



WŁĄCZ WSPARCIE



Zatrudnienie wspomagane

przewodnik po usługę



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**FUNDACJA
EUDAJMONIA**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Priorytet VI. Rynek pracy otwarty dla wszystkich

Działanie 6.1. Poprawa dostępu do zatrudnienia oraz wspieranie aktywności zawodowej w regionie

Poddziałanie 6.1.1. Wsparcie osób pozostających bez zatrudnienia na regionalnym rynku pracy.

„PI Zatrudnienie Wspomagane”

Exemplarz bezpłatny. W wersji elektronicznej do pobrania ze strony www.eudajmonia.pl
Publikacja została wydana w ramach projektu „Zatrudnienie wspomagane”.

Wydawca: Fundacja Eudajmonia
Biuro projektu: ul. Ostrowskiego 30b
53-238 Wrocław

Redakcja merytoryczna: Marta Gawryluk, Dominika Turkowiak
Autorki: dr Małgorzata Franczak, Justyna Dubanik, Dominika Turkowiak

Skład, opracowanie graficzne, druk: Agencja reklamowa Grafstar, www.grafstar.pl
Projekt okładki: Anna Skowronek

Copyright by Eudajmonia – Wrocław, czerwiec 2014

Zatrudnienie wspomagane

przewodnik po usłudze

.....

Spis treści

| | |
|--|-----------|
| Wprowadzenie | 11 |
| 1. Zatrudnienie wspomagane – wartość usługi z perspektywy różnych grup zainteresowanych modelem | 14 |
| 1.1. Wartości zatrudnienia wspomaganego | 16 |
| 1.2. Etapy zatrudnienia wspomaganego | 18 |
| 2. Trener pracy | 30 |
| 2.1. Profil kompetencyjny trenera pracy | 30 |
| 2.1.1. Model kompetencji | 30 |
| 2.1.2. Obszary kompetencji trenera pracy | 31 |
| 2.1.3. Szczegółowy profil kompetencji trenera pracy | 32 |
| 2.2. Proces pozyskiwania trenerów pracy | 38 |
| 2.2.1. Sposoby określenia kompetencji minimalnej | 38 |
| 2.3. Etapy procesu rekrutacji i selekcji | 41 |
| 2.4. Szkolenie trenerów pracy | 47 |
| 2.5. Warunki zatrudnienia i pracy trenerów pracy | 59 |
| 2.6. Higiena pracy trenerów | 63 |
| 3. Zarządzanie usługą | 68 |
| 3.1. Koordynator usługi | 68 |
| 3.2. Zespół zarządzający | 70 |
| 3.3. Organizacja i ocena pracy trenerów pracy | 72 |
| 3.4. Sprawozdawczość i monitoring pracy trenerów pracy | 74 |
| 4. Klient | 78 |
| 4.1. Przebieg rekrutacji | 78 |
| 4.1.1. Struktura grupy | 78 |
| 4.1.2. Kryteria przyjęcia osoby z niepełnosprawnością do usługi | 80 |

| | |
|---|------------|
| 4.2. Narzędzia rekrutacji – diagnoza | 82 |
| 4.2.1. Osoba diagnozująca | 85 |
| 4.2.2. Dylematy związane z diagnozą klienta | 87 |
| 4.3. Specyfika pracy z osobami z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności | 88 |
| 4.3.1. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością sensoryczną | 89 |
| 4.3.2. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością psychiczną | 93 |
| 4.3.3. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością sprzężoną | 95 |
| 4.3.4. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością ruchową | 96 |
| 5. Usługa | 100 |
| 5.1. Opis poszczególnych form wsparcia | 100 |
| 5.1.1. Szkolenie dla osób z niepełnosprawnością „Psychoedukacja z elementami doradztwa zawodowego” | 103 |
| 5.1.1.1. Grupa Empowerment | 112 |
| 5.1.2. Wsparcie indywidualne (doradca zawodowy i psycholog) | 116 |
| 5.1.3. Pakiet pracownika | 121 |
| 5.1.4. Sprzęt rehabilitacyjny | 123 |
| 5.1.5. Indywidualne szkolenie zawodowe | 126 |
| 5.1.6. Asystentura funkcjonalna | 128 |
| 5.1.7. Wsparcie trenera pracy | 130 |
| 5.1.8. Szkolenie dla otoczenia osób z niepełnosprawnością | 135 |
| 5.1.9. Szkolenie przedstawicieli instytucji publicznych i niepublicznych rynku pracy oraz instytucji pomocy i integracji społecznej | 142 |
| 5.2. Dostosowanie usługi | 151 |
| 5.3. Deficyty usługi | 154 |

| | |
|---|------------|
| 6. Załączniki | 158 |
| 6.1. Zawieranie kontraktu z klientem – wskazówki dla trenera pracy | 158 |
| 6.1.1. Wzór kontraktu | 162 |
| 6.2. Zawieranie porozumienia o współpracy z pracodawcą – wskazówki dla trenera pracy | 164 |
| 6.2.1. Wzór porozumienia z pracodawcą | 166 |
| 6.3. Wskazówki do przeprowadzenia diagnozy | 169 |
| 6.3.1. Instrukcja dla osoby przeprowadzającej diagnozę potrzeb osoby niepełnosprawnej. Rozmowa diagnostyczna | 169 |
| 6.3.2. Proponowany zakres wsparcia | 171 |
| 6.3.3. Wzór diagnozy | 173 |
| 6.4. Wzór Indywidualnego Planu Działania | 184 |
| 6.5. Tekst w języku łatwym do czytania | 190 |
| 6.5.1. Wzór diagnozy | 190 |
| 6.5.2. Wzór kontraktu. Umowa między mną a trenerem pracy | 201 |
| 6.5.3. Wzór Indywidualny Plan Działania | 203 |
| Bibliografia | 216 |
| O autorach | 218 |
| Podziękowania | 219 |

KOMPETENCJE ZASOBY
MOZLIWOSCI, ZALETY

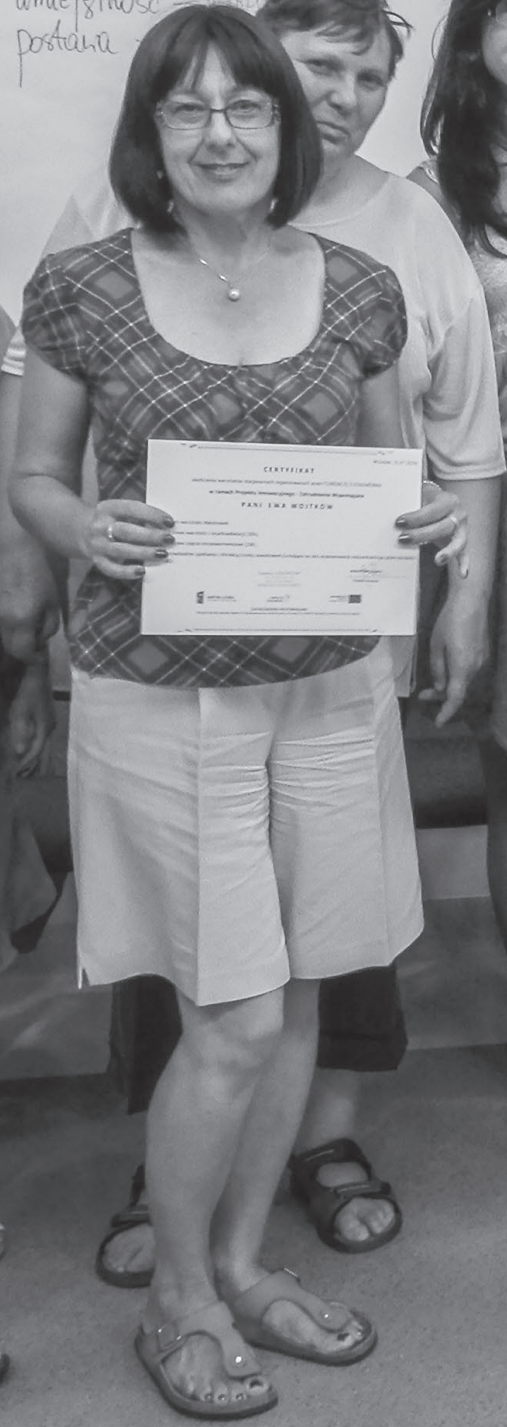
REINTEGRA
finansowa
materialna
auto, k
praca
indywidualna
MOPS, UM
organizacja
prezentacja
Studia
Inżynieria

KOMPETENCJE

- wiedza - wiem
- umiejętność - robię
- postawa

KIM JEST MOJ ODRĘCZ?

światowiciec,
artyfakcja
kulinarna,
kreatywność
ekologicznie
tani kole
Ewa: awantura
do pra





Wprowadzenie

.....

Wprowadzenie

Zatrudnienie wspomagane jest usługą, która, pomimo że nie istnieje jeszcze w systemie wsparcia gwarantowanym przez polskie państwo, to jednak zdobywa coraz większe uznanie wśród podmiotów zajmujących się aktywizacją zawodową osób z niepełnosprawnościami. Zapoczątkowane na przełomie lat siedemdziesiątych i osiemdziesiątych ubiegłego wieku w Kanadzie i Stanach Zjednoczonych, dzięki staraniom Wrocławskiego Sejmiku Osób Niepełnosprawnych, ponad dziesięć lat temu zostało wprowadzone we Wrocławiu, jako skuteczna metoda poszukiwania i utrzymania zatrudnienia (głównie osób z niepełnosprawnością intelektualną, psychiczną i sprzężoną). Od tego czasu powstało bardzo wiele dobrych praktyk w realizacji tej usługi, ale żadna z nich nie była skierowana do różnorodnej grupy osób z niepełnosprawnością i zakończona badaniami, które posłużą budowaniu modelu zatrudnienia wspomaganego. Niniejszy podręcznik stanowi swego rodzaju kompendium, nie tylko dla osób zainteresowanych tematyką niepełnosprawności, ale przede wszystkim dla instytucji czy organizacji chcących wdrożyć taką usługę dla zwiększenia skuteczności swoich działań prozatrudnieniowych, adresowanych do tej grupy osób. Wiele kontrowersji w środowisku organizacji zajmujących się aktywizacją zawodową osób z niepełnosprawnościami budzi kwestia ostatecznego kształtu modelu zatrudnienia wspomaganego. Praktyczne doświadczenia Fundacji Eudajmonia, wynikające z wielu intensywnych miesięcy testowania tej usługi, mogą być przydatne innym podmiotom w konstruowaniu swojej, adekwatnej do własnych potrzeb i budżetu, formy wsparcia. Autorzy publikacji nie uzurpują sobie prawa do rozstrzygania, jakie działania z pewnością konstytuują model, jakie są niezbędne, jakie fakultatywne. Pokazują tylko, na podstawie badań własnych, wady i zalety pewnych rozwiązań i zostawiają Czytelnikowi decyzję wyboru. To zapewne największa wartość tego podręcznika.

Marta Gawryluk





Rozdział 1

Zatrudnienie wspomagane

1. Zatrudnienie wspomagane – wartość usługi z perspektywy różnych grup zainteresowanych modelem

Model zatrudnienia wspomaganego stanowi usługę aktywizacji zawodowej, która ma być uzupełnieniem istniejącej obecnie oferty wsparcia dla osób w trudnej sytuacji na rynku pracy. Jest to metoda wsparcia silnie zindywidualizowana, dopasowana do potrzeb osoby wspieranej, prowadząca do usamodzielnienia na rynku pracy. Nie jest to forma wsparcia epizodycznego, a raczej proces, który ma systemowo wesprzeć osobę z niepełnosprawnością. Testowanie produktu obejmowało realizację wsparcia dla kilku grup, które z perspektywy wdrażania usługi zatrudnienia wspomaganego są istotnymi aktorami jej realizacji. Pozwoliło ono również na poznanie punktu widzenia zarówno osób z niepełnosprawnością, osób z ich najbliższego otoczenia, jak i osób z instytucji pomocy, integracji społecznej oraz instytucji rynku pracy oraz pracodawców. Ze względu na szeroki zakres testowania i włączenie przedstawicieli licznych grup, możliwe jest szerokie spojrzenie na tę kwestię i w pewnym sensie systemową ocenę przydatności pracy trenera pracy.

Z perspektywy osób z niepełnosprawnością wsparcie trenera pracy jest bardzo ważnym i przydatnym wsparciem. Jako uzasadnienie klienci wskazują na duże wsparcie w procesie poszukiwania pracy, na każdym etapie, od aktualizacji dokumentów aplikacyjnych, przez rozmowę, aż do pomocy na stanowisku pracy. Ważne też jest w ocenie osób z niepełnosprawnością motywowanie i mobilizacja do działania. Trenerzy mobilizowali do aktywności i dzięki prowadzonym rozmowom sprawiali, że osobom wzrastała pewność siebie i wiara we własne możliwości. Widać to w następującej wypowiedzi: „Wiem teraz, dzięki pracy z trenerem, że jestem najważniejszą dla siebie osobą i muszę robić wszystko, by być szczęśliwą”.

Bardzo ważnym elementem wsparcia była pomoc w znalezieniu się na rynku pracy i nauka sposobów jej poszukiwania. Dla niektórych osób ważna była pomoc w znalezieniu praktyki, stażu czy wolontariatu, czyli form przygotowujących do rozpoczęcia pracy. Dla 11% badanych najważniejsza z kolei była pomoc w załatwianiu kwestii formalnych, w instytucjach i urzędach np. Urzędzie Pracy.

Osoby z otoczenia osób z niepełnosprawnością miały okazję poznać usługę trenera pracy, po pierwsze, towarzysząc swoim bliskim w procesie aktywizacji zawodowej, po drugie, jako uczestnicy szkoleń ukierunkowanych na rozwój kompetencji wspierania osoby z niepełnosprawnością na rynku pracy. W ocenie tej grupy oferowane obecnie wsparcie jest niewystarczające i nie jest w pełni dostępne¹. Istnieje zatem przestrzeń i potrzeba uzupełnienia, wprowadzenia zmian, w istniejącym systemie wsparcia osób z niepełnosprawnością. Prawie wszystkie osoby z otoczenia uznały, że taka usługa jest ważnym elementem aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością. Świadczy to o jej dużej użyteczności.

¹ M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna w Projekcie Innowacyjnym Zatrudnienie Wspomagane Raport końcowy*, Warszawa 2014, s. 75.

Równie ciekawa jest opinia pracowników instytucji pomocy społecznej i integracji oraz rynku pracy, którzy jako uczestnicy szkoleń (100 osób) mieli okazję wypowiedzieć się na temat istniejącego systemu wsparcia osób z niepełnosprawnością oraz modelu zatrudniania wspomaganego. Wśród przedstawicieli instytucji panuje pełna zgoda, co do tego, iż wprowadzenie trenera pracy jako nowej usługi aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością jest potrzebne. Uzasadnienie tej potrzeby jest różne, koncentruje się jednak wokół możliwości dopasowania wsparcia w zależności od potrzeb danej osoby, możliwość dotarcia do pracodawców i pokazania im korzyści płynących z zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością, a także osadzenia niepełnosprawnego klienta w środowisku pracy. Dodatkowo pracownicy instytucji podkreślali, że trener staje się pomostem między pracodawcą a pracownikiem. Dzięki temu, że reprezentuje jakąś instytucję jest zaufanym specjalistą, który ma większe oddziaływanie na pracodawcę i bardziej skutecznie może działać na rzecz zatrudnienia danego klienta. Istotna jest też możliwość pracy trenera na rzecz podnoszenia świadomości korzyści wynikających z zatrudniania osoby z niepełnosprawnością. Tym samym jest to praca o szerokim oddziaływaniu i pozwala wpłynąć na świadomość społeczną, co może przyczyniać się do realnej zmiany sytuacji osób z niepełnosprawnościami².

Ważna jest również opinia pracodawców, zdecydowali się na zatrudnienie lub przyjęcie na staż/praktykę/wolontariat osoby z niepełnosprawnością. Stwierdzili, że wsparcie trenera pracy jest potrzebne zatrudniającemu na pierwszym etapie układania współpracy z nowym pracownikiem. Rolą trenera pracy jest dostarczyć informacji o specyfice niepełnosprawności pracownika, wsparcie osoby z niepełnosprawnością w miejscu pracy oraz pomoc w rekrutacji pracownika. Co istotne, zadeklarowali, że bez wsparcia trenera pracy nie zdecydowaliby się na rozpoczęcie współpracy z osobą z niepełnosprawnością.

Szeroki zakres testowania usługi i zaplanowane w nim badania pozwoliły poznać perspektywę na proponowany model kluczowych grup zaangażowanych w jego realizację. W opinii wszystkich przedstawicieli grup trener pracy to brakujący element wsparcia osób z niepełnosprawnością, poszukujących zatrudnienia. Trener pracy to forma wsparcia, która wypełnia lukę, jeżeli chodzi o podejście do klienta i zastosowane metody pracy. Jak widać w powyższej analizie, trener pracy ma znaczenie dla każdej z badanych grup i w zależności od tego z kim współpracuje, pełni inne role, co razem tworzy szerokie spektrum zadań. Patrząc na doświadczenia z testowania modelu, dopiero ujęcie tych wszystkich obszarów i wsparcie wszystkich osób stanowi kompleksowe wzmocnienie, prowadzące do zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością. Świadczy to o dużej użyteczności i potrzebie wprowadzenia nowej usługi do systemu wsparcia osób z niepełnosprawnością.

2 Tamże, s. 94-96.

1.1. Wartości zatrudnienia wspomaganego

Model zatrudnienia wspomaganego wpisuje się w ideę wzmacniania i upodmiotowienia człowieka (empowerment). Idea ta wyraża się poprzez wartości stanowiące swego rodzaju nawigator, który określa kierunek i sposób działania trenera pracy oraz pozostałego personelu. Realizacja poszczególnych etapów zatrudnienia wspomaganego oraz wszelkich działań zgodnie z wartościami gwarantuje również jakość procesu. W przypadku tego modelu aktywizacji nie chodzi tylko o wynik ilościowy, czyli zatrudnienie osoby z niepełnosprawnością. Ważne będzie również to, na ile proces aktywizacji wzmocnił osobę z niepełnosprawnością w poczuciu sprawstwa, samodzielności, na ile wybór pracy był jej samodzielną decyzją, a także czy klient miał pełen dostęp do usług oferowanych w ramach tego procesu.

Poniższe wartości zostały wymienione i opisane przez Europejską Unię Zatrudnienia Wspomaganego, czyli organ, który powstał w celu popularyzacji modelu w Europie. Unia jest organizacją pozarządową zrzeszająca obecnie szesnastu członków z całej Europy³:

- **Indywidualność** – w zatrudnieniu wspomaganym każda jednostka postrzegana jest jako osoba wyjątkowa i posiadająca własne zainteresowania, upodobania, uwarunkowania i doświadczenia życiowe;
- **Szacunek** – działania w ramach zatrudnienia wspomaganego są zawsze dostosowane do wieku osoby, umacniają jej poczucie godności własnej i stymulują jej rozwój;
- **Samostanowienie** – zatrudnienie wspomaganie umożliwia osobom z niepełnosprawnością rozwijanie zainteresowań i preferencji, dokonywanie wyboru i określanie swojego planu zatrudnienia oraz planu życiowego na podstawie osobistych przesłanek i konkretnych uwarunkowań. Zatrudnienie wspomaganie promuje ideę self-advocacy, w myśl której użytkownicy usług mogą upominać się o swoje prawa;
- **Świadomy wybór** – zatrudnienie wspomaganie pomaga osobom z niepełnosprawnością zdać sobie w pełni sprawę z dostępnych im możliwości i dokonywać wyborów zgodnie z własnymi upodobaniami oraz ze świadomością konsekwencji podjętych decyzji;
- **Upodmiotowienie** – korzystając z zatrudnienia wspomaganego osoby z niepełnosprawnością mogą decydować o swoim trybie życia i pełnieniu aktywnej roli w społeczeństwie. Osoba z niepełnosprawnością bierze czynny udział i jest głównym punktem odniesienia w procesie planowania, oceny i ustalania usług;
- **Poufność** – informacje przekazywane dostawcy usług przez osobę niepełnosprawną objętą programem zatrudnienia wspomaganego mają charakter poufny. Beneficjent ma dostęp do prywatnych informacji na swój temat, zebranych przez dostawcę usług, a ujawnienie tych informacji odbywa się w każdym przypadku według uznania i za zgodą osoby niepełnosprawnej;

³ Europejska Unia Zatrudnienia Wspomaganego – broszura informacyjna i standardy jakości, s.17, [w:] <http://www.trenerpracy.eu/wp-content/uploads/europejska-unia-zatrudnienia-wspomaganego-broszura-informacyjna-i-standardy-jakosci.pdf> (dostęp 14.05.2014).

- **Elastyczność** – personel i struktury organizacyjne mogą zmieniać się w zależności od potrzeb beneficjentów. Usługi mają elastyczny charakter. Ich celem jest zaspokajanie potrzeb osoby z niepełnosprawnością, więc można dostosować je do konkretnych potrzeb/wymogów;
- **Dostępność** – osoby z niepełnosprawnością mają pełen dostęp do usług, placówek i informacji oferowanych w ramach zatrudnienia wspomaganego.

Etap testowania potwierdził, że wartości te nie są jedynie teoretycznym, zapleczem dla realizowanych działań. Stanowiły one punkt odniesienia dla kadry projektu na każdym etapie pracy i nadawały kierunki działań w budowanej relacji z klientem i udzielanym wsparciu. Wartości zapewniały wysoki standard realizowanej usługi oraz wyznaczały zasady pracy w ramach modelu. Trenerzy pracy do takich zasad zaliczyli⁴:

| OBSZAR | ZASADY |
|---------------------------|--|
| Relacja z klientem | <p>Klient jest ekspertem w kwestii własnego życia zatem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • akceptuję jego decyzje, nawet jeśli uważam je za niekorzystne; • wspieram wszędzie tam, gdzie klient potrzebuje wsparcia; • słucham, obserwuję, podążam za człowiekiem; • wspieram tylko tyle, ile jest konieczne; • usamodzielniam, nie uzależniam; • trener jest tylko „drogowskazem”; • trener działa na rzecz przełamywania schematów i stereotypów; • trener przeciwdziała dyskryminacji; • prawdomówność; • zasada równego zaangażowania w pracę z beneficjentami niezależnie od osobistych preferencji (chyba, że sam beneficjent utrudnia, bądź uniemożliwia współpracę); • równe traktowanie klientów bez względu na rodzaj; niepełnosprawności, wiek, płeć, status społeczny i ekonomiczny; • budowanie trwałych relacji z beneficjentami. |
| Stosunek do zawodu | <ul style="list-style-type: none"> • trener powinien dbać o higienę swojej pracy; • wysoka kultura osobista i zawodowa; • troska o prestiż wykonywanego zawodu; • rzetelność; • konsekwencja. |

⁴ Opracowanie w oparciu o wyniki ankiety końcowej dla trenerów pracy, przeprowadzonej w ramach ewaluacji wewnętrznej.

**Relacja
z pracodawcą**

- sumienność;
- zaangażowanie;
- systematyczność;
- uczciwość wobec pracodawcy (wywiązywanie się z grafiku).

1.2. Etapy zatrudnienia wspomaganego⁵

Zatrudnienie wspomagane jest to dynamiczny proces, który posiada swoją logikę i ciągłość. Wyraża się to m.in. etapami, przez jakie powinien przejść klient tej usługi. Na etapie tworzenia usługi zaproponowany został ośmioetapowy model zatrudnienia wspomaganego (opisany we wstępnej wersji produktu). Powstał jako efekt analizy istniejących już klasyfikacji i pomyślany był jako zebranie najważniejszych elementów tego procesu w oparciu o dotychczasowe doświadczenia w realizacji modelu zatrudnienia wspomaganego. W efekcie wypracowano, następujący model:

Etap wstępny – wzajemne poznanie

- a) wzajemne poznanie;
- b) zebranie podstawowych informacji o kliencie;
- c) przedstawienie informacji o procesie zatrudnienia wspomaganego i roli trenera;
- d) podjęcie decyzji o kontynuacji współpracy.

Zawarcie kontraktu i zaangażowanie klienta

- a) określenie zasad współpracy i wzajemnej odpowiedzialności;
- b) ustalenie kwestii organizacyjnych;
- c) poznanie obaw, oczekiwań klient i praca nad motywacją;

Określenie profilu zawodowego klienta

- a) określenie mocnych i słabych stron;
- b) analiza zasobów klienta, wiedzy i umiejętności, doświadczenia zawodowego;
- c) określenie możliwości klienta oraz barier, które ten napotyka.

Zaplanowanie działań

- a) określenie zasobów otoczenia (możliwość wsparcia ze strony rodziny i bliskich, lokalnych instytucji, określenie sytuacji na lojalnym rynku pracy);
- b) określenie harmonogramu działań i celów szczegółowych, które mają umożliwić osiągnięcie długofalowego celu;

⁵ Por. Podręcznik zatrudnienia wspomaganego, Wrocław 2012, s. 15-23.

- c) określenie zapotrzebowania na wsparcie trenera i innych specjalistów (psycholog, doradca) oraz innych form aktywizacji, takich jak treningi, szkolenia itp.;

Poszukiwanie pracy – coaching w działaniu

- a) zwiększenie umiejętności analizy lokalnego rynku pracy i konkretnych ofert pod kątem indywidualnych możliwości i barier;
- b) wspieranie klienta w realizacji konkretnych elementów planu działania;
- c) utrzymywanie zaangażowania klienta w proces poszukiwania pracy;
- d) udzielanie informacji zwrotnych o postępach.

Zaangażowanie pracodawcy i znalezienie pracy

- a) pomoc w komunikacji oraz budowaniu relacji pomiędzy pracodawcą, a klientem opartej na zaufaniu i otwartości;
- b) przekazanie niezbędnych informacji pracodawcy i przeciwdziałanie stereotypom i uprzedzeniom wobec osób z niepełnosprawnościami;
- c) współpraca z otoczeniem pracodawców, w tym m.in. lekarzami medycyny pracy;
- d) wskazanie na finansowe i pozafinansowe korzyści wynikające z zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

Wsparcie na stanowisku pracy i poza nim

- a) udzielenie wskazówek dotyczących dostosowania stanowiska pracy;
- b) przeszkolenie zespołu pracowniczego;
- c) nauka czynności na stanowisku;
- d) współpraca z otoczeniem klienta (rodzina i bliscy).

Etap końcowy – podsumowanie i monitoring w miejscu pracy

- a) przygotowanie klienta do momentu rozstania;
- b) podsumowanie dotychczasowej współpracy, określenie silnych i słabych stron;
- c) określenie zapotrzebowania na wsparcie trenera i stopniowe zmniejszanie ilości wsparcia aż do całkowitego usamodzielnienia klienta;
- d) monitoring przebiegu zatrudnienia klienta;
- e) rozwiązywanie sytuacji kryzysowych i wsparcie interwencyjne.

Faza testowania potwierdziła, że etapy modelu zatrudnienia nadają wsparciu kierunek, pozwalają wyznaczyć cele działania i stanowią odniesienie dla całego procesu. Podobne podejście proponuje Europejska Unia Zatrudnienia Wspomaganego, traktująca etapy zatrudnienia wspomaganego jako ramy działania i odniesienia dla trenerów pracy, które mają być odnoszone do indywidualnego procesu danego klienta oraz potrzeb osób z danym rodzajem niepełnosprawności.

Wnioski i refleksje, jakie pojawiły się w trakcie testowania, skłoniły autorów projektu usługi do zweryfikowania zaproponowanej klasyfikacji. Niektóre z etapów niewątpliwie można uznać za bardzo ważne dla procesu wydarzenie, np. zawarcie kontraktu. Jak wynika z opinii trenerów pracy, dla niektórych klientów etap pierwszy, czyli wzajemne poznanie, jest elementem angażowania klienta, który może zakończyć się podpisaniem kontraktu lub nie. Czasami trudno wyznaczyć granicę między poznaniem a zaangażowaniem, można też uznać, że ten pierwszy etap wpisuje się w ten drugi. Dylemat o rozgraniczeniu poszczególnych etapów pojawił się też w przypadku etapów 3. „Stworzenie profilu klienta” i 4. „Zaplanowanie działań”, ponieważ wzajemnie się przenikają i ustalenie tego, który po którym następuje, może powodować niepotrzebne usztywnienie procesu wsparcia. Wyodrębnienie etapu 8. „Etap końcowy – podsumowanie i monitoring w miejscu pracy”, poza podobnymi jak wcześniej dylematami, wzbudziło wątpliwość związaną z końcem wsparcia. Praktyka pokazuje, że są klienci, dla których wsparcie będzie konieczne przez cały okres zatrudnienia, co jest zgodne z ideą modelu. Dlatego wyodrębnianie etapu końcowego może stwarzać mylne wyobrażenia o zatrudnieniu wspomaganym. Oczywiście będą klienci, którzy zakończą udział we wsparciu, całkowicie usamodzielnią się na rynku pracy i dla tych istotne będzie odpowiednie zakończenie udziału w zatrudnieniu wspomaganym. Możliwe jest jednak realizowanie tego działania w ramach etapu „Wsparcie na stanowisku pracy i poza nim”.

Istotny wpływ na refleksję nad ostatecznym kształtem etapów modelu zatrudnienia wspomaganego mają też działania związane z wprowadzeniem modelu zatrudnienia wspomaganego jako systemowego rozwiązania. W marcu 2014 r. powstała Polska Unia Zatrudnienia Wspomaganego, której celem jest działanie zarówno na rzecz upowszechniania modelu, jak i dbanie o wysokiej jakości standardy usługi. Wymiana doświadczeń, jaka odbyła się już podczas spotkań członków Unii, skłania twórców modelu do przyjęcia struktury etapów przyjętej przez Unię a opartej na standardach Europejskiej Unii Zatrudnienia Wspomaganego. Służyć to będzie unifikacji rozwiązania, co jest istotne z perspektywy spójności i przejrzystości modelu jako rozwiązania systemowego. Fundacja Eudajmonia przystępując do Polskiej Unii Zatrudnienia Wspomaganego zgadza się i popiera takie rozwiązanie.

Reasumując, etap testowania pozwolił stwierdzić, że warto wrócić do pięcioetapowego podziału modelu zatrudnienia wspomaganego. Proponowane rozwiązanie zgodne jest ze standardami europejskimi i uwzględnia wnioski oraz sugestie trenerów pracy:

- a) Zaangażowanie klienta;
 - b) Tworzenie profilu zawodowego;
-

- c) Poszukiwanie pracy;
- d) Zaangażowanie pracodawcy;
- e) Wsparcie w miejscu pracy i poza nim.

Omówmy je zatem po kolei:

a) Zaangażowanie klienta⁶

Cele:

- wzajemne poznanie;
- zebranie podstawowych informacji o kliencie;
- przedstawienie informacji o procesie zatrudnienia wspomaganego i roli trenera;
- poznanie obaw, oczekiwań klient i praca nad motywacją;
- podjęcie decyzji o kontynuacji współpracy;
- określenie zasad współpracy i wzajemnej odpowiedzialności;
- ustalenie kwestii organizacyjnych.

Na początku współpracy trenera pracy z jego klientem spotkania mają charakter konsultacji. Służą one wzajemnemu poznaniu się. Ważne jest, aby klient dobrze poznał trenera, dowiedział się, z kim ma podjąć współpracę i jak ona ma wyglądać. Ważne jest dobre opisanie tego, czym jest proces zatrudnienia wspomaganego, określenie roli trenera pracy, jego kompetencji i możliwości, co ułatwi zbudowanie zaufania i bezpieczeństwa oraz umożliwi w następnej kolejności jasny podział zadań.

Niemniej ważne jest dobre poznanie klienta przez trenera. Mogą to być jeszcze dość ogólne informacje, ale pozwolą określić, w jakiej sytuacji życiowej znajduje się klient, jak wygląda jego motywacja do podjęcia pracy, jak wygląda jego status na rynku pracy. Informacje te będą wykorzystane również na etapie określania profilu zawodowego, ale w tym momencie mają pomóc przede wszystkim w podjęciu decyzji o dalszej współpracy. Będzie to decyzja klient, ale również decyzja trenera. W czasie spotkań wstępnych może się okazać, że trener nie spełnia oczekiwań klienta lub jest coś, co uniemożliwia mu współpracę. Może to spowodować decyzję o braku kontynuowania współpracy, propozycję współpracy z doradcą zawodowym, albo decyzję o podjęciu stosownego leczenia.

Na tym etapie szczególnie ważne będzie zadbanie o to, aby informacje przekazywane były w dostępny sposób, dawały pełny obraz sytuacji tak, aby umożliwić świadomy wybór klientowi.

Ważnym momentem na tym etapie współpracy jest podpisanie kontraktu. Dzieje się to w momencie, kiedy obie strony są gotowe rozpocząć współpracę. Kontrakt jest to zbiór zasad, które mają regulować wzajemne współdziałanie i kontakty. Chodzi głównie o ustalenie takich zasad jak: szczerłość, gotowość do realizowania wzajemnych ustaleń, przekazy-

⁶ Por. Podręcznik zatrudnienia wspomaganego, Wrocław 2012, s. 16-17.

wanie stosownych informacji. Nie mniej ważne będą zasady organizacyjne, takie jak: punktualność, informowanie z wyprzedzeniem o odwoływaniu spotkań itp. Wzajemne spisanie kontraktu i podpisanie się pod nim pomoże również w egzekwowaniu tych zasad. W przypadku złamania którejs z nich można odwołać się do konkretnych zapisów. Systematyczne łamanie kontraktu, brak przestrzegania ustaleń może spowodować również całkowite jego zerwanie. Możliwe jest również renegocjowanie i dopisanie do dokumentu dodatkowych zasad, które potrzebne są do wzajemnej współpracy. Kontrakt to istotny element wzięcia odpowiedzialności za proces aktywizacji zawodowej. Dobrze określenie roli trenera i klienta, określenie podziału zadań jest istotnym elementem budowania bezpieczeństwa klienta. Pewne rzeczy zaczynają być coraz bardziej jasne, wyraźne, doprecyzowane, co nie daje pola do fantazji i tworzenia obaw. Dlatego też element kontraktu ściśle wiąże się z budowaniem zaangażowania klienta. Moment omawiania kontraktu to również czas, aby urealniać wyobrażenia klienta, dać mu szansę na wypowiedzenie swoich lęków, niepokoju. Już samo wypowiedzenie zmniejsza poziom napięcia. Ważne jest również weryfikowanie oczekiwań klienta co do trenera, i całego procesu aktywizacji zawodowej. Ze względu na znaczenie kontraktu dla dalszej współpracy konieczne jest, aby dokument ten był zrozumiały i jasny dla każdego klienta. Umożliwi to zarówno dostosowanie do możliwości poznawczych danej osoby (np. zrozumiały język) czy języka komunikacji (np. Polski Język Migowy) ⁷.

Na tym etapie oraz na etapach późniejszych oprócz spotkań z klientem mogą odbywać się również spotkania z jego rodziną i jego najbliższym otoczeniem, czyli partnerem, małżonkiem, rodzicami itp. Otoczenie i rodzina stanowi ważny element w aktywizacji zawodowej, gdyż od jej nastawienia zależy często sukces lub brak sukcesu.

b) Tworzenie profilu zawodowego⁸

Cele:

- określenie mocnych i słabych stron;
- analiza zasobów wiedzy i umiejętności klienta, doświadczenia zawodowego;
- określenie możliwości klienta oraz barier, na które napotyka;
- określenie harmonogramu działań i celów szczegółowych, które mają umożliwić osiągnięcie długofalowego celu;
- określenie zasobów otoczenia (możliwość wsparcia ze strony rodziny i bliskich, lokalnych instytucji, określenie sytuacji na lojalnym rynku pracy);
- określenie zapotrzebowania na wsparcie trenera i innych specjalistów (psycholog, doradca) oraz innych form aktywizacji, takich jak treningi, szkolenia itp.

Po zebraniu ogólnych informacji o kliencie, rozpoczyna się etap analizy związanej

⁷ Wnioski w oparciu o badanie focusowe trenerów pracy Fundacji Eudajmonia. Badanie realizowane w ramach ewaluacji zewnętrznej w dniu 24.03.2014 r. w Jeleniej Górze.

⁸ Por. *Podręcznik zatrudnienia wspomaganego*, s. 17-19.

z aktywizacją zawodową. Jest to moment wnikliwego przeglądu zasobów klienta, czyli kompetencji, wykształcenia, doświadczenia zawodowego, zainteresowań, silnych i słabych stron. Ważne jest również przeanalizowanie metod poszukiwania pracy, które z nich klient zna dobrze i którymi samodzielnie się posługuje, a które należy jeszcze dopracować i przećwiczyć. Można do tego użyć konkretnych scenariuszy z obszaru doradztwa zawodowego, a może to być swobodny wywiad. Na tym etapie przydatne mogą być inne dokumenty i materiały, które zgromadził klient w swoim całym procesie aktywizacji zawodowej. Im więcej informacji, tym trafniej określony będzie profil klienta. Po zebraniu tych informacji dowiemy się, czego klient chce, czym się interesuje, do czego dąży.

Ważne staje się pytanie o kroki, jakie musi wykonać klient, aby osiągnął długoterminowy cel? Jeśli okaże się, że klient jest niezadowolony z efektów analizy lub brakuje pomysłów na określenie konkretnych zadań, można wrócić do etapu pierwszego, choćby po to, aby zweryfikować, urealnić oczekiwania klienta, zasady współpracy itp. Przed rozpoczęciem poszukiwania pracy należy określić, jakie techniki i metody zna klient, z jakich do tej pory korzystał i jakie okazały się skuteczne. Pomoże to dookreślić odpowiednie kroki ścieżki zawodowej i ocenić, na ile klient potrzebuje wsparcia trenera.

Jest to bardzo ważny etap, ponieważ wypracowane dokumenty, wnioski i założenia będą wpływać na dalsze etapy procesu. Należy pamiętać, że kluczowe dla planowania kariery zawodowej jest podmiotowe traktowanie klienta, które daje mu/jej szansę na dokonywanie własnych wyborów zawodowych zgodnych z ich aspiracjami, chęciami i zainteresowaniami.

c) Poszukiwanie pracy⁹

Cele:

- zwiększenie umiejętności analizy lokalnego rynku pracy i konkretnych ofert pod kątem indywidualnych możliwości i barier;
- wspieranie klienta w realizacji konkretnych elementów planu działania;
- utrzymywanie zaangażowania klienta w proces poszukiwania pracy;
- udzielanie informacji zwrotnych o postępach;

Ten etap jest kluczowy w kontekście osiągnięcia celu, jakim jest podjęcie zatrudnienia przez klienta. Istotne jest, aby stosować różnorodne metody i strategie poszukiwania pracy. Może to być zarówno analiza istniejących ofert pracy, ale też bezpośredni kontakt z potencjalnym pracodawcą. Na tym etapie klient może też podjąć próby pracy, praktykę czy staż, które stanowić mogą pogłębienie wiedzy o potencjale zawodowym klienta zarówno dla niego, jak i trenera pracy, ale również pracodawcy. Należy pamiętać, że jest to etap, który może budzić u klienta wiele obaw, stresu i napięcia. O ile wzajemne rozmowy, spotkania, planowanie zadań może być przyjemne i rodzić nadzieję oraz optymizm, o tyle zmierzenie się z rzeczywistością, konkretnymi zadaniami i urealnienie oczekiwań może być już dużo

9 Tamże, s. 19-20.

trudniejsze. Ważne jest, aby trener pracy był uważnym obserwatorem i na bieżąco udzielał klientowi informacji zwrotnych. Dzięki informacjom „rób tak dalej” albo „to możesz zmienić”, klient będzie mógł wzmocnić swoją motywację, zobaczyć postępy i zmodyfikować zachowania, które nie przynoszą mu korzyści.

d) Zaangażowanie pracodawcy¹⁰

Cele:

- pomoc w komunikacji oraz zbudowaniu relacji pomiędzy pracodawcą, a klientem opartej na zaufaniu i otwartości;
- przekazanie niezbędnych informacji pracodawcy i przeciwdziałanie stereotypom i uprzedzeniom wobec osób z niepełnosprawnościami;
- współpraca z otoczeniem pracodawców, w tym m.in., z lekarzami medycyny pracy;
- wskazanie na finansowe i pozafinansowe korzyści wynikające z zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

W momencie znalezienia oferty pracy i uzyskania wstępnych informacji następuje moment zachęcania pracodawcy do zatrudnienia klienta. Jednym z ważnych wydarzeń na tym etapie jest udział w rozmowach kwalifikacyjnych. Podczas takich spotkań pracodawca będzie zadawał pytania na temat możliwości pracy klienta, jego ograniczeń funkcjonalnych itp. Często może to oznaczać mierzenie się ze stereotypami pracodawców, pracę nad ich obawami i niepokojami w kontakcie z osobami niepełnosprawnymi. Ważne jest dostarczenie jak największej ilości informacji, przytoczenie faktów wskazujących na potencjał zawodowy osób niepełnosprawnych i klienta. Dzięki temu wstępny lęk i niepokój, wynikający ze zmierzenia się pracodawcy z czymś nowym i nieznanym może zamienić się w ciekawość i chęć podjęcia „wyzwania”.

Ważne jest, aby trener, na ile to możliwe, pełnił rolę łącznika pomiędzy pracodawcą a klientem. Należy jednak pamiętać, że to pracodawca i klient będą musieli później razem współpracować, rozwiązywać zaistniałe między nimi konflikty i ustalać zakres obowiązków. Jeśli klient nauczy się to robić już na samym początku i zdobędzie zaufanie pracodawcy, znacznie ułatwi to późniejszy proces adaptacji na stanowisku.

Na tym etapie może odbywać się również spotkanie trenera z otoczeniem pracodawców, w tym m.in., z lekarzem medycyny pracy. Lekarz może potrzebować dodatkowych informacji o kliencie, możliwościach dostosowania stanowiska pracy i środowisku pracy, aby podjąć pozytywną decyzję i wydać zgodę na pracę.

¹⁰ Tamże, s. 20-21.

e) Wsparcie w miejscu pracy i poza nim¹¹**Cele:**

- udzielenie wskazówek, dotyczących dostosowania stanowiska pracy;
- przeszkolenie zespołu pracowniczego;
- nauka czynności na stanowisku;
- współpraca z otoczeniem klienta (rodzina i bliscy);
- monitoring przebiegu zatrudnienia klienta;
- rozwiązywanie sytuacji kryzysowych i wsparcie interwencyjne;
- określenie zapotrzebowania na wsparcie trenera i stopniowe zmniejszanie ilości wsparcia aż do całkowitego usamodzielnienia klienta (gdy jest to możliwe);
- przygotowanie klienta do momentu rozstania;
- podsumowanie dotychczasowej współpracy;

Wsparcie na stanowisku pracy realizowane jest w przypadku skutecznego zaangażowania pracodawcy i zatrudnienia klienta. Pracodawca może otrzymać od trenera konkretne wskazówki, jak dostosować stanowisko, przetrenować działania na stanowisku, uzyskać pomoc w wypełnieniu formalności potrzebnych do zawarcia umowy. Trener stanowi też rodzaj łącznika pomiędzy klientem a zespołem pracowniczym i pracodawcą, ponieważ tam również kierowane jest wsparcie. Często zdarza się, że trenerzy organizują spotkania, które mają pomóc zespołowi lepiej współpracować z klientem, zrozumieć, na czym polegają bariery, na które natrafia klient i wzmocnić integrację klienta z zespołem. Dzięki temu klient może odnaleźć źródło wsparcia w otoczeniu, kiedy trener pracy stopniowo będzie się wycofywał, a jego wsparcie będzie ograniczane.

Bardzo ważnym elementem wspierania na stanowisku jest nauka czynności potrzebnych do wykonywania pracy. Zdarzają się różne modele tej nauki. Wiele zależy od indywidualnych możliwości i potrzeb osoby z niepełnosprawnością. Są takie sytuacje, kiedy najpierw trener opanowuje czynności, aby potem na spokojnie i powoli przekazuje je swojemu klientowi. Innym razem trener i klient w tym samym czasie uczą się tych zadań, a potem je wspólnie wykonują. Umożliwia to realizację danej normy dziennej, której klient bez takiego wsparcia mógłby na początku nie wykonać. Są jednak klienci bardzo samodzielni lub tacy, którzy są ekspertami w swoich dziedzinach i trener jedynie przygląda się nauce czynności, udziela ewentualnych wskazówek i pomaga w trudniejszych zadaniach.

Na moment usamodzielniania się klienta, codzienne przychodzenie do pracy w bardzo różny sposób reagują rodziny i bliscy zatrudnionej osoby. Należy pamiętać, że klient jest cały czas częścią systemu, a zmiana jego dotychczasowego stylu życia, funkcjonowania, nie pozostaje bez echa dla pozostałych członków systemu. Może pojawić się opór i niechęć rodziny na tą zmianę, jak również nadmierna troska o klienta i postawy nadopie-

11 Tamże, s. 21-22.

kuńczości ze strony rodziców. Jednocześnie może to być ważne pole do pracy dla trenera, który poprzez wsparcie rodziny pomoże jej wejść na etap akceptacji nowej sytuacji klienta. Rodzina często potrzebuje informacji o tym, co dzieje się z klientem, innym razem zapewnienia, że „wszystko będzie dobrze”. Zdarzają się jednak sytuacje konfliktów, gdzie rola trenera jako mediatora może być znacząca.

Celem tego etapu jest adaptacja klienta na stanowisku pracy i stworzenie systemu wsparcia w jego otoczeniu. Dzięki temu trener pracy nie będzie już osobą niezbędną, gdyż pomocy klientowi może udzielić współpracownik, osoba z rodziny. Zresztą sam klient staje się coraz bardziej samodzielny, nabiera pewności w wykonywaniu zadań i potrafi wszystko zaplanować i zrealizować. W zależności od stopnia niepełnosprawności klienta etap ten będzie miał różnorodną dynamikę. Jego celem jest usamodzielnianie się osoby z niepełnosprawnością na stanowisku pracy. Dla jednej osoby będzie oznaczało to zmniejszenie wsparcia trenera pracy, dla innej powolne domykanie procesu wzajemnej współpracy, aż po całkowite wycofanie się trenera. Może się to wiązać z emocjami, szczególnie wtedy, kiedy współpraca trwała długo i była intensywna. Są jednak klienci, którzy mogą zareagować złością i niechęcią na taką informację. Ważne jest omówienie tych emocji i określenie na czym polega trudność i brak poczucia bezpieczeństwa. Jeśli moment rozstania będzie zapowiedziany wcześniej i klient zacznie być stopniowo do tego przygotowywany, to będzie łatwiej zakończyć współpracę.

W przypadku zakończenia wsparcia na stanowisku pracy ważne, aby podsumować całą współpracę. Często osoba biorąca udział w tym procesie może nie dostrzegać, jak wielki postęp dokonał się w jej życiu, nie dostrzega, jakie cele zostały zrealizowane. Dobrze jest, kiedy klient ma okazję zobaczyć „z lotu ptaka” współpracę trenerem, określić swoje silne i słabe strony, porozmawiać o tym, co się udało w tym procesie, a co można zmienić w przyszłości. Możliwe, że wzmocni to samoocenę, motywację, da nadzieję na przyszłość, kiedy klient będzie kolejny raz poszukiwał pracy. Należy jednak pamiętać, iż mimo zakończenia współpracy może się zdarzyć tak, że trener powraca i udziela wsparcia klientowi. Dlatego ważne jest pozostawanie w kontakcie z pracodawcą i klientem, np. poprzez rozmowy telefoniczne raz w miesiącu lub okresową wymianę wiadomości. Taki monitoring daje poczucie bezpieczeństwa i wzmacnia klienta w dalszej pracy. Powrót trenera na stanowisko może zdarzyć się w momencie, kiedy nastąpi jakiś nieoczekiwany konflikt, zmiana zakresu obowiązków albo pogorszenie stanu psychofizycznego klienta.

.....

.....





Rozdział 2

Trener pracy

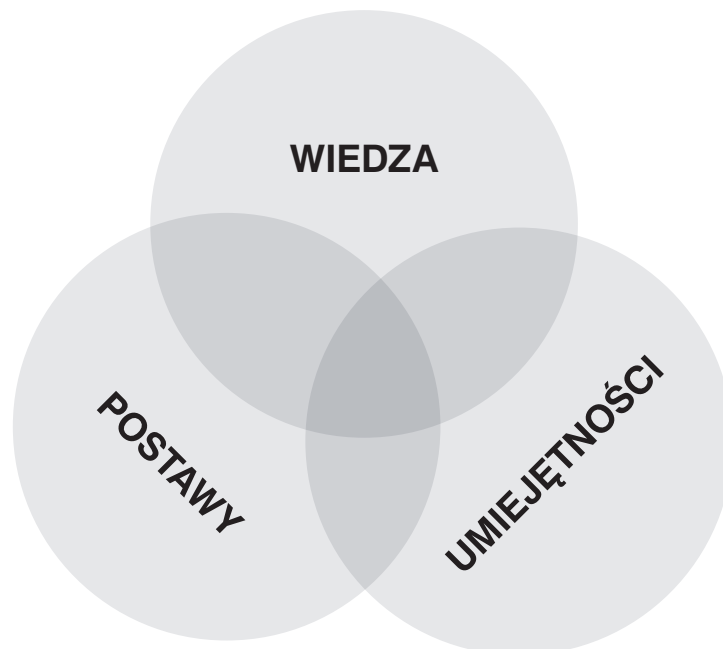
2. Trener pracy

2.1. Profil kompetencyjny trenera pracy

2.1.1. Model kompetencji

Zagadnienie kompetencji pracowniczych analizowane jest na gruncie wielu dyscyplin. Zajmuje się nim m.in. psychologia, prakseologia, socjologia, również nauki o zarządzaniu, a nawet prawo. Do stworzenia profilu kompetencyjnego trenera pracy będzie konieczne przyjęcie jednego z modeli kompetencji. Definicję, która wydaje się być najbardziej użyteczna ze względu na działania rozwojowe pracowników, jak i opisujące określone wymogi na stanowisku pracy, przyjęły M. Kossowska i I. Sołtysińska. Według tego modelu podstawą kompetencji jest wiedza rozważana na trzech poziomach:

- **wiedzy** w potocznym rozumieniu (wiedza deklaratorywna, zasób wiadomości – *wiem co*);
- **umiejętności** (wiedza proceduralna, zdolność wykonywania określonych zadań – *wiem jak i potrafię*);
- **postaw** (chcę i jestem gotów wykorzystać swą wiedzę – *związane z obrazem własnej osoby, a także systemem wartości*)¹².



Schemat nr 1. Model kompetencji

Trzy poziomy kompetencji różnią się pod względem „dostępności”. Kompetencje zewnętrzne, dające się łatwiej obserwować i wyodrębnić u kandydatów, to wiedza i umiejętności. Kompetencje wewnętrzne, takie jak postawy, motywacja do pracy, cechy osobowości, trudniej jest zmierzyć i określić wymagane natężenie u idealnego kandydata na trenera

¹² M. Kossowska, I. Sołtysińska, *Szkolenia pracowników a rozwój organizacji*, Kraków 2002, s. 14.

pracy. Kolejną wskazówką przydatną w analizie kompetencji jest fakt, że niezwykle trudno wyizolować kompetencję i traktować ją jako właściwość całkowicie oderwaną od innych kompetencji, niezależną¹³.

Przykładowo, analizując kompetencję udzielania porady związanej z prawem pracy – najbardziej dominujący będzie poziom wiedzy deklaratywnej, czyli zasobu wiadomości z zakresu prawa pracy i głębokości ich zrozumienia. Kompetencja ta w analizie szczegółowej zostanie przyporządkowana do poziomu pierwszego, czyli „wiem co”. Natomiast skuteczne przekazanie porady klientowi zostanie zawarte w umiejętności dopasowania komunikatu do odbiorcy i kompetencja ta według powyższego modelu mieści się w poziomie drugim, wiedzy proceduralnej „wiem jak i potrafię”.

2.1.2. Obszary kompetencji trenera pracy¹⁴

Mapa kompetencji trenera pracy jest wyznaczana przez dwa czynniki. Pierwszy z nich to zadania wykonywane na każdym z etapów zatrudnienia wspomaganego. Drugim ważnym elementem jest charakterystyka klienta, w tym wypadku osoby z niepełnosprawnością, z którą trener będzie pracował¹⁵.

Wyodrębnić można trzy z czterech głównych obszarów kompetencji trenera pracy. Specyfika grupy docelowej wyznacza kolejny obszar kompetencji. Razem cztery główne obszary kompetencji zostały zobrazowane schematem.

Obszary kompetencji trenera pracy:

- **Poruszanie się po rynku pracy** – związane jest z nawiązywaniem relacji i współpracą z podmiotami trzech sektorów: instytucjami rynku pracy, pracodawcami oraz organizacjami pozarządowymi. W kontekście modelu zatrudnienia wspomaganego są to kompetencje szczególnie potrzebne na etapach „3. Poszukiwanie pracy” oraz „4. Zaangażowanie pracodawcy”;
- **Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością** – jest związana z kompetencjami potrzebnymi na każdym etapie współpracy trenera z klientem, ponieważ dotyczy zdolności dopasowywania wsparcia w zależności od różnych rodzajów niepełnosprawności klientów. W tym obszarze pojawia się wsparcie pracodawcy związane z formalnymi aspektami zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością, m.in. dostosowania stanowiska, dofinansowanie do zatrudnienia, które jest obecne na etapie „4. Zaangażowanie pracodawcy,, i „5. Wsparcie w miejscu pracy i poza nim”;
- **Kompetencje doradztwa zawodowego** – potrzebne są szczególnie na etapie „2. Tworzenie profilu zawodowego”;
- **Model zatrudnienia wspomaganego** – w tym obszarze pojawiają się kompetencje związane ze specyfiką długoterminowej współpracy między trenerem i klientem oraz otoczeniem: innymi specjalistami, rodziną, środowiskiem pracy.

13 G. Filipowicz, *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*, Warszawa 2004, s. 36-37.

14 Por. *Podręcznik zatrudnienia wspomaganego*, s. 38-40.

15 M. Kocejko, M. Fiedorowicz, *Rekrutacja i selekcja trenerów/trenerki pracy na przykładzie doświadczeń Towarzystwa Pomocy Głuchoniewidomym*, [w:] http://www.mojapraca.org.pl/FILES/files/kontent/pokl_2_10_0krutacja_i_selekcja_TPG2012.pdf (dostęp 14.04.2014).



Schemat nr 2. Obszary kompetencji trenera pracy

Specyfika pracy w modelu zatrudnienia wspomagane, współpracy z kilkoma klientami na raz oraz zindywidualizowane wsparcie zakłada dużą samodzielność trenera na stanowisku pracy. Dlatego w opisywanym profilu zostały wyodrębnione dodatkowe kompetencje organizacyjne niezwiązane z bezpośrednim wsparciem klienta, ale bardzo istotne z punktu widzenia pracy na stanowisku trenera pracy.

