

MODEL ZATRUDNIENIE WSPOMAGANE



Raport z ewaluacji wewnętrznej etapu testowania modelu zatrudnienie wspomagane

Opracowanie:

Katarzyna Karkocha-Bartoszewicz

Wrocław, 2014 rok

Spis treści

1. CEL PROJEKTU	3
2. PRZEBIEG TESTOWANIA – ZGODNIE Z ZAŁOŻENIAMI OKREŚLONYMI W STRATEGII WDRAŻANIA PROJEKTU INNOWACYJNEGO ZATRUDNIENIE WSPOMAGANE	3
3. EWALUACJA ETAPU TESTOWANIA	4
3.1. KRYTERIA I NARZĘDZIA EWALUACJI	5
3.2. PRZEBIEG EWALUACJI	6
4. WYNIKI EWALUACJI – ANALIZA ILOŚCIOWA I JAKOŚCIOWA	6
4.1. RODZAJ WSPARCIA – WARSZATATY WYJAZDOWE Z PSYCHOEDUKACJI I DORADZTWA ZAWODOWEGO	6
4.2. RODZAJ WSPARCIA – TRENER PRACY	10
4.3. RODZAJ WSPARCIA – WSPARCIE STACJONARNE	32
4.3.1. Doradztwo zawodowe	32
4.3.2. Wsparcie psychologiczne	40
4.4. RODZAJ WSPARCIA – SPRZĘT REHABILITACYJNY	46
4.5. RODZAJ WSPARCIA – PAKIET PRACOWNIKA	49
4.6. RODZAJ WSPARCIA – SZKOLENIA ZAWODOWE	50
4.7. RODZAJ WSPARCIA – SZKOLENIA DLA OTOCZENIA	52
4.8. RODZAJ WSPARCIA – SZKOLENIA DLA PUBLICZNYCH I NIEPUBLICZNYCH INSTYTUCJI RYNKU PRACY ORAZ INSTYTUCJI INTEGRACJI I POMOCY SPOŁECZNEJ.	53
4.9. RODZAJ WSPARCIA – WSPARCIA TOWARZYSZĄCE	55
4.10. SUPERWIZJA TRENERÓW / EK PRACY	57
4.11. ZARZĄDZANIE	58
5. WNIOSKI I REKOMENDACJE	61
6. SPIS WYKRESÓW I TABEL:	65

1. Cel projektu

Celem głównym projektu jest **opracowanie i przetestowanie, upowszechnienie i wprowadzenie do głównego nurtu polityki na poziomie lokalnym innowacyjnego modelu zatrudnienia wspomaganego**, do końca stycznia 2015 r. Poprzez zrealizowanie celu głównego zwiększy się jakość i skuteczność usług aktywizacji zawodowej, realizowanych przez publiczne i niepubliczne instytucje rynku pracy oraz instytucje integracji i pomocy społecznej na rzecz osób z niepełnosprawnością (dalej: ON)¹.

2. Przebieg testowania – zgodnie z założeniami określonymi w *Strategii wdrażania projektu innowacyjnego Zatrudnienie Wspomagane*

Faza testowania właściwego obejmowała okres od **marca 2013 r. do marca 2014 r.** W przypadku wsparcia trenera pracy przedłużona została do końca kwietnia 2014 r., z uwagi na potrzeby zgłaszane przez ON. Pozostałe (zaplanowane w *Strategii...*) formy wsparcia zakończone zostały w marcu 2014 r.

Na fazę testowania właściwego składał się szereg działań, którymi zostały objęte różne grupy docelowe. Model zatrudnienia wspomaganego testowany był na następujących grupach osób:

- 109² osób z niepełnosprawnościami (psychiczną, sensoryczną i inną) niezależnie od stopnia niepełnosprawności (lekki, umiarkowany, znaczny),
- 102 osoby z otoczenia osób z niepełnosprawnościami,
- 100 osób z niepublicznych i publicznych instytucji rynku pracy oraz instytucji integracji i pomocy społecznej.

Wśród osób z niepełnosprawnościami znaleźli się zarówno mieszkańcy miast, jak i wsi, zamieszkujący obszar Dolnego Śląska³. Dla ułatwienia logistyki działań obszar województwa dolnośląskiego został podzielony na **5 subregionów**⁴, w których realizowane było wsparcie trenera pracy, wsparcie towarzyszące oraz wsparcie stacjonarne.

¹ *Strategia wdrażania projektu innowacyjnego Zatrudnienie Wspomagane*, str. 10.

² Udział w projekcie rozpoczęło 100 osób oraz tyle samo zakończyło. 9 osób zrezygnowało z udziału w projekcie w trakcie jego realizacji, na różnych etapach wsparcia. Na ich miejsce zostały zrekrutowane nowe osoby.

³ Szerzej: M.Kocejko, *Raport z ewaluacji zewnętrznej projektu innowacyjnego Zatrudnienie Wspomagane*.

⁴ Subregiony: Wrocław, wrocławski, legnicko-głogowski, jeleniogórski oraz wałbrzyski.

W ramach testowania modelu osoby z niepełnosprawnościami mogły korzystać z następujących form wsparcia:

- szkolenie wyjazdowe z psychoedukacji i doradztwa zawodowego,
- trener pracy (dalej: TP),
- doradztwo zawodowe oraz wsparcie psychologiczne,
- wyposażenie w sprzęt rehabilitacyjny,
- pakiet pracownika,
- wsparcie towarzyszące: asystent oraz usługi transportowe.

Dla osób z otoczenia ON dostępne były następujące formy wsparcia:

- szkolenie wyjazdowe,
- wsparcie psychologiczne.

Przedstawiciele instytucji wzięli natomiast udział w szkoleniach wyjazdowych.

3. Ewaluacja etapu testowania

Ewaluacja etapu testowania modelu zatrudnienia wspomaganego była ściśle związana z bieżącym monitoringiem poszczególnych form wsparcia przewidzianych w projekcie. Te dwa obszary wzajemnie się przenikały. Dane z monitoringu – głównie o charakterze ilościowym – służyły do przeprowadzania pogłębionej analizy jakościowej oraz umożliwiły bieżące wprowadzanie zmian i reagowanie na ewentualne zagrożenia. Celem ewaluacji wewnętrznej modelu zatrudnienia wspomaganego była ocena następujących obszarów:

- zarządzania,
- procesu tworzenia rozwiązań merytorycznych,
- procesu testowania modelu,
- procesu upowszechniania i włączania modelu.

Proces ewaluacji wewnętrznej był prowadzony *on-going*. W ramach ewaluacji wewnętrznej powstało 9 raportów cząstkowych: raporty od nr 1 do nr 4 obejmowały okresy projektu przed testowaniem (luty 2012 r. - luty 2013 r.), raporty od nr 5 do nr 9 obejmowały okres testowania (marzec 2013 r. – marzec 2014 r.).

3.1. Kryteria i narzędzia ewaluacji

Dane gromadzone w ramach ewaluacji wewnętrznej zostały poddane analizie według poniższych kryteriów oceniających model⁵:

- **Kryterium trafności** - ocena w jakim stopniu przyjęte do realizacji cele projektu odpowiadały zidentyfikowanym problemom w obszarze objętym projektem oraz realnym potrzebom beneficjentów i beneficjentek.
- **Kryterium skuteczności** – ocena w jakim stopniu zostały osiągnięte cele projektu zdefiniowane na etapie planowania.
- **Kryterium trwałości** – ocena czy i w jakim stopniu prawdopodobne jest funkcjonowanie produktu po zakończeniu finansowania projektu.
- **Kryterium empowermentu** – ocena czy w działania projektowe zaangażowani są przedstawiciele grup docelowych.

W ramach ewaluacji wewnętrznej posługiwano się głównie badaniami ankietowymi, przeprowadzanymi w różnych odstępach czasu, w wersji papierowej i elektronicznej, dostosowanej do potrzeb ON (tekst powiększony, prosty, łatwo zrozumiały język).

Poniższa tabela przedstawia wykaz narzędzi powstałych w okresie testowania modelu:

Obszar ewaluacji	Wykorzystywane narzędzia
Zarządzanie	Ankieta ewaluacyjna dla ZZP (zespół) Ankieta ewaluacyjna dla K ds. ZW (koordynator) Ankieta ewaluacyjna dla TP (trener)
Tworzenie rozwiązań merytorycznych	Ankieta śródkresowa dla TP
Testowanie modelu	Ankieta końcowa dla TP Ankieta śródkresowa dla specjalistów Ankieta końcowa dla specjalistów Ankieta dla osób z otoczenia (ocena szkoleń) Ankieta dla pracowników instytucji (ocena szkoleń) Ankieta dla osób z niepełnosprawnościami (ocena szkoleń wyjazdowych) Ankieta końcowa dla superwizora Formularze opinii dla trenerów i doradców (szkolenia wyjazdowe dla ON)

⁵ Strategia wdrażania projektu innowacyjnego Zatrudnienie Wspomagane, str. 26

3.2. Przebieg ewaluacji

Ewaluacja poszczególnych procesów w ramach testowania modelu była rozciągnięta w czasie i przeprowadzona w ściśle określonych terminach.

Grupa badanych	Termin badania
Osoby z niepełnosprawnościami	od marca'13 do lipca'13
Trenerzy i doradcy	od marca'13 do lipca'13
Osoby z otoczenia	od czerwca'13 do sierpnia'13
Trener pracy	od października'13 do listopada'13 od marca'14 do kwietnia'14
Doradca zawodowy	od października'13 do listopada'13, marzec'14
Psycholog	od października'13 do listopada'13, marzec'14
Pracownicy instytucji	od listopada'13 do marca'14
Superwizor	marzec'14
Zespół projektowy (ZZP, K.ZW,TP)	od marca'13 do marca'14 co kwartał

4. Wyniki ewaluacji – analiza ilościowa i jakościowa

4.1. Rodzaj wsparcia – warsztaty wyjazdowe z psychoedukacji i doradztwa zawodowego

Warsztaty były przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością i stanowiły pierwszy etap procesu aktywizacji zawodowej. Obejmowały grupowe warsztaty z psychoedukacji oraz zajęcia indywidualne z doradztwa zawodowego, których celem było opracowanie Indywidualnego Planu Działania (IPD) dla każdego uczestnika. Wszystkie szkolenia wyjazdowe (5) i jedno szkolenie stacjonarne (1) odbyły się w okresie od **marca'13 do lipca'13**. Wzięło w nich udział **100 ON**. Poniżej przedstawiono terminarz szkoleń oraz ilość osób, która wzięła w nich udział:

- 04.03 - 08.03.2013 r. - I wyjazd szkoleniowy dla ON (20 osób),
- 18.03 - 22.03.2013 r. - II wyjazd szkoleniowy dla ON (18 osób),
- 22.04 - 26.04.2013 r. - III wyjazd szkoleniowy dla ON (19 osób),
- 13.05 - 17.05.2013 r. - IV wyjazd szkoleniowy dla ON (10 osób),
- 10.06 - 14.06.2013 r. - V wyjazd szkoleniowy dla ON (24 osoby),
- 09.07 - 30.07.2013 r. - VI szkolenie (stacjonarne) dla ON (9 osób).

Wszystkie szkolenia wyjazdowe zrealizowane zostały w Długopolu Zdrój w Hotelu Dwór Elizy, szkolenie stacjonarne odbyło się we Wrocławiu. Każde szkolenie trwało **5 dni** i składało się z dwóch głównych modułów: **psychoedukacji** oraz **empowermentu**. W trakcie wyjazdów ON mieli także spotkania indywidualne z doradcami zawodowymi, których wynikiem było sporządzenie IPD dla ON.

W ramach ewaluacji wewnętrznej, na zakończenie szkoleń, przeprowadzono badania ankietowe wśród osób z niepełnosprawnością, trenerów oraz doradców, które głównie dotyczyły oceny jakościowej udzielonego wsparcia. Poniżej przedstawiono najważniejsze wnioski dotyczące tej formy wsparcia dla ON.

PERSPEKTYWA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Ocena warsztatów przez ON:

- **84 osoby:** bardzo dobrze
- **15 osób:** dobrze

Ocena zdobytej przez ON wiedzy na warsztatach:

- **54 osoby:** bardzo dużo się nauczyłem/am
- **39 osób:** dużo się nauczyłem/am
- **5 osób:** ani dużo, ani mało się nauczyłem/am

Ocena zadowolenia ON ze sporządzonego IPD:

- **74 osoby:** bardzo zadowolone
- **21 osób:** zadowolone

Ocena zadowolenia z pokoju hotelowego:

- **75 osób:** bardzo wygodnie
- **13 osób:** raczej wygodnie

Ocena cateringu hotelowego:

- **70 osób:** bardzo dobrze
- **22 osób:** dobrze

Ocena pracy w sali warsztatowej:

- **60 osób:** bardzo wygodnie
- **30 osób:** raczej wygodnie

Najciekawsze tematy warsztatów wskazane przez ON: asertywność, komunikacja, dokumenty aplikacyjne, rozmowa z pracodawcą, prawo a niepełnosprawność, UFO, metody poszukiwania pracy, praca z doradcą zawodowym, praca nad kompetencjami, mocne i słabe strony.

Ocena przez ON zakładanych rezultatów szkolenia:

SZKOLENIE:	I	II	III	IV	V	VI	
ODPOWIEDZI:	tak	tak	tak	tak	tak	tak	suma
Dzięki szkoleniu wiem jakie są moje mocne strony	19	13	17	7	22	8	86
Dzięki szkoleniu wiem jak dobrze porozumiewać się z innymi	15	16	16	7	23	7	84
Dzięki szkoleniu wiem jak zachować się asertywnie	17	13	18	6	21	7	82
Dzięki szkoleniu wiem jak się dobrze zaprezentować pracodawcy	18	13	17	8	23	6	85
Dzięki szkoleniu wiem jak zadbać o swój wizerunek	17	15	19	8	23	7	89
Dzięki szkoleniu znam sytuację niepełnosprawnych na rynku pracy	12	10	15	6	23	7	73
Dzięki szkoleniu znam podstawowe metody poszukiwania pracy	18	17	17	10	24	7	93
Dzięki szkoleniu umiem przygotować CV i list motywacyjny	14	14	14	7	22	5	76
Dzięki doradztwu wiem jaki jest mój cel zawodowy	19	17	18	6	22	8	90
Dzięki doradztwu wiem jak chcę pracować	17	17	18	7	23	7	89
Dzięki doradztwu wiem jakie działania muszę podjąć, żeby zrealizować mój cel zawodowy	19	16	18	9	21	8	91

SZKOLENIE:	I	II	III	IV	V	VI	
ODPOWIEDZI:	nie	nie	nie	nie	nie	nie	suma
Dzięki szkoleniu wiem jakie są moje mocne strony	0	0	2	0	1	0	3
Dzięki szkoleniu wiem jak dobrze porozumiewać się z innymi	1	0	3	0	0	0	4
Dzięki szkoleniu wiem jak zachować się asertywnie	0	2	1	0	0	0	3
Dzięki szkoleniu wiem jak się dobrze zaprezentować pracodawcy	0	2	2	0	0	0	4
Dzięki szkoleniu wiem jak zadbać o swój wizerunek	1	1	0	0	0	0	2
Dzięki szkoleniu znam sytuację niepełnosprawnych na rynku pracy	5	3	4	1	1	0	14
Dzięki szkoleniu znam podstawowe metody poszukiwania pracy	0	0	2	0	0	0	2
Dzięki szkoleniu umiem przygotować CV i list motywacyjny	2	1	5	0	0	0	8
Dzięki doradztwu wiem jaki jest mój cel zawodowy	0	0	1	0	0	0	1
Dzięki doradztwu wiem jak chcę pracować	0	0	1	0	0	0	1
Dzięki doradztwu wiem jakie działania muszę podjąć, żeby zrealizować mój cel zawodowy	0	0	1	0	1	0	2

Wszystkie rezultaty zakładane do zrealizowania na szkoleniach zostały osiągnięte. Większość beneficjentów ustosunkowała się twierdząco do zdań dotyczących zdobytej wiedzy na szkoleniach. Najwięcej odpowiedzi, z którymi zgodzili się ON dotyczyło **doradztwa zawodowego**, w tym: wyznaczania celu zawodowego i jego realizacji oraz metod poszukiwania pracy (**ponad 90 odpowiedzi twierdzących**). ON deklarowali, że dzięki szkoleniom zwiększyli swoją wiedzę m.in. z obszarów dotyczących: rozpoznawania swoich mocnych i słabych stron, dobrego komunikowania się z innymi, zachowań asertywnych, dbania o swój wizerunek, rozmów z pracodawcami, przygotowywania dokumentów aplikacyjnych oraz umiejętności wyznaczania celów zawodowych.

Beneficjenci mieli także możliwość wnosić uwagi do zrealizowanej formy wsparcia, aby w przyszłości usprawnić jej przeprowadzenie. Do najczęściej pojawiających się uwag i rekomendacji należały:

- zbyt długi czas trwania szkolenia w ciągu dnia -> **wydłużenie pobytu lub skrócenie godzin trwania szkolenia w ciągu dnia**;
- zbyt długi dojazd na szkolenia, biorąc pod uwagę różne miejsca zamieszkania ON -> **miejsca szkolenia oddalone nie więcej niż 5 godzin jazdy od miejsca zamieszkania ON**;
- zły dobór osób z niepełnosprawnościami do grup warsztatowych -> **podział na grupy warsztatowe powinien uwzględniać rodzaj niepełnosprawności**.

PERSPEKTYWA TRENERÓW

Trudności podczas warsztatów dla ON:

- **związane z nietrafnym doбором osób do grup warsztatowych** -> w grupach warsztatowych znalazły się osoby zaawansowane, dobrze funkcjonujące oraz takie, które miały problemy z podstawowymi funkcjami poznawczymi tj. czytanie i pisanie; taki skład grupy utrudniał zdecydowanie prowadzenie warsztatów, szczególnie pracę grupową;
- **związane z konfliktami w grupach** -> w szkoleniach brały udział grupy osób znających się już wcześniej, np. z jednej instytucji (Warsztaty Terapii Zajęciowej etc.), co powodowało przenoszenie konfliktów już istniejących między poszczególnymi osobami na czas trwania szkolenia; takie sytuacje zmuszały trenerów do interwencji oraz mogły wpływać negatywnie na pozostałych uczestników warsztatów.

PERSPEKTYWA DORADCÓW ZAWODOWYCH

Trudności podczas doradztwa dla ON:

- **związane z nietrafnym doбором godzin doradztwa dla ON** -> doradztwo dla beneficjentów odbywało się w różnych godzinach, zarówno porannych, jak i późnym wieczorem, nie uwzględniało indywidualnych potrzeb uczestników, związanych np. z braniem leków, powodujących różne skutki uboczne m.in. senność;
- **związane z brakiem informacji organizacyjnych przed doradztwem** -> nie wszyscy beneficjenci byli poinformowani, żeby zabrać ze sobą na wyjazd dokumenty potwierdzające kwalifikacje zawodowe, co utrudniało sporządzenie IPD; nie wszyscy beneficjenci byli świadomi celu doradztwa zawodowego i potrzeby sporządzenia IPD.

Zarówno trenerom, jak i doradcom, udało się zrealizować zakładane rezultaty warsztatów i doradztwa. Jak wynika z zebranych danych, mimo pojawiających się trudności natury organizacyjnej i związanych z czynnikiem ludzkim, większość beneficjentów (**84%**) była zadowolona z udziału w warsztatach oraz oceniła stronę organizacyjną na poziomie **bardzo dobrze/dobrze**. Zrealizowane rezultaty wskazują także na dużą potrzebę psychoedukacji osób z niepełnosprawnościami oraz włączania ich w projektowanie form wsparcia skierowanych bezpośrednio dla nich.

4.2. Rodzaj wsparcia – trener pracy

Projekt Zatrudnienie Wspomagane zakładał wsparcie trenera pracy dla osób z różnym rodzajem i stopniem niepełnosprawności przez okres 12 miesięcy na terenie Dolnego Śląska. Od kwietnia 2013 roku 10 TP realizowało wsparcie w 5 subregionach województwa dolnośląskiego, tj. we Wrocławiu (miasto), subregionie wrocławskim, legnicko-głogowskim (LGOM), jeleniogórskim oraz wałbrzyskim. Wsparcie TP w ramach projektu miało otrzymać 100 osób z niepełnosprawnościami. Ostatecznie do projektu zakwalifikowanych zostało ogółem 109 osób (w trakcie trwania projektu 9 osób zrezygnowało z uczestnictwa, dlatego przeprowadzono rekrutację uzupełniającą i włączono na ich miejsce dodatkowe 9 osób). Ostateczna ilość osób z niepełnosprawnościami, które zakończyły udział w projekcie wyniosła **100**, w tym **63 kobiety** i **37 mężczyzn**.

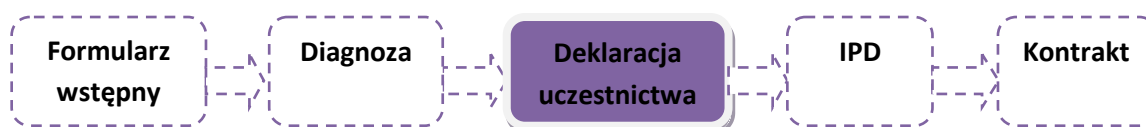
Praca TP była nadzorowana przez koordynatora ds. ZW, który odpowiadał za wspieranie trenerów zarówno w sprawach merytorycznych, jak i organizacyjnych. W okresie kwiecień 2013 r. – kwiecień 2014 r. trzykrotnie nastąpiła zmiana na stanowisku koordynatora usługi. W 10-cio osobowym zespole TP także nastąpiły zmiany osobowe, ponieważ dwie trenerki zrezygnowały z pełnienia tej funkcji (12.2013 r. / 01.2014 r.). Na ich miejsce zostały zrekrutowane dwie nowe osoby, które kontynuowały wsparcie dla ON. Poniżej przedstawiono zestawienie okresów realizacji wsparcia przez poszczególnych TP oraz ilość ON, z którymi pracowali.

Forma wsparcia	Okres realizacji	Imię i nazwisko TP	Ilość ON
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-04.14	Agata	11
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-11.13	Agnieszka	9
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-04.14	Anna	11
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-12.13	Beata	9
Wsparcie Trenera Pracy	01.14-04.14	Damian	9
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-04.14	Dominika	11
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-04.14	Edyta	12
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-04.14	Ewa	12
Wsparcie Trenera Pracy	12.13-04.14	Kamila	9
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-04.14	Lucyna	12
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-04.14	Magdalena	10
Wsparcie Trenera Pracy	04.13-04.14	Monika	11

Tab. 1 Wsparcie trenera pracy – zestawienie

Formalną stronę wsparcia ON przez TP regulował kontrakt. Zawarty początkowo na 3 miesiące, następnie przedłużany był do końca trwania testowania projektu ZW. W sumie zawarto **107⁶** kontraktów.

