn xin việc</li> <li>• Chủ động đề nghị các ứng viên đưa ra yêu cầu về điều chỉnh/tạo thuận lợi trong suốt quá trình nộp đơn trực tuyến, khi sơ tuyển ứng viên qua điện thoại và khi tổ chức phỏng vấn, kiểm tra hoặc đánh giá</li> </ul>
<p><b>?</b> có nhận biết về khả năng tiếp cận tại nơi làm việc của doanh nghiệp, và có đang nỗ lực cải thiện khả năng tiếp cận đó không?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hãy lưu ý đến mọi tiêu chuẩn quốc gia về khả năng tiếp cận áp dụng cho tòa nhà của doanh nghiệp</li> <li>• Tiến hành thẩm định khả năng tiếp cận cùng với một tổ chức dành cho người khuyết tật hoặc với nhiều người khuyết tật và các chuyên gia để xác định những rào cản tại nơi làm việc và các giải pháp tiềm năng.</li> <li>• Xây dựng kế hoạch giám sát và duy trì khả năng tiếp cận ở nơi làm việc</li> <li>• Một số điều chỉnh thực tế để đảm bảo khả năng tiếp cận vật lý tại nơi làm việc, có thể truy cập tại <a href="#">the Australian Human Rights Commission webpage</a> (Trang web của Ủy ban về Quyền của người khuyết tật Úc).</li> </ul>
<p>Công nghệ của doanh nghiệp bạn có dễ tiếp cận không?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cho phép truy cập vào các công cụ trí tuệ nhân tạo (AI). Ví dụ, sử dụng AI để mô tả môi trường xung quanh cho những người khiếm thị hoặc sử dụng AI để tạo bản ghi chép nội dung các cuộc họp</li> <li>• Đảm bảo mọi người có thể sử dụng các tính năng trợ năng/hỗ trợ tiếp cận trên các nền tảng công nghệ. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ví dụ, Microsoft Teams cung cấp phụ đề đóng (closed captioning) và tính năng Immersive Reader để hỗ trợ những người mắc chứng khó đọc</li> </ul> </li> <li>• Đầu tư vào công nghệ hỗ trợ khi có thể. Như là hỗ trợ về thị giác, thính giác, lời nói và khả năng di chuyển. Để biết thêm thông tin về công nghệ hỗ trợ, truy cập <a href="#">NDSP website</a>.</li> </ul>





# Bên cung cấp

Việc tạo ra chuỗi cung ứng đa dạng và hòa nhập không chỉ là một thực hành trách nhiệm xã hội mà còn là một động thái kinh doanh chiến lược. Hòa nhập bên cung cấp liên quan đến việc tìm kiếm và hợp tác với những bên cung cấp được điều hành hoặc làm chủ bởi những cá nhân từ các nhóm yếu thế, trong đó có người khuyết tật.<sup>21</sup>

## Hòa nhập bên cung cấp

### Lợi ích



#### Phản ánh sự đa dạng trong danh mục khách hàng của doanh nghiệp.

Các chương trình hòa nhập có thể tạo ra mối liên kết với các nhóm thiểu số, bao gồm cộng đồng người khuyết tật. Đây là khách hàng thực tế hoặc tiềm năng.<sup>22</sup>



#### Thúc đẩy đổi mới sáng tạo.

Thông qua các nhà cung cấp đa dạng, các công ty có thể tiếp cận những ý tưởng mới phù hợp với danh mục khách hàng của mình, qua đó thúc đẩy đổi mới và tăng trưởng.<sup>23</sup> Họ có thể giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ mới phục vụ cho nhiều đối tượng hơn, thúc đẩy lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.



#### Tiếp cận các thị trường mới.

Hợp tác với nhiều bên cung cấp khác nhau sẽ tạo ra nhiều cơ hội tiếp cận thị trường mới và phản ánh tính đa dạng của danh mục khách hàng. Qua đó, góp phần tăng thị phần và lòng trung thành của khách hàng.