2.1.3. Szczegółowy profil kompetencji trenera pracy

Stworzony profil kompetencji trenera pracy opiera się na trzech wymiarach kompetencji i pięciu obszarach pracy trenera pracy, w jakich są one konieczne do skutecznego realizowania zadań trenera pracy. W poniższych tabelach została przeprowadzona szczegółowa analiza kompetencji trenera pracy, współpracującego z klientem z niepełnosprawnością:

| | |
|---------------|--|
| Wiedza | <p>Rynek pracy</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zna informacje z zakresu prawa pracy, zabezpieczeń społecznych i innych szczegółowych norm prawnych, regulujących stosunki pracy w odniesieniu do osób z niepełnosprawnością; 2. Zna lokalny rynek pracy; 3. Zna procedury poruszania się po instytucjach rynku pracy przydatne w procesie szukania pracy; 4. Zna różne sposoby pozyskiwania i nawiązywania kontaktów z pracodawcami w obszarze ofert pracy, praktyk, stażów; 5. Zna sposoby pozyskiwania aktualnych informacji o lokalnym rynku pracy m.in.: poziomie i strukturze bezrobocia, programach rynku pracy, możliwościach uzyskania dotacji na założenie własnej firmy oraz subsydiowanym zatrudnieniu. |
|---------------|--|

| | |
|--|--|
| Umiejętności | <ol style="list-style-type: none"> 1. Potrafi nawiązać kontakt i podtrzymać długoterminową relację z pracodawcą; 2. Potrafi przedstawić pracodawcy pozytywne cechy modelu zatrudnienia wspomaganego jako efektywnej formy zatrudniania (marketing); 3. Potrafi pozyskać szczegółowe informacje na temat warunków pracy, zadań na poszczególnych stanowiskach, wymagań pracodawców, planowanych inwestycjach; 4. potrafi współpracować z instytucjami rynku pracy: pośrednikami, specjalistami ds. rozwoju zawodowego; 5. Zapewnia klientowi dostęp do instytucji, oferujących informacje i wsparcie. |
| Postawy | Unika uogólnień i stereotypów na temat rynku pracy takich jak: „Teraz jest kryzys i nie da się znaleźć dobrej pracy”, „Wszyscy pracodawcy wykorzystują pracowników z niepełnosprawnością”. |
| Praca z osobą z niepełnosprawnością | |
| Wiedza | <ol style="list-style-type: none"> 1. Zna specyfikę funkcjonowania osób z niepełnosprawnością w roli pracownika; 2. Posiada umiejętność dopasowania komunikacji do potrzeb i możliwości klienta; 3. Zna zasady orzecznictwa o niepełnosprawności; 4. Zna charakterystykę i problematykę osób narażonych na wykluczenie społeczne i zawodowe, w tym długotrwale bezrobotnych (problemy, mechanizmy); 5. Zna stereotypy na temat zatrudniania osób z niepełnosprawnością u pracodawców, otoczenia i klientów oraz fakty pozwalające na zmianę stereotypowych przekonań; 6. Wykazuje się znajomością korzyści, wynikających z zatrudnienia osoby niepełnosprawnej, w tym społeczne np. pozytywny wizerunek firmy zaangażowanej społecznie, finansowe np. zasady dofinansowań dla pracodawców z tytułu niepełnosprawności klienta. |
| Umiejętności | <ol style="list-style-type: none"> 1. Potrafi wspierać klienta z uwagą i tylko w zakresie niezbędnym, pozostawiając czynności, które osoba z niepełnosprawnością potrafi przeprowadzić do samodzielnego wykonania; 2. Potrafi doradzić pracodawcy przy wyborze i adaptacji stanowiska oraz miejsca pracy, biorąc pod uwagę specyfikę niepełnosprawności klienta; 3. Wie jak wesprzeć pracodawcę w kwestiach formalnoprawnych, związanych z zatrudnieniem osoby z niepełnosprawnością oraz o możliwościach uzyskania wsparcia finansowego. |

| | |
|--------------------------------|--|
| Postawy | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jest wrażliwy na dyskryminację osób z niepełnosprawnością; 2. Szanuje indywidualność osoby z niepełnosprawnością, jej potrzeby, możliwości oraz podejmowane decyzje. |
| Doradztwo zawodowe | |
| Wiedza | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ma wiedzę z zakresu poradnictwa zawodowego oraz kształcenia ustawicznego, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki uczenia się osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności; 2. Zna różnorodne metody poszukiwania pracy; 3. Zna metody i technik poradnictwa zawodowego; 4. Zna podstawowe zasady skutecznego coachingu; 5. Zna zasady tworzenia dokumentów aplikacyjnych; 6. Zna zasady autoprezentacji podczas rozmowy kwalifikacyjnej. |
| Postawy | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jest świadom, że dobre wspieranie to podtrzymywanie w samodzielności osoby z niepełnosprawnością; 2. Jest pozytywnie nastawiony do możliwości znalezienia pracy z klientem. |
| Zatrudnienie wspomagane | |
| Wiedza | <ol style="list-style-type: none"> 1. Wie, na czym polega proces zatrudnienia wspomaganego – zna cele, założenia i idee; 2. Zna swoje zadania na każdym etapie zatrudnienia wspomaganego; 3. Zna przykłady doświadczeń w zatrudnieniu wspomaganym w Polsce i w Europie. 4. Potrafi przekazywać informację zwrotną; <p>Będąc w relacji doradca – klient potrafi utrzymać odpowiedzialność za działania i decyzje klienta po jego stronie – potrafi ustalać granice</p> |
| Postawy | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jest świadom, że dobre wspieranie to podtrzymywanie w samodzielności osoby z niepełnosprawnością; 2. Jest pozytywnie nastawiony do możliwości znalezienia pracy z klientem. |
| Umiejętności | <ol style="list-style-type: none"> 1. Potrafi nawiązać długotrwałą relację z klientem; 2. Potrafi aktywnie słuchać klienta, upewniać się, że obie strony w rozmowie dobrze się rozumieją; 3. Potrafi wzmacniać klienta i jego poczucie sprawstwa np. poprzez umiejętność zadawania otwartych pytań i formułowania celów na podstawie potrzeb klienta a nie własnych założeń i wyobrażeń; |

| | |
|--|--|
| Umiejętności | <ol style="list-style-type: none"> 4. Potrafi dostosować wsparcie do indywidualnych potrzeb klienta podczas codziennej pracy i treningów; 5. Potrafi obserwować klienta m.in. poprzez wywiady z jego przełożonymi, kolegami z pracy, innymi specjalistami; 6. Posiada gotowość do wykonywania prac razem z klientem na stanowisku pracy – w tym prac fizycznych poniżej kwalifikacji; 7. Potrafi pracować z grupą np. podczas przeszkolenia pracowników w zakresie współdziałania z pracownikiem z niepełnosprawnością; 8. Potrafi wesprzeć klienta w wyuczeniu jego czynności i obowiązków zawodowych na stanowisku pracy; 9. Potrafi wspierać klienta w procesie integracji ze środowiskiem współpracowników (potrafi facylitować proces grupowy); 10. Posiada umiejętność pracy w zespole z innymi specjalistami zaangażowanymi w proces zatrudnienia wspomaganego w zakresie pozyskania informacji o kliencie, konsultacji w sytuacjach problemowych, współpracy przy opracowaniu i realizacji planów aktywizujących klienta, wymiany doświadczeń, informacji i opinii; 11. Posiada umiejętność wsparcia rodziny w budowaniu akceptacji podejmowanych działań w zakresie aktywizacji zawodowej klienta (np. poprzez pracę z rodziną w podejściu systemowym); 12. Potrafi monitorować przebieg zatrudnienia klienta, interweniować w sytuacjach kryzysowych – posiada umiejętności mediacyjne; 13. Potrafi podsumować współpracę z klientem, określić stopień realizacji kontraktu, ocenić kompetencje, jakie rozwijał klient podczas współpracy. |
| Postawy | <ol style="list-style-type: none"> 1. Indywidualnie podchodzi do każdego klienta; 2. Elastycznie dobiera metody pracy do możliwości i potrzeb klienta; 3. Dobro klienta stawia na pierwszym miejscu; 4. Trener nie stawia się na pierwszym miejscu we współpracy z klientem. |
| Dodatkowe kompetencje organizacyjne | |
| Wiedza | <ol style="list-style-type: none"> 1. Znajomość narzędzi zarządzania czasem; 2. Posiada wiedzę z zakresu automotywacji; 3. Zna swoich mocnych i słabych stron. |
| Umiejętności | <ol style="list-style-type: none"> 1. Potrafi samodzielnie planować i organizować czas pracy; 2. Potrafi kreatywnie zarządzać czasem; 3. Potrafi odpowiedzialnie wykonywać pracę niezależnie od nadzoru; 4. Potrafi samodzielnie wyszukiwać informacje. |

Postawy

1. Ma wysoką samodyscyplinę;
2. Jest zorientowany na cele i wyniki;
3. Postępuje w zgodzie ze sobą;
4. Jest przedsiębiorczy;
5. Odznacza się odwagą w działaniu i pewnością siebie;
6. Jest zaangażowana w pracę.

Etap testowania usługi pozwolił na weryfikację opracowanego podczas projektowania profilu kompetencji. Trenerzy pracy potwierdzają w badaniach, że wszystkie obszary kompetencji są ważne dla właściwej realizacji zadań trenera pracy¹⁶. Szczególnie jednak podkreślają znaczenie posiadania kompetencji w obszarach: praca z osobą z niepełnosprawnością, rynek pracy, zatrudnienie wspomagane.

Trenerzy podkreślali, że kompetencje te różnią się w zależności od rodzaju niepełnosprawności, jaką posiada dana osoba. W tym kontekście pojawia się pytanie, czy trener powinien być „specjalistą” od jednej niepełnosprawności, czy też współpracować z różnymi klientami. W jednym z badań trenerzy zwrócili uwagę na fakt, iż w ich zespole pojawiły się specjalizacje i podziały, wynikające z kompetencji trenerów. Zwracają jednak uwagę, że można „znać się” na więcej niż jednej niepełnosprawności, nie jest jednak możliwe bycie specjalistą od każdego typu niepełnosprawności¹⁷. Co istotne, pojawiły się też głosy podkreślające, że kluczowa jest właściwa postawa wobec osoby z niepełnosprawnością, a nie doświadczenie w pracy, które można nabyć, podobnie jak wiedzę o specyfice każdej z grup¹⁸.

W obszarze rynku pracy kadra podkreślała przede wszystkim umiejętność nawiązywania relacji i współpracy z pracodawcami, ale też potrzebę posiadania rzetelnej wiedzy z obszaru zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością¹⁹. Z perspektywy trenerów pracy, w kontekście zatrudnienia wspomagane, najważniejsza okazała się umiejętność wchodzenia w role na różnych stanowiskach pracy i wykonywania zadań z wielu obszarów zawodowych. Tym samym, istotne są dla trenera kompetencje, które wspierać będą w wywiązywaniu się z obowiązków, m.in. elastyczność, otwartość, umiejętność szybkiego uczenia się.

A oto opinie trenerów zebrane w ramach ewaluacji zewnętrznej i wewnętrznej realizowanej na etapie testowania, na temat tego, jaki powinien być trener, co umieć i co wiedzieć warto, a także, co należy odnieść do teorii kompetencji i ich poziomów zaprezentowanej na początku tego rozdziału. Trenerzy uznali, że niezwykle ważne z ich perspektywy są kompetencje miękkie, które można przypisać do poziomu postaw oraz doświadczenia²⁰. Co do kompetencji miękkich to trenerzy stworzyli obszerny katalog cech, postaw i umiejętności potrzebnych w tej pracy. Jego analiza pokazuje, jak różnorodnych obszarów funkcjonowania pracownika on dotyczy:

16 M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna...*, s. 46-48.

17 Tamże, s. 47.

18 *Ankieta końcowa dla trenerów pracy. Analiza własna.*

19 M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna...*, s. 47.

20 K. Karkocha-Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji wewnętrznej etapu testowania modelu zatrudnienie wspomagane*, Wrocław 2014, s. 17-18.

| Kompetencje miękkie trenera pracy | |
|---|--|
| Postawy | Cechy, umiejętności |
| <ul style="list-style-type: none"> • Empatia; • Asertywność; • Otwartość; • Pozytywne nastawienie do świata i zastanych sytuacji; • Konsekwencja i nieuleganie wpływom; • Odwaga i niezależność myślenia z jednoczesnym uwzględnieniem innych perspektyw (odmiennych od swoich); • Gotowość na zmiany; • Dojrzałość emocjonalna; • Odporność psychiczna; • Ciekawość drugiego człowieka; • Bezinteresowna życzliwość do ludzi; • Wrażliwość na potrzeby innych; • Pozytywne nastawienie do pracy; • Otwartość na podnoszenie umiejętności i kwalifikacji. | <ul style="list-style-type: none"> • Cierpliwość; • Dyskrecja; • Uczciwość; • Odpowiedzialność; • Determinacja; • Elastyczność (umiejętność dopasowania się do sytuacji); • Sumienność; • Umiejętności komunikacji interpersonalnej; • Praca pod presją czasu; • Radzenie sobie ze stresem; • Wielozadaniowość; |

W odniesieniu do poziomu kompetencji, jaką jest doświadczenie, trenerzy podkreślali, że istotne jest, aby pracownik posiadał doświadczenie zawodowe, niekoniecznie w zawodzie trenera. Różnorodne doświadczenia zawodowe dają wiedzę o rynku pracy, jego mechanizmach i uczą, jak się po nim poruszać, a są to kompetencje bardzo ważne na tym stanowisku. Tu trenerzy kolejny raz podkreślili, że szczególnie istotne jest doświadczenie w pracy z osobami niepełnosprawnymi. Rekomendowany przez zespół Eudajmonii okres pracy z osobami niepełnosprawnymi wynosi przynajmniej od roku do dwóch lat²¹.

W ocenie trenerów rodzaj i poziom wykształcenia nie są tak istotne²². Opinie kadry realizującej usługę w tym obszarze pokrywają się z oceną doświadczonych już zespołów realizujących model zatrudnienia wspomaganego na całym świecie, gdzie wymaganym standardem jest minimum średnie wykształcenie trenera pracy.

21 Tamże, s.17.

22 Tamże.

2.2. Proces pozyskiwania trenerów pracy

2.2.1. Sposoby określenia kompetencji minimalnej²³

Przedstawiony powyżej profil określa, jakie kompetencje powinien posiadać trener pracy. Jednocześnie krytyczne spojrzenie na ten rozbudowany katalog pozwala stwierdzić, że trudno będzie znaleźć podczas rekrutacji osobę, które będzie spełniała wszystkie te wymagania. W związku z tym, przystępując do rekrutacji warto określić sobie pewne „minimum”, które musi spełnić kandydat, aby mógł zostać przyjęty do pracy. W przypadku rekrutacji trenerów pracy w Polsce dodatkowym utrudnieniem będzie fakt, że nie istnieje jednolity system kształcenia i certyfikacji trenerów pracy. Każda organizacja realizująca proces zatrudnienia wspomaganego kształci trenerów według swoich standardów, modeli szkoleń i na własny użytek. Trudno zatem o obiektywne wskaźniki prezentujące posiadanie lub brak kompetencji trenera pracy, jak to jest w przypadku np. doradców zawodowych. Oczywiście, jeżeli jakiś kandydat już pracował jako trener pracy, będzie to znaczącym atutem na początku procesu rekrutacji i doświadczenie to można traktować jako pewną gwarancję posiadania kompetencji. Jednak biorąc pod uwagę fakt, że nie we wszystkich miastach znajdują się organizacje i instytucje realizujące zatrudnienie wspomaganie, a rotacja kadry nie jest zbyt wielka, z dużym prawdopodobieństwem zatrudnione zostaną osoby, które nie pracowały na tym stanowisku i zostaną dopiero przeszkolone.

Minimalne modele kompetencje mogą wyglądać w sposób następujący:

„Model jeden plus”, czyli jedna silna – jedna słabsza

Pierwszym modelem „minimum”, czyli minimalnym zestawem kompetencji, który powinien posiadać kandydat już na starcie, aby mógł zostać zatrudniony, jest połączenie: jedna silna kompetencja i jedna słabsza. Może to być taka osoba, która zajmowała się doradztwem zawodowym, pracowała w firmie, gdzie pozyskiwano klientów albo posiada wieloletnią praktykę w pracy z osobami z niepełnosprawnościami. Będzie to jej pierwsza silna kompetencja i dodatkowo posiada jeszcze jedną, której poziom nie jest tak wysoki, na przykład kandydat dysponuje wiedzą z konkretnego obszaru lub ma krótkie doświadczenie pracy. Będą to kandydaci, którzy zatrudnieni na stanowisku trenera pracy mogą łatwiej opanować pozostałe, brakujące kompetencje. W sytuacji, kiedy któryś z dwóch brakujących obszarów kompetencji odnosi się do niepełnosprawności, należy zwrócić uwagę czy potencjalny kandydat posiada wrażliwość na różnorodność i osoby z niepełnosprawnościami. Zmiana postaw, a tym samym nierównościowego podejścia i stereotypów wobec osób z niepełnosprawnościami, może być bardzo długim procesem, dlatego niezbędne jest, aby osoba już na wstępie miała postawę otwartości na różnorodność i niedyskryminację.

²³ Por. Podręcznik zatrudnienia wspomaganego, s. 40-43.

„Model cztery razy jeden”, czyli cztery słabe

Zaletą tego typu kandydatów będzie wiedza lub doświadczenie ze wszystkich oczekiwanych obszarów. Oznacza to, że na pewno zetknęli się z osobami z niepełnosprawnościami lub wykluczonymi, wiedzą co to jest zatrudnienie wspomagane, pracowali indywidualnie z klientem (jako doradcy-czynnie, psychologowie itp.) i pozyskiwali pracodawców. Podczas rekrutacji kandydata spełniającego te kryteria warto skupić się na zbadaniu, czy osoba realnie posiada dane kompetencje. Wiedza i umiejętności mogą występować jedynie na poziomie deklaracyjnym. Doświadczenie z niepełnosprawnymi może ograniczyć się do kilkugodzinnych praktyk na studiach, a wiedza o narzędziach doradczych odnosić się będzie do przeczytanego poradnika lub strony internetowej. W przypadku takich kandydatów warto być ostrożnym i zadawać eksplorujące, konkretne pytania, które potwierdzą, że kandydat rzeczywiście potrafi i wie. Pomocne mogą być także zadania praktyczne.

Z pewnością można stworzyć wiele innych konfiguracji kompetencji, które mogłyby stanowić akceptowalne minimum. Warto przemyśleć to w kontekście wymagań swojego projektu, standardów organizacji, firmy i stworzyć własne minimalne oczekiwania wobec potencjalnych kandydatów.

Jednocześnie ze względu na to, że mało jest osób łączących tak różnorodne kompetencje oraz samych trenerów pracy, warto podchodzić do swoich kryteriów elastycznie i urealniać oczekiwania adekwatnie do tego, jakie kompetencje posiadają osoby, które się zgłosiły.

W ramach rekrutacji prowadzonej w Fundacji Eudajmonia zatrudnionych zostało 10 trenerów pracy. Wszystkie zatrudnione osoby posiadały doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, w tym sporo osób miało zawodowy kontakt z osobami z różnymi niepełnosprawnościami.

Dodatkowo trenerzy posiadali doświadczenie w pracy z osobami wykluczonymi, m.in. Romami, uchodźcami, osobami długotrwale bezrobotnymi, bezdomnymi. Stanowi to źródło wiedzy na temat mechanizmów wykluczenia, specyfiki pracy z osobą z takiej grupy, trudności jakie może napotkać klient, ale też jakie mogą spotkać osobę z nim pracującą.

Kolejny obszar to doradztwo zawodowe. Jak pokazała analiza, 50% pracowników posiadało doświadczenie w pracy z tego zakresu, część osób pracowała indywidualnie z inni klientami tylko grupowo.

Co do kompetencji związanej z zatrudnieniem wspomagany to wszyscy trenerzy zetknęli się z tym modelem, w większości jednak na poziomie teoretycznym.

Dla pracy w modelu ważne jest też doświadczenie w długotrwałej i procesowej pracy z klientem. Wszyscy trenerzy takie posiadali, wynikało ono jednak z pracy z różnymi grupami, np. praca z uczniem, praca z całą rodziną, ale też praca z osobą niepełnosprawną.

W obszarze rynku pracy istniało największe różnicowanie, jeśli chodzi o kompetencje trenerów. Część posiadała doświadczenie w poszukiwaniu pracy i kontakcie z pracodawcą, część posiadała takie doświadczenie tylko w wyniku szukania pracy dla samej siebie.

Reasumując powyższą analizę, zespół zrekrutowany do pracy posiadał zdecydowanie silną kompetencję pracy z osobami niepełnosprawnymi. Pozostałe kompetencje u nie-

których z trenerów występowały na wysokim poziomie, u innych na niższym. Niewątpliwie minimalny model kompetencyjny zastosowany przez Fundację Eudajmonia nie miał jednego schematu. Znaleźć można w zespole trenerów o wszystkich mocnych kompetencjach oraz takie, które mają dominujące obszary lub też takie, które mają doświadczenie związane z każdym z obszarów, ale nie niskim poziomie. Zastosowanie jednego modelu nie było możliwe ze względu na duży zasięg rekrutacji – całe województwo – oraz różne uwarunkowania w poszczególnych subregionach. Rekomenduje się, aby przy zatrudnianiu kandydata na trenera pracy dobrze określić jego słabe i mocne strony. Jest to istotne dla planowania dalszej ścieżki rozwoju trenera pracy i uzupełniania jego kompetencji ²⁴.

24 K. Karkocha-Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji wewnętrznej...*, s.17.

2.3. Etapy procesu rekrutacji i selekcji

W kolejnych podrozdziałach umieszczone zostały wskazówki, które mogą pomóc w zbadaniu określonych kompetencji kandydata. Nie oznacza to jednak, że w danym obszarze muszą się pojawić wszystkie wymienione elementy, aby został uznany za silny. Jest to jedynie zestaw wskazówek, które mogą pomóc zbadać siłę kompetencji, a im więcej tych elementów pojawi się w danym obszarze kompetencji, tym lepiej. Warto też zwrócić uwagę, czy kandydat, który nie posiada danego elementu w obszarze kompetencji ma jego jakiś ekwiwalent. Dla przykładu, jeśli dana osoba nie posiada wykształcenia ani doświadczenia zawodowego jako doradca zawodowy (obszar doradztwo zawodowe), ale wcześniej pracowała jako psycholog i prowadziła długoterminowe procesy wspierania indywidualnego, to możemy to uznać za doświadczenie, dające podobne kompetencje. Zarówno praca psychologa i doradcy zawiera w sobie element diagnozy i polega na rozstrzyganiu konfliktów i sytuacji trudnych, związanych z długoterminowym procesem wspierania, udzielaniem informacji zwrotnych itp.²⁵.

Proces rekrutacji obejmuje następujące etapy:

- a) ogłoszenie o naborze do pracy;
- b) analiza dokumentów aplikacyjnych;
- c) rozmowa kwalifikacyjna;
- d) zadania praktyczne.

Poniżej omówimy kolejne z nich:

a) Ogłoszenie o naborze do pracy

Cele etapu:

- Pozyskanie kandydatów na stanowisko trenera pracy;
- Dotarcie z informacją o naborze do potencjalnych pracowników.

Opis etapu:

Ogłoszenie o naborze trenerów stanowi narzędzie, które zapewnić ma napływ aplikacji osób zainteresowanych, ale też spełniających jak najwięcej oczekiwań instytucji rekrutującej. Kluczowe jest zatem, aby dostarczało jasnych, przejrzystych, i w miarę możliwości, wyczerpujących informacji o stanowisku pracy. Ważne jest zatem opisanie specyfiki pracy trenera pracy i dobre określenie oczekiwań. Z drugiej jednak strony, nie można tworzyć zbyt sztywnych i ciasnych kryteriów, ponieważ może to zniechęcić lub zdyskwalifikować osobę, która byłaby doskonałym trenerem pracy. Ogłoszenie powinno zawierać następujące elementy:

²⁵ Temat ten pogłębiony został w: „Rekrutacja i selekcja trenerów/trenerki pracy na przykładzie doświadczeń Towarzystwa Pomocy Głuchoniewidomym”. [w:] na: http://www.mojapraca.org.pl/FILES/files/kontent/pokl_2_10_0krutacja_i_selekcja_TPG2012.pdf). Ponadto planując rekrutację warto zapoznać się z: „Zestaw narzędzi do rekrutacji trenerów pracy. Wstępna wersja produktu”, opracowanym przez PFON (materiał dostępny na: <http://www.trenerpracy.eu/wp-content/uploads/produkt-finalny-zestaw-i.pdf>)

- nazwa, logo i opis instytucji;
- krótki opis stanowiska pracy i podstawowe zadania;
- zakres obowiązków;
- wymagania wobec kandydatów (konieczne i dodatkowe);
- warunki zatrudnienia;
- informacje o trybie zgłaszania się (termin, wymagane dokumenty, etapy rekrutacji, kontakt).

b) Analiza dokumentów

Cele etapu:

- wyeliminowanie przypadkowych kandydatów;
- zdobycie podstawowych informacji potrzebnych do określenia, na ile kandydat posiada minimalny model kompetencji;
- określenie tematów, hipotez niezbędnych do pogłębienia podczas rozmowy kwalifikacyjnej.

Dokumenty:

Proponowany zestaw dokumentów aplikacyjnych na tym etapie:

- Curriculum Vitae;
- list motywacyjny;
- formularz zgłoszeniowy – jest to uzupełnienie dla listu motywacyjnego. Podobnie jak list motywacyjny pozwala na zbadanie motywacji kandydata do podjęcia zatrudnienia. Poprzez określony wybór pytań możemy sami zdecydować, jakich informacji potrzebujemy. Unikniemy otrzymywania informacji stworzonych w oparciu o standardowe formułki i ujednotocimy zestaw pozyskiwanych informacji od różnych kandydatów. Ważne, aby pytania formularza odnosiły się do wszystkich czterech wymaganych kompetencji (schemat nr 2. „Obszary kompetencji trenera pracy”).

Opis etapu

Niezależnie od konstrukcji ogłoszenia, część wymagań może być zinterpretowana w bardzo miękki sposób i przyciągać przez to wiele zainteresowanych osób, które skupią się jedynie na wybranym elemencie ogłoszenia, sądząc, że to wystarczy do aplikowania na stanowisko. Istnieje również ogromna ilość osób, które aplikują na każde pojawiające się ogłoszenie, mając nadzieję, że „może się uda”. W związku z tym, konieczne będzie przeanalizowanie kilkudziesięciu CV i formularzy, co pozwala na odrzucenie niepasujących zupełnie, przypadkowych aplikacji. Może to stanowić nawet do 30-40 % wszystkich dokumentów. Po tej wstępnej selekcji rozpoczyna się bardziej szczegółowa analiza dokumen-

tacji. W tym momencie ważne jest, aby zostawić tylko te aplikacje, które spełniają któryś z modeli minimalnych kompetencji stworzonych na potrzeby rekrutacji.

Ostatni krok to szczegółowa analiza dokumentów tych osób, które przechodzą do kolejnego etapu i określenie, jakie pytania warto zadać im podczas rozmowy, które informacje z aplikacji są niejasne, niezrozumiałe i warto je doprecyzować lub w jaki sposób zweryfikować deklaracje kandydata. Warto, aby osoby odpowiedzialne za rekrutację sporządzały notatki, dopisywały niezbędne pytania do kwestionariusza wywiadu, które pasują do danego kandydata. Informacje, na które warto zwrócić uwagę w każdym obszarze kompetencji zamieszczone zostały w diagramie poniżej. Wskazówki odnoszą się do „Szczegółowego profilu kompetencji trenera pracy”²⁶.

Ten etap rekrutacji może być prowadzony przez jedną osobę, która posiada już doświadczenie w rekrutacji trenerów pracy oraz silny obszar kompetencji nazwany „zatrudnienie wspomagane”. Jeśli jednak zaistnieje możliwość przygotowania i analizy dokumentów aplikacyjnych przez więcej niż jedną osobę, przyniesie to dużą korzyść dla całego procesu rekrutacji. Warto, aby kompetencje osób analizujących dokumenty uzupełniały się. Więcej o tym w następnym podrozdziale.

Tabela nr 1. Sposoby badania obszarów kompetencji na etapie analizy dokumentów



26 K. Skalska, *Profil kompetencyjny trenera pracy*, Materiały niepublikowane Fundacji Eudajmonia.

c) Rozmowa kwalifikacyjna

Cele:

- zweryfikowanie wstępnego profilu kompetencji kandydata;
- pogłębienie informacji na temat słabszych kompetencji kandydata i możliwości ich rozwijania;
- zbadanie postaw kandydata i motywacji, dotyczącej podjęcia pracy;
- uzgodnienie kwestii formalnych (wynagrodzenie, termin rozpoczęcia pracy itp.).

Opis

Trzecim etapem rekrutacji jest bezpośrednio spotkanie z kandydatem--

Rozmowa kwalifikacyjna powinna być prowadzona przez dwie lub trzy osoby. Większa ilość osób działa zazwyczaj stresująco na kandydata i utrudnia wszystkim osobom zadawanie pytań lub powoduje znaczne przedłużenia rozmowy. Warto, aby w komisji zasiadały osoby, które posiadają znajomość modelu, specyfiki pracy trenera pracy oraz mają doświadczenie w prowadzeniu rekrutacji. Dobrze, aby kompetencje osób rekrutujących uzupełniały się, można to oznaczać, że w komisji zasiadzie osoba zarządzająca kadrą trenerską oraz doradca zawodowy lub psycholog, realizujący procesy aktywizacji zawodowej.

Jeśli chodzi o czas trwania rozmowy, to nie powinna ona trwać krócej niż trzydzieści minut, ale nie dłużej niż godzinę. Optymalny czas to czterdzieści pięć minut. Umożliwia to swobodną rozmowę, uzyskanie niezbędnych informacji i zbudowanie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa i otwartości.

Kolejność pytań w odniesieniu do czasu trwania rozmowy powinna wyglądać następująco:

- **Pytania wstępne.** Przedstawienie się kandydata, komisji, udzielenie informacji o przebiegu rozmowy i doprecyzowanie informacji z ogłoszenia;
- **Pytania wprowadzające.** Pytania o sposób znalezienia ogłoszenia, motywację kandydata do aplikowania na stanowisko, znajomość organizacji, jej działań i specyfiki;
- **Pytania odnoszące się do dokumentów aplikacyjnych.** Zweryfikowanie, na ile profil kompetencji kandydata określony na podstawie CV jest prawdziwy, dopytanie o informacje zawarte w CV, formularzu aplikacyjnym, dopytanie o dotychczasowy przebieg kariery zawodowej i jej poszczególnych etapów;
- **Pytania eksplorujące, pogłębiające.** Zasadnicze pytania, mające na celu zbadanie słabiej rozwiniętych kompetencji kandydata, zbadanie, na ile kandydat jest w stanie nauczyć się nowych umiejętności i nabyć wiedzę, zbadanie postaw, pytania odnoszące się do sposobów rozwiązywania różnych problemów;
- **Pytania podsumowujące.** Dopytanie o rzeczy, które pojawiły się w trakcie rozmowy, zadanie pytań dotyczących gotowości podjęcia pracy, warunków finansowych, pożegnanie się z kandydatem i poinformowanie, w jaki sposób zostanie przekazany komunikat o wynikach rozmowy kwalifikacyjnej.

Tabela nr 2. Sposoby badania obszarów kompetencji na etapie rozmowy kwalifikacyjnej**Rynek pracy**

- potrafi wskazać na finansowe i niefinansowe korzyści wynikające z zatrudnienia ON
- potrafi opowiedzieć o sukcesach w pozyskiwaniu pracodawców lub innych klientów
- budował długotwałe relacje z pracodawcami
- umie wskazać na bariery w kontakcie i relacji z pracodawcami
- współpracował z innymi instytucjami rynku pracy
- nie posługuje się stereotypami w kontekście pracodawców i innych instytucji
- umie wskazać na możliwości i bariery zatrudnienia ON na lokalnym rynku pracy

Praca z osobą niepełnosprawną

- opowiada o ON uwzględniając ich podmiotowość, nie infantylizuje, nie używa stygmatyzujących określeń
- dostrzega potencjał zawodowy ON
- dostrzega różnorodność ON, ich indywidualne potrzeby i możliwości
- potrafi opowiedzieć o sytuacji, gdzie wspierał osoby z różnymi niepełnosprawnościami
- potrafi opowiedzieć w jaki sposób można dostosować stanowisko pracy dla potrzeb ON
- potrafi opowiedzieć na jakie trudności narażają ON w poszukiwaniu zatrudnienia
- odwołuje się do przepisów, aktów prawnych, które określają sytuację prawną ON

**Sposoby badania obszarów kompetencji
na etapie rozmowy kwalifikacyjnej**

Zatrudnienie wspomagane

- potrafi opowiedzieć o jednym procesie wspierania klienta i wskazać na różne zadania podejmowane na etapach ZW
- potrafi wczuć się w sytuację wspierania ZW i opowiedzieć o różnych sposobach interwencji jako trener
- umie opowiedzieć na czym polega ZW, jakie są jego cele i założenia
- wyraża gotowość pracy na stanowisku poniżej jego kompetencji
- pracował z klientem systemowo (rodzina, bliscy)
- potrafi wskazać sytuacje kryzysowe i podać przykłady ich rozwiązania

Doradztwo zawodowe

- potrafi opowiedzieć o swoim doświadczeniu zawodowym w kontekście realizacji długofalowych celów i uzasadnić motywację
- potrafi opowiedzieć o jednym procesie indywidualnego wspierania klienta, wskazać na trudne sytuacje i sposoby ich rozwiązania
- pozostaje w dobrym kontakcie z przedstawicielami komisji rekrutacyjnej, adekwatnie odpowiada na pytania, sam zadaje pytania i potrafi się zaprezentować

d) Część praktyczna**Cele:**

- zweryfikowanie umiejętności wykonywania zadań trenerskich;
- zbadanie postaw wobec osób z niepełnosprawnościami oraz nastawienia kandydata do wykonywania czynności praktycznych;
- zbadanie umiejętności rozwiązywania sytuacji trudnych i problemowych.

Opis

Część praktyczna stanowić może element rozmowy kwalifikacyjnej lub też osobny element procesu rekrutacji, który odbywa się po rozmowie kwalifikacyjnej. Niektóre organizacje przeprowadzają egzamin praktyczny, który odbywa się na stanowisku pracy pod okiem doświadczonego trenera pracy. Innym rodzajem zadania praktycznego, które byłoby alternatywą dla powyżej opisanej symulacji, jest przekazanie tzw. case study do wykonania podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Case, czyli krótkie zadanie praktyczne może stanowić opis pewnego problemu, gdzie kandydat musi odpowiednio zdiagnozować sytuację i opisać, jakie kroki podjąłby w celu rozwiązania zadania.

Case może opisywać krótką historię klienta, który ma problem z przychodzeniem na spotkania, zachowuje się agresywnie. Będzie to odpowiednie dla osób, które mają małe doświadczenie w pracy indywidualnej, można w ten sposób obserwować metody stawiania granic i rozwiązywania sytuacji konfliktowych. Tematem case'a może być również relacja z pracodawcami i pytanie, w jaki sposób ich pozyskiwać i zachęcać do zatrudniania osób z niepełnosprawnościami. Może to być jedna ze scenek do odegrania pomiędzy osobą z komisji i kandydatem. Tego typu zadanie będzie szczególnie istotne dla osób, które mają niewielkie doświadczenia w pozyskiwaniu pracodawców. Podczas odgrywania scenki, w treści komunikatów i sposobów zachęcania potencjalnego pracodawcy, będzie można również zauważyć, w jaki sposób kandydat odnosi się do osób z niepełnosprawnością, czy traktuje je podmiotowo i czy nie używa stereotypów.

Opisany wyżej model rekrutacji trenerów pracy został przeprowadzony w ramach testowania usługi. Proces ten pozytywnie ocenili trenerzy pracy, którzy uznali, że kluczowa dla rekrutacji jest rozmowa kwalifikacyjna nastawiona głównie na posiadanie praktycznych umiejętności i wzbogacona o scenki sytuacyjne. Trenerzy ocenili rekrutację jako rzetelną, profesjonalną i badająca niezbędne kompetencje. Ważnym aspektem, na jaki warto zwrócić uwagę podczas rozmowy kwalifikacyjnej, jest poinformowanie kandydatów o miejscach zamieszkania potencjalnych klientów. Chodzi o to, żeby trener miał świadomość ewentualnej konieczności dojazdów do klientów mieszkających w znacznej odległości²⁷. Wyniki rekrutacji oraz ocena zatrudnionego zespołu pokazują, że proces ten został dobrze zaplanowany i umożliwił zbudowanie dobrego, kompetentnego i efektywnego zespołu.

²⁷ Tamże, s.18.

2.4. Szkolenie trenerów pracy

Główną przesłanką zatrudnienia wspomaganego jest fakt, iż każda osoba z niepełno-
sprawnością przy odpowiednim wsparciu może pracować na otwartym rynku pracy. Innymi
słowy, zatrudnienie wspomagane jest modelem, którego cechami jest przede wszystkim:
indywidualne podejście w aspekcie znajdowania zatrudnienia, szkolenie z zakresu konkret-
nych umiejętności zawodowych i społecznych potrzebnych w miejscu pracy.

Szkolenie adresowane do trenerów pracy powinno zawierać wiedzę z zakresu rynku
pracy, prawa pracy i rehabilitacji zawodowej oraz społecznej, dlatego też niezbędny jest
model łączący wskazane elementy. Osoby rozpoczynające szkolenie posiadają bardzo
różną wiedzę oraz umiejętności, dzięki niemu wyrównuje się deficyty. Przede wszystkim
zaś każda osoba rozpoczyna pracę jako specjalista.

Założenia organizacyjno-programowe²⁸

Cel główny

Przygotowanie do pracy trenera pracy w modelu zatrudniania wspomaganego.

Czas trwania

Szkolenie obejmuje 88 godzin zajęć warsztatowych. W ramach szkolenia dla uczestni-
ków zorganizowany jest sześciogodzinny trening zadaniowy w przedsiębiorstwach z otwar-
tego rynku pracy (ostatni moduł). Pozwoli to uczestnikom na zmierzenie się z realną sy-
tuacją na stanowisku pracy oraz na zweryfikowanie swojego wyobrażenia dotyczącego
pracy trenera w praktyce. Trening zadaniowy jest doskonałą okazją do przełamania swoich
słabości pod okiem doświadczonych trenerów pracy.

Metodyka prowadzenia zajęć

Szkolenie było prowadzone metodą warsztatową, co oznacza aktywne uczestnictwo
kursantów. Podczas warsztatów uczestnicy brali udział w ćwiczeniach grupowych, pre-
zentowali informacje zwrotne grupie, przedstawiali własne opinie w dyskusjach i zadawali
pytania.

Podstawowymi metodami stosowanymi w czasie szkolenia były:

- wykład z prezentacjami multimedialnymi;
- dyskusja, sesje pytań i odpowiedzi;
- studia przypadków;
- symulacje i odgrywanie ról;
- ćwiczenia (praca indywidualna i w grupach);
- zajęcia praktyczne z instruktążem (na stanowiskach pracy, rozmowa z pracodawcą);
- prezentacje filmów.

²⁸ M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna ...*, s. 48–53.

Struktura szkolenia zakłada elastyczne podejście do szczegółowych założeń programowych, które nastawione są na indywidualne potrzeby uczestnika. W związku z tym, że uczestnicy szkolenia mogą posiadać bardzo zróżnicowaną wiedzę, doświadczenie zawodowe i umiejętności, prowadzący dostosowują do nich treści szkolenia (poszczególne elementy sesji mogą być przedstawiane w zmienionej kolejności, rozszerzone bądź skrócone o niektóre elementy, jeżeli wymagają tego okoliczności) przy zachowaniu ich logicznej całości.

Pomoce dydaktyczne:

Zestaw do prezentacji komputerowej, TV, DVD, tablica typu flipchart, filmy, kamera.

Osoby prowadzące szkolenie

Rekomenduje się, aby trenerzy posiadali wykształcenie wyższe oraz następujące kwalifikacje:

- doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością w obszarze aktywizacji społeczno-zawodowej;
- praktyczna znajomość specyfiki pracy z osobami z różną niepełnosprawnością;
- doświadczenie w pracy w modelu zatrudnienia wspomaganego;
- doświadczenie trenerskie: prowadzenia szkoleń, facylitacji grupy, prowadzenia ćwiczeń opartych na doświadczeniu lub odgrywaniu ról.

Szczegółowy program szkolenia „Zatrudnienie wspomagane osób z niepełnosprawnością – zasady i metody pracy”

Temat: Zatrudnienie wspomagane i jego ideologia.**CELE:****Umiejętności:**

- wykształtowanie umiejętności analizy rozwiązań prawno–instytucjonalnych w Polsce i na świecie z zakresu aktywności społeczno–zawodowej;
- wykształtowanie umiejętności pracy według/z wykorzystaniem modelu zatrudnienia wspomaganego, w tym umiejętności:
 - zdefiniowania pojęcia “zatrudnienie wspomagane”;
 - przedstawienia kluczy zasady zatrudnienia wspomaganego;
 - wyjaśnienia wagi płatnego zatrudnienia dla osób z niepełnosprawnością intelektualną;
 - wyjaśnienia powiązań zatrudnienia wspomaganego z ideologią normalizacji, włączenia i – przekazywania kompetencji;
 - określenia klientów wspomaganego zatrudnienia;
 - nakreślenia roli personelu we wspomaganym zatrudnieniu, w odniesieniu do obu klientów.

Wiedza:

- zdobycie wiedzy nt. rozwiązań prawnych i instytucjonalnych w Polsce i na świecie;
- zdobycie wiedzy na temat celów, założeń i idei zatrudnienia wspomaganego;

Postawy:

- nastąpi wzrost świadomości uczestnika szkolenia w zakresie: modelu zatrudnienia wspomaganego i ideologii leżącej u jego podstaw, rozwiązań prawnych i instytucjonalnych w Polsce i na świecie.

Metody pracy: wykład z prezentacjami multimedialnymi, dyskusja, sesje pytań i odpowiedzi – ćwiczenia (praca indywidualna i w grupach).

| Nazwa modułu | Treść | Liczba godzin |
|---|--|---------------|
| Przedstawienie się i zapoznanie ze specyfiką pracy uczestników szkolenia. Zawarcie kontraktu, ustalenie celów i oczekiwań. | <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawienie celów szkolenia. • Omówienie harmonogramu merytoryczno – czasowego szkolenia. • Zebranie oczekiwań dotyczących szkolenia. • Zawarcie kontraktu. • Przeprowadzenie zabawy integracyjnej. | 4 h |
| Uwarunkowania instytucji rynku pracy, rozwiązania prawno–instytucjonalne w Polsce i na świecie w obszarze aktywności społ.–zaw. osób niepełnosprawnych. | <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawienie uwarunkowań instytucji rynku pracy w zakresie zatrudniania osób niepełnosprawnych. • Prezentacja aktów prawnych polskich i międzynarodowych dotyczących aktywności społeczno–zawodowej osób niepełnosprawnych. | 4 h |

Idea, założenia i formy wspomaganego zatrudniania.
Doświadczenia we wspomaganym zatrudnianiu w Europie (w tym w Irlandii) oraz USA.

- Strategie promocji zatrudnienia osób niepełnosprawnych.
- Powstanie idei zatrudnienia wspomaganego.
- Definicja zatrudnienia wspomaganego.
- Podstawowe wartości.
- Główne zasady.

9 h

Temat: Specyfika funkcjonowania osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności**CELE:****Umiejętności:**

- wykształtowanie umiejętności rozpoznawania potrzeb, możliwości oraz umiejętności osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności;
- wykształcenie umiejętności pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz pokonywania barier i wyszukiwania strategii wsparcia w obszarach problemowych.

Wiedza:

- zapoznanie się ze specyfiką funkcjonowania osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności – rozpoznawanie potrzeb, możliwości oraz umiejętności; pokonywanie barier w pracy z osobami z różnym rodzajem niepełnosprawności;
- przekazanie/zdobycie wiedzy nt. pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Postawy:

- wzrost świadomości nt. funkcjonowania osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności;
- wzrost świadomości nt. ich potrzeb i możliwości;
- wzrost świadomości na temat uwarunkowań pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Metody pracy: wykład z prezentacjami multimedialnymi, dyskusja, sesje pytań i odpowiedzi – ćwiczenia (praca indywidualna i w grupach).

| Nazwa modułu | Treść | Liczba godzin |
|--|---|---------------|
| Specyfika pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności | Funkcjonowanie: <ul style="list-style-type: none"> • osób słabowidzących i niewidomych; • osób z niepełnosprawnością intelektualną; • osób Głuchych i niedosłyszących; • osób z chorobą psychiczną; • osób poruszających się na wózku. | 4h |
| Identyfikacja problemów i potrzeb zawodowych osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności | Identyfikacja problemów i potrzeb zawodowych: <ul style="list-style-type: none"> • osób słabowidzących i niewidomych; • osób z niepełnosprawnością intelektualną; • osób Głuchych i niedosłyszących; • osób z chorobą psychiczną; • osób poruszających się na wózkach. | 4h |

Temat: Trener pracy – rola, zadania, kompetencje, kodeks etyczny**CELE:****Umiejętności:**

- wykształtowanie umiejętności pracy uczestnika szkolenia jako trenera pracy w procesie zatrudnienia wspomaganego;
- kształtowanie umiejętności kreatywnego tworzenia narzędzi wykorzystywanych w procesie zatrudnienia wspomaganego.

Wiedza:

- zdobycie wiedzy na temat roli, zadań trenera pracy (TP) w procesie zatrudniania wspomaganego;
- poznanie narzędzi oraz metod pracy TP oraz innych specjalistów zaangażowanych w proces zatrudnienia wspomaganego.

Postawy:

- wzrost świadomości nt. roli, zadań trenera pracy (TP) w procesie zatrudniania wspomaganego;
- wzrost świadomości nt. narzędzi oraz metod pracy TP oraz innych specjalistów;
- wzrost inicjatywy w zakresie poszukiwania i tworzenia skutecznych narzędzi i metod niezbędnych w procesie zatrudnienia wspomaganego w odniesieniu do osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności

Metody pracy: dyskusja, sesje pytań i odpowiedzi, symulacje i odgrywanie ról, ćwiczenia (praca indywidualna i w grupach); zajęcia praktyczne z instruktążem (na stanowiskach pracy wspomaganej); prezentacje filmów.

| Nazwa modułu | Treść | Liczba godzin |
|--|---|---------------|
| Trener pracy – rola, zadania, kompetencje, kodeks etyczny. | <ul style="list-style-type: none"> • Zakres obowiązków trenera pracy wspomaganej – metody pracy trenera (8 etapów procesu wspomaganego zatrudniania krok po kroku). • Rola poszczególnych specjalistów w procesie zatrudnienia wspomaganego. • Założenia organizacyjne pracy trenerów zatrudnienia wspomaganego. • Kodeks etyczny trenera pracy wspomaganej. • Narzędzia pracy trenera pracy oraz innych specjalistów w procesie zatrudnienia wspomaganego. Metody i narzędzia ewaluacji poszczególnych działań. | 12 h |

Temat: Wsparcie w planowaniu i rozwoju kariery osób niepełnosprawnych

CELE:

Umiejętności:

- wykształtowanie umiejętności planowania i rozwoju kariery osób niepełnosprawnych;
- wykształtowanie umiejętności tworzenia Indywidualnego Planu Działania.

Wiedza:

- zdobycie wiedzy z zakresu planowania kariery osób niepełnosprawnych i tworzenia Indywidualnego Planu Działania.

Postawy:

- wzrost świadomości nt. roli trenera pracy w zakresie planowania i rozwoju kariery osób niepełnosprawnych;
- wzrost świadomości nt. tworzenia Indywidualnego Planu Działania i włączania w ten proces klienta instytucji zatrudnienia wspomaganego

Metody pracy: dyskusja, sesje pytań i odpowiedzi, ćwiczenia – case study (praca indywidualna i w grupach); zajęcia praktyczne z instruktązem

| Nazwa modułu | Treść | Liczba godzin |
|--|--|---------------|
| Wsparcie w planowaniu i rozwoju kariery osób niepełnosprawnych | <ul style="list-style-type: none"> • Typowe sposoby planowania i rozwoju kariery. • Tworzenie Indywidualnego Planu Działania z uwzględnieniem opisu potencjału osoby, preferencji i predyspozycji zawodowych, opisu doświadczenia edukacyjno-zawodowego, dokonania analizy SWOT oraz zaplanowania poszczególnych kroków w procesie jego realizacji. • Planowanie strategii wsparcia pracownika z niepełnosprawnością w rozwoju własnej kariery. | 8 h |

Temat: Wspieranie udanych relacji pracodawca – pracownik**CELE:****Umiejętności:**

- wykształtowanie umiejętności wspierania udanych relacji pracodawca – pracownik;
- wykształtowanie umiejętności radzenia sobie w sytuacji trudnych;

Wiedza:

- zdobycie wiedzy z zakresu wspierania udanych relacji pracodawca – pracownik, oraz radzenia sobie w sytuacji trudnych;

Postawy:

- nastąpi wzrost świadomości w zakresie wspierania udanych relacji pracodawca – pracownik,
- nastąpi wzrost świadomości nt. metod radzenia sobie w sytuacji trudnych i poszukiwania rozwiązań alternatywnych

Metody pracy: dyskusja, sesje pytań i odpowiedzi, prezentacja prowadzącego ćwiczenia (praca indywidualna i w grupach);

| Nazwa modułu | Treść | Liczba godzin |
|--|---|---------------|
| Wsparcie udanych relacji pracodawca pracownik. | <ul style="list-style-type: none"> • Sposoby identyfikacji potrzeb wsparcia pracodawców i pracownika niepełnosprawnego, w celu utrzymania satysfakcjonujących relacji pracownik – pracodawca. • Planowanie strategii wsparcia pracodawcy podczas szkolenia w miejscu pracy, a następnie zatrudnienia. • Planowanie strategii wsparcia w sposób ciągły relacji między pracodawcą a osobą niepełnosprawną. | 9 h |
| Trener w sytuacjach trudnych | <ul style="list-style-type: none"> • Analiza przykładowych sytuacji trudnych. • Opracowanie strategii radzenia sobie w poszczególnych sytuacjach • Ryzyko wypalenia zawodowego: <ul style="list-style-type: none"> – symptomy wypalenia zawodowego oraz metody przeciwdziałania – narzędzia wsparcia trenera pracy w projekcie (współpraca z koordynatorem, superwizja) | 6 h |

Temat: Trening na stanowisku pracy – praktyka

CELE:

Umiejętności:

- zwiększenie umiejętności wsparcia na stanowisku pracy
- ćwiczenie przekazywania informacji zwrotnych na temat wykonywanej pracy
- umiejętność tworzenia analizy stanowiska pracy

Wiedza:

- zdobycie informacji na temat swoich ograniczeń i mocnych stron w byciu w roli trenera pracy w sytuacji wsparcia klienta na stanowisku pracy
- zweryfikowanie swojego wyobrażenia dotyczących praktycznej pracy trenera pracy

Postawy:

- nastąpi wzrost świadomości w zakresie wspierania udanych relacji trener pracy-klient na stanowisku pracy
- nastąpi wzrost świadomości zadań trenera pracy we wspieraniu klienta na stanowisku pracy

Metody pracy: dyskusja, sesje pytań i odpowiedzi, trening praktyczny w zakładach pracy

| Nazwa modułu | Treść | Liczba godzin |
|------------------------------|---|---------------|
| Wsparcie na stanowisku pracy | <ul style="list-style-type: none"> • Przypomnienie roli trenera pracy na stanowisku pracy • Zasady informacji zwrotnej na stanowisku pracy • Tworzenie analizy stanowiska pracy • Elementy bezpieczeństwa i higieny pracy w procesie wspierania na stanowisku pracy | 2 h |
| Trening pracy | <ul style="list-style-type: none"> • zajęcia praktyczne na wybranych stanowiskach pracy | 6 h |
| Podsumowanie treningu pracy | Podsumowanie treningu pracy: <ul style="list-style-type: none"> • mocne strony uczestników treningu • rekomendacje do zmiany • omówienie trudności i sposobów radzenia sobie z nimi | 2 h |

Temat: Marketing zatrudnienia wspomaganego**CELE:****Umiejętności:**

- wykształtowanie umiejętności związanych z marketingiem zatrudnienia wspomaganego oraz ze znajdowaniem zatrudnienia dla osób niepełnosprawnych, w tym umiejętności:
- nakreślenia obszaru, w których pracodawca może potrzebować wsparcia, by skutecznie zatrudnić osobę z niepełnosprawnością intelektualną,
- wyjaśnienia, co program zatrudnienia wspomaganego oferuje pracodawcom,
- wyjaśnienia, co program zatrudnienia wspomaganego oferuje pracownikom niepełnosprawnym,
- wyjaśnienia, co program zatrudnienia wspomaganego oferuje rodzinie pracownika niepełnosprawnego,
- sporządzenia oferty zatrudnienia wspomaganego skierowanej do pracodawców.

Wiedza:

- zdobycie wiedzy dotyczącej marketingu zatrudnienia wspomaganego oraz metod poszukiwania zatrudnienia dla osób z niepełnosprawnością.

Postawy:

- nastąpi wzrost świadomości w zakresie marketingu zatrudnienia wspomaganego oraz metod poszukiwania zatrudnienia dla osób z niepełnosprawnością.

Metody pracy: dyskusja, sesje pytań i odpowiedzi, symulacje i odgrywanie ról, ćwiczenia (praca indywidualna i w grupach); zajęcia praktyczne z instruktązem.

| Nazwa modułu | Treść | Liczba godzin |
|--|---|---------------|
| Marketing zatrudnienia wspomaganego | <ul style="list-style-type: none"> • Definicja marketingu zatrudnienia wspomaganego. Analiza lokalnego rynku pracy. • Poszukiwanie i analiza stanowisk pracy. Wizytowanie stanowisk pracy. Charakterystyki konkretnych stanowisk pracy. • Optymalne dopasowanie stanowiska pracy i kandydata do zatrudnienia. Niwelowanie barier wynikających z niepełnosprawności. • Korzyści wynikające z zatrudnienia osoby niepełnosprawnej (społeczne i finansowe). • Identyfikacja potrzeb oraz barier wynikających z zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Opracowanie strategii wsparcia dla osoby, rodziny i pracodawcy. | 10 h |
| Marketing zatrudnienia wspomaganego – praktyka | <ul style="list-style-type: none"> • Zajęcia praktyczne – przygotowanie do rozmowy z pracodawcą, rozpisanie planu. Spotkania i przeprowadzenie rozmów z pracodawcami. | 8 h |

Podsumowanie

W planowanym przebiegu szkolenia akcent położono na działanie uczestników, co stanowiło przesłankę do wprowadzenia wskazanej metodyki zajęć. Przedstawione zostały gotowe materiały, metody i sposoby działania związane z zadaniami trenera pracy w zatrudnieniu wspomaganym.

Opis fazy testowania

Na etapie testowania trenerzy pracy wzięli udział w szkoleniu wyjazdowym, trwającym 11 dni. Szkolenie zawierało następujące moduły:

1. Wprowadzenie do szkolenia i zatrudnienia wspomaganego (8 h);
2. Zatrudnienie wspomagane i jego ideologia antydyskryminacyjna, empowermentowa (16 h);
3. Zatrudnienie wspomagane jako proces. Potrzeby klienta (16 h);
4. Marketing zatrudnienia wspomaganego i wprowadzenie do pełnienia obowiązków (16 h);
5. Planowanie kariery i narzędzia pracy trenera pracy (16 h);
6. Wspieranie relacji z pracodawcą oraz trening pracy na stanowisku pracy (16 h).

Zachowano strukturę organizacyjno-programową szkolenia, mianowicie, cel główny, czas trwania, metodykę prowadzenia zajęć, jednak pojawiły się również rozbieżności. Jest to przede wszystkim zwiększenie liczny godzin modułu związanego z ideologią antydyskryminacyjną. Założono bowiem, że to ważny moduł który uwrażliwi trenerów pracy, zapozna z mechanizmami na jakie napotykają osoby niepełnosprawne. Przy projektowaniu szkolenia warto zwrócić uwagę na fakt, by trening nie odbywał się w początkowej fazie kursu, ale i nie zajmował sporej ilości czasu, jak w testowanym modelu.

Ocena wartości szkolenia przez trenerów pracy zatrudnione

W opinii trenerów pracy szkolenie było niezbędne, choć nieco inaczej powinny zostać rozłożone akcenty. W trakcie warsztatów należy położyć nacisk na:

1. omówienie zadań i roli trenera pracy oraz omówienie narzędzi, którymi mógłby się posługiwać;
2. określenie charakteru relacji z pracodawcą, budowaniem relacji pracodawca – pracownik oraz wskazanie korzyści płynących z zatrudnienia osoby niepełnosprawnej i obowiązków z tym związanych;
3. trening pracy na stanowisku pracy.

Rekomendowane jest również zwiększenie wiedzy na temat całości usługi oraz dokumentacji obowiązującej w pracy trenerów.

Wariantowy model szkolenia

Biorąc pod uwagę, iż organizacje III sektora wprowadzają stanowisko trenera pracy, warto przy projektowaniu szkolenia zwrócić uwagę na wcześniejsze doświadczenia zawodowe uczestników szkolenia. Jeśli okaże się, że osoby te pracowały, jako trenerzy czas szkolenia można skrócić nawet do trzech dni, a treści – dopasować do grupy uczestników. Warto skorzystać z doświadczeń innych organizacji testujących model zatrudnienia wspomagane i wprowadzić tak zwaną obserwację uczestniczącą.

2.5. Warunki zatrudnienia i pracy trenerów pracy

Praca trenera pracy to przede wszystkim praca z ludźmi, stąd istotne są kompetencje merytoryczne, jakie dany pracownik posiada. Jednak dla właściwej realizacji zadań konieczne jest zapewnienie trenerom odpowiednich warunków pracy. Jak pokazały doświadczenia, zebrane podczas testowania produktu, narzędzia pracy czy forma zatrudnienia mają wpływ na jakość pracy trenera i efekty jakie osiąga.

Na etapie testowania trenerzy mieli zapewnione następujące narzędzia: telefon z możliwością prowadzenia nielimitowanych rozmów oraz środki na delegacje. Każdy trener posiadał limit kosztów na przejazdy w zależności od regionu, w jakim pracował oraz miejsca zamieszkania klientów. Środki (średnio 200 zł na trenera na miesiąc) były wystarczające, jednak w chwili, gdy więcej klientów weszło w etap wsparcia na miejscu pracy, niektórym trenerom brakowało środków i konieczne były ich przesunięcia. Poza tym trenerzy mogli korzystać z infrastruktury biurowej projektu, która znajdowała się we Wrocławiu. Chodzi tu zarówno o pomieszczenia, biuro, sprzęt, czyli drukarki, komputery, Internet. Oczywiście był to zasoby najbardziej dostępne dla trenerów pracy z subregionu wrocławskiego, jednak były też trenerzy z innych obszarów, które prosiły o wydruk materiałów potrzebnych do pracy i przesłanie ich. Z oceny trenerów wynika, że zapewnione narzędzia pracy nie były wystarczające. Poniżej zaprezentowane zostały uwagi i propozycję kadry zarówno odnośnie narzędzi, jak i warunków zatrudnienia:

Tabela nr 3. Narzędzia pracy trenera

| | |
|--|---|
| Telefon, karty/doładowanie telefonu | Ze względu na możliwość i potrzebę ciągłego kontaktu z klientem, pracodawcami, osobami z otoczenia itd. |
| Komputer z dostępem do Internetu | Praca trenera wiąże się często z wyjazdami i działaniami w terenie, jednocześnie trudno jest ją wykonywać bez komputera (wyszukiwanie ofert, tworzenie dokumentów, korespondencja mailowa). |
| Drukarka i papier | Potrzebne, by móc wywiązywać się z obowiązków sprawozdawczych i rozliczać swoją pracę. Również daje możliwość wydruku materiałów dla klienta. |
| Zwrot kosztów za przejazdy | Ciągłe przemieszczanie się, konieczność dojazdu do klienta lub pracodawcy generują koszty, warto zapewnić trenerom mobilność, również poprzez zwroty kosztów przejazdu. Dobrze jest zapewnić zwroty za bilety, ale też przejazdy samochodem, ponieważ często klient mieszka w miejscu słabo skomunikowanym, odległym i posługiwanie się komunikacją publiczną nie jest łatwe lub możliwe. |

Tabela nr 4. Miejsce spotkania z klientem

| | |
|-------------------------------------|--|
| Lokal/biuro | <p>W ocenie trenerów konieczne jest zapewnienie neutralnego miejsca, w którym możliwe będzie spotykanie się i wspólna praca. Może być to siedziba instytucji realizującej usługę, ale należy pamiętać o tym, że trenerzy pracują w terenie, w miejscu zamieszkania klienta i tam też potrzebne są miejsca spotkań. Jeśli jest to możliwe warto wynająć biura w innych miejscowościach, do których klientowi może być łatwiej dojechać. Warto też nawiązać współpracę z lokalnymi instytucjami pomocy społecznej, kultury, organizacjami, władzami lokalnymi, które mogą wesprzeć realizację usługę poprzez użyczenie lokalu na czas spotkań.</p> |
| Miejsce zamieszkania klienta | <p>Spotkania w miejscu zamieszkania mogą odbywać się w wyjątkowych sytuacjach, jednak trenerzy wskazywali na szereg powodów, z których nie jest to możliwe lub zalecane. Przede wszystkim klient ma prawo nie chcieć spotkać się w domu (trudne warunki, obecność innych domowników, chęć oddzielenia życia prywatnego od wsparcia). Spotykanie się w domu może być zaprzeczeniem celu działania trenera pracy, którym jest aktywizacja. Istotnym powodem jest zapewnienie poczucia bezpieczeństwa trenera.</p> |

Tabela nr 5. Warunki zatrudnienia

| | |
|--|--|
| Umowa o pracę z określonym czasem i miejsce wykonywania pracy | <p>Zapewnia bezpieczne warunki pracy. Wiąże się ze stabilnością, dostępem do wszelkich praw pracowniczych w tym urlopu, który przy tak wymagającej pracy, narażającej na trudne emocje ma znaczenie dla higieny pracy.</p> <p>Minusem umowy o pracę jest konieczność przebywania w określonym miejscu pracy, wykonywania obowiązków w ścisłych godzinach. Powoduje to małą elastyczność pracownika i często blokuje w realizacji działań. Przy sztywnych ramach czasowych pracy trenera dużo trudniej jest zmotywować klienta do aktywizacji i jednocześnie znaleźć zatrudnienie i wspierać na stanowisku.</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <p>Umowa o pracę w formie telepracy</p> | <p>Jest to forma zatrudnienia, która łączy dwa istotne elementy: bezpieczeństwo zatrudnienia oraz uelastycznienie miejsca wykonywania pracy. W przypadku telepracy nie jest nim biuro, ale miejsce zamieszkania pracownika. Oznacza to, że pracownik nie musi przebywać w biurze, co od strony organizacji pracy trenera daje większą swobodę i łatwość przemieszczania się, szczególnie gdy projekt realizowany jest na terenie o dużym zasięgu, a zespół pracuje z klientami z całego województwa. Telepraca umożliwia pracę w terenie, a nie w biurze, oszczędza czas na dojazdy i w warunkach, jakich był testowany model, okazała się wręcz konieczna, ponieważ umożliwiała objęcie wsparciem osób z całego województwa.</p> |
| <p>Umowa o pracę z równoważnym czasem pracy</p> | <p>Ten aspekt zatrudnienia odnosi się do systemu czasu pracy i wymiaru godzin, jakie pracownik przepracowuje w danym dniu, tygodniu i miesiącu. Jest to system, który pozwala pracownikom wydłużyć czas pracy w danym dniu czy tygodniu na rzecz skrócenia go w innym. Istotne, aby wymiar czasu pracy w danym miesiącu nie został przekroczony. Równoważny czas pracy umożliwia swobodne planowanie godzin pracy, co jest ważne, ponieważ trener wykonuje pracę, która wymaga dużej elastyczności – stąd konieczność nieuszywnienia godzin pracy – rezygnacja ze schematów. Ten aspekt zatrudnienia pozwala trenerowi dostosować swój czas pracy do potrzeb klientów, którzy są zmienni w zależności od tego, na jakim są etapie wsparcia. Należy pamiętać, że pracownik pracujący w równoważnym czasie pracy może regulować swoje godziny pracy, musi jednak wykonywać grafik swoich działań, który pozwoli pracodawcy monitorować jego wydajność. Ze strony pracodawcy wymaga to czuwania nad jego realizacją, co wiąże się z większym zaangażowaniem w kontrolę pracownika.</p> |
| <p>Umowa o pracę z zadaniowym czasem pracy</p> | <p>Jest to system, w którym pracownik sam ustala rozkład swojego trybu pracy. Pracownik rozliczany jest z wykonanych zadań, a nie z ilości przepracowanych godzin. Z jednej strony jest to sposób pracy, który pasuje bardzo do charakterystyki pracy trenera pracy. Niesie jednak ryzyko braku kontroli nad czasem pracy i dostępnością pracownika dla pracodawcy. Teoretycznie jeśli trener wywiąże się z określonych zadań w ciągu dwóch dni w tygodniu, może zaplanować na pozostałe dni zadania niezwiązane z pracą u danego pracodawcy, co jest oczywiście niekorzystne z jego perspektywy.</p> |

Decyzja o formie zatrudnienia trenera pracy ma duże znaczenie i niesie konsekwencje zarówno dla pracownika, jak i pracodawcy. Rodzaj umowy narzuca z jednej strony warunki i ramy pracy, umożliwia lub nie umożliwia elastyczność, mobilność, czyli pozwala trenerowi na wykonywanie swojej pracy. Z drugiej strony, warto pomyśleć o perspektywie pracodawcy, który potrzebuje też mieć narzędzia do zarządzania i kontroli pracy swojego pracownika. Doświadczenia wyniesione z testowania pokazały, że najbardziej korzystną formą zatrudnienia będzie umowa o telepracę połączona z równoważnym czasem pracy, co daje trenerowi swobodę pracy, a jednocześnie pozwala pracodawcy zarządzać pracą swojego pracownika. Ze względu na stabilność, bezpieczeństwo i higienę pracy nie jest rekomendowane zatrudnienie na umowę zlecenie.

2.6. Higiena pracy trenerów

Jak oceniła jedna z trenerek, „praca trenera to nieustanna amplituda – uczuć i emocji. Często bardzo różnych”. Jest to praca wymagająca dużego zaangażowania, dyspozycyjności, gotowości do podejmowania nowych wyzwań na różnych polach. Naraża to trenerów na wiele stresogennych sytuacji w ich pracy, co może doprowadzić do wypalenia zawodowego²⁹. Dlatego konieczne jest zadbanie o higienę pracy trenerów. Możliwe jest to poprzez wsparcie w dwóch obszarach: zarządczym i merytorycznym. Ta część publikacji poświęcona zostanie narzędziom merytorycznym.

Celem merytorycznego wsparcia jest zadbanie o komfort psychiczny trenerów pracy, wsparcie ich w trudnych sytuacjach zawodowych, wzmocnienie oraz rozwój kompetencji potrzebnych na stanowisku pracy. Narzędzia, jakie mogą służyć tym celom to:

- szkolenia z zakresu psychologii (m.in. asertywność, komunikacja, porozumiewanie bez przemocy);
- szkolenia rozwijające kompetencje niezbędne do realizacji zadań trenera pracy (m.in. negocjacje, motywowanie klienta);
- spotkania ze specjalistami z innych dziedzin, którzy mogliby wesprzeć trenerów pracy swoją wiedzą i doświadczeniem (szkolenia lub konsultacje odpowiadające aktualnym potrzebom);
- superwizja, narzędzie to, ze względu na swoje znaczenie wymaga szerszego opisu:

Funkcja

Superwizja trenerów stanowiła szczególnie istotną i potrzebną formę wsparcia i rozwoju zawodowego. Jak pokazał etap testowania, poprzez superrewizję grupową trenerzy pracy mieli możliwość uzyskania wsparcia w sytuacjach trudnych. Miały okazję do wymiany doświadczeń, wiedzy, rozwiązań wypróbowanych w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, odreagowania emocjonalnego w związku z trudnymi zachowaniami klientów, niepowodzeniami w szukaniu, podjęciu i utrzymaniu przez nich pracy. Uczyły się stawiać granice, asertywnie odmawiać klientom oraz wspierać ich odpowiedzialność za własne decyzje. Superwizja była też okazją do wzajemnego wspierania się w sytuacjach zwątpienia, kryzysów, porażek i nieoczekiwanych wydarzeń losowych. A oto jej formy:

- indywidualna – daje przestrzeń na szczegółową i pogłębioną analizę sytuacji i problemów trenera;
- grupowa – wnosi perspektywę innych osób, daje możliwość wymiany doświadczeń, spojrzenia z dystansu na daną sytuację, szukania różnych rozwiązań;

W oparciu o wyniki ewaluacji rekomenduje się zapewnienie zarówno superwizji grupowej, jak i indywidualnej.

²⁹ Zagrożenie to zostało już zidentyfikowane na etapie tworzenia produktu i umieszczone zostało w analizie ryzyka zawartej w: *Strategia wdrażania projektu innowacyjnego. Zatrudnienie wspomagane*, s. 42. Superwizja zapewniona trenerom jest odpowiedzialnością na to ryzyko.

Częstotliwość:

Superwizja grupowa powinna odbywać się raz w miesiącu, indywidualna adekwatnie do potrzeb trenera. Co istotne, gdy usługa realizowana jest na rozległym obszarze, ważne aby wsparcie indywidualne dostępne było w regionie, w którym pracuje trener, tak aby dojazd do superwizora nie zabierał całego dnia.

Najczęściej poruszane problemy w trakcie superwizji:

- poczucie osamotnienia trenera w pracy w terenie;
- motywowanie klientów do aktywności zawodowej i utrzymanie w nich tej aktywności;
- problemy emocjonalne, rodzinne i osobowościowe osób z niepełnosprawnością;
- bezradność w obliczu zaburzeń psychicznych klientów;
- nieporozumienia z pracodawcami, sprzeczność interesów pracodawcy;
- współpraca z kadrą zarządzającą

Przebieg

Podczas superwizji omawiane były przypadki wybranych uczestników zgłaszane przez trenerów pracy jako trudne przy pomocy genogramu. Na kolejnych spotkaniach monitorowany był proces zachodzących zmian. Każdy trener pracy miał czas na przedstawienie swoich sukcesów i porażek w pracy z osobami z niepełnosprawnościami. Przy rozwiązywaniu konkretnych problemów trener pracy korzystał z doświadczeń i wiedzy innych trenerów. Niektórym uczestnikom potrzebna była możliwość odreagowania stresu zawodowego i poczucia frustracji. Superwizja przebiegała w atmosferze życzliwości i wzajemnego wsparcia. Była okazją do budowania integracji zespołu trenerów pracy. W końcowym etapie superwizji trenerzy kończący udział w projekcie, mieli okazję podsumować swoją pracę i pożegnać się z zespołem.

Osoba prowadząca

Osoba prowadząca superwizję powinna posiadać przede wszystkim doświadczenie w realizacji tego typu wsparcia dla pracowników pracujących z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym czy zawodowym. Chodzi tu o znajomość specyfiki grupy i mechanizmów, jakie mogą pojawić się w trakcie współpracy z klientem. Rekomenduje się, aby osoba prowadząca superwizję posiadała certyfikat superwizora lub była w trakcie jego zdobywania.

.....

.....





Rozdział 3

Zarządzanie usługą

3. Zarządzanie usługą

Model zatrudnienia wspomaganego, niezależnie od tego, z jakich elementów się składa, stanowi usługę złożoną, wymagającą dobrego zarządzania. Jak pokazuje etap testowania, właściwe kierowanie i organizacja pracy trenerów wpływa na jakość i efektywność ich pracy, dlatego warto poświęcić uwagę i czas na organizacyjną stronę usługi.

3.1. Koordynator usługi³⁰

Nakład pracy przeznaczonej na zarządzanie realizacją modelu zatrudnienia wspomaganego zależy od skali danej usługi, czyli de facto od liczby korzystających z niej klientów i wynikającej z tego liczby zaangażowanego personelu (zwłaszcza trenerów pracy). Przy 100 klientach należy przyjąć funkcjonowanie ok. 10 trenerów pracy – dla zarządzania takim zespołem oraz dodatkowymi usługami wchodzącymi w skład modelu optymalnym byłby pełen etat kierowniczy. Na etapie testowania założono, że minimalny wymiar pracy koordynatora to pół etatu. Okazało się jednak, że jest to zdecydowanie za mało czasu na wypełnienie wszystkich obowiązków związanych z zarządzaniem zespołem, dbaniem o merytoryczną i organizacyjną stronę zadania, zatem rekomendowanym wymiarem pracy jest pełen etat.

Na etapie tworzenia modelu, zadania określone dla koordynatora odnosiły się do obszaru zarządczego oraz merytorycznego. Uznano, że niezwykle istotna jest w tej funkcji także znajomość problematyki zatrudnienia wspomaganego, zwłaszcza realiów działania trenerów pracy. Jednak w trakcie testowania okazało się, że najważniejsze dla trenerów jest, aby koordynator zajmowała się aspektem zarządczym usługi. Do najważniejszych zadań koordynatora trenerzy zaliczyli:

a) nadzór nad pracą trenerów pracy

Wyrażający się przede wszystkim w znajomości grafiku pracy trenerów, umiejętności oceny obciążenia pracą w danym okresie, porządkowania dokumentacji i przekazywania informacji niezbędnych do wykonywania pracy. Istotne jest również monitorowanie wskaźników związanych z aktywizacją zawodową klientów, analiza czynników wpływających na poziom ich realizacji, udzielanie informacji zwrotnej w tym obszarze.

b) zarządzanie dokumentacją

Praca trenerów pracy wiązała się z wypełnianiem dużej ilości dokumentacji, zarówno merytorycznej, jak i sprawozdawczej. Ma to związek z faktem, iż model testowany jest jako rozwiązanie innowacyjne, finansowane ze środków Unii Europejskiej. Być może ta specyfika realizacji usługi, narzucająca duże wymagania dokumentacyjne i rodząca wiele trudności, spowodowała, że tak ważne okazało się to zadanie. W opinii trenerów ważnym

³⁰ Autorem koncepcji jest Przemysław Żydok; Zob. *Podręcznik zatrudnienia wspomaganego*, s. 94-96.

zadaniem koordynatora usługi jest zarządzanie dokumentacją – pilnowanie porządku, korygowanie błędów, archiwizowanie dokumentacji, dbałość o jej aktualizowanie.

c) udzielanie informacji niezbędnych do wykonywania pracy

Ważne jest, aby osoba pełniąca funkcję koordynatora była bardzo dobrze zorientowana w procedurach, zasadach realizacji usługi, a do tego była decyzyjna i potrafiła szybko i sprawnie udzielić informacji, odpowiednio pokierować trenera.

d) „pośrednictwo” między trenerami a pozostałą kadrą

Chodzi tu przede wszystkim o łączność i sprawną wymianę informacji między trenerami a specjalistami udzielającymi wsparcia indywidualnego (np. psycholog, doradca zawodowy) oraz kadrą zarządzającą.

Z perspektywy realizacji usługi bardzo ważne jest też właściwe ułożenie relacji pomiędzy koordynatorem a trenerami pracy, tworzącymi podległy mu służbowo zespół. W modelu zatrudnienia wspomaganego liderem wsparcia dla danego klienta jest trener pracy. Dla osoby z niepełnosprawnością to właśnie trener jest „twarzą” modelu; osobą, która wraz z klientem zarządza ścieżką aktywizacji zawodowej, współdecyduje o doborze innych narzędzi wchodzących w skład usługi (psycholog, doradca zawodowy, sprzęt kompensacyjny, asystent etc.). Jest to przejrzysty układ przyspieszający proces aktywizacji, dający komfort psychiczny i poczucie bezpieczeństwa klientowi. W takiej strukturze rola koordynatora ogranicza się do monitorowania i nadzorowania pracy trenerów oraz udzielania im wsparcia organizacyjnego.

Układ ten powinien mieć odzwierciedlenie w szczegółowych procedurach realizacji usługi. Trenerzy pracy uznali, że zadaniami koordynatora o mniejszym zadaniu były:

- organizowanie (ew. także prowadzenie) spotkań superwizyjnych i motywacyjnych dla zespołu trenerów pracy;
- monitorowanie procesów aktywizacji poszczególnych klientów, współpracy specjalistów pracujących z daną osobą – reagowanie w sytuacjach trudnych.

W opinii trenerów kluczowymi dla koordynatora były przede wszystkim kompetencje zarządcze, a niekoniecznie dotyczące pracy z osobami z niepełnosprawnością. W rekomendowanym modelu zaleca się zapewnienie trenerom pracy co najmniej superwizji, jednak gdy nie ma takiej możliwości istotne będzie włączenie również zadań merytorycznych w zakres obowiązków koordynatora.

3.2. Zespół zarządzający

Realizacja projektu współfinansowanego ze środków POKL, a takim był projekt, w ramach którego testowany był produkt pod nazwą zatrudnienie wspomagane, wymaga spełniania szeregu zasad odnoszących się nie tylko do merytoryki projektu, ale również jego rozliczania finansowego, promocji, ewaluacji i wdrażania. Wiążą się z tym obowiązki prowadzenia rozległej dokumentacji projektowej, a co za tym idzie konieczność stworzenia rozbudowanego zespołu zarządzania i realizacji projektu.

Dla rekomendowanego modelu istotne jest to, że skład i wielkość zespołu zarządzającego usługą będzie zależał przede wszystkim od:

- zakresu wsparcia, tj. liczby wybranych innych form wsparcia i aktywizacji zawodowej (w wersji pełnej: wsparcie psychologiczne, poradnictwo zawodowe, asystentura funkcjonalna, pakiet pracownika, sprzęt rehabilitacyjny i indywidualne szkolenia zawodowe);
- liczby osób z niepełnosprawnościami objętych wsparciem, a co za tym idzie liczby współpracujących z nimi trenerów pracy (w modelu 1 trener pracy na 10 klientów);
- od źródła finansowania usługi i wymogów instytucji przekazującej środki na ten cel.

Najważniejszym i niezbywalnym ogniwem zarządzającym powinien być koordynator usługi. Na etapie testowania była to osoba odpowiedzialna za koordynację i planowanie prac trenerów pracy, przydzielanie klientów, zarządzanie dokumentacją sprawozdawczą, monitoring wskaźników projektowych, organizację cyklicznych spotkań i superwizji trenerów, pośrednictwo między trenerami pracy a zespołem zarządzającym projektu. Tak szeroki zakres i obowiązków sprawił, że przyjęty pierwotnie wymiar połowy etatu okazał się niewystarczający³¹. Dlatego rekomenduje się zatrudnienie koordynatora w pełnym wymiarze czasu pracy.

W sytuacji wdrażania modelu w jego minimalnym wymiarze (wyłącznie usługi trenerów pracy) koordynator będzie jedyną osobą zarządzającą usługą w całości i wspierającą trenerów. Rozszerzając usługę o dodatkowe formy wsparcia, należy pamiętać o konieczności rozszerzenia również zespołu zarządzającego o pracowników odpowiedzialnych za:

- monitoring i rozliczanie wsparcia psychologicznego, poradnictwa zawodowego, asystentury funkcjonalnej;
- przyjmowanie i rozpatrywanie wniosków oraz podejmowanie decyzji w zakresie pakietu pracownika, szkoleń zawodowych i sprzętu rehabilitacyjnego;
- logistykę i organizację szkoleń;
- wsparcie psychologiczne dla otoczenia osób z niepełnosprawnościami;

31 W sumie koordynator obsługiwał, organizacyjnie i merytorycznie, 10 trenerów pracy i 100 osób z niepełnosprawnościami zamieszkałych na obszarze całego Dolnego Śląska. W testowanym modelu dodatkowym, wsparciem zespołu była mentorka czuwająca nad merytorycznym przebiegiem całego przedsięwzięcia.

-
- rekrutację uczestników z niepełnosprawnościami i koordynację procesu ich diagnozowania.

Decydując się na umożliwienie klientom zakupu sprzętu rehabilitacyjnego w ramach usługi, warto zadbać również o specjalistę ds. sprzętu, będącego w stanie ocenić przydatność sprzętów o konkretnych parametrach dla procesu aktywizacji zawodowej każdego z wnioskodawców.

Powołując zespół zarządzający, należy zadbać o precyzyjny i jasny dla wszystkich podział zadań i kompetencji; określić przebieg procesu decyzyjnego oraz zasady podejmowania decyzji ostatecznych; opracować zasady przepływu informacji, sprawozdawczości z działań oraz rozliczeń. Pamiętać należy, że każda zmiana kadrowa w zespole zarządzającym wiąże się z koniecznością zapoznawania nowo zatrudnionych osób z wypracowanymi procedurami, opisującymi realizację działań, za którą dana osoba jest odpowiedzialna. Oczywiście nie wyklucza to późniejszych ewentualnych uściśleń i usprawnień, ale ważne jest, aby zmiany te miały jedynie charakter kosmetyczny. Najważniejszym jest, aby niedostatecznie opracowane procedury nie stały się przeszkodą w skutecznej i efektywnej realizacji usługi³².

32 Opracowane na podstawie dziewięciu raportów cząstkowych i raportu końcowego z ewaluacji wewnętrznej projektu w okresie luty 2012–kwiecień 2014r.

3.3. Organizacja i ocena pracy trenerów pracy

Ocena efektów pracy trenerów jest zadaniem złożonym i zależnym od przynajmniej kilku czynników. Zasadniczym celem współpracy trenera pracy z osobą z niepełnosprawnością jest pełna aktywizacja zawodowa, a wskaźnikiem realizacji celu – znalezienie i utrzymanie zatrudnienia na otwartym rynku pracy. Testowanie modelu wyraźnie pokazało, że:

- dynamika procesu aktywizacji zawodowej osoby z niepełnosprawnością jest bardzo indywidualna i uzależniona od poziomu jej aktywizacji społecznej i zawodowej na etapie rozpoczęcia współpracy z trenerem pracy;
- w szczególnych przypadkach zatrudnienie powinno być poprzedzone inną formą aktywizacji (staż, praktyka, próbki pracy, wolontariat);
- niektóre osoby (szczególnie z niepełnosprawnością psychiczną) potrzebują ciągłego i intensywnego motywowania do podjęcia i utrzymania zatrudnienia; bez tego same nie są w stanie kontynuować pracy i rezygnują ze współpracy z trenerem bez względu na to, jaki etap udało już im się osiągnąć;
- nie każda osoba jest przygotowana do rozpoczęcia pracy zawodowej – brakuje jej niezbędnego doświadczenia, kwalifikacji czy kompetencji społecznych i zawodowych, w związku z tym potrzebuje dodatkowych usług aktywizacyjnych (np. trenera aktywności/umiejętności społecznych), szkolenia zawodowego, a przez to dłuższej niż określona ramami projektu współpracy z trenerem;
- nie każde stanowisko, na którym klient rozpocznie pracę będzie dla niego satysfakcjonujące, w związku z tym rezygnuje z pracy i nadal będzie potrzebował wsparcia trenera pracy.

Odrębną kwestią w procesie aktywizacji zawodowej są kompetencje i motywacje samego trenera pracy oraz ilość czasu i nakład pracy przeznaczony na wsparcie dla każdego z klientów.

Równie istotne dla całego procesu i jego końcowych rezultatów jest otoczenie, w jakim funkcjonuje osoba z niepełnosprawnością, w tym poziom jego rozwoju gospodarczego i obecność lub deficyt potencjalnych pracodawców i miejsc pracy. W procesie testowania modelu przyjęto, że zdecydowanie łatwiej będzie znaleźć zatrudnienie we Wrocławiu i subregionie wrocławskim, niż w subregionach jeleniogórskim czy wałbrzyskim³³.

Z tego powodu efektywność pracy trenera pracy będzie zależna od szeregu czynników, wśród których wymienić należy zmienne zależne od:

- a) samych klientów, rodzaj i stopień ich niepełnosprawności, poziom motywacji do pracy, posiadane (lub brak) kompetencje, dotychczasowe doświadczenia zawodowe, okres pozostawania bez pracy, wsparcie (lub jego brak) ze strony najbliższego otoczenia, a nawet wiek;

³³ Szerzej na temat lokalnych uwarunkowań rynku pracy w poszczególnych subregionach w: M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna w Projekcie Innowacyjnym „Zatrudnienie wspomagane”*, II raport cząstkowy Warszawa 2013.

- b) poziomu rozwoju gospodarczego regionu w jakim osoba z niepełnosprawnością zamieszkuje, w tym dostępności (lub braku) potencjalnych pracodawców i miejsc pracy; rodzaju i zakresu usług aktywizacyjnych świadczonych przez instytucje rynku pracy i instytucje integracji i pomocy społecznej;
- c) kompetencji, doświadczenia i zaangażowania trenera pracy.

Z perspektywy oceny efektywności działania trenera pracy znaczenie ma proces przydziału klientów z niepełnosprawnościami do poszczególnych trenerów pracy. W fazie testowania modelu podział ten odbywał się po zakończeniu przez osobę z niepełnosprawnością szkolenia z psychoedukacji i grupy empowerment. W tym momencie koordynator, do którego należało zadanie, dysponował wstępną wiedzą na jej temat zawartą w: diagnozie kandydata do projektu, IPD przygotowanym z doradcą zawodowym podczas szkolenia wyjazdowego oraz formularzem opinii na temat klienta opracowanym podczas pięciodniowego szkolenia wyjazdowego.

Podstawowym kryterium przydziału do trenera było miejsce zamieszkania klienta (do każdego z pięciu subregionów przypisanych było dwóch trenerów pracy). Kolejnym – liczba osób już współpracujących z konkretnym trenerem. W złożeniu jeden trener powinien pracować z 10 osobami z niepełnosprawnościami, w praktyce liczba ta oscylowała w granicach 9–12 klientów³⁴. Różnice te są efektem:

- rodzaju/stopnia niepełnosprawności klientów, z którymi trener już współpracuje. Jak wyżej stwierdzono, w przypadku niektórych niepełnosprawności niezbędna jest większa intensywność działań, ciągła motywacja do zmiany, dłuższy okres wsparcia, a w konsekwencji większy nakład pracy trenera;
- niezamierzonej specjalizacji, jaka pojawiała się wśród trenerów pracy współpracujących z większą liczbą klientów o tym samym rodzaju niepełnosprawności (niestyszący, z dysfunkcjami narządów wzroku, intelektualną); w tej sytuacji wiedza dotycząca danej niepełnosprawności i/lub znajomość alternatywnych metod komunikacji była czynnikiem przydzielania klientów³⁵;
- miejsca zamieszkania (miasto lub wieś, odległość od większej miejscowości) i mobilności klientów oraz trenerów pracy³⁶;
- konieczności objęcia wsparciem jednego trenera większej liczby osób z jednej instytucji (WTZ).

Splot powyższych czynników sprawia, że nakład i czas pracy trenera nie zawsze przekłada się na oczekiwany szybki rezultat w postaci rozpoczęcia i utrzymania zatrudnienia przez osobę z niepełnosprawnością. Oceniając pracę trenerów należy brać pod uwagę nie

34 K. Karkocha–Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji*, s. 11.

35 „Trenerki 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.” w: K. Karkocha–Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji...*, s. 23.

36 W tym przypadku nie bez znaczenia była również ograniczona ilość środków przewidzianych w projekcie na delegacje dla trenerów pracy oraz na transport specjalistyczny osób z niepełnosprawnościami.

tylko liczbę zatrudnionych osób, ale i poziom realizacji indywidualnych celów pośrednich wyznaczonych dla i z każdym klientem z uwzględnieniem jego realnych potrzeb, preferencji i możliwości. Celami pośrednimi w drodze do pełnej aktywizacji zawodowej mogą być staże, praktyki, próbki pracy i – w niektórych sytuacjach również – wolontariat, a ich osiągnięcie powinno być uwzględnione przy ocenie efektów pracy trenera. Średnio co kwartał koordynator usługi wraz z trenerem powinni dokonać takiej oceny i, ewentualnie, zweryfikować założone wcześniej wskaźniki.

Podsumowując należy wyraźnie zaznaczyć, że efektywność współpracy pomiędzy osobą z niepełnosprawnością a trenerem pracy, a tym samym skuteczność działania samego trenera jest wypadkową szeregu czynników. Koordynator oceniający jakość pracy trenera powinien posiadać szczegółową wiedzę na temat samego trenera (zaangażowanie, umiejętności, poziom motywacji) na temat specyfiki miejsca, w którym pracuje (uwarunkowania społeczne i gospodarcze) oraz indywidualnych dla każdego klienta celów współpracy i aktualnych poziomów ich realizacji.

3.4. Sprawozdawczość i monitoring pracy trenerów pracy

Wypracowane i przetestowane w ramach projektu narzędzia monitorowania pracy trenerów, pozostające w dyspozycji koordynatora mają charakter jakościowy i ilościowy. Do pierwszej grupy należą:

- grafik pracy służący do planowania działań z każdym z klientów na okres jednego tygodnia (ze szczegółowym podziałem na każdy dzień i wyznaczeniem godzinowego czasu ich realizacji) oraz oceny zapotrzebowania na wsparcie asystenckie (jeśli takie byłoby potrzebne)³⁷;
- miesięczne elektroniczne raporty trenerów pracy zawierające szczegółowe informacje na temat działań podejmowanych z każdym z klientów (zawartych kontraktów; liczby i czasu spotkań, skuteczności zrealizowanych zadań, zdiagnozowanych trudności; poziomu realizacji wskaźników w postaci liczby osób zatrudnionych lub zaktywizowanych w innych formach, miejsca i stanowiska ich zatrudnienia, zakresu zadań oraz innych zadań);
- comiesięczne spotkania całego zespołu trenerskiego z koordynatorem w siedzibie biura projektu, będące nie tylko okazją do podsumowania pracy i dokonania każdej z trenerów, do oceny i ewentualnej weryfikacji wskaźników pracy i wyznaczonych celów, ale również do wymiany doświadczeń, szukania wspólnych rozwiązań dla szczególnie trudnych przypadków i problemów; w trakcie testowania spotkania odbywały się z udziałem również kierownika projektu, jego mentorki merytorycznej oraz – w miarę potrzeb – pozostałych członków zespołu zarządzającego; w ich trakcie przewidziany był również czas na rozliczenie się z dokumentacją;
- rozmowy i wizyty monitorujące – w sytuacjach, kiedy koordynator chciał się upewnić w postępach pracy trenera pracy.

³⁷ Konieczność prowadzenia grafików wynikała z równoważnego czasu pracy trenerów.

Ilościowe narzędzia sprawozdawcze to:

- listy obecności ze spotkań z klientami podpisywane zarówno przez trenera, jak i przez osobę z niepełnosprawnością (z datą i godzinami spotkań);
- karty zadań i czasu pracy personelu zaangażowanego w realizację projektu – dokument wymagany przy realizacji projektów finansowanych z środków POKL;
- karta rozliczenia delegacji zawierająca informacje o przebytych wyjazdach i podróżach służbowych i ich celach.

Wszystkie dokumenty sprawozdawcze trafiały na koniec miesiąca do koordynatora ds. ZW, który na tej podstawie dokonywał podsumowania ilościowego i jakościowego wsparcia udzielonego przez każdego trenera oraz opracowywał własny okresowy raport monitoringowy³⁸.

Zaproponowany system składania sprawozdań z pracy oraz narzędzie w nim wykorzystane zostały dobrze ocenione przez trenerów. Uznali oni również, że są to narzędzia wystarczające do dokumentowania ich pracy.

38 Na podstawie: K. Karkocha-Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji...*, s. 11; M. Łukasik, *Raporty z wsparcia udzielanego przez trenerów pracy beneficjentom projektu „Zatrudnienie wspomagane” za okres listopad 2013, marzec 2014r.*

- 1. EKSPANZA / 2. WYBRZEŻ
- 2. OBRONA / 3. WYBRZEŻ
- 3. NADZIEJA / 4. WYBRZEŻ
- 4. OBRONA / 5. WYBRZEŻ
- 5. WYBRZEŻ / 6. WYBRZEŻ
- 6. WYBRZEŻ / 7. WYBRZEŻ
- 7. WYBRZEŻ / 8. WYBRZEŻ
- 8. WYBRZEŻ / 9. WYBRZEŻ
- 9. WYBRZEŻ / 10. WYBRZEŻ
- 10. WYBRZEŻ / 11. WYBRZEŻ
- 11. WYBRZEŻ / 12. WYBRZEŻ
- 12. WYBRZEŻ / 13. WYBRZEŻ
- 13. WYBRZEŻ / 14. WYBRZEŻ
- 14. WYBRZEŻ / 15. WYBRZEŻ
- 15. WYBRZEŻ / 16. WYBRZEŻ
- 16. WYBRZEŻ / 17. WYBRZEŻ
- 17. WYBRZEŻ / 18. WYBRZEŻ
- 18. WYBRZEŻ / 19. WYBRZEŻ
- 19. WYBRZEŻ / 20. WYBRZEŻ
- 20. WYBRZEŻ / 21. WYBRZEŻ
- 21. WYBRZEŻ / 22. WYBRZEŻ
- 22. WYBRZEŻ / 23. WYBRZEŻ
- 23. WYBRZEŻ / 24. WYBRZEŻ
- 24. WYBRZEŻ / 25. WYBRZEŻ
- 25. WYBRZEŻ / 26. WYBRZEŻ
- 26. WYBRZEŻ / 27. WYBRZEŻ
- 27. WYBRZEŻ / 28. WYBRZEŻ
- 28. WYBRZEŻ / 29. WYBRZEŻ
- 29. WYBRZEŻ / 30. WYBRZEŻ
- 30. WYBRZEŻ / 31. WYBRZEŻ
- 31. WYBRZEŻ / 32. WYBRZEŻ
- 32. WYBRZEŻ / 33. WYBRZEŻ
- 33. WYBRZEŻ / 34. WYBRZEŻ
- 34. WYBRZEŻ / 35. WYBRZEŻ
- 35. WYBRZEŻ / 36. WYBRZEŻ
- 36. WYBRZEŻ / 37. WYBRZEŻ
- 37. WYBRZEŻ / 38. WYBRZEŻ
- 38. WYBRZEŻ / 39. WYBRZEŻ
- 39. WYBRZEŻ / 40. WYBRZEŻ
- 40. WYBRZEŻ / 41. WYBRZEŻ
- 41. WYBRZEŻ / 42. WYBRZEŻ
- 42. WYBRZEŻ / 43. WYBRZEŻ
- 43. WYBRZEŻ / 44. WYBRZEŻ
- 44. WYBRZEŻ / 45. WYBRZEŻ
- 45. WYBRZEŻ / 46. WYBRZEŻ
- 46. WYBRZEŻ / 47. WYBRZEŻ
- 47. WYBRZEŻ / 48. WYBRZEŻ
- 48. WYBRZEŻ / 49. WYBRZEŻ
- 49. WYBRZEŻ / 50. WYBRZEŻ
- 50. WYBRZEŻ / 51. WYBRZEŻ
- 51. WYBRZEŻ / 52. WYBRZEŻ
- 52. WYBRZEŻ / 53. WYBRZEŻ
- 53. WYBRZEŻ / 54. WYBRZEŻ
- 54. WYBRZEŻ / 55. WYBRZEŻ
- 55. WYBRZEŻ / 56. WYBRZEŻ
- 56. WYBRZEŻ / 57. WYBRZEŻ
- 57. WYBRZEŻ / 58. WYBRZEŻ
- 58. WYBRZEŻ / 59. WYBRZEŻ
- 59. WYBRZEŻ / 60. WYBRZEŻ
- 60. WYBRZEŻ / 61. WYBRZEŻ
- 61. WYBRZEŻ / 62. WYBRZEŻ
- 62. WYBRZEŻ / 63. WYBRZEŻ
- 63. WYBRZEŻ / 64. WYBRZEŻ
- 64. WYBRZEŻ / 65. WYBRZEŻ
- 65. WYBRZEŻ / 66. WYBRZEŻ
- 66. WYBRZEŻ / 67. WYBRZEŻ
- 67. WYBRZEŻ / 68. WYBRZEŻ
- 68. WYBRZEŻ / 69. WYBRZEŻ
- 69. WYBRZEŻ / 70. WYBRZEŻ
- 70. WYBRZEŻ / 71. WYBRZEŻ
- 71. WYBRZEŻ / 72. WYBRZEŻ
- 72. WYBRZEŻ / 73. WYBRZEŻ
- 73. WYBRZEŻ / 74. WYBRZEŻ
- 74. WYBRZEŻ / 75. WYBRZEŻ
- 75. WYBRZEŻ / 76. WYBRZEŻ
- 76. WYBRZEŻ / 77. WYBRZEŻ
- 77. WYBRZEŻ / 78. WYBRZEŻ
- 78. WYBRZEŻ / 79. WYBRZEŻ
- 79. WYBRZEŻ / 80. WYBRZEŻ
- 80. WYBRZEŻ / 81. WYBRZEŻ
- 81. WYBRZEŻ / 82. WYBRZEŻ
- 82. WYBRZEŻ / 83. WYBRZEŻ
- 83. WYBRZEŻ / 84. WYBRZEŻ
- 84. WYBRZEŻ / 85. WYBRZEŻ
- 85. WYBRZEŻ / 86. WYBRZEŻ
- 86. WYBRZEŻ / 87. WYBRZEŻ
- 87. WYBRZEŻ / 88. WYBRZEŻ
- 88. WYBRZEŻ / 89. WYBRZEŻ
- 89. WYBRZEŻ / 90. WYBRZEŻ
- 90. WYBRZEŻ / 91. WYBRZEŻ
- 91. WYBRZEŻ / 92. WYBRZEŻ
- 92. WYBRZEŻ / 93. WYBRZEŻ
- 93. WYBRZEŻ / 94. WYBRZEŻ
- 94. WYBRZEŻ / 95. WYBRZEŻ
- 95. WYBRZEŻ / 96. WYBRZEŻ
- 96. WYBRZEŻ / 97. WYBRZEŻ
- 97. WYBRZEŻ / 98. WYBRZEŻ
- 98. WYBRZEŻ / 99. WYBRZEŻ
- 99. WYBRZEŻ / 100. WYBRZEŻ

100 zł

- ### ZAWODZANA ORKA
- DAM RADE, POTRAFIE!
 - LATAM W KOSMOSIE!
 - SPROBOTE!
 - JESTEM NA STACJI!
 - KOCIAM SIEBIE!
 - UDA SIĘ! UDAJE CI SIĘ!
 - WODUENNIE MI SIĘ UDAJE!
 - OSIAGAM CO CHCE NA KAFIEM!
 - IJA NA CIELO!
 - IDE TO PRZODU!
 - TESTEM ORLEM!
 - TESTEM SOTOWA NA ZMIANE! ZMIENIAM!
 - NOBIE! DZIAŁAM! ORGANIZUJE!
 - HAM MOC!
 - JESTES MODRY (A)?
 - JESTEM Z CIEBIE DUMNY (A)?
 - WIERZE W CIEBIE (SIEBIE)!





Rozdział 4

Klient

4. Klient

4.1. Przebieg rekrutacji

Rekrutacja stanowi zawsze kluczowy etap dla dalszej realizacji projektu. Pozyskanie do usługi osób z niepełnosprawnością, spełniających określone kryteria, stanowi wyzwanie i wymaga dużo energii, dlatego bardzo ważne są działania promocyjne polegające na dotarciu do szerokiej grupy odbiorców.

Informowanie o projekcie skierowane było zarówno do osób z niepełnosprawnością, jak i do instytucji, których osoby te mogą być klientami. Nawiązanie współpracy z instytucjami było konieczne ze względu na to, że zgodnie z założeniami strategii wraźnia osoby z niepełnosprawnościami testujące model miały być klientami instytucji. Na etapie rekrutacji ważne było, aby pozyskać odpowiednich uczestników nie tylko z perspektywy formalnych kryteriów (niepełnosprawność, klient instytucji), ale też merytorycznych. Chodziło o to, aby do usługi weszły osoby potrzebujące wsparcia trenera pracy, z motywacją do pracy i jednocześnie napotykające wiele barier i trudności w samodzielnym pozyskaniu i utrzymaniu zatrudnienia. W związku z tym, nawiązano kontakt z wieloma instytucjami, zajmujących się wsparciem osób z niepełnosprawnościami w różnych obszarach, tak by zwiększyć szanse na dotarcie do odpowiednich osób. Były to zarówno instytucje pomocy i integracji społecznej, jak i instytucje rynku pracy oraz organizacje pozarządowe.

Komunikacja z instytucjami rozpoczęła się od wysłania listu informującego do instytucji z całego województwa, które mogłyby posiadać kontakt z potencjalnymi uczestnikami projektu. Dodatkowymi kanałami rekrutacji była strona internetowa Fundacji Eudajmonia, plakaty i ulotki. Dzięki czemu do Fundacji trafiały osoby, które same znalazły informację o projekcie, lub pozyskały ją od znajomych, rodziny.

Kolejnym narzędziem rekrutacyjnym były spotkania informacyjno-promocyjne, jakie odbyły się w pięciu subregionach. Poświęcone zostały tematyce projektu i skierowane były do osób z niepełnosprawnościami.

Osoby z niepełnosprawnością zainteresowane udziałem w projekcie wypełniały formularz zgłoszeniowy, który miał charakter wstępnej deklaracji chęci udziału. Dokument ten umożliwiał weryfikację kryteriów formalnych (m.in. posiadanie orzeczenia o niepełnosprawnością, status na rynku pracy). Z grupy osób, które przekazały swój formularz zgłoszeniowy wyłonione zostały osoby do drugiego etapu rekrutacji, czyli diagnozy.

4.1.1. Struktura grupy

Zgodnie z założeniami strategii wdrażania, zrekrutowana została grupa 100 osób z niepełnosprawnościami. Znalazło się w niej 40 osób z niepełnosprawnością psychiczną (m.in.: osoby z chorobą psychiczną, niepełnosprawnością intelektualną, epilepsją, całościowym zaburzeniem rozwojowym), 40 osób z niepełnosprawnością sensoryczną (m.in.: osoby niesłyszące, słabowidzące i niewidome oraz głuchoniewidome) o umiarkowanym

.....
i znacznym stopniu niepełnosprawności oraz 20 osób o nieokreślonym stopniu i rodzaju niepełnosprawność.

Wśród uczestników projektu było 60 kobiet i 40 mężczyzn. Była to grupa młoda, 49% osób to ludzie do 35. roku życia, kolejna liczna grupa to osoby w wieku 46-60 lat, stanowiący 30% klientów. Najmniej liczną grupę stanowiły osoby dopiero wchodzące na rynek pracy, między 21. a 25. rokiem życia (9% grupy). Zdecydowana większość klientów posiadała wykształcenie ponadgimnazjalne (61%). Warto zaznaczyć, iż ponad 20% (21 osób) miało wykształcenie podstawowe, a jedna osoba nie posiadała żadnego formalnego wykształcenia. 14% osób legitymuje się wykształceniem wyższym. Prawie 25% grupy to osoby mieszkające na wsi

Jeśli chodzi o geograficzny rozkład zrekrutowanej grupy to uczestnicy pochodzili z pięciu subregionów: wałbrzyskiego, jeleniogórskiego, legnicko-głogowskiego, wrocławskiego i miasta Wrocław. Różnice w ilości osób pomiędzy poszczególnymi subregionami były niewielkie, co miało znaczenie z perspektywy testowania i obłożenia pracą poszczególnych trenerów pracy.

Istotne jest też spojrzenie na grupę pod kątem aktywizacji zawodowej. Istotnym wydaje się fakt, że zdecydowana większość klientów to osoby nieaktywne zawodowo (63%), czyli takie, które nie były zarejestrowane w danym momencie w Urzędzie Pracy. 53% osób nie poszukiwało pracy na przestrzeni roku przed przystąpieniem do projektu. Z kolei 28% klientów nigdy nie pracowało. Większość uczestników nie miała styczności ani ze wsparciem oferowanym przez organizację pozarządową (78% odpowiedzi przeczących), ani z agencją pracy tymczasowej (86% odpowiedzi przeczących). Powyższe dane wskazują na to, że klienci usługi to osoby, które nie poszukują aktywnie pracy bądź nie wiedzą, gdzie i jak jej poszukiwać. Kolejną zmienną, istotną przy analizie profilu zrekrutowanych klientów usługi, jest orzeczony stopień niepełnosprawności. W testowanej usłudze wzięły udział przede wszystkim osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. Stanowili oni aż 54% ogółu klientów. Warty uwagi jest również fakt, że aż 36% osób ma orzeczony znaczny stopień niepełnosprawności, co oznacza, że w zatrudnieniu wspomaganym brały udział osoby najbardziej wykluczone z rynku pracy

Jak wynika z powyższej charakterystyki, osoby zrekrutowane do projektu są bardzo zróżnicowane pod kątem rodzaju i stopnia niepełnosprawności, ale też innych cech, istotnych w kontekście realizacji usług aktywizacji zawodowej. Można założyć, że osoby o niskim wykształceniu będą posiadały mniejsze kwalifikacje zawodowe, osoby zamieszkujące wieś będą miały trudniejsze warunki związane z poszukiwaniem pracy, z kolei osoby młode będą posiadały mniejsze doświadczenie zawodowe. Wszystkie te czynniki mają znaczenie dla klienta, ale też dla pracy trenera i przewidywanych trudności, jakie mogą pojawić się na drodze do powrotu na otwarty rynek pracy danej osoby z niepełnosprawnością. Ma to znaczenie szczególnie wtedy, gdy dojdzie do kumulacji czynników, tak jak stało się to w subregionie wałbrzyskim, gdzie zrekrutowana została duża grupa osób z niepełnosprawnością intelektualną, o znacznym stopniu niepełnosprawności i niskim wykształceniu. Dodatkowo subregion ten posiada najwyższe bezrobocie w całym województwie. Oznaczać to może,

.....

że proces aktywizacji zawodowej będzie trwał dłużej, może być bardziej rozbudowany i złożony.

Jeśli chodzi o strukturę instytucji, z jakich pochodziły osoby z niepełnosprawnością lub jaką wskazały w dokumentach rekrutacyjnych, to prawie połowa grupy została zrekrutowana z powiatowych urzędów pracy, w dalszej kolejności z ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych. Jest to cenna informacja z punktu widzenia zapotrzebowania na usługę i możliwości pozyskiwania jej klientów.

4.1.2. Kryteria przyjęcia osoby z niepełnosprawnością do usługi³⁹

Określenie szczegółowych kryteriów rekrutacji osób z niepełnosprawnością było dla trenerów pracy bardzo trudne. Trudno było jednoznacznie określić, która osoba potrzebuje takiego wsparcia, a która zdecydowanie nie. Niewątpliwie takim kryterium jest posiadana niepełnosprawność, w zasadzie każdy jej rodzaj kwalifikuje osobę do pracy z trenerem pracy, chociaż pojawiły się głosy, że osoby z niepełnosprawnością ruchową czy niedowidzące nie potrzebują aż tak bardzo tego typu wsparcia. Argument ten jednak nie ma zastosowania w momencie, gdy pojawiają się inne czynniki wpływające na sytuację danej osoby np. długie bezrobocie, zamieszkanie na wsi, niskie wykształcenie. Poza rodzajem niepełnosprawności ważna jest kwestia jego stopnia. Tu też trudno o jednoznaczną odpowiedź. Z jednej strony wydaje się, że osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności są bardziej samodzielne na rynku pracy, jednak i tu indywidualna sytuacja danej osoby może spowodować, że wsparcie trenera pracy jest niezbędne. W ocenie trenerów ważniejsza jest ocena funkcjonalna danej osoby, a nie medyczne kryteria jej niepełnosprawności, ponieważ one często są zawodne i niejednoznaczne.

Po drugiej stronie tego zagadnienia są osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności i niepełnosprawnością sprzężoną. Trenerzy zdecydowanie widzą miejsce dla tych osób w zatrudnieniu wspomagany, zdarza się jednak, że osoba jest w tak trudnym stanie fizycznym, że nie ma możliwości udziału we wsparciu. Nawrót choroby, konieczność hospitalizacji, duże sprzężenie wielu chorób mogą spowodować, że osoba po prostu z fizycznych względów nie będzie mogła podjąć wyzwania, jakim jest powrót na otwarty rynek pracy. Ciekawie o kryteriach mówi jedna z trenerek pracy: „Dla mnie wszystkie osoby, które były w projekcie, dla mnie, nie dla wskaźników, to były osoby aktywizowane zawodowo. Bo nawet ta pani M., z tą swoją niesprawnością, z tymi swoimi ograniczeniami, moim zdaniem ona skorzystała w tym projekcie, bo uczestniczyła w wolontariacie trwającym od czerwca i ona go nadal kontynuuje. Więc wydaje mi się, że gdyby te wskaźniki tutaj nie były tak bardzo konkretne, czyli dotyczyły zatrudnienia na otwartym rynku pracy, możemy pracować z większą ilością klientów, jeżeli uznamy, że aktywizacja zawodowa to jest też wolontariat. Ja bym powiedziała, że każdy w innym punkcie ma ten swój Mont Everest. U pani M. jest to wolontariat. Dobrze by było, gdyby w tej aktywizacji zawodowej wskaźniki nie były takie sztywne”.

Jest to ciekawy głos, odnoszący się do standardów pracy i wyboru między podejściem

³⁹ Dane w oparciu o przeprowadzone badanie focusowe trenerów pracy Fundacji Eudajmonia. Badanie realizowane w ramach ewaluacji zewnętrznej w dniu 24 marca 2014r. w Jeleniej Górze.

jakościowym a ilościowym. Niewątpliwie praca w modelu ma doprowadzić do wejścia na otwarty rynek pracy, taka jest istota tej metody aktywizacji zawodowej, można jednak do wskaźnika podejść na różne sposoby. Jeśli mają one być osiągnięte szybko, w określonym czasie, to pewne osoby zostaną wykluczone z tego typu wsparcia, z kolei jeśli będzie możliwe wsparcie długie, adekwatne do potrzeb i tempa danej osoby, to możliwa jest praca z każdą osobą z niepełnosprawnością. Pojawiająca się w wypowiedzi kwestia podejścia do wskaźnika ujawnia jeszcze jeden aspekt rekrutacji do modelu. Oczywiście każda osoba może mieć własny pomysł na swoją aktywność, jednak z perspektywy modelu wolontariat to etap we wchodzeniu na otwarty rynek pracy i jako taki może być elementem aktywizacji zawodowej. Jeśli jednak dana osoba nie będzie chciała wyjść poza tę aktywność, z różnych powodów, to może powinna korzystać z innej usługi. Podobnie jak osoby, które mają potrzebę ćwiczenia innych zupełnie kompetencji niż tych związanych z aktywizacją zawodową. Pojawily się osoby, które potrzebowały uczyć się czynności dnia codziennego, metod komunikacji, w ocenie trenerów pracy tym osobom potrzebne jest wsparcie trenera aktywności⁴⁰ czy rehabilitanta, a praca z trenerem pracy powinna być kolejnym etapem. Niewątpliwie na potrzebę wsparcia trenera pracy wpływają też takie czynniki jak miejsce zamieszkania. Osoby żyjące w małych miejscowościach, na wsi, z utrudnionym dojazdem do dużych aglomeracji mają bardzo trudną sytuację. Osoby długotrwale bezrobotne, które zupełnie wypadły z rynku pracy, również osoby samotne, nieposiadające wsparcia otoczenia, osoby starsze nieznające realiów rynku pracy. Wtedy rodzaj i stopień niepełnosprawności nie są tak istotne, ponieważ pozostałe czynniki powodują, że osoba jest w bardzo trudnej sytuacji na rynku pracy. Istotnym z perspektywy trenerów pracy jest to, aby osoba miała motywację do pracy. Jednak nie jest wykluczone, że podczas spotkań z trenerem pracy ich postawa się nie zmieni. Wydaje się, że trudno określić jednoznacznie, jakie kryteria powinny stanowić o udziale osoby z niepełnosprawnością w zadaniu. Wiele z opisanych czynników możliwe jest do ustalenia dopiero po dobrej diagnozie czy też w trakcie współpracy. Trenerzy uznali, że wykluczanie kogoś z możliwości otrzymania pomocy trenera pracy byłoby dyskryminacją. Z drugiej strony nie każda osoba pozostała w zadaniu. Wśród grupy osób niepełnosprawnych pojawiło się kilka rezygnacji. Ich powody to:

- trudna sytuacja zdrowotna, nawrót choroby;
- posiadanie wysokich świadczeń finansowych jako brak motywacji do podjęcia pracy;
- duży sprzeciw rodziny do zmiany życia osoby z niepełnosprawnością;
- choroba alkoholowa;
- strach przed utratą renty z powodu podjęcia zatrudnienia;
- wejście do projektu z chęci rozbudowania życia społecznego, a nie poszukiwania pracy;

Prowadząc rekrutację, ustalając kryteria wejścia osoby do modelu zatrudniania wspo-

40 Usługa nakierowana na zwiększanie poziomu samodzielności i aktywności społecznej osób z niepełnosprawnością, testowana przez Fundację Eudajmonia w ramach PI Trener Aktywności.

maganego, należy mieć na uwadze, że sytuacja każdej osoby jest indywidualna i uwarunkowana wieloma czynnikami. Konieczne jest rozważenie wszelkich czynników, tak, aby nie pominąć osoby potrzebujące wsparcia, ale też dostarczyć go osobie, która realnie go potrzebuje i może z niego skorzystać. Czasami kumulacja czynników niesprzyjających była tak duża, że osoba nie była w stanie zajmować się poszukiwaniem pracy, a raczej rozwiązywaniem sytuacji rodzinnej czy dbaniem o swoje zdrowie.

4.2. Narzędzia rekrutacji – diagnoza⁴¹

Diagnoza jest przestrzenią do poznania potrzeb osoby zainteresowanej udziałem w zatrudnieniu wspomaganym, ale też daje możliwość do weryfikacji motywacji i chęci do podjęcia zatrudnienia. Etap ten pełni kilka funkcji. Celami diagnozy są:

- poznanie klienta;
- zbadanie motywacji klienta do podjęcia zatrudnienia;
- zbadanie, jakie wsparcie jest konieczne w wejściu na rynek pracy;
- zbadanie, na ile potrzebne jest wsparcie trenera pracy;
- zbadanie potrzeb edukacyjnych, zawodowych, społecznych i rehabilitacyjnych klienta i ustalenie, jakie działania są potrzebne do ich zaspokojenia.

Tak pomyślana diagnoza pozwala na ustalenie, na ile dana osoba potrzebuje wsparcia w ramach modelu zatrudnienia wspomaganego. Z tej perspektywy jest to istotne działanie zarówno dla klienta, jak i trenera pracy. Rozwianie już na tym etapie pewnych niejasności, dookreślenie potrzeb i skonfrontowanie ich z możliwościami i ramami modelu, pozwala wyeliminować niepotrzebne rozczarowania i nieporozumienia w dalszej współpracy.

W projekcie Eudajmonii diagnoza stanowiła etap rekrutacji osoby z niepełnosprawnością do projektu, która obejmowała dwa etapy: diagnoza formalna i diagnoza pogłębiona.

a) diagnoza formalna – na tym etapie osoba zainteresowana udziałem w projekcie wypełniała formularz zgłoszeniowy, który pozwalał na weryfikację kryteriów formalnych, decydujących o udziale w projekcie np. posiadanie niepełnosprawności, rodzaj niepełnosprawności, brak zatrudnienia. Istotnym elementem było zgłoszenie chęci do udziału w projekcie. Po weryfikacji danych z potencjalnym uczestnikiem projektu kontaktował się specjalista w celu przeprowadzenia diagnozy pogłębionej.

b) diagnoza pogłębiona – to spotkanie, rozmowa prowadzona w oparciu o formularz diagnozy, który pogłębia ważne, z perspektyw aktywizacji zawodowej i modelu zatrudniania wspomaganego, obszary tematyczne. Są to: informacje ogólne, wykształcenie, aktywność zawodowa, sytuacja społeczna i rodzinna, niepełnosprawność. Formularz został skonstruowany w taki sposób, aby możliwe było określenie nie tylko sytuacji zastanej, ale również głównych problemów i potrzeb w poszczególnych obszarach oraz propozycji

⁴¹ Rozdział powstał w oparciu o przeprowadzone badanie focusowe trenerów pracy Fundacji Eudajmonia. Badanie realizowane w ramach ewaluacji zewnętrznej w dniu 24 marca 2014r. w Jeleniej Górze.

działań wychodzącym im naprzeciw. Ostatnią częścią formularza była rekomendacja diagnosty odnośnie udziału osoby diagnozowanej we wsparciu, która powstawała w oparciu o zebrane informacje i obserwacje.

Długotrwały proces wsparcia pozwolił na weryfikację danych zebranych na etapie diagnozy oraz określenie na ile zaproponowana diagnoza spełnia swoje funkcje. W ocenie pracowników diagnoza była użytecznym dokumentem, który stanowił źródło ważnych, kluczowych danych o osobie z niepełnosprawnością. Jej lektura pozwalała na przygotowanie się do spotkania z daną osobą, rozpoznanie najważniejszych faktów z życia zawodowego, zobaczenie danej osoby w pewnym kontekście. Pozwalało to na bardziej świadome rozpoczęcie współpracy. Jednocześnie trenerzy z perspektywy czasu, różnych doświadczeń z uczestnikami projektu byli w stanie określić, jakich informacji brakuje, co warto rozbudować, zmienić, uwzględnić w poszczególnych obszarach diagnozy tak, by jeszcze bardziej służyła swoim celom. Poniżej zaprezentowane zostaną wyniki ewaluacji formularza diagnozy z podziałem na poszczególne jego obszary:

a) Informacje ogólne – z perspektywy trenerów informacje zawarte w tej części często potrzebne są do uzupełniania różnego typu dokumentów. Ważne zatem, aby dane były wpisane wyraźnie i bez pominięcia żadnego z elementów.

b) Wykształcenie – informacje zawarte w tej części diagnozy wykorzystywane były przez trenerów pracy przy badaniu historii wykształcenia, planowaniu kierunków rozwoju edukacyjnego, ale też przy tworzeniu dokumentów aplikacyjnych, ich weryfikacji, rozbudowie. Rekomendacją trenerów pracy jest, aby osoba z niepełnosprawnością zabierała ze sobą na spotkanie wszystkie dokumenty związane z edukacją, co umożliwi rzetelne zebranie danych, często wzbogaconych o to, o czym dana osoba nie wspomniałaby podczas diagnozy. Z drugiej strony, informacja o tym, że osoba nie pamięta, gdzie i jaką kończyła edukację lub, że nie posiada dokumentów potwierdzających, jest sygnałem dla trenera pracy wskazującym być może na potrzebę zdobycia ich kopii czy odpisów i będzie to stanowiło element procesu aktywizacji zawodowej. Warto zatem umieścić w diagnozie takie informacje.

c) Aktywność zawodowa – tę część diagnozy trenerzy ocenili jako szczególnie ważną i istotną z perspektywy procesu aktywizacji zawodowej. Informacje o historii zawodowej osoby z niepełnosprawnością służyły, podobnie jak te o wykształceniu, do tworzenia weryfikacji dokumentów aplikacyjnych. Były też istotnym odniesieniem w planowaniu działań związanych z poszukiwaniem pracy. I tu pojawiły się podobne problemy, jak w poprzednim obszarze, związane z nieścistymi danymi lub ich brakiem. Kolejna, bardzo ważną funkcją tej części diagnozy jest badanie motywacji do pracy. Pojawia się tu oczywiście kwestia udzielania odpowiedzi oczekiwanych przez osobę diagnozującą, dlatego w ocenie trenerów pracy warto zastanowić się nad pytaniami nie wprost, które umożliwiłyby zdobycie informacji na temat motywacji do udziału w projekcie czy działaniu.

d) Sytuacja społeczna i rodzinna – trenerzy ocenili ten obszar diagnozy jako ważny z perspektywy aktywizacji zawodowej. Chodzi w szczególności o aspekt funkcjonowania rodzinnego. Pojawiły się głosy, że warto byłoby na tym etapie diagnozy ustalić, jak

.....

wygląda rodzinna sytuacja osoby diagnozowanej, w tym potrzebne byłoby ustalenie, czy są jakieś trudne sytuacje, konflikty. W ocenie trenerów, tego typu sprawy mocno oddziałują na przebieg aktywizacji zawodowej, dlatego dobrze o nich wiedzieć, jednocześnie ten obszar pytań należy do bardzo wrażliwych i intymnych, może budzić sprzeciw i opór u osób diagnozowanych. Trenerzy pracy podkreślali też, że część osób opowiadała o takich aspektach swojego życia i wystarczyły do tego pytania zaproponowane w obecnym formularzu. Wydaje się zatem, że w tej kwestii więcej zależy od otwartości, gotowości do mówienia osoby, z którą prowadzona jest diagnoza niż konstrukcji formularza. Warto też, aby diagnozujący próbował pogłębiać ten temat z uwagą na otwartość i uwzględnieniem chęci osoby z niepełnosprawnością.

Drugie zagadnienie, pojawiające się wokół kwestii rodzinnych, to ujęcie głosu opiekuna prawnego, czy kogoś z rodziny w diagnozie sytuacji osoby z niepełnosprawnością. Wśród trenerów pojawiły się głosy, że rozmowa z kimś bliskim mogłaby uzupełnić, zwerifikować informację podane przez osobę diagnozowaną. Dotyczyło to szczególnie osób z niepełnosprawnością intelektualną, które mogą mieć trudności z odpowiedzią na niektóre pytania np. abstrakcyjne lub postrzegać siebie zupełnie inaczej w pewnych obszarach. Nie było wśród trenerów jednoznacznej zgody, co do takiego uzupełnienia diagnozy. Przede wszystkim wiele osób mogłoby sobie nie życzyć takiego włączania bliskich, poza tym postrzeganie osoby z niepełnosprawnością przez osoby z otoczenia mogłoby być narzucaniem pewnej perspektywy. Będzie to szczególnie niekorzystne w sytuacji, gdy ktoś jest nadopiekuńczy, niechętny do zmian w życiu osoby z niepełnosprawnością. Wydaje się zatem, że uwzględnianie perspektywy bliskich na etapie diagnozy jest zbyt wczesne, warto jednak o niej pamiętać i włączać otoczenie do współpracy w aktywizacji zawodowej, są to bowiem często ludzie bardzo znaczący i o dużym wpływie na sytuację klienta. Jak twierdzą trenerzy, współpraca ta, a czasami praca, nad osobami z otoczenia jest nieodłącznym elementem aktywizacji zawodowej.

Ważnym zagadnieniem jest sytuacja finansowa osoby z niepełnosprawnością. Jest to kolejny, wrażliwy temat, który w opinii trenerów pracy, ma duży wpływ na to, jak przebiega, i czy w ogóle odbywa się, wejście na rynek pracy. Jak pokazały doświadczenia w projekcie, osoby, które posiadały duże świadczenia socjalne, często nie miały motywacji do zmiany swojej sytuacji, ponieważ bały się utraty pewnych środków do życia. Z kolei w sytuacji, gdy ktoś posiada długi, które ściągają komornik, pójdzie do pracy oznaczało odpływ środków z konta na rzecz długu, co zniechęcało do podjęciem legalnego zatrudnienia. Pytania o sytuację finansową mogą pomóc określić potencjalne trudności na drodze do aktywizacji zawodowej, nie muszą jednak oznaczać, że dana osoba nie jest zainteresowana pracą.

e) Niepełnosprawność – obszar bardzo ważny i istotny dla dalszej pracy. Dla trenerów pracy ważne jest, by wiedzieć jak najwięcej o niepełnosprawności danej osoby, nie tylko w medycznym aspekcie, ale też o konsekwencjach tej niepełnosprawności. Kolejnym bardzo ważnym zagadnieniem jest ubezwłasnowolnienie osoby z niepełnosprawnością. Informacja na ten temat jest dla trenerów pracy konieczna, ponieważ wiedza ta zupełnie zmienia sposób współpracy i włącza dużo mocniej we wszystkie decyzje prawnego opie-

.....

kuna danej osoby z niepełnosprawnością. Sugeruje się, by tę informację zawrzeć w dokumencie dołączonym do diagnozy wraz z oświadczeniem o przetwarzaniu danych.

Pozostałe uwagi

Bardzo ważną kwestią jest dostosowanie języka diagnozy do potrzeb i możliwości osoby z niepełnosprawnością. Ma to związek przede wszystkim z podmiotowym traktowaniem osoby diagnozowanej, a zatem umożliwienie jej świadomego udziału w diagnozie. Poza tym, im lepiej dostosowana diagnoza, tym bardziej precyzyjne, adekwatne i bogate informacje. Należy pamiętać, że dostosowanie to nie tylko stosowanie odpowiedniego języka (np. język prosty dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną, język migowy dla osoby Głuchej), ale też odpowiedni sposób prowadzenia badania. Osoby z doświadczeniem choroby psychicznej mogą czuć się zagrożone w sytuacji „odpytywania” i to na prywatne, osobiste kwestie. Należy mieć wyczulenie na potencjalnie trudne tematy dla osób z tym rodzajem niepełnosprawności. Z kolei robiąc diagnozę z osobą z niepełnosprawnością intelektualną dobrze jest dopytywać, pogłębiać pytania, ale nie stosując abstrakcyjnego języka. Z doświadczeń trenerki pracy współpracującej z osobami Głuchymi wynika, że dla nich diagnoza była zbyt rozbudowana, zbyt osobista. Nie chcieli odpowiadać na niektóre pytania, np. te o dzieci, mieli opór na dzielenie się niektórymi informacjami. Stąd kolejna sugestia do wypełniających diagnozy, aby uszanowali to, że osoba nie chce udzielić odpowiedzi i pozostawić taką możliwość.

Ostatnią sugestią ze strony trenerów pracy było stworzenie w diagnozie miejsca na zapisanie przez osobę diagnozującą własnych obserwacji, uwag. Nie chodzi o opinię, ale rzeczy, które podczas diagnozy się pojawiły w czasie rozmowy, w zachowaniu itd. Mogą to być uwagi pomocne w dalszej współpracy.

4.2.1. Osoba diagnozująca

Ważnym zagadnieniem, dotyczącym realizacji diagnoz, jest osoba ją wykonująca. W ramach testowania projektu Fundacji Eudajmonia diagnozę wykonywali niezależni specjaliści – psychologowie, doradcy zawodowi, pracownicy socjalni. Po diagnozie osoby były kwalifikowane do udziału w projekcie, brały udział w warsztatach psychoedukacyjnych, po których dopiero rozpoczynały współpracę z trenerem pracy. Trenerzy pracy otrzymywali gotowe diagnozy, które służyły jako materiał do poznania swoich klientów. Powstały pewne kontrowersje dotyczące słuszności klasyfikacji klientów do projektu przez osoby nie będące potem z nimi związane. Niektórzy trenerzy stwierdzali, że korzystniej byłoby, gdyby to one przeprowadzały ten etap rekrutacji.

Poniżej zaprezentowane wady i zalety zlecania diagnozy specjalistom zewnętrznym lub trenerom pracy.

Tabela nr 6. Źródło: Opracowanie własne

| Diagnostujący | Plusy | Minusy |
|-------------------------------|--|---|
| Trener pracy | <ul style="list-style-type: none"> • Daje możliwość budowania relacji z klientem; • Skraca i ułatwia proces poznawania się; • Pozwala na budowanie zaufania; • Szansa na poznanie klienta, dobre rozpoznanie potrzeb; • Daje komfort klientowi, który nie musi przed kolejnym specjalistą ponownie opowiadać o sobie. | <ul style="list-style-type: none"> • Czasochłonne zadanie, w sytuacji, gdy konieczne jest dokonanie diagnozy np. 100 uczestników. Oznacza to, że trenerzy nie zajmowałoby się niczym innym, nie mieliby czasu na inne zadania; • Nieobiektywność. Tworzy ryzyko posługiwania się własnymi preferencjami np. emocjami, niechęcią do współpracy z daną osobą, które mogą wpłynąć na decyzję o tym, czy dana osoba z niepełnosprawnością powinna korzystać ze wsparcia danego trenera; • Brak kompetencji do prowadzenia wywiadów pogłębionych trenera. |
| Niezależny specjalista | <ul style="list-style-type: none"> • Merytoryczne przygotowanie do prowadzenia wywiadów pogłębionych; • Niezależność i obiektywne spojrzenie na klienta; • Dostępność diagnosty. | <ul style="list-style-type: none"> • Chwilowy kontakt, brak dalszej współpracy; • Przerwany proces budowania relacji; • Ryzyko mniejszego zaangażowania w zadanie ze względu na krótką współpracę z klientem. |

Zarówno jedna, jak i druga forma posiada swoje zalety i wady, trudne jest jednoznaczne rozstrzygnięcie, co jest lepsze. Wydaje się, że warto rozważyć to w kontekście swojej instytucji i własnych możliwości organizacyjnych.

4.2.2. Dylematy związane z diagnozą klienta

Niezależnie od obranej przez instytucję, organizację metody diagnozowania klienta, wyboru formularza i pytań czy decyzji o tym, kto będzie prowadził diagnozę, proces ten narażony jest na zebranie danych, które w przyszłości nie potwierdzą się, są niezgodne z doświadczeniem wynikającym z dalszej współpracy. Nieadekwatność między informacjami zawartymi w diagnozie a życiem nie musi wynikać tylko z błędów po stronie instytucji realizującej diagnozę, trenerzy pracy wskazali szereg innych czynników, które mogą oddziaływać na ten proces. Warto im się przyjrzeć.

Czynniki wpływające na jakość danych w diagnozie, wynikające z postawy, motywacji osoby diagnozowanej:

- brak zaufania do diagnozującej osoby;
- chęć zaprezentowania się przed osobą diagnozującą w jak najlepszym świetle;
- niechęć do odpowiadania na intymne pytania;
- podawanie oczekiwanych odpowiedzi ze względu na chęć do uczestniczenia w projekcie w celu skorzystania z innych niż aktywizacja zawodowa działań (np. dofinansowanie do sprzętu, wyjazd na warsztaty);
- brak świadomości, że odpowiedź jest nieadekwatna do rzeczywistości;
- zmiana postawy, poglądu w trakcie dalszej współpracy.

Należy pamiętać, że diagnoza jest ważnym, ale dopiero pierwszym etapem współpracy z klientem. Jest to moment rozpoczęcia procesu, który jest przestrzenią do poznania osoby w szerszym, rzeczywistym, a nie tylko deklaracyjnym kontekście. Diagnoza zatem jest bardzo ważna i dobrze przeprowadzana ułatwia proces aktywizacji zawodowej, poznania osoby, z którą trener pracuje, jednak istotne jest, aby niezmiennie zachować otwartą postawę i być gotowym na zmiany.

4.3. Specyfika pracy z osobami z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności

W testowanym modelu przyjęto klasyfikację niepełnosprawności Światowej Organizacji Zdrowia (WHO). Jak przeczytamy w Raporcie z ewaluacji zewnętrznej: „zastosowano dwustopniową klasyfikację niepełnosprawności (sensoryczna i psychiczna), dodając trzecią kategorię (inne) dla osób z niepełnosprawnością sprzężoną. Naczelną zasadą umożliwiającą dokonanie tego podziału jest przyjęcie założenia, iż osoby z niepełnosprawnością sensoryczną mają możliwość kompensacji i zmniejszenia ograniczeń, wynikających z niepełnosprawności poprzez likwidację barier w otoczeniu”⁴²:

a) Osoby z niepełnosprawnością fizyczną i sensoryczną

Te rodzaje niepełnosprawności odpowiadają stosowanemu przez WHO pojęciu „niepełnosprawność” (impariment). Do grupy tej należą:

- osoby z niepełnosprawnością fizyczną, czyli: a) osoby z uszkodzonym narządem ruchu; b) osoby z przewlekłymi schorzeniami narządów wewnętrznych;
- osoby z niepełnosprawnością sensoryczną, czyli: a) osoby niewidome i słabowidzące; b) osoby niestyszzące i słabostyszzące; c) osoby głuchoniewidome;

b) Osoby z niepełnosprawnością psychiczną i intelektualną

Te rodzaje niepełnosprawności odpowiadają stosowanemu przez WHO pojęciu, ograniczenia w pełnieniu ról społecznych” (handicap). Do grupy tej należą:

- osoby z upośledzeniem umysłowym, z niepełnosprawnością intelektualną;
- osoby z zaburzeniami psychicznymi, z zaburzeniami osobowości i zachowania;
- osoby cierpiące na epilepsję, z zaburzeniami świadomości.

Ponadto, należy zauważyć, iż nierzadko niepełnosprawność nie ogranicza się do występowania tylko jednego z wyżej wymienionych czynników. Wystąpić mogą bowiem połączenia różnych, wymienionych powyżej niepełnosprawności. Stąd też uznano, że, jako istotny czynnik różnicujący beneficjentów niepełnosprawności, należy dodatkowo uwzględnić złożoną/sprzężoną⁴³.

W opinii trenerek specyfika pracy i poszczególnych etapów zatrudnienia wspomaganego warunkowana jest rodzajem niepełnosprawności⁴⁴. Zupełnie inny charakter ma praca z osobą z niepełnosprawnością intelektualną czy doświadczeniem choroby psychicznej. Specyfika tejże jest różna u osób z niepełnosprawnością sensoryczną czy ruchową.

Reasumując, etapy procesu aktywizacji zawodowej, zatrudnienia wspomaganego warunkowane są m.in. rodzajem niepełnosprawności i jej stopniem. Innymi słowy, nie ma możliwości określenia spectrum specyfiki pracy z osobami z niepełnosprawnościami jako

42 M. Kocejko, *Raport z ewaluacji zewnętrznej* ..., s. 21.

43 Tamże.

44 Dane pochodzą z ewaluacji zewnętrznej, wewnętrznej, badań fokusowych.

takiej. Warto dodać, że holistyczne podejście nie jest możliwe, kiedy mówimy o tak różnych rodzajach niepełnosprawności. Zasadne jest zatem odniesienie do każdej niepełnosprawności z osobna. Dopiero na tej podstawie można określić specyfikę pracy. Jak zauważa trenerka pracy: „Dużo zależy od niepełnosprawności osoby. Są osoby, które muszą nas najpierw bliżej poznać, nabrać do nas zaufania. Bardziej na zasadzie zawierania znajomości niż współpracy, a później dopiero współpraca. W jakiś sposób gdzieś też ukierunkowuję taką osobę, co mogłaby robić... A później to już szukanie pracodawcy, kiedy ta osoba zna kierunek”.

Kolejno omówione zostaną rodzaje niepełnosprawności i specyfika pracy z wybraną grupą docelową. Zaprezentujemy w kolejności niepełnosprawność sensoryczną, niepełnosprawność psychiczną, niepełnosprawność sprzężoną, ruchową.

4.3.1. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością sensoryczną

Pośród grupy docelowej możemy wyróżnić m.in. osoby niewidome i słabowidzące, osoby niesłyszące i słabosłyszące. Specyfika pracy z takimi osobami wynika z rodzaju schorzenia. Zupełnie inaczej będziemy pracować z osobą niewidomą, a jeszcze inaczej z osobą niesłyszącą. Powyższą tezę znakomicie obrazuje wypowiedź trenerki pracy: „Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną myślę, że potrzebują pomocy przed zatrudnieniem bardziej, czyli w poszukiwaniu ofert pracy, sporządzaniu dokumentów aplikacyjnych. Na stanowisku nie potrzebują z reguły wsparcia. Na przykład niewidoma prawniczka. Nie jestem jej w stanie za bardzo wesprzeć w zakresie prawa, mogę co najwyżej pomóc jej z komputerem”. Inna trenerka stwierdza: „Osoba niesłysząca potrzebuje tłumacza, monitoring też jest bardzo ważny. Wystarczy, że ona się dowie, że ja dzwoniłam, że ja monitoruje, że ja jestem, gdzieś tam obecność moją czuje. Ona jest już usamodzielniona, ja się wycofałam, przeszliśmy kolejne etapy. Dostałam sygnał z zakładu, w którym pracuje, że nie potrzebują już mojego wsparcia, że są w stanie się skomunikować z nią. I od niej sygnał dostałam, że chce sama. Pierwszy moment był trudny, ale jak zobaczyła, że sobie radzi, to już chciała sama”⁴⁵.

Specyfika pracy z osobą niewidomą/słabowidzącą

Można wywnioskować, że specyfika pracy z osobą niewidomą zakłada ciągłość procesu, obecność trenera pracy aż do momentu uzyskania samodzielności na stanowisku pracy. W opinii trenerek pracy istotne są przede wszystkim: pomoc w wyszukiwaniu ofert pracy, dotarcie do pracodawcy, przekazanie pracodawcy wiedzy na temat niepełnosprawności i dostosowania stanowiska pracy do potrzeb osoby niepełnosprawnej. Kluczowy jest również fakt wsparcia na stanowisku pracy, aż do momentu osiągnięcia samodzielności – nie jest to długi okres, lecz bardzo ważny. Trener współpracujący z osobą niewidomą powinien posiadać wiedzę i umiejętności z zakresu: specyfiki sprzętu specjalistycznego wspomagającego pracę osoby niepełnosprawnej, m.in. obsługi systemu Jaws. System

⁴⁵ Badanie focusowe trenerów pracy Fundacji Eudajmonia. Badanie realizowane w ramach ewaluacji zewnętrznej w dniu 24 marca 2014 r. w Jeleniej Górze.

ten umożliwia pracę przy komputerze przy wsparciu mowy syntetycznej i pisma Braille'a. Odczytuje dane, opisuje obiekty graficzne oraz umożliwia pisanie własnych skryptów. Kluczowy w pracy z osobami niewidomymi jest także kurs orientacji przestrzennej. Należy zauważyć, iż w przypadku osób niewidomych/słabowidzących elementarnym warunkiem ich funkcjonowania społecznego/zawodowego jest znajomość technik orientacji. Podczas przemieszczania mogą korzystać z pomocy: osób, pełniących rolę przewodnika, psa, czy białej laski: „Bardzo często osoby mające problemy wzrokowe korzystają z pomocy widzącego przewodnika. Aby stosowanie takiej techniki poruszania się gwarantowało maksimum bezpieczeństwa, przewodnikiem powinna być osoba przeszkolona w tym zakresie. Ze względu na fakt, iż nie zawsze można skorzystać z pomocy wykwalifikowanego przewodnika oraz na ograniczenie samodzielności osoby prowadzonej, technika ta powinna być wykorzystywana tylko w uzasadnionych przypadkach np. zanim osoba niewidoma nauczy się posługiwania laską. Osoby z dysfunkcją wzroku mogą poruszać się samodzielnie także przy wykorzystaniu urządzeń elektronicznych: lokalizatorów (lokalizator to aparat, za pomocą którego można ustalić/zlokalizować położenie przeszkody). Działają one na zasadzie odbicia wiązki wyemitowanych ultradźwięków lub promieni elektromagnetycznych od napotkanej przeszkody”⁴⁶.

Reasumując, specyfikę pracy z osobą niewidomą można określić jako proces ciągły. Obecność trenera potrzebna jest na wszystkich etapach zatrudnienia wspomaganego. Kluczowe dla tego rodzaju niepełnosprawności są jednak: wsparcie na etapie poszukiwania zatrudnienia i pomoc w dotarciu do pracodawcy/miejsca pracy. Co ciekawe, w badaniu focusowym trenerka pracy stwierdziła, iż niejednokrotnie słyszała pytanie: „Czy osoby niewidome mogą w ogóle pracować”?⁴⁷. Wydaje się, że tego rodzaju wypowiedzi świadczą o tym, że do zadań trenera pracy należy również mierzenie się ze stereotypami, które jak widać bywają krzywdzące i deprecjonują rzeczywiste możliwości osób z niepełnosprawnością.

Niemniej, ważna jest pomoc w dostosowaniu stanowiska i wsparcie aż do momentu samodzielnego wykonywania zadań w miejscu pracy. W opinii trenerów wydłużony jest etap wyszukiwania ofert pracy pracodawców zainteresowanych zatrudnieniem osób niewidomych, relatywnie krótszy jest okres wsparcia na stanowisku pracy. Czas wsparcia/procesu jest zindywidualizowany i zależy od rodzaju wykonywanej pracy: waha się od 17 do 18 miesięcy⁴⁸ (osoby niewidome), zaś u osób słabowidzących prognozowany czas wsparcia to rok.

Specyfika pracy z osobą niesłyszącą/słabosłyszącą

Specyfika pracy z tą grupą docelową jest zróżnicowana. Co przez to należy rozumieć? Warte zauważenia jest dychotomia osoby niesłyszącej i słabosłyszącej, która definiuje specyfikę wsparcia. Zatem osoby z niepełnosprawnością różnicuje nie tylko stopień uszkodzenia słuchu, ale i fakt, że osoby niesłyszące, czy jak się przyjęło ich określać – Głusi –

46 *Orientacja przestrzenna*, [w:] http://www.pzn-wielkopolska.org.pl/?pl_orientacja-przestrzenna,214 (dostęp:16.05.2014).

47 Cytat pochodzi z badania focusowego trenerów pracy Fundacji Eudajmonia. Badanie realizowane w ramach ewaluacji zewnętrznej w dniu 24 marca 2014r. w Jeleniej Górze.

48 Dane pochodzą od grupy biorącej udział w testowaniu. M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna w Projekcie Innowacyjnym Zatrudnienie Wspomagane*, II raport cząstkowy, Warszawa 2013r.

stanowią mniejszość kulturową. Ostatnia przesłanka powoduje wzmocnienie izolacji osób niesłyszących, a co za tym idzie prowokuje trudności związane z adaptacją i wejściem w środowisko. Innymi słowy, osoby niesłyszące potrzebują więcej czasu przy budowaniu zaufania, słabosłyszące relatywnie mniej.

Istotny z punktu widzenia trenerów jest etap wzajemnego poznania, w tym także najbliższego otoczenia i specyfiki środowiska. Na fakt ten zwraca uwagę Magdalena Dunaj: „(...) zbudowanie zaufania jest kwestią kluczową. Pierwsze pół roku mojej pracy jako doradczynie zawodowej w Polskim Związku Głuchych polegało właśnie na budowaniu zaufania. Nikt nie odważył się przychodzić do mnie wprost po poradę, bo trudno było sobie wyobrazić, czym taki doradca może się zajmować. Moje wyjaśnienia i wyjaśnienia innych zaufanych już osób nie były wystarczające, ponieważ ja jako osoba nie byłam rozpoznana. Słowem – nie wiadomo było, czy wolno mi ufać⁴⁹.

Kluczowym aspektem w procesie zatrudnienia wspomaganego jest pomoc w dotarciu do pracodawców i wsparcie podczas rozmów kwalifikacyjnych, czyli na etapie poszukiwania pracy. W odczuciu osób niesłyszących istotą procesu jest działanie: „Nie wystarczy powiedzieć osobie Głuchej, jak szukać pracy, opowiedzieć o zasadach i koncepcjach psychologicznych. (...) osoba Głucha potrzebuje konkretnych działań po to, żeby nie stracić zainteresowania i motywacji”⁵⁰.

Warto dodać, że rolą trenera pracy jest pomoc w zakresie dostosowania miejsca pracy, a także ułatwienie/nauka komunikacji: pracodawca – osoba niesłysząca/słabosłysząca-współpracownicy. Poprzez dostosowanie stanowiska pracy rozumiem zarówno asymilację, adaptację osoby z niepełnosprawnością w miejscu pracy, ale i ułatwienia techniczne, które sprawią, że osoba z niepełnosprawnością będzie mogła wykonywać pracę. W publikacji „Przystosowanie stanowiska pracy osoby niepełnosprawnej” wymieniono zarówno wymagania techniczne, środowiskowe, medyczne, wskazano także jak powinna wyglądać organizacja pracy. Poniższy cytat obrazuje model – idealnie dostosowane stanowisko pracy:

Wymagania techniczne:

- aparat słuchowy – wedle zaleceń lekarza;
- nauszники ochronne – w przypadku pracy w hałasie nawet, gdy nie zostały przekroczone normy, sygnalizatory świetlne i komunikatory – zastępujący komunikację dźwiękową (gdy to konieczne);
- urządzenia elektroakustyczne – w przypadku pracy w pomieszczeniach użytku zbiorowego;
- dodatkowe zabezpieczenia na wypadek utraty równowagi (przy głuchocie percepcyjnej) – w przypadku pracy na wysokościach.

49 M. Dunaj, *Zatrudnienie Wspomagane Głuchych – marzenia a rzeczywistość*, [w:] *Zatrudnienie Wspomagane. Materiały konferencyjne*, (red.) JustLuk, Warszawa 2011, s. 75.

50 Tamże, s. 62.

Wymagania środowiskowe:

- w przypadku osób, u których występuje głuchota jednostronna, ich stanowisko powinno być tak ulokowane, aby sprawne ucho było skierowane w stronę pozostałych współpracowników lub klientów.

Organizacja pracy:

- pracownik musi mieć możliwość przekazywania i utrzymywania komunikacji innej niż głosowa (komunikator, sygnalizator świetlny);
- pracownik musi mieć zapewnioną możliwość wezwania osoby, która wspierać będzie pracownika w procesie komunikacyjnym, np. przywoływacz świetlny;
- jeśli praca wykonywana jest w miejscach niebezpiecznych dla życia lub zdrowia, muszą być zapewnione bardzo czytelne sygnały świetlne;
- jeśli praca wykonywana jest na wysokościach, niepełnosprawnemu powinien towarzyszyć asystent zdolny do pracy na wysokości, ze względu na możliwość utraty równowagi, współpracownicy powinni być przeszkoleni w zakresie komunikacji z osobami niesłyszącymi

Wymagania medyczne:

- brak wymagań szczególnych, wskazana opinia lekarza medycyny pracy ze znajomością orzeczenia o niepełnosprawności⁵¹.

Innymi słowy, trener pomaga w wejściu na otwarty rynek pracy, jak i adaptacji. M. Dunaj twierdzi, iż najważniejsze są pierwsze trzy miesiące zatrudnienia. Wtedy też intensywność wsparcia wzrasta, działania trenera wspomagają komunikację i proces adaptacji. Niezbędna jest wiedza na temat specyfiki wskazanej niepełnosprawności, mianowicie:

- wykorzystania innych zmysłów do poznania świata przez osoby niesłyszące;
- specyfiki języka migowego, opartego na tym, co osoby widzą, czują;
- braku znajomości języka polskiego,
- braku zaufania w stosunku do innych, izolowanie się od społeczeństwa – niski kapitał społeczny.

Szczególne w procesie pracy z osobą niesłyszącą/słabosłyszącą jest wydłużenie etapu poznania/budowania zaufania oraz poszukiwania pracy. Warto zauważyć, że jednak fakt, że osoba niesłysząca/słabosłysząca wymaga monitoringu i wsparcia w sytuacjach kryzysowych. W ocenie trenerów pracy istotne jest także motywowanie i monitoring. Zadaniowa rola trenera dookreśla proces aktywizacji i specyfiki pracy. Jest zatem mostem pomiędzy światem zewnętrznym, a osobą niesłyszącą/niedosłyszącą, mentorem i tłumaczem – wskazane, by osoba pełniąca rolę trenera posługiwała się Polskim Językiem

⁵¹ *Przystosowanie stanowiska pracy osoby niepełnosprawnej*, POPON, Warszawa 2010, [w:] http://www.lodolamacze.info.pl/pliki/materialy-poradniki/przystosowanie_stanowiska_pracy.pdf (dostęp: 16.05.2014).

Migowym. To warunek *sine qua non* poprawnej komunikacji i relacji. W testowanym modelu przewidziano wsparcie tłumacza języka migowego⁵². To jednak trener modyfikuje dokumenty aplikacyjne, uczestniczy w spotkaniach w instytucjach, z pracodawcami. To trener oswaja i tworzy bezpieczną przestrzeń. Tylko przy wsparciu trenera pracy proces aktywizacji zawodowej może zostać rozpoczęty i przeprowadzony sprawnie. Prognozowany czas wsparcia to ok. 12 miesięcy⁵³.

4.3.2. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością psychiczną

Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością intelektualną

Charakter i specyfikę pracy z osobami z niepełnosprawnością intelektualną można określić jako „trening umiejętności społecznych i zawodowych”. Proces ma charakter ciągły i powtarzalny. Niejednokrotnie podkreślony przez trenerów został fakt, iż nieodzowne jest poznanie najbliższego otoczenia i bezpośrednia praca zeń. Warto zauważyć, iż niezbędne jest również uproszczenie komunikacji – wprowadzenie tzw. komunikacji alternatywnej i wspomagającej – AAC.

Specyficzne w pracy z tą grupą docelową jest wydłużenie następujących etapów: profilowania zawodowego (urealnianie możliwości poprzez np. próbki pracy), poszukiwania zatrudnienia, rozmów kwalifikacyjnych, wsparcia na stanowisku pracy; monitoringu (jak podkreśla trenerka pracy: „istnieje duże prawdopodobieństwo wypadnięcia z roli zawodowej”), a także motywowania i coachingu. Warto w proces aktywizacji włączyć doradcę zawodowego, a zwłaszcza psychologa. Istotne jest utrwalanie umiejętności poprzez trening, powtarzanie i sprawdzanie tychże co jakiś czas: „Pracuję z osobami z niepełnosprawnością intelektualną i doświadczeniem choroby psychicznej. U nas na początek jest integracja, a potem motywacja. Szkolenie motywacyjne krótko działa. Motywacja szybko wypala się i trzeba motywować. Ale generalnie mamy tak: najpierw integracja, potem poznanie otoczenia (...). Po tym etapie znowu mam motywowanie do pracy. Potem rejestruję wszystkich w urzędzie pracy jako osoby poszukujące pracy, następnie uczymy się poszukiwania pracy i uważam, że jeżeli każda osoba z mojej grupy zna dwie lub trzy metody poszukiwania pracy i je przećwiczyła, to jest dobrze. Wiadomo, że to są takie metody wyuczone, ale nieutrwalone, dlatego co jakiś czas powracam do tego tematu, tak dla przypomnienia. Potem mamy poszukiwanie pracy poprzez te metody, które poznali. A potem żeby nie być nudną, znowu motywuję, żeby zobaczyli, jaką drogę przebyli do tej pory, ile potrafią”.

W procesie aktywizacji osób z niepełnosprawnością intelektualną należy położyć nacisk na doświadczenie i urealnienie możliwości. Warto poszukać różnorodnych alternatyw doświadczania pracy. Wskazane jest organizowanie próbek pracy, praktyk etc. Dzięki takowym działaniom osoba niepełnosprawna będzie mogła dookreślić swoją drogę rozwoju zawodowego. Ciekawym zjawiskiem są również strategie dostosowywania obowiązków do pracownika. Obejmują one:

52 Należy odróżnić wsparcie oferowane przez tłumacza języka migowego oraz trenera pracy.

53 Badanie focusowe trenerów pracy Fundacji Eudajmonia. Badanie realizowane w ramach ewaluacji zewnętrznej w dniu 24 marca 2014r. w Jeleniej Górze.

Job carving – (kształtowanie pracy) polega na tym, że zadania nowego pracownika dobierane są z palety zadań przynależnych do różnych stanowisk w firmie. W ten sposób powstaje nowe stanowisko, które odpowiada umiejętnościom pracownika. Pozostali pracownicy firmy zyskują więcej czasu na inne zadania, do wykonania których posiadają odpowiednie kwalifikacje lub są bardziej odpowiedni.

Job stripping – (redukowanie pracy) polega na ujmowaniu niektórych obowiązków przynależnych do danego stanowiska, gdy są one zbyt trudne dla pracownika ze względu na jego niepełnosprawność (na przykład czytanie, dźwiganie ciężkich przedmiotów). W zamian pracownik otrzymuje dodatkowe zadania od swoich kolegów.

Job enrichment – (wzbogacanie pracy) polega na dokładaniu nowych zadań do zakresu obowiązków na danym stanowisku zgodnie z umiejętnościami pracownika lub w celu umożliwienia integracji (na przykład jeśli na danym stanowisku ma się ograniczony kontakt z resztą personelu, dołącza się obowiązek odbierania poczty, który przyczynia się do częstszych interakcji z innymi pracownikami⁵⁴).

Bardzo ważne jest odpowiednie profilowanie zawodowe, trening na stanowisku pracy oraz dostosowanie stanowiska potrzeb i ograniczeń osoby z niepełnosprawnością. Podkreśla się, że aktywizację zawodową poprzedza aktywizacja społeczna, prowadzona przez asystenta. Ważne są również dobre relacje z najbliższym otoczeniem. Wsparcie trenera projektowane jest indywidualnie: uczestniczy w próbkach pracy, praktykach, stażach i zatrudnieniu, aż do momentu osiągnięcia samodzielności, następnie monitoruje proces zatrudnienia.

Czas wsparcia: z ankiety przeprowadzonej pośród trenerów wynika, iż jest to okres od: 1,5 do 2 lat, jednak monitoring powinien być stały, ze względu na fakt, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną może wypaść z roli zawodowej.

Specyfika pracy z osobami z doświadczeniem choroby psychicznej

Z analizy danych i sugestii trenerów pracy wynika, iż osoby z doświadczeniem choroby psychicznej potrzebują dłuższego, intensywnego wsparcia. Zmiana *status quo* budzi duży lęk. Dlatego też warto zadbać, by relacja bazowała na zaufaniu. Kluczowe w aspekcie pracy z tą grupą jest przede wszystkim budowanie relacji, ma ona znaczenie na każdym etapie. Warto zauważyć, że wskazana grupa jest bardzo różnorodna, dlatego też przebieg wsparcia zyskuje indywidualny charakter. Ponadto, charakterystyczne są nieoczekiwane zdarzenia, jak remisja, nawrót choroby, które powodują zmianę w dynamice wsparcia czy konieczność przerwy. Specyfika pracy, z powodu wyżej wymienionych czynników, naraża na wypielanie zawodowe.

Relatywnie dłuższy niż u pozostałych grup docelowych jest proces poznania, a także poszukiwania zatrudnienia. Wiąże się to z dużą dozą ostrożności i brakiem zaufania ze strony pracodawców, a także obawami i brakiem motywacji u klientów. Specyficzne i wskazane w pracy z w/w jest uczestniczenie w pierwszym kontakcie z pracodawcą, wsparcie na stanowisku oraz monitoring, który jest istotny ze względu na fakt trudności występujących

⁵⁴ C.Griffin, D. Hammis, T.Gear, *The Job Developer's Handbook*. Cyt. za: <http://www.trenerpracy.eu/wp-content/uploads/europejska-unia-zatrudnienia-wspomagane-zbior-praktycznych-wskazowek.pdf> (dostęp: 16.05.2014).

w utrzymaniu zatrudnienia, a także wsparcie w momentach kryzysowych/problemowych. Innymi słowy, rolą trenera jest przede wszystkim: walka ze stereotypami (pracodawcy mają obawy, ich zachowania są stereotypizujące, deprecjonują w/w grupę docelową) oraz wsparcie w utrzymaniu zatrudnienia.

Jak zauważa trenerka pracy, w tym wypadku trener pracy jest psychologiem i przyjacielem. Prowokując zmiany w życiu zawodowym, musi zadbać, by osoba nie pozostała sama w sytuacjach trudnych czy nowych. Empatia i stabilność emocjonalna pomaga w budowaniu relacji, jak i autorytetu. Większość trenerów pracy twierdzi, iż praca z osobami z doświadczeniem choroby psychicznej wymaga wiedzy z zakresu specyfiki chorób i zaburzeń psychicznych, a także współpracy z psychologiem, psychiatrą, jak i terapeutą. Warto zwrócić uwagę również na irracjonalne i nagłe decyzje, podejmowane przez w/w grupę docelową, mogące rzutować na proces aktywizacji.

4.3.3. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością sprzężoną

Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością sprzężoną (więcej niż jedna niepełnosprawność) jest trudna do zdefiniowania ze względu na niejednoznaczność semantyczną terminu. Jednakże z badań przeprowadzonych pośród trenerów pracy wynika, iż poszczególne etapy zatrudnienia wspomaganego zostają wydłużone. Prognozowany okres wsparcia i monitoringu nie jest możliwy do określenia – zaleca się, by monitoring był stały. Należy zadbać o dobrą relację z otoczeniem, ułatwić i przede wszystkim udostępnić kontakty z pracodawcą, wspomóc w zakresie nauki konstruowania dokumentów aplikacyjnych i poszukiwania ofert pracy, nauczyć drogi do pracy, wspierać na stanowisku, aż do momentu osiągnięcia samodzielności. Istotny jest również kontakt z pracodawcą – informowanie o niepełnosprawności, o możliwościach dostosowania stanowiska pracy, sposobie komunikacji z osobą niepełnosprawną.

Analizując studium przypadku osoby z niepełnosprawnością sprzężoną (sensoryczną, psychiczną – w tym intelektualną, w stopniu umiarkowany), można zauważyć, iż większość etapów wydłużyła się, udzielono klientce 185 godzin wsparcia bezpośredniego. Z badań ewaluatorki wewnętrznej wynika, iż jest to w granicach górnej normy wsparcia udzielonego wszystkim klientom. Klientka przechodząc kolejne etapy procesu, wspierana była przez trenerkę pracy: „Po odbyciu tygodniowego szkolenia w Długopolu poznałam swoją trenerkę pracy. To ona przekazała mi umiejętności, dzięki którym potrafię aktywnie poruszać się na rynku pracy(...). Razem szukałyśmy odpowiedniej dla mnie pracy. Chodziłyśmy na rozmowy kwalifikacyjne i uczestniczyłyśmy w targach pracy. Trenerka udzielała mi cennych rad i wskazówek⁵⁵.

Niejednokrotnie narażona na deprecjonującą ocenę pracodawcy, klientka wykazywała silną motywację, by zmienić rzeczywistość zawodową. Klientka brała udział w próbkach pracy, praktykach, stażu. W efekcie tak złożonego procesu otrzymała zatrudnienie. Można uznać, że trzy przesłanki wpłynęły na jej sukces zawodowy:

55 Badanie focusowe trenerów pracy Fundacji Eudajmonia. Badanie realizowane w ramach ewaluacji zewnętrznej w dniu 24 marca 2014 r. w Jeleniej Górze.

- silna motywacja, chęć zmiany;
- zrozumienie pracodawcy i zaprojektowanie stanowiska dostosowanego indywidualnie;
- wsparcie trenera na każdym etapie zatrudnienia wspomaganego.

Reasumując, specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnościami sprzężonymi wymaga (w zależności od rodzaju niepełnosprawności) długofalowego wsparcia, zarówno w procesie aktywizacji społecznej i zawodowej. Rekomendowaną przez trenerów pracy metodą pracy jest holistyczne podejście. Warto uzupełnić wsparcie trenera pracy poprzez konsultacje z psychologiem, doradcą, psychiatrą – w zależności od potrzeb. Nieodzowna jest także rola asystenta, który wspomaga proces aktywizacji społecznej.

4.3.4. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością ruchową

Osoby z niepełnosprawnością ruchową wymagają wsparcia funkcjonalnego m.in. w pokonywaniu barier infrastruktury, dlatego wskazane jest dla nich wsparcie asystenta⁵⁶. Specyfika pracy z osobami z niepełnosprawnością ruchową określana jest jako proces zadaniowy.

Trener pracy uczestniczy i wspomaga pierwsze kontakty z pracodawcą, instytucjami (niejednokrotnie niedostosowanymi do potrzeb osób niepełnosprawnych), udziela informacji na temat dostosowania stanowiska pracy, wspiera w początkowym okresie zatrudnienia, jak i w dotarciu do miejsca pracy. Rolą trenera jest zatem wsparcie mentorskie, jak i funkcjonalne w procesie prowadzącym do aktywizacji zawodowej.

Etapy zatrudnienia wspomaganego są relatywnie krótsze niż u pozostałych grup docelowych. Z badań przeprowadzonych wśród trenerów wynika, iż prognozowany okres wsparcia wynosi od sześciu do dwunastu miesięcy.

Podsumowanie

Specyfika pracy z różnymi rodzajami niepełnosprawności wymaga interdyscyplinarnego podejścia. Warto zauważyć, że nie ma metody – schematu pracy trenera. Owszem, można dokonać podziału niepełnosprawności i spróbować przypisać doń wzorzec wsparcia i na tej podstawie zbudować model. Istnieje szereg, jak wykazały badania prowadzone wśród trenerów pracy, elementów tożsamyh, które pozwalają sprecyzować specyfikę pracy z osobami z poszczególnymi niepełnosprawnościami. Na tej podstawie można stwierdzić, iż w sytuacji szczególnej na rynku pracy znajdują się zwłaszcza osoby z niepełnosprawności: intelektualną, sprzężoną czy doświadczeniem choroby psychicznej. Specyficzne w powyższych grupach docelowych jest przede wszystkim wydłużenie etapów zatrudniania wspomaganego, a także konieczność wsparcia dodatkowego: psycholog, doradca zawodowy, asystent etc.

Niemniej jednak, specyfika pracy z osobami z poszczególnymi niepełnosprawnościami

⁵⁶ W testowanym modelu udzielano wsparcia asystenckiego. Asystent wspomagał pracę trenera.

mi jest wielowątkowa i wymaga indywidualnego podejścia. Czas wsparcia określony w ramach testowanego projektu wahał się od sześciu miesięcy do dwóch lat, w zależności od specyfiki grupy docelowej. Niejednokrotnie podkreślano, że ważna jest możliwość powrotu, wznowienia procesu w zależności od okoliczności.

Niepełnosprawność nie jest jedyną determinantą warunkującą formę i długość wsparcia. Istotne są również czynniki, takie jak poziom wykształcenia, miejsce zamieszkania czy posiadana motywacja.





Rozdział 5

Usługa

5. Usługa

5.1. Opis poszczególnych form wsparcia

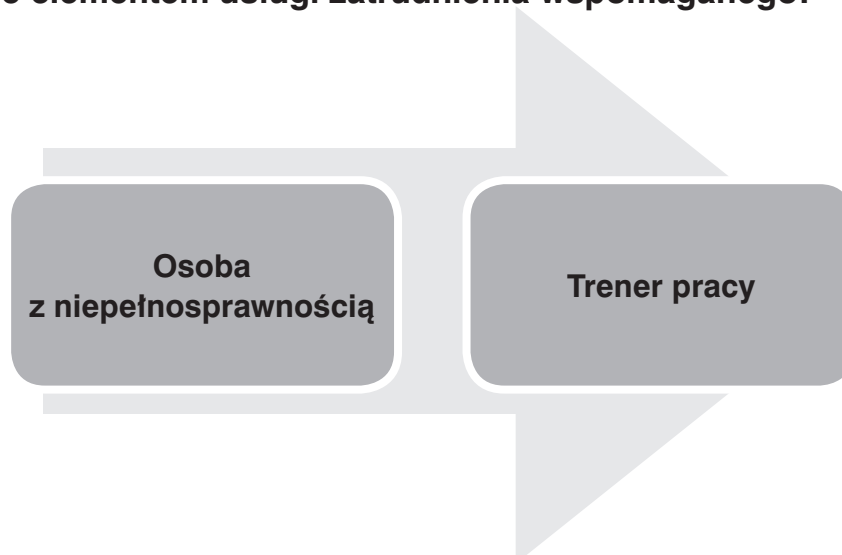
Celem poniższego rozdziału jest opisanie schematu organizacyjnego usługi aktywizacyjnej, opartej o model zatrudniania wspomaganego. Schemat ten ma zidentyfikować, zdefiniować i w optymalny sposób zestawiać poszczególne elementy modelu (wykorzystać jego zasoby) tak, aby realizowana usługa była maksymalnie efektywna, a więc prowadziła do trwałego zatrudnienia na otwartym rynku pracy możliwie największej liczby osób z różnymi niepełnosprawnościami.

Istotne, aby zauważyć, że schemat organizacyjny modelu zatrudnienia wspomaganego nie jest oczywistością. W realiach polskich model taki – obejmujący wsparcie różnych grup osób z niepełnosprawnościami – jest narzędziem innowacyjnym, natomiast podobne wsparcie realizowane przez organizacje pozarządowe, sprofilowane pod kątem danej grupy, opierało się o różne schematy organizacyjne. Także doświadczenia z krajów, które mają znacznie dłuższą historię zatrudnienia wspomaganego, wskazują na zdecydowaną różnorodność koncepcyjną w zakresie organizacji tej usługi⁵⁷.

Podstawowym i niezbywalnym elementem zatrudnienia wspomaganego – wspólnym dla modeli charakteryzujących różne kraje Unii Europejskiej i różne grupy osób niepełnosprawnych – jest obecność trenera pracy, który towarzyszy wspomaganemu klientowi w przygotowaniu się do podjęcia zatrudnienia, poszukiwaniu pracy oraz w samym jej wykonywaniu. Zarówno jednak specyfika poszczególnych niepełnosprawności, jak i niejednorodna dynamika procesu aktywizacji zawodowej wymagają struktury bogatszej. Chodzi o elementy (personel, usługi zewnętrzne), które z jednej strony zagwarantują klientowi nabycie wszystkich kompetencji niezbędnych do trwałego funkcjonowania na rynku pracy, z drugiej zaś pełnić będą funkcję kompensacyjną, gwarantując każdej osobie z niepełnosprawnością – niezależnie od stopnia i rodzaju dysfunkcji – pełen dostęp do zatrudnienia i usług wspierających jego uzyskanie.

Opracowany we wstępnej części produktu schemat modelu zatrudnienia wspomaganego został poddany testowaniu, co pozwoliło na sprawdzenie założeń i zbadanie znaczenia poszczególnych elementów modelu dla procesu aktywizacji zawodowej. Poniższe opracowanie zbiera zebrane doświadczenie i wnioski w odniesieniu do wszystkich form wsparcia i określa jego niezbywalne elementy. Formy te dzielą się na następujące kategorie ze względu na podstawową funkcję w usłudze:

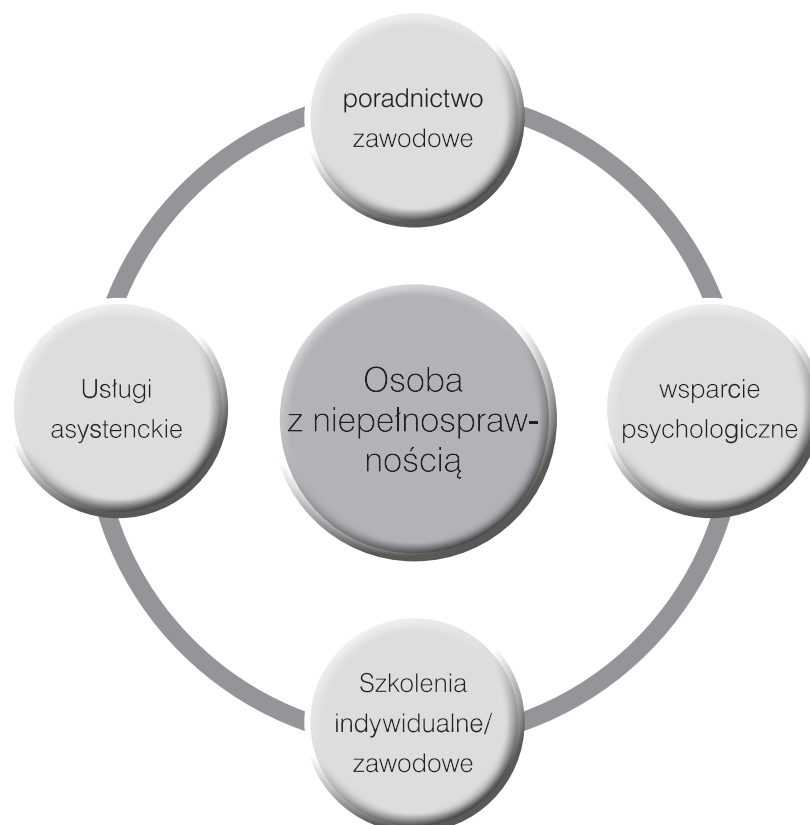
⁵⁷ Doświadczenia w zakresie zatrudnienia wspomaganego takich krajów jak Norwegia, Hiszpania, Portugalia, Holandia, Irlandia, Szkocja, Finlandia znaleźć można w: S. Øystein, M.J. Evans, 2007.

a) Niezbywalne elementem usługi zatrudnienia wspomaganego:


Rysunek nr 1. Niezbywalne elementem usługi zatrudnienia wspomaganego

b) Zasadnicze elementy usługi zatrudnienia wspomaganego:

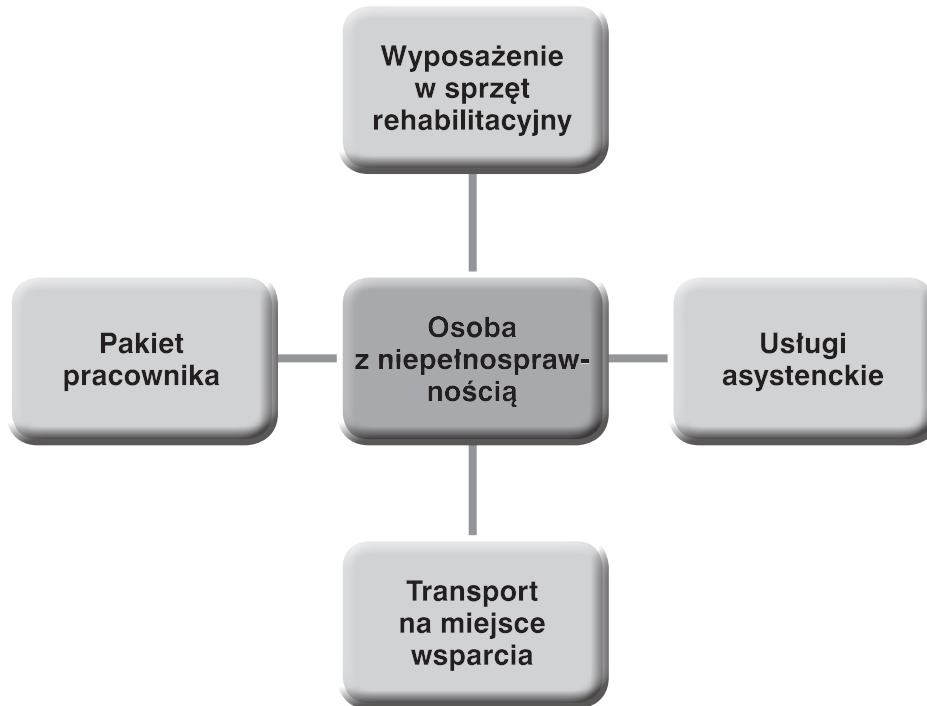
- poradnictwo zawodowe;
- wsparcie psychologiczne;
- szkolenia indywidualne/zawodowe;
- usługi asystenckie.



Rysunek nr 2. Zasadnicze elementy usługi zatrudnienia wspomaganego

c) Usługi kompensacyjne, gwarantujące osobom z niepełnosprawnościami dostępność poszczególnych usług aktywizacyjnych na rynku pracy:

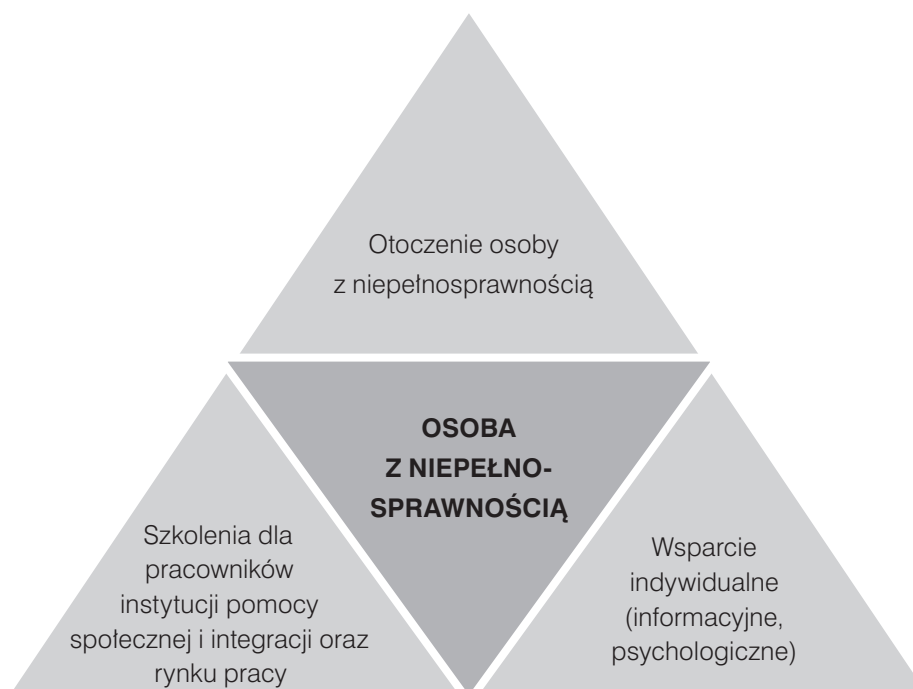
- wyposażenie w sprzęt rehabilitacyjny;
- usługi asystenckie;
- transport na miejsce wsparcia;
- pakiet pracownika.



Rysunek nr 3. Usługi kompensacyjne, gwarantujące osobom z niepełnosprawnościami dostępność poszczególnych usług aktywizacyjnych na i rynku pracy.

d) Wsparcie otoczenia osoby z niepełnosprawnością:

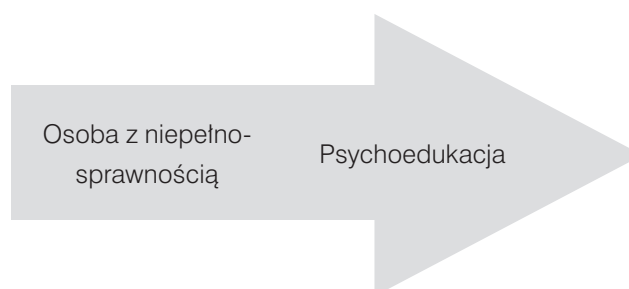
- szkolenia dotyczące wzrostu kompetencji osób z otoczenia w zakresie wsparcia osoby z niepełnosprawnością w aktywizacji zawodowej;
- wsparcie indywidualne (informacyjne, psychologiczne);
- szkolenia dla pracowników instytucji pomocy społecznej i integracji oraz rynku pracy.



Rysunek nr 4. Wsparcie otoczenia osoby z niepełnosprawnością

e) Wsparcie dodatkowe

- Psychoedukacja



Rysunek nr 5. Wsparcie dodatkowe

5.1.1. Szkolenie dla osób z niepełnosprawnością „Psychoedukacja z elementami doradztwa zawodowego”

Szkolenie skierowane jest do dorosłych osób z różnymi niepełnosprawnościami, szczególnie tych, którym z powodu trudności w komunikacji, poruszaniu, rozumieniu tekstu czy problemów psychicznych jest najtrudniej wejść na rynek otwarty.

Program szkolenia obejmuje przede wszystkim: odkrywanie swojego potencjału życiowego i zawodowego; rozwijanie umiejętności interpersonalnych, niezbędnych w życiu codziennym i zawodowym, tj. komunikacja i asertywność, rozwijanie umiejętności autoprezentacji i kreowania własnego wizerunku, poznanie rynku pracy oraz przygotowanie do spotkania z pracodawcą. Głównym zadaniem jest wyposażenie w wiedzę i umiejętności ułatwiające odnalezienie się na współczesnym rynku pracy.

Założenia organizacyjno-programowe

Cele warsztatu

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności, których nabywanie zwiększa szansę na podjęcie płatnej pracy na otwartym rynku. Szkolenie ma za zadanie zwiększać samowiedzę w obszarze własnych zasobów; rozwijać umiejętności interpersonalne, autoprezentacji, kreowania wizerunku oraz pogłębiać wiedzę i doskonalić umiejętności niezbędne do poszukiwania i aplikowania o pracę. Program warsztatów ujęto w sześciu modułach tematycznych:

1. Integracja i budowanie zaufania – budowanie poczucia więzi grupowej, zintegrowanie grupy i zmotywowanie do aktywności;
2. Odkrywanie zasobów (samozapoznanie) – identyfikacja mocnych stron, umiejętności i kompetencji zawodowych uczestników pod kątem przyszłej pracy;
3. Komunikacja interpersonalna – rozwijanie umiejętności w zakresie porozumiewania się z innymi ludźmi oraz zachowań asertywnych;
4. Autoprezentacja i kreowanie wizerunku – Rozwijanie umiejętności w zakresie autoprezentacji oraz kształtowanie umiejętności kreowania własnego wizerunku;
5. Świat pracy – identyfikacja barier w poszukiwaniu pracy oraz stworzenie strategii ich pokonania; określenie szans i zagrożeń wynikających z podjęcia zatrudnienia; ukazanie możliwości osób niepełnosprawnych na rynku; pokazanie możliwości aktywnego poszukiwania pracy.
6. Przygotowanie do spotkania z pracodawcą – nabywanie umiejętności sporządzania dokumentów aplikacyjnych oraz zdobycie praktyki w zakresie korzystnego prezentowania się podczas rozmowy kwalifikacyjnej.

Czas trwania

5 dni, 35 godzin

Metodyka prowadzenia zajęć warsztatowych

Szkolenie prowadzone jest w postaci spotkań warsztatowych. Podczas warsztatów uczestnicy biorą udział w ćwiczeniach, wykłady zostają ograniczone do minimum. W programie przyjęto zasadę uczenia się przez doświadczenie. W metodzie nauczania równoważą się zatem przekazywanie wiedzy i samodzielne odkrywanie. Chodzi o stworzenie sytuacji, w której wszyscy członkowie grupy aktywnie uczestniczą w ćwiczeniach, dzielą się swoimi odczuciami na temat samego ćwiczenia i jego zastosowania oraz zdobywają wiedzę teoretyczną. W związku z tym, że planowanie szkolenia ma charakter wyjazdowy, trwa 5 dni, a grupa ma charakter zamknięty, nieuniknione jest, że w trakcie jego trwania wystąpi proces grupowy – będzie dochodzić do różnych interakcji pomiędzy uczestnikami zajęć, pojawią się spadki energii, pojawi się struktura grupy. Zaproponowany program szkolenia może więc ulegać modyfikacjom pod wpływem procesu grupowego. Trener powinien być

elastyczny i organizować warsztaty, dostosowując je do specyfiki poszczególnych grup i etapów ich rozwoju. Na początku grupa wymaga więcej strukturyzowania i kierowania, a z czasem coraz mniej. Często konieczna jest zmiana wcześniej opracowanego planu zajęć, jeśli np. grupa chce poświęcić więcej czasu jakiemuś ćwiczeniu czy tematowi albo odrzuca jakiś pomysł. W przypadku spadku energii stosowane będą ćwiczenia energetyzujące, czyli tzw. energizery.

Do prowadzenia szkolenia zostaną wykorzystane następujące metody:

- praca indywidualna i w grupach;
- dyskusja;
- burza mózgów;
- rundka;
- miniwykład;
- drama (scenki, symulacja);
- rozmowa kierowana;
- prezentacja multimedialna.

Ze względu na specyficzne potrzeby uczestników (osoby z różnymi niepełnosprawnościami, w tym z trudnościami w komunikacji, poruszaniu, rozumieniu tekstu czy problemów psychicznych) podczas szkolenia konieczne jest wsparcie tłumaczy języka migowego, tłumaczy-przewodników czy asystentów osób z niepełnosprawnością. Materiały szkoleniowe ograniczone są do minimum i dostosowane do możliwości uczestników (alfabet Braille`a, tekst łatwy do czytania, czarny druk powiększony); materiał bazowy stanowią doświadczenia i przeżycia uczestników.

Rola prowadzącego/trenera

Osoba prowadząca warsztat powinna posiadać wyższe wykształcenie psychologiczne/pedagogiczne i udokumentowaną wiedzę z zakresu doradztwa zawodowego, doświadczenie w pracy z grupą oraz doświadczenie w pracy z osobami z różnymi niepełnosprawnościami. Ze względu na to, że prowadzenie warsztatu jest równocześnie skomplikowane i proste, dodatkowym atutem jest ukończenie szkoły trenerów, w których przygotowuje się osobowościowo (trening interpersonalny, superwizje) i merytorycznie (metodyka, wiedza). Prostota pracy polega na tym, żeby po prostu grupie nie przeszkadzać – umożliwić rozwój i aktywność. Trudność z kolei polega na tym, iż uczestniczą w nim osoby będące w różnych momentach życiowych i procesach indywidualnych. Jego rola polega na budowaniu zaufania i zachęty oraz interweniowaniu, w przypadku, gdy zachowanie członków grupy utrudnia realizację jej własnych celów. Podczas ćwiczeń nauczanie przestaje być procesem jednostronnym, ponieważ sam prowadzący uczy się od innych członków grupy. Nie jest więc przywódcą grupy, nie powinien być traktowany, jako grupowy ekspert.

Kompetencje prowadzącego/trenera

- Stosuje styl pracy, polegający na dzieleniu się wiedzą, korzysta z własnych doświadczeń uczestników oraz modelu uczenia się dzięki doświadczaniu, a nie dowiadywania się od eksperta;
- buduje otwarty kontakt oparty ze strony uczestników na dobrowolności, odpowiedzialności i aktywnej pracy;
- umie dzielić się swoimi poglądami, uczuciami, przypuszczeniami w taki sposób, aby modelować otwartość, ale nie zdominować uczestników;
- konsekwentnie komunikuje członkom grupy, że to oni dochodzą do ostatecznych wniosków i nie muszą być to wnioski zgodne z przekonaniami trenera;
- umie pokazać uczestnikom ich mocne strony, potencjał oraz docenić, ile już wiedzą;
- umie koncentrować się na jednostkach, jak też grupie jako całości;
- umie stawiać granice, gdy klienci atakują go lub oczekują zbyt dużo;
- rozumie zjawisko dynamiki grupy, a w szczególności rolę kryzysu w rozwoju;
- umie wykorzystać w komunikacji milczenie;
- charakteryzuje go uważne słuchanie i ciekawość ludzi.

Program szkolenia „Psychoedukacja z elementami doradztwa zawodowego”
Dzień I
Temat: Integracja
Cele:**Umiejętności:**

- zwiększenie umiejętności wyrażania siebie oraz własnych opinii na forum grupy;
- zwiększenie zasobu umiejętności niezbędnych do dobrej współpracy z innymi osobami.

Wiedza:

- poznanie reguł i zasad efektywnej pracy w grupie.

Postawy:

- wzrost pewności siebie;
- wzrost świadomości własnego wkładu w rozwój i funkcjonowanie grupy.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|--|--|---------------|
| Wprowadzenie | Przedstawienie trenera i uczestników, prezentacja programu warsztatów oraz ich celu, poznanie oczekiwań uczestników względem warsztatów. | 1h |
| Kontrakt grupowy | Uczestnicy wspólnie z trenerem tworzą akceptowany przez wszystkich zestaw reguł i zasad obowiązujących podczas pracy w grupie. | 1h |
| Integracja uczestników oraz budowanie zaufania i więzi grupowej | Trener proponuje ćwiczenia, które stwarzają okazję do lepszego wzajemnego poznania się, do otwartego mówienia o sobie, a także zwiększają bliskość emocjonalną członków i poczucie bezpieczeństwa. | 1h |
| Podsumowanie | Dostarczenie uczestnikom przestrzeni do refleksji i nazwania tego, czego się nauczyli i doświadczyli oraz szukali związków między ćwiczeniami a sytuacjami życiowymi. Stworzenie okazji do swobodnego wyrażenia i zaprezentowania siebie, zbudowanie przez trenera atmosfery uważności na każdego z uczestników. Stworzenie przestrzeni do nawiązywania kontaktu z innymi. | 1h |

Dzień II
Temat: Samopoznanie

Cele:**Umiejętności:**

- zwiększenie umiejętności rozpoznawania i nazywania zasobów u siebie i innych członków grupy;
- umiejętności mówienia o sobie w sposób pozytywny.

Wiedza:

- znajomość rodzajów umiejętności i kompetencji oraz ich znaczenia w przyszłej pracy;
- znajomość różnic między kompetencjami a kwalifikacjami zawodowymi.

Postawy:

- wzrost świadomości na temat własnych zasobów i konieczności ich eksponowania we współczesnej rzeczywistości;
- wzrost poczucia własnej wartości i samooceny.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|--|--|---------------|
| Wprowadzenie | Przywitanie i przedstawienie przedmiotu modułu oraz jego celu. Trener w rundce daje każdemu uczestnikowi możliwość wypowiedzenia się, ułatwiając odnalezienie się i wejście w zajęcia (np. jak się dziś czuje, jakie mam nastawienie do zajęć, z czym przychodzę na zajęcia, jaką mam energię do pracy). | 1h |
| Odkrywanie umiejętności i kompetencji | Trener wyjaśnia pojęcia umiejętności i ich rodzajów, wyjaśnia różnicę pomiędzy kompetencjami a kwalifikacjami zawodowymi. Trener proponuje uczestnikom ćwiczenia, które pomogą im dostrzec umiejętności i kompetencje swoje i innych oraz nauczyć się, jak korzystnie je zaprezentować, wzmacniając wiarę we własne możliwości. | 1h |
| Identyfikacja mocnych stron na podstawie zainteresowań, historii zawodowej, sukcesów etc. | Trener proponuje ćwiczenia, które pozwolą odkryć i zidentyfikować własne zalety charakteru, zainteresowania i sukcesy, wzmacniając wiarę we własne możliwości, stwarzając klimat, w którym samoakceptacja, poczucie własnej wartości tworzą się, rozwijają, wzmacniają. | 1h |
| Podsumowanie | Dostarczenie uczestnikom przestrzeni do refleksji i nazywania tego, czego się nauczyli i doświadczyli oraz zmotywowanie by szukali związków między ćwiczeniami a sytuacjami życiowymi. | 1h |

Dzień III
Temat: Umiejętności interpersonalne

Cele:**Umiejętności:**

- budowanie komunikatu „ja”;
- rozpoznawania i nadawania komunikatów niewerbalnych;
- aktywne słuchanie;
- asertywne zachowanie.

Wiedza:

- znajomość rodzajów komunikatów;
- znajomość barier utrudniających komunikację, zasad prawidłowego formułowania komunikatów werbalnych i niewerbalnych, technik aktywnego słuchania, praw oraz zachowań asertywnych.

Postawy:

- wzrost świadomości na temat konieczności rozwijania umiejętności interpersonalnych dla lepszego budowania relacji z innymi ludźmi w życiu codziennym i zawodowym.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|---|---|---------------|
| Wprowadzenie | Przywitanie i przedstawienie przedmiotu modułu. Trener w rundce daje każdemu uczestnikowi możliwość wypowiedzenia się, ułatwiając odnalezienie się i wejście w zajęcia. | 0,5h |
| Umiejętności interpersonalne | Określenie i nazwanie kluczowych z punktu widzenia rynku pracy umiejętności interpersonalnych. | 0,5h |
| Komunikacja w kontaktach z ludźmi | Uczestnicy poznają rodzaje komunikatów, odkrywają przyczyny powstawania błędów w komunikacji oraz dowiadują się jak efektywnie się porozumiewać. Mają okazję do budowania prawidłowych komunikatów werbalnych oraz wyrażania komunikatów niewerbalnych, poznają oraz ćwiczą techniki aktywnego słuchania. | 1,5h |
| Asertywność w kontaktach społecznych | Trener wyjaśnia na czym polegają zachowania asertywne, uległe i agresywne; prezentuje prawa asertywne. Proponuje ćwiczenia, które umożliwiają nabywanie zachowań asertywnych (asertywna odmowa, asertywne wyrażanie opinii i próśb oraz przyjmowanie pochwał i krytyki). | 2h |
| Podsumowanie | Dostarczenie uczestnikom przestrzeni do refleksji i nazwania tego, czego się nauczyli i doświadczyli oraz zmotywowanie by szukali związków między ćwiczeniami a sytuacjami życiowymi. | 0,5h |

Dzień IV
Temat: Świat pracy

Cele:**Umiejętności:**

- zwiększenie/nabycie umiejętności pracy w zespole, prezentowania siebie i innych na forum, nabycie umiejętności zaplanowania swojej ścieżki zawodowej.

Wiedza:

- znajomość sytuacji osób z niepełnosprawnością na rynku pracy, barier utrudniających zatrudnianie tej grupy osób;
- znajomość możliwości zawodowych osób niepełnosprawnych;
- znajomość skutecznych metod poszukiwania pracy.

Postawy:

- wzrost przekonania, że znalezienie pracy dla osoby z niepełnosprawnością jest możliwe;
- świadomość, że odpowiedzialność za powodzenie w szukaniu pracy jest po stronie osoby poszukująca pracy.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|---|--|---------------|
| Wprowadzenie | Przywitanie i przedstawienie przedmiotu modułu. Trener w rundce daje każdemu uczestnikowi możliwość wypowiedzenia się, ułatwiając odnalezienie się i wejście w zajęcia. | 0,5h |
| Osoby z niepełnosprawnością na rynku pracy | Uczestnicy zapoznają się z sytuacją osób z niepełnosprawnością na rynku pracy, rozpoznają bariery w zatrudnianiu tej grupy osób: tkwiące w/poza osobą; poznają możliwości zawodowe na rynku pracy: chroniony i otwarty rynek pracy, w tym innowacyjne formy zatrudniania oraz dowiadują się, jak aktywnie i skutecznie szukać pracy. W trakcie realizacji tego modułu trener proponuje ćwiczenia, które stwarzają okazję do korzystania z doświadczeń zawodowych i wiedzy uczestników, aby zapewnić maksymalny i aktywny udział wszystkich uczestników, przy zminimalizowaniu tradycyjnych sposobów przekazywania wiedzy. | 3h |
| Podsumowanie | Dostarczenie uczestnikom przestrzeni do refleksji i nazywania tego, czego się nauczyli i doświadczyli oraz zmotywowanie by szukali związków między ćwiczeniami a sytuacjami życiowymi. | 0,5h |

Dzień V
Temat: Autoprezentacja i kreowanie wizerunku

Cele:**Umiejętności:**

- zwiększenie umiejętności dbania o swój wygląd (dobór stroju do typu urody i sylwetki);
- nabycie umiejętności korzystnego prezentowania się w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej.

Wiedza:

- znajomość sposobów budowania pozytywnego obrazu siebie;
- znajomość technik robienia dobrego wrażenia na innych (efekt pierwszego wrażenia, mowa niewerbalna, znajomość typów urody i sylwetek, savoir-vivre w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej).

Postawy:

- wzrost świadomości na temat walorów swojego wyglądu zewnętrznego;
- świadomość na temat znaczenia naszego wizerunku i zachowania

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|---|---|---------------|
| Wprowadzenie | Przywitanie i przedstawienie przedmiotu modułu. Trener w rundce daje każdemu uczestnikowi możliwość wypowiedzenia się, ułatwiając odnalezienie się i wejście w zajęcia. | 0,5h |
| Autoprezentacja i kreowanie wizerunku | Omówienie efektu pierwszego wrażenia oraz znaczenia mowy niewerbalnej dla budowania pozytywnego obrazu siebie. Poznanie poszczególnych typów urody (wiosna, lato, jesień, zima) oraz sylwetek, udzielanie rad dotyczących wydobywania atutów urody sylwetki oraz stylizacja uczestników. | 1,5h |
| Autoprezentacja w trakcie spotkania z pracodawcą | Udzielenie wsparcia w celu zrobienia dobrego wrażenia na pracodawcy (jak zadbać o swój wygląd zewnętrzny; jak się zachowywać w czasie spotkania – mowa ciała, komunikacja; sporządzenie listy pytań najczęściej zadawanych przez pracodawcę i próba odpowiedzi na nie; odgrywanie scenek pracownik-pracodawca). | 1h |
| Podsumowanie | Dostarczenie uczestnikom przestrzeni do refleksji i nazwania tego, czego się nauczyli i doświadczyli oraz zmotywowanie by szukali związków między ćwiczeniami a sytuacjami życiowymi. | 0,5h |
| Pożegnanie | Rundka podsumowująca nie tylko ostatni dzień szkoleniowy, ale także całość warsztatu. Ewaluacja. | 0,5h |

5.1.1.1. Grupa Empowerment

Równoległe do zajęć z zakresu psychoedukacji z elementami doradztwa zawodowego odbywać się będą zajęcia w ramach grupy Empowerment

Podstawowe założenia:

- Grupę stworzą osoby z niepełnosprawnością;
- Spotkania grupy odbywać się będą przez pięć kolejnych dni po cztery godziny dziennie po zajęciach z psychoedukacji i skupione będą wokół tematyki realizowanej w trakcie ich trwania. Stanowiąc będą ich kontynuację w bardziej praktycznym aspekcie;
- Istotne jest, aby osoby z niepełnosprawnością nie tylko angażowały się w udział w zajęciach, ale także uczestniczyły w ich tworzeniu (generowanie pomysłów, przygotowanie).

Przykładowe pomysły realizacji zajęć:

Dzień I. Integracja

Zorganizowanie zajęć sportowych np. minispartakiada.

Dzień II. Umiejętności interpersonalne

Prezentacja lub emisja filmu nt. różnych metod komunikacji istotnych z punktu widzenia poszczególnych niepełnosprawności.

Dzień III. Samopoznanie

Zorganizowania turnieju z wiedzy ogólnej lub konkursu talentów.

Dzień IV. Świat pracy

Założenie własnej fikcyjnej firmy.

Dzień V. Autoprezentacja i kreowanie wizerunku

Wyjście do okolicznych sklepów, rozpoznawanie fasonów ubrań i przyporządkowywanie ich do poszczególnych typów sylwetek uczestników lub zorganizowanie pokazu mody.

Opis procesu testowania

Realizacja

Warsztaty pomyślane były jako działanie wyjazdowe, odbywające się poza miejscem zamieszkania. Na każdym wyjeździe pracowały dwie dziesięcioosobowe grupy uczestników, każda z oddzielnym trenerem. Praca w grupach zorganizowana została w taki sposób, że do południa pracowano w oddzielnych grupach, realizując tematy zgodne z opracowanym programem. Po południu cała grupa (20 osób) zbierała się na zajęcia empowermento-

wych, których program i przebieg zależał od każdej grupy, skupiał się jednak na włączaniu uczestników do tworzenia ich przebiegu. Takie połączenie pracy sprzyjało integracji całej grupy, uczestnicy mieli szansę na lepsze poznanie się, wymianę doświadczeń, nawiązanie znajomości. Tworzyło to dobrą dynamikę pracy i atmosferę podczas wyjazdu. Dodatkowo każdy uczestnik odbył cztery indywidualne spotkania z doradcą zawodowym w celu opracowania Indywidualnego Planu Działania. Spotkania te odbywały się przed, po i w przerwach zajęć grupowych. W trakcie warsztatu pracowało kilku doradców zawodowych, co miało pomóc w tworzeniu dogodnych grafików pracy dla osób uczestniczących. Natężenie pracy podczas wyjazdu było duże, wśród uczestników padały głosy o zbyt dużej ilości zajęć i przemęczeniu. Dodatkowo niektóre osoby miały trudność w porannym wstawaniu i było dla nich wielkim wyzwaniem pojawienie się na spotkaniu indywidualnym o wczesnej godzinie. Dotyczyło to części osób z niepełnosprawnością intelektualną, które miały inny rytm dnia i osób z doświadczeniem choroby psychicznej, które ze względu na zażywane rano leki miały trudności z koncentracją, byciem aktywnym. Jednocześnie połączenie zajęć grupowych i indywidualnych tworzyło dobrą dynamikę merytoryczną. Zajęcia grupowe poruszały określone tematy, które były pogłębiane podczas spotkań indywidualnych. Tworzyło to pole do refleksji, otwierało uczestników na tematy i zachęcało do głębszej refleksji. Wzajemny wpływ zajęć zauważali zarówno doradcy zawodowi, jak i trenerzy zajęć grupowych. Tak więc łączenie zajęć indywidualnych i grupowych jest dobrym rozwiązaniem, warto jednak pomyśleć o innym rozłożeniu czasowym albo zmniejszeniu zakresu tematycznego zajęć grupowych. Niewątpliwie jednak takie rozwiązanie zwiększa koszt warsztatu, co może być problematyczne dla instytucji, organizacji realizującej usługę.

Ostatni z warsztatów miał charakter stacjonarny, odbywały się we Wrocławiu. Decyzja o organizacji takiej formy warsztatu wynikała z potrzeb uczestników. Okazało się, że są osoby, które nie mogą sobie pozwolić na wyjazd ze względu na opiekę nad osobami zależnymi, były też osoby, które nie chciały zdecydować się na wyjazd z powodu lęku, ponieważ nigdy nie wyjeżdżały. Dyspozycyjność uczestników tej grupy wyznaczyła też rytm zajęć, które odbywały się dwa razy w tygodniu, a spotkania z doradcą ustalane były indywidualnie. Taka formuła zajęć umożliwiła udział w projekcie osobom, które nie mogłyby, nie chciałyby wziąć udziału w kilkudniowym wyjeździe. Planując działania projektowe należy pamiętać o różnych warunkach funkcjonowania osób z niepełnosprawnością i brać je pod uwagę tak, aby uczynić projekt dostępnym dla wszystkich zainteresowanych.

Uczestnicy

W zajęciach psychoedukacyjnych wzięło udział 100 osób z niepełnosprawnością, które zostały zrekrutowane wcześniej do projektu. Była to grupa zróżnicowana zarówno pod względem rodzaju, jak i stopnia niepełnosprawności. W każdej z grup szkoleniowych były osoby o różnym stopniu niepełnosprawności i jej rodzaju. Dodatkowo należy pamiętać, że niezależnie od kodu i stopnia niepełnosprawności, każda osoba jest inna, inaczej funkcjonuje, ma inne potrzeby i możliwości. Organizacja szkolenia była zatem wyzwaniem zarówno od strony merytorycznej, jak i logistycznej. Przemieszanie w jednej grupie osób

o różnych zdolnościach poznawczych, wymagających innych metod pracy, innego języka dla przepracowania danego tematu powodowało, że pojawiały się napięcia i frustrację. Niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną czuły, że nie nadążają za resztą grupy, nie mogą w pełni uczestniczyć w zajęciach, z kolei zdarzało się, że osoby o innych rodzajach niepełnosprawności nudziły się, nie miały przestrzeni, aby wyczerpać dany temat, pogłębić go, mocno przedyskutować. Takie sytuacje były ze stratą zarówno dla jednej, jak i dla drugiej grupy. Nie można jednak stwierdzić, że każda osoba z niepełnosprawnością intelektualną czuła się wyłączona i niedopasowana, trzeba być uważnym na możliwości i potrzeby danej osoby i nie kategoryzować ludzi. Obecność osób o różnych rodzajach niepełnosprawności stanowiła też duże bogactwo. Ludzie wzajemnie od siebie uczyli się, odkrywali wartość różnorodności. Tym niemniej, pojawiły się głosy ze strony trenerów prowadzących zajęcia, że lepiej będzie rozdzielać grupy, które wymagają zupełnie innych metod pracy i języka prowadzenia zajęć.

Od strony organizacyjnej ważne jest, aby zapewnić dostępność zajęć każdej osobie. Będzie to oznaczać obecność na zajęciach zarówno tłumacza języka migowego, jak i tłumacza-przewodnika czy też asystenta osoby z niepełnosprawnością intelektualną, sensoryczną. Część osób będzie wspierać osobę z niepełnosprawnością cały czas, część tylko podczas przemieszczania się. Ważne jest dobre określenie potrzeb osoby z niepełnosprawnością tak, aby osoba wspierająca nie wyręczyła uczestnika, a czyniła warsztat i jego treści dostępnymi.

Wpływ, oddziaływanie szkolenia

Szkolenie odpowiedziało zamierzonym celom, doprowadziło do wyposażenia uczestników w umiejętności i wiedzę ważne zarówno na etapie poszukiwania pracy, jak i funkcjonowania na rynku pracy. Co istotne, znaczna część uczestników oceniła, że duży zakres przekazanych treści to nowe dla nich informacje. Jest to ważny element oceny warsztatu, który pokazuje, że dla wielu osób zagadnienia poruszane na warsztatach są mało znane, wymagają pogłębienia i można określić ten typ wsparcia jako ważny element elementu aktywizacji zawodowej.

Warsztaty oddziałują też na uczestników w innych wymiarach. Wspólnie spędzony czas poza miejscem zamieszkania, wyłączenie skupienie się na zagadnieniach dotyczących funkcjonowania na rynku pracy stworzyło przestrzeń do wymiany doświadczeń, rozmowy o sytuacji na rynku pracy z osobami, które doświadczają podobnych trudności. Stanowiło to ważne, życiowe doświadczenie dla uczestników i na wielu zadziałało to w sposób motywujący i mobilizujący do dalszego działania. Wśród osób uczestniczących, widać było chęć do dalszej pracy, rozpoczęcia procesu poszukiwania pracy, pojawiła się nadzieja i ciekawość tego, co wydarzy się dalej. Na etapie rozpoczęcia wsparcia we wchodzeniu na rynek pracy jest to duży potencjał i dobra energia, którą warto wykorzystać.

Niewątpliwie, na osiągnięcie takiego oddziaływania składa się konstrukcja zajęć, czyli połączenia pracy grupowej i indywidualnej oraz zastosowane metody pracy. Aktywne metody pracy, angażujące uczestników, oparte na doświadczeniu, zachęcające do refleksji

dyskusji to sposób na włączenie każdej osoby do aktywnego udziału w zajęciach. Dodatkowo formuła zajęć empowermentowych wzmacniała ten wymiar. Zajęcia były pomyślane jako kontynuacją zajęć pooranych, jednak z większym uwzględnieniem roli osób z niepełnosprawnością jako ich twórców. Chodziło o to, żeby uczestnicy mieli wpływ na przebieg zajęć, ich kształt, tematykę. Dlatego na te zajęcia nie było ustalonego ściśle programu i w zależności od grupy przebiegały w różny sposób. Zajęcia okazały się ciekawą przestrzenią do zaangażowania uczestników, oczywiście w zależności od grupy poziom zaangażowania i inicjatywy był różny, jednak istotą było dawanie przestrzeni uczestnikom do wyrażenia własnego zdania, pomysłu, stworzenia czegoś samodzielnie.

Uczestnicy wyrazili też zadowolenie z opracowanego podczas wyjazdu Indywidualnego Planu Działania. Rozbudowany dokument, dotyczący własnej ścieżki zawodowej to istotny rezultat kilkudniowej refleksji nad sobą, który zbierał wszelkie dane i stanowił punkt odniesienia do dalszej pracy. Istotne uwagi do wypracowanego dokumentu wnieśli trenerzy pracy podczas badania focusowego. Okazało się, że w wielu przypadkach plan zawodowy ustalony podczas spotkań na warsztatach był bardzo ambitny i często nieadekwatny do fizycznych czy poznawczych możliwości osoby z niepełnosprawnością. Trenerzy traktowali IPD jako materiał do weryfikacji. Na jego podstawie rozpoczynali proces, który miał prowadzić do urealnienia planu. Rekomendowano także konieczność weryfikacji IPD co kwartał oraz opracowywanie tego dokumentu przez doradcę, który będzie współpracował z klientem na dalszym etapie. To drugie rozwiązanie miało chronić przed tworzeniem nierealistycznego planu działania. W kontekście takiej propozycji pojawia się pytanie o to, kto ma być autorem Indywidualnego Planu Działania, do kogo należy ten dokument? Oczywiście urealnianie planów i osadzanie ich w kontekście możliwości danej osoby jest bardzo ważne, jednak marzenia, podejście i własna wizja klienta stają się cennym źródłem wiedzy o nim dla specjalisty współpracującego. Nie jest przecież konieczna realizacja IPD w każdym elemencie, jest raczej początkiem procesu, który dobrze jest rozpoczynać, poznając osobę jak najlepiej. Kolejną rekomendacją dotyczącą tworzenia IPD jest opracowywanie go już po warsztatach, kiedy jest więcej czasu na tego typu pracę.

Testowanie wykazało, że warsztaty psychoedukacyjne są ważnym elementem modelu, umożliwiają nabycie kompetencji istotnych z perspektywy aktywizacji zawodowej, mobilizują i motywują osoby uczestniczące do dalszego działania. Aspekt wyjazdu ma dla osiągnięcia tych efektów istotne znaczenie. Z obserwacji kadry wynika, że grupa stacjonarna nie uzyskała tego samego efektu, jeśli chodzi o kwestię motywacji i mobilizacji do dalszego działania, tym nie mniej warsztaty stacjonarne przyniosły podobne efekty, jeżeli chodzi o nowo nabyte kompetencje.

Organizując tą formę wsparcia należy pamiętać o kilku jej aspektach zebranych w poniższej tabeli:

| Korzyści | Trudności |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zapewnia duży rozwój kompetencji potrzebnych w poszukiwaniu pracy; 2. Ważne doświadczenie społeczne dla osób z niepełnosprawnością; 3. Mobilizuje i motywuje do dalszego działania – dobry potencjał na początek procesu aktywizacji zawodowej; 4. Innowacyjna forma zajęć empowermentowych wzmacnia uczestników; 5. Możliwość organizacji warsztatu w różnych wariantach (stacjonarne, wyjazdowe, podział zagadnień na bloki itd.). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Wymaga dużej logistyki i wielu działań organizacyjnych; 2. Duży koszt formy wsparcia w wariantcie wyjazdowym; 3. Konieczność dostosowania formy wsparcia dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. |

5.1.2. Wsparcie indywidualne (doradca zawodowy i psycholog)

Wsparcie psychologiczne i poradnictwo zawodowe są istotnymi elementami procesu aktywizacji zawodowej i ważnym uzupełnieniem pracy trenera pracy. Psycholog i/lub doradca zawodowy oddziałują na te obszary współpracy z klientami, których rozwój jest niezbędny dla skutecznego wejścia i utrzymania się na otwartym rynku pracy, a w których trener pracy nie ma wystarczających kompetencji. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji długotrwałej bierności zawodowej oraz wynikających stąd: niedostatku aktualnej wiedzy na temat poruszania się po rynku pracy, niskiej świadomości w obszarze własnych zasobów, lęków i wątpliwości związanych z poszukiwaniem pracy i jej podjęciem, wyuczonej bezradności oraz niechęci otoczenia (rodziny) do podejmowanych działań aktywizacyjnych. Generalnie usługi tego typu mają na celu rozwijanie kompetencji psychospołecznych i umiejętności zawodowych klienta przygotowującego się do wejścia na rynek pracy.

Celem konsultacji z psychologiem jest w głównej mierze pokonywanie barier natury psychologicznej utrudniających lub uniemożliwiających skuteczną aktywizację zawodową. Współpraca ta „pozwała 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”⁵⁸. Z kolei współpraca z doradcą zawodowym pozwala na uświadomienie i analizę słabych i mocnych stron osoby z niepełnosprawnością, zaplanowanie własnej ścieżki aktywizacji oraz wyznaczenie celów zawodowych. W ten sposób specjaliści pogłębiają i wzmacniają działania trenerów pracy.

⁵⁸ K. Karkocha-Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji...*, s. 41.

Zgodnie z założeniami przyjętymi dla testowanego modelu zatrudnienia wspomaganego, obie specjalistyczne usługi powinny mieć charakter zindywidualizowany (optymalnie dostosowane do konkretnego klienta), elastyczny (świadczony w miejscu zamieszkania i poza nim oraz w różnych porach dnia), zarówno bezpośredni, jak i zdalny (z wykorzystaniem nowoczesnych technologii informacyjnych). Przyjęto jednocześnie, że praca z psychologiem i doradcą zawodowym będzie najbardziej intensywna w pierwszym okresie realizacji usługi. W przypadku poradnictwa zawodowego proces zakończy się w momencie podjęcia zatrudnienia przez klienta. Nie wskazano natomiast końcowej daty dla wsparcia psychologicznego, zaznaczając, że usługa ta będzie miała wyłącznie charakter interwencyjny w sytuacjach trudnych. W przypadku, kiedy wymagał tego postęp aktywizacji zawodowej uczestników projektu, z psychologiem mogły również współpracować osoby z otoczenia klienta z niepełnosprawnością (przede wszystkim z rodzina i opiekunowie).

Z inicjatywy uczestników fazy testowania, w czterech spośród pięciu wyznaczonych subregionów, wsparcie psychologiczne i/lub poradnictwo zawodowe miało również formę grupową. Zasadniczym celem tego typu działania była integracja uczestników, ich wzajemna motywacja do aktywności zawodowej, wsparcie i wymiana doświadczeń. Należy jednak podkreślić, że spotkania grupowe miały raczej charakter incydentalny.

Procedura wsparcia

W testowanym modelu przyjęto, że specjaliści świadczący wsparcie indywidualne powinni być dostępni w każdym subregionie. Oznacza to, że klienci mieli do dyspozycji w sumie 5 psychologów i 5 doradców zawodowych oraz że przez cały etap testowania ten sam uczestnik projektu współpracował z tym samym specjalistą. Przewidziano średnio po 24 godziny wsparcia psychologa i tyle samo doradcy zawodowego na 1 osobę z niepełnosprawnością. W przypadku doradztwa zawodowego wymiar ten należy zwiększyć o 4 godziny, jakie zostały one przeznaczone na przygotowanie IPD dla każdego uczestnika projektu w trakcie szkolenia wyjazdowego.

Specjaliści zostali wyłonieni w trybie konkursowym, w postępowaniu dwustopniowym (1. formalna ocena dokumentów, 2. rozmowa kwalifikacyjna oceniana według zestandaryzowanego formularze). Kandydaci musieli się wykazać wykształceniem wyższym kierunkowym, m.in. rocznym doświadczeniem w udzielaniu wsparcia indywidualnego oraz doświadczeniem w pracy z osobami z niepełnosprawnościami/wykluczonymi społecznie.

Od kandydata na stanowisko doradcy zawodowego wymagano również znajomości zaawansowanych narzędzi doradczych, umiejętności tworzenia indywidualnych planów działania, prowadzenia wywiadu doradczego, wiedzy i umiejętności z zakresu tworzenia portfolio zawodowego. Doradcą zawodowym mogła zostać również osoba posiadająca doświadczenie zawodowe w tym obszarze, w tym pracująca na takim stanowisku w Urzędzie Pracy (jeśli spełniała warunki opisane powyżej)⁵⁹.

Współpraca osoby z niepełnosprawnością ze specjalistą rozpoczynała się w momencie, kiedy trener pracy – z własnej inicjatywy lub na wniosek swojego klienta – zgłosił zapo-

⁵⁹ Podręcznik zatrudnienia wspomaganego, s. 71-72.

trzebowanie na tego typu wsparcie. Na kolejne spotkania ze specjalistą beneficjent umawiał się samodzielnie w zależności od własnych potrzeb i dostępności samego specjalisty. Dla efektywności procesu aktywizacji zawodowej uczestnika projektu istotny był stały kontakt (osobisty, telefoniczny, mailowy) między trenerem pracy a specjalistą. Pozwalało to na bieżącą wymianę informacji o poszczególnych uczestnikach, wspólne planowanie dalszych działań w stosunku do niego oraz monitorowanie jego postępów w aktywizacji społeczno-zawodowej.

W testowanym modelu zatrudnienia wspomaganego przewidziano również wsparcie psychologiczne dla osób z najbliższego otoczenia osoby z niepełnosprawnością. Spotkania z psychologiem były opcjonalne i musiały mieć ścisły związek z procesem aktywizacji zawodowej uczestnika projektu. Zasadniczym celem tej usługi miało być motywowanie i wzmacnianie najbliższego środowiska do wspierania działań aktywizujących osoby objęte projektem.

Opis procesu testowania

Ze wsparcia specjalistów skorzystała większość uczestników etapu testowania modelu zatrudnienia wspomaganego. Z psychologiem spotkały się 104 osoby z niepełnosprawnościami i 6 osób z ich otoczenia z doradcą zawodowym – 107 osób. W obu przypadkach zdecydowana większość korzystała z usług psychologa lub doradcy zawodowego w wymiarze do 10 godz. na 1 osobę przez cały okres testowania⁶⁰.

Z powodu zróżnicowania klientów pod względem rodzaju i stopnia niepełnosprawności, wyzwaniem dla specjalistów okazało się dostosowanie narzędzi wsparcia i sposobu komunikacji do indywidualnych możliwości i potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Trudności pojawiły się zwłaszcza w pracy z osobami Głuchymi, które nie czytają z ruchu warg, a komunikują się za pomocą języka migowego. W tej sytuacji utrzymanie wysokiej jakości świadczonej usługi wymagało od specjalistów dodatkowej wiedzy na temat samych beneficjentów (również uzyskanej z ich otoczenia), umiejętności alternatywnego porozumiewania się z nimi i/lub wsparcia ze strony tłumacza języka migowego. Być może również z tego powodu doradcy zawodowi zwrócili uwagę na znaczenie kontaktu zdalnego z beneficjentami, dzięki któremu na bieżąco mogli monitorować postępy klientów związane z aktywizacją zawodową (tą drogą doradcy otrzymywali do konsultacji listy motywacyjne, życiorysy i inne dokumenty związane z rynkiem pracy).

Wsparcie psychologa

W trakcie testowania modelu, okazało się, że wiele osób po raz pierwszy w życiu miało możliwość skorzystania z takiej formy wsparcia. Współpraca psychologów z uczestnikami fazy testowania koncentrowała 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, (...) wraz ze specjalistą beneficjent poznaje swoje mocne

60 M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna...*, s. 30; K. Karkocha – Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji*, s. 32 i 39.

i słabe strony, uczy się właściwych reakcji w sytuacjach stresowych, potrafi kontrolować swoje emocje. Proces ten oczywiście jest długotrwały i wymaga dużego zaangażowania obydwu stron⁶¹. Stałego wsparcia w podejmowaniu nowych wyzwań i w motywowaniu do zmian wymagały zwłaszcza osoby z doświadczeniem choroby psychicznej. Nie można jednak utożsamiać odbytych konsultacji psychologicznych z terapią. Wsparcie proponowane w ramach modelu ma zdecydowanie interwencyjny i doraźny charakter, a jego celem jest zwiększenie skuteczności procesu aktywizacji zawodowej klienta z niepełnosprawnością.

Biorąc pod uwagę powyższe, warto, zdaniem psychologów uczestniczących w testowaniu, zastosować w modelu jednocześnie indywidualną i grupową formę wsparcia psychologicznego. W ten sposób beneficjenci mają szansę na stworzenie swoistej grupy wsparcia, motywującej się do działania i wymieniającej się doświadczeniami, podczas kiedy sesje indywidualne sprzyjają otwarciu się, rozmawianiu o sprawach trudnych i wstydliwych, analizie własnego postępowania⁶².

Wsparcie doradcy zawodowego

Wstępne rozpoznanie sytuacji zawodowej osoby z niepełnosprawności miało miejsce już na etapie diagnozy. W trakcie szkolenia wyjazdowego, będącego pierwszą formą wsparcia w ramach testowanego modelu, opracowane zostały IPD dla wszystkich jego uczestników. (W dalszym okresie testowania modelu poradnictwo zawodowe koncentrowało się głównie na następujących obszarach:

- określeniu problemu zawodowego klienta;
- analizie jej/jego mocnych stron, analiza predyspozycji i kwalifikacji zawodowych;
- zasadach tworzenia dokumentów rekrutacyjnych;
- motywacji do podejmowania działań, zmierzających do zatrudnienia;
- metodach aktywnego poszukiwania pracy.

Wśród pozostałych działań najczęściej wymieniane były: kontakt z najbliższym otoczeniem, rozmowy z instytucjami na temat możliwości organizowania praktyk zawodowych, przygotowanie do rekrutacji (autoprezentacja, symulacja rozmów kwalifikacyjnych itd.). Za dobre praktyki specjaliści uznali: wychodzenie z beneficjentami „w teren”, udział w targach pracy, bezpośredni kontakt z pracodawcą, pracę z otoczeniem oraz spotkania z trenerami pracy⁶³.

Trenerzy pracy ocenili pracę specjalistów jako przydatną w kontekście wsparcia i utrzymania motywacji do pracy. Trenerzy cenili sobie możliwość konsultacji ze specjalistami działań i zadań planowanych dla swoich klientów. Uznali, że spojrzenie w takim szerszym kontekście pozwalało pogłębiać i intensyfikować wsparcie adresowane do uczestników fazy testowania, w zależności od etapu aktywizacji zawodowej, na jakim aktualnie się znaj-

61 K. Karkocha–Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji*, s. 41-42.

62 K. Karkocha – Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji*, s. 42.

63 K. Karkocha–Bartoszewicz, *Raport z badania oceny modelu „ZW” przez specjalistów (doradców, psychologów) zaangażowanych w realizację projektu „Zatrudnienie wspomagane”*, s. 4.

dowali⁶⁴. To z kolei przyspieszało znalezienie stanowiska pracy optymalnie dostosowanego do możliwości osoby z niepełnosprawnością oraz potrzeb pracodawcy. O skuteczności doradztwa świadczy fakt, że osoby, które średnio otrzymały więcej wsparcia tego typu, łatwiej znajdowały zatrudnienie⁶⁵.

Za szczególnie ważną uznali pomoc psychologiczną w rozwiązywaniu sytuacji trudnych. Również sami uczestnicy uznali konsultacje psychologiczne za jedną z najważniejszych – po wsparciu trenera pracy, a tuż przed pakietem pracownika – form wsparcia oferowanych w modelu zatrudnienia wspomaganego. Ewaluując doradztwo zawodowe, wskazali na nakładanie się zadań trenera pracy i doradcy zawodowego.

Wśród problemów wskazanych przez specjalistów biorących udział w testowaniu, wymienić należy:

- trudności z umówieniem się na spotkania z klientami;
- zbyt małą, w stosunku do potrzeb, dostępność tłumaczy języka migowego;
- brak stałej sali/pomieszczenia do realizacji spotkań z klientami.

| Plusy | Minusy |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • wyspecjalizowane wsparcie dla działań trenerów pracy; | <ul style="list-style-type: none"> • konieczność zatrudnienia osoby odpowiedzialnej za monitorowanie i rozliczanie pracy specjalistów; |
| <ul style="list-style-type: none"> • intensyfikacja procesu aktywizacji zawodowej; | <ul style="list-style-type: none"> • konieczność zapewnienia stałego miejsca spotkań specjalistów z klientami; |
| <ul style="list-style-type: none"> • optymalizacja dostosowania stanowiska pracy do możliwości niepełnosprawnego pracownika oraz potrzeb pracodawcy; | <ul style="list-style-type: none"> • obowiązek dostosowania narzędzi i metod pracy specjalistów do indywidualnych potrzeb i możliwości klientów, wynikających z rodzaju i stopnia niepełnosprawności. |
| <ul style="list-style-type: none"> • możliwość oddziaływania i wpływania na najbliższe otoczenie osoby z niepełnosprawnością. | |

Formułując rekomendacje w obszarze indywidualnego wsparcia specjalistycznego, należy podkreślić, że:

- skorzystanie (lub nie) z tego typu usługi powinno być zupełnie dobrowolne, uzależnione od potrzeb klienta oraz rodzaju działań planowanych wspólnie z trenerem pracy;
- usługa ta powinna mieć charakter interwencyjny, a nie terapeutyczny;
- celem pracy specjalistów jest intensyfikacja i wspieranie działań trenera pracy;

64 Tamże.

65 M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna ...*, s. 39.

- specjaliści powinni uczestniczyć w procesie aktywizacji zawodowej od momentu rozpoczęcia do zakończenia współpracy osoby z niepełnosprawnością z trenerem pracy;
- wsparcie powinno się odbywać w formie bezpośrednich spotkań indywidualnych i grupowych;
- dla zwiększenia skuteczności i efektywności usługi warto wykorzystać również kontakt zdalny specjalisty z klientem;
- należy zadbać o precyzyjny podział zadań pomiędzy trenera pracy i doradcę zawodowego.

5.1.3. Pakiet pracownika

Pakiet pracownika to boni pieniężny, jaką każdy uczestnik projektu mógł przeznaczyć na zakup rzeczy lub usług niezbędnych w procesie aktywizacji zawodowej, które dotąd były dla niego niedostępne ze względu na niski status materialny. Należy bowiem pamiętać, że wszystkie osoby biorące udział w procesie testowania to osoby bezrobotne i nieaktywne zawodowo, co często jest równoznaczne z ich niskimi dochodami i ograniczonymi możliwościami zakupu dóbr i usług, również tych niezbędnych w trakcie poszukiwania pracy i w pierwszych tygodniach po podjęciu zatrudnienia. Pakiet pracownika nie jest zatem podstawowym elementem modelu zatrudnienia wspomaganego, a usługą o charakterze kompensacyjnym, której celem jest zagwarantowanie/ułatwienie osobom z niepełnosprawnościami dostępu do zasadniczych usług aktywizacji zawodowej (wsparcie trenera pracy, psychologa czy doradztwo zawodowe) i rynku pracy. Chodzi o to, aby przeszkody natury finansowej nie uniemożliwiały funkcjonowania niepełnosprawnego uczestnika projektu na rynku pracy.

Procedura

W testowanym modelu każdy uczestnik miał do dyspozycji pakiet pracownika o wartości 500 zł. Środki te były dostępne od momentu rozpoczęcia aktywnej współpracy z trenerem pracy do czasu uzyskania pierwszej pensji po podjęciu zatrudnienia. Wyznaczając datę końcową korzystania z tej usługi założono, że otrzymanie wynagrodzenia za pracę jest równoznaczne z polepszeniem się sytuacji materialnej klienta.

Każda osoba z niepełnosprawnością uczestnicząca w testowaniu modelu mogła skorzystać z pakietu pracownika na własny wniosek i po uzyskaniu rekomendacji trenera pracy. W rekomendacji wymagane było:

- odwołanie się do etapu aktywizacji zawodowej, na jakim znajduje się wnioskodawca;
- odniesienie się do sytuacji materialnej klienta oraz do korzyści, w jaki sposób przyznane wsparcie wpłynie na proces jego aktywizacji zawodowej.

Wnioski były rozpatrywane co miesiąc przez specjalistkę ds. organizacji wsparcia, aprobującą zakup i przewidzianą na niego kwotę. Środki na ten cel były przekazywane w formie zaliczki trenerowi pracy. Oznacza to, że odpowiedzialność za wydatkowanie i roz-

liczenie przyznanych środków ponosił trener pracy. Każdy trener pracy miał pełną bieżącą informację zarówno na temat wysokości środków pozostających w dyspozycji uczestników, z którymi współpracuje, jak i wysokości środków przyznanych w ramach bieżącego pakietu dla każdego wnioskowanego produktu i/lub usługi.

Katalog dóbr i usług dostępnych w ramach pakietu pracownika powstał po uprzednich konsultacjach koordynatora ds. zatrudnienia wspomaganego z trenerami i obejmował następujące kategorie:

- a) transport (m.in. bilety jednorazowe i okresowe);
- b) telekomunikacja (tanie telefony i karty telefoniczne);
- c) autoprezentacja (usługi fryzjerskie i kosmetyczne; właściwy ubiór na rozmowę kwalifikacyjną; podstawowe kosmetyki i środki higieny osobistej);
- d) zdrowie (usługi dentystyczne, badania sanitarno-epidemiologiczne, okulary);
- e) akcesoria pozostałe (torby, teczki i artykuły biurowe);
- f) inne (zdjęcia do dokumentów, usługi kserograficzne).

Opis procesu testowania

Z pakietu pracownika korzystali niemal wszyscy uczestnicy którzy nie przerwali swojego udziału w procesie testowania produktu. Jego średnia wartość wyniosła 469,32 zł. Wśród najczęściej kupowanych dóbr i usług znalazły się bilety komunikacji publicznej oraz telefony i doładowania do kart telefonicznych, czyli dobra niezbędne do kontaktowania się z pracodawcami, agencjami zatrudnienia, trenerami pracy oraz udziału w rozmowach rekrutacyjnych. Równie często z pakietu pracownika finansowany była zakup odzieży lub obuwia, co było uzasadniane schludnym wyglądem podczas rozmów kwalifikacyjnych i spotkań z pracodawcami oraz – w przypadku osób już podejmujących zatrudnienie – podczas reprezentowania firmy na zewnątrz lub w pracy biurowej, w branży ochroniarskiej itp. Z pakietu finansowane były również badania sanitarno-epidemiologiczne dla osób podejmujących pracę w gastronomii czy w placówkach służby zdrowia.

W ocenie połowy klientów usługa ta, obok wsparcia trenera pracy i psychologa, należała do najważniejszych elementów modelu i przyczyniła się do ich aktywizacji zawodowej. Zdarzały się osoby, dla których możliwość skorzystania ze wsparcia w ramach pakietu pracownika stała się celem samym w sobie i została uznana za najważniejszy efekt współpracy z trenerem⁶⁶.

Również trenerzy pracy uznali pakiet pracownika jako przydatny element całego modelu Zatrudnienia Wspomaganego, bez którego aktywizacja zawodowa wielu osób z niepełnosprawnością byłaby utrudniona, a czasami nawet niemożliwa, ze względu na ich trudną sytuację materialną. Inna zaleta pakietu to forma motywacji do pracy z trenerem.

⁶⁶ M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna...*, s. 43.

| Plusy | Minusy |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • ułatwienie korzystania z zasadniczych form aktywizacji zawodowej (udział w spotkaniach z trenerem pracy, specjalistami, w szkoleniach zawodowych); | <ul style="list-style-type: none"> • duże obciążenie dla trenerów pracy, wynikające z konieczności comiesięcznego opiniowania wniosków oraz odpowiedzialności za ich realizację i rozliczenie; |
| <ul style="list-style-type: none"> • większa mobilność i dostępność beneficjentów; | <ul style="list-style-type: none"> • konieczność cyklicznego zbierania dodatkowej dokumentacji, potwierdzającej status materialny beneficjentów; |
| <ul style="list-style-type: none"> • sprawniejsze wyszukiwanie ofert pracy i potencjalnych pracodawców; | <ul style="list-style-type: none"> • duże obciążenie działu finansowego, wynikające z konieczności opisanie i zaksięgowania faktury na, często, małe kwoty. |
| <ul style="list-style-type: none"> • schludny wygląd podczas rozmów rekrutacyjnych. | |

W trakcie testowania, pakiet pracownika okazał się użyteczną formą wsparcia klientów w procesie ich aktywizacji zawodowej przed i w pierwszych tygodniach po zatrudnieniu. W modelu zatrudnienia wspomaganego usługa ta powinna mieć charakter fakultatywny/ opcjonalny i być uzależniona od statusu materialnego uczestnika oraz potrzeb wynikających z etapu aktywizacji zawodowej, na jakim obecnie się znajduje. Z tego powodu w procedurze przyznania tego rodzaju wsparcia należy zachować rekomendację trenera pracy na co dzień współpracującego z osobą z niepełnosprawnością. W gestii trenera powinno pozostać również dysponowanie pakietem i jego rozliczenie. Sposobem uproszczenia samej procedury może być przyznanie pakietu raz na cały okres przewidywanego wsparcia trenera oraz przygotowanie zamkniętego katalogu dóbr i usług dostępnych w ramach pakietu pracownika.

5.1.4. Sprzęt rehabilitacyjny

Pod pojęciem sprzętu rehabilitacyjnego należy rozumieć urządzenia i/lub oprzyrządowanie umożliwiające lub ułatwiające proces aktywizacji społeczno-zawodowej osób z niepełnosprawnościami, ze szczególnym uwzględnieniem uzyskania i utrzymania zatrudnienia na otwartym rynku pracy. Wprowadzenie tej formy wsparcia wynikało z dotychczasowego doświadczenia, że dla wielu osób z niepełnosprawnościami rzeczywistą przeszkodą w korzystaniu z usług aktywizujących i samodzielnym funkcjonowaniu na rynku pracy jest brak specjalistycznego sprzętu rehabilitacyjnego, choć w części niwelującego dysfunkcje, wynikające z niepełnosprawności, bariery architektoniczne, techniczne czy komunikacyjne. Do tego typu sprzętu należą – w zależności od rodzaju niepełnosprawności – m.in.: odpowiednie pomoce optyczne, biała laska, specjalistyczne oprogramowanie komputerowe, aparaty

słuchowe, system wspomagający słyszenie w trudnych warunkach akustycznych, kule czy wózki. Wsparcie w postaci sprzętu rehabilitacyjnego, podobnie jak pakiet pracownika, należy do kategorii usług kompensacyjnych w modelu zatrudnienia wspomaganego. Oznacza to, że bez tej usługi możliwość skorzystania ze wsparcia trenera pracy i specjalistów oraz podjęcia zatrudnienia może być utrudniona, a niekiedy nawet nierealna do osiągnięcia.

Procedura wsparcia

Zgodnie z przyjętymi procedurami, wstępne rozpoznanie zapotrzebowania na sprzęt zostało przeprowadzane na etapie diagnozy kandydata do projektu. Warto jednak zauważyć, że na tym etapie nie każda osoba diagnozowana była zorientowana, czy i jaki sprzęt jest jej niezbędny w procesie aktywizacji zawodowej. W wyjątkowych sytuacjach mogło się również zdarzyć, że po diagnozie u klienta pojawiły się nowe ograniczenia funkcjonalne, co również wymagałoby weryfikacji zapotrzebowania na sprzęt zgłoszonego na wstępnym etapie. Z tego powodu ostateczne decyzje o rzeczywiście niezbędnym wsparciu sprzętowym były podejmowane już na etapie współpracy z trenerem pracy.

Istotne jest, że przesłanką do przyznania sprzętu kompensującego ograniczenia funkcjonalne nie był sam fakt posiadania niepełnosprawności, ale jej realne konsekwencje dla społecznego funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością, utrudniające lub uniemożliwiające jej obecność na otwartym rynku pracy. Przyznanie sprzętu odbywało się na wniosek samego uczestnika zaopatrzonego w rekomendacje trenera pracy i psychologa. Warunkiem przyznania sprzętu był jego bezpośredni związek z rodzajem niepełnosprawności. Oznacza to, że osoba z dysfunkcjami narządów ruchu nie mogła otrzymać np. okularów korekcyjnych. Celowość przyznania sprzętu rehabilitacyjnego o konkretnych parametrach była weryfikowana przez specjalistę ds. sprzętu rehabilitacyjnego.

Kwota przeznaczona na zakup sprzętu rehabilitacyjnego dla jednej osoby z niepełnosprawnością oscylowała średnio na poziomie 1000 zł. Przyjęto jednocześnie, że możliwe będzie zwiększenie tej kwoty w sytuacji, w której osoba z niepełnosprawnością potrzebuje droższego sprzętu rehabilitacyjnego, a jednocześnie dostępna jest pula środków niewykorzystanych. Dopuszczalne było również zakupienie więcej niż jednego sprzętu dla jednej osoby uczestniczącej w testowaniu produktu.

Zgodnie z założeniami proceduralnymi wnioski „sprzętowe” były rozpatrywane w jednym wspólnym dla wszystkich uczestników terminie przez powołaną w tym celu komisję ds. sprzętu. Komisja była zobowiązana zadbać o to, aby sprzęt był przyznany adekwatnie do specyfiki danej niepełnosprawności oraz zgodnie z finansowymi możliwościami. Końcowym elementem procedury było przekazanie sprzętu wnioskodawcom na podstawie umowy użyczenia zawartej pomiędzy Fundacją Eudajmonia a Uczestnikiem na czas realizacji projektu. Taka forma przekazania dała Fundacji możliwość kontroli tego, gdzie jest sprzęt i czy jest wykorzystywany zgodnie z przeznaczeniem. Po zakończeniu realizacji projektu Fundacja Eudajmonia umową darowizn przekaże sprzęt rehabilitacyjny uczestnikom projektu.

Opis procesu testowania

Z możliwości uzyskania wsparcia w postaci sprzętu rehabilitacyjnego skorzystało w sumie 38 osób z niepełnosprawnością, z czego 13 osób otrzymało więcej niż jeden sprzęt. Pozostali uczestnicy albo w ogóle nie potrzebowali tego typu wsparcia, albo posiadali własny sprzęt niwelujący bariery funkcjonalne i komunikacyjne. Wnioskowano głównie o: aparaty słuchowe, okulary korekcyjne i lupy, wózki inwalidzkie, ortozy kręgosłupa itp. Średnia wartość sprzętu, jaki przypadł na jedną osobę wyniosła – 2608,37 zł⁶⁷.

Sprzęt najczęściej otrzymywały osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności (57% tej grupy), najrzadziej zaś osoby z umiarkowanym stopniem (21% grupy). Zdecydowana większość sprzętu rehabilitacyjnego (74%) przypadła osobom z niepełnosprawnością sensoryczną⁶⁸.

Cała procedura weryfikacji wniosków, zakupu i dostarczenia sprzętu rehabilitacyjnego okazała się jedną z najtrudniejszych i najbardziej pracochłonnych w okresie testowania. Wpłynęło na nią szereg zmiennych, spośród których należy wskazać na:

- duża grupa docelowa wymagająca różnorodnego sprzętu;
- formalne braki we wnioskach o przyznanie sprzętu, w tym niewystarczające uzasadnienie potrzeby otrzymania sprzętu, brak lub nieaktualne badania lub zaświadczenia lekarskie,;
- niewystarczająca, w stosunku do potrzeb, liczba firm, które zgłosiły się do postępowania prowadzonego w oparciu o unijną zasadę konkurencyjności;
- mało precyzyjne opisanie sprzętu przez wnioskodawców, co wymagało dodatkowych ustaleń i uzgodnień;

Warto przyjrzeć się zaletom i wadom włączenia tego rodzaju wsparcia w usługę.

| Plusy | Minusy |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • niwelowanie barier funkcjonalnych, utrudniających proces poszukiwania pracy i utrzymania się na otwartym rynku pracy; | <ul style="list-style-type: none"> • konieczność bardzo precyzyjnego określenia parametrów sprzętu rehabilitacyjnego w zależności od indywidualnych potrzeby preferencji osoby z niepełnosprawnością; |
| <ul style="list-style-type: none"> • wzmocnienie i wsparcie dla działań trenerów pracy. | <ul style="list-style-type: none"> • przewlekłe i czasami zbyt skomplikowane, w stosunku do wartości sprzętu procedury zakupu. |

Faza testowania modelu pokazała, że dla części osób z niepełnosprawnością (szczególnie sensoryczną i ruchową) brak specjalistycznego sprzętu i oprzyrządowania jest istotną przeszkodą w korzystaniu z dostępnych, zasadniczych form aktywizacji zawodowej i zatrudnienia na otwartym rynku pracy. Warto dodać, że 15 spośród 38 osób, które otrzy-

67 K. Karkocha-Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji...*, s. 46.

68 Tamże, s. 47.

mały sprzęt podjęto zatrudnienie⁶⁹.

Ze względu na czasochłonność przygotowania tej formy wsparcia ważne jest dokładne zbadanie zapotrzebowania oraz rozplanowanie realizacji usługi tak, aby klienci mogli otrzymać sprzęt rehabilitacyjny na początkowym etapie aktywnej współpracy z trenerem pracy i korzystać z niego aż do zakończenia tej współpracy. Sprzęt może być pozyskany poza samym modelem, należy jednak zadbać o to, aby był dobrany maksymalnie precyzyjnie do potrzeb i możliwości każdego klienta. Warto również, aby sam trener pracy był zorientowany, gdzie i w jaki sposób może wesprzeć swojego klienta w poszukiwaniu takiego sprzętu lub miał do dyspozycji specjalistę, który będzie w stanie ocenić potrzebę zastosowania sprzętu o takich a nie innych parametrach i rodzaju.

5.1.5. Indywidualne szkolenie zawodowe

Indywidualne szkolenie zawodowe należy do zasadniczych elementów aktywizacji zawodowej i ma szczególne znaczenie w przypadku klientów o niskim poziomie wykształcenia i kwalifikacji zawodowych. Taka sytuacja miała miejsce w przypadku uczestników fazy testowania modelu zatrudnienia wspomaganego, wśród których 61% legitymowało się wykształceniem ponadgimnazjalnym, a ponad 20% podstawowym⁷⁰. Zasadniczym celem tego rodzaju wsparcia było zatem nabycie lub podniesienie kompetencji (umiejętności i kwalifikacji) zawodowych niepełnosprawnych uczestników, a tym samym zwiększenie ich wartości i możliwości na otwartym rynku pracy. Poza tym wielu pracodawców uzależniało zatrudnienie od ukończenia przez kandydata konkretnego szkolenia zawodowego. Dla maksymalizacji efektu procesu aktywizacji przyjęto, że w doborze szkoleń zawodowych należy odejść od oferowanych przez instytucje rynku pracy szkoleń grupowych na rzecz dowolnych szkoleń zawodowych dostępnych na rynku, dobranych pod kątem potrzeb i możliwości danej osoby i dostosowanych do jej ścieżki zawodowej.

Procedura wsparcia

Każdy uczestnik projektu miał możliwość wzięcia udziału w dowolnym szkoleniu zawodowym realizowanym na rynku przez firmę zewnętrzną. Na ten cel zostało przeznaczonych średnio 1000 zł na osobę, przy zachowaniu możliwości zwiększenia tej kwoty w sytuacji, w której osoba z niepełnosprawnością potrzebuje droższego szkolenia zawodowego, a jednocześnie, dostępna jest pula środków niewykorzystanych.

Kwalifikacja do określonego szkolenia odbywała się na wniosek beneficjenta, a jej podstawą były: Indywidualny Plan Działania przygotowany we współpracy z doradcą zawodowym w początkowym etapie udziału w projekcie, rekomendacja trenera pracy oraz opinia doradcy zawodowego. Wnioski, po dokonaniu ich oceny formalnej, trafiały do Komisji ds. szkoleń. Komisja decydowała o przyznaniu wszystkich szkoleń zawodowych w jednej turze.

⁶⁹ M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna ...*, s. 37.

⁷⁰ Tamże, s. 20.

Opis fazy testowania

Ze szkoleń zawodowych skorzystało w sumie 56 klientów, z czego 26 stanowiły osoby z niepełnosprawnością w stopniu umiarkowanym, a kolejne 26 w stopniu znacznym. Biorąc pod uwagę rodzaj niepełnosprawności uczestników fazy testowania, widać wyraźnie, że najrzadziej z tej formy wsparcia korzystały osoby z niepełnosprawnością psychiczną (37% osób z tej grupy), najczęściej zaś osoby z niepełnosprawnością sensoryczną (65%)⁷¹.

Największym zainteresowaniem cieszyły się szkolenia komputerowe (28 osób, z czego połowę stanowiły osoby z niepełnosprawnością sensoryczną), a w dalszej kolejności kursy florystyczny (5 osób) i języka migowego (4 osoby). Niemniej, połowa osób, które skorzystały z tej formy wsparcia uznała ją za jedną z najważniejszych form aktywizacji w ramach modelu. W grupie 35 osób zatrudnionych w ramach projektu, ponad połowa – 18 osób – ukończyła indywidualne szkolenia zawodowe. Również trenerzy pracy docenili wsparcie w tej formie uznając, że w wielu przypadkach jest niezbędne do podjęcia zatrudnienia.

Poważną trudnością w realizacji szkoleń zawodowych okazała się strona organizacyjno-logistyczna całego przedsięwzięcia. Wśród szeregu problemów związanych z korzystaniem ze szkoleń dostępnych na otwartym rynku pracy i dostosowanych do możliwości osób z niepełnosprawnością wymienić należy:

- konieczność zorganizowania kilkunastu szkoleń dla ponad 50 uczestników projektu w tym samym czasie;
- przewlekłość procedur związanych z wyłonieniem usługodawców;
- trudności w pozyskaniu wykonawców szkoleń bardzo specjalistycznych;
- krótkie terminy realizacji szkoleń, wynikające z harmonogramu realizacji projektu lub będące następstwem przeciągających się procedur;
- stosunkowo częste zmiany decyzji wnioskodawców w kwestii wyboru odpowiedniego szkolenia zawodowego (także w trakcie wyłaniania potencjalnych usługodawców);
- uzależnienie terminów rozpoczęcia szkoleń od zebrania się grup szkoleniowych na otwartym rynku i harmonogramów szkoleń przyjętych przez instytucje szkoleniowe.

| Plusy | Minusy |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • podniesienie kompetencji zawodowych uczestnika, co jest równoznaczne ze wzrostem jego atrakcyjności na otwartym rynku pracy; | <ul style="list-style-type: none"> • czasochłonne procedury pozyskiwania szkoleń na rynku; |
| <ul style="list-style-type: none"> • możliwość dopasowania szkoleń do potrzeb konkretnego potencjalnego pracodawcy. | <ul style="list-style-type: none"> • trudności w znalezieniu realizatorów niektórych bardzo specjalistycznych szkoleń; |
| | <ul style="list-style-type: none"> • możliwe częste zmiany decyzji wnioskodawców. |

71 Tamże, s. 32.

Wyniki ewaluacji projektu jednoznacznie pokazują, że indywidualnie dobrane szkolenia zawodowe należy uznać za istotny element wsparcia modelowego, zwłaszcza w przypadku osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności i z niepełnosprawnością sensoryczną⁷². Szkolenia powinny być dostępne zarówno dla osób pozostających bez pracy, jak i dla tych, którzy wprowadzili się do zatrudnienia, ale chcą podnieść swoje kwalifikacje, a tym samym wartość na otwartym rynku pracy. W przypadku niektórych szkoleń, np. komputerowych, warto zadbać o opinię lekarza prowadzącego, czy udział w tego typu przedsięwzięciu nie pogorszy stanu zdrowia uczestnika szkolenia (dotyczy dysfunkcji neurologicznych, w tym epilepsji).

5.1.6. Asystentura funkcjonalna

Proces aktywizacji zawodowej wielu osób z niepełnosprawnościami byłby niemożliwy lub bardzo utrudniony bez kompensującej dysfunkcje usługi asystenckiej. Przez asystentów należy rozumieć:

- asystentów osób z niepełnosprawnością ruchową;
- przewodników osób niewidomych i słabowidzących;
- tłumaczy-przewodników osób głuchoniewidomych;
- tłumaczy języka migowego;
- asystentów osoby z trudnościami poznawczymi i w interakcjach społecznych, tj. osób z niepełnosprawnością intelektualną i z doświadczeniem choroby psychicznej;
- ratowników medycznych (dostępnych wyłącznie podczas pięciodniowych szkoleń wyjazdowych osób z niepełnosprawnościami).

Asystent funkcjonalny wykonuje zadania (z wyłączeniem typowo opiekuńczych) na wyraźne polecenie osoby niepełnosprawnej, wspiera ją w sytuacjach, w których nie radzi ona sobie sama z powodu dysfunkcji wynikających z niepełnosprawności⁷³.

Asystentura funkcjonalna ma wprowadzić charakter towarzyszący usłudze trenera pracy, ale jest jej niezbędnym elementem. Dzięki asystenturze funkcjonalnej osoby niewidome i słabowidzące, niesłyszące, głuchoniewidome oraz z dysfunkcjami narządów ruchu (tj. takie, które potrzebują pomocy przy pokonywaniu barier o charakterze architektonicznym, technicznym i komunikacyjnym mają w ogóle szansę na w miarę pełne skorzystanie z zasadniczych usług aktywizacyjnych i rynku pracy). Wsparcia asystenta mogą wymagać również osoby z niepełnosprawnością intelektualną i doświadczeniem choroby psychicznej, mające trudności i obawy w zakresie nawiązywania nowych relacji społecznych i podejmowania zupełnie nowych dla nich zadań. W całym okresie testowania modelu każdy z jego uczestników miał możliwość skorzystania ze wsparcia asystenckiego podczas szkoleń wyjazdowych, w trakcie współpracy z trenerami pracy i specjalistami, szkoleń zawodowych, praktyk, wolontariatu i staży. W razie potrzeby usługą asystencką objęta była droga do i z pracy.

⁷² Tamże, s. 33.

⁷³ Raport z badań „Asystent osoby niepełnosprawnej”, Warszawa 2008.

Procedura wsparcia

Kandydaci na asystentów musieli się wykazać udokumentowanym, przynajmniej rocznym, doświadczeniem w pracy z osobami z niepełnosprawnościami. Tłumacze języka migowego musieli ponadto mieć ukończony kurs SJM lub PJM przynajmniej II stopnia bądź studia podyplomowe w zakresie PJM. Wymogi te nie dotyczyły słyszących dzieci osób niesłyszących (CODA).

Potrzebę wsparcia asystenckiego i charakteru tej usługi osoba z niepełnosprawnością zgłaszała na etapie diagnozy lub w początkowym okresie współpracy z trenerem pracy. Informacja taka trafiała następnie do specjalisty ds. wsparcia, który był odpowiedzialny za przygotowanie i udostępnienie trenerom pracy i specjalistom bazy zawierającej dane kontaktowe asystentów w podziale na subregiony. Ten sam specjalista odpowiadał również za monitorowanie i rozliczanie czasu pracy asystentów. Trenerzy pracy, doradcy zawodowi i psycholodzy, korzystając z tej bazy, samodzielnie kontaktowali się z asystentami w celu umawiania własnych spotkań w subregionie.

Opis etapu testowania

W testowaniu modelu zatrudnienia wspomaganego wzięło udział 38 asystentów funkcjonalnych podzielonych na 5 subregionów. W sumie 62 osoby z niepełnosprawnościami wykorzystały ponad 3500 godz. wsparcia asystenckiego. Najczęściej z usługi tej korzystali klienci z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności (32 osoby) i ze stopniem znacznym (28 osób). W przypadku lekkiej niepełnosprawności zapotrzebowanie na asystenturę było wręcz marginalne⁷⁴. Liczba godzin wsparcia przypadająca na jednego uczestnika była zróżnicowana i wyniosła od kilku do nawet 394 godz. (kobieta ze znacznym stopniem niepełnosprawności sensorycznej, która podjęła zatrudnienie). Przy czym osoby, które podjęły zatrudnienie wykorzystały średnio 20 godz. więcej wsparcia asystenckiego niż pozostali uczestnicy fazy testowania modelu⁷⁵.

Jedynym z najważniejszych problemów, jakie pojawiły się w trakcie organizacji i realizacji usługi asystenckiej była zbyt mała w stosunku do potrzeb liczba kandydatów na asystentów. W żadnym z naborów nie udało się uzyskać maksymalnej zakładanej liczby chętnych, a w jednej z edycji koniecznym było przeprowadzenie naboru dodatkowego. Utrudniony był zwłaszcza dostęp do tłumaczy języka migowego, co wynikało po pierwsze z konieczności jednoczesnego wspierania kilku osób niesłyszących, po drugie – z braku chętnych do pracy za stawkę przewidzianą w projekcie.

Konieczność wprowadzenia do modelu zatrudnienia wspomaganego usługi w postaci asystentury funkcjonalnej widzą trenerzy pracy. W ich opinii asystent odciąża trenera pracy w tym zakresie i pozwala się skupić trenerowi na działaniach związanych z aktywizacją zawodową beneficjenta⁷⁶. Jest to szczególnie istotne w sytuacji, kiedy trener współpracuje jednocześnie z ok. 10 osobami z niepełnosprawnością, a asystent często stanowi przedłużenie wsparcia trenera pracy. Zwłaszcza jeśli chodzi o wsparcie na stanowisku pracy osób

74 K. Karkocha-Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji...*, s. 55.

75 M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna...*, s. 36.

76 K. Karkocha-Bartoszewicz, *Ocena modelu „Zatrudnienie wspomagane” przez trenerki pracy. Ocena śródkresowa, kwiecień-listopad 2013, s. 2.*

z niepełnosprawnościami.

| Plusy | Minusy |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • umożliwia w miarę pełne korzystanie z zasadniczych usług aktywizacji zawodowej; | <ul style="list-style-type: none"> • niewystarczająca w stosunku do potrzeb liczba asystentów; |
| <ul style="list-style-type: none"> • wspiera trenera pracy w działaniach nie związanych bezpośrednio z aktywizacją zawodową klienta. | <ul style="list-style-type: none"> • konieczność dokładnego monitorowania efektów pracy i liczby przepracowanych godzin. |

Usługa asystencka bez wątpienia powinna stanowić nieodłączną część modelu zatrudnienia wspomaganego, zwłaszcza w odniesieniu do osób z niepełnosprawnością sensoryczną i ruchową oraz do klientów ze znacznym stopniem dysfunkcji. Wprowadzając tego typu wsparcie, należy zadbać o precyzyjny podział zadań i kompetencji pomiędzy asystenta a trenera pracy⁷⁷.

5.1.7. Wsparcie trenera pracy

Cel pracy trenera pracy, a wsparcie udzielone klientom projektu

Celem wsparcia udzielanego przez trenera pracy jest przede wszystkim spowodowanie trwałej zmiany w sferze aktywności zawodowej. Kolejno jest to doprowadzenie do dojrzałości zawodowej. Z powyższej tezy można wnioskować, iż trener powinien prowokować również inną aktywność zawodową np. wolontariat, praktyka, staż, ale głównie wspierać w poszukiwaniu i utrzymaniu zatrudnienia. Proces zatrudnienia wspomaganego, a zatem przechodzenia od form pośrednich do bezpośrednich, różnorodne kompilacje, zależny są od wielu czynników. Nim jednak cel zostaje osiągnięty, zadaniem trenera pracy jest uporządkowanie kwestii, które rzutują na proces aktywizacji. Problemy, z jakimi borykali się klienci to m.in.: lęk przed utratą renty, obawy rodziny czy stan zdrowia. Omawiane kwestie wpływają na efekt pracy trenera pracy. Wskazane jest zatem wsparcie w uporządkowaniu sytuacji życiowej klienta, uspołecznienie nim nastąpi proces aktywizacji zawodowej.

Zadania realizowane przez trenera pracy na poszczególnych etapach zatrudnienia wspomaganego, a dynamika i intensywność wsparcia dla klienta

Przede wszystkim należy zwrócić uwagę, że zadania realizowane przez trenera pracy ułożone zostały w porządku i w głównej mierze są wynikową etapów zatrudnienia wspomaganego. Każdy etap niósł nowe zadania, każdy proces pracy z klientem miał indywidualny charakter. A zatem dynamika i intensywność wsparcia dla klienta to wypadkowa: zarówno etapu zatrudnienia wspomaganego, jak i rodzaju niepełnosprawności, a także: podjęcia zatrudnienia (potrzebne jest dłuższe i bardziej intensywne wsparcie), miejsca zamieszkania (duże odległości, brak środków komunikacji pozwalających na dotarcie do danego klienta, ograniczone środki finansowe na delegacje), poziomu wykształcenia, długości okresu po-

⁷⁷ M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna...*, Raport V, s. 19.

zostawiania bez pracy, zaangażowania i motywacji klienta, potrzeb osób z niepełnosprawnością (w miarę rozwoju relacji klienci sami regulują ilość spotkań z trenerami), poziomu samodzielności oraz barier technicznych (brak dostępu do Internetu)⁷⁸.

Poprzez wyróżnienie kolejnych etapów procesu pracy z klientem⁷⁹, określone zostaną poniżej zadania trenera pracy oraz dynamika i intensywność wsparcia.

Zaangażowanie klienta

Etap ten jest bardzo ważny – klient i trener dokonują decyzji o dalszej współpracy. Nawiązuje się relacja, ważne by oparta była na zaufaniu. Wsparcie udzielane na tym etapie powinno być indywidualne. Jego intensywność i dynamika zależy od wielu czynników, m.in. od rodzaju niepełnosprawności. Zadania należące do trenera pracy to m.in.: określenie roli, zadań, kompetencji trenera; opisanie, czym jest zatrudnienie wspomaganie; poznanie sytuacji życiowej klienta. W momencie podjęcia decyzji o gotowości do podjęcia współpracy przez klienta i trenera następuje podpisanie kontraktu, regulującego zasady procesu. To trener powinien zadbać o przejrzystość i prostotę dokumentu, jego język powinien być dostosowany do możliwości klienta. Ponadto, warto zauważyć, iż niemniej istotne jest poznanie otoczenia osoby z niepełnosprawnością – rodzina, partnerzy etc. W opinii trenerów niejednokrotnie to właśnie otoczenie było motorem zmian.

Reasumując, etap 1. służy nawiązaniu relacji zarówno z klientem, jak i jego otoczeniem. Zadaniem trenera jest zatem zadbanie o komfort spotkań, budowanie zaufania, stworzenie kontraktu „szytego na miarę” klienta. Etap ten powinien mieć charakter spotkań bezpośrednich. Trener powinien poznać najbliższe otoczenie klienta i określić czy będzie ono wsparciem w procesie i w jakim zakresie. Ponadto, podczas tego etapu rolą trenera jest stworzenie obrazu współpracy, jasne określenie – poprzez odwołanie do sytuacji zawodowej/życiowej klienta i własnych kompetencji/możliwości, podziału zadań i możliwości, jakie obie strony posiadają. Etap ten (zwłaszcza zawarcie kontraktu) okazał się niezwykle ważny w dalszych etapach procesu zwłaszcza, gdy łamano zasady współpracy. Etap zaangażowania jest relatywnie dłuższy u osób z doświadczeniem choroby psychicznej, jak i u klientów z niepełnosprawnością sensoryczną.

Tworzenie profilu zawodowego

Zadaniem trenera jest określenie i analiza możliwości, zasobów klienta, wiedzy, umiejętności, doświadczenia zawodowego, słabych, mocnych stron, a także barier. Istotne jest także wsparcie w zakresie metod poszukiwania pracy, sporządzania dokumentów aplikacyjnych – wsparcie ma charakter edukacyjny. Etap ten wymaga wsparcia bezpośredniego o charakterze jednostkowym. Jego długość warunkowana jest czynnikami indywidualnymi. Tym samym dynamika i intensywność wsparcia zależna jest od wielu czynników m.in.: motywacji, kompetencji, doświadczenia o rodzaju niepełnosprawności klienta oraz wsparcia generowanego przez otoczenie.

⁷⁸ Dane pochodzące z ewaluacji zewnętrznej.

⁷⁹ W trakcie testowania powstał pięciostopniowy model usługi, różny od ośmiostopniowego, który wprowadzono na etapie tworzenia. Model zbiorczy (ośmiostopniowy) opisano w podręczniku zatrudnienia wspomaganego: <http://eudajmonia.pl/wp-content/uploads/2012/12/2.-Podrecznik-Zatrudnienia-Wspomagane.pdf>, s. 14 – 22. (dostęp 16.05.2014).

Wsparcie powinno mieć charakter bezpośredni, jego intensywność zależna jest od poziomu samodzielności danego klienta. Zatem można uznać, że trener pracy (posiadający kompetencje doradcy zawodowego) projektuje rodzaj wsparcia. Będąc obserwatorem i słuchaczem, wyznacza wraz z klientem wymiar i charakter wsparcia, niejako współprojektuje indywidualny plan działania.

Poszukiwanie pracy

Etap poszukiwania pracy jest urealnieniem poprzednich etapów. Na poziomie poszukiwania pracy trener wspiera w kontaktach ze „światem zewnętrznym”. Wówczas następują pierwsze kontakty z pracodawcami, bezpośrednio, bądź pośrednio oraz wysyłanie aplikacji. Rolą trenera pracy jest także udzielanie informacji zwrotnej odnośnie postępów klienta. Ważna jest realna ocena sytuacji, wspieranie i motywowanie klienta, ponieważ kontakt z tzw. światem zewnętrznym może budzić mnóstwo lęku i obaw. Na etapie poszukiwania zatrudnienia mogą odbyć się pierwsze próbki pracy – praktyki. Warto zauważyć, że tego rodzaju proces aktywizacji jest urealnieniem informacji zawartych w indywidualnym planie działania, służy skonfrontowaniu możliwości potencji i oczekiwań klienta z rzeczywistością. Urealnienie jest kluczowe przy główni we współpracy z klientami z niepełnosprawnością intelektualną. Warto zauważyć, iż zadaniem trenera będzie już na tym etapie rola pośrednika pracy, wspieranie w możliwości znalezienia potencjalnych pracodawców zainteresowanych współpracą. Wsparcie udzielane klientom oczywiście generowane jest indywidualnie. W zgodnej opinii trenerki pracy etap poszukiwania pracy jest relatywnie dłuższy u osób z doświadczeniem choroby psychicznej, jak i u osób z niepełnosprawnością sensoryczną (niewidomi)⁸⁰. Warunkowane jest to wieloma czynnikami, jednakże bardzo istotnym jest obawa pracodawców. Niejednokrotnie trenerki podkreślali, iż pracodawcy zastanawiali się, czy osoby niewidome mogą w ogóle pracować?

Warto zauważyć, że dynamika i intensywność wsparcia wzrasta zwłaszcza u osób z doświadczeniem choroby psychicznej, jak i u osób niewidomych.

Zaangażowanie pracodawcy

Zadaniem trenera jest więc stworzenie „pomostu” pomiędzy pracodawcą, klientem, ułatwienie komunikacji. Należy jednak podkreślić podmiotową rolę klienta. Ponadto, warto kontaktować się również z otoczeniem pracodawcy, by przekazać informacje na temat klienta, ułatwić tym samym dostosowanie stanowiska pracy, wpłynąć na proces zatrudnienia.

Na tym etapie intensywność wsparcia zdecydowanie wzrasta a trenerzy podkreślają, że w większości przypadków proces jest bardzo intensywny niezależnie od rodzaju niepełnosprawności.

⁸⁰ Dane z ewaluacji zewnętrznej – badanie focusowe.

Wsparcie na stanowisku pracy i poza nim

Realna zmiana dotychczasowego życia wymaga wsparcia. Zmiana w zakresie sytuacji zawodowej, a zatem podjęcia pracy przez klienta to czas, kiedy trener współpracuje nie tylko bezpośrednio z klientem. Zajmuje się także budowaniem relacji z pracodawcą, współpracownikami i rodziną. Zadaniem trenera jest również poinformowanie współpracowników o specyficznym niepełnosprawności klienta (oczywiście za zgodą klienta), nauka komunikacji alternatywnej, jeśli istnieje taka konieczność.

Etap ten jest dłuższy, a tym samym wsparcie intensywniejsze u osób z doświadczeniem choroby psychicznej, niepełnosprawnością intelektualną, sprzężoną.

Jeśli poprzednie etapy przebiegają bez zakłóceń trener wycofuje się. Wsparcie zmniejsza się, gdy klient się usamodzielnia. Zadaniem trenera jest stopniowe zmniejszanie godzin wsparcia, przygotowanie do rozstania. Ważne, by na omawianym etapie dokonać podsumowania słabych i mocnych stron klienta i procesu. Zdarza się również, że trener pełni rolę interwencyjną w sytuacjach kryzysowych, wtedy też powraca. Jednak intensywność udzielanego wsparcia nie jest tak duża.

Wnioski

Analizując wsparcie na poszczególnych etapach zatrudnienia wspomaganego można wnioskować, iż jego zakres zależy od wielu czynników: rodzaju niepełnosprawności, poziomu motywacji klienta i jego gotowości do zmiany; poziomu samodzielności; barier technicznych.

Można zauważyć jednak, że na pierwszych dwóch etapach zatrudnienia wspomaganego uwaga skupiana jest na kliencie. Na kolejnych zaś rozproszona na: kontaktach z pracodawcami, instytucjami rynku pracy etc. Etapy zatrudnienia wspomaganego włączają w proces różnych specjalistów: psychologa, doradcę, asystenta, jak i bliskie otoczenie. Warto zadbać o to, by wsparcie trenera pracy było zrównoważone, kompleksowe, a przede wszystkim dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta. Dużą rolę w procesie zatrudnienia wspomaganego ogrywają spotkania bezpośrednie, dzięki którym relacja klient–trener jest oparta przede wszystkim na zaufaniu. Dopiero na takich fundamentach można oprzeć dalsze współdziałanie. Odwołując się do poszczególnych etapów wsparcia można zauważyć, iż jego intensyfikacja wzrasta w momencie znalezienia zatrudnienia, bez względu na rodzaj niepełnosprawności. Charakterystyczne jest relatywne wydłużenie etapu zaangażowania, poszukiwania zatrudnienia u osób z doświadczeniem choroby psychicznej, niepełnosprawnością intelektualną, niepełnosprawnością sensoryczną (osoby niesłyszące).

Reasumując, wsparcie trenera pracy jest wypadkową wielu czynników. Jego intensywność i dynamika oczywiście znajduje odzwierciedlenie w sukcesach klientów. Niektóre osoby potrzebują intensywnego wsparcia i wtedy rozwijają się lepiej. Są też tacy, 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.

Formy i proporcje wsparcia udzielanego przez trenera pracy (bezpośredniego, zdalnego, grupowego), jakie zrealizowane zostały w testowanym modelu

Formy wsparcia trenerów pracy podzielono następująco: indywidualne (bezpośrednie, zdalne), grupowe. Różnorodność form wsparcia generowana była m.in. potrzebą klientów, ale i odległością. W związku z faktem, iż trenerzy rozproszeni byli w terenie, dzieliły ich także spore odległości od klientów, przyjęto również model pracy zdalnej. Kontakt tego typu (e-mail, skype, telefon) usprawniał proces aktywizacji zawodowej, było to dopełnianiem do spotkań bezpośrednich. Poprzez zdalny kontakt ustalano m.in. miejsce i czas spotkań, modyfikowano dokumenty aplikacyjne, przekazywano oferty pracy etc. Podczas spotkań bezpośrednich projektowano proces zmiany, przechodzono kolejne etapy zatrudnienia wspomaganego. Grupowa forma wsparcia miała charakter empowermentowy, służyła zarówno aktywizacji zawodowej, jak i społecznej. Klienci wymieniali doświadczenia, motywowali się wzajemnie. Można wskazać na edukacyjny, coachingowy wymiar grupowego wsparcia. Niejednokrotnie osoby uczestniczące w spotkaniach grupowych inicjowały zakres tematyczny spotkań, wydobywały potencjał drzemiący w innych, wspomagały w rozwiązywaniu problemów zawodowych, życiowych. Forma pracy indywidualnej stanowiła najistotniejszy element testowanego modelu.

„(...) w sumie trenerzy pracy pracowali z niepełnosprawnymi klientami 8048,5 godzin. Większość z tego to wsparcie bezpośrednie, które stanowiło w sumie ponad 70% całego wsparcia udzielonego przez trenerów pracy (5414,5 godziny). Liczba godzin wsparcia udzielona poszczególnym osobom była bardzo zróżnicowana i wahała się od pojedynczych godzin do sięgającego nawet 160 godzin wsparcia bezpośredniego. Średnia liczba godzin pracy bezpośredniej przypadająca na jedną osobę to 49,6 godziny, a wsparcia zdalnego – 14,3 godziny. Poza indywidualnym wsparciem zdalnym i bezpośrednim w testowanym modelu założono także wsparcie grupowe. Średnia liczba godzin wsparcia grupowego wynosi 9,8 godziny. W sumie udzielono 1071,5 godzin takiego wsparcia”⁸¹.

Analizując proporcje form wsparcia należy zauważyć, iż indywidualne, udzielone przez trenerów pracy, stanowiło większość. Wsparcie bezpośrednie generuje, jak twierdzi I. Lopes „indywidualne podejście do rozwiązywania problemów konkretnej osoby, uwzględniające indywidualne potrzeby i warunki życiowe”⁸². Takowego wsparcia, „skrojonego” na miarę potrzeb osoby z niepełnosprawnością powinien udzielać trener pracy. Główną przesłanką jest fakt, iż „każda osoba jest niepowtarzalną jednostką z własnymi zainteresowaniami, preferencjami, uwarunkowaniami i historią życiową”⁸³. Bezpośredni kontakt/spotkanie jest też gwarantem relacji bazującej na zaufaniu. Zadaniem trenera pracy jest zbudowanie procesu, którego źródłem jest znajomość klienta – potencjału, barier. Zwłaszcza początkowe etapy zatrudnienia wspomaganego wymagają spotkań bezpośrednich. Dzięki strategii wsparcia bezpośredniego możliwe jest zrealizowanie zmiany w sferze aktywności zawodowej. Dodatkowe wsparcie zdalne i grupowe jest tylko dopełnieniem procesu.

Ważny jest fakt, że najwięcej wsparcia bezpośredniego trafiło do osób z niepełno-

81 Dane pochodzą z ewaluacji zewnętrznej: *Ocena rzeczywistych efektów testowania*.

82 I. Lopes, *Supported Employment Quality Indicators*, 6 th Eusse Conference, Helsinki 2003.

83 <http://www.trenerpracy.eu/wp-content/uploads/europejska-unia-zatrudnienia-wspomaganego-broszura-informacyjna-i-standardy-jakosci.pdf> (dostęp 18.04.2014).

.....

sprawnością psychiczną kolejno były to osoby z niepełnosprawnością sensoryczną (49,5%) ze stopniem umiarkowanym i znacznym. Ten ważny wniosek może posłużyć jako sugestia do planowania wsparcia dla podmiotów, które planują wdrożyć taką usługę.

Można wnioskować, iż wsparcie bezpośrednie jest gwarantem sukcesu – sprawnie przeprowadzonego procesu zmiany w sferze aktywności zawodowej, gdyż aż 92% klientów stwierdziło, iż to najważniejszy rodzaj wsparcia oferowany w ramach projektu.

5.1.8. Szkolenie dla otoczenia osób z niepełnosprawnością

Szkolenie adresowane było do osób z otoczenie rozumianego jako: rodzina, partnerzy/partnerki oraz – w przypadku osób samotnych – asystenci, terapeuci. Osoby z otoczenia osób niepełnosprawnych mają ogromny wpływ na przebieg aktywizacji zawodowej swoich bliskich. Jako osoby najbliższe rodziny kształtują ich sytuację społeczną i zawodową, stąd istotne są ich postawy i stosunek do aktywności niepełnosprawnych. Główne problemy jakie mogą występować w relacji między osobą z otoczenia a osobą z niepełnosprawnością to: nadopiekuńczość, nieumiejętność stawiania granic, stereotypowe postrzeganie potencjału swoich bliskich oraz brak wiedzy i kompetencji do wspierania w procesie aktywizacji zawodowej. Dla zapewnienia większej efektywności modelu zatrudniania wspomaganego konieczne jest wsparcie osób z otoczenia.

Założenia organizacyjno – programowe

Cel główny:

Zwiększenie kompetencji osób z otoczenia we wsparciu osób niepełnosprawnych w aktywizacji zawodowej.

Czas trwania

Szkolenie obejmuje 24 godziny zajęć warsztatowych.

Metodyka prowadzenia zajęć

Szkolenie jest prowadzone metodami aktywnymi. Niezwykle ważne jest, aby oprzeć się na doświadczeniu, jakie wnoszą uczestnicy szkolenia.

Zastosowane metody:

- praca indywidualna i w grupach;
- ćwiczenia w parach;
- miniwykład;
- burza mózgów;
- dyskusja;
- drama (scenki, symulacja);
- rozmowa kierowana;
- prezentacja.

Pomoce dydaktyczne

Zestaw do prezentacji komputerowej, telewizor oraz DVD, tablica flip-chart, filmy, kamera.

Osoby prowadzące szkolenie

Rekomendujemy, aby trenerzy posiadali wykształcenie wyższe oraz następujące kwalifikacje:

- doświadczenie w pracy z bliskimi osób z niepełnosprawnością;
- doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością w obszarze aktywizacji społeczno-zawodowej;
- praktyczna znajomość specyfiki pracy z osobami z różną niepełnosprawnością;
- doświadczenie w pracy w modelu zatrudnienia wspomaganego;
- doświadczenie trenerskie: prowadzenia szkoleń, facylitacji grupy, moderowania.

Szczegółowy program szkolenia

Dzień I

Temat: Osoba z niepełnosprawnością na rynku pracy

CELE:

Umiejętności:

- rozwój umiejętności identyfikacji stereotypów na temat osób z niepełnosprawnościami.

Wiedza:

- wzrost wiedzy na temat wartości pracy;
- wzrost wiedzy w obszarze faktów i mitów na temat osób z niepełnosprawnością.

Postawa:

- zwiększenie świadomości wpływu własnych stereotypów na postrzeganie osób z niepełnosprawnością;
- zwiększenie chęci do wspierania osoby z niepełnosprawnością w aktywizacji zawodowej;
- wzrost świadomości na temat zróżnicowania środowiska osób z niepełnosprawnościami.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|---|---|---------------|
| Moduł początkowy | <p>Wprowadzenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawienie celów, planu szkolenia • Zawarcie kontraktu i badanie oczekiwań grupy; <p>Integracja;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zapoznanie się uczestników; • Budowanie zaufania i bezpieczeństwa w grupie. | 2 h |
| Mity i fakty o potencjale zawodowym osób z niepełnosprawnością | <ul style="list-style-type: none"> • Jak nie dyskryminować osób z niepełnosprawnością na rynku pracy? • Analiza postaw i stereotypowych przekonań uczestników; • Różnorodność w niepełnosprawności – o przeciwdziałaniu generalizacji; • Analiza istniejących faktów i mitów. | 4 h |
| Dlaczego warto pracować? | <ul style="list-style-type: none"> • Praca jako jedna z podstawowych potrzeb; • Wartość pracy, znaczenie pracy w życiu człowieka; • Czynniki motywujące i zniechęcające do podjęcia pracy. | 2 h |

Dzień II**Temat: Aktywizacja zawodowa osób z niepełnosprawnościami****CELE****Umiejętności:**

- Rozwój umiejętności identyfikacji kompetencji zawodowych u osób z niepełnosprawnością;
- Wzmocnienie umiejętności współpracy ze specjalistami aktywizacji zawodowej;
- Rozwój umiejętności rozpoznania szans oraz zagrożeń związanych z zatrudnieniem na otwartym rynku pracy.

Wiedza:

- Zwiększenie wiedzy na temat modelu zatrudniania wspomaganego i jego znaczenia w aktywizacji zawodowej; – Wzrost wiedzy na temat prawnych aspektów zatrudniania osób z niepełnosprawnością.

Postawy:

- Wzrost świadomości uczestników na temat potencjału zawodowego osób z niepełnosprawnościami.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|---|--|---------------|
| Potencjał zawodowy osób z niepełnosprawnościami | <ul style="list-style-type: none"> • Dobre praktyki w zatrudnianiu • Przykładowe miejsca pracy, stanowiska i czynności zawodowe wykonywane przez osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności (analiza przypadków – losy zawodowe osób pracujących przy wsparciu trenerów pracy); • Określanie potencjału zawodowego osoby z niepełnosprawnością (analiza indywidualnych przypadków). | 3 |
| Zatrudnienie wspomagane – jako skuteczna metoda wspierania osób niepełnosprawnych w wejściu na otwarty rynek pracy | <ul style="list-style-type: none"> • Model zatrudnienia wspomaganego • Idea zatrudnienia wspomaganego; • Rola trenera pracy oraz innych specjalistów w procesie aktywizacji osób z niepełnosprawnością; • Współpraca osoby z otoczenia ze specjalistami realizującymi model. | 2 |
| Szanse i zagrożenia związane z podejmowaniem zatrudnienia przez osoby niepełnosprawne | <ul style="list-style-type: none"> • Prawny aspekt zatrudniania osób z niepełnosprawnościami • Prawa osób z niepełnosprawnością w pracy oraz obowiązki pracodawcy; • Tworzenie stanowisk i dofinansowanie do wynagrodzeń; • Instytucje wspierające aktywizację zawodową. | 3 |

Dzień III
Temat: Otoczenie jako system wsparcia

CELE:**Umiejętności:**

- Wzrost umiejętności stawiania granic w relacji;
- Zwiększenie kompetencji wspieranie osoby z niepełnoprawnością w aktywizacji zawodowej.

Wiedza:

- Wzrost wiedzy na temat metod poszukiwania pracy i mechanizmów rynku pracy;
- Rozwój wiedzy na temat metod radzenia sobie ze stresem.

Postawy:

- Zwiększenie świadomości na temat skutków zmiany, jaką jest podjęcie pracy przez osobę z niepełnosprawnością;
- Wzrost świadomości roli osoby z otoczenia w procesie wchodzenia na rynek pracy.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|--|--|---------------|
| Co to znaczy wspierać wejście na rynek pracy? | <ul style="list-style-type: none"> • Rola osoby bliskiej w procesie poszukiwania pracy • Wzmacnianie samodzielności i niezależności osoby z niepełnosprawnością a postawy nadopiekuńcze; • Umiejętność stawiania granic w relacji pomocy. | 2 |
| Wspieranie w wejściu na rynek pracy | <ul style="list-style-type: none"> • Metody wsparcia • Motywowanie w procesie aktywizacji zawodowej; • Poznanie metod w radzeniu sobie ze stresem; • Poruszanie się po rynku pracy • Prawa rządzące rynkiem pracy; • Metody poszukiwania pracy; • Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej. | 4 |
| Praca jako zmiana | <ul style="list-style-type: none"> • Praca jako czynnik wprowadzający zmianę w systemie rodzinnym • Proces zmiany; • Etapy procesu zmiany; • Ryzyka i szanse wynikające z podjęcia pracy; | 2 |

Opis procesu testowania

Realizacja

Szkolenia miały formę wyjazdową, odbywały się w różnych regionach województwa dolnośląskiego, co miało zwiększyć uczestnikom dostępność. W sumie odbyło się 10 wyjazdów, na każdym pracowała jedna, 10-osobowa grupa (liczba ta się zmieniała w zależności od rekrutacji i frekwencji na zajęciach).

Uczestnicy

Przyjęta w projekcie definicja otoczenia osoby z niepełnosprawnością miała szeroki charakter, obejmowała nie tylko osoby spokrewnione, ale też osoby znaczące. Należy pamiętać, że osoby z niepełnosprawnością funkcjonują w bardzo zróżnicowanej sytuacji społecznej i ich sieć wsparcia może być niezwiązana z rodziną. Dlatego za osoby znaczące uznać można przyjaciół, znajomych, asystenta lub terapeutę. Rekrutacja osób z otoczenia odbywała się na podstawie formularza zgłoszeniowego wypełnianego przez osobę z niepełnosprawnością, która proszona była o wskazanie potencjalnych uczestników szkolenia. Zgłoszenie takie było możliwe na etapie diagnozy, podczas udziału w zajęciach psychoedukacyjnych, ale też potem, w trakcie współpracy z trenerem pracy. Rekrutacja na szkolenia dla osób z otoczenia okazała się dużym wyzwaniem. Już na etapie zbierania chętnych, za pośrednictwem osób z niepełnosprawnością, pojawiały się trudności, ponieważ wiele osób nie wskazywało nikogo ze swojego otoczenia, twierdząc, że rodzina nie będzie zainteresowana lub nie może ze względu na zobowiązania zawodowe czy rodzinne. Rzeczywiście konieczność dojazdu, brak czasu, opieka nad osobą zależną (m.in. dzieci, rodzic itd.) były podwodami, które osoby z otoczenia podawały jako przeszkody do udziału w tej formie wsparcia. Jak się jednak okazało, u wielu osób budziła opór forma wsparcia, osoby z otoczenia nie potrafiły wyobrazić sobie czym miałyby być takie szkolenie i co realnie zmienić, ponieważ nigdy wcześniej nie spotkały się z taką formą. Niewątpliwie trudności te wynikają z tego, że wsparcie dla osób z otoczenia osób z niepełnosprawnością jest rzadkie i mało dostępne. Poza tym wiele osób z otoczenia postrzegało się jako ekspertów od wsparcia osoby z niepełnosprawnością i trudne było dla nich uznanie, że mogą rozwijać się dalej, dowiedzieć się czegoś nowego. Jest to bardzo delikatny obszar i należy pamiętać o tym, aby komunikacja na temat szkolenia nie stawiała osób bliskich w sytuacji kogoś, kto musi się przygotować do roli, którą pełni na co dzień. Konieczna jest zatem dobra strategia informacyjna na temat tej formy wsparcia, jej celów i treści, warto włożyć w ten etap dużo energii. Jak pokazały doświadczenia z rekrutacji, osoby, które były bardziej zaangażowane w projekt np. poprzez kontakt z trenerem, psychologiem chętniej decydowały się na szkolenie, z kolei dla wielu nieprzekonanych argumentem była nie tyle treść merytoryczna, co możliwości wyjazdu.

Jeśli chodzi o uczestników biorących udział w szkoleniu, to osoby z bliskiej i dalekiej rodziny stanowiły 48% całej grupy, kolejna liczna kategoria to inni, do której zaliczali się przyjaciele i znajomi. Osoby pracujące w instytucjach to 11% otoczenia (uczestniczący

w szkoleniach z racji bycia istotną częścią sieci wsparcia osoby z niepełnosprawnością, a nie jako przedstawiciel instytucji pogłębiający wiedzę na temat modelu zatrudnienia wspomaganego). Jak zatem widać, osoby z dalszego otoczenia stanowią dla osób z niepełnosprawnością także istotne wsparcie i warto je uwzględniać jako odbiorców działań⁸⁴.

Tak zróżnicowana grupa była bardzo cenna, dawała szansę na wymianę doświadczeń. Powodowało to zetknięcie się osób o różnych perspektywach i pełniących różne role wobec osoby z niepełnosprawnością. Stanowiło też trudność i wyzwanie dla prowadzących szkolenie, ponieważ potrzeby i oczekiwania szkoleniowe tych osób znacznie się różniły. Podczas gdy bliscy potrzebowali przestrzeni na wysłuchanie ich historii, podzielenia się trudnościami, osoby z instytucji nastawione były na wiedzę ekspercką, analizę sytuacji i poszukiwanie rozwiązań. Warto zatem rozważyć, jak dobierać uczestników szkoleń, pamiętając o opisanych wyżej korzyściach i trudnościach.

Wpływ, oddziaływanie szkoleń

Osoby z otoczenia zostały włączone w projekt jako grupa docelowa, ponieważ ich rola w procesie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością ma ogromne znaczenie. Osoby bliskie i znaczące stanowią istotne wsparcie w podejmowanych przez osoby z niepełnosprawnością działaniach i tym samym uzupełniają działania podejmowane przez trenera pracy. Z drugiej strony postawy, przekonania czy stereotypy osób z otoczenia mogą stanowić przeszkodę we wchodzeniu na rynek pracy. Dlatego tak ważne jest, by pracować z osobami z otoczenia, udzielać wsparcia, dyskutować z przekonaniami. Jak pokazują wyniki ewaluacji szkoleń, uczestnicy szkolenia ocenili je bardzo wysoko co wydaje się szczególnie ciekawe w kontekście przeszkód, jakie pojawiły się na etapie rekrutacji (m.in. niewiara w celowość takiej formy, niechęć do formy szkoleniowej). Uczestnicy uznali za cenne zarówno zagadnienia związane z prawnymi aspektami funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością, jak i mechanizmami działania rynku pracy, czy informacjami o metodach poszukiwania pracy.

Szkolenia były dla uczestników nie tylko źródłem nowej wiedzy i umiejętności, bardzo ważne dla nich było też spotkanie z ludźmi o podobnych doświadczeniach, trudnościach. Grupa dała możliwość na rozmowę, dzielenie się. Jak twierdzą uczestnicy to doświadczenie wzmocniło ich, dało nadzieję. Istotnym aspektem była możliwość spotkania się poza domem i codziennością, dawało to inną perspektywę na poruszane tematy. Jak powiedziała jedna z uczestniczek, szkolenie pomogło jej lepiej zrozumieć osobę z niepełnosprawnością, co stanowi klucz w udzielaniu adekwatnego wsparcia⁸⁵.

Same osoby z otoczenia widzą się zatem jako istotni aktorzy w procesie aktywizacji osoby z niepełnosprawnością i deklarują potrzebę wsparcia ich samych w pełnieniu tej roli. Potwierdza to zatem hipotezy postawione na etapie tworzenia usługi. Szkolenia dla osób z otoczenia osób z niepełnosprawnością to potrzebna forma wsparcia, adekwatna do potrzeb tej grupy. Co ciekawe, potrzeby te często bywają nieuświadomione, co utrudnia

84 Tamże, s. 7-8.

85 Wnioski na podstawie materiału audio powstałego podczas szkolenia dla otoczenia w Bielawie w dniach 14-16.06.2014, <https://www.youtube.com/watch?v=OA906djRbQg> (dostęp 18.04.2014).

ich realizację. O czym należy pamiętać podejmując się organizacji tej formy wsparcia? Co należy wziąć pod uwagę?

| Korzyści | Trudności |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Duże znaczenie osób z otoczenia w systemie wsparcia osoby z niepełnosprawnością; • Potrzeba zwiększenia kompetencji z zakresu wspierania osób z niepełnosprawnością; • Potrzeba wzmocnienia osób z otoczenia; • Ułatwienie dalszej współpracy trenera pracy z osobą z niepełnosprawnością. | <ul style="list-style-type: none"> • Trudności z rekrutacją uczestników. • Brak świadomości potrzeby takiego wsparcia. • Mała dyspozycyjność osób z otoczenia m.in. wynikająca z braku czasu, zobowiązań zawodowych, opieki nad osobami zależnymi; • Potrzebne środki na organizację szkoleń. |

Niewątpliwie ważne jest, aby włączać osoby z otoczenia w system wsparcia w usłudze zatrudnienia wspomaganego. Z różnych względów forma szkoleń wyjazdowych może nie być możliwa do realizacji dla danej instytucji czy organizacji. Warto jednak organizować inne formy wsparcia: spotkania indywidualne, stacjonarne szkolenia, krótkie formy szkoleniowe, spotkania w grupie, które mogą realizować podobne cele i pełnić rolę systemu wsparcia.

5.1.9. Szkolenie przedstawicieli instytucji publicznych i niepublicznych rynku pracy oraz instytucji pomocy i integracji społecznej

Szkolenie adresowane było do przedstawicieli instytucji publicznych i niepublicznych rynku pracy oraz instytucji pomocy i integracji społecznej. Wymienione instytucje odgrywają kluczową rolę w realizacji zadań z obszaru aktywizacji społecznej i zawodowej.

Aktywizacja społeczna to pierwszy etap usamodzielniania się osób z niepełnosprawnością, stąd metody pracy w tym obszarze mają ogromny wpływ na kształtowanie postaw i kompetencji. Takie postrzeganie roli społecznej aktywizacji pozwala na łączenie jej z elementami aktywizacji zawodowej, tym samym wprowadzaniem usługi zatrudnienia wspomaganego do oferty tych instytucji.

Z kolei instytucje rynku pracy stanowią główny podmiot realizujący ustawowe działania, dotyczące polityki zatrudnieniowej osób z niepełnosprawnościami, stąd obecność przedstawicieli tych podmiotów na szkoleniach jest niezbędna.

Dla skutecznej realizacji usługi zatrudnienia wspomaganego, która ma charakter systemowy i kompleksowy ważne jest współpraca wszystkich opisanych instytucji.

Założenia organizacyjno-programowe

Cel główny:

Zwiększenie potencjału instytucji publicznych i niepublicznych rynku pracy oraz instytucji pomocy i integracji społecznej w zakresie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami.

Czas trwania

Szkolenie obejmuje 32 godzin zajęć warsztatowych.

Metodyka prowadzenia zajęć

Szkolenie jest prowadzone metodami aktywnymi, które koncentrują się na uczeniu przez doświadczenie. Istotne dla dynamiki szkolenia jest czerpanie z zasobów wiedzy i umiejętności uczestników, co pozwoli na osadzenie treści szkolenia w kontekście danego subregionu, z którego zrekrutowani zostaną uczestnicy.

Zastosowane metody:

- praca indywidualna i w grupach;
- ćwiczenia w parach;
- miniwykład;
- burza mózgów;
- dyskusja;
- drama (scenki, symulacja);
- rozmowa kierowana;
- prezentacja;

Pomoce dydaktyczne

Rzutnik, laptop, tablica typu flipchart, filmy

Osoby prowadzące szkolenie

Rekomendujemy, aby trenerzy posiadali wykształcenie wyższe oraz następujące kwalifikacje:

Dzień I i II**Temat: Osoby z niepełnosprawnościami – wprowadzenie****CELE:****Umiejętności:**

- rozwój umiejętności nawiązania kontaktu i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami;
- wzrost umiejętności dostosowania metod komunikacji do potrzeb i możliwości osoby z niepełnosprawnościami;
- wzmocnienie umiejętności pracy z osobami wykluczonymi społecznie.

Wiedza:

- wzrost wiedzy na temat funkcjonowania osób z różnymi niepełnosprawnościami;
- pogłębienie wiedzy, dotyczącej trudności jakich doświadczają osoby z niepełnosprawnościami;
- wzrost wiedzy na temat metod dostosowania przestrzeni do osób z niepełnosprawnością;
- znajomość mechanizmów wykluczenia społecznego i jego konsekwencji.

Postawa:

- wzrost świadomości zróżnicowania środowiska osób z niepełnosprawnościami;
- wzmocnienie przekonania o potrzebie podmiotowego traktowania osób z niepełnosprawnością.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|--|---|---------------|
| Moduł początkowy | <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie • Przedstawienie celów, planu szkolenia; • Zawarcie kontraktu i badanie oczekiwań grupy. • Integracja • Zapoznanie się uczestników; • Budowanie zaufania i bezpieczeństwa w grupie. | 2 h |
| Specyfika funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami | <ul style="list-style-type: none"> • Funkcjonalne następstwa wybranych niepełnosprawności; • Doświadczenie wybranych niepełnosprawności poprzez symulację ; • Bariery wynikające z ograniczeń z danej niepełnosprawności. | 7 h |
| Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami | <ul style="list-style-type: none"> • Osoba z niepełnosprawnością jako podmiot relacji pomocowej; • Dostosowanie zasad kontaktu i współpracy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. | 3 h |

| | | |
|--|--|---|
| Przeciwdziałanie wykluczeniu | <ul style="list-style-type: none"> • Osoby niepełnosprawne jako osoby wykluczone; • Konsekwencje wykluczenia społecznego a funkcjonowanie na rynku pracy; • Metody pracy z osobami wykluczonymi społecznie. | 4 |
| Niwelowanie barier funkcjonalnych | <ul style="list-style-type: none"> • Sprzęt rehabilitacyjny wspierający osoby z niepełnosprawnościami; • Organizacja przestrzeni i otoczenia. | 2 |

- doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością w obszarze aktywizacji społeczno-zawodowej;
- praktyczna znajomość specyfiki pracy z osobami z różną niepełnosprawnością;
- doświadczenie w pracy w modelu zatrudnienia wspomaganego;
- doświadczenie w pracy z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego i organizacjami pozarządowymi;
- znajomość kluczowych ustaw, regulujących pracę tych instytucji;
- doświadczenie trenerskie: prowadzenia szkoleń, facylitacji grupy, moderowania.

Poniżej szczegółowy program szkolenia:**Dzień III****Temat: Model zatrudnienia wspomaganego jako skuteczna metoda aktywizacji zawodowej****CELE:****Umiejętności:**

- Wskazanie pozytywnych cech modelu zatrudnienia wspomaganego.

Wiedza:

- Wzrost wiedzy na temat modelu zatrudnienia wspomaganego, jego zasadach i standardach;
- Poznanie profilu kompetencyjnego trenera pracy oraz jego zadań.

Postawy:

- Wzmocnienie przekonania o potrzebie zastosowania nowej, skutecznej metody aktywizacji zawodowej;
- Zwiększenie motywacji do stosowania modelu zatrudnienia wspomaganego;
- Rozwój przekonania o potrzebie rozszerzenia oferty wsparcia instytucji o nową, aktywną usługę.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|---|---|---------------|
| Zatrudnienie wspomagane – nowa, skuteczna usługa | <ul style="list-style-type: none"> • Postanie idei modelu zatrudnienia wspomaganego na świecie; • Założenia modelu zatrudnienia wspomaganego; • Etapy usługi; • Ilościowe i jakościowe rezultaty wsparcia w tym modelu; • Zaangażowani specjaliści wspierający osobę niepełnosprawną; • Podmioty uczestniczące w usłudze. | 4 h |
| Standardy realizacji modelu | <ul style="list-style-type: none"> • Schemat wsparcia; • Etyczne ramy modelu. | 2 h |
| Trener pracy jako kluczowy element modelu | <ul style="list-style-type: none"> • Profil kompetencyjny trenera pracy; • Zadania i jego rola na każdym etapie aktywizacji zawodowej. | 2 h |

Dzień IV**Temat: Dialog w obszarze modelu zatrudnienia wspomaganego****CELE:****Umiejętności:**

- Rozwój umiejętności analizy potencjału i zasobów własnej instytucji;
- Wzrost umiejętności wykorzystania obecnych ram prawnych do wdrożenia nowej usługi rynku pracy.

Wiedza:

- Poszerzenie wiedzy o lokalnych instytucjach, działających na rzecz osób z niepełnosprawnością;
- Poznanie ścieżek wdrożenia zatrudnienia wspomaganego.

Postawy:

- Zwiększenie przekonania o potrzebie współpracy międzyinstytucjonalnej dla poprawy jakości usług rynku pracy;
- Wzrost motywacji do wspólnych działań na rzecz osób z niepełnosprawnością.

Metody pracy:

praca indywidualna i w grupach, ćwiczenia w parach, miniwykład, burza mózgów, dyskusja, rundka, drama (scenki, symulacja), rozmowa kierowana, prezentacja.

| Nazwa modułu | Treści | Liczba godzin |
|--|---|---------------|
| Możliwości implementacji modelu zatrudnienia wspomaganego do systemu wsparcia | <ul style="list-style-type: none"> • Analiza SWOT modelu, dotycząca wdrażania usługi w instytucjach reprezentowanych przez uczestników; • Możliwe ścieżki wdrożenia modelu w obecnych warunkach prawnych; • Wypracowanie rekomendacji zmian legislacyjnych niezbędnych do zapewnienie trwałości finansowania modelu; | 3 h |
| Współpraca instytucji szansą na realizację modelu | <ul style="list-style-type: none"> • Identyfikowanie obecnych możliwości współpracy instytucji; • Stworzenie mapy instytucji w danym subregionie i określenie ich roli w procesie aktywizacji zawodowej; • Wypracowanie metod skutecznej wymiany informacji. | 3 h |

Opis procesu testowania

Realizacja

Szkolenie było realizowane w dwóch etapach. Pierwsza część obejmowała trzy dni i miała charakter wyjazdowy. W sumie zrealizowano pięć wyjazdów, na każdym pracowały dwie dziesięcioosobowe grupy – każda prowadzone przez jednego trenera. Taka forma organizacji była podyktowana zarówno merytorycznymi, jak i praktycznymi względami. Okazało się to też dużą korzyścią dla uczestników, którzy mieli okazję do poznania większej ilości osób, stworzenia szerszej sieci kontaktów oraz wymiany doświadczeń. Drugi etap szkolenia trwał jeden dzień, odbywał się we Wrocławiu. Podczas jednego dnia pracowało 50 osób podzielonych na pięć dziesięcioosobowych grup. Zakres tematyczny kolejnych etapów był zgodny z treścią założonego programu, choć ze względów organizacyjnych nastąpiły pewne zmiany w ilości godzin w podziale na poszczególne dni. Warto też zauważyć, że merytoryka ostatniego dnia szkolenia jest ściśle połączona z celami i specyfiką projektu innowacyjnego, w którym ważną częścią było konsultowanie modelu i możliwych rozwiązań systemowych z pracownikami instytucji. Tak więc, planując tego typu szkolenie można zamknąć jego treść w programie trzech pierwszych dni.

Uczestnicy

W szkoleniach wzięło udział 30 przedstawicieli publicznych instytucji rynku pracy, 20 niepublicznych instytucji rynku pracy oraz 50 instytucji pomocy i integracji społecznej. W praktyce byli to pracownicy zajmujący różne stanowiska, z m.in. takich instytucji jak: urzędy pracy, niepubliczne agencje zatrudnienia, ośrodki pomocy społecznej, warsztaty terapii zajęciowej, ochotnicze hufce pracy, organizacje pozarządowe. W sumie uczestnicy pochodzili z instytucji zlokalizowanych na terenie 21 powiatów województwa dolnośląskiego. Tworzyło to zróżnicowaną grupę zarówno pod kątem doświadczenia zawodowego, jak i kontaktów z osobami z niepełnosprawnościami⁸⁶.

Prowadzone działania ujawniły zapotrzebowanie na szkolenia o proponowanej tematyce wśród grupy docelowej. Duże zainteresowanie związane było z małą ofertą szkoleń o tej tematyce dla pracowników instytucji przy jednoczesnej chęci poszerzania swoich kompetencji kadry. Rekrutacja wyraźnie ujawniła potrzebę takiego wsparcia oraz deficyty w wiedzy i umiejętnościach związanych z profesjonalnym wsparciem osób z niepełnosprawnościami.

Wpływ, oddziaływanie szkoleń

Wszyscy uczestnicy ocenili szkolenie bardzo wysoko. Jak pokazują testy przeprowadzone przed i po szkoleniu, nastąpił duży przyrost wiedzy, aż u 96 osób (z 98 testów) poprawiły się wyniki w postępie. Poza tym szkolenie wpłynęło na zmianę przekonań części uczestników dotyczących niepełnosprawności, co wydaje się kwestią kluczową w aktywizacji zawodowej grup wykluczonych społecznie. Ewaluacja szkoleń pokazuje, że osoby

⁸⁶ M. Kocejko, *Ocena modelu zatrudnienia wspomagane – ocena instytucji*, s.1.

biorące w nich udział skorzystały z wielu treści, jakie zostały zaprezentowane zarówno z obszaru pracy z osobą z niepełnosprawnością (cenne treści według uczestników to: jak komunikować się z osobami niepełnosprawnością, doświadczenie ograniczeń i rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością, rodzaje niepełnosprawności, bariery, z jakimi spotykają się osoby z niepełnosprawnością, sposoby niwelowania barier, savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych, symulacje niepełnosprawności), jak i modelu zatrudniania wspomaganego (istota modelu zatrudnienia wspomaganego oraz funkcja i praca trenera pracy)⁸⁷. Tak więc zarówno treści dotyczące profesjonalnej współpracy z osobą z niepełnosprawnością, jak i modelu zatrudniania, są adekwatne do potrzeb i oczekiwań uczestników. Dodatkowo, bardzo cennym elementem szkoleń była możliwość spotkania przedstawicieli innych instytucji, poznania innej perspektywy, wymiany doświadczeń, stworzenia sieci kontaktów. Odnosząc wymienione wyżej korzyści do celów szkolenia, można jednoznacznie stwierdzić, że rozwijają one potencjał pracowników instytucji do wsparcia osób z niepełnosprawnością w aktywizacji zawodowej. Uwrażliwiają pracowników na kwestie ważne dla osób z niepełnosprawnością, dają kompetencje do adekwatnego i dostosowanego udzielania wsparcia. Wielu uczestników mówiło o przekłamaniu pewnych przekonań, które stanowiły blokadę w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością.

Patrząc na szkolenia z perspektywy modelu zatrudnienia wspomaganego, mają one szczególne znaczenie w kontekście upowszechniania tej formy wsparcia. Aż 78% uczestników stwierdziło, że obecnie funkcjonujący system wsparcia w ramach aktywizacji zawodowej jest niewystarczający, 99% osób biorących udział w szkoleniu uznało, iż trener pracy powinien być usługą uzupełniającą ten system ze względu na możliwość zindywidualizowanego, dostosowanego do potrzeb klienta udzielania wsparcia⁸⁸. Niezwykle ważne były też głosy i rekomendacje, dotyczące tego, jak model powinien wyglądać, jak go implementować do systemu, ze względu na różnorodność grupy możliwe było poznanie perspektywy „od wewnątrz”. Ponadto ta forma wsparcia pozwoliła na przygotowanie szerokiej kadry, jeśli nie do wdrażania modelu to, do współpracy z trenerami pracy, zatem do wspierania aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością.

Reasumując, szkolenia dla pracowników instytucji integracji pomocy społecznej i rynku pracy są istotną formą wsparcia, wzmacniającą mocno kompetencje uczestników w procesie aktywizacji zawodowej i popularyzacji modelu zatrudnienia wspomaganego. Pojawia się pytanie, na ile jest to forma wsparcia niezbędna w zatrudnieniu wspomaganym? Poniższa tabela prezentuje argumenty za i przeciw.

87 Tamże, s. 5.

88 M. Kocejko, *Ocena modelu zatrudnienia wspomaganego – ocena instytucji*, s. 3.

| Plusy | Minusy |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Duże zapotrzebowanie na szkolenia;• Możliwość tworzenia sieci współpracy między przedstawicielami organizacji;• Poprawa jakości usług realizowanych przez pracowników poprzez wzrost kompetencji do pracy z osobami z niepełnosprawnościami;• Większe zrozumienie modelu zatrudnienia wspomaganego;• Wzrost zainteresowania pracą trenera pracy;• Zapewnienie wsparcia dla realizacji zadań trenerów pracy ze strony przedstawicieli instytucji;• Wzrost potencjału networkingowego instytucji realizującej szkolenia. | <ul style="list-style-type: none">• Trudności w zebraniu grupy na cztery dni szkoleniowe;• Duży koszt szkolenia;• Potrzebne dodatkowe zasoby kadrowe do organizacji tej formy wsparcia;• Nie jest bezpośrednim wsparciem dla osoby z niepełnosprawnością. |

Etap testowania pokazał, że organizacja tego typu szkoleń przynosi wiele korzyści zarówno dla grupy docelowej, jak i organizacji realizującej. Niewątpliwie nie jest to niezbywalny element modelu zatrudnienia wspomaganego, jednak warto zadbać o nawiązanie współpracy z przedstawicielami instytucji, jeśli nie poprzez szkolenia, to inną formę współpracy. Wspiera to bowiem proces aktywizacji zawodowej klientów trenera pracy.

5.2. Dostosowanie usługi

Planując wdrożenie modelu zatrudnienia wspomaganego, nie można zapomnieć o jednej z głównych zasad obowiązujących w działaniach na rzecz osób z niepełnosprawnościami, a mianowicie, dostosowaniu świadczonych usług do indywidualnych potrzeb każdego klienta⁸⁹. Należy przez to rozumieć konieczność przedsięwzięcia takich środków i rozwiązań, które usuną bariery, będące funkcjonalnymi następstwami różnych dysfunkcji i dadzą osobom z niepełnosprawnościami szansę na pełny i świadomy udział w działaniach adresowanych do tej grupy klientów, pełen dostęp do usług, placówek i informacji⁹⁰ na zasadzie równości z osobami pełnosprawnymi.

Specyficzne potrzeby osób z różnymi niepełnosprawnościami wynikają z funkcjonalnych następstw niepełnosprawności i najczęściej dotyczą sposobu komunikowania się, możliwości zrozumienia, przetworzenia i dostosowania tekstu oraz swobodnego przemieszczania się osoby z niepełnosprawnością⁹¹.

W testowanym modelu przyjęto, że zasada dostępności powinna obowiązywać na każdym etapie współpracy z niepełnosprawnym klientem, ponieważ od jej wprowadzenia w dużej mierze zależy poziom rzeczywistego i świadomego zaangażowania uczestników fazy testowania w proces aktywizacji zawodowej. Wśród osób z niepełnosprawnościami, biorących udział w projekcie, zdiagnozowane zostały następujące trudności funkcjonalne:

- a) bariery o charakterze komunikacyjnym, rozumiane jako trudności w odbiorze informacji, wynikające ze sposobu komunikowania się ;
- b) trudności ze zrozumieniem i przetworzeniem treści komunikatów;
- c) utrudnienia w poruszaniu się i przemieszczaniu – w projekcie dotyczyło to głównie osób z dysfunkcjami narządów ruchu, z niepełnosprawnością wzrokową, niedowładem kończyn i stawów, ale również osób mających obawy w związku z poruszaniem się środkami transportu publicznego lub przebywaniem w miejscach, których nie znają.

W odpowiedzi na powyższe trudności i bariery w fazie testowania modelu zatrudnienia wspomaganego w każdym z powyższych obszarów przyjęte zostały następujące rozwiązania:

Ad a)

- **tłumacz polskiego języka migowego** – w razie potrzeby był dostępny w trakcie wyjazdów szkoleniowych dla osób z niepełnosprawnościami, w trakcie współpracy z trenerem pracy i specjalistami, podczas rozmów z pracodawcami, spotkań z lekarzami medycyny pracy, a nawet na stanowisku pracy⁹². Warto dodać, że w trakcie

89 *Zasada dostępności* – obok upodmiotowienia (*empowerment*), samostanowienia, świadomego wyboru, szacunku, poufności i elastyczności – znalazła się na liście wartości przyjętych przez Europejską Unię Zatrudnienia Wspomaganego. Została również zapisana w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych.

90 *Europejska Unia Zatrudnienia Wspomaganego. Zbiór praktycznych wskazówek*, s. 16.

91 *Podręcznik zatrudnienia wspomaganego*, s. 112.

92 Wyniki ewaluacji pokazały okresowe deficyty w usłudze tłumacza polskiego języka migowego. Wynikały one z kilku czynników: 1. z przyjętej procedury wyłaniania asystentów (do tej grupy zaliczani byli również tłumacze); 2. z faktu, że część tłumaczy posługiwała się SJM (system

zajęć grupy empowerment, jakie odbywały się w ramach pięciodniowych wyjazdów szkoleniowych z psychoedukacji, wszystkie osoby z niepełnosprawnościami miały możliwość poznania podstaw i zasad porozumiewania się w tym języku;

- **powiększona czcionka** – każda osoba z niepełnosprawnością, która zgłosiła takie zapotrzebowanie, mogła otrzymać dowolny z dokumentów oraz wszystkie materiały warsztatowe w tej wersji (wielkość czcionki musiała być dostosowana indywidualnie, choć najczęściej było to 14 lub 16 punktów);
- **materiały nagrywane na płyty CD i/lub przesyłane drogą elektroniczną** – kilkunastu uczestników (głównie z dysfunkcjami wzroku) skorzystało z możliwości otrzymania materiałów warsztatowych oraz IPD w formie cyfrowej i/lub elektronicznej; drogą elektroniczną były również wysyłane formularze ankiet ewaluacji wewnętrznej i zewnętrznej do tych klientów, którzy zdaniem trenerów byli w stanie samodzielnie wypełnić te ankiety;
- **film informujący o rekrutacji do projektu w języku migowym** – umieszczony na stronie internetowej Fundacji Eudajmonia;
- **wsparcie asystenta lub trenera pracy** – polegające na czytaniu materiałów i dokumentów oraz ich wspólnym uzupełnianiu.

Ad b)

- **tekst w języku łatwym** – w ten sposób przygotowane zostały materiały warsztatowe, adresowane w głównej mierze do osób z niepełnosprawnością intelektualną, ale również do osób niesłyszących, dla których język polski jest językiem obcym i przez to trudnym do zrozumienia; ankiety z ewaluacji zewnętrznej zostały przygotowane w języku uproszczonym tak, aby ich treść była jasna i czytelna również dla osób z niepełnosprawnością intelektualną;
- **wsparcie asystenta i/lub trenera pracy** – polegające na wspólnym czytaniu tekstu i wyjaśnianiu słów/treści trudnych i niezrozumiałych dla odbiorcy.

Ad c)

- **asystent funkcjonalny osoby niepełnosprawnej** (w tym przewodnik dla osób niewidomych i tłumacz – przewodnik dla osób głuchoniewidomych), którego zadaniem była pomoc przy przemieszczaniu się środkami komunikacji publicznej;
- **specjalistyczny transport osób z niepełnosprawnościami** – w zasadzie dotyczył wyłącznie osób poruszających się na wózkach;
- **możliwość zakupu usług transportowych lub zwrot kosztów przejazdu** – w przypadku osób, które nie poruszają się samodzielnie;
- **świadczenie niektórych usług aktywizacji zawodowej** – w dom klienta.

językowo-migowy), który nie jest językiem, jakim posługują się osoby glucho-słuchowe; 3. małej liczby chętnych tłumaczy PJM (Polskiego Języka Migowego). Warto podkreślić i pamiętać, że w przypadku osób kulturowo głuchych potrzebni są tłumacze PJM.

Każda osoba z niepełnosprawnością, biorąca udział w testowaniu modelu, miała również możliwość telefonicznego (osoby niesłyszące poprzez sms) i zdalnego kontaktowania się z trenerami, specjalistami i zespołem zarządzającym projektem.

Mimo zaplanowanych działań dostosowawczych, w trakcie realizacji projektu pojawiły się pewne związane z tym trudności. Wyzwaniem dla psychologów i doradców zawodowych okazało się dostosowanie narzędzi wsparcia i sposobu komunikacji do indywidualnych możliwości i potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Trudności pojawiły się zwłaszcza w pracy z osobami Głuchymi, które nie czytają z ruchu warg, a komunikują się za pomocą polskiego języka migowego. W tej sytuacji utrzymanie wysokiej jakości świadczonej usługi wymagało od specjalistów dodatkowej wiedzy na temat samych beneficjentów (również uzyskanej z ich otoczenia), umiejętności alternatywnego porozumiewania się z nimi i/lub wsparcia ze strony tłumacza języka migowego⁹³. Niektórzy trenerzy zwracali uwagę na problemy klientów ze zrozumieniem zapisów kontraktów, IPD i diagnoz⁹⁴.

Biorąc po uwagę efekty testowania produktu w obszarze dostępności, naturalnie najsuwniejszą rekomendacją jest jeszcze lepsze dostosowanie narzędzi niezbędnych w pracy trenera poprzez:

- stworzenie tych dokumentów w alternatywnych formatach (w tym przede wszystkim w języku prostym, opcjonalnie także wersji miganej i w Braille'u);
- stworzenie instrukcji z dodatkowymi pytaniami, które ułatwią klientom odpowiedź na pytania zawarte w diagnozie, a także ułatwią zrozumienie zapisów kontraktu;
- uproszczenie stosowanego w nich języka tak, aby był zrozumiały dla każdego klienta⁹⁵.

Projektując wdrożenie modelu zatrudnienia wspomaganego, należy dokonać gruntownego rozeznania i dokładnej diagnozy w zakresie rzeczywistych potrzeb klientów z niepełnosprawnościami w obszarze wsparcia funkcjonalnego. Dopiero to pozwoli realnie zaplanować i dostosować oferowaną usługę. Zadanie jej dostosowania może być łatwiejsze do wykonania, jeśli swoje działania kierujemy do osób z jednym rodzajem niepełnosprawności. Zdecydowanie trudniej będzie, jeśli klientami będą – tak jak w fazie testowania modelu – nieznane osoby z różnymi niepełnosprawnościami. W takiej sytuacji należy się przygotować do zastosowania szerokiego wachlarza działań kompensujących funkcjonalne następstwa niepełnosprawności. Jest to nie tylko warunek pełnego dostępu do zasadniczych usług aktywizacyjnych (a przez warunek to ich skuteczności), ale również obowiązek wynikający z zapisów prawa międzynarodowego i ustawodawstwa krajowego⁹⁶.

93 Szerzej na ten temat w rozdziale poświęconym indywidualnemu wsparciu specjalistycznemu.

94 M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna w projekcie innowacyjnym Zatrudnienie wspomaganie*, III raport końcowy, s. 5.

95 K. Karkocha–Bartoszewicz, *Raport z ewaluacji...*, s. 20.

96 *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych*, art. 9 (Dz. U. 2012, nr 0, poz 1170).

5.3. Deficyty usługi

Zgodnie ze strategią wdrażania produktu, proponowany model zatrudnienia wspomaganego miał być usługą kompleksową pod względem szerokiej grupy odbiorców, różnych aktorów procesu aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami oraz różnorodnych form wsparcia. W procesie testowania chodziło o to, aby sprawdzić czy i do jakiego stopnia każdy z elementów modelu przyczynia się do skutecznego zaktywizowania osoby z niepełnosprawnością tak, aby osoba ta nie stała się ponownie klientem instytucji rynku pracy⁹⁷.

Ewaluacja fazy testowania pokazała, że mimo tak szerokiego i kompleksowego spojrzenia na proces aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami i zatrudnienie wspomaganego, w samym modelu pojawiły się jeszcze pewne niewielkie deficyty. Warto wziąć je pod uwagę w procesie upowszechniania i wdrażania modelu do systemu wsparcia.

Zdiagnozowane deficyty usługi można przyporządkować do dwóch obszarów:

1. dodatkowe wsparcie specjalistyczne;
2. wsparcie organizacyjno-logistyczne.

W pierwszej kategorii warto rozważyć uzupełnienie indywidualnego wsparcia specjalistycznego o:

- konsultacje prawnicze (wielu uczestników fazy testowania potrzebowało porad prawnych dotyczących głównie podniesienia stopnia niepełnosprawności i związanych z tym przywilejów oraz problemów kredytowych);
- konsultacje lekarza psychiatry;
- konsultacje specjalisty z zakresu dofinansowań dla pracodawców z tytułu zatrudnienia pracownika z niepełnosprawnością.

Ważne jest to, aby również trenerzy pracy miały możliwość konsultowania się z powyższymi specjalistami⁹⁸.

Organizacyjnym deficytem usługi, jaki pojawił się w fazie testowania był brak stałego miejsca spotkań trenera pracy z klientem. Podobny problem zgłaszali również specjaliści świadczący wsparcie indywidualne (psycholodzy i doradcy zawodowi). Model zakłada elastyczne wsparcie osób z niepełnosprawnościami, włączając w to spotkania trenera pracy z klientami w ich domach. W opinii trenerów pracy nie jest to rozwiązanie najlepsze z kilku powodów:

- spotkanie się w domu może być zaprzeczeniem celu działania trenera pracy, którym jest aktywizacja i motywowanie klienta do wyjścia poza własne mieszkanie, które daje mu poczucie pełnego komfortu i bezpieczeństwa;

⁹⁷ *Strategia wdrażania produktu innowacyjnego Zatrudnienie wspomagane*, s. 13.

⁹⁸ M. Kocójko, *Ewaluacja zewnętrzna...*, V raport częściowy. s. 22.

-
- klient ma prawo nie chcieć spotkać się w domu;
 - przy niektórych rodzajach niepełnosprawności (psychiczne) spotkanie się w domu może być dla trenera pracy ryzykowne, a nawet niebezpieczne.

Oczywiście nie wyklucza to spotkań w domu klienta, ale tego typu kontakty należałoby uznać za ostateczne. Dlatego ważnym postulatem jest zapewnienie stałego miejsca spotkań trenera z klientem, co z jednej strony zapewni bardziej profesjonalne podejście do klienta, ale także zwiększy bezpieczeństwo pracy trenerów⁹⁹.

99 M. Kocejko, *Ewaluacja zewnętrzna...*, V raport cząstkowy, s. 11 i 22.





Rozdział 6

Załączniki

6. Załączniki

6.1. Zawieranie kontraktu z klientem – wskazówki dla trenera pracy

Uwagi ogólne

Kontrakt jest dokumentem, który reguluje współpracę między klientem. Jest podstawą kontaktu klienta z trenerem pracy, na której buduje się długoterminową relację w obszarze zatrudnienia wspomaganego. Przedmiotem jego jest określenie:

- zasad współpracy;
- obszarów pracy;
- obowiązków każdej ze stron.

Kontrakt daje możliwość odwołania się do niego w razie trudności we współpracy ze strony klienta, jak i trenera pracy. Złamanie zasad kontraktu może stać się podstawą do zakończenia współpracy w zadaniu zatrudnienie wspomagane. Tym samym, dokument stanowi warunek bezpieczeństwa współpracy między trenerem a klientem.

Zasady omawiania kontraktu. Cele kontraktu

W trakcie omawiania kontraktu bardzo ważne jest przedstawienie klientowi celu współpracy oraz wyjaśnienie przyczyn, dla których podpisywany jest dokument. Głównym celem podpisywania kontraktu jest jasne i przejrzyste określenie ram i granic współpracy. Pozwala to na bezpieczny i sprawny przebieg zadania zatrudnienie wspomagane. Na przykład, umożliwi klientowi uniknąć nierealnych oczekiwań i przekonań wobec współpracy, takich jak: „Ja nie muszę nic robić, trener pracy za mnie, będzie wyszukiwał oferty pracy”.

Moment zawarcia kontraktu

Warto, by zawieranie kontraktu nie odbywało się na pierwszym spotkaniu klienta z trenerem pracy. Może to nastąpić po okresie „próbny”, podczas trwania którego klient i trener pracy zapoznają się ze sobą, zdecydują na współpracę. Okres ten pomoże również trenerowi pracy na lepsze przygotowanie i dostosowanie kontraktu dla każdego klienta.

Czas poświęcony na zawarcie kontraktu

Ważne jest, aby na zawarcie kontraktu z klientem poświęcić odpowiednią ilość czasu, najlepiej całe oddzielne spotkanie. Na tym etapie konieczne jest upewnienie się, że każda ze stron rozumie treść kontraktu, określone zasady i cele współpracy. Pozwoli to na uniknięcie nieporozumień w dalszych działaniach.

Dostosowanie dokumentu do potrzeb i możliwości klienta

Osoby z niepełnosprawnościami to bardzo zróżnicowana grupa. W obrębie każdej niepełnosprawności klienci mogą mieć różne potrzeby dostosowywania i przekazu informacji. Warto wziąć pod uwagę konsekwencje danej niepełnosprawności oraz indywidualne możliwości każdej z osób. W zależności od niepełnosprawności jej konsekwencje mogą dotyczyć sposobu komunikowania się, możliwości poznawczego przetworzenia treści, jak i dostępności tekstu. Przedstawiony w załączeniu kontrakt jest wzorem, wymagającym dostosowania w zależności od funkcjonalnych następstw niepełnosprawności klienta.

Dostosowywanie treści kontraktu

a) Zastosowanie adekwatnego języka

Język kontraktu powinien być dostosowany do języka, jakim posługuje się klient w celu jak najlepszego zrozumienia treści. Przykładem może być dostosowanie dokumentu dla osób z niepełnosprawnością intelektualną poprzez użycie prostego języka, rysunków, uproszczonych informacji. Natomiast w przypadku osób Głuchych zalecane jest użycie uproszczonego języka polskiego.

b) Elastyczne dostosowanie zasad współpracy

W zależności od funkcjonowania klienta może konieczna może okazać się zmiana niektórych podpunktów w kontrakcie lub dopisanie dodatkowych elementów. Pozwoli to na większe bezpieczeństwo współpracy i urealnienie zasad do potrzeb i możliwości danego klienta.

Sytuacja taka może wystąpić w przypadku osoby z zaburzeniami psychicznymi, np. depresją, u której mogą wystąpić znaczne spadki nastroju, uniemożliwiające przybycie na umówione spotkanie. W takiej sytuacji warto wprowadzić zasadę, dającą możliwość odwołania spotkania w tym samym dniu.

Z kolei we współpracy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną ustalać godziny współpracy bardziej dyrektywnie będzie trener pracy. Natomiast w podpunkcie „Wspólne ustalanie miejsca/terminu spotkań” warto będzie wpisać konkretne daty i godziny spotkań np. środa, godz. 10.00.

We współpracy z osobą Głuchą można wprost napisać, że rozmowy telefoniczne z pracodawcą będzie prowadził trener pracy, dążąc do osobistego spotkania klienta z pracodawcą.

Dostępność tekstu

Ważnym elementem dostosowania kontraktu jest zastosowanie odpowiednich zasad edycji tekstu. W zależności od niepełnosprawności danej osoby konieczne może być zastosowanie różnych zmian.

Na przykład, w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną konieczne jest ostrożne używanie podkreśleń, które mogą utrudnić odczytanie tekstu. Z kolei we współ-

pracy z osobami mającymi uszkodzenie wzroku, warto zastosować poniższe wskazówki:

- duży druk – co najmniej 14 pkt;
- użycie czcionki bezszeryfowej np. Arial, Calibri, Tahoma;
- niestosowanie czcionek o ozdobnym kroju (cieniowanym, obrysowanym), całych słów wielkimi literami, zbyt mocno ściśniętego tekstu, kursywy;
- stosowanie jednego typu pisma w całym tekście.

Warto ustalić z każdym klientem indywidualnie, jakiego rodzaju tekst jest dla niego najbardziej czytelny. Dobrze jest zapytać klienta o potrzebę posiadania dokumentu w wersji elektronicznej. Np. osobie niewidomej posługującej się komputerem, kontrakt w formacie .doc, .txt pozwoli na samodzielne odczytanie treści.

Dodatkowy czas

Dodatkowy czas spotkania będzie wskazany dla osób, które ze względu na swoją niepełnosprawność potrzebują więcej czasu, aby w pełni uczestniczyć w spotkaniu. Potrzeba ta może wynikać z konieczności translacji spotkania np. w przypadku osób Głuchych lub konieczności wyraźnego mówienia, kiedy osoba słabosłysząca wspiera się odczytywaniem mowy z ust. W przypadku współpracy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną będzie konieczne stosowanie języka łatwego, odnosząc się do konkretnych sytuacji.

Obecność tłumacza

Trener pracy może nie mieć wszystkich kompetencji związanych z potrzebami komunikacyjnymi osób z różną niepełnosprawnością. Rolą tłumacza jest przekład rozmowy i treści dokumentu na sposób komunikacji, jakim posługuje się klient. Na przykład pomoc tłumacza języka migowego dla osób Głuchych lub tłumacz-przewodnik dla osób głuchoniewidomych, posługujących się alternatywnymi metodami komunikacji.

Dodatkowe informacje

Termin kontraktu

W pierwszej części kontraktu zostaje ustalony okres, w jakim będzie obowiązywała umowa między trenerem i klientem. Czas ten jest określany przez trenera pracy w zależności od:

- głównych celów współpracy określonych w Indywidualnym Planie Działania klienta;
- etapu w rozwoju kariery zawodowej w jakim jest klient;
- tempa pracy i postępów klienta w realizowaniu etapów zatrudnienia wspomaganego.

Czas kontraktu jest elastycznie ustalany przez trenera. Jednak zaleca się, aby okres ten był nie krótszy niż trzy miesiące, a nie dłuższy niż dziewięć miesięcy. Są to ramy cza-

sowe, które w indywidualnych przypadkach mogą być skrócone lub wydłużone. Rekomendowanym okresem jednego kontraktu są trzy miesiące. Po każdym trzymiesięcznym interwale istnieje możliwość:

- redefiniowania obowiązków i zasad kontraktu;
- podsumowania dotychczasowych działań i sukcesów;
- określenia etapu zatrudnienia wspomaganego na jakim znajduje się klient oraz dynamiki, w jakim przechodzi do następnych obszarów (na przykład 5. etap „Poszukiwanie pracy – coaching w działaniu”);
- określenie nowych celów współpracy, wynikających z wyżej wymienionego etapu.

Kontrakt jest opatrzony numerem porządkowym, określającym kolejne etapy współpracy.

Zakończenie współpracy

Z punktu 3.1 kontraktu wynika, że zakończenie współpracy nie jest jednoznaczne z podjęciem pracy/stażu przez klienta. W momencie zakończenia ostatniego kontraktu trener pracy i klient podsumowują działania, tworząc dokument kończący współpracę. Czas kontraktu nie jest wyznaczony zrealizowaniem celu zatrudnienia i samodzielności na stanowisku pracy. Ma on swoją datę zakończenia, która jest niezależna od podjęcia pracy/stażu. Warto zaznaczyć tę konsekwencję podczas omawiania dokumentu.

Testowanie

Etap testowania potwierdził duże znaczenie kontraktu jako dokumentu budującego relację między klientem a trenerem. Trenerzy uznali, że kontrakt stanowił ważne narzędzie zapewniające bezpieczeństwo we współpracy z osobą z niepełnosprawnością, ponieważ umożliwiał ustalenie zasad i granic dotyczących współpracy.

Podczas badania trenerzy uznali, że kluczowe dla kontraktu jest, aby osoba, która go podpisuje dobrze rozumiała i zgadzała się z jego treścią. Dlatego konieczne jest dostosowanie dokumentu do możliwości poznawczych danej osoby czy jej metody komunikacji. Poza tym, nie należy stawiać ram czasowych dla podpisania kontraktu, ważne by zapewnić osobie z niepełnosprawnością tyle czasu ile potrzebuje. Istotne z punktu widzenia trenerów było także, aby nie tworzyć sztywnych ram kontraktu, tak by możliwe było zindywidualizowanie i dostosowanie jego treści do sytuacji każdego klienta.

Jeśli chodzi o treść kontraktu, to szczególnie ważne w opinii trenerów są zapisy, odnoszące się do gotowości podjęcia stażu, zatrudnienia i ogólnie rozumianej aktywności zawodowej.

6.1.1. Wzór kontraktu

Kontrakt

Nr

Zawarty w dniu w na okres czyli do
dnia

pomiędzy:
(imię i nazwisko trenera pracy)

a

.....
(imię i nazwisko klienta)

Zwani dalej Partnerami

§ 1

Przedmiotem kontraktu jest ustalenie zasad i obowiązków dotyczących współpracy w zadaniu zatrudnienie wspomagane.

§ 2

W ramach współpracy Partnerzy podejmują się przestrzegania następujących zobowiązań:

Ogólne zasady obowiązujące obu Partnerów:

- szczerść,
- punktualność,
- uczestnictwo w umówionych spotkaniach,
- informowanie o zmianie terminu/miejsca spotkania z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem,
- wspólne ustalanie miejsca/terminu spotkań,
- kontaktowanie się ze sobą w ustalonych godzinach i w ustalony sposób.

Obowiązki i zadania klienta:

- gotowość do podjęcia pracy/stażu,
- pełne zaangażowanie w poszukiwanie pracy (szukanie pracodawców, wysyłanie dokumentów aplikacyjnych, udział w rozmowach kwalifikacyjnych, udział w targach pracy),
- regularne przedstawianie trenerowi pracy informacji, dotyczących wysyłanych aplikacji, uczestnictwa w rozmowach kwalifikacyjnych, targach pracy,

-
- poszerzanie własnych kompetencji (np. udział w szkoleniach i warsztatach),
 - odpowiedzialność za swoje działania,
 - współpraca z trenerem,
 - wykonywanie zadań ustalonych wspólnie z trenerem,
 - informowanie o trudnościach w sferze aktywności zawodowej,
 - przekazanie informacji oraz stosownych dokumentów potwierdzających podjęcie zatrudnienia/ stażu,
 - wykonywanie obowiązków na zajmowanym stanowisku pracy zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy.

Obowiązki i zadania trenera:

- pomoc i wspieranie działań klienta w poszukiwaniu pracy/ stażu,
- pomoc w określeniu kierunku rozwoju kariery zawodowej,
- pomoc w rozwiązywaniu trudności w obrębie aktywności zawodowej,
- pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych, w poszukiwaniu oraz rozmowach z pracodawcami/pracodawczyniami,
- obserwowanie postępów po podjęciu zatrudnienia/ stażu,
- wsparcie na stanowisku pracy,
- w razie konieczności: pomoc w dotarciu z pracy i do pracy.

§ 3

Kontrakt wchodzi w życie z dniem podpisania.

Kontrakt kończy się wraz z upływem terminu na który został zawarty.

Złamanie zasad kontraktu może skutkować zakończeniem udziału klienta w zadaniu zatrudnienie wspomagane.

Podpis trener pracy,

Podpis klient

6.2. Zawieranie porozumienia o współpracy z pracodawcą – wskazówki dla trenera pracy

Uwagi ogólne

Porozumienie o współpracy zawarte zostaje między pracodawcą zatrudniającym klienta a organizacją zatrudniającą trenera pracy, który współpracuje z danym klientem w modelu zatrudnienia wspomaganego.

Porozumienie reguluje obecność trenera pracy na terenie zakładu pracy, w którym został zatrudniony klient. Ponadto porozumienia pomagają w:

- Zapoznaniu się pracodawcy z celami współpracy trenera pracy z nowo zatrudnionym pracownikiem z niepełnosprawnością (§2.1);
- Określeniu oczekiwań pracodawcy (§3.1 i §3.2);
- Zapoznaniu pracodawcy z zadaniami trenera pracy realizowanymi w ramach wsparcia na stanowisku pracy (§3.3).

Kiedy porozumienie jest potrzebne?

Sytuacja, w której jest potrzebne podpisanie porozumienia między organizacją realizującą wsparcie w modelu zatrudnienia wspomaganego a pracodawcą ma miejsce, gdy zaistnieją dwa warunki:

1. Klient podpisuje umowę bezpośrednio z pracodawcą;
2. Klient potrzebuje wsparcia trenera pracy na stanowisku pracy.

W takich warunkach nie istnieje żaden dokument regulujący obecność trenera pracy zatrudnionego przez organizację w zakładzie pracy klienta. Dlatego potrzebne jest podpisanie porozumienia o współpracy, dzięki któremu będzie możliwe zrealizowanie wsparcia w modelu zatrudnienia wspomaganego za wiedzą i za zgodą pracodawcy.

Tym samym, inne formy zatrudnienia lub stażu nie wymagają podpisywania dodatkowego dokumentu. Przykładem może być staż rehabilitacyjny płatny ze środków organizacji wspierającej klienta we wchodzeniu na otwarty rynek pracy. Umowa stażowa między organizacją a pracodawcą daje przestrzeń na wpisanie warunków określających obecność trenera pracy wraz ze stażystą w miejscu pracy.

Dostosowanie dokumentu do potrzeb i możliwości klienta na stanowisku pracy

Model zatrudnienia wspomaganego zakłada zindywidualizowane wsparcie w zależności od potrzeb i możliwości osoby z niepełnosprawnością. Zgodnie z etapami w modelu zatrudnienia wspomaganego w momencie podejmowania pracy trener pracy zna już specyfikę funkcjonalnych następstw niepełnosprawności klienta, z którą pracuje. Może tym samym przewidzieć, jakiego typu zadania będzie realizował wraz z klientem na stanowisku pracy. Punkt § 3.3 porozumienia powinien być dostosowany do każdego klienta

indywidualnie. We wzorze porozumienia zostały wpisane najbardziej typowe zadania trenera pracy.

Czas trwania porozumienia

Okres trwania porozumienia określany w pierwszym zdaniu dokumentu jest wyznaczany poprzez okres zatrudnienia klienta i wynika z punktu § 1.1 dokumentu. Jeśli umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, rekomendowany okres wsparcia na stanowisku pracy wynosi nie więcej niż trzy miesiące i jest dostosowywany przez trenera pracy do potrzeb klienta.

6.2.1. Wzór porozumienia z pracodawcą

Porozumienie o współpracy

Zawarty w dniu w na okres czyli do dnia

.....
pomiędzy Stronami:

z siedzibą:
adres (kraj, kod pocztowy, miejscowość, ulica, nr domu, nr lokalu)

wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych,
fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla

.....
KRS, NIP, REGON..... realizującym projekt

.....
współfinansowany ze środków.....

reprezentowanym przez:

1)

2)

zwaną (-ym) w dalszej części porozumienia(na potrzeby wzoru „Organizacja”)

A/ a Panią (-em)

zamieszkałą (-ym)
(adres, kraj, kod pocztowy, miejscowość, ulica, nr domu, nr lokalu)

....., telefon (.....)

wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod firmą/prowadzącą/cym
działalność gospodarczą pod nazwą*:

z siedzibą: REGON
adres (kraj, kod pocztowy, miejscowość, ulica, nr domu, nr lokalu)

legitymującą (-ym) się dowodem tożsamości: seria i numer

PESEL, NIK.....

B/ a¹⁾

nazwa osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej

.....
z siedzibą w:

adres (kraj, kod pocztowy, miejscowość, ulica, nr domu, nr lokalu)

REGON, KRS

NIK, telefon (.....)

reprezentowaną przez:

1)

2)

zwaną (-ym) w dalszej części porozumienia „Pracodawcą”.

§1 Postanowienia ogólne

Pracodawca oświadcza, że zatrudnia Panią/Pana

w formie umowy

na stanowisku

na okres od..... do

Miejsce wykonywania pracy to:

.....

Organizacja oświadcza, że Pani/Pan

.....

jest objęta wsparciem w modelu zatrudnienia wspomaganego. Współpracuje z trenerem pracy

.....

(imię i nazwisko)

zatrudnionym przez Organizację.

§2 Cel współpracy

Celem współpracy jest wsparcie pracownika na stanowisku pracy przy indywidualnej asystenturze terera pracy. Wsparcie ma prowadzić do usamodzielnienia się pracownika. Usamodzielnienie rozumiane jest jako:

- Wykonywanie obowiązków zgodnie z wytycznymi pracodawcy.
- Respektowanie regulaminu i zasad funkcjonowania zakładu pracy.
- Brak konieczności stałego i intensywnego wsparcia trenera pracy na stanowisku pracy.

§ 3 Warunki pracy trenera pracy

1. Pracodawca oświadcza, że zapewni trenerowi pracy zatrudnionemu przez Organizację odpowiednie warunki do prowadzenia indywidualnej asystentury i monitoringu zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością, o której mowa w § 1.1.

.....

2. Pracodawca oświadcza, że umożliwi trenerowi pracy przebywania na terenie zakładu pracy w czasie świadczenia stosunku pracy przez osobę z niepełnosprawnością aż do usamodzielnienia.
3. Zadania trenera pracy są zindywidualizowane według potrzeb osoby z niepełnosprawnością, o której mowa w § 1.1. i obejmują:
 - Wsparcie w dotarciu na stanowisko pracy.
 - Wsparcie w przekazaniu i nauczaniu się czynności wykonywanych na stanowisku pracy wg wytycznych pracodawcy.
 - Wsparcie w komunikacji osoby z niepełnosprawnością z pracodawcą i współpracownikami.
 - Wsparcie klienta w procesie integracji ze środowiskiem współpracowników.
 - Monitoring zatrudnienia.
 - Interwencyjne wsparcie w pojawiających się trudnościach na stanowisku pracy.

§ 4 Okres wypowiedzenia porozumienia

Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia w formie pisemnego oświadczenia doręczonego drugiej Stronie.

§ 5 Ilość egzemplarzy

Porozumienie sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Organizacja:

Pracodawca:

1) wpisać dane z dokumentów źródłowych Pracodawcy:

– w przypadku przedsiębiorców należy podać numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, pod którym przedsiębiorca jest zarejestrowany, oznaczenie sądu rejonowego lub podać wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod firmą „.....” (w przypadku nie przeniesienia danych przedsiębiorcy do CEIDG należy wpisać nr ewidencji działalności gospodarczej i oznaczenie organu ewidencyjnego) oraz NIP, a w przypadku spółek komandytowo-akcyjnych, z ograniczoną odpowiedzialnością i akcyjnych także wysokość kapitału zakładowego, przy czym w przypadku spółek komandytowo-akcyjnych i akcyjnych również wysokość kapitału wpłaconego, – w przypadku spółki cywilnej należy odpowiednio przeredagować część komparacyjną umowy, wymieniając – jako stronę umowy – wszystkich współników wraz z podaniem analogicznych danych, jak w przypadku indywidualnego przedsiębiorcy, z uwzględnieniem prowadzenia działalności gospodarczej w formie spółki.

A, B – należy wybrać odpowiedni wariant

* niewłaściwe skreślić

6.3. Wskazówki do przeprowadzenia diagnozy

6.3.1. Instrukcja dla osoby przeprowadzającej diagnozę potrzeb osoby niepełnosprawnej. Rozmowa diagnostyczna

Sposób przeprowadzenia rozmowy

Diagnoza potrzeb osoby niepełnosprawnej powinna odbywać się w formie osobistej rozmowy z wykorzystaniem załączonego formularza (nie za pośrednictwem telefonu, czy narzędzi internetowych, ponieważ utrudnia to kontakt i ogranicza możliwy zakres pozyskanych informacji). Przewidziany czas trwania spotkania to około 1,5 godziny.

Rozmowa powinna być przeprowadzona w sposób zapewniający swobodę (osobne pomieszczenie, wyłączone telefony), z zachowaniem zasad dyskrecji. Osoba niepełnosprawna uczestnicząca w spotkaniu, powinna być poinformowana o jego planowanym przebiegu (badane obszary), celach i sposobie przechowywania pozyskanych informacji.

W rozmowie nie jest wskazane uczestnictwo osób trzecich, o ile nie wymaga tego sytuacja (np. wsparcie tłumacza języka migowego). Uczestnictwo osób towarzyszących (np. członków rodziny) mogłoby utrudnić prowadzenie rozmowy oraz ograniczać swobodę i zakres uzyskanych informacji.

Osoba prowadząca rozmowę

Osoba prowadząca rozmowę powinna dysponować wiedzą z zakresu omawianych obszarów. Powinna mieć również niezbędne umiejętności komunikacyjne i doświadczenie w zakresie prowadzenia wywiadów diagnostycznych.

Cele diagnozy

Celem diagnozy jest zbadanie motywacji osoby do podjęcia aktywności związanych z poszukiwaniem i wykonywaniem pracy a także ustalenie, jakie formy wsparcia mogłyby być w tym pomocne. Istotne jest również określenie, czy w danym przypadku zasadne jest wsparcie ze strony trenera pracy. Celem diagnozy jest też zbadanie potrzeb edukacyjnych, zawodowych, społecznych i rehabilitacyjnych osoby niepełnosprawnej oraz określenie dalszych działań wspierających ją w procesie aktywizacji społecznej i zawodowej.

Badane obszary

W formularzu rozmowy wyróżnione następujące obszary:

- a) **informacje ogólne** – obejmuje podstawowe dane osobowe oraz kontaktowe.
- b) **wykształcenie** – obejmuje informacje na temat wykształcenia formalnego (ukończone szkoły) oraz nieformalnego (kursy i szkolenia). Weryfikuje, na ile możliwa w przypadku danej osoby jest praca w wyuczonym zawodzie oraz czy osoba chciałaby pozyskać jakieś dodatkowe kwalifikacje lub umiejętności umożliwiające jej podjęcie pracy

- c) **aktywność zawodowa** – obejmuje informacje na temat dotychczasowej aktywności osoby niepełnosprawnej, jej statusu na rynku pracy oraz problemów doświadczanych w poszukiwaniu pracy. Bada również czy osoba planuje w najbliższym czasie poszukiwania pracy oraz weryfikuje jej potrzeby i motywację w tym zakresie
- d) **sytuacja społeczna i rodzinna** – obejmuje obszar aktywności społecznej osoby niepełnosprawnej (uczestnictwo w różnych formach aktywności pozazawodowej). Dotyczy również sytuacji rodzinnej osoby – w kontekście podejmowanych przez nią aktywności (określa czy najbliższe otoczenie wspiera ją w podejmowaniu aktywności a na ile blokuje podejmowane przez nią inicjatywy).
- e) **niepełnosprawność** – obszar obejmuje informacje na temat rodzaju niepełnosprawności i trudności w codziennym funkcjonowaniu wynikających z niej. Bada również potrzeby osoby niepełnosprawnej w zakresie wykorzystania sprzętu rehabilitacyjnego i kompensacyjnego i weryfikuje na ile wykorzystanie dodatkowego sprzętu byłoby pomocne w zwiększeniu poziomu jej aktywności.

6.3.2. Proponowany zakres wsparcia

Problemy i potrzeby

Ta część rozmowy stanowi podsumowanie podstawowych problemów i wynikających z nich potrzeb (w kontekście 4 badanych obszarów: edukacyjny, zawodowy, społeczny i rodzinny oraz niepełnosprawności). Część ta powinna być opracowana wspólnie przez prowadzącego rozmowę i osobę niepełnosprawną. Należy wziąć pod uwagę, że syntetyczne podsumowanie omawianej sytuacji i doświadczanych problemów może okazać się trudne dla uczestnika rozmowy. W takiej sytuacji należy podsumować informacje uzyskane w każdym z badanych obszarów i na ich podstawie wspólnie z osobą określić jej podstawowe problemy i potrzeby z nich wynikające.

Poniżej przedstawiono przykład:

| Obszar potrzeb | Problemy | Potrzeby |
|--|--|---|
| edukacyjne | wykształcenie techniczne – nieadekwatne w stosunku do aktualnych możliwości wykonywania pracy; | określenie, jakie kwalifikacje, umiejętności mogłyby pomóc w znalezieniu nowej pracy (kursy, szkolenia, inne) |
| zawodowe | osoba ze względu na swoją niepełnosprawność nie jest w stanie pracować w wyuczonym zawodzie (ślusarz); klient nie jest przekonany czy chce i może pracować (niska motywacja do poszukiwania pracy); | określenie, „co mogę robić” – wsparcie doradcy zawodowego |
| społeczne i rodzinne | rodzina nie widzi możliwości podejmowania aktywności przez klienta, zniechęca do podejmowania aktywności, w niewielkim stopniu oferuje wsparcie w wychodzeniu z domu; ograniczony udział w życiu społecznym; | wsparcie psychologa (osoba i jej rodzina) |
| wynikające z niepełnosprawności | trudności w samodzielnym poruszaniu się poza domem (osoba porusza się za pomocą wózka inwalidzkiego ręcznego, ze względu na ograniczoną sprawność (po wypadku) nie jest w stanie samodzielnie przemieszczać się; | określenie, na ile posiadany sprzęt (wózek inwalidzki ręczny, nie aktywny, jest odpowiedni) pomoc asystenta w wychodzeniu z domu |

Proponowane działania

Jest to ostatni element przeprowadzanej diagnozy. Określa dalsze działania, mające doprowadzić do zwiększenia poziomu aktywności społecznej i zawodowej osoby.

Działania określane są przez osobę prowadzącą rozmowę w kontekście zidentyfikowanych problemów i potrzeb.

Przykładowe wskazania do skorzystania z poszczególnych typów usług/pomocy specjalistów:

| Wsparcie specjalistyczne | Wskazania (przykładowe) | Obszary z diagnozy (przykładowe) |
|---|--|---|
| Trenera pracy | dla osób potrzebujących wsparcia podczas poszukiwania pracy, w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej, w wykonywaniu obowiązków w miejscu pracy; mających problemy z samodzielnym poruszaniem się po rynku pracy; mających motywację do poszukiwania pracy; | np. obszar III (pyt. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) |
| Psycholog | dla osób mających problemy osobiste/rodzinne; doświadczających dużych trudności wynikających z niepełnosprawności, potrzebujących wsparcia w radzeniu sobie z nimi; mających niską motywację do działania; | np. obszar III (pyt. 4, 8); obszar IV (pyt. 5), obszar V (pyt. 3) |
| Doradca zawodowy | dla osób potrzebujących wsparcia w określeniu możliwości zawodowych; chcących podnieść swoje kwalifikacje – wybór szkoły/kursów specjalistycznych; | np. obszar II (pyt. 4, 5, 6); obszar III (pyt. 6, 7, 8, 9) |
| Pracownik socjalny | dla osób mających trudną sytuację materialną (np. brak środków na zakup leków); potrzebujących wsparcia w otoczeniu rodzinnym; | np. obszar IV (pyt. 4, 5, 6); obszar V (pyt. 3) |
| Trener aktywności | dla osób doświadczających trudności w codziennym funkcjonowaniu, wynikających z niepełnosprawności; zainteresowanych zwiększeniem aktywności społecznej; nie będących gotowymi do rozpoczęcia poszukiwania pracy; | Np. obszar III (pyt. 4); obszar IV (pyt. 1, 2, 3, 4, 5); obszar V (pyt.3) |
| Dobór sprzętu rehabilitacyjnego/ kompensacyjnego | dla osób mających trudności w radzeniu sobie z czynnościami dnia codziennego, nauką, które mogłyby zostać zniwelowane, poprzez wykorzystanie odpowiednio dobranej pomocy rehabilitacyjnej; | np. obszar V (pyt. 4) |
| Asystent osoby niepełnosprawnej | dla osób potrzebujących wsparcia w radzeniu sobie z czynnościami dnia codziennego (np. poruszanie się poza domem – trudności komunikacyjne); | np. obszar III (pyt. 8, 9) obszar IV (pyt. 5); obszar V (pyt.3) |
| Inni specjaliści | w zależności od potrzeb – np. problemy prawne; problemy zdrowotne – lekarz specjalista; | wszystkie obszary (w zależności od indywidualnej sytuacji osoby niepełnosprawnej) |

6.3.3. Wzór diagnozy

Diagnoza potrzeb – wywiad pogłębiony

1. Informacje ogólne

Imię:

Nazwisko:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Miejsce zamieszkania:

Data urodzenia:

PESEL:

2. Wykształcenie

2.1. Jakie ma Pan/Pani wykształcenie?

- podstawowe
- gimnazjalne
- zasadnicze zawodowe
- średnie
- średnie zawodowe
- policealne
- licencjat
- wyższe
- studia podyplomowe/doktorat
- inne, (jakie?):

2.2. Jakie szkoły Pan/Pani ukończył?

| rok ukończenia | nazwa szkoły | zawód wyuczony/specjalizacja |
|----------------|--------------|------------------------------|
| | | |
| | | |

2.3. Jakie kursy i szkolenia ukończył Pan/Pani w ciągu ostatnich 5 lat?

| rok ukończenia | czas trwania | tytuł szkolenia |
|----------------|--------------|-----------------|
| | | |
| | | |

2.4. Czy ma Pan/Pani możliwość pracy w wyuczonym zawodzie

nie, dlaczego?

tak

2.5. Czy myśli Pan/Pani o przekwalifikowaniu się?

nie, dlaczego?

tak

2.6. Czy chciałby Pan/Pani nabyć dodatkowe kwalifikacje?

nie

tak, jakie?:

2.7. Czy chciałby Pan/Pani dodać jeszcze jakieś informacje na temat Pana/Pani potrzeb potrzeb/problemów edukacyjnych? Jakież?

3. Aktywność zawodowa

3.1. Jaki jest Pana/Pani status w Urzędzie pracy?

- zarejestrowany – bezrobotny
- zarejestrowany – poszukujący pracy
- niezarejestrowany

3.2. Uczestnictwo w:

- Warsztatach Aktywizacji Zawodowej w okresie od do
- Zakładzie Aktywności Zawodowej w okresie od do
- Środowiskowy Dom Samopomocy w okresie od do
- Centrum Integracji Społecznej w okresie od do
- Klub Integracji Społecznej w okresie od do
- Inne (jakie?)
-
-
-

3.3 Jakie ma Pan/Pani doświadczenie zawodowe (praca, staże/przygotowanie zawodowe, praktyki, wolontariat, inne)?

| Okres zatrudniania | pracodawca | stanowisko | zakres obowiązków |
|--------------------|------------|------------|-------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

3.4 Czy chciałby Pan/Pani w najbliższym czasie podjąć pracę?

- nie, dlaczego?
-
-
-
-

(Jeśli nie, proszę przejść do obszaru IV – Sytuacja społeczna i rodzinna)

- tak
-

.....
3.5. Dlaczego myśli Pan/Pani o podjęciu pracy?

- chcę zarabiać na życie
 - chcę przebywać wśród ludzi
 - namawia mnie do tego rodzina/inne osoby
 - z innych powodów, jakich?
-
.....

3.6. Jakiej pracy nie może/nie chce Pan/Pani wykonywać?

.....
.....

3.7 Jaką pracę chciałby/chciałaby Pan/Pani wykonywać (stanowisko, forma świadczenia pracy, zakres czynności)

.....
.....
.....

3.8 Jakie ma Pan/Pani problemy z poszukiwaniem pracy?

.....
.....
.....

3.9 Co mogłoby Pani/Panu pomóc w podjęciu pracy?

- informacje na temat dostępnych ofert pracy
 - pomoc w znalezieniu pracodawców
 - wsparcie podczas rozmowy rekrutacyjnej
 - pomoc doradcza w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych (CV, list motywacyjny)
 - wsparcie w wyborze odpowiedniego zawodu/określenie „co mogę robić”?
 - pomoc w przekwalifikowaniu się
 - pomoc w załatwieniu formalności związanych z zatrudnieniem
 - pomoc w nauce wykonywania czynności w miejscu pracy
 - motywowanie do szukania pracy
 - pomoc w dojeździe do pracy
-

-
- kursy/szkolenia
- dostęp do Internetu
- specjalistyczne oprogramowanie komputerowe
- sprzęt kompensacyjny przystosowany do mojej niepełnosprawności
- pomoc w przekonaniu mojej rodziny do tego, że mogę pracować
- inne, jakie?
-
-

3.10. Czy chciałby Pan/Pani dodać jeszcze jakieś informacje na temat Pana/Pani potrzeb/problemów zawodowych? Jakie?

.....

.....

.....

4. Sytuacja społeczna i rodzinna

4.1 Czy ma Pan/Pani jakieś zainteresowania, hobby? (Co lubi Pan/Pani robić w czasie wolnym?)

- nie
- tak, jakie?:
-
-

4.2. Czy uczestniczy Pan/Pani w życiu kulturalnym, turystyce, sporcie?

- nie
- tak, w jaki sposób?:
-
-

4.3. Czy uczestniczy Pan/Pani w spotkaniach, działaniach społecznych?

- nie
- tak, jakich?
-
-
-

.....
4.4 Jeśli tak

Z kim najczęściej?

- rodzina
 - przyjaciele
 - inni, z kim?
-
.....

Jeśli nie, dlaczego?

.....
.....

4.5. W jaki sposób Pana/i otoczenie (rodzina, przyjaciele, sąsiedzi) udziela wsparcia w podejmowaniu aktywności zawodowej i społecznej?

.....
.....

4.6. W jaki sposób Pana/i otoczenie (rodzina, przyjaciele, sąsiedzi) utrudnia podejmowanie aktywności zawodowej i społecznej?

.....
.....

4.7. Czy chciałby Pan/Pani dodać jeszcze jakieś informacje na temat Pana/Pani potrzeb/ problemów społecznych i rodzinnych. Jakież?

.....
.....

4.8. Jakież są Pana/Pani źródła utrzymania?

- renta socjalna
 - renta z tytułu niezdolności do pracy
 - zasiłek MOPS
 - zasiłek dla bezrobotnych
 - jestem na utrzymaniu rodziny
 - inne (jakie?)
-
.....
.....

4.9. Jak ocenia Pan/Pani swoją sytuację finansową?

.....

.....

.....

.....

5. Niepełnosprawność

5.1. Rodzaj niepełnosprawności

- osoba niewidoma lub słabowidząca
- osoba niesłysząca lub słabosłysząca
- osoba niesłysząca, wymagająca tłumacza języka migowego
- osoba głuchoniewidoma
- osoba z uszkodzeniem narządu ruchu
- osoba z uszkodzeniem narządu ruchu, poruszająca się na wózku inwalidzkim
- osoba ze schorzeniem narządów wewnętrznych
- osoba z epilepsją
- osoba ze schorzeniem psychicznym
- osoba z niepełnosprawnością intelektualną
- osoba z całościowym zaburzeniem rozwojowym
- inny, jaki?

.....

.....

5.2. Jaki jest Pana/Pani stopień niepełnosprawności

- lekki (w nazewnictwie ZUS – częściowa niezdolność do pracy)
- umiarkowany (w nazewnictwie ZUS – całkowita niezdolność do pracy)
- znaczny (w nazewnictwie ZUS – całkowita niezdolność do pracy I samodzielnej egzystencji)

5.3. Informacje dodatkowe na temat niepełnosprawności

(np. rodzaj schorzenia, czas trwania niepełnosprawności – nabyta, wrodzona itp.)

.....

.....

.....

.....

.....
5.4. Czy ma Pan/Pani trudności wynikające z niepełnosprawności?

– podczas wykonywania czynności domowych (jakie?)
.....
.....

– przy załatwianiu spraw w urzędach, ośrodkach zdrowia itd. (jakie?)
.....
.....

– w kontaktach z innymi ludźmi – rodzina, znajomi (jakie?)

– w korzystaniu ze środków lokomocji (jakie?)

– w wykonywaniu pracy zawodowej (jakie?)
.....
.....

– w nauce (jakie?)
.....
.....

– inne (jakie?)
.....
.....

5.5. Sprzęt rehabilitacyjnypensacyjny

Czy wykorzystuje Pan/Pani sprzęt rehabilitacyjnypensacyjny?

nie (przejdź do punktu 0 – Proponowany zakres wsparcia)

tak

Jakiego rodzaj sprzęt rehabilitacyjnegopensacyjnego Pan/Pani wykorzystuje?

proteza

aparat ortopedyczny

kule

wózek inwalidzki – ręczny/elektryczny

aparat słuchowy

system fm

sprzęt wspomagający widzenie (lupa, lupa elektroniczna, powiększalnik)

szkła korekcyjne
.....

-
- biała laska
 - oprzyrządowanie brajlowskie
 - inny, (jaki?)
-

Czy posiadany sprzęt rehabilitacyjny/pomocniczy jest wystarczający?

- nie, dlaczego? Jakie są obecne potrzeby w tym zakresie?
-
-

- tak

Czy posiadanie dodatkowego sprzętu rehabilitacyjnego/pomocniczego mogłoby pomóc w podjęciu aktywności (społecznej, zawodowej)?

- nie
- tak
- nie dotyczy

Jeśli tak, to w jaki sposób?

.....

Jak ocenia Pan/Pani swoją wiedzę na temat udogodnień sprzętowych związanych z Pana/Pani rodzajem niepełnosprawności?

- nie mam wiedzy
- wiedza umiarkowana
- wiedza dobra
- wiedza bardzo dobra

Proszę krótko uzasadnić wybraną odpowiedź

.....

.....

Jak ocenia Pan/Pani swoje wiedzę dotyczącą sposobu ubiegania się o dofinansowanie do sprzętu rehabilitacyjnego/pomocniczego?

- nie mam wiedzy
 - wiedza umiarkowana
 - wiedza dobra
 - wiedza bardzo dobra
-

.....
 Proszę krótko uzasadnić wybraną odpowiedź

Czy chciałby Pan/Pani dodać jeszcze jakieś informacje na temat Pana/Pani potrzeb w zakresie sprzętu rehabilitacyjnego/pensacyjnego. Jakież?

6. Proponowany zakres wsparcia

6.1. Problemy i potrzeby:

| OBSZAR POTRZEB | PROBLEMY | POTRZEBY |
|---------------------------------|----------|----------|
| edukacyjne | | |
| zawodowe | | |
| społeczne i rodzinne | | |
| wynikające z niepełnosprawności | | |

6.2. Proponowane działania:

| Osoba realizująca (np. trener pracy, doradca zawodowy, psycholog...) | Zakres działania |
|--|------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

.....
Notatki
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Podpis osoby prowadzącej diagnozę

.....
Podpis beneficjenta

Opinia diagnosty
.....
.....

Data spotkania

6.4. Wzór Indywidualnego Planu Działania

Witaj w Indywidualnym Planie Działania!

Zapraszamy Cię do podróży w przyszłość, do stworzenia swojego własnego planu działania, indywidualnego pomysłu na życie i pracę zawodową. Tylko, gdy będziesz szukać, tylko gdy będziesz pytać, tylko gdy nauczysz się właściwie wybierać i planować swoją przyszłość... tylko wtedy pojawią się przed Tobą nowe drogi, nowe szanse, nowe możliwości. Doradca zawodowy niczym przewodnik górski będzie Cię wspierał, odda Ci do dyspozycji swoją wiedzę i umiejętności, aby Ci towarzyszyć w trakcie wyprawy, której kierunek sam wyznacysz. Pamiętaj, że Ty ponosisz odpowiedzialność za swoje życie.

Zapraszamy Cię do planowania.

INDYWIDUALNY PLAN DZIAŁANIA

I. Imię i nazwisko

.....

II. Data urodzenia

.....

III. Stopień i rodzaj posiadanej niepełnosprawności

.....

IV. Moje przygotowane zawodowe (kompetencje zawodowe):

Wykształcenie:

.....

.....

.....

.....

Kursy i szkolenia:

.....

.....

.....

.....

.....
 Umiejętności zawodowe (zdobyte w pracy zawodowej, stażu, praktyce zawodowej, na kursach i szkoleniach, pracy społecznej, aktywności podejmowanych w czasie wolnym itp.)

.....
 Umiejętności pozazawodowe (zainteresowania):

V. Moje doświadczenie zawodowe (zatrudnienie, staże, przygotowanie zawodowe oraz wolontariat):

| | |
|-----------------------------|--|
| Miejsce pracy: | |
| Okres zatrudnienia: | |
| Stanowisko: | |
| Obowiązki: | |
| Czego się nauczyłem: | |

| | |
|-----------------------------|--|
| Miejsce pracy: | |
| Okres zatrudnienia: | |
| Stanowisko: | |
| Obowiązki: | |
| Czego się nauczyłem: | |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Miejsce pracy: | |
| Okres zatrudnienia: | |
| Stanowisko: | |
| Obowiązki: | |
| Czego się nauczy- łem: | |

VI. Moje mocne i słabe strony

| MOCNE STRONY | SŁABE STRONY |
|---------------------|---------------------|
| | |

VII. Moje predyspozycje zawodowe:

Opis predyspozycji zawodowych (wyniki testów, rozmów):

.....

VIII. Planowanie osiągnięć

Cele zawodowe:

Przeciwwskazania zdrowotne i psychospołeczne do pracy:

.....

.....

.....

.....

Praca, która najbardziej będzie mi odpowiadać to taka, która:

.....

.....

Nie chciałbym/chciałabym wykonywać pracy, w której:

.....

.....

Moje szanse i zagrożenia w realizacji celów zawodowych:

Moje największe przeszkody w realizacji celów zawodowych – bariery wewnętrzne i zewnętrzne (np. umiejętności, wykształcenie, niepełnosprawność, rynek pracy)

.....

.....

.....

.....

Propozycje zawodów

| Zawód 1 | Zawód 2 | Zawód 3 |
|---------|---------|---------|
| | | |

Mój indywidualny plan działania:
Działanie nr :

| | |
|-----------------------------------|--|
| Rodzaj działania: | |
| Sposób w jaki chcę je realizować: | |
| Termin rozpoczęcia: | |
| Planowany termin zakończenia: | |
| Wsparcie (kto lub co mi pomoże): | |

Działanie nr :

| | |
|-----------------------------------|--|
| Rodzaj działania: | |
| Sposób w jaki chcę je realizować: | |
| Termin rozpoczęcia: | |
| Planowany termin zakończenia: | |
| Wsparcie (kto lub co mi pomoże): | |

Działanie nr :

| | |
|-----------------------------------|--|
| Rodzaj działania: | |
| Sposób w jaki chcę je realizować: | |
| Termin rozpoczęcia: | |
| Planowany termin zakończenia: | |
| Wsparcie (kto lub co mi pomoże): | |

Działanie nr :

| | |
|-----------------------------------|--|
| Rodzaj działania: | |
| Sposób w jaki chcę je realizować: | |
| Termin rozpoczęcia: | |

| | |
|----------------------------------|--|
| Planowany termin zakończenia: | |
| Wsparcie (kto lub co mi pomoże): | |

....., data

.....
(podpis Uczestnika Projektu)

.....
(podpis doradcy zawodowego)

6.5. Tekst w języku łatwym do czytania

6.5.1. Wzór diagnozy

Diagnoza potrzeb – dokładne informacje o mnie i o tym, czego potrzebuję

1. Informacje ogólne

Moje imię:

Moje nazwisko:

Mój numer telefonu (np. 680 – 123 – 456):

Mój adres e-mail (np. jan.kowal@wp.pl):

Miejsce zamieszkania: (ulica, numer domu, miasto, kod pocztowy)

Data urodzenia (np. 1 stycznia 1980):

PESEL (numer który jest w dowodzie osobistym np. 80010180666):

2. Wykształcenie

2.1. Jakie mam wykształcenie? Jaką szkołę skończyłem?

- podstawowe – skończyłem szkołę podstawową
- gimnazjalne – skończyłem gimnazjum
- zasadnicze zawodowe – skończyłem szkołę zawodową np. zawód kucharza
- średnie – skończyłem liceum, zdawałem maturę
- średnie zawodowe – skończyłem szkołę zawodową i zdawałem maturę
- policealne – po maturze skończyłem szkołę policealną
- licencjat – skończyłem pierwszą część studiów, obroniłem pracę licencjacką
- wyższe – skończyłem studia wyższe, np. Uniwersytet, Politechnikę
- studia podyplomowe/doktorat – po studiach skończyłem studia podyplomowe lub obroniłem doktorat

inne, (jakie?):

.....

.....

2.2. Jakie szkoły ukończyłem?

| rok ukończenia szkoły | nazwa szkoły | zawód wyuczony/specjalizacja np. pomoc kucharza |
|-----------------------|--------------|--|
| | | |
| | | |

2.3. Jakie kursy i szkolenia ukończyłem w ciągu ostatnich 5 lat?

Szkolenie jest to zdobywanie nowych wiadomości i umiejętności.

Jest to wspólna nauka.

| rok ukończenia kursu lub szkolenia | czas trwania – kiedy rozpoczął się kurs a kiedy skończył. Np. od czerwca do września 2014 | tytuł szkolenia np. „pomocnik ogrodnika”, „szkolenie komputerowe” |
|------------------------------------|---|--|
| | | |
| | | |

2.4. Czy mogę pracować w zawodzie, którego uczyłem się w szkole?

nie, dlaczego?

.....

.....

tak

2.5. Czy myślę o tym, żeby mieć nowy, inny zawód?

nie, dlaczego?

.....

.....

tak

2.6. Czy chcę nauczyć się czegoś nowego?

nie

tak, czego?:

.....

.....

2.7. Dodatkowe informacje na temat moich potrzeb lub problemów, jakie mam z uczeniem się:

3. Aktywność zawodowa – praca

3.1. Urząd pracy – czy jestem zarejestrowany?

- zarejestrowany – bezrobotny
- zarejestrowany – poszukujący pracy
- niezarejestrowany

3.2. Uczestnictwo w:

- Warsztatach Aktywizacji Zawodowej w okresie od do
- Zakładzie Aktywności Zawodowej w okresie od do
- Środowiskowy Dom Samopomocy w okresie od do
- Centrum Integracji Społecznej w okresie od do
- Klub Integracji Społecznej w okresie od do
- Inne od do

3.3 Jakie mam doświadczenie zawodowe (praca, staże/przygotowanie zawodowe, praktyki, wolontariat, inne)?

| Okres pracy Np. od stycznia do marca 2014 | Pracodawca Nazwa firmy | Stanowisko Np. Ogrodnik | zakres obowiązków – co robiłem w pracy, jakie były moje obowiązki? |
|---|---------------------------|----------------------------|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

3.4 Czy chcę podjąć pracę?

- nie, *dlaczego?*

(Jeśli nie, proszę przejść do obszaru IV – Sytuacja społeczna i rodzinna)

- tak

3.5. Dlaczego myślę o pójściu do pracy?

- chcę zarabiać na życie
- chcę przebywać z ludźmi
- namawia mnie do tego rodzina/inne osoby
- z innych powodów, *jakich?*

3.6. Do jakiej pracy nie chcę albo nie mogę iść?

3.7 Jaką chcę pracę

stanowisko-np. kucharz, piekarz, ogrodnik, inne)

forma świadczenia pracy-umowa o pracę, umowa zlecenie

co chcę robić w pracy – jakie chcę obowiązki wykonywać)

3.8 Jakie mam problemy z szukaniem pracy?

3.9 Co pomogłoby mi w rozpoczęciu pracy?

- informacje na temat ofert pracy
- pomoc w znalezieniu pracodawców – firmy w której mogę pracować
- pomoc w trakcie rozmowy rekrutacyjnej – np. z kierownikiem w firmie, który decyduje czy mnie przyjmie do pracy, czy nie przyjmie.
- pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych (napisanie życiorysu – CV, listu motywacyjnego)
- pomoc w wyborze odpowiedniego zawodu, tego „co mogę robić”?
- pomoc w zmianie zawodu
- pomoc w załatwieniu wszystkich dokumentów, które trzeba podpisać z pracodawcą, firmą w której będę pracować
- pomoc w nauce wykonywania czynności w miejscu pracy

- motywowanie do szukania pracy
- pomoc w dojeździe do pracy
- kursy/szkolenia
- dostęp do Internetu
- specjalistyczne oprogramowanie komputerowe
- sprzęt kompensacyjny przystosowany do mojej niepełnosprawności – np. aparat słuchowy, kule, wózek inwalidzki, biała laska
- pomoc w przekonaniu mojej rodziny do tego, że mogę pracować
- inne, jakie?

3.10. Dodatkowe informacje na temat moich potrzeb lub problemów jakie mam z pracą:

4. Sytuacja społeczna i rodzinna

4.1 Jakie są moje zainteresowania, hobby? Co lubię robić w wolnym czasie?

- nie mam
- tak mam, jakie?:

4.2. Czy uczestniczę w życiu kulturalnym, turystyce, sporcie? czy np. chodzę do teatru, kina, do muzeum, na wystawy, koncerty, jeżdżę na wycieczki, chodzę na basen, mecze piłki nożnej, koszykówki lub inne zawody sportowe

- nie
- tak, w *jaki sposób?*:

4.3. Czy uczestniczy Pan/Pani w spotkaniach, działaniach społecznych?

- nie
- tak, *jakich?*

4.4 Jeśli tak

Z kim najczęściej?

- rodzina
- przyjaciele
- inni, z *kim*?

Jeśli nie, *dłaczego*?**4.5. W jaki sposób moja rodzina, przyjaciele lub sąsiedzi pomagają mi w szukaniu pracy lub pracowaniu?**

w jaki sposób rodzina, przyjaciele lub sąsiedzi pomagają mi w spędzaniu czasu z ludźmi?

4.6. W jaki sposób moja rodzina, przyjaciele lub sąsiedzi utrudniają mi w szukaniu pracy lub pracowaniu?

w jaki sposób rodzina, przyjaciele lub sąsiedzi utrudniają mi w spędzaniu czasu z ludźmi?

4.7. Dodatkowe informacje na temat moich potrzeb lub problemów jakie mam z rodziną i innymi ludźmi:**4.8 Skąd mam pieniądze na życie? Jakie jest źródło mojego utrzymania?**

- Renta socjalna – ZUS
- Renta z tytułu niezdolności do pracy – ZUS
- Zasiłek MOPS
- Rodzina
- Urząd Pracy – zasiłek dla bezrobotnych

.....
 inne – jakie?
.....
.....

4.9 Czy jestem zadowolony z mojej sytuacji finansowej? Czy wystarcza mi pieniędzy na życie i jestem z tego zadowolony ile mam pieniędzy?
.....
.....
.....

5. Niepełnosprawność

5.1. Rodzaj niepełnosprawności – informacja jest napisana na orzeczeniu o niepełnosprawności

- osoba niewidoma lub słabowidząca
 - osoba niesłysząca lub słabosłysząca
 - osoba niesłysząca, wymagająca tłumacza języka migowego
 - osoba głuchoniewidoma
 - osoba z uszkodzeniem narządu ruchu
 - osoba z uszkodzeniem narządu ruchu, poruszająca się na wózku inwalidzkim
 - osoba ze schorzeniem narządów wewnętrznych
 - osoba z epilepsją
 - osoba ze schorzeniem psychicznym
 - osoba z niepełnosprawnością intelektualną
 - osoba z całościowym zaburzeniem rozwojowym
 - inny, *jaki?*
-
.....

STOPIEŃ NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI:

- lekki (w orzeczeniu ZUS – częściowa niezdolność do pracy)
 - umiarkowany (w orzeczeniu ZUS całkowita niezdolność do pracy)
 - znaczny (w orzeczeniu ZUS całkowita niezdolność do pracy i samodzielnej egzystencji).
-

5.2. Informacje dodatkowe na temat niepełnosprawności

(np. rodzaj schorzenia, czas trwania niepełnosprawności – nabyta-np. miałem wypadek i po nim mam orzeczenie o niepełnosprawności, wrodzona – od urodzenia)

5.3. Czy mam trudności wynikające z niepełnosprawności?

– podczas wykonywania czynności w domu np. podczas zmywania naczyń gotowania, sprzątnia, prania (*jakie?*)

– przy załatwianiu spraw w urzędach, ośrodkach zdrowia, czy potrafię pójść do urzędu pracy sam się zarejestrować, czy potrafię zapisać się do lekarza, czy mam z tymi sprawami jakieś trudności (*jakie?*)

– w kontaktach z innymi ludźmi – rodzina, znajomi (*jakie?*)

– w jeżdżeniu autobusem, tramwajem, pociągiem, (*jakie?*)

– w wykonywaniu pracy (*jakie?*)

– w nauce (*jakie?*)

– inne (*jakie?*)

5.4. Sprzęt rehabilitacyjny/POMOCNICZY

Czy używam jakiegoś sprzętu rehabilitacyjnego, pomocniczego?

nie (przejdźcie do punktu 0 – Proponowany zakres wsparcia)

tak

Jakiego rodzaj sprzęt rehabilitacyjnego/pomocniczego Pan/Pani wykorzystuje?

proteza – np. Nogi, ręki, oka

aparat ortopedyczny – usztywniający ciało np. specjalny kołnierz

kule

wózek inwalidzki – ręczny/elektryczny

aparat słuchowy

-
- system fm dla osób słabosłyszących
 - sprzęt ułatwiający widzenie (lupa, lupa elektroniczna, powiększalnik)
 - okulary
 - biała laska dla osoby niewidomej
 - sprzęt związany z pismem brajla dla osób niewidomych
 - inny, (*jaki?*)
-
-

Czy mój sprzęt rehabilitacyjny/pomocniczy jest wystarczający?

- nie, dlaczego? *Jakie są obecne potrzeby w tym zakresie?*
-
-

- tak

Czy dodatkowy sprzęt rehabilitacyjny/pomocniczy mógłby mi pomóc w rozpoczęciu pracy?

- nie
- tak
- nie dotyczy

Jeśli tak, to w jaki sposób?

.....

.....

Jaką mam wiedzę na temat udogodnień sprzętowych związanych z moją niepełnosprawnością?

- nie mam wiedzy
- wiedza umiarkowana – trochę wiem, ale nie wszystko, muszę się pytać innych osób
- wiedza dobra – wiem jaki sprzęt może mi pomóc
- wiedza bardzo dobra – wiem bardzo dużo o sprzętach rehabilitacyjnych, mogę komuś o tym opowiedzieć i wytłumaczyć

Proszę krótko uzasadnić wybraną odpowiedź

.....

.....

.....

.....

.....
Czy wiem w jaki sposób otrzymać dofinansowanie na sprzęt rehabilitacyjny. Do kogo trzeba iść, żeby załatwić bezpłatny sprzęt, jakie dokumenty są do tego potrzebne?

- nie mam wiedzy
- wiedza umiarkowana – trochę wiem, ale nie wszystko, muszę się dopytać
- wiedza dobra – wiem w jakie miejsce iść by załatwić sprzęt rehabilitacyjny
- wiedza bardzo dobra– wiem bardzo dużo o dofinansowaniach do sprzętów, mogę komuś o tym opowiedzieć i wytłumaczyć

Proszę krótko uzasadnić wybraną odpowiedź

.....

.....

.....

.....

Dodatkowe informacje o moich potrzebach i problemach związanych ze sprzętem rehabilitacyjnym:

.....

.....

.....

.....

6. Proponowany zakres wsparcia, pomocy jaką potrzebuję

6.1. problemy i potrzeby

| Obszar potrzeb | Problemy | Potrzeby |
|---|----------|----------|
| Edukacyjne-związane ze szkołą, uczeniem się | | |
| Zawodowe – związane z pracą | | |
| Spoteczne i rodzinne | | |
| Wynikające z niepełnosprawności | | |

.....

6.2. Proponowane działania:

| Osoba realizująca (np. trener pracy, doradca zawodowy, psycholog...) | Zakres działania |
|--|------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

Notatki dla diagnosty:

.....

.....

.....

.....
Podpis osoby prowadzącej spotkanie

.....
Podpis uczestnika (mój podpis)

Opinia diagnosty

.....

.....

.....

.....

Data spotkania

.....

6.5.2. Wzór kontraktu. Umowa między mną a trenerem pracy



Kontrakt – umowa między mną i trenerem pracy

Nr

Zawarty w dniu

w (miejsce)

na jaki czas, ile miesięcy np. 3,6,9

czyli do dnia

pomiędzy:

trenerem pracy – imię i nazwisko trenera:.....

a mną – moje imię i nazwisko

§ 1

Kontrakt jest po to, aby ustalić:

- zasady współpracy z trenerem pracy
- moje i trenera pracy obowiązki

§2

W trakcie współpracy trener pracy i ja – obowiązujemy się do:

1. Ogólne zasady dotyczące 2 osób – mnie i trenera pracy:

- szczerść – mówimy sobie prawdę, nie okłamujemy się
- punktualność – przychodzimy na czas na spotkania, nie przychodzimy pół godziny wcześniej, ani pół godziny później – tylko na umówiony czas
- jeśli umówimy się na spotkanie z trenerem – oboje przychodzimy na to spotkanie

- jeśli nie mogę przyjść na spotkanie, albo muszę zmienić miejsce spotkania – mówimy to sobie dzień przed spotkaniem.
- Np. jeśli w piątek mamy spotkanie, a ja nie mogę przyjść na nie, bo zachorowałem, to mówię to trenerowi w czwartek, żeby na mnie nie czekał. Jeśli trener pracy nie może się ze mną spotkać, albo chce spotkać się w innym miejscu też mi to mówi w czwartek, żebym na niego nie czekał.
- Kiedy i gdzie się spotykamy – to ustalamy razem z trenerem
- Umawiamy się z trenerem na kontakt w określonych godzinach np. między 8.00 a 18.00. to znaczy, że po 18.00 już nie dzwoni do mnie trener pracy, ani ja nie dzwonię do niego późno.

2. Moje obowiązki i zadania

- Jestem gotowy rozpocząć pracę lub staż
- Jestem zaangażowany w szukanie pracy:
- będę szukać pracodawców
- będę wysyłać dokumenty aplikacyjne – np. CV lub list motywacyjny
- będę chodzić na rozmowy kwalifikacyjne
- będę chodzić na targi pracy, spotkania z pracodawcami
- mówię trenerowi pracy – jakiemu pracodawcy dałem moje CV, na jakim spotkaniu z pracodawcą byłem, na jakiej rozmowie byłem, nie ukrywam tego przed trenerem;
- jestem gotowy brać udział w szkoleniach, warsztatach, które mogą mi pomóc w szukaniu pracy
- jestem odpowiedzialny za swoje działania,
- współpracuję z trenerem pracy
- jeśli razem ustalimy, że zrobię zadanie między naszymi spotkaniami – to wykonuję to zadanie, przygotowuję się przed spotkaniem
- jeśli będę mieć problemy w trakcie szukania pracy albo w pracy – powiem o tym trenerowi pracy
- jeśli dostanę pracę lub staż, pokażę trenerowi pracy dokumenty od pracodawcy – np. umowę o pracę
- jeśli zacznę pracę – będę robić to co mi powie pracodawca

3. Obowiązki i zadania trenera pracy:

- trener będzie pomagał mi w szukaniu pracy lub staż,
- jeśli nie wiem gdzie chcę pracować, trener pomoże mi wybrać pracę,
- jeśli będę mieć problemy w pracy, trener pomoże mi je rozwiązać,
- trener pomoże mi napisać dokumenty aplikacyjne czyli CV, list motywacyjny
- trener pomoże mi podczas spotkania z pracodawcą, może być razem ze mną na rozmowie
- jeśli zacznę pracować, trener będzie patrzył jak coraz lepiej pracuję
- trener będzie mi pomagał w pracy, aż sam będę potrafił wszystko robić
- jeśli będzie taka potrzeba – trener pomoże mi w dojeździe z domu do pracy i z pracy do domu, np. będzie uczył mnie nowej drogi do pracy

§ 3

- Zasady kontraktu zaczynają obowiązywać 2 osoby – trenera pracy i mnie – od momentu podpisania kontraktu.
- Kontrakt kończy się kiedy upłynie czas na, który był podpisany
- Jeśli będę łamać zasady kontraktu – może to skutkować zakończeniem mojej współpracy z trenerem pracy

.....
Trener pracy

.....
Ja – klient

6.5.3. Wzór Indywidualny Plan Działania

Zapraszamy Cię do zrobienia swojego własnego planu działania, czyli twojego pomysłu na życie i pracę.

Doradca zawodowy będzie Ci pomagał, użyje swojej wiedzy aby razem z Tobą zrobić plan na przyszłość.

Pamiętaj, że Ty jesteś odpowiedzialny za swoje życie.

Zapraszamy Cię do planowania.

Indywidualny plan działania „Twój plan działania – na rok”

I. Imię i nazwisko

.....

II. Data urodzenia

.....

III. Niepełnosprawność – stopień i rodzaj

np. stopień umiarkowany / znaczny / lekki, niepełnosprawność intelektualna

.....

.....

IV. Moje przygotowane zawodowe (kompetencje zawodowe):



Wykształcenie. Szkoła, jaką skończyłem?

.....

.....

.....

.....
Szkolenie jest to zdobywanie nowych wiadomości i umiejętności. Jest to wspólna nauka.

W jakich szkoleniach i kursach brałem udział?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Umiejętności zawodowe – co potrafię robić, co może się przydać w pracy. Czego nauczyłem się w trakcie pracy, stażu, praktyki zawodowej, na kursach i szkoleniach, w zajęciach w czasie wolnym, na warsztacie terapii zajęciowej, w jakiej pracowni na warsztacie nauczyłem się nowych rzeczy:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Umiejętności poza pracą, moje zainteresowania, to co lubię robić w trakcie czasu wolnego:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

V. Moje doświadczenie zawodowe

Czyli gdzie miałem:

- Pracę;
- Staż;
- Przygotowanie zawodowe;
- Próby pracy;
- Praktyki;
- Wolontariat.

.....

.....

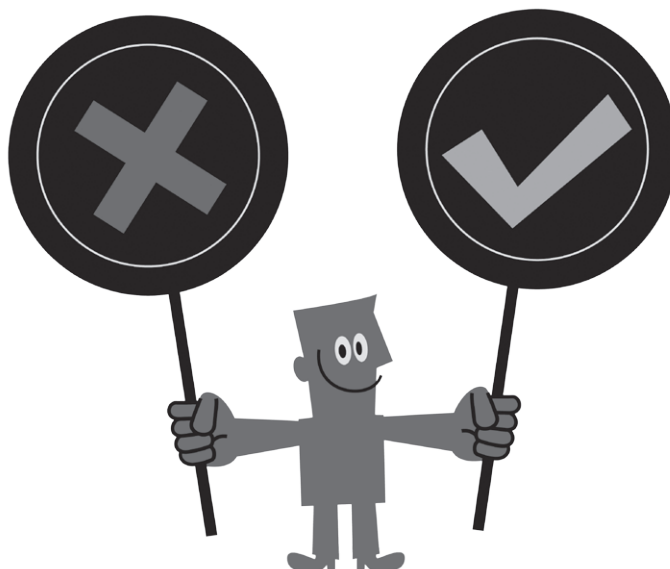
Uzupełnij table:

| | |
|--|--|
| Miejsce pracy, nazwa firmy: | |
| Okres zatrudnienia np. od lutego 2014 do lipca 2015: | |
| Stanowisko np. pomoc kucharza: | |
| Obowiązki, czyli co robiłem w pracy? | |
| Czego się nauczyłem, czyli co nowego było dla mnie w pracy? | |
| Miejsce pracy, nazwa firmy: | |
| Okres zatrudnienia np. od lutego 2014 do lipca 2015: | |
| Stanowisko np. pomoc kucharza: | |
| Obowiązki, czyli co robiłem w pracy? | |
| Czego się nauczyłem, czyli co nowego było dla mnie w pracy? | |

.....

| | |
|--|--|
| Miejsce pracy, nazwa firmy: | |
| Okres zatrudnienia, np. od lutego 2014 do lipca 2015: | |
| Stanowisko np. pomoc kucharza: | |
| Obowiązki, czyli co robiłem w pracy? | |
| Czego się nauczyłem, czyli co nowego było dla mnie w pracy? | |
| Miejsce pracy, nazwa firmy: | |
| Okres zatrudnienia, np. od lutego 2014 do lipca 2015: | |
| Stanowisko np. pomoc kucharza: | |
| Obowiązki, czyli co robiłem w pracy? | |
| Czego się nauczyłem, czyli co nowego było dla mnie w pracy? | |

VI. Moje mocne i słabe strony



MOJE MOCNE STRONY

Moje mocne strony to coś, co potrafię dobrze zrobić, to moje zalety i umiejętności

Przykładowe mocne strony:



Nie spóźniam się, jestem punktualny



Mam dobre pomysły



Lubię pomagać innym



Jestem wysportowany



Jestem uśmiechnięty i miły dla innych



Jestem szybki

MOJE SŁABE STRONY

Słaba strona to coś, co jeszcze nie wychodzi mi za dobrze, z czym sobie nie radzę. Słabe strony to moje wady

Przykłady słabych stron:



Często spóźniam się



Szybko tracę cierpliwość



Nie potrafię oszczędzać



Nie sprzątam po sobie, często robię bałagan



Często kłócę się



Nie dbam o to by być czystym

Zastanów się, jakie są Twoje mocne strony (zalety), a jakie słabsze (wady). Wpisz wady i zalety do tabeli:

| ZALETY To coś, co potrafię dobrze zrobić, to moje zalety i umiejętności | WADY To coś, co jeszcze nie wychodzi mi za dobrze, z czym sobie nie radzę. Słabe strony to moje wady |
|---|--|
| | |

VII. Do jakiej pracy mam umiejętności, do jakiej pracy jestem przygotowany:

Opis tego, do jakiej pracy mam przygotowanie, umiejętności (co na ten temat mówi rodzina, psycholog, doradca zawodowy, może zrobiłem testy do pracy – co z nich wynikało)

.....

.....

.....

.....

VIII. Planowanie sukcesów

Cele związane z pracą:

Jakiej pracy nie mogę wykonywać ze względu na moje zdrowie?

Np. jeśli mam problem z kręgosłupem, to nie mogę w pracy dźwigać ciężkich rzeczy, bo jest to niebezpieczne dla kręgosłupa.

Np. jeśli mam problem z liczeniem, to nie mogę w pracy liczyć pieniędzy.

.....

.....

.....

.....

Praca, która najbardziej mi odpowiada:

Nie chcę wykonywać pracy, w której:

Moje szanse i zagrożenia w realizacji celów związanych z pracą:

Moje największe przeszkody w realizacji celów zawodowych – trudności, jakie mam, aby dostać i utrzymać pracę:

np.

mam za mało umiejętności – jakich?

- wykształcenie – dyplom ze szkoły jaką skończyłem nie wystarcza do otrzymania pracy
- niepełnosprawność – moja niepełnosprawność utrudnia mi znalezienie pracy?
- rynek pracy – może jest mało pracodawców, którzy są chętni mnie przyjąć do pracy?

Propozycje zawodów w jakich mogę pracować

| Zawód 1. | Zawód 2. | Zawód 3. |
|----------|----------|----------|
| | | |

Mój indywidualny plan działania:

Co mam zrobić, żeby dostać i utrzymać pracę?

Jakie rzeczy muszę po kolei zrobić, żeby dostać i utrzymać pracę?

.....
Działanie nr

| | |
|---|--|
| Rodzaj działania, co mam zrobić: | |
| Jak chcę to zrobić? | |
| Kiedy chcę zacząć? | |
| Kiedy chcę skończyć? | |
| Kto mi w tym pomoże? | |

Działanie nr

| | |
|---|--|
| Rodzaj działania, co mam zrobić: | |
| Jak chcę to zrobić? | |
| Kiedy chcę zacząć? | |
| Kiedy chcę skończyć? | |
| Kto mi w tym pomoże? | |

Działanie nr

| | |
|---|--|
| Rodzaj działania, co mam zrobić: | |
| Jak chcę to zrobić? | |
| Kiedy chcę zacząć? | |
| Kiedy chcę skończyć? | |
| Kto mi w tym pomoże? | |

Działanie nr

| | |
|---|--|
| Rodzaj działania, co mam zrobić: | |
| Jak chcę to zrobić? | |
| Kiedy chcę zacząć? | |
| Kiedy chcę skończyć? | |
| Kto mi w tym pomoże? | |

Miejscowość, data

.....
(Mój podpis – Uczestnika Projektu).....
(Podpis doradcy zawodowego)





Bibliografia

Bibliografia

1. Dunaj M., *Zatrudnienie Wspomagane Głuchych – marzenia a rzeczywistość*, [w:] *Zatrudnienie Wspomagane. Materiały konferencyjne*, (red.) JustLuk, Warszawa 2011.
2. *Europejska Unia Zatrudnienia Wspomaganego – broszura informacyjna i standardy jakości*, <http://www.trenerpracy.eu/wp-content/uploads/europejska-unia-zatrudnienia-wspomaganego-broszura-informacyjna-i-standardy-jakosci.pdf>.
3. *Europejska Unia Zatrudnienia Wspomaganego. Zbiór praktycznych wskazówek*, [w:] *Podręcznik Zatrudnienia wspomaganego*.
4. *Fiedorowicz M., Etapy zatrudnienia wspomaganego*, [w:] *Podręcznik zatrudnienia wspomaganego*, Wrocław 2012 (wstępna wersja produktu).
5. *Filipowicz G., Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2004.
6. Griffin C., Hammis D., Geary T., *The Job Developer's Handbook*. Paul H. Brookes Publishing Co., Baltimore 2007.
7. <http://www.trenerpracy.eu/wp-content/uploads/europejska-unia-zatrudnienia-wspomaganego-broszura-informacyjna-i-standardy-jakosci.pdf>.
8. Karkocha-Bartoszewicz K., *Raport końcowy z ewaluacji wewnętrznej*, Fundacja Eudajmonia.
9. Karkocha–Bartoszewicz K., *Raport z badania oceny modelu "ZW" przez specjalistów (doradców, psychologów) zaangażowanych w realizację projektu „Zatrudnienie wspomagane”*.
10. Kocejko M., *Ewaluacja zewnętrzna projektu innowacyjnego „Zatrudnienie wspomagane”. Raport końcowy*.
11. Kocejko M., *Ewaluacja zewnętrzna w Projekcie Innowacyjnym Zatrudnienie Wspomagane. Raporty częściowe*.
12. Kocejko M., *Ocena modelu zatrudnienia wspomaganego – ocena instytucji*.
13. Kocejko M., *Ocena rzeczywistych efektów testowania*.

-
14. Kocejko M., Fiedorowicz M., *Rekrutacja i selekcja trenerów/trenerek pracy na przykładzie doświadczeń Towarzystwa Pomocy Głuchoniewidomym*, http://www.mojapraca.org.pl/FILES/files/kontent/pokl_2_10_0krutacja_i_selekcja_TPG2012.pdf.
 15. *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych* (Dz. U. 2012, nr 0, poz 1170).
 16. Kossowska M., Sołtysińska I., *Szkolenia pracowników a rozwój organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
 17. Lopes I., *Supported Employment Quality Indicators, 6 th Eusse Conference*, Helsinki 2003.
 18. Materiał audio powstały podczas szkolenia dla otoczenia w Bielawie w dniach 14-16.06.2014, <https://www.youtube.com/watch?v=OA906djRbQg>.
 19. *Raport z badań Asystent osoby niepełnosprawnej*, Warszawa 2008.
 20. Skalska K., *Profil kompetencyjny trenera pracy*, materiały Fundacji Eudajmonia.
 21. *Zestaw narzędzi do rekrutacji trenerów pracy. Wstępna wersja produktu*, opracowany przez PFON, www.trenerpracy.eu/wp-content/uploads/produkt-finalny-zestaw-i.pdf.

O autorach

dr Małgorzata Franczak – politolog, trener, działacz społeczny, członek Zarządu Fundacji Eudajmonia. Autorka raportów i publikacji z zakresu polityki społecznej i aktywizacji społeczno-zawodowej osób z niepełnosprawnościami.

Justyna Dubanik – trener, edukator, od 7 lat zaangażowana w działania na rzecz włączania osób z niepełnosprawnościami do głównego nurtu życia społecznego i zawodowego. Autorka i realizator projektów społecznych skupionych na idei empowermentu dla Fundacji Eudajmonia, Towarzystwa Pomocy Głuchoniewidomym, Fundacji na rzecz poprawy jakości życia Od-Nowa. Współtworzyła model zatrudniania wspomaganego w Towarzystwie Pomocy Głuchoniewidomym.

Dominika Turkowiak – filozof, pedagog, trener pracy, mentor merytoryczny projektu Zatrudnienie Wspomagane. Autorka tekstów i publikacji z zakresu estetyki i filozofii miasta. Pasjonatka kultury ponowoczesnej.

Podziękowania

Dziękujemy wszystkim osobom, które uczestniczyły w kolejnych etapach realizacji projektu, bez których nie byłoby możliwe opracowanie ostatecznej wersji modelu Zatrudnienia Wspomaganego. Szczególne wyrazy wdzięczności kierujemy do klientów usługi, którzy umożliwili przetestowanie skuteczności oferowanego w projekcie wsparcia, członków Grup Roboczych zaangażowanych w opracowanie wstępnej i ostatecznej wersji modelu oraz kadry merytorycznej zaangażowanej w proces testowania modelu.

*Grzegorz Jucewicz – kierownik projektu
Dominika Turkowiak – mentor merytoryczny*

.....

.....

.....

.....



Realizatorem projektu „Zatrudnienie wspomagane” jest działająca od roku 2007 Fundacja Eudajmonia. Misją Fundacji jest kreowanie warunków do zmiany oraz wzmacnianie potencjału osób chcących podnieść jakość swojego życia, pragnących się rozwijać, tworzyć i działać, aby osiągnąć sukces. W swoich działaniach kieruje się zasadami profesjonalizmu, kompleksowości oraz innowacyjności.

Obszary aktywności:

- wdrażanie projektów społecznych adresowanych m.in. do osób z niepełnosprawnościami,
- akcje na rzecz dzieci, młodzieży i społeczności lokalnych,
- działalność szkoleniowa i edukacyjna,
- pomoc społeczna i integracja,
- rynek pracy i bezrobocie,
- wspieranie przedsiębiorczości,
- współpraca międzysektorowa.

Realizowane cele:

- promowanie i rozwijanie potencjału oraz zwiększanie szans osób i grup marginalizowanych,
- oddziaływanie na rozwój społeczny i zawodowy odbiorców działań,
- podnoszenie kompetencji kadr instytucji pomocy i integracji społecznej,
- pogłębianie poziomu współpracy organizacji pozarządowych z administracją publiczną i biznesem w obszarze realizacji polityk publicznych,
- integrowanie środowisk lokalnych.

Kadra:

- specjaliści z zakresu zarządzania projektami,
- eksperci w obszarze pomocy i integracji społecznej, rynku pracy, ekonomii społecznej,
- praktycy aktywizacji społecznej i zawodowej: psycholodzy, doradcy zawodowi, trenerzy aktywności, trenerzy pracy oraz asystenci funkcjonalni dla osób z niepełnosprawnościami.

Główna siedziba:

ul. Borówkowa 5a
59-101 Polkowice
tel. 76 753 91 39

Biuro we Wrocławiu:

ul. Ostrowskiego 30b
53-238 Wrocław
tel. 881 476 976

Człowiek – najlepsza inwestycja



Włączenie osób z niepełnosprawnością w nurt życia społecznego, w tym także zawodowego, to jedno z najtrudniejszych wyzwań, przed jakimi stają instytucje publiczne i organizacje pozarządowe. Zadanie to wymaga zarówno indywidualnego podejścia do każdej osoby z niepełnosprawnością, jak i standaryzacji działań. Stworzenia modeli takich działań podjęła się Fundacja Eudajmonia. Zachęcam Państwa do zapoznania się z efektami tej pracy. Jestem przekonany, że metody zawarte w publikacjach „Trener Aktywności” oraz „Zatrudnienie wspomagane” pomogą Państwu w codziennej pracy na rzecz tej grupy osób.

Andrzej Mańkowski, dyrektor Wydziału ds. Osób Niepełnosprawnych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego

Jest to rodzaj podręcznika, w którym każdy, kto zechce podjąć się realizacji projektu służącego zwiększeniu aktywności zawodowej osób z niepełnosprawnościami, w szczególności poprzez wprowadzenie ich na otwarty rynek pracy, znajdzie wiele inspiracji, wskazówek, propozycji konkretnych działań adresowanych zarówno do osób z niepełnosprawnością sensoryczną, ruchową, intelektualną czy psychiczną, jak i do osób z ich otoczenia – rodzin, znajomych itp. oraz instytucji działających w obszarze niepełnosprawności czy struktur samorządowych. Zaprezentowane i ocenione zostały różne instrumenty, za pomocą których można wpływać na skuteczność działań podejmowanych przez trenera pracy, takie jak: wsparcie doradcy zawodowego i psychologa, szkolenia zawodowe, warsztaty dla otoczenia, warsztaty dla przedstawicieli instytucji, zaopatrzenie w sprzęt wspomagający, pakiet pracownika. Zawarte w publikacji informacje mogą okazać się dużą pomocą w konstruowaniu projektów, których celem będzie wsparcie aktywności zawodowej osób z niepełnosprawnością.

Grzegorz Kozłowski, przewodniczący Zarządu PFON

Zaproponowany przez Fundację Eudajmonia model zatrudnienia wspomaganego stanowi swoiste kompendium wiedzy na temat możliwości podniesienia szans na zatrudnienie osób z niepełnosprawnością. Określenie etapów wdrażania ww. modelu, kwalifikacji zawodowych, umiejętności interpersonalnych trenerów pracy, ich metod pracy, rodzajów wsparcia oraz przetestowanie ww. działań, daje podstawę do stwierdzenia, iż zaproponowany model jest skuteczną formą aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych na otwartym rynku pracy.

*Beata Galewska, dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy
Katarzyna Skrzypek, kierownik projektu „Droga do Aktywności”*

Eudajmonia to moja zawodowa harmonia... Mam na imię Ludwika, jestem 29 letnią kobietą, pochodzącą z Lubina na Dolnym Śląsku. Dzięki udziałowi w projekcie „Zatrudnienie wspomagane” zyskałam przyjaciół, zawodową pewność siebie oraz wiedzę i umiejętności, pozwalające na sprawne i efektywne poruszanie się po rynku pracy. Poprzez owocną współpracę z trenerką pracy, jak i całym wykwalifikowanym zespołem projektu „Zatrudnienie wspomagane”, zdobyłam pracę w Spółdzielni Socjalnej „Błysk” w Lubinie jako porządkowa. Co ważne, otrzymałam umowę o pracę. Pracuję już od 9 miesięcy ze wzajemnym zadowoleniem swoim oraz pracodawców.

Ludwika Rychlik, klientka projektu „Zatrudnienie wspomagane”



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