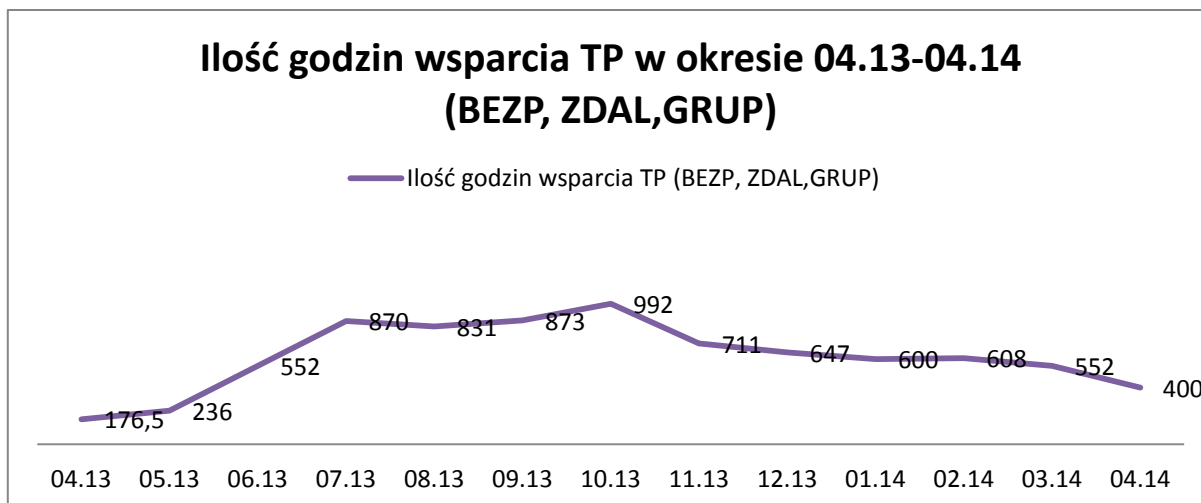
Sporządzono także Indywidualne Plany Działania dla ON – w sumie **108** IPD. Skróconą ścieżkę przystąpienia ON do projektu przedstawia poniższy schemat:



TP realizowali swoje wsparcie dla ON poprzez: spotkania bezpośrednie, zdalne (za pośrednictwem telefonu, maila itp.) oraz grupowe. Celem głównym pracy z beneficjentami była ich aktywizacja zawodowa, a w jej wyniku podjęcie zatrudnienia.

TP dokonywali sprawozdań ze swojej pracy z ON w cyklu miesięcznym. Za pomocą elektronicznych raportów dokumentowali pracę z każdym beneficjentem. Na koniec miesiąca raport przesyłany był do koordynatora ds. ZW, który następnie przekazywał go do specjalistki ds. ewaluacji. Na podstawie danych zawartych w raportach dokonywano podsumowania ilościowego oraz jakościowego wsparcia każdego z trenerów/ trenerek.

⁶ W sumie w projekcie wzięło udział 109 osób, ale 2 osoby zrezygnowały z uczestnictwa w początkowej jego fazie, dlatego też nie zostały podpisane z nimi kontrakty.



Wyk. 1 Rozkład godzin wsparcia TP w okresie 04.13-04.14

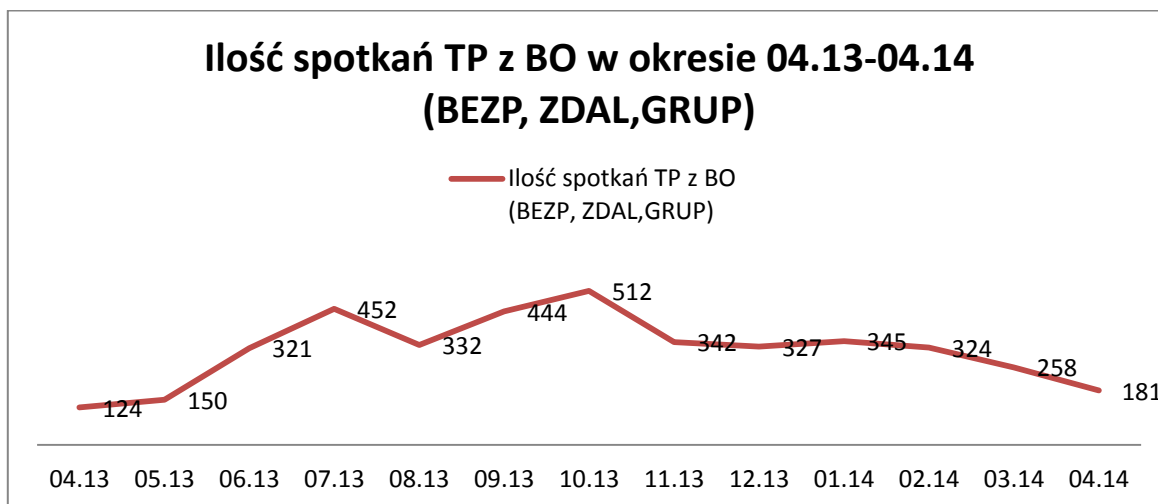
Dzięki zebranych danym ilościowym możemy przyjrzeć się, w jaki sposób w przeciągu 13 miesięcy rozkładały się godziny wsparcia (bezpośredniego, zdalnego, grupowego) wszystkich TP. Jak można zauważyć, w pierwszych dwóch miesiącach pracy TP wartości godzinowe wsparcia wyniosły odpowiednio: 176,5 h oraz 236 h. Natomiast już w czerwcu wartość godzinowa wsparcia TP podwoiła się, a w lipcu zwiększyła się prawie pięciokrotnie. Taki wzrost godzin wsparcia związany był z trwającym do lipca procesem rekrutacji ON, których liczba zwiększała się z miesiąca na miesiąc, żeby ostatecznie w lipcu 2013 r. osiągnąć wartość docelową **100**. Od tego momentu trenerzy pracowali ze względnie stałą grupą ON (wahania – od 9 os. do 12 os. w ciągu m-ca). Najwięcej godzin wsparcia odnotowano w **październiku 2013 r.** – czyli w 7-mym miesiącu pracy TP. Do tego momentu także można obserwować ciągły wzrost ilości godzin wsparcia. Natomiast od października 2013 r. (maksimum – 992 h/m-c), nastąpił stopniowy spadek godzin wsparcia (lekki wzrost odnotowano jeszcze na przełomie stycznia / lutego 2014 r.). Prawdopodobnie wiąże się to z mniejszą intensywnością wsparcia ON, podjęciem przez ON zatrudnienia / innej aktywności zawodowej i tym samym przeniesienie nacisku w pracy TP na monitorowanie procesów, a nie na ich inicjowanie.

Na czas pracy trenera pracy, oprócz wsparcia dla ON, składało się:

- wspomaganie rekrutacji ON w subregionach (nawiązywanie kontaktów z instytucjami tj. PCPR, MOPS, PUP, WTZ itp.);
- nawiązywanie kontaktów z przedstawicielami instytucji tj. PCPR, MOPS, PUP, WTZ itp. w celu promocji projektu Zatrudnienie Wspomagane;
- wypełnianie dokumentacji niezbędnej do realizacji projektu tj. dokumentacji pracy TP (raporty miesięczne, delegacje, kcp, formularze itp.); dokumentacji wsparcia dla ON (wnioski o pakiet pracownika i ich rozliczenie, wnioski o sprzęt rehabilitacyjny, wnioski o szkolenia zawodowe); dokumentacji ewaluacji tj. ankiety dotyczące zarządzania, ankiety oceniające model, ankieta końcowa;
- nawiązywanie kontaktów z pracodawcami / instytucjami stażowymi;
- wsparcie ON na stanowisku pracy i jego monitoring;

- udział w spotkaniach z koordynatorem;
- udział w spotkaniach superwizyjnych;
- wyszukiwanie informacji dla ON;
- realizacja pakietu pracownika z ON (zakupy).
-

Jak można zauważyć powyżej, czas pracy TP był wypełniony różnorodnymi zadaniami, nie tylko związanymi bezpośrednio ze wsparciem ON. Przyjrzyjmy się zatem, jak kształtowała się liczba spotkań (bezpośrednich, zdalnych, grupowych) TP z ON w przeciągu 13 miesięcy udzielania wsparcia.

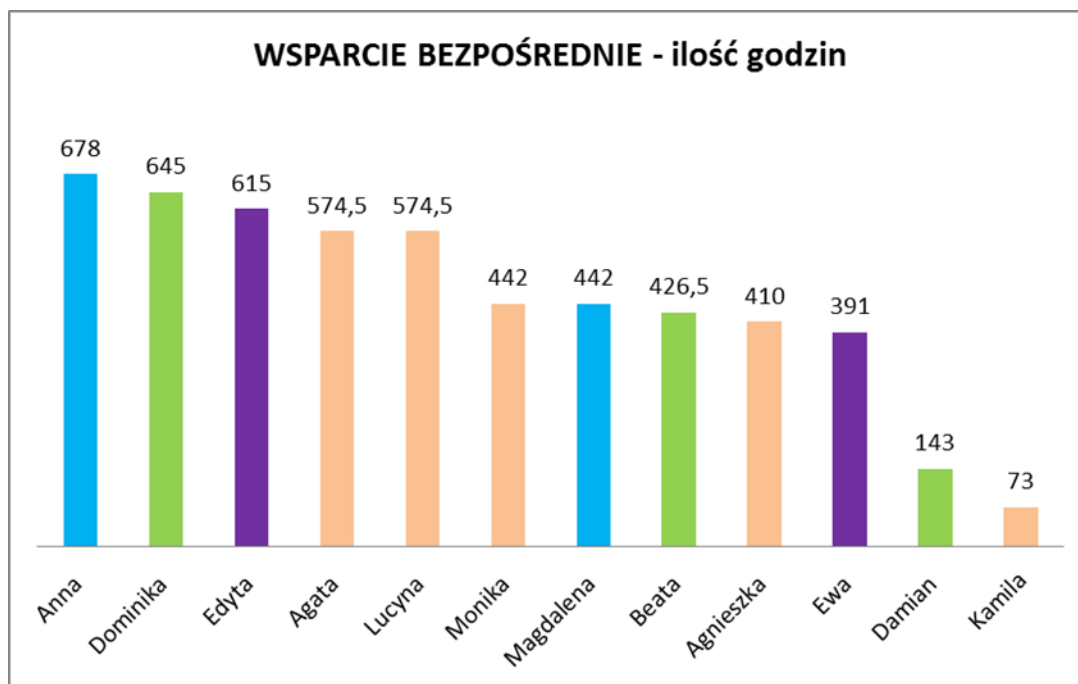


Wyk.2 Rozkład ilości spotkań TP z BO w okresie 04.13-04.14

Rozkład spotkań z ON kształtuje się porównywalnie do rozkładu godzin wsparcia. Początkowo ilość spotkań przez pierwsze dwa miesiące powoli wzrastała, następnie osiągnęła wartość **452** w lipcu 2013 r., a największą – w październiku 2013 r. (**512 spotkań**). Od października 2013 r. ilość spotkań z ON powoli malała (gwałtownie zmniejszyła się w listopadzie 2013 r., tj. o prawie 200 jednostek) aż w ostatnim miesiącu osiągnęła wartość 181, czyli zbliżoną do początków realizacji wsparcia.

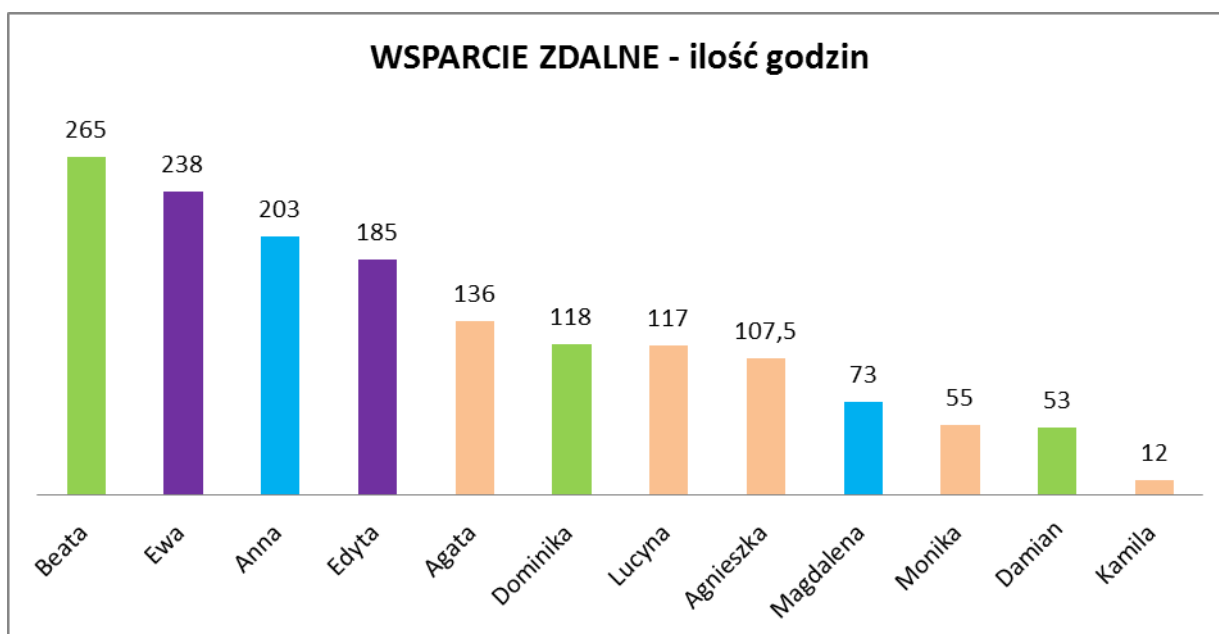
Oba wykresy wskazują na to, że kumulacja zadań TP nastąpiła w październiku 2013 r., czyli w połowie testowania projektu ZW.

Dokonano także analizy wsparcia w podziale na jego rodzaje. Pozwala to zobrazować, jaki rodzaj wsparcia był preferowany przez danego TP w pracy z ON. Wybór rodzaju wsparcia był także uzależniony od możliwości logistycznych zarówno TP, jak i ON, a także od preferencji samych ON, co do sposobu kontaktu i korzystania z usług TP.



Wyk. 3 Podsumowanie wsparcia bezpośredniego w podziale na trenerów/ki pracy

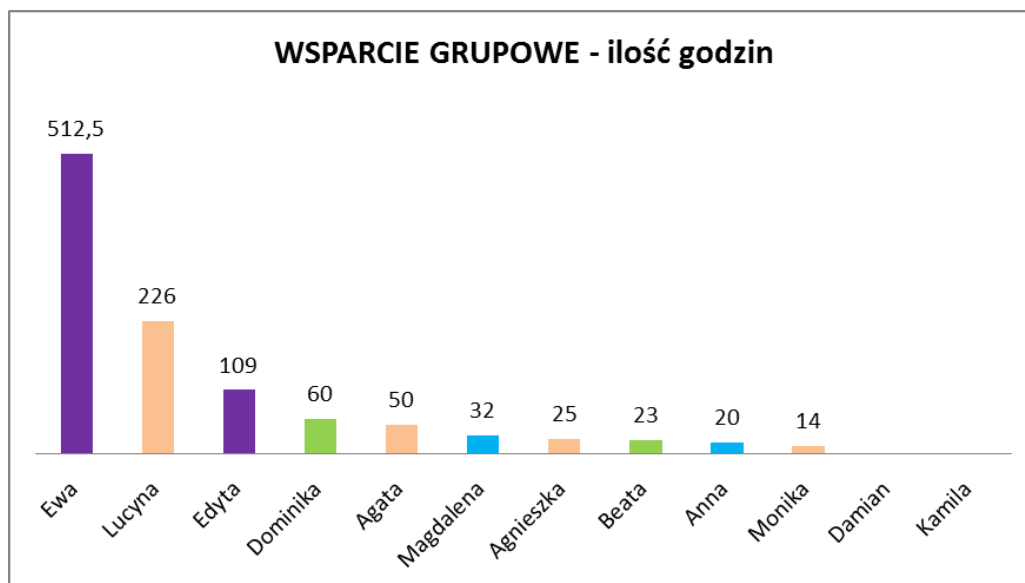
Jeśli chodzi o wsparcie bezpośrednie – najwięcej tego rodzaju spotkań odbyła **Anna** z subregionu jeleniogórskiego. Równie dużo odnotowano u trenerki **Dominiki** z subregionu LGOM. Na trzecim miejscu (ilość godzin powyżej 600) znalazła się **Edyta** z subregionu wałbrzyskiego.



Wyk. 4 Podsumowanie wsparcia zdalnego w podziale na trenerów/ki pracy

W przypadku wsparcia zdalnego, najwięcej tego rodzaju wsparcia udzieliła **Beata** z subregionu LGOM. Równie dużo odnotowano u trenerki **Ewy** z subregionu wałbrzyskiego.

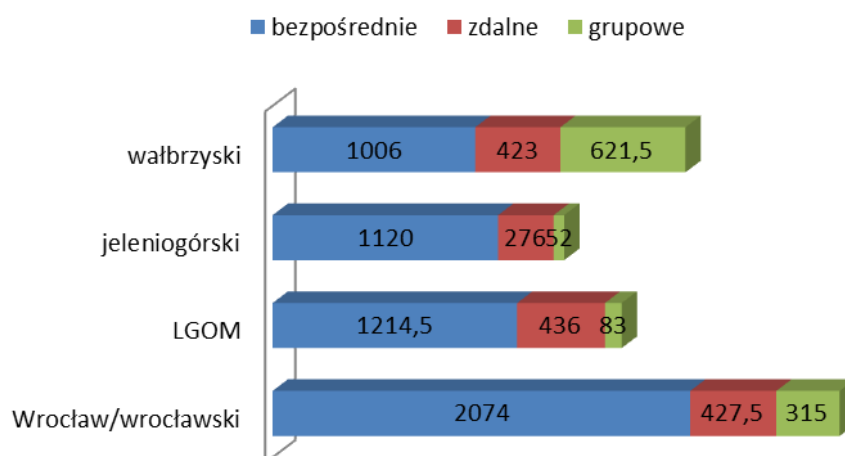
Na trzecim miejscu (ilość godzin powyżej 200) znalazła się **Anna** z subregionu jeleniogórskiego.



Wyk. 5 Podsumowanie wsparcia grupowego w podziale na trenerów/ki pracy

Zdecydowanie najwięcej wsparcia grupowego (ponad 500 godzin) udzieliła **Ewa** z subregionu wałbrzyskiego. Prawie o połowę mniej – **Lucyna** z subregionu wrocławskiego, a **Edyta** z subregionu wałbrzyskiego – 109 godzin. U pozostałych TP wsparcie grupowe było na zbliżonym poziomie (przedział od 14 do 60 godzin wsparcia).

SUBREGIONY - ILOŚĆ GODZIN WSPARCIA



Wyk. 6 Podsumowanie wsparcia trenrów/ek pracy w podziale na subregiony

Warto przyrzeć się także, jak rozkładało się wsparcie, uwzględniając jego rodzaj, w poszczególnych subregionach. Najwięcej godzin wsparcia bezpośredniego odnotowano

w subregionie Wrocław/wrocławski, następnie w subregionie LGOM. Najwięcej wsparcia zdalnego odnotowano w subregionie LGOM. Wsparcia grupowego zdecydowanie najczęściej odbyło się go w subregionie wałbrzyskim. We wszystkich subregionach jednak wsparciem wiodącym było **wsparcie bezpośrednie**.

Zwieńczeniem współpracy TP z osobą z niepełnosprawnością było podjęcie przez nią zatrudnienia lub innej formy aktywizacji zawodowej.

Poniżej przedstawiono rezultaty współpracy TP z ON, jakie udało się uzyskać w okresie **kwiecień 2013 r. – kwiecień 2014 r.**

ZATRUDNIENIE

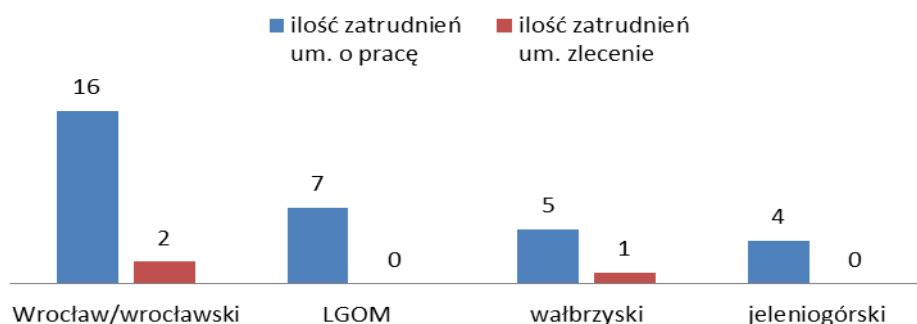


- **32 osoby** z niepełnosprawnościami podjęły zatrudnienie w oparciu o umowę o pracę
- **3 osoby** z niepełnosprawnościami podjęły zatrudnienie w oparciu o umowę zlecenie

Wyk. 7 Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w podziale na rodzaj umowy

Warto przyjrzeć się, jak zatrudnienie rozkładało się w podziale na subregiony:

ZATRUDNIENIE



Wyk. 8 Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w podziale na subregiony

Jak widać na powyższym wykresie, najlepiej kształtował się rynek pracy w subregionach **Wrocław/wrocławski** (ponad 50% ogółu zatrudnień w projekcie). Na drugim miejscu znalazł się subregion legnicko-głogowski. Najślabiej pod względem zatrudnienia kształtowała

się sytuacja w subregionie jeleniogórskim. Przeanalizowano także najpopularniejsze stanowiska pracy wśród osób zatrudnionych:

**sprzedawca
operator maszyn
pracownik biurowy
pracownik porządkowy**

**personel hotelowy (pokojowa,
repcjonistka)
salowa/y
kierowca**

O aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami⁷ świadczyło nie tylko podjęcie zatrudnienia w oparciu o umowę o pracę / umowę zlecenie. Duża część osób biorących udział w projekcie wzięła udział w innych formach aktywizacji zawodowej tj. stażach, wolontariatach, próbkach pracy oraz praktykach. W projekcie znalazły się także osoby, które przeszły całą ścieżkę aktywizacji: od podjęcia praktyki, poprzez staż i próbki pracy, aż po zatrudnienie. Ale były też takie, dla których jedna z w/w form aktywizacji stawała się celem ostatecznym. Poniżej przedstawiono wykaz ilościowy innych form aktywizacji zawodowej, podjętej przez beneficjentów:

- wolontariat - **11 osób**,
- praktyka - **18 osob**,
- próbki pracy - **11 osób**,
- staż - **6 osób**.

➤ **Badania ankietowe – śródkresowe i końcowe: analiza wyników**

W okresie od 04.2013 r. do 04.2014 r. 10 Trenerów/Trenerek Pracy (dalej: TP) udzielało wsparcia osobom z różnym stopniem i rodzajem niepełnosprawności z terenu Dolnego Śląska. W okresie 12 miesięcznej pracy TP, w ramach ewaluacji wewnętrznej, zostały przeprowadzone dwa badania ankietowe (śródkresowe oraz końcowe), które miały za zadanie zbadać najważniejsze obszary związane zarówno z testowanym modelem ZW, ale także z pracą TP. Łącznie w obydwu ankietach zadano TP 26 pytań, które możemy pogrupować w następujące obszary:

⁷ Więcej: *M.Kocejko, Raport z ewaluacji zewnętrznej w projekcie innowacyjnym Zatrudnienie Wspomagane.*

Obszar: ZATRUDNIENIE TP	Obszar: PRACA Z KLIENTEM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ	Obszar: FORMY WSPARCIA	Obszar: ZARZĄDZANIE
1.Rekrutacja TP i jej kryteria 2.Cechy osobowości TP 3.Szkolenie przygotowujące do pracy jako TP 4.Przygotowanie merytoryczne TP 5.Formy zatrudnienia i czas pracy TP 6.Bezpieczeństwo i higiena pracy TP 7.Ograniczenia w pracy TP	1.Wpływ niepełnosprawności na jakość i formę udzielanego wsparcia 2.Dynamika i intensywność wsparcia dla klienta 3.Proces pracy z klientem 4.Zasady w pracy z klientem 5. Sukcesy/wyzwania w pracy z klientem 6.Dokumentowanie pracy 7.Superwizja pracy własnej	1.Ocena innych, dostępnych w ramach projektu form wsparcia (badanie dwukrotne: śródkresowo oraz na koniec)	1.Ocena współpracy z Koordynatorem ds. ZW 2.Ocena współpracy z ZZP

W każdym obszarze znalazły się pytania dotyczące najważniejszych procesów związanych z testowanym modelem ZW.

OBSZAR: ZATRUDNIENIE TP

➤ Rekrutacja TP i jej kryteria

Duże znaczenie dla projektowania procesu rekrutacji trenerów pracy jest perspektywa samych TP. Dzięki ich spojrzeniu możemy wyróżnić pewne kluczowe dla tego procesu etapy. W większości odpowiedzi dotyczących przebiegu procesu rekrutacji TP pojawiła się informacja o tym, że powinien być on oparty o rozmowę rekrutacyjną, na którą zostaną zaproszone osoby, spełniające określone wcześniej kryteria. Rozmowa powinna zostać przeprowadzona przez osobę, która zna specyfikę pracy TP (może być to nawet sam TP). Dodatkowo może jej towarzyszyć osoba z niepełnosprawnością, jako przedstawiciel grupy samych zainteresowanych korzystaniem z pomocy TP. Rozmowa powinna być nastawiona głównie na zbadanie, czy kandydat posiada odpowiednie doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami oraz kompetencje miękkie, które pozwolą mu na wykonywanie tego zawodu. To, co podkreślają sami TP, to nastawienie głównie na posiadanie praktycznych umiejętności. Mniejszą wagę przy wyborze TP powinno odgrywać posiadane wykształcenie, choć odpowiednie, może być pomocne w wykonywaniu tej pracy. Oprócz przeprowadzenia szczegółowego wywiadu z kandydatem, rozmowa powinna być wzbogacona o scenki sytuacyjne, które pozwolą zaobserwować pewne praktyczne umiejętności kandydata. Być może pewna forma zmodyfikowanego Assessment Center byłaby tutaj wskazana.

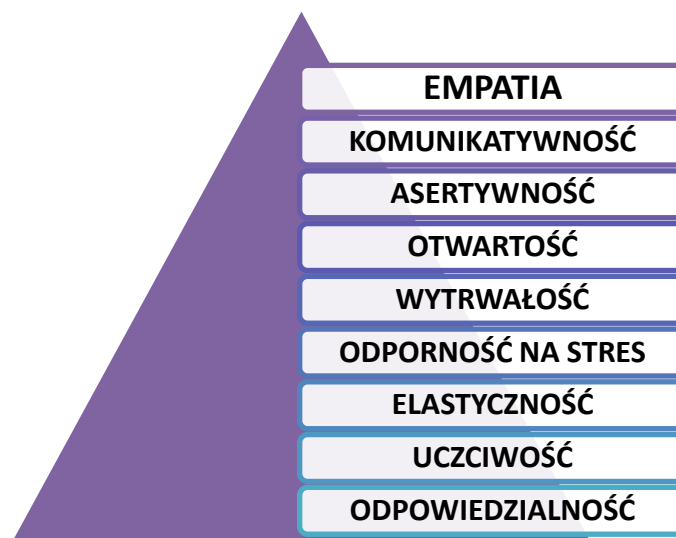
Dzięki ankietom udało się także wyróżnić kryteria rekrutacji, jakimi powinien kierować się pracodawca, który zamierza zatrudnić trenera pracy. TP określili je w 3 głównych obszarach dotyczących: wykształcenia, kompetencji i posiadanego doświadczenia. Poniżej przedstawiono zestawienie najczęściej pojawiających się odpowiedzi:

wykształcenie TP - *minimum średnie, może być wyższe profilowe (np. pedagogiczne, psychologiczne, socjologiczne lub pokrewne); **najmniej ważne** z punktu widzenia zatrudnienia TP, pomocne, ale nie kluczowe;*

kompetencje TP - *umiejętność pracy zespołowej oraz pod presją czasu i stresu, duża samodzielność w działaniu, umiejętność wykonywania wielu zadań w jednym czasie, obsługa komputera, posiadanie prawa jazdy kat. B, umiejętność pracy z ludźmi i planowania pracy własnej, umiejętność rozwiązywania konfliktów oraz generowania rozwiązań w trudnych sytuacjach; **ważne** z punktu widzenia zatrudnienia TP;*

doświadczenie TP - *minimum 1-2 lata pracy z osobami z niepełnosprawnościami, doświadczenie życiowe oraz związane z aktywizacją zawodową; **najważniejsze** z punktu widzenia zatrudnienia TP.*

Oprócz tych 3 obszarów, które mogą tworzyć kryteria rekrutacji TP, ważne dla pracodawcy oraz przyszłych odbiorców wsparcia ze strony TP są jego/jej cechy osobowości. Z wielu cech, które wskazali TP w przeprowadzonym badaniu, wybraliśmy te najbardziej kluczowe dla charakteru pracy trenera i te, które najczęściej zostały wymienione:



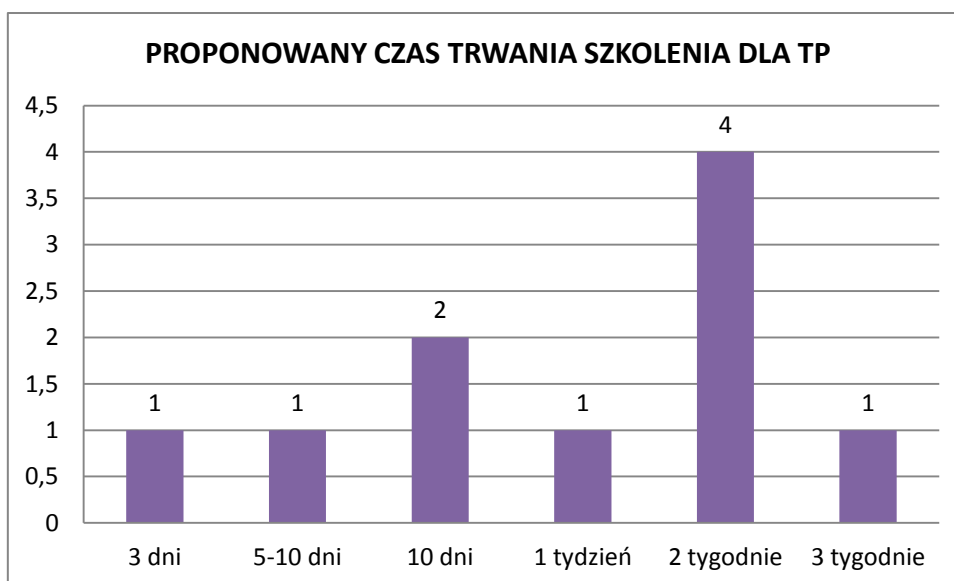
wszechstronność, stanowczość, szczerść, odwaga, pozytywne nastawienie do świata, konsekwencja w działaniu, determinacja, cierpliwość, życzliwość, ciekawość, wrażliwość na potrzeby innych, sumienność, systematyczność, wysoka kultura osobista

asertywność, otwartość, wytrwałość, odporność na stres, elastyczność, uczciwość i odpowiedzialność.

TP odnieśli się także do procesu rekrutacyjnego, jaki został przeprowadzony przez Fundację Eudajmonia w celu wyłonienia trenerów. Na 10 osób, tylko 2 wskazały obszar do zmiany, natomiast 8 pozostałych stwierdziło, że proces został przeprowadzony profesjonalnie oraz w oparciu o wysokie standardy, w związku z czym nie rekomendują żadnych zmian. Dwie osoby zwróciły uwagę na adekwatny dobór miejsca zamieszkania trenera do obszaru, na którym ma udzielać wsparcia beneficjentom, gdyż w niektórych przypadkach odległości od miejsca zamieszkania trenera do beneficjentów były zbyt duże, co powodowało utrudnienia logistyczne, wpływające na częstotliwość spotkań z klientem.

➤ Szkolenie przygotowujące do pracy jako TP

W założeniach strategii testowania modelu ZW zaplanowano szkolenie dla trenerów pracy, które miało im przybliżyć zarówno sam model, jak i przygotować merytorycznie do pracy w tym zawodzie. Po zakończeniu etapu testowania, w ankiecie końcowej, zapytaliśmy TP, jak ich zdaniem powinno wyglądać takie szkolenie, ile powinno trwać i czego dotyczyć. Jeśli chodzi o czas trwania szkolenia rozkład odpowiedzi był bardzo szeroki. Prezentuje go poniższy wykres:



Wyk. 9 Czas trwania szkolenia dla trenerów/ek pracy

Z uzyskanych wyników można wnioskować, że najbardziej optymalnym rozwiązaniem byłoby szkolenie trwające **od 10 do 14 dni**, które byłoby połączeniem zarówno warsztatów praktycznych, jak i wykładów teoretycznych. Jedna z trenerek zasugerowała, że szkolenie mogłoby się odbyć w ośrodku, gdzie pracują trenerzy, żeby lepiej poznać specyfikę ich pracy.

Zakres tematyczny szkolenia, wskazany w badaniu przez trenerów, był także bardzo szeroki. Zapewne wiąże się to z dużym zróżnicowaniem zadań, jakie wykonuje trener w swojej pracy oraz z małą ich schematycznością. Poniżej przedstawiono listę zagadnień, które TP wskazali jako te, które powinny zostać poruszone na szkoleniu:

- *nawiązywanie pierwszego kontaktu z klientem/ pracodawcą,*
- *podstawowe informacje z dziedziny doradztwa zawodowego,*
- *niepełnosprawność a rynek pracy (kwestie: PEFRON, dofinansowania miejsca pracy, doposażenia itp.),*
- *narzędzia pracy trenera pracy,*
- *założenia projektowe (dokumentacja, wskaźniki itp.),*
- *kwestie prawne związane z zatrudnieniem ON,*
- *niepełnosprawność (specyfika i jej rodzaje),*
- *podstawy języka migowego,*
- *sytuacje trudne w pracy z klientem z niepełnosprawnością,*
- *trening asertywności,*
- *sposoby komunikacji z osobami z różnym rodzajem niepełnosprawności,*
- *radzenie sobie ze stresem,*
- *praca z osobami z doświadczeniem choroby psychicznej,*
- *pierwsza pomoc w nagłych przypadkach.*

Interesowało nas także, czy trener pracy powinien być zatrudniony przed odbyciem szkolenia czy po nim. Tutaj zdecydowanie większość (6/10) TP uznało, że zatrudnienie powinno nastąpić **przed szkoleniem**, choć nie zabrakło w odpowiedziach argumentów alternatywnych.



Argumenty + (zatrudnienie po szkoleniu):
Podczas szkolenia trener poznaje specyfikę pracy, może zgodzić się na nią lub też nie podejmować się jej; po szkoleniu każda ze stron ma jasność - TP odnośnie specyfiki pracy oraz tego, czy jego umiejętności są wystarczające do pełnienia roli TP, jak i pracodawca - jasność odnośnie cech oraz motywacji kandydata



Argumenty + (zatrudnienie przed szkoleniem):
gwarancja zatrudnienia; wyższa samoocena trenera; inwestycja czasu poświęconego na szkolenie; szkolenie jako forma wdrożenia do pracy.

➤ Przygotowanie merytoryczne TP

W badaniu śródkresowym zadaliśmy trenerom pytanie, czy uważają, że są odpowiednio przygotowani merytorycznie do pracy z osobami z każdym rodzajem niepełnosprawności. Połowa z pracujących TP (50 %) uważała, że istnieją obszary, w których brakuje im wiedzy i umiejętności, i z tego względu (w ich opinii) nie są wystarczająco dobrze przygotowani do pracy z osobami z każdym rodzajem niepełnosprawności. Pozostałe 50 % odpowiedziało twierdząco na zadane pytanie. W związku z takim rozkładem odpowiedzi przyjrzelśmy się części opisowej. TP wskazują, że pracując z osobami z niepełnosprawnością sensoryczną brakuje im wiedzy dotyczącej komunikacji alternatywnej oraz wiedzy dotyczącej samej niepełnosprawności. Pożądana byłaby znajomość języka migowego oraz przeszkolenie z zakresu sprawowania funkcji przewodnika osoby niewidomej. To, czego brakuje trenerom to także praktyczne informacje z zakresu prawa. Niejednokrotnie beneficjenci nie mają świadomości, jakie świadczenia im przysługują z tytułu niepełnosprawności oraz gdzie mogą się starać o pomoc w tym zakresie. Poza tym TP powinien posiadać wiedzę dotyczącą zatrudniania osób niepełnosprawnych, żeby mógł stanowić wsparcie dla przyszłego pracodawcy i przekazać mu – jeśli takiej wiedzy nie posiada – wszystkie informacje z tym związane oraz korzyści i obowiązki z tego wynikające. Wyposażenie trenera pracy w pewną wiedzę prawną (lub zapewnienie wsparcia prawnego dla beneficjentów) w ostatecznej wersji

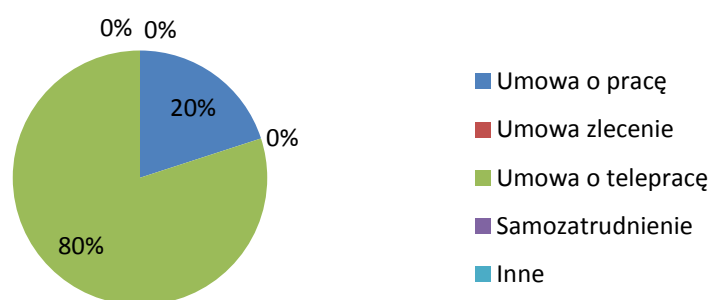
modelu ułatwi zdecydowanie pracę trenerowi, pozwoli zaoszczędzić czas poświęcony na poszukiwanie informacji w trakcie pracy z beneficjentem. Dla niektórych TP trudnością okazała się także praca z osobami z doświadczeniem choroby psychicznej. Rozszerzenie szkolenia wstępnego dla TP o tematykę dotyczącą zaburzeń psychicznych, ich leczenia i skutków byłoby wskazane i pozwoliłoby trenerom reagować na problemy beneficjentów bardziej efektywnie i trafnie. Z drugiej jednak strony są trenerzy, którzy bardzo dobrze czują się w pracy z osobami z każdym rodzajem niepełnosprawności. Wynika to przede wszystkim z ich własnego doświadczenia zawodowego oraz posiadanego wykształcenia. Są to zdecydowanie czynniki różnicujące TP, dlatego należy wziąć je pod uwagę w procesie rekrutacji przyszłych trenerów.

➤ Formy zatrudnienia i czas pracy TP

Ze wskazanych do wyboru form zatrudnienia TP najczęściej wybierane było zatrudnienie w oparciu o **umowę o telepracę** (tylko 20% TP wskazało jako preferowaną umowę o pracę). To, co wskazują TP jako zalety takiej formy zatrudnienia to przede wszystkim:

- elastyczny czas pracy bez sztywnych godzin od...do...;
- poczucie bezpieczeństwa i stabilność zatrudnienia;
- możliwość dostosowania godzin pracy do potrzeb ON;
- możliwość pogodzenia pracy w terenie z pracą administracyjną ;
- możliwość skorzystania z urlopu/L4;
- możliwość łączenia różnych form wsparcia dla ON (zdalnego, bezpośredniego, grupowego).

PREFEROWANE FORMY ZATRUDNIENIA TP



Wyk.10 Preferowane formy zatrudnienia trenerów/ek pracy

Zatrudnienie w oparciu o inną formę zatrudnienia daje ograniczone możliwości realizacji wsparcia dla osoby z niepełnosprawnością oraz nie daje gwarancji stabilizacji pracy trenerowi.

➤ Bezpieczeństwo i higiena pracy TP

W związku z tym, że zakres działań TP jest bardzo różnorodny, praca TP może wiązać się z ryzykiem wypadków. Dlatego ważne jest zadbanie przez pracodawcę o bezpieczeństwo TP i zapewnienie mu optymalnych warunków do wykonywania powierzonych obowiązków. Kluczowe dla pracodawcy jest przeprowadzenie **szkolenia BHP** dla TP, które będzie obejmować wszystkie ważne zagadnienia związane z obszarem pracy trenera. Trener powinien zapoznać się z ryzykiem występującym na danym stanowisku i powinien wiedzieć, jak dbać o higienę pracy, aby minimalizować negatywne skutki. Rekomendacją TP było także zapewnienie przez pracodawcę **ubezpieczenia NNW** oraz **opcjonalnie OC** dla trenerów, gdyż ich praca – głównie w terenie – zwiększa prawdopodobieństwo wystąpienia wypadku podczas wykonywania swoich obowiązków. Jeśli chodzi o wsparcie osoby z niepełnosprawnością przez trenera na stanowisku pracy to odpowiedzialność za bezpieczeństwo podczas tego typu działań powinno być po stronie pracodawcy, u którego się ono odbywa. Więc zarówno ON, jak i TP, powinni zostać zapoznani przez przedstawiciela pracodawcy z BHP obowiązującym w danym zakładzie / instytucji oraz mieć zapewnione także odpowiednie ubezpieczenie podczas wykonywania powierzonych obowiązków – niezależnie od formy współpracy (praktyka, staż, próbka pracy).

➤ Ograniczenia w pracy TP

Trenerem Pracy może być zarówno osoba pełnosprawna jak i osoba z niepełnosprawnością. Jednak w tym drugim przypadku praca z osobami z niepełnosprawnością ruchową będzie wymagała wsparcia osoby pełnosprawnej o dobrej kondycji fizycznej. Wynika to głównie z faktu, że taka osoba wymaga bardzo często pomocy przy zadaniach wiążących się z wysiłkiem fizycznym. TP wskazały dwa główne obszary wsparcia ON, gdzie niezbędna jest sprawność fizyczna oraz dobry stan zdrowia, są to: praca w zmiennych warunkach w terenie (częste dojazdy do ON, dyskomfort związany z tym) oraz wsparcie na stanowisku pracy ON. TP podkreślają także, że stan zdrowia ma wpływ na jakość wykonywanych obowiązków – częsta absencja z powodu choroby będzie skutkować mniejszą intensywnością wsparcia dla ON.

OBSZAR: PRACA Z KLIENTEM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

➤ Wpływ niepełnosprawności na jakość i formę udzielanego wsparcia

W ramach badania śródkresowego zapytaliśmy TP czy rodzaj niepełnosprawności ma wpływ na formę i jakość udzielanego wsparcia. Wszyscy TP jednogłośnie uznali, że to, z jaką niepełnosprawnością zmagają się klienci, ma duży wpływ na formę wsparcia dla niego przewidzianą. Wsparcie oferowane przez trenera pracy w dużej mierze jest zindywidualizowane oraz dostosowane do potrzeb i możliwości osoby z daną niepełnosprawnością. Każdy TP pracuje z osobami z różnym rodzajem i o różnym stopniu niepełnosprawności, dlatego wsparcie to musi być inne dla każdej z tych osób. Beneficjenci

z doświadczeniem choroby psychicznej wymagają bardziej intensywnego i dłuższego wsparcia. Według TP są to osoby, dla których zmiana dotychczasowego trybu życia wiąże się z dużym lękiem, dlatego początkowo praca z taką osobą jest skoncentrowana na nawiązaniu relacji, poznaniu, rozbudzeniu motywacji do podejmowania nowych działań. Trener towarzyszy klientom w nawiązywaniu pierwszych relacji z pracodawcami, monitoruje proces zatrudnienia oraz wspomaga beneficjenta na stanowisku pracy. Trudność z utrzymaniem motywacji do zmian i podjęcia pracy, z którą zmagają się osoby z niepełnosprawnością psychiczną, powoduje, że praca trenera pracy nie jest nastawiona tylko na określony z beneficjentem cel – znalezienie i utrzymanie pracy – ale ma charakter o wiele szerszy. Trener towarzyszy także beneficjentowi w sytuacjach trudnych oraz nowych – przez swoją obecność (nie wyręczanie) wzmacnia poczucie sprawstwa danego klienta. Inna forma wsparcia projektowana będzie dla osób z niepełnosprawnością sensoryczną (osoby niewidome, niedowidzące, głuchonieme). Wymaga ona od trenera posiadania specjalistycznej wiedzy dotyczącej komunikacji alternatywnej oraz form aktywizacji zawodowej tych osób. Inaczej będą także przebiegać kontakty z pracodawcami, gdyż miejsce pracy dla takiej osoby musi być na tyle bezpieczne, żeby mogła ona podjąć w nim pracę. Trener stanowi w tym przypadku wsparcie bardziej zadaniowe – pomaga w tworzeniu dokumentów aplikacyjnych, towarzyszy w urzędach, przedstawia możliwości, uczy docierać do miejsca pracy, pośredniczy w pierwszym kontakcie z pracodawcą oraz wspiera na stanowisku. Natomiast osoby z niepełnosprawnością ruchową wymagają m.in. wsparcia funkcjonalnego w pokonywaniu np. barier związanych z infrastrukturą. Niezbędny okazuje się wtedy asystent osoby niepełnosprawnej, który odciąża trenera pracy w tym zakresie i pozwala się skupić trenerowi na działaniach związanych z aktywizacją zawodową beneficjenta. TP podkreślają, że łatwiej projektuje się wsparcie dla osób z jednym rodzajem niepełnosprawności, ponieważ rozwiązania wypracowane dla jednej osoby mogą być wykorzystywane dla całej grupy z podobnymi problemami – dotyczy to także miejsc pracy, w których udaje się znaleźć zatrudnienie dla beneficjentów.

➤ Proces planowania wsparcia dla klienta i dynamika wsparcia

Jednym z pierwszych etapów pracy z beneficjentem było zawarcie kontraktu, który regulował pracę klienta z trenerem pracy oraz wskazywał obowiązki wynikające z tej współpracy. Interesowało nas, czy podczas zawierania kontraktów i ich późniejszej realizacji wystąpiły jakieś trudności. 4 z 10 TP odpowiedziało twierdząco na zadane pytanie. Trudności pojawiły się głównie z przestrzeganiem ustaleń zawartych w kontraktach. W początkowej fazie współpracy wszyscy klienci deklarowali chęć podjęcia pracy i otwartość na zmiany. Niestety w momencie podejmowania konkretnych działań okazywało się, że klienci nie są jeszcze gotowi na zmianę dotychczasowego trybu życia, boją się utracić dotychczasowe świadczenia lub nie kontynuują leczenia, bez którego podjęcie i utrzymanie pracy jest często niemożliwe. W takich sytuacjach TP odwoływali się do treści zawartych w kontrakcie i wskazywali na początkowe ustalenia, które zaakceptował beneficjent. Pojawiły się także pewne trudności ze zrozumieniem zapisów kontraktów. Rekomendacją byłoby uproszczenie ich tak, aby były zrozumiałe dla wszystkich i dostosowane do rodzaju niepełnosprawności klienta. Przyjrzelśmy się także dynamice i intensywności wsparcia skierowanego do każdego beneficjenta. Głównie interesowało nas, co na nią wpływało (zmiennie) oraz jak wygląda

proces planowania pracy z danym klientem. Z wypowiedzi TP wynika, że dynamika i intensywność wsparcia zależy od:

- etapu pracy za danym klientem;
- podjęcia zatrudnienia przez beneficjenta (dłuższe i bardziej intensywne wsparcie);
- miejsca zamieszkania klienta (duże odległości, brak środków komunikacji pozwalających na dotarcie do danego beneficjenta, ograniczone środki finansowe na delegacje);
- zaangażowania i motywacji klienta ;
- potrzeb ON (w miarę rozwoju relacji z TP klienci sami regulują ilość spotkań z trenerkami);
- poziomu samodzielności beneficjenta oraz rodzaju niepełnosprawności;
- barier technicznych (brak dostępu do Internetu, co utrudnia komunikację z danym klientem).

Proces planowania pracy z beneficjentem podzielony jest na etapy. Każdy przechodzi przez nie inaczej, a czas ich realizacji jest uzależniony od umiejętności i gotowości klienta do zmiany. Pracę z beneficjentem rozpoczynało wzajemne poznanie, diagnoza silnych i słabych stron oraz prześledzenie doświadczeń zawodowych i posiadanych umiejętności beneficjenta. Zawiązanie relacji i pozyskanie zaufania klienta wymagało w początkowej fazie współpracy dużego zaangażowania trenera, aby zbudować fundamenty, które dadzą podstawę do dalszej pracy. TP podejmują działania zgodnie z IPD stworzonym dla każdego ON, jednak nie zawsze udaje się przejść płynnie z jednego etapu do drugiego, gdyż pojawiają się różne sytuacje nieprzewidziane np. problemy osobiste beneficjentów, na które trzeba reagować „tu i teraz”, przez co proces poszukiwania pracy wydłuża się w czasie. Następnym krokiem jest intensywny proces edukacyjny klienta, polegający na dostarczeniu mu informacji związanych z tworzeniem dokumentów aplikacyjnych, przebiegiem procesu rekrutacyjnego oraz informacji o aktualnych możliwościach podjęcia zatrudnienia na lokalnym rynku pracy. W tym etapie aktywnie bierze udział także doradca zawodowy. Analiza rynku pracy, jakiej dokonuje TP, pozwala ocenić szanse znalezienia zatrudnienia dla podopiecznego - „staram się ocenić, czy znalezienie takiej pracy, jaką wybrał beneficjent, jest możliwe oraz czy oczekiwania beneficjenta są realistyczne w odniesieniu do jego możliwości psychofizycznych”. Pomocne w podjęciu decyzji o zatrudnieniu u danego pracodawcy są staże, praktyki, próbki pracy czy wolontariat, które pozwalają ocenić osobie niepełnosprawnej czy: a) wybrana praca spełnia jej oczekiwania b) jest w stanie podołać wyzwaniu fizycznie i psychicznie c) posiada odpowiednie umiejętności i kwalifikacje do wykonywania konkretnej pracy. Klient jest delegowany przez TP na podstawie porozumienia zawartego z pracodawcą. Jest to także dogodna sytuacja dla pracodawcy, który może sprawdzić pracownika, zanim zdecyduje się go zatrudnić. Jednym z ostatnich etapów pracy z beneficjentem jest wsparcie na stanowisku pracy. W zależności od stopnia skomplikowania wykonywanych zadań na stanowisku oraz stopnia przygotowania beneficjenta do ich wykonania, TP wspiera ON tak długo, aż będzie samodzielnie potrafił wykonywać powierzone czynności. Następnie monitoruje ten proces. Wszyscy TP podkreślają, że proces planowania pracy z danym klientem jest bardzo indywidualny i nie ma możliwości stosowania tych samych rozwiązań dla wszystkich. Jednak sama praca z beneficjentem przebiega według ściśle ustalonych etapów, które ostatecznie mają doprowadzić do celu, jaki klient wraz z TP zaplanowali sobie na początku pracy.

➤ Intensywność wsparcia a rozwój klienta

7 na 10 TP odpowiedziało twierdząc, że intensywność wsparcia ma wpływ na rozwój danego beneficjenta. Poniżej przedstawiono wybrane odpowiedzi opisowe trenerek:

- *„Intensywność wsparcia ma odzwierciedlenie we wskaźnikach zatrudnienia, ale muszę ją dostosować do możliwości fizycznych i psychologicznych klienta”*
- *„Niektóre osoby potrzebują intensywnego wsparcia i wtedy rozwijają się lepiej. Są też beneficjenci, którzy potrzebują jedynie towarzyszenia i lepiej rozwijają się, gdy wsparcie nie jest zbyt intensywne”*
- *„Intensywność wsparcia, które jest sensownie zaplanowane, wspólnie z klientem i odpowiada na jego potrzeby przekłada się na jego rozwój. Dzieje się tak zwłaszcza, gdy klienci nigdy nie pracowali i mają motywację do podjęcia zatrudnienia. Niektórzy klienci jednak nie wymagają wsparcia w dużej ilości, gdyż dobrze sobie radzą w poszukiwaniach zatrudnienia i wsparcie trenera jest potrzebne w minimalnym stopniu – wtedy intensywność wsparcia nie ma wpływu na rozwój”*
- *„Moim zadaniem na rozwój BO wpływa jakość pracy trenera, zmotywowanie BO, jego aktualny stan zdrowia, praca zespołu psycholog, doradca, asystent”*
- *„Obecność, częste spotykanie się wzbudza zaufanie i otwartość względem trenera, co ma wpływ na rozwiązywanie problemów i osiągnięcie celów. Jednakże wszystko jest uzależnione od rodzaju i stopnia niepełnosprawności i wielu innych indywidualnych czynników”*

➤ Zasady pracy z klientem

Z najczęściej pojawiających się odpowiedzi TP dotyczących zasad pracy z klientem z niepełnosprawnością stworzyliśmy spis zasad, jakimi w swojej pracy powinien kierować się TP.

Trener Pracy powinien:

- **dbać o dobro i potrzeby klienta;**
- **przełamywać stereotypy i walczyć z uprzedzeniami na temat niepełnosprawności;**
- **podążać za propozycjami klienta (on wie co dla niego najlepsze);**
- **dbać o komfort swojej pracy;**
- **postępować uczciwie ;**
- **równo angażować się w pracę z każdym ON;**
- **wywiązywać się z obowiązków nałożonych przez pracodawcę;**
- **przestrzegać zasady poufności;**
- **być konsekwentnym w działaniach;**
- **opierać swoją pracę na współpracy a nie rywalizacji.**

➤ Sukcesy i wyzwania w pracy z klientem

Bardzo ważny obszar oceny pracy trenera odnosi się do jego działań, które przekładają się na późniejsze sukcesy beneficjentów. Praca trenera niesie jednak ze sobą także wiele zagrożeń i wyzwań, z którymi musi radzić sobie trener, dlatego w ankiecie śródkresowej zapytaliśmy TP, co od momentu pracy z osobami niepełnosprawnymi uważają za sukces, a co za wyzwanie.

Sukcesy, które wskazują TP można pogrupować jako dotyczące:

- aktywizacji społecznej klientów:
 - *przełamanie barier osób z WTZ, że potrafią być samodzielne i decydować o sobie;*
 - *zwiększenie samodzielności beneficjentów – samodzielne poszukiwanie pracy;*
 - *zmiany w zachowaniu – nawiązanie nowych kontaktów;*
 - *angażowanie się w działania społeczne;*
 - *podjęcie edukacji.*

- aktywizacji zawodowej klientów:
 - *znalezienie pracy przez ON;*
 - *utrzymanie zatrudnienia przez ON;*
 - *podjęcie innych form aktywności zawodowej w postaci praktyk, staży, wolontariatu.*

- pracy trenera:
 - *samorealizacja;*
 - *nawiązanie dobrych relacji ze wszystkimi beneficjentami.*

Jako wyzwania TP wskazali:

- *te związane z motywacją klientów, stanem ich zdrowia, oraz te czynniki związane z problemami tworzonymi przez pracodawców;*
- *współistnienie obok orzeczonej niepełnosprawności innych chorób;*
- *postawienie granic osobom z niepełnosprawnością intelektualną, którzy uwielbiali przytulać się, kontaktować się ze mną nawet w nocy;*
- *wyszukiwanie ofert pracy, które są jednocześnie zgodne z predyspozycjami, możliwościami i przede wszystkim oczekiwaniami klienta, szczególnie w przypadku niezdecydowanych osób lub roszczeniowych;*
- *znalezienie zatrudnienia dla osób niewidomych i przekonanie pracodawców, że osoba niewidoma może samodzielnie pracować;*
- *motywowanie klientki do utrzymywania higieny osobistej oraz konieczność motywowania do chęci podjęcia zatrudnienia;*
- *praca na zasadzie telepracy bez jakiegokolwiek przygotowania na etapie szkoleń;*
- *odległość oraz problem w dotarciu do beneficjenta;*

- *zbudowanie pozytywnych relacji między trenerem, klientem i tłumaczem;*
- *wyzwaniem jest pozyskanie pracodawcy dla osób niepełnosprawnych psychicznie tych także pracodawcy unikają.*

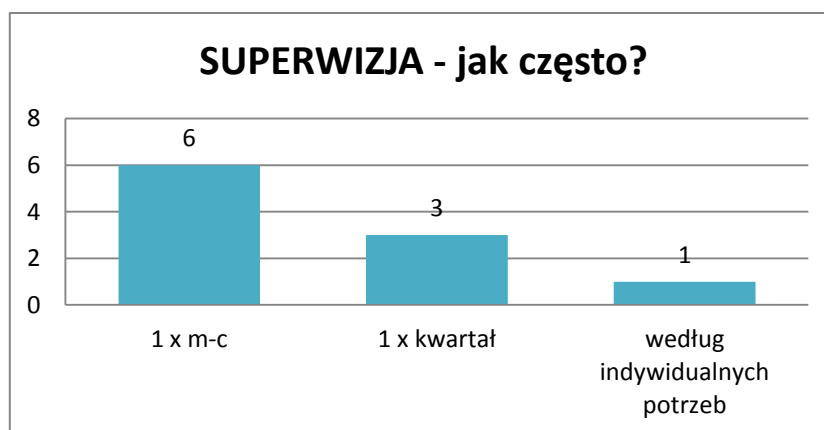
Uzyskane odpowiedzi wskazują, że wyzwania pojawiają się w trzech ważnych obszarach. Pierwszy dotyczy samego rynku pracy i postaw pracodawców, którzy asekurują się przed zatrudnieniem osób niepełnosprawnych, nie mają wystarczającej wiedzy o możliwościach z tym związanych. Trudnością jest także wyszukiwanie odpowiednich ofert pracy, które z jednej strony byłyby zgodne z oczekiwaniami beneficjenta, ale z drugiej byłyby realne do osiągnięcia. Drugi obszar wyzwań dotyczy samego beneficjenta i jego ograniczeń. Trudności pojawiają się głównie na poziomie motywacji, ale także na poziomie relacji i wyznaczania granic między trenerem a beneficjentem. Do trzeciego obszaru można zaliczyć wyzwania dotyczące bardziej przeszkód logistyczno-organizacyjnych. Głównie wskazywane są odległości, jakie muszą pokonywać trenerki, aby dojechać na spotkanie z klientem. Często w związku z utrudnionym dojazdem traci na tym beneficjent, ponieważ spotkania są rzadsze, a wsparcie tym samym mniej intensywne.

➤ Dokumentowanie i superwizja pracy własnej

Dokumentowanie pracy TP powinno zajmować nie więcej niż 15-20% jego czasu pracy. Dlatego sposób dokumentacji pracy z ON powinien być określony od rozpoczęcia pracy przez trenera i zawierać te narzędzia, które pozwolą na sprawozdawczość zarówno ze swoich obowiązków wobec pracodawcy, jak i ze wsparcia udzielanego ON oraz innych ważnych działań. Sposób sprawozdawczości w realizowanym projekcie ZW TP ocenili jako dobry. Wskazali także główne narzędzia, które są wystarczające do dokumentowania ich pracy. Są to:

- listy obecności ze spotkań z ON (podpisane zarówno przez TP jak i ON),
- grafik pracy sporządzany 1x w tygodniu,
- miesięczny raport TP (w formie elektronicznej),
- karta czasu pracy,
- karta rozliczenia delegacji.

Dla komfortu pracy własnej TP w ramach projektu ZW mieli zapewnioną grupową superwizję. Na koniec realizacji wsparcia dla ON zapytaliśmy TP, jak często powinna odbywać się dla nich superwizja. Uzyskane odpowiedzi zostały przedstawione na poniższym wykresie:

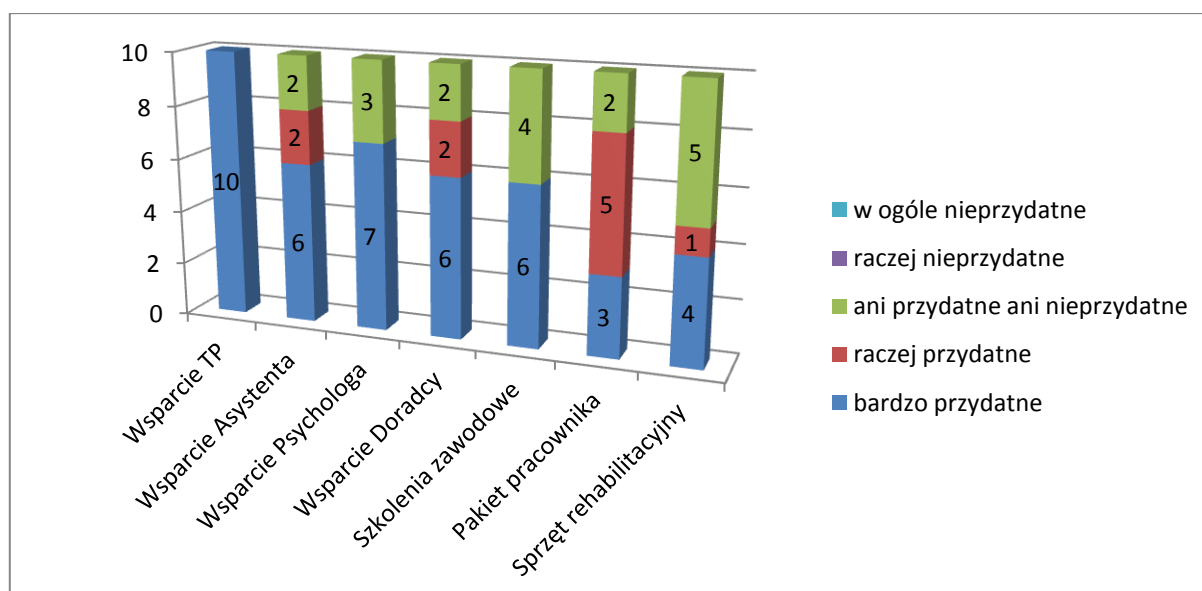


Wyk. 11 Częstość superwizji dla trenerów/ek pracy

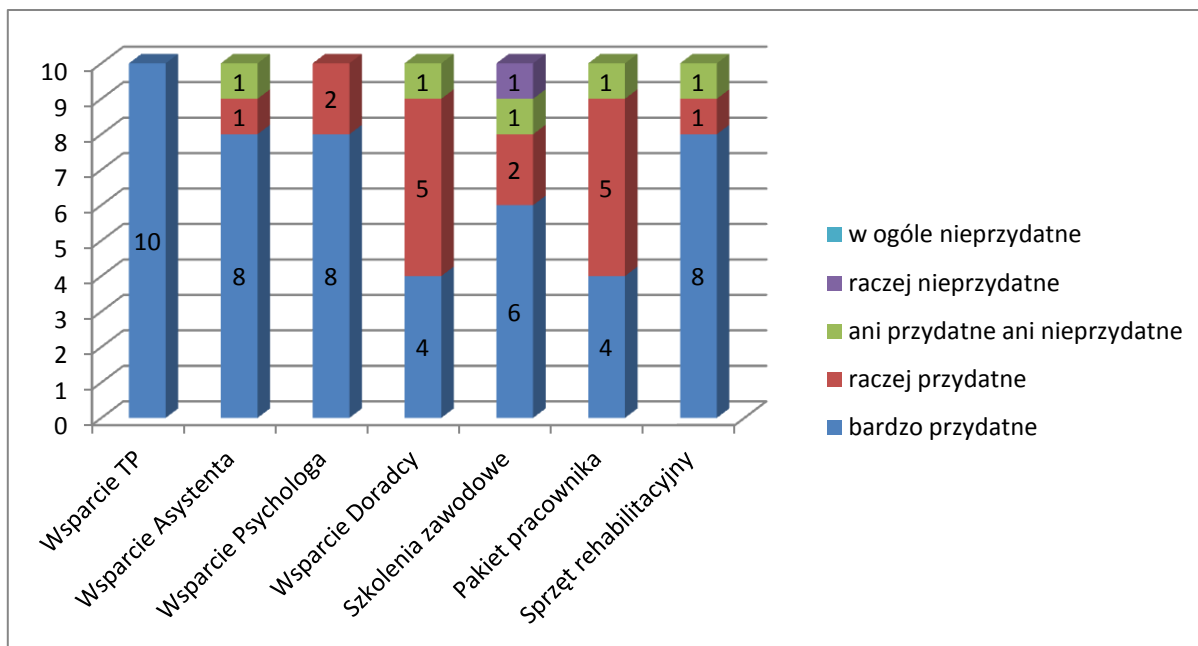
Optymalnym rozwiązaniem byłoby zapewnienie TP superwizji 1 raz w miesiącu w formie grupowej, natomiast pewna część godzin mogłaby być do dyspozycji TP do wykorzystania według indywidualnych potrzeb.

OBSZAR: FORMY WSPARCIA

Oprócz wsparcia TP beneficjenci projektu ZW mieli możliwość skorzystania z wielu innych form wsparcia, wskazanych w fazie poprzedzającej testowanie modelu ZW jako istotne z punktu widzenia aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. W dwukrotnym badaniu (śródkosowym i końcowym) TP zostali poproszeni o ocenę przydatności proponowanych form wsparcia dla ON.



Wyk. 12 Badanie śródkosowe – listopad 2013 Ocena form wsparcia przez TP



Wyk. 13 Badanie końcowe – marzec/kwiecień 2014 Ocena form wsparcia przez TP

Asystent ON: zdaniem TP niezbędny w procesie aktywizacji zawodowej ON; bardzo często zastępował TP przede wszystkim przy wsparciu funkcjonalnym; szczególnie przydatny dla osób z niepełnosprawnością ruchową i sensoryczną .

Psycholog i Doradca: zdaniem TP przydatni w procesie wsparcia i utrzymania motywacji do pracy z TP; szczególnie psycholog dostarcza realnego wsparcia przy rozwiązywaniu sytuacji trudnych; powinni udzielać wsparcia równoległe wraz z TP od początku trwania projektu; rola doradcy mniej ważna – część zadań pokrywa się z zadaniami TP.

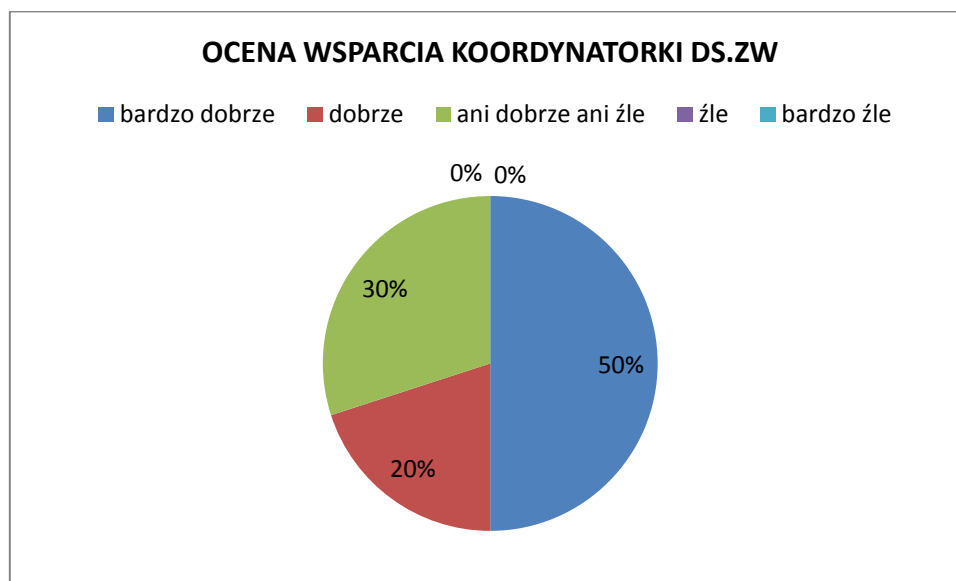
Szkolenia zawodowe: zdaniem TP przydatne w procesie poszukiwania pracy, gdyż zwiększają szanse ON na rynku pracy; w wielu przypadkach niezbędne do podjęcia przez ON zatrudnienia; w projekcie zostały zrealizowane zbyt późno – w jego ostatnim kwartale.

Pakiet pracownika: zdaniem TP przydatne w procesie poszukiwania pracy przez ON oraz jako forma motywacji do pracy z TP; realizacja pakietu pozwoliła zakupić niezbędne przedmioty (odzież, telefon) oraz usługi (dojazdy na rozmowy, fryzjer, kosmetyczka), bez których aktywizacja zawodowa ON byłaby utrudniona lub czasami niemożliwa ze względu na trudną sytuację materialną wielu ON; procedura wnioskowania o pakiet powinna zostać uproszczona.

Sprzęt rehabilitacyjny: zdaniem TP przydatne po podjęciu zatrudnienia przez ON; ze względu na trudną sytuację materialną wielu ON nie miałyby możliwości zakupu sprzętu niezbędnego do podjęcia zatrudnienia; w projekcie zakup sprzętu zrealizowany zbyt późno – w jego ostatnim kwartale.

OBSZAR: ZARZĄDZANIE

Na zakończenie wsparcia realizowanego przez TP oceniona została ich współpraca z koordynatorem ds. ZW oraz z zespołem zarządzającym projektem (dalej: ZZP). W okresie kwiecień 2013 r. – kwiecień 2014 r. trzykrotnie zmieniał się koordynator ds. ZW. Pierwszy zarządzał zespołem trenerów w okresie 04.2013 r. - 07.2013 r., druga koordynatorka w okresie 08.2013 r. -11.2013 r., trzecia w okresie 12.2013 r. - 04.2014 r. W końcowej ankiecie ocenie została poddana ostatnia koordynatorka.



Wyk. 14 Ocena wsparcia koordynatorki ds. ZW

Ostatnia koordynatorka ds. ZW została oceniona w większości bardzo dobrze/ dobrze, choć nie zabrało odpowiedzi ambiwalentnych. To, co TP wskazali jako warte docenienia w zarządzaniu zespołem to: współpraca na zasadach partnerskich, możliwość wsparcia merytorycznego w sytuacjach trudnych, zapewnienie poczucia pewności w podejmowanych działaniach, dostępność, możliwość dużej samodzielności w pracy. Jako obszary do rozwoju wskazali zaś: wsparcie od strony formalnej (dokumenty, procedury itp.), szybkość w uzyskiwaniu odpowiedzi na zadane pytania (odpowiedzi na maila, telefony), przepływ informacji dotyczących kluczowych spraw w projekcie (bazowanie na konkretnych i sprawdzonych informacjach).

Jeśli chodzi o ocenę współpracy TP z ZZP ten obszar został oceniony w następujący sposób: 60% badanych oceniło całościową współpracę jako **bardzo dobrą**, 30% - jako **dobłą**, natomiast 10% - jako **ani dobrą ani złą**.

4.3. Rodzaj wsparcia – wsparcie stacjonarne

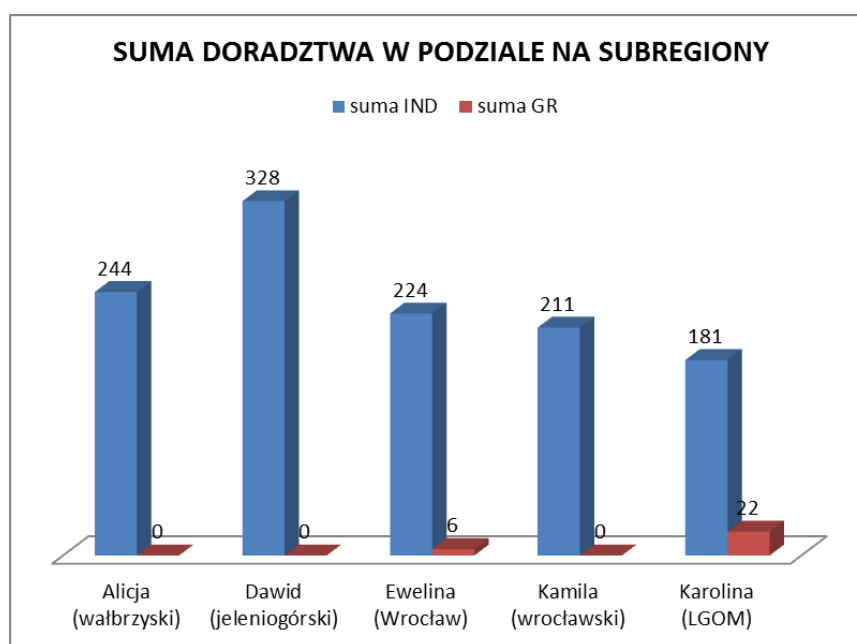
4.3.1. Doradztwo zawodowe

W pięciu subregionach: Wrocław, wrocławski, jeleniogórski, legnicko-głogowski oraz wałbrzyski w okresie 07.2013 r. - 03.2014 r. **5 doradców zawodowych** udzielało wsparcia osobom z różnym stopniem i rodzajem niepełnosprawności z terenu Dolnego Śląska w ramach projektu Zatrudnienie Wspomagane.

Byli to:

- Alicja** – subregion wałbrzyski
- Dawid**– subregion jeleniogórski
- Ewelina** – subregion Wrocław
- Kamila**– subregion wrocławski
- Karolina** – subregion legnicko-głogowski

Łącznie w 5-ciu subregionach przeprowadzono **1216** godzin doradztwa w podziale na 1188 godzin doradztwa indywidualnego oraz 28 godzin doradztwa grupowego. Najwięcej doradztwa zawodowego odbyło się w subregionie jeleniogórskim, najmniej w subregionie legnicko-głogowskim.



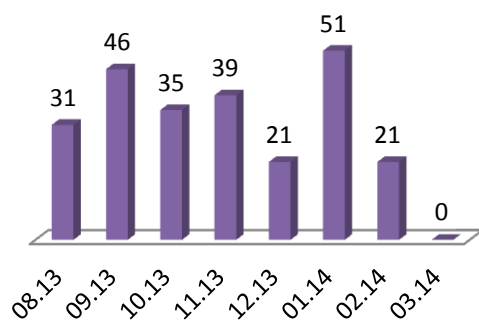
Wyk. 15 Suma doradztwa zawodowego w podziale na subregiony

Ilość ON korzystających z doradztwa w danym subregionie wyniosła:

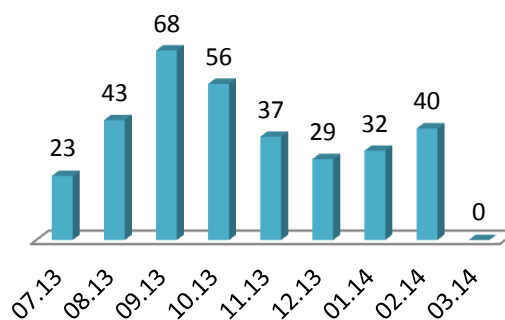
Wałbrzych: **23 os.**, Jelenia Góra: **20 os.**, Wrocław: **23 os.**, wrocławski: **20 os.**, LGOM : **21 os.**

Zebrane dane pozwoliły przyrzeć się, jak kształtowała się ilość godzin doradztwa w każdym subregionie w podziale na poszczególne miesiące. Poniżej przedstawiono w/w dane za pomocą wykresów:

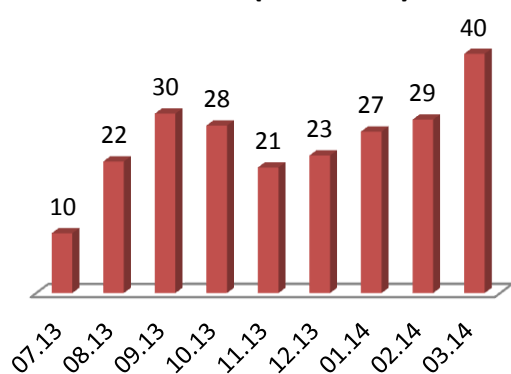
Alicja (wałbrzyski)



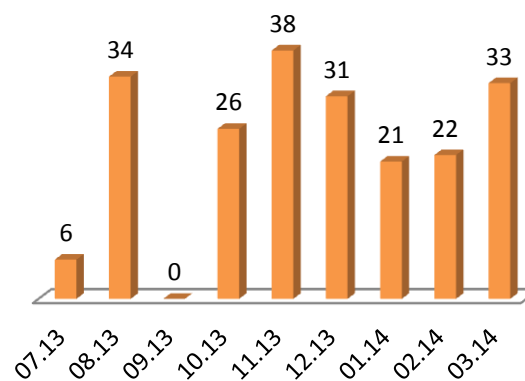
Dawid (jeleniogórski)



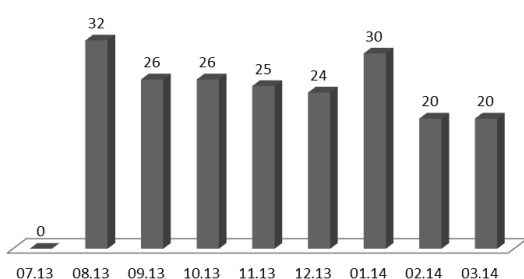
Ewelina (Wrocław)



Kamila (wrocławski)



Karolina (LGOM)



W każdym subregionie rozkład godzin wsparcia kształtował się inaczej. W subregionie wałbrzyskim średnio w każdym m-cu odbyło się **35h** doradztwa dla ON; w subregionie jeleniogórskim **41h** doradztwa; w subregionie Wrocław **25,5h**; w subregionie wrocławskim **26h** oraz w subregionie LGOM **25h**.

Taki rozkład wyników można powiązać ze wskaźnikami aktywności zawodowej ON w każdym z subregionów. Rynek pracy Dolnego Śląska jest dosyć zróżnicowany: jeśli chodzi

o dostępność zatrudnienia oraz ilość instytucji i zakładów przemysłowych, najlepiej pod tym względem kształtuje się rynek pracy w subregionie Wrocław/wrocławski oraz LGOM, dlatego być może poziom doradztwa zawodowego kształtował się tam na podobnym poziomie. Zdecydowanie więcej wsparcia doradczego odnotowano w subregionach jeleniogórskim oraz wałbrzyskim, co także można powiązać z trudną sytuacją społeczno-ekonomiczną występującą na tych obszarach, a tym samym zwiększonym naciskiem na doskonalenie praktycznych umiejętności zawodowych ON.

➤ **Badania ankietowe – śródkresowe i końcowe: analiza wyników**

W okresie od **07.2013 r.** do **03.2014 r.** DZ udzielali wsparcia osobom z różnym stopniem i rodzajem niepełnosprawności z terenu Dolnego Śląska. W tym okresie, w ramach ewaluacji wewnętrznej, zostały przeprowadzone dwa badania ankietowe (śródkresowe oraz końcowe), które miały za zadanie zbadać najważniejsze obszary związane zarówno z testowanym modelem Z”, ale także z pracą specjalistów zaangażowanych w realizację wsparcia dla ON. Łącznie w obydwu ankietach zadano Doradcom 15 pytań, które dotyczyły m.in. takich obszarów jak:

- doradztwo zawodowe, jako element modelu Zatrudnienie Wspomagane;
- wpływ niepełnosprawności na jakość i formę udzielanego wsparcia;
- trudności organizacyjne w świadczeniu wsparcia;
- ocena narzędzi do dokumentowania udzielanego wsparcia;
- współpraca z zespołem realizującym projekt.

Poniżej przedstawiono podsumowanie uzyskanych wyników z dwóch przeprowadzonych ankiet:

➤ **Doradztwo zawodowe, jako element modelu „Zatrudnienie Wspomagane”**

Według 4 specjalistów doradztwo zawodowe powinno być elementem konstruuującym model Zatrudnienie Wspomagane. Jedna osoba nie zajęła stanowiska w tej sprawie. Doradztwo zawodowe stanowi dobre uzupełnienie pracy trenera pracy. Jest wsparciem, które oddziałuje na wiele obszarów pracy z beneficjentami i jest niezbędne w procesie ich aktywizacji zawodowej. Z uzyskanych odpowiedzi opisowych doradców wynika, że duża grupa uczestników projektu nie posiada aktualnej wiedzy dotyczącej np. przebiegu procesu rekrutacji, obowiązujących standardów na rozmowie kwalifikacyjnej, konstrukcji dokumentów aplikacyjnych, aktywnych sposobów poszukiwania pracy. Po części braki te mogą wynikać z długotrwałej bierności zawodowej beneficjentów, ich nieświadomości dotyczącej własnych zasobów, niechęci otoczenia do podejmowania przez nich działań i tym samym wyuczony bezradności. Jednym z celów doradztwa jest pomoc klientom w dokonaniu wyboru ścieżki zawodowej, przekwalifikowaniu się lub wyboru odpowiedniej szkoły/kursów/szkoleń. Poza tym doradca dokonuje diagnozy mocnych i słabych stron klienta, tworzy jego profil zawodowy i na tej podstawie projektuje dla niego wsparcie.

Chcieliśmy się także dowiedzieć, jakiego rodzaju wsparcie w ramach doradztwa zawodowego, otrzymują beneficjenci biorący udział w projekcie. Poniżej przedstawiono wybrane odpowiedzi opisowe:

- *“uczestnicy projektu otrzymują wsparcie w zakresie analizy swojego potencjału zawodowego, mają możliwość zweryfikować dotychczasową ścieżkę kariery, ocenić swoje mocne strony, odnaleźć wady oraz sposoby radzenia sobie z nimi. Dowiadują się jakie są możliwości zatrudnienia, a także czym są elastyczne formy zatrudnienia. Uzyskują informacje o przysługujących im prawach oraz obowiązkach w pracy. Podczas spotkań dowiadują się jak pisać dokumenty aplikacyjne, jak przygotować się do rozmowy z pracodawcą, jakich pytań się spodziewać, jakie pytania należy zadawać. Uzyskują informacje, jak planować swój czas, aby każdy dzień był efektywny, jak wartościować zadania i obowiązki. Uczestnicy uczą się jak szukać pracy, gdzie pozyskiwać pomoc. Uczestnicy określają swoje szczegółowe i ogólne cele zawodowe, zastanawiają się nad dotychczasowymi porażkami i starają się wyciągać wnioski”*

- *“głównie motywacja do zdobywania doświadczeń zawodowych, samopoznanie (w niektórych przypadkach wielowymiarowe testy kompetencji), motywacja do podejmowania działań zmierzających do zatrudnienia, wspieranie w podjętych już planach, charakterystyka czynności zawodowych, pomoc w sporządzeniu cv, aktualizacja dokumentów aplikacyjnych, w niektórych przypadkach wyszukiwanie ofert i wysyłanie do pracodawców, motywacja do utrzymania zatrudnienia. Zakres pomocy bardzo zróżnicowany w zależności od niepełnosprawności. W przypadku bardzo utrudnionej komunikacji -rozmowy z opiekunami, rodzicami, rozmowy z instytucjami nt. możliwości organizowania praktyk zawodowych”*

- *“tworzą swoje IPD (niejednokrotnie po raz pierwszy w życiu systematyzują swoje cele edukacyjno – zawodowe), mają możliwość określenia swoich predyspozycji i kwalifikacji, uczą się pisać dokumenty aplikacyjne (by finalnie stworzyć je samemu lub z pomocą DZ), przygotowują się do rekrutacji (autoprezentacja, symulacja rozmów kwalifikacyjnych etc.). Czasem tym wsparciem jest po prostu porada lub „przegadanie” problemu – wielu UP zgłasza, że właśnie z trenerem pracy, psychologiem, doradcą może wreszcie porozmawiać o swoich problemach”*

Doradcy wskazali także po 5 najważniejszych zadań jakie realizowali w ramach doradztwa z osobami z niepełnosprawnościami. Ze wszystkich wymienionych wybraliśmy te, które najczęściej się pojawiły i stanowiły oś współpracy doradcy z ON:

Doradca 1	Doradca 2	Doradca 3	Doradca 4	Doradca 5
Określenie problemu zawodowego	Analiza mocnych stron	Zasady tworzenia dokumentów aplikacyjnych	Motywacja do podjęcia aktywności zawodowej i społecznej	Metody aktywnego poszukiwania pracy
Określenie deficytów z zakresu umiejętności poszukiwania pracy	Przygotowanie i modyfikowanie dokumentów aplikacyjnych	Autoprezentacja, komunikacja, zasady rozmów kwalifikacyjnych	Rozwój kompetencji społecznych niezbędnych na rynku pracy	Nauka przygotowywania dokumentów aplikacyjnych
Metody i formy poszukiwania pracy w Polsce i za granicą	Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej	Motywowanie	Przygotowanie aplikacji dla pracodawców	Rozmowa rekrutacyjna - budowanie pozytywnego
Doskonalenie umiejętności poszukiwania pracy	Asertywność, zarządzanie sobą w czasie, organizacja pracy własnej	Zagadnienia z zakresu PP	Poszukiwanie możliwości zatrudnienia i praktyki zawodowej	Praca a moja niepełnosprawność
Przygotowanie dokumentów aplikacyjnych	Skuteczne techniki poszukiwania pracy	Biznesplan i DZG	Wyznaczanie celów	Piramida kompetencji, analiza SWOP, analiza potencjału zawodowego

Tab. 2 Proponowane zadania w ramach doradztwa zawodowego

Doradztwo zawodowe - oś współpracy:

Analiza mocnych i słabych stron

Dokumenty aplikacyjne

Umiejętności miękkie

Metody poszukiwania pracy

Zasady rozmowy kwalifikacyjnej

Projekt Zatrudnienie Wspomagane zakładał, że ON pracuje z doradcą zawodowym do momentu podjęcia zatrudnienia. Interesowała nas opinia doradców, czy ich wsparcie powinno się kończyć właśnie w tym momencie, czy też powinno być kontynuowane. W opinii wszystkich doradców wsparcie **nie powinno kończyć się w momencie zatrudnienia ON**. Powinien mieć on możliwość korzystania z doradztwa zawodowego wedle indywidualnych potrzeb. Podjęcie zatrudnienia przez ON często generuje wiele trudności związanych z nową sytuacją, stawiającą przed ON wymagania. Doradca ułatwia proces przejścia przez pojawiające się trudności w miejscu pracy, ale także pracuje z ON nad dalszym rozwojem zawodowym. Należy zwrócić uwagę na fakt, że ON często podejmują pracę niezgodną z ich kwalifikacjami, dlatego raz podjęta praca nie oznacza zatrudnienia docelowego i może ulec zmianie. Tym bardziej dostępność doradztwa zawodowego na każdym etapie wsparcia ON przez TP powinna być zapewniona.

Jako najbardziej efektywną formę pracy z ON doradcy wskazali: **spotkania indywidualne i grupowe** (3 z 5 osób). Indywidualne wsparcie pozwala na analizę słabych i mocnych stron ON, ułatwia zaplanowanie ścieżki zawodowej i wyznaczenie celów do realizacji, natomiast wsparcie grupowe może służyć przede wszystkim integracji ON, wymianie doświadczeń oraz wzajemnej motywacji w poszukiwaniu pracy.

➤ Wpływ niepełnosprawności na jakość i formę udzielanego wsparcia

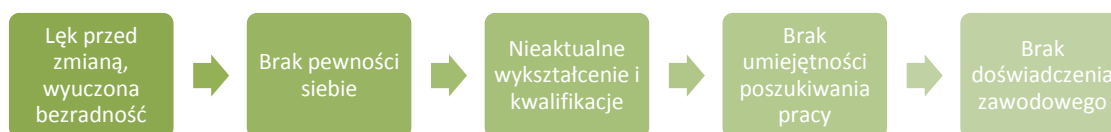
Osoby biorące udział w projekcie można podzielić w zależności od rodzaju i stopnia niepełnosprawności. Interesowało nas, czy ma to wpływ na formę i jakość udzielanego wsparcia przez specjalistów. Wszyscy doradcy zawodowi uważają, że projektując wsparcie dla ON muszą mieć na uwadze rodzaj niepełnosprawności osoby, z którą się spotykają. Szczególnie ważne jest to wtedy, kiedy pracując z beneficjentem muszą używać komunikacji alternatywnej oraz stosować metody i narzędzia dostosowane do danej niepełnosprawności. Pomocne są wtedy informacje o beneficjencie uzyskane od otoczenia (opiekunów, asystentów, trenera pracy, bliskich). Jakość świadczonych usług dla wszystkich jest taka sama i zależy od wiedzy, doświadczenia i umiejętności specjalistów, jednak projektując metody i narzędzia pracy muszą oni uwzględniać indywidualne możliwości beneficjenta i jego stopień gotowości do zmian.

Poprosiliśmy doradców o wskazanie najczęściej pojawiających się trudności, z którymi zmagają się osoby z niepełnosprawnością w związku z wejściem na rynek pracy. Poniżej przedstawiono listę trudności, którą wskazali specjaliści:

Doradca 1	Doradca 2	Doradca 3	Doradca 4	Doradca 5
Brak doświadczenia zawodowego	Wyuczona bezradność	Brak pewności siebie	Brak doświadczeń zawodowych na otwartym rynku pracy	Trudności w komunikowaniu – głównie osób niesłyszących
Brak kwalifikacji zawodowych	Brak wsparcia ze strony otoczenia	Obiekcje (i brak znajomości przepisów) pracodawców	Niechęć pracodawców do zatrudniania osób niepełnosprawnych	Brak pewności siebie
Brak umiejętności poszukiwania pracy	Ograniczenia związane z niepełnosprawnością	Brak doświadczenia zawodowego	Lęki i stres ONI przed nowym środowiskiem, lęk przed zmianą	Długotrwała absencja na rynku pracy
Brak wiedzy dot. zawodów	Lęk, obawa przed otwartym rynkiem pracy i oceną ludzi	Wykształcenie nieadekwatne do potrzeb rynku pracy	Duże obawy ONI przed odpowiedzialnością związaną z podjęciem zatrudnienia	Brak umiejętności w poszukiwaniu pracy, brak dokumentów aplikacyjnych
Brak dokumentów aplikacyjnych	Strach przed samodzielnością, nową sytuacją, nową pracą	Problemy zdrowotne (nie tylko wynikające z niepełnosprawności)	Przyzwyczajenie do funkcjonowania w takich instytucjach jak WTZ, ŚDS	Brak odpowiedniego wykształcenia/kwalifikacji

Tab.3 Trudności osób z niepełnosprawnością związane z wejściem na rynek pracy

NAJCZĘSTSZE TRUDNOŚCI ON ZWIĄZANE Z WEJŚCIEM NA RYNEK PRACY



Dobłą praktyką, którą specjaliści uznali za wartą kontynuacji, jest wychodzenie z beneficjentami „w teren”, udział w targach pracy, bezpośredni kontakt z pracodawcą, praca z otoczeniem oraz spotkania z TP. Specjaliści cenią sobie także kontakt zdalny z beneficjentami. Pozwala on egzekwować zrealizowanie zadań, wyznaczonych przez DZ oraz mieć wgląd w postępy ON związane z aktywizacją zawodową (np. beneficjenci wysyłają doradcom do konsultacji listy motywacyjne, życiorysy i inne dokumenty związane z rynkiem pracy).

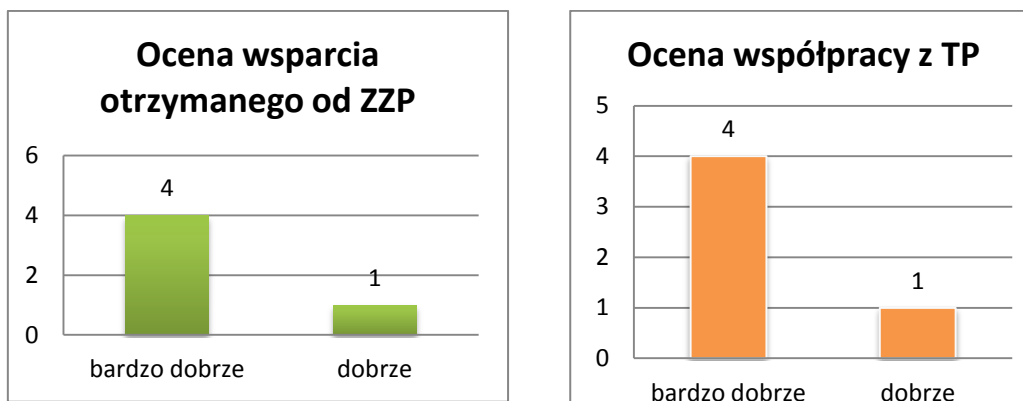
➤ Trudności organizacyjne w świadczeniu wsparcia

Podczas świadczenia doradztwa pojawiło się kilka trudności natury organizacyjnej. Należały do nich m.in.: brak stałej sali do realizacji spotkań, problemy z umówieniem się na spotkania z klientami, brak tłumacza migowego do pracy z osobą głuchoniemą.

➤ Ocena narzędzi do dokumentowania udzielanego wsparcia

Doradcy byli zobowiązani do dokumentowania pracy z ON za pomocą elektronicznych kart doradztwa, które dawały możliwość śledzenia postępów merytorycznych w pracy z ON oraz formularzy spotkań, na których odnotowywano ilość, czas oraz rodzaj udzielonego wsparcia. Zapytaliśmy doradców, jak oceniają narzędzia, które zostały stworzone w celu dokumentowania wsparcia. Wszyscy doradcy ocenili, że są one **wystarczające** oraz **raczej przydatne**.

➤ Współpraca z zespołem realizującym projekt



Wyk. 16 i 17 Ocena wsparcia ZZP oraz ocean współpracy z TP – perspektywa doradców

Współpraca z Zespołem Zarządzającym Projektem została oceniona przez doradców na poziomie **b. dobrze/dobrze**. Podobnie oceniają oni współpracę z trenerami pracy. W okresie udzielania wsparcia przez specjalistów został wypracowany system sprawozdawczości, który pozwolił na sprawne zarządzanie 5-doradcami w poszczególnych subregionach. W przyszłości zrewidować należy terminowość rozliczania dokumentacji przez specjalistów oraz dokonać standaryzacji narzędzi.

W ramach zbierania opinii od specjalistów na temat modelu zatrudnienia wspomaganego uzyskaliśmy od nich informacje dotyczące obszarów, które wymagają zmian po zakończeniu etapu testowania w/w modelu:

- *„było by lepiej dla Uczestników, gdyby kursy zawodowe odbyły się wcześniej, mniej więcej w połowie trwania projektu. Dałoby to większą pewność Uczestnikom oraz konkretne uprawnienia, pomocne także w pracy trenerek i specjalistów”;*
- *„Indywidualne Plany Działania powinny być realizowane przez cały projekt, a nie podczas 4 godzinnego, pierwszego spotkania. Powinien to być długotrwały proces, w którym Uczestnik wspólnie z doradcą tworzy szczegółowy Plan Działania na przyszłość, modyfikując i uzupełniając go w trakcie trwania projektu i nawiązywania głębszych relacji z doradcą”*
- *„poradnictwo zawodowe nie powinno kończyć się w momencie otrzymania zatrudnienia przez Uczestnika, a trwać do końca projektu, oczywiście w zależności od potrzeb i chęci Uczestnika”*

4.3.2 Wsparcie psychologiczne

W pięciu subregionach: Wrocław, wrocławski, jeleniogórski, legnicko-głogowski oraz wałbrzyski w okresie **07.2013 r. - 03.2014 r.** **5 psychologów udzielało wsparcia** osobom z różnym stopniem i rodzajem niepełnosprawności z terenu Dolnego Śląska w ramach projektu Zatrudnienie Wspomagane:

Anna R. – subregion wałbrzyski

Anna W. – subregion jeleniogórski

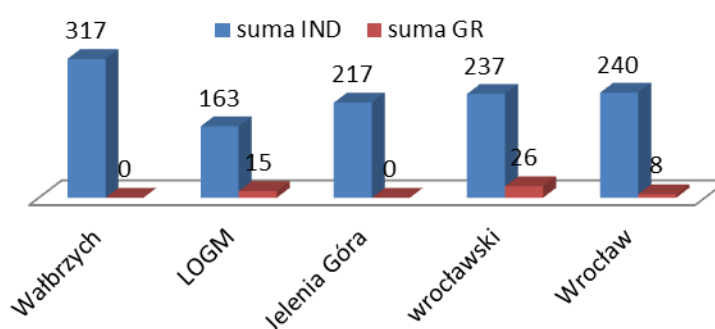
Monika R. – subregion Wrocław

Martyna – subregion wrocławski

Anna – subregion legnicko-głogowski

Łącznie w 5-ciu subregionach przeprowadzono **1223** godziny wsparcia psychologicznego w podziale na 1174 godzin wsparcia indywidualnego oraz 49 godzin wsparcia grupowego. Najwięcej godzin odbyło się w subregionie jeleniogórskim, najmniej w subregionie legnicko-głogowski. Ze wsparcia psychologicznego mogło także korzystać wskazane przez beneficjenta otoczenie.

SUMA WSPARCIA PSYCHOLOGICZNEGO W PODZIALE NA SUBREGIONY



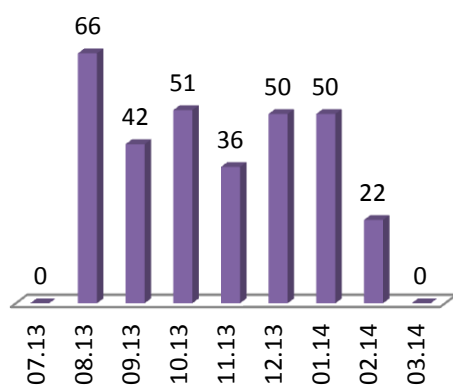
Wyk. 18 Suma wsparcia psychologicznego w podziale na subregiony

Ilość ON i OON korzystających z psychologa w danym subregionie wyniosła:

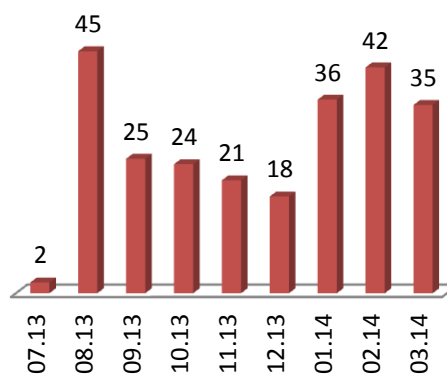
Wałbrzych: **23 os.**, Jelenia Góra: **19 os.**, Wrocław: **28 os.** (25 ON/5 OON) , wrocławski: **21 os.** (20 ON/1 OON), LGOM: **17 os.**

Zebrane dane pozwoliły się przyjrzeć, jak kształtowała się ilość godzin doradztwa w każdym subregionie w podziale na poszczególne miesiące. Poniżej przedstawiono w/w dane za pomocą wykresów:

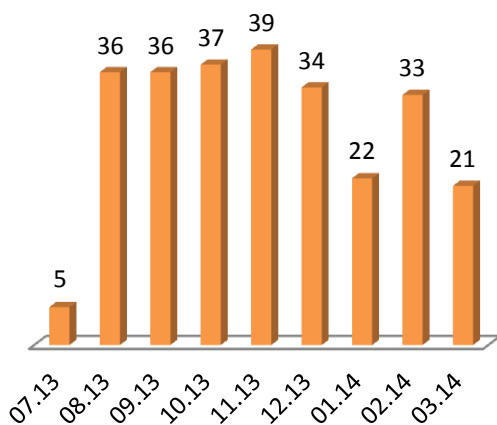
Anna R. (wałbrzyski)



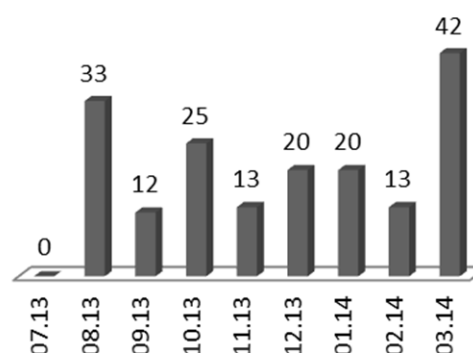
Monika M. (Wrocław)



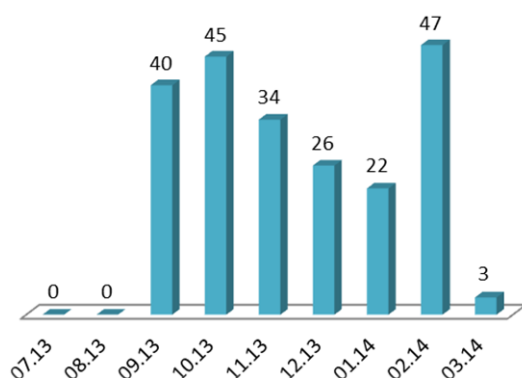
Martyna (wrocławski)



Anna S. (LGOM)



Anna W. (jeleniogórski)



Taki rozkład wyników może wynikać z większego zapotrzebowania na wsparcie psychologiczne ON zamieszkałych w tych subregionach.

➤ **Badania ankietowe – śródkresowe i końcowe: analiza wyników**

W okresie **07.2013 r. do 03.2014 r.** 5 Psychologów udzielało wsparcia osobom z różnym stopniem i rodzajem niepełnosprawności z terenu Dolnego Śląska. W tym okresie, w ramach ewaluacji wewnętrznej, zostały przeprowadzone dwa badania ankietowe (śródkresowe oraz końcowe), które miały za zadanie zbadać najważniejsze obszary związane zarówno z testowanym modelem ZW, ale także z pracą specjalistów zaangażowanych w realizację wsparcia dla ON. Łącznie w obydwu ankietach zadano Psychologom 18 pytań, które dotyczyły m.in. takich obszarów jak:

- wsparcie psychologiczne jako element modelu „Zatrudnienie Wspomagane”;
- wpływ niepełnosprawności na jakość i formę udzielanego wsparcia;
- wsparcie psychologiczne dla osób z otoczenia osób z niepełnosprawnościami;
- najczęstsze trudności doświadczane przez osoby z niepełnosprawnościami oraz ich możliwości związane z podjęciem zatrudnienia;
- ocena narzędzi do dokumentowania udzielanego wsparcia;
- współpraca z zespołem realizującym projekt.

Poniżej przedstawiono podsumowanie uzyskanych wyników z dwóch przeprowadzonych ankiet:

➤ **Wsparcie psychologiczne, jako element modelu Zatrudnienie Wspomagane**

Z uzyskanych odpowiedzi opisowych wynika, że wsparcie psychologiczne stanowi ważny element modelu ZW i jest narzędziem uzupełniającym pracę pozostałych specjalistów. Psycholog powinien być zaangażowany w realizację wsparcia dla beneficjenta **od początku objęcia go działaniami w projekcie i brać udział w tworzeniu jego indywidualnej ścieżki wsparcia**. Pozwoli to zbudować bezpieczną relację między beneficjentem a specjalistą i planować cele do realizacji. Wsparcie psychologiczne pozwala na bieżącą modyfikację zachowań klientów, diagnozę problemów wynikających z ich kondycji psychicznej, podtrzymanie motywacji do pracy z trenerem, monitoring samopoczucia i możliwość odreagowania negatywnych emocji w bezpiecznych warunkach. Wielu beneficjentów ma możliwość skorzystania z takiej formy wsparcia po raz pierwszy w życiu. Tym bardziej jest to ważne dla osób, które doświadczają problemów psychicznych, gdyż bez takiego typu wsparcia o wiele trudniej jest im podejmować nowe wyzwania i utrzymać motywację do zmian. Specjaliści zwracają uwagę także na to, że wsparcie psychologiczne może być pomocne na końcowym etapie pracy z trenerem – *„beneficjent zacznie uświadamiać sobie, że trenerka pracy nie będzie już monitorowała jego aktywności. Mogą pojawić się wówczas wątki rozstaniowe, żal, rodzaj swoistej żałoby po utracie relacji z osobą, która uwierzyła w beneficjenta i nadała jego życiu inne znaczenie”*.

Poprosiliśmy specjalistów o wskazanie głównych obszarów pracy z beneficjentem. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że wsparcie prowadzone jest w postaci konsultacji indywidualnych i koncentruje się głównie na dostarczeniu beneficjentowi wsparcia emocjonalnego, omówieniu bieżącej sytuacji klienta związanej z poszukiwaniem pracy, jego

lękami i wątpliwościami z tym związanymi, rozwiązaniu trudności rodzinnych wpływających na jego funkcjonowanie. Praca z klientem w dużej mierze jest pracą interwencyjną, czyli oddziałującą na trudności pojawiające się tu i teraz, w mniejszym stopniu ma charakter terapeutyczny, choć długofalowość działań może spowodować, że taki przybierze. Psycholog może zachęcać beneficjenta do podjęcia leczenia, terapii, jeśli widzi, że zachodzi taka potrzeba. Wraz ze specjalistą beneficjent poznaje swoje mocne i słabe strony, uczy się właściwych reakcji w sytuacjach stresowych, potrafi kontrolować swoje emocje. Proces ten oczywiście jest długotrwały i wymaga dużego zaangażowania obydwu stron, dlatego u każdego z beneficjentów uzyskane efekty będą na innym poziomie.

Specjaliści wskazali także najbardziej efektywną formę pracy z beneficjentami. Modelowym rozwiązaniem byłoby zapewnienie ON możliwości skorzystania zarówno ze wsparcia w formie **indywidualnej jak i grupowej**. W niektórych subregionach zawiązały się nieformalne grupy wsparcia, co umożliwiałoby przeprowadzenie grupowych zajęć psychologicznych. Specjaliści podkreślają, że wsparcie grupowe daje możliwość beneficjentom wzajemnego motywowania się w trudnych chwilach oraz przepracowywania podobnych doświadczeń w bezpiecznych warunkach. Wsparcie indywidualne zaś preferują osoby, które mają trudności z otwarciem się na innych, potrzebują raczej osoby, z którą mogą porozmawiać o sprawach wstydlivych a także są nastawione na zrozumienie motywów swojego postępowania.

➤ **Wpływ niepełnosprawności na jakość i formę udzielanego wsparcia**

Podobnie jak u doradców, zapytaliśmy psychologów, czy rodzaj niepełnosprawności ma wpływ na formę i jakość udzielanego wsparcia. 4 z 5 psychologów odpowiedziało twierdząco. Bardzo duże znaczenie dla projektowania wsparcia psychologicznego ma rodzaj niepełnosprawności danego klienta. Specjaliści wskazują, że trudności pojawiają się np. w pracy z osobą niesłyszącą, która nie czyta z ruchu warg. W związku z tym specjalista ma ograniczone możliwości komunikacyjne i musi dostosować przekaz do danej dysfunkcji. *„Forma udzielanego wsparcia musi zostać dostosowana do możliwości beneficjentów, ich sprawności intelektualnej, stopnia otwartości na interwencję psychologiczną i komunikatywności”* – z tego względu wsparcie jest bardzo zindywidualizowane i wymaga od specjalisty także dodatkowej wiedzy o metodach i narzędziach stosowanych w pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Czas trwania i intensywność wsparcia jest także dostosowana do potrzeb klienta. Z reguły osoby z doświadczeniem choroby psychicznej wymagać będą długofalowych działań, natomiast w inny sposób pracować będzie się z osobą z niepełnosprawnością ruchową, która np. nie doświadcza problemów psychicznych – *„ogólnie ujmując każdy przypadek jest rozpatrywany oddzielnie pod kątem indywidualnych trudności beneficjenta, co do których dopasowywana jest forma i jakość wsparcia psychologicznego”*.

➤ **Wsparcie psychologiczne dla osób z otoczenia osób z niepełnosprawnościami**

W proces testowania modelu ZW było zaangażowane także otoczenie ON. Osoby z otoczenia miały możliwość skorzystania ze wsparcia psychologicznego podczas fazy testowania. Interesowało nas, czy zdaniem psychologów, w modelu końcowym ZW, tego rodzaju wsparcie dla otoczenia powinno być także zaplanowane. Wszyscy zgodzili się, że **w modelu powinno być przewidziane wsparcie także dla otoczenia – opcjonalnie do wyboru, jeśli zachodziłaby taka potrzeba**. Poniżej przedstawiamy niektóre z uzyskanych odpowiedzi opisowych specjalistów:

- „*Tak, aby dodatkowo wzmacniać i motywować środowisko do całościowego wspierania działań w zakresie podejmowania aktywności zawodowej przez osoby objęte projektem (Niekiedy te osoby są niechętnie, aby ich najbliżsi podejmowali pracę z obawy przed utratą np. dotychczasowych świadczeń, nie widzą pozytywnych aspektów podjęcia pracy, boją się, ponad to same borykają się z różnymi trudnościami, które oddziałują na funkcjonowanie poszczególnych osób w rodzinie i całego systemu rodzinnego)*”;

- „*Wydaj mi się, że otoczenie osób niepełnosprawnych mogłoby być objęte wsparciem w formie odrębnych spotkań grupy wsparcia dla rodzin lub organizacji takiej grupy samopomocowej. W niektórych przypadkach istnieje potrzeba prowadzenia sesji wspólnych z rodziną beneficjenta lub odrębnych sesji z członkami rodziny w celu informowania o problemie (psychoedukacja) i/lub weryfikacji skali problemu funkcjonowania beneficjenta w rodzinie/środowisku*”;

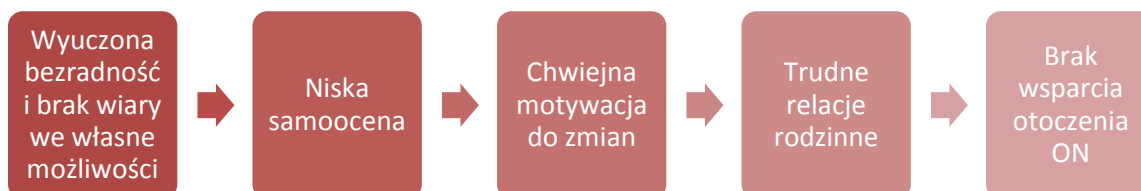
- „*Zastanowić się można czy z otoczeniem powinien pracować ten sam terapeuta, co z beneficjentem? Zastanawiałabym się na ile korzystniejszym rozwiązaniem byłaby w przyszłości instytucja „psychologa dla otoczenia”, który konsultowałby się z psychologiem beneficjenta, ale współpracował z otoczeniem osobno. Sprawę tę wolałabym poddać dyskusji gdyż różnie może być taka współpraca przeżywana przez beneficjenta szczególnie, gdy do spotkania dochodzi podczas nieobecności beneficjenta. Zastanawiają mnie kwestie lojalnościowe tzw. „bycia po czyjejś stronie”, gdyż tak w sytuacjach konfliktowych może być przeżywany psycholog – jako rozjemca/mediator*”.

➤ **Najczęstsze trudności doświadczane przez osoby z niepełnosprawnościami oraz ich możliwości związane z podjęciem zatrudnienia**

Dla poprawy komfortu pracy psychologów zaangażowanych w udzielanie wsparcia beneficjentom oraz zdiagnozowania trudności w ich pracy, zapytaliśmy specjalistów, czy podczas wsparcia świadczonego osobom niepełnosprawnym zauważyli jakiegokolwiek trudności związane z postawą, predyspozycjami indywidualnymi, kompetencjami odbiorców wsparcia. Uzyskane odpowiedzi pozwoliły wskazać najczęściej powtarzające się trudności w sferze poznawczej, behawioralnej oraz emocjonalnej beneficjentów, które znacząco wpływają na ich proces aktywizacji społeczno-zawodowej. Takie zestawienie pozwoli w przyszłości lepiej planować pracę z ON – oddziałując bezpośrednio na pojawiające się trudności.



NAJCZĘSTSZE TRUDNOŚCI DOŚWIADCZANE PRZEZ OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI



4 z 5 zapytanych psychologów uznało, że **nie wszyscy beneficjenci biorący udział w projekcie mają szansę na podjęcie zatrudnienia na otwartym rynku pracy**. Zdaniem specjalistów w projekcie znalazły się osoby, które posiadały zbyt mało kompetencji społecznych, aby móc samodzielnie funkcjonować. W pierwszej kolejności powinny pracować nad wzmocnieniem swoich umiejętności pozwalających im na funkcjonowanie w grupie oraz podejmowanie samodzielnych inicjatyw, a następnie, w miarę możliwości, podejmować próby aktywizacji zawodowej. W projekcie znalazły się także osoby, które, mimo deklaracji chęci podjęcia zatrudnienia, w miarę upływu czasu nie miały dosyć silnej motywacji, aby sprostać temu zadaniu. Dlatego ważny, z punktu widzenia zaangażowania wielu osób we wsparcie dla ON, jest proces ich rekrutacji, który pozwoli wyłonić osoby, które od samego początku są nastawione na podjęcie zatrudnienia i podejmują kroki, aby to osiągnąć.

➤ Ocena narzędzi do dokumentowania udzielanego wsparcia

Specjaliści byli zobowiązani do dokumentowania pracy z ON za pomocą elektronicznych kart wsparcia psychologicznego, które dawały możliwość śledzenia postępów merytorycznych w pracy z ON oraz formularzy spotkań, na których odnotowywano ilość, czas oraz rodzaj udzielonego wsparcia. Zapytaliśmy psychologów, jak oceniają narzędzia, które zostały stworzone w celu dokumentowania wsparcia. Większość oceniła, że są one **raczej wystarczające** oraz **raczej przydatne**.

➤ Współpraca z zespołem realizującym projekt

Współpraca z Zespołem Zarządzającym Projektem została oceniona przez psychologów na poziomie **dobrym**. Oprócz oceny współpracy z ZZP specjaliści wypowiedzieli się także na temat współpracy z TP. To właśnie trener jest głównym „narzędziem” w modelu aktywizacji zawodowej Zatrudnienie Wspomagane, dlatego istotne dla projektowania wsparcia dla ON jest jego współpraca z innymi osobami zaangażowanymi w pomoc dla beneficjenta. Otóż te dwie formy wsparcia stanowią dla siebie uzupełnienie. Trener pracy dokonuje wstępnej

diagnozy potrzeb beneficjenta na tego typu wsparcie i przekazuje ją specjalście. Informuje go także o trudnościach z danym beneficjentem, które pojawiają się w trakcie pracy. Wiele sytuacji problemowych wymaga szerszej perspektywy, więc wzajemna wymiana informacji służy lepszemu projektowaniu działań dla beneficjenta. TP nie musi posiadać wiedzy psychologicznej (choć powinien znać jej pewne podstawy), dlatego, kiedy zachodzi taka potrzeba/lub sam klient wyraża taką chęć, kieruje beneficjenta do specjalisty. Następnie już on sam umawia się z psychologiem na kolejne spotkania. TP i specjaliści byli ze sobą w stałym kontakcie telefonicznym, mailowym bądź osobistym, co pozwalało na bieżącą wymianę informacji o danym beneficjencie i monitorowanie jego postępów w aktywizacji społeczno-zawodowej.

W ramach zbierania opinii od specjalistów na temat modelu Zatrudnienie Wspomagane uzyskaliśmy od nich informacje dotyczące obszarów, które wymagają zmian po zakończeniu etapu testowania w/w modelu:

- *brak stałego miejsca do działań,*
- *niepełny obraz osób korzystających z projektu (brak informacji lub informacje niepełne na temat niepełnosprawności),*
- *zwrot kosztów dojazdów na podstawie biletu, a nie faktury,*
- *równoległe w czasie rozpoczęcie pracy trenera, doradcy, psychologa,*
- *szkolenia zawodowe przed podjęciem zatrudnienia.*

4.4. Rodzaj wsparcia – sprzęt rehabilitacyjny

Etap testowania modelu ZW zakładał wyposażenie osób z niepełnosprawnościami w sprzęt rehabilitacyjny. Celem wyposażenia odbiorców w sprzęt było **zwiększenie ich szans na otwartym rynku pracy poprzez niwelowanie barier utrudniających znalezienie i utrzymanie zatrudnienia**. O sprzęt rehabilitacyjny mogły wnioskować osoby, które wymagały w tym zakresie wsparcia (brak sprzętu), bądź posiadały sprzęt stary, zniszczony, niespełniający już swojej funkcji. W połowie trwania etapu testowania (październik 2013 r.) przeprowadzono jeden nabór wniosków na sprzęt rehabilitacyjny. Wnioski o sprzęt były wypełniane przez trenera pracy pracującego z beneficjentem wnioskującym o sprzęt. Do wniosku należało dołączyć aktualną dokumentację medyczną potwierdzającą faktyczną potrzebę posiadania sprzętu rehabilitacyjnego oraz rekomendację trenera pracy. Z założenia (dane z procedur) jedna osoba mogła wnioskować o sprzęt o wartości **1000,00 pln**. Jednakże jeśli uzasadniony był zakup sprzętu droższego oraz dostępna była pula środków, z której sprzęt mógł zostać sfinansowany, beneficjent mógł otrzymać zgodę na zakup droższego sprzętu niż przywidywała to procedura. Decyzję o przyznaniu/nieprzyznaniu sprzętu podejmowała komisja ds. sprzętu, w skład której wchodziła:

- Specjalista/ka ds. sprzętu rehabilitacyjnego,
- Specjalista/ka ds. wdrażania,
- Mentor/ka merytoryczna,
- Specjalista/ka ds. organizacji wsparcia.

Po rozpatrzeniu wniosku o sprzęt uczestnik projektu otrzymywał informację o podjętej decyzji. Kolejnym krokiem było znalezienie firmy zewnętrznej, od której wybrany sprzęt miał zostać zakupiony. Po odbiorze sprzętu od dostawcy, sprzęt był przekazywany - na podstawie umowy użyczenia - beneficjentowi. Następnie, po zakończeniu udziału w projekcie, beneficjent otrzymywał sprzęt nieodpłatnie na własność na podstawie umowy darowizny.

	Skumulowana wartość sprzętów	Ilość
ON 1	23 800,00	1
ON 17	14126,55	2
ON 33	8160	1
ON 19	6000	1
ON 12	4748,1	1
ON 6	3480	1
ON 35	2810	1
ON 10	2636,53	1
ON 31	2208	4
ON 22	2175	4
ON 16	2091	4
ON 2	2081,99	7
ON 13	2000	1
ON 3	1900	1
ON 11	1800	1
ON 38	1797,98	2
ON 4	1751,46	3
ON 36	1730	3
ON 7	1600	1
ON 5	1450	2
ON 26	1075	2
ON 32	1000	1
ON 34	960	1
ON 25	898,99	1
ON 18	898,99	1
ON 29	850	1
ON 21	675	2
ON 28	600	1
ON 30	506	3
ON 9	500	1
ON 20	480	1
ON 15	450	1
ON 24	400	1
ON 23	400	1
ON 37	390,2	2
ON 27	275	1
ON 14	250	1
ON 8	162,45	1

W wyniku działań podjętych w projekcie ZW **38 osób z niepełnosprawnościami** otrzymało sprzęt rehabilitacyjny. Najmniejsza wartość wnioskowanego sprzętu wyniosła **64,00 pln**, a największa - **23 800,00 pln**. **13 ON** otrzymało więcej niż jeden sprzęt rehabilitacyjny w ramach projektu.

Beneficjenci otrzymali sprzęty o średniej wartości - **2608,37 pln**.

74% osób (28 ON), które otrzymały sprzęt w ramach projektu, stanowiły osoby z niepełnosprawnością sensoryczną. Wśród zakupionych sprzętów dla tej grupy znalazły się:

Aparaty słuchowe	Penfriend Eytkiety głosowe
Lupy Mobilux	Wózek inwalidzki
Biała laska	Monookular
Okulary korekcyjne	Dyktafon udźwiękowiony
EASY Converter Oprogramowanie komputerowe	Zegarek Brailowski
Urządzenie wspomagające słyszenie "I- COM"	Urządzenie wielofunkcyjne
Powiększalnik telewizyjny	Orteza kręgosłupa lędźwiowo-krzyżowa
BONOOKULAR	Szklą korekcyjne
NADAJNIK SMART LINK	Oprawy
OBDIORNIK	Rower magnetyczny
COMPILOT	DRUKARKA INDEKS
ABBYY Find Reader, Monitor 19" LENOVO LT	Monitor 32" SAMSUNG

5% osób (2 ON), które otrzymały sprzęt w ramach projektu, stanowiły osoby z niepełnosprawnością psychiczną. Wśród zakupionych sprzętów dla tej grupy znalazły się:

Apartat słuchowy
Szklą korekcyjne oraz oprawy

21% osób (8 ON), które otrzymały sprzęt w ramach projektu, stanowiły osoby z niepełnosprawnością inną. Wśród zakupionych sprzętów dla tej grupy znalazły się:

Okulary korekcyjne
Rower magnetyczny
Rotor do ćwiczeń
Trener równowagi
Ciśnieniomierz
Dysk
Wioślarz magnetyczny
Orteza nadgarstka
Gorset lędźwiowo-krzyżowy
Orteza stawu kolanowego
Wózek inwalidzki

4.5. Rodzaj wsparcia – pakiet pracownika

Etap testowania modelu ZW zakładał wyposażenie osób z niepełnosprawnościami w pakiet pracownika (m.in. bilet miesięczny, badania lekarskie, ubiór na rozmowę kwalifikacyjną). Celem tego działania było niwelowanie barier wynikających z niskiego statusu społecznego osób z niepełnosprawnością. Realizacją pakietu pracownika zarządzał TP, który w toku swojej pracy rozpoznawał potrzeby ON w zakresie najpotrzebniejszych usług, jak i przedmiotów niezbędnych do podjęcia przez ON zatrudnienia. Całość realizacji pakietu pracownika regulowała procedura, z którą TP zapoznali się i przyjęli do stosowania. Wnioskowanie o pakiet pracownika (czyli o pulę środków na zakup usług / przedmiotów w danym miesiącu) odbywało się w cyklu miesięcznym, w ściśle wyznaczonych terminach. Rozliczenie pakietu, czyli dostarczenie dokumentacji potwierdzającej zakupy, następowało do określonego dnia następnego miesiąca. Zakupy w ramach pakietu pracownika nie mogły przekraczać wyznaczonych kwot na realizację poszczególnych przedmiotów / usług, wskazanych i określonych w formie katalogu. W sytuacji, kiedy beneficjent chciał zakupić usługę / przedmiot nieznajdujący się w katalogu, TP zobowiązany był dokonać rozeznania rynku na pożądaną usługę. Na każdego beneficjenta przypadała określona pula środków, która wynosiła **500,00 pln**, do wykorzystania przez ON w okresie wsparcia TP (z pakietu można było korzystać do momentu podjęcia zatrudnienia).

Za całość realizacji pakietu odpowiadał TP, do którego obowiązków należało:

- wypełnienie wraz z ON wniosku o pakiet pracownika,
- otrzymanie i dysponowanie środkami,
- zakupy w ramach pakietu pracownika z ON,
- rozliczenie pakietu, czyli dostarczenie dokumentacji potwierdzającej zakupy.

W ramach projektu ZW z pakietu pracownika skorzystało **98 osób z niepełnosprawnością**. Średnia wartość pakietu na danego beneficjenta wyniosła: **469,32 pln**.

Do najczęściej kupowanych przedmiotów / usług w ramach pakietu należało:

Usługi		Przedmioty	
Fryzjer	Bilet miesięczny	Garnitur męski	Buty
Doładowanie do telefonu	Ksero	Spódnica	Koszula
Zdjęcia do CV	Badania lekarskie	Telefon komórkowy	Oprawki do okularów
Książeczka sanepidowska	Kosmetyczka	Torebka damska	Bielizna
		Środki higieny	Chemia gospodarcza
		Torba męska	Nakrycie głowy

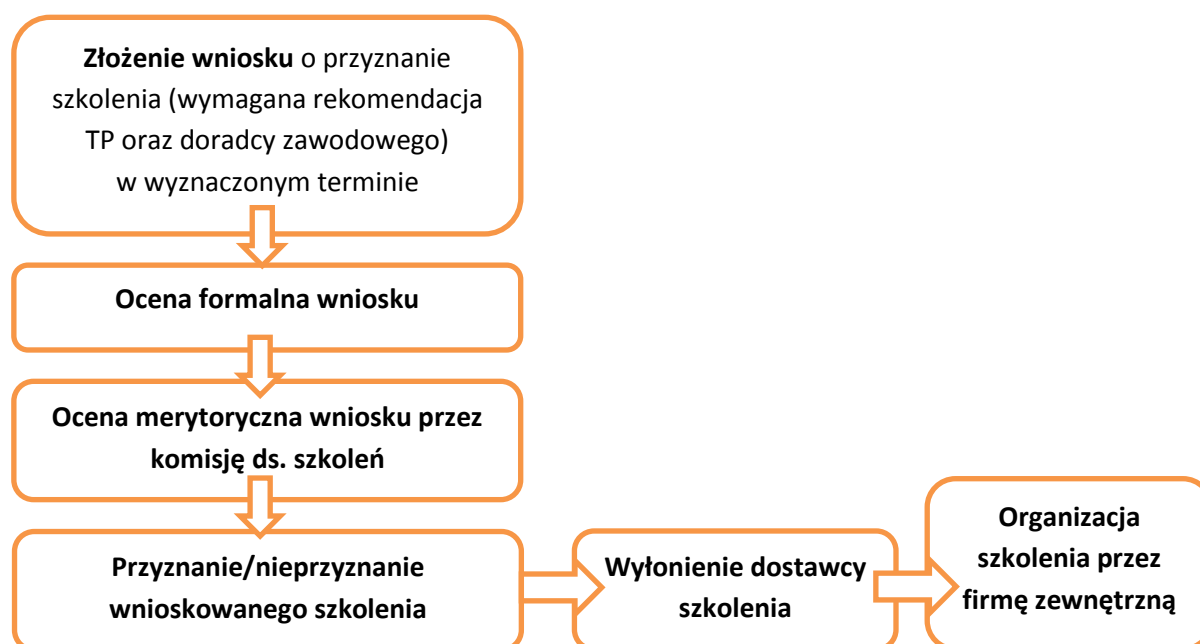
Pakiet pracownika okazał się przydatny w aktywizacji zawodowej ON, choć sama procedura ubiegania się o pakiet i jego rozliczanie okazało się zbyt skomplikowane i czasochłonne dla TP. (więcej: **Wnioski i rekomendacje**).

Większość sprzętów rehabilitacyjnych została przekazana beneficjentom w I kwartale 2014 roku. W związku z tym ocena przydatności sprzętu w niwelowaniu przeszkód utrudniających podjęcie zatrudnienia przez ON nie jest do końca możliwa (więcej: **Wnioski i Rekomendacje**).

Rodzaj wsparcia – szkolenia zawodowe

W ramach etapu testowania modelu ZW osoby z niepełnosprawnościami biorące udział w projekcie miały możliwość wzięcia udziału w dowolnym szkoleniu zawodowym. Szkolenia te, dopasowane do indywidualnej sytuacji zawodowej ON, miały na celu uzyskanie kompetencji i kwalifikacji oraz zwiększenie szans na otwartym rynku pracy.

Sposób realizacji wybranego szkolenia zawodowego przez ON regulowały procedury przyznawania szkoleń stworzone na potrzeby projektu. Poniżej przedstawiono uproszczony schemat wnioskowania o wybrane szkolenie zawodowe:



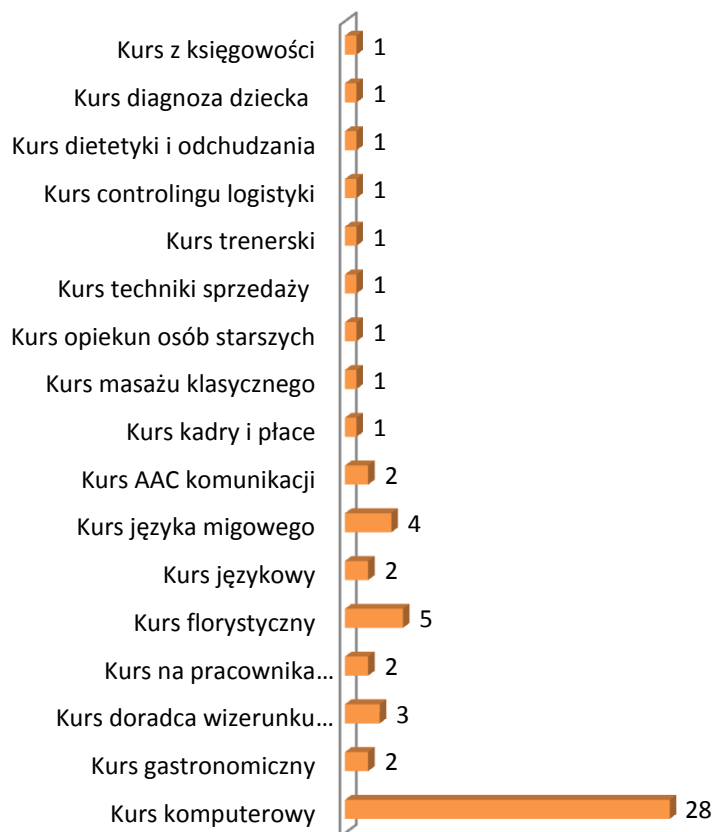
Z możliwości podniesienia kwalifikacji bądź nabycia nowych skorzystało **56 osób z niepełnosprawnościami**, które wzięły udział w wybranych przez siebie szkoleniach. Wśród nich znalazły się:

- 4 osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności,
- 26 osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności,
- 26 osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności.

Wybrane szkolenia były rekomendowane przez Trenera Pracy i były wynikiem współpracy ON z doradcą zawodowym, podczas tworzenia Indywidualnego Planu Działania. Ponadto w wielu przypadkach warunkiem uzyskania zatrudnienia u danego pracodawcy było posiadanie odpowiedniego szkolenia.

Poniżej przedstawiono rodzaje szkoleń, w których ON wzięli udział w ramach projektu ZW:

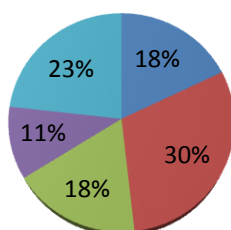
RODZAJE SZKOLEŃ



Wyk.19 Rodzaje szkoleń, w których wzięli udział ON

Przyjrzeliliśmy się także jak kształtowała się ilość osób biorących udział w szkoleniach ze względu na subregion, w którym mieszkają:

■ WROCŁAW ■ WAŁBRZYCH ■ LGOM
■ JELENIA GÓRA ■ WROCŁAWSKI



Wyk. 20 Szkolenia w subregionach

Wszystkie wymienione wyżej kursy zostały przeprowadzone przez firmy zewnętrzne w okresie od stycznia 2014 r. do marca 2014 r., czyli w ostatnich 3 miesiącach trwania fazy testowania modelu ZW. Z tego względu ocena efektywności szkoleń i ich przydatności w aktywizacji zawodowej ON nie jest do końca możliwa (więcej: **Wnioski i Rekomendacje**).

4.6. Rodzaj wsparcia – szkolenia dla otoczenia

W ramach testowania modelu zatrudnienia wspomaganego wsparciem została objęta także grupa osób z otoczenia ON, ponieważ mają one ogromny wpływ na przebieg aktywizacji zawodowej swoich bliskich. To rodziny, najbliżsi, kształtują sytuację społeczną i zawodową osób z niepełnosprawnościami, stąd istotne są ich postawy i stosunek do aktywności ON. W związku z tym w ramach modelu przewidziano szkolenia dla w/w grupy osób. Szkolenia te miały na celu zarówno zwiększenie ich kompetencji w zakresie wsparcia ON w aktywizacji zawodowej, jak i pracę nad własnymi postawami i świadomością potencjału zawodowego i możliwości osób z niepełnosprawnością. W rezultacie dało to możliwość włączenia otoczenia w proces aktywizacji ON, co stanowi o innowacyjnym podejściu do problemu i zwiększa skuteczność aktywizacji społecznej i zawodowej.

Szkolenia dla osób z otoczenia niepełnosprawnych beneficjentów projektu Zatrudnienie Wspomagane odbyły się w okresie czerwiec - sierpień 2013 r. W szkoleniach udział wzięło łącznie 100 osób, w tym **70 kobiet (70 %)** oraz **30 mężczyzn (30 %)**. Szczegółowy terminarz wraz z miejscem szkoleń przedstawiono poniżej:

Czerwiec 2013:

21-23.06.2013 r. Bielawa – HOTEL DĘBOWY
28-30.06.2013 r. Karpacz – HOTEL KONRADÓWKA

Lipiec 2013:

05-07.07.2013 r. Karczowiska – CHATA KARCZOWISKA
12-14.07.2013 r. Sobótka – HOTEL SOBOTEL
19-21.07.2013 r. Sobótka – HOTEL SOBOTEL

Sierpień 2013:

02-04.08.2013 r. Sobótka – HOTEL SOBOTEL
09-11.08.2013 r. Sobótka – HOTEL SOBOTEL
16-18.08.2013 r. Karpacz – HOTEL KONRADÓWKA
23-25.08.2013 r. Długopole Zdrój – HOTEL ELIZY
30.08-01.09.2013 r. Karczowiska – CHATA KARCZOWISKA

W realizacji szkoleń udział wzięły trzy trenerki: **Kamila, Urszula** oraz **Justyna**.

Każde szkolenie przewidziane zostało na 3 dni realizacji, w łącznej liczbie 24 godzin. W okresie od czerwca do sierpnia 2013 r. odbyło się 10 szkoleń, po 24 godziny każde. Łącznie przeprowadzono **240** godzin szkoleń. Ich program był dostosowany do potrzeb uczestników i był zgodny z zapisami strategii wdrażania modelu ZW.

Analiza zebranych w ramach ewaluacji wewnętrznej danych wykazała, że szkolenia zostały **bardzo wysoko** ocenione przez beneficjentów. Były odpowiedzią na potrzeby uczestników w zakresie zwiększenia kompetencji we wsparciu osób z niepełnosprawnością w aktywizacji zawodowej, jak i pracy nad postawami i świadomością potencjału zawodowego i możliwości ON. Średni deklarowany przez uczestników wynik wzrostu wiedzy i umiejętności związanych z zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu wyniósł **4,47** w pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało *w ogóle nie wzrosły*, a 5 – *zdecydowanie wzrosły*. Otrzymane wyniki wskazują na potrzebę włączania otoczenia osób niepełnosprawnych w procesy ich aktywizacji zarówno społecznej, jak i zawodowej, oraz stanowią ważną informację z punktu widzenia projektowania działań dla ON. Otoczenie wyposażone w kompetencje i wiedzę dotyczącą alternatywnych, innych od instytucjonalnych form pomocy swoim bliskim niepełnosprawnym, będzie mogło lepiej i skuteczniej oddziaływać na problemy ich dotyczące⁸.

4.7. Rodzaj wsparcia – szkolenia dla publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy oraz instytucji integracji i pomocy społecznej.

W ramach testowania modelu zatrudnienia wspomaganego jednym z celów do zrealizowania było wzmocnienie potencjału dolnośląskich publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy oraz instytucji pomocy i integracji społecznej w zakresie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami oraz zwiększenie zakresu współpracy i integracji działań w/w instytucji. Cel ten został zrealizowany poprzez organizację 10 szkoleń wyjazdowych, w których udział wzięli pracownicy w/w instytucji z Dolnego Śląska. Szkolenia zostały podzielone na dwa bloki:

I blok szkoleniowy - 3 dni szkoleniowe w Kudowie Zdrój (26h)

II blok szkoleniowy – 1 dzień we Wrocławiu (6h)

Szkolenia odbyły się w okresie listopad 2013 r. – marzec 2014 r. Wzięło w nich udział łącznie 100 osób, w tym **85 kobiet** (85 %) oraz **15 mężczyzn** (15 %) w podziale na:

- pracowników publicznych instytucji rynku pracy: 26 (K), 4 (M);
- pracowników niepublicznych instytucji rynku pracy: 17 (K), 3 (M);
- pracowników publicznych instytucji pomocy i integracji społecznej: 42 (K), 8 (M).

⁸ Szczegółowa analiza danych zebranych w ramach ewaluacji wewnętrznej została zawarta w „*Raporcie ze szkoleń wyjazdowych dla otoczenia osób z niepełnosprawnościami*”, który stanowi odrębny dokument.

Szczegółowy terminarz wraz z miejscem szkoleń przedstawiono poniżej.

I BLOK SZKOLENIOWY:

Listopad 2013:

20-22.11.2013 r. Kudowa Zdrój – HOTEL KUDOWA BIZNES&SPA (gr.1i2)

27-29.11.2013 r. Kudowa Zdrój – HOTEL KUDOWA BIZNES&SPA (gr.3i4)

Styczeń 2014:

22-24.01.2014 r. Kudowa Zdrój – HOTEL KUDOWA BIZNES&SPA (gr.5i6)

29-31.01.2014 r. Kudowa Zdrój – HOTEL KUDOWA BIZNES&SPA (gr.7i8)

Luty 2014:

12-14.02.2014 r. Kudowa Zdrój – HOTEL KUDOWA BIZNES&SPA (gr.9i10)

II BLOK SZKOLENIOWY:

Marzec 2014:

04.03.2014 r. Wrocław – SZKOŁA WYŻSZA PSYCHOLOGII SPOŁECZNEJ (gr.1-5)

05.03.2014 r. Wrocław – SZKOŁA WYŻSZA PSYCHOLOGII SPOŁECZNEJ (gr.6-10)

W realizacji szkoleń brali udział: **Kamila, Urszula, Magdalena, Anna, Justyna, Anna P., Przemysław oraz Jagoda.**

Łączny czas trwania dwóch bloków szkoleniowych wyniósł 32 godziny. W okresie od listopada 2013 r. do marca 2014 r. przeprowadzono **320** godzin szkoleń. Ich program był dostosowany do potrzeb uczestników i zgodny z zapisami strategii wdrażania modelu ZW.

Analiza zebranych w ramach ewaluacji wewnętrznej danych wykazała, że szkolenia zostały **bardzo wysoko** ocenione przez beneficjentów. Były odpowiedzią na potrzeby uczestników w zakresie zwiększenia wiedzy dotyczącej nowego modelu aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. Zatrudnienie Wspomagane oraz funkcjonowanie osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Średni wynik wzrostu wiedzy i umiejętności związanych z zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (deklarowany przez uczestników) wyniósł **4,42** w pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało *w ogóle nie wzrosły*, a 5 – *zdecydowanie wzrosły*. Otrzymane wyniki wskazują, że istniała duża potrzeba aktualizacji wiedzy na temat nowych metod aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami wśród pracowników instytucji rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej. Osoby biorące udział w szkoleniu nie tylko zdobyły wiedzę na temat modelu ZW, ale także miały możliwość weryfikacji wiedzy, rozwiania wątpliwości oraz stereotypów związanych z funkcjonowaniem osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Drugi blok szkoleniowy był także możliwością wymiany doświadczeń

między uczestnikami, poznania struktury innych instytucji działających na rzecz ON na terenie Dolnego Śląska oraz stworzenia podstaw do wdrożenia prezentowanego modelu ZW w struktury krajowego systemu pomocy społecznej⁹.

W szkoleniach wzięło udział **100 osób** z różnych instytucji rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej z terenu Dolnego Śląska. Były wśród nich: Powiatowe Urzędy Pracy, Centra Integracji Społecznej, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, Ochotnicze Hufce Pracy, Ośrodki Pomocy Społecznej, Stowarzyszenia i Fundacje działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami, agencje pracy, biura karier itp.

4.8. Rodzaj wsparcia – wsparcia towarzyszące

W ramach testowania modelu zatrudnienia wspomaganego zapewniono osobom z niepełnosprawnościami wsparcie towarzyszące w postaci asystentury funkcjonalnej. Wielu beneficjentów, aby móc korzystać z innych form wsparcia przewidzianych w projekcie, a w szczególności szkoleń oraz wsparcia stacjonarengo, musiało mieć zapewnione wsparcie asystenta, który miał za zadanie głównie świadczyć m.in. takie usługi jak:

- dowóz ON i odbiór ze wskazanego miejsca,
- wsparcie ON w miejscu pracy ,
- towarzyszenie podczas szkoleń wyjazdowych / zawodowych,
- tłumaczenie (język migowy),
- towarzyszenie podczas działań prowadzących do aktywizacji zawodowej (praktyk, staży, wolontariatów).

Asystenci często stanowili przedłużenie wsparcia Trenera Pracy – zwłaszcza, jeśli chodzi o wsparcie na stanowisku pracy ON. Czas pracy TP był ograniczony etatową ilością godzin, natomiast AON byli zatrudnieni w oparciu o umowę cywilno-prawną, więc rozliczali się tylko z godzin, które *de facto* przepracowali z beneficjentem w ramach asystentury – dzięki temu byli bardziej dyspozycyjni dla ON niż TP.

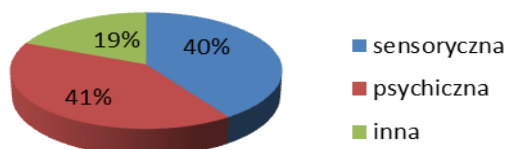
W okresie marzec 2013 r. – marzec 2014 r. **38 asystentów ON** udzielało wsparcia osobom z niepełnosprawnościami w ramach projektu ZW. Asystenci byli do dyspozycji ON w poszczególnych subregionach, w których odbywało się wsparcie. Nabór asystentów do projektu odbywał się w cyklach dwumiesięcznych. Najwięcej asystentów było dostępnych w subregionach: **Wrocław/wrocławski** oraz **wałbrzyski**. Mniejsza ich ilość była do dyspozycji ON w subregionach LGOM oraz jeleniogórskim.

Wśród asystentów znalazły się osoby, które posiadały odpowiednie przygotowanie i doświadczenie, umożliwiające im pełnienie tej funkcji. Były wśród nich zarówno osoby, które

⁹ Szczegółowe analiza danych zebranych w ramach ewaluacji wewnętrznej została zawarta w „**Raporcie ze szkoleń dla instytucji integracji i pomocy społecznej oraz instytucji rynku pracy**”, który stanowi odrębny dokument.

posiadały profesjonalne przygotowanie (kursy, szkolenia), jak i osoby, które pełniły funkcję opiekuna osoby z niepełnosprawnościami w rodzinie.

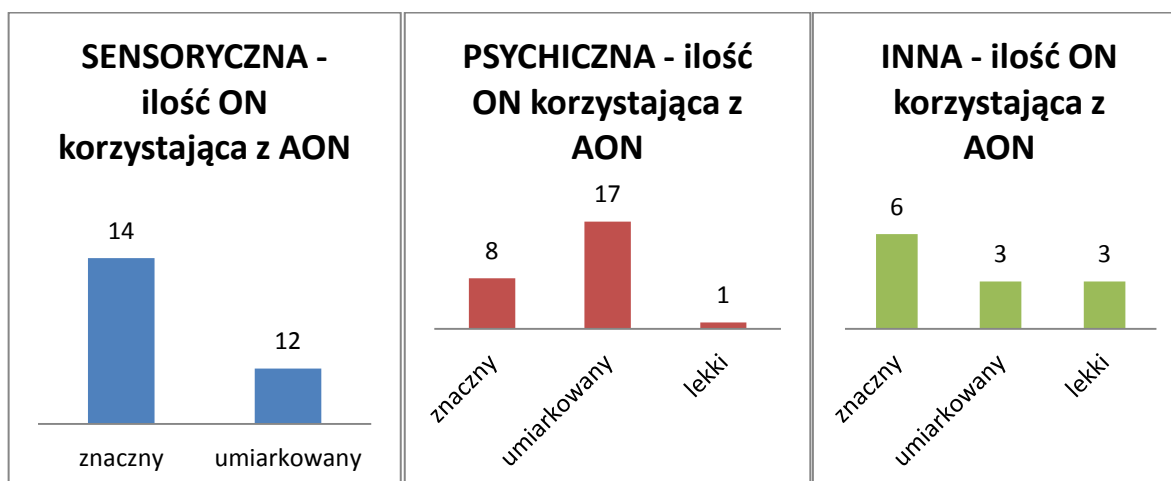
Wsparcie asystenta - jakie osoby korzystały?



W okresie **marzec 2013 r. – marzec 2014 r.** ze wsparcia asystenta ON skorzystało **64 beneficjentów** czyli **ponad 50 %** wszystkich uczestników projektu. Z asystentury skorzystała taka sama ilość osób z niepełnosprawnością psychiczną, jak i sensoryczną (26 ON). Z asystenta korzystały także osoby z niepełnosprawnością sklasyfikowaną jako inna.

Wyk. 21 Wsparcie asystenckie

Zebrane dane pozwoliły także zobrazować, ile osób korzystało z asystenta w zależności od stopnia niepełnosprawności i jej rodzaju:



Wyk. 22 Wsparcie asystenckie w podziale na rodzaj i stopień niepełnosprawności

Niezależnie od rodzaju niepełnosprawności największą grupę ON, którzy skorzystali z asystenta, stanowili Ci z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności (32 osoby), niewiele mniejszą grupę stanowili ON ze znacznym stopniem niepełnosprawności (28 osób), a zdecydowanie najmniejsze zapotrzebowanie było wśród osób z lekkim stopniem niepełnosprawności (4 osoby).

W okresie marzec 2013 r. – marzec 2014 r. zrealizowano **ponad 4000** godzin wsparcia asystenckiego, świadczonego ON w ramach projektu ZW.

4.9. Superwizja trenerów / ek pracy

W ramach testowania modelu zatrudnienia wspomaganego TP mogli skorzystać z grupowej superwizji. Superwizja prowadzona była w cyklu miesięcznych spotkań grupowych trwających po kilka godzin. Na koniec testowania modelu, w ramach ewaluacji wewnętrznej, przeprowadzono ankietę podsumowującą pracę superwizora z TP. Superwizję dla TP prowadziła Pani **Maria Haracz - Dąbrowska** z Wrocławskiej Pracowni Psychoedukacji i Terapii „Plus”.

Superwizja jako element modelu zatrudnienie wspomagane – perspektywa superwizora

Zdaniem superwizorki superwizja dla trenerów/ ek pracy powinna stanowić **niezbędny** element modelu zatrudnienia wspomaganego:

- *Poprzez superwizję grupową trenerki pracy miały możliwość uzyskania wsparcia w sytuacjach trudnych. Miały okazję do wymiany doświadczeń, wiedzy, rozwiązań wypróbowanych w pracy z beneficjentami, odreagowania emocjonalnego w związku z trudnymi zachowaniami beneficjentów, niepowodzeniami w szukaniu, podjęciu i utrzymaniu przez nich pracy. Uczyły się stawiać granice beneficjentom, asertywnie odmawiać i wspierać odpowiedzialność beneficjentów za własne decyzje. Superwizja była też okazją do wzajemnego wspierania się w sytuacjach zwątpienia, kryzysów, porażek, nieoczekiwanych wydarzeń losowych.*

TP powinni mieć dostęp zarówno do superwizji indywidualnej, jak i grupowej. Zdaniem superwizorki optymalnym rozwiązaniem jest jej zapewnienie **1 raz w miesiącu**. Jest to też spójne z perspektywą samych TP.

Superwizja pozwoliła także zdiagnozować pewne obszary pracy TP, w których wystąpiły trudności – należały do nich:

- *współpraca z kadrą zarządzającą (zmiany na stanowisku koordynatora);*
- *poczucie osamotnienia trenera w pracy w terenie;*
- *motywowanie beneficjentów do aktywności zawodowej i utrzymanie w nich tej aktywności;*
- *problemy emocjonalne, rodzinne i osobowościowe beneficjentów;*
- *bezzradność w obliczu zaburzeń psychicznych beneficjentów;*
- *nieporozumienia z pracodawcami, sprzeczność interesów pracodawcy i beneficjenta.*

Superwizja nie tylko pozwoliła na odreagowanie stresu zawodowego TP oraz przepracowanie trudnych przypadków w toku swojej pracy, ale była także okazją do pogłębienia integracji między zespołem trenerów / ek oraz wymiany wzajemnych doświadczeń. To, co można dodatkowo zaproponować TP jako formy dbania o higienę swojej pracy oraz doskonalenie warsztatu to: szkolenie psychologiczne (komunikacja, asertywność itp.) oraz spotkania z innymi specjalistami (psychiatra, prawnik itp.), którzy wsparliby wiedzę TP w ich działaniach.¹⁰

¹⁰ Rekomendacje superwizorki.

4.10. Zarządzanie

W proces testowania modelu zatrudnienie wspomagane zaangażowany był zespół pracowników w następującym składzie:

- kierownik projektu,
- koordynator ds. ZW,
- specjalista ds. rekrutacji,
- specjalista ds. wdrażania,
- specjalista ds. organizacji wsparcia I,
- specjalista ds. organizacji wsparcia II,
- specjalista ds. promocji,
- mentorka merytoryczna,
- specjalista ds. ewaluacji,
- specjalista ds. finansowych.

Rozbudowanie zespołu projektowego wynikało głównie z faktu, że projekt Zatrudnienie Wspomagane jest realizowany w ramach POKL oraz jest projektem innowacyjnym.

Oprócz osób tworzących zespół projektowy, w testowanie modelu było zaangażowanych:

- 10 trenerów/ek pracy,
- 5 psychologów,
- 5 doradców zawodowych,
- superwizor,
- 38 asystentów ON.

Każda z osób, wchodzących w skład zespołu projektowego, miała ściśle określony zakres obowiązków, który przedstawiono w poniższej tabeli:

Stanowisko	Zakres obowiązków	Wymiar pracy
Kierownik projektu	planowanie działań, podejmowanie kluczowych decyzji w projekcie, jego nadzór i kontrola, zarządzanie zespołem projektowym oraz organizacją pracy biura	½ etatu
Koordynator ds ZW	koordynacja i planowanie prac trenerów/rek pracy, przydzielanie klientów/tek, zarządzanie dokumentacją sprawozdawczą, monitoring wskaźników projektowych, organizacja cyklicznych spotkań i superwizji trenerów/rek, pośrednictwo między trenerami/kami pracy a zespołem projektowym	½ etatu

Specjalista ds. organizacji wsparcia I	monitoring i rozliczanie wsparcia psychologicznego, poradnictwa zawodowego, asystentury funkcjonalnej;	½ etatu
Specjalista ds. organizacji wsparcia II	przyjmowanie wniosków i podejmowanie decyzji w zakresie pakietu pracownika, szkoleń zawodowych i sprzętu rehabilitacyjnego oraz logistykę i organizację szkoleń dla otoczenia osób z niepełnosprawnościami;	½ etatu
Specjalistka ds. wdrażania	organizacja szkoleń wyjazdowych dla osób z niepełnosprawnościami oraz dla pracowników instytucji rynku pracy oraz instytucji integracji i pomocy społecznej, w tym rekrutacja kadry trenerskiej, logistyka szkoleń, organizacja transportu dla uczestników; udział w pracach komisji ds. sprzętu i komisji ds. szkoleń zawodowych	1 etat
Specjalistka ds. rekrutacji	kwalifikująca do udziału w działaniach projektowych oraz koordynująca realizację diagnoz	½ etatu
Specjalista ds. finansowych	monitorujący rozliczenia finansowe w projekcie i przygotowujący niezbędne w tym obszarze dokumenty	½ etatu
Specjalistka ds. ewaluacji	gromadzenie i opracowanie danych uzyskanych od osób realizujących poszczególne zadania, przygotowanie narzędzi ewaluacyjnych, opracowanie raportów nt. jakości wykonywanych działań i ich zgodności z przyjętymi kryteriami ewaluacji	½ etatu
Mentorka merytoryczna	nadzór merytoryczny nad całością przedsięwzięcia, sterująca pracami grup roboczych	½ etatu
Specjalistka ds. promocji	upowszechnianie w mediach informacji o projekcie, o rekrutacji i kolejnych etapach jego realizacji	½ etatu

Tab. 4 Zestawienie kadry wchodzącej w skład zespołu projektowego

Zespół projektowy spotykał się na cyklicznych spotkaniach (w odstępach tygodniowych / dwutygodniowych), na których podsumowywano bieżące działania i rozwiązywano trudności pojawiające się podczas realizacji projektu. Spotkania zespołu miały na celu także usprawnienie przepływu informacji między poszczególnymi osobami, ze względu na różne godziny i dni ich pracy.

Dla trenerów/ek pracy koordynator/ka organizował/a cykliczne spotkania miesięczne, na których TP rozliczali się z dokumentacji, uzupełniali braki, informowali o postępach w pracy z beneficjentami oraz rozwiązywali bieżące trudności. W większości spotkania organizowane były we Wrocławiu. Przy ich okazji odbywała się także grupowa superwizja TP.

Zarządzanie pracą doradców, psychologów oraz asystentów – ze względu na ich pracę w poszczególnych subregionach - odbywało się w dużej mierze drogą elektroniczną. Specjaliści byli zobowiązani dostarczyć określoną w umowie dokumentację zarówno w formie elektronicznej, jak w formie papierowej.

Co kwartał przeprowadzano ewaluację wybranych obszarów zarządzania. Ankietę kwartalną wypełniali wszyscy członkowie zespołu projektowego oraz trenerzy/ki pracy, którzy oceniali głównie współpracę z koordynatorem oraz zespołem projektowym. Zebrane dane oraz ich analiza stanowiły część kwartalnych raportów cząstkowych. Zdiagnozowane trudności w poszczególnych obszarach testowania starano się rozwiązywać na bieżąco.

Projekt o tak dużym zasięgu (Dolny Śląsk) oraz obejmujący swoimi działaniami ponad 300 osób wymagał dużego zaangażowania ze strony każdego członka zespołu. Wszyscy pracownicy, oprócz jednej osoby, byli zatrudnieni w niepełnym wymiarze czasu pracy (1/2 etatu) oraz mieli możliwość wykonywania swoich obowiązków w równoważnym systemie pracy. Ilość zadań, dokumentacji oraz procesów do zarządzania podczas testowania modelu była nieadekwatna do zaplanowanego czasu pracy większości osób tworzących zespół projektowy. Rozwiązania wypracowane podczas testowania projektu posłużą do projektowania systemu zarządzania usługą zatrudnienie wspomagane. (więcej: **Wnioski i rekomendacje**).

5. Wnioski i rekomendacje

Po przeprowadzonej analizie poszczególnych obszarów w ramach ewaluacji wewnętrznej oraz uwzględnieniu perspektyw przebadanych grup docelowych można przedstawić następujące wnioski z etapu testowania modelu zatrudnienie wspomagane:

OBSZAR ZARZĄDZANIE – wnioski

- w okresie testowania modelu zatrudnienie wspomagane nastąpiła trzykrotna zmiana koordynatora ds. ZW; na zmiany o charakterze personalnym nie do końca można wpływać, ponieważ są powodowane przez różne czynniki, natomiast są one często przyczyną zakłóceń w ciągłości pracy zarówno poszczególnych osób jak i procesów;
- określony czas pracy na poszczególnych stanowiskach (w większości ½ etatu) był niedostosowany do faktycznie poniesionych nakładów pracy; ilość zadań oraz procesów do monitorowania w każdym miesiącu testowania była porównywalnie duża, co skutkowało takim samym zaangażowaniem zespołu projektowego i tym samym jego przeciążeniem;
- logistyka działań prowadzonych głównie na odległość (ze względu na obszar objęty wsparciem) powodowała zakłócenia w realizacji niektórych procesów (szkolenia, sprzęt); do zakłóceń należały: opóźnienia w dostarczaniu dokumentacji przez zewnętrznych dostawców, trudności w komunikacji z beneficjentami oraz innymi specjalistami, niedostateczny monitoring działań w poszczególnych subregionach;
- cykliczne spotkania zespołu projektu pozwalały na bieżąco mieć wgląd w poszczególne działania i na bieżąco rozwiązywać pojawiające się problemy; stanowiły także dobrą okazję do wymiany informacji między pracownikami i kontroli prowadzonych przez nich procesów.
-

OBSZAR TESTOWANIA ROZWIĄZAŃ MERYTORYCZNYCH ORAZ PROCES TESTOWANIA MODELU – wnioski

- **psychoedukacja ON: skuteczna** forma podnoszenia świadomości ON dotyczącej funkcjonowania ON na rynku pracy, wyznaczania celów zawodowych, rozpoznawania mocnych i słabych stron oraz wzmacniania umiejętności komunikacyjnych;
- **wsparcie trenera pracy:** okazało się **skutecznym i potrzebnym** narzędziem w procesie aktywizacji osób z niepełnosprawnościami; zindywidualizowane oraz dostosowane do potrzeb ON może stanowić uzupełnienie systemowego wsparcia osób z niepełnosprawnościami poszukujących zatrudnienia; praca trenera pracy powinna koncentrować się

przede wszystkim w trzech obszarach: wsparcia ON – współpracy z pracodawcami – pracy z otoczeniem ON; sprawozdawczość TP powinna być ograniczona do niezbędnego minimum, które pozwoli śledzić postępy w pracy z klientem oraz prowadzić monitoring działań samego TP; jako trafną można uznać formę zatrudniania trenerów pracy – umowa o telepracę, która pozwoliła zabezpieczyć interesy samego TP, jak i dostosować się do indywidualnych potrzeb klientów (elastyczność godzin pracy, możliwość prowadzenia pracy zdalnej);

- **wsparcie psychologiczne:** okazało się **skutecznym** oraz **trafnym** narzędziem w podtrzymywaniu motywacji klientów do pracy z trenerem pracy oraz w procesie zmiany, jaka następowała w wyniku działań podejmowanych wraz z TP; psycholog stanowił duże wsparcie dla ON w rozwiązywaniu trudnych sytuacji zarówno dotyczących sfery osobistej, jak i zawodowej; wsparcie psychologiczne dla otoczenia ON – może być traktowane jako wspomagające, ale nie niezbędne w modelu zatrudnienia wspomaganego;
z perspektywy psychologów nie wszystkie osoby biorące udział w projekcie miały możliwość na podjęcie samodzielnej pracy zarobkowej;
- **wsparcie doradcy zawodowego:** **potrzebne** najbardziej w początkowym okresie pracy z klientem, głównie przy tworzeniu IPD oraz wyznaczaniu ścieżki zawodowej; jego wsparcie nie powinno kończyć się wraz z podjęciem pracy przez klienta, ale być dostępne na różnych etapach współpracy TP z ON; częściowo jednak zakres obowiązków doradcy pokrywa się z działaniami trenera pracy, więc jego wsparcie można rozważyć jako przydatne, ale nie niezbędne w modelu zatrudnienia wspomaganego;
- **wyposażenie w sprzęt rehabilitacyjny:** sprawdziło się jako **dotatkowa forma wsparcia**, wspomagająca, ale nie dla wszystkich ON niezbędna do podjęcia zatrudnienia; duża część beneficjentów podjęła różne formy aktywizacji zawodowej zanim otrzymała sprzęt rehabilitacyjny; wyposażenie w sprzęt stanowi formę dodatkowego wzmocnienia beneficjenta, głównie ze względu na jego trudną sytuację materialną;
- **pakiet pracownika:** w określonej w *Strategii*.. wysokości przypadającej na danego beneficjenta okazał się **trafnym** narzędziem pozwalającym wielu klientom na rozpoczęcie procesu aktywizacji zawodowej; możliwość zakupu najpotrzebniejszych usług / przedmiotów przez ON została doceniona zarówno przez samych beneficjentów, jak i trenerów pracy;
- **szkolenia zawodowe:** sprawdziły się jako **dotatkowa forma wsparcia**, wspomagająca, ale nie dla wszystkich ON niezbędna do podjęcia zatrudnienia; duża część beneficjentów podjęła różne formy aktywizacji zawodowej zanim skorzystała ze szkoleń zawodowych;
- **szkolenie dla otoczenia:** sprawdziło się jako **dobra** forma edukacji osób z otoczenia osób z niepełnosprawnościami oraz podnoszenia świadomości dotyczącej potencjału ON oraz możliwości korzystania z alternatywnych, w odróżnieniu od instytucjonalnych, form pomocy osobom

z niepełnosprawnościami; otoczenie powinno być włączane w proces aktywizacji zawodowej ON oraz mieć możliwość oddziaływania na problemy ich dotyczące;

- **szkolenie dla instytucji:** sprawdziło się jako **skuteczna** forma aktualizacji wiedzy na temat nowych metod aktywizacji zawodowej ON oraz jako możliwość weryfikacji wątpliwości i stereotypów związanych z funkcjonowaniem osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności;
- **wsparcie towarzyszące:** asystentura funkcjonalna **niezbędna** w procesie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami, szczególnie dla osób z niepełnosprawnością sensoryczną;
- **superwizja trenerów/ek pracy:** **skuteczna** forma doskonalenia warsztatu pracy trenera pracy oraz jako możliwość odreagowania stresu zawodowego związanego z wykonywanymi obowiązkami; częstość spotkań (1 na miesiąc) okazała się **trafna** i wystarczająca dla trenerów/ek pracy;

Proces tworzenia rozwiązań merytorycznych oraz proces testowania modelu był złożony z wielu różnorodnych działań, które stanowiły wyzwanie dla zespołu projektowego. Związane było to przede wszystkim z:

- dużą grupą odbiorców i użytkowników testowanego modelu;
- obszarem działania (całe województwo dolnośląskie);
- ilością osób zaangażowanych w proces testowania (kadra etatowa + zleceniobiorcy);
- ilością procesów do zarządzania;
- ograniczeniem czasowym pracowników (1/2 etatu, równoważny czas pracy);
- różnorodnością problemów pojawiających się w trakcie testowania;
- ilością dokumentacji wynikającej z realizacji projektu w ramach POKL.

REKOMENDACJE:

Organizacyjno-logistyczne

- 1) Zapewnienie stałego miejsca spotkań trenera pracy i innych specjalistów z klientami.
- 2) Dostęp TP do urządzeń wspomagających ich pracę (drukarka, laptop, telefon).
- 3) Jasny podział zadań na poszczególnych stanowiskach oraz cykliczny monitoring obciążenia zadaniami zespołu.
- 4) Ograniczenie dokumentacji do niezbędnego minimum oraz uproszczenie procedur.
- 5) Szkolenie dla wszystkich osób zaangażowanych w realizację modelu z zagadnień organizacyjno - formalnych (wypełnianie dokumentacji, terminy sprawozdawczości itp.).
- 6) Ujednoczenie dokumentacji i dbanie o jej poprawne wypełnianie.

Merytoryczne

- 1) Dostęp TP do specjalistów z innych dziedzin (prawnik, psychiatra etc.) wspomagających ich pracę.

- 2) Równoległy start wsparcia TP i specjalistów oraz tworzenie wspólnej ścieżki działań.
- 3) Dobrze zaplanowany proces rekrutacji beneficjentów, nastawiony na pozyskanie osób silnie zmotywowanych do zmiany oraz zdolnych do samodzielnego podejmowania decyzji.
- 4) Zapewnienie możliwości psychoedukacji ON oraz ich otoczenia w ramach modelu (nie tylko w postaci szkoleń).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ZATRUDNIENIE WSPOMAGANE

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY ZE ŚRODKÓW UNII EUROPEJSKIEJ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

6. Spis wykresów i tabel:

- Wyk.1 Rozkład godzin wsparcia TP w okresie 04.13-04.14
- Wyk.2 Rozkład ilości spotkań TP z BO w okresie 04.13-04.14
- Wyk.3 Podsumowanie wsparcia bezpośredniego w podziale na trenerów/ki pracy
- Wyk.4 Podsumowanie wsparcia zdalnego w podziale na trenerów/ki pracy
- Wyk.5 Podsumowanie wsparcia grupowego w podziale na trenerów/ki pracy
- Wyk.6 Podsumowanie wsparcia trenerów/ek pracy w podziale na subregiony
- Wyk.7 Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w podziale na rodzaj umowy
- Wyk.8 Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w podziale na subregiony
- Wyk.9 Czas trwania szkolenia dla trenerów/ek pracy
- Wyk.10 Preferowane formy zatrudnienia trenerów/ek pracy
- Wyk.11 Częstość superwizji dla trenerów/ek pracy
- Wyk.12 Badanie śródkresowe – listopad 2013 Ocena form wsparcia przez TP
- Wyk.13 Badanie końcowe – marzec/kwiecień 2014 Ocena form wsparcia przez TP
- Wyk.14 Ocena wsparcia koordynatorki ds. ZW
- Wyk.15 Suma doradztwa zawodowego w podziale na subregiony
- Wyk.16 i 17 Ocena wsparcia ZZP oraz ocean współpracy z TP – perspektywa doradców
- Wyk.18 Suma wsparcia psychologicznego w podziale na subregiony
- Wyk.19 Rodzaje szkoleń, w których wzięli udział ON
- Wyk.20 Szkolenia w subregionach
- Wyk.21 Wsparcie asystenckie
- Wyk.22 Wsparcie asystenckie w podziale na rodzaj i stopień niepełnosprawności

Tab.1 Wsparcie trenera pracy – zestawienie

Tab.2 Proponowane zadania w ramach doradztwa zawodowego

Tab.3 Trudności osób z niepełnosprawnością związane z wejściem na rynek pracy

Tab.4 Zestawienie kadry wchodzącej w skład zespołu projektowego