#### Đảm bảo chuỗi cung ứng.

Người khuyết tật thường có quyết tâm, động lực cao và ít khi tìm kiếm nguồn thu nhập khác hơn so với những người lao động khác. Do đó, hợp tác với người khuyết tật với vai trò bên cung cấp có thể mở rộng nền tảng cung ứng cho doanh nghiệp, tăng chất lượng cũng như độ tin cậy.

## Doanh nghiệp của bạn có hỗ trợ hòa nhập bên cung cấp không?



Hãy tự hỏi những câu hỏi sau về cách tiếp cận của doanh nghiệp bạn đối với việc hòa nhập người khuyết tật của bên cung cấp và sử dụng các giải pháp thực tế được đề xuất để xây dựng kế hoạch hành động nhằm hỗ trợ một nơi làm việc hòa nhập hơn.

<sup>21</sup> Nanette Goodman et al., "Disability Inclusion in Corporate Supplier Diversity Initiatives," Journal of Occupational Rehabilitation, April 5, 2024./Nanette Goodman và cộng sự, Hòa nhập người khuyết tật trong các sáng kiến đa dạng của nhà cung cấp doanh nghiệp, Tạp chí Phục hồi chức năng nghề nghiệp, ngày 5 tháng 4 năm 2024, <https://doi.org/10.1007/s10926-024-10190-2>, pg. 1

<sup>22</sup> Goodman et al., "Disability Inclusion in Corporate Supplier Diversity Initiatives", pg./Goodman và cộng sự, "Hòa nhập người khuyết tật trong các sáng kiến đa dạng hóa nhà cung cấp doanh nghiệp", trang. 4

<sup>23</sup> Goodman et al., "Disability Inclusion in Corporate Supplier Diversity Initiatives", pg./Goodman và cộng sự, "Hòa nhập người khuyết tật trong các sáng kiến đa dạng hóa nhà cung cấp doanh nghiệp", trang. 4

CÂU HỎI	HÀNH ĐỘNG
 <p>Quy trình đấu thầu chọn bên cung cấp của doanh nghiệp có hòa nhập và dễ tiếp cận không?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện tham vấn thường xuyên với các Tổ chức của Người khuyết tật để thu thập phản hồi và cải thiện các thực hành đa dạng của bên cung cấp</li> <li>Chủ động tìm kiếm và hợp tác với các bên cung cấp do người khuyết tật làm chủ và điều hành</li> <li>Đảm bảo quy trình đấu thầu mang tính hòa nhập bằng cách cung cấp thông tin ở các định dạng dễ tiếp cận và hỗ trợ quy trình nộp đơn nếu cần</li> <li>Xây dựng các chương trình cố vấn nhằm kết nối các bên cung cấp đa dạng với những nhà lãnh đạo doanh nghiệp giàu kinh nghiệm để giúp họ vượt qua thách thức và phát triển doanh nghiệp</li> <li>Áp dụng cơ chế phản hồi cho phép các bên cung cấp đa dạng đưa ra ý kiến đóng góp vào quy trình đấu thầu và đề xuất cải tiến.</li> </ul>
 <p>Tiêu chí về bên cung cấp của doanh nghiệp có bao trùm hình thức sở hữu doanh nghiệp đa dạng không?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo tiêu chí đánh giá bên cung cấp của doanh nghiệp có bao gồm nội dung về quyền sở hữu đa dạng, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp do người khuyết tật làm chủ.</li> <li>Duy trì cơ sở dữ liệu về các bên cung cấp đa dạng đã được chứng nhận và thường xuyên cập nhật dữ liệu để bổ sung thêm các doanh nghiệp mới.</li> <li>Trong nội dung của Yêu cầu nộp hồ sơ đề xuất (RFP) và Yêu cầu nộp Báo giá (RFQ) cần sử dụng ngôn ngữ khuyến khích các doanh nghiệp do người khuyết tật làm chủ nộp hồ sơ.</li> </ul>
 <p>Các thông tin/giao tiếp của doanh nghiệp với bên cung cấp có dễ dàng không?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sử dụng các nền tảng dễ tiếp cận cho mọi giao tiếp, đảm bảo các đơn vị cung cấp của người khuyết tật có thể tham gia đầy đủ.</li> <li>Đảm bảo mọi giao tiếp đều sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, tránh thuật ngữ chuyên ngành và phức tạp.</li> <li>Cung cấp nhiều kênh liên lạc (ví dụ: email, điện thoại, họp trực tuyến) để đáp ứng các nhu cầu khác nhau.</li> </ul>

## Tìm hiểu về Hòa nhập người khuyết tật

Ngày càng có thêm nhiều doanh nghiệp Việt Nam tạo cơ hội việc làm, và môi trường làm việc an toàn, thuận lợi cho người lao động khuyết tật học tập, làm việc và phát huy năng lực bản thân và khẳng định vị thế trong xã hội. Pháp luật Việt Nam cũng có quy định cụ thể về việc sử dụng lao động khuyết tật để bảo đảm các quyền lợi của họ, thông qua Bộ Luật lao động, số 45/2019/QH14 năm 2019,<sup>24</sup> Luật Người khuyết tật, Số: 35/VBHN-VPQH, 2019.<sup>25</sup> Các văn bản này khẳng định quan điểm của Nhà nước về bảo trợ quyền lao động, tự tạo việc làm của người lao động là người khuyết

tật; các chính sách khuyến khích, ưu đãi phù hợp đối với người sử dụng lao động trong tạo việc làm cho người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật.

Bên cạnh đó, cũng có các quy định rõ trách nhiệm của người sử dụng lao động là người khuyết tật trong việc bảo đảm môi trường làm việc an toàn, thuận tiện, hòa nhập cho người khuyết tật, cũng như đảm bảo ý kiến của người lao động khuyết tật được tôn trọng, lắng nghe đối với những vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích của người khuyết tật.

<sup>24</sup> <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Lao-dong-Tien-luong/Bo-Luat-lao-dong-2019-333670.aspx>

<sup>25</sup> <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Van-ban-hop-nhat-35-VBHN-VPQH-2019-Luat-Nguoi-khuyet-tat-439231.aspx>



A workshop for people with disabilities at the Hong Ngoc Handicraft Center in Vietnam (2017), featuring a woman carefully crafting embroidery products. Photo credit: John Dirk Vega.

## Resources

- Trung tâm Thiết kế phổ quát - <https://universaldesign.ie/>
- Xây dựng nơi làm việc dễ tiếp cận và hòa nhập - [includeability.gov.au](http://includeability.gov.au)
- Hòa nhập người khuyết tật tại nơi làm việc – Lợi ích từ góc nhìn của nhân viên - Đa dạng, Hòa nhập, Thuộc về - [health.nsw.gov.au](http://health.nsw.gov.au)
- Liên đoàn các tổ chức của người khuyết tật Australia- Australian Federation of Disability Organisations (AFDO)
- Hướng dẫn về Thiết kế Tiếp cận của Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc (DFAT): Nguyên tắc thiết kế chung đối với Chương trình viện trợ của Úc
- Chiến lược “Phát triển cho tất cả mọi người” giai đoạn 2015-2020: Chiến lược Thúc đẩy phát triển hòa nhập người khuyết tật trong Chương trình viện trợ của Úc
- Hòa nhập người khuyết tật trong Chương trình Phát triển của DFAT - Ghi chú về Thực hành/thông lệ tốt
- Luật lao động Việt Nam, số 45/2019/QH14 năm 2019
- Luật Người khuyết tật Việt Nam, Số: 35/VBHN-VPQH, 2019
- Vietnam’s Labor Code No. 45/2019/QH14 of 2019
- Vietnam’s Law on People with Disabilities No. 35/VBHN-VPQH of 2019

**Hỗ trợ  
từ BPP**



Để cải thiện bình đẳng giới và hòa nhập người khuyết tật trong doanh nghiệp, hãy liên hệ với BPP để được hướng dẫn và cung cấp thêm nguồn lực.



**BUSINESS  
PARTNERSHIPS  
PLATFORM**

[www.thebpp.com.au](http://www.thebpp.com.au